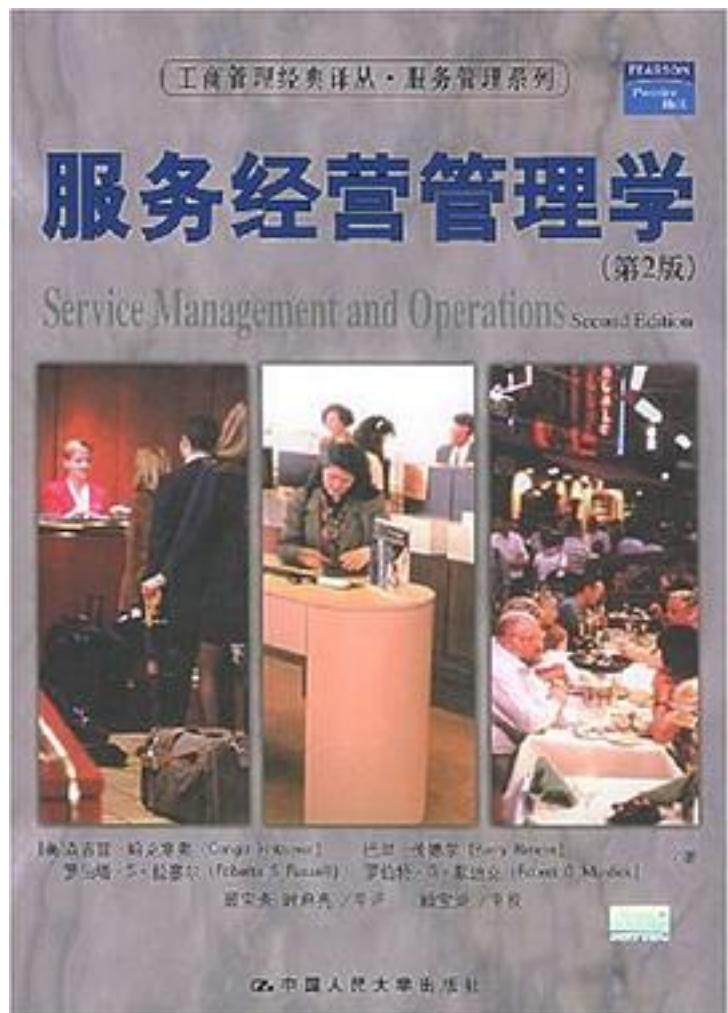


服务经营管理学



[服务经营管理学 下载链接1](#)

著者: (美) 哈克塞弗 等著, 顾宝炎, 时启亮 等译

出版者:人民大学

出版时间:2005-2

装帧:

isbn:9787300061399

我国服务业的发展正处在一个方兴未艾的关键时期, 本书从多学科的角度, 如经济学、

心理学、作业管理、营销管理、国际管理、战略管理、人力资源管理等领域探讨服务管理，并融合了国际上最新的服务经营管理观念、理论、技能和方法。本书是一本优秀的服务管理教材，其所探讨的问题，正是我国服务业发展过程中急需解决的问题，对这些知识的理解、消化、掌握和应用，必将有助于推动我国服务业的快速发展。

本书共分为4篇19章。第Ⅰ篇为服务概论，主要介绍了服务业的概念特征和服务业的战略意义。从全球化的视角考察服务，重点讨论了服务质量、客户满意度和价值创造三大主题，以及服务战略对竞争力的影响。第Ⅱ篇介绍了如何用一流的服务创造客户价值，提升客户满意度，如何构建服务经营管理体系，集中论述了构建服务体系的总体设计，包括技术设计、组织设计和场所设计，以及服务市场定位等。第Ⅲ篇主要论述服务系统的运作及服务机构管理者所面临的挑战，以及如何应对服务的需求与供给。包括对供给和需求的匹配管理、排队和模拟方法、服务质量管理、服务生产率及绩效评估等。第Ⅳ篇对服务经营管理的技术和方法进行了全面详尽的介绍。

本书可作为全国各地大专院校经营管理专业教师、高年级本科生、研究生和MBA的学习用书和教学参考书，还可作为服务性企业管理人员的培训教材，同时，也是咨询顾问和服务管理研究者以及对服务管理感兴趣的广大社会自学者的必读参考书。本书可作为服务管理学、计量或非计量导向的服务业管理，以及特别强调传统服务作业管理等课程的教材。

作者介绍:

目录:

[服务经营管理学](#) [下载链接1](#)

标签

管理学

经济与管理

管理

评论

有的地方到可以用在一些app的应用上

[服务经营管理学_下载链接1](#)

书评

[服务经营管理学_下载链接1](#)