

<<求索之旅>>

图书基本信息

书名：<<求索之旅>>

13位ISBN编号：9787801179555

10位ISBN编号：7801179552

出版时间：2006-10

出版时间：罗与洪 中国税务出版社 (2006-10出版)

作者：罗与洪

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>

## 书籍目录

第一篇 税务管理规范化第一章 规范化管理与公共管理的基本原则 第一节 重大挑战 一、透明化管理 二、专业化路线 三、公共管理和工商管理的互动 四、非政府组织的发展 五、宏观、中观、微观运作的平衡 六、资源利用和行动方式的开放性 七、公共管理者的能力 八、公共服务的伦理建设 第二节 公共管理的基本原则与作用 一、关于新公共管理理论 二、一般原则 三、公共行政的作用 第三节 公共管理新范式 一、以公民为中心的公共管理 二、开放和透明的公共管理 三、具有响应力和负责任的公共管理 四、公平的和具有社会包容性的公共管理 五、有效率和高质量的公共管理 六、参与式和网络式的公共管理 七、法治化的公共管理 第四节 和谐社会价值理念的体现 一、政府转型与构建和谐社会 二、政府管理制度变迁的必然选择 三、“服务型”政府重塑与构建和谐社会第二章 政府部门规范化管理的路径选择 第一节 政府组织规范化管理概述 一、政府组织规范化管理的含义 二、政府组织规范化管理的难点 第二节 行政部门管理规范化的路径研究 一、建立具有可操作性和可检验性的制度 二、量化管理岗位职责 三、建立独立的业绩考核机构 四、强化政府信息的透明度 五、提高政府管理人员的个人素质 六、加速电子政务建设进程 第三节 途径选择的依据 一、倡导理性精神与尊重法律的价值观 二、秉承尊重知识和人才的理念 三、适应社会共同价值观的行政运作体系 四、借鉴先进经验形成高效率的运行体系第三章 ISO体现的管理理念 第一节 公共行政管理中质量管理体系过程模式 一、与过程有关的几个概念模型 二、行政组织过程关系的模型 三、公共行政组织质量管理体系关系模型 第二节 ISO 9000标准2000年版概述 一、质量管理8项原则产生的背景 二、8项原则在公共管理中的应用 第三节 ISO带来的新元素 一、重塑管理理念 二、形成系统的行政事务运行模式 第四节 税务机关实施ISO 9000族标准的研究 一、规范化建设的有效途径 二、引入ISO 9000的意义第二篇 ISO理念的实践：以广州地税实施ISO为例第四章 机遇与挑战 第一节 总体构想与主要任务 一、“一五建设规划”的总体构想 二、“二五发展规划”的总体构想 三、广州地税“二五”期间的主要任务 第二节 新形势新挑战 一、市场经济的发展对税收管理模式的要求 二、加入WTO后与国际税收管理惯例接轨的需要 三、面临新一轮地方税制改革的新课题 四、面临增创观念体制机制新优势的使命 五、面临新经济与电子商务的严峻挑战 六、面临机构改革和人事制度改革的新形势 第三节 新思路新方法 一、改革和发展的历史背景回顾 二、国内外公共行政机关案例的启示 三、引入ISO 9000的适用性 四、引入ISO 9000的必要性 五、引入ISO 9000优势分析 第四节 实施ISO 9000的基础 一、规范和梳理各项规章制度 二、理顺机构管理体制 三、全面实行机构垂直管理 四、实施税源属地管理 五、推进信息化建设进程 六、建立和健全人事考评机制第五节 结论：制度建设是组织持续发展的重要保障第五章 开拓进取 第一节 引入ISO 9000的驱动力 一、创新变革意识 二、质量管理理念的推动 三、领导作用 第二节 广州地税引入ISO 9000的组织策划 一、建立质量管理机构 二、现状调查和分析 三、确立贯标原则 四、明确贯标目标 五、制定贯标计划 第三节 贯彻ISO 9000标准的过程 一、选择突破口 二、再接再厉 稳步推进 三、众志成城 全面推开第六章 持续改进机制 第一节 质量改进机制概述 一、质量改进机制的概念 二、质量改进活动的特征 三、质量改进机制的原理 四、质量改进的运作模式 五、税务部门实施质量改进的意义 第二节 广州地税的质量改进机制状况分析 一、质量改进机制状况调查方法 二、基层贯标单位的体系概况 三、各体系运行总体状况 第三节 第三方审核力量的推动 一、引入外部审核机制的原因 二、辩证地看待外部审核机制 三、建立自己的外审专业队伍 第四节 信息化推动 一、广州地税的信息化建设 二、利用信息化推动规范化 第五节 与大集中工程的互动过程 一、规范化管理对大集中项目的作用 二、大集中对ISO管理体系的影响分析 第六节 规范化建设的发展趋势 一、ISO系统走向一体化 二、体系文件的外在形式从有形走向无形 三、从个性化和多样化走向系统化和规范化 四、体系的业务流程走向作业化、精细化 五、整合信息资源，提升质量改进动力 六、监督审核由外部审核走向自主审核 第七节 制度内生机制的形成第七章 贯标效果比较分析 第一节 比较分析 一、OUST质量管理体系概述 二、与OUST案例的比较分析 三、与某银行某省分行的比较分析 四、综述 第二节 广州地税规范化管理调查报告 一、调查基本情况 二、税务人员对基层单位规范化管理的总体评价 三、各局对本单位规范化管理工作的评价 四、影响被调查者评价的若干因素分析第三篇 规范化建设实践的启示第八章 ISO在税务管理中成功运用之策略 第一节 引入ISO的实

## &lt;&lt;求索之旅&gt;&gt;

质：理解和贯彻其核心思想 一、全面满足顾客需要的思想 二、过程控制的思想 三、预防为主的思想 四、持续改进的思想 五、制度化管理的思想 六、自我管理的思想 第二节 改革驱动力 源于最高管理者 一、正确决策，规划发展远景 二、营造氛围，保障持续改进 三、外部审核，促进内部管理 第三节 贯标路径分析从基层来到基层去 第四节 寻求切入点 基于事实的决策 一、结合业务特点的切入 二、与服务特点相结合的切入 三、提升组织形象和竞争能力上的切入 四、在内部责任管理上的切入 第五节 提高质量意识 实现目标管理 一、管理目标是税务管理的灵魂 二、目标改进提供关注焦点 三、目标必须注重实效 第六节 成员的团体协作形成组织的凝聚力 一、培养成员的质量意识 二、充分发挥成员的主动性 三、找到适合的绩效考核标准 四、发挥团体协作精神，营造沟通氛围 五、个人与组织的共同价值观 第七节 明确整体思维 树立大系统观 一、思维方式系统化 二、在组织管理上树立系统观 三、注重效益实现整体优化 第八节 过程管理科学化动态循环控制 一、过程与文件化程序 二、重视纠错机制，完善内外监督 三、在过程控制中，坚持预防为主 四、清晰梳理流程，提高过程透明度 五、面向过程管理，建动态循环机制 第九节 永恒的动力：持续改进 一、坚持持续改进方可与时俱进 二、创立良性循环，自觉持续改进 三、质量提升应多层次、循序渐进 第九章 组织发展的整体协作战略 第一节 规范化与信息化的互动协作机制 一、科技加管理为税收现代化理念的先导 二、科技加管理构造现代化地税局基本特征 三、规范化与信息化互生互动 四、发展战略的实现依赖于两者的紧密结合 第二节 规范化与学习型组织的协同共进机制 一、规范化与学习型组织的管理理念 二、观念引路：在核心观念层上的共通性 三、规范化对学习型组织形成的内在驱动 四、规范化与学习型组织在组织文化中的有机结合 第四篇 展望第十章 追求卓越绩效的发展规划 第一节 卓越绩效管理 一、波多里奇国家质量奖 二、中国卓越绩效评价标准 第二节 卓越绩效评价准则概述 一、卓越绩效评价准则的构成 二、卓越绩效评价准则的特点 三、卓越绩效评价准则与ISO的比较 第三节 追求卓越绩效的广州地税发展规划 一、广州地税发展规划的出台背景和内容 二、广州地税发展规划的核心价值观 第十一章 建立注重过程结果的卓越性管理体系 第一节 高绩效领导力和价值领导力 一、确立共同追求的组织价值观 二、创造参与、创新和学习的环境 第二节 全面实施战略管理 一、客观、科学地制定组织的战略 二、围绕组织所面临的挑战展开战略部署 三、合理配置资源，确保战略目标的实现 四、动态调整战略目标 第三节 推行以人为本的柔性化管理 一、建立沟通共享的工作系统 二、关注组织成员的职业生涯 三、注重实效地开展教育培训 第四节 引入标杆管理的理念 一、标杆管理的作用 二、竞争力的比较数据 三、标杆管理实施方法 第五节 确保有效的持续改进机制 一、健全组织的绩效测量系统 二、绩效分析注重揭示内在关系和规律 三、充分使用测量和分析的结果实施改进 参考文献 后记

### 编辑推荐

规范化是伴随着人类的发展而产生的。

本书以广州地税作为一个案例，从管理学理论的角度回顾和分析了一个公共管理部门规范化建设的历程，提炼出其优秀的管理模式，为其他组织如何引入新的管理模式并建立起一个有效的机制提供有价值的借鉴。

<<求索之旅>>

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>