

THE MANAGEMENT RULES OF WORKPLACE

管理，需要理念，更需要方法
真正有效的管理，在于方法的掌握和运用
世界最先进的28种管理方法
打造一流管理高手，实现企业巨额利润



古老法则·社会新知·人生成长必备的知识
读一本书，获得一次改变命运的机会

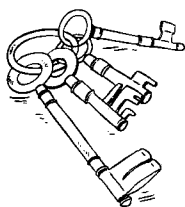
商场职场必懂的 管理法则

囊括世界500强管理智慧的精华
荟萃全球最先进的28种管理方法

赵佳◎编著

山西出版集团
山西教育出版社

THE MANAGEMENT
RULES OF
WORKPLACE



商场职场必懂的
管理法则

赵佳 ◎编著

山西出版集团
山西教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

商场职场必懂的管理法则/赵佳 编著. —太原:山西教育出版社, 2010.3

ISBN 978-7-5440-4327-4

I. ①商… II. ①赵… III. ①管理学—通俗读物 IV. ①C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 004681 号

出 版 人: 荆作栋

责任编辑: 杨 文

选题策划: 刘 峰

特约编辑: 陈俞倩

复 审: 李 飞

终 审: 刘立平

视觉创意: 弘文馆·马顾本

设 计: 新兴工作室

印装监制: 贾永胜

出版发行: 山西出版集团·山西教育出版社

(电话: 0351-4729801) 邮编: 030002

印 刷: 三河市祥达印装厂

印 次: 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

开 本: 640×950 1/16

印 张: 20

字 数: 191 千字

印 数: 1-10000 册

书 号: ISBN 978-7-5440-4327-4

定 价: 29.80 元

序：需要理念更需要方法



在一次哈佛管理论坛上，有一位大公司的总裁麦克向我表达了他的疑惑：“每年我参加的管理论坛或研讨会都超过20次，但非常遗憾的是，每次那些管理学家所谓的管理学新思想其实并没有什么新意，他们只是新瓶装旧酒，然后对自己和自己的管理思想大加吹捧。这也许是我最后一次参加这样的论坛了。”

我的确感觉非常惊讶，因为还从来没有一个管理者向我倾诉过这样的怨言。

他看到我的惊讶，然后对我说：“对我来说，在自己几十年的管理实践中，贡献最大的是那些简洁明了的管理方法。这些方法总是在我遭遇困境时能给我提供必要的帮助和启示。我感谢这些方法，在每一天睡觉之前我都重温这些方法。在一定程度上，这些方法看起来是一成不变的，但随着

你对管理认识的深入和对自己企业的了解，你会发现，这些方法也在不断发展和完善。”

听完这些，我还是表达出了我的疑惑：“没有理解这些深刻的思想，你又怎么能如此灵活地运用这些方法呢？”

“我承认，在以前，这些管理方法都是在我深刻理解相应管理思想之后才开始尝试运用的，但现在这样做已经不太必要了。由于科学技术的发展，就像人们最熟习的 Windows 操作系统一样，在没有搞清楚软件的运行原理之前，人们同样可以灵活运用该操作系统。对于很多管理方法来说，情况也是这样。”

对此，我不得不承认：管理是一门实践性、应用性很强的学科，虽然管理学界每一年都有大量的管理思想类书籍得以出版，但这些书籍并没有给真正的企业管理带来实际的价值。

而且随着企业的发展，管理者越来越没有时间对各种管理书籍进行大量广泛的阅读，他们迫切需要的是那种简单而实用的管理方法。每当遇到类似情景时，管理者就可以直接运用这些方法。

现在有越来越多的人投入到创业大潮中，他们富有激情、踏实肯干，但他们把所有精力都投入到了业务往来中，他们没有时间去关心管理是什么，也没有时间从管理思想中去总结适合企业的管理方法。

我曾经接触过这么一家刚创业的企业，毫无疑问，企业的管理非常混乱，企业主罗宾斯身兼数职。对公司的现状，

他向我征求意见。当我了解到他的管理知识非常缺乏时，我并没有给他提直接的建议，而是从书架上拿出两本书，让他回家仔细阅读。

一个月之后，这位企业主再次来到我的办公室，我问他是否从书中得到很多教益。他说几乎没有，一方面自己没有太多时间来阅读，另一方面，虽然通过读书知道了管理中存在的问题，但自己还是无从下手。

这时，罗宾斯看到了我桌上放着与麦克谈话的笔记，上面写着麦克在经营中常用的 25 种管理方法。罗宾斯明显对上面的方法着迷，并问我是否能复印一份给他，我想我没有什么理由可以拒绝。

半年之后，我甚至已经忘记自己还有罗宾斯这么一位客户，当我接到他的电话之后，我感到万分惊讶，但更令我惊讶的是他居然就是利用这些方法实现了公司的规范化管理。罗宾斯告诉我在这半年之内公司的业务增长了 50%，罗宾斯因此对我非常的感激。但我觉得我更应该感谢罗宾斯，是他的实践促成了本书的出版，当然我也非常感谢麦克，是他丰富了本书的资料。

虽然做了这么多年的管理咨询，也许，我早就应该明白：一种优秀的管理方法总是汇集了众多管理思想的精髓，它总是在各种管理思想逐渐成熟之后汇集而成。因此，最优秀的管理思想通常都会体现在相应的管理方法中。管理者如果能够直接吸收这种方法并为自己所用，便能够潜移默化地理解这种思想的精髓。

目录



头脑风暴法

- 直升机扇雪 / 001
- 让头脑卷起风暴 / 003
- 与萧伯纳交换思想 / 004
- 碰撞思想的火花 / 006
- 延迟对他人的评判 / 008
- 头脑风暴法的实施 / 009

德尔菲法

- 预测技术的重要突破 / 013
- 德尔菲法的鲜明特点 / 014
- 预测的程序和步骤 / 015
- 在营销领域的广泛应用 / 018
- 优劣并存的德尔菲法 / 019

SWOT 分析法

- 最有效的分析工具 / 021
- 简单实用，内涵丰富 / 022

不畏浮云遮望眼 / 025
实践操作的三部曲 / 029
因时而动，因势利导 / 031

麦肯锡 7S 模型

追求卓越 / 033
软硬兼施 / 035
战略制胜 / 036
晴天打伞 / 038
以人为本 / 039

80/20 法则

无处不在的 80/20 / 042
动了手脚的骰子 / 045
信息革命的铁律 / 047
发现 20%的核心商品 / 049
留住 20%的关键顾客 / 050
有所为，有所不为 / 051
库存管理的革命 / 053
赚钱的秘密武器 / 054

彼得原理

不能胜任者们的努力 / 056
具有冒犯意味的幽默 / 058

爬不完的晋升梯子 / 059
位子越高越好吗 / 061
排队木偶与体系萧条 / 063
庸人们的天堂 / 065
平庸至上的社会 / 067
彼得处方 / 068

6 西格玛管理法

一流企业的管理模式 / 073
不仅仅是产品的合格率 / 074
创造出良好的文化氛围 / 076
照顾好你的上帝 / 078
倡导者、黑带、绿带 / 079
企业整体流程的变革 / 081
6 西格玛的成功导入 / 082
最强有力的管理工具 / 084

朱兰的质量三元论

质量无极限 / 085
质量管理的三重角色 / 087
朱兰三部曲 / 088
质量管理的突破历程 / 089
质量螺旋和二八法则 / 091

戴明的质量管理法

- 日本产品的品质革命 / 093
- 日本能，我们为什么不能 / 094
- 领导职责的十四条 / 095
- 周而复始的戴明环 / 101
- 戴明式公司 / 103

红牌作战质量管理法

- 小事做起 / 105
- 破窗效应 / 107
- 整理和整顿 / 108
- 清扫和清洁 / 110
- 三无原则 / 112
- 人造环境 / 113
- 灵活运用 / 115
- 贵在坚持 / 117

参与管理法

- 神圣的发言权 / 119
- 参与管理的因素 / 121
- 让员工过把管家瘾 / 122
- 群众路线丢不得 / 124
- 个人管理与团队管理 / 126
- 附录：法兰克·李谈参与管理法 / 128

目标管理法

- 谁是目标管理的创始人 / 130
- 关注行为的结果而非过程 / 132
- 能够对自己的行为负责 / 133
- 建立一套完整的目标体系 / 136
- 每个人都应该制定自己的目标 / 138
- 对照目标来衡量自己的成果 / 140
- 把握目标管理的优势 / 141
- 充分认识目标管理的缺点 / 142

知识管理法

- 企业的三大战略资源 / 146
- 将知识传递给最恰当的人 / 148
- 知识是企业的核心竞争力 / 149
- 创造知识共享的环境 / 151
- 现代管理的双节棍 / 153
- 重视人才，以人为本 / 155

JIT 管理法

- 日本化模式 / 158
- JIT 的生产哲学 / 159
- 不等于看板 / 161
- JIT 何以实现 / 163
- 追求整体效益 / 165

敏捷制造法

21 世纪的生产方式 / 167

构成内容 / 169

未来社会发展的新型生产模式 / 171

先进即被推崇 / 173

学习型组织

学习型组织的提出 / 175

自我超越 / 176

改善心智模式 / 178

建立共同愿景 / 180

团队学习 / 181

系统思考 / 182

今日的问题来自昨日的解决方案 / 184

渐糟之前先渐好 / 185

欲速则不达 / 187

因与果并不直接相连 / 187

找出最省力的杠杆解 / 188

鱼与熊掌二者可以兼得 / 189

水坝经营法

企业的护身符 / 191

要有形更要无形 / 192

建坝还需护坝 / 194

避免陷入认识陷阱 / 195

附录：松下谈水坝式经营 / 197

CI 战略计划

千呼万唤 / 199

三重含义 / 200

核心成员 / 202

似是而非 / 204

漫漫长路 / 206

取其精华 / 207

一箭四雕 / 209

终极目标 / 212

CS 经营战略

颠覆亨利·福特模式 / 214

CS 战略的丰富内容 / 216

服务取胜的时代 / 217

客户即是资产 / 219

争取不如挽留 / 220

竭力追求双赢 / 221

提供个性化服务 / 222

让顾客满载而归 / 224

让考核有法可依 / 225

业务流程重组

彻底的重组而非改善 / 227

BPR 的四个核心理念 / 228

三思而后行 / 231

业务流程重建 / 232

观念、组织重建 / 234

实施 BPR 的四条捷径 / 235

别把 BPR 当神话 / 237

信不信由你 / 239

企业资源计划

ERP 的来龙去脉 / 241

供需链的管理 / 243

不仅仅是一套软件 / 244

青出于蓝而胜于蓝 / 245

量身定制 / 246

准备东风 / 248

正式运作 / 249

警惕风险 / 251

成功标志 / 252

展望未来 / 254

波士顿矩阵法

重新审视投资业务组合 / 256

幼童、明星、金牛和瘦狗 / 257

实现企业的战略目标 / 260

别把矩阵当万能公式 / 261

弹性工作制

度假室里的决定 / 263

一种制度，多种形式 / 264

仁者见仁，智者见智 / 265

鱼和熊掌可以兼得 / 267

具体问题具体分析 / 268

归因理论

有果必有因 / 271

归因三部曲 / 272

不要过分依赖逻辑 / 273

生活中的偏见 / 274

行为矫正理论

奖励并非奏效 / 276

要治病先识病 / 277

常见的行为矫正法 / 278

连续强化和部分强化 / 281

行为矫正的应用 / 282

企业再造理论

企业再造三部曲 / 284

谁是真正的创始者 / 286

企业再造的含义 / 287

姜未必是老的辣 / 289

再造理论的广泛应用 / 291

时间管理法

个人计划的指南 / 293

专注于可支配的时间 / 294

怎样利用时间 / 295

一些值得注意的要点 / 297

抽屉式管理法

最为流行的管理方法 / 300

抽屉式管理成时尚 / 302

抽屉式管理的特点 / 303

头脑风暴法

倘若你有一个苹果，我也有一个苹果，而我们彼此交换这些苹果，那么，你和我仍然都只有一个苹果。但是，倘若你有一种思想，我也有一种思想，而我们彼此交流这种思想，那么，我们每个人将各有两种思想。

——萧伯纳（英国大文豪）

直升机扇雪

美国北部某地区冬季格外严寒，大雪纷飞，电线上积满冰雪，大跨度的电线常被积雪压断，严重影响了通信。

过去，许多人试图解决这一问题，但都未能如愿以偿。后来，电信公司经理尝试着解决这一难题。他召开了一次座谈会，参加会议的是不同专业的技术人员，同时他要求与会人员必须遵守以下四项原则：

——自由思考

即要求与会者尽可能解放思想，不受拘束地思考问题并