

## 《服务运作管理》教学大纲

|  |                |
|--|----------------|
| 课程名称：服务运作管理  | 课程类别（必修/选修）：选修 |
| 课程英文名称：Service Operation Management  |                |
| 总学时/周学时/学分：32/2/2  | 其中实验/实践学时：16   |
| 先修课程：企业战略、物流与供应链管理、消费者行为   |                |
| 后续课程支撑：客户关系管理与开发、营销策划、市场营销   |                |
| 授课时间：三[3-4 节]  | 授课地点：莞城 6305   |
| 授课对象：2020 物流 1 班,2020 物流 2 班   |                |
| 开课学院：经济与管理学院   |                |
| 任课教师姓名/职称：王子豪  |                |
| 答疑时间、地点与方式：分为集体答疑与个别答疑的形式，集体答疑通过课程微信群或随堂答疑，个别答疑主要电子邮件与电话联系等方式。   |                |
| 课程考核方式：开卷（）闭卷（）课程论文（V）其它（）   |                |
| 使用教材：《服务管理》， 谢礼珊主编， 清华大学   |                |
| <p><b>课程简介：</b></p> <p>服务业的高速发展是现代经济的重要特征,服务经济已经成为许多国家的主导经济。早期的实践者试图借助基于制造业的传统管理理论和营销方法对服务业进行管理,却发现它们在解决服务问题时有诸多限制。随着服务理论的研究向纵深领域发展,服务管理已经发展为一门涵盖所有服务行业的学科,研究服务业运行及发展规律。</p> <p>本门课程主要包括四个部分，第一部分为服务概论，介绍服务与服务经济、服务主导逻辑、制造与服务的融合，第二部分为构建服务体系，介绍服务设计与服务开发、服务中的技术、服务场景与服务设施、服务中的员工管理、顾客在服务中的角色，第三部分为服务运营管理，介绍服务需求与生产能力管理、服务流程设计与管理、服务生产率管理、服务质量与服务体验，第四部分为服务可持续创新,介绍服务创新和服务国际化。使学生掌握、理解服务经济与产品经济的差异，能够通过针对性的服务运作理论对服务行业进行优化管理。</p> |                |

| 课程教学目标   | 支撑毕业要求指标点                                       | 毕业要求   |
|--|---|--|
| <p>目标 1（知识目标）：</p> <p>掌握服务运作管理的基本概念，明确服务经济与产品经济的核心区别以及相关针对性运作策略</p>                              | <p>2.5 学生应掌握电子商务、生产运作、物流与供应链管理等方面的基本知识与管理技能</p> | <p>2、管理知识与技能：学生应掌握经济学、管理学、心理学等方面的基础知识，熟悉工商管理的有关方针、政策和法规以及国际企业管理的惯例与规则，掌握经济运行及技术经济分析的基本方法，掌握企业营运基本过程，掌握市场营销、生产运作、人力资源管理、电子商务、投资理财、质量管理、物流管理等方面的基本知识，具备初步的管理技能</p> |
| <p>目标 2（能力目标）：</p> <p>全面了解、掌握服务管理的相关运作策略以及实现方法，能够将理论知识应用于实际当中，解决服务企业在发展、运作过程中遇到的问题</p>           | <p>5.1 学生应有较强的思辨能力、解决实际问题的创新创业能力。</p>           | <p>5、创新创业能力：较强的思辨能力、创新精神和创业意识、解决实际问题的创新创业能力。</p>   |
| <p>目标 3（素质目标）：</p> <p>培养学生具有主动参与、积极进取、崇尚科学、探究科学的学习态度和思想意识；养成理论联系实际、科学严谨、认真细致、实事求是的科学态度和职业道德。</p> | <p>6.1 学生应自主学习、知识更新与积累能力和终身学习意识。</p>            | <p>6、实践知识和实践能力：具有较强的自主学习、知识更新与积累能力和终身学习意识、社会认知和自我认知能力、知识应用与知识创新能力。</p>   |

理论教学进程表

| 周次 | 教学主题     | 授课教师 | 学时数 | 教学内容（重点、难点、课程思政融入点）  | 教学模式<br>线下/混合式 | 教学方法 | 作业安排 | 支撑<br>课程<br>目标 |
|----|----------|------|-----|--|----------------|------|------|----------------|
| 2  | 服务与服务经济  | 王子豪  | 2   | 重点：服务的基本概念与界定<br>难点：服务在经济发展中的作用<br>课程融入思政点 1：简述我国改革开放以来取得的巨大成就，结合新冠疫情的防控的领先，体现我国的强大和制度优势 | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 1           |
| 4  | 服务主导逻辑   | 王子豪  | 2   | 重点：服务主导逻辑的内涵<br>难点：服务主导逻辑的延伸   | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 1           |
| 5  | 制造与服务的融合 | 王子豪  | 2   | 重点：服务化的相关概念<br>难点：制造与服务的整合   | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 1           |
| 6  | 服务战略和竞争  | 王子豪  | 2   | 重点：服务战略的本质<br>难点：服务战略的管理<br>课程融入思政点 2：简述我国技术发展的里历程，以华为为例说明我国技术发展领先世界，增强学生爱国情怀            | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 2           |
| 9  | 服务设计与开发  | 王子豪  | 2   | 重点：服务概念与服务设计<br>难点：服务设计的方法和步骤  | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 2           |
| 12 | 服务中的技术   | 王子豪  | 2   | 重点：技术在服务中的作用<br>难点：利用技术创造价值  | 线下             | 讲授   | 课后习题 | 目标 2           |

|    |               |     |    |   |    |    |      |      |
|----|---------------|-----|----|---|----|----|------|------|
| 15 | 服务流程设计与<br>管理 | 王子豪 | 2  | 重点：服务流程概述<br>难点：服务流程的优化与再造<br>课程融入思政点 3：感受我国建国以来生产方式的发展，培养同学的民族自豪感与文化自信 | 线下 | 讲授 | 课后习题 | 目标 1 |
| 18 | 服务生产率管理       | 王子豪 | 2  | 重点：服务生产率的内涵<br>难点：服务生产率的测量与改进   | 线下 | 讲授 | 课后习题 | 目标 2 |
| 合计 |               |     | 16 |   |    |    |      |      |

实践教学进程表

| 周次    | 实验项目名称        | 授课教师 | 学时 | 教学内容（重点、难点、课程思政融入点）                          | 项目类型（验证/综合/设计） | 教学方法                       | 支撑课程目标 |
|-------|---------------|------|----|--|----------------|----------------------------|--------|
| 7、8   | SWOT 分析实战     | 王子豪  | 4  | 针对给定的案例，选择相应的服务管理理论，对案例进行系统分析，并形成小组报告进行课堂展示。 | 综合             | 实训（课后完成小组作业、课堂 ppt 汇报讲演、点评 | 目标 3   |
| 10、11 | 服务设计与开发实践运用   | 王子豪  | 4  | 针对给定的案例，选择相应的服务管理理论，对案例进行系统分析，并形成小组报告进行课堂展示。 | 综合             | 实训（课后完成小组作业、课堂 ppt 汇报讲演、点评 | 目标 3   |
| 13、14 | 服务流程设计与管理案例分析 | 王子豪  | 4  | 针对给定的案例，选择相应的服务管理理论，对案例进行系统分析，并形成小组报告进行课堂展示。 | 综合             | 实训（课后完成小组作业、课堂 ppt 汇报讲演、点评 | 目标 3   |

|       |                   |     |    |  |    |                            |      |
|-------|-------------------|-----|----|--|----|----------------------------|------|
| 16、17 | 服务运作管理综合案例分析与实践运用 | 王子豪 | 4  | 针对给定的案例，选择相应的服务管理理论，对案例进行系统分析，并形成小组报告进行课堂展示。 | 综合 | 实训（课后完成小组作业、课堂 ppt 汇报讲演、点评 | 目标 3 |
| 合计    |                   |     | 16 |  |    |                            |      |

#### 课程考核

| 课程目标 | 支撑毕业要求指标点 | 评价依据及成绩比例（%） |      |      |     |
|------|-----------|--------------|------|------|-----|
|      |           | 课堂参与         | 平时作业 | 课程论文 |     |
| 目标一  | 2.3       | 0            | 10   | 20   |     |
| 目标二  | 4.3       | 0            | 10   | 20   |     |
| 目标三  | 6.1       | 20           | 0    | 20   |     |
| 总计   |           | 20           | 20   | 60   | 100 |

备注：1) 根据《东莞理工学院考试管理规定》第十二条规定：旷课 3 次（或 6 课时）学生不得参加该课程的期终考核。2) 各项考核标准见附件所示。

大纲编写时间：2023 年 02 月 13 日

系（部）审查意见：

同意

系（部）主任签名：

陈传营

日期：2023 年 2 月 23 日

## 作业评分标准

| 观测点        | 评分标准                       |                         |                           |                              |
|------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
|            | <i>A (100)</i>             | <i>B (85)</i>           | <i>C (70)</i>             | <i>D (50)</i>                |
| 基本概念掌握程度   | 概念清楚，答题正确。                 | 概念比较清楚，作业比较认真，答题比较正确。   | 概念基本清楚，答题基本正确。            | 概念不太清楚，答题错误较多。               |
| 解决问题的方案正确性 | 解题思路清晰，计算正确                | 概念比较清楚，作业比较认真，答题比较正确。   | 概念基本清楚，答题基本正确。            | 概念不太清楚，答题错误较多。               |
| 作业完成态度     | 按时完成，书写工整、清晰，符号、单位等按规范要求执行 | 按时完成，书写清晰，主要符号、单位按照规范执行 | 按时完成，书写较为一般，部分符号、单位按照规范执行 | 未交作业或后期补交，不能辨识，符号、单位等不按照规范执行 |

## 课程论文评分标准

| 观测点            | 评分标准           |               |               |               |
|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
|                | <i>A (100)</i> | <i>B (85)</i> | <i>C (70)</i> | <i>D (0)</i>  |
| 撰写质量 (0.2)     | 格式标准、图表清晰准确    | 格式较为标准，图表较为准确 | 格式基本标准，图表基本准确 | 格式不标准，图表模糊不准确 |
| 题目难度与工作量 (0.4) | 选题新颖，工作量大      | 选题较为新颖、工作量较大  | 选题、工作量基本满足要求  | 选题不准确，工作量较少   |
| 调研与论证 (0.4)    | 调研充分、论证清晰      | 调研较为充分，论证较为清晰 | 调研基本充分，论证基本清晰 | 调研不充分、论证不清晰   |