

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787111077466

10位ISBN编号：7111077466

出版时间：2000-03

出版时间：机械工业出版社

作者：(美)詹姆斯A.菲茨西蒙

页数：431

译者：张金成,范秀成

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>

## <<服务管理>>

### 内容概要

本书基本上涵盖了服务管理的所有重要理论，从服务业与经济的关系讲起，逐步展开，依次涉及如下内容：服务的内涵与竞争战略、服务性企业的构建、服务运营管理、等在服务领域的应用。

书中针对不同专题均配有相应的案例与习题，以加强读者对所学知识的掌握。

本书适合于工商管理专业的研究生、本科生作教材使用，对于从事服务管理工作的企业管理人员和  
服务管理研究人员也有重要的参考价值。

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 作者简介

詹姆斯A·菲茨西蒙斯 ( James A. Fitzsimmons ) 是美国得克萨斯大学的William H. Seay Centennial讲座教授, 先后获得密执安大学工业工程理学学士学位、西密执安大学工商管理硕士 ( MBA ) 学位、加利福尼亚大学洛杉矶分校博士学位。

他的主要研究兴趣是服务管理, 曾于1983年以救护车设点为主题的论文获得运营管理领域的最佳论文奖 Stan Hardy奖。

由他设计的名为CALL的计算机软件被全球大城市广泛运用于规划急救系统。

咨询对象主要包括: 兰德公司、美国空军、洛杉矶市、丹佛市、奥斯汀市、墨尔本市、奥克兰市、得克萨斯州、通用汽车公司、La Quinta 旅馆、灰狗长途汽车公司、麦当劳等。

教学经历包括: 加利福尼亚大学洛杉矶分校、加利福尼亚州立大学北岭分校、新墨西哥大学、波士顿大学海外研究生项目、加利福尼亚州立理工大学San Luis Obispo、赫尔辛基经济管理学院。

他曾获得密执安州的资格认证, 作为工业工程师任职于康宁玻璃公司和休斯飞机公司。

此外, 他曾作为军官, 在美国空军中负责过基地建筑项目。

他在得克萨斯大学管理系担任博士研究生导师长达8年, 先后获得6次教学优秀奖。

他是运营管理学会的创始人之一及首批理事, 决策科学研究院副主任, 并担任《决策科学》杂志副主编达10年之久。

与他人合著多部著作, 作为第一作者或合作者在刊物上公开发表论文40多篇。

目前, 他担任《运营管理学报》副主编和《服务业管理国际学报》编委。

莫娜J·菲茨西蒙斯毕业于密执安大学, 获新闻学本科学位, 辅修化学和心理学。

她的研究生专业为地理学, 曾在一些公立和私立学校及大学任过教, 为不列颠大百科教育公司和许多专业杂志及机构撰写过文章和做过编辑工作。

<<服务管理>>

书籍目录

迎接管理创新时代的到来

译者简介

译者序

作者简介

致中国读者

前言

本书概要

第一部分 服务与经济

第二部分 服务概念与竞争战略

第三部分 构建服务企业

第四部分 服务运营管理

第五部分 迈向世界级的服务

第六部分 定量模型在服务领域的应用

附录A：标准正态分布表

附录B：M/M/c排队模型中的L值

参考文献

## 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>