

Associação Brasileira de Normas Técnicas



ISO 9000 NA

HOTELARIA

O Primeiro Passo para
Alcançar a Excelência



Resumo de ISO 9000 na Hotelaria. O Primeiro Passo Para Atingir a Excelência

Com mais de uma década de experiência na área hoteleira, Rejane Santos procura ensinar ao leitor as peculiaridades deste segmento para a implementação das normas ISO. Através de exemplos práticos e de uma linguagem clara e objetiva, a autora pretende que as rotinas demonstradas sejam adotadas na prática não somente por organizações que desejam obter a certificação, mas por todos que necessitam de ferramentas para controlar custos, desperdício, padronizar tarefas e conscientizar pessoas.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)