



四川理工学院课程实施大纲

课程名称：现代服务业管理

授课班级：2017 级旅游和酒店管理专业

任课教师：王敏

工作部门：经济学院

联系方式：18990009840

四川理工学院 制

2018 年 9 月

《现代服务业管理》课程实施大纲

基本信息

课程代码：30251010

课程名称：现代服务业管理（Modern service industry management）

学 分：2

总 学 时：32 课时

学 期：2018-2019 第 1 学期

上课时间：3-11 周星期一下午 8-9 节, 星期五上午 1-2 节

上课地点：临港校区 A2-210, A2-314

答疑时间和方式：课余时间；课堂答疑，组建本门课程学习 QQ 群，公布教师办公电话及 E-mail 进行答疑

答疑地点：上课的教室，教师休息室

授课对象：2017 级旅游管理 1-3 班、2017 级酒店管理 1-2 班

任课教师：王敏

学 院：经济学院

邮 箱：48820828@qq.com

联系电话：18990009840

目 录

1. 教学理念.....	6
1.1 关注学生的发展.....	6
1.2 关注教学的有效性.....	6
1.3 关注教学的策略.....	6
1.4 关注教学价值观.....	6
2. 课程介绍.....	7
2.1 课程的性质.....	7
2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用.....	7
2.3 课程的前沿及发展趋势.....	8
2.4 学习本课程必要性.....	11
3. 教师简介.....	11
3.1 教师的职称、学历.....	11
3.2 教育背景.....	11
3.3 研究兴趣（方向）.....	11
4. 预修课程（先修课程）.....	11
5. 课程目标.....	12
5.1 知识与技能方面.....	12

5.2 过程与方法方面.....	12
5.3 情感、态度与价值观方面.....	12
6. 课程内容.....	13
7. 课程教学实施.....	15
8. 学生课程学习要求.....	47
8.1 学生自学的要求.....	47
8.2 课外阅读的要求.....	47
8.3 课堂讨论的要求.....	47
8.4 课程实践的要求.....	48
9. 课程考核方式及评分规程.....	48
9.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求.....	48
9.2 成绩的构成与评分规则说明.....	48
9.3 考试形式及说明（含补考）.....	49
10. 学术诚信规定.....	49
10.1 考试违规与作弊.....	49
10.2 杜撰数据、信息等.....	50
10.3 学术剽窃等.....	50
11. 课堂规范.....	50
11.1 课堂纪律.....	50

11.2 课堂礼仪.....	51
12. 课程资源.....	51
12.1 教材与参考书.....	51
12.2 专业学术专著.....	52
12.3 专业刊物.....	52
12.4 网络课程资源.....	53
12.5 课外阅读资源.....	53
13. 教学合约.....	53
13.1 教师作出师德师风承诺.....	53
13.1 阅读课程实施大纲，理解其内容.....	54
13.2 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望.....	54
14. 其他说明.....	54

1. 教学理念

1.1 关注学生的发展

在现代服务业管理课程授课过程中，应树立“以学生为主”的先进教学理念，以促进学生的全面发展作为教学的最终目的。对教师角色进行重新定位，从知识的传授者转换为知识的引导者，尊重学生个性、理解学生需求，营造良好的教学氛围与师生关系。

1.2 关注教学的有效性

教学的有效性主要是指教师的教学是否有效果、有效率、有效益，是否促进了学生的进步和发展。它是为了提高教师的工作效益、强化过程评价和目标管理的一种现代教学理念。在教学实施过程中，应树立“一切为了学生的发展”的思想，确立学生的主体地位，引导学生主动学习、自主学习，不断提高教学的投入产出比。

1.3 关注教学的策略

教学策略是指以一定的教育思想为指导，在特定的教学情境中，为实现教学目标而制定并在实施过程中不断调适、优化，以使教学效果趋于最佳的系统决策与设计。教师在《现代服务业管理》课程授课过程中应（1）强调兴趣的培育与引导，重视案例讨论与师生互动。（2）注重基本概念的讲解，强调形成现代服务业知识体系。（3）注意调整教学方法，培养学生实践能力。（4）根据各个知识模块，丰富服务质量内涵和体系的教学内容，选定教材的部分章节作为精读材料或额外指定有关阅读材料，达到“专修”与“选读”相结合。更多地从学生的需求出发，调整修正教学手段及模式，增强课堂教学的效果。

1.4 关注教学价值观

教学价值观是指老师对整个教学核心价值或基础价值的看法或观念，它影响着教师

教学过程中的教学目的、内容、形式和方法。教师在课程实施过程应从传统的“知识为本”转变为“以学生为本”的新型教学价值观，在教学过程中强调理论与实践，理智与情感的统一，构建平等的师生关系，注重学生的个人体验，完善教学质量与水平。

2. 课程介绍

2.1 课程的性质

《现代服务业管理》课程是我校旅游管理专业学生必修的一门专业主干课程，也是该专业的核心课程之一。该课程立足现代服务业发展和相关从业人员的现实需要，强调理论与实践的有机结合，不仅涉及现代服务业管理的理论与方法，更融合 IT、金融、物流、会展、旅游、咨询等现代服务业相关行业的特点及实践。通过本课程的学习，使学生深入了解现代服务业，掌握现代服务业管理的基本理论，熟知现代服务业的主要领域和行业特点，培养掌握现代服务业管理理念与方法、具有战略管理思维、富有创新精神的高素质应用型人才。

2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用

《现代服务业管理》是旅游管理专业必修的核心基础课程，对学生进一步了解和熟悉我国现有服务业体系、服务业构成和服务业分类有一定理论帮助，并能更加明确的认清旅游酒店行业所处的环境，面临的发展变化。本课程以管理学理论为指导，根据现代服务行业发展的客观规律，以现代服务业经营活动为基础，结合各现代服务业发展的实际，以阐述各主要现代服务业门类的性质范围、行业特点、管理模式、发展趋势等内容，使学生能较为全面、系统地了解现代服务业与管理的各种要素内在联系及其运行程序。通过本课程的学习，使学生掌握现代服务业的概念、内容及特点，培养学生独立解决各种问题的能力；进一步掌握现代服务业管理的基本理论和方法，把握现代服务业发展的趋势；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下相应的基础。

2.3 课程的前沿及发展趋势

自 20 世纪 90 年代以来，人类社会的经历了农业时代和工业经济时代之后，正在迈向服务经济时代，服务业的发展水平已经成为衡量一个国家和地区经济社会发展水平的重要标志。进入 21 世纪，全球产业结构又出现重大调整，开始由“服务经济”主导进入向“现代服务业”为主导转变的新阶段。主要发达国家服务业增加值占 GDP 的比重都在 70%以上，而其现代服务业在服务业中的比重已达到 60%以上。近年来，我国高度重视现代服务业的发展，将其视为经济的新的增长点，成为产业结构升级、优化的推动力。现代服务业与传统服务业相对应，是一种现代化、信息化意义上的服务业。主要是指伴随工业化进程并依托信息技术和现代管理理念、经营方式和组织形式而发展起来的向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产和生活服务的行业。其本质是实现服务业的现代化,而其核心则是发展技术、信息和知识相对密集的现代生产性服务业。从当前国内外视角看，现代服务业的研究呈现以下趋势：

1、密集化的智力资本

现代服务业主要是利用科学技术进行更为精细的专业化分工，把传统上由企业内部组织进行的服务活动外置出来，由拥有专门人才和专业技术的服务机构应用专业知识和实践经验，为客户提供某一领域的特殊服务，从而提高服务效率，降低交易成本。因此它具有技术化、知识化的特征，高素质的人才成为该产业竞争力的核心。在发达国家，服务业正从劳动、资本密集型向知识密集型过渡，其发展日益依靠技术、知识和人力资本，服务业的发展呈现出知识化趋向。服务业的知识化转向，主要表现为知识密集型服务业迅速发展。现代服务业显著依赖于专业性知识和技术，向社会和用户提供以知识为基础的中间产品或服务。那些知识、技术占主导地位，高附加值的诸如法律服务、管理服务、工程设计服务以及金融、计算机服务等知识密集型服务业发展十分迅猛。

2、城市化的空间分布

高度发达的服务业是城市发展的主要特征。城市经济的发展要以服务业，尤其是现代服务业为根基。现代服务业发展所需要的生产要素主要是先进科技和专业人才，这些生产要素会流向城市，并通过城市集散。大型城市良好的制度环境也为现代服务业的发展创造了有利条件。另一方面，服务业的生产和消费在时间和空间上是不可分的，服务业的规模对当地的市场容量依赖性很强，人口规模和密度是决定城市服务业比重的重要因素，因此大型城市成为现代服务业发展的集中地。在现代服务业的发展中，生产性服

务业是核心，它包括生产环节的外包、人力资源开发、解决方案、软件服务、咨询调查乃至金融、保险、专业服务、市场调查、科研等。作为沟通生产企业与市场之间的桥梁，生产性服务业如何运用信息技术和信息网络服务于企业，探索合适的应用模式已经成为各界关注的焦点。

3、信息化的服务方式

信息化与服务业的融合是现代服务业的核心内涵。现代服务业是随着现代信息技术发展而发展起来的，信息技术是其发展的动力源。现代服务业与传统服务业的主要区别就在于信息技术的应用渗透程度。信息技术在服务业中的应用，也经历了从硬件设备为主转向软件服务为主的过程，目前正向服务应用的阶段发展。现代服务业的高级阶段就是信息化阶段，现代服务业正是依托信息网络和信息技术的应用渗透才得到快速发展的。现代服务业既需要体现现代技术水平的服务设施设备,也需要有与服务劳动相应的技术能力。现代的银行与传统的银行、钱庄、票号不同，现代的银行已经成为应用计算机技术、信息技术、网络技术最多的行业。伴随着技术进步，特别是信息技术的不断发展，服务业的经营模式不断创新，涉及技术、产业、组织、管理、业务流程等方面，推动了服务业的迅速发展和升级，产生了大量的服务新业态、新产品、新方式，专业店、连锁店、无店铺销售等新型业态正在发展壮大；B2B 和 B 2C 等电子商务蓬勃发展；在物流与供应链管理、教育培训管理咨询、研发设计、市场营销等领域也涌现了很多新的服务业态和经营模式，无线射频、自助服务机、商业智能等正引领商务服务业的发展潮流。

4、生态化的服务业态

与二产业相比，服务业本身属于无烟产业，具有消耗低、污染小、亲近自然、环境友好的特点。随着服务业在国民经济中的比重日益增加，以及人们的生态理念和环境意识不断增强，服务业的废弃物排放和环境污染问题也开始受到人们的注意。政府在服务业发展方面不断出台绿色规制的政策措施，消费者也更加强调健康消费、绿色消费。在此背景下，人们对服务业的发展提出了更高的要求，生态化成为现代服务业发展的重要转向。现代服务业的生态化转向主要表现在两个方面：一是服务过程的清洁化、生态化，二是生态型服务业的创生发展。由于环境规制和消费理念的转变，服务企业逐渐把实现服务过程的清洁化和生态化作为服务改进的重要目标，开展绿色营销，不断创建清洁化、生态化服务的新途径，进行绿色服务，注重资源能源的节约，强调清洁生产，注重对废弃物的处置，强调循环利用和环境保护。另一方面，随着生活质量的不断提高，人们的消费观念开始向崇尚自然、追求健康方面转变。适应消费者绿色健康消费需求，服务业

不断发展创生出诸如氧吧、生态旅游等生态型服务业态，为人们提供绿色健康、亲近自然的服务产品。

5、服务化产业结构

20 世纪 70—90 年代是发达国家的产业结构转换和优化的时期，产业结构的基本特征是向服务化转变。表现为主要发达国家的产业结构，无论在产值构成，还是在就业构成上均发生了质和量的转化，以服务业为核心的第三次产业成为发达国家的主导产业，形成了所谓“后工业化社会”的产业特征。特别是制造业，生产性服务业是经济中增长幅度最快的行业，越来越多的制造企业正在转变为某种意义上的服务企业，服务化成为制造业的重要发展方向，制造业高度发展呈现出“服务化”的新趋向，其附加值中有越来越大的比重来源于服务,而不是加工制造。许多优秀制造企业由“以生产为中心”向“以服务为中心”转型。越来越多的制造企业由关注产品生产，转向涉及产品的整个生命周期，包括市场调查、产品开发或改进、生产制造、销售、售后服务，传统意义上的制造业与服务业边界日益模糊。制造业服务化还表现为制造企业越来越多地进行“服务外包”或“服务剥离”。这一转变促使提供生产服务的专门企业迅速发展。新技术革命的发展使得第三次产业成为城市最重要的经济部门，城市间的相互作用不再以有形的货物联系为主导，资金的流动、信息的交换和知识的沟通发挥着日益重要的作用。国际大都市作为专业化服务的供给基地和金融创新产品及市场要素的生产基地，其地位越来越取决于它的金融、信息等服务产业在城市系统中的地位，而不是具体物质生产部门的影响。

6、集群化的产业集聚

现代服务业集群化发展是一种世界潮流和趋势。集群化，就是指某个特定产业中相互关联的若干企业和机构，在地理位置上的相对集中。在我国许多地区，服务业的集群特征表现的十分明显。由于经济活动在空间上的相对集中，集群化发展具有很强的群体竞争优势和集聚发展的规模效益。现代服务业集群内企业通过共同使用公共设施，减少分散布局所需的额外投资，利用地理接近而节省相互间物质和信息流的运输移动费用，从而降低生产成本。集群内大量的专业信息、个人关系及种种社区联系网络式的信息流动很快，可以使集群区内企业迅速准确地掌握市场信息，有效展开竞争与合作，大大降低交易成本。地域集中使集群的外在规模经济、范围经济效应、弹性专精等效应和知识“外溢”效应使产业和区域竞争的优势更加明显。

2.4 学习本课程的必要性

《现代服务业管理》是旅游管理与酒店管理专业的主干必修课程，主要研究整个现代服务业的主要构成，较为系统的对现代服务业相关概念、现代服务业管理的基本理论、现代服务业的主要典型行业概况等内容作了逐一介绍。该课程理论与实践的结合度较高，能为今后从事现代服务业管理的相关人员提供较为扎实的基础理论知识，也能给现代服务业相关从业人员了解并掌握行业特点、企业经营内容和日常管理流程提供较强的指导作用。

3. 教师简介

3.1 教师的职称、学历

教师职称：副教授

学历：本科学历，硕士学位

3.2 教育背景

1997—2001 年四川师范大学旅游学院旅游管理专业学士毕业

2009—2012 年四川大学历史文化旅游学院旅游管理硕士毕业

3.3 研究兴趣（方向）

旅游管理、区域经济与文化

4. 预修课程（先修课程）

先修课：管理学、旅游学概论、经济学

5. 课程目标

5.1 知识与技能方面

（1）知识要求

通过本课程的进一步学习，使学生能熟悉现代服务业的基本概念和发展趋势；熟悉现代服务管理的理论支撑和基本方法；熟悉最有代表性的现代服务行业的发展现状、问题和对策。

（2）能力要求

通过本课程的教学，使学生能学会独立分析和思考，拥有主动学习的能力；能运用系统理论对整个现代服务业的构成和分类有较强认知；有较娴熟的语言沟通技巧和正确表达所思所想的能力；具备现代服务业管理的创新性思维和创新能力；具备良好的思想道德品质和服务意识，过硬的职业素质和深广的发展潜能。

5.2 过程与方法方面

本课程注重现代化教学方法的应用，在教学过程中适时适当地运用多媒体进行教学和演示，增加教学的直观性，提高教学的效果。

本课程注重多种教学方法的灵活应用。注重学生自学能力的培养，希望通过学生的自主学习，养成良好的学习习惯，掌握良好的学习方法；教师在传统课堂教学方法的基础上，注重学生参与讨论，启发学生思考，创造一种良好的让学生讨论的氛围，使学生从被动学生转化为主动学习，更好地发挥学生学习的主观能动性；另外，本课程注重通过案例分析、角色扮演、分组讨论、PPT 专题演示等方式，将所学的理论知识、基本概念切实运用到实际场景中，从而提高学生分析与解决实际餐饮服务与管理问题的能力。

5.3 情感、态度与价值观方面

关注情感、态度、价值观是以人为本思想在教学中的体现，其实质就是关注人。关注人（关注情感、态度、价值观）与关注学科（关注知识、技能与过程、方法）也是教学中一对至关重要的关系，从学生的角度来说，它表现为乐学与学会、会学的关系；从教师的角度来说，它表现为教书与育人（教知识与教做人）的关系，从教学的角度来说，它表现为认识与情感的关系。

关注人是现代教育的核心理念——“一切为了每一位学生的发展”在教学中的具体体现，它意味着关注每一位学生、关注学生的情绪生活和情感体验、关注学生的道德生活和人格养成。关注人的教学才能使学科教学同时成为情感、态度、价值观的形成与发展的过程，从而真正实现人的发展。

当前，情感、态度、价值观的培养要特别强调以下两点：第一，教师要有“育人”的意识，要充分挖掘所教学科内在所特有的情感、态度、价值观因素，同时要注重自身的示范作用。第二，教师要掌握情感、态度、价值观培养的规律和特点。情感、态度、价值观具有主观性、体验性、内隐性等特点，对情感、态度、价值观的培养既要有机地结合课程教材内容的性质和特点，又要把握课堂教学活动的情境和氛围。

6. 课程内容

序号	工作任务	课程内容概要	教学重点、难点	学时安排
1	模块一 概念篇	一 服务与服务业的概念体系 1.1 服务业的概念及分类 1.2 现代服务业的相关概念 1.3 现代服务业研究的集中领域	重点: 服务业的概念及分类; 现代服务业的概念界定 难点: 现代服务业的界定; 生产性服务业和知识密集型服务业的概念与特征	3
		二 现代服务业的源起、发展及趋势 2.1 现代服务业的源起及发展特点 2.2 现代服务业的主要特征与创建模式 2.3 现代服务业的分类与发展趋势	重点: 现代服务业主要特征、功能、模式、分类及发展趋势 难点: 现代服务业产生的原因、现代服务业的分类	3

2	模块二 管理篇	三现代服务业管理的基础理论 3.1 人本管理原理及其应用 3.2 系统管理原理及其应用 3.3 现代服务业管理新的理论趋势	重点：人本管理的概念, 现代服务业人本化管理的途径, 现代服务业管理新的理论趋势 难点：系统管理的概念、理论原理	4
		四现代服务业客户关系管理 4.1 客户关系管理概述 4.2 现代服务业客户关系管理的背景与意义 4.3 现代服务业客户关系管理实施的流程与策略 4.4 现代服务业客户关系管理实施的保障体系	重点：CRM 的内涵、功能及作用, 现代服务业 CRM 的基本策略 难点：现代服务企业 CRM 的实施流程和实施保障体系	2
		五现代服务业管理创新 5.1 现代业管理创新概述 5.2 现代服务业企业组织创新 5.3 现代服务企业服务创新	重点：现代服务企业组织创新模式; 现代服务业创新的基本类型 难点：影响现代服务企业服务创新的因素, 现代服务业服务创新的问及解决思路	2
		六现代服务业国际化模式选择 6.1 服务业国际化发展概述 6.2 现代服务业国际化模式选择的理论基础 6.3 现代服务业的国际化模式选择	重点：服务国际化的原因、特点及发展新趋势; 中国现代服务业国际化的主要问题及模式选择 难点：中国现代服务业国际化的挑战及模式选择	4

3	模块三 行业篇	七现代物流业发展与管理 7.1 现代物流业发展概述 7.2 国内外物流业发展现状与趋势 7.3 现代物流赢利模式与价值提升策略	重点: 现代物流的概念及分类, 中国物流业发展现状、问题, 现代物流业的发展趋势 难点: 现代物流赢利模式类型, 现代物流价值提升策略	4
		八现代文化创意产业发展与管理 8.1 文化创意产业的概念、产生与发展 8.2 文化创意产业的国际借鉴 8.3 中国文化创意产业的发展 8.4 文化创意产业的商业模式与价值提升策略	重点: 文化创新产业的概念、分类; 中国文化创意产业的发展 难点: 文化创新产业的商业模式与价值提升策略	4
		九现代会展服务业发展研究 9.1 会展业发展概况 9.2 国内外会展业发展现状及运作模式 9.3 中国会展业现状分析与趋势展望	重点: 会展业的构成, 中国会展业现状与趋势 难点: 国外会展业的发展及运作模式	4
期末随堂开卷测验				2

7. 课程教学实施

课程教学实施是本大纲的主要阐述内容。《现代服务业管理》共 32 课时, 以每 2 学时为单位进行编写, 共计 15 个教学单元。教学单元按照如下安排进行实施:

第一教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：9月8日，1—2节

7.2 单元教学目标：

了解服务的概念及分类，熟悉服务业的概念以及国内外服务业的分类方法。

7.3 单元教学内容：

第一章 服务与服务业的概念体系

一、服务业的概念及分类

1、服务的概念及特征

2、服务业的概念及分类方法

（1）服务业的概念起源及分类

（2）国外服务业分类方法

（3）中国服务业分类方法

重点：服务的概念、层次、特征，国内外服务业的分类方法

难点：服务的特征，服务业的概念起源

7.4 单元教学过程：

首先，进行自我介绍，对本门课程的结构和内容进行简介，并对课堂要求和最终成绩的组成进行阐述。

通过 PPT 中的数据和图片引出现代产业结构的表现，得出服务业发展成为必然趋势的结论。

- 一、服务业的概念及分类（讲授法、提问法）

- （一）服务的概念及特征

- 1.什么是服务？

- 通过图片提出问题：你眼中的服务是什么？得出服务的概念与层次

- 2.服务的特征

- （1）无形性

- （2）不可储存性

- （3）不可分离性

- （4）品质差异性（让学生自学，得出品质差异的原因）

- （5）不可感知性

- （二）服务业的概念及分类方法
- 1.服务业的概念起源及分类
- 思考：服务业与第三产业的有无区别？
- 2.国外服务业分类方法
- 3.中国服务业分类方法（通过 PPT 中图表让学生进行不同产业归纳）

提问：一个国家经济的发展状况与第三产业的发展有什么关系？

7.5 单元教学方法：

讲授法、演示法、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

- 1.服务的概念是什么？服务的特征有哪些？
- 2.国外服务业分类方法有哪些？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P3-12
2. 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M] . 上海：上海财经大学出版社，2004
3. 张秋生. 我国现代服务业发展纲要研究报告[M] . 北京：中国经济出版社，2007

第二教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：9 月 10 日，1—2 节

7.2 单元教学目标：

了解知识密集型服务业的概念及特征，现代服务业的概念，熟悉现代服务业研究的领域，掌握现代服务业产生的原因。

7.3 单元教学内容：

第一章 服务与服务行业的概念体系

二、现代服务业的相关概念

1、生产性服务业和知识密集型服务业的概念与特征

2、现代服务业的概念界定

三、现代服务业研究的集中领域

第二章 现代服务业的源起、发展及趋势

一、现代服务业的源起及发展特点

1、现代服务业产生的背景及提出

2、现代服务业产生的原因

3、中国现代服务业发展概况

4、中国现代服务业的国际比较

5、中国现代服务业在发展过程中的特点

重点：知识密集型服务业的概念与特征，现代服务业的界定，现代服务业产生的原因。

难点：现代服务业的界定，现代服务业的发展规律及产生的背景

7.4 单元教学过程：

通过提问服务的特征是什么？国外服务业有哪些分类的方法？回顾上节课的主要内容，引出本节的新内容。

• 二、现代服务业的相关概念（讲授法）

- （一）生产性服务业的概念及特征
- （二）知识密集型服务业的概念及特征：四高
- （三）现代服务业的概念界定

三、现代服务业研究的集中领域（提问+自学）

- 1.基础理论研究
- 2.拓展研究
- 3.发展对策研究
- 案例：福田区现代服务业发展十一五规划 回答问题：现代服务业发展规划包含哪些内容？
- 第二章 现代服务业的源起、发展及趋势
- 提出现代服务业的发展历程、现代服务业发展的规律
引出案例：中国女鞋之都的“一都两园”战略

“脑体分工”是指什么？它有什么优势？

1、我国现代服务业产生的背景（讲授法）

[1]中国经济的快速发展以及信息技术的进步所形成的中国产业结构的深刻变革

[2].社会经济发展转型和消费者需求逐渐细化的结果

[3]是高新技术和服务业融合发展的结果。

2、现代服务业产生的原因 （讲授法）

[1]现代信息技术的发展

[2]社会分工的日益精细

[3]经济全球化带动明显

[4]政府政策的刺激作用

7.5 单元教学方法：

讲授法、案例分析、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

1. 知识密集型服务业的特征？

2.现代服务业产生的原因？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P12-28

2. 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M] . 上海：上海财经大学出版社，2004

3. 张秋生. 我国现代服务业发展纲要研究报告[M] . 北京：中国经济出版社，2007

第三教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解中国现代服务业发展现状，与发达国家服务业的差距；认识到中国现代服务业发展的特点；掌握现代服务业的主要特征、创建模式与分类。

7.3 单元教学内容：

第二章 现代服务业的源起、发展及趋势

一、现代服务业的源起及发展特点

3、中国现代服务业发展概况

4、中国现代服务业的国际比较

5、中国现代服务业在发展过程中的特点

二、现代服务业的主要特征与创建模式

1、主要特征

2、主要功能

3、创建模式

三、现代服务业的分类与发展趋势

1、现代服务业的分类

2、发展现代服务业的意义

3、现代服务业的发展趋势

重点：中国现代服务业的发展特点，现代服务业的主要特征与创建模式，现代服务业的分类。

难点：现代服务业的创建模式

7.4 单元教学过程：

通过提问回顾上节课的主要内容，引出本节的新内容。

3、中国现代服务业发展概况（讲授法）

（1）发展规模不断扩大

（2）新型行业不断涌现

（3）区域发展差距较大

4、中国现代服务业的国际比较

（1）起步相对较晚，发展较为迅速

（2）支撑体系不完善，结构不合理

（3）技术含量不够高，国际竞争力较低

5、中国现代服务业在发展过程中的特点

发展快、多元化、人性化、科技化

二、现代服务业的主要特征与创建模式（讲授法）

1、主要特征

“两新”（新的服务领域、新的服务模式）

“三低”（低污染、低能耗、低物耗）

“四高”（高附加值、高技术含量、高素质人才、高集群性）

2、主要功能

3、创建模式：原创、派生、重组

三、现代服务业的分类与发展趋势（讲授法、提问法）

1、现代服务业的分类

现 代 服 务 业	行业大类	行 业 名 称
	现代物流业	运输、仓储、配送、邮政业
	信息服务业	电信和其他信息传输服务业、计算机服务、软件业、
	金融服务业	银行业、证券业、保险业、其他金融活动
	科技服务业	研究与试验发展、专业技术服务、科技交流与推广服务、地质勘查业
	商务服务业	企业管理服务、法律服务、咨询与调查、会展、知识产权服务、职业中介服务、市场管理、租赁服务、其他商务服务
	房地产业	房地产开发经营、物业管理、其他房地产活动
	教卫社保业	教育、培训、医疗卫生、社会保障、环境和公共设施管理业
	文体休闲业	新闻出版业、广播、电视、电影和音像业、文化艺术业、体育、旅游、休闲娱乐业
	社区服务业	社区服务、家政服务、社会化养老业
	现代商贸业	连锁经营、特许经营、电子商务业

2、发展现代服务业的意义

3、现代服务业的发展趋势

国际化、科技化、集群化、品牌化、创新化、融合化趋势。

7.5 单元教学方法：

讲授法、设问法、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

1. 课后仔细翻看 P41 案例：惠普外包服务，结合案例谈谈你对现代服务业未来发展趋势的认识？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P28-42

2. 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M]. 上海: 上海财经大学出版社, 2004
3. 商汝喜、张洁著. 知识服务业. 上海: 上海交通大学出版社, 2004
4. 王守法. 现代服务业产业基础研究. 北京: 中国经济出版社, 2007
5. 李灵稚、冯竣文. 现代服务业知识管理能力研究. 北京: 经济科学出版社, 2007

第四教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间: 按课表进行

7.2 单元教学目标:

认识人本管理和系统管理的基本原理及内涵, 掌握现代服务业人本化管理的途径。

7.3 单元教学内容:

第三章 现代服务业管理的基本理论

一、人本管理原理及其应用

- 1、人本管理的内涵、定义及思想演变
- 2、人本管理的基本原理
- 3、现代服务业的人本化管理

二、系统管理原理及其应用

- 1、系统管理的基本概念
- 2、系统管理的理论原理
- 3、系统管理原理的应用—现代服务管理系统

重点: 人本管理的内涵、定义、基本原理; 现代服务业人本化管理的途径

难点: 系统管理的概念及理论原理

7.4 单元教学过程 :

回顾上次课的重点内容, 引入小故事:

20 世纪 50 年代, 当科学家钱学森返回祖国时, 美国海军次长丹·金波尔歇斯底里地叫喊: “我宁可把这家伙毙了, 也不让他离开美国”, 因为“无论在哪里, 他都抵得上 5 个师”。得出现代社会人才的重要性以及人本管理的研究背景。通过设问: 什么是人本管理? 进入本章的学习内容。

一、人本管理原理及其应用

- 1、人本管理的内涵、定义及思想演变 (讲授、案例讨论)

人本管理的内涵：3P

人本管理的定义：人本管理是一种把“人”作为管理活动的核心和组织最重要的资源，把组织全体成员作为管理的主体，围绕着如何充分利用和开发组织的人力资源，服务于组织内外的利益相关者，实现组织目标和组织成员个人目标的管理理论和管理实践活动的总称。

案例讨论：海尔集团的人本管理

课堂互动答题：认为人本管理的核心思想是什么？企业推行人本管理时应注意哪些问题？

人性假设理论：经济人、社会人、复杂人、自我实现人等假设

2、人本管理的基本原理（讲授）

- （1）人是管理的主体
- （2）人的全面发展是管理的目的
- （3）员工参与是有效管理的关键
- （4）管理是为人服务的

3、现代服务业的人本化管理（图示+讲授）

- （1）现代服务业实施人本化管理的意义：
- （2）现代服务业人本化管理的方法途径：树立人本化管理理念；完善人本化管理组织；实施人本化管理模式。

二、系统管理原理及其应用（提问+自学）

引入案例：“这是米格 25 吗？”

提出问题：系统有那些特性？在米格 25 的设计中，体现了那些系统特性？为什么？

- 1、系统管理的基本概念
- 2、系统管理的理论原理
- 3、系统管理原理的应用—现代服务管理系统

7.5 单元教学方法：

讲授法、案例分析、讨论法、图示法

7.6 单元作业安排及课后反思

- 1.现代服务业实施人本化管理的方法路径是什么？
- 2.现代服务业管理系统的构成要素有哪些？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京: 北京大学出版社 2014 版, P43-58
2. 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M] . 上海: 上海财经大学出版社, 2004
3. 周三多. 管理学[M] . 北京: 高等教育出版社, 2005

第五教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

初步认识的现代服务业管理新的理论内涵，掌握柔性管理及学习型组织的理论核心。

7.3 单元教学内容：

第三章 现代服务业管理的基本理论

三、现代服务业管理新的理论趋势

1、现代企业理论

2、柔性管理

3、核心能力

4、管理信息化

5、学习型组织

重点：柔性管理、学习型组织

难点：现代企业理论、柔性管理

7.4 单元教学过程：

通过抽问回顾人本管理的概念及内涵，并进入本次课新内容

三、现代服务业管理新的理论趋势（提问+自学）

1.现代企业理论：企业契约理论

2.柔性管理：人性化管理方法

3.风险管理

4.核心能力

- 5.管理信息化
- 6.项目管理
- 7.业务流程再造
- 8.学习型组织

组织学生翻阅 P59-64 的内容,并回答现代服务业管理新理论各自的核心观点是什么?

(一) 柔性管理专题: (讲授法)

- 1.柔性管理的定义与内涵
- 2.刚性管理与柔性管理的区别
- 3.柔性管理的优缺点
- 4.案例分析: 大连三洋的柔性管理模式

(二) 学习型组织专题: (讲授法)

以博士猫和本科鸡的故事引出问题: 什么是学习型组织? 学习型组织有什么特征呢?
如何建立学习型组织?

1.学习型组织的背景

传统的管理理论已不适应快速变化的 竞争环境

组织理论愈发重视人的作用

管理着自身素质的提高要求建立学习型组织

知识经济的时代要求建立学习型组织

- 2.学习型组织的定义和特征
- 3.学习型组织的五项修炼
- 4.通过案例了解学习型组织的创新

7.5 单元教学方法 :

讲授法、讨论法、设问法

7.6 单元作业安排及课后反思

- 1. 举例说明现代服务业管理中应用的新的管理理论有哪些?

7.7 (单元) 课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料; 梳理实施方案, 明确执行步骤; 熟悉课程教学要点。学生准备好教材, 笔记本等文具; 手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

- 1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京: 北京大学出版社

2014 版, P59-67

2.晁钢令.服务产业与现代服务业[M].上海:上海财经大学出版社,2004

3.周三多.管理学[M].北京:高等教育出版社,2005

第六教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间:按课表进行

7.2 单元教学目标:

了解的现代服务业客户关系管理的定义、内涵及功能,掌握现代服务业客户关系管理的实施流程、策略与保障系。

7.3 单元教学内容:

第四章 现代服务业客户关系管理

一、客户关系管理概述

二、现代服务业客户关系管理的背景与意义

三、现代服务业客户关系管理实施流程与策略

1、现代服务企业 CRM 的实施流程

2、现代服务企业 CRM 的基本策略

四、现代服务业客户关系管理实施保障体系

重点:CRM 的定义、内涵;现代服务企业 CRM 的基本策略

难点:现代服务企业 CRM 的实施流程和实施保障体系

7.4 单元教学过程:

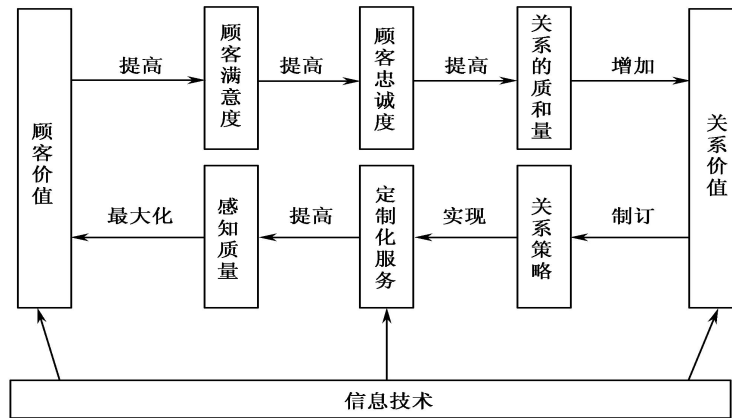
简单回顾上次课的主要内容,通过市场环境分析和客户关系管理的起源引入本次课内容:

一、客户关系管理概述(讲授法)

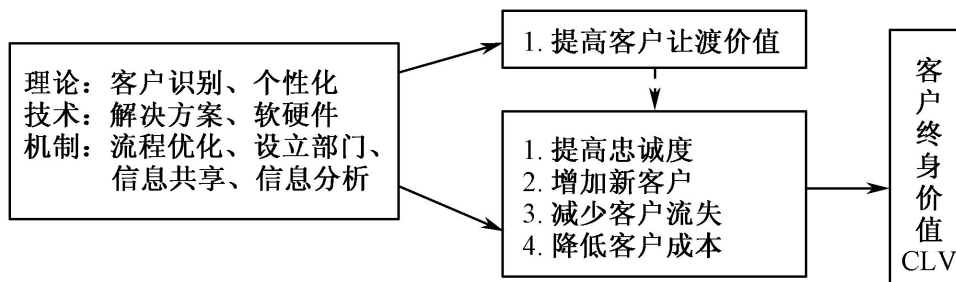
1.CRM 的众多定义

2.CRM 的基本特点

3.CRM 的基本内涵



4.CRM 的构成



5.CRM 的作用

二、现代服务业客户关系管理的背景与意义

1.背景（讲授法）

现代服务业经营理念更新的需要

现代服务业管理模式创新的需要

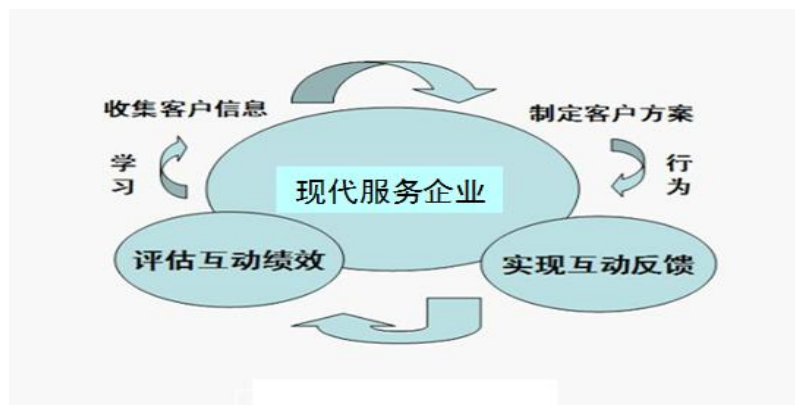
现代服务业核心竞争力提升的需要

社会信息技术飞速发展的推动

2.意义（自学）

三、现代服务业客户关系管理实施流程与策略（图示+讲授）

1、现代服务企业 CRM 的实施流程



2、现代服务企业 CRM 的基本策略

客户识别策略；客户保留策略；客户忠诚策略

四、现代服务业客户关系管理实施保障体系（分组讨论法）

1.信息技术保障

2.人员团队保障

3.管理组织保障

4.合理规划保障

5.企业文化保障

6.专业化管理保障

7.5 单元教学方法：

讲授法、图示法、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

仔细阅读 P139 案例：索尼中国 CRM 实施。思考：索尼公司在 CRM 中运用了哪些策略？

分组收集资料，准备现代服务业管理创新 PPT 的汇报

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P123-141
2. 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M] . 上海：上海财经大学出版社，2004
3. 周三多. 管理学[M] . 北京：高等教育出版社，2005

第七教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解现代服务业管理创新的内涵、原则、范畴与特征；掌握现代服务企业的组织类型与组织创新模式；掌握现代服务业创新的基本类型、影响因素以及存在问题和解决思路。

7.3 单元教学内容：

第五章 现代服务业管理创新

一、现代服务业管理创新概述

- 1、现代服务业管理创新内涵、原则和范畴
- 2、现代服务业管理创新的特征

二、现代服务业企业组织创新

- 1、现代服务业企业组织概述
- 2、现代服务业企业典型组织类型
- 3、现代服务业企业组织创新模式

三、现代服务企业服务创新

- 1、服务创新概述
- 2、现代服务业创新的基本类型、影响因素
- 3、现代服务业服务创新中的问题及解决思路

重点：现代服务业管理创新，现代服务业服务创新

难点：现代服务业组织创新

7.4 单元教学过程：

简单讲解一下本章的主要内容及构成，按照上次课的布置与安排，请学生按顺序进行分组 PPT 汇报阐述。对汇报学生逐一进行点评，按汇报效果计入平时成绩。

一、现代服务业管理创新概述 (自学+汇报演示)

- 1、现代服务业管理创新内涵、原则和范畴
- 2、现代服务业管理创新的特征

二、现代服务业企业组织创新(自学+汇报演示)

- 1、现代服务业企业组织概述
- 2、现代服务业企业典型组织类型
- 3、现代服务业企业组织创新模式

三、现代服务企业服务创新(自学+汇报演示)

- 1、服务创新概述
- 2、现代服务业创新的基本类型、影响因素
- 3、现代服务业服务创新中的问题及解决思路

7.5 单元教学方法：

自学法、演示法、讲授法

7.6 单元作业安排及课后反思

- 1.现代服务业管理创新的意义？
- 2.简述现代服务业企业组织的构成要素？
- 3.现代服务业服务创新的基本类型有哪些？
- 4.中国现代服务业服务创新的问题？应如何解决这些问题？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材与汇报 PPT；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P178-198
- 2.任浩. 现代企业组织设计[M] . 上海：清华大学出版社，2005：9—10
- 3.周三多.管理学[M] . 北京：高等教育出版社，2005
- 4.百度百科中相关内容

第八教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解服务业国际化发展的背景、原因、掌握服务业国际化的特点及趋势。

7.3 单元教学内容：

第六章 现代服务业国际化模式选择

一、服务业国际化发展概述

- 1、服务业国际化的背景
- 2、服务业国际化的主要原因
- 3、服务业国际化的特点
- 4、国际服务业发展的新趋势

重点：服务业国际化的原因、特点

难点：服务业国际化的背景

7.4 单元教学过程：

通过演示 PPT 中的图片，了解哪些企业是典型的服务业国际化蓝本。

一、服务业国际化发展概述（讲授法）

（一）服务业国际化的背景

1. 外部环境 —— 产业重心转移

1) 全球背景

2) 国内背景

2. 内部环境

1) 市场转型需求

2) 现实消费需求

（二）服务业国际化的主要原因

1. 企业做大做强的需要

2. 国内市场竞争的压力

3. 制造业国际化的带动效应

4. 科学技术的推动作用

5. 发达国家服务贸易的发展

（三）服务业国际化的特点

1. 服务业跨国公司成为国际化主体

2. 跨国并购成为国际化的主要方式

3. 服务业国际化引领新技术的发展

4. 服务业全球扩展战略由被动变主动

5. 信息化成为服务业国际化的重要特征

7.5 单元教学方法：

自学法、演示法、讲授法

7.6 单元作业安排及课后反思

无

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京: 北京大学出版社 2014 版, P199-214
2. 牛桂梅. 中国服务业国际化存在的问题及对策[J]. 天津经济, 2005 (5)
3. 周三多. 管理学[M]. 北京: 高等教育出版社, 2005
4. 百度百科中相关内容

第九教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间: 按课表进行

7.2 单元教学目标:

了解现代服务业国际化模式选择的理论基础; 掌握中国服务业国际化的挑战、问题及模式。

7.3 单元教学内容:

第六章 现代服务业国际化模式选择

二、现代服务业的国际化模式选择

- 1、中国现代服务业国际化的挑战
- 2、中国现代服务业国际化的问题
- 3、国外现代服务业国际化模式借鉴
- 4、中国现代服务业国际化模式选择

重点: 中国现代服务业国际化的挑战、问题及模式选择

难点: 现代服务业国际化模式选择的理论基础, 中国现代服务业国际化的模式选择

7.4 单元教学过程 :

回顾上节课的重要内容, 引入新内容

二、现代服务业的国际化模式选择 (讲授法+自学)

- (一) 中国现代服务业国际化面临的挑战
- (二) 中国现代服务业国际化的问题
- (三) 国外现代服务业国际化模式借鉴

纽约曼哈顿模式

伦敦金融城模式

东京新宿模式

新加坡中心区模式

（四）中国现代服务业国际化模式选择

“入境旅游”式：

“远程教育”式：

特许经营式：

管理合同式：

战略联盟式：

直接投资式：

7.5 单元教学方法：

自学法、演示法、讲授法

7.6 单元作业安排及课后反思

1.简述中国现代服务业国际化面临的挑战和问题？

2.现代服务业国际化的主要模式？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版, P199-214
2. 牛桂梅. 中国服务业国际化存在的问题及对策[J]. 天津经济, 2005（5）
3. 周三多. 管理学[M]. 北京：高等教育出版社, 2005
4. 百度百科中相关内容

第十教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解物流的历史，现代物流的概念，掌握现代物流的特征，理解传统物流与现代物流的区别。

7.3 单元教学内容：

第七章 现代物流业发展与管理

一、现代物流业发展概述

- 1、物流的历史及定义
- 2、物流管理的概念与程序
- 3、现代物流的概念及分类
- 4、现代物流的七大特征

二、国内外物流业发展现状与趋势

- 1、国外物流业发展概况

重点：现代物流的概念、分类、特征

难点：传统物流与现代物流的区别

7.4 单元教学过程：

以提问的方式回顾上节课的主要内容，引入本次新课

一、现代物流业发展概述（设问+讲授法）

- 1、物流是如何产生的？

提出问题，请学生归纳物流发展的重要历史阶段与代表人物。

归纳物流定义：

- 2、物流管理的概念与程序

物流管理主要包括以下几方面的内容：1）对物流活动诸要素的管理

2）对物流系统诸要素的管理 3）物流活动中具体职能的管理

- 3、现代物流的概念及分类

通过举现实中的实例，总结现代物流的概念：它是在传统服务业的基础上，采用现代网络技术提升物流速度和准确率，同时引进诸如供应链管理等先进管理理念，实现从起点到终点的一体化服务，从而延伸并放大物流功能的新兴业态。

思考：传统物流与现代物流的差异表现在哪儿？

分类：1）按物流活动范围可以分为国际物流和区域物流

2）按物流系统性质可以分为社会物流和企业物流

3）按物流活动的差异性可以分为一般物流和特殊物流

- 4、现代物流的七大特征

阅读五分钟，请学生用自己的话概况出每一特征的表现

1）目标系统化

2）过程一体化

- 3) 技术现代化
- 4) 管理信息化
- 5) 物流标准化
- 6) 服务社会化
- 7) 活动国际化

二、国内外物流业发展现状与趋势（讲授法）

1、国外物流业发展概况

1) 美国。世界上最早提出“物流”概念的国家。成功经验：发达的交通网络、自由的政策环境、协会的重要作用、先进的物流技术。

2) 日本。成功经验：重视物流基础设施建设、海洋运输系统装备发达、重视系统规划、物流技术水平高。

3) 欧洲。经验：政府重视程度较高、注重协会组织的作用、企业自主经营权较大。

7.5 单元教学方法：

讲授法、设问法、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

国外物流业发展对我国有哪些启示？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

- 1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版，P236—252
- 2. 华细玲，张玉凤. 现代物流概论[M]. 北京：中国商业出版社，2006
- 3. 郭兰. 现代物流管理概论[M]. 北京：中国商业出版社，2007
- 4. 王成. 现代物流管理实务与案例[M]. 北京：企业管理出版社，2001
- 5. 百度百科

第十一教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解中国物流业发展简况，现代物流业的发展趋势；掌握中国物流业的现状及问题；熟悉现代物流价值构成和价值提升策略。

7.3 单元教学内容：

第七章 现代物流业发展与管理

二、国内外物流业发展现状与趋势

2、中国物流业发展简史

3、中国物流业发展现状

4、中国物流业发展中的问题

5、现代物流业的发展趋势

三、现代物流记得模式与价值

1、现代物流赢利模式类型

2、现代物流价值要素构成

3、现代物流价值提升策略

重点：中国物流业发展现状及问题，现代物流价值提升策略

难点：现代物流业的发展趋势，现代物流赢利模式类型

7.4 单元教学过程：

回顾老课，引入新课

二、国内外物流业发展现状与趋势

2、中国物流业发展简史（讲授法）

1）起步阶段（1949-1965 年）

2）停滞阶段（1966-1976 年）

3）成长阶段（1978-1990 年）

4）高速发展时期（1991 年至今）

3、中国物流业发展现状（讲授法+设问法）

1）物流基础设施有了较大改善

2）物流市场主体逐步多元化

3）国家宏观管理物流的能力增强

4）物流研究水平和实力有所提高

5) 物流信息化水平建设有所推进

播放中国快递行业竞争视频，提出问题我国快递业存在哪些问题？

4、中国物流业发展中的问题（视频播放+讲授法）

物流系统效率低；物流产业集中度低；物流管理机制不畅；基础设施建设不协调；企业物流管理意识较低。

5、现代物流业发展趋势（自主学习）

三、现代物流记得模式与价值（讲授法+设问法）

思考：赢利模式与营销模式的区别？卖货≠赚钱？

1、现代物流赢利模式类型

2、现代物流价值要素构成

时间价值——时间敏感度

空间价值——空间准确度

渠道价值——渠道顺畅度

3、现代物流价值提升策略

1) 理念创新

2) 流程创新

3) 模式创新

4) 品牌创新

7.5 单元教学方法：

讲授法、讨论法、演示法

7.6 单元作业安排及课后反思

思考案例：FEDEX VS UPS

UPS 与 FEDEX 在哪些方面展开了竞争？各自的成功经验有哪些？

布置课外作业：以五人为一小组，每组提交一份不少于 2000 字的自贡快递行业调查报告，报告中要标明各自的工作任务。最后一次课交，计入平时成绩。

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社

2014 版，P254—263

2.陈聪.中国现代物流业发展现状、趋势以及战略选择分析[J]. 科技创新导报, 2009, (08)

3.郭兰.现代物流管理概论[M]. 北京: 中国商业出版社, 2007

4. 百度百科

第十二教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解文化创新产业的产生与发展；掌握文化创意产业的内涵分类及特征；熟悉国外主要地区文化创意产业的构成。

7.3 单元教学内容：

第八章 现代文化创意产业发展与管理

一、文化创意产业概况

（一）文化创意产业的概念

（二）文化创意产业的产生和发展

（三）文化创意产业的特征

（四）文化创意产业的分类

二、 国外主要地区文化创意产业概况

重点：文化创意产业的概念、分类、特征

难点：文化创意产业的产生和发展，国外主要地区文化创意产业的构成

7.4 单元教学过程：

提出问题文化产业是否等同于文化创意产业？有无区别？请学生课后翻阅资料下次课进行回答。

通过对创意一词的阐释引出授课内容

一、文化创意产业概况（讲授+设问+图示法）

（一）文化创意产业的概念

首先阐述文化创意产业的概念，后通过创意图片展示文化创意产业涉及的行业和门类。

（二）文化创意产业的产生和发展

- 1、文化创意产业的产生条件
- 2、文化创意产业的发展阶段

（三）文化创意产业的特征

- 1、创意人员强调个人才智的发挥
- 2、创意产业具有高收益性和渗透特性
- 3、创意产品呈现个性化、科技化特点（引入电影阿凡达的一组数据体现科技化特点）
- 4、创意企业呈集群化、小型化发展
- 5、企业管理注重信息化和产权化

（四）文化创意产业的分类

我国的文化创意产业主要包含：文化艺术；新闻出版；广播、电视、电影；软件、网络及计算机服务；广告会展；艺术品交易；设计服务；旅游、休闲娱乐；其他辅助服务（文化用品、设备、产品的生产和销售）等九大行业。

二、 国外主要地区文化创意产业概况（讲授+图示法）

（一）国外主要地区文化创意产业概况

- 1、英国
- 2、美国
- 3、韩国
- 4、日本

（二）对国内文化创意产业的启示

7.5 单元教学方法：

讲授法、问答法、图示法

7.6 单元作业安排及课后反思

- 1.文化创意产业的内涵、特征？
- 2.国外文化创意产业发展的成功经验对我国有哪些启示？
- 3.我国文化创意产业发展的趋势是什么？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社

2014 版，P293—307

2.李世忠.文化创意产业相关概念辨析[J]. 兰州学刊，2008，（08）

3.蒋三庚.文化创意产业研究[M]. 北京：首都经济贸易大学出版社，2006.

4. 石杰,司志浩.文化创意产业概论[M]. 北京：海洋出版社，2008.

5. 百度百科

第十三教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解国内主要地区的文化创意产业概况；掌握中国文化创意产业的现状、问题及对策。

7.3 单元教学内容：

第八章 现代文化创意产业发展与管理

三、国内主要地区文创产业概况

四、中国文化创意产业的发展

1、中国文化创意产业的发展现状

2、中国文化创意产业的问题

3、中国文化创意产业的发展对策

五、文化创意产业的商业模式与价值提升策略

1、文化创意产业模式创新

2、文化创意产业价值要素构成

3、文化创意产业价值提升策略

重点：中国文化创意产业的现状、问题和发展对策

难点：文化创意产业价值要素构成与价值提升策略

7.4 单元教学过程：

首先，请学生回答上次课的问题，文化产业与文化创意产业的区别？接着回顾文化创意产业的特点，国外主要地区文化创意产业的构成，再讲授新内容。

三、国内主要地区文创产业概况（图示法+讲授法）

1、北京

2、上海

3、香港

4、台湾

四、中国文化创意产业的发展（讲授法+讨论法）

（一）中国文创产业的发展现状

1.发展势头迅猛

2.区域优势显著

3.行业潜力无限

（二）中国文创产业的问题

宏观层面：文创产业发展存在体制性障碍

文创产业的国际竞争力不强

微观层面：文创产业链欠完善

文创产业环境不深厚

（三）中国文创产业的发展对策

1.培养创新意识

2.延伸创意产业链

3.注重产业集群效应——创意产业园区建设

4.打造创意产业品牌

5.培养创意人才

6.加强科技创新

五、文化创意产业的商业模式与价值提升策略（讲授法）

1、文化创意产业价值要素构成

空间价值、时间价值、文化价值

2、文化创意产业价值提升策略

优势富集，产业融合，品牌创新

7.5 单元教学方法：

讲授法、讨论法、图示法

7.6 单元作业安排及课后反思

思考题：P326 对于传统文化，我们应该做些什么？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步

骤：熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版, P316—325
2. 李世忠. 文化创意产业相关概念辨析[J]. 兰州学刊, 2008, (08)
3. 蒋三庚. 文化创意产业研究[M]. 北京：首都经济贸易大学出版社, 2006.
4. 石杰, 司志浩. 文化创意产业概论[M]. 北京：海洋出版社, 2008.
5. 百度百科

第十四教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

了解会展的概念及分类，熟悉国内外会展业发展的整体状况。

7.3 单元教学内容：

第九章 现代会展服务业发展研究

一、会展业的基础理论知识

- 1、会展的相关概念
- 2、会展的作用
- 3、会展的分类
- 4、会展业发展沿革

二、国内外会展业发展概述

- (一) 现代会展业发展整体概况
- (二) 欧洲会展业发展概况
- (三) 北美会展业发展概况

重点：会展的相关概念、分类；欧洲会展业发展概况

难点：会展业发展沿革；会展的分类

7.4 单元教学过程：

回顾上节课的知识点，通过大家对会展的认识引入新课程

一、会展业的基础理论知识（讲授法+自主学习法）

1、会展的相关概念

（1）会展“MICE”

（2）会展服务

（3）会展业：指会议及展览服务，隶属于租赁和商务服务业

2、会展的作用：以博鳌亚洲论坛为例阐述会展的作用

3、会展的分类

（1）会议活动

（2）展览活动

（3）节事活动

4、会展业发展沿革

二、国内外会展业发展概述（图示法+讲授法）

（一）现代会展业发展整体概况

（二）欧洲会展业发展概况

1、德国

2、英国

3、意大利

4、法国

（三）北美会展业发展概况

1、美国

2、加拿大

7.5 单元教学方法：

演示法、讲授法、讨论法

7.6 单元作业安排及课后反思

1.简述德会展业发展及其对中国的启示？

2.发达国家的会展业运作模式有何特点？

3.什么是会展？展览活动有哪些分类？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京: 北京大学出版社 2014 版, P329—341
2. 十五期间中国展览业发展报告
3. 百度百科

第十五教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

熟悉并掌握中国会展业发展的现状及不足，准备把握中国会展业的发展态势。

7.3 单元教学内容：

第九章 现代会展服务业发展研究

二、国内外会展业发展概述

（四）亚洲会展业发展整体概况

1. 亚洲展览强国：日本
2. 世界第五大会展之都：新加坡
3. 中国会展业的发展

三、中国会展业发展的态势

四、中国会展业发展的不足

五、中国会展业发展的趋势

重点：中国会展业发展整体现状，分布，趋势

难点：中国会展业发展的不足

7.4 单元教学过程：

通过提问回顾上节课的主要内容，并利用 PPT 中的图片引入新内容：

二、国内外会展业发展概述（讲授法+图示法）

（四）亚洲会展业发展整体概况

1. 亚洲展览强国：日本
2. 世界第五大会展之都：新加坡
3. 中国会展业的发展

中国初步形成了环渤海、长江三角洲、珠江三角洲3个会展产业带，分别以北京、上海、广州为中心。

三、中国会展业发展的态势（讲授法+图示法）

- 1、会展经济发展速度迅猛
- 2、会展城市体系初步形成
- 3、会展经济主体日渐多元化

四、中国会展业发展的不足（讲授法+讨论法）

- 1、展会数量增长迅速而总体质量不高。
- 2、会展业市场化程度不高，政府主导色彩较浓。
- 3、会展业企业效益及从业人员的素质有待提高
- 4、会展场馆建设缺乏科学规划。
- 5、办展活动及场馆建设不平衡。
- 6、相关的法律法规不健全，缺乏行业标准。

五、中国会展业发展的趋势（讲授法+讨论法）

全球化趋势

信息化趋势

集团化趋势

品牌化趋势

专业化趋势

创新化趋势

生态化趋势

多元化趋势

7.5 单元教学方法：

讲授法、讨论法、图示法

7.6 单元作业安排及课后反思

1. 阐述中国会展业未来的发展趋势？
2. 中国会展业发展的不足主要表现在哪儿？
3. 试说明上海会展业发展对中西部地区会展发展的借鉴意义？

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步

骤：熟悉课程教学要点。学生准备好教材与汇报 PPT；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

1. 马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版社 2014 版, P342—362

2. 中国会展业发展现状与方向_百度文库

http://wenku.baidu.com/link?url=konFrFZbD8Bqt0WAyc7yiV7su9t1Q1i0TZV10RKnsbALC-CMTIZET_vuH1UgqPBCmc3k1W5TrjyBiqvKVkJ3yucd8SEY12evMA9qt-5bc

3. 我国会展业的现状_百度文库

http://wenku.baidu.com/link?url=aKCWnBAasq8TpL_cNam4CBu7J_k6oZfERK01FXcA3n4tiAii8JFddQgh6iGxDRRNYLgGAS8fdH33gu-RPtdqlz8Bs88Ek2YZKk9dRHw9p0

4. 2013 年世界和中国会展业现状、发展趋势和管理规范_图文_百度文库

http://wenku.baidu.com/link?url=bytWWtBEpj9_lmqYTp9DUQeu7_FUyisl8T6lh4u4QYninsYWpE6IUkDefK_NJmQ1QZYEYIUW3oNMhXJY_UDfU7k_Uj3zPETDckvoDfRYH2C

第十六教学单元 2 学时

7.1 单元教学时间：按课表进行

7.2 单元教学目标：

进行期末随堂开卷测验

7.3 单元教学内容：

无

7.4 单元教学过程：

组织学生有序的进行期末随堂开卷测验。

7.5 单元教学方法：

无

7.6 单元作业安排及课后反思

无

7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求

教师课前准备好试卷。学生准备好教材、笔记本等物品；手机设置为静音状态。

7.8 教学单元的参考资料

无

8. 学生课程学习要求

8.1 学生自学的要求

《现代服务业管理》课程内容丰富，课堂教学有限，为更好地掌握本门课程，每个同学都应认真做好自主学习。在这种模式中，学生不再是外界刺激的被动接受者，而是知识意义的主动构建者；教师也不再是知识的传授者、灌输者，而是教学过程的组织者、指导者和促进者；教材所提供的知识不再是教师传授的主要内容，而是学生主动建构意义的对象；媒体也不再是帮助教师传授知识的手段和方法，而是用来创设情景、进行协作学习和会话交流，即作为学生主动学习、协作式探索的认知工具。当情景和问题一旦确定后，教师不是直接告诉学生应当如何去解决面临的问题，而是向學生提供解决该问题的有关线索，所有的问题都要由学生自己通过学习和思考得出答案。

8.2 课外阅读的要求

（1）本课程教师应教会学生使用学院图书馆电子资源，使其能自行检索与查阅服务业管理类相关图书资料。

（2）本课程教师应向学生推荐扩充性学习材料（包括相关学术论文、理论前沿跟踪、现代服务业管理实例、各类的相关参考书籍等），并指导学生阅读学习，从而拓宽学生的知识面，为学生自主学习创造良好条件。

8.3 课堂讨论的要求

（1）针对课程中存在的问题、平时学生所提的问题以及现代服务业管理的前沿问题，选出有代表性的在课堂上讨论，并鼓励学生积极发言，做到真正理解掌握。

（2）鼓励创新，启发、引导学生提出一些好的思路、方法并加以讨论，激发学生的学习热情。

（3）通过讨论课，使学生进一步理解现代服务业管理的基本理论和方法，初步具有解决现代服务业管理问题的能力，培养学生的综合管理素质，为以后的工作学习打下

坚实的基础。

8.4 课程实践的要求

本课程要求学生尽量多参与社会实践，在课程教学期间，每个学生必须参加至少一次市场调研或分析。

9. 课程考核方式及评分规程

9.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求

（1）出勤

本课程要求学生正常出勤，不允许迟到、早退、旷课。每迟到早退一次扣 2 分；病假一次以上，每节课扣 2 分；事假每节课扣 3 分；每旷课一次扣除 10 分，累计旷课三次直接补考，累计五次以上者重修本门课程。

（2）作业要求

本门课程总作业次数不少于 2 次，对每次布置的作业学生应个人独立完成，对作业内容完全相同者，该次作业成绩无效，不计入平时成绩中。

（3）报告的要求

分学习小组在课程中进行专题陈述，制作 PPT 并在课堂上展示报告成果。报告应当由小组成员协作完成，不得搭便车，内容由老师给定范围，题目由小组成员自行思考。做 PPT 展示的同学应清楚、明晰地表达，同组成员可在展示结束后进行补充。教师应对 PPT 报告进行评价，并应当根据学生的展示情况、PPT 报告的内容等给予客观评分，计入平时成绩中。

9.2 成绩的构成与评分规则说明

本课程在考核评价方面，实行“过程考核与结果考核相结合”的考核方式

本课程共 2 学分，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占 40%；期中考查作业 20%，期末理论考核成绩占 40%。

(1) 平时成绩(40%)的评分标准:

考勤 20%: 要求不迟到早退, 不随意请假, 不无故旷课。每迟到早退一次扣 2 分; 病假一次以上, 每节课扣 2 分; 事假每节课扣 3 分; 无故旷课扣 10 分。

作业 10%: 要求按质按量完成布置的作业。

学习态度 10%。主要指学习的自觉性、积极性及主动性等

(2) 期中调查报告(20%)的评分标准:

语句通顺, 论点新颖, 论据充分, 字数达到 2000 以上, 严禁抄袭, 内容完全相同者计 0 分。

(3) 期末理论考核成绩(40%)的评分标准:

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占 70%; 主观题 30%。

9.3 考试形式及说明(含补考)

本课程为考查课程。本课程的考核形式以最后一次课进行随堂开卷测验作为期末理论考核的成绩。并将平时成绩(40%)与期中调查报告(20%)、期末理论考核成绩(40%)共同结合作为本门课程的最终总评成绩。本门课程总评成绩不合格者下期开校有一次补考机会, 补考仍不合格者直接予以重修。

10. 学术诚信规定

10.1 考试违规与作弊

学生必须严格遵守《四川理工学院学生考试违纪和作弊处理暂行办法》(试行)的有关规定, 遵守考试纪律, 考场内不得传递任何物品(包括纸、笔、计算器等), 不准出现夹带、交头接耳、窥视与考试有关的书籍(含笔记)或他人试卷、互换试卷、传递或互对答案、利用现代通讯工具传递考试或与考试有关的内容及信息、代替他人考试、为他人作弊提供方便及其它舞弊行为。

凡考试违纪者, 课程成绩记为“0”分, 并给予全院通报批评; 凡考试作弊者, 该

门课程成绩记为“0”分，并视情节给予纪律处分，情况严重者直接开除学籍。

10.2 杜撰数据、信息等

严禁在平时作业、论文写作过程中，在没有任何科学依据支撑情况下进行随意杜撰数据和信息的行为。

10.3 学术剽窃等

在本门课程教学中，教师应注重培养学生正确价值观，重视学术道德教育。学生在写小论文时，不得窃取他人的思想、观点或文字而未给予他人贡献以足够的承认。论文引用文献资源时应遵循一定的规范，及时标注出处及来源。教师应对学生是否存在学术剽窃行为进行检查，一旦发现存在这种现象，应对学生提出严厉批评并责令改正。

11. 课堂规范

11.1 课堂纪律

1、学生应尊重教师，自觉遵守《高等学校学生行为准则》、学院规定的学生守则、各项纪律和本行为规范，培养良好的学风，服从校历规定和个人课表计划，认真完成所修课程的教学过程。

2、学生应至少提前 5 分钟到达上课地点，按上下课时间规定，不得迟到、早退或旷课。除特殊原因外，因病或因事不能到课者，应事先办理有关请假手续并经过批准，否则以旷课论处。

3、学生在上课前应做好准备，携带与上课相关的书籍、资料、笔记本及必备的学习用具。上课时不得饮食，不看与课程无关的书籍、资料，不影响、不妨碍他人听课，不得随意出入课堂。

4、学生在上课期间，应将手机调至静音，关闭其他与教学无关的电子娱乐设备，集中精力听课，参与课堂活动。对上课玩手机或其他电子产品、拨打或接听手机，收发手机短信、使用手机上网的学生，任课教师有权予以口头警告，严重者在本次授课期间

可暂时代为保管其手机和电子产品。

5、在教师授课过程中，学生有问题需要提问时，应举手示意，经教师允许后用普通话发问。

6、在教师授课过程中，学生因身体原因无法坚持上课的，可向教师举手示意并说明情况后离开课堂。必要时，教师应安排学生护送患者就医或回寝室休息。

7、下课时间临近时，学生不能以各种方式催促教师下课，也不应提前收拾书本和学习用具，做出离开教室的准备，更不许起哄。

8、学生对课程教学的意见、建议和要求，应及时向教师本人或通过课程协调人（班主任）向教师反映，不得以不认真听课、逃（旷）课、不参与课堂活动、早退、不完成或不提交作业等方式表达。

9、学生不得随意搬动教室内的教学设备，不得私自使用各类教学用公共计算机、投影仪、实验实训设备等。如造成损坏，必须按价赔偿，情节严重的给予相应处分。

11.2 课堂礼仪

（1）教师课堂礼仪：仪容仪表整洁大方，衣着庄重得体，不着奇装异服，不浓妆艳抹；做好课前准备，保持良好的精神状态；教学要讲普通话，语言文明不粗俗；教学姿态要自然，举止文明；课堂上不接听电话，不做与教学无关的事情。

（2）学生课堂礼仪：学生上课若迟到，应先报告，老师允许后方可进入教室。学生进入课堂应着装得体整齐，不得穿拖鞋、背心进入教室；在教室内不吸烟，不高声喧哗，不追逐打闹，言行文明，举止优雅；爱护教室卫生，不乱扔纸屑；不在教室吃零食或早餐；坐姿端正；尊敬老师，珍惜老师的劳动，自觉遵守课堂纪律。

12. 课程资源

12.1 教材与参考书

12.1.1 教材：

马勇, 陈小连, 马世骏. 现代服务业管理原理、方法与案例[M]. 北京：北京大学出版

社 2014 版

12.1.2 参考书：

- (1) 晁钢令. 服务产业与现代服务业[M]. 上海：上海财经大学出版社，2004
- (2) 刘丽文. 服务运营管理[M]. 北京：清华大学出版社，2004
- (3) 商汝喜、张洁著. 知识服务业[M]. 上海：上海交通大学出版社，2004
- (4) 张金成、范秀成. 服务业的质量管理[M]. 天津：南开大学出版社，2006
- (5) 王守法. 现代服务业产业基础研究[M]. 北京：中国经济出版社，2007
- (6) 李灵稚、冯竣文. 现代服务业知识管理能力研究[M]. 北京：经济科学出版社，2007
- (7) 郭兰. 现代物流管理概论[M]. 北京：中国商业出版社，2007
- (8) 蒋三庚. 文化创意产业研究[M]. 北京：首都经济贸易大学出版社，2006.
- (9) 石杰, 司志浩. 文化创意产业概论[M]. 北京：海洋出版社，2008.

12.2 专业学术专著

- (1) 冯俊，张运来. 服务管理学[M]. 北京：科学出版社，2010
- (2) 周三多，陈传明，鲁明. 管理学-原理与方法[M]. 上海：复旦大学出版社，2013

12.3 专业刊物

国内刊物：

- (1) 管理世界
- (2) 服务管理学
- (3) 管理科学学报

国外刊物：

- (1) Journal of Management 管理学报
- (2) Service Industries Journal 服务业学报
- (3) Tourism Management 旅游管理
- (4) Journal of Management 服务管理学报

12.4 网络课程资源

- (1) 我国现代服务业发展的现状、问题及对策建议

<http://www.ectime.com.cn/Emag.aspx?ADUQCount=4&titleid=13805&page=1>

12.5 课外阅读资源

- (1) 张秋生. 我国现代服务业发展纲要研究报告. 北京: 中国经济出版社, 2007

- (2) 上海现代服务业联合会 <http://www.ssfcn.com/>

- (3) 广东现代服务业 <http://www.gdmsia.com/>

- (4) 对外经济贸易大学现代服务业研究中心 <http://www.uibe.org/>

- (5) 重庆现代服务业联合会 <http://www.cmsf.cn/>

- (6) 王良杰, 石丽丽. 现代服务业概念界定[J]. 合作经济与科技. 2010(02)

- (7) 李娟. 我国现代服务业发展影响因素分析[J]. 商业研究. 2010(02)

- (8) 李健. 现代服务业及其标准化问题研究[J]. 电信网技术. 2010(01)

- (9) 裴长洪. 我国现代服务业发展的经验与理论分析[J]. 中国社会科学院研究生院学报. 2010(01)

- (10) 范荣. 浅谈服务业及现代服务业发展趋势[J]. 市场周刊(理论研究). 2010(01)

- (11) 徐旭. 现代服务业理论分析框架初探[J]. 生产力研究. 2010(01)

- (12) 吴山, 夏杰长. 中国现代服务业发展的推进思路[J]. 经济与管理. 2010(04)

13. 教学合约

13.1 教师作出师德师风承诺

爱国守法。拥护党的领导, 自觉遵守《教师法》等法律法规, 全面贯彻国家教育方针, 教育教学中同党和国家的方针政策保持一致, 不得有违背党和国家方针政策的言行。

爱校敬业。热爱学校, 勤于进取, 精于业务, 无私奉献。自觉维护学校荣誉, 努力做到认真备课、上课、辅导, 切实改进教法, 高质量地完成教学工作。

教书育人。以培养创新能力为目标, 造就有理想, 有道德、有文化、有纪律的, 全

面发展的社会需要的人才。不传播有害学生身心健康的思想。

为人师表。坚守高尚情操，遵守社会公德。知荣明耻，身体力行、言行一致。衣着得体，语言规范，举止文明。决不在课堂上接听电话或其他影响教学的事情。

终身学习。崇尚科学精神，树立终身学习理念，拓宽知识视野，更新知识结构。潜心钻研业务，勇于探索创新，不断提高专业素养和教育教学水平。

关爱学生。关心爱护全体学生，尊重学生人格，平等公正对待学生，维护学生权益。

13.1 阅读课程实施大纲，理解其内容

学生在本门课程开始的第一周之内，认真仔细阅读本课程实施大纲，准确理解本大纲的要求与内容，不明确的地方可向任何教师请教，务必做到对每一部分内容都有清楚的认识。

13.2 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望

我国高等教育进入大众化阶段以后，如何保障和提升高等学校教学质量，已成为高等教育改革和发展的关键问题。高校课程实施大纲体现了师生间强烈的契约意识，是对师生教与学行为的约束；同时，大纲设计充分反映了以学生为中心的教学理念和对学生的学习需要与学习过程的关注，是学生学习的指南和教师教学的凭借；此外，大纲是教学规范化管理的载体和教学评价的依据，教学质量监控因此而贯穿于教与学的全过程，这从根本上确保了教学的整体质量。课程实施大纲对教师的教学形成有效的监督和管理，促使教师养成良好的教学习惯，保证了教学质量。良好的教学规范是实现教学效果的前提，因此我国高校必须重视教师教学习惯的养成，通过国高校课程实施大纲制度促使教师规范教学，同意遵守实施大纲中阐述的标准和期望。

作为教学的双方：教师和学生都应该严格遵守该实施大纲，为教学的顺利进行奠定基础。作为老师的我会按照实施大纲来履行自己的教学任务，完成的教学。

14. 其他说明

建议学生多进行课外实践。