

# 企业行政管理



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

# 第四章 人员管理

重要  
内容

第一节 个人绩效

第二节 工作模式和工作日志

第三节 工作目标

第四节 改进工作

# 第四节 改进工作

一、征询改进意见

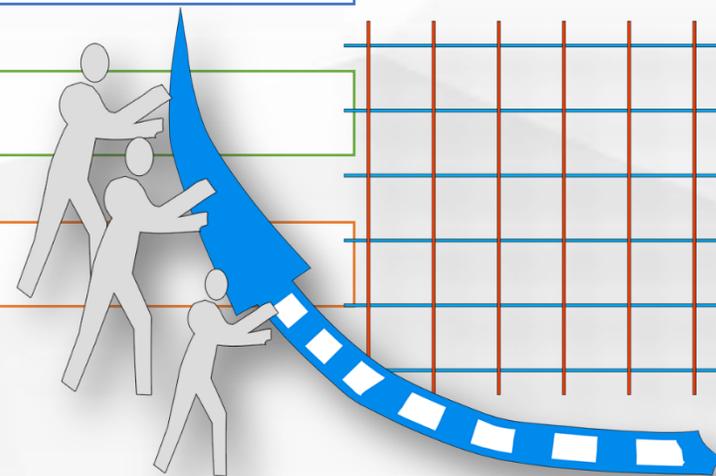
二、确立改进目标

三、积极参加培训

四、评价和检查改进情况

五、做好相应措施

六、总结与改进



# 一、征询改进意见

(一) 征询意见的范围

(三) 征询意见的对象



(二) 征询意见的方法



# （一）征询意见的范围

1.工作业绩。即自己在一段时间内，比如一个月、一个季度、半年或一年内，工作中取得的业绩是突出、一般，还是很差。

01

2.工作能力。即自己在一段时间内，工作能力表现如何，是强，是中等还是弱。

02

3.工作态度。即自己在一段时间内，是积极，是一般，还是消极。

03

## (二) 征询意见的方法



# （三）征询意见的对象

## • 征询意见的对象包括同事和上级。

- 1.向同事征询对自己工作的意见，要注意：
  - （1）要实事求是的把自己对自己工作的评价告诉你的同事，诚恳的请求他对你提出改进的意见。
  - （2）如果你与你的同事有什么摩擦、隔阂和不愉快的过去，你一定要先向同事道歉和解释，取得同事的谅解后，再诚恳的向同事征询意见。
  - （3）对于同事提出的意见，包括你工作、学习、生活和待人处事各方面存在的问题和缺点，都要正确对待，诚肯接受，认真改正。

# （三）征询意见的对象

## • 2.向上级征询对自己工作的意见， 要注意：

- （1）要实事求是的向你的上级汇报自己的工作，争取上级的支持；
- （2）要与上级一起讨论自己的工作，对照单位的工作标准和自己的工作计划进行分析比较，达到标准的予以肯定，作为继续发扬的方向。未达到标准的予以否定，作为今后改进的方向。
- （3）要认真听取上级对你的工作的批评，虚心接受上级的指导，并主动向上级征询改进工作的方法和措施。

## 二、确立改进目标



- 1.与上级一起分析并确认自己今后可能承担的新职责。根据前段工作取得的业绩和展现的能力，分析是否可以承担一些新的工作职责。
  - 2.与上级一起分析并确认自己今后应该放弃的工作职责。根据前段工作存在的问题，分析是否有不适应自己发展的工作职责，应该放弃，选择适应自己工作的方向发展。
  - 3.与上级一起分析并确认自己应该改进的工作职责。根据前段工作的实际情况，一部分工作虽然存在缺点，但仍适应自己发展，需要采取改进措施，加以提高。
-

## 二、确立改进目标



- 4.与上级和同事商定自己将要担任的新职责和需要提高的原来承担的职责的目标，并最后由自己把这些目标确定下来报告上级，得到确认和支持。
  - 5.与上级和团队中的相关人员商定培训计划和保证达到目标的各种措施。
-

# 三、积极参加培训



# 四、评价和检查改进情况

1.与上级讨论自己的达标进展情况。企业行政管理人员应定期的与上级讨论自己在培训和工作中的改进情况，评价和检查理论水平、职业技能和工作态度的提高幅度和改进效果。

3.适当的调整目标。在评价和检查的基础上，如发现原确定的培训目标不合理，或者过高无法实现；或者过低不利于自己的提高和发展，应该与上级进行讨论，修改原定的培训目标，使目标更切合实际。



2.检查自己的工作和培训计划的实施情况。企业行政管理人员应定期的对自己的工作和培训做出评价，并与过去做比较，确定取得的进步和存在的问题。

# 【本节任务训练】

总结和检查一年来的学习和工作，征询上级（班主任、指导员、班长、支书）、同事（同学）的意见，制定一份改进自己工作（学习）的计划，包括目标、措施和实施步骤。



## 二、目的和要求

**目的：**培训和检验运用工作日志等手段管理自己的工作和改进自己工作的职业能力。

**要求：**掌握与以下职业能力相关的知识和操作要领：

- 1 根据不同工作的重要性和紧迫性处理工作的顺序，必要时能够寻求上级或同事的帮助。
- 2 能够编制工作日志，并运用工作日志实施、督促和检查工作计划，管理自己的工作。
- 3 能够积极争取同事的帮助，调动同事的积极性，团结协作，共同完成上级交办的工作任务。
- 4 能够采用最能有效运用时间的工作方法，完成自己的工作。
- 5 能够充分利用可利用的各种资源，将浪费控制在最低限度。
- 6 能够正确处理保密信息。
- 7 能够在工作过程中遵守单位的规章制度和工作程序。
- 8 能够根据工作轻重缓急的新变化自觉调整工作计划，并征求相关同事的同意。
- 9 能够按照提出任务人的要求，按时完成工作并保证符合要求。
- 10 在工作过程中，如果不能满足相关同事的要求，应当向他们作出合理解释

# 三、模拟现场设计



**(一) 将教室模拟成会议室。**

---



**(二) 全班学生分成5-7人一组，每一组为一个模拟的接待团队，团队内分别并轮流扮演行政助理、上级领导和同事。在一个小组执行接待和服务时，其他小组的学生扮演前来报到的学员。轮流完成学员报到接待和开学典礼会议服务。**

---



**(三) 调查一下本省社科类社团的名称（如：行为科学学会、职业经理人协会、记者协会、心理学会、满族文化研究会、邓小平理论研究会、哲学学会、东北历史研究会等），把全班学生每2-3人模拟成一个社团的代表，作为参加培训班的学员。**

---



**(四) 模拟学员报到接待、开学典礼服务的步骤**

---

# 四、完成任务后每个人要提交的工作成果

提交一：  
一份接待学员报到当天的工作日志。

提示一：  
这份成果是一份完成一天工作以后，记录的工作日志。

提示二：  
这份成果要包括时间、地点、人物、事件、问题和解决问题的办法六个要素。

提示三：  
要总结和分析一天的工作，包括收获、经验和教训。



# 谢谢观看



**主讲：马蔚然**



**职称：副教授**



**单位：辽宁经济管理干部学院**



**系部：管理学院**