

<<质量管理与质量控制>>

图书基本信息

书名：<<质量管理与质量控制>>

13位ISBN编号：9787300120270

10位ISBN编号：730012027X

出版时间：2010-5

出版时间：中国人民大学

作者：(美)詹姆斯·R·埃文斯//威廉·M·林赛|译者:焦叔斌

页数：486

译者：焦叔斌

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>

<<质量管理与质量控制>>

前言

这是一本系统地介绍质量管理和质量控制的方法论的著作。

近年来，质量在我国的各行各业受到前所未有的重视。

越来越多的人认识到，质量是企业竞争力和国家竞争力的核心，是组织在全球化的竞争性市场上取得成功的最重要的因素之一，也是人民安居乐业和享受美好生活的重要保障。

搞好质量管理正在日益成为各类组织实现持续发展、构筑千秋基业的必由之路。

本书既可以作为高校相关专业各层次学生的质量管理和质量控制课程的教材，也可以作为各类组织中从事质量管理或对质量感兴趣的各方面人士的参考读物。

本书的内容由三部分构成。

第一部分是第1~3章，全面介绍了质量管理的背景知识和基本理念；第二部分是第4~9章，阐述了组织的质量管理体系所涉及的若干主要方面；第三部分是第10~14章，重点讨论了质量管理和质量控制领域中的方法和技术。

本书内容丰富而又新颖，既全面涵盖了质量管理领域中的传统知识财富，也包括了诸如卓越绩效、六西格玛管理等近年来在理论和实践方面的新进展。

作为一本高校教材，本书的全部内容适合用于一门4~6学分的课程，而第一、二部分和第一、三部分的组合则可以分别用于2~3学分的质量管理和质量控制课程。

对于在实践中从事质量管理和质量控制工作的人士，译者强烈建议通读全书，因为所有这些内容对于搞好质量管理工作而言都是十分重要的。

当然，开卷有益，读者也可以根据自己的时间和兴趣有选择地阅读。

本书的付梓是全体译者辛勤工作的结晶。

翻译工作的分工大致如下：第1~9章及附录由焦叔斌、徐京悦、侯纪伟、马琳、乔枚、徐爽、陈永素、来源、陈香顺、王磊、徐第长、韩燕、冷冰、王冰、张芹共同翻译。

姚璐翻译第10章，熊军翻译第11章，李晓光翻译第12章，唐奇翻译第13章，陈运涛翻译第14章。

全书由焦叔斌校阅统撰，书中疏漏、错误之处敬请广大读者不吝指正。

最后，衷心感谢中国人民大学出版社的编辑为本书的出版所做的辛勤工作！

<<质量管理与质量控制>>

内容概要

这是一本系统地介绍质量管理和质量控制的方法论的优秀著作，堪称国外同类著作中的经典。两位作者曾因写作本书第6版而被美国质量协会授予克劳斯比奖章。

全书包括二部分：第一部分(第1-3章)全面介绍了质量管理的背景知识和基本理念；第二部分(第4-9章)阐述了组织的质量管理体系所涉及的若干主要方面，如顾客满意与顾客关系管理、领导与战略计划、人力资源管理、过程管理、绩效测量与信息管理、全面质量组织的创建等；第二部分(第10-14章)重点讨论了质量管理和质量控制领域中的方法和技术，如六西格玛管理、统计质量控制等。

两位作者担任美国鲍德里奇国家质量奖评委多年，对评奖准则(即卓越绩效准则)有深刻的理解。全书贯穿了卓越绩效准则的框架和要点，并强调管理导向，对企业的管理实践具有十分重要的指导意义。

本书既可作为我国高校质量管理和质量控制课程的教材，也可供广大从事质量管理工作的人员阅读参考。

<<质量管理与质量控制>>

作者简介

詹姆斯·R·埃文斯(James R.Evans) 美国辛辛那提大学教授、卓越绩效中心主任。
曾担任美国决策科学学会主席(1997-1998)，在美国鲍德里奇国家质量奖评审委员会任职11年。
目前担任Quality Management Journal(美国质量协会出版)编委。
2004年5月在美国质量协会年会上，埃文斯教授与其合作者林赛教授共同写作本书第6版被授予克劳斯比奖章(该奖章颁发给其著作对质量管理原理、方法和技术的哲学理念勺应川的扩展有突出贡献的人)。

<<质量管理与质量控制>>

书籍目录

第1章 质量概述 质量的历史和重要性 定义质量 质量作为一种管理框架 质量与竞争优势 质量的三个层面 质量与个人价值观 第2章 组织中的全面质量 质量与系统思考 制造领域中的质量管理 服务领域中的质量管理 医疗领域中的质量管理 教育领域中的质量管理 小企业和非营利机构的质量管理 公共部门的质量管理 第3章 理念与框架 戴明的理念 朱兰的理念 克劳斯比的理念 各种质量理念的比较 其他的质量理念 质量管理奖与框架 马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖 国际上的各种质量奖计划 六西格玛 鲍德里奇准则、ISO 9000与六西格玛 第4章 以顾客为中心 顾客满意与忠诚的重要性 创造满意的顾客 识别顾客 理解顾客的需要 收集和分析顾客的信息 将顾客的信息与设计、生产和服务提供联系起来 顾客关系管理 测量顾客的满意度 鲍德里奇准则、ISO 9000和六西格玛中的顾客焦点 第5章 领导与战略计划 质量管理中的领导 领导的理论与实践 建立领导体制 战略计划 将人力资源计划与企业战略联系起来 七种管理与计划的工具 领导、战略与组织结构 鲍德里奇准则、ISO 9000和六西格玛中的领导和战略计划 第6章 人力资源管理 人力资源管理的范围 团队与质量改进 设计高绩效工作系统 鲍德里奇准则、ISO 9000和六西格玛中的人力资源管理 第7章 过程管理 过程管理的范围 产品设计过程 过程设计 作为价值创造过程的项目 过程控制 过程改进 鲍德里奇准则、ISO 9000和六西格玛中的过程管理 第8章 绩效测量与信息管理 信息的战略价值 绩效测量的范围 设计有效的绩效测量系统 绩效数据的分析和使用 质量成本 测量质量回报 管理信息和知识资本 鲍德里奇准则、ISO 9000和六西格玛中的测量和信息管理 第9章 建立并保持全面质量的组织 对全面质量的承诺 组织文化与全面质量 变革管理 持之以恒 自我评估过程 实施ISO 9000、鲍德里奇准则和六西格玛 展望未来 第10章 六西格玛的原理 六西格玛的统计基础 六西格玛项目的选择 六西格玛的问题解决 服务业和小型机构中的六西格玛 六西格玛与精益生产 精益六西格玛与服务 第11章 统计思考和应用 统计思考 统计基础 统计方法 第12章 六西格玛设计 概念开发中的工具 设计开发中的工具 设计优化中的工具 设计验证中的工具 第13章 过程改进工具 过程改进的方法论 FADE 过程改进的基本工具 过程改进的其他工具 员工参与过程改进 第14章 统计过程控制 质量控制测量指标 能力与受控 SPC 方法 计量值数据控制图 几种特殊的计量值控制图 计数值控制图 关于控制图构建的归纳 设计控制图 SPC、ISO 9000和六西格玛 预控制 附录A 标准正态分布的面积 附录B 控制图的参数 附录C 随机数表 附录D 二项概率分布

<<质量管理与质量控制>>

章节摘录

插图：尽管现代汽车公司当时在韩国的汽车市场占据着统治地位，但它的质量在海外却一度名声不佳：车门关不严，车身松松垮垮，发动机加速缓慢。

现代公司一直在亏损。

郑梦九于1999年出任公司CEO后，他视察了现代公司设在蔚山的工厂。

工人们很少有机会能见到CEO。

在他们吃惊的注视下，郑梦九大步走进车间并要求打开一辆索纳塔轿车的引擎盖看一下。

他对于所看到的这一幕很不满意：松散的电线、乱成一团的软管、涂成四种颜色的螺栓——你绝不可能在一辆日本车上看到这种景象。

当场，他就指示厂长要将所有的螺栓、螺母全部涂成黑色，并且命令工人除非引擎盖下的所有东西都已井然有序，否则绝不放行一辆汽车。

他怒气冲冲地说道：“你们必须把最基本的事情做好。

我们要活下去的唯一出路就是把我们的质量提升到丰田的水平。

”第二年，公司在美国的销售量提高了42%。

除了归功于对研发的大力投资，还有一个关键的因素在于，公司设立了一个质量控制总监。

他在研究美国和日本汽车厂商的质量手册的基础上制定了自己公司的质量手册，对于生产中的每一个环节都明确规定了责任人以及要完成的结果，还规定了由谁来检查和确认绩效水平。

我们在第1章指出过，现代质量管理在美国发端于制造领域，在许多国家，比如韩国，质量管理还处在早期阶段，主要的焦点还是集中在制造业。

到了20世纪90年代，越来越多的制造业厂商开始关注服务的质量。

它们发现，服务质量对于留住顾客来说，与人们所购买的有形产品的质量同样至关重要，它们开始重视诸如订单录入、交货和投诉处理这样一些支持性过程。

纯粹的服务型公司也开始思考“零缺陷”并开发了提高顾客忠诚的新方法。

例如，底特律的一家医院承诺，要在20分钟内为急诊病人提供服务。

如果未能履行承诺，那么治疗将免费。

“包您满意”之类的口号和服务质量保证在今天这种激烈竞争的环境中已经不令人陌生。

尽管如此，许多服务行业依然因为质量而左支右绌。

例如，在航空业，顾客投诉的人数从1998年的每10万人1.08人上升到1999年的2.48人。

2000年第一季度，前十大航空公司的投诉人数与上年同期相比骤升了89%，这些都是在2001年9月11日之后航空业削减成本之前发生的。

并非航空公司对问题视而不见。

例如，达美航空公司（Delta）花费数百万美元来提高服务质量：力争在48小时内回复旅客的电子邮件投诉，两日内回复普通邮件的投诉，而行业水准是两个月；运用技术手段来识别航班由于天气原因而取消时需要特别照顾的旅客——无陪同儿童、坐轮椅的残疾旅客、中转旅客等。

<<质量管理与质量控制>>

编辑推荐

《质量管理与质量控制(第7版)》是工商管理经典译丛之一。

<<质量管理与质量控制>>

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>