

<<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>

## <<质量卓越方式>>

### 内容概要

本书第1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>