

图书基本信息

## 内容概要

美国企业界有一个著名的奖状，称为麦·博瑞奖(Malcolm Baldrige National Quality Award)。这里我们简称为麦博奖。

获得这种奖状是一种殊荣，因它们都是在激烈竞争中被筛选出来的世界顶企业。

本书作者霍德盖茨博士从24个麦博奖企业中挑选了19个，从中总结出它们成功的经验和措施失当的教训，为了便于理解或检测，作者在每一章的后面附有小结和试题，为读者提供了一个自我检测的科学工具，通过检测可以显露出你自己和企业的薄弱环节，当然也就找到了改进的方向。

霍德盖茨博士多年来专攻企业质量测定与高效运作问题，发表专著达40余本，在全世界销售达100余万册。

在这本书中，他又把全世界精华企业的精华经验与教训熔于一炉，将这一问题的理论与实践带入一个新的境界。

书籍目录

第一部 高效运作公司的基本思考 第一章 面对事实:这是一场全面的竞赛 第一节 旧的观念必须代之以新的真理 第二章 评估旧有文化 - - 以便加以改造  
第一节 文化改造一开始就须有谨慎制定的战略意图  
第二部 质量测定和高效运作的操作步骤  
第三章 焦点对准顾客:给你造成损害的就是你所不了解的方面  
第一节 识别使顾客满意至关重要的关键因素  
第四章 培训提高有关人员:开发他们的潜能,提高你们的质量  
第一节 培训和发展应是强制性的和持续进行的  
第五章 测定操作结果:忘掉那些是是非非,重视事实  
第一节 确定该跟踪什么  
第六章 评估和开发全体员工:如无博大的胸怀,就会受到局限  
第一节 认真全面地测评员工的工作表现  
第七章 确认并奖励成就:不是共同富裕,就是一起受穷  
第一节 建立确认一切杰出工作表现的制度  
第八章 不断前进;你无非只有上一个季度的那点动作水平  
第一节 寻找革新现有工作程序和工作步骤的方法途径  
后记

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>