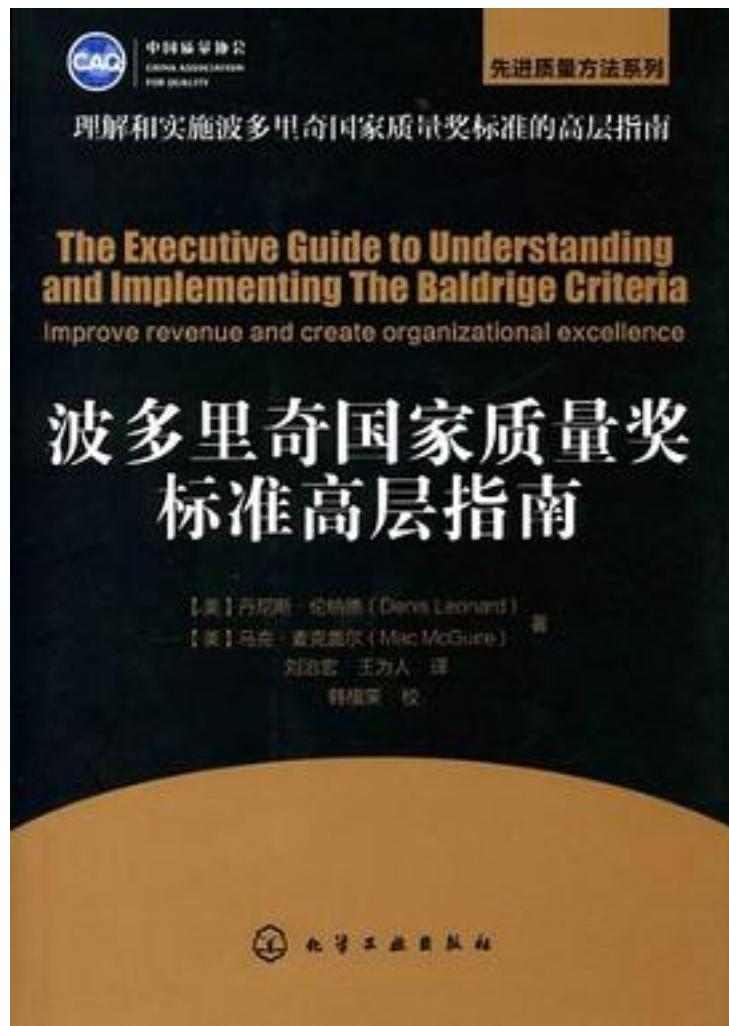


波多里奇国家质量奖标准高层指南



[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·麦吉尔|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
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
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
组织改善/031	员工关系/031
员工关系/031	引入/实施工作之前的考虑/032
引入/实施工作之前的考虑/032	在实施中处理变革/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
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
领导者的才能/033	领导的态度对波多里奇奖标准实施的影响/034
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
引入/实施的缺点/035	结论/036
结论/036	需要考量的问题汇集/037
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
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
时间和资源/042	高层领导的承诺和投入/043
高层领导的承诺和投入/043	制订实施方案/044
制订实施方案/044	培训的重要性/045
培训的重要性/045	培训的阶段/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
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
科特(Kotter)关于变革的观点/048	高层领导和变革：其他思考/053
高层领导和变革：其他思考/053	学习型组织/055
学习型组织/055	审核检查员的收益/056
审核检查员的收益/056	审核检查员的选拔和培训过程/057
审核检查员的选拔和培训过程/057	学习方法/058
学习方法/058	管理水平发展/060
管理水平发展/060	知识管理与组织学习相联系/061
知识管理与组织学习相联系/061	结论/062
结论/062	需要考量的问题汇集/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
参考文献/063第五章 现场访问和反馈报告/067	从全美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
从全美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
现场访问/069	保持现场访问之后的动力/071
保持现场访问之后的动力/071	解读反馈报告/072
解读反馈报告/072	结论/073
结论/073	需要考量的问题汇集/073第六章 案例分析/075
需要考量的问题汇集/073第六章 案例分析/075	引言/076
引言/076	制造类——阳光保鲜食品公司/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
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
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——瑞查兰德学院/085	教育类——捷克斯公立学校/088
教育类——捷克斯公立学校/088	医疗卫生类——堡森教会医院/091
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
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
小企业类——中途岛公司/100	医疗类——哈特兰德医疗中心/104
医疗类——哈特兰德医疗中心/104	使命和价值观/107
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价值观/107	哈特兰德医疗中心的愿景/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
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
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
高质量医疗护理/113	质量在亚太兰特医护中心的体现/116
质量在亚太兰特医护中心的体现/116	关键项目/117
关键项目/117	亚太兰特医护中心的问题解答栏目/119
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
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
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/127第七章 最后的思考/129	参考文献/131附录A
参考文献/131附录A	波多里奇卓越绩效标准/133
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
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
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分)/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分)/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](#)