

<<旅游服务管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务管理>>

13位ISBN编号：9787310025855

10位ISBN编号：7310025857

出版时间：2006-8

出版时间：南开大学出版社

作者：黄晶

页数：209

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>

## 前言

伴随着服务经济在全球范围内的迅猛发展，服务管理迅速成为管理学界的热点研究领域，并已取得了很多重要的研究成果。

服务管理现已成为众多企业，包括服务性企业和制造业企业的管理重心和重要的管理理念。

作为服务业的重要组成部分，旅游业的发展尤其令人瞩目。

服务管理研究的深入为旅游服务管理提供了坚实的理论基础。

服务管理强调以顾客服务为导向，以顾客感知服务质量管理为基础，以建立在顾客满意基础上的供应商长期发展和增强获利能力为目标。

当前，我国旅游业发展迅速且日趋成熟，同时市场竞争也愈演愈烈。

低层次的价格竞争使旅游供应商之间两败俱伤、旅游者权益受损，而且随着市场的成熟，这种竞争手段越发不奏效，如何进行旅游企业的经营管理，进而使之获得竞争优势地位，成为现阶段旅游企业关注的重点。

旅游服务管理就是从服务管理的视角出发，对旅游目的地和旅游企业提供的旅游服务及其相关的经营过程进行管理的理念和方法。

这种以顾客服务为导向的管理理念和方法，抓住了市场竞争的本质，有助于增强旅游企业的长期发展能力。

作者结合在旅游管理和服务管理领域的多年研究经验以及旅游业的实际运作情况，编写了《旅游服务管理》一书。

本书着重从微观层面，即旅游服务企业的层面上对旅游服务管理的有关问题进行探讨。

## <<旅游服务管理>>

### 内容概要

本书着重从微观层面，即旅游服务企业的层面上对旅游服务管理的有关问题进行探讨。

本书共分为八章。

第一章为绪论，是对旅游服务管理研究的背景以及研究内容的概括介绍；第二章阐释了旅游服务的内涵，对旅游服务内涵的理解是进行旅游服务管理研究的基础；第三章对旅游服务购买、生产和传递过程中的相关顾客行为进行了分析，为旅游供应商进行以顾客为导向的管理提供了依据；第四章“旅游服务质量管理”以及第五章“旅游服务的需求与供给管理”，是有关旅游服务的运营管理部分；第六章探讨了旅游服务的营销管理；第七章涉及旅游服务组织的人力资源与组织管理问题；最后一章对旅游服务管理中运营、营销和人力资源管理的整合问题进行了分析，可以作为全书的总结。

本书可作为大学学生的教学用书，也可供读者自学之用。

<<旅游服务管理>>

书籍目录

第一章 旅游服务管理概述 第一节 服务经济与服务管理的发展 第二节 旅游业的发展与旅游服务管理  
第二章 旅游服务的内涵 第一节 旅游服务的定义 第二节 旅游服务的性质 第三节 旅游服务的分类 第  
四节 旅游服务系统第三章 旅游服务中的顾客管理 第一节 旅游服务中的顾客行为分析 第二节 旅游服  
务接触管理 第三节 顾客投诉与服务补救管理 第四节 顾客忠诚管理第四章 旅游服务质量管理 第一节  
旅游服务质量的内涵 第二节 旅游服务质量的衡量 第三节 旅游服务质量的改进第五章 旅游服务的需  
求与供给管理 第一节 旅游服务需求与供给 第二节 旅游服务的需求与供给管理 第三节 顾客等候和预  
订管理 第四节 收益管理 第五节 旅游服务生产率管理第六章 旅游服务的营销策略 第一节 旅游服务营  
销组合 第二节 旅游服务营销活动的整合 第三节 旅游服务的关系营销策略第七章 旅游服务组织的人  
力资源与组织管理 第一节 旅游服务人员 第二节 旅游服务组织的人力资源管理 第三节 建立顾客导向  
的旅游服务组织结构第八章 服务文化建设与旅游服务管理的整合 第一节 创建服务文化 第二节 旅游  
服务管理的整合

## 章节摘录

第一节 服务经济与服务管理的发展一、服务经济的发展  
社会经济与科学技术的迅猛发展正在使我们的工业经济向服务经济转化。

所谓服务经济，是指服务业的产值在国内生产总值（GDP）中的比重超过60%或者服务业中的就业人数在整个国民经济全部就业人数中的比重超过60%的一种经济态势。

二战结束后，服务业在西方发达国家国民经济中的地位日益重要。

以2001年为例，美国、英国、法国、日本、德国、加拿大等国家无论是服务业产值在GDP中的比重，还是服务业就业人数在全社会就业总人数中的比重均超过或接近70%，其中部分国家如美国已经接近80%。

事实证明，无论按照哪个标准衡量，发达国家都已进入了服务经济时代。

在这些国家中，服务业（第三产业）已经超越农业（第一产业）、工业和建筑业（第二产业）成为主要的产业部门，成为社会财富的主要创造者。

一些发展中国家的这两个比重也已达到或超过了50%。

我国服务业的发展相对处于比较滞后的状态，2004年我国服务业产值在GDP中的比重为31.9%，服务业中的就业者占全部就业者的30.6%。

人们的生活资料有生存资料、发展资料和享受资料三类。

农业和工业主要提供生存资料，而服务业则主要提供发展资料和享受资料。

伴随着整个社会经济的发展，人们的收入和闲暇时间不断增加，从而对自身的生活质量提出了更高的要求，对发展资料和享受资料的需求也越来越多。

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>