

<<教育机构战略性服务研究>>

图书基本信息

书名：<<教育机构战略性服务研究>>

13位ISBN编号：9787010084046

10位ISBN编号：7010084041

出版时间：2009-12

出版时间：人民出版社

作者：顾佳峰

页数：171

字数：150000

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>

<<教育机构战略性服务研究>>

内容概要

研究教育机构如何通过积极有效管理来实现服务制胜的发展策略，具有新意。

有特色才能有竞争力，才能有高质量。

在当今世界，教育机构之间的竞争日趋激烈。

竞争涉及教育机构硬实力和软实力的各个领域，包括师资、生源、校园建设、人才培养、科研成果、管理运作机制等各个方面。

在这一竞争中，影响到一个教育机构核心竞争力的关键因素之一就是教育服务质量。

因此，提升教育机构的服务质量，实现向服务型教育机构转型的意义非常深远。

<<教育机构战略性服务研究>>

作者简介

顾佳峰，1975年出生于浙江省舟山市，1994年至2004年在北京大学光华管理学院就读，先后于1998年、2001年和2004年在光华管理学院获得企业管理学士学位、经济学硕士学位和管理学博士学位。2005年至2006年在北京大学教育学院从事博士后研究工作。2007年进入北京大学中国社会科学

<<教育机构战略性服务研究>>

书籍目录

| | | | | | | | | |
|-----|---------|-----|-----|--------------|----------------|---------------|-----------------|--------------------|
| 序言 | 序言 | 自序 | 前言 | 建设服务型教育机构 | 一、教育机构经营的战略性思考 | 二、教育机构经营的服务视角 | 三、服务型教育机构的建构 | 四、本书架构和内容安排 |
| 第一章 | 教育机构的挑战 | 和对策 | 第一节 | 当前教育机构经营环境分析 | 一、传统社会价值观的影响 | 二、日趋降低的人口出生率 | 三、教育经费投入体制改革的影响 | 四、教育服务消费观念的改变 |
| | | | | | 五、加入WTO的影响 | 第二节 | 教育机构服务制胜战略分析 | 一、教育机构的基本特征 |
| | | | | | | | | 二、教育机构竞争战略分析 |
| | | | | | | | | 三、教育机构服务制胜战略的形成 |
| | | | | | | | | 四、教育机构服务的战略性思考 |
| | | | | | | | | 第二章 |
| | | | | | | | | 教育机构战略性服务的兴起 |
| | | | | | | | | 第一节 |
| | | | | | | | | 教育服务业的行业特征 |
| | | | | | | | | 一、教育服务业的定义 |
| | | | | | | | | 二、WTO架构下的教育服务业运营方式 |
| | | | | | | | | 三、教育服务业的规模 |
| | | | | | | | | 第二节 |
| | | | | | | | | 教育服务的定义与特征 |
| | | | | | | | | 一、教育服务的定义 |
| | | | | | | | | 二、教育服务的特性 |
| | | | | | | | | 第三节 |
| | | | | | | | | 教育机构战略性服务概念 |
| | | | | | | | | 一、战略性服务的内涵 |
| | | | | | | | | 二、与传统教育服务的比较 |
| | | | | | | | | 三、教育机构的服务策略 |
| | | | | | | | | 第四节 |
| | | | | | | | | 教育机构战略性服务意义 |
| | | | | | | | | 一、教育服务无形性 |
| | | | | | | | | 层面上的意义 |
| | | | | | | | | 二、教育服务不可分割层面上的意义 |
| | | | | | | | | 三、教育服务异质性层面上的意义 |
| | | | | | | | | 四、教育服务易逝性层面上的意义 |
| | | | | | | | | 第五节 |
| | | | | | | | | 教育机构战略性服务功能 |
| | | | | | | | | 第三章 |
| | | | | | | | | 教育机构战略性服务管理 |
| | | | | | | | | 第一节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的管理架构 |
| | | | | | | | | 一、战略运作层面 |
| | | | | | | | | 二、推动运作层面 |
| | | | | | | | | 三、质量改善绩效 |
| | | | | | | | | 第二节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的层次 |
| | | | | | | | | 一、外部战略性服务 |
| | | | | | | | | 二、内部战略性服务 |
| | | | | | | | | 三、互动战略性服务 |
| | | | | | | | | 第三节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的分析方法 |
| | | | | | | | | 一、战略分析 |
| | | | | | | | | 二、价值链分析 |
| | | | | | | | | 三、流程分析 |
| | | | | | | | | 第四节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的运作方式 |
| | | | | | | | | 一、战略性服务的项目管理 |
| | | | | | | | | 二、战略性服务的项目内容 |
| | | | | | | | | 第五节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的分析工具 |
| | | | | | | | | 一、SERVOUAL测量工具 |
| | | | | | | | | 二、EISERVOUAL测量工具 |
| | | | | | | | | 第六节 |
| | | | | | | | | 战略性服务的系统思维 |
| | | | | | | | | 一、系统程序观点 |
| | | | | | | | | 二、观察面与实质面差异观点 |
| | | | | | | | | 三、系统程序与环境改变调适观点 |
| | | | | | | | | 第四章 |
| | | | | | | | | 教育机构期望服务管理模式 |
| | | | | | | | | 第一节 |
| | | | | | | | | 关于教育服务期望的理论 |
| | | | | | | | | 一、教育服务期望的定义 |
| | | | | | | | | 二、教育服务期望理论 |
| | | | | | | | | 第二节 |
| | | | | | | | | 教育服务期望的内涵 |
| | | | | | | | | 一、教育服务期望的形成 |
| | | | | | | | | 二、影响教育服务期望的因素 |
| | | | | | | | | 第三节 |
| | | | | | | | | 如何测量教育服务期望 |
| | | | | | | | | 一、量表开发流程 |
| | | | | | | | | 二、信度和效度检验 |
| | | | | | | | | 第四节 |
| | | | | | | | | 如何管理期望服务 |
| | | | | | | | | 一、教育服务期望失验的不利后果 |
| | | | | | | | | 二、教育服务期望的影响因素分析 |
| | | | | | | | | 三、引导消费者服务期望的策略 |
| | | | | | | | | 第五章 |
| | | | | | | | | 教育机构感知服务管理模式 |
| | | | | | | | | 第六章 |
| | | | | | | | | 教育机构服务缺口管理模式 |
| | | | | | | | | 第七章 |
| | | | | | | | | 教育机构服务补救策略 |
| | | | | | | | | 参考文献 |
| | | | | | | | | 致谢 |

<<教育机构战略性服务研究>>

章节摘录

本文所指的教育机构是指提供各类教育以及培训服务的组织或机构，包括各级公立和私立学校、各种社会教育机构，如：图书馆、博物馆、动物园、植物园、水族馆等以及其他教育培训事业，如：经过批准成立的函授学校、补习班、职业训练中心等都属于研究范畴。当然，在进行教育服务质量量表的开发和实证分析时，考虑到调查费用的限制，主要针对中专院校和高等教育来测量。

但是，本文所采用的分析架构和管理方法、工具，同样适用于各类教育机构。

本文首先介绍教育机构所面临的挑战以及可能的对策，分析环境的变化和教育机构的处境，以及环境对教育机构经营管理的挑战，在此基础上，阐述教育机构战略性管理的必要性。

接下去，分析了教育机构战略性服务的兴起，在分析教育服务业的发展的基础上，对服务、教育服务和战略性教育服务的概念进行阐述和探讨，强调教育机构战略性管理的紧迫性。

然后，系统性阐述教育机构战略性服务管理的架构和方法，包括战略性服务的架构、层次、分析方法、运作方法、管理工具等。

接下去的四章内容具体介绍教育机构战略性服务管理的四个组成部分，分别是教育机构期望服务管理模式、教育机构感知服务管理模式、教育机构服务缺口管理模式和教育机构服务弥补管理。

在这些内容中，将战略管理方法和服务管理方法有机结合，基于SERVQUAL量表，开发出适用于教育机构服务质量测量的量表（EISERV，Education Institute servqual的简称），通过EISERV工具以及基于EISERV工具的管理方法，为教育机构组织战略和服务业务运营之间搭建了联系的桥梁，实现从战略到执行的有机统一。

在研究路线上，本著作从探讨教育服务业的服务提供角度来分析和探讨教育机构的经营管理，以教育服务业的消费者行为特性、消费者对教育服务的期望和服务过程的感知为研究对象，采用战略分析和管理方法的研究视角，开展实证调研，并对这些结果进行整理，分析出消费者对教育服务的期望或需求的轮廓以及对教育服务的感知和对教育服务质量的评判，作为教育服务业者的决策参考依据。在此基础上，总结出一套从组织战略规划到教育服务业务运营的系统性管理模式，期望能因此而增强或改善教育服务业经营的竞争力，以突破经营瓶颈。

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>