第一图书网, tushu007.com

<<展翅高飞>>

图书基本信息

书名：<<展翅高飞>>

13位ISBN编号：9787302263784

10位ISBN编号：7302263787

出版时间：2011-11

出版时间：清华大学出版社

作者：[塞浦路斯]Heracleous, L.,[德]Wirtz, J.,[印度]Pangarke, N.

页数：229

译者：吉丹俊

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

内容概要

新加坡是一个城市国家，开车绕国一周只需一个多小时，本无必要发展航空业，但是，新加坡航空公司却成为世界上声誉最好、最赢利的航空公司之一；在同一时段内，新航出售的机票价格要比中国的航空公司高出30%左右，但其上座率却与中国航空公司相当。
这背后一定有其原因，而本书就恰恰完整地揭示了“新航奇迹”的秘密。

本书不仅适合中国航空业，也适合中国所有服务行业的管理者阅读。
中国所有的服务行业，都面临着随经济高速增长而带来的广阔的、甚至是史无前例的增长机会，但也面临着几乎是共同的挑战。
服务业的成功，往往不是前台的成功，更重要的是后台的成功，那就是你的理念、知识和技术支持系统，还有就是你的人——处于不同的服务环节所需的不同思想见识、教育背景、专业技能和职业态度的人。

本书当然也适合中国的mba和emba学员们，适合所有从事管理工作的企业家和经理，尤其是服务行业的中高层人士以及其他有志于从事管理工作或对管理有兴趣的朋友们。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

洛伊佐斯·赫拉克莱厄斯(Loizos Heracleous)，
新加坡国立大学副教授，牛津大学格林邓普顿学院研究员，牛津大学赛德商学院研究员，《应用行为科学月刊》、《亚太管理月刊》、《组织研究》编委。

约亨·维尔茨(Jochen Wirtz)，
新加坡国立大学副教授，美国加州大学洛杉矶分校与新加坡国立大学合办MBA项目负责人，牛津大学赛德商学院研究员。

尼汀·潘加卡(Nitin Pangarkar)
，新加坡国立大学副教授，亚洲管理学会的秘书长，曾获得“最佳商学院教授奖”的称号。

书籍目录

第1章 航空业：经济与战略趋势
产业变迁与经济的重要性
产业特征
最近的战略趋势

第2章 航空业产业结构
业绩糟糕的航空业
宏观环境分析
航空业潜在结构分析
战略规则

第3章 新加坡航空公司业绩的重要驱动力:战略性选择与
资源配置决策
品牌信誉
飞行期限较短的机群
低员工成本和高生产力
较早地面对一般竞争
全球性的收入基础
应对危机的反应
联盟与收购战略
通过创新和人力的发展得来的卓越服务

第4章 新航实现低成本高效益的卓越服务
新航的战略与计划过程
低成本高效益的卓越服务的五大支柱
各种因素结合起来：建立自我完善的行为体系
实现差异化优势与成本领先的双重战略
附录1关于新航竞争力的研究
附录2新航与其前20位竞争者的业绩比较

第5章 创新：保持卓越服务的关键
提供卓越服务所面临的主要挑战
不断提高服务水平及发展新服务的途径
集中式创新——设计重大服务项目突破的途径
分布式创新——在整个企业实现各个环节的不断提高与
再设计的途径
反馈意见在促进服务创新中起到的作用
新航——创新的领先者

第6章 有效地管理员工以创造持续的卓越服务
新航人力资源管理的五大要素
削减成本措施带来的劳资关系挑战
附录新航空乘人员绩效管理常见问题列表

第7章 如何在残酷的行业中取胜ⅰ：实现战略的一致

为什么在航空业中很难立于不败之地？

什么是战略一致
普遍发现的不一致性
为什么不一致会持续，有什么能改变这种状况

第8章 如何在竞争激烈的行业中立于不败之地ii:战略、核心
竞争力、革新和企业文化
选择一般性经营战略
能力和核心竞争力的角色
了解战略创新
发展战略创新
制度环境的角色
企业文化的角色

第9章 案例分析：新航的组织及战略——成为全球冠军
严谨的服务设计和开发
整体革新：不断创新，持续发展
根深蒂固于所有员工心中的效益意识
以多样化和世界级的基础设施实现战略协作
发展中的员工全面培训计划
新航的经营战略
喧嚣即将来临
附表1 新航财务数据表
附表2 新航运营数据表

章节摘录

版权页：插图：尽管航空业对经济、政治及社会都有重大影响，但它一直是投资者的灾难。
正如我们将在本书前两章谈到的，该行业在结构上没有吸引力，深受管理法规的过度拖累和一些不可控因素的影响。
在这些因素的共同影响之下，该行业的投资从未获得过理想的回报率2；事实上，它已经破坏了投资者更多的已创建的价值。
尽管处在这不利的环境之下，一些航空公司却一直设法在这变化莫测的环境中，力争在一个较高的水平有效地运营。
新加坡航空公司（新航）就高高地矗立在这些航空公司之间。
它是被列入财富杂志全球最受赞赏的公司排行榜前50名的唯一一家航空公司，它赢得了全世界公认的创新服务的领导者3、创新市场领先者的荣誉，它不仅在财务绩效方面的成绩优于竞争对手，而且自1972年以来，作为独立的航空公司运营，从未出现过年度亏损。
在这本书中，我们将探讨新航如何实现这一令人瞩目的业绩，以及在这同行竞争激烈的环境中，可以汲取什么教训和掌握何种技能以与其他组织进行竞争。
产业变迁与经济的重要性无处不在的航空业是国民经济的重要组成部分，也是全球商业的重要组成部分。
自1912年第一个定期航班投入运营以来，航空业已经得到迅速的发展。
在其第一个30年的发展阶段，由于受飞机的技术基础（活塞式发动机）的严重制约，乘飞机旅游的范围小，乘坐舒适性水平较低，航班的距离有限，再加上低劣的成本效益，使得航空工业增长速度缓慢。
然而，在20世纪50年代，使用涡轮螺旋桨发动机提供动力的飞机面世以后，极大地提高了航空工业的生产力、生产范围和行业能力（见表1.1）。
在20世纪60年代，喷气式发动机引入之后，给行业带来了一个更大的技术进步，并大大促进了行业发展的节奏。

媒体关注与评论

这本书不仅是服务管理和服务营销的理论、思想和方法在一个卓越企业中的生动表现，而且也展示了一个现实的奇迹背后所应有的战略远见与高度，以及持之以恒地执著追求与面面俱到地切实执行。

——陆雄文 复旦大学管理学院院长 本书揭示了“ 成本效应的卓越服务 ”的秘密。

——Ron Kaufman畅销书《提升服务》(Up Your Service)的作者 这是一本为所有雄心勃勃的经营者提供的必备书籍。

——Bernd Stauss 德国英戈尔斯塔特管理学院教授 该书针对优秀企业战略、管理及绩效提出思考。

——Rebert J.Marshak博士美国大学华盛顿校区教授，《应用行为科学》杂志副主编 这本书揭示了如何打造成功企业的商业机密！

——Tay Tay Keong博士新加坡国际基金会（SIF）执行董事

编辑推荐

《展翅高飞:新加坡航空公司的经营之道》：众所周知，新加坡航空公司（SIA）是最赢利的航空公司之一。
《展翅高飞:新加坡航空公司的经营之道》深入剖析了新航如何在竞争激烈的航空业中独树一帜。
作者基于航空业和新航的深入研究，揭示了企业能在超级竞争的市场上长盛不衰的秘密：新航的重要战略抉择与资源部署决策；成本效应的卓越服务——新航的核心能力；面临成本压力和行业危机，如何坚持以创新为目标；新航的人力资源系统；联盟战略的重要性；新航的企业制度与文化。

第一图书网, tushu007.com

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