

新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书

本书编写组 编写

XINBIANZHIGONG
SUZHIJIAOYUYUQI
YEWENHUAJIANSHE
ZHIDAOCONGSHU

员工感恩教育

李全英◇主编

北京燕山出版社

新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书

员工感恩教育

李全英/主编

北京燕山出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工感恩教育 / 李全英编著 . — 北京 : 北京燕山出版社 ,
2009. 2

(新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书)

ISBN 978 - 7 - 5402 - 0785 - 4

I. 员… II. 新… III. 企业管理 - 职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 009173 号

责任编辑 : 马明仁 责任校对 : 杨富丽

出版发行 : 北京燕山出版社

社 址 : 北京市宣武区陶然亭路 53 号

邮 编 : 100054

电 话 : 010 - 65240430

经 销 : 新华书店

印 刷 : 北京市德美印刷厂

开 本 : 880mm × 1230mm 1/32

字 数 : 1600 千字

印 张 : 64

版 次 : 2009 年 2 月第 1 版

印 次 : 2009 年 2 月第 1 次印刷

定 价 : 256.00 元 (全八册)

版权所有 翻印必究

编委会

王明哲

管理学博士，中国劳动关系学院副教授。在任职清华大学中鼎应用经济学研究所企业研究中心主任、国际人力资本网副总裁、高级职业分析师期间，对如何做好企业人力资源管理、企业绩效考核、员工培训工作颇有见地，现主要从事企业管理的教学和科研工作，已公开发表和出版学术论文、专著和培训教材近 200 万字。

王晓联

人力资源师，优秀管理培训师，北京市中企特管理顾问有限公司董事长，长期从事员工管理与培训、人力资源管理等工作，有国内近千家企业的员工接受过他的辅导，所到之处受到学员们的热烈欢迎，拥有极高的客户满意度，是一位实战型的员工培训大师。

赵琦

北京理工大学首届 MBA，中国政法大学法学博士。人事部流动党委 157 支部书记，中国地质大学客座教授，奇正管理俱乐部秘书长。曾任兵器工业部勘察研究院、北京渔阳集团等国内知名企事业单位处长、总经理、集团总裁等职，

具有丰富的员工培训和企业管理经验。

安红昌

管理学博士后，中国劳动关系学院安全工程系副教授，河南科技大学硕士生导师。长期研究安全工程、公共安全管理、员工忠诚管理、员工安全、员工节能减排等方面的教学与研究工作。

陈 飞

管理学博士，北京东方企业管理咨询中心主任，国内多家知名企业管理咨询顾问，长年从事企业管理与员工培训工作，具有专家级员工培训工作指导经验。

李全英

法学硕士，江苏省总工会干部学校校长。从事工会学、法学、员工培训、工运理论与实践等方面的研究工作多年。长期组织并参与基层工会干部岗位培训和业务指导工作。

彭晓丽

四川省成都市职工大学、成都市工会干部学校干培处处长，从事工会干部教育、职工职业技能培训多年，有丰富的培训经验，先后在省、市级刊物上发表相关论文多篇。

前 言

职工素质教育是指对企业职工从事职业所必需的知识、技能和职业道德等方面进行教育培训，因此也称为职业技术教育或实业教育。其目的是培养现代企业所必需的学习型、知识型和技能型的员工，因此非常侧重于实践技能和实际工作能力的培养。

在现代市场经济条件下，职工的素质对企业效益和发展的影响日益突出，企业需要在保持生机与活力的创新中不断发展。但是，要充分发挥企业的创新能力，还需要大量具有知识素质与先进技术的职工，因此，大力进行职业教育，是企业提高职工知识素质、培养应用型人才的重要途径。

企业文化则是企业在生产经营的实践中逐步形成的，为全体员工所认同并遵守的、带有本企业特点的使命、愿景、宗旨、精神、价值观和经营理念，以及这些理念在生产经营实践、管理制度、员工行为方式与企业对外形象等方面体现的总和。

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展壮大的不竭动力。它包含着非常丰富的内容，其核心是企业的精神和价值观。这里的价值观不是泛指企业管理中的各种文化现象，而是企业或企业中的员工在从事商品生产与经营中所持有的价值观念。

现代企业文化是企业的核心竞争力，是企业发展的基石，而企业文化建设的主体是企业员工。因此，以培养企业

应用人才为己任的职业教育必须植根于企业文化之中，通过加强企业文化教育，突出职业教育的特色，使职业教育成为企业文化建设的有机组成部分，并相互促进地创造企业效益，这样便可获得企业文化建设与职业教育发展的双丰收。

随着市场经济的竞争越来越激烈，各种不正当的竞争手段不断困扰着企业发展，因此，今天的企业文化与职业教育普遍强调员工的感恩、忠诚、责任等意识形态的培养，使企业真正具有核心的竞争能力。

现今的企业不仅竞争越来越激烈，而且生产成本与各种费用越来越高，产品质量要求也越来越高，产品销售利润却越来越低。因此企业大多处于微利的边缘状态，这样，企业普遍要求员工高效工作、提高技能、节能减排等，以适应新形势下的企业生存与发展。

还有，随着市场经济的多样性和多层次发展，现代企业的组织形式、生产经营和工作模式也多种多样，这就对企业的管理提出了新的挑战，但核心的观念还是没变，那就是要求员工具有团队精神和受人欢迎，这样，企业才会形成核心的凝聚力与竞争力，才会创造企业与员工的共生共赢。

为此，我们特别编辑了“新编职工素质教育与企业文化建设指导丛书”，主要包括《员工感恩教育》、《员工忠诚教育》、《做有责任心的员工》、《做高效工作的员工》、《员工工作技能提升指导读本》、《职工节能减排手册》、《员工团队精神教育读本》、《做单位欢迎的员工》，这些知识内容具有很强的系统性、指导性和实用性，简明扼要，易学易懂，十分便于操作和实践，是广大企事业单位用以指导职工教育与企业文化建设的良好读物。

目录



第一章 学会感恩，忠诚企业	(1)
1. 做一个懂得感恩的员工	(2)
2. 以感恩之心忠诚对待企业	(4)
3. 以感恩之心勤奋工作	(5)
4. 忠诚自己的企业的表现	(6)
5. 讲究诚信是员工美好品质的体现	(8)
6. 在情感上认同你所属的企业	(10)
7. 要保守企业的机密	(11)
8. 要设身处地为企业着想	(13)
9. 维护企业的利益和荣誉	(13)
10. 要热爱自己的企业	(15)
11. 要视自己为公司的主人	(16)
12. 坚持与企业同步发展	(17)
13. 协调个人与企业的发展目标	(19)
14. 坚持与企业同甘共苦	(21)
15. 与企业并肩奋斗携手共进	(22)
16. 把公司作为人生的归宿	(24)

第二章 学会感恩，珍惜工作 (27)

1. 以感恩的心对待工作 (28)
2. 以感恩之心对待职业 (30)
3. 培养健康的工作心态 (31)
4. 以领导的心态对待工作 (32)
5. 激发自身的工作热情 (34)
6. 怎样把工作当成习惯 (35)
7. 养成踏实勤恳的工作作风 (36)
8. 培养主动热忱的工作态度 (37)
9. 力争把工作做到尽善尽美 (37)
10. 尽职尽责地做好工作 (38)
11. 树立工作岗位的荣誉感 (39)
12. 不要看不起自己的工作 (41)
13. 克服工作粗心大意的毛病 (42)
14. 要诚实地承认工作失误 (43)

第三章 学会感恩，善待员工 (45)

1. 领导与下属的双向感恩 (46)
2. 善待员工便是善待企业未来 (49)
3. 善待员工谋求生存和发展 (52)
4. 善待员工，收获回报 (54)
5. 善待员工是最好的管理 (56)
6. 善待员工可以增加管理优势 (57)
7. 领导善待员工的方法 (60)
8. 表扬员工要注意的问题 (62)

9. 批评员工的技巧	(64)
10. 把握批评员工的分寸	(67)
11. 上下级和谐相处的艺术	(68)
12. 与员工沟通应掌握的原则	(70)
13. 把握与员工沟通的技巧	(71)

第四章 学会感恩，协助同事 (73)

1. 以感恩之心对待同事	(74)
2. 感恩有助于协作	(76)
3. 主动地与同事合作	(80)
4. 有效地与同事合作	(82)
5. 友好地协助同事	(84)
6. 以互助促进同事合作	(86)
7. 培养协助同事的品质	(88)
8. 协助同事实现共赢	(91)
9. 通过团结协作达到利益最大化	(92)
10. 愉快地与同事交往	(94)
11. 和谐地与同事相处	(96)
12. 祛除不利协作的因素	(97)

第五章 学会感恩，服务客户 (99)

1. 以感恩之心对待客户	(100)
2. 以和谐真诚赢得客户	(102)
3. 把客户当成高贵的圣人	(103)
4. 树立正确的客户观念	(105)
5. 主动为客户解决问题	(107)

6. 对客户要真心感谢	(109)
7. 满足客户的感性要求	(110)
8. 做到以客户为中心	(111)
9. 主动探讨客户的需求	(113)
10. 与新客户和谐相处的艺术	(115)
11. 鼓励客户提出宝贵意见	(117)
12. 取得客户谅解的方法	(119)
13. 成交之后为客户服务的方法	(120)

第六章 学会感恩，尊重领导..... (123)

1. 以感恩之心对待领导	(124)
2. 以感激之心尊重领导	(125)
3. 以忠诚的态度对待领导	(128)
4. 全面维护领导的权威	(129)
5. 要尊重领导的地位	(130)
6. 在工作上要支持领导	(131)
7. 在组织上要服从领导	(131)
8. 让领导对自己始终保持好感	(131)
9. 读懂领导对你的期望	(132)
10. 注意与领导相处的礼仪	(132)
11. 学会在工作之余与领导相处	(134)
12. 学会与领导沟通	(135)
13. 竭力化解与领导之间的矛盾	(136)
14. 消除与领导对立情绪的方法	(137)

第七章 学会感恩，爱岗敬业..... (139)

1. 感恩之心是职业精神的核心 (140)
2. 企业需要具备敬业精神的员工 (141)
3. 爱岗敬业是企业发展的动力 (142)
4. 怎样体现敬业精神 (143)
5. 培养敬业精神应具备什么条件 (144)
6. 将敬业作为一种习惯 (146)
7. 干一行要爱一行 (147)
8. 始终保持敬业的职业态度 (148)
9. 敬业是优秀员工的绝对标准 (151)
10. 敬业能够赢得领导信任 (151)
11. 通过敬业获得晋升 (152)
12. 克服好高骛远的不良心态 (153)
13. 不要养成经常跳槽的习惯 (153)
14. 消除认为自己是奴隶的观念 (156)
15. 正确看待自己的报酬 (157)

第八章 学会感恩，服从执行..... (159)

1. 感恩是执行的动力 (160)
2. 服从是职业的美德 (161)
3. 没有执行就没有效益 (163)
4. 执行力是企业的信仰 (165)
5. 坚持服从第一 (166)
6. 没有服从就没有执行 (167)
7. 说做就做坚决执行 (167)

- 8. 学会创造性地执行 (171)
- 9. 不以任何借口拒绝执行 (174)

第九章 学会感恩，承担责任..... (175)

- 1. 互相感恩，共担责任 (176)
- 2. 工作就意味着责任 (177)
- 3. 员工应有崇高的责任感 (178)
- 4. 责任是一种工作态度 (179)
- 5. 职工应该勇于承担责任 (180)
- 6. 职工应该主动承担责任 (181)
- 7. 培养高度的责任感 (182)
- 8. 坚守自己的责任 (183)
- 9. 尽职尽责是敬业的土壤 (183)
- 10. 如何做尽职的员工 (184)
- 11. 怎样做尽责的员工 (186)
- 12. 对工作要认真负责 (187)
- 13. 不要害怕承担责任 (187)
- 14. 认真履行你的职责 (189)
- 15. 培养自己的企业主人翁精神 (189)

第十章 学会感恩，热忱专注..... (191)

- 1. 以感恩之心专注地工作 (192)
- 2. 热情地对待每一份工作 (193)
- 3. 热爱自己的本职工作 (194)
- 4. 对工作永远充满热情 (195)
- 5. 激情是快乐工作的动力 (196)

6. 以最佳的精神状态工作	(197)
7. 努力培养专注的精神	(198)
8. 确立毫不动摇的工作目标	(199)
9. 充分发挥自己的内在潜力	(200)
10. 怎样培养对工作的热情	(201)
11. 坚持以专业制胜	(204)
12. 发挥专长应注意哪些问题	(205)

第十一章 学会感恩，创造效益..... (207)

1. 以业绩表现自己的感恩之心	(208)
2. 创造业绩是敬业的最终目的	(209)
3. 提高时间的管理绩效	(210)
4. 有效地利用工作时间	(212)
5. 提高时间利用率的方法	(212)
6. 如何不浪费工作时间	(214)
7. 勇于在实践中创新和创造	(216)
8. 怎样有效地表现自己	(217)
9. 没有效益一切都是徒劳	(218)

附 录 (221)

学习楷模

1. 诚实守信的道德模范徐辉	(222)
2. 把敬业当成习惯的徐虎	(224)
3. 一心为职工办实事的丁旭珍	(225)
4. 尽职尽责的公交“贴心人”李素丽	(227)
5. 敢于担当责任的企业女管家	(229)

6. 有一颗感恩之心的投递员宋金盘 (230)
7. 总想为企业做点事情的杨建华 (234)

心理测试

1. 测一测你的感恩心 (239)
2. 测试你的爱岗敬业精神 (240)

第一章 学会感恩，忠诚企业

你必须以诚待人，别人才会以诚相报。

——〔中〕李嘉诚



1. 做一个懂得感恩的员工

许多成功人士在谈到自己成功经历时，往往过分强调个人的努力因素。事实上，每个登峰造极的人，都获得过别人的许多帮助。一旦你设定出成功目标并付诸行动之后，你就会发现自己获得过许多意料之外的收获。你应该时刻感谢这些帮助你的人，感谢上天的眷顾。

生而为人，要感谢父母的恩惠、感谢国家的恩惠、感谢师长的恩惠、感谢大众的恩惠。没有父母养育、没有师长教诲、没有国家爱护、没有大众助益，我们何能存于天地之间呢？所以，感恩不但是美德，而且感恩还是一个人之所以为人的某本条件。

如今的年轻人，自从来到人世间，都是受父母的呵护，受师长的指导。他们对这个社会没有一丝贡献，却牢骚满怀，抱怨不已，看这不对，看那不好，视恩义如草芥，只知仰承大地的甘露之恩，只知道索取，却不知付出，可见其内心的贫乏。

羔羊跪乳，乌鸦反哺，动物尚且懂得感恩，何况我们作为万物之灵的人类呢？我们从家庭到学校，从学校到社会，重要的是要有一颗感恩之心。我们教导子弟，从小就要知道所谓“一粥一饭，当思来之不易；一丝一缕，应知物力维艰”，目的就是要他懂得感恩。

感恩已成为一种普遍的社会道德。然而，人们可以为一个陌生人的点滴帮助而感激不尽，却无视朝夕相处的领导的种种恩惠，将一切视之为理所当然，并认为他们之间就是一种纯粹的商业交换关系。这是许多企业领导和员工之间矛盾