

<<金融服务业质量管理>>

图书基本信息

书名：<<金融服务业质量管理>>

13位ISBN编号：9787506661188

10位ISBN编号：7506661187

出版时间：2010-12

出版时间：中国标准

作者：查尔斯·奥布瑞

页数：115

字数：146000

译者：上海质量管理科学研究院

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>

<<金融服务业质量管理>>

内容概要

编者组织翻译出版这本专著，期待能够对我国的金融服务企业加强质量管理，提高金融服务质量水平发挥积极的作用。

本书重点结合金融服务业质量管理归纳了服务业质量管理的规律和方法论，因此，对广大服务业企业(制造类和消费类)都有有效的指导作用。

本书可以作为金融服务业管理人员提高质量管理水平的指南，可以作为服务业管理人员、相关高校服务管理专业的参考读本和教材。

<<金融服务业质量管理>>

作者简介

查尔斯·奥布瑞(Charles Aubrey

)博士现任美国大陆伊利诺斯芝加哥国民银行质量保证和公司政策与实践部经理、第二副总裁。自1979年起他创建并领导了质量保证部,1984年创建并领导了政策与实践部。他的企业管理生涯不仅涉及银行业,也包括美国大陆伊利诺斯公司及其在全球的分公司。

查尔斯·奥布瑞曾在多家小型金融机构担任副总裁、人力资源总监和信贷官。

他任芝加哥帝波大学(DePaul Univeity)和罗耀拉大学(Loyola

Univeity)的讲师,执教于管理系和通讯系。

他曾是美国海军和海军预备役少校,在多艘舰船和海岸营地服役逾26年,在船舶推进、工业和质量控制工程、航运控制、通讯、人力资源管理和行政管理方面有专长。

奥布瑞先生在芝加哥路易斯大学完成大学本科学业,在芝加哥帝波大学获工商管理硕士学位,并在哈佛大学和伊利诺斯大学进修过其他专业。

本书内容摘自他的工商管理博士论文。

他撰写和发表了许多论文。

1985年,他与人合著和出版了《参与式管理——让员工参与生产率改进》一书,并参与制作了同名影片。

<<金融服务业质量管理>>

书籍目录

中文版序

作者介绍

前言

第一章 确定质量承诺并制定计划

访谈问题

运营管理者对质量的感知和实践

行政管理对质量的感知

顾客对质量的感知

质量活动汇总表

质量保证计划

第二章 质量标准和测量方法

质量意识和认识

头脑风暴过程

确定关键的质量缺陷

建立质量测量指标

质量标准

为新的服务测量质量、设定质量标准

质量测量指标和目标举例

第三章 质量成本和生产率

质量成本计划的目的

质量成本计划的实施

编制质量成本计分板

质量成本计分板的好处

金融服务企业的经验

质量成本的过程

案例研究

对生产率的影响

第四章 QC小组

历史

原理

实践

QC小组的组织

实施、培训和运行

机遇

培训

表彰

测量

服务业的QC小组

潜在问题

规划与实施

运行

结果

参与式与命令式管理

实施上的区别

运行的区别

<<金融服务业质量管理>>

不同的结果

第五章 激励高水平的质量绩效

激励

负向激励

非物质激励

物质激励

加薪制度

晋升性工资提升

绩效工资提升

激励性工资计划

以目标为导向的计划

自主决定计划

特别奖励计划

对质量的影响

阻碍因素

第六章 顾客对质量的感知

信件调查

电子调查

小组调查

传单调查

行动路线

电话调查

面访

Q(问题)分类

语义区分

焦点小组

神秘顾客调查

询问和抱怨

热线电话

第七章 抽样调查和感知结果

抽样调查1(确定属性)

抽样调查2(确定属性)

抽样调查3(确定属性)

抽样调查4(机构对比)

抽样调查5(机构对比)

抽样调查6(属性符合性)

抽样调查7(属性符合性)

调查结果1——造成现金运送单频繁发生偏差的问题

调查结果2——各种问题对现金运送单发生偏差的影响程度

调查结果3——造成电汇频繁发生偏差的问题

调查结果4——各种问题对电汇发生偏差的影响程度

参考文献

译后记

<<金融服务业质量管理>>

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>