

<<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>

## <<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。

## <<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

## <<图书馆服务管理>>

- 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

## <<图书馆服务管理>>

- 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

## <<图书馆服务管理>>

### 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

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>