

<<客户和质量>>

图书基本信息

书名：<<客户和质量>>

13位ISBN编号：9787302076544

10位ISBN编号：7302076545

出版时间：2004-1

出版时间：兰伯特、天向互动教育中心 清华大学出版社

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>

<<客户和质量>>

内容概要

客户和质量（通用管理能力基础级），ISBN：9787302076544，作者：（英）John Lambert著；天向互动教育中心 编译

<<客户和质量>>

作者简介

作者：(英国)兰伯特 译者：天向互动教育中心

<<客户和质量>>

书籍目录

第一章 什么是质量 整章就是解释质量是什么。

我们设置了一个场景，提出几种定义，试图从中取得关于质量认识的一致意见。

然后，绝对关键的认识——为什么质量那么重要。

为什么应为此操心费力？

对一个组织及其股权拥有者有什么好处？

最后，你考虑一个质量管理的框架，这个框架需要依靠八项原则，这些原则将在本书中反复出现。

第二章 满足客户需求 关于质量的一个基本点，就是客户的要求。

这是一个需求为导向的概念。

所以你需要搞清楚，谁是你的客户，他们需要什么，以及如何去满足他们。

你会发现，从质量的角度看，所有的人都可能成为客户，包括供应商和雇员。

作为一个团队领导，雇员的参与对质量来说是关键的一环，而且有多种途径可实现这个目的。

本章将在后面予以介绍。

第三章 一项优质操作 在质量管理中，人员非常重要，可是对产品、生产过程和相关的系统也应当密切注意。

在一套系统性管理方法中，你需要考虑的关键要素包括健康、安全、环境以及信息管理。

你将采取六个步骤，开发优质的产品和服务。

第四章 把事情做得更好 质量是个不断改进的过程——倒不是指那些重大的改进。

哪怕很小的改进，只要持续不断，就必然有效。

Kaizen就体现了这种思想，它还包含了很多其他思想，可以运用到你的工作领域。

PDCA循环也是很好的管理模式，可供使用。

它简单实用具有持续跟踪改进的效能。

最后，学习解决问题，以及相应的技术，例如流程图和分布图。

第五章 大作业 运用从课文和练习中学到的思想，制定一份行动规划，做出四项或五项改进，可以把它交给你的部门经理，看他是否会予以采纳。

附录 通用管理能力认证课程体系介绍

<<客户和质量>>

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>