

服务业组织标准化

课程大纲

课程简介：

服务业组织标准化已成大趋势。

只要是参与直接为顾客提供服务活动的主体,都可以称之为“服务业组织”。“服务业组织”涵盖了提供行政服务的国家机关、企事业单位、社会团体以及个体户、个人合伙等法人实体.在我国现阶段,服务业组织标准化已成为不可阻挡的趋势。全球范围内服务业的迅猛发展以及当代经济的“服务化”已成为趋势,服务业不再是制造业的“附属产品”.从服务业产值和提供就业的角度看:目前发达国家服务业在 GDP 中的比重占到 70%左右;吸引就业劳动力人数已超过第一、二产业的总和.美国、欧盟等发达国家和地区非常重视服务业的发展。

随着我国社会经济的不断发展,加强服务业组织建设已成为深化改革开放、促进经济转型的紧迫要求。作为加强和创新社会管理与公共服务,进一步提升服务业组织管理水平的重要技术手段,标准化已受到各级组织的广泛关注和高度重视,全国各地已开展服务业标准化工作以及服务业标准化活动,规范良好的服务市场秩序,实现标准化战略管理,促进服务业组织有序健康的发展。

课程内容：

第一章 标准化基础知识

第一节 标准制定的背景

- 一、服务业发展现状与趋势
- 二、服务标准化的意义
- 三、国际、国外服务业标准化发展现状
- 四、我国服务业标准化建设现状

第二节 标准制定的意义

- 一、有利于规范组织行为,实现科学管理
- 二、有利于改善服务质量,提升组织综合竞争力
- 三、有利于降低成本,提高组织管理效率
- 四、有利于引领服务业组织的健康、可持续发展

第三节 标准主要内容及使用说明

- 一、基本要求
- 二、标准体系
- 三、标准编写
- 四、标准实施及评价
- 五、标准使用说明

第二章 基本要求

第一节 基本原则

第二节 任务和内容

- 一、任务
- 二、内容

第三节 管理要求

- 一、机构管理
- 二、人员管理
- 三、工作管理
- 四、信息管理

第三章 标准体系

第一节 标准体系总体结构与要求

- 一、标准体系总体结构
- 二、总体要求

第二节 服务通用基础标准体系

- 一、结构
- 二、标准化导则
- 三、术语与缩略语标准
- 四、符号与标志标准
- 五、数值与数据标准
- 六、量和单位标准
- 七、测量标准

第三节 服务保障标准体系

- 一、结构
- 二、环境标准
- 三、能源标准
- 四、安全与应急标准
- 五、职业健康标准
- 六、信息标准
- 七、财务管理标准
- 八、设施、设备及用品标准
- 九、人力资源标准
- 十、合同管理标准

第四节 服务提供标准体系

- 一、结构
- 二、服务规范
- 三、服务提供规范
- 四、服务质量控制规范
- 五、运行管理规范

六、服务评价与改进标准

第四章 标准编写

第一节 基本要求

第二节 标准构成

第三节 服务要求的编写

- 一、服务规范
- 二、服务提供规范
- 三、人员资质
- 四、运行管理
- 五、安全
- 六、环境
- 七、设施、设备及用品

第五章 标准实施及评价

第一节 标准实施

- 一、基本原则
- 二、实施方法
- 三、实施程序

第二节 标准实施评价及标准体系评价

- 一、评价原则
- 二、标准实施评价
- 三、标准体系评价
- 四、数据分析、处理和评价报告

第六章 服务业组织标准化工作案例