# 绩效管理在企业管理中的作用

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-02-01

*第一篇：绩效管理在企业管理中的作用绩效管理在企业管理中的作用 来源：管理人网2024-02-27 08:07:34文字大小：【大】【中】【小】我要评论企业管理的范围比较宽泛，一般包括生产管理、供应管理、营销管理、人力资源管理、财务管理、战...*

**第一篇：绩效管理在企业管理中的作用**

绩效管理在企业管理中的作用 来源：管理人网2025-02-27 08:07:34文字大小：【大】【中】

【小】我要评论

企业管理的范围比较宽泛，一般包括生产管理、供应管理、营销管理、人力资源管理、财务管理、战略管理、技术管理和综合管理等，在这里不做具体的介绍。结合自己多年的经验以及中国目前的企业经营的实际情况，从战略、组织和人本三个维度进行企业管理的分析。

目标是企业经营的方向，他来源于企业的战略，因而战略管理在企业的管理中起到了先行和主导的作用。在目前国内的企业运营中，民营企业中的中小型企业的企业管理，战略管理主要体现在老板的思维里面，一般没有具体的部门来执行这方面的工作;大型国有企业和一部分管理规范化的民营企业已经逐步建立起完备的战略规划管理部门。

战略规划的落地有赖于组织的实施，因而组织扮演了一个执行和协调者的作用。在企业的实际运营中，我们发现组织的部门划分、组织的工作分配、组织的管理制度和管理流程构成了组织运行的主要架构。

组织良好运营的基础来自于人力资源的管理。现代的人力资源管理已经涵盖了从员工招聘入职到离职的整个职业生涯周期，包含了选、用、育、留四个关键环节。可以根据企业的实际情况和发展阶段，将人力资源的管理分为基础应用阶段、进阶阶段和定制化阶段。在基础应用部分，主要包含了人力资源的战略、招聘、培训、薪酬激励和绩效考核五个方面的内容。随着五方面人力资源管理基础能力的构建，才能进入到人力资源的进阶阶段。进阶阶段主要包含了员工的职业生涯规划、人员测评、长期激励计划和胜任力模型。进阶阶段的人力资源管理职能完成以后，才能逐步进入到定制化阶段，但目前很多的企业往往是还没有建立起企业的基础人力资源管理体系，就开始搞一些定制化的人力资源管理，如：领导力培训等等，只能起到舍本逐末的效果，培训效果大打折扣。

在基础的人力资源管理部分，绩效管理主要是通过对员工的绩效评价，达到合理评价员工的绩效，从而一方面达成有效的根据考核结果激励员工的作用;另一方面，通过对考核结果的分析，发现工作中的不足，从而提升员工的个人绩效，达成企业绩效提升的目的。随着绩效管理的完善，最终达到员工个人能力和企业绩效互动螺旋式上升的目的。可见，绩效管理在人力资源管理中起到了核心的管理作用，而薪酬的设计和培训和组织都要服务于绩效管理

**第二篇：如何让绩效管理在企业管理中发挥作用**

企业绩效管理

1、企业管理存在的问题：

随着经济全球化和信息时代的到来,世界各国企业都面临着越来越激励的国内和国际市场竞争,我国行业开始加强自身的战略管理能力，提高企业的竞争能力和适应能力，一部分企业通过组织结构调整、组织裁员、组织扁平化、组织分散化等方式来提高企业生产力和改善组织绩效。尽管组织结构调整措施能在一定程度上降低或减少成本、改善绩效，但如果缺少客观的评价体系和评价方法，那么它们只能达到一个短期的激励效果，即在一定时期内虽然能够提高员工的个人绩效，但不能从根本上改变企业的整体绩效。要实现员工个人绩效与企业整体绩效的协调～致，必须建立一个有效的绩效评价体系，而传统的财务绩效评价体系只能反映过去的情况而无法对企业未来的发展做出评价，如何建立有效的绩效评价体系，如何通过绩效评价把组织和人员的行为引向企业的战略目标，如何通过绩效评价来提高企业绩效，已成为建筑企业管理者面临的一个艰巨任务。

2、在企业绩效管理中,主要存在以下几个方面的问题:

2.1 从高层领导到基层员工对绩效管理的认识模糊

对于绩效管理的实施, 许多企业的高层领导只是给予一般的支持, 听听汇报，做做指示而已，剩下的工作全部交给人力资源部,没有真正地将之当作一件重要的事情来抓；各部门管理者作为绩效管理实施的主体, 或不参与绩效管理的过程, 或对考评制度不信赖, 执行不力, 以致影响绩效考核结果的准确性;而人力资源管理部门则将员工绩效管理局限于人力资源管理的日常工作来进行开发和实施, 而且人力资源管理专业人员缺乏相关技能和应有的培训, 过分关注文档的管理等基础性工作。

2.2 把绩效考核等同于绩效管理

许多企业的管理理念还比较落后, 他们甚至只知道有绩效考核而不知道有绩效管理, 往往用简单的绩效考核来代替绩效管理, 将考核结果作为决定员工薪酬、奖金分配、晋升或降职的依据, 而没有意识到绩效管理的重要性。同时, 过分强调员工个体的绩效考核, 忽视企业整体的绩效考核。对绩效管理的目的不明确, 企业经营者更多地关心考核结果, 而对如何改进绩效缺乏应有的认识或思路。对绩效管理和绩效考核的概念差别、核心内容和地位作用等都不清晰, 导致绩效管理仅仅停留在简单的绩效考核上。

2.3 绩效计划制定不合理

2.3.1制定程序不合理

在实际操作中, 各职能部门经理只做一些指示, 余下的工作全部由人力资源部门来做, 尤其是基层员工未参与绩效计划的制定。事实上,协商制定绩效周期的计划, 能够使整个计划更加符合现实情况, 更加具有灵活性, 更有利于部门内部人员之间的合作。

2.3.2绩效指标设置不科学

很多企业没有从战略的角度去理解,指标的设计缺乏动态性。随着企业内外部环境的变化, 企业的战略目标要进行相应的调整, 依此分解的部门和个人绩效指标也要发生相应的变化。企业绩效考核指标体系没有形成统一关联的, 方向一致的绩效目标与指标链。

2.4缺乏持续有效的绩效沟通及科学的绩效考核体系

2.4.1绩效沟通不足

在日常的工作过程中, 员工对绩效管理往往处于被动接受的地位。对于下级员工完成一项工作任务是否进行事前与事中指导, 完全与管理者的个人有关。有的领导喜欢什么事都管, 导致下级员工完全依赖上级的指示办事, 缺乏创新能力;有的领导则是看结果, 过程一概都不重要。而下级则认为说少了的是不关心我, 说多了的是啰嗦。同时, 各部门之间沟通较少, 导致各部门之间协同作用较差, 缺乏有效配合。

2.4.2绩效考核体系不科学

许多企业只是根据一些现成的经验或模块生搬硬套,而不考虑对企业的适用性, 结果导致水土不服。实践中, 有些企业往往没有从绩效考核的目的入手综合选择考核方法, 常常顾此失彼, 例如, 有的方法适用于将绩效考核结果用于职工奖金的分配, 但可能难以指导被考核者识别能力上的欠缺;有的方法可能非常适合利用业绩考核结果来指导企业制定培训计划, 但却不适合平衡各方利益相关者。

2.5 绩效反馈的缺失

有的企业的绩效管理过程只进行到绩效考核即告一段落, 不能够及时反馈给员工。员工在经历了种种考核后,对自己的工作表现, 工作业绩得不到及时反馈, 久而久之, 员工对企业失去了兴趣, 丧失了工作热情, 自然对工作不积极, 不主动。

3、针对企业绩效管理存在的问题解决对策：

3.1高层管理者应该从战略高度来考虑如何借助绩效管理来提升整个公司的绩效水平，以实现公司的战略目标。管理者与员工应该正确对待绩效管理，而不能抱着一种应付，甚至是抵制的心态来看待绩效管理。企业要使绩效管理顺利实施，必须建立以绩效为导向的企业文化。把有关人的各项决定，即：岗位安排、薪酬、职位升降等都看成是企业的控制手段，良好的企业文化能够带动员工树立与企业一致的目标。

3.2明确考核期；采用、季度、月度相结合的考核周期，月度考核及时反映公司

生产运作，及时激励和调整各部门生产、营销和资金情况；季度考核对此进一步总结强化，修正工作目标；年终对全年的目标达成情况，工作潜能进行评估。

3.3充分发挥绩效考核结果的作用，不断完善各项考核指标，在运行过程中注意信息反馈，不断地修正和完善各项考核指标。绩效考核结果要运用到员工薪酬体系中，以有效发挥其激励作用。同时要实行绩效考核的制度化运作，尽可能减少考核过程中的人为因素，一切考核结果都应是由机制产生的，这应成为绩效考核一个努力的方向。绩效考核的目的不仅仅是作为确定员工薪酬、奖惩、晋升或降级的标准，员工能力的不断提高以及绩效的持续改进才是其根本目的，而实现这一目的的途径就是绩效改进。

3.4建立有效的绩效管理系统；一个有效的绩效管理系统应该能够帮助经理和员工不断提高工作热情和质量来使企业实现它的短期和长期目标，同时经理和员工也得到发展，并逐步走向成功。加强企业绩效管理的同时，也注重发展员工自身的能力，通过将各个员工或管理者的工作与整个工作单位的宗旨联系在一起，以支持企业的目标。在将绩效管理视为综合体系的模型中，员工绩效管理被限定在组织框架内发生，而组织目标框架又是非常明晰的。

团体战略—部门目标—个体目标设置—绩效评估—绩效奖惩—反馈到部门目标，形成一个闭环，最终确保团队战略目标的实现。

把企业的发展和个人的发展紧密结合起来，一个企业的可持续性发展，是建立在员工发展的基础上的，与员工个体价值的不断实现是分不开的。这才能真正体现绩效管理的核心思想。

3.5做好绩效考核实施前宣传教育与培训工作；实践中，各部门领导往往认为绩效考核是“找麻烦”，增加了他们的工作量，又得不到什么好处。人力资源管理人员必须要说服他们：绩效考核其实是帮助他们进行管理，而不是添麻烦。实施绩效考核是管理理念和方法的转变，让员工认识到绩效考核不是“秋后算账”，而是实事求是地对员工以往工作业绩和表现进行总结，找出其中的不足，以切实提高员工绩效水平，使优秀人才脱颖而出。人力资源管理部要作为一个指导部门，而不能事必躬亲，要让各部门自己制订关键绩效指标，而人力资源部加以指导。

3.6做好绩效管理的反馈工作；反馈是绩效管理过程中的重要手段，是指部署在完成目标计划过程中，管理者将工作行为，包括正面行为和负面行为，及时告诉下属。有效的绩效反馈应具备以下几个特点：①目标导向②及时持续③具体相关④富有成效。

绩效反馈过程中应采取管理艺术：应该就事论事，列举具体行为。避免使用可能导致对方反抗情绪的词汇。强调别人的长处，善于发现员工的优点和长处，在肯定成绩的同时

指出员工的不足，这样员工更容易接受。让员工自己做出反应，避免直接告诉员工应该做什么，应该通过启发式的谈话，让员工自己总结出该做什么，以减少员工的抵触情绪。一次只谈一个问题，做好双方的沟通工作，避免居高临下的谈话，找出平等谈话的方法。要善于鼓励员工讲出自己的感受。对绩效优良的员工提出改进绩效的建议。对绩效不佳的员工，告诉他们应该注意什么。事实上，可以坦率的告诉员工做出想法的改变，或者至少建议员工做出你认为对员工有利的改变。

在绩效反馈中需要做好三件事：一是用成功行为的具体实例，给员工清楚而有效的反馈。二是寻找可以指导的时机，多运用表扬的手段。三是与员工共同解决问题。

指导和反馈不是一个单向的过程，在整个过程中可以和员工学到一样多的东西，随着员工能力的不断提高，他们能提出越来越多的见解和解决问题的方案。

4、结论：绩效管理是一个优秀的管理系统，它的最大特点就是将管理者与员工全部纳入管理活动，管理者对员工的绩效负责，员工也可以就自己的绩效寻求管理者的帮助，全体员工共同努力，双响沟通，要真正做好绩效管理工作，必须要有系统的眼光和思维，同时又要敢于迈进步伐，在实施绩效管理的过程中适时推动组织的变革前进，企业才能做大做强，更加成熟，员工才能实现自己的职业理想。

**第三篇：浅析绩效管理在企业管理中的重要作用**

浅析绩效管理在企业管理中的重要作用

摘要：绩效管理是现代企业中最重要的管理制度之一，在当代竞争非常激烈的情况下，它对企业的生存和发展起着至关重要的作用。本文旨在从企业管理中的六个方面来简要地论述绩效管理在企业管理中所起的作用。全面而有效的绩效管理制度对于企业战略目标的实现起到了非常重要的作用；解决了企业管理中科学地管人、用人的难题；充分地利用绩效反馈的方法，使组织的沟通更加有效；用科学合理的绩效评估等方式可以帮助企业清楚地知道对未来人才的培训需求内容，从而保证组织人才的持续发展；绩效管理制度从强化目标的行为及内部营运方面的管理维系了组织正常的运作；绩效管理产生的重要数据对企业在管理上进行追朔以及作为法律诉讼时的事实依据有着非常实用的价值。关键词：绩效；管理；作用；目标；沟通；培训开发；组织；存档

提出这个题目之前我感触很多，想了很久。绩效管理到底是个什么东西，它能做什么？能帮助企业什么？在我周围的大部分人，包括高级管理及老板在内，基本上将绩效管理制度还是定位在绩效考核这方面。其中一部分人甚至是一提到绩效管理就马上联想到人力资源管理，一想到人力资源管理就想到一般的人事日常管理工作，认为没什么帮助。绩效管理是人力资源管中的一个模块，能这样联想当然是没什么不对，问题是他们象对一般的人事日常管理事务一样，认为绩效管理是只是人事部的事，对企业的业绩没什么帮助。针对这种现象，有必要将绩效管理在企业管理中的重要作用说明一下。绩效管理在企业管理中的核心地位及其作用，虽然在学术界是早已有了相关文献来论述，但为了更快地在更广泛的范围内传播这一观点，我特在此作一个简单的阐述。本文主要从企业经营管理中的战略目标的实现、人员管理、组织沟通、人员培训及开发、组织维系及存档这几个方面来阐述绩效管理在企业管理当中的重要作用。

一、绩效管理是实现战略目标的重要方法

一个企业要想生存并发展，就必须制定战略，有战略就有战略目标。只有当企业中每一个层次的人或团队的分目标实现了，才能保证企业的整体战略目标实现。这是目标管理理论的要求。绩效管理正是能够强化实现组织目标的行为。

关于绩效管理如何服务于战略目标的例子，请看看一家控股公司的情况。

西尔斯是美国第三大在线零售商（年收入550亿美元，在美国和加拿大约有3900家零售商店）和领家电零售商，并在工具、草坪和园艺产品、家用电子、汽车维修和保养等方面处于领先地位。在凯玛特公司和西尔斯公司合并后，艾尔温〃刘易斯（Aylwin Lewis）被提升为CEO，肩负起实施文化变革战略的任务，以期重振陷入困境的零售公司。战略之一是把公司的关注点从公司的内部转向公司的外部，即以客户服务为中心。另一个关键目标是中公司中注入企业家精神，要求商店经理懂得财务知识，并激励他们识别市场机会，获取更大利润。为了实现这些战略目标，绩效管理制度的某些方面进行了适当修改。例如，调整了员工的的职责和目标，以促使员工减少花费在后台的时间，而用更多的时间和客户交流。刘易斯每周有三天待在商店，和员工在一起，并时不时考问经理们一些问题，比如，某一部门的利润率是多少。员工获得最最好的表扬就是被称为“有商业头脑”的人。西尔斯总部的所有员工也需要每周在商店里工作一天。对于很多人来说，以前从来没做过这种事情。公司高管层已确定了500名具有领导潜质的员工，并且针对文化和战略变革的需要对他们进行培训和开发。总之，西尔斯公司的绩效管理制度是作为一种战略工具来改变企业文化的，因为对西尔斯的高管层来说，鼓励那些他们期望看到的关键行为对于公司在市场上的成功至关重要。

二、绩效管理在人员管理中能提供客观、科学的依据，帮助管理者作出科学、合理的决策 全面、合理的绩效管理制度对于企业中的人员管理有着很大的积极作用，特别是在中国目前中小型企业人员紧缺的情况下，企业在人员的任用，调职，晋升、薪资调整，人员保留等方面起到了正面的积极作用。没有好的绩效管理制度的企业在作这方面的管理决策时，所依据的往往是个人的喜好，政治因素或其它方面的偏见等。而全面、合理的绩效管理制度则能从客观的角度提供事实依据，帮助管理人员作出科学、合理的管理决策。特别是企业在实施绩效工资时，绩效管理制度的作用就更加大了。绩效工资意味着个人业绩好坏直接影响到企业对于他们奖励的大小，而对于业绩的管理则要有很好的绩效管理制度来支持。绩效工资在全世界范围内的广泛应用这彰显了绩效管理制度在企业管理中的重要作用。关于这一方面的影响可看如下的数据：

在本世纪初，根据Gartner Group的调查表明：在《财富》杂志公布的世界前1000位公司中70%的公司采用了平衡计分卡系统，Bain ＆ Company调查也指出，50%以上的北美企业已采用它作为企业内部绩效评估的方法。并且平衡计分卡所揭示的非财务考核方法在这些公司中被告广泛应用于员工奖金计划的设计和实施中。

三、绩效管理是一种有效的组织沟通方式

管理沟通是围绕企业经营目标而进行的信息、知识传播和理解的过程。是实现管理目标的媒介。也是企业有效运作的润滑济。在当今信息经济时代，企业内外部环境的变化日益复杂，如何处理好企业内外部各方的关系、增强企业的凝聚力、提高工作效率就成了企业管理沟通中的重要课题。而绩效管理制度可以充当良好的沟通工具。一个好的绩效管理制度，可以让员工从中得知他们的工作情况，哪些是做对了需要保持和发扬，哪些是做错了需要改正或者哪些地方做得不足而需要改进。从绩效管理制度这个沟通渠道中，员工可以得到上级及时的反馈和指导，知道哪些方面是最重要的，做哪些事是有助于达到即定的目标，这些措施对于企业的管理沟通来说是至关重要的。

关于绩效沟通方面的实例，请看摩托罗拉的成功做法：

持续不断的绩效沟通

沟通应该贯穿在绩效管理的整个过程，不是仅仅年终的考核沟通，仅仅一次两次的沟通是远远不够的，也是违背绩效管理原则的，因此，摩托罗拉强调全年的沟通和全通道的沟通，这一点在摩托罗拉手机的广告词也有体现：沟通无极限。

它主要包括如下几个方面：1.沟通是一个双向的过程，目的是追踪绩效的进展，确定障碍，为双方提供所需信息；2.防止问题的出现或及时解决问题（前瞻性）；3.定期或非定期，正式或非正式，就某一问题专门对话；

在这个过程中也要形成必要的文字记录，必要时经主管和员工双方签字认可；

四、绩效管理在人员培训开发中能提供重要的依据

企业要在未来的竞争中取胜，则必然要对未来加以管理，而这其中一个最重要的因素之一就是针对企业未来的战略而培训开发出配套的人力资源。那么，要对哪些人进行培训开发呢？开发什么内容呢？这些就需要用到绩效管理制度中的绩效反馈了，反馈意味着识别优点和缺点，并探讨绩效不佳的原因，从而采取有针对性的培训内容来纠正缺点或进行提高以适应未来的要求。

目前被各企业广泛采纳的培训开发模式为系统型培训运作模式，其模型图如下：

培训需求分析——培训目标确定——培训课程设计——培训计划制订——培训组织实施——培训效果评估——培训需求分析

在以上模型中的前后两个关键环节是“培训需求分析”，这“培训需求分析”的依据就必须要从绩效管理制度当中的绩效反馈才能得到。这表明了绩效管理制度在人员培训开发中的重要作用。

五、绩效管理是维系组织正常运作的主要手段

我们从组织的定义中明白一个组织的两个重要特征，一是有一定的目标，这个目标是组织中各成员的共同目标；二是组织中各成员是互相协作的。显然，这两个特征中失去任何其中一个的组织就不成为组织，那么，如何有效地使组织具备这两个特征呢？全面、有效的绩效管理制度在这当中能起到重要的作用。例如，组织中的成员是否符合组织的需要（如知识、技能、能力等方面的信息），绩效管理制度在汇集这方面的人才信息起了至关重要的作用。另外，评价每一组织层次的业绩成果能清楚知道组织中的分目标是否有助于总目标的达成；绩效管理制度中的关于组织内部运作流程的管理，能有效地使组织的各个部分进行协作；同样，组织实施的每一个干预措施是否有效，如人力资源方面的培训，或者是某一模块新的管理措施的实施等。如果没有一个合理的绩效管理制度，那么这些活动是没办法有效进行的。这些都充分显示了绩效管理制度在组织维系中的重要作用。

六、绩效管理使存档的数据更具有实用性

绩效管理制度所产生的某些数据能记录个人或团队的真实工作绩效，这些数据可用来评估某些甄选工具的预测效度。例如，一种在招聘新员工时所使用的能力测试工具，它可以用来测试所有的管理人员。测试成绩可以和通过绩效管理制度收集的这些实际工作绩效数据进行配对分析。如果能力测试的成绩和绩效评估的成绩是相关的，那么就证明这种能力测试的工具可以用于未来管理人员的招聘或选拔。

另外，绩效管理制度要求将一些重要的管理决策进行存档，这对以后在发生重要的管理问题时，是用来追朔、分析的重要依据。并且这些信息在劳资关系中为企业应对法律诉讼时也是非常有用的。

综上所述，绩效管理在企业管理当中的重要作用已充分显示出来。在当今自然资源紧缺，市场竞争愈来愈激励的情况下，如何好好地把每一个人用好，尽其所能为企业的发展作贡献，已经是每一位有抱负的企业家的头等大事。实施全面、有效的绩效管理制度将有效地解决这方面的难题。

参考资料：

1、毕意文（Irv Beiman），孙永玲，《平衡计分卡—中国战略实践》（第二版）。

2、张彦宁，《人力资源管理》。

3、詹姆斯W.史密瑟(James W.Smither), 曼纽尔·伦敦(Manuel London),《绩效管理—从研究到实践》

**第四篇：企业文化在企业管理中作用**

企业文化在企业管理中的作用

公司管理专业韩文晶

摘 要： 企业文化是现代企业发展的必要管理措施，企业文化建设是当前许多企业的经营管理目标。本文将从企业文化在企业发展中的作用，以及企业文化对企业管理工作的顺利进行和弥补作用进行的分析中，得出了企业文化在企业管理的重要性。关 键 词： 企业文化企业管理

企业文化能够形成最佳的经营管理机制，以人的管理为主体，以企业精神的共识为核心，以群体行为为基础的企业管理学说。所以，一个企业要做好企业管理工作，就必须建设企业文化，以优秀的企业文化来指导企业管理，使企业能够实现其经济效益最大化。可见，企业文化在企业管理中有着非常的重要地位，下面将针对其重要性做具体分析。

1.企业文化有利于企业的发展

在过去计划经济时代，企业是政府的附庸，企业管理所依据的主要是政府的命令或政府直接的行为。然而随着市场经济时代的来临，以及市场经济的迅速发展，政府逐渐推出了企业管理，同时形成了一种新的管理理论，那就是企业文化。目前，传统的管理理论已经不能适应经济发展的需要，逐步兴起的企业文化已经成为企业管理的核心和灵魂所在。企业文化在企业的发展过程中起着巨大的作用，笔者将其归纳为以下几方面：

1.1有利于良好企业形象的塑造

随着市场经济的迅猛发展，经济逐步实现全球化，企业之间的竞争越来越激烈。当前，企业的竞争不仅仅是人力资源的竞争，产品质量的竞争，还包括企业形象，企业信誉的竞争。企业形象体现着企业的管理理念和企业员工的精神面貌，一个具有较强竞争力的企业应该具备的外在形象包括公司的外部容貌、内部环境及设施等等。

企业形象因各企业的管理理念和实际情况的不同而存在一定的差异，但其根本原因还是企业文化建设的区别。建设企业文化不仅有利于企业塑造良好的形象，在一定程度上增强企业的市场竞争能力，还可以激发员工的自豪感，从而使员工产生一种归属感，更加努力工作，极大地促进企业发展。

1.2有利于人力资源队伍的建设

一个企业的基本信念是由企业文化所决定的，企业文化能够引导企业树立正确的价值观念，使员工自觉遵守道德规范，形成良好的精神面貌。因而企业文化作为企业管理的指导思想，是提升人力资源凝聚力和综合素质的决定性因素。

对于一个企业来说，其经营管理的最终目标是利润最大化，市场经济条件下的企业

都是以经济效益最大化为经营原则和目标的。而企业的效益好坏，企业的利润高低，实际上取决于企业的员工的工作能力与工作效率，取决于他们能够创造的剩余价值。建设企业文化可以为员工建立一座共同的精神乐园，在这种企业精神的领导下，员工会同企业达成一致的发展目标，使员工与企业之间的联系更加紧密，员工形成一荣俱荣。一损俱损的思想观念。这样在一种企业文化、企业精神的指导下，就会形成一支良好的人力资源队伍，他们具有较强的团队合作精神，爱岗敬业，他们同时具有较强的使命感和责任感，主动积极地提高自身的专业技术水平和综合素质，自主创新，共同为企业的可持续稳定地发展而奋斗。

1.3有利于形成人本文化

现代社会倡导“以人为本”，作为现代企业，其企业管理，在企业文化的指导下提倡人性化管理。企业通过提高对员工个人方面的重视程度，可以进一步促进员工积极主动地工作，提升其自主创新能力。

企业文化的人性化管理理念，促使了人本文化的形成与发展，使员工产生一种公司就是家的感情。企业领导关心每个员工，关心他们生活中的方方面面，从而使企业和员工之间建立一种稳定浓厚的感情，员工会以更加努力的工作行为和实际的绩效产出来回报企业。员工之间也互帮互助，和睦相处，不仅强化了团队精神和企业凝聚力，同时也创设了和谐的工作环境，使工作热情和工作效率都得到相应的提高。

以我国的“海尔”集团为例，其在学习日本和西方企业文化精髓的同时，根据本国国情和本企业的特点打造了中国企业文化的精典“海尔品牌”、“海尔文化”，海尔文化促进了海尔企业管理实现制度化、程序化、规范化、人性化，通过企业形象的塑造与人本管理，提升了海尔的竞争实力，使海尔名扬海内外，走出了国门，迈向了世界市场。

1.4有利于企业的创新

现代企业的生存与发展离不开创新，需要创新来为企业注入生机和新鲜的活力。当前科学技术日新月异，市场经济环境瞬息万变，企业竞争日益激烈，在这种不断更新不断变化的条件下，企业唯有适应各种发展变化，在管理机制、管理理念等方面不断地创新，才能得以健康的生存和更好地发展，在企业竞争中占据一定的优势地位。

而企业的创新需要企业员工来完成，员工必须充分发挥其主体作用。但是硬性的规章制度与奖惩规则，只能引起员工的不满情绪，无法从根本上使员工自愿地进行创新工作，因此，需要企业文化的思想指导。企业文化对于企业创新的优势作用，是任何其他条文明确的制度不能够取代的。员工的创新意识与创新能力是企业创新的基础，而创新意识的形成离不开企业文化的引导。企业文化可以激发员工的创新热情和竞争意识，使其主动学习先进知识文化、紧跟科技前沿，从而进行自主创新，为企业创造更大的经济效益。

2.企业文化有利于企业管理的进行

通过以上分析，可知企业文化的人本管理思想，强调了人的主体作用，突出了人在管理中的主体地位，触及了企业管理的“精神与灵魂”，即企业的价值观、信念与宗旨、社会责任、团队精神与群体意识。围绕企业改革和发展两大任务，企业文化的任务就是要引导员工逐步转变观念，树立市场、竞争、效益观念，实现企业文化建设与企业管理的双赢。

2.1目标相同

企业管理为的是企业长期的生存与持久的发展，为的是提升企业的社会效益，实现经济利益最大化。而企业文化建设的目标与此相同，企业文化的建设也是为企业更好地生产经营而服务的，企业文化只是通过另一种手段方法，来达到企业经济效益最大化的目标。

2.2企业文化保证企业管理的顺利进行

企业文化在与企业管理相同目标的作用下，指导企业员工树立正确的思想，使其形成较强的责任感，从而激发员工的工作热情和使命感，使员工积极主动地参与到工作当中，很大程度地克服了在传统的企业管理中员工可能存在的不满情绪与思想方面的阻力，保证了企业管理的顺利进行。

2.3企业文化引导企业管理的方向

企业文化具有一定的导向作用。思路决定出路，企业要发展，观念是先导。企业要坚持产权清晰、责任明确、政企分开、管理科学的现代企业制度方向，就要充分运用企业文化的导向作用，遵循市场经济规律，最终实现企业的目标，服务企业对国家、社会和员工的责任。

例如，日本在战后的短短20年，从一个管理落后的国家，一跃而成为经济强国，它的企业管理现代化历程比西方短，成效大，其主要原因是既重视本国民族文化传统，又重视引进吸收与消化西方现代化管理的技术与方法，并将现代化管理和传统文化结合起来，形成一套独具特色的企业管理模式，突出展示了以人为企业核心的理念，重视由企业最高目标、经营哲学、价值观与道德观凝结成的企业精神建设，倡导共存、共荣、共识的群体意识。正是这些企业文化促进了管理不断创新，造就了如本田、松下、索尼公司这些长盛不衰、世界著名的大企业。

3.企业文化对企业管理有弥补性作用

在当今市场经济社会中，经济效益决定着企业的命运，企业创造经济效益是通过企业管理而实现的，在企业经济效益的驱动下，企业必然要提高劳动生产率，改善经营管理，而文化作为影响人类及整个社会进步的巨大力量，必然对企业管理产生不容忽视的影响。美国著名企业家戴尔·卡耐基认为，在一定的社会生产条件下，人们依照某些原则、程序和方法，对管理对象的诸要素及其运动过程加以计划、执行和控制.达到预期的目的，这就是管理。企业管理是用计划、组织、指挥、控制、激励等方式，按照一定的生产经营目的而开展的实践活动。由此可见，企业文化建设与企业管理具有相互包容关联、互促互赢、相互补充完善的辩证关系。

目前，企业及员工的世界观和价值观等，都随着计划经济时代向市场经济时代的转变而有所变化，企业管理功能受市场和人们思想意识以及企业实际的影响，不可能发挥出人们想象中的、理论上的全部功能，企业文化则可以弥补企业管理功能中的不足并给予补充、完善。企业为了实现经营目标与长期的发展，必须及时了解企业管理中存在的问题，并给与这些矛盾及时的解决。在某些特定的情况下，公司制度，硬性命令与规定会失效或者效果不显著，这就需要企业文化的补充。通过企业文化的协调作用来补充企业管理所不能达到的管理目的，可以维护企业内部领导和员工之间的和谐和团结。

企业员工是企业生产经营的主体，企业管理的主要管理对象即为员工，因为员工是提高企业竞争能力，实现企业经济效益最大化目标的根本。所以，企业必须做好管理工作，而这又需要企业文化的帮助。企业文化建设可以促进员工与领导的相互沟通，可以激励员工努力工作，只有员工充分发挥其主体作用，具有强烈的工作热情，才能更好地发挥其自主性与创造性，为企业带来更大的经济利益。

结语

综上所述，企业文化在企业管理中十分重要。企业管理是企业经济利益和社会效益最大化得以实现的必要途径与方法，而企业文化是企业管理的指导思想与理论基础，是企业管理顺利进行的保障，是企业管理中缺陷的补充。市场经济条件下，企业之间的竞争离不开企业文化的竞争。虽然企业文化不像企业管理那样，可以较为直接地看到经济效果，产生不了直接的经济效益，但它决定了企业管理的方向，同时也决定着企业能否长期地生存并持续的发展。

企业管理离不开企业文化的指导与补充，企业只有建设企业文化，并以之为管理理论和指导思想，才能够使企业管理充分有效地发挥其管理作用，使员工团结自主地勤奋工作，以实现企业经营目标为己任，才能使企业在现代激烈的竞争环境中立于不败之地。

参考文献：

[1] 冷冰.浅谈企业文化在企业管理中的作用；公会论坛。2025年第4期

[2] 李秀梅.论企业文化构建的迫切性和重要性；经营管理。2025年第8期

[3] 王树贵.加强企业文化建设促进企业健康发展；当代经理人。2025年第21期

[4] 陈霞.如何加强企业文化建设；北方经济；2025年20期

[5] 廖政中、张岩.中小企业文化建设研究与思考；广东科技。2025年15期

**第五篇：浅析危机管理在客运企业管理中的作用**

浅析危机管理在客运企业管理中的作用

随着社会经济的快速发展，社会交通需求日益旺盛，城乡交通活动与日俱增，客车运输成为此交通活动中必不可少的环节。客运企业的管理包含方方面面，而危机管理在客运企业管理中的作用至关重要。目前，大多数客运企业对于危机和危机管理基本无认识或存在严重误区，许多企业对危机管理甚至停留在危机爆发时简单地危机应对上。虽说危机管理不一定能彻底避免危机的出现，但应该能够减少危机带来的损失。对于客运企业来说，学习和掌握有效的危机管理方法和操作显得迫在眉睫。本文通过对企业危机管理的进一步研究，一方面希望能加强自身对危机管理理论知识的了解和认识，另一方面，希望对客运企业的管理有所裨益。

一、危机和危机管理的概念。

危机是指事物由于量变的积累，导致事物内在矛盾的激化，事物即将发生质变和质变已经发生但未稳定的状态，这种质变给组织或个人带来了严重的损害。

危机管理是指个人或组织为了预防危机的发生，减轻危机发生所造成的损害，尽早从危机中恢复过来，或者为了某种目的以在有控制的情况下让危机发生，针对可能发生的危机和危机采取的管理行为。

二、建立危机管理组织结构、积极沟通、加强媒体管理是做好危机管理工作的基础。危机管理基础工作是指那些贯穿危机管理全过程的管理工作。

1、法国管理学家费荛认为：“管理不是一个点，而是一条线，是相互联系的运动过程。”对于客运企业来说，要使危机管理有效进行，首先应在组织中成立危机管理的核心。有了核心，危机管理才有基础，危机管理才有组织的保证。目前，大多数的客运企业首先考虑的是企业运营成本，那么，在无法成立单独的危机管理部门时，用人员替代部分组织设置来行使危机管理部门的职能不失为一种既经济又有效的方法。具体到某一客运企业，可以由公司领导层、安全部门人员、车队安全员、办公室职能人员组成危机管理组织结构。

2、沟通是危机管理中的重要环节

在危机管理工作中，我们不但需要沟通，而且要积极沟通。因为，如果沟通工作不做好，可能会使一件不起眼的小事成为危机爆发的导火索。2025年4月13日，南京中北巴士公司公交司机王建强为发泄对所在单位的不满，萌生了杀人报复的念头，于当晚9时许，驾驶公交车撞向公交站候车的乘客，造成了一死一伤、车辆毁损的悲剧。而悲剧的起因，只是王与同事发生的纠纷，认为单位处理不公。那么，客运企业中如何做好沟通工作呢？首先是内部沟通，企业应建设利于沟通的组织文化且将沟通的过程细化，在建设组织文化时不要过于强调权威的作用并建立合适的沟通渠道，如：在制定企业的规章制度时，应广泛征求员工的意见，用学习、会议等多种形式让员工充分了解企业的章程，经常与员工座谈，了解员工的思想动态，要有通畅的渠道让员工反映情况，在与有不满情绪的员工沟通后应及时评价沟通效果，做到心中有数。

3、企业的外部沟通——媒体管理

媒体可以帮助危机管理者传递信息、协助危机管理者进行危机预防、提高组织形象、为危机管理者提供外脑、为危机管理者提供社会支持。所以，在企业的外部沟通中，媒体管理极为重要。如：某媒体发布了某客运企业站外带人现象严重。这就为这个客运企业的领导（危机管理者）提供了信息，因为站外带人不但直接影响企业的经济效益，还可能因超员引发交通事故，造成企业危机的发生。媒体的发布间接协助了企业领导进行危机预防，在企业对此事件积极管理后，媒体的连续报道对企业起到了提升形象，重获社会支持的作用。

三、危机管理在客运企业日常管理中的作用。

客运企业日常危机管理是指客运企业在日常工作中对潜在的危机进行管理，以预防危机的发生，并采取事先措施以减少危机发生时造成的损失和提高组织的危机恢复能力。危机管理在客运企业日常管理中的作用包括识别危机风险、预防和控制危机风险、通过演习和培训让企业及员工掌握危机处理技能，在日常的工作中有效避免危机发生或当危机来临时正确处理危机，将危机损害降到最低。

1、客运企业日常工作的危机风险包括：自然灾害（雨、雪、雾）造成的危机：任何客运企业的运营在一年四季的轮回中都会遭遇雨、雪、雾天气，那么一个优质的客运企业应制定出恶劣天气运行预案，当天气灾害来临时就可从容面对。2025年地2月，中国大地遭受了百年不遇的雪灾，我亲历了一个优质客运企业的服务，这是一家为央企提供班车服务的企业。在平时的安全教育中，该企业就非常注重对员工进行恶劣天气的驾驶技能培训，同时制定了完善的恶劣天气运行预案，当雪灾来临时，该企业启动紧急预案（包括长线班车由领导带队驻扎目的地、短线班车临时加车并有专人上线巡视、同时配备机动车已应紧急任务等），在完善的预案下，从容克服了雪灾造成的困难，得到了所服务的央企的认可，企业的形象同时得到提升。这个例子充分说明，当危机来临时，只要我们在日常的工作中注重学习危机管理原理并灵活的运用，可以轻松解决危机带来的影响，甚至通过解决危机提升本企业形象；生产过程中的危机—交通事故和服务质量引发的危机：对于客运企业来说，预防交通事故的发生和优质的服务是企业工作的生命线，这就需要企业在日常的工作中注重员工的教育和培训，以提高员工的职业素养。

2、客运企业如何做好危机风险的预防和控制。

客运企业做好危机风险的预防和控制是通过教育和培训，提高员工的危机意识和处理危机的技能，有意识的回避危机风险来实现的。2025年7月28日，南京拆迁已废弃的塑料四厂时，因挖断丙烯管道遭遇明火发生爆炸。爆炸发生前10分钟，恰遇一辆满载的公交车行驶至该路段附近，该公交司机闻到空气中的异味并看到地面飘着的白雾，判断是化工气体泄漏有可能发生爆炸，果断打开车门疏散乘客，当爆炸发生时，公交车严重烧毁而乘客却无一伤亡。该公交司机的行为虽然可能存在一定的偶然性，但可以肯定的是，其必然在日常的工作学习中接受了一定程度的教育与培训，具备了危机意识和处理危机的技能，关键时刻，一个准确的判断、一个正确的行为，挽救了几十条生命。可见，通过教育和培训，完全可以提高员工的危机意识和处理危机的技能，达到有意识的回避危机风险的目的；当企业无法回避危机风险时，企业也可采取危机风险转移的方法——危机风险转移是指组织或个人使危机风险或危机可能造成的损失由其他组织或个人承担。在客运企业，目前运用最多的是危机风险的保险转移。生活中我们不难看到，少部分的客运企业一味追求利润最大化，忽视了危机风险，少买甚至不买车辆的商业保险，当重大危机来临时，无以转移和应对风险，造成企业破产。而一个优质的客运企业，将会充分运用危机风险转移以得到强有力的财务保障，最大限度地降低危机造成的损失。

3、如何在危机来临时，有序且高效的应对危机？

客运企业应制定危机反应和恢复行为计划，从而使危机反应和恢复行为更加科学合理。该计划可以在危机到来时减少决策时间和决策压力、可以减轻人们的心理紧张感、合理配置危机反应、恢复所需要的资源，达到反应和恢复的有序、高效。

4、演习和培训在客运企业日常危机管理中将起到直观和操作性强的作用。

前文提到，教育和培训可以提高员工的危机意识和处理危机的技能，有意识的回避危机风险。而演习和培训在客运企业日常危机管理中将起到直观和操作性强的作用。2025年5月28日，无锡雪丰钢铁公司班车执行任务途中突然起火，发生24人死亡、19人受伤的特大火灾事故。从该起事故的死亡人数看，应对危机的处理是失败的。这就说明客运企业对员工的培训不能仅仅停留在教育的层面，还需要结合演习这一培训方式起到直观和操作性强的作用。一个国家特大型央企，在“5.28”无锡火灾事故发生后，对所属客运公司的所有员工进行了模拟危机（火灾）情景演习培训。演习前，企业让所有员工学习并实际操作了消防器材的使用及火灾发生后如何疏散乘客和处理火情。在保护措施完备的情况下，进行了模拟情景演习。演习起到了直观和操作性强的作用，同时将演习培训制成碟片在客车上循环播放，也使乘客学习了突发事件时的逃生知识，使理论和实践完美结合。笔者个人认为，此种模式应可以借鉴和推广。（飞机乘客接受的就是此种培训且目前公交和客车旅行行业也具备实施条件）

四、客运企业中危机事件管理

1、危机事件管理是指在危机发生时，组织或个人对危机进行管理，以尽快控制危机，减少危机造成的损失，并尽快从危机中恢复过来，使组织或个人保持持续的发展。其中包括：危机开始阶段的反应、危机反应管理、危机恢复管理、危机管理评价。

2、学习和研究了危机和危机管理的基本理论以及做好日常危机管理的工作后，如何处理危机事件是又一重要的课题。对于客运企业来说，最大的危机事件莫过于发生重大事故。同样无锡“5.28”事故为例，当危机（火灾）发生时，企业和员工应快速对危机作出反应，驾驶员应立即停车，打开车门疏散乘客，同时用现有的消防器材控制火情，以阻止或减少危机对人、财、物的继续损害，反应时应把救人作为首要目标，尽量减少人员的伤亡，当无法施救财物时，应果断拦截后车，保持安全距离以阻止危机的蔓延；企业应在第一时间赶往事故现场，同时启动预案。指挥组、救援组、及后期保障组同时行动，快速高效应对危机。这些工作的完成取决于平时的危机管理计划完备、危机预案缜密以及员工的训练有素。当危机反应阶段性结束后，应适时实施危机恢复，包括向媒体公布事实真相、积极抚慰亡者亲属及伤者、分析事故原因以及企业的整改措施以起到维持组织生存和维护企业形象的作用。最后，应广泛收集信息，对危机事件管理进行评价——包括对危机管理基础工作评价、对日常危机管理评价、对危机反应管理评价和对危机恢复管理评价。最终，将评价结果应用于今后的危机管理实践。

当今社会，经济迅猛发展，人流涌动。2025年，全国共接报道路交通事故3906164起，同比上升35.9%。涉及人员伤亡的交通事故219521起，其中65225人死亡、254075人受伤，直接经济损失9.3亿元。由此可见，客运企业在经济发展的大潮中机遇和风险同在。

综上所述，客运企业如果没有很强的危机管理能力，很可能因为危机使企业陷入困境。学习和研究危机管理理论，对于客运企业来说非常必要，灵活运用危机管理理论，将会使客运企业有更好地发展。本文为笔者学习和研究的一些心得，仅供参考。

\*注：本文中涉及危机和危机管理的概念和理论摘自当代管理学前沿丛书——《危机管理》

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！