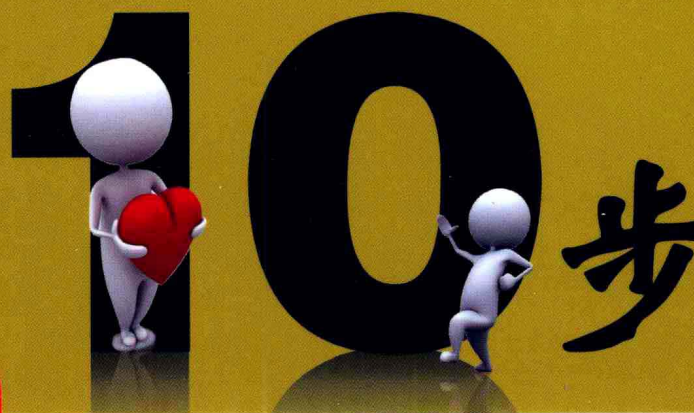
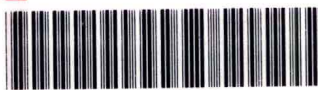


10BU
TISHENG
YUANGONGDE
ZERENXIN

周锡冰 著



提升 员工的责任心



NLIC 2970734942



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

管理 (90) 日商圖書社

管理 (90) 日商圖書社

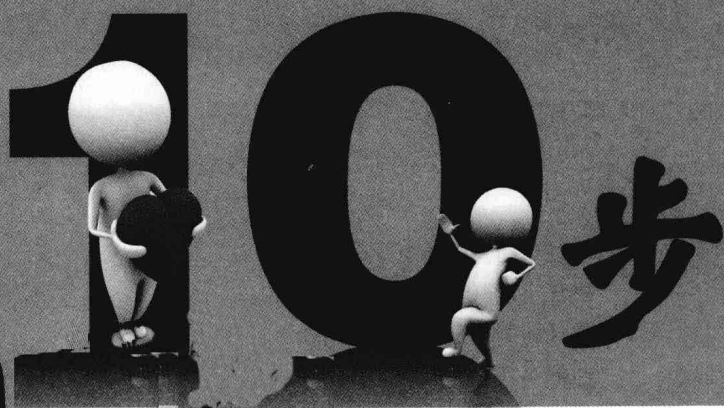
管理 (90) 日商圖書社

管理 (90) 日商圖書社

10BU TISHENG YUANGONGDE ZERENXIN



周锡冰 著



提升 员工的责任心



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

10 步提升员工的责任心/周锡冰编著.

北京: 中国经济出版社, 2011. 6

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0588 - 5

I. ①1… II. ①周… III. ①企业—职工—职业道德 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 018748 号

责任编辑 张路中
责任审读 贺 静
责任印制 常 毅
封面设计 冷韵设计室

出版发行 中国经济出版社
印刷者 三河市佳星印装有限公司
经销者 各地新华书店
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 17.5
字 数 286 千字
版 次 2011 年 6 月第 1 版
印 次 2011 年 6 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0588 - 5/C · 141
定 价 48.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

目 录

CONTENTS

第 1 步 更正员工对责任心的认知度

- 一、责任心是职业道德核心价值观的底线 1
1. 没有责任心的职业道德简直就是无稽之谈 / 1
 2. 对于任何一个人来说,责任心都是职业道德的核心 / 4
 3. 责任心是衡量一个人或部门道德感强弱的重要标准 / 6
- 二、任何一份工作都意味着责任 9
1. 工作就意味着沉甸甸的责任 / 10
 2. 任何一个员工都必须意识到自己的责任 / 13
 3. 责任不会因为职位渺小而变得无足轻重 / 15
- 三、责任心是每一名合格员工的硬素质 18
1. 人可以不伟大,但不可以缺乏责任心 / 18
 2. 责任心是每一名合格员工的硬素质 / 21
 3. 责任心不仅是义务,更是一种素质 / 24

第 2 步 更正员工的工作态度

- 一、责任心是做好任何工作的前提 27
1. 责任心是企业安全的第一防火墙 / 27
 2. 认真做好每一项工作源于高度的责任心 / 30
 3. 责任心是一切工作的源动力 / 32

| | |
|------------------------------|----|
| 二、责任心是一种工作态度 | 34 |
| 1. 好的工作态度源自于强烈的责任感 / 35 | |
| 2. 员工成就的大小取决于其对工作的责任和态度 / 36 | |
| 3. 工作态度决定了你的成就 / 39 | |
| 三、缺乏责任心的严重后果就是灾难 | 43 |
| 1. 灾难的发生往往都是责任心不强 / 43 | |
| 2. 一场战役的失败源于缺乏责任心 / 47 | |
| 3. 员工缺乏责任心是企业最大的梦魇 / 50 | |

第3步 建立对外富有竞争力的薪酬体系

| | |
|-------------------------------------|----|
| 一、合理的薪酬有效提升了员工责任心 | 53 |
| 1. 不合理的薪酬体系导致了许多员工缺乏责任心 / 53 | |
| 2. 薪酬体系不完善,员工只能发挥出20%~30%的工作水平 / 58 | |
| 3. 根据员工贡献大小给予最合理的报酬 / 61 | |
| 二、两大薪酬体系影响员工的责任心 | 67 |
| 1. 企业的外部因素 / 69 | |
| 2. 公司内部的因素 / 70 | |
| 三、加强企业对内公平的薪酬体系 | 72 |
| 1. 设计好薪酬制度,增强员工的责任心 / 73 | |
| 2. 将业绩与奖励结合起来 / 76 | |
| 3. 平衡底薪和奖励,取得最佳效果 / 77 | |
| 4. 用技术制度来酬劳有潜质但技术水平低的员工 / 78 | |

第4步 构建科学的责任管理模型

| | |
|------------------------|----|
| 一、构建优秀员工责任心模型 | 81 |
| 1. 责任意识 / 81 | |
| 2. 责任措施 / 82 | |
| 3. 责任执行层面 / 83 | |
| 二、员工的责任心都和哪些因素有关 | 84 |

| | |
|---------------------------------|------------|
| 1. 员工自身缺乏责任心 / 84 | |
| 2. 领导者因素导致员工缺乏责任心 / 87 | |
| 3. 组织导致员工缺乏责任心 / 89 | |
| 三、建立优秀员工责任心预警管理 | 90 |
| 1. 建立优秀员工责任心预警管理的战略意义 / 91 | |
| 2. 强化责任心生命周期管理预警机制 / 92 | |
| 3. 建立员工责任心预警管理的四个关键点 / 94 | |
| | |
| 第 5 步 选好有责任心的员工 | |
| 一、倡导科学的员工招聘标准 | 97 |
| 1. 科学的选拔标准才是提升员工责任心的有效途径 / 97 | |
| 2. 招聘人才先建立科学的选拔标准 / 103 | |
| 3. 招聘人才必须绝对执行选拔原则和标准 / 108 | |
| 二、建立规范而科学的招聘流程 | 114 |
| 1. 填写《人员增补申请单》 / 114 | |
| 2. 制定招聘计划 / 118 | |
| 3. 人员甄选 / 122 | |
| 附录:招聘录用涉及法规 | 127 |
| 1. 应当订立劳动合同: / 128 | |
| 2. 不签订后果: / 128 | |
| 三、将选拔有责任心的员工作为战略来抓 | 130 |
| 1. 每个企业应切实把人力资源作为战略资源来抓 / 131 | |
| 2. 员工的责任心不仅仅是企业的一种战略资源 / 133 | |
| 3. 21 世纪最有价值的莫过于有责任心的人才 / 136 | |

第 6 步 建立员工责任心? 问责机制

| | |
|------------------------------------|------------|
| 一、C 类员工成为企业提升责任心的一个短板 | 139 |
| 1. 什么是 C 类员工 / 139 | |
| 2. C 类员工极大地降低了企业岗位效率 / 141 | |

3. 把C类员工变“长”才是提升责任心的目的 / 142
- 二、把岗位责任制实施到位 146
1. 增强员工的岗位意识 / 146
 2. 严格执行岗位监控 / 149
 3. 把岗位责任制实施到位 / 152
- 三、建立员工责任心、事业心问责监督机制 153
1. 不健全的管理机制导致了员工缺乏责任感 / 154
 2. 实行层层责任制 / 157
 3. 建立健全岗位责任制 / 159

第7步 充分肯定和认同员工的成果

- 一、肯定和认同员工难在何处 163
1. 老板认为员工是被自己雇佣的 / 163
 2. 员工缺乏归宿感很难获得老板的尊重和认可 / 165
 3. 员工长期固化的打工思维同样影响老板的尊重和认可 / 170
- 二、肯定和认同是有效提升责任心的具体表现 174
1. 肯定和认同是提升责任心的关键 / 175
 2. 充分肯定和认同比高薪水更能激发员工的责任心 / 177
 3. 提升员工责任心先从肯定和认同开始 / 179
- 三、尊重员工就像尊重自己一样 181
1. 尊重员工其实很容易 / 182
 2. 尊重员工莫过于人尽其才 / 187
 3. 制定科学、合理的制度来保证员工受到尊重 / 192

第8步 尽可能把关怀放到一线岗位上去

- 一、像关注顾客一样关注员工 195
1. 时刻关心员工的切身利益 / 195
 2. 像关注顾客一样关注员工 / 197
 3. 自己的员工比客户更重要 / 199

| | |
|-------------------------|-----|
| 二、管理者要让下属感知到你的关心 | 202 |
| 1. 管理者要让下属感知到你的关心 / 203 | |
| 2. 让每一个员工都觉得自己重要 / 204 | |
| 3. 让员工感到自己是最重要的一员 / 208 | |
| 三、提升责任心重在感动员工 | 209 |
| 1. 重在感动员工才能提升其责任心 / 210 | |
| 2. 感动员工从心开始 / 211 | |
| 3. 老板用什么“感动”员工 / 213 | |

第 9 步 提高领导者的管理能力和修养水平

| | |
|------------------------------|-----|
| 一、提高领导能力是落实员工责任心的必然要求 | 219 |
| 1. 提高老板在战略决策上的谋略能力 / 220 | |
| 2. 提高老板领导团队的凝聚能力 / 221 | |
| 3. 提高老板创新的领导思维能力 / 224 | |
| 二、提高领导者能力是提升下属责任心的有效措施 | 225 |
| 1. 提高领导者能力的必要性 / 226 | |
| 2. 提升领导者能力应注意的六个点 / 227 | |
| 3. 提高领导者能力是提升下属责任心的前提 / 229 | |
| 三、老板提高领导能力的有效途径 | 233 |
| 1. 加大老板定期培训力度 / 234 | |
| 2. 进入 EMBA 学习 / 237 | |
| 3. 定期安排互联网培训 / 240 | |

第 10 步 将责任心根植于员工的内心

| | |
|------------------------------|-----|
| 一、增强企业全体员工的责任心意识 | 243 |
| 1. 强化员工的责任心意识 / 243 | |
| 2. 增强员工责任心意识的 4 个方法 / 248 | |
| 二、根植于员工内心的责任心才能使工作尽善尽美 | 251 |
| 1. 工作责任心符合主流的价值观 / 251 | |

10步 提升员工的责任心

2. 强烈的责任心是每位员工做人做事的最基本准则 / 253

3. 缺乏责任心,1%的错误会带来100%的失败 / 256

三、来自内心的责任心更有利于企业的发展 258

1. 让责任心根植于员工内心成为一种常态 / 259

2. 高压制度下并不能将责任心根植于员工的内心 / 260

3. 平凡岗位上的责任心往往发源于员工内心 / 262

参考文献 / 265

后 记 / 268

第 1 步

更正员工对责任心的认知度

每一个人都必须清醒地意识到自己的责任,勇敢地扛起它,无论对于自己还是对于社会都将是问心无愧的。人可以不伟大,人也可以清贫,但我们不可以没有责任。任何时候,我们都不能放弃肩上的责任,扛着它,就是扛自己生命的信念。

——美国第三十三任总统 哈里·杜鲁门

一、责任心是职业道德核心价值观的底线

众所周知,道德责任在社会责任体系中处于基础性地位,因为员工的责任心是道德责任的底线。所以员工在自己的岗位上应当恪守职责,具备强烈的社会责任感和责任心。当然,在一个企业中,责任心作为员工的一种很重要的素质,是员工个人应该秉持的价值观念和道德准则,正日益受到企业界的普遍关注。一个人的责任心如何,决定着他在工作中的态度,决定着其工作的好坏和成败。

1. 没有责任心的职业道德简直就是无稽之谈

可以肯定地说,没有责任心的群体只不过是一群乌合之众,因为他们缺乏责任感,使得背离了符合主流价值观的职业道德。那么何为职业道德呢?所谓职业道德,就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的

道德准则、道德情操与道德品质的总和,它既是对本职人员在职业活动中行为的要求,同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

从职业道德的含义不难看出,职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵守的基本行为准则,是社会道德在职业活动中的具体表现,是一种更为具体化、职业化、个性化的社会道德。企业员工的责任心与职业道德直接影响了企业的生存和发展,如果工作责任心和职业道德缺失,会导致管理上的混乱,这样不仅仅是浪费成本和损害效率,而且导致企业组织价值观的错乱,企业会因此出现大量的没有承担责任的岗位或职务,见表1-1。

表 1-1 职业道德含义包括的八个方面

| | |
|-----|------------------------------|
| (1) | 职业道德是一种职业规范,受社会普遍的认可。 |
| (2) | 职业道德是长期以来自然形成的。 |
| (3) | 职业道德没有确定形式,通常体现为观念、习惯、信念等。 |
| (4) | 职业道德依靠文化、内心信念和习惯,通过员工的自律实现。 |
| (5) | 职业道德大多没有实质的约束力和强制力。 |
| (6) | 职业道德的主要内容是对员工义务的要求。 |
| (7) | 职业道德标准多元化,代表了不同企业可能具有不同的价值观。 |
| (8) | 职业道德承载着企业文化和凝聚力,影响深远。 |

在表1-1中,职业道德其实包括责任心,责任心是一个合格员工遵守职业道德的一部分。通过表1-2不难看出职业道德具有以下四个特点,见表1-2。

表 1-2 职业道德的四个特点

| | |
|---------------------|--|
| (1) 职业道德具有适用范围的有限性。 | 每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和职业义务不同,从而形成各自特定的职业道德的具体规范。 |
| (2) 职业道德具有发展的历史继承性。 | 由于职业具有不断发展和世代延续的特征,不仅其技术世代延续,其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法,也有一定历史继承性。 |
| (3) 职业道德表达形式多种多样 | 由于各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此其表达形式多种多样。 |
| (4) 职业道德兼有强烈的纪律性。 | 纪律也是一种行为规范,但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守,又带有一定的强制性。就前者而言,它具有道德色彩;就后者而言,又带有一定的法律的色彩。就是说,一方面遵守纪律是一种美德;另一方面,遵守纪律又带有强制性,具有制度的要求。例如,工人必须执行操作规程和安全规定等等。因此,职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达,让从业人员认识到职业道德具有纪律的规范性。 |

众所周知,责任心是任何一个企业全体成员职业道德的关键部分。企业全体成员的责任心大都体现在工作中。在通常情况下,责任心包括如下两个方面:

第一,必须做好分内应做之事;

第二,没有做好分内应做之事而应承担的不利后果。

前者是对责任心的积极解释,后者是对消极结果的补充,也就是在没有完成工作任务时应承担的责任。当然,对于任何一个企业而言都更应强调的是前者。因为员工的责任心就是自觉地将分内之事做好的心理体验和外在的行为表现。

研究发现,员工有责任心才有职业道德,责任心是职业道德的表现形式和具体的阐述。因此,责任心是自觉遵守职业道德规范的前提。毋庸置疑,责任心是员工在工作中必不可少的素养,如果没有了责任心,这样的员工不仅干不好自己的本职工作,而且还会将给企业带来致命的灾难。

没有责任心的员工将面临着老板、主管经理,以及同事对自己渐渐失去信心。对此,俄国生理学家、心理学家巴甫洛夫·伊凡·彼德罗维奇曾提出过“警戒点”的理论。所谓“警戒点”,是说人的大脑皮层中有一部分与外部世界保持着特殊的、密切的联系,这部分一旦受到刺激,便会呈现出高度兴奋的状态。责任心强即可形成“警戒点”,就能出现奇迹。

既然责任心这么重要,那么什么是责任心呢?所谓责任心就是指个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念,以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。它是一个人应该具备的基本素养,是健全人格的基础,是家庭和睦、社会安定的保障。具有责任心的员工,会认识到自己的工作在组织中的重要性,把实现组织的目标当成是自己的目标。

在中国,几千年来文明和道德传统,已形成了独具魅力的东方人格——社会型人格。例如,“以天下为己任”、“为天地立心,为生民立命,为往世继绝学,为万世开太平”等等。从大了说,责任心是一个国家兴旺发达的前提条件,如果这个国家的公民人人都具备责任心,那么这个国家的发展和壮大就指日可待;反之,如果这个国家的公民人人都缺乏责任心,那么这个国家的灭亡也就理所当然。同样,对于一个组织,责任心必然影响着组织的生存和发展。研究发现,员工的责任心是一种习惯性行为,也是一种很重

要的素质,是作为一个优秀的员工所必需的素质,而且也是每一个合格员工必须具备的第一素质。

因此,任何职业道德规范的落实,都要靠人的自觉性,而这种遵守职业道德规范的自觉性的培养和形成,恰恰是以人的责任心为前提的。责任心是自觉性的基础。如果一个员工有了强烈的责任心,就会自觉地遵守各种规章制度,对自己对他人对公司认真负责,妥善处理好不同利益主体的关系,严格自律。相反,缺乏责任心的员工,往往对自己的言行不负责,有的甚至不顾最基本的道德准则,损害公司的利益。

2. 对于任何一个人来说,责任心都是职业道德的核心

在任何一个组织中,员工缺乏责任心都是要不得的。员工的责任心不仅影响着自己的前途和利益,而且还会影响他人的健康,甚至是生命。

在95%以上的大型事故中,大都是由于操作人员缺乏责任心引起的,这就需要警示我们每一个员工,不论在职场中担当着哪一个岗位职责,只要有责任心,便可以将工作做得好。

俗语有云:“天下无难事,只怕有心人。”这就要求任何一个员工遵守职业道德,必须在自己的岗位上竭尽全力,务求把工作做到最好。否则,将产生严重的事故。不信,我们来看看媒体的报道。

诊断时,一名患者专门对医师说他对青霉素过敏,但当患者按处方取了药后,却发现药品包装上清清楚楚写着“青霉素过敏者禁用”字样。

患者赶紧又找医师,医师轻描淡写地说:“没关系,药开错了可以退。”

一患者到输液室打针,一个护士给患者扎上了,输了一会儿,另一个护士又在喊患者的名字,第一个护士这才发现自己把别人的药打在了这名患者的身上,她解释说:“药太多,拿错了。”

患者问错打了什么药,她说:“营养药,没事儿。”这是最近发生在某市两家大医院的事。

当然,在这篇报道中,相信只是个别大夫和护士缺乏基本的责任心。作为医师,而且是大医院的医师,难道连药品的禁用范围都不知道吗?这不太可能。对此,资深管理专家达岭曾撰文强调:“在各种社会道德中,医德是崇

高而又至关重要的内容；而在医德中，责任心又是最重要最核心的部分。医生的责任心之所以非常重要，是因为它直接关系到患者的生命与健康。每个人的生命都只有一次。对人的生命，每个人都应该怀有敬畏之心，这是人性的终极体现。对于医生来说，这一点尤其重要。”

大量事实证明，责任心属于德的范畴，为职业道德的核心。一个合格的企业成员无疑是应该具备必要的业务能力的，但只有具备强烈责任心的人，才能在工作中充分发挥自身的才能，出色的完成本职工作，这是种敬业的精神。责任心具有四个个人特质，见表 1-3。

表 1-3 责任心的四个个人特质

| | |
|----------|--|
| (1) 工作认知 | 对工作内容、工作权利和职责有清晰而深刻的认识，了解自己所从事的工作对实现组织目标的重要性。 |
| (2) 成就感 | 从工作中寻求自身的价值和满足；完成工作能给自己带来巨大的满足感和优越感。 |
| (3) 乐于奉献 | 能够在企业和团队整体利益的攸关时刻，为了保障整体目标的实现，不计较甚至牺牲“小我”的利益得失，兢兢业业、任劳任怨地工作。 |
| (4) 热爱工作 | 把工作当成是自己的事业来做，愿意把这里作为发展自己的舞台。 |

研究发现，责任心不像知识、技能和能力那样明晰可见，但它是能力发展的催化剂。就像 13 世纪末意大利诗人阿利盖利·但丁在谈论人的知识和人品时所说的那样：“一个知识不全的人可以用道德来弥补，而一个道德不全的人却很难用知识去弥补。”

因此，在工作中，责任心是每个员工必不可少的，无论其职位高低，能力大小。我们提倡每一个人都要做好自己的本职工作，对工作一丝不苟、认真真、兢兢业业。没有责任心或责任心不强的人，即使他的能力极其出众，也不会将其用在工作中，不会尽心尽责地发挥，人浮于事，便很难出色地完成工作，这样的人必将在如今竞争激烈的就业形势下惨遭淘汰；相反，他将赢得企业，及其社会对他的高度赞扬和认同。不信，我们来看看下面这个真实的案例。

2010 年 6 月，由于中国经济的强劲复苏，北京科利华商贸公司为了抓住这个复苏的机会，老板于是决定扩大规模，亲自上阵招聘新员工。

尽管来面试的人很多，但是老板却没有看重几个。正当中午 12 点时，来

了一个相貌平平、名叫陈洋的人。

陈洋见到老板,有些紧张。说话断断续续,自称是外地一个不知名的大学即将毕业的大学生。

经过20分钟的自我介绍,不管是沟通能力,还是专业能力,老板都觉得此人其实并不胜任该公司的岗位。

因此,老板很客气地叫陈洋回去等消息,于是,起身与陈洋握手道别。

在此刻,陈洋从椅子上站起来的时候,手指不小心被椅子上跳出来的钉子划了一下。陈洋人顺手拿起老板桌子边上的一个小铁锤,把凸出来的钉子砸了进去,然后和老板道别。

就在陈洋把钉子钉下去的那一刻,老板改变了对陈洋的看法,于是当场录用了陈洋。

事后,这位老板说:“我知道陈洋在业务上未必适合本公司,但他的责任心的确令我欣赏。我相信把公司交给这样的人我会很放心。”



从上述这个真实的案例来看,是责任心挽回了陈洋的颓势,可以说,一个人无论能力大小,只要你能够勇敢地担负起责任,认认真真地做好分内工作,完成领导交给的各项工作,你所做的一切就有价值、就会成功,就会获得尊重。所以没有做不好的工作,只有不负责的人。责任能够让人战胜懦弱和恐惧,战胜死亡的威胁;因为在责任面前,人们会变得勇敢而坚强,责任就是人性的升华,是做人的准则。

我们每个人在完善、提高个人素质的同时,都应当牢牢记住“工作就是责任,责任胜于能力!”因为,只有这样的职工才真正值得大家的信任、领导的赞赏,才能真正担当起单位赋予的责任。因此,责任心有着重要的意义;它不仅会影响个人,也会影响到一个企业、一个国家。

3. 责任心是衡量一个人或部门道德感强弱的重要标准

对于任何一个优秀的员工来说,责任心不仅仅是一种担当,而且是职业道德的一项重要内容,是一个优秀员工所必需的一种为组织奉献的意识。在很多世界500强企业中,责任心常常也是衡量一个员工或部门道德感强弱的重要标准。

从大道理说,责任心就是最基本的职业道德,从小的方面来说是一个人

做事的基本准则。只有拥有责任心的人,才有资格成为优秀团队中的一员;缺乏责任心的人,也就没有了发挥才能的舞台,成就不了事业的同时,只能整日沉溺于“怨天尤人”之中。在几十年前,美国五星上将道格拉斯·麦克阿瑟82岁时在西点军校做过一篇著名告别演讲,这个演讲的主题就是“责任、荣誉、国家”,他说,“这三个神圣的名词庄严地提醒你你应该成为怎样的人,可能成为怎样的人,一定要成为怎样的人”,“这几个名词包含着最高的道德准则,并将经受任何为提高人类道德水准而传播的伦理或哲学的检验。它所提倡的是正确的事物,它所制止的是谬误的东西”。对此,麦克阿瑟上将认为,责任有三层含义:

第一层,责任是对使命的忠诚和信守,这就是责任。

第二层,责任是自动自发,忠实地干好本职工作,没有人督促你,没有人给你打分,你就不干了吗?那你不是一个负责任的人。负责任的人,对说的每一句话、办的每一件事都会负责任。这是多好的品质,哪一个领导不喜欢这样的干部。对事业忠诚、对人民忠诚、对法律忠诚、对自己的国家忠诚,这都是负责任的表现。

第三层,责任告诉我们,没有干不好的工作,只有不负责任的人。责任心属于德的范畴,为职业道德的核心。因此,有责任心是种职业道德,是一个人必备的品德。

在工作中,责任心是每个员工必不可少的,无论其职位高低,能力大小。我们提倡每一个人都要做好自己的本职工作,对工作一丝不苟、认认真真、兢兢业业。我们来看看下面这个真实的案例。

珀西·布里奇曼是沃尔玛连锁超市的打包员,日复一日地重复着几乎不用动脑甚至技巧也不复杂的简单工作。

但是,有一天,珀西·布里奇曼听了一个主题为“建立岗位意识和重建敬业精神”的演讲,便要通过自己的努力使自己的单调工作变得丰富起来。珀西·布里奇曼让父亲教他如何使用计算机,并设计了一个程序;然后,每天晚上回家后,珀西·布里奇曼就开始寻找“每日一得”,输入微机,再打上好多份,在每一份的背面都签上自己的名字。

第二天珀西·布里奇曼给顾客打包时,就把这些写着温馨有趣或发人深省的“每日一得”纸条放入买主的购物袋中。

结果,奇迹发生了。一天,连锁店经理到店里去,发现珀西·布里奇曼的结账台前排队的人比其他结账台多出3倍!

经理大声嚷到:“多排几队!不要都挤在一个地方!”

可是没有人听。顾客们说:“我们都排珀西·布里奇曼的队——我们想要他的‘每日一得’。”

一个妇女走到经理面前说:“我过去一个礼拜来一次商店。可现在我路过就会进来,因为我想要那个‘每日一得’。”

一个普通的小职员珀西·布里奇曼的创造激发了很多人灵感:在花店中,员工们要是发现一朵折坏的花或用过的花饰,他们会到街上把他们给一个老太太或是小女孩戴上。一个卖肉的员工是史努比的发烧友,就买了5万张史努比的不干胶面,贴到每一个他卖出的货物上。其实,珀西·布里奇曼跟世界上普普通通的员工一样,干着一件非常平凡的工作;但是珀西·布里奇曼却因为责任心而体现了他的伟大。

古人云:“在其位,谋其事,尽其责”,讲的就是基于自己的职责而尽心尽力办事的道理。在日常工作中,每个人的岗位不尽相同,承担的责任也有大小之别;但要把工作做得尽善尽美、精益求精,关键在于责任心,因为责任心是职业道德的基石。

任何一个组织成员,无论从事何种工种,在职业活动中都必须具备极强的责任心。因为没有责任心的职业道德简直就是无稽之谈。对此,业内专家建议,要理解职业道德就必须掌握以下四点。

第一,在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求;它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践的基础上形成的,因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有道德心理和道德品质。甚至造成从事不同职业的人们在道德品质上的差异。

第二,在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以至标语口号之类的形式,这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行,