

<<质量无泪>>

图书基本信息

<<质量无泪>>

内容概要

20世纪80年代，我们曾经喊出一个口号：“质量就是生命。”

许多年过去了，我们对质量的认识确实有很大提高。

我们希望有高质量的商品，我们渴望有高品质的生活，尤其是那些CEO、生产主管们，改进生产和管理质量更是他们孜孜以求的目标。

然而事情总是这样，当我们处处高喊“质量！

质量！

！

”的时候，也恰恰是感到质量匮乏，质量不尽如人意的時候；只有当我们全然忘记了“质量问题”，我们才能进入一个“质量时代”，因为那时候我们已经将质量意识真正“内化”到了生命当中，所以今天我们看到，当那些CEO和主管们苦心孤诣试图进行质量改进工作的时候，总会碰到这样那样的困扰，其结果是，为了达到预期的目标，心须付出不亚于目标的人力，物 and 精力。

于是，实现一种真正的高效率、高质量便成为可望而不可即的“海市蜃楼”。

本书要探讨和论证的正是使“无困扰的质量管理艺术”得以达成的方法。

作者菲利普·克劳士比有着诸如“美国最著名的质量管理家”、“全球质量运动的推动者”之类的显赫头衔，但我们更看重一家美国杂志给他们的评价——“改变了美国人做事的方式”。

作者从28年的质量管理和教育生涯中所遇的无数案例入手，以清晰、实用、极富逻辑性的方式精确地揭示出“质量改进”这一概念的基本内涵，包括：什么是质量？

什么是质量系统？

什么是绩效标准？

如何衡量质量标准？

对管理者而言达支质量改进的基本要素：决心、教育手段和实施步骤。

作者的这套方法曾经帮助过包括ITT、摩托罗拉、惠普和施乐在内的在内的数百家大大小小的公司实现质量改进和免除困扰，而以他名字命名的“克劳士比学院”也和员工活跃在世界五大洲。

<<质量无泪>>

作者简介

菲利普·克劳士比 (Philip B.Crosby) 拥有39年亲历亲为的质量管理专业人士和企业招待官的经验。在马丁·玛瑞埃塔公司工作期间,他创造了“零缺陷”的概念。在ITT (国际电话电报公司) 做副总裁的14年里,他负责全球87个分部的质量工作。1979年,他创建了“克劳士比学院”(PCA),并领导该机构发展成为全球最大的质量管理与文化变革管理的教育和咨询的上市公司。每年有超过2万名执行官和经理人接受过该学院的教育与培训。

1979年他出版了开山之作《质量免费——确定质量的艺术》,并由此把源于美国,进而波及全球的质量革命运动推向新的阶段。他的“第一次就把事情做对”的商业哲学改变了美国人做人做事的方式,他也因此享有了“质量宗师”、“管理大师”以及美国“商界传奇”的美誉。

2000年,他获得了YMCA国际管理理事会颁发的著名的“麦克菲勒奖”(该奖的获得者还包括其他一些领先的商业思想家,比如爱德华·戴明、彼得·德鲁克和汤姆·彼得斯);2001年2月,他又当选为ASQ终身荣誉会员——美国质量界公认的最高荣誉。

除本书之外,他陆续出了14本畅销书,包括《质量免费》、《质量再免费》、《领导法则》、《质量反思录》、《完整性——21世纪的质量》、《经营事物》、《永续成功的组织》、《来谈质量》、《领导——成为执行官的艺术》、《我与质量》等。

<<质量无泪>>

书籍目录

代序序言初版序言第1章 解剖被问题困扰的组织第2章 质量疫苗第3章 激励反了第4章 质量颂歌第5章
第6章 基本原则一：质量的定义即符合要求第7章 基本原则二：质量系统的核心在于预防第8章 基本原则
三：工作标准是“零缺陷”第9章 基本原则四：质量是用不符合要求的代价衡量的第10章 教育第11章 执
行第12章 团队行动第13章 团队执行第14章 斯贝尔曼获救记第15章 浅蓝公司解困记第16章 一些成功的
事第17章 混合型防疫血清第18章 为什么很少有人能独立完成质量改进工作？
“克劳士比文库”介绍

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>