



工作素养书系

敬业 才能有事业

西武 编著

企业文化建设与员工培训优秀读本
解决企业凝聚力涣散、员工忠诚度低下的关键问题

《致加西亚的信》《工作重在到位》《工作没有任何借口》等
经典著作思想精华的荟萃



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

工作素养书系

敬业 才能有事业

西武 编著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

敬业是企业员工最基本的素养,本书从如何认识敬业、怎样做到敬业等方面阐述了职场中人塑造“敬业爱岗”这一素养所应具备的心态和所应掌握的方法。本书适合作为员工培训的教材,是企业文化建设的优秀读物。

图书在版编目(CIP)数据

敬业才能有事业 / 西武编著. —北京: 中国电力出版社, 2014.11
(工作素养书系)

ISBN 978-7-5123-6481-3

I. ①敬… II. ①西… III. ①职业道德—通俗读物 IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 216032 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 石 薇

责任校对: 王开云 责任印制: 赵 磊

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2014 年 11 月第 1 版·2014 年 11 月北京第 1 次印刷

700mm×1000mm 16 开本·12.25 印张·110 千字

定价: 30.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

序言

Preface

敬业，是一把梯子

作为企业员工，每个人都有向上提升的自我期许，而敬业，正是一把可以让你的人气指数、生命价值，以及个人修养越爬越高的隐形梯子。

苏珊是一名普通的农行乡镇所临柜员，在与客户打交道的过程中，经常会碰到一些“不和谐音符”——往往进一步就会演变成争执，上演一场激烈的唇舌之战在所难免，而退一步则风平浪静，能充分彰显农行的“和谐之美”。

有一天，一个男青年来存钱。苏珊翻来覆去地查点了好几遍青年交给她的钱，总金额就是比青年报出的数目少了100元。但青年却不认账，并说了一些不入耳的话，旁边等着办业务的其他客户纷纷为苏珊抱不平。在一老者的反复提醒下，青年从提包夹层中终于找出了那张粉红色的印有毛主席头像的100元人民币。

谁知，那个青年对自己刚才的蛮横言行一点儿也不脸红，反而还理直气壮地说苏珊耽误了他的大买卖。苏珊此时完全可以得理不饶人，出口冤气。但为了方便更多客户，也为了农行的形象，苏珊像对待其他客户一样为他办好业务，礼送他出了门。

后来，那个青年又来取款，依然一副盛气凌人的姿态。很多客户都避而远之，但苏珊还是一视同仁，热情周到，不卑不亢。有位客户悄悄地对苏珊说：“对这样无理的人，你大可不必如此。”

“为什么要让他的态度决定我的态度呢？”苏珊眼里闪着坚定，“因为我在这个位置上，这里有我应尽的职责，我必须尽心尽力地服务每一位客户。这是对工作负责，也是对自己负责。”

再后来，由于资源整合，农行撤并了部分乡镇网点，苏珊以其糅合了使命感和道德感的高度敬业精神被调进了城区分理处。苏珊走的时候，很多客户都来为她送行，拉着她的手，恋恋不舍。

读完之后，相信大部分人的感受是“我也能够做到”。是的，敬业就是这么简单，每一分、每一秒都关注手中的工作，认真地完成属于你的任务，日积月累，成功就会不期然地降临到你的身上。

一位成功的企业家曾说：“敬业，是对良知的尊重，是神圣在工作中的体现，是在工作中流露出的优秀品德与人格。”在工

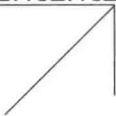
作中，我们每个人都应该不以位卑而消沉、不以责小而松懈、不以薪少而放任，而应时时敬业、事事敬业，让敬业精神永存心中。

无论你将来处在什么位置、做什么工作，只有具备了敬业精神，才能在工作中更好地体现自己的人生价值，才能获得丰厚的薪水、更高的职位和更完美的人生。

敬业的员工是上司最倚重的员工，也是最容易成功的员工。可以说，敬业是一把梯子，一把无形的梯子，它可以让你在职场上获得长足发展，实现与公司的共同成长。

目录

Contents



序言：敬业，是一把梯子

第一章 今天，你敬业了吗 1

你会被老板解雇吗 1

别让抱怨误一生 4

不要做斤斤计较的员工 7

少说多做，切忌眼高手低 13

重要的是勤奋 17

拖延，一秒钟都不可以 19

第二章 敬业，源自对工作的信仰 22

心诚赢得事业兴 22

敬业才能立业 26

轻视工作就是蔑视自我 28

无法选择工作，但可选择态度 31

为自己的梦想打工 35

记住，这是你的工作 39

每一件事都值得去做 41

第三章 自动自发，对敬业的最好诠释 44

学习弗雷德，做一个卓越的人 44

热忱是工作的发动机 46

主动思考一小步，事业前进一大步 51

说做就做，注重落实和结果 55

有耐心的人，无往而不利 60

第四章 勤奋敬业，通往成功的起点 65

机会总爱乔装成麻烦 65

只有懒人，没有笨人 71

勤奋是成功的助推器 73

岗位承载价值，晋升源自敬业 76

现在就动手做吧 79

每天多做一点点 84

第五章 敬业做事，精益求精 89

应付工作只能收获平庸 89

对自己说，你可以做得更好 92

打造自己的“名片” 95

做“乐在其中”的敬业者 98

在敬业中提升自我 103

第六章 敬业，责任心的延伸 106

拒绝借口，你才能走得更远 106

负责任、尽义务是成熟的标志 110

打造军人般的责任感 113

借口是可以克服的 117

视服从为天职的员工最可爱 119

不要让借口成为习惯 124

第七章 敬业是一种高度，忠诚是一种素养 129

不要与公司产生分歧 129

你是老板的合伙人 131

老板，靠不靠得住 135

员工要具备“老板心态” 139

在跳槽时代，忠诚依然不可或缺 142

“折腾”你正是器重你的信号 146

做好手中事，感动身边人 150

真话不会伤害讲它的人 152

第八章 最大的能力是敬业，最大的智慧是感恩 158

敬业，其实不仅仅为了老板 158

被剥削是幸福的 160

体谅老板，共同快乐 162

老板和员工，一条绳上的蚂蚱 165

一个好上司会让你受益无穷 167

“抄袭”你的老板 170

多一份理解，多一份机会 173

用感恩引领乐观，让自己更快成长 176

后记：致加西亚的信 181

第一章 今天，你敬业了吗

为把明天的工作做好，最好的准备是把今天的工作做好。

——美国作家 阿尔伯特·哈伯德

你会被老板解雇吗

有很多人，虽然整日在不同公司之间穿梭，但他们并不是在为了做工作而忙碌，而是为了找工作而忙碌。他们曾经在许多公司任职，从事过不同的职业，工作经历都很相似，但从来没有成功过。

迈尔斯就是其中一位。他在最近的一次公司调整中失去了工作。被解聘之后，他逢人就诉说自己所遭受的不公正待遇。他对遇到的所有人说自己为公司创造了多么大的效益，最后却被人恶毒地踢开了。

他诉苦时的种种表现使我越来越相信，他被解聘是自作自受。他是一个十足地沉湎于过去的人，只会说些消极、不幸和恐怖的事情。如今，他依然失业。如果这种习惯不彻底改变，对他而言，失业的岁月会相当漫长。

我曾经向一位聘用过数以百计员工的管理者请教，他是如何考察不同的应聘者的。他说：“我招聘员工时，十分看重应征者如何评价自己刚刚离开公司和以前从事的工作。如果前来应征的人只是说过去雇主的坏话，甚至恶意中伤，这种人我是无论如何也不会加以考虑的。”

我接触过许多失业者，发现他们充满了抱怨和痛苦。然而他们所抱怨的种种并不是导致他们失业的最主要原因。恰恰相反，这种抱怨的行为刚好说明他们倒霉的处境是自己一手造成的。

抱怨公司老板苛刻；抱怨工作时间过长；抱怨公司管理制度过严……抱怨使他们摇摆不定，也使他们的发展道路越走越窄，最终一事无成。抱怨使他们思想肤浅、心胸狭窄，也使他们与公司的理念格格不入，最终只好被迫离开。

由于经常变动工作，生活没有保障，这样的人最害怕失业，但却总是失业，他们得到了自己应得的藐视。

当然，在这些司空见惯的话语和令人困惑的事情之外，我们也看到了另外一些与之相反的事例。

斯拉是一家大公司行政部的打字员。一天中午，同事们都出去吃饭了，这时，一位董事走进行政部，想找一些信件。这并不是斯拉分内的工作，但她依然充满热情地回答道：“对此信我一无所知，但是，达斯先生，让我来帮助您处理这件事情吧！我会尽快找到这封信并将它放在您的办公室里。”当她将他所需要的东西放在他面前时，董事显得格外高兴。

故事到这里并没有结束。四个星期后她被提升到了一个更重要的部门工作，并且薪水提高了 30%。猜猜是谁推荐她的？就是那位董事。后来在一次公司管理会上，有一个更高职位的工作空缺，他还是推荐了她。

世界上很少有报酬丰厚却不需要承担任何责任的便宜事。想要一时不负责任当然有可能，但要免除世间所有责任可得付出巨大的代价。当责任从前门进来，你却从后门溜走，伴随责任一起失去的还有随之而来的机会！对大部分的职位而言，报酬和所承担的责任有直接的关系。

主动要求承担更多的责任或自动承担责任是成功者必备的素质。大多数情况下，即使你没有被正式告知要对某事负责，你也应该努力做好它。如果你表现出了胜任某种工作的能力，那么责任和报酬就会接踵而至。

所有公司都存在一个持续的整顿过程。雇主会经常送走那些无法对公司有所贡献的老员工，同时也吸引一些能够助自己

一臂之力的新员工进来。不论业务多么繁忙，这种整顿会一直进行下去。与之相对应的就是那些不能胜任工作、没有敬业精神的人被摒弃在就业的大门之外，只有那些勤奋能干、自动自发的人才会被留下来。

下面介绍了几种行为，拥有这些行为的人最有可能被老板解雇，如果你拥有其中的几种或一种行为，请马上进行改变吧！

别让抱怨误一生

许多失业者对工作、对生活、对上司充满了抱怨。失业的痛苦困扰着他们的身心，使他们觉得自己仿佛陷入了黑暗的深渊不能自拔，只有通过抱怨来平衡自己。然而，这种抱怨的行为为恰好说明他们所遭遇的处境是咎由自取，因为他们从来没有分析过自己失败的真正原因。

抱怨是无济于事的，只有通过努力才能改善处境。人往往就是在克服困难的过程中形成了高尚的品格。相反，那些常常抱怨的人，终其一生，也无法产生真正的勇气，形成坚毅的性格。

不妨假想一下，你是喜欢与那些抱怨不已的人为伍，还是愿意与那些乐于助人、充满善意、值得信赖的人一起共事？毫无疑问，你会选择后者。而对于那些喜欢抱怨的人，人们通常会避而远之。在工作中也很少有人因为抱怨、嘲弄等消极、负

面的情绪而获得奖励和晋升。

我有一位朋友打算与一位离过婚的女士结婚，临到结婚前却放弃了。

“事情怎么会这样呢？”我为之惋惜。

朋友这样向我解释：“她总是一一历数前夫的种种缺点，如胡说八道、好吃懒做、无所事事、脾气恶劣等，简直一无是处。我想，世界上应该没有一个如此差劲的人吧。我突然意识到和她生活下去我会受不了，干脆逃走为妙！”

几乎在所有机构，无论大小，处处存在着吹毛求疵、流言蜚语和抱怨嘲弄。也许有些人的确承受了巨大的压力，或者遭遇了公司极不公正的对待，但是这些都不能成为他们无休止抱怨的正当理由。

人在遭遇不公正待遇时，通常会产生种种抱怨情绪，甚至会采取一些消极对抗的行动，这是一种正常的心理反应。但是，如果我们从另外一个角度出发，用一种豁达乐观的心态来对待它，将这种不公正看做对成功者的一种考验又何妨？

工作中偶尔的抱怨是不可避免的，但是在一个企业内，员工抱怨太多了就容易形成抱怨文化。当一个人喋喋不休地抱怨时，就会引起周围人的注意，一旦出现有同感的话题，就会瓦解他人的积极想法，让其也情不自禁地加入抱怨中来。可以说，抱怨像幽灵一样到处游荡、扰人不安。

为了公司的健康成长，老板必然会大力整顿，找到抱怨的根源，毫不留情地予以清除。所以说，抱怨让你厌倦了企业，同时也让企业厌倦了你。抱怨，会让你失去工作动力，心态消极，应付工作，结果业绩出不来，还影响团队的士气。

抱怨除了会引起老板对你的不满外，还会影响你与同事的关系。一肚子怨气的人，总是散发出一股天怒人怨的气息，让他人觉得跟你相处老是有一块黑压压的云压在心头。而离开你，他们的天空就会慢慢放晴。于是，他们都不约而同地选择了疏远你。

过多的抱怨还会让人望而生畏。向别人抱怨自己遭受的不公，刚开始可能会有人表示同情，但抱怨被重复无数次之后，别人最初对你的那份同情就演化成了厌恶。试想，谁会真正同情一个见人就说“阿毛被狼吃了”的“祥林嫂”呢？

一个人要学会不抱怨，才能更成熟。整日把抱怨当成业余爱好实在有伤大雅，把自己都变得浅薄了。整个世界在你的眼中糟糕透了，你在自己心里是最好的。你排斥了整个世界，整个世界也疏远了你。

抱怨反映出一个人心地狭窄，度量有限，喜欢计较小事。爱占小便宜的人，抱怨特别多，因为他常常感到自己吃了亏。分任务，他希望比别人轻一些；有好处，他希望比别人多一些。而一个人在每件事上都占便宜是不可能的，于是心地狭窄的人

每天都能看到自己吃亏的地方，每天都会有发不完的牢骚。

此外，抱怨还会加剧不良情绪，使人失去和困难作斗争的决心、信心和勇气。爱抱怨的人在抱怨之后，心情非但没轻松，反而变得更糟；压力不但没减少，反而增多了。越抱怨，就会发现值得抱怨的事情越来越多，越花时间抱怨，越少时间改良。

当抱怨成为一种习惯之后，人很容易放大工作中负面的东西，甚至身边人的一个眼神、一句话都可以让他浮想联翩，进而感慨自己生存艰难，丧失对工作的热情，觉得一切希望都非常渺茫，最后成为工作中永远的失败者。

不要做斤斤计较的员工

越来越多的员工认为，自己和公司是一种简单的雇佣关系：自己“出售”给公司智力和体力；公司付给自己薪水，解决自己的生存问题。在当今这个崇尚等价交换的商业社会中，一切看起来都合情合理、天经地义，但这其实是一种极为短视的想法。因为在工作中充分挖掘自己的潜能，不断丰富自己的知识和经验，对自己的人生规划更为重要。

许多人被短期利益蒙蔽了双眼，看不清未来发展的道路。等意识到问题的严重性，再奋起直追时，才发现自己已经浪费和错过了最好的时机，无法赶上了。