

<<服务创新>>

图书基本信息

书名：<<服务创新>>

13位ISBN编号：9787802479142

10位ISBN编号：7802479142

出版时间：2010-5

出版时间：知识产权出版社

作者：迪德，赫尔 编著，李靖华 等译

页数：387

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>

## <<服务创新>>

### 前言

创新，按照熊彼特（schumpeter）的话说，是指将生产要素的“新组合”引入生产体系。这些新组合包括引进新产品、采用新技术、开辟新市场、控制原材料新的供应来源和引入新型的工业组织。

创新研究发展到今天，学者们普遍认为，从管理的角度看，技术创新就是一种从新思想产生、研究，开发、试制，制造到首次商业化的过程。

当然，技术创新是一个复杂、系统化的过程，是一个研究开发、工艺、工程、经济、用户和市场不断互动的过程。

创新是人类文明不断进步的基石。

电话、半导体、互联网、计算机、抗生素、汽车、飞机都是改变人类文明进程的重大创新。

领先创新的企业，往往就是领先世界的企业；领先创新的国家，往往就是今天领先世界的国家。

创新也是改变世界竞争格局的重要力量。

应该说，最早提出创新并意识到创新重要性的是经济学家，而创新的研究也是对古典经济学的一个挑战：古典经济学家寻求在稳定环境中最大限度地利用现有经济资源，任何干扰都被视为外生的，而科学技术是天上掉下的馅饼。

但熊彼特提出，经济体系在大多数情形下处于非均衡状态，不断受到“技术创新”的扰动，从而产生“经济长波”。

## <<服务创新>>

### 内容概要

本书荟萃了服务创新最新的学术研究和管理实践，并识别出一系列对技术机会和市场需求的成功的组织解决方案。

本书的主要贡献是： 1. 管理和组织服务创新的一般性最佳实践。

本书对服务创新的一般性最佳实践进行了概括，同时指出，最佳实践必须在不同背景、不同企业规模和任务复杂性下，以及根据服务提供的定制化程度和环境不确定性加以调整和采用。

2. 服务创新远不止于IT技术应用。

事实上服务业中IT投资带来了令人失望的回报，这已经引发了对原因和潜在解决方案的广泛争论——即所谓的服务业“生产率悖论”。

本书作者采用了更广泛的创新思想，包括技术的、组织的和市场改变的解决方案。

解决问题的关键就是组织和技术配置与特定市场环境的匹配。

## <<服务创新>>

### 作者简介

乔·迪德，（Joe Tidd），服务创新领域的著名学者，先后获得科技政策和工商管理两个专业的学位。

作为萨塞克斯大学科技创新学院的教授，他同时担任SPRU中心的研究部主任。

富兰克·M.赫尔，（Frank M Hull），美国福特汉姆大学研究生院和战略研究所教授。

主持完成多项美国自然科学基金、美国陆军和海军及公司咨询项目。

他的研究方向为创新和技术的战略管理。

译者简介：李靖华，博士、教授、博士生导师，现就职于浙江工商大学工商管理学院、技术与服务管理研究中心，研究方向为服务创新。

盛亚，博士、教授、博士生导师，现就职于浙江工商大学工商管理学院、技术与服务管理研究中心，研究方向为技术创新。

瞿焱，硕士、副教授、硕士生导师，现就职于浙江工商大学工商管理学院、技术与服务管理研究中心，研究方向为工程管理。

## <<服务创新>>

### 书籍目录

总序中文版前言译者序英文版前言第一篇 服务创新的概念化和分析性框架 第1章 管理服务创新：最佳实践的多样性 第2章 服务组织创新 第3章 通过服务创新获得“顾客锁定” 第4章 服务与基于知识的经济 第5章 服务创新：瞄准成功第二篇 服务创新的产业和国别研究 第6章 美国和新加坡的新服务开发组织 第7章 标准化、个性化和定制化的服务创新效应：来自德国的证据 第8章 医疗服务创新 第9章 金融服务的产品开发：为成功选择合适的领导者 第10章 银行业与藤壶：金融服务业的创新 第11章 设计、建造和项目管理中的服务创新 第12章 企业移向“下游” 高价值服务业了吗第三篇 在服务业应用创新管理的最佳实践人名对照表参考文献

## &lt;&lt;服务创新&gt;&gt;

## 章节摘录

**系统配置** 系统配置标记法用于表达一种可选的、全面的（all-encompassing）最佳实践，它很好地体现了英国数据中的绩效提升。

14组实践指标浓缩为五个因子，其中四个包括了三种实践，适宜于探索性研究，第五个因子只包含两种实践，我们将其设计为子系统。

有趣的是，上述五个组织因子负荷恰恰对应了不同的配置 / 子系统。

结果支持了我们的预想，变动配置适用于英国数据。

**最佳实践总和指标** 表1.1 中两国数据均显示，最佳实践指标，即所有实践指标总和，都与总绩效显著相关且系数相同（ $r=0.66$ ）。

但是，英国数据中该指标与四个绩效成分的相关性较弱，并且与时间缩短、成本压缩无显著相关。

与此相反，美国数据显示，所有实践指标的总和与所有四个绩效成分的相关性很高。

这与前面观察到英国数据不太符合最佳实践范式相吻合。

此外，最佳实践的平均指数也呈现英国低、美国高的状况。

表1.2 所示英国数据结果，配置间的相关系数要大于或等于最佳实践指标四个中的三个：创新和质量、时间减少、成本压缩。

与此相反，美国数据的上述配置相关强度都比不上最佳实践总体指标。

这与英国企业更具选择性和经济性的实践导向有关。

为了测定每种配置对绩效的贡献（英国数据），我们让四种配置同时进入多元回归。

系统配置解释了大部分的总绩效变差，具体如表1.3所示。

子系统已被省略了，因为它进入回归方程并未产生主要影响。

对总绩效的最大变差解释来自“创新和质量”。

每一配置与四个绩效因子均具有某种程度的明显关系。

11个效应是显著的，其中9个是正向的，2个是负向的。

这些关系总结在图1.2中，对每一绩效测量的变差解释顺序也一并列出。

## <<服务创新>>

### 编辑推荐

服务创新领域的经典之作，论述服务创新的最新理论与最佳实践，比较服务创新与技术创新的异同。

《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》英文版前言 在美国和英国这样最先进的服务经济中，服务创造了超过3 / 4的财富和85%的就业，然而我们对这个部门中的创新管理却知之甚少.....《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》荟萃了服务创新最新的学术研究和管理实践，并识别出一系列对技术机会和市场需求的成功的组织解决方案。

《产品创新管理》杂志 《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》对学者极具价值，同时，对于那些在服务行业从事新产品开发的人员来说，也颇有助益.....《服务创新：对技术机会和市场需求的组织响应》不仅在学术研究方面作出了有意义的贡献，而且满足了企业家的需求。

#### 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>