

员工培训 首选读本

快速培养职业化员工的必读之作
优秀员工毕生追求的精神境界

感恩

闫瑞娟 / 编著

敬业

责任

成就你的事业 · 充实你的人生 · 实现你的价值

 中国纺织出版社

员工培训 首选读本

快速培养职业化员工的必读之作
优秀员工毕生追求的精神境界

感恩

闫瑞娟 / 编著

敬业

责任

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从感恩、敬业、责任三个部分分别进行论述,并结合员工的工作实际,用大量生动翔实的故事和案例,阐述了在现代职场我们为什么要成为一名懂感恩、讲敬业、负责任的员工以及怎样做到懂感恩、讲敬业、负责任。他山之石,可以攻玉,借鉴本书的经验,成就你的事业,充实你的人生,实现你的价值,是本书的初衷。希望各位读者朋友通过阅读本书掌握职场生存的精髓,真正做到懂感恩、讲敬业、负责任,成为企业最需要的优秀员工,开拓出自己的一片天地。

图书在版编目(CIP)数据

感恩 敬业 责任 / 闫瑞娟编著. —北京:中国纺织出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5064-7011-7

I. ①感… II. ①闫… III. ①企业—职工—职业道德

IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 223948 号

策划编辑: 黄 磊 责任编辑: 白 晓 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing @ c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 14

字数: 164 千字 定价: 23.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

感恩、敬业、责任是个老话题了，我们还要一再强调是因为，它们作为一种可贵的精神财富，历久弥新。不同国界、不同肤色、不同文化的人都在它们的润泽下不断成长。无论过去还是现在，它们始终是各个国家、组织或者个人普遍推崇的精神，是各企事业单位择才、用才的重要标准。

无论岁月如何变迁，时代如何更迭，我们对感恩、敬业、责任的呼唤始终未变；任何时间与地点，感恩、敬业、责任始终是我们不变的追求。感恩、敬业和责任对于我们如此重要，应该怎样理解它们呢？如何将它们融入工作和生活中，成为推动我们生存、发展的精神力量呢？

本书从感恩、敬业、责任三个部分分别进行论述，并结合员工的工作实际，运用大量生动翔实的故事和案例，阐述了在现代职场我们为什么要成为一名懂感恩、讲敬业、负责任的员工以及怎样做到懂感恩、讲敬业、负责任。他山之石，可以攻玉，借鉴本书的经验，成就你的事业，充实你的人生，实现你的价值，是本书的初衷。希望各位读者朋友通过阅读本书，掌握职场生存精髓，真正做到懂感恩、讲敬业、负责任，成为企业最需要的优秀员工，



感恩 敬业 责任

开拓出自己的一片天地。

感恩、敬业、责任是相辅相成、相互渗透的。它们共同构成了现代企业员工职业精神的基石。懂感恩、讲敬业、负责任，奠定了事业的格局，也成就了人生的格局。

编著者

2010年10月

目录

第一部分 感恩之心，成功之根 ——成功，从学会感恩开始

第一章 感恩是多赢的工作智慧 ■ 3

你在为谁工作	3
公司是实现自我价值的平台	5
你和老板都是企业的股东	7
会感恩的人，才能享受工作	8
步入感恩的“良性循环”	11
懂得感恩之人，永远受公司垂青	12

第二章 感恩让工作由被动到主动 ■ 15

主动找事做，永远比别人多加一盎司	15
主动学习，不断提升自己的“含金量”	17
主动补位，总能在公司最需要时出现	18
主动完善自我，每个人都是自己的人力主管	21
主动追求完美，永远用行动超出老板的期待	23



第三章 感恩是成长的阶梯 ■ 25

每份工作背后都是成长的机会	25
发自感恩的乐观，让你进步更快	27
拥有感恩心，人人都能成功	30

第四章 感恩是神奇的潜能挖掘机 ■ 33

不做抱怨的“驽马”，用感恩代替抱怨	33
Y 理论：激发人性“善”的一面	35
感恩之心，让激情充斥胸膛	37
懂得感恩，职场的快乐之源	39
启动感恩，唤醒自身强大的驱动力	41

第五章 用行动实践感恩，用业绩报答企业 ■ 44

感恩不是嘴上工夫，更要付诸行动	44
有阳光心态，才能有阳光业绩	46
高效复命，确保完美业绩	48
注重细节，表现感恩的最高境界	50

第六章 感恩逆境，用挫折垫高自己 ■ 52

感谢压力，将压力化为动力	52
感谢批评，它是“激励”的别名	54
感谢困境，它是通向成功的阶梯	55
感恩失败，做一个越打越转的陀螺	57
感谢对手，把对手当做督促自己进步的力量	59

第二部分 企业之舟，敬业护航 ——用敬业捍卫事业生命线

第七章 敬业的态度是驰骋职场的通行证 ■ 63

敬业的人不是为老板打工，而是为自己奋斗·····	63
坚持敬业的态度，才能达到立业的目的·····	65
敬业让你出类拔萃，铺平未来的发展之路·····	68
事业的航程中，敬业是指引方向的明灯·····	71
放弃敬业，你将失去更多的机遇·····	73
敬业——灵魂深处的精美图腾·····	75

第八章 公司是船，敬业的员工是最优秀的舵手 ■ 79

与企业价值观保持一致，在工作中实现自己的人生价值·····	79
保持积极心态，实现自我价值·····	82
用敬业之柴点燃激情之火·····	85
勤奋刻苦是对敬业的最好注解·····	88
敬业，从珍惜自己的岗位做起·····	91
讲信誉乃敬业之本·····	93

第九章 用最敬业的态度，创造最卓越的成果 ■ 96

做一个敬业的员工，唤醒内心的巨人·····	96
细心研究，为企业出谋划策·····	97
拖延时间，会给公司带来不可估量的损失·····	99



感恩 敬业 责任

敬业是义务，需要你我用心履行	101
避免错位、缺位	103

第十章 遵守敬业法则，打造金牌员工 ■ 107

没有准备的敬业是不断贬值的敬业	107
敬业精神的最好体现：不找借口找方法	109
敬业就是黄金，买来的是一生受用的财富	112
拒绝“转让风险”，敬业与责任并行	113
脚踏实地做人，兢兢业业做事	116

第十一章 以敬业为导向，让工作无限接近完美 ■ 119

对结果负责的敬业，才是真正的敬业	119
细节决定成败，敬业决定细节	122
敬业决定你在企业中的位置	126
严格要求自己，事事追求卓越	128

第十二章 乐业，敬业精神的最高境界 ■ 131

生命因职业变得有力，职业因敬业变得崇高	131
学会从工作中寻找快乐	135
乐观地对待工作，工作会回馈给你丰厚的惊喜	137
从工作中找出点“罗曼蒂克”	140
敬业乐业，你会获得他人的尊重	142

第三部分

责任在肩，身体力行 ——用行动撑起企业的脊梁

第十三章 员工的责任心就是企业的核心竞争力 ■ 149

责任就是竞争力，每个人都可以使公司产生变化·····	149
责任就是生产力，用行动推进公司的发展·····	150
责任就是创造力，创新为公司开拓更好的发展前景·····	153
责任就是文化力，打造企业核心凝聚力·····	155

第十四章 将责任融入工作，用责任心提升工作标准 ■ 157

责任心，将“卓越”看成工作的唯一标准·····	157
没有最好，只有更好：责任令我不断进取·····	158
认真做好每一个工作细节，体现责任境界·····	160
责任，对工作中的小事负责，确保工作零缺陷·····	162
聚焦责任，将每件事都做透·····	164
标准在我心中：不断质疑和改进自己的工作·····	166

第十五章 落实为赢，让责任心在行动中落地 ■ 168

责任决定执行：责任是执行力之源·····	168
你是“第一责任人”：责任是落实的灵魂·····	170
坚决执行“四小时复命制”·····	172
落实任务先要落实责任：责任到位，执行才能到位·····	174
责任心不是“做事”，而是要“做成事”·····	176



第十六章 责任制造结果：锁定责任就是锁定结果 ■ 178

有了困难不上交：责任的“内核”就是解决问题·····	178
责任决定结果，对工作负责才能获得好的结果·····	180
把责任留给自己，把结果带给老板·····	182
坚持正确的价值导向，是责任落实的关键·····	184
清楚责任，才能更好地承担责任·····	186
把“责怪链”变成“责任链”·····	188

第十七章 对工作负责，就是对自己负责 ■ 191

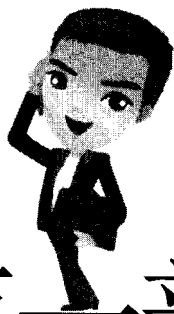
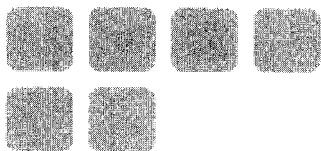
使命感是责任的本质，责任是把工作做好的动力·····	191
糊弄工作，就是浪费自己的生命·····	193
责任 = 机会：将额外工作视为机遇·····	195
承担多大的责任，就有多大的成功·····	197
责任是一种态度，让责任成为自己的习惯·····	199

第十八章 社会责任，企业生存之根 ■ 202

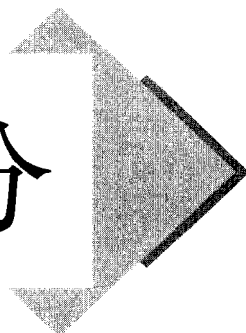
社会责任，攸关企业的生死·····	202
安全生产，责任重于泰山·····	204
承担社会责任是企业家的职责·····	206
“表面文章”的背后是企业的不负责任·····	208
不负责的企业是最不赚钱的企业·····	210

参考文献 ■ 213

后 记 ■ 214



➤ 第一部分



感恩之心，成功之根
——成功，从学会感恩开始



第一章

感恩是多赢的工作智慧

你在为谁工作

身处快节奏都市终日劳碌的我们，在安静的时候总禁不住会问自己：“我天天这么忙碌，究竟是在为谁工作呢？”而这个问题也时常困扰着我们每个人。

“我只是在为老板打工，老板每天优哉游哉地就能得到丰厚的利润，我们辛辛苦苦却只能得到那么一点点工资。”

“我为老板打工，老板付给我薪水，何必干得那么认真呢？”

“又不是给自己干，差不多就行了！”

“为老板打工真是太累了，毫无乐趣可言。”

……

不得不说，有这些想法的人思想还停留在过去，他们还没有意识到自己努力工作是在为自己日后的成功铺路搭桥，是在为自己积累经验财富。现在的形势已不再像旧社会那样，任凭自己多么勤劳努力，都无法改变被压迫的命运；现在的社会经济是开放的，只要你拥有实力，你也可以做老板。而实



感恩 敬业 责任

力的获得便来自于我们的每一份工作中。工作是我们积累经验、技能，提升自我实力的机会。换句话说，公司是老板的，收获是自己的，我们每个人都是在为自己工作。

除了工资，工作中还蕴涵着许多对个人有用的知识。我们在工作中获得经验，还能通过良好的培训提高职业技能、完善个人品德。而我们所得的那一点工资和这些比起来，就显得微不足道了，因为这些东西的积累都是在为我们的未来做准备。

小张是某企业终端科的科长，负责对销售终端布置的规范性进行指导和提供咨询。他除了完成自己的本职工作外，还喜欢接受一些相关的工作——为企业培训导购员。他是当仁不让的组织、策划和对口管理者；依仗灵活多变的谈判能力和对消费者需求的熟知程度，积极参与促销活动所需的礼品采购；他还承接了信息收集工作，为此安排专人每日为企业高层与相关职能部门整理、报送各项最新资讯……同事觉得小张是“傻瓜”，有人对他冷嘲热讽。小张对此处之泰然，他说：“我不只是为老板打工，更不是为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的前途打工。我要在业绩中提升自己，我要使自己工作所产生的价值远远超过所领的薪水。只有这样，我才能得到我想得到的东西——工作中的知识，工作中的收获。”

一年以后，小张的下属已经从最初的几人增加到了几十人，随着部门的扩容和职能的增多，他所在的部门由科级升为处级。当时说小张是傻瓜的那些人，有的成了他的下属，有的辞职另谋出路了。

莎士比亚曾说：“我们宁愿重用一個活跃的侏儒，也不要一个贪睡的巨人。”现实生活中，如上例中“那些人”一样认为小张是傻瓜的人并不少，他们没有想到“公司是老板的，收获是自己的”这个浅显的道理，结果错过了机会，错过了时光。事实上，多干一份活，你的能力就会增加一分，你

的影响力就会扩大。个人能力与绩效的提升最能说明问题：老板可能没看到你长期废寝忘食忙碌工作的身影，但不会对你的进步视而不见。如果对上司交办的事务和其他部门合作的工作，能推就推、能挡就挡，总是以“这事我做不了”、“这不是我们部门的事”来应对、推托，到头来你就会发现，你在企业中的重要性与影响力将会越来越低，你的话语权与活动空间将会越来越小。

公司是实现自我价值的平台

公司是员工的生存平台，它为我们提供工作环境、办公设备、各种福利等，是我们取得收入的主要来源；公司也是员工发展和实现人生价值的平台，在公司里，我们锻炼能力，积累工作经验，为日后的成功奠定基础。

为我们提供工作的公司是公司投资者创造的运营平台，为了支撑这个平台，他们承担着巨大的运营风险。因此，在这个平台上工作的我们，必须认真负责地对待自己的工作，以保证这个平台的良好运转。不然，唇亡齿寒，公司破产之日，就是我们失业之时。

因此，员工要懂得感恩，用努力工作去回报公司，去支持我们生存和发展的平台。只要心怀感恩之心，无论任何岗位都能使我们实现人生的飞跃。贝尔从麦当劳的一个厕所清洁工做起，直到成为麦当劳执行总经理就是很好的佐证。

贝尔年幼时家境极其贫寒，迫于生计，他15岁时便到麦当劳求职。贝尔找到麦当劳店的店长，请求给他一份工作。当时的贝尔营养不良，十分瘦弱，脸上没什么血色，浑身土里土气。店长看他这副模样，委婉地拒绝了他，说这里暂时不需要人手，希望他到别的地方去看看。



感恩 敬业 责任

不料，过了几天，贝尔又来了，言辞更加恳切地请求店长给他份工作，即使没有报酬也行。见店长没有吭声，贝尔感到了一点希望。他小声说：“我看到您这里厕所的卫生状况似乎不是太好，这样也许会影响您的生意。要不，您安排我扫厕所吧。只要给我解决吃住就行了。”店长看到贝尔如此真诚，就答应了让贝尔先试干三个月。

经过了三个月的考察以后，店长正式宣布录用贝尔，并且安排他去接受正规的职业培训。接着，由于贝尔工作表现突出，店长便把他放在店内各个岗位进行锻炼。19岁那年，贝尔成为了澳大利亚最年轻的麦当劳店面经理。1980年，他被派驻欧洲，在那里的业务扶摇直上。此后，他先后担任麦当劳澳大利亚公司总经理，亚太、中东和非洲地区总裁，欧洲地区总裁及麦当劳芝加哥总部负责人，直到后来担任管理全球麦当劳事务的执行总经理。

公司是员工的发展平台，正是依托麦当劳公司这个发展平台，贝尔从一个厕所清洁工，一步步做到了麦当劳公司的全球执行总经理，管理着麦当劳这一世界餐饮巨头。成功后的贝尔仍对公司充满感激之情，在坎塔卢波去世后，他临危受命，接管麦当劳，即使在他发现自己罹患癌症后仍继续坚持为公司工作了半年多。

公司不仅为你提供舞台，让你从默默无闻的小辈到公司的红人，让你从无名小卒的微不足道的工作到公司的经理统领全公司的工作。而且还为你提供展示能力、锻炼能力和发挥潜能的机会，让你实现人生抱负，拓展职业人生。

美国商界名人约翰·洛克菲勒曾对工作做过这样的注解：“工作是一个施展自己才能的舞台。我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都将在这样的舞台上得到展示……”

任何员工离开了公司这个平台，就如同演员离开了舞台，无法施展自己的才华。作为公司或企业的一员，员工应该心怀感恩之心，主动工作、积极