

图书基本信息

书名：<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（下册）>>

13位ISBN编号：9787513506489

10位ISBN编号：7513506485

出版时间：2011-03-01

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院 著

页数：244

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

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（下册）》是呼叫中心专业的一门基础课程，旨在研究从事呼叫中心工作的人员的心理活动、行为表现及其规律，是一门多学科、多层次交叉的学科，兼具两重性和应用性。

通过对呼叫中心组织行为学的学习，学生可以系统地掌握该学科的理论基础知识，能够运用所学的理论分析呼叫中心人员管理中存在的现象与行为，培养正确处理和协调人际关系的能力，逐步提高分析问题和解决问题的能力，为发展成为呼叫中心管理人才打下基础。

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（下册）》是呼叫中心系列教材的核心教材之一，分为上、中、下三册。

上册主要介绍了组织行为学的基本概念、作用和理论框架等内容。

中册主要介绍了群体、工作团队等内容。

下册介绍了组织系统以及组织的变革与发展，重点介绍组织结构和组织文化等内容。

书籍目录

第4篇 组织系统第14章 组织结构的基础14.1 什么是组织结构14.2 一般组织结构的设计14.3 新型组织设计方案14.4 为什么组织结构之间存在差别14.5 组织设计与员工行为14.6 案例应用14.7 范例分享14.8 辩论题14.9 练习14.10 自测题第15章 技术、工作设计和工作压力15.1 工作场所中的技术15.2 工作设计15.3 工作压力15.4 案例应用15.5 范例分享15.6 辩论题15.7 练习15.8 自测题第16章 人力资源政策与实践16.1 人员招聘录用16.2 绩效评估16.3 报酬体系16.4 工会的作用16.5 案例应用16.6 范例分享16.7 辩论题16.8 练习16.9 自测题第17章 组织文化17.1 制度化：文化的前奏17.2 什么是组织文化17.3 文化的作用是什么17.4 员工是怎样学习组织文化的17.5 案例应用17.6 范例分享17.7 辩论题17.8 练习17.9 自测题案例连载体第5篇 组织的变革与发展案例连载体第三阶段自测题附录组织行为学词典参考答案

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>