

<<服务科学概论>>

图书基本信息

书名：<<服务科学概论>>

13位ISBN编号：9787121096129

10位ISBN编号：7121096129

出版时间：2009-11

出版时间：电子工业出版社

作者：张润彤，朱晓敏 编著

页数：400

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>

## 前言

信息化是世界经济和社会发展的必然趋势。

近年来，在党中央、国务院的高度重视和正确领导下，我国信息化建设取得了积极进展，信息技术对提升工业技术水平、创新产业形态、推动经济社会发展发挥了重要作用。

信息技术已成为经济增长的“倍增器”、发展方式的“转换器”、产业升级的“助推器”。

作为国家信息化领导小组的决策咨询机构，国家信息化专家咨询委员会一直在按照党中央、国务院领导同志的要求就信息化前瞻性、全局性和战略性的问题进行调查研究，提出政策建议和咨询意见。

在做这些工作的过程中，我们愈发认识到，信息技术和信息化所具有的知识密集的特点，决定了人力资本将成为国家在信息时代的核心竞争力，大量培养符合中国信息化发展需要的人才已成为国家信息化发展的一个紧迫需求，成为我国应对当前严峻经济形势，推动经济发展方式转变，提高在信息时代参与国际竞争比较优势的关键。

2006年5月，我国公布《2006-2010年国家信息化发展战略》，提出“提高国民信息技术应用能力，造就信息化人才队伍”是国家信息化推进的重点任务之一，并要求构建以学校教育为基础的信息化人才培养体系。

为了促进上述目标的实现，国家信息化专家咨询委员会一直致力于通过讲座、论坛、出版等各种方式推动信息化知识的宣传、教育和培训工作。

2007年，国家信息化专家咨询委员会联合教育部、原国务院信息化工作办公室成立了“信息化与信息社会”系列丛书编委会，共同推动“信息化与信息社会”系列丛书的组织编写工作。

编写该系列丛书的目的，是力图结合我国信息化发展的实际和需求，针对国家信息化人才教育和培养工作，有效梳理信息化的基本概念和知识体系，通过高校教师、信息化专家、学者与政府官员之间的相互交流和借鉴，充实我国信息化实践中的成功案例，进一步完善我国信息化教学的框架体系，提高我国信息化图书的理论和实践水平。

毫无疑问，从国家信息化长远发展的角度来看，这是一项带有全局性、前瞻性和基础性的工作，是贯彻落实国家信息化发展战略的一个重要举措，对于推动国家的信息化人才教育和培养工作，加强我国信息化人才队伍的建设具有重要意义。

## <<服务科学概论>>

### 内容概要

服务科学是以信息技术和现代管理理论高度发展为背景而兴起的，融合了计算机科学、运筹学、经济学、产业工程、商务战略、管理科学、社会和认知科学以及法律等诸多科学的，研究发展以服务为主导的经济活动所需理论和技术的一门新兴科学。

本书全面系统地介绍了服务科学的整体框架及其涵盖的主要内容，并配有大量的复习思考题和丰富的国内外案例。

本书强调相关概念、理论的成熟性和完整性，使其可以反映教材的特点；同时也强调研究成果的先进性，深入浅出地反映出服务科学的研究现状。

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

它可以作为高等院校信息管理、电子商务、计算机应用、工业工程与工商管理专业高年级本科生和研究生的教材，同时也可作为相关领域高级管理人员参考用书或培训教材。

## &lt;&lt;服务科学概论&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 服务科学绪论 1.1 服务与服务科学 1.1.1 服务 1.1.2 现代服务业 1.1.3 服务科学  
1.2 服务科学的缘起和发展 1.2.1 服务管理理念 1.2.2 服务科学的产生与发展 1.3 服  
务科学的基础框架 1.3.1 服务科学的外延 1.3.2 服务科学基础框架模型的构建 1.4 服务科  
学研究 1.4.1 服务科学的研究内容 1.4.2 服务科学的研究方法 1.4.3 服务科学是信息技  
术的最新表现形式 1.5 展望服务科学 1.5.1 服务科学是经济发展的趋势 1.5.2 服务科学的  
目标 1.5.3 服务科学的挑战 复习思考题第2章 服务科学与服务工程 2.1 服务工程概述  
2.1.1 服务系统 2.1.2 服务创新 2.1.3 服务工程 2.1.4 服务科学与服务工程 2.2 服务  
的参与者 2.2.1 服务价值链 2.2.2 服务的提供者和接受者 2.2.3 面向顾客的服务工程  
2.3 服务创新体系 2.3.1 创新体系概述 2.3.2 服务创新的历程 2.3.3 服务创新的方法  
2.4 服务生命周期管理 2.4.1 服务生命周期 2.4.2 服务生命周期各阶段管理战略 2.4.3  
服务生命周期管理战略 2.4.4 服务生命周期类型 2.5 服务项目管理 2.5.1 服务项目的特  
点 2.5.2 项目管理过程 2.5.3 项目管理的技术和方法 2.6 服务工程方法体系 2.6.1 服  
务工程实施——新服务的开发 2.6.2 服务工程方法体系 2.6.3 服务建模方法之服务蓝图设计  
复习思考题第3章 服务科学的组织保障 3.1 服务科学的社会环境保障 3.1.1 服务科学的经  
济环境保障 3.1.2 服务科学的政策环境保障 3.1.3 服务科学的法律环境保障 3.1.4 服务  
科学的商业环境保障 3.2 服务科学的组织科学保障 3.2.1 心理学及管理心理学 3.2.2 组织  
行为学 3.2.3 人机工程学 .....第4章 服务质量与标准化第5章 服务科学的数学基础——运筹  
学及相关理论第6章 服务业务流程第7章 服务型制造第8章 面向服务的体系结构第9章 服务计算  
第10章 电子商务服务第11章 服务科学典型解决方案第12章 服务科学典型应用参考文献

## &lt;&lt;服务科学概论&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：不论是广义的服务，还是狭义的服务，概括而言，服务产品都具有以下基本特性：（1）无形性：各种涉及商品与服务区别的著作都经常会提及服务的无形性。

商品可以被看到、触摸到、迟早会被使用或消费。

而服务则不同，服务的特质及组成元素往往是无形的，我们不能真正触摸医生的医疗检查、银行里的金融交易、超市里货物的购买或教室里教师的讲课。

商品被制造，而服务被执行，它是一种消费者不能随身带回家的举动或行为，消费者能带走的仅仅是服务带来的影响。

当消费者去看电影时，虽然并不能把享受到的服务带走，但却从看电影的过程中得到了放松，留下了深刻的印象。

（2）同时性：服务的第二个普遍特性就是生产和消费具有同时性。

商品先被生产，再被消费；服务的生产和消费无法清晰的分开，服务是在生产的同时被消费。

也就是说，服务人员提供服务时，也正是顾客消费服务的时刻，两者在时间上不可分离。

例如，当参加讲座时，学生一边听讲座一边学习，在听讲者作讲座的同时消费这项服务；飞行员在驾驶飞机的同时，运输了乘客；电影上演时，观众在观看等。

服务的这种特性表明，顾客只有而且必须加入到服务的生产过程中才能最终消费到服务产品。

（3）不可储存性：由于服务交付过程中顾客亲自到场或参与，服务活动的生产能力被认为是不可储存的。

那些不能立即得到应用的服务能力无法在闲置的时候储存，以备将来使用。

例如，火车上的空座就不能累积和储存起来，在春节这样的需求高峰期得到使用。

同样，避暑胜地在冬天淡季期间空余的客房也不能积存起来，在5月和8月这样的高峰期使用。

而那些想在周五或周六晚上到一个生意好的餐馆就餐的顾客，也决不可能回到周一早上去，尽管那时饭店的服务能力比较充裕。

（4）缺乏所有权：缺乏所有权是指在服务的生产和消费过程中不涉及任何东西的所有权转移。

既然服务是无形的又不可储存，服务在交易完成后便消失了，消费者并没有“实质性”地拥有服务，服务传递过程不涉及所有权的转移，而商品交付过程会涉及所有权的转移。

## <<服务科学概论>>

### 编辑推荐

《服务科学概论》：普通高等教育“十一五”国家级规划教材，“信息化与信息社会”系列丛书之高等学校电子商务专业系列教材

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>