

■ 中 信 出 版 社



现代企业员工入门教材

杨维驿 编著



现代企业员工入门教材

杨维驿 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

现代企业员工入门教材/杨维驿 编著. —北京: 中信出版社, 1995. 6
ISBN 7-80073-094-8

I. 现... I. 杨... III. 外资公司—职工—教材
IV. F276.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 06820 号

现代企业员工入门教材

编 者	杨维驿	开本	787×1092mm 1/32
责任编辑	李旭涛	印张	4.25
责任监制	肖新明	字数	9千字
出 版 者	中信出版社 (北京朝阳区 惠新东街 8 号嘉铭大厦 邮编 100029)	版次	1995 年 6 月第 1 版
		印次	1995 年 6 月第 1 次印刷
		书号	ISBN 7-80073-094-8 F·67
承 印 者	北京新华印刷厂	印数	0001—5000
发 行 者	中信出版社	定价	6.50 元

版权所有·翻印必究

前 言

祝贺你进入了新的工作岗位！

新的工作预示着新的希望，也意味着你又迈开了新的前进步伐，翻开了人生中新的一页。

迎接你们的企业对你的到来寄予了很大的期望，期待你们为企业的发展作出巨大的贡献。企业将在日益激烈的竞争中求得发展，希望新员工能尽快地熟悉环境，掌握工作技能。

你来到了全新的地方，一定有很多陌生的或不习惯的事情，希望通过本书的学习，能使你掌握有关现代企业的一些基本知识。即使遇到困难也不必害怕，勇敢地闯过去，就能使自己不断获得进步！

祝你获得成功！

目 录

前 言

第一章 新员工入门教育的目标

- 一、新员工入门教育的目标和内容 1
- 二、顺应时代的变化,迎接新挑战 2
- 三、尽快熟悉业务 3
- 四、给企业留下良好的第一印象 4

第二章 现代企业的基本知识

- 一、现代企业的特点和分类 6
- 二、现代企业劳动管理的特点 9
- 三、现代企业的组织与管理 10
- 四、现代企业的纪律 14

第三章 现代企业中工作的基础知识

- 一、工作中应采取的基本态度 16
- 二、接受上级指示的基本要领 18
- 三、向上级汇报工作的方法 19
- 四、参加会议时的注意事项 21
- 五、商业文书的基本知识 23
- 六、PDS 工作法 24

第四章 办公室用语

- 一、正确使用语言的重要性 27
- 二、办公室用语 28
- 三、电话用语及电话的使用方法 29

第五章 公关事务常识

一、服装和仪表	36
二、如何给客人带路	39
三、正确的介绍方法	40
四、名片的交换方法	42
五、接待室中的注意事项	44
六、乘车时的座次安排及有关注意事项	45
七、吸烟时的注意事项	46
八、接受客户批评时的态度	48
九、外出时的注意事项	49

第六章 现代企业的文秘工作

一、信函与文件的撰写	54
二、会务工作	61
三、正确使用办公设备	64

第七章 现代企业的销售工作

一、促销人员的任务及应掌握的知识	69
二、促销人员必须掌握的销售技巧	72
三、不断提高业务水平	77

第八章 现代企业的会计知识

一、银行事务方面的知识	84
二、现金业务知识	86
三、财务报表	88
四、税制体系	90
五、证券和股票知识	92
六、现代企业财务分析方法	94

第九章 现代企业的总务知识

一、什么是总务工作	99
-----------------	----

二、总务部门的业务工作	103
第十章 学会处理内部人际关系	
一、与上级的关系	112
二、与老同志的关系	113
三、与同事之间的关系	114
四、业余时间 with 同事的相处	115
第十一章 自我发展和自我管理	
一、自我发展的必要性和迫切性	117
二、自我发展的方法	119
三、自我管理的方法	122
四、提高自身修养	126
结 语	

第一章 新员工入门教育的目标

我国改革开放以来，国民经济有了迅速的发展，在引入外资及向国外投资方面也取得了引人瞩目的成绩。由于外国企业的直接参入，在企业经营、质量管理、财务管理、产品销售等方面都对我国的原有企业体制产生了很大影响。现代企业体制开始在我国逐步形成，我国国民经济已走上一条高速、健康的发展道路。

和国营企业相比，现代企业在经营机制，管理体制以及用工制度等方面均有很大的改变。新员工在进入企业之后，要逐步地了解企业，适应企业的要求，学习新的知识和新的技能，尽快地成为现代企业中的一员。为企业的发展作出应有的贡献。

一、新员工入门教育的目标和内容

新员工进入企业之后有很多亟待学习的内容。为了能使新员工尽快成为企业的一员，就要对他们实施教育，教育目标就是要使他们迅速掌握工作技能，了解企业的组织结构和有关纪律，学会一些行为规范和常识，并逐步养成良好的学习和工作习惯，不断自我发展，成长为对社会有用的人材。因

此对新员工教育的主要内容就是一要让他们学习一些应该知道的常识（应知），二要让他们学会一些基本技能（应会）。

1. 应该知道的常识

- ①有关现代企业的知识；
- ②办公室中的文秘知识；
- ③现代企业中的销售知识；
- ④现代企业中的财会知识；
- ⑤现代企业中的总务知识；
- ⑥现代企业中的公关知识等。

2. 应该学会的技能

- ①现代企业工作的基本方法；
- ②办公室中使用的语言；
- ③现代企业中的行为规范；
- ④办公室中的设备使用方法等。

二、顺应时代变化，迎接新挑战

今日世界飞速发展，企业要顺应时代的变化，迎接一个又一个新的挑战，才能继续蓬勃壮大保持活力。作为企业一员，必须严格要求自己，不断提高自己的工作能力。

1. 树立四个意识

(1) 顾客意识。不管在哪个部门工作，做什么样的工作，都要牢固树立为顾客服务、让顾客满意意识。如果没有了服务的对象——顾客，业务就不可能发展。

(2) 时间意识。无论干什么工作，都应有计划，并尽力

按计划的目标去完成，这就是时间意识。没有时间意识，也就没有效率，工作就不可能完满地结束。

(3) 目标意识。无目标、无意识地工作，什么结果也不会有。一项任务下来后，首先要制定工作目标，知道干什么，怎么干，何时可达成目标。养成良好的目标意识会使工作愈干愈好。

(4) 成本意识。尽量减少浪费，压低成本。不管干什么工作，都牢牢地记住成本观念——这是提高经济效益的重要一环。对于刚参加工作的员工，更要养成节约的好习惯。

2. 扩大交际范围

一方面在交际中可以宣传企业的形象、扩大企业的知名度；另一方面也可获得很多有价值的信息，如社会上的商品需求、商品价格、流行的款式等。此外，通过交往也是扩大知识面，结交朋友的过程。

3. 搜集整理信息

情报信息对现代企业的生存发展起到的重要作用已被公认，因此每一个员工都要有搜集情报信息的灵敏触角，如乘车时、开会时、参观展览会时……广泛地收集每一个信息。

收集到的情报要分门别类地加以整理，否则就会鱼目混珠。不断地舍弃旧的无用的情报，添加新的、有用的信息。

三、尽快熟悉业务

即使最简单的工作，也是与一个大的整体、大的事业密切相关，因而每个员工都要尽快熟悉业务，以免影响整体工

作。

1. 愉快地接受任何工作

业务能力是靠多干工作积累起来的，即所谓的熟能生巧。另外，各种业务之间也存在许多潜在的联系，不要轻易拒绝分配的工作，不要拿份内份外来作拒绝的理由。

2. 不耻下问

不熟悉业务要勇敢地向别人请教。

3. 整理好资料、笔记

养成爱学习、爱做笔记的习惯，并且要经常整理自己的资料和笔记，做到“温故而知新”。

4. 充分利用时间

每天都有自己的日程表，早计划、晚总结，当天的事一定争取当天做完，并持之以恒。

5. 不要好高骛远

任何工作单位都有其优势和弊端。不要总感到自己的岗位不好、不要总埋怨自己单位的同志不好相处，认真地做好每一件事、虚心地向每一个同志学习，多看别人的长处，你就会进步很快。

四、给企业留下良好的第一印象

第一印象很重要。人们观察新来的员工，往往喜欢在短时间内下结论“这个人很勤快”、“这个人很好学”、“这个人虚心”等等，一旦留下不好的第一印象，很长时间难以纠正。

每个员工都要尽量给企业留下一个良好的第一印象：不迟到早退、不无故缺勤、认真做好每一件工作，做到手勤、腿勤……。但是常常第一印象和实际的形象相差很大，由于人们印象上的偏差使你感到受了委屈怎么办？千万不要自暴自弃，而要用实际行动去纠正别人心目中的形象，使坏事变成好事，别人错误的印象反倒可以使自己警惕起来，更加小心谨慎，纠正错误，防止自傲，不断地埋头苦干。功夫不负苦心人，坚持不懈，必然会改变别人心目中的错误印象。

反之，有的员工刚到单位受到表扬就飘飘然起来，忘乎所以，不思进取。这正应了“骄傲使人落后”这句成语，时间久了会使人产生“刚来时还不错，现在却变得……”的印象。

此外，还要注意自己的外貌。整洁的衣服、文雅的举止、得体的语言、礼貌的动作都会给人产生良好的印象。刚到工作单位，可以看看周围的老同志，向有较高修养、值得自己学习的人进行效仿，日久天长就会使自己锻炼成一个既有工作能力；又有良好修养的人。

第二章 现代企业的基本知识

现代企业制度是发展社会主义市场经济的客观要求，是我国企业改革的方向。现代企业制度的基本特征包括：产权关系清晰、法人制度健全、政企职责分开、经营机制灵活、管理规范科学等。

现代企业制度的提出对深化经济体制改革，重新塑造市场主体——企业，加快建立社会主义市场经济体制，参与国际市场竞争都有着重要意义。

一、现代企业的特点和分类

公司制是现代企业制度的典型形式，采用公司制形式，一方面是现代市场经济的客观要求，另一方面当今世界绝大多数国家都采用了公司制，为促进社会主义市场经济的建立，公司制作为现代企业制度的主要形式是社会化大生产的客观要求。

所谓公司，就是指依法定程序设立，以营利为目的的公司法人。

1. 现代企业的特点

从法律角度衡量公司的定义，它有四个特征：

(1) 公司是以营利为目的的经济组织。就是说，公司必须从事经营活动，其目的是为了获取经济利益。一个没有固定经营内容，也没有确切的经营目的的机构不能称为公司。一般的公司也可以称为商事公司 (Business Company)，它区别于不以营利为目的的公益法人机构 (例如科学教育机构、卫生机构等)，也区别于以行政管理为目的的国家机关。

《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》) 第五条规定：“公司在国家宏观调控下，按照市场需求自主组织生产经营，以提高经济效益、劳动生产率和实现资产保值增值为目的”。

(2) 公司是具有法人资格的经济组织。公司必须是法人，这是公司区别于某些企业的一个重要特征。公司作为法人的含义包括以下内容：

① 公司必须有自己独立的财产。公司的财产不仅独立于作为公司股东的财产，也独立于国家的财产和所属领导机关的财产及其他经济组织的财产。

② 公司必须是个组织体。法人的重要特征就在于它是个组织体，包括名称、住所、组织机构、人员构成、规章制度等。

③ 公司必须独立承担责任。公司不仅是财产单位，而且是责任单位。这意味着，公司以自己的名称 (名义) 进行活动；独立承担民事责任；以全部财产承担债务；公司不单是独立的民事主体，而且是独立的诉讼主体。

(3) 公司是依照法律注册登记的经济组织。公司是以营利为目的的社团法人，而作为商事主体的公司要取得法人资

格，必须进行商业登记，这是公司具备真正法人资格的必要条件之一。公司的设立必须符合公司法的准则，方可登记注册。

2. 现代企业的种类

根据不同的标准可以对公司进行各种划分。按照西方国家的标准，可以作以下分类：

(1) 无限公司、有限公司、两合公司及股份有限公司。

无限公司——指全体股东就公司的债务对公司的债权人负连带无限责任；

有限公司——指全体股东对于公司的债务仅以各自的出资额或出资额以外的担保额为限负责；

两合公司——指一部分股东对公司债务负无限责任，而另一部分股东仅负有限责任；

股份有限公司——指全体股东对公司债务仅以自己认购的股份为限负责。

(2) 封闭式公司和开放式公司。英、美等国家按公司股票掌握的对象及股票转让方式，分为封闭式公司和开放式公司。

封闭式公司又称“不上市公司”，这种公司的股票全部由建立该公司的股东占有，股票不能在股票交易所挂牌，不能在股票市场上自由流通。

开放式公司又称“上市公司”，其股票可以在交易所挂牌，在股票市场上公开进行交易。

(3) 母公司和子公司、分公司。

母公司是一种控制性公司，凡拥有另一公司半数以上股

票并直接掌握其经营的公司就是母公司；子公司是指其半数以上股票受其他公司控制的公司。

而中国的《公司法》则将公司确定为有限责任公司和股份有限公司。

有限责任公司——股东以其出资额为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任。

股份有限公司——其全部资本分为等额股份，股东以其所持股份为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任。

我国公司法还规定，公司可以设立分公司，分公司不具有企业法人资格，其民事责任由公司承担。公司可以设立子公司，子公司具有法人资格，依法独立承担民事责任。

二、现代企业劳动管理的特点

现代企业的劳动管理的主要特点是：

(1) 公开招聘员工。对所需人员可以公开招聘，择优录用，必要时可以跨地区招聘。

(2) 有依法辞退员工的权力。为使现代企业的员工队伍精干高效，现代企业对经过试用或培训后不合格的人员，因企业生产技术条件发生变化而富余的人员以及严重违反企业各项规章制度的人员可以辞退，任何部门、单位或个人不得干预。

(3) 合同化管理。为了使人员配备合理，做到能进能出，现代企业员工一律实行合同化管理，企业与员工签订不同期

限的劳动合同，劳动合同期满，企业如不需要或者员工本人不愿继续供职，合同即告解除。

(4) 奖惩制度。对企业的员工，总经理和副总经理有奖励或惩处的权力，包括采取晋职晋级奖励或批评、处分、辞退等惩罚性措施。

(5) 员工培训。现代企业对员工的培训分两种，一是采取上岗前的职业培训，一是在职培训。员工的培训经费由企业负担。

(6) 员工工资。现代企业技术比较先进，管理水平较高，职工劳动强度较大，因此员工工资水平较高。员工的工资标准、工资形式、奖励、津贴制度由董事会决定。

(7) 其他。现代企业员工的劳动保险和生活福利、劳动安全卫生等均应制定明确的制度。

三、现代企业的组织与管理

一个企业为了将众多的人组织起来，以完成一个共同的事业，就需要合理的组织体制。组织体制中可以按纵向，也就是按级别对责任和权力分工；也可按横向，即按工作范围分设不同的管理部门，从而推动整个企业的运营活动。

1. 股东会、董事会、总经理

股东是指持有该公司股票或认购该公司股票者，股东可以是自然人，也可以是法人。股东大会是公司最高权力机关，公司的重大决策和人事任免均需通过股东大会的讨论、认可和通过。