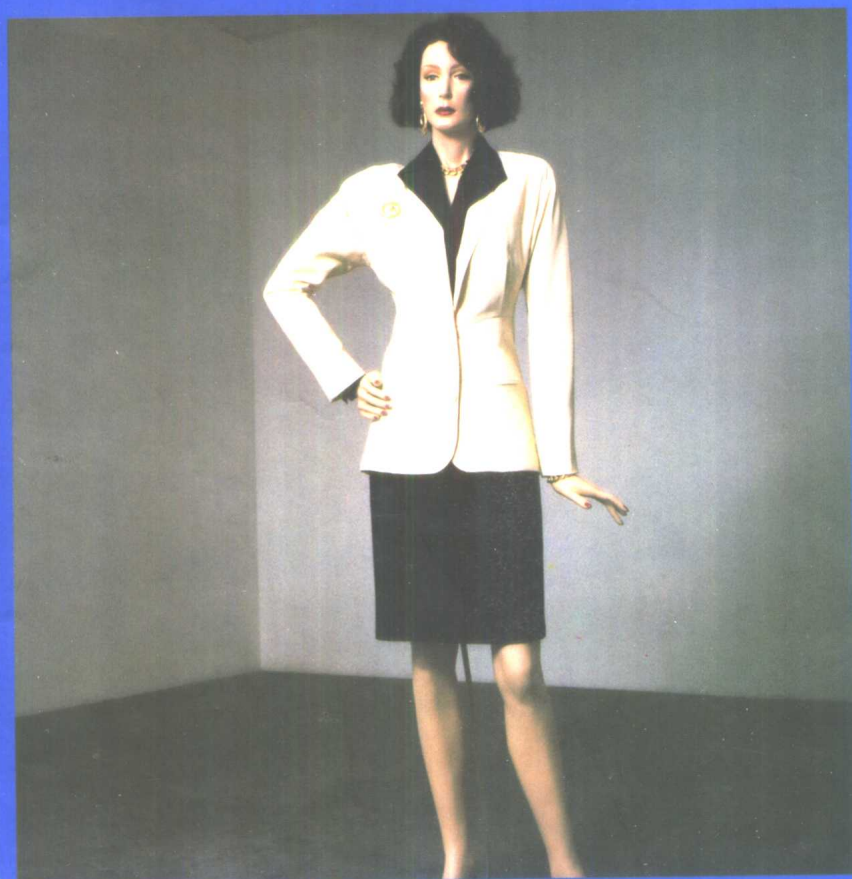


易李鹄 编著

管理精英文库

艳阳半边天

——女职员管理艺术



人民中国出版社

管理精英文库

11

艳阳半边天

——女职员管理艺术

易季鹏 编著

人民中国 出版社

责任编辑:董恩博 赵向标

版式设计:周 侃 金 宁

封面设计:CI 出版策划中心

图书在版编目(CIP)数据

艳阳半边天:女职员管理艺术/易季鹃编著.

北京:人民中国出版社,1998.1

(管理精英文库;11/李罗力等主编)

ISBN 7-80065-608-X

I. 艳… II. 易… III. 女性—管理人员—工作方法 N.C931.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 29429 号

· 管理精英文库 ·

李罗力 董晓阳 邓荣霖 主编

艳阳半边天:女职员管理艺术

易季鹃 编著

人民中国出版社出版

(北京车公庄大街 3 号)

北京市朝阳区仰山印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 开 8.5 印张 200 千字

1998 年 3 月第一版 1998 年 3 月第一次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 7-80065-608-X/Z · 087

全书定价:2580.00 元(共 100 册)

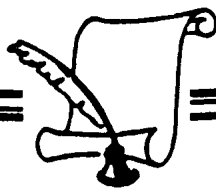
管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。
如果我能够做到的话，我有权成为一个不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求安宁。我不希望在国家的照顾下成为一名有保障的市民，那将被人瞧不起而使我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿向生活挑战，而不愿过有保证的生活；宁愿要达到目标时的激动，而不愿要乌托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊严去与发给乞丐的食物作交易。我决不会在任何一位大师的面前发抖，也不会为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的一切都是一位企业家所必备的。



《管理精英文库》编纂委员会

主 编：李罗力 董晓阳 邓荣霖

副 主 编：唐惠建 唐 杰 梁中堂

雷忠勤 赵向标 邓绵良

刘远平 姬仲鸣 李永平

策 划：综合开发研究院（中国·深圳）

香港汉典文化出版公司

深圳特区报读者俱乐部

策划总监：罗锐韧 南兆旭

编辑总监：董恩博 赵向标

设 计：周 侃 金 宁

目 录

工作场所的新风景

- 一、工作不只是男人的专利 (3)
- 二、为谁辛苦为谁忙 (6)
- 三、鱼与熊掌必须兼得 (12)
- 四、工作的代价 (17)

女职员的气质与心理

- 一、女性的气质 (22)
- 二、女性的性格 (25)
- 三、女性的理智和直觉 (27)
 - ☐ 女性的大脑 (27)
 - ☐ 女性的直觉 (30)
 - ☐ 女人的情感和心理紧张 (34)

如何管理女职员

一、令行禁止，一视同仁 (41)

- ☐ 公司是由人组成的 (41)
- ☐ 坚持原则 (49)
- ☐ 公平待人 (52)

二、如沐春风——对女职员的说话艺术 (56)

- ☐ 批评的艺术 (56)
- ☐ 谈话的艺术 (79)
- ☐ 辞退的艺术 (84)
- ☐ 命令的艺术 (88)
- ☐ 倾听的艺术 (96)

三、怎样避开管理的误区 (103)

- ☐ 能够避开管理误区的管理者模式 (103)
- ☐ 难以避开管理误区的管理者模式 (105)

如何激励女职员

一、赞美是最好的激励 (111)

- ☐ 让员工知道你赏识他们 (115)

☐ 优秀的管理者会鼓舞员工的热忱 (118)	
☐ 使别人觉得重要,他们就会重要 (120)	
☐ 一对一热忱有效 (121)	
☐ 如何提高女职员的工作欲 (122)	
二、目标管理	(124)
☐ 订定目标的要领 (125)	
☐ 达到目标的管理法则 (126)	
三、以身作则	(128)

女职员理想的管理者

一、理想的管理者形象	(137)
☐ 企业领导形象的特点 (138)	
☐ 不逃避问题 (139)	
☐ 为属下减小压力 (145)	
☐ 帮助属下建立自我和信心 (151)	
☐ 不被成功冲昏头脑 (153)	
☐ 训练取代自己的人 (155)	
☐ 懂得因才任用 (156)	
二、当主管的十条规则	(157)

如何保持沟通顺畅

一、沟通思想..... (163)

- ☐ 上司对部属和部属对上司的沟通 (165)
- ☐ 尽力了解部属的立场及想法 (167)
- ☐ 必须了解言词的真正涵义 (168)
- ☐ 增加语言的共同点 (169)

二、人际关系..... (170)

- ☐ 辞职的原因,人际关系占百分之七十 (171)
- ☐ 改善人际关系的基本办法 (174)
- ☐ 同事间的人际关系 (182)
- ☐ 部属和上司的人际关系 (184)
- ☐ 上司和部属的人际关系 (185)
- ☐ 改善工作场所人际关系的要诀 (188)

三、迎接新女职员的好方法..... (192)

- ☐ 了解新进职员的经历与性格 (195)
- ☐ 接待工作必须做得很周到 (196)
- ☐ 介绍给全体同仁认识 (196)

四、彼此相处上的禁忌..... (197)

- ☐ 开玩笑引起的烦恼 (198)
- ☐ 请勿触痛伤疤 (199)

- ☐ 君子动口不动手 (200)
- ☐ 过分热心易招惹是非 (201)
- ☐ 切勿强女职员之所难 (202)

女职员的教育

一、工作培训..... (206)

- ☐ 新进人员的教育方法 (206)
- ☐ OJT 教育 (214)
- ☐ 效果良好的实务指导法则 (223)

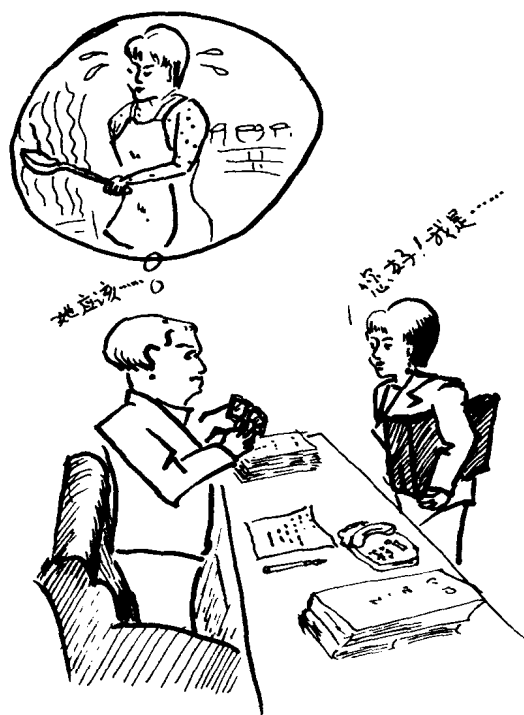
二、形象指导..... (225)

三、员工是公司的活广告 (230)

- ☐ 基本日常礼节 (230)
- ☐ 女职员的自我完善 (237)

《艳阳半边天——女职员的管理艺术》

工作场所的新风景



为贡献社会，为了生计，更为磨练自己，体现自己的自我价值，女性们从相同的地方——厨房，走向各个不同的岗位。

为贡献社会,为了生计,更为了磨炼自己,体现自己的自我价值,女性们从相同的地方——厨房,走向各个不同的岗位。聪明的你,该怎样重新认识和评价她们?

一、工作不只是男人的专利

在传统的社会里,女人和工作似乎是绝缘的。当我们的祖先——亚当和夏娃被逐出伊甸园时,耶和华对夏娃说:“我必多增加你怀胎和生育的苦楚;你必依恋你的丈夫,你的丈夫必管辖你。”看来,生儿育女是女人天生的使命;工作,是男人们的事。

然而,科学证明这一神话是荒唐透顶的。人类学家们发现,人类在最初进入文明时代的一段漫长的历史时期里,工作主要是靠女人来进行的。那是一个主要以采集为生的时代,女人灵巧的双手采摘来大量的可供本部落生存的野果、树叶和植物的根茎。那时男人主要从事狩猎和渔捞,也许是由于工具的简陋,他们在傍晚回到群居的洞穴时,常常是两手空空,他们羞愧地蹲在洞穴的角落,等待女人们递来分配给他们的食物。

·艳阳半边天——女职员的管理艺术·

人类学家的上述发现告诉我们，女人并不是天生的被供养者，她们并非没有工作的能力——她们工作的权力是被男人剥夺的。

从某种意义上讲，女人一直都存在着强烈的工作欲望。女性作家伊万斯为了确保她的作品得到公正的评价，曾采用了一个非常男性化的名字——乔治·艾略特；女画家博赖尔为了能够和男人一样学习艺术，曾把自己打扮成一个小伙子；伯莱克威尔为了做一名外科医生，忍受了如狂风暴雨般袭来的充满仇恨的信件打击和一群在她的医院外面舞着铁铲、铁铤的暴徒的恐吓。而那位令人尊敬的女诗人西尔维亚·普拉斯，在一间没有暖气设备的屋子里，4点钟就要起床，为的是在自己的孩子醒来之前能有4个小时的时间来写作……

女人为了她们正当的工作权力，忍受着无数的不公正和危险。

由于社会的进步和时代的发展，今天的女人似乎是最得天独厚的一群，她们已不再需要为争取投票权、教育权、财产权和工作平等等权利而作艰苦的努力了。再加上教育的普及，女性的各方面素质全面提高，已有越来越多的女性走出家庭，参加工作。并且工作的范畴也不再仅仅是简单的手工操作，可以说几乎所有领域，都有女性涉及了。

△美国工作妇女

1988年，美国所有成年妇女（16岁或以上）中初次达到半数的人参

·工作场所的新风景·

加家庭以外的工作,下面是美国妇女参加工作的人数和百分比:

1988	42300000	50.4%
1980	31300000	43.2%
1970	23000000	37.4%
1960	17900000	33.0%
1950	13800000	28.9%

1988 年的数字是美国劳工部当年 7 月份的初步统计结果。

△前苏联科研女性

据 1989 年统计,在 150 万名前苏联科学工作者中,40% 是女性,科学副博士 28% 是女性,科学博士 5% 是女性;在 2 万多名高级科学工作者中,女性占到 48%。这些女性对前苏联科学水平的提高做出了重大贡献。

△人力资源

1977 年女科学家 R.S. 亚诺在接受诺贝尔医学奖的演讲中说:“要解决使我们感到困扰的许多问题,就不能容忍把世界上有才华的人束之闺阁。”

二、为谁辛苦为谁忙

现实中手提公文包的女人之所以工作，常常是因为迫不得已。她为工作而得酬金，亦为工作所困扰，而且十有八九如你等一样，当然这比男人实现同样愿望要费力得多。“超女人”是我们给以那些确实应有尽有的女人们的称号，她在家是贤妻良母，在工作岗位是好职工。

不用说，工作给女人带来的最直接的报偿——和男人一样——是工资收入。对于一个靠工资来养家糊口的妇女来说，她离不开她的工作——为了保住工作，她愿意牺牲一切。因制作肯德基油炸鸡而闻名的桑德斯上校说，他总是尽量雇用有孩子的寡妇来他餐馆里当女招待。这部分是因为她们永远需要工作，而为保住工作她们比别人更卖力。单身、离婚或丧偶的妇女还会为了加薪或晋级而拼命竞争，哪怕是和男人开展竞争也罢。如果她们没有获得她们认为自己应获得的报酬，她们会义愤填膺或感到受了欺骗。

我家不富裕，但我们过得很舒服，我真不记得曾有什么我极想要而不能得到的东西。所以，当我离开大学发现在大城市生活非常昂贵

时,我十分吃惊。在我工作的第一年,我穷得有时连配双鞋底、看场电影、给朋友买生日礼物的钱都没有,真寒酸。很快,我就不顾一切地争取加薪和奖金,我过去从没有想到我会这样。对我来说,钱不再是钱了,它成了我生活中想要得到一切东西的必由之路。

工作也为妇女打开了一扇通向外面世界的窗口。美国报刊发行者协会向 1000 名妇女作了调查,询问她们,如果不干工作也能得到同样多的钱,她们会怎么想。60% 的人回答说宁愿去工作而不愿呆在家里。这些妇女认为“生活不能只是围着锅台转”。

其实,工作之目的除了获取生活费外,还在于希望自己在工作的同时,学习一些做人的基本道理,使自己更加成熟。因此,每个人都有选择职业的权利,因为环境对一个人的成长影响是非常大的。

每天的工作,将予人以两方面的长进,一是工作上的成长,一是做人的成长。前者是从工作中不断的学习而来。而后者则是一旦进入社会做事,见识增加,自然而然使自己更加成熟,也就是人格的形成。这两种对职业的专业化及对工作产生意义感有非常深远的影响。

尤其和他人有直接接触的工作人员,如服务小姐、店员、收发等,通过工作,对人性的另一面,应当有更深一层的了解,而学习到更多为人处事的道理。所以,对于人格的形成有很大的影响。