

标准化管理的中国式思考和误区 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/261/2021_2022__E6_A0_87_E5_87_86_E5_8C_96_E7_c67_261161.htm 企业需要标准化管理，标准化需要管理平台，但现实是总有许多标准在执行时被冻结，总是有许多标准执行时被人为扭曲，导致很多员工在优秀员工和后进员工在标准面前无法准确定性。标准化管理问题和思维成了许多职场打工者必须面对的问题，更是希望基业常青的老板们必须正视的观念问题。在中国化的思维误区中，一个下属员工无论是基层员工还是高管，如果标准和视觉稍微调整，他既可以是功勋，又可以是混子，也好像在法律面前，说你是罪大恶极判刑也可以，说你是光明磊落需要表彰的英雄也行，难道不是很恐怖的事情吗？横看成岭侧成峰：由标准引发的思考情景1：因为笔者在几个城市同时开展稳定的业务，为了减少费用，贷款在几个城市都买了房产。不同城市 and 不同开发商所指定的银行也不同，所以笔者和交通、建设、浦东银行都有业务往来，说白了就是每月去还贷款。因为我是学经济的，知道资金的时间价值，所以我不会提前给他们还钱的，不然我就不贷款了。所以银行不同，规矩也不同。有的银行规定每月14日之前还款，有是20日之前。但我咨询的很清楚，那就是他们很明确的告诉我说：只要你在规定日期内把钱存入指定卡账户即可，提前还款没有奖励，逾日还款收滞纳金，不过提前存款按照储蓄账户给点活期利息，不过那点钱和贷款利息相比真的是微不足道了。这在我看来就是很严格的标准化管理的例子，规定当月14日之前还款，如果你在13日晚上23：59之前用自动还款机把

钱存上就不算违约，也谈不上钻空子。因为等到次日早上他们划款有钱入帐，而且还是按照约定时间内操作的，所以这样还款在执行合同上没有一点瑕疵。一位银行员工直截了当的告诉我：月初1日与13日还款在我们看来性质是一样的，我们不以吸收储蓄存款为主，只要你按时还款我们就很满意了。平时我们发现很多这样的例子，比如火车、飞机一般准点发，几乎没有提前出发的可能，你只要按照火车站或者机场的提示行动即可，即使先上火车或者飞机也不会先开，都坐满了也要等到时间到了才能启航。当然因为特殊原因也有迟到的，那就是标准的特殊性了。所以我们发现，生活中到处有标准，越是文明度高的国家，标准化程度越高，所以我们会发现，日本的地铁相当准时，而中国的航班和铁路却是常常晚点。但没有这些标准那我们的生活就全乱套了，所以我们的生活很大程度是由标准、道德和制度来约束的，就象男女分厕所、路分左右行走，这是很明显的文明的进步标志了。

情景2：“你怎么才来，不能早点吗？”可能每个人念书求学时都遇到过类似我被老师责备的情形，但不是因为迟到，而是因为老师已经进了教室，而我们因为某种原因刚进教室在座位上坐下不到一分钟，上课铃声就响了。这类被老师称之为踩着铃声上课的学生，往往都被认为是学习动力不足和贪玩的坏学生，可惜小时我们那个班级就两个考上了大学，那个是和我天天一起上学的伙伴，可见世俗的眼光很多持错误的。每当这时，我就内心犯嘀咕：不是规定早8点上第一节课吗，我提前一分钟到难道不符合学校要求吗？所以后来我给MBA学员上课时就讲到，如果你能掌握的准，在时钟刚好到上课时间的那一秒之前坐下就可以了，有这样时间观

念的人才能谈得上成功，同时我也不会提前进入教室，也会在不断感觉和尝试中找到最精确的到教室的时间，以此来调整自己的时间安排和行走频率。我给很多国企讲过课，发现有个很特殊的共同点，他们普遍认可的员工或者劳模都有个共同点，那就是往往第一个或者很早到单位，很晚或者最后一个才下班。淡化了时间观念，献给了工作，说明了敬业程度很高，但不能去设想他工作效率如何了，不然会伤了企业领导和劳模情绪的。如果员工都像劳模那样工作，那真是以厂为家了，时间标准就制订的没有意义了，单位时间的效率考核也慢慢失去意义了。忠诚敬业与管理标准能否共生？领导表扬的劳模模式还有一个特点，那就是这个员工利用各种时间多干了很多工作，不管是给加班费也好不给也罢，总之这样的员工就是优秀的、忠诚的、敬业的。员工大部分时间在企业内，无论是做的好事、无用功还是矛盾、破坏作用等都是在企业内发生的，所以这也是有正反两方面作用的，员工的工作业绩和工伤可能都会增加。其实管理先进的公司不轻易让员工无缘无故的加班，加班了也要严格管理，避免随机性太强造成企业的损失。特别是很多外企倡导员工高效务实的工作，利用好工作时间，不提倡加班，除非加班不给加班费，甚至连饮食也免了。否则一旦员工常常加班会给人两种印象：一是占公司便宜，赚取加班费，二是工作效率低下，笨鸟多飞。不管哪种印象都和国企以及我们通常的价值观完全相悖离，这需要引起我们的深思。实际上后来企业改制后这样的劳模下岗的最多，原因不外乎是这类员工创新意识差，而其他员工在严格的管理指标和标准下也一样能达到这样的敬业和努力的程度。看来员工敬业和忠诚与否，也在于

企业的教育和管理标准。未来希望我们的企业靠专业和创新兴盛，靠标准化管理保障效益，而不能靠矧子拔大个似的选择劳模来引导员工努力工作，虽然文化是企业不可或缺的一部分，但没有标准的力量和规范，帖多少标语、喊多少口号都是没有用的。哪个企业都希望员工更多的忠诚企业和更加敬业，这没有错，但是最终的根本是劳模和忠诚者是不可控的因素，但标准化催生生产效率意义上的劳模和忠诚于企业的员工是不容置疑的。所以我们看到很多日企员工忠诚敬业，但看看他们团队似乎都这样，每个单独的分子似乎都很平常，谁也没有劳模需要承认和回报的心态，这就是标准化管理的结晶。国内的很多国企和民企之所以一再提炼典型挖掘劳模，就是希望起到中国人的先锋模范带头作用，但这和管理军队是有区别的，因为军队是有着极其明确而精细的标准的，从着装、训练、口号、吃饭、睡觉等都有着极其规范的标准化程序的。所以军队的战斗力就强，即使不打仗，抢险和搞工程建设，连刚刚退伍不久的民兵都无法相提并论，可见标准的制约性和有效性。所以我们可以总结得出，凡是总喜欢开表彰大会和劳模大会的，企业管理往往原始简单，人性化过于浓厚，同时管理标准一定十分粗放，可执行性也不会很强。忠诚敬业和管理标准是可以和谐共生的，标准化可以催生企业效益的提高，同时间接培育普通意义上的劳模，也就是说达到劳模的工作状态和劳动生产率；而忠诚敬业对管理标准的促进作用似乎有限，他体现的是一种妥协和中庸，更是一种精神力量，属于两个范畴。管理标准属于理性的，忠诚敬业是感性的，未来企业的治理和提升一定是充满理性标准的。对事和对人引发的双重标准几乎所有企业都会旗

帜鲜明的反对帮派和小团队，但看看这些大企业无论是长虹、玉柴还是TCL，哪个没有帮派之争？高层是不是常常在声嘶力竭的打击别人的帮派，称之沆瀣一气，却在背地里悉心培育自己的同伙，美其名曰：志同道合！站队和站对一度成为职场的生存话题。这导致很多企业风气不正，很多职场员工都无奈的喟叹中国的人际关系太复杂，更是有很多人还没有等到上司提升去补充空位，就做了内耗的牺牲品了，或者在顶头上司被淘汰之后换来新上司，继续重复过去的故事，或忍让或无奈，结局也好不到哪里去。因为利益之争或是个人喜好的不同，很多情况下“对事不对人”成了上司刁难下属的一个堂而皇之的理由。这个连伟人都无法做到的大境界，却成了很多心胸狭窄之人的口头禅和自我标榜的立招。所以常常导致标准在他们的权限里被包装美化和挖掘引申，最终成为服务于自身利益的一个有效工具，管理标准这时也成了双重标准。同伙、亲信和朋友犯了错误，能瞒天过海就含糊过去，能轻轻带过就走走形式，实在不行就表面重罚，暗地弥补精神和物质损失；而对立者、不听话者、需要整治者则需要没错误也要创造犯错的机会，犯错误的要严惩不怠，一切从重从严处罚。谁摊上这样的上司都是残酷的过程，所以中国的企业组织文化中，慢慢的下属大都成了上司的跟班和同伙，逐渐也有了小团队和部门利益，官场的官官相护随之衍生出来，标准被双重化后成了树立自身或者小团队的核心竞争力的磁石，职场上和官场上的集体进盘现象更是屡见不鲜，这不能不说是中国的标准化管理的一大嘲讽。 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