

# 现代服务学概论



[现代服务学概论\\_下载链接1](#)

著者:刘爱珍

出版者:

出版时间:2008-7

装帧:

isbn:9787564202286

《现代服务学概论》通过学习、参照和借鉴国内外学者对服务及其产业的概念界定、不同分类、市场特征、质量监测、运营机理等理论阐述和方法应用，以及结合作者本人的研究成果、教学实践编著而成。

《现代服务学概论》由十章内容组成，为便于把握各章内容逻辑关系，理清学习思路，

每章开始设有学习目标和引导案例，有些章节设有相关案例，结尾有复习思考题和分析案例。全书贯穿两条主线。第一条主线是服务学基础，涉及服务理论、概念、类型、特征、与商品关系，服务产业构成、作用及其发展态势。第二条主线是服务运营及其管理，涉及服务市场特征、细分和定位、进入博弈及其策略性行为；服务组织战略、战略决策及其管理，以及服务组织转型、诊断和再造；服务运营原理、服务包及其构建、服务竞争与营销策略；服务流程及其优化、控制和管理；服务质量及其失败归因、开发模式、补救措施、评估体系；针对服务运营系统特征，重点阐述服务信息系统、排队服务系统、服务递交系统原理及其运营管理。

作者介绍:

目录:

[现代服务学概论\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[现代服务学概论\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[现代服务学概论\\_下载链接1](#)