

<<星级饭店客房服务>>

图书基本信息

书名：<<星级饭店客房服务>>

13位ISBN编号：9787503223044

10位ISBN编号：7503223049

出版时间：2004-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：蔡维溪

页数：216

字数：220000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<星级饭店客房服务>>

内容概要

ISO/9000标准是国际标准化组织（ISO）在1994年提出的概念，是指由“ISO/TC176”（国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会）制定的所有国际标准。

”该标准可帮助企（事）来实施并有效运行质量管理体系，是质量管理体系通用的要求或指南。

<<星级饭店客房服务>>

作者简介

蔡维溪，男，1955年7月生于北京，汉族。

中共党员，毕业于北京第二外国语学院旅游管理系饭店管理专业、经济学学士、经济师职称。

首都经济贸易大学工商管理系，研究生学历。

ISO/9000质量管理体系国家注册高级审核员、ISO14000环境管理体系、OHSAS18000职业健康与安全管理体系国家注册审核员。

从1983年起，历任北京饭店客房部及培训部经理、北京开元美食娱乐城总经理、广东烧鹅仔集团酒楼总经理、广东顺峰餐饮集团酒楼总经理、北京鲍鱼公主餐饮管理集团公司人力资源总监、北京月亮河度假村(四星)总经理、青岛城阳宾馆(四星)总经理、海南国际金融大酒店(四星)总经理、唐山碧水庄园度假村总经理、北京元开伟业酒店管理公司总经理等职务。

为配合旅游行业工人技术等级培训考核的需要，曾为国家旅游局编写过《旅游行业工人技术等级培训考核系列教材》中的《旅游服务基础知识》、《客房服务》两本书。

2004年至2006年又出版了《星级饭店客房服务ISO/9000质量国际标准化管理》、《星级饭店餐厅厨房ISO/9001质量国际标准化管理》两本书。

目前为众多家旅游宾馆和相关企业采用。

<<星级饭店客房服务>>

书籍目录

第一章 ISO/9000国际质量标准 第一节 ISO/9000族的产生 一、什么是ISO/9000族标准 二、ISO/9000标准的产生和发展 第二节 ISO/9000标准在饭店客房管理中的基本指导思想 一、ISO/9000标准的方法是系统控制所有的服务过程 二、系统控制过程的目的是预防客房服务中产生不合格 三、ISO/9000的特点是建立一个形成文件的科学管理体系 四、ISO/9000目标是客房服务质量的持续改进 五、定期评价质量体系第二章 客房部ISO/9000国际标准化管理体系 第一节 建立国际质量管理体系及认证的策划 一、形成文件和管理体系策划 二、质量管理手册的框架和格式 第二节 饭店和客房部质量管理手册的具体内容 第三节 饭店和客房部ISO/9000程序文件 一、文件控制程序 二、质量记录控制程序 三、内部审核控制程序 四、不合格控制程序 五、纠正措施控制程序 六、预防措施控制程序 第四节 客房部ISO/9000标准相关条款要求的管理程序 一、客房部质量目标管理程序 二、客房部人力资源培训程序 三、客房部基础设施和工作环境控制程序 四、客房部服务策划程序 五、客房部合同评审程序 六、客房部与宾客有关过程的控制程序 七、客房部服务提供的控制程序 八、客房部宾客财产管理程序 九、客房部宾客满意度的调查程序 十、客房部服务过程的测量和检查程序 十一、客房部数据统计分析管理程序 十二、管理评审控制程序第三章 客房部概述 第一节 客房部概述和组织机构 一、客房部概述 二、组织机构 三、客房部质量目标 第二节 客房部员工的礼节礼貌 一、礼节的概念 二、礼貌的概念 三、仪表的概念第四章 客房楼层ISO/9000作业指导书第五章 客房部公共区域部(PA)ISO/9000作业指导书第六章 客房部洗衣房ISO/9000作业指导书附录1 ISO/9001idtGB/T19001标准(质量管理体系一要求) 附录2 ISO/9000族有关质量的术语和定义

<<星级饭店客房服务>>

编辑推荐

为适应市场竞争需要和加强客房部基础管理，本书从ISO9000质量国际标准化管理入手，介绍了ISO/9001：2000国际质量标准、客房部ISO/9000国际标准化管理、客房部概述、客房楼层ISO/9000作业指导书及客房部公共区域(PA)ISO/9000作业指导书等相关内容，对进一步树立客房部对外形象，加强市场竞争力，有指导意义。

<<星级饭店客房服务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>