

<<全面质量管理>>

图书基本信息

书名：<<全面质量管理>>

13位ISBN编号：9787300029832

10位ISBN编号：7300029833

出版时间：1999-07

出版时间：中国人民大学出版社

作者：洛丝特

页数：230

译者：李晓光等

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>

## <<全面质量管理>>

### 内容概要

《全面质量管理》，讨论了小企业如何开展质量管理活动。

本书从“把企业引到质量上来，把顾客放到首位，使员工参与质量管理，通过持续改进提高质量”等质量管理活动的四个主要方面，运用丰富有趣、形式多样的方式和手段，如个人专题训练、小企业的案例、学习辅助工具和形象比的图形等，把读者带到了质量管理领域并使读者在一种轻松的氛围中体验学习。

全书穿插有21个个人专题训练，这些专题训练结合小企业的案例，让读者由浅入深、



## <<全面质量管理>>

### 书籍目录

目录

前言

挑战开始

精通学习

什么是个人专题训练？

学习辅助

自我评估

如何阅读指导

挑战1：把企业引到质量上来

什么是质量和质量概念？

个人专题训练1：什么是质量？

为什么质量对小企业如此重要？

质量观念的基本原理

顾客至上

员工参与和受教育

系统和过程的持续改进

个人专题训练2：生产流程

系统思考

运用质量管理的原理

质量管理和观念转变

质量管理的其他主要概念

领导的重要性

个人专题训练3：如何测量？

注重质量的公司领导者的行为

个人专题训练4：质量领导评估

如何开始质量转变

个人专题训练5：质量转变的行动步骤

完成挑战1

挑战1自我评估

挑战2：把顾客放在首位

为什么顾客至上？

个人专题训练6：顾客的生命周期价值

满意与忠诚

识别顾客及其需要

内部顾客与外部顾客

个人专题训练7：谁是顾客？

了解顾客的需要和期望

观察、交流和推测

## <<全面质量管理>>

个人专题训练8：顾客需要  
建立超越顾客需要的服务系统  
什么是超越顾客需要的服务？

个人专题训练9：什么是超越顾客需要的服务？

授权给员工以服务顾客  
设计超越顾客需要的服务蓝图  
个人专题训练10：超越顾客需要的服务蓝图  
执行：把蓝图付诸实施  
不断提高顾客服务水平

个人专题训练11：绘制直方图  
帕累托图

个人专题训练12：绘制帕累托图  
完成挑战2

挑战2自我评估

挑战3：员工参与和团队建设  
从你开始

战略：使管理者转变成团队领导有

个人专题训练13：领导团队活动的技巧

战略：建立支持团队成功的文化  
努力学习

战略：建立高绩效的团队

个人专题训练14：在经营中使用团队

高绩效团队的特征

团队成功的主要技巧

会议管理的十条建议

倾听

询问

表现最佳

解决冲突

使团队有效率的工具和技巧

在团队建设实践中改进团队绩效

利用因果图诊断

个人专题训练15：因果图

运用力场分析为变革做准备

评价团队绩效

个人专题训练16：团队动态评价

完成挑战3

挑战3自我评估

挑战4：持续改进循环

减少变异性：保持质量一致的关键

持续改进循环

开始：定义项目

系统分析

个人专题训练17：所需的信息

<<全面质量管理>>

流程图

走势图

个人专题训练18：建立走势图

直方图及帕累托图

散布图

个人专题训练19：建立散布图

控制图

工作流程图

个人专题训练20：工作流程图

检查你对系统的理解

改进计划

亲和图

因果图

想出解决根本问题的创意

个人专题训练21：过程改进计划

试用和测试

个人专题训练22：试用和测试

仔细分析结论

强化过程改进

继续持续改进循环

完成挑战4

挑战4自我评估

你已经掌握了全面质量管理的概念

关键词汇总

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>