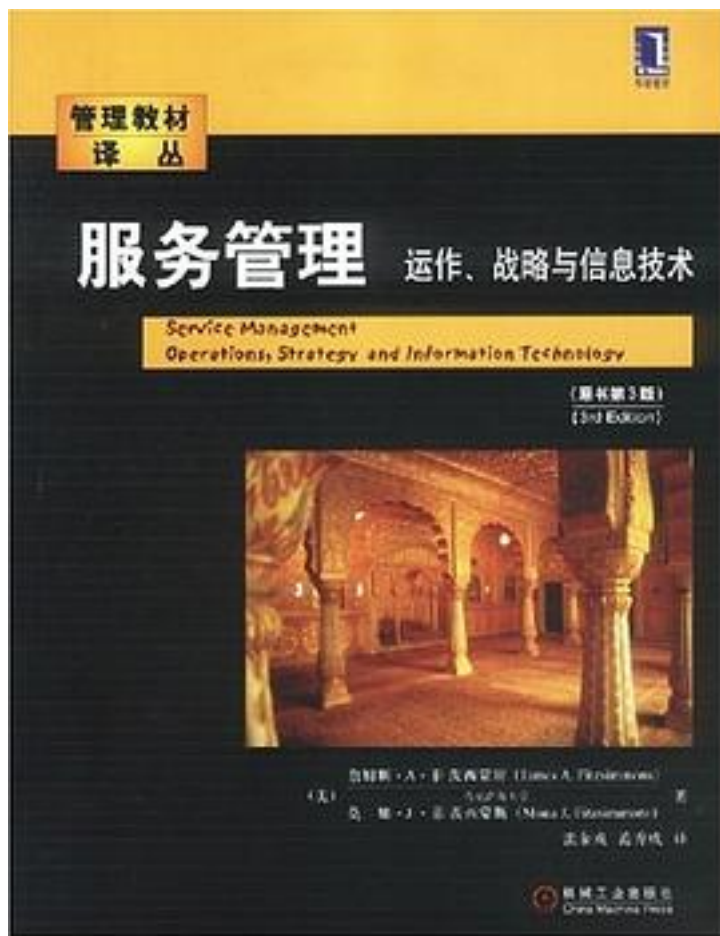


服务管理



[服务管理_下载链接1](#)

著者:戴维斯,

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2006-7

装帧:

isbn:9787115143938

某种意义上,“服务经济”在就业人口和GDP中所占比重衡量一个国家或地区现代化程度的一个重要标志。在企业层面,产品的差异化快速被消解,财质化几乎是绝大多数产品不可逃脱的命运,而与“产品”相结合的“服务”已成为当今企业获取竞争优势的一

个重要来源。更为重要的是，想比于产品，服务所带来的利润更为丰厚。因此，努力提高“产品束”（本书的一个重要概念）中服务的比例是当今管理者的重要策略。另外，本书作者强调，技术不仅催生了更多的服务行业，而且技术也使得服务更具效率与效果。

无论是在公共管理领域还是在企业管理领域，无论是制造业还是服务业，由戴维斯和海内克两位专家提供的这部关于服务管理的综合论述，对您的工作和研究都会有某些启迪。

作者介绍:

马克·戴维斯，是马萨诸塞州沃尔瑟姆市本科学院运营管理学教授。他获得了塔夫斯大学电子工程学学士、波士顿大学管理学院工商管理硕士和博士学位，曾任通用电气公司制造工程师和美国陆军纳提克研究实验室的项目经理。

戴维斯博士主要研究运营管理，重点是顾客等候时间的问题。在《运营管理杂志》、《决策科学》、《服务营销杂志》、《商业预测杂志》、《运营管理评论》、《国际生产与运营管理杂志》和《国际服务业管理杂志》等学术期刊上发表多篇文章。目前，他与理查得·蔡斯、尼古拉斯·阿奎拉那合著的《运营管理基础》一书（麦格芝—希尔教育出版公司出版）第4版已发行。

戴维斯博士曾任马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖1996年度评审委员会委员，东北决策科学学会主席。2000年当选决策科学学会会员，1998年荣获特利学院年度学者奖。现任决策科学学会秘书长，《国际服务业管理杂志》编审委员会委员。

目录: 第1章 导言

本书的目的

为何重视服务

商品与服务的差

服务种类

服务领域

定义价值

服务的历史观点

服务在经济中的演进

技术的影响

服务管理的得面临的挑战

本章小结

第2章 理解顾客与市场

顾客视角

管理问题

服务定义

理解顾客

收集顾客资料

第2章附录 收集顾客资料

管理问题

避免有偏样本

专题小组

问卷调查的类型

设计调查问卷

技术的影响

本章小结

第3章 技术在服务中的角色

顾客视角

管理问题

演进中的技术驱动型商务环境

技术与组织需要的匹配

服务中的技术驱动趋势

将技术融入服务

.....

第4章 制造与服务的整合

第5章 确定服务战略

第6章 项目管理

第6章附录 项目排程、成本与风险

第7章 设计服务流程

第8章 服务设施选址与规划

第8章附录 预测

第9章 员工队伍管理

第10章 排程管理

第11章 衡量流程绩效

第12章 理解服务质量

第12章附录 改进流程的质量控制工具

第13章 以顾客为导向的服务

第14章 产能与需求管理

第15章 等候时间管理

第15章附录 等候理论

• • • • • (收起)

[服务管理_下载链接1](#)

标签

经济

管理

服务创造价值

评论

[服务管理 下载链接1](#)

书评

[服务管理 下载链接1](#)