

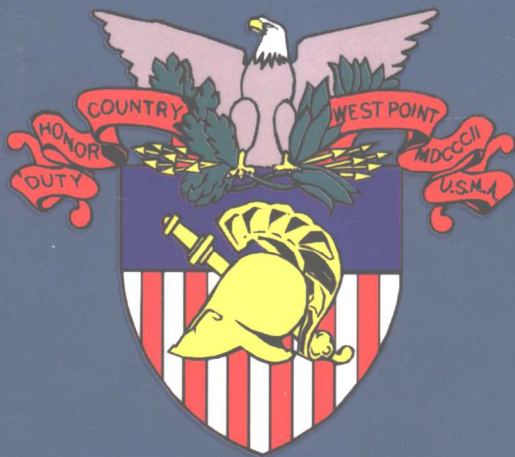
顶级跨国企业全力推崇的员工行为准则

忠诚 敬业 执行

——世界著名企业员工培训的最佳读本——

LOYALTY DEVOTION DONE

〔美〕阿尔伯特·哈伯德 吕东华 编译



敢创新、有战略、能执行、常学习、善沟通、重团队。

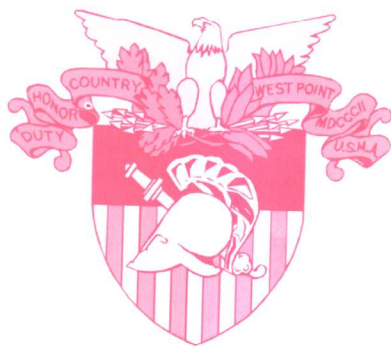
不管你是哪一个类型的员工，只要恪守“忠诚、敬业、执行”六个字，并以之为自己的工作个性和习惯，就会赢得老板的重用，得到丰厚的回报。

顶级跨国企业全力推崇的员工行为准则

忠诚 敬业 执行

世界著名企业员工培训的最佳读本

〔美〕阿尔伯特·哈伯德 吕东华 编译



 群言出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

忠诚敬业执行/ (美) 哈伯德著; 吕东华编译. - 北京: 群言出版社, 2004.5

ISBN 7 - 80080 - 391 - 0

I. 忠… II ①哈…②吕… III. 习惯 - 通俗读物
IV. B842.6 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 039022 号

责任编辑 都 铎
封面设计 云龙工作室
出版发行 群言出版社
地 址 北京东城区东厂胡同北巷 1 号
邮政编码 100006
联系电话 65263345 65265404
电子信箱 qunyanbbs:dem@xinhuanet.com
印 刷 中国电影出版社印刷厂
经 销 全国新华书店
版 次 2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷
开 本 880 × 1230 印张 5.75
字 数 80 千字
印 数 1 - 10000 册
书 号 ISBN 7 - 80080 - 391 - 0
定 价 16.80 元

[版权所有, 侵权必究]

如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题, 请寄回本社发行部更换, 服务热线: 010 - 65220236。



前 言

一名员工如何才能赢得老板的信任，如何才能成为公司中的优秀者？这恐怕是最实际的问题，因为这是关系员工与老板、老板与员工之间的一个互评问题。

的确，任何一名员工在公司中都不是孤立的，而是隶属于公司的一个分子——他的存在已经被纳入公司的整体管理之中，已经成为老板手中一个创造高效工作的“棋子”。因此，那些不能够及时转换这种角色的员工，一定是不合格的。当然，要完成这种角色转换，必须牢记赢得老板肯定的三大工作信条——忠诚、敬业和执行。

所谓忠诚，即指一名员工必须以诚心对待老板，接



受老板的工作指令，不能以怀疑的心态去做工作，否则绝不可能把工作完成到出色的程度，更不可能成为老板的可信之人。试想，离开彼此之间的这种信任感，员工怎么可能在这个公司做长久、做出色？

所谓敬业，即指一名员工对待工作的态度必须扎扎实实，以百倍的付出获得最完美的工作结果。“敬业”通常的表现方式是：任劳任怨、勤勤恳恳、实实在在。不能敬业的员工，一定会早晚出局的。

所谓执行，即指一名员工以积极主动的精神去落实每个工作细节，而不能以消极应付的方式在工作上“打马虎眼”。假如你是以一个主动执行工作者的身份出现的员工，一定是老板手中重要的“棋子”，能够赢得升迁的机会。

事实上，不管你是哪一个类型的员工，只要恪守“忠诚、敬业、执行”六个字，并以之为自己的工作个性和习惯，就会赢得老板的重用，得到丰厚的回报；除非老板是个无进取心之人。

本书紧紧抓住“忠诚、敬业、执行”六个字的内涵，以全新的思维加以诠释，极为符合新老员工塑造自己的成功法则。所以希望本书提出的工作理念是你成功人生的良好启示。



LOYALTY DEVOTION DONE



目 录

CONTENTS

忠诚型员工 以服从老板意志为第一最可信

作为员工,离开“忠诚”两字,等于随时都有可能违背老板的意志。既然,你能走入到一个公司,你不能平庸地“混日子”,而应当把自己变成一个忠于老板——为老板做事的可信员工,才能获得这份工作的最大价值。否则,你在任何一个公司,都会随时被“请出去”。

——微软公司总裁 比尔·盖茨对员工的忠告

只有真正服从,才能赢得赞赏	(3)
忠诚别人,等于忠诚自己	(9)
你要获得荣誉,必须尊重荣誉	(14)
失败的理由:不能学会服从	(17)
舍弃理由,用成绩证明自己	(22)
成为老板的心中人	(25)
主动型员工最引人注目	(30)



LOYALTY DEVOTION DONE



目 录

CONTENTS

善于与老板沟通	(36)
靠近忠于职守者	(40)
助人成功,也能助己成功	(44)
要赢得赏识,不要忘了谈吐动人	(47)

敬业型员工

用最认真的态度完成老板指令最出色

任何一名员工,在公司中快速成功的法则只能是“敬业”。试想,一个缺乏敬业者,岂能把老板的指令做到位?因此,做敬业型的员工,就意味着已经成功了一半。在老板的眼中,那些缺乏敬业精神的员工,是最无希望做成大事的。

——美国著名管理专家 德鲁克《员工目标》

责任感是所有人成功之本	(57)
有作为的员工,喜欢纪律	(62)
把自己从平庸变成优秀	(65)
带着情绪,不可能做好工作	(68)



LOYALTY DEVOTION DONE



目 录

CONTENTS

履行“完美执行”的训导	(71)
用坚毅之力穿透一切	(75)
用最严密的办法训练工作态度	(81)
用“可以完成”代替“不可能完成”	(84)
把“事情”两个字改成“事业”	(88)
你不是没有时间,而是不会利用时间	(91)
找到自己的反省剂	(93)
不能用缺点取代优点	(96)
人生要有定力,不可随境而迁	(99)
持之以恒,耐心等待	(104)
给自己增添使命感	(108)

执行型员工

积极主动地执行老板任务最优秀

能力是优秀员工的成功资本,不相信这一点,你的任何工作都会限于低水平的重复。能力又从何而来?源于你对工作的主动性、决策性、方法性。总之,让自己的工作在思考的



LOYALTY DEVOTION DONE



目 录

CONTENTS

引导下,一定会进入优秀者的行列。相反,最容易失败的员工,正是那些盲目做事,被动执行的弱者。因此,无论你是一个什么样类型的员工,一定要做“主动执行工作”的员工。

——美国通用公司总裁 杰克·韦尔奇

自动自发地工作	(113)
立即拒绝借口,去执行你的任务	(115)
想尽办法培养自己独特的专长	(120)
把要做的事情条理化	(125)
掌握“从零开始”的原则	(129)
连续性的追求就是胜利	(135)
集中攻击一个点	(142)
让每件小事常有信念	(145)
没有竞争力,就战胜不了自己	(151)
在做事之前,一定要决策正确	(155)
分阶段地逼近最后目标	(162)
提高工作效率有技巧	(167)

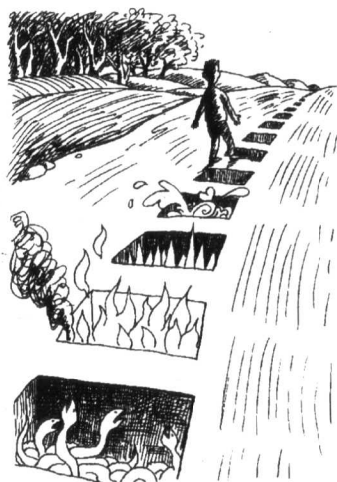


忠诚型员工 以服从老板意志为第一最可信

作为员工,离开“忠诚”两字,等于随时都有可能违背老板的意志。既然,你能走入到一个公司,你不能平庸地“混日子”,而应当把自己变成一个忠于老板——为老板做事的可信员工,才能获得这份工作的最大价值。否则,你在任何一个公司,都会随时被“请出去”。

——微软公司总裁 比尔·盖茨对员工的忠告

LOYALTY DEVOTION DONE



每一个企业都应该对自己的员工进行荣誉感的教育，每一个员工都应该唤起对自己的岗位和公司的荣誉感。



只有真正服从，才能赢得赞赏

作为一所军校，西点所取得的成功已远远超出了军事领域，广泛深入到政府、企业以及社会的各个领域。从这个角度看，孕育西点精神的西点管理制度和方法无疑是值得包括学校、企业、政府等各类组织用心学习、参考和借鉴的，尤其是企业，西点倡导的理念及其管理方法是非常值得借鉴的。

员工所能具备的第一美德就是服从。没有员工的服从，任何绝佳的战略和设想都是不可能被执行下去的；没有员工的服从，任何一种先进的管理制度和理念都是无法建立和推广下去的；没有员工的服从，任何一个精明能干的领导都无法施展其才略。难道事实不是这样吗？

一个企业的制度和战略的形成，都是无数商战和经营管理的智慧结晶，一旦制度和战略形成了，任何人都必须百分之百地支持和无条件地绝对服从，包括管理者自己也不能寻找借口。当然，无论任何人，当其有更好的修改建议时，都必须在6年一次的全体员工大会中提出申请，接受众人的多番考问、反复论证，以及实践的最终检验，它才能够被考虑采纳。否则，任凭这些规章制度朝令夕改，那还不如什么战略、什么规矩都没有！



在西点有一个传统的要求，当学长或长官向学员问话时，学员只能有四种“标准答案”，即：Yes, Sir（报告长官，是）；No, Sir（报告长官，不是）；I don't know, Sir（报告长官，我不知道）；No excuse, Sir（报告长官，没有借口）。除此之外，不能有任何其他回答。失败了也罢，做错了也罢，再美妙的借口对事情的改变都是没有任何帮助的。与其找借口，还不如努力寻找解决问题的方法，想想看下一步怎么办，尽最大努力去达成目标。失败者找借口，成功者找方法。“没有借口”看起来缺乏人情味、冷漠残酷，但是它却能够激发一个人的最大潜能，尽一切智力和体力去完成任务。

现在的企业中也普遍存在着有令不行、拒不服从或者阳奉阴违的现象。一般来说，企业最高层管理者的主要责任是决策——即“做正确的事”；企业中层管理者的职责是执行——即“正确地做事”；而工作在一线基层的员工的主要责任就是操作——即“迅速地完成任务”。如果一个企业缺乏服从的习惯，那就会造成执行力下降、效率低等后果，这个企业自身也终将被竞争者淘汰出局。

当然，执行力度不够有时也可能是领导者个人的能力问题，但最根本的原因可能仍是服从的问题。如果领导者做了决定，执行者打了个折扣执行下去，甚至寻找借口不履行决定，最终将给企业造成有令不行的严重后



果。这时，如果领导者推开执行者，自己动手去完成任务，这势必导致企业管理的层级被打乱，权力下放的通道被堵塞，由此引发出一系列恶性循环：执行者愈加不负责任、不听指令；而领导者不得不去干下属应该干的事情，自己的本职事务却无暇顾及，甚或遗忘了、忽略了，致使企业的存亡大事反倒被丢在了一边。而运用西点的管理方法，教导员工学会“没有借口”地服从，员工自然而然就会肩负起自己的职责，尽全力完成任务。

在西点人看来，有两种人是从来不会被认为是优秀的：一是不能为组织做实事、解决实际问题的人；二是只有为他准备好充足的资源他才能做事的人。而罗文恰是那种能够在最糟糕的情况下解决问题的人，是能够完成一般人无法完成的任务的人。这种人从来不为自己寻找借口，只会主动创造条件去解决问题。

西点就是一个培养知难而进的人才的学校。罗文能够在接受任务后，毫不犹豫地出发。在处理问题时，没有任何迟疑和借口，靠的就是在西点接受的良好训练和培养。

服从，在西点人的观念中是一种美德。每一位员工都必须服从上级的安排，就如同每一个军人都必须服从上司的指挥一样。服从是行动的第一步。一个团队，如果下属不能无条件地服从上司的命令，那么在达成共同目标时，则可能产生障碍；反之，则能发挥出超强的执



行能力，使团队胜人一筹。

“所有学员请注意：5分钟内集合，进行午间操练。请在野战夹克里面套上作战服。”现在是上午11点55分，天气寒冷。在哈得逊河的一个河湾的上空，北风呼啸。北风穿过西点平原，冲击着美国陆军军官学校六层楼高的花岗石堡垒。

“离午间操练的集合时间还有4分钟。”营房里的新生站立着，严阵以待，计算着离规定的餐前集合还有几分钟。在营房的过道，每隔50英尺就有一座钟，看时间很方便。学员们迅速拥向营房之间铺着柏油的大操场。

一年四季，他们每天都要至少两次集合操练。“站好队！”一声令下，一群松散的人顿时排成整齐的队形——每个方阵是一个排，四个排组成一个连，四个连编成一个营，而两个营编为一个团。“立正！”所有人立即目视前方。这就是西点的列队。列队是西点的必修课，可以称之为点名的简单操练：从排长开始一级级向上汇报到队学员的数目。当然，列队的意义远不止于此。学员们以此种方式聚在这里，200年来天天如此。更重要的是，列队暗示了服从是第一位的：这里，个人要服从整体，服从部队。

服从，在西点人的观念中是一种美德。在西点军校，即使是立场最自由的旁观者，都相信一个观念，那就是“不管叫你做什么都照做不误”，这样的观念就是服从的观



念。西点人认为，军人职业必须以服从为第一要义，学不会服从，不养成服从观念，就不能在军队中立足。1945年6月30日，在准备装入“201档案”的巴顿将军工作能力报告时，布雷德利将军给巴顿写了一个不同寻常而又合情合理的评语：“他总是乐于并且全力支持上级的计划，而不管他自己对这些计划的看法如何。”

西点人认为，服从是自制的一种形式。西点要求每一个学员都去深刻体验身为一个伟大机构的一分子——即使是很小的一分子，具有什么样的意义。西点的每一分子，对于个人的权威止于何处，团体的权威又始于何处，都会有清楚的认识。对西点人来讲，对当权者的服从是百分之百的正确。因为他们认为，西点军校所造就的人才从事战争的人，这种人要执行作战命令，要带领士兵向设有坚固防御之敌进攻，没有服从就不会有胜利。

威廉·拉尼德对此做了非常生动的描述：“上司的命令，好似大炮发射出的炮弹，在命令面前你无理可言，必须绝对服从。”一位西点上校讲得更为精彩：“我们不过是枪里的一颗子弹，枪就是美国整个社会，枪的扳机由总统和国会来扣动，是他们发射我们。”曾有人说，黑格将军所以被尼克松看中，就是因为他的服从精神和严守纪律的品格。需要他发表意见的时候，坦而言之，尽其所能；对上司已做了决定的事情，就要坚决服从，努力执行，绝不表现自己的小聪明。



这就是西点对学员的训诫和要求。西点为什么要这样做呢？请看一位毕业于西点的将军给一位西点学员的父亲的信：“为什么我们让这些孩子经受四年斯巴达式的教育？他们住在冷冰冰的兵营，上午9点30分之前不能往垃圾桶里倒垃圾，水池必须始终干净、不堵塞。如此多的规定和规则，为什么？”“因为一旦毕业，他们将被要求全无私心。在军队的这么多时间内，他们将要吃苦，将在圣诞节远离家庭，将在泥地上睡觉。这份工作有许许多多的东西让他们把自我利益放在次要地位——因此，必须习惯这样。”背上有痒不能抓，这能够有什么好处呢？西点学员知道，军人就是要连背痒都能忍得住。如果一支部队里士兵都在左摇右晃拼命抓痒，还能称得上是训练有素的部队吗？

商场如战场。服从的观念在企业界同样适用。每一位员工都必须服从上级的安排，就如同每一个军人都必须服从上司的指挥一样。大到一个国家、军队，小到一个企业、部门，其成败很大程度上就取决于是否完美地贯彻了服从的观念。

服从是行动的第一步，处在服从者的位置上，就要遵照指示做事。服从的人必须暂时放弃个人的独立自主，全心全意去遵循所属机构的价值观念。个人在学习服从的过程中，对其机构的价值观念、运作方式，才会有更透彻的了解。当然，西点的训诫和要求是从军事指