

性格与工作满意度

通讯员 Alan

在管理心理学中,工作满意度是使用最广泛的术语之一。随着经济全球化趋势的逐渐形成,我们比以往任何时候都更强烈地意识到,企业组织不仅要追求效率和利润最大化,也要追求员工满意度的最大化,达到以利益为中心和以人为本、高满意度的双重管理目的。

工作满意度是员工对自己工作喜欢或不喜欢的感情和情绪。同时,工作满意度也是生活满意度的一个组成部分。工作满意度的提高会促进生活满意度的提高,反过来,生活满意度的提高也会促进工作满意度的提高。

性格与工作态度

有研究表明:某些性格特征对解释人们中的行为相当有价值,如内控与外控性格、乐观与悲观性格等。

认为结果取决于内在原因的人被称为内控者,内控者认为人们的行为、个性和能力是事情发展的决定性因素。而外控者则更多地认为事情的结果是由机遇、运气、社会背景、任务难度、他人及超越自己控制能力的外部力量的因素所决定的。外控型的人更容易对自己的工作不满,出勤率差,对工作的投入相对较低。在同样情况下,内控型的人则倾向于把成绩归结于自己的作为,因此容易产生较高投入,容易对工作更满意。

在乐观悲观性格方面,由于对事件的解释方式不同,会影响乐观主义者和悲观主义者对未来成就的动机水平及其心境与行为。乐观期望与业绩有密切的关系。如果缺少乐观期望,而光有能力和动机是不够的,尤其是在需要坚持以克服困难的情况,比如销售工作。乐观的好处已经被证实:增强动机,在不同领域的更大成功(包括更好的销售结果)以及更健康的身体。

性格与工作满意度

为了进一步分析内控与外控性格、乐观与悲观性格与工作满意度之间的关系,我对此专门做了一个研究。该研究得出如下结果:

1. 内控外控性格与工作满意度之间有显著相关。研究结果表明,性格越倾向于外控的人,工作满意度越低;性格越倾向于内控的人,工作满意度越高。

内控者倾向于内归因,即将产生结果的原因归结为自己的内部因素,如行为、技能、



努力的程度等,认为成败主要决定于自己。而外控者更容易将产生结果的原因归结为外部因素,如社会背景、任务难度等,认为成败主要决定于外在环境。

性格越内控者越依靠自己的能力和努力工作来体现自己的价值,对上司没有依赖感,内控者善于正确处理上下级关系,也更容易得到上司的帮助和提携,因此其在对直接上司的满意度比外控倾向的人分值更高。

在工作与生活中,人们对成绩的正确归因,是激励主体积极主动地工作、学习并不断进步的重要条件。国外研究证明,内控者更能有效地将自己的注意力集中在任务本身的特点上,能更多地自我调节,并表现出处理问题的更高技能。内在控制力强的人,能较积极地追求有价值的目标,较多地投身社会活动,求知欲强,更灵活,更有主见。

2. 内控外控性格和职位对工作报酬的满意度存在交互作用。研究结果还表明,在性格内控的被试群体中,低职位员工对工作报酬的满意度高于高职位员工;在性格外控的被试群体中,情况正好相反。

在企业运作中,低职位的员工由于岗位职责相对简单、清晰,工作内容很具体,达成目标的条件相对容易具备,比较容易完成本岗位的工作目标,得到自己那份薪酬并不难。同时,在低职位群体中,内控者易于正确定位,能够理解薪酬水平高低完全取决于自己的业务水平,由于自己的能力有限,所以对薪酬的期望值较低,也就容易对工作报酬达成较高的满意度。

而有内控倾向的高职位者由于自己的能力较高,岗位工作的涵盖面更广,涉及的领域更宽,对工作报酬会有更高的期望,因此对工作报酬的满意度不会太高。

3. 乐观与悲观性格对同事关系的满意

度呈显著的正相关。研究结果表明,乐观主义对工作总体满意度没有相关。这是由于乐观主义与工作满意度是两个不同范畴的概念,前者相对泛化,后者相对具体,它们的相关性随情境的变化会有较大的随机性。但是在同事关系的满意度方面,性格悲观的人的满意度要低于性格乐观的人。

这是由于性格乐观的人有较高的期望值,并愿意付出更多的努力来达成自己的期望,工作积极主动,在处理同事关系方面也有更高的积极性,而悲观的人则相反,期望值较低,总是处于被动状态。因此性格悲观的人对同事关系的满意度低于性格乐观的人。

4. 乐观与悲观性格和年龄在对同事关系的满意度上存在交互作用。研究结果表明,在悲观被试群体中,高年龄组员工对同事关系满意度高于低年龄组员工;在乐观的被试群体中,低年龄组员工对同事关系满意度高于高年龄组员工。

这是由于悲观的人期望值低,与同事的人际关系改善主要通过相处时间的增加而得到更多认可,是被动的。低年龄组员工与同事相处时间较短,得到的认可较少,所以在悲观的被试群体中,高年龄组员工对同事关系的满意度高于低年龄组员工。在乐观的被试群体中,与同事的人际关系改善主要是通过积极主动的沟通来获得的,在这方面,低年龄组由于年龄的原因,在与人交往方面比高年龄组更积极主动,更具有活力。因此,在乐观的被试群体中,低年龄组的同事关系满意度高于高年龄组的员工。

以上研究表明,性格是影响工作满意度的一个重要因素,在今后的人员招聘、考核、薪资等人力资源活动中,应对员工内控与外控、乐观与悲观等性格因素给以足够重视,以提高员工的工作满意度。

经典生存小故事

●通讯员 叶芬芳

跳槽

A对B说:“我要离开这个公司,我恨这个公司!”

B建议道:“我举双手赞成你报复这破公司,一定要给它点颜色看看。不过你现在离开,还不是最好的时机。”

A问:“为什么?”

B说:“如果你现在走,公司的损失并不大。你应该趁着在公司的机会,拼命去为自己拉一些客户,成为公司独当一面的人物,然后带着这些客户突然离开公司,公司才会受到重大损失,非常被动。”

A觉得B说的非常合理,于是努力工作。事遂所愿,半年多的努力工作后,他有了许多忠实的客户。

再见面时B问A:“现在是时机了,要赶快行动哦!”

A淡然笑道:“老总跟我长谈过,准备升我做总经理助理,我暂时没有离开的打算。”其实这正是B的初衷。一个人的工作,永远只是为自己的简历。只有付出大于得到,让老板真正看到你的能力大于位置,才会给你更多的机会替他创造更多利润。

启示:不要一味地埋怨环境带给人的诸多不便,其实环境本身是客观存在的,谁处于那个位置都会遇到同样的问题,聪明的人 would 努力去改造罢了。



应聘

20世纪70年代初,美国麦当劳总公司看好中国台湾市场。他们在正式进军台湾市场前,需要在当地培训一批高级干部,于是进行公开的招考选择。由于要求的标准很高,许多初出茅庐的年轻人都没有通过。

经过一再筛选,一位名叫韩定国的年轻人脱颖而出。最后一轮面试前,麦当劳的总裁和韩定国谈了三次,并且问了他一个让人意想不到的问题:“假如我们要你先去洗厕所,你愿意吗?”

还未等他开口,一旁的韩太太便随意答道:“我们家的厕所一直都是他洗的。”

总裁十分高兴,免去了最后的面试,当场决定录用韩定国。

后来韩定国才知道,麦当劳训练员工的第一堂课就是从洗厕所开始的,因为服务业的基本理论是“非以役人,乃役于人”,只有先从卑微的工作开始做起,才有可能了解“以家为尊”的道理。韩定国后来之所以能成为知名的企业家,就是因为一开始就能从卑微的小事做起,做别人不愿做的事情。

启示:不要轻视每一件小事,因为每一件大事都是由一件件的小事构成的。只有用积极的态度干好每一件小事,才有可能做大事。

随手关上身后的门

英国前首相劳合·乔治有一个习惯——随手关上身后的门。

有一天,乔治和朋友在院子里散步,他们每经过一扇门,乔治总是随手把门关上。“你有必要把这些门关上吗?”朋友很是纳闷。

“哦,当然有这个必要。”乔治微笑着对朋友说,“我这一生都在关我身后的门。你知道,这是必须做的事。当你关门时,也将过去的一切留在后面,不管是美好的成就,还是让人懊恼的失误,然后,你才可以重新开始。”

启示:记得随手关上身后的门,学会将过去的错误、失误通通忘记,不要沉湎于懊恼、后悔之中,一直往前看。这时你会发现,我们在每一天里重新诞生,每一天都是我们新生命的开始。

三月服务之星



换位思考,真正的站在客户的角度看企业的不足之处,找出问题的根源,正确引导,帮助企业健康、有序的成长。客户的满意,是对我的认可。让我们互助成长,客户的满意,是我工作的追求!

——张芸霞

张芸霞是杭州时代光华的三月份的服务之星,做事一丝不苟的她在对待每一位客户的时候都尽心尽责,力求为客户提供让客户最满意的服务,帮助企业走出困境,迈向辉煌。

我在时代光华的一星期

通讯员 叶芬芳

“融入我们的鲜血,嵌入我们的灵魂,打造我们的光荣与梦想,时代光华!”——这是我们时代光华的精神。我是一名新加入到时代光华团队的新员工,早会时从时代光华的伙伴们口中听到这句响亮的口号开始,在接下来的一个星期里,我时刻感受到时代光华人的这种精神,并且驱使自己迅速融入到这种精神中。

3月10号,是我到时代光华的第一天,我将永远记住这个日子。在时代光华的一星期,创造了我人生中很多的第一次。我第一次接触到培训公司,第一次接受正规系统的入职培训,第一次感受到作为一个职业人该有的素质和心态。

入职培训,是新员工进入公司的第一课,一方面能够使新员工及早地适应工作环境和精通业务,以及了解和感受企业文化,另一方面,还可以使员工及早地进入角色,适应新的岗位,从而实现个人价值和树立成就事业的信心,最终实现企业与员工的双赢。在为期四天的入职培训中,我们接受了方总对于时代光华的历史和发展规划的介绍;易老师《赢得信赖》的课程;还接受了公司几位团队经理对公司产品的介绍,以及如何做好销售的技巧等的传



授,使我们这些新员工受益匪浅。

易老师说过:经验是负债,学习是资产!我会时刻保持高昂的学习激情,不断地补充知识和努力改变自己的不足,使自己成为一名适应公司发展需要的优秀员工。最后我希望各位新员工和我一起来证明一份耕耘一份收获的道理;和我一起奋进,去感受成功后的自豪;让我们齐心协力,为我们时代光华更辉煌的明天而奋斗!

■ 顾问:方永飞
 ■ 总编:叶芬芳
 ■ 编委:徐婷 钱肖英
 方艳 郑慧中
 ■ 第2期(总第14期)
 ■ 本期四版
 ■ 2008年3月25日

学习力

Learning Power



主办:杭州时代光华教育发展有限公司
 杭州麦思特人才开发有限公司
 香港光华管理学院

内刊

知识改变命运 学习成就未来

服务制胜

——因您而变 成就梦想

通讯员 张凯

阳春三月是一个孕育着美好希望的季节,同时也是我们一年一度的两会召开的时节,当然也是我们企业为一年的发展做好规划的时候,在这样美好的季节里,我们迎来了我们时代光华开春的第二场公开课——由我们杭州时代光华特聘讲师徐剑老师带来的《服务制胜》。

服务对我们来说并不陌生,同时,应该说这个课程对我们的企业是一场及时雨,就在正在召开的两会上,我们的政府提出了由管理型政府向服务型政府转变的口号,并采取了许多的措施。那么我们的企业呢?是不是更应该加强我们的服务意识,提高我们的服务水平呢?答案当然是肯定的。从我们参会的企业和人数上就说明这一切。在3月15日的公开课上,有来自康盛管业、千岛湖啤酒、华邦地产、浙江省对外服务公司等50余家企业的代表参加。

徐剑老师是时代光华管理培训学院、香港光华管理学院高级讲师;杭州时代光华企业培训项目组顾问;麦思特管理顾问专家团成员、企业咨询项目导师;服务营销领域专业培训师、国际注册商务策划师、国家职业营销师,并曾任职外企中国大区客户中心经理;同时也是行业资深培训师及咨询师,拥有多年行业客户管理及培训经验,在服务领域有着深厚的研究。在一天的课程中,徐老师根



据当今的企业现状、结合自己多年的研究,从服务的概念到服务的具体操作,分别从企业内部的服务和对客户的服务等多个方面利用丰富的案例演绎的淋漓尽致,体现了他扎实的理论基础和丰富的实践经验。

在课后的客户满意度调查中,许多学员纷纷表示:与自己的工作实际比较接近,很多的方法和工具都能够在自己今后的工作中得到应用。同时,也有很多企业表示要邀请徐老师到企业的内部,为更多的员工进行培训。当然,服务是一个值得我们每个企业都逐渐提高完善的话题,同时也是我们在未来的竞争中能够抢占制高点的一把利器,我们有理由相信,只要我们能够在服务中比我们的对手多做一点,让我们的客户满意多一点,那么我们在未来的竞争中就能够有更多的胜算!



■ 四月重点推荐

2008年不容错过的盛宴 清华大学著名心理学家 王龙教授来杭授课

通讯员 方艳

王龙:著名心理学家、清华大学教授、清华大学首位认证心理咨询督导师、现任清华大学国际工程项目管理研究院教授、美国技术管理大学经济管理博士班导师、解放军总后勤部心理健康顾问、中央电视台东方时空栏目组心理顾问、中央财经大学心理咨询中心专家顾问、泰国正大集团百家医院管理讲坛首席专家。



王龙 教授

● 王龙教授主讲课程:《管理沟通学》、《组织行为学》、《领导艺术》、《团队建设》、《人力资源管理》。是多家学院的客座教授。

● 课程时间:让我们相约在4月24日

● 课程主题:《管理沟通技术》

● 课程热线:0571-89938975

● 课程核心内容:

- 一、沟通管理中的权变理论
 - ※现代管理的意识
 - ※沟通是心与心的交流
 - ※ 测测你的沟通意识
 - ※体验心理世界
 - ※常见的心理现象分析
- 二、有效沟通的基本步骤
 - ※沟通前的准备
 - ※听的艺术
 - ※倾听的五个层次、同理心训练

- ※看的艺术
- ※问的艺术与技巧
- ※说的艺术与公式
- ※说的三大模块

三、沟通的实践

- ※沟通总原则
- ※沟通中的误区
- ※争论中的技巧
- ※说服别人的技巧
- ※人际沟通的十三把小刀、尚方宝剑

四、团队体验

五、情绪管理

- ※去除心理防卫
- ※如何改变情绪
- ※情绪在沟通中的作用与管理
- ※如何让自己天天快乐
- ※影响情绪的因素
- ※情绪三段论
- ※光明思维

四月力推内训师

【讲师背景】

- ◎香港光华管理学院 时代光华管理培训学院 高级讲师
- ◎麦思特管理顾问公司 副总经理
- ◎时代光华(杭州)公司 副总经理
- ◎中国心理学会会员 首批国家级心理咨询师
- ◎清华大学 EMBA 总裁研修班客座讲师
- ◎浙江大学高级管理培训中心客座讲师
- ◎中国人民武装警察部队客座讲师



易际涨 讲师

易际涨先生拥有多年的企业实战经验,数位知名企业总裁的心理医生,人际关系领导力专家,倡导“共享健康与财富”,曾为多家国内外知名企业及组织提供讲座和管理咨询服务。易际涨先生主张“中学为体,西学为用”。提倡“快乐中学习,痛苦里体认”,课程在生动幽默的案例教学与体验互动中巧妙进行,深受广大学员欢迎,并受到多家电视台及报社的关注。

【品牌课程】
 赢得信赖(人际关系领导力顶尖训练课程)
 有效沟通(团体心理咨询式训练,限24人)
 团队制胜(体验式模拟训练:限56人)

关键时刻 Moments of Truth - 利润倍增的服务模式(全球最具影响力服务课程:限24人)

【曾服务的客户】

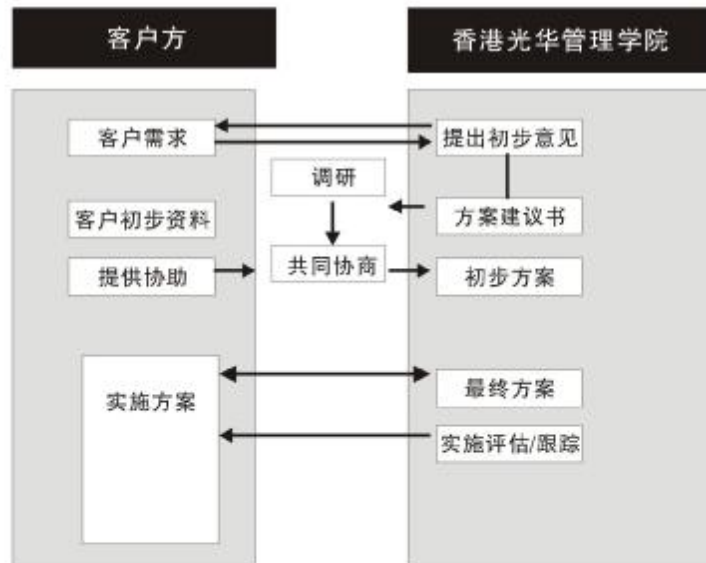
易际涨先生服务过的有:GE、alibaba.com、UTStarcom、SIEMENS、B&Q、Motorola、横滨轮胎、德国拜耳药业、中国银行、中国农业银行、浙商银行、开元旅业集团、钱塘旅业、杭州西子宾馆、开元名都大酒店、西子奥的斯、中国网通、艾迪康医学检验中心、养生堂药业、康恩贝药业、东方通信、荣业家具、苏泊尔电器、三花股份、万向集团、杭州锅炉集团、红石梁啤酒、浙江电视台、双易家居、中国人民武装警察部队、清华大学总裁班、浙江大学处级干部培训班、复旦大学 EMBA 总裁研修班、华东理工大学 MBA 等国内外知名企业及组织。



企业商学院



建立流程说明



业务范围

整体设计企业人才复制系统:企业商学院

- 主导运营与管理企业商学院
- 提供通用性管理课程
- 提供E-Learning、卫星远程等先进教育平台
- 设计有针对性的企业课程
- 培养企业内部讲师
- 推荐和提供优秀外部讲师
- 现有培训体系的评估、优化和提升
- 针对企业需求组织培训或专题研讨或论坛等



详情请登录——
 香港光华管理学院官方网站
www.hkguanghua.com

主办:香港光华管理学院 杭州时代光华教育发展有限公司 杭州麦思特人才开发有限公司 咨询热线:0571-89938988(总机)

康奈携手时代光华成立网络商学院

通讯员 吴国华

3月10日,康奈集团公司举行了隆重的“网络商学院开学典礼”,温州鞋业首家网络商学院在康奈集团成立。康奈高层领导对网络商学院的成立非常重视,出席参加了开学典礼并发表了重要讲话,温州时代光华陈总对康奈集团商学院的成立表示祝贺。300多名康奈员工成了“网络商学院”的首批学员。其中不少年龄较大的老员工也赶上了时髦,除了原来的书本、课堂外,他们还开始尝到“上网充电”的滋味。

康奈集团有限公司创办于1980年,是经国家工商行政管理局核准的无区域企业集团。康奈品牌已荣获中国驰名商标、全国质量奖、中国名牌产品、中国出口名牌、国家免检产品、中国



康奈集团领导和温州时代光华领导共同揭牌仪式

十大鞋业大王,连续获得中国真皮鞋王、中国真皮领先鞋王,累计获得各种荣誉400多项。

网络商学院构建了一个学习管理平台,有着可量化、可监督、不受时空限制的教学优势,并且可对学员的学习效果进行数据化控制,随

时掌握学习进度。同时,网络商学院的培训平台准备了13大类、371门、近3000小时的培训课件,可以针对公司和个人发展的需要,量身定做培训课程。由于回避了传统商业培训的种种不便,“网络商学院”引起了康奈员工的极大兴趣,纷纷踊跃报名。

利用互联网提高企业培训效率,是温州民营企业创新和学习意识大觉醒的标志之一,也是民营企业向现代企业成长转变的标志之一。

2008年是康奈集团着力打造“学习型企业”的一年。学习充电的气氛在康奈十分浓郁。康奈网络商学院的一位学员说,“我们正在和世界上最著名的品牌在竞争,我们需要加快学习和成长的步伐。”

热烈祝贺东芝水电网络学院成立!

通讯员 郑慧中

近日,东芝水电设备(杭州)有限公司成立了以时代光华ELN网络学院为平台的东芝水电网络学院!在这个平台上,东芝水电的中方及日方管理者们都可以在时代光华ELN平台上的390多门课程里自由学习,对东芝水电的现有培训方式是一个有力的补充。一直以来,东芝水电的管理者们,都一直参加东芝中国有限公司在北京举办的东芝培训学院的培训,培训成本很高,人力资源部门的压力也很大。所以当东芝水电的人力资源部的部长一看到时代光华的ELN产品后,马上产生了浓厚的兴趣,并马上安排了培训专员周兵进行了ELN在企业内部的试用及推广工作。最终得到了东芝水电广大管理者对ELN产品的认可,并马上成立了东芝水电网络学院,为企业的各级管理者多增加了一条更加方便的学习之道。

公司介绍

“东芝水电”,是由日本东芝集团与中国水利水电建设集团公司共同投资成立的中外合资企业。主要致力于水力发电设备的研究、开发、设计、制造、安装和服务。东芝集团在水力发电设备制造领域,拥有110多年的悠久历史,一直致力于最新技术的开发与研究,向世界各地的客户提供了众多尖端产品。尤其在抽水蓄能发电设备方面,始终处于大容量、高水头、高转速机组技术开发的前列,提供了大量创纪录的尖端产品,并占领了市场的首席地位。

东芝水电网络学院地址:<http://thpc.eln.com.cn>



江山化工再度举办营销人员销售培训

通讯员 郑慧中

2月份,在浙江江山化工股份有限公司的5楼培训教室里,时代光华高级讲师韩增海老师为江山化工的20多位骨干营销人员进行了为期二天的销售培训。韩老师为在座的新老营销人员整理了工作思路,从当前的销售环境开始分析,到如何有效地影响客户,及说服客户,最终赢得客户,并建立起良好的客户关系。

通过二天的培训,江山化工主管公司营销工作的毛德胜部长非常满意,认为韩老师的课程给江山目前的销售队伍带来了实实在在的的帮助,相信也会对江山08年的销售工作

带来很大的推动。人力资源部的徐部长及主管培训工作的赵老师也对时代光华的培训工作的赞许不已,并表示08年度将依托时代光华优秀的师资力量,进行更深度的培训合作。

公司介绍

浙江江山化工股份有限公司位于浙、闽、赣三省通衢——素有“东南锁钥”“入闽咽喉”之称的浙江省江山市区,西邻钱塘江发源地之一的须江,北依46省道,距民航衢州机场38KM,交通便利,地理位置优越。公司是国家重点高新技术企业,浙江省高新技术企业,

及“十五”期间浙江省培育发展的100个市场占有率居全国第一、有竞争力的拳头产品及骨干企业之一。



通讯员 连伟

中国是制造业大国,但同样也是全球产业链附加值最低的制造,21世纪是知识经济,但是我们的技术底子太薄弱,企业在整体的环境成本升高后,必然使得企业需要学习、需要创新,从而带动企业去进步。

一、我们要注重研究企业内部的培训需求
咨询是帮助企业解决问题,他无法给企业带来素质上的提升。培训是帮助企业提升解决问题的能力,他无法给企业解决现有的问题。

局外人始终不了解企业内部经营状况,只有企业自己知道。我觉得人力资源部门在制定企业年度培训需求的时候,要了解公司

企业要重视培训之后的总结与实践

的“总路线”,也要走“群众路线”。要向公司领导层去沟通交流,了解企业未来的战略发展思路。然后站在企业的战略发展的基础上,到基层去了解问题,研究问题,分析问题。只有如此,才能发现什么问题企业内部是可以消化的,什么问题需要引入外部智力的。

人力行政部门要做好这样的政委工作,政委就是配合好各职能部门,做好基层员工的“政治思想工作”。除了站在战略层面上研究年度培训需求,也要站在战术层面,去研究各职能部门的短期培训需求。

二、我们要注重选择培训公司与培训老师
在中国企业普遍吸取智力的背景下,目前培训公司非常多,有专业的培训公司,也有半路上出家,连知名学校都忍不住也出来化缘了。

这个时候企业的钱袋子一定要捂紧了,我们要根据企业的智力需求来选择培训的供应方。知名培训公司的优点就在于,他们的讲师是专业的,而且都是有实战性的,这就好比只有在战场上纵横驰骋的将军与军师,才能给予企业以智力的营养,而纸上谈兵的赵括之流能够给予我们多大的启发呢。

年度培训计划,一定要请知名培训公

司,但是也要根据企业自己的培训支出能力来定。因为知名培训公司,他们的讲师团队综合实力强,能够满足企业整体上的培训需求。而对于战术层面上的培训,企业也可以请实战性强的智者,而不一定是授课能力多么强的,比如技术研发的某些领域,完全可以找此类的专家来交流学习。

三、我们要注重在培训之中的总结与实践

我们经常在培训之中被讲师吸引的非常兴奋,当时感觉这个老师讲的非常不错,甚至到我心里了,也感觉确实学到不少知识与技能。但是为什么培训过后没有多久,我们的心定下来了,再之后培训就像是听了一个演讲,就结束了呢。

第一,我们要保留培训的视音频文档等资料,说得小家子气,那是我们企业花钱的。但是古人讲,书要读百遍了。我们不能只听了一堂课就真的全记住了,全明白了吗?

第二,我们要总结,这个总结,从个人,到部门,到企业整体。要有交流会,大家要把老师讲的,一起来分享,互相巩固。只有通过多交流,才能找到培训之后,对企业在运营中的工作启发点在哪里。只有通过多交流,才能知道各部门具体的哪些流程需要改进。

第三,我们要把学到的理论与实践相结合。但是一定要注重,不能因为学习了一个战略管理,我们就要研究企业战略问题,企业战略是老板的事情,不是下属员工的事情。用华为的话讲,就是要鼓励小创新,不提倡大空想。企业在培训员工之后,通过交流会来巩固员工的知识行为,来研究需要优化改进的流程,通过员工的众多的小创新来提升整体的运营管理流程的优化。

希望能与广大的企业朋友多交流,大家可以到我们8020人才网(www.8020rc.com)的论坛进行交流,我是“智慧经理人”板块的版主。祝广大的企业奥运年,行大运。

浙江老百姓大药房再续ELN企业学习在线

通讯员 郑慧中

近日,在浙江老百姓大药房连锁有限公司的ELN学习平台上,学习主管陈荣正在轻松地做着公司50多位ELN学员在2007一整年间在ELN学习平台上的学习统计报表。在这个ELN平台上,可以清楚的看到每位学员在这一年间学习了哪些管理课程,这些课分别学到什么进度,考试有没有通过,一共拿到多少学分,有没有针对这门课进行专门的行动改进计划,计划好了以后有没有实施?实施的效果又是如何?你的同事、上级、下级对你的改进结果评价如何?——这一整套的学习报告,在时代光华ELN平台上面一清二楚,明明白白。怪不得老百姓的人力资源部陶部长说:这可真是个好东西啊。要是放在平常的培训工作中去,这些统计工作,一定烦死了,现在用ELN,鼠标点几下,就搞定啦,轻松!

也正是本着轻松学习的概念,时代光华开发了ELN网络学习平台,为广大的企业提供了最快捷方便的服务,也迅速的为各个企业培训了一大批合格的管理者。因此,浙江老百姓也在一年后的今天,又再选择了时代光华的ELN产品,为其管理者继续提供最全面,最轻松的培训。

公司介绍

浙江老百姓大药房连锁有限公司成立于2002年12月28日。总部地址:杭州市东新路583号。

老百姓大药房已成功开发了湖南、陕西、浙江、江西、广西、山东、河北、广东、天津、上海、湖北、河南等十二个省级市场,拥有门店100余家,经营面积120000多平方米。已成为全国年销售总额最大、利润最高、发展速度最快、营业面积最大、单店平均经营面积最大、单店日均销售最大的大型连锁企业,具备了规模大、品种齐、影响深、质量优、服务好、等六大特点,并体现出了规模效应、成熟低成本运营、品牌影响力与完整产业链的巨大优势,确保了企业可持续快速发展。

浙江老百姓大药房网络商学院地址:
<http://lhx.eln.com.cn>

8020人才网 中国专业的企业中高级人力资源服务商

8020人才网是杭州史密特人才开发有限公司旗下的大型网上招聘、网络教育培训机构。致力于解决企业“招人难、留人更难”的问题。

我们的优势:

- 1、海量简历库自由查询: 强大的精英人才简历库帮助企业招聘自由搜索,天下英才尽收囊中。
- 2、全方位网际人才自助智能匹配: 招聘单位与求职者通过智能匹配系统快速准确地寻找合适人才。
- 3、真实广告展示,招聘意向两不误: 首页曝光广告位性价比高,让您成为众多人才关注的热点,迅速提升您的知名度。

8020招聘宝: 80%的人找工作, 20%的人做事业!

会员等级	年费用	岗位数	简历数	网络广告	基本服务
黄金套餐	1800	60	600	C区图标广告40天 B区文字广告40天	2张时代光华公开课门票、网络品牌推广、浙江HR高峰论坛
钻石套餐	2800	90	900	C区图标广告60天 B区文字广告60天	4张时代光华公开课门票、网络品牌推广、浙江HR高峰论坛
翡翠套餐	3800	120	1200	A区图标广告90天 B区文字广告90天	6张时代光华公开课门票、网络品牌推广、浙江HR高峰论坛
翡翠套餐	5800	160	1600	A区图标广告120天 B区文字广告120天	一份时代光华TTT认证培训、网络品牌推广、浙江HR高峰论坛

说明:

- 1、“岗位数”是指单位可同时发布的职位数,该发布岗位不计算在内;
- 2、“简历数”是指单位主动邀请求职者投递简历的人数,不看联系方式的简历不计,查看过简历的人才不计。
- 3、“网络广告”单位可自行设置分次使用,建议每次5天,限在有效期内使用,概不累计。

地址: 杭州市文三西路252号伟业大厦4楼 电话: 0571-89889320 传真: 0571-89338990 网址: www.8020rc.com 邮编: Service@8020rc.com

常见售后问题解答



MHD版移动商学院售后问题解答

一、程序提示错误信息“程序打开失败，请确认使用正版软件”

答：这是没有正确使用加密锁造成的问题：

1. 确定安装好了加密锁的驱动程序。

2. 确定加密锁已经插好。

3. 从设备管理器里看看加密锁的驱动程序是否已经安装好，如果没有，可参照说明书再安装一下。

二、使用的时候系统提示“授权期已到”

答：每个移动商学院的硬盘背面都贴有该移动盘号(小于817的型号，大部分是一年有效期)，如已到期，请将移动商学院邮寄至北京时代光华更新。

三、使用的时候提示“automation error”

答：出现以上情况有两种原因：

1. 移动商学院的文件被用户修改。

2. 移动商学院中病毒，文件被病毒修改。

3. 用户本身操作系统的问题。

四、能看到移动硬盘的盘号，双击左键打不开，右键单击可以打开硬盘

答：这是中病毒的表现，建议用户杀毒。

五、插上移动硬盘后，在“我的电脑”里看不到移动硬盘的盘符

答：以上情况只有3种原因：

1. 电脑操作系统的问题，建议换台电脑试试。

2. 数据线的问题，建议另找一条数据线测试一下。

3. 移动硬盘的问题，建议将其寄回北京公司进行检测。

六、运行程序过程中出现“过滤器打开失败”的提示

答：由于操作系统原因导致 WMFDemux.dll 没有成功注册，此时可以手动注册。单机任务栏“开始”→“运行”，输入“regsvr32H:\DI\WMFDemux.dll”变为 WMFDemux.dll 所在的路径。

七、运行程序过程中出现“无法打开源文件”的提示

答：这是由于操作系统原因导致 TBC-Player.ocx 没有成功注册，此时可以手动注册，单机任务栏“开始”→“运行”，输入“regsvr32H:\DI\TBCPlayer.ocx”，如果 WMFDemux.dll 存放在其它的驱动器下，就将“H:\DI\TBCPlayer.ocx”变为 TBCPlayer.ocx 所在的路径。

课程包产品常见问题解答

一、光驱不能播放，显示内容为空

答：时代光华课程为防止盗版复制，采取了加密的技术，因此在光驱目录下看不到文件。

解决办法：在电脑上安装豪杰超级解霸3000，安装完成后，插入相应课程的光盘，打开豪杰3000播放器，播放器功能窗口点击“文件”，选择“播放”各种“碟碟”选项，即可正常播放。

二、动画类课程无法播放

答：进入正式课程目录的时候，出现 Adobe Flash Player 安全性的提示，是 Adobe Flash Player 已终止一项可能不安全的操作。建议您把 Adobe Flash Player 从计算机中卸载，安装光盘里 \Flash Player\Flash MX Player 里的 flash6，即可正常播放。

三、课程包安装盘问题

答：时代光华部分早期生产制作的课程包中配有两张安装光盘(典型安装、完全安装)。完全安装将休闲驿站内容拷贝在硬盘上，典型安装则不是。

客户可根据硬盘容量选择一种安装。如果

选择了典型安装，则在观看休闲驿站时，需要插入典型安装光盘进行播放。

e-learning 售后问题解答

一、视频文件无法播放，现象是提示准备就绪

答：若仅一台电脑无法观看，是以下原因：

1. 是否安装 media player9.0 版本或 10.0, 11.0 不推荐安装。(win2000 系统自带是 7.0, winxp 系统自带是 8.0), 可以使用视频检测系统先检测 (<http://www.eln.com.cn/test/>)。

2. 关闭个人防火墙(不是病毒实时监控)。

3. 检查声卡是否安装。

4. 早期的部分盗版 winXP 会出现此情况。使用新版 XP 或 win2000。

若整个公司都无法观看，是以下原因：

1. 是否有企业级防火墙，有则请对方开放相应权限。

2. 上网方式是否为代理上网，是则请对方开放相应视频权限。或者使用 v-box。

二、视频播放不流畅

答：1. 请保证有足够的上网带宽，200k 以上

2. 升级 DirectX 到 9.0, IE 升级到 6.0

3. 使用 V-box

关于 ELN 使用的相关问题，我们将在下期的《学习力》上做出更为详细的解答，敬请关注！

时代光华移动商学院之 MP4 版

如何建立快速复制人才的培训体系？——贴身的员工职业化培训方案

普通的企业跟优秀企业的差距就在于我们国内绝大多数企业都没有一套快速复制人才的培训体系，说的难听一点，都在让员工自生自灭，自然企业也就在自生自灭。

移动商学院浓缩了时代光华文化和时代光华产品的精华，您可以通过本产品来认识和熟悉时代光华公司和时代光华服务，通过接触与熟悉，您会发现跟时代光华合作，是贵公司建立快速复制人才的培训体系的最佳选择！

移动商学院：是借助计算机技术，在系统整合时代光华管理课程资源的基础上形成的全新培训学习模式。

简言之，就是通过时代光华几十位专家精心根据不同部门员工的受训特点设计的一套员工培训课程。把员工需要尽快学习的几十门课程放到一个 MP4 机器里，不仅可以让员工拿着 MP4 自己学，而且可以将 MP4 与电视机或投影仪直接相连即可学习，其特点是：简单化、高效化、体系化。

【学习方式】

(1) 个人单独学习：新员工在 MP4 上，直接进行学习。

(2) 企业培训教室：集中员工进行学习，举行培训会议。

(3) 培训计划：结合企业的年度、阶段培训计划，自主学习。

【产品优势】

低成本：价格低，而且重复学习。

高质量：集中全国最优秀培训师(余世维、金正昆、周坤等讲师)的优秀课程。

高效果：每门课程均附带 A、B、C 三套考试题及答案、讲义等，便于测试学习效果。

【产品形式】

本产品包括 80G 的 MP4 机器一台，车载充电器一个，产品安装使用说明一份等。

【使用介绍】

- 播放课程的视频软件；
- 可通过下载到电脑上，查看、打印课程讲义；
- 在线帮助——如有疑问，您可以邮件联系我们的技术人员；
- 学以致用——为您提供方便使用的工具表单，让您立刻体验学习的效果；
- 课后测试——为您提供三套试卷，方便检测并巩固学习的知识。

名师名课 随身携带 想学就学



从管理走向领导

通讯员 徐婷

在市场竞争日益激烈的今天，中国企业的领导方面临新的挑战。

如果说 10 年前，当著名领导力大师沃伦·本尼斯在其经典著作中提出“绝大多数组织都被管理过度却领导不足”时，中国的企业家和经理人还对此不知所云；如果说 5 年前，韦尔奇对全球的经理人们大声疾呼“别沉溺于管理了，赶紧领导吧”时，中国企业家和经理人对此还有些懵懵懂懂；那么现在，“领导不同于管理”的观念正在逐步融入中国企业界和学术界人士的知识体系。有远见的企业家开始认识到，中国企业将面临由注重管理力向注重领导力的转变。

领导与管理有何不同

什么是领导力，它和管理有什么不同呢？一本风行世界的领导力培训手册一语道破：“世界上任何人都是影响别人和被别人影响的。影响别人行为的行为，谓之‘领导’；影响别人行为的能力，谓之‘领导力’。”而管理的核心是一系列制度体系，领导力的本质是一种人际关系，是一种影响力。

领导和主要区别在于：在一个组织中，领导是创新者，管理者是执行者；领导者讲求在变革与混沌中追求目标的实现，管理者讲求在秩序与规则内把事情办妥；领导者追求的是做大做强，管理者追求的是做成做好；领导者面对的是无止境的目标，管理者面对的是既定的经营指

标；领导者的视野是一个开放系统，管理者的事业舞台是一个封闭的领域；领导者如猎手，搜寻新目标，与时俱进，管理者似农夫，循规蹈矩，终年不辍；领导者恰似主人，日思夜想于家大业大，管理者正如管家，殚精竭虑于家长里短。

基于角色的差异，两类人理想的行为模式也大相径庭；领导者常常胆大妄为，管理者时时谨言慎行；领导者大处着眼也大处着手，管理者谨小慎微，事无巨细(尽管经由授权)；领导者往往仗仗感性而获得突破，管理者事事基于理性而有所作为；领导者偶偶洒脱，管理者沉稳持重；领导者要果敢，不能优柔寡断，管理者要细致，必须“扭扭捏捏”。归于一言，领导者是不断开创新事业和使事业不断迈向新境界的发动者和引导者，管理者是带领团队迈向目标的急先锋和领头羊。

从宏观上看，领导力是与变革的环境相适应的经营组织才能。和平时期的军队只需要好的行政和管理人员就能充分发挥其职能，而在战争期间，尽管军队仍需要好的行政和管理人员，但如果没有众多优秀的领导者，它就难以完成作战任务。按照约翰·科特的论述，当企业所面临的环境相对稳定，竞争适度且具有较强的确定性时，管理才能是重要的，这个时候，企业需要的是能按部就班一丝不苟实施管理的经理人才；而当企业面临急剧变革的外部环境，多方面的不确定性和大量非结构性决策时，



一般的管理才能就不可能解决企业的现实问题，此时，企业需要的是具有相当的前瞻性、洞察力和敏锐的商业意识、决断力，善于开拓、善于描绘愿景并长于激励士气的领导者。科特将催生领导力的环境因素归纳为两大根本性变革：1. 竞争激烈程度的加剧；2. 公司经营决策和组织结构的复杂化。而现阶段中国企业所面临的环境特征与结构性变革恰恰与此相仿，这正是中国企业需要领导力的根源所在。

中国企业强化管理的工作已经进行了近 20 年，可以说管理对企业业绩提升带来的边际效力日益趋缓，而领导力的威力才刚露端倪。有远见的企业领导者应该捷足先登，率先踏上提升领导力的征程。

鲜老庄

御锦城

临安食府

【钱王故里百年藏鲜 老庄美食千里飘香】

■ / 临安食府本着“乡厨土料，鲜行天下”的宗旨推出全系列地道的临安特色美食，同时融秀丽的临安山水，深远的吴越文化于美食之间，带来全新的饮食氛围。

■ / 特色临安老厨，地道农家土料，绿色高山野菜，尽收“临安食府”临安食府特色招牌菜：东方老鲜、临安三石(大明山石鸡煲仔、九龙石耳、石斑鱼)、干菜锅巴、吴越豆腐、天目土鸡、昌化豆腐干、农家腌白菜冬笋煲仔、农家菜干系列、药膳滋补鸭等等，更有很多临安农家独特风味美食，让您流连忘返，回味无穷。

鲜老庄招牌菜：

特色香辣甲鱼砂锅

特色香辣甲鱼砂锅：临安秀丽的山水盛产甲鱼，溪水中丰富的矿物质等有机元素让甲鱼肉嫩味美，而且更具营养。临安食府特殊的烹制方法使本上等的甲鱼更与众不同，惊艳无比！味够鲜！汤够浓！堪称临安美食中的极品佳肴！



御锦城临安食府 和平店：杭州市绍兴路和平演艺广场 订座热线：0571-85386868 85350808

鲜老庄临安食府 文二店：杭州市文二路206号金地大厦一楼 订座热线：0571-88808577 86262955