

Q 5 F

1.

(1) (G.E. Hayes)

(G.E. Hayes)

『Quality

And Productivity Challenge for Management』 ,

* 1 - (obstacle course)

* 2 - (a state of turmoil)

* 3 - 轉移(a force in transition)

* 4 - (preventive management strategy)

* 5 - 「 」 (a team effort)

1 가 ,

, 가

. () 가 ,

「 」 , ,

2 (downward communication)

, ,

, 가 ,

. ,

3 , ,

, 가 「 」

. 가

, , ,

.

「」

, 「 」가 ,

(systems approach)

(Philip Crobby)

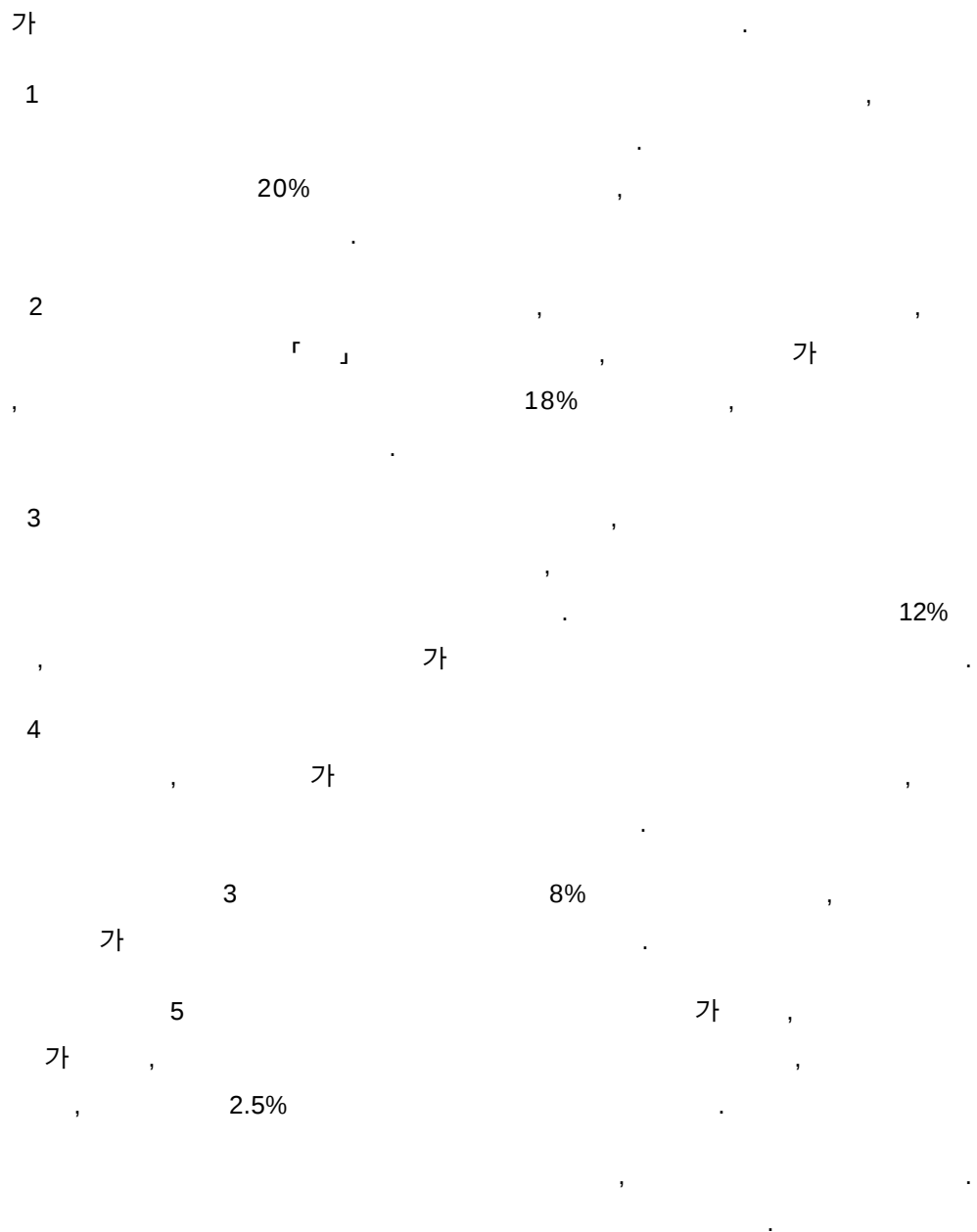
『Quality is free』

가 .

,

•

- * 1 - 不確實(uncertainty)
- * 2 - 覺醒(awakening)
- * 3 - 啟發(enlightenment)
- * 4 - 賢明(wisdom)
- * 5 - 確信(certainty)



(3) (L.P. Sullivan)

(L.P. Sullivan) TQC TQC ,
 , CWQC(Company -Wide Quality Control)
 , 7 가
 , 『TQC』
 『CWQC』 가 , , ,

(quality of life) 』 .

TQC , (

) () 가 CWQC 가

.

1

(product-oriented stage) .

2 1 ,

가

가 ,

.

3 (systems approach) 가

.

.

4

가

.

CWQC 가

가

5 , 가 , (society-oriented)

『 가 』

가 6 , ,

(cost-oriented) .

7 , (consumer-oriented) 가

가 가 CWQC

.

2.

1)

2) 가

3)

4) , 가 .

5)