

图书基本信息

书名：<<中国酒店产业服务质量与管理文化探索研究>>

13位ISBN编号：9787514122176

10位ISBN编号：7514122176

出版时间：2012-7

出版时间：经济科学出版社

作者：崔正

页数：172

字数：210000

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

《中国酒店产业服务质量与管理文化探索研究》作者力图从以上四个方面着手进行探索性的研究。首先，本书通过实地调研，取得了中资管理酒店和外资管理酒店之间有关服务质量差距是否存在的一手数据。并且，在基于两者比较的基础上，阐述说明了两类型酒店中对功能型服务质量和技术型服务质量的重视以及投入侧重的不同，同时叙述了这些不同所导致的最终结果。

其次，本书通过数据收集，深度访谈等方式对中西方酒店服务消费者的服务预期进行了比较详细的分析，并且发现了在不同年龄阶段上所显示出来的消费文化共性和消费文化差异。提出今后应特别重视中国年轻一代消费者对服务、对服务质量的理

最后，本书对管理文化差异、管理文化和服务质量之间的关系进行了实证研究。并根据研究结果发现，中资酒店和外资酒店的不同管理文化对企业服务部门绩效优劣有着直接的显性关系。

同时，本书在最后也阐述了研究中存在的局限性并对将来研究的发展方向给予了一定的建议。

《中国酒店产业服务质量与管理文化探索研究》的出版受到“北京市教委科技创新平台——首都商业企业管理创新研究”的资金支持。

书籍目录

第1章 引言

- 1.1 中国酒店业概况
- 1.2 研究目的和方法
- 1.3 本书结构

第2章 文献综述

- 2.1 中国酒店业综述
- 2.2 服务质量综述
- 2.3 关于文化的文献综述
- 2.4 文献综述总结

第3章 研究方法

- 3.1 概述
- 3.2 宗旨和目标
- 3.3 研究方法论的回顾
- 3.4 选择研究方法
- 3.5 二手资料研究
- 3.6 第一阶段--定量研究
- 3.7 第二阶段--定性研究
- 3.8 第二阶段的数据分析
- 3.9 总结

第4章 数据研究结果

- 4.1 概述
- 4.2 受访者简介
- 4.3 servqual数据
- 4.4 中国顾客价格敏感度的变化
- 4.5 总结

第5章 访谈研究结果

- 5.1 概述
- 5.2 对管理团队进行管理文化采访
- 5.3 把在海外受过良好培训的员工作为沟通的桥梁
- 5.4 cmh和fmh培训项目的差异
- 5.5 cmh与fmh的薪酬差异与员工流动
- 5.6 总结

第6章 讨论与结论

- 6.1 引言
- 6.2 cmh和fmh的服务质量差异
- 6.3 中外顾客服务期望的趋同
- 6.4 影响感知服务质量差异的因素
- 6.5 结论
- 6.6 研究局限性
- 6.7 对后期研究的建议
- 6.8 研究结果的实践意义

附录

参考文献

后记



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>