

<<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>

## <<旅游业服务管理>>

### 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。

## <<旅游业服务管理>>

### 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

## &lt;&lt;旅游业服务管理&gt;&gt;

## 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       | 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               |                    |

<<旅游业服务管理>>

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>