

現代企管實務手冊 3

企業從業人員手冊

編著者 現代企業經營管理公司編輯部

主編人 紀經紹

發行人 紀經紹

發行所 現代企業經營管理公司

台北市永康街十七巷二十號現代大樓
電話總機・3215646

郵政劃撥帳戶第5869號

印製者 群傑綜合事業有限公司

〈版權所有・翻印必究〉

行政院新聞局出版事業登記證局版台業字第0638號

中華民國69年7月初版

企業從業人員手冊

現代企業經營管理公司編輯部 編著

EMC

現代企業經營管理公司

企業從業人員手冊

現代企業經營管理公司編輯部 編著

EMC

現代企業經營管理公司

目錄

1	企業乃社會之公器	6
2	職員工作的基本態度	8
3	關心成本	10
4	何謂效率	12
5	工作進行的方法	14
6	擬定計劃的方法	16
7	5W2H法	18
8	欣然接受命令	20
9	對命令有異議時	22
10	執行的要訣	24
11	工作控制	26
12	報告的方法	28
13	書面報告的寫法	30
14	報告內文的寫法	32
15	企業內往返文件的寫法	34
16	文件的整理	36
17	表格的設計	40
18	表格設計的查核要項	42
19	統計資料的應用	44
20	電話的禮節	46
21	電話用語	48
22	待人接物的方法	50

目 錄

23	待人須知	52
24	言談須知	54
25	如何改善自己	56
26	改善的六大程序	58
27	分析圖表的寫法	62
28	事務改善的查核要點	66
29	現場工作改善的查核要點	68
30	發展創新思考的方法	72
31	引發創新的查核事項	76
32	參加會議的方法	78
33	如何獲得協助	82
34	如何獲得信賴	84
35	大家來做好職員	86
36	如何受人歡迎	88
37	與上司商量的秘訣	90
38	現場安全	92
39	參加企業內的活動	94
40	如何發揮自己 (一)	96
41	如何發揮自己 (二)	98
42	如何發揮自己 (三)	100
43	如何發揮自己 (四)	102
44	如何發揮自己 (五)	104

1.

企業乃社會之公器

(1) 企業的五大支柱

- ① 股東
- ② 顧客
- ③ 職員
- ④ 政府機構
- ⑤ 所處的社會

(2) 企業基於顧客的需要而存在

- ① 調查顧客需要何種產品與勞務
- ② 研究最經濟的方法來生產顧客最需要的產品
- ③ 以最合理的價格提供產品

(3) 企業最經濟營運的原則

- ① 此原則的運用即是“標準化”
- ② 標準化具體表現在經營政策、組織結構、職務說明、企業規章……等制度
- ③ 確定企業內每一份子的工作與權責，同時賦予完成工作的義務

2.

職員工作的基本態度

(1) 遵守企業規章

- ① 必須遵守企業的人事規章、服務規章、業務規章……
- ② 尊重上司和培養自己良好的現場習慣

(2) 重視協調與互助合作

不只對自己的部門，對其他的部門亦應如此

(3) 提高工作品質

每一個人的工作不只是要求效率，更要求效果！

(4) 正確的成本觀念

工作時儘量節省金錢和時間

(5) 力求創新

(6) 在工作中求進步

- ① 吸取基本知識：經營政策、組織結構、人事規章
- ② 吸取專業知識：與自己業務有關的專業知識
- ③ 吸取相關知識：與業務有相關的知識

(7) 培養並發揮知識與技能

(8) 培養自己實踐的能力

3.

關心成本

(1) 將產品從原料到銷售所需的一切活動
· 以金錢來衡量者，謂之成本！

(2) 成本與售價的關係

- ① 製造成本 = 直接材料 + 直接人工 + 製造費用
- ② 總成本 = 製造成本 + 銷管費用
- ③ 售價 = 總成本 + 利潤

(3) 降低成本對企業的貢獻

- ① 成本降低 → 售價降低 → 顧客生活豐富化
- ② 成本降低 → 銷售容易 → 有助於經濟成長
- ③ 降低成本的利益 → 取之社會用之社會

(4) 企業內部的每一員工和每一活動皆與產品的成本有關

(5) 降低成本的方法

- ① 工作有計劃
- ② 提高工作效率
- ③ 提高生產力
- ④ 改善工作方法
- ⑤ 節省支出

4.

何謂效率

(1) 能力的實現程度稱之為效率

(2) 工作的目的 = 工作的手段

任何工作皆有目的，為了完成工作的目的，必須運用各種工作的手段，當此兩者相等的時候，我們稱之為“效率”

(3) ① 工作的目的 < 工作的手段

此時稱為“浪費”

② 工作的目的 > 工作的手段

此時稱為“不足”

③ 工作的目的 ≠ 工作的手段

凡是浪費和不足的情形我們皆稱之為“無效率”

(4) 手段最小原理(目的→手段)

如果工作的目的已經確定，則工作的手段要愈小愈好

(5) 目的最大原理(手段→目的)

如果工作的手段已經確定，則工作的目的要愈大愈好

(6) 錯誤的效率觀念

- ① 光是產品量的增加並非效率，還要品質和成本皆能令人滿意方可
- ② 努力並非就有效率

5.

工作進行的方法

要用科學的方法來完成工作！

(1) 明瞭工作的目的

- ① 知道自己爲什麼要這麼做，下一步工作是什麼
- ② 如果撥一下才動一下的話，就只能消極地知道目前，而不能積極地企劃未來

(2) 掌握情況

- ① 要多聽別人的意見，掌握事情的實況
- ② 將蒐集到的資訊整理、分析，以供參考

(3) 擬定計劃

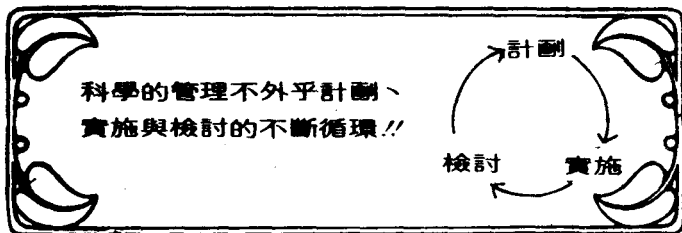
- ① 工作執行前應先擬定計劃
- ② 擬定計劃時要以事實爲基礎

(4) 實施

- ① 讓有關人員瞭解後付諸實施
- ② 經常查核是否依照既定計劃實施

(5) 檢討結果

- ① 查核計劃與執行是否相符合
- ② 如果不對，速謀改善！
- ③ 如計劃在執行時有困難，則加以必要的修正



5.

擬定計劃的方法

(1) 認清工作的目的

- ① 這個工作命令的意思在那裏？
- ② 這個工作的份量有多重？
- ③ 為什麼要做這個工作？

(2) 調查事實

- ① 過去有沒有做過這工作？
- ② 和這工作相關的工作為何？
- ③ 和這工作有相關的規章為何？

