

从大一到大四，全程就业创业指导
4+1职业模式训练，“无领”变“金领”

· 大学生就业创业训练丛书 ·

职业技能 训练

ZHIYE JINENG
XUNLIAN

总顾问 顾明远
主 编 陈龙海 李忠霖



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

从大一到大四，全程就业创业指导
4+1职业模式训练，“无领”变“金领”

职业技能 训练

总顾问 顾明远

主 编 陈龙海 李忠霖



ZHIYE JINENG
XUNLIAN



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业技能训练 / 陈龙海, 李忠霖主编. — 北京: 北京师范大学出版社, 2008.10
(大学生就业创业训练丛书)
ISBN 978-7-303-09547-6

I. 职… II. ①陈…②李… III. 大学生—职业教育
IV. G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 145664 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 唐山市润丰印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 170 mm × 230 mm
印 张: 15.25
字 数: 238 千字
版 次: 2008 年 11 月第 1 版
印 次: 2008 年 11 月第 1 次印刷
定 价: 28.00 元

责任编辑: 石 雷 装帧设计: 大象设计
责任校对: 李 菡 责任印制: 李 丽

版权所有 侵权必究

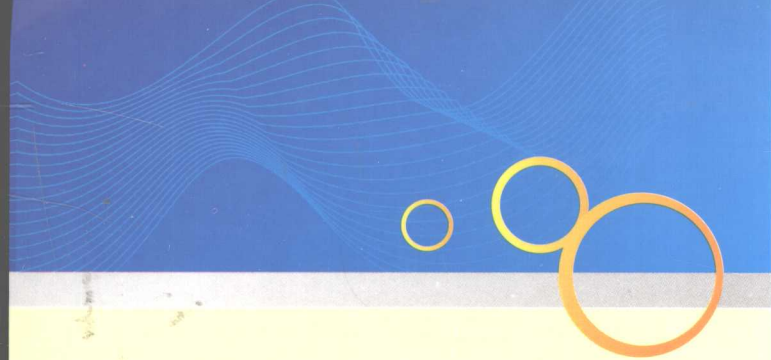
反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825



内 容 简 介

本书从身边的故事和案例出发，介绍了从大学生转变为职场复合型人才所需的多种技能，为职场新人的职业技能训练提供了有益的建议和策略。

本书共分为九章，从职场人际关系、时间管理、信息管理、会议管理等角度告诉大学毕业生们在步入职场后，如何通过自身努力掌握实用的职业技能，例如怎样支配工作时间、怎样搜集工作信息、怎样筹备并主持企业会议、如何提高工作效率、如何在商业谈判中获得成功、如何撰写商务文书等，这些知识对于职场新人成功实现角色转换大有裨益。

· 大学生就业创业训练丛书 ·



编 委 会

总顾问 顾明远 中国著名教育家，中国教育学会会长，北京师范大学教授、博士生导师

顾 问 徐林旗 清华大学继续教育学院院长助理
李胜杰 国际激励大师，著名企业教练，美国 NGH/AAH 催眠协会顶尖催眠师
李 强 中国顶尖企业培训专家，著名营销策划专家
邓安迪 美国卡耐基机构前亚太区首席资深讲师，中国卡耐基训练第一人
李羿锋 2003 年中国十大企业培训师，2004 年中国优秀策划人

编 委 陈名财 中共中央党校博士，中国科学院博士后
雷兆年 湖南中医药大学高级策划师，中医药执行经理
黄宝华 英国剑桥 CIE 高级人力资源管理师和高级职业指导师，亚太人力资源研究协会 (APHRRA) 资深会员
刘吾康 四川省干部函授学院副院长，四川文化产业职业学院副院长
常 远 尚金教育科技咨询中心执行董事

任翔	绵阳高新控股集团副董事长，创业培训专家
冯旭宇	知名出版策划专家
何涛	西南科技大学招生就业办主任
沈友福	四川联合职业学校招生办主任
任秀蓉	四川绵阳师范学院教务科长
韩庭卫	团队精神知名培训师
谢炎	人力资源咨询专家
臧道祥	户外拓展知名培训师
钱马麟	人力资源咨询专家
万仁锋	市场营销策划专家
熊昕	员工素质培训师
任勇潘	中华职业教育社就业培训专家

本册执行主编 刘吾康

总序

ZONG XU

当前大学生就业创业问题已成为全社会关注的焦点之一。大学生就业难不仅是大学生个人的事，而且成为社会的重大问题。为解决大学生就业问题，一方面，教育有关部门要为大学生就业提供重要的指导和帮助；另一方面，还要鼓励大学生改变传统的就业观念，变就业为创业，通过大学生的自主创业来解决就业问题。从世界发达国家的经验来看，鼓励并指导大学生自主创业是解决大学生就业问题的重要方式和途径。近年来，我国高等教育界在鼓励和指导大学生自主创业方面做了不少工作，取得了可喜的成绩，但是在课程和教材建设方面还远远落后于西方发达国家。

为了指导学生就业和创业，我们集中了一批在大学生就业与创业指导方面富有经验的专家、学者及高校教师，历时两年，编写了这套《大学生就业创业训练丛书》。全套丛书共五册，分别为《职前就业训练》《职业心态训练》《职业技能训练》《职业提升训练》《成功创业训练》。

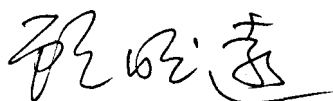
本套丛书的最大特点是它的实用性，通过学习和使用本丛书，学生们能够了解更多详尽的求职技巧、工作技能和创业路径。丛书以当代大学生择业、就业、创业等不同环节的新趋势为主线，详细剖析了大学生就业与创业的新情况与新趋势，通过有效的方法指导大学生调整就业择业观念，加强就业心态训练，提升职业技能，顺利实现由学生到社会人的角色转换，使就业与创业之路更为通畅，

创造富有生命力的就业增长点，帮助学生真正成为社会栋梁之材。同时，丛书就高校如何对学生进行职业规划的教育和辅导，提出了有益的建议和策略。

丛书定稿后，邀请了十多位专家、学者进行评审，得到了他们的充分肯定和悉心指导，使得本丛书更加完善。同时充分听取了学生和相关教师的意见和建议。在对这些意见和建议进行深入分析的基础上，我们又对丛书进行了进一步的修改和完善。

我希望这套丛书的出版，能帮助大学生转变择业观念，顺利找到好工作；在实际工作中能有效指导学生掌握专业的工作技能，快速适应当代社会的工作要求；也希望它的出版对大学生今后的职业生涯有更多有益的帮助。

我想，一套丛书不可能解决大学生职业生涯的所有问题，但如果这套丛书真的能成为广大学生就业创业的指导用书和教师的参考用书，成为学生就业创业的金钥匙，我将感到非常欣慰。

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Yu Ming, the author of the preface.

2008年8月30日

前言

QIAN YAN

成千上万的大学毕业生为什么难就业？毕业生理论水平高，实践动手能力低？所学课程和企业需求存在一定差距？

现在很多企业设置了“经验准入”门槛，在用人上求“实”不求“高”。许多大学生反映，学校里的知识和社会上的需求根本就“对不上号”，于是出现了大学生找不到合适的工作、企业也找不到合适人才的现象。同时，新兴行业不断产生，而高校在专业的开设上往往不能及时跟上，也导致了新兴行业缺乏人才的矛盾。

大学生在找工作时除了要主动出击外，更重要的是要让自己成为复合型人才，让好工作主动来找你。大学生如何补上“职业技能”这一课？这个问题，不是一时半会就能解决的，需要学校、学生、企业和社会各有关方面的长期努力。如何将知识转换成能力？能否经过短期的培训达成这个目标？这些问题是每一个大学生和用工企业都在思考的。

《职业技能训练篇》就能够将上述问题迎刃而解。本书摒弃枯燥无用的理论说教，从身边的故事和案例出发，告诉毕业生们在就业前和步入职场后，如何通过自身努力进取掌握实用的职业技能，例如怎样管理自己的工作时间，怎样搜集信息，怎样主持和召开企业会议，如何让自己的工作更高效，怎样进行商务谈判能获得成功，怎样写商务文书，等等。

本书包含以下内容：1. 人际关系——不论是组织还是个人，都有一种对良好的人际关系与和谐的人际关系环境的需求。新员工要

想建立和谐的职场人际关系，就要在职场交往中掌握分寸，不可私下发牢骚，虚心向同事取经，用宽容的心态对待同事，时刻保持乐观的性格，培养共同的爱好，视同事为队友，不得得意忘形。

2. 自我管理——职业生涯管理对我们的职业人生具有重要影响。职业生涯管理的重要事项包括：培养自制力，培养终身学习的理念，正视职场压力，积极进行自我调节，从容应对工作。

3. 时间管理——作为新员工，你会经常感到时间不够用，常常在下班的时候还有许多工作没有做？这一切都是因为欠缺必要的时间管理。如果想要成功地分配时间，我们需要对工作事先作计划；立即行动、现在就做；选择策略性目标；尽量避免被打扰，还要学会说不。

4. 信息管理——各种管理工作的对象离不开信息，信息渗入到企业各种活动中。高校毕业生要具备基本的信息管理能力，还要掌握各种信息采集的渠道，也要学会建立网络数据库并对文档进行管理。

5. 会议管理——它包括组织与筹备会议，会议主持和会议中的沟通和发言。

6. 工作方法——选择好的方法能帮助我们以最少的时间、最少的资源达到目标。

7. 高效执行——执行力是计划要做；行动力是马上做，第一次就把事情做对是员工提升执行力的重要法宝。

8. 商务谈判——商务谈判能力是新员工必须具备的重要能力，本章将教给大家谈判的准备工作，商务谈判的策略运用，怎样与外国商人谈判的重要知识。

9. 商务礼仪——包括仪容仪表规范、电话礼仪、涉外礼仪和商务谈判礼仪。

10. 敬业精神——责任、激情和敬业。

希望本书能够给正在求职路上辛苦奔波的毕业生或者刚刚步入工作岗位的职场新人带来帮助，祝你们的事业之路一帆风顺。

由于作者水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第1章 让自己的职业生涯熠熠生辉——人际关系 /1

- 1.1 影响职场人际关系的因素 /3
- 1.2 职场中的为人处世 /7
- 1.3 学会与领导相处 /12
- 1.4 学会与同事相处 /15
- 1.5 学会与客户相处 /19
- 1.6 加强沟通能力 /21

第2章 终生快乐学习——自我管理 /33

- 2.1 学会职业生涯管理 /35
- 2.2 摆脱职场压力 /38
- 2.3 培养自制力 /44
- 2.4 学会情绪控制与管理 /47
- 2.5 培养终身学习的理念 /49
- 2.6 优化生活，快乐工作 /51

第3章 学会高效率地工作——时间管理 /57

- 3.1 诊断与分析自己的时间 /59
- 3.2 时间管理的方法 /63

第4章 在庞杂中寻找价值——信息管理 /73

- 4.1 新员工必须具备信息管理能力 /76
- 4.2 培养信息管理能力 /78
- 4.3 电子文档管理 /84

第5章 名副其实的沟通——会议管理 /89

- 5.1 会议组织与筹备 /91
- 5.2 会议的基本流程 /94
- 5.3 会议记录 /100
- 5.4 会议效果评估 /102

第6章 系统、规范、高效——工作方法 /107

- 6.1 系统化工作 /109
- 6.2 工作绩效考核办法 /117
- 6.3 解决问题的方法 /119

第7章 第一次就把事情做对——高效执行 /123

- 7.1 执行力与职业发展 /125
- 7.2 执行力与行动力 /127
- 7.3 执行力的具体体现 /131
- 7.4 提升执行力 /134

第8章 风云变幻，运筹帷幄——商务谈判 /147

- 8.1 商务谈判知识要点 /149
- 8.2 商务谈判人员应具备的能力 /156
- 8.3 商务谈判的准备 /160
- 8.4 商务谈判开局策略 /164
- 8.5 商务谈判中期策略 /169
- 8.6 商务谈判后期策略 /172
- 8.7 商务谈判的技巧 /176

第9章 亮出你的职业名片——职业礼仪 /187

- 9.1 仪容仪表规范 /189
- 9.2 电话礼仪规范 /197
- 9.3 会议礼仪规范 /199
- 9.4 会面礼仪规范 /201

9.5 谈话礼仪规范 /205

9.6 涉外礼仪规范 /208

第 10 章 责任胜于能力——敬业精神 /213

10.1 重要的责任感 /215

10.2 培养工作责任感 /217

10.3 学会团队合作 /222

10.4 敬业，用业绩说话 /227

10.1 \ X\ 环境—— 10.2 \ X\ 环境—— 10.3 \ X\ 环境—— 10.4 \ X\ 环境——

第1章



让自己的职业生涯熠熠生辉 ——人际关系

成功公式中，最重要的一项因素是与人相处。

——罗斯福

【开篇案例】

小高在坐火车出差时和邻座的旅客聊了起来。这个人过去是做销售的，后来逐渐厌倦这一行，就辞职下海，自己开办了一家公司，发展得非常红火，他们聊得很投机。到目的地后，小高和他匆匆交换了名片。几个月后，小高所在的公司倒闭，他也失业了，找工作找了几个月仍无着落，他非常着急。有一天，他忽然想起了那位在火车上遇到的人，于是就试探着给他打电话，说明了自己的情况，问那里有没有适合自己的岗位。虽然那个人的公司目前不缺人，但是给朋友介绍了另一家公司，让他去面试，就这样，他找到了新的工作。

俗话说：“少一个敌人少一道坎，多一个朋友多一条路。”良好的人际关系能够帮助我们快速、高效地找到适合自己的工作，更能够让我们在工作环境和学习环境中结识更多的朋友，从而为我们以后的事业发展奠定稳固的人脉基础。

本章将从人际关系入手，告诉大家职场中为人处世的原则，与领导、同事、客户沟通的方法，与不同性格特征的人交往的技巧等。首先来看看影响职场人际关系的因素都有哪些。

1.1 影响职场人际关系的因素

职场中人际关系的好坏往往不是由一个人单方面的态度或者某一方面的因素决定的，而是由多种因素综合在一起共同产生作用的。具体地说，影响职场人际关系的因素包括外在因素和内在因素。

1.1.1 外在因素

所谓外在因素是指企业内部人与人之间的物理属性对职场人际关系造成的影响。

人与人之间的空间距离

人与人之间的空间距离的远近对职场人际关系的好坏起着重要作用。通常，人们之间的空间距离越近，就越容易形成亲密关系。空间距离的接近使双方的交往和接触越发频繁，彼此间就更容易熟悉和了解。