

<<旅游业服务管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游业服务管理>>

13位ISBN编号：9787211045419

10位ISBN编号：7211045418

出版时间：2004-2

出版时间：第1版 (2004年2月1日)

作者：张文建

页数：364

字数：411000

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>

<<旅游业服务管理>>

内容概要

本系列教材在编写体例和教学要求上，进行了一定的创新或改变，根据旅游管理专业课程的设置和学生的实际需求，着重于理论性与实践性相结合、普适性与专业性相结合，数理统计与实证分析相结合、旅游理论阐述与旅游产业创新相结合、旅游学科专业与其他学科知识相结合，不仅适用于管理学背景的旅游专业的本科学生，更力求能对指导旅游实践有所帮助。

<<旅游业服务管理>>

作者简介

张文建，1953年4月出生于上海，1983年华东师范大学研究生毕业，获硕士学位，现任华东师范大学商学院教授，旅游管理专业硕士研究生导师。

为本科生、研究生讲授“旅游CIS教程”、“旅游服务管理”、“营销策划”、“服务营销”等课程。

主要研究方向为旅游服务管理和区域文

<<旅游业服务管理>>

书籍目录

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|----------------|--------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|----------------|-----------------|--------------|------------------|--------------------|---------------|------|----|
| 第一章 服务经济与旅游服务业 | 第一节 服务经济时代 | 一、服务经济时代的到来 | 二、世界服务业的发展 | 三、我国服务业的发展 | 第二节 服务业概述 | 一、服务业的范围 | 二、服务业的层次 | 三、服务业的分类 | 第三节 旅游服务业概况 | 一、旅游服务业的内涵 | 二、旅游服务业的性质 | 第四节 旅游服务业的关联效应与前景 | 一、旅游服务业的持续快速发展 | 二、旅游服务业的关联效应 | 三、旅游服务业发展的时机与前景 | 阅读材料：上海市会展行业协会成立 | | | | | | | | | | |
| 第二章 旅游服务行业管理概述 | 第一节 旅游服务业行业管理的方式和内容 | 一、旅游服务行业管理的基本概念 | 二、旅游服务业管理的目标和任务 | 三、旅游服务行业管理的方式和内容 | 第二节 旅游服务行业管理体制 | 一、旅游服务行业管理体制 | 二、旅游服务行业具体行业管理 | 第三节 旅游服务行业监管措施 | 一、旅游服务行业标准化 | 二、旅游服务行业质量管理 | 三、旅游服务行业价格管理 | 第四节 旅游服务企业 | 一、旅行社服务管理 | 二、旅游饭店服务管理 | 三、旅游景区服务管理 | 阅读材料：我国饭店业协会的行业管理 | | | | | | | | | | |
| 第三章 旅游服务的本质 | 第一节 旅游服务的内涵 | 一、服务概念的发展 | 二、服务的诠释 | 三、旅游服务的界定 | 四、旅游服务包 | 第二节 旅游服务的特性 | 一、旅游服务的不可感知性 | 二、旅游服务的不可分离性 | 三、旅游服务的不可储存性 | 四、旅游服务的不可控制性 | 五、旅游服务的不可转移性 | 第三节 旅游服务的分类 | 一、服务的分类 | 二、旅游服务的分类 | 阅读材料：服务营销发展的历史 | 第四章 旅游服务战略规划..... | 第五章 旅游服务系统设计 | 第六章 旅游服务业市场分析 | 第七章 旅游服务营销组合管理 | 第八章 旅游服务营销策略与创新 | 第九章 旅游服务质量管理 | 第十章 顾客满意度与关系营销管理 | 第十一章 旅游服务生产能力与需求管理 | 第十二章 旅游服务组织建设 | 参考文献 | 后记 |

<<旅游业服务管理>>

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>