

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787811121780

10位ISBN编号：7811121786

出版时间：2006-9

出版时间：云南大学出版社

作者：于千千，秦德智 编

页数：419

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>

## &lt;&lt;服务管理&gt;&gt;

## 内容概要

《服务管理》在内容体系上分为三个部分。

第一部分是服务管理概论，包括第一至三章。

第一章介绍服务的一般概念、特性及在经济中的地位与作用；第二章在对企业内外部环境分析的基础上，以市场需求为导向，确定服务企业的总目标和发展方向，解决企业发展战略问题；第三章讨论如何进行市场细分与定位，运用服务营销的策略，创造竞争优势。

第二部分的主题与职能管理有关，包括第四至七章。

第四章——服务计划管理，讨论服务企业通过服务预测来把握服务需求的变化趋势，更好地规划企业自身的服务能力，适应消费者需求；第五章——服务项目管理，探讨在资源约束条件下，通过对服务项目中各种活动的合理安排、科学调度，解决以最低的成本为顾客提供高质量服务的问题；第六章——服务企业人力资源，在分析人力资源管理基本框架的基础上，针对服务企业的特性，探讨人力资源的规划、招聘与选拔、培训、开发与职业发展；第七章——服务企业文化建设，通过对服务企业文化建设战略意义的讨论，分析服务企业文化建设的特点和途径。

第三部分是服务管理理论的实践，具体包括服务设施选址与布局、服务质量管理、服务企业供应链管理、服务信息化管理以及服务流程与服务系统优化。

因此，《服务管理》可作为管理类专业本科生及MBA核心课程服务管理教材和企业经营管理人员的参考读物。

<<服务管理>>

书籍目录

前言第一章 导论第二章 服务战略管理第三章 服务营销管理第四章 服务计划管理第五章 服务项目管理第六章 服务企业人力资源管理第七章 服务企业文化建设第八章 服务设施选址与布局第九章 服务质量管理第十章 服务企业供应链管理第十一章 服务信息化管理第十二章 服务流程与服务系统优化参考文献

## <<服务管理>>

### 编辑推荐

《服务管理》针对服务管理的理论与实践问题，从专业教学和研究工作的实际出发，借鉴西方服务管理理论，以服务业和服务企业为研究对象，对服务管理的基本理论问题进行研究，并将理论运用于服务企业的实践，进而对我国服务业和服务企业经营管理的有关问题进行探讨。

聚焦作为整体的服务企业的一般性经营管理问题，探讨服务企业通过提高服务质量与服务能力，有效建立竞争优势的一般规律。

《服务管理》可作为管理类专业本科生及MBA核心课程服务管理教材和企业经营管理人士的参考读物。

## 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>