

<<服务管理学>>

图书基本信息

书名：<<服务管理学>>

13位ISBN编号：9787030276308

10位ISBN编号：7030276302

出版时间：2010-6

出版时间：科学出版社

作者：冯俊，张运来 编著

页数：333

字数：510000

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>

## <<服务管理学>>

### 内容概要

发达国家已经进入服务社会，整个世界也正在向服务社会迈进。然而，令人遗憾的是，整个服务业的管理水平远不如服务业自身的发展那样令人欣慰。原因很简单，那就是传统的管理理论产生于制造业，很难适应服务业的特殊性和复杂性。本书就是基于服务业的特殊性和复杂性，从以顾客为中心、学科的交叉性、信息技术对服务企业管理带来的影响等三个方面，深入分析和解读了服务的概念和特征。

本书适合高等院校工商管理类专业作为本科生和研究生的教材，也适合服务企业及其他服务机构管理人员参考。

书籍目录

前言

第一章 服务管理导论

第一节 对服务概念的理解

- 一、服务行为
- 二、服务产品
- 三、服务企业
- 四、服务产业
- 五、服务社会
- 六、其他常见的服务分类

第二节 对服务特征的理解

- 一、服务行为的特征
- 二、服务产品的特征
- 三、服务企业运营的特征

小结

复习应用题

案例分析

第二章 服务系统设计

第一节 服务流程的设计与分析

- 一、服务流程的基本类型
- 二、服务流程的时间分析

第二节 服务系统构成与服务蓝图设计

- 一、服务系统的构成
- 二、服务蓝图的设计与分析

第三节 服务系统设计的思想

- 一、按照生产线设计
- 二、按照体验经济设计
- 三、按照大规模定制设计

小结

复习应用题

案例分析

第三章 服务设施设计

第一节 服务设施设计的基本思想和指导理论

- 一、服务场景的营造
- 二、服务设施设计的战略性影响因素
- 三、服务设施设计的指导理论

第二节 服务设施的装饰设计

- 一、功能环境装饰设计
- 二、物理环境装饰设计
- 三、商业环境装饰设计

第三节 服务设施的布局设计

- 一、固定位置布局设计
- 二、相对位置布局设计
- 三、服务线布局设计

小结

复习应用题

## <<服务管理学>>

案例分析

### 第四章 服务设施选址

#### 第一节 服务设施选址的基本思想

- 一、服务设施选址的战略影响因素
- 二、服务设施选址的过程及内容
- 三、不同类型服务企业的选址要求

#### 第二节 服务设施选址的定量分析方法

- 一、地理需求评估
- 二、因素评分法
- 三、回归分析法
- 四、中值法
- 五、重心法
- 六、哈夫模型

#### 第三节 连锁服务公司的选址策略

- 一、挖掘金店铺的策略
- 二、店铺网络布局策略

小结

复习应用题

案例分析

### 第五章 服务接触管理

#### 第一节 服务接触概述

- 一、服务接触的含义
- 二、服务接触的重要性
- 三、服务接触的方式和程度
- 四、服务接触的特征

.....

### 第六章 服务质量管理

### 第七章 等待服务与排队管理

### 第八章 供求管理与收益管理

### 第九章 服务企业的赢利模式与效率评估

### 第十章 服务企业的创新、竞争和扩张

参考文献

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>