

<<高等教育服务质量管理研究>>

图书基本信息

书名：<<高等教育服务质量管理研究>>

13位ISBN编号：9787313041579

10位ISBN编号：7313041578

出版时间：2005-12

出版时间：上海交通大学出版社

作者：马万民

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>

## <<高等教育服务质量管理研究>>

### 内容概要

本书主要有以下几个方面的特点：1.本书明确提出了高等教育的产品就是高等教育服务的观点，以此为基点，本书提出并阐述了大众化教育阶段以满足消费者对高等教育个性化需求为主要内容的高等教育质量观，深入研究分析了高等教育服务产品的特征和产品定位。

2.本书对高等教育服务过程质量评价进行了较深秒的研究，从服务质量的角度，论文研究并构建了高等教育服务质量评价的差距分析模型，研究并提出了评价高等教育服务质量的顾客满意度公式，利用差距分析模型，研究并提出了评价高等教育服务质量的顾客满意度公式，利用差距分析模型，充分运用数理统计的手段和工具对高等教育服务过程的质量评价进行了实证研究，研究结果令人信服，研究视角和研究方法比较创新。

3.本书研究并制定了高等教育人才培养质量评价的指标体系，构建了人才培养质量评价的方工通过图形直观地对人才培养质量的知识、能力和素质三者之间的关系进行了详细分析和深入研究，指出了知识、能力和素质是人才培养质量评价的主要标准，为中共中央2003年12月在北京召开的全国人才工作会议提职的要坚持德才兼备原则，把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才主要标准的精神提供了理论上的支持。

4.本书研究了导入ISO9000质量管理体系标准构建高等教育服务质量管理体系的模式及其初步构想，提出了按照ISO9000标准构建服务质量体系的基本框架，为建立完善的高等教育质量管理体系打下了良好的基础。

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>