

500种最有效的管理工具

第二卷

生产·质量·市场营销

宝利嘉顾问公司 编著

500 Most Effective
Management Tools

Production · Quality · Marketing



中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

500种最有效的管理工具 / 宝利嘉编著

北京:中国经济出版社,2001.9

ISBN 7-5017-4535-8

I.5… II.①宝… III.管理学 IV.093

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第064594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。

500种最有效的管理工具

——生产·质量·市场营销

出版:中国经济出版社

地址:北京市百万庄北街3号(100037)

经销:全国新华书店

开本:787mm×980mm 1/16

印张:106.5

字数:1580千字

版次:2001年11月第一版第一次印刷

印数:5000册

印刷:固安华明印刷厂

书号:ISBN 7-5017-4535-8/F·3443

定价:159.00元(全三册×53.00元)

《500种最有效的管理工具》

编辑委员会

主 编

杨东龙

执行主编

施训鹏

编委会及主要撰稿人

杨东龙 施训鹏 孙念怀 王华清

曹庆仁 胡雪明 尤 晨 王明利

前 言

经历了 15 年的风风雨雨，中国进入 WTO 的漫长旅程终于画上了句号。面对 WTO 的挑战，中国市场企业之间的竞争无疑会全面升级，企业的责任将愈加重大，提升企业管理水平的需求也就迫在眉睫。

对于艰苦跋涉的职业经理人而言，要想从新的现实中成功胜出，学习就应当成为主流，有效学习已经成为加速提升专业功底、获得智慧的一项至关重要的技能，你一定要比你的对手学得更多、学得更快、学得更好。

然而，经理人员每天都要处理大量的具体事务，需要做出各种各样的决策，这不但要求经理人员拥有丰富的管理知识，卓越的实践能力，还需要掌握和使用各种先进的管理方法，学会使用各种管理工具。管理工具是典型管理实践的科学总结，是处理特定管理问题的有效方法，是当今各领域管理专家、管理精英解决现实问题的精髓所在。

宝利嘉凭借多年的顾问实践及对管理领域的敏锐洞察力及透彻理解，我们在国内首次采用“管理工具”这一方式，对管理领域的经典、流派与前沿进行梳理，精心编撰了《500 种最有效的管理工具》，本丛书分为《战略·组织·人力资源》、《生产·质量·市场营销》、《技能·信息·财务管理》三卷，这三卷所包括的九个方面基本上概括了工商管理科学的内核，是经理人必须把握且需融会贯通的基本内容。本丛书既是经管类图书编撰的一次突破与创新，也是宝利嘉为经理人真诚奉献的一份珍贵礼品。

下而是《生产·质量·市场营销》的内容梗概：

生产篇 生产管理是一个传统而经典的管理领域，虽然已有近百年的历史，但它一直是决定一个企业是否具有竞争力的根本力量。近

年来，生产管理领域出现了许多新观念，提出了不少新的见解和解决方案，成为当今国际工商界普遍关注的热点。因此，生产管理篇收集了生产管理中选址与布局、生产线组织、作业计划、制造资源计划、供应链管理以及先进生产方式等六个方面的常见问题及经典解决方法，是企业高层领导和具体从事生产管理的经理人员必备的方法宝库。

质量篇 在相当长的一段时间里，我国企业管理者对质量的理解定位在具体的指标上，这与当今国际企业界对质量概念的认识相距甚远。如何走出质量管理的误区？怎样加强企业的质量管理？为此，质量管理篇收集了质量管理的基础问题、质量认证、质量控制、质量改进、质量管理的工程技术、服务质量管理等六个方面常见问题的经典解决方法，它们都是从企业质量过程中提炼出来的科学方法。

市场营销篇 在市场经济条件下，营销是企业的根本，没有营销，企业就无法生存，更谈不上发展了。在每个企业都十分重视营销工作的今天，经理人员如何审时度势、因势利导，在竞争日益激烈的市场上站稳脚跟，寻求发展？营销管理篇从营销调研、营销战略定位、产品策略、定价技巧、渠道管理、促销策划、市场创新、全球营销和营销新范式等九个方面为你提供该领域的最新方法指导。

在撰写本书时，我们力求对每一个管理工具的提出背景、所要解决的问题、工具的具体内容、工具的突出特点、工具的运用实例或实施效果等进行总结和提炼，努力使每一个工具更具有指导实践的现实意义。

本书是中国矿业大学管理学院诸多教师集体合作的结晶。生产管理篇由胡雪明主笔，质量管理篇由曹庆仁主笔，营销管理篇由王华清主笔，全书由王华清统一编审。其他撰写人员也参与了查阅各种期刊和书籍，并撰写了其中部分工具的初稿。在撰写中，中国矿业大学管理学院的李正洋、姜世亭、王潇颖、任静、肖国建、陈超、李清海、潘夔做了大量资料搜集、文字录入和编辑等工作，在此深表感谢。同时向所参考的国内外书刊和文献资料的作者、出版社以及所有对本书的出版给予过支持、帮助的朋友们表示衷心地感谢。

本书由三十余位工商管理专家、学者、教授历时一年精心编撰而成，所选工具具备经典性、权威性、通用性及可操作性。“工欲善其事，必先利其器”，本书可以成为经理人方便、快捷、高效地获取经营智慧的速查手册；通过研读本书，读者可以通览管理全局、领略管理内涵、把握管理的精髓要义，通过对各种工具的学习和理解，使您在经营管理中遇到的疑难困惑迎刃而解。这对于经理人改变管理方式、拓展思维界面、转换观察视角，使其管理水准快速与国际接轨具有重要的意义。

《宝利嘉文库》编辑部

2001年9月

北京宝利嘉营销管理顾问公司



公司简介

宝利嘉,取自英文 Bonanza,意为蕴藏很丰富的矿脉,用来表达富裕源泉以及使人发财或走运的事物。

宝利嘉作为专业的管理顾问公司,主要针对任何公司及组织都最为关注的组织战略、人力资源和市场营销等三大领域。在这些领域,宝利嘉拥有一支阵容强大的专业队伍,以及一批训练有素的辅助人才。我们不仅在理论知识方面有系统而深入的探索,而且在高科技、制造业、零售业、房地产等众多行业也积累了丰富的实践经验和独到的见解。我们凭借对中国市场企业的准确认识和深厚理解,运用前瞻性的管理理念配以深层的系统设计,使得每一个项目透视出强大的实用价值及卓越的业绩表现。

对于不断出现并影响企业发展的竞争局面和市场快速变化,宝利嘉总是以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,帮助各公司最大限度的规避风险,有效利用和组合各种有限资源,从而实现他们的理想目标。

宝利嘉最主要的服务宗旨是:尽心尽力从客户利益出发,帮助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使必须超越我们的竞争对手。我们不断地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。同时,我们所联盟和雇用的工作人员也必须在工作表现、道德品质上达到最高的标准。

业绩概况

在超过五年的管理咨询综合实践中,我们一直努力不懈地为中国市场企业提供各种顾问、培训、研讨等服务,接受我们服务的客户主要包括:

广东步步高电子有限公司,联想电脑公司,四通新技术产业股份有限公司,毕马威振华会计师事务所,光大证券有限责任公司,英美烟草(中国)公司,中仪公司,第一制药(中国)有限公司,诺基亚(中国)投资有限公司,壳牌公司,世界联合服装公司,北京冠海房地产有限公司,中国经济开发信托投资公司,中信公司,用友集团,华讯集团,立邦涂料(中国)有限公司,亚信集团,上海亚资软件有限公司,香港艾利思特(Anixter)有限公司,NCR(中国)有限公司,日本 INF 株式会社,北京燕莎友谊商城,北京大农商贸集团,中国企业家调查系统(CCES),中国邮电工业总公司(PTIC)。

我们还曾多次与国家部委的有关部门合作,进行全国性专题调查,并举办高级研讨会和培训班,深受参与者好评。

服务之一:管理顾问

一、顾问形式

1. 答疑顾问:通过面对面的交流沟通,对客户在管理事务中的疑难困惑作出针对性的解答,提供切实的咨询性意见(1-8人·工作小时);
2. 短期顾问:根据客户特定要求,帮助客户甄别和分析问题关键,形成书面的顾问性建议和短期咨询方案(8-200人·工作小时);
3. 专案顾问:根据客户综合需求,界定项目专案的范围和内容,由宝利嘉顾问团队与客户相关人员组成工作小组协同工作,形成最终解决方案,并辅导客户的具体运作实施,从而达成客户要求的顾问目标(1-12个月);

4. 常年顾问:与客户建立长期交流关系,对客户业务进行跟踪服务,提供双方协定的常规顾问工作,并对客户的一些特别要求作专案顾问处理(12个月以上)。

二、顾问资源

1. 宝利嘉专职和兼职顾问师;
2. 宝利嘉专家团队成员;
3. 与宝利嘉签约的其他联盟顾问资源;
4. 著名大学、研究机构的专家教授。

三、顾问特色

1. 实用性。量身定制,实实在在解决客户面临的急迫问题;
2. 系统性。以系统的整合方式保证客户的持续发展能力;
3. 安全性。帮助客户最大限度规避变革所带来的相关风险。

四、顾问流程

第一步:请用四种联系方法(附后)中的任一种形式告知宝利嘉顾问中心你的需求;

第二步:宝利嘉在接到你的顾问需求后,会派专人与你联系,确认需求并草拟顾问提案;

第三步:双方就草拟提案进一步讨论相关事宜,确认后签署顾问协议,并依协议内容具体实施。

五、费用标准

1. 特级顾问师:500~1000元/工作小时;
2. 一级顾问师:300~600元/工作小时;
3. 二级顾问师:200~400元/工作小时;
4. 助理顾问师:100~200元/工作小时。

服务之二:管理培训

一、培训形式

1. 公开课程:精心设计和研发最为实用有效的经典课程内容,配置顶尖培训师阵容,帮助参训人员学以致用,最大限度地获取最佳收益;

2. 企业内训:充分调研并紧密结合企业现状,有针对性地设计和研发培训课程,帮助受训企业解决最为紧迫的人力队伍素质问题,迅速提升其实战能力;
3. 师资培训:为企业孵化和培育自己的优秀培训师,运用宝利嘉丰富的经验和有效的手段,帮助企业自身师资迅速获得系统的培训技能和水准。

二、讲师资源

1. 宝利嘉专职的顾问师和培训师;
2. 宝利嘉专家团队的兼职培训师;
3. 国际著名咨询和培训机构的专兼职培训师;
4. 极具实战经验的中外知名企业的高级经理人;
5. 极具前瞻性和权威性的政府专家和要员;
6. 著名大学、研究机构的专家教授。

三、培训特色

1. 本土化。相比国外培训公司,更具有本土实用性;
2. 专业性。结合国内外最先进的研究成果,更具有专业操作性;
3. 吸收率。采用讲、演、练和研讨结合方式,更具即学即用的效果。

四、培训流程

1. 企业内训与师资培训:

第一步:请用四种联系方式(附后)中的任一种形式告知宝利嘉培训中心你的培训需求;

第二步:宝利嘉在接到你的培训需求后,会派专人与你联系,确认需求并拟定培训方案;

第三步:双方协商确定培训时间、地点、内容及费用,并实施完成。

2. 公开课程:

我们将用内部刊物、信件、邮件、网络等方式发布培训信息,请留意宝利嘉培训动态,以及各种媒体上关于宝利嘉的培训广告,按信息内容与宝利嘉联系。

五、收费标准

1. 常规课程:培训人数在 15 人以内,收费标准约为 12000 元人民

- 币/天,每超过5人,加收2000元人民币;
- 2.定制课程:培训人数在15人以内,收费标准约为16000元人民币/天,每超过5人,加收2000元人民币;
- 3.特殊课程:根据特殊情况面议。

服务之三:宝利嘉文库

该文库由北京宝利嘉营销管理顾问公司策划推出,专门针对中国市场企业的经理人,诚挚奉献最为新鲜准确的管理知识和切实有效的实战技能,帮助各位对风高浪险的未来做好推备,成功踏上胜出现实的卓越之旅。《宝利嘉文库》将一如既往地体现和坚持如下特色:

1. **正本清源,切合国情。**文库要求每位作者都有扎实的学术功底和良好的管理实践,力求准确阐述现代工商管理的基本概念和理论框架,紧扣国际水准,深入结合中国实际国情,提供读者正确的思考方向,做到有的放矢,学以致用;

2. **选题新颖,创意卓越。**文库选题将不拘一格,避免牵强附会之嫌,崇尚新的角度、新的结构和新的思想,运用国际先进的研究成果,表达最新思潮趋势。每本图书均保持卓越创意,传送“知识在行动”的全新理念,激发读者灵感和思考,使其从中大受裨益;

3. **结构严谨,整合知识。**文库每部作品都力戒东拼西凑,强调结构清晰明朗,浑然一体,传播经过整合后的高质量系统知识,深入浅出,使读者真正学有所得,提升素质;

4. **文笔流畅,引人入胜。**文库每本图书都保持语言生动活泼,行文流畅轻巧,避免冗繁乏味和空洞教条,使读者在轻松愉快中活学活用,增长知识。

服务之四:中国思库网

中国思库致力于探索中国顾问业的联盟之路,通过强大的资源阵容,为中国市场企业的蓬勃发展提供组合式的高效服务,并逐渐成为该行业的领导者。

中国思库定位于提供强大的知识共享体系,帮助经理人方便快捷地吸收和获得实用管理知识,并对他们的管理实践和业务运作提供高质量的系统服务,为中国市场企业扮演知识主管(CKO)和运营主管(COO)的角色。

1. 知识主管(CKO)。你可以通过专栏文章、道破天机、案例解析、范例博士和工具驿站等栏目迅速查阅涉及组织战略、知识管理、管理技能、人力资源、市场营销、生产管理和财务管理等领域的实用管理知识。中国思库将为你提供国内最大的案例库、范例库和工具库;

2. 运营主管(COO)。你可以通过商务观察、管理教战、互动评论和头脑风暴等栏目进行互动式的运营交流和咨询,从而为你排忧解难和提供切实的决策参考。该版块强大的服务平台功能,通过顾问、培训、出版、猎头和销售中心等服务,更为你的经营实践和公司发展提供了非同寻常的成功助益;

3. 经理人社区。这是为中国市场企业经理人而特设的一个职业性社区,你可以通过职场高手、思维教室、创业乐园、轻松客棧、交友联谊、观点调查等栏目,在轻松愉快中学习并获得职业生涯的成功之道,从而不断提升自我职业技能和实现职场中的自我价值;

4. 管理资源联盟。中国思库网汇聚了数百家国内外一流的顾问公司、培训公司和法律事务所的集体智慧,并有上千名各个领域的顶级专家、学者群策群力,为中国市场企业的知识需求和运营实践提供持续不断地卓越服务。如需了解详情,请访问:www.ckocoo.com

联系方式

您可以通过四种方式与宝利嘉公司取得联系,我们将尽快给予回请和答复:

1. 邮件: ckocoo@263.net crm@ckocoo.com
2. 传真: (010)62180931 - 807 3. 电话: (010)62180931/32/33/34
4. 通信: 北京市 8172 信箱(邮编 100081)

您对宝利嘉公司的任何联系和惠顾,我们都表示最诚挚的谢意!

前 言

生 产 篇

△第 1 章 选址与布局

工具 1 选址决策	(3)
工具 2 因素比重法	(7)
工具 3 运输表法	(9)
工具 4 产品导向法	(12)
工具 5 工艺导向法	(16)

△第 2 章 生产线组织

工具 6 流水线生产	(19)
工具 7 单一品种流水线设计	(22)
工具 8 多品种流水线设计	(27)
工具 9 生产平准化	(31)
工具 10 自动线组织	(34)
工具 11 成组技术 (GT)	(37)
工具 12 快速成形技术 (RP)	(41)

△第 3 章 作业计划

工具 13 周期性生产作业计划	(47)
工具 14 小批量生产作业计划	(51)

工具 15	滚动计划法	(54)
工具 16	投入产出法	(57)
工具 17	甘特图	(61)
工具 18	关键路线法 (CPM)	(64)
工具 19	计划评审技术 (PERT)	(69)
工具 20	赶工法: 时间——成本权衡	(73)
工具 21	全面生产维护 (TPM)	(78)

▲第 4 章 制造资源计划

工具 22	主生产进度计划 (MPS)	(83)
工具 23	物料需求计划 (MRP)	(86)
工具 24	闭环 MRP	(91)
工具 25	制造资源计划 (MRP II)	(95)
工具 26	配送需求计划 (DRP)	(100)
工具 27	企业流程再造 (BPR)	(103)
工具 28	企业资源计划 (ERP)	(107)

▲第 5 章 供应链管理

工具 29	全球采购	(113)
工具 30	层次分析法 (AHP)	(116)
工具 31	经济订购批量 (EOQ)	(121)
工具 32	数量折扣模型	(125)
工具 33	单期法	(128)
工具 34	ABC 分析法	(131)
工具 35	零库存管理法	(135)
工具 36	配送方式零库存	(139)

△第 6 章 先进生产方式

工具 37	并行工程 (CE)	(145)
工具 38	精益生产 (LP)	(149)
工具 39	敏捷制造 (AM)	(152)
工具 40	准时制生产 (JIT)	(156)
工具 41	大规模定制生产	(160)
工具 42	计算机集成制造方式 (CIM)	(164)
工具 43	世界级制造方式 (WCM)	(168)



△第 7 章 质量管理的基础问题

工具 44	树立全新的质量理念	(175)
工具 45	走出质量管理误区的方法	(177)
工具 46	质量成本分析法	(181)
工具 47	质量管理三部曲	(184)
工具 48	质量检验	(187)

△第 8 章 质量认证

工具 49	ISO9000	(191)
工具 50	ISO14000	(195)
工具 51	质量认证	(198)
工具 52	产品保证	(202)

▲第9章 质量控制

工具 53	零缺陷管理法	(207)
工具 54	森口体系	(210)
工具 55	田口方法	(213)
工具 56	统计过程控制	(216)
工具 57	产品病疵成本控制	(218)
工具 58	工序质量预控法	(221)
工具 59	软件正规检查	(224)

▲第10章 质量改进

工具 60	PDCA法	(229)
工具 61	定点超越法	(233)
工具 62	QFD法	(238)
工具 63	品管圈法	(242)
工具 64	价值工程方法	(245)
工具 65	黑带计划	(248)
工具 66	约束理论	(251)

▲第11章 质量管理的工程技术

工具 67	现场管理5S法	(257)
工具 68	失效模式与影响分析法	(262)
工具 69	AUDIT方法	(264)
工具 70	6西格玛方法	(268)
工具 71	散布图法	(271)
工具 72	直方图法	(274)
工具 73	关联图法	(277)

工具 74	因果分析图法	(281)
工具 75	KJ 法	(284)
工具 76	PDPC 法	(287)
工具 77	系统图法	(291)
工具 78	柏拉图法	(295)
工具 79	控制图法	(298)
工具 80	矩阵图法	(301)

▲第 12 章 服务质量管理

工具 81	服务质量控制模式	(305)
工具 82	服务蓝图	(308)
工具 83	顾客满意战略	(312)
工具 84	服务投诉处理方法	(315)

市场 销 售

▲第 13 章 营销调研

工具 85	营销调研计划	(321)
工具 86	描述性调研	(324)
工具 87	面谈访问法	(328)
工具 88	文献调查法	(330)
工具 89	焦点访谈法	(333)
工具 90	多维尺度法	(338)
工具 91	德尔斐法	(344)
工具 92	主观概率法	(347)