

<<饭店质量控制与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店质量控制与管理>>

13位ISBN编号：9787030204257

10位ISBN编号：7030204255

出版时间：2008-4

出版时间：科学出版社

作者：郑向敏

页数：271

字数：333000

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>

<<饭店质量控制与管理>>

内容概要

本书既强调质量管理学科的理论性和科学性，注重饭店质量控制过程的独特性和功能性，又重视质量控制与管理的理论与方法，强调饭店质量管理实践运作中的实用性和可操作性。

全书共九章，内容包括：饭店质量控制与管理概述、饭店质量控制与管理的理论与方法、饭店质量控制与管理体制、全面质量管理、饭店产品质量控制与管理、饭店服务过程质量控制与管理、顾客关系管理、饭店质量经济性分析、饭店质量管理的发展历程与新思想。

本书在内容选择与编排上既能使读者学到质量管理的理论知识，又能在技术和方法上指导读者适应现代饭店质量控制与管理实践的运作。

本书可作为旅游院校专业课程教科书，也可作为饭店经营管理人员的参考书。

<<饭店质量控制与管理>>

书籍目录

前言第一章 饭店质量控制与管理概述 第一节 质量控制与管理的基本概念 第二节 质量控制与管理的对象与内容 第三节 服务质量控制与管理第二章 饭店质量控制与管理的理论与方法 第一节 饭店质量管理的基本原理 第二节 饭店质量管理的基础理论 第三节 饭店质量控制与管理方法 第四节 饭店服务战略管理与方法第三章 饭店质量控制与管理体制 第一节 饭店服务质量保证体系 第二节 饭店服务质量评价体系 第三节 饭店服务质量监控体系第四章 全面质量管理 第一节 全面质量管理的含义与思想 第二节 全面质量管理的内容 第三节 全面质量管理的基础工作 第四节 质量控制与管理方法在全面质量管理中的应用第五章 饭店产品质量控制与管理 第一节 客房产品质量控制与管理 第二节 餐饮产品质量控制与管理 第三节 康乐产品质量控制与管理 第四节 购物产品质量控制与管理第六章 饭店服务过程质量控制与管理 第一节 过程质量控制概述 第二节 服务产品实现过程主要环节 的质量职能 第三节 服务产品实现过程的控制与管理 第四节 饭店交互服务质量管理第七章 顾客关系管理 第一节 顾客满意 第二节 顾客价值 第三节 经营顾客 第四节 顾客关系管理系统第八章 饭店质量经济性分析 第一节 质量经济性分析概述 第二节 饭店质量成本、质量效益与质量损失分析 第三节 饭店产品质量与质量经济性 第四节 饭店服务过程的质量经济性分析 第五节 饭店质量经济性管理第九章 饭店质量管理的发展历程与新思想 第一节 质量管理的百年历程 第二节 中国饭店业质量管理发展历程 第三节 质量战略与质量文化 第四节 质量控制与管理发展中的新思想主要参考文献

<<饭店质量控制与管理>>

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:<http://www.tushu007.com>