

<<做事的科学>>

图书基本信息

书名：<<做事的科学>>

13位ISBN编号：9787111279846

10位ISBN编号：7111279840

出版时间：2009-8

出版时间：机械工业出版社

作者：龚其国

页数：255

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>

## &lt;&lt;做事的科学&gt;&gt;

## 前言

1929-1933年的世界经济危机促使凯恩斯的萧条经济学诞生，传统经济学认为经济应该放任市场这只无形的手来调节，价格机制会让资源流到最有价值的地方。

然而经济危机让人们对此产生了疑问，虽然市场这只无形的手从长期来看总能达到目的，但是正如凯恩斯所言，从长期来看，我们都已经死了。

为了尽快地解决问题，从短期来看，凯恩斯认为，产生经济危机的原因是有效需求不足，因而需要政府这只有形的手增加有效需求来刺激经济。

而基于此，凯恩斯创立的现代宏观经济学也被称为萧条经济学。

经济学往往被认为是解决与市场相关问题的学问，而与经济学相关的管理学往往被认为是解决与企业现场相关问题的学问。

在经济萧条时，我们需要凯恩斯的萧条经济学，那么对我们的企业来说，是否需要相应的萧条管理学呢？

在经济兴旺的时候，市场就业充分，需求旺盛，到处都有机会，企业只要有资本、有想法，就不怕没有市场。

这个时候无论个人还是企业往往都是机会主义者，市场这只无形的手把资源迅速地引到能够获取最大利润的地方。

即使是一些投资巨大、存在高风险的行业，企业往往也会不顾一切地冲进去攫取高额的利润。

这个时候我们企业的脑子里一直闪烁的念头就是机会、机会，还是机会。

因此，一切管理都围绕机会这个中心展开。

前些年，我们常常听说的是，企业只要拿到一块地比什么都强，所以我们看到无论是做服装的、造电器的、卖电器的还是搞运输的都争先恐后地投入到地产领域。

然而当经济危机到来后，需求立即萎缩，机会仿佛一夜之间消失得无影无踪，企业根本来不及跑出曾经为它们带来高利润的产业。

这个时候我们企业的头脑里闪烁的又是什么念头呢？

有些企业在经济危机刚刚有点苗头的时候就喊出了过冬的口号，而且这些企业并没有进入曾经的高利润行业。

所谓“过冬”是什么意思呢？

在华为的任正非看来，在经济萧条时。

## <<做事的科学>>

### 内容概要

您知道中国企业与世界企业的差距吗?差距之大可能让您感到吃惊。

本书力图向您阐释这其中的秘密,通过科学做事之法、正确执行之术,让您明白企业成功之道——关注细节,完善流程。

本书开发了几个简单的游戏让您理解和实际感受本书阐述的基本规律。

正确的做事方法很重要,其来源于科学的思维,科学不是高高在上的东西,只要我们多思考,科学就伴随着我们。

## <<做事的科学>>

### 作者简介

龚其国，中国科学院研究生院管理学院副教授。

对丰田管理方式有极大的兴趣，从清华大学经济管理学院攻读博士学位开始就研究丰田生产系统至今，与现在绝大多数学者以及企业界认为丰田管理方式根植于日本文化的观点不同，他认为丰田管理方式建立在科学原理基础之上。

国际上不同

## &lt;&lt;做事的科学&gt;&gt;

## 书籍目录

写给读者推荐序 一年实践，感受质变前言 萧条管理学引子第一篇 明道 “利滚利”的科学思维  
1 细节：生命不能承受之“轻” 2 管理者的观念：结果导向与流程导向 3 做事的流程：认识每一个细节 4 授人以渔：创新与模仿 5 观察流程：从老总到员工 6 管理中的科学精神：泰勒对诸葛 7 管理与科学的复利：企业壮大的秘密 8 思考的技术：如何解决复杂的问题 9 一切都是服务 10 办公室工作的革命第二篇 求法 “利滚利”的基础：做事的规律 11 做事与排队 12 理发店的简单排队规律 13 复杂流程的简单排队法则 14 简单法则看沃尔玛成功之本 15 简单法则下的企业整体与细节 16 木桶法则：短板制约 17 变动性法则：移动的短板 18 变动性：破解刘永行的困惑 19 蝴蝶效应：变动惹的祸 20 差不多先生传 21 管理需要看得见的手第三篇 优术 “利滚利”的方法：基于做事之法的经营之术 22 标准化：消除变动性 23 趋同法：流程均衡——消除木桶的短板 24 趋同法：分类——同类变化少 25 安全法则：防止变动之祸 26 混同法则：化解风险 27 地点混同：集散成池 28 产品混同：化多为少 29 提前期混同：既少又近 30 流程混同：延迟差异化——又多又快 31 洋快餐的秘诀：简单的法则 32 包子文化与汉堡文化 33 直销：为何不要分销商 34 阶段式改进：被动进步第四篇 立势 “利滚利”的精神：持续改善 .....第五篇 战略 从细节到战略的思维第六篇 素质 素质是效率的基本保证第七篇 游戏 游戏是简单的实验参考文献

## &lt;&lt;做事的科学&gt;&gt;

## 章节摘录

服务的核心价值在于服务人员的表现，这是服务与产品的最大区别。

顾客是服务质量的唯一评价者，对服务来说，顾客就是最权威的专家。

顾客通过自己的感知来评价服务质量，所以评价的主观性比较强，同样的服务，可能会有不同的认知、不同的感受、不同的评价。

由于服务的主观性感受很重要，所以顾客最开始的印象就很关键，企业在和顾客的第一次接触中，就要做好第一次沟通，给顾客留下良好的第一印象，从而让顾客经历愉快的第一次感受。

整个流程让顾客从认识到认知，进而认可、认同，进而认购，最终获得良好的口碑。

我们发现服务不同于生产。

生产过程产出的是产品，产品是有形的，产品往往是提前生产出来然后才销售和使用的，顾客并不参与产品的生产过程，而且一般不可能为每一个顾客提供一种不同的产品，因为同类产品的种类是有限的。

然而生产企业现在也需要为顾客提供大量的服务，比如售后服务，售后服务的质量如何会影响顾客是否愿意成为企业的回头客。

不仅企业在进行生产的同时为顾客提供服务，而且随着人们对产品的个性化需求越来越强，我们发现，产品的生产过程也越来越像一个服务过程了。

比如戴尔就让顾客参与到生产过程中，顾客先要提出自己的需求，戴尔再进行生产，产品没有在顾客提出要求之前就生产出来。

现在的生产越来越倾向于尽可能满足顾客不同的需要，所以定制直销就成了很多企业的经营模式。

产品定制直销的特点我们可以归纳为“有形、及时、易逝、异质”。

产品是有形的；由于产品是定制的，顾客提出要求后再生产，就要求生产必须及时；不同的顾客需要的产品是不同的，提前生产出来可能就无法销售出去而造成浪费，所以是易逝的；不同顾客的需求不同，产品当然也是异质的。

从上述归纳的这四个特点来看，生产是不是越来越像服务了呢？

## <<做事的科学>>

### 编辑推荐

《做事的科学细节与流程（第2版）》提供了标准化、趋同法、混同法、乌龟法则等58把将效率翻番的金钥匙，帮你成功运用流程导向的思维和方法管理企业与员工，最终实现企业的利滚利和员工的生活自由！

企业老总总是日理万机，管理者总是事务缠身，员工总是加班加点。  
据统计，我国企业人均工作时间每年要比荷兰人至少多1000小时，而企业人均单位时间内创造的财富，还不到最高值国家的1/6。

企业效率低的最重要原因就是不按流程做事。  
流程是规范做事的程序，如果不按流程做事，例外情况频发，大家就都变成了救火队员，时时处理突发情况，自然不会高效。

企业做强做大.其实就是做正确的事，正确地做事。  
减少无价值的工作。

减轻压力，提高工作效率和工作质量。

将核心能力进行“利滚利”的复制。

《做事的科学细节与流程（第2版）》可以帮助：  
员工，不再做无用、无价值的工作，做好每一个细节。

倍增工作效率和质量。

管理者，不再在“细节如此之多”和“细节关乎成败”之间困惑。

建立流程导向的管理思维，运用流程管理的方法管理每一个细节。

理解流程运营的简单法则。

开拓思维。

充分发挥想象力。

建立使企业高效运营的DNA。

企业家，树立正确做事的观念。

明白企业只要建立符合市场需要的DNA.然后向全球复制，进军全球500强就不是梦。

科学决定效率，思维决定作为为什么企业这么忙，而效率这么低？

检验管理者思维的一本书！

细节是砖，流程是架，用科学的思维建“利滚利”的大厦。

<<做事的科学>>

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>