

<<卓越绩效评价准则实务>>

图书基本信息

书名：<<卓越绩效评价准则实务>>

13位ISBN编号：9787506667470

10位ISBN编号：7506667479

出版时间：2012-6

出版时间：中国标准出版社

作者：中国质量协会，卓越国际质量科学研究院 编著

页数：416

字数：626000

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>

<<卓越绩效评价准则实务>>

内容概要

《卓越绩效评价准则》(GB / T

19580)2004年8月首次发布，2012年3月修订发布。

为了帮助各类组织更好地理解和应用《卓越绩效评价准则》国家标准，在总结十多年学习和推广卓越绩效模式实践的基础上，中国质量协会、卓越国际质量科学研究院组织国内有关专家编写和修订《卓越绩效评价准则实务(第2版)》一书。

中国质量协会编著的《卓越绩效评价准则实务(第2版)》全面解读了《卓越绩效评价准则》国家标准的内涵，提供了多家国内卓越企业的成功案例。

<<卓越绩效评价准则实务>>

书籍目录

第一章 绪论

- 第一节 卓越绩效模式产生的背景
- 第二节 世界各国质量奖活动介绍
- 第三节 卓越绩效模式在中国的引进和应用

第二章 卓越绩效准则的基本理念和构成

- 第一节 卓越绩效评价准则的基本理念
- 第二节 卓越绩效评价准则的结构及其相互关系

第三章 组织概述

- 第一节 组织概述的重要性
- 第二节 组织描述
- 第三节 组织面临的挑战

第四章 领导

- 第一节 高层领导的作用
- 第二节 组织治理
- 第三节 社会责任

第五章 战略

- 第一节 战略制定
- 第二节 战略部署

第六章 顾客与市场

- 第一节 顾客和市场的了解
- 第二节 顾客关系与顾客满意

第七章 资源

- 第一节 人力资源
- 第二节 财务资源
- 第三节 信息和知识资源
- 第四节 技术资源
- 第五节 基础设施
- 第六节 相关方关系

第八章 过程管理

- 第一节 过程的识别与设计
- 第二节 过程的实施与改进

第九章 测量、分析与改进

- 第一节 测量、分析和评价
- 第二节 改进与创新

第十章 结果

- 第一节 产品和服务结果
- 第二节 顾客与市场结果
- 第三节 财务结果
- 第四节 资源结果
- 第五节 过程有效性结果
- 第六节 领导方面的结果

第十一章 评价要素与评分指南

- 第一节 评价要素及评分说明
- 第二节 评分指南的解释

第十二章 如何成功地导入卓越绩效模式

<<卓越绩效评价准则实务>>

第一节 卓越绩效模式导入路径

第二节 组织自我评价与追求卓越

第三节 以卓越绩效模式为框架的管理体系整合

第十三章 如何编写质量奖申报材料

第一节 质量奖申报材料的内容

第二节 申报材料编写的项目管理

第三节 卓越绩效评价准则要求回答指南

第四节 申报报告编写的常见错误和图形制作规则

第十四章 全国质量奖

第一节 全国质量奖的设立与发展

第二节 全国质量奖的价值

第三节 全国质量奖的评审

第四节 全国质量奖确认与再次申报

第五节 全国追求卓越大会

附录一 戴明奖、波多里奇奖、EFQM卓越奖和

全国质量奖获奖信息

附录二 推行卓越绩效模式及创质量奖的经验与体会

参考文献

<<卓越绩效评价准则实务>>

章节摘录

版权页：插图：2)使命、愿景和价值观是在怎样的背景下确定的，其形成过程是否体现了高层领导，特别是最高领导者对组织的未来有远见卓识。

远见卓识是经过组织长期发展，科学分析和判断，考虑了社会经济发展、产业政策、竞争地位、相关方需求、产品和服务以及人力资源特点等诸多因素而逐渐形成的。

3)在确立使命、愿景和价值观方面，组织是否制定了科学的、具体的和实际的做法。

价值观是组织最大资产之一，应该成为组织的DNA。

所以为了更好地贯彻，在确立价值观时应尽量让广大的员工参与讨论，利用组织的各种渠道举行价值观专项的双向沟通。

假如只是临时组织一队人马或聘请顾问团队，集中到一个封闭的酒店完成此项任务，绝对不是一个令评审员满意的答案。

4)在沟通使命、愿景和价值观方面，组织做了哪些努力，这些活动是否是系统的，是否具有自己的特色。

使命、愿景和价值观应具有简单易记、实际、清晰易懂、重点突出等特点，这将有助于将意图准确传递给全体员工及供应商、合作伙伴和其他相关方。

要做到好的贯彻，需要有规范化和系统化的沟通过程，需要有适宜的沟通媒介和渠道，如演讲、宣传栏、培训课程、会议、报告、内外部出版物以及面对面等各种方式进行沟通。

此外，还要对使命、愿景和价值观进行评价、改进和创新、分享以不断优化，使之与时俱进。

重要的是，一定要测评了解沟通的效果如何，员工是否充分理解、认同和践行，是否取得了关键供应商、合作伙伴和其他相关方的认同和支持。

5)在沟通和展开价值观方面，高层领导和其他领导者是否以身作则，树立榜样，并注重以实际行动产生影响。

组织所有人都在观察领导者和管理者的行为，判断是否反映了组织宣称的价值观，确定组织正在执行的行为准则，下属和员工会惯性地效仿。

例如，海尔张瑞敏首席执行官在初期发展阶段用大锤砸不合格冰箱，传递了以质量求生存的理念；摩托罗拉高尔文开会时总是把质量放在第一件要讨论的事情，以展示对质量的高度重视；美国西南航空公司聘用和晋升员工的前提是，必须符合公司的价值观；方太厨具向供应商、渠道商寄发《反腐公函》，绝不与失信企业做生意，体现公司“人品、企品、产品，三品合一”的价值观。

此外，还要使用多种方法提醒人们记住组织的价值观，并且在他们自己的行为与价值观不一致时让他们能够认识到。

【申奖应答】过程类条款多以“如何”开头，例如，本条款有3个“如何”，整个标准共有上百个如何。

所以首先要了解什么是“如何”。

“如何”是指组织实现标准框架性要求的过程，包括适宜、有效和系统的方法，时间和空间上的展开，与时俱进的学习，协调一致、融合互补的整合（具体参见本书第十一章和第十三章）。

在此部分我们要回答3个问题“如何确立的”、“如何传递的”、“如何做出表率”。

这里不仅要说明使命、愿景和价值观的内容，还要阐述清楚确立的过程，传递的过程，以及领导者落实价值观的活动。

重要的是要阐明这些过程、活动是符合组织实际的，是科学的。

以下是两个实例。

<<卓越绩效评价准则实务>>

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>