

<<服务管理效能>>

图书基本信息

书名：<<服务管理效能>>

13位ISBN编号：9787810887250

10位ISBN编号：7810887254

出版时间：2007-12-01

出版时间：四川西南财经大学

作者：[美]DavidE.Bowen

页数：253

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>

## <<服务管理效能>>

### 内容概要

20世纪50年代以来，服务业以超常的发展速度在各国经济中逐步取得了极为重要的地位，服务已经成为获取利润和竞争优势的主要来源。

与此同时，服务管理实践与理论研究也不断深入，获得迅速发展。

这本文集的内容展现了服务管理研究的发展历程，以及来自各学科服务管理专家最主要的研究成果，为人们提供了全面和系统了解服务管理的视角。

正如编者所述，《服务管理效能》的“文章编排体现了功能整合的主题，来自不同学科的投稿按照每种功能进行组织，包括战略、组织与人力资源、运作管理、营销”。

作者们探讨了许多领域中服务管理的重要问题，涉及公司战略以及如何在市场的无形交易中赢得竞争优势、组织设计与人力资源管理、人力资源实践与服务氛围、运作管理以及个性化服务与运作效率、营销理念的变革以及营销在服务组织的角色与定位等问题。

当无形性逐步成为现代社会经济中价值增值的主要来源，各种新型组织形式、知识产业和复杂产品技术等将成为新经济中的主流，服务的无形性将日益成为一个竞争性的舞台。

书中作者传递的一个共识是，长期以来我们习惯并运用自如的面向制造业所建立的管理模式，在科技迅猛发展和高度信息化，服务业已经占据一个国家和地区主导地位的今天，是应该认真思索对传统管理模式进行实质性的修正的时候了；否则，将无法适应服务经济发展以及服务领域和其他领域管理与实践的要求。

## &lt;&lt;服务管理效能&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 如果我们重视服务会怎样？

服务的重要性服务的特性服务管理效能：一个跨学科的视角第2章 服务管理战略的反思服务业概述制定战略与评估战略竞争优势资源未来的研究方向结论第3章 服务企业的核心战略决策战略决策的相关问题关于让渡问题的管理决策关于核心问题的管理决策关于内部增长问题的管理决策关于外部增长问题的管理决策与战略相关的研究问题结论第4章 服务技术：制造战略的关键因素经济生活中的服务行业服务--制造界面未来的研究第5章 服务技术的战略启示技术：战略制定的起点一个顾客角色分析框架战略启示：捆绑服务方案结论第6章 建立服务导向组织的战略选择顺序变革模型：a公司同步变革模型：Bravo公司结论第7章 高接触服务员工的人力资源管理问题服务组织的人力资源管理问题高接触员工的特殊技能对人力资源工作的启示结论第8章 服务组织中行为管理技术的应用行为管理方法行为管理方法应用行为管理方法应用说明结论第9章 建立个性化服务生产系统服务质量下降的原因何在？个性化服务生产系统自动化还是“信息化”：服务供应商面临的抉择新技术带来的问题结论第10章 服务质量评估与管理服务质量的定义服务质量的衡量建立服务质量标准服务质量的监控服务质量定位图对未来研究的启示对管理实践的启示第11章 信息技术对公司服务部门的影响背景：效能评估的研究...第12章 构建可持续改进的服务企业竞争战略第13章 顾客关系管理：营销理念的变革第14章 服务企业营销角色与地位的评估第15章 管理动作与营销的交互作用以及它们对顾客的影响第16章 于服务质量的顾客沟通第17章 结论：服务管理知识的现状

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>