

<<旅游与休闲业服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游与休闲业服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787310021253

10位ISBN编号：7310021258

出版时间：2004-8

出版时间：南开大学出版社

作者：（英）威廉姆斯/（英）巴斯韦尔/戴斌/依绍华

页数：392

字数：351000

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>

<<旅游与休闲业服务质量管理>>

内容概要

《旅游与休闲业服务质量管理》是由服务管理研究领域北欧学派的代表人物克里斯汀·威廉姆斯等人撰写，国内旅游企业管理研究专家戴斌教授和依绍华博士合作翻译的一部专业教材。

本书建立了一个旅游与休闲业服务质量框架，阐述了服务质量管理方法、工具和基本原理及其在实践中的应用，介绍了“服务包”的设计过程和满足顾客期望的复杂性，并从整体服务的系统管理、服务流程和组织的角度探讨了通过管理导向高质量服务的可能性。

贯穿全书的一个突出特征就是以人为本，反映了整合专业知识和理解顾客及其生活方式的重要性。

书中使用了大量来自旅游与休闲业企业实践的案例，提供了理论与实践相结合的具体思路。

本书中作为旅游管理专业本科高年级学生和硕士、博士研究生的教材，也可作为旅游科研、教学人员、旅游业管理人士的参考用书。

<<旅游与休闲业服务质量管理>>

书籍目录

导论第一部分 理解旅游与休闲业中的质量 第1章 旅游与休闲产品 1.1 旅游与休闲产业 1.2 旅游与休闲之间的关系 1.3 旅游与休闲业的服务质量越来越重要 1.4 旅游与休闲市场 1.5 服务质量和产品开发 第2章 作为目标的质量 2.1 卓越的服务质量 2.2 克罗斯比的零缺陷 2.3 持续改进 2.4 质量目标的演进 2.5 顾客关爱 第3章 消费者 3.1 消费者、内部顾客和外部顾客之间的区别 3.2 供应商和承包商 3.3 消费者/购买者行为 第4章 旅游与休闲中的质量概念 4.1 质量管理理论 4.2 服务质量理论 第5章 顾客满意 5.1 服务质量与顾客满意 5.2 顾客满意 5.3 旅游与休闲满意 5.4 觉醒水平 5.5 跨国企业组织中的顾客满意 5.6 “容忍区间”理论 5.7 顾客预期 5.8 顾客预期的变化 5.9 顾客感知 5.10 不满意 第6章 旅游与休闲体验 6.1 旅游与休闲体验的日益重要性 6.2 旅游与休闲产品的体验属性 6.3 增进旅游与休闲体验 6.4 服务质量同旅游与休闲体验相互关系中的诸因素第二部分 设计质量 第7章 服务及其特征 7.1 产品与服务 7.2 服务的种类 7.3 核心和外围服务 7.4 服务的特点 第8章 服务设计 8.1 什么是服务设计 8.2 旅游与休闲业的服务设计在服务质量中日益增长的重要性 8.3 作为一体化手段的服务设计 8.4 旅游与休闲服务传递管理模型 8.5 服务设计要素 8.6 服务设计的工具 第9章 服务质量和组织行为第三部分 实现或传递质量结论参考文献后记

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>