

<<卓越绩效评价准则解读>>

图书基本信息

书名：<<卓越绩效评价准则解读>>

13位ISBN编号：9787502627706

10位ISBN编号：7502627707

出版时间：2008-1

出版时间：中国计量

作者：温德成

页数：261

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>

## <<卓越绩效评价准则解读>>

### 内容概要

美国国家质量计划——卓越绩效评价准则反映了当今世界最先进的管理理念和管理实践，美国政府每年都投入巨资组织专家对卓越绩效评价准则进行修订更新，这使美国卓越绩效评价准则成为了国际质量奖的标杆性准则。

我国参考美国2004年卓越绩效评价准则制定发布了国家标准GB/T 19580—2004，并以此为依据开展全国质量奖的评定，在很大程度上推动了我国企业向世界级管理水平迈进。

2007年初，美国发布了2007年版卓越绩效评价准则，准则内容与2006年版比有较大的变动。为帮助企业及时了解 and 准确理解该准则，本书结合当今先进的管理理论、优秀企业管理实践以及作者长期的质量研究成果对准则条款进行详细解读，这是我国第一本对美国卓越绩效评价准则的透视之作。

本书适合企业高层领导、质量管理工作者、质量管理咨询人员和高等院校管理方向研究生阅读。

## &lt;&lt;卓越绩效评价准则解读&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 卓越绩效评价准则概述 第一节 美国卓越绩效评价准则的产生 一、卓越绩效评价准则产生的背景 二、美国质量奖实施的情况与效果 三、竞争全球化为企业追求卓越绩效提供强动力 第二节 卓越绩效评价准则的最新变化 一、2007年卓越绩效评价准则的变化概述 二、2007年卓越绩效评价准则的变化重点 第三节 2007年卓越绩效评价准则的核心价值观 一、前瞻性领导 二、顾客驱动的卓越 三、组织和个人的学习 四、尊重员工和合作伙伴 五、敏捷性 六、关注未来 七、推动创新的管理 八、基于事实的管理 九、社会责任 十、关注结果与价值创造 十一、系统的视野 第四节 卓越绩效评价准则的基本框架与特征 一、卓越绩效评价准则的基本框架 二、准则的主要特征 三、卓越绩效评价准则的条款列表 第五节 卓越绩效评价准则的关键术语 一、组织简介 二、领导条款类 三、战略规划条款类 四、以顾客与市场为关注焦点 五、测量、分析与知识管理 六、以劳工为关注焦点 七、过程管理条款类 八、结果条款类 九、评价条款类 第二章 组织简介 第一节 组织的概况 一、准则要求 二、准则解读 第二节 组织的挑战 一、准则要求 二、准则解读 第三章 领导 第一节 高层领导 一、准则要求 二、准则解读 第二节 治理与社会责任 一、准则要求 二、准则解读 第三节 高层领导不符合法律与道德行为的警示 一、三菱汽车的质量问题 二、三菱汽车质量问题的根本原因 三、三菱质量问题造成的严重后果 四、三菱质量教训给我国企业的警示 五、小结 附录3—1 2005年部分跨国公司在中国捐赠金额与主要方向 第四章 战略规划 第一节 战略制定 一、准则要求 二、战略理论概述 三、准则解读 第二节 战略展开 一、准则要求 二、准则解读 第五章 以顾客和市场为关注焦点 第一节 对顾客与市场的了解 一、准则要求 二、准则解读 ..... 第六章 测量、分析和知识管理 第七章 以劳工为关注焦点 第八章 过程管理 第九章 结果 第十章 评分 第十一章 先进的管理方法与工具 参考文献

## &lt;&lt;卓越绩效评价准则解读&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 卓越绩效评价准则概述 第一节 美国卓越绩效评价准则的产生 1987年,美国通过立法设立国家质量奖,1988年美国开始在制造业领域开展国家质量奖的评定,至今已有20年了。美国质量奖的评定依据便是由美国国家标准与技术研究院(NIST)颁布的卓越绩效评价准则,美国卓越绩效评价准则的产生并不是偶然的,而是由当时美国经济的处境和世界质量管理的发展阶段所决定的。

一、卓越绩效评价准则产生的背景 20世纪80年代初期,美国在产品和过程质量方面的领导地位经受了日本的强有力挑战,从60年代以来美国生产力的增长长期落后于竞争对手,不良质量成本高达销售收入的20%,加之日本强劲的海外经济扩张,美国的许多企业被日本企业并购,甚至作为美国制造业的龙头企业通用电气也成了日本同行进行贴牌生产的选择对象。在这种情形之下,美国社会和企业界开始警醒,忧患意识大增,许多专家学者开始研究日本经济飞速增长的原因。

研究结果表明日本经济的腾飞主要归根于日本的全面质量管理,而日本的全面质量管理又来源于美国,因此引发了一场遍布美国的“质量革命”,开始向日本学习,重新导入全面质量管理。

日本质量管理的成功有两大因素,一是政府推动,日本在二战后确立了质量立国的基本国策,并在1951年设立了戴明奖,鼓励企业加强管理提高产品质量;二是日本的企业界有迫切提高产品质量的内在动力和外部压力。

由于二战期间,日本政府将大量优秀企业征作军用,民用品的生产只能由一些二三流的企业生产,因而产品质量低劣,导致国际社会将东洋货视同于劣质品。

二战结束以后,日本国内市场需求低迷,加之日本自然资源较为贫乏,发展经济的惟一出路就是进行加工出口,这就要求日本企业提高产品质量改变东洋货的劣质形象。

另外,二战以后美国作为日本的占领国,不可避免地要和日本建立密切的联系,在经济上体现为许多日本企业为美国企业打工,即为美国企业提供零部件或进行贴牌生产。

由于二战期间美国企业因普遍应用统计质量控制使产品质量达到国际一流水平,日本企业提供的零部件或产品往往难以达到美国人的要求。

因此,日本人面临来自于美国合作伙伴要求尽快提高产品质量的巨大压力。

正是在这种背景下,日本创造性地学习和吸收美国的质量管理理论,结合日本的企业文化特点,开发了多种质量控制方法,提出了具有日本特色的全面质量控制理论,使日本的产品质量发生了翻天覆地的变化,日本用了不到30年的时间就成为世界第二大经济强国。

<<卓越绩效评价准则解读>>

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>