

<<零缺陷智慧>>

图书基本信息

书名：<<零缺陷智慧>>

13位ISBN编号：9787510447228

10位ISBN编号：7510447224

出版时间：2014-1

出版时间：新世界出版社

作者：杨钢

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>

<<零缺陷智慧>>

内容概要

“中国零缺陷之父”杨钢博士分享30余年经营战略、企业管理的理论与实践经验，教你如何打造质量竞争力模式，成为“有用和可信赖的组织”！

作者历经8年悉心修订，新增企业应用典型案例，更新“师生问答”模块，提炼“ZD法则”，让你：在正确的工作流程中帮助客户、供应商、员工成功；改变“救火式”管理，通过系统“预防”去致富；消减PONC，把浪费转化为利润等！

创建卓越品质文化、提升“质量链”运营效率、改进供应商质量管理、提高员工业务完美度……更多“一次做对”工作法尽在本书中！

作者简介

杨钢(Freeman Young)

美国克劳士比中国学院创始院长、中国“零缺陷”管理首席专家、美国质量学院副院长、曾被评为“中国十大质量人物”，享有“中国零缺陷之父”的美誉。

主要著作有《质与量的战争》《第一次把事情做对》；主编并翻译出版了《克劳士比经典译丛》和《质量管理经典译丛》等大型系列丛书。

为领军行业中的卓越企业进行现场授课，其中包括央企、跨国民企以及政府和军方机构。

<<零缺陷智慧>>

书籍目录

推荐序一：零缺陷之道 / 1
 推荐序二：ZD 选择——如何帮助中国企业成为可信赖的组织 / 3
 初版序：我们何时可以自豪地说出这四个字——“中国品质” / 4
 再版序：“中国品质”：眯眼看未来 / 9
 解惑篇 为何是ZD？

第1章 ZD 缘起
 撬起质量世界的支点..... 3
 又一位“偶像”..... 5
 “零缺陷”诞生了..... 6
 第2章 与大师对话
 零缺陷：神话与现实..... 8
 “质量”谜题..... 15
 第3章 ZD 质量风暴
 一场质量“战争”..... 19
 半个世纪的质量风雨路..... 20
 一条主线：面向未来的质量之路..... 22
 传道篇 何为ZD？

第4章 直面管理挑战：中国企业，你究竟是谁？

自我拷问：我们在企业中扮演着什么角色？
 29
 “需要”的解决之道：“完整性”原则..... 30
 系统整合，让利益的秋千荡起来..... 33
 变革管理，轻松获得卓越绩效..... 37
 第5章 “失落的文明”：卓越绩效背后
 跳出传统智慧“黑匣子”..... 40
 别中了“洞穴寓言”的思维圈套..... 42
 质量改进的“症结”何在？
 43
 第6章 发现质量“真相”：铁打的营盘流水的兵
 质量管理的语言：是警察还是保健医生..... 47
 质量部门要不要对质量负责？
 50
 传统组织的通病..... 52
 第7章 审视“质量光谱”：质量管理有定则
 企业为什么要进行质量管理？
 57
 质量的本质是管理..... 58
 用管理思维解决质量问题..... 60
 质量光谱——让组织清醒过来..... 63
 制度比感觉更可靠..... 65
 一个组织如何制定政策？
 66

<<零缺陷智慧>>

第8章 “完整性”哲学：翻开管理者的字典	
经理人字典里三件重要的事.....	68
创建质量文化：“90/10规则”.....	69
非此即彼的迷思：零缺陷VS其他工具.....	73
授业篇 开启ZD模式	
第9章 基础：所有工作都是一个过程	
工作过程 = 业务 + 关系.....	81
如何帮助客户成功？	
.....	84
如何帮助供应商成功？	
.....	86
如何帮助员工成功？	
.....	89
打造“工作质量链”.....	91
应用“过程管理模式”.....	94
第10章 前提：沟通要求，说到做到	
质量是符合要求，而不是好.....	96
要求是多变的，符合要求是不变的.....	100
用沟通扫走麻烦的雪球.....	102
有效沟通的秘诀.....	103
管理者应该扮演什么角色？	
.....	107
质量战略如何驱动盈利？	
.....	110
留住客户的成功分析模型.....	114
第11章 系统：“预防”致富，“救火”破产	
预防产生质量.....	117
为何检验不能产生质量？	
.....	120
“墨菲法则”：小错误，大灾难.....	121
为什么大家不愿进行预防？	
.....	124
开启预防系统.....	130
第12章 准则：第一次把事情做对	
工作准则：“差不多”就是差很多.....	136
双重标准：99.99%的合格率并不合格.....	141
（一次做对）n= 次次做对.....	145
对待错误的心态：Yes or No.....	146
如何第一次把事情做对？	
.....	148
第13章 衡量：质量与钱	
“无威胁衡量”的力量.....	152
为何做“质量成本”很难成功？	
.....	154
财务是记账的，质量是赚钱的.....	156
通过衡量进行文化变革.....	159
组织如何避免出台错误的政策？	

<<零缺陷智慧>>

.....	162
第14章 削减PONC：让浪费变瘦，让利润变胖	
企业背后的“隐形工厂”	166
成本 vs 代价	167
削减PONC 就是在赚钱！	
.....	171
五种计算PONC 的方法	177
消除PONC “五步法”	181
PONC 值实践：一汽大众5年练好企业内功	186
行动篇 开始上路吧！	
第15章 建大厦：理念震撼世界！	
零缺陷管理的基本思想	195
ZD Action！	
.....	197
第16章 扫楼梯：找准努力方向！	
从客户着手	203
从质量开始	206
从要求抓起	208
第17章 除根源：让员工说出来！	
解决麻烦的工具：ECR	211
如何让员工把问题说出来？	
.....	215
第18章 改习惯：从自己开始！	
精灵通则：让质量成为一种习惯	218
展开你的“质量战略蓝图”	223
4C：无法跨越的“文化变革阶段”	228
给质量颁一个奖	233
附 录	
ZD 思想的演变	237
盘点 Crosbyism 思想	239
英文注解	244
初版后记 /	246
再版后记 /	249

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>