

中国社会科学院大学《服务管理与创新》课程大纲

课程基本信息 (Course Information)					
课程编号 (Course ID)		*学时 (Credit Hours)	32	*学分 (Credits)	2
*课程名称 (Course Name)	服务管理与创新				
	Service Management and Innovation				
先修课程 (Prerequisite Courses)	管理学、微观经济学				
*课程简介 (Description)	该课程以服务业企业的运行管理和创新发展为主要研究对象，以服务客户为中心，探讨服务业企业管理最优化及其服务模式变革，寻找服务资源优化配置、服务创新福利增进的有效途径。当前全球经济呈现服务化趋势，熟悉服务业企业管理和服务模式创新，对了解中国企业运行和拓展企业管理知识，具有重要意义。 该课程是经济管理类学生的专业拓展课程。课程将在基本理论、数量模型、经典案例等内容基础上，融入课程思政建设，坚持以马克思主义为指导，以管理理论与实践创新为目标，帮助学生系统掌握服务管理与创新基本原理，加深对微观经济学、管理学其他课程的理解；开拓学生专业视野，培养微观管理的思维方式，提升运用相关理论分析和解决我国服务业企业管理和创新发展问题的能力。 该课程属于管理经济学范畴，主要内容包括：服务经济与管理基本理论、服务管理定量模型、服务业企业组织、数字经济驱动服务创新、服务运营管理、服务营销管理、服务创新的伦理挑战等。 教学方式融理论教学、定性分析与定量分析于一体，体现创新性。 课后将有适量的小组讨论、案例分析、数量计算等作业。 考核体现过程评价与结果评价相结合，注重考查学生综合能力，成绩包括考勤、日常表现和期末考试三部分。				
*课程简介 (Description)	This course focuses on the operational management and innovative development of service enterprises. It explores the optimization of service enterprise management and the transformation of service models, and seeks effective ways to optimize the allocation of service resources and improve the welfare of service innovation. Currently, the global economy is showing a service-oriented trend. Familiarity with service industry management and service model innovation is of great significance for understanding the operation of Chinese enterprises and expanding their management knowledge. This course is a professional development course for students majoring in economic management. The course will integrate the ideological and political construction of the course based on basic theories, quantitative models, classic cases, etc. It will adhere to the guidance of Marxism, and aim at innovation in management theory and practice. It will help students systematically grasp the basic principles of service management and				

	innovation, and deepen their understanding of other courses in microeconomics and management. It will also expand students' professional horizons, cultivate their thinking styles in micro management, and enhance their ability to analyze and solve the management and innovative development problems of China's service enterprises using relevant theories. This course belongs to the field of management economics, and its main contents include: basic theories of service economy and management, quantitative models of service management, service enterprise organizations, digital economy driving service innovation, service operation management, service marketing management, ethical challenges of service innovation, etc. The teaching method integrates theoretical teaching, qualitative analysis, and quantitative analysis, reflecting innovation. After class, there will be appropriate group discussions, case studies, quantitative calculations, and other assignments. The assessment reflects the combination of process evaluation and result evaluation, focusing on examining students' comprehensive abilities. The results include three parts: attendance, daily performance, and final exam.		
*教材 (Textbooks)	[美]桑杰夫·波多洛伊、詹姆斯·A.菲茨西蒙斯、莫娜·J.菲茨西蒙斯：《服务管理：运作、战略与信息技术》（原书第 9 版），机械工业出版社，2020 年。		
参考资料 (Other References)	丁宁：《服务管理》（第 3 版），清华大学出版社，2018 年。 夏杰长：《中国现代服务业发展战略研究》，经济管理出版社，2019 年。		
*课程类别 (Course Category)	☐ 公共基础课/全校公共必修课 ☐ 通识教育课 ☐ 专业基础课 ☐ 专业核心课/专业必修课 ☒ 专业拓展课/专业选修课 ☐ 其他_____		
*授课对象 (Target Students)	经管类专业本科生	*授课模式 (Mode of Instruction)	☐ 线上，教学平台_____ ☒ 线下 ☐ 混合式 ☐ 其他 ☐ 实践类（70%以上学时深入基层）_
*开课院系 (School)	商学院	*授课语言 (Language of Instruction)	☒ 中文 ☐ 全外语_____ ☐ 双语：中文+_____（外语讲授不低于 50%）
*授课教师信息 (Teacher Information)	课程负责人 姓名及简介	夏杰长，商学院教授、博士生导师，主要研究领域服务经济与管理。	
	团队成员 姓名及简介	夏杰长，教授、博士生导师 刘维刚，经济学博士，副教授 孙晓，经济学博士，讲师	
学习目标 (Learning Outcomes)	1.系统掌握服务管理与创新基本原理； 2.了解服务管理相关定量模型； 3.熟悉国内外服务企业管理与创新实践； 4.形成服务企业微观管理思维； 5.掌握运用相关理论分析和解决我国服务业企业管理和创新发展问题的能力。		

*考核方式 (Grading)		课程成绩采取结构成绩制，由平时成绩、期末成绩组成总评成绩。平时成绩占总评成绩的 30%，期末成绩占 70%。					
*课程教学计划（Teaching Plan）填写规范化要求见附件							
周次	周学时	其中					教学内容摘要 (必含章节名称、讲述的内容提要、实验的名称、教学方法、课堂讨论的题目、阅读文献参考书目及作业等)
		讲授	实验课	习题课	课程讨论	其他环节	
第一周 夏杰长	2	2					第一章 服务经济和数字经济叠加时代的服务创新 1.经济服务化的理论阐释 2.世界经济的服务化：一个实证描述 3.中国：阔步迈向服务经济时代 教学方法：理论阐释与分析 作业：阅读文献
第二周 夏杰长	2	1.5			0.5		第一章 服务经济和数字经济叠加时代的服务创新 4.数字经济驱动服务创新的意义与机理：以生活服务业为例 5.推动生活服务数字化：浙江的行动 6.社区电商：数字经济驱动服务创新案例之一 7.普惠金融：数字经济驱动服务创新案例之二 8.跨境电商：数字经济驱动服务创新案例之三 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第三周 夏杰长	2	1.5			0.5		第一章 服务经济和数字经济叠加时代的服务创新 9.“旅游+互联网”：数字经济驱动服务创新案例之四 10.直播电商：数字经济驱动服务创新案例之五 11.在服务业制造业融合创新中壮大实体经济 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第四周 夏杰长	2	2					第二章 服务业垄断和竞争 1.企业的内涵 2.企业利润最大化行为 3.企业定价 教学方法：课堂讲授 作业：数量计算
第五周 夏杰长	2	2					第三章 服务管理定量模型 1.成本扭曲 2.质量选择 教学方法：课堂讲授 作业：文献阅读
第六周 刘维刚	2	2					第三章 服务管理定量模型 3.价格歧视 教学方法：课堂讲授 作业：文献阅读

第七周 刘维刚	2	2				第四章 服务业企业组织 1.垂直控制 2.品牌竞争 I 3.品牌竞争 II 教学方法：课堂讲授 作业：文献阅读
第八周 刘维刚	2	1. 5			0. 5	第五章 服务运营与供应链管理 1.运营与供应链管理的基本要素 2.服务运营的独特特征 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第九周 刘维刚	2	1. 5			0. 5	第六章 服务标准 1.标准的界定与分类 2.服务企业标准化管理的激励与约束 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第十周 刘维刚	2	2				第七章 服务营销与顾客关系 1.服务营销的基本理论框架 2.顾客关系价值与关系营销 3.顾客期望管理与服务质量 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第十一周 孙晓	2	1. 5			0. 5	第七章 服务营销与顾客关系 4.大数据与服务营销分析 5.服务品牌构建 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第十二周 孙晓	2	1. 5			0. 5	第八章 服务心理与消费者行为 1.交叉与融合：不同细分领域的心理学研究 2.服务心理的主要研究框架 3.消费者行为分析 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：文献阅读
第十三周 孙晓	2	2				第九章 服务网络与技术进步 1.生产网络模型简介 2.技术进步测度 I 3.技术进步测度 II 教学方法：课堂讲授 作业：定量模型分析
第十四周 孙晓	2	2				第十章 数字经济与服务全球化驱动服务创新 1.数字经济驱动服务创新 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析

第十五周 孙晓	2	2				第十章 数字经济与服务全球化驱动服务创新 2. 服务全球化驱动服务创新 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：案例分析
第十六周 孙晓	2	1. 5			0. 5	第十一章 服务创新的伦理挑战 1.伦理及其管理学阐释 2.人工智能发展的伦理冲突 3.管理道德与企业社会责任 教学方法：课堂讲授、案例分析 作业：期末复习
总计	3 2	2 8. 5			3. 5	
备注（Notes）						