

<<电子服务及实践>>

图书基本信息

书名：<<电子服务及实践>>

13位ISBN编号：9787121102615

10位ISBN编号：7121102617

出版时间：2010-1

出版时间：电子工业出版社

作者：陈德人 编

页数：261

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

信息化是世界经济和社会发展的必然趋势。

近年来，在党中央、国务院的高度重视和正确领导下，我国信息化建设取得了积极进展，信息技术对提升工业技术水平、创新产业形态、推动经济社会发展发挥了重要作用。

信息技术已成为经济增长的“倍增器”、发展方式的“转换器”、产业升级的“助推器”。

作为国家信息化领导小组的决策咨询机构，国家信息化专家咨询委员会一直在按照党中央、国务院领导同志的要求就信息化前瞻性、全局性和战略性的问题进行调查研究，提出政策建议和咨询意见。

在做这些工作的过程中，我们愈发认识到，信息技术和信息化所具有的知识密集的特点，决定了人力资本将成为国家在信息时代的核心竞争力，大量培养符合中国信息化发展需要的人才已成为国家信息化发展的一个紧迫需求，成为我国应对当前严峻经济形势，推动经济发展方式转变，提高在信息时代参与国际竞争比较优势的关键。

2006年5月，我国公布《2006-2010年国家信息化发展战略》，提出“提高国民信息技术应用能力，造就信息化人才队伍”是国家信息化推进的重点任务之一，并要求构建以学校教育为基础的信息化人才培养体系。

为了促进上述目标的实现，国家信息化专家咨询委员会一直致力于通过讲座、论坛、出版等各种方式推动信息化知识的宣传、教育和培训工作。

2007年，国家信息化专家咨询委员会联合教育部、原国务院信息化工作办公室成立了“信息化与信息社会”系列丛书编委会，共同推动“信息化与信息社会”系列丛书的组织编写工作。

编写该系列丛书的目的，是力图结合我国信息化发展的实际和需求，针对国家信息化人才教育和培养工作，有效梳理信息化的基本概念和知识体系，通过高校教师、信息化专家、学者与政府官员之间的相互交流和借鉴，充实我国信息化实践中的成功案例，进一步完善我国信息化教学的框架体系，提高我国信息化图书的理论和实践水平。

毫无疑问，从国家信息化长远发展的角度来看，这是一项带有全局性、前瞻性和基础性的工作，是贯彻落实国家信息化发展战略的一个重要举措，对于推动国家的信息化人才教育和培养工作，加强我国信息化人才队伍的建设具有重要意义。

<<电子服务及实践>>

内容概要

本书由浅入深地介绍了服务、服务业和服务学、现代服务业和电子服务的基本概念与组成内容；从专业应用的角度对电子服务的支撑技术、应用系统和管理模式以及质量保障等相关知识进行了较全面的介绍；按照行业或类别对政府的政务服务、企业的项目服务、个人的信息服务以及知识服务和金融服务等给出了相应的实践模块、使读者在书本阅读和在线实践的交互过程中获得电子服务的理性知识和感性体验。

本书既可以作为高等学校信息、管理和经济等相关专业本科生的教材，也可以作为电子商务和现代服务业从业人员的培训、实训教材或自学读本。

<<电子服务及实践>>

书籍目录

第1章 服务与电子服务导引 1.1 服务、服务业与现代服务业 1.1.1 从社会发展来认识服务 1.1.2 服务的特征 1.1.3 服务业及其分类 1.1.4 服务业的人力资源需求 1.1.5 现代服务业及其特征 1.2 服务、服务学与电子服务 1.2.1 服务的定义 1.2.2 服务学及其分类 1.2.3 电子服务及其特性 1.3 电子服务的教学实践体系 本章思考与练习 本章参考文献第2章 电子服务的体系架构与支撑技术 2.1 电子服务的体系架构 2.1.1 信息技术发展与服务需求的变化 2.1.2 电子服务的技术体系 2.1.3 电子服务的总体架构 2.2 电子服务的主要支撑技术 2.2.1 面向服务生成的基础技术 2.2.2 面向服务运行的基础技术 2.2.3 面向服务使用的基础技术 2.2.4 服务构件 2.2.5 服务平台 2.2.6 应用服务系统 2.3 电子服务的交互与协同 2.3.1 交互与协同的概念与作用 2.3.2 SOA的交互模型和协同协议 2.3.3 两个案例 2.4 电子服务的安全与信用 2.4.1 安全、信息安全与服务安全 2.4.2 电子服务安全的相关技术 2.4.3 电子服务的信用体系 2.4.4 可信度计算 2.5 电子服务的评价与质量 2.5.1 电子服务规范制定的依据 2.5.2 电子服务的评价 2.5.3 服务质量模型 2.5.4 服务质量的度量 2.5.5 提高电子服务质量的技术手段 2.6 电子服务的应用 2.6.1 移动型电子服务 2.6.2 嵌入式电子服务 2.6.3 基于SaaS的电子服务 2.6.4 云环境下的电子服务 本章思考与练习 本章参考文献第3章 电子政务 3.1 电子政务概述 3.1.1 电子政务的产生与发展 3.1.2 电子政务的定义与内涵 3.1.3 电子政务服务体系的结构模型 3.2 电子政务实践 3.2.1 招标采购服务 3.2.2 政府办公服务 3.2.3 行政审批服务 3.2.4 会务管理服务 3.3 电子政务管理服务实践 3.3.1 公文传输服务 3.3.2 档案管理服务 本章思考与练习 本章参考文献第4章 项目管理服务 4.1 项目管理服务概述 4.2 项目管理服务实践 4.2.1 项目管理系统维护服务 4.2.2 项目可行性评估服务 4.2.3 项目实施控制服务 4.2.4 项目评估服务 4.2.5 员工考核服务 本章思考与练习 本章参考文献第5章 知识管理服务 5.1 知识管理服务概述 5.2 知识管理服务实践 5.2.1 知识管理系统维护服务 5.2.2 知识管理流程服务 5.2.3 知识管理使用服务 本章思考与练习 本章参考文献第6章 电子金融服务 6.1 电子金融服务概述 6.1.1 电子金融的产生与发展 6.1.2 电子金融的相关概念及特点 6.1.3 电子金融服务的主要内容 6.2 电子金融服务实践 6.2.1 网上银行服务 6.2.2 支付通服务 6.2.3 CA认证服务 6.2.4 信用认证服务 6.2.5 电子签章服务 本章思考与练习 本章参考文献第7章 基于Web2.0的信息服务 7.1 信息服务与基于Web2.0的信息服务 7.2 基于Web2.0的信息服务实践 7.2.1 博客 7.2.2 WIKI 7.2.3 SNS 7.2.4 DIGG 7.2.5 视频与网络电视 7.2.6 网络电话 7.2.7 P2P 7.2.8 换客 7.2.9 电子杂志 本章思考与练习 本章参考文献

<<电子服务及实践>>

章节摘录

对于很多人而言，服务像是一个生活用语，刻画出人与人之间的活动关系；对于社会而言，它则是一项重要的经济活动，也是一大类人群的职业岗位和生存来源；而对于政治而言，它又是一个标志。

毛泽东的“为人民服务”影响了20世纪60到70年代整整一代中国人的思维，而同一个时代的西方，服务小费则是天经地义的行业规则。

由此可以看出服务实在是有很多很多需要学习和思考的空间。

1.1.1 从社会发展来认识服务 服务是一个既古老又现代的术语或名词。

说它古老，是因为自人类社会存在以来就有服务的存在；说它现代，是因为人们在近几年里才开始认识到它的重要意义。

服务科学、服务技术和服务工程这些新名词也是2005年前后才在中国开始提及并有专家开始研究的。因此可以说，服务与人类一起见证了社会发展的漫长历史，现在正在从传统服务向现代服务演变。

传统服务通常被认为是与个人生活、社会市场、企业营销以及管理或经济学相关的传统领域，是一种与过程、表现及经验有关的，一方提供给另一方的满足其需求的经济或社会活动。

如请理发师理一个发，出席一个宴会，参加一场法律诉讼的辩论，听一堂精彩的教学课程等服务活动。

诊所、饭店、汽车站和球场等都是直接与服务活动关联的实体场所。

随着社会经济的不断发展和工业化进程的不断推进，特别是随着信息技术广泛渗透到各行各业，服务的概念和内涵正在不断扩大，越来越多的服务正在采用电子化的手段，例如包括24小时服务的自助终端机（银行取钱、邮政汇兑、车票预订、食品饮料购买等）和组织一场有全球各地雇员参加的视频会议（如果采用传统服务方式，就需要大量的交通成本）。

越来越多的服务创新模式正在创造几十倍甚至上百倍于产品制造的价值，例如网络游戏和网络广告。传统制造业也越来越多地依赖服务的增值来获取更多的利润，例如基于互联网的产品设计和网络营销。

一方面原有的服务在手段与模式上不断创新，另外又衍生出更多的新兴服务行业，因此服务创新正在成为推进社会进步的最重要动力之一，现代服务正在成为以“后工业化”为特征的现代社会人类的主导性活动。

它强调以智力与创造力为生存手段，以信息技术为生存方法，以全球化为生存结构。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>