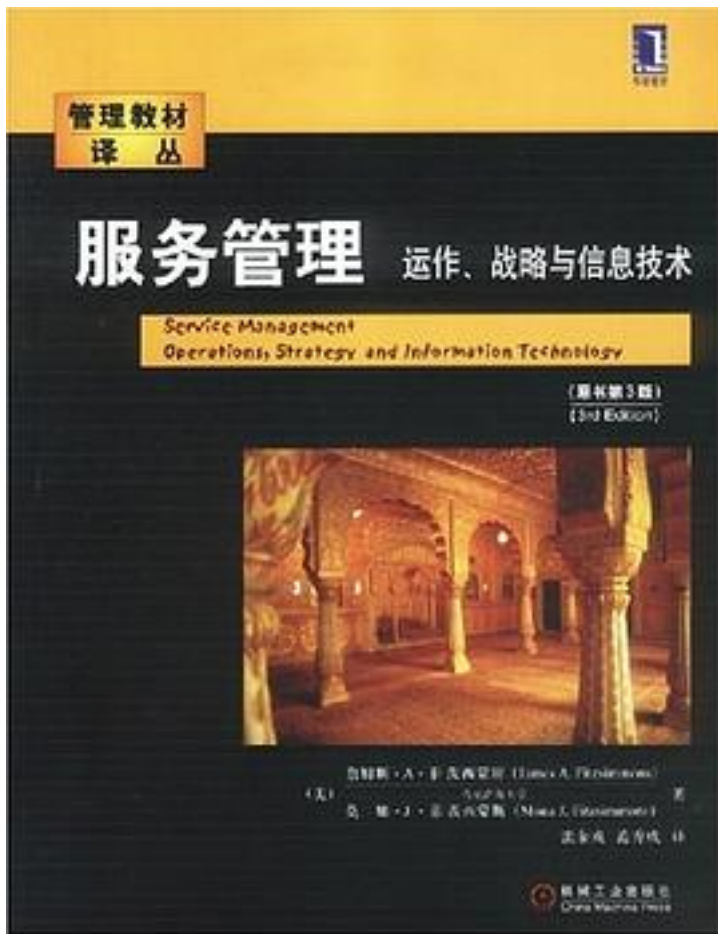


服务管理



[服务管理_下载链接1](#)

著者:森吉兹·哈克塞弗

出版者:北京大学出版社

出版时间:2016-10

装帧:平装

isbn:9787301276556

服务管理是一门聚焦于服务，将战略管理、市场营销、运营管理、供应链管理、管理科学以及经济学等领域的相关概念、理论和实践系统联系起来的新兴学科，具有跨学科的特点。

本书作者从界定什么是服务开始，强调为顾客创造价值，全面地介绍了当今较为流行的服务管理理论与内容，例如顾客的服务购买决策模型、服务需求管理、服务供应链管理、全面质量管理和服务生产率度量等，还包括了各类定性和定量方法，例如设施选址与布局、线性规划和目标规划等，作者还特别分析了服务管理者面临的各種挑战，包括全球化、商业伦理、技术，以及非营利服务组织的管理等。

本书可以作为服务管理或服务运营管理等课程的教科书或参考书，也可供服务组织的专业人士使用。

作者介绍:

作者:(美)森吉兹·哈克塞弗 作者:巴里·伦德尔 译者:陈丽华 译者:王江
注释解说词:蓝颖杰 注释解说词:陈丽华

森吉兹·哈克塞弗(Cellgiz Haksever)

美国莱德大学管理科学系教授，给本科生和MBA学生讲授运营管理、供应链管理、服务运营管理、管理科学、质量保证、统计学等课程，研究领域包括服务管理、供应链管理、运营研究、运营管理、质量和持续改进，以及数据包络分析等。巴里·伦德尔(Barry Rerlder)

美国加利福尼亚罗林斯学院运营管理系荣誉教授，给MBA和EMBA学生讲授运营管理课程。陈丽华

北京大学光华管理学院教授、博士生导师，管理科学与信息统计系主任，北京大学国家高新技术产业开发区发展战略研究院副院长，北京大学联泰供应链系统研究发展中心主任，主要从事管理科学、供应链与物流管理、流通经济与管理、服务运作管理、高新技术园区与产业管理、科技创新与管理等领域的研究工作和相关的教学工作。王江

北京大学光华管理学院博士研究生，师从陈丽华教授，2009年毕业于北京化工大学机电工程学院机械设计及自动化专业，获得工科学士学位，并获得优秀毕业生等奖励，2013年就读于北京大学光华管理学院管理科学与信息系统系，2016年在哥伦比亚大学商学院访问学习，主要从事供应链及物流金融、供应链与物流管理、服务运营管理等相关研究。

目录: 第1部分

第1章 服务业在经济中的重要作用

第2章 服务的特性与服务接触

第3章 顾客：服务管理的焦点

第4章 服务全球化

第5章 服务战略与竞争力

第6章 服务管理中的伦理挑战

第2部分

第7章 技术及其对服务与服务管理的影响

第8章 服务和交付系统的设计与开发

第9章 服务供应链及其管理

第10章 设施的选址和布局设计

第3部分

第11章 服务的需求与供给管理

第11章 附录排队与模拟

第12章 服务质量及其持续改进

第12章 附录全面质量管理的工具与技术

第13章 服务生产率与绩效度量

第14章 公立与私立非营利服务组织管理

第4部分

第15章 服务的需求预测分析

第16章 车辆路径规划和调度

第17章 项目管理

第18章 线性规划与目标规划在服务中的应用

第19章 服务库存系统

附录 标准正态曲线下的面积

• • • • • [\(收起\)](#)

[服务管理_下载链接1](#)

标签

运营管理

流程管理

服务管理

工业工程

供应链管理

评论

相当整合式的风格，缺乏一个全局版图，后面的ISO 9000和ERP/MRP让人有些搞不清楚著书年代。

[服务管理_下载链接1](#)

书评

服务管理 下载链接1