



管理培训袖珍馆 I
POCKET BOOK

张丽◎著

责任心

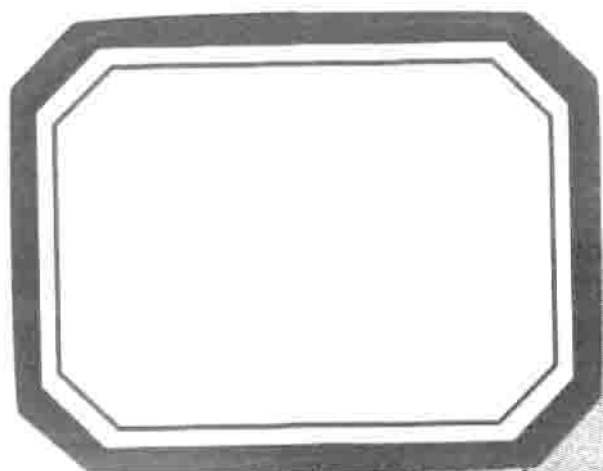
DUTY IS MORE IMPORTANT
THAN ABILITY

责任就是对自己负责，对他人负责，对工作负责的精神。
责任就是一份担当，一种使命，一种出自内心的义务。





管理培训袖珍馆 I
POCKET BOOK I



责任力

DUTY IS MORE IMPORTANT
THAN ABILITY

张丽◎著

图书在版编目 (C I P) 数据

责任心 / 张丽著. — 北京: 新世界出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5104-3295-8

I. ①责… II. ①张… III. ①企业—职工—责任感—通俗读物 IV. ①F272.92-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第219280号

责任心

作 者: 张 丽

责任编辑: 王正斌

责任印制: 李一鸣 郑珊珊

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街24号(100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733(传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印 刷: 北京中印联印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/32

字 数: 144千字 印张: 7.5

版 次: 2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5104-3295-8

定 价: 15.00元

版权所有 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

紫云文心·袖珍馆
管理文库已出版书目

我们很高兴能将这些经典管理培训力作呈现给你，为你在职场的前行中助一臂之力。在这里，有管理中的精华理念，有培训中的思想精髓，更有凝聚了无数职场人用一次次或成功或失败的经验总结出的颠扑不破的道理和箴言。每一个案例都似曾相识，仿佛昨天就你身边发生过。每一个道理都说得语重心长，仿佛有一位洞悉世事的长者在昏暗中为你点亮了一盏明灯。

职场，不仅是征途，更是攀登；职场的较量，犹如“逆水行舟，不进则退”。只有把各种精华理念与精髓思想融会贯通并运用自如后，我们才能不惧前方的艰难险阻，才能在一次次跌倒后有勇气重新爬起、再次开始！

管理培训袖珍馆·第1辑：

《把信送给加西亚》
《关键在于落实》
《忠诚力》
《功劳胜于苦劳》
《责任力》
《细节决定成败》

(美)阿尔伯特·哈伯德 著
施伟德 著
林汶奎 著
施伟德 著
张丽 著
刘淑霞 著

管理培训袖珍馆·第2辑：

《方法总比问题多》
《执行重在到位》
《你到底在为谁工作》
《工作中无小事》
《自动自发》
《骨干是折腾出来的》

郎世荣 著
李营 著
张丽 著
刘淑霞 著
陈仲宁 著
陈仲宁 著

假如你能不断给我们建议，指出我们的不足，或推荐曾让自己拍案的小书给我们，当使小编们感激不尽。

策划热线：010-81570393
联络邮箱：youngbook@tom.com
直通QQ：2439007

目 录
CONTENTS

第一章 责任比能力更重要

1. 责任意味着能力，能力承载着责任 2
2. 员工的责任感决定企业的生存能力 7
3. 一盎司的责任可以产生一磅的能力 11
4. 唯有责任才能让能力展现最大价值 14
5. 员工的魅力源自于责任感 19
6. 最优秀的员工是最优秀的责任承担者 22

第二章 责任体现忠诚，忠诚创造绩效

1. 忠诚承载一颗责任心 28
2. 忠诚是一种义务，更是一种责任 33
3. 忠诚需要一颗责任心 39
4. 完美履行职责创造绩效是最大的忠诚 45

第三章 强者承担责任，弱者逃避责任

1. 逃避责任的人，终会被企业抛弃 50
2. 清楚责任，才能更好地承担责任 55
3. 没有做不好的工作，只有惧怕责任的人 58
4. 没有承担不起的责任，只有愿不愿意
承担的责任 66

5. 拒绝借口，勇于负责	71
--------------------	----

第四章 对工作负责就是对自己负责

1. 认真负责，让自己成为不可替代的员工	80
2. 让责任指引行动，不为工作而工作	84
3. 勇于负责可以得到最大的回报	88
4. 不是工作环境不够好，而是你的 责任心不够强	93
5. 用责任心点燃工作激情	98
6. 只有尽职尽责，工作才能尽善尽美	102
7. 负责任的精神让你出类拔萃	106

第五章 产品体现人品，人品体现责任

1. 严把产品质量关的是一颗负责任的心	112
2. 不是产品有问题，而是人品有问题	116
3. 用高度责任感和高标准对待工作	121
4. 培养“老板心态”，做高度负责的员工	125
5. 挑战高品质 = 培养高度责任感	129
6. 落实任务先要落实责任	133

第六章 细节体现责任，责任决定成就

1. 疏忽一点儿责任都要付出巨大的代价	140
2. 负责任就是从细节做起	144
3. 蝴蝶效应：没有孤零零的责任	147
4. 责任面前无小事，关注细节更重要	152
5. 工作中容不得丝毫细节上的疏忽	157

6. 把细节做到完美的境界	162
---------------------	-----

第七章 效益是检验责任感的唯一标准

1. 对效益负责才是真正的负责	168
2. 责任感决定态度，效益体现核心价值	174
3. 一切责任以效益为计价器	176
4. 责任胜过一切，效益胜过一切	178

第八章 责任带来机遇，机遇改变命运

1. 多一份责任感，多一个提高竞争力的机遇 ...	184
2. 负责任的员工深受任何企业的欢迎	188
3. 机会往往属于最负责任的人	192
4. 责任激发潜力，潜力带来机遇	197
5. 责任带来荣誉，荣誉创造机遇	202

第九章 执行力是履行责任的保证

1. 责任所在，义不容辞地执行	210
2. 不找借口，体现完美执行力	216
3. 有效提高员工的责任执行力	222
4. 强化责任意识，加强执行力	228



第一章

责任比能力更重要

1. 责任意味着能力，能力承载着责任

责任是使一个人出类拔萃的引擎。

责任是一种精神，也是一种荣誉，更是一种超越能力的价值。

无论从事什么样的工作，只要一个人能够勇敢地承担起责任，那么他所做的就一定是有价值的事情，就会获得应有的回报。

无论从事什么行业，在哪个企业，都要把责任放在首要位置，这样才能在企业中脱颖而出，在事业上获得成功。

杰克刚读完博士，成绩十分优异，因此他信心满满地去世界500强之一的西门子公司面试。由于专业对口，因此前面一些专业性的问题杰克都对答如流，面试官也频频点头，表示很满意，并且已经在他的求职简历上写下了“优秀”两个字，显然是决定录用了。而最后一个问题是：“你找工作是为了什么？”杰克不假思索地回答说：“是为了生存。”这个回答也许在很多人看来能够接受，的确是个大实话，但是又有哪个公司愿意用没有责任感和理想的员工呢？只是为了生存而找工作的员工在工作中肯定没有什么热情，敷衍应

付，做事会很被动，即便是有能力可以胜任这个职位，也不会把工作做好，更不会有出色的表现。最终西门子公司没有录用杰克。著名管理大师彼得·德鲁克曾经说过：“人生所有的履历都要排在勇于负责的精神之后。”在德鲁克看来，责任要比能力重要得多，一个积极承担责任的员工在工作中会效率更高，而这样的员工也是企业中最宝贵的一笔财富，试想有哪个企业不愿意要这种工作效率高的员工呢？

责任就是一个人承担起自己应该承担的义务，主动做好自己分内应该做的事。其实责任主要体现在日常工作的点点滴滴中，我们在工作中表现得优秀与否，也都体现在一件件小事上，我们不能因其是小事就敷衍了事。

积极负起责任也是一种能力。对于绝大多数人而言，工作不仅仅是谋生的手段，也是个人对社会的一种使命，是个人能力的一种体现。所以我们应该以积极、乐观的态度去对待工作，责任能够改变一个人对工作的态度，从而决定一个人的工作成绩。我们在工作中要满腔热情地去做事，要全力以赴，不能半途而废，主动处理好分内与分外的工作，不用别人来监督自己，尽可能地展现能力，完美地履行职责，这样才能受到大家的尊敬。

有能力或许可以使一个人胜任某项工作，但是责任却可以让人创造奇迹。

责任心强，能力稍逊，可以通过积极努力的工作使潜在的能力得到充分的发挥。但是，如果缺乏责任

感，即便有再强的能力也没有用武之地！

记住：当你在工作中积极承担责任的时候，必定会脱颖而出，事业有成。

>> 责任感是使一个人出类拔萃的引擎

在工作中，很多员工往往容易忽略责任，而总是片面地强调能力的重要性。当然，员工能力的大小在一定程度上能够决定企业效益的好坏，但是如果一个员工没有责任感，不愿意全身心地付出，那样就不能发挥出全部的能力，也就谈不上给企业创造什么效益。只有那些具有强烈责任感的员工，才能在工作中更有效率。企业效益好了，企业对员工的回报自然就多了。

“责任重于能力！”布拉德对这句话深有体会。布拉德是福特汽车公司的一名普通修理工，尽管他的修理技术很不错，但是福特公司中人才济济，布拉德还是显得很平凡、很不起眼。但是这些并没有使布拉德丧失对工作的热情，他在工作中一直保持着高度的责任感，认真细致地维修每辆车，对每一处可能出现的故障都不会遗漏。凡是布拉德维修过的车辆，很少有再次出现故障的，他因此也受到了客户的好评。日久天长，布拉德的这种认真严谨的工作态度不仅得到了同事们的认可，也受到了领导的赏识。不久，布拉德就被提升为维修部的经理，薪水也随之翻了一倍，而这正是得益于他对企业高度的责任感。

其实，在福特公司中，和布拉德能力相当的人可以说数不胜数，然而结果是只有他能够从众多的普通员工中脱颖而出，被领导赏识，成为企业重点培养的对象。从这个案例中我们可以看出，只有对企业有着高度责任感的员工，才能在事业上获得成功，所以说责任比能力还重要。

如果一个员工对工作有着高度的责任感，即便能力上不是那么出色，但是凭借其积极、勤恳的工作态度和责任心也一定会得到领导的赏识。

>> 责任心是一种精神，也是一种荣誉，更是一种超越能力的价值

能够在平凡的岗位上做出最出色的成绩，让企业壮大起来，取得更好的效益，让企业更好地服务于社会，这就是在工作中体现出的责任心。事实上，只有那些勇于承担责任的人，才会被赋予更重要的使命，才有机会获得更多的荣誉。一个缺乏责任感的人，不仅失去了社会对自己的基本认可和别人对自己的信任与尊重，甚至失去了一个人安身立命的信誉和尊严。责任来自于对集体的热爱和珍惜，是对自我的一种认可，而荣誉来自责任。当一个人去做某件事时是听从内心的职责的召唤，才会发挥出最大的能力，才会更容易获得成功。人可以没有权，也可以没有钱，但是绝对不可以没有责任心。

只要你能时时刻刻把职责视为一种使命，在工作

中时刻保持尽职尽责的态度，你就能忘记疲劳，在工作中找到乐趣，不会感到枯燥、乏味，最终得到企业回报的最高荣誉。

>> 责任就是与企业同舟共济

员工的成长能够促进企业的成长，同样企业的成长也能促进员工的成长。企业与员工之间的关系十分密切，是个共生体。也就是说，企业的兴衰关系到员工的利益。

一个人在企业遭遇困难的时候，不做逃兵，挺身而出，承担起企业发展的重担，与企业同生死、共患难，和企业共同经历艰难和挫折，这样取得的成就，才是坚不可摧的成就。

与企业同舟共济是员工责任心的体现，也应该成为每一个企业员工的职责所在。

做到与企业同命运并不是件容易的事，也不是每个员工都能做到的，因为它不是一个空洞的口号，而是体现在具体的工作中，体现在个人的责任心上。企业就像在汹涌的波涛中航行的船只，而每一个员工都是船上的舵手，一旦踏上了这条船，就意味着和企业的命运紧紧地拴在了一起，这条船是否能够越过艰难险阻，成功地到达彼岸，就要看这些舵手能否担负起自身的使命，全力以赴地划向彼岸。

因此说责任能够赋予人坚强和勇敢——无论从事什么样的工作，只要一个人能够勇敢地承担起责任，

那么他所做的就一定是有价值的事情，就会获得应有的回报。责任能够承载员工能力的成长，而工作能力又承载着责任。所以说，想要在职场中成为一名优秀的员工，在事业上有所成就，就不能放弃“责任”这笔财富。同时，员工要在工作中培养起高度的责任感，把责任看得至高无上，才能够出色地完成工作，在事业上获得成功，最终实现自己的人生价值。

2. 员工的责任感决定企业的生存能力

责任感本身就是一种能力。

责任感是能力的核心与统帅，责任感越强，提升的空间也会越大。

因为员工有了责任感，我们所在的企业才会变得更加辉煌和强大，我们的人生也会由此而更加丰富多彩。

在这个世界上生存，我们每一个人都背负着一定的责任。有些是与生俱来的责任，有些则是因为工作、交友而产生的责任，这些都是每个人推卸不了的责任。我们每个人都扮演着自己的角色，要想将角色赋予的意义阐释得恰到好处，就得将这个角色连带的责任肩负起来。

在这个世界上，没有哪一份工作是不需要承担责

任的，而且，你所承担的责任会随着职位的升高而变得越来越大。

英国首相温斯顿·丘吉尔在第二次世界大战中曾说：“伟大的代价即责任。”

卓越的人都有着共同的特点——拥有强烈的责任感。在如今的职场中，责任感是领导尤为看中的品质之一，因为企业的生存能力是由员工的责任感所决定的。

>> 责任决定能力的发挥

门肯是美国的学者和思想学家，他曾经说过：“人在责任感的驱使下能够创造奇迹。”

一个人拥有多强的能力并不重要，重要的是他能不能将这些能力充分地发挥出来。一个人只有拥有了强烈的责任感，才能够将自身的潜能充分地激发出来，并将其充分地发挥在最有价值的地方，为企业创造出财富的同时，也给自己赢得了发展的机会。

岛田是三菱汽车公司的一名吊车司机，虽然他只有初中文化程度，但是却凭借着自己强烈的责任感，在平凡的岗位上将自己的潜能充分地挖掘了出来。1974年，刚刚初中毕业的岛田就去三菱汽车公司当了一名吊车工人。他所操作的是当时最先进的叫做门机的起重机械。岛田通过自己的勤奋努力，不到一个星期就学会了操作，是一起学习的工人中，第一个能够独立操作的工人。

到2000年，公司里有6台吊轮发动机需要大修。岛田就主动找到公司领导，请求揽下这个项目。一是可以锻炼一下由他组织的技术骨干队伍，二来也可以节约公司的资金。岛田废寝忘食，与攻关小组边琢磨边实践，终于将这个任务提前完成了。就这样，他在短短的几年中就为公司节约了900多万日元。

在工作中，每当岛田遇到困难时，都迎难而上，而不是一味地逃避责任。他虽然是一名普普通通的吊车工人，但这并不能阻挡他为公司创造财富的脚步。正是因为有了责任心，他才会想方设法地将自己的本职工作做好；正是因为有了责任心，他才不会在遇到困难时打退堂鼓；也正是因为有了责任心，他才会认为圆满地完成工作就是自己的义务，并一直努力地履行，包括努力地学习新知识，总结工作经验教训等，这在无形中帮助他将自己的潜能挖掘出来了。

>> 责任本身就是一种能力

无论领导将你安排在公司哪个位置上，都要担负起自己的工作职责，而且不能轻视自己的本职工作。那些在工作中挑三拣四，并找各种客观理由为自己开脱的人，往往会成为职场中的被动者，即使工作一辈子，他们也不会做出出色的业绩。他们不懂得只有担负起自己的责任，通过勤勤恳恳的工作才能够实现自己的价值的道理。

布鲁斯特想当一名医生，因为他觉得医生是一个

十分神圣的职业，他对在SOS国际医疗中心工作的邻居羡慕不已。这位医生由于始终尽职尽责地完成自己的本职工作，得到了上下级和病人的高度评价，而且还多次获得荣誉称号。布鲁斯特也十分渴望能够像这位邻居一样做出成绩。于是，布鲁斯特决定向自己的目标迈出第一步。他去这家医疗中心面试，由于是专业出身，便得到了SOS国际医疗中心的录取。可是上班没几天，他就感到很厌烦，经常不履行自己的职责，对病人的病情也不关心，遭到了很多病人的抱怨。他也由此受到了院方的警告批评。布鲁斯特在医院的表现非常不好，这给他以后的发展带来了不小的影响。他只有比别人付出更大的努力，才能够证明他有能力担当起自己的职责。

医生被人们誉为“白衣天使”，需要极强的责任感和使命感，这是布鲁斯特没有意识到的。他只是把医生这份工作作为一种理想，而没有将这份理想用实际行动体现出来。这个故事告诉我们，履行职责就是最大的能力，责任就是能力。

可以说，责任是能力的核心与统帅，责任感越强，提升的空间也会越大。

责任感使我们的能力有了用武之地；责任感使我们有了正确的努力方向。所以，无论在任何岗位，都要将自己的责任铭刻于心，认识到自己所处位置的重要性。

我们只有在责任心的引导和驱使下，才能够将自己的能力发挥到极致。因为员工有了责任感，我们所