

<<宏观质量管理>>

图书基本信息

书名：<<宏观质量管理>>

13位ISBN编号：9787216060004

10位ISBN编号：7216060008

出版时间：2009-4

出版时间：湖北人民出版社

作者：程虹

页数：257

字数：237000

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>

<<宏观质量管理>>

内容概要

为什么要研究宏观质量管理？

这是质量理论创新的需要。

政府质量监管的重要性，在世界范围内都有普遍的共识。

但是，面对众多新的质量现象，包括工程质量、服务质量、环境质量和产品质量如何有效的协同管理；由于技术创新而带来的产品周期的缩短，质量监管技术和标准如何应对新的挑战；以及如何有效解决全球化所带来的、不同区域质量信息的不对称等问题，都需要在质量理论上作出更有说服力的解释，才能够科学地支撑政府质量监管。

现有质量理论最基本的定位，还是满足企业对质量管理的需要，实质上是对质量的微观管理理论。

政府对质量的监管，尤其是对以上新的总体质量现象的管理，更需要的是对质量的宏观管理理论。

因而，研究宏观质量管理，是现有质量理论发展的必然，也是对新的总体质量现象作出科学解释的必需，更是优化政府质量监管的必要。

为什么要研究宏观质量管理？

这是质量专业教育的需要。

中国总体质量的发展要取得更大的进步，一个重要的条件是要培养大批专业化的质量人才，尤其是高层次的，能够对质量进行宏观管理的人才。

为此，武汉大学率先在全国开办了硕士研究生层次的质量管理专业。

在专业的教学过程中，我们深感对质量进行宏观管理的课程，既是学生的迫切需要，又是专业建设的必备内容。

因而，我们在质量管理研究生的培养计划中，专门开设了“宏观质量管理”课程。

这门课程的讲授，得到了研究生们的普遍欢迎。

因而，这本《宏观质量管理》的专著，既是科学研究的成果，又是教学实践的成果，今后也将作为质量管理研究生的学习教材。

<<宏观质量管理>>

书籍目录

第一章 宏观质量管理——一种新的质量管理科学范式 一、范式理论及其在质量管理科学中的应用 二、质量与质量管理：已有质量范式的分析 三、已有范式面临的挑战和新范式的提出 四、宏观质量管理的内容与体系第二章 宏观质量管理的基本理论 一、基本概念 二、宏观质量管理的基本假设 三、总体质量的构成 四、宏观质量管理体制的构成 五、宏观质量管理的基本原理第三章 区域总体质量指数模型、体系与测评研究 一、TQI宏观质量管理的基础 二、TQI的前提假设：质量安全 三、TQI模型设计 四、TQI的指标体系 五、TQI测评方法 六、结论与应用第四章 基于顾客满意度的宏观质量管理 一、顾客满意度与质量管理 二、顾客满意度的测评 三、顾客满意度在宏观质量管理中的应用标准 四、基于顾客满意度的宏观质量管理方法 五、宏观质量的可持续顾客满意度管理第五章 宏观质量管理中的总体质量信息不对称——基于博弈论的解释 一、总体质量信息的参与主体 二、参与主体在总体质量信息上的行为博弈分析 三、基于委托—代理关系的参与方质量行为分析 四、总体质量信息不对称 五、面向总体质量信息的机制设计、信号工具和网络平台第六章 市场监管体系 一、市场经济的基本特征 二、市场机制构成了质量监管的基本制度 三、基于市场竞争的“质量”行为的激励与约束机制 四、面向竞争的标准化战略 五、市场化检测与认证机制的建立第七章 社会技师监管体系第八章 政府质量监管体系第九章 突发质量公共事件管理第十章 国际宏观质量管理体制——基于美国的实证研究第十一章 区域总体质量的发展要素第十二章 我国宏观质量管理体制改革的战略研究参考文献后记

章节摘录

第一章 宏观质量管理——一种新的质量管理科学范式 一、范式理论及其在质量管理科学中的应用 范式 (Paradigm)，最早由美国知名的科学哲学家库恩提出。

库恩指出：“按既定的用法，范式就是一种公认的模式或模型。

”所谓范式，就是指通过科学研究得出的一般结果，这些结果包括定理、理论、应用、科学方法等等，共同构成了一个特定的、自洽的科学研究逻辑系统。

库恩是通过对科学史的研究，提出“范式”这一理论的。

库恩认为科学革命一般都要经历这样几个阶段：常规科学时期，在这一阶段一种得到公认的范式，成为大家共同接受的常规科学；反常时期，在这一阶段原有的范式解释不了新的现象；非常规时期，在这一阶段，提出了与原有范式不一样的理论来解释新的现象；新的常规科学时期，新的理论逐渐为人们所接受，从而成为一种得到公认的新的范式。

在库恩那里，范式代表了一个特定的科学共同体的成员，遵循共有的理论、规则、方法、技术和价值判断。

这些共同体成员之所以接受一种共有的范式，是因为这种范式比先前的理论，更能解释新的现象。

范式的转换并不意味着是新理论对已有理论的替代，而是用新的理论来解释某些原有理论所无法解释的新现象。

库恩的范式理论为人们提供了一套规范的方法建构新的理论，对科学研究带来了巨大的影响。

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>