

课程大纲

服务科学与管理

课程编号：02803210

学 分：2

课程类型：选修

先修课程：

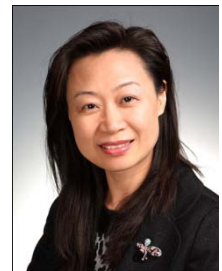
授课对象：学术研究生

任课教师：陈丽华

开课学期：2016 年春

任课教师简历（500 字左右）：

陈丽华教授，现任北京大学光华管理学院管理科学与信息系统系主任、博士生导师，北京大学流通经济与管理研究中心主任，北京大学国家高新技术产业开发区发展战略研究院副院长，北京大学联泰供应链系统研究发展中心主任，北京大学二十一世纪创业与投资研究中心副主任。她于香港城市大学获得管理科学专业博士学位，于中国科学院数学与系统科学研究院攻读博士后。主要从事管理科学、供应链与物流管理、流通经济与管理、服务运作管理、高新技术园区与产业管理、科技创新与管理、创业投资与创业管理等领域的研究工作和相关的教学工作。并与国际相关领域进行了广泛的合作与交流，其中包括 Stanford University, George Mason University, Roma University, Bergamo University, Singapore National University, Menlo Business College 和香港各大学。作为负责人或研究骨干主持参加了多项国际合作项目和国家自然科学基金、省部委等重点研发项目。



任课教师联系方式：

陈丽华：办公室 401，电话 62765141，电子邮箱：chenlh@gsm.pku.edu.cn

助教姓名及联系方式：

辅导、答疑时间：

一、项目培养目标

- 1 **Learning Goal 1** Graduates will be thoroughly familiar with the specialized knowledge and theories required for the completion of academic research.
 - 1.1 Objective 1 Graduates will have a deep understanding of basic knowledge and theories in their specialized area.
 - 1.2 Objective 2 Graduates will be familiar with the latest academic findings in their specialized area and will be knowledgeable about related areas.
 - 1.3 Objective 3 Graduates will be familiar with research methodologies in their specialized area, and will be able to apply them effectively.
- 2 **Learning Goal 2** Graduates will be creative scholars, who are able to write and publish high-quality graduation dissertation and research papers.
 - 2.1 Objective 1 Graduates will write and publish high-quality graduation dissertation and research papers
 - 2.2 Objective 2 Graduates will be critical thinkers and innovative problems solvers.



-
- 3 **Learning Goal 3** Graduates will have a broad vision of globalization and will be able to communicate and cooperate with international scholars
 - 3.1 Objective 1 Graduates will have excellent oral and written communication skills
 - 3.2 Objective 2 Graduates will be able to conduct efficient academic communication in at least one foreign language

 - 4 **Learning Goal 4** Graduates will be aware of academic ethics and will have a sense of social responsibility.
 - 4.1 Objective 1 Graduates will have a sense of social responsibility.
 - 4.2 Objective 2 Graduates will be aware of potential ethical issues in their academic career.
 - 4.3 Objective 3 Graduates will demonstrate concern for social issues.

二、课程概述

随着中国经济的高速发展，服务产业占总就业的比例和占国民经济的比重越来越大。当今，服务业的发展和管理水平已成为衡量一个国家经济发展水平的重要指标。服务科学与管理日趋重要。鉴于光华管理学院管理科学与工程专业的普通硕士生已开设《服务管理》课程，效果很好；光光华管理学院决策与信息系统方向硕博连读生和博士生方向拟开设此课选修课，并申请改名为《服务科学与管理》。课程内容将着重强调服务的科学化管理方法。本课程主要目的是从服务的内涵、战略、构建、创新、运营及国际化等方面介绍基于服务体验的服务科学与管理有关理论，并着重强调服务的科学化管理方法，通过介绍成功的现代服务企业和企业服务管理案例和习题，使学生知道如何成功地应用服务科学与管理有关理论于企业实际运营中，从而，加深对所学知识的把握。开课基础与教学要求为在决策与信息系统方向硕博连读生或博士生第一、二学期必修课程的基础上，可以选修此课。

三、课程目标

本课程主要目的是从服务的内涵、战略、构建、创新、运营及国际化等方面介绍基于服务体验的服务科学与管理有关理论，并着重强调服务的科学化管理方法，通过介绍成功的现代服务企业和企业服务管理案例和习题，使学生知道如何成功地应用服务科学与管理有关理论于企业实际运营中。

四、内容提要及学时分配

第一部分 服务的内涵

第一章 服务经济

第二章 服务的性质与特征

第三章 服务战略构思

第四章 案例分析

第二部分：服务开发与创新管理

第一章 服务开发与流程设计

第二章 服务实施支持体系

第三章 服务体验管理

第四章 服务创新管理

第五章 互联网服务

第六章 案例分析

第三部分： 服务运营管理

- 第一章 服务需求预测
- 第二章 服务能力和需求管理
- 第三章 服务运作管理
- 第四章 服务质量管理
- 第五章 服务供应链与物流管理
- 第六章 服务项目管理
- 第七章 案例分析

第四部分： 服务国际化管理

- 第一章 国际化服务管理
- 第二章 服务国际化成长与扩张
- 第三章 案例分析

期末考试时间：

五、教学方式

教师讲授、课堂提问、学生回答、学生报告、师生讨论相结合。

六、教学过程中 IT 工具等技术手段的应用

教师会采用 PPT 等电子文档进行教学，并结合计算机软件和网络技术的应用。

七、教材

《服务管理》-----运作、战略与信息技术
詹姆斯.A 菲茨西蒙斯编著 张金成译，机械工业出版社，2003。

八、参考书目

- (1)《服务运营管理》
Richard Metters 等编著 金马译，清华大学出版社，2004。
- (2)《服务创新》
蔺雷等编著，清华大学出版社，2003。

九、教学辅助材料，如 CD、录影等

教师提供教学课件和阅读材料，利用网络进行师生交流

十、课程学习要求及课堂纪律规范

要求学生按时出勤，同时要积极参与课堂讨论。

十一、 学生成绩评定办法 (需详细说明评估学生学习效果的方法)



出勤及课堂表现占 20%

课堂报告占 20%

期末报告占 60%