

<<服务标准化导论>>

图书基本信息

书名：<<服务标准化导论>>

13位ISBN编号：9787506656481

10位ISBN编号：7506656485

出版时间：2009-12

出版时间：中国标准出版社

作者：柳成洋

页数：286

字数：265000

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>

<<服务标准化导论>>

内容概要

服务标准化是一个新兴的标准化领域，本书是关于服务标准化的首部专著。本书对服务标准化基础理论和通用方法进行了总结和提炼；同时，精选了五个案例，重点阐述旅游、邮政、物流、气象和文化创意等产业的标准化工作，力争为我国今后服务标准化工作顺利推进提供理论依据和实践方法。

<<服务标准化导论>>

书籍目录

第一章 服务与服务业

第一节 基本概念

- 一、服务
- 二、服务业
- 三、相关概念辨析

第二节 服务业分类

- 一、辛格曼的服务业四分法
- 二、国际标准产业分类法(ISIC)
- 三、北美产业分类体系(NAICS)
- 四、WTO《服务贸易总协定》的服务业分类
- 五、《国民经济行业分类》(GB/T 4754—2002)的服务业分类

第三节 国内外服务业发展概述

- 一、发达国家、地区服务业发展概述
- 二、我国服务业发展概述
- 三、服务业的国际发展趋势

第二章 服务与服务业标准化

第一节 标准化基础知识

- 一、基本概念
- 二、标准化原理和方法
- 三、标准分类
- 四、标准化的发展历程

第二节 服务标准化基本理论

- 一、服务标准化的提出
- 二、服务标准化的基本概念
- 三、服务标准化的范围与内容
- 四、服务标准化的作用分析
- 五、服务标准化与服务差异化

第三节 我国服务与服务业标准化发展概述

- 一、我国服务标准化溯源
- 二、我国服务与服务业标准化发展现状

第三章 国际、国外服务标准化发展现状及趋势

第一节 国际服务标准化发展现状

- 一、国际标准化组织(ISO)服务标准化现状
- 二、欧盟服务标准化现状

第二节 发达国家服务标准化发展现状

- 一、美国
- 二、英国
- 三、德国
- 四、日本

第三节 国际、国外服务标准化总结与趋势展望

- 一、国际、国外服务标准化总结
- 二、国际、国外服务标准化趋势

第四章 服务标准制定

第一节 服务标准制定原则

- 一、标准制定基本原则

<<服务标准化导论>>

- 二、服务标准制定一般原则
- 第二节 服务标准制定程序与质量要求
 - 一、标准制定程序
 - 二、标准质量要求
- 第三节 服务标准制定
 - 一、服务标准结构
 - 二、服务标准编写方法
 - 三、服务标准核心内容的编写
- 第五章 服务业标准体系建设研究
 - 第一节 标准体系概论
 - 一、标准体系的定义
 - 二、标准体系的特征
 - 三、标准体系的表现形式
 - 四、标准体系的作用
 - 五、标准体系的形成过程
 - 第二节 中国服务业标准体系的建立
 - 一、建立中国服务业标准体系的背景
 - 二、中国服务业标准体系的制定原则
 - 三、中国服务业标准的分类
 - 四、中国服务业标准体系的结构
 - 第三节 中国服务业标准体系的实施
 - 一、实施目标
 - 二、实施原则
 - 三、主要任务
 - 四、主要措施
- 第六章 我国服务标准化管理体制和运行机制
 - 第一节 标准化管理体制与运行机制发展沿革
 - 一、计划经济体制下的标准管理体制和运行机制
 - 二、经济体制由计划向市场过渡时期的标准管理体制和运行机制
 - 三、市场经济体制下的标准管理体制和运行机制
 - 第二节 服务标准化管理体制
 - 一、管理机构
 - 二、标准化技术组织
 - 三、服务标准化研究机构
 - 四、企业
 - 第三节 服务标准化运行模式与机制
 - 一、总体思路
 - 二、运行模式
 - 三、运行机制
- 第七章 服务标准化与行业发展
 - 第一节 旅游标准化——服务业标准化发展的典范
 - 一、旅游标准化的重要意义
 - 二、国际旅游标准化现状分析
 - 三、我国旅游标准化工作概况
 - 四、旅游业标准体系建设
 - 五、旅游标准化2009年~2015年发展规划
 - 第二节 邮政业标准化——提高邮政服务质量的利器

<<服务标准化导论>>

- 一、邮政业标准化的重要意义
- 二、国际、国外邮政业标准化发展现状及趋势
- 三、中国邮政业标准化现状
- 四、邮政业标准体系的建立
- 五、邮政业标准化2008年~2010年发展规划
- 第三节 物流业标准化——物流业发展的重要支撑
 - 一、物流标准化的重要意义
 - 二、中国物流标准化发展现状
 - 三、物流标准体系
 - 四、物流标准2009年~2011年发展规划
- 第四节 气象业标准化——引领气象事业健康发展
 - 一、气象标准化的重要意义
 - 二、中国气象标准化工作概况
 - 三、气象标准体系构建
 - 四、2009年~2011年气象标准化发展规划
- 第五节 文化创意产业标准化——服务标准化的崭新领域
 - 一、文化创意产业的定义和特征
 - 二、我国文化创意产业的现状和发展趋势
 - 三、我国文化创意产业面临的问题和困难
 - 四、文化创意产业开展标准化工作的着力点
 - 五、文化创意产业标准化体系建设
- 附录1 国务院关于加快发展服务业的若干意见
- 附录2 国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见
- 附录3 中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要(节选)
- 附录4 关于推进服务标准化试点工作的意见
- 附录5 关于印发《服务业标准化试点实施细则》的通知
- 参考文献

<<服务标准化导论>>

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>