

# 北京理工大学研究生课程教学日历

课程名称 服务管理

课程代码 2100038 课程性质 选修

主讲教师 冉伦 2017—2018 学年第 1 学期

辅导教师 管理与经济 学院

授课对象 MBA

时数 教学 计划	全总 学时 期数	学时分配				每 周 时 数
		讲 授	实 验	习 题	考 核	
教学计划	32					8
实际上课	32					8

周次	上课方式	时数	授 课 内 容	课外阅读和书面的作业		学习检查		参考书名和章节
				时数	内 容	检查方式	所需时间	
1	讲授	2	课程导论	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 1、2、3, 第 1 章
1	讲授	2	顾客期望、顾客感知	2	案例研究 1	案例分析	30 分钟	教材 2, 第 3、4 章
1	讲授	2	顾客需求	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 2, 第 5 章
1	讲授	2	顾客关系与服务补救	2	案例研究 2	案例分析	30 分钟	教材 2, 第 6、7 章
2	讲授	2	服务质量	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 3, 第 14 章
2	讲授	2	服务战略	2	案例研究 3	案例分析	30 分钟	教材 3, 第 3 章
2	讲授	2	服务设计	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 3, 第 4 章
2	讲授	2	服务场景	2	案例研究 4	案例分析	30 分钟	教材 2, 第 10 章
3	讲授	2	服务员工管理	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 2, 第 11 章

3	讲授	2	服务传递渠道	2	案例研究 5	案例分析	30 分钟	教材 2, 第 14 章
3	讲授	2	服务定价与收益管理	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	教材 3, 第 6 章
3	讲授	2	基于大数据的服务管理	2	案例研究 6	案例分析	30 分钟	授课教师自作材料
4	讲授	2	O2O	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	授课教师自作材料
4	讲授	2	服务业的平台战略	2	案例研究 7	案例分析	30 分钟	授课教师自作材料
4	讲授	2	共享经济时代的服务创新	2	相关行业最新动态	课堂提问	10 分钟, 其余检查时间学生自行安排	授课教师自作材料
4	讲授	2	企业家讲堂	0	无	无	无	无

## 一、 教学目的

使 MBA 学员通过课程学习、案例讨论、游戏参与、实际项目调研与设计等，能够了解成功公司在服务管理方面的卓越实践，了解在网络时代各种服务创新的动态，形成系统理解服务管理的思维，掌握相关工具和方法，形成设计服务系统、服务型企业的的基本能力，并培养在相关领域进行商业模式创新、咨询、创业等方面的兴趣。

## 二、 授课方法和方式

讲授、案例讨论、课堂游戏、课外学习

## 三、 成绩评定方式

小组项目报告 50%、课堂案例分析、游戏参与 40%，其他 10%。

## 四、 教材和必读参考资料

1. 詹姆斯 A. 菲茨西蒙斯, 莫娜 J. 菲茨西蒙斯著; 张金成, 范秀成, 杨坤译. 服务管理-运作、战略与信息技术 (原书第 7 版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2013.
2. 瓦拉瑞 A. 泽丝曼尔, 玛丽·乔·比特纳, 德韦恩 D. 格兰姆勒著; 张金成, 白长虹译. 服务营销 (原书第 6 版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2015.
3. 克里斯托弗·洛夫洛克, 约亨·沃茨著; 韦福祥等译. 服务营销 (原书第 7 版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2014.
4. Harvard Business Review
5. Sloan Management Review

任课教师\_\_\_\_\_ 年\_\_月\_\_日

教学院长\_\_\_\_\_ 年\_\_月\_\_日

注:

1. 此教学日历由授课教师填写, 教学院长签字后执行, 学院留存一份。
2. 任课教师应将教学日历提供给上课的研究生, 课程完成后填写实际上课的学时数。