

播里课

CRISP 
PUBLICATIONS

质量在工作中运行

职业标准的个人指南

清华大学出版社

课里播企业培训课程

课里播
中美合金
CRISP
PUBLICATIONS

质量在工作中运行 职业标准的个人指南

[美] Diane Bone, Rick Griggs 著 方书美 译

企业文化学习方案

清华大学出版社

(京)新登字 158 号

内 容 简 介

本书以通俗易懂的形式阐述了质量的基本知识,以求帮助管理者和员工共同建立并贯彻实施简单有效的质量标准。本书的主要内容包括:质量的概念及其重要意义;个人质量标准的内容以及与工作的联系;质量的三个无形基础;组织目标的定义;完美标准及其实施办法;怎样在工作中把握质量;预防的重要性。本书具有很强的实用性,可以有效地指导组织和个人提高质量,实现高质量的生活、高质量的工作。

QUALITY AT WORK

A Personal Guide to Professional Standards/Diane Bone, Rick Griggs

© 1989 by Crisp Publications, Inc.

Original Edition Published by Crisp Publications, Inc.

本书翻译版由 Crisp 出版公司授权清华大学出版社在中国境内独家出版,发行。

未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。
本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号:01-2000-2633

书 名: 质量在工作中运行——职业标准的个人指南

作 者: Diane Bone, Rick Griggs 著

译 者: 方书美

出版者: 清华大学出版社(北京清华大学学研大厦,邮编 100084)

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>

印刷者: 世界知识印刷厂

发行者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 787×960 1/16 印张: 6.5 字数: 121 千字

版 次: 2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN-7-302-04102-4/F·294

印 数: 0001~5000

定 价: 20.00 元

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭,并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能,以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于:结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程,我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势:成为终身的学习者,不断学习,不断改进,与科技及资讯发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么,如何在价格以外建立企业的竞争优势,便成为所有企业共同面临的课题。

“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的战略,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习,寓学习于工作,成为学习型的企业;在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站,与我们的学习方案顾问联系:www.crispchina.com,让我们根据你们的企业情况,设计简便易行的方案,与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问

业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

课里播企业培训课程简介

质量在工作中运行

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有两千万个课程正在各大、中、小企业使用中,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社(清华大学出版社、中山大学出版社、上海财经大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以能力基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。

这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明,这些课程具高度**成本效益**,可以明显**改进企业的素质**,有效**提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度**。

我们期盼课里播企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

企业用户对课里播课程的评价

质量在工作中运行

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中,课里播课程是最受欢迎的项目,我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

Wendy Flint (惠普公司)

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。”

Charles Ruthford (波音公司)

“把这项优质工作干下去!课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

Duane Waterman (康柏计算机公司)

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

Mike Petefish (西门子公司的销售培训经理)

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’,是一个无价之宝。我们的培训班赢得了‘1998年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们世界级的宝贵经验,而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴,而且我们期待未来继续合作。”

Terri K Capatoso (麦当劳副总裁助理)

来! 成为课里播 (Crisp) 的合作伙伴

质量在工作中运行

学习方案顾问

如果您是一位极重视工作质量及顾客满足感的专业培训师或者是资深的企业管理人员,而希望成为一个专业的企业培训顾问师,我们诚意邀请您加入,成为课里播学习方案顾问。

只要您能够完成我们提供的培训课程,通过我们的实践应用考核,就可以取得课里播学习方案顾问的资格。

授权学习中心

我们诚意邀请优秀的企业管理顾问公司成为全国各大城市的授权学习中心,提供课里播企业培训顾问服务,帮助学员将所学的应用到工作之中,在 3~6 个月内工作绩效取得明显可量度的改进,并带领企业迈向学习型企业的成功之途。

已经成为课里播在中国的合作伙伴有:

- 香港管理发展中心
- 清华大学出版社
- 上海财经大学出版社
- 中山大学出版社

请探访我们的网站,与我们联系:www.crispchina.com

课里播学习方案简介

质量在工作中运行

课里播学习方案由《课里播企业培训课程》组成。通过一系列的自主学习课程,企业可以在 3~6 个月内取得明显的生产力与绩效的改进。每个课程只售 20 元人民币。

建立企业自主学习中心

企业只需要花 560 元购买 2 套(28 个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问,会辅导你的企业,简便地建立一个自主学习中心,迈上学习型企业的的第一步。

改进企业文化学习方案

企业只需要花 3040 元购买 30 套(152 个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花 150 元在每个员工身上,就可以令员工在工作态度、质量、服务、团队等方面得到明显的改进。

- 态度:你最宝贵的财产 清华大学出版社
- 质量在工作中运行 清华大学出版社
- 令客户满意:工作中的另一方面 清华大学出版社
- 做个好队员 清华大学出版社
- 50 个全面优质管理的妙方 清华大学出版社

改进组织发展学习方案

- 创造一个学习型组织 清华大学出版社

优质服务学习方案

企业只需要花 1280 元购买 30 套(64 个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花 40 元在每个员工身上,就可以让顾客更加满意企业所提供的服务。

- 优质服务 上海财经大学出版社
- 如何平息顾客的不满 上海财经大学出版社
- 优质顾客服务管理 上海财经大学出版社
- 衡量顾客满意度 上海财经大学出版社

改进绩效学习方案

企业只需要花 1280 元购买 30 套(64 个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花 40 元在每个员工身上,就可以令员工

自觉地提高工作绩效及生产力。

- 绩效伙伴——成功的绩效管理 中山大学出版社
- 有效的绩效评估 中山大学出版社
- 个人绩效合约——树立可行目标 中山大学出版社
- 如何提高员工生产力——价值管理入门 中山大学出版社

请向我们的互联网站订购课程及查询详情: www.crispchina.com

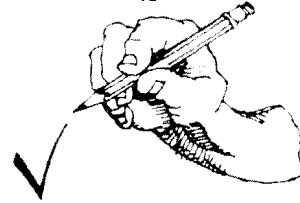
学习目标

质量在工作中运行

《质量在工作中运行》的学习目标如下所列,其目的是为了
读者对本书的中心论点有一个深刻的认识。

目 标

- ☐ 1) 说明职业质量标准对组织有何益处。
- ☐ 2) 说明在工作中如何贯彻执行质量标准。
- ☐ 3) 阐述在实现工作质量过程中所存在的潜在问题。



评估自己的学习效果

除了本书的学习目的之外,Crisp 公司还为读者准备了评估自己学习成果的问卷。问卷涵盖了本书的基本内容,它包括 25 道选择题,还附有问题的答案。要想得到一份问卷,请打电话 1-800-442-7477,向客户服务代表咨询。

质量是我们判断工作成败的一项标准。它不仅可监督我们是否将工作意图贯彻执行,而且也是顾客衡量产品及服务优劣程度的一个标准。为有效建立并贯彻质量方针,我们必须有一个起点和某些实际可操作的标准。另外,为了取得各界人士的热心支持,质量纲领必须具有趣味性。《质量在工作中运行》用通俗易懂的形式展现了质量的基本知识,达到帮助管理人员和员工共同建立、并贯彻简单有效的质量标准的目,这也是本书的一个重大突破。

本书适用于工作中的每一个人。作为一名员工,你将自己个人的高标准融入工作中,从而为你所在的机构作出了重要贡献。本书为检验质量在你的生活和工作中的作用提供了帮助。

如果你是一名主管或经理,读完本书,你会学到一个循序渐进的质量指导方针和明确清晰的质量概念。这样,你就可以有力地领导质量计划,并获得支持。本书还将帮助你与你的同事们建立起切合实际的质量标准,以实现部门和机构的目标。

《质量在工作中运行》是一本涉及个人质量标准和工作质量标准的图书。第1~3章帮助读者找出能为工作中的质量标准提供支持的个人质量标准 and 目标;第4~7章则更多地讲述了工作问题。

第1章定义了质量的概念并举例说明,然后分析了其重要意义。质量源于每个人的工作,第2章使你有机会测试自己的个人质量标准:这些标准是怎样发展起来的,为何有重要意义,与你的工作有何联系。第3章讨论了质量的三个无形基础——承诺、能力和交流,为了建立质量标准,必须明确我们个人工作的目标,以及我们组织的任务。

第4章给组织目标下了定义,并且为建立在工作目的基础上的质量目标提供了指导方针。在第5章中,你会学到一个七步计划,你和你所在组织可以利用它来建立完美标准,以判断什么是高质量的工作。(某种质量对此种工作或服务来说是完美的,但对彼种工作或服来说可能并不完美。工业用途的钻石不必像珠宝饰品中的钻石那么完美。质量要求是与不同用途相关的。)第6章是讲述“怎样运行质量”,为质量问题提供了许多有价值的指导,包括找出和解决质量问题、确保顾客满意、评价结果、奖赏高质量的表现、建立高质量的群体、提供质量训练、评估质量价值、建立你的质量计划和支持你的质量计划等几个方面。第7章讨论了如何预防发生错误,及一次便将工作进行到位这一理念。

本书是专为关心质量的人们而写的。当然,任何人都不会否定质量,但对个人质量方针和工作质量方针的贯彻执行却总是令人灰心丧气。《质量在工作中运行》回答了这样一个问题:如何建立质量标准,才能既令个人满意,又能使组织将其工作目标贯彻到底,满足顾客的需要。

如果质量是你的目标,我们可以帮助你,希望你对这本书感到满意。翻开第1页让我们开始学习吧。

Diane Bone

Rick Griggs

目 录

出版前言	I
课里播企业培训课程简介	II
企业用户对课里播课程的评价	III
来! 成为课里播 (Crisp) 的合作伙伴	IV
课里播学习方案简介	V
学习目标	VII
序言	IX
第 1 章 质量意识	1
质量意识小测验	2
当火警响起时	4
“不差”的陷阱	6
质量具有的和不具有的特征	7
为什么要关注质量	8
推行质量工程的 20 个理由	9
质量的挑战	10
第 2 章 个人质量标准	11
关注你的个人质量标准	13
准备建立个人质量标准	14
我的个人质量标准	16
这是个人质量吗? 由你来判断!	17
Q-MATCH	20
Q-MATCH 测验	21
质量和期望	23
质量的 P-A-S 选项	24
个人标准衡量表	25
什么使我们妥协?	26
第 3 章 质量中的三个 C	27
承诺	28
能力	30
交流	32

第 4 章	你们组织的目标	37
	你在公司使命中的位置	38
	建立质量标准	40
第 5 章	PS:完美标准	43
	PS(完美标准)	44
	把 PS 引入工作中:“JUST DO IT!”	45
	衡量质量表现的七步计划	48
	行为导向的质量计划	52
第 6 章	质量中的“怎样”的问题	53
	1. 怎样定义和解决质量问题	54
	2. 怎样确保顾客满意	58
	3. 怎样评价结果	61
	4. 怎样回报高质量的表现	63
	5. 怎样建立高质量群体	64
	6. 怎样提供质量训练	69
	7. 怎样评估质量的成本	72
	8. 怎样建立你的质量计划	74
	9. 怎样支持你的质量计划	76
	10. 怎样进行高质量的工作	78
第 7 章	谈谈预防	79
	预防的原理	80
	怎样防止出现错误	81
	事前预防与事后纠正的对比	82
第 8 章	对质量一个从头到尾的回顾	83
	术语表	85

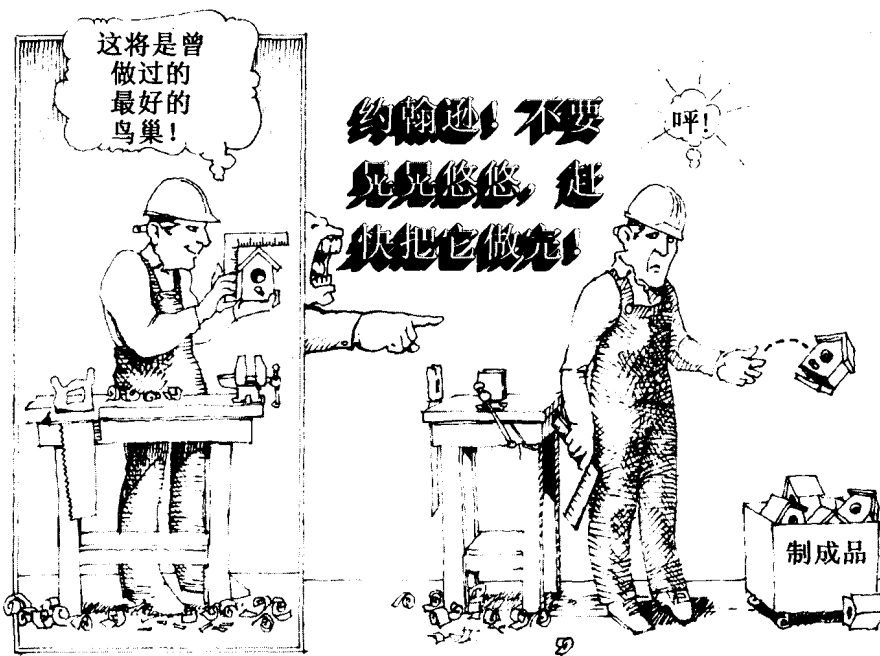
质量意识

既使在最卑微的 职业中,质量的发展也是永无止境的。

戴夫·托马斯

质量是一项标准、一项目标和一组资格条件。质量不是抽象的美德而是一项具体可测的目标,不是某种特定的优劣程度,而是一个不断改善进步的过程。我们无法拥有质量,而只能实践之。质量指的是一个完美标准,我们通过它决定在我们要做某事、怎样做某事来满足顾客需要的时候,是否的确做到了打算要做的事。顾客对我们提供服务的方式和制造产品的方式是否满意呢? 如果答案是肯定的,就可以说我们实现了质量目标。

朱兰博士认为:生产质量是为“生产目的”服务的,而在带有一定程度主观因素的服务行业,质量服务是“需要尝试”的。换句话说,从事服务行业的人们已对通过顾客的反应来测试其服务的优劣程度达成了共识。来自国内外顾客的评分为 A+ 反馈,它是服务质量的最终检测。



对于其他常用的质量用语的含义,请查看第 85 页的术语表。

质量意识小测验

质量起源于意识。可能是在作为消费者时,你产生了最早的“质量意识”。想想看为什么你不喜欢白色的牙膏而喜欢薄荷绿色的?事实上在生活中,你作出每一项选择都是基于质量的考虑:你在哪儿生活,在哪儿工作,选择什么样的人做你的朋友,想要什么样的生活方式。请根据你现在工作和私人生活中的质量意识,对以下的表述判断对错,然后参考下面的注释。

对或错

- ___ 1. 质量是对可能出现问题的事前预防,而不是事后补救。
- ___ 2. 质量应不断地得到完善。
- ___ 3. 简单的笨办法是保证质量的最佳方法。
- ___ 4. 在工作中推进质量工程的第一因素是使顾客满意。
- ___ 5. 没必要时刻关注质量。
- ___ 6. 在营造质量氛围的过程中,第一印象并不重要。
- ___ 7. 质量既是微不足道的小事,也是性命攸关的大事。
- ___ 8. 只有在严格管理体制的配合下,质量工程才能取得成功。
- ___ 9. 质量方针最好由口头传达。
- ___ 10. 大多数人都希望做高质量的工作。

对或错

- ___ 11. 顾客并不注重质量。
- ___ 12. 企业组织的质量纲领应与其目标和赢利计划相一致。
- ___ 13. 质量意味着合乎标准。
- ___ 14. 质量纲领应贯彻到工作的方方面面。
- ___ 15. 个人质量标准和企业质量标准几乎没有共同之处。
- ___ 16. 质量需要承诺。
- ___ 17. 质量既与过程相关,又与目标相关。
- ___ 18. 口口声声强调质量的人都是理想主义者。

答案:1~4 对;5 错(质量无法自我完善,推行一项成功的质量工程必定要花费一定的时间、精力和创造力);6 错(可能出售某种创意、服务或产品的惟一一次机会就是对其的第一印象,所以甚至在最细微的环节上质量都是不容忽视的,第一次也不例外);7 对;8 对;9 错(质量纲领应从上级下达并明确规定出,并还必须得到员工们的认同);10 对;11 错(如今的顾客不但复杂,而且要求也很高,对他们来说,完美的质量与适当的价格同样重要);12~14 对;15 错(个人质量标准与企业质量标准不可分割。个人水平高的人必能领导企业质量进程);16~17 对;18 错(口口声声强调质量的人是现实主义者。在今天,不断地提高质量是在竞争中立于不败之地的惟一途径。)

当火警响起时

请大家想象一下,如果某个紧急救援部门疏于职守,全然不顾其工作质量,那会发生什么事。下面这一幕就充分说明了拥有高尚职业道德、优秀工作质量的社会公务人员对我们这个社会来说是多么重要。

第4大街消防站警铃大作,帕特里克被刺耳的警报声吵醒了。现在正是凌晨3点,此时,就在1英里以外,一场大火正疯狂地吞噬着一座仓库,火势已失去了控制。值班的消防员们不情愿地从暖和的被窝中慢慢爬出来,摸索着他们的衣服和鞋子。“我的手套跑哪儿去了?”帕特里克一边磨磨蹭蹭地向1号消防车走去,嘴里还一边嘟囔着。最近,帕特里克注意到这辆旧消防车的电池出了毛病,“有空我得汇报一下,”他懒懒地想。

帕特里克把水龙头管一圈一圈地绕好后系在消防车上,这时,一个松了口的管嘴从系好的水龙头上咔哒一声掉在地上。“得重新装了。”他嘴里抱怨着爬上了车,并且叫消防员们快上车。这些消防员们上车时个个牢骚满腹。这会儿,新来的乔又不知跑哪去了。

“嗨,乔,要出发了!”帕特里克大声喊着。睡意朦胧的乔这才出现,他嘟囔着:“这次又是一次误报。”

“快上车,乔,这回可是真的,”帕特里克有点发怒了。他转动了车钥匙准备发动这辆红色的消防车,可引擎动了动后就没了声响,熄火了。帕特里克咆哮道:“这辆破车也得大修一次。好吧,伙计们,电池出了毛病,快上2号消防车。”

终于,2号消防车慢悠悠地晃出了消防站。乔隔着护栏小心翼翼地探出头来,咕噜地说:“我相信这回肯定又是一次假警报。”

