第一图书网, tushu007.com

<<服务业的质量管理>>

图书基本信息

书名：<<服务业的质量管理>>

13位ISBN编号：9787310024179

10位ISBN编号：7310024176

出版时间：2006-1

出版时间：南开大学出版社

作者：杨坤张金成

页数：274

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

内容概要

《服务业的质量管理：基于开放的生产体系》从中国服务业发展现状及其质量问题的基本认识入手，在对前人研究进行充分认识的基础上，分析了服务业的特点及其对服务企业质量行为的影响，外部环境对服务企业质量行为的影响，服务业开放生产体系的质量管理一——政府的介入、消费者权益保护、服务过程管理，服务质量与服务生产力——开放式生产体系的生产力评价，构建服务质量社会保障体系等问题。
在服务管理和服务营销、服务企业运营特点、服务业运营环境对服务质量的影响等方面，提出了创新性的观点。

<<服务业的质量管理>>

书籍目录

第一章　蓬勃发展的服务业与服务业质量问题第一节　蓬勃发展的服务业第二节　中国服务业的质量问题第三节　我国一些主要服务行业质量现状第四节　中国服务业质量问题一般特点分析第二章　服务质量管理研究综述第一节　服务的定义及特点研究第二节　服务业及服务分类研究第三节　服务质量管理研究第四节　宏观质量管理与政府管制第三章　服务运营特点以及对服务企业质量行为的影响第一节　服务生产特性第二节　服务运营特点对服务质量的影响第四章　外部环境对服务企业质量行为的影响第一节　市场环境与服务企业质量行为第二节　政府管制与服务业质量管理第五章　服务业开放生产体系的质量管理——政府的介入第一节　服务业与制造业：不同的管理对象第二节　洞悉行业特点，突破服务业质量管理第六章　服务业开放生产体系的质量管理——消费者权益保护第一节　消费者权益保护第二节　服务领域消费者权益特征第三节　被动服务第四节　基于消费者权益的服务业质量管理要点第七章　服务业开放生产体系的质量管理——服务过程管理第一节　过程质量分解第二节　服务过程复制第三节　企业优质服务行为复制——质量价值与成本控制第四节　服务业的过程质量管理第八章　服务质量与服务生产力：开放式生产体系的生产力评价第一节　服务生产力研究在现代服务管理理论中的地位第二节　服务生产力研究第三节　着眼于企业和顾客的新型服务生产力评价第四节　新型服务生产力评价模式下的服务管理新观念第九章　构建服务质量社会保障体系第一节　第三部门的相关理论第二节　健全服务质量的保障体系第三节　培育全社会的服务和质量意识全书小结参考文献后记

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