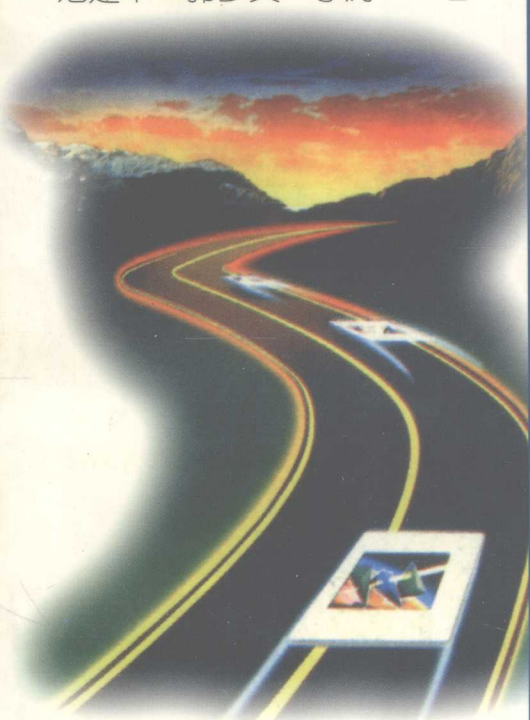


JIAOTONGCHENG GONGQIAO

架通成功桥

范建军 郭少文 李涛 著



现代择业新三十六行

出国服务
培训
咨询
婚姻介绍
劳务介绍

为你指点迷津 为你创造辉煌

求职 择业 转行 指导

海天出版社

现代择业·新三十六行丛书

架通成功桥

—培训业 咨询业 出国服务业
婚姻介绍业 劳务介绍业

粤新登字 10 号

策划编辑 宋 城

责任编辑 班国春

责任技编 卢志贵

现代择业·新三十六行

架通成功桥

范建军 郭少文 李海著

海天出版社出版发行

核工部中南二三〇印刷厂印刷

新华书店经销

787×1092 32K 80 印张 1500 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

印数 1—10000

ISBN7—80615—608—9/G·172

定价：95 元

本册定价：9.50 元

目 录

第一编 培 训 业

第一章 百年树人，大有可为 (2)

第一节 夯实基础，共赴大任 (2)

“一条流水线，两处关键点” /2

基础教育功不可没，培训亦是功臣 /5

第二节 雨后春笋，茁壮成长 /9

奇招妙想促兴旺——培训大开花 /9

广阔天地任驰骋——培训大趋势 /15

第二章 神圣使命，令人向往 (18)

第一节 “我说我的眼中只有你” (19)

脚下是圣土 /19

良好的师德修养是从业的先决条件 /20

第二节 “一桶水与一杯水” (23)

培训者也必须接受培训 /23

“三套车”带您向前走 /25

拾遗补缺，立足提高 /27

第三节 你也可以身兼二职 (28)

鸡蛋应该怎么放？ /28

培训业需要更多有识之士的参与 /30

第三章 授业解惑 任重道远 (35)

第一节 “义”与“利” (35)

适应市场,又要克服市场的负面效应/36

不能见利忘义/37

搞培训值得吗?/40

第二节 因人施教显得更为重要 (40)

以年龄划段,确定不同的培训内容/41

根据不同的受训目的,确定相应的授课重点/41

根据不同层次的培训对象,拟定有关培训内容/43

第三节 到达彼岸的“桥”和“船” (44)

培训对象的不同决定了培训内容诸方面的不同/44

介绍几种常用的培训方法/45

培训中常见的错误要引以为戒/46

第四节 扭住“三个面向”不放 (47)

培训要面向现代化/47

培训要面向世界/49

培训要面向未来/50

培训者首先要实现“三个面向”/51

第二编 咨 询 业

第一章 咨询服务是振兴经济的重要环节

..... (54)

第一节 世界咨询服务业概况 (54)

第二节 我国的咨询服务业	(58)
一、宣传机构从事的咨询/59	
二、心理咨询/60	
三、商业经营管理方面的信息咨询/61	
第二章 如何进入咨询行业	(64)
第一节 进入宣传机构所属咨询机构	(64)
第二节 进入商业经营管理信息咨询机构	(67)
第三章 心理咨询业	(69)
第一节 心理咨询业概况	(69)
一、何谓“心理咨询”? /69	
二、心理咨询的历史与现状/72	
第二节 进入心理咨询业的敲门砖	(75)
第三节 在心理咨询事业中求得发展	(89)
一、心理咨询过程/99	
二、心理咨询原则/100	
三、心理咨询技巧/102	

第三编 出国服务业

第一章 新兴行业 大有可为	(107)
第一节 应运而生 终得其所	(107)
陌生的面孔/107	
终于有了今天的位置/108	

第二节 发展前景 不可低估.....	(110)
出国服务业的行业特征/110	
就像早晨八、九点钟的太阳/112	
第二章 幸福不是毛毛雨	(114)
第一节 打铁须得自身硬.....	(114)
第二节 “博”与“专”	(118)
第三章 质量意识的延伸	(121)
第一节 “100-1=0”的启示	(121)
外事无小事，事事要精心/121	
人生地不熟，处处要想到/123	
从经济上替顾客着想/124	
第二节 追求完善.....	(126)
准确的职能界定是达到完美的基础/126	
政策性服务是顶峰的曙光/127	
经济信息类服务是最为实惠的/130	
法律知识服务是不可缺少的部分/132	
国际惯例看似简单实为细致服务项目/135	
教您的顾客学会“忧着点儿”/136	
第三节 并非是可有可无的伏笔.....	(138)
“回头客”是一支重要客源/138	
营造“回国”小环境/139	

第四编 婚姻介绍业

第一章 谁把人间红线牵	(142)
第一节 美好的自由恋爱季节	(143)
第二节 媒妁之言	(146)
第三节 鹊桥相会	(152)
第二章 请让我来介绍你	(157)
第一节 让我怎么相信你	(157)
第二节 红娘不是乔太守	(164)
第三节 没有规矩不能成方圆	(169)
第三章 使天下有情人终成眷属	(173)
第一节 妙点灵犀爱心通	(173)
第二节 爱情的马拉松	(182)
第三节 使天下有情人终成眷属	(186)

第五编 劳务介绍业

第一章 国外就业状况与就业服务	(189)
第二章 我国的就业状况与就业服务现状	(196)
第一节 严峻的就业形势	(196)
第二节 我国职业介绍现状	(198)

第三章	了解职业介绍业	(201)
第一节	职业介绍行为规范	(202)
第二节	职业咨询	(205)
第三节	职业指导	(218)
第四节	职业招聘	(231)
第五节	不可忽视的方方面面	(236)
第四章	从业人员要求及行业展望	(242)
第一节	从业人员要求	(242)
第二节	职业介绍业前景展望	(243)

第一编 培 训 业

知识的更新换代，上岗人员的岗位操作，出国人员的外语过关，劳动就业前的准备……，无一不需要培训来完成。

谁都不会无所不能，这个职业中，你只要找到一个属于你的位置，你就是一个成功者。

第一章 百年树人 大有可为

当今时代的竞争是经济实力和科技水平的竞争，而经济和科技的发展实质就是人才的竞争；谁拥有了人才，谁就能把握住自己的命运，人才是竞争成败的关键。这一思想已成为各国政治家、企业家，甚至普通公民的共识。当然，这里讲的人才绝不单指少数精英，而是指全社会劳动者知识水平、劳动技能等整体素质的提高。

第一节 夯实基础，共赴大任

“一条流水线，两处关键点”

上面是笔者对基础教育与培训的蹩脚的比喻，形象但不一定恰当。

教育是指一切培养人的社会活动。我国著名的教育学家陶行知先生创造性地提出了“生活即教育”、“社会即学校”的主张，认为教育不仅限于学校，社会本身就是一个伟大无比的学校；教育是为了满足生活的需要，在生活中可以学到许多知识。以此为理论基础，产生了大教育体系的思想，即建立以终身教育与全社会办教育的纵横交错的基本框架，面向人生的各个时期，用最新的科学技术教育人们；允许并提倡全社会多种渠道、多种形式办教育，为每一个人提供受教育

的机会。大教育体系实际就包括了基础教育和职业培训两个方面的内容。

在教育学史上，教育的内涵与外延随着社会需求的发展，一直处在变化之中；从不同的角度或侧重点，对各种教育活动有着各种不同的称谓。源于14到16世纪欧洲文艺复兴时期的成人教育观点，是指通过业余、脱产或半脱产等途径对成年人进行的教育，其职能是：使未受过基础教育的人补上这一课；使受过基础教育的人得到新的职业技术培训，使有一技之长的人得到进一步的增进和充实。业余教育是成人教育的一部分，目前已遍及全球。从另一角度考察，还有社会教育的概念，它是指通过学校或家庭以外的社会文化教育机构，以及有关的社会团体或组织对社会成员所进行的培养品德、增进知识、发展智能、健全体魄的教育活动。社会教育自15世纪就开始酝酿，但一直发展缓慢，直到本世纪20年代后，由于社会信息量的极大增加，知识技术不断更新，职业结构迅速变化和现代信息传递手段与新型教育技术的出现，以及公共文化教育设施的完善，加上基础教育尚不能满足社会对劳动者技能和素质更全面的需求，因此，社会教育得以蓬勃发展。

还有继续教育的理论，这是按接受教育的不同时期而划分的。继续教育是指正规学龄期教育的延伸和发展，指通过业余、脱产或半脱产的途径，使好些已经受过基础教育和一定的技能培训并已在工作岗位工作了一段时间的人，继续接受知识和技术更新的教育。联合国教科文组织有权威的《职业技术教育术语》一书，称继续教育是“指那些已脱离正规

教育，已参加工作或负有成人责任的人所受的各种各样的教育”。继续教育最早兴于英国，到了 20 世纪 20 年代开始进入迅速发展时期。

我国有重视教育的传统，对知识分子的作用也是十分重视的，以致在封建社会相当长的年代里，在我国出现了一个特殊阶层——士人，大教育家孔丘被列为世界古代十大名人之一，其教育思想至今仍有相当重要的地位。但对技能培训显得重视不够，长期以来一直没有脱离“师带徒”的窠臼，直到新中国成立以后，一些行业中比较规范的培训才得以发展。早在 60 年代我国旅游业规模不大的时候，周恩来总理就十分关心翻译导游人员的选拔、培训。在 1963 年 4 月的全国第三次翻译导游会议上，周总理提出了“三过硬”和“五大员”的培训目标，即要当好外国游客的陪同员、宣传员、服务员、安全员、讲解员，做到政治思想过硬、一般知识过硬、外语业务过硬。培训业的特点是和经济发展（包括专业分工、行业构成）紧密相联的，如我国除了社会办的各类培训外，从国家教委、劳动部、人事部到国务院各部、委、办、局，从全国总工会、团中央、中国科协到全国妇联，都在按照各自的职责任务，开展职业培训工作。从改革开放的 80 年代初开始，经济发展了，培训业也水涨船高，在培训的规模、培训的方式、培训的内容、培训的主体、客体等方面，今非昔比。比如说目前全国有各级各类职业学校 1.7 万所，职业培训机构 40 多万个，累计有数亿人次接受过职业教育或培训。这在下文会有一个全面的展示。

简言之，是否可以做以下梳理，从受教育者的年龄划分，

有学龄教育（学前、小学、中学、部分大学的教育，根据国家政策，有的是义务教育）和成人教育，从教育的内容来讲，有基础教育和职业教育、继续教育；从大教育系统的终身教育的角度看，它包括上述各种教育。那么，培训是什么呢？一般来讲，培训是指系统地提高从事某项专门工作所需的知识、才干和能力的活动，是终身教育的一个重要部分。本文所论述的培训业就是指除学龄教育（基础教育）之外的其他教育活动，侧重于职业培训和技能培训。

基础教育功不可没，培训亦是功臣

如果把基础教育和培训视为同一生产流水线上的两个关键点，那么其共性在于：基础教育和培训都必须具备相应的要素，如教育（培训）的主体、客体和教育（培训）计划、大纲、教材、场所等。其联系也是显而易见的，从对人才培养的重要作用来讲，我国主管教育工作的国务院副总理李岚清同志于1996年4月，在《人民日报》上发表了“基础教育是提高国民素质和培养跨世纪人才的奠基工程”的文章，称基础教育是各级各类专门人才成长的根基，是为广大劳动者奠定基本素质的关键环节。顾名思义，笔者认为，基础教育就是打基础的，如高楼大厦的地基部分，培训则是地基的“上层建筑”，是基础教育不可缺少的补充。正如李岚清同志指出的：提高国民素质，必须要在搞好基础教育的同时，“积极发展多形式、多层次的职业教育和成人教育，使之与基础教育的比例更加合理，拓宽基础教育后继续学习的渠道”。

基础教育和培训的区别在于：基础教育重点是知识的系统学习、掌握；培训重点在训练，其目的是有针对性地掌握

某种职业的技能。基础教育是面向未来、面向社会各行业的；培训主要是为某行业、企业服务的，是为了解决短期（或不太长的时间里）社会某行业需求的。基础教育，在我国一般都是国家办学，私人办学从事基础教育只是近几年来出现，属于国家义务教育的部分，在国家的固定投入，应该是不盈利的非商业性行为，受市场影响相对较小，有教程同步化、考核标准化、教学集中化、书本统一化和一定时期相对稳定的特点。而培训，尤其是行业的培训，常带有明显的经营性质，需要通过盈利来完善本行的软硬件建设，受市场需求变化的影响较大，教育对象广泛，方式多样灵活。基础教育的作用没有人会小视，没有基础教育，就无法解决文盲、科盲、法盲、计算机盲等问题，而如果没有培训业，又会如何呢？

马克思曾经讲过：“要改变一般人的本性，使它获得一定劳动部门的技能和技巧，成为发达的和专门的劳动力，就要有一定的教育和训练。”员工的素质在企业生产中的作用至关重要。十几年前，某国一手表厂一班人到我国参观，他们看到成型表和零件后十分吃惊，不明白为什么有这么好的零件却生产不出高质量的表，在没有相应工具的情况下，这些人现场组装了几只表，竟然比我国工人用专用工具装配的精度还要高。员工素质不高，直接后果是装置的能力不能充分发挥，产量、质量上不去，成本下不来，责任事故、差错多。因此，企业发展的前提条件是职工素质的提高，现代化的设备必须要由掌握了现代科学知识和技能的职工来操作，一流的零配件，必须要由一流的职工来装配，才会产出一流的产品。党的十四届五中全会确定了今后 15 年我国社会发展目标，要

求实现两个转变，即从计划经济体制向社会主义市场经济体制转变，经济增长方式从粗放型向集约型转变。李鹏总理明确指出：转变经济增长方式归根到底要靠加快科技进步，提高劳动者素质。众所周知，我国各种人均资源的占有量在世界上几乎都处于劣势，只有智力和人力资源具有相当的优势。显然，培训业将在提高劳动者素质，实现经济增长方式的转变中发挥重要的作用。广西柳州市是国家科技经济体制配套改革试点改革城市，该市1995年科技进步因素对经济增长的贡献率达41%，但是比沿海地区尚有差距，其主要原因之一就是劳动力素质现状还不能适应科技进步的要求。为此，该市制定了“九五”期间的改进措施，其中之一就是要借助劳动体制改革的有利时机，通过开展各种形式的职业教育和技能培训，提高职工的整体素质，以实现企业技术装备水平与劳动者素质的协调发展。企业竞争表面上看是产品的竞争，实际是职工素质的竞争，是职工教育和培训的竞争。

加强培训，对劳动者本人的作用也是明显的。首先，通过培训可以提高技能和工效，进而增加个人收入，加拿大对上岗前的新员工的培训专门进行过分析研究，结果表明，受过培训的新员工在上岗后创造的价值远比未受培训的人高。其次，通过培训可以增加晋升或再就业的机会。晋职培训在有些单位是希望晋升的员工必过的一关，国家开办会计师、经济师等资格考试以后，许多单位就规定：只要你获得了这一资格，单位又有编制岗位，就可以聘任——培训已成为人们成长的阶梯。培训对个人就业也是十分重要的。15年前，美国国际商用机器公司（IBM）是世界电子计算机行业中的王

牌，拥有员工 40.5 万人，当时该公司在介绍自己的公司时无不自豪地称：“近 40 年来凡是本公司的长期雇员无一人由于被解雇失去过一个小时的工作。”而当今却时光逆转，虽已裁员到 22.5 万人，还在不断裁减。失业的员工多数都要接受各种培训，或提高水平，或改换门庭，另谋他职。目前，比较流行的一种说法是：“再就业，先充电”，要揽磁器活，先练金钢钻。再次，技能提高了，自信心更强，增加了职业安全，可以游刃有余地投入工作。

最后，搞好培训已成为我国扶贫战略的重要手段。1994 年，我国有绝对贫困人口 9200 万，每年需要国家给予大量投入，已成为严重制约国家实现战略发展目标的因素。几年的扶贫经验表明：输血不如提高造血机能，任何扶贫措施要想得到良好效果，必须既有利于贫困地区的经济发展，又能实现贫困人口充分就业和经济发展成果的公平分配，除了帮助找贷款、上项目、给设备外，还要帮助贫困地区提高劳动者的整体素质和就业能力。一是要严格实行九年制义务教育，防止新的文盲产生。二是要做好贫困人口职业技术培训工作。1996 年暑期，一些大学生利用假期深入贫困地区，举行讲座，普及农业科学知识，他们以行动为贫困地区做出了应有的贡献。一些企业还有意识地利用公共工程建设培训当地劳动力，改良人力资本，为他们将来自谋出路打下基础。

一条流水线生产出的产品质量高，就说明该流水线的各个环节，尤其是关键环节的作用是好。同理，我国劳动力素质提高了，基础教育立下了汗马功劳，培训业同样功不可没。