

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787111097679

10位ISBN编号：711109767X

出版时间：2002-1

出版时间：机械工业出版社

作者：Mona J.Fitzsimmons,James A.Fitzsimmons

页数：625

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

本书分为四大部分。

第一部分主要讨论服务在社会和经济中的作用及服务战略等问题；第二部分主要论述服务企业的设计问题，涉及服务流程、布局等；第三部分介绍有关服务管理的日常运作方法，包括需求预测、排队问题、产出管理等等；第四部分关注面向世界级服务的战略问题，重点介绍持续的服务质量和生产率的改进方法等。

书中使用了大量的实例，有助于学生更好地掌握有关概念和方法。

<<服务管理>>

书籍目录

总序推荐序前言第一部分 服务是什么 第一章 服务在经济生活中的作用 第二章 服务的性质 第三章 服务质量 第四章 服务战略第二部分 设计服务企业 第五章 新服务开发与过程设计 第六章 支持性设施 第七章 服务设施场所 第八章 服务的境遇 第九章 互联网服务第三部分 服务运作的管理 第十章 预测服务的需求 第十一章 排队的管理 第十二章 排队模型与容量规划 第十三章 管理容量和需求 第十四章 存货管理 第十五章 服务供应链管理 第十六章 服务项目的管理 第十七章 线性规划在服务中的应用第四部分 向世界级的服务发展 第十八章 生产率与质量改进 第十九章 成长与扩张附录索引

<<服务管理>>

媒体关注与评论

书评本书适用于MBA学生、管理类专业本科生、研究生及企业高级管理人员。

本书分为四大部分。

主要讨论服务在社会和经济中的作用及服务战略等问题；第二部分主要论述服务企业的设计问题，涉及服务流程、布局等。

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>