



光明企业培训文库
GUANGMING ENTERPRISE TRAINING SERIES

卓越的态度塑造卓越的员工 一流的员工缔造一流的企业

敬业 胜于能力

提升版

著名管理培训大师余世维、路长全，宁波方太厨具有限公司董事长茅理翔，
皇明太阳能集团董事长黄鸣，上海交通大学品牌战略研究所所长、博士生导师余阳明
中国著名管理培训机构天行健国际

联合推荐员工学习首选读本

INDUSTRIOUS

任朝彦◎编著

一个人是平庸还是卓越，不在于能力的强弱，而在于他是否具有敬业精神，
敬业，是企业基业常青的基石，也是一个人的职业常青之本。

光明日报出版社

敬业胜于能力

任朝彦◎编著

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

敬业胜于能力/任朝彦编著. —北京: 光明日报出版社, 2008.05

ISBN 978—7—80206—222—1

I. 敬… II. 任… III. 企业—职工—职业道德 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 000670 号

书 名: 敬业胜于能力

编 著: 任朝彦

出 版 人: 朱 庆

责任编辑: 程 智

版式设计: 李秀敏

责任校对: 徐为正

责任印制: 胡 骑 宋云鹏

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010—67078234 (咨询), 010—67078945 (发行),
67078235 (邮购), 67078242 (团购)

传 真: 010—67078227, 67078233, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京昆仑律师事务所陶雷律师

印 刷: 北京新丰印刷厂

装 订: 北京新丰印刷厂

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系调换

开本: 720mm×1010mm 1/16

字数: 220 千字

印张: 13.5

版次: 2006 年 5 月第一版

2008 年 9 月第二版

印次: 2009 年 6 月第 5 次印刷

书号: ISBN 978—7—80206—222—1

定价: 26.00 元

版权所有 翻印必究

企业界、培训界、咨询界知名人士联袂推荐

敬业胜于能力！能够敬业的员工将被赋予更大的责任和使命，优秀的员工，不仅要职业化、专业化，更要有职业精神，敬业乐业，敢于承担，以工作为己任。有这样的员工，才能缔造优秀的企业！

——余世维 世界华人最权威、最资深的实战型培训专家之一

一个优秀的员工，一定会不断强化自我品牌；一个优秀的企业，一定会持续地提升品牌价值。敬业才能立业，敬业是一个人迈向成功的前提，也是一个组织品牌升值的关键因素。

——茅理翔 宁波方太厨具有限公司董事长

敬业，体现一个人的职业精神；能力，表现一个人的胜任素质！归根结底，敬业，体现一个人做事的态度，没有敬业精神的人无法施展能力。这本书告诉我们：敬业胜于能力，做事先做人！

——黄鸣 皇明太阳能集团董事长

《敬业胜于能力》这本书并没有贬低能力的价值。但现在许多人不是不具备能力，而是没有怀着一颗爱岗敬业的心来工作。企业需要能够持续创造价值的人才，敬业是一种持续的能力，因此，敬业体现了企业具备持续的竞争力。

——路长全 著名营销管理专家，
北京赞伯营销管理咨询有限公司董事长

企业要打造强势品牌，个人也要打造强势品牌。优秀个人品牌的打造不仅需要专业技能，而且需要兢兢业业的态度，持之以恒的决心，满腔澎湃的激情，这就是敬业胜于能力的原因所在。

——余阳明 上海交通大学品牌战略研究所所长、博士生导师

前言

职场上，许多人都曾为一个问题而困惑不解：明明自己比他人更有能力，但是薪水和职位却远远不如他人，这是什么原因呢？不要疑惑，不要抱怨，而应该先问自己一些问题：

——在自己的工作岗位上你是否做到了尽职尽责？

——你是否始终心无旁骛，高效工作每一天？

——你是否专注于企业发展的目标，作出了骄人的业绩？

——你的每一次付出，是否都满足了工作过程的最高要求？

——你是否总能克服种种困难，将每一次任务完成得尽善尽美？

——为了更好地提升自己，或者为了给你所在的企业创造更多的价值，你认真阅读过专业方面的书籍吗？

——你是否把公司当成自己的家，以主人翁的心态贡献力量？

如果你对这些问题无法作出肯定的回答，那么可以肯定你无法取胜的原因是——敬业精神的缺失。好好想一想吧：那些做事敷衍了事的工匠，将砖石和木料拼凑在一起来建造房屋，这些房屋尚未售出，有些已经在暴风雨中坍塌了；那些术业不精的医生不愿花更多的时间学好技术，结果做起手术来笨手笨脚，让病人冒着极大的生命危险；那些大大咧咧的工人在操作过程中铺张浪费，让企业因此而损失惨重……这些都是缺乏敬业精神的表現。

所谓敬业，就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事，具体表现为忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、一心一意、任劳任怨、精益求精、善始善终等职业道德，这些职业道德，是职业人做好本职工作所应具备的起码的思想品格。“一个人即使没有一流的能力，但只要你拥有敬业的精神，同样会获得人们的尊重；即使你的能力无人能比，如果没有基本的职业道德，一定会遭到社会的遗弃。”阿尔伯特·哈伯德如是说。

敬业是人的天职，是荣誉的象征，唯有生命可以承载职业。没有炽热的爱，成就即是空谈。敬业也是一种职业态度，如何对待你的工作决定了你最终能够到达的高度。一个没有敬业精神的人，即使有能力也不会得到人们的尊重。而一个团队只有拥有了大部分的敬业员工而不是得过且过的“烂苹果”员工时，才能高效发展，拥有广阔的空间。



现代的企业在用人时非常强调个人知识和技能。事实上，只有敬业精神与能力兼有的人才是企业真正需要的人才。杰菲逊说：“一个人拥有了别人不可替代的能力，就会使自己立于不败之地。”任何一家想靠竞争取胜的公司必须设法使每个员工敬业。敬业就是这种不可替代的能力，也是所有能力中最大的能力。

一个成功的经营者说：“如果你能真正制好一枚别针，应该比你制造出粗陋的蒸汽机赚到的钱更多。”每一个职场中人，都应该磨炼和培养自己的敬业精神，因为无论你将来的什么位置、做什么工作，敬业精神都是你走向成功最宝贵的财富。

本书从员工的角度出发，在阐述敬业精神内涵的基础上，主要针对当前职场中员工敬业度不佳的状况进行深入分析，旨在帮助员工找出自己敬业精神缺失的根本原因，抓住问题的关键；同时，作者还结合职场的实际案例，从驱动自我的内在动力、做好本职工作、高效工作、用敬业换取业绩、追求完美、执行要到位、带着思想来工作、磨炼专业技能、培养主人翁精神等方面阐述了如何把敬业精神贯彻到员工的实际工作中。本书旨在告诉读者，敬业胜于能力，只有让敬业精神永存心中，你才能在职场上获得长足发展，实现与公司的共同成长。

《圣经·箴言》里有一句话：“你看见辛苦敬业的人么，他必将站在君王面前。”只有正确地敬业，才能证明自己的人生价值，从而获得你想要的：丰厚的薪水、更高的职位、更完美的人生。但愿每个人都能因为敬业而成就属于自己的事业！

目 录

第一部分 岗位承载价值，成功源自敬业

第一章 敬业典范，尽显榜样力量

李新民：像铁人那样工作	2
李骏：善于“抢”、“挤”、“学”的车间博士	3
于凯：平凡岗位作奉献，一片真情为他人	5
许振超：干就干一流，争就争第一	8
方永刚：用生命托起三尺讲台	9
任长霞：堂堂正正做人，踏踏实实做事	11

第二章 敬业，沉淀在每个人的灵魂里

敬业源于对工作的崇高信仰	14
敬业：工作的价值需要用生命去诠释	16
敬业：责任心的延伸	18
“闲不住”的内在原因——敬业才能心安	21
你在为自己工作——工作的第四种境界	23
平庸还是卓越，你自己来决定	26
让敬业成就你的灵魂	28

第三章 敬业，通行职场的“绿卡”

成功源于敬业	31
放弃敬业，你将失去更多的机遇	33
敬业，才能创造优秀业绩	35
敬业是执行的最大动力	37
敬业让你成为不可替代的人	40



敬业才能立业	42
--------------	----

第二部分 敬业胜于能力，用心成就卓越

第四章 敬业胜于能力

敬业胜于能力	46
敬业是最大的能力	49
一盎司的敬业精神胜过一磅的智慧	51
敬业让能力得到最大限度的发挥	53
香饽饽 VS 烂苹果	56

第五章 敬业：驱动自我的内在动力

认同所服务的企业	61
身价过亿的富翁为什么还在工作	63
敬业点燃“疯狂”的激情	66
敬业让你更勤奋	69
让优秀成为一种习惯	71
做“乐在其中”的敬业者	73

第六章 造就卓越员工的敬业法则

多一些准备，少一些盲目	77
多一些奉献，少一些索取	79
多一些完美，少一些缺陷	81
多一些务实，少一些浮躁	83
多一些感恩，少一些抱怨	85
多一些诚信，少一些虚假	87
多一些担当，少一些推诿	90

第三部分 完美落实敬业，关键要看结果

第七章 敬业，从珍惜自己的岗位开始

敬业，从珍惜自己的岗位做起	96
没有小角色，只有小演员	97
高标准、严要求	99
按时、按质、按量地落实工作	101
远离“跳蚤”综合征——忠诚是立身之本	102

第八章 爱岗敬业，要将岗位责任落到实处

岗位意味着责任，不负责=不敬业	105
给敬业心加温，坚守“敏感性责任岗位”	108
不要只做老板交代的事，做你应该做的事	110
绝不糊弄工作，凡事都要做到最棒	112
把困难留给自己，把结果带给老板	114

第九章 高效工作，敬业的人会忙到点子上

快速≠高效，你知道自己在忙什么	117
走出忙碌的误区：方向比距离更重要	119
运筹时间的黄金定律：把时间留给最重要的事	120
掌握二八法则，把握那关键的 20%	122
培养简化思维，不要把事情人为地复杂化	124
加强沟通，将“忙”落到实处	126
统合综效：创造性合作缔造高效成果	128

第十章 用敬业换取业绩，用结果证明价值

结果是企业的生命线	131
业绩是检验一切的标准	133
完成任务≠创造业绩	135
与其抱怨，不如用敬业换业绩	137
专注于企业的目标，全力以赴创效益	139



第十一章 追求完美，敬业心保证工作“零缺陷”

安全生产，“差不多”就是“差很多”	142
细微处的敬业心保证工作“零缺陷”	144
麦当劳的细致：将敬业心细化到数字中去	146
小题大做才能保证结果完美	147
从“尽职尽责”到“尽善尽美”	149

第十二章 敬业靠行动，执行要到位

布置不等于完成，简单不等于容易	152
没有执行力，就没有竞争力	153
为自己设立“无借口区”	155
克服拖延，培养“马上去做”的执行力	157
做好了，才叫做了	159
超越困难，将任务执行到底	161

第四部分 时刻超越自我，敬业成就品牌

第十三章 带着思想工作：敬业不只要用手，更要用心

不换脑袋就换人：最敬业的员工是善于思考的人	166
勤奋未必能成功，敬业更要找方法	167
善于变通，最短的距离未必是直线	169
用心工作，给企业多提合理化建议	171
微利时代，想方设法为企业降低成本	173
做有心人，用“第三只眼”抓机遇	175
做“问题猎手”，而不是“问题猎物”	176

第十四章 提升技能，塑造个人的职业品牌

敬业，更要精业	179
刻苦钻研，让自己成为“专家员工”	181
从自己的优势出发，只做最擅长的事	183
所谓“铁饭碗”就是到哪里都能有饭吃	184

在自省中塑造自己的职业品牌	186
---------------------	-----

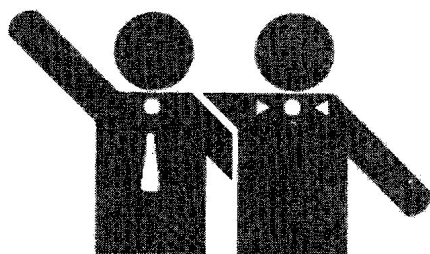
第十五章 培养主人翁精神，与公司共同成长

树立“过门意识”：把公司当成自己的家	189
用事业的心做工作的事	190
避免错位、缺位，主动跑位、补位	192
以主人翁的心态贡献自己的力量	194
唤起危机感，吹响成长的“集结号”	196
追求卓越，与公司一起快速成长	197
后记	200



Part 1

第一部分



岗位承载价值，成功源自敬业

 敬业胜于能力
Jing Ye Sheng Yu Neng Li



第一章

敬业典范，尽显榜样力量

李新民：像铁人那样工作

一个人如果具备了强烈的使命感，一定会目标明确、生气勃勃，面对任何艰难困苦的挑战，都绝不犹豫退缩。

李新民，一个油田职工耳熟能详的名字；李新民，一个凭借强烈的责任感和使命感传承铁人精神的人。

在大庆油田和中国石油工业发展史上，铁人王进喜和 1205 钻井队的名字熠熠生辉。1990 年，一直梦想成为石油人的李新民被分配到 1205 钻井队。入队那一刻起，李新民暗下决心：要像铁人那样工作，像铁人那样做人，一定不能给这个英雄的集体丢脸！

铁人坚持学习、严细认真、工作在前、吃苦在前的精神始终影响着李新民。2000 年 8 月的一次施工中，拉石粉的车陷进了距井场 300 米处的泥水中。情况紧急，李新民忍着关节炎的病痛，咬紧牙，带领 8 名钻工发扬铁人“人拉肩扛”的精神，在泥泞中往返 30 多趟，硬是把 26 吨重晶石粉一袋一袋地背进了井场。

16 年来，李新民无论在什么岗位，干什么项目，都是以铁人为榜样要求自己、规范自己，扎根井队，无怨无悔，循着铁人的脚步，在实践中切身领会和感悟着铁人精神的真谛。

2003 年，李新民接过铁人的班，扛起 1205 钻井队的大旗。承载着 1205 队的辉煌历史，作为 1205 队第 18 任队长，李新民深知肩上担子的分量。然而，李新民无比坚定地说，绝不能让 1205 队这面红旗在我们这代人的手中褪色！

李新民把全部心血倾注到工作上，一年中，他有 270 多天守在井上，有

2800多小时跟班作业。李新民说：“铁人老队长说过‘喊破嗓子，不如干出样子’，我应该时时处处身体力行，做好表率，用铁人精神带好队伍。”

2004年2月，在1205队钻井进尺向200万米大关突破的关键时刻，井架立管油壬突然刺漏。李新民带领技术骨干成立抢修小组，迅速查出原因，组织排除故障。油壬旋紧的过程中遇到困难，李新民二话不说，系上安全带爬上井架，在刺骨的寒风中抡起大锤砸紧油壬，保证了钻机开钻。

永葆红旗不退色。1205队在李新民担任队长后，打井250多口，创出了井身质量和固井质量合格率均达100%的好成绩。2004年2月2日，1205队第一个在全国实现累计钻井进尺突破200万米，相当于“钻透”了220多座珠穆朗玛峰，为铁人队的辉煌队史又写下了浓墨重彩的一笔。

李新民将继承和发扬铁人精神当做自己的使命，爱岗敬业，无怨无悔。作为职场中人，如果将工作本身看成一种神圣的使命，就能极大地调动人的积极性。具有强烈工作使命感的人，他们都会主动要求自己努力工作，并能自动自发地干好自己的每一项工作，而不是仅仅以薪水为目标。他们也不会畏惧自己工作上的坎坷，而始终沿着目标向前迈进，因此他们也一定能够享受到实现自己人生目标后的快乐。

据说具有强烈工作使命感的牧师们，无论是非洲的原始森林、南美洲的高山峻岭，还是亚洲的沙漠地区，他们都敢只身前往。他们在几乎与世隔绝的穷乡僻壤、茹毛饮血的土著部落、卫生条件极其恶劣的瘟疫流行地区传教，过着极其艰苦的生活，甚至老死在那里。他们别无所图，完全是为了自己的神圣使命。

社会的各行各业都需要那些具备强烈使命感的人，因为他们肩负责任，能独立自主，有主见，会努力奋斗；他们肯在自己的工作领域里刻苦钻研，尝试创新。有使命感的人不是被动地等着新使命的来临，而是积极主动地寻找目标和任务，直至突破。

李骏：善于“抢”、“挤”、“学”的车间博士

赛场上的最终胜利者不一定是起跑最快的人，却是那些有强烈的成功欲望的人；工作中最后的胜利者也一定是那些能够不断追求卓越的员工。

李骏是新中国培养的第一代汽车发动机博士，科技报国是他的毕生追求



和勤奋工作的力量源泉。

李骏攻读博士学位时，他的博士生导师就是一汽总工程师陆孝宽。他的毕业论文就是围绕一汽产品的技术改造进行的。1998年李骏完成博士学业，主动要求到一汽工作。一汽的技术中心虽然是国内汽车行业一流的研究所，但发动机基础技术研究却很薄弱，如果基础研究跟不上应用技术的开发，那么失去的不仅是一汽产品的后劲，而且将是中国汽车工业的未来。

李骏义无反顾地选择了基础研究，一干就是十年。他到技术中心第一件事就是建立发动机单缸机试验室。为了使试验室早日建成，他有时光着膀子和工人在燥热的工作现场连续工作十几个小时，经常被喷得满身机油。有人对他说：“你是技术中心唯一的博士，用得着这么干吗？”李骏说：“为了加快进度，只能这样干。”

有一年春节，大年三十的下午，其他办公室、试验室的人都走光了，可李骏还在机器轰鸣的现场忙碌着。中心领导在巡视检查时看到满身油污的李骏，心疼地说：“平时加班我不说你，今天可是过年呵……”李骏这时才想起妻子让他今天早回家的嘱咐。

经过一年多的艰苦努力，仅花了十几万元，李骏就建成了国内最先进的发动机单缸机试验室，节约资金100多万元。

1999年，李骏担起了奥威发动机项目研发技术总负责人的重任。在30个月的时间里，李骏争分夺秒地奔波于国内外，既要负责项目的评审，又要掌握整个工程的节点。他经常说的几个字是“抢”、“挤”、“学”，“抢”就是要将汽车工业落后的时间抢回来，“挤”就是要将国外的好经验像“挤牙膏”一样挤出来，“学”就是通过合作开发把国外研发设计的好方法学到手。他进行了科学缜密的安排，并在关键技术上对项目组进行指导，同时严格把关，使项目组成员得到了快速成长，实现了与外方专家在技术上的对等合作，并独立完成了我方承担的相关性能开发、可靠性开发任务。在性能开发中，外方设计的缸盖在可靠性试验时出现了开裂，改进后还是解决不了问题，李骏立即组织设计人员，把整个缸盖切成小块详细剖析，发现内部结构不合理，要求外方必须重做。外方的副总裁专程来到中国，看到一汽技术中心的现场工作和分析报告后，对李骏和项目组成员认真细致的工作态度和对产品的分析判断能力肃然起敬，伸出大拇指说：“你们是正确的。”外方采用了李骏的方案，使问题得到了彻底解决。

许多员工在工作中满足于称职就可以了。他们认为工作只要过得去就行，没有必要做到最好。而那些在自己的工作中作出了非凡成绩的员工都懂得追

求“卓越”的价值，一个仅仅满足于60分的人，是不可能达到80分的，甚至连60分也达不到，只有一个以100分为目标的人，才能够拿到最好的成绩。

只有不断追求卓越的员工，才能够把自己的工作做到精益求精。我们生活中最让人痛心的不是在追求更好的过程中失败，而是那些本来有雄心壮志的员工在工作中停止了自己的追求，满足于现状，以至于变得漫无目的。只追求最低工作标准的员工往往连最低标准也达不到，只有那些不断追求做得更好的员工才能够成为职场中的赢家。

不管你在什么行业，做着什么工作，拥有怎样的地位和成绩，你都需要给自己一个明确的目标，让自己不断超越过去，向优秀员工努力。赛场上的最终胜利者不一定是起跑最快的人，却是那些有强烈的成功欲望的人；工作中最后的胜利者也一定是那些能够不断追求卓越的员工。

优秀的员工从来不会满足于现有的位置。随着他们能力的提高，他们的工作标准也会定得越来越高，他们追求卓越的信念也不会有丝毫的放松。而他们这样工作的结果是不断超越自我，也超越其他员工，最终他们会成为企业的核心员工，成为老板不可或缺的人。

每一位员工都有超越自己的能力，之所以不能够实现超越，是因为他们从内心深处放弃了追求卓越的可能。只要从现在开始，为自己设立登上优秀员工行列的目标，并且开始积极地行动，那么任何一位员工都能够超越平凡的自己。

于凯：平凡岗位作奉献，一片真情为他人

一个人无论从事何种职业，都应该爱岗敬业，全心奉献，这样的人才
会得到丰硕的回报，才会得到别人的认可。

于凯，男，47岁，中共党员，北京首汽集团第三营运分公司车队司机。

于凯当出租汽车驾驶员22年，累计行程近150万公里，从未发生过服务投诉。他总结出一套服务流程，用细节服务温暖人心。他在车厢里备有擦手巾、雨伞、地图、纸笔、针线包、塑料袋等物品；启动、加油、换挡、转弯，每一个动作都要做得稳点儿、再稳点儿；注意观察乘客神态，随时准备提供必要服务……这些传统的服务内容和模式他都做到了。但他不满足，积极探索超前服务、无痕迹服务，让乘客从心里记住这座城市、这个国家。他利用



业余时间，阅读了大量社会心理学、消费心理学文章，自觉提高服务素养。他征求乘客意见，特意购买一些介绍北京周边景点、特色餐饮和购物指南一类的书籍放在车内，适应外地游客不断增多的新特点。

2002年，北京首汽集团以于凯的名字命名了品牌出租汽车车队“于凯车队”。自此，他以争做“礼仪北京、人文奥运”的文明使者为目标，组织同事们开展职业礼仪学习实践活动，像亲人一样对待乘客，与乘客共享美好旅程。

一次，一位外宾坐于凯的车到琉璃厂时，下起了小雨，一身西服的外宾露出了失望的神情。可车刚一停稳，于凯即递过一把雨伞，让外宾喜出望外，打着雨伞不慌不忙地逛完了琉璃厂和古玩城。随后于凯又送外宾到了机场，外宾让他稍等一下。外宾告诉于凯，他是第一次来北京，于凯细致、周到、友好的服务使他对北京和中国留下了美好的印象，他想用刚买的一把新伞换下于凯的那把旧伞作纪念。“中国好！北京好！你好！”握别时，外宾用很生硬的中国话说。

于凯就是这样通过出租车这一流动窗口，展示了中国和首都人民的精神风貌。

于凯热心公益活动，积极为社会献爱心。企业组织的捐款、献血等活动，他事事不落。比如，向灾区人民捐赠棉被，他在市场上没买到，便让家人赶做了两床崭新的被子送去。他发挥劳动模范的影响力，帮助车队策划了向“北京的士爱心公益基金会”捐款、“治一亩沙地，还一片蓝天”、免费接送宏志班考生参加高考等公益活动，并带领大家踊跃参加。

于凯在22年的司机生涯中，在岗作奉献，真情为他人，用真情架起了一座与乘客相互理解的桥梁，把温暖送给四面八方，体现了出租行业“一心为乘客，服务最光荣”的宗旨，赢得了广大乘客的尊敬和爱戴，并先后获得全国劳动模范、全国五一劳动奖章、全国旅游系统劳动模范、全国用户满意服务十大明星、全国城市公共交通标兵、全国文明出租汽车驾驶员等多项荣誉称号。

一个人无论从事何种职业，都应该像于凯一样爱岗敬业、全心奉献，这样的人才会得到丰硕的回报，才会得到别人的认可。相反，不热爱自己的工作、厌恶自己的工作、蔑视自己的工作的人，不可能获得上司的青睐和事业上的成功。因为，一个对工作不尽心尽力、只给予轻视的人，是没有任何资本去获得成功的。

社会生活中，每个人都有不同的分工，有些人负责一些比较重要且引人注目的工作，另外也有一些人负责的是常被人们忽视的工作。假如你正好在