

<<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：9787302168423

10位ISBN编号：7302168423

出版时间：2008-6

出版时间：清华大学出版社

作者：胡敏 编

页数：268

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>

<<饭店服务质量管理>>

内容概要

本书全面、系统而简明扼要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，优质服务经济学以及饭店人际沟通与冲突管理、服务质量管理创新等内容。

本书列举了大量饭店服务质量管理案例，并注重对读者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学生富有新意的教材，也可以作为不同星级饭店基层从业人员向管理层发展的基础读物。

<<饭店服务质量管理>>

书籍目录

第1章 概述 1.1 服务 1.2 服务质量 1.3 服务质量管理 典型案例 本章小结 思考与练习第2章 饭店业与饭店管理 2.1 饭店特征分析 2.2 饭店管理特征分析 2.3 饭店组织结构 2.4 饭店制度管理 典型案例 本章小结 思考与练习第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 3.2 饭店服务的交互管理和动态管理 3.3 饭店服务质量管理的一般要求 典型案例 本章小结 思考与练习第4章 饭店服务质量管理环节 4.1 饭店服务设计 4.2 饭店服务保证体系设计 4.3 饭店服务质量的现场管理和过程管理 4.4 饭店服务质量评估 典型案例 本章小结 思考与练习第5章 饭店服务产品质量控制与管理 5.1 前厅部服务质量管理 5.2 客房部服务质量管理 5.3 餐饮部服务质量管理 5.4 康乐部服务质量管理 典型案例 本章小结 思考与练习第6章 全面质量管理基本原理 6.1 质量管理理论的演变 6.2 全面质量管理哲学 6.3 建立高效组织 典型案例 本章小结 思考与练习第7章 饭店全面质量管理——案例分析 7.1 波多里奇国家质量奖和里兹-卡尔顿饭店管理公司 7.2 ISO 9000质量标准和金马饭店 典型案例 本章小结 思考与练习第8章 饭店优质服务经济学 8.1 顾客的价值第9章 饭店人际沟通与冲突管理第10章 饭店服务质量管理创新附录 习题 参考答案参考文献

<<饭店服务质量管理>>

章节摘录

第1章 概述 1.1 服务 服务业的兴旺是世界性的潮流。

服务业越兴旺，服务质量的竞争就越激烈，不注重改善服务质量的企业家是绝对经营不好服务业的。服务质量是服务业的生命，每个企业都在想方设法提高产品质量、改善服务质量；而改善服务质量要从点滴做起，要使每一点改善都能带给顾客更大的方便与满意，这也是服务业生命的源泉。

1.1.1 服务的定义 有关服务概念的研究首先是从经济学领域开始的，最早可追溯到亚当·斯密时代（18世纪）。

不过，由于服务产业包罗万象，很难界定其范围大小，所以，迄今为止尚未有一个权威的定义能为人们所普遍接受。

1960年，美国营销学会（AMA）将服务定义为：服务为销售商品或在商品销售中所提供的活动、利益和满足。

质量管理和质量保证标准ISO8402：1992中关于服务的定义：服务为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

在供方与顾客的接触中，供方或顾客可表现为人员或设备；在顾客与顾客的接触中，顾客的活动对服务的提供可能是必不可少的；有形产品的提供或使用可构成服务提供的一个部分；服务可与有形产品制造和提供相联系。

市场营销学界普遍认为在AMA（1960）定义的基础上做进一步补充完善之后的定义比较全面，基本反映了服务活动的本质。

该定义认为：服务是可被区分界定的，主要为不可感知、却可使欲望获得满足的活动，而这种活动并不需要与其他的 product 或服务出售联系在一起。

生产服务时可能会或不会利用实物，而且即使需要借助某些实物协助生产服务，这些实物的所有权将不涉及转移问题。

西方饭店认为服务就是SERVICE（本意亦是服务），而每个字母都有着丰富的含义。

S——Smile（微笑），其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务。

<<饭店服务质量管理>>

编辑推荐

《高职高专旅游类专业精品教材：饭店服务质量管理》特色是随着中国旅游饭店市场竞争的升级和服务对象的日趋成熟，顾客对饭店服务质量的要求越来越高，服务质量成为饭店在新的市场竞争中脱颖而出的重要武器。

《高职高专旅游类专业精品教材：饭店服务质量管理》从饭店服务质量管理的视角，提供给读者有关服务质量的环节管理、服务产品管理、全面质量管理理念和管理模式。

优质服务是饭店的生命，也是饭店核心竞争力的基础。

不断满足和超越顾客的期望是贯穿《高职高专旅游类专业精品教材：饭店服务质量管理》的主题，而良好的人际关系和服务质量管理创新是饭店服务质量管理的根本。

读者能够从《高职高专旅游类专业精品教材：饭店服务质量管理》中识别出饭店服务质量面临的真正挑战，并能从中获得解决实际问题的方法和技巧。

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