

《服务运作管理》

图书基本信息

书名：《服务运作管理》

13位ISBN编号：9787302040811

10位ISBN编号：7302040818

出版时间：2001-01-01

出版社：清华大学出版社

作者：(美)Roger W.Schmenner

译者：刘丽文

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《服务运作管理》

内容概要

服务运作管理是指对服务业企业运作过程及其运作系统的设计、计划、组织和控制。本书较全面地介绍了服务运作管理的基本概念和主要方法，并运用大量的实例、实地考察和企业案例来说明问题。

书籍目录

译者序

前言

第一章服务的本质

1.1什么是服务

服务业的规模

生产率、服务及有关误区

1.2服务的特性

1.3服务业企业中

《服务运作管理》

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:www.tushu111.com