

<<面向顾客的留学生教育服务质量管理研>>

图书基本信息

书名：<<面向顾客的留学生教育服务质量管理研究>>

13位ISBN编号：9787511914361

10位ISBN编号：7511914365

出版时间：2013-6

出版时间：中国时代经济出版社

作者：王升，尹玉涛著

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>

## <<面向顾客的留学生教育服务质量管理研>>

### 内容概要

本书基于服务质量管理的前沿视角，借鉴商业领域内服务质量及顾客满意度的相关理论及方法，将留学生教育视为一种服务组合，基于顾客（学生）的视角，结合我国留学生教育服务发展的实际情况，深入、系统地研究了留学生教育服务质量管理问题。

内容有理有证，理论部分通过文献研究和逻辑论证，明确了留学生教育服务的相关概念，探讨了留学生教育服务质量的特性及影响因素，提出了复合性留学生教育服务质量观，建立了留学生教育服务质量管理模式，提出了相应的质量管理策略。

实证部分提出了绩效与差距相结合的留学生教育服务质量测量方法，设计了相关量表，运用因子分析、模糊综合评价及结构方程等方法，构建了留学生教育顾客（学生）感知服务质量评价指标体系及顾客（学生）满意度评价模型，并对河北省两所高校的留学生教育服务质量进行了评估，供读者借鉴参考。

#### 作者简介

王升，男，1972年6月生，辽宁沈阳人，管理学博士，现任燕山大学国际教育与交流中心主任。主要从事复杂性系统、国际教育管理等方面的研究，公开发表学术论文20余篇。

主持、参加多项省市级科研项目。

尹玉涛，女，1973年5月21日生。

吉林省扶余县人，燕山大学里仁学院副教授，主要从事顾客满意度、市场营销及人力资源管理等方面的研究。

书籍目录

第一章国内外高等教育及留学生教育质量现状 第二章留学生教育服务的概念及特性 第三章留学生教育服务质量影响因素及理论分析框架 第四章留学生教育服务质量管理模式及策略研究 第五章留学生教育服务质量评价研究 第六章留学生教育服务顾客满意度研究 第七章全文总结及展望 参考文献

章节摘录

版权页：插图：四、留学生教育服务质量管理分析 本节在前面概念界定和因素分析基础上，笔者提出了我国留学生教育的服务质量观，并建立了我国留学生教育服务质量管理的分析框架模型。

1.留学生教育服务质量观 全球化背景下，高等教育要实现国际化，就必须立足于科学发展、多元化发展和可持续发展（钟秉林，2008）。

国家教育事业“十一五”规划纲要提出，要切实把高等教育发展的重点放到提高质量上，提高高校科技创新与服务能力，充分发挥高校在国家创新体系中的重要作用，努力建设高等教育强国。

笔者认为，要达到这一目标，我们需要树立正确的、框架性的新型的留学生教育服务质量观，以便加快我国高校的国际化进程。

传统的高等教育质量观从某些层面解释了高等教育质量的实质，但都存在一定的局限性。

如学术性质量观单纯地强调“卓越”的思想，强调经营培养，是精英型高等教育背景下的质量观。

学术性质量观强调教育活动应与学校的规章制度及培养目标相吻合，因此，也被称为内适性质量观。

学术性质量观忽略了高等教育对外部需求的适应及高等教育大众化的需求，因此存在明显的缺陷。

传统的需求导向质量观具有明显的片面性及功利性的特征，市场需求的不断变化对人才的需求提出新的要求，单纯的以显性需求为导向质量观下进行的高等教育活动很难适应不断变化的市场需求。

目标切适性质量观在目标制定不合理的情况下显示出自己严重的缺陷，而整体性的教育质量观又忽略了个体对高等教育质量需求的多样性。

1998年巴黎首届世界高等教育大会通过的《21世纪高等教育展望和行动宣言》指出：“高等教育质量是一个多层面的概念”，要“考虑多样性和避免用一个统一尺寸来衡量高等教育质量”。

高等教育进入大众化阶段后，“办学形式的多样化必然带来教育质量的多样化。

不同类型、不同培养目标与规格的高等教育，应有各自的质量标准来努力达到各自的高质量要求。

”我国的教育方针是国家意志的体现，也是人民意志的上升，学校的符合性意志和顾客的适用性意志在大多数情况下是相一致的。

但是，产品符合规格是产品满足适用性要求的必要条件，而非充分条件，符合性有可能错位或滞后于适用性。

人们的质量意识日益增强，适用性质量观日益融入了教育评价体系。

衡量教育质量的好坏，不仅要看其与国家教育方针和学校教育目标的符合性，更要看其对顾客需求的适用性。

编辑推荐

《面向顾客的留学生教育服务质量管理研究》由中国时代经济出版社出版。

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>