

<<旅游服务学>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务学>>

13位ISBN编号：9787310026661

10位ISBN编号：7310026667

出版时间：2007-4

出版时间：南开大学出版社

作者：郑向敏

页数：400

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>

## <<旅游服务学>>

### 内容概要

本书既考虑服务学理论和方法的分析与阐述，重视旅游服务理念、意识与服务技巧，强调服务心理和服务竞争；也注重旅游服务运作、质量管理、服务文化与服务创新。

在内容编排上，本书既注重理论与方法的阐述，也重视实践的应用分析；既注重服务的心理与应对，也重视服务过程的质量控制与管理。

力求让读者对服务的理论与方法、服务竞争与管理、服务的运作与服务创新等方面有系统的认识、理解并能在实践中加以应用。

根据上述认识，本书内容包括以下八章：第一章旅游服务学概论，第二章旅游服务学的理论与方法，第三章旅游服务运作，第四章旅游服务竞争，第五章旅游服务质量控制与管理，第六章旅游服务心理，第七章旅游服务文化，第八章旅游服务创新。

## &lt;&lt;旅游服务学&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 旅游服务学概论 第一节 旅游服务学体系 一、旅游服务学的概念体系 二、旅游服务学宏观系统 三、旅游服务学微观系统 四、旅游服务学的研究内容 五、旅游服务学的研究方法 第二节 旅游服务的本质与特征 一、旅游服务的本质 二、旅游服务的属性 三、旅游服务的特征 第三节 旅游服务的基础与要素 一、旅游服务的基础 二、旅游服务的构成要素 第四节 旅游服务的起源与发展 一、服务的起源 二、服务研究的理论演进 三、旅游服务实践的发展与变革 第二章 旅游服务学的理论与方法 第一节 旅游服务学的理论基础 一、服务的价值论与认识论 二、服务管理理论 三、服务心理理论 四、服务制度理论 五、服务战略管理理论 第二节 旅游服务学的基本原理 一、人本原理 二、专业化原理 三、效益原理 四、优化原理 五、环境作用原理 六、服务引导原理 七、人员素质理念 第三节 旅游服务观念与意识 一、旅游服务观念 二、旅游服务意识 第四节 旅游服务的管理方法 一、旅游服务管理的基本方法 二、现代管理方法 三、旅游服务质量分析与质量管理方法 第五节 旅游服务管理战略与方法 一、旅游服务管理战略 二、旅游服务的交互管理 三、旅游服务的动态管理 第三章 旅游服务运作 第一节 饮食服务运作 一、餐饮服务的类型与特征 二、餐饮服务的基本要求与标准 三、餐饮服务的内容与运作程序 四、餐饮服务运作的控制与管理 第二节 住宿服务运作 一、客房服务的主要内容 二、客房服务的运作程序与要求 第三节 旅行服务运作 一、旅行服务的主要内容 二、旅行服务的要求和标准..... 第四章 旅游服务竞争 第五章 旅游服务质量控制与管理 第六章 旅游服务心理 第七章 旅游服务文化 第八章 旅游服务创新 参考文献

## 章节摘录

版权页：插图：（1）《韦氏词典》对服务的解释世界公认的《韦氏词典》对“服务”的解释有二十多条。

与旅游比较接近的有以下七条：A.服务者的职责，B.以服务为业的部门的行为，C.圆满地完成工作，D.为他人做的工作或职务，E.尊敬、敬意，F.有关援助、施恩或友爱的行为，G.食物的供法。

若从词性角度加以分析，A、D、G项为名词，侧重服务表象的描述；B、C、E、F项为动词，侧重服务所体现的动作或行为。

只有将两者有机结合，才能对服务进行准确的定义。

（2）国际标准化组织对服务的定义根据国际标准化组织颁布的ISO9004-2《质量管理和质量体系要素服务指南》的定义，服务即“为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果”。

对此，可以有以下认识与理解：第一，服务是一种消费产品，存在着市场的供求关系。

服务就是为满足消费市场的需求而提供的。

第二，服务是一种过程行为，它是动态的、连续的过程，是主客互动的双向行为。

作为消费产品，服务产生于供方与需方的接触（广义接触）之中，并随着这种接触过程的结束而结束。

服务的质量取决于这种接触过程中主客双方的行为与感受。

第三，服务作为一种消费产品，需要供方在人、事、物方面进行组织和安排，这种组织与安排包括：提供服务的目的和所要达到的结果设计、服务提供前的准备与协调、服务过程的管理与运作等供方内部活动。

（3）服务的定义从服务学角度来理解词典及国际标准化组织对服务的定义，我们可以认为：服务是人与人相互接触的一种社会行为，是一种为了帮助他人解决问题或者达到目的的利他利己的行为；这种行为可以是有偿的市场行为，也可以是无偿的友爱、援助行为，是一种具体的行动。

## <<旅游服务学>>

### 编辑推荐

《旅游服务学》是高等院校旅行专业系列教材之一。

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>