第一图书网, tushu007.com

<<服务经营管理学>>

图书基本信息

书名：<<服务经营管理学>>

13位ISBN编号：9787300061399

10位ISBN编号：7300061397

出版时间：2005-2

出版时间：人民大学

作者：（美）哈克塞弗 等著，顾宝炎，时启亮 等译

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

第一图书网, tushu007.com

<<服务经营管理学>>

内容概要

我国服务业的发展正处在一个方兴未艾的关键时期，本书从多学科的角度，如经济学、心理学、作业管理、营销管理、国际管理、战略管理、人力资源管理等领域探讨服务管理，并融合了国际上最新的服务经营管理观念、理论、技能和方法。

本书是一本优秀的服务管理教材，其所探讨的问题，正是我国服务业发展过程中急需解决的问题，对这些知识的理解、消化、掌握和应用，必将有助于推动我国服务业的快速发展。

本书共分为4篇19章。

第Ⅰ篇为服务概论，主要介绍了服务业的概念特征和服务业的战略意义。

从全球化的视角考察服务，重点讨论了服务质量、客户满意度和价值创造三大主题，以及服务战略对竞争力的影响。

第Ⅱ篇介绍了如何用一流的服务创造客户价值，提升客户满意度，如何构建服务经营管理体系，集中论述了构建服务体系的总体设计，包括技术设计、组织设计和场所设计，以及服务市场定位等。

第Ⅲ篇主要论述服务系统的运作及服务机构管理者所面临的挑战，以及如何应对服务的需求与供给。包括对供给和需求的匹配管理、排队和模拟方法、服务质量管理、服务生产率及绩效评估等。

第Ⅳ篇对服务经营管理的技术和方法进行了全面详尽的介绍。

本书可作为全国各地大专院校经营管理专业教师、高年级本科生、研究生和MBA的学习用书和教学参考书，还可作为服务性企业管理人员的培训教材，同时，也是咨询顾问和服务管理研究者以及对服务管理感兴趣的广大社会自学者的必读参考书。

本书可作为服务管理学、计量或非计量导向的服务业管理，以及特别强调传统服务作业管理等课程的教材。

第一图书网, tushu007.com

<<服务经营管理学>>

书籍目录

第Ⅰ篇 服务概论 第1章 今日社会中的服务业 1.1 本章概述 1.2 服务的定义 1.3 经济领域中的服务业 1.4 服务业发展动因理论 1.5 本书概要 1.6 本章提要 讨论题 参考文献 第2章 服务特征与互动 2.1 本章概述 2.2 生产系统的一般概念 2.3 服务的特征 2.4 自成系统的服务机构 2.5 服务中的交互作用 2.6 本章提要 讨论题 案例2-1 沃尔特·迪斯尼：人人都是表演明星 案例2-2 沙利文汽车公司 参考文献 第3章 消费者：服务管理的核心 3.1 本章概述 3.2 消费者及其需求 3.3 消费者行为及消费者决策模型 3.4 购买服务的特征 3.5 美国消费观念剖析 3.6 对未来的展望 3.7 本章提要 讨论题 案例3-1 奥希斯洗衣有限公司 案例3-2 Merrill Lynch理财服务公司 参考文献 第4章 服务业的全球化：国际竞争中的服务管理 4.1 本章概述 4.2 服务的国际贸易 4.3 服务企业面向全球的原因 4.4 服务业所处的国际环境 4.5 全球化的形式 4.6 本章提要 讨论题 案例4-1 Peters & Champlain会计师事务所 案例4-2 必胜客在莫斯科：好事多磨 参考文献 第5章 服务战略与竞争 5.1 本章概述 5.2 价值 5.3 战略 5.4 制定富有竞争性的服务战略 5.5 本章提要 讨论题 案例5-1 战略经营使沃尔玛蒸蒸日上 案例5-2 NovaCare股份有限公司 参考文献 第6章 服务定位与营销 6.1 本章概述 6.2 营销活动与经营活动的整合 6.3 商品营销与服务营销的差异 6.4 营销组合 6.5 营销战略 6.6 本章提要 讨论题 案例6-1 联邦快递的营销与经营战略 案例6-2 票价之战 参考文献第Ⅱ篇 构建服务体系……第Ⅲ篇 服务系统的运营第Ⅳ篇 服务经营管理的技术与方法附录 标准正态曲线围出的区域

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

书评长期以来，我们比较偏重于工业，制造业等领域中的管理问题的研究，对于服务业的经营管理研究则较为薄弱，一方面是因为我国的服务业不够发达；另一方面是对服务业研究的缺乏，这也是制约我国服务业更好发展的原因之一。
因此我认为引进这部著作是正当其时，很有意义。
——复旦大学管理学院名誉院长、教授、郑绍濂 全国工商管理专业硕士教育指导委员会副主任　本书不仅是我们如何构建有效的服务经营管理体系，提供了理论性和知识性的指导，而且也提供了一些实用性和定量方法以及应用的实例。
相信本书能为全国各领域服务业的发展，提供很多有针对性和实用性的帮助。
——上海理工大学教授 顾宝炎推荐序　　服务经营管理学上海理工大学顾宝炎教授送来他的译著《服务经营管理学》请我写序。
改革开放以来，为了配合管理教育的发展，有许多国外优秀管理著作的中文版相继问世，但关于服务管理方面的译著总的来讲还不多，现有南开大学张全成、范秀成等翻译的《服务管理：运营、战略和信息技术》一书，而这部《服务经营管理学》则是这方面的另一本佳作。
　　服务业今天已渗透到我们社会的各个方面，其在整个国民经济建设和社会进步协调发展中的重要性已越来越在实践中显现。
正如本书中所介绍，在美国，服务业为全社会提供了80%的就业岗位，创造了75%的国内生产总值（GDP），在雨后春笋般创立的新企业中，70%属于服务业，服务输出也越来越成为全球化国际贸易中的重要组成部分。
长期以来，我们比较偏重于对于工业、制造业等领域中的管理问题研究，对于服务业方面的经营管理研究则是较为薄弱，其原因一方面是我国的服务业还不够发达；另一方面是对服务业研究的缺乏，这也是制约我国服务业更好发展的原因之一。
因此我认为引进这部著作是正当其时，很有意义。
　　自工业革命以来工业社会的经济活动，是以提供由机器制造的商品为其基本特征的，机器和能源成为制约生产的主要因素，制造业则成为其主导的行业;而当今后工业社会的经济活动，是以提供各类社会服务为其基本特征的，信息和知识成为人们竞争的主要内容。
服务业从一开始就是以“为人服务”为对象的，而对人的管理比对物的管理难度要大得多，复杂得多。
服务业研究的难度还在于，它涉及行业领域的广泛性和多样性，它不如采掘业、制造业、建筑业等行业的行业界限比较清晰。
服务业不仅涵盖了包括商业、运输、通信、金融、保险、娱乐业、酒店业等这些经济型的行业，而且还涵盖了包括政府部门在内的为社会提供服务的非经济型的公共行政管理和服务机构。
无论对于制造业还是服务业来说，经营管理都是很重要的，而这一点对于服务业来说则更为重要。
这是因为服务业所面对的境况和挑战相对于制造业来说，难度更大，也更复杂。
因此，探索服务业的发长和发展规律及其经营管理的特征，成为急迫需要研究的课题。
　　既重视定性研究又重视定量研究，这是这本书的一个特色。
长期以来，我一直认为，努力做到定性研究和定量研究两者之间的结合和平衡，是管理科学研究中非常重要的问题。
对两者的任何偏向，都是对管理科学发展极为不利的。
虽然每个学者的研究重点和专长会各有侧重，但在对于管理科学的总体把握上，一定要两者相结合，缺一不可。
缺乏定性研究可能会造成在方向上的失误；缺乏定量研究则会使一些想法流于空谈而无法付诸实施。
我国服务业发展要从粗放型向集约型转变，加强定性研究和定量研究的结合，可以说是当务之急。
本书不仅提供了这方面的理论知识，而且提供了许多有趣而很有启示的案例，相信对我国的管理学界同行们会很有参考价值。
目前在各高校，管理门类下的管理科学与工程和工商管理二个一级学科的许多研究课题，都在日益互

相交叉、渗透、融合和难解难分，这也说明在我国对此问题管理学界正在日益形成共识。
对于管理科学的研究，不仅要注重对国外先进管理理论和方法的引进，也要注重对我国管理经验的成果和理论的探索。
世界各国的国情、历史、文化等都不尽相同，甚至在国内也存在各地区之间的不平衡。
全球化和国际接轨并不是意味着“全球一律”，恰恰相反，其基本点正是在于建立在各国、各地区差异基础上的互补性。
我们不仅希望看到国外优秀著作的引进，我们更期望有立足于我国管理实践基础上的管理学著作问世。
在这方面，由成思危副委员长主持的《管理科学文库》已经在做出努力，并已出版了一批由我国管理学者所撰写的优秀管理著作；同时，需要加强对我国服务业实践的研究，尤其是期望有立足于我国管理实践基础上的服务业经营管理方面优秀著作的早日问世。
当然任何一部著作都会有其局限性，如果说这本译著所探讨的服务经营管理还有不足的话，那就是还缺乏对服务文化和服务业全球合作上的深入探讨。
我国的MBA教育发展经过了10多年的努力，全国已有87所院校成为工商管理专业学位的培养单位。
为了适应全面建设小康社会的战略目标，我国的MBA教育，无论在学校规模和学生规模都会有一个大的发展，在教育质量和课程结构上也需要有个新的提高。
在MBA教育中，加强对服务经营管理方面课程的设置，也应成为值得注意的重要方向。
最后，感谢顾宝炎教授和时启亮教授为我们提供了这样一本优秀的译著，也希望我们全国管理学界同行们共同努力，为我国管理学科的发展不断做出新的贡献。
是为序。

郑绍濂　　复旦大学管理学院名誉院长、教授
全国工商管理专业硕士教育指导委员会副主任　　2004年5英文版序

服务经营管理学《服务经营管理学》一书的第1版在10年前问世，与第1版相比，本书有许多显著的变化。
我们对其中的7章做了重要的修改，并新增了7章。
全书分为4篇，增加了许多新的案例。
新增加的内容包括服务管理中的各种对象、服务的全球化、服务的设计与开发，以及服务的生产率研究等等。
这些专题都已经成为经营者和学者们的重要话题，值得进行进一步的探讨。
新增的另外3章涉及的内容是服务管理以客户为中心、服务的竞争与战略以及政府与私营非营利机构的管理。
第Ⅰ篇从第1章到第6章属于服务概论。
它向学生介绍服务的一般概念，并提供若干重要领域的背景资料。
其中第1章介绍服务在社会中的作用。
第2章介绍服务的特征，讨论服务对象的重要性。
第3章介绍消费者作为服务对象的地位，以及消费者对服务的需求和购买服务的动机所在。
第4章从全球的视点来考察服务，并讨论经济全球化带来的挑战。
第5章初步涉及服务质量、顾客满意度以及价值创造三大主题，并介绍服务战略对竞争的影响。
第6章研究服务机构中营销活动与经营活动的相互关系。
第Ⅱ篇重点介绍如何用一流的服务创造客户价值，提升客户满意度，如何为此建立服务体系。
第7章阐述的是服务管理中技术的作用。
第8章展示的是服务设计的原理，讨论如何将制造业中保障质量、创造价值的行之有效的技术应用于服务业中。
第9章的重点是讨论如何开发人力资源，以此去创造客户价值，提升客户满意度。
该章还在补遗中专题讨论如何评价工作和劳动。
第10章是两个有关服务体系建立的重要话题：如何配置服务设施；如何定位服务场所。

第一图书网, tushu007.com

第Ⅲ篇的话题与服务系统的运作及服务机构的管理者所面临的挑战有关。
如何应对服务的需求与供给，这是一大难题。
这一话题在第11章中述及。
第11章的补遗讨论的是与此有关的两个重要话题：排队现象与模拟现象。
第12章介绍一般服务质量与具体服务质量的基本概念。
该章补遗中讨论质量保障的技术支持。
服务机构的管理者所面临的另一大难题是如何提高员工工作的劳动生产率。
第13章着重讨论这一话题。
该章中还将简要叙述数据汇集分析方法。
因为这是评价服务机构效率的十分有效的方法。
在第三部分的结尾，本书讨论服务业的一个重要分支：政府机构及非营利服务机构。
我们将讨论这类机构的性质，以及机构管理者所面临的挑战。
第Ⅳ篇与服务经营的技术与方法有关。
其中包括服务预测、交通工具的调度、服务方案设计、服务过程及服务结果规划、保障服务经营的存货系统等等。
在服务管理中需要量化控制的经管人员应该格外关注这一部分。
本书是从多学科的综合视角来编写的。
各专题的讨论都涉及到多领域的理论。
这些领域包括经济学、心理学、市场营销学、国际管理学、决策学、人力资源管理和管理科学等等。
本书可作为服务管理学课程的教材。
教学中，教师可以用计量经济的方法，也可以不用这种方法。
当然，本书也可按传统的模式处理，只强调服务，作为经营管理学课程的教材。
本书所涉及到的内容若用常规的教学安排无法在一个学期中完成。
但是，本书的各章都相对独立成篇。
所以教师在教学中可以自主选择章节作为教学内容。
也可以自己编排各章的顺序，以适应不同的教学目的。
有些教师在教学中十分注重案例分析，留出一大块时间组织学生讨论案例。
他们在选择教科书时，喜欢案例多一些的教材，特别是案例十分详尽的教材。
也有一些教师尽管使用案例，但是分配的时间却不多。
他们倾向于使用含有简短案例的教材。
我们试图采取折衷的方式，即在大部分不做计量分析的章节末尾编排一个短案例和一个长案例。
每章的末尾，我们还设计了讨论题。
若是需做计量分析的章节，我们编制了一些练习题。
这种安排与第1版相似。

森吉兹·哈克塞弗　　巴里·伦德尔
罗伯塔·S·拉塞尔　　罗伯特·G·默迪克

第一图书网, tushu007.com

<<服务经营管理学>>

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