

<<当代美国全面质量管理>>

图书基本信息

书名：<<当代美国全面质量管理>>

13位ISBN编号：9787313041098

10位ISBN编号：7313041098

出版时间：2005-7

出版时间：上海交通大学出版社

作者：SHOJI SHIBA

页数：374

字数：401000

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>

<<当代美国全面质量管理>>

内容概要

TQM是全面质量管理的缩写语。

本书从描述质量的本质开始，叙述了为创造高质量产品以提高在快速变化世界中用户的满意度的TQM的系统概念及其实践。

全书着重论述管理思维中的四次革命，即关注用户，不断改进，全员参与和社会网络化。

全书共十七章，强调的核心是质量管理运动与发展，对TQM模式及其七步过程和管理工具进行详细阐述。

对我国企业管理人员走质量之路来说，本书是一本很有参考价值的著作。

<<当代美国全面质量管理>>

作者简介

李天和，1923年5月11日生于上海。

1946年毕业于上海交通大学。

1950年获美国纽约州斯克内克塔迪联合学院电工硕士学位。

1954年获伦斯勒工学院哲学博士学位。

1948年7月入美国通用电气公司（GE）任工程师、高级研究工程师。

1954年起，先后在伦斯勒工学院、宾夕法尼亚大学、麻省理

<<当代美国全面质量管理>>

书籍目录

引论 质量的演变第一章 质量概念的演变 质量概念1：符合标准要求 质量概念2：符合使用要求 质量概念3：符合成本要求 质量概念4：符合潜在需求 成本价格比第二章 质量方法的演变 “四个符合”的发展 方法论的演变 公司一体化的演变 符合性质与设计质量对比 从纠正偏差到克服弱点再到抓住机遇 推行TQM的公司必须对“四个符合”有全面的认识 未来的“符合”管理思想的四次革命 四个层次的实践 第一次革命 关注客户 第三章 工作观念的变化 进入市场 顾客第二次革命 不断改进 第四章 将改进作为一个解决问题的过程 按过程进行管理 不断改进的WV模式 过程控制 过程控制和过程改进 过程与创造力的比较 第五章 被动型改进 识别问题 标准步骤和工具 7个步骤：案耐研究 7个QC工具 第六章 被动型改进的7个步骤的管理诊断 QI管理 诊断总则 诊断步骤1：选择课题 诊断步骤2：采集和分析数据 诊断步骤3：分析原因 诊断步骤4：规划和执行方案 诊断步骤5：评估效果 诊断步骤6：使方案标准化 诊断步骤7：过程总结 诊断7个步骤的案例研究 运行PDCA循环和发展技能 第七章 主动型改进 引言 进入市场与WV模型 将主动型改进引向标准化 MPM多次检索法 语义学第三次革命 全面参与第四次革命 社会网络化编后记作者简介

<<当代美国全面质量管理>>

章节摘录

第四章 将改进作为一个解决问题的过程 第三章介绍了进入市场的概念、不断地改进质量和通过改进过程来使顾客满意。

按照TQM理论,由于每一项产品或服务都是某项过程的结果,因而改进质量的有效途径是去改进这些制造产品的过程。

关注于过程的这种论断认为焦点不在于结果——结果只是因变量。

结果来自于它所采用的过程——过程导致了结果。

美国大多数未推行TQM的公司的实践采用不同的方法,它们强调的是目标。

TQM告诉我们仅有目标不能产生可确认的结果。

目标的意义就在于帮助我们确定为了要生产出预期的产品应安排什么样的过程。

这些过程(和我们遵守的方法)决定了结果。

按过程进行管理 TQM把焦点集中在过程,这称为按过程进行管理。

它包括了下列内容:认识到结果是来自于过程;构造一个过程以产生预期的结果;执行这个过程,随后指出为什么这样做能产生这个结果;并将这些洞察情况反馈回去以便在下次执行时改进这个过程(见图4-1)。

按过程进行管理的工作是这样进行的:首先设立一个目标并制定一项实现此目标的执行计划,包括实现此目标所必需的人员配置;制定一个评估系统以评估计划是否可行、是否能实现预期结果;然后安排任务、监控计划的执行和取得的结果;借助于这些信息,就可分析为什么不能坚持执行计划或为什么计划不能进行;用这些分析去修正目标、执行计划或评估计划。

这样做强调的是改变过程和改变实现预期结果的输入端。

这样做,对于清楚地阐明这个过程是如何工作的是很重要的。

按过程进行管理的概念是这样一种思想:如果你系统地安排改进,根据当前的实际,研究方案并予以实施,分析实施的结果及其原因,周而复始,那么任何活动都是可以被改进的。

TQM应用这种科学的方法,不仅可以预测顾客的需要来改进公司的过程,还可以提高公司职员个人能力和团队能力。

本书后面将会介绍一些对学习和改进更有效的方法,如简化通讯;减少不同结果的波动性;建立直觉能力和创造能力;提高预测未来的能力,等等。

TQM本身也是一个帮助公司学习和改进的过程——将不可控制项目改变为控制项目或可控制项目。

按过程进行管理的论题更通常地说是以过程为焦点,通过TQM不断重复。

管理者需要用这样的观点去理解和改进自己的日常工作。

本章建议:管理者必须明确将改进过程本身就当作一个过程,以指导和支持下级的改进活动。

管理者的工作就是要将改进本身看作为一个解决问题的过程。

本章后面将会作进一步讨论。

<<当代美国全面质量管理>>

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>