

## <<现代服务学概论>>

### 图书基本信息

书名：<<现代服务学概论>>

13位ISBN编号：9787564202286

10位ISBN编号：7564202289

出版时间：2008-7

出版时间：上海财经大学出版社

作者：刘爱珍

页数：286

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>

## <<现代服务学概论>>

### 前言

第二次世界大战以后，人类社会步入了经济快速发展的轨道，服务业对社会经济的促进作用与日俱增，服务成为推动经济健康发展的关键，服务业也成为社会经济的核心产业。

20世纪70年代，一些经济发达国家不仅放松对服务业的管制，而且促进服务业取代制造业，以推进服务经济的迅猛发展。

为此ECD组织正式提出了“服务贸易”概念。

20世纪80年代中后期，在西方国家中服务及其运营管理积累了丰富的研究成果，服务学发展成一门涵盖几乎所有服务行业的学科。

美国学者于1989年创办了《服务业管理国际学报》，为世界各国从事服务及其运营管理的人士提供了交流平台。

西方学术界1996年建立了相关的互联网站。

如今服务已渗透到经济、社会各个领域，服务业产值和就业人数已经成为国家经济发展水平的重要评估指标，如果服务业占国家总就业比重未超过50%的话，则很难进入经济发达国家行列。

信息技术发展及其广泛应用，将全球各国推进大规模服务革命时代，伴随国际服务贸易发展和经济全球化程度提高，又进一步促进了各国民众对服务产品的巨大需求，从而导致服务业在世界经济增长中扮演着越来越重要的角色。

我国服务业发展虽然滞后，但从“十一五”规划的第一年起，整个服务业已展现出“增长加速、在国民经济中地位上升”的发展态势，政府已将服务业作为提供就业机会的主要行业、产业结构优化的主导行业、经济增长的重要支柱产业。

近年来我国从事市场营销、人力资源、生产运营等学科研究的许多学者，纷纷将注意力投入于现代服务业，并逐步形成一些专著、论文和研究报告，为我国现代服务学的学科建设和发展提供了理论基础和借鉴。

现代服务学刚出现，便与计算机技术结合在一起。

2007年7月，国际计算机协会（ACM）的旗帜杂志CACM曾对现代服务学中计算机运用展开专题讨论，参加的学者涉及信息科学与技术、系统工程、管理科学、运筹学、经济学、政治学、人类学等专家，显示了现代服务学具有多学科特性。

我国学者王飞跃认为，全球经济正经历由计算机驱动的广泛深刻革命，每个行业要生存，就必须尽快转变为服务业。

他认为：如果说技术是制造经济的生命，服务就是知识经济的灵魂。

基于产品的经济活动大多以串行方式环环相接，但基于服务的经济活动则通常以并行方式环环相套、相互依赖和同时发生。

## <<现代服务学概论>>

### 内容概要

《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。

## <<现代服务学概论>>

### 书籍目录

前言第一章 服务导论第一节 服务概念及其理论第二节 现代服务学及其研究内容复习思考题案例分析  
分析第二章 服务分类第一节 服务分类及其原则第二节 服务分类的基本方法第三节 服务学分类  
复习思考题案例分析第三章 服务产业第一节 服务企业及其特征第二节 服务产业及其分类第三节  
服务产业发展态势复习思考题案例分析第四章 服务市场第一节 服务市场概述第二节 服务市场  
细分与定位第三节 服务市场进入决策复习思考题案例分析第五章 服务组织第一节 服务组织概述  
第二节 服务组织转型、诊断和再造第三节 服务组织战略决策复习思考题案例分析第六章 服务运  
营第一节 服务运营概述第二节 服务包第三节 服务营销复习思考题案例分析第七章 服务流程第  
一节 服务流程概述第二节 服务流程再造与优化第三节 服务流程管理和控制复习思考题案例分析  
第八章 服务质量第一节 服务质量概述第二节 服务质量开发第三节 服务质量补救第四节 服务  
质量评估复习思考题案例分析第九章 服务系统第一节 服务系统概述第二节 服务信息系统第三节  
排队服务系统第四节 服务递交系统复习思考题案例分析第十章 服务发展态势第一节 供应链服  
务第二节 绿色服务第三节 网络服务第四节 知识服务第五节 世界级服务复习思考题案例分析参  
考文献附录

章节摘录

第一章 服务导论 第一节 服务概念及其理论 一、服务概念 服务具有非常广泛的含义，至今仍没有统一的定义，但基于不同视角学者们对服务概念有不同解释。

1. 强调服务为商品构成部分 这种观点认为服务是劳动产品，是社会财富，具有特殊使用价值，可以投入市场进行交换。

如马克思曾指出：“服务这个名词，一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就像其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样；但是，这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’这个特殊名称，是因为劳动不是作为物活动，而是作为提供服务的物。

”又如法国经济学家萨伊在《政治经济学概论》书中将服务描述为人类劳动的果实，是资本的产物；巴斯夏将服务形象地界定为一种努力，即由甲付出的努力（服务），以满足乙的需求。

2. 强调服务为经济活动的重要构成 这种观点认为服务是一种或一系列的活动。

如瑞德尔指出：当服务在为服务接受者带来一种变化时，它是提供时间、地点和形态效用的经济活动。

希尔将服务视为一项生产活动，并描述道：服务生产活动作为生产者的活动，会改善其他一些经济单位状况。

“这种改善可以采取消费单位所拥有的一种商品或一些商品的物质变化形式，另外，改善也关系到某个人或一批人的肉体或精神状态。

随便在哪一种情况下，服务生产显著特点是生产者不是对其商品或本人增加价值，而是对其他某一经济单位的商品或个人增加价值。

”……

<<现代服务学概论>>

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>