第一图书网, tushu007.com

<<零缺陷大道>>

图书基本信息

书名：<<零缺陷大道>>

13位ISBN编号：9787301108390

10位ISBN编号：7301108397

出版时间：2006-10

出版时间：北京大学出版社

作者：杨钢

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

第一图书网, tushu007.com

<<零缺陷大道>>

内容概要

本书作者集思想者与实践者于一身，融理性与激情于一体，向读者揭示了国内外著名企业探索“零缺陷”品质的过程，以及成功打造“零缺陷”品质的必由之路——零缺陷管理。

作者十余年来一直致力于探索和实践两个核心问题：如何让西方的现代质量管理理论的种子在中国的土壤和环境里尽快生根、发芽、开花和结果？
如何使企业在学习西方先进的管理模式和方法时，既激活东方人的智慧又屏蔽传统的遗毒和噪音？
在本书中，作者成功地对美国质量管理大师克劳士比先生的零缺陷管理哲学进行了全面、系统和权威的阐释；不仅鲜活地解读了零缺陷理念的“一个中心，两个基本点，三个代表，四项基本原则”的丰富内涵，而且用身边的案例生动地展示了“第一次就把事情做对”对于企业和个人的巨大价值。

本书内容丰富，说理生动、透彻，可读性强，特别是“培训课堂”上作者和学员的热情互动，国内外企业原汁原味的经验、教训的总结，更会让您耳目一新，获益匪浅！

第一图书网, tushu007.com

作者简介

杨钢，“零缺陷之父”菲利浦·克劳士比的中国弟子、零缺陷管理中国研究院院长兼总裁、中国零缺陷管理首席专家，享有“中国零缺陷之父”的美誉。

北京大学光华管理学院质量与竞争力研究所副主任、中国国际名牌协会副会长、新华社高级经济分析师、中国质量协会《品质文化》编委会副主任。

北大、清华、复旦以及西北大学总裁班、EMBA客座讲师；《名家论坛》、《前沿》电视讲座、时代光华公司特约专家。

2004年度“中国经济百名杰出人物”；2005年度“中华管理杰出人物”。

在管理、法律、财务等方面拥有20余年的“动手”和“动脑”的经验，尤其在担任中外著名企业集团核心领导期间，积累了大量的经营管理实操经验，被客户誉为目前中国质量管理界的顶级培训师及管理咨询专家。

主要著作包括《质量无神》、《质量无惑》，以及零缺陷系列：《零缺无陷》、《ZD大道》、《质量无敌》、《零缺陷咖啡屋》等。

第一图书网, tushu007.com

<<零缺陷大道>>

书籍目录

序一 零缺陷之道[1]序二 ZD选择——如何帮助中国企业成为可信赖的 [3]序三 我们何时可以自豪地说出这四个字——中国品质[5]第一篇 ZD解惑：与大师对话1．ZD案例与概念的缘起[3]2．ZD思想的概述与盘点[10]3．ZD解惑：与大师对话[21]第二篇 ZD授业：为什么是ZD1．管理的挑战：逼问中国企业“你是谁” [31]2．“失落的文明”：质量改进背后的故事 [43]3．发现质量“真相”：铁打的营盘流水的兵[53i4．展开“质量光谱”：重思质量管理[59]5．“完整性”哲学：翻开管理者的字典[65]第三篇 ZD传道：揭开ZD的面纱1．基础：NNN~作都是一个过程[77]2．前提：沟通要求、说到做到[91]3．系统：预防可致富，救火要破产[109]4．准则：对待错误的不同心态[116]5．衡量：第一次没有做对的代价[127]第四篇 ZD行动：开始上路1．建大厦：理念震撼世界[143]2．扫楼梯：从客户着手[146]3．除根源：让员工说出来 [154]4．改习惯：从自己开始[161]第五篇 ZD实践：你说!我说!中国实践者课堂感言[177]1．四方机车：品质制胜[177]2．许继电气：文化立基[185]3．罗氏公司：让员工动起来[195]中国企业的成功实践[198]4．约翰·迪尔：拒绝“差不多”[198]5．深圳清溢：零缺陷就是竞争力 [203]6．一汽一大众：“一次做对”的理念和实践[228]7．SIRC：七万美元引进教材的启迪[247]8．航天科技：全面深入开展零缺陷质量管理[251]收获与感想[257]后记 [264]

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

书摘2. “ 失落的文明": 质量改进背后的故事 在实际工作中，我们经常迷失在一个“ 迷宫 ”里，找不到回去的路，也忘记了来时的路，而且越走越远，越陷越深。
很多企业消亡了，很多企业由巨大型变成渺小型，再到消亡。
什么原因？
就是因为我们迷失在了“ 传统智慧 ”的“ 迷宫 ”里。
传统的智慧 我们经常讲“ 传统的智慧 ”，到底是怎么回事？
先来看一则案例。
◎案例 新婚的妻子急于表现自己的贤惠，主动提出要给丈夫做早餐，丈夫非常高兴。
只见她把一根长短合适的香肠放进了盘子后又取出切掉了一块，丈夫纳闷不已，于是问道：不是刚好合适吗，为什么还要切掉一块？
妻子说：做这道菜就是要这么切掉一块，我妈妈就是这么教我的。
后来，他去岳母家也提出要吃这道菜。
他的岳母也是先把香肠切掉一块再放进一个原本正合适的盘子里。
于是，他又问，结果岳母回答说：傻孩子，这有什么可问的，做这个菜就是要这样做，我就是这么从我妈妈那里学来的。
幸运的是，老太太还健在。
于是，他欣然前往，但是结果却令他大失所望，老太太告诉他：我们那个年代的盘子都很小，可香肠都很长，必须切掉一块才放得下。
原来答案在这里！
这就是所谓的“ 失落的文明 ”，也就是我们所说的“ 传统的智慧 ”，它是阻碍我们成功的“ 迷宫 ”。
“ 切掉一块 ”在当时确实是一种明智的做法，是成功的经验。
我相信每个企业都积累了很多很多成功的经验，但是时代变了，环境变了，各位是否想过，以前那些成功的做法现在可能已经不再适用了呢？
实验的启示第一个实验是非常有名的跳蚤实验，就是放几只跳蚤在一个容器里，然后观察会出现什么现象。
很显然，跳蚤会拼命地跳，能跳多高跳多高。
过一段时间，用一个透明的玻璃盖盖住容器口，再继续观察；再过一段时间，把透明的玻璃盖子揭下来，我们将会看到五种情况：第一种情况，跳蚤还是拼命地跳；第二种情况，跳蚤不再跳了；第三种情况，跳蚤力量越来越小了，越跳越低；第四种情况，跳蚤跳出去了；第五种情况，跳蚤死了——不是累死的，也不是憋死的，是悲壮而死。
接下来，我们再看另外一个著名的实验——猴子实验。
在一只大笼子里放五只猴子，并在笼子的左上方放上香蕉；只要猴子看到香蕉本能地跳起来的时候，就用高压喷水枪喷射它们。
一段时间后，笼子里的猴子变乖了，不再跳起来抓香蕉了。
是因为猴子变油滑了？
还是失去斗志了？
我们从笼子里取出了一只老猴子，并放进了一只新猴子。
新猴子看到了香蕉马上条件反射地跳了起来，很不幸，遭到了高压喷水枪的喷射，很快，它也不跳了。
我们再换出一只老猴子，换进一只新猴子，结果同上。
于是，为了增强新生力量，我们一次换了两只新猴子进去，这时，笼子里的老猴子告诉它们：不许跳！
跳了大家都要倒霉。
两只新猴子将信将疑地尝试了一下，果然遭到了水枪喷射，再也不跳了。

第一图书网, tushu007.com

可见，增强了新生力量依然没有起到很明显的作用，于是，我们决定减小“负激励”，取消喷水枪，而且把最后一只老猴子也换了出来。
然而，结果大出人们所料，新猴子并没有条件反射地跳起来，“绝对不能跳”成了笼子里的一项约定的制度！
培训课堂　　◆杨钢：受两则实验的启发，我们来思考一个问题：“透明的玻璃”意味着什么？谁来谈一谈？
◇学员：透明的玻璃暗指限制条件。
◆杨钢：但是后来没有玻璃了，猴子还是不跳。
◇学员：是指习惯定式。
◆杨钢：这是其一，我们整个社会、小团体都有自己的习惯定式。还有其他的吗？
◇学员：游戏规则。
◇学员：一种从众心理。
◆杨钢：大家有没有发现，我们谈到的这些都是心理学方面的知识，比如条件反射、心理定式、习惯等，而不是物理学、化学上的反应。
当我们是工程师的时候，我们要面对的是机器，但是当我们成为经理或主管的时候，我们管理的就是业务和关系，两者的区别是很显然的。
透明的玻璃寓意着无形的组织制度，如何改变陈旧的制度、打破束缚，关键是要转变什么，怎么转变？
其实，我们都知道路在哪里，就是不愿意去找！
所以在这些形形色色的条条框框的束缚之下，人们的行为完全被限定在预料之中——人是不可能不犯错误的。
学员心得　　克劳士比质量管理哲学教会了我们以一个全新的角度看待质量问题，甚至整个工作的问题，并且教给大家正确的工作方式和态度：做符合要求的事，并且一次性把事情做好。
此外，对不符合要求的代价及如何改进和消除不符合项的方法有了深刻的理解。
深圳中航集团投资管理部经理黄 勇峰P43-45

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

书评　　零缺陷是一种目标，是一种追求。
有目标和追求的组织才能创造出辉煌的业绩。
　　——中国质量万里行促进会副会长郭若虚　　取西方管理真经，普渡中国企业快速成道。
现代真经传承者面临的最大的挑战不是在取经，而是在于让有缘者参悟真经，早日成道。
愿取经归来的杨钢不畏艰辛，谱写一个流芳百世的新世纪神话!　　——苏州电视台《华东人才报道》栏目制片人万志清　　零缺陷管理哲学是中国企业质量革命的天火，是塑造诚信企业文化的成功之路。
杨钢总裁的零缺陷管理教育为我们打开了质量管理迷宫的天窗!　　——中远集团唐山外轮代理有限公司副总经理李志

第一图书网, tushu007.com

<<零缺陷大道>>

编辑推荐

本书作者集思想者与实践者于一身，融理性与激情于一体，向读者揭示了国内外著名企业探索“零缺陷”品质的过程，以及成功打造“零缺陷”品质的必由之路——零缺陷管理。

作者十余年来一直致力于探索和实践两个核心问题：如何让西方的现代质量管理理论的种子在中国的土壤和环境里尽快生根、发芽、开花和结果？

如何使企业在学习西方先进的管理模式和方法时，既激活东方人的智慧又屏蔽传统的遗毒和噪音？

在本书中，作者成功地对美国质量管理大师克劳士比先生的零缺陷管理哲学进行了全面、系统和权威的阐释；不仅鲜活地解读了零缺陷理念的“一个中心，两个基本点，三个代表，四项基本原则”的丰富内涵，而且用身边的案例生动地展示了“第一次就把事情做对”对于企业和个人的巨大价值。

本书内容丰富，说理生动、透彻，可读性强，特别是“培训课堂”上作者和学员的热情互动，国内外企业原汁原味的经验、教训的总结，更会让您耳目一新，获益匪浅！

第一图书网, tushu007.com

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