

图书基本信息

书名：<<组织公平性、组织公民行为与服务公平性的关系>>

13位ISBN编号：9787306033192

10位ISBN编号：7306033190

出版时间：2009-5

出版时间：中山大学出版社

作者：邓桂枝

页数：290

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

《组织公平性、组织公民行为与服务公平性的关系》主要内容包括：研究概述、文献综述、概念模型和立论依据、调研设计与数据收集、数据分析、讨论与结论。

作者简介

邓桂枝，女，汉族，1978年4月生，湖南邵阳人，现任华南理工大学经贸学院讲师。1999年毕业于北京交通大学会计学专业，2005年毕业于中山大学，获旅游管理专业博士学位。近年来，在《旅游科学》、《外国经济与管理》、《广东社会科学》等刊物上发表论文10余篇；参与国家自然科学基金项目“不同文化背景下管理者组织承诺的比较研究”、教育部人文社会科学研究“十五”规划博士点基金项目“公正性理论及其在服务性企业的应用”等课题的研究。

书籍目录

第一章 研究概述 第一节 研究目的 第二节 研究意义 第三节 研究范围第二章 文献综述
第一节 顾客感知的服务质量 第二节 组织公平性 第三节 员工的组织公民行为 第四节 管理
人员的印象管理行为第三章 概念模型和立论依据 第一节 概念模型 第二节 立论依据与假设第
四章 调研设计与数据收集 第一节 调研设计 第二节 变量的计量 第三节 数据收集与样本概
况第五章 数据分析 第一节 组织公民行为的组成成分 第二节 总样本的数据质量分析 第三节
二阶因子分析 第四节 检验样本和核实样本的数据质量分析 第五节 检验样本和核实样本的结构
方程模型分析 第六节 总样本结构方程模型分析 第七节 模型比较分析 第八节 中介分析 第九节
分层回归模型分析第六章 讨论与结论 第一节 概念模型的推理法则有效性 第二节 数据分析结
果讨论 第三节 贡献、局限性与今后研究方向参考文献附录 员工问卷 主管问卷 顾客问卷后记

章节摘录

第一章 研究概述 在本章中,笔者简述本项研究的背景、目的、意义和调研范围。

第一节 研究目的 要在激烈的市场竞争中取得长期优势,宾馆必须为顾客提供优质的服务。服务是无形的,顾客在购买服务之前很难评估服务质量。

因此,顾客往往非常重视宾馆是否公平待客。

宾馆公平地对待顾客,不仅可提高顾客的满意程度,增强顾客信任感,而且可通过满意顾客的口头宣传,吸引新顾客。

因此,宾馆为顾客提供公平的服务,是宾馆增强竞争实力,提高经济效益的一项极为重要的措施。

宾馆管理人员要求员工公平对待顾客,就必须首先公平对待广大员工。

员工对宾馆是否公平对待自己的看法会直接影响他们的服务态度和服务行为,进而影响顾客感知的服务公平性。

美国著名企业管理学者鲍恩(David E.Bowen)、吉伦德(Stephen W.Gilliland)和福尔格(Robert Folger)指出,组织公平性对服务公平性有“外溢效应”(Bowen, Gilliland and Folger, 1999)。

但是,在现有文献中,除美国学者麦克汉姆(James G.Maxham)和尼特梅叶(Richard G.Netemeyer)在补救性服务环境中对这一“外溢效应”做过实证检验(Maxham and Netemeyer, 2003)之外,国内外学者都从未对鲍恩等人的观点做过实证检验,更没有在正常的服务环境中对组织公平性与服务公平性之间的关系做过实证研究。

.....

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>