

物流与
供应链管理系列

THOMSON

Global Cases in Logistics and Supply Chain Management

全球物流 与供应链管理 案例

[英] 戴维·泰勒(David Taylor) / 编



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

Global Cases
in Logistics and
Supply Chain Management

全球物流
与供应链管理
案例

[英] 戴维·泰勒(David Taylor) / 编
胡克 程亮 / 译

中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

HA02/06

图书在版编目(CIP)数据

全球物流与供应链管理案例/[英]泰勒编;胡克等译.—北京:中信出版社,2003.11

书名原文:Global Cases in Logistics and Supply Chain Management

ISBN 7-5086-0020-7

I.全… II.①泰… ②胡… III.物流-物资管理-世界 IV.F259.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第093478号

Global Cases in Logistics and Supply Chain Management (ISBN 1861523955)

Copyright © 1997 by Thomson Learning Uk, a division of Thomson Learning

Original language published by Thomson Learning (a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All Rights reserved. 本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有,盗版必究。

CITIC Publishing House is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权中信出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

981-240-746-4

THOMSON
★
LEARNING

全球物流与供应链管理案例

QUANQIU WULIU YU GONGYINGLIAN GUANLI ANLI

编 者:[英]戴维·泰勒

译 者:胡 克 程 亮

责任编辑:李 莉

出版发行:中信出版社(北京朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者:中信联合发行有限公司

承 印 者:北京忠信诚胶印厂

开 本:880mm×1230mm 1/16 印 张:22 字 数:393千字

版 次:2003年11月第1版 印 次:2003年11月第1次印刷

京权图字:01-2003-7210

书 号:ISBN 7-5086-0020-7/F·632

定 价:37.50元

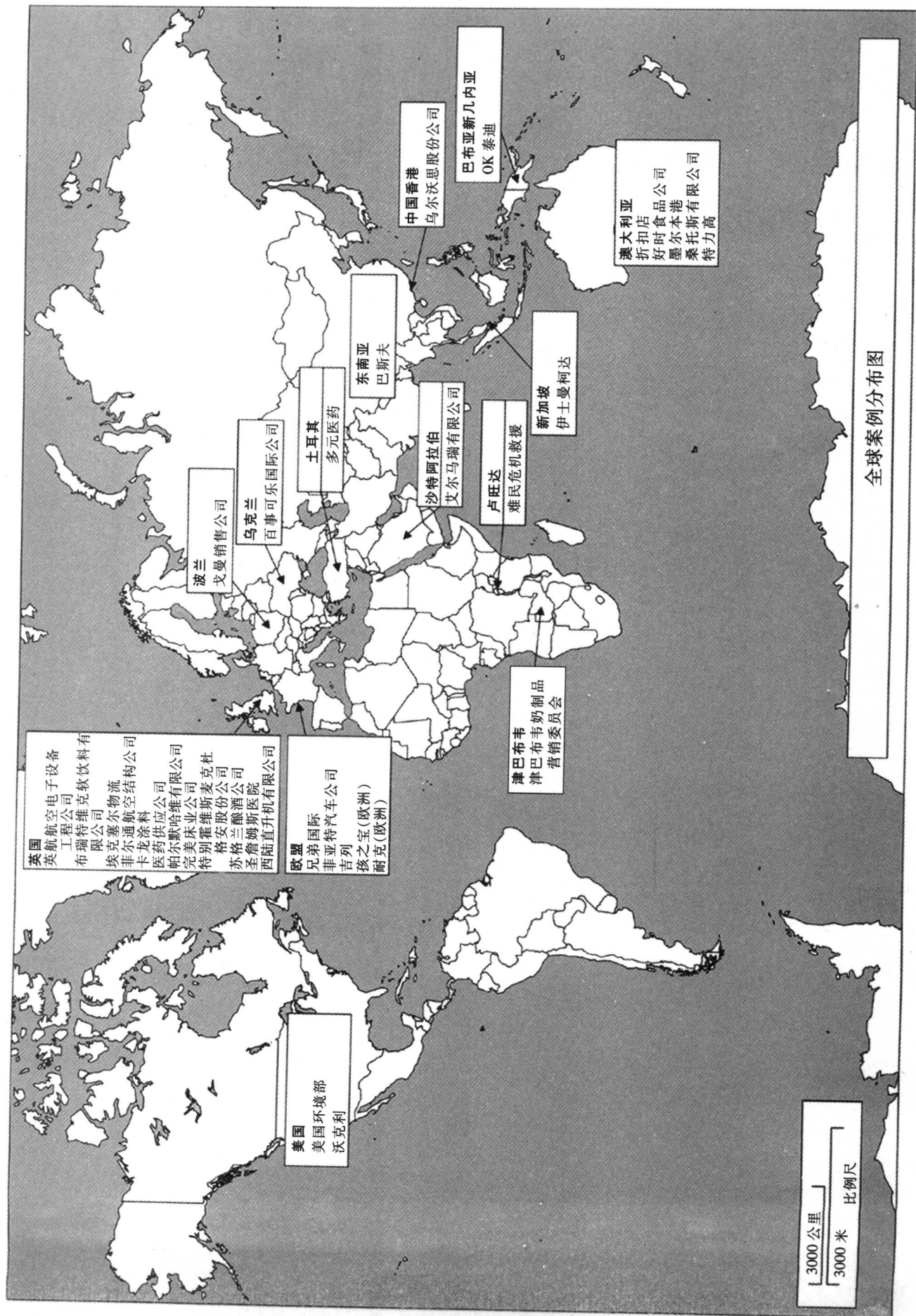
版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。服务热线:010-85322521 010-85322522

E-mail: sales@citicpub.com

献给我的父亲罗纳迪

感谢他对我一生的鼓励



序 言

在现代经理人的培训和发展中,案例分析已被证明是一种极富价值的手段。现代物流作为一种管理方法,其重要性已不断被人们所认识,各种物流培训课程不断发展。这样一本物流案例选集显得尤为及时。

本书涵盖了 11 个有关行业,也许这正反映了现代物流管理的广泛性及其作用的普遍性。

作为物流学院的院长,我郑重推荐戴维·泰勒(David Taylor)编著的这本物流案例集。

物流学院 院长

戴维·科旺比(David Quarmby)

案例行业分类索引

飞机制造/航空

英航航空电子设备工程公司(British Airways Avionic Engineering)
菲尔通航空结构公司(Filton Aerostructures)
西陆直升机有限公司(Westland Helicopters Ltd)

电 子

兄弟国际(Brother International)
沃克利(Valkyrie)

食品和饮料

艾尔马瑞有限公司(Almarai Ltd)
布瑞特维克软饮料有限公司(Britvic Soft Drinks)
戈曼销售公司(Goman Marketing Co.)
好时食品公司(Hershey Foods Corporation)
帕尔默哈维有限公司(Palmer & Harvey Ltd)
百事可乐国际公司(Pepsi Cola International)
特别霍维斯麦克杜格安股份公司(Rank Hovis McDougall plc)
苏格兰酿酒(Scottish Brewers)
津巴布韦奶制品营销委员会(Zimbabwe Dairy Marketing Board)

化 工

巴斯夫(BASF)
卡龙涂料(Kalon Paints)

通用消费品

吉列(Gillette)
孩之宝(欧洲)(Hasbro Europe)
伊士曼柯达(新加坡)(Eastman Kodak Singapore)
耐克(欧洲)(Nike Europe)
完美床业(Perfecta Beds)

医药工业

医药供应(Medisupply)

多元医药(Polymedic)

圣詹姆斯医院和卢卡斯工程系统(St James's Hospital and Lucas Engineering Systems)

采矿/冶炼/石油

OK 泰迪矿业有限公司(OK Tedi Mining Limited)

桑托斯有限公司(Santos Ltd)

汽车制造/零部件供应

菲亚特汽车公司(Fiat Auto Spa)

特力高(Trico)

零售业

折扣店(The Discount Shop)

乌尔沃思股份公司(Woolworths plc)

运输业

埃克塞尔物流(Exel Logistics)

墨尔本港(The Port of Melbourne)

其他

美国环境部(The US Department of Environment)

1994 年卢旺达难民危机(The Rwandan Refugee Crises 1994)

撰稿人

编者

戴维·泰勒(David Taylor)是英国哈德斯菲尔德大学(University of Huddersfield)运输与物流系高级讲师、运输与物流管理中心主任。1994~1995年期间,他获得以访问学者前往澳大利亚皇家墨尔本技术研究院营销、物流及资产部的机会。他主要关注的领域是国际物流和物流战略。他在伦敦大学获得第一个学位,在克兰菲尔德大学(Cranfield University)获得运输学硕士学位,在 Sheffield 大学获得 MBA 学位。在进入学术领域以前,他在 Wm Skidmore 有限公司担任营销及配送经理,该公司是一家医用设备制造商。他还在英国一家主要的物流公司 NFC 担任过配送设计师的工作。近年来,他为英国、西欧、东欧、俄罗斯、中东、东南亚和澳大利亚的许多公司实施了一系列培训和咨询项目。

作者

马丁·阿施福德(Martin Ashford)1995年担任伦敦金融时报的物流主任。他的职业生涯开始于铁行渣华(P&O)集装箱公司,之后在塔奇罗斯(Touche Ross)管理咨询公司配送与物流部工作了六年,主管包括客户和物流等所有方面在欧洲的物流配送业务。

科林·班福德(Colin Bamford)是英国哈德斯菲尔德大学运输与物流系的教授和系主任,他发表了运输经济和配送管理多方面的著作和文章。

约翰·贝蒂(John Beaty)是一位独立物流咨询人,他也是澳大利亚皇家墨尔本理工学院营销、物流及财产系的讲师。他的专业领域是仓储规划和管理,并且在军队后勤、零售业物流管理方面有着丰富的经验,近年来作为物流咨询专家和教师的经验也日益丰富。

瓦莱丽·本斯(Valerie Bence)是英国克兰菲尔德大学物流与运输中心的一位研究人员,她向教师编写教材、工作报告、文章以及案例研究提供支持,这些内容都是用于研究生教学计划的内容。

保罗·比安奇(Paolo Bianchi)是位于意大利米兰的 AT 科尔尼公司(A.T. Kearney SpA)的首席咨询顾问,他从1984年起供职于这家公司,负责汽车制造行业与业务流程重建项目。

伊恩·布莱克(Ian Black)是英国克兰菲尔德大学物流与运输中心的讲师,他的主要关注领域之一是开发用于模拟各种物流和配送系统运作的仿真模型。

丹尼尔·F·卡尔(Daniel F. Carr)是美国华盛顿州西雅图惠普公司的物流经理,他具有多年电子领域物流管理的实践经验,他从密歇根州立大学获得了 MBA 学位。

马丁·克里斯托弗(Martin Christopher)是英国克兰菲尔德大学管理学院的营销与物流教授。他撰写了大量物流方面的著作和文章,他还在许多物流与营销领域的专业杂志担任编辑顾问,他曾在世界各地授课,并为许多大公司进行过咨询。

马里昂·科特(Marion Court)是英国哈德斯菲尔德大学运输与物流系高级讲师,她在1993年进入学术

界以前,曾在 NFC 和 BOC 有着丰富配送和运输管理经验,并曾担任物流咨询专家。

保罗·D·库辛斯(Paul D. Cousins)是英国巴斯大学(Bath University)管理学院战略采购与供应链管理讲师,他的主要关注领域是采购战略、关系管理和评测以及战略业绩评测系统。他是即将出版的新书《为实现竞争优势而开展协作的战略》(*Collaborative Strategies for Competitive advantage*)的作者。

彼得·达比伦(Peter Dapiran)是澳大利亚墨尔本莫纳什大学(Monash University)商业与经济系高级讲师。他具有工业部门物流从业人员的广泛经验,近年来撰写了一系列物流案例研究。

埃迪·丹尼斯(Eddie Dennis)是帕尔默哈维麦克雷(P&H McLane Ltd.)有限公司配送计划经理,负责制定公司的全国配送战略。他拥有运输与配送管理学的硕士学位。

马丁·德雷斯勒(Martin Dresner)是美国马里兰大学(University of Maryland)企业管理学院物流与运输学副教授。他在约克大学(York University)获得 MBA 学位,并在加拿大的不列颠哥伦比亚大学(University of British Columbia)商业管理系获得博士学位(PhD)。

斯蒂芬·艾瑞(Stephen Errey)是英国切斯特配送项目有限公司(Distribution Projects Ltd of Chester, UK)的高级咨询专家,他实施了许多在英国及海外的物流与配送任务,包括许多非洲地区。

保罗·科恩斯(Paul Corns)是英国哈德斯菲尔德大学运输与物流系讲师,专业领域是物流、仓储管理和市场营销。

马丁·格林(Martin Green)是英国 ASDA 连锁超市物流规划部主任。在 1994 年进入 ASDA 之前,他作为物流咨询专家在塔奇罗斯(Touche Ross)管理咨询公司工作了 10 年,他当时负责覆盖多个行业的物流配送工作。

阿德里安·格雷(Adrian Grey)是沙特阿拉伯的艾尔马瑞(Almarai)有限公司经营部人事主管,爱尔兰人,在中东工作多年,他负责为艾尔马瑞公司招募人员和进行人员培训。

彼得·吉尔默(Peter Gilmour)是位于澳大利亚悉尼的麦克夸利大学(Macquarie University)管理学院研究生院教授,他的专业领域是物流和供应链管理,并在该学科发表了大量的文章和著作。

马克·哈里森(Mark Harrison)是完美床业(Perfecta Beds)公司物流主管,该公司是英国静夜集团(Silentnight)集团的一部分,该集团在英国市场保持领先地位。他在克兰菲尔德大学获得了物流与配送专业的硕士学位。

彼得·海因斯(Peter Hines)是英国加的夫大学商学院(Cardiff Business School)的高级研究人员,他也是那里的精益生产企业研究中心副主任,他的工作主要集中在公司之间的关系,特别是供应商协作与发展,他的第一本著作《创造世界级供应商:释放相互竞争优势》(*Creating World Class Suppliers: Unlocking Mutual Competitive advantage*)于 1994 年出版。

戴维·杰索普(David Jessop)是英国格拉摩根大学(University of Glamorgan)大学采购与供应系名誉教授,他还担任加的夫商学院的高级研究人员,并且是一名咨询专家。

艾伦·麦金伦(Alan McKinnon)是位于英国爱丁堡的赫利尔特—瓦特大学(Heriot-Watt University)管理学院物流教授,他在物流与货运领域已经从事教学和研究工作长达 17 年之久,并在该学科著述甚丰。

他还担任多家公共及私人组织的货运问题顾问,在 1990~1995 年期间,他是《配送和物流管理国际期刊》(*International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*)的欧洲编辑。

安德鲁·麦克林托克(Andrew McClintock)在物流行业工作了 15 年,在他的职业生涯早期,他在不列颠钢铁公司担任一名管理人员,在克兰菲尔德大学获得配送专业硕士学位以后,他成立了自己的咨询

公司,主要专业是质量和物流管理。1994年,获得了在扎伊尔担任联合国高级物流官员的职位。他还在英国和海外广泛开展一系列讲座。

戴维·A·门纳霍夫(David A. Menachof)于1996年担任英国普利茅斯大学(University of Plymouth)海运商贸专业高级讲师,在此之前,他是美国南加利福尼亚查尔斯顿大学(University of Charleston)副教授,1994~1995年期间,门纳霍夫博士获得富布莱特(Fulbright)基金资助,到乌克兰奥德萨州立大学(Odessa State University)讲授营销、物流和质量管理。

阿德里安·默里(Adrian Murray)是澳大利亚皇家墨尔本理工学院(Royal Melbourne Institute of Technology)营销、物流及资产部主任,进入学术界以前,他先后有着公路运输业管理职位和商船队船东工作的多年的经验。

威尔·默里(Will Murray)是英国哈德斯菲尔德大学运输与物流系高级讲师,他的主要研究领域是物流管理开发和减少行车事故,他发表了许多文章,并在英国和海外承担了咨询项目。

丹尼斯·耐托(Denis Nettle)是位于澳大利亚墨尔本的维多利亚理工大学(Victoria University of Technology)管理系高级讲师,他的研究重点是经营管理和质量管理,最近发表了关于在澳大利亚发展质量管理的著作。

简·帕金(Jane Parkin)是英国哈德斯菲尔德大学计算机研究与数学系高级讲师,她擅长运输与配送的计算机应用。

约翰·奥斯卡(John Oska)是巴斯夫(BASF)公司东南亚地区物流经理,他有着多年商业物流及军队后勤的实践经验,并拥有物流硕士学位。

克里斯托弗·茹特科夫斯基(Krzysztof Rutkowski)是波兰华沙经济学院教授,他特别关注配送与物流管理,近年来他多次参加与西欧及美国大学的合作项目。他的合著者弗雷德·拜尔(Fred Beier)教授就职于美国明尼苏达大学(University of Minnesota)卡尔森(Carlson)管理学院。

伊恩·萨德勒(Ian Sadler)是位于澳大利亚墨尔本的维多利亚理工大学管理系讲师,他的研究重点包括制定制造与物流战略、物流分析和流程模拟,曾经在这些领域授课、开展咨询并发表论文。

菲利普·沙里(Philip Schary)是美国俄勒冈州立大学(Oregon State University)物流教授,已在物流领域工作长达30多年,是该学科有影响力的人物。他在该领域发表了大量文章和著作,并在世界各地授课和开展咨询。

布赖恩·肖特兰德(Brian Shortland)是翠丰(Kingfisher)亚洲公司物流经理,他在中国香港工作,负责组织乌尔沃思(Woolworths)公司和翠丰(Kingfisher)零售集团内其他公司的产品从东南亚各地到英国的国际运输。

托尼·怀廷(Tony Whiteing)是英国哈德斯菲尔德大学运输与物流系高级讲师,并协调大学的物流研究项目。他从20世纪70年代就开始从事运输与物流研究,在利兹大学(University of Leeds)获得博士学位。

戴维·威尔逊(David Wilson)是澳大利亚莫纳什大学(Monash University)计算机与信息技术学院信息系统系讲师,他擅长物流经营管理,在此之前曾在墨尔本大学和墨尔本皇家理工大学(RMIT University)从事教学,具有在多个行业担任物流与经营经理和担任咨询专家的广泛的经验。

乔治·威尔逊(George Wilson)在巴布亚新几内亚OK泰迪矿业有限公司(OK Tedi Mining Ltd)任运输主管,他具有在世界许多公司以及军队从事运输管理的丰富经验,拥有运输与物流管理的研究生学位。

鸣 谢

我首先要感谢为本书做出贡献的所有作者,他们认识到了在物流领域案例研究的必要性,书中的绝大多数案例都是他们为本书专门撰写的,而且他们是在克服日程繁忙的困难后,对我的帮助请求积极予以响应。

同样还要感谢本书涉及的所有公司和组织允许在书中叙述它们的经营活动。也要感谢这些机构的人员,为我们提供了必要的数据。

在编写本书的一段时间,我获得作为访问学者在澳大利亚墨尔本的维多利亚理工大学管理系开展研究的机会,我要感谢该系的员工对本项目的支持,特别要感谢墨尔本皇家理工大学商业系提供的研究经费以及对整理和编辑工作费用给予的资助。

特别要感谢哈德斯菲尔德大学运输与物流系的吉尔·史密斯(Gill Smith),在历时两年的编辑本书期间,她给予了超出职责本身的慷慨和令人愉快的文书方面的支持。我还对大学计算服务部的容·派格(Ron Pegg)表示真挚的谢意,他多次修复我的计算机,避免该书电子版的丢失。

最后,我要感谢我的妻子克利丝(Chris)和孩子们理查德(Richard)、罗莎琳德(Rosalind)和凯蒂(Katie)给予的支持,以及对一个丈夫和父亲在本项目过程中多次表现出的脾气暴躁所给予的容忍。

戴维·泰勒

前言

撰写本书的目的是填补物流与供应链管理教学中可用资源的空白。在过去 10 年中,世界各地的大学、专业研究所和管理培训机构开发出越来越多的物流课程,此外,类似 MBA 这样的通用商业和管理课程也越来越多地包含了物流与供应链管理的内容模块,这导致对案例的需求日益增长,以便将理论和实践联系起来。

在同一时期,物流日益成为一项国际性的行为,不仅仅局限于对它的研究中,更重要的是物流系统的运作和全球供应链的开发。本书通过来自全世界共 34 个案例试图反映这种国际化的趋势,每一个案例都是 20 世纪 90 年代某一公司所面临的真实情况。

希望收集的这些案例有助于培养现在和未来直接供职于物流行业的经理们,以及供职于其他管理领域需要了解物流和供应链管理所发挥作用的经理们,以增强公司业绩。

本书的范围

物流管理涉及材料的运输、存储和加工以及贯穿于整个供应链的信息,从采购原材料、零部件,经过制造直至将成品交付给最终用户。

现代供应链管理需要一种跨学科、功能交叉的方法,它超越了传统的许多机构的功能界限和管理学科。相应地,本书中的许多案例不仅将学生和经理引入物流领域,同样还引入了其他商业领域,诸如市场营销、组织行为、经营管理和商业政策。

本书的目标

编辑这套案例,有四个基本目标:

1. 形成一份能够涵盖供应链主要方面的案例汇编

案例覆盖了供应链活动的所有范围,包括:

- 采购和供应商管理
- 制造物流
- 库存管理
- 运输管理
- 配送管理
- 仓储管理
- 客户服务管理
- 信息管理
- 物流及供应链战略

其中,许多案例虽然仅涉及物流活动的某一具体方面,如采购或库存管理,但物流过程的整体性特征要求适用于几乎所有的案例,应该在一个广泛的供应链过程中来考虑某个单独的功能和环节。

2. 收集一份国际案例汇编

在本书出版以前,几乎可以说大多数物流案例(当然是指那些出版了的)都来自于北美,本书收集的案例试图在地域上分布更广泛一些,也不可避免地会偏重于编者本人所处的欧洲,但是会有尽可能多的案例来自世界其他地区。此外还要求作者们在可能的情况下,给出的案例能够有助于学生了解在不同国家和地区特有的商业环境和物流特征。

本书另一个国际化的方面是本书所涉及的供应链活动的公司,尽管这些公司按它们的起源地进行分类,但所叙述的供应链大多是国际性的。在当今全球化商业活动的年代,这样的叙述是十分重要的。

3. 开发出“面向措施的”案例

本书中的每一个案例都有两个潜在的目标:第一个是提供具体的问题、情况或者组织机构、知识的信息,这主要体现出教学的价值,但是这些案例又不仅仅是提供信息的描述。第二个目标也是更重要的目标,是能够在问题分析、决策和提出建议方面,要求案例使用者得出应该采取的措施。

4. 提出能够将理论和实践联系起来的案例

要达到这一目标的一个重要方面,是这些案例的形成是来自于具有实践经验的物流经理和(或)具有学术理论素养的咨询专家。许多案例是由来自学术界和实际工作的作者合作完成的;有些案例完全是由实际工作者写成的;而那些仅有一位学术界作者的案例,也都是依据公司经理们所提供的一些关键的真实数据和实践观点编写而成的。

戴维·泰勒

本书相关的课程和学科领域

供应链活动的交叉功能和跨学科的性质意味着本书对多门课程的学生都是有价值的，主要包括以下课程：

物流与供应链管理

所有的案例都适合于涉及物流或供应链活动的学生或经理，有些案例主要涉及物流战略这样的较宽泛的问题，其他一些案例则涉及物流的某个具体方面，如运输、仓储或库存管理。

市场营销管理

物流管理的首要目标是提供适当的客户服务，客户服务将物流与营销联系起来。如果物流管理是成功的，将会导致良好的客户服务，客户服务又会作为公司竞争性营销战略的一个关键因素而得到提升。

本书的许多案例(并非全部)都考虑到客户服务，在某些案例中客户服务是主要的问题[如帕尔默哈维(Palmer & Harvey)有限公司的案例]，在其他许多案例中客户服务被看成是物流改革的目标之一。因而这些案例为市场营销的学生提供了有价值的学习材料，有助于理解物流对公司营销战略产生的影响，理解营销与物流密切关系的必然性。

经营管理

许多案例都直接与经营管理的具体方面相关，如制造管理[例如特力高(Trico)、卡龙(Kalon)、沃克利(Valkyrie)、菲亚特]；运输经营[如多元医药(Polymedic)、桑托斯(Santos)]；能力规划(如墨尔本港)；材料处理(如英航航空电子设备工程公司、折扣店)以及材料供应[如菲尔通(Filton)、西陆直升机(Westland Helicopters)]。

这些案例以及其他案例都对经营管理的课程有价值，不仅为具体的经营管理问题提供实例，而且是将这些问题放在整个供应链的经验过程中来考虑。

国际商务和国际营销

许多案例涉及到国际商务。

案例来自世界各地的组织机构和环境(见案例公司的位置地图)，这些案例的一个主要目标是使人们了解不同地区特有的商业、物理和文化背景环境[例如沙特阿拉伯的艾尔马瑞(Almarai)公司、乌克兰的百事可乐]，物流活动要求组织机构的一部分和个人产生相当大的变化，对物流规划者而言，进行

规划和提出变革建议时,了解并充分考虑到国家或者地区的文化和环境特征是极其重要的。

国际商务更重要的方面是当今许多商业活动变得更加国际化或者说全球化。国际供应链管理对全球化商务来说就显得极为重要,人们也日益认识到它对于全球化公司的成功或失败的重要性。一部分案例专门研究全球供应链管理[如乌尔沃思(Woolworths)、沃克利(Valkyrie)],另有一些案例则涵盖了新出现的经济区域性组织内的问题,如单一欧洲市场(SEM)[例如兄弟公司、耐克、孩之宝(Hasbro)]或亚太地区[如巴斯夫(BASF)、柯达、好时(Hershey)]或者第三世界[如巴布亚新几内亚的 OK 泰迪(OK Tedi)公司、卢旺达难民危机、津巴布韦奶制品营销委员会]。

案例中包含大量相关信息,有助于了解国际商务环境,并理解规划国际商务活动时文化知识和敏感性的必要性。

商业战略

案例中的相当一部分都是战略性的,它们涉及到改善供应链管理能够为公司业绩和公司战略所产生的影响。许多的现状问题是由公司最高管理层所考虑的,例如,菲亚特(欧洲制造及营销战略),卡龙(公司改革战略),巴斯夫(亚洲地区物流战略),百事可乐(乌克兰营销及配送政策);吉列、耐克和孩之宝(欧洲单一市场的营销与物流战略)。

这些案例对于强大的供应链管理能够为公司业绩做出贡献提供了很好的实例,并且对填补公司战略规划的理论 and 实践中的“物流空白”有所帮助。

组织行为变革管理

物流管理的本质是在商业活动中采取基于流程而非基于功能的方法。在任何组织机构中改善供应链都会不可避免地要求组织机构的显著变更,供应链管理超越了公司内部的传统边界,要求不同职能部门(如采购、制造、配送和营销)的大量合作。它要求个人接受全新的观念、目标和工作方法,例如,供应链一部分的次最优化却能够为公司整体业绩带来更大的改善。它要求在一个供应链内部以前独立工作甚至相互抵触的多个组织(如供应商、制造商和配送商)建立一种新型的关系。因此,在实践中要达成供应链某个重要方面的改变和改善,需要组织机构和个人行为的变化。物流经理需要对组织问题具有相当的敏感性。反过来说,物流的重要性也日益被负责组织机构、人事管理和培训的人们所认识到。

本书中的许多案例提供了需要改变组织机构的实例,要求学生考虑实现这种改变的现实性,因而也是组织行为课程的有价值的材料。一部分案例对组织机构问题给予了特别的关注,这些案例包括:

- 兄弟国际公司(Brother):(各欧洲子公司开展合作)
- 巴斯夫(BASF):(一家德国跨国公司对分布在亚洲 16 个国家的子公司进行改革)
- 菲尔通和西陆公司(Filton and Westland):(改变了与供应商的传统商业关系)
- 卢旺达:(管理在救灾过程中多个机构参与造成的混乱局面)
- 美国环境部:(管理政府机构的变化)

本书所面对的读者

大学课程

大学本科及研究生。

1. 物流/供应链管理以及多种下属学科：

采购及供应

配送

运输

库存管理

2. 营销和国际营销

3. 国际商务

4. 经营管理

5. 组织行为

6. 零售

7. 一般管理/商务,如 MBA

专业研究所课程

物流

采购与供应

生产和库存控制

运输

营销

经营研究

管理

管理培训课程

许多案例能够为各级管理培训提供有价值的真实例子,从总经理级别到中级和初级管理。