

THE PROFESSIONAL

DEFINING THE NEW STANDARD OF
EXCELLENCE AT WORK

专业主义 职场精英新标准

[印] 苏布罗托·巴克奇 (Subroto Bagchi) 著



中华工商联合出版社

THE PROFESSIONAL
DEFINING THE NEW STANDARD OF EXCELLENCE AT WORK

专业主义

职场精英新标准

[印] 苏布罗托·巴克奇 (Subroto Bagchi) ○ 著
张岩 胡珊珊 ○ 译

图书在版编目 (CIP) 数据

专业主义：职场精英新标准 / (印) 巴克奇著；张岩，胡珊珊译. —北京：中华工商联合出版社，2012.7

ISBN 978-7-5158-0256-5

I. ①专… II. ①巴… ②张… ③胡… III. ①企业管理—经验 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 142361 号

The Professional: Defining the New Standard of Excellence at Work by Subroto Bagchi

ISBN: 978-1-59184-402-0

Copyright © Subroto Bagchi, 2009

Simplified Chinese Copyright © 2012 by China Industry & Commerce Associated Press Co., Ltd.

This edition published by arrangement with Portfolio, a member of Penguin Group (USA) Inc..

Arranged with Andrew Numberg Associates International Ltd..

ALL RIGHTS RESERVED.

本书中文简体字版由企鹅集团 (美国) 股份有限公司的分公司波特弗里奥授权中华工商联合出版社有限责任公司在中华人民共和国境内独家出版发行。未经许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究。

北京市版权局著作权合同登记号：图字 01-2011-7320 号

专业主义

The Professional: Defining the New Standard of Excellence at Work

作 者：[印] 苏布罗托·巴克奇 (Subroto Bagchi)	版 次：2012 年 10 月第 1 版
译 者：张 岩 胡珊珊	印 次：2012 年 10 月第 1 次印刷
责任编辑：于建廷 关山美	开 本：700mm × 1000mm 1/16
责任审读：李 征	字 数：200 千字
责任印刷：迈致红	印 张：14.5
装帧设计：水玉银文化	书 号：ISBN 978-7-5158-0256-5
出版发行：中华工商联合出版社有限责任公司	定 价：39.00 元
印 刷：三河市华丰印刷厂	

服务热线：010-58301130

销售热线：010-58302813

地址邮编：北京市西城区西环广场 A 座

19—20 层，100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题，

请与印务部联系。

联系电话：010-58302915

康韦尔斯高地火车站坐落于费城北郊、距市中心约 24 千米的地方。车站的停车场非常大，每逢工作日，数百位通勤者会把车停在那里，然后乘 20 分钟的火车到达被费城的居民们称为市中心站的中心商业区。

因为停车场距离车站月台还有一段距离，因此当地轨道交通运营商——费城东南交通管理局就在停车场和车站之间开通了一趟区间巴士，驾驶这些巴士的司机从事的是一份乏味至极的工作。周而复始，他们等待列车到站，将乘客从车站载到停车场，或者从停车场将乘客们送到车站；然后，再开回去等待下一趟列车。大部分司机都无精打采地倚靠在驾驶座上，看起来像是愿意付出任何代价去摆脱这份单调乏味的工作。而柯蒂斯·佩林却是个例外。

无论是从精神状态上还是从行为举止上，你都看不出他有一丝一毫

厌烦这工作的意思。每当有乘客登上他驾驶的巴士，他都会以沙哑的嗓音亲切地说道：“你好啊，伙计！今天过得好吗？”如果上车的是位老年女性，柯蒂斯就会说：“你好，姑娘！”相比他灿烂的笑容和中气十足的声音，更加令人称奇的是他非凡的记忆力：柯蒂斯能够清楚地记得哪位乘客开哪辆车。其他的司机都沿着预先设定的路线行驶——停在 A 区、B 区、C 区或某某停车区。而柯蒂斯则会将每位乘客送到他停车的地方。当疲惫不堪的乘客们下车的时候，他又会高声道别：“祝你今晚过得愉快，伙计！”或者，“周五好，先生。祝你周末愉快！”无数乘客因此而喜欢上了柯蒂斯，度假回来也时常会给他带点小礼物，有时候还会有人给他带坚果巧克力饼和蛋糕。

柯蒂斯·佩林首先是一位出色的专业人士，其次才是一位巴士司机。因为他专业，所以他把每位乘客都看作是他的顾客，而不是一群无所谓方扁圆长也不知姓甚名谁的通勤者。乘客们也响应并回馈着柯蒂斯的热情，他们不是把他当作完成某项服务功能的隐形人，而是把他看作一个对工作充满热情的人。像佩林这样的人不但把自己平凡的岗位变得非同凡响，而且也改变了那些接受他服务的人。柯蒂斯·佩林就是位货真价实的专业人士。

《梅里亚姆-韦伯斯特大词典》（俗称“韦氏大词典”）对“profession”（专业）一词的解释是“需要专业知识的职业，通常需要进行长时间、密集型的学术准备”。这本词典对“professional”（职业的，专业的）一词的解释是“为了盈利或者谋生而参与某项活动或进入某个领域，而别人通常都将其作为业余活动”。

尽管这是标准的定义，但我的职业生涯告诉我，对不同的人而言，“专业”这个词的意义也是不同的。作为职场中的一员，你很可能对

“谁”才能够称得上“专业”有自己的见解。也许你根据“韦氏大词典”的定义，认为任何一个靠工作赚钱的人都称得上是专业的，不管他是管道工人、对冲基金经理还是作家。或许，你的定义更加严格，认为只有本职工作做得出类拔萃的人才资格被称为“专业”——如果他是一名管道工人，得成立自己的公司；如果他是位对冲基金经理，得招徕大量顾客、管理他们的投资并赚到数百万美元；如果他是位作家，就得在本国的各大重要报纸和杂志上都发表文章。

关于专业人士的行为准则，我们都有自己的一套标准——衣着打扮遵循一定之规，从不传播小道消息，也不与同事谈论私人事务（除非这些事务会影响他们的工作）。即使是在今天这样现代化的、相对比较宽松的工作环境中，我也常常会听到人们把是否遵守上述行为规范与是否属于“专业人士”联系在一起。

然而，在当了差不多 35 年的专业人士之后，我发现，在经济全球化的新时代里，每个人的行为，无论是积极的抑或是消极的，都有可能带来全球性的影响，因此，我们必须重新定义一下真正的专业人士到底该是什么样子的。

“专业”一词已经存在很长时间了，而它的词源则出现得更早，可以追溯到 1175~1225 年出现的拉丁词“profession”。该词原指正式成为神职人员时许下的誓言。

之所以要追寻这个词的起源，是因为在我们生活的这个时代里，太多太多拥有执业资格的工程师、医生、护士、律师、新闻工作者、运动员还有会计师都认为，成为专业人士仅仅意味着拥有了一种谋生手段，凭借它可以生存下去，获取并追求更丰富的物质享受，并最终顺利退休、安度晚年。对这样的人而言，做一名专业人士，就是取得文凭，靠

它找到一份工作，继而谋求一份美差，或是一个肥缺，然后就是不断地提前加薪和晋升。

然而，在我看来，作为一位专业人士，这样还远远不够，如今的情况更是如此。要配得上这个称呼，仅仅能够胜任一份工作是远远不够的，他必须能够承担自己的工作和行为所承载的责任，同时还需要理解这份工作或者这些行为会如何影响世界上的其他人。尽管每个国家、每个行业、每家公司都有其独特的行为规范，但是，也无法确保每个人的行为都“专业”。今天，我们比以往任何时候都更需要重温“专业”一词的传统意义，并许下誓言，承诺我们会竭尽所能，利用自己的知识、技能和态度来改变他人的生活并规范自己的行为。

这不仅仅适用于“思想领袖”或者穿套装的男男女女们，无论你是软件工程师、美容师、知识产权律师还是公关人员，都得这么做。你们中的一些人所从事的行业已经存在多年了（比如说医生、律师和新闻工作者），可能一直是依据一些长期确立的传统准则行事的。但是，对另外一些人而言，可能你们的职业在一百年前还不存在。每个十年里，全世界都会涌现出许多全新的职业。一方面，各个领域的专业人士需要成为本行业的专家，了解它的每个微妙之处；另一方面，他们还要能够同其他行业的专业人士协同合作。不过，更重要的是，他们要能够跨专业工作。

专业领域发生了翻天覆地的变化，然而至今也没有确立一个体系来训练人们成为真正的专业人士。无论你接受了多少教育和训练，都无法得到一本万能操作指南，告诉你如何应对每一个问题，如何与不同的人交流，以及如何应对各种变化。结果就是，许多人拥有专业资质，在技术上也能够胜任专业工作，却成不了真正的专业人士，而我们中的大多

数人却始终搞不清楚为什么会出现这种情况。

今天的专业人士还面临着另外一个挑战——我们的工作是全球化的。即使是不需要经常出差的人也需要同远在世界另一端的人进行交流。而且，毋庸置疑，我们现在都高度依赖国际贸易，这意味着我们很容易受到发生或发端于海外的某一事件的影响。

以伊沙妮·莫哈帕特拉为例。她是学化学的，专攻非食用香精。她在印度孟买完成大学学业，但如今却为总部设在荷兰乌德勒支的国际香料香精公司工作，担任香精发展经理。她隶属于一支成员遍布全球各地的团队，该团队的使命是帮助公司客户宝洁公司研发用于清洁剂的新型香料。

还有注册金融分析师莱斯利·戴维斯，我向他咨询与国际税务相关的问题。戴维斯居住在美国加利福尼亚，但他的客户遍布全球各地。一旦客户们在同美国做生意的过程中遇到双边税务难题，就会去找他。

在印度的班加罗尔，我的牙医维韦克·南达瓦发现，因为现在越来越多的人来到印度硅谷班加罗尔工作，前来就诊的病人中，来自世界各地的外国人越来越多。最近，他还接待了一些来自中东的病人，这些人选择到印度来接受医疗服务，因为这里的费用更加低廉，而且还能够顺便到这里旅游。

在过去的35年里，我一直都做专业工作。而其中有15年，我还兼具企业家的身份。在此期间，我接待了来自世界各地的客户。尽管我的公司总部设在班加罗尔，但我每天清晨都会被来自上海、伦敦、加利福尼亚以及其他遥远地方的电话吵醒。我几乎总是在出差，也在国外生活过。我曾经向遍布世界各地的投资人募集过风险资本，并在1999年与他人共同创办了心灵之树（Mindtree）公司。我们雇用来自多个不同国

家的员工，在美国、欧洲、亚洲和澳大利亚设立了办事处。我们的9000名员工为多家公司开发软件应用产品，从美国的约翰·威利出版公司到欧洲的阿塞洛·米塔尔钢铁公司，客户遍布世界各地的各行各业。我们开发和创造的技术被从荷兰到韩国的多家公司采用。因为我们从事软件行业的工作，所以我经常性地同来自各行各业的专业人士打交道：技术人员，财经、营销和人力资源部门的终端用户，有时还会遇上医生、律师、公共关系专家和房地产代理商。

同样地，作为一个经常出差并多次在国外生活的人，我也是各种专业服务的顾客，并受到各种行业专家的帮助，从医生到脊椎指压治疗师，到航线代理、汽车修理人员，再到出租车司机——多亏了他们的帮助，我才能够解决一些我自己无法独立解决的问题，实现我以一己之力无法实现的目标。只要一个人能够有礼有节、及时有效地满足我们的需要，提供性价比高的全方位服务，他就称得上是专业人士。这本书就是关于他们的，因为大多数人在想到“专业”一词的时候就会很自然地想到像他们那样的人。这本书不光是为那些年薪六位数的人准备的，也是为那些领取最低工资的人写的。简而言之，只要你认识到了保持专业水准的重要性，这本书就是为你而准备的。

从上文可以看出，现在摆在我们面前的问题是，到底什么才是“专业”？我写作本书的目的就是回答这个问题。

我相信，从根本上来讲，真正的专业人士需要具备下列三种基本素质：能够在无监督状态下独立完成工作；能够确保工作或者任务的完成；最后，无论何时都能够坚守诚信原则。

然而，除了这些基本要求之外，还有其他方面的要求。真正的专业人士还要有自知之明，勇于承认错误，寻求帮助，并坚决避免违背其价

价值观或者背离其目标的行为。他能够认识到个人的能力有限，能够仗义执言。他兼顾自己的身体、灵魂和头脑，并且能够区分轻重缓急，尽可能实现价值的最大化。

真正的专业人士具有长远的眼光。他知道职业并不局限于某项特定的工作或者某个特定的机构，而是延伸到他漫长的四十多年的职业生涯里。他在做决定时，始终记得今天所做之事可能在今后影响到自己。

真正的专业人士是与时俱进的。他热情迎接自己事业每个阶段带来的新挑战，积极适应生活、公司、行业或者文化的各种变化。他不光在业务上出类拔萃，而且应对随着事业发展而出现的管理和领导职责时也游刃有余。

真正的专业人士能够从容应对突发事件。众所周知，我们生活在一个随时会有意外发生的世界，从自然灾害到恐怖袭击，一切皆有可能。真正的专业人士不会将这些意外看作灾难，而是将它们看作是开辟另一番天地的机遇。

综上所述，真正的专业人士理解经济全球化势在必行。他具备文化自觉，能够同世界各地的人保持联系和交往。

最后需要澄清的是：本人并非所谓的管理教主，我是个践行者。我的主业不是写书或者在商学院作讲座，而是经营自己的软件企业，因此，我写的绝对不是通过玄妙的研究而得出的高深莫测的理论，我是个观察者，行动派。因此，我的书既不错综复杂也不老于世故，这是一本简单的书。书里记述的都是实际的情况、想法和观念，并辅以日常生活中的例子来进行解释说明。我从来就不打算将它打造成一份学术大餐，只想给每个希望在今天和今后几十年里追求事业卓越的人提供一本操作手册。只要它的某些章节能够让你有所思，有所悟，发现属于自己的成

功诀窍，并把它传授给他人，那我就会觉得你没有白白浪费时间来读这本书。真正的专业人士必须要有传承感，要将自己的知识内核留给后人。今日的大树终要倒下，但是我们的遗产能够确保在我们倒下去的土地上会有新芽萌发，并终有一天长成更高大的参天大树。

苏布罗托·巴克奇

序言



第一章

诚信

- 安葬逝者 003
- 那一天，司法公正惨遭谋杀 007
- 诚信关乎人品 011
- 医生，救救你自己吧！ 016
- 深深浅浅的灰 019
- 解雇销售明星 023



第二章

自我意识

- 有才无德，才有何用？ 029
- 认清你是谁 031
- 以诚待人 033
- 淡定从容 035
- 寻求帮助 037
- 不要纠结于无意义的比较 039
- 理性规划未来 041
- 不只追求金钱 043
- 善于深刻的自我观察 045
- 自我克制 047

虚心听取意见建议	049
不被假象诱惑	051
永不脱离实际工作	053
主动作为	055
勇于担当	058
礼貌与谦逊	062
全局意识	065



第三章

专业素质	时间、身体和灵魂	069
	有所不为而后可以有为	072
	日程表	074
	学会说“不”	076
	不要怨天尤人	078
	风物长宜放眼量	081
	行家、联系人和传道者	083
	白色空间	085
	创造二次利用	087
	什么是生产	089
	歧路抉择	093

第四章

海量管理

- 愿景的力量 099
- 情感取向 104
- 信守承诺 110
- 做好准备 113
- 提出相关问题 116
- 学会倾听 121
- 以人为本 123
- 开诚布公的回报 127
- 提出异议的责任 129

第五章

复杂性管理

- 危机显英才 135
- 全新思维 139
- 多元智能 143
- 三个层次的知识 147
- 迈向未来的五种思维 151
- 批判性质疑 155
- 妥善应对公与私 160



第六章

新世界， 新要求	呼风唤雨	165
	性别意识	171
	跨文化交际意识	175
	遵章守纪	180
	知识产权	183
	可持续发展	186



第七章

行家中的 行家	日本人对职业精神的执著	191
	不专业的做法	195
	披着“专业”外衣的非专业人士	201
	平台和目标	203



致谢 211

第一章 诚信

