

国家自然科学基金项目成果

大型赛事服务平台 即时构造方法研究

A Study on Convergent Approach for Construction of The
Big Sports Event Service Platform

马龙龙 杨大勇 著

A Study
on Convergent Approach for
Construction of The Big Sports Event Service Platform

清华大学出版社

国家自然科学基金项目成果

大型赛事服务平台即时 构造方法研究

A Study on Convergent Approach for Construction
of The Big Sports Event Service Platform

马龙龙 杨大勇 著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

构建支撑奥运会、亚运会、世界杯、世锦赛、F1 大奖赛、网球大师杯等大型赛事或世博会等大型活动的服务平台是一项异常复杂的系统工程,从赛事组织者到以物流商、零售商、旅行社、酒店宾馆、餐馆饭店为代表的服务企业都会面对前所未有的挑战。本书借助中国人民大学资深的服务经济研究团队 2008 年北京奥运会特许商品的零售体系与定价机制、奥运餐饮与住宿资源的调研与协调、奥运赛事资源的选择与配置三个科研项目研究的经验,以服务经济创新为视角,提出了一种以服务单元的动态联盟为中心、面向大型赛事服务需求的服务定制界面模式。同时,本书从“用户端编程”的基本思路出发,创造性地提出了一种面向大型赛事、应对复杂需求的服务平台的即时构造方法——CAFSSE 方法,为组建支撑大型赛事的服务平台提供了全新的方法体系,并通过面向 2008 年北京奥运会的服务平台的构建和试运行,明确在服务平台的即时构造过程中参与者的角色和职责,相关资源的需求以及个别潜在问题的应对方案。本书是国家自然科学基金项目“大型赛事服务平台的即时构造方法研究”(批准号:70872108)的研究成果之一。本书属于跨学科联合应用研究,主要涉及系统论、运筹学、计量统计、管理信息系统、计算机模拟、服务经济理论、服务营销与管理、规划理论等多个学科,具有较强的理论和实践价值。

本书适合经济学、管理学、计算机科学、体育科学等领域的专业人士阅读。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大型赛事服务平台即时构造方法研究/马龙龙,杨大勇著.--北京:清华大学出版社,2010.5

ISBN 978-7-302-22836-3

I. ①大… II. ①马… ②杨… III. ①运动竞赛—组织管理 IV. ①G808.22

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 098378 号

责任编辑:徐学军

责任校对:宋玉莲

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170×240 印 张:12 字 数:224 千字

版 次:2010 年 5 月第 1 版 印 次:2010 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~1000

定 价:38.00 元

产品编号:037954-01

本书得到国家自然科学基金支持,项目名称:“大型赛事服务平台即时构造方法研究”,批准号:70872108。

写在前面的话

自 2004 年 3 月至今,作为中国人民大学资深的服务经济研究团队,我和我领导的项目组有幸受北京奥组委委托,先后就 2008 年北京奥运会特许商品的零售体系与定价机制、奥运餐饮与住宿资源的调研与协调,奥运物流资源的选择与配置等三个科研项目开展了系统研究,各项目的研究成果得到了北京奥组委副主席王伟同志等领导的充分肯定,并在奥运会进行中发挥了重要作用。

北京奥运会已圆满结束。在欣慰于为奥运会顺利举办所作微薄贡献的同时,我也深感构建支撑大型赛事的服务平台和服务界面是一项异常复杂的系统工程——从赛事组织者到以物流商、零售商、旅行社、酒店宾馆、餐馆饭店为代表的服务企业都会面对前所未有的挑战。姑且不论因组织混乱、服务不周而为世界各国诟病的亚特兰大奥运会,即便是广受赞誉的悉尼和雅典奥运会,虽然因为澳大利亚和希腊政府为奥运会专门新建了大量的服务设施,整合了大量的服务企业,保障了服务供应的稳定性、安全性和顾客满意度,但赛后出现的服务资源闲置、服务企业恶性竞争等问题仍造成了显著的社会层面的浪费。

世博会正如火如荼。未来几年,我国还可能相继举办全运会、世界杯、世锦赛、F1 大奖赛、网球大师杯等重大体育赛事,其他大型经济社会活动更是不胜枚举。继续目前“单打一”的专项服务规划研究或任由微观服务组织自主决策形成服务体系,必然事倍功半。而且在未来开放、多变的市场环境下,即便不是源于大型赛事或国际盛会,服务需求的突变性、突发性也将加剧,势必造成传统的、僵硬的、紧耦合的、“单打一”的服务供给方式愈发不适应。正是在这样的背景下,我和我领导的项目组申报并获批了“大型赛事服务平台的即时构造方法”(自然科学基金项目,项目编号:70872108)作为新的攻关对象。

目前对服务平台构建模式的研究大多停留在局部的定性分析层面,为数不多的服务平台的规划成果也多来自于与我国国情差异较大的国家。由于经济、社会条件的巨大差异,使这些仅有的经验总结和初步结论的应用价值也远远低于理论价值,根本无法为面向大型赛事或国际盛会的服务平台的构建提供有效的方法体系。而我所领导的研究团队则在业务端编程思路下,通过服务资源调研、服务资源解构、服务单元虚拟化、服务组合研究以及支持用户端即时服务构造的服务界面的开发,面向未来潜在服务需求开创出了兼具即时性和协同性的服务构造平台,并将其主要思想凝聚为本书。

首先,本书从“用户端编程”的基本思路出发,创造性的提出了一种面向大型赛

事、应对复杂需求的服务平台的即时构造方法——CAFSSE方法,为组建支撑大型赛事的服务平台提供了全新的方法体系。该方法强调通过对实体服务资源的解构、抽象和虚拟化,形成服务构造与定制界面;通过虚拟服务组合手段的提供,使服务产品在用户端实现即时构造成为可能;通过自动完成虚拟服务信息向标准化服务信息再向支持服务提供的细节信息的转换,增强服务平台的定制化程度和快速响应能力。

其次,本书提出了一种用户端驱动的,“两头定义,中间相遇”的服务平台运作机制——虚拟服务组合机制。虚拟服务组合机制通过由服务专家和IT专家共同定义的虚拟服务单元支持服务用户在服务构造界面“编程”时方便地建立个性化需求的映射,并利用服务平台中包含的信息转化机制将IT层面的服务组合需求关联到服务提供者的实体服务资源上,从而克服了单纯在IT层面构建的服务平台运作机制缺少业务内容、缺乏应用价值的问题,并可提高用户服务定制的简易性、即时性和快速响应性。此外,虚拟服务组合机制还具备了将虚拟信息转化为标准化实体服务细节信息的能力,从而为服务操作提供了指导,有助于服务质量的提升。

第三,本书提出了一种虚拟服务界面信息向服务提供企业的管理信息系统或服务预订系统配套信息的转换模式。该模式的特点在于它首先基于服务需求选择服务单元,再基于服务单元选择服务提供者,接着基于服务提供者选择信息转换的程序,最后将经转换的信息以恰当的形式传递给最适合为用户提供服务的提供者。这样一种转换模式一方面避免了广大服务企业为迎合赛事或盛会要求更换管理信息系统而导致管理效率降低,另一方面也避免了非标准化信息对服务提供者的误导,最大限度地杜绝了信息传导延误和服务传导失真。

最后,本书提出了一个大型服务平台的即时构造方法的验证方式。通过面向奥运会的服务平台的构建和试运行,明确在服务平台的即时构造过程中参与者的角色和职责,相关资源的需求以及个别潜在问题的应对方案;并通过调试和改进,逐步强化服务平台用户专业技术要求低、用户端定制化程度高、供给端服务响应快捷准确、实体服务资源高效协同的特征。

谨以此书,与所有曾参与北京奥运会组织服务、所有将参与国际国内大型经济盛会策划协调、所有奋战在服务经济理论与实践前沿、所有为中国经济社会繁荣殚精竭虑的同仁共勉。

马龙龙

2010年4月于中国人民大学

内 容 提 要

构建支撑大型赛事的服务平台和服务界面是一项异常复杂的系统工程,从赛事组织者到以物流商、零售商、旅行社、酒店宾馆、餐馆饭店为代表的服务企业都会面对前所未有的挑战。且不说因组织混乱、服务不周而为世界各国诟病的亚特兰大奥运会,就是广受赞誉的悉尼奥运会和雅典奥运会,尽管澳大利亚和希腊政府为奥运会专门新建了大量的服务设施,整合了大量的服务企业,保障了服务供应的稳定性、安全性和顾客满意度,但赛后出现的服务资源闲置、服务企业恶性竞争等问题仍造成了明显的社会层面的浪费。继奥运会之后,在未来几年内,我国将相继举办全运会、世界杯、世锦赛、F1 大奖赛、网球大师杯等重大体育赛事,继续目前“单打一”的专项服务规划研究或任由微观服务组织自主决策,必然事倍功半,难达预期效果。而且在未来开放、多变的市场环境下,即便不是源于大型赛事,服务需求的突变性、突发性也将加大,势必造成传统的、僵硬的、紧耦合的、“单打一”的服务供给方式的愈发不适应。那么,在这样的时代背景和客观原因之下,大型赛事服务平台的即时构造方法就必然成为了现代社会的重要研究对象。对这一问题进行系统深入研究,在当前及未来具有突出的理论和实践意义。

本书的研究思路是从经济学的角度,分析探讨在大型赛事的服务集成商与结构服务的提供商之间建立服务供应链的动态联盟,同时以前台的细分服务单元为基础,通过实体服务单元虚拟化构建简单明了的服务界面,提供业务级服务组合手段,完成用户端的服务产品即时构造;并通过服务平台的网络体系将定制化的产品信息快速反馈到供给端,完成对分散服务资源的整合。

本书的行文过程如下:第一,在提出问题部分,首先分析了主题的研究背景和意义以及本书的主要思路,进而对所研究的主题进行了理论和文献回顾,从服务创新、赛事服务供给和动态联盟三个方面总结了本书所论述的构建大型赛事服务平台的研究基础。之后,本书分析了大型赛事服务平台的理论基础,从服务经济创新的角度,融入了供应链动态联盟和不完全契约的理论,奠定了本书的理论基石。在第 4 章中,对我国大型赛事服务平台演进历史进行了回顾,并提出以服务供应链动态联盟的大型赛事服务提供的高级形式。采用服务供应链动态联盟的赛事服务供给模式关键是能否带来服务提供方、服务集成商和终端消费者共同福利的提高。而服务供应链动态联盟所具备的现代组织优越特性正是能够实现这一服务目标的高级组织形式。供应链动态联盟的大型赛事服务平台的构建,涉及两个层面,在后台层面,是服务提供商采取供应链动态联盟的方式,而前台是面向终端消费者的服

务平台界面,因此,在第5章中分析了这种后台的服务供应链动态联盟构建的条件,形成过程以及绩效,以悉尼奥运会为例,利用BP神经网络模型,论证了对于大型赛事的分服务提供商采取服务供应链动态联盟能够带来共同福利的提高,其关键在于联盟所带来市场需求信息的快捷共享所引起的双方利润提高和成本的下降。第6章的内容是大型赛事服务平台的前台构建,该平台涵盖了服务提供者、服务使用者、服务构造界面三种角色和发布、查找、绑定三个基本操作。进一步地,基于这三个基本角色和基本操作可以确定大型赛事的服务平台架构下的一种松耦合方式的运作模型,使得服务提供者对服务使用者具有服务内容、所处区位、服务资源可用性等多方面的透明性,便于在两者间建立动态的绑定关系,从而提供一种即时响应的服务运作模式。第7章基于全文的理论分析和模型论证进行总结,简要地给出了可供借鉴的我国大型赛事服务平台构建的政策建议,同时提出了未来的研究方向。

本书的创新之处及主要贡献如下:

(1) 从经济学角度,以服务经济创新为视角,提出了以服务单元的动态联盟为中心、面向大型赛事服务需求的服务定制界面模式。是一种用户端驱动的,“两头定义、中间相遇”的服务平台运作机制——服务供应链动态联盟。突破了以往仅从体育学等角度分析大型赛事服务提供的局限性,赋予大型赛事服务平台的构建深刻的经济含义,从而克服了单纯在IT层面构建的服务平台运作机制缺少理论基础、业务内容、缺乏应用价值的问题。

(2) 从“用户端编程”的基本思路出发,创造性的提出了一种面向大型赛事、应对复杂需求的服务平台的即时构造方法——CAFSSE方法,为组建支撑大型赛事的服务平台提供了全新的方法体系。该方法强调通过对实体服务资源的解构、抽象和虚拟化,形成服务构造与定制界面;通过虚拟服务组合手段的提供,使服务产品在用户端实现即时构造成为可能;通过自动完成虚拟服务信息向标准化服务信息再向支持服务提供的细节信息的转换,增强服务平台的定制化程度和快速响应能力。

(3) 提出了一种大型赛事服务平台的即时构造方法的验证方式。通过面向奥运的服务平台的构建和试运行,明确在服务平台的即时构造过程中参与者的角色和职责,相关资源的需求以及个别潜在问题的应对方案;并通过调试和改进,逐步强化服务平台用户专业技术要求低、用户端定制化程度高、供给端服务响应快捷准确、实体服务资源高效协同的特征。

在本书的研究中,采用了宏观分析和微观分析相结合、规范研究和实证分析相结合、静态分析和动态分析相结合、定性分析和定量分析相结合的方法,从服务供应链创新的视角研究大型赛事服务的供给问题,从中发掘基于动态联盟的大型赛事服务平台的构建,以及相关服务经济范畴的动态逻辑关系分析,即质的分析。本

项目属于应用基础研究,主要涉及系统论、运筹学、计量统计、管理信息系统、计算机模拟、服务经济理论、服务营销与管理、规划理论等多个学科,具有跨学科联合攻关的特点。为获得高精度、高可操作性的大型赛事服务平台即时构建模式与方法,研究遵循由具体(服务资源调研)到一般(方法研究)再到具体(应用研究)的先归纳再演绎的逻辑框架,综合运用文献分析结合调查统计、比较研究结合系统分析、规范研究结合实证研究、架构设计结合编程实现等方法。



第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.1.1 理论意义	1
1.1.2 实践意义	2
1.2 研究对象及界定	3
1.3 研究思路与方法	5
1.3.1 技术路线图	5
1.4 创新与不足	6
1.5 本章小结	7
第 2 章 国内外研究现状	9
2.1 服务创新研究现状	9
2.1.1 服务的技术创新	9
2.1.2 服务自身提供方式创新	12
2.1.3 服务供应链创新研究	14
2.2 大型赛事的服务供给研究	17
2.3 “动态联盟”模式在服务创新中的运用	23
2.3.1 制造业“动态联盟”的提出和发展	24
2.3.2 “动态联盟”在服务研究领域中的发展	26
2.4 本章小结	35
第 3 章 大型赛事服务平台的理论基础	36
3.1 服务创新	36
3.1.1 服务创新的内涵界定	36
3.1.2 服务供应链	37
3.1.3 赛事服务与服务创新	44
3.2 动态联盟理论	45
3.2.1 供应链管理	45
3.2.2 供应链动态联盟	46

3.2.3 契约关系视角下的动态联盟	48
3.3 不完全契约理论	49
3.3.1 纵向一体化的组织	49
3.3.2 不完备的契约治理	50
3.4 本章小结	53
第4章 我国大型赛事服务供给的演进历程	54
4.1 大规模综合赛事服务提供方式(粗放型)	54
4.2 模块化、即时性的服务方式(集约型)	56
4.3 大型赛事服务供给的发展趋势	59
4.4 我国赛事服务供给的演变	60
4.4.1 我国赛事服务组织运作的演变	60
4.4.2 我国竞技体育体制改革的回顾	66
第5章 基于动态联盟的大型赛事服务平台的运作机理	70
5.1 服务供应链动态联盟形成的条件	70
5.1.1 内部动因	70
5.1.2 外部动因	72
5.1.3 市场竞争日益激烈是联盟产生的环境诱因	77
5.1.4 服务供应链动态联盟的组织形式	78
5.2 服务供应链动态联盟的演变	79
5.2.1 服务供应链动态联盟的概念	79
5.2.2 服务供应链动态联盟的内涵	79
5.2.3 服务供应链动态联盟的演进历史	80
5.3 基于供应链动态联盟大型赛事服务平台的构建	84
5.3.1 面向服务的体系构架	84
5.3.2 面向服务架构的特征	86
5.3.3 供应链动态联盟的大型赛事服务平台的原理	87
5.3.4 服务平台的运作	89
5.4 平台的运作绩效	91
5.4.1 服务供应链动态联盟的关键因素	92
5.4.2 服务供应链动态联盟的混合治理	93
5.4.3 平台运作绩效实证分析——以悉尼奥运会为例	100
5.4.4 实证分析过程及结论	105
5.4.5 悉尼奥运会对于经济增长的推动作用	108
5.4.6 实际经济效应	110
5.5 本章小结	112

第 6 章 基于动态联盟的大型赛事服务平台的构造——CAFSSE	113
6.1 面向服务应用的即时构造 CAFSSE 方法的基本思路	113
6.2 CAFSSE 方法的核心内容	115
6.2.1 支持业务端编程的服务资源虚拟化	115
6.2.2 业务级服务组合	116
6.2.3 业务级服务组合到软件级服务组合的转换	116
6.2.4 软件级服务组合技术	118
6.2.5 反演计算理论	118
6.3 模型构建	119
6.4 奥运服务平台——CAFSSE 的实现	123
6.4.1 北京奥运会组织实例	123
6.4.2 应用问题	128
6.4.3 解决方案	129
6.5 本章小结	134
第 7 章 结束语	135
7.1 基于动态联盟的大型赛事服务平台构建策略	135
7.1.1 将生产供应链的思想运用到服务供应链中	135
7.1.2 以合作共赢为指导思想	136
7.1.3 构建与我国信息化状况相符合的服务信息系统	136
7.2 进一步研究展望	137
参考文献	138
附录 A 全国体育竞赛管理办法(试行)	145
附录 B 体育事业“十一五”规划	148
附录 C 2001—2010 年体育改革与发展纲要	161

图表目录

图 1-1	大型赛事服务平台构建步骤	4
图 1-2	全文分析路线图	6
图 2-1	创新四维度模型示意图	12
图 5-1	产品多样化对多样化成本的影响	73
图 5-2	服务供应链动态联盟模式	79
图 5-3	供应链联盟图解	82
图 5-4	SOA 服务级别抽象图	86
图 5-5	SOA 体系结构中的角色	87
图 5-6	S3 体系架构模型	88
图 5-7	服务组件结构图	89
图 5-8	基于 SOA 的服务供应链模型	90
图 5-9	BP 神经网络的工作原理	103
图 5-10	线性转换函数	104
图 5-11	BP 神经网络模拟图	107
图 6-1	CAFSSE 方法的基本思路	114
图 6-2	两类面向服务应用的构造过程的比较示意图	122
图 6-3	业务服务识别	130
图 6-4	奥运综合信息服务分类	130
图 6-5	业务服务可视化界面	131
图 6-6	George 的奥运行程安排的业务	133
表 2-1	主要的动态联盟组建方式	27
表 5-1	悉尼奥运会的建设和投资支出情况	100
表 5-2	悉尼奥运会服务提供商的主要财务指标	101
表 5-3	预处理的悉尼奥运会主要服务提供商的相关财务数据	106
表 5-4	训练成功的 BP 神经网络隐层和输出层	107
表 5-5	BP 神经网络模拟各因素对收益率的影响结果	108
表 5-6	悉尼奥运会会前阶段活动对宏观经济的影响	108
表 5-7	悉尼奥运会年活动对宏观经济的影响	109
表 5-8	悉尼奥运会会后的阶段活动对宏观经济的影响	110
表 6-1	北京 2008 年奥运会场馆	125
表 6-2	北京 2008 年奥运会赞助商	127

第1章 绪 论

自2004年3月至今,项目组作为中国人民大学资深的服务经济研究团队,有幸受北京奥组委委托,先后就2008年北京奥运会特许商品的零售体系与定价机制、奥运餐饮与住宿资源的调研与协调,奥运赛事资源的选择与配置三个科研项目开展了系统研究,各项目的研究成果得到了北京奥组委副主席王伟同志等领导的充分肯定。

在上述研究中,项目组发现,在发达商品经济条件下举办奥运会这样的大型赛事早已突破了体育竞技的范畴,成为了高交互的经济、社会、文化盛会。从这个角度来看,现代意义上的大型赛事正越来越趋近于一个特大型的临时商业项目,需要大规模、全方位的服务平台(涵盖赛事服务、交通服务、住宿服务、餐饮服务、购物服务、安全服务、文化交流服务等各个服务层面)给予辅助和支持,而且这一服务平台至少还要具备如下三大特性:

(1) 临时性,即由于服务平台是基于现有的服务资源构造的,不是由常设的服务组织或服务企业长期运营的,所以在强调对特定时期、特定赛事、特定用户的特定服务需求的高质量满足的同时,又突出其高效的资源整合能力和后期退出能力;

(2) 协同性,即由于平台是集成社会服务资源临时构建的,所以平台必然需要跨组织运作,需要协同不同的服务类别,需要协同同一服务类别中的不同服务商,需要协同同一服务商的不同服务资源和服务周期;

(3) 即时性,即由于赛事所引致的服务用户的需求差异性大、稳定性差、随机性强、个性化程度高,组合性需求特征显著,且需求的持续时间短,所以要求服务平台能够即时响应个性化的需求,整合定制化的服务组合,提高服务满意度。

1.1 研究背景与意义

1.1.1 理论意义

1. 拓展面向大型赛事的服务平台的内涵和外延

在传统的赛事经济思维模式影响下,不少大型赛事的组织者和规划者,更注重

赛会本身的成功“举办”，而忽视对赛会的成功“运营”。这不仅会造成赛事服务支持体系规划始终滞后于赛事整体规划，进而由于赛事相关服务的质量影响赛会举办的成功，更有可能导致赛会举办方错失大型赛事“经济引擎”效应的利用机会。本项目将通过面对大型赛事的服务解构，对赛事服务平台的本质、内容、范围以及特殊性进行深入探讨，促使面向大型赛事的服务平台整合和开发能以更高的视野进行系统规划。

2. 促进大型赛事服务平台构建模式和方法的科学化

传统的大型赛事服务平台构建多采用“从中间到两端”的模式，即基于政府规划，直接设定服务平台，开发服务界面，面向上游整合足量的服务资源，面向下游服务众多的服务用户。这样的服务平台构建模式至少存在两大弊端：一是服务资源端的整合过于主观，无法有效融汇高度个性化的需求引导，是脱离实际需求的服务供给整合；二是服务用户端的展示过于呆板，技术逻辑性过强，业务逻辑性较差，适合于专业人员，而不适合于普通用户。项目试图构建的大型赛事服务平台拟采用“从两端到中间”的模式，即建立一个“取用但不拥有”的开放的服务平台：在资源端最大限度的虚拟整合优质社会服务资源中可供调用的部分，并提高服务资源对服务需求的响应速度；在用户端最大限度的提高用户参与服务组合构造的便利性，并由此提升赛事服务的定制化和“一站式”程度。

3. 在实体服务组织、服务资源与虚拟服务界面之间构建沟通机制

目前阻碍用户参与符合需求的服务组合构造的一个关键因素在于实体业务资源与虚拟服务界面之间的“鸿沟”在理论层面始终没能有效突破。要在两者之间构建有效的沟通机制，绝不是IT人员的任务，也不是简单的技术问题。项目组将通过在服务研究层面对服务需求的类别进行最大程度的细分，在服务调研层面对服务资源的品类、特色进行最大程度的了解，在此基础上再设定面向用户需求的问题域，以此实现最大程度的服务供需沟通。

4. 为其他需求端突发性强、供给端协同性强的应用领域提供研究平台

随着经济体系开放性、联动性的增强，越来越多的应用领域将出现类似于大型赛事服务的经济特征，即需求端突发性强、供给端协同性强，如企业的动态供应链、城市的重大事件应急指挥等。本项目所探讨的大型赛事服务平台的即时构造方法，对于上述领域提高平台构建效率、提升响应速度、增强统计协同性具有普遍的指导意义。

1.1.2 实践意义

1. 为大型赛事服务质量和满意度提供组织保障功能

大型赛事往往伴随着大规模的外来人流、多样化的消费层次、独特的服务诉求

以及极高的准确性、快捷性要求。以2008年北京奥运会为例,运动员与代表团工作人员总数超过15 000人;同时,2008年前后,与奥运相关的入境旅游人数将突破50万人次,外地进京旅游人数更是会超过1 400万人次。在这种情况下,任何主观设定的服务平台都不可能全方位的满足如此规模巨大、诉求复杂的服务需求,盲目新建和储备服务资源,更会造成赛后转型和退出的困难,形成巨大的浪费。本项目所探讨的大型赛事服务平台的即时构造方法,将为赛事引致的用户服务需求提供一种快速“聚集信息—整合资源—分配任务—提供服务”的机制,促进大型赛事服务平台的快速塑造、高效协同和实时响应,在确保服务质量的同时,提高服务的快捷性。

2. 促进涉赛城市服务资源的整合和服务行业的组织化程度提升

大型赛事连带性的服务经济效应既包括为举办赛事而新建或扩容的服务设施和服务能力,也包括为应对赛时高标准、大规模服务需求而提升的服务竞争力。从这两个角度看,本项目的研究成果对大型赛事连带性的服务经济效应具有突出重要的战略意义。首先,项目组构建服务平台的基础是对社会服务资源的深度调研,由此避免了盲目的服务能力扩张和赛后市场结构的紊乱;其次,服务平台基于用户端的服务组合定制,形成了针对服务资源协同性的高标准;最后,经服务平台整合后的服务行业在服务细分化、互补性、便利性等方面都将得到提升,从而能够更优质地服务于城市日常服务需求。

3. 为分散的小规模服务组织提供参与大型赛事服务供应的最优通路

项目组构建服务平台的方法具有社会化、开放性、定制化的诉求,所以所有的供给端服务资源都将被分解成为待组合的服务单元。在服务单元层面上,服务的个性、特色、便利性将成为竞争优势的源泉,服务的价格、服务企业的规模等传统的竞争优势将退居次席。在这样的竞争环境下,参与大型赛事服务供应的进入障碍将全面降低,分散的小规模服务组织将获得巨大的市场空间。

1.2 研究对象及界定

本书的研究思路是以经过解构的服务单元为基础,通过实体服务单元虚拟化构建简单明了的服务界面,提供业务级服务组合手段,完成用户端的服务产品即时构造;并通过服务平台的网络体系将定制化的产品信息快速反馈到供给端,完成对分散服务资源的整合。为了使研究论述更加清晰,在此将大型体育赛事定义为国家级各类综合性的运动会和洲际、世界性的各类综合性的运动会或由世界体育组织举办的有较大影响的单项赛事,诸如全运会、亚运会、奥运会、世界杯足球赛等。

就研究对象而言,主要是如下三个方面:

1. 大型赛事服务资源的解构研究

要实现由复杂的实体服务资源到简单便捷的虚拟服务定制界面的抽象和转化,必须首先基于赛事服务资源调研和服务经济属性的理论剖析完成服务资源的解构,将服务企业所能提供的服务产品分解为能够单独提供并能反映企业服务质量和特色的最小的服务单元。针对这一问题,项目组计划在理论分析、案例分析和实地调研的基础上,通过计算机系统模拟或小范围市场实验的方式,尽可能精确地分解各主要类别的服务产品——由于受到外部环境因素(如天气变化)和系统内部因素(如闲忙时)影响而出现的服务单元经济属性的差异,也要作为服务资源解构研究的对象。

2. 面向大型赛事的服务平台架构研究

面向大型赛事的即时构造的服务平台核心理念如图 1-1 所示。该平台涵盖了服务提供者、服务使用者、服务构造界面三种角色和发布、查找、绑定三个基本操作。进一步地,基于这三个基本角色和基本操作可以确定大型赛事的服务平台架构下的一种松耦合方式的运作模型:服务提供者负责提供合作服务产品,并将与服务产品相对应的服务单元的虚拟信息发布到服务构造界面;服务构造界面作为服务提供者和服务使用者间的中介,负责维护一个服务描述注册中心,以管理服务提供者发布的服务单元描述以及根据服务使用者的服务请求查找合适的服务组合产品;服务使用者通过服务构造界面自主构造需要的服务产品,并通过服务提供者的服务单元描述与服务提供者建立绑定关系,完成服务的调用。在上述架构下,由于只存在发布、查找、绑定三个基本操作,所以在服务使用者和服务提供者间保持着一种松散的绑定关系,使得服务提供者对服务使用者具有服务内容、所处区位、服务资源可用性等多方面的透明性,便于在两者间建立动态的绑定关系,从而提供一种即时响应的服务运作模式。

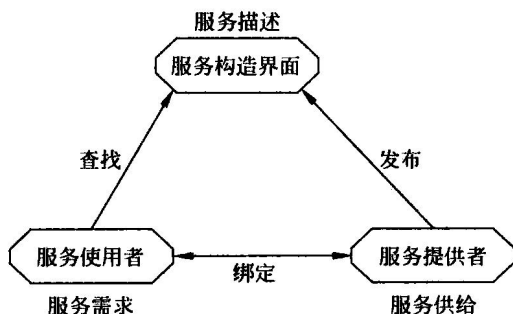


图 1-1 大型赛事服务平台构建步骤