

员工提升素质的**12**堂课

员工综合素质

Yuangong Zonghe Suzhi

刘 丰◎编著

人与人的一切差异归根结底都是素质上的差异，因而素质决定了人的能力、名誉，也决定了人的成就和生存状态。而人是组织、社会、国家的基本组成单位，从这个意义上讲，素质是一切人和组织进步的根源！一切的进步从根本上都需要从素质上进步。

时事出版社

员工提升素质的 12 堂课

员工综合素质

Yuangong Zonghe Suzhi

刘丰◎编著

时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工综合素质/刘丰编著. —北京: 时事出版社, 2007. 1

ISBN 978-7-80009-977-9

I. 员… II. 刘… III. 企业—职工—修养 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 156754 号

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编: 100081

发行热线: (010) 88547590 88547591

读者服务部: (010) 88547595

传 真: (010) 68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.shishishe.com

印 刷: 北京百善印刷厂

开本: 787×1092 1/16 印张: 20.125 字数: 320 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 4 月第 2 次印刷

定价: 32.00 元

引言

素质决定一切

当我们评价一个人人品优劣、性格好坏、能力高低或成就大小时，通常会怎么说？我们会说：这个人素质很高或这个人的素质极差……不难看出，素质是我们评判人的一个重要标准。

人之间的差异是由各种素质反映出来的。李素丽为什么会成为售票员中的模范？就因为她有着热诚的敬业素质；白求恩为什么会成为医生们学习的榜样？就因为他有着忘我的责任心素质；周恩来总理为什么被称为是一个天才的外交家？就因为他不但有着放眼全局的高瞻远瞩素质，还有着明察秋毫的细心素质；电视剧《大长今》为什么会所有的人喜爱？就因为主人公徐长今不但有着感恩素质，还有着言出必行的诚信素质及刻苦钻研的学习素质……

那素质是什么？素质是一个人在长期的生活和工作中积累形成的，直接影响甚至决定他一切言行举止的内在行为规范。它督促我们按照某些标准处事，使我们的行为合乎规则并超越普通标准，从而帮助我们成为一个优秀、卓越、近乎完美的人。因此可以说，素质是一个人人品好坏、能力强弱、成就大小、幸福与否的决定性因素。

以中国首富李嘉诚为例，如果没有自我实现素质，他不会走向经商的道路（他最初只是一家茶楼的伙计）；如果没有敏感的市场悟性素质，他不会发现塑料花的巨大商机；如果没有学习素质，他不会亲赴意大利学习塑料花的制作工艺；如果没有诚信素质，他的商业界朋友不会乐于和他打交道，他的产品也不会赢得消费者的喜爱；如果没有适应力素质，他不能将经商的触角伸向多个行业；如果没有合作素质，他不会将



员工综合素质

员工提升素质的 12 堂课

产业做遍全世界……可以说，李嘉诚的成功正是由各项素质共同造就的。

由此可以看出，素质对人的影响力和作用是巨大的。在很多时候，素质都决定了人的能力与成就。

作为一名员工一定要认识到，素质掌控着我们的工作，我们所在的组织、国家乃至全世界的发展进步。可以说，一切的进步都离不开人的素质的提高。可能会有人不赞同这一点，下面我们不妨就从个人、组织、国家和全人类这四个角度加以分析和论证。

对每一位员工来说，工作掌握在自己的手中，要想做好工作就要把自身的综合素质提高上去。素质高则能力、水平、业绩都会跟着提高，素质低则能力、水平、业绩都会降低，缺乏某些素质有时甚至还会无法胜任某项工作。比如：一个没有勤奋素质的人必然会在工作中偷懒，一个缺乏敬业素质的人必然不会专心对待工作，一个缺乏诚信素质的人则可能会出卖公司利益……所以，要想高绩效地工作，要想成为一名卓越的员工，就要从根本上提高自己的各项素质。

对企业或其他类型的组织来说，员工的综合素质是这个组织发展与否的决定性因素。没有任何一个组织是可以脱离员工的工作而自行运行和发展的。在效益不好的企业里，往往能发现这里的员工工作态度十分消极，他们不但工作能力低下，且很多员工都是在混日子，根本称不上在工作。试想：员工素质这样低下的企业又如何能有好的发展呢？等待它的也许只有倒闭。而在那些发展较快、效益较好的企业里的员工都精神抖擞地在忙碌，他们都是一副抢着要工作的神情，有这样高素质员工的企业又怎么会发展不好呢？因此，员工的高效率和质量工作是组织赖以存在和发展的最重要的基础。对每个企业来说，从根本上提高员工自身的综合素质是一件必须要做的事。

对国家来说，我们所做的工作决定着这个国家的生产能力、工业水平和综合国力，因为员工素质是国民素质中最重要的组成部分。美国、日本、德国三个国家的经济之所以能排在世界前三位，就与其国内大量的高素质员工有很大的关系。作为一名中国人，中华民族的强盛繁荣正落在每一个人的肩膀上，因此我们必须提升自身的综合素质，提高自己的工作效率和产品质量，为我们企业能更快的健康发展，为我们国家综合国力的进一步提升贡献自己的微薄之力。





其实，不仅是国家的发展需要每一位高素质劳动者的努力工作，世界的发展和人类的进步也同样需要他们的努力。查·金斯莱说：“振兴世界的唯一办法是人人都做好眼前工作。”“天下兴亡，匹夫有责”，这个世界需要我们尽自己的一份责任。因此，我们综合素质的提升也是在为全世界、为全人类服务。

综上所述，我们可以发现：素质不但是员工个人人品、智力、能力等的一个考核标准和决定因素，更是一个组织、机构，甚至国家、民族的生存能力、竞争能力和发展能力的决定性因素。因此，员工提升工作素质是重要的、必须和势在必行的。

那么，我们的综合素质都包括哪些素质呢？我们该怎样提高自己的这些素质呢？怎样在提高综合素质的同时提高工作质量和效率呢？本书给出了我们答案！书中全面总结和阐述了员工必备的12种素质，并就每项素质的意义、作用和培养提升方法做出了详尽的诠释，是员工必须学习的12堂素质提升课。因此，本书可以说是企事业单位及其他各类型组织机构培训员工的必备教材，也是员工们用以提升自身能力的指导性实用读物。

世界上没有十全十美的人，但固然如此，我们也要追求完美，否则我们将与优秀永远保持很大距离。而要追求完美，我们就要在提高自己的综合素质上下功夫。

世界上不存在一切都称心如意的工作，但正因为如此，我们才要提高自身的综合素质，促使自己成为一名优秀的员工，使得并不完美的工作变得称心如意，并在工作中提升自己，实现自己的人生价值。

不管从哪种意义上讲，员工提升自身的综合素质都是非常重要的，是我们不可推卸的责任，同时也是有百利而无一害的。闲话少叙，下面就让我们从提升诚信素质开始，一步步提升我们的综合素质吧！

目 录

引言 素质决定一切	(1)
第一课 诚信素质	(1)
第一节 诚信素质不可或缺	(1)
诚信价值至高无上	(1)
员工讲诚信,企业才有诚信	(2)
员工有诚信,才能稳立职场	(3)
第二节 要诚信,就要做到忠诚	(5)
忠诚比智慧更珍贵	(6)
忠诚比能力更重要	(7)
组织需要我们的忠诚	(8)
忠诚能让你从中大大获益	(9)
第三节 讲诚信,就要讲道德	(11)
道德是诚信做人的根本	(11)
诚信要用道德来加强	(12)
遵守道德才能经受住诚信的考验	(13)
第四节 诚信素质的提升方法	(14)
通过认识和培育加以提高	(15)
不做任何欺诈和虚假行为	(16)
在内心树立诚信理念	(17)



员工综合素质

员工提升素质的 12 堂课

要有“诚信第一、品格第一”的理念 (18)

做一名说到做到的员工 (19)

第五节 建立你的忠诚信誉 (21)

弄清忠诚的对象和目标 (22)

建立忠诚的工作理念 (23)

提升你的忠诚度 (26)

第二课 敬业素质 (29)

第一节 工作最需要敬业 (29)

敬业是工作的基本准则 (29)

敬业是最好的成功催化剂 (31)

只有敬业才能实现理想 (32)

敬业能使企业与员工双赢 (33)

第二节 敬业就要有工作责任心 (35)

有责任心才能视工作为“天职” (35)

别给自己找理由 (36)

第三节 敬业离不开职业道德 (38)

加强你的职业道德 (38)

各行业员工必备的职业道德 (39)

第四节 敬业素质的提升方法 (44)

尊敬你的职业 (44)

用使命感激发敬业精神 (46)

把敬业态度变成一种职业习惯 (47)

敬业需要专注于职业 (49)

敬业还需要做到“精业” (53)

第三课 创新素质 (58)

第一节 创新是进步的灵魂 (58)

创新是为了不断超越 (58)

创新使员工为企业带来活力 (60)

第二节 创新能力的提升之道	(61)
进行创新能力训练	(61)
敢于说出你自己的想法	(63)
努力成为知识型员工	(64)
创新要紧跟市场	(65)
创新要会专注思考	(66)
让工作经验为创新服务	(68)
第三节 创新也要有悟性	(69)
培养你的悟性思维	(69)
提升悟性的8个方法	(71)
第四课 合作素质	(74)
第一节 合作是为了达到共赢	(74)
这个世界需要合作	(74)
身在职场需要合作	(75)
身在企业需要合作	(77)
“1+1>2”	(78)
合作可以取长补短	(79)
第二节 融入团队才能加强合作	(80)
团队合作意识从何而来	(80)
合作精神的激发原则	(82)
明确企业目标,掌握企业文化	(84)
明确团队角色,掌握合作方法	(85)
加强合作,打造高效团队	(86)
第三节 要合作就要团队第一	(88)
团队第一,个人第二	(88)
狼的团队协作的启示	(90)
齐心协力才能发掘个人潜能	(92)
第四节 沟通是有效合作的前提	(93)
沟通,任何人都需要	(93)

员工综合素质

员工提升素质的 12 堂课

能沟通，工作才高效	(94)
沟通的意义、目的与形式	(95)
第五节 有效沟通的方法和技巧	(96)
沟通时要注意的一些方面	(96)
打开心锁，才能有效沟通	(98)
如何加强自己的表达能力	(100)
主动与上司加强沟通	(102)
第五课 竞争素质	(106)
第一节 竞争——职场常胜的法则	(106)
重新审视竞争	(106)
竞争就是优胜劣汰	(108)
如何衡量你的竞争素质	(109)
第二节 认识竞争本质和特征	(110)
竞争力源于解决问题的能力	(111)
把自己看作是真正的竞争者	(113)
工作态度也是竞争力	(115)
平庸是竞争力的致命杀手锏	(117)
肯付出，才有竞争力	(119)
能投入，竞争素质才更高	(120)
第三节 多方面打造你的竞争优势	(121)
通过实践提升竞争力	(121)
不断“充电”以加强竞争力	(122)
工作网络化可加强竞争力	(123)
努力创造更多利润	(125)
追求品质零缺陷	(126)
第六课 执行力素质	(129)
第一节 执行力是工作时的关键素质	(129)
执行力高，工作才高效	(129)

执行力高，企业效益才好	(130)
第二节 执行不需要找借口	(131)
“执行”可以成就伟大	(131)
向格兰特将军学习执行	(133)
改掉找借口的习惯	(135)
第三节 执行就要精通调研谋划	(137)
多算胜，少算不胜	(137)
掌握调研谋划的关键因素	(138)
把握工作调研的原则和触点	(141)
谋划能力的提升方法	(143)
谋划拒绝呆板	(144)
第四节 大力提升你的执行素质	(145)
掌握执行力的三个特点	(146)
执行力的培育方法	(147)
第五节 工作中提高执行力的方法	(152)
根据计划去执行	(152)
“要事第一”	(153)
超越标准	(155)
与上司同心协力	(156)
加强团队执行力	(158)
第七课 学习素质	(161)
第一节 解读学习力	(161)
何谓“学习力”	(161)
马尔科姆·诺尔斯的成人学习理论	(162)
彼得·圣吉的员工学习理论	(164)
第二节 学习素质的性质与作用	(166)
学习力可创造强势	(166)
学习力是最本质的竞争力	(167)
能学习才能进步	(168)





员工综合素质

员工提升素质的 12 堂课

提升学习素质才能成为优秀人才	(169)
超强的学习力需要全面培养	(170)
第三节 增强学习素质的三种“力”	(172)
让你的注意力更集中	(172)
开发你的记忆力	(173)
运用你的思维力	(176)
第八课 勤奋素质	(183)
第一节 能勤奋才能有大成就	(183)
一勤天下无难事	(183)
勤奋是成功的一大法宝	(184)
天赋再高也需要勤奋	(187)
第二节 做职场最受欢迎的勤奋人	(188)
把勤奋作为你的工作品牌	(188)
上司需要勤奋的人	(191)
第三节 勤奋需要自动自发的工作态度	(192)
自动自发是勤奋的基本态度	(192)
无人监督时需要自动自发	(194)
用工作热情促进自动自发	(194)
用工作主动性促进自动自发	(197)
第四节 培养勤奋素质的方法	(198)
拿出超出酬劳的勤奋	(198)
视公司的事为自己的事	(199)
让兴趣引来勤奋	(201)
克服懒惰的毛病	(203)
培养勤奋的习惯	(204)
第九课 细心素质	(207)
第一节 心细才能做好大事	(207)
点滴之间成就大事	(207)



细节决定品质	(209)
细节上的竞争决定成败	(210)
每一件事都需要细心执行	(211)
每个细节都需要认真对待	(213)
第二节 养成工作细心的好习惯	(214)
细心就要把小事做好	(214)
把工作做到位	(216)
培养自己的细节意识	(217)
要细心就要能追求完美	(219)
第三节 注意工作中的这些细节	(221)
重视办公室中的细节工作	(221)
注意工作着装的细节	(224)
第十课 自我实现素质	(227)
第一节 自我实现——实现梦想和价值	(227)
自我实现的意义与影响	(227)
谁都可以自我实现	(230)
第二节 能自我管理才能自我实现	(231)
自我管理是实现自我的必备条件	(231)
自我管理的8种方法	(233)
第三节 能高瞻远瞩才能实现自我	(235)
高瞻远瞩是让工作进步的前提	(236)
高瞻远瞩才有正确的工作追求	(237)
面对困难, 要考虑长远并敢于解决	(238)
面对机会, 要敏感并努力把握	(239)
认识工作与企业大局的关系	(240)
避免在工作中因小失大	(241)
对待薪水也要能“看大”	(243)
第四节 在自我实现中实现自我	(244)
实现自我要建立市场规划	(244)



员工综合素质

员工提升素质的 12 堂课

- 找到你的“钻石矿” (245)
- 不断地超越自己 (248)
- 发挥出你的潜能 (249)
- 在自我考核中达到自我实现 (252)

第十一课 荣誉感素质 (257)

第一节 荣誉感——做好工作的保障 (257)

- 荣誉感也是一种职业道德 (257)
- 荣誉感——团队精神的灵魂 (258)
- 荣誉感是一种感召力 (259)
- 工作也是为了赢得荣誉 (260)

第二节 有责任心才能有荣誉感 (262)

- 责任心是实现工作荣誉的前提 (263)
- 对工作尽责就杜绝“抱怨” (264)

第三节 以你的公司为荣 (267)

- 视公司荣誉为个人荣誉 (267)
- 价值观相同才更有荣誉感 (268)
- 以公司利益为重才有荣誉感 (270)
- 以企业形象为重才有荣誉感 (272)

第四节 以你的工作为荣 (274)

- 把职业当成事业才有荣誉感 (274)
- 工作有斗志，荣誉感才强 (275)
- 以你的产品和服务为荣 (276)

第十二课 适应力素质 (278)

第一节 “适者生存”是一条职场基本法则 (278)

第二节 提升你的适应力素质 (280)

- 改变自己才能增强适应力 (280)
- 适应环境变化才能提升适应力 (281)
- 心态开放，适应力才强 (282)

在危机中如何提升适应力素质	(285)
第三节 迅速适应工作的方法	(287)
熟悉工作才容易适应工作	(287)
用培训让自己更加适应工作	(288)
第四节 迅速适应自己的行业和企业	(290)
深刻了解行业才能适应行业	(290)
深刻了解企业才能适应企业	(292)
认同企业文化以适应企业	(293)
后 记	(298)
参考书目	(301)

第一课

诚信素质

诚信是做人的根本，也是员工在职场上得以立足的根本，有了它，我们才能取得他人的信任，从而成功打造自己的职业生涯。

第一节 诚信素质不可或缺

诚信价值至高无上

何谓诚信？单从词义解释来看：“诚”是指诚心诚意、实事求是，“信”是守信、讲信誉，归纳起来，诚信就是诚实守信。通常诚信表现为一个人对他人或组织的诚实性和信用度，它的实现取决于一个人自身的品德，体现在一个人的个性和对事物的价值取向之中。各个历史时期的有所成就者都把它看作是自己处世和做人的一种必备素质和行为规范，同时也是人品修养的核心部分。

在中国传统文化中，诚信被视为是人的内在品德与外在行为的统一。古人常说“言必信，行必果”、“信近于义”、“人无信不立”、“以信接人，天下信之”等就是对诚信重要性的最好描述。我国的儒学家曾将“信”与“仁、义、礼、智”并列为“五德”，孟子更推举“诚”为自然界和人类社会的最高道德范畴。

在我国政府公布的《公民道德建设实施纲要》中，“诚信”作为一



个重要的道德行为规范被列入其中。《纲要》施行的目的就是要在全社会范围内大力提倡诚信，加强公民道德建设，巩固社会经济发展的道德基础。

在现实生活中，诚信更是人们用来衡量一个人是否值得深交的首要准则。人们对诚信内涵的理解，已经从局限于一个人的诚实程度，扩展到对其可靠性、责任感、社会依从性等各种属性的权衡。江苏省徐州市曾于 2003 年 3—4 月，对本地区 18—40 岁年龄段的城区青年人的诚信素质进行过调查，调查结果如果以满分 100 分计算，平均得分约为 65.98 分，总体评价是“诚信素质一般，倾向较好水平，尚需培养”。在个人素质中的排序问题上，有 63.6% 的受访人将诚信排在第一位，87% 的人同意“诚信是一个人立身之本”的说法。这说明我们国家的中坚力量人群是非常看重诚信这一品质的。

一个人失去了诚信，心灵就失去了纯洁；一个企业失去了诚信，就失去了资源和市场；一个国家和民族失去了诚信，也就失去了尊严，最终将在国际上失去地位。所以，诚信不仅是个人的美德，是市场经济的重要基石、企业发展的生命线，更是一个国家和民族的尊严所在。历史在不断前进，社会在不断发展，但诚信这一素质永远都不会过时。在现代经济社会中，尤其是在提倡构建和谐社会的今天，诚信更是一个举足轻重的道德准则，让国家、集体乃至每个人从中受益无穷。所以，在任何时候、任何地方，我们都应该把诚信放在做人的首位要求。

身为一名员工，我们应该加强自身的诚信素质建设，提高自身的诚信素质水平。因为在一个工作单位中，诚信是同事相互合作所需的必要条件，也是最直接并且快速地评估一个人是否值得信赖和可以委以重任的标准。诚恳守信、言出必行、忠诚可靠、有良好的道德品质的人就是值得信赖的，也是企业和社会的需要。相反，谎话连篇、言而无信，不够忠诚且没有道德的人是不值得交往，也必将被企业和社会所淘汰。

员工讲诚信，企业才有诚信

我们知道，很多著名的大企业，都将诚信作为从事一切经营活动时必须遵守的首要原则。那么企业为什么要追求诚信呢？从经济学的角度来说，诚信的价值在于它可以极大地降低企业与其他市场主体之间的交

