

<<旅游服务管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务管理>>

13位ISBN编号：9787806531624

10位ISBN编号：7806531629

出版时间：2001-12

出版时间：广东旅游出版社

作者：张文建,王晖

页数：522

字数：390000

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>

前言

1996年，我转入华东师范大学商学院旅游系工作，经历了前所未有的跨学科角色转换。从原来熟悉的历史研究领域转而面对陌生的管理学科，一切从头学起。

学贵知要，触类旁通。

在广泛涉猎钻研经济学、市场学、管理学等理论资料的同时，我始终密切关注着学科发展的前沿和最新动态，这得益于我早年攻读研究生时的基本学术训练和选题意识。

不久，“服务经济”、“服务营销”、“服务消费”等概念从纷繁芜杂的信息来源中脱颖而出，占据了 my 视野和脑海。

当时，有关服务方面的理论研究在国内并不多见，但我敏锐地察觉到这是一个含量极为丰富的题材，由此纳入我的研究范围。

.....

<<旅游服务管理>>

内容概要

本书的特点在于综合了服务管理的最新理论和规则，有选择有创造地推演运用至旅游服务领域，并切实注意与中国旅游企业实际相结合，由构建比较完整的旅游服务管理体系。

本书的用力或创新之处是反映一般的服务管理原理与旅游学研究方法有机地揉合在一起，创建了一整套旅游服务和调整供给弹性的规律，揭示了旅游服务质量为作为分析旅游服务的供求关系，探讨了变化管理和调整供给弹性的规律，揭示了旅游服务质量作为企业核心竞争力的重要性。

本书融理论性、专业性、应用性于一体，适用旅游管理专业教学和旅游企业员工培训。

书籍目录

第一章 绪论 第一节 服务经济的新发展 第二章 服务业的增长 第三节 旅游服务业的扩张趋势第二章 旅游服务的性质与分类 第一节 旅游服务的界定与范畴 第二节 旅游服务的特征 第三节 旅游服务的分类 第三章 旅游服务系统构造 第一节 旅游服务系统模式 第二节 旅游服务传递系统 第三节 旅游服务流程的设计第四章 旅游服服行业管理 第一节 旅游服务行业管理概述 第二节 旅游行业管理体制 第三节 旅游服务行业监管措施 第四节 旅游服务企业管理第五章 旅游服务市场分析 第一节 旅游服务需求和供给 第二节 旅游服务消费者行为分析 第三节 旅游服务市场细分与定位第六章 旅游服务的战略与计划 第一节 旅游服务的战略态势考察 第二节 旅游服务的战略选择 第三节 旅游服务的旧中略实施及计划 第七章 旅游服务的营销组合与策略 第一节 旅游服务的营销组合 第二节 旅游服务的营销策略和创新第八章 旅游服务质量的控制与评估第九章 旅游服务文化建设第十章 旅游服务的组织保障主要参考文献后记

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>