第一图书网, tushu007.com

<<项目质量管理>>

图书基本信息

书名：<<项目质量管理>>

13位ISBN编号：9787121148125

10位ISBN编号：7121148129

出版时间：2011-11

出版时间：电子工业出版社

作者：那娜　主编

页数：292

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

内容概要

《项目质量管理》对项目质量管理的主要概念、项目质量策划和应用进行了全面论述，介绍了质量和项目质量管理的主要概念、项目质量策划、项目质量保证、项目质量控制、项目质量成本、项目质量持续改进这些项目质量管理的经典内容。
鉴于目前服务业在经济发展中发挥着越来越大的作用，特别增加了一章服务业的项目质量管理，以期对提高我国服务业的管理水平做出贡献。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
第1章　项目质量管理导论
1.1　项目与项目质量
1.1.1　项目
1.1.2　项目质量
1.2　项目质量管理概论
1.2.1　质量管理及其发展史概略
1.2.2　项目质量管理概述
1.2.3　项目质量管理概念模型
1.3　项目质量管理原则
1.3.1　以顾客为关注焦点
1.3.2　领导作用
1.3.3　全员参与
1.3.4　过程方法
1.3.5　管理的系统方法
1.3.6　持续改进
1.3.7　以事实为决策基础
1.3.8　与供应商保持互利的关系
1.4　项目质量管理的基本原理
1.4.1　系统原理
1.4.2　PDCA循环原理
1.4.3　全面质量管理原理
1.4.4　质量控制原理
1.4.5　质量保证原理
1.4.6　合格控制原理
1.4.7　监督原理
第2章　项目质量策划
2.1　项目质量策划概述
2.1.1　项目质量策划的含义
2.1.2　项目质量策划的作用
2.1.3　项目质量策划的内容与程序
2.2　项目质量策划的方法与工具
2.2.1　质量功能展开技术（QFD）
2.2.2　成本收益分析法
2.2.3　质量标杆法（Benchmarking）
2.2.4　流程图法
2.2.5　实验设计法
2.2.6　质量成本分析法
2.3　项目质量策划的结果--项目质量计划
2.3.1　项目质量计划的定义
2.3.2　编制项目质量计划的基本要求
2.3.3　项目质量计划编制的流程
2.3.4　项目质量计划编制的依据
2.3.5　项目质量计划的输出
2.3.6　实施、检查与调整

第一图书网, tushu007.com

第3章　项目质量保证
3.1　项目质量保证概述
3.1.1　质量保证的概念
3.1.2　项目质量保证的内涵
3.1.3　项目质量保证的逻辑框架
3.1.4　项目质量保证的实施价值
3.2　项目质量保证活动的内容
3.2.1　项目质量保证的分类
3.2.2　项目质量保证活动的主要依据
3.2.3　项目质量保证的基本内容
3.2.4　项目全生命周期的质量保证活动
3.3　项目质量保证的工具和方法
3.3.1　过程方法
3.3.2　项目质量管理体系的建立
3.3.3　项目质量管理体系的审核
3.3.4　项目质量管理体系的认证
第4章　项目质量控制
4.1　概述
4.1.1　项目质量控制的概念
4.1.2　项目质量管理控制过程
4.1.3　项目质量控制的基本原理
4.1.4　项目质量控制的程序
4.1.5　项目质量控制的阶段控制
4.1.6　项目质量管理目标控制的重点和主要内容
4.2　数据的波动性
4.2.1　产生数据变异的原因分析
4.2.2　控制产生变异的方法
4.3　质量数据分析
4.3.1　质量数据及其特点
4.3.2　质量数据的采集方法
4.3.3　质量数据变异的数字特征及其度量
4.4　过程能力分析
4.4.1　过程能力
4.4.2　过程能力指数及其计算
4.4.3　过程能力的分析及实例
4.4.4　过程能力的调查
4.4.5　项目质量控制的常用工具
第5章　项目质量经济
5.1　质量、成本与利润
5.2　项目成本与项目质量成本
5.2.1　项目成本
5.2.2　项目质量成本
5.3　项目质量经济分析
5.3.1　质量经济性原理
5.3.2　质量经济分析
5.4　项目质量成本管理
5.4.1　质量与成本的关系

5.4.2　开展项目质量成本管理的必要性
5.4.3　质量成本管理的特点和功能
5.4.4　质量成本管理工作要点
5.4.5　质量成本数据的收集
5.4.6　质量成本核算
第6章　项目质量持续改进
6.1　项目质量持续改进的概念
6.1.1　项目质量持续改进的主要对象
6.1.2　项目质量持续改进的主体
6.1.3　项目质量持续改进的原则
6.1.4　项目质量持续改进的特征
6.2　项目质量持续改进与传统项目质量管理
6.3　项目质量持续改进与质量管理过程模式
6.4　项目质量持续改进需要的环境条件
6.4.1　对组织管理者的要求
6.4.2　创造持续改进的质量文化
6.4.3　营造持续改进的内部环境
6.4.4　有明确的质量改进目标并不断追求新的更高的目标
6.5　项目质量持续改进的压力与观念的转变
6.6　项目质量持续改进的主要过程概略
6.6.1　识别改进机会
6.6.2　改进策划
6.6.3　改进的实施与监控
6.7　项目质量持续改进的概念模式
第7章　项目质量管理的基础工作
7.1　质量教育工作
7.1.1　质量教育的意义
7.1.2　质量教育的具体要求
7.1.3　质量教育基本内容
7.1.4　加强质量教育的主要措施
7.2　标准化工作
7.2.1　标准与标准化
7.2.2　标准中的质量要求
7.2.3　标准化与质量管理的关系
7.3　计量工作
7.3.1　计量工作的意义
7.3.2　计量工作的任务
7.3.3　计量工作主要环节
7.4　质量信息工作
7.4.1　质量信息含义、来源和作用
7.4.2　质量信息反馈的基本要求
7.4.3　质量信息的管理
7.5　质量责任制
7.5.1　建立质量责任制的意义
7.5.2　如何建立质量责任制
7.6　质量文化
7.6.1　质量文化的含义

7.6.2　质量文化的特征
7.6.3　质量文化建设
第8章　服务质量与顾客关系管理
8.1　顾客服务与现代服务型企业
8.1.1　顾客服务的兴起
8.1.2　现代服务型企业
8.1.3　服务质量的特点
8.2　关注顾客的重要性
8.2.1　关注顾客的重要性
8.2.2　顾客满意与顾客忠诚
8.2.3　构建以顾客价值为核心的服务观
8.3　顾客满意度指数测评
8.3.1　满意度测评的分类及原则
8.3.2　顾客满意度测评的步骤
8.3.3　顾客满意度指数的理论模型
8.4　顾客关系管理
8.4.1　顾客关系管理对企业的影响
8.3.2　顾客关系管理策略
8.3.3　顾客关系管理系统（CRMS）架构
8.3.4　CRM中的呼叫中心
参考文献

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