



Managerial Breakthrough

无论美国制造业在最近30至40年获得多大的进步，我们都要归功于朱兰。

——彼得·德鲁克

管理突破

〔美〕J·M·朱兰 著

燕清联合 侯捷心 胡赛芳等译

(第二版)



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



Managerial Breakthrough

管理突破——解决经营问题的基本方法

——彼得·德鲁克

管理突破

【美】彼得·德鲁克 著
陈振雄 等译

（第二版）



东亚出版社

www.eapress.com.hk

影响美国企业绩效 40 余年的经典著作

管 理 突 破

Managerial Breakthrough

(第二版)

〔美〕J. M. 朱兰 著

燕清联合 侯捷心 胡赛芳 等译

企业管理出版社

北京市版权局著作权合同登记 图字：01 - 2005 - 4701 号

图书在版编目 (CIP) 数据

管理突破/[美] 朱兰著; 燕清联合, 侯捷心, 胡赛芳等译. —北京: 企业管理出版社, 2005. 8

ISBN 7 - 80197 - 228 - 7

I. 管… II. ①朱…②侯…③胡… III. 质量管理 IV. F273. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 095878 号

书 名: 管理突破

作 者: [美] J. M. 朱兰 著 燕清联合 侯捷心 胡赛芳 等译

责任编辑: 田晓犁

书 号: ISBN 7 - 80197 - 228 - 7/F · 229

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 (010) 68414643 发行部 (010) 68414644

编辑部 (010) 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 北京智力达印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 155 × 225 毫米 37.25 印张 445 千字

版 次: 2005 年 11 月第 1 版 2005 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 65.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

修订版序 Preface to the Revised Edition

《管理突破》这本书出版至今已经 30 余年了。与其他同类书籍相比,《管理突破》一书更能体现约瑟夫·M·朱兰博士(Dr. Joseph M. Juran)在现代管理方面的思想精髓。在此书中他恰如其分地首创并清晰地解释了“突破序列”这一概念。在此后的 30 年间,这一概念被一再复制与修改,人们或对它进行重新标识,或对它进行理论创新。很多人甚至把它作为自己理论体系的一部分。

不久前,我执教于伦敦的一个高级管理研讨班。在课间休息的时候,一位来自世界顶级公司并多次获得质量奖励的与会者前来与我交流。他说他很高兴看到朱兰博士能如此精确地采用他们的质量改进程序。我笑着表示同意,并说道:“朱兰博士的确非常喜欢这个程序,以至于他 30 年前就开始采用它了。”这位高级经理显得十分迷惑,他说:“可是我们才用了不过 8 年而已啊。”

世界上许多人都认为是朱兰博士发明了“突破序列”,或者称为结构性质量改进程序。我觉得用“发现”来形容可能会更好。

我是 15 年前无意中读到这本书的,那时我刚开始在哥伦比亚大学执教研究生课程。我能为我所负责的课程——质量控制和管理——找到大量的关于质量控制统计方面的专论,但是要找到好的管理教材则比较难。一个在贝尔实验室工作的朋友

Preface to the Revised Edition 修订版序

雷蒙·里昂 (Ramon Leon) 问我有没有读过《管理突破》这本书。这么多年过去了, 至今我尚未发现有任何教科书在解释控制与改进这两大关键管理程序上能超越此书。

讲过这些研究生课程后, 我把这本书推荐给一个美国电报电话公司 (AT&T) 的管理研讨会。一个经理在回去的飞机上把这本书从头到尾仔细研读后, 打来电话要再订购 200 本。他要给他们集团里的每一位经理都买一本。因为这就是他一直想找的书。

30 年来, 这本书对人们的影响是重大的。突破序列的衍生理论也数不胜数。我们经常能看到“8 步质量改善序列”, 或者是 12 步、7 步甚至是 4 步质量改善序列。它们虽然在名称上有所差异, 但都与朱兰在 30 年前提出的科学方法有相通之处。其中的一些或许是真正的理论创新, 但有很多都直接来源于朱兰的理论。我肯定朱兰对此毫不介意。几年前他借用了老朋友, W·爱德华·戴明 (W. Edwards Deming) 的话来调侃“如果你发现一样很好的东西, 就应该去复制它, 改善它, 经常用用, 用着用着, 你就认为它是你的了。”

这些年来, 朱兰一直说他希望能重写《管理突破》这本书。他觉得他现在能更好地解释控制程序。而且他还认为十分有必要加上原先漏掉的一个关键管理程序——计划。当然他还会补充过去 30 年间的大量案例。他一直在从事研究、教学和

修订版序 Preface to the Revised Edition

撰写的工作。他的两本书《朱兰谈质量计划》和《朱兰谈质量设计》都是直接阐述计划程序的重要性的。

在筹划出版周年纪念版时，我们决定抵住诱惑，补充最新的逸闻趣事和案例分析。因为这些太经典了，任何一个对管理有兴趣的人都应该反复研读。但我们仅更新了图表并增加了两个新章节。乔瑟特·威廉斯（Josette Williams）、安娜·奥奇兹（Anna Occhuizzo）、贝丝·斯乔贝（Beth Schaubert）和迈克·康斯坦丁（Mike Costantino）为这些新图表付出了极多的汗水。乔瑟特还对全文作了少许增补与修改。本书首先增加了“质量计划”这个章节，这是原书中没有涵盖到的三位一体理论的一部分。简·罗斯纳（Jane Roessner）采用了《朱兰谈质量设计》的部分内容，吸取其精华使得本书更加臻于完善。我们并不打算重写《管理突破》，仅增补了有遗漏的重要部分。肯·卡滋夫（Ken Katzeff）为这章补充了许多重要思想和清晰的图片。

本书还增加了朱兰的小传。过去几年间，豪兰德·布莱基斯顿（Howland Blackiston）——朱兰协会的主席一直心甘情愿地从事以朱兰的一生为主题的电视纪录片的拍摄工作。约翰·巴特曼（John Butman）和简·罗斯纳（Jane Roessner）为这一纪录片撰稿并写了朱兰的个人小传。在过去的30年间，质量管理领域历经巨变，但朱兰在这场“质量革命”中的各个阶段

Preface to the Revised Edition 修订版序

都不啻为关键人物。

重读此书，我又在新的章节、新的图表中发现不少闪光之处。尽管我和其他很多人一样，已经学会并使用突破序列多年，但是每读此书，我仍有收获。我希望你们不论是第一次还是第 N 次读这本书，也都能有所收获。你们将会发现《管理突破》仍是书中瑰宝。

A 布兰顿·高德福勒

(A Blanton. Godfrey)

朱兰研究所主席和首席执行官

威尔顿·康纳克蒂奥特 (Wilton, Connecticut)

第一版序 Preface to the First Edition

每一个小心谨慎的管理者都会有时抚心自问：“我作为一个管理者扮演着何等角色？”，“我在这里的真正目的是什么？”

这本书提供了一个新的途径，以便人们敲定和扮演管理者的角色，回答“我在这里的真正目的是什么”这个问题。这个新的途径始于以下任何一个能指导管理活动的主张：

(a) 突破到一个新的绩效层面，例如：突破，又称为变化和选择的创造。

(b) 保持已有的成果，例如：控制，又称为防止变化。

这本书认为：

(1) 存在着一个具有普遍性的序列事件，管理者通过这一序列事件实现了突破。

(2) 存在着第二个具有普遍性的序列事件，管理者通过这一序列事件进行控制。

(3) 通过小心谨慎、有组织地运用这两种普遍的序列，管理者可以更好地履行、达到突破和控制的责任。

这些观点通过上千名工业管理者的反应得到了证实。

第一次大规模的测试发生在 1952 ~ 1953 年间。在这个期间，作为美国管理协会 (AMA) 的成员，作者倡导了协会的管理课程——计划与控制单元。在那段时间，作者与上百名工业主管进行了近距离接触，他们都深入地学习了计划与控制问题。

Preface to the First Edition 第一版序

随着会议的进展，出现了各种各样的管理大众理论，例如：一种看上去对任何计划和控制问题都适用的实践规则，实际上却忽略了具体的产品、过程和涉及到的功能。美国管理协会早期出版的关于这些普遍理论的合集包括了“有利于常规事物的固定步骤序列”，例如：控制序列。^①

随着《文化模式和技术变革》这本书的出版，一个普遍的关于突破序列事件的理论快速发展起来。这部由一位著名的人类学家所撰写的著作^②，分析了到国外介绍技术革新的专家失败的原因。对作者来说，这本书是一场大披露。他在创造和推介技术革新的工业事业上倾注了大量的心血，也经历了很多失败。突然，造成这诸多令人困惑的失败的原因昭然若揭，使得他放弃了其他的一切来撰写文章，介绍这本书在工业问题上的应用。^③

对于“文化模式”在“抵制革新”过程中角色的重新审视，让作者在更大范围内来分析看待创造变化的问题。另外，他的那一篇论述“文化模式”的著名文章引起了工业管理者相

① Juran, J. M. "Universals in Management Planning and Controlling", The Management Review, November, 1954

② Mead, Margaret, ed. "Culture Patterns and Technical Change," United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Paris, 1954. 1995年由新美国图书馆重印

③ Juran, J. M. "Improving the Relationship between Staff and Line" Personnel, May, 1956

第一版序 Preface to the First Edition

当大的兴趣。一个结果便是，许多专题研讨会都邀请作者去讨论他的文章。来自这些管理者的反馈同样说明了创造变化的整个活动。结果是，初步产生了一个具有普遍性的关于突破序列事件的理论表述，这也由美国管理协会出版了。^①

这个初步形成的理论在经过诸多的提炼和加工以后，作为以“突破”为主题的演讲被展示出来，并在美国管理协会的各个管理者面前进行演说。在这之前，作者还在各个职业社区和大学以及公司的管理发展会上做了演讲。美国管理协会还邀请作者通过动态画面电影进行演示，将受众大规模地扩展到国际范围。通过这种传播方式，协会把这个理论运用到了许多公司的培训项目中，也显示了理论自身的功能。

这两个关于突破和控制的普遍序列理论也被许多管理者的经验不断更新，这些管理者都是它的证明基础。对于他们针对理论作出的明确的挑战，以及他们在突破与控制过程中成功和失败的实际经验，作者表示了自己的感激之意。

最后，作者还要对美国管理协会致以最诚挚的谢意，感谢他们为这个理论提供了生长的土壤，使得它产生并不断走向成熟。

朱兰

① Juran, J. M. "Industrial Diagnostics" The management Review, June, 1957

序

Foreword

一个移民者的馈赠^①

少数关键人物之一

约瑟夫·M·朱兰生于1904年，在他生活的年代里，他产生的影响是非常大的，影响了近半个世纪。他最开始的工作是在某工厂，他还担任过作家、教育家和咨询师等职。他虽然出身贫苦，但他最终获得了人们的尊重，取得了成功。

朱兰对于世界的主要贡献在于管理领域，特别是质量管理方面。作为一个机敏的观察者、一个专注的聆听者、一个聪颖的总结者和一个有先见的预测者，朱兰拥有众多美誉，如：“质量之父”、“一个质量领袖”、“把质量传到日本的人”（朱兰本人拒绝此等称谓）。可最重要的是，他是第一个关注质量的人——把质量从统计学本源拓展到被我们现在称为“全面质量管理”的领域。尽管与其他人相比，朱兰很少被报道，但他对于管理者、商家、政府及我们日常所购买使用的产品和服务而言，意义是深远的。

① 题目来自电影剧本《一个移民者的馈赠》，由蒙兰德·白景敦制作，该剧主要表现了朱兰博士的生活和工作，以及他的质量理论对社会的影响。

Foreword

序

准确定义朱兰在质量“活动”中的位置就像定义质量本身一样是一种挑战。人们发现，那些看似相当基本的东西，通过进一步观察，往往是极其复杂的。朱兰自己对于质量的诠释有两个角度。第一个角度与产品特性相关：高质量意味着产品拥有更多更好的特性以满足消费者的需求；第二个角度与“摆脱问题”有关：高质量意味着低缺陷。但是，也许越基本的往往越正确，每一个管理者都清楚地知道要达到高质量决非易事。对于朱兰来说，他毕生工作的贡献就是在人们的意识里种下了质量的种子。

当然，朱兰的工作特征主要是参与并满足全世界“顾客”的需求。朱兰所从事过的一系列职业突出证明了上述说法。1937年，朱兰将“帕累托定律”概念化。这个概念后来成为千万管理者在具体行动中区分“关键的少数”和“有用的多数”的依据。他撰写的一本有关质量控制的标准参考著作——《质量控制手册》，从1951年首印至今已经是第4版了。1954年，他给日本的管理者举办了一系列讲座，引导他们进入了世界质量领导者行列。这本1964年首印的经典著作——《管理突破》，陈述了一个质量管理的普遍理论，包含质量控制和质量改进。这是第一本介绍突破发展步骤的著作，这个过程已成为世界质量主动权的基础。1979年，朱兰成立了旨在创造新工具和新技术以推广其思想的朱兰学院。随后，第一套培训计

序

Foreword

划系列光盘——《朱兰论质量发展》诞生了。1986年出版的《质量三部曲》，为质量管理—质量计划提出了第三个看问题的角度。除了上述贡献之外，朱兰还分别担任纽约大学教师和美国质量协会的主讲人。另外，他还以咨询师的身份为40个国家的商业和组织工作，并在文学方面贡献颇多——他出版了20多本著作、发表了100多篇论文（被翻译成17种语言），还发行了十几种训练项目光盘。

但是，即使把朱兰的成果及它们为朱兰带来的各种荣誉和奖项做个最综合的统计，也不足以体现出朱兰丰富而强大的影响力。那些世界范围内成千上万师从于朱兰的管理者们，怀着对他的尊敬谈论他的思想，这种尊重足以超越羡慕而接近崇敬。苹果电脑和 NeXT 的创始人——史蒂夫·乔布斯（Steve Jobs）用“最深远的贡献”表达他对于朱兰的崇敬之情。日本科学家与工程师联合会执行主席野口春树（Jungi Noguchi）坦言：“朱兰先生是全世界质量控制领域最伟大的权威。”作家兼理论家彼得·德鲁克（Peter Drucker）称：“无论美国制造业在最近30~40年获得多大的进步，我们都要归功于朱兰，归功于他那不知疲倦、稳定、耐心、谦恭的工作”。美国管理协会名誉主席——劳伦斯·阿普利（Lawrence Appley）用一个比喻表达了他对朱兰的敬佩。他说：“他就像一条河，总是不停地流动。你不知道它在哪里开始，也不知道它在哪里结束。你

Foreword

序

只知道它是丰沛的，有源源不断的水流，并且总有很好的用途。”

这些管理者、领导者和业内理论家对朱兰的思想有如此高的评价是有很多原因的。可能最重要的是他的工作致力于揭示和传播基本理论。他不趋于世俗，也不追名逐利。尤其是在当今这样的时代，当我们正遭受海量信息、宣言和被粉饰一新的旧思想的轰炸之时，朱兰的思想以不加渲染、有益的、常识性而又明智的方式通过他天才般的论文展现在我们面前。

当然，把一个人的个人魅力和他的工作影响力分开是非常重要的。朱兰与那些畅销书作家或为世界巨头服务而全球游走的咨询师是不同的。读朱兰的书，和他交谈，你会感受到他敏捷的思想和丰富强烈的情感，也正是这样的思想和情感让他对质量与发展有最广泛的理解。他的能量体现在他聆听陈述、综合思想、表述概念的能力方面，并被他以一种非常精确和易于接近的方式释放出来。他的生活体现为那些让人尊敬的事实：但在衡量任何个人价值包括他自己的时候，他拒绝夸大这些事实。他一直不愿接受对于不全是自己的思想的赞誉，避开自我提升，不希望过多地被公众关注。他在一个期刊的开头写道：“如果我根本就不被人们记得，也就不会有什么东西打扰我。”

万事开头难

正如那些前瞻的管理者所看到的那样，只有通过大量的努

序

Foreword

力才能达到更高的质量。朱兰早期就是在不断地解决困难。1904年12月24日约瑟夫·摩西斯·朱兰生于现在罗马尼亚的布勒伊拉。他的父亲雅克比，是一个小镇的制鞋商。在朱兰出生不久，全家迁至古拉胡默拉，那是喀尔巴阡山脉的一个小镇，属于奥匈帝国的一部分。在这里，朱兰写道：“那里的居民没有质量问题，没有权力的失败，没有汽车的失败。当然，他们没有权力，也没有任何汽车。”1909年，雅克比离开了古拉胡默拉，到美国寻求更好的生活。父亲的离去对5岁的朱兰而言，成为他最早的记忆——朱兰3年间都没有再见到父亲，直到1912年，他们搬到明尼苏达才全家团聚。

他们从古拉胡默拉的肮脏的房间搬到了明尼阿波利斯丛林中防水的简陋木屋中，但他们的经济状况并没有因来到美国就立刻得到改变。为了使收支平衡，孩子们去找一切他们能做的工作。朱兰也换过许多不同的工作，他赶过马，做过清洁工、鞋商、擦鞋匠、杂货店员和当地冰库的簿记员。在这些年，他无疑开始对实际工作和基本的商业原则有了深入的理解。

朱兰是一个聪明、有才气的男孩。他在学校的成绩非常好，特别是在数学和物理方面，他频繁地跳级，比同龄人提前三年毕业。这个小男孩开始发现自己是班上最小的学生。为了使事情变糟，他使用敏感、尖刻的语言来表达他刻薄的想法。

Foreword

序

年轻而聪明的他自然成为学校那些大孩子所关注的对象，于是，他常常遭受到雪球和铁拳的攻击。学校的打磨、贫穷、无休止的工作和家庭杂务造就了一个高中毕业生，用他自己的话讲：“这个高中毕业生卑微地存活在世上，在很长一段时间里，我都反感世界上的一切。”

1920年，朱兰进入明尼苏达大学学习，他也是家族中第一个大学生。在那里他发现一个活动能够深刻地改变他的世界观：那就是国际象棋。这个错综复杂的古老游戏恰好反映了他的分析力，他成为学校的冠军并在州际比赛中表现优异。这也是他人生第一次感受到令人钦佩的温暖和受人尊敬的自豪。国际象棋成功地帮助他修正了对自己的评价。渐渐地，他不再认为自己是弱小的不适应环境的局外人，现在他知道自己与众不同是一种天赋，而并非诅咒。

发现质量

1924年，朱兰获得电气工程专业的学士学位，并在西方电子公司的贝尔电话系统生产部门找到了一个工作。他被派到芝加哥霍索恩公司的检测部，整个公司有4万多工人，光是检测部就有5000多人。朱兰对于拥有稳定工作和收入的生活极度着迷，将他的热情都投入到了工作中。霍索恩车间在他面前完全展现了出来，就像一个巨大的、三维棋盘，为他提供了许多观察和学习的机会。凭借着他那高容量的大脑和不知疲倦的记