

世界500强
员工培训经典

〔美〕阿尔伯特·哈伯德 著 成果 编译

LOYALTY

忠诚是我做好每件
工作的动力。



诚实、守信并认
真工作
就是忠诚。



忠诚不等于
顺从，更要
为企业提出好建议。



忠诚看似说教，但
却是对自己最
大的考验。



我为忠诚而感
到光荣。



忠诚的内涵，需要
员工去理解。



忠诚会使人对
工作产生
持续的热情。



我想我是忠诚的，
因为想生存下去，就
必须忠诚。



忠诚 致加西亚的信

LOYALTY

忠诚

致加西亚的信

〔美〕阿尔伯特·哈伯德 著 成果 编译

● 新华出版社

“忠诚”就是对于上级的托付绝不推三阻四、拖泥带水；而是立即采取行动，并全心全意、充满热情地圆满完成任务。在这个过程中，忠诚之士永不言败、百折不挠，决不会被任何困难所击倒。一旦接到命令，他便把一切精力都转向那里，按照内心忠诚的召唤，毫不犹豫……

我们首先需要的是一种不折不扣的工作精神——忠诚！

图书在版编目(CIP)数据

忠诚——致加西亚的信 / (美) 哈伯德著；成果编译.
北京：朝华出版社，2004.12

(世界 500 强员工培训经典丛书)

ISBN 7-5054-1113-6

I. 忠… II. ①哈… ②成… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 128299 号

忠诚——致加西亚的信

作 者 (美) 阿尔伯特·哈伯德

译 者 成 果

策划编辑 田 辉 王景伟 张宏宇

责任编辑 张宏宇 马 艳

责任印制 赵 岭

责任校对 张宏宇

封面设计 虚谷堂/湖也

出版发行 朝华出版社

地 址 北京车公庄西路 35 号

邮政编码 100044

电 话 (010) 68433188 (总编室) 68413840/68433213 (发行部)

传 真 (010) 88415258 (发行部)

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司

开 本 880×1230 毫米 1/32

印 张 5.5

字 数 100 千字

版 次 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

版 别 平

书 号 ISBN 7-5054-1113-6 / G·0545

定 价 15.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

让员工精神生根发芽

致
加
西
亚
的
信

这个世界上,谁不想当老板呢?但是,最终能成为老板的人微乎其微,何况,哪一个老板又没有做过员工?每天人们都在为生计奔波,在为衣食而忧。每一个员工都渴望一种安全感,不要被老板炒鱿鱼。即使是在国企,现在也不是那个上班就看看报纸、喝喝茶、聊聊天,等着发工资的年代了。苦干、奋斗是当今的主题。我实在不愿意再看到这样的场面——工作时浑浑噩噩,下班了惶惶不可终日,对事业一脸茫然。

所以我郑重而虔诚地将这本书推荐给每一个人。

这是一本关于精神的书,虽然这是一个羞于探讨精神的年代。利润、市场、营销、IT、知识经济、创业、团队、全球

化等时髦词语和新兴概念每天都没完没了地冲击着我们的眼球与耳膜,没有人再去重提“忠诚”、“敬业”、“服从”、“信用”之类有关做人准则和精神的话题。但我仍然愿意做那个老古董,我仍然要不合时宜地再次提起“忠诚”这一话题。

因为,社会的进步,经济的起飞必然依赖于诸如信用、忠诚、勤奋和敬业等基本的商业精神。员工们的忠诚和敬业精神的缺失正在困扰着企业的管理者们,也是他们被频繁炒鱿鱼的最根本原因。我们经常可以看到一些受过良好教育、才华横溢的人,他们在工作中推诿塞责,在老板的监督下才会勉强完成工作,甚至吹毛求疵,时时抱怨自己的公司与老板,总认为老板对他们进行了压迫和剥削。所以他们被频繁解雇,他们成了这个世界上的双重穷人——物质上和精神上的。

对于这样的人,本书给予的劝告是:有所给予才能有所收获。

只要你依然是某一公司的员工,只要你决定继续在那工作,你就应该衷心地给予上级或老板以同情和忠诚并尽职尽责。轻视自己所就职的机构就等于在轻视你自己。所以只要你依然是某一机构的一部分,就不要诽谤它,否则就放弃这个职位。因为一个人要想成功,必须对自己的事业、对

上司具有忠诚之心。忠诚,是一剂催人奋进的药,有了它,你便可以在自己所从事的领域里自由驰骋;没有它,你便会一无所获。

《致加西亚的信》就是一本使你充分领悟到忠诚与敬业的神奇作用与非凡意义的书。

在这个富有传奇色彩的故事中,主人公——罗文中尉,受命于麦金莱总统,将一封能够决定战争命运的密信送给身在古巴的加西亚将军。在送信过程中,他没有任何推托和抱怨,以自己对国家和领导的绝对的忠诚顺利地完成了这一神奇的使命。

一百多年来,罗文中尉的事迹在全世界广为流传,他的精神感染激励了一辈又一辈的人们,使他们在工作中兢兢业业,前赴后继。“送信”已变成一种象征,变成忠诚、敬业、服从的代名词。所有的老板都希望拥有能“把信送给加西亚”的人,因为员工的主动性、责任感和忠诚度直接决定他的企业能否获得成功。

可是,一些评论家却认为,《致加西亚的信》是一本从老板眼光出发的书,因此它的很多观念并不正确,甚至对员工缺少公正。事实上,这只是一种误解而已。因为忠诚和敬业的受益者并不仅仅是企业管理者,它的最大受益对象是员

工自身,是整个社会。因为养成高度的职业心和责任感,会使更多的人信赖你,会使更多的人愿意将重任委托于你,会使你拥有一个永远打不破的金饭碗。而那些在工作中推托、懒惰、吹毛求疵的人,即使他们有机会另起炉灶,独立创业,也会因为无法改变这些恶习而惨遭失败。

致
加
西
亚
的
信

这本书中浅显的故事、简单的概念,足以超越许多大学里所教导的那些理论。它在过去、现在和未来所产生的影响,不仅局限于一个人、一个企业、一个国家,甚至整个人类文明的发展都有赖于书中所倡导的“罗文精神”,这也正是从这本书开始,我们开始讲述的“员工精神”。正如作者所言:“历史在探寻这些人的过程中慢慢发展。”

经历了 100 多年的历史考验,《致加西亚的信》依然是历史上最伟大的作品之一——它曾经被无数次印刷、复印、引用;它曾经无数次被发放给士兵、公务员、公司职员以及所有的人。

今天,我把这本书推荐给你们,希望你们都可以从中得到点什么……

An illustration at the top of the page shows four people in a meeting. A man in a dark suit is on the left, looking at a document. A woman with long dark hair is in the center, also looking at a document. Another man in a dark suit is on the right, looking at a document. A woman with long blonde hair is on the far right, looking at a document. They are all sitting around a table with papers and a small lamp. The background is a light, textured yellow.

员工精神

什么是员工精神？

这决不是针对“领导精神”来说的，而是一个普遍的原则。就像我在书中所写的那个中尉罗文，他做到了一切——忠实、无私、勇敢、坚持、思维敏捷、爱护团队，所以他得到了回报并维护了国家的荣誉。

罗文并非只有一个，每个人都可以成为罗文——只要你拥有了他的精神，并始终如一地维护它，荣耀最终必归你所有。

而构成这种精神的，首先是忠诚——忠诚于国家，忠诚于公司，忠诚于工作，没有忠诚就谈不上信任。其次是敬业——职业是荣誉的象征，惟有生命可以承载职业，没有炽热的爱，成就即是空谈。第三是服从——服从决不代表消极，而是秩序的保证，也是走向卓越的前提。第四是主动——没有积极主动，行动可能变成拖延的结果，伴随而来的可能是抱怨，以致创造力永远停留在头脑的深处。

所以，如果你为一个人工作，以上帝的名义：为他干！你会获得所有的机会！

——《致加西亚的信》作者 阿尔伯特·哈伯德

（原载于《兄弟》1909年1月号）



这是 10 本关于员工精神和如何付诸行动的书

人是需要精神的,精神的动力只需要最低的成本,却可以产生不可估量的价值。

雇佣关系能够成为西方经济生活主流的主要原因就是,这种关系的实质并不是对抗,而是共同发展,也就是超越雇佣的关系,创造人的价值。实现价值的方式决不仅仅是金钱,更是靠一种精神力量。也就是我们提出的“员工精神”——忠诚、敬业、服从、主动。这种精神的作用,一方面是创造员工和管理者的最佳关系;另一方面就是激励员工挖掘潜力,排除干扰,提高效能,使一个平庸的人变成卓越的人。

本丛书针对员工怎样完成任务,如何成为优秀、卓越的员工,以此为出发点,将员工必备的素质分成 9 个方面,以管理培训大师哈伯德提出的“员工精神”为宗旨,分别阐述了“忠诚”、“敬业”、“服从”、“主动”的准则,提出员工实现自我的途径是“定位”和“执行”,选择的最有效的方法是“态度”、“习惯”、“细节”。这些听起来并不陌生的东西正是我们从众多先辈和管理大师所创造的文化财富中汲取的最有实践意义的精髓。最后用世界 500 强企业的自测和面试题作为整套培训的成果“评价”。





总序

超越雇佣关系 创造人的价值

——献给所有追求卓越的中国企业和企业员工

员工是什么？是一部添加了燃料就可以工作的机器？还是我们同舟共济的伙伴？

首先应该明确的是，他们是有利益诉求的人，他们是来挣薪水的。

其次，人是有普遍理性的，他们有欲望，让他们明白游戏规则是明智的，因为达成愿望的合理方式需要学习。

第三，世界是公平的，努力和回报一定数量相等，对每一个人机会均等，永远不要指望不劳而获。

明白了这三点，才可以谈“以人为本”。

杰克·韦尔奇说：“让合适的人做合适的事，远比开发一项新战略更重要。这个宗旨适合于任何一个企业。就算我有世界上最好的策略，但是如果没有合适的人去发展、实现它，这些策略毫无价值。”

柳传志说：“要做大事，非得退下来，用人去做。如果我一直身先士卒，就没有今天的联想了。怎样才能让年青人在短时间内很好地展现自己的才华，是我经常琢磨的事情。”

他们谈的也是“以人为本”。





对于企业来说,生存和发展靠什么?排在首位的不是资本、制度,肯定是人——尊重人。

但是,毋庸讳言,人是需要培养和塑造的,只有有价值的人才会被尊重。

所以,“以人为本”不是“教条”——凡是成为教条的东西就会失效,好的理念不能正确理解就会被曲解。我们尊崇的是那些从艰难困苦中穿越,从硝烟弥漫的竞争环境中突围的伟大精神——忠诚、服从大局、坚守目标、永不言败……这就是我们要找的员工!因为这些精神是一个优秀员工走向成功的必备武器。

然而,我们的员工变得优秀之前,是否想到了只有让企业走向卓越,才有自己的卓越呢?

“成大事”——你们总是爱把这个词组挂在嘴边,因为豪迈总是能得到赞许的,相反,“做好自己的事情”这样的话是不够悦耳动听的,因为这意味着马上要陷入琐碎的“完成任务”中去了——好没面子!然而,不知你注意否,这恰恰是你的上司使用频率最高的一句话。

为什么?因为运转一个公司就像建一座塔一样,每一个工人都在向上进发,但每一个人的安全都建立在自己或者同伴一层层铺上来的每一块砖是否牢固的基础上。站在塔顶指挥的人更是处在最危险的云端,一旦整座塔有闪失,摔得最惨的不会是别人——是那指挥者!

在这场冒险的游戏里,每一个人都有机会成功,谁更努力,谁就攀得更高,谁就能得到最诱人的奖励,但是谁偷工减料,谁就给整座塔埋下了危险的种子。所以说,到底游戏的主角是谁呢?实际上那个高高在上的指挥者的命运掌握在你的手里!

“任务”是垒一块块的砖,每一次付出心血的完成都会给每一位

同伴增加一份信心,给自己的高度累积了一次安全的砝码,当然,这正是整个建筑成就之于你的一部分!瞧!这就是我的塔,一个城市的标志!它从负3层“长”到正26层我都在,虽然我最终没有赢得最优秀员工的奖励,但是我努力了,我只差一点,满足了!

这就是我想向你们传达的:“员工精神”——忠诚、敬业、服从、主动;“认识自我并行动”——准确定位、不遗余力地贯彻执行;“出色地完成任务的手段”——恰当的态度、高效的习惯、把握关键的细节。

这正构成了本丛书的框架:

《忠诚——致加西亚的信》

《敬业——把工作当成信仰》

《服从——没有任何借口》

《主动——自动自发》

《定位——你属于哪种人》

《执行——高效能地完成任务》

《态度——态度决定一切》

《习惯——习惯的力量》

《细节——细节决定成败》

《评价——世界500强用人标准》

10本书的最后一本是回顾和总结,考考自己是否认同了这些精神,是否开始按准则办事,是否掌握了有效的方法,也许是还有些懒惰……

我知道,你们已经读过了很多书,包括我们推崇的那些也绝不新鲜,当然,即使在马克思·韦伯的时代,这些可能也不新鲜。真理总是摆在那里,为什么有人却不屑一顾呢?可能是因为不告诉他

们，他们就自以为是；或者不知道什么是好的，怀疑自己，满腹牢骚；另一种是抱怨他人、抱怨上司，怀才不遇。这些困境的存在，可能与一种深层的误解有关：雇佣关系只是一种交易关系，当然付出越少对自己有利——当一天和尚撞一天钟。

然而，当今世界雇佣关系已成为经济生活的主流，这种关系的实质并不是对抗，而是共同发展。也就是超越雇佣关系，创造人的价值。如果没有一种坚不可摧的社会认同为支撑，西方商业文明又如何能狂飙突进？

所以我要告诉你们，读一读吧，用 120% 的耐心、150% 的上进心和 200% 的成功欲望来读，用 10 个晚上来读，用 10 个白天思考，最后你可以坦然走进你的上司的办公室，跟他聊一聊你的感受。他也许一直在等你，可能会讲一些你从未听过的话。

好了，我真心盼望你们能得到最终想要的东西——财富和成功。我更希望你们首先拥有“工作的双手、思考的大脑和友爱的心灵”（哈伯德的商业信条第 14 条）。因为，通往优秀的道路从来都是一样的，没有谁有捷径可循。如同那些在世界各地，在各个年代，无论叫“罗文”或者“凯特”，无数次被褒奖的员工所具有的精神和素养，那一定是共同的，并且是活生生的、具有说服力的，是一个经过了艰辛、失败、奋起的过程。

向先辈哈伯德致敬！向其他管理大师致敬！感谢他们留给了我们这么多历经百年锤炼、被全世界传承的精神财富，使我们搭建自己的企业文化之巢之时能够唾手可得。也感谢我们数以千万计的普通员工，正是他们才能使这些伟大的精神的推动力真正得以实现。

谁能否认这种力量不正存在于每一个员工的潜能中呢？



目 录

序言 让员工精神生根发芽	1
--------------------	---

出版者题记	1
-------------	---

它是一本了不起的书!它包含着足够多的优点。它是出版史上的奇迹,它使作者战胜了他自己,它使以它的作者为代表的这一代作家战胜了另一代作家……

不需赘言,你一定会在这本书中发现很多珍奇之句。我相信他们一定会永远吸引着你。

作者自序/阿尔伯特·哈伯德	9
---------------------	---

我一直认为,一个人要是在灵魂深处,要是能把工作当做自己的生命,并把它当做获得收获的一种基本准则,并可从中得到心灵的慰藉,那么,他在专心致志工作时,一定会把工作当做人生的乐趣。

致加西亚的信/阿尔伯特·哈伯德	25
-----------------------	----

没有人在年轻时想着把认识自我作为人生目标。只有等到年老体衰,看着自己碌碌无为的一生,他们才开始感到痛苦与后悔。到这时他们才突然意识到自己的愚昧和无知,不知自己生于何地也不知道自己将走向何处。





Contents

是我把信送给了加西亚/安德鲁·罗文 83

当我接过总统的亲笔信时,我不禁想到,对于我,对于总统,乃至对于整个美利坚合众国来说,这都是一个非常重要的时刻!以前我总是无限向往这样的时刻。

谁是真正的英雄/麦克·戈尔曼 125

理解与信任就是生活;面对现实微笑就是生活;追求更加高远的目标就是生活。生活就是意志坚定,百折不挠,心智纯正,创造出更大的价值。

一本可怕的书/威廉·亚德利 151

《致加西亚的信》为管理者及其团队给予了许多重要的启示。从内容上看来,这虽是本劝告员工如何敬业和勤奋工作的书,但一个世纪以来,它却在广泛的领域被人们所应用。

附录 安德鲁·罗文简介 157

哈伯德商业信条 159

哈伯德工作信条 161



出版者题记