

责任心做事 专业心做事

做企业支柱型员工

程贵平 / 著

Zeren Xin Zuoren
Zhuanye Xin Zuoshi



责任心 做人做事 专业心 做事

做企业支柱型员工



Zeren Xin Zuoren
Zhuanye Xin Zuoshi

程贵平 / 著

图书在版编目(CIP)数据

责任心做人 专业心做事：做企业支柱型员工 / 程贵平著. —北京：
中国财富出版社，2013. 1

(华夏智库·金牌培训师书系)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4501 - 9

I. ①责… II. ①程… III. ①企业—职工—职业道德—案例 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 258811 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 陈 莎

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4501 - 9/F · 1875

开 本 710mm × 1000mm 1/16 版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 张 12.5 印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷

字 数 179 千字 定 价 29.80 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

《华夏智库·金牌培训师书系》编委会

主 编

- 王 波 中国财富出版社社长
范建华 中国财富出版社副社长
张 杰 北京秦风汉韵文化发展有限公司总经理

副主编

- 黄 华 中国财富出版社经济与管理出版分社主任
方光华 企达管理咨询集团总裁
翁建江 中华讲师网创始人兼 CEO
陈德云 行动成功国际教育集团专家导师
韦良军 柳州市培训师协会会长
邱道勇 商动力学院院长
叶 飞 英斯捷国际发展机构董事长
刘 星 智投咨询董事长
李高朋 凯沃企业管理有限公司总经理
韩 莉 杭州奇力企业管理咨询有限公司总经理

编 委

- 范虹轶 莫 庸 徐帮学 武 振 李 含 周瑞霞
孙 铨 陈娅茹

推荐序一

前几日，有一位企业老总跟我说：“现在负责任的员工越来越少，每天上下班是踩准时间来、踏着钟声去，甚至有些员工频频迟到，且借口多多。没有端正的工作态度，没有负责任的精神，却还在抱怨公司的薪酬体制有问题。还有一些员工一遇到专业技能方面的问题就畏手畏脚，专业能力不过关。”如何促使员工增强责任心和专业心，成为一名备受企业欢迎的人呢？我跟他说给员工推荐这本书看看，相信本书对身处职场的员工大有益处，对转变员工心态、重塑自我、融入职场、提高业绩、创造工作新局面有助推作用。

在激烈的竞争环境下，如何在茫茫职场中创造出人生登峰造极的奇迹是每一位员工在现代企业中不可回避的问题。企业要靠好的产品立足，员工也要不断进行自我提高才能永远立于不败之地。为什么一个初出茅庐的新人比一个有几年工作经验的老员工更受老板器重？为什么处于同一个岗位其他同事的薪水比你高？你如何成为公司不可替代的人？造成这些差距的原因在哪里？你如何从一名普通的职场“菜鸟”一步步走向成功？你如何在职场上比别人走得更快更稳？本书以此为基点，讲述职场之道。

这本书并不是一本空谈理论、晦涩难懂的书。事实上，责任感的养成和专业心的修炼都蕴含在一些职场行为中。本书通过诸多形象、生动的案例和故事对如何做企业的支柱型员工进行了详细的阐述。我并不追求立竿见影的效果，因为在企业里每个人的情况是不一样的，一本书不可能将每个人的情况都囊括进来，但通过对本书的阅读、思考和实践，相信你会对自己的职场有一个新的认识和思考，会有一种“柳暗花明又一村”的感

觉。当你在企业里面临些许困扰的时候，看过这本书相信你会有一种新的感悟，会在职场中转变自己的态度，在越来越激烈的社会大环境下使自己脱颖而出，表现得更加出色！

责任心与专业心——有这“二心”，方能赢得企业青睐，使自己在职场上如鱼得水，稳步迈向成功。在此特别向大家推荐！

苏州金螳螂建筑装饰 HR 总监 张文英

2012 年 9 月

推荐序二

我曾到一个公司做调研，发现这个公司员工工作气氛超好，员工之间一团和气，老板下达命令，具体负责的员工是一溜烟的小跑着办，然而这个公司的业绩却是一团糟，公司老板对此百思不得其解。经过一个星期的实地观察，我有所感悟：这个公司业绩差不是产品不好，也不是市场不好，更不是员工工作态度差，而是这个公司员工全部都是心态超好但专业能力严重不足的所谓“忠诚”“敬业”式的“好”员工。

中国提倡和谐社会，中国企业便讲起了和谐，老板招聘员工时也就有了自己“独到的见解”。如果应聘者表现稳健，谈吐四平八稳，头绪清晰，非常注意老板的感受，回答问题都在老板的预料之中，绝对“答是所问”，这样的人坚决录用；如果应聘人表现聪颖，说话语速很快，反应机敏，在回答问题时常会突发“高论”，并夹带对问题的评论，显示出此君常会在工作中出一些“幺蛾子”，这样的人坚决不用。其实，老板这种见解是片面的。所谓“不听话的”员工，这些人往往有新的想法，敢于直言，不会把公司的好文化弄得乌烟瘴气，本来是淳朴的工作环境，就往往会被那些“圆”的人破坏掉了。大多数“听话”的人奴性太重，没有什么新的想法，这类人在企业“繁衍”得多了后果可想而知，但是往往领导们就是喜欢这一类的人，这就是某些公司为什么留不住好员工的原因之一。

公司正因为此，养了一群心态超一流、专业不入流的人，中国80%的公司都是被这群人折腾死的。没有对自己工作独到的见解，没有在自己工作中的专业知识，纵使你心态再好，你也无法使公司业绩倍增，无法把公司推向更高的高度。员工是靠精神站立，又是靠专业行走的。专业高度决

定员工和公司的发展高度。在市场无限细分的今天，一个公司没有自己的专业那等于灭亡；公司的专业来源公司员工的专业，一个公司没有专业化员工那也等于灭亡。

本书是企业不可多得的生存、发展、腾飞的实战宝典。本书既讲心态又讲专业，是目前国内第一本重视企业专业人才开发的培训书籍。本书作者本着为中国企业高度负责的精神，发聋振聩地高呼：责任心做人，专业心做事。相信中国企业在本书的引导下，在职业化发展的道路上将向前迈进一大步。

中华讲师网 CEO 翁建江

2012 年 9 月

前 言

越来越多的企业已经认识到，制约企业发展的最大瓶颈是企业缺乏两种员工：缺乏责任心强的员工和缺乏高素质的专业化员工。可以说企业的核心竞争力在很大程度上取决于员工责任心的强弱和专业能力的高低。

对于一名职场人士来说，公司就是员工的船，是员工的谋生之所、发展之地，员工的命运与公司的命运是紧密相连的。所以，作为公司的一员，不论从事哪个行业，也不论职位高低，我们都应该抱着负责任的心态和精益求精的态度把每件事做到极致。

不要总是想着公司能为你提供什么，而应该多问一问你能为公司做些什么。在公司里，对于每一个有抱负的员工来说，应该充分利用各种工作机会去提升自己的能力，积累丰富的经验，把公司当成自己学习、锻炼的平台，以此来发挥自己的能力和价值。

你的人生由你自己策划，只有你自己最清楚自己的追求、自己未来的路。你要不断地告诉自己：责任心做人、专业心做事才可以让生活变得更加富裕、富足和幸福，才可以创造出自己人生登峰造极的奇迹，才可以抒写出令人叹为观止的传奇！

那么，企业怎样才能将员工打造成既具有高度的责任心又具有精湛的专业能力的人呢？

第一，管理者常抓不懈：不要虎头蛇尾。

第二，制定合理的管理制度：具有可行性。

第三，保持制度的稳定性：不要朝令夕改。

第四，管理中应保持一定灵活性和效率性：不要囿于条款，不知变通。

第五，把工作任务进行科学分解：不要让员工不知道自己的责任。

第六，培训不要流于形式：改造人的思想与心态最为重要。

第七，建立大家认同的企业文化：让企业变得具有凝聚力。

作 者

2012 年 9 月

目 录

第一章 责任是立身之本	1
责任是一种使命，为责任而工作	3
责任是一种品质，品质优秀的员工才负责	6
责任是一种态度，负责任的人才受人尊敬	8
责任是一生的资本，对工作负责才能对自己负责	11
勇于负责的精神是一种无比强大的力量	13
工作是干出来的，生存就要负起责任	16
责任是你成功的基石	18
第二章 责任体现契约精神	21
拿了薪水就要对公司负责	23
薪水从你的职业精神中来	25
不负责任，愧对薪水	28
像老板一样热爱自己的公司	31
你的责任与权力成正比	34
让公司赢利是你的目标	36
主动做一些老板没交待的事	39
每天比别人晚走几分钟	42
第三章 拒绝借口，让责任止于我	47
没有做不好的工作，只有不负责任的员工	49
借口是职业精神缺失的表现	51
借口的实质是在推卸责任	54

不要说“这不是我的错”	57
时刻反省自己，敢于承担责任	59
让该解决的问题到此为止	62
请记住：只有责任，没有借口	65
多为成功找方法，不为失败找借口	67
第四章 尽职尽责，培养主人翁意识	71
树立“过门意识”，公司就是你的家	73
抛弃“打工心态”，成就“老板心态”	76
你不是为老板工作，而是为自己工作	78
自动自发，拒绝做“按钮式”员工	81
用主人翁精神填补“责任空白”	84
只有尽职尽责，才能尽善尽美	86
负责的员工才能与公司一起成长	89
“剩”者为王，责任员工才配分享公司成就	92
第五章 着眼全局，提高员工专业能力	95
企业文化建设需要的是专业人才	97
企业的发展离不开有专业能力的员工	99
解决问题是王道，做公司问题解决专家	102
主动学习成为公司不可替代的员工	105
专业能力决定你的薪水	108
努力提高自己的专业技能，做职场“不倒翁”	111
打造自己在职场的个人品牌	114
培养员工专业能力的4种方法	117
第六章 专业做事，细节体现专业	121
细节决定你的职业高度	123
细节就是专业	125

细节体现专业水平	128
始终追求精益求精	130
聚焦专业，把小事做透	133
把工作做到极致	136
培养员工细节精神的 8 种方法	139
第七章 高效执行，专业要落实到行动	143
执行才是硬道理	145
把专业知识转化为工作能力	148
执行不是摆样子，执行一定要到位	151
不要被拖延捆住了手脚	153
马上就行动	156
培养员工高效执行的 8 种方法	159
第八章 结果导向，向专业要绩效	163
专业能力决定工作结果	165
用专业创造业绩	167
对自己的工作结果负责	170
注重结果才能获得功劳	173
认真负责，确保结果零缺陷	176
做一个追求结果的员工	179
培养员工结果导向的 6 种方法	182

The background is a light gray with a fine, woven texture. It is decorated with numerous small, white, star-like sparkles scattered across the surface. Several heart shapes are present: some are solid black with a glossy, 3D effect and a bright highlight at the top, while others are simple white outlines. These hearts are arranged around a central white rectangular area, with some appearing to overlap the edges of this area.

第一章

责任是立身之本

责任是一种使命，为责任而工作

马云说：“一种信仰决定一种生活，一种使命承担一份责任。”每一个人都生活在现实世界里，没有不需要承担责任的工作。责任是一种与生俱来的使命，它伴随着每一个生命的始终，是生命价值的体现。奋斗在特定的工作岗位上，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。现实中的每个人都在不同的工作中扮演着不同的角色，但每一个人都有“规定”、有“任务”、有“使命”，这其中最主要的就是每个人都必须选择并承担自己的责任。优秀，是每个人心中的梦想，但世上真正优秀的人毕竟是少数，平凡的人却随处可见。也许我们只能做一个有责任心的普通人，但在工作中坚守自己平凡的岗位，构建一个责任社会，则是我们每一个人的最重要的使命。

有的人工作、做事情常常抱着敷衍塞责、应付了事、得过且过的态度，只求过得去，甚至丢三落四、漏洞百出。待追根溯源、欲究其责时，总是轻描淡写、漫不经心地归罪于“粗心”。殊不知，心之粗细来自责任心的有无。其实，责任心是种平常心，也是最好的“心”。

彼特在毕业前到一家化工公司实习，工作还不到一个月，就发现很多附属的废料产品并没有得到充分地提取，一些废料中还残留没有被提取的原料。他想如果继续这样下去的话，公司岂不是白白流失很多利润？于是，他找到了负责这项工作的工人，跟他说了这个问题，这位工人的回答是：“如果技术上有问题，工程师一定会跟我说，现在还没有哪一位工程师向我说明这个问题，这说明现在没有问题。”彼特是一个责任心很高的人，于是，彼特又找到了负责这项技术的工程师，对工程师说了他发现的问题，但工程师很自信地说：“我们的技术是目前世界上一流的，怎么可能会有你说的这种问题呢？即使有问题，现在也解决不了，等以后有更先

进的机器和技术再说吧”工程师并没有把彼特说的看成是大问题，还暗自认为，一个刚开始实习的大学生，能明白多少，不过是因为想博得别人的好感表现自己罢了。

但是彼特认为这是个很大的问题，于是他拿着没有提取充分的材料找到了公司负责技术的总工程师。他说：“先生，我认为这是一块没有提取充分的矿石，您认为呢？”总工程师看了一眼，说：“没错，年轻人你说得对。哪里来的矿石？”彼特说：“是我们公司的。”总工程师很诧异地说：“怎么可能，我们公司的技术是一流的，怎么可能会有这样的问题？”“工程师也这么说，但事实确实如此。”彼特始终坚持自己的看法。“看来确实是出问题了，但是怎么没有人向我反映这个问题？”总工程师有些发火。

总工程师召集负责技术的工程师来到车间，果然发现了一些提取并不充分的原材料。经过检查发现，原来是监测机器的某个零件出现了问题，才导致了原料提取不充分。公司的总经理知道了这件事之后，不但奖励了彼特，而且还晋升彼特为负责技术监督的工程师。总经理不无感慨地说：“我们公司并不缺少工程师，但缺少的是负责任的工程师。”

那么多工程师就没有一个人发现存在的问题？且在彼特提出问题后，他们还不以为然，这就是缺乏责任心的一种表现。对于一个企业来讲，人才是重要的，但更重要的是真正有责任感的人才。

在企业需要你承担重大责任的时候马上去承担，这就是最好的工作态度。如果你认为等一切准备好了、时机成熟了再去承担可能会更好，或许到那时你已经不可能再承担起任何重大的责任，不可能做好任何重要的事情了。在现实生活中我们要做就做像彼特这样的员工，这样的员工在任何企业都同样适用。

南丁格尔是一名普通的护理工。后来，她被人们誉为“护理学之母”，创立了真正意义上的现代护理学，使护理工作成为一种受尊敬的社会