

<<质量管理学>>

图书基本信息

书名：<<质量管理学>>

13位ISBN编号：9787300075716

10位ISBN编号：7300075711

出版时间：2006-8

出版时间：人民大学

作者：李晓光

页数：240

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>

## <<质量管理学>>

### 内容概要

本书全面介绍了质量管理的理论发展和最新实践动态，主要内容和结构围绕质量管理的八条原则展开，其中描述了质量改进活动中常用的工具和方法。

本书还较系统地介绍了GB/T19000—2000族国家标准和GB/T19580—2004《卓越绩效评价准则》国家标准的内容及其在我国企业的实践，并就我国的标准化制度、认证制度和质量监督等进行了简要说明。

<<质量管理学>>

作者简介

李晓光，中国人民大学商学院副教授，经济学博士。  
曾于1996年至1997年赴荷兰商学院研究学习，1999年至2001年去日本一桥大学进行博士后研究工作。  
主要研究领域：质量管理、企业家精神和创业管理。

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 质量与质量管理导论 第一节 当代管理环境的特征 第二节 质量的含义 第三节 质量管理的发展与相关原则 第四节 质量管理的代表人物及其主要思想第二章 以顾客为中心 第一节 营销观念的变化和关注顾客 第二节 顾客满意和顾客忠诚 第三节 顾客关系管理 第四节 顾客满意度的测量与分析第三章 领导与战略计划 第一节 组织的基本方向 第二节 组织的社会责任 第三节 战略计划活动 第四节 水平对比第四章 活性化与团队合作 第一节 人力资源管理及活性化 第二节 团队及其作用 第三节 团队发展与技巧第五章 过程管理与系统管理 第一节 面向过程的再造 第二节 过程管理的含义 第三节 系统管理的含义及应用 第四节 产品的产生、形成和实现过程 第五节 质量机能展开第六章 测量、信息与知识管理 第一节 测量与信息管理 第二节 测量过程与改进 第三节 质量成本 第四节 知识管理和创造第七章 供应商关系管理 第一节 供应商关系管理的含义 第二节 供应商关系管理的原则和方法 第三节 供应商关系的计划与控制 第四节 供应商关系的改进第八章 质量改进 第一节 质量改进的含义 第二节 质量改进方法和程序 第三节 质量管理小组活动 第四节 六西格玛管理第九章 统计思想及其应用 第一节 统计学基础知识 第二节 统计思想与变异理论 第三节 常用统计技术和方法 第四节 抽样技术与抽样检验 第五节 过程能力 第六节 控制图第十章 质量管理工具和方法 第一节 质量控制工具和方法 第二节 计划与管理的工具第十一章 GB/T19000族标准与卓越绩效评价准则 第一节 GB/T19000族标准 第二节 日本、美国和欧洲质量奖 第三节 卓越绩效评价准则第十二章 标准化、认证制度、质量监督 第一节 标准化 第二节 认证制度 第三节 质量监督参考文献

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>