《服务运营管理（双语）》教学大纲

课程编号：081292B

课程类型：□通识教育必修课 □通识教育选修课

□学科基础课 □专业核心课

☑专业提升课 □专业拓展课

总 学 时：32 讲课学时：24 实验（上机）学时：8

学　　分：2

考试类型：□考试 ☑考查

适用对象：工业工程专业

□是 ☑否 适合作为其他专业学生的个性化选修课

先修课程：管理学

一、教学目标

《服务运营管理（双语）》是工业工程专业学生的一门专业选修课。通过本课程的学习，在实现课程思政教学目标前提下，使得工业工程学生学会运用服务运营管理方法和理论解决传统服务业、制造服务业和非赢利组织服务以及政府服务的主要问题。

目标1：能够理解服务运营管理的范围和重要性；；

目标2：能够从服务使用者和服务提供者两方面进行分析；

目标3：能够设计能有效提高附加值及改善资源生产率的服务系统。

**课程思政目标**：通过课程理论学习，培养学生具有家国情怀、精益求精、勇于创新、不忘初心的思想道德修养，自觉投身于社会主义建设中。

二、教学内容及其与毕业要求的对应关系

本课程教学内容的讲授方案如下：

1. 选讲服务运营管理概述；（理论教学）
2. 细讲制造与服务、服务运营管理；（理论+实验教学）

其中，实验教学过程中，通过实际案例分析，帮助学生理解制造业与服务业的融合。

1. 精讲服务质量管理、服务创新；（理论+实验教学）

其中，实验教学过程中，通过实际案例分析，帮助学生理解服务创新的重要性。

三、各教学环节学时分配

**教学课时分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 章节内容 | 讲课 | 实验 | 其他 | 合计 |
| 1 | 服务概述 | **4** |  |  |  |
| 2 | 制造与服务 | **6** |  |  |  |
| 3 | 服务运营管理 | **8** | **4** |  |  |
| 4 | 服务质量管理、服务创新 | **6** | **4** |  |  |
| **合计** |  | **24** | **8** |  | **32** |

四、教学内容

第1章 服务概述

1.1服务经济 （了解）

1.2服务业 （了解）

1.3服务科学 （了解）

1.4服务及其特性 （了解）

1.5服务的分类（了解）

本章节的教学内容为了解服务概述。其中，重点为服务科学。

第2章 制造与服务

2.1 服务与制造融合的发展历程与意义（了解）

2.2制造的服务化（掌握）

2.3服务的工业化 （掌握）

2.4服务与制造融合的要素与典型（掌握）

本章节的教学内容为掌握制造与服务。其中，重点是制造的服务化、服务的工业化，也是难点所在。

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生科学思维方法和创新精神，穿插我国服务经济及服务科学发展历程中的制造的服务化相关案例宣扬家国情怀、精益求精、勇于创新、不忘初心的匠心精神。

第3章 服务运营管理

3.1服务运营管理的概述 （了解）

3.2服务运营管理的特点（掌握）

3.3服务运营管理的类型 （掌握）

3.4服务运营管理的基本理论框架（掌握）

本章节的教学内容为掌握精益6σ问题解决流程。其中，以课程思政为切入点重点讲授各阶段的实施工具及内容。课程的考核要求是有关各阶段工具方法的实际应用。

第4章 服务质量管理、服务创新

4.1 服务质量管理（运用）

4.2 服务创新（运用）

本章节的教学内容为掌握服务质量管理、服务创新。其中，重点是服务创新，同时也是难点所在。

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生精益求精和创新精神，穿插我国服务创新发展历程中的大数据及人工智能相关应用案例宣扬家国情怀、以人为本、提升效率、节约资源、绿色制造、匠心精神、勇于改善和创新、精准提升服务的理念。

五、考核方式、成绩评定

本课程所采用的考核方法为考查；

本课程平时成绩占40%，期末考试成绩占60%。

六、主要参考书及其他内容

参考书目如下：

* 1. 赵海峰.《服务运营管理》.冶金工业出版社.2013.9
  2. 舒伯阳，徐静.《服务运营管理》.华中科技大学出版社.2016.10
  3. 李霞、樊宏霞.《服务企业运营管理》.重庆大学出版社.2016.9

执笔人：赵灿灿 教研室主任：马峻　　　　　系教学主任审核签名：