

The Standard
of Eligible Employee

合格员工

的



■ 陈秀梅 编著

地震出版社

The Standard
of Eligible Employee

合格员工

的



■ 陈秀梅 编著

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

合格员工的标准/陈秀梅编著.

—北京:地震出版社,2004.1

ISBN 7-5028-2353-0

I. 合… II. 陈… III. 企业—职工—职业道德—基础知识
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 105807 号

合格员工的标准

陈秀梅 编著

责任编辑:李和文

责任校对:庞娅萍

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467972

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:北京市通州京华印刷制版厂

版(印)次:2004年1月第一版 2004年1月第一次印刷

开本:640×960 1/16

字数:232千字

印张:18

印数:00001~15000

书号:ISBN 7-5028-2353-0/F·161 (2952)

定价:29.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

目 录

第一部分 职业道德篇

标准一	品质优秀	/3
标准二	良好的职业行为习惯	/10
标准三	忠实于公司利益	/12
标准四	谦虚不自满	/14
标准五	沉着面对风险并敢于冒险	/17
标准六	勇于承担责任	/19
标准七	对客户尽责	/22

第二部分 知识结构篇

标准八	合理的知识结构	/27
标准九	较强的学习能力	/36
标准十	合理的终身学习计划	/40
标准十一	积极的学习心态	/42
标准十二	企业培训机会的有效利用	/44
标准十三	良好的学习习惯	/46
标准十四	时时提高自己的学习能力	/49

第三部分 健康心态篇

标准十五	健康的心态	/55
标准十六	正确的竞争意识	/59
标准十七	控制好自己的情绪	/64
标准十八	坚强的意志力	/73
标准十九	乐观的生活态度	/79

第四部分 创新思维篇

标准二十	较强的创造力	/95
标准二十一	与众不同的创造性思维	/98
标准二十二	敢于打破传统	/104
标准二十三	敏锐的产品创新意识	/109
标准二十四	超人的创新能力	/117

第五部分 工作习惯篇

标准二十五	合理的职业生涯规划	/133
标准二十六	团队合作精神	/139
标准二十七	态度友好和善	/149
标准二十八	尊重上司和同事	/150
标准二十九	工作有条理	/152
标准三十	良好的时间观念	/156

第六部分 人际关系篇

- | | | |
|-------|-------------|------|
| 标准三十一 | 遵守职场的“游戏规则” | /167 |
| 标准三十二 | 扮演好各种角色 | /170 |
| 标准三十三 | 良好的同级关系 | /183 |
| 标准三十四 | 较强的沟通协调能力 | /186 |
| 标准三十五 | 认真研究如何与上司交往 | /192 |
| 标准三十六 | 善待客户 | /218 |

第七部分 教养礼仪篇

- | | | |
|-------|------------|------|
| 标准三十七 | 宽容别人 | /225 |
| 标准三十八 | 仪容端庄大方 | /229 |
| 标准三十九 | 举止亲切自然 | /233 |
| 标准四十 | 语言谦逊悦耳 | /236 |
| 标准四十一 | 良好的生活习惯 | /238 |
| 标准四十二 | 恰当地讲究礼仪 | /240 |
| 附录 1 | 健康心态测试 | /264 |
| 附录 2 | 测试你是否具有创造力 | /270 |
| 附录 3 | 人际关系测试 | /275 |

第一部分

职业道德篇

职业道德是一个人思想道德的主要部分,它从某种程度上反映了一个人最基本的世界观、人生观和价值观,它从根本上影响着个体的行为动作及态度。哪怕仅从商业的角度考虑,衡量一个员工是否合格,也应当包含职业道德方面的标准,因为它与员工的工作态度、主观能动性、正确的目标认知等联系紧密——它是影响一切的基础。

标准一 品质优秀

优秀的品质，是任何人都应具备的基本素质，作为一名合格的企业员工，优秀的品质不可缺少。概括地说，优秀的品质包括“自信、自尊、自强、自立、自爱”五个方面，这是员工培养自己健康的自我价值观念的基础和前提。而一个员工只有具备健康的自我价值观念，他才能算是一个合格的员工。

1. 自信

自信简单地说是自己相信自己。它泛指人们对自己的力量和能力（含潜能）有正确客观的认识和充分的评价，相信自己有能力实现自己的愿望。自信心强的人，十分相信自己的价值和能力，尤其善于看到自己拥有而别人所不及的长处和优点。自信心又是自我观念的重要组成部分，作为一种稳定的心理品质，其重要性居成功者优秀心理品质的首

位，也常常是评价人的一个综合性指标，是人们成长成才的一种重要的心理品质。企业员工要想事业成功，其先决条件是要有强烈的自信心。试想一下，如果你连自己都不相信自己，都不认同自己的能力，那又如何能让别人相信你，又如何能让老板欣赏你呢？

可是，很多员工恰恰缺乏这一品质，他们面对事情时往往犹豫不决，瞻前顾后，前怕狼、后怕虎，认为自己不行。具体说来，缺乏自信的员工主要具有下述特征：

(1) 不能当机立断。这样的员工遇到一点困难，而上司又不在场时，为了不让工程程序出错，宁愿把工作中止也不愿自己去做决定。疏不知此举可能会拖延工作时间，令其他部门的人员受到拖累。事实上，他们可能有好的变通方法，可是不愿意去判断这种方法是否有效，更不愿去承担责任。

(2) “应声虫”。“应声虫”员工总是认为别人的意见是可行的，自己永不参与研讨行列。在会议中，永远做聆听的一方，当老板或上司要他表示意见时，他只是说赞同上级的意见，表示愿意配合。

(3) 心理承受能力差。他们往往会因为一些小事而沮丧，一遇到困难和挫折就感到没有出路，别人的批评会让他们整天闷闷不乐，不能承受任何一点心理压力。

(4) 逃避。缺乏自信的员工，在某个环境稍有不如意时就会萌生逃避的意念，他们会认为时不我待或怀才不遇，换一个地方也许会好点。他们从来没有真正认清过自己，遇到不顺就会想到逃避而不敢去正视和面对自己，疏不知越逃避越没自信，长此下去就会恶性循环。

(5) 要挟人。他们往往借辞职来引起老板的注意，使老板给予更多的利益去挽留他们。其实这种举动不仅是自身缺乏信心的表现，更令老

板对其丧失信心。要挟老板是不明智的行为，少了某一人，公司照样运转，老板们最讨厌要挟。

那么，缺乏自信的员工该如何克服这一缺点来培养自己的自信呢？这里给你提供4个诀窍，你不妨参照一下。

(1) 无论做什么事都满怀信心，想我会成功的。在会成功思想的指导下，全力以赴去做，成功就会接近了。空想成功当然不行，但满脑子自卑畏惧思想，也会将你束缚得精疲力竭，行动不得，也不可能成功。在接受培训和自学时，开动脑筋思考，善于运用学习方法去组织和理解所学知识，使之系统化。这样做你肯定会成功。长期地反复给自己灌输“我能成功！”的积极思想，形成坚定的信念，其力量无穷！

(2) 提醒自己，你比想像中的要好。有些人以为自己智力差、能力差，什么都不行。事实上，你比头脑中的你强多了。首先，你的智力并不比别人差，你不要老想着自己不如别人，低估自己的智力。绝大多数人的智力差距不大，显现出来的聪明与否和人的自信程度、自我评价有很大关系。同时，人的大脑用得越多，就越聪明、越灵敏，效率也就越高。敢于尝试，经常运用自己的大脑，人会变得更加富有智慧。

(3) 树立大志。成功的大小取决于你的抱负和期望。你的目标小，所获得的成就也就小；你的目标大，所获得的成就也就大。大抱负、大理想产生的动力也大，因而也更容易实现。周恩来总理小时候就立下为“中华之崛起而读书”的壮志，努力读书，努力工作，终于为新中国的建立和发展做出了巨大贡献，受到人民的衷心爱戴。

(4) 积极的自我暗示。所谓积极的自我暗示，就是每天喊几声简短肯定的口号，如“我有能力，我会成功！”或“伟大的事业在等待着我”等来激励自己，以战胜困难、疾病、惰性。注意不要用拖沓的长句，只

有简短有力的语句才能振奋精神，起到激励的作用。

2. 自 尊

自尊的含义包括两点，其一是对我们的思维能力及应付能力的信任，其二是对人人都可以成功、享有幸福权利的信任，以及对我们自身的价值、维护自身权益、享受劳动果实的信任。一个合格的员工的自尊心可以从三个方面体现出来：

(1) 在思想上认为自己是重要的人。这就要求员工能充分认识自己在工作中的优势和特长。不可妄自菲薄，否则只能使人堕落。要相信“天生我才必有用”，你来到这个世界上是有目的的，是为了造就自己，帮助别人，扮演一个别人替代不了的角色。因为，每个人在这场盛大的人生戏剧中都有一个属于自己的角色。如果你不扮演这个角色，这出戏就有了缺陷。反复自我暗示：“我是重要的人”“我能力很强”“我的工作很重要”，使之植入你的潜意识。这样你就会自重、自尊、自爱。

(2) 像个重要人士那样去思考和行动。要知道榜样的力量是无穷的。如果员工能找个自己熟悉的、有影响力的人物，留意他的学习、行动方式，学习他的思想和行动。那么自己也能逐渐在学习和行动中变得优秀。别人能做得到的事你也可以做到，榜样能做到的事你也可以做到。假定你已经成为你心中的理想人物，假定你已获得你渴望的那些品质，这样，你就会感到一股强大的力量支持着你前进。

(3) 对自己有正确的评价。评价自己时要全面，能对自己有一个清醒的认识。既看到自己的缺点和不足，更应看到自己的优势和长处。对于自己学习和工作中的优点，充分发挥、扩展，使之形成高质量的学习、工作成果。对于自己的不足，应该改正的就改正，无关大局的小毛

病不需过多纠缠。

只有自己对自己有正确的评价，才能正确对待他人的评价，不因他人的奉承而飘飘然，也不为他人的嘲讽而郁郁寡欢。有些评价是善意的、真诚的，应虚心接受它；有些评价是恶意的、别有用心，就没有必要在意它。

3. 自 强

所谓自强，就是要自强不息，对企业员工来说就是要不断奋发图强，积极开拓，努力向上，在事业上，要强、好强、图强。人的一生，遇到挫折和失败，这是常有的事，面对失败，要有正确的成败观。“成功是我们的追求”，“失败乃成功之母”，失败并不可怕，可怕的是被失败所吓倒。若失败了，既要发现自己的不是，更要正视自己的长处和优势。做到不气馁，不丧志，要保持自强的心态，要有锲而不舍、永不服输的拼搏精神。要从失败中总结教训，从失败中增长才干。真正的成功者，经过失败的洗礼，使自己更加聪明，更加坚强。

任何品质的培养都不是一蹴而就的，自强要有个过程。使自己从内心和外在两方面都能真正强大起来，不断完善充实自己，是自强培养的一个有效途径，这要通过各种学习来实践。

4. 自 立

自立的重要表现就是自主，自己决定和解决事情。在这个世界上你不可能永远依赖别人，你能依赖的人只能有一个——你自己。真正自

立的人不仅了解变化，而且对增进成就和才能的有关变化特别敏感。他们所参加的是永无止境求知求变的行列，对人生有下列假设：人生自来具有创造力、发明力；人生自来就有活力，能创造和发明。生存和安全是值得关切的事，但当社会和个人在此两方面不匮乏时，更高层次的需要，如自尊、成就贡献、发挥潜能、自我实现等，就需设法获得满足。

自立的人一般都具有强烈的自尊心，他们认为自己有权正确地处理事情并做出各种有效的决定，尽管在高压环境下也一样，他们总是能镇静地处理任何变化。别人休想控制他们，他们永远是自己的主人，而不会是别人的“应声虫”。

5. 自 爱

自爱即是指自己爱护自己，自己尊重自己。自爱的人比较注重自己的言行仪表，他们特别注重在社会交往的日常生活中塑造自己良好的形象，使自己具有外表形象美和内在心灵美。外表形象美有质朴庄重、举止文明、仪表大方等表现；内在心灵美则是指具有良好的心理品质和高尚的道德情操，奉献社会、献身祖国的高尚志向等。对企业员工，在这方面的主要要求是：既要做到“五讲四美”，遵守社会公德、日常行为规范；又要发扬企业精神，立足本职，出色地完成岗位职责和任务，为社会做出应有的贡献。

一般情况下自爱的人都比较善于自省和自控。自省就是自我反省，自觉地回顾自己的思想和行为是否符合社会公德；有则改之无则加勉，这是人们不断取得进步的重要途径。人贵有自知之明，所以员工应有“吾日三省吾身”“见贤思齐”的精神，以约束自己。而自控指自我控制，即自己对自己进行监督、引导和催促，自觉地战胜惰性、缺点和不

良习惯。做到战胜自己，实在不易，而做到时时事事处处都能战胜自己，更是难能可贵。大庆人的“四个一样”，即“有人在和没有人在一个样，黑天和白天一个样，有领导在场和没有领导在场一个样，有人检查和没有人检查一个样”的优良作风，就是高度自觉的自控精神的体现。

标准二 良好的职业行为习惯

所谓职业道德是指从业人员在职业活动中应遵循的行为准则。在任何行业中，从业人员都必须遵守该行业中各项成文或不成文的规定。没有任何一个老板会重用职业道德败坏的人，同样也没有任何一个职业道德败坏的人在公司或企业会有好的发展前途。所以，作为员工必须具有良好的职业道德。一般说来，职业道德有三个基本特征。在范围上，具有职业性和特殊性，与职业活动紧密相连；在内容上，具有稳定性和连续性，形成了较稳定的职业习惯和职业心理；在形式上，具有多样性和适用性，可通过多种形式显现出来。

企业员工在培养自己良好的职业道德时，要从下述几方面着手：

1. 提高职业认识

职业认识是指员工对自己所从事的职业的社会价值的认识。提高员工明确自己所从事的职业对自己的职责要求，是培养职业道德的基础。

2. 树立职业理想

职业理想是指职业上的奋斗目标。社会主义的职业理想是全心全意为人民服务，是将最广大人民群众的根本利益放在首位。树立职业理想就是要为实现这个奋斗目标而不断进取，献身社会，献身人民，献身职业。

3. 培养职业感情

职业感情是指从事某职业的人们在处理人际关系、评价职业行为中所产生的责任感和义务感。它是职业活动的精神支柱和力量源泉。其核心是要做到干一行，爱一行，学好一行，干好一行。

4. 锻炼职业意志

职业意志是指人们在职业实践中所表现出来的克服困难的毅力和坚持精神。具有顽强职业意志的人，无论在何等困难的环境和条件下，都能保持高尚的职业道德情操，以非凡的毅力和不屈不挠的决心战胜困难，完成职业任务。

事实证明，良好的职业行为习惯是指工作中持之以恒的自觉性和始终如一地忠于职守。职业习惯是一种稳定的、自觉的职业行为，它是对人们的职业行为的更高要求。良好职业习惯的养成，要靠顽强的职业意志、高度的自觉性和积极参与职业实践活动，并贵在持之以恒。