第一图书网, tushu007.com

<<图书馆服务管理>>

图书基本信息

书名：<<图书馆服务管理>>

13位ISBN编号：9787501346103

10位ISBN编号：7501346100

出版时间：2011-7

出版时间：北京图书馆出版社

作者：李海英

页数：294

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

第一图书网, tushu007.com

<<图书馆服务管理>>

内容概要

《图书馆服务管理》探讨了图书馆服务的内涵，分析了图书馆服务的特征，对于图书馆战略和管理进行了接触，同时还对图书馆服务营销管理、服务环境管理等进行了研究。

第一图书网, tushu007.com

<<图书馆服务管理>>

书籍目录

1 图书馆服务概论
1.1 服务
1.1.1 服务的内涵
1.1.2 服务的基本特征
1.2 图书馆服务
1.2.1 图书馆服务
1.2.2 图书馆服务包
1.2.3 图书馆服务特征
1.2.4 图书馆服务原则
1.2.5 图书馆服务理念
1.3 图书馆服务沿革
1.3.1 古代图书馆服务
1.3.2 近代图书馆服务
1.3.3 现代图书馆服务
1.3.4 图书馆服务面临的挑战及发展趋势
2 图书馆服务管理
2.1 服务管理概述
2.1.1 服务管理的内涵
2.1.2 服务管理的特征
2.1.3 服务管理理论发展的历史沿革
2.2 图书馆服务管理
2.2.1 图书馆服务管理的内涵
2.2.2 图书馆服务管理的特征
2.2.3 图书馆服务管理的基础——“服务三角形”
2.2.4 图书馆服务管理理念
2.3 图书馆服务管理的内容
3 图书馆服务战略管理
3.1 战略和战略管理
3.1.1 了解战略
3.1.2 了解战略管理
3.2 图书馆服务战略
3.2.1 图书馆服务战略的内涵
3.2.2 图书馆服务战略的特征
3.2.3 图书馆服务战略制定原则
3.3 图书馆服务战略管理
3.3.1 图书馆服务战略管理框架
3.3.2 图书馆服务战略使命的确定
3.3.3 图书馆服务战略环境分析
3.3.4 图书馆服务战略的选择
3.3.5 图书馆服务战略的实施
3.3.6 服务战略的控制反馈
4 图书馆服务系统管理
4.1 服务系统概述
4.1.1 了解服务系统
4.1.2 服务系统基本特征

第一图书网, tushu007.com

4.1.3 服务系统设计方法——服务蓝图
4.2 图书馆服务系统
4.2.1 图书馆服务操作系统
4.2.2 图书馆服务传递系统
4.2.3 图书馆服务营销系统
4.3 图书馆服务接触管理
4.3.1 服务接触
4.3.2 图书馆服务接触
4.4 图书馆服务接触过程的利润链管理
4.5 图书馆服务接触中的馆员管理
4.5.1 馆员的招聘和选拔
4.5.2 馆员培训
4.5.3 馆员满意与忠诚
4.5.4 影响馆员满意度的因素
4.5.5 馆员满意策略
4.6 图书馆服务接触中非正式馆员管理
4.6.1 志愿者管理
4.6.2 临时馆员的管理
4.7 图书馆服务接触中读者管理
4.7.1 服务接触中读者管理策略
4.7.2 读者满意和读者忠诚
4.7.3 图书馆客户关系管理
5 图书馆服务营销管理
5.1 了解服务营销
5.1.1 服务营销
5.1.2 服务营销的特征
5.1.3 服务营销的核心内容
5.2 图书馆服务营销
5.2.1 图书馆服务营销的内涵
5.2.2 图书馆服务营销的特征
5.2.3 图书馆服务营销三角形
5.3 图书馆服务营销组合
5.3.1 产品
5.3.2 价格
5.3.3 渠道
5.3.4 促销
5.3.5 人员
5.3.6 有形展示
5.3.7 过程
5.4 图书馆服务营销策划
5.5 图书馆服务营销管理策略
5.5.1 图书馆关系营销策略
5.5.2 内部营销策略
6 图书馆服务环境管理
6.1 服务环境
6.1.1 了解服务环境
6.1.2 服务环境的构成要素

第一图书网, tushu007.com

6.1.3 服务环境研究的基础理论
6.2 图书馆服务环境
6.2.1 了解图书馆服务环境
6.2.2 图书馆服务环境的功能
6.2.3 图书馆服务环境的类型
6.2.4 服务环境对读者行为的影响
6.3 图书馆服务环境设计
6.3.1 图书馆服务环境设计原则
6.3.2 图书馆服务环境设计方法
6.3.3 图书馆服务环境设计重点
6.3.4 图书馆外部环境设计
6.3.5 图书馆内部环境设计
6.3.6 图书馆阅览空间设计
6.4 图书馆服务环境管理
6.4.1 图书馆服务环境管理的内容
6.4.2 图书馆服务环境管理方法——5S管理
7 图书馆服务质量管理
7.1 图书馆服务质量概述
7.1.1 了解质量与服务质量
7.1.2 图书馆服务质量内涵
7.1.3 图书馆服务质量特征
7.1.4 图书馆服务质量组成
7.1.5 图书馆服务质量的影响因素
7.1.6 图书馆服务质量的维度
7.1.7图书馆服务质量的差距
7.2 图书馆服务质量标准
7.2.1 服务标准概述
7.2.2 制定图书馆服务标准的原则
7.2.3 制定图书馆服务标准程序
7.3 服务质量管理方法
7.3.1 服务质量分析方法
7.3.2 服务质量控制方法
7.3.3 服务质量改进工具
7.3.4 图书馆服务质量测量
7.3.5 服务质量认证
7.4 图书馆服务质量评估体系
7.4.1 图书馆服务质量评估的目的
7.4.2 图书馆服务质量评估的原则
7.4.3 服务质量评估体系构成要素
7.4.4 图书馆服务质量评价主体
7.4.5 图书馆服务质量评估体系的构建
7.5 服务补救管理
7.5.1 服务失误
7.5.2 服务补救
7.5.3 图书馆服务补救系统的构建
7.5.4 服务补救策略
7.5.5 服务补救的效果评价

第一图书网, tushu007.com

7.6 服务承诺管理
7.6.1 了解服务承诺
7.6.2 服务承诺的作用
7.6.3 服务承诺的实现
8 图书馆服务文化管理
8.1 文化、组织文化与服务文化
8.1.1 了解文化和组织文化
8.1.2 了解服务文化
8.2 图书馆服务文化
8.2.1 图书馆服务文化的内涵
8.2.2 图书馆服务文化的特征
8.2.3 图书馆服务文化的功能
8.3 图书馆服务文化的层次结构
8.3.1 物质文化
8.3.2 行为文化
8.3.3 制度文化
8.3.4 精神文化
8.4 图书馆服务文化的传播
8.4.1 图书馆内部传播
8.4.2 图书馆外部传播
8.5 图书馆服务文化的构建
8.5.1 服务文化形成的前提条件
8.5.2 图书馆服务文化的培育

第一图书网, tushu007.com

<<图书馆服务管理>>

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