

<<民航运输质量管理>>

图书基本信息

书名：<<民航运输质量管理>>

13位ISBN编号：9787801109231

10位ISBN编号：7801109236

出版时间：2009-9

出版时间：中国民航出版社

作者：赵凤彩,陈玉宝

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>

<<民航运输质量管理>>

内容概要

本书作者在多年从事质量管理教学的基础上，总结了质量管理思想的内涵，通过对质量管理理论方法在民航运输质量管理中的应用研究，根据民航运输企业自身的特点，构建了民航运输质量管理的体系框架，力求为民航运输企业开展质量管理工作提供系统地学习和实施指导。

本书也是对2002年出版的《航空运输全面质量管理》一书的全面修订和改进，虽然是修订，但其中大部分内容已经完全不同，本书在重新改写过程中，不仅吸取了现代质量管理理论的最新成果和思想，更是从民航运输质量管理实际出发，围绕着民航运输业的关键质量需求特性，对民航运输质量策划、民航运输质量管理和监控体系的建立、民航运输服务质量控制、民航运输质量的持续改进以及民航运输质量管理创新等问题进行了更加深入的理论结合实际得系统分析探讨。

本书可以作为民航大中专院校质量管理课程和民航运输企业质量管理培训的教材，也可为广大民航管理理论和实践工作者的研究和学习提供参考。

<<民航运输质量管理>>

书籍目录

目录

第一章 质量观念的转变

管理问题：中国航空运输企业开展质量管理过程中面临的困惑

第一节 质量观念的转变

第二节 质量管理的中心思想和观点

第二章 民航运输质量策划

管理问题：中国航空货运业应如何通过质量策划来提升其产品和服务质量

第一节 质量策划的工作内容

第二节 民航旅客运输质量策划

第三节 民航货物运输质量策划

第三章 民航运输质量管理体系

管理问题：管理者在建立质量管理体系时认识上存在的偏差

第一节 基于ISO9000的质量管理体系

第二节 民航运输质量管理的组织体系

第三节 民航运输质量监控体系

第四章 民航运输质量控制

管理问题：企业如何对产品和服务质量进行有效的控制

第一节 质量控制简介

第二节 民航运输服务质量的测量与评价

第三节 民航运输质量分析与控制方法

第五章 民航运输质量的持续改进

管理问题：中国的航空运输企业如何面对来自世界航空运输业的挑战

第一节 突破性的质量改进

第二节 民航运输质量改进的管理方法

第六章 民航运输质量管理创新

管理问题：航空运输产品和服务的创新思维正在发生什么样的变化

第一节 质量成本与质量经济性

第二节 民航运输服务质量管理创新

第三节 民航运输产品与服务创新案例

参考文献

<<民航运输质量管理>>

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>