

<<资源与运营管理（下册）>>

图书基本信息

书名：<<资源与运营管理（下册）>>

13位ISBN编号：9787304040505

10位ISBN编号：7304040505

出版时间：2009-1

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：（英）哈里森，（英）朗伯 著，天向互动教育中心 编译

页数：214

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>

## 前言

培训创造机会，能力改变命运。

能力培养和训练的重要性，现在无论怎么强调也不过分，而且已经成为吾国、吾土、吾官、吾民之共识。

今天更重要的问题反倒是：我们需要培训什么？

学习什么？

增长什么样的才干？

获得什么样的能力？

如果选准方向，则事半功倍，反之则有可能事倍而功半。

作为对这个问题的回答，1998年国家劳动和社会保障部（2008年与人事部整合为人力资源和社会保障部）部级课题“国家技能振兴战略”首次把人的能力分成了三个层次：职业特定能力、行业通用能力、核心能力。

如下图所示，在每一个具体的职业、工种和岗位上，都存在着一定数量的特定能力。

从总量看，它们是最大的，但是从适用范围看，它们又是最狭窄的。

对每一个领域或行业来说，都存在着一定数量的通用能力。

从数量看，它们比职业特定技能显然少得多，但是它们的适用范围涵盖整个行业领域。

而就更大范围而言，还存在着少量从事任何职业或行业工作都需要的、具有普遍适用性的技能，这就是核心能力。

## <<资源与运营管理（下册）>>

### 内容概要

本书主要介绍了有关运营管理的概念与方法。企业的运营状况关系着企业的生存和发展，因此，企业的管理者必须具有运营管理方面的知识和能力。

在运营管理中有两个重要问题：第一，必须注重客户和质量，这是企业占领市场、取得成功的关键；第二必须注重企业的长期发展，即有效地应对变革，进行创新。同时，要想做好上述两个方面的工作，管理者还应该正确而高效地进行决策，并在科学决策的基础上对项目进行宏观管理。

《资源与运营管理(第2版)(下册)》包含了大量的工具方法、案例讨论、场景模拟以及自我测试，有助于学习者更好地理解 and 掌握相关的知识及技能要点，并能应用于实际工作和生活。

书籍目录

第五单元 客户与质量

第十七章 质量与质量管理

- 17.1 质量的概念
- 17.2 质量的三个要点
- 17.3 质量的重要性
- 17.4 质量管理
- 17.5 全面质量管理(tqm)
- 17.6 精益生产方式(lp)

第十八章 质量导向——客户需求

- 18.1 谁是客户
- 18.2 评估客户需求
- 18.3 满足客户需求
- 18.4 视供应商为客户
- 18.5 视员工为客户
- 18.6 客户关系管理(crm)
- 18.7 4p+4c客户关系营销

第十九章 质量与运营

- 19.1 系统化的质量管理
- 19.2 68标准
- 19.3 如何实现优质
- 19.4 健康、安全和环境的质量
- 19.5 质量与信息管理系统

第二十章 质量改进策略

- 20.1 质量改进
- 20.2 pdca循环改进图
- 20.3 质量改进的工具
- 20.4 “五个为什么”改进法
- 20.5 5w2h改进法

大作业

单元测试

第六单元 项目管理

第二十一章 项目概述

- 21.1 项目的含义和特征
- 21.2 项目的生命周期
- 21.3 项目团队
- 21.4 项目pct测试

第二十二章 项目的启动

- 22.1 项目的目的和目标
- 22.2 项目的范围

第二十三章 项目的可行性分析

- 23.1 项目约束
- 23.2 成本—效益分析
- 23.3 风险评估
- 23.4 项目规范

第二十四章 项目计划的制订

<<资源与运营管理（下册）>>

- 24.1 项目任务分解
- 24.2 工作任务书(sow)
- 24.3 项目资源分配
- 24.4 项目时间表
- 第二十五章 项目的监控
  - 25.1 监督和控制的重要性
  - 25.2 项目监控的方法
  - 25.3 处理问题
- 第二十六章 项目的收尾
  - 26.1 项目验收
  - 26.2 项目报告
- 大作业
- 单元测试
- 第七单元 决策管理
  - 第二十七章 问题与决策
    - 27.1 管理者面临的问题
    - 27.2 问题的类型
  - 第二十八章 决策的步骤
    - 28.1 决策的类型
    - 28.2 第一步：查明问题
    - 28.3 第二步：寻求解决方案
    - 28.4 第三步：作出决策
    - 28.5 第四步：执行和评估
  - 第二十九章 决策方法及技巧
    - 29.1 制定决策的技巧
    - 29.2 如何创造性决策
    - 29.3 新的决策方法
    - 29.4 蓝海决策——新时代的博弈
- 大作业
- 单元测试
- 第八单元 变革管理
  - 第三十章 变革和变革原因
    - 30.1 变革的概念
    - 30.2 变革的类型
    - 30.3 引发变革的原因
  - 第三十一章 对变革的反应
    - 31.1 四种类型
    - 31.2 不同的反应
    - 31.3 变革关系人
    - 31.4 应对变革的心理周期和技巧
    - 31.5 变革的阻力
    - 31.6 人们为什么抵制变革
    - 31.7 减轻抵触情绪
  - 第三十二章 变革过程
    - 32.1 变革的六个环节
    - 32.2 确定变革目标
    - 32.3 分析影响力量

<<资源与运营管理（下册）>>

32.4 赢得支持与参与

32.5 划分变革的三个阶段

32.6 实施、监控和核查

32.7 防范陷阱

第三十三章 创新管理

33.1 创新概述

33.2 创新管理

33.3 创新管理的综合方法

33.4 创新管理的审核

大作业

单元测试

附录一 单元测试参考答案

附录二 配套光盘说明

章节摘录

在学习制定决策的“四步法”之前，我们首先需要了解一下决策有哪些类型。

直觉或常规型 一位团队管理者高呼：“有办法啦！”

如果我们停止经营运转，我们将不会再有问题了。

”虽然这是团队管理者在解决问题时开的玩笑，但从这句话里可以看出，团队管理者时时都会遇到问题。

为了解决问题，他们不断寻求解决方案，作出决策。

并非所有的决策都以相同方式作出，有时管理者并不需要用复杂的“四步法”来解决问题，他们完全可以根据经验或直觉迅速解决问题。

例如，如果发现有人今天不能来上班，管理者就可以打电话到临时雇员机构请人来代替；再比如，如果有人问某某文件在哪里，管理者就可以直接告诉他。

反复试验型也有一些问题，管理者不能凭直觉马上作出决策，同时也不能借助于一些特定的处理方法（比如上述的“四步法”），那么其可以用反复试验的方法解决此类问题。

所谓反复试验法，就是把各种方案一个一个地进行试验，直到找到解决方法为止。

管理者在设计或是进行一些战略性决策的时候常会遇到这种情况。

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>