

图书基本信息

书名：<<网络教育服务质量管理体系规范研究>>

13位ISBN编号：9787562236528

10位ISBN编号：7562236526

出版时间：2007-10

出版时间：华中师范大学出版社

作者：张屹

页数：200

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

当今世界各国在学习技术平台的研发与应用、网络教育资源的建设和使用、网络教育机构的组建与运行中，面临的最大困惑是如何保障网络教育的质量，如何有效监控和管理网络教育的服务质量，如何科学评价网络学习者的满意度。

《华大博雅学术文库·教育学文丛：网络教育服务质量管理体系规范研究》从一个新的视角——“为网络学习者服务”，在我国网络教育技术标准体系的指导下，论述了网络教育的市场性和服务性，阐明了学生支持服务体系的不同类型和方法，明确提出了网络教育要为学习服务、为网络学习者服务。

《华大博雅学术文库·教育学文丛：网络教育服务质量管理体系规范研究》在建立网络教育服务质量评价的概念模型基础上，运用大样本实证研究的方法，编制了我国网络教育服务质量的评价量表，建立我国网络教育服务质量管理的动态过程模型和过程方法，构建中国网络教育服务质量管理体系框架，以确保我国网络教育的服务质量，满足网络学习者的服务需求。

作者简介

张屹，女，湖北武汉人，1967年8月出生，先后就读于华中师范大学、华东师范大学，2003年6月获得教育技术学博士学位。

现任华中师范大学信息技术系副教授，硕士生导师，担任全国信息技术标准化技术委员会教育技术委员会委员、湖北省教育技术实验教学基地副主任、华中师范大学信息技术教育应用研究所副所长、东北大学学报常务编委。

主要研究方向为网络教育技术标准、网络教育平台和资源开发、现代远程教育、教育知识管理与技术

。近几年主持和参与国家级和省部级研究项目十八项，在核心期刊和重点期刊上发表学术论文二十余篇

。

书籍目录

引言一、研究背景二、问题的提出三、研究目的四、主要内容五、研究方法六、工作流程第一章 网络教育技术标准体系一、网络教育技术标准概述（一）国外网络教育技术标准现状（二）国内网络教育技术标准现状二、我国网络教育技术标准的制定过程（一）网络教育技术标准开发的阶段（二）网络教育技术标准研发的流程三、我国网络教育技术标准体系（一）我国网络教育技术标准体系框架（二）标准体系中子标准间的相互关系四、网络教育技术标准参考模型（一）网络教育技术标准的开发过程（二）网络教育技术标准的体系架构（三）网络教育系统在参考模型中的映射第二章 信息社会的网络教育一、为学习服务的网络教育（一）网络教育的市场化（二）网络教育的服务性二、网络教育的学生支持服务体系（一）学生支持服务体系的类型（二）学生支持服务的媒体选择三、网络教育的知识管理体系（一）网络教育中的知识管理理论（二）网络教育中的知识管理技术第三章 网络教育质量管理与质量保证概述一、国内外网络教育质量管理与质量保证现状（一）国外网络教育质量保证现状和模式分析（二）国内网络教育质量管理与质量保证概述二、应用现代管理思想确立网络教育服务质量管理原则（一）应用知识管理的思想拓展网络教育领域的研究视野（二）应用全面质量管理思想树立网络教育服务质量管理的新观念（三）应用现代管理思想确立网络教育质量管理的基本原则三、制定网络教育服务质量管理规范的工作思路（一）制定网络教育服务质量管理规范的工作流程（二）网络教育服务质量的操作定义和概念模型第四章 网络教育服务质量评价框架实证研究一、网络教育服务质量问卷调查数据分析（一）被调查者基本情况分析（二）各题选项作答情况分析（三）某些变量对各题作答产生的影响二、第一轮网络教育服务质量评价问卷数据分析.....第五章 网络教育服务质量管理体系框架附录主要参考文献后记

章节摘录

(三) 质量方针 最高管理者应确保质量方针： (1) 适应组织的宗旨（如市场定位、办学方向、培养目标、办学规模等）； (2) 对满足要求和持续改进网络教育服务质量管理体系的有效性给予承诺，符合教育方针及其政策法规的要求，符合社会要求； (3) 提供制定和评审质量目标的框架； (4) 在组织内得到沟通和理解。

质量方针是实施和改进服务质量管理体系的推动力。它提供了质量目标制定和评审的框架，是评价质量管理体系有效性的基础。因此，最高管理者必须对质量方针的制订和实现负有责任。

(四) 策划 (1) 质量目标策划：最高管理者应确保在组织的相关职能（某项质量目标内容所涉及的职能部门）和层次（与实现某项质量目标有关的不同层次，如管理层、作业层）上建立质量目标，质量目标包括满足顾客要求所需的内容。

质量目标应是可测量的，并与质量方针保持一致。

(2) 服务质量管理体系策划：最高管理者应确保对质量管理体系进行策划，以满足质量方针和质量目标的要求，在对服务质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持服务质量管理体系的完整性。

本规范不但对质量方针和质量目标提出了具体的要求，还通过服务质量管理体系策划保证实现质量目标。

最高管理者对服务质量管理体系策划负有责任。

(五) 职责、权限与沟通 (1) 最高管理者应确保组织内的职责、权限得到规定和沟通。要明确组织内各部门和岗位的设置，并明确各部门和岗位的职责与权限，通过沟通，使各自职责和权限的规定更合理，从而促进组织的服务质量管理体系的有效性。

.....

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>