

<<服务科学>>

图书基本信息

书名：<<服务科学>>

13位ISBN编号：9787308077323

10位ISBN编号：7308077322

出版时间：2010-7

出版时间：斯特劳斯(Bernd Stauss)、Kai Engelmann、Anja Kremer、等 浙江大学出版社 (2010-07出版)

作者：斯特劳斯 著  
吴健，李莹，

页数：96

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>

## &lt;&lt;服务科学&gt;&gt;

## 前言

电子服务是在全球经济向服务型转化，我国加快发展现代服务业大背景下产生的新兴交叉学科。在《国家中长期科技发展规划纲要（2006-2020）》中，国家对现代服务业的发展给予了高度重视，专门设立了“信息产业与现代服务业”领域，并把“现代服务业信息支撑技术及大型软件”作为优先主题；科技部进而设立了“现代服务业共性技术支撑体系与应用示范工程”重大专项，并从2006年开始正式实施。

特别是自2007年3月国务院发布《国务院关于加快发展服务业的若干意见》以来，各地加快了促进现代服务业发展的政策制订和人才培养工作，电子商务、电子政务、电子金融、现代物流、数字教育、电子医疗等现代服务业发展日新月异。

近几年，我国高校在为现代服务业培养复合型人才方面进行了积极的探索，北京大学2005年第一个成立了电子服务系，清华大学2006年首先建立了现代服务科学与技术研究中心，浙江大学则在2006年底率先设立了电子服务博士点和硕士点，2007年由国务院学位办审核批准并于2008年正式开始招生。

2007年7月，浙江大学联合计算机、管理、经济等学科的教授组建了浙江大学电子服务研究中心，以期充分发挥重点大学学科齐全、交叉研究的优势，通过复合型学科团队联合参与国家现代服务业科技攻关，逐步形成交叉型的高层次人才培养体系。

这种将现代服务科学理论知识、计算机应用与服务工程技术、现代管理与电子事务能力等综合交叉的人才培养模式，将大大推进国内电子服务学科建设和科学研究的深入，进而推动我国的服务经济健康发展。

## <<服务科学>>

### 内容概要

本书的内容主要来自第一届德国服务科学会议，具有计算机科学、信息系统、运筹学以及社会科学等领域的知识背景的学者、企业家分别从各自角度阐释了服务科学的内涵、外延，并展望了服务科学的美好未来。

描绘了一种学术界和工业界合作的新模式。

本书主要介绍了以下内容：服务科学的基础；从经济、学术、产业和教育四种视角来看服务科学；服务科学的学科建设；服务科学理论和实践的结合；对服务科学发展的展望。

本书将服务科学的前沿信息呈现给读者，以激发不同学科、不同企业的科学家和从业者之间的讨论，从而将服务科学建为一个独立的学科。

## 作者简介

译者：吴健 李莹 邓水光 编者：（德国）斯特劳斯（Bernd Stauss）（德国）Kai Engelmann（德国）Anja Kremer 等 斯特劳斯（Bernd Stauss），教授，博士，德国天主教大学因戈尔施塔德管理学院服务管理系主任。

Kai Engelmann，德国慕尼黑罗兰。

贝格战略咨询公司商业经理。

Anja Kremer，管理咨询师，IBM德国公司，全球商务服务战略与变化部门。

Achim Luhn，博士，德国慕尼黑西门子公司，IT解决方案和服务部门全球创新管理领导人。

吴健，博士，现任浙江大学计算机学院副教授，浙大电子服务研究中心副主任，中国计算机学会计算机应用专委会委员，YOCSEF杭州学术委员会主席。

主要从事服务计算、中间件、数据挖掘等领域的研究.先后在国内外重要学术期刊和会议上发表学术论文20余篇。

2007年获得教育部高等学校科技进步一等奖，2008年获得浙江省科学技术奖一等奖。

李莹，博士，现为浙江大学计算机学院副教授，主要从事中间件技术、服务技术和编译技术等领域的研究工作。

先后在国内外重要学术期刊和会议上发表学术论文30余篇。

2007年获得教育部高等学校科技进步一等奖，2008年获得浙江省科学技术奖一等奖。

邓水光，博士，全国五四青年奖章获得者。

现为浙江大学计算机学院副教授，主要从事中间件技术和服务计算的研究，出版学术专著2部，在国内外重要学术期刊和会议上发表学术论文20余篇。

2007年获得教育部高等学校科技进步一等奖，2008年获得浙江省科学技术奖一等奖。

## &lt;&lt;服务科学&gt;&gt;

## 书籍目录

1 服务科学、管理和工程1.1 SSEM的背景1.2 服务研究方法1.3 其他学科1.4 SSME和服务系统参考文献2 服务工程2.1 为何是服务科学？2.2 德国的服务工程2.2.1 服务工程概况2.2.2 服务工程的进展2.2.3 服务工程示范2.3 服务工程的重要作用参考文献3 服务科学的五个观点参考文献4 服务科学研究的经济视角4.1 服务科学研究的特点4.2 服务科学研究的缺点4.3 服务科学研究的前景参考文献5 服务科学的计算机科学视角5.1 理论科学和应用科学5.2 我们需要新的学科吗？5.3 服务创新5.4 服务创新和学术研究参考文献6 服务科学的产业视角6.1 服务业的研究领域6.2 推动服务业发展的措施7 服务科学的教育视角7.1 服务科学学科的发展7.1.1 服务学科的出现7.1.2 服务科学的特点：实用性、跨学科性、方法多元化、全球化7.1.3 服务科学的研究重点7.2 服务科学的课程建设7.3 服务科学面临的挑战7.3.1 离岸外包7.3.2 服务和技术7.3.3 商品经济向服务经济转型7.3.4 服务创新7.4 服务科学学科建设7.5 小结参考文献8 服务科学的学科建设：计算机科学的观点9 服务科学的学科建设：ABB自动化公司的观点10 服务科学的学科建设：AFSMI的观点11 服务科学：理论与实践的结合11.1 服务促进经济增长和增加社会福利11.1.1 第三产业迅猛发展11.1.2 服务业创造新的就业机会11.1.3 工业的第三产业化11.1.4 服务业的创新11.2 在知识经济中创造知识11.2.1 知识保证竞争优势11.2.2 制订知识生产的新规则11.2.3 知识市场的机遇和挑战11.3 支持服务业的创新11.3.1 合作促进11.3.2 服务科学创造双赢12 学术界和工业界紧密合作12.1 合作的背景12.2 CTF12.3 合作的原因12.3.1 公司和学术界合作12.3.2 学者和公司合作12.4 合作的角色和职责分配12.4.1 不同的侧重点12.4.2 相互学习12.5 挑战和建议13 信息科学展望13.1 学术界和工业界合作带来的机遇与挑战13.2 学术界和工业界合作的案例13.2.1 目标13.2.2 成果13.2.3 组织参与与设立13.3 研究中心的管理机制和通信结构13.4 展望14 西门子AG展望14.1 服务和 Service 创新的重要性14.2 服务创新的产生14.3 西门子的客户创新研讨会14.4 与工业界的合作14.5 知识共享14.6 IT服务的动态价值网14.7 学术界和工业界的合作建议15 IBM公司展望15.1 IBM理解的服务创新15.2 服务创新的重要因素——合作参考文献

## 章节摘录

插图：管理科学相对更关注商业管理问题，而运筹学与工业工程密切相关。

工业工程需更多地从工程角度考虑问题，工业工程师通常把运筹技术作为主要工具。

运筹学的主要研究工具是统计、优化、随机、排队论、博弈论、图论和仿真。

由于这些领域的计算本性，运筹学与计算机科学关系密切，运筹学研究员也经常使用定制或成品软件

。运筹学因其可以观察和改进整个系统，而不是仅仅关注系统的特定元素（尽管这也很常用）而出名。在给定系统性质、改进目标、时间及计算能力限制的前提下，运筹学研究员判断哪种技术是最合适的

。因此，运筹学研究中的“人力因素是至关重要的，因为OR技术本身并不能自主解决问题”。

服务的基础理论必须借鉴和结合运筹学，许多涉及服务运筹和管理的实际问题中都用到了运筹学的相关方法：后台办公室服务业务，供应链管理，网络设计服务质量保证，舰队调度和野战勤务操作，高效客户关系管理，优化工厂中机器人的自动化和劳动力管理。

OR工具和方法可以促进实体内部和实体间的服务性能的演化，平衡生产和消费服务的转移成本，体制中的代理经营和管理服务交易，动态技术能力，以及人口的流动性及其专业化。

编辑推荐

《服务科学:基础、挑战和未来发展》：国家“十一五”重点规划图书,电子服务优秀专(译)著系列丛书

#### 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>