第一图书网, tushu007.com

<<卓越绩效模式理解与实施指南>>

图书基本信息

书名：<<卓越绩效模式理解与实施指南>>

13位ISBN编号：9787506644334

10位ISBN编号：7506644339

出版时间：2007-3

出版时间：中国标准

作者：岳刚

页数：288

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

前言

过去的十几年中，在组织的管理方面出现了两股热潮：一是许多国家或地区的政府通过建立质量奖计划来提升本国或本地区各类组织的管理水平，强化和提高本国或本地区产业的竞争力；二是这些国家或地区的各类组织借助于质量奖标准来进行自我评价，寻找改进机会，以实现持续改进和卓越绩效。

在所有这些质量奖计划中，最著名的有美国马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖、欧洲质量奖和日本戴明奖。

三大奖中，日本戴明奖的历史最长，它设立于1951年；而影响最大的首推美国马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖。

美国马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖的评奖标准被称为“卓越绩效准则（Criteria for Performance Excellence）”。

该标准不仅在美国的各类组织中得到广泛的应用，而且也得到了世界上很多国家和地区的认可，事实上已经成为了经营管理的国际标准。

据不完全统计，世界上已有近60个国家和地区采用卓越绩效准则建立了本地的质量奖计划。

在中国质量协会的积极推动下，我国于2001年启动了“全国质量管理奖”（现已更名为“全国质量奖”）计划。

截至2006年11月，共有宝钢、海尔、联想等44家企业荣获“全国质量奖”。

……

第一图书网, tushu007.com

<<卓越绩效模式理解与实施指南>>

内容概要

“ 卓越绩效模式 ”是当今世界上众多国家(和地区)已经采用的、被证明行之有效的前沿的组织绩效管理方式。
本书涵盖了实施卓越绩效模式的全部知识： 概述了卓越绩效模式的产生背景、核心价值观和概念、卓越绩效准则的结构及特点； 详细解释了准则的所有类目和条目，分析了所有条目之间的联系，列举了达到准则要求的有效做法，以及达不到准则要求可能产生的不良后果； 详细说明了组织如何进行自我评价、如何撰写自评报告和避免常见错误、如何管理自评报告编写过程； 详细说明了卓越绩效模式的评分要求和评审过程，澄清了以往对评分要求模糊不清的认识。
本书适合于实施卓越绩效模式的各类组织；准备申请全国质量奖和地方质量奖的各类企业；按照卓越绩效准则进行自我评价的企业；质量奖评审员；卓越绩效模式的咨询人员；对各类组织实施增值审核的机构和人员；从事质量管理和经营管理的专业人士。

第一图书网, tushu007.com

<<卓越绩效模式理解与实施指南>>

书籍目录

第一章 卓越绩效模式概述第二章 组织简介 第一节 组织概况 第二节 组织挑战第三章 领导 第一节 高层领导 第二节 治理与社会责任第四章 战略策划 第一节 战略制定 第二节 战略展开第五章 顾客与市场 第一节 对顾客和市场的了解 第二节 顾客关系与顾客满意第六章 测量、分析与知识管理 第一节 组织绩效的测量、分析与评审 第二节 信息和知识的管理第七章 人力资源 第一节 工作系统 第二节 员工的学习和激励 第三节 员工的权益与满意第八章 过程管理 第一节 价值创造过程 第二节 支持过程与运营筹划第九章 经营结果 第一节 产品和服务结果 第二节 顾客结果 第三节 财务和市场结果 第四节 人力资源结果 第五节 组织有效性结果 第六节 领导和社会责任结果第十章 评分办法 第一节 评分系统 第二节 评分办法的解释第十一章 组织自我评价 第一节 自我评价步骤 第二节 卓越绩效准则回答指南第十二章 自评报告编写 第一节 自评报告编写的项目管理 第二节 自评报告编写应该注意的问题第十三章 评审 第一节 评审过程 第二节 现场评审问题汇总附录一 关键术语附录二 容易混淆的一些术语附录三 基于卓越绩效模式的简易诊断工具附录四 卓越绩效准则（2006年版）

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

组织必须应用一些有利于保护资源的过程。
这些过程可包括“绿色”技术，用无害化学品取代危险化学品，保护能源，采用清洁能源，副产品或废弃物的循环利用等。
在社会责任方面表现出色就意味着要超越法律法规的要求，因为这种要求是最低要求，是每个组织必须达到的。
表现优秀的组织往往是承担社会责任的典范，在某些与组织成功关系密切的方面充当领先者。
例如，一个制造性的公司可能要超越环境保护法规的要求，开发一些创新性的和赢得环保方面大奖的系统以保护环境和减少污染。
这会给你带来双重好处，不仅与主管部门建立了良好的关系（有时他们还会因为受到“怀疑”而得到特别的关照），而且当主管部门提高要求时，对于仅仅满足最低限度要求的竞争者来说，你已经符合主管部门的要求了。
很显然，超越要求的结果将会给评审员留下更为深刻的印象。
作为一个准备赢得全国质量奖或地方质量奖的组织来说，仅获得好的财务结果和顾客满意结果是不够的，还要争做优秀的企业公民，在环境保护、遵守法律和伦理行为、提高全民素质和与社会共同进步方面做出表率。

组织应该明确规定伦理行为准则（最好采取可测量的形式），同时组织中的每个人都要理解并遵守这些准则。
你必须在整个组织中，在与关键的供应商和合作伙伴的交往中，以及在治理机构内系统地监测伦理行为方面的绩效。
对于任何一位治理机构成员、领导者、管理者、员工、供应商和合作伙伴，如果未能遵守伦理行为，都将会带来严重的后果。

如果你的组织的全体员工在经营中都能履行伦理行为，你就能收到较少的公众对组织的不满，减少触犯法律的风险。
确保组织履行伦理行为的关键在于预防那些被认为是违法或接近于违法的活动发生。
这些违背伦理的经营行为包括伪造费用报告或质量控制数据，接受承包商的大额礼品或试图索要回扣等。

……

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

“卓越绩效模式”是世界上近70个国家和地区用于质量奖评审的标准，其内容反映了当代最先进的质量经营的理念和方法，是许多世界级企业成功经验的总结。
卓越绩效模式以以帮助企业经营者认识组织的竞争优势和需要改进的空间，促使企业在观念上与国际接轨，实现管理的创新，提升企业的竞争力和永续经营能力。
《卓越绩效模式理解与实施指南》一书通过国际化的视角和本土化的解释，帮助您清晰地理解卓越绩效模式，为您的组织成功实施卓越绩效模式以实现卓越绩效提供了明确的指导。
追求卓越从实施卓越绩效模式开始，实施卓越绩效模式不仅仅适用于申请质量奖的企业，而且还适用于所有追求卓越的企业，质量奖的激励和创奖过程的改进提高对企业都是有价值的，将帮助企业应对各种挑战和取得市场的成功。
——马林 中国质量协会秘书长

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