

<<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：9787564013998

10位ISBN编号：7564013990

出版时间：2008-5

出版时间：北京理工大学出版社

作者：朱刚，王海林 主编

页数：257

字数：391000

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>>

内容概要

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行业管理概述、企业筹建与开业、人力资源与培训管理、全面质量管理、汽车服务企业财务与成本管理、汽车服务企业设备管理、服务企业的信息管理、汽车售后服务管理、服务企业的督察与处罚、汽车服务企业文化等。这些内容既适合一般汽车维修企业，又适合4S店、特约服务站。

<<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 服务企业现代化管理

1.2 服务企业的管理素质

思考题

第2章 企业的筹建与开业

2.1 企业的筹建

2.2 开业标准

思考题

第3章 人力资源与培训管理

3.1 人力资源管理

3.2 员工培训管理

3.3 绩效评估

3.4 报酬与激励

思考题

第4章 全面质量管理

4.1 质量管理概述

4.2 质量的分析方法

4.3 维修质量的评价

思考题

第5章 汽车服务企业财务成本管理

5.1 汽车服务企业财务管理

5.2 汽车服务企业成本费用管理

思考题

第6章 汽车服务企业设备管理

6.1 设备管理概述

6.2 设备的选择与评价

6.3 设备的使用、维护与修理

6.4 汽车服务企业的设备更新与改造

思考题

第7章 服务企业的信息管理

7.1 信息管理系统

7.2 互联网络

7.3 电子商务

7.4 企业资源计划

思考题

第8章 汽车售后服务管理

8.1 汽车售后服务概述

8.2 信贷服务与购车

8.3 汽车保险与理赔

8.4 旧车交易服务

8.5 汽车配件供应

8.6 汽车维修与检测

8.7 汽车美容与装饰

思考题

第9章 汽车维修服务企业的督查与处罚

<<汽车服务企业管理>>

9.1 汽车维修行业与督查管理

9.2 汽车维修服务行业监督管理

9.3 汽车维修合同管理

9.4 汽车维修的违章与处罚

思考题

第10章 企业文化

10.1 企业文化概述

10.2 企业文化建设

10.3 企业形象

思考题

参考文献

章节摘录

第1章 汽车服务企业<管理>概述 本章重点 随着我国汽车产业的发展,汽车服务行业的管理水平也越来越受到人们的重视,本章概括说明了汽车服务企业<管理>的任务与职能,并阐述了对<管理>者的素质要求,介绍了<管理>与人力资源、市场信息、资金技术等术语的概念,让读者对挡车服务企业<管理>有初步的了解。

1.1 服务企业现代化<管理> 1.1.1 企业<管理>的任务与职能 1. 服务企业<管理>的任务 企业是指从事生产、流通、服务等经济活动,以产品或劳务满足社会需要,以市场为导向、以盈利为目的,自主经营,自负盈亏,独立核算,依法独立享有民事权利并承担民事责任的经济组织,是现代社会经济的基本单位。

按照产业标准,企业可分为工业企业、农业企业、交通运输企业、建筑企业、邮电企业、商业企业、金融企业、旅游企业以及服务企业等。

汽车服务企业就是为潜在和现实汽车使用者或消费者提供服务的企业,是指主要从事汽车经销的企业和为汽车使用者或消费者提供备件、维修服务、保养服务以及其他服务的企业,它属于服务企业

。根据<管理>的一般定义,企业<管理>是指人们为了实现企业的目标而有效地利用人力、物力、财力等资源的过程。

显然,企业<管理>的目的就是为了实现企业的目标。

企业的具体目标是多方面的。

不同类型的企业在不同的时期、不同的环境条件下都会有各种不同的具体目标,如生产任务目标、产品质量目标、社会服务目标、经营利润目标、企业发展目标等。

但是,企业最根本的目标只有两个,一是企业自身的经济效益目标,二是社会效益目标。

企业是一个经济组织,其首要目标是实现利润最大化,即实现经济效益目标;企业又是一个社会组织,它要承担一定的社会责任,包括以产品或服务满足社会需求、为社会提供就业机会等,即实现社会效益目标。

企业的其他各种具体目标,实际上都是这两个目分解而成的子目标。

<<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>