

<<饭店服务质量管理与案例解析>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务质量管理与案例解析>>

13位ISBN编号：9787503228797

10位ISBN编号：7503228792

出版时间：2006-4

出版时间：中国旅游出版社

作者：陈志学

页数：334

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>

<<饭店服务质量管理与案例解析>>

内容概要

在本书的编写过程中，我力图按这样一种思路来编写，即不写成纯理论的关于饭店质量方面的书籍，也不搞成简单的案例堆砌，而是将质量管理的有关理论与案例有机的结合。全书分上下两篇，上篇一共四章，对当前饭店服务质量的现状、服务与服务方式、服务质量、质量控制的手段等进行了理论分析和回答，但又不完全是理论的阐述，而是通过观点加案例来说明和论证所说明的问题；下篇收集了70个经典的案例，涉及餐饮、前厅、客房和安全等内容，对每个案例进行了分析解答。

<<饭店服务质量管理与案例解析>>

作者简介

陈志学，1983年四川大学哲学系毕业后到国家旅游局工作，曾任国家旅游局人事劳动教育司成人教育处处长、中国旅游协会人力资源开发培训中心主任、国家旅游局人事劳动教育司巡视员兼副司长，现任中国旅游报社社长。

兼任中国企业人力资源管理及开发专业委员会副会长。

长期从事旅游及饭店人力资源管理及开发工作，著有《旅游培训学》《导游员业务知识与技能》《现代饭店培训》等专著；生编有《中国旅游饭店管理与服务2000问》《中国旅游饭店管理与服务试题大全》《旅游饭店经营管理与服务案例》等10余部书；在《中国培训》《中国人力

<<饭店服务质量管理与案例解析>>

书籍目录

上篇 服务质量管理与控制第一章 服务质量的现状1 存在的主要问题2 原因分析3 服务质量管理存在的误区第二章 服务与服务方式1 服务2 优质服务3 客人对饭店的情感要求4 服务方式5 受客人欢迎的服务方式6 服务方式创新7 培养忠诚顾客第三章 服务质量1 服务质量及其分类2 影响服务质量的因素3 服务质量的特性4 管理顾客5 服务质量评定检查表6 国际著名饭店管理集团的质量标准7 国内优秀饭店管理集团的质量管理第四章 服务质

<<饭店服务质量管理与案例解析>>

编辑推荐

本书分上下两篇，上篇一共四章，对当前饭店服务质量的现状、服务与服务方式、服务质量、质量控制的手段等进行了理论分析和回答，但又不完全是理论的阐述，而是通过观点加案例来说明和论证所说明的问题；下篇收集了70个经典的案例，涉及餐饮、前厅、客房和安全等内容，对每个案例进行了分析解答。

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>