

<<汽车服务企业管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务企业管理>>

13位ISBN编号：9787122074010

10位ISBN编号：7122074013

出版时间：2010-2

出版时间：化学工业

作者：胡寒玲 编

页数：189

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>

<<汽车服务企业管理>>

前言

近年来,我国汽车工业快速而稳步发展,汽车工业的繁荣,使汽车及其相关产业的人才需求量大幅度增长。

尽管我国很多汽车服务企业已经初具规模,但未来几十年是一个对汽车服务行业充满挑战的时代,汽车技术的飞速发展,必然会带来一场汽车服务行业的革命,传统的维修模式、经营方式、管理手段已经远远不能适应现代激烈的市场竞争的需要,汽车服务企业需要接受新的管理理念,需要一批业务全面的综合型人才。

本书根据汽车服务企业的特点,运用现代企业管理的理论和方法,对企业各项管理活动进行了系统的论述,其主要内容包括汽车服务企业管理概论、汽车服务企业生产管理、汽车服务企业质量管理、汽车服务企业人力资源管理、汽车服务企业设备和配件管理、汽车服务企业财务管理、汽车售后服务管理、汽车服务企业信息管理和企业文化与企业形象等。

本书编写分工如下:胡寒玲编写第1章、第4章、附录;何乔义编写第2章、第3章;李刚编写第5章、第7章;伍静编写第6章、第8章;牛忠文编写(第9章)。

全书由胡寒玲担任主编。

在本书的编写过程中得到了许多汽车服务单位的专业技术人员的无私帮助,特别是武汉宝泽汽车销售服务有限公司售后服务部经理牛忠文先生的大力支持,另外,在编撰过程中,还参阅了大量的相关文献资料。

在此,谨代表本书全体编者向有关人士表示诚挚的谢意!

<<汽车服务企业管理>>

内容概要

本书根据汽车服务企业特点及其对企业管理提出的特殊要求，融合先进的管理理论、工具及在汽车服务企业中的运用，结合交通行业职业技能规范标准，对汽车服务企业各项管理活动进行了较为系统的论述。

本书主要包括：汽车服务企业管理概论、汽车服务企业生产管理、汽车服务企业质量管理、汽车服务企业人力资源管理、汽车服务企业设备和配件管理、汽车服务企业财务管理、汽车售后服务管理、汽车服务企业信息管理和企业文化与企业形象等内容。

本书可作为高等职业院校汽车类相关专业的教学用书，也可供汽车服务企业的管理人员和有关从业人员参考使用。

<<汽车服务企业管理>>

书籍目录

第1章 汽车服务企业概述	1.1 现代企业管理	1.1.1 企业的概念、特征和类型	1.1.2 企业的概念、特征和类型
1.2 现代企业制度与公司治理结构	1.2.1 现代企业制度	1.2.2 现代企业制度的构建	1.2.3 公司治理结构
1.3 汽车服务企业概述	1.3.1 汽车服务企业	1.3.2 汽车服务企业的经营特点	1.3.3 汽车服务企业的经营特点
1.4 汽车服务企业的职能与任务	1.4.1 汽车服务企业管理的职能	1.4.2 汽车服务企业管理的任务和内容	1.5 汽车服务企业组织结构
1.5.1 汽车服务企业组织设计的原则	1.5.2 汽车服务企业组织机构的基本形式	1.5.3 汽车服务企业组织机构设置与职能规划	复习思考题
第2章 汽车服务企业生产管理	2.1 汽车服务企业经营计划	2.1.1 汽车服务企业经营计划特点和作用	2.1.2 汽车服务企业经营计划的分类和主要任务
2.1.3 汽车服务企业经营计划的内容	2.1.4 汽车服务企业经营计划的编制	2.1.5 汽车服务企业经营计划的实施与控制	2.2 汽车服务企业的生产组织
2.2.1 汽车服务企业服务系统设计	2.2.2 汽车服务企业生产能力规划与设备选择	2.2.3 服务流程设计	2.2.4 汽车维修企业车间现场管理
2.3 汽车服务企业运营管理	2.3.1 汽车服务企业服务供给与服务需求	2.3.2 服务能力与服务需求平衡的管理	2.3.3 汽车服务企业的顾客满意管理
复习思考题	第3章 汽车服务企业质量管理	3.1 服务质量与服务质量管理	3.1.1 服务质量与竞争优势
3.1.2 服务质量问题产生的原因	3.1.3 服务质量的衡量	3.2 质量管理体系的建立	3.2.1 服务质量管理与控制
3.2.2 建立汽车维修现场管理体系	3.3 企业质量保证体系	3.3.1 全面质量管理与ISO质量认证	3.3.2 全面质量管理的思想基础和方法依据
复习思考题	第4章 汽车服务企业的人力资源管理	4.1 人力资源管理概述	4.1.1 人力资源及其特征
4.1.2 人力资源管理	4.2 人力资源规划与工作分析	4.2.1 人力资源规划	4.2.2 工作分析
4.3 汽车服务企业员工招聘与培训	4.3.1 员工招聘	4.3.2 员工培训	4.4 汽车服务企业绩效评估管理
4.4.1 绩效评估的含义和类型	4.4.2 绩效评估管理的程序	4.5 薪酬体系设计	4.5.1 薪酬体系的作用与意义
4.5.2 薪酬的主要内容	4.5.3 薪酬体系设计的基本程序	4.5.4 薪酬体系设计过程中应该注意的问题	复习思考题
第5章 汽车服务企业设备和配件管理	5.1 设备管理概述	5.1.1 设备管理概念及分类	5.1.2 设备管理工作的内容
5.1.3 设备管理的任务	5.2 设备的选择与评价	5.2.1 设备的选择	5.2.2 设备选择的经济评价
5.3 设备的使用、维护与修理	5.3.1 设备的合理使用和维护保养	5.3.2 设备的检查与修理	5.4 汽车配件管理
5.4.1 汽车配件的概念	5.4.2 汽车配件的编号	5.4.3 汽车配件的仓储管理	5.4.4 汽车配件的库存控制
复习思考题	第6章 汽车服务企业财务管理	第7章 汽车售后服务管理	第8章 汽车服务企业信息管理
第9章 企业文化与企业形象	附录 汽车维修企业用到的法律、法规、标准(简介)	参考文献	

章节摘录

2009年1~11月, 国产汽车累计产销分别为1226.58万辆和1223.04万辆, 同比增长41.59%和42.39%, 其中, 乘用车产销920.44万辆和922.81万辆, 同比增长47.47%和49.70%; 商用车产销306.15万辆和300.24万辆, 同比增长26.44%和23.80%。

与此相对应, 汽车服务企业从企业形式、经营方式到管理理念也经历了由传统经营管理向现代公司制管理, 由单一经营形式向复合经营形式的转变。

汽车品牌专营、多品牌经销、旧车交易、连锁经营、综合型汽车维修企业、特约维修站、路边快修店, 还有汽车改装、装饰、美容店、汽车金融、汽车保险、汽车租赁、汽车俱乐部等已形成了适应汽车消费者多层次需求的汽车服务体系。

汽车属高技术含量产品, 在整个汽车生命周期里, 汽车使用者或消费者都需要专业的技术人员提供专门的帮助。

汽车服务企业有良好的生存土壤。

据统计测算, 在美国1美元的汽车工业产值会带来8美元的汽车后市场的产值。

因此, 汽车服务业又具有广阔的发展空间。

正是因为看到这一点, 近年来, 汽车服务企业在我国无论是数量还是经营形式, 都呈现高速增长的趋势。

据不完全统计, 近年来全国每年汽车服务企业总数正以10%左右的速度增长。

国外汽车服务企业正逐步进入我国内地市场。

汽车服务业的市场竞争将会日趋激烈。

企业经营管理是提高企业市场竞争能力的一个非常重要的要素, 改善汽车服务企业的经营管理, 无疑是应对激烈竞争的汽车后市场的一件法宝。

为搞好汽车服务企业<管理>, 必须了解汽车服务企业的性质、特征及其生产经营特点。

<<汽车服务企业管理>>

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>