

<<标杆管理完全操作手册>>

图书基本信息

书名：<<标杆管理完全操作手册>>

13位ISBN编号：9787300038773

10位ISBN编号：7300038778

出版时间：2004-1

出版单位：人民大学

作者：哈里顿

页数：464

译者：杨燕绥

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>

## <<标杆管理完全操作手册>>

### 内容概要

标杆管理的基本思想是通过规范且连续的比较分析，帮助企业寻找、确认、跟踪、学习并超越自己的竞争对手。

运用标杆管理方法能使企业迅速提高管理水平和组织绩效，成为竞争中的强中之强。

标杆管理的操作性极强，在国外的运用非常普遍。

据美国生产率与质量中心和麻省理工学院的统计，美国绝大多数大公司都开展了不同类型的标杆管理活动。

最近的调查表明，标杆管理是占美国国内生产总值25%的大公司惟一要持续加强的管理活动。

本书是国际一流的质量管理专家、国际质量管理学院主席H·詹姆斯·哈里顿先生在总结了大量标杆管理实践的基础上，针对目前标杆管理模式在全球企业中的实践应用，深入阐释标杆管理全过程的权威之作。

本书已被翻译为6种语言在全世界发行，受到企业界读者的广泛好评。

本书分五个步骤说明标杆管理的完整操作流程：第一个步骤是详细说明标杆管理的流程和项目特点；第二个步骤是内部数据的收集与分析；第三个步骤是外部数据的收集与分析；第四个步骤是进行项目业绩的对比与评价；第五个步骤是保持标杆管理的持续改进。

本书将有助于中国企业对国际、国内一流企业进行瞄准定位，树立自己的标杆并真正实现全方位的管理改进。

它是所有企业管理者、公共事业管理者、新企业创立者提升企业竞争力的必读之书；可作为全国工商管理院校师生、管理咨询顾问、管理培训人员、管理技能和方法研究者，以及对标杆管理感兴趣的广大社会读者之最佳教材和参考书。

## <<标杆管理完全操作手册>>

### 作者简介

H·詹姆斯·哈里顿（H·James Harrington）博士，安永LLP公司国际质量管理顾问、国际质量管理学院主席，曾任美国质量管理协会会长兼主席。

他的《标杆管理——瞄准并超越一流企业》在中国出版后十分畅销，受到企业界和管理学界读者的欢迎。

哈里顿博士在IBM公司工作的40年中，获得了关于产品制造、工程检测、工程操作和质量担保方面的丰富经验。

担任IBM高级管理人员长达25年以上的他，为目前IBM公司质量管理体系的建立和形成立下了汗马功劳。

哈里顿博士开发的交互式软件《与H·詹姆斯·哈里顿博士一同进行标杆管理》（Benchmarking with Dr·H·James Harrington），最近两年也高居同类软件销售的榜首。

## &lt;&lt;标杆管理完全操作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

概述什么是全面标杆管理？

最优价值与最佳实践主要定义与缩写标杆管理流程的五个阶段阶段 标杆管理流程与项目特点阶段  
 内部数据收集与分析阶段 外部数据收集与分析阶段 改进项目绩效阶段 持续改进标杆管理的驱动因素小结阶段 标杆管理流程与项目特点阶段 概述活动1 明确标杆管理的对象活动1  
 概述任务1 建立标杆管理项目发起小组任务2 为标杆管理项目发起小组提供标杆管理的培训任务3  
 进行业务分析任务4 选择进行标杆管理的类别任务5 选择进行标杆管理的业务流程任务6 选择进行标杆管理的设备任务7 选择进行标杆管理的制造（生产）流程任务8 选择进行标杆管理的产品与服务任务9 决定是否进行内部与外部的标杆管理小结活动2 获得决策层支持活动2概述为什么要获得决策层的支持？  
 任务1 准备标杆管理战略任务2 对决策层进行标杆管理的培训任务3 准备标杆管理项目建议任务4  
 与任务5决策层的支持会议小结活动3 制定测评方案活动3概述任务1 检查典型的测评值任务2 挑选测评值的类型任务3 确定业务流程的标杆管理测评值任务4 确定产品的标杆管理测评值任务5 确定设备的标杆管理测评值任务6 确定制造（生产）流程的标杆管理测评值任务7 制定一个必需的测评值表小结活动4 制定数据收集计划活动4概述数据收集计划为什么重要？  
 任务1 制定测评程序任务2 检查分析方法任务3 制定描述标杆管理项目的计划任务4 制定收集内部信息的计划任务5 制定收集外部数据的计划任务6 列出潜在的标杆管理合作伙伴任务7 制定一张时间表小结潜在的标杆管理组织的名称活动5 与当地专家一起审定计划活动5概述任务1 确定当地专家任务2 与当地专家会面任务3 与当地专家一起审查项目的标杆管理与数据收集计划任务4 更新项目的标杆管理与数据收集计划小结活动6 评定标杆管理项目活动6概述任务1 制定工作计划任务2 建立数据收集与分析系统任务3 制定数据记录表格任务4 对数据收集人员进行培训任务5 收集数据任务6 建立数据库并写出报告小结阶段 内部数据收集与分析阶段 概述活动7 收集与分析内部公开的信息活动7概述任务1 形成工作计划任务2 收集与分析数据任务3 更新数据库小结活动8 选择潜在的内部标杆管理合作伙伴活动8概述任务1 选择潜在的内部标杆管理合作伙伴并进行排序任务2 制定现场联系人列表小结活动9 收集内部第一手研究信息活动9概述任务1 接触潜在的内部标杆管理合作伙伴任务2 取得内部合作伙伴的同意，参与项目的标杆管理过程任务3 将标杆管理计划的拷贝递交内部标杆管理合作伙伴任务4 将项目特征数据的拷贝递交内部标杆管理合作伙伴任务5 将输入数据表递交内部标杆管理合作伙伴任务6 与内部标杆管理合作伙伴一起审阅标杆管理计划任务7 收集与分析内部标杆管理合作伙伴的数据，并将此数据递交标杆管理小组任务8 分析内部标杆管理合作伙伴的数据任务9 形成清单任务10 将内部标杆管理合作伙伴的数据添加到数据库中任务11 比较标杆管理小组与内部标杆管理合作伙伴的项目绩效任务12 建立根本原因/纠正办法数据库小结活动10 进行内部访谈与问卷调查活动10概述任务1 准备电话访谈任务2 给内部标杆管理合作伙伴打电话，收集更多数据或者弄清楚已收集的数据任务3 更新标杆管理数据库任务4 设计并进行标杆管理问卷调查任务5 更新标杆管理数据库任务6 确定出色的绩效任务7 确定根本原因与潜在纠正办法小结活动11 建立内部标杆管理委员会活动11概述任务1 确定建立项目内部标杆管理委员会的收益任务2 决定建立内部标杆管理委员会任务3 开始召开会议小结活动12 进行内部标杆管理现场参观活动12概述任务1 制定参观选定现场的计划任务2 安排标杆管理合作伙伴现场的参观活动任务3 参观标杆管理合作伙伴现场任务4 进行现场参观的事后评论任务5 准备考察报告任务6 更新根本原因/纠正办法数据库小结阶段 外部数据收集与分析阶段 概述活动13 收集外部公开发表的信息活动13概述任务1 制定外部数据收集计划任务2 进行文献检索任务3 筛选文档摘要并整理文档任务4 分析文档并记录数据任务5 更新标杆管理数据库与计划任务6 更新根本原因/纠正办法数据库小结活动14 收集外部第一手研究信息活动14概述子活动14A 更新标杆管理计划并从外部专家那里收集相关数据任务1 更新外部原始研究计划任务2 联系外部专家任务3 更新数据库与标杆管理计划子活动14B 与外部标杆管理合作伙伴交换信息任务4 就标杆管理取得一致意见任务5 举行专题小组讨论会任务6 准备与进行调研任务7 审查结果并更新标杆管理数据库任务8 准备差距/趋势分析图与根本原因/纠正办法清单任务9 制定一个分类清单任务10 进行电话随访任务11 更新根本原因/纠正办

## &lt;&lt;标杆管理完全操作手册&gt;&gt;

法清单与标杆管理计划任务12 计划外部现场参观任务13 安排参观外部标杆管理合作伙伴的现场任务14 参观外部标杆管理合作伙伴的现场任务15 进行外部标杆管理合作伙伴现场参观后的评估任务16 准备现场参观总结报告任务17 与外部标杆管理合作伙伴商讨现场参观总结报告子活动14C 对外部顾客进行调查任务18 进行外部顾客与潜在客户调查并召开专题讨论会任务19 分析外部顾客与潜在客户调查/专题研讨数据并更新标杆管理数据库子活动14D 组织对竞争对手产品的购买任务20 准备一份竞争性购买评估表任务21 对竞争性购买者进行培训任务22 进行竞争性购买的评估任务23 比较标杆管理项目与竞争对手项目的绩效任务24 确定竞争对手的优势子活动14E 对竞争对手的产品进行逆序制造任务25 获取竞争对手的产品任务26 分析订货与发货周期任务27 分析包装与说明文件任务28 描述标杆管理的产品任务29 进行寿命测试任务30 进行安全因素分析任务31 进行环境测试任务32 比较性能结果任务33 进行拆装分析任务34 比较产品设计与制造工艺任务35 确定竞争对手的优势子活动14F 对标杆管理数据库以及根本原因/纠正办法清单进行及时的更新任务36 更新标杆管理数据库以及根本原因/纠正办法清单小结阶段 改进项目绩效阶段 概述活动15 确定纠正方案活动15概述任务1 评审与更新根本原因/纠正办法数据库任务2 评审与更新差距/趋势分析图任务3 做出一张测量值的相互关系图任务4 分析潜在的纠正办法任务5 准备一个未来发展方案的模型任务6 进行利益/成本/风险分析任务7 挑选最有价值的未来发展方案小结活动16 制定执行计划活动16概述任务1 进行内部专家评审任务2 确定执行小组任务3 准备执行计划任务4 准备组织变革管理计划任务5 准备一个初步预算小结推荐读物活动17 未来发展方案获得决策层通过活动17概述任务1 安排时间召开主管人员评审会任务2 准备为领导进行项目介绍, 递交项目报告任务3 进行主管人员评审会任务4 建立预算结构任务5 更新标杆管理合作伙伴小结活动18 执行方案并评估其影响活动18概述任务1 建立未来发展方案的执行小组任务2 更新执行计划任务3 实施第一个90天计划任务4 实施长期改进任务5 测量与报告改进结果任务6 进行阶段性审查任务7 将结果与目标进行比较任务8 奖励小组成员小结阶段 持续改进阶段 概述活动19 维护标杆管理数据库活动19概述任务1 指派数据分析员任务2 更新数据库任务3 对标杆管理项目进行年审小结活动20 实施持续绩效改进活动20概述任务1 指派部门绩效改进小组任务2 部门绩效改进小组培训任务3 开展有效性与效率测定任务4 设定改进目标任务5 制定改进计划任务6 实施改进计划任务7 测定效果小结附录1 标杆管理的定义附录2 标杆管理参观指导样本与调查样本附录3 如何进行一次访谈附录4 评定你所在的组织英汉对照专业术语

## <<标杆管理完全操作手册>>

### 媒体关注与评论

知识经济使竞争更加激烈，企业做事也倍加精益求精；全球化打破了企业间的“围墙”乃至国界，无论企业运作还是公共服务，均需要找准标杆并准确为自己定位，这是制定发展战略和工作计划的基本要求。

本书通过直观、具体的步骤，教授人们如何使用标杆管理的有效方法。

——东北财经大学 赵建国教授

<<标杆管理完全操作手册>>

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>