**《服务运作管理》课程教学大纲**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程名称：**服务运作管理 | | | | | **课程类别（必修/选修）：**选修课 | | | | |
| **课程英文名称：** Service Operation Management | | | | | | | | | |
| **总学时/周学时/学分：**32/2/2 | | | | | **其中实验学时：**16 | | | | |
| **先修课程：** 管理学 | | | | | | | | | |
| **授课时间：**1-16周，周三5-6节 | | | | | **授课地点：**莞城7411 | | | | |
| **授课对象：** 2015工商管理1-4班 | | | | | | | | | |
| **开课院系：**经济与管理学院 | | | | | | | | | |
| **任课教师姓名/职称：**杨葱葱 讲师 | | | | | | | | | |
| **联系电话：13922516120** | | | | | **Email: yangcc@dgut.edu.cn** | | | | |
| **答疑时间、地点与方式：**可分为集体答疑与个别答疑的形式，集体答疑的时间、地点与上课基本相同，个别答疑主要通过电子邮件与电话联系或者约谈等方式。 | | | | | | | | | |
| **课程考核方式：**开卷**（ √ ）** 闭卷**（ ）** 课程论文**（ ）** 其它**（ ）** | | | | | | | | | |
| **使用教材：**赵海峰.服务运营管理[M]北京：冶金工业出版社，2016  **教学参考资料：**1. 【美】詹姆斯· A菲茨西蒙斯，莫娜· J 菲茨西蒙斯， 张金成等译.服务管理：运作、战略与信息技术(第七版)[M].机械工业出版社,2013  2. 冯俊，张运来.服务管理学[M]北京：科学出版社，2010 | | | | | | | | | |
| **课程简介：**服务运作管理（Service Operation Management）是工商管理专业的专业方向选修课，是该专业的特色课程之一。 该课程涉及服务运营的诸多方面，重点介绍服务业企业的运营特点、服务企业运营管理的基本理论和方法。本课程遵循由理论基础到操作方法的思路，由浅入深，从服务瞭望、服务管理及服务未来发展趋势三个方面介绍服务运营管理方法运用与服务领域的主要成果，具体包括：服务与服务管理概论、服务战略与定位、服务设施规划、服务质量管理、服务接触、服务供求能力与生产能力以及排队管理等内容。 | | | | | | | | | |
| **课程教学目标**  1.通过本课程的学习，使学生深刻体会服务企业与制造业企业在运营管理理论和方法上的不同，建立起有关服务、服务与制造、服务运营的理论概念  2.通过本课程的学习，使学生掌握服务运作管理中的基本理论框架和分析方法  3.通过本课程的学习，使学生建立服务的意识，学会审视、考虑和处理服务运营中存在的问题，理解通过服务管理赢得竞争优势 | | | | | | **本课程与学生核心能力培养之间的关联(授课对象为理工科专业学生的课程填写此栏）：**  **□核心能力1.**  **□核心能力2.**  **□核心能力3.**  **□核心能力4.**  **□核心能力5.**  **□核心能力6.**  **□核心能力7．**  **□核心能力8．** | | | |
| **理论教学进程表** | | | | | | | | | |
| **周次** | **教学主题** | | **教学时长** | **教学的重点与难点** | | | **教学方式** | | **作业安排** |
| 1、2 | 服务与服务运营管理概论 | | 4 | 重点：服务运营管理在社会生活中的普遍性；服务及服务运营管理相关概念；服务的特性；服务运营特点。  难点：服务及服务运营相关概念、服务特性 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 5 | 服务战略 | | 2 | 重点：特定竞争战略的选择、战略环境分析  难点：现代服务行业竞争方面的特点 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 6 | 服务设施规划 | | 2 | 重点：服务场景的营造、服务设施设计影响因素、服务选址的基本思想  难点：服务设施的布局设计、服务设施选址的定量分析 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 9 | 服务接触管理 | | 2 | 重点：服务接触的三元组合、服务交锋  难点：服务接触的三元组合、服务交锋的特点 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 10 | 服务质量管理 | | 2 | 重点：定义服务质量、衡量服务质量  难点：服务质量管理模型 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 12 | 服务需求与收益管理 | | 2 | 重点：理解服务需求的特性；能力管理策略  难点：调节需求的几种策略、收益管理 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| 15 | 等候经济学与排队管理 | | 2 | 重点：等待心理学、排队系统特征及排队模型  难点：排队问题的经济意义、排队模型 | | | 课堂讲授 | | 课后复习 |
| **合计：** | | | 16 |  | | |  | |  |
| **实践教学进程表** | | | | | | | | | |
| **周次** | **实验项目名称** | | **学时** | **重点与难点** | | **项目类型（验证/综合/设计）** | **教学**  **方式** | | |
| 3 | 案例分析：海底捞的服务运营之道 | | 2 | 重点：案例分析  难点：服务特性的理解与运用 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 4 | 调查分析制造与服务的关系及其融合现状 | | 2 | 重点：制造与服务的关系、服务与制造融合的意义  难点：举例说明制造的服务化以及服务的工业化 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 7 | 服务设施设计练习 | | 2 | 重点：服务设施布局设计的要求与步骤  难点：固定位置布局与服务线布局 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 8 | 服务设施选址练习 | | 2 | 重点：服务设施选址的定量分析方法介绍  难点：中值法的理解和应用 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 11 | 服务质量的测量方法介绍与练习 | | 2 | 重点：步行穿越调查法、服务质量调查法  难点：步行穿越调查法和服务质量调查法的运用 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 13 | 服务企业的供求管理策略 | | 2 | 重点：平衡需求与供应的策略  难点: 排班技术 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 14 | 收益管理策略的应用 | | 2 | 重点：收益管理的基本策略  难点：超额预定策略、产能分配策略 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 16 | 小组项目作业展示 | | 2 | 各小组展示实践项目作业、教师点评 | | 综合 | 小组讨论 | | |
| 合计： | | | 16 |  | |  |  | | |
| **成绩评定方法及标准** | | | | | | | | | |
| **考核形式** | | **评价标准** | | | | | | **权重** | |
| 考勤 | | 随机点名5次，每次缺席扣5分 | | | | | | 5% | |
| 课堂表现与案例分析 | | 要求能够按照老师的要求回答问题，并积极参与课堂讨论 | | | | | | 15% | |
| 小组项目作业 | | 以小组单位完成项目作业（调查报告）并进行汇报，根据完成情况酌情给分 | | | | | | 20% | |
| 期末考 | | 按照试卷评分标准评价 | | | | | | 60% | |
| **大纲编写时间：2017.9.7** | | | | | | | | | |
| **系（部）审查意见：**  。  系（部）主任签名： 日期： 年 月 日 | | | | | | | | | |

**注：1、课程教学目标：请精炼概括3-5条目标，并注明每条目标所要求的学习目标层次（理解、运用、分析、综合和评价）。本课程教学目标须与授课对象的专业培养目标有一定的对应关系**

**2、学生核心能力即毕业要求或培养要求，请任课教师从授课对象人才培养方案中对应部分复制（http://jwc.dgut.edu.cn/）**

**3、****教学方式可选：课堂讲授/小组讨论/实验/实训**

**4、若课程无理论教学环节或无实践教学环节，可将相应的教学进度表删掉。**