



• 课程负责人

• 教师队伍

• 课程描述

• 课程录像

• 课程内容

◦ 教学课

件

◦ 考试大

纲

◦ 试卷

◦ 开发案

例

◦ 习题

◦ 实验

下一套试卷

一、填空题（本题答在空格内，每空0.5分，共20分）

1. 服务业生产的是服务产品，服务产品具有_____、
_____、_____等特征。
2. 目标建模主要针对服务目标建模，整个目标建模可以分为
_____、_____、_____三个阶段。
3. 根据流程范围和重组特征，可将业务流程再造分为_____、
_____和_____三个类别。
4. Web服务是一个集_____、_____和模块化为一体的应用，
在Internet环境下发布和定位，通过Web调用实现从简单请求到复杂

业务处理的功能。

5. 服务质量具有_____、_____、_____、
_____和_____五个要素。
6. 面向服务的架构是一种面向服务组织计算资源，_____、
_____和_____的协同架构，强调以服务为基础的资源共享和重用。
7. 从概念看，SOA中有_____、_____和_____三个主要的抽象级别。
8. 服务网络结合了Web服务技术和网络技术，能够提供面向服务的
_____、_____、_____、_____以及选择的机制。
9. 服务管理的要素主要包含服务协议，_____、_____、
_____服务目录和技术工具。
10. 服务管理的基本内容包括_____、_____和_____。
11. 确定服务战略，受服务的结构要素和管理要素的影响，根据这些要素，可确定_____、_____、_____三种基本服务竞争战略。
12. IT服务管理是一种以_____为导向，以_____为中心的方法，通过整合IT服务与组织业务，提高组织IT服务提供和服务支持的能力及水平。
13. IT服务管理的实施方法可分为_____、_____、
_____三类。

二、名词解释（每题4分，共20分）

1. 服务创新四维度模型
2. 业务流程
3. 服务业务流程再造
4. 服务发现
5. 服务质量差距模型

三、简答题（每小题10分，共30分）

1. 服务业在现代经济生活中的作用体现在哪些方面？
2. 从不同角度理解面向服务架构的基本模型？
3. 分析ITIL与IT服务管理的关系？

五、问答题（每题15分，共30分）

1. 分析Internet环境下的Web服务内容及其特点？

2. 服务利润链有哪些要素以及它在提高服务企业的营销效率和效益方面的作用?

[答案下载](#)

武汉大学国际软件学院 服务科学与管理网站