

<<服务论>>

图书基本信息

书名：<<服务论>>

13位ISBN编号：9787503230455

10位ISBN编号：7503230452

出版时间：2007-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：高苏

页数：412

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>

## <<服务论>>

### 内容概要

服务是社会分工和等价交换的代劳，职业与服务者都无贵贱之分。

人类的社会关系应为公正而不是片面强调平等。

哲学假说：自然界与社会共同存在的规律是“相对均衡稳定规律”。

人们若将此理论应用于社会实践，将有助于认清个人得失，有利于安心工作。

无物质利益的追求不是私心，应称为精神收获。

求名是追求荣誉，动机很崇高，不应被贬低。

服务的基本法则的“和”；服务中的人际关系应“和”勿“斗”。

服务不是奉献和帮助，而是合理交换劳动价值的必须行为。

服务者必须忠于职守，履行的责任、义务。

为社会做出贡献的服务同样很崇高。

本书作者在累计长久的服务管理经验，掌握研究服务理论的第一手材料的基础编写成此书。

全书共分十一个章节，分别介绍了服务的科学、进化、本质、地位、伦理、类别、商品、要求、质量、管理和与社会经济的关系等内容。

## <<服务论>>

### 作者简介

高苏，1953年出生，1969年赴滇知青。

现任北京联合大学旅游学院副教授，多年从事《旅游学概论》教材编写和教学工作。

并在学院多次开设过“服务论”与“民俗学”的选修课程。

1989年从事一学期的援藏教学工作。

为中国人民解放军总后勤部主笔编写过《客房服务员》教材、同时还参编过《收银员》教材。

这两本教材是劳动及社会保障部认定的军队系统职称国家评定指定教材。

## &lt;&lt;服务论&gt;&gt;

## 书籍目录

序言 第一章 服务的科学 第一节 建立服务理论的起因 第二节 服务论的研究方法 第三节 服务论的理论基础 第二章 服务的进化 第一节 服务的起源 第二节 服务的问世 第三节 服务的发展与社会属性 第四节 我国的服务矛盾与当前任务 第三章 服务的本质 第一节 服务的正名 第二节 服务的本质 第三节 服务的性质特点 第四节 服务的基本法则——“和” 第四章 服务的地位 第一节 地位的实质 第二节 有待解决的服务地位矛盾 第三节 服务活动中的人际关系 第四节 消费者的地位 第五章 服务伦理 第一节 服务与道德 第二节 服务与奉献 第三节 服务与礼 第四节 服务与法 第六章 服务与社会经济 第一节 服务与生产 第二节 服务与劳务 第三节 服务与商品 第四节 服务业与商业 第七章 服务类别 第一节 按形态分类 第二节 按性质分类 第三节 按消费作用分类 第四节 按劳动能量的性质分类 第五节 按交往关系分类 第六节 服务形式的认识误区 第八章 服务商品 第一节 服务价值的区别 第二节 服务商品价格的矛盾分析 第三节 销售服务 第九章 服务要求 第一节 服务心态与职业道德 第二节 服务的基本要求 第三节 服务语言 第四节 服务礼仪 第五节 服务常用礼节 第十章 服务质量 第一节 需求的满足与满意 第二节 服务质量 第三节 服务质量的评价与检查 第四节 消费者的权利保护 第五节 服务纠纷与投诉的处理 第十一章 服务管理 第一节 服务者的素质 第二节 服务管理原则 第三节 服务人才的使用 第四节 服务企业人员的招聘与解聘 第五节 服务培训

#### 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>