

政府机关干部、企业员工职业素养培训读本

畅销书《你在为谁工作》、《你在为谁工作2：你在为自己的未来工作》
作者的超越巅峰巨作

一流员工的 十大职业素养

敬业 · 责任 · 忠诚 · 诚信 · 执行
协作 · 业绩 · 智慧 · 感恩 · 微笑

提升员工职业素养，打造高绩效团队

10

吕国荣◎著

职业素养是一流员工之魂
一流员工是事业发展之本

 中国纺织出版社

政府机关干部、企业员工职业素养培训读本

畅销书《你在为谁工作》、《你在为谁工作2：你在为自己的未来工作》
作者的超越巅峰巨作

一流员工的 十大职业素养

敬业 · 责任 · 忠诚 · 诚信 · 执行
协作 · 业绩 · 智慧 · 感恩 · 微笑

吕国荣◎著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

《一流员工的十大职业素养》紧紧围绕“职业素养是一流员工之魂”这一核心,探究了一流员工必备的十大职业素养:敬业、责任、忠诚、诚信、执行、协作、业绩、智慧、感恩和微笑。通过十大素养的培养和提升,帮助个人快速融入职场,实现人生价值;协助单位打造一流员工,令其在提升自身素养的同时,为单位创造一流的业绩。

本书不仅是每个职场人士的成功指南,更是各大单位提高员工素质不可或缺的培训教材,适合所有企业员工、政府公务员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

一流员工的十大职业素养/吕国荣著. —北京:中国纺织出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5180-0479-9

I. ①—… II. ①吕… III. ①企业—职工—职业道德
IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 038688 号

策划编辑:于磊岚 特约编辑:朱 方 责任印制:何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码:100124

邮购电话:010—87155894 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing @ c-textilep.com

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2014 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14

字数:165 千字 定价:28.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



Preface 前言

为什么经历丰富的你，专业很好，求职却屡受打击？

为什么你有很好的学历却无法将知识卖个好价钱？

为什么你总是得不到提升，也得不到高薪？

为什么你整天忙碌却无法为企业、单位创造效益？

为什么你做事，老板总不满意？

为什么工作了很多年，你却总是找不到前进的方向？

为什么你对工作总是没有成就感，总是厌倦工作？

为什么你总是缺少职业竞争力？

为什么你总是陷入人际关系的危机中？

为什么你频繁跳槽，可总是找不到感觉？

为什么有些人学历低，收入却很高？

为什么有些人总是能够得到赏识和重用？

为什么有些人工作总是有激情，很快乐？

.....

其实，这一系列“为什么”的背后都隐含着——一个被忽视的重要现实，那就是——一个人职业素养的高低，关系到他一生的成就。

我们常常说某某职业素养真高，某某职业素养太低。那么，什么是职业素养？

职业素养是职业人应该具备的品质和修养，是指一个人在从事某项职业时所体现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业精神、职业行为、职业作风和职业意识等综合素养。

更多时候，良好的职业素养是企业、单位衡量一个职业人成熟度的重要指标。职业素养具有十分重要的意义。从个人的角度来看，适者生存，个人缺乏良好的职业素养，就很难取得突出的工作业绩，更谈不上建功立业；从企业的角度来看，唯有拥有具备较高职业素养的员工队伍才能实现生存与发展，因为高职业素养员工可以帮助企业节省成本，提高效率，提升业绩，从而提高企业的竞争力。

一流的员工具备一流的职业素养，一流的员工队伍成就一流的企业。

一个人职业素养的高低，直接关系到他一生的成就。能力和专业知识固然对每一个人都很重要，但要在职场中取得成功，最关键的还在于职业素养！

要成为一流的员工，就需要具有以下十大职业素养：

敬业：爱岗敬业是一流员工必备的首要职业素养。

责任：恪守责任是一个员工最基本的职业素养。

忠诚：忠诚是每个员工必备的职业素养。

诚信：诚信是一种植根于内心的职业素养。

执行：提升执行力，保证完成任务。

协作：没有完美的个人，只有完美的团队。

业绩：一流员工敢于用业绩说话。

智慧：做智慧型员工，用聪明头脑解决工作中的问题。

感恩：感恩是多赢的工作哲学。

微笑：绽放正能量，带着微笑和快乐去工作。

我们的成就都是在工作中实现的，一个人在工作中体现的职业素养才是其成功的根本，职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素。不管你起点有多低，不管你知识背景如何，只要掌握了一流员工必须具备的十大职业素养，就不难在竞争激烈的职场中脱颖而出！

现代社会专业化和职业化的趋势非常明显，提升和塑造职业素养已经成为人们在社会中立足的根本。良好的职业素养是企业必需的，是个人事业成功的基础，是大学生进入企业的“金钥匙”。

本书紧紧围绕“职业素养是一流员工之魂”这一核心，探究了一流员

工必备的十大职业素养。通过十大素养的培养和提升，帮助个人快速融入职场，实现人生价值；协助企业打造一流员工，令其在提升自身素养的同时，为企业、单位创造一流的业绩。

毫无疑问，本书不仅是每个职场人士的成功指南，更是各大单位提高员工素质不可或缺的培训教材之一。适合所有企业员工、政府公务员阅读。

吕国荣
2014年1月



第一大职业素养

敬业：爱岗敬业是一流员工必备的首要职业素养

1. 爱岗敬业是一流员工必备的职业素养 (2)
2. 爱岗敬业，从珍惜自己的工作岗位做起 (8)
3. 爱岗敬业，才能把工作做到最好 (12)
4. 爱岗敬业要求每个人干一行、爱一行、精一行、成一行 (15)
5. 爱岗要敬业，敬业更要精业 (19)
6. 敬业的人一定乐业，乐业的人必然成功 (22)
7. 把爱岗敬业变成习惯的人更容易成功 (27)

第二大职业素养

责任：恪守责任是一个员工最基本的职业素养

1. 没有做不好的工作，只有不负责任的人 (32)
2. 责任心是我们做好工作、成就事业的前提 (36)
3. 勇于承担自己的责任，而不是找借口推诿 (40)
4. 担当多大的责任，就有多大的成功 (44)
5. 责任不分大小，关键在于落实 (48)
6. 增强责任意识，做到在其位、谋其事、尽其责 (51)

7. 企业兴亡，员工有责 (54)

第三大职业素养

忠诚：忠诚是每个员工必备的职业素养

1. 对自己所在的企业和组织要忠诚 (58)
2. 要有能力，更要有忠诚度 (61)
3. 抵御诱惑，不要为一己私利出卖自己的忠诚 (66)
4. 企业是“船”，用忠诚为企业保驾护航 (69)

第四大职业素养

诚信：诚信是一种植根于内心的职业素养

1. 诚实是衡量人品的一把尺子 (72)
2. 诚信是一个员工最起码的职业素养 (76)
3. 诚信是你的存款，信用是你的抵押 (79)
4. 言必行、行必果，企业的诚信需要员工去实现 (82)

第五大职业素养

执行：提升执行力，保证完成任务

1. 服从是第一执行力，是高效执行的重要保障 (88)
2. 在接受任务时，请大声说：“保证完成任务！” (92)
3. 坚决执行，没有任何借口地去完成任务 (95)
4. 接到任务立即执行，一分钟也不拖延 (100)
5. 当机立断是一个优秀执行者必备的基本素质 (104)
6. 主动执行，更要创造性执行 (107)

7. 从细节抓起，做到每个环节都执行到位 (110)

第六大职业素养

协作：没有完美的个人，只有完美的团队

1. 成功不是靠个人英雄主义，而是靠团队合作精神 (114)
2. 团队成员相互信任是成功协作的基石 (118)
3. 有效沟通是合作的前提，更是促进合作共赢的保证 (121)
4. 职场竞争的最高境界不是你输我赢，而是合作共赢 (127)
5. 打造团队协作精神，才有“1+1>2”的可能 (131)
6. 把自己培养成一个有团队精神的人 (134)

第七大职业素养

业绩：一流员工敢于用业绩说话

1. 企业靠业绩生存和发展，员工靠业绩证明自己的能力和价值 (138)
2. 业绩是检验员工的能力标准 (141)
3. 与其抱怨待遇差，不如拿业绩说话 (145)
4. 上班拿工资，就要为公司创造价值 (149)
5. 为企业创造业绩才是最好的结果 (153)

第八大职业素养

智慧：做智慧型员工，用聪明头脑解决工作中的问题

1. 不仅要勤奋地工作，更要聪明地工作 (158)
2. 用心工作让你优秀，用脑工作让你卓越 (161)
3. 做充满激情的勇者，更要做讲究方法的智者 (165)

4. 后进员工抱怨问题，一流员工想办法解决问题····· (169)
5. 提高解决问题的能力，做解决问题的能手····· (172)

第九大职业素养

感恩：感恩是多赢的工作哲学

1. 拥有一份工作，就要懂得感恩····· (176)
2. 学会感恩，感谢公司和老板给自己提供了工作平台····· (179)
3. 以感恩的心对待周围的每一个人····· (182)
4. 少一点抱怨，多一点感恩····· (185)
5. 带着感恩的心去工作，你将收获更多····· (188)

第十大职业素养

微笑：绽放正能量，带着微笑和快乐去工作

1. 微笑是一流员工必备的职业素养····· (192)
2. 绽放正能量，带着微笑去工作····· (196)
3. 今天你对客户微笑了吗····· (199)
4. 微笑，是提升企业竞争力最廉价的资源····· (203)
5. 用幽默制造微笑，让工作变得更轻松····· (206)
6. 微笑是轻松化解工作压力的良方····· (209)
7. 带着微笑工作的人更容易获得事业上的成功····· (212)

第一大职业素养

敬业：爱岗敬业是一流员工必备的首要职业素养



①

爱岗敬业是一流员工必备的职业素养

爱岗敬业精神是做好工作的根本，是创造佳绩的前提；将敬业精神变为一种习惯，一种做人做事的品质，将使你在平凡的岗位上做出不平凡的业绩，最终成就一番宏图伟业。

职业素养是个很大的概念，很多企业界的人士认为，除了应具备专业的知识以外，爱岗敬业应该是一流员工必备的首要职业素养。一名员工，如果连最起码的爱岗敬业精神都没有，又怎能成为一流员工，成为企业的栋梁之材呢？

“爱岗敬业”是我们每个人再熟悉不过的词语，我们经常在招聘启事上看到招聘单位要求应聘者要有爱岗敬业精神。爱岗敬业精神在今天受到的重视程度超过任何一个历史时期。

各行各业、各个企业都将爱岗敬业放在各项职业道德规范之首，并以此作为选择、培养和考核员工的重要标准。在经济飞速发展的今天，行业竞争日益加剧，任何一家想竞争取胜的企业必须设法使每个员工爱岗敬业。同时，在现代职场，一名员工是否能获得成功，也取决于他的爱岗敬业精神。爱岗敬业精神，既是推动企业发展的客观需要，也是每位员工实现个人价值、取得个人成功的必要途径。

爱岗敬业是职业道德的总体要求，是一个人基本职业素质的体现，它展示了一个人的工作能力和才干，体现着一个人对社会、对企业、对集体的责任感与奉献精神。

爱岗敬业是一种可贵的职业品质，是职场人士的基本价值观和信条。

爱岗敬业精神是企业精神文化的精髓,是事业发展、社会进步的动力源。爱岗敬业是有所作为的基础,无论过去、现在,还是将来,企业和个人都离不开爱岗敬业精神。

在经济社会中,一个人要想获得成功或得到他人的尊重,就必须对自己所从事的职业保持敬仰之心,视职业、工作为天职。可以说,爱岗敬业精神是职业精神的首要内涵,是职业道德的集中体现。

具备爱岗敬业精神的员工之所以深受企业欢迎,是因为他们认识到爱岗敬业精神是一种优秀的职业品质。这样的员工会为企业的发展做出真正的贡献,当然,他们自己也会因此从工作中获得无穷的乐趣和收益。

应该说,一个人做到一时爱岗敬业很容易,但要做到在工作中始终如一,将爱岗敬业精神当作自己的一种职业品质却是难能可贵的。近年来,众多媒体都报道了一个爱岗敬业的典范——郭明义:

郭明义所在的鞍钢集团齐大山铁矿,是中国规模最大、现代化水平最高的大型铁矿,也是亚洲最大的露天铁矿。采场每天的产值超过700万元,每年运输矿石5000多万吨。采场公路蜿蜒曲折40多公里长,而这些公路就是维系矿山生产的“血管”,承担着矿石、岩石的输出和转运任务。郭明义就负责这些公路的建设和管护。不到采场去,你很难想象矿山公路的样子。矿石采到哪儿,路就修到哪儿,每天都在移动。最大的电动轮汽车自重100多吨,载重190吨,近300吨的重量,不停地碾压着路面,公路一旦阻塞或断裂,就会造成严重的经济损失。

郭明义把确保公路优质畅通看得比什么都重要。修路作业白班每天8点开工,郭明义每天清晨4点多钟就起床,提前两个小时到岗,徒步巡查公路情况,如果关键路段发生意外,便立即组织夜班工友抢修,并制订出当天的修路计划,等到白班工人一到岗,就可以立即调度机械整修道路,一点也不耽误生产。

偌大的采场里,郭明义每天要在川流的车辆间巡行、指挥、筑路。这是既危险又艰苦的岗位。

露天采场的作业平台都是边形成、边生产、边消失,不能建固定的休息室,因此没有任何遮挡。无论突降暴雨暴雪,还是大风刮得人睁不开

眼，想找个躲避的地方都没有。而且，修路作业的性质决定了越是天气恶劣，采场道路维修就越不能停下来，工作的任务就越重。

低于地面 100 多米的采场，就像一个小盆地，冬天时气温比外面要低 5℃，夏天比外面高上 10℃。修路的工人们都是驾驶各种维修车辆，驾驶室内好歹还有冷热风，郭明义却只能每天在或寒风刺骨或热如桑拿的环境里工作。每到夏天，他脸上都要一次又一次被晒爆皮；冬天来了，又常常冻得满脸长冻疮。这么多年来，谁也没有见他叫过一声苦，说过一句疼。

与一般公路管理员不同的是，郭明义每天指挥的尽是电铲、平路机、推土机、翻斗车等大型机具。特别是轮胎直径就近 4 米、整车高达 6 米多的电动轮，有 15 米左右的瞭望死角，有些视觉死角司机根本看不到，汽车满载重量超过 300 吨，一旦躲避不及，即便碾过诸如面包车、132 型货车等铁家伙，司机都不会有任何感觉。

“郭大哥每天不停地巡路，穿梭在车辆间，光经过电动轮就得上百次，挺危险的。”31 岁的电动轮司机陈晓峰说。但对司机们来说，只要看见郭明义，心里就踏实了，因为他总能知道路哪儿好、哪儿坏，第一时间组织抢修，一点不耽误活儿。

作为专业技术干部，郭明义本不需要这么累的。公路管理员的职责是主管全矿采场公路的规划设计、检查验收和管理考核工作，没有要求必须每天到采场，即便到了采场，也不用每天十几个小时和一线职工们奋战在一起，只需向现场负责人下达修路计划，然后检查验收就行，更没有要求每天提前来上班。但他每天早上都要把采场的公路亲自走一遍，在踏勘的过程中感受路面的变化，掌握采场运输线的最新情况。

“有必要这么做吗？”有记者问郭明义。郭明义淡定地说：“要不这么做，心里就不踏实。”就这样，郭明义不仅每天最早出现在采场，晚上下班前还要磨蹭一会儿：对采场主要道路再巡查一遍，观测道路的平整度、坡度和宽度，为第二天一早的道路抢修做准备。

郭明义从 1996 年担任采场公路管理员以来，无论春夏秋冬，严寒酷暑，16 年来，天天如此。有人做了统计：每天提前两个小时到岗，双休日、节假日从不休息，16 年来多干了 5 年的工作量；在段高落差 200 多米

的作业平台之间,他每天步行至少在10公里以上,16年里,他走过的采场公路里程达10万多里,相当于4次长征的路程……郭明义的“长征”,是爱岗敬业恪尽职守的象征。

矿里几次要给郭明义配巡路车,都被他断然拒绝。“我只有走在路上,才能把路踩准了。”为准确了解路况,他坚持每天徒步巡查,天长日久,这40公里采场公路的每一道弯、每一个坎都牢牢地刻在了他的心里。

为了踩准路,很多时候,他付出的绝不只是跋涉的艰辛和早起的困乏。

最令工友们惊奇的是,每当生产出现困境的时候,郭明义总会及时出现。

2006年8月的一个深夜,睡梦中的郭明义被窗外暴雨惊醒,他突然想起白天巡路时注意到有一个坡道所处的山体容易滑坡,于是马上套上衣服穿上鞋子就往门外跑。为了尽快赶到,他选择了最不好走却最近的一条路——一处落差足有90多米的山坡,这种路只有在天气特别好时才能走,瓢泼大雨中根本无法行走。

郭明义是怎样连滚带爬地赶到作业区的,他自己已经记不清了。但那晚值班的修路工人都记得,当时大家正为抢修道路犯难:由于坡道狭窄,如果指挥上稍有偏差,推土机就会翻进坡底,搞不好就车毁人亡。平常大家都习惯由郭明义指挥,在这个节骨眼上,谁都心里没把握。当郭明义一身泥水、光着脚板站在大家面前时,在场的工友们一句话也说不出。这些平日里铁骨铮铮的矿山汉子,此时只是任凭眼泪伴着雨水刷刷地流!“这种时候,只有郭大哥能来。”修路车间公路管理员高森山说。

有什么能比发自内心的敬重和感动激发出更大的力量?在郭明义的感召下,大伙儿在暴雨中全力投入抢修,仅仅用了两个小时,就排除了险情,保障了生产。

2007年3月4日,鞍山遭遇了50年一遇的暴风雪。冒着漫天大雪,凌晨2点,郭明义从家里出发往采矿场走。路上的积雪没过膝盖,走着走着就掉进没腰深的积雪坑。他几乎手脚并用从雪堆里爬出来赶到采矿场。从清晨4点30分开始组织职工除雪,一直干到晚上6点多,采矿场主干线

公路全部恢复生产后，他才下山。

在矿山，熟悉郭明义的人，没有一个不敬佩他，任何一个工友讲起他爱岗敬业的故事都有说不完的话。

这样的事情发生多了，大家都称郭明义为“郭大侠”——关键时刻总能挺身而出。郭明义却说：“啥大侠不大侠的，不就是把工作干好嘛，这是每个人的本分。”

在这样艰苦的环境中，他从37岁时开始干起，如今已奋战到了53岁。16年里，他从未有过离开这一艰苦岗位的念头。并且，当领导考虑到他年龄大了，想给他调换一个相对轻松的岗位时，他也主动谢绝了。

对郭明义而言，爱岗敬业是自己的人生追求，忘我工作更是自己的无悔选择。就像那一直向前延伸的采场公路，虽历尽重压，却始终坚韧地展示着自己的存在和价值！

郭明义为我们树立了爱岗敬业的典范，他以十几年如一日无私忘我的工作态度，为我们诠释了爱岗敬业的真谛：爱岗，就是要以本职工作为出发点和落脚点，激发出自豪感、责任感、使命感；敬业，就是要科学、严谨地对待自己的岗位，释放出活力、创造力、战斗力。从郭明义身上，我们还能够领悟到，爱岗，是每个志在优秀的人对事业的应有执著；敬业，是每个员工最起码的品质。当我们将爱岗敬业意识内化为一种品质，实践于行动中，工作就会积极主动，勤奋认真，一丝不苟。这样不仅能获得更多宝贵的经验和成就，还能从中体会到快乐，并能得到同事的钦佩和关注，受到企业的重用和提拔。懂得爱岗敬业，具有爱岗敬业精神是我们事业上迈出的第一步，在职场中打拼的人士要不断思考这一问题并培养自己的爱岗敬业精神。如果在工作中能把爱岗敬业变成一种习惯、一种品质，将会受益一生。

每一个职场中人，都应该磨炼和培养自己的爱岗敬业精神，因为无论你将来到什么位置，做什么工作，爱岗敬业精神都是你走向成功的最宝贵财富。



阅读思考:

1. 你认为“爱岗敬业是一流员工必备的首要职业素养”吗?为什么?
2. 郭明义的爱岗敬业精神感动了中国,这种精神感动你了吗?
3. 扪心自问,你是一个爱岗敬业的人吗?如果还不是,你打算如何提升自己这一必备的职业素养?