《现代服务管理（979）》考试大纲

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 命题方式 | 招生单位自命题 | 科目类别 | 复试 |
| 满分 | 100 | | |
| 考试性质 | | | |
| 考试方式和考试时间 | | | |
| 试卷结构 名词解释 简答题 论述题 案例分析题 | | | |
| 考试内容和考试要求 一、 考试目的 现代服务管理考试是工程管理大型活动和服务工程方向复试笔试科目，其目的是考察学生是否掌握了相关服务业与大型活动的基础知识的掌握和运用能力。 二、考试的性质与范围 本考试是一种测试应试者大型活动与现代服务基础知识掌握程度的水平考试。考试范围包括现代服务管理课程的基础知识。 三、考试基本要求 1. 准确掌握基础理论的相关知识点。 2. 运用有关原理、解释和论证某种观点，辩明理论是非。 3. 综合运用基础理论，比较和分析有关现实问题。 四、考试形式 本考试满分100分，考试时间为2小时，答题方式闭卷、笔试。 五、考试内容 （一）现代服务管理与环境 1.现代服务管理概论  （1）产业的演进  （2）现代服务管理  （3）现代服务管理的新挑战  2.服务管理理论与典范  （1）服务管理理论的演进  （2）价值共创的典范  3.服务管理战略  （1）服务的战略  （2）服务的阶段与层次  （3）国内成长和成长战略  （4）国际化成长战略  （5）服务全球化战略  （二）社群管理与服务设计 4.聚焦客户群体－服务设计与创新 （1）服务开发  （2）服务设计 （3）服务创新  5.服务需求预测 （1）导论  （2）预测技术  （三）一站式协同平台 6.服务中的科技 （1）服务与信息科技  （2）服务中科技的采用  （3）价值传递与信息科技 7.服务组织与供应关系  （1）供应链管理  （2）管理服务关系  （3）专业服务公司  （4）外包服务  8.服务项目管理  （1）项目管理的特性 （2）计划  （3）安排  （4）监控项目  （四）实体环境——接触点 9.服务接触  （1）服务接触三角模型  （2）服务利润链 10.服务质量与控制  （1）质量方法  (2) 服务传递系统  (3)服务补救与完善 | | | |
| 备注 | | | |