

图书基本信息

书名：<<旅游企业员工服务导向与工作行为对企业外部效率的影响>>

13位ISBN编号：9787563712304

10位ISBN编号：7563712305

出版时间：2004-11

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴清律

页数：156

字数：140000

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

本书探讨员工服务导向概念的含义和组成成分, 旅游企业员工感觉中的企业支持、企业奖励制度、员工心理受权和工作满意感对员工服务导向意识的影响, 以及员工的服务导向意识如何通过员工的分内工作行为和组织公民行为来影响顾客感觉中的服务质量和满意程度。

作者在文献研究的基础上, 采用规范、科学的实证研究方法, 在8个省17个市的27家旅游企业, 对7000多名旅游企业服务人员、管理人员和顾客进行问卷调查, 并使用回收的5000多份问卷, 对员工服务导向的前因后果概念模型进行了实证检验。

全书共分五章: 第一章概述本项研究的目的、意义和研究范围; 第二章评述有关员工服务导向、组织公民行为、员工感觉中的企业支持和心理受权的文献; 第三章提出概念模型与假设, 并介绍本项研究的调研设计、数据收集方法和样本概况; 第四章介绍数据分析结果; 第五章对本项研究的结果进行讨论, 提出相应的管理建议, 简述本项研究的理论贡献, 指出本项研究的局限性, 并对学术界今后的研究方向提出一些建议。

本书具有研究思路创新、调研设计规范、数据分析方法先进等特点, 可供旅游管理理论研究人员、服务性企业管理人员及大专院校旅游管理专业师生使用。

作者简介

吴清津，1976年7月生，女，汉族，广东开平人。

2004年6月获中山大学管理学院旅游管理专业管理学博士学位，现为广东外语外贸大学讲师。

汪纯孝，男，1945年6月出生，出生于浙江宁波市，汉族。

教授。

1968年毕业于北京大学西语系英语专业，1983年获美国康奈尔大学旅馆管理硕士学位，1990年获康奈尔大学哲学博士学位，现为中山大学管理学院教授、博士生导师。

主要著作有：《饭店营销学原理与应用》、《饭店管理会计》。

《饭店食品和饮料成本控制》、《饭店物业投资决策与管理形式》、《服务营销与服务质量管理》（教育部第二届全国普通高校人文社会科学成果2等奖）、《服务性企业整体质量管理》等。

此外，还在报刊发表论文200多篇。

胡石凡，1954年12月生，男，汉族，湖南湘潭人。

中山大学图书馆副研究馆员，已出版《社会科学信息指南》、《适度的娱乐》、《美味的食品》等著作，并发表论文36篇。

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 一、服务导向概念的组成成分和计量量表 二、企业的内部环境与员工的服务导向 三、员工心理授权、服务导向与组织公民行为 四、员工的分内工作行为、组织公民行为与企业的外部效率 第三节 研究范围和章节简介 一、研究范围 二、章节简介第二章 文献概述 第一节 员工的服务导向 一、有关服务导向概念研究简况 二、服务导向概念的组成成分 三、影响员工服务导向的因素 第二节 组织公民行为 一、组织公民行为的概念 二、组织公民行为的类别 三、组织公民行为的重要性 四、影响服务人员组织公民行为的前提因素 第三节 员工感觉中的企业支持 一、员工“感觉中的企业支持”的概念含义 二、员工感觉中的企业支持的重要性 第四节 心理授权 一、企业的授权措施与员工的心理授权 二、影响员工心理授权的因素 三、心理授权的作用第三章 研究设计与数据收集 第一节 概念模型与立论依据 一、概念模型 二、立论依据和假设 第二节 问卷设计与计量尺度 一、问卷设计与问卷测试 二、变量的操作性定义与计量项目 三、计量尺度 第三节 调研设计和样本概况 一、调研对象 二、调研范围与问卷收集概况 三、样本概况第四章 数据分析 第一节 数据质量分析 第二节 概念模型分析第五章 讨论与结论 第一节 概念模型的普遍适用性 第二节 概念模型中的各类因果关系分析 第三节 贡献、局限性与今后研究方向参考文献附录

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>