<<资源与运营管理(下<u>册)>></u>

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

<<资源与运营管理(下册)>>

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和掌握相关的知识及技能要点,并能应用于实际工作和生活。

<<资源与运营管理(下册)>>

书籍目录

第五	单元	室	户与	质量
m_{\perp}	/ 1			/火 早

- 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 成本一效益分析
 - 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
 - 3I.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

<<资源与运营管理(下册)>>

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。

<<资源与运营管理(下册)>>

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