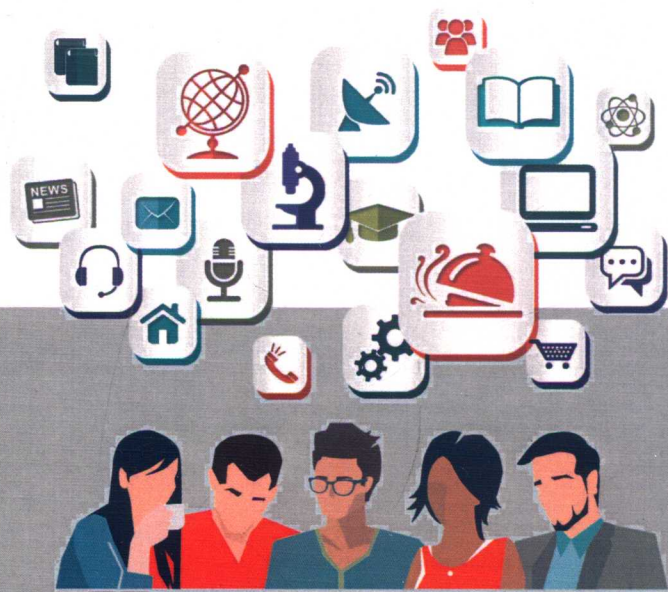




ZEYEXUE

择业学

毕业之后怎么办？
大学毕业之后的第一堂社会课



赵光辉 编著

生命源自父母，出身不可选择；择业决定发展，命运能够掌控！



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位



ZEYEXUE

择业学

赵光辉 编著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

择业学 / 赵光辉编著. —北京: 知识产权出版社, 2015.6

ISBN 978-7-5130-3441-8

I. ①择… II. ①赵… III. ①大学生—职业选择 IV. ①G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 070848 号

内容简介

人生有三个选择不可错: 第一, 男怕选错行, 选对行; 第二, 女怕嫁错郎, 选对人; 第三, 一方水土养一方人, 选对地。本书告诉刚刚毕业大学生, 踏入社会第一步, 如何实现学业与职业成功转换? 主要内容包括: 择业问题的分析、批判和反思; 择业的理论、思想与成功案例; 择业的核心影响因素; 择业的方法与技巧; 择业的社会环境与法律武器; 择业的背景与重要人脉。这是一本帮助读者借助管理学原理来思考问题的手册, 譬如“数一数二战略: 人生定位时不要离开任何一个国家的前两个最大城市”到底对不对? 真的是“哪里有挑战, 哪里就有机会”吗? 它将告诉你答案。全书可以用一句话概括: 生命源自父母, 出身不可选择; 择业决定发展, 命运能够掌控!

责任编辑: 兰 涛

责任校对: 孙婷婷

封面设计: 春天书装

责任出版: 卢运霞

择业学

赵光辉 编著

出版发行: 知识产权出版社有限责任公司

网 址: <http://www.ipph.cn>

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

邮 编: 100088

责编电话: 010-82000860 转 8325

责编邮箱: lantao@cnipr.com

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

发行传真: 010-82000893/82005070/82000270

印 刷: 北京中献拓方科技发展有限公司

经 销: 各大网络书店、新华书店及相关销售网点

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 18.25

版 次: 2015 年 6 月第 1 版

印 次: 2015 年 6 月第 1 次印刷

字 数: 358 千字

定 价: 48.00 元

ISBN 978-7-5130-3441-8

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题, 本社负责调换。

王永庆（台塑集团创办人）给儿女的一封信

子女们：

财富虽然是每个人都喜欢的事物，但它并非与生俱来，同时也不是任何人可以随身带走。人经由各自努力程度之不同，在其一生当中固然可能累积或多或少之财富，然而当生命终结，辞别人世之时，这些财富将再全数归还社会，无人可以例外。因此如果我们透视财富的本质，它终究只是上天托付作妥善管理和支配之用，没有人可以真正拥有。面对财富问题，我希望你们每一个人都能正确予以认知，并且在这样的认知基础上营造充实的人生。

我本出身于贫困家庭，历经努力耕耘，能够有所成就。在一生奋斗过程中，我日益坚定地相信，人生最大的意义和价值所在，乃是借由一己力量的发挥，能够对于社会作出实质贡献，为人群创造更为美好的发展前景，同时唯有建立这样的观念和人生目标，才能在漫长一生当中持续不断自我期许勉励，永不懈怠，并且凭以缔造若干贡献与成就，而不虚此生。

基于这样的深刻体会，我希望所有子女都能够充分理解生命的真义所在，并且出自内心的认同和支持，将我个人财富留给社会大众，使之继续发挥促进社会进步，增进人群福祉之功能，并使一生创办之企业能达到永续之经营，长远造福员工与社会。与此同时，我也殷切期盼所有子女，在择业与日常生活中，不忘以服务奉献社会、造福人群为宗旨，而非只以私利作为追求目标，如此才能建立广阔和宏伟的见识及胸襟，充分发挥智慧力量，而不负于生命之意义。

目 录

开场白 择业需要训练	1
------------------	---

第一章 择业的现状：挑战与反思	12
-----------------------	----

第一节 毕业致辞（一）——胡适的四个方子 /	12
------------------------	----

第二节 择业价值观 /	14
-------------	----

第三节 什么是择业 /	22
-------------	----

第四节 本讲小结 /	27
------------	----

第五节 思考与阅读 /	28
-------------	----

第二章 择业的思想：理论与行动	37
-----------------------	----

第一节 毕业致辞（二）——理想与时代 /	37
----------------------	----

第二节 择业理论 /	40
------------	----

第三节 职业生涯策略 /	48
--------------	----

第四节 本讲小结 /	49
------------	----

第五节 思考与阅读 /	50
-------------	----

第三章 择业的主体：品质管理与自我管理	59
---------------------------	----

第一节 毕业致辞（三）——言行合一 /	59
---------------------	----

第二节 择业的品质管理 /	64
---------------	----

第三节 择业的自我管理 / 69

第四节 本讲小结 / 77

第五节 思考与阅读 / 78

第四章 择业的前提：分析与抉择 97

第一节 毕业致辞（四）——勇敢与超越 / 97

第二节 学会作职业分析 / 99

第三节 择业铸就成功 / 104

第四节 本讲小结 / 113

第五节 思考与阅读 / 115

第五章 择业的实践：方法与技巧 126

第一节 毕业致辞（五）——创造未来 / 126

第二节 影响择业技术发挥的特质因素 / 128

第三节 择业中的自我激励 / 139

第四节 本讲小结 / 146

第五节 思考与阅读 / 147

第六章 择业的环境：社会与法律 154

第一节 毕业致辞（六）——在变化的世界中保持定力 / 154

第二节 走向社会 求职面试 / 170

第三节 就业权益与维护 / 186

第四节 本讲小结 / 209

第五节 思考与阅读 / 210

第七章 择业的重点：背景与人脉 217

第一节 毕业致辞（七）——让自己“不可或缺” / 217

第二节 择业的原则与程序 / 221

第三节 人际关系的培养 / 232

第四节 本讲小结 / 239

第五节 思考与阅读 / 240

结束语 开始行动吧..... 252

后 记..... 275

参考文献..... 278

1932年，在美国经济大萧条的时候，一个年轻人刚刚大学毕业，获得了社会科学的学士学位。对于自己未来的生活，他没有任何的想法，也没有进行任何的努力。他的理由总结起来只有一条——现在是一个失业的时代。他只是等待，希望有一天会好运临头。同时，为了生存，他不得不在一家游泳池干起了救生员。

一个经常来游泳的老人很喜欢和这个年轻人聊天。久而久之，他们成了忘年交，年轻人把自己的心里话讲给老人，老人很喜欢用自己的人生经验启发年轻人。有一天，老人的一句话触动了年轻人：“你究竟能做什么？你最想做什么？”年轻人开始检讨自己，随后便确定了自己的人生理想——成为一名电台播音员。

在老人的鼓励下，这个年轻人制订了一个详细的目标行动计划。他按照这份计划走遍了美国的伊利诺伊州和爱荷华州，同时也一步一步地提升自己的能力。无数的拒绝和痛苦都没能动摇他实现这个计划的决心，终于，他在爱荷华州的达文特市成为WKOC公司的一名体育播音员。

“我终于有了职业了！这太太好了！”后来，这个年轻人坦率地说：“这段心路历程，最有意义的是让我懂得了如何为自己的人生制订行动计划，并始终坚持自己的目标！”这个年轻人就是前美国总统——里根。

每个人都有好多的想法，好多的梦想，好多的打算。可是你的梦想还闲置于树枝上面，没有飞得更高，何也？原因是你没有找到高人相助，没有找对教练！甚至根本就没有教练。

大学生择业，就是要自己做自己的教练！

一英里赛跑，当第一个职业运动员跑过4分钟后，全世界几乎所有运动专家、生理学家都断言：4分钟跑一英里是人类极限，不可能有人突破。之后的50年里没有人超越这个极限。但是，一个名不见经传的教练，用并不复杂的方法，帮一位业余运动员率先突破了这个极限。他把一英里分成8等份，根据选手体能，计

算出通过每等份应该用的时间。然后在每个等份处都有一个教练掐秒，并报告给运动员：“太快了，悠着点儿！”或“慢了，该加油冲了！”值得深思的是，这个最早突破“极限”的人竟然是个医学院的学生！从这个故事中，我们看到了教练的重要性。

现在的用人单位比以往任何时候都更需要从员工身上获得持续的出色表现。企业的人力资源择业，就是一个企业或组织在人力资源供给和需求环境变化的情况下，科学预测、及时制定合理的政策和措施，以确保企业随时可获得各种必需人才（包括数量和质量两个方面），从而使组织和个体长期获益。我们大学生的择业就是，在高度变化的社会环境中，科学地预测、规划自己一生的职业，要把自己的一生划分为一个一个的阶段，然后逐个阶段地执行和超越，这样才能发现自己最擅长的岗位，并在这个岗位上随时拿出看家本领，自由愉快地走完自己的人生历程。

大学生择业，原本是人力资源开发与管理这个体系中的一个分支。过去很长一段时间，人力资源开发与管理重心是人事管理，偏重于人力资源的配置，选、培、管、用，针对的主要是既有的人才。但那些尚未成才，特别是经过长时间专业教育培养而准备走上国家经济建设第一线的大学生，还未成为人力资源开发与管理重心。大学生应该如何择业，除了影响其个体的发展，也会全方位触及产业结构、经济结构、社会结构的深层次调整，因此是亟待解决的重大课题。

第一个问题 择业是一种思想：思想的光芒能够指引人生的发展

如果你不知道方向在哪里，你就永远达不到目标。择业，无非就是从人生的终点来看起点，用明天的视角看今天，揭开人生的悬念看人生的过程。“人生的尽头非得是灰暗的吗？它能否成为最美好的时光呢？”这句话是一位叫尤金·奥凯利的美国人说的。尤金出生并成长于纽约市，1972年进入毕马威（KPMG，全美最大的会计师事务所之一），担任助理会计师，经过30多年的努力，于2002年4月成为公司的首席执行官。这个时候他正处于人生和事业的巅峰，事业蒸蒸日上，生活美满，他也在脑中企划更好的未来：准备下一次商务旅行，永续公司的长青基业；安排和妻子在一起的周末活动；参加女儿初二的开学仪式。然而，仿佛晴天霹雳，2005年5月，奥凯利被诊断为脑癌晚期，最多还能活上3到6个月。命运就是这般无常。在反思过往人生的日子里，他写成了一部《追逐日光》。此书饱含深情，记录了他自己在重病之后对生命不断深入的理解，其中包括他与病魔抗争的点点滴滴，以及他对生与死、爱与成功、精神与人生价值的不断追思。

同年9月10日，奥凯利去世。他的临终感悟对所有准备进入职业生涯的人乃如当头棒喝：人生不可以重来，不可以跳过，我们只能选择以一种最有意义的方式度过——活在当下，追逐日光！

我一直对这样一个问题感到好奇，甚至感到有些不可思议：“如果怎样走完最后一段人生路，是我们所能作出最重要的决定之一（当然，需要再次强调，前提是在我们可以掌控的范围之内，也能大致推断出生命最后一天何时到来），那为什么很多人却不重视作出决定背后的责任呢？”倘若如此，不仅对他们自己没有好处，也无法给留在世上的亲友带来福音。要是有人想等到哪天空闲了，再来考虑最后几周或是几个月的安排，我的忠告是“宜早不宜迟”。如果你现在是50岁，准备55岁再考虑这一问题，我建议你“宜早不宜迟”。如果你现在才30岁，打算过20年再考虑这一问题，我还是建议你“宜早不宜迟”。身患绝症、时日不多的人感到有必要调整自己的日程安排，使之变得更有效率，而一个身体健康的人则不会有这样的紧迫性，觉得哪怕往后推延一分钟都是好的，可是等他们明白过来后，可能已经太晚了。到时候就很不利了，可能还会成为魔魔，所以“宜早不宜迟”。我的一位好友获邀参加了一次名为“重生周末”的沙龙，参加者是一些政要、艺术家、学者、商界大贾、诺贝尔奖获得者和其他社会名流。这位朋友告诉我说，那个周末，每个到场嘉宾都要对现场的每个人发表一个简短的演讲，限时三分钟。演讲者还要假定自己的演讲一结束，生命也就宣告结束。我朋友说这些演讲无一例外都非常精彩，而且让人印象深刻的是，这些演讲的内容都有些出人意料。所有受邀的演讲者都绞尽脑汁地想要“最后”告诉世人心底最重要的话，而你根本想不到一个参议员、世界闻名的物理学家或是一个公司首席财务官会发表出什么高论。一句话：“宜早不宜迟。”

在生命结束时能够对自己说些什么呢？我们从小就耳熟能详的《钢铁是怎样炼成的》有这样一段至理名言：“人的一生是应该这样度过的，当他回首往事的时候，不因虚度年华而悔恨，也不因碌碌无为而羞耻。”这其实就是一种人生的方法，一种思维模式，可视为择业时的基本导语。《与成功有约》（*Seven Habits of Highly Successful People*）这本全球畅销书自出版以来，各种译本已经销售一千万册以上。在柯维（Stephen R. Covey）博士的成功七要素，有一项是结果决定法（Begin with the end in mind），即“以终为始”。每一个人可以自问，在自己的葬礼上希望朋友和亲人如何描述自己。“他是个重视家庭的人”“他是个成功的企业家”“他是个诚实的人”“他是个好的学者”……先预设一个什么样子，再按照那样来实现。希望有哪一种结果，就以那种结果为最高指导原则；生命中的重

要决策，都依据这最高指导原则来取舍。

为什么登月太空人巴兹在完成任务后不久即精神崩溃？为什么某些精英人物在退休后过早辞世？还有，为什么很多人成功后反而感到失落？柯维认为，原因并不复杂，许多人在埋头苦干时尚未思考人生的终极目标，他们只是为忙而忙，未曾探明自己心灵深处的所欲所求，也不曾在万籁俱寂时审视过自己的人生信条。

中国书法艺术的精神讲求“意在笔先”“胸有成竹”，生活也是一门艺术，同样讲求意在笔先，讲求胸有成竹。艺术的表现形式并不是画到哪儿是哪儿，而是在艺术作品形成之前，先有一个预测、一个构思，而这些，却恰恰被我们的大学生所忽视。

世界有名的日本企业——松下集团，它的择业做了五百年！五百年的择业，反映出的是一种精神，一种深谋远虑的精神。日本民族这种注重长远的精神，值得我们学习。

另外一家日本企业，叫索尼公司。1956年2月，公司副总裁盛田昭夫又踏上美利坚的土地。这是他第100次横跨太平洋，寻找产品的销路。纽约的初春，寒风刺骨，蒙蒙细雨夹着朵朵雪花，大街上的行人十分稀少。身材矮小的盛田昭夫带着小型的晶体管收音机，顶着凛冽的寒风，穿街走巷，登门拜访那些可能与索尼公司合作的零售商。然而，当那些零售商们见到这小小的收音机时，既感到十分有趣，又感到迷惘不解。他们说：“你们为什么要生产这种小玩意儿？我们美国人的住房特点是房子大、房间多，他们需要的是造型美、音响好，可以做房间摆设的大收音机。这小玩意儿恐怕不会有多少人想要的。”盛田昭夫并不因此气馁，他坚信这种耗费了无数心血而研究制成的小型晶体管收音机，一定会让美国人所接受。果然，凭借其小巧玲珑、携带方便、选台自由、不扰他人等优势，这种“小宝贝”很快就被美国人接受了，销路也迅速打开。有一家叫宝路华的公司表示乐意经销，一下子就订了10万台，但附有一个条件，就是把索尼更换为宝路华牌子。盛田昭夫拒绝了这桩大生意，他认为决不能埋没索尼的牌子。宝路华的经理对此大惑不解：“没有听过你们的名字，而我们是50年的著名牌号，为什么不借用我们的优势？”盛田昭夫自信地告诉他：“50年前，你们的名字和今天的我们一样名不见经传。我向你保证，50年后我的公司一定会像你们公司今天一样著名！”不久，盛田昭夫遇上了另一位经销商，这个拥有151个连锁商店的买主说，他非常喜欢这个晶体管收音机，他让盛田昭夫给他一份数量从5千、1万、3万、5万到10万台收音机的报价单。这是一桩多么诱人的买卖啊！盛田昭夫不由得心花怒放，他告诉对方，请允许给一天的时间考虑。回到旅馆后，盛田昭夫刚才的兴奋逐渐被谨慎的思考取代了，他开始感到事情并非这么简单。一般说来，订单数额越大当然就越有钱可赚，所以价格就要依次下降。可是眼前索

尼公司的月生产能力只有 1000 台，靠现有的老设备来完成 10 万台的订单，简直难于上青天！公司必须立即新建厂房，扩充设备，雇佣和培训更多的工人，这同时意味着要进行大量的投资，而这应该是一笔危险的赌注。因为万一来年得不到同样数额的订货，新进的设备就会闲置，大量人员就要被解雇，而公司必将因此陷入困境，甚至破产。夜深了，盛田昭夫仍在苦思良策，他反复设想着接受这笔订货可能产生的后果，测算着价格和订货量之间的关系。他要在天亮之前想出一个既不失去这桩生意，又不使公司冒险的两全其美的妙计。他在纸上不停地计算着，比画着，忽然他随手画出一条 U 字形曲线。望着这条曲线，他的脑海里如闪电般出现了灵感——如果以 5 千台的订货量作为起点，那么 1 万台将在曲线最低点，此时价格随着曲线的下滑而降低，过最低点，也就是超过 1 万台，价格将顺着曲线的上升而回升。5 万台的单价超过 5 千台的单价，10 万台那就不用说了，差价显然是更大了。按照这个规律，他飞快地拟出一份报价单。第二天，盛田昭夫早早地来到那家经销公司，将报价单交给了经销商，并笑着说：“我们公司与众不同，我们的价格先是随订数而降低，然后它又随订数而上涨。就是说，给你们优惠折扣，1 万台内订数越高，折扣越大，超过 1 万台，折扣将随着数量的增加而越来越少。”经销商看着手中的报价单，听着他怪异的言论，眨巴着眼。他感到莫名其妙，觉得似乎被这位日本人所玩弄。他竭力控制住自己的感情说：“盛田先生，我做了快 30 年的经销商，从没有见过像你这样的人，我买的数量越大，价格越高。这太不合理了。”盛田昭夫耐心地向客商解释他制定这份报价单的理由，客商听着、听着，终于明白了。他会心地笑了笑，很快地和盛田昭夫签署了一份 1 万台小型晶体管收音机的订购合同。这个数字对双方来说，无疑都是最合适的。就这样，盛田昭夫用一条妙计就使索尼公司摆脱了一场危险的赌博。

这些都说明：无论是做事情，还是做人，处理问题时都要有预见，凡事预则立、不预则废。《老子·道德经》的“其安易持；其兆易谋；其脆易判；其微易散。为之于未有，治之于未乱。合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下”就是很好的说明。我们常说“要将问题解决在萌芽状态”“治于未病时”。为什么？因为等问题发展起来，变成参天大树了，“木已成舟”了，“生米做成熟饭”了，即使是神仙也都没办法了。要将问题“解决在萌芽状态”，那就离不开人生的择业、人事的择业、解决问题的择业，然而“萌芽状态”虽然容易解决，但往往被人们所忽视，因为它很细微。正如《孙子》说：“见胜不过众人之所知，非善之善者也。……故举秋毫不为多力，见日月不为明目，闻雷霆不为聪耳。”

日本这个国家，特别善于择业，从一个人，到一个企业，到一个行业，都非常注重择业。让我们看看他们怎样通过办餐厅来推动国家纺织业发展的。19 世

纪中叶，英国的棉纺工业发展很快，当时的布拉泽公司生意兴隆，其纺织品像潮水般地涌向世界各地，从而引起了日本同行的注意。不久，有日本人在该公司附近新开了一家餐馆，由于物美价廉、服务热情，吸引了布拉泽公司的职工甚至高级工程师前来就餐。几年后的一天，餐馆突然宣布亏损倒闭，经理以照顾本店职工、使其进入布拉泽公司做工为条件，希望筹集资金回国。布拉泽公司答应了日本人的请求。但他们做梦也没有想到，这些日本人全是一流的纺织专家。日本人一边工作，一边把英国先进的纺织机械设备的部件、结构及用途等牢记在心。等这批人回国后，日本的纺织工业马上就有了大的飞跃。

择业的方法，就是在观察、分析、决策时能够超前运作，在确立方向、制定战略、描绘愿景时能够趋利避害，在高度变化和不确定的环境下能够运筹帷幄、把握大局、掌握事态。全局情况熟，对大局看得远，对具体事物认识深，对问题想得全，有见地、办法多，对未来深谋远虑、足智多谋、坚持不懈，这才能够穿透扑朔迷离的表象，从本质上把握外部环境与内部资源的平衡与发展。“观十步走一步”“走一步观十步”，总能见人之所未见，想人之所未想，自然能守正出奇、技高一筹、妙然取胜。由于对未来很多变化准备得充分，因而能够采取非常精确的措施，使自己领导的组织在资源最为稀缺的状态下完成看上去不可能完成的任务。日本人的战略眼光是值得我们学习的，他们通常利用资源的转换，以小资源换取大资源，以近资源换取远资源，以有形资源换取无形资源，获得决定性的成功。

大学生朋友，现在我们可以考虑：公司是这样，具体到一个人，是不是也一样呢？

第二个问题 择业是一种技术：技术的力量能够改变人的生活

生活是需要技术的。两位不同的小伙子追求同一个女孩，有两种可能取胜：一是依靠真挚的感情，二是依靠精湛的技术。遗憾的是，好多美貌的女孩子往往难以辨识到底是什么打动了自已的芳心，结果往往被一些“爱情高手”“少女杀手”使用“非常规武器”所俘获，有的甚至因此受骗，一生悔恨。然而，谁能说技术本身有错呢？任何人都可以选择一种属于自己的职业生涯技术，正像选择自已用筷子吃饭还是用刀叉用餐一样，最终实现自己人生的目标就是好的。19世纪美国幽默作家阿蒂默斯·沃德（Artemus Ward）说过，办事不力非因无知，实因误知（It's not the things we don't know that gets us in trouber. It's things we know that aint so.）。无知，即对事物一无所知或知之甚少，固然不可以。但是误知，即对事实的错误认识，或对理论一知半解就错误地加以运用，其后果更可怕。这句

话对我们掌握并运用择业的知识指导我们的生活，有着相当的重要性。

大家都知道的士司机，这样的职业平淡得基本上没有什么技术含量了。可是一旦加入了职业生涯的技术，你就能够看到不同寻常的变化。作家哈维·麦凯讲述了一次从曼哈顿到一个机场之间的计程车之行：

首先，这位司机给我一张卡片，说：“嗨！你好！我叫瓦尔特，是您的司机。我要把您安全、准时、周到地送到目的地。”简直是一位司机的就职宣言！然后他拿出一份《纽约时报》和一份《美国的今天》，问我是否要看。于是我就接过报纸，我们还没有出发呢，他又递给我一篮子水果，篮子很漂亮，水果也不错，然后他又问道：“您是喜欢听摇滚乐还是古典音乐？”他车上有4个频道。

麦凯总结道：“你知道吗？这个人每年的小费就收入1万到1.4万美元。你要是见了我给他的小费，你会吓一跳。”汤姆·彼德斯在他的大作《管理的革命》中评价道：“此举大有深意啊！把最简单的工作做得出色，做得富有想象力。它暗示了一条我们不曾想过的做生意的准则，而这个准则更重要。”

那么这个“准则”在什么地方呢？就是作为一名司机，他的一切行动都围绕着实现这个职业的最大价值。择业的目的就是把这个准则一点点地渗透在工作过程中。同样是司机，让我们看看中国上海的一名的士司机的表现：

一个冬日的傍晚，上海大众出租车公司司机孙宝清在浦东接到一位要去浦西赴宴的客人。车进隧道不久，客人突然要求掉头。孙宝清解释，隧道里不能掉头，掉头只有到浦西再说。客人告诉他，出门时换了裤子，身上没有带钱。如果到浦西再掉头，赴宴就来不及了。

孙宝清笑着回答，没关系，我可以免费送你去。车到饭店，孙宝清递过三张大众乘车证给了这位客人，并告诉他，身上没有钱，回来可以按上面的号码打电话，让大众出租车接你。这三张票子可以抵付30元车费，即便不够用，大众司机也会送你回去。孙宝清两天后被聘请到纽约银行上海分行担任行长的司机。原来那个晚上坐车要掉头的客人就是纽约银行上海分行的行长。

我曾经在课堂上把这个故事讲到第一段，然后问我的学生们：假如你是那名的士司机，你会怎么办？近百名左右的学生的回答，有代表性的是这样几种：

- 我让他下车。
- 没有钱还打车，送他到派出所或者其他机构。
- 留下他的身份证或者其他证件，拿钱来换。
- 把车开到他的朋友的地方，让他找朋友去借，借了再走。

——到饭店以后一直等他，等他结束吃饭以后送他返回，然后按照计时器计时收费。

——把车掉头，迟到一些应该不会有太大的问题，可是不付钱白跑一趟，说不过去。

——算了，把他送到酒店，就当是倒霉了。

.....

没有一个人考虑到：客人没有带钱，怎样返回？也就是说，近百名左右的学生当中，没有人考虑到顾客会怎样。他们没有孙宝清考虑得周详。

这只不过是表面现象，背后的深层问题，是一种以自我为中心的习惯，这种“我的眼里只有我”的习惯，比“我的眼里只有钱”更可怕，从人生的技术角度而言，就是失去了“准则”。

后来我完整地把这个故事讲完，让大家讨论。这时有同学逐渐感觉到自己缺乏的“准则”，是从幼儿园到大学全部的学习过程中没有传授过的。他们开始反省，要通过择业，找到相关准则，以指导未来的职业选择与生活方式。

你是要社会为你服务、以自我为中心？还是你要服务社会、以社会为中心？两种截然不同的思维必然会造就不同的职业发展。以自己为中心，世界的一切资源服务于我的思维模式，这样就会造成不能及时与外界环境交换资源，不能及时适应既定环境，这样一来，外部资源就很难为我所用，难以形成“吸附”资源的能力，久而久之，自我的天性得不到外界资源的滋润，终将难以有所作为。如能改换模式，改为服务社会、以社会为中心，为自己的顾客、单位、事业、他人服务，为自身发展的环境源源不断地贡献资源，始终保持自身资源与外在资源的良性互动，个体就能够适应社会上不断发生的各种复杂变化，并能在自己的职业中如鱼得水。

马克·桑布恩^①所著《邮差弗雷德》一书的弗雷德是美国的一名普通邮差，然而却是一个改变了两亿美国人工作观念的人。他在最平凡的工作中做出了杰出的业绩，其成功之道，就在于通过自己的想象力和创造力每天都为客户提供超值的服 务，让每一天都成为自己的代表作。这本小小的邮差故事，在美国家喻户晓，各行各业的人们纷纷从邮差弗雷德那里得到启示。

① 马克·桑布恩在国际上以“杰出的激励演说大师”著称。他每年在领导艺术、团队建设、客户服务以及把握变革等方面开展了 90~100 个激励项目。他是桑布恩联合公司的总裁，这是一间致力于在商务和生活中培养领导人才的实验室。《展示》(Presentations)杂志把他评为全球“5 位金麦克风大师”之一。马克拥有 C.S.P.(演讲认证)头衔，是著名演讲家协会有史以来最年轻的会员之一，还是演说家圆桌会议(一个由 20 位世界顶尖演讲人才构成的门槛极高的组织)的成员之一，同时他还是 MentorU.com 公司(一家利用互联网传播知识的公司)最年轻的元老级教授。他还是 9 本畅销书的作者或合著者，包括：《团队建设：让团队工作行之有效》《桑布恩的成功之道》《最佳客户服务实践》《国商旅人士的沉思》，他录制及参与了 20 个电视培训节目以及许多的广播培训节目。

邮差弗雷德是一个金光灿灿的模范，他的想象，他的创新，他的尽责，在我们这个转型的社会具有榜样的力量，特别是对于那些仍在彷徨中的企业更有现实的指导意义。第一次遇见弗雷德，是在我买下新居——一栋老房子之后不久。房屋地点在丹佛的华盛顿公园，一个绿树成荫的小区。生平第一次，我有了属于自己的房子。迁入新居几天后，有人敲门来访，我打开房门一看，外面站着一位邮递员。“上午好，桑布恩先生！”他说起话来有种兴高采烈的劲头：“我的名字叫弗雷德，是这里的邮递员。我顺道来看看，向您表示欢迎，介绍一下我自己，同时也希望能对您有所了解，比如您所从事的行业。”

弗雷德中等身材，蓄着一撮小胡子，相貌很普通。尽管外貌没有任何出奇之处，但他的真诚和热情却溢于言表。这真让人惊讶。我收了一辈子的邮件，还从来没见过邮递员作这样的自我介绍，但这确实使我心中一暖。我对他说：“我是个职业演说家，这算不上真正的工作。”“如果你是位职业演说家，那肯定要经常出差旅行了？”弗雷德问我。“是的，确实如此。我一年总要有60到200天出门在外。”弗雷德点点头继续说道：“既然如此，如果你能给我一份你的日程表，你不在家的时候我可以把你的信件暂时代为保管，打包放好，等你在家的时候再送过来。”

这简直太让人吃惊了！不过我对弗雷德说，没必要这么麻烦：“把信放进房前的信筒里就好了，我回家的时候再取也一样的。”他解释说：“桑布恩先生，窃贼经常会窥探住户的邮箱，如果发现是满的，就表明主人不在家，那你就可能要身受其害了。”弗雷德比我还关心我的邮件！不过，毕竟在这方面，他才是专家。他继续说道：“我看不如这样，只要邮箱的盖子还能盖上，我就把信放到里面，别人不会看出你不在家。塞不进邮箱的邮件，我搁在房门和屏栅门之间，从外面看不见。如果那里也放满了，我就把其他的信留着，等你回来。”

此时我不禁暗自琢磨：这人真的是美国邮政的雇员吗？或许这个小区提供特别的邮政服务？不管怎样，弗雷德的建议听起来真是完美无缺，我没有理由不同意。

两周后，我出差回来，刚把钥匙插进锁眼，突然发现门口的擦鞋垫不见了。我想不通，难道在丹佛连擦鞋垫都有人偷？不太可能。转头一看，擦鞋垫跑到门廊的角落里了，下面还遮着什么东西。

事情是这样的：在我出差的时候，美国联合递送公司误投了我的一个包裹，给放到沿街再向前第五家的门廊上。幸运的是，我有邮递员弗雷德。

看到我的包裹送错了地方，他就把它捡起来，送到我的住处藏好，还在上面留了张纸条，解释事情的来龙去脉，又费心用擦鞋垫把它遮住，以避人耳目。

他的行为使我震动。作为一个职业演说家，不管是在客户服务还是一般的业

务中，我可以很容易地发现并指出服务质量上的问题。但要找到优秀的例子，甚至是稍堪称许的，都要困难得多。但弗雷德是一个金光灿灿的例子，人性化的贴心服务正该如此，他为所有渴望在工作中有所作为的人树立了榜样。

第三个问题 择业是一种管理：管理的革命能够完善人生的历程

美国《幸福》杂志在前不久的读者征答专栏中登过这么一道题：假如让你重新选择，你将会做什么？一个军官的回答是：回我的家乡开一间杂货店，过太平的日子；一位议员的回答是：到海滨经营一家不太大的小酒店；一位市长的回答是：当一名人像摄影家；一位作家的回答是：当一位从事手工制作小提琴的工匠；而一些平常老百姓的回答则是，有的想当总统，有的想成为议员或大老板、作家，而没有一个希望再成为普通人，过普通日子。总之，无论是前者或后者，反正谁也不愿意再成为自己了。人在寻找什么呢？

“在紧要的关头，你首先选择抢救的是什么呢？”这个问题，是媒体拿来询问美国加州山林大火灾民的。一个不满 10 岁的小男孩抢救出的是自己的游戏机，这是他曾经苦苦等待的礼物；一名华裔男子抢救出的是家族的历史档案，在他心目中，这是不能丢弃的家庭财富；这位男子的儿子，仅仅抢救出了一个枕头，因为这是陪伴他进入梦乡的忠实伙伴；有位妇女随身带上了儿子的照片；一位先生救出的是自己的宠物猫……事实就是如此。我们每天苦苦追索的东西，我们为之一煎骨熬血的东西，我们以为自己离了它就活不成的东西，在那一瞬间突然灰飞烟灭，我们突然发现自己是由一种力量在牵引着，是一种在关键时刻显现的追求，原来，人的一生就是围绕着这样一些东西在转。这些东西到底是什么呢？

它就是一种安排，是我们自己对自己的一种安排，这种安排就叫人生择业。

管理是有境界的。自己管理自己的事情，是处理人与事的关系，掌握的是事理的管理；自己带一个团队，是处理人与人的关系，掌握的是人事的管理；自己请人来管一个公司，打点一些事情，处理的是代理人与自身的关系，掌握的是治理的管理；自己出一些思想，从思想上、战略上去解决一些发展的核心问题，掌握的是思想的管理。世事洞明皆学问，人情练达即文章。自己做事情、带人做事、让人做事、让人想事，一个层次一个层次地上升，体力劳动的分量越来越少，脑力劳动的分量越来越多，知识与智慧的作用越来越强，自我管理的思路也就越来越明确了。

作为一名大学生，毕业以后的第一件事情，就是要把自己的本职工作做好，本职工作都是一些具体的工作，要一点一滴地做好。我们经历了一些事情，积累