

<<酒店行业质量管理体系文件>>

图书基本信息

书名：<<酒店行业质量管理体系文件>>

13位ISBN编号：9787506631761

10位ISBN编号：7506631768

出版时间：2003-1

出版时间：中国标准出版社

作者：中企联企业管理顾问有限责任公司 编著

页数：160

字数：240000

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>

<<酒店行业质量管理体系文件>>

内容概要

改革开放以来，特别是加入WTO后，我国的国民经济得到全面发展。

随着全球经济一体化进程的加速，为了适应国际商贸往来和国内外人民交往日益扩大和频繁的需求，作为第三产业的酒店服务业更是得到了迅猛发展。

据有关统计数据表明，到2001年底，我国通过星级评定的酒店有3000家左右，其中约有1500家是三星以上酒店。

酒店服务业的收入所占的比例呈逐年增加趋势。

根据ISO 9001：2000标准的要求，编者结合对酒店服务业贯标咨询的实际经验组织编写了本书，书中给出了虚拟机构“华诚酒店”的质量手册、28个程序文件和部分作业指导书的具体实例，有较广泛的适应性和可操作性。

希望本书能对正在贯标或即将贯标的酒店服务业有所裨益。

<<酒店行业质量管理体系文件>>

书籍目录

序出版说明前言第一部分 质量手册第二部分 程序文件 文件控制程序 记录控制程序 质量目标管理程序 管理评审程序 人力资源管理程序 设备管理程序 环境卫生控制程序 服务实现策划程序 与顾客有关的过程控制程序 新菜肴、食品设计和开发控制程序 采购控制程序 服务提供控制程序 前厅服务控制程序 客房服务控制程序 餐饮服务控制程序 综合服务控制程序 安全保卫管理程序 标识和可追溯性管理程序 顾客财产管理程序 监视和测量装置控制程序 内部审核控制程序 过程和服务的监视和测量控制程序 不合格服务(品)控制程序 顾客投诉处理程序 纠正措施控制程序 预防措施控制程序 改进控制程序第三部分 作业指导文件 客房预订服务规范 客房清扫管理制度 客房状态规定 客衣洗涤服务规范 餐厅服务规范 保龄球馆服务规范

<<酒店行业质量管理体系文件>>

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>