

<<汽车维修企业管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修企业管理>>

13位ISBN编号：9787302267133

10位ISBN编号：7302267138

出版时间：2011-9

出版时间：清华大学出版社

作者：骆孟波，钱淑丽 主编

页数：311

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>

<<汽车维修企业管理>>

内容概要

本书扼要介绍了汽车维修市场的现状与发展趋势、现代汽车维修企业管理的一般知识、汽车维修企业开停业管理、汽车维修企业的5S管理和企业文化建设等。

重点介绍了现代汽车维修企业的服务管理、生产技术管理、质量管理与控制技术、汽车维修物资及设备管理技术、成本运营及控制技术、人力资源管理，结合典型案例详细介绍了汽车维修企业服务管理等方面的技术。

书中有针对性地选择了部分案例，以培养读者运用专业知识解决实际问题的能力。

本书可作为各类高职高专院校汽车运用技术、交通运输、经济类专业的教材，也可作为应用型汽车服务工程专业本科的教材和汽车维修行业的岗位培训教材，也可供从事汽车维修企业管理的工作人员参考。

<<汽车维修企业管理>>

书籍目录

第一章 汽车维修行业概述

第一节 国外汽车维修行业的现状以及发展趋势

- 一、国外汽车维修行业的现状
- 二、国外汽车维修行业的发展动向

第二节 我国汽车维修行业的现状和发展对策

- 一、我国汽车维修行业的现状
- 二、汽车维修行业的发展对策

小结

复习思考题

第二章 汽车维修企业开停业管理

第一节 汽车维修行业的管理

- 一、汽车维修行业管理的概念
- 二、汽车维修行业管理的必要性
- 三、汽车维修行业管理的范围和重点
- 四、汽车维修行业管理的任务

第二节 汽车维修企业的分类和管理

- 一、汽车维修企业分类的必要性
- 二、汽车维修类别及其作业内容
- 三、汽车维修企业的分类管理

第三节 汽车维修企业的开业条件

第四节 汽车维修企业经营业户开业、歇业、停业审批程序

- 一、汽车维修企业和经营业户筹建立项程序
- 二、汽车维修企业和经营业户开业审批程序
- 三、中外合资、合作汽车维修企业立项、审批程序
- 四、汽车维修企业或经营业户歇业申请、审批程序
- 五、汽车维修企业或经营业户停业申请程序
- 六、汽车维修企业或经营业户异动变更申请、审批程序
- 七、开业、歇业、停业管理的后续工作
- 八、年度审验

小结

复习思考题

第三章 汽车维修企业管理概论

第一节 企业管理基本概念

- 一、企业与企业管
- 二、企业管理的基本任务
- 三、企业管理的基本职能

第二节 工业企业管理的发展过程

- 一、传统管理阶段
- 二、科学管理阶段
- 三、现代管理阶段
- 四、企业管理现代化的内容和要求
- 五、实现企业管理现代化的主要途径和基础工作

第三节 汽车维修企业的组织机构

- 一、组织机构设置的原则和方法
- 二、汽车维修企业常见的组织机构形式

<<汽车维修企业管理>>

三、工作职责

第四节 现代汽车维修企业的发展前景及管理理念

- 一、汽车维修企业发展概述
- 二、汽车维修业面临的挑战
- 三、我国汽车维修业的广阔前景
- 四、汽车维修企业的现代化管理

第五节 现代汽车维修企业的八大要素

- 一、管理
- 二、人力资源
- 三、市场
- 四、资金
- 五、技术
- 六、设备
- 七、配件
- 八、信息

第六节 汽车维修企业的经营战略模式

- 一、经营战略形式
- 二、适合汽车维修企业的五种经营战略

小结

复习思考题

第四章 汽车维修企业服务管理

第一节 汽车维修合同

- 一、汽车维修合同的特征和作用
- 二、汽车维修合同的主要内容
- 三、汽车维修合同的使用
- 四、汽车维修合同的管理

第二节 服务规范管理和服务流程

- 一、服务规范管理
- 二、服务流程

第三节 客户经营与管理

- 一、树立为客户服务的理念
- 二、维护老客户和赢得新客户
- 三、从使客户满意到使客户惊喜
- 四、客户价值
- 五、客户价值的构成
- 六、客户的终身价值

第四节 客户满意与客户关怀

- 一、客户满意分析
- 二、客户满意因素
- 三、客户关怀的基本原则
- 四、客户关怀的实施要点
- 五、正确处理客户与企业的关系

第五节 客户投诉及预防

- 一、投诉分析
- 二、投诉处理的基本要求
- 三、处理投诉的原则
- 四、处理投诉的技巧

<<汽车维修企业管理>>

五、投诉的预防

小结

复习思考题

第五章 汽车维修企业生产技术管理

第一节 汽车维修企业的生产管理

- 一、生产(作业)计划
- 二、生产调度
- 三、生产进度与生产统计
- 四、生产物资管理
- 五、生产安全管理
- 六、生产劳动管理

第二节 汽车维修企业的技术管理

- 一、技术管理的基本任务
- 二、技术管理的组织机构及岗位职责

第三节 汽车预防维修制度

- 一、汽车预防维修制度的建立
- 二、汽车预防维修新制度

第四节 汽车的维护和修理

- 一、汽车维护
- 二、环保检查/维护制度
- 三、汽车修理
- 四、车辆和总成的送修规定与装备规定
- 五、汽车维修的工艺管理

第五节 汽车检测与诊断

- 一、汽车的检测与诊断概述
- 二、汽车检测诊断技术的发展概况
- 三、汽车维修的检测项目与工艺布局

第六节 汽车维修企业的科技管理

- 一、汽车维修企业的科技活动
- 二、科技资料与技术档案

第七节 技术责任事故及处理

- 一、技术责任事故的定义
- 二、技术责任事故处理

小结

复习思考题

第六章 汽车维修质量控制

第一节 汽车维修质量管理概述

- 一、质量的概述
- 二、质量管理
- 三、质量经济分析与质量成本

第二节 全面质量管理

- 一、全面质量管理概述
- 二、质量保证体系

第三节 质量管理中常用的统计方法

- 一、质量统计控制的基本原理和数据要求
- 二、质量管理常用的统计方法

第四节 汽车维修企业的全面质量管理

<<汽车维修企业管理>>

- 一、汽车维修企业的质量目标与质量计划
- 二、汽车维修企业质量管理机构
- 三、汽车维修企业的质量管理方法
- 四、汽车维修企业的质量管理基础工作

第五节 汽车维修企业的质量检验

- 一、汽车维修质量检验的分类及内容
- 二、汽车维修质量检验的基本要求

第六节 汽车修竣出厂规定与验收标准

- 一、维修竣工车辆和总成的出厂规定
- 二、汽车维修竣工出厂验收标准
- 三、汽车维修竣工出厂后的质量保证
- 四、质量返修的处理
- 五、汽车维修质量的评价与考核

小结

复习思考题

第七章 汽车备件管理

第一节 汽车备件概述

- 一、汽车配件的特点
- 二、汽车配件的分类
- 三、汽车配件的编号

第二节 备件订货管理

- 一、备件订货实施
- 二、备件订货渠道与方式

第三节 备件库房管理

- 一、备件的入库管理
- 二、备件库存管理
- 三、汽车备件发货管理

小结

复习思考题

第八章 设备管理

第一节 设备管理概述

- 一、设备管理的概念
- 二、汽车服务企业设备的分类
- 三、设备管理工作的内容
- 四、设备管理的任务与职能

第二节 设备的选择与评价

- 一、设备的选择
- 二、设备选择的经济评价

第三节 设备的使用、维护与修理

- 一、设备的合理使用和维护保养
- 二、设备的磨损及补偿
- 三、设备的检查
- 四、设备的修理
- 五、设备维修与管理的评价指标

小结

复习思考题

第九章 汽车维修企业财务管理

<<汽车维修企业管理>>

第一节 财务管理基础

- 一、财务管理原则
- 二、财务管理的基本环节

第二节 汽车维修企业营业收入管理

- 一、汽车维修企业营业收入的内容
- 二、汽车维修企业收入的计算

第三节 汽车维修企业成本费用管理

- 一、汽车维修企业成本费用的内容
- 二、汽车维修企业的成本管理
- 三、汽车维修企业的成本控制
- 四、汽车维修企业的成本分析

第四节 汽车维修企业的利润和分配

管理

- 一、汽车维修企业利润的内容
- 二、汽车维修企业利润的预测
- 三、汽车维修企业利润的分配管理

第五节 财务报告与分析

- 一、财务报告
- 二、财务分析

小结

复习思考题

第十章 汽车维修企业人力资源管理

第一节 人力资源管理的基本知识

- 一、人力资源管理的基本概念
- 二、人力资源的特性
- 三、人力资源管理的基本原理
- 四、人力资源管理的目标与任务

第二节 组织设计

- 一、组织设计的具体内容
- 二、组织设计的步骤
- 三、组织机构设置的原则和方法
- 四、汽车维修企业常见组织机构形式

第三节 员工招聘

- 一、员工聘用的基本条件
- 二、员工聘用的基本原则
- 三、员工招聘的基本程序

第四节 员工的培训

- 一、员工培训的必要性
- 二、员工培训的形式
- 三、员工培训的内容

第五节 员工的绩效考评

- 一、绩效考评的作用
- 二、绩效考评的内容
- 三、绩效考评的方法

第六节 报酬与激励

- 一、报酬
- 二、激励

<<汽车维修企业管理>>

小结

复习思考题

第十一章 5S管理

第一节 5S管理的内容及作用

- 一、什么是5S
- 二、5S的内容
- 三、5S管理的作用

第二节 5S管理的实施及检查

- 一、5S管理实施应注意的问题
- 二、5S的实施
- 三、5S实施的办法
- 四、5S管理规范表

小结

复习思考题

第十二章 企业文化建设

第一节 企业文化与企业精神

- 一、企业文化
- 二、企业的文化的核心及基本特征
- 三、企业的文化的结构
- 四、企业的文化的功能
- 五、企业的文化的价值
- 六、企业的文化的创建
- 七、企业精神

第二节 企业形象

- 一、企业形象的要素与特征
- 二、企业形象战略CIS

第三节 重塑企业形象

- 一、重塑企业形象的必要性
- 二、如何重塑企业形象
- 三、提高民营企业素质、重塑企业形象

小结

复习思考题

参考文献

<<汽车维修企业管理>>

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>