

<<质量无泪>>

图书基本信息

## <<质量无泪>>

### 内容概要

本书作者讲述了自己作为一中质量管理顾问，是如何帮助数百家大小不同的公司实现质量目标和免除困扰的。

从解剖始终被质量问题困扰的公司，到讨论为什么大多数公司的改进都未获成功，该书涵盖了培植和管理质量疫苗所必需的所有要素。

质量可以通过精心的管理活动获得，因为管理本身恰恰导致各种困扰的显著原因。

反面激励通常被那些试图把事情做得更好的短视的经理们下意识地使用着。

该书以清晰、实用和符合逻辑的方式精确地描述了要实现质量改进所必须涉及的内容：决心——管理层必须怎样做才能表明他们是认真对待质量的？

怎样才能赢得必要的可信性？

教育——谁需要了解，了解什么以及如何学习？

什么是质量？

什么是质量系统？

什么是工作标准？

什么是衡量尺度？

执行——如何实施质量改进活动？

建立质量沟通的必要的步骤是什么？

如何采取必要的行动使质量成为日常工作的一部分？

本书揭示了结束这种斗争的实用的方法。

它为那些真心致力于确保质量和消除这一过程中的困扰的人们提供了坚固的基础理念和方法。

## <<质量无泪>>

### 作者简介

菲利普·克劳士比 (Philip B.Crosby) 拥有39年亲历亲为的质量管理专业人士和企业招待官的经验。在马丁·玛瑞埃塔公司工作期间, 他创造了“零缺陷”的概念。在ITT (国际电话电报公司) 做副总裁的14年里, 他负责全球87个分部的质量工作。1979年, 他创建了“克劳士比学院” (PCA)

## <<质量无泪>>

### 书籍目录

前言序言初版序言第一章 解剖被问题困扰的组织 有质量麻烦的公司的解剖表第二章 质量疫苗 克劳士比疫苗血清成分第三章 激励反了 实景 第一课：困扰的实情 第二课：政策一致的价值 第三课：需要想像力 有计划的困扰第四章 质量颂歌第五章 决心第六章 基本原则一：质量的定义即符合要求 改进质量和消除困扰同时进行 质量高尔夫第七章 基本原则二：质量系统的核心在于预防第八章 基本原则三：工作标准是零缺陷 优质捕蝇纸公司 为什么要执行严格的工作标准？第九章 基本原则四：质量是用不符合要求的代价衡量的第十章 教育 执行官教育 管理者教育 员工教育 培训课程第十一章 执行 步骤一：管理层的承诺第十二章 团队行动 步骤二：质量改进团队 步骤三：衡量 步骤四：质量成本 步骤五：质量意识 步骤六：改正行动第十三章 团队执行第十四章 斯贝尔曼获救记第十五章 浅蓝公司解困记第十六章 一些成功的故事第十七章 混合型防疫血清第十八章 为什么很少有人能独立完成质量改进工作？附录1 走进畅销书附录2 零缺陷管理中国宣言

<<质量无泪>>

#### 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>