

<<服务科学概论>>

图书基本信息

书名：<<服务科学概论>>

13位ISBN编号：9787302248248

10位ISBN编号：7302248249

出版时间：2011-3

出版时间：清华大学出版社

作者：张润彤 等编著

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>

## &lt;&lt;服务科学概论&gt;&gt;

## 前言

服务是生产价值的提供者和获得这种价值的接收者之间的相互作用，这种价值通常在一个特定的时间段里有效，它的载体可以是有形的，如某种产品；也可以是无形的，它可能是某种信息、感觉等。

在市场经济领域，服务是非物质商品的等价物：服务提供者通过提供技能、创造性和经验参与经济活动，而不需考虑仓库和原材料等具体实物。

同时，为应对竞争，他们在专门知识上的投资需要市场化和提升，这种竞争平等之处在于很少受到物质的限制。

环顾我们今天的社会，在日常生活中可以非常容易地找到服务的例子：交通（火车、飞机、快递）、招待（宾馆、饭店）、技术设施（通信、电力、水利）、政府（警察、消防、邮政）、金融（银行、投资）、娱乐（电视、电影、音乐会）、专业服务（医生、律师、手艺人、项目管理）等。

服务无处不在，无时不有。

事实上，服务活动贯穿于人类社会发展的各个阶段。

广义地说，自从人类以及人类社会出现以来，人类的每一个个体或群体的每一项活动都是在提供或接受某种性质的服务。

从这个意义上来说，研究服务理论和技术的学说构成人类社会最古老的科学，即服务科学。

或许正是由于这种与人类社会共生共存的特质，使得服务活动在相当长时间内较少得到人们真正有意义的关注。

在漫长的社会发展过程中，与服务活动的重要性不相符合，早期专门对服务活动进行研究的理论和技术少之又少，而且几乎处于一种原生态状态，不成体系。

人类社会第一次对服务活动进行正规的、全面的、系统性的研究，始于20世纪30年代第二次世界大战时期。

当时以英美为代表的盟军调动了一批科学家专门研究与作战相关的军事决策与后勤服务问题，如运输船队的护航、反潜作战中深水炸弹的深度、飞行员的编组、军事物资的存储、后勤给养的保障等，并通过这些研究形成了一套完整的服务于军事应用的科学理论、技术与方法。

这些学说经常被人们认为是现代运筹学、现代物流学、现代信息科学的基础。

事实上，这些研究成果也正是服务科学的基础，它构成了服务科学的雏形。

这也从一个角度说明了服务科学必将是一门具有鲜明的时代特色并融合多学科理论与技术的综合性学说。

随着第二次世界大战的结束，全球的经济和科学技术获得了高速发展的机会，服务产业的地位不断得到提升并被独立列入反映一个国家经济的三个重要产业之一。

根据社会生产活动历史发展的顺序对产业结构进行划分，产品直接取自自然界的部门称为第一产业；初级产品进行再加工的部门称为第二产业；为生产和消费提供各种服务的部门称为第三产业。

这是世界上通用的产业结构分类，虽然世界各国的划分不尽一致，但一般来说，第一产业通常指农业，第二产业通常指工业，第三产业，即我们讨论的现代服务业。

服务的类型可以划分为：基础服务、生产和市场服务、个人消费服务和公共服务。

自20世纪60年代起，世界主要发达国家的经济重心开始转向服务业，全球产业结构呈现由“工业型经济”向“服务型经济”转型的宏观趋势。

在今天，随着互联网信息技术的高度发展和普及，一个国家第三产业的发达程度，即服务产业的发达程度代表了这个国家的发达程度，人类社会已经进入服务经济时代。

服务经济在全球范围内迅猛增长，世界发达国家服务产业甚至占GDP份额70%以上。

在美国，通常服务经济的行业也被称为“知识密集服务业”，在其商务部的分类中，这一行业包括了通信服务业、金融服务业、企业服务业、教育服务业与医疗保健服务业五大类，在GDP中所占份额甚至已经超过80%。

现代服务业的概念在中国也越发清晰并得到前所未有的重视：1985年国民经济统计中服务业被列入第三产业的统计；1997年，党的十五大报告里提出要加快发展现代服务业；2005年，国家“十一五”规

## &lt;&lt;服务科学概论&gt;&gt;

划纲要第四篇中详细讨论了加快发展现代服务业的问题。

我国提出的“现代服务业”概念，是指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而发展起来的，知识和技术相对密集的服务业。

服务科学（Service Science, SS）是以信息技术和现代管理理论高度发展为背景而兴起的，融合计算机科学、运筹学、经济学、产业工程、商务战略、管理科学、社会和认知科学以及法律等诸多学科，研究发展以服务为主导的经济活动所需的理论和技术的一门新兴学科。

服务科学事实上是研究如何运用科学的方法和原则，管理服务组织的过程和资源，以达到服务的效果和效率的学问。

它是在技术的创新、产业的创新、社会和组织的创新的基础上，寻求如何在需求上有更多的创新，从而制造出更大的服务经济价值。

服务经济的发展和竞争中，要通过服务创新来改善服务生命周期、服务生态链和服务价值链，开发新的技能和市场来提供高价值的服务。

随着标准化时代的到来、互联网的普及及其可靠性的提高，企业内部和企业之间的交易变得更加容易，成本也更加低廉。

服务科学将融合目前众多学科的相关研究成果，发展以服务为主导的经济所需的理论和技能，将人力和科技进行有效结合，同时为服务提供者和客户创造价值。

如何创建和提供可以重复利用的资产，以便更加容易地重复执行和更加有效地交付服务，是服务科学的基础。

服务科学并不简单等同于现行服务行业所指的概念和成果，而是更多以融合信息技术的形式出现：新的业务模式、流程、战略和劳动力的管理方式的发展本身即可被视为一系列服务；信息化是现代服务业的核心内容之一，可用于流程改造和提升管理水平。

计算机技术和网络的发展是提出服务科学的最主要动因。

目前，全球经济正经历着一场由计算机和网络驱动的广泛深刻的革命，而这场革命的指导原则就是：每个行业如果要生存，就必须变成一个服务行业。

如果说技术是制造经济的生命，服务就是知识经济的灵魂。

“服务”是一个宽泛的概念，但它确实给企业带来了新的利润区域，向“服务”转型的企业同样也创造出了新的商业模式，与此同时，它还让从事服务业的人具备了全新的能力。

有一个问题是：现代服务业创造这么大的产值，服务科学在现今人类社会有如此大的作用，在学术界却少有对服务科学严谨的研究，甚至连“服务”是什么都说不清楚。

如美国《商业周刊》指出的那样：“我们现在最需要把服务与科技结合，但偏偏大家最不懂这块”，这是个全球性的问题。

这个问题不该也不会长久地存在。

事实上，它近年来已经开始被世界各国的政府、企业界、学术界意识到并开始得到积极的研究和解决。

同时，全球学术界也都不约而同地行动起来。

第一届至第四届国际服务工程大会（SEIW 2005, 2007, 2008, 2009）分别在澳大利亚、土耳其、新西兰和法国召开；第一届至第六届IEEE服务运作、物流与信息学术年会（IEEE/SOLI）分别在中国和美国轮流举办；从2006年起，IEEE和ACM也就现代服务学的内容、理论和实践等问题分别组织召开专题讨论会，并推动各大学成立专门从事服务学的研究和教育的中心及院系。

美国的柏克莱大学、斯坦福大学、西北大学、亚利桑纳州立大学、麻省理工学院、康奈尔大学、南加州大学和乔治亚理工学院，英国的牛津大学、沃里克大学，中国的清华大学、北京大学、北京交通大学、山东大学、哈尔滨工业大学等都已经开设相关课程或进行相关研究。

服务科学再一次把企业界和学术界紧密地结合起来，这一学科吸收利用各大IT公司，各个商学院、工程学院和计算机科学学院的现行研究成果；尝试把商务运作和规划应用到科学领域，并让科学家参与商业活动；把大量的科学研究成果应用到服务中（有别于制造），因为它不仅需要开发人员、技术和战略要素，还需要开发目前和未来的商务流程。

这个新学科的诞生将给全球一体化经济带来一次质的革命。

## &lt;&lt;服务科学概论&gt;&gt;

重视服务行业已是大势所趋，是下一波经济浪潮的关键推动力。

中国的服务业在服务效益方面，仍处于粗放低水平的层次，给国家带来了巨大的经济损失。

比如主要发达国家的物流总量只占其GDP的10%左右，而中国占20%以上。

换言之，西方工业国家只用一半的成本，就支持了比我们更强的经济活动。

因此，中国要想维护和保持经济改革的成果，在21世纪立于世界经济强国之列，就必须及时深入研究、发展和应用服务科学，把握住历史给予中华民族的契机。

目前，在服务科学这个新领域，大家都站在相同的起跑线上，全世界都还在摸索，中国完全有理由把握住这个机会！

《服务科学概论》一书就是在这样的背景下完成的。

本书分为三篇共十二章，即理论篇、技术篇和应用篇，将系统全面地研究介绍服务科学的整体框架及其涵盖的主要内容，使读者在阅读此书后对服务科学的理论、技术与应用有一个清晰完整的了解。

“理论篇”深入探讨服务科学的定义及相关主要新理论，研究服务科学对人类的思维方式、组织方式、经济活动和工作生活方式带来的变革，展望服务科学的发展前景；“技术篇”对和服务科学相关的核心技术进行系统全面的介绍；“应用篇”主要解决服务科学的实践和应用问题。

本书是“北京市高等教育精品教材立项项目（重点项目）”成果，理论与应用并重，既强调相关概念、理论的成熟性和系统性，同时还强调研究成果的先进性，力图反映出服务科学的内在特点和发展趋势。

此外，配有大量的复习思考题和丰富的国内、国外案例也是本书的特点之一。

本书既可作为高等院校服务科学、信息管理、电子商务、计算机科学、工业工程和工商管理等专业高年级本科生和研究生的教材，也可作为相关领域高级管理人员的参考用书或培训教材。

张润彤、朱晓敏和孙文秀负责本书的总体设计、质量控制与统编定稿，主要编写人员有：王婧宇（第一章），王晶（第二章），何如海（第三章），孙文秀（第四章），石声波（第五章），王亮（第六、七章），杨艳成（第八、十二章），赵乃东（第九章），王秦（第十、十一章），李昊月、王文艳参加了资料收集、文章录入、修订校对等工作。

本书的写作和出版得到了清华大学出版社编辑的有力配合，还得到了服务科学和电子商务等领域一些专家学者的大力支持与鼓励，在此表示衷心的感谢。

本书引用了相关领域一些最新研究成果和参考文献，正是服务科学领域广大学者和从业者的努力工作和一大批企业的大胆探索才促进了本书的完成，在此谨向被参考的文献著者表示真诚的谢意。

服务科学是一门随着电子商务和管理学的发展刚刚兴起和不断成熟的学科，它的理论、技术和应用都在不断发展和变化中得以逐渐成熟与完善，加之这是一个由信息技术、管理等众多学科高度交叉而形成的全新的科学领域，服务科学的许多未知领域尚待进一步开发与探索，在此竭诚希望广大读者不吝赐教。

张润彤 朱晓敏 2011年1月16日于北京

## <<服务科学概论>>

### 内容概要

服务科学(Service Science, SS)是以信息技术和现代管理理论高度发展为背景而兴起的,融合计算机科学、运筹学、经济学、产业工程、商务战略、管理科学、社会和认知科学以及法律等诸多学科,研究发展以服务为主导的经济活动所需的理论和技术的一门新兴学科,服务科学是计算机技术和电子商务的高级阶段和应用目标。

本书系统全面地介绍了服务科学的整体框架及其涵盖的主要内容,读者在阅读此书后将对服务科学的理论、技术与应用有一个清晰完整的了解。

本书强调相关概念、理论及应用的成熟性和完整性,使其具有教材特点;同时也强调研究成果的先进性。

本书是“北京市高等教育精品教材立项项目(重点项目)”成果,可作为服务科学、电子商务、计算机应用、信息管理和经济类、管理类专业高年级本科生和研究生教材,也可作为各政府机关、商贸企业和计算机网络及相关IT公司的高级决策人员,管理及科研、技术人员及对服务科学有兴趣的社会人士的参考用书或培训教材。

## <<服务科学概论>>

### 作者简介

张润彤

现任北京交通大学经济管理学院信息管理系教授、博士生导师，同时担任瑞典计算机科学研究院终身高级研究员。

曾担任诺基亚中国研究中心顾问。

研究方向为服务科学、电子商务、企业信息化与知识管理、移动通讯及增值技术研发等，并就这些领域研究发表论文180余篇(其中包括SCI、EI等检索论文60余篇)；已出版学术专著、高校教材25部(包括英文专著2部)。

拥有三项国际专利和一项国内专利。

# <<服务科学概论>>

## 书籍目录

### 理论篇

- 第一章 服务科学导论
    - 第一节 服务与服务科学的概念
    - 第二节 服务科学的发展历程
    - 第三节 服务科学研究概述
    - 第四节 服务科学的基础框架
    - 第五节 服务标准化
    - 第六节 展望服务科学
    - 复习思考题
  - 第二章 服务工程
    - 第一节 服务工程概述
    - 第二节 服务工程方法体系
    - 第三节 服务的参与者
    - 第四节 服务生命周期管理
    - 第五节 服务项目管理
    - 第六节 服务质量管理
    - 复习思考题
  - 第三章 服务就是以人为本
    - 第一节 消费者购买现代服务的行为分析
    - 第二节 以人为本
    - 第三节 服务多元化
    - 第四节 现代服务的动力源
    - 第五节 现代服务企业的人力资源战略
    - 复习思考题
  - 第四章 服务科学的基础与环境
    - 第一节 服务科学的学科基础
    - 第二节 服务科学的基础技术
    - 第三节 共性技术与共性服务
    - 第四节 服务科学的社会环境
    - 第五节 服务科学的运行环境
    - 复习思考题
- ### 技术篇
- 第五章 服务科学的数学基础——运筹学及相关理论
    - 第一节 服务科学与运筹学
    - 第二节 运筹学的产生和发展
    - 第三节 运筹学的基本理论与内容
    - 第四节 信息不对称理论
    - 第五节 复杂系统与复杂性科学
    - 复习思考题
  - 第六章 面向服务的业务流程管理
    - 第一节 业务流程概述
    - 第二节 服务流程科学化
    - 第三节 基于 workflow 技术的业务流程建模
    - 第四节 服务流程科学化的利器——业务流程再造
    - 第五节 面向服务的业务流程再造

<<服务科学概论>>

第六节 面向服务的业务流程管理方法

复习思考题

第七章 信息科学与知识管理

第一节 信息与信息科学概述

第二节 服务科学的技术基础

第三节 信息科学技术在服务业中的应用

第四节 知识管理——服务信息的来源

第五节 服务科学化的信息技术手段

复习思考题

.....

应用篇

参考文献



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>