

图书基本信息

书名：<<质量管理体系认证企业如何追求卓越>>

13位ISBN编号：9787502627744

10位ISBN编号：750262774X

出版时间：2008-1

出版时间：中国计量出版社

作者：董长德，崔志惠 主编

页数：404

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>

内容概要

本书以GB/T 19001-2000《质量管理体系 要求》、GB/T 19004-2000《质量管理体系 业绩改进指南》、GB/T 19580-2004《卓越绩效评价准则》及GB/T 19016-2000《质量管理 项目管理质量指南》4个标准为依据，以管理职能模块为主线进行串接，详细介绍了管理标准及评价准则和现代企业项目管理技术及方法。

全书共八章，分别为领导与领导作用，战略与战略规划，顾客与市场，资源与资源管理，过程与过程管理，测量、分析与改进，经营结果，管理评审与自我评定。

本书适合已通过ISO 9001认证，拟追求管理水平走向卓越的企业管理人员使用，也可供质量认证咨询、审核人员参考。

书籍目录

绪言第一章 领导与领导作用 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充条款的理解 (三) 领导与领导作用“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 领导与领导作用的内涵 (二) 相关条款的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、领导与管理 二、高层领导的主要作用 (一) 企业的制度安排 (二) 企业的战略选择 (三) 企业的文化建设 三、领导与管理的职能 (一) 策划(经营策划) (二) 组织(组织管理机构) (三) 控制(领导与监督) (四) 激励 四、领导力与领导行为第二章 战略与战略规划 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充条款的理解 (三) 战略与战略规划“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 战略与战略规划的内涵 (二) 战略与战略规划的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、组织战略的概念 二、组织战略的作用 三、组织战略的内容 四、组织战略的分类 五、组织战略的管理第三章 顾客与市场 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充相关条款的理解 (三) 顾客与市场“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 顾客与市场的内涵 (二) 顾客与市场的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、顾客与市场 二、顾客与市场的作用 三、市场营销管理功能模块 (一) 市场营销管理的内涵 (二) 市场营销管理的过程 (三) 市场营销管理的实施第四章 资源与资源管理 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充条款的理解 (三) 资源与资源管理“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 资源与资源管理的内涵 (二) 资源与资源管理的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、资源 二、资源的管理 (一) 人力资源管理功能模块 (二) 资源采购管理功能模块第五章 过程与过程管理 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充条款的理解 (三) 过程与过程管理“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 过程与过程管理的内涵 (二) 过程与过程管理的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、过程 二、过程管理 三、过程管理的应用 (一) 质量管理功能模块 (二) 项目时间(进度)管理功能模块 (三) 项目成本(费用)管理功能模块 (四) 项目风险管理功能模块第六章 测量、分析与改进 第一节 管理标准及评价准则 一、《质量管理体系 要求》标准相关条款 (一) 相关条款的内容 (二) 相关条款的理解 二、《质量管理体系 业绩改进指南》标准的扩充及“增值审核” (一) 扩充条款的内涵 (二) 扩充条款的理解 (三) 测量、分析与改进“增值审核”实施的要点 三、《卓越绩效评价准则》标准相关条款 (一) 测量、分析与改进的内涵 (二) 测量、分析与改进的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、测量、分析与改进过程的作用 二、测量、分析与改进过程的内容 三、测量、分析与改进的实施过程第七章 经营结果 第一节 管理标准及评价准则——《卓越绩效评价准则》标准相关条款 一、经营结果的内涵 二、经营结果的理解 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、经营结果评价的作用 二、经营结果评价的内容 三、组织管理职能与经营结果之间的联系第八章 管理评审与自我评价 第一节 管理标准及评价准则 第二节 现代企业项目管理技术及方法 一、综述 (一) 常用术语定义 (二) 评审活动发展的历程 (三) 诊断性自我评价 二、常用的自我评价方法 (一) 把《质量管理体系 要求》标准的管理评审活动演变为自我评价的过程 (二) 《质量管理体系 业绩改进指南》标准推荐的自我评定方法 (三) 《卓越绩效评价准则》标准推荐的自我评定方法主要参考文献

章节摘录

第一章 领导与领导作用 第一节 管理标准及评价准则 (二) 相关条款的理解 《质量管理体系基础和术语》中将“领导作用”作为质量管理重要原则之一,贯穿于本标准的始终。

1.领导作用与领导职责的含义 “作用”是表明对事物产生的影响,而“领导作用”则是指高层领导在组织发展中的影响作用,如:组织的经营理念,组织价值观和企业文化的形成与发展等对全体员工的影响,其含义是具有方向性、战略性和前瞻性的。

“职责”是表明一种职务和责任,而“领导职责”则是指高层领导在组织经营管理过程中的行政职责和权限,其含义是具有工作性、具体性和当前性。

本标准共有51个管理条款,涉及最高管理者(也称高层领导者)有6条,其中均用最高管理者“应……、应确保”等语气表明了最高管理者在管理体系中应尽的职责和权限,而其他条款则以“组织应……”或“管理者……”的语气来要求,其中管理者是泛指组织各层次及相关部门的管理者,而不是只针对最高管理者。

本标准实际上是将“领导作用”和“领导职责”两者功能合而为一,便于理解和实施,但在《质量管理体系业绩改进指南》中有所区分,而在《卓越绩效评价准则》中则明确强调了“领导作用”。

2.最高管理者的作用和职责 本标准规定的最高管理者的作用和职责主要有以下几方面: 1) 树立了“以顾客为关注焦点”的价值观理念,并把这种理念作为企业文化精神融入到组织的经营管理活动,确定了组织的管理者要确保持续地为顾客提供满足其需求和期望的产品和服务的经营宗旨,并依此展开的质量管理活动的目的,就是通过最高管理者向顾客和社会表述组织应确保其产品和服务质量的公开承诺。

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>