

· 现代公司员工的最佳培训手册 ·

优秀员工的工作理念和行为准则

优秀员工的 14堂必修课

崔建超 李进军◎著



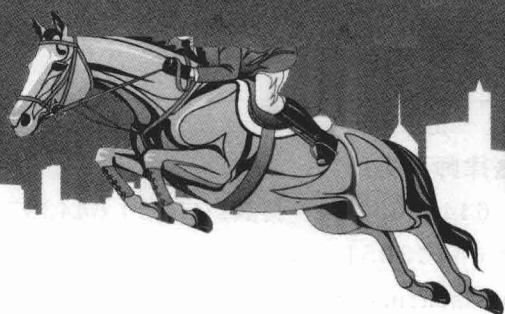
中国华侨出版社

· 现代公司员工的最佳培训手册 ·

优秀员工的工作理念和行为准则

优秀员工的 14堂必修课

崔建超 李进军◎著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀员工的 14 堂必修课 / 崔建超, 李进军编著. ——北京: 中国华侨出版社, 2010. 7

ISBN 978-7-5113-0517-6

I. ①优… II. ①崔… ②李… III. ①职业道德 - 通俗读物

IV. ①B822. 9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 122058 号

• 优秀员工的 14 堂必修课

著 者 / 崔建超 李进军

责任编辑 / 王 晖

经 销 / 新华书店

开 本 / 787 × 1092 毫米 16 开 印张 / 15.5 字数 / 200 千

印 刷 / 三河市祥达印装厂

版 次 / 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-0517-6

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 305 室 邮 编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

序 言

很多员工常常发出这样的感慨：同在一个公司，同样的学历，为什么有的人总是业绩更好、工资更高、待遇更优厚、更能够获得老板的信任？为什么总是有一部分人比别人更优秀？在一个企业里，什么样的员工才是优秀的员工？优秀的员工拥有什么样的特质？怎样才能成为一个优秀的员工？这是许多职场人士都在思考的问题。

很多企业家都曾经发出这样的感慨：公司里优秀的员工太少了！怎样才能让每个人都和公司里最优秀的员工一样，积极、主动、努力地工作？

如何成为优秀员工是没有标准答案的，因为每个企业对员工的要求不尽相同，所以对优秀员工的界定也会千差万别。这么说来，成为一个优秀员工就没有方法可寻了吗？

事实并不是这样的，我们通过研究发现，无论在什么公司，也不管是在什么行业，优秀的员工总是拥有某些共同的特质，这些特质和他们从事的工作无关，完全体现在个人的工作态度上面。正是因为他们有了良好的态度，所以他们会做出正确的举动，获得想要的结果。因此，如果你想成为一个优秀的员工，最重要的就是复制他们的心态，学习他们的方法，然后，不断地坚持，你也一定会成为公司里面最棒的一员！

我们发现，优秀的员工是这样的：

总是乐于承担更多的责任

优秀的员工认为工作就是责任，无论你干什么工作，都应该做到最好。当你对自己的工作和公司负责的时候，你就会认真地对待工作，努力做到最好。优秀的员工总是主动要求承担更多的责任或自动承担责任，大多数

情况下，即使他没有被正式告知要对某事负责，他也会努力做好。

热爱工作，追求卓越

优秀的员工随时随地都具备热忱和饱满的精神。因为，人的热忱是成就一切的前提，事情成功与否，往往是由做这件事情的决心和热忱的强弱而决定的。碰到问题，如果拥有非成功不可的决心和热忱，困难就会解决或者变小。同时，优秀的员工从来不以完成任务的心态对待工作，而是以追求卓越、做到最好的标准来要求自己。

把敬业当成一种习惯

敬业，就是要敬重你的工作。优秀的员工总是把敬业当成一种习惯。敬业与你从事的工作无关，不管你做什么工作，只要有了敬业的精神，你就更容易成功。

拥有积极、主动的态度

优秀的员工都是具有积极思想的人。这样的人在任何地方都能获得成功，而那些消极、被动地对待工作的员工，以及在工作中寻找种种借口的员工，是不会受到企业欢迎的。

时刻牢记公司的利益

一个员工，如果不把公司的利益摆在首位，哪怕他有再大的能耐，也不能算是优秀的员工。一个时刻只为自己着想的自私的人，是难以取得大成就的，最终企业也会抛弃这样的员工。

为工作设定目标，并全力以赴地去达成

一个人如果没有目标，就没有方向感。一个企业的员工如果在工作上没有目标，没有计划，而只是按照上司吩咐的说一句动一下，这样的人是无法获得老板的赏识的。

注重细节，追求完美

在企业里工作，员工们大部分干的都是“小事”，因此，员工必须养成注重细节的习惯。如果不注重细节，是很难将工作做到最好的，还很可

能因为一件小事影响企业的大局。

遵守准则，用心做事

人们常说：凡事需用心。当一个人真正用心做事的时候，他就会一丝不苟地把事情做到最好。

为团体着想

优秀的员工都明白，所有成绩的取得，都是团队共同努力的结果。只有把个人的实力充分与团队结合形成合力，才具有价值和意义。团队精神是优秀员工最重要的一种精神，也是企业界反复倡导的精神。

注重个人形象，维护公司声誉

优秀的员工不论是在公司还是在其他地方，他们都非常注意自己的形象，同时极力维护公司的声誉。因为他们明白，在别人面前，自己的形象就代表着整个公司的形象。

如果你渴望成为一名优秀的员工，渴望获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请认真阅读本书吧。本书不仅传授你怎样成为优秀员工的观念，更告诉你如何在实际工作中去实践，教你从每一个细节入手，成为企业最杰出的员工。

如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你将会发现，你的每一个员工都是最优秀的！

目 录

CONTENTS

第一课 工作价值观：重新认识你的工作

1. 工作对你意味着什么? /2
 2. 工作背后的真正意义 /5
 3. 你在为谁工作? /8
 4. 薪水不是工作的全部 /11
- 职业素质测试 1：工作价值观测试 /14

第二课 敬业：像热爱生命一样热爱工作

1. 敬业程度和经济发达程度成正比 /18
 2. 敬业会让你一辈子收益 /22
 3. 带着荣誉感去工作 /25
 4. 敬业的最高境界 /28
- 职业素质测试 2：敬业程度测试 /30

第三课 忠诚：最为珍贵的商业人格

1. 忠诚会使人生正直而富有意义 /34
 2. 缺乏忠诚，能力就失去了用武之地 /37
 3. 忠诚是一种责任 /40
 4. 对公司要忠诚 /42
- 职业素质测试 3：忠诚度测试 /45

第四课 责任：最基本的工作态度

1. 责任：最基本、最朴实的课题 /48
 2. 责任决定成功 /51
 3. 绝不推卸责任 /54
 4. 对自己的工作负责 /57
- 职业素质测试 4：责任感测试 /59

第五课 细节：工作无小事

1. 千里之堤，溃于蚁穴 /62
 2. 工作要从小事做起 /64
 3. 细节决定成败 /66
 4. 做一个注重细节的员工 /68
- 职业素质测试 5：细节关注能力测试 /72

第六课 团队精神：你无法独自成功

1. 团队精神就是竞争力 /76
 2. 团队精神决定成败 /79
 3. 增强团队意识，注重团队合作 /82
 4. 你无法独自成功 /86
- 职业素质测试 6：团队合作精神测试 /90

第七课 纪律：走向成功的基石

1. 重新上一堂纪律课 /94
 2. 没有纪律，便没有了成功 /98
 3. 严格遵守纪律 /101
 4. 酒店管理十条纪律 /104
- 职业素质测试 7：职业称职度测试 /107

第八课 服从：职业人的第一准则

1. 职业人必须以服从为第一准则 /112
 2. 没有服从就没有执行 /115
 3. 以“服从”为工作的前提条件 /118
 4. 让服从成为一种职业习惯 /121
- 职业素质测试 8：你懂得服从吗? /125

第九课 行动：拒绝拖延，立即行动

1. 拖延就是在浪费生命 /128
 2. 一分钟也不要拖延 /133
 3. 成功者绝不是拖延的人 /137
 4. 接到工作任务要立即行动 /139
- 职业素质测试 9：拖延商数测试 /142

第十课 节约精神：节约每一分钱

1. 节约也是竞争力 /146
 2. 把企业财产当做自己的财产来珍惜 /149
 3. 节约是对自己和企业负责 /152
 4. 工作中要时刻懂得节约 /155
- 职业素质测试 10：你是一个懂得节约的员工吗？/158

第十一课 服务意识：自觉地服务

1. 每个人都在做服务 /162
 2. 时刻要有服务意识 /166
 3. 乐于付出，以他人利益为重 /169
 4. 做优秀的员工从有服务意识开始 /172
- 职业素质测试 11：你具备服务素质吗？/176

第十二课 结果导向：拿成绩证明自己

1. 要讲苦劳，但更要重功劳 / 180
 2. 站在结果的角度去思考问题 / 185
 3. 缺少目标就是缺少结果 / 189
 4. 结果胜过一切 / 192
 5. 不只完成任务，更要创造结果 / 196
- 职业素质测试 12：意志力测试 / 200

第十三课 职业形象：做最好的你自己

1. 你的形象价值百万 / 204
 2. 别忘记你时刻代表着公司 / 207
 3. 注意自己的职业形象 / 209
- 职业素质测试 13：你在别人眼中是什么形象? / 212

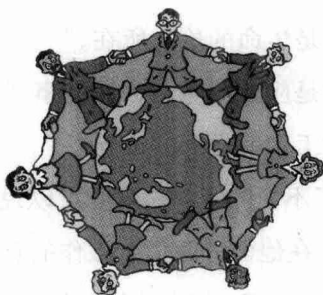
第十四课 懂得感恩：感谢你的企业和工作

1. 感恩：成功人生的必修课 / 216
 2. 让我们成为感恩的员工 / 218
 3. 用感恩的心去对待工作 / 221
 4. 感激领导的知遇之恩 / 224
 5. 感恩会让你走向成功 / 228
- 职业素质测试 14：感恩小测试 / 233

第一课



工作价值观：重新认识你的工作



1. 工作对你意味着什么？

工作对你来说意味着什么？对于这个问题，不同国家的人会有不同的回答。

德国人会说：“工作是神的旨意。”

日本人会说：“工作是生命的价值所在。”

美国人会说：“工作是应该用生命去做的事。”

不少中国人会说：“工作就是混口饭吃。”

不同的回答，显示了不同的工作态度。可以说，我们中相当一部分人对工作的认识都还不够。在他们的眼里，工作的意义无非是一个赚钱的工具，一个依靠其生存的饭碗而已。拥有这样的认识也许不是我们本身的错，尤其是在“铁饭碗”风行的时代，拥有一份工作，就意味着有了一生的保障。可是今天，激烈的竞争让我们随时都有可能失去一份工作，工作作为我们生存的根本，甚至显得比以往任何时代都重要。因此，我们绝不能简单地认为工作就是为了混口饭吃那么简单。

《圣经》上说“工作是神的意志”。其实，不仅仅是这样，工作更是我们生命的意义所在。在物质社会中，工作是大多数现代人赖以生存的基本形式之一。主观的工作愿望与工作实践是客观地解决个体生存和社会发展必不可少的原动能量。工作对我们有着非常重要的意义，我们的能力、我们的才华、我们的价值，都必须通过工作来体现。我们对工作的任

何不负责任的、盲目冲动的行为，都有可能为此付出不小的代价。

我们先来看一个故事：

从前，有一个民族非常的奇怪，他们在处死犯人时，用了一种特别的方法。他们让犯人将甲地的土堆运到乙地，等全部搬运到乙地以后，再命令他们重新将土堆搬回甲地，如此循环不已。这样一来，不到两个月，全部的犯人都自杀了。工作成为了扼杀犯人求生意志的工具，我们如何解释这个事例呢？

有经验的人都认为这的确是一件可怕的事，足以使人致命，仅因为他们的生活没有前程、没有价值。生命是生生不息的，让它原地踏步，明天生活在今天的感觉里，生命便终止了。而所谓价值也只不过是生命的进取可能性，丧失了这一点，我们空留躯壳，此外一无所有！

还有一个有趣的故事：

有一家工厂的污水不断排到一片水域里，使这块水域里的鱼虾都中毒了，虽然还活着，但已不能食用，因此，靠这块水域为生的渔民们再也无法以捕鱼为生。于是，某一天，他们在气愤之余将捕捞的鱼虾全部送到工厂里去了。

经过谈判，双方达成协议：以后渔民们卖不掉的鱼虾全送到工厂，由工厂按时价买下来，全部埋在土坑里。

刚达成协议时，渔民们很高兴。

但是随着时间的流逝，渔民们却感到了分外的难受。

“我们在干什么？我们这样做为了谁呀？”

“是啊！照理我们应该有新鲜的鱼、新鲜的虾卖给居民的，这才是我们的真正工作！”

“我们不要干了，我们去找那家工厂，这活儿我们受不了。我们不能

够像牲口那样为了吃饭而活着。”

渔民们在这里失去了价值感，他们感受不到自己正在为他人、为社会创造这些东西，而且连自己存在于世的理由也失去了，这怎么能让他们忍受呢？

我们常常听到身边的人说：要是天天不用工作，又有大把的钞票多好啊。实际上，这不过是一种完全不合乎实际的事情。任何一个人，一旦停止工作，就会失去人生的意义。为什么比尔·盖茨、李嘉诚直到今天还在努力地工作？当我们明白工作是人生的全部意义时，也就不难理解他们为什么这么做了。

对任何人来说，工作绝不是机械地做一件事情。工作是一种全身心的付出，是一个创造物质财富和精神财富的过程，是为社会作贡献，也是在满足和提高自己的消费能力。工作的目的有两个：一是满足社会的需要，一是获得物质上的报酬，成为精神上的支柱。

一个人，如果仅仅为了获得物质上的报酬而去工作，他将永远是工作的奴隶；工作对于他来说，始终是一个负担，他享受不到工作的乐趣，工作也吝于给他精神支撑。他日复一日、年复一年地重复着机械的工作，他不明白自己工作的意义，也从不否认自己的工作毫无意义。一个人为了获得优厚的物质报酬而努力工作，是无可厚非的，物质就是一只看不见的手，调节着人们工作的努力程度，但是，我们更应该为了精神支柱而工作。投入地去工作，你的忧愁会烟消云散；聚精会神于工作，你的不幸会成为过眼云烟。工作，支撑起你的生活，支撑起你的人生。

工作不只是我们“营生”的手段，它更是打开我们人生眼界的一扇百叶窗，提供给我们接触百味人生、接纳百种个性的机会。你通过工作见识了各种场面，利用工作结识了形形色色的人，你的人生也将随着人际资源的丰富而丰富。

可以说，工作就是生命的意义所在。

2. 工作背后的真正意义

工作是什么？翻开各国的权威字典，我们可以发现，他们的解释几乎如出一辙：工作是上帝安排的任务；工作是上天赋予的使命。这种解释虽然带有太多的宗教色彩，然而，却向我们传达出了一个共同的思想：没有机会工作或不能从工作中享受到乐趣的人，就是违背上帝意愿的人，他们不能完整地享受到生命的乐趣。

可以这么说，你在这个世界上将选择什么样的工作，今后如何对待工作，从根本上说，不是一个关于做什么事和得到多少报酬的问题，而是一个关于生命的意义的问题。

工作就是付出努力以达到某种目的。如果我们的工作能够引导我们逐步接近那种充分表现我们才能和性格的境况，这样的工作应该就是最令人满意的工作了。正是为了获得某些东西或成就自我，为了拓宽、加深、提高自身的技能，将自身全面发展成为和谐美丽的人，我们才会专注于一个方向，并为此付出毕生的心血。

工作是一个施展自己才能的舞台。我们寒窗苦读的知识、我们的应变力、我们的决断力、我们的适应力以及我们的协调能力，都将在这样一个舞台上得以展示。除了工作，没有哪项活动具有如此高度的充实自我、表达自我的机会，以及如此强的个人使命感和一种活着的理由。

工作的质量往往决定生活的质量。下面这个故事你应该不会是第一次看到，但是故事背后的意义却值得我们时刻反省：

一位心理学家为了了解人们对于同一工作的心理上所反应出来的个体差异，来到一所正在建筑中的大教堂，对现场忙碌的建筑工人进行访问。

心理学家问他遇到的第一位工人：“请问您在做什么？”

工人没好气地回答：“在做什么？你没有看到吗？我正在用这个重得要命的铁锤，来敲碎这些该死的石头。而这些石头又特别的硬，害得我的手酸麻不已，这真不是人干的工作！”

心理学家又找到第二位工人：“请问您在做什么？”

第二位工人无奈地答道：“为了每天50美元的工资。若不是为了一家人的温饱，谁愿意干这份敲石头的粗活？”

心理学家又找到第三位工人：“请问您在做什么？”

第三位工人眼光中闪烁着喜悦：“我在参与兴建这座雄伟华丽的大教堂。落成之后，这里可以容纳许多人来做礼拜。虽然敲石头的工作并不轻松，但当我想到，将来会有无数的人来到这儿，在这里接受上帝的爱，心中就会激动不已，也就不感到劳累了。”

同样的工作、同样的环境，却有如此截然不同的感受。

一个人所做的工作是他人生态度的表现，一生的职业，就是他志向的展示、理想的所在，所以，了解一个人的工作态度，在某种程度上就是了解了那个人。

第一位工人，是无可救药的人。在将来的岁月里，他可能不会得到任何工作的眷顾，甚至可能成为工作的弃儿，完全丧失生命的尊严。

第二位工人，是对工作没有责任感和荣誉感的人。对他们抱有任何指望肯定是徒劳的，他们抱着为薪水而工作的态度，为了工作而工作，由于