第一图书网, tushu007.com

<<旅游企业顾客感知服务质量理论与实证>>

图书基本信息

书名：<<旅游企业顾客感知服务质量理论与实证>>

13位ISBN编号：9787030312778

10位ISBN编号：7030312775

出版时间：2011-6

出版时间：科学出版社

作者：温碧燕

页数：334

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

本书主要介绍旅游企业顾客感知服务质量的理论及一些相关的实证研究成果。
笔者在顾客感知服务质最理论的指导下，结合旅游企业的特点，分析旅游企业顾客感知服务质量的形成机理和作用机制，探讨提高我国旅游企业服务质量水平，提升旅游产业竞争力的有效措施和策略。
全书可以分为两个部分。
第一部分主要论述旅游企业顾客感知服务质量理论的核心内容，包括服务和旅游服务的特征、旅游企业顾客感知服务质量模型和框架、服务质量的计量方法、服务质量与服务公平性和顾客满意感的关系等。
第二部分主要讨论顾客感知服务质量理论在不同旅游行业的应用。
笔者分别在五大旅游行业进行实证研究，探讨旅客感知服务质量的构成和维度，并依据实证研究结果探讨旅客感知服务质量的形成和作用，提出改善各类旅游企业服务质量管理的措施和策略。

本书可作为管理学院、商学院、旅游学院研究生服务管理或相关课程的教材，也可作为旅游管理部门制定行业决策、服务管理研究机构进行学术研究、旅游行业管理职业培训的参考用书，对理论研究、政策制定、学历教育、职业培训以及实际工作都有实用性和参考价值。

书籍目录

丛书序
前言
第一部分　旅游企业顾客感知服务质量理论探讨
第一章　服务及旅游服务特征研究
第一节　服务的特征
第二节　服务的特征给企业带来的挑战及其应对策略
第三节　旅游服务的特征
第二章　旅游企业顾客感知服务质量模型与框架
第一节　质量与服务质量概念研究
第二节　顾客感知服务质量属性模型研究
第三节　服务质量差距模型
第四节　旅游企业全面质量管理框架
第五节　优秀旅游企业优质服务成功经验总结
第三章　旅游服务质量评价方法
第一节　旅游服务质量评价方法分类
第二节　旅游服务质量评价的定性研究方法
第三节　旅游服务质量评价的定量研究方法
第四章　服务公平性与顾客感知服务质量
第一节　商品与服务交易中的公平性
第二节　服务公平性及其对顾客消费心理与行为的影响
第三节　补救性服务公平性的影响因素
第五章　顾客满意度与顾客感知服务质量
第一节　顾客满意度的含义及其形成过程
第二节　顾客满意度与顾客感知服务质量的联系与区别
第三节　旅游服务旅客满意度模型研究
第二部分　旅游企业顾客感知服务质量实证研究
第六章　旅行社顾客感知服务质量研究
第一节　旅行社服务质量研究述评
第二节　基于差距分析模型的旅行社服务质量研究
第七章　旅游购物顾客感知服务质量研究
第一节　国内外旅游购物研究述评
第二节　旅游购物顾客感知质量实证研究——以中国香港为例
第八章　旅游客运服务顾客感知服务质量研究
第一节　旅游客运服务顾客感知服务质量研究述评
第二节　旅游客运服务顾客感知服务质量实证研究——以广深铁路和谐号为例
第九章　高尔夫旅游服务质量研究
第一节　高尔夫旅游服务质量研究述评和我国高尔夫俱乐部服务现状
第二节　基于SERVQUAL量表的高尔夫俱乐部服务质量实证研究——以深圳高尔夫俱乐部为例
第十章　饭店顾客感知服务质量研究
第一节　国外饭店服务质量测评方法研究述评
第二节　饭店服务质量实证研究——以西部少数民族地区酒店为例
第十一章　旅游企业顾客投诉处理与补救性服务质量研究
第一节　饭店服务失误与服务补救研究述评
第二节　基于关键事件分析方法的服务投诉研究
参考文献

附录一　旅行社服务质量调查问卷
附录二　国内旅游购物文献提取的21类关键词
附录三　国内旅游购物研究方法情况
附录四　国内旅游购物研究内容趋势情况
附录五　香港旅游购物旅客调查问卷
附录六　和谐号服务质量调查问卷
附录七　高尔夫俱乐部顾客满意度调查问卷

编辑推荐

服务质量管理是包括旅游企业在内的广大服务企业经营管理的核心内容。
服务质量是决定旅游企业营销效果、经济收益的最重要因素之一。
　由温碧燕编著的《旅游企业顾客感知服务质量理论与实证》以旅客感知服务质量为立足点，在顾客感知服务质量理论的指导下，运用服务管理的研究方法，结合旅游企业的特点，研究旅游企业的服务质量管理问题，以期为我国旅游企业的管理实践贡献微薄之力。

第一图书网, tushu007.com
<<旅游企业顾客感知服务质量理论与实证>>

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