

《戴明管理思想核心读本》

图书基本信息

书名：《戴明管理思想核心读本》

13位ISBN编号：9787500437499

10位ISBN编号：7500437498

出版时间：2003-05

出版社：中国社会科学出版社

作者：苏伟伦

页数：221

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《戴明管理思想核心读本》

内容概要

《戴明管理思想核心读本》是一本介绍戴明管理思想核心的书，内容包括：品质与管理、品质必须高于一切、品质的真正内涵、企业管理的十四项要点等。

《戴明管理思想核心读本》

作者简介

戴明“品质之神”戴明1900年出生于美国艾奥瓦州，1928年获耶鲁大学数学物理学博士，1950年到日本担任产业界的讲师及顾问，其间帮助整顿、创立日本产业制度，塑造了风靡世界的日本企业管理模式。1956年荣获天皇裕仁颁发的二等瑞宝奖。一生得奖无数。于1993年12月去世。戴明终年游走世界各地，介绍著名的四日研讨会，每年有上万人前来听讲。为了纪念他早年对日本产业发展的贡献。1980年，NBC播出“日本能，我们为什么不能”节目后，戴明的管理理念在美国刮起了一阵品质革命旋风，大幅提升了美国的生产能力与竞争地位。

《戴明管理思想核心读本》

书籍目录

前言 第一篇 成功的品质管理 第二篇 企业管理的十四项要点 第三篇 “红珠”“漏斗”试验的教训和启示 第四篇 渊博知识体系 第五篇 系统思考：新领导力的核心 第六篇 有效的人力资源管理 第七篇 组织持续革新、改善、转型 第八篇 合作取代竞争，所有参与者都赢

《戴明管理思想核心读本》

媒体关注与评论

一代大师戴明的管理思想特色如下：顾客是供应链上最为重要的环节，仅以顾客满意为目标是不够的，你必须超越顾客的期望，进而增进你的信誉，赢取未来的生意。品质的改进等同于降低变异，这是统计思维及统计方法为何十分重要的主要原因。统计研究即为变异研究，管理者要致力于缩小变异。持续改进系统品质以超越顾客的需要与期望。

《戴明管理思想核心读本》

精彩短评

1、管理的效果，来自权力、知识、人格等。只有后两者缺陷不足的管理者才会依仗第一项。“法、情、理”、“物理、逻辑、情感”、“欲望、理性、精神”。以客户为起点，超越客户期望。系统性的看待问题的产生解决。管理者除了员工管理，更应持续改善管理、绩效系统。

2、一般啦，還是喜歡看原本

1、大部分的产品缺陷是由制度造成的。过程是永远不能最优化的，永远有改善的余地。仅以利润为着眼点来经营一个企业，就像是只看着后视镜开汽车；你只知道到过了哪里，不知道在哪里走。前苏联的官僚们正式地给每一个铁钉工厂设定一个产量吨数配额，前苏联的工厂于是毫无例外总是在缺少铁钉而又有多余的大铁钉。当然制作一吨大铁钉比造一吨小铁钉容易得多。如果限定某个数目的铁钉，不用说，当然结果是大铁钉缺货而小铁钉过剩。一个企业中的每一个人、每一面都以我们无法看见、预测，或者想象的方式与其他领域相互联系与影响。管理人的职责就是能高瞻远瞩地预测，及时改善产品而维持工厂营运。戴明14项要点1、 创造一个改善产品与服务的一致性的目的，就是具有竞争力、持续经营、以及提供就业机会。2、 顾客的要求越来越多，未来的企业必须迎合这些要求。3、 我们仍然需要检验，但不能完全依检验。有些产品需要检验，检验是重要的，而误用检验会造成重大损失。4、 在商业界，常以最低价格标准来决定生意。我们无法承担由此造成的损失。过去，采购部门往往只注意采购时的价格，却忽视了使用时的种种成本。5、 管理人员的职责是创造一个令人愉快的工作环境：改善现有产品和服务、改善现有流程。6、 建立在职培训系统。管理层必须接受培训，全面了解从进料到客户的所有环节。其中心问题是要了解“变异”。7、 管理者的工作不是督导，而是领导。管理应致力于改善根本，也就是建立其产品与服务的品质理念，然后把这种理念转换成设计及实际的产品。因此，变管理者为领导者。以成果为重点的观念必须废除，代之以领导。8、 排除恐惧感，使人人都能有效地为企业工作。9、 破除部门与部门之间的障碍。研究发展、设计、销售与生产人员必须以团队精神工作，并事先发现产品及服务可能遇到的潜在问题。(只有把顾客的终极需求及期望加以作业定义，使全体人员了解他如何对组织的成功有所贡献，是打通部门间沟通障碍的扎实步骤。)10、 消除那些要求工作人员做到零缺点，即高生产力水准而提出的标语、训示及目标。11、 以领导替代废除工作标准量，以领导替代废除目标管理和数值目标。12、 消除那些不能让工人以其工作艺术、技术为荣的障碍。管理人的责任应有仅重视数量改为重视品质。消除那些不能让管理人员及工程人员以其工作艺术及技术为荣的障碍。13、 建立一个朝气蓬勃的自我教育与改善的活动。14、 让企业中的每个人都致力于这种管理转型的工作（PDCA），这种转型是每个人的工作。没有知识的行动很快就可以毁掉一个完全正常的系统。局部最佳化的不当做法：1、 每一个人被锁定在敌对的位置。2、 对每一个人、单位、部门做评比、排名。3、 工厂间相互竞争。4、 每一个供应商都是敌人。5、 各工作单位尽己所能，却忽视对他人所造成的不便。6、 出差错时，推卸责任以自保。7、 将产品、信息、服务中的有关问题留给下一单位。各组成部分的义务，是将最好的贡献给予系统，而不是追求本身在生产、利润、销售或其他任何竞争性指标上的最优化。对于品质的作业定义必须是可以沟通的，其涵义，无论是对买方或卖方都要相同：对生产工人来说，其涵义不管在昨天或今天都相同。利用自己的知识使整个系统受益。组织内每位成员都应该了解系统的目标，以及怎样让自己的努力有助于目标的完成。SIPOC(供应商、投入、流程、产出、顾客)最广义的投入，不仅指材料或消耗品等，而且还包括政策和管理方式，以及教育和培训资源。投入包括所有这些物资材料、环境、各种因素，以及凡是能以流程来取悦顾客，并完成组织目的的有形和无形条件。顾客是那些从你所提供的产品和服务中得到好处的人们。生产优先（product-out）：组织的自以为是、自私自利、自我隔绝。顾客的抱怨是来自上帝的恩赐。在探究顾客对产品或服务的体验时，应该问：1、 你们不想要而得到的是哪些？2、 哪些是你们需要却不能得到的？内部链的基本原则1、 不要把错误、不合格品或未做完的工作传送给下一个作业：你的内部顾客。2、 设立“反馈环”。哪些特性对内部客户很重要3、 你的目的不只要取悦于内部客户，而是你和你的内部客户都要取悦于外部客户。及整链的外部客户。4、 每一链的环境的挑战是学会把内、外部顾客所界定出的主要品质特性，转换成你的系统或流程的主要品质特性，并使其处在控制状态中，可靠地生产出内外部顾客需要的产出。5、 主管应该注意各个作业间的空间，及显示反馈环或交易的箭头。在焦虑和不无聊时，才会产生畅流感。当挑战性超越能力时，就会有焦虑感，当我们的能力远胜于工作的挑战性时，会产生无聊感。管理者有三种力量的来源：职位上的权势，知识，人格、说服力及长袖善舞。一位成功的人力资源管理者会培养上述第二项和第三项的能力，而不依靠第一项力量。但是他又责任利用第一项力量来改变流程——设备、原料、方法以带来进步。问员工：“有什么障碍会造成你工作上的不顺利？”合作性的风格，三种重要的行动：建立信任、得到承诺、处理反对以合作性风格求胜意味着“满足自己的需求，同时不牺牲自己的信念和价值。胜利意思是找出对方真正的需求，而一面替他们指点出一条路来，一面又获得自己的所需。”垄断并不等于让

消费者付出高昂的代价。

《戴明管理思想核心读本》

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：www.tushu111.com