

服务科学与管理

课程编号：02803210

授课对象：研究生

学 分： 2

任课教师： 陈丽华

课程类型：选修

开课学期：2014 春

先修课程：第一、二学期课程

任课教师联系方式：

陈丽华：办公室 433，电话 62765141，电子邮箱：chenlh@gsm.pku.edu.cn

辅导、答疑时间：

一、项目培养目标

学习目标 1 系统掌握从事学术研究所需要的专业知识及理论。

具体目标 1、系统掌握本学科基础知识及基本理论

具体目标 2、掌握本学科前沿知识和理论、具有足够的相关领域的知识

具体目标 3、熟练掌握本学科的研究方法

学习目标 2 具有从事创新性研究的能力；能够撰写并发表高质量的毕业论文和学术论文

具体目标 1、撰写高质量的毕业论文和学术论文

具体目标 2、具有高水平的分析能力和批判思维能力，能够创造性地解决问题

学习目标 3 具有宽阔的国际视野，能够与国际学者进行交流、合作的能力。

具体目标 1、具有优秀的口头交流和文字交流能力

具体目标 2、能够熟练地运用至少一门外语进行学术交流与沟通

学习目标 4 了解学术伦理，具有强烈的社会责任感、关注社会问题

具体目标 1、了解社会责任感的重要性

具体目标 2、了解学术生涯中的学术道德问题

具体目标 3、关注现实社会问题

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（包括学生所提高的技能要求）

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

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%