第一图书网, tushu007.com

<<质量卓越方式>>

图书基本信息

书名：<<质量卓越方式>>

13位ISBN编号：9787811359763

10位ISBN编号：7811359766

出版时间：2011-10

出版时间：暨南大学出版社

作者：汪泉发，黎燕　著

页数：256

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

内容概要

本书第l章讨论了各种质量的概念，包括质量大师的、大众的以及ISO组织的定义等，从而得出感知质量才是顾客关心的质量，质量激励因素和愉悦质量才是获取竞争优势的关键。
第2章分析了质量管理模式和方法论的演变以及文化因素对其影响。
第3章提出了质量卓越的组织基因、质量卓越的管理模型和三个层次。
第4章提出了一个现代企业所应具有的质量文化模型。
第5章讨论了质量组织的设置和质量人员(包括质量经理)的要求。
第6章全面论述了质量的功能，包括系统、设计、供应商、制造及顾客质量等五个方面。
第7章介绍了主流企业目前广泛使用的质量改进方法论．第8章对质量人士必须了解的、使用最多的质量工具进行了纳和分类。
本书旨在服务于所有部门组织的工程师和管理人员，也可用作大学企业管理专业了解企业实际管理运作的参考书。

<<质量卓越方式>>

书籍目录

序 言
前 言
第1章 全方位论质量
1.1 大师论质量
1.2大众侃质量
1.3 国际标准化组织质量定义
1.4 感知质量：顾客关心的质量
1.4.1 感知质量
1.4.2 站在顾客角度看质量
1.5 双因素理论：质量激励因素
1.6 愉悦质量：从顾客满意到顾客愉悦
1.6.1 质量的三个层次
1.6.2 狩野模型
1.7 愉悦质量创造：获取竞争优势
1.7.1 了解顾客价值期待
1.7.2 创新产品
1.7.3 提高产品性价比
1.7.4 打造健康公司和品牌形象
第2章 质量方法论演变
2.1 泰勒和泰勒制
2.2 福特和福特制
2.3 统计质量控制
2.4 日本的质量革命
2.4.1日本的质量危机
2.4.2日本式全面质量管理
……
第3章 质量卓越
第4章 质量文化
第5章 质量组织
第6章 质量功能
第7章 质量改进
第8章 质量工具
附录 质量大事记
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