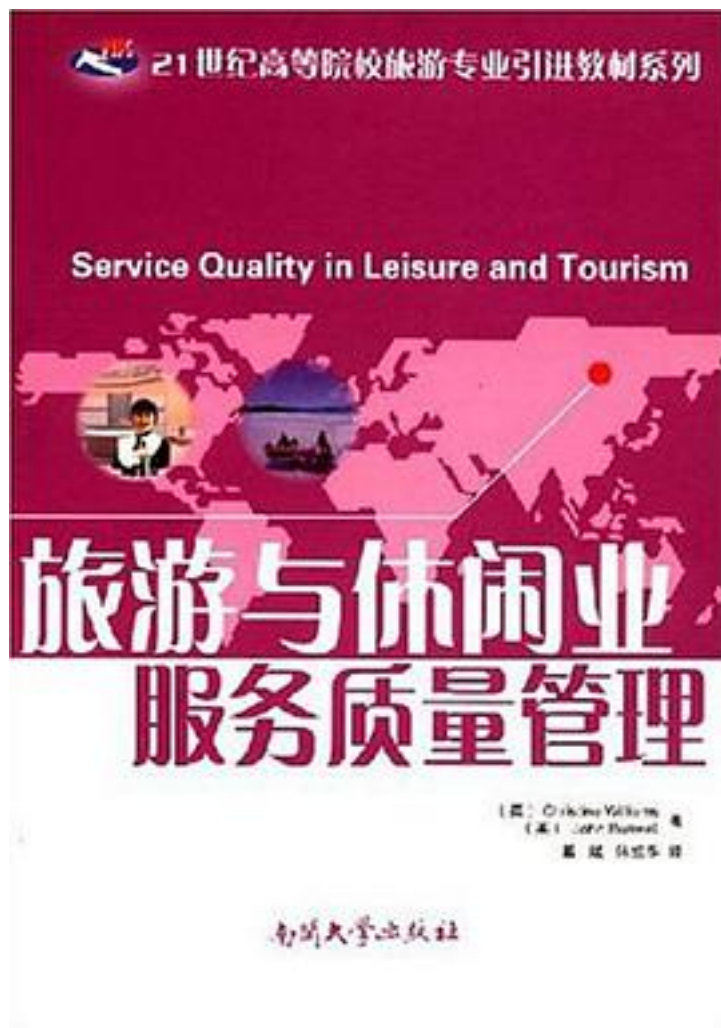


旅游与休闲业服务质量管理



[旅游与休闲业服务质量管理_下载链接1_](#)

著者: (英) 威廉姆斯/ (英) 巴斯韦尔/戴斌/依绍华

出版者:南开大学出版社

出版时间:2004-8

装帧:简装本

isbn:9787310021253

《旅游与休闲业服务质量管理》是由服务管理研究领域北欧学派的代表人物克里斯汀·

威廉姆斯等人撰写，国内旅游企业管理研究专家戴斌教授和依绍华博士合作翻译的一部专业教材。本书建立了一个旅游与休闲业服务质量框架，阐述了服务质量管理方法、工具和基本原理及其在实践中的应用，介绍了“服务包”的设计过程和满足顾客期望的复杂性，并从整体服务的系统管理、服务流程和组织的角度探讨了通过管理导向高质量服务的可能性。贯穿全书的一个突出特征就是以人为本，反映了整合专业知识和理解顾客及其生活方式的重要性。书中使用了大量来自旅游与休闲业企业实践的案例，提供了理论与实践相结合的具体思路。

本书中作为旅游管理专业本科高年级学生和硕士、博士研究生的教材，也可作为旅游科研、教学人员、旅游业管理人士的参考用书。

作者介绍:

目录:

[旅游与休闲业服务质量管理_下载链接1_](#)

标签

管理

评论

[旅游与休闲业服务质量管理_下载链接1_](#)

书评

[旅游与休闲业服务质量管理_下载链接1_](#)