

# 服务运作管理



[服务运作管理\\_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2010-2

装帧:

isbn:9787509514672

《服务运作管理:整合的视角(第2版)(影印版)》以全面的视角讲解了服务管理产业，探索了服务在当今经济中的本质及重要性。作者深入研究了服务管理的三个核心部分：顾客、员工和运作，同时以一种整合的视角对服务运作管理的过程进行了深入讲解。《服务运作管理:整合的视角(第2版)(影印版)》最后一部分强调了绩效管理和服务战略问题。

《服务运作管理:整合的视角(第2版)(影印版)》是根据Ghent大学De Vlerick管理学院服务管理研究中心的学者和实践者的一系列研究报告编写而成，作者在《服务运作管理:整合的视角(第2版)(影印版)》中加入了大量的案例研究和调查研究，使读者能够彻底理解当今服务管理面临的特殊挑战和问题。《服务运作管理:整合的视角(

第2版)(影印版)》 具有下列特色：

真实的案例和简短的案例描述。

每章的开头列出了明确的学习目标，在章末进行了总结。

提供了将概念转化为实践的指导性框架。

推荐的阅读文献列表。

《服务运作管理:整合的视角(第2版)(影印版)》 适合本科生、研究生和MBA学员使用，同时也适合希望全面了解服务运作管理的实践者使用。

作者介绍:

目录:

[服务运作管理\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[服务运作管理\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[服务运作管理\\_下载链接1](#)