

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787802075009

10位ISBN编号：7802075009

出版时间：2006-3

出版时间：经济管理出版社

作者：张宁俊

页数：285

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>

## <<服务管理>>

### 内容概要

从服务质量与服务能力的角度探讨服务管理与服务竞争是一个新的研究视角。

服务竞争、服务质量和服务能力三个方面集中代表了服务管理研究的主要领域和重点内容，也是当今服务管理研究的热点和难点。

本书综合运用服务管理、战略管理、运作管理、人力资源管理的理论与方法，研究作为整体的服务企业的一般性经营管理问题，探讨服务企业提高服务质量与服务能力，进而有效建立竞争优势的一般规律，并在三个方面进行了创新性探索：构建服务竞争战略的概念框架，建立服务竞争的理论分析模型。

提出并论证员工技能及储备与改善服务能力、提高服务质量的关系和作用。

应用服务竞争战略框架，分析不同类型服务企业的战略选择和经营管理。

## <<服务管理>>

### 作者简介

张宁俊，1982年1月本科毕业于西安交通大学，企业管理博士，教授、博士生导师，西南财经大学工商管理副院长。

1999—2000年美国旧金山大学、华盛顿州立大学访问学者。

在20多年的高等院校教学工作中，积累了丰富的教学经验，获得2002年国家级高等教育优秀教学成果二等奖和四川省优秀教学成果一等奖；专著《国有资产流失研究》获2001年四川省第九次社会科学优秀成果奖一等奖，四川省社会科学优秀成果奖一等奖，教育部高等教育人文社科奖三等奖等奖项。当前的研究领域主要聚焦于管理发展与变革、服务管理与服务竞争研究，人力资源开发与管理理论与实践。

共出版著作、教材、发表论文等成果70多项，承担国家、省部级课题和国际、国内合作课题21项。在研项目包括《员工关系研究》和《小企业创业与管理》等。

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 服务经济大趋势 第一节 概论 第二节 研究的意义、内容与方法 第二章 服务的性质  
第一节 服务概念的界定 第二节 服务特性研究 第三节 服务分类研究 第四节 服务消费研究  
第三章 服务管理理论研究的发展 第一节 服务管理研究的阶段划分 第二节 主要观点综述 第  
三节 服务管理研究的发展趋势 第四章 构建服务竞争研究模型 第一节 服务竞争趋势及影响因素  
第二节 建立在关系基础上的服务竞争理念 第三节 服务竞争的终极目标——为顾客创造价值  
第四节 服务竞争战略 第五章 服务质量研究 第一节 认识服务质量 第二节 感知服务质量模型  
第三节 服务质量管理 第六章 服务能力研究 第一节 服务能力与服务需求的基本关系 第二节  
服务能力管理 第三节 服务技能储备与管理 第七章 基于质量与能力的中国企业服务竞争研究  
第一节 中国电信企业服务竞争研究 第二节 基于员工能力的金融企业服务竞争研究 第八章 不同  
类型服务企业的竞争战略与经营管理 第一节 生产型服务组织的战略选择与经营管理 第二节 综  
合服务企业的战略选择与经营管理 第三节 专业服务公司的战略选择与经营管理 第四节 综合性  
专业服务企业的竞争战略与经营管理 第五节 不同类型服务企业的经营管理评析结论参考文献

<<服务管理>>

编辑推荐

本书综合运用服务管理、战略管理、运作管理、人力资源管理的理论与方法，研究聚焦于作为整体的服务企业的一般性经营管理问题，探讨服务企业提高服务质量与服务能力，进而有效建立竞争优势的一般规律。

本书展开的研究，符合服务经济的国际与国内发展现状。

## 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>