

<<现代饭店服务质量管理与控制>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店服务质量管理与控制>>

13位ISBN编号：9787505816275

10位ISBN编号：7505816276

出版时间：1999-01

出版时间：经济科学出版社

作者：张润钢

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>

## <<现代饭店服务质量管理与控制>>

### 作者简介

#### 作者简介

张润钢 1959年出生，  
1982年毕业于北京国际政治  
学院，后到瑞士洛桑旅馆学  
院进修饭店管理。

曾任北京

昆仑饭店副总经理，兼任锦

江集团北方公司培训总监：

深圳新世纪酒店总经理。

现

任中国东方信托投资公司副

总经理兼东方酒店管理公司

总经理，同时任汕头金海湾

大酒店、珠海银都酒店和深

圳新都酒店董事长等职。

# <<现代饭店服务质量管理与控制>>

## 书籍目录

- 目录
- 引言
- 第一章 饭店服务质量管理的概念
  - 第一节 饭店服务质量
  - 第二节 饭店服务质量管理
  - 第三节 饭店服务质量管理的特点
- 第二章 管理模式 饭店服务质量管理的目标制定
  - 第一节 模式制定的原则
  - 第二节 模式实例介绍
- 第三章 现场管理 饭店服务质量管理的实施落实
  - 第一节 卫生管理
  - 第二节 操作管理
  - 第三节 设备管理
  - 第四节 气氛管理
  - 第五节 信息管理
  - 第六节 安全管理
  - 第七节 效率管理
- 第四章 检查整改 饭店服务质量管理的有效保障
  - 第一节 检查的组织形式和实施方式
  - 第二节 检查报告
  - 第三节 检查中应注意的问题
  - 第四节 检查后的处理与整改
- 第五章 PDCA循环在饭店服务质量管理中的应用
  - 第一节 PDCA循环的概念
  - 第二节 饭店服务质量管理中的PDCA实例
  - 第三节 PDCA循环的具体步骤
  - 第四节 PDCA循环的特点
- 后记

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>