

<<普通高等学校服务学知识体系>>

图书基本信息

书名：<<普通高等学校服务学知识体系>>

13位ISBN编号：9787302225621

10位ISBN编号：7302225621

出版时间：2010-6

出版时间：清华大学出版社

作者：服务学专家协作组工作委员会 编

页数：103

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>

## <<普通高等学校服务学知识体系>>

### 前言

随着现代服务业在我国的快速发展,对服务学学科的人才需求和专业知识要求在不断提高。为了促进服务学的学科建设和人才培养,给开设服务学相关专业的高等学校提供教学帮助,很有必要尽快制定服务学知识体系。

2007年8月,教育部倡导成立了服务学专家协作组。

自成立起,服务学专家协作组就将制定服务学知识体系和专业课程体系作为首要工作任务。

经过两年多的工作,历经7次的修改完善,也通过多种方式吸纳了不同高校专家的意见,形成了目前这本《普通高等学校服务学知识体系》。

在参考本知识体系制订专业课程体系及教学计划的过程中,各高校可以充分利用本校的优势背景、人才培养定位、相关学科特点以及学生基础,结合社会需求,灵活选用相关内容,增加和调整具有自己特色的知识单元,组建适合自己的教学计划和人才培养方案。

现代服务业的发展日新月异,这一切需要我们将与时俱进地将相关研究成果反映到大学的教学中。相信本知识体系的发布能够起到积极推动我国服务学相关专业教学水平的提高、促进高层次服务学人才培养的作用。

也希望各高校在教学过程中对本知识体系提出宝贵的意见和建议,使其在实际应用中不断得到完善。

## <<普通高等学校服务学知识体系>>

### 内容概要

本知识体系主要为各高校的服务工程专业和服务管理专业而制订。依据专业学科分类和知识内容分解形成知识领域、知识模块、知识单元和知识点（和实践点）四个层次，其中知识单元是教学的基本单元。

知识单元又可以分为核心知识单元、可选知识单元以及自定义知识单元三类。

本试行版本提供了建议的核心知识单元和可选知识单元两部分。

自定义知识单元由各高校根据自身学科特色按照与本版本类似的样式自行编制。

限于学科现状，即目前服务工程专业和服务管理专业的人才培养主要面向硕士研究生（包括部分博士研究生），有部分学校开始尝试培养服务工程专业的本科生，本知识体系的内容主要按照硕士研究生和博士研究生的培养要求来设计，但也可以经过适当裁剪应用于本科生的高年级教学。

《普通高等学校服务学知识体系》还附有几所重点高校已有的服务工程和服务管理专业的培养方案，供参考。

《普通高等学校服务学知识体系》所编制的服务学专业教育的知识体系建立在大学本科通识教育和综合教育的基础上，因此一些作为本科阶段必须掌握的基本概念和基本知识不再纳入到专业教育的知识体系部分。

## 书籍目录

第1章 绪论1.1 发展背景1.2 发展概况1.3 服务学的定义与界定1.4 专业涉及的领域覆盖范围与学科基础1.5 专业人才培养目标1.6 如何使用此书第2章 服务学教育与知识体系2.1 专业教育内容与要求2.2 专业教育中的知识体系2.3 知识体系中的实践环节2.4 知识体系与课程体系的关系第3章 服务学专业知体系框架3.1 知识体系定义3.2 知识领域定义3.3 知识模块定义3.4 知识单元定义3.5 知识点和技能点定义3.6 知识体系的符号标记第4章 服务学专业知领域第5章 服务学专业知模块5.1 服务工程专业知模块5.2 服务管理专业知模块5.3 服务工程和服务管理涉及的综合类知模块第6章 服务工程专业知单元6.1 SE.SEI的知单元6.2 SE.SIT的知单元6.3 SE.SEM的知单元6.4 SE.SDS的知单元6.5 SE.SBI的知单元6.6 SE.SKM的知单元6.7 SE.SCF的知单元6.8 SE.SCA的知单元6.9 SE.PAM的知单元6.10 SE.SQA的知单元6.11 SE.SCS的知单元6.12 SE.SAP的知单元6.13 SE.SAL的知单元6.14 SE.PRJ的知单元6.15 知单元的选择第7章 服务管理专业知单元7.1 SM.SMA知单元7.2 SM.SCB知单元7.3 SM.SDI知单元7.4 SM.SQM知单元7.5 SM.SPM知单元7.6 SM.SRM知单元7.7 SM.MAR知单元7.8 SM.SME知单元7.9 SM.PRA知单元7.10 知单元的选择第8章 服务工程专业知点与技能点8.1 SE.SEI服务工程概论8.2 SE.SIT服务创新与业务转型8.3 SE.SEM服务工程方法论8.4 SE.SDS服务决策支持技术8.5 SE.SBI服务工程中的商务智能8.6 SE.SKM服务工程中的知管理8.7 SE.SCF服务计算的基础技术8.8 SE.SCA服务计算的高级技术8.9 SE.PAM服务项目与资产管理8.10 SE.SQA服务质量保证8.11 SE.SCS服务信用体系8.12 SE.SAP服务应用 ——制造服务与生产性服务8.13 SE.SAL服务应用 ——社会服务与生活服务8.14 SE.PRJ服务工程综合实践第9章 服务管理专业知点与技能点9.1 SM.SMA服务管理9.2 SM.SCB服务消费行为9.3 SM.SDI服务设计与创新9.4 SM.SQM服务质量管理9.5 SM.SPM服务项目管理9.6 SM.SRM服务收益管理9.7 SM.MAR服务营销9.8 SM.SME服务经济与贸易9.9 SM.PRA知单元附录1 北京大学服务科学与工程系硕士生培养方案与课程设置附录2 哈尔滨工业大学软件学院服务科学与工程方向本科生培养方案与课程体系参考文献后记

章节摘录

自20世纪60年代,全球产业结构呈现“工业型经济”向“服务型经济”转型的总趋势,现代服务业应运而生。

现代服务业是在工业化比较发达的阶段产生的,主要依托信息技术和现代管理理念而发展起来的,用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造传统服务业,创造需求,引导消费,向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务的服务业。

现代服务业的发展本质上来来自于社会进步、经济发展、社会分工的专业化等需求,具有智力要素密集度高、产出附加值高、资源消耗少、环境污染少等特点。

现代服务业既包括新兴服务业,也包括对传统服务业的技术改造和升级,其本质是实现服务业的现代化,其发达程度是衡量经济、社会现代化水平的重要标志。

现代服务业可分为基础服务(包括通信服务和信息服务)、生产和市场服务(包括金融、物流、批发、电子商务、农业支撑服务以及中介和咨询等专业服务)、个人消费服务(包括教育、医疗保健、文化娱乐、商品零售等)、公共服务(包括政府的公共管理服务、基础教育、公共卫生、医疗和公益性信息服务等)。

目前主要发达国家的服务业所占GDP比例都在60%以上,其中现代服务业占整个服务业的50%以上,且所占比例还在逐年提高。

而中国的服务业占GDP比例则在30%~40%之间,低于世界中低收入国家的平均水平43%,其中现代服务业占整个服务业的比例也很低。

总体看来,我国经济的主要特征是资源消耗大、环境污染严重、智力要素密集度低、产出附加值低,急需经济转型。

现代服务业是我国全面建设小康社会时期国民经济持续发展的主要增长点,发展现代服务业是缓解就业压力的主要渠道之一,是提升国民经济素质和运行质量的战略举措,是实施国民经济可持续发展战略的需要,是实现跨越发展的有效途径,是促进经济社会和人的全面发展,走向知识社会的必要条件。

《中共中央关于制定“十一五”规划的建议》中强调要大力发展现代服务业。

发展现代服务业的战略意义,是要提升整个产业附加值,增强国民经济整体素质。

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>