

服务型领导理论在企业管理中的应用探讨

尹祥坤

(曲靖市烟草公司会泽分公司 654200)

摘要:服务型领导理论在工作实践中的应用,主要体现了换位思考,通过搞好相应的服务为员工和客户构建平等和谐信任的合作环境,以强化团队作用,提高领导能力。本文就服务型领导在企业管理中的应用策略进行探讨。

关键词:服务型领导理论;企业管理

管理也是生产力,而管理的方法、措施、效果就是领导作用的具体体现,随着员工素质能力和学识水平的不断提高,服务型领导理论的应用更加适合企业管理,能够提高企业的凝聚力和向心力,促进企业实现高质量的可持续发展。

一、服务型领导理论的发展和基本特征

1.服务型领导理论的发展

服务型领导理论是 Grenleaf 1977 年在其《做一个像仆人的领导者》一书中提出的观点,就是领导者具有良好的他人主义,能够把别人的愿望需求,放在自己的利益至上;1994 年 William 把服务型领导理论内容定义为一种领导者从自身转移到追随者的活动;1998 年 Spears 又把服务型领导说成是尊重追随者尊严和价值的行为;1999 年 Laub 认为服务型领导的具体活动和行为就是把追随者的利益放在自己的利益之上;2003 年 Birkenmeier 则认为服务型领导行为就是满足最随者需要的活动;从服务型领导理论的诞生到发展,可以看出,领导活动就是围绕被领导者或者追随者的需求,搞好服务,为整体发展,构建团结和谐互助的环境。人 1.服务型领导的概念阐释

首先,在领导方式与实践上,服务型领导必须实现工作思想与工作方式上的变革,其区别于传统专制式、家长式的领导理论,不主张将领导的利益凌驾于下属利益之上,所以在对待下属、追求远景和服务他人上,服务型领导强调以下属为中心,是一种新的领导概念解读与实践方式。其次,在重视程度上,服务型领导注重将下属放到更加重要的位置上来,所以对下属的重视超越了对领导的重视,对于传统领导理论中的一些关键性因素,如组织利益、客户、领导者利益等,在服务型领导理论中相对边缘化,而把下属相关的关键因

2.服务型领导的特征

一是充满挚爱。在领导者与下属之间,领导者的作风行为体现出服务型关系,就是用挚爱贯穿的协作关系,领导充分关心下属,下属充分体贴领导,二者相互依赖,形成战斗的团体,密不可分,犹如鱼水,在包容中进步,在支持中理解。二是包容和谦逊。服务型领导在行使领导行为过程中,没有高高在上的、盛气凌人的霸道形象,而是特别的平易近人,非常了解下属的冷暖,始终把下属的利益诉求挂在心上,注重倾听下属的心声,考虑问题,处理,尽可能做到全面,照顾到各方利益,从不独断行事,把下属视如己出。三是平等互通。服务型领导与下属之间的关系,还有平等、心灵互通,非常信任的特征,领导者与下属没有“隔离带”和不可逾越的“鸿沟”上下级关系,平等信任,心息互通,安排任务过程,领导能够想到下属可能遇到哪些困难,如何客服比较便捷;下属执行任务的过程中,能够充分理解领导的意图,克服困难,创造性完成任务。四是利他原则。服务型领导在交办

任务过程中,站在下属的角度,设身处地地考虑下属在执行任务过程的利益损失和牺牲程度,不以故意牺牲下属的利益换取自己的光彩和进步。

二、服务型领导理论在企业管理中的应用举措

1.讲政治,顾大局,上下同心同德

在企业管理中,运用服务型理论,最有效的举措就是讲政治、顾大局,上下同心同德。只有讲政治,才能真正体现以人民为中心,人民之上的责任意识,把员工当作水,把自己看作鱼或船,只有领导者把员工是为利益共同体,处处与员工感同身受,才能保持企业大局的航向不偏不倚,正确前进。比如,曲靖市烟草公司的领导讲政治,顾大局,始终把一线工作人员及零售网点客户利益诉求,牢记在心,落在行动上,实现了公司与各零售网点同心同德,繁荣发展。公司为所有零售客服提供 800 免费订货及语音终端订货;为零售客户提供烟套烟价,整理柜台;做好基础服务。

2.完善服务体系,强化制度保障

领导与员工之间,如果仅有无原则的亲密关系,只能表现在领导对员工生活上的关爱,而不能确保围绕企业的持续高质量发展,众志成城。要做到科学地服务型领导,必须完善服务体系,强化制度保障,为一线员工开展工作,提供依靠和依据。比如,莆田市烟草公司健全了符合实际的服务体系,把各种项目、服务标准、服务程序,系列化、规范化、标准化,围绕服务职能、服务内容、服务层次,领导亲历亲为,与员工和零售客户一道风雨同舟,共同前进。

3.健全激励机制,调动员工积极性

服务型领导理论在企业管理当中的应用,还在于通过激励机制,调动员工的工作主动性、积极性,把企业的发展战略,变为员工的利益诉求。比如,员工要增加收益,提高现有的生活水平,必须通过企业高质量的发展,增强市场竞争力,企业效益与时俱进,才能实现一次分配的明显提高,企业领导要把员工的业绩量化,与企业的效益挂钩,实现一体化。

三、结语

服务型领导理论应用于企业管理,要不断探究创新,才能洋为中用,使企业的领导和员工达成共识,形成合力,不断发展。

参考文献:

- [1]谢青.经济新常态下企业管理创新路径分析[J].商业文化,2021(36):45-46.
- [2]王敏哲.服务型领导理论在企业管理中的应用探讨[J].商场现代化,2021(22):95-97.
- [3]李蕙羽,罗莹.服务型领导及其培养路径研究[J].企业研究,2020(04):22-24.