

<<公共服务标准化导论>>

图书基本信息

书名：<<公共服务标准化导论>>

13位ISBN编号：9787509527269

10位ISBN编号：7509527260

出版时间：2011-2

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：王登华 等著

页数：241

字数：242000

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>

<<公共服务标准化导论>>

内容概要

本书分为绪论、发展轨迹：公共服务标准化的进程与类型、公共服务标准化的比较与借鉴、理论与实践：通用型公共服务标准模板设计的准备工作、通用型公共服务标准的模板设计与试点选择和公共服务标准化的组织实施共六章。

<<公共服务标准化导论>>

书籍目录

前言

第一章 绪论

第一节 标准化相关理论概述

一、基本概念

二、标准的分类

三、标准化的原理

四、标准化的发展历程及其趋势

第二节 服务标准化相关理论

一、服务标准化的由来

二、服务标准化相关界定

三、服务标准化的范围与内容

四、服务标准化的意义

五、我国服务标准化的发展

六、西方国家服务标准化的实践

第三节 公共服务标准化概述

一、公共服务标准化的兴起

二、公共服务标准化相关界定

三、公共服务标准化的原则

四、公共服务标准化的意义

第二章 发展轨迹：公共服务标准化的进程与类型

第一节 公共服务标准化进程分析

一、公共服务标准化先期实验

二、宏观层面：公共服务标准化机制的建立

三、微观层面：公共服务标准化基础试点

四、科研院所对公共服务标准化的关注与研究

第二节 公共服务标准化类型分析

一、公共服务标准化分类

二、公共服务标准化的类型及其特征分析

第三章 公共服务标准化的比较与借鉴

第一节 质量监督系统标准化的实践

一、国家标准化建设

二、地方公共服务标准化——以杭州市上城区为例

第二节 企业标准化管理的比较借鉴

一、ISO9000质量管理

二、六西格玛管理

第三节 江宁区财政局标准化管理建设

一、江宁区财政局标准化管理概况

二、江宁区财政局标准化管理的特点与发展方向

三、对公共服务标准设计的启示

第四章 理论与实践：通用型公共服务标准模板设计的准备工作

第一节 前期的准备工作

一、查找资料阶段

二、交流与沟通阶段

三、写作阶段

……

<<公共服务标准化导论>>

第五章 通用型公共服务标准的模板设计与试点选择

第六章 公共服务标准化组织实施

参考书目

<<公共服务标准化导论>>

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>