

<<西南航空模式>>

图书基本信息

书名：<<西南航空模式>>

13位ISBN编号：9787111337553

10位ISBN编号：7111337557

出版时间：2011-4

出版时间：机械工业出版社

作者：（美）乔迪·霍弗·吉特尔（Jody Hoffer Gittel）

页数：230

译者：周亮,战凤梅

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>



## <<西南航空模式>>

### 内容概要

《财富》杂志称西南航空公司为“历史上最成功的航空公司”，《西南航空模式》揭示了西南航空显赫成功背后的秘密——高效的关系，并诠释了它如何在调动西南员工的积极性、增进团队协作以及统筹协调等方面创造巨大的竞争优势。

乔蒂·吉泰尔历经8年现场研究，探索西南航空所采用的创新政策、战略以及管理技巧，并向读者展示如果将这些管理方式在所有组织中应用起来。

书中阐释了：

用诚信和关爱领导员工

向基层领导投资

注重关系型能力的人才招聘和培训

运用冲突增进关系

在员工、管理者、工会、供应商间促进互相尊重的关系

## <<西南航空模式>>

### 作者简介

乔蒂·郝福·吉特尔博士是布兰戴斯大学(Brandeis University)的管理学教授，也是麻省理工学院全球民航业研究项目的专家之一。她的研究和教学聚焦于人力资源与服务营运管理，而其教学研究成果也经常被呈现给众多的管理者、研究者以及政策制定者们。

曾对民航业作过8年的实地研究，研究对象包括西南航空公司(Southwest Airlines)、美国航空公司(American Airlines)、大陆航空公司(Continental Airlines)、联合航空公司(United Airlines)以及其他一些航空公司。

吉泰尔教授科研和教学工作的重心是人力资源管理以及服务类企业管理，尤其侧重组织内部和外部工作的统筹协调研究。

她发展出了“关系型协调”理论，即通过“目标一致、知识共享、互相尊重”的关系实现的统筹协调。

她发现了关系型协调对于质量和效率的影响作用，并找到了一整套有助于增进关系型协调的组织实践。

。

## <<西南航空模式>>

### 书籍目录

前言

致谢

第一部分 高效关系：西南航空制胜的奥秘

第1章 最成功的航空公司：从爱田机场起飞

第2章 高效的关系：应对战略性挑战的关键

第3章 西南航空与美国航空的比较：关系协调的力量

第4章 其他行业中的关系协调机制：健康护理行业

第二部分 构建高效“关系”：西南航空的10种实践

第5章 用诚信和关爱领导公司

第6章 为基层领导能力投资

第7章 招聘和培训：注重关系能力

第8章 在冲突中增进关系

第9章 消除工作与家庭之间的对立

第10章 培养“边界管理者”

第11章 避免苛责：宽泛地考核绩效

第12章 保持工作边界的灵活性

第13章 让工会成为你的合作伙伴

第14章 与供应商构建关系

第三部分 构建高效“关系”并加以维护

第15章 西南航空的10种实践如何相互作用

第16章 取法西南：美航、大陆、联航、捷蓝的努力

第17章 在压力下繁荣：西南航空应对“9·11”及其他危机

第18章 在组织中建立高效的关系

参考文献

## <<西南航空模式>>

### 章节摘录

版权页：插图：西南拥有完备的主管队伍，每位主管直接管理的员工不多，这使他们能与管下员工进行频繁而深入的互动。

而美航、联航、大陆的主管直接管理的员工过多，使他们与员工之间的交流寥寥无几、浮于表面。

直管人数少了，西南的主管也能有更多的机会与其督导下的一线员工一同工作。

在一起工作似乎可以拉近主管与被监督者双方之间信息与社会心理上的距离，有助于建立一致的目标，目标一致反过来又能使一线员工更乐于接受主管的辅导和反馈，减轻主管的监督负担，员工甚至开始相互监督。

与直管员工间信息上的阻隔消失后，主管便能更有效地履行其辅导和意见反馈的职能。

在主管数量较少的机场现场中，却在上演着迥然不同的故事。

削减主管数量为的是节约人力，讽刺的是，这样做的目标同时又是为了增加员工的参与。

主管与其直管员工间的关系都是表面化的，他们主要扮演官僚性的角色，依赖缺乏人情味的规则追究造成晚点或其他问题的责任方。

他们的职能是监督人们能否达到总部设定的绩效目标，考察最基本的员工行为，例如，是否在规定时间内到岗。

## <<西南航空模式>>

### 媒体关注与评论

作为西南航空的知情人士，我经常思考其他组织为什么不能模仿西南的业务模式。想要了解西南航空的业务模式如何运作，你该读读这本书。

——利比·萨坦 雅虎人力资源副总裁吉特尔教授破解了当今商业圈中一个最热门也是最重要的问题——为什么有些航空公司在全行业的萧条期能比其他竞争对手飞得更加高远呢？

——托马斯·温克尔曼 德国汉莎航空美洲航班副总裁《西南航空模式》发现了“关系协调机制”，指出跨学科团队协作对企业整体运营成功具有重要意义。

——斯佩恩 捷蓝航空公司高级副总裁

<<西南航空模式>>

编辑推荐

获得阿尔弗雷德·斯隆基金行业研究奖，想知道一家企业如何改变了整个行业的竞争规则？  
就读这本书。  
借助“关系”的力量实现优异绩效。  
向世界上最盈利的航空公司学习管理之道。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>