

<<服务产品设计>>

图书基本信息

书名：<<服务产品设计>>

13位ISBN编号：9787538138979

10位ISBN编号：7538138978

出版时间：2003-1

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：陈觉

页数：337

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>

<<服务产品设计>>

内容概要

人类社会已步入一个新的阶段--后工业化社会，高度发达的服务业成为这个社会阶段的重要经济特征。

这个行业在国民经济结构中占据越来越重要的地位，其提供的门类众多的服务产品极大地丰富了现代社会生活，提高了人们的生活质量和工作质量。

了解服务业的整体行业概况和服务产品的特点与类型，有助于服务组织把握行业发展的趋势，从而开拓服务产品设计的思路。

<<服务产品设计>>

书籍目录

序言第一章 服务业与服务产品第一节 社会经济发展阶段与服务业的兴起第二节 后工业社会的服务业第三节 服务产品的涵义与特征第四节 服务的分类第二章 服务产品设计方案第一节 服务产品设计与基本内容与步骤第二节 服务设计方案的形成和确定第三节 服务产品特点确定的思路第四节 服务产品特点确定的方法第三章 服务理念形成与服务包设计第一节 服务理念的产生和形成第二节 服务包模型第三节 服务包设计第四章 服务流程总体设计第一节 服务流程总体设计与服务流程的类型第二节 服务流程设计的基本方法第三节 服务竞争战略与流程总体设计第四节 服务系统的总体描述--服务蓝图第五节 流程技术第六节 自动化、信息技术与服务业第五章 服务环境与设施布局设计第一节 服务环境设计的基本内容.....

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>