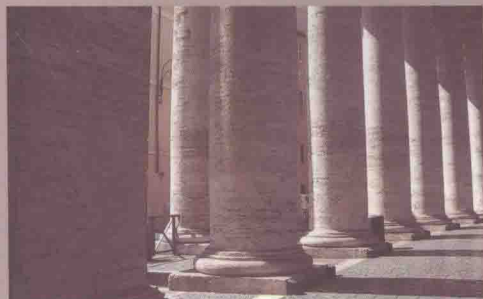


普通高等院校『十二五』
人文与管理专业系列实验教材



职业发展实验教材

主 编

张泽洪 熊晶晶

副主编

马洪君 周 哲

ZHIYE FAZHAN
SHIYAN JIAOCAI



浙江
大学
出版
社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

职业发展实验教材

主 编 张泽洪 熊晶晶
副主编 马洪君 周 哲

图书在版编目(CIP)数据

职业发展实验教材/ 张泽洪,熊晶晶主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2015. 12

ISBN 978-7-308-15388-1

I. ①职… II. ①张…②熊… III. ①职业选择—高等学校—教材 IV. ①G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 290635 号

职业发展实验教材

主编 张泽洪 熊晶晶

责任编辑 徐霞

责任校对 杨利军 田程雨

封面设计 续设计

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州林智广告有限公司

印刷 德清县第二印刷厂

开本 710mm×1000mm 1/16

印张 13.5

字数 263 千

版印次 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-15388-1

定价 29.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话: (0571) 88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

前 言

《职业发展实验教材》为浙江省财政项目“温州医科大学文科综合实验平台”的系列实验教材之一。

全书共分为三篇,第一篇是职业发展认识篇,第一章主要介绍了甄选测评,包括公文筐处理实验、角色扮演实验与无领导小组讨论实验;第二章主要介绍了基于发展动力的职业发展实验,包括职业兴趣测评实验、职业价值观实验与职业锚实验;第三章主要介绍了基于岗位胜任的职业发展实验,包括岗位胜任特征模型、团队角色测评实验与领导行为测评实验。

第二篇是职业发展素质篇,第四章主要介绍了办公系统使用与实验,包括打印机、复印机、传真机、投影仪以及扫描仪等主要办公系统的使用与实验;第五章主要介绍了公文写作与实验,包括通知、通报、通告、请示、批复、报告、函、规定、决议、决定以及会议纪要等主要公文的写作与实验;第六章主要介绍了礼仪训练的实验,包括站姿与坐姿、走姿与蹲姿、手臂姿势、化妆、着装、表情以及常用礼节的实验。

第三篇是职业发展实践篇,第七章主要介绍了职业面试,包括面试的重点、面试前的准备、面试注意事项、面试中的忌语、面试中常遇到的问题、面试临场技巧;第八章主要介绍了简历制作,包括简历的结构、简历制作遵循的原则;第九章主要介绍了人际沟通,包括提升人际沟通能力的意义与策略以及沟通案例分析。

本实验教材可供高等院校公共事业管理、社会保障及市场营销等专业的本科生使用,也可供相关研究人员参考。本实验教材可以为学生的职业发展规划、职业咨询、职业能力、职业形象指导提供参考。本实验教材可通过诸如学生能力素质测评、无领导小组讨论、文件筐测验及面试,以帮助学



生了解职业能力倾向、职业价值观、职业兴趣以及职业适应性,以便制订合理的职业生涯规划方案和就业能力培训方案。本实验教材也可通过职场礼仪训练、职业形象指导,使学生有更好的形象,赢得更多求职、就业、服务社会的机会。

本实验教材共分三篇九章。第一篇包括第一章、第二章与第三章,由熊晶晶撰写;第二篇包括第四章、第五章与第六章,由张泽洪撰写;第三篇包括第七章、第八章与第九章,由周哲撰写;本实验教材框架由马洪君确定,并负责全书的统稿。

本实验教材难免有不妥之处,敬请同行批评指正。

编 者

2015 年 11 月

第一篇 职业发展认识篇

第一章 基于甄选测评的职业发展实验 / 3

第一节 公文筐处理实验 / 3

一、测评前的准备工作 / 3

二、测评的实施过程 / 5

第二节 角色扮演实验 / 5

一、教学内容 / 5

二、实验教学的步骤和程序 / 6

三、实验教学的注意事项 / 6

第三节 无领导小组讨论实验 / 8

一、准备阶段 / 8

二、实施阶段 / 9

三、评价和反馈阶段 / 10

第二章 基于发展动力的职业发展实验 / 32

第一节 职业兴趣测评实验 / 33

一、实验内容 / 33

二、实验步骤 / 34

三、实验注意事项 / 34

第二节 职业价值观实验 / 34

第三节 职业锚实验 / 38



第三章 基于岗位胜任的职业发展实验 / 55

第一节 胜任特征模型的实践 / 55

一、实验内容 / 56

二、实验步骤 / 56

第二节 团队角色测评实验 / 56

一、课程学习团队的建立 / 57

二、共同工作——团队练习 / 57

三、团队角色测评 / 57

第三节 领导行为测评实验 / 57

一、实验内容 / 58

二、实验步骤 / 58

第二篇 职业发展素质篇

第四章 办公系统使用与实验 / 75

第一节 打印机的使用与实验 / 75

一、打印机的安装 / 75

二、打印机的使用 / 77

三、打印机的维护 / 78

四、打印机的常见故障处理 / 79

第二节 复印机的使用与实验 / 83

一、复印机的安装 / 83

二、复印机的使用 / 83

三、复印机的维护 / 84

四、复印机的常见故障处理 / 85

第三节 传真机的使用与实验 / 87

一、传真机的安装 / 87

二、传真机的使用 / 88

三、传真机的维护 / 88

四、传真机的常见故障处理 / 89

第四节 投影仪的使用与实验 / 90



- 一、投影仪的安装 / 90
- 二、投影仪的使用 / 90
- 三、投影仪的维护 / 91
- 四、投影仪的常见故障处理 / 92
- 第五节 扫描仪的使用与实验 / 94
 - 一、扫描仪的安装 / 94
 - 二、扫描仪的使用 / 95
 - 三、扫描仪的维护 / 97
 - 四、扫描仪的常见故障处理 / 98

第五章 公文写作与实验 / 102

- 第一节 通知的写作与实验 / 103
 - 一、通知标题和主送机关的撰写 / 103
 - 二、通知正文的撰写 / 103
 - 三、通知撰写的注意事项 / 104
- 第二节 通报的写作与实验 / 104
 - 一、通报标题的撰写 / 105
 - 二、通报正文的撰写 / 105
 - 三、通报撰写的注意事项 / 105
- 第三节 通告的写作与实验 / 105
 - 一、通告标题的撰写 / 106
 - 二、通告正文的撰写 / 106
 - 三、通告撰写的注意事项 / 106
- 第四节 请示的写作与实验 / 107
 - 一、请示首部的撰写 / 107
 - 二、请示正文的撰写 / 107
 - 三、请示落款的撰写 / 108
 - 四、请示撰写的注意事项 / 108
- 第五节 批复的写作与实验 / 108
 - 一、批复标题的撰写 / 108
 - 二、批复正文的撰写 / 109
 - 三、批复落款的撰写 / 110

- 四、批复撰写的注意事项 / 110
- 第六节 报告的写作与实验 / 110
 - 一、综合性报告的撰写 / 110
 - 二、专题性报告的撰写 / 111
 - 三、回复性报告的撰写 / 111
 - 四、报告撰写的注意事项 / 111
- 第七节 函的写作与实验 / 112
 - 一、函首部的撰写 / 112
 - 二、函正文的撰写 / 112
 - 三、函结尾落款的撰写 / 113
 - 四、函撰写的注意事项 / 113
- 第八节 规定的写作与实验 / 114
 - 一、规定标题的撰写 / 114
 - 二、规定正文的撰写 / 114
 - 三、规定撰写的注意事项 / 114
- 第九节 决议的写作与实验 / 115
 - 一、决议首部的撰写 / 115
 - 二、决议正文的撰写 / 115
 - 三、决议撰写的注意事项 / 115
- 第十节 决定的写作与实验 / 115
 - 一、决定标题的撰写 / 116
 - 二、决定正文的撰写 / 116
 - 三、决定撰写的注意事项 / 116
- 第十一节 会议纪要的写作与实验 / 116
 - 一、会议纪要标题的撰写 / 116
 - 二、会议纪要正文的撰写 / 117
 - 三、会议纪要撰写的注意事项 / 118
 - 四、会议纪要的基本写法 / 119

第六章 礼仪训练的实验 / 130

- 第一节 站姿、坐姿的实验 / 131
 - 一、站姿实验 / 131



二、坐姿实验	/ 132
三、站姿与坐姿的实验方法	/ 133
第二节 走姿、蹲姿的实验	/ 133
一、走姿	/ 133
二、蹲姿	/ 134
三、走姿与蹲姿的实验方法	/ 135
第三节 手臂姿势的实验	/ 135
一、正常垂放	/ 135
二、自然搭放	/ 136
三、手持物品	/ 136
四、递送物品	/ 136
五、展示物品	/ 136
六、打招呼	/ 136
七、举手致意	/ 136
八、握手	/ 137
九、挥手道别	/ 137
十、手臂姿势的规范标准	/ 137
十一、手臂姿势的基本形式	/ 137
十二、手臂姿势的实验方法	/ 138
第四节 化妆实验	/ 138
一、基本化妆	/ 138
二、眼部化妆	/ 139
三、抹腮红	/ 139
四、画口红	/ 139
五、工作妆的要求	/ 139
六、化妆的实验方法	/ 139
第五节 着装礼仪实验	/ 140
一、正装的穿着	/ 140
二、西装的穿着	/ 140
三、女士套裙的穿着	/ 141
四、饰品的佩戴	/ 142
五、用品的选择	/ 143



- 六、着装应遵循的基本原则 / 144
- 七、着妆礼仪的实验方法 / 144
- 第六节 表情训练的实验 / 144
 - 一、眼神的操作实验 / 144
 - 二、眼神运用的具体要求 / 145
 - 三、微笑的操作实验 / 146
 - 四、微笑训练的具体要求 / 146
 - 五、眉语的操作实验 / 146
 - 六、表情训练的实验方法 / 147
- 第七节 常用礼节的实验 / 147
 - 一、介绍礼仪 / 147
 - 二、握手礼仪 / 148
 - 三、递物与接物礼仪 / 149
 - 四、鞠躬礼仪 / 149
 - 五、电话礼仪 / 150
 - 六、常用礼节实验方法 / 152

第三篇 职业发展实践篇

第七章 面 试 / 159

- 第一节 面试简介 / 159
 - 一、面试的概念 / 159
 - 二、面试的特点 / 160
 - 三、面试的重点 / 161
- 第二节 面试前的准备 / 163
 - 一、主要准备内容 / 163
 - 二、案例分析 / 165
- 第三节 面试注意事项 / 166
 - 一、注意事项 / 166
 - 二、注意细节 / 167
- 第四节 面试中的忌语 / 168
 - 一、口语中的忌语 / 168



二、书面语言中的忌语 / 169	
第五节 面试中常遇到的问题 / 170	
一、自我介绍 / 170	
二、所学专业课程 / 171	
三、对单位的了解情况 / 171	
四、简述优缺点 / 171	
五、考察求职动机 / 171	
六、说明兴趣爱好 / 172	
七、择业因素 / 172	
八、所期待的薪酬 / 172	
九、就职后的学习计划 / 172	
十、需要了解的问题 / 172	
第六节 面试临场技巧 / 173	
一、树立正确认识 / 173	
二、恰当评价自己 / 173	
三、转移注意力 / 174	
四、掌握谈话节奏 / 174	
五、让眼睛说话 / 174	
六、直接陈述实情 / 174	
七、正确面对说错 / 174	
八、巧妙化解沉默 / 175	
九、不要不懂装懂 / 175	
十、争取锻炼机会 / 175	
第八章 简历制作 / 177	
第一节 简历的概念 / 177	
一、简历是求职者的敲门砖 / 178	
二、简历能引起别人对你的关注 / 178	
第二节 简历的制作 / 179	
一、简历的结构 / 180	
二、部分结构说明 / 180	
第三节 简历制作遵循的原则 / 183	



- 一、自信原则 / 183
- 二、真诚原则 / 183
- 三、具体原则 / 183
- 四、强调优势原则 / 183
- 五、漂亮舒雅原则 / 184

第九章 人际沟通 / 188

- 第一节 人际沟通简介 / 188
- 第二节 提升人际沟通能力的意义 / 189
- 第三节 提升人际沟通能力的策略 / 190
 - 一、有效的沟通方法 / 190
 - 二、语言表达的艺术 / 191
- 第四节 沟通案例分析 / 192

参考文献 / 196

第一篇

职业发展认识篇

第一章

基于甄选测评的职业发展实验

实验教学目标

1. 熟悉公文筐处理的情景模拟。
2. 了解公文筐处理的基本流程。
3. 掌握公文筐处理的评分指标及结果处理。
4. 熟悉公文筐处理测评在人力资源管理中的应用范围。
5. 熟悉角色扮演的要点及基本操作过程。
6. 通过实验参与,初步掌握角色扮演的基本操作方法与对表演者的评价。
7. 了解角色扮演的评价指标。
8. 熟悉无领导小组讨论的基本流程。
9. 了解无领导小组讨论的应用范围。

实验教学内容

1. 讲解并示范公文筐处理的基本流程、评分标准与结果处理。
2. 讲解并示范角色扮演的基本流程、评分标准与结果处理。
3. 讲解并示范无领导小组讨论的基本流程、评分标准与结果处理。

第一节 公文筐处理实验

一、测评前的准备工作

- (1) 指导语要清楚、详细。

(2) 事先准备好测评材料,包括应试者特定身份、工作职责和所在组织的简单介绍。

(3) 准备好答题纸,答题纸如表 1-1 所示。

(4) 提前编制好评分标准,若条件允许,则应给出优、良、中、差四种情况的特征描述(见附件 1-3),表 1-2 给出了公文处理参考标准。

(5) 尽量安排一个与真实工作情境相似的测评环境,做到每人一桌一椅,因为需要同时处理多个文件,因此桌面应有较大空间,相互之间没有干扰。

表 1-1 公文筐测验答题纸

公文筐测验答题纸	
应试者编号: 姓名: 竞聘岗位: 文件序号:	
处理意见:	签名: 年 月 日
处理理由:	

表 1-2 公文处理评分标准

分 值	标准描述
1~2 分	轻重缓急不分,专业知识欠缺,考虑问题不周到,解决问题措施不得力
3~4 分	未能抓住重点,专业知识有所欠缺,考虑问题欠周到,解决问题措施欠得力
5~6 分	尚能分清主次,有专业知识,考虑问题较周到,解决问题措施较得力