

<<教育服务管理>>

图书基本信息

书名：<<教育服务管理>>

13位ISBN编号：9787802470101

10位ISBN编号：7802470102

出版时间：2008-3

出版时间：知识产权出版社

作者：沈勇

页数：233

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>

## 内容概要

随着教育环境的变化，服务管理对教育机构的生存与发展产生至关重要的影响。视学生为“顾客”、提供满意的服务质量是教育机构吸引和保留学生并保持竞争优势的重要源泉。本书通过实证研究表明，服务质量显著影响满意，并通过后者间接影响学生行为。这一结果对理解教育服务质量的传导过程和影响机理、改进教育管理方式、树立新的管理理念、提高管理水平，从而为教育机构在竞争性市场中通过实施质量战略来赢得竞争优势提供了理论和实证支持。

本书适合从事管理学教学与研究的师生、公共部门及企业的管理者阅读。

#### 作者简介

沈勇，1990年毕业于湖南大学汽车专业，获工学学士学位；1996年～1999年在清华大学人文学院攻读硕士研究生，获专门史硕士学位；1999年进入清华大学经管学院原公共管理系“首届公共管理研究生师资班”学习；2002年起在清华大学经济管理学院市场营销系学习，获管理学博士学位。

## 书籍目录

第1章 引言 1.1 背景 1.1.1 研究缘起 1.1.2 教育及高等教育质量面临的挑战 1.2 服务质量理论基础与研究现状 1.2.1 国外研究 1.2.2 我国服务质量研究现状 1.3 研究意义 1.3.1 依靠质量树立竞争优势 1.3.2 拓宽教育质量评价的理论基础 1.4 研究目的 1.5 研究问题 1.5.1 如何平衡过程与结果 1.5.2 过程、结果、满意与行为意图的关系 1.6 研究对象、范畴及方法界定 1.6.1 研究对象与样本 1.6.2 研究范畴 1.6.3 研究方法 1.7 研究内容与章节安排第2章 文献综述 2.1 服务质量 2.1.1 服务 2.1.2 质量 2.1.3 服务质量构成 2.1.4 高等教育领域质量视角 2.2 过程质量与结果质量 2.2.1 过程质量 2.2.2 结果质量 2.2.3 过程质量与结果质量的影响差异及关系 2.3 满意 2.3.1 满意概念 2.3.2 满意因素的驱动过程 2.3.3 满意和服务质量概念辨析 2.3.4 满意和服务质量的关系 2.4 为意图 2.4.1 行为意图与顾客忠诚 2.4.2 行为意图的前因 2.5 过程、结果、满意及行为意图的关系 2.5.1 服务质量—满意—行为意图 2.5.2 结构关系的延伸研究 2.5.3 其他相关变量的作用 2.6 测度问题 2.6.1 差异分 2.6.2 预期测度 2.6.3 维度问题 2.6.4 工具实际问题 2.7 现有文献研究评述第3章 研究模型与分析方法 3.1 研究设计 3.1.1 主要研究参考来源 3.1.2 研究模型 3.1.3 竞争模型 3.2 研究假设 3.2.1 研究模型与竞争模型 3.2.2 过程质量与结果质量 3.2.3 服务质量要素与学生满意 3.2.4 学生满意与行为意图 3.2.5 服务质量要素与行为意图 3.2.6 感知努力与结果质量 3.2.7 模型交叉效度 3.3 工具开发 3.3.1 过程质量 3.3.2 结果质量 3.3.3 满意 3.3.4 行为意向 3.3.5 感知努力 3.4 实证研究步骤与结构方程模型 3.4.1 实证研究步骤 3.4.2 结构方程模型简介 3.4.3 结构方程模型的检验指标 3.4.4 分组技术在结构方程模型中的应用 3.5 资料收集与分析 3.5.1 调查对象 3.5.2 资料收集方式 3.5.3 资料分析程序 3.6 本章小结第4章 探索性分析及测度工具评价 4.1 过程质量测度 4.1.1 预调查 4.1.2 问卷回收及整理 4.1.3 探索性因子分析 4.1.4 信度和效度分析 4.1.5 维度理解与命名 4.2 总量表品质初步评价 4.2.1 整体量表构成 4.2.2 探索性样本 4.2.3 量表的信度和效度检验 4.2.4 测量模型的验证性分析 4.3 本章小结第5章 资料分析与模型检验 5.1 研究模型样本描述 5.2 资料输入与估计方法 5.3 测度模型评价 5.3.1 测度模型总的拟合 5.3.2 信度 5.3.3 构造效度 5.4 结构模型评价 5.4.1 研究模型与竞争性模型结构方程拟合比较 5.4.2 假设检验 5.4.3 替代性解释 5.5 不同样本模型差异性评价 5.5.1 交叉效度分析原理 5.5.2 交叉效度样本描述 5.5.3 总的交叉效度分析结果 5.5.4 单一学校人口变量的交叉效度检验 5.5.5 对模型评价差异的理解 5.6 假设检验结果汇总 5.7 本章小结第6章 结论 6.1 研究结论 6.2 研究贡献 6.3 实践含义 6.4 研究局限 6.5 将来的研究参考文献附录A SERVQUAL模型感知测度附录B 教育服务质量测度(预调查)附录C 过程质量探索性因子分析结果附录D 国外教育服务质量文献总结附录E 教育服务质量调查问卷(正式调查)附录F 服务质量维度验证程序代码附录G 预调查整体模型CFA分析代码附录H A校测量模型CFA分析代码附录I A校结构模型分析代码附录J A、B两校交叉效度检验后记

## 章节摘录

第2章 文献综述 2.7 现有文献研究评述 从文献评论中可以看出,人们对质量、服务质量及其评价方法的认识有一个发展的过程。

早期,无论是在制造业还是教育领域,质量研究强调的是以客观性为代表的“产品质量观”。近几十年,随着服务业的兴起,受差距理论影响,在多数有关服务质量的研究中,基于过程导向的“服务质量观”扮演着主要角色。

过程具有价值增值的特点,但不能替换结果(Crosby&Stephens, 1987)。

近期的学者开始注意到这一研究倾向的不足,新近文献开始讨论结果质量的重要性,并提示有必要进一步调查过程及结果因素在服务评价中的相对作用。

特定行业服务质量的研究表明,结果因素与服务接受者自身状态变化有关,而且影响到服务质量评价。

典型服务业中有关结果因素的定义发展与教育、体育、健康等以人的服务为主的领域有关结果因素的阐释出现收敛,“转化的质量”成为两者的交集。

教育领域文献以人的发展为关注点的研究为服务质量研究中整合过程及结果质量提供了可能。

这种质量观念的变化既是现实世界变化的反映,也符合哲学上的辩证逻辑,即经历了一个正、反、合的周期。

如果说传统产品质量观是“正”,注重从服务提供者的视角理解质量,那么服务质量观则是“反”,它强调了从接受者的角度考虑质量问题,而“转化的质量”则扮演“合”的角色,把传统产品研究的结果导向和服务质量研究的过程导向结合起来。

需要注意的是,如果仅仅强调转化的结果而忽视了服务的过程,则转化的质量将回归传统的产品质量观。

<<教育服务管理>>

编辑推荐

《教育服务管理：基于学生满意的视角》适合从事管理学教学与研究的师生、公共部门及企业的管理者阅读。

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>