

<<教育服务质量管理体系>>

图书基本信息

书名：<<教育服务质量管理体系>>

13位ISBN编号：9787502619107

10位ISBN编号：7502619100

出版时间：2004-12

出版时间：中国计量出版社

作者：洪生伟 著

页数：336

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>

## <<教育服务质量管理体系>>

### 内容概要

《教育服务质量管理体系》依据2000版ISO 9000族国际标准，并结合我国教育服务质量管理工作的现状和特点，就教育单位如何建立和实施教育服务质量管理体系进行了系统地阐述。其主要内容包括：质量管理体系国际标准概述；加入WTO对我国教育业的影响；教育服务质量管理体系的策划；教育服务质量管理体系文件；教育服务质量管理体系的建立和运行、测评和改进以及教育服务质量管理体系认证等。

《教育服务质量管理体系》在进行理论阐述的同时附有实例介绍，便于各类学校及幼儿园在建立和实施教育服务质量管理体系时参考。

## <<教育服务质量管理体系>>

### 书籍目录

第一章 服务和服务业第一节 服务与服务质量第二节 服务业与服务贸易第二章 质量管理体系标准第一节 质量管理的国际化第二节 质量管理体系标准第三章 加入WTO对我国教育业的影响第一节 WTO及其服务贸易总协定(GATS)第二节 加入WTO后我国教育业面临的挑战及对策第四章 教育服务质量管理体系策划第一节 教育服务质量管理体系策划的原则和依据第二节 教育服务质量方针和目标的策划第三节 教育单位组织结构及其职责的策划第四节 教育服务质量管理体系过程要素的策划第五章 教育服务质量管理体系文件第一节 教育服务质量手册第二节 教育服务质量管理体系程序文件第三节 教育服务管理规范第四节 教育服务规范第五节 教育服务质量记录第六节 教育服务质量计划第六章 教育服务质量管理体系的建立和运行第一节 建立教育服务质量管理体系的过程模式第二节 建立教育服务质量管理体系的两种方式第三节 建立教育服务质量管理体系的八个步骤第四节 各类教育服务质量管理体系的特点第七章 教育服务质量管理体系的测评和改进第一节 重点和示范学校评选第二节 顾客满意度测评第三节 内部审核第四节 管理评审第五节 教育服务质量管理体系经济性评价第六节 质量管理奖的创评第八章 教育服务质量管理体系认证第一节 教育服务质量管理体系认证的基本原则和依据第二节 教育服务质量管理体系认证的程序和规则第三节 教育服务质量管理体系认证审核第四节 教育服务质量管理体系认证证书获得后的监督附录1 教育组织质量管理体系标准实施指南附录2 × × 学校教育服务质量手册附录3 教育服务部分法律、法规、规章和标准

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>