

# 旅游企业员工服务导向与工作行为对企业外部效率的影响



作者：吴清津，汪纯孝，胡石凡著

出版社：北京：旅游教育出版社

出版日期：2004.11

总页数：156

介绍：教育部人文社会科学研究“十五”规划博士点基金项目《公正性理论及其在服务性企业的应用》[01JB630019]、香港铭源基金会项目《服务性企业管理实证研究》：本书探讨了旅游企业员工服务导向概念的含义和组成成分，旅游企业员工感觉中的企业支持、企业奖励制度、员工心理受权和工作满意感对员工服务导向意识的影响，以及员工的服务导向如何通过员工的分内工作行为和组织公民行为来影响顾客感觉中的服务质量和满意程度。

说明：登录教客网（<https://www.jiaokey.com/book/detail/11435012.html>）查找全本阅读方式

旅游企业员工服务导向与工作行为对企业外部效率的影响 评论地址：

<https://www.jiaokey.com/book/detail/11435012.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/11435012.html>

书名：旅游企业员工服务导向与工作行为对企业外部效率的影响