

龍振基 著 彭永賢 繪

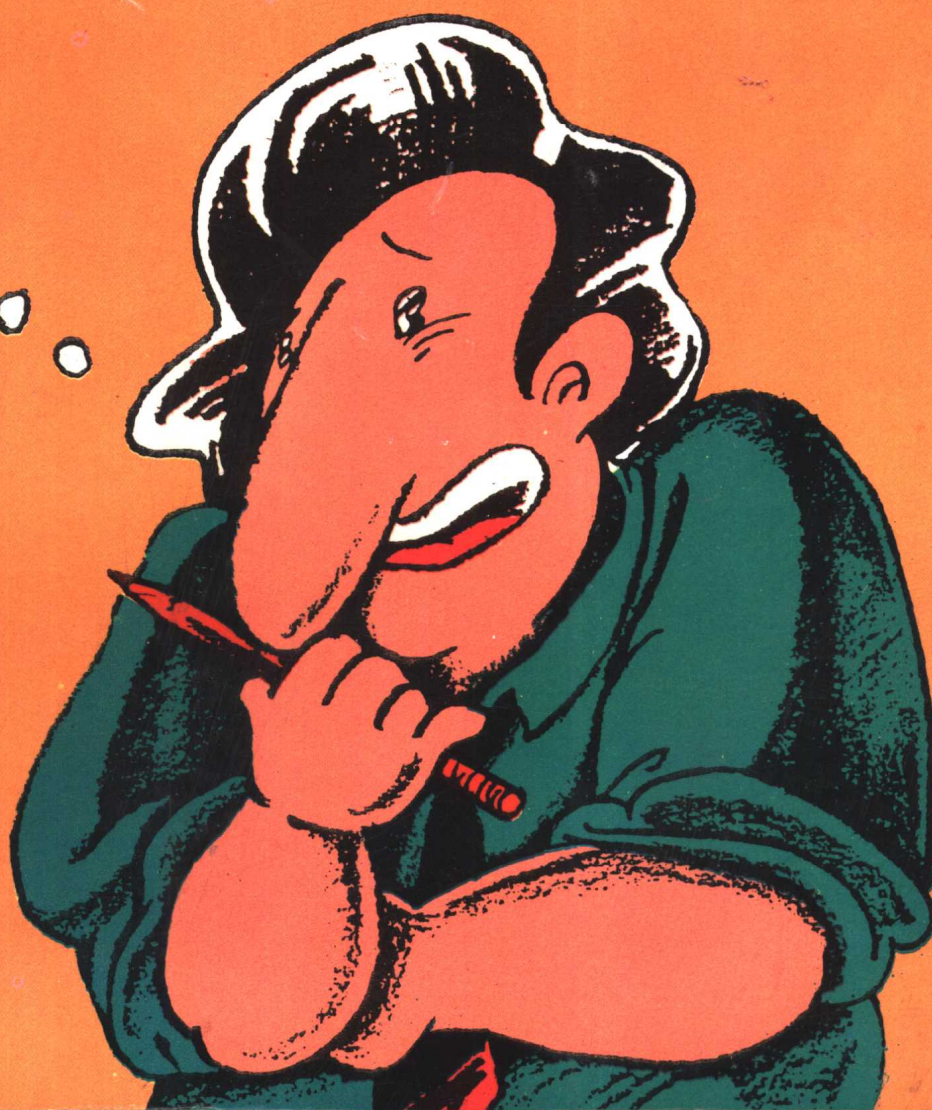
法變應與管理學

商務印書館
上海三聯書店

人事管理

漫畫通

之



(沪)新登字117号

責任編輯 關秀瓊 周宇芬
封面設計 彭永賢

人事管理漫畫通

——管理學應變法

龍振基 著 彭永賢 繪

1990年商務印書館(香港)有限公司版

生活·讀書·新知

三聯書店上海分店取得重印權

(限國內公開發行)

上海紹興路5號

新華書店上海發行所發行

上海市印刷十一廠印刷

1992年4月第1版

1992年4月第1次印刷

開本:787×1092 1/16

印張:7 字數:140000

印數:1—5000

ISBN 7—5426—0583—6/F • 131

定價:14.00元

人事管理

漫畫通之

龍振基 著 彭永賢 繪

丁 228.2

3

46.97

法變應與管理學

商務印書館

上海三聯書店





目 錄

第一節	處理員工投訴的方法… 7
第二節	紀律處分的執行…… 27
第三節	解決衝突的管理技巧… 47
第四節	應付抗變…………… 67
第五節	團隊的建立…………… 87



總經理 小朱

處事認真，有上進心。於大學攻讀組織架構學，回國後即加入眾通公司工作。

小朱充滿活力，入主眾通公司後，雖然遇上種種難題，但憑着他那鍥而不捨的創業精神，終於令困難迎刃而解。當然，朋友老龍相助的一臂之力，是成功的主要因素之一。

高難度出色人才

特徵：海濶天空——即前途無限
直接得分：因進步太快，得分無從計算。評判團尚在商議中，無可奉告。

小朱的朋友 老龍

於大學攻讀人事管理學，年青有為，高大威猛，可惜已婚。

不但頭腦冷靜，且能抽絲剝繭地分析問題，遺傳學上稱為具有「先天性福爾摩斯傾向」。

老龍是小朱朋友，眾通公司能漸入佳境，他功不可沒。

友情客串

意外得分：

100 滿分



人事部 洪經理

嚴重缺乏領導能力，令部門員工得以各自弄權謀私。

在他管理下，人事部變得腐敗不堪，非改革不可。

高難度頑劣人物

特徵：敗事有餘

直接得分：-50 分

生產部 張經理

遇上小事還可以應付，假如碰上大難題，就會手忙腳亂，不知所措。

在他主持下，生產部紀律鬆散，保守而落後。最後，在小朱和老龍的輔導下，工作能力漸見提高。

中難度頑劣人物

特徵：民智未開

直接得分：40 分



營業部 謝經理

懂得將權力及職責下放給員工，是一位能幹、做事謹慎的部門經理。

缺點是缺乏人情味，對員工過份嚴苛，未能做到基本的互相尊重。

輕難度頑劣人物

特徵：聲大夾惡

直接得分：60 分



香港众通公司是一家總部設在美國的外資駐港分公司。公司規模不算大，但卻極具發展潛力。

自從小朱入主众通公司後，以他個人——當然還有他的朋友  我老龍——的聰明才智，不斷大膽假設，小心求證，初步弄清楚众通公司在管理上的問題所在。

各部門經理及主任，在小朱的安排下，已進行了適當的培訓。員工的考核制度也重新確立，基本上做到賞罰分明，令公司運作得有條有理。

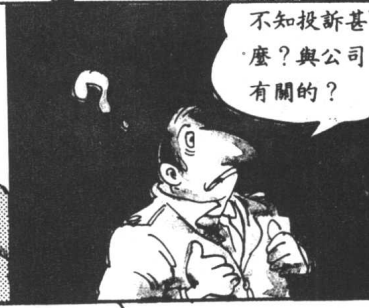
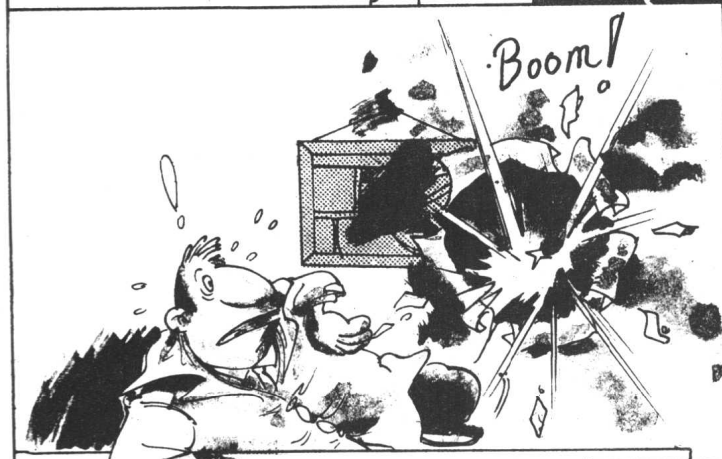
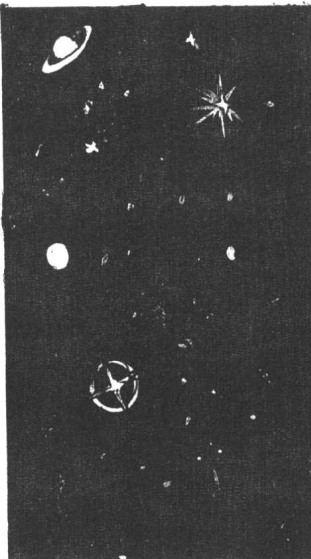
經過種種改革後，众通公司以後的發展，究竟是一帆風順呢？還是……，  咳，一切也很難說，還是親自看看吧。

處理員工投訴的方法

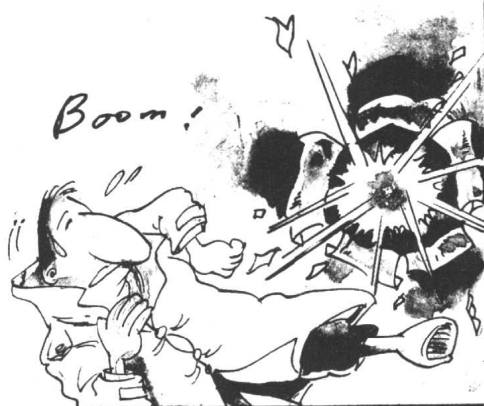
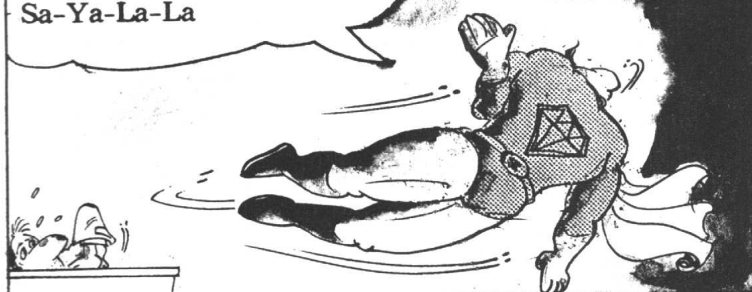
第一節



這晚我超時工作得有點累，竟不自覺地在辦公桌上睡着了，而且造了一個奇怪的夢……



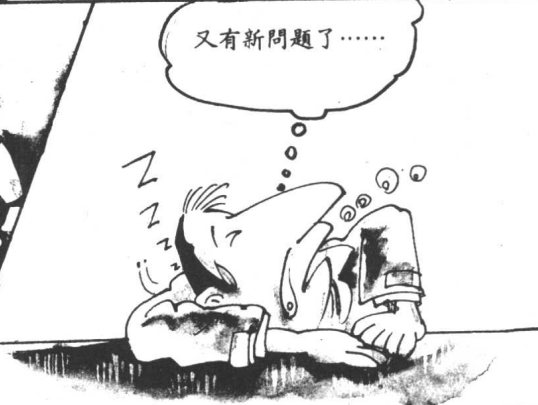
朱先生，你好自為之吧！
願地球世界和平，銀河系宇宙安寧，
世界和宇宙充滿正義感！
Sa-Ya-La-La



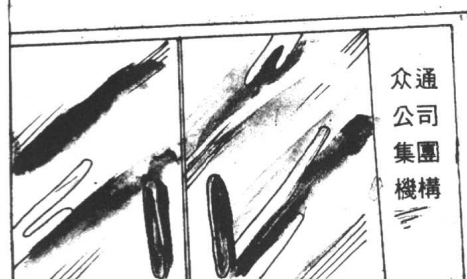
看來公司又有新問題出現！



又有新問題了……



話說鏡頭一轉，又回到众通公司了……

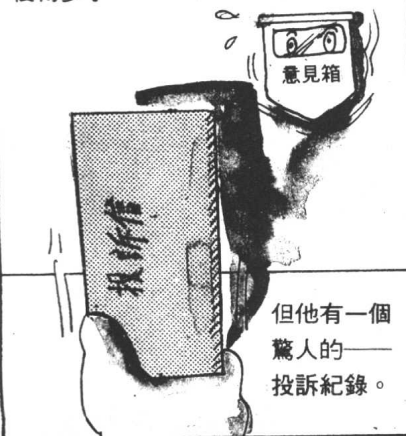


最近众通公司來了一位“超人”。
他並非擁有神奇的超能力，可以
環繞地球飛行……



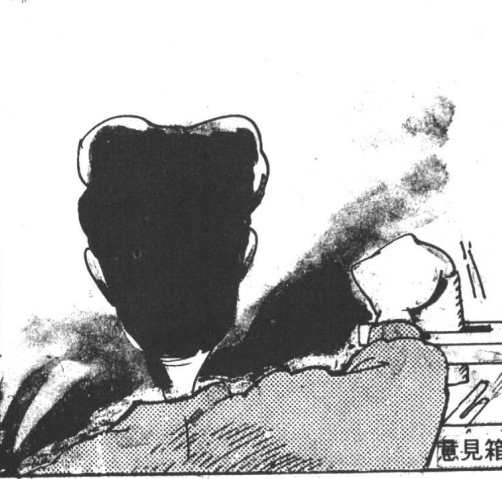
可是，他在众通公司工作只
不過一個月，便已經聲名顯
赫，被譽為“超人”。

他的吸引力並非來自工作能
力。因為他的工作能力與常
人無異，有時甚至比其他人
慢得多了。



但他有一個
驚人的——
投訴紀錄。

這個驚人紀錄肯定前無古人，後無來者。因
為他竟在個半星期內，向他的上司——人事
部洪經理，直接投訴達十二次之多。



面善嗎？
……



“超人”先生這十二次投訴內容如下：

第一次投訴：主任偏袒員工

第二次投訴：不理解員工的困難

第三次投訴：工作量過多

第四次投訴：空氣調節有問題

第五次投訴：飯堂不整潔

第六次投訴：上級不關心下屬

第七次投訴：不理會投訴

第八次投訴：當眾侮辱員工

第九次投訴：工作分配不妥善

第十次投訴：升遷不公

第十一次投訴：待遇不公

第十二次投訴：工作規條過嚴

每一件投訴都與人事部管理問題有關……

也就是針對他的投訴對象洪經理而發。“超人”對此從不避忌。

唔……

HELP!

就這一點，人事部員工已經非常佩服他的勇氣和膽色。“好事”傳千里，不到三日，整個眾通公司的員工已經知道“超人”的存在，以及他的“戰績”，成為眾通公司紅透半邊天的名人。

進來！

Dog!
Dog!

唉，又來了……
你又想來投訴甚麼呀？

洪經理！

需要幫忙嗎？吳先生！

是的，我想投訴……

洪經理，我發覺部門內有黨爭。員工分成兩組，互相排斥，不肯通力合作，我夾在中間，也不知如何是好。

希望洪經理，早日解決這問題，好讓各員工專心工作，不再爭執。

真有此事？

豈有此理，居然說我的部門內有黨爭，簡直暗示我管理無方。哼，你上工一個月，足足侮辱我一個月！

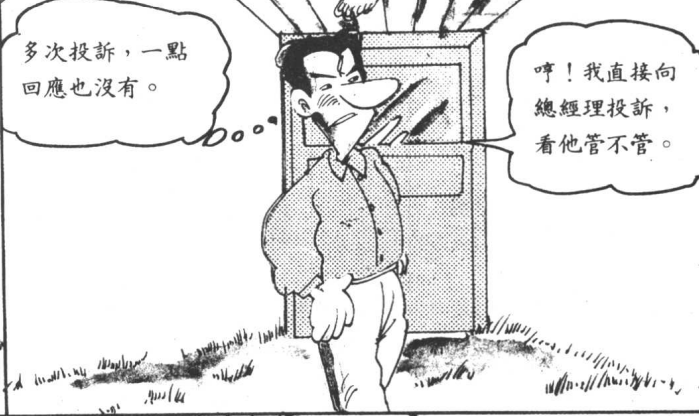
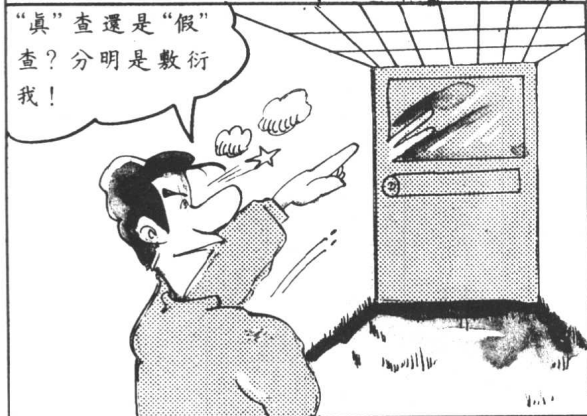
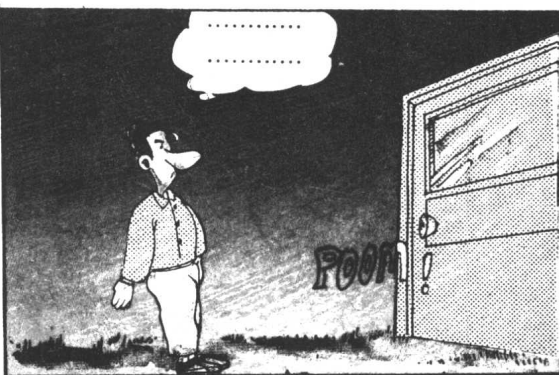
咁……我非要痛罵你一頓不可！

唔，這件事我會調查。如果真有此事，我會採取行動。

經理，我真的沒有說謊，人事部的確攪得一團糟……

溝通技巧

管理角色……





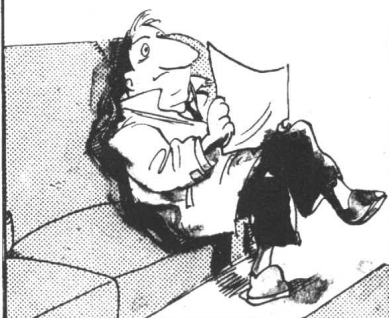
而“超人”仍然覺得那間公司實在非常失敗，所以才決定辭職，而轉到众通公司人事部任職。



想不到众通公司也是這樣。

洪經理究竟會否被解僱？就要看看事情的發展了。

小朱在辦公室內看一封“超人”寫的信。他毫無避忌地寫下自己的姓名，那一份不畏強權的態度，倒給小朱另眼相看。



但是，小朱當然不會相信一面之辭，他決定暗地裏詳作調查。



還記得第一節的“老臣子”嗎？



老臣子興奮得很，因為他知道又有機會口沫橫飛了。



只害得生產部張經理以為自己犯了甚麼過錯，自己部門的員工要被召去做“證人”。



工作順利嗎？

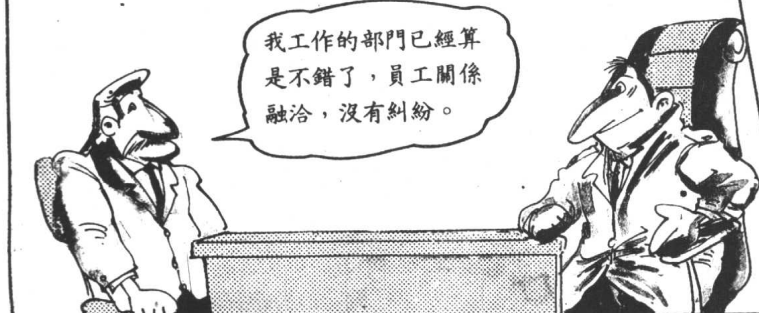
尚可吧。



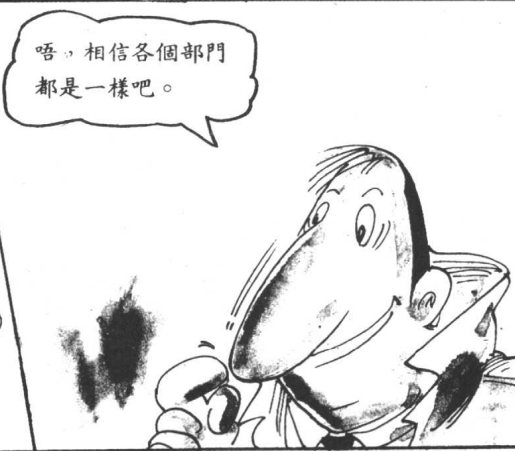
總經理

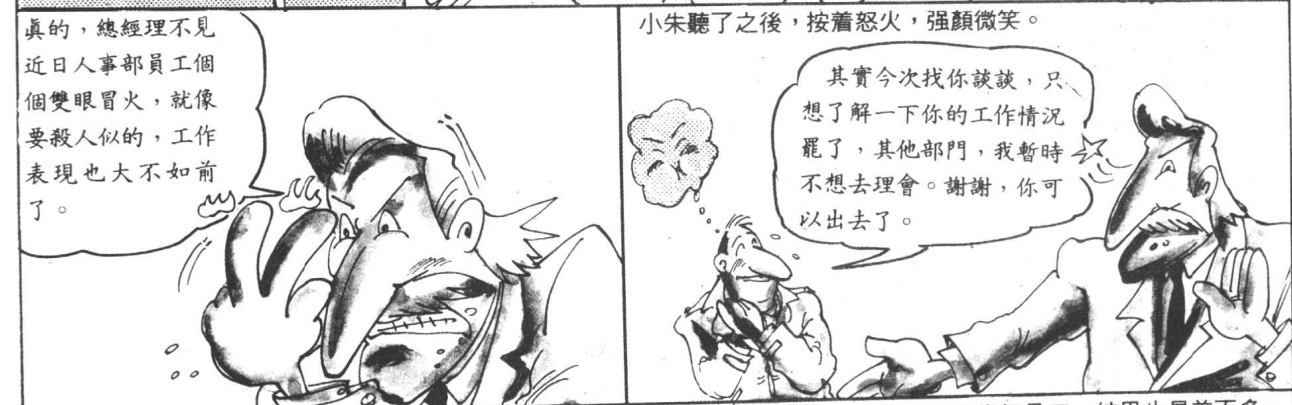
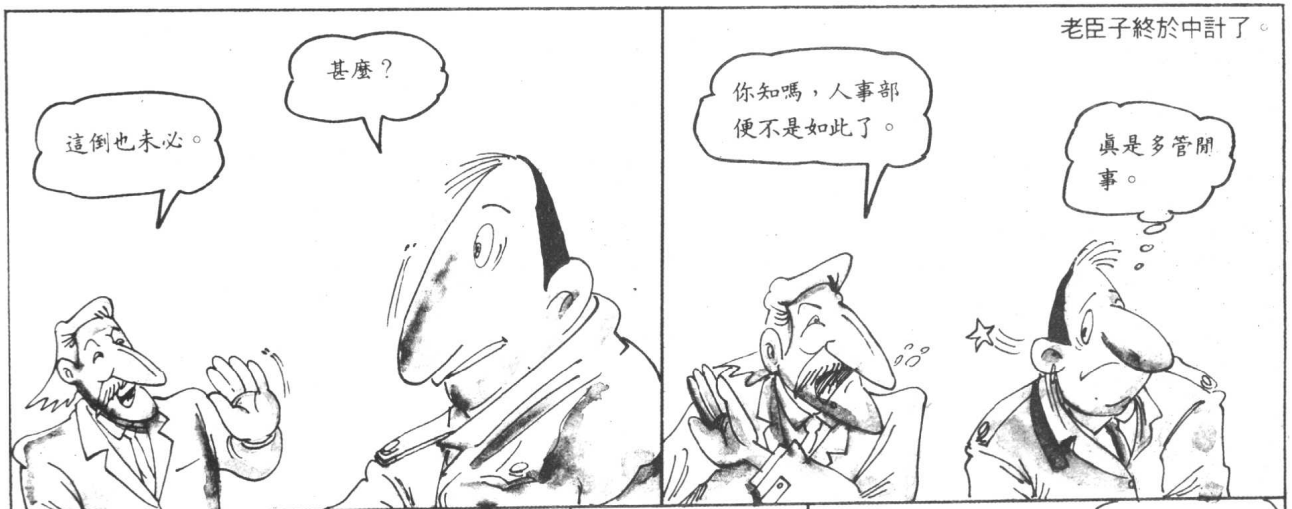
小朱不直接問他人部的情形。他知道“老臣子”出名多管閒事，向他詢問，一定能得到寶貴的資料。但是，假如直接問人事部的情况，未免有點露骨，所以小朱用計誘之。

我工作的部門已經算是不錯了，員工關係融洽，沒有糾紛。



唔，相信各個部門都是一樣吧。





小朱心中盤算，決定要做兩件事。



第一，經“超人”一役後，小朱發覺公司沒有完善的投訴制度。他決定先建立投訴制度。



第二，好好整頓人事部的紀律。



一個正式會議上……

小朱提出需要建立完善的投訴制度。



席上有很多人反對，認為這樣做是浪費人力、物力和時間。

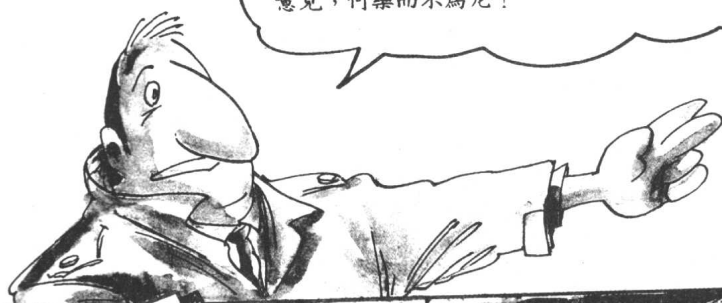
反對！

不贊成！



但是小朱堅持自己的提議。

建立一個投訴制度，不錯會花費大批人力、物力和時間，但換來的利益，卻足以補償我們的損失。我們建立一個渠道給員工抒發意見，既可以讓員工渲洩不滿情緒，又可以吸收員工的意見，何樂而不為呢！



憑小朱三寸不爛之舌，席上的同事終於認為建立投訴制度是必須的。



小朱花了一整晚時間，終於擬好一份投訴制度的綱要，打算在下一個月與較早前擬好的考核制度一同公佈。

