第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务概论>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务概论>>

13位ISBN编号：9787563715091

10位ISBN编号：7563715096

出版时间：2007-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：郑向敏

页数：271

字数：284000

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

21世纪是服务产业的世纪，是质量的世纪。
人类社会已经进入服务时代和质量社会，服务概念与质量需求已深入到人们日常的生活中。
随着经济全球一体化趋势的日益加深，随着企业之间的竞争由区域性竞争向全球性竞争发展，服务产品的市场作用与地位日益重要，服务质量已成为企业竞争的法宝。
作为与国际接轨最早和最成熟的旅游企业，服务产品和服务质量已成为企业争夺市场、招徕顾客的核心竞争力和赢得顾客忠诚度、获得可持续发展的基石。
科技进步和市场需求始终是旅游服务理论与方法发展的两个基本动力。
科技进步使旅游服务由定性、抽象走向定量、具体；市场需求使旅游服务由结果质量管理向“过程质量控制+结果质量管理”发展，由服务产品质量管理、部门质量管理向全面质量管理、顾客关系管理发展。
由于服务在服务性企业中的作用与地位日益重要，服务已成为一门学科而被理论界和业界所重视。
越来越多的旅游院校已把旅游服务作为一门专业课程独立开设。
因此，本书的撰写，既强调旅游服务的理论性和时代性，又注重旅游服务的独特性和功能性；既注重服务的理论与方法，又重视对旅游服务实践的指导性。
我希望本书成为一本系统、全面介绍旅游服务运作管理的理论与方法、实践与应用，既能满足专业课程教学需要又能指导旅游业界服务实践运作的专著或教科书。
根据上述的认识，本书主要内容涵盖以下八章：第一章旅游服务概述，第二章旅游服务的理论、原理与意识，第三章旅游服务心理，第四章旅游服务运作，第五章旅游服务质量控制与管理，第六章旅游服务管理，第七章旅游服务创新，第八章旅游服务文化。
在内容编排上，本书既考虑服务理论和服务管理方法的分析和阐述，重视旅游服务理念、意识与服务技巧，又强调服务心理和服务管理；也注重旅游服务运作、服务质量控制与管理、服务创新与服务文化，力求让读者对服务的理论与方法、服务的运作、服务管理等方面有系统的、全面的认识和理解，并能在服务运作与管理的实践中灵活应用。

<<旅游服务概论>>

书籍目录

第一章　旅游服务概述　第一节　旅游服务的概念、本质、属性与特征　　一、旅游服务的概念　二、旅游服务的本质　　三、旅游服务的属性　　四、旅游服务的特征　第二节　旅游服务的基础与要素　　一、旅游服务的基础　　二、旅游服务的构成要素　第三节　旅游服务研究的内容与方法　一、旅游服务的学科性质　　二、旅游服务研究的对象　　三、旅游服务研究的内容体系　　四、旅游服务学的研究方法　第四节　旅游服务的起源与发展　　一、服务的起源　　二、服务研究的理论演进　　三、旅游服务实践的发展与变革第二章　旅游服务的理论、原理与意识　第一节　旅游服务的基础理论　　一、服务的价值论与认识论　　二、服务管理理论　　三、服务心理理论　　四、服务制度理论　　五、服务战略管理理论　第二节　旅游服务的基本原理　　一、人本原理　　二、专业化原理　　三、效益原理　　四、优化原理　　五、环境作用原理　　六、服务引导原理　　七、人员素质理念　第三节　旅游服务观念与意识　　一、旅游服务观念　　二、旅游服务意识　第四节　旅游服务的管理方法　　一、旅游服务管理的基本方法　　二、现代管理方法　　三、旅游服务质量分析与质量管理方法第三章　旅游服务心理　第一节　旅游服务心理概述　　一、心理与心理现象　　二、旅游服务心理　第二节　旅游者消费心理　　一、旅游服务消费概述　　二、旅游者消费心理与行为特征　　三、旅游者基本消费心理需求　第三节　旅游从业人员服务心理　　一、旅游从业人员的职业心理素质　　二、旅游从业人员的基本心理需求　　三、旅游从业人员心理需求的满足　　四、旅游从业人员的心理疲劳与调适　　五、旅游服务人员行为激励与约束　第四节　旅游服务过程心理　　一、旅游服务过程中客我交往的特点　　二、旅游服务过程中客我交往原则　　三、旅游服务过程中客我互动效应　　四、旅游服务过程中客我沟通　五、旅游服务过程中客我互动心理行为分析第四章 旅游服务运作第五章 旅游服务质量控制与管理第六章 旅游服务管理第七章 旅游服务创新第八章 旅游服务文化参考文献

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