

<<服务柔性能力与模型>>

图书基本信息

书名：<<服务柔性能力与模型>>

13位ISBN编号：9787310024285

10位ISBN编号：7310024281

出版时间：2006-1

出版时间：南开大学出版社

作者：陈荣平

页数：331

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>

## <<服务柔性能力与模型>>

### 内容概要

《服务柔性能力与模型：基于顾客价值的服务柔性竞争优势理论》从分析服务的独特特性和服务性企业战略管理的特点和问题入手，以服务管理、服务营销和战略管理的相关理论为基础，把柔性理论导入服务企业的战略管理之中，研究界定了服务柔性的概念定义、识别了五种服务柔性的能力类型和四个测评维度、构建了服务柔性的三个层面结构模型，在此基础上论述了服务柔性的顾客价值创造和竞争优势获取机理。

它开发了一个完整的服务柔性概念和服务柔性理论框架（包括服务柔性分类矩阵、服务柔性的过程整合模型和系列的构成层面等），对推动服务柔性理论研究的系统化和理论化有积极意义。

## <<服务柔性能力与模型>>

### 书籍目录

第一章 研究服务柔性能力的价值和方法第一节 研究服务柔性能力的意义第二节 服务柔性能力的研究领域评述一、在服务领域导入柔性概念的缘由二、服务柔性的主要研究视角和理论贡献三、服务柔性研究的局限和机会第三节 本书的主要研究问题和研究范围一、本书研究问题的确认二、本书的价值和理论创新点三、本书的研究范围第四节 本书采用的研究方法一、社会科学研究方法基础二、研究方法选择三、研究命题和研究思路第二章 服务的特性和管理问题第一节 服务的概念和特性一、服务的概念二、服务的特性第二节 服务经营环境的不确定性及其管理问题一、服务环境不确定性特点二、服务环境不确定性及其挑战三、不确定性条件下的服务战略及其局限性第三节 服务不稳定性及其管理问题一、服务不稳定性特点二、服务不稳定性给服务管理和市场营销带来的挑战三、服务不稳定性管理的相关理论局限性第四节 管理服务不确定性的柔性观点一、管理范式变革二、新服务战略观三、基于顾客价值的服务柔性竞争优势第三章 服务柔性的概念界定和模型构建第一节 柔性概念定义的方法回顾一、柔性的概念二、柔性概念定义的方法第二节 服务柔性概念的界定一、服务柔性定义的相关文献评述二、服务柔性能力的需求分析三、柔性的跨学科定义比较分析四、实践层面的服务柔性现象观察五、服务柔性概念的归类和陈述第三节 服务柔性的能力类型和测评维度的识别一、服务柔性的管理能力二、相关的柔性能力类型分析三、服务柔性能力类型的识别四、服务柔性能力类型的定义五、服务柔性能力的测评维度第四节 服务柔性的模型构建一、柔性分类框架的文献回顾二、服务柔性的模型构建方法分析三、服务柔性的三个层面结构第四章 战略层面的动态回应能力第一节 服务经营环境的不确定性分类一、从服务企业竞争优势视角对服务不确定性问题的审视二、服务经营环境不确定性的分类框架第二节 服务柔性动态回应能力的概念内涵和构成

<<服务柔性能力与模型>>

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>