

# 《服务管理》

## 图书基本信息

书名：《服务管理》

13位ISBN编号：9787111412618

10位ISBN编号：7111412613

出版时间：2013-3-1

出版社：詹姆斯A.菲茨西蒙斯、莫娜J.菲茨西蒙斯、张金成、范秀成 机械工业出版社 (2013-03出版)

作者：詹姆斯A.菲茨西蒙斯,莫娜J.菲茨西蒙斯

页数：457

译者：张金成,范秀成

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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《服务管理》

## 内容概要

詹姆斯A.菲茨西蒙斯、莫娜J.菲茨西蒙斯所著的《服务管理·运作、战略与信息技术（原书第7版）》自始至终以通过服务管理赢得竞争优势为主线，将营销、运营和人的行为作为服务管理的核心，特别突出了服务传递系统的特征，融入了收益管理、数据开发分析和计算机仿真等技术。在不断更新的过程中，《服务管理·运作、战略与信息技术（原书第7版）》及时地吸纳和增加了体验经济、项目管理、供应链管理、电子服务、全球服务等现代服务管理的理念、理论和技术方法；既在体系的科学完整性、内容的丰富涵盖性、描述的清晰严谨性上精益求精，又在最新案例和补充阅读资料的精选与追加、课堂讨论主题和课外练习的精心再设计上与正文的改进相辅相成、相得益彰。本书是奠定服务管理基础与体系的经典之作。

《服务管理·运作、战略与信息技术（原书第7版）》可用于工商管理、旅游管理、公共事业管理等专业的服务管理教材，也可供服务行业人员工作参考。

## 作者简介

作者:(美)詹姆斯A.菲茨西蒙斯、莫娜J.菲茨西蒙斯 译者:张金成、范秀成、杨坤得克萨斯大学奥斯汀分校麦库姆斯商学院西伊商业名誉教授,曾先后获得密歇根大学工业工程理学学士学位、西密歇根大学工商管理硕士(MBA)学位,加利福尼亚大学洛杉矶分校博士学位。1983年,他以救护车设点为主题的论文获得运营管理领域的最佳论文奖——Stan Hardy奖。咨询对象包括兰德公司、美国空军、洛杉矶市、丹佛市、奥斯汀市、墨尔本市、奥克兰市、得克萨斯州审计官、通用汽车公司、La Quinta汽车旅馆、灰狗长途汽车公司、Tricon国际酒店和麦当劳等。教学经历包括加利福尼亚大学洛杉矶分校、加利福尼亚州立大学北岭分校、新墨西哥大学、波士顿大学海外研究生项目、加利福尼亚州立理工大学San Luis Obispo分校、首尔国立大学和赫尔辛基经济管理学院。他曾获得密歇根州的专业工程师资格认证,作为工业工程师任职于康宁玻璃公司和休斯飞机公司。他还作为军官在美国空军中负责过基地建设项目。他在得克萨斯大学的任期内,担任博士研究生导师和本科专业委员会主席,并获得过6次教学优秀奖。2004年,鉴于其在服务运营管理领域的贡献,他获得了IBM学院奖。目前,他担任《服务研究评论》的编辑评审委员。毕业于密歇根大学,获新闻学本科学位,辅修化学和心理学。她的研究生专业是地理,曾在一些公立和私立学校及大学任教。为不列颠大百科教育公司和许多专业杂志及机构撰写过文章并从事过编辑工作。她和詹姆斯A.菲茨西蒙斯一起编写的《新服务开发:建立可存储的经验》在2000年由Sage出版社出版。她曾参与红十字会水生动物及野生动物保护项目工作。她还对环保以及医疗系统中的病人和医生的责任特别感兴趣。

译者序 作者简介 前言 本书概要 第一部分 了解服务 第1章 服务在经济中的作用 1.1 本章概要 1.2 服务的定义 1.3 服务在经济中的促进作用 1.4 经济演进 1.5 经济发展的几个阶段 1.6 服务业的性质 1.7 新体验经济 1.8 服务部门发展的源泉 1.9 小结 服务标杆：沃尔玛是《财富》500强企业的第一名 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 第2章 服务的性质 2.1 本章概要 2.2 服务运营的特征 2.3 服务的无主权特性 2.4 服务包 2.5 通过服务传递过程对服务分类 2.6 具有战略启示的服务分类 2.7 服务主导逻辑 2.8 服务的开放系统观点 2.9 小结 服务标杆：突破 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例2-1 沃尔沃村 案例2-2 Xpresso 润滑油公司 第3章 服务战略 3.1 本章概要 3.2 战略性服务的愿景 3.3 把握服务竞争环境 3.4 服务竞争战略 3.5 战略分析 3.6 在市场中赢得顾客 3.7 信息在服务业中的竞争作用 3.8 虚拟价值链 3.9 制约信息利用的因素 3.10 利用信息将顾客分类 3.11 服务性企业竞争力阶段 3.12 小结 服务标杆：中心市场避开传统做法和著名产品 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例3-1 联合商业银行和埃尔班科 案例3-2 Alamo Drafthouse 第二部分 构建服务型企业 第4章 新服务开发 4.1 本章概要 4.2 服务革新 4.3 新服务开发 4.4 服务设计的因素 4.5 通过流程结构进行战略定位 4.6 服务蓝图 4.7 服务流程设计的分类 4.8 服务系统设计的一般方法 4.9 知识产权 4.10 小结 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例4-1 100日元寿司店 案例4-2 "为通勤人员洗衣"-一份新企业建议书 案例4-3 高尔夫史密斯 第5章 服务中的技术 5.1 本章概要 5.2 服务接触中的技术 5.3 自助服务的出现 5.4 服务自动化 5.5 作为服务助推器的互联网 5.6 电子商务 5.7 电子商务模式 5.8 规模扩展的经济性 5.9 服务中的技术创新 5.10 小结 服务标杆：最佳实践只是点击 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例5-1 Amazon.com 案例5-2 日本B2C 电子商务的进程 第6章 服务质量 6.1 本章概要 6.2 定义服务质量 6.3 测量服务质量 6.4 通过设计提高服务质量 6.5 步行穿越调查 6.6 实现服务质量 6.7 服务补救 6.8 质量开发步骤 6.9 小结 服务标杆：Bronson教会医院 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例6-1 Clean Sweep公司 案例6-2 抱怨信 案例6-3 艺术与设计博物馆 第7章 支持设施与流程 7.1 本章概要 7.2 环境心理和定向 7.3 服务场景 7.4 设施设计 7.5 流程分析 7.6 设施布局 7.7 小结 服务标杆：哪里，我们将去哪里 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例7-1 健康维护组织（A） 案例7-2 健康维护组织（B） 案例7-3 ESQUIRE 百货商店 案例7-4 中央市场 第8章 过程改善 8.1 本章概要 8.2 质量和生产力的改进过程 8.3 分析、解决问题的质量工具 8.4 标杆管理 8.5 服务质量改进计划 8.6 小结 服务标杆：在服务、教育和医疗卫生领域，鲍德里奇国家质量奖的获奖者 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例8-1 Senora 县郡治安官 案例8-2 Mega Bytes 饭店 附录8A 数据包络线分析 练习题 案例8-3 中大西洋巴士公司 第9章 服务接触 9.1 本章概要 9.2 服务接触中的三元组合 9.3 服务组织 9.4 与顾客接触的员工 9.5 顾客 9.6 服务接触概览 9.7 创建顾客服务导向 9.8 服务利润链 9.9 小结 服务标杆：曼纳小姐对抱怨的处理 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例9-1 艾米冰淇淋 案例9-2 ERAC 租车公司 第10章 服务设施定位 10.1 本章概要 10.2 战略定位 10.3 定位决策中的回归分析 10.4 地理信息系统 10.5 建模注意事项 10.6 设施定位技术 10.7 小结 服务标杆：无处不在的面包店 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例10-1 健康维护组织（C） 案例10-2 Athol 家具公司 第三部分 服务运营管理 第11章 生产能力和需求管理 11.1 本章概要 11.2 能力水平或需求的一般战略 11.3 需求管理战略 11.4 能力管理战略 11.5 收益管理 11.6 小结 服务标杆：把握好预先支付的冒险行为 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例11-1 河流城市国家银行 案例11-2 Gateway 国际机场 案例11-3 收益管理分析师 案例11-4 Sequoia 航空公司 第12章 排队管理 12.1 本章概要 12.2 等待经济学 12.3 排队系统 12.4 等待的心理 12.5 排队管理的原则 12.6 排队系统的基本特征 12.7 小结 服务标杆：队伍中等待5分钟久于高负荷工作5分钟 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例12-1 节俭租车公司 案例12-2 眼睛将注视你 第13章 服务供应关系 13.1 本章概要 13.2 供应链管理 13.3 服务供应关系 13.4 管理服务关系 13.5 专业服务机构 13.6 服务外包 13.7 小结 服务标杆：在Lynchburg，市民第一 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例13-1 Boomer 咨询公司 案例13-2 Peapod-为繁忙的人提供的明智购物 案例13-3 抵押服务游戏 第14章 服务全球化 14.1 本章概要 14.2 国内增长和扩张战略 14.3 特许经营 14.4 服务全球化 14.5 全球化服务战略 14.6 小结 服务标杆：小小世界及其他神话 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 案例14-1 友好产业国际有限公司 案例14-2 联邦快递收购国际老虎 第15章 服务项目 15.1 本章概要 15.2 项目管理的特性 15.3 项目管理技术 15.4 资源约束 15.5 活动突击 15.6 在活动时间中加入不确定因素 15.7 运用关键路线分析法产生的问题 15.8 监视项目 15.9 小结 服务标杆：沃伦所建的房屋 关键术语及其定义 讨论题 互动练

## 《服务管理》

习 例题 练习题 案例15-1 Info-Systems公司 案例15-2 惠蒂尔县城医院第四部分 服务管理定量模型第16章 排队模型与能力规划 16.1 本章概要 16.2 能力规划 16.3 分析型排队模型 16.4 能力规划准则 16.5 小结 服务标杆：什么时候顾客越多越好 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例16-1 休斯敦港口管理局 案例16-2 自由快运公司 案例16-3 新生诊所（A） 附录16A 计算机模拟 例题 练习题 案例16-4 立得比萨饼 案例16-5 新生诊所（B） 第17章 服务需求预测 17.1 本章概要 17.2 预测方法的选择 17.3 主观模型 17.4 因果模型 17.5 时间序列模型 17.6 小结 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例17-1 Oak Hollow评估中心 案例17-2 Gnomial Functions公司第18章 服务库存管理 18.1 本章概要 18.2 库存理论 18.3 订货量模型 18.4 不确定情况下的库存管理 18.5 库存控制系统 18.6 易腐物品的单阶段模型 18.7 零售折扣模型 18.8 小结 服务标杆：实时芯片，刻不容缓 关键术语及其定义 讨论题 互动练习 例题 练习题 案例18-1 A.D. Small咨询公司 案例18-2 目的地餐馆 案例18-3 幸福自行车公司附录A 标准正态分布的面积值附录B 均匀分布随机数表 [ 0 , 1 ] 附录C M /M /c 排队模型中的Lq值 附录D 排队模型参考文献与注释

## 编辑推荐

詹姆斯A.菲茨西蒙斯、莫娜J.菲茨西蒙斯所著的《服务管理：运作、战略与信息技术》更多地还是定位于教科书，因此本书在不断更新的过程中，一直保留着服务战略、服务开发设计、设施选址、需求预测、产能计划、排队管理等核心内容，也保留了前版针对服务环境的变化和科学技术的发展而增加的体验经济、项目管理、供应链管理、电子商务、全球服务等现代服务管理的理念、理论和技术方法。而本版针对服务环境的变化，又有一些新的看点，例如初级审计、精益服务、服务质量的六西格玛概念，供需管理新战略、服务智能化、波特五力分析和SWOT分析模型、IBM的Elmadon所倡导的服务科学管理与工程等内容，同时在一些章节增加了新的案例研究、章末练习和新的分析工具，在此提醒新老读者多加注意。可以说，历经多次再版，本书体系更加完整、内容更加丰富、概念更加清晰、逻辑更加严谨，不断改进且精益求精。

# 《服务管理》

## 精彩短评

- 1、书看起来特别特别像旧的！！！！真是太失望了，第一次对亚马逊这么失望！！！！
- 2、很多计算公式，不如《服务营销（第五版）》实用
- 3、很久没读到这么“干”的著作了！干在于满满的划分清晰的矩阵、列表、数学公式，案例、习题也是满满的干货，点破了我关于计费工时与服务质量的冲突悖论的困惑。不足之处是对Why讲解的太少，也没有反例来对比，缺乏对大脑G点的刺激，需要非常集中注意力来理解和接受枯燥的文字。

## 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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)