

山东省技能型特色名校建设工程成果系列教材

SHANDONGSHENG JINENGXING
TESE MINGXIAO JIANSHE GONGCHENG
CHENGGUO XILIE JIAOCAI

大学生 职业素养教程

黄静 主编



山东大学出版社

山东省技能型特色名校建设工程成果系列教材

大学生职业素养教程

黄 静 主 编



山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

大学生职业素养教程/黄静主编. — 济南: 山东大学出版社, 2015. 12
山东省技能型特色名校建设工程成果系列教材
ISBN 978-7-5607-5420-8

I. ①大… II. ①黄… III. ①大学生—职业选择—高等教育—职业教育—教材 IV. ①G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 306005 号

责任策划: 刘 彤
责任编辑: 秦大忠
封面设计: 牛 钧

出版发行: 山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号
邮 编 250100
电 话 市场部(0531)88364466

经 销: 山东省新华书店经销
印 刷: 泰安金彩印务有限公司
规 格: 787 毫米×1092 毫米 1/16
22.75 印张 524 千字
版 次: 2015 年 12 月第 1 版
印 次: 2015 年 12 月第 1 次印刷
定 价: 30.00 元

版权所有, 盗印必究

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社营销部负责调换

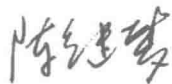
总序

为加强对山东省内高等学校的分类指导,强化内涵和特色发展,提高人才培养质量,发挥名校带动作用,增强高等教育服务我省经济社会发展的能力,2011年,山东省教育厅、财政厅联合组织实施了“山东省高等教育名校建设工程”。山东交通职业学院是山东省技能型特色名校首批立项建设单位之一,共有汽车运用技术、道路桥梁工程技术、物流管理、机械设计与制造、工程机械运用与维护、轮机工程技术6个专业成为省财政重点支持建设专业和工程造价、公路运输与管理、机电一体化、航海技术4个专业列入非省财政重点支持建设专业。

项目建设初期,学院牵头成立了山东省交通运输职业教育专业建设指导委员会,邀请省内外教育专家和行业企业的技术骨干,对名校工程10个专业的建设方案及任务书进行了充分论证。我院项目建设期间,各专业主动适应行业企业加快经济发展方式转变、产业结构调整和优化升级的需要,主动服务山东半岛蓝色经济区和黄河三角洲高效生态经济区两个国家战略的实施,以提高质量为核心,不断创新校企合作体制机制,大力推进人才培养模式转型,优化课程体系构建,全面提升了学校的专业建设水平和人才培养质量。

经过三年建设,10个专业积累形成了一批紧密结合生产实际、独具行业企业特色的专业教材,成为“山东省高等教育名校建设工程”建设项目的重要成果之一,也是“课程体系构建与核心课程建设”内容的重要载体。为了该系列教材的出版,各专业多次召开教材编写会议,组织各课程负责人及参编人员认真学习领会“山东省高等教育名校建设工程”建设精神,深入行业企业进行专业调研和分析,以培养适应区域经济社会发展的高素质技能型人才和我省行业企业急需的高级技能型人才。根据各专业实际需求,重新架构、设计教材体系,以力求做到理论学习和职业技能训练的合二为一。

衷心希望名校工程的建设成果,能为我省交通运输主干专业建设和人才培养起到积极的推动和引导作用。



2015年12月

前 言

我国职业教育的开创者黄炎培先生曾提出职业教育要“谋个性之发展,且为个人谋生之准备,为个人服务社会之准备”。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020年)》中明确指出:“职业教育要面向人人、面向社会,着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。到2020年,形成适应经济发展方式转变和产业结构调整要求、体现终身教育理念、中等和高等职业教育协调发展的现代职业教育体系,满足人民群众接受职业教育的需求,满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。”

通过对《纲要》的深刻解读,编者认为由高素质人才组成的高效团队是企业稳步发展的核心基础,而高校则是向社会组织与企业输送人才的最主要渠道,因此大学生的职业素养教育是高等职业院校教学改革的重中之重。

应“山东省高等教育名校建设工程”要求,为适应教学改革的需要,山东交通职业学院职业素养与就业教研室全体教师结合高职院校职业素养教材现状,共同编写了《大学生职业素养教程》一书。该书顺应了当今社会对高等教育人才在职场中的发展需求,符合大学生可持续发展的内在需求。本教材突出“职业场景导向,能力本位”的现代能力训练的培训理念,内容包括了职业道德、职业沟通能力、职场礼仪、团队合作能力、解决问题能力、自我管理能力和职业生涯规划能力等模块,各模块涵盖了职业生涯中最基本的能力,具有一定的普适性。本教材在教学方法上突破了传统的教学程式,将过程训练贯穿其中,突出了任务驱动的教学原则;在体例上突破传统教材的版式设计,采用多维互动编排的方式,使内容更加丰富生动,切合现代教育教学的理念和方式。

职业素养分为显性素养和隐性素养。显性职业素养,可以通过各种学历证书、职业证书来证明,或者通过专业考试来认证,而代表职业意识、职业道德、职业态度、职业能力等方面的隐性素养往往被高校教育所忽略。为进一步有针对性地提高学生的职业素养能力,高职院校要完善课程结构体系,加强课堂管理,提高教师素质,注重双管齐下,既要重视学生显性素养的提高,也要重视其隐性素养的提高。

企业的生存和发展离不开高素质的人才,本书面向高等职业院校学生,用于提高学生的职业素养和相关能力,既可作为高等职业院校职业素养培养教材,也可作为企业员工职业素养培养参考书。

教材在编写过程中参考了大量的国内外资料及校企合作资料,在此谨向所有参考资料的作者及关心和支持本书编写的同志们表示感谢,由于编者水平有限,书中难免存在缺点和错误,诚望读者和有关专家给予指正。

编 者

2015年12月

目 录

第一章 学会敬业	(1)
第一节 感悟敬业	(1)
第二节 如何敬业	(16)
第二章 学会诚信	(31)
第一节 感悟诚信	(31)
第二节 如何诚信	(47)
第三章 学会沟通	(60)
第一节 提升自我沟通力	(60)
第二节 电话与书面沟通	(76)
第三节 工作沟通与演讲	(84)
第四章 学会协作	(102)
第一节 团队概述	(102)
第二节 团队培育	(117)
第三节 团队创新	(126)
第五章 学会执行	(137)
第一节 时间利用与管理	(137)
第二节 目标分解与行动	(154)
第三节 细节监控与处理	(164)
第六章 学会解决问题	(180)
第一节 发现与分析问题	(180)
第二节 决策与执行方案	(200)
第三节 创新与解决问题	(223)
第七章 学会情绪控制	(248)
第一节 积极情绪培养	(248)



第二节 快乐工作的方法·····	(260)
第三节 压力管理·····	(270)
第八章 学会礼仪教养·····	(280)
第一节 礼仪概述·····	(280)
第二节 职场礼仪·····	(295)
第三节 社交礼仪·····	(306)
第九章 学会职业规划·····	(320)
第一节 职业生涯意识和理念·····	(320)
第二节 自我评估与职业定位·····	(332)
第三节 决策求职行动·····	(350)
参考文献·····	(357)

第一章 学会敬业

中华民族历来有“敬业乐群”“忠于职守”的传统，敬业是中国人民的传统美德。早在春秋时期，孔子就主张人在一生中始终要勤奋、刻苦，为事业尽心尽力。

敬业，是一种优秀的职业品质，是职场人士的基本价值观念和信条。在经济社会中，一个人想要获得成功或得到他人的尊敬，就必须对自己所从事的职业、对自己的工作保持敬仰之心，视职业、工作为天职。可以说，敬业是职业精神的首要内涵，是职业道德的集中体现。如果社会各个行业的人们都具有敬业精神，我们的社会就会更加文明进步，更加充满生机和活力。任何一个企业的发展，都需要有敬业精神的员工，同样，任何一个员工在企业中要想得到发展，也都离不开敬业精神。

所谓敬者，主之一谓敬；所谓一者，无适（心不外向）之谓一。

——(宋)程颐

本章知识要点

◆ 敬业内涵分析

◆ 敬业和事业的关系

◆ 如何做到敬业

第一节 感悟敬业



职场在线

李素丽的故事

21路公共汽车线路，北起北京北站，南至北京西站，沿线10公里分布着14个车站，李素丽就在这平凡的岗位上，用自己日复一日的劳动给人们带来真诚的笑脸、热情的话语、周到的服务和细致的关怀。李素丽售票台的抽屉里总是放着一个棉垫，是她为抱小孩的乘客准备的，有时车上人多，一时找不到座位，李素丽就拿出小棉垫垫在售票台上，让孩子坐在上面。她的售票台旁的车窗玻璃在进出站时总是敞开的。即使下大雨，她也要



把车窗打开,伸出伞遮在上车前脱掉雨衣、收拢雨伞的乘客头上。李素丽习惯在车厢里穿行售票,尽管总是挤得一身汗,可她却说:“辛苦我一个,方便众乘客。”

李素丽是公共汽车司机的女儿。上高中时,李素丽的梦想是当播音员。高考时,李素丽按照自己的意愿报考了北京广播学院。但是她以 12 分之差没能考上大学。落榜后的李素丽,到公交 60 路汽车当了售票员。李素丽在父亲的教育下,在周围同事的感染和帮助下,她渐渐地爱上了售票员工作。从 60 路调到 21 路后,李素丽通过多年的实践和一点一滴的积累,练就了能根据乘客的不同需求给他们最需要的服务的本领。老幼病残孕,最怕摔怕磕怕碰,李素丽就主动搀上扶下;上班族急着按时上班,李素丽见到他们追车就尽量不关门等他们;外地乘客既怕上错车,又怕坐过站,李素丽不仅百问不厌,耐心帮他们指路,还记着到站提醒他们下车;遇到人生地不熟的乘客,李素丽从来不跟他们说“东西南北”,而是用“前后左右”指路,让乘客更容易明白;中小学生天性活泼,李素丽总要提醒他们车上遵守公共秩序,车下注意交通安全;遇到堵车,她就拿出报纸、杂志给乘客看,以缓解他们焦急的心情;看到有人晕车或不舒服想吐,她会及时地送上一个塑料袋;遇到不小心碰伤的乘客,她赶紧从特意准备的小药箱里拿出常备的“创可贴”;姑娘们夏天穿着长裙上下车,她忘不了提醒她们往上拎一拎,以免被后面的人踩上摔跟头。

一个员工有没有爱岗敬业的精神,其工作的效果和绩效是完全不同的。当一个员工有爱岗敬业精神时,才能投入全身心的精力,把工作做到最好。

一、知识点拨

敬业,是一种高尚的品德。它表达的是这样一种含义:对自己所从事的职业怀着一份热爱、珍惜和敬重,不惜为之付出和奉献,从而获得一种荣誉感和成就感。

敬业精神是支撑现代社会的精神支柱之一。它是人们对自己所选择的职业的高度认同和热爱,同时也是社会责任感的具体化,因而是一种发自内心的持久的动力,而不是一时的激动和热情。它是一种职业素质、职业精神的表现,是一种做事做人的境界。

(一)敬业的内涵

敬业的内涵主要包括:爱岗、尽责、专注、钻研和奉献。

1. 爱岗是敬业的首要因素

任何一家想靠竞争取胜的公司
必须设法使每个员工敬业。

——[美]杰克·韦尔奇

敬业何,不怠慢、不放荡之谓也。
敬字工夫,即是圣门第一义,无事时,
敬在里面;有事时,敬在事上,有事
无事,吾之敬未尝间断。

——(宋)朱熹

爱,是投入的前提;敬,是责任的缘起。荀子曾说过:“凡百事之成也,必在敬之;其败也,必在慢之。”意思就是说:但凡在各种事业上取得成功的人,一定是非常敬业地把事情认真对待的;那些失败的,则一定是因为怠慢了。热爱并敬重你的工作,

再努力也不觉其苦。就是说要喜欢自己的工作,如果不喜欢就努力让自己喜欢,只有热爱自己的本职工作,才会始终保持强烈的责任感,才会在工作中投入自己最大的精力,才会自觉地把工作当成事业来做。

【小故事】

一心一意,任劳任怨

出生在山东省齐河县赵官镇大胡庄的时传祥,15岁时就出外逃荒,流落到北京城郊。受生活所迫,时传祥当了淘粪工,从此在粪霸手下干了20年。

新中国成立后,1952年,他加入了北京市崇文区清洁队。他决心用自己的双手,为首都的干净美丽作出贡献。他竭尽全力带领环卫工人为市民服务,提出“工作无贵贱,行业无尊卑;宁愿一人脏,换来万人净”的口号。

他把淘粪当成十分光荣的劳动,以身作则,以苦为乐,不分分内分外,任劳任怨,满腔热情,全心全意为人民服务。

1955年,时传祥被评为清洁工人先进生产者,1956年当选为崇文区人民代表,同年6月加入中国共产党。1958年当选为北京市政协委员。1959年被选为全国劳动模范。1959年,时传祥作为全国先进生产者参加了在北京召开的全国“群英会”,10月26日,国家主席刘少奇在人民大会堂湖南厅握着他的手说道:“你掏大粪是人民勤务员,我当主席也是人民勤务员,这只是革命分工不同。”时传祥也表示:“我要永远听党的话,当一辈子淘粪工。”从此,时传祥成为载誉全国的著名劳动模范。

2. 尽责是敬业的必然选择

尽责就是认真负责、忠于职守,尽心尽力做好手中的工作,善始善终地完成自己承担的任务。

【小故事】

邮差弗雷德

弗雷德虽然是一名普通的邮差,但他的事迹却闻名世界。

弗雷德负责为小区的住户收、送邮件。他听说小区内有一位职业演说家,叫桑布恩先生。这位桑先生一年有160~200天在外出差,于是他向桑先生索要一份全年行程表。

桑先生很奇怪,问:“您有什么用?”

他回答说:“以便您不在家时,我暂时代为保管您的信件,等您回来再送过来。”

这让桑布恩很吃惊!因为他从来没有碰到过这样的邮差。

桑先生回答道:“没必要这么麻烦,把信放进信箱就好了,我回来再取也是一样的。”

弗雷德解释说:“窃贼经常会窥探住户的邮箱,如果发现是满的,就表明主人不在家,那住户就可能要身受其害了。”

弗雷德想了想,又接着说:“这样吧,只要邮箱的盖子还盖上,我就把信放到里面。塞不进邮箱的邮件,则搁在房门和屏栅之间。如果那里也放满了,我把其他的信留着,等您回来。”弗雷德的建议无可挑剔,桑先生欣然同意了。



两周后,桑先生出差回来,发现门口的擦鞋垫跑到门廊的角落里,下面还遮着个什么东西。原来事情是这样的:在桑先生出差期间,美国联合递送公司把他的包裹投到别人家里了。弗雷德看到桑先生的包裹送错了地方,就把他捡起来,送回桑先生的住处藏好,还在上面留了张纸条,解释事情的来龙去脉,并费心地用擦鞋垫把它遮住,以避人耳目。

不同的邮政公司之间竞争市场份额,比的就是服务,而因为有一批弗雷德式的职业化员工,他们所提供的人性化服务,创造了无形价值,使美国联合递送公司在众多竞争对手中脱颖而出。

弗雷德是职业化的典范,他身上体现了真正的敬业精神,他真正做到了“以此为生,精于此道”。如果我们能做到这一点,我们也会成为一名“弗雷德”。

不要以为敬业就非得轰轰烈烈,惊天动地。用心对待工作中的每一件小事,使敬业成为一种习惯、使敬业成为生活本身,这就是成功的秘密。无论我们做什么工作,有多么远大的理想,首先是要把我们的本职工作做好。如果一个人没有正确的工作观,必然对工作不认真负责,工作松懈,得过且过,敷衍了事,不求进取,怨天尤人,斤斤计较报酬,因此这种人很难在事业上有所成就。

3. 专注是敬业的核心因素

古语说:“敬业者,专心致志以事其业也。”专心致志、心无旁骛是敬业的内在含义。也就是说付出百分之百的努力,竭尽全力、认真专注于工作。

【小故事】

鞠躬尽瘁,死而后已

诸葛亮是我国历史上著名的政治家、军事家,被视为中华民族智慧的化身、大智大勇的代表。东汉末,刘备三顾茅庐,从邓县隆中请出诸葛亮为其军师。后来,魏、蜀、吴三国鼎立,三国之中蜀国国小人少,实力较弱,诸葛亮从长远利益着眼,建立吴蜀联盟,使蜀国得以全力对付魏国。对内,诸葛亮充实国家力量,安定人民生活;注意选拔人才,任人唯贤;赏罚分明;虚心征求各方面的意见;严格要求各级官吏惩办贪污不法行为,以树立官员廉洁奉公的风气。诸葛亮一生不辞辛苦,兢兢业业,为国为民,呕心沥血,践行了他在《后出师表》中所说的话:“臣鞠躬尽瘁,死而后已。”

4. 钻研是敬业精神的升华

敬业是精神,钻研更是行动。在科学技术高度发达的今天,没有对岗位技术的执着追求,精益求精无从谈起。

【小故事】

早在1847年,意大利的索伯莱格就发明了一种烈性炸药,叫“硝化甘油”。它的爆炸力是历史上任何炸药都不能比拟的。但是这种炸药极不安全,稍不留神,就会使操作人员

有的人之所以愿意为工作献身,是因为他们有一种“天职感”,他们相信自己所从事的工作是神圣事业的一部分,即使是再平凡的工作,也会从中获得某种人生价值。

——[德]马克思·韦伯

粉身碎骨。许多人因为意外的爆炸事件而血肉横飞,连尸体也找不到。当诺贝尔决心把这种烈性炸药改造成安全炸药时,没有任何人相信他。

1862年夏天,诺贝尔开始了对硝化甘油的研究。这是一个充满危险和牺牲的艰苦历程。死亡时刻都在陪伴着他。在一次进行炸药实验时发生了爆炸事件,实验室被炸得无影无踪,5个助手全部牺牲,连他最小的弟弟也未能幸免。他的邻居们都一致预言:如果诺贝尔不选择放弃的话,最终的结果只能是将他自己炸死。并且出于恐惧,邻居们纷纷向政府控告诺贝尔,此后,政府不准诺贝尔在市内进行实验。然而,诺贝尔选择了抛弃恐惧、犹豫,并努力行动以促成结果的出现。他把实验室搬到市郊湖中的一艘船上继续实验。经过长期的研究,他终于发现了一种非常容易引起爆炸的物质——雷酸汞,他用雷酸汞做成炸药的引爆物,成功地解决了炸药的引爆问题,这就是雷管的发明。它是诺贝尔科学道路上的一次重大突破。

聪明出于勤奋,天才在于积累。
——华罗庚

诺贝尔发明雷管的时候,正是欧洲工业革命的高潮期。矿山开发、河道挖掘、铁路修建及隧道的开凿都需要大量的烈性炸药,硝化甘油炸药的问世受到了普遍的欢迎。诺贝尔在瑞典建成了世界上第一座硝化甘油工厂,随后又在外国建立了生产炸药的合资公司。但是,这种炸药本身仍有许多不完善之处。存放时间一长就会分解,强烈的振动也会引起爆炸,在运输和储藏的过程中曾经发生了许多事故。针对这些情况,瑞典和其他国家的政府发布了许多禁令,禁止任何人运输诺贝尔发明的炸药,并明确提出要追究诺贝尔的法律责任。面对这些考验,诺贝尔没有被吓倒,而是在反复研究的基础上又发明了以硅藻土为吸收剂的安全炸药,这种被称为“黄色炸药”的安全炸药在火烧和锤击下都表现出极大的安全性。这完全解除了人们对诺贝尔炸药的疑虑,诺贝尔再度获得了信誉,炸药工业也很快获得了长足发展。

在安全炸药研制成功的基础上,诺贝尔在法国又开始了对旧炸药的改良和新炸药的研究、生产。两年以后,一种将火药棉和硝化甘油混合在一起的新型胶质炸药研制成功。这种新型炸药不仅有高度的爆炸力,而且还更加安全,既可以在热辊子间碾压,也可以在热气下压制成条绳状。胶质炸药的发明在科学技术界受到了普遍重视。诺贝尔在已经取得的成绩面前并没有停步,当他获知无烟火药的优越性后,又投入了混合无烟火药的研制,并在不长的时间里研制出了新型无烟火药。

5. 奉献是敬业的崇高境界

俗话说,思想有多远,我们就能走多远。当我们将爱岗敬业当作人生追求的一种境界时,我们在工作上就会少一些计较,多一些奉献;少一些抱怨,多一些责任;少一些懒惰,多一些上进心。有了这种境界,我们就会倍加珍惜自己的工作,并抱着知足、感恩、努力的态度,把工作做得尽善尽美,从而赢得别人的尊重。

自己活着,就是为了使别人过得更美好。
——雷锋



【小故事】

生命的最后一刻

2012年5月29日早7点10分,吴斌驾驶着浙A19115大客车从杭州出发,开往无锡,10点10分顺利抵达。休息了1个小时后,11点10分,他从无锡站再次出发,准备返回杭州。他工作九年没有出过任何事故。可这次,他没能平安返回。

11时40分左右,车辆行驶至锡宜高速公路宜兴方向阳山路段时(江苏境内),突然一铁块(后确认为制动毂残片)从空中飞落,击碎车辆前挡风玻璃后再砸向吴斌的腹部,导致其肝脏破裂及肋骨多处骨折,肺、肠挫伤。

在危急关头,他强忍着剧烈的疼痛将车辆缓缓停下,拉上手刹、开启双闪灯,以一名职业驾驶员的高度敬业精神,完成了一系列完整的安全停车措施。之后,他又以惊人的毅力,从驾驶室艰难地站起来告知车上旅客注意安全,然后打开车门,安全疏散旅客。当做完这些以后,耗尽了最后一丝力气的他,瘫坐在座位上。吴斌,他没有把最宝贵的第一时间留给自己拨打120,而是留给了车上的24名乘客。

杭州长运提供的车载视频还原了惊心动魄的最后一分钟。

视频中的吴斌,短发,穿着天蓝色的短袖制服,戴着一副黑色太阳镜,双手握着方向盘。

11点39分24秒,一个块状物体,穿过挡风玻璃,击中吴斌腹部。吴斌似乎被这突如其来的“块状物体”弹了一下,先用右手捂住腹部,挣扎着将右腿伸长,踩住刹车。

11点39分52秒,吴斌解开安全带。

11点39分55秒,吴斌停车,左手拉手刹。

11点40分05秒,他非常想努力站起来,告诉乘客注意安全。

2012年6月1日13时55分,无锡交警在新浪微博上发表:“出警民警说,大客车刹车拖痕是笔直的,一个肝脏被突然刺破的司机,要用怎样的意志力才能做到这一点啊!乘客们自发到医院看望抢救中的老吴,他们是在看到老吴很快倒下后才知道事情的严重性。我们纪念老吴,纪念他扎在心底的崇高职业道德,只有这样的人,才会在关键时刻只想到大家的安全。”

(二)敬业的意义

国家的发展与社会的进步,团队事业的成功与组织目标的实现,乃至个人作为的大小与价值的实现,都有赖于敬业。

1. 国家的发展与社会的进步离不开敬业

任何一个国家想要实现快速发展,其国民都必须拥有一个好好做事的精神状态。德国人的敬业精神闻名世界,他们对任何事情都严谨认真,不做投机取巧之事,在经济、文化等诸多领域令世界仰望。中华民族同样是敬业的民族,勤劳勇敢是我们的传统美德,正是依靠敬业奉献,在历史上我们创造了灿烂的文明。改革开放以来,我们缔造了经济发展的奇迹。历史经验反复证明,国民敬业则国家强盛、社会进步,国民懈怠则社会衰退。

【小故事】

敬业认真的德国人

熟悉柴油机制造业的人都知道这样一个说法：中国制造的柴油机，其噪音在数公里外都听得见，柴油机周围数十平方米都是油迹；而德国人生产的柴油机，则可以放在办公室的地毯上工作，根本不会影响隔壁房间的人办公。于是，1984年，武汉柴油机厂聘请德国退休企业家格里希任厂长。

格里希上任后开的第一个会上，市有关部门领导也列席了。没有任何客套，格里希便单刀直入，直奔主题：“如果说质量是产品的生命，那么，清洁度就是气缸的质量及寿命的关键。”

说着，他当着有关领导的面，从摆放在会议桌上的气缸里抓出一大把铁砂，脸色铁青地说：“这个气缸是我在开会前到生产车间随机抽检的样品。请大家看看，我都从它里面抓出来些什么？在我们德国，气缸杂质不能高于50毫克，而我所了解的数据是，贵厂生产的气缸平均杂质竟然在

5000毫克左右。试想，能够随手抓得出一把铁砂的气缸，怎么可能杂质不超标？我认为这不是工艺技术方面的问题，而是生产者和管理者的责任心问题，是工作极不认真的结果。”

一番话，把坐在会议室里的有关管理人员说得坐立不安，尴尬至极。

两年后，格里希因种种原因卸职时，武汉柴油机厂生产的气缸杂质已经下降到平均1000毫克左右。回国后，格里希又几次来中国，每次都要到武汉柴油机厂探望。在厂里，他有时在拿着磁头检查棒检测出气缸有未清除干净的铁粉时，会忘记自己已经不是厂长，仍然生气地向周围陪同的人大声咆哮：“你们怎么能这么不认真！”

敬业是一种可怕的力量，它大能使一个国家强盛，小能使一个人无往而不胜。我们实在该好好学习德国人认真得近乎刻板的敬业精神，并将这种精神认真贯彻到自己点点滴滴的行为中。一旦“认真”二字也深入到自己的骨髓，融化进自己的血液，你也会焕发出一种令所有的人、包括自己都感到惊讶的力量。

2. 团队事业的成功与组织目标的实现，离不开员工的敬业

无论是党政机关还是事业单位、企业组织，如果员工的敬业度高，那么即使事业出现挫折，最终也会克服困难取得成功；如果员工混日子的思想比较严重，即使事业看起来顺风顺水，迟早也会衰败。有很多企业曾经辉煌过，但是最终却停工破产。

【小故事】

砸冰箱的故事

1985年的一天，张瑞敏的一位朋友要买一台冰箱，结果挑了很多台都有毛病，最后勉强拉走一台。朋友走后，张瑞敏派人把库房里的400多台冰箱全部检查了一遍，发现共有76台存在各种各样的缺陷。

张瑞敏把职工们叫到车间，问大家怎么办？多数人提出，也不影响使用，便宜点儿处

我对青年的劝告只用三句话就可概括，那就是：认真工作，更认真地工作，工作到底。

——[德]俾斯麦



理给职工算了。

当时一台冰箱的价格 800 多元,相当于一名职工两年的收入。

张瑞敏说:“我要是允许把这 76 台冰箱卖了,就等于允许你们明天再生产 760 台这样的冰箱。”他宣布,这些冰箱要全部砸掉,谁干的谁来砸,并抡起大锤亲手砸了第一锤!很多职工砸冰箱时流下了眼泪。

要在国际市场竞争中取胜,第一是质量,第二是质量,第三还是质量。

——张瑞敏

在接下来的一个多月里,张瑞敏发动和主持了一个又一个会议,讨论的主题非常集中:“如何从我做起,提高产品质量。”三年以后,海尔人捧回了我国冰箱行业的第一块国家质量金奖。

张瑞敏说:“长久以来,我们有一个荒唐的观念,把产品分为合格品、二等品、三等品,还有等外品,好东西卖给外国人,劣等品出口转内销自己用。难道我们天生就比外国人贱,只配用残次品?这种观念助长了我们的自卑、懒惰和不负责任,难怪人家看不起我们,从今往后,海尔的产品不再分等级了,有缺陷的产品就是废品,把这些废品都砸了,只有砸得心里流血,才能长点记性!”

任何一家公司,如果没有敬业精神作支柱,那么倒闭就是早晚的事情。张瑞敏通过砸冰箱,砸醒了海尔人的质量意识,让员工们以更加敬业的态度对待以后的工作。员工敬业对企业有着重要的影响,在员工敬业度高的企业里,员工对公司高度认可,发自内心地认同公司倡行的价值观和社会观,认同公司为实现其价值观所设定的目标、流程、架构和管理,并愿意主动地、全身心地在这个过程中发挥自己的最大价值。

3. 敬业精神的强弱,敬业水准的高低,直接决定个人的作为大小

在这个社会上,凡是有所作为的人,都是非常敬业的人。

【小故事】

汤姆·布兰德的晋升

汤姆·布兰德起初只是美国福特汽车公司一个制造厂的杂工,然而,由于他的敬业精神,他获得了快速的成长,并成为福特汽车公司最年轻的总领班。应该说,在有着“汽车王国”之称的福特汽车公司里,30岁不到就升到总领班的职位,的确不是一件容易的事,他是怎么获得晋升的呢?

有的人之所以愿意为工作献身,是因为他们有一种“天职感”,他们相信自己所从事的工作是神圣事业的一部分,即使是再平凡的工作,也会从中获得某种人生价值。

——[德]马克斯·韦伯

汤姆·布兰德是在 20 岁时进入工厂的,工作一开始,他就对工厂的生产情形做了一次全盘的的了解,他知道一部汽车由零件到装配出厂,大约要经过 13 个部门的合作,而每一个部门的工作性质都不相同。他当时就想,如果自己想要在汽车制造这一行做一番事业,就必须对汽车制造的全部过程都能有深刻的了解。于是,他主动要求从最基层的杂工做起。在福特汽车公司里,杂工不属于正式工人,也没有

固定的工作场所,哪里有零活就要到哪里去。而正是因为这项工作,汤姆才有机会和工厂的各部门接触,因此对各部门的工作性质有了初步的了解。在当了一年半的杂工之后,汤姆·布兰德申请调到汽车椅垫部工作。不久,他就把制椅垫的手艺学会了。后来他又申请调到电焊部、车身部、喷漆部、车床部等部门去工作。在不到三年的时间里,他几乎把这个厂各部门的工作都做过了。最后他又决定申请到装配线上去工作。尽管汤姆·布兰德干得非常起劲,可是他的父亲却对他的那些举动十分不解,他问汤姆·布兰德:“你工作已经三年了,可总是做些焊接、刷漆、制造零件的工作,这样恐怕会耽误你的前途吧?”“爸爸,您不明白,”汤姆·布兰德笑着说,“我并不急于当某一部门的小工头。我是以能胜任领导整个工厂为工作目标,所以必须花点时间了解整个工作流程。我现在正在把我的时间用来做最有价值的事情,因为我要学的,不仅仅是一个汽车椅垫如何做,而是要知道整辆汽车是如何制造的。”当汤姆·布兰德确认自己已经具备管理者的素质时,他决定在装配线上崭露头角。汤姆·布兰德在其他部门干过,懂得各种零件的制造情形,也能分辨零件的优劣,这为他的装配工作增加了不少便利。没过多久,他就成了装配线上最出色的人物,很快又晋升为领班,后来更成为 15 位领班的总领班。

在竞争越来越烈的现代职场,敬业精神是成就大事不可或缺的重要条件。它是强者之所以成为强者的一个重要原因,也是弱者变为强者应该具备的职业品质。你如果在工作中具备敬业精神,那么无论从事什么行业,你都将是所在领域里出类拔萃的佼佼者。

人人都应该对自己的职业有一个清晰的自我定位。比如,有人认为工作的目的是为了生存,那么他确立的必然是一种职业认同感;有人认为他从事的工作是一份值得为之付出和献身的工作,他就会在此过程中实现自我的价值。

“职业感”和“事业感”虽然只有一字之差,但是当我们以不同的态度去工作时,就会有截然不同的结果。职业感要求人们尽心尽力地完成相应的职业,遵守职业道德。而事业感则往往是自觉的,并且总是与某种价值观联系在一起。但凡富有事业感的人,他们通过工作所获得的就不仅仅是物质、荣誉等外在报偿,更重要的是获得了内心的满足感和自我价值的实现。因此,他们很少计较报酬、在乎功名,他们所做的一切,只为追求一个完美的境界。在这样的境界中,他们会发现自己生存的意义,感受到幸福和自我满足。

【小故事】

王成的故事

王成是一位颇有才华的年轻人,但对待工作总是显得漫不经心。他的理由是:“这不是我的公司,我没有必要为老板拼命。如果是我自己的公司,我相信自己会像老板一样夜以继日地工作,甚至会比他做得更好。”

一年以后他自己开办了一家事务所。“我会很用心地做好它,因为它是我自己的。”

半年以后公司关闭了,王成又重新去为别人工作。他说:“自己开公司太麻烦、太复杂,根本不适合我的个性。”

最好不是在夕阳西下的时候幻想什么,而要在旭日东升的时候即投入工作。



一个人在做雇员时缺乏敬业的精神,这种习气必将影响到他的今后,无论他做何种行业,或者是自己做老板,这种坏习气都不会轻易被驱除。

在我们的工作中,即使是从事平凡琐碎的日常事务,只要你从中找到一份独特的乐趣和满足,同样可以借此达到人生的某种意境。每一个岗位都是实现人生价值的舞台,只要我们用对待事业一样的态度对待我们的工作,就都能在平凡的岗位上做出不平凡的业绩,就会在职业的发展中不断取得进步,实现自己职业生涯规划。

很多公司员工可能都会抱怨待遇不公、工作不顺,而这些怨言和愤怒使他们在职业生涯中遭遇到许多困难和挫折,长时间得不到突破和晋级。如果能以事业的眼光看待工作的话,我们就会少一些怨言和愤怒,多一些积极和努力,多一些合作和忍耐,在一次次超越自我的过程中不断拓宽自己的视野,提高自己的技能和本领。

【小故事】

普通职员升职记

有一个集团公司的行政总监,在他成为总监之前,只是行政部的一名普通职员。他从一进入公司开始,就非常努力、敬业。对很多不是他分内的事,他也主动做得尽善尽美。他每天第一个到办公室,最后一个离开。虽然没有人承诺给他加班费,但他还是经常加班,为的是不让工作拖到第二天。

因为他做得多,对公司了解得多,掌握的技能越来越多。他的表现,经理看在眼里,总经理也看在眼里。总经理对他产生了信任,之后便交更多的任务让他去完成,并有意地让他参与公司的一些重要会议。有同事对他说:“总经理增加你的工作,你应该要求加薪。”但他没有要求加薪。他知道自己已经得到很多。

如果只把工作当作一件差事,或者只将目光停留在工作本身,那么即使是从事你最喜欢的工作,你依然无法持久地保持对工作的热情。

——[美]比尔·盖茨

总经理给他增加任务实际上是在考察和培养他。原来的行政经理年龄虽不大却一副老气横秋的样子,自负、傲慢又不肯承担责任,出了问题总为自己找一大堆借口。经过一段时间考察和培养后,总理解聘了原来的行政经理,而让这个普通的职员取而代之。

人事命令一公布,整个集团议论纷纷。对此,总经理说出自己的看法:“这个年轻人身上有一种最宝贵的东西,是我们公司所需要,而同时也是很多员工所缺少的,就是勤奋、敬业和忠诚。他的管理能力和经验还欠缺,学历也不高,但只要有勤奋、敬业和忠诚就什么都学得到,我相信他一定能够胜任这个工作。”

看到与自己平起平坐的小职员做行政经理,原来那些说风凉话的人后悔不已:“他不就是多做了一点事,我也做得到啊!”

这些人虽然心里后悔,可行动上却没有什麼改变,他们依然消极被动,逃避工作,推诿责任……

只要具备敬业、勤奋和忠诚的优点,学历高低不是问题,能力欠缺也不是问题,经验多寡更不是问题。