第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（上册）>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（上册）>>

13位ISBN编号：9787513506472

10位ISBN编号：7513506477

出版时间：2011-03-01

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院 编

页数：268

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

内容概要

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（上册）》是呼叫中心专业的一门基础课程，旨在研究从事呼叫中心工作的人员的心理活动、行为表现及其规律，是一门多学科、多层次相交叉的学科，兼具两重性和应用性。
通过对呼叫中心组织行为学的学习，学生可以系统地掌握该学科的理论基础知识，能够运用所学的理论分析呼叫中心人员管理中存在的现象与行为，培养正确处理和协调人际关系的能力，逐步提高分析问题和解决问题的能力，为发展成为呼叫中心管理人才打下基础。
《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（上册）》是呼叫中心系列教材的核心教材之一，分为上、中、下三册。
上册主要介绍了组织行为学的基本概念、作用和理论框架等内容。
中册主要介绍了群体、工作团队等内容。
下册介绍了组织系统以及组织的变革与发展，重点介绍组织结构和组织文化等内容。

书籍目录

第1篇 导论第1章 什么是组织行为学1.1 管理者做什么1.2 用系统研究代替直觉1.3 组织行为学面临的挑战与机会1.4 对组织行为学有贡献的学科1.5 组织行为学没有绝对真理1.6 组织行为学模型1.7 案例应用1.8 辩论题1.9 练习1.10 自测题第2章 回应全球化与文化多元化2.1 多元化的普遍性2.2 欢迎来到地球村2.3 相关问题：民族文化是否变得越来越同质2.4 评估国家之间的差异2.5 文化冲击的现实2.6 组织内部：劳动力多元化的挑战2.7 管理组织中的多元化2.8 案例应用2.9 范例分享2.10 辩论题2.11 练习2.12 自测题案例连载第2篇 个体第3章 个体行为的基础3.1 传记特点3.2 能力3.3 人格3.4 学习3.5 案例应用3.6 范例分享3.7 辩论题3.8 练习3.9 自测题第4章 知觉和个人决策4.1 什么是知觉及它的重要性4.2 影响知觉的因素4.3 对人知觉：对他人作出判断4.4 知觉与个体决策之间的联系……第5章 价值观、态度和工作满意度第6章 基本的激励概念第7章 激励：从观念到应用案例连载二第一阶段自测题参考答案

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