

21世纪高等教育系列规划教材
人文素质类

管理——学·思·用(上册)

GUANLI — XUE · SI · YONG

闻学乔刚/主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

21世纪高等教育系列规划教材
人文素质类

管理——学·思·用(上册)

GUANLI — XUE · SI · YONG

闻学 乔刚/主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理——学·思·用(上册)/闻学,乔刚主编.—合肥:安徽大学出版社,2012.12

21世纪高等教育系列规划教材·人文素质类

ISBN 978-7-5664-0592-0

I. ①管… II. ①闻… ②乔… III. ①经济管理—高等学校—教材 IV. ①F2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第231810号

职业化素养教材

示范院校电子商务专业群建设项目

电子商务省级特色专业建设成果

管理(上册)

闻学 乔刚 主编

——学·思·用

出版发行: 北京师范大学出版集团
安徽大学出版社
(安徽省合肥市肥西路3号 邮编 230039)
www.bnupg.com.cn
www.ahupress.com.cn

印刷: 合肥创新印务有限公司
经销: 全国新华书店
开本: 170mm×240mm^{*}
印张: 13
字数: 246千字
版次: 2012年12月第1版
印次: 2012年12月第1次印刷
定价: 24.00元
ISBN 978-7-5664-0592-0

策划编辑: 姜萍
责任编辑: 姜萍
责任校对: 邵敏

装帧设计: 李军
美术编辑: 戴丽
责任印制: 陈如

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:0551-65106311

外埠邮购电话:0551-65107716

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:0551-65106311

前言

《国家中长期教育发展规划纲要》提出,要坚持能力为重,优化知识结构,丰富社会实践,强化能力培养;着力提高学生的学习能力、实践能力、创新能力,教育学生学会知识技能。

职业教育是就业教育,受教育者最终要在职场上获得成功,职场能力是检验职业教育质量的主要标准。职场能力集中体现在三个方面,即职业核心能力、通用管理能力和通用生产能力。职业核心能力是人们职业生涯中除岗位专业能力之外的基本能力,它涉及表达交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题、自我学习、创新革新、外语应用等。通用管理能力涉及自我发展管理能力、团队建设管理能力、资源使用管理能力、运营绩效管理能力和等。通用生产能力涉及熟练操作、安全生产、减少损耗、产品符合规格与创新等。

因此,确立了经济管理系教育模式即核心员工培养模式:以促进社会和谐为方向,体现社会主义核心价值观体系,以德育领先为指导,以分层教育为途径,以技术突围为结合点,以服务经济、社会为宗旨,以普遍提高劳动者素质为目标,德育、教学、技能三位一体相结合,学校文化与企业文化相融合,让经济管理系每一位学生都富有魅力,走向成功。经济管理系教育模式的核心是成功的素质教育,成功的素质教育以思政课、班会课为主渠道,以班级系列主题活动为载体,体现校园文化与企业文化的对接,探索在人才培养方案与课程标准中如何突出关键能力,体现职业化。



在省级示范性院校建设过程中,要积极探索人才培养模式,完善课程体系,改革课程教学内容,创新教学方法,强化学生动手能力,充分体现知识的“够用”。因此,经济管理系围绕电子商务专业群建设项目,不断尝试课程与教法的改革。将以学科建设为主线的管理学知识融合到学生的自我管理、目标管理和活动管理之中,分为目标管理、组织管理、创新管理与管理哲学四个部分,分别应用于第一至第四学期;并在每个部分后面附有学生个人成长记录,作为学生自我检查、教师(辅导员)督查的依据。在毕业时赠予学生以作纪念,亦可作为学生就业择业的材料。

本教程由安徽电子信息职业技术学院经济管理系组织教学、管理经验丰富的教师进行编写。在编写的过程中,积极与蚌埠市工商联、安徽金之源集团和唐人制衣有限责任公司领导联系,各位领导在教程编写体例、内容安排和活动设计等方面提出了有益的建议和意见,在此对各位领导拨冗关心学院专业建设表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重、创新知识点多,加之编者水平有限,书中难免有疏漏之处,诚望老师和同学们批评指正。

闻 学

2012年6月18日

目 录

上编 目标管理

模块一 职业规划	3
任务一 认知职业生涯规划	3
任务二 自我评估	8
任务三 职场探索	15
任务四 职业生涯规划与管理	23
模块二 时间管理	33
任务一 时间概述	33
任务二 时间管理误区及其纠正	38
任务三 时间管理的技巧	56
模块三 企业管理文案	65
任务一 行政办公文书	65



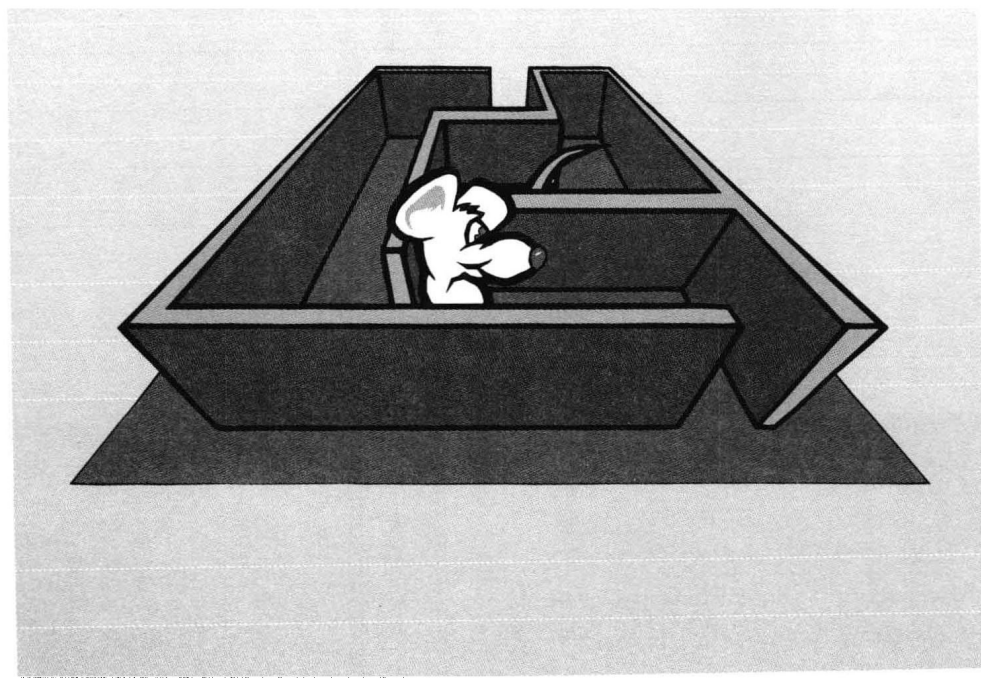
任务二 事务文书	77
任务三 商务文书	91

下编 组织管理

模块四 企业组织结构设计	111
任务一 企业的含义和类型	111
任务二 企业内部组织结构	116
模块五 授权的艺术	123
任务一 了解——认识授权	123
任务二 如何授权	127
任务三 授权的技巧与艺术	132
模块六 沟通技巧	141
任务一 正确认识沟通	141
任务二 有效沟通技巧	148
任务三 如何与不同人格特质的人沟通	160
模块七 团队管理	168
任务一 认知团队管理	169
任务二 练就一流团队	180
附 录	196
参考文献	198

上 编

目标管理



模块一

职业规划

荷马史诗《奥德赛》中有一句名言：“没有比漫无目的的徘徊更令人无法忍受的了。”

人必须给自己确立一个正确的方向，无论你多么意气风发，无论你多么足智多谋，无论你花费多大的心血，如果没有一个明确的方向，就会很茫然，渐渐丧失斗志，忘却最初的梦想，就会走上弯路甚至不归路，枉费自己的聪明才智，耽误了自己的青春年华。

任务一 认知职业生涯规划

【知识点】

- ◆ 职业、生涯、职业生涯规划的含义。
- ◆ 职业意识。

【技能点】

- ◆ 辨别职业和工作。
- ◆ 学会职业生涯规划步骤。



导 入

四只毛毛虫的故事

四只长大的、爱吃苹果的毛毛虫各自去森林找苹果吃……

第一只毛毛虫根本就不知道苹果树的模样,没有目的,不知终点;它没想过什么是生命的意义,为什么而活着。

第二只毛毛虫知道一棵苹果树的模样,它在树上找到了一个大苹果就扑上去大吃一顿,但吃完之后,它发现要是选择另外一个分枝,它就能得到一个多得多的苹果。

第三只毛毛虫知道自己想要的就是大苹果,并制定了一个完美的计划,最后,这只毛毛虫应该会有一个很好的结局,但是现实情况是,因为毛毛虫爬行得相当缓慢,当它抵达时,苹果不是被别的虫捷足先登,就是已熟透而烂掉了。

第四只毛毛虫做事有自己的规划。它的目标并不是一个大苹果,而是一朵含苞待放的苹果花。它计算着自己的行程,结果它如愿以偿,得到了一个又大又甜的苹果,从此过着幸福快乐的日子。

是什么导致了四只毛毛虫截然不同的命运呢?



分 析

第一只毛毛虫:毫无目标,一生盲目,是一个没有自己人生规划的糊涂虫,不知道自己想要什么。遗憾的是,我们大部分的人都是像第一只毛毛虫那样活着。

第二只毛毛虫:虽然知道自己想要什么,但不知道该怎么去得到苹果,在习惯的正确标准指导下,做出了一些看似正确却使它渐渐远离苹果的选择。曾几何时,它离正确的选择又是那么接近。

第三只毛毛虫:有非常清晰的人生规划和正确的选择,但目标过于远大,行动过于缓慢,成功对它来说,已是明日黄花。机会、成功不等人。

第四只毛毛虫:不仅知道自己想要什么,也知道如何去得到自己的苹果,以及得到苹果应该需要什么条件,然后制定清晰实际的计划,在“望远镜”的指引下,一步步实现自己的理想。

很显然,只有做好自己的职业生涯规划,才能够达到人生目标,实现理想。



相关知识

一、什么是职业生涯规划

(一) 什么是职业

职业是人们在社会中所从事的作为主要生活来源的工作。从国家的角度看,每种职业都是一种社会分工;从社会角度看,职业是劳动者的社会角色;从个人角度看,职业是劳动者扮演的社会角色,并承担一定的义务和责任,同时获得相应的收入。

看到这里,有一个问题,职业等于工作吗?

职业是工作的类的称呼,是从时间和空间两个维度对工作的认识,即存在不同时期、不同组织中的同一类工作,如教师、医生、职业规划师等。而工作是指相似的职位所组成的一个特定的专业领域,如高校教师从事教育工作、汽车修理工从事汽车维修等。

例如学校里的老师统统都属于教师职业,但是有的承担的是教学工作,例如任课老师;有的承担的是管理工作,如学生处的老师;还有的承担的是思想工作,例如政教处主任。

(二) 什么是“生涯”

“生”,是生活、生命;“涯”,是边际,有穷尽之意。“生涯”,即是生命的穷尽。美国生涯管理专家 Super · D · E(舒伯)认为,生涯是个人终其一生所扮演角色的整个过程,生涯的发展是以人为中心的。

从这个概念可以看到,生命的穷尽,我们现在根本没法知道,就像是怀揣着不安走进了一段未知的人生旅途。我想同学们应该都有过旅行的经历,大家在旅行之前一定会干什么?做好规划,包括资金的预算、旅游路线和乘车路线的安排、食宿的安排……同样地,人生的旅途,大家也需要做好规划。

(三) 什么是“职业生涯规划”

职业生涯规划,简称职业规划,也叫职业生涯设计,是指个人和组织相结合,在对一个人职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结研究的基础上,对自己的兴趣、爱好、能力、特长、经历及不足等各方面进行综合分析,结合时代特点,根据自己的职业倾向,确定其最佳的职业奋斗目标,并为实现这一目标做



出行之有效的安排。

二、职业意识

(一) 什么是职业意识

国外心理学家认为,所谓职业意识是指人们对职业的认识、意向以及对职业所持的主要观点。职业意识的形成不是突然的,而是经历一个由幻想到现实、由模糊到清晰、由摇摆到稳定、由远及近的产生和发展过程。

那么,对于职业意识,大学生们又是如何理解的呢?

理解一:职业意识是指对职业的一种认识,通俗地讲,就是对最希望得到的职业的向往。

理解二:职业意识就是从事某一具体的职业所需要的一些职业素养,比如敬业精神、创业意识、学习能力、职责的定位以及职业技能等。

(二) 职业意识的唤起

1. 讨论自己读大学究竟是为了什么

有人认为,上大学上的就是一种人生经历,经历过大学或许才知道自己在以后的道路上该怎样去走,怎样更好地去走;才会感觉到,上大学不是为了别人,而是为了自己,为了找到自己真正的存在价值。也有人认为,其实不用去想那么多,不能只停在想的层面,更重要的是自己去体会,毕竟生活是自己的,大学是自己的,人生是自己的,只有自己知道得到了什么,失去了什么。没有人会一帆风顺得到自己想要的一切,即使有,得到的一切,不一定适合自己,所以,活在当下,做自己认为对的事情,少有遗憾就好。

一个人的存在价值即个人价值,是表示个人在社会中的地位、作用和意义的概念,它来源于劳动和创造。衡量个人价值的主要标准要看个人对社会的责任和贡献,以及社会对个人的尊重和满足。

2. 自制名片

试想一下毕业五年后的一次同学聚会,大家交换着自己的名片。你希望自己的名片上写着你从事着怎样的工作,挂着怎样的头衔?

在这个游戏中,你是否对未来生活的状态做过想象,是否对未来职业充满一种向往与期待?



(三) 职业生涯规划的阶段任务与意义

1. 职业生涯规划的阶段任务

(1) 职业准备阶段(0~18岁)。

主要任务:发展职业想象力,对职业进行评估和选择,接受必需的职业教育。

(2) 查看组织阶段(18~25岁)。

主要任务:在一个理想的组织中获得一份工作,在获取足量信息的基础上,尽量获得一种较为合适的、较为满意的职业。

(3) 职业生涯初期(25~40岁)。

主要任务:以学习职业技术,提高工作能力为主,了解、学习组织纪律和规范,逐步适应职业工作,适应和融入组织,为未来的职业成功做好准备。

(4) 职业生涯中期(40~55岁)。

主要任务:重新评估早期职业生涯,强化或改变自己的职业理想,选定职业,努力工作,有所成就。

(5) 职业生涯后期(55岁~退休)。

主要任务:继续保持已有的职业成就,维护尊严,准备引退。

2. 职业生涯发展规划的意义

(1) 明确职业目标。

(2) 真正了解自我。

(3) 增加学习动力。

(4) 成功实现人生价值。

3. 职业生涯规划步骤及任务(如图1-1所示)

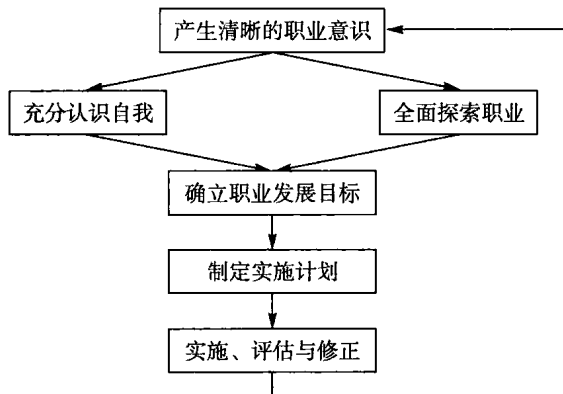


图1-1 职业生涯规划步骤



一个人若是看不到未来,就掌握不住现在;一个人若是掌握不住现在,就看不到未来。这就是生涯规划的本质与精髓。

有效的职业生涯设计,必须是在充分而且正确认识自身条件与相关环境的基础上进行。对自我及环境的了解越透彻,越能做好职业生涯规划。



知识应用

个人的职业成功,其影响因素是多方面的,有外部环境因素,如家庭教育背景、企业环境等;还有个人因素,如热诚的态度、目标明确与目标管理、谦虚好学、勤劳、爱岗敬业等。而我们每个人又都是自己人生和事业的规划师,在这个瞬息万变的社会中,只有认清职业规划的步骤和意义,及早做好职业生涯规划,才能正确把握人生方向,创造成功的人生。



思考练习

1. 简述职业生涯规划的含义。
2. 职业生涯规划的阶段和步骤有哪些?

任务二 自我评估

【知识点】

- ◆ 兴趣与职业的关系。
- ◆ 价值观。

【技能点】

- ◆ 了解自己的兴趣。
- ◆ 认识并能描述自己的技能。



导入

马莉在高中时是一名安静且成绩优秀的学生,她的父母拥有一家小型房屋按揭代理公司。当马莉高中毕业时,她的父母希望她能够去帮助他们打理自家的公司,于是她放弃了上大学的机会,去了父母的公司工作。在工作中,马莉感



到非常累并且头疼,没有丝毫幸福感。



分 析

我们必须找到自己热爱的事情,那些可以带给我们幸福和满足感的事情,那些即使没有太多回报也让我们乐此不疲的事情。每个人天生就有一些禀赋,可以比别人更擅长某些事情。马莉后来咨询了社区学院职业中心顾问,对她的个性、兴趣、价值观等进行重新评估,发现她的兴趣和现在的工作很不符合,而且价值观中有强烈的道德意识和自我表达意识。



相关知识

一、兴趣探索

想知道你自己是什么样的人,只要看一看自己喜欢什么。

——尼采

(一)兴趣领域的识别

当前比较适用的识别自己兴趣的方法叫做霍兰德兴趣环境(或分类)(Holland,1985),它包括现实的、调查的、艺术的、社会的、企业家的和一般的环境。每位同学都可以通过书籍或网络接触这类职业目录,但必须要提醒大家的是,这类工具并不是绝对的,它只能够帮助你以一种快速高效的方式收集和整理有关你本人的某些信息。

了解你的兴趣对帮助你做出一个令人满意的教育和职业选择非常重要,越是能将个人的兴趣融入工作,你就越能享受工作的乐趣,而且你可以开始研究与你兴趣相关的那些职业。深入了解在某些职业岗位上人们实际上在做哪些事,然后把这些事情与自己的兴趣爱好相比较。

(二)兴趣与职业的关系

兴趣是最好的老师,也是最初的原动力。从事一项自己喜欢的职业,职业生涯就会变得更有趣、更为有意义,也更易获得职业满意与成功。很多成功的事例都证明了这一点。被世人称为球王的贝利曾说过:“我热爱足球,足球就是我的生命!”正是对足球的热爱和执著,才使贝利步入足坛,把踢足球作为他终生的职业生涯,也正是足球给他带来了无穷的乐趣、荣誉和财富。因此,在选择职业时,



我们应该明确自己的兴趣类型,寻找与此兴趣类型相匹配的职业。表 1-1 列出了 12 种兴趣类型以及与之相适应的职业以供参考。

表 1-1 兴趣类型与相适应的职业

兴趣类型	特 点	相适应的职业
喜欢与工具打交道	这类人喜欢使用工具、器具进行劳动的活动,而不喜欢从事与人或动物打交道的活动	修理工、木匠、建筑工、裁缝等
喜欢与人接触	这类人喜欢与他人接触的工作,他们喜欢销售、采访、传递信息一类的活动	记者、营业员、邮递员、推销员等
喜欢从事文字符号类工作	这类人喜欢与文字、数字、表格等打交道的工作	会计、出纳、校对员、打字员、档案管理员、图书管理员等
喜欢地理地质类职业	这类人喜欢野外工作,如地理考察、地质勘探等活动	勘探工、钻井工、地质勘探人员
喜欢生物、化学和农业类职业	这类人喜欢实验性的工作	农 技 员、化 验 员、饲 养 员等
喜欢从事社会福利和助人工作	这类人乐于帮助别人,他们试图改善他人的状况,喜欢独自与人接触	医生、律师、教师、护士、咨询人员
喜欢行政和管理的工作	这类人喜欢管理人员的工作,愿意做别人的思想工作,他们在各行各业中起着重要的作用	辅导员、行政管理人员等
喜欢研究人的行为	这类人喜欢谈论涉及人的主题,他们爱研究人的行为举止和心理状态	心理学工作者,哲学、人类学研究者
喜欢从事科学技术事业	这类人喜欢科技工作类活动	建筑师、工程技术人员
喜欢从事想象的和创造性的工作	这类人喜欢需要有想象力和创造力的工作,喜欢创造新的式样和方法	演员、作家、创作人员、设计人员、画家等
喜欢做操纵机器的技术工作	这类人喜欢运用一定的技术,操纵各种机器,制造产品或完成其他任务	驾驶员、飞行员、海员、机床工等
喜欢从事具体的工作	这类人喜欢制作能看得见、摸得着的产品,希望很快看到自己的成果,他们从完成的产品中得到自我满足	厨师、园林工、农民、理发师等