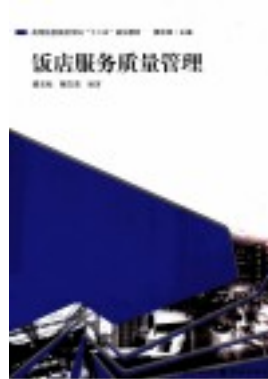


饭店服务质量管理



作者：梁玉社，陶文杰编著

出版社：上海人民出版社；格致出版社

出版日期：2010.09

总页数：278

介绍：在市场经济“优胜劣汰”的竞争机制下，以质量为核心的竞争愈演愈烈，越来越多的管理者开始重视质量管理，学术界也不断关注质量管理理论的发展与实践。饭店是服务性行业，服务质量是饭店的生命线，不断提高饭店服务质量，以质量求效益，是所有饭店管理者共同努力的目标和日常管理的核心部分。本书较全面系统地介绍了现代饭店服务质量管理的基本理论、饭店服务质量管理方法、饭店服务质量评价、饭店服务质量改进、饭店服务质量保证、饭店顾客关系管理及其在实践中的应用。全书具有较强的理论性、系统性与实用性，同时还配有详细的案例讲解。不仅是旅游管理本科专业师生必备的教科书和参考书，对饭店行业管理者也有重要的参考价值。

说明：登录教客网（<https://www.jiaokey.com/book/detail/12943084.html>）查找全本阅读方式

饭店服务质量管理 评论地址：<https://www.jiaokey.com/book/detail/12943084.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/12943084.html>

书名：饭店服务质量管理