

《女性创业与经营管理指南》系列丛书

关培兰 主编

如何让您的企业更具 人性化 魅力

关培兰
曹焕甫

编著

——企业人性化管理



湖北人民出版社

《女性创业与经营管理指南》系列丛书

如何让您的企业更具人性化魅力？ ——企业人性化管理

关培兰 曹焕甫

湖北省人民出版社

鄂新登字 01 号

图书在版编目(CIP)数据

如何让您的企业更具人性化魅力——企业人性化管理/关培兰, 曹焕甫编著. —武汉:湖北人民出版社,2005.1
(《女性创业与经营管理指南》系列丛书)

ISBN 7—216—04198—4

I. 如…

II. ①关…②曹…

III. 企业管理

IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 001720 号

· 女性创业与经营管理指南(12-8) ·

如何让您的企业更具人性化魅力
——企业人性化管理

关培兰 曹焕甫 编著

出版: 湖北人民出版社
发行:

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:湖北省社科印务有限公司
开本:787 毫米 × 1092 毫米 1/32
字数:135 千字
版次:2005 年 1 月第 1 版
印数:1—3 000(套)
书号:ISBN 7—216—04198—4/F·754

经销:湖北省新华书店
印张:7.125
插页:2
印次:2005 年 1 月第 1 次印刷
全套定价:258.00 元(共十二册)

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

学习管理知识
缔造成功企业

彭珮云

二〇〇四年九月

主 编 简 介

关培兰,女,河南人,1947年出生,教授,组织与人力资源管理、企业家(女)问题研究方向的博士生导师。武汉大学人力资源管理研究中心主任和武汉大学女企业家国际研究与咨询中心主任。从事组织行为学与人力资源管理、女性职业发展问题的教学和研究。先后主编和副主编行为科学、人力资源管理、企业文化、女企业家问题研究等方面的著作十几部,发表专业论文近百篇,完成和正在完成国家级、省部级和横向科研项目十几项,出国(境)研修和参加国际学会议十几次。中国人力资源管理研究会会员及常务理事,香港科技大学客座教授,湖北人事厅人力资源开发与管理高级顾问,湖北省女企业家协会副会长,西南财经大学等高校的兼职教授。擅长于企业诊断、咨询、企业文化策划、企业经营管理及人力资源管理全面解决方案和管理者及员工培训等。其课题组开发的人力资本诊断及人力资源微机化管理系统已被长飞等多家企业使用。对女性职业发展和女企业家问题的研究有浓厚的兴趣,发起和组织“2003 女企业家国际论坛”,发表女企业家发展问题相关文章十几来篇,正式出版《中外女企业家发展问题研究》专著和主编《女性创业与经营管理指南》系列丛书 12 本。

《女性创业与经营管理指南》

系列丛书编辑委员会

主编

关培兰 武汉大学商学院教授、博士生导师
女企业家研究与咨询中心主任

编委

李锡元	张焱	齐绍洲
叶晓倩	韩 锬	孙建超
张可莉	秦卫东	梁 涛
朱 华	申学武	付 华
张爱武	彭锦华	曹焕甫
尼 娜	陈少敏	周首南

《女性创业与经营管理指南》

系列丛书专业指导委员会

主 任

甄 砚 全国妇联书记处书记

副主任

崔 郁 全国妇联妇女发展部部长

毕传淑 武钢集团公司纪委书记

湖北省妇联副主席

湖北省女企业家协会会长

委 员(按姓氏笔划为序)

于 剑 深圳市燃气集团有限公司总经理、

深圳女企业家协会会长

毛晓砣 深圳市总工会党组副书记、副主席

王 波 武汉安居工程有限发展公司副总裁、总经理

帅 莉 湖北巨浪酒店管理有限公司总经理

刘红芳 武汉新昌印务有限公司总经理

孙桃香 湖北三五醇酒店有限公司董事长

劳曼莉 武铁宾馆总经理

李宇红 武汉蓝点科技发展有限公司总裁

汪爱民 湖北九隆集团公司董事长

陈晓玲 武汉华韵实业有限公司董事长

林 立 武汉大众设计策划有限公司总经理

胡立群 深圳市妇联主席

俞湛明 中共武汉大学纪律监察委员会书记

夏 颖 中南建筑设计院副院长

高岩海 中国电信集团黄页信息有限公司湖北分公司总经理

黄海音 武汉和平科技集团股份有限公司副总裁

褚 玲 湖北省总工会副主席

谭庆燕 武汉市启明日化有限公司总经理

《女性创业与经营管理指南》系列丛书总序

献给姐妹们的书

2003年11月24-25日,在历史悠久、文化底蕴厚重、风景秀丽的武汉大学召开了首届“女企业家国际论坛”。会上,有来自7个国家和地区的专家140多人欢聚一堂,共同探讨女企业家发展问题。会前,我为这次研讨准备了一本《中外女企业家发展问题研究》的书。中华妇女联合会名誉主席彭珮云女士为这本书题了字:“加强研究工作,推动女性创业”。1年过去了,“加强研究工作,推动女性创业”的题词,这份沉甸甸的历史使命,总在鞭策、鼓励和提示着我应该为姐妹们做些什么……

面对姐妹们经营中遇到的困惑、下岗后无所适从的烦恼、事业刚刚成功就倒下的悲哀、对生活与工作中丈夫及老板的威胁的无奈、刚走出校门的女大学生对未来职业选择的迷惘等,一幕幕画面在我的脑海里盘旋,禁不住有为姐妹们做点什么的欲望。我是从事现代管理教育、科研近40年的老教师,就尽我所能,为姐妹们编套书吧。编什么呢?关于女性的书,说实在的,还真不少。如何化妆、如何打扮、如何减肥、如何讨男人喜欢、如何做一个好妻子、如何找一个有钱的男人等,好像我们女人生下来就是属于别人的。如果我们能够超越自己,有很强的自我

意识,具有自立于社会的生存和发展的本领,为了我们自己,不是也能更好地为他人社会做出贡献吗?不是比漂亮的脸蛋更能够体现我们的价值吗?《女性创业与经营管理指南》的创作思路和写作框架就这样诞生了。

这套丛书包括四个部分:一是如何开办您自己的企业;二是如何经营您的企业;三是如何让您的企业走向国门;四是如何让您在取得事业成功的同时,也能保证身心健康。1年过去了,我与我的同事和学生,拜读了国内外1000多本(篇)相关专家的研究专著和文章;通过网络查阅了能够查到的所有网站;访谈了近百名已经创业或准备创业的女士,终于完成了约200万字、12本各具特色的系列丛书。说实在话,这套丛书,不是原创性的专著,也不是对他人研究成果的照搬,我们只是将散落在各本书、每篇文章、各个网站上的适合这套丛书的“珍珠”找出来,把它串起来而已。在这里,我代表丛书的每个作者向奉献“珍珠”的各位专家和学者说声谢谢了!

珍珠是串起来了,但仍有一丝忐忑和不安。丛书终于完稿付梓了,可一点轻松的感觉都没有,“姐妹们会喜欢吗?”这个问题不时地敲打着我。不过“丑媳妇总要见公婆”,请姐妹们放心,我们会真诚地接受您的检验。希望在您闲暇时、旅行中无聊时、睡觉前、飞机上、宴请或商务约谈而朋友或客户还没到时,您可以任选“一串”您喜欢的或需要的,带在身上,随便翻翻,我想您一定会收到意想不到的效果。

“经营管理”既包括对企业的经营,也包括对个人品

德、素质、心理生理健康的经营。经营事业,经营人生;做一个品德高尚事业成功的新时代女性,是我和姐妹们共同的夙愿。

这套丛书,不是学术专著,也不是教材,是中国第一套专为女性准备的管理指南。适合准备创业又不知道从何入手;已经创业但不知道如何管理的中小企业的经营者和从事管理的白领女性。它有四大特点:一是体例新,将企业管理的理论和方法用问答加案例的方法写出来,适合女性管理群体时间紧、工作忙、家务事多的特点,便于阅读;二是通俗易懂,将枯燥的管理理论用通俗的方法写出来,便于理解;三是实用性强,将管理实际中的问题按照工作流程涉及到的业务写出来,便于使用;四是携带方便,丛书按照“口袋书”的开本印制,装订精美,便于携带。它是女性创业和经营管理的良师益友,赠送女性朋友的最佳礼物。

姐妹们,让我们自强自立,减少国家负担,依靠我们自己的力量,为祖国的就业工程 and 经济发展尽一份力吧。

关培兰

2004年12月1日于珞珈山

前 言

《纽约时报》曾经有一篇文章说道：“在过去的 50 年里，经济已经由以生产为基础转变为以消费者为基础。它已经由理性的范畴升华到理想的国度，从客观变迁为主观，到达心理的王国。”这就意味着在当今世界上，了解“人”，满足“人”，发展“人”，确实是成功的关键所在。《怎样让您的企业更具人性化魅力》这本书，是想提示姐妹们商业经营要真正着眼于把自身发展的一切活动导向最有人性的方向，从而从多个视角，多个方位，探讨当今企业的发展的人性化思路。在这本书里，你会发现编者没有自以为是的说教，也没有标新立异的观点，我们的角色颇像是一个“书海导游”，引导读者们去游历新知识的原野，采集当今中外管理大师和学问家们的智慧精华。

也许当您读完这本书之后，会生发新的更现实的疑问：在目前我们国家这种“后发展”的环境下，连资本原始积累过程还没有走完，连泰勒制下面的“承包责任制”、“计件工资制”这样的原始科学管理模式还没能逾越，连难以数计的农民工还在为讨工资而疲于奔命、甚至哭诉无门的情况下，谈什么“企业人性化”发展，是否有点太“左”，太时髦，太不合国情呢？

我们不想来争论这个问题。

我们只想问：朋友，当那些制造假冒伪劣产品的企业令您深受其害的时候；当你的朋友或者是你的朋友的朋友外出打工被老板坑害拿不到工资的时候，当你虽然天天工作着，却感到压抑苦闷没什么发展前途的时候，你会不会觉得我们今天的社会，在人们困惑、不满的背后，在一批又一批的企业产生，又有一批又一批的企业垮掉的背后，缺失些什么呢？

一个企业，盈利自然会带来繁荣。但是，花簇锦绣般繁荣的企业，却未必能够持续发展。在我们国家，生命力旺盛而不长久的企业到处都是，这到底是为什么？

要知道，企业里很多很多东西都不是永恒的，惟有人性是长久的。

要知道，全世界不同的国家、不同的地区、不同的企业，很多很多东西都是不一样的，惟有追求人性的满足，和人的发展与完美是一样的。

姐妹们，让你的企业更具有人性化魅力吧！这是您未来惟一的成功之路！

关 培 兰

2004 年 12 月 1 日



目 录

总序

前言

Part I 企业人性化管理——时代的要求

1. “环保问题”对壳牌公司意味着什么? 1
2. 壳牌公司的行动说明了什么? 3
3. 您知道有哪些发展趋势影响了我们的工作、生活方式吗? 5
4. 您知道影响企业发展变化的四大动态力量吗?
..... 7
5. 您知道企业人性化管理的原因吗? 9

Part II 企业经营的八大美德

6. 您知道企业经营“八大美德”吗? 14
7. 诚实能帮您走向成功吗? 16
8. 诚实能让您转危为安吗? 17
9. “守信”会吃亏吗? 18
10. 守信有利于树立个人形象吗? 20
11. 宽容是成功者必备的素质吗? 20
12. 谦虚有利于您的事业成功吗? 22



13. 谦虚会让您有失身份吗? 23
14. 您知道骄傲会影响对自己做出客观评价吗?
..... 25
15. 克制自己有利于您的事业成功吗? 27
16. 自制也能给您带来成功的机会吗? 29
17. 自制能力能帮助您养成一种好习惯吗? 31
18. 无私就是不要个人利益吗? 32
19. 您知道什么是因小失大吗? 33
20. 您知道回报社会就是给予自己吗? 34
21. 正直会成为您追求成功的巨大动力吗? 36
22. 正直能提升您的个人形象吗? 37
23. 热情有助于您的事业成功吗? 39
24. 您知道热情是无价的财富吗? 40
25. 您知道自信是热情的前提吗? 42

Part III 企业经营的八大原则

26. 您知道企业为什么要承担社会责任吗? 43
27. 您知道企业应该在哪些领域承担社会责任吗?
..... 44
28. 您知道企业应该遵守哪些道德准则吗? 46
29. 您知道什么是自由原则吗? 47
30. 您知道企业坚持自由原则的前提吗? 48
31. 您知道什么是双效原则吗? 49
32. 您知道客户满意是检验企业效率的标准吗?
..... 51



如何让您的企业更具人性化魅力

3

33. 您知道什么是人道原则吗? 51
34. 您知道如何坚持人道原则吗? 52
35. 您知道如何在观念层面上坚持民主原则吗?
..... 55
36. 您知道如何在制度层面上坚持民主原则吗?
..... 56
37. 您知道如何在道德层面上坚持民主原则吗?
..... 56
38. 您知道如何在方法层面上坚持民主原则吗?
..... 57
39. 您知道什么是公正原则吗? 57
40. 您知道企业经营中如何坚持公正原则吗?
..... 58
41. 您知道什么是平等原则吗? 60
42. 您知道平等原则包括哪些内容吗? 61
43. 您知道什么是诚信的原则吗? 65
44. 您知道影响诚信的因素有哪些吗? 67

Part IV 企业“目标”人性化

45. 您知道企业究竟应该确立什么样的目标吗?
..... 72
46. 您知道企业“发展”包涵哪些内容吗? 74
47. 您知道怎样才能使企业目标更具人性化吗?
..... 77



Part V 企业“产品”人性化

- 48. 您知道什么是体验经济吗? 81
- 49. 您知道体验经济就是人性化经济吗? 84
- 50. 您知道体验经济有哪些成功的典型案例吗?
..... 90
- 51. 您知道建立体验经济公司的原则是什么吗?
..... 101

Part VI 企业内外“关系”人性化

- 52. 您知道管理的真正涵义吗? 108
- 53. 您知道处理好企业内外关系须坚持哪些原则吗?
..... 109
- 54. 您知道如何处理好管理者与被管理者的关系吗?
..... 109
- 55. 您知道如何处理好集体主体和员工个体的关系吗? 113
- 56. 您知道如何处理好企业与社会的关系吗?
..... 117
- 57. 您知道如何处理好企业组织与社会公众的关系吗? 120
- 58. 您知道如何处理好企业与政府的关系吗?
..... 126
- 59. 您知道如何处理好管理与自然的关系吗?
..... 129



60. 您知道如何处理好与合作伙伴之间竞争与合作的关系吗? 138

Part VII 企业“品牌”人性化

61. 您知道什么是品牌吗? 145
62. 您知道影响品牌的情感因素吗? 148
63. 您知道企业到底如何打造自己的品牌吗?
..... 151

Part VIII 企业管理“程序”人性化

64. 您知道经理人为什么要重视合理程序吗?
..... 157
65. 您知道“好心”为什么得不到“好报”吗? ... 158
66. 您知道怎样解释员工的非理性行为吗? ... 160
67. 您知道管理中的合理程序究竟是什么吗?
..... 161
68. 您知道合理程序的三原则是什么吗? 163
69. 您知道不按合理程序办事也要付出代价吗?
..... 164
70. 您知道知识工作需要合理程序吗? 167
71. 您知道合理程序的作用机理是什么吗? ... 170
72. 您知道实施合理程序要克服哪些心理障碍吗?
..... 172