第一图书网, tushu007.com

<<会展服务管理>>

图书基本信息

书名：<<会展服务管理>>

13位ISBN编号：9787301166611

10位ISBN编号：7301166613

出版时间：2010-2

出版时间：北京大学出版社

作者：许传宏

页数：339

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

前言

第二次世界大战以后，西方发达国家相继进入后工业化发展阶段，现代服务业在国民经济中的地位日益重要,时至今日，现代服务业已经成为许多西方发达国家的核心产业。
从20世纪60年代开始，一些西方学者开始把学术研究的眼光转向“服务”这一新的领域。
1990年，首届服务管理国际学术会议在法国召开，这次会议第一次明确提出了服务管理的学科概念,其后，经过来自市场营销、生产运营、人力资源管理等不同学科的学者们的努力，服务管理作为一门新兴的管理分支学科的地位逐步得到确立。
目前，对服务管理的研究逐步从发达国家向发展中国家拓展，服务管理的理论体系日渐成熟，这门新学科对世界经济发展所起的推动作用也越来越显著。
我国现代服务业发展的历史较短，总体水平还有待提高，相关的理论研究也落后于实践的发展，因此尚不能很好地满足我国国民经济发展和现代服务业管理人才培养的需要。
当前，我国党和政府已将大力发展现代服务业作为国家发展战略，现代服务业管理人才培养和理论研究的紧迫性日益凸显。
为此，在湖北大学中国服务管理研究中心主任马勇教授的精心策划下，由北京大学出版社牵头组织了一批长期从事服务管理理论和教学研究的著名专家教授和学科带头人共同编写了这套能够适应中国现代服务业发展需要的系列丛书。
马勇教授是我国现代服务业管理学科的开拓者之一，教育部工商管理学科教学指导委员会委员，教育部授予的国家级精品课程和国家级教学团队获得者兼首席教授，博士生导师。
本套丛书的宗旨是，立足现代服务业发展和相关从业人员的现实需要，强调理论与实践的有机结合，从“服务管理基础理论”和“服务行业应用指导”两个层面切入进行编写，力求涵盖服务管理研究和应用的主要领域，希望以此推进中国服务管理理论发展和学科体系建设，并有助于提高我国现代服务业从业人员的专业素养。
在编写本套丛书的过程中，我们力求系统完整和准确地介绍服务管理方面的基本理论和专业知识，并体现资料全、观点新和体系完整的特色，尽可能地把当前国内外现代服务业发展的前沿理论和热点、焦点问题收纳进来。
北京大学出版社还特别邀请了全国服务管理领域的知名专家和教授对丛书进行了严格的审定，借此机会对支持和参与本套丛书编写、审读工作的专家学者表示由衷的感谢。
本套丛书既可以作为高等院校相关专业的教材和参考书使用，也可以作为现代服务业相关行业部门和企业的培训教材使用。
欢迎全国高等院校相关专业的师生和现代服务业相关行业人士选用本套丛书，并请提出宝贵意见，以利于本套丛书的修订和完善。

<<会展服务管理>>

内容概要

会展服务管理是现代服务业发展中必不可少的新兴领域，在会展产业链中处于核心位置，它决定着整个会展工作的成败。

本书内容包括绪论、会展项目策划服务管理、会展服务营销管理、参展商服务管理、会展现场服务管理、会展物流服务管理、会展设计搭建服务管理、会展接待服务管理、会展商务服务管理、会展安保清洁服务管理、会展场馆经营服务管理、会展财务管理、会展客户关系管理、会展服务质量与品牌形象管理、会展危机管理、会展服务管理中的信息技术。

本书在编写过程中吸收了国内外会展相关理论研究的新成果，紧扣现代服务管理系列丛书理论性、系统性、实践性、创新性的要求，特色鲜明。

本书既可作为会展、旅游、广告、工商管理、公共管理等相关学科专业的教材使用，也可作为会展从业人员培训用书。

<<会展服务管理>>

书籍目录

第1章 绪论 1.1 会展服务的概念 1.1.1 关于服务 1.1.2 现代服务业 1.1.3 会展服务 1.2 会展服务的类别 1.2.1 从展会服务的对象上分类 1.2.2 从展会服务的功能、内容上分类 1.3 会展服务管理的体系与内容 1.3.1 会展服务管理的体系 1.3.2 会展服务管理的内容 1.3.3 会展服务管理的原则 本章小结 复习思考题第2章 会展项目策划服务管理 2.1 会展项目策划的组织设置 2.1.1 会展企业的组织结构 2.1.2 会展企业的部门设置 2.1.3 会展策划部门的绩效考核 2.2 会展项目策划的流程管理 2.3 会展项目策划的立项报批 2.3.1 会展项目立项可行性论证报告 2.3.2 会展项目的报批与管理 本章小结 复习思考题第3章 会展服务营销管理 3.1 会展服务营销的内容 3.1.1 会展服务营销的主体 3.1.2 会展产品和服务营销的内涵 3.1.3 会展服务的主要销售形式 3.2 会展服务营销的渠道与模式 3.2.1 会展服务营销的要素 3.2.2 会展服务营销的渠道 3.2.3 会展服务营销的模式 3.3 招展招商服务与管理 3.3.1 招展的概念 3.3.2 招展方案的制定与管理 3.3.3 招展艺术与技术 3.3.4 招商服务与管理 本章小结 复习思考题第4章 参展商服务管理 4.1 参展目标管理与展前宣传服务 ……第5章 会展现场服务管理第6章 会展物流服务管理第7章 会展设计搭建服务管理第8章 会展接待服务管理第9章 会展商务服务管理第10章 会展安保清洁服务管理第11章 会展场馆经营服务管理第12章 会展财务管理第13章 会展客户关系管理第14章 会展服务质量与品牌形象管理第15章 会展危机管理第16章 会展服务管理中的信息技术参考文献

章节摘录

4）注意事项　（1）要注意工作人员的仪表风度，它直接表明节事活动管理的水平。
（2）入场标识系统要“醒目、准确、易懂、直观”。
（3）室内、室外节事活动的场所要有所区别。
（4）节事活动的现场要保证畅通，根据需要可设立缓进通道，确保公共安全需要。
2.节事现场活动管理　节事活动的现场管理包括对舞台、灯光、音响、布景、装饰、视觉及特效、节目和主持人、供电设施等具体事物的管理。
这些项目一般需要专业人员进行管理，但应纳入节事活动的整体管理范畴。
1）准备工作　节事活动现场必须配备专门的管理人员。
在准备阶段，舞台的设计、声、光、电设备的租用，节目和主持人的选择等，都需指定不同的人员落实、操作。
根据节事活动的具体情况，需要选择代理供应商来完成的，更需要及早落实、实时沟通、确保无误。
2）实施步骤　（1）确保嘉宾出席，做好相应接待工作。
（2）确保主持人对现场信息的可获得性，以便及时调整、应对。
（3）确保所有音响、视频设备以及供电设施的正常运作。
（4）要有专人负责解决现场活动时的干扰因素，如现场的喧哗等。
3）注意事项　（1）节庆活动现场的安全问题是第一位的，人的安全、设备的安全，都需要管理人员的充分重视。
……

编辑推荐

本套丛书是全国服务管理研究领域第一套系列丛书，是全国多所著名高校长期从事服务管理理论和教学研究的著名专家教授近年的研究成果汇总。

丛书立足于现代服务业发展和相关从业人员的现实需要，强调理论与实践的有机结合，从“服务管理基础理论”和“服务行业应用指导”两个层面切入编写。

丛书内容涵盖现代服务管理研究和应用的主要领域，同时吸纳和研究了当前国内外现代服务业发展的前沿理论和热点、焦点问题本套丛书的出现将推进中国服务管理理论发展和学科体系建设，有助于提高我国现代服务业从业人员的专业素养和理论功底。

本套丛书既可作为高等院校相关专业的教材和参考书，也可作为现代服务业相关行业部门和企业的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

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