第一图书网, tushu007.com

<<物流服务学>>

图书基本信息

书名：<<物流服务学>>

13位ISBN编号：9787504724892

10位ISBN编号：7504724890

出版时间：2006-3

出版时间：中国物资出版社

作者：华蕊

页数：414

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

第一图书网, tushu007.com

前言

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2002～2005年全国人才队伍建设规划纲要》指出：“进入新世纪，国际形势正在发生深刻变化。
随着经济全球化的发展，人才全球化趋势进一步增强，我国加入世界贸易组织后，面临的物流人才问题更加突出。
发达国家利用各种手段吸引我国人才，人才竞争日益激烈：全球范围内的经济结构调整对人才素质提出了更高要求；综合国方的竞争更加倚重于科技进步和人才开发。
今后5—10年，是我国经济和社会发展的重要时期，做好加入世界贸易组织后各项应对工作，实现‘十五’划确定的宏伟目标，把建设有中国特色社会主义事业不断推向前进，人才是关键。
抓住机遇，迎接挑战，走人才强国之路，是增强我国综合国力和国际竞争力、实现中华民族伟大复兴的战略选择。
”　　面对世界经济一体化的进程加快，许多大型跨国集团的进入，我国各级政府部门和许多市场意识敏锐的企业已把物流作为提高竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段，把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营与管理模式引入国家、地区经济建设和企业经营与管理之中。
但是，我国的物流教育仍十分滞后，造成现代物流综合性人才、企业尤其是流通企业改造传统物流与加强物流管理、城市规划与物流系统运筹、第三方物流企业的运作技术操作等现代物流人才严重匮乏，阻碍了经济的发展和经济效益的提高。
据各地人才预测，物流人才是全国12种紧缺人才之一，物流工程规划人员、物流管理人员、物流科研人员、物流师资全面紧缺。
到2010年全国大专（高职、高专）以上物流人才的需求量为30万～40万人，国际物流、物流管理、仓储与配送、物流运输、企业物流、物流营销、物流信息处理等技能型操作人才每年需要近10万人。
不仅如此，根据我国加入WTO的承诺，物流和分销服务业是全面开放的行业之一，国内市场将会出现高层次、高起点的激烈竞争的局面，这势必会使本身就匮乏的人才竞争加剧。
如果我们不从现在做起，加快我国物流管理与技术人才的培养，终将成为我国物流产业发展的瓶颈，物流产业化和成为21世纪新的经济增长点就成了一句空话。

第一图书网, tushu007.com

<<物流服务学>>

内容概要

物流服务学是物流管理学科的专业课程之一，它立足于物流管理与服务管理两大领域，具有21世纪知识经济的时代特点。
21世纪是以服务业及服务活动为主导的世纪。
物流业是我国国民经济中的一个新兴的产业，是我国21世纪国民经济的新的增长点。
物流业归属于服务业，但显然它又不同于一般我们所熟悉的服务业，它具有涉及面广，涉及成本多的特点，是企业提高市场竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段。
因此对物流服务的研究，对于我们了解物流市场，把握物流服务产品，提升物流业竞争力有着一定的现实意义。
　为便于广大读者学习，本书在体系设置和内容的选取上，注意围绕着物流服务的主题，突出重点，兼顾整体，强调深入浅出，通俗易懂。
本书可作为普通高等院校物流管理、工商管理、市场营销和管理学类专业本科生的教科书，也可供高职高专、成人高等教育学生、自学考试学生、物流管理人员、物资供销管理人员和相关专业人员自学、提高之用。

第一图书网, tushu007.com

<<物流服务学>>

书籍目录

第一章　物流服务管理概述 第一节　物流服务基础 第二节　物流服务战略分析 第三节　物流服务战略的制定第二章　物流服务市场　第一节　物流服务市场概述　第二节　物流服务市场的调查与分析　第三节　物流服务市场预测　第四节　物流服务市场开发方案制定　第五节　物流服务市场定位第三章　物流服务营销管理　第一节　服务营销概述　第二节　物流服务营销规划　第三节　物流服务产品　第四节　物流服务的定价策略第四章　物流系统与物流中心设计服务管理　第一节　物流系统服务管理第五章　物流功能性服务产品管理　第一节　运输与配送服务管理　第二节　仓储与库存服务管理　第三节　包装与流通加工服务管理　第四节　物流信息服务管理第六章　物流服务组织与合同管理 第一节　物流服务组织 第二节　物流服务合同管理第七章　物流服务客户关系管理　第一节　物流服务客户关系管理概述　第二节　物流服务客户关系管理分类　第三节　物流客户服务中心　第四节　电子商务环境下的物流服务客户关系管理第八章　物流服务质量管理　第一节　物流服务质量的内容　第二节　物流服务质量的测定　第四节　物流服务质量的认证第九章　物流服务绩效管理　第一节　物流服务绩效管理概述　第二节　物流服务绩效考核及其体系　第三节　物流服务绩效的评价指标参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<物流服务学>>

章节摘录

第一章　物流服务管理概述　　第一节　物流服务基础　　一、物流服务的概述　　（一）物流服务的背景　　1.物流管理学的提出　　任何一门学科的产生都有其特定背景、条件和使命。物流活动是人类古老的活动之一，只要存在着生产要素的空间分离、生产与消费的分离以及对资源配置的要求，就离不开物流问题，特别是随着商品生产和商品交换的扩大，物流的重要性就更加突出。

物流虽然是古老的话题，但作为一门学科却产生得较晚，其中一个重要原因就是物流活动被包裹在其他活动中，物流的独立性不足，因此，长期以来物流管理的研究对象一直是比较模糊的，没有明确的定义。

由于在生产、分配、交换和消费的整个社会再生产过程中普遍存在物流问题，研究任何领域的社会经济活动都离不开物流问题，因此，许多学科都涉及物流问题的研究。

物流管理学作为一门学科独立出来基于以下几个方面的影响：　　（1）随着生产和流通规模与范围的扩大，无论是社会物流，还是企业物流都得到了迅速发展，物流已经成为社会再生产的重要组成部分，也成为影响企业经营成本和利润的重要因素，在这种情况下，要求对物流系统的构建、运营和管理进行科学的研究，以指导并帮助企业和整个社会改善物流活动，降低物流成本，促进商品流通。

（2）物流活动逐步独立出来，社会化和市场化程度不断提高。

……

第一图书网, tushu007.com

<<物流服务学>>

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