

<<服务生产力及其评价体系>>

图书基本信息

书名：<<服务生产力及其评价体系>>

13位ISBN编号：9787310025336

10位ISBN编号：7310025334

出版时间：2006-7

出版时间：南开大学出版社

作者：刘凤瑜

页数：228

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>

<<服务生产力及其评价体系>>

内容概要

第一部分共两章，主要阐述了服务生产力及其评价与管理的经济发展背景、理论与现实意义。其中，第一章全面阐述了服务生产力及其评价与管理的理论与现实意义，第二章评述了服务生产力及其评价与管理研究课题的国内外相关研究发展现状。

第二部分包括第三章至第六章，共四章，主要研究服务投入与产出的决定因素，并在此基础上提出了服务生产力的概念化模型和测评体系。

第三部分包括两章，主要就服务生产力的改善与提高等问题对服务企业提出了一些有益的管理启示。其中，第七章主要探讨了服务生产力改善的管理支持问题，第八章对整个研究及结果进行了总结，并展望了未来的研究问题与方向。

<<服务生产力及其评价体系>>

书籍目录

第一章 导论第一节 服务经济时代的来临 一、经济服务化时代二、知识经济的兴起与服务业的知识化趋势三、服务业将成为社会经济发展的持续动力 四、服务竞争与市场竞争第二节 服务经济时代企业竞争优势的来源一、顾客满意度,企业竞争优势的晴雨表二、服务质量,企业竞争优势的根本保证三、核心能力,企业竞争优势的来源四、服务生产力,企业竞争力的重要表征第三节 服务生产力及其评价与管理研究的理论与现实意义一、研究服务生产力及其评价与管理理论的理论意义二、研究服务生产力及其评价与管理理论的实际意义第四节 服务生产力及其评价与管理研究的总体设计与研究方法一、服务生产力及其评价与管理研究的总体设计思路二、服务生产力及其评价与管理研究的研究框架三、服务生产力及其评价与管理研究的研究方法第二章 服务生产力相关研究与理论文献综述第一节 国际生产力研究的发展状况一、生产力概念的出现与理论演变二、生产力的评价与测量三、生产力的改善与提高第二节 国内外服务生产力研究与述评一、服务生产力的概念及要素二、服务生产力的评价与测量三、服务生产力的改善与提高第三节 服务生产力研究在现代服务管理理论中的地位一、现代服务管理理论架构二、服务生产力研究在现代服务管理理论中的地位第四节 服务生产力及其评价与管理研究的理论假设与创新要点 一、服务生产力及其评价与管理研究的理论假设二、服务生产力及其评价与管理研究的创新要点第三章 服务生产的投入要素第一节 服务生产投入分类一、分类及其规则二、服务生产投入分类第二节 服务生产投入的特性一、服务投入成本类型及其对服务生产的影响二、服务提供者服务投入的性质第三节 服务生产投入的决定要素一、影响服务生产投入的系统环境因素二、决定服务生产投入的宏观环境因素三、决定服务生产投入的微观环境因素第四章 服务生产的产出要素第一节 服务生产产出分类一、服务提供者和顾客的服务产出二、服务市场占有率和市场竞争能力三、财务指标、非财务指标与综合性指标第二节 服务生产产出的性质一、服务产出难以界定二、服务产出的数量直接依赖于服务需求三、服务产出的质量需要考虑外部因素的影响.....第五章 服务生产力概念性模型第六章 服务生产力的测评第七章 服务生产力的管理支持第八章 服务生产力及其评价与管理研究总结和展望参考文献后记

<<服务生产力及其评价体系>>

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>