

## <<你不可不知的质量意识>>

### 图书基本信息

书名：<<你不可不知的质量意识>>

13位ISBN编号：9787806777268

10位ISBN编号：7806777261

出版时间：2004-05

出版时间：广东经济出版社

作者：刘永中编

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<你不可不知的质量意识>>

### 内容概要

本方案的学习目标如下：

加强自我约束能力。

培养良好的生活习惯和工作习惯。

做好个人职业规划。

创造成功的机会。

本方案将告诉你一些很实用但是却常常被忽略和轻视的技巧，帮助大家进行自我管理。自我管理并不是一件很难的事情和一个很抽象的东西。只要掌握了本书介绍的方法，你将会在自我管理的路上迈出成功的一大步。

## <<你不可不知的质量意识>>

### 书籍目录

第一章 自我管理之一——养成好的生活习惯 1.1 生活有规律 1.2 坚持计划 1.3 守时 1.4 适度 1.5 好心情  
第二章 自我管理之二——养成好的工作习惯 2.1 做好工作计划 2.2 主动沟通 2.3 学会说“不” 2.4 做个杰克·韦尔奇式的员工 2.5 遵守制度 2.6 不把工作带回家 2.7 整理 2.8 做好工作日记  
第三章 自我管理之三——培养好的职业心态 3.1 敬业精神 3.2 职业信用 3.3 与人相处 3.4 享受变化 3.5 正确降“压”  
第四章 个人自我管理之四——个人职业规划 4.1 职业发展理论 4.2 个人职业规划 4.3 个人职业规划第一步:审视自我 4.4 个人职业规划第二步:确定目标 4.5 个人职业规划第三步:生涯策略 4.6 个人职业规划第四步:制订行动措施 4.7 个人职业规划第五步:评估反馈

## &lt;&lt;你不可不知的质量意识&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 1.1 测测你自己 现代社会,“时间就是金钱,效率就是生命”早已不是什么新鲜观念,把绩效意识定义为现代职业人职业素质的第一内容,相信也没有太多人反对。

然而,我们经常可以看到,许多企业大谈绩效,大抓绩效,大考绩效,但最终的结果却是,员工的绩效并没有因此而提高,企业也并没有因此而获得更大的发展,可以说,这一切活动本身就是一个没有绩效的过程。

当然,造成这种结果的原因有很多,但最根本的问题往往存在于人们的心中,那就是,你有没有绩效意识?确切地说,你有没有认识到绩效的重要性?你有没有在工作中有意识地采取一些方法来提高你的绩效?署你是一个有绩效意识的职业人士吗 下面的20道测试题将帮助你弄清楚这个问题。

我们提供了5个不同的答案供你选择,在题后我们为你准备了一个非常简便的评分表格,你只要在最符合自己实际情况的答案下打勾就行了。

请注意,一定对自己抱着客观和真实的态度来做这个测试。

- A 太好了,这完全符合我的情况” B 不错,大部分的时候我都是这样的。  
 C 还过得去吧,是与不是的情况我大概都占了一半。  
 D 老实说,我知道这些都对,可是目前我还只能偶尔做到。  
 E 什么?我从来没想过更没做过这些,它有这么重要吗? 1. 我知道“不进则退”的道理,因为许多人时刻都在追求进步。  
 2. 我知道“不快进则退”的道理,因为当大家都在进步的时候,只有进步得最快的人才能赢。  
 3. 每天起床时我都告诉自己时间又过了一天,我必须抓紧今天。  
 4. 每天睡觉时我都要反问自己今天有没有把握好每一分钟,该做的事情是否都已很好地完成。  
 5. 对我的工作来说,一天8小时完全足够,甚至不需要这么多的时间。  
 6. 每次开始一项新的工作之前,我总要先问自己这件事情是否一定得做,是否一定得现在做。  
 7. 对每一项任务我都会事前制定一个详细的进度计划。  
 8. 我总是能考虑到完成一项任务的几乎所有资源和细节。  
 9. 对我来说意外情况并不能干扰到我,因为我总是预留了足够的时间来处理突发情况。  
 10. 我从来没有坐在椅子上喝茶等着从别人手里交接任务或是等着工作自动完成的时候。  
 11. 我喝茶是因为我确实需要喝茶并且休息一下,在这个时间里我不会再做任何事情,而会让自己彻底放松。  
 12. 我经常想办法把几件事情合理地安排在同一个时间里来做。  
 13. 工作时让自己像一架开足马力的机器,这让我感觉其乐无穷。  
 14. 我经常对自己已经完成的工作进行回顾和总结,以便找出更好更有效率的方法。  
 15. 如果某项工作我曾经做过,那么做第二次时我一定会比第一次做得更快更好。  
 16. 一旦确定适合自己的方法与途径,我就不会在中途随意停下进度来考虑其他办法。  
 17. 如果工作进展途中我发现自己确实走错了路,我会立刻改正,这样可以最大限度地避免时间的拖延和损失。  
 18. 我觉得绩效评估是件很有意义而且很快乐的事情,因为能对自己看得更清楚。  
 19. 每次制定新的计划时,我都会仔细分析上次计划的执行情况和结果,并努力使新的计划更具可行性。  
 20. 我认为工作必须不断地去超越,追求更完美的结果,而不是简单地完成任务、交差了事。  
 良好的绩效评估意味着什么 毫无疑问,一个良好的绩效评估能带来双赢的良好结果,这里的双赢,包括评估的实施者和接受者,即管理者和他的下级。  
 但很多时候,人们往往把绩效评估看作是一件不得不做的表面上的事情,从而使整个过程流于形式,只是为了应付人力资源部门而填满各种表格并签章罢了。  
 及时地进行专业化的评估究竟可以带来哪些好处呢?如果你曾经或即将实施这项工作,请阅读下面的内容,看看哪些对你来说是重要的,在你认为重要的好处前面打勾。  
 如果你是一个曾经或即将接受评估的职员,请跳过这一部分内容。

## <<你不可不知的质量意识>>

( ) 1. 绩效评估使我对正在进行的工作和正在做这些工作的人有所了解。

( ) 2. 在与其他员工就工作预期和结果等方面保持良好沟通的同时, 我实际上也为新思想和新方法的生产创造了机会。

( ) 3. 当我在评估绩效方面的工作做得很好时, 员工们的焦虑减少了, 因为他们清楚了自己究竟做得怎样。

( ) 4. 由于员工可以及时地获得我对他们工作绩效的准确反馈, 因而提高了工作效率。

( ) 5. 通过公开肯定做出贡献的员工, 我对出色的工作实践加以强化, 也激励了表现出色的员工。

( ) 6. 当我鼓励与员工之间的双向交流时, 员工对工作目标有了清楚的认识, 知道了怎样去达成和超越这些目标。

( ) 7. 有规律的评估会议使员工不再对工作质量的评估结果感到意外。

( ) 8. 学会做专业的绩效评估为晋升和承担更多的责任做好充分的准备。

除此之外, 在你看来, 一个成功的绩效评估还能为你带来以下好处: 1.—— 2.—— 3.—— 如果你曾经或即将接受评估, 请阅读下面的内容, 看看哪些对你来说是重要的, 在你认为重要的好处前面打勾。

( ) 1. 绩效评估使我对正在进行的工作和正在做这些工作的人有所了解。

( ) 2. 在与上司就工作预期和结果等方面保持良好沟通的同时, 我实际上也为新思想和新方法的生产创造了机会。

( ) 3. 当我在个人绩效评估方面的工作做得很好时, 我的焦虑减少了, 因为我清楚了自己究竟做得怎样。

( ) 4. 由于可以及时地获得上司对自己工作绩效的准确反馈, 我提高了工作效率。

( ) 5. 通过接受公开的肯定, 我对自己出色的工作实践更有信心了。

( ) 6. 当我被鼓励与上司进行双向交流时, 我对工作目标有了清楚的认识, 知道了怎样去达成和超越这些目标。

( ) 7. 有规律的评估会议使我不再对工作质量的评估结果感到意外。

( ) 8. 学会做专业的个人绩效评估为晋升和承担更多的责任做好了充分的准备。

教育和经验: 在教育背景、经验、专业知识方面, 你具备目前公司其他人所没有的东西吗?

沟通能力: 我与下属沟通得怎样? 和同地位的人呢? 与上司呢? 与其他部门的人呢? 合作: 我与公司其他部门的人建立了什么层次的联系?

全局观念: 我知道公司需要优先完成的主要任务吗? 这些任务我完成得怎样? 以往表现: 一起工作的对我的工作表现评价如何? 我的上司呢? 与我地位相同的人呢?

预算分析: 我能把运作开支控制在预算范围之内吗? 我向上司指出过哪些地方可以节省开支吗? 合约中应包括何时安排、计划、建议 应该在什么时候, 在什么情形下提交合约? 合约上的信息能回答我的老板可能提出的大部分问题吗? 应该就合约上的哪些部分与我地位相同的人交流一下? 哪些要和我的上司交流一下? 哪些要和其他人交流?

对额外的开支或是目前工作环境的其他变化都做出解释了吗? 步骤二: 确立优秀目标 仔细研读填好的工作分析表, 会有利于你决定把那些最需要优先实现的目标写进你的个人绩效合约。

一般来说, 绩效目标的三种主要类型是: A 需要改善的日常工作 比如为汇报做准备、客户服务、质量检查和培训等。

尽管是例行公事, 但它们仍然是不能当作小事看待的要紧事, 它们是使公司运作顺利进行的润滑剂。

理解并处理好这些工作, 才能追求新的、更重要的目标。

B 需要解决的问题 知道怎样处理问题的人, 对其公司来说是具有特别的价值的, 他们会用一种旨在见成效的方法解决工作停滞不前的问题。

C 能带来额外利益的新方法 那些能提出真正的新工作方法的人是“高手”, 是一群特殊的人, 他们能用积极的行动带来有创意的、突破性的进展。

.....

## <<你不可不知的质量意识>>

### 媒体关注与评论

序一家著名的IT公司在面试时曾问了下面两个问题：为什么下水道的盖子是圆形的？请估计北京共有多少加油站？很显然，考官的目的不是想知道应试者是否具有百科全书一样的知识，而是在考察应试者分析问题和解决问题的能力。

比如，第一个问题可以从成本、安全、运输等方面去分析；第二个问题则可以根据北京的人口总数、人均汽车拥有量、每辆汽车的大概耗油量和大概的加油次数来分析，从而得出一个大概的加油站数目。

你的答案不一定要跟标准答案一致，但是你的逻辑必须是严谨的，你的思路必须是清晰的。

这些从应试者的大学毕业证书上看不出，在应试者的工作履历表上也体现不出，因为它反映的是应试者的综合素质。

而应试者的素质是企业最想了解，但又最难了解的。

那么，什么是素质呢？我们可以用著名的冰山理论来解释。

所谓冰山理论，即把一个人的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的知识、技能，这些可以通过各种学历证书、职业资格证书来证明，或者通过专业考试来验证。

而潜在水面之下的东西，比如分析问题的能力、创新能力、团队合作精神、职业规范、职业操守、敬业精神、工作态度、服务意识等等，很难通过证书或考试来验证，我们称这些东西为素质——企业员工的职业素质。

素质既然潜伏在水底，就看不见、摸不着，真的是神秘不可测吗？不对，我们认为素质虽然不能通过言语、证书来表现，但是可以通过行为来判断。

比如：当你看到一个员工拍着胸脯对老板说：“老板，我很敬业。

”时，你很难判断他是否敬业。

但当你看到一个员工经常迟到早退，就容易判断出这名员工很不敬业。

当你看到一家企业的墙上写着“以顾客为中心”的大幅标语时，很难判断这家企业的服务是否到位。

但是当你看到这家企业的员工很有效地为顾客解决各种问题，很友好地处理顾客的各种投诉时，就容易判断出这家企业的服务意识很到位。

人们常常夸奖某人“训练有素”，企业家在说到著名跨国公司的员工时，也羡慕人家的员工“训练有素”。

这说明“有素”是可以通过“训练”来得到的。

我们出版的这套学习方案，就是希望通过一系列的训练方案来提高企业员工的素质。

训练，首先是对观念的改变，只有观念改变了，才会有行动的变化。

如果观念没有改变，那么行为上的变化就是假象，是骗人的行为。

在这里，我可以举一个例子，很多企业都有打卡制度，企业也严格要求员工上班不许迟到，结果我们就经常看到上班前的5分钟或10分钟里，很多员工发足狂奔、百米冲刺，在最后关头刷卡成功。

然后呢，慢条斯理地去冲茶倒水吃早餐了。

很显然，这些行为是一种假象，它并没有达到企业的目的：有效地利用上班时间，而是企业打卡铁律下的一种对策。

最后行为上的改变要养成习惯，就像5S中的最后一个S——素养，只有养成了好的习惯，我们才可以说某人“素质高”，我们才可以说某人“训练有素”了。

就像爱情之于人类，员工素质对于企业来说也是一个永恒的话题。

希望这套企业员工基础素质学习方案能起到一个抛砖引玉的作用，引起大家对这个话题更深入的讨论，我们也希望能与大家分享讨论的结果。

如有任何意见与我们交流，请电邮[info@gecprogram.com](mailto:info@gecprogram.com)或登陆网站[WWW.gecprogram.com](http://WWW.gecprogram.com)。

众行管理资讯研发中心

2004年3月

<<你不可不知的质量意识>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>