

中国管理培训业的 60 个关键词



1. 人力资源

人力资源（Human Resource，HR），与物质资源相对。早期的企业家们相信劳动力和生产过程中的其他资源一样，可以通过交易或掠夺取得。相当长的一段时间内，工人被看作“会呼吸的机器”正是这一理念的极端写照。对于国家而言，人力资源则是实现国家存续和发展的重要力量，是达成国际竞争力最根本的源泉。

2. 人力资本

人力资本（Human Capital），20 世纪 60 年代，美国经济学家舒尔茨和贝克尔创立了人力资本的理论体系，这一理论有两个核心观点，一是在经济增长中，

人力资本的作用大于物质资本的作用；二是人力资本的核心是提高人口质量，教育投资是人力投资的主要部分。这个理论确认了企业员工作为资本而非资源的理念。由此开始，员工的培训与发展开始逐渐被企业界重视起来，并在日后取代资本和技术成为企业提升竞争能力的主要来源。

3. 人才管理

人才管理是指对影响人才发挥作用的内在因素和外在因素进行计划、组织、协调和控制的一系列活动。广义的人才管理包括人才的预测、规划、选拔、任用、考核、奖惩、流动等。狭义的人才管理只包括考核、奖惩、流动等。人才管理的目的是创造良好的外部条件，调动人才的内在因素，最大限度地发挥人的才能，充分开发人才的潜在能力，力求使“人尽其才，才尽其用”。人才管理是人才效能、人才实力的重要影响因素，是人才开发的必要条件。

4. 培训

为了达到统一的科学技术规范、标准化作业，通过目标规划设定、知识和信息传递、技能熟练演练、作业达成评测、结果交流公告等现代信息化的流程，让员工通过一定的教育训练技术手段，达到预期的水平提高目标。最初的培训主要解决的是让员工拥有胜任岗位工作所要求技能的问题，军队中的训练是主要采用的模式，所以培训也被视为一种有组织的管理训诫行为。目前单纯的培训已经逐渐让位于员工培训与发展这样一个系统工程。

5. 培训与发展

指企业的培训和人才发展。通过对员工们有针对性的栽培和训练，使他们的潜在能力被激发出来，并能提升到一个新的高度，从而为企业创造更好的绩效。这里的出发点和归宿是“企业的生存与发展”，可以把企业培训与发展概括为这样一个三位一体的目的，即通过企业或员工履行教育培训的责任和权力，使企业工作富有成效，使企业维持生存和发展。人才发展将企业“要我学”转变成为员工“我要学”，员工通过人才发展活动学习到新的知识和技能，接受具有挑战性的任务并得到晋升。

6. 培训体系

企业培训体系，是指在企业内部建立一个系统的、与企业的发展以及人力资源管理相配套的培训管理体系、培训课程体系以及培训实施体系。培训管理体系包括培训制度、培训政策、管理人员培训职责管理、培训信息搜集反馈与管理、培训评估体系、培训预算及费用管理、培训与绩效考核管理等一系列与培训相关的制度。培训课程体系是指建立并完善包括企业文化培训、入职培训、岗位培训、专业知识和专业技术培训、营销培训、管理和领导技能培训等一系列具有本企业特色的培训课程。培训实施体系则包含了确保企业培训制度实施，并通过培训活动的有效组织和落实、跟踪和评估、改善和提高，体现培训价值的一整套控制流程。

7. 培训需求分析

培训需求分析，是指在规划与设计每项培训活动之前，由培训部门、主管负责人培训工作人员等采用各种方法与技术，对参与培训的所有组织及其员工的培训目标、知识结构、技能状况等方面进行系统的鉴别与分析，以确定这些组织和员工是否需要培训及如何需要培训的一种活动或过程。对于一个组织来说，培训需求分析既是确定培训目标，设计培训规划的前提，也是进行培训评估的基础，因而成为培训活动的首要环节。

8. 课程设计

合理有效的课程设计一定要考虑到学员在完成他的任务时所必备的态度、技能和知识，以及他将如何应用所具备的工具、工作流程同他的合作伙伴创造佳绩。所以必须要和实际工作挂钩，并让他在课堂内有练习的机会方能有效益。

9. 培训评估

培训评估是指收集培训成果以衡量培训是否有效的过程。培训评估是培训管理流程中的一个重要的环节，是衡量企业培训效果的重要途径和手段。通过评估，管理者可以知道培训使学员的知识得到了怎样的更新，学员的工作表现产生了怎样的变化。同时，企业可以对当年培训的效果有一个反馈，对下一年度的培训工

作起到很好的借鉴作用。

10. 柯氏四级评估

柯氏四级培训评估模式由唐纳德·L. 柯克帕特里克教授于 1959 年提出，是世界上应用最广泛的培训评估工具之一。它的四级培训评估模式简称“4R”，包括：Level 1. 反应评估（Reaction）：评估被培训者的满意程度；Level 2. 学习评估（Learning）：测定被培训者的学习获得程度；Level 3. 行为评估（Behavior）：考察被培训者的知识运用程度；Level 4. 成果评估（Result）：计算培训创出的经济效益。也有人在柯氏四级培训评估的基础上发展了第五级即 Level 5. 投资报酬率评估（ROI）。借助柯氏评估模型，我们可以确定有效的评估技术和工具。吉姆·柯克帕特里克通过一系列的研究之后强烈建议要有针对性地对培训活动的效果进行评估。一般认为，构建胜任特征模型，并将它与特定的培训项目或课程以及绩效管理体系结合起来，就可以保证培训评估活动的效率和效果。

11. 培训转化

培训转化是指通过培训及课程资源的利用达到预期目标，使培训的内容转化为员工的操作技能和行动方式，带动员工整体素质的提升，从而带动企业整体业绩的提升以及形成良好的投入产出收益，它强调的是过程与结果并重原则。企业培训转化问题是让企业深感困惑的问题。一方面，日益激烈的竞争和日新月异的技术进步迫使企业加大员工的培训投入；另一方面，培训投入产出率不成比例，培训效果难以衡量让企业培训部门处境尴尬。随着企业间竞争的加剧，降低企业培训成本的同时增强培训的实际效果，促成培训知识的有效转化，就成了企业迫切关注的课题，对企业的发展具有重要的战略意义。

12. 内训

为“内部培训”的简称，是指企业以自身力量对新募员工或原有员工通过各种方式、手段使其在知识、技能、态度等诸方面有所改进，达到预期标准的过程由于存在不同的培训对象和不周的培训内容，企业一般应采取多种培训方式和方法，以求取得好的成效。内部培训是培训体系中最重要的重要组成部分，是培训的基石和

不可再生力量，在企业中起着非常重要的作用。内部培训师是企业内的老师，是一个对企业最认同，最拥护的群体，他们将企业精神融入课程，讲解知识，传授技能，为员工解答各类疑难问题。

13. 公开课

相对于内训中大量采用的内部培训师，公开课的培训师一般不特定于某一个企业的具体实践，讲授的内容大体上是某个领域或者某个话题的内容，参加的对象为来自不特定多数的企业员工。公开课的组织方除了拥有研发课程能力的培训公司之外，一般还包括拥有企业培训客户的第三方培训公司等中间机构，后者被称作“一无课程”、“二无讲师”，在改革开放后 30 年的中国培训历史上曾经成为主流，现在已日渐没落。

14. e-Learning

也被称作在线学习。是指在由通讯技术、微电脑技术、计算机技术、人工智能、网络技术和多媒体技术等所构成的电子环境中进行的学习，是基于技术的学习。企业的 e-Learning 是通过深入到企业内部的互联网络为企业员工提供个性化、没有时间与地域限制的持续教育培训方式，其教学内容是已经规划的、关系到企业未来的、关系到员工当前工作业绩及未来职业发展目标的革新性教程。e-Learning 概念一般包含三个主要部分：以多种媒体格式表现的内容；学习过程的管理环境；以及由学习者、内容开发者和专家组成的网络化社区。

15. 拓展训练

拓展训练，又称外展训练（Outward bound），原意为一艘小船驶离平静的港湾，义无反顾地投向未知的旅程，去迎接一次次挑战。这种训练起源于二战期间的英国。当时大西洋商务船队屡遭德国人袭击，许多缺乏经验的年轻海员葬身海底，针对这种情况，汉思等人创办了“阿伯德威海上学校”，训练年轻海员在海上的生存能力和船触礁后的生存技巧，使他们的身体和意志都得到锻炼。战争结束后，许多人认为这种训练仍然可以保留。于是拓展训练的独特创意和训练方式逐渐被推广开来，训练对象也由最初的海员扩大到军人、学生、工商业人员等各类

群体。训练目标也由单纯的体能、生存训练扩展到心理训练、人格训练、管理训练等。

16. 沙盘模拟

沙盘模拟培训，又称沙盘培训、沙盘推演，是通过引领学员进入一个模拟的竞争性行业，由学员分组建立若干模拟公司，围绕形象直观的沙盘教具，实战演练模拟企业的经营管理与市场竞争，在经历模拟企业3—4年的荣辱成败过程中提高战略管理能力，感悟经营决策真谛。

企业沙盘模拟培训源自西方军事上的战争沙盘模拟推演。战争沙盘模拟推演通过红、蓝两军在战场上的对抗与较量，发现双方战略战术上存在的问题，提高指挥员的作战能力。英、美知名商学院和管理咨询机构很快意识到这种方法同样适合企业对中、高层经理的培养和锻炼，随即对军事沙盘模拟推演进行广泛的借鉴与研究。

17. 游戏学习

游戏学习法是一项具有合作及竞争特性的活动，它综合了案例研究与角色扮演的形式，要求参与者模仿一个真实的动态的情景，参与者必须遵守游戏规则，彼此互相合作或竞争，以达到游戏所设定的目标。游戏学习法是当前一种较先进的高级培训方法，是近年来新崛起的一个培训项目，它不同于传统的培训模式，它没有黑板、粉笔、讲义和照本宣科的老师，而是运用先进的科学手段，综合心理学、行为科学、管理学几方面知识，积极调动学员的参与性，使原本枯燥的概念变得生动易懂。它把受训者组织起来，在讲师所给予的规则、程序、目标和输赢标准下，就一个模拟的情境进行竞争和对抗式的游戏。游戏培训法也有一定的局限性。目前游戏培训法被大量运用于企业的员工培训之中，而这种培训的对象往往是企业中较高层次的管理人员。

18. OJT

所谓OJT，即On the Job Training的缩写，意思是在工作现场内，上司和技能

娴熟的老员工对下属、普通员工和新员工们通过日常的工作，对必要的知识、技能、工作方法等进行教育的一种培训方法。它的特点是在具体工作中，双方一边示范讲解、一边实践学习。有了不明之处可以当场询问、补充、纠正，还可以在互动中发现以往工作操作中的不足、不合理之处，共同改善。也称为“职场内培训”。OJT 的优势是，可以在工作中进行培训，教、学双方都不必另外投入时间、精力和费用，而且还能使培训和实际工作密切联系，形成教与学的互动。

19. 行动学习

所谓行动学习法培训，就是透过行动实践学习。即在一个专门以学习为目标的背景环境中，以组织面临的重要问题作载体，学习者通过对实际工作中的问题、任务、项目等进行处理，从而达到开发人力资源和发展组织的目的。它是由英国管理学思想家雷吉·雷文斯在 1940 年发明的，并将其应用于英格兰和威尔士煤矿业的组织培训。行动学习法的拥护者中包括通用电气首席执行官杰克·韦尔奇和美国南航空公司总裁赫布·凯莱赫。在商业活动中，行动学习体现为经理人们以团队合作的形式解决实际案例中的关键问题。这里所说的团队是由相互平等的成员组成的集体，而不是由某个主要负责人或导师带头组成的委员会。在团队工作过程中，工作的重心将放在互相支持、相互促进和广泛提出问题方面而非简单地各自提出观点。

20. 导师制

导师制 (Trainer-Trainee System, TTS)，是指为每一位新员工有针对性地指定一位导师，导师通过正式与非正式的途径将自己的知识传授给新员工，使新员工能够新的工作岗位上更好的适应和发展。其优点包括：为企业提供人才保障、增加同事亲和力和团队凝聚力并有助于隐形知识转化为显性知识。导师制在哈佛大学有着长久的应用历史。在哈佛大学，导师不是一种职务或职称，而是一种工作。导师的职责主要是在其专业领域以谈话和辅导的方式进行非正式的教学给学生以学业上的指导，这样就减少了学生正式上课的时间，增加了学生主动学习的时间。同时，导师还可以通过和学生的非正式接触，在学习态度、价值观念和生活目标等方面对学生施加潜移默化的影响，使哈佛文化感染每一代学子。

21. 轮岗

又称作职务轮换 (Job Rotation)，也称岗位轮换，是企业有计划的按照大体确定的期限，让员工或管理人员轮换担任若干种不同工作的做法，从而达到考察员工的适应性和开发员工多种能力的目的。轮岗是通过横向的交换，使管理人员或员工从事另一岗位工作。使他们在逐步学会多种工作技能的同时，也增强其对工作间、部门间相互依赖关系的认识，并产生对组织活动的更广阔的视野。例如，美国电报电话公司通过多专业交叉的团队参与整个工作流程的工作，而不是围绕狭窄的职能任务来开发新产品，团队成员要参与整个过程。在其部分下属单位进行的年度预算中，也不再基于职能部门进行，而是建立像提供世界性通讯网络服务这样的过程之上。这种经营方式要求部门经理从整体上把握企业的运作，从专才变成通才。

22. 教练

美国职业与个人教练协会 (PPCA) 把教练行为定义为一种动态关系，它意在从客户自身的角度和目的出发，由专人教授他们采取行动的步骤和实现目标的方法，做这种指导的人就是教练。教练主要着眼于激发学员的潜能，它是一种态度训练，而不是知识训练或技巧训练。他并不一定是一位全能的专家。帮助受教者“悟知”的教练不一定是比受教者更强的，但他必须是一位有爱心和耐心的人。他也是一位精通有效的双向有建设性的反馈对话的人。通过循循善诱，让受教者发现他们自己解决问题的方法，而不是自己动手帮别人解决他们的问题。IBM、宝洁、爱立信等企业都在内部推行教练文化。

23. 新员工培训

新进人员培训是指给企业的新雇员提供有关企业的基本背景情况，使员工了解所从事的工作的基本内容与方法，使他们明确自己工作的职责、程序、标准，并向他们初步灌输企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等等，从而帮助他们顺利地适应企业环境和新的工作岗位，使他们尽快胜任岗位，提高

工作效率，取得较好的工作业绩，起到事半功倍的效果；同时管理者可以通过新员工培训熟悉新员工，建立亲密的合作关系，为今后的管理打下良好的基础。

24. 中层管理培训 MTP

中层管理人员主要包括由企业各级各职能部门管理人员组成的经理集团，他们承担着企业各级各职能部门管理人员组成的经理集团，他们承担着企业日常经营中包括计划、供应、技术、质量、设备、动力、财务、销售、人事、教育、情报、计量、后勤等各种职能的具体的计划、组织、领导和控制工作，是企业的“中坚力量”。与对高层管理者的培训相比，对中层管理人员主要应该侧重进行业务上的培训，同时也要向它们传递相关的管理新知的理念，使他们更好地理解 and 执行企业高层的决策方针，更高效地计划、组织、领导和控制企业的日常经营职能，实现企业从理想的目标向现实的业务产出的顺利转换。

25. 咨询型培训

咨询型培训模式（也称为顾问式培训模式）是以协议或合同的方式固化组织的需要和待解决的问题，然后展开调查分析，在此基础上实施相关培训，一旦项目评估完成随即接触协议或合同。咨询意味着对你为什么做，做什么，如何做，在哪里做，何时做提供独立的建议或意见。提供咨询者既可以是组织外部顾问，也可以是组织内部顾问。内部顾问能够提出有针对性的解决问题的办法，而通常是外部顾问所获得和利用的知识、技能和经验仍然留在组织中，这样组织会从中受益。问题的解决是由经营运作和培训服务相结合来完成的。咨询型模式的意义在于为组织内部的培训和人力资源管理人员的发展的技能的提高提供了发展方向，这对于培训人员提高技能是极为有益的。

26. 商学院

商学院（Business School）是一种能授予工商管理硕士学位的高等教育机构。所属学科一般有：会计、财务、信息系统、电子商务、市场营销、组织行为学、公共关系、企业管理、经营策略、人力资源管理等。商学院作为一种教育机构，不仅代表的是解惑授业，培养未来管理人、经理人、企业家的地方，同时也是商业理论

研究的集中地与实验地，出产理论大师之地。在某种程度上来说，一个地区商学院的管理规范化程度、教学与研究水平，创新能力，加上商学院的知名度，可以反映一个地区的学术造诣与商业繁荣程度。

27. MBA

MBA 教育起源于美国。一般认为，美国最早的 MBA 大约于 1908 年诞生于哈佛大学到现在已经有 100 多年的历史。在美国，MBA 学习包含了一个为期两年的课程。在第一学年和第二学年之间的一个月暑假中，学生可以进行实习活动。在第一年中学生学习核心商业学科，也就是必修课，包括财务、营销学、管理学总论、运营管理和会计学。在第二年中，学生可以选修一些自己想学的选修科目。选修课中最受欢迎的专业是：战略管理学、金融学、会计学和营销学等。

28. EMBA

EMBA 意为高层管理工商管理硕士，通常称为在职 MBA。它是由芝加哥大学管理学院首创。读 EMBA 的学员一般由公司推荐，利用业余时间集中上课，课程内容广泛，理论与实践相结合，是一种具有学位的在职培训。在教学模式上，MBA 多采用“讲授+案例分析+团队讨论”的方式，EMBA 则更注重在启发的基础上将课程与学员实际体验结合，因此更适合正在商场实战的高层管理者。

29. EDP

EDP 是英文 The Executive Development Programs 的简称，即高级经理人发展课程。EDP 是基于现代公司企业的具体特点，开设的一整套具有针对性的短期强化课程，旨在满足企业高层经理人员对时间较短、针对性较强的管理课程的学习需要。其培训时间长短和课程内容可以根据具体需要确定，其内容可以偏重综合管理技能，也可以偏重某一具体管理领域的知识与技巧，例如经营战略、财务管理、领导艺术、人力资源的开发与管理、生产与经营管理、国际市场营销管理等。EDP 也是针对高层管理人员的管理课程，但其更强调满足企业高管对于时间较短、针对性较强的学习需求。

30. 学习型组织

美国学者彼得·圣吉在《第五项修炼》一书中提出企业应建立学习型组织，其涵

义为面临变遭剧烈的外在环境，组织应力求精简、扁平化、弹性因应、终生学习、不断自我组织再造，以维持竞争力。学习型组织不存在单一的模型，它是关于组织的概念和雇员作用的一种态度或理念，是用一种新的思维方式对组织的思考。在学习型组织中，每个人都要参与识别和解决问题，使组织能够进行不断的尝试，改善和提高它的能力。学习型组织的基本价值在于解决问题，与之相对的传统组织设计的着眼点是效率。在学习型组织内，雇员参加问题的识别，这意味着要懂得顾客的需要。雇员还要解决问题，这意味着要以一种独特的方式将一切综合起来考虑以满足顾客的需要。组织因此通过确定新的需要并满足这些需要来提高其价值。它常常是通过新的观念和信息而不是物质的产品来实现价值的提高。

31. 企业培训中心

企业培训部门隶属于人力资源部，通常只针对本企业内部的员工提供培训服务，主要负责包括：培训需求调研、培训组织实施、培训师资源管理、培训效果评估等方面的内容。随着企业中员工培训和人才发展日益成为企业竞争战略中的重要组成部分，越来越多的企业培训中心开始慢慢转变为企业大学。

32. 企业大学

企业大学又称公司大学，是指由企业出资，以企业高级管理人员、学者及专业培训师为师资，通过实战模拟、案例研讨、互动教学等教育手段，以培养企业内部中、高级管理人才和企业合作者为目的，满足企业员工终身学习需要的一种教育培训体系。企业大学是一个教育实体，同时也是一个战略工具。尽管企业大学承担一部分培训工作，但性质并不同于培训部。培训部往往是反应性的、分散的，而企业大学则为每一个岗位提供一系列与战略相关的学习与解决方案，它们分离于企业人力资源部之外，独立运营，对企业内外都提供培训服务。做为企业变革的推动者、企业文化的宣传者，在战略、营销、供应链等企业运营的各个方面提供更专业化、系统化的产品和服务。

33. 人才发展

人才发展是指将人的智慧、知识、才干作为一种资源加以发掘、培养，以便促进人

才本身素质的提高和更加合理的使用。人才发展包括:挖掘人才、培养人才,即从现有人才资源中发现有能力的人进行培养、训练,提高他们的业务技术和经营水平。人才发展的主体思路是围绕企业战略分解目标、设置岗位、配置人员、做到人岗匹配。

34. EAP

员工帮助计划(Employee Assistance Program, EAP),即通过专业人员对企业进行诊断、建议,并对员工及其直属亲人提供的专业指导、培训和咨询,旨在帮助员工及其家庭成员解决各种心理和行为问题,以提高员工的工作绩效以及改善企业气氛和管理,使企业获得很大收益。EAP是由企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目。通过专业人员对组织的诊断、建议和对员工及其直系亲属提供专业指导、培训和咨询,旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题,提高员工在企业中的工作绩效。EAP将企业员工心理管理纳入到企业管理当中,使企业员工具备了良好的心理状态,降低了员工工作压力。企业可通过设置放松室、发泄室、茶室等,来缓解员工的紧张情绪;或者制定员工健康修改计划和增进健康的方案,帮助员工克服身心疾病,提高健康程度;或者通过设置一系列课程进行健康检查、心理卫生的自律训练及性格分析和心理检查等

35. 职业生涯规划

职业生涯规划,又叫职业生涯设计,是指个人与组织相结合,在对一个人职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结的基础上,对自己的兴趣、爱好、能力、特点进行综合分析与权衡,结合时代特点,根据自己的职业倾向,确定其最佳的职业奋斗目标,并为实现这一目标做出行之有效的安排。

36. 能力模型

能力模型(Competency Model)是从组织战略发展的需要出发,以强化竞争力,提高实际业绩为目标的一种独特的人力资源管理的思维方式,工作方法,操作流程。哈佛大学教授麦克里兰(McClelland)博士是该方法的创始人。能力模型的应用是一项系统性的工作,它涉及到人力资源管理的各个方面。企业的使用结

果表明，这种方法可以显著的提高人力资源的质量，强化组织的竞争力，促进企业发展目标的实现。能力模型构建的基本原理是辨别优秀员工与一般员工在知识、技能、社会角色、自我认知、特质、动机等方面的差异，通过收集和分析数据，并对数据进行科学的整合，从而建立某岗位工作胜任特征模型构架，并产生相应可操作性的人力资源管理体系。

37. 继任计划

又称企业接班人计划，是指公司确定和持续追踪关键岗位的高潜能人才，并对这些高潜能人才进行开发的过程。高潜能人才是指那些公司相信他们具有胜任高层管理位置潜力的人。企业接班人计划就是通过内部提升的方式来系统有效地获取组织人力资源，它对公司的持续发展有至关重要的意义。继任计划的过程基于价值驱动方法。和传统的能力模型不一样的是，价值驱动方法假定是所有的员工都应该增加公司股东的价值，在根本上指出了个体高层管理人员如何为公司的业绩做出贡献。价值驱动因素方法使公司能够确认关键岗位上获得成功的关键要素。然后针对关键岗位的价值驱动模型，将高层管理人员进行对照测评，就可以发现人岗匹配程度。因为岗位价值驱动模型的基础是行为描述，因此测评的结果就清晰地显现出管理人员的优点和弱点。价值驱动模型对于公司选择关键岗位继任者，进行领导力开发有非常重要的意义。在选择关键岗位继任者时，公司可以挑选那些与关键岗位有最大重合度的管理人员，在进行领导力开发的时候，公司可以针对管理人员和关键岗位价值驱动因素的重合度进行领导力开发项目的设计。

38. 领导力

所谓领导力，就是一种特殊的人际影响力，组织中的每一个人都会去影响他人，也要接受他人的影响，因此每个员工都具有潜在的和现实的领导力。在组织中，领导者和成员共同推动着团队向着既定的目标前进，从而构成一个有机的系统，在系统内部具有以下几个要素：领导者的个性特征和领导艺术，员工的主观能动性，领导者与员工之间的积极互动，组织目标的制定以及实现的过程。系统是否正常取决于各要素能否协调地发展。而协调发展的关键就在于领导者和其他成

员之间的互动，能否使领导行为双方互动形成统一的认识，情感和行为活动，是领导力正确发挥的必要条件。领导力可以分为两个层面：一是组织的领导力，即组织作为一个整体，对其他组织和个人的影响力。这个层面的领导力涉及组织的文化、战略及执行力等。二是个体领导力，对于企业来讲，就是企业各级管理者和领导者的领导力。

39. 执行力

所谓执行力，指的是贯彻战略意图，完成预定目标的操作能力。它是企业竞争力的核心，是把企业战略、规划转化成为效益、成果的关键。企业的执行力是一个系统、组织和团队。企业的执行力的提升，需要对企业从上到下的每一个人的执行力进行培训，从而提高每一个业务单元单位、每一个部门的整体执行力。

40. 企业文化

企业文化则是企业在生产经营实践中，逐步形成的，为全体员工所认同并遵守的、带有本组织特点的使命、愿景、宗旨、精神、价值观和经营理念，以及这些理念在生产经营实践、管理制度、员工行为方式与企业对外形象的体现的总和。企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。它包含着非常丰富的内容，其核心是企业的精神和价值观。这里的价值观不是泛指企业管理中的各种文化现象，而是企业或企业中的员工在从事商品生产与经营中所持有的价值观念。

41. 团队建设

高效的团队需要刻意的打造。团队建设是将一盘散沙加入水泥再将它塑造成为一栋完美的建筑。或是像一个一流的厨师向各种独特的调料配给成一道完美的菜。使每一个人都能发挥他的长处来拟补其他队友的短处。就像我们的手一样：每一根手指发挥它的个别的功能才能发挥出手的威力。团队建设应从以下几个方面进行：1. 组建核心层。团队核心层成员应具备领导者的基本素质和能力，不仅要知道团队发展的规划，还要参与团队目标的制定与实施，使团队成员既了解团队发展的方向，又能在行动上与团队发展方向保持一致。2. 制定团队目标。制定目标时，要遵循目标的 SMART 原则。3. 训练团队精英。训练团队精英的重点在于建

立学习型组织并搭建成长平台。4. 培育团队精神。团队精神是指团队的成员为了实现团队的利益和目标而相互协作、尽心尽力的意愿和作风，它包括团队的凝聚力、合作意识及士气。团队精神强调的是团队成员的紧密合作。要培育这种精神，领导人首先要以身作则。5. 做好团队激励。激励是指通过一定手段使团队成员的需要和愿望得到满足，以调动他们的积极性，使其主动自发地把个人的潜力能发挥出来，从而确保既定目标的实现。

42. 激励

所谓激励，就是组织通过设计适当的外部奖酬形式和工作环境，以一定的行为规范和惩罚性措施，借助信息沟通，来激发、引导、保持和归化组织成员的行为以有效的实现组织及其成员个人目标的系统活动。德鲁克认为，每一个组织都需要三个方面的绩效：直接的成果、价值的实现和未来的人力发展。缺少任何一方面的绩效，组织注定非垮不可。因此，每一位管理者都必须在这三个方面均有贡献。在三方面的贡献中，对“未来的人力发展”的贡献就是来自激励工作。科学的激励制度包含有一种竞争精神，它的运行能够创造出一种良性的竞争环境，进而形成良性的竞争机制。在具有竞争性的环境中，组织成员就会收到环境的压力，这种压力将转变为员工努力工作的动力。

43. 沟通

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感，在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通是伴随管理全过程的管理行为，没有有效的沟通，就不可能有有效的管理。管理沟通是企业组织运行效率高低的一个重要影响因素，管理人员要花一半以上的时间进行沟通，但企业管理的很多问题却依然是由沟通不充分而起的。沟通不是简单地用逻辑分析来说服对方，而是要用沟通对象自己所提供的事实，以及对方不能否认的事实，与对方个人的利益建立起直接的联系，以诱导对方。

44. 时间管理

时间管理不是要把所有事情做完，而是更有效的运用时间，时间管理的目的除

了要决定你该做些什么事情之外，另一个很重要的目的也是决定什么事情不应该做；时间管理不是完全的掌控，而是降低变动性，时间管理最重要的功能是透过事先的规划，做为一种提醒与指引。德鲁克提出，有效的时间管理包括三个方面的内容：记录自己的时间，以认清时间耗在什么地方；管理自己的时间，设法减少非生产性工作的时间；集中自己的时间，由零星而集中，成为连续性的时间段。此外，ABC 分类法也是时间管理中重要的工具：将自己工作按轻重缓急分为：A（紧急、重要）、B（次要）、C（一般）三类；安排各项工作优先顺序，粗略估计各项工作时间和占用百分比；在工作中记载实际耗用时间；每日计划时间安排与耗用时间对比，分析时间运用效率；重新调整自己的时间安排，更有效地工作。

45. 知识管理

知识管理是指在组织中建构一个人文与技术兼备的知识系统，让组织中的资讯与知识，透过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新等过程，达到知识不断创新的最最终目的，并回馈到知识系统内，个人与组织的知识得以永不间断的累积，从系统的角度进行思考这将成为组织的智慧资本，有助于企业做出正确的决策，以因应市场的变迁。

46. 质量管理

质量管理是指为了实现质量目标，而进行的所有管理性质的活动。ISO9000 “质量管理与质量保证”标准规定：“质量管理是指全部管理职能的一个方面。该管理职能负责质量方针的制订与实施。” ISO8402 “质量管理与质量保证术语”标准中，将质量管理的含义进行了扩展，规定：“质量管理是指确定质量方针、目标和职责，并通过质量体系中的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进来使其实现的所有管理职能的全部活动。”最早提出全面质量管理概念的是美国通用电气公司质量经理阿曼德·费根堡姆。1961年，他发表了一本著作《全面质量管理》。该书强调执行质量职能是公司全体人员的责任，他提出：“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务，把企业各部门的研制质量、维持质量和提高质量活动构成

为一体的有效体系”。

47. 戴明环

戴明循环或称 PDCA 循环、PDSA 循环，戴明环研究起源于 20 世纪 20 年代，有“统计质量控制之父”之称的著名的统计学家沃特 ● 阿曼德 ● 休哈特在当时引入了“**计划-执行-检查 (Plan-Do-See)**”的概念，戴明后将休哈特的 PDS 循环进一步发展成为：计划-执行-检查-处理 (Plan-Do-Study-Act)。作为工业发展史上的一个典型事例，日本的工业奇迹告诉我们，一个国家必须以品质为重、目光长远。日本企业已经从低廉、低附加值产品的生产者发展成为举世闻名的高质量、精加工的制造商。二战后，当戴明博士开始在美国宣传他的理论时，美国朝野还停留在战后的胜利喜悦中，鲜有人理会戴明的说教。但是，他和他的理论在日本却受到了意想不到的欢迎。时至今日，在日本企业的生产车间里，我们仍然能够找到戴明质量控制法的痕迹。

48. 5S 现场管理

现场管理是指用科学的管理制度、标准和方法对生产现场各生产要素，包括人（工人和管理人员）、机（设备、工具、工位器具）、料（原材料）、法（加工、检测方法）、环（环境）、信（信息）等进行合理有效的计划、组织、协调、控制和检测，使其处于良好的结合状态，达到优质、高效、低耗、均衡、安全、文明生产的目的。5S 起源于日本，是指在生产现场中对人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效的管理，这是日本企业独特的一种管理办法。具体来说 5S 是指：**整理 (Seiri)**、**整顿 (Seiton)**、**清扫 (Seiso)**、**清洁 (Seiketsu)**、**素养 (Shitsuke)**。根据企业进一步发展的需要，有的企业在原来 5S 的基础上又增加了安全 (Safety)，即形成了“6S”；有的企业再增加了节约 (Save)，形成了“7S”；也有的企业加上习惯化 (Shiukanka)、服务 (Service) 及坚持 (Shikoku)，形成了“10S”。

49. 六西格玛

六西格玛（ 6σ ）概念于1986年由摩托罗拉公司的比尔·史密斯提出，此概念属于品质管理范畴，西格玛（ Σ ， σ ）是希腊字母，这是统计学里的一个单位，表示与平均值的标准偏差，用以描述总体中的个体离均值的偏离程度，测量出的 σ 表征着诸如单位缺陷、百万缺陷或错误的概率性， σ 值越大，缺陷或错误就越少。 6σ 是一个目标，这个质量水平意味的是所有的过程和结果中，99.99966%是无缺陷的，也就是说，做100万件事情，其中只有3.4件是有缺陷的，这几乎趋近到人类能够达到的最为完美的境界。九十年代中期六西格玛开始被GE从一种全面质量管理方法演变成为一个高度有效的企业流程设计、改善和优化的技术，并提供了一系列同等地适用于设计、生产和服务的新产品开发工具。继而与GE的全球化、服务化、电子商务等战略齐头并进，成为全世界上追求管理卓越性的企业最为重要的战略举措。该管理法在摩托罗拉、GE、戴尔、惠普、西门子、索尼、东芝等众多跨国企业的实践证明是卓有成效的。其后，六西格玛逐步发展成为以顾客为主体来确定企业战略目标和产品开发设计的标尺，追求持续进步的一种管理哲学。

50. 目标管理

“目标管理”的概念是管理专家彼得·德鲁克1954年在其《管理实践》中最先提出的，其后他又提出“目标管理和自我控制”的主张。德鲁克认为，并不是有了工作才有目标，而是相反，有了目标才能确定每个人的工作。所以“企业的使命和任务，必须转化为目标”，如果一个领域没有目标，这个领域的工作必然被忽视。因此管理者应该通过目标对下级进行管理，当组织最高层管理者确定了组织目标后，必须对其进行有效分解，转变成各个部门以及各个人的分目标，管理者根据分目标的完成情况对下级进行考核、评价和奖惩。目标管理是以相信人的积极性和能力为基础的，企业各级领导者对下属人员的领导，不是简单地依靠行政命令强迫他们去干，而是运用激励理论，引导职工自己制定工作目标，自主进行自我控制，自觉采取措施完成目标，自动进行自我评价。目标管理的一个重要概念是企业战略规划不能仅由几个高管来执行，所有管理人员都应该参与进来，这将更有利于战略的执行。目标管理的最大特征是通过诱导启发职工自觉地去干，激发员工的生产潜能，提高员工的工作效率，来促进企业总体目标

的实现。

51. SMART 原则

目标管理的重要工具。SMART 原则，包含五个方面的内容：1. 目标必须是具体的 (Specific)，所谓明确就是要用具体的语言清楚地说明要达成的行为标准。明确的目标几乎是所有成功团队的一致特点。确定的目标不可以模棱两可，或没有将目标有效的传达给相关成员。2. 目标必须是可以衡量的 (Measurable)。衡量性就是指目标应该是明确的，而不是模糊的。应该有一组明确的数据，作为衡量是否达成目标的依据。3. 目标必须是可以达到的 (Attainable)。目标设置要坚持员工参与、上下左右沟通，使拟定的工作目标在组织及个人之间达成一致。既要使工作内容饱满，也要具有可达性。可以制定出跳起来“摘桃”的目标，不能制定出跳起来“摘星星”的目标。4. 目标必须和其他目标具有相关性 (Relevant)。目标的相关性是指实现此目标与其他目标的关联情况。如果实现了这个目标，但对其他的目标完全不相关，或者相关度很低，那这个目标即使被达到了，意义也不是很大。5. 目标必须具有明确的截止日期 (Time-based)。目标设置要具有时间限制，根据工作任务的权重、事情的轻重缓急，拟定出完成目标项目的时间要求，定期检查项目的完成进度，及时掌握项目进展的变化情况，以方便对下属进行及时的工作指导，以及根据工作计划的异常情况变化及时地调整工作计划。

52. 平衡记分卡

平衡计分卡 (The Balanced ScoreCard, 简称 BSC)，是绩效管理中的一种新思路，适用于对部门的团队考核。在 20 世纪 90 年代初由哈佛商学院的罗伯特·卡普兰和诺朗诺顿研究所所长、美国复兴全球战略集团创始人兼总裁戴维·诺顿发展出的一种全新的组织绩效管理方法。平衡计分卡反映了财务、非财务衡量方法之间的平衡，长期目标与短期目标之间的平衡，外部和内部的平衡，结果和过程平衡，管理业绩和经营业绩的平衡等多个方面。所以能反映组织综合经营状况，使业绩评价趋于平衡和完善，利于组织长期发展。平衡计分卡被《哈佛商业评论》评为 75 年来最具影响力的管理工具之一，它打破了传统的单一使用财务

指标衡量业绩的方法。而是在财务指标的基础上加入了未来驱动因素，即客户因素、内部经营管理过程和员工的学习成长。2001年随着平衡记分卡在全球的风靡，Kaplan和Norton在总结众多企业实践成功经验的基础上，又出版了他们的第二部关于平衡记分卡的专著《战略中心组织》。在该著作中，卡普兰和诺顿指出企业可以通过平衡记分卡，依据公司的战略来建立企业内部的组织管理模式，要让企业的核心流程聚焦于企业的战略实践。该著作的出版标志着平衡记分卡开始成为组织管理的重要工具。

53. 关键绩效指标

企业关键绩效指标（KPI: Key Performance Indicator）是通过对组织内部流程的输入端、输出端的关键参数进行设置、取样、计算、分析，衡量流程绩效的一种目标式量化管理指标，是把企业的战略目标分解为可操作的工作目标的工具，是企业绩效管理的基础。KPI可以使部门主管明确部门的主要责任，并以此为基础，明确部门人员的业绩衡量指标。建立明确的切实可行的KPI体系，是做好绩效管理的关键。关键绩效指标是用于衡量工作人员工作绩效表现的量化指标，是绩效计划的重要组成部分。KPI法符合一个重要的管理原理——“八二原理”。在一个企业的价值创造过程中，存在着“80/20”的规律，即20%的骨干人员创造企业80%的价值；而且在每一位员工身上“八二原理”同样适用，即80%的工作任务是由20%的关键行为完成的。因此，必须抓住20%的关键行为，对之进行分析和衡量，这样就能抓住业绩评价的重心。建立KPI指标的要点在于流程性、计划性和系统性。首先明确企业的战略目标，并在企业会议上利用头脑风暴法和鱼骨分析法找出企业的业务重点。然后，再用头脑风暴法找出这些关键业务领域的关键业绩指标。

54. 木桶原理

木桶原理是由美国管理学家彼得提出的。其理论核心是认为由多块木板构成的木桶，其价值在于其盛水量的多少，但决定木桶盛水量多少的关键因素不是其最长的板块，而是其最短的板块。这就是说任何一个组织，可能面临的一个共同问题，即构成组织的各个部分往往是优劣不齐的，而劣势部分往往决定整个组织

的水平。因此，企业要想做好、做强，必须从产品设计、价格政策、渠道建设、品牌培植、技术开发、财务监控、队伍培育、文化理念、战略定位等各方面都做到匹配才行。任何一个环节太薄弱都有可能导致企业在竞争中处于不利位置，最终导致失败。员工培训实质上就是通过培训来增大这一个个“木桶”的容量，增强企业的总体实力。而要想提升企业的整体绩效，除了对所有员工进行培训外，更要注重对组织中的“短板”——那些绩效较差员工的开发。

55. 丰田模式

又称丰田式生产管理（Toyota Management），或称丰田生产体系（Toyota Production System，TPS），美国麻省理工学院称其为精益生产（Lean Production）管理。TPS 由日本丰田汽车公司的副社长大野耐一创建，是丰田公司的一种独具特色的现代化生产方式。它顺应时代的发展和市场的变化，经历了 20 多年的探索和完善，逐渐形成和发展成为今天这样的包括经营理念、生产组织、物流控制、质量管理、成本控制、库存管理、现场管理和现场改善等在内的较为完整的生产管理技术与方法体系。TPS 包括四条规则：1. 所有工作的内容、次序、时间和结果都必须明确规定。2. 每一种客户-供应商关系都必须是直接的，发送要求和得到回应的方式必须明确无误，非“是”即“否”。3. 每一种产品和服务的流转路线都必须简单而直接。4. 所有的改进都必须在老师的指导下，按照科学的方法，在尽可能低的组织层面上进行。此外，精益生产、持续改善、全员参与和 IE（工业工程）是丰田模式的四大要素。

56. 海尔 OEC 管理法

OEC 管理法（Overall Every Control and Clear），意思为全方位优化管理法，是海尔集团于 1989 年创造的企业管理法，并使之成为海尔文化的一个重要组成部分。OEC 管理法也称日清管理法，可表示为：日事日毕，日清日高。即：每天的工作每天完成，每天工作要清理并要每天有所提高。用海尔的话讲“总帐不漏项、事事有人管、人人都管事、管事凭效果、管人凭考核”。OEC 是下列英文单词的缩写：O——Overall，海尔称其为全方位；E——（1）Everyone、Everything、Everyday（每人、每事、每天）；C——

Control、Clear（控制、清理）。OEC管理法由三个体系构成：目标体系（确定目标）、日清体系（日清是完成目标的基础）和激励机制（日清的结果必须与正负激励挂钩才有效）。OEC管理法的思想基础是斜坡球体论，即：企业在市场中的位置如同斜坡上的小球，要使小球不下滑就必须对小球有个止动力，止动力就是基础管理；仅有止动力，也不一定发展，发展需要上升力，上升力来自于差距，而差距取决于目标在质和量方面的不断提高，也就是说上升力来自于创新。明确了目标，认清了差距，也就产生了缩小这种差距的动力。

57. 世界 500 强

《财富》世界 500 强（Fortune Global 500）是评估全球大型公司的最权威、最知名的榜单。它是国人对美国《财富》杂志每年评选的“全球最大五百家公司”排行榜的一种约定俗成的叫法。《财富》杂志被很多人关注，是因为它每年评出“全球最大五百家公司”，国人习惯称他们为“世界 500 强”。晋身 500 强的公司肯定不是等闲之辈，但也不是一种一劳永逸的象征。每一年度都有公司从榜单中被淘汰，它不是一个持久不衰的象征，但它激励着企业管理者们做得更好。自改革开放以来，以海尔为代表，成为世界 500 强在中国企业发展的历史中曾经一直是一个中国众多民营企业们梦寐以求的梦想。

58. 标杆管理法

标杆管理法由美国施乐公司于 1979 年首创，是现代西方发达国家企业管理活动中支持企业不断改进和获得竞争优势的最重要的管理方式之一。标杆管理之所以能引起各大企业的如此重视并风靡于世界，其根本原因在于它能给企业带来巨大的实效。它会让企业形成一种持续学习的文化，企业的运作业绩永远是动态变化的，只有持续追求最佳才能获得持续的竞争力，才能始终立于不败之地。它的作用主要表现在进行企业绩效评估，企业持续的改进，提高企业经济绩效，制定企业战略，增进企业学习，增长企业潜力，衡量企业工作好坏，实行企业全面质量管理。为了跻身于世界第一流钢铁企业之林，宝钢在 2000 年引入实施了标杆管理作为技术创新管理工具，选定了 164 项生产经营指标作为进行标杆定位的具体内容，选择了 45 家世界先进钢铁企业作为标杆企业，取得了良好的

效果。

59. 中国式管理

中国式管理是指以中国管理哲学来妥善运用西方现代管理科学，并充分考虑中国人的文化传统以及心理行为特性，以达成更为良好的管理效果。**中国式管理其实就是合理化管理，它强调管理就是修己安人的历程。**中国式管理的理念由曾仕强开始成为管理培训中的热点，同时也激起了学界激烈的论争：一些学者认为根本不存在管理模式上的中外差别，认为中国式管理是一个假命题，对于中国式管理的定义至今仍未能在学界与业界形成共识。目前对于中国式管理培训较为公认的模式是国学方面的 EDP 课程及公开课。

60. 跨文化管理

跨文化管理又称为“交叉文化管理（Cross Cultural Management）”，即在全球化经营中，对子公司所在国的文化采取包容的管理方法，在跨文化条件下克服任何异质文化的冲突，并据以创造出企业独特的文化，从而形成卓有成效的管理过程。其目的在于在不同形态的文化氛围中设计出切实可行的组织结构和管理机制，在管理过程中寻找超越文化冲突的企业目标，以维系具有不同文化背景的员工共同的行为准则，从而最大限度地控制和利用企业的潜力与价值。全球化经营企业只有进行了成功的跨文化管理，才能使企业的经营得以顺利运转，竞争力得以增强，市场占有率得以扩大。随着中国经济日益融入世界，东西方之间的跨文化管理和跨文化领导力方面的研究和培训项目正在逐渐增多。

不要攀 不要比 不要自己气自己
少吃盐 多吃醋 少打麻将多散步
按时睡 按时起 跑步跳舞健身体
不怕赚钱少 就怕走得早
官再大钱再多 阎王照样土里拖
能牵手的时候，请别只是肩并肩
能拥抱的时候，请别只是手牵手
能在一起的时候，请别轻易分开！

当大部分人都在关注你飞得高不高时， 只有少部分人关心你飞得累不累
-----这就是友情

2012 新概念 一个中心： 一切以健康为中心

两个基本点： 遇事潇洒一点，看事糊涂一点。

三个忘记： 忘记年龄，忘记过去，忘记恩怨。
无论有多弱或多强，一定要拥有真正爱你的人， 拥有知心朋友， 拥有向上的事业， 拥有温暖的住所。

五个要： 要唱，要跳，要俏，要笑，要苗条。

六个不能： 不能饿了才吃 ， 不能渴了才喝 ， 不能困了才睡 ， 不能累了才歇，
不能病了才检查 ， 不能老了再后悔！

如果 2012 年火山没喷，地没裂，楼没倒，家没淹，你还在，他还爱，请在 2013 年 1 月 4 日庆祝一下吧！因为这是千载难逢的 201314 爱你，一生一世，如果你真心 Love 一个人。