

<<服务管理教程>>

图书基本信息

书名：<<服务管理教程>>

13位ISBN编号：9787300049885

10位ISBN编号：7300049885

出版时间：2003-1

出版时间：中国人民大学出版社

作者：柴小青 编

页数：275

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>

## <<服务管理教程>>

### 内容概要

本书的写作力求全面系统地介绍服务管理的对象、理论与方法，努力做到理论论述与实践问题分析相结合，尽可能地反映服务管理的前沿问题和涉及的主要领域。

在写作思路上遵循问题导向而不是方法导向的技术路线，本书每章围绕一个服务管理的主题展开，结构上分为引例、方法应用与能力训练、小结等部分，形成一个团合的系统，并在每章的最后给出复习思考题和案例研究。

## <<服务管理教程>>

### 书籍目录

第一章 绪论 第一节 服务及其特点 第二节 服务产业的分类与功能 第三节 服务在现代经济社会中的作用 第四节 我国服务产业发展现状 第五节 服务管理的内容 本章小结 复习思考题第二章 服务战略管理 第一节 战略的一般概念 第二节 战略管理过程 第三节 服务竞争环境分析 第四节 服务竞争战略 第五节 服务扩张的战略选择——连锁经营 本章小结 复习思考题第三章 服务需求预测第四章 服务系统质量管理第五章 服务设施选址与布局第六章 服务项目管理第七章 服务系统库存管理第八章 服务供给与服务需求管理第九章 服务管理中的决策技术第十章 服务管理中的信息技术第十一章 服务系统优化第十二章 服务流程及其优化附录参考文献

编辑推荐

随着生产力水平的不断提高和市场交换空间的不断扩大，驱动社会经济活动的动力机制正在发生根本性的变化，即从过去以农业、工业（制造业）带动经济发展的模式转向以服务业引领经济发展的模式。

服务业的地位正在从传统经济中作为制造业的附属物开始走向经济生活的前台，成为社会经济链条中最为关键的环节，成为引领制造业发展的主导力量。

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>