

現代經營管理叢書之四

經營方法

雷 動 天 著

五洲出版社 印行

現代經營管理叢書

- | | | |
|-----|--------|-----------------------|
| 第一冊 | 管理實務 | (精) 100 元
(平) 75 元 |
| 第二冊 | 管理方法 | (精) 100 元
(平) 75 元 |
| 第三冊 | 經營實務 | (精) 100 元
(平) 75 元 |
| 第四冊 | 經營方法 | (精) 100 元
(平) 75 元 |
| 第五冊 | 現代經營管理 | (精) 350 元 |

特價一百一十元



1308 元

現代經營管理叢書之四

經營方法

雷 動 天 著

五洲出版社 印行

出版登記證局版台業字第〇九三九號
中華民國十六年一月出版

經營方法

特價一百一十元

版權所有
翻印必究

海外總經理

編著者 雷
發行人 丁
發行所 五
總經理 五

動天 廼庶
出版 版社
洲出 版社
五洲出版

地址：台北市重慶南路一段八十八號
郵政劃撥儲金帳戶：二五三八號
電話：三三一六三〇號

世界圖書公司
地址：香港干諾道西一二一號二樓

13.08 7/27/164

新編專科應用辭典

工業名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 60 元
化工名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 80 元
化學名詞辭典(精).....	顧世弘編.....	特價 60 元
中醫名詞辭典(精).....	陳西河編.....	特價 60 元
生物名詞辭典(精).....	任民譯.....	特價 60 元
本草藥性大辭典(精).....	盧宏民編.....	特價 200 元
社會科學名詞辭典(精).....	李拜揚編.....	特價 85 元
國際貿易名詞辭典(精).....	趙瑾編.....	特價 70 元
汽車工業名詞辭典(精).....	王宇授編.....	特價 80 元
電子計算機名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 85 元
最新電工名詞辭典(精).....	顧東編.....	特價 75 元
物理名詞辭典(精).....	吳新建編.....	特價 65 元
音樂名詞辭典(精).....	施民生編.....	特價 35 元
科學名詞大辭典(精).....	廖新文編.....	特價 50 元
建築名詞辭典(精).....	古力編.....	特價 75 元
原子粒實用辭典.....	洪仁學編.....	特價 55 元
航空名詞辭典(精).....	李滌民編.....	特價 120 元
動植物名詞辭典(精).....	陳碩編.....	特價 80 元
紡織染整名詞辭典(精).....	趙瑾編.....	特價 85 元
紡織名詞辭典(精).....	呂民基編.....	特價 70 元
理化名詞辭典(精).....	任化民編.....	特價 90 元
博物名詞辭典(精).....	周復聰編.....	特價 120 元
最新醫藥大辭典(精).....	何向武編.....	特價 120 元
電子名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 70 元
會計名詞辭典(精).....	盧茵編.....	特價 70 元
商業名詞辭典(精).....	趙瑾編.....	特價 70 元
新編化學名詞辭典(精).....	黃曙平編.....	特價 80 元
新編機械名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 100 元
電學名詞辭典(精).....	岡田一雄編.....	特價 75 元
新編數學名詞辭典(精).....	陳渝青編.....	特價 75 元
數學名詞辭典(精).....	徐哲東編.....	特價 40 元
機工辭典(精).....	湯心豫編.....	特價 55 元
機工名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 100 元
機械辭典(精).....	湯心豫編.....	特價 55 元
機械名詞辭典(精).....	楊金輝編.....	特價 75 元
營造名詞辭典(精).....	任化民編.....	特價 80 元
醫學名詞辭典(精).....	何向武編.....	特價 80 元
藥學名詞辭典(精).....	呂民基編.....	特價 55 元
無線電·電視實用辭典(精).....	舒賓賓編.....	特價 90 元
漢無線電·電視大辭典(精).....	舒賓賓編.....	特價 80 元
法律名詞辭典(精).....	李啓鵬編.....	特價 80 元
船舶工程名詞辭典(精).....	潘正英編.....	特價 85 元
海事名詞辭典(精).....	任道遠·王羣雄編.....	特價 80 元
中國文學大辭典(精).....	袁少谷·江恒源編.....	特價 300 元

序

「經營」與「管理」有其雙重目標，一為追求企業有效的經營，以謀取公司豐碩的利潤，一為講求主管科學的管理，以達致組織高度的績效。「經營」着重於公司事業的興隆，「管理」着重於個人事業的發達，二者相輔相行，紅花綠葉，終可蔚為個人與公司前途開拓的大觀。

美國的富裕繁榮，不在於先天擁有的物資，而在乎經營管理的秘訣。近年，國內十大建設的樹立，工商企業的繁盛，呈現着一幅欣欣向榮的景象。一般而言，經營管理的至上境界，應該是一方面既能滿足個人的需要，一方面又能達成企業的目標。事實顯示，中小企業更上層樓與巨型公司進軍國際，都需要強調經營方法與管理功能，主管人員的領導統御與企業人士的晉昇發展，也應該着重管理技巧與經營了解。

一九六九年作者在美國洛杉磯，為美國國際耕耘機公司（International Harvester Company）主持專題研究，並兼任教於美國斐伯坦大學（Pepperdine University），即已發現革新管理技巧的建立，與現代經營方法的運用，為個人發展與企業開拓的關鍵。一九六四年至一九七六年間，作者三度應邀自美返國，參加聯合國研究考察，從事經濟發展管制工作，以及國立大學企管研究所與企業管理系教學，頗感國內由於工商企業發展的迅速，喚醒了各方人士對經營技

術與管理方法的重視，願以本書，拋磚引玉，爲經營管理界播下開花結果的種子。

本書共分四冊，名爲「經營方法」、「管理方法」、「經營實務」、「管理實務」，各自獨立成一單元，合則統稱「現代經營管理」，旨在闡揚唯有革新的現代經營，才能迎合工商企業的實際需要，祇有進步的現代管理，方可獲致個人小組的有效表現。

完成本書，是多數人的功勞，不及一一備載，如美國斐柏坦大學企業管理研究院院長薩慕博士（Dr. Donald R. Sime）、畢勃羅教授（Dr. Donald S. Bibbero）、美國杜蘭大學（Tulane University）企業管理研究院威特教授（Dr. Eric W. Vetter）等，均曾提供寶貴意見與指教，特此致謝。

雷 動 天

於美國紐約

經營方法

雷 動 天 著

目 錄

1、態度與禮節.....	A 1
2、領導與說服.....	A 15
3、組織的展望.....	A 26
4、部屬人員的對待.....	A 40
5、推銷員與推銷.....	A 46
6、部門制度與集團企業.....	A 61
7、降低成本的原則.....	A 73
8、工作情緒與勞資關係.....	A 82
9、機關工廠的地址.....	A 96
10、材料的節省.....	A 101
11、推銷工作.....	A 107
12、員工的領導.....	A 118
13、文書與出納管理.....	A 124
14、如何「結構」？.....	A 133
15、企業人事的指標.....	A 136
16、員工教育與薪資制度.....	A 140
17、大企業與中小企業.....	A 152
18、員工的讚揚.....	A 155
19、什麼是科學管理.....	A 159
20、行銷的開展.....	A 169
21、中小企業的會計.....	A 188
22、企業人員應知.....	A 193
23、工人因素診斷表.....	A 208
24、人力的節約.....	A 214
25、力求廣告的優良.....	A 220
主要參考資料.....	A 225

1. 態度與禮節

一、態度的反省

(一)、做人

1、了解別人

應了解上司、同事，要努力不懈與保持自制力。

(1)、同情

你能同情別人嗎？

(2)、優點

你能不找別人的缺點，並發現他擁有的優點嗎？

(3)、學識

你是不是能夠努力了解別人優異的學識與經驗？

(4)、脾氣

你掛意別人的脾氣嗎？

(5)、易怒

你容易怒形於色嗎？

(6)、不喜

你不高興時，會亂發脾氣嗎？

(7)、意見

你知道什麼時候不該表示意見，以免亂事嗎？

(8)、私事

你會到處說上司、同事的許多私事或秘密嗎？

(9)、你能事無大小都信守約言嗎？

2、使人了解

應使上司了解自己

(1)、興趣

你能對工作由衷地表示興趣嗎？

(2)、榮譽

你會對自己的工作懷有榮譽感嗎？

(3)、學習

你會盡量學習嗎？

(4)、雜事

你能高高興興地做些雜事嗎？

(5)、自動

未決定誰做的工作，你能自告奮勇地接受嗎？

(6)、閱讀

你時常閱讀與工作有關的書籍以及報刊雜誌嗎？

(7)、良友

你是否能結交良好的朋友，並經常努力自求進步嗎？

(二)、做事

1、對上司

(1)、符合

你的工作能符合上司的要求嗎？

(2)、激賞

你是否能因而受上司的激賞？

(3)、在位

當上司有事找你的時候，你是否都能在座位上？

(4)、配合

你在吃飯或下班時，是否能考慮配合工作情形？

(5)、意見

對上司有良好的改善意見時，你是否能提供給上司？

(6)、自動

在沒有指定特別的工作時，或是上司不在時，你能不能自動地找尋工作做，而不致閒散？

2、對同事

(1)、接納

在對工作有不同的意見時，你能否棄小納大？

(2)、虛心

你能否虛心地接受同事所提出的良好工作方案或計劃？

(3)、冷淡

在接納別人的意見時，你是否會在執行階段，對工作表示冷淡或不感興趣，以致引起拖延？

(4)、轉告

當同事不在時，對於別人的留言，你能否確切地轉告。

(5)、委託

同事所委託的事，你能否確實完成，不致誤事？

(6)、幫助

當你空閒的時候，能否幫助別人做同一工作，或關連的工作。

(7)、解決

你能否幫助同事解決工作上的疑問以及困難？

3、負責盡職

(1)、不快

因某種原因而感到不愉快時，你是否仍能負責盡職？

(2)、影響

在盡力設法解決不愉快的事時，你的言行或工作是否會影響到別人？

(3)、盡職

你是否能完全盡職？

(4)、發問

你是否未經考慮就亂問上司？

(5)、貫徹

在工作時無論遭遇到何種障礙，你能否不屈不撓，貫徹到底？

(6)、分析

你能否分析自己的工作？

(7)、研究

你能否研究更佳方法？

(8)、貢獻

除了上司指定的工作外，你是否有意貢獻更佳的績效？

二、公共關係

(一)、意義

1、技術

公共關係（public relations，P.R.）就是謀求良好的互相關係，用以繁榮事業的技術。

2、解析

在企業發展的過程中，如有關係者發生誤解，必須立即加以消除，以達到企業經營的應有目的。

3、贏取

因此，我們必須用民主方式，說服大眾，也就是以大眾傳播等近代意思傳達方法等媒介，達到消除誤會的目的，而贏取大眾的下列各項要點：

- (1)、好評：使人有好評，以建立公共關係。
- (2)、好感：令人生好感，而樂於接近。
- (3)、信賴：產生信賴，以便交往。
- (4)、協助：獲得人家協助，以便工作的進行。
- (5)、支助：贏取支助，建立感情。
- (6)、了解：互相了解，增進友誼。
- (7)、認識：彼此認識，有利往來。
- (8)、印象：建立給人良好的印象。

(二)、分析

1、好感

公共關係是贏得善意好感的技術，為公司重要工作。

2、傳播

公共關係是先做好自己的工作，然後傳播給大眾。

3、好評

公共關係是要消除不好的批評，造成好評，以繁榮企業。

4、推展

公共關係是由內而推展於外，逐漸影響大眾的。

5、地位

公共關係可以提高公司地位，並使企業安定發展。

6、科學

公共關係是科學也是常識，可以作普遍性的運用。

7、服務

公共關係的服務是為社會人類以及自己本身的繁榮發展而努力。

8、行動

公共關係要有九分的行動，一分的言詞，着重其實際性。

9、合作

公共關係可以化鬥爭為合作。

10、協力

公共關係可以變誤解與敵對為理解與協力。

11、工作

公共關係是公司裏每一位工作人員均應努力的工作。

(三)、發展

1、研創

公共關係據說是一九〇六年為美國一位經濟新聞記者埃比利研創。

2、厭惡

當時的實業家厭惡報紙，因此記者採訪新聞極感困難。

3、欣賞

但是自從經過公共關係報導好的新聞消息以後，情況為之大大改觀，於是報社重視公共關係，實業家也欣賞公共關係，公共關係工作由此展開。

4、聲譽

於是公共關係作為可提高公司的聲譽，安定企業的經營技術而繼續發達，到今天已由企業公共關係發展成為國家公共關係，發展可謂神速。

(四)、全體性

1、意義

有人說：「公共關係是科學的、有組織的、有計劃的繼續獲取顧客與有關人員的理解與好感的技術。」

2、解析

從這個意義來說，公共關係不僅是公共關係部門人員擔當的工作，而是全體員工必須了解與共同擔負的工作。

3、方法

爲了使全體員工了解與擔負公共關係工作，應該：

(1)、首先必須把有關公司爲何創立的企業目的或基本方針，貫輸給全體員工。

(2)、然後明文訂定：

(a)、經營方針。

(b)、管理方法。

(c)、作業程序。

(d)、發展方向。

(e)、經營目標。

使全體員工徹底了解。

4、把握

(1)、瓦解

經過漫長歲月所建立的公司的良好信譽，會因小小的錯失而崩潰瓦解，不能不加以注意。

(2)、積極

因此，在自己日常的工作崗位上，每一個員工必須把握每一個機會，以積極從事公共關係活動。

(五)、媒介物

1、項目

可有下列各項：

(1)、電話。

(2)、窗口。

- (3)、應對。
 - (4)、工作場所的公開。
 - (5)、電影。
 - (6)、幻燈片。
 - (7)、幻燈照片。
 - (8)、展覽會。
 - (9)、演講。
 - (10)、照片。
 - (11)、大街遊行。
 - (12)、話劇。
 - (13)、廣告郵件。
 - (14)、電視廣播。
 - (15)、電台廣播。
 - (16)、機關雜誌。
 - (17)、室外公共關係媒介物
 - (a)、招貼。
 - (b)、海報。
 - (c)、小廣告。
 - (d)、公共汽車廣告。
 - (e)、百貨店廣告。
 - (f)、氣球。
 - (g)、指示標。
 - (h)、戲院。
 - (i)、電影院。
 - (j)、大飯店。
 - (k)、音樂廳。
 - (18)、營業報告。
 - (19)、佈告。
 - (20)、口頭宣傳。
- 2、可以配合利用。

三、在工作場所中

(一)、上班時

1、準時

提前到達俾可準時工作。

2、乾淨

進入辦公室以前，應該把鞋子、衣服等弄乾淨。

3、招呼

應與同事互打招呼。

4、放置

下列各項應放在規定地方：

(1)、帽子。

(2)、大衣。

(3)、雨鞋。

(4)、雨傘。

(5)、雜物。

(二)、工作時

1、文件的整理

(1)、分開

把已決與未決的文件分開，並迅速予以處理。

(2)、傳送

閱覽的文件要儘速傳送，不可壓在自己的手裡。

(3)、簽章

閱後應該簽名或蓋章。

2、桌子或抽屜的整理

(1)、物件

祇須把必要的東西放在桌子上。

(2)、秘密

秘密文件不要隨便放在桌子上。

(3)、放置

把文具放在右邊的抽屜內，常用的紙張放在左邊的抽屜內，應如此井然有序地予以整理。

(4)、整齊

經常整理抽屜，東西要排列整齊，不怕任何人來看。

(5)、公文

公文以不放在抽屜內為原則，應放在規定的櫃檯裡。

(6)、用品

公共的辦公用品使用前後均應放在規定的場所。

(7)、下列各項用後要蓋好：

(a)、墨水。

(b)、油漆。

(c)、漿糊。

(d)、茶壺。

3、辦公用具的整理

(1)、愛惜

愛惜辦公用具，有蓋子的東西使用後把它蓋上。

(2)、修理

發現破損時，要立刻修理。

(3)、借用

向別單位借用的東西，使用後要立即予以送還。

4、談談注意

(1)、稱呼

跟辦公中的人談話時，先要稱呼對方的姓名。

(2)、簡要

說話時要小聲，簡單扼要，不可高聲地談笑。

(3)、打擾

絕對不可和正在打算盤的人談話，以免影響計算。

(4)、敲門

進入別人獨用的辦公室時，應該先予敲門表示。

(5)、記錄