



企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

员工管理 实操细节

Practical Details For Supervising Employee

滕宝红 编著



广东省出版集团
广东经济出版社



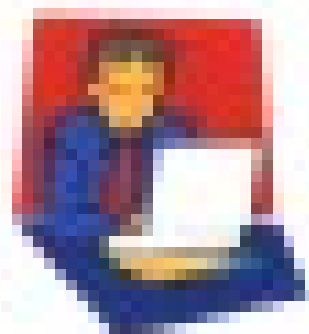
企业员工管理技能培训系列

Practical Skills Training Management of Enterprise

员工管理 实操细节

Practical Details For Supervising Employee

（第2版）



9 5 5 7 9 9 4



企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

员工管理 实操细节

Practical Details For Supervising Employee

滕宝红 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工管理实操细节/滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2006.1

(企业日常管理实操细节丛书·第一辑)

ISBN 7-80728-175-8

I. 员… II. 滕… III. 企业管理-劳动力资源-资源管理 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 130715 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9 2 插页
字数	171 000 字
版次	2006 年 1 月第 1 版
印次	2006 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-175-8 / F·1329
定价	全套 (1—5 册) 定价: 100.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4 - 5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

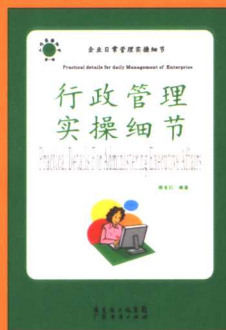
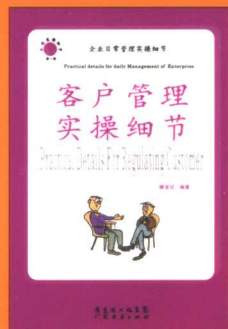
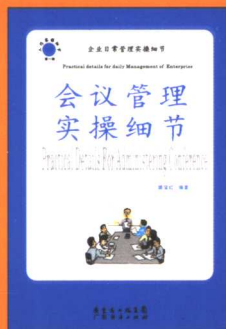
营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

本书导读

- 职业道德管理
- 选拔任用管理
- 员工岗位管理
- 劳动纪律管理
- 员工教育培训
- 沟通授权管理
- 薪酬福利管理
- 员工激励管理
- 团队活动管理
- 绩效考核管理

企业日常管理实操细节 第一辑



企业日常管理实操细节

第一辑

西方谚语云：“上帝存在于细节之中。”上帝是万能的主宰。因而按时下流行的说法，就是细节决定成败。

什么是细节？细节是事物发展中最细微的环节，最基本的元素或最细小的形态。一些关键的细节往往可以反映、影响甚至改变大局。

小时候我们常唱一首儿歌：“螺丝帽，虽然小，祖国建设不可少。”螺丝帽就是细节。少了它，整部机器就无法正常运转。“千里之堤，溃于蚁穴”，所以必须防微杜渐。若不见几片脱落的隔热瓦，可以导致“发现号”航天飞机在空中爆炸解体；而引起美国“9.11”恐怖袭击事件中双子星塔倒塌的原因，竟然是钢板上的锈迹。原来，双子星塔是横梁架结构。在横梁架上铺上钢板，然后再涂上防火墙。由于钢板上的锈迹没有去除，在大火熊熊中防火墙容易脱落，结果钢板被烧融无法支撑钢架，使大楼轰然倒塌。事后，研究人员感叹地说，如果没有这些锈斑，也许可以避免楼倒人亡的悲剧。纵观古今中外，细节决定成败的案例不胜枚举。

1485年，国王理查三世准备与里士满伯爵亨利率领的军队在英国波斯沃斯决一死战时，坐骑的一只马掌由于钉子不够没有钉牢而掉了，理查连同战马跌翻在地，士兵见状，纷纷撤退，理查被俘，江山尽失。

在第一次世界大战期间的一天，一名德军参谋从望远镜里看到在敌战区一块坟地里，有一只高贵的金丝猫，天天出来晒太阳。他推断出：坟地里可能有敌人的一个高级指挥掩蔽部。于是，德军集中6个炮兵营轰击，整个坟地被夷成平地。事后查明，坟地里果然是法军一个旅指挥所，指挥所人员被一举全歼。

赵王勾践在祝贺宴会上听到赞扬大臣之功时一个脸色，便使大

臣范蠡从中看出了一个严重的问题：“越王不欲归功臣下，疑忌之端已见矣！”凭他长期对越王的观察了解，“越王为人，长颈鸟喙，忍辱妒功。可与共患难，不可与共安乐。”范蠡从勾践的一个脸色，联系到勾践的一贯为人，估计到了危险结局，退隐江湖，才避免了灾祸。而另一位有功之臣文种，不能识微知著，最后被越王杀戮。

可见，细节不仅影响到事关国家安危大局的一场战争，或事关战役成败的一场战斗，也影响到仕海沉浮，个人安危。

由于产品同质化问题严重，企业已进入到白热化的竞争甚至是恶性竞争的状态。企业的微利时代来临了。在微利时代中，企业若不重视细节，小则出现质量问题，大则导致企业亏损甚至衰落、倒闭。关于细节管理的重要性问题，坊间流行的以《细节决定成败》为主的一大批同类书籍，已详尽地阐明了这个理念。问题恰恰在于，道理大家都明白了，关键是怎么做？我们几乎翻遍了图书市场的同类书，没能找到有关介绍方法和技巧的书籍。

说千道万，不如实操实干！于是，我们组织策划了这套《企业日常管理实操细节》丛书。她的价值在于，对管理的各个领域，尽量从每个环节、每道工序、每个流程，甚至连每条生产线上，介绍不容忽视的操作细节，力求“实际、实用、实操、实效”，满足企业对细节管理的要求，从而大大提高企业管理水平和经济效益，使企业昌盛，个人发达。

为什么日本制造业名列世界第一？作为最基本的条件，那是因为他们注重一颗螺丝拧几圈都有明确标准之类的细节。我们希望在企业关注这套书的同时，有更多的企管精英加入到我们的作者队伍中来，多为广大企业读者介绍诸如“一个螺丝拧几圈”这种容易被忽视，但事关质量大局的实操细节，使这套书原创性、实操性更强，价值含量更高，生命力更强。

目 录

第1章 职业道德管理

- 细节01 提高员工忠诚度 / 2
- 细节02 企业文化培训内容 / 5
- 细节03 营造循规蹈矩的环境 / 8
- 细节04 强化纪律管理 / 11
- 细节05 注意自身道德品质的修养 / 14
- 细节06 企业基层保密范围及措施 / 17
- 细节07 处理企业内部谣言 / 20
- 细节08 正确对待经常缺勤的员工 / 23
- 细节09 正确对待爱跳槽的员工 / 26

第2章 选拔任用管理

- 细节10 制定人力资源计划 / 30

- 细节11 员工录用考试标准 / 33
- 细节12 制作技能清单 / 36
- 细节13 内部晋升注意事项 / 38
- 细节14 面试内容与评价要点 / 41
- 细节15 面试提问方式技巧 / 44
- 细节16 调查应聘者背景 / 47
- 细节17 设计面试成绩评定量表 / 50
- 细节18 评估录用效率 / 53

第3章 员工岗位管理

- 细节19 工作岗位分析内容 / 58
- 细节20 岗位分析具体流程 / 61
- 细节21 岗位分析问卷法 / 64
- 细节22 岗位分析观察法 / 67
- 细节23 岗位分析面谈法 / 70
- 细节24 编制职位说明书 / 73
- 细节25 职务说明书的应用 / 76
- 细节26 岗位任职必备条件 / 78
- 细节27 开展岗位培训 / 80

第4章 劳动纪律管理

- 细节28 定期现场巡视法 / 84

- 细节29 不定时巡视法 / 87
- 细节30 建立专职检查制度 / 90
- 细节31 优化工作现场管理 / 92
- 细节32 处理职责不同引发的冲突 / 95
- 细节33 正确处理违纪员工 / 98
- 细节34 纪律处理的种类 / 101
- 细节35 员工考勤管理实务 / 104
- 细节36 加强纪律管理预防安全事故 / 107

第5章 员工教育培训

- 细节37 员工培训需求分析 / 112
- 细节38 制定培训计划 / 115
- 细节39 设计培训课程 / 118
- 细节40 培训费用预算管理 / 121
- 细节41 员工岗位培训的方法 / 124
- 细节42 新员工岗前培训内容 / 127
- 细节43 培训全能员工 / 131
- 细节44 评估培训效果 / 134
- 细节45 计算培训投资回报率 / 137

第6章 沟通授权管理

- 细节46 完善企业内部沟通机制 / 142

- 细节47 加强员工的表达能力 / 145
- 细节48 提高员工的倾听能力 / 148
- 细节49 让员工正确接受命令 / 151
- 细节50 识别不良授权征兆 / 154
- 细节51 掌握授权的监督方法 / 156
- 细节52 防止授权失控 / 159
- 细节53 正确授权的五大要点 / 163
- 细节54 了解授权的方式 / 166

第7章 薪酬福利管理

- 细节55 工资调整技巧 / 170
- 细节56 薪酬的均衡管理 / 173
- 细节57 工资的因素比较法 / 176
- 细节58 员工福利津贴项目管理 / 179
- 细节59 要重视软福利的功效 / 182
- 细节60 设计弹性福利设计 / 185
- 细节61 员工福利成本控制法 / 188
- 细节62 福利策划中的关键点 / 191
- 细节63 加强福利沟通管理 / 194

第8章 员工激励管理

- 细节64 激励员工的简便十八招 / 198

- 细节65 实施奖励注意要点 / 202
- 细节66 奖金项目设定的注意事项 / 205
- 细节67 晋升激励模式 / 208
- 细节68 目标激励管理 / 211
- 细节69 善用激将法 / 214
- 细节70 激发团队的热情 / 217
- 细节71 情感激励管理 / 220
- 细节72 加强激励反馈 / 223

第9章 团队活动管理

- 细节73 组建高效团队的要点 / 228
- 细节74 建立团队领导模式 / 231
- 细节75 实施团队目标管理 / 234
- 细节76 目标追踪工具 / 237
- 细节77 团队目标修正管理 / 239
- 细节78 培养员工团队合作精神 / 242
- 细节79 影响团队员工的态度 / 245
- 细节80 团队成员会谈沟通技巧 / 248
- 细节81 树立团队精神 / 252

第10章 绩效考核管理

- 细节82 工作绩效考核的重点 / 256

细节83 设计绩效考核图表 / 259

细节84 全方位考核体系 / 262

细节85 导入目标管理法 / 265

细节86 鉴别绩效考核资料 / 268

细节87 确定考核的频率 / 271

细节88 应用绩效考核结果 / 274

细节89 绩效改进计划 / 277

第 1 章

职业道德管理



成功源于细节，

细节决定成败。

——智者语



细节 01

提高员工忠诚度



适用场景

当想提高员工对企业的忠诚时，查看本细节。



细节描述

员工的忠诚度对于企业无疑是极为可贵的，但无论是民营企业还是非民营企业，员工的忠诚，决不是对老板的忠诚，而应是对自己企业事业的忠诚。员工忠诚度的特点有：

- 员工的忠诚度表现出层次性：低层次的忠诚（被动忠诚）和高层次的忠诚（主动忠诚）。

- 员工低层次忠诚的因素主要是保健因素，员工高层次的忠诚因素主要是激励因素。

可以通过以下几个方面建立和提高员工忠诚度：

以人为本是基本

尊重个人的基本权益，理解员工的具体需求，适应劳动力市场的供求机制，依据双向选择的原则，合理地设计和实行新