



D^Aictionary



C^{of}ontemporary



P^{roduction}
O^{and}peration

最新 生产运作 精要词典

宝利嘉文库
● 词典系列 ●

经理人专业素质速成策略

- 阅读本词典，也许是您快速学习管理知识和强化专业功底的最佳途径
- 独具特色的体系结构，让您迅速把握该领域全景框架，更具本土化
- 准确解释关键概念术语，速查速用，加速提升您的职场信心并胜人一筹

最新生产运作精要词典

经理人专业素质速成策略

宝利嘉顾问/编著

A Dictionary of
Contemporary Production & Operation

■ 中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新生产运作精要词典/宝利嘉编著

北京:中国经济出版社,2002.5

ISBN 7-5017-5609-0

I. 最… II. 宝… III. 企业管理:生产管理-词典 IV. F273-61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 023564 号

• 版权所有 翻印必究 •

未经版权所有人书面许可,本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

最新生产运作精要词典

宝利嘉顾问

出版:中国经济出版社

地址:北京市百万庄北街3号(100037)

电话:(010)68319114

经销:全国新华书店

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:29.25

字数:380千字

版次:2002年8月第一版第一次印刷

印刷:三河欣欣印刷有限公司印制

书号:ISBN 7-5017-5609-0/Z·766

定价:55.00元

《宝利嘉●文库》词典系列

编辑委员会

主 编

杨东龙

编委会

杨东龙

马百岗

孙 晶

李海军

周 剑

陈正侠

门旭光

陈 辉

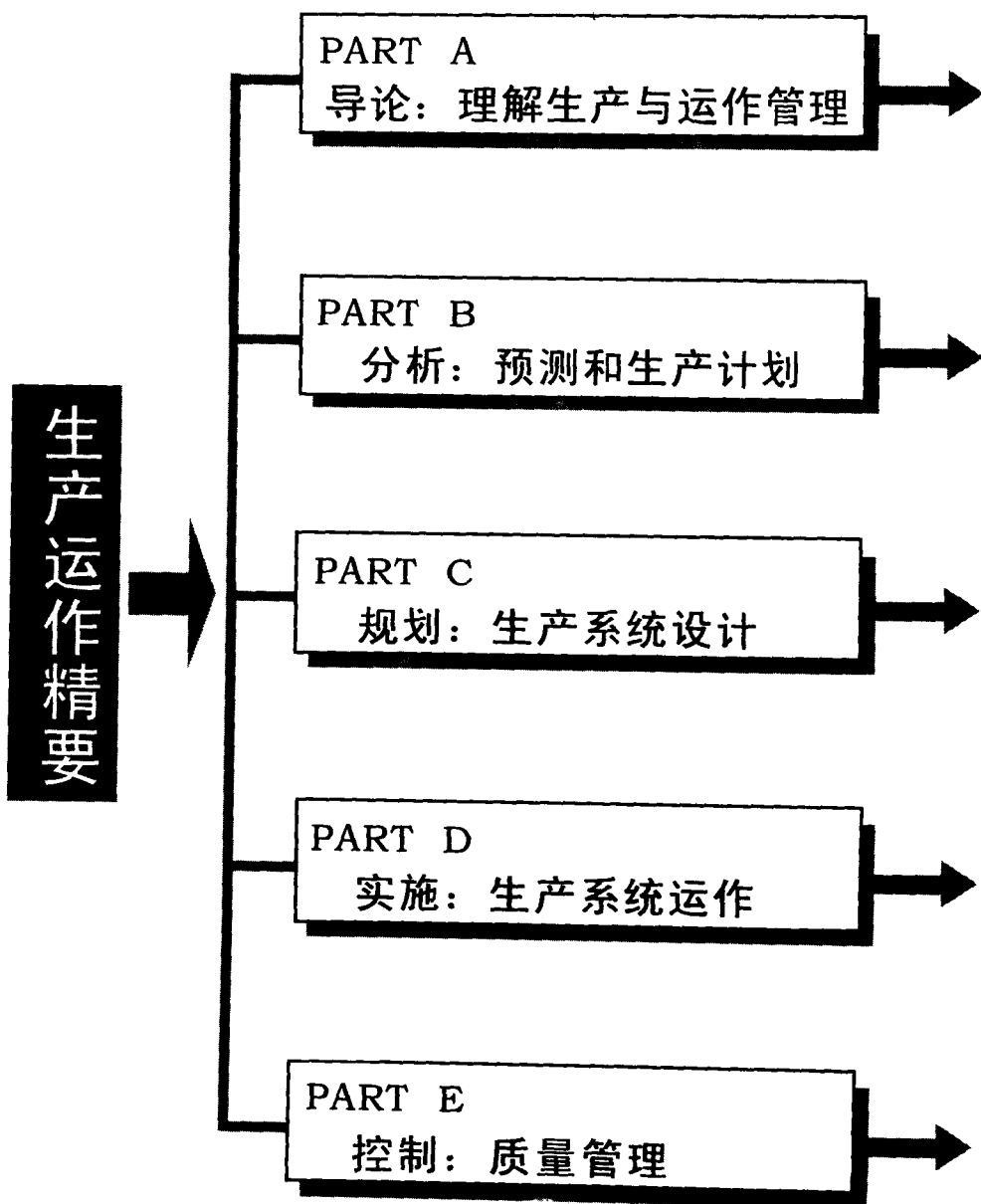
李 洋

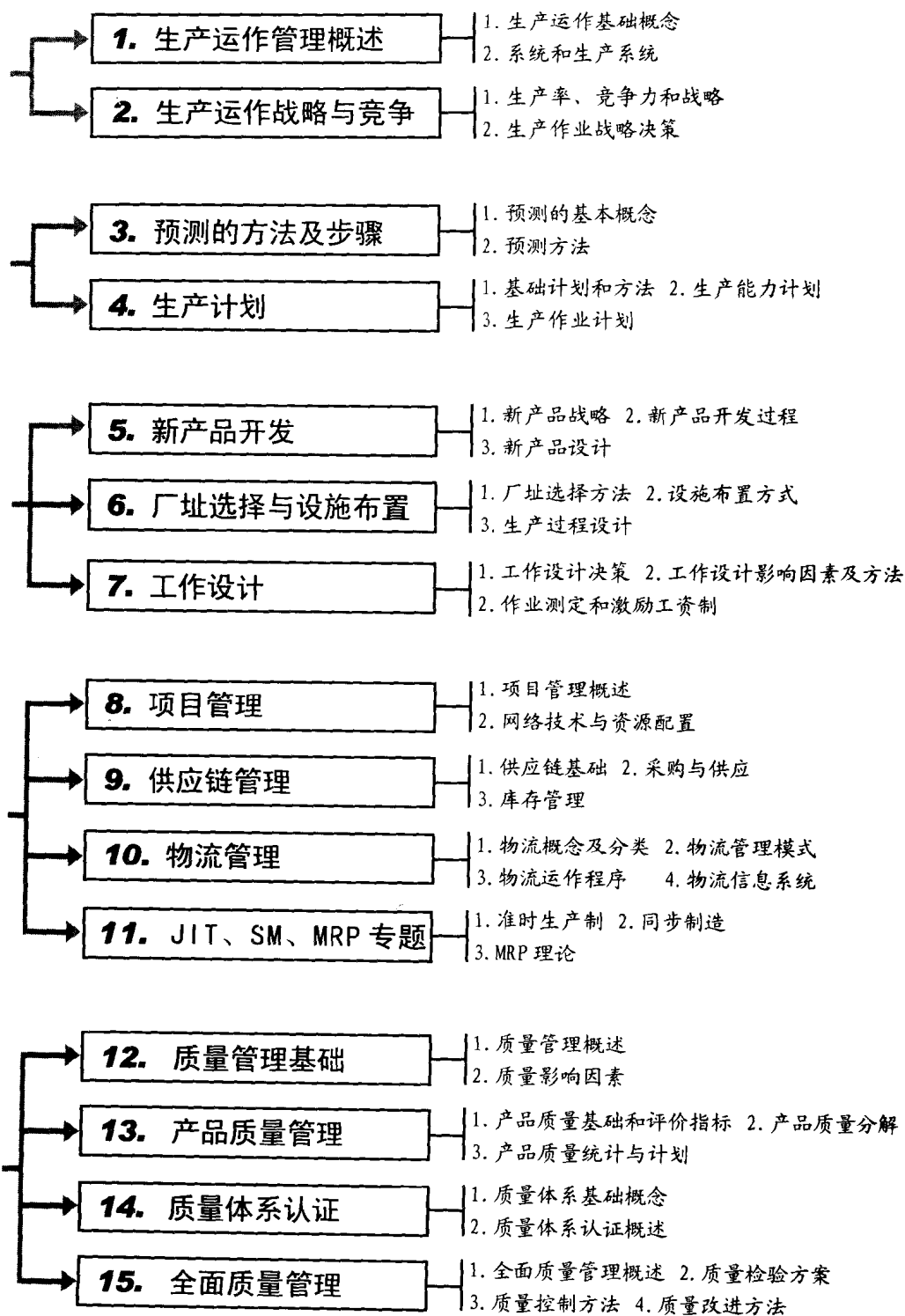
陈克祥

刘 蓉

李劲枫

生产运作精要系统框架





没有专业就没有未来

由于做企业顾问和发展自己公司的缘故，我经常参加各种各样的人才招聘、面试与选拔工作，久而久之，我逐渐获得了一个连我自己也颇感惊讶的发现：即许许多多在职场中艰苦跋涉的经理人非常缺乏对专业概念的精深理解！这使得他们在职场中的竞争能力和业绩表现打上了一个大大的折扣。

即便是那些具备企业管理类专业背景的人士，他们对许多关键性概念和术语的理解，也常常似是而非，混淆模糊。他们本来应该知道的更广泛，理解的更清楚，应用的更准确，本来应该拥有更加成功的职业生涯，……但其结果，却令人非常地遗憾。

鉴于以上这些原因，我很早就萌动了编辑一套专业词典的想法。我们希望这套词典不仅能够独具特色，新颖全面和方便实用，而且能帮助工商界人士快速学习，迅速强化和提升其专业功底。去年年中，宝利嘉的顾问、研发人员和编辑们开始着手这个项目，经过一年多的努力，终于使这套词典可以和国内读者见面了。

对于一个想在较短时间全面涉猎管理知识的人而言，教科书或其他专业管理类书籍也许都不是最好的选择。宝利嘉公司在经过

多年探索和积累丰富经验的基础上，开发了一套能够快捷学习和快速成长的策略方法，即通过提炼各个管理领域的完整框架和关键概念术语，帮助读者迅速有效地掌握该领域的知识精要。

宝利嘉始终相信，对任何人而言，没有专业就没有未来，特别是在这个快速变化和白热化竞争的世界里，你知道的越广博，你就会越有信心，你掌握的越准确，你就会越有竞争力，……这些重要的观念同时也铸就了这套词典的特色，主要表现在三个方面：

其一，宝利嘉在多年的研究基础上，总结出了各个管理领域的领先框架，该框架不仅符合经典性、系统性、完整性和专业性的原则，而且囊括了该领域的最新进展，并且在结构上更加适应本土化读者的阅读和理解习惯；

其二，根据框架体系，我们区分了相应的专题章节，在每个章节下面尽可能全面地罗列了必须掌握的关键概念和术语，对这些概念术语，不仅有准确的专业性解释，而且还包括理解性的延伸说明和应用中的要点和步骤；

其三，每个章节开始部分均有对本章内容的概要和学习目的说明，每章结尾部分都有概念补充和学习心得栏目，这种互动的和参与式的结构，无疑对读者快速学习和理解该领域的知识精要提供了极大的方便。

这套词典系列的读者群显然十分广泛。对有经验的经理人和其他企业界人士而言，他们将直接从本书中获取最大的收益，随着其职业生涯的发展和职位晋升，他们面临的压力和竞争将越来越大，他们必须使自己成为知识更加精深和广博的专才和通才；对大学教师和研究人員而言，本书将起到一种特殊的作用，可以对他们的教学和研究工作提供更多的方便；对大专院校学生和即将跨人工

商界的人士而言，这套词典系列将是一种最好的引导，可以使他们迅速获得某个管理领域的整体框架和其中的精要所在，从而在头脑中建立起清晰的概念。

这套词典系列的结构独具特色，体系明确，要点清楚，可以使你在最短的时间里快速提升专业水准，相信读者不难发现其中巨大的价值。

虽然我们积累了多年的经验，也想尽力将这套词典编辑的更加完善，但实际上不一定做的足够好，我们希望各位尊敬的读者能够参与其中，提出您的宝贵意见。无论是对体系结构，概念解释，还是对词条选择和内容增补，你的任何批评、建议和帮助，我们都将洗耳恭听并积极采纳，更希望我们能共同努力，在再版时进行更加完善的修改，从而使它能够成为本土化实用词典系列中一个最受欢迎的品牌。

欢迎随时沟通并致以最诚挚的谢意！

E - mail: readers@263.net

ckocoo@263.net

杨东龙

2002 年 8 月于北京大慧寺



2002年9月9日，与您相约新版思库



在您日常工作、职业发展和管理实践中：
您是否有些迷惑，希望满意的解答？
您是否缺少购买信息，希望行家的推荐？
您是否急需专门资料，希望专业的提供？

那么，联系我们吧！

因为我们是专业人士，
我们理解您的需求！
同时，我们也十分乐意为您服务！

知识共享 运营帮助 管理服务 尽在思库

我们致力于扮演中国市场企业的知识主管(CKO)和运营主管(COO)

知识区、运营区、商务区、专栏区、信息资源区、经理人社区、

诚觅英才
管理+技术

如果您对中国本土化管理之道深感兴趣
请加盟宝利嘉，我们共同探索……

这是一个最需要管理而又最缺乏管理的时代，我们坚守执着信念，为探索中国本土管理之道不遗余力。我们面对的是一个拥有无限机会和潜力的市场，多年的管理研究和深入实践，已使我们取得了可喜的进步，每一次对管理精髓的感悟和体验都使我们倍受鼓舞，我们正在领略和运用管理真谛来促进我们的成长和发展。我们有信念！我们有思路！我们在行动！

路漫漫其修远，坐而论道不如起身而行。如果您身怀管理和创业梦想，有较好研发和实践素质；如果您是计算机或网络高手，又具备管理背景知识，我们诚邀您加盟宝利嘉，我们将互相学习、激励和成长，共同开创管理+技术的美好远景。请将您的个人资料和兴趣特长通过前面的联系方式发送给我们，如能成为事业伙伴，将是我们彼此最大的荣幸！

需要邮购以下图书的读者,请汇款至:北京8172信箱(海淀区大慧寺路5号)陈辉收,邮编100081。一次性邮购4本(含)以上按9折计,邮购8本(含)以上按8折计,所有邮购均免邮寄费,并可成为宝利嘉书友会正式会员及中国思库网A级会员。

中国经济出版社发行部邮购科010-68344225

地址:北京市百万庄北街3号 邮编:100037

真诚答谢广大读者厚爱!

即日起,凡邮购《500种最有效的企业文案》的读者将享受特别优惠。

全套:原价159元 现仅需:95元

单本:原价53元 现仅需:35元

截止日期 2002年11月30日

... 下一本更精彩!!!

?

精要词典系列

——经理人专业素质速成策略

最新管理时尚精要词典

(定价65.00元,编号B28)

在这个变化和信主的社会里,管理领域同样日新月异。本书不仅囊括了迄今最详尽的管理时尚缩略词和新概念(它们大量出现于报刊杂志,并被前沿经理人挂在嘴边),而且提供了当今全球20位管理大师和经营大师的主要理念和思想,更有工商领袖群像和著名公司简史的精彩描述。

紧跟管理潮流,本书不可或缺!

最新组织战略精要词典

(定价55.00元,编号B27)

本书由宝利嘉顾问精心设计系统框架,更具本土化特色,从战略管理和组织理论、环境识别与竞争战略、战略选择与评估、战略运作与战略控制、组织行为、组织设计、组织成长、组织变革等八个部分汇总组织战略领域的关键术语和概念,并对其进行了完整的专业性和应用性解释,为您快速学习和掌握当今组织战略精要,强化专业素质提供了巨大助益。一册在手,成功无忧!

最新生产运作精要词典

(定价55.00元,编号B26)

本书由宝利嘉顾问精心设计系统框架,更具本土化特色,从理解生产与运作管理、预测和生产计划、生产系统设计、生产系统运作、质量管理等五个部分汇总生产运作领域的关键术语和概念,并对其进行了完整的专业性解释,为您快速学习和掌握当今生产运作精要,强化专业素质提供了巨大助益,一册在手,成功无忧!

最新财务管理精要词典

(定价55.00元,编号B25)

本书由宝利嘉顾问精心设计系统框架,更具本土化特色,从财务分析与会计概要、风险价值与证券定价、投资决策与资本结构、资本市场与筹资方式、成本控制与股利政策、公司重组与国际理财等六个部分汇总财务管理领域的关键术语和概念,并对其进行了完整的专业性和应用性解释,为您快速学习和掌握当今财务管理精要,强化专业素质提供了巨大助益,一册在手,成功无忧!

最新市场营销精要词典

(定价55.00元,编号B24)

本书由宝利嘉顾问精心设计系统框架,更具本土化特色,从理解市场营销、营销信息与机会、竞争者与目标市场、产品与定价策略、渠道与促销策略等五个部分汇总市场营销领域的关键术语和概念,并对其进行了完整的专业性和应用性解释,为您快速学习和掌握当今市场营销精要,强化专业素质提供了巨大助益,一册在手,成功无忧!

最新人力资源精要词典

(定价55.00元,编号B23)

本书由宝利嘉顾问精心设计系统框架,更具本土化特色,从人力资源环境与策略、工作分析与人力规划、人力资源选拔与测试、人力资源培训与评价、薪资方案与福利计划、员工健康与劳资关系等六个部分汇总人力资源领域的关键术语和概念,并对其进行了完整的专业性和应用性解释,为您快速学习和掌握当今人力资源精要,强化专业素质提供了巨大助益,一册在手,成功无忧!

客户关系管理



客户关系管理——加速利润和优势提升

你是否为客户的不可捉摸和挑剔无比伤透脑筋？你是否为维持和管理复杂多变的客户关系而一筹莫展？你的客户可能正在发生变化，也可能正在流失，你却无能为力！书中提供的精彩观点和解决方案定会使你茅塞顿开，让你的业务峰回路转，进而登峰造极。

客户关系管理解决方案

— CRM 的理念·方法与软件资源

本书以崭新的视角和架构，向你全景式地展示了 CRM 的理念、方法和解决方案，既有宝利嘉在多年理论探索及顾问实践后对 CRM 的透彻理解，同时也汇集了国内优秀软件厂商对 CRM 的解决方案及成功实施案例，这种结构无疑是对 CRM 最有价值的探索。本书为读者从多方位准确理解与运用 CRM 提供了强大助益。

一对一营销——客户关系管理的核心战略

当我们进入网络经济时代，所谓大众营销的战略已经没落，一个新的时代已经来临，直接营销、数据库营销、关系营销等营销概念都在这个“互动时代”重新改写规则。为客户提供个性化定制化的“一对一营销”应运而生，成为管理客户关系系统、掌握客户信息、积累企业智慧、建立真正持久的竞争优势的战略基础。

客户关系管理解决方案



500 种最有效的工具和文案

500 种最有效的管理工具

(第一卷) 战略·组织·人力资源

你如何对企业进行统览全局的战略思考？如何对组织结构进行变革与创新？如何使人力资源的潜力发挥到极致？为了给这些问题找到最好的答案，本书全面提供了战略、组织及人力资源领域的管理工具，方便实用，助你快速把握其中精髓要义。

500 种最有效的管理工具

(第二卷) 生产·质量·市场营销

你如何对企业的生产进行组织与布局？如何把产品质量作为竞争的利器？如何制定出奇制胜的营销方案？这是经理人无法回避但又不易把握的问题。本书全面提供了生产、质量及市场营销领域的管理工具，方便实用，助你快速把握其中精髓要义。

500 种最有效的管理工具

(第三卷) 技能·信息·财务管理

你如何具备并运用高超娴熟的运作和管理技能？如何建立的网络系统以加速企业的信息化进程？如何成为理财与资本运营高手？本书全面提供了技能、信息及财务管理领域的管理工具，方便实用，助你快速把握其中精髓要义。

500 种最有效的企业文案

(第一卷) 战略·信息·人力资源

本书荟萃了一套规范化的现代企业制度、规章和文案范例，极具实用性。战略篇筛选了企业宗旨与远景、战略分析和实施、经营方针和计划管理等内容；信息篇介绍了信息管理和沟通、知识管理、网络管理等内容；人力资源篇涵盖了制度与程序、人员招聘和开发、员工管理、绩效考核和员工激励、员工福利、薪酬制度等内容。

500 种最有效的企业文案

(第二卷) 生产·质量·市场营销

本书荟萃了一套规范化的现代企业制度、规章和文案范例，极具实用性。生产篇精选了生产组织、产品研发、物料采购、安全生产、企业设备及物料仓储管理等内容；质量篇阐释了质量管理基础、质量控制及质量改进等内容；市场营销篇全方位汇集了营销管理、市场调查、渠道、促销、推销、赊销及售后服务管理等内容。

500 种最有效的企业文案

(第三卷) 组织·后勤·财务管理

本书荟萃了一套规范化的现代企业制度、规章和文案范例，极具实用性。组织篇阐述了公司使命、理念、价值观、创立公司、公司治理结构、部门职能设计、组织权限管理等内容；后勤篇列举了房产设施管理、办公用品管理、车辆管理、文书和档案管理、环境卫生管理、安全保卫等内容；财务管理篇遴选了预算与资金管理、财务控制、财务管理体制、财务分析、会计制度、审计管理及公司运作等内容。





如何设计人力政策和制度

你对员工工作什么样的假设？你又如何对待你的员工？这是公司人力资源管理实践首要解决的方向性问题。制定什么样的人力政策和制度以及如何设计，是优化和整合人力资源管理功能的关键所在。



如何评估和考核员工绩效

如果你想奖励或惩罚员工，那么你将以什么样的标准来评价他们？如果你想培训或者晋升员工，那么你又如何发现差距和衡量条件？如果你要辞退员工，又该如何面对质疑？……如此种种，答案就是评估和考核员工绩效。



公司文化管理

是什么因素能使公司做到“上下同欲，同心同德”的卓越境界？答案就是文化及文化管理。“公司文化”成为98年财富500强中“最受敬仰公司”的评选主题，代表了一种崭新趋势。本书通过丰富的理论成果和实践经验，阐述了公司文化管理的深远意义和长远价值，对如何建立和管理公司文化的操作心得更是解说得淋漓尽致。



顾客操纵学（修订本）

对“顾客就是上帝”唱出反调，使你在轻松中学会如何观察、感知和驾驭顾客，书中大量的实战体会和全新观点，会让你迅速获得市场竞争优势，从容战胜日益挑剔的顾客。



战略与管理变革（经理人浓缩书）

拒绝变革，无异于坐以待毙。如何利用全球化、信息化的新规则重新打造企业战略和管理理念？其中奥妙无穷。要想把握未来发展趋势，书中观点您不可不知。



员工与组织创新（经理人浓缩书）

以人为本，让企业组织快速反应、灵活决策。此类箴言你可能经常挂在嘴边，但如何实际操作？又如何保证卓有成效？还是静下心来，仔细看看专家的做法。



产品与市场运作（经理人浓缩书）

市场永远是对的！竞争日益激烈，顾客挑剔无比，并非只是令您头痛。如何全面收复失地？如何迅速刷新业绩？书中讲述各种窍门，定会令您茅塞顿开。



财务与资本运营（经理人浓缩书）

不会理财就不可能做好经理人，没有资本运作的企业是不可能做大的，新的企业经营理念决不允许我们对财务指标与资本运营疏忽大意。



经理人便携法宝

采用全新视角，从古老智慧到时尚趋势，纵横管理思想宝库的全部历程，不仅荟萃了各种管理流派要点，更包含了决胜商场的实战心得，让您迅速掌握管理全貌，从容面对商界风云。



现金流量表编制与运用

作者以丰富的实践经验和高超的理论水准，系统而深入地介绍了有关现金流量表的基本概念和编制过程，并且提供了大量的现金管理和编制财务预算等方面的知识和技巧。



知识经济：中国必须回应

著名学者结合国情，对世纪性的重大问题进行了材料丰富的演绎，既为研究者提供了一个别出心裁的思考框架，更为众多关心当今时代走势的读者朋友诠释了知识经济的真谛。



解剖中国经济

十位著名经济学者、财经专家对中国经济十大悬念进行强力剖析，对您想知道的问题，对您感到困惑的问题都解说得通通透透，让您清晰把握未来经济的宏观趋势和具体走向。

内 容 简 介

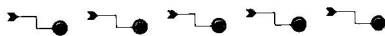
这不仅仅是一本词典！

对于一个想在较短时间里全面掌握管理领域的人而言，教科书或其他专业管理图书可能都不是最好的选择。

宝利嘉公司在经过多年探索和积累丰富经验的基础上，开发了一套快捷学习和快速成长的策略方法，即通过提炼各个管理领域的完整框架和关键概念术语，帮助读者迅速有效地掌握该领域的知识精要。

该书独具特色的框架结构既符合经典性、系统性和完整性的原则，也囊括了该领域关键性的概念术语和最新进展，并更适应本土化读者的阅读和理解习惯。该套词典不仅填补了国内这方面图书的空白，堪称开山之作，而且将对企业经理人、一般管理人员、企业员工、研究人员、大专院校学生等产生直接的巨大帮助。

没有专业就没有未来！



北京宝利嘉营销管理顾问有限公司

企业顾问：市场营销、人力资源、组织战略

管理培训：企业实战训练、公开课和内训课

宝利嘉文库：面向中国经理人的卓越管理书系

中国思库网：为中国市场企业和经理人排忧解难

如需了解详情，请访问“中国思库”网站

<http://www.ckocoo.com>

宝 利 嘉 简 介

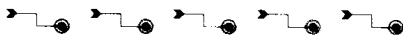
宝利嘉 取自英文BONANZA,意为蕴藏很丰富的矿脉。作为专业的顾问公司,宝利嘉的业务领域主要针对任何企业及组织都最为关注的三大课题:市场营销、人力资源、组织战略。

对于不断出现并影响企业发展的竞争局面和市场变化,宝利嘉总是凭借系统的理论功底和丰富的实践经验,以其富于独创性的设想力,开发出有效的策略和可操作性的方案予以回应,帮助我们的客户最大限度地规避风险,有效利用各种资源组合,从而实现他们理想的目标。

宝利嘉最主要的服务宗旨是:尽心尽力从客户利益出发,保证他们赢得每一次挑战,让客户获益更多。为达到这一目标,我们认识到,宝利嘉必须向客户提供最佳的方案和服务,使其为客户提供的价值必须超越我们的竞争对手。我们不断的检验并改善工作过程,提高效率,以达到客户对我们的要求与期望。

宝利嘉公司愿意与海内外各界广泛精诚合作,共创美好未来。

欢迎精英人士加盟宝利嘉团队!



北京宝利嘉营销管理顾问有限公司

地址 (Add): 北京市海淀区大慧寺路5号

通信 (Mail): 北京8172信箱(100081)

电话 (Tel): (010)62176689/62180931

传真 (Fax): (010)62180933

邮件(E-mail): readers@263.net

ckocoo@263.net

第一篇 导论：理解生产与运作管理

第1章 生产运作管理概述

1. 生产运作基础概念..... (5)

- 生产管理 • 运作管理 • 生产管理职能
- 生产过程 • 生产过程分析 • 生产过程组织
- 生产管理组织结构 • 工业工程
- 现场管理 • 定置管理

2. 系统和生产系统 (15)

- 系统 • 开放系统和封闭系统 • 系统环境
- 生产系统 • 生产系统设计 • 生产系统控制
- 生产类型 • 备货生产方式 • 订货生产方式
- 精益生产方式 • 大规模定制 • 大量生产
- 批量生产 • 单件生产

第2章 生产运作战略与竞争

1. 生产率、竞争力和战略 (31)

- 生产率 • 提高生产率 • 竞争力 • 运作战略
- 基于质量的战略 • 基于时间的战略
- 订单资格要素与赢得要素

2. 生产作业战略决策 (37)

- 决策 • 有限合理型决策 • 确定型决策
- 风险型决策 • 不确定型决策 • 生产管理决策
- 生产投资决策 • 生产品种决策 • 生产诊断决策

第二篇 分析：预测和生产计划

第3章 预测的方法及步骤

1. 预测的基本概念 (53)

- 预测 • 时间序列 • 长期趋势与不规则变动
- 季节性变动 • 循环变动