

<<TQM、ISO 9000与服务质量>>

图书基本信息

书名：<<TQM、ISO 9000与服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787111153832

10位ISBN编号：7111153839

出版时间：2005-1

出版时间：机械工业出版社

作者：宋彦军

页数：341

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>

<<TQM、ISO 9000与服务质量>>

内容概要

服务质量研究在国外已有20多年的历史，它在提升服务业竞争力、推动服务业快速发展方面发挥了重要作用。

我国社会主义市场经济的发展推动了国内服务业的大发展，对服务质量的研究在近年也开始得到了重视。

本书比较系统地介绍了全面质量管理族标准和服务质量管理的基本知识，是国内第一本将三者有机整合在一起的书籍。

全书共分为12章，包括：服务概述、质量，服务质量，全面质量管理概论，全面质量管理的工作方法，ISO9000族标准概论，ISO9000：2000《质量管理体系要求》，质量管理体系的建立、实施与审核，服务质量管理的若干理论和方法，服务过程的质量控制，顾客满意管理，解决质量问题的常用工具和技术。

本书反映了质量管理领域，尤其是服务质量管理方面的最新理论进展。

全书内容系统翔实，通俗易懂，重在使读者通过学习确立现代服务质量观，并掌握一定的质量管理方法。

本书可作为本科、高职高专院校开设的服务类专业的质量管理课程教材，也可作为服务组织开展新一轮质量管理基本知识普及教材教材和员工培训教材。

书籍目录

前言第一章 服务概述 第一节 服务的概念 第二节 服务的分类 第三节 服务运营的特征第二章 质量 第一节 质量的概念 第二节 质量相关术语 第三节 质量特性 第四节 质量的产生、形成与实现第三章 服务质量 第一节 服务质量特性 第二节 服务质量过程与内容 第三节 现代服务质量观第四章 全面质量管理概论 第一节 几个重要的质量管理术语 第二节 全面质量管理的产生与发展 第三节 全面质量管理的基本要求 第四节 全面质量管理的基础工作 第五节 全面质量管理的实施 第六节 全面质量管理的经典理念——专家之言第五章 全面质量管理的工作方法 第一节 方针目标管理 第二节 全面质量管理的工作程序 第三节 5S活动 第四节 质量管理小组活动第六章 ISO9000族标准概论 第一节 ISO9000族标准的产生与发展 第二节 2000版ISO9000族标准的理论基础 第三节 ISO9000族标准的使用选择第七章 ISO9001:2000《质量管理体系 要求》 第一节 概述 第二节 质量管理体系 第三节 管理职责 第四节 资源管理 第五节 产品实现 第六节 测量、分析和改进第八章 质量管理体系的建立、实施与审核 第一节 质量管理体系的建立与实施 第二节 质量管理体系的审核第九章 服务质量管理的若干理论和方法 第一节 服务组织管理的基石-服务金三角 第二节 服务质量的差距分析 第三节 评价服务质量——SERVQUAL方法 第四节 通过设计提高服务质量的几种方法第十章 服务过程的质量控制 第一节 服务市场开发过程的质量控制 第二节 服务设计过程的质量控制 第三节 服务提供过程的质量控制 第四节 服务业绩的分析和改进第十一章 顾客满意管理 第一节 顾客满意管理概述 第二节 顾客满意指数 第三节 顾客满意度的测评 第四节 提高顾客满意度的途径第十二章 解决质量问题的常用工具和技术 第一节 统计技术基本概念 第二节 调查表 第三节 适用于非数字数据的工具和技术 第四节 适用于数字数据的工具和技术附录 GB/TI9001-2000 (质量管理体系 要求) 参考文献

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>