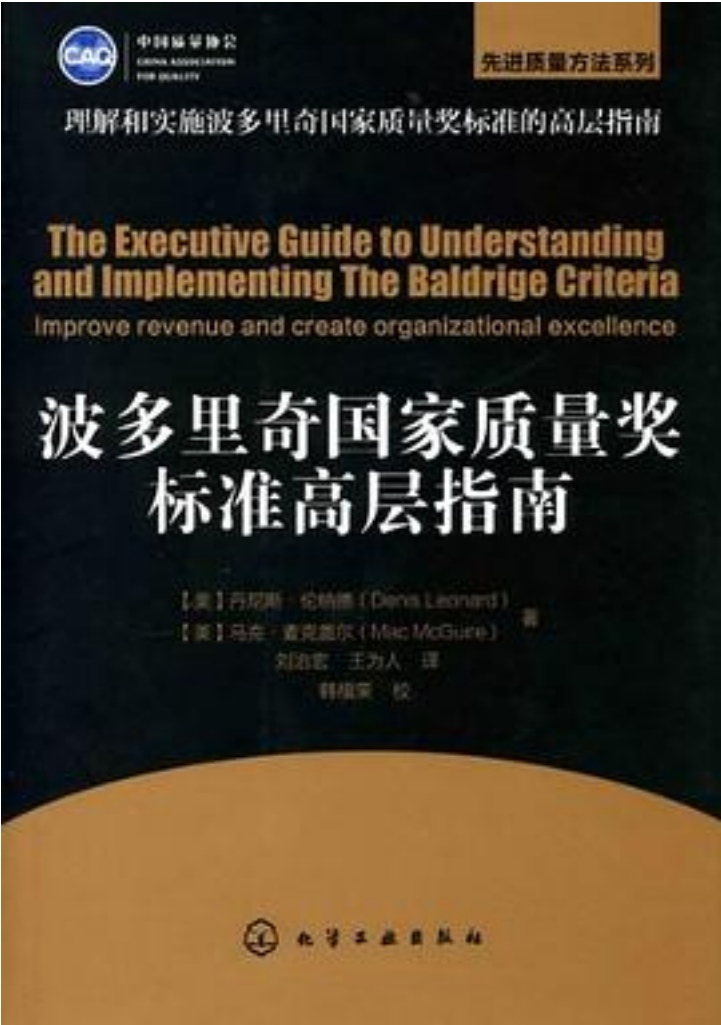


波多里奇国家质量奖标准高层指南



[波多里奇国家质量奖标准高层指南_下载链接1_](#)

著者:(美)丹尼斯·伦纳德//马克·麦克盖尔|译者

出版者:化学工业

出版时间:2011-4

装帧:

isbn:9787122102362

《波多里奇国家质量奖标准高层指南》主要内容：“波多里奇奖”又称“卓越绩效模式

”，是目前世界上近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。卓越绩效模式可以帮助企业经营者认识组织的核心能力、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，实现管理创新，提升企业的竞争力和永续经营能力。

作者介绍:

高级工程师，管理学专业硕士，毕业于北京航空航天大学经济管理学院。主要从事质量管理课题研究、学术交流与推广工作。曾参加省、市质量奖的评审，参加编写《质量文化方略》、《高等院校ISO9001质量管理体系建立与实施指南》等著作。

自动控制专业博士，毕业于北京科技大学信息学院。曾先后在惠普／安捷伦公司担任质量、采购和材料经理。主要从事质量、供应商质量管理的培训和咨询工作。著作有《采购案例精选》和《走向绩效卓越》等。

目录: 第一章 理解波多里奇奖/001

马尔科姆·波多里奇国家质量卓越绩效奖标准的背景/002 波多里奇奖标准的起源/003

波多里奇奖标准的宗旨/005 波多里奇奖模型/006 组织概述文件/007

标准的七个大类/008 有效的组织改进模式/010

实施波多里奇奖标准的收益、缺点和忧虑点:研究展望/010 对战略和领导力的要求/013

结论/013 需要考量的问题汇集/014 参考文献/015第二章

波多里奇奖标准的财务影响/017 波多里奇标准，核心关键议题/018 结论/025

需要考量的问题汇集/025 参考文献/026第三章 波多里奇奖标准的其他效果/029

自我评估/030 组织改善/031 员工关系/031 引入/实施工作之前的考虑/032

在实施中处理变革/032 实施波多里奇奖标准过程中高层管理者的角色/033

领导者的才能/033 领导的态度对波多里奇奖标准实施的影响/034 引入/实施的缺点/035

结论/036 需要考量的问题汇集/037 参考文献/038第四章 波多里奇奖实施/041

实施中的考虑/042 时间和资源/042 高层领导的承诺和投入/043 制订实施方案/044

培训的重要性/045 培训的阶段/045 波多里奇奖标准实施中变革带来的影响/048

科特(Kotter)关于变革的观点/048 高层领导和变革：其他思考/053 学习型组织/055

审核检查员的收益/056 审核检查员的选拔和培训过程/057 学习方法/058

管理水平发展/060 知识管理与组织学习相联系/061 结论/062 需要考量的问题汇集/062

参考文献/063第五章 现场访问和反馈报告/067

从全美国国家级波多里奇奖项目或州质量奖的反馈报告和现场访问中

获得最大的价值/068 现场访问/069 保持现场访问之后的动力/071 解读反馈报告/072

结论/073 需要考量的问题汇集/073第六章 案例分析/075 引言/076

制造类——阳光保鲜食品公司/076 服务类——狄·麦克·戴蒙迪特石油公司/078

小企业类——帕克·普雷斯·雷克萨斯汽车销售及服务公司/083

教育类——瑞查兰德学院/085 教育类——捷克斯公立学校/088

医疗卫生类——堡森教会医院/091 制造类——霍尼韦尔联邦制造和技术分公司/094

小企业类——中途岛公司/100 医疗类——哈特兰德医疗中心/104 使命和价值观/107

哈特兰德医疗中心的使命/107 哈特兰德医疗中心的价值观/107

哈特兰德医疗中心的愿景/107 医疗类——亚太兰特医护中心/110

亚太兰特医护中心愿景、使命和价值观/113 高质量医疗护理/113

质量在亚太兰特医护中心的体现/116 关键项目/117

亚太兰特医护中心的问题解答栏目/119

非营利组织类——退伍军人事务部——联合研究项目药物临床开发 研究协调中心/122

需要考量的问题汇集/126 参考文献/127第七章 最后的思考/129 参考文献/131附录A

波多里奇卓越绩效标准/133 组织简介/134 P.1 组织概况/134 P.2 组织面临的挑战/135

标准条款1 领导作用(120分)/136 1.1 组织的领导(70分)/136 1.2 社会责任(50分)/137

标准条款2 战略策划(85分)/138 2.1 战略制订(40分)/138 2.2 战略部署(45分)/139

标准条款3 以顾客和市场为中心(85分)/140 3.1 顾客和市场的了解(40分)/140 3.2

顾客关系与满意程度(45分)/141 标准条款4 测量、分析和知识管理(90分)/142 4.1
组织绩效的测量与分析(45分)/142 4.2 信息和知识的管理(45分)/143 标准条款5
以人为本(85分)/144 5.1 工作体系(35分)/144 5.2 员工的学习和激励(25)/145 5.3
员工的权益与满意程度(25分)/146 标准条款6 过程管理(85)/147 6.1
创造价值的过程(50分)/147 6.2 支持过程(35分)/148 标准条款7 经营结果(450分)/149 7.1
以顾客为中心的结果(75分)/149 7.2 产品和服务结果(75分)/150 7.3
财务和市场结果(75分)/150 7.4 人力资源结果(75分)/150 7.5 组织有效性结果(75分)/151
7.6 监管和社会责任结果(75分)/151 参考文献/152附录B
波多里奇卓越绩效标准框架/153 参考文献/154附录C
波多里奇卓越绩效标准核心价值观/155 领导的远见卓识/156
以顾客为导向追求卓越/156 有组织的和个人的学习/157 尊重员工和合作伙伴/158
灵敏性/160 关注未来/160 管理创新/161 基于事实的管理/161 公共责任与公民义务/162
重在结果及创造价值/163 系统观点/163 参考文献/164
· · · · · (收起)

[波多里奇国家质量奖标准高层指南_下载链接1](#)

标签

质量

评论

这本书居然没有人评论！当前工作的入门书籍就是它了。它带着我一步步理解波多里奇标准的发展史，关键词的定义，标准的含义，价值观，评价标准……它完整展现了一个评价体系，工作思路清晰。而且就像前辈说的，我读了个快速MBA，能把管理学的知识糅合串联到一起。

[波多里奇国家质量奖标准高层指南_下载链接1](#)

书评

[波多里奇国家质量奖标准高层指南 下载链接1](#)