

中美合金



课里播 企业培训课程
人力资源管理学习方案

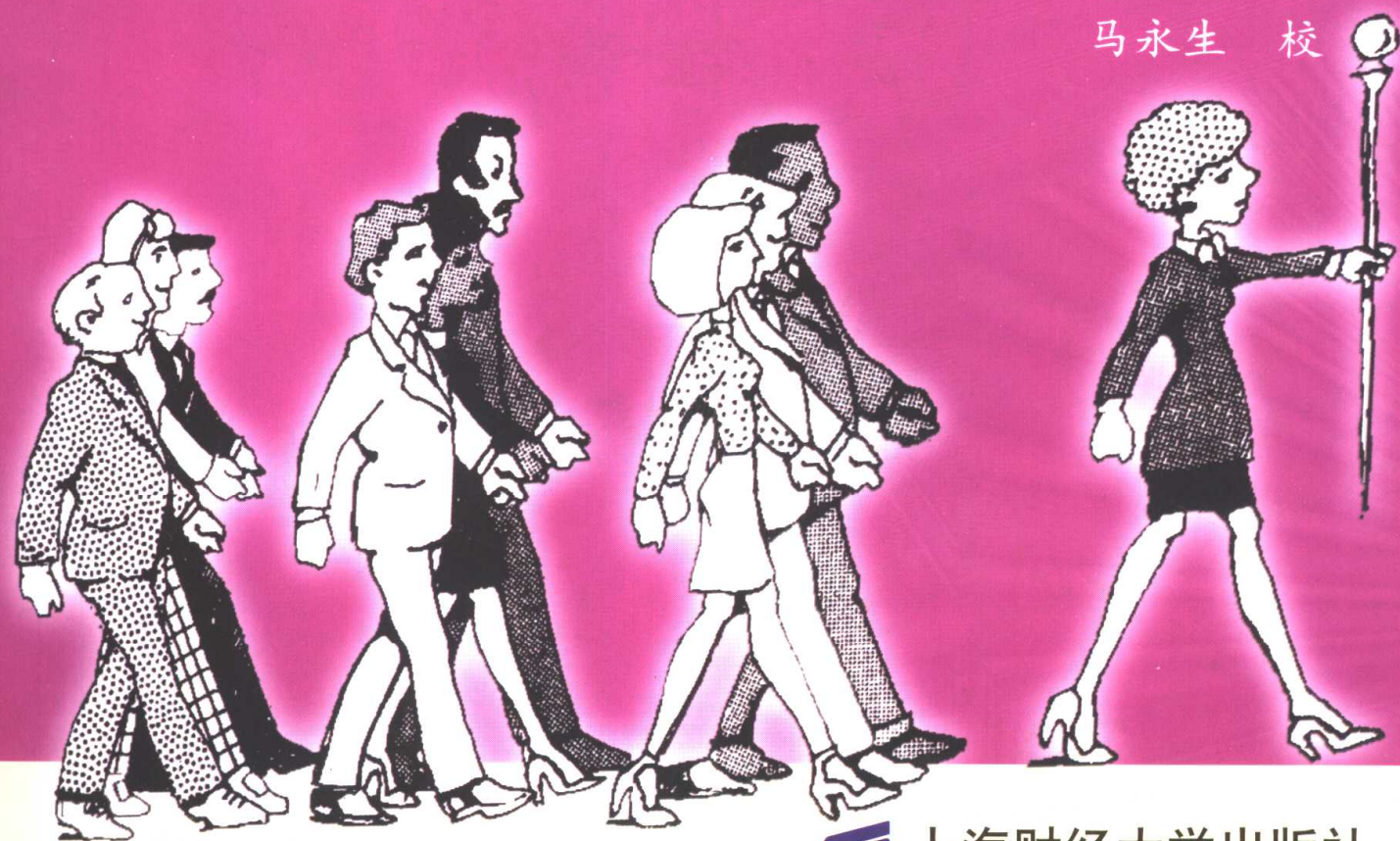
课里播
(CRISP) www.crispchina.com
Learning Solutions China

新雇员引导

[美] Charles M. Cadwell 著

乔龙宝 译

马永生 校



上海财经大学出版社

企业培训课程
人力资源管理学习方案
中美合金



新雇员引导

[美] Charles M. Cadwell 著

乔龙宝 译
马永生 校对

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

新雇员引导/[美]考德威尔(Cadwell, C. M.)著;乔龙宝译. —上海:上海财经大学出版社, 2001. 9

(课里播企业培训课程, 人力资源管理学习方案)

书名原文: New Employee Orientation

ISBN 7-81049-617-4/F · 525

I. 新… II. ①考… ②乔… III. 企业管理员: 人事管理
IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 052229 号

☐ 责任编辑 谷 雨

☐ 封面设计 周卫民

XINGUYAN YINDAO

新雇员引导

[美] Charles M. Cadwell 著
乔龙宝 译

上海财经大学出版社出版发行
(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 7 印张 100 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 18.00 元

图字 09—2001—085 号

NEW EMPLOYEE ORIENTATION

Charles M. Cadwell

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher, except for the brief inclusion of quotations in a review.

Copyright © 1988 by Charles M. Cadwell

Printed in the United States of America

© 2001 中文版专有出版权属上海财经大学出版社

版权所有 翻版必究

出版前言

致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身的学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同的课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: www.crispchina.com, 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

写
在
书
前

企业用户

对课里播(Crisp)课程的评价

惠普公司的 Wendy Flint 认为：

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

在波音公司领袖及学习中心工作的 Charles Ruthford 认为：

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学、易懂的商业技能培训课程。”

康柏计算机公司的 Duane Waterman 鼓励道：

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

西门子公司的销售培训经理 Mike Petefish 说：

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

麦当劳的副总裁助理 Terri K. Capatoso 是这样评价的：

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。”他不无自豪地说：“我们的培训班赢得了‘1998年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

课里播企业培训课程简介

课里播(Crisp)企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 20 000 000个课程正在各大、中、小企业使用,其中包括 75%以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。中国几家优秀的出版社(上海财经大学出版社、清华大学出版社、中山大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。事实证明,这些课程可以明显改进企业的管理,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。我们期盼这些中美企业文化合金课程的引进亦能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

课里播企业培训课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以成功基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程将覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识技能、态度、顾客服务、营销、人力资源开发、企业发展等方面。

这些课程具高度成本效益,可以改进企业的素质,提高生产率、销售成绩、员工绩效、工作质量及顾客的满足程度。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

学习目标

新雇员引导

以下列出了本书的学习目标，它将引导您了解本书所讨论的主要问题。

目 标：

- ☐ 1) 呈现有计划的就职前引导的益处
- ☐ 2) 讨论开展新雇员引导工作的策略
- ☐ 3) 演示怎样发展团队引导
- ☐ 4) 提请注意新雇员可能面对的问题



学习进展评价

除了学习目标以外，课里播公司还设计了一套评估体系，该体系覆盖了本书的所有基本知识。通过多项选择/是非判断题，您可以测试自己对本书讨论主题的理解程度，并作出评价。同时，您还可以得到与上面所列目标及问题配套的答卷与答案。想得到这一套评估资料，请登录www.crispchina.com查询。

本评价体系不可用于任何人员的挑选过程。

致读者

《新雇员引导》一书与众不同。这不是一本普通的读物，而是一本工具书。本书“自我进程调节”的独特模式和许多工作列单，可以鼓励读者参与并开发一些新雇员引导创新的手段。

《新雇员引导》一书可以在许多方面得到有效地使用。下面是一些建议：

—— 自学。因为本书具有自我指导性质，因此，你所需要的是一个安静的环境和一些时间。完成这些活动和练习时，读者不仅得到有价值的反馈，如果他是一个新雇员，他该怎么做，本书也给予一定的指导。

—— 学习讨论与讲座。本书作为学习讨论与讲座之前的预备阅读较为理想。掌握了基本的东西，参与学习的质量将得到改善，这样可以把更多的时间花在学习进行过程中的运用上。如果在学习之前将书分发给读者，让读者“自行操作完成”书中内容，也同样有效果。

—— 异地培训。本书也可供那些不能参加“实地”培训课程的学员使用。

根据学习目标、课程方式或使用者的想法，可能还有其他学习方法。

有一点可以肯定，即读完本书之后，还值得反复阅读和思考。

前 言

今年美国 5 个雇员中就有 1 个离职,这相当于一年的每一个工作日,有平均 80 000 个雇员在新工作第一天辞离其工作岗位。

换工作的一个原因是,他们感到不受欢迎,或者他们从未感到他们是加入的组织的一部分。结果,许多人不是选择努力争取,而是选择转换和离开他们的工作这些简单的做法,在他们受聘以后不久改换门庭转向另外一家公司。当这种事情发生的时候,他们离开的组织将再次面对招聘、引导和训练其他新雇员的需求。根据他们在组织中的职位,这样做每人的成本费用估计要达 5 000~30 000 美元。

一个思虑周密的新雇员引导计划,即向新雇员介绍组织和他(她)的新工作等情况,这样做能够降低雇员流动率,为组织节省成千上万的开支。不管一家公司有 2 个或 20 000 个雇员,都不应当忽视对新雇员上岗前的引导工作。

越来越多的组织开始发现使用临时员工的好处。不幸的是,他们常常认为这些新雇员不需要老雇员为他们介绍组织的情况,因为他们在那里工作的时间不长,这种态度常常导致更高的员工流动率。

《新雇员引导》一书将提供一些具体的工作步骤,企业可以利用这些步骤来降低专职和业余员工的流动率。同时使员工为他们新的工作迅速作好准备。降低员工流动率与良好的员工引导工作密切相关。训练有素的员工意味着可以为顾客提供更好的服务。在今天以服务为导向的经济中,使用本书介绍的一些引导方法可以为公司提供显著的优势。

当你必须拟定一个符合逻辑、思虑周密的计划来创建一个成功的企业的时候,你也需要这些同样的办法来引导新雇员。

如果你应用这本书中提出的原理,你将学到怎样:

- 评估你目前为新雇员提供的介绍组织和工作情况的计划;
- 面试过程中开始你的引导工作;
- 为成功的工作引导拟定一个计划;
- 向专职员工和临时员工介绍组织情况。

记住,当员工成功时,组织也就成功了。一个计划周全的上岗前引导工作是通向成功的第一步。

目 录

写在书前/1

第一篇 恰当引导工作的益处/1

学习目标/3

你实现了你的目标吗? /4

为什么有计划的引导工作会得到回报/5

怎样评估你接受的引导/7

表示欢迎/9

设计工作单/11

创造积极的印象/12

你给对方留下了什么样的印象? /13

案例分析:玛吉·杰克逊获得的新印象/14

自我评估/16

第二篇 为成功制定计划/17

制定计划/19

你的期望实现了吗? /21

定义你的期望/22

为培训奠定基础/23

第一天使员工放松/24

策划引导工作/25

案例分析:苏珊·皮尔的期望/26

第三篇 引导专职员工/31

一次成功/33

未来员工参考文案/35

引导模式/36

让员工参与/37

引导工作是一个连续的过程/38

案例分析：玛丽的引导工作/39

工作的第一天/40

你的第一天/41

成功的新雇员引导工作/42

介绍组织的历史/45

参观工作场所/47

完成书面工作/49

工作简介/组织结构图/50

布置任务/51

计划午餐/52

实施引导计划/53

结束一天的引导工作/55

引导计划范例/56

第四篇 引导临时员工/59

你需要一个快节奏的引导计划吗？/61

谁需要快节奏的引导计划？/62

特殊问题和机会/63

快节奏引导目标/64

怎样做和做什么/65

迷你引导全套文案/66

全套文案概述/68

举行小组会议/71

安排会场/73

分担会议职责/76

准备引导全套方案/77

引导手册/78

案例分析:快节奏还是慢节奏? /79

小结/80

自我评估/81

第五篇 整合/83

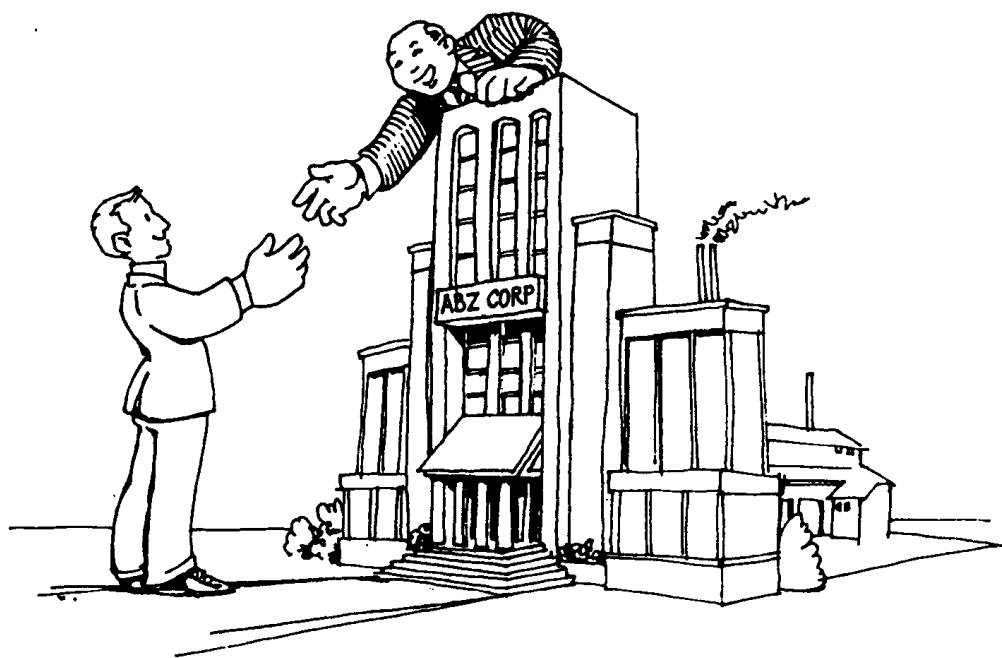
整合所有工作/85

引导工作检查清单/86

引导模式/88

第一篇

恰当引导工作的益处



学习目标

目标给我们一种方向感和目的性,目标决定了我们要取得什么,并且提供了一个衡量我们成功的途径。目标是将我们从所在地带到我们想去目的地的线路图。

一个有效的新雇员就职前引导计划将实现以下目标:

- 表现真诚的欢迎。
- 开发对一个组织的积极感知。
- 巩固雇员加入组织的决心。
- 教授每个新雇员应该知道的基本要点。
- 提供一个培训的基础。
- 让新雇员感到放松。

除了这些目标之外,我还想:
