第一图书网, tushu007.com

<<现代服务业管理原理、方法与案 >

图书基本信息

书名：<<现代服务业管理原理、方法与案例>>

13位ISBN编号：9787301178171

10位ISBN编号：7301178174

出版时间：2010-10-1

出版时间：北京大学出版社

作者：陈小莲,马世骏,马勇

页数：403

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。

内容概要

本书是作者集二十多年现代服务业研究与管理咨询经验而撰写的一部力作。
作者以独特的视角全面审视了现代服务业经营管理中的一系列问题，所以本书对现代服务业的发展有着重大的理论借鉴价值和实践推动作用。
全书分为三篇含十七章内容。
第一篇共分两章，着重介绍了现代服务业的基本特征，并对现代服务业未来的发展趋势进行了展望，以确立全书的基调；第二篇为共分九章，集中阐述了现代服务业发展管理的基本原理与基本方法，以及现代服务业国际化发展的基本模式，是全书的重要组成部分；第三篇共分六章，是全书的重点，具体针对物流、金融、文化创意、会展、IT、咨询等热门现代服务业领域，围绕其商业模式、管理模式、赢利模式等进行了专章阐述。
同时本书还列举了大量经典的案例进行深入解析，具有极强的借鉴价值。

书籍目录

概念篇　第1章 服务与服务业的概念体系　第2章 现代服务业的源起、发展及趋势管理篇　第3章 现代服务业管理的基础理论　第4章 现代服务业战略管理　第5章 现代服务业人力资源管理　第6章 现代服务业客户关系管理　第7章 现代服务业质量管理　第8章 现代服务业流程管理与再造　第9章 现代服务业管理创新　第10章 现代服务业国际化模式选择　第11章 现代服务业信息管理行业篇　第13章 现代金融服务业发展与管理　第14章 现代文化创意产业发展与管理　第15章 现代会展服务业发展研究　第16章 现代信息服务业的发展与管理　第17章 现代咨询服务业发展与管理后记

章节摘录

插图：4.流程图绘制绘制流程图是实施现代服务企业服务流程改造必不可少的步骤。
目前最著名的流程图绘制方法是休斯切克的“蓝图法”。
其基本方法是在蓝图中将一项服务所需要的每一个工作以及各工作之间的相互关系都仔细画出来。
这种清晰的流程图将能够更好地显示出服务质量的失误出现的每个环节，方便在计划过程时进行预防和改进。
5.新流程的实施新流程的实施要具有人力、物力和财力的保证。
其中，人才要素是最基本的要素，这就要求在新流程的实施过程中，首先要对团队中的每一位成员做好培训，通过他们调动其他员工的积极性和创造性，转变旧有的服务技能和价值观点，用新的流程武装他们的头脑。
同时，还要在企业中形成一种良好的文化氛围和激励体系，以规范和引导员工的行为，增强他们的学习热情，提高他们的积极性。
6.评价与反馈流程实施并不意味着企业服务流程再造的结束，还需要进一步对新流程实施后的效果进行事后检测，看其是否真的给企业带来了效益？
这往往是最容易被忽视的而最关键的一个环节，如果新流程确实使企业焕发了活力，那么就继续实施该流程；一旦失误，就必须找出新流程中存在的问题并加以解决。
只有不断调整、循环往复，才能真正提高企业的竞争力。

后记

本书从选题到完成撰写已近三年，在全书文稿的撰写过程中可谓历尽艰辛并遭遇过不少困惑，正是由于得到各位同仁的鼎力相助，于今年7月完成全书初稿的撰写和修改定稿。
由于现代服务业管理在我国尚处于理论和实践探索阶段，为了使本书在理论和实践方面具有更好的总结研讨价值，本书在撰写过程中广泛查阅了国内外在现代服务业管理方面的大量文献资料，并注重吸纳了一些专家学者成熟的学术观点和研究成果，在此一并表示感谢！
此外，还有武汉工业学院管理学院的黄猛、周霄两位教师参与了本书第17章的撰写，湖北大学商学院研究生李芳参与了本书第13章、14章的撰写，高雅参与了本书第16章的撰写。
除此之外，本书在撰写过程中还得到了王宏坤、颜琪等人的许多帮助。
尤其是本书从选题策划到出版发行一直是在北京大学出版社林章波和李虎两位知名编辑的指导下完成的，在此一并表示衷心的感谢！
由于时间和水平有限，书中缺点和错误之处在所难免。
因此，恳请各位读者和广大公众对本书提出批评和指正意见，以便我们能不断完善。

编辑推荐

《现代服务业管理原理、方法与案例》：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

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