

<<酒店行业质量管理体系文件>>

图书基本信息

书名：<<酒店行业质量管理体系文件>>

13位ISBN编号：9787506631761

10位ISBN编号：7506631768

出版时间：2003-1

出版时间：中国标准出版社

作者：中企联企业管理顾问有限责任公司 编著

页数：160

字数：240000

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>

<<酒店行业质量管理体系文件>>

内容概要

改革开放以来，特别是加入WTO后，我国的国民经济得到全面发展。

随着全球经济一体化进程的加速，为了适应国际商贸往来和国内外人民交往日益扩大和频繁的需求，作为第三产业的酒店服务业更是得到了迅猛发展。

据有关统计数据表明，到2001年底，我国通过星级评定的酒店有3000家左右，其中约有1500家是三星以上酒店。

酒店服务业的收入所占的比例呈逐年增加趋势。

根据ISO 9001：2000标准的要求，编者结合对酒店服务业贯标咨询的实际经验组织编写了本书，书中给出了虚拟机构“华诚酒店”的质量手册、28个程序文件和部分作业指导书的具体实例，有较广泛的适应性和可操作性。

希望本书能对正在贯标或即将贯标的酒店服务业有所裨益。

<<酒店行业质量管理体系文件>>

书籍目录

序出版说明前言第一部分 质量手册第二部分 程序文件 文件控制程序 记录控制程序 质量目标
管理程序 管理评审程序 人力资源管理程序 设备管理程序 环境卫生控制程序 服务实现策划程
序 与顾客有关的过程控制程序 新菜肴、食品设计和开发控制程序 采购控制程序 服务提供控制
程序 前厅服务控制程序 客房服务控制程序 餐饮服务控制程序 综合服务控制程序 安全保卫管
理程序 标识和可追溯性管理程序 顾客财产管理程序 监视和测量装置控制程序 内部审核控制程
序 过程和服务的监视和测量控制程序 不合格服务(品)控制程序 顾客投诉处理程序 纠正措
施控制程序 预防措施控制程序 改进控制程序第三部分 作业指导文件 客房预订服务规范 客房
清扫管理制度 客房状态规定 客衣洗涤服务规范 餐厅服务规范 保龄球馆服务规范

<<酒店行业质量管理体系文件>>

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>