

<<质量管理-理论与案例>>

图书基本信息

书名：<<质量管理-理论与案例>>

13位ISBN编号：9787040330410

10位ISBN编号：7040330415

出版时间：2012-3

出版时间：高等教育出版社

作者：白宝光

页数：474

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-理论与案例>>

### 内容概要

按照质量管理学科理论与知识模块的逻辑关系,《高等学校工商管理专业主干课程教材·质量管理:理论与案例》内容共分为十一章,包括质量管理概论、ISO9000标准与质量管理体系认证、过程质量控制、质量检验与抽样检验理论、质量功能展开、质量设计优化技术、质量成本管理、顾客满意度测评、服务质量管理、6σ管理、卓越绩效模式等内容。

考虑到内容上的完整性以及便于读者学习,本书除了附有思考题与习题外,每一章都编写了具有针对性的案例,以弥补同类教材理论联系实际的不足。

本书可作为高等院校管理类专业本科生、研究生教材,也可作为工科类专业本科生与研究生的选修课教材。此外,由于本书强调理论联系实际,并通过案例的形式演示理论在实践中的具体应用,符合工商管理硕士(MBA)教育的目标和特点,因此,本书也可作为工商管理硕士的教材。

## &lt;&lt;质量管理-理论与案例&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 质量管理概论第一节 绪论第二节 质量的概念及其相关术语第三节 产品质量形成的过程第四节 质量管理及其发展过程第五节 全面质量管理概述第六节 国际质量专家在质量管理领域的贡献本章习题第二章 ISO 9000标准与质量管理体系认证第一节 ISO 9000标准的产生与发展第二节 ISO 9000族标准第三节 质量管理体系的建立与运行第四节 质量认证本章习题案例：企业质量管理体系审核第三章 过程质量控制第一节 质量变异及其统计规律第二节 过程控制的常用统计方法第三节 过程能力分析第四节 过程质量控制图本章习题案例：生产现场质量控制第四章 质量检验与抽样检验理论第一节 质量检验第二节 抽样检验的基本原理第三节 计数标准型抽样检验第四节 计数调整型抽样检验本章习题案例：采购新电表抽检方案设计第五章 质量功能展开第一节 质量功能展开概述第二节 质量功能展开的基本方法第三节 质量功能展开的工作程序本章习题案例：质量功能展开在制药企业质量控制中的应用第六章 质量设计优化技术第一节 正交试验设计第二节 正交试验的方差与贡献率分析第三节 三次设计理论第四节 参数设计第五节 容差设计本章习题案例：望小特性与望大特性参数优化设计第七章 质量成本管理第一节 质量成本第二节 质量成本的核算体系第三节 质量成本管理本章习题案例：某卷烟厂质量成本分析案例第八章 顾客满意度测评第一节 概述第二节 顾客满意度指数模型第三节 顾客满意度指数测评指标体系第四节 基于结构方程模型的顾客满意度指数测评本章习题案例：基于Kano模型的顾客满意度测评第九章 服务质量管理第一节 服务的概念第二节 服务的特征和分类第三节 服务质量的内容与顾客对服务质量的评价第四节 服务质量差距分析模型第五节 服务质量体系第六节 服务过程质量管理本章习题案例：招商银行金融服务质量管理--因您而变第十章 6 管理第一节 6 管理概述第二节 6 管理的组织与培训第三节 6 管理的项目策划第四节 6 管理的实施.....第一章 卓越绩效模式附录附表参考文献

<<质量管理-理论与案例>>

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>