

金嗓子论坛

兼顾过程与结果——论ISO9000:2000在饭店业中的应用

孙建超,陈天来

武汉大学商学院 旅游管理系,浙江大学旅游学院 湖北 武汉 430072

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 饭店服务质量是由技术性质量和功能性质量组成的,前者与服务结果有关,后者与服务过程有关。饭店服务质量管理应兼顾服务过程与服务结果的管理。ISO9000:2000所包含的目标管理思想和过程方法提供了一种适合于饭店业的服务质量管理模式。

关键词 [技术性质量](#) [功能性质量](#) [目标管理](#) [过程方法](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2003-10-064](#)

通讯作者:

孙建超

作者个人主页: [孙建超;陈天来](#)

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]\(176KB\)](#)
- ▶ [\[HTML\]\(0KB\)](#)
- ▶ [参考文献\[PDF\]](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [引用本文](#)
- ▶ [Email Alert](#)
- ▶ [文章反馈](#)
- ▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“技术性质量”的 相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
 - [孙建超](#)
 - [陈天来](#)

