

<<旅行社服务质量管理新论>>

图书基本信息

书名：<<旅行社服务质量管理新论>>

13位ISBN编号：9787504647658

10位ISBN编号：7504647659

出版时间：2007-7

出版时间：中国科学技术出版社

作者：李健明

页数：266

字数：300000

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>

## <<旅行社服务质量管理新论>>

### 内容概要

李健明先生的这部著作研究了我国现阶段旅行社服务质量管理创新的理论与实践问题。

旅游产品是服务性产品。

旅行社服务质量好坏不仅决定了企业的竞争能力，甚至决定了区域旅游行业生命力。

由于我国旅游业发展时间还不够长，理论研究与实践经验都还存在明显不足，特别是由于经营管理体制与机制方面的原因，以及行业信息不对称所引发的旅行社服务质量问题层出不穷。

可以说在我国旅行社“水平分类”条件下，整个行业处于“恶性竞争”状态中。

而《旅游法》尚未出台的转型时期，如何提高旅行社旅游服务质量，成为当前迫切需要解决的重要理论与实践问题。

这不仅关系到旅游企业的生存问题，更关系到我国区域旅游产业发展前途与命运的根本问题之一。

## <<旅行社服务质量管理新论>>

### 作者简介

李健明，男，浙江金华市人。  
现为江西三清山青年旅行社有限责任公司总经理、金华职业技术学院旅游学院客座教授、金华职业技术学院旅游研究所研究员。

作者从事旅行社工作十余年，做过计调、导游部经理、质量总监。  
2000年主编金华南国旅行社ISO9000质量管理体系文件，任副总兼管理者代表。  
2002年起至今任江西三清山青年旅行社总经理。

作者致力于旅行社管理及导游培训，从事旅游业以来，在《中国旅游报》、《万泰认证》等媒体发表论文十余篇。

## &lt;&lt;旅行社服务质量管理新论&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 旅行社服务质量概述 第一节 旅行社服务质量的定义 第二节 衡量旅行社服务质量的客观标准 附件一：旅行社国内旅游服务质量要求（中华人民共和国旅游行业标准） 附件二：国家旅游局《旅行社出境旅游服务质量》 思考与练习第二章 旅行社全面质量管理 第一节 旅行社全面质量管理 第二节 旅行社全面质量管理的基本工作方法 第三节 旅行社全面质量管理的基础工作 思考与练习第三章 当前旅行社业存在的各种旅游质量问题 第一节 因负团费、低团费引起的旅游质量问题 第二节 因旅游意外伤害引起的旅游质量问题 第三节 因旅游团队购物引起的旅游质量问题 第四节 因交通延误、景区原因引起的旅游质量问题 第五节 因宾馆、就餐原因引起的旅游质量问题 第六节 因导游原因引起的旅游质量问题 第七节 其他原因引起的旅游质量问题 思考与练习第四章 旅行社旅游质量控制 第一节 旅游质量控制概述 第二节 旅行社最高管理者的旅游质量控制 第三节 旅行社质监部门的旅游质量控制一 附件一：江西三清山青年旅行社游客意见表 附件二：宁波中国青年旅行社突发事件应急预案 第四节 旅行社组团部、地接部、计调部的旅游质量控制 附件一：《零风险旅游合同》（国内旅游组团合同）示范文本 附件二：国内旅游组团合同及条款 第五节 导游员的旅游质量控制 思考与练习 附件一：金华南国旅行社地接承诺书 附件二：江西三清山青年旅行社增加（减少）景点协议书 附件三：某旅行社团体旅游就餐协议第五章 旅行社的旅游投诉处理 第一节 旅游投诉概述 附件一：《旅行社质量保证金赔偿试行标准》 第二节 旅行社旅游投诉的处理方法 附件一：国家旅游局《旅游投诉暂行规定》 附件二：ISO10002：2004《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》 第三节 旅行社旅游投诉经典案例分析 思考与练习第六章 ISO9000认证与旅行社质量管理体系 第一节 ISO9000简介及旅行社ISO认证的作用 第二节 八项质量管理原则与旅行社质量管理 第三节 旅行社质量管理体系的建立及质量体系文件的编制 思考与练习一第七章 旅行社ISO9000质量管理体系文件范例 第一节 金华南国旅行社质量手册 第二节 江西三清山青年旅行社部分工作程序及作业指导书 附件一：GB/T19001—2000《质量管理体系 要求》 思考与练习 参考文献

<<旅行社服务质量管理新论>>

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>