

第一部分 职业能力培训

第 1 章 职业道德培训

第 2 章 职业沟通能力训练

第 3 章 团队合作能力训练

第 1 章

职业道德培训

学习目标

1. 了解职业道德的内容
2. 理解职业道德的重要性
3. 帮助学生遵守职业道德

我们常说“三百六十行，行行出状元”。要成为状元，一方面要有高超的业务技能，另一方面，要有高尚的职业道德，只有两者结合才会成为行业状元。缺乏职业道德、业务技能不仅难以服务人民，甚至会危害社会。由此我们可以说，遵守职业道德是从业之本。

职业道德，就是与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，它既是本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

1.1 职业道德概述

1.1.1 职业道德的产生和发展

职业道德是随着社会分工的发展，并出现相对固定的职业集团时产生的。人们的职业生活实践是职业道德产生的基础。在原始社会末期，由于生产和交换的发展，出现了农业、手工业、畜牧业等职业分工，职业道德开始萌芽。进入阶级社会以后，又出现了商业、政治、军事、教育、医疗等职业。在一定的社会经济关系基础上，这些特定的职业不但要求人们具备特定的知识和技能，而且要求人们具备特定的道德观念、情感和品质。各种职业集团，为了维护职业利益和信誉，适应社会的需要，从而在职业实践中，根据一般社会道德的基本要求，逐渐形成了职业道德规范。

在古代文献中，早有关于职业道德规范的记载。例如，公元前 6 世纪的中国古代兵书《孙子兵法·计》中，就有“将者，智、信、仁、勇、严也”的记载。智、信、仁、勇、严这五德被中国古代兵家称为将之德。明代兵部尚书于清端提出的封建官吏

道德修养的六条标准，被称为“亲民官自省六戒”，其内容有“勤抚恤、慎刑法、绝贿赂、杜私派、严徵收、崇节俭”。中国古代的医生，在长期的医疗实践中也形成了优良的医德传统。“疾小不可云大，事易不可云难，贫富用心皆一，贵贱使药无别”，是医界长期流传的医德格言。公元前5世纪古希腊的《希波克拉底誓言》，则是西方最早的医界职业道德文献。

一定社会的职业道德是受该社会的分工状况和经济制度所决定和制约的。在封建社会，自给自足的自然经济和封建等级制不仅限制了职业之间的交往，而且阻碍了职业道德的发展。只是在某些工业、商业的行会条规以及从事医疗、教育、政治、军事等职业的著名人物的言行和著作中包含职业道德的内容。在这些行业中，也出现过具有高超技艺和高尚品德的人物，他们的职业道德行为和品质受到广大群众的称颂，并世代相袭，逐渐形成了优良的职业道德传统。资本主义商品经济的发展，促进了社会分工的扩大，职业和行业也日益增多、复杂。各种职业集团，为了增强竞争力，增加利润，纷纷提倡职业道德，以提高职业信誉。在许多国家和地区，还成立了职业协会，制定协会章程，规定职业宗旨和职业道德规范，从而促进了职业道德的普及和发展。在资本主义社会，不但先前已有的将德、官德、医德、师德等得到了进一步丰富和完善，而且出现了许多以往社会中所没有的道德，如企业道德、商业道德、律师道德、科学道德、编辑道德、作家道德、画家道德、体育道德等。但是，由于资产阶级的利己主义和金钱至上的观念，职业道德在资本主义社会中的作用受到很大的局限。资本主义社会的性质，决定了某些职业道德的虚伪性，需要时提倡它，不需要时就践踏它，并往往做表面文章，自我吹嘘。

社会主义的职业道德是适应社会主义物质文明和精神文明建设的需要，在共产主义道德原则的指导下，在批判地继承了历史上优秀的职业道德传统的基础上发展起来的。由于社会主义的各行各业没有高低贵贱之分，在职业内部的从业人员之间、不同职业之间以及职业集团与社会之间没有根本的利害冲突，因此，不同职业的人们可以形成共同的要求和道德理想，树立热爱本职工作的责任感和荣誉感。中国各行各业制定的职业公约，如商业和其他服务行业的“服务公约”、人民解放军的“军人誓词”、科技工作者的“科学道德规范”以及工厂企业的“职工条例”中的一些规定，都属于社会主义职业道德的内容，它们在职业生活中已经发挥了巨大的作用。

1.1.2 职业道德的职业习惯

良好的职业修养是每一个优秀员工必备的素质，良好的职业道德是每一个员工必备的基本品质，这两点是企业对员工最基本的规范和要求，同时也是每个员工担负起自己的工作责任必备的素质。那么，怎样才是具备了良好的职业修养和职业道德呢？

每个人平时都有习惯，但不一定是职业习惯，更不一定是符合要求的职业习惯。那么，哪些才是符合要求的职业习惯呢？第一，早到公司。每天提前到公司可以在上

班之前准备好完成工作必需的工作条件，调整好需要的工作状态，保证准时开始一天的工作，才叫不迟到。第二，搞好清洁卫生。做好清洁卫生，可以保证一天整洁有序的工作环境，同时也利于保持良好的工作心情。第三，工作计划。提前做好工作计划，有利于有条不紊地开展每天、每周等每一个周期的工作，自然也有利于保证工作的质和量。第四，开会记录。及时记录必要的工作信息，有助于准确地记载各种有用的信息，帮助日常工作顺利开展。第五，遵守工作纪律。工作纪律是为了保证正常工作秩序、维持必需的工作环境而制定的，不仅有利于工作效率的提升，也有利于工作能力的提高。第六，工作总结。及时总结每天、每周等阶段性工作中的得与失，可以及时调整自己的工作习惯，总结工作经验，不断提高工作技能。第七，向上级汇报工作。及时地向上级请示汇报工作，不仅有利于工作任务的完成，也可以在上级的指示中学习更多的工作经验和技能，让自己得到提升。

职业习惯是一个职场人士根据工作需要，为了很好地完成工作任务主动或被动地在工作过程中养成的工作习惯，也是保证工作任务和工作质量必须具备的品质。良好的职业习惯，是出色地完成工作任务的必要前提，如果不具备良好的职业习惯就不能按照要求完成自己的工作。所以每一个人都需要一个良好的职业习惯。

1.1.3 职业道德的基本要求

概括而言，职业道德主要应包括以下几方面的内容：忠于职守，乐于奉献；实事求是，不弄虚作假；依法行事，严守秘密；公正透明，服务社会。

1. 忠于职守，乐于奉献

尊职敬业，是从业人员应该具备的一种崇高精神，是做到求真务实、优质服务、勤奋奉献的前提和基础。从业人员首先要安心工作、热爱工作、献身所从事的行业，把自己远大的理想和追求落到工作实处，在平凡的工作岗位上作出非凡的贡献。从业人员一旦有了尊职敬业的精神，就能在实际工作中积极进取，忘我工作，把好工作质量关；对工作认真负责，把工作中得出的成果，作为自己的天职和莫大的荣幸；同时认真分析工作中的不足并积累经验。

敬业奉献是从业人员职业道德的内在要求。随着市场经济的发展，社会对从业人员的职业观念、态度、技能、纪律和作风都提出了新的、更高的要求。

职业作为认识和管理社会的基础性工作，可谓默默无闻、枯燥烦琐。如果没有不图名利、无私奉献的道德品质，没有“不唯上、不唯书、只为实”的求实精神，是很难出色地完成任务的。为此，我们要求广大从业人员要有高度的责任感和使命感，热爱工作，献身事业，树立崇高的职业荣誉感；要克服任务繁重、条件艰苦、生活清苦等困难，勤勤恳恳，任劳任怨，甘于寂寞，乐于奉献；要适应新形势的变化，刻苦钻研；加强个人的道德修养，处理好个人、集体、国家三者的关系，树立正确的世界观、

人生观和价值观；把继承中华民族传统美德与弘扬时代精神结合起来，坚持解放思想、实事求是，与时俱进、勇于创新，淡泊名利、无私奉献。

2. 实事求是，不弄虚作假

实事求是，不仅是思想路线和认识路线的问题，也是一个道德问题，而且是职业道德的核心。求，就是深入实际，调查研究；是，有两层含义，一是是真不是假，二是社会经济现象数量关系的必然联系即规律性。为此，我们必须办实事，求实效，坚决反对和制止工作上弄虚作假。这就需要有心底无私的职业良心和无私无畏的职业作风与职业态度。如果夹杂着私心杂念，为了满足自己的私利或迎合某些人的私欲需要，弄虚作假、虚报浮夸就在所难免，也就会背离实事求是原则这一最基本的职业道德。

作为一个工作者，必须有对国家、对人民高度的负责精神，把实事求是作为履行责任和义务的最基本的道德要求，坚持不唯书、不唯上、只唯实。从业人员要特别注意调查研究，经过去粗取精、去伪存真、由表及里、由此及彼的分析，按照事物本来面貌如实反映，有一说一，有二说二，有喜报喜，有忧报忧，不随波逐流，不看眼色行事。

3. 依法行事，严守秘密

坚持依法行事和以德行事“两手抓”。一方面，要抓住大力推进国家法治建设的有利时机，进一步加大执法力度，严厉打击各种违法乱纪的现象，依靠法律的强制力量消除腐败滋生的土壤。另一方面，要通过劝导和教育，启迪人们的良知，提高人们的道德自觉性，把职业道德渗透到工作的各个环节，融于工作的全过程，增强人们职业道德的意识。严守秘密是职业道德必备的重要准则，要保守国家、企业和个人的秘密。

4. 公正透明，服务社会

优质服务是职业道德所追求的最终目标，优质服务是职业生命力的延伸。公正透明是指对于人和事的一种态度，也是千百年来人们所称道的职业道德，它要求人们待人处世要公正、公平。服务社会就是为人民群众服务，是社会全体从业者通过互相服务，来促进社会发展、实现共同幸福，是一种现实的生活方式，也是职业道德要求的一个基本内容。服务社会并不意味着不要个人的正当利益，不要个人的幸福。恰恰相反，一个自觉服务社会的人，他才真正找到了个人幸福的支撑点。服务、奉献和个人利益是辩证统一的。

1.1.4 职业道德的特点

(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义务不同，从而形成了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,也有一定的历史继承性。如“有教无类”、“学而不厌,诲人不倦”,从古至今始终是教师的职业道德。

(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,因此其表达形式也是多种多样的。

(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,具有法令的要求。例如,工人必须执行操作规程和安全规定;军人要有严明的纪律等。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。

1.1.5 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现在以下几方面。

(1)调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系。职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责;医生怎样对病人负责;教师怎样对学生负责等。

(2)有助于维护和提高本行业的信誉。一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度,提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,则很难生产出优质的产品或提供优质的服务。

(3)促进本行业的发展。行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

(4)有助于提高全社会的道德水平。职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段,具有较

强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体，甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德，那么对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

1.1.6 职业道德的含义和主要内容

职业道德的含义包括八个方面：第一，职业道德是一种职业规范，受社会普遍的认可；第二，职业道德是长期以来自然形成的；第三，职业道德没有确定的形式，通常体现为观念、习惯、信念等；第四，职业道德依靠文化、内心信念和习惯，通过员工的自律实现；第五，职业道德大多没有实质的约束力和强制力；第六，职业道德的主要内容是对员工义务的要求；第七，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；第八，职业道德承载着企业文化和凝聚力，影响深远。

职业道德的主要内容包括忠诚、爱岗敬业、团结互助、文明礼仪、责任、执行力等，下面具体阐述。

1.2 员工职业道德之一：忠诚

忠诚是一种道德品质，忠诚比能力更重要。现在众多企业家招聘人才、选拔人才时都把忠诚作为第一标准。美国心理专家罗伯茨·希姆指出：在聪明和忠诚面前，老板的选择永远是后者。是的，聪明通常表现在综合能力上，能力高低对企业来说，确实很重要，但能力可以在工作中提高，或通过强化培训等方法得到提高，也可以在一个团队协作中得到弥补。但忠诚却不同，忠诚是一种品行，是一种与生俱来的品格。俗话说“江山可易，本性难移”，说的就是品行一旦形成，是很难改变的。

忠诚能增强责任意识。一个对企业忠诚的员工，会时刻以主人翁的精神来对待工作，为企业的发展主动担当，同时能力也会不断增强。忠诚的员工会处处维护企业的利益，并把企业当家一样对待，始终围绕着企业发展尽心尽责。他们不仅与企业有福共享，更重要的是遇到挫折时，能主动担当，患难与共，在情况危急时，甚至献出自己的生命都在所不惜。许多英雄人物忠诚事业，当国家利益和人民利益受到损害时，他们会奋不顾身地献出自己的生命，这种忠诚典范一直激励着我们。

忠诚不仅是一种道德品质，也是一种职业生存方式，更是优秀员工迈向卓越的必经之道。忠诚不是一个简单的概念，也不是单向的付出。员工的忠诚不是愚忠，不是简单地为企业效命，而是要首先忠诚于自己的职责和事业，把自己的职责、事业与企业的发展结合起来。因此，我们每个人无论在什么岗位、从事什么工作，都应以忠诚为前提，一心一意做事情、谋发展。



案例 1.1

被炒掉的技工

深圳有家电子企业很重视员工的技能培训，几年下来便拥有了一批得力的技工。这批技工成为生产骨干，很能解决问题，一时间订单不断，利润大增。老板欣喜若狂，对这批骨干宠爱有加，频频加薪宴请，嘘寒问暖，劳资双方真是如胶似漆，宛如蜜月情侣。老板颇为得意：一手抓金钱，一手抓酒瓶，还怕你们不卖命？

谁知好景不长，那个技工头目本是老实人，但几年下来满脑子只有钞票、美酒，本分的他逐渐变得自私贪婪，眼珠子整天贼溜溜地转，和老板酒酣耳熟之际竟萌生了歪念：我有一批骨干，老板没我不行，何不敲他一杠？开始时假意暗示，果然得手；继而便公开讲数，得寸进尺，私欲一发不可收拾，稍不遂意便带头怠工，再以集体跳槽相威胁，最后竟然在商验货之际做了手脚，使企业损失惨重。老板怒不可遏，把这批技工全部炒掉，企业元气大伤。遭此一创，老板心中阴影难消，再招技工时竟颇为踌躇。而那批被炒的人今后要改邪归正，做个有技术有品德的好员工，恐怕也不易了。

案例分析：

员工技术良好但素质不高，会做事但不会做人，这类问题在企业中并不少见。一个重要原因是，很多企业的培训理念和内容有缺陷，没有把做事和做人统一起来。当企业竞争拼到员工素质这个层面时，人的决定作用凸现，此时才如梦方醒还来得及吗？

教员工做人主要是品德培训和心理辅导，即提高员工的情商。首先，老板要有远大目标、宽大胸怀和博大爱心。其次，企业应开展员工素质教育，有条件的可以系统授课。坚持以情动人、以理服人、以正胜邪、以心换心，营造良好而稳固的企业人文环境。

最后，要把教育培训与待遇、管理、奖惩、升降和为员工排忧解难等糅合起来，形成系统工程。虽非易事，但须坚持。当你把“雇佣兵”训练成“子弟兵”，当效率和效益这两张“王牌”成为你的核心竞争力时，你会觉得：别无他途，再难也值！

（资料来源：http://wenku.baidu.com/link?url=bIKvs65iPBU2V49E15sjup4RXNc_yYjQMWc9-sic19pwJe7VXe2Tg7WfsHT4FZCJyEtWEsErKSULZBEB1ya9B_EoqbN9FZ33e9_hlu26E91BhDyYyFvbN8pnhV1Wg1snO。）



案例 1.2

忠诚事业还是忠诚企业

对事业的忠诚往往是企业与员工之间忠诚的开始，《财经》杂志便是这样。1998年，王波明找到了当时被誉为中国最好的财经记者的胡舒立，希望她能帮助他完成一

份新杂志的创设。自从成为主编以来，胡舒立凭借自己的专业素养和对新闻事业的忠诚，通过十几年的努力，几乎是一手把《财经》杂志推到今天的地位。在业界，《财经》的薪酬水平并不算高，甚至比很多同类媒体企业还要低。而胡舒立依靠个人魅力和对新闻理想的追求，使得不少媒体人宁愿降低薪酬来到《财经》工作。凭借这种热情，《财经》杂志的新闻报道也常比行业中的其他媒体更有深度，更能给读者呈现事件的本质。这时，较低的薪酬水平完全没有影响员工的热情，反而使他们更加专注于新闻理想。而随着杂志影响力的扩大，各种压力也开始包围《财经》。首先是对于报道内容，资方希望回归为以财经报道为主，而胡舒立则坚持社会性的报道内容。办刊理念渐生分歧以及利益分配失衡是造成劳资双方矛盾的起因。

据了解，为解决这个问题，胡舒立曾向王波明提出了三点要求：第一，采编团队需要持股；第二，杂志要与挂靠单位“全国工商联”脱钩，寻找新的挂靠单位；第三，变更目前的法人代表，成立新的《财经》杂志公司，引进小股东。胡舒立希望控制《财经》进而按照自己的一套编辑理念建构未来，在提高团队待遇的同时，减少采编被掣肘的可能。而对胡舒立的三点要求，资方仅同意了第一个。在通过自己的努力，《财经》的话语在社会上越来越有分量之后，胡舒立也需要获得自己在企业内部更多的话语权，但这一点并没有得到支持。在忠诚事业还是忠诚企业的矛盾下，胡舒立最终没有选择忠诚企业。

而造成整个团队离职的另一个起因就是薪酬问题。企业员工都会注重自己价值的体现，这些包括和他们所供职的媒体的社会地位，以及他们在所供职媒体得到的认可程度。相对于《财经》日渐高涨的声望，采编人员的待遇问题也日益突出，据说其普通记者的年薪甚至低于同类报刊水平。虽然在新闻专业主义和理想主义的大旗之下，对职业目标的追求很重要，但企业对于采编团队的忽视已经不被理解为技术问题，而越来越成为企业对员工的态度问题。

案例分析：

在中国，高层跳槽带走一些员工的情况很多，但像《财经》这样在失掉主编之后，又失去几乎整个杂志团队的情况并不多见。对于媒体这类知识密集型企业，最核心的价值往往是人力资本，而如何使得员工在物质和精神上都有保障就是企业能否获得员工忠诚的最重要的问题。如果一方没有保障，那么另一方也很难有保障。对于胡舒立与《财经》的个案而言，双方谁都不是赢家。

（资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_46dfa9230100gpe4.html。）

1.3 员工职业道德之二：爱岗敬业

爱岗敬业是爱岗与敬业的总称。爱岗和敬业，互为前提，相互支持，相辅相成。爱岗是敬业的基石，敬业是爱岗的升华。

爱岗敬业是指忠于职守的事业精神，这是职业道德的基础。爱岗就是从业人员应该热爱自己的本职工作，安心于本职岗位，稳定、持久地在天地中耕耘，恪尽职守地做好本职工作。敬业就是从业人员应该充分认识本职工作在社会经济活动中的地位和作用，认识本职工作的社会意义和道德价值，具有职业的荣誉感和自豪感，在职业活动中具有高度的劳动热情和创造性，以强烈的事业心、责任感，从事工作。

爱岗敬业是平凡的奉献精神，因为它是每个人都可以做到的，而且是应该具备的；爱岗敬业又是伟大的奉献精神，因为伟大出自平凡，没有平凡的爱岗敬业，就没有伟大的奉献。

求职者是否具有爱岗敬业的精神，是用人单位挑选人才的一项非常重要的标准。用人单位往往会录用那些具有爱岗敬业精神的人。因为只有那些干一行、爱一行的人，才能专心致志地搞好工作。如果只从兴趣出发，见异思迁，干一行、厌一行，不但自己的聪明才智得不到充分发挥，甚至会给工作带来损失。



案例 1.3

邮递员王顺友

王顺友——二十年如一日跋涉在凉山彝族自治州木里藏族自治县群山深处的一名普通的乡村邮递员、一名优秀的共产党员。

位于青藏高原和云贵高原结合部的凉山彝族自治州木里藏族自治县幅员 1.32 万平方千米，人口 12 万多，县内相对海拔高差 4000 米。在 29 个乡镇中，除县城外都不通座机电话，多数乡镇不通公路。在人迹罕至的大山深处，绵延着总长 3500 多千米的 15 条依靠骡马驮运邮包的小道——马班邮路。这些马班邮路就是木里县的“信息生命线”。在这 15 条邮路上，常年跋涉着王顺友和他的同事们。

“当我把信、包裹送到老百姓手里，把文件、报纸送到乡政府时，看到他们高兴的笑容，我就觉得自己很值得。”王顺友这样评价自己的工作，“不过，这个工作真的很苦啊！”王顺友感叹道。

案例分析：

王顺友认真对待自己的岗位，对自己的岗位职责负责到底，无论在什么时候，都尊重自己的岗位职责，对自己的岗位勤奋有加。爱岗敬业是人类社会最为普遍的奉献精神，它看似平凡，实则伟大。

(资料来源：http://www.china.com.cn/guoqing/2012-10/10/content_26751321.htm.)



案例 1.4

36 年的“跪教人生”

“永康”，这名字里大概饱含了父母对孩子最大的祝愿。但是，陆永康在 9 个月

的时候，却由于一场小儿麻痹症而注定与“健康”二字无缘。他双腿膝盖以下肌肉萎缩，从此只能跪着行走了。

腿脚不便，家境贫寒，并没有磨灭陆永康的求知欲望。他抓住一切机会读完了小学——哪怕后来学校搬到了离家 10 千米以外的地方。他知道，知识可以抚平他肉体上的苦难、身体上的残疾。后来，学校停课了，他失学了。但他一直没有扔下书本，自学完成了小学到初中的全部课程，成了村里为数不多的“文化人”。

20 岁那年，因为贫困，村上的孔荣小学流失了最后一名老师。陆永康接下了给孩子们教书的任务，成为一名民办教师，“跪”在了讲台上——这一跪，就是 36 年。

刚开始教书的时候，全校只有 30 名学生，大部分孩子都辍学在家。陆永康要做的第一件事情是把失学的孩子找回来。白天上课，晚上家访，成了陆老师的全部生活内容。

每天晚上下课以后，穿上自制的“鞋子”，再拄一根拐棍，他出发了。爬山、趟河、跨沟，跪行在崎岖的山道上，手脚并用，一不留神便滚在地上。没有人搀扶，“蹭”起再继续往前“走”。山里的夜黢黑黢黑的，陆永康不是不害怕，毕竟，他那时只有 20 岁。他把手电筒套在脑袋上，像个矿工；他花八毛钱买了把铜哨衔在嘴上，用尖利的哨声为自己壮胆……

“电筒淋湿后就会生锈，一个学期下来，一般都要换两三个电筒。这么多年来，跪坏了不知多少双鞋子，坏了就用三天时间再做一双，我都快成‘鞋匠’了。”说起多年前的情景，陆永康那么平静，仿佛在说别人的故事。

别人走一个小时的路，他要“跪”四个小时。但陆永康愣是这样跪着走遍了孔荣小学周边的 8 个自然村寨，跪遍了孩子们家的门槛。

有一次，大雪纷飞，距学校 3 千米的石板寨的学生没来上学，晚饭后，陆永康冒着严寒，摸着夜路到寨上去动员，学生家长被感动了，第二天就把孩子送到了学校。

水族的女孩子过去是很少被送去读书的，陆永康就一家一家去动员，一次又一次去家访，直到全村适龄女孩都来上学。空荡荡的学校又有孩子在跳跃、奔跑了，又响起了朗朗的读书声。

陆永康又教一年级又教二年级，又是老师又是校长……第二个学期，他的学生由 30 人增加到了 50 人，3 年后，增加到了 150 人。不只是自己村，就连邻村的家长都把孩子往这儿送，他们觉得，娃娃让陆老师教，放心。

陆永康对教学一丝不苟，有弄不懂的东西，他就到 6 千米远的中心小学去向别的老师请教。他还针对水族学生不熟悉汉语的特点，采用“双语”教学（汉语、水语），取得了良好效果。这一年，他所教的毕业班 42 人，有 22 人考取了初中，这在孔荣寨历史上还是第一次。

1981 年孔荣小学合并到羊福乡中心小学，陆永康也随之转到了中心小学，并凭着多年的刻苦自学，以全县第三名的成绩通过考试，转为公办教师。

任教以来，陆永康每年都被评为县里的“优秀教师”；1998年，获得香港李国基教师奖励基金；2002年，又被评为贵州省“优秀教师”。如今，在羊福乡中心小学，几乎有一半老师都曾是陆老师的学生。陆永康说：“能够站在讲台上，即便是跪着给学生们上课，也其乐无穷。每当听到自己的学生考上重点学校和成才了，比什么都激动。”

案例分析：

陆永康的高尚情操和感人事迹说明一个道理：教育资源不仅是指学校的生源和硬件，以爱心、责任和奉献为内涵的高尚师德，更是一种不可或缺的优质教育资源。

（资料来源：新浪网，2006年3月24日，<http://news.sina.com.cn/0/2006-03-24/050185158935.shtml>）

1.4 员工职业道德之三：团结互助

团结互助是指在人与人之间的关系中，为了实现共同的利益和目标，互相帮助、互相支持、团结协作、共同发展。

团结互助的基本要求包括：(1)平等尊重，是指在社会生活和人们的职业活动中，不管彼此之间的社会地位、生活条件、工作性质有多大差别，都应一视同仁，平等相待，互相尊重，互相信任。上下级之间平等尊重，同事之间相互尊重，师徒之间相互尊重。(2)顾全大局，是指在处理个人和集体利益的关系上，要树立全局观念，不计较个人利益，自觉服从整体利益的需要。(3)互相学习，首先就要做到谦虚谨慎，学人之长，向师长学，向同行学，向新人学，向社会各类有经验、长处的人学习。(4)加强协作，作为团结互助道德规范的一项基本要求，是指在职业活动中，为了协调从业人员之间，包括工序之间、工种之间、岗位之间、部门之间的关系，完成职业工作任务，彼此之间互相帮助、互相支持、密切配合，搞好协作，正确处理好主角与配角的关系，正确看待合作与竞争。

独行快，众行远，团结互助的目的就是要把各种力量组织起来，拧成一股绳，战胜各种困难，同心同德为企业发展做贡献。团结互助不仅可以营造和谐氛围，还能增强企业内聚力。



案例 1.5

蚂蚁的壮举

突如其来的水包围了一小块陆地，那一小块陆地上有许多蚂蚁，是蚂蚁的家园。蚂蚁对水是很敏感的，因为它们不会水。天如果要下大雨了，它们总是能够预先知道，

于是就能看到它们浩浩荡荡搬家的场面。但是这一次它们无法预先知道，因为这一次是人祸——有人挖开了沟渠，要浇灌自己的菜园子。天灾可以预知，但是对于人祸，蚂蚁们就无法预知了。蚂蚁们爬出了洞穴，一阵慌乱，接着它们聚拢成了一个大大的蚂蚁团，这时，水漫了上去，蚂蚁团就漂在水面上，而且在微风的吹动下，蚂蚁团滚动，在水面上向前滚动。没有一只蚂蚁松手，那蚂蚁团好像向前漂得很轻灵。终于，它们抵达了陆地，分散开来，它们一定又开始重建家园了。

案例分析：

团结就是力量，团队成员为了团队利益与目标而相互协作，共同承担集体责任，齐心协力，汇聚在一起，形成一股强大的力量，成为一个强有力的集体。蚂蚁正是利用团队的力量实现目标的。大家都知道“拔河”运动，它是一种最能体现团队精神运动，每个人都必须付出 100% 的努力，心朝一处想、劲朝一处使，紧密配合、互相支撑，才能形成一股强大的力量，势不可挡，战胜对方。

(资料来源：<http://wenku.baidu.com/link?url=71nHArIM9x6EV-Z7XJMVBUQIDd9KiAGSUvfSY6X1-J9GslY5zx4nzG6rnXMGBhq347HPUuX8UtoXCWpISMOJOw2rnCZ3cpQaF2pUCugFf0Ce.>)



案例 1.6

火海里的老妇人

传说有一位很坏的老妇人去了。她一生没做过一件善事。鬼把她抓去，扔到火海中了。守护她的天使站在那儿，竭力想她生前做过的好事，好去对上帝说。天使想了很久，终于想到老妇人曾在菜园里拔过一根葱施舍给一位老乞丐，于是天使跑去对上帝说。上帝对天使说：那好吧，你就拿一根葱去拉她吧，如果能从火海中拉出来，她就上天堂；如果葱断了，那个女人只好在火海中，和现在一样。于是天使跑到火海边，把一根葱伸给那个女人，并对她说：喂，女人，你抓紧了，等我把你拉上来。差一点儿就要拉上来了，可火海里的其他罪人也想被拉上天堂，坏女人用脚踢他们，还说人家拉我，又不是拉你们，那是我的葱，不是你们的。她的话刚说完，葱就断了。后来那坏女人才知道，其实那根葱本可以拉许多人一起上天堂的，上帝想借此考验一下她，可她没有经受住这一考验。可怜又可恨的坏女人正是因为不明白竞争与合作是统一不可分割的道理，因而不能升入天堂，享受欢快幸福，只能接受地狱火海的煎熬了。

案例分析：

团队造就个人，个人成就团队。这是一件事情的两个方面，个人与团队是分不开的。老妇人只顾自己不考虑团队其他成员，最终也葬送了自己。

(资料来源：<https://zhidao.baidu.com/question/1495623489138165659.html>.)

1.5 员工职业道德之四：文明礼仪

文明礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。文明礼仪不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现。

文明礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。礼仪的主要功能包括：从个人的角度来看，有助于提高人们的自身修养；有助于美化自身、美化生活；有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；还有助于净化社会风气。从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

但凡国际化的企业，对礼仪都会有高标准的要求，对企业礼仪培训工作也尤为重视。礼仪是企业文化的重要内容，同时也是企业获得国际认证的重要软件。



案例 1.7

随手扔垃圾

小张是某公司的员工，某天正好去财务部窗口领工资。在等候的时候，他随手把手中捏着的一张无法报销的票据揉成团扔在了地上。

其他部门的同事看见了，心里说：“那个**部门的人素质真差！”

恰巧此时有位顾客来财务部交定金，他看到小张把纸团扔在地上，心里想：“这个公司的员工如此行事，他们做的东西质量会好吗？售后服务会有保障吗？还是先别交定金了吧，回去再斟酌斟酌！”

生产部经理陪着几位外商参观公司，正好路过这里，地上的纸团没有逃过大家的眼睛，结果外商指着纸团问老板：“这样的员工，能做出符合质量要求的产品吗？”

本来不费吹灰之力便能扔到垃圾桶里的一小团废纸，导致公司失去了数百万元的订单。

案例分析：

在商务场合当中，你的行为举止不仅仅代表着你本人，还代表着你为之工作的部门、你的部门所属的公司、你的公司所属的集团，甚至代表你的集团所属的地区以及国家。

(资料来源：<http://yjbys.com/qiuzhiliyi/qzlygs/598790.html>.)

1.6 员工职业道德之五：责任

职业责任是指人们在一定职业活动中所承担的特定职责，它包括人们应该做的工作和应该承担的义务。

职业活动是人一生中最基本的社会活动，职业责任是由社会分工决定的，是职业活动的中心，也是构成特定职业的基础，往往通过行政的，甚至法律的方式加以确定和维护。职业责任具有明确的规定性，与物质利益存在直接关系，具有法律及其纪律的强制性。

对企业集团来说，应加强员工的职业责任教育和培训；对企业员工来说，应自觉明确和认定自己的职业责任，树立职业责任。企业对员工职业责任教育主要通过以下途径：以质量观念促责任意识；完善各项岗位规章制度；建立健全评价体系。



案例 1.8

发射卫星为何失败

2010年12月5日俄罗斯发射的3颗“格洛纳斯-M”导航卫星未能进入预定轨道，这次事故给国家造成高达43亿卢布(1美元约合28卢布)的经济损失。事后经调查发现火箭推进器中的氧化剂加注过量是导致3颗“格洛纳斯-M”全球导航卫星发射失败的直接原因，检察机关以玩忽职守罪对相关责任人提起诉讼。

案例分析：

如果我们每个人都能抱着对工作负责的态度，那么再危险的工作也会减少风险；如果一个人没有了责任心，那么再安全的岗位也会出现险情。

(资料来源：<http://fanwen.wenku1.com/article/8631044.html>.)



案例 1.9

谁该为项目的失败负主要责任

小王被任命管理一个重要的软件项目，项目组有3个成员。如果该项目不能按照客户的质量要求如期完成，公司将损失一大笔收入，这一损失将影响到公司的未来发展。但结果是项目在小王手上失败了！项目不但延期了25%，而且客户还在公司成员各自开发的模块间发现了明显的集成问题。

情形是这样的：

小王过去是一个很好的程序员，去年被提拔为经理。

成员A是一个有能力的程序员，在项目的开发过程中他被小王的经理调去参加公司的培训课程，这造成了他30%的工作延期。培训回来以后，公司宣布他在完成该项

目后将被提拔到新的岗位，于是他一直忙于熟悉新的岗位和经理，导致他的项目后期工作质量受到了严重影响。

成员 B 是最没经验的程序员，他的开发进度较慢，更不幸的是在项目过程中他生了 5 天病，这更加减慢了他的进度。尽管他努力追赶，但由于没有任何有经验的成员的帮助，他还是没能按时完成任务。

成员 C 是最有经验的程序员，他的绩效是公司的一个标杆。他被分配完成这个项目中最为困难的任务，并提前 25% 完成了该项工作。他还被分配负责集成所有的软件并进行测试，但他声称由于 A 和 B 的延误、A 的低质量原因，在规定的发布时间之前，他没有时间对软件做彻底的测试。

小王曾经跟 A 就他不能专注于眼前的工作的问题有过几次谈话，但没能见到任何改进。小王要求休完病假的 B 加班以赶上进度，B 也照办了。小王要 C 帮助 B，C 说他做过努力，但他认为 B 缺乏经验太难交流。

案例分析：

主要责任在小王，因为：

其一：小王跟上级沟通得不够。上司器重你，提拔你为经理，给你一个重要项目来运作，运作不好，会影响公司今后的经营。在此期间一定要主动和上级进行积极有效的沟通。当上司调用你的人参加培训时，立即找上级谈话，明确指出，人员减少必将影响项目的完成，请他认真考虑。若他坚持调用，就要写出书面文字向上级请示并明确批准，或通过公司网络向上级通报情况。

一定要学会“领导”你的上级。及时向上级汇报项目进展情况，遇到问题及时请示，作为一个新经理这是正常的。你的请示汇报，就是对上级的“管理”，告诉他我在做什么，遇到什么困难，需要什么支持等。你及时请示，上级就不会从你这调人了。若你不请示汇报，上级看你清闲，再加上调用你的人时你没有明确表示不同意，上级就会认为你没问题，最后出现问题时他会讲：为什么不早说？就都是你的不对了。总之，靠请示“领导”好你的上级。

其二：一定要学会项目管理。可采用倒推工期罚金管理。从一开始就确定完成期限，定期(三天)检查完成情况，严肃工期纪律，靠制度保证工期完成。

其三：要事先定好奖惩制度。鼓励能者多劳，多劳多得，从“让我干”变为“我愿干”。比如，事先定好完成项目奖励 2 万元(假定获利 10 万元)，四人减少一人后，告诉大家完成项目奖金三人分，多干多分。没准有人还想个人承包呢。靠奖励变“让我干”为“我愿干”。

综上所述，完不成任务是不是主要就怪你自己！再加上作为一名领导者(领导者不分大小)，见荣誉让给下属，见困难带头冲上，出现失误勇于承担，这是当领导的基本品德和操行。总之，要靠推功揽过展示自己的胸怀。

(资料来源：<http://www.cnitpm.com/pm/4.html>.)

1.7 员工职业道德之六：执行力

执行力是指有效利用资源、保质保量达成目标的能力，是指贯彻战略意图，完成预定目标的操作能力。它是把企业战略、规划、目标转化成为效益、成果的关键。

执行力包含完成任务的意愿，完成任务的能力，以及完成任务的程度。对个人而言，执行力就是办事能力；对团队而言，执行力就是战斗力；对企业而言，执行力就是经营能力。

执行力就是在既定的战略和愿景的前提下，对组织内外部可利用的资源进行综合协调，制定出可行的战略，并通过有效的执行措施最终实现组织目标、达成组织愿景的一种力量。

执行力是一个变量，不同的执行者在执行同一件事情的时候也会得到不同的结果。执行力不但因人而异，而且还会因时而异。要想解决执行力的若干问题，就必须先剖析影响执行力的根源，然后再找方法，这样问题自然就会变得清楚些，解决起来就容易些。

执行力既反映了组织的整体素质，又反映出管理者的角色定位。管理者的角色不仅仅是制定策略和下达命令，更重要的是必须具备执行力。执行力的关键在于透过制度、体系、企业文化等规范和引导员工的行为。管理者如何培养部属的执行力，是企业总体执行力提升的关键。



案例 1.10

买复印纸

一老板叫一员工去买复印纸，员工就去了，买了三张复印纸回来。老板大叫：三张复印纸怎么够，我至少要三摞。第二天员工又去买了三摞复印纸回来。老板一看，又叫：你怎么买了 B5 的，我要的是 A4 的。过了几天，员工买了三摞 A4 的复印纸回来，老板骂道：怎么买了一个星期才买好？员工答：你又没说什么时候要。就买一回复印纸，员工跑了三次，老板气了三次。老板摇头叹道：员工的执行力太差了！员工心里说：老板能力欠缺，连任务都交代不清楚，只会指示下属白忙活！

案例分析：

有效的沟通是保证执行力的前提。

(资料来源：<http://www.cmr.com.cn/html/zyfz/zyxx/gushi/14812.html>.)



案例 1.11

曹操“割发代首”

建安三年夏四月，曹操出征张绣途中，下了一道命令，各位将士经过麦田时不得

践踏庄稼，否则一律斩首。一日曹操正在骑马行军途中，忽然一只斑鸠受惊从田中飞出，曹操的坐骑因此受惊窜入麦田，踏坏一大片麦子。

曹操立即叫来行军主簿，要求军法处置，主簿十分为难。曹操却说：“我自己下达的禁令，现在自己违反了，如果不处罚，怎能服众？”当即抽出佩剑要自刎，左右随从急忙解救，这时谋士郭嘉急引《春秋》“法不加于尊”为其开脱。此时曹操便顺水推舟，说：“既《春秋》有‘法不加于尊’之义，吾姑免死。”但还是用剑割下自己的一束头发，掷在地上对部下说：“割发权代首。”然后，叫手下将自己的头发传示三军。将士们看后，更加敬畏自己的统帅，没有出现不遵守命令的现象。这就是曹操“割发代首”的故事。

案例分析：

领导的执行力起表率作用。

(资料来源：<http://www.qulishi.com/news/201309/7275.html>.)