

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787810828956

10位ISBN编号：7810828959

出版时间：2007-1

出版时间：北方交通大学

作者：丁宁

页数：313

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

本书是一本全面论述服务管理的专业书籍。

主要内容包括服务经济与服务战略、构建服务企业、服务运营管理、信息技术与服务管理、扩展服务领域与创造价值。

本书观点新颖，材料详实，理论与实际相结合，力求在阐述服务管理理论体系的同时，在实际应用上给读者以具体的指导。

本书可作为本科生、高职生、中专生企业管理专业的教材，也可作为广大服务企业管理者以及消费者从事服务管理活动的重要工具和参考书。

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1篇 服务经济与服务战略 第1章 服务在经济中的作用 学习目标 开章案例 1.1 服务业与服务经济理论 1.2 服务经济的到来 1.3 服务产业与中国经济发展 思考题 案例分析1-1 第2章 服务及服务特性 学习目标 开章案例 2.1 服务概述 2.2 服务的一般特性 2.3 服务分类与服务包 思考题 案例分析2-1 第3章 服务战略 学习目标 开章案例 3.1 服务竞争环境 3.2 服务竞争战略 3.3 服务产品生命周期与战略 3.4 服务产品营销战略 思考题 案例分析3-1 案例分析3-2第2篇 构建服务企业 第4章 服务传递系统设计 学习目标 开章案例 4.1 服务蓝图 4.2 服务流程结构 4.3 服务过程流程图 4.4 服务传递系统设计 4.5 服务系统设计的方法 思考题 案例分析4-1 第5章 服务设施设计与定位 学习目标 开章案例 5.1 服务设施设计 5.2 服务设施的布局 5.3 服务设施定位的相关因素 5.4 服务设施定位的方法 5.5 服务设施定位的新策略 思考题 案例分析5-1第3篇 服务运营管理 第6章 服务接触 第7章 服务质量 第8章 服务补救 第9章 排队管理 第10章 人力资源管理 第11章 生产能力与需求管理 第4篇 信息技术与服务管理 第12章 服务与信息技术 第13章 信息技术在服务管理中的作用与应用第5篇 扩展服务领域与创造价值 第14章 新服务的发展 第15章 生产力和质量的提高 第16章 服务的成功与失败附录A ISO 9000族标准及质量认证附录B 抱怨信参考文献

## 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>