第一图书网, tushu007.com

# <<旅游业服务管理>>

## 图书基本信息

书名：<<旅游业服务管理>>

13位ISBN编号：9787211045419

10位ISBN编号：7211045418

出版时间：2004-2

出版时间：第1版 (2004年2月1日)

作者：张文建

页数：364

字数：411000

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

## 内容概要

本系列教材在编写体例和教学要求上，进行了一定的创新或改变，根据旅游管理专业课程的设置和学生的实际需求，着重于理论性与实践性相结合、普适性与专业性相结合，数理统计与实证分析相结合、旅游理论阐述与旅游产业创新相结合、旅游学科专业与其他学科知识相结合，不仅适用于管理学背景的旅游专业的本科学生，更力求能对指导旅游实践有所帮助。

## 作者简介

张文建，1953年4月出生于上海，1983年华东师范大学研究生毕业，获硕士学位，现任华东师范大学商学院教授，旅游管理专业硕士研究生导师。
为本科生、研究生讲授“旅游CIS教程”、“旅游服务管理”、“营销策划”、“服务营销”等课程。
主要研究方向为旅游服务管理和区域文

## 书籍目录

第一章　服务经济与旅游服务业　第一节　服务经济时代　　一、服务经济时代的到来　　二、世界服务业的发展　　三、我国服务业的发展　第二节　服务业概述　　一、服务业的范围　　二、服务业的层次　　三、服务业的分类　第三节　旅游服务业概况　　一、旅游服务业的内涵　　二、旅游服务业的性质　第四节　旅游服务业的关联效应与前景　　一、旅游服务业的持续快速发展　　二、旅游服务业的关联效应　　三、旅游服务业发展的时机与前景　　阅读材料：上海市会展行业协会成立第二章　旅游服务行业管理概述　第一节　旅游服务业行业管理的方式和内容　　一、旅游服务行业管理的基本概念　　二、旅游服务业管理的目标和任务　　三、旅游服务行业管理的方式和内容　第二节　旅游服务行业管理体制　　一、旅游服务行业管理体制　　二、旅游服务行业具体行业管理　第三节　旅游服务行业监管措施　　一、旅游服务行业标准化管理　　二、旅游服务行业质量管理　　三、旅游服务行业价格管理　第四节　旅游服务企业管理　　一、旅行社服务管理　　二、旅游饭店服务管理　　三、旅游景区服务管理　　阅读材料：我国饭店业协会的行业管理第三章　旅游服务的本质　第一节　旅游服务的内涵　　一、服务概念的发展　　二、服务的诠释　　三、旅游服务的界定　　四、旅游服务包　第二节　旅游服务的特性　　一、旅游服务的不可感知性　　二、旅游服务的不可分离性　　三、旅游服务的不可储存性　　四、旅游服务的不可控制性　　五、旅游服务的不可转移性　第三节　旅游服务的分类　　一、服务的分类　　二、旅游服务的分类　　阅读材料：服务营销发展的历史第四章　旅游服务战略规划……第五章　旅游服务系统设计第六章　旅游服务业市场分析第七章　旅游服务营销组合管理第八章　旅游服务营销策略与创新第九章　旅游服务质量管理第十章　顾客满意度与关系营销管理第十一章　旅游服务生产能力与需求管理第十二章　旅游服务组织建设参考文献后记

第一图书网, tushu007.com



## 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