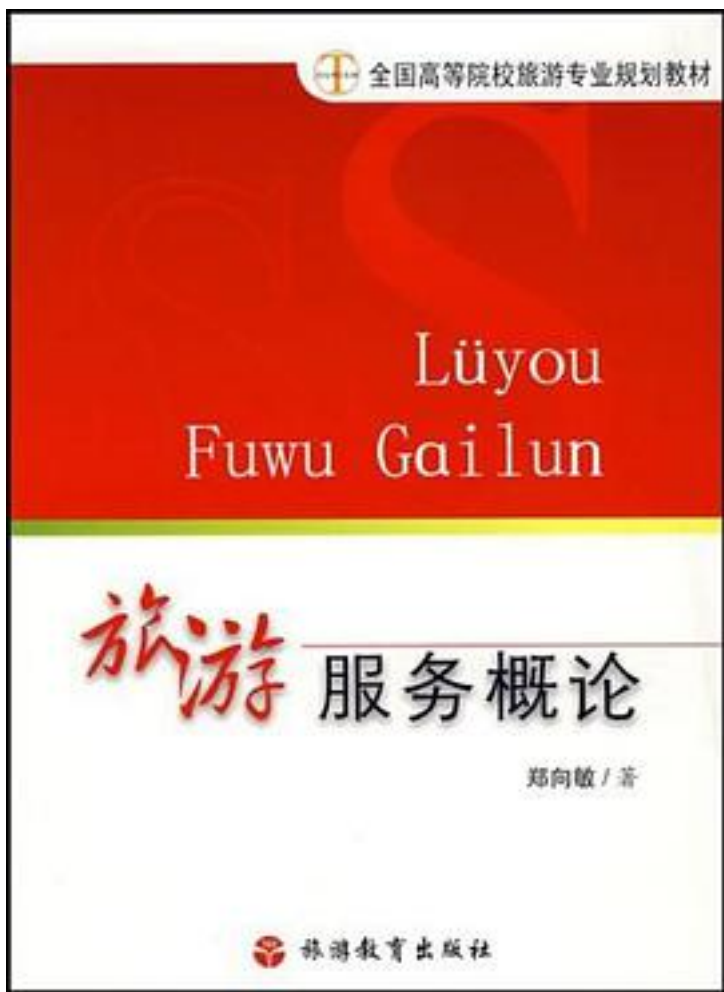


旅游服务概论



[旅游服务概论_下载链接1](#)

著者:郑向敏

出版者:

出版时间:2007-7

装帧:

isbn:9787563715091

21世纪是服务产业的世纪，是质量的世纪。人类社会已经进入服务时代和质量社会，服务概念与质量需求已深入到人们日常的生活中。随着经济全球一体化趋势的日益加深，

随着企业之间的竞争由区域性竞争向全球性竞争发展，服务产品的市场作用与地位日益重要，服务质量已成为企业竞争的法宝。作为与国际接轨最早和最成熟的旅游企业，服务产品和服务质量已成为企业争夺市场、招徕顾客的核心竞争力和赢得顾客忠诚度、获得可持续发展的基石。

科技进步和市场需求始终是旅游服务理论与方法发展的两个基本动力。科技进步使旅游服务由定性、抽象走向定量、具体；市场需求使旅游服务由结果质量管理向“过程质量控制+结果质量管理”发展，由服务产品质量管理、部门质量管理向全面质量管理、顾客关系管理发展。由于服务在服务性企业中的作用与地位日益重要，服务已成为一门学科而被理论界和业界所重视。越来越多的旅游院校已把旅游服务作为一门专业课程独立开设。因此，本书的撰写，既强调旅游服务的理论性和时代性，又注重旅游服务的独特性和功能性；既注重服务的理论与方法，又重视对旅游服务实践的指导性。我希望本书成为一本系统、全面介绍旅游服务运作管理的理论与方法、实践与应用，既能满足专业课程教学需要又能指导旅游业界服务实践运作的专著或教科书。

根据上述的认识，本书主要内容涵盖以下八章：第一章旅游服务概述，第二章旅游服务的理论、原理与意识，第三章旅游服务心理，第四章旅游服务运作，第五章旅游服务质量控制与管理，第六章旅游服务管理，第七章旅游服务创新，第八章旅游服务文化。

在内容编排上，本书既考虑服务理论和服务管理方法的分析和阐述，重视旅游服务理念、意识与服务技巧，又强调服务心理和服务管理；也注重旅游服务运作、服务质量控制与管理、服务创新与服务文化，力求让读者对服务的理论与方法、服务的运作、服务管理等方面有系统的、全面的认识和理解，并能在服务运作与管理的实践中灵活应用。

作者介绍:

目录:

[旅游服务概论_下载链接1](#)

标签

评论

[旅游服务概论_下载链接1](#)

[旅游服务概论_下载链接1](#)