

<<走向卓越>>

图书基本信息

书名：<<走向卓越>>

13位ISBN编号：9787502635671

10位ISBN编号：750263567X

出版时间：2012-4

出版时间：温德成 中国计量出版社 (2012-04出版)

作者：温德成

页数：350

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>

## &lt;&lt;走向卓越&gt;&gt;

## 内容概要

美国卓越绩效评价准则是美国国家质量奖（现称为国家卓越绩效奖）的评审依据，体现了世界级卓越绩效的水平要求。

目前全球有80多个国家和地区基于美国卓越绩效评价准则进行政府质量奖的评价，中国各级政府质量奖的评价依据—GB / T19580也是参考和借鉴美国卓越绩效评价准则而制定的。

为帮助企业更好地理解卓越绩效模式，温德成编写的《走向卓越：解读2011-2012年美国卓越绩效评价准则》结合国内外先进管理理论和优秀企业实践，对2011~2012年美国卓越绩效评价准则进行了深入解读，书中列举了中外大量优秀企业的事例，从组织概述到结果每章末均附有1家2009~2010年美国国家质量奖获奖企业的自评报告对应部分，不仅有助于读者深入理解卓越绩效评价准则，而且可以为企业自行编写自评报告提供模板参考。

为帮助质量奖评审员更好地掌握评审尺度、指导企业开展自我评价，本书在评分与回答指南一章中还附录了美国2011~2012年质量奖评审员培训的案例材料—TriView国家银行的自评报告、评分手册与评审反馈报告等材料。

《走向卓越：解读2011-2012年美国卓越绩效评价准则》适于各级质量奖评审员和企业自评师、各类企事业单位的高层领导和管理人员、高等院校的管理类本科生和研究生以及广大质量工作者阅读。

## &lt;&lt;走向卓越&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 卓越绩效评价准则概述 第一节 美国卓越绩效评价准则的产生 一、卓越绩效评价准则产生的背景 二、美国质量奖实施的情况与效果 三、竞争全球化为企业追求卓越绩效提供强动力 第二节 卓越绩效评价准则的最新变化 一、2007年版卓越绩效评价准则的变化概述 二、2007年版卓越绩效评价准则的变化重点 三、2008年版卓越绩效评价准则的变化 四、2009~2010年版卓越绩效评价准则的变化 五、2011~2012年版卓越绩效评价准则的变化 第三节 2011~2012年卓越绩效评价准则的核心价值观 一、前瞻性领导 二、顾客驱动的卓越 三、组织和个人的学习 四、尊重劳工成员和合作伙伴 五、敏捷性 六、注重未来 七、推动创新的管理 八、基于事实的管理 九、社会责任 十、关注结果与价值创造 十一、系统的视野 第四节 2011~2012年卓越绩效评价准则的基本框架与特征 一、卓越绩效评价准则的基本框架 二、准则的主要特征 三、卓越绩效评价准则的条款列表 第五节 卓越绩效评价准则的关键术语 一、组织概述类 二、领导条款类 三、战略规划条款类 四、以顾客为关注焦点条款类 五、测量、分析和知识管理条款类 六、以劳工为关注焦点条款类 七、以运营为关注焦点条款类 八、结果条款类 九、评价条款类第二章 组织概述 第一节 组织的概况 一、准则要求 二、准则解读 第二节 组织的形势 一、准则要求 二、准则解读 案例2 2010年美国国家质量奖获得者——K&N管理公司自评报告之组织概述第三章 领导 第一节 高层领导 一、准则要求 二、准则解读 第二节 治理与社会责任 一、准则要求 二、准则解读 案例3 2010年美国国家质量奖获得者——MEDRAD公司自评报告之领导第四章 战略规划 第一节 战略制定 一、准则要求 二、战略理论概述 三、准则解读 第二节 战略实施 一、准则要求 二、准则解读 案例4 2009年美国国家质量奖获得者——Midway USA公司自评报告之战略规划第五章 以顾客为关注焦点 第一节 顾客呼声 一、准则要求 二、准则解读 第二节 顾客参与 一、准则要求 二、准则解读 第三节 顾客满意度的测定 一、顾客满意度指数模型简介 二、顾客满意度调查的程序 三、调查的抽样方法 四、样本大小的确定 五、选用顾客满意调查方法时的注意事项 案例5—1 2009年美国国家质量奖获得者——霍尼韦尔联合制造与技术公司(FM&T)自评报告之以顾客为关注焦点 案例5—2 山东玲珑橡胶股份有限公司顾客满意度调查问卷 案例5—3 某移动通信公司顾客满意调查问卷 案例5—4 山东瑞宇蓄电池有限公司顾客满意度调查问卷第六章 测量、分析和知识管理 第一节 组织绩效的测量、分析和改进 一、准则要求 二、准则解读 第二节 信息、知识和信息技术的管理 一、准则要求 二、准则解读 案例6 2010年美国国家质量奖获得者——K&N管理公司自评报告之测量、分析和知识管理第七章 以劳工为关注焦点 第一节 劳工环境 一、准则要求 二、准则解读 第二节 劳工敬业度 一、准则要求 二、准则解读 案例7—1 2010年美国国家质量奖获得者——Studer Group(SG)公司自评报告之以劳工为关注焦点 案例7—2 山东银香伟业集团公司岗位评定与薪酬管理体系建立的实施方案 案例7—3 中通汽车工业集团企业文化大纲 案例7—4 招金矿业员工满意度与敬业度调查表第八章 以运营为关注焦点 第一节 工作系统 一、准则要求 二、准则解读 第二节 工作过程 一、准则要求 二、准则解读 案例8 2010年美国国家质量奖获得者——Freese and Nichols, Inc. (FNI)自评报告之过程管理第九章 结果 第一节 产品和过程结果 一、准则要求 二、准则解读 第二节 以顾客为关注焦点的结果 一、准则要求 二、准则解读 第三节 以劳工为关注焦点的结果 一、准则要求 二、准则解读 第四节 领导和治理结果 一、准则要求 二、准则解读 第五节 财务和市场结果 一、标准要求 二、准则解读 案例9 2009年美国国家质量奖获得者——霍尼韦尔联合制造与技术公司(FM&T)自评报告之结果第十章 评分与准则回答指南 第一节 评分体系 一、过程 二、结果 三、条款分类与评分尺度 四、“重要性”作为评分考虑因素 五、对组织的回答评分 第二节 评分指南 一、过程类评分指南 二、结果类评分指南 三、走向成熟过程的几个步骤~过程类条款评估及评分参考 第三节 2011~2012年卓越绩效评价准则回答指南 一、一般指南 二、过程类条款回答指南 三、结果类条款回答指南 案例10—1 2011年美国国家质量奖评审员培训材料——TriView国家银行案例研究 案例10—2 2011年美国国家质量奖评审员培训材料——TriView国家银行评分手册 案例10—3 2011年美国国家质量奖评审员培训材料——TriView国家银行评审反馈报告附录1 ISO / TS 10004—2010质量管理顾客满意—监视和测量指南参考文献



## <<走向卓越>>

### 编辑推荐

卓越绩效评价准则是企业组织追求卓越绩效，提高产品、服务和经营质量，增强竞争优势，促进持续快速健康发展的技术管理工具。

温德成编写的《走向卓越——解读2011-2012年美国卓越绩效评价准则》是依据美国国家标准技术研究院NIST制定的卓越绩效评价准则和国际标准ISO/TS 10004：2010《质量管理 顾客满意-监视和测量指南》以及美国2009-2010年部分获得国家质量奖企业的自评报告作为解读示例，详述了准则的产生的背景、组织、领导、战略规划、以顾客为关注焦点、测量分析和知识管理、关注劳工、关注运营、结果和评分与准则回答指南等十章内容。

本书是企业经营管理者追求卓越绩效的参考书，是研究体系认证的参考资料，也是大专院校经营管理专业师生学习的案例资料。

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>