

《饭店服务质量管理》

图书基本信息

书名：《饭店服务质量管理》

13位ISBN编号：9787302269465

10位ISBN编号：7302269467

出版时间：2011-11

出版社：清华大学出版社

作者：胡敏 编

页数：256

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《饭店服务质量管理》

内容概要

《饭店服务质量管理(第2版)》全面、系统地介绍了饭店管理与服务质量的关系，饭店服务质量管理的一般要求和各管理环节、服务产品的质量管理，全面质量管理的理念和管理模式，优质服务经济学，饭店服务质量管理方法、饭店服务质量改进以及服务质量管理创新等内容。

《饭店服务质量管理(第2版)》列举了大量饭店服务质量管理案例，注重对学生服务质量及管理意识的培养，内容深入浅出、通俗易懂，是高职高专饭店管理及相关专业一本具有一定新意的教材，也可以作为星级饭店基层从业人员学习培训的基础读物。

书籍目录

第1章 概述

1.1 服务

1.1.1 服务的定义

1.1.2 服务的基本特征

1.1.3 服务观念的历史演进

1.2 服务质量

1.2.1 服务质量的观念

1.2.2 服务质量的内涵

1.2.3 服务质量的评价标准及测量方法

1.3 服务质量管理

1.3.1 认识服务质量的差距

1.3.2 运用服务质量管理的基本手段

1.3.3 实行服务承诺

1.3.4 确立服务质量意识

本章小结

思考与练习

概念与知识

分析与应用

第2章 饭店业与饭店管理

2.1 饭店特征分析

2.1.1 消费特征

2.1.2 饭店业的产业特征

2.1.3 饭店类型

2.2 饭店管理特征分析

2.2.1 饭店管理的特征

2.2.2 饭店管理的基本模式

2.3 饭店组织结构

2.3.1 饭店组织结构形式

2.3.2 饭店组织结构设计

2.4 饭店制度管理

2.4.1 饭店制度的类型

2.4.2 饭店制度的功能

2.4.3 饭店制度管理的基本要求

本章小结

思考与练习

概念与知识

分析与应用

第3章 饭店服务质量及其管理的一般要求

3.1 饭店服务质量

3.1.1 饭店服务质量的含义

3.1.2 饭店服务质量的构成要素

3.1.3 饭店服务质量属性

3.2 饭店服务的交互管理和动态管理

3.2.1 饭店服务交互质量管理的内涵

3.2.2 饭店服务交互管理的基本内容

3.2.3 饭店服务的动态管理

3.3 饭店服务质量管理的一般要求

3.3.1 饭店服务质量管理的特点

3.3.2 饭店服务质量管理的基本要求

本章小结

思考与练习

概念与知识

分析与应用

第4章 饭店服务质量管理环节

4.1 饭店服务设计

4.1.1 服务功能设计

4.1.2 服务产品设计

4.1.3 质量标准设计

4.2 饭店服务保证体系设计

4.2.1 服务质量检查的组织形式

4.2.2 服务质量检查的实施方式

4.2.3 检查报告

4.2.4 检查个注意的问题

4.2.5 检查后处理与整改

.....

第三模块 饭店服务质量管理的理念

第四模块 饭店服务质量管理方法

附录 习题参考答案

参考文献

《饭店服务质量管理》

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：www.tushu000.com