

# 《现代酒店服务质量管理》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2009年07月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787301051375

丛书名：21世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材

## 内容简介

《现代酒店服务质量管理》是由学院派的理论研究者与实业派的职业经理人经过几年的努力共同完成的一部著作。

全书共分13章。主要介绍了管理大师们对质量管理的相关论述；酒店的性质与特点；酒店服务质量标准；提高酒店服务质量应该树立的理念；酒店服务质量管理的运行；领导在酒店服务质量管理中的作用；学习与创新；提高酒店服务质量的思路、模式与工具等。本书的特点是重在实用和适用，力求通过阐述使酒店服务质量管理是酒店管理的核心这一理念获得读者的认同，并在此前提下为酒店的管理者和一线服务人员提供通俗易懂的理论和简单易行的提高服务质量的工具。

这本书不仅可以作为酒店从业人员的阅读材料，也适合作为大学本、专科学生的教材。

## 作者简介

张玉玲，女，1963年1月生，高级工商管理硕士研究生。历任行政管理、群团工作、服务与旅游企业管理等领导岗位。现任北京新北方旅游产业发展有限公司董事/总经理，兼任北京新旅佳苑国际酒店管理有限责任公司与北京北方佳苑饭店董事长/总经理。从事旅游与酒店业综合经营与

## 目录

### 第一篇 基础篇

#### 第一章 有关质量的追溯和综述

##### 第一节 开启质量管理先河的人

###### 一、关于戴明

###### 二、关于朱兰

##### 第二节 质量大师，各领风骚

###### 一、科学管理与早期质量课题

###### 二、日本质量管理学家的贡献

##### 第三节 ISO9000标准与六西格玛的管理文化

###### 一、ISO9000系列国际质量管理标准问世

###### 二、六西格玛的管理文化

###### 三、ISO9000标准与六西格玛管理的关系

##### 第四节 与质量相关的概念

###### 一、质量及其特性

###### 二、产品、顾客及顾客满意

### 三、什么是服务

### 四、酒店服务质量概念

## 第二章 当代酒店的卓越追求

### 第一节 六西格玛概念的界定

#### 一、六西格玛

#### 二、六西格玛质量

#### 三、六西格玛管理

### 第二节 酒店实施六西格玛的可行性

#### 一、酒店业普遍存在的质量问题

#### 二、六西格玛管理工具在酒店业质量管理方面的作用

### 第三节 六西格玛管理在酒店业的实施

#### 一、酒店实施六西格玛管理法的前提

#### 二、六西格玛管理过程中的改进模式——DMAIC

#### 三、六西格玛在酒店业实施成功的评价指标

### 第四节 在酒店业推行六西格玛的须知

#### 一、从小处入手

#### 二、关注数据和事实材料

#### 三、分析流程，遵循DMAIC实施过程

### 第五节 六西格玛在酒店业推广的局限

### 第六节 在国内业界推广六西格玛任重道远

## 第三章 天下来宾，来者上宾——酒店服务质量

### 第一节 酒店高职业化产品

### 第二节 酒店质量概念

### 第三节 酒店服务质量的标准及其重要性

#### 一、酒店的服务标准

#### 二、服务标准的作用

### 第四节 酒店服务质量管理及其特点

#### 一、酒店服务质量管理的内涵

#### 二、酒店服务的全面质量管理

#### 三、酒店服务质量管理的特点

### 第五节 全面质量管理的成功范例——里兹·卡尔顿饭店公司

#### 一、里兹·卡尔顿饭店公司全面质量管理的指导方针

(Five Tenets of Total Quality Management)

#### 二、里兹·卡尔顿饭店公司全面质量管理最重要的黄金标准

(The Ritz-Carlton “ Gold Standards ” )

#### 三、全面质量管理的成功秘诀

## 第二篇 理念篇

## 第四章 质量是旅程

### 第一节 质量是持续的过程

#### 一、用过程的方法进行质量管理

#### 二、用系统的方法进行质量管理

#### 三、质量管理不是运动

## 第二节 质量体系健康运行的指导原则

- 一、质量体系健康运行的基本要求
- 二、全面质量管理的有关原则
- 三、美国马尔科姆·鲍德里奇的核心价值观
- 四、质量体系管理的实施

## 第五章 质量管理领导是关键

### 第一节 思想高度决定管理高度

- 一、质量观
- 二、人性观
- 三、领导观

### 第二节 目标正确是最大的质量

- 一、做正确的事
- 二、目标是要实现的
- 三、让企业目标变成员工自己的目标

### 第三节 质量管理中80%的领导作用

- 一、领导就是带领和引导
- 二、领导者的人格魅力
- 三、领导行为与技巧

## 第六章 超越宾客需求——现代酒店优质服务

### 第一节 顾客价值

- 一、顾客的现在价值与将来价值
- 二、顾客期望和顾客不满意的代价

### 第二节 员工价值

- 一、员工价值的现在与将来
- 二、员工的期望
- 三、员工不满意的代价

### 第三节 不断满足和超越内外顾客的需要

- 一、追求顾客和员工全面满意从转变观念做起
- 二、提高顾客满意度的策略
- 三、提高员工满意度的策略
- 四、结论

## 第三篇 标准篇

## 第七章 酒店质量管理体系的建立

### 第一节 目标战略

- 一、质量管理体系建立的需求
- 二、质量管理体系的特点
- 三、质量管理体系的发展与推广

### 第二节 解读体系

- 一、了解质量管理体系
- 二、如何建立质量管理体系
- 三、质量管理体系内容分解

### 第三节 标准与标准化

一、饭店质量管理规范

二、饭店服务质量标准

三、饭店质量管理标准化

第八章 酒店质量管理体系的运行

第一节 把握提升宾客满意的“手柄”

一、理解和认识“关键时刻”

二、从内部关键时刻到“我能行”

第二节 实践中的PDCA循环质量管理法

一、按PDCA循环实施饭店质量管理

二、PDCA循环的四个阶段、八个步骤在饭店的运用

第三节 酒店质量管理体系运行的制胜之路

一、质量管理体系有关基本术语

二、质量管理体系运行中的八大原则

三、饭店质量管理体系运行的步骤

四、质量管理体系过程控制方法

第九章 酒店质量管理评价模型

第一节 因果分析法与ABC分析法

一、因果分析法

二、ABC分析法

第二节 差距分析模型

第三节 SERVQUAL评价模型

第四节 Q矩阵评价模型

第五节 基于心理学判断标准的比较评价模型

第四篇 实施篇

第十章 组织保证

第一节 建立质量型服务文化

一、质量文化及其作用

二、质量文化的构成要素

三、构建服务导向型组织机构

第二节 服务标准与服务过程的蓝图化

一、顾客驱动型服务标准的设计与制定

二、应用服务蓝图提高服务传递质量

第三节 改善人力资源管理

一、员工招聘

二、员工培训

三、授权于员工

四、以激励增进员工满意

第四节 建立高素质质量团队

一、共识为先——企业文化对质量团队的影响

二、高素质质量团队的特质

三、雇佣适合你文化的人

四、组织体系

## 五、建立高素质质量团队的制约因素

### 第五节 提高质量团队的效率

- 一、影响质量团队效率的因素
- 二、提高质量团队效率的办法
- 三、实现质量团队的自我控制是未来的目标

## 第十一章 有效沟通

### 第一节 有效沟通酒店是一盘棋

- 一、信息沟通的障碍
- 二、有效沟通的原则
- 三、纵横交错的沟通网络
- 四、方便沟通的技巧

### 第二节 沟通从抱怨与冲突开始

- 一、抱怨是不满的发泄，更是财富
- 二、冲突是一种客观存在

### 第三节 在沟通中利用和化解冲突

- 一、冲突原因分析
- 二、制造和利用建设性冲突
- 三、预防和化解破坏性冲突

## 第十二章 迈向高质量的阶梯——学习与创新

### 第一节 进步靠学习 发展靠创新

- 一、组织的全面修炼
- 二、增强免疫力
- 三、提高应变力

### 第二节 组织的学习——学习型团队的建设

- 一、学习型团队的打造
- 二、领导角色转换
- 三、建立一种学习文化
- 四、无边界的学习

### 第三节 个人的学习——职业生涯规划

- 一、企业要对员工真正负责
- 二、职业生涯规划是企业与员工的双向承诺
- 三、学习要有针对性

### 第四节 创新

- 一、创新思路的提出
- 二、该创新的不只是产品
- 三、进行创新的工具

## 第十三章 酒店服务质量的精细管理——思路、模式、工具

- 一、质量动员范本
- 二、质量管理方案范本
- 三、宾客意见统计表
- 四、宾客信息反馈表
- 五、纠正或预防措施处理单

六、案例解析范本

七、内审员月评估表

八、内审员职责和工作内容

九、饭店质量管理与服务标准检查表

附录

参考文献

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)