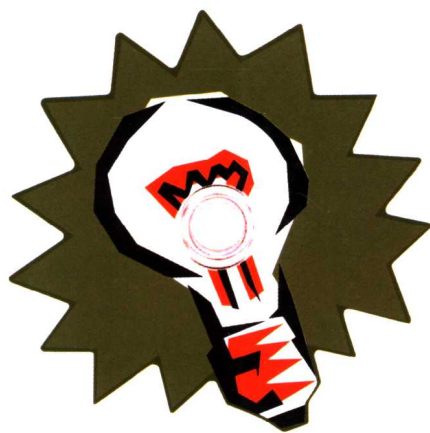


STUDY

创新意识

■ 刘永中 主编

给你的思维插上翅膀



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

Chuang Xin Yi Shi

Gei Ni De Si Wei Cha Shang Chi Bang

员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

创新意识 给你的思维插上翅膀

刘永中 主编



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

Chuang Xin Yi Shi

Sci Mi De Si Wei Cha Shang Chi Bang

员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

创新意识给你的思维插上翅膀 / 众行管理资讯研发中心
编著, —广州: 广东经济出版社, 2004.5
(员工基础素质学习方案丛书)
ISBN 7-80677-726-1

I. 创… II. 众… III. 企业管理—技术革新
IV. F273.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 028452 号

出版 发行 经销 印刷	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) 广东新华发行集团 广东出版技校河东彩印厂 (南海市盐步镇河东管理区)
开本	889 毫米×1230 毫米 1/32
印张	5.5
字数	116 000
版次	2004 年 5 月第 1 版
印次	2004 年 5 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-726-1/F·1050
定价	全套定价: 90.00 元 本册定价: 10.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: <http://www.sun-book.com>

• 版权所有 翻版必究 •

学 习 目 标

是创新还是死亡？如果现在把这个问题推到你的面前，你会不会大吃一惊？抑或是条件反射地马上作出回答：“当然要创新！”？

我想，如果我们要的只是一个答案的话，那么百分之百的人都会选择创新，而不是选择死亡——谁会那么傻，傻到愿意眼睁睁地让自己死亡呢？可是，拥有一个答案就够了吗？

显然，拥有答案是不够的；光说自己不想死亡要创新而不见行动是远远不够的；有创新的行动和举措，但工具方法不到位更是水中捞月。在这个飞速发展的时代，创新绝不会仅仅是一句简单的口号，一份整齐的文件，抑或一栋漂亮的科技楼；它意味着的是比别人更快、更高、更强的驱动力，只有这种力量，才能使你在白热化的竞争中越战越勇。

作为一名普通员工，在这场智慧与耐力的较量中，你能做的是哪些？你必须做的又是哪些？怎样才能让自己跟上公司前进的步伐，实现自身价值与公司价值的同步增值？这就是本方案将要为你解答的核心所在。

通过本方案的学习，你将如愿以偿地实现以下目标：

- ★ 深刻认识创新的重要性和紧迫性。
- ★ 充分了解阻碍你和他人创新的原因。
- ★ 理解掌握创新的基本过程和要点所在。
- ★ 掌握并灵活运用三大类 8 个有效的创新工具及技巧。

序

一家著名的 IT 公司在面试时曾问了下面两个问题：为什么下水道的盖子是圆形的？请估计北京共有多少加油站？

很显然，考官的目的不是想知道应试者是否具有百科全书一样的知识，而是在考察应试者分析问题和解决问题的能力。比如，第一个问题可以从成本、安全、运输等方面去分析；第二个问题则可以根据北京的人口总数、人均汽车拥有量、每辆汽车的大概耗油量和大概的加油次数来分析，从而得出一个大概的加油站数目。你的答案不一定要跟标准答案一致，但是你的逻辑必须是严谨的，你的思路必须是清晰的。这些从应试者的大学毕业证书上看不出，在应试者的工作履历表上也体现不出，因为它反映的是应试者的综合素质。而应试者的素质是企业最想了解，但又最难了解的。

那么，什么是素质呢？我们可以用著名的冰山理论来解释。所谓冰山理论，即把一个人的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的知识、技能，这些可以通过各种学历证书、职业资格证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜藏在水面之下的东西，比如分析问题的能力、创新能力、团队合作精神、职业规范、职业操守、敬业精神、工作态度、服务意识等等，很难通过证书

或考试来验证，我们称这些东西为素质——企业员工的职业素质。

素质既然潜伏在水底，就看不见、摸不着，真的是神秘不可测吗？不对，我们认为素质虽然不能通过言语、证书来表现，但是可以通过行为来判断。比如：当你看到一个员工拍着胸脯对老板说：“老板，我很敬业。”时，你很难判断他是否敬业。但当你看到一个员工经常迟到早退，就容易判断出这名员工很不敬业。当你看到一家企业的墙上写着“以顾客为中心”的大幅标语时，很难判断这家企业的服务是否到位。但是当你看到这家企业的员工很有效地为顾客解决各种问题，很友好地处理顾客的各种投诉时，就容易判断出这家企业的服务意识很到位。

人们常常夸奖某人“训练有素”，企业家在说到著名跨国公司的员工时，也羡慕人家的员工“训练有素”。这说明“有素”是可以通过“训练”来得到的。我们出版的这套学习方案，就是希望通过一系列的训练方案来提高企业员工的素质。训练，首先是对观念的改变，只有观念改变了，才会有行动的变化。如果观念没有改变，那么行为上的变化就是假象，是骗人的行为。

在这里，我可以举一个例子，很多企业都有打卡制度，企业也严格要求员工上班不许迟到，结果我们就经常看到上班前的 5 分钟或 10 分钟里，很多员工发足狂奔、百米冲刺，在最后关头刷卡成功。然后呢，慢条斯理地去冲茶倒水吃早餐了。很显然，这些行为是一种假象，它并没有达到企业的目的：有效地利用上班

创新意识，给你的思维插上翅膀

时间，而是企业打卡铁律下的一种对策。最后行为上的改变要养成习惯，就像 5S 中的最后一个 S——素养，只有养成了好的习惯，我们才可以说某人“素质高”，我们才可以说某人“训练有素”了。

就像爱情之于人类，员工素质对于企业来说也是一个永恒的话题。希望这套企业员工基础素质学习方案能起到一个抛砖引玉的作用，引起大家对这个话题更深入的讨论，我们也希望能与大家分享讨论的结果。如有任何意见与我们交流，请电邮 info@gecprogram.com 或登陆网站 www.gecprogram.com。

众行管理资讯研发中心

2004 年 3 月

目 录

第一章 你为什么需要创新

1.1 谁更需要创新	3
1.2 创新就是这个样	10
1.3 数数你的创新细胞	15
1.4 是创新还是死亡	22
1.5 创新决定着竞争力	30

第二章 人们为什么不愿意创新

2.1 天性使我们抗拒改变	40
2.2 不良心态的阻碍	46
2.3 组织环境的局限性	60

第三章 带你解密创新

3.1 创新四步骤	82
3.2 创新 5R	86
3.3 “三心二意”助你创新	95

第四章 瞧，创新原来是如此简单

- 4.1 随时随地创新的秘诀 108
- 4.2 引爆你的创新力 129

第一章

你为什么需要创新

船长的心理学

当一艘船开始下沉时，几位来自不同国家的商人正在开会。
“去告诉那些人穿上救生衣跳到水里去。”船长命令他的大副说。

几分钟后大副回来报告说，“他们不往下跳。”

“你来接管这里，我去看看能做点什么。”船长命令道。

一会儿船长回来说：“他们全都跳下去了。”

“我运用了心理学。我对英国人说，那是一项体育运动，于是他跳下去了；我对法国人说，那是很潇洒的；我对德国人说那是命令；我对意大利人说，那不是被基督教所禁止的；我对苏联人说，那是革命行动。”

“那您是怎么让美国人跳下去的呢？”

“我对他说，已经为他买了保险了。”

如果没有创新

如果不赶快创新

等待我们的

就只有沉没

而这种沉没

永远再没有爆发的可能

1.1 谁更需要创新

我们经常可以看到各种各样有关成功的书籍和杂志，它们总是不厌其烦并且变着花样地不断向我们灌输这样的信息：成功是有很多方法或曰窍门的，成功是与很多因素有关的……姑且不说这些观点是否正确，方法是否有效，至少有一点可以肯定的是，成功确实是有着一些基本性的因素和前提的。

那么，在你看来，成功的基本因素究竟有哪些呢？以下是我们在整理和综合了许多成功人士的经历及感悟之后得出的关于成功的一些基本性因素，请在你认为符合自己认识的因素后打勾。如果你还有其他的想法，请在后面的空栏里写出。

我认为，成功的基本因素应该包括以下这些：

1. 远大的理想和抱负（ ）
2. 明确的目标（ ）
3. 坚定的信念（ ）
4. 持之以恒（ ）
5. 不断进取（ ）
6. 百折不挠（ ）
7. 良好的计划与协调能力（ ）
8. 敏锐的洞察力（ ）

创新意识，给你的思维插上翅膀

9. 团结和领导团队的能力（ ）

10. 当机立断的决策能力（ ）

除此之外，我认为成功的基本因素还应该包括以下这些：

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

.....

事实上，至少有 80% 的人认为，获得成功并且持续这种成功的基本因素中，最为关键的是创新。

凡是那些稳居 500 强排行榜的企业，尤其是那些 500 强中蓬勃发展的高科技企业，尽管都有着自身鲜明的个性，但在诸多方面却表现出明显的共同特征，最为突出的一点是——这些企业无一例外地都异常注重创新（观念创新、技术创新、管理创新、市场创新），尤其是注重本企业的发明创造，注重自身知识产权的保护。

这些企业（如：通用电器、国际商用机器、英特尔、微软、西门子、三星等）都建有隶属本企业的完备、先进的技术创新体系，每年企业要拿出上一年销售总额的 12% 左右、多达十几亿乃至数十亿美元的资金用于本企业的研究与开发，同时还要不惜重

金并购那些拥有优秀技术成果的新兴小企业，每年要在世界范围内申请数百项甚至数千项的专利。

不管你目前从事的是什么职业，在阅读和学习本方案之前，我们都建议你认真做一做下面这道测试题——在下面列出的 60 种基本职业中，在你看来，哪些职业更需要创新，哪些职业一般不需要创新呢？

注 意

★ 请根据自己的第一感觉作出判断，并在你认为更需要创新的职业后面的括号里打勾。

★ 每一道题都没有绝对的正确答案，请完全根据自己的想法来加以判断。

★ 请一定不要提前翻阅本方案的其他任何内容，这样你将会从中发现许多非常有意思的现象或规律，以帮助你更好地认识自己，结合你的实际来学习本方案。

1. 飞机机械师 ()
2. 野生动物专家 ()
3. 汽车维修工 ()
4. 木匠 ()
5. 测量工程师 ()

6. 无线电报务员 ()
7. 园艺师 ()
8. 长途公共汽车司机 ()
9. 火车司机 ()
10. 电工 ()
11. 街道、工会或妇联干部 ()
12. 小学、中学教师 ()
13. 精神病医生 ()
14. 婚姻介绍所工作人员 ()
15. 体育教练 ()
16. 福利机构负责人 ()
17. 心理咨询员 ()
18. 共青团干部 ()
19. 导游 ()
20. 国家机关工作人员 ()
21. 气象或天文学者 ()
22. 生物学者 ()
23. 医学实验室的技术人员 ()
24. 人类学者 ()
25. 动物学者 ()
26. 化学家 ()

- 27. 数学家 ()
- 28. 科学杂志的编辑或作家 ()
- 29. 地质学家 ()
- 30. 物理学家 ()
- 31. 厂长 ()
- 32. 电视片制片人 ()
- 33. 公司经理 ()
- 34. 销售员 ()
- 35. 不动产推销员 ()
- 36. 广告部长 ()
- 37. 体育活动主办者 ()
- 38. 销售部长 ()
- 39. 个体工商业者 ()
- 40. 企业管理咨询人员 ()
- 41. 乐队指挥 ()
- 42. 演奏家 ()
- 43. 作家 ()
- 44. 摄影家 ()
- 45. 记者 ()
- 46. 画家、书法家 ()
- 47. 歌唱家 ()

- 48. 作曲家 ()
- 49. 电影电视演员 ()
- 50. 节目主持人 ()
- 51. 会计师 ()
- 52. 银行出纳员 ()
- 53. 税收管理员 ()
- 54. 计算机操作员 ()
- 55. 簿记人员 ()
- 56. 成本核算员 ()
- 57. 文书档案管理员 ()
- 58. 打字员 ()
- 59. 法庭书记员 ()
- 60. 人口普查登记员 ()

在我们所做过的上百次测试中，大约 70% 的人在上面 60 道题目的答案中表现出了一些共同的倾向，综合分析来看，这些倾向主要表现在以下四个方面：

★ 认为人们的职位越高，就越需要创新。

★ 认为人们的工作越对外（例如那些与顾客直接打交道的一线服务人员）就越需要创新。