

<<汽车服务企业<管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务企业<管理>>

13位ISBN编号：9787121175534

10位ISBN编号：7121175533

出版时间：2012-8

出版时间：电子工业出版社

作者：周晓燕，詹芸 编

页数：300

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>

## &lt;&lt;汽车服务企业&lt;管理&gt;&gt;

## 前言

随着改革开放的深入,我国的汽车工业和汽车服务业得到了飞跃发展,汽车及其相关产业的人才需求也大幅度增长,其中对汽车服务企业人才的需求更加紧迫。

由于汽车服务企业具有服务性工业企业的特征,企业规模越大、人员越多、生产工艺或技术越复杂,就越需要企业管理。

企业发展的成败,关键在于企业生产经营管理者的经营理念和管理素质。

为此,为了满足培养汽车专业复合型、实用型人才的需要,结合汽车服务企业发展的现状,培养更多“懂管理的技术人员”的同时也培养更多“懂技术的管理人员”,我们编写了这本书。

本书突出职业教育特色,在解决“是什么”的基础上,重点解决“怎么干”的问题,注重培养学生的动手能力和实际操作能力,本教材配有大量案例、图片、补充材料、单据、实训题,注重理论与实践相结合,彰显实践性,参加本教材编写的有多年教学经验的学校老师、多年从事汽车服务企业的高层领导及汽车服务企业人员。

本书体系结构及教学信息的传递更符合高职高专院校学生心理特征和思维发展规律,教学内容更加直观、易懂,易于被学生所掌握。

本书知识面广,综合性强,能够满足汽车服务企业各层次管理人员、大中专院校师生、汽车4S店、特约服务站经理、员工日常工作和学习的需要。

本书除了每章均配有实训操作题以外,还提供相关电子教案,可登录华信教育资源网免费注册下载。

根据每章节内容对现代企业的意义的重要性,建议课时分配如下:第1章10课时,第2章12课时,第3章6课时,第4章10课时,第5章10课时,第6章6课时,第7章4课时,第8章6课时,第9章4课时,第10章4课时。

实训时间也包括在每章节的课时中。

总计72课时。

本书由周晓燕和詹芸主编,各章具体编写分工如下:周晓燕(第2、3章)、詹芸(第1、7章)、韩大六(第5、6章)、魏云暖(第8、9章)、王丽娟(第4章)、李晓燕(第10章)。

本书是在西安汽车科技职业学院院长李瑞明、副院长李勇、经济管理系原系主任王忙海等学院领导的关怀下编写完成的。

编写过程中,我们走访了大量的4S店和汽车服务企业,尤其是庞大汽贸集团股份有限公司、北京现代彤立江4S店和北京现代西安浐灞4S店的相关领导给我们的调研采访工作提供了极大的便利和帮助,在此一并对他们的热诚表示衷心的感谢!

本书在编写过程中参考了大量的资料和文献,由于时间仓促,未能与著作者一一联系,在此表示诚挚的谢意!

由于编者水平有限,书中难免有不当之处,敬请读者批评指正。

编者

## <<汽车服务企业管理>>

### 内容概要

《普通高等教育“十二五”规划教材·汽车类高端技能人才实用教材：汽车服务企业管理》共10章。

第1章现代企业概述，主要涉及企业、管理和企业管理的基本知识。

第2章讨论企业的经营管理，系统地阐述了从企业创建初期的市场调研、生产系统的设计、产品的市场选择和定位到顾客满意的基本理论和方法。

第3章讨论了企业的物资管理，全面地讲述了企业物资、配件、设备管理的方法和技巧。

第4章讨论了人力资源管理，从选人、育人、用人、激励人四个方面具体探讨了人力资源管理的方法和技巧。

第5章财务管理，讨论汽车服务企业财务系统、企业基层财务活动、企业财务管理的重要指标等内容。

第6章讨论了汽车服务企业物流系统的管理。

第7章讨论了汽车企业信息采集的方法、企业信息系统开发的方法及过程。

第8章从汽车消费信贷及购车手续、汽车保险理赔与服务、汽车检测与维修服务、汽车美容与装饰服务等方面讨论了汽车售后服务的内容。

第9章讨论了汽车服务企业文化建设基本方法。

第10章探讨了企业管理创新的意义和方法。

《普通高等教育“十二五”规划教材·汽车类高端技能人才实用教材：汽车服务企业管理》各章均有实训操作题，还提供电子教案，适合作为大中专汽车类相关专业教材，也可作为汽车服务企业各层次管理人员、汽车4S店、特约服务站经理、员工的学习参考书。

## &lt;&lt;汽车服务企业&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 现代企业管理概述1.1 现代企业1.1.1 概念及基本特征1.1.2 现代汽车服务企业的构成1.1.3 企业的类型1.1.4 汽车服务企业的类型1.2 现代企业制度1.2.1 企业制度的内涵1.2.2 现代汽车服务企业企业制度的特征1.2.3 现代汽车服务企业制度的主要内容1.3 现代企业的法律形式1.3.1 个人独资企业1.3.2 合伙企业1.3.3 有限责任公司1.3.4 股份有限公司1.4 管理与汽车服务企业管理1.4.1 管理1.4.2 汽车服务企业管理1.5 汽车服务企业组织结构1.5.1 汽车服务企业组织结构的含义和内容1.5.2 汽车服务企业组织设计的程序1.5.3 汽车服务企业组织设计的原则1.5.4 现代汽车服务企业组织结构演变类型1.5.5 汽车服务企业组织结构的变革本章小结课后训练第2章 汽车服务企业经营管理2.1 汽车服务企业市场调研与预测2.1.1 汽车服务企业市场调研2.1.2 汽车市场营销预测2.2 汽车市场细分与目标市场选择2.2.1 汽车市场细分2.2.2 汽车目标市场选择2.2.3 汽车市场定位2.3 汽车服务企业经营计划2.3.1 汽车服务企业经营计划的特点和作用2.3.2 汽车服务企业经营计划的分类2.3.3 汽车服务企业经营计划的内容2.3.4 经营计划制订中的有关工具2.3.5 汽车服务企业经营计划的编制2.4 汽车服务企业的生产组织2.4.1 汽车服务企业服务系统设计2.4.2 汽车服务企业生产能力规划与设备选择2.4.3 汽车服务企业服务流程设计2.5 汽车服务企业运营管理2.5.1 汽车服务企业服务供给与需求管理2.5.2 汽车服务企业的顾客满意管理本章小结课后训练第3章 汽车服务企业的物资管理3.1 汽车服务企业物资管理3.1.1 汽车服务企业物资管理的意义和任务3.1.2 汽车服务企业物资管理的分类、定额管理3.1.3 汽车服务企业物资的采购、仓储、发放的管理3.2 汽车配件管理3.2.1 汽车配件管理的意义和分类3.2.2 汽车配件管理3.3 汽车维修设备管理3.3.1 汽车维修设备的分类3.3.2 汽车服务企业设备管理本章小结课后训练第4章 汽车服务企业人力资源管理4.1 人力资源管理概述4.1.1 人力资源及其特征4.1.2 人力资源管理4.2 人力资源规划与工作分析4.2.1 人力资源规划4.2.2 工作分析4.3 汽车服务企业员工招聘与培训4.3.1 员工招聘4.3.2 员工培训4.4 薪酬体系设计4.4.1 薪酬体系的作用与意义4.4.2 企业薪酬制度4.5 汽车服务企业绩效考核4.5.1 绩效考核的含义和功能4.5.2 绩效考核的种类和程序4.5.3 绩效考核方法的选择本章小结课后训练第5章 财务管理5.1 财务管理概述5.1.1 财务管理的概念5.1.2 财务管理与企业管理的关系5.1.3 汽车服务企业财务管理系统5.2 汽车服务企业基层工作中的财务活动5.2.1 汽车购销中的结算方式5.2.2 汽车消费信贷5.3 管理者的财务管理5.3.1 管理者必须了解的基本财务知识5.3.2 资金筹集5.3.3 资金管理5.3.4 财务报表5.3.5 税收筹划5.4 集团化企业的财务管理5.4.1 集团化财务管理基本原则5.4.2 集团化财务管理主要内容5.4.3 集团化财务管理主要措施本章小结课后训练第6章 物流管理6.1 物流管理概述6.1.1 物流管理的概念6.1.2 物流管理与企业管理的关系6.1.3 物流基本构成要素概述6.1.4 汽车服务企业物流体系6.2 新车物流6.2.1 新车物流的运输方式6.2.2 公路运输的新车物流成本6.2.3 汽车服务企业新车物流6.3 零配件物流6.3.1 零配件包装6.3.2 零配件运输6.4 汽车4S店逆向物流6.4.1 汽车4S店逆向物流的来源6.4.2 汽车4S店实施逆向物流的途径本章小结课后训练第7章 汽车服务企业信息管理7.1 概述7.1.1 信息的含义7.1.2 信息的分类及其特征7.1.3 信息加工7.1.4 系统的概念及系统结构7.1.5 价值链和供应链管理7.2 企业信息7.2.1 企业信息的功能7.2.2 企业信息的功能7.2.3 企业信息采集7.3 企业信息系统7.3.1 企业信息系统的概念7.3.2 企业信息系统的结构7.4 企业信息管理7.4.1 企业信息管理的含义7.4.2 企业信息管理的特征7.4.3 企业信息管理的内容7.5 企业信息系统的开发7.5.1 企业信息系统生命周期7.5.2 信息系统分析7.5.3 信息系统实施7.6 信息系统与企业组织决策7.6.1 企业的基本生产活动——物流和信息流7.6.2 企业信息系统与组织协调7.6.3 信息系统对企业组织的影响7.6.4 信息系统与企业决策7.6.5 企业信息系统建立过程中存在的问题及对策7.7 汽车服务企业常用信息管理系统简介7.7.1 办公自动化(OA)的概念、特点及功能7.7.2 汽车配件经营管理的概念及结构本章小结课后训练第8章 汽车售后服务管理8.1 汽车售后服务概述8.1.1 汽车售后服务的内容8.1.2 汽车售后服务的经营模式8.1.3 汽车售后服务的特点8.2 汽车消费信贷及购买服务8.2.1 汽车消费信贷服务8.2.2 汽车购买流程8.3 汽车保险、保修与理赔服务8.3.1 汽车保险概述8.3.2 汽车保险理赔服务8.3.3 汽车保修理赔服务8.4 汽车检测与维修8.4.1 汽车检测服务8.4.2 汽车维修服务8.4.3 4S店汽车维修接待流程8.5 汽车美容与装饰服务8.5.1 汽车美容服务8.5.2 汽车装饰服务8.5.3 汽车改装服务本章小结课后训练第9章 汽车服务企业企业文化建设9.1 汽车服务企业文化概述9.1.1 企业文化的内涵及特征9.1.2 企业文化的形成与发展9.1.3 东西方企业文化比较9.1.4 企业文化的内容9.1.5 企业的功能9.2 汽车服务企业企业文化建设9.2.1 企业文化建设的原则9.2.2 企业文化建设的程序9.2.3 企业文化建设的方法9.3 汽车服务企业形

<<汽车服务企业管理>>

象设计9.3.1 企业形象概述9.3.2 CIS企业形象设计的构成9.3.3 企业形象设计程序本章小结课后训练第10章 管理创新10.1 企业管理创新10.1.1 管理创新的意义10.1.2 管理创新的含义10.1.3 创新过程的管理10.1.4 创新管理的要素10.2 创造力与创新10.2.1 创造力对公司发展的重要性10.2.2 创造力的三种类型本章小结课后训练参考文献

<<汽车服务企业管理>>

编辑推荐

《普通高等教育“十二五”规划教材·汽车类高端技能人才实用教材：汽车服务企业管理》适合作为大中专汽车类相关专业教材，也可作为汽车服务企业各层次管理人员、汽车4S店、特约服务站经理、员工的学习参考书。

<<汽车服务企业管理>>

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>