

全国职工素质建设工程领导小组办公室审定

员工职业 竞争力

通用培训教材

中华全国总工会宣传教育部 编

权威 | 规范 | 通俗 | 直观
全面提升一线职工整体素质



职业竞争力=专业技术技能+综合管理能力
管理的最高境界就是让员工自己管理自己
职业竞争力让员工有能力 让企业有实力

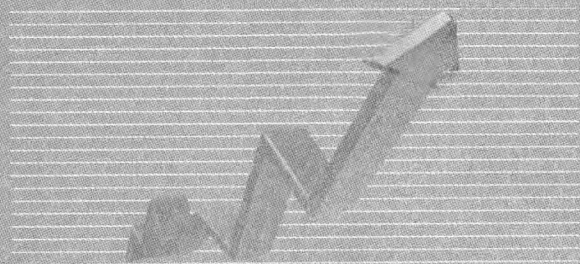


员工职业 竞争力

通用培训教材

中华全国总工会宣传教育部 编

主 编 李守镇 编 著 宋振杰



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工职业竞争力通用培训教材/李守镇主编;宋振杰编著. —北京:
中国工人出版社,2012. 1

(“十二五”全国职工素质建设工程指定系列培训教材)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 5121 - 9

I. ①员… II. ①李…②宋… III. ①职业 - 竞争力 - 企业管理 - 职工培训 - 教材 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 273062 号

员工职业竞争力通用培训教材

出 版 人 李庆堂

责任编辑 姚 远 张晓慧

责任校对 孙乃伟

责任印刷 马东旭

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)

网 址 [http://www. wp - china. com](http://www.wp-china.com)

电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382376(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)

发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)

读者服务 010 - 62382376

经 销 各地书店

印 刷 北京睿特印刷厂大兴一分厂

开 本 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 11.25

字 数 210 千

版 次 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

定 价 25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

全国职工素质建设工程 领导小组

组 长：王玉普

副组长：倪健民 王 炯

主 任：倪健民

成 员：李守镇 张茂华 郭稳才 邹 震
常毅民 刘继臣 丁大建 朱思泽
颜 辉 孙德宏 李庆堂

中国工人出版社职工教育分社简介

中国工人出版社职工教育分社是从事职业教育培训教材、职工教育读物，及多媒体教育产品研发、策划和出版发行业务的专业机构，承担着中华全国总工会全国职工素质建设工程出版创作基地建设和全国职工素质建设工程五年规划教材研发出版任务。

近年来围绕党和国家的重大决策和人才强国战略，分社出版了一系列职工素质提升、职业（岗位）能力培训、员工励志等方面的教材、读物。按照全国职工素质建设工程五年规划要求，并根据人社部职业技能和岗位能力标准，组织有关专家开发了职业技能和岗位能力培训系列教材。这些教材和读物，既突出反映了中工版职工教育图书品牌的优势和工会职工教育培训的特色，又搭建了工会职工教育培训与学历教育、岗位能力认证培训相互连接的平台，为广大职工及时、灵活、便捷地通过职业技能或岗位能力培训并获得认证，加速企业技术技能人才资本的储备提供了新路径，为提升广大职工的职业竞争能力，发挥自身优势、岗位成才、实现人生价值，提供了实质性指导和帮助。

我们的目标是为全国亿万职工、农民工提供优质的职工素质教育教材、职业（岗位）能力培训教材、职工读物，以及相关的多媒体教育产品。我们将在全国工会、企业和广大职工的积极支持下，建成具有权威性和中工品牌特色的优秀职工教育培训教材及相关产品的研发出版基地。

愿职工教育分社以及所出版的图书，成为广大职工的良好良师益友，职工素质提升的加速器，企业职工和谐发展的共赢平台！

欢迎广大工会组织、企业积极垂询、团购。

欢迎广大工会组织、企业、班组和职工踊跃投稿！

投稿热线：010-62382616 QQ 号码：765568960

发行热线：010-62005996



第一章 职业生涯规划能力 / 1

- 第一节 为什么要有目标 / 2
 - 一、什么是目标 / 2
 - 二、目标方向比努力重要 / 2
- 第二节 设计人生目标系统 / 6
 - 一、平衡和谐地规划人生目标 / 6
 - 二、人生目标系统的八项内容 / 7
 - 三、制定目标的原则 / 10
- 第三节 规划你的职业生涯 / 11
 - 一、职业生涯规划及其作用 / 12
 - 二、职业生涯发展的五个阶段 / 13
 - 三、找到你的职业锚 / 14
- 第四节 职业生涯规划的基本步骤和四个要点 / 18
 - 一、生涯规划的基本步骤 / 18
 - 二、生涯规划的四个要点 / 20
- 第五节 把目标化成实际行动计划 / 25
 - 一、职业生涯规划“5W 归零”思考模式 / 26
 - 二、规划平衡和谐的职业生涯思考量表 / 27

第二章 技能提升能力 / 33

- 第一节 岗位成才的三大关键 / 34
 - 一、找到自己的职业路径 / 34
 - 二、结合企业发展的需要 / 36
 - 三、拥有基本的职业技能 / 37
- 第二节 能力比薪酬重要 / 39
 - 一、既要关注薪酬,更要提升技能 / 39

- 二、为自己的未来打工 / 40
- 三、善于投资自己 / 41
- 第三节 历练不可替代的职业技能 / 42
 - 一、找准专业方向 / 43
 - 二、苦练技能绝活 / 44
 - 三、告别职场“万金油” / 45
 - 四、成为不可替代的人 / 46
- 第四节 专业使你优秀,专注让你卓越 / 47

第三章 时间管理能力 / 55

- 第一节 时间是最稀缺的资源 / 56
 - 一、时间的特点与性质 / 56
 - 二、时间是人生最大的财富 / 58
 - 三、我们的时间哪里去了 / 59
- 第二节 投资你的第二象限 / 61
 - 一、时间的四个象限 / 62
 - 二、第二象限关系到职业成长 / 64
- 第三节 抓住最重要的20% / 66
 - 一、最重要的20%是什么 / 66
 - 二、学会优先排序 / 67
 - 三、坚持手表法则 / 68
- 第四节 总结反省,日清日高 / 70
 - 一、PDCA 循环管理时间 / 70
 - 二、善于总结反省 / 72
- 第五节 现在行动,拒绝拖延 / 74
 - 一、拖延是职业成功的杀手 / 74
 - 二、制定最后期限 / 75
 - 三、现在开始行动 / 76

第四章 问题解决能力 / 81

- 第一节 问题与问题意识 / 82
 - 一、问题及其类别 / 82
 - 二、树立四大问题意识 / 83
- 第二节 分析与发现问题的一般方法 / 87

一、TPM 法 / 88	
二、三不法(3U 法) / 89	
三、5W1H 法 / 89	
四、4M 法 / 91	
第三节 解决问题的七个步骤 / 93	
一、问题现状调查 / 93	
二、分析原因,界定问题 / 94	
三、确定主要原因 / 95	
四、制订并评估解决方案 / 96	
五、选择最终方案 / 97	
六、行动计划与执行 / 98	
七、效果评估与标准化 / 99	
第四节 奥斯本检核表法 / 99	
一、风靡全球的检核表 / 99	
二、检核表的实施步骤与注意问题 / 100	
三、改进与完善的十大思考框架 / 101	
四、奥斯本 75 个问题 / 103	
第五节 头脑风暴法 / 104	
一、你应该发发疯 / 105	
二、头脑风暴法的操作步骤 / 105	
三、头脑风暴法的五个操作原则 / 107	
第五章 学习进步能力 / 111	
第一节 迎接高技能人才的春天 / 112	
一、高技能人才成了“香饽饽” / 112	
二、高技能人才的政策环境越来越好 / 113	
第二节 比文凭更重要的是知识和技能 / 117	
一、专家型员工的特点 / 118	
二、建构动态“T”型知识结构 / 119	
三、建构动态“工”型能力结构 / 121	
第三节 岗位学习有方法 / 123	
一、目标激励法 / 124	
二、标杆学习法 / 124	
三、处处留心皆学问 / 127	

四、学习就要驱除浮躁 / 131

第六章 情绪管理能力 / 137

第一节 情绪和情绪管理的重要性 / 138

一、情绪及其类别 / 138

二、为什么要进行情绪管理 / 139

第二节 了解自己的情绪状态 / 142

一、心境还好吗 / 142

二、激情燃烧的时刻 / 144

三、应激的反应 / 145

四、了解自己的情绪 / 145

第三节 ABC 理性情绪疗法 / 148

一、什么是 ABC 情绪理论 / 149

二、八大不合理信念 / 151

三、ABC 情绪疗法的五个步骤 / 155

第四节 情绪管理的六个技巧 / 156

一、情绪管理的两大准则 / 157

二、情绪管理的六个技巧 / 158

第五节 操之在我,褒贬由人 / 163

一、自作自受的人生 / 163

二、删除不必要的烦恼 / 164

三、不要活在别人的世界里 / 165

后 记 / 171

第一章

职业生涯规划能力

在职业生涯发展的道路上，重要的不是你现在的位置，而是迈出下一步的方向。只要开始，永远不晚；只要进步，总有空间。成功的人和不成功的人就差一点点：成功的人可以无数次修改方法，但决不轻易放弃目标；不成功的人总改目标，就是不改方法。

——职业生涯规划专家 程社明

本章要点

1. 为什么要有目标
2. 设计人生目标系统
3. 规划你的职业生涯
4. 职业生涯规划的基本步骤和四个要点
5. 把目标化成实际行动计划

第一节 为什么要有目标

人生是一种体验和经历，一种探索和生活。而人生的目标，则是一种自我定义，一个人究竟要选择怎样的体验、经历、探索、生活，都因自己的目标而定。人生目标使我们在规划人生的同时，可以更理性地思考自己的未来，以便尽早地开始培养自己的综合能力和素质。每个人都应该有自己的目标，并为之而奋斗。

一、什么是目标

所谓目标，就是个人、部门或整个组织所期望的成果。目标与梦想、理想通常是相互联系的，一般来讲，梦想比较虚幻，理想比较现实，而目标则更强调实践，目标相对比较具体一些。

人来到这个世上，应当有自己的人生目标和追求。或许经过努力与奋斗有些目标未能实现，但这并不意味着因此就失去了制定目标的价值。目标让人积极进取而不是碌碌无为，目标让人发挥潜力，而不是虚度一生，目标让人走向充实，而不是走向虚无，这就是制定目标的价值。

王选作为汉字激光照排系统的发明者，推动了中国印刷技术的第二次革命，被称为“当代毕昇”。他在接受《中国青年》记者专访时曾说过这样一句话：“年轻人认准目标，就要狂热追求。”他还说，做一个有成就的科学家是他最初的目标和动力，而不是想要拿个什么奖，或者得到什么样的名和利。在这样的目标指引下，“在很长一段时间内，我都有一种逆流而上的感觉，我几乎放弃了所有的节假日，身心极为紧张劳累，但也得到了常人所享受不到的乐趣”。

目标不能保证让每个平凡的人都成为伟大的科学家、发明家，但是，拥有积极向上的目标的人，必定会在目标的指引下自我超越，让平凡的人生焕发出不平凡的光彩。

二、目标方向比努力重要

每个人所拥有的最基础的资源就是时间，那么，每一个人应该如何度过有生之年的每一分钟、每一小时、每一天、每一年呢？如何才能让我们的人生过得有意义？我们究竟要过一个什么样的人生呢？如果一个人开始思考这些问题，其实就是在思考自己的人生目标。

现实生活中，没有方向或者跑错方向的大有人在。很多人都坚信“天道酬

勤”、“一分耕耘、一分收获”、“勤奋+汗水=成功”等格言，殊不知，这些成功之道必定是建立在一个基本前提——正确的方向之上的。也就是说，选择比努力重要，确定方向比出力流汗重要。如果方向错误，越努力离成功就越远，离失败就越近。这就是“天道酬勤”的现实悖论。

所以，为了拥有一个美好的职业未来，我们有必要认真思考下面的四个基本问题：

- 我是谁？
- 我现在在哪里？
- 我要往哪里去？
- 我如何到达那里？

龟兔赛跑新编

“龟兔赛跑”的故事大家都知道，现在有一个新版的龟兔赛跑故事。

兔子自从第一次比赛因为自满和偷懒而输掉之后，一方面很没有面子，另一方面也关起门来深刻地反省。他给自己约法三章：第一，决不服输；第二，决不自满；第三，决不偷懒。一个月之后，兔子又找到了乌龟，要求再比赛一场，乌龟勉强同意了。

在一个风和日丽的上午，在老虎、猴子、大象等动物的监督之下，比赛开始了。发令枪响过之后，兔子一溜烟地飞奔而去，而且一路上，兔子不断地自我激励：“我是最棒的！我加油！我一定能成为第一！”

可最终的结果却是：乌龟这一次又获得了第一名，兔子又输掉了！

为什么？

你知道：兔子跑错了方向。

生活和工作中这样的“兔子”大有人在，每天都在不停地奔跑、忙碌，甚至因为生活的艰辛而筋疲力尽，有时候，偶尔静下来想一想，这就是我的人生吗？我的意义在哪里？我的价值在哪里？为什么总是事与愿违？为什么总是事倍功半？为什么总是欲速不达？

应该说，在学生时代，我们的目标是清晰的。小学努力学习，目标是考入重点初中；初中努力学习，目标是考入重点高中；高中努力学习，目标是考入名牌重点大学。现在，我们已经是个社会人、企业人、职业人了，我们应该如何努力工作，打造自己卓越而幸福的人生呢？很显然，还要从目标开始。

1. 有目标才会有超越

什么是成功？《现代汉语词典》对成功的定义是：成功，就是获得预期的成果。可见，在我们踏上成功之路之前，我们必须明确地知道我们的“预期”是什么？这个预期就是目标。

你给自己定下目标之后，它就会在两个方面起作用：既是努力的依据，也是对你的鞭策。对许多人来说，目标给了你一个看得见的射击靶，制定和实现目标就像一场比赛。随着一个又一个目标的不断实现，你的思想方式和工作方式也会渐渐改变，你的人生将从此与众不同。

80后成功人士的杰出代表，PCPOP首席执行官李想在谈到自己成功的感想时说：“方向是创业和发展的第一个重要指标，方向就是你要为什么而奋斗。方向不是目标，目标有终点，而方向永远没有终点。说得再难听一点，即使我们自己很笨，只要坚持一个正确的方向，一直坚持，也会取得不错的成果。有了方向，目标就会更加清晰，也可以更加有效地去管理目标。”

“为80后争个光！”

1998年7月，18岁的竺士杰从宁波港职业学校毕业，到宁波港吉码头经营有限公司做了一名龙门吊司机。第一次上桥吊的时候，小伙子至今记忆犹新，“驾驶室离地面42米，码头上的集装箱看起来如同一个个小匣子。时间一长，腿脚还有点发软。”

当时，不管是社会上，还是港口里，对他们这些刚出来的80后都是有点儿看法的，认为他们吃不了这些苦，干几天就会打道回府了。

一些风言风语，竺士杰也有耳闻。正好出生在1980年的竺士杰是80后当之无愧的代表，他暗暗地定下了目标：半年内进入前三名，为80后争个光！

龙门吊有两个基本的操作手柄，一个控制吊具的水平移动，一个控制吊具的垂直升降，而为了加快工作效率，这两个操作手柄是同时操作的，这意味着司机必须练就一手“一心两用”的绝活。

这对竺士杰来说，难度可不小。一开始，两个操作手柄同时操作，他整天顾此失彼。但竺士杰知道，要想练出一门绝技，除了苦练别无他法。他每天向老师傅请教。第一个上桥吊的是他，最晚从桥吊上下来的是他，疑问最多的还是他。天道酬勤，短短3个月时间，他的名字便屡屡进入公司桥吊司机月度装卸效率前三甲，不到一年就成了一名龙门吊高手。

“刚上班的时候，我的目标很清晰也很简单，就是想为我们80后争个光。现在看来是做到了。”竺士杰高兴地说。

人生目标的思考与确立，将会帮助你发现自己到底想从生活中得到什么，并向着自己的目标前进，使你的人生更加有意义。它会使你的生活更有方向，会让你感觉可以控制自己的命运。而且它还可以为你提供一个明确的测量手段，使你可以更好地衡量哪些活动才是真正有意义的。

2. 有目标才会有动力

一位哲学家说过：有了目标，内心的力量才会找到方向，茫无目标的飘荡终

归会迷路，你内心那座无价的金矿，也终因不开采而与平凡的尘土一样。一个人无论他现在有多大年龄，真正的人生是从设定目标开始的，以前只不过在绕圈子而已。

在工作和生活中，我们之所以做事会中途放弃，往往不是因为有很大困难，而是感觉距离成功的目标太遥远。我们不是因失败而放弃，而是因为目标的模糊与迷茫导致倦怠而失败。可见，清晰而明确的目标对人生的成功是多么重要。

目标不清让她失去了动力

佛罗伦丝·查德威克是著名的长距离游泳健将，她是世界上第一位横渡英吉利海峡的女性。

1952年7月4日清晨，34岁的查德威克从卡特林纳岛上纵身跳入了茫茫的太平洋，这一次，她的目标是对面21英里的美国加利福尼亚海岸，她将要创造另一个世界纪录。

这天早上，大雾弥漫，她几乎看不到护送她的随从船队和人员。冰冷的海水冻得她浑身发麻，她咬紧牙关坚持着，时间一小时一小时地过去，成千上万的观众在电视上看着她，为她呐喊加油。

大约15个小时过后，她感到疲惫不堪，又冷又累，快要坚持不住了。她呼喊让人拉她上船。这时，她的母亲在船上告诉她，现在离加利福尼亚海岸已经很近了，千万不要放弃！可是，她朝对面望去，除了浓雾还是浓雾。她又坚持游了半个多小时。15个小时55分钟之后，在她筋疲力尽的请求之下，随从的保护人员终于把她拉上了船。

浓雾散去之后，她才知道，自己上船的地方离海岸仅有半英里的距离。这是她游泳生涯中唯一的一次失败。事后她对采访的记者说：“说实在的，我不是为自己找借口。如果当时我能看见陆地，也许我能坚持下来。”

两个月之后，她成功地游过了同一个海峡。

站在黎明前的地平线上，我们人生的脚步应该如何迈开？我们睿智的目光应该投向何方？

1953年，耶鲁大学对即将毕业的大学生做了一项调查：所调查的大学生当中，只有3%的人对于他们想达到的人生目标有非常清楚的规划，并将它们写了下来。这些内容包括：为什么要达到这个目标，达到这个目标可能碰到的困难是什么，需要和哪些人、团体和组织合作，达到这个目标需要具备的知识、能力，实现目标的具体行动计划、日期等。27年后，耶鲁大学又做了跟踪调查，发现这3%目标特别清晰的学生，他们的人生成就远远超过了那些目标不甚清晰的97%的人。

拿破仑曾说过：“凡事都要有统一和决断，因此成功不站在自信的一方，而

站在有计划的一方。”生命只有一次，所以实现人生目标的机会也只有一次。归根结底，其实不是你询问生命的意义何在，而是生命正在提出质疑，要求你回答存在的意义为何。换言之，人必须对自己的生命负责。

小 结

1. 目标能够使人看清自己的使命，引导人把握现在，发挥潜能，并据此安排事情的轻重缓急，评估事业的进展情况，做到未雨绸缪，最重要的是目标能使人认识到自己的人生价值。

2. 一般来说，忙碌应该有所作为，但是为什么有的人却碌碌无为？很显然，就是因为目标不清晰，只关注过程，不重视结果。只有明确目标才能“碌碌有为”。

第二节 设计人生目标系统

既然目标对于每一个人具有罗盘与指南针的作用，那么，如何平衡和谐地规划自己的人生目标系统呢？在这里，我们提出一个“全人”的理念。什么是“全人”？我们的理解是：全人就是一个全面发展的人，一个身心全面发展的人，一个角色全面发展的人，一个平衡和谐的人。

一、平衡和谐地规划人生目标

规划人生首要的问题就是人生角色平衡的问题。我们每一个人，在幼年和学生时期的角色很单纯，比如，在父母面前是儿女，在老师面前是学生等。现在，随着我们年龄的增长，以及踏入了纷繁复杂的社会，我们的人生角色增加了不少，当然，责任和义务也随之增加。



图 1-1 人在社会中的角色

如何扮演好人生中这些主要角色？如何担当起不同角色所应负的责任？这就是我们制定人生目标所应该认真思考的问题，并在此基础上构建平衡和谐的人生目标系统。

比如，在企业里，我们扮演着几个不同的重要角色。作为员工，如何做一名最好的优秀的员工？如何在自己的岗位上做出应有的成绩和贡献，发挥自己的潜能，实现人生与职业价值？作为下属，如何服从领导，听从指挥，自觉遵章守纪？作为同事，如何团结互助，相互学习，共同进步，成为受到同事喜欢与尊敬的团队一员？在客户面前，作为企业的形象代表，如何自我管理，自我约束，自觉维护企业的形象，为企业的品牌声誉添砖加瓦？

上述这些仅仅是一个员工在企业里的几个角色。在生活中、社会上，一个人的角色更多、更复杂。无论角色有多少，只有一个要求：履行人生角色责任，为自己的人生增添光彩。我们只有诚实做人、扎实做事，才能度过一个平衡和谐有价值的人生。

二、人生目标系统的八项内容

一个平衡和谐的人生目标系统包括个人发展、事业经济、兴趣爱好、和谐关系四大相互联系的子系统，包含健康、发展、理财、事业、休闲、心灵、家庭、人脉等相得益彰的八方面具体内容。

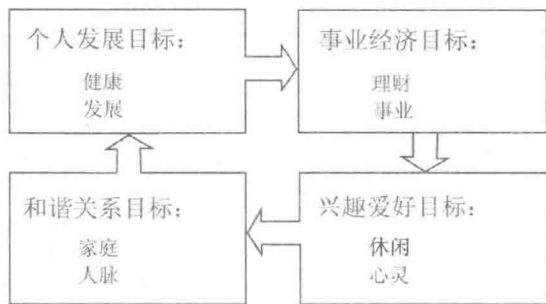


图 1-2 平衡和谐的人生目标系统

为了制定好这一“百年大计”，我们必须认真地问自己一些至关重要的问题：

1. 个人发展目标思考

个人发展目标，主要是指一个人在自我身心健康发展、知识技能成长等方面的目标与计划。

首先，身体健康目标是所有目标的基础。俗话说：身体是革命的本钱。这里所说的身体健康不仅仅是指躯体的健康，还包括精神与心理的健康。特别是在当下快速高效压力很大的现代社会中，人的心理健康显得更为重要。其次是知识、技能等方面的发展提升目标，这是一个人职业生涯的基础，没有知识、技能的保

障与支撑，职业生涯规划目标只能是纸上谈兵。为此，应该着重思考如下几个问题：

(1) 我的身心健康状况如何？为了保持良好的身心健康状态，我应该制订什么样的目标、计划，采取什么样的措施？

(2) 为了实现事业生涯目标，我目前的知识、智慧、能力、技巧等方面准备充分了吗？我应该制定一个什么样的终身学习进步目标和计划？如何实现这些目标和计划？

(3) 就我个人而言，实现人生目标的最大障碍是什么？我应该如何克服这些障碍？

(4) 我具备职业和事业发展所应该具备的资质了吗？

(5) 我还有哪些潜力没有发挥？哪些能力需要提升？如何发挥和提升？

2. 事业经济目标思考

事业经济目标是指一个人对于自己未来的工作、职业、事业的期望，以及由此而带来的财富收入的预期。这里我们需要区分几个概念，所谓工作就是为了养家糊口、维持生存而从事的劳动过程；所谓职业是指选定一个工作方向，以此为生，精于此道；所谓事业是指选定一个职业目标，毕生为之奋斗，成就自我，贡献社会。可以看出，不同的认知会有不同的努力，不同的结果，更有不同的境界。

还需要特别说明的是，经济目标只是职业、事业目标的结果而已，没有职业、事业的成功谈不上经济目标的实现。所以，千万不要本末倒置，仅仅为金钱而努力不仅会让一个人陷入“赛狗人生”的迷途，丧失真正的人生意义，也可能导致人生的歧途，甚至走上犯罪的道路。为此，应该着重思考如下几个问题：

(1) 我的经济目标是什么？用金钱来衡量，二十年、十年、五年、三年，我应该达到的数量目标是什么？

(2) 为了实现我的经济目标，从现在开始，我应该制订什么样的实施计划？我准备作出什么样的努力？

(3) 我立志做一名出色的职业人士，我应该如何规划我的职业生涯？

(4) 我最终的职业理想是什么？我应该制定一个什么样的十年、五年、三年职业目标？

(5) 为了实现我的职业理想和目标，我应该有一个什么样的奋斗计划？

3. 兴趣爱好目标思考

兴趣与爱好使人探索、专注，让人生更加丰富多彩。孔子说：“志于道，据于德，依于仁，游于艺。”意思是说，一个全面发展的人应该以“道”、“德”、