

CHONGHEGEDAOYOVXIV

CHONGHEGEDAOYOVXIV

CHONGHEGEDAOYOVXIV



从合格到优秀

许岸高 著

从合格到优秀

廣東省出版集團
廣東人民出版社

从合格到优秀

许岸高 著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

从合格到优秀 / 许岸高著. —广州: 广东经济出版社,
2006.4

ISBN 7-80728-249-5

I. 从… II. 许… III. ①成功心理学②企业管理: 人
事管理-经验 IV. ①B848.4②F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 011693 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	21.5 2 插页
版次	2006 年 4 月第 1 版
印次	2006 年 4 月第 1 次
印数	1~15 000 册
书号	ISBN 7-80728-249-5 / B·41
定价	39.00 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: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

◎男儿当自强

我家住在八楼，因为没有电梯，每天回家，我都要一步一步地往上攀登。

回顾二十多年来的职业生涯，与盘梯回家又何等相似。

我依然清楚地记得那个重要的日子。1984年8月，经过五年的寒窗苦读，在父母期待多于喜悦的眼光中，我当上了一名内科医师。父亲说：“男儿当自强，不能报国，就去为民。”母亲说：“救人一命，胜造七级浮屠。一生行医，一世救人，胜造浮屠千万级。”双肩挑起父母的重托，迈开尚未稳健的脚步，带上一张还算优秀的学习成绩单，开始了我的行医生涯。

病房、食堂、宿舍，这日日重复、昼夜无尽的三角形，困住了一颗年轻躁动的心。也知道外面的世界很精彩，但总用“看我的病人读我的书，写我的文章走我的路”来安抚自己。

扪心自问，那时的师兄师长对我们真是厚爱有加，不但手把手地教我们检查病人、诊断疾病、开方疗伤，也教我们医德，教我们做人。我们也学得非常刻苦和认真。回想当年，似乎总有看不完的病人，做不完的事，查不完的资料，读不完的书。

苦也罢，累也罢，反正正值青春年华，有的是用不完的力气，有的是耗不尽的精力。学技术，立项目，搞研究，写论文，做试验，拿奖牌，虽无“头悬梁，锥刺股”，却也经历了无数的“三更灯火五更月”，一路走来还算风平浪静。一步一个脚印，我当上了主治医师，副主任医师，主任医师；也当上

代序

从合格到优秀

CONG HE GE DAO YOU XIU

了区副主任，区主任，大科副主任，大科主任；直至副院长，院长。

身上有了光环，头上有了帽子，走起路来双腿就有点摇摆。帽子仍在，但光环很快就暗淡了，因为前面总有走不完的路，登不完的楼，除非你不再迈步。

是夜，仿佛给什么绊了一下，回头看看这走过的二十多个春秋，心中突然惆怅起来，原以为笔直、坚实的道路，却是一路的弯弯曲曲、深深浅浅。其实，我的路可以走得更好一些。

夜晚总是思考的好时候。每当书看得疲乏了，我都会走到阳台眺望那无穷无尽的夜空，数数那闪烁不停的繁星，此时便觉得自己是如此的渺小，又是如此的无能。浑浑噩噩中，耳边又响起了那个声音：“看你的病人读你的书，写你的文章走你的路。”

是的，二十多年的事业挣扎，二十多年的生活磨炼，让我懂得：有些道理，我们应该明了；有些技能，我们必须掌握；有些习惯，我们必须养成。

是的，我无法傲啸山林，也不能采菊篱下，但是，我亦无意“小红低唱我吹箫”、“扬州桥上吃喝吹”过一辈子。

许岸高

2006年1月于惠州

◎ 目录

第一章 合格员工

第一节	员工的基本品质	(2)
第二节	员工的基本职责	(11)
第三节	员工的超胜任、胜任和不胜任	(22)

第二章 优秀员工

第一节	良好的态度	(37)
第二节	卓越的技能	(59)
第三节	有效的沟通能力	(72)
第四节	健康的生理和心理	(84)

第三章 现代员工

第一节	塑造高薪素质	(102)
第二节	建立个人品牌	(126)
第三节	团队精神	(150)
第四节	亲密客户关系	(167)
第五节	消灭缺陷	(195)

目录

从合格到优秀

CONG HE GE DAO YOU XIU

第四章 高层员工

第一节 学会管理	(209)
第二节 西格玛管理法	(229)
第三节 变革管理	(238)
第四节 危机管理	(246)
第五节 发展企业文化	(256)
第六节 发展竞争力	(280)

第五章 新员工

第一节 定下自己的目标	(295)
第二节 学会做人	(303)
第三节 学会做事	(312)
第四节 养成十个好习惯	(324)
第五节 力戒十个坏习惯	(328)

参考文献

.....	(336)
-------	-------

第一章 合格员工

- 员工的基本品质：遵守纪律，服从指令，不讲假话！
- “有为才有位”已成为现代职场的第一定律。
- 要么遵守纪律，要么滚蛋！
- 如果你轻视指挥命令系统，你必将为自己及上级带来更多麻烦。
- 员工总是趋向于晋升到他自己不胜任的地位上，这被称为“彼得原理”。
- 不要让管理高层认为你能力强，破坏力也强。
- 态度、技能和健康决定员工的价值，实力=态度+技能+体力。
- 生存的本领不是文凭和职称，而是技能，文凭和职称是化妆品，技能才是资本。
- 你可以做不到舍己为人，但你不能损人利己；你可以不是圣贤，但你应该认同道义与责任。
- 在大海里，你唯一的资本就是会游泳。

第一节 员工的基本品质

假如你不执行指令和维护纪律，你就是潜在的杀人犯。

一个人的幸福是由四根支柱支撑的：健康、家庭、事业和朋友。

你攀升不到道德最高境界，但你必须坚守道德最低下限。

1 遵守纪律

“要么遵守纪律，要么滚蛋！”

不管是战场还是商场，严谨的纪律都是制胜的关键。

孟子曰：“人无有不善，水无有东西”，他认为人性生来就是善的。他的学生荀子则不这样认为，他说：“人之性恶，其善者伪也。”他向他的老师唱反调，认为人性本恶，人善是后天人为教化的结果。与孟子同时代的告子则走中庸之道，认为人性无善无恶，善恶都是后天教化而成。西方有一种思想也走中庸之道，认为人性是丑恶的，所以要用纪律、制度、法规加以限制；人性是善良的，所以纪律、制度和法规的限制是有效的。不管是东方或是西方思想，不管性善或是性恶理论，都有一点是可以肯定的——人可以向善或向恶转化。基于这一点，纪律就成为必需。一个组织如果没有严明的纪律和完善的制度，并保证这些纪律和制度得到彻底的落实，受害的将是我们自己。2003年“非典”流行时期，某医院的一位资深护士患了气管炎需要注射青霉素，她没有按制度要求做青霉素皮试，没有按纪律要求在具有抢救设备和人员的地方为自己注射青霉素，结果过敏死亡。这既是个人的不幸，也是家庭和单位的不幸，而这样的不幸原本只要严格遵守纪律和制度是可以避免的。这就是违反纪律的代价。而对管理层来说，不去抓纪律和制度的落实，就是害命。

培养遵守纪律的员工和严格处分违纪的员工对于一个单位的重要性是毋庸置疑的。英特尔公司高级副总裁虞有澄说：“有关纪律在大组织中的作用，军队也许是最好的例证。士兵所接受的第一项训练就是纪律。原因很简单，在战争中，严谨的纪律是制胜的关键。在商场上，纪律同样重要。”我想，对于任何一个组织，纪律都同样重要。任何一个成功的企业或单位，都会毫不犹豫地处理违反纪律的员工。美国通用电气公司的员工每年都必须作一个没有做错事的声明，这称为“镜子测验”。

美国前总统里根在任州长的时候曾发出他那有名的口号：“要么遵守纪律，要么滚蛋！”任何一个组织企业，只有训练出一支纪律严明、技术卓越、服务优秀的队伍，才能保持长盛不衰。

2 服从指令

假如你不执行指令和维护纪律，你就是潜在的杀人犯。

如果你轻视指挥命令系统，你必将为自己及上级带来更多麻烦。

一位人力资源学专家告诉我，能委以重任的人，一定是服从指令和严守纪律的人。任何一位员工，无论职位高低，在讨论的时候，都应畅所欲言，坦诚发表自己的意见。但是对于已决定的事情，只能坚决服从，尽力执行，而不管自己是否同意这一做法。某些人，对于自己同意的事情就积极参与，努力配合；对于自己不同意的事情，就怪话连篇，暗中抵抗，耍点小聪明，这种所谓的“聪明人”是最常被组织抛弃的。

巴顿将军是美国最伟大的将军之一，他督促执行的纪律和指令包括每天刮胡子之类的细节，被认为是一个啰啰唆唆，强硬而略显粗鲁的将军。正是这位指挥官，临危受命出任美国第二军军长的时候，把松散、缺乏战斗力的第二军变成一支顽强的、善战的、威猛的军团。他说：“假如你不执行指令和维护纪律，你就是潜在的杀人犯。”这句话，如果用在医院，再恰当不过。哈佛商学院的教义也写道：“忠诚并不意味着你必须附和上级的意见或观点。但是基于命令统一原则，你必须尊重指挥系统。如果你轻视指挥命令系统，你必将为自己及上级带来更多麻烦。”

我们医院有一批老专家，他们个个身手不凡，能独当一面，能独撑一片天空。而且他们向来以大局为重，服从指挥命令系统，他们既为自己赢得了人们的敬重，也为管理层有效管理打下了坚实的基础。相反的，如果他们恃才自傲，我行我素，这一定会增添管理层的麻烦。相应的，他们可能也会有麻烦，因为制造麻烦的人是很难从麻烦中脱身的。

3 不讲假话

如果你做老板招工，你一定会认为，诚信比能力和学历都重要。

儿子读小学三年级的时候，学校组织观看一场电影，要求回来后要写一篇观后感。他在作文本上只写了四个字：“无观后感。”妻子发现后叫我教他写写作文。我耐下心来问他：“看的是什么电影？”“不知道？”“怎么会不知道呢？”“进场后已经开始了，没看名字。”“老师没讲过吗？”“讲过，但我记不起来了。”“电影讲什么内容？”“不知道。”“不是看过电影了吗？”“不知道它什么意思，看不懂。”“那一个下午你在干什么呢？”“开始我们在讲话，老师过来批评我们，要我们安静下来，然后我就打瞌睡了。”

我对妻子说：“夫人，我实在帮不了儿子。”

妻子立即打了几个电话，然后对我说：“我问过他的许多……好多小孩都不知道电影内容咧，都是家长了解后一边念，小孩一边写的，你也试试吧！”天呀！我敢肯定，这也许是我们中国人最大规模的造假教育。我没有要孩子造假。儿子的作文得了零分。随后，老师要他们写这样一篇篇作文：“我最敬爱的一个人”、“我最喜欢的一个人”、“我最难忘的一个人”。没有“这个人”，也要造一个。我真担心，孩子接受这样的教育，长大以后讲假话就会脸不红、心不跳。其实，诚信、

不讲假话、不造假，对自己，对别人，对组织，对社会，是何等的重要。

在欧洲和北美，诚信被认为是做人的底线。企业招工，诚信比能力和学历都重要。耍小聪明欺骗人是要付出代价的。要绝对相信“纸包不住火”。外国也有一种说法：你可以短时间欺骗所有的人，也可以长时间欺骗某一些人，但不可能长时间欺骗所有的人。任何人都无法长时间完美无缺地做任何事情。一旦在工作中出现失误，应立即告知你的上级，以便采取足够的弥补措施，避免失误进一步扩大。勇于承认自己所犯的错，并承担应负的责任，是犯错后的唯一选择。

总有员工喜欢讲假话，信口开河。有一次，我曾询问一位科主任，他非常清晰地告诉我一个数字，事后我才发现，这个数字是假的，而不是错的，因为从来就没有人统计过这组数字。从那以后，我就特别留意他，结果发现，他为了显示自己掌握情况，会随口编造数字，我想，我应该让他去最基层重新做起，因为他已经不再胜任目前的这份工作。我不断地告诫我的同事：我能原谅一个人犯错误，但我不能原谅一个人作假。

4 我们必须坚守道德最低下限

你可以做不到舍己为人，但你不能损人利己；你可以不是圣贤，但你应该认同道义与责任。

有一天，一帮朋友吃饭喝酒，被认为海量的毛子李滴酒不喝。作为政府某部门的科长，他以酒后不能开车为由，拒绝所有劝酒。结果，惹来七嘴八舌的挖苦和一些半醉朋友的嘲讽。唯有我支持他。他对我说：“人，必须坚持一些东西。”突然，我对他产生深深敬意。是呀，做人，真的应该坚持一些东西。我记得，北京大学教授何怀宏在《底线伦理》一书中指出：“在市场经济初始，价值多元化胚胎形成之际，我意识到，机遇、自由降临的同时，底线伦理亦直面挑战。不杀人、不说谎、不欺诈、不奸淫、不偷盗，在市场经济下亟待重申。你可以做不到舍己为人，但你不能损人利己；你可以不是圣贤，但你应该认同道义和人道。你攀升不到道德最高境界，但道德最低下限必须坚守，那是人类最后屏障！”

在社会转型时期出现的人生信仰价值真空，使我们面临道德沦丧、法纪崩溃的局面，出现“贤者无所依归，而不肖者无所忌惮”。但是，如果我们都不坚守道德的下限，这个社会将会是什么样子呀？

5 幸福，在于均衡发展

一个人的幸福是由四根支柱支撑的：健康、家庭、事业和朋友。

人生最高明的投资莫过于在情感、心智、生理和心灵四方面提升自己。

我总认为，一个人的幸福是由四根支柱支撑的，它们是：健康、家庭、事业和朋友。现代社会，自然环保、和谐健康的生活方式已成为生活的主流意识。个体的健康毫无疑问将很大程度地影响个人的发展与成就，员工的健康状况同样也影响组织的业绩与兴衰。现代管理学认为对员工的健康管理具有无可替代的作用。

均衡发展又称“蓄势待发”。在我们的身边，不乏事业成功，但生活失败或情感痛苦的人，也可见到智商高心灵丑的人。其实，真正幸福的人应该是均衡发展的人。书上说，人生最高明的投资策略莫过于在情感、心智、生理和心灵四方面提升自己，永远神采飞扬、信心百倍地迎接未来的挑战。因此，每一位员工尤其是年轻的员工都应该在情感、心智、生理和心灵上修炼自己，使自己均衡发展。