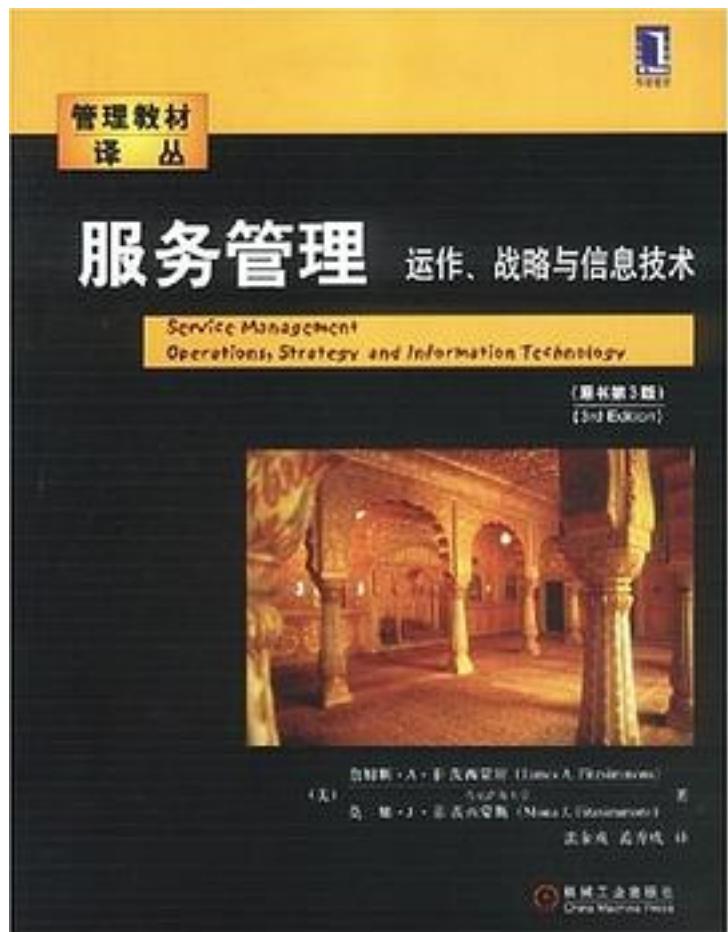


# 服务管理



[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种挑战，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 服务和服务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