

# 严履职、强担当、创佳绩

授课老师：晏世乐

## 【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

## 【授课时间】

0.5—1天，5—6小时/天。

## 【授课对象】

所有职场人士，其他个人。会根据授课对象，适当调整授课内容（侧重点）。

**【课程大纲】**（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前达成共识，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

### 一、愿意履职担当

#### （一）认识责任价值。

1、决定组织、个人生死。【论证】权责统一原则。

【案例】三鹿奶粉。龙岗舞王火灾、光明滑坡事件。

2、自我增值。爱岗敬业，到底是为了谁？

（1）不爱岗敬业：单位有损失，员工损失更大。【论证】工作不仅得到工资。“有所为，有所位”。

(2) 薪水高低由谁决定：员工自己还是别人？【案例】10年工资不变。华为清退34岁员工？查尔斯·施瓦布的传奇。

(3) 平凡岗位能否学到东西？【案例】李嘉诚。

(二) 认识工作性质。

1、敬畏公权——全心全意为人民服务。【案例】“淮海战役是人民的胜利”。

2、基层党政干部，决定了为群众办事的“最后一步效应”。群众办事，多为小事，但小事可以演变为大事。【案例】蝴蝶效应。

3、具备职业敬畏心。拿着国家俸禄，必须为纳税人服务。【案例】河南内乡七百年楹联：吃百姓之饭，穿百姓之衣，莫道百姓可欺，自己也是百姓。得一官不荣，失一官不辱，勿说一官无用，地方全靠一官。

(三) 认识工作意义。

【案例】3个石匠的故事。杨洁篪 VS 谭锦镛。钱学森、邓稼先。台湾老教授的一封信、中学生关于国货的言论。

(四) 培养爱岗敬业的精神。

1、回到目标中来。

“假装哲学”。假装喜欢——订出目标——努力实现——真地喜欢。【案例】本人离开劳动局的经历。

2、树立危机意识，由危生爱。【案例】国企下岗。

3、心怀感恩，快乐工作。

用人单位——经济源泉——成功阶梯。【案例】各城市中位数工资。

二、能够履职担当

（一）熟悉业务、掌握技能。【案例】我家修热水器。八大本领：学习本领、政治领导本领、改革创新本领、科学发展本领、依法执政本领、群众工作本领、狠抓落实本领、驾驭风险本领。

1、加强学习。【案例】有没有时间学习？自己经历。

2、围绕客户需求。【案例】技术导向——客户导向。

3、推进工作：流程化、标准化、量化、表单化。

【案例】清单式管理。洋快餐 VS 中国餐饮。组织会议。

4、树立“严谨些、再严谨些，细致些、再细致些”的工作作风。【论证】墨菲定律。【案例】贝聿铭。公共交通安全事件。

（二）积极进取。积极进取——做出成绩——超越期望——获得机会。

1、执行力。“除非违法，坚决执行！”不抵触、不应付、不拖延、不推诿。【案例】京东 VS 淘宝。“救助儿童会”斯特宁。

2、自主性。要我干什么——我要干什么。

3、提升性。复盘——不断精进！【案例】我手下2个研究生对比。

(三) 开拓创新。“不创新，就死亡。”

1、最基本、最重要的创新思维：发散、聚焦思维。

(1) 发散（辐射）思维和聚焦（收敛）思维的概念。

【案例】蜜蜂和苍蝇。房谋杜断。

(2) 克服思维定势。解放思想，独立思考，敢于生疑、质疑、解疑。【案例】公安局长和老头下棋。美籍俄国人阿西莫夫VS修理工。9个圆点，4条连续的直线。

2、最基本、最重要的创新方法。

(1) 缺点（问题）列举法。鲁迅：“不满是向上的车轮”。【案例】改善圆珠笔。丰田5why分析法（5问法）。

(2) 市场导向、客户导向、需求导向。彼得·德鲁克：“创新始于对机遇的分析。”【案例】婴儿车的创新。

(四) 敢于碰硬。

重中之重：善于冲破固有利益的樊篱。

一代人有一代人的责任，担当起该担当的责任，对历史负责，对当下负责，对人民群众负责，做应该做的事，解决该解决的问题。

【案例】制度设计VS亡羊补牢。公务员考试改革。习近平同志“打铁还需自身硬”。

(五) 团结协作。

1、团结协作的重要性。

(1) 决定个人前途。水平再高——恃才傲物——孤立排挤——遭受失败。互相学习、共享资源。【案例】山雀 VS 知更鸟。马化腾等的聚餐。

(2) 决定单位前途。“不怕虎生两翼，就怕人起二心。”【案例】德国科学家瑞格尔曼拉绳实验。楚汉相争。

2、团结协作的基本要求。

互相帮助、互相支持、密切配合、互相协作。【案例】团结协作的4个指标——对照反思。

3、团结协作基础：人际关系和谐。

(1) 人际交往关键——心好。【论证】口乃心之门户。

第一，培养同理心。“人同此心，心同此理”。投其所好、对症下药。【案例】本人劝服父母。

最好做到：人之所欲，施之于人！【案例】甲之蜜糖，乙之砒霜！兔子钓鱼。

中间水平：己欲立而立人，己欲达而达人！

至少做到：己所不欲，勿施于人！

第二，培养欣赏心。

一是使用别人喜欢的称呼。【案例】我女儿 VS 你女儿。

二是记住对方名字。【案例】与习近平同志合影。因称呼错误被老婆惩罚。

(2) 人际交往的基本要求。

第一，从自己做起。【案例】修己安人。

第二，主动支援，扩大交往。【案例】王永庆。

(六) 依法行政。

1、职权法定。政府“法无明文授权不可为”，老百姓“法无明文禁止皆自由”。【案例】丘吉尔：“如果你不迷恋权力，那你是从未掌控过权力的人。”“权力清单”。乱收费——自然雨水费（天水费）。

2、权责统一。【案例】深圳光明滑坡事件。2020年，最高人民法院、最高人民检察院等联合发文：依法严惩疫情防控失职渎职罪。

3、注重程序。程序公正→实体公正！【案例】罗尔斯《正义论》分蛋糕。

(七) 全心全意为人民服务。【案例】周恩来，孔繁森、沈浩。

1、立足本职，高效便民。【案例】没有责任意识——“混事、怕事、捂事、误事”。焦点访谈。

2、全心全意，追求实效。陈云：我们应该用百分之九十以上的时间去弄清情况，用不到百分之十的时间来决定政策。【案例】“被调研”现象。山西省右玉县的惊天巨变。

三、必须履职担当

(一) 健全制度。“以制度管人，而非人管人。”提高管理效率，增加公平性。【案例】德国闯红灯、新加坡吐痰。华为：“以奋斗者为本！”杰克·韦尔奇的活力曲线。

1、问题：长官意志。对策：民主。【案例】《猫鼠游戏》：弗兰克·阿巴内尔。

2、问题：模棱两可。对策：明确。【案例】插队。多报销的士费、酒店费。

3、问题：生搬硬套。对策：结合实际。【案例】郭沫若：“吃狗肉是为长人肉，而不是为长狗肉。”

4、问题：朝令夕改。对策：成熟稳定。

5、问题：有令不行。对策：令行禁止。【建议】以身作则。

(二) 加强监督。【案例】督办制度。

IBM 前总裁郭士纳：“员工不会做你希望他做的，只会做你检查的。如果你强调什么就会去检查什么，你不检查就等于不重视。”

(三) 奖罚分明。【案例】孙武练兵。破窗理论。

【建议】分解工作职责，明确每个员工职责。防止“三个和尚没水吃”、“罚不责众”。【案例】以水充酒。南京的明城墙。