

<<质量管理>>

图书基本信息

书名：<<质量管理>>

13位ISBN编号：9787811232981

10位ISBN编号：7811232987

出版时间：2008-11

出版时间：陈运涛 清华大学出版社，北京交通大学出版社（2008-11出版）

作者：陈运涛

页数：357

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>

<<质量管理>>

前言

著名质量管理大师、104岁的世纪老人J·M·朱兰博士曾指出：“人类在质量大堤下生活。在质量防护堤的后面，不仅有个人，而且有国家及其经济……”并预言：“如果说20世纪是效率的世纪，那么21世纪是质量的世纪”。

在日益激烈的全球市场竞争环境下，“质量已经成为企业竞争的战略武器”。

在20世纪，日本经济战后复苏并跨入世界前列，美国经济在90年代后复兴，福特汽车公司通过“戴明式公司”而获得重生，摩托罗拉80年代后期的辉煌，GE在世界“数一数二”，丰田汽车驰骋世界，中国海尔在全球的崛起……还有许多世界级名牌产品成为高品质、高价值的代名词，无不在验证和实践着上述睿智的论断。

世纪之交，包括我国在内的世界范围内的许多国家和地区，仿效日本的“戴明质量奖”、美国“波多里奇国家质量奖”而建立自己的“卓越绩效评价准则”，又一次启动了促进企业改进质量、追求卓越、提高竞争力进而增强国家竞争力的航程。

今天，“质量”已经有了新的概念，就是“卓越绩效”。

以全面质量管理（TQM）为核心内容的质量管理学已经成为追求卓越的学问，成为全球化与激烈市场竞争环境下的管理学。

20世纪80年代以来管理理论与实践的发展、管理变革的方向都证明了这个认识和结论。这套学问已作为“卓越绩效评价准则”用于衡量组织，包括非营利组织的经营管理质量。当代TQM以质量为中心，以全员参与为基础，旨在通过顾客满意来实现组织的长期成功，并增进组织全体成员及全社会的利益。

这种管理模式通过强有力的领导，明确组织的战略和方向，关注顾客和利益相关方要求，建立、实施和保持有效的管理系统，充分运用信息和知识资源，通过员工的活性化，把握市场竞争的关键成功因素，不断创新，实现经营的成功并履行组织的社会责任。

本书基于全面质量管理的核心理念和卓越绩效模式的体系架构，全面阐述了质量管理的理念、过程、体系结构及主要工具和方法。

全书分为13章，第1、2章描述了质量管理知识体系的概貌，包括质量管理的理念、过程与体系架构。第3至第9章分别论述了TQM的关键过程和维度，阐明了质量管理的原则要求、过程和方法，涉及以顾客为关注焦点、领导和战略、以人为本和全员参与、持续改进、过程方法与系统管理、绩效测量、分析与改进、供方关系管理等。

最后4章分别介绍了TQM的技术工具及专业性职能活动，包括统计质量控制的工具和方法，质量管理与质量改进的常用工具、可靠性管理及标准化、质量审核、质量认证、质量监督等内容。

文中贯穿着管理变革的新颖思想和方法，体现了理论与实践相结合的原则，在思想内容及组织形式上有所创新，完善了知识体系，涵盖当代质量管理理论与实践的全貌。

全文使用通用的管理语言，添加了管理名言、思考题和案例，增强了可读性，在有限的篇幅内全面展现质量管理理论与实践的精华。

<<质量管理>>

内容概要

本书基于全面质量管理（TQM）的核心理念和卓越绩效模式的体系架构，全面阐述了质量管理的理念、过程、体系结构以及主要的工具和方法。

文中贯穿着管理变革的新颖思想和方法，体现了理论与实践相结合的原则。

在内容及其组织形式上有许多创新之处；完善了知识体系，涵盖当代质量管理理论与实践的全貌；行文中使用通用的管理语言，添加了管理名言警句、思考题和案例，增强了可读性，并在有限的篇幅内全面展现质量管理理论与实践的精华。

本书适用于企业管理专业本科生、研究生作为专业基础课程教材，也可以作为其他经济与管理类专业的选修课课本，特别适合于MBA和企业中高层管理者作为更新管理理念，构造现代管理体系，深谙管理过程、方法和工具的新读物。

<<质量管理>>

书籍目录

第1章 质量管理导论1.1 当代管理环境的特征1.1.1 变化日益剧烈1.1.2 顾客掌握着主导权1.1.3 竞争无所不在1.2 质量的含义1.2.1 质量的定义1.2.2 质量概念的相关术语1.2.3 魅力特性、必须特性和线性特性1.2.4 质量概念的两重含义1.2.5 “大质量”观与“小质量”观1.2.6 追求质量的动因1.3 质量管理及相关概念1.3.1 企业的经营、管理与治理1.3.2 质量管理的概念1.3.3 经典的质量管理过程1.3.4 全面质量管理的概念1.3.5 实施全面质量管理的主要成效1.4 质量管理发展的历程1.4.1 质量检验阶段1.4.2 统计质量控制阶段1.4.3 全面质量管理阶段1.4.4 质量管理在我国的发展1.5 质量经济性管理与质量成本1.5.1 质量经济性管理的逻辑结构1.5.2 质量经济性管理的程序1.5.3 质量成本分析本章小结思考题第2章 全面质量管理的理念和系统模式2.1 全面质量管理的代表人物及其理念2.1.1 戴明及其管理理念2.1.2 朱兰及其质量管理理念2.1.3 石川馨及其质量管理理念2.1.4 克劳斯比及其质量管理理念2.2 ISO9000质量管理体系模式2.2.1 ISO9000族标准及其构成2.2.2 基于过程的ISO9000质量管理体系模式2.2.3 ISO9000质量管理体系的特征2.3 卓越绩效模式2.3.1 基于日本戴明奖的模式2.3.2 基于美国国家质量奖的模式2.3.3 基于欧洲质量奖的模式2.3.4 “卓越绩效模式”小结2.3.5 TQM、ISO9000、卓越绩效准则之间的关系2.4 质量管理的八项原则2.4.1 以顾客为关注焦点2.4.2 领导作用2.4.3 全员参与2.4.4 过程方法2.4.5 管理的系统方法2.4.6 持续改进2.4.7 基于事实的决策方法2.4.8 与供方互利的关系2.4.9 八项原则之间的逻辑关系本章小结思考题第3章 以顾客为关注焦点3.1 顾客识别与细分3.1.1 顾客识别3.1.2 顾客细分3.2 顾客需要、顾客满意和顾客忠诚3.2.1 顾客需要3.2.2 顾客满意3.2.3 顾客忠诚3.3 顾客满意度的测量与分析3.3.1 顾客满意度测量的目的3.3.2 顾客满意度测量的实施过程3.3.3 顾客满意度数据分析3.3.4 顾客满意度测量中存在的问题3.4 顾客满意经营系统3.4.1 顾客满意经营系统的总体架构3.4.2 完全顾客满意理念3.4.3 CSMS的运行机制3.4.4 CSMS的工具和方法3.4.5 推进顾客满意经营的举措3.5 顾客关系管理3.5.1 关于顾客关系管理的认识3.5.2 顾客关系管理的重要环节3.5.3 顾客关系管理系统本章小结思考题第4章 领导与战略4.1 组织的方向 and 理念4.1.1 使命4.1.2 愿景4.1.3 核心价值观4.2 组织治理与社会责任4.2.1 组织治理4.2.2 社会责任4.2.3 道德规范4.2.4 公益支持4.3 沟通、激励与创新4.3.1 沟通4.3.2 激励4.3.3 创新4.4 战略策划与实施4.4.1 战略分析4.4.2 战略策划4.4.3 战略实施4.4.4 战略评估与控制4.5 标高分析4.5.1 标高分析的含义4.5.2 标高分析的作用4.5.3 标高分析的思路和步骤本章小结思考题第5章 以人为本全员参与5.1 人力资源管理5.1.1 人力资源规划5.1.2 职位分析与设计5.1.3 员工招聘5.1.4 员工培训与职业生涯管理5.1.5 员工的绩效评价5.2 员工参与及员工活性化5.2.1 确保员工参与5.2.2 实现员工活性化5.3 团队与团队合作5.3.1 打造团队5.3.2 推动团队合作本章小结思考题第6章 过程管理6.1 过程管理的含义和要求6.1.1 过程与系统的概念6.1.2 过程管理的原则6.1.3 过程管理的内容和要求6.1.4 典型的过程管理模式6.2 过程策划6.2.1 过程识别6.2.2 过程设计6.2.3 服务过程设计的特殊性6.2.4 系统化的过程设计方法——质量机能展开6.3 过程实施与控制6.3.1 过程实施与监控的内容及要求6.3.2 产品设计过程实施6.3.3 设计评审过程6.3.4 生产过程实施与控制6.4 过程改进第7章 持续改进第8章 绩效测量、分析、评价与知识管理第9章 供方关系管理 第10章 统计思想及其应用第11章 常用质量管理工具和方法第12章 可靠性管理第13章 标准化、质量认证、质量审核与质量监督

章节摘录

插图：第1章 质量管理导论1.1 当代管理环境的特征1.1.1 变化日益剧烈变化是当今环境的最主要特征。正如人们时常所言，唯一不变的是变。

变化成为了司空见惯的现象，变化发生在政治、经济、技术、社会文化等几乎所有的领域，变化的速度和节奏在不断地加快，变化的影响更加广泛。

在政治方面，全球的两极体制崩坏之后，不同的政治力量与经济力量纠合在一起进行着新一轮的角逐和重新组合，特别是在“9·11”事件以后，全球的政治局势变得比以往任何时候都更加难以把握。总的来说，各国在世界范围内政治力量的对比是以经济力量的较量为特征的，经济实力的强弱从根本上决定了各国在政治舞台上的地位，和平与发展成为时代的主题，改革成为发展的动力，以我国为代表的发展中国家的政治、经济、文化的迅猛发展，成为世界性典范。

在经济方面，全球性的市场正在逐步形成。

国际贸易在持续增长，跨国公司的力量日益上升，跨国经营已成为大企业发展的重要战略。

跨国投资不断增加，资本在世界范围内的流动速度加快。

消费需求多元化、市场细分化和服务革命日渐成为新的现实。

“信息经济”已现端倪，知识和信息成为一种战略性资源，个人和组织的学习成为企业发展的必然要求。

与全球化并行的还有区域性的经济合作迅猛发展。

到20世纪80年代初，全球已有119个国家参加了各种形式的23个区域性经济集团。

近年来，区域性经济合作进入了一个更为广泛、更加紧密和更高层次的阶段。

欧盟与北美自由贸易区是世界上最为成熟的两大区域性经济集团，它们的一举一动对于世界经济的发展都有着举足轻重的影响。

亚洲各国的经济合作尽管起步较晚，但也呈现出了日益加速的势头。

我国于2001年提出了中国东盟共同构建自由贸易区的新设想，这一设想势必对亚洲地区乃至世界的贸易格局产生深远的影响。

<<质量管理>>

编辑推荐

《质量管理》适用于企业管理专业本科生、研究生作为专业基础课程教材，也可以作为其他经济与管理类专业的选修课课本，特别适合于MBA和企业中高层管理者作为更新管理理念，构造现代管理体系，深谙管理过程、方法和工具的新读物。

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>