

管理学基础

管理学基础

控制的方法与技术

16.1 作业管理

16.2 质量管理

16.3 财务控制

16.4 信息控制

16.5 组织绩效评价方法

16.1.1 作业管理概述

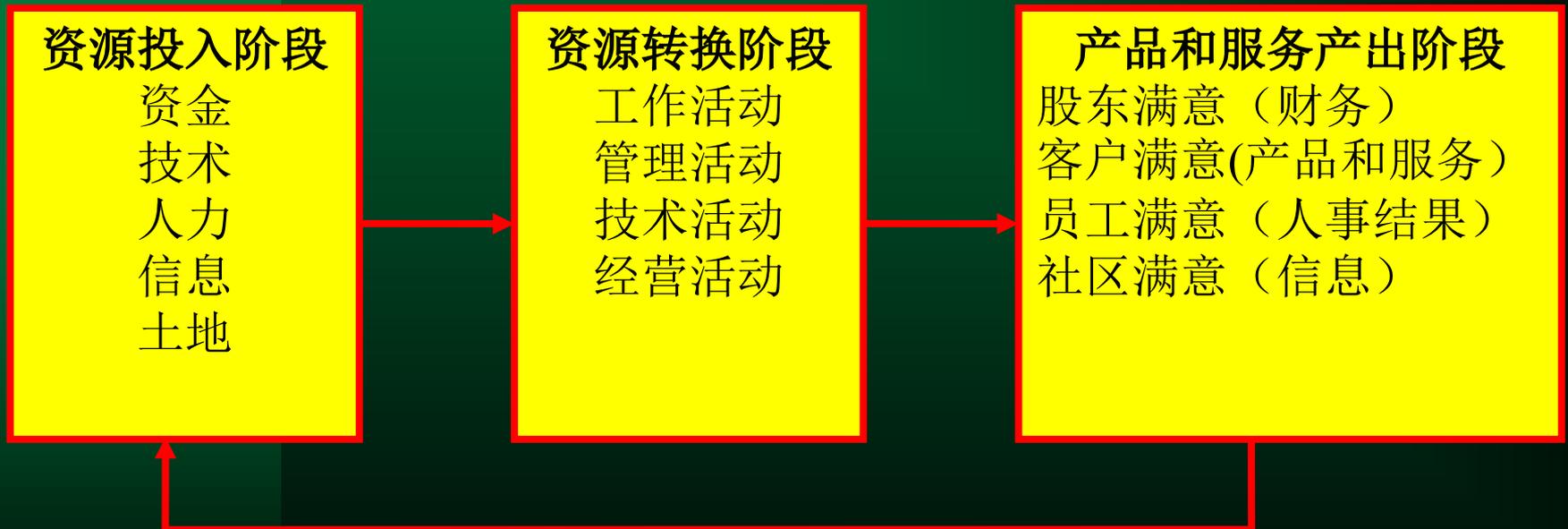
作业管理:

是控制系统，它对劳动力、原材料等资源变成销售给顾客的最终产品和服务的转换过程进行设计、作业和控制

。

16.1.1 作业管理概述

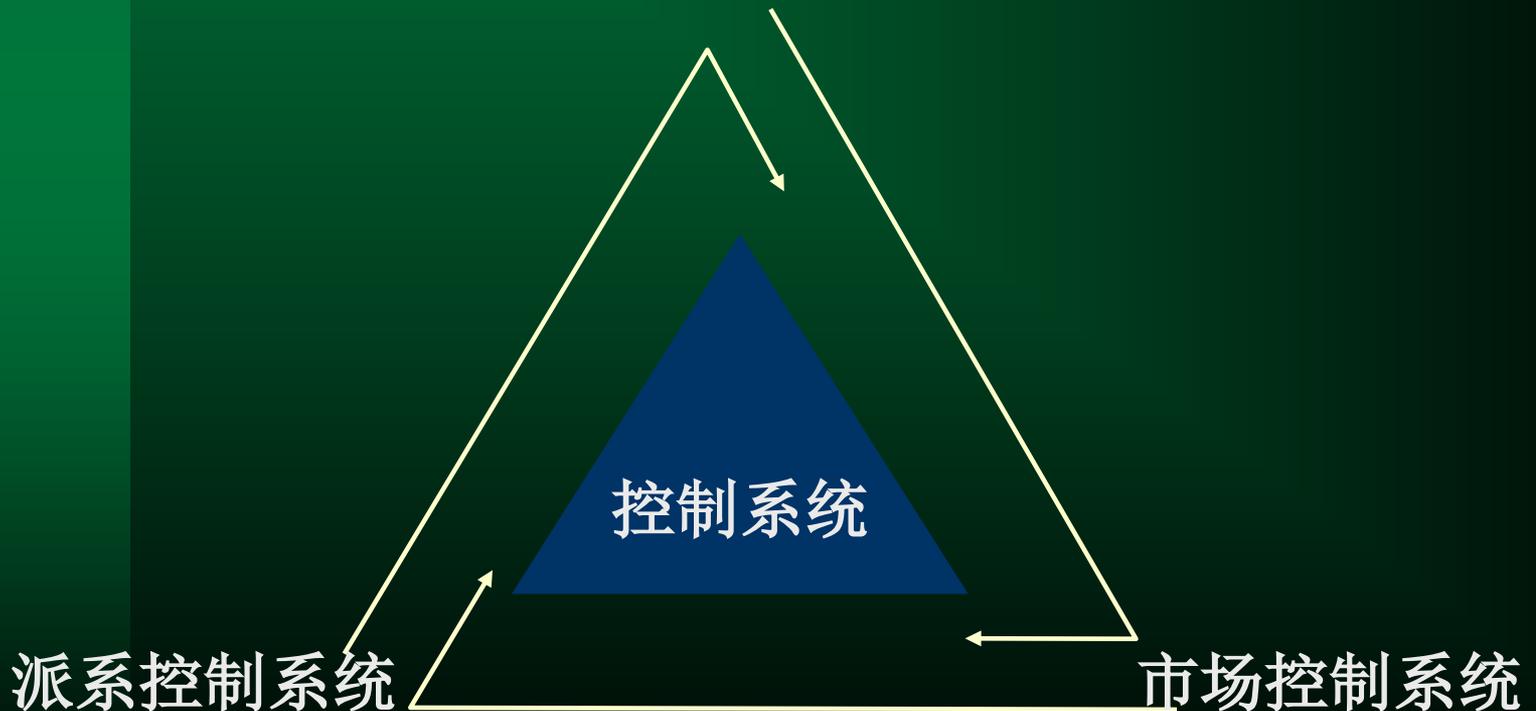
不论组织的性质是营利性企业还是非营利的公共组织，它都具有将资源输入转换成产品和服务输出，并由此产生价值的作业系统。



16.1.1 作业管理概述

- 作业管理的重要性

体现在其覆盖面的广泛性



16.1.2 价值链管理

价值链管理:

价值链管理建立在作业管理思想之上，是一种基于“协作”的策略，它将组织目标确定为与整个价值链上的组织有效协调与合作，为最终顾客提供有价值的产品或服务。

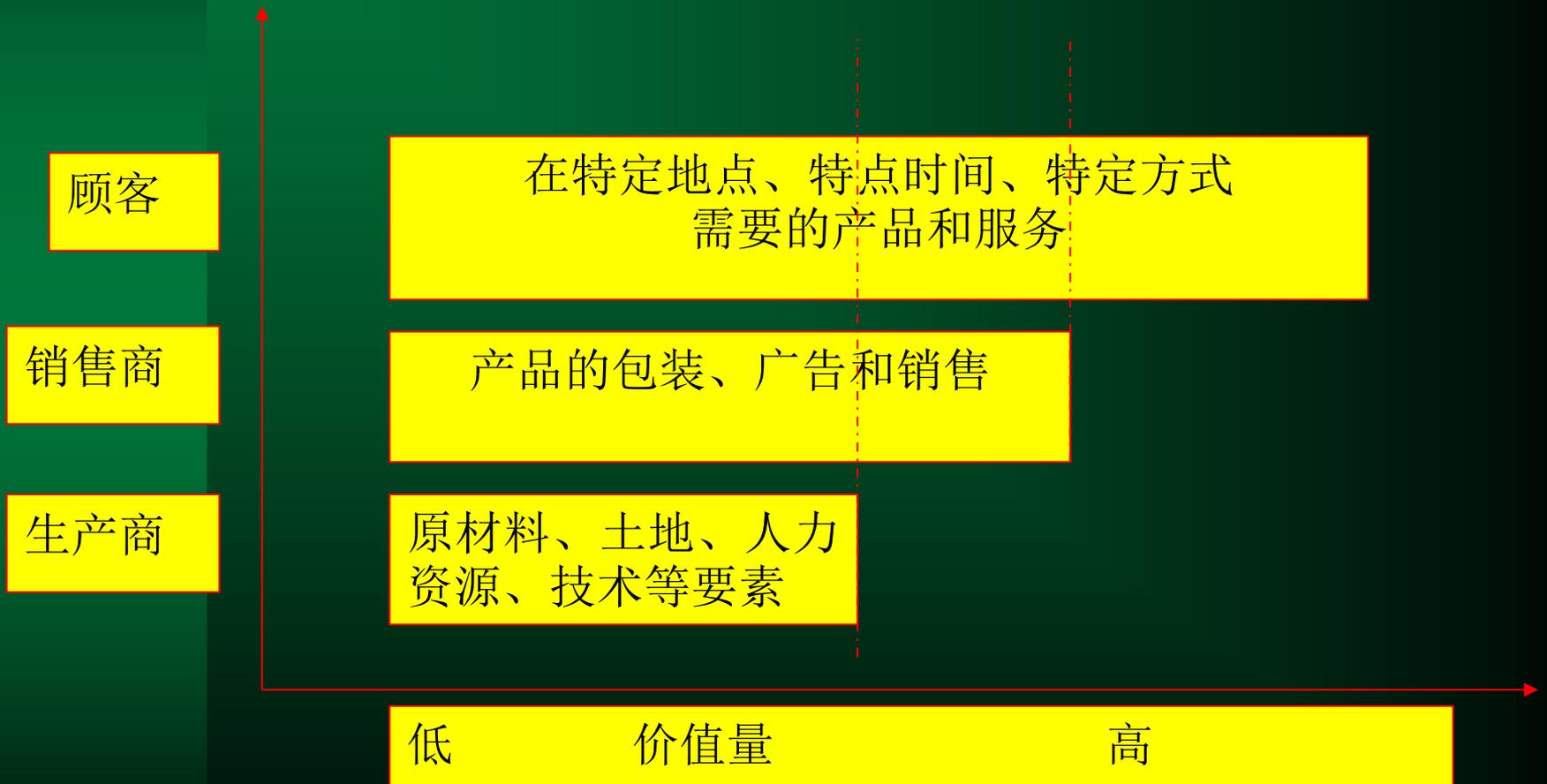
16.1.2 价值链管理

- 组织有很多价值活动，并不是每一环节创造的价值都是一样的。
- 一般来说，组织创造价值主要是来自于某一些经营活动，这些活动被称作“战略环节”。
- 不同组织的战略环节各不相同。
- 价值链管理的核心思想就是把组织在价值链上各个环节分成战略环节和非战略环节，把资源集中在具有核心竞争力的战略环节上，非战略环节利用外包方式给予舍弃，并与价值链的上下游组织有效沟通。

16.1.2 价值链管理

组织	战略环节（核心竞争力）
耐克	产品设计及广告营销活动
卷烟业	广告宣传 and 公共关系
餐饮业	立店选址
沃尔玛	商品采购、配送（内部后勤）
海尔	市场营销和服务

16.1.2 价值链管理



价值链增值的过程

16.1.2 价值链管理

• 成功价值链管理的条件

- 1 组织内部的紧密联系
- 2 组织间的协调与合作
- 3 信息投资技术
- 4 组织过程的改善
- 5 满足灵活工作的员工
- 6 积极合作的组织文化和态度

控制的方法与技术

16.1 作业管理

16.2 质量管理

16.3 财务控制

16.4 信息控制

16.5 组织绩效评价方法

16.2.1 全面质量管理

- ✿ 质量管理是组织实施控制的一个重要组成部分。
- ✿ 组织向顾客提供的产品和服务应该达到一定的质量标准。
- ✿ 质量管理是组织进行控制管理关键环节。

16.2.1 全面质量管理

- 全过程质量管理，对产品或服务
- 全员参与的质量管理
- 全面的质量
- 全面的管理方法

16.2.1 全面质量管理

服务质量

性能

可靠性

安全性

适应性

经济性

时间性

舒适性

文明性

16.2.1 全面质量管理

全面质量管理的核心原则：

- ✎ 以客户为中心
- ✎ 持续改进
- ✎ 全员参与

16.2.1 全面质量管理

- 全面质量管理的常见组织结构
 - ✓ 质量管理委员会
 - ✓ 综合性的质量管理部门
 - ✓ QC (quality control) 小组：质量管理小组

16.2.2 六西格玛和ISO9000

阶段	主要工作	常用工具
界定	确定关键质量特性	树图 流程图 头脑风暴法 平衡计分卡
测量	建立 $Y=f(x)$	因果图 趋势图 直方图 抽样计划
分析	确定关键变量	因果图 帕累托图 方差分析 回归分析
改进	优化 $Y=f(x)$	试验设计 过程改进 测量系统分析
控制	保持改进成果	控制图 防差错措施 统计过程控制

六西格玛流程

16.2.2 六西格玛和ISO9000

核心标准	ISO9000	质量管理体系——基础和术语
	ISO9001	质量管理体系——要求
	ISO9004	质量管理体系——业绩改进指南
	ISO19011	质量和环境管理体系审核指南
其他标准	ISO10012	测量控制系统
技术报告	ISO/TR10006	质量管理——项目管理指南
	ISO/TR10007	质量管理——技术状态管理指南
	ISO/TR10013	质量管理体系文件指南
	ISO/TR10014	质量经济性管理指南
	ISO/TR10015	质量管理——培训指南
	ISO/TR10017	统计技术指南
小册子		质量管理原则
		选择和使用指南
		小型组织实施指南

控制的方法与技术

16.1 作业管理

16.2 质量管理

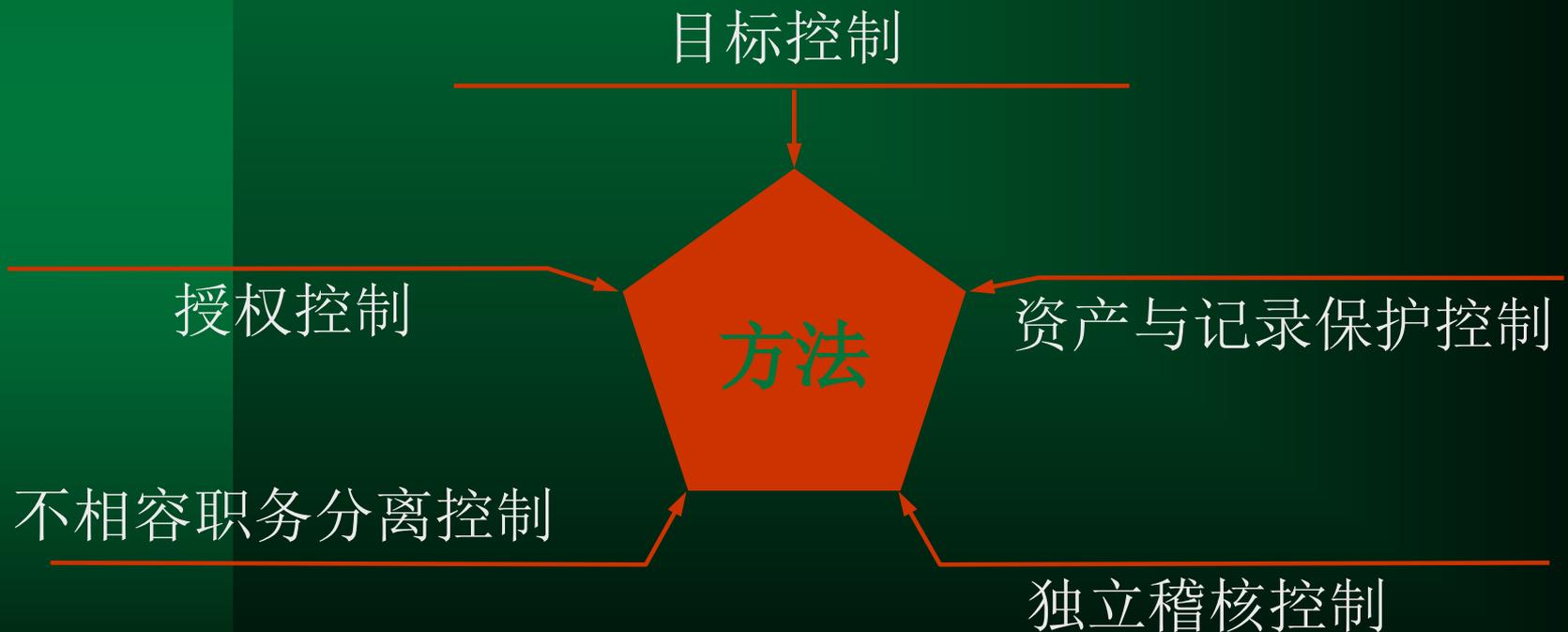
16.3 财务控制

16.4 信息控制

16.5 组织绩效评价方法

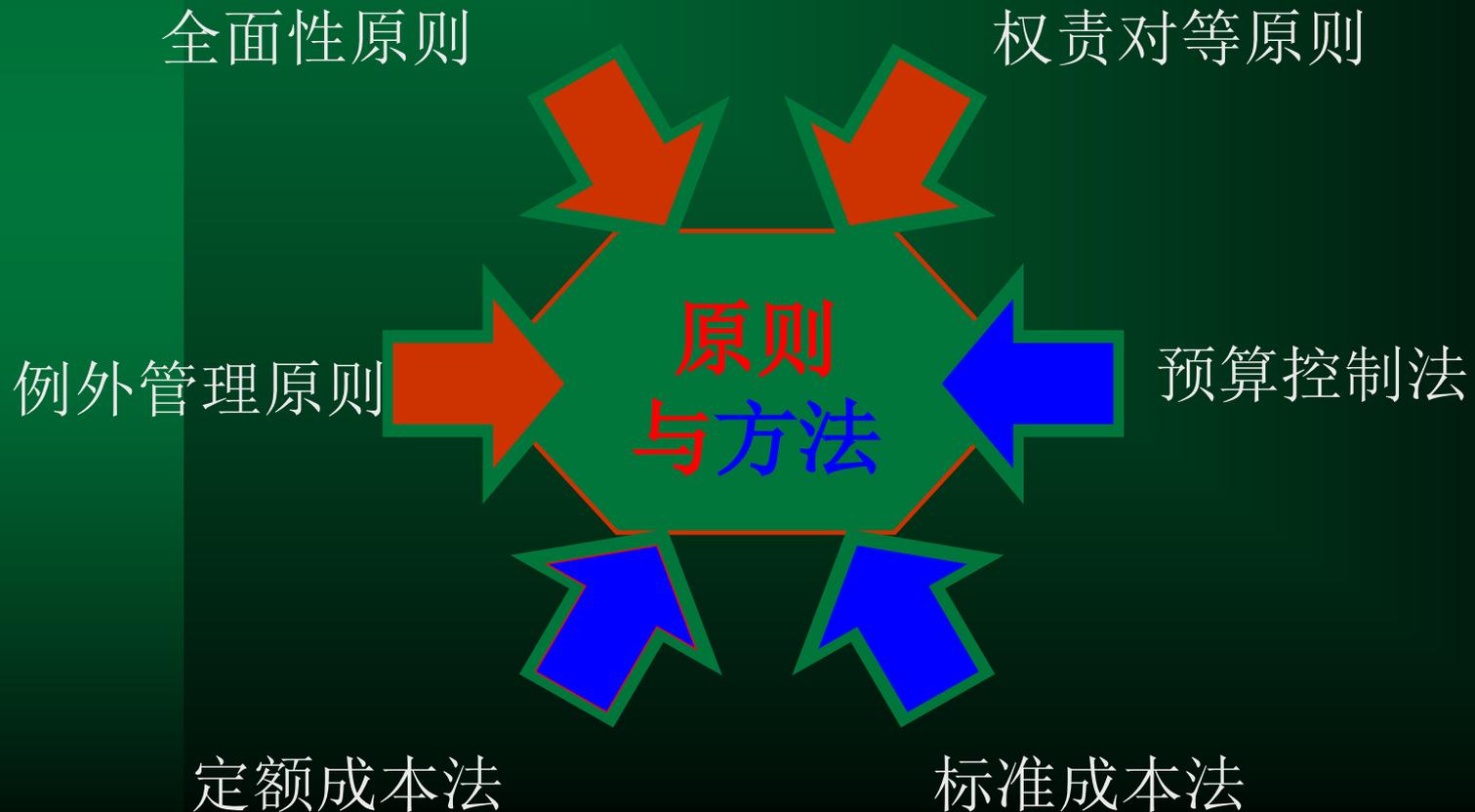
16.3.1 财务控制

狭义财务控制是指组织通过对其财务活动进行组织、指导、监控和约束，促使其财务目标得以实现的管理活动，它是现代财务管理的核心环节。



16.3.2 成本控制

成本控制是运用管理学的基本原理，以实现最佳财务成本、提高资本增值效益为目标，对组织生产经营过程进行的全员、全过程、全方位的控制活动。



16.3.3 资产控制

资产控制的目标：

- 1 保证资产的安全性
- 2 保证资产的保值性和增值性
- 3 加大资产的流动性
- 4 维护资产结构的合理性

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/946031120215011004>