

课程名称：服务质量与服务创新理论及前沿

一、课程编码：

课内学时： 36 学分： 2

二、适用学科专业：管理科学与工程专业，其他管理类专业

三、先修课程： 运营管理，质量管理等

四、教学目标

通过本课程的学习，使研究生：

1. 了解并掌握服务质量与服务创新的基本概念、基本理论；
2. 了解并掌握服务质量的测评技术、评价模型以及评价体系、服务创新的过程及机理；
3. 提升应对现代社会、经济、技术条件下服务管理的能力。

五、教学方式

课堂讲授，课堂讨论与案例分析，实践调研。

六、主要内容及学时分配

- | | |
|----------------------|------|
| 1. 导论 | 4 学时 |
| 1.1 服务社会的本质和特点 | |
| 1.2 服务经济与分享经济的关系 | |
| 2. 服务与服务质量 | 4 学时 |
| 2.1 服务的界定、分类及特性 | |
| 2.2 服务质量研究的历史、发展及现状 | |
| 2.3 服务质量管理的关键——变革观念 | |
| 2.4 服务质量是建立竞争优势的基础 | |
| 3. 顾客感知服务质量的内涵和构造 | 4 学时 |
| 3.1 顾客感知服务质量的内涵 | |
| 3.2 顾客感知服务质量的测评技术 | |
| 3.3 顾客感知服务质量的构造 | |
| 4. 顾客感知服务质量的评价模型 | 6 学时 |
| 4.1 差距分析模型 | |
| 4.2 SERVQUAL 评价模型 | |
| 4.3 Q 矩阵多维评价模型 | |
| 4.4 基于心理学判断标准的比较评价模型 | |
| 4.5 价值曲线评价模型 | |
| 4.6 结合不同行业的其他评价模型 | |
| 5. 顾客感知服务质量的理论前沿研究 | 3 学时 |
| 5.1 大数据与顾客感知服务质量管理 | |
| 5.2 顾客感知服务质量标准化实践 | |
| 5.3 排队论与顾客感知服务质量 | |
| 6. 服务创新概述 | 6 学时 |
| 6.1 服务质量与服务创新 | |
| 6.2 服务创新与产品创新的区别与联系 | |
| 6.3 服务创新界定、过程及特性 | |
| 6.4 服务创新研究的历史、发展及现状 | |

7. 顾客参与服务创新过程及机理 6 学时

7.1 顾客参与服务创新提升顾客感知服务质量的有效性

7.2 开放式创新与创新民主化

7.3 顾客参与服务创新过程

7.4 顾客参与服务创新机理

总结（考试前答疑） 3 学时

七、考核与成绩评定

考试采用开卷方式，总成绩由平时成绩和考试成绩组成，其中平时成绩由出勤、课堂讨论发言、课堂案例分析报告、课后实践调研报告组成，占 60%，考试成绩占 40%。

八、参考书及学生必读参考资料

1. 崔立新. 服务质量评价模型[M]. 北京: 经济日报出版社, 2003.

2. 崔立新. 服务业品质评量[M]. 台湾台北: 五南图书出版股份有限公司, 2004.

3. Chesbrough, H. W. Open innovation: the new imperative for creating and profiting from technology[M]. Boston: Harvard Business School Press, 2003.

九、大纲撰写人: 崔立新