

服务科学与工程2023秋期末考试（回忆版）

一、简述题（5分*6）

- 服务的概念及特征
- 服务的七个生命周期
- 服务系统的组成要素，服务系统参与者的分类
- 服务价值的概念及特征
- 服务质量的概念，简要描述质量差距模型
- 大服务的概念及主要特征

二、判断题（5分*5）

- 服务工程和方法论是一种概念吗，若不是，说出两者的区别
- SOA体系结构只有一种实现方式吗，若不是，请说出SOA的多种实现方式
- OWL-S和WSLA是一回事吗，若不是，请说出二者的基本内容
- 服务编排和服务协同是一回事吗，若不是，请说出二者的区别和联系
- 服务价值链和服务价值网是一种概念吗，若不是，请说出二者的区别

三、阐述题（10分*3）

- 现代服务业的概念，特征和典型发展趋势（要求写出四个以上）
- 服务构件、服务发现、服务选择、服务组合的概念及之间的关系
- SOA的多层架构有哪些，基于SOMA方法的服务系统设计要点有哪些

四、模型题（15分）

给出了酒店的服务蓝图模型，要求画出其BPMN模型，包括登记入住、叫房服务、离店环节

酒店的服务蓝图模型

