

管理教材译丛

(原书第7版)

质量管理

[美] 詹姆斯·R. 埃文斯 (James R. Evans) 著

辛辛那提大学

苏秦 刘威延 等译

*Quality and Performance
Excellence*

Management, Organizational

(7th Edition)



机械工业出版社
China Machine Press

(原书第7版)

质量管理

[美] 詹姆斯·R. 埃文斯 (James R. Evans) 著
辛辛那提大学

苏秦 刘威延 等译

Quality and Performance Excellence
Management, Organization, and Strategy
(7th Edition, International Edition)



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

质量管理 (原书第 7 版)/(美) 詹姆斯·R. 埃文斯 (James R. Evans) 著; 苏秦等译. —北京: 机械工业出版社, 2020.8

(管理教材译丛)

书名原文: Quality and Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy

ISBN 978-7-111-64099-8

I. 质… II. ①詹… ②苏… III. 质量管理 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 045038 号

本书版权登记号: 图字 01-2015-2820

James R. Evans. Quality and Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy, 7th Edition, International Edition.

Copyright © 2014, 2011 South-Western, Cengage Learning .

Original edition published by Cengage Learning. CMP Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有, 盗印必究。本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权机械工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

本书封底贴有 Cengage Learning 防伪标签, 无标签者不得销售。

本书涵盖了质量管理领域近年来的观点和实践, 作者通过生动的叙述和丰富的现实案例, 阐释了和全面质量与卓越绩效相关的基本准则和方法, 以及这些准则和方法应该如何应用于不同类型的组织之中, 说明了质量管理的基本原则与管理学课程中的理论和模型之间的关系。

本书可以作为 MBA、EMBA、工业工程硕士、项目管理工程硕士等的教学用书, 也可供从事质量管理相关工作的企业人员阅读。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 贾 萌

责任校对: 李秋荣

印刷: 中国电影出版社印刷厂

版 次: 2020 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 185mm×260mm 1/16

印 张: 24.5

书 号: ISBN 978-7-111-64099-8

定 价: 89.00 元

客服电话: (010) 88361066 88379833 68326294

投稿热线: (010) 88379007

华章网站: www.hzbook.com

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

译者序

卓越绩效是当前国际上广泛认同的一种组织综合绩效管理的有效方法，它源自美国鲍德里奇国家质量奖评审标准，以顾客为导向，追求卓越的经营绩效。卓越绩效后来逐步风行世界发达国家与地区，成为一种卓越的管理模式，即卓越绩效模式。

《质量管理》（原书第7版）以卓越绩效模式为核心内容，系统、全面地介绍了现代工程师和管理者必备的质量管理知识与方法，注重理论联系实际，综合运用组织管理学、统计学、质量控制和供应链管理等各领域的概念与原理，对生产控制、组织变革、企业绩效等各个方面做出了详尽的指导，内容丰富且条理清晰，堪称质量管理学的经典之作。

詹姆斯·R. 埃文斯是美国辛辛那提大学教授、卓越绩效中心主任，拥有佐治亚理工学院工业与系统工程博士学位。他曾担任美国决策科学学会（Decision Sciences Institute）主席（1997～1998年），在美国鲍德里奇国家质量奖评审委员会任职达14年之久，目前担任《质量管理杂志》（*Quality Management Journal*）编委。埃文斯先生出版过20余本有关运营管理和质量管理的教材，同时发表了90余篇相关领域的研究论文。在2004年5月的美国质量协会年会上，埃文斯教授凭借本书第6版（与林赛教授合著）被授予“克劳士比奖章”，该奖章仅授予对质量管理原理、方法和技术的理念与应用的扩展有突出贡献的人。

埃文斯教授担任美国鲍德里奇国家质量奖评委多年，对卓越绩效准则有深刻的理解，并将其数十年研究与实践成就的核心内容凝练到了本书中。本书贯穿了卓越绩效准则的框架和要点，同时突出以追求卓越绩效管理为导向的组织管理与变革，既着眼于具体质量管理和控制技术的介绍与应用，又聚焦于组织层面的设计与重构。本书通过大量实践案例，详细地阐述了卓越绩效模式在组织管理中的战略地位与应用原则，为卓越绩效模式的开展提供了具体指导，因此，本书既可作为我国高校质量管理和质量控制课程的教材，也可供广大从事质量管理工作的有关人员阅读参考。

全书分为四个部分，第一部分介绍了质量与卓越绩效模式的基础知识，第二部分围绕供应链背景下卓越绩效模式的应用展开，第三部分介绍了卓越绩效与组织行为学的关系，第四部分介绍了卓越绩效模式对组织变革的影响。四个部分之间既相对独立又互有关联，教师可根据实际情况开展教学与学习活动。

本书第一部分由刘威延和牛腾翻译，第二部分由王灿友和郑帅翻译，第三部分由赵丁、马俐、程光路翻译，第四部分由苏秦和杨毅翻译。全书由苏秦和刘威延审译并统稿。另外，博士研究生张文博、欧阳智、李乘龙、王洁、刘丹参与了部分章节的初译工作，在此深表谢意！

机械工业出版社华章公司的编辑对本书的出版给予了热情帮助并付出了大量的辛勤劳动，特表示衷心感谢！

苏 秦
西安交通大学

前 言

美国质量协会注意到了媒体报道中涌现的新问题。究竟是哪些问题呢？无论是在食品安全、玩具召回事件中，还是在卫生保健、汽车工业中，产品缺陷都十分突出。毋庸置疑，质量（或质量缺失）对每个人的生活而言都举足轻重。因此，本书的内容与当代学生、工人以及商业领袖都息息相关，并且至关重要。对于刚毕业的学生来说，要想在当今高度竞争的商业社会中取得成功，理解质量与卓越绩效的准则是十分必要的。

关于质量与卓越绩效这个主题有多种研究方法，但仅依靠学生自己学习相关准则是较为困难的。因为尽管这些方法部分相似，但每种方法都有独特的术语和缩写，从而导致学生在初次学习的过程中很难明确把握这个主题。另外，大多数有关质量的书籍并没有基于学生的实际需求和经历来编写。

本书有以下三个目标：

- 使学生熟悉和全面质量与卓越绩效有关的基本准则和方法；
- 向学生展示这些准则和方法如何在不同的组织中发挥作用；
- 阐述基本准则与当前流行的管理学课程中的理论及模型之间的关联。

本书介绍了和质量与卓越绩效相关的基本准则及方法工具，并且提供了许多可以用于课堂讨论的案例，其中大多数案例聚焦于北美、南美、欧洲及亚太地区制造业和服务业中的大中小企业。

本书的内容框架可以作为管理学、组织理论、组织行为学、战略管理（或运营）教材的补充，也可以用来在选修课程上对质量与卓越绩效做一个介绍。学习过管理学和组织理论、组织行为学等基础课程的学生将更为熟悉本书提到的大多数管理理论，这些理论有助于学生正确地使用质量与卓越绩效准则。

第 7 版的变化

本书第 6 版对章节内容进行了较大幅度的修改并重新编排了章节顺序，更加突出了本书主题的逻辑性，而第 7 版则主要关注内容的实时性，同时保持原有版本一贯的学生友好型风

格。修订内容包括章首的卓越绩效引例，并增添了一些当下的相关话题、专栏和章末案例。

本书组织架构

本书内容架构的弹性相当大，可以满足不同教师的需求。除前两章之外，其他所有章节都可以按任意顺序排列。与大多数质量方面的书籍不同，本书根据传统管理主题展开组织架构。这样的框架可以帮助学生在组织设计和领导等方面理解质量准则和管理理论的相似之处。在很多传统的管理书籍中，质量总是被表达为一种新的或与管理不同的概念，但这显然是不正确的。

本书的大多数质量准则都以教师或学生十分熟悉的管理理论为基础，因此本书的架构可以帮助学生领会质量与卓越绩效和这些管理理论的差异。

本书分为四个部分。第一部分是质量与卓越绩效基础，介绍了全面质量与卓越绩效的核心原理，接着解释了其如何与熟知的管理理论相关联。同时，这一部分在一般商业管理框架和战略里定位了质量思维，介绍了过程管理中用到的工具。每章章首都有一个“卓越绩效引例”，强调了获得鲍德里奇国家质量奖的组织的实践与本章内容的相关性。

第1章介绍了全面质量与卓越绩效的概念及其在制造、服务、卫生保健、教育和非营利性组织中的适用性，质量准则的演变，以及全面质量的当代原理及其与代理理论之间的关系。

第2章介绍了组织追求卓越绩效的三个主要框架：鲍德里奇国家质量奖、ISO 9000：2000以及六西格玛，重点介绍了这些方法在构建卓越绩效中的价值，并且讨论了它们的相似及不同之处。戴明、朱兰和克劳士比的思想启发并创建了这些框架的基础。

第3章介绍了过程管理，总结了产品和服务的设计质量以及在制造与服务运营中控制质量的最重要的工具和技术。本章的主题有：质量功能展开、故障模式和影响分析、防错法、统计思维以及统计过程控制。此外，本章也讨论了质量、统计思维的创造性与创新，以及包括统计过程控制在内的质量控制工具的有效使用。

第4章集中在质量和过程改进工具等内容上，包括改善、戴明环、六西格玛DMAIC、精益思维、七种质量控制工具、标杆管理和再造以及一些创造性和创新概念。本章阐述了运营中过程管理的一些例子。

第二部分是卓越绩效、战略与组织理论，从战略角度介绍了质量与卓越绩效的重要性、客户-供应商关系的概念以及组织设计扮演的角色。

第5章讨论了在组织战略中为了获得竞争优势，质量与卓越绩效充当的角色，以及从竞争对手中脱颖而出意义及实现的方法，还讨论了基于质量的战略规划过程和战略工作设计活动。战略管理的一个重要方面是使用关于标准和信息的“平衡计分卡”以实现数据驱动决策过程，本章也重点讨论了这一话题。

第6章讨论了在高绩效组织中顾客与供应商的重要性，阐述了顾客-供应商关系的原

理、处理顾客—供应商关系的实践、顾客与供应商在实践中的例子及其与组织理论的联系。

第7章的重点是如何设计组织以支持卓越绩效，解释了高绩效组织为何必须与传统的组织、组织设计方法、成功用质量观点重组的组织案例相区别，并且与组织设计理论进行了对比。

第三部分是卓越绩效与组织行为学，讨论了团队合作及授权等内容，并且把质量与群体和激励的概念联系起来。

第8章关注团队合作，强调了在高绩效组织环境里团队合作的重要性，并且描述了在组织中普遍存在的团队类型，包括六西格玛项目团队。本章也从组织角度讨论了团队如何才能有效地工作，阐述了一些在实践中团队合作的例子，并对基于质量的团队概念和组织行为理论进行了比较。

第9章介绍了员工参与、授权、激励的重要概念。本章描述了员工参与的范围和益处、授权在组织中尤为重要原因、成功引入并维持员工参与及授权的准则，以及成功的团队合作的例子。在支持质量投入的组织实践环境下，本章讨论了激励概念，同时也在当今较为流行的一些与激励相关的组织理论背景下讨论了这些概念。

第四部分是领导与组织变革，讨论了致力于使卓越绩效成为现代组织组成部分的相关实践，关注领导和达成卓越绩效的过程。

第10章关注领导、质量负责人的角色、领导的实战例子以及与传统领导理论的关系。

第11章以组织变革和学习、组织文化、维持长期卓越绩效方法的讨论作为结束。本章也阐述了在实践中一些组织变革的例子以及质量导向变革与组织理论的联系。

本书每章的后面都有相应的注释，为愿意深入学习这些主题的学生提供了一些参考。

致谢

感谢我的朋友兼同事 Dr. James W. Dean, Jr., 他是本书早期版本的合著者，在确定本书版式和特征以及将质量概念与传统管理和组织理论整合等工作上贡献卓著。

十分感谢评论家对本书早期版本提出的改进意见，他们是：

Phyllis Alderdice, Jefferson Community College

Mohsen Attaran, California State University—Bakersfield

Victor Berardi, Ken State University

George Bertish, University of Central Florida

Dr. Joseph D. Bono, Barry University

Gary Bragar, Bloomfield College

Frank Carothers, Somerset Community College

Robert Carver, Stonehill College

Elia Chepaitis, Fairfield University

Tim Davis, Cleveland State University
Kevin Van Dewark, Humphreys College
Dean Elmuti, Eastern Illinols Uiversity
Elizabeth Evas, Concordia College
Lou Firenze, Northewood University
Mark Goudreau Johnson &Wales University
Marjorie Hance, College of St. Catherine
Jodi Harrison, Northewood university
John Hironaka, California State University Sacramento
Jane Humble, Arizona State University
Santiago Ibarreche, University of Texas—El Paso
Yunus Kathawala, Eastern Illinois University
Kathleen Kerstetter, Davenport University
Dan Kipley, Azusa Pacific University
Dr.Kees Rietsema, Devry
Malcolm Keif, Cal poly State University
Patrick Lee, Fairfield University
Roger McHaney, Kansas State University
Jalane Meloun, Barry University
Ellen Mink, Kentuckt Community and Technical College System
Connie Morrow, Somerset Community College
David Murphy, Madisonville Community College
Judi Neal, University of New Haven
Ken Paetsch, Cleveland State University
Dr. Michael Provitera, Barry University
Stanley Ross, Bridgewater State College
Mark Schuver, Purdue University
Kris Sperstad, Chippewa Valley Technical College
Matthew P. Stephens, Purdue University
Scott Stevens, Eastern Illinois University
Walter Tucker, Eastern Michigan University
Oya Tukul, Cleveland State University
Ryan Underdown, Lamar University
Tomas Velasco, Southern Illinois University
Larry Williamson, Pittsburgh State University

Nesa Wu, Eastern Michigan University

最后，非常感谢来自 Cengage Learning 的编辑 Charles McCormick Jr. 和 Conor Allen 的帮助，同时非常感谢之前在 West Publishing 公司和 South-Western 出版社工作的编辑 Richard Fenton、Esther Craig 和 Alice Denny。

和许多商业及学术领袖一样，我认为，不仅对于商业竞争优势，而且对于有意义的工作和生活中的诚信而言，质量都是必不可少的。如果本书能够帮助学生在提升所在组织的产品及服务质量上大显身手，或帮助他们意识到质量的重要性，那么我们的付出就是值得的。

如果你对本书下一版有改进建议或者可以提供更好的案例，我们将很乐意听取并且在下一版中对你的贡献致谢。请通过电子邮件 (James.Evans@UC.edu) 随时联系我们。

詹姆斯·R. 埃文斯

教学建议

教学目的

1. 理解质量与卓越绩效相关的基本概念、基本原则和方法，认识并了解代理理论、组织模型等，了解这些基本理论是如何对组织产生影响的。

2. 掌握戴明、朱兰、克劳士比的管理理念，认识这些管理理念与卓越绩效的关系，全面认识现阶段的质量与卓越绩效模型，并掌握美国鲍德里奇奖、ISO 9000 认证和六西格玛管理的精髓。

3. 掌握质量设计和控制的各种工具与技术。

4. 理解并掌握持续改进的观点和方法，理解组织使用过程改进的方法与工具，认识 and 了解突破性改进、创造力及创新的重要性。

5. 认识并了解竞争优势的概念、特征和来源，掌握差异化战略的概念以及质量影响战略规划两种方式。

6. 认识顾客－供应商关系对于卓越绩效的重要性，掌握顾客－供应商关系的三个原则和服务顾客的四个实践，对基于组织理论的顾客－供应商关系有清晰的了解。

7. 了解组织的概念以及影响组织选择的因素，掌握职能型结构的优缺点，全面认识和掌握为实现卓越绩效进行组织重构的几种方式。

8. 了解质量环境下团队的重要性，掌握组织内部几种不同团队类型，并了解各种团队在不同组织中的具体应用。

9. 理解员工参与的范围，全面认识和掌握授权的重要性及成功授权的原理。

10. 理解领导对于质量的重要性，了解卓越绩效中领导者的角色，以及领导的全面质量理论与其他一些著名领导理论的异同点。

11. 了解组织变革对于实现卓越绩效的重要性和适用范围，掌握组织变革的全面质量观与组织理论之间的联系。

授课建议

本课程以课程教学为主、案例讨论为辅，建议总教学时数 32 或 48 学时（不含案例分析和互动性实践学时）。

授课进度

部分	教学内容	学习要点	课时安排	
			质量管理类专业专科	非质量管理类专业本科
第一部分 质量与卓越绩效基础	第1章 导论：质量与卓越绩效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握质量与卓越绩效的概念 2. 理解质量与卓越绩效对于组织的文化和管理体系的重要性 3. 了解“质量革命”的历史 4. 理解制造业、服务业、医疗业、教育行业和政府组织中的质量，掌握质量与卓越绩效的基本原则和行为实践 5. 掌握质量与管理理论中组织模式的关系 	4	2
	第2章 质量与卓越绩效框架	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握戴明、朱兰、克劳士比的管理理念内容 2. 理解鲍德里奇国家质量奖和其他相关奖项、ISO 9000 和六西格玛等作为质量与卓越绩效框架的意义 	4	2
	第3章 质量设计与控制的工具和技术	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握过程管理的工具和方法，理解这类工具和方法的具体应用 2. 了解统计思维的原则，并认识它可作为有效管理的一个基础 	8	4
	第4章 质量改进的工具和技术	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解持续改进的观点和方法，阐述改进方法的具体应用 2. 掌握过程改进的一系列工具的应用，包括六西格玛和精益六西格玛 3. 了解突破性改进、创造力和创新的重要性 	6	4
第二部分 卓越绩效、战略与组织理论	第5章 竞争优势和卓越绩效的战略管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识质量和盈利能力之间的关系，了解成本领导、差异性等概念 2. 理解质量在满足顾客对产品设计、服务、灵活性、变化、创新和快速响应的期望上的重要性 3. 了解信息在战略规划和质量聚焦决策上的作用，掌握质量在战略形成和实施上的作用 	6	2
	第6章 顾客-供应商关系质量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识顾客-供应商关系对于卓越绩效的重要性 2. 掌握顾客-供应商关系的原则和实践，认识顾客和供应商之间的有效合作的应用 3. 理解高质量的顾客-供应商关系与传统组织理论的不同 	4	4
	第7章 卓越绩效的组织设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解与组织结构选择有关的问题，掌握最常见的组织结构——职能型结构 2. 理解职能型结构的优点、不足以及如何变革，了解变革的具体应用 3. 理解结构权变理论与制度理论、全面质量（TQ）实践与绩效的情景因素的影响 	4	2
第三部分 卓越绩效与组织行为学	第8章 质量团队合作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解质量环境下团队的重要性，掌握组织内部几种不同团队的类型 2. 认识与团队成功应用有关的因素，认识有效团队的具体应用 3. 理解以质量为核心的团队的应用与组织行为理论之间的联系 	4	2
	第9章 参与、授权和激励	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解员工参与的范围 2. 理解授权的重要性和成功授权的原理，掌握员工授权的具体应用 3. 理解参与、授权、激励之间的联系 	4	2

(续)

部分	教学内容	学习要点	课时安排	
			质量管理类专业专科	非质量管理类专业本科
第四部分 领导与组织 变革	第 10 章 卓越绩效领导	1. 了解领导对于质量的重要性 2. 理解卓越绩效中领导者的角色, 认识领导者实现卓越绩效的具体实践 3. 理解领导的全面质量理论与其他一些著名领导理论的异同点	4	2
	第 11 章 卓越绩效与组织 变革	1. 了解组织变革对于实现卓越绩效的重要性和适用范围 2. 理解建立深厚的质量文化、保持绩效、持续改进组织有效性对于组织的重要性 3. 掌握组织变革的全面质量观与组织理论之间的联系	4	2
课时总计			52	28

说明: 1. 本书授课的总学时数只是一个参考, 不同学校及专业可以对课时进行相应的修改, 教师可以根据实际情况对内容进行删减。建议增加课堂案例讨论, 这样可以调动学生学习的积极性与主动性, 对学生的学习具有比较好的促进作用。

2. 建议各章至少选择两个案例(可选择书中的案例或者由学生自选其他案例), 在教师的指导下, 由学生进行准备和分析, 案例讨论时间由教师灵活调整。对于作业, 建议教师安排学生通过网络来进行一些实践性练习, 并通过网络获取一些讨论的资料与数据。

目 录

译者序	内容回顾与问题讨论	75
前言	案例	77
教学建议	注释	82
第一部分 质量与卓越绩效基础	第 3 章 质量设计与控制的工具和技术	85
第 1 章 导论：质量与卓越绩效	卓越绩效引例：得州铭牌有限公司	85
卓越绩效引例：波德尔谷医疗系统	3.1 设计高质量的产品和服务	87
1.1 质量与卓越绩效	3.2 质量过程设计	96
1.2 组织中质量的重要性	3.3 过程控制	100
1.3 简史回顾	3.4 统计思维及过程控制工具	102
1.4 组织中的质量	3.5 过程设计和控制实例	107
1.5 全面质量与卓越绩效的原则和实践	内容回顾与问题讨论	111
1.6 全面质量和代理理论	案例	113
1.7 全面质量和组织模型	注释	116
内容回顾与问题讨论	第 4 章 质量改进的工具和技术	118
案例	卓越绩效引例：艾尔德尔-斯泰茨维尔公立学校	118
注释	4.1 过程改进	120
 	4.2 改进过程	124
第 2 章 质量与卓越绩效框架	4.3 持续改进的工具	129
卓越绩效引例：K&N 管理公司	4.4 突破性改进	139
2.1 卓越绩效的基础	4.5 创造力和创新	144
2.2 鲍德里奇奖	4.6 过程改进实例	147
2.3 国际质量与卓越绩效奖项	内容回顾与问题讨论	150
2.4 六西格玛	案例	152
2.5 鲍德里奇准则、ISO 9000 和六西格玛的比较	注释	155

第二部分 卓越绩效、战略与组织理论

第 5 章 竞争优势和卓越绩效的战略

管理 160

卓越绩效引例：Freese and Nichols
公司 160

5.1 质量、竞争优势和盈亏底线 161

5.2 竞争优势的来源 164

5.3 质量和差异化战略 167

5.4 信息和知识之于竞争优势 175

5.5 卓越绩效的战略规划 178

5.6 卓越绩效的战略规划实例 191

5.7 全面质量和战略管理理论 195

内容回顾与问题讨论 197

案例 197

注释 200

第 6 章 顾客 - 供应商关系质量 202

卓越绩效引例：仁惠医疗中心 202

6.1 顾客 - 供应商关系和卓越
绩效 204

6.2 顾客 - 供应商关系的原则 207

6.3 与顾客打交道的实践 209

6.4 管理顾客关系 215

6.5 与供应商合作的实践 218

6.6 顾客 - 供应商关系质量实例 221

6.7 基于组织理论的顾客 - 供应商
关系 223

内容回顾与问题讨论 226

案例 227

注释 230

第 7 章 卓越绩效的组织设计 233

卓越绩效引例：波音航空支持
部门 233

7.1 组织结构 234

7.2 职能型结构 235

7.3 为卓越绩效进行组织重构 237

7.4 基于质量的组织设计实例 250

7.5 与组织设计理论的对比 253

内容回顾与问题讨论 256

案例 257

注释 259

第三部分 卓越绩效与组织行为学

第 8 章 质量团队合作 262

卓越绩效引例：卡利公司 262

8.1 团队的重要性 263

8.2 团队的类型 264

8.3 跨职能团队合作 269

8.4 有效的团队合作 271

8.5 团队实例 278

8.6 与组织行为理论的对比 281

内容回顾与问题讨论 283

案例 283

注释 286

第 9 章 参与、授权和激励 289

卓越绩效引例：美国退伍军人事务部
合作研究计划临床
研究药剂协调中心 289

9.1 员工参与 290

9.2 授权 294

9.3 员工参与实例 301

9.4 激励 303

9.5 员工参与和激励理论 306

内容回顾与问题讨论 309

案例 310

注释 311

第四部分 领导与组织变革

第 10 章 卓越绩效领导 316

卓越绩效引例：斯通纳公司 316

10.1 关于领导的不同视角 318

10.2 一个质量领导者的角色 320

10.3 卓越绩效领导实例 325

10.4 领导系统 329

10.5 卓越绩效和领导理论 330

10.6 领导、治理和社会责任 335

内容回顾与问题讨论 338

案例 339

注释 343

第 11 章 卓越绩效与组织变革 345

卓越绩效引例：佛罗里达州珊瑚

泉市 345

11.1 变革的重要性 346

11.2 文化变革 348

11.3 保持质量与卓越绩效 356

11.4 组织变革实例 365

11.5 组织变革与组织理论 367

内容回顾与问题讨论 370

案例 371

注释 374



第一部分

质量与卓越绩效基础

- 第 1 章 导论：质量与卓越绩效
- 第 2 章 质量与卓越绩效框架
- 第 3 章 质量设计与控制的工具和技术
- 第 4 章 质量改进的工具和技术