



尽职尽责，是对良知的尊重，是优秀的工作品质，人人由此自我实现。

PROFESSIONAL CAREER DEDICATION

尽职尽责

* 敬业的本质 *

潘德斯 编著

全球
知名企业
员工
培训手册

中国民航出版社



尽职尽责，是对良知的尊重，是优秀的工作品质，人人由此自我实现

PROFESSIONAL CAREER DEDICATION

尽职尽责

* 敬业的本质 *

潘德斯 编著

全球
知名企业
员工
培训手册

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

尽职尽责/潘德斯编著. —北京: 中国民航出版社,
2004.4
ISBN 7-80110-556-7

- I. 尽…
- II. 潘…
- III. 职业道德-通俗读物
- IV. B822.9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 016142 号

尽 职 尽 责

潘德斯 编著

出版	中国民航出版社
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行	中国民航出版社 新华书店经销
电话	(010) 64290477
印刷	北京振兴华印刷厂
照排	中国民航出版社激光照排室
开本	880×1230 1/32
印张	6.75
字数	135 千字
版次	2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

书号	ISBN 7-80110-556-7/Z·092
定价	17.80 元

不管怎样,还是要

- 1.人都是逻辑不通、不讲道理、只顾自己的。
不管怎样,还是要爱人。
- 2.你做好事,别人说你是为自己打算。
不管怎样,还是要做好事。
- 3.你成功以后,会获得假朋友和真敌人。
不管怎样,还是要成功。
- 4.你今天所行的善事,明天就会被遗忘。
不管怎样,还是要行善。
- 5.诚实与坦率待人常使你受到伤害。
不管怎样,还是要诚实坦率。
- 6.目光远大的人,会被心胸狭隘的小人攻击。
不管怎样,还是要目光远大。
- 7.人都会同情弱者,可是只追随赢家。
不管怎样,还是要为弱者奋斗。
- 8.你多年建立起来的东西,极可能毁于一旦。
不管怎样,还是要建设。
- 9.别人急需帮忙,你帮了忙以后竟然被他们攻击。
不管怎样,还是要助人。
- 10.你把最好的自己献给了世界,却大大受挫。
不管怎样,还是要献上最好的你。

1. People are illogical, unreasonable, and self-centered. Love them anyway.

2. If you do good, people will accuse you of selfish ulterior motives. Do good anyway.

3. If you are successful, you win false friends and true enemies. Succeed anyway.

4. The good you do today will be forgotten tomorrow. Do good anyway.

5. Honesty and frankness make you vulnerable. Be honest and frank anyway.

6. The biggest men and women with the biggest ideas, can be shot down by the smallest men and women with the smallest minds. Think big anyway.

7. People favor underdogs but follow only top dogs. Fight for a few underdogs anyway.

8. What you spend years building may be destroyed overnight. Build anyway.

9. People really need help but may attack you if you do help them. Help people anyway.

10. Give the world the best you have and you'll get kicked in the teeth. Give the world the best you have anyway.

编辑手记

每一个人来到这个世界上,都应该心存诚敬。忠诚于生命本身、尊重我们无偿有偿得到的一切。有了诚敬的态度才有了真正的珍重珍惜。诚敬是我们应对这个世界的态度,而工作更是我们要用生命去做的事。所以,敬业就变成是幸福生活的惟一通道。只有通过这条道路,我们才能找到自己要找的一切。

忠诚敬业是人的天职,尽职尽责是敬业的根本,如何对待你的工作决定了你终究能够到达的高度。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。

潘德斯以睿智通达的笔触、大量生动而令人警醒的例子,深入系统地阐述了敬业的各个层面。这本书,会令某些员工拍案叫绝,从此以生命实践;而另一些人则会触目惊心、反恭自省。

因此,这本书成为很多全球知名企业的员工手册。在每一位新员工到岗的第一天,岗位培训的第一课不是安全生

产、利润先行，也不是公司企业文化，而是尽职尽责——敬业的本质。可以预见，一个拥有了敬业精神、视自己的工作为天职的员工将要给企业带来的是什么！这样自觉自发的员工，是企业最大的财富。

这，也是《尽职尽责》一书为全球经济与人心做出的伟大贡献。

如今，编辑《尽职尽责》一书走进东方世界，是我的荣幸。感谢费拉尔先生，感谢他一直以来对这本书的关注。谢谢！

本书编辑

目 录

第一章 上帝看见了——敬业的本质

一、每个人心中的上帝

天 职 /3

心 安 /4

幸 福 /5

幸 运 /8

除了最好的,什么都不要 /9

无限接近完美 /12

一心一意 & 全心全意 /13

竭尽全力 /16

二、感恩让你变得诚敬

知 恩 /20

感 恩 /22

三、工作本身就是一种奖赏

工作并非仅为薪水 /26

别把自己当成打工仔 /28

为自己打工——企业家精神 /30

四、全力以赴我们心中的梦

工作无小事 /33

想到就做 /35

安住于当下一秒钟 /37

看乔丹打球,说敬业精神 /39

没有卑微的工作,只有卑微的生存状态 /41

人生是张单程船票 /45

最终受益者 /47

第二章 熟悉并热爱你的工作

一、热情/激情 v.s. 技能

热爱→热情 /51

热情→激情 /54

热情/激情+技能 /57

二、知识/技能

一论技能培训 /60

再论技能培训 /63

事实类知识 & 经验型知识 /65

第三章 责任制造结果

一、责任/结果

为谁负责——为谁负责 /71

对结果负责 /74

对没做的事负责 /76

责任 v.s. 自由 /78

借口哲学 v.s. 责任哲学 /79

选择→承担 /81

责任到此,不能再推 /84

二、让借口走开

“没有任何借口” /88

设立“无借口区” /90

借口→付出代价 /92

执行,不找借口 /93

第四章 烂苹果

一、员工的五个层次

24 小时员工 /99

100%完成任务 /101

“半死不活”员工 /104

混 /106

烂苹果员工 /108

二、烂苹果员工的七大劣迹

凡事心不在焉、马马虎虎 /112

不学无术、浅尝辄止 /114

牢骚满腹、凡事拖延 /115

说话刻薄、吹毛求疵 /117

自以为是、眼高手低 /121

心胸狭窄、自私自利 /124

懒惰懈怠、消极被动 /126

三、烂苹果员工——立即剔除

第五章 走到哪里都是香饽饽——可雇用性

一、不可替代的员工

二、可雇用性员工的九种武器

勤 奋 /138

忠 诚 /141

品 行 /144

坚 持 /146

气 魄 /147

超 越 /149

成功意识 /151

团队意识 /153

消极→积极 /156

附 篇 敬业操作秘笈

经典回顾一：《鱼》

好快乐的一条《鱼》 /163

玛丽·简总结的快乐工作法 /166

随 想 /178

经典回顾二：《邮差弗雷德》

好棒，弗雷德 /180

你也可以成为弗雷德 /182

三、现在，发现你的优势

何谓优势 /183

优势 & 技能 /186

四、现在,发挥你的才干

才干,并不神秘 /189

才干,可以把握 /192

才干,扬长避短 /195

现在,发挥才干 /196

五、愿 景

个人愿景/共同愿景 /198

愿景:可以达到的目标 /201

第一章

上帝看见了——敬业的本质

Professional Career Dedication

1 每个人心中的上帝

天 职

敬业,是对良知的尊重,是神圣在工作中的体现,是在工作中流露的优秀品德与人格——自觉与自重。

——塞利·萨拉斯瓦蒂

古希腊雕刻家菲迪亚斯被委任雕刻一座雕像,当菲迪亚斯完成雕像要求支付酬薪时,雅典市的会计官却以任何人都看不到为由拒绝支付薪水。菲迪亚斯反驳说:

“你错了,上帝看见了!上帝在把这项工作委派给我的时候,他就一直在旁边注视着我!他知道我是如何一点一滴地完成这座雕像的。”

每一个人心中都有一个上帝,菲迪亚斯相信自己的努力上帝看见了,同时他坚信自己的雕像是一个完美的作品。这就是心安,菲迪亚斯凭心中的神圣,让自己看到了敬业的意义。这是一种虔诚的宗教精神,尊重神圣、尊重人的尊严。

事实证明菲迪亚斯的伟大，这座雕像在 2400 年后的今天，仍然伫立在帕德嫩神殿的屋顶上，成为受人仰视的艺术杰作。

雕刻雕像是神赋予菲迪亚斯的伟大使命，他不仅出色地完成了这个使命，而且还把使命的意义向人们传达了出来。

使命这个词来自拉丁语，它的意思是呼唤。它触及了工作所应当反映的内容——向你发出的呼唤，表达了你是谁，你想对世界说什么。

如果你接受了一项工作，那就像菲迪亚斯那样拥抱它吧，你会为你拥有这样的工作而自豪，因为你已经找到了为世界做出贡献的途径。经由这个途径，你会发现工作的乐趣及人生的意义。

心 安

心安就是在他所生活的世界与生活在他内心的世界之间
创造一种一致性。

——宗平

敬业，用最简单、最直接但是最有力的话说就是良知与自觉，换句话说，就是竭尽全力把工作做好，这是我该做的，不需任何理由与赞美，这样才对得起一切——自己、父母、社会、世界。在工作中安身立命，在完美中心安。这是一个人对自己、对社会负责的具体体现。

敬业是一个人对社会负起一种责任、使命的具体体现。

敬业是付出,敬业也是收获。敬业是积极向上的人生态度,忠于职守、热爱本职、兢兢业业、精益求精、一丝不苟,等等,都是敬业的具体表现。

敬业还是施予,施予社会;施予自己,就像克里斯托夫·查普曼在墓碑上刻着的那行字:“我从施予当中获得充实。”你也会因施予而充实,因付出你所应该付出的而心安。

敬业让你心安,也让你的家人朋友、同事心安,也让别人——为你的工作付出薪水的人心安。

你所有的努力,上帝看见了!

幸福

幸福不是无忧无虑,不只是享受。这样的幸福是短暂的,缺少一份充满魅力的工作,你无法实现真正的幸福。

——卡尔文·库利芝

敬业的人心安的同时,也品尝到了幸福的滋味。

有本叫做《栽种希望、培育幸福的人》的书,书中有个法国人,他独自生活在法国东南部一块荒凉的土地上。他的生活很简单;每天都出去种树。

一年又一年,他不辞辛劳,就这样一粒粒地播种、栽树。

树开始长成森林,保存住了土壤里的水分,于是其他