服务管理课程简介

课程名称（中文）：服务管理 课程性质：专业必修课

（英文）：Service Management

课程编号：20003000 开课单位：工商管理系

学 分：2 总 学 时：36

先修课程：管理学 适用对象：工商管理类、其他管理类专业

课程主要内容：

《服务管理》是教育部制定的工商管理类专业及其他管理类专业的必修课程之一，属于管理学科体系中的一个重要分支学科。《服务管理》以《管理学》为基础，为学生学习相关管理课程奠定知识和技能基础。服务管理是从服务工作的实践中总结、归纳出来的科学理论和知识，包括服务管理的基本知识、原理和方法。通过学习服务系统和设施设计，服务设施选址，服务接触和质量管理，等待服务与排队管理，供求管理与收益管理，服务业赢利模式与效率评估方法，服务业创新、竞争和扩张战略等知识，对服务业的管理实践具有重要指导意义，为从事服务管理工作的学生奠定坚实的知识基础。

参考书目：

1.冯俊、张运来，《服务管理学》，科学出版社，2010.7；

2.张淑君，《服务管理》（第二版），中国市场出版社，2016.1；

3.蔺雷、吴贵生，《服务管理》，清华大学出版社，2009.12；

4.（美）菲茨西蒙斯、（美）菲茨西蒙斯著，张金成、杨坤译，《服务管理：运作、战略与信息技术》（第七版)，机械工业出版社，2013.3.