

<<质量管理教程>>

图书基本信息

书名：<<质量管理教程>>

13位ISBN编号：9787309066616

10位ISBN编号：7309066618

出版时间：2010-2

出版时间：复旦大学出版社

作者：岑霆 主编

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>

<<质量管理教程>>

内容概要

《质量管理教程(第2版)》第二版为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

《质量管理教程(第2版)》在编写过程中,力图体现以下特色。

首先,在内容选取上,以应用中必需为标准,也即对质量管理的理论,不作全面、系统、深入地展开,而是以技术应用型人才的培养目标为准绳,予以筛选,只有实际应用时必需的内容才编入教材。

其次,强调实践能力的培养,在教材编写中,每章后都选入质量管理的实际案例,在编写中体现“实际怎么做,书中怎么写”的原则,使学生可以以案例为模板,作借鉴,从中受到启示,去分析和解决实际问题。

再其次,在编写中对质量管理中出现的新理念和新方法,也予以介绍,例如,“顾客满意指数测评”、“六西格玛管理”等。

这些内容已经成为广大企业质量管理活动的一个热点,成为推进质量工作的一种新的理念和新的号召力,学生了解和掌握这些内容必将使学生生动地体验到时代气息和质量工作与时俱进的步伐,促动学生以创新精神投入质量实践活动。

另外,本教材在编写体例上,采用“主辅合一型”,即把主教材、学习指导和学习参考融为一体。这种版式在质量管理教材中似无前例,我们以此作为一种教材改革的探索和尝试,希望接受教学实践的检验。

书籍目录

第一章 质量与质量管理 第一节 质量概述 第二节 质量管理概述 案例一 从“三老四严”到“QHSE”
案例二 全面质量管理30年实践第二章 质量管理体系ISO 9000族标准 第一节 ISO 9000族标准的产生与
发展 第二节 ISO 9000族标准的构成与使用 案例一 华利电子器件制造厂的质量方针与质量目标及其分
解 案例二 凯和通讯设备有限公司编制的质量手册第六章内容示例第三章 质量审核与质量认证 第一
节 质量审核的概念、程序和实施 第二节 质量认证的概念和实施 案例一 通信器件制造有限公司不符
合项目报告 案例二 企事业单位审核分析列举第四章 质量改进 第一节 质量改进概述 第二节 质量改
进的常用方法 案例一 “减少票据差错”质量改进项目 案例二 头脑风暴法——清雪机的构思第五章
全面质量管理 第一节 全面质量管理概论 第二节 全面质量管理方法 案例一 火石轮胎的覆灭 案例二
从肯德基的经营思想和电视广告营销看全面质量管理的实施第六章 服务过程质量管理 第一节 服务和
服务质量 第二节 服务过程质量管理 案例一 为上海世博会添彩——上海大众出租汽车公司推行高品
质服务 案例二 以服务游客为中心，提高旅游服务的满意度第七章 质量管理的统计方法 第一节 质量
特性及数据处理 第二节 质量管理的常用统计方法 案例一 合金强度与合金含碳量相关分析 案例二
金属零件长度XR控制图第八章 顾客满意和顾客忠诚 第一节 顾客满意 第二节 顾客忠诚 案例一 运用
国际管理模式完善质量评价系统——顾客满意度的测评系统 案例二 2008年大卖场用户满意度调查报
告解读第九章 6 σ 管理 第一节 6 σ 管理的原理 第二节 6 σ 管理的策划与实施 案例一 服务企业六西
格玛管理的DMAIC过程 案例二 降低产品包装损伤的6 σ 管理方法第十章 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 案例一 床头灯设计的质量功能展开 案例二 超小型
射出成型机设计的质量功能展开第十一章 《卓越绩效评价准则》概述 第一节 《卓越绩效评价准则》
的意义和内容 第二节 《卓越绩效评价准则》的评分 案例一 组织面临的挑战 案例二 高层领导的作
用第十二章 质量管理的模糊集合论方法 第一节 质量的模糊属性及其表示方法 第二节 质量管理的模
糊集合论方法 案例一 自动仪表某部件开孔直径的质量特性值分布模糊直方图 案例二 6 σ 项目选择的
模糊综合评判方法附表

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>