

中美合全

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

雇员建议系统

—— 增强生产能力，提高盈利水平

[美] Robert L. Bassford, MBA Charles L. Martin, Ph.D. 著

杨 兰 译



上海财经大学出版社

人力资源管理学习方案

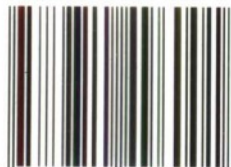
课里播企业培训课程，迄今已出版逾200余种，受到读者的普遍称誉。丛书以最为简单、有效的方式展现了自助式学习的无限魅力。丛书涉及面广、内容丰富，含有大量的练习、场景、评价测试及案例研究，既可用于企业员工培训，也可个人自学之用。丛书将趣味性与实用性相结合，真正实现了寓教于乐。

人力资源管理学习方案丛书属于课里播企业培训课程的一个系列，由以下书籍组成：

- 《人力测评》
- 《合法解雇员工》
- 《如何挑选最佳应聘者》
- 《新雇员引导》
- 《雇员建议系统》
- 《创建一个健康的工作场所》
- 《如何编写员工须知》
- 《有效的招聘战术》

本书通过图文并茂的方式，对如何通过自身的机制，不断提高企业决策水平和管理水平等问题进行了可操作性的回答。内容分别涉及建立雇员建议系统、改进雇员建议系统、雇员建议系统表格等，对雇员建议系统的长远目标和近期目标等，作了详细的介绍，并设计了雇员建议系统的流程图。同时，对如何进行员工激励、细分经营单位、自我管理，本书也作了详细的阐释，是一本低成本提升企业潜力的优秀读物。

ISBN 7-81049-600-X



9 787810 496001 >

ISBN 7-81049-600-X/F · 509

定价：20.00 元



雇员建议系统

—— 增强生产能力, 提高盈利水平

[美] Robert L. Bassford, MBA 著
Charles L. Martin, Ph.D.

杨 兰 译



上海财经大学出版社

资源库
PDG

图书在版编目(CIP)数据

雇员建议系统/[美]巴思福德(Bassford, R. L.), [美]马丁(Martin, C. L.)著;杨兰译. —上海:上海财经大学出版社, 2001. 7

(课里播企业培训课程, 人力资源管理学习方案)

书名原文: Employee Suggestion Systems

ISBN 7-81049-600-X/F · 509

I. 雇… II. ①巴…②马…③杨… III. 企业管理:民主管理-教材
IV. F272.93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 041684 号

□ 责任编辑 黄 磊

□ 封面设计 周卫民

GUIYUAN JIANYI XITONG

雇员建议系统

——增强生产能力, 提高盈利水平

[美] Robert L. Bassford, MBA 著
Charles L. Martin, Ph. D.

杨 兰 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 7 月第 1 版 2001 年 7 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 8.5 印张 126 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 20.00 元

数字图书馆
PDG

图字 09—2001—085 号

Employee Suggestion Systems
Boosting Productivity and Profits

Robert L. Bassford, MBA
Charles L. Martin, Ph. D.

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.

© 1986, 1988, 1992 by Crisp Publications, Inc

Printed in the United States of America by Bawden Printing Company.

© 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

NAHGS/03

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

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。

这些课程具有高度成本效益,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

雇员建议系统

以下列出了本书的学习目标。这些目标概括了本书所讨论的主要问题。

目 标：

- ☐ 1) 指出雇员建议系统带来的好处
- ☐ 2) 说明如何建立雇员建议系统
- ☐ 3) 讨论怎样推广雇员建议系统
- ☐ 4) 如何避免雇员建议系统可能产生的问题



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。

如蒙
PDG

作者简介

Robert L. Bassford, MBA

Robert 是巴斯腾咨询公司的所有人,这是一家向客户提供成本控制 and 雇员建议系统的咨询服务的公司。他设计和推行的雇员建议系统帮他的客户节省了数百万美元。Robert 擅长于培训员工的创造力和创意技巧,在新产品开发领域也有着丰富的经验。Robert 是美国专利的获得者。他在威齐托州立大学(堪萨斯州)获得 MBA。他的联系电话是 316—683—2718。

Charles L. Martin, Ph.D.

Charles 于 1986 年在得克萨斯州 A&M 大学获得市场营销学博士学位后,就在威齐托州立大学执教,现任副教授。Charles 博士在威齐托州立大学创设性地开出了两门关于服务性公司如何面对市场营销挑战的课程。他对于服务性公司的兴趣还表现在一个目前正在进行的研究项目,该项目研究服务性公司如何稳固客户群的问题。到目前为止,Charles 博士已出版了 10 本书,其中包括 Crisp 出版有限公司出版的《团队领导者的技巧》;他还为从事贸易和具有专业知识的读者撰写了 170 多篇文章。

题 献

谨以本书献给我亲爱的、富有创造力的妻子,Christi RLB。

内容简介

在过去的几年中,出现了三种变化趋势,并且在某种程度上重新界定了雇员在美国公司中的角色。

一个趋势是,雇员的受教育水平提高了。今天的雇员希望他们所做的工作更有意义,而不仅仅是以机器人似的毫无思想的方式接受管理指令。

另外两种趋势是:由于竞争的压力和顾客要求的不断提高,公司面临着两种挑战,即在控制成本的同时提高产品质量和服务质量。这两种挑战的核心问题是“不断改进”的哲学——不断寻求更好的,有更高产出的生产方式。

这三种趋势促使越来越多的组织期望从雇员那儿寻求节约成本、提高生产率、改善产品和服务质量以及使工作更富有吸引力的好点子。美国公司已认识到那些在公司里有投资的雇员们常常能够做出更好的决策和更多的贡献。如果他们在决策和创意中能发挥积极的作用,他们也更有可能成为决策者的最佳人选。

采纳雇员意见、鼓励雇员参与、激励雇员工作的传统方式,包括非正式的交流会、意见反馈会和“广纳言路”政策。除此而外,更有效的方式还有质量管理圈、自我管理组织、细分经营单位、分享盈利和雇员入股。这些方式都取得了很好的效果。然而,如果你的公司已经实施了这些方法并想尝试一些不同的管理方法,或者你的公司用上述方法鼓励雇员参与的效果不明显,那么请考虑开发雇员建议系统(ESS)。至今为止已有大大小小数千个公司这样做了。本书将告诉你如何开发雇员建议系统。

目 录

写在书前/1

第一章 改良运动/1

建议的力量:节省数亿元! /3

雇员建议系统的优点/6

为什么要求雇员们提建议? /14

雇员建议系统的三个基本原则/16

第二章 建立你的雇员建议系统/21

建立雇员建议系统/23

步骤 1:准备工作/24

获得管理层的支持/25

组建管理委员会/26

选择系统管理员/28

步骤 2:确定长远目标和近期目标/29

确定你的长远目标和近期目标/30

需要考虑的重要问题/31

步骤 3:制定有关政策/34

12 个关键问题/35

步骤 4:设计雇员建议系统的结构/43

形成雇员建议系统自身特征/44

设计雇员建议系统运作流程图/47

制定规则/51

- 编写政策指南/57
- 设计雇员建议表格/60
- 设计评议表格/63
- 建议表格的分发和放置地点说明表/64

第三章 在公司内部推介雇员建议系统/65

步骤 5: 培训相关人员/67

- 实施培训计划/68
- 培训工作表/71
- 发现问题和产生建议/72
- 刺激建议产生的 36 个问题/73
- 发现更多好建议的方法/75
- 还有更多产生建议的方法/76
- 培训评议人/78

步骤 6: 推广雇员建议系统/80

- 确保成功/81

步骤 7: 考虑可能出现的问题并找出解决办法/87

- 回答 13 个问题/88

第四章 改进雇员建议系统/93

步骤 8: 维护雇员建议系统/95

- 维护并改进雇员建议系统/96
- 需要注意的问题/98

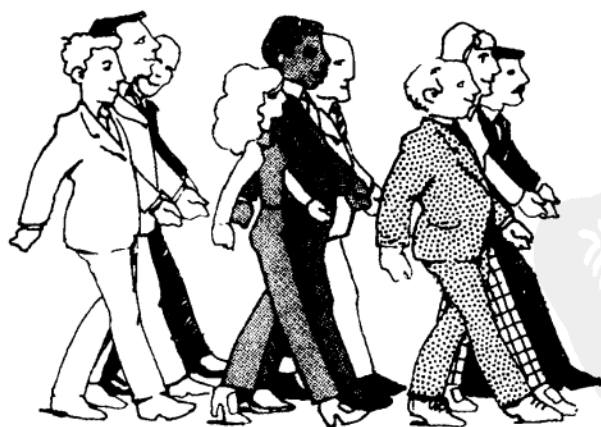
第五章 雇员建议系统表格/103

- 雇员建议表格/105
- 建议评议表格/106
- 建议记录日志/107

第六章 雇员建议系统自测题/109



改良运动



新学网
PDG

建议的力量：节省数亿元！

公司通过正式的建议系统从雇员那里征求改良意见的做法，每年可节约成本超过 20 亿美元以上。平均而论，这些公司中每 100 个合格的雇员能为公司节约 33 000 多美元。

许多公司把提高质量和技术革新归功于其雇员建议系统。例如，一家大型飞机制造公司在设计一种大载客量的新式飞机时就采纳了 1 250 多个雇员意见。那些已经推行了雇员建议系统的公司和部门已认识到了雇员建议系统的益处。

尽管雇员建议系统取得了如此大的成绩，然而雇员建议的可挖掘潜力仍是巨大的。

一条好建议

公司类型：医院

雇员建议：回收使用脉搏血氧测量传感器而不是一次性使用后丢弃。

好处：可节约处理和重置 12 500 个传感器的成本。

节约成本：每年 120 000 美元。

成功地使用雇员建议系统的公司类型不仅包括私营和国有的营利性公司,还包括政府机构和非营利性的各种公司。

如果你的公司没有一个专门的系统收集和管理雇员的改良意见,或者你的系统是低效的,那么你就失去了一个资源宝库。没有一个正式的系统,公司会失去很多好建议,并且由于缺乏激励机制,雇员们也很少会去关注如何改良的问题,更不用说提供好的建议了。

谁是受益者?

每一个公司都会从其雇员的建议中受益。关键问题在于如何有效管理这些建议。改良建议的充分涌现依赖于雇员建议系统的搜集、评价和推广功能。通俗地讲,雇员建议系统可以量体裁衣。它可以是简单的,几乎不需要耗费什么资源;也可以是复杂的,需要用计算机系统跟踪记录和报告。它既可以在整个公司内推行,也可以仅在单个部门中推行。

如果你想通过鼓励改良建议来提高你的公司的运作效率,那么这本书正适合你。通过阅读本书,你可以了解到如何建立一个雇员建议系统。该系统将发挥如下作用:

- 教导雇员如何提高工作效率
- 鼓励雇员提出改良建议
- 将建议送给有关专家进行评议
- 记录和监控所有送审的建议
- 及时将评估结果告知雇员
- 将被采纳的建议通知到公司内各部门
- 将结果通报管理层
- 奖励雇员
- 提高雇员工作积极性,增强雇员的责任心