

中国优秀企业员工 培训读本

于富荣 编著



世界500强企业
长期考核员工能力的指标

你胜任吗?

卓越员工必备的9大能力



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



中国优秀企业员工培训读本

你胜任吗？

卓越员工必备的9大能力

于富荣 编著

B848.4

235

2007



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

作为员工，无论是刚刚踏入职场，还是已经在其中打拼多年，你可能都已经意识到，胜任工作的能力是你最大的资本。要成为一名出色的员工，你必须明白岗位对你的要求，清醒地了解你自身所具有的能力以及不断提升它。而作为公司管理者，你更需要管理你的员工，督促、考核、培训员工，使其能力不断提升。本书作者在大量研究世界500强企业所看重的员工能力标准的基础上，有针对性地提出员工胜任工作的9大能力，可作为中国企业考评和培训卓越员工的有力参考。

图书在版编目(CIP)数据

你胜任吗？卓越员工必备的9大能力/于富荣编著。

—北京：机械工业出版社，2006.10

ISBN 7-111-20075-6

I. 你... II. 于... III. 个人—修养—通俗读物
IV. B825-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第122643号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑：文菁华 责任校对：李汝庚 责任印制：李妍

北京铭成印刷有限公司印刷

2007年1月第1版第1次印刷

148mm×210mm·7印张·1插页·149千字

00001—10000册

定价：18.00元

凡购本书，如有缺页，倒页，脱页，由本社发行部调换
销售服务热线电话：(010)68326294

购书热线电话：(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

序

你胜任吗——卓越员工应具备哪些能力？

人是建构企业这座“大厦”中最重要的元素，卓越的员工是众望所求。卓越员工与卓越士兵一样，具有一些共同的特质，他们是具有责任感、团队精神的典范；他们积极主动，富有创造力；他们没有任何借口。在企业里也有许多这样的卓越员工。他们是企业宝贵的财富。

但卓越员工具有哪些特质？卓越员工的评判标准是什么？卓越员工应具备哪些能力？本书将给大家最明确的答案。

首先，卓越员工具有出色的创新能力。当今社会，创新才是主题。不墨守成规而经常出新的员工走到哪里都会受欢迎，因为创造力和创新能力是企业发展的永恒动力。

第二，卓越员工具有较强的学习能力。人的核心竞争力源于创新能力，创新能力来自不断地学习。因此，学习能力是一个卓越员工必备的素质。一个现在有能力的人，无论他是博士、硕士，或是高级工程师，如果不注重学习，也会落后，变成一个“能力平平”的人；而一个暂时能力不是很强的人，只要坚持学习、善于学习，一定会成为一个能力出众的人。因此会学习的人是最有前途的人，也是最有希望成为卓越员工的人。

第三，卓越员工必定具有很强的专业知识和经验。专业知识



你胜任吗？

卓越员工必备的9大能力

是卓越员工的基础，没有专业知识，很难在职场上有所建树。

卓越员工必须具备很强的思考能力。如果一个员工只是照上司交待地去做事以换取薪水，这是不行的。每一个人都必须以预备成为老板的心态去做事。如果这样做了，在工作上一定会有新发现，其个人也会逐渐成长起来。这就是一个卓越员工所应具备的思考能力，不惟老板是从，不惟权威、经验是从，有自己的想法，能及时发现问题，善于思考。这样的员工，哪个老板不喜欢？

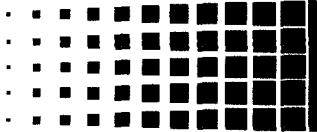
第四，有气概担当企业经营重任。这种气概是自信、毅力和责任心的体现，这种气概会给企业带来不可估量的价值。这样的员工必然具备卓越的心理承受能力，宠辱不惊，泰山崩于前而面不改色。

第五，卓越员工还应该善于与人合作。卓越员工就像一把万能钥匙，可以和任何一把锁匹配，可以打开任何一把锁。而且，具备这种素质的员工都明白，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地与他人形成合力，才具有价值和意义。现代企业崇尚企业文化和团队意识，不认可企业文化、与团队格格不入的人，不能与人合作的人，即使很能干，也不可能成为一名卓越的员工。在这种情况下，他要么改变自己，融入团队，要么选择离开。

卓越的员工还应该是成熟的。很难想像，一个性格不成熟、非常幼稚的人能担当大任。成熟的员工充满自信和乐观，可以很好地控制自己的情绪而不是大起大落，而且精神饱满，充满勇气。不仅家庭、社会需要成熟的人，企业也一样。

人际交往能力是职场生存的法宝。独木难成林，现代企业不





序 你胜任吗——卓越员工应具备哪些能力？

需要独来独往的罗宾逊。没有一定的人际交往能力、不具备或者没有掌握人际交往的技巧，结果只能让自己四面楚歌进而举步维艰。所以，卓越的员工会在严于律己的同时宽以待人，善于润滑自己的人际关系、编织自己的关系网，否则，要想在职场站稳脚跟，谈何容易。

团队合作少不了彼此间的沟通，具有良好的沟通表达能力，可以为顺利完成项目助一臂之力。没有良好的沟通表达能力就不容易理解、吸收伙伴的信息，也无法向他们表达自己的意愿。没有良好的沟通表达能力的员工别说卓越，甚至都不合格。

由此可见，卓越的员工应该具备这些素质：出色的创新能力、善于学习的能力、丰富的专业知识和经验、独立思考能力、超强的心理承受能力、善于与人合作、成熟的性格以及卓越的人际交往能力和沟通能力。可以说，这九项能力是一名卓越员工必备的素质。

本书为人们提供一个标准，以此评判什么样的员工是卓越的员工。企业人力资源主管可以据此招才纳贤，而职场中的人们则可以见贤思齐，发现并弥补自己的不足之处。



目 录

序 你胜任吗——卓越员工应具备哪些能力？

第1章 创新能力 /1

能力描述 /2

1. 人才的核心价值在于创新能力 /2
2. 只要愿意，谁都可以创新 /4
3. 创造力的奥秘 /6
4. 用创造性思维工作 /7
5. 创新就是不断前进 /8
6. 创新就是经常出新 /9

能力测试 /11

- 测试1：你是否具有创新能力？ /11
- 测试2：你是否具有创造力？ /14
- 测试3：创造力测试 /16
- 测试4：你具有创造性吗？ /21

能力训练与提高 /22

1. 抓住不速之客——灵感 /22
2. 克服保守心态 /23



3. 改变定型的习惯 /25
4. 战胜自我，将创新进行到底 /26
5. 从常规之外找办法 /28
6. 在细节中求创新 /30

第2章 学习适应能力 /32

能力描述 /33

1. 人生需要不断学习 /34
2. 提升自己的环境适应力 /35
3. 不学习，意味着被淘汰 /37
4. 培养实力要靠学习 /38

能力测试 /39

测试1：社会适应能力测试 /40

测试2：学习能力自测 /45

能力训练与提高 /48

1. 把别人的经验变成自己的能力 /50
2. 千万不要忘了“充电” /51
3. 向你的老板学习 /52
4. 边干边学 /54
5. 不断学习是最佳的工作保障 /55
6. 挑选你真心热爱的职业 /55

第3章 专业知识和经验 /57

能力描述 /58



你胜任吗？

卓越员工必备的9大能力

1. 精通业务 /60
2. 千万不要不切实际 /61
3. 优秀员工都是解决问题的专家 /62

能力测试 /64

- 测试1：针对销售人员 /64
- 测试2：针对客户服务类工作 /66
- 测试3：针对行政、秘书工作 /67

能力训练与提高 /69

1. 经常给自己充电 /70
2. 积极参与各种职位培训 /70
3. 将自己的专长变成特长 /71

第4章 思考能力 /74

能力描述 /75

1. 思考是创造的源泉 /75
2. 财富是思考能力的结果 /77
3. 不要做只会俯首听命的员工 /78
4. 再忙也要给自己留出思考的时间 /80

能力测试 /81

测试：思考能力测试 /81

能力训练与提高 /83

1. 锻炼与发展思维能力 /84
2. 善于提出建设性的问题 /85
3. 发掘自己的“新思想” /86



第5章 心理承受能力 /88

能力描述 /89

1. 积极的心态 /90
2. 宽容 /92
3. 良好的情绪 /92
4. 耐受力 /93
5. 自信心 /94

能力测试 /95

- 测试1：心理承受能力测试 /95
- 测试2：你的心理承受力强吗？ /96
- 测试3：魔镜照出职场心情 /99

能力训练与提高 /100

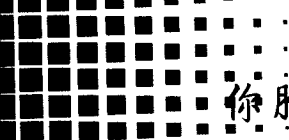
1. 理智地面对失败 /100
2. 缓解压力，提高受挫弹性 /102
3. 做个坚强的员工 /103
4. 锻炼对挫折的适应能力 /104

第6章 合作能力 /106

能力描述 /107

1. 职场不要罗宾汉 /107
2. 合作精神在现代企业比什么都重要 /109
3. 团结协作成大业 /110
4. 职场竞争：合作才能双赢 /112





5. 永远需要团队合作 /113

能力测试 /115

测试1：合作能力自测 /115

测试2：你的协调能力如何？ /118

能力训练与提高 /123

1. 明确“1+1>2” /123

2. 摒弃不合时宜的个人主义 /124

3. 帮助同事，同事才会帮助你 /125

4. 不要借工作打压同僚 /126

5. 以团队价值观为行事准则 /128

6. 按工作报告程序办事 /129

7. 不要过分表现自己 /131

8. 个人利益必须服从团队利益 /131

9. 成功团队合作的11条 /133

第7章 个性成熟度 /134

能力描述 /135

1. 个性健全和成熟的标准 /135

2. 成熟、健康的心理与个性 /137

能力测试 /138

测试1：个性成熟度测验 /138

测试2：个性成熟度测试 /148

能力训练与提高 /149

1. 不要看不起自己的工作 /150



2. 不要把情绪带到工作中 /151
3. 永远以最佳的精神状态工作 /153
4. 不要因一次失败而否定自己 /155
5. 做错了事, 勇于说“是我的错” /157
6. 不要在公司里飞短流长 /159
7. 不要有怀才不遇的想法 /159
8. 学会对自己说“没关系” /160

第8章 人际交往能力 /162

能力描述 /163

1. 人际交往能力是职场生存的关键 /163
2. 人际交往能力是晋升的资本 /165
3. 好学问“不如”好人缘 /166
4. 没有好人缘, 就像在雷区里穿行 /168

能力测试 /169

- 测试1: 在办公室, 你是否有取悦他人的潜能? /169
- 测试2: 你的人缘如何 /172
- 测试3: 社会交往能力自测表 /175

能力训练与提高 /177

1. 尊重他人是人际交往的前提 /177
2. 微笑是最受欢迎的语言 /179
3. 不要吝惜你的赞美 /180
4. 永远别说“你错了” /181
5. 宽容是与人交往的润滑剂 /182



6. 幽默是一种人际艺术 /183
7. 做事要给别人留余地 /184
8. 学会和讨厌的人打交道 /184

第9章 沟通表达能力 /186

能力描述 /187

1. 沟通能力不容忽视 /187
2. 沟通是一种生存技能 /188
3. 没有沟通就没有协作 /190
4. 能言善讲助你成功 /191
5. 沟通表达的原则 /191

能力测试 /193

- 测试1：沟通能力测试 /193
- 测试2：测测你的沟通能力 /195
- 测试3：测测你是否善于自我表达？ /199
- 测试4：测测你的口才如何？ /200

能力训练与提高 /201

1. 了解沟通对象的身份 /201
 2. 沟通中的语言应充满感情 /202
 3. 说好第一句话是成功的一半 /203
 4. 简明扼要地表明自己的想法 /204
 5. 倾听是最好的恭维 /205
 6. 寻找共同点 /207
 7. 真诚地赞美 /207
- 

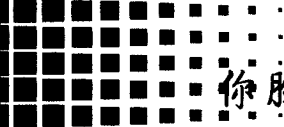
8. 当摇头时别点头 /208
9. 在对方失去耐心之前闭上嘴巴 /209
10. 道歉并不耻辱 /210



第 1 章

创新能力

创新是一种精神，它表现为无止境的创造行为、对旧事物的不满和改造的欲望。创新并非是对旧事物、旧思想的一扫而空，卓越员工都知道任何观点、想法都与原有的东西有千丝万缕的联系。



你胜任吗？

卓越员工必备的9大能力



能力描述

创新能力就是创造主体在创造活动中表现出来并发展起来的各种能力的总和，主要指产生新思想、新方法、新结果的创造性思维和创造性技能。

创新能力的表现主要是：发现问题的敏锐观察能力，通观全局的思维能力，拓展思路求索答案的能力，借鉴经验开拓新路转移经验的能力，远见卓识预见未来的能力。

创新，是创造新的事物或新的解决问题的方法。人们一提到创新这个词往往联想到发现、发明，认为找到新的事物，发明了从未有过的东西，便是创新。其实，这只是创新的显著方面。在历史长河中，创新是无时无刻、无处不在、无人不能的事，全面而言，创新既包括发明创造、发现，也包括工作生活中新的解决问题之道，还包括看待问题的新角度。因此，发明原子弹是创新，特殊广告是创新，甚至做菜时的搭配，调味也是创新。

1. 人才的核心价值在于创新能力

事实上，我们每天都在创新，因为我们在不断改变对世界的看法。所开发出来的东西对于世界来说可能不一定是全新的、具有独创性的、划时代的，但对于我们自身来说却是独一无二的，具有革命性的，这就足够了。因为当我们改变我们自身时，世界



就以两种方式随着我们改变：一是以我们的行为影响世界的方式，二是我们经历世界的一个变化了的方式。

创新能力来源于什么？创新能力来自不断地学习。一个现在有能力的人，不管他是博士、硕士，还是高级工程师，如果不注重学习，也会落后，也会缺乏创意。

创新能力的提升要求人们头脑清醒，不断学习吸取新东西。例如，在西门子，要求每一个员工都能积极主动地从工作过程中学习、向同事学习、从商业实践经验中学习，并通过和他人分享知识来学习，保证自己的进步和未来的成长。西门子要求员工有个性，不平庸；他们或充满热情，或平静沉稳，或勤于思考，或感情冲动，或精明能干……但他们都具有一种特质，那就是——随时愿意接受新的东西。

通用公司前总裁韦尔奇经常鼓励他的经理们去仔细搜索好点子并据为己有，这被称为“合理的剽窃”。韦尔奇说：“借鉴的就是最好的。”

有些人可能会奇怪，为什么作为美国最强大的企业之一的通用电气仍然需要寻找好的点子？通用公司应该引导其他企业，让其他企业借鉴才对啊。“绝对不是这样的，”韦尔奇说，“每个组织都要学习，通用电气也不例外。”

如果你是一名员工，你是否愿意从现在开始，用创意的眼光来重新认识身边的一切，特别是那些棘手的令老板头疼的“瓶颈”问题呢？

我们不妨看一下美国一位优秀员工是怎样将他的设想付诸行动的。

