

<<服务科学导论>>

图书基本信息

书名：<<服务科学导论>>

13位ISBN编号：9787307067929

10位ISBN编号：7307067927

出版时间：2009-2

出版时间：武汉大学出版社

作者：王树良 等编著

页数：96

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>

## <<服务科学导论>>

### 内容概要

服务科学是社会和技术共同演进的交叉学科，实用性强，与社会、经济、科技、教育、文化等发展息息相关。

本书旨在构建服务科学的架构。

在分析服务科学起源的基础上，先后研究服务业务流程、服务工程、服务管理和IT服务管理等内容。

本书可作为服务科学、管理学、工程学、计算机科学等高年级本科生或研究生的教学用书，亦可作为相应专业的研究参考用书。

## 作者简介

王树良，男，1975年生，工学博士，双博士后，武汉大学教授，博士生导师，美国Carnegie Mellon University的 iCarnegie 教师。

全国百篇优秀博士学位论文、国家测绘科技进步一等奖、湖北省自然科学优秀学术论文二等奖、“花旗集团金融信息科技教育基金”优秀奖教金、第七届“武汉大学杰出青年”等荣誉获得者。

新西兰惠灵顿理工大学、澳大利亚昆士兰大学、香港理工大学等大学访问学者。

担任International Journal of System Science、 International Journal of Data Mining and Data Warehousing、Lecture Notes in Artificial Intelligence等学术刊物的Guest Editor，Data Mining and Knowledge Discovery、International Journal of General System、Information Science、International Journal of Geographical Information Science、ISPRS Journal of Photogrammetric and Remote Sensing、PE&RS等学术期刊审稿人，国家863、国家自然科学基金等项目评审人，International Conference on Advanced Data Mining and Applications学术委员会合作主席，International Symposium on Multi-spectrum Image Processing and Pattern Recognition、International Conference on Supply Chain Management and Information Systems等学术委员会委员。

主要研究方向包括空间数据挖掘、软件工程等，发表学术论文多篇，其中大部分为SCI、EI、ISTP所收录，在国内外出版专著6部，其中Springer出版2部、SPIE出版1部。

## 书籍目录

第1章 从服务到服务科学 1.1 服务分析 1.1.1 服务认知 1.1.2 服务创新 1.1.3 基于Internet的服务 1.2 服务业及其作用 1.2.1 服务业的类型 1.2.2 现代服务业 1.2.3 服务业的作用 1.3 服务科学的产生 1.3.1 现代技术的冲击 1.3.2 Web服务的困难 1.3.3 服务业的差距及其原因 1.3.4 综合服务人才的需求 1.3.5 服务科学的提出 1.4 服务科学的特性和作用 1.4.1 服务科学的概念 1.4.2 服务科学的特性 1.4.3 服务科学的作用 1.5 服务科学的研究内容 思考题第2章 服务业务流程 2.1 服务业务流程的概念 2.1.1 流程 2.1.2 workflow 2.1.3 业务流程 2.1.4 服务业务流程分类 2.2 服务业务流程建模 2.2.1 建模准备 2.2.2 实时建模 2.2.3 目标建模 2.2.4 基于网络的流程建模 2.3 服务业务流程优化 2.3.1 优化的过程 2.3.2 优化的方法 2.4 服务业务流程再造 2.4.1 服务业务流程再造的目标 2.4.2 服务业务流程再造的种类 2.4.3 服务业务流程再造的内容 2.5 服务业务流程外包 2.5.1 服务业务流程外包趋势 2.5.2 服务业务流程外包提供者 2.6 服务业务流程管理 2.6.1 服务业务流程管理的内容 2.6.2 服务业务流程管理的框架 2.6.3 服务业务流程管理系统 思考题第3章 服务工程 3.1 Internet环境下的Web服务 3.1.1 基本特点 3.1.2 技术体系 3.1.3 发现和定制 3.2 面向服务的架构 3.2.1 基本概念 3.2.2 主要特征 3.2.3 基本模型 3.2.4 服务级别 3.2.5 面向服务的分析和设计 3.3 服务网格和云计算 3.3.1 从服务网格到云计算 3.3.2 服务网格的特征 3.3.3 服务网格的架构 3.3.4 云计算的形式 3.3.5 云计算的本质 3.3.6 云计算的风险 思考题第4章 服务管理 4.1 服务管理的出现 4.1.1 服务管理的产生 4.1.2 服务管理的发展 4.2 服务管理的概念 4.2.1 服务管理的定义 4.2.2 服务管理的特征 4.2.3 服务管理的要素 4.3 服务管理的主要内容 4.3.1 服务战略 4.3.2 服务设计 4.3.3 服务运营 4.4 服务利润链 4.4.1 服务利润链的模型 4.4.2 服务利润链的要素 4.4.3 服务利润链的作用 4.5 服务质量管理 4.5.1 服务质量的内涵 4.5.2 服务质量差距模型 思考题第5章 IT服务管理 5.1 IT服务管理的出现 5.1.1 IT服务管理的产生 5.1.2 IT服务管理的意义 5.2 IT服务管理与ITIL 5.2.1 IT服务管理的概念 5.2.2 ITIL及其特点 5.2.3 ITIL与IT服务管理的关系 5.3 IT服务管理基本原理 5.3.1 ITIL框架 5.3.2 IT服务提供 5.3.3 IT服务支持 5.3.4 IT服务管理的生命周期 5.4 IT服务管理的实施 5.4.1 实施方法 5.4.2 实施阶段 5.4.3 实施步骤 思考题参考文献

## 章节摘录

第1章 从服务到服务科学 21世纪是以知识为基础的信息社会，如同技术是制造经济的生命一样，服务是知识经济的灵魂。

如果说50多年前，计算机科学因为信息技术而从电子工程和数学中分离出来成为独立的学科，那么服务科学也可能因为服务经济的出现而从很多学科中整合出来成为独立的学科，并给学科建设、人才培养和学术研究带来新的挑战 and 机遇。

本章将从分析服务开始，讨论服务业和现代服务业，探讨服务科学的产生背景，研究服务科学的内涵和外延，给出服务科学的研究内容。

1.1 服务分析 服务是存在于服务者与被服务者之间的、能够产生互利价值的、相互信任的契约关系。

区别于制造类的产品和纯粹生产产品的过程，服务是有前台和后台的活动，能够创造价值。

在工业化程度不够发达的阶段，很多服务没有从传统产业中独立出来，只是作为传统产业的内部活动在循环，并非服务活动的内容。

目前，服务出现了以网络和IT（Information Technology，信息技术）为主要依托、知识和技术密集程度不断提高、服务的市场和提供服务的主体呈全球化的趋势等很多新的特征。

服务的这些新特征，使得服务经济在全球范围内发展迅速，也驱动了服务及其产业的变革，要求服务业突破服务于商品或者服务于有形的限制，实现服务创新。

1.1.1 服务认知 服务具有丰富的内涵和外延，目的在于满足团体或个体的某种需要并尽量提高其满意度。

在认识自然、人类和社会中的服务时，基于不同的知识背景，或不同的人基于相同的知识背景，按照给定的目的要求，使用不同的技术方法，根据不同的认识层次、认识因素和参考标准（王树良，2008），可以获得不同的服务内涵。

编辑推荐

2007年，武汉大学国际软件学院获得了服务科学的硕士学位和博士学位的授予权，是一级学科管理科学与工程下的二级学科，授予管理学学位。

根据学院的知识背景和学科发展规划，把软件工程、数字工程和管理科学与工程交叉研究，先后开辟了管理决策支持系统、项目管理、服务工程、数字工程与管理等四个方向进行服务科学的研究和学科建设。

本书汇总和整理了这四个方向初步的研究、教学和应用成果。

旨在构建服务科学的架构。

在分析服务科学起源的基础上，先后研究服务业务流程、服务工程、服务管理和IT服务管理等内容。

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>