第一图书网, tushu007.com

<<饭店质量管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店质量管理>>

13位ISBN编号：9787563715916

10位ISBN编号：7563715916

出版时间：2008-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：孙晨阳

页数：263

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

内容概要

这是一本论述饭店质量管理的专题著作，在一定程度上填补了我国饭店质量管理理论与实践的空白。在质量管理理论框架指导下，基于作者丰富的饭店质量管理经验，翔实地总结和介绍了饭店质量管理的操作方法，尤其是对目前国人自己管理的高星级饭店的集团化质量管理经验，做了重点阐发，对众多本土饭废，特别是正在实践中摸索饭店质量管理操作方法与质量管理体系的单体饭店或是饭店管理公司，具有较强的参考性、启发性和指导性。

本书不仅是饭店管理人员了解如何提升饭店服务品质的必备书， 还可作为旅游院校质量管理课程教学的补充教材。

作者简介

孙晨阳，供职于锦江（北方）管理有限公司。
主要从事酒店人员培训、质量管理监控等工作，熟悉酒店内部管理运作程序，亲自参与对管理人员、督导人员的培训和质量监控、质量检查、质量评价以及企业质量整改等实践经验。

亲自主持编辑了《酒店员工标准操作程序培训手册》系列教材、《基础礼貌英语》手册、《饭店礼仪常识》手册、《酒店服务规范用语》手册、《质量管理工作标准操作手册》等培训教材。
主持编辑出版了《饭店与物业服务案例解析》。

<<饭店质量管理>>

书籍目录

导论　一、要把质量管理看作是饭店管理的生命线　二、饭店质量管理中存在哪些问题　三、本书涉及的质量管理内容及解决途径　四、如何阅读本书第一章 什么是饭店质量与质量管理　一、什么是饭店产品质量　二、什么是饭店质量管理　三、饭店质量管理由哪几个部分组成第二章 饭店质量管理如何运行和监督　一、饭店质量管理的机构如何设置　二、饭店各层级管理人员都负有质量管理责任　三、饭店管理者首先要提升自身的工作质量　四、如何进行饭店日常质量监督　五、饭店管理公司如何进行质量监控第三章 如何控制对客服务岗位的运行质量　一、前台服务质量的运行标准和控制点　二、客房服务质量的标准和关键点　三、餐饮服务质量的运行标准和关键点　四、健身娱乐服务标准和关键点　五、公共区域标准与控制点　六、安全设施及特殊服务项目标准与控制点　七、对员工要求第四章 如何控制后台保障部位运行质量　一、安全消防工作的检查点和工作标准　二、二线办公室的工作标准　三、工程设备、机房运营要点　四、厨房管理要点　五、库房管理要点　六、停车场管理要点　七、洗衣厂管理要点　八、垃圾分拣站管理要点　九、员工生活区管理要点第五章 如何进行饭店明查工作　一、什么是明查　二、明查的作用是什么　三、如何进行质量明查第六章 如何进行饭店暗访工作　一、为什么要对饭店进行暗访　二、暗访的作用有哪些　三、如何进行暗访工作　四、饭店如何进行暗访后的处置工作　五、管理公司如何进行暗访后的处置工作　六、暗访工作需要注意的问题有哪些第七章 如何运用好宾客意见反馈的工具——宾客意见书　一、宾客意见书的作用是什么　二、宾客意见书设定的内容有哪　三、宾客意见书应该如何设计　四、如何操作宾客意见书　五、如何收集到更多宾客的意见　六、宾客意见书的收取与处理程序有哪些　七、宾客意见书的反馈第八章 如何建立和使用好宾客满意度调查工具第九章 如何做好饭店管理培训工作和建立奖惩机制第十章 如何建立饭店质量管理体系第十一章 饭店管理公司的质量体系如何建立和推行第十二章 质量管理与品牌创立第十三章 饭店质量管理与企业文化的有机结合第十四章 质量管理的持久性战略第十五章 饭店质量管理与可持续发展附录一 质量检查方法案例分析与探讨附录二 常用表格主要参考文献后记

章节摘录

第一章 什么是饭店质量与质量管理一、什么是饭店产品质量在谈及饭店产品质量之前，我们有必要先将与质量有关的相关定义和解释进行阐述。
（一）什久是质量国际标准化组织（ISO）在2000年颁布实施的IS09000：2000《质量管理体系——基础和术语》中将质量定义为：一组固有特性满足要求的程度（ISO9000：2000—3.1.1）。
“特性”是指“可区分的特征”，包括物理、功能、感官、生理、行为、时间等各种类别的特性。
特性可以是固有的或赋予的，也可以是定性的或定量的。
固有特性是指产品中本来就有的、天然存在的、永久的特性；赋予特性是指产品形成后因不同需要所赋予的特性。
定量特性是指能用数字或条码表达和衡量的特性；定性特性是指无法用数字或条码表达和衡量，只能通过文字描述或感知体会的特性。
“要求”是指“明示的、通常隐含的或必须履行的要求或期望”；“明示的”要求是指通过标准、规范、程序和技术要求、合同等文件明确规定的要求，特别强调技术、市场、社会等方面的要求；“通常隐含”是指人们公认的、不言而喻、无需明确规定的“需求和期望”，包括惯例和一般做法；“必须履行”是指法律法规规定必须履行的有关健康、安全、环境、能源、自然资源、社会保障等方面的要求；“明示或隐含的需要”不仅包括顾客需要，也包括产品的其他受益者和社会的需要、所有者和供应商的期望和需要。
“满足要求的程度”是指在满足规定的要求和达到预期的使用目的方面的客观情况，是固有特性的客观表现或反映，而不是人们的主观评价。
即“质量”本身是指一种客观状态，对质量进行主观评价或提出主观要求时，通常使用“合格”、“不合格”、“等级”、“顾客满意”等术语。
“合格”是指“满足要求”；“不合格”是指“未满足要求”；“等级”是指“对功能用途相同但质量要求不同的产品、过程或体系所作的分类和分级”（质量比较只能在同一等级上进行，不同等级的产品不能在质量上进行比较）；“顾客满意”是指“顾客对其要求已被满足的程度的感觉”。

编辑推荐

《饭店质量管理》内容翔实，经验充实，管理务实。
章章具实战经验，节节有操作手法，句句含管理指南。

第一图书网, tushu007.com

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