

<<酒店住宿业标准汇编>>

图书基本信息

书名：<<酒店住宿业标准汇编>>

13位ISBN编号：9787506662291

10位ISBN编号：7506662299

出版时间：2011-12

出版时间：中国标准出版社

作者：中国质检出版社第一编辑室

页数：412

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>

<<酒店住宿业标准汇编>>

内容概要

本汇编收集了截至2011年10月底出版的有关酒店住宿行业的国家标准和行业标准共计35项，其中国家标准20项，行业标准15项，内容包括服务基础、经营服务规范、康体娱乐服务、等级评定与人员资质、安全与卫生等。

本汇编将目前酒店住宿领域常用标准汇集起来，旨在方便酒店住宿行业的有关企业、管理部门了解和使用相关标准，引导服务组织更好地满足顾客的需求，进一步规范酒店住宿业的行为。

本汇编可供酒店住宿行业的企业管理人员、标准化工作者、相关管理部门、研究单位以及广大消费者参考使用。

<<酒店住宿业标准汇编>>

书籍目录

第一部分 服务基础

GB / T 15566.8—2007 公共信息导向系统 设置原则与要求

第8部分：宾馆和饭店

GB / T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则

GB / T 16868—2009 商品经营服务质量管理规范

GB / T 17242—1998 投诉处理指南

GB / T 19010—2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

GB / T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB / T 19039—2009 顾客满意测评通则

GB / T 24421.1—2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB / T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB / T 24421.3—2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB / T 24421.4—2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

SB / T 10409—2007 商业服务业顾客满意度测评规范

SB / T 10465—2008 连锁经营术语

第二部分 经营服务规范

GB / T 21084—2007 绿色饭店

SB / T 10421—2007 农家乐经营服务规范

SB / T 10475—2008 经济型饭店经营规范

SB / T 10476—2008 饭店服务礼仪规范

SB / T 10522—2009 饭店信息化设施条件与规范

第三部分 康体娱乐服务

SB / T 10437 2007 美容美发行业经营管理技术规范

SB / T 10441 2007 足浴保健经营技术规范

SB / T 10442 2007 沐浴业经营技术规范

SB / T 10509—2008 SPA经营技术规范

第四部分 等级评定与人员资质

GB / T 14308—2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB / T 19481 2004 饭店业职业经理人执业资格条件

SB / T 10420—2007 饭店业星级服务人员资格条件

SB / T 10479—2008 饭店业星级侍酒师技术条件

SB / T 10532—2009 沐浴企业等级划分技术要求

SB / T 10540 2009 足浴保健企业等级划分技术要求

第五部分 安全与卫生

<<酒店住宿业标准汇编>>

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>