

新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书

本书编写组 编写

XINBIANZHIGONG
SUZHIJIAOYUYUQI
YEWENHUAJIAN SHE
ZHIDAOCONGSHU

员工工作技能提升 指导读本

彭晓丽◇编著

北京燕山出版社

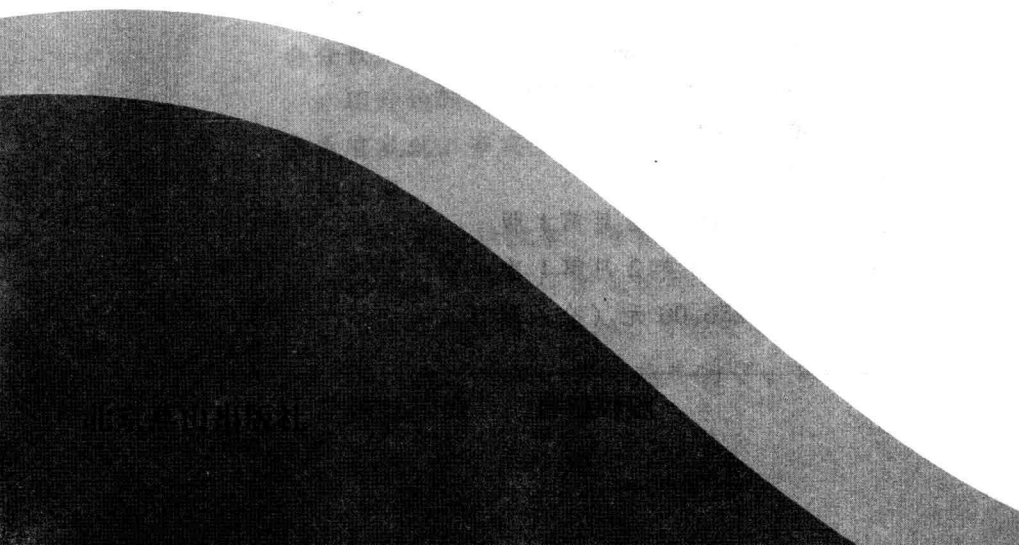
新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书

本书编写组 编写

XINBIANZHIGONG
SUZHIJIAOYUYUQI
YEWENHUAJIANSHE
ZHIJIAOYUYUQI

员工工作技能提升 指导读本

彭晓丽◇编著

A decorative graphic consisting of two overlapping curved shapes, one light gray and one dark gray, located at the bottom of the page.

图书在版编目 (CIP) 数据

员工工作技能提升指导读本/彭晓丽编著. —北京: 北京燕山出版社, 2009. 2

(新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书)

ISBN 978 - 7 - 5402 - 0785 - 4

I. 员… II. 新… III. 企业管理 - 职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 009175 号

责任编辑: 马明仁

出版发行: 北京燕山出版社

社 址: 北京市宣武区陶然亭路 53 号

邮 编: 100054

电 话: 010 - 65240430

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市德美印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

字 数: 1600 千字

印 张: 64

版 次: 2009 年 2 月第 1 版

印 次: 2009 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 256.00 元 (全八册)

版权所有 翻印必究

前 言

职工素质教育是指对企业职工从事职业所必需的知识、技能和职业道德等方面进行教育培训，因此也称为职业技术教育或实业教育。其目的是培养现代企业所必需的学习型、知识型和技能型的员工，因此非常侧重于实践技能和实际工作能力的培养。

在现代市场经济条件下，职工的素质对企业效益和发展的影响日益突出，企业需要在保持生机与活力的创新中不断发展。但是，要充分发挥企业的创新能力，还需要大量具有知识素质与先进技术的职工，因此，大力进行职业教育，是企业提高职工知识素质、培养应用型人才的重要途径。

企业文化则是企业在生产经营的实践中逐步形成的，为全体员工所认同并遵守的、带有本企业特点的使命、愿景、宗旨、精神、价值观和经营理念，以及这些理念在生产经营实践、管理制度、员工行为方式与企业对外形象等方面体现的总和。

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展壮大的不竭动力。它包含着非常丰富的内容，其核心是企业的精神和价值观。这里的价值观不是泛指企业管理中的各种文化现象，而是企业或企业中的员工在从事商品生产与经营中所持有的价值观念。

现代企业文化是企业的核心竞争力，是企业发展的基石，而企业文化建设的主体是企业员工。因此，以培养企业

应用人才为己任的职业教育必须植根于企业文化之中，通过加强企业文化教育，突出职业教育的特色，使职业教育成为企业文化建设的有机组成部分，并相互促进地创造企业效益，这样便可获得企业文化建设与职业教育发展的双丰收。

随着市场经济的竞争越来越激烈，各种不正当的竞争手段不断困扰着企业发展，因此，今天的企业文化与职业教育普遍强调员工的感恩、忠诚、责任等意识形态的培养，使企业真正具有核心的竞争能力。

现今的企业不仅竞争越来越激烈，而且生产成本与各种费用越来越高，产品质量要求也越来越高，产品销售利润却越来越低。因此企业大多处于微利的边缘状态，这样，企业普遍要求员工高效工作、提高技能、节能减排等，以适应新形势下的企业生存与发展。

还有，随着市场经济的多样性和多层次发展，现代企业的组织形式、生产经营和工作模式也多种多样，这就对企业的管理提出了新的挑战，但核心的观念还是没变，那就是要求员工具有团队精神和受人欢迎，这样，企业才会形成核心的凝聚力与竞争力，才会创造企业与员工的共生共赢。

为此，我们特别编辑了“新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书”，主要包括《员工感恩教育》、《员工忠诚教育》、《做有责任心的员工》、《做高效工作的员工》、《员工工作技能提升指导读本》、《职工节能减排手册》、《员工团队精神教育读本》、《做单位欢迎的员工》，这些知识内容具有很强的系统性、指导性和实用性，简明扼要，易学易懂，十分便于操作和实践，是广大企事业单位用以指导职工教育与企业文化建设的良好读物。

目 录

第一章 提升一般工作技能	(1)
1. 企业员工应确定工作的目的	(2)
2. 企业员工制定目标的方法	(3)
3. 工作任务的安排接受法	(4)
4. 企业员工的“方法选择法”	(6)
5. 企业员工的系统分析法	(8)
6. 企业员工的信息处理法	(10)
7. 企业员工的“专心要务法”	(12)
8. 企业员工的分段处理法	(14)
9. 企业员工的困难排除法	(15)
10. 企业员工的事事故预防法	(18)
11. 企业员工的紧急处理法	(20)
12. 企业员工的反馈控制法	(22)
13. 企业员工的标准控制法	(24)
14. 企业员工的例外控制法	(27)
15. 完成任务后的检查方法	(29)

第二章 提升思想工作技能 (33)

1. 做好思想政治工作应遵循的原则 (34)
2. 思想政治工作预测法 (35)
3. 直接和间接教育法 (38)
4. 个别教育法 (41)
5. 信任教育法 (42)
6. 以理服人教育法 (44)
7. 爆炸教育法 (47)
8. 传统教育法 (48)
9. 矛盾钝化教育法 (50)
10. 对比教育法 (52)
11. 竞赛教育法 (55)
12. 表扬批评教育法 (57)
13. 行为感化教育法 (61)
14. 启发诱导教育法 (63)
15. 因人施教法 (66)
16. 循序渐进法 (68)
17. 耐心说服教育与严格纪律结合法 (71)

第三章 提升调查工作技能 (73)

1. 确立正确的调查研究方法 (74)
2. 调查研究前的准备工作 (76)
3. 现场调查的方法 (78)
4. 抽样调查的方法 (80)
5. 民意测验的方法 (82)

6. 数据调查的方法	(84)
7. 资料调查的方法	(85)
8. 创造最佳的调查气氛	(87)
9. 核实材料的方法	(88)
10. 比较研究法	(90)
11. 综合研究法	(92)
12. 算账研究法	(94)
13. 回溯分析研究法	(96)
14. 假设研究法	(98)

第四章 提升办公工作技能 (101)

1. 新员工应具备的办公素质	(102)
2. 新员工上岗的注意事项	(105)
3. 称职员工的工作准则	(106)
4. 办公族上班的礼仪	(108)
5. 办公室文员的工作职责	(109)
6. 工程文员的工作职责	(110)
7. 部门秘书的工作职责	(110)
8. 办公电话的使用技巧	(111)
9. 收发传真的注意事项	(112)
10. 不可忽视发送电子邮件的细节	(113)
11. 使用私人手机的注意事项	(114)
12. 处理办公信函的方法	(116)
13. 优秀主管的素质要求	(118)
14. 办公族增强素质的方法	(121)
15. 处理突发事件的方法	(122)

- 16. 办公决策能力的提升 (123)
- 17. 提升办公组织能力的办法 (124)
- 18. 办公创造力的挖掘 (124)
- 19. 提升办公思维能力的办法 (125)
- 20. 办公表达能力的培养 (125)
- 21. 办公应变能力的提升 (126)

第五章 提升专业工作技能 (127)

- 1. 企业需要员工提升专业技能 (128)
- 2. 提升专业技能的办法 (130)
- 3. 用互动办法提升专业技能 (132)
- 4. 用灵活方式提升专业技能 (135)
- 5. 依靠精益求精提升专业技能 (138)
- 6. 依靠勤奋钻研提升专业技能 (139)
- 7. 依靠热忱专注提升专业技能 (141)

第六章 提升创新工作技能 (143)

- 1. 企业需要员工提升创新技能 (144)
- 2. 提升创新技能的办法 (146)
- 3. 在工作中进行变革 (153)
- 4. 在工作中不断创新 (154)
- 5. 突破思维的定势 (156)
- 6. 打破常规的思维 (158)
- 7. 勇于进行创新 (158)
- 8. 在细节中进行创新 (159)
- 9. 进行自主的创新 (161)

10. 激发自我创造力	(163)
11. 走出束缚创新技能的误区	(165)

第七章 提升高效工作技能 (169)

1. 企业需要员工提升高效技能	(170)
2. 提升高效技能的方法	(171)
3. 高效工作的措施	(172)
4. 掌握高效工作的窍门	(175)
5. 用科学技术改善工作流程	(176)
6. 营造高效工作的办公环境	(178)
7. 工作要从高处着眼低处入手	(179)
8. 把最简单的事持续做好	(182)
9. 分清工作的轻重缓急	(183)
10. 随时调整工作步伐	(186)
11. 不要让工作追着跑	(188)
12. 当日事当日完成	(189)
13. 用创意激活单调工作	(191)
14. 把工作和兴趣结合起来	(192)

第八章 提升协作工作技能 (195)

1. 企业需要员工提升协作技能	(196)
2. 提升协作技能的方法	(197)
3. 以互助促进协作	(200)
4. 主动地与他人协作	(202)
5. 以沟通促进协作	(204)
6. 有效地与他人协作的方法	(207)

- 7. 创造性地与他人协作 (208)
- 8. 培养协作的品质 (211)
- 9. 提高协作共事的能力 (213)
- 10. 为了共赢增进协作 (216)
- 11. 消除协作失败的不利因素 (217)

附 录 (219)

学习楷模

- 1. 科技创新的工人王洪军 (220)
- 2. 走在 SAP 系统管理前沿的周燕妮 (223)
- 3. 中国焊机壳拼装制造第一人杨建华 (226)
- 4. 电气设备的“神医”李泽峰 (229)
- 5. 想当“工人专家”的郑久强 (232)
- 6. “土专家”毛纪治的传奇 (235)

心理测试

- 1. 什么工作能充分发挥天赋 (238)
- 2. 检测你是否有工作成就感 (240)

第一章 提升一般工作技能

“每天多做一点”的工作态度将会让你从你的同事中脱颖而出，不管你是普通职员还是管理阶层，这都一样。你的上司和顾客都愿意加倍地信赖你，从而给你更多的机会。

——〔日〕松下幸之助



1. 企业员工应确定工作的目的

人的一切活动都具有特定的目的。由于活动的形式是多种多样的，目的也是多种多样的，我们在企业工作，既要有日工作目的、月工作目的和年工作目的，又要有单项工作目的、双项工作目的和多项工作目的。一般地讲，凡确定一项工作目的，大体应当遵循以下三道工序：

拟定目的

实践告诉我们，计划目的主要来自三条渠道：一是上级领导或主管部门授予的；二是由其他员工建议的；三是职能部门根据各方面的信息提出来的。无论是哪级提出或引起的，我们在开展工作之前，都应当提出一个初步的计划目的方案，即计划要达到的目的轮廓。

请示主管部门或主管领导

计划目的方案拟定出来以后，要及时请示主管部门或主管领导批示。

征求周围同事的意见

初步拟定出来的计划目的是否科学，是否行得通，拟定人往往感到没有把握。这就需要如同科研理论进实验室一样，拿到一定范围内去检验一番。经过检验，各个方面都确认拟定出来的计划目的是正确的、合理的，行得通，能达到。在这种情况下，才能算是把计划要达到的工作目的确定下来了。

为了使所确定的各项工作目的有把握、行得通，在确定工作目的过程中，还应掌握五条原则：一是有的放矢；二是

言简意赅；三是明确实在；四是实事求是，一切从实际出发；五是不好高骛远，也不要满打满算，而要适当留有余地，确有把握，能够实现。

2. 企业员工制定目标的方法

什么是目标呢？通俗地说，目标就是前进的路标，是自己奋斗的方向。在制定目标之前，我们首先需要弄清所要制定目标的性质和类型。

在实际工作中，我们的奋斗目标大体上有个人工作目标和团队工作目标两个方面。目标的性质、类型、规模不同，制定的方法也有所不同。所以，要想规定一套放之四海而皆可用的目标制定法，不仅不可能，即使勉强制定出来，也是徒劳无用的。但事物除了特殊性以外，总还有其共同之处。事物的共性特点，使得我们又可以根据一般常规，大体上归纳出一套可供制定各种具体工作目标参考的方法。这些共同的目标制定法（个人目标除外）大致为：

提出问题

问题就是矛盾，工作过程就是解决矛盾的过程。解决矛盾达到的最佳理想效果就是最优工作目标。所以只有不断地提出大量的、各种各样的问题，才有可能进一步有目的地收集和整理各种有关信息，才有可能在分析取得的各种信息的基础上，着手拟定可供选择的目標方案。

拟定目标方案

就是要根据提出的问题和收集到的有关信息，拟出若干项可供比较、筛选、择优的计划目标方案。要力求多样、齐

全，包括最低目标、中等目标、最高目标三个档次。每一个档次的奋斗目标，都应当从简单的社会细胞做起，一层一层地进行制定。这样既便于了解整体目标，又便于左右关联，上下贯通，彼此呼应，融汇成一个互相协调、互相促进、科学合理的目标网络。

进行修改补充

任何目标方案，也不可能尽善尽美，也有需要修改和补充的地方。在此项工作中，要切忌把所提意见不分青红皂白地硬往所拟目标方案里塞。应吸收其合理之处，避其不妥之处。这样，可使自己的目标方案向最优化发展。

四，进行抉择。抉择是在以上基础上，对各种目标方案进行择优选用。选出最佳目标方案，进行实施。

3. 工作任务的安排接受法

凡工作任务，都需要有人安排，有人接受。这是一般工作中的常规。但是，安排与接受的方法是否妥当，效果是大不一样的。

在这里，企业员工首先需要明确自己的地位和身份，这是前提。一般地讲，任务安排接受过程中的当事人可能是上、下两级，上级为安排者，下级为接受者。也可能是同一部门内的领导人和被领导人。领导人为安排者，被领导人为接受者。还可能是合作共事的甲乙双方。甲方为安排者，乙方为接受者。由此可见，安排接受法又可以分解为安排法和接受法。

安排法大致有五条。

(1) 动员。安排任务时首先需要进行思想发动，讲清

任务的内容、性质、意义、目的、要求、实施方法和步骤。

(2) 示范。也就是用典型引路，为顺利完成任务树立样板。

(3) 明确职责。做到有领导有被领导。有专人负责，有专人实施。有分工、有协作。目标、效益具体。职、责、权、利统一。

(4) 明确检查验收标准，以及完成任务的奖罚制度。

(5) 分析任务实施过程中可能出现的有利因素和不利因素，分析如何充分利用有利因素，克服不利因素，如何将消极因素转化为积极因素，把积极因素变为完成任务的动力因素。还要分析可能出现的各种意外情况，以及随机应变的后备措施，等等。要把这些非现实因素同各种现实因素捆在一起，统一安排。

在安排过程中有三点方法要注意：

(1) 循循善诱，宽缓裕如。

(2) 与过去安排的任务前后相连，左右接应。

(3) 要留有余地。不满打满算。既要做到不浪费人、财、物，还要做到为完成任务者提供一定的消遣、生息之机。

任务接受法主要有四条：

(1) 记备忘录。对于有关领导和部门专门布置的任务要详细地写在工作笔记上，以备忘却。

(2) 回应核实。但好笔记后，最好向授任领导和部门复述一次。或与左右同事对对笔记，查一查有无遗漏。

(3) 领会精神实质，掌握主要内容，工作任务有大有小、有多有少。有“一”型任务，即单一性任务，有“X”型任务，即交叉性任务。还有“W”型任务，即多项性任

务。特别是遇到接受“W”和“X”任务时，一定要首先接受其精神实质和主要内容。然后再求全求齐。不然，就会丢三落四，甚至丢了西瓜，捡了芝麻。这不仅不利于下一步完成任务，更麻烦的是要延误大事，给工作造成损失。

(4) 要三思而后行。在接受任务时，一定要对所接受的任务进行多方思索，不妨扪心自问：“我对所接受任务的内容、性质、意义、目的、要求、实施方法和步骤弄清了没有？对其精神实质领会了没有？具体执行起来有把握没有？等等。

对于安排和接受双方来讲，还有两点方式方法需要特别注意，一是安排和接受任务时要有一定的仪式或场合，以表任务的严肃性。二是要有民主团结、宽松和谐的气氛。安排任务者要有“教以慎之接物，推贤进士为务”的精神；接受任务者要有“敬受命、愿闻余教”的精神，双方都要做到“恭而有礼”。

4. 企业员工的“方法选择法”

所谓“方法选择法”，就是选择方法的方法。在实际工作中，方法不同，效果亦不同。

那么，在实际工作中，到底该用哪一种方法呢？这就需要针对各种情况，进行具体分析。而要选得好，选得准，还必须研究选择方法的方法。

(1) 我们可以采取模拟方法进行最佳方法的选择。所谓模拟方法就是根据以往的工作经验，对将开展的某项工作可能采取的方法进行假设，提出若干供选择的方案。这种方案可以是单项的，也可以是成套的。