

服从 造就卓越

李芳 著

边看边学边用中提升员工职业素质
轻轻松松打造企业和老板最喜爱的员工



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

服从 造就卓越

李芳 著



内 容 提 要

只有今天会服从的人，明天才可以指挥。能否服从，这决定了你是否是一位合格的员工。本书从认识服从、应该向谁服从、做服从的员工、服从的意义、如何培养服从等方面展开论述，意在使员工养成服从的品质，并以此开拓自己的职场之路。

本书通过测试、漫画、观点、故事、职场指路、语录、方案、游戏等灵活多样的方式与读者进行互动性的交流，使读者明白服从的意义所在，成为一个肯听话、能办事的员工。

本书适合企业管理人员和普通员工阅读，更适宜作为企业和事业单位的员工职业素质培训用书。

图书在版编目（CIP）数据

服从造就卓越/李芳著. —北京：中国电力出版社，2012.3

（弗布克员工职业素质系列）

ISBN 978-7-5123-2772-6

I. ①服… II. ①李… III. ①企业—职工—职业道德
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第036831号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑：杨 鑫

责任校对：朱丽芳 责任印制：邹树群

汇鑫印务有限公司印刷·各地新华书店经售

2012年5月第1版·2012年5月北京第1次印刷

700mm×1000mm 16开本·13.5印张·246千字

定价：29.80元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

前言

拉丁语Oboedoe（服从、顺从、遵守）一词最初的含义是“张开自己的耳朵聆听”。它要求人们聆听并遵守神的旨意、人间的道德、行事的规矩和在自己之上的人。在他们看来，服从象征着秩序和力量，是成功的前提。

工作中的事，不是你想怎么样就怎么样的，它按照一定的规矩运行，需要员工彻底的服从才能做好。服从、执行、成功是一个合乎逻辑的科学顺序，其中，服从是需要我们迈出的第一步。如果这一步迈不好，其他的步骤都将无从谈起。

去过西柏坡的人都知道，那里有一个简陋之极的中央军委指挥所：一间土坯房，一张满是漏洞的桌子，一张军用地图，仅此而已。然而，毛主席和其他几位中央领导，就是在这儿指挥了“三大战役”，打败了国民党的主力部队。

这一切靠的就是服从！当时的情况是“三个没有，一个只有”——没有后备部队支援前方，没有武器弹药供给前方，没有军饷给养保障前方，只有一个又一个的电报传达着党中央的命令。面对这种情况，各野战军发扬了“绝对服从命令，坚决执行任务”的优良传统，没有兵就去招兵，没有弹药就去从国民党手中抢，没有粮草就自己去征。最终，他们胜利完成了任务，取得了令全世界人民为之瞩目的成就。

在那些进行“三大战役”的军人身上，我们看到了一种服从的态度，一种负责的精神，一种执行的能力。然而，在现实生活中，我们缺少的正是这种绝不找借口拒绝服从命令而是想方设法完成任务的“解放军战士”。

在工作中，这样的借口和情况简直是多如牛毛。

抱歉，那家公司太挑剔了，我签不了这单；

我没有学过，这太难了；

现在是周末，下周一我一定去做；

领导吩咐你写会议报告，你四处拼凑了一篇，里面错字百出；

公司规定了上班要穿正装，你穿着休闲服来到了办公室；

.....

我想告诉你的是，每一个借口和不服从，伤害的不仅仅是公司，还包括你自己。你签不了单，拒绝了艰巨的任务，没有做好领导吩咐的事，这必然会给公司的利益带来损害，而这种损害出现的次数多了，公司就必定会开除你这个不肯听话、不能办事的“借口先生”。

反过来看，如果在上述情况中，你选择的不是借口而是服从，那么，任务就能执行好，公司就会获得发展，而你自己也将获得信任乃至提升。公司招你的目的就是希望你能够更好地执行任务，而服从能够让执行获得最佳结果，它能够以最优化和最大化的方式提升效率。

服从是一门艺术，它不仅能够造就最有力量的公司，还能够培养出最有前途的员工。我们写作这本书的目的就是将服从的技巧告诉所有的职场人士，致力于使读者成为一名肯服从、能执行的员工，进而去推动公司发展并获取个人的胜利和荣耀。

对员工而言，我们希望你明白秩序的力量和服从的意义；弄清楚自己应该向谁服从；了解成为肯服从、善执行的“雇佣兵”所必需的心态和技巧。一旦你弄清楚这些，你就会成为最好的服从者，而服从者一定会是让管理者最满意的员工。

对企业和领导而言，我们希望你体察你的员工，洞悉他们的需求，并掌握能够使他们心甘情愿服从的方法。如何让员工主动服从，这是执行管理的大学问，也是考验管理者是否优秀的重要方面之一。

杰克·韦尔奇说：“最善于服从的员工，迟早都会成为这个公司中最有活力和地位的精兵。”我们愿意把这句话当做祝福送给每一个位在职场中打拼的员工。祝你们好运！

言尽于此，相信本书将成为每位职场人士的好伙伴。书中不当之处，尚请读者朋友们不吝指教，在此感激不尽。

在本书编写的过程中，资源中心的杨扬、郁延娜、孙立宏、刘伟、

刘井学、王淑燕、王琴负责资料的搜集和整理，设计中心的邓长发、廖应涵、王建霞、庄惠欢、李苏洋、王玉凤、任玉珍、唐娟负责插图的设计，案例故事中心的谢庆强、叶春梅、周福、安丰文、黎余飞对本书的设计思路和内容给出了具体的修改意见，图书中心的姚小凤、姜巧萍、李育蔚、张松花、赵雯和海外资源中心的金青龙、李成鹤审阅了本书部分内容，在此一并表示感谢。

弗布克 案例故事中心

2012年3月

目 录

前言

第一章 员工以服从为天职..... 1

波兰作家莱蒙特曾经说过：“世界上的一切都必须按照一定的秩序各就各位。”可见秩序于世界是何等重要。只有万事万物都处在一个有序的状态当中，世界才能正常运行。同理，企业的生存和发展也离不开秩序，服从应该成为员工的天职。

世界的无序和有序	4
服从是员工的使命	9
自由还是堕落	14
自律也是一种服从	19

第二章 我们向谁服从..... 25

服从就是按照制度行事，这样才可以确保事情的稳定性和公平性；服从就是个人要懂得服从集体，这是集体事业胜利的保证，也是个人发展的前提；服从就是遵守时间，做到不迟到、不早退，须知轻视时间就是怠慢生命；服从就是坚守，在关键的时候能够坚持原则、坚守信仰，这是优秀员工的必备素质。

把制度摆在第一位	28
个人要服从集体	35
做公司权益的捍卫者	41
领导的命令要百分百执行	47
准时是信义的体现	53
关键时刻能够坚持原则	59

顾客就是上帝	66
--------------	----

第三章 做最好的雇佣兵..... 71

雇佣兵是人类历史上最悠久的职业之一，他们训练严格、能力出众，能够排除万难完成艰巨的任务，更重要的是，他们有一个最大的优点——对雇主绝对服从。在现代职场中，每个老板都想要一群肯听话、能办事的“雇佣兵”。成为最优秀的“雇佣兵”，这是你决胜职场的一大法宝。

西点军校的四个回答	74
用找借口的时间找方法	82
第一时间执行	87
先接受再沟通	93
行动要服从于目标	101
忠诚，忠诚，还是忠诚	108
做勇士还是做懦夫	115
决心为剑，剩者为王	120
学会自动自发地工作	126
成功需要努力	132

第四章 服从就是力量..... 139

一个企业的力量来自于哪里？答案是来自于全体员工的服从。正所谓“上下同欲者胜”。团体中的人如果各自为政，不服从上级的安排，势必会造成混乱的局面，整体的实力必将弱化到极点。相反，如果所有员工都和企业保持一致，坚决服从命令，必将产生强大的凝聚力和战斗力，这足以推动企业和员工的共同发展。

铁纪铸铁军	142
服从，员工走向优秀的第一步	148

唯有服从，才有效率	153
上下同欲者胜	158
服从开拓公司前途	164

第五章 服从从何而来..... 169

让人服从的方法有两种，使人畏惧，令人钦服。我并不想过多地称赞或批评任何一种，实际上，只有恩威并施才能使人心悦诚服，胡萝卜加大棒，这是管人的永恒真理。人只有敬佩对方且意识到服从对自己有利时，才会真正听从命令。

以身作则，让命令更有效	172
当家长胜过当领导	177
让下属独当一面	184
善用赞美的魔力	191
在最佳时间提拔员工	197
赏善罚恶，恩威并施	202

第一章

员工以服从为天职

波兰作家莱蒙特曾经说过：“世界上的一切都必须按照一定的秩序各就各位。”可见秩序于世界是何等重要。只有万事万物都处在一个有序的状态当中，世界才能正常运行。同理，企业的生存和发展也离不开秩序，服从应该成为员工的天职。



测试

你理解服从吗

1. 你理想中的世界是 ()
A. 秩序井然的 B. 稍微有点秩序就可以了 C. 混乱无序的
2. 下面三种场合, 你更喜欢 ()
A. 安静的图书馆 B. 正在开会的会议室 C. 热闹的KTV或酒吧
3. 大部分情况下, 你的房间是 ()
A. 干净整洁的 B. 不太干净整洁的 C. 大家口中的“猪窝”
4. 你有没有闯过红灯 ()
A. 从来没有过 B. 深夜无人的情况下才会闯 C. 一有机会便要闯
5. 在你看来, 无条件服从命令是 ()
A. 值得提倡的 B. 说不清好坏 C. 愚蠢的行为
6. 服从是员工的使命, 你怎么看待这句话 ()
A. 极其认同 B. 部分认同 C. 一点也不认同
7. 在你看来, 军队的服从文化是 ()
A. 值得所有公司学习的 B. 有可取之处 C. 没人性, 毫无可取之处
8. 你的生活方式精致or随意 ()
A. 视情况而定 B. 精致, 井井有条 C. 随意, 过的迷迷糊糊
9. 你对家庭生活充满了向往 ()
A. 是的, 我渴慕家庭生活 B. 一半期盼一半逃避 C. 不, 我害怕受拘束的生活
10. 旅游时, 你喜欢 ()
A. 和朋友一起去 B. 参加旅行团 C. 一个人去
11. 你认为追求绝对的自由是 ()
A. 愚蠢且幼稚的行为 B. 不太可取的 C. 每个人的权利
12. 当你因为娱乐活动而耽误了计划好的重要工作, 你会不会后悔 ()
A. 会, 而且下次会注意 B. 后悔, 然后依然如故 C. 有什么好后悔的

13. 如果你需要赶一项重要工作，你能自觉加班吗（ ）
A. 绝对可以 B. 看情况吧 C. 恐怕很难做到
14. 如果你有抽烟、酗酒、迟到等恶习，你能坚持改正吗（ ）
A. 能，我会坚持下去的 B. 不清楚，希望能吧 C. 那是绝对不可能的

选A得3分，选B得2分，选C得1分

≥32分，你能很好地理解服从，能够把握好无序和有序，自由和堕落的度。此外，你明白服从是员工的使命并愿意践行这一点，你的自律性也值得称赞。

24~31分，你对服从的理解还过得去，但某些时候，你会为服从还是不服从的问题而困惑。此外，你的自律性也有待加强，你要更好地控制自己。

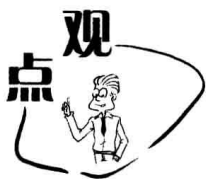
≤23分，你并不明白服从这两个字意味着什么，你追求不切实际的绝对自由，在工作中你是个“刺头”，生活则一塌糊涂，更严重的是，你完全没有自律能力。

世界的无序和有序



无序的世界





世界离不开秩序

著名的国际政治理论家塞缪尔·亨廷顿曾说：“首要问题不是自由，而是建立合法的公共秩序。人类可以无自由而有秩序，但不能无秩序而有自由。”无序的世界是混乱而又危险的，有序的世界是稳定且安全的，无论何时何地，世界都需要秩序。

通常，人们认为自己的幸福依赖于物质和精神财富，但实际上，我们的幸福对秩序的依赖比物质和精神要大得多。如果没有公正的制度和遵守制度的人群，我们就无法享受文明和财富的种种好处。

公元1651年，托马斯·霍布斯（Thomas Hobbes）出版了《利维坦》（Leviathan）。在这本书中，他为我们勾画了一个无序的世界：“在这种状况下，产业是无法存在的，因为其成果不稳定。这样一来，举凡土地的栽培、航海、外洋进口商品的运用、舒适的建筑、移动与卸除需费巨大力量的物体的工具、地貌的知识、时间的记载、文艺、文学、社会等等都将不存在。最糟糕的是人们将不断处于暴力死亡的恐惧和危险中，人的生活将孤独、贫困、卑污、残忍而短寿。”

孔子曾说：“贵贱无序，何以为国？”他认为礼就是秩序和和谐，在他看来，礼崩乐坏的社会是要不得的。《左传》中也讲道：“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。”由此看来，失去了秩序和礼节就会使得国家混乱、社会动荡、百姓无依无靠，未来难以保障。

公元907年，朱温建立后梁，五代开始。公元960年，赵匡胤建立北宋，五代结束。短短的53年间，中国的北方是混乱而无序的。战火纷飞，割据势力相互征战不止。这一时期，上至天子，下至庶民，所有人的生命财产安全都是没有保障的。

五代时期的社会状况告诉我们，无序就意味着混乱，就意味着缺乏保障，就意味着难以生存。具体到职场中也是如此，无序就意味着没有人知道自己的职责；没

有人知道自己该做什么；没有计划、没有目标、没有验收也没有报酬；即使你做了，也没有人能够保证你会得到相应的回报。这样的生活，即使只有一天，也足以使员工崩溃。

身为在职场中打拼的员工，职场秩序是他们所必须要遵守的。一个员工，应该树立良好的职业道德，遵守公司的规章制度，忠于自己的团队和事业，努力成为秩序井然的职场中的一分子。唯有如此，你才能更好地享受工作和完善自我。

阿文和阿武的爸爸妈妈今年新买了一处房子，他们两人被分配到同一个房间。刚开始的时候，他们因为拥有了自己的房间而异常兴奋，他们整整齐齐地摆放东西，把房间打扫得一尘不染。

时间长了，就看出两人的差别来了。哥哥阿文做起事来总是有条不紊，他每天都收拾东西，把房间打扫得干干净净的。而弟弟阿武则仗着有哥哥帮忙，总是将文具和玩具堆得乱七八糟，换掉的衣服也四处乱扔，脏袜子更是东一只西一只。做课时，阿武也是把书本、纸张、铅笔等散乱地放在房间里，往往要花好长时间去找试卷和文具。有时候，哥哥一说他，阿武便用“有人喊我去公园玩耍啊”“我一会就收拾”“我功课还没做完呢”之类的借口搪塞。

有秩序的房间是整洁漂亮的，没秩序的房间是肮脏混乱的；守秩序的人就容易做好事情，走向成功，而不遵守秩序的人则会手忙脚乱、一事无成。唯有秩序井然，人们才没有后顾之忧，才可以安心地工作和生活，才可以全力以赴地创造出更美好的明天。

波兰作家莱蒙特曾说：“世界上的一切都必须按照一定的秩序各就各位。”在现代社会，不管你从事什么行业，你都不能不懂行内的“规矩”，更不能破坏行内的“秩序”，如果你这么做了，很容易沦为“圈外人”，就不可能在行内有所发展。

员工们，为了你的美好未来，请努力做一个守秩序的人吧。



世界应该是有秩序的

- ★ 选择有良好秩序的企业。
- ★ 遵守公司的各项规章制度，做一个守规矩的人。
- ★ 绝不违反公司纪律，绝不破坏团队秩序。
- ★ 打理好自己的生活，使之井然有序。
- ★ 努力创建和维护良好的秩序。
- ★ 了解并遵守行内的“规矩”，做一个合格的“圈内人”。
- ★ 与其特立独行，不如中规中矩。

语录



经典语录

- ★ 首要问题不是自由，而是建立合法的公共秩序。人类可以无自由而有秩序，但不能无秩序而有自由。
- ★ 贵贱无序，何以为国？
- ★ 礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。
- ★ 世界上的一切都必须按照一定的规矩秩序各就各位。
- ★ 秩序意味着光明和安宁，意味着内在的自由和自我控制；秩序就是力量，秩序是人类最大的需要，是真正的幸福所在。



一群人VS一个团队

■ 游戏目的

- ◆ 帮助学员认识到什么是真正的团队。
- ◆ 使学员认识到组织和秩序的重要性。

■ 游戏过程

人数	12人	时间	40分钟
场地	空旷的场所	用具	皮球、口哨
游戏步骤	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培训师将学员分为两个小组，每组6人。一个小组称作“群体”，另一个小组称作“团队”，两个小组进行竞赛。 2. 双方用皮球进行类似足球的比赛，培训师为比赛设立简单的规则并担任裁判。 3. 各小组有15分钟的时间制定比赛的战略计划，并安排每个人的角色。这期间不允许两个小组的人互相接触。在商讨过程中，“群体”小组要表现出互不合作、互不服气的样子来，而“团队”小组则要表现的互相合作、目标一致。 4. 游戏分上下半场进行，各10分钟。比赛中，“群体”小组要表现出不遵守比赛规则、不遵守团队秩序、不搞团队合作的样子来；而“团队”小组则要表现出遵守规则、团队合作、秩序井然的样子来。培训师负责记录比分。 5. 游戏结束。一般来说，应该是“团队”小组占优势。 6. 问题讨论 <ol style="list-style-type: none"> (1) 一群人和一个团队有何区别？ (2) 遵守规矩、秩序井然对赢得比赛胜利有何帮助？ (3) 一群人应该怎样变成一个守秩序的团队？ 		

■ 培训师语录

- ◆ 真正的团队并不仅仅是所有人聚在一起，而是要求团队成员要目标一致、互相协作。一个真正的团队应该是秩序井然的，它行动有序、战无不胜。
- ◆ 良好的秩序是一切美好事物的基础。有组织、守秩序，人们才能够互相合作，完成伟大的事业。而不守秩序，缺乏组织性，团队就容易陷入内斗甚至分崩离析。