

<<绝处逢生>>

图书基本信息

书名：<<绝处逢生>>

13位ISBN编号：9787100053501

10位ISBN编号：7100053501

出版时间：2007-11

出版单位：商务印书馆

作者：查尔斯·O.罗素蒂

页数：441

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：<http://www.tushu007.com>

<<绝处逢生>>

内容概要

本书是任职于1997至2002年的美国前国税局长查尔斯·O.罗索蒂在国税局工作期间的故事，全书围绕着他在美国国税局这个曾经遭到公众非议的政府机构中工作的经历展开。

尽管国税局被复杂的管理和技术难题困扰，并深陷重重政治斗争之中，但是罗索蒂用他的智慧和管理才能废除了陈旧的技术系统，调整了缺乏激励措施的员工队伍，缓解了怒气冲冲的纳税人的怨气，并平息了白热化的政治斗争。

书中详细地描述了罗索蒂在压力重重的国会听证会上、与灰心失望的纳税人的会面中、与华盛顿大人物之间的冲突时，以及对转型战略展开讨论等诸多的情景下，如何领导美国国税局改进客户服务，同时打击严重的违反税法的行为，最终重新在公众的批评声中为国税局树立起威信，把美国国税局这个迂腐的官僚机构转变成一家21世纪的企业。

本书妙语连珠，充满了商业智慧，展现了在一个公众高度关注的管理环境下，领导复杂机构面临的风险和机遇，向读者展示了如何成功地领导大型机构实现真正的转变。

本书既是一段生动有趣的故事，又是一本详实的工作笔记，更是一系列管理经验的总结。

所有的管理者，尤其那些领导大机构的管理者可以从这些来之不易的经验中学到很多的管理智慧和经验，改变认为陈腐机构无从改革的观念。

<<绝处逢生>>

书籍目录

致谢序言——为什么写这个故事第一部分 从政治风暴到切合实际的计划 第一章 国税局失控了——一场愈演愈烈的危机 第二章 用正确的生意经来经营——家族的传统 第三章 你要干什么?——从商人到税官 第四章 许诺一切根本于事无补——争取主动权 第五章 立法图变——赋予国税局更大的权力 第六章 消除不信任——恢复联系第二部分 在飞往新目的地的同时修理飞机 第七章 收税的人会永远遭人恨吗?——改变传统看法 第八章 客户是上帝,税法是圣经——提供优质服务 第九章 你打算何时严厉处置犯错误的人?——平息过去,着眼未来 第十章 不寻常的圣诞礼物——重组国税局 第十一章 高投入能否带来高回报——国税局的技术现代化 第十二章 掩盖罪行比犯罪更恶劣——规避危机和处置危机” 第十三章 为什么人们认为国税局因小失大——使国税局在执法方面更加有效 第十四章 国税局解决不了税法和预算问题——诚实纳税人的要求后记——这个故事的启示附录 国税局的预算与工作效率——国税局是如何使用其预算的注释参考文献译后记

<<绝处逢生>>

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:<http://www.tushu007.com>