

<<服务供应链管理>>

图书基本信息

书名：<<服务供应链管理>>

13位ISBN编号：9787504731715

10位ISBN编号：7504731714

出版时间：2009-10

出版时间：中国物资出版社

作者：刘伟华，刘希龙 著

页数：246

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>

## <<服务供应链管理>>

### 前言

产业经济理论和国际经验表明，当一个国家的整体经济处于由低收入向中上等收入水平转化时，现代服务业开始加速发展。

在该时期，逐步发达的现代服务业可以为发展高新技术产业提供创业的氛围，可以与现代制造业形成互动的机制，从而能强力拉动国民经济的发展。

我国正处在服务业快速发展的时期，服务业在我国国民经济中的比重越来越大，正逐步成为国民经济的重点支柱产业。

服务业的快速发展为服务供应链的兴起提供了良好的机遇。

近年来跨国公司制造业向国外转移速度已经开始放缓，而服务业特别是以国际服务外包为主导的生产型服务业越来越出现

## &lt;&lt;服务供应链管理&gt;&gt;

## 内容概要

本书内容：第1章提出了服务供应链这一研究新趋势。

产品服务化的兴起和服务外包的不断增长促使服务供应链开始出现。

本章从国内和国外两个方面介绍了当前服务供应链研究的进展情况，探讨了服务供应链与产品供应链的联系和区别，给出了服务供应链的重点研究领域。

本章还分析了服务供应链兴起的动因，从内部推力、外部拉力和催化剂作用力三个角度阐述了服务供应链的形成动因模型。

第2章是服务供应链的基础理论。

首先介绍了现有服务企业运作模式与服务供应链管理思想的冲突，主要表现在传统的服务企业管理与运作模式已不能很好地适应供应链管理的要求，与此同时，服务业的现代化、网络化和全球化不断改变着世界服务业的发展模式。

本章提出了服务供应链的概念、结构模型及其特征，认为服务供应链是指围绕服务核心企业，利用现代信息技术，通过对链上的能力流、信息流、资金流、物流等进行控制来实现用户价值与服务增值的过程。

其基本结构是功能型服务提供商—服务集成商—客户（制造、零售企业），其中功能型服务提供商是指传统的功能型服务企业，它们因其提供的服务功能单一、标准，且业务开展往往局限于某一地域，而被服务集成商在构建全国甚至全球服务网络时吸纳为供应商。

本章还提出了服务供应链管理的概念和内容。

服务供应链管理是以满足客户的需求为宗旨，以提高服务供应链上的整体成员的绩效目的，以供应链集成为基本手段，对供应链的成员进行计划、组织、协调和控制，实现服务信息管理、服务流程管理、服务能力管理、服务绩效管理和资金管理五大内容。

第3章是服务外包和服务企业的扩展。

本章从企业核心竞争力出发，探讨了服务供应链管理环境下的服务企业业务外包问题，并阐述了服务供应链管理环境下的扩展服务企业的运作模型。

然后，提出了全球业务外包的发展路径：制造业务外包—服务外包—服务企业业务外包—服务供应链出现，并分析了服务企业业务外包的五大动因。

服务供应链管理环境下，服务企业之间紧密合作，形成了扩张型服务企业，具有类似“方向盘”的结构。

第4章重点阐述了服务供应链的设计方法。

设计服务供应链是管理好服务供应链的第一步。

首先，本章阐述了服务供应链的基本结构，分别是两级供应链结构模型、直接面向客户的服务供应链多级结构模型、具有分销代理渠道的多级供应链结构模型，并分析了服务供应链长度的决定因素。

然后，本章提出了以顾客服务为导向的服务供应链设计原则，在此基础上提出了基于服务产品的服务供应链集成化设计过程。

该过程主要包括服务供应链构建的需求分析、服务产品的设计、服务供应链类型的确定、服务供应链成员的选择与确定、服务供应链的形成与运行五个方面。

研究表明，服务供应链设计将更多地是采用精益供应链和精益敏捷型供应链相结合的集成化设计方式。

第5章阐述了基于服务产品创新的功能型服务提供商选择。

在完成服务供应链设计后，接下来应该进行供应商选择。

首先，本章阐述了服务创新的类型和模式，总结了服务创新的技术和相关行业实践。

然后，进行了功能型服务提供商评价与选择。

分析了功能型服务提供商评价与选择的时机以及考虑的主要因素。

在此基础上，总结了基于服务创新的功能型服务提供商选择的特殊性，提出了相应的评价指标体系和选择步骤，给出了基于混合型数值决策信息的服务提供商选择方法。

第6章研究了服务供应链能力合作的协调机制。

## &lt;&lt;服务供应链管理&gt;&gt;

服务供应链是以能力合作为核心的一种供应链，能力合作协调在服务供应链运营中具有非常重要的地位。

按照能力合作的前、中、后三个过程来看，可以将能力合作协调分为合作前订单任务和数量协调机制、合作中的质量监控协调机制和合作后的利润分配机制。

由于服务业范围非常广泛，本章以物流服务供应链为研究对象进行展开。

首先，建立了面向多个提供商的两级服务供应链任务分配模型，研究了客户需求不确定程度和关系成本系数对任务分配结果的影响。

然后，研究了服务供应链能力合作的数量协调问题，利用MATLAB软件进行仿真求解。

接着，研究了服务供应链两级能力合作的质量协调，从服务质量监督的角度，考虑服务产品外包的自身特点，分析了物流服务供应链的合作双方的监督与欺骗的混合纳什均衡博弈模型。

最后，物流服务供应链两级合作的利润分配机制，建立了固定报酬模式、共享报酬模式和混合报酬模式情况下的利益分配模型，探讨了这些分配模式的临界条件，给出了不同组合情况下的合作模式选择图。

第7章研究了服务供应链的服务传递能力稳定性问题，从数量和质量两个方面进行稳定性探讨。

保证服务供应链能力传递系统的稳定性将有助于提高服务供应链的运行效益。

服务过程能力反映的是服务企业提供服务的质量稳定性程度，本章首先利用利用服务蓝图技术研究了服务供应链的服务过程能力问题。

然后，本章研究了服务供应链的数量稳定性问题即牛鞭效应问题。

最后，进行了服务供应链服务传递系统的发展能力评价。

第8章研究了服务供应链管理的信息技术支撑体系。

有效的服务供应链管理必须建立在信息技术支撑体系的基础之上，信息技术体系是提升服务供应链整体竞争能力的必要载体。

本章介绍了信息技术的发展情况，探讨了信息技术的发展及其在供应链管理中的应用，分析了服务供应链管理对信息技术架构的要求，给出了服务供应链管理中的信息技术支撑体系。

<<服务供应链管理>>

作者简介

刘伟华，企业管理博士，天津大学管理学院讲师。  
中国物流学会理事，中国物流学会首批特约研究员.中国物流学会学术年会评审专家，兰州黄安消防装备有限公司咨询顾问，《系统管理学报》、《重庆交通学院学报》、《TheService IndLjstriles Journal》等核心期刊评审专家。

近

## &lt;&lt;服务供应链管理&gt;&gt;

## 书籍目录

1 从产品供应链走向服务供应链 1.1 服务供应链：供应链研究的新趋势 1.1.1 从产品供应链转向服务供应链 1.1.2 服务供应链的研究进展 1.1.3 服务供应链与产品供应链的相似与区别 1.1.4 服务供应链的重点研究领域 1.2 服务供应链的形成动因 1.2.1 现代服务业的产生：分工理论的验证 1.2.2 服务供应链的形成动因模型 1.2.3 服务供应链内部主体的合作动机分析

2 服务供应链的基础理论 2.1 现有服务企业运作模式与服务供应链管理思想的冲突 2.1.1 现代服务业的发展特征 2.1.2 现有服务企业运作模式与服务供应链管理思想的冲突 2.2 服务供应链的概念、结构模型及其特征 2.2.1 供应链的概念 2.2.2 服务供应链的概念 2.2.3 服务供应链的结构模型 2.2.4 深刻理解服务供应链的内涵 2.3 服务供应链管理的概念和内容 2.3.1 服务供应链管理的概念 2.3.2 服务供应链管理涉及的内容 2.3.3 服务供应链管理与传统服务管理的区别

3 服务外包和服务企业的扩展 3.1 企业核心竞争力 3.1.1 核心竞争力的概念和研究进展 3.1.2 核心竞争力的特征与作用 3.1.3 服务企业核心竞争力 3.2 服务供应链管理环境下的服务企业业务外包 3.2.1 服务外包的现状与趋势 3.2.2 服务外包的类别 3.2.3 服务企业业务外包：服务外包的新趋势 3.2.4 服务企业业务外包的动因 3.3 服务供应链管理环境下的扩展服务企业的运作模型 3.3.1 服务供应链管理环境下的扩展服务企业 3.3.2 服务供应链管理环境下的扩展服务企业的运作模型

4 服务供应链设计 4.1 服务供应链的基本结构模型 4.1.1 两级供应链结构模型 4.1.2 直接面向客户的服务供应链多级结构模型 4.1.3 具有分销代理渠道的多级供应链结构模型 4.1.4 服务供应链长度的决定因素 4.2 服务供应链的设计原则 4.2.1 供应链系统设计的指导思想 4.2.2 供应链设计的一般原则 4.2.3 以顾客服务为导向的服务供应链设计原则 4.3 基于服务产品的服务供应链设计 4.3.1 供应链设计的相关研究 4.3.2 基于服务产品的服务供应链的设计 4.3.3 基于服务产品的服务供应链设计的案例分析

5 基于服务产品创新的功能型服务提供商选择 6 服务供应链能力合作的协调机制 7 服务供应链的服务传递能力稳定性 8 服务供应链管理的信息技术支撑体系 参考文献

## <<服务供应链管理>>

### 章节摘录

员之间的关系，但是他的研究尚且处在概念的层面上，未开展深入探讨。

在旅游服务供应链研究方面，张英姿（2005）指出，旅游服务组合产品实际上是一条由一个分工协作的系统提供给旅游者的服务供应链。

供应链管理的理念与旅游服务系统的特征相形相应。

论文提出旅游服务应该充分应用供应链思想，进行资源整合，实施联合战略，对其服务供应系统进行设计，降低成本，提高服务质量。

她的研究已经比较侧重在旅游服务供应链的各个成员之间的关系，但是她的研究尚且处在概念的层面上，未能对旅游服务供应链的详细运营模式和激励机制进行深入研究

<<服务供应链管理>>

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>