

<<服务质量评价理论与方法>>

图书基本信息

书名：<<服务质量评价理论与方法>>

13位ISBN编号：9787506661768

10位ISBN编号：7506661764

出版时间：2011-2

出版时间：中国标准出版社

作者：程龙生 编

页数：118

字数：194000

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>

## <<服务质量评价理论与方法>>

### 内容概要

《服务质量评价理论与方法》是在“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”中“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用”

课题研究的基础上编写的。

《服务质量评价理论与方法》主要研究服务质量评价的有关理论与方法，介绍了服务、服务经济、服务流程及服务系统的相关概念，服务质量及其形成机理，提出了服务质量评价通用指标体系，给出了特定行业评价指标构建思路，介绍了服务质量测评调查方法，提出了服务质量评价思路、评价模型及服务质量测评通则，并进行了实际服务质量测评应用研究。

《服务质量评价理论与方法》具有较强的实用价值，可供服务行业管理者、研究者，服务行业监管部门和服务认证机构等相关人员阅读、参考。

# <<服务质量评价理论与方法>>

## 书籍目录

### 第1章 服务经济

- 1.1 服务经济的到来
- 1.2 服务经济的重要性
- 1.3 服务经济的内涵、特征及表现形态
  - 1.3.1 服务经济的内涵
  - 1.3.2 服务经济下服务特点
  - 1.3.3 服务经济的表现形态
- 1.4 服务经济的发展
  - 1.4.1 发达国家服务经济发展的总体历程
  - 1.4.2 发达国家服务业的内部结构
  - 1.4.3 发达国家服务经济发展的特点
  - 1.4.4 中国服务经济发展的趋势
- 1.5 服务质量评价及服务认证对服务经济的作用

### 第2章 服务与服务管理

- 2.1 服务的概念和特性
  - 2.1.1 服务的概念
  - 2.1.2 服务的特征和特性
  - 2.1.3 服务与产品的区别
- 2.2 服务流程
  - 2.2.1 服务流程的含义
  - 2.2.2 服务流程图
- 2.3 服务管理的内涵与特征
  - 2.3.1 服务管理理论的发展
  - 2.3.2 服务管理的内涵
  - 2.3.3 服务管理的特征
- 2.4 服务管理的主要内容
  - 2.4.1 服务系统
  - 2.4.2 服务管理的内容
  - 2.4.3 服务管理研究的发展趋势
- 2.5 服务补救
  - 2.5.1 服务补救概述
  - 2.5.2 服务补救对顾客满意度的影响
  - 2.5.3 服务补救实施策略

### 第3章 服务质量及其形成机理

- 3.1 质量的概念和特性
  - 3.1.1 质量的概念
  - 3.1.2 质量的特性
- 3.2 服务质量的特征和特征
  - 3.2.1 服务质量定义
  - 3.2.2 服务质量特征
- 3.3 服务质量的要素分析
  - 3.3.1 服务接触与感知服务质量
  - 3.3.2 服务质量表征要素国内外研究现状
  - 3.3.3 服务质量构成要素研究总结
- 3.4 服务质量形成机理

## <<服务质量评价理论与方法>>

3.4.1 格罗鲁斯服务质量形成机理

3.4.2 PZB服务质量形成机理

3.4.3 基于顾客感知质量与组织支撑质量的服务质量形成机理

3.4.4 基于四因素模型的服务质量形成机理

### 第4章 服务质量评价指标体系研究

4.1 概述

4.2 服务质量评价通用指标体系

4.2.1 评价指标设立原则

4.2.2 通用指标体系构建

4.3 特定行业评价指标的构建思路

4.4 指标赋值规范

4.4.1 指标赋值规范思路

4.4.2 几种赋值方法

4.5 指标筛选思路和方法

4.5.1 评价指标筛选的思路

4.5.2 几种指标筛选方法

4.6 服务质量评价调查方法

4.6.1 常用调查方法分类

4.6.2 几种常用方法

4.6.3 调查思路

### 第5章 服务质量评价模型与方法研究

5.1 概述

5.2 服务质量评价整体思路

5.3 顾客感知服务质量指数评价模型和方法

5.3.1 不需要确定权重的评价模型和方法

5.3.2 需要指标权重的评价模型和方法

5.3.3 评价指标权重确定方法

5.3.4 评价结果的换算

5.4 服务质量测评通则

### 第6章 服务质量评价方法应用(以汽车客运站为例)

6.1 汽车客运站服务的特征

6.2 江苏汽车客运站服务质量现状及存在问题分析

6.3 评价指标体系设计

6.4 服务质量评价前期准备工作

6.5 顾客感知质量(CPQ)评价结果计算过程

6.6 组织支撑质量(OSQ)评价结果计算过程

6.6.1 专家打分数据及初步处理

6.6.2 评价指标赋权

6.6.3 组织支撑质量(OSQ)评价结果

6.7 服务质量综合评价结果及相关建议

### 附录1 服务质量测评通则(草案)

### 附录2 汽车客运站顾客感知质量(CPQ)调查问卷

### 附录3 汽车客运站组织支撑质量(OSQ)赋值规范

### 参考文献

## 章节摘录

随着服务经济的蓬勃发展，现代服务经济理论自然地抛弃了“服务非生产性”的经典观念，强调了商品和服务在两个根本方面是相同的：在消费理论中，最终商品和服务的消费都能提供效用、增加福利，国民生产总值可以由在竞争市场上买卖的商品和服务的价值相加而得到；在生产理论中，商品和服务的生产都需要资本、劳动、技术和中间商品或服务的投入。因此，商品和服务没有根本的区别。

服务经济按其研究的范围有广义和狭义之分。

狭义的服务经济就是生活服务业经济，主要研究与人民生活相关的饮食、旅店、日用品修理、理发、照相等行业的活动。

广义的服务经济除研究生活服务业之外，还研究包括邮电、通信、运输、娱乐、文化教育、科研、卫生等诸多领域在内的国民经济部门和行业的活动，即凡具有时代特征的、适应现代人的需求和城市现代化发展的服务业，都应引入服务经济研究的范畴。

服务业内部产业门类众多，按照服务业产生的先后顺序，分为传统服务业和新兴服务业。

一般来说，传统服务业的劳动生产率较低，属于劳动密集型，主要发挥就业功能。

新兴服务业主要出现在生产者服务中，属于知识技术（人力资本）密集型，有高技术知识含量、高生产率和附加高附加值等特点。

（1）国外对服务经济理论的研究 亚当·斯密（1776）根据自己提出的劳动价值论，判定服务活动属于非生产性劳动。

“制造业工人的劳动可以固定并实现在特殊商品或可卖商品上”，才是生产性劳动。

他认为，非生产性劳动不对社会财富的增加提供贡献，非生产性劳动从业人员的增加会使经济增长下降。

在生产性劳动与非生产性劳动的问题上，马克思基本继承了斯密的观点，但有所批判。

收入的一部分同充当使用价值的商品交换，一部分同作为使用价值来消费的服务本身来交换，即同物质商品的使用价值一样，服务是具有物质内容的使用价值，其使用价值就是劳动本身。

但是，提供服务的劳动没有固化在商品之中，而是直接进入消费过程，因此，从劳动相对于资本的关系来看，提供服务的劳动是“非生产性”的。

瓦尔拉斯、李斯特和马歇尔等后来的经济学家，虽对服务的非生产性有所质疑，但基本上沿袭了斯密的观点。

服务经济学作为一门独立的学科理论，在西方是从20世纪30年代开始的。

服务经济理论的创始人，通常认为是费希尔。

他首次提出了对产业经济学和国民经济核算理论具有重大影响的“三次产业”理论，认为社会经济的发展是从第一产（农业）占优势的经济，依次过渡到第二产业（工业）占优势的经济和第三产业（服务部门）占优势的经济。

<<服务质量评价理论与方法>>

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>