

Sách:

**Áp dụng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế
trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ**

Tác giả: TS. Hà Văn Hội

Nhà xuất bản: Nhà xuất bản Bưu điện

Nơi xuất bản: Hà Nội

Năm xuất bản: 2005

Khổ sách: 14,5 x 20,5cm

Số trang: 288 trang

Chất lượng dịch vụ là một trong các yếu tố quan trọng, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Một trong những công cụ đáng tin cậy, góp phần rất lớn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ là Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế (ISO). Nhằm đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, tìm hiểu và tiến tới áp dụng một hệ thống quản trị chất lượng thực sự có hiệu quả trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ, cuốn sách “Áp dụng hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ” gồm 9 chương giới thiệu những vấn đề thiết thực về chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh, giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế (ISO), lợi ích, phạm vi, điều kiện và quy trình áp dụng ISO.

Cuốn sách là tài liệu tham khảo cần thiết cho lãnh đạo, cán bộ quản lý của các doanh nghiệp dịch vụ và cũng là tài liệu tham khảo hữu ích đối với giảng viên, sinh viên ngành Quản trị kinh doanh và bạn đọc quan tâm đến vấn đề này.