

管理者应具备的事务处理理念 PDF转换可能丢失图片或格式  
，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_90\\_86\\_E8\\_80\\_85\\_E5\\_c41\\_65983.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E7_AE_A1_E7_90_86_E8_80_85_E5_c41_65983.htm)

摘要：同一个管理岗位，A在职时部门一盘散沙、业绩平平；B上任后上上下下紧密团结、绩效节节攀升。这种现象在当今的企业中并不少见，究竟是什么原因造成了如此截然不同的现象呢？作为一个中层管理者，我也亲身见证过这两种截然不同的情况。工作之余，我认真地分析了这种现象出现的原因，发现这种现象的出现主要是由于管理者本身造成的，其中很大程度上又与管理者的处事理念有关。本文结合作者这几年的管理经验，分析管理者应具备怎样的事务处理理念，期望能对我们广大管理者如何更好地开展自己的管理工作提供一些有价值的参考。

关键词：企业 管理者 事务处理理念

正文：团队的高绩效离不开全体员工的共同努力，但团队能否创造高绩效，更离不开管理者的正确领导。同一个管理岗位，A在职时部门一盘散沙、业绩平平；B上任后上上下下紧密团结、绩效节节攀升。这种现象在当今的企业中并不少见。诚然，团队成员是团队能否创造高绩效的“生力军”，因此这里我并不是质疑团队成员的贡献，而是探讨和分析一下具有怎样处事理念的管理者才能管理和领导好这支“生力军”。以下结合作者这几年的管理经验，将管理者所应具备的事务处理理念总结为“四化”和“三坚持”，期望能对我们广大管理者的工作带来一些帮助。

（一）管理者处事理念的“四化”

1、简单化

所谓“简单化”，就是要将复杂问题简单化。管理的核心要领是：尽量将复杂问题简单化，让下属易明白、易理解。“

其实，世上本没有复杂的问题，是因为人的存在，而人为地将简单问题复杂化了”。有些管理者，为了显示自己管理水平的“高深莫测”，故意将简单的问题通过复杂的“加工”再传达给自己的下属，让下属听后“一头雾水”。他们往往借助这种方式来炫耀自己对问题的“深刻认识”。其实这种做法于事没有任何好处，也是非常有害的。管理者需要牢记：能通过简单步骤就能表达清楚的问题，一定不要弄成长篇累牍的方案，否则不但害了团队，也害了自己。

## 2、具体化

所谓“具体化”，就是要将工作目标具体化并清晰地表达出来。我们知道管理者是要为成员们“指引方向”的，而目标是管理的基础，是一切工作的基础，如果目标不清则势必方向不明。明确、具体的工作目标是无歧义地传达管理者意图的基础。有些管理者制定目标时，往往泛泛而谈没有重点，不能给下属一个明确的奋斗“航向”，从而导致团队目标最终无法实现。本人曾经做过一个调查，发现有相当比例的团队，成员对目标的理解与他们“头儿”所讲的不是一回事，这固然与沟通是否到位有关，但也与工作目标是否清晰具体有关。而更可怕的是这些“头儿”却想当然认为他们的下属完全明白了他们的意图。因此，我们在制定工作目标是，要切记：目标一定要具体、清晰。另外，目标不能过多，太多就等于没有目标。

## 3、客观化

所谓“客观化”，就是要将绩效评价客观化。下属都期望上司对自己客观的评价，但由于种种原因，管理者大都喜欢采样主观的评价方法。其实，在上司对下属的评价过程中，主观因素肯定是存在的，但我们应尽可能减少这些因素，能采用客观标准评价的指标就一定要拿出客观的数据或证据。这样一方面会让下属越来越信任

上司，另一方面也可以有效地杜绝个别下属“投机钻营”的现象。拿事实说话，是绝大部分下属（个别除外）所拥护和期望的，这种做法也是避免下属对上司产生不满、怀疑的有效手段。

4、量化 所谓“量化”，就是要将工作任务定量化、将绩效指标定量化。工作任务一旦量化，则会让下属更加明白管理者对该任务的期望（包括完成时间、完成质量等），从而也更容易促成下属正确无误地达成管理者的期望。另外，在制定绩效考核指标时，能定量的就尽量定量（哪怕不十分准确）。因为，定量的东西比定性的东西更容易把握也更容易验证，因而更容易“服人”。

（二）管理者处事理念的“三坚持”

1、坚持规范的处事风格 管理者是团队成员的表率，管理者的处事风格，直接影响着下属的处事风格和下属对上司的信任程度。所谓“规范的处事风格”，是指管理者需要按既定的方针政策不折不扣的开展工作，哪怕是原定的方案不尽合理，也不要随意变更或终止。工作的过程中，我遇到过一些管理者，由于任务紧或其他原因（这往往是他们的借口），在没有得到其上司批准时就自行随意放弃一些本该执行的制度和政策，这是非常不可取的。因为这样做一方面让下属没有安全感和信任感，另一方面也是“无组织纪律”的表现。

2、坚持公平公正的道德标准 管理者很重要的一个素养是一视同仁。管理者需要坚持“公平公正的道德标准”。有些管理者有个人偏好，凡是与自己“志同道合”的同事则倍加青睐，凡是与自己“意见相左”的同事则有意排挤或给其“穿小鞋”（当然不排除个别有意捣乱的），这种做法将会导致随声附和（更严重的是，一些优秀的人才将会被迫离开团队），因而对团队建设有百害而无一利。

3、坚

持“严以律己、宽以待人”的为人风范有些管理者，总喜欢居高临下，要求自己的下属“按章办事”，但自己却游离在这些规章制度之外。要求下属需要做到的，上司一定要垂范并身先士卒。我们管理者需要严格要求自己，特别是要严格要求自己的行为规范，让下属感觉到，和这样的上司在一起，有希望有奔头。另外，我们管理者需要以“宽容”的胸怀对待自己的下属，让他们感觉到您即是他们的领导，更是他们朋友。这样的上司，才能成为一个真正有凝聚力、有魅力的上司。企业是一棵生命之树，这棵生命之树能否茁壮成长，关键在于管理者能否正确地带领全体员工悉心地呵护她。要做到“正确”，就需要我们管理者具有优秀的管理和领导能力，然而基本的“事务处理理念”是最基础、最重要的。但愿本文中的一些文字，能在这方面给大家提供一些有用的信息。主要参考文献[1]《MBA核心课程解读管理方法》中国档案出版社[2]《管理的诀窍》何建忠编[3]《中层领导39个管理细节》当代世界出版社作者：杨清平 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

[www.100test.com](http://www.100test.com)