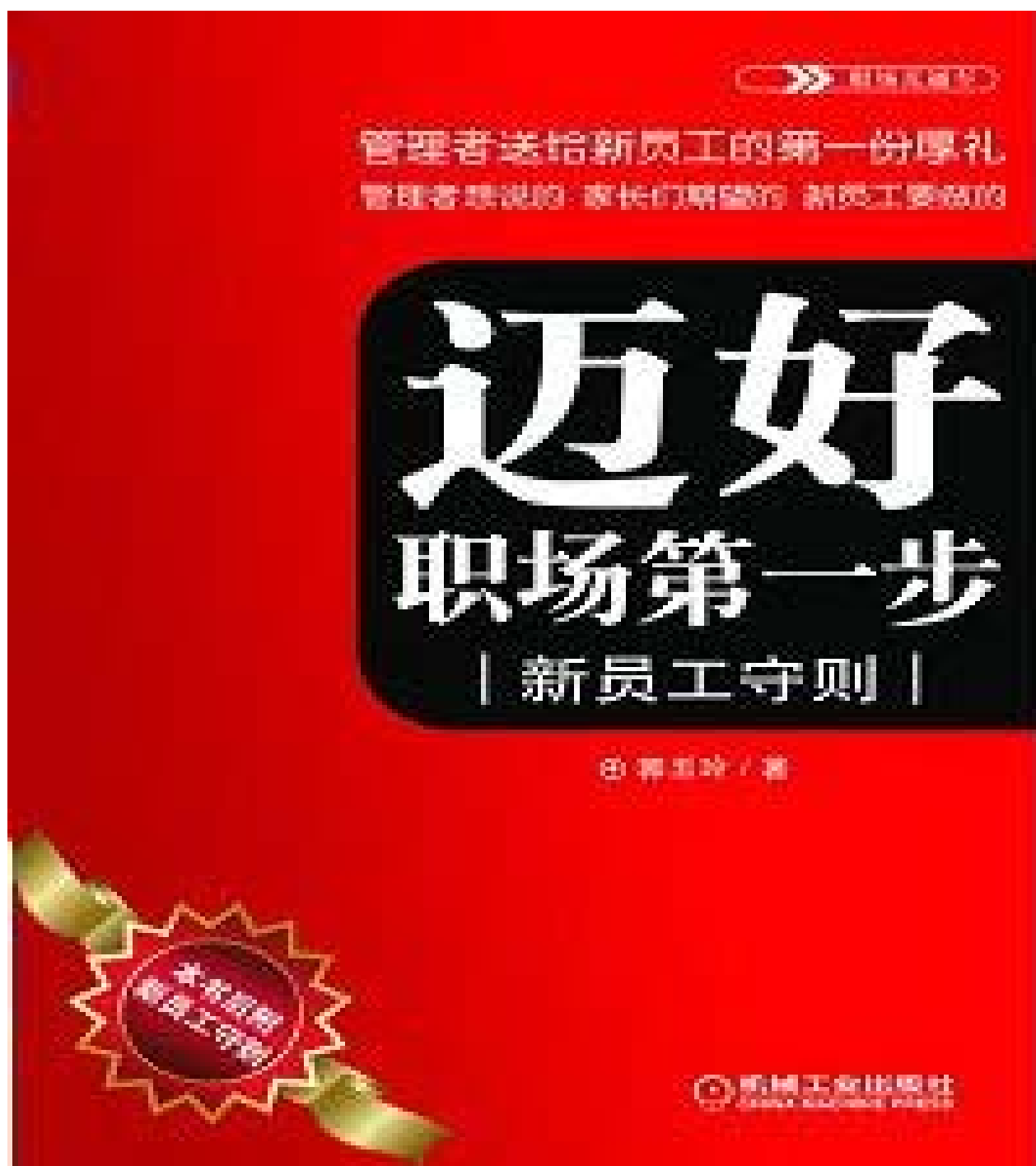


# 职场新人培训教材

## 《新员工守则》

好员工了解企业实战培训

好员工热爱企业实战培训



# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

# 第一章 我的入职我准备 准备在工作之前

很多人都会将自己的第一次入职经历铭记在心。当接到人力资源部的录用通知：“你已被我单位录取了，请三天后报到”，这时的你也许会按捺不住内心的激动与兴奋，迫不及待地打电话告诉亲朋好友，与他们一同分享自己的快乐；你也许会高兴得夜不能眠，觉得生活充满阳光。但是，兴奋与激动之余，你还要考虑一个问题：“要上班了，我该做些什么准备呢？”

面对一个完全陌生的环境，怎么准备，从哪里开始呢？初涉职场对于很多人来说是一次浴火重生的挑战。职场新人常常由于经验少，对自己认识不清，找不准定位，不能顺利地融入企业，继而产生各种问题。有些人在入职之前没有做好充分的心理准备，或急于求成，或太拿自己当回事乃至连连受挫，导致过早地出现职业倦怠。

准备在工作之前，就是在入职前就在心里植入“职场意识”，学会调整心态适应环境；学会韬光养晦，厚积而薄发；学会从基础工作做起，通过工作成绩，逐步得到他人的认同。

别拿自己太当回事

这个世界并不会在意你的自尊，而是要求你在自我感觉良好之前先要有所成就。

前微软 CEO 比尔·盖茨

一江春水：真是一肚子苦水，报到上班，感觉欺负新人！

我到新公司工作已经一个多月了，刚开始的时候认为交了体检表，报了到，办理了入职手续，那就开始工作吧。我的工作 is 行政秘书，可是才工作几天，就觉得不对劲了，感觉有点欺负新人。

首先，作为行政秘书，事情比较繁杂，但是接电话、打电话这样轻松的事情不让新人做，一些比较琐碎难办的工作，例如写通知、写会议纪要、大中午外出跑腿的活儿却统统留给新人。唉！有些年龄比我还小的，也仗着早来几天，常常用领导的口气命令新人做这做那，最后还要用领导的口气来评价你这件事哪里做得不好，哪里需要改进。

其次，公司最差的电脑换下来给你用，速度慢得像乌龟，打开一个文件得等半小时，等得黄花菜都凉了！连安排座位，新人也被安排在最差的地方，连窗户都没有。唉，这么欺负新人，发个帖子发泄一下心中的不满！

【点评】有时候，自命不凡只是个错觉

新员工初来乍到，首先需要一段时间来调整自己适应环境，比你早来一天的人都是比你更熟悉环境的人。有人抱怨受到同事的指点，觉得心里很不平衡。其实换个角度想想，即使同事学历没你高，年纪比你小，但他能发现你工作中的问题，至少说明他有评价你的水平，而你却没有；另外，有人谈论你的工作说明你正在被人关注和重视，总比你坐冷板凳、无人问津要好得多吧。不要总是想自己受人批评多委屈，而要多想想为什么今天他能够把自己当成是你的领导，对你进行安排和指点。多看看别人的闪光点吧，如果找不到，那么一定是你自己目光短浅了。

很多大学毕业生经过多年寒窗苦读，希望出了校门有怡人的工作环境、令人羡慕的职位和说得过去的薪水，总要对得起自己读过的那摞厚厚的书本吧？谁不希望尽快得到领导的认可，可是往往“欲速则不达”。初到一个企业上班，总要适应环境，从最基层的工作做起。公司对新人总要考察一段时期，不可能刚工作就把最重要的任务交给你做，不可能处处事事都遂你心愿。

有一位人力资源经理讲过这样一个问题：很多应聘者，一听说自己应聘的岗位需要从基层做起，立刻就会不屑地说：“我是人才，不是苦力”，“看看我的简历，考试成绩门门优秀，我是学生会的骨干，曾经在世纪坛组织过大型活动呢！”然后当朋友询问他们找没找到工作时，他们便会满腹牢骚，充满怨恨地在电话这边说：“什么破招聘会，简直就是垃圾！给的什么工资啊，连保姆都比我们这些大学生高！什么世道，还有没有天理？！”

初入职场，千万别太拿自己当回事。为什么这么说呢？有些新员工的确有炫耀的资本：优秀的学习成绩，一流大学的文凭，厚厚的获奖证书 这些让人眼花缭乱的“历史文件”在一定程度上能够证明你的学习能力和知识水平。知识的积累固然重要，问题是企业对新人最基本的要求是具备岗位胜任能力。因而，当知识还没有转化为独当一面的能力之前，当知识还没转化为企业的效益时，你其实什么也不是。只有做出工作业绩，才能说明你是一个对企业有用的人。

小张毕业后进入一家私营公司工作，由于专业对口，他很快就进入了工作状态。老板比较重视年轻人，经常鼓励小张努力工作。小张也不负期望，时常向老板提出一些对公司的看法和建议。开始老板很高兴，夸小陈业务熟练、爱岗敬业。谁知，小张从此开始飘飘然起来，认为老板缺了自己不行，经常对出了差错的同事毫不留情地批评一通，有些业务不请示老板自己就敢做决定，在会议上也时不时地罗列一下自己的功绩，甚至把别人的功劳也往自己头上记。后来老板以一个很小的借口把小张辞退了。

这个世界没了谁都能运转，小张之所以会出现这样的问题，就是他太拿自己当回事了，结果受伤害的就是自己。倘若你没有厚积薄发的底牌，一旦自视太高，只有被人嗤之以鼻，逐出场外。倘若你对企业作出贡献之后，又能谦虚谨慎地做人，那么你一定赢得尊重。

民间有句俗语：“你以为自己是根葱，谁拿你蘸酱啊！”话语中充满戏谑，却也包含最朴实的道理。仔细观察，我们会发现，越是学富五车的大家越是谦虚谨慎，只有那些志大才疏的人才会“无知并无畏”着。对于一个 20 来岁刚毕业的年轻人来说，生活阅历尚浅，有什么值得炫耀的呢？一位年轻朋友每次坐公交车的时候，心里总是很郁闷：他觉得车里的每个人都不如他，这种自命不凡的心态让他觉得自己不能与这些芸芸众生为伍！其实这种心态很常见。约瑟夫·哈里南在《错觉》一书中提到，人们常常会高估自己的能力，而职场中自命不凡多数是一种错觉。

初入职场一定要记住几句话：无论你多么出色，别太拿自己当回事；每一个看似很低的起点，都是通往更高山峰的必经之路；任何时候都没有不能放下的成就，拥有这种心态可以使人无往而不胜。有了良好的知识积累，加上勤奋的工作以及高调做事、低调做人的处事态度，你才有可能成为了不起的人！

让自己静下来

所谓幸福的生活，必然是指安静的生活，原因是只有在安静的气氛中，才能够产生真正的人生乐趣。

英国哲学家伯兰特·罗素

工作后你的身份、角色都要进行转变，在入职之前应该尽快让自己静下来，静是什么呢？



静，是去除由于频频应聘带来的躁动和不安，忘却由于同学各奔东西带来的眷恋和惶惶不可终日的空虚，投身新的工作环境并迅速地适应它。

静，是不再处处依赖父母的呵护，事事请求他人的指导，静下心来，独立地思考和解决生活中遇到的问题。

静，是在入职前就进行基于现实的职业规划，努力倾听内心的声音，想想自己到底要做什么，确立自己的目标并心无旁骛地实现它。

静，是摒弃浮躁，准备好做小事情，踏踏实实地做好眼前的事情。无论遇到怎样的困难，不要怨天尤人或者过早地收回热情，全力以赴是成就一番事业必备的品质之一。

一位农场主在巡视谷仓时，不慎将一只名贵的手表遗失在谷仓里，经过苦苦搜寻，还是没有找到。于是他便在农场里贴出告示：谁能找到这只手表，就奖励 50 美元。这 50 美元对于出卖苦力的农场工人们可不是小数目，于是他们在重赏之下，都卖力地四处翻找，可是谷仓内到处都是成堆的谷粒，要在这当中找到一只小小的手表，谈何容易！直到太阳下山，他们仍然一无所获，只好纷纷放弃寻找，回家了。

最后，仓库里只剩下一个贫穷的小男孩，要知道这 50 美元对他来说，可是全家六口人一个月的生活保障，他希望能天完全黑下来之前找到它，好去换赏金。谷仓中慢慢变得漆黑，小男孩虽然害怕，但他不愿放弃，在黑暗中继续不停地摸索着。

突然，他听到滴答、滴答的声音，小男孩顿时停下所有的动作，谷仓内更安静了，滴答声也变得十分清晰，对，这就是手表的声音！循着声音，小男孩在漆黑的大谷仓中找到了那只名贵的手表。

在这个故事里，小男孩找的不是手表，而是全家人的口粮。在这份责任心的驱使下，他静下心来，坚持寻找不放弃。新员工朋友们也已经长大，肩上已经有一份对自己和工作的责任，若想担起它，首先就是要让自己静下心来。无论你有多么辉煌的历史，无论你有多么骄人的成绩，都已经成为过去，你要安静下来，心无杂念地从头做起，这也就是我们常常提到的“归零”心态。

心静不下来怎么办呢？

当自己感到烦躁的时候，首先迅速找到“情绪源”，清楚我们到底为什么而烦恼。

烦躁的情绪可能随时发生，我们也应该练就随时排除烦恼的能力。一旦自己不开心，立刻去想办法解决，不要傻傻地什么都不做，让不好的状态持续下去。要知道，“优秀是一种习惯”，反之亦然。

有时候，就是笑一笑也会让你的心情轻松起来。如果真的感到劳累，要立刻放松休息，注意要选择合适的方式，放纵的结果只能是让自己更空虚。

以思维方式的变化应对情绪的变化。换个角度看问题，烦恼就会去除一半。

控制打游戏

做习惯的主人，不要做它的奴隶！

前苏联作家奥斯特洛夫斯基

一米阳光：谁能为我痴迷网游的儿子支招？

我的儿子小军在大学期间，沉迷于网络游戏。他经常在宿舍里一玩就是一天，课也不去上，大学算是勉强毕业。毕业后，家里托关系帮他安排到银行工作，这本是一个让人羡慕的职位，原以为工作可以帮助他改掉这个坏习惯，可是小军依然管不住自己。他一下班就冲回家，一头扎进游戏中，约几个同学一起玩CS、“军团要塞”、“半条命”，打得昏天黑地。他为了玩游戏，每天只休息三四个小时，常常在第二天上班时脸色发青，眼睛布满血丝。有一次，他突感头疼，两眼发黑，继而倒地昏迷，医院收治后诊断为“过度上网导致视网膜疲劳、低血糖症”，他还差点因此丢了工作。

儿子如此痴迷网游，根本不听劝，我实在担心他毁了自己的健康和前程，谁能为我支支招啊？

【点评】今天的你决定未来的你

“适度是药，过度是毒”，做任何事情都要把握好度。在网络时代，沉迷网络游戏也成了被广泛关注的社会问题。客观地说，网络游戏是一把双刃剑。上网打游戏有助于减压，可以放松心情，锻炼手和脑的协调能力，开发智力。只要严格要求自己，有所节制，适度的网络游戏是有益无害的。可是一旦过度，沉迷其中，不顾工作，不顾学习，不顾休息，再好的事情也会变糟。

没有最起码的自我约束能力，只能玩物丧志。很多人玩疯了的状态就是：早上一睁眼就坐在电脑旁，一直到后半夜才休息，连中午饭也是匆匆忙忙地对付一口。有时候，半夜爬起来和朋友一起组队玩，持续地投入自己的金钱、时间、精力和健康。网络上的娱乐工具他们用得很熟练，听歌、看电影、网聊、打游戏，样样精通，但是一到工作中，连一些基本的办公软件都不会操作，拿不出一份像样的Excel表和PPT文件。

不少年轻人在感叹“玩游戏玩成了员工”，说的就是为了能够得到更高的分值，购买更好的武器，不惜整天守在电脑前，全心投入，很像是在为游戏“打工”。成了游戏的“员工”，是很多年轻人的悲哀。

很多人对自己的未来充满憧憬和期待，常常在和朋友聊天的时候说，“当我有钱了”，“当我成名成家了”却根本不去想，今天的工作状态直接影响未来的生活状态，现在沉迷于游戏，美好的未来又何处去寻呢？在这里需要提醒新员工朋友的是：你是在玩游戏，而不是让游戏“玩”你；如果你不具备史玉柱和丁磊那样的才智，趁早放弃利用“网游”来掘金的打算；按照理想中的“大生活”，利用“逆向推导”的方法看看自己现在该做些什么，今天的你决定未来的你，当我们实现了目标，回首往事时，身后应是一串通往理想的脚印！就像保尔·柯察金说的：“人的一生应该这样度过：当他回首往事的时候，他不会因为虚度年华而悔恨，也不会因为碌碌无为而羞耻。”

摆脱连续剧

当别人看电视的时候，你不要看，因为那不是你的生活，你想要成功就得远离电视机！

前微软 CEO 比尔·盖茨

当我初次读到比尔·盖茨这句话时，很受震动。因为我问过很多新员工下班后做什么，他们都会随意地说，看看电视，上上网，时间很快就溜过去了。在英文中，消磨时间叫做“kill time”，时间被“kill”掉，永远都不会“生还”了，曾经多次见到有所成就的人急匆匆的步伐和时而看手表的紧迫表情，人到中年才更加知道光阴的宝贵，为什么我们不能早点做时间的主人呢？



随着个人电脑的普及，很多年轻人开始把自己的娱乐生活从电视转移到网络上来，可是这并不妨碍他们对电视剧的关注。网络可以无限地满足他们的这种需求，整部电视剧既可以下载观看也能够在线观看，真是畅快淋漓。可是因为看连续剧影响正常的生活和工作就得不偿失了。在这里，我们或许可以把比尔·盖茨的这句话改为“当别人看电视剧的时候，你不要看，因为那不是你的生活，你想要成功就得远离电视剧”。

活泼可爱的小唐最近在工作中神情恍惚，常常犯低级错误。就拿最近这次来说吧，公司在制作政府采购的投标项目书，其标底非常重要，在开标前要高度保密，一旦泄漏，损失惨重。可她精神恍惚，本应该发给指定领导的标书，她却一不小心发给了与领导同名的竞争对手。领导知道后气得暴跳如雷，对她说：“如果这次损失不能挽回，你就不用上班了！”发出去的邮件像泼出去的水，无法收回，她急得捶胸顿足，十分懊悔

同事也纳闷，小唐平时挺机灵啊，怎么犯这么低级的错误？原来，她最近在看一部电视连续剧《北风那个吹》，晚上在网上一看就是五六集，直看得人腰酸背痛，连做梦都是那个电视剧。第二天上班哈欠连天，做事打不起精神，结果犯下了严重的错误。

“摆脱连续剧”不是禁止看连续剧，而是掌握适度原则，控制好时间。对于沉迷连续剧的人，这里给出几条建议：在观看之前，做好当天的工作日志和次日的工作安排；对于第二天上班需要带的资料或工具，一定要记得备齐；看连续剧的时间以不影响第二天的工作为限，比如要求自己在 22:30 前停止观看，或者周末多看几集进行补偿；最好在睡前半小时把心从剧情中拉回来，听一些舒缓的音乐，等心情平静后再入睡。除了电视剧，我们还有很多更有意义的事情要做，为自己争取时间很重要。

停止玩手机

业精于勤，荒于嬉；行成于思，毁于随。

唐代诗人韩愈

人事部马总监：“拇指族”们该注意一下了！

我们公司招来一批新员工，他们是从 6000 多人中选拔出来的，可以说在专业知识、综合能力方面都不差。对新员工培训的这段时间内，我认为他们的态度不太积极，上课不够专注，普遍的问题是：不管听课、开会还是参观车间，手机铃声此起彼伏，他们一刻不停地摆弄着手机，不是在发短信，就是在玩游戏，要不就是用手机聊 QQ 反正头不抬，手不停，手机不离手。

今天，领导在台上对新员工讲话，结果很多人低着头在底下玩手机。领导看到这种情况，便指着坐在前排的一名新员工说：“你把我刚才的话复述一下。”那个新员工支支吾吾半天说不上来，领导于是就对所有新员工说：“下次注意！”但是提醒效果依旧不佳，过了一会儿，领导又叫起后排的一名新员工，让他复述一下他刚才说的话，结果这位新员工却对领导说：“请您再复述一下您的问题，好吗？”

这次会议后，领导们对人力资源部的工作非常不满，现在年轻人真是很难管理，刚入职就这样没有规矩【点评】时刻注意你的举止

这个问题其实属于职场礼仪的范畴。微软公司的前高管琳达·斯通致力于研究现代技术对社会的影响。她说，这种强迫自己接电话、回短信的习惯是“持续局部注意力”病。这种病会降低工作效率，令人感到压力重重。英国伦敦 24 岁研究生亚当·沃德“中毒”颇深，他说“无论在哪里，我几乎一分钟也离不开手机。”

很多管理者都在抱怨：“工作时手机铃声干扰尤其严重，用手机时应该注意礼貌，但年轻人似乎越来越忽视这个问题。”

手机已经成了我们日常生活中离不开的好伙伴了，有了手机我们可以随时随地与别人进行沟通。但是，做什么事情都得分时间、地点和场合。例如，上班时间应该尽量避免接听私人电话，以免影响同事的工作；处理公事时尽量使用办公电话；开会时一定要把手机调成静音，这是对别人的尊重，也是对会议的重视，体现了一种工作态度。做事不权衡主次、不分辨场合的人，是不会受到重用的。

美国伊利诺伊大学的研究人员发现，人们专心工作、学习时如果被电话或电子邮件打断，需要 15 分钟才能重新投入工作。这也是很多场合我们必须回避手机干扰的原因。

如果举一反三地想一想，除了使用手机要注意礼貌外，我们在职场是否还需要注意许多类似的细节呢？迎送礼仪、谈判礼仪、餐桌礼仪 一样都不能少。我们常说“听其言，观其行”，新员工的言谈举止常常会暴露自身的缺点和不足，虽然说“金无足赤，人无完人”，但是我们不断地修正自己的不足，就会离机会更近一些。

任何成就不凡的人都有很强的自律意识，他们会为了更宏大的目标和抱负调整自己的行为。在《我的成功可以复制》一书中，唐骏提到一件小事，他以前走路的时候有点踮脚，后来别人给他提出来以后，他非常注意，常常提醒自己改掉这个习惯。这件小事也给了我深刻的印象，有意识地修正自己的行为，收放自如，才有可能成为一个优秀的人。

消除失落感

只要坚持积极的理想，就能产生奋斗的勇气。

美国音乐家舒勒

七音符：总有失落感怎么办？

去年 8 月，邻家女孩小蕊毕业后很顺利地找到了一份工作，在一家大型国企做办公室文员，这份工作在小蕊看来难度并不是很大，就是每天接收、发送一些文件，偶尔参加一些单位的活动。

“一想起要上班，我心里就厌烦得不得了，什么时候才能摆脱上班的苦恼啊？”这时她参加工作才不到半年啊。起初，满腔热情的小蕊还几次就提高工作效率、优化工作程序等问题，向领导提出了自己的一些看法，可大都没有了下文。对于这么庞大的公司来说，小蕊觉得自己很渺小，对公司一点也产生不了影响。

慢慢地小蕊对周围的事情变得很冷漠，不再过多地说什么，她经常感到很失落。每天的工作都是一样的，收发文件，鸡毛蒜皮，就像是对昨天的“复制”，难道自己就这样一直干下去吗？如果仅是工作的无聊，她还可以适应，一个月下来，仅 1000 多元的薪水简直是无法忍受，“尤其同学聚会的时候，总要 晒晒工资，一比较，我的工资最少，要知道，上学时我的成绩一直是班里的前几名啊！”

有几次小蕊都萌发“跳槽”的想法，可遭到了家人的一致反对。母亲总是说她好高骛远，“这份在别人眼里想找都找不到的工作，可千万不要随便放弃。”

单调的工作，加上微薄的薪水，这让小蕊怎么也提不起工作热情，失落感还是不时地“冒”出来，就这样混下去吗？小蕊常常这样问自己。

### 【点评】制订目标，驱散失落感

大部分新员工在入职后都想甩开膀子大干一场，而后强烈的失落感又使他们很快冷却下来，就像泄了气的皮球，一蹶不振。失落感是怎么产生的呢？不乏以下几种情形：

（1）我行我素。入职后没有及时调整自己的心理状态，只是希望别人或者环境适应自己，这种情况下，现实就会排斥你，就会推开你，失落感自然而然就产生了。

（2）初战失利。在接受第一份工作后兴致勃勃，希望漂亮地完成任务，一炮打响。由于经验有限，结果事与愿违，无形之中对“心高气傲”的新员工造成严重打击，顿时产生失落感。

（3）不被肯定。工作了一段时间后，感觉自己各方面还不错，工作按时完成，平时与领导、同事关系也很融洽，可是偏偏在开会的时候受表扬的不是自己，失落感油然而生。

（4）落差太大。参加同学聚会，看到昔日的同学都过得比自己好，工资比自己高，曾经站在同一条起跑线上，现在差距却越来越大，内心深深的失落感使原本的热情急剧下降。

（5）力所不及。熟悉工作流程之后，发现单凭一己的努力无力改变不合理的环节，不能提升工作的价值，觉得自己的工作就是一天天重复的那点“破事”，于是在这种环境中一蹶不振。

（6）不善调节。工作驾轻就熟之后，热情剧减。不善于在工作中发现乐趣，没有一个明确追求的目标，失落感和抱怨心态自然挥之不去。

对于新员工而言，那些琐碎、单调、缺乏成就感的工作不是他们理想的职业，因为不满现状，又无法取得领导的信任，于是苦闷、失望、悲观的心态就出来了，往往熬不过试用期就辞职了。

从学生转变为员工，心理准备不充足，在理想与现实之间出现难以愈合的落差，就会产生强烈的挫折感和失落感。失落感也是一种多重消极情绪组成的情绪体验：如忧伤、苦恼、沮丧、烦躁、内疚、愤怒、心虚、彷徨、痛苦、自责等。职场之路并不平坦，对于很多新员工来说，消除失落感本身就是一次浴火重生的挑战，如何摆脱失落感呢？

（1）一个人要有真正的职业目标。入职前就要做好职业发展的目标定位，较早地明确自己一生所为的职业方向。带着目标去工作，就相当于有了精神归宿和寄托，无论什么风暴都难以摧毁自己的意志。新员工可以边学边干，随时随地接受同事和领导给予的纠偏意见，即使受些批评甚至委屈都视为正常，因为目标可以使自己内心强大。

（2）根据能力状况及客观条件制订合适的目标。一个适当的目标使行动具有了成功的极大可能性。在第29届北京奥运会上，俄罗斯撑杆跳选手伊辛巴耶娃跳过4.85米，已经毫无悬念地确定了世界冠军的地位，但她继续挑战自己曾经创造的5.04米的世界纪录，结果成功地跳过了5.05米，打破了自己的纪录，同时第24次打破了世界纪录！5.05米之于伊辛巴耶娃就是合适的目标。在实现这样的目标的过程中，我们既可以感受到全情投入、废寝忘食的艰辛和不易，也可以体味“一份耕耘一分收获”的欣慰和快乐。反之，目标太低，不仅难以发挥自己的最大才能，亦会因为太容易成功而沾沾自喜。目标过高，更会产生实现不了的失望和挫折感。

(3) 不同工作阶段制订不同的目标。目标又分为长期目标、中期目标和短期目标，其中有必须做的、应该做的、做了可以有收益的等等细分项目，这样可以在行动中把握轻重缓急，保证我们的每一个工作日都在充实地朝着目标迈进。经研究发现，每三年作为一个目标周期比较合理。巧得很，当我翻阅唐骏的履历时，发现他在 30 年内成功地实现了 9 次华丽转身，平均下来每个转折用去三年的时间。我们的新员工也不妨以三年为限，制订自己的下一个“三年计划”。

如果我们的时间被有意义的事情填满，哪还会有空虚失落之感呢？

一切靠自己

滴自己的汗，吃自己的饭，自己的事情自己干，靠人靠天靠祖上，不算是好汉。

著名教育家陶行知

水中月：工作了还让爸妈喊他起床？

我的儿子夏龙从小到大贪睡，上学时我要反复叫他三四次，叫一次他就不满地大声说：“烦不烦啊？”有时索性用被子把头蒙起来。那时觉得他年纪小，就没有纠正他，谁知早上叫他起床一叫就是 20 多年。每天给他准备好早饭，看他吃完饭，一抹嘴就去上学。如今他大学毕业了，也有了自己的工作，本以为他可以管理好自己的生活，没想到，还得我们做家长的继续喊他起床，一米八的男子汉，还得我天天叫，不叫不起，一次他爸爸实在看不过，一把掀了被子。有时起晚了还怪我们没叫他，害他上班迟到扣工资，我现在血压可高了，没办法，太操心！本以为儿子上班后我们可以省心，咳，没想到还是这么累啊！真不知道他什么时候能够长大？！

【点评】命运掌握在自己手中

依赖，是依靠别人或别的事物而不能自立或自给。父母在操劳中一天天老去，我们也一天天长，应该挑起责任，而不是成为精神和物质上的“啃老族”。之前热播的电视剧《大生活》的主题歌《生活要安逸》很让人感动，以下是这首歌的部分歌词：

大生活 大生活

生也容易 活也容易

生活不容易

生要靠爹妈 活靠自己

从容面对 每一天

活的才安逸 活的才安逸

得意不忘形 失意不丧气

生活是什么 生活就是 快快乐乐活下去

谁都一样 生要靠爹妈 活靠自己

随着社会发展速度的加快，人们的观念也加快了“更新换代”的步伐，以前 20 年、30 年才会体现出一种隔阂和断代，现在相隔三五年就有很大的差异，时髦词汇层出不穷，一不留神，我们就会被排斥在特定的群体和圈子之外。在这里，给初入职场的和即将迈入职场的“85 后”和“90 后”们提几个建议，希望他们有意识地锻炼自己独立生活的能力。

（1）从照顾好自己开始。现在初职场的大部分是“85 后”的独生子女，他们出生时物质生活已经比较丰富，受到的家庭宠爱更多，上大学也相对容易了。很多“85 后”缺乏独立生活的能力，习惯衣来伸手，饭来张口，上班后依旧在生活方面依靠父母，却还嫌父母不能善解人意。殊不知在你出生之前，父母并不像现在这样絮叨，是因为这些年来一直在为你洗衣服、付账单，他们才变成今天这个样子。所以，随着父母越来越老，请先学着照顾好自己，让他们少操心吧。

（2）从适应新环境开始。上学的时候，每到新班级、新学校时，总有人带领你去熟悉环境，开展学习与生活。工作了，面对新环境时，不再有人牵着你的手，告诉你该怎么做，一切要靠自己去面对，快速进入工作角色，处理好人际关系。另外，不但要主动认识新同事，还要通过自己的勤奋、认真和积极表现，让新同事认识你！

（3）从独立工作开始。工作中，一定有属于自己要做的有一部分事情，这一部分只能由你自己去完成，没有人会帮你做。遇到困难与问题，哪怕熬夜、哪怕虚心请教比你学历低的人，也要靠自己努力去解决。在不断地独立工作和解决困难中，你才会真正地成长起来。特别要注意的是，千万不能因为自己的原因影响团队的工作，拖大家的后腿。

（4）不把机遇寄托在别人身上。初来乍到，能够得到上级领导的帮助，少走一点弯路，固然很好，可是把自己的明天寄托在他人身上，往往会失望大于希望。

红红毕业后，应聘到一家实力雄厚的外企做经理秘书，她的直接领导总习惯性地说“你这么能干，将来肯定能接我的班。”再加上领导经常对她施以小恩小惠，渐渐地，她开始幻想，如果能够和领导一直搞好关系，说不定年底就会被调入业务部当主管，那该多美！可没想到，半年后领导被调去另一个部门了。红红本想问问以前的“许诺”是否能兑现，没想到他居然打起官腔说：“你还年轻，在公司的路还很长，希望在我手下的这段工作经历能成为你今后事业的起点。”红红就像被人打了一闷棍，感觉自己的前途和感情一霎那间全没了，那种失落感和挫败感比失恋还难受。

千万不要把上级的额外照顾当作惟一的机遇。作为上级领导，他的经历和经验可以为你提供重要的参考意见，但是，最终的发展方向还是应该掌握在自己的手上，一切都要通过自己的努力打拼才能实现，没有谁可以平步青云。

（5）专注目标，相信天道酬勤。如果我们不够聪明，那我们一定要足够勤奋。

唐骏的成功经验就是“简单+勤奋”。用一组数字可以说明，他在微软的时候，每天工作 12 个小时，每周工作 7 天。他在微软 10 年，一共发出了 65 万封工作邮件，现在他每个月用以处理公务的手机短信，达到 4000 条！他可以毫不谦虚地说，在微软不会有比他更勤奋的人。所以他从 1994 年以一个普通软件工程师的身份加入微软，到 1998 年便已经成为大中华区技术支持中心总经理，2002 年成为微软中国区总裁，晋升速度之快，令人惊叹。华罗庚曾说过“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才”，如果我们没有卓尔不群的智慧，而又不愿意花费更多的时间去努力的话，我们怎么才能跟又聪明又勤奋的人比呢？这就像是一个在牛车上，一个在火车上，火车前进的速度是牛车永远也追不上的！

陶行知曾经说过，滴自己的汗，吃自己的饭，自己的事情自己干，靠人靠天靠祖上，不算是好汉。独立，对于我们每一个人来说都很重要，总有一天，我们要离开父母。要依靠自己，学会独立生活、独立地认识问题和处理问题，这就要求我们平时就要注意锻炼和培养自己。步入职场，一走就是几十年，在启程之前，新员工朋友们需要做好准备，带足“粮食和水”，穿好行装，整理好心态，精神抖擞地去跋涉！

## 第二章 我的入职我重视 清楚入职流程

很多年轻人认为，接到入职通知后，办理入职手续只是一个形式问题，这种心理常使他们疏忽大意，犯一些不该犯的错误。

办理入职手续意味着什么？在办理入职手续前，尽管你已经接到报到通知，但此时你与用人单位之间还没有建立正式的关系，只有办理入职手续后你与用人单位的劳动关系才正式确立。只有签署正式的劳动合同，成为企业花名册上的一员，你与企业之间的责任与义务才开始履行并正式受到国家法律的保护。换句话说，办理入职手续意味着你已经有了新的职业生命，企业与你一道对这一“生命”负责。新员工办理入职，就如同家长为新增添的子女去上户口一样重要。

新员工朋友的入职烦恼

鞋底鱼：别像我一样，跑断腿的入职手续！

经过了多次笔试和面试，终于有一家公司电话通知我，第二天去办理入职手续。我放下电话心里别提多高兴了，几个月来我的“应

聘生活”总算告一段落！第二天起床后，我匆匆忙忙地就往公司

跑，前台接待人员把我带到了人力资源部。

密密麻麻的几张表格，比入学时的表格可复杂多了，第一张要填写的就是“新员工入职登记表”。我填好表，交给了人力资源部的罗经理，他让我拿出身份证、毕业证和学位证原件，同时还需要提供两张一寸免冠照片。我当时就愣了，怪我没仔细看人事部门发在我邮箱的入职须知，事先也没考虑要带这些东西。怎么办？马上回家去取吧！征得同意后，我撒腿就往家里跑，回到家翻箱倒柜地找出身份证、毕业证和学位证原件，马上又返回公司，经理验证后，让我交两张一寸照片，我又愣了，路上急匆匆的，早把照片的事忘到九霄云外了。我红着脸对罗经理一连说了三遍“对不起”！赶紧到外面补了快照，拿着照片交给了经理后，我又赶紧打车去学校就业指导中心取档案，返回公司时已到下班的时间，只能等第二天了

这溜溜的两大天，我从家跑到公司，从公司跑回家，又从公司跑到学校，几乎跑断了腿才办完入职手续！刚到公司就给人留下毛毛躁躁的印象。早知道入职手续这么麻烦，我该早搞清楚，准备好，就不会

把简单的事情搞复杂了！

【点评】明明白白入职

办理入职手续意味着什么？每一位新员工朋友接到企业、事业单位人力资源部门的入职通知书后，要准备好办理入职手续的所有资料。任何一个正规的企事业单位都必须为新员工办理较为详细的入职手续。



有人对此不屑一顾地说：“这有什么好准备的，不就是填个表吗？”其实没那么简单。如果在入职的第一天就丢三落四，会给同事留下很不好的印象。

新员工应该把办理入职手续看成是企业对自己的第一次考验。在接到入职通知以后，在较短的时间里做一些准备工作。比如：仔细阅读入职通知，明确入职时间，查询公司的位置，画好两条以上的路线图；带齐证件和照片，也可以事先将各类证件复印备份，以备不时之需。准备得体的服装，不必要专门购置，得体大方就行。如果可能的话，最好咨询一下，公司历来迎接新员工的方式及活动安排，以便提前做一些准备。

仔细阅读《新员工入职通知》

以下是某公司的新员工入职通知：

××先生您好：

您应聘本公司市场营销员一职，已通过公司总经理的聘用批准。首先向您表示欢迎和祝贺！请您于×年×月×日（星期一）上午 8：30 到公司人力资源部办理入职手续，请届时准备好相关资料（如表 2-1 所示）。

表 2-1 新员工入职携带资料

序号	办理事项	人力资源部	备注
1	携带《新员工入职通知》	出示	
2	填写“新员工入职登记表”	归档	
3	携带身份证原件及复印件	交验、归档	
4	携带毕业证书原件及复印件	交验、归档	
5	携带学位证书原件及复印件	交验、归档	
6	携带职称证书原件及复印件	交验、归档	
7	携带两张一寸免冠照片	归档	
8	携带指定医院的员工体检表	归档	
9	签署劳动聘用合同	归档	
10	办理社保、档案关系	归档	

××公司人力资源部

×年×月×日

“非诚勿扰”的入职流程

第一次入职，将成为终身记忆。

新员工从入职报到的那天起就已经翻开了生命中新的一页，它是用 10000 多个日子（根据粗略的计算，这就是我们从 22 岁到 60 岁用于工作的时间）书写的长卷！我们将把生命中最辉煌的时期留给职场，入职的第一天，无论是生动还是平淡都会成为新员工终身的记忆！

人力资源部门对新员工的入职安排包括：发布入职通知，给出入职流程，办理入职手续，举办欢迎仪式，解决食宿问题，进行岗前培训等等。每一个细小的环节无不传递着对新员工的重视，体现着企业文化对新人的感召力量。如果新员工在较短的时间内能够驱除怯生和无所适从的感觉，能够体验企业温暖的氛围，能够融入团结、紧张、严肃、活泼的环境，必然会焕发出极大的工作热情。企业要留住新员工，从他们入职的第一天起就要精心安排，高度重视，把这项工作纳入重要的议事日程而绝不仅仅是人力资源部门的例行公事！

诚实地进行入职登记

古语说：最强大的力量是诚实，诚实是一个人最大的美德。在现代社会，诚实也许是一个初涉职场的年轻人可以拥有的最有效的武器。新员工履行每一个入职流程都应该实事求是，讲究诚信。

诚实是一种被低估了的美德，尽管因诚实而获益的故事不胜枚举，但往往很多人没有意识到诚实的重要性。其实相对你的其他优点，用人单位更重视你的诚实。“诚实诚信”四个字关乎员工的饭碗，关乎人品道德，更重要的是我们不能拿吃饭的家伙开玩笑！

每个人在办理入职手续的时候，都必须进行个人信息的登记。在填写入职登记表时，姓名和出生日期一定要和身份证上保持一致，否则事后在办理工资卡和保险时可能会遇到麻烦。身份证号也要仔细核对，确保无误。联系方式，尤其是手机号，在变更后应该及时与相关部门沟通，做好修改备案，确保在紧急情况下，公司和你可以取得联系。

提供真实的学历证明

一叶知秋：迟迟不能提供真实的学历证明？

我们是一家大型的杂志社，春天招聘了几名实习生，他们需要经过三个月的考察，合格后才能转为正式员工。在第一天报到的时候，作为人事部门的主管，我要求他们每人填写一份入职登记表，并要求查看这些年轻人的身份证、毕业证及学位证。有的人准备得很充分，随身带着就交给我查看，没有带全的第二天也补齐了，唯独有个叫王燕的女孩说：“毕业证书在老家，要通知家里人邮寄过来。”好，我再等等。三个月的时间一转眼就过去了，要转正的时候，我想起王燕还没有出示学历证明，于是又催了催她。这次，她只是吞吞吐吐地诉苦道：证件在邮寄过程中不慎遗失了，现在正在补办。

我们又宽限了王燕两个星期的时间，结果她仍然支支吾吾地找理由，也没有其他任何可以证明学历的证件。我没有办法，只好向社长汇报此事。社长听后，说：“毕业证书是真的遗失还是根本就不存在？问题在于是否诚实，这是一个人的品德问题”。后来，经过我们核查，她的学历复印件的确是不真实的。最后，王燕在大家异样的眼光中离开了杂志社

尽管王燕的文笔不错，也曾 在报刊杂志上发表过文章，可是她的行为让我们对她的人品产生质疑，企业不欢迎这样不诚信的员工。

## 【点评】诚实事关前途

这是一个真实的故事，我们反思一下王燕被辞退的经历，是否还有另外一种结果呢？纵然没有高等院校的学历证书是很遗憾的事情，但王燕文笔好，在杂志社工作极具潜力。倘若王燕能够在试用期内，开诚布公地向人事部门坦白自己的真实学历，用努力的工作和诚恳的态度去争取留下来的机会，还是有可能的。或许，杂志社会因为她的诚实和才华而破格地向她敞开大门。然而，聪明反被聪明误。在互联网时代，信息的搜索渠道很多，隐瞒不真实的学历证明几乎不可能。职场上，诚实是一件大事情！失信带来的后果不堪设想。

## 重视入职体检

三年前，小王来到郑州一家耐磨材料公司工作。他入职时没有进行过任何体检，三年后，当他感到呼吸困难、身体不适的时候才不得不去医院做检查。医院出示的检查结果是“肺部感染”，是他入职前本人肺部就有问题，还是在工作期间患了职业病？几年来，小王与企业就这个问题争执不清，延误了治疗，病情恶化。双方在这场“拉锯战”中都付出了很大的代价。可见，合格的体检项目对于员工和企业都十分重要。

入职的时候，企业人力资源部门一般会通知新进员工进行入职体检。但是很多中小企业和个人对入职体检都不太重视，觉得这只是例行公事，走走形式。通过这个案例说明：入职体检对于企业和个人都是利益攸关的大事。如果这名员工在入职前仔细检查身体，了解自己的身体状况，工作后及早发现身体异常，及早医治，就不会在日后的“拉锯战”中延误病情。同样，企业若重视入职体检，定期了解员工的身体状况，采取相应的职业病防护措施，也就不会承担巨额的罚款和赔偿。

进行入职体检有三个目的：

（1）确认新员工的身体状况是否适合该项工作。例如有恐高症的人，就不能进行高空作业；乙肝患者，就不能进入餐饮行业，这是对员工个人和消费者负责！

（2）为日后职业病的鉴定提供依据。员工个人一旦确认为职业病，不仅自身遭受病痛，企业也要承担对职工的工伤赔偿责任。入职前的体检可以在一定程度上为鉴定职业病提供依据，帮助员工和企业明确责任，避免纠纷。

（3）客观上还可以提醒员工关注自身健康。在煤炭、冶金、化工等职业病危害较严重的行业，进行定期体检，及早发现疾病，及早治疗，既是对家庭的负责，也是对工作的负责。同时，企业也应该为员工提供更加洁净和安全的工作环境，督促员工进行定期体检，做好职业病的防护工作。

## 签订完善的劳动合同

牛鲜花：完善的劳动合同是保护伞

2004年1月，刚从大学会计专业毕业的我，进入一家证券公司工作，并与该公司签订了为期两年的劳动合同。我做事细心努力，深得同事和上级的认可，相信凭借自己的努力续签劳动合同没有问题。

到了2006年，合同即将到期，但是公司领导却一点动静也没有，看不出丝毫想与我续签合同的意思。当时公司领导因为股市不景气忙得不可开交，我就把这事先撂下了，照样按时来上班，像往常一样兢兢业业，公司也没有给我降薪，双方相安无事。一个月后的一天，我突然被总经理找去谈话，总经理称为了降

低成本，公司不再与我续签合同，正好以前的合同已经到期，我可以直接去财务部结清工资，之后就不用上班了。

我无法接受这样的安排，公司即使要终止劳动合同也得提前通知，让员工有个准备。总经理说：“你跟公司的劳动合同已经终止，就不再受合同的约束了，你可以随时离开公司，公司也可以随时通知你结束劳动关系，还需要什么期限？你不接受也得接受！”我不服，向区劳动争议仲裁委员会提出了申诉，要求延续与公司的劳动关系。

最终仲裁结果是：证券公司和我的劳动合同已经期满，可以终止劳动关系，但必须按劳动合同法对当事人提前一个月通知，或者支付员工双倍工资。否则，企业解聘员工的决定无效。

### 【点评】学法懂法用处大

根据《中华人民共和国劳动法》，劳动合同是用人单位与劳动者建立劳动关系的法律依据，用以明确双方的权利义务。双方一旦建立了劳动关系，就要签订书面劳动合同，试用期也不例外。

签订劳动合同，明确规定当事人双方的权利和义务，有助于提高双方履行合同的自觉性，促使他们正确地行使权利，严格地履行义务。这样，就可以减少和防止发生劳动争议。

员工与企业签署劳动合同的时候要注意几个关键问题：

（1）在求职应聘时就应当搞清楚有无劳动合同的保障，这是选择正规企业首先要考虑的问题。

（2）在签订劳动合同时要关注劳动期限的条款，当合同期满后是自动延续，还是到期终止。在合同履行过程中按照《劳动合同法》的相应条款维护自身的权益。

（3）按照规定，签订劳动合同以后，用人单位就应为员工购买社会保险。“五险一金”包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，“一金”指的是住房公积金。其中养老保险、医疗保险和失业保险，这三种保险是由企业和个人按比例共同缴纳保费，工伤保险和生育保险则完全由企业承担，个人不需要缴纳。这里要注意的是“五险”是法定的，而“一金”不是企业必须履行的条款。

（4）工作时间上，应该在劳动合同中按照国家的规定进行约定，一些特殊岗位需要节假日正常工作或值班的，按照法律规定支付相应的工资。

（5）关于违约责任，一定要看清楚，搞明白甲、乙双方应当履行的责任和义务，明确任何一方违约或者发生劳资纠纷，将承担什么样的法律后果。

企业与员工签署劳动合同的时候要注意以下关键条款：

（1）劳动合同上严格标明员工的岗位职责和工作标准。这是对员工的工作要求与规定，员工到企业来上班，工作任务是什么，要求达到一个什么样的程度，都在合同里逐一标明，对于企业检查员工的工作质量也是一个考核依据。员工如达不到企业要求被辞退，也有一个明确的申述依据。当然，员工的工作职责也会发生变化，因此，在双方签署劳动合同时，最好留有余地，给予注明，如未尽事宜由双方协商解决。

（2）企业要慎重承诺对员工履行的责任，一旦写入合同条款，实际上又不能履行，属于企业对员工的违约责任。

(3) 合同期满后,是自动延续合同、另行签订合同还是终止合同,要在双方签署劳动合同时予以明示,从而保证合同的有效性和双方权益。例如,在合同有效期外,员工出现了事故,产生劳资争议时可以分清责任界限。

(4) 违约责任要量化明确,避免由于含糊不清而使企业蒙受损失。

劳动合同是员工权益的有力保障,也是企业安全用工制度的保障措施,所以,要极其重视劳动合同的签署和履行。表 2-3 是北京市某用工单位的劳动(聘用)合同模板。

表 2-3 劳动(聘用)合同模板

甲方:

乙方:

签订日期:年月日

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和有关法律、法规,甲乙双方经平等自愿、协商一致签订本合同,共同遵守本合同所列条款。

## 一、劳动合同双方当事人基本情况

### 第一条 甲方

法定代表人(主要负责人)或委托代理人

注册地址经营地址

### 第二条 乙方性别身份证号码

在甲方工作起始时间年月日

家庭住址邮政编码

现居住地址邮政编码

## 二、劳动合同期限

第三条 本合同为固定期限劳动合同。本合同于年月日生效,其中试用期至年月止。本合同于年月日终止。

## 三、工作内容和工作地点

第四条 乙方同意根据甲方工作需要,担任岗位(工种)工作。

第五条 根据甲方的岗位(工种)作业特点,乙方的工作区域或工作地点为。

第六条 乙方工作应达到标准。

#### 四、工作时间和休息休假

第七条 甲方安排乙方执行国家规定的工时制度。执行标准工时制度的，每周休息时间按国家法定执行。甲方安排乙方执行综合计算工时工作制度或者不定时工作制度的，应当事先取得劳动行政部门特殊工时制度的行政许可决定。

第八条 甲方对乙方实行的休假制度有。

#### 五、劳动报酬

第九条 甲方每月日前以货币形式支付乙方工资，月工资为基本工资元。甲方将根据公司效益和对员工的考核标准实施绩效考核奖金元/次执行。乙方在试用期期间的工资为元/月。甲乙双方对工资的其他约定。（续）

第十条 甲方生产工作任务不足，使乙方待工的，甲方支付乙方的月生活费为元/月或按执行。

#### 六、社会保险及其他保险福利待遇

第十一条 甲乙双方按国家和北京市的规定参加社会保险。甲方为乙方办理有关社会保险手续，并承担相应社会保险义务。

第十二条 乙方患病或非因工负伤的医疗待遇按国家、北京市有关规定执行。甲方按支付乙方病假工资。

第十三条 乙方患职业病或因工负伤的待遇按国家和北京市的有关规定执行。

第十四条 甲方为乙方提供以下福利待遇。

#### 七、劳动保护、劳动条件和职业危害防护

第十五条 甲方根据生产岗位的需要，按照国家有关劳动安全、卫生的规定为乙方配备必要的安全防护措施，发放必要的劳动保护用品。

第十六条 甲方根据国家有关法律、法规，建立安全生产制度；乙方应当严格遵守甲方的劳动安全制度，严禁违章作业，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

第十七条 甲方应当建立、健全职业病防治责任制度，加强对职业病防治的管理，提高职业病防治水平。

#### 八、劳动合同的解除、终止和经济补偿

第十八条 甲乙双方解除、终止、续订劳动合同应当依照《中华人民共和国劳动合同法》和国家及北京市有关规定执行。

第十九条 甲方应当在解除或者终止本合同时，为乙方出具解除或者终止劳动合同的证明，并在十五日内为乙方办理档案和社会保险关系转移手续。



第二十条 乙方应当按照双方约定，办理工作交接。应当支付经济补偿的，在办结工作交接时支付。

## 九、当事人约定的其他内容

第二十一条 甲乙双方约定本合同增加以下内容：

。

## 十、劳动争议处理及其他

第二十二条 双方因履行本合同发生争议，当事人可以向甲方劳动争议调解委员会申请调解；调解不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。当事人一方也可以直接向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。（续）

第二十三条 本合同未尽事宜或与今后国家、北京市有关规定相悖的，按有关规定执行。

第二十五条 本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（公章） 乙方（签字或盖章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人

（签字或盖章）

年月日 年月日

明确工作时间

企业规章制度中严格规定了员工上下班的时间，要求员工自觉遵守，以便在规定时间内全力以赴地投入工作。新员工初入职场，从意识到心态必须经历一个蜕变。上学的时候，如果你在上课铃响了 10 分钟后，带着惺忪的睡眼闯入教室，正在讲课的老师也许会对你视而不见。上班了，所在的单位还能容忍你这样做吗？不可能！准时上班是工作态度问题！

有一位新入职的年轻朋友说，他刚参加工作时，不习惯每天上下班打卡，因为学校从来没有打卡的要求，所以不是上班忘记打卡就是下班忘记打卡。虽然自己从不迟到早退，偏偏一个月的考勤记录就是那么“残缺不全”。后来，部门主管严厉地警告他：“再这样会毫不客气地按照旷工扣掉你的工资！”此时，他迟钝的意识才苏醒：这里是职场，不是校园！

## 熟悉工作环境

职场人都会记得第一天去上班的感受：前一天晚上睡觉时，生怕转天上班迟到；工作时，拘谨小心怕说错话；在办公室手足无措，总是问：“李老师，我做点什么啊？”“张师傅，您有什么事要我做吗？”

在这里，建议新员工从以下几个方面去熟悉工作环境。

（1）要熟悉公司的地理位置及周边环境，了解乘车路线，把握路程时间，最好不迟到。

（2）在短时间内，认识办公室的同事，与主管领导进行一次交流。不仅仅是你认识他们，更重要的是让他们认识你，让大家感受到你渴望学习、渴望提高工作能力的热情。

(3) 了解自己的工作内容和岗位职责，制订初步的工作计划。

(4) 熟悉公司的内部环境和机构设置，留心企业的工作流程和制度规范。

新员工刚刚进入一个完全陌生的环境，面对的是一张张或亲切或深沉或谦虚或倨傲的脸，你得花上一番工夫，尽快和同事们熟悉起来，切勿厚此薄彼。与同事搞好关系应该把握好一个度，千万不要在无意中钻进某个狭隘的小团体。拉帮结派容易引发“圈外人”对你的敌视，百害而无一利。要善于寻找那些德高望重、工作积极、有责任感的主管或同事作为自己的职场贵人，帮助自己顺利成长。

另外，新员工对于同事的抱怨要辩证地听，不要因为这些抱怨而沮丧失落，影响工作的热情和积极进取的心态；相反，新员工可以通过同事的抱怨，客观地发现公司存在的问题，要知道，没有一家公司是十全十美的，而发现问题是抓住机遇的前提。

### 检查办公物品

没有办公物品就像在战场上打仗的战士没有带枪，特别是在电脑已经变成必备的办公物品时，每位员工都应该掌握最基本的操作技能。

张倩是一位刚刚毕业的大学生，周五通过两轮面试后，她当即被通知下周一正式到单位上班。她主动要求熟悉自己的办公环境，进行了简单的清扫之后，她打开分配给自己的电脑进行检查。这一检查才发现，分配给自己的电脑速度很慢，Windows XP 操作系统需要重装，否则一定会影响周日的正常工作。于是向主管说明了一下情况，周六主动来到公司把这台计算机的操作系统重装了一下。这件事情虽小，却使张倩给大家留下了深刻的印象。

相比之下，很多新员工刚进入职场时表现非常被动。觉得刚进入公司，一定有人都安排好了，领导说让做什么就做什么，不让做自己就没有主动去做的意识，像个“木偶人”，拨一拨转一转。至于在工作之前，需要领用哪些办公用品，在哪个部门办理手续，哪些用具很重要而公司可能暂不提供一概不关心。有的新员工甚至会说“公司让我干活，还不给发工具，耽误工作与我何干？不让马儿吃草，还让马儿快跑，哪有这样便宜的事儿啊！”可以说，这样的人永远也体会不到主动工作的收益和乐趣。

一般需要准备的办公物品有：签字笔、铅笔、笔记本、文件夹、计算器、电脑等，不同行业的职员还应根据各自的工作性质，准备专业化的用具。准备办公用品的同时，其实也是一种自我状态的调整，就像长跑运动员弯下腰去的那一刻，所有的准备都为工作进展提供助推力。

### 新员工入职须知

表 2-4 是某公司给每一位新员工的入职通知。

表 2-4 新员工入职须知

各位新员工，首先欢迎你们加入本公司，成为公司大家庭中的一员！为了能让你们有一个更好的工作环境，使我们的合作轻松愉快，请仔细阅读本公司的有关规定：

(1) 新入职的员工必须完整地填写好入职申请表并出示所有有效证件的原件，还要携带毕业证、学位证、身份证和健康证的复印件及两张一寸免冠照片办理报到手续，新员工必须保证所有提交证件及资料均真实有效，否则公司可随时解除劳动关系，并依法追究其责任。

(2) 公司实行每周五天工作制，上班佩戴工作卡，违者每次处罚 50 元。

上下班打卡，严格遵守打卡制度，不得替他人打卡，违者每人处罚 100 元。

工作时间为上午 8:00~12:00，下午 13:00~17:00。

周一早晨需提前 15 分钟到达办公场所，以便及时参加公司晨会。

(3) 工作时间衣着得体大方，男士要求系领带，不得穿无袖上衣和短裤；女士要求着套装，不得穿太透、太露的衣衫。男士头发不盖耳，女士不浓妆艳抹。

(4) 遵守公司礼仪，谦和礼貌待人。工作时间不得擅离职守，禁止聊天、办私事、大声喧哗，不得妨碍他人工作。办公区内不得吸烟、吃东西、看报。

(5) 新入职员工办理相关手续后，到财务处交纳 10 元钱作为 IC 卡押金，凭收据日后可全额退取；此 IC 卡可作考勤卡和饭卡双重使用，员工必须对其充值方可刷卡就餐，充值金额一般为 50 元以上。公司为员工提供福利餐，早餐为 4.5 元/餐，中、晚餐为 10 元/餐；就餐时间应该严格遵守公司相关规定。

(6) 新入职员工要服从直属主管的工作安排，每天下班之前必须向主管汇报当日的工作进度，交流次日的工作内容，以便工作有序和有效。如有特殊情况需外出应向所属部门主管提前申明，未经同意按擅自离岗处理。

(7) 在职员工禁止相互议论公司的各项规章制度和与组织相关的事宜，任何意见可用书面形式向所在部门主管或相应的管理部门反映，也可要求公司召开相关会议进行口头陈述，寻求合理有效的解决办法。

(8) 根据公司管理规定，新入职员工有三个月的试用考察期，届时按试用期有关考核条例执行评测后履行转正程序。

(9) 凡已入职的员工，在试用期结束前一周要提交职业生涯规划 and 试用期工作总结。

(10) 试用期内的员工如有辞职要求必须提前半个月提交书面辞职申请报告，转正后员工辞职必须提前一个月提交辞职报告，同时办理相关工作交接手续，否则，公司不予结算当月工资。

(11) 新入职的员工对公司的管理等各方面如有需要了解的，可以咨询主管领导或人力资源部。

再次欢迎你们成为本公司的一员，因为有了你们的加入，公司的明天会更加辉煌！

××公司人力资源部

×年×月×日

重视入职培训

为什么企业费尽心力、财力招聘的新员工进入企业不长时间就接二连三地跳槽了？为什么企业成为员工进进出出的“跳板”？现代年轻人对企业的期待不仅仅是丰厚的薪水，他们更希望在毕业后的 1~3 年内掌握工作技能，希望企业给自己提供加速发展的环境和工作平台。为此国内人力资源专家呼吁把新员工入职培训和新员工的职业规划提升到战略的高度！知识经济时代，人力资源管理凸现越来越重要的作用，而培

训正是开发人力资源的重要途径。国际知名企业对员工的培训都十分重视，把员工培训作为企业的一项战略任务，自觉地将其纳入到企业经营管理之中，作为人力资源开发的重要方面。新员工入职培训作为培训体系的一部分，其重要性不容置疑：

- (1) 增强员工的归属感；
- (2) 减少新员工的流失；
- (3) 为主管和同事节省时间；
- (4) 确立真实的工作期望；
- (5) 培养积极的态度和企业价值观；
- (6) 使新员工养成良好的职业习惯。

通过新员工培训，把企业战略目标、企业价值理念、个人职业生涯发展结合起来，共同挖掘每一个员工的创造潜力，不断提高其工作技能，端正其工作态度。因而能不能从战略的角度来看待、制订并实施新员工培训计划，是企业新员工培训成败的关键。当然新员工入职培训的意义还远不止这些，规范的新员工入职培训可以吸引优秀人才，同时建立企业的雇主品牌，所以从人力资源发展和实际岗位培养的各方面来说，新员工入职培训不是人力资源一个部门的事情。对于新员工培训的责任部门和人员，一定要明确人力资源部、高层管理者、新员工所在部门负责人、相关部门负责人的职责划分，在各自部门和岗位的考核中予以体现，以保证各岗位和部门担负起培养新员工各自应尽的职责。表 2-5 为某企业新员工入职培训日程模板。

新员工应该积极配合企业的培训工作，在接受培训时，不是被动地接受企业的规章制度和文化理念，而是要用心地去参与培训，积极地去了解、认识企业，以主人翁的心态和视角对待公司的事情。汇总自己想了解的内容，以书面的形式向主管或者培训部门提出来，不做“木偶”员工。

#### 新员工职业成就规划

大学生就业难，其实企业招工也难。当企业认为招聘了很有发展潜力的新员工或一些有经验的人才进入企业以后，却发现他们刚来时热血沸腾、心情激动，过段时间则变得懒散倦怠、心情沉重，最后是业绩不佳、表现被动，为什么？这其中有很多种可能：一是不适应企业的工作流程；二是不认同企业的经营方式；三是不明白工作的目标；四是不明确未来的发展方向。事实上员工职业道路的拓展性已成为继薪酬之后最重要的离职因素。

新员工是职业生涯规划的主体,但是大多数新员工是刚毕业的大学生，他们大都没有明确的职业目标和清晰的自我定位，不了解自己到底适合什么样的企业，必须具备什么样的素质和能力与岗位匹配，用什么样的心态与企业文化相融。在这种背景下，企业的人力资源管理部门也担负着帮助员工规划职业成就的管理责任，从理念、制度、方法等层面对员工加以引导和支持；各级管理者也负有沟通、辅导和帮助员工做好职业发展规划的责任。新员工职业生涯规划是由员工、企业共同设计的一个整体，公司的职责主要是明确职业发展矩阵,提供发展空间并给予培训支持；员工所在部门的主管主要辅助员工制订发展计划和培训计划。这是企业有效地开发员工潜力资源的一种管理方式，也能有效地抑制企业与员工个体在目标整合上的偏差,并避免由此造成的员工主动性、积极性的丧失。

通过对员工进行职业成就规划,企业不仅能满足自身人力资源需求,而且还能创造一个高效率的工作环境和引人、育人、留人的良性机制,促进新员工可持续发展。现实情况是上至企业老板,中到部门经理和人力资源经理,下至培训操作者,均存在以下观念:什么职业培训、员工职业生涯规划,“说起来重要,干起来次要,忙起来不要”!结果造成一方面企业招不到合适的人,一方面员工在企业没有归属感,觉得无用武之力。企业与员工过分注重短期效益,就会忽略了企业和个人长期发展的需要。

#### 新员工入职三个月的工作安排

企业对新员工前三个月的工作安排极其重要。这是一个新员工与企业互相了解的过程,也是企业与新员工达成默契、建立信任关系的一个磨合期。另外,新员工进入企业普遍存在“二三二离职现象”,即在员工进入企业的第二周时,发现企业实际情况与招聘时说的不一致,继而离职;在进入企业第三个月时,发现自己与岗位不契合或者对企业不满意,于是离职;在进入企业第二年时,发现自己发展空间有限,从而离职。要想避免此类问题发生,应通过培训对不同时期的新员工进行素质教育和工作指导,用企业的精神文化占领新员工的思想阵地,从而培养新员工的忠诚度,使之与企业同步发展,本书特别设置了新员工三个月的工作安排模板(见表 2-6)。

通过安排新员工岗前培训、熟悉岗位、试用工作,对他们进行绩效考核、薪酬定位以及职业规划和控制,最大限度地减少新员工与企业之间的猜疑和内耗,提高企业的凝聚力和创造力,在有限的时间内发现并留住需要的人才并实现二者的共赢。

## 第三章 我的企业我了解 新人要做主人翁

初入职,很多企业都会对新员工进行培训,培训大都会围绕企业文化、经营宗旨、组织架构、人事、考核、奖惩、薪酬等各项制度进行。唐骏在《我的成功可以复制中》就提到了微软很多种使员工融入企业的管理方法,比如在办公区放置大型的食物储藏柜,记住每一个员工的名字,在核心员工过生日时送去祝福和礼物,并由公司负责接送来访的家属。虽然,在很多中国企业中员工还享受不到这些待遇,但是没有一个人不期望进入这样一个处处为员工着想的企业。融入企业是一个双向互动的过程,企业通过培训向员工传递企业文化,新员工则要通过自己的努力,认识企业,了解企业。新员工积极主动的态度更重要,在这个过程中,谁的适应能力强,谁能够在短时间内找到与企业的契合点,谁就最容易胜出。

#### 认识企业文化,迅速融入团队

其实企业文化就是一种企业氛围,企业文化的口号、内容都不重要。好的企业,其内部氛围能让企业的每个员工都热爱企业,愿意为企业奉献,这就是好的企业文化。

#### 著名职业经理人唐骏

中国古代哲学家老子,有一天去看望生病的老师常枞。常枞问了老子一些问题并得到了满意的回答。最后,常枞张口示意老子说:“我的舌头还在吗?”

老子回答说:“是的。”

“我的牙齿还在吗?”

老子说:“已经没有了。”

常枞问道：“你知道其中的道理吗？”

老子说：“舌头以其柔软，所以能够存活；牙齿以其刚硬，反而早早地夭亡。”

通过这个故事，老子告诉了我们这样一个道理：天下之至柔，驰骋于天下之至坚。柔性的东西才具有更持久的生命力。

对于一个企业而言，这至柔的东西便是企业文化。

竹林贤君：企业文化跟我有什么关系？

我是一名新员工，刚到公司，人力资源部就组织新员工进行培训。居然用一天的时间讲解企业文化，天啊，居然还是公司总经理给我们讲！总经理讲了半天，下午人力资源部经理又接着讲，听了一天的企业文化，我的脑袋都大了，云里雾里的，这讲了溜溜一大天的企业文化对我们员工有用吗？

我们还被要求讨论我们眼中的企业文化是什么，大家的答案各种各样：

有人认为，企业文化就是搞文体活动，如打球、唱歌、跳舞等；

有人认为，企业文化就是企业形象设计；

有人认为，企业文化就是企业自己办刊办报，提供文化园地；

有人认为，企业文化就是搞思想教育

企业文化有什么好讲的，这些根本看不到，它们不像公司的大楼、办公室的桌椅、一起工作的同事那样真实地存在着，我用眼睛可以观察到，我用双手就能触及到，而企业文化如同空气，它的意义在哪里？

**【点评】**新员工应该怎样了解企业文化？

企业文化到底是什么？企业文化对于新员工有什么意义和作用？

关于企业文化，陕西鼓风机（集团）有限公司董事长印建安先生有独特的理解：“什么叫文化？企业有很多制度、说法、认识以及用于指导员工行为的各种潜在的规则，把这些规则 and 意识显性化，明确地告诉大家，就是文；什么叫化？把这些规则和认识像春风化雨一样转化到员工的行为和企业的行为中，就是化。如果文不能体现为化，就是表面文章，制定出来的价值观就无法形成共识。”归根结底，企业文化是企业决策者带领企业员工发展的一种坚定信念和追求，这种坚定的信念和追求不是虚无主义，也不是企业决策者说漂亮话摆花架子忽悠员工，企业文化就是企业营造的“参天大楼”，是企业任何一名员工与企业共享的一体化精神财富。

麦当劳是我们再熟悉不过的国际快餐品牌，麦当劳的企业文化是一种家庭式的快乐文化，麦当劳大叔是友谊、风趣、祥和的象征，金色拱门是麦当劳的企业标志。“M”字母的弧形造型非常柔和，和店铺大门的形象搭配起来，令人产生走进店里的强烈愿望。走进麦当劳，干净整洁的餐厅、面带微笑的服务员、“祝你生日快乐”的欢声笑语、令人愉悦的汉堡包和香喷喷的薯条，让人处处感受着轻松和快乐的气氛。

麦当劳快乐文化不仅体现在视觉层面，也体现在员工的精神层面。麦当劳的同事之间不论管理级别彼此称呼对方名字，大家在一起感觉很轻松，很快乐，像一家人。员工在工作上犯错误，只要不是严重违反



公司的政策和规定就不会被开除。麦当劳一直提倡对员工应表扬于众，提倡分享经验。麦当劳不是靠人员流动而是靠培训来解决员工的发展和提高问题，公司每年仅培训费用就高达 1000 多万元。新员工进入公司，要接受岗位培训，包括观看岗位标准操作录像带，进行有专人辅导的操作练习等。管理者要对员工的实际操作情况进行跟踪，员工的岗位完成情况要记入岗位观察检查表。据说这样做的目的，一方面有利于总结经验，追求科学完美的管理境界；另一方面，通过检查员工的岗位观察检查表，可以进行考核，决定录用、升降和奖惩。

麦当劳的快乐文化，已形成企业员工共同遵守的制度和行为文化。餐厅制定了规范化的 QSCV 行为准则，即“质量、周到的服务、清洁的环境、为顾客提供更有价值的食品”。这些是“麦当劳之父”雷·克洛克在创业之初就提出来的，几十年来被奉为麦当劳运营的指南，成为员工们严格遵守的行为宗旨。

如员工们在执行 Q（质量）制度时，为保证食品的独特风味和新鲜感，麦当劳制定了一系列近乎苛刻的指标：所有原材料在进店之前都要接受多项质量检查，其中牛肉饼需要达到 40 多项指标；奶浆的接货温度不能超过 4℃；奶酪的库房保质期为 40 天，上架时间为 2 小时；水发洋葱为 4 小时，不满足这个标准就要被扔掉；产品和时间牌要一起放到保温柜中，提醒工作人员注意保质期。

执行 S（服务）制度也有相应的要求：麦当劳提倡快捷、友善和周到的服务。麦当劳餐厅的侍应生谦恭有礼，餐厅的设备先进便捷，顾客等候的时间很短，外卖还备有各类消毒的食品包装，保证干净、方便和快捷。

由此可见，企业的文化是显而易见的。企业需要将这些长期沉淀下来的文化用三言两语提炼出来，变成企业与个人共同遵守的价值观念。例如计算机巨头 IBM 公司的价值观念就是：“必须尊重个人。必须尽可能给予顾客最好的服务。必须追求优异的工作表现。”这几句代表性语言揭示了 IBM 近一百年发展的动力源泉，因为它系统地阐述了 IBM 的文化精髓，是 IBM 大家庭所有成员共同的使命与追求，也是 IBM 的行为准则与要求。从联想的“小公司做事，大公司做人”、蒙牛的“小成凭智，大成靠德”，到中国建设银行的“做事要有点良心”，无不体现员工优良的道德素质。把这种敬业、忠诚的理念融入企业文化中，将会打造出视工作为天职的优秀员工和具有强烈社会责任感的优秀企业。

企业文化可以理解为“说文化”，“写文化”，“做文化”。说文化，也就是宣传，企业通过各种形式进行企业文化的宣传活动，不仅让所有员工听到，还要让社会各界全都听到。通过说文化，让员工自觉行动还是比较困难，这时候就需要“写文化”，把企业只能意会不可言传的规则写出来，形成企业的规章制度和员工的行为准则，让员工的行为有衡量的依据。“写文化”还包括设计企业的“CI”标识和“VI”企业形象符号。

另外，企业文化更重要的不是形式，而是从行动入手，从规范行为开始，潜移默化地指导员工以实际工作来“做文化”。“说文化”、“写文化”与“做文化”不断统一，才能形成真正的企业文化。

杭州娃哈哈集团有限公司总经理宗庆后说：企业是树，文化是根；企业是大厦，文化是地基；企业是躯体，文化是灵魂。可以说从企业存在的那一天开始，文化这东西就出现了，并伴随一个企业的成长而不断完善和充实。只要留心企业的方方面面，一定会感知企业文化的力量。新员工朋友可以通过以下方法来了解企业文化：

（1）厂区环境所彰显的企业文化的视觉系统，如企业标识、企业经营理念、标语口号、文化宣传栏等。

(2) 企业各项管理制度，如员工的行为守则、5S（源于日本，指整理、整顿、清扫、清洁、素养五个项目）管理条例等。

(3) 员工的精神风貌，如企业组织的各种文化活动、比赛、各种会议等。

(4) 企业的产品，如产品的质量手册、检验标准、产品的质量方针等。

(5) 企业的服务，如客户服务的理念、服务标准、服务的政策承诺、服务人员的行为、客户反馈等。

(6) 观察周围的同事和领导的行为方式。

任何一个企业的文化内涵，都是通过员工的精神风貌和行为来体现的。只有企业所有员工心往一处想、劲往一处使，企业发展目标才能够实现。试想，如果一个 2000 人的企业，每个员工都按照自己的想法行事，那么这个企业就乱套了。企业文化就像掌舵的水手，体现企业发展方向，促进企业和员工的共同成长。

领悟企业宗旨，制订工作目标

每个小目标的完成，会让你清楚地知道你与大目标的远近，你的每日承诺是你的压力和激励，每日的行动承诺都必须结合你的长远目标。所以，要想有计划地工作和生活，需要你管理好自己的时间。这一点说起来容易，但做起来就不那么简单。

前 Google 中国区总裁 李开复

一树梨花：我该怎么办？

我在一家销售公司做运营部经理。刚开始，我们公司代理的电动车产品销售情况还不错，新进的员工干劲足，追求收益最大化，都恨不得多销多提成，大家干得热火朝天。可是时间一长就懈怠了。员工的积极性减弱，跑客户的次数也越来越少，与客户沟通也不那么热情了。有些员工认为：何必搞得这样累，一个人一个脑袋一张嘴，够吃够花就行了。还有的员工为了高薪跳槽到别的企业去了。员工流失情况越来越严重，业绩下滑得很快，我身上的压力越来越大。谁能告诉我，我该怎么办？

【点评】使自己的目标和企业的宗旨一致

新员工到任何一个企事业单位，首先要进行培训，了解企业的宗旨和发展目标，看到个人与企业共同的发展愿景。在目标的激励下才能保持旺盛、持久的工作热情。

美国心理学家马斯洛曾提出过一个非常著名的需求层次理论，将人类的需求分为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五个层次。人们的终极需求指向自我价值的实现，能够充分地、活跃地、忘我地、全神贯注地工作和生活。因而单纯靠增加销售提成来刺激工作热情，在短期内还可以起到作用，却不是长久之计。这是因为销售人员看不到企业与自我发展的远景，即自我价值的实现。这个动力源没有了，物质刺激的新鲜感就消失了，员工对未来的困惑会影响到当前的工作，也给企业带来很大的负面影响。

企业宗旨是一个企业的最终目标，是一个企业存在的理由。企业目标就是在企业宗旨的指引下，所要达到的预期成果。目标与宗旨在长期看来是一致的，不同点在于，目标是一个阶段接一个阶段的，当每个阶段的目标完成后，会逐渐靠近企业宗旨这个大目标。正如马克思对社会价值的理解，那就是：“实现全

人类的解放。”如何实现这个伟大宗旨，马克思提出社会不同阶段的奋斗目标，把这些目标逐个实现，最终就会“实现全人类的解放。”与此同理，企业宗旨和企业目标也是这种关系。

提起家电行业，无人不知格兰仕。的确，格兰仕生产的微波炉闻名中外。现在，世界上每两台微波炉中，就有一台出自格兰仕。格兰仕 1978 年白手起家，历经 30 多年的风风雨雨，由一个 7 人创办的手工作坊发展为一个拥有 4 万名员工的国际化大型企业，是什么力量把格兰仕推向了全世界？

“努力，让顾客感动！”格兰仕在这个宗旨下设定了三个十年的阶段目标：在第一个十年里，格兰仕荒滩创业，创出了一个过亿元的轻纺工业区；在第二个十年里，格兰仕从轻纺业转入微波炉业，成为中国首批转制成功并建立现代企业制度的乡镇企业之一，并迅速赢得微波炉世界冠军的称号；在第三个十年里，格兰仕开始打造一个以微波炉、空调、冰箱、洗衣机等生活电器为核心的跨国白色家电集团。

为了让客户满意，格兰仕提倡为顾客提供“心级”服务。一个八月的中午，骄阳似火，格兰仕售后中心维修组的热线电话响了起来，值班人员王京接起电话说：“您好，这里是格兰仕维修组，有什么需要我帮助的吗？”

那边传来客户犹豫的声音：“我家的空调坏了，不过我家空调不是从你们那儿买的，厂家倒闭了，我联系不上他们，听说你们这里有活动能够帮助维修，所以我打来电话问问，能不能过来修一下。”

王京说：“没问题！格兰仕开展这项活动，只收取成本费，我现在就过去，方便吗？”

客户听了，高兴地说：“那太好了，谢谢。”

王京顶着炎炎酷日，在约定时间内赶到客户家中。他听完客户的“苦水”，说：“让我看看您家空调吧，我会尽量给您修好的！”

于是他认真检查机器，找到了问题所在。八月的天气酷暑难当，王京的汗水滴滴答答流了下来，他抹了一把汗，继续投入到维修中去。王京给空调换上了新的零部件，不一会儿，空调又重新运转起来了。

努力让顾客感动，它的背后，饱含着企业与员工深厚的感情。格兰仕没有等级森严的“总”或“长”的论资排辈，没有广东人与广西人、湖南人与湖北人的地域之分。格兰仕开会时开场白都是“格兰仕的兄弟姐妹们”，总让人想起“激情燃烧的岁月”。

公司董事长梁庆德有一个观点：“市场占有率的背后是人心占有率，中外家电企业的竞争，决胜的关键不是品牌，不是技术，而是感情。没有感情，就没有资源；没有感情，就不能全力以赴去拼搏。”努力，让客户感动！格兰仕的企业宗旨已经深入人心，已经成为每一位格兰仕人自觉自愿的追求！

新员工领悟企业宗旨，旨在理解企业的发展目标，并力求使自己未来的成长方向与企业的发展方向趋同，从而实现高层次的需求。只有让每一位员工在日常的工作中体会到创造的价值，在获得物质收入的同时也能看到自我价值的实现，才能增强员工对企业的认同感，也是解决员工职业倦怠的有效方法。

树立质量意识，培养严谨作风

质量的高标准是用户制定的，用户满意了才是高质量。反之，用户不满意，不买你的产品，你说你的质量再高也没用。

海尔集团 CEO 张瑞敏

质量一直被视为企业发展的“生命线”，产品质量是企业核心竞争力的重要体现，提高产品质量是保证企业占有市场、进行持续经营的重要手段。一个企业想做大做强，在增强创新能力的基础上，努力提高产品和服务的质量水平是重中之重。

据统计，一个企业的平均寿命只有 7 年，那些被市场无情淘汰的企业可能在内部管理或者外部市场竞争中存在各种各样的问题，但毋庸置疑，许多企业是栽在了产品质量这个问题上。质量在今天之所以变得比过去更加重要，是因为市场环境同商品紧缺时代相比，已经发生了根本性的变化，只要生产出来就能卖出去的年代已经一去不复返了。成功的企业无一例外都重视产品和服务的质量，冠生园、三鹿奶粉等大家曾经耳熟能详的品牌都因为质量问题受到重创，质量好坏成为关系企业生存的重要问题。以下分别是燕京啤酒和青岛啤酒的质量方针：

燕京啤酒的质量方针：

以全优的质量取信于民，以独特的风味取悦于民，以诚挚的态度服务于民。质量第一，顾客至上，全面控制，瓶瓶精品。全员参与，优质高效，持续改进，永保名牌。

青岛啤酒质量方针：

“高、精、严、细”，“质量第一，卫生第一”，“纯净稳定，顾客满意”，追求产品卓越的本质，是青啤人的传统。对待质量，就要追求高标准，追求精益求精，追求严格的质量管理，特别是要提高生产工艺人员的管理水平，不放过任何一个可能出错的环节。

林洋，青岛啤酒集团的质检员，他勤奋踏实，刻苦钻研，在检测中结合实际情况增添了新的检测项目和相应的技术标准，严把质量关。

2002 年的一天，林洋像往常一样进行产品抽检工作，当他抽检到第 120 箱时，发现有两瓶啤酒的酸碱度超过了国际标准。虽然只是两瓶啤酒出现了问题，但林洋毅然决定将这批准备发出的货全部返回生产车间。在他看来，一点点的误差也可能给消费者带来损害，更会为企业带来负面影响。尽管同事劝说他：“120 箱中才有两瓶有一点误差，没有关系的，而且，代理商催得紧呢。”但是林洋说：“产品质量是企业的生命，用户对企业的信赖是建立在产品质量基础之上的，如果大家对此不够重视，势必会损害用户利益，最终受害的是青岛啤酒和我们自己。”林洋的一番话说得大家连连点头，这批产品全部返工，经检验合格后才发货出厂。

在质量管理上，很多企业都遵循“100-1=0”的法则。

100 件事情，如果 99 件做好了，一件未做好，而这一件事就有可能对企业及个人产生 100% 的影响；100 次决策，有 1 次失败了，可能会让企业关门；100 件产品，有 1 件不合格，可能失去整个市场；100 个员工，有 1 个背叛公司，可能让公司蒙受无法承受的损失；100 次经济预测，有 1 次失误，可能让企业破产。在数学上，“100-1”等于 99，而在企业经营上，“100-1”却等于 0。

一位企业经营者说：“如今的消费者是拿着显微镜来审视每一件产品和每一个提供产品的企业。在残酷的市场竞争中，能够获得较大生存空间的企业，不是合格的企业，也不是优秀的企业，而是非常优秀的企业。”

从手中溜走的 1%的不合格品，到用户手里就是 100%的不合格。企业要赢得成功，必须树立严格的标准意识，把事故苗头消灭在萌芽之中。同理，新员工要想赢得发展，要求自己的标准，必须远远高于企业要求你的标准，你才可能被企业认可。

了解人事制度，做好本职工作

我全部的工作是人 优秀领导者应当像教练一样，培育自己的员工，给他们提供机会去实现他们的梦想。

原美国通用 CEO 杰克·韦尔奇

远方：别像我一样，陷入人事纠纷！

我是一名教师，现担任某示范中学初三年级 3 个班化学课的教学任务，并兼任其中一个班的班主任。但与绝大多数教师不同，我的薪

水只有课时费和班主任费，而没有国家拨付的那一部分工资 在这所学校我属于非正式员工，因为我的人事档案还被扣压在原单位 xx 中学的柜子里。

我在原单位担任化学教师，与原单位签订了聘用合同和岗位协议书，当时我的人事档案就放在了原单位。在接下来的两年内我两次和原单位续签协议，每次聘用期限为一年。最后一年的合同期为 2007 年 9 月 1 日至 2008 年 8 月 31 日。

我于 2008 年 6 月口头向原单位提出了工作调动申请，并于 6 月 8 日正式提交了工作调动书面申请。随后，我和家人先后多次设法和原单位负责人进行沟通，直到 8 月 31 日原合同终止，我的请求均遭到原单位回绝。因为他们认为：学校 7 月 11 日放暑假，而他们收到我的申请是在 6 月 15 日，离学校集中放假日期提前不到一个月，不符合规定。因为有关规定说：受聘人要求解除聘用合同，应当提前 30 天以书面形式通知聘用单位，而我的申请时间不够。

原单位一直没有给我转档案，致使目前我到了新的学校任职，也不能转为正式员工，人事档案也一直成为我的一个心病。

劝告职场朋友：一定要仔细阅读人事管理制度，把关于自己权利与义务的条款搞清楚弄明白，别像我一样。

**【点评】**遵守制度不出错

人事管理制度是企业用人治事的行动准则，是办事规程和管理体制的总和。人事管理制度事关员工的个人成长和切身利益，如免职和解除管理、考核和奖惩管理等，切勿认为人事管理制度仅仅是纸上谈兵，不予重视。企业制定人事管理制度，其中明确了员工在企业中的行为规范，例如几点上班，几点下班，什么行为算旷工，什么行为算迟到，同时也注明了员工的权益，如何请事假、病假，如何休假，如何辞职等，都在人事管理制度中标注得清清楚楚。

企业一般会给每个人发放《人事管理制度》（见表 3-1 人事管理制度模板），但是，大部分人不重视，有的可能草草翻阅一遍，基本上囫圇吞枣，涉及自身利益的条款根本就没有弄明白。更有甚者，把《人事管理制度》当废纸一般随手就丢弃了，出现问题时才追悔莫及。

《人事管理制度》是对员工行为的规定，也是对员工利益的保障。例如女员工有权利休产假，正式员工一般都有带薪年假，这些都是员工应该享受的福利。《人事管理制度》同企业其他的规章制度一样，对员工的行为进行必要的约束和规定，保障企业有序运行。

人事管理制度包含：

- (1) 录用；
- (2) 晋升和选拔；
- (3) 培训；
- (4) 工资；
- (5) 福利；
- (6) 监督；
- (7) 退休与抚恤。

表 3-1 人事管理制度模板

## 一、总则

### 第一条 目的

为使本公司员工的管理有所依据，特制定本制度。

### 第二条 适用范围

- (一) 本公司员工的管理，除遵照国家和地方有关法令外，都应依据本制度办理。
- (二) 本制度所称员工，系本公司聘用的全体从业人员。

## 二、聘用

第三条 本公司各部门如因工作需要，必须增加人员时，应先依据新进人员事务处理流程的规定提出申请，经总经理核准后，由办公室办理招聘录用事宜。

第四条 新进人员经考试或测验及审查合格后，由办公室办理试用申请表，原则上所有新员工统一试用三个月。期满考核合格者，方得正式录用；但成绩优秀者，应适当缩短其试用时间。（续）

第五条 试用人员如因品行不良、成绩欠佳或无故旷职者，应随时停止试用，予以解雇；试用未滿三日者，不给工资。

第六条 试用人员报到时，应向办公室递交下列资料：

- (一) 户口复印件及医院体格检查表。



- (二) 最近一次离职的证明文件。
- (三) 保证书及三个半月内半身免冠照片 4 张。
- (四) 试用同意书。
- (五) 人事资料卡。
- (六) 其他必要的文件。

第七条 凡有下列情形者，不得录用。

- (一) 剥夺政治权利尚未恢复者。
- (二) 被判有期徒刑或被通缉尚未结案者。
- (三) 吸食毒品者。
- (四) 拖欠、挪用公款、有记录在案者。
- (五) 患有精神病或传染病者。
- (六) 品行恶劣曾被开除者。
- (七) 体格检查经本公司认定不适合者。

第八条 员工一经录用，从事临时性、短期性、季节性或特定性工作，视情况应与本公司签定“劳动合同书”，双方共同遵守。

第九条 本公司从业人员分八个职级。从业人员晋升办法另订。

第十条 员工每日工作时间以八小时为原则，生产单位或业务单位每日作息另行公布实施。但因特殊情况或工作未完成者应自动延长工作时间。每日延长工作不得超过三小时；每月延长的工作时间不得超过四十六小时。

第十一条 员工应亲自打卡计时，不得托人或受托打卡，否则双方均按旷工一天处理。

第十二条 员工如有迟到、早退或旷工等情形，依下列规定处理：

- (一) 迟到、早退。

1. 员工均需按时上、下班，工作时间开始后三分钟至十五分钟到岗者为迟到。

2. 工作时间終了前十五分钟内下班者为早退。

3. 超过规定上班时间十五分钟后才打卡到岗者以旷职（工）半日论，因公外出、请假或经主管同意外出者除外，员工当月内迟到、早退合计每三次以旷职（工）半日论。（续）

4. 无故提前十五分钟以上下班者，以旷职（工）半日论，因公外出、请假或经主管同意者除外。
5. 下班而忘记打卡者，应于次日经单位主管证明后通报考勤部门。

## （二）旷职（工）

1. 未经请假或假满未经续假而擅自不到职以旷职（工）论。
2. 委托或代人打卡或伪造出勤记录者，一经查明属实，双方均以旷职（工）论。
3. 员工旷职（工），按照规定扣除薪资或部分津贴。
4. 无故连续旷职三日或全月累计无故旷职六日或一年旷职达十二日者，予以解雇，不发给资遣费。

重视绩效考核，检查工作效果

企业或事业惟一真正的资源是人，管理就是充分开发人力资源以做好工作。

美国商业管理大师汤姆·彼得斯

人事部罗经理：考核狠了点儿？一个部件不合格就不计入工资

单位要制定并实施员工绩效考核制度，我学习了国内外不少企业的经验和方法，其中美国林肯电气公司的考核制度相当独特，一个部件不合格，就不计入该员工的工资，感觉考核狠了点儿。

林肯电气公司（Lincoln Electric）年销售额近 45 亿美元，拥有 2400 多名员工。该公司 90% 的销售额来自其生产的弧焊设备和辅助材料。为了保障产品的质量和生产效率，该公司形成了一套独特的绩效考核方法。

林肯电气公司的生产工人按件计酬，他们没有最低小时工资。员工为公司工作两年后，按绩效考核的结果便可以分享年终奖金。该公司的奖金制度有一整套计算公式，全面考虑了公司的毛利润及员工的生产率和业绩，可以说是美国制造业中最完善的员工绩效管理制度。

如果员工生产出一个不合标准的部件，那么除非这个部件修改至符合标准，否则这件产品就不能计入该员工的工资中。严格的计件工资制度和高度竞争性的绩效评估系统，形成了一种很有压力的氛围，但这种压力有利于生产率的提高。据该公司的一位管理者估计，与国内竞争对手相比，林肯公司的总体生产率高出两倍。自 20 世纪 30 年代经济大萧条以后，公司年年获利丰厚，没有缺过一次分红。该公司还是美国工业界中工人流动率最低的公司之一。前不久，该公司的两个分厂被《幸福》杂志评为“全美十佳管理企业”。

我们单位也是生产型企业，真希望在绩效管理上借鉴林肯公司的做法。

**【点评】**你的工作如何“被考核”？

林肯公司的目标绩效考核值得借鉴。产品质量、工效出自每位员工的两只手，考核到位即是目标落实到位，考核不是纸上谈兵，要履行考核管理的刚性规定。

企业要实现其总体目标、年度目标、季度及月度目标，就需要全体员工共同努力。具体地说，企业目标层层分解，每个部门、每个岗位、每个人都应该有各自要去完成的目标，绩效考核的作用是针对量化的完成指标去检验完成结果并在个人工资收益中兑现。带着目标工作可以将员工的行为导向企业管理者的意图，最大限度地挖掘员工的潜能，提高工作效率。企业管理者使用目标绩效考核的方法管理员工，就可以做到透明管理，促使管理效能的最大化。

哈佛大学教授迈克·波特认为，在激烈的企业竞争与飞速变化的市场环境中，企业经营的成功与否，取决于是否能在产品的质量、成本、创新以及提供新产品的速度上达到更高的水平。因此，通过促进员工在这些方面的工作绩效，从而改善企业整体绩效的管理活动越来越受到企业的重视，美国《商业周刊》的调查表明：企业成功的第一要素是绩效管理。

### （1）目标绩效考核的目的

目标绩效考核的目的不仅仅是奖惩，奖惩只是强化考核功能的手段；目标绩效考核的目的也不仅仅是调整员工的待遇，调整待遇仅仅是对员工价值不断开发的再确认。目标绩效考核是为了不断提高员工的职业能力和改进工作绩效，提高员工在工作执行中的主动性和有效性，与企业一道完成企业发展的总体目标。另外，定期考核不仅仅是扣钱，目的还在于通过考核赶走平均主义。

当管理者为督促员工完成工作而疲于奔命，抱怨下属不尽心的时候，员工却在下面迷惑：我们做这些工作的目的到底是什么呢？应该明确的是，目标产生动力，考核给予压力，动力+压力=责任！要让员工乐于承担责任，就应该既给予动力，又施加压力。就像要把大象引上船，就得前面拿香蕉，后面有督促。考核形式不重要，过程管理是重点。只有增强绩效管理和促进绩效改进，才能保障组织有效运行。

### （2）绩效考核相关名词解释

绩效考核：也称为业绩考评或“考绩”，是针对企业中每个职工所承担的工作，应用各种科学的定性或定量的方法，对职工行为的实际效果及其对企业的贡献或价值进行考核和评价。

企业关键绩效指标（KPI）：用于衡量工作人员工作绩效表现的量化指标，是绩效计划的重要组成部分。使部门主管明确部门的主要责任，并以此为基础，明确部门人员的业绩衡量指标。

360度考核：是一种从不同层面的人员中收集考评信息，从多角度对员工进行综合绩效考核并提供反馈的方法，考评者不仅包括上级主管，还包括其他与被考评者密切接触的人员。

个人行为鉴定：是指被考核者在日常工作中，因违反公司考勤、培训、工作流程等相关规章制度而被处罚，或者因建设性提议、突出性表现而被奖励的行为。

### （3）员工绩效考核的内容

工作态度（量化）

不迟到、早退、缺勤，工作态度认真；

工作从不偷懒，不倦怠；

做事敏捷、效率高；

遵守上级的指示；

遇事及时、准确地向上级报告。

工作胜任力（量化）

精通业务内容，具备处理事务的能力；

掌握个人工作重点；

善于计划工作的步骤，积极做准备工作；

严守报告、联络、协商的原则；

在既定的时间内完成工作。

业务水平及效益（量化）

工作没有差错且速度快；

处理事务能力强；

勤于整理、整顿、检视自己的工作；

切实地做好职责内的工作；

可以独立并正确地完成新的工作。

责任感

责任感强，切实完成交付的工作；

勇于承担有难度的工作；

努力用心地处理事情；

提前做好问题分析及预测；

做事冷静，绝不感情用事。

协调性

与同事和陆地协同工作；

重视与其他部门的同事协调；

在工作上乐于帮助同事；

积极参加公司举办的活动。

自我启发

审查自己的能力，不断学习新的行业知识、职业技能；

以长远的眼光来看待自己与公司的未来；

虚心听取他人的建议、意见，改正自己的缺点；

拥有积极向上的精神状态，不对同事倾诉工作上的不满；

即使是分外的工作，有时也要做出思考及提案；

以长期的展望制订岗位工作目标，并付诸实践。

#### （4）绩效考核的管理技巧

绩效管理是围绕确立目标和达到目标而形成共识的过程，以及帮助员工成功地达到目标的管理方法。该过程是按照员工和直接主管之间达成的承诺来保证完成的，承诺中对下面有关问题有明确的要求和规定：

期望员工完成的工作目标；

员工的工作对实现公司目标的影响；

以明确标准说明“工作完成得好”是什么概念；

员工和主管之间应如何共同努力维持、完善和提高员工的绩效；

工作绩效如何衡量，即绩效标准是什么。

执行奖惩制度，争做优秀员工

有问题就拿差额工资，没问题就拿全额工资，成绩卓著就拿超额工资，铸成大过就拿负数工资。

蒙牛前董事长牛根生

一支军队，要树立士气，需要重视奖惩。同样，一个企业要增强凝聚力和创造力，奖惩无疑是最常用的激励手段。一般来说，企业对员工进行奖惩都应遵循以下几个原则：

第一，不忽视看似很小的贡献。

第二，奖励的时候，不妨有所溢出。超出被奖励人的期望一点点，效果会大不同。

第三，及时奖惩不拖延。奖惩也是有时效的，及时奖惩能够产生很大的激励和警戒作用。

第四，奖惩必须公正公平。古代有“内举不避亲，外举不避仇”的说法，奖惩也是如此。

第五，奖惩必须守信。不怠慢有功劳的人，不放纵无作为的人。

新员工必须熟悉公司的奖惩制度，在职场的第一步，先要求自己不犯错，遵守企业的各项规章制度和行为规范，避免受惩罚，然后再努力去争取奖励。在这里，新员工更应该清楚地认识到，自己的所有行为不只是为了得到奖金，而是奖金背后的肯定和鼓励。奖励对新员工来说是一个符号，是具有里程碑意义的事情。表 3-2 为员工奖惩制度模板。

表 3-2 员工奖惩制度模板

## 一、总则

为了加强企业管理，教育员工遵守国家法规和政令，遵守社会公德、职业道德以及公司各项规章制度，维护正常工作程序，根据国家有关规定并结合公司实际情况，制定本制度。

## 二、本制度的制定原则

1. 有章可依，有章必依，违章必究，有奖有惩，奖惩严明，赏罚有度。
2. 精神鼓励与物质鼓励相结合，教育与惩罚相结合。
3. 本制度适用于公司本部及下属各公司。
4. 本制度由公司行政部负责贯彻并督察实施情况。

## 三、奖励

员工（含试用期员工）凡有以下一条或多条功绩者，公司给予奖励。

1. 超额完成《年度工作任务书》利润指标或在改进经营管理、提高经济效益方面做出突出成绩者；
- （续）

2. 工作中敢于坚持原则，对弄虚作假、严重违反财经纪律、贪污、盗窃、破坏公共财物的行为大胆揭发、勇于斗争者；

3. 在工作中发现事故隐患并采取措施，避免重大事故发生，以及保护公司财产和利益，有突出贡献者；

4. 主持正义，积极维护社会治安，维护企业的工作秩序，勇于同坏人坏事做斗争，有功绩者；

5. 在其他方面做出重大成绩者。

## 四、奖励的种类

1. 公司奖励分为 A 级、AA 级、AAA（3A）级和 SA（4A）级 4 种。

A 级为表彰。获 3 次 A 级表彰晋升为 AA 级。

AA 级为企业内记功一次。记功两次晋升为 AAA 级。

AAA 级又称 3A 级，为企业内记大功一次，由公司总经理颁发奖金。

SA 级为企业特别奖励，奖励内容为晋级、实物重奖或奖金、奖励休假等。由公司在重大节日庆典或专门颁奖仪式上颁发。

2. 员工受奖应由部门经理向公司行政部提出申请，经行政部提供意见报总经理，由总经理决定奖励级别与方式，由行政部向获奖人发受奖通知。

3. 部门经理（含）以上级别人员的受奖事宜由总经理决定，行政部负责提供建议。

## 五、处罚

1. 公司对未完成《年度工作任务书》利润指标及违纪、违规者视其过失情节轻重分别给予 B 级、BB 级和 BBB（3B）级三类处罚；处罚分为口头批评、书面警告、罚款、降级、降职、辞退、开除等。其中口头批评、书面警告及处以 100 元以下罚款的，由部门经理协同行政部办理；百元以上罚款或降级、降职、辞退、开除等处分由总经理决定，并由行政部备案；部门副经理及其以上级别人员的处罚由总经理决定并报董事会批准。

### 2. B 级过失及处罚

#### （1）B 级过失

迟到、早退或不按规定签到、签退；

仪容不整，站姿、坐姿不正，经指出仍不及时改正；

不按规定接传真或打电话，用公司电话办私事；

上班时间看书报、电视及收听广播、音乐等；

上班时间串岗、闲聊；

不遵守员工宿舍有关规定；（续）

其他与上述有相似性质的行为。

#### （2）处罚

B 级过失属程度较轻的过错。出现一次，予以口头批评，并扣罚当月薪资 20 元。同月内出现两次，予以书面警告，并扣罚当月奖金。

### 3. BB 级过失及处罚

#### （1）BB 级过失

迟到、早退月累计 3 次；

确属病假、事假，但违反请假制度；

上班时间行为不检点，大声喧哗、追逐嬉戏等；

未经批准，擅自更换班次、休息时间，尚未造成严重后果；

擅自使用公司财产（工具、设备、设施）办理私事；

擅自改动或损毁公司信函、布告、通知等；

随意搬移或损坏公司财物（工具、设备、设施）；

上班时间不执行上级命令或紧急情况下拖延工作；

超出工作范围与客户接近；

其他类似过失。

## （2）处罚

**BB** 级过失出现一次，予以书面警告，并取消当月奖金；出现两次，给予降职、降级或撤职处分，并扣除当月薪资；出现 3 次，立即辞退。

凡造成公司或他人财物损失的，应根据情况由该员工负赔偿责任。

受降职、降级或撤职处分的员工，除工资相应调整外，还将视情况及态度扣除其奖金。

受降职、降级处分的员工，在以后至少 3 个月的工作中，有良好表现，可依情况，由部门经理提出，行政部核准并报总经理批准后撤销处分，恢复原职（级）。

## 4. **BBB（3B）**级过失及处罚

凡有以下情况之一者，即为 **3B** 级过失：

月旷工 2 天以上（含 2 天），年旷工 5 天以上（含 5 天）；

对客户不礼貌；

与客户超出工作范围地过分亲昵；

代别人或唆使他人代自己签到、签退；

工作不负责任，造成公司财产严重损失；发生重大事故，擅离职守；出现重大差错，擅自处理、（续）

隐瞒不报；

弄虚作假、营私舞弊、虚报冒领或利用职务及工作之便行贿受贿，谋取私利；

工作不服从分配，紧急情况下拒不执行上级的安排；

泄露公司机密，使公司利益受到重大损失；

危害他人人身、财产安全；



进行不道德的交易及活动；

因违法犯法活动给公司带来不良影响。

3B 级过失为重大过失行为，应予辞退或开除处分。

## 第四章 我是新人我用心 建立九个好习惯

我们羡慕成功人士所取得的名誉、地位和薪资，但是他们之所以能够成功，源于他们能够做到常人无法常做之事。归结出来就是“当优秀成为习惯”，成功就不再遥远。

好习惯是这样养成的：一靠制度约束，让自己做对；二靠自己的努力和决心，让自己做好。从某种程度上说，习惯就是一个行为的多次复制，在重复和强调中形成。据调查，一个习惯需要 30 天才能养成。在养成某种习惯的初期必须靠自我强制、靠制度约束。

好习惯对于新员工就像储蓄罐，每天放点零用钱，到时就有惊喜。一旦从九个好习惯做起，就会逐渐剔除职业品质中的瑕疵，慢慢接近优秀的行为标准，结果就会出乎你的意料。

为职业着装，不为喜好着装

实际上，每一个阶段，甚至每一个行业都有自己的道德。

德国哲学家、马克思主义创始人之一恩格斯

稻草人：无语，回家换掉牛仔裤！

过五关斩六将，我终于被一家知名的外企录取了。上班第一天早上我特意打扮了一番：把头发梳理得很有型，画上靓丽的眼影，换上心爱的 T shirt，穿上我花了 450 元买的 ONLY 牛仔裤，对着自己喷了些香水，兴冲冲地去公司报到了。到公司大门口，只见一位西装笔挺的男士，带着一副金丝边框眼镜，穿着雪白的衬衫，打着蓝色的领带，脚蹬一双似乎能照出人影的黑色皮鞋，正送走一位客人。我从他身边走过，可能是浓烈的香水味刺激了他一下，他打了个喷嚏，然后他深深地打量了我一眼，我也没有当回事。

当我到人事部门报到时，那位西装笔挺的男士又出现了。他把人事经理叫过去说了几句，人事经理回来就对我说：“你这样的着装不符合我们公司的要求，请回家换掉你的牛仔裤，穿着职业装上班。”我在众人的目送下狼狈地离开了公司。原来，那位西装笔挺的男士正是我们的总经理。

上班第一天，这一尴尬的场面让我久久难以忘怀，也给我上了职场第一课。

【点评】调整着装是调整工作心态的第一步

学生时代的装束通常是个性化的、时尚的、休闲的、随意的。与之不同的是工作后，不管是高档写字楼、工厂车间还是科研基地等工作场所，均对员工服装有不同的要求。特别是在生产型企业，出于安全的考虑，专门要求员工穿着工作服和佩戴工作帽。国家公务员或金融行业从业者、外企员工一般要穿职业服装。即使有些公司没有对着装进行明文规定，员工也应自发地按照公司的惯例穿着较为正式的服装上班。

一些刚刚参加工作的员工，会对同事们单调的着装不屑一顾，总想保持自己个性化的装束。于是就出现了刚毕业的大学生，穿着牛仔裤，甚至还染着奇怪的头发进出办公室的一幕。当别人问他，还毫不在意地说“我这可是 杰克·琼斯 的”。特立独行的着装，可能在你工作的第一天就给人以随意、轻浮、不可靠的印象。随之会让同事和领导对你产生不信任感，继而对你的职业生涯产生负面影响。毕竟在新的环境里你还没被更多的人了解，因此着装给人带来的第一印象还是非常重要的。如果不注重这一点，将无法尽快融入身边的工作环境。

调整着装其实就是在调整自己的工作心态，告诉自己“我已经不是学生”、“我只是刚刚来这里工作的一名学徒工”、“我没有什么值得张扬的东西，这里的每个人都比我经验丰富”、“我要改变自己随意化的形象”自身形象的改变，有利于调整自己的工作心态，快速地适应工作环境和学校环境的落差，使周围的同事和领导对你产生信任感，为你快速融入新环境的能力从内心发出赞赏。

我曾经在外企工作多年，我的主管也非常重视员工的着装，很多年过去了，我养成了着正装的习惯，走到哪里，都要求着装可以恰如其分地展示自己，尊重他人。

每天早到 10 分钟

只要能够掌握思想，养成正确的习惯，就可以掌握自己的命运，而且每个人都可以做到。

美国著名成功学大师拿破仑·希尔世外桃源：我的晋升沾了早到的光

当我的大多数同学还在为“饭碗”跳来跳去时，我已顺利地完成了由一名普通员工到主管经理的跨越。其中的奥妙其实挺简单，只因每天早到 10 分钟。

做管理工作的父亲经常对我说：“凡事要抢占先机，不妨比别人提前 10 分钟。”起初我对父亲的话并不十分理解，但却记在了心上。一次我去某知名企业应聘，按照父亲说的，提前到公司门口等待。我不知道公司担任面试的主管是谁，但我想自己可以在面试之前和陆续到公司上班的人员亲切地打声招呼，这样，我就可以先给他们留个好印象。后来我果然在数百名竞争者中被录用了。

进公司后，我更是天天提前到达办公室，先做清洁，接着就把昨天的工作做个整理，再把当天的工作做好安排。当同事们匆匆忙忙地打卡、手忙脚乱地开抽屉时，我已经开始工作了，接下来的工作按照计划有条不紊地进行，往往不到下班时间，我的工作就完成了。

一天，总经理因为要进行谈判，比平时来得早，当时他的秘书还没到，我便主动替总经理泡了一杯咖啡，加了两块糖和一匙鲜奶油。总经理很奇怪，说：“你怎么知道我的爱好和习惯呢？”我笑了一下说：“上班后，我习惯观察身边每一位主管和年长员工的工作流程、爱好与习惯。比如我还知道您到下午 3 点，要换成安溪的铁观音”总经理笑了，说：“你还真有心啊！”

几个月后的一天，总经理的专任秘书突然病倒，而工作必须有人接手，争这个位置的人很多，没想到，最终选中的是没有任何关系的我，真是羡煞了众人。

担任总经理秘书后，我依然每天提前到达公司。一天，公司请来的咨询顾问由于临时改变了行程，很早就来到了公司，此时公司接待人员还没有上班。我了解这位顾问昨晚为了赶行程，没有休息好，于是赶紧与总经理联系，接着按照惯例给他联系好了宾馆，招待他吃完早餐。后来公司按照咨询顾问提出的整改

意见，对部门人员进行调配，这位顾问向总经理建议由我担任业务部经理。就这样，我成了公司晋升最快的职员。

### 【点评】早到 10 分钟，收获大不同

网友世外桃源晋升了，原因在于当别人还在路上，甚至还在睡梦中时，他就已经做好了准备，抓住别人没有看到的机会，取得了别人不能取得的成就！

俗话说：“早起三光，晚起三慌”。上班早到 10 分钟与迟到 10 分钟表面上看没有大的区别，日积月累，相互之间的差距就越来越大。从时间上，每天早到 10 分钟，每周五天就是 50 分钟，一个月多出 3 个多小时 10 分钟无意中刻画出两种截然不同的追求。上班早到 10 分钟的员工，一天工作井然有序、有条不紊，还能处理和应付一些突发事件，长此以往也就养成了一种敬业的好习惯。迟到 10 分钟的员工，由于处在紧张之中，本来计划好的事也给打乱了，工作拖拉、办事效率低，有时甚至会给个人或公司带来一些不必要的麻烦或损失。

初到一个单位，无论你拥有多么高的学历和多么丰富的知识，领导一般都不可能马上重用你。此时，你只有用别人不能做到的实际行动向领导证明你是优秀的，是可以重用的。永远走在别人的前面，不等他人安排或请求，在做好自己分内工作的同时，主动去做一些分外的事情，而且全心全意地做好。只有这样，领导才会在你一天天的努力中发现你、认同你和器重你。那些办事消极拖拉，领导交待的任务催了几次才完成的员工，永远也无法进入优秀员工的行列。“早到 10 分钟”实质上是一名员工的工作态度和职业习惯的写照。

海尔集团 CEO 张瑞敏在很多场合都说过：“把每一件简单的事情做好就是不简单，把每一件平凡的事情做好就是不平凡。”每天早到 10 分钟，并不难做到，可是却没有几个人把这件简单的事情做到极致。

开工从清洁开始

小事成就大事，细节成就完美。

美国惠普公司创始人戴维·帕卡德

人事部罗经理：朱小

丽升职记

几天前，朋友的女儿朱小丽应聘成为海达房地产集团行政部文员。初来乍到，她对这家新单位的情况知之甚少，不知该如何做才能给人留下良好的第一印象，进而争取留在这家企业工作。招她进来的于经理建议她每天上班早到 10 分钟，开工从清洁做起。

上班第一天，朱小丽早早来到办公室，将行政总监和其他几位上司的桌椅都擦了一遍，并将茶水准备好。见时间还早，朱小丽又将行政总监桌上堆得很乱的报刊、文件进行了分类整理。当她看到一张旧报纸上写有两个电话号码时，就将号码抄写在记事本上，为防止抄错，她还特意核对了一遍，然后埋头打字。行政总监和另外几位上司一进门，立刻感觉到了办公室的变化，总监嘴角露出一丝不易觉察的笑意。他一坐下，就翻开旧报纸找什么，朱小丽立即说，那两个号码写在记事本上了，行政总监喜出望外。两个月后，

行政总监提议重新招聘一名文员，推荐朱小丽做助理，几位主管一致同意。按该集团薪酬制度，行政总监助理月薪 1800 元，比文员多 500 元。

### 【点评】机会就在小事中

朱小丽从普通文员晋升为行政总监助理，看似偶然，其实是一种必然。很多“80 后”、“90 后”对打扫办公室这样的粗活是不屑一顾的，认为每天做清洁又没有写进岗位职责中，像朱小丽这样每天早早来到办公室做清洁不过是多此一举！事实上，看似不起眼的小事，恰好反映了一个人是否务实的工作态度，很多成功人士都是从这些小事做起，一点一滴地积累起来的。遗憾的是，大多数新员工并没有看到做清洁与个人成功有什么关系。

俞敏洪在北大上学的时候，每天打扫宿舍卫生，为舍友们打开水，一直坚持了四年。十年后，他创办的新东方初具规模时，希望有合作者，他就带着大把的美元跑到美国和加拿大去“挖”那些昔日的同学。那些同学真的就跟他回来了。理由很令人意外，同学们说：“我们回去是冲着你过去为我们打了四年水。我们知道你有这样一种精神，你有饭吃肯定不会给我们粥喝，所以让我们一起回中国做新东方吧。”

古人说：“一屋不扫，何以扫天下？”上班之前打扫卫生，会创造一个舒心的环境，在一个良好的环境中工作会创造高效率。这原本也是每位员工自己分内的事情。我们经常在走廊里、电梯间看到踩着点上班的员工，他们一边气喘吁吁地说“又迟到了”，一边往嘴里塞油条、饼干 甚至有些员工进了车间，进了办公室，当别人已经开始工作了，他还旁若无人地大口咀嚼，不以为然。成功与不成功就在日复一日的不同之中分道扬镳了。对于新员工来说，工作中无小事，事事认真对待；工作中无大事，件件具体而微，机会也许就在不起眼的“清洁工作”中。

### 岗位从学徒开始

未来的文盲不再是目不识丁的人，而是没有学会怎样学习的人。

美国社会思想家阿尔温·托夫勒

### 捷足先登：小学徒大作为

我是学习平面设计专业的，毕业后到 A 公司做宣传推广工作。上班前，我的父母要求我一定要放低姿态，所以我在心底把自己当成一名学徒。每天很早来到单位，跟着老员工一起学习设计产品使用手册，一起制作面向全国经销商的企业市场报。我还跟着老员工学习分析行业内不同品牌的产品设计理念和创意，分析企业文化和产品设计思想，挖掘产品与消费者的利益关系，向经销商和客户征询意见。在休息时间，

我坐在电脑前边学边设计制作。我心里明白，在学校学到的东西是很有限的，还需要再充电，当学徒也是一个很好的“充电”机会，可以学到知识和积累经验，是必须经历的阶段。老员工看到我的勤奋刻苦，也愿意教给我实际的设计技能，跟我分享经验。我的进步很快，不久就能单独设计新产品手册了。两年后，我成了市场部独当一面的部门主管。

### 【点评】从学徒做起，而不是永远做学徒

对于现在的新员工来说，“学徒”是一个古董般的词汇，胡雪岩做过学徒，李嘉诚也做过学徒，一些相

声大师曾经也是学徒 以前的学徒更强调一种等级尊卑，在这里我们想要强调的是一种“学徒”心态，对自己的职业怀着一种敬畏和谦卑的姿态，向周围所有值得学习的同事看齐。

一般来说，新员工还不能立即独当一面地为企业创造价值的时候，企业要花费大量的人力、物力、财力对其进行岗前培训，教新员工如何进入生产线使用各种控制设备、如何管理物料仓库、如何接听电话、如何发传真、如何与客户沟通，直至逐渐掌握了各种工作技能，能够胜任岗位工作。因为新员工还没有做到训练有素，没有熟练掌握工作技巧，因而时常会犯错误，制造麻烦，给公司带来直接或间接的经济损失和名誉损失。因而很多用人单位不愿意录用新人。

新员工应该抱着感恩的心去面对你的公司，感激她给了你就业岗位，感谢她提供了带薪学习和实践的机会。抱着学徒上岗、拜师学艺的心态去做力所能及的事情。在你还很弱小的时候，怀着谦卑的心态才能够被别人接纳。那种认为自己是“高射炮打蚊子”，大材小用的人只会招来大家的反感。提醒：彰显个性是这个时代年轻人的一大特征，可是谦虚的态度仍是中国企业推崇的品格。很多初涉职场的年轻人过早地被锋芒毕露所绊倒，其实是忽略了“山外有山，天外有天”，“一山更比一山高”的道理，建议还是先做学徒，再当师傅好！

见面从微笑开始

笑容可以照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。

美国成功学大师戴尔·卡耐基

人事部马总监：不要把同事当敌人！

同事的儿子小张半年前刚刚进入天津一家电动车生产企业。对于初涉职场的小张来说，首先是尽快熟悉工作，搞好同事关系，以便能快速站稳脚跟。小张却是个例外，一直死抱着“防人之心不可无”的哲学：如果有同事主动和他说话，他就会加倍地防范，认为人家是有所图谋。

有一次，小张看到和他一起进来的同事的名字与生产主管一起出现在作品上，他就跑过去说：“你能量好大啊，领导都被你搞定了。”一来二去，大家都不愿意招惹他，而他在车间的位置成了一个被大家遗忘的角落，有什么集体活动都没人告诉他，遇到麻烦更是没人帮他，每天小张的心情都是“阴天”，工作提不起精神来，工作业绩也基本都是倒数第几。最后小张试用期没过就被辞退了。

**【点评】**改掉“癌症”性格，微笑面对同事！

微笑是一种生活态度，跟贫富、地位、处境没有必然的联系。一个富翁可能整天忧心忡忡，而一个穷人可能心情舒畅；一位残疾人可能坦然乐观，一位身体健全的人可能会愁眉不展；身处顺境的人可能会闷闷不乐，而身处逆境的人可能会面带微笑 美国密歇根大学心理学教授詹姆士对人的微笑的注解是：“面带微笑的人，通常在处理事务、教导学生或销售行为方面，都显得更有效率，也更能培育快乐的孩子。笑容比皱眉头所传递的信息要多得多”。

一个人的情绪常常受到环境的影响，但是一张扑克脸，一副苦大仇深的样子，对改变处境并没有任何的作用，相反，会污染正常的工作环境，如同家中有一位长年唉声叹气的病人。如果微笑着去生活，就会增加亲和力，别人更乐于跟你交往，你得到的帮助和机会也会更多。

人与人之间存在着情绪的“传染链”，负面情绪在职场中是很忌讳的。

拿同事当“敌人”的人在职场中屡见不鲜。这类人的表现有很多种，比如不能善待同事、背后挑拨离间、恶意竞争。小张的失败归于不良的同事关系，不良的同事关系是由他的敌对心理引起的，不信任他人是缺乏安全感的体现。因此，必须建立起对同事的基本信任感和自身的安全感，加强沟通。见面从微笑开始，带着欣赏的眼光去发现每位同事的优点，在团队中你会感觉更好，更轻松。其次，要及时清理内心积压的负面情绪，可以采取写日记、倾诉、在空旷处大声喊叫、唱歌、运动等方法来调节。

发自内心的微笑，不卑不亢，既不是对弱者的愚弄，也不是对强者的奉承。微笑是一件一本万利的事情，微笑可以：

给人积极的心理暗示；

产生“镜面反应”，传递友好；

使自己在陌生的环境中更容易立足；

化解尴尬和矛盾，营造更和谐的氛围。

下文是《青年文摘》上的一个故事，读来很让人感动，在这里与大家分享。

一名养路工人在五年内先后经历儿子考学落榜、妻子患重病住院、父亲去世、家中被盗、自己被汽车撞断胳膊。如果你不认识他，你可能会为他担忧，觉得他的日子快没法过了。但他留给周围人的，依然是乐观的微笑。

这名养路工终日劳累而清贫。但是，在单位里，在同事面前，每次谈到家里的事，养路工都显得满足。他会告诉你：“我老婆这人特贤惠，有一次，我们只剩下一块钱了，她居然还能从菜市场买回一把青菜、一把韭菜和一根黄瓜，做了一顿香喷喷的晚饭，而且，韭菜还没有用完，她腌了一点儿，第二天早上喝稀饭就有小菜啦！哈哈！”

他说这话的时候，骨折的胳膊还没有康复，得用布带吊在胸前。在他伤愈上岗前，每月的奖金是拿不到的，但他没有找领导要求额外的照顾。

一天，他的儿子来电话，要一百块钱急用。他哈哈大笑说：“我敢打赌，这小子谈恋爱了！工资不够花，要老子挣钱帮他买玫瑰花呢！”妻子说：“家里没现钱。”他对身边的朋友说：“各位，谁救个急？儿子结婚那天，我请他当媒人！”由于他一向乐观、可靠的品性，很快有人借了一百元给他。

后来，这名养路工以高票当选“公路卫士”。谈起如何克服种种困难，忠诚于本职工作时，他说：

“大家都以为我是个快乐的人，其实，我活得很累，但我必须快乐。儿子大学落榜，如果我不保持乐观，对他、对我、对老婆，都会产生更大的打击；妻子住院半年，当时我忙前忙后，每天累得半死，但我还是将笑容挂在脸上，就是怕她失去信心；父亲去世，我的内心一度空荡荡的，但是人死不能复生，我只能迅速调整心态，积极面对工作和生活；家中被盗，那是人祸，我自己也有防范不严的责任，怨天尤人不管用；胳膊被撞断后，我告诉自己，趁这个时候好好休息休息。我不能垮掉，也不敢垮掉，我必须坦然面对现实。当我没有足够的钱购买快乐的生活时，我就笑！笑是免费的，它伴随我渡过许多难关！”

见面从微笑开始是一种修养，也是一个人的生活态度。

说话从赞美开始

赞扬是一种精明、隐秘和巧妙的奉承，可以从不同方面满足给予赞扬和得到赞扬的人们。

法国作家拉罗什富科

七音符：赞美给卡耐基带来了什么？

在继母到来之前，没有一个人称赞他聪明，他的父亲和邻居认定他就是坏男孩。但是，继母只说了一句话，便改变了他一生的命运。

在卡耐基九岁的时候，父亲把继母娶进家门。当时他们还居住在乡下，而继母则来自富有的家庭。父亲向继母介绍卡耐基说：“亲爱的，希望你注意这个全郡最坏的男孩，他已经让我无可奈何。说不定在明天早晨以前，他就会拿石头扔向你或者做出你完全想不到的坏事。”出乎卡耐基意料的是，继母微笑着走到他面前，托起他的头认真地看着他，回头对丈夫说：“你错了，他不是全郡最坏的男孩，而是全郡最聪明、最有创造力的男孩。只不过，他还没有找到发泄热情的地方。”就是凭着这一句话，他和继母开始建立友谊，也就是这一句话，成为激励他一生的动力，使他日后创造了成功的 28 项黄金法则，帮助千千万万的普通人走上成功和致富的道路。

【点评】会赞美的人更容易成功

现代心理学认为，无论是伟人还是凡人，都毫不例外地对别人的欣赏和赞美报以好感。衷心的赞美是人生中最令对方温暖却最不令自己破费的礼物，它的价值也是难以估计的。有一位语言大师曾经说过：“赞美就是畅游世界的通行证。”无论是谁，都渴望得到别人的欣赏和肯定。

在职场，当你用心观察到对方的优点，并且发自内心地表达赞美，和谐的关系便在一言一语中逐渐建立。但是赞美别人并不意味着无论青红皂白都一概夸赞别人，赞美别人首先是欣赏别人，随时发现别人的长处，并不失时机地表示肯定。传说中有甲、乙两个猎人，各猎得两只兔子回来，甲的妻子看见冷漠地说：“你一天只打到两只小野兔吗？真没用！”甲猎人很不高兴，心里埋怨起来，你以为很容易打到吗？第二天他故意空手而归，让妻子知道打猎是件不容易的事情。

乙猎人遇到的情况则恰恰相反，他的妻子看到他带回了两只兔子，欢天喜地：“你一天就打了两只野兔吗？真了不起！”乙猎人听了满心喜悦，心想两只算什么，结果第二天他打了四只野兔回来。两句不同的话，产生了完全相反的结果。人的天性就是喜欢自己主动地做一些事情，而赞美就有激发主动性的神奇效果。

应该怎样赞美别人呢？

赞美别人最要紧的是热情、欣赏和感谢。冷漠的面孔和缺乏热情的语言是很令人失望的，即使赞美也会给人以敷衍搪塞的感觉，赞美别人需要显示出你的细心与热忱。

例如有人送给你一本书，那么称谢是必须的，但是如果你在称谢之外，还对赠送的行为进行评价和称赞，那么赠送者肯定更高兴，比如说：“真巧，这本书我找了很久，早就想买了，可一直没有找到，想不到你给送来了。”如果真是你渴望已久的东西，你应该立刻告诉赠送者，他一定会感到特别高兴。对朋友一定要真诚，赞美别人也一定要真诚。

职场人都需要真诚的赞美和鼓励，向上的力量可以激发出一个人的积极性和主动性，这种力量可以让他冲破一切障碍，直达成功的彼岸。因此，在适当的时候不要忘记为别人送上你真诚的赞美和鼓励。也许，你的一句话，可以改变一个人的一生！

做人从低调开始

真正伟大的人从不认为自己伟大。

英国散文家哈兹里特

前锋：一连晋升三级，原来是个博士！

同学的哥哥是留学美国的计算机博士，毕业后在美国找工作，由于缺乏实际工作经验，好几家公司都拒绝录用他。以他这样高的学历、这样热门的专业竟然找不到一个合适的职位，连他自己都感到奇怪。无奈之中，他想出了一个在全家人看来简直不可思议的办法：收起所有的学历证明，以一种做初级工的心态再去求职。

不久他就被一家公司录用为程序输入员，这当然是“高射炮打蚊子 大材小用”，但他毫不在意，虚下心来向年长的工程师们学习，干得一丝不苟。很快，他不仅掌握了程序的输入方法，还学会了测试的技巧。老板发现他能看出程序中的错误，不是一般的程序输入员，追问之下他才亮出了学士证，于是老板给他换了个与大学毕业生对口的编程工作。

过了一段时间，老板发现他时常能提出许多独到的、有价值的建议，远比一般大学生能力强，于是追问他在哪里学过或干过这类课题，这时他又拿出了硕士证，于是老板又提升他做软件项目经理。一年之后，他所在项目组编写的教育软件在市场上销售得很好，还获得了教育部门颁发的专项奖金，老板觉得他确实与别人不一样，就反复追问他曾经做过的项目，这时他才拿出了博士证，此时老板对他的实际工作水平已有了比较全面的认识，毫不犹豫地将开发部门交给他来管理。

**【点评】**降低别人的期望值，提升自己的自信心

同学的哥哥成为三级跳的“隐形博士”，得益于他懂得如何低调做人，高调做事。倘若他天天抱着学历证书，沉浸在过去的辉煌中，却没有彰显能力的平台，就不会得到认可。没有什么不能放下的身价，也没有任何一个用学历来衡量能力的老板。每一个看似低层次的工作职位，都是通往更高层次发展的必经之路。

做人从低调开始是“三人行，必有我师”的谦虚精神，是踏实工作的一种表现。首先做到心中有数，本事要在别人最需要的时候拿出来用，能够帮助别人，为别人提供服务，就会得到周围人们的认可，收获别人的信任和感谢。机会一到，就会脱颖而出。低调做人并不是什么事情都退在后面，更不是大事做不来，小事又不做的“混世哲学”。现实中不乏聪明的人，很有才华的人，可是在职业成就方面，这些人却往往比不上那些看似呆板而孜孜不倦的人，原因在于他们不懂得低调做人。

高调做事是一个人对任何工作都高标准、严要求的做事习惯，哪怕他的工作是在传达室发放报纸，都要在 360 天里做到“零差错”。高调做事也不是喊着口号、扛着红旗让满世界的人都知道你在做什么，而是对自己所做的事情搞清楚做好的标准、方法和关键，在自己有把握的时候以一种很高的专业水准完成它，甚至超出领导的期待。



低调做人是一种谦虚的美德，高调做事是一种高标准、严要求的专业精神。两者兼之可以把自己修炼为精明内敛、大智若愚的职业人，既可以保护自己不受猜忌和伤害，又容易为自己的事业成功创造条件，一鸣惊人。这位博士的办法是聪明的，他先降下身份和架子，让别人看低自己，然后寻找机会全面地表现自己的才华，让别人一次又一次地对他刮目相看，在不断地超出领导期望后，他的资历和水平慢慢变得殷实。如果刚开始就让人觉得多么了不起，寄予种种厚望，而随后的表现又让人一次又一次失望，结果只能是被人越来越看不起。这种反差效应值得每个人注意。人家对你的期望值越高，越容易看出你的平庸，发现你的错误；相反，如果人家本来并不对你抱有厚望，你的成绩总会容易被发现，甚至让人吃惊！所以要想先高调做事，必须先低调做人。做好了人，才能做事，事情做好了，你做人的水平就又上了一个台阶。

团队从“我们”开始

一滴水只有放进大海里才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起的时候才能最有力量。

战士雷锋

人事部马总监：狼不强大，狼群很强大

在一次团队意识培训中，我听到这样一个故事：在草原上，北美野牛是北美洲最凶悍的动物，体重达1000公斤，头顶锋利双角，即使面对最富攻击性的捕食动物，也毫不退缩。但今天，它遇到了一群狼。

狼在牛群四周游荡，并非漫无目的，而是紧紧盯住猎物 野牛。北美野牛觉察到了周围的狼群，增强了戒备。但一只狼的体重只有40多公斤，和家犬的体重差不多，这些凶悍的北美野牛并不十分担忧自己的处境。

狼为获取成功必须解决两个问题 选择合适的猎物和协作狩猎。如果在选择目标时发生失误，最终会葬送自己的生命。所以，狼必须寻找老弱病残的猎物。

当整个野牛牛群休憩时，体弱的成员混在强壮的野牛里难以分辨，狼只得耐心等待。此时，继续靠近牛群将遭到攻击。狼群必须把体弱的野牛隔离出来，渐渐地，它们包围了野牛。

空气异常紧张。强壮的野牛并不担心受到威胁，但体弱的野牛无法单独与狼群抗衡。

狼群准备好捕食了，它们的攻击目标既定，在头狼发号施令之前，群狼各就其位，各司其职，当头狼昂首一呼，嚎声起伏，主攻者向着体弱的野牛奋勇猛扑，佯攻者避实就虚，助攻者临阵助威，有序而不乱。终于，一头野牛被狼群捕获了。

**【点评】**记住，你不是一个人

在狼群成功捕猎的过程中，严密有序的组织和高效的团队协作是其中最重要的因素。这种特征使得它们在捕杀猎物时总能无往而不胜。独狼并不强大，但当狼以群体力量出现在攻击目标面前时，就表现出了强大的攻击力。在日益激烈的企业竞争中，狼的这种现象正被越来越多的企业所关注。很多企业倡导“狼性文化”，旨在通过严密高效的协调合作快速有序地完成企业运营的目标。在这样的组织中，团队每个成员都很清楚个人和团队的共同目标，明确各自的角色定位和在组织中的作用，分工合作，相互照应，以快速敏捷的运作，有效地发挥角色所赋予的最大潜能，从而推动整个企业系统的快速和高效运转 我们称之为

为“狼性文化”，这种文化成为很多企业超越竞争对手的重要利器！企业看重每位员工的能力，更看重员工团结合作的协同能力。如今的企业或者公司越来越重视团队精神，如今的时代也不是单打独斗的时代了，企业要发展，要在激烈的竞争中存活下来，不能只依靠老板或几个主管的力量，而是要依靠整体的力量，就像集体活动的狼群，是一个具备强大战斗力的团队。

科学家也曾经做过一个实验，发现当雁群成倒“V”字形飞行时，要比孤雁单飞节省 70% 的力气，相对地也就等于增加了 70% 的飞行距离。因此它们选择拥有相同目标的伙伴同行，这样可彼此互动，更快速、更容易地到达目的地。

新员工初涉职场，首先应该放下自我，融入团队，注意说话办事把“我”字换成“我们”。做工作时，分内工作要做好，分外工作也要抢着做。自己首先是“我们”中的一员，其次才是“我”自己。完成一项工作受到上级表彰时，要首先想到是“我们共同努力”的结果，感谢团队人员的帮助。需要承担责任时，想到有自己的一份责任 这样一来，就可以把自己融入到团队之中，同事之间相互依存、相互合作，为一个共同的目标而努力工作。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，个人再完美，也只是沧海一粟，而一个团队、一个优秀的团队才是无边的大海。所以要时时处处体现“我们”，而不是“我”。

习惯从日志开始

思想决定行动，行动养成习惯，习惯形成品质，品质决定命运。

著名教育家陶行知

人事部罗经理：钱复连打球都做笔记，咱也该记工作日志了！

钱复昔日和连战、陈履安、沈君山并称国民党“四大公子”，从 1950 年起，就是抢占台湾报纸版面的明日之星。2009 年 4 月 18 日，国务院总理温家宝会见了前来出席“博鳌亚洲论坛 2009 年年会”的两岸共同市场基金会最高顾问钱复。

钱家是不折不扣的书香世家。钱复曾经担任过蒋介石、宋美龄的英文秘书，他在外交战线上的杰出表现和卓越贡献常被人津津乐道。

可能是因为早年做惯了大人物的秘书及翻译人员，钱复在一切生活细节上都非常细腻。他有一本用了三十多年的曲线图，这本曲线图可是和股票一点关系都没有，他画的是高尔夫杆数曲线图。钱复说，因为他做任何事都要求绝对敬业，即使是打球也不例外，他要求自己记下每一场球和每一杆的得失。这种连打球都做笔记，随时检讨学习的习惯，说明钱复行事风格一丝不苟。如今钱复虽然已经走下政治舞台，却在两岸关系的疆域上继续贡献精力智慧。我们在工作上如果能像钱复对待打球那样时刻记录，耐心细致，不愁做不出成绩！

**【点评】**工作日志随手记，一点一滴有收益

记工作日志的好处是保证正确地做事和提高工作效率。当你花时间记下那些已经做过和没有完成的事情，并且通过分析总结把看似很难完成的工作完成得很好时，你会充满成就感和满足感。而且，在工作中突然想出一个点子或一个问题的解决办法时，把它写下来，思路就会变得清晰和有条理。你会发现，通过

把想法写下来以及描述你面对的选择，你就能更快地做出决定。坚持记录日志，几天、几周或者几个月、几年下来，随着时间推移，你会变得更加出色。

正如一个企业家感言：“在这么多年的摸爬滚打中，一直支持和鼓励我做下来的就是自己的日志，刚开始的时候并不是刻意在做严谨的工作计划和规划，而是在遇到困难时，不断地思索记录、梳理总结，慢慢地就感到愈发有用处。后来习惯成自然，每一天总结昨天，安排今天，计划明天；每周总结上周，计划下周；就这样形成了必不可少的工作习惯。回想每个成长阶段自己取得的成绩不是因为自己有多么强大，而是工作日志、工作计划、工作的可追溯性使自己能够保持清醒的思路，少走弯路，说到底，是强大的习惯在发挥作用。”

现实情况是，职场人每天都有太多令人分心的事情，有时忙忙碌碌干了一天工作，自己也说不清楚都做了什么。每逢主管要求自己写月度或年度总结，自己却抓耳挠腮，无论如何也理不出一二三条。也有一些朋友一直努力工作，兢兢业业，多年来却没有长足的进步，他们有时候会责怪上级主管“有眼不识泰山”；有时会抱怨全世界的伯乐全瞎了眼；有时会自暴自弃，一蹶不振。事实上，社会竞争加速，早已经进入了“快鱼吃慢鱼”的年代。需要我们不断地发现问题和主动解决问题，不断地在错综复杂的环境中总结经验、探索应对的方法。

我们这里谈到的工作日志，其实用性在于：

（1）节省时间，完善工作总结。每天都条理清晰地当日的的工作小结和次日的工作计划记录在本子上，分出轻重缓急，按照计划节省工作时间，而且每周、每月写起总结来也会有骨有肉。

（2）提高执行力和工作的主动性。工作日志有督促提醒的作用，因为它记录了任务来源及任务完成的要求，所以能跟踪工作的进度，控制工作过程中可能出现的问题，把握工作的主动性，避免“说了不做，做也做不到位”，执行力低下的问题。

（3）做好工作衔接。在工作头绪多的时候，往往顾此失彼，丢三落四。日志可以帮你找回断点，忙而不乱。

（4）积累工作经验。在工作中遇到哪些问题，你是怎样解决的，都注意在日志中记录下来，必要时写成总结，以后遇到类似的问题就能节省很多时间。

记录日志的过程，同时也是每一位新员工的工作能力与智慧不断提升的过程。工作日志的做法提示：

（1）日志一定要用一个完整的本子，尽量不要使用便笺纸进行记录。

（2）日志一定要按照时间进行分类，最好在每个日志本上贴上标签，标明起止日期，便于有序地安排工作和记录结果。

（3）留出一部分页面作为备注，按事务类别记录工作进度和完成信息。

（4）答应别人的邀请之前，先看一下日志中那一天那一刻是否空闲。

（5）答应别人的邀请之后，顺手在相应的时间位置记录下来。

（6）每日上班后，可以先检查一下昨天的工作是否完成，给出三言两语的提示和小结。

- (7) 每日上班后，要列出当日的工作计划和需要特别注意的工作内容。
- (8) 每日下班前，回头看看还有哪些未完成的工作，进行标注或在第二天上班时再次检查列出。
- (9) 只要不乱写乱画，任何需要记录下来的与工作相关的信息都可以写上。
- (10) 外出时养成随身携带日志本的习惯。
- (11) 一周或一个月过后，翻开日志，按完成任务、完成时间和完成的效果进行分类和总结。
- (12) 工作中的一些精神火花、教训、感悟也可以写进日志里，丰富你的工作与生活。
- (13) 最重要的一点，不要把本子弄丢了。

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程管理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885    0451- 88342620    招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    颁证单位：中国经济管理大学    主办单位：美华管理人才学校

**全国招生    函授教育    颁发双证    权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载    网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)**