

图书基本信息

书名：<<旅行社服务质量评价与集成化发展研究>>

13位ISBN编号：9787516102169

10位ISBN编号：7516102164

出版时间：2011-12

出版时间：中国社会科学出版社

作者：许丽君

页数：261

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

在21世纪全球经济服务化的趋势下，对于服务管理的研究，尤其是对服务质量的评价与管理成为服务管理科学中最前沿的研究内容。

本书在分析国内旅行社经营活动过程与特征的基础上，构建了旅行社导游服务质量及旅行社产品质量模糊综合评价模型，并从导游服务管理、导游违规行为的激励机制、旅行社供应商管理、旅游产品价格形成机制、旅行社线路产品的开发和旅行社发展模式等几个方面提出了旅行社集成化发展的构想。

## 作者简介

许丽君，女，山东高唐人，副教授，管理科学与工程博士。

主要研究方向为旅游管理、服务质量和人力资源管理，现任教于宁夏大学人文学院旅游系。

近年来，在《系统工程理论与实践》、《科学管理研究》、《经济问题探索》、《统计与决策》等刊物上发表论文10余篇；The Optimal

Incentive Mechanism to the Misconduct of Knowledge Workers Based on Asymmetric Information等3篇论文受到国际EI检索收录。

书籍目录

前言

第一章 绪论

第一节 选题背景

第二节 研究目的

一 研究旅行社服务质量的综合评价问题

二 研究旅行社集成化发展问题

第三节 研究意义

一 理论意义

二 现实意义

三 学术补充

第四节 国内外研究现状及评价

一 服务质量管理研究

二 旅游业服务质量管理研究

三 旅行社服务质量管理研究

四 对国内外研究现状的评价

第五节 理论与方法的运用

一 SERVQUAL方法的提出与发展

二 SERVPERF方法

三 其他服务质量评价方法

四 供应链理论

五 委托—代理理论

六 分享理论

七 模糊综合评价方法

第六节 研究技术路线

第二章 旅行社及其发展现状分析

第一节 旅行社的概念

第二节 旅行社的职能

一 生产职能

二 销售职能

三 协调职能

四 分配职能

五 信息提供职能

第三节 旅行社业的发展历程

一 旅行社业的发展历程

二 发展历程中的转型

第四节 旅行社业的发展现状

一 提供就业空间

二 促进经济增长

三 产品类型丰富

四 注重品牌建设

第五节 旅行社发展制约因素

一 分工体系滞后

二 专业化程度低

三 人力资源危机

.....

后记

章节摘录

中国旅行社业经历的是一种非常规的发展模式，即旅行社是从接待国际旅游业务开始的，然后发展国内的旅游业务。

中国旅行社实行的是非市场形成的水平分工体系，整体划分为经营国际和国内旅游业务的国际旅行社和主营国内旅游业务的国内旅行社。

但是不论经营业务是否相同，几乎每家旅行社都向旅游者提供团队包价旅游和单项旅游服务等形式的旅行社产品。

这样，就造成了各个旅行社规模偏小、经营分散、业务不专、产品缺乏特色、服务质量难以保证的局面。

因此，旅行社的发展模式也成为影响旅行社服务质量的要素之一。

五其他因素 （一）落后的旅游法制环境 中国旅行社业在发展之初有较好的法制基础。然而，受国内整体落后的法制环境的制约，中国旅游法制建设虽然已经初步形成了一个旅游法制体系，但是缺乏一部系统的、根本的旅游法，同时许多专项法规还处于“暂行”阶段。

目前中国旅游业在发展过程中许多问题没有有效的解决手段，很大程度上都是由缺乏一系列完整的旅游专业法律法规造成的。

例如，旅游线路的开发与跟进问题，旅行社挂靠承包经营及“零负团费”所造成的导游服务质量下降问题，旅游企业之间拖欠账款和三角债等问题，都缺乏有效解决的法律依据。

法律法规的不健全，削弱了法律对企业的约束力，容易使诚信经营的旅游企业对使用法律手段解决问题失去信心。

.....

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>