

《现代旅游饭店全面质量管理》

图书基本信息

书名：《现代旅游饭店全面质量管理》

13位ISBN编号：9787805423494

10位ISBN编号：7805423490

出版时间：1999-06

出版社：海天出版社

作者：庄玉海

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

《现代旅游饭店全面质量管理》

内容概要

本书对饭店所提供的特殊产品质量效果进行全面的论述和鉴定。它为饭店总经理提供经济效益管理参数；为部门经理鉴赏饭店设备规格、设施标准、服务效率以及服务效果标准提供准确依据；为饭店和服务人员能学习到具体的服务程序和服务质量标准、服务技能及服务技艺标准提供有益的指导。

《现代旅游饭店全面质量管理》

作者简介

庄玉海 中国旅游学院（即北京第二外国语学院）饭店管理副教授，中国旅游饭店协会理事，福建中旅集团（公司）管理顾问。作者于是 1980 年赴美国留学，在美国康奈尔大学饭店管理学院攻读现代饭店管理及旅游市场经济，于是 1983 年回国。在美国康奈尔大学留学期间，先后赴纽约、华盛顿、芝加哥、洛杉矶、夏威夷等地的多家饭店进行考察、实习，参与饭店总经理实际见习管理，具有宽广的饭店管理知识视野。曾应江苏省旅游局、天津市旅游局、福建中旅社及中旅集团、云南省旅游局、广东省旅游局的邀请，为饭店总经理研讨班讲学，同时，也多次受邀为北京饭店、钓鱼台国宾馆、京西宾馆开设现代饭店管理讲座。

出版著作：《现代旅游饭店管理》、《现代旅游饭店全面质量管理》。译著：《饭店总服务台管理》、发表多篇有关饭店管理与旅游市场论文。目前，作者正在收集资料赶写《饭店管理案例分析》。

书籍目录

- 第一章 旅游饭店的特殊“产品”
 - 第一节 饭店产品、质量、标准的基本概念
 - 第二节 饭店的环境、氛围及其作用
 - 第三节 饭店鼻祖 斯塔特勒先生的饭店“产品”定义
- 第二章 旅游饭店的产品质量涵义
 - 第一节 饭店有形设施与无形服务的质量标准
 - 第二节 舒适和微笑是饭店最有价值的“产品”
 - 第三节 训练有素的服务人员是饭店最佳“产品”质量的象征
- 第三章 饭店“产品”质量标准
 - 第一节 饭店产品质量标准的考核范围及鉴定标准
 - 第二节 总服务台服务接待流程
 - 第三节 总服务台的服务质量标准
 - 第四节 服务质量及其效果鉴定检查标准
- 第四章 餐务管理与质量标准
 - 第一节 餐厅的装饰、气氛、设施规格标准
 - 第二节 餐厅服务程序及销售艺术标准
 - 第三节 餐务系列服务的高效率标准
 - 第四节 餐厅服务效果鉴定检查标准
- 第五章 客房管理与质量标准
 - 第一节 客房管理的十大职责
 - 第二节 客房建筑规格与装饰、陈设标准
 - 第三节 客房服务程序及质量标准
 - 第四节 服务效果鉴定与客房检查标准
- 第六章 工程维修部管理及质量标准
 - 第一节 饭店能源控制与设备质量标准
 - 第二节 饭店日间维修程序及其质量标准
 - 第三节 考核、鉴定工程维修部的工作效果标准
- 第七章 饭店安全、保卫管理
 - 第一节 饭店安全保卫部职责范围及工作项目
 - 第二节 紧急安全事故的联络方式及工作程序
 - 第三节 饭店日间安全保卫工作程序及工作效果鉴定标准
- 第八章 饭店财务管理
 - 第一节 饭店的属性及营业结构
 - 第二节 饭店利润、成本、费用标准
 - 第三节 饭店经营管理基本数据及其公式
 - 第四节 饭店经济效益的考核标准
- 第九章 饭店服务中的常见宾客投诉
 - 第一节 宾客经常投诉的三大饭店部门及其50案例
 - 第二节 宾客投诉哲理、类型及其实质
 - 第三节 处理宾客投诉的原则、程序及其各种方法
- 第十章 岗位责任制与全面质量管理的立法关系
 - 第一节 岗位责任制的范围与责任立法
 - 第二节 总服务台岗位责任制
 - 第三节 客房部岗位责任制
 - 第四节 餐务部岗位责任制
 - 第五节 工程维修部岗位责任制
- 第十一章 饭店人事管理的理论基础

《现代旅游饭店全面质量管理》

- 第一节 员工的基本需求与最佳服务 马斯洛先生的“人类需求等级论”
- 第二节 饭店员工需要激励因素 赫兹伯格先生的“双因素论”
- 第三节 有志员工的自我实现 麦克塞兰德先生的“成就效益论”
- 第四节 饭店员工希望看到工作效果的透明度 斯根奈先生的“强化激励管理理论”
- 第五节 饭店人员素质、技能、知识培训要一次到位
- 第六节 感情治店是建立饭店企业凝聚力、向心力的基石
- 第十二章 实现饭店全面质量管理的有效管理措施
 - 第一节 全面质量管理要以“数据”讲话
 - 第二节 员工忠实企业的秘密与全面质量管理
 - 第三节 饭店员工之家+宾客之家=最佳服务的秘诀
 - 第四节 暖与严管理意识会赢得两个效益
 - 第五节 实现饭店全面质量管理的六项管理意识

《现代旅游饭店全面质量管理》

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