

<<服务管理>>

图书基本信息

书名：<<服务管理>>

13位ISBN编号：9787111116202

10位ISBN编号：7111116208

出版时间：2003-4

出版时间：机械工业出版社

作者：菲茨西蒙斯,

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<服务管理>>

内容概要

本书系美国管理教材的经典之作，内容广博，剖析入微，在国外享的盛誉。

本书从服务的内涵和竞争战备、服务企业的构建、服务运作管理和迈向世界级的服务等方面宣告了作为服务管理研究前沿的体验经济时代的到来。

本书注重理论与实际的结合，配有大量的案例的习题，以加深读者对知识的把握。

本书适于作工商管理专业的研究生、本科生教材，对从事服务管理工作的企业管理层和服务管理研究人员也有很重要的参考价值。

<<服务管理>>

书籍目录

第一部分 服务与经济第1章 服务在经济中的作用第2章 服务的性质第3章 服务质量第4章 服务战略第二部分 构建服务企业第5章 新服务开发和流程设计第6章 支持设施第7章 服务设施定位第8章 服务接触第9章 互联网服务第三部分 服务运营管理第10章 服务需求预测第11章 排队管理第12章 排队模型与能力规划第13章 生产能力和需求管理第14章 辅助物品管理第15章 服务供应链管理第16章 服务项目管理第17章 务管理中的线性规划模型第四部分 迈向世界级的服务第18章 生产力和质量的提高第19章 成长和扩张

媒体关注与评论

书评服务渗透在人们生活中的方方面面，如餐服务和急救服务。我们自己的福利和整个经济的福利都是建立在服务基础上的。制造和家业活动是必不可少的，但是我们消费的食物和产品总是有限的；然而，人们对体验性的服务的欲望是无限的。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>