

员工的综合素质，是打造企业核心竞争力的关键

提升 员工素质 的 68个关键

素质是一种能力，一种责任，一种胸怀，一种自我约束能力，对自身要不断提出新的进取目标，对企业要具有强烈的事业心、责任感和奉献精神。高素质的员工队伍就是企业的财富，是知识经济及高新技术的人力资本和无形资产，也是促进企业生产发展的动力及基础。事实证明，企业在现代市场竞争中生存、发展，关键取决于员工队伍素质的高低。员工素质的高低关系到一个企业的形象。

丁兆领 编著



经济科学出版社

提升 员工素质 的 68个关键

丁兆领 编著



经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

提升员工素质的 68 个关键/丁兆领编著. —北京:
经济科学出版社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9899 - 8

I. ①提… II. ①丁… III. ①企业—职工—修养
IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 178877 号

责任编辑: 周胜婷

责任校对: 杨晓莹

技术编辑: 董永亭

提升员工素质的 68 个关键

丁兆领 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行电话: 88191109

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

香河县宏润印刷有限公司印刷

710 × 1000 16 开 16 75 印张 250 千字

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9899 - 8 定价: 35.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

如何提高员工队伍的素质是新形势下企业亟需解决的一个重要问题，同时也是社会关注的一个焦点。企业应紧紧围绕这个焦点来求真务实，与时俱进，不断提高员工的整体素质，努力培养一支技术过硬、德才兼备的员工队伍。



前言

员工素质是指员工从事某项事情所需具备的知识、技巧、品质以及工作的能力。企业的竞争，说到底就是员工素质的竞争。坚持以人为本，努力提升员工的整体素质，培育一支思想好、技术精、纪律严、作风硬的员工队伍，对于增强企业的凝聚力和竞争力，无疑具有十分重要的现实意义。

宝洁公司的一位前任董事长理查德·德普利曾说过一句很经典的话：“如果你把我们的资金、厂房及品牌留下，把我们的人带走，我们的公司会垮掉；相反，如果你拿走我们的资金、厂房及品牌，而留下我们的人，十年内我们将重建一切。”

微软总裁比尔·盖茨一次被问到：“如果让您离开您的办公大楼，您还可能创办出如此奇迹的公司吗？”他回答道：“当然可以。不过，得让我挑选出100名员工带走。”

可见，一个成功的企业背后，必定有一大批素质优秀、能力卓越、业绩突出的员工；同样，一个人要想在职业生涯中得到更好的发展，必须具备更加优秀的素质。放眼职场，不难发现，很多时候不是企业炒掉我们，而是我们自己炒掉了自己。我们的失败往往不是因为我们没有能力，而是没有注重自身素质的提高！

任何一个企业都是以创造利润为目的的社会群体，每一个企业员工都是利润的受益者，同时也是利润的创造者。作为企业员工要清醒地认识到这一点：我们与企业不是监督与被监督的关系，而是共赢、共生关系。“天下没有免费的午餐”，想要收获，必须先要付出。每一分财富的产生不是上天赐予的，而是大家不断努力的结果。



有位哲学家说得好，人在追求绝对价值的时候，会超越很多相对价值。我们不是超脱凡俗的圣人，但给自己树立较高价值观的目标，可以让自己超越很多相对低级的目标。作为员工，有了高层次的目标，就会超越很多低层次的竞争。也只有在追求上与企业达成一致，才有可能更大程度地为企业创造价值，从而为自己带来更多的收获。

所以，要想成为一名合格的职业人，不仅要在自己的专业上有所建树，更要博采众长，对公司所涉及的岗位都有所了解，尽可能丰富自己。唯此，才能不断地完善自己，才能在技能上有所提高、突破。优秀是一种至高境界，是一种永不停息的追求。优秀，永远都能让个人受益，让企业受益。

那么员工要从哪些方面提高自身的素质呢？概括来说是三大方面：基本素质、专业素质和政治素质。基本素质指员工自身所具备的文化知识、语言、思想、判断能力、心理承受能力、自我约束能力和健康的身体；专业素质指员工在所从事的专业岗位上具备的专业理论、专业技术、专业技能以及创新意识、创新能力；政治素质则是指员工的思想政治品质和职业道德品质。

本书正是以以上几个方面为基本点，将内容细化，阐述了一个优秀的员工应具备的基本职业素质和员工素质提升的几大途径。可以说，本书既提供了检验一个员工是否优秀的标准，又是企业培训、成就优秀员工的最佳教材！

编 者

目 录

第一章 心理素质——协调自己,提高业绩 (1)

良好的心理素质,是人们进行广泛社交活动的必要条件。心理学研究表明,从事任何一件工作,为了使其达到预期效果,首先必须有良好的心理状态,使自己能够全身心地投入,否则就难以收到事半功倍的效果。所以,作为企业员工,一定要加强自己心理素质的锻炼,只有这样,才能更好地适应严酷的职场环境,取得好的业绩。

- 关键1:心态积极,才可能有更多的机会 (3)
- 关键2:树立信心,勇于承担重任是执行力的第一步 (7)
- 关键3:学会自我激励,不断地取得进步 (10)
- 关键4:养成立即行动的习惯,以行动确立自我价值 (14)
- 关键5:有时间观念,善于管理时间资本 (18)
- 关键6:不偏离目标,坚持才是成功的基石 (22)
- 关键7:不怕犯错,学会在错误中提升能力 (26)
- 关键8:培养乐观的性格,以开放的眼光看问题 (30)
- 关键9:停止牢骚,寻找表现自己的机会 (34)
- 关键10:热情充沛,有主动精神的人从不等别人催促 (38)
- 关键11:调整心态,换工作不如换心情 (42)
- 关键12:勤奋努力,成功是靠踏实而不是浮躁换来的 (46)
- 关键13:增强自控能力,避免把不良的情绪带到工作中 (50)

第二章 专业素质——技能精湛,独当一面 (55)

能力是唯一持久的竞争优势。做一个技能精湛的职员,这既是

员工在本岗位上应该达到的基本职业素质要求,也是企业向前发展的动力所在。不管一个人在什么岗位上,只要能积极学习,不断提高自身的专业素质,就能不断增强自身和企业的竞争力。

- 关键 14:学会与时俱进,迎接挑战需要自我更新 (57)
- 关键 15:学以致用,使知识转化为能力 (61)
- 关键 16:集思广益,提高自身水平 (65)
- 关键 17:培养合作能力,发挥团队优势 (68)
- 关键 18:敬业,最大的受益者是你自己 (72)
- 关键 19:找到自己的竞争优势,“补弱”不如发挥强项 (76)
- 关键 20:实施有效评估促进执行效果 (80)
- 关键 21:要有“找事做”的精神,工作不分分内和分外 (84)
- 关键 22:每天多做一点点,离成功就近一点点 (88)
- 关键 23:精益求精,让工作“零缺陷” (92)
- 关键 24:享受过程,在快乐中收获成功 (96)

第三章 道德素质——品质高尚,忠于企业 (99)

好的品德是企业塑造人才的第一标准。“小胜靠智,大胜靠德”,一个人要成大事的第一要素就是自身的道德素质!一个优秀的员工,应该是一个具有优秀思想素质,忠于企业的人!只有如此,才能赢得信任与尊重,获得事业与人生的成功。

- 关键 25:说话办事,诚信为先 (101)
- 关键 26:为人处世,真诚为本 (104)
- 关键 27:克服嫉妒心理,学会欣赏他人 (108)
- 关键 28:切忌因为短期利益,出卖自己的忠诚 (111)
- 关键 29:抛弃疑虑,互相信任 (114)
- 关键 30:消除傲慢,尊重别人是一种美德 (117)
- 关键 31:学会分享,微笑竞争 (120)
- 关键 32:克服自私心理,学会顾全大局 (123)

- 关键 33:严守企业机密,谨守道德底线 (126)
- 关键 34:爱岗敬业,保持对工作的热情 (130)
- 关键 35:培养集体荣誉感,以集体利益为重 (133)

第四章 创新素质——打破常规,解决难题 (137)

科学家牛顿曾经说过:“平庸的人都不够灵活,不知道变通,就像被限制人身自由的囚犯一样,思想无法冲破牢笼,自然机会常与他们擦肩而过。”优秀的员工应在工作实践中,培养自己的创新素质,积极动脑,勇于探索,善于创新,以此来提升自己的工作效率,让自己成为团队中的有用人才。

- 关键 36:工作中多动脑,效率才会高 (139)
- 关键 37:从不同的途径思考,选择最佳的解决方案 (143)
- 关键 38:运用丰富想象,提高创新能力 (147)
- 关键 39:打破惯性思维,解决工作中的难题 (151)
- 关键 40:学会变通,不要等撞到南墙才回头 (154)
- 关键 41:遇事善于思考,成功来自你的“预见性” (158)
- 关键 42:多动手,在实践中验证决策的正误 (162)
- 关键 43:发现不妥之处,及时修正方案 (166)
- 关键 44:善于观察和总结,让实践和理论相结合 (169)
- 关键 45:培养专注的品质,集中力量攻克难关 (172)
- 关键 46:努力进取,不断地超越自己 (176)

第五章 社交素质——融洽关系,团结一致 (181)

作为企业的员工,工作中难免要面对各色各样的人,所以要不断提升自己的社交素质,学会和他人交往、沟通、交流,赢得同事的支持与信任,将自己融入到团结协作的团队中。和谐的人际关系会让你工作变得更有效率。



关键 47:穿衣打扮,与自己的身份相称	(183)
关键 48:言行举止,做到“以礼服人”	(187)
关键 49:不搞小帮派,融入公司的大环境	(190)
关键 50:学会宽容,赢得和谐的人际关系	(193)
关键 51:怀着感恩的心做事,减少不必要的矛盾	(196)
关键 52:认真倾听,打开别人的心扉	(199)
关键 53:真诚赞美,提高自己的人气	(202)
关键 54:注意说话技巧,让忠言也顺耳	(205)
关键 55:提高交际能力,沟通是共赢的开始	(209)
关键 56:摆正自己的位置,不去抢上级的风头	(212)

第六章 职业素质——责任在心,企业常青

(217)

职业素质是人才选用的第一标准,是职场制胜、事业成功的第一法宝。一个人能否顺利就业并取得成就,在很大程度上取决于他的职业素质。职业素质越高的人,获得成功的机会就越多。所以,一个想要向前发展的员工,一定要加强自身的职业素质,当你去除了身上的劣根性,就离成功又近了一步。

关键 57:清理思想,去除身上的弱点	(219)
关键 58:按时上下班,严格遵守企业规章制度	(222)
关键 59:服从第一,不找任何借口	(225)
关键 60:遇事不逃避,知难而上	(228)
关键 61:要有吃苦的准备,天上不会自动掉馅饼	(231)
关键 62:严守职业道德,每一刻都不能松懈	(235)
关键 63:细致细心工作,发现改进细小问题	(238)
关键 64:认真负责,有做到极致的精神	(242)
关键 65:培养对工作的兴趣,努力挖掘自己的潜力	(246)
关键 66:摆正自己的心态,不做企业文化的异类	(250)
关键 67:努力上进,站在老板的立场去做事	(254)
关键 68:不计较得失,收获反而更多	(257)

主要参考文献.....

(260)

Means

One

第一章

心理素质——协调自己， 提高业绩

良好的心理素质,是人们进行广泛社交活动的必要条件。心理学研究表明,从事任何一件工作,为了使其达到预期效果,首先必须有良好的心理状态,使自己能够全身心地投入,否则就难以收到事半功倍的效果。所以,作为企业员工,一定要加强自己心理素质的锻炼,只有这样,才能更好地适应严酷的职场环境,取得好的业绩。



关键 01

心态积极，才可能有更多的机会

未来学家佛里曼在《世界是平的》一书中预言道：“二十一世纪的核心竞争力是态度。”他的这番言论告诉我们，积极的心态已经成为当今世纪比黄金还要珍贵的最稀缺的资源，它是个人决胜于未来最为根本的心理资本，是纵横职场最核心的竞争力！

著名成功学大师拿破仑·希尔说，“一切成功，一切财富，始于意念”。他认为，人与人之间原来只有微小的差异，但这种微小的差异却往往会扩大成巨大的差别，造成这种差别的正是一个人的心态。

一个人只有对生活采取积极心态，他才能够为自己的生活招来财富、成功、快乐和健康，同时能够达到登峰造极的人生最为美好的一种境界，并且他将屹立在那个现实生活中的永远不败之地。正如亚伯拉罕·林肯曾经说过的：“我一直认为，如果一个人决心获得某种幸福，那么他就能得到这种幸福。”

海天纺织厂因为效益不太好，决定裁员。在裁员名单中有两位女性，她们一



位是大学毕业生，在工厂任部门主管；另一位则是普通女工。

两个人得到消息后，都很沮丧，但是却有很明显的不同。也就是说，在被裁员这件事上，她们的心态大不一样，而正是这种不同的心态决定了她们不同的命运。

主管被裁员了！这成了全厂的一个热门话题，人们不断地议论着。为此，她对人生的这一变化深怀怨恨。她找领导骂过、吵过，但都无济于事，因为裁员的人数还在不断增加。

她的心态渐渐地由愤怒转化成了抱怨，又由抱怨转化成了内疚。她整天都闷闷不乐地待在家里，不愿出门见人，更没想到要重新开始自己的人生，孤独而忧郁的心态控制了她的一切。她身体本来就弱，没过多久，她就带着忧郁的心态和愤懑离开了人世。

另一位普通女工呢，调整好心态，很快就从被裁员的阴影里解脱了出来。她想既然别人能生活下去，自己也能生活下去。她还萌生了一个信念——一定要比以前活得更好！

有了信念，她平心静气地接受了现实。说来也怪，平心静气的心态让她变得聪明起来，她发现自己从来没有认真注意到的长处——她对美容非常在行。

就这样，在朋友的支持下，她开了一个小小的美容店。由于她发挥了自己的长处，她的美容店生意十分红火，短短几年，美容店的规模已扩大了几倍，并且开了好几家连锁店。

积极的心态创造人生，消极的心态消耗人生。一个是高学历的主管，一个是普通女工，她们都曾面临着同样一个困境——被裁员，但为什么她们的命运会如此不同呢？原因就在于她们各自的心态不同。

积极的心态有助于人们克服困难，使人看到希望，保持进取的旺盛斗志。消极心态则使人沮丧、失望，对生活 and 人生充满了抱怨，自我封闭，限制和扼杀自己的潜能。所以，现在许多成功企业的管理者都越来越重视人才的心态素养。

某跨国公司人力资源部总监认为：“许多人都很有能力，但并不是所有有能力的人都能进入我们公司。因为，除了能力，我们更看重一个人的工作态度如

何，是不是拥有积极的心态，遇事能否主动想办法解决，而不是老说一些没用的话，动不动就这也不行那也不行。这种人不适合我们公司！”

在美国的加州，有一位刚毕业的大学生。2003年冬季，加州进行大征兵，这位年轻人被征，这意味着他将到最艰苦，也是最危险的海军陆战队去服役。

得到消息后，年轻人显得忧心忡忡。在加州大学任教的祖父，见到孙子一副魂不守舍的模样，便对他说：“我的孩子，你在担心吗？真的没有必要。到了海军陆战队，你将会面临两个机会，一是留在内勤部门，二是分配到外勤部门。如果你分配到了内勤部门，就完全用不着去担惊受怕了。”

年轻人还是不能释怀，问爷爷：“那要是第二个机会降落到我头上呢？”爷爷说：“噢，孩子，你还有两个机会，一是留在美国本土，另一个是到国外的军事基地。如果你被分配在美国本土，那又有什么好担心的。”

年轻人又问：“万一我被分配到了国外的基地呢？”爷爷说：“那也还有两个机会，一是被分配到和平而友善的国家，另一个是被分配到维和地区。如果把你分配到和平友善的国家，那也是件值得庆幸的好事。”

年轻人接着问：“爷爷，那要是我不幸被分配到维和地区呢？”爷爷说：“那同样还有两个机会，一个是安全归来，另一个是不幸负伤。如果你能够安全归来，那担心岂不多余。”

年轻人还是不死心：“那要是不幸负伤了呢？”爷爷说：“你同样拥有两个机会，一个是依然能够保全性命，另一个是完全救治无效。如果尚能保全性命，还担心它干什么呢？”

年轻人再问：“那要是完全救治无效怎么办？”爷爷说：“还是有两个机会，一个是作为敢于冲锋陷阵的国家英雄而死，一个是唯唯诺诺躲在后面却不幸遇难。你当然会选择前者，既然会成为英雄，有什么好担心的。”

积极的心态是成功的起点，是生命的阳光和雨露。这个故事很简单，就是要告诉我们：无论人生遇到什么样的际遇，都会有两个机会。一个是好机会，一个

是坏机会。好机会中，藏匿着坏机会；而坏机会中，又隐含着好机会。关键是我们以什么样的眼光、什么样的心态、什么样的视角去对待它。

如果我们用乐观旷达、积极向上的心态去看待，那么坏机会也会成为好机会。如果用消极颓废、悲观沮丧的心态去对待，那么，好机会也会看成是坏机会。

所以，在工作中，你要让你的心灵成为一只翱翔的雄鹰。选择了积极的心态，就等于选择了成功的希望；选择消极的心态，就注定要走入失败的沼泽。

关键02

树立信心，勇于承担重任 是执行力的第一步

高尔基说：“只有满怀自信的人，能在任何地方都怀有自信，沉浸在生活中，并认识自己的意志。”在工作中，不管你接受的任务多么艰巨，千万别表现出你做不了或不知从何入手的样子。惊慌失措是职场中最忌讳的，沉着镇静、处变不惊的人，才是职场最终的胜利者！

萧伯纳说：“有信心的人，可以化渺小为伟大，化平庸为神奇。”所谓境由心造，事在人为。积极的心态、坚定的信心，是战胜困难和成就事业的重要力量。面对一些重任，我们一定要充满信心，相信自己能够很好地完成它。

一位著名公司的老板在描述他心目中的理想员工时说：“我们所急需的人才，是有奋斗进取精神、有信心承担重任的人。”有信心就有勇气，有信心就有力量，信心比黄金和货币更重要。放眼职场的胜利者，无一不是面对重任信心百倍，勇于承担者。反之，那些失败者则多是做事情畏首畏尾，怯于承担的人。