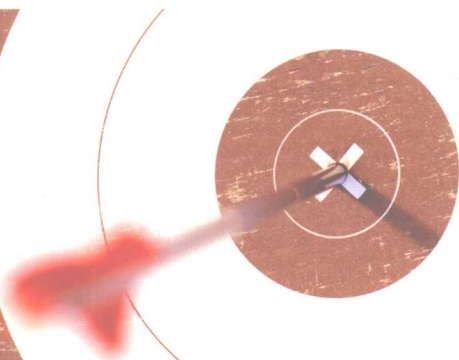


JIUYE JINENG JICHU ZHIDAO

就业技能 基础指导

何迎建 主编



化学工业出版社

MUYE JINENG JICHU ZHIDAO

就业技能 基础指导

何迎建 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书采用项目学习,以任务引领的模式编写。主要包括充分认识就业、职业意识的培养、人际沟通知识、劳动合同与社会保障法律知识、面试礼仪和求职面试共六个项目。每个项目都设有相关的任务,每个任务后都有拓展性训练,根据任务的要求和拓展训练准确地掌握每个项目的要点和内容,轻松掌握就业过程中每个步骤的技巧。

本书不仅包括职业意识的培养、职业指导和职业规划,而且结合对当前的就业环境、就业形势进行分析。同时通过大量的案例分析,加入公共关系的内容,为大中专学生求职择业提供了很好的定位依据,同时为如何求职面试提供了大量的实战方法和技巧。

本书适合高等、中等学校在校生、社会各界求职人员等阅读,也可作为学校开设相关课程的教材。

图书在版编目(CIP)数据

就业技能基础指导/何迎建主编. —北京:化学工业出版社, 2008.8

ISBN 978-7-122-03491-5

I. 就… II. 何… III. 就业-基本知识 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 116415 号

责任编辑:旷英姿
责任校对:吴 静

装帧设计:关 飞

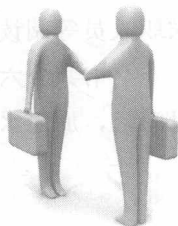
出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装:北京云浩印刷有限责任公司
850mm×1168mm 1/32 印张 7 字数 195 千字
2008 年 10 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 16.00 元

版权所有 违者必究

前言



随着我国社会主义市场经济又好又快的发展,国家实施新型工业化建设和新农村建设的步伐不断迈进。公共关系受到各行各业的普遍关注,就业、择业已成为市场竞争中人才流动岗位选择的总趋势。各行各业充分利用公共关系发展经济、开拓事业,各级各类技能人才利用就业理论知识做指导合理定位,选择自己最能发挥优势和潜能的部门岗位从业,以实现自身价值。因此公共关系对社会组织或个人显现的作用就越来越大,就业指导对即将走向工作岗位的学生来说如饥似渴。

对于高等教育和中等教育而言,就业教育和公共关系的学习都是对学生进行公共关系日常工作和工作模式的基本训练,就业基本知识和公共关系理论是相互联系、互相渗透的。为了适应高等及中等教育和满足社会经济发展对公共关系理论和就业知识的需求,我们组织相关教师汇公关理论与就业知识为一体,编写了《就业技能基础指导》这本书。

本书内容体系合理,结合案例分析、知识解读、拓展训练等。既增强了读者对理论知识的理解程度,又体现了实践性和可操作性。本书采用项目学习,以任务引领的模式而编写,每个项目都设有相关任务,每个任务后都有拓展训练,根据任务的要求和拓展训练准确掌握每个项目的要求和内容,轻松掌握就业过程中每个步骤的技巧,同时对读者学习知识点,掌握基本原理方法,分析解决问题起到积极的作用。该书适合高等和中等学校在校学生、社会各界

求职人员等阅读，也可作为学校开设相关课程的教材。

全书共分六个项目。由何迎建主编，林青、董开军参编。由于时间紧，加之水平有限，不妥之处敬请读者给予批评指正。

编者

2008年6月

目 录



项目一 充分认识就业 1

- 任务一 了解就业形势与就业政策 1
- 任务二 做好就业的准备 5

项目二 职业意识的培养 25

- 任务一 培养社会责任意识 25
- 任务二 培养服务意识 34
- 任务三 培养团队合作意识 40

项目三 人际沟通知识 47

- 任务一 适应环境, 做个受欢迎的人 47
- 任务二 学会如何与同事相处 61
- 任务三 学会如何与上司相处 80

项目四 劳动合同与社会保障法律知识 88

- 任务一 了解劳动合同的基本知识 88
- 任务二 了解社会保障基本知识 95
- 任务三 了解处理劳动争议的基本知识 103

项目五 面试礼仪 107

- 任务一 了解面试礼仪 107
- 任务二 了解个人形象设计 121

项目六 求职面试 129

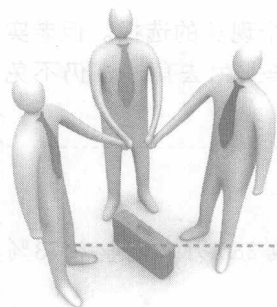
- 任务一 做好面试前的心理准备 129
- 任务二 学会撰写简历 135

任务三 学会面试时如何回答问题	143
任务四 了解如何使面试取得成功的技巧	153

附录 168

一、中华人民共和国劳动合同法	168
二、中华人民共和国劳动法	184
三、失业保险条例	198
四、中华人民共和国企业劳动争议处理条例	202
五、劳动争议仲裁委员会办案规则	208

参考文献 217



项目一

充分认识就业

任务一 了解就业形势与就业政策

知识目标

了解全国的就业形势；了解我国积极的就业政策。



案例

2008年4月30日，太原市人才大市场内人流熙攘，高校毕业生选聘“村官”报名工作正式在这里拉开了帷幕。上午9时，报名队伍竟然就排起了近400米的“长龙”。山西省继前一年选聘大学生当“村官”后，2008年将继续选聘1万名大学生“村官”。截至4月30日报名结束时，全省报名总数突破15万人，报考比例达到1:15，报名人数之多、热情之高、社会氛围之好，为山西省近年来少有。

大学生争当村官说明了什么呢？

大学生争当村官说明了就业形势的严峻。大学生就业难，已经难了很多年。近几年，每年未能就业的毕业生数以百万计，一方面是存量在沉淀，另一方面是增量在增长，未来大学生的就业形势，恐怕只会越来越严峻。在此情势之中，高校毕业生丢掉幻

想，到农村去寻找就业机会，未尝不是一个现实的选择。但老实说，看到一个村干部岗位，竟然有 15 名毕业生去角逐，仍不免使人唏嘘感叹：就业的确是越来越难。

1. 全国的就业形势

——2004 年，全国普通高校毕业生人数 280 万，就业率 73%，待就业毕业生 75.6 万人。

——2005 年，全国普通高校毕业生人数 338 万，就业率 71%，待就业毕业生 98 万人。

——2006 年，全国普通高校毕业生人数 413 万，就业率 70%，待就业毕业生 123 万人。

——2007 年，全国普通高校毕业生人数 495 万，就业率 70%，待就业毕业生 149 万人。

“2007 年，全国的就业形势依然严峻！”在 2007 年全国普通高校毕业生就业工作会议上，劳动和社会保障部副部长张小建在对 2007 年的就业状况进行分析时给出了这样的判断。2007 年全国普通高校毕业生人数将达 495 万，比 2006 年增加 82 万，同比增幅达 19.9%。

2008 年《社会蓝皮书》指出，2008 年中国高校毕业生就业堪忧，预计毕业生实际就业人数将在 600 万人以上。目前，我国劳动力市场上劳动力的供给依然大于需求。商业和服务业人员、生产运输设备操作工既是用人需求的主体，又是求职人员集中应聘的职位。目前，从文化程度上看，初中及以下，硕士及以上文化程度的人员求职难度要高于其他学历，这种状况在 2009 年将持续。

2008 年全国高校毕业生总数将从 2007 年的 464 万人增至 532 万人。除去 10% 考研、考博学生、专升本学生以及出国留学学生，再加上去年待就业的 70 万~80 万人，2008 年实际需要就业的人数在 600 万人以上。因此就业形势严峻。

我国的就业形势主要存在一个矛盾，三个基本特征，一个焦点。

(1) 一个矛盾

劳动者充分就业的需求与劳动力总量过大,素质不适应。每年城镇需要安排 2200 万人就业,新增就业岗位仅 800 万个,年度供大于求缺口 1400 万个,这将是一个长期存在的问题。

(2) 三个基本特征

一是总量矛盾和结构矛盾同时并存。企业冗员严重,新一轮经济结构调整中,从传统产业中释放出来富余人员就业难度加大,结构性失业问题将更加突出,再就业压力依然很大,这种压力部分是因为就业岗位不足,另一部分是因为劳动力素质不适应。二是城镇和农村就业问题同时出现。农村有 1.5 亿富余劳动力,这些劳动力最初是以“离土不离乡”的形式发展乡镇企业实现就业,但目前这些劳动力的流动范围日益扩大,向非农领域转移速度加快。农村人口向城市化已成为不可逆转的趋势。三是新生劳动力就业和下岗失业人员再就业相互交织。国家实行扩招以来的大学毕业生和中等职业学校毕业生正在不断地走入社会,下岗失业人员还在以每年 600 万人的速度从大中型企业中剥离出来,加上农村剩余劳动力转移。

(3) 一个焦点

目前我国劳动力供大于求的总体格局没有改变,城镇新增劳动力、农村转移劳动力和下岗失业人员依然是就业工作的焦点人群,每年仍有 1000 多万个就业缺口。在此基础上,劳动力结构性短缺现象却日益明显。

2. 我国积极的就业政策

我国的积极就业政策可概括为:五大支柱,六个领域,这些就业政策将对我国就业产生深远影响,了解国家这些政策可从宏观上更好地为我们的就业之路提供保障。

(1) 五大支柱

① 经济拉动。提高经济增长对就业的拉动能力。保持较高经济增长速度,调整产业结构,企业结构等,扩大就业总量。

② 政策扶持。运用优惠政策杠杆,将所创造的岗位优先用于吸纳下岗失业人员再就业。

③ 市场服务。实现劳动力供求合理匹配。通过强化就业服务

和职业培训,帮助劳动者了解需求信息,提高就业能力。

④ 政府调控。通过严格规范企业减员,建立预警制度等措施,尽量减少失业,减轻社会失业压力。

⑤ 社会保障。既能有效地保障下岗失业人员基本生活,又能够积极促进再就业。通过完善社会保障体系,消除下岗失业人员的后顾之忧。

(2) 六个领域

① 中小企业。调整企业结构,发展有市场需求的中小企业,继续发展劳动就业服务企业。

② 第三产业。调整产业结构,大力发展第三产业,尤其是积极开发社区服务业和旅游业的就业岗位,积极发展商贸,餐饮等传统服务业。

③ 多种经济。调整所有制结构,鼓励发展就业容量大的集体,个体,私营,外商投资,股份合作等多种所有制经济。

④ 灵活就业。适应企业用工需求和就业方式的变化,鼓励下岗失业人员从事非全日制,临时性,季节性,弹性等灵活多样的工作。

⑤ 劳务输出。面向国内,国外两个市场,对内鼓励跨地区劳务协作,对外实施“走出去”的战略。

⑥ 劳动密集。充分发挥劳动力资源优势,积极发展具有比较优势和市场需求的劳动密集型产业和企业。

(3) 十项措施

① 税费减免。鼓励下岗失业人员自谋职业,隔离服务型企业吸纳下岗人员;鼓励国有大中型企业通过主辅分离分流安置企业富余人员。

② 小额贷款。帮助自谋职业和自主创业的下岗失业人员结局创业起步资金。

③ 社保补贴,鼓励服务型企业招用下岗失业人员,扶持社区开发的公益性岗位安排大龄就业困难对象。

④ 就业援助。对有劳动能力和就业愿望的男50岁以上,女40岁以上的就业困难的下岗失业人员给予多种帮助,实行岗位援助,社保和岗位补贴。

⑤ 主辅分离。鼓励国有大中型企业将辅业分离出来,分流安

置富余人员，同时减轻社会失业压力。

⑥ 就业服务。建立健全公共就业服务体系。实行免费就业服务；推广“一站式”就业服务；推行“政府购买培训成果”。

⑦ 财政投入。各级财政增加投入促进就业；中央财政加大对中西部地区和老工业基地的支持。

⑧ 社会保障。保障下岗失业人员的基本生活；再就业后的社保关系接续，实行适应灵活就业的劳动关系形式，工资支付方式和社会保障办法。

⑨ 企业裁员。关闭破产企业必须落实职工安置方案；国有大型企业一次性裁员超过一定比例的要事先向当地政府报告。

⑩ 社区平台。在 10 万个社区建立劳动保障管理服务工作平台。

拓展训练

讨论当前的就业形势，更好地结合本地区的实际状况，联系本校的具体情况，做一个小型的就业动员。

任务二 做好就业的准备

知识目标

分析自己能做什么，自己想要什么；了解用人单位想要什么；学会根据实际情况选择职业，调整心态，建立良好的心理素质；转换就业观念；努力做好职业规划。



案例

胡某是某职业高中西餐菜点专业的应届毕业生，她成绩优异，曾在某著名饭店实习过一年。以她的资历，完全可以等着用人单位上门挑选。可是就在找工作的时候她犹豫了：一个女孩子整天都在厨房里从事厨师的工作，说出去多让人难为情。女孩子就应该穿得优雅

得体在一个好环境里工作。她羡慕秘书这个白领的职业，向往有一天自己也能穿着漂亮的职业装，在环境幽雅的办公室工作。为了实现理想，她走出校门加入了求职大军的行列。她动用了家里所有的关系网，打电话，送礼，在用尽所有的办法后，胡某终于进入了一家公司，当上了梦寐以求的秘书。随着工作步入正轨，她愉快的心情渐渐被焦躁不安所替代。她没有受过专业的秘书培训，对办公自动化技术一窍不通，档案管理，文书拟写与处理，会议组织更是一塌糊涂。她在办公室里整天惶惶不可终日，经常被老板指责，被同事讥笑。原来活泼开朗的她，现在变得沉默寡言。她没有了往日的自信，只剩下自卑和沮丧。想到自己为了满足虚荣心而确定的职业方向不过是水中月，镜中花，胡某辗转反侧。与其为了实现不切实际的目标做无用功，还不如发挥自己的特长。她想通后，便立即辞去了秘书工作，应聘到一家饭店做厨师。由于过硬的基本功，良好的专业训练，使她在众多的年轻厨师中脱颖而出，单位推荐她参加国际上的厨师大赛，她以精湛的厨艺征服了评委，一举夺得了大奖。因为工作出色，不到两年，她就被提拔成了厨师长。

白领是很多人羡慕的职业，但是为什么胡某在放弃了白领工作后反而找到了自信和快乐呢？

毕业了，找工作就是头等大事。但是否能找到工作，是否能找到合适的工作也许会困扰每一位毕业生的心了。调查显示，目前毕业生中仅有12%的人了解自己的个性，兴趣和能力；18%的人清楚自己职业发展面临的优势与劣势，清楚地知道自己喜欢和不喜欢的职业是什么的人只占16%。在上面的案例中的胡某在重新选择厨师这一职业后，才真正找到了自信和快乐，才真正找到了实现自身价值的方式。这就说明择业也需要充分的认识自己，客观分析和评估自己优劣势的基础上，扬长避短地对自己的职业生涯进行规划，并全面学习求职的实践方法和技巧，在学校的指导和配合下积极争取就业机会，成功打开自己的职业大门。

1. 分析自己能做什么

(1) 通过气质性格来分析

个性是个体统一的心理面貌，是指人的心理活动中那些稳定的，具有个人特色的心理特征与心理倾向组合成的有层次的动力整体结构。它以个体稳定的行为模式与态度体系表现出来。个性特征包括气质、性格、智能。由于个性特征左右着个体的行为表现，个性特征的职业适应倾向也是十分明显的。就业前如何选择职业，要根据自身的个性特征来决定。气质是心理活动的动力特征，包括心理活动的速度、心理活动的强度、心理活动的倾向性等方面的特征，是一种典型而稳定的个性心理特征。性格则表现为人对现实的态度和行为方式中比较稳定的独特的心理特征的总和。气质和性格往往对人选择职业和事业成功有很大影响。是何种气质性格的人，在知觉速度或思维的灵活程度上是快还是慢；在意志努力或情感发生上是强还是弱；心理活动是倾向于外部还是倾向于内部；是认真负责还是轻浮粗心；是活泼热情还是好静羞涩；是机智敏捷还是呆板迟钝；是沉着冷静还是冒失鲁莽；是勇敢爽朗还是怯懦沉默；是镇定自信还是疑虑自卑；是温柔细致还是暴躁粗心；是刚毅实干还是办事拖拉；是喜欢安静还是喜欢热闹……都有很大不同。如黏液型气质者较为适合流水线的工作，而抑郁型气质者不适合做推销员。性格与智能也与择业密切有关，不同性格与智能差异往往是在某一职业中能否适应及有所成就的因素。个性特征的自我了解可通过科学的心理测试等方式来进行。全面了解自己的心理特点是选择职业的重要前提。

(2) 通过兴趣、爱好来分析

兴趣是爱好的推动者，爱好是兴趣的实行者。人们对职业的选择往往以自己的兴趣爱好出发，这就更需要认真分析自己的兴趣爱好。例如，在工作、学习之余，是爱好读书还是闲逛、聊天；是爱好钓鱼还是跑步、打球；是爱好摄影还是绘画、书法；是爱好舞蹈还是音乐；是爱好种花种草还是养鱼养鸟；是爱好打扮还是美容……这是在求职择业前必须考虑的因素，因为有的职业需要某种

兴趣爱好，也有的职业明确禁止和反对某种爱好。

(3) 通过能力、特长来分析

能力、特长应包括教育培训的程度，因为教育和培训可以转化为能力、特长。能力是求职择业以及事业成功的重要保证。能力包含的内容很多，主要有两个方面：一是思维能力；二是工作能力。思维能力主要包括思维的独立性、抽象性、敏锐性、广阔性、批判性、创造性、灵活性等诸方面；工作能力主要包括言语表达（包括外语）的能力，写作的能力，计算的能力，学习的能力，劳动的能力，专业的能力，发明创造的能力等。如果是重新谋求职业者还应分析自己的工作成绩和缺点，以便在求职时扬长避短。

(4) 通过生理特征来分析

在求职择业时必须正确认识到自己性别、年龄、身体健康、胖瘦、高矮、面貌等生理方面的因素。例如，体质较差，难从事繁重体力劳动；面貌有缺陷的也不适合当服务员和教师等。这是在求职择业前必须明确认识到的。

2. 知道自己想要什么

知道自己想要什么，其实就是要要有择业的初步概念，通过自己兴趣、爱好、态度的审视，建立一个正确的择业标准，而不是盲从的等待职业选择自己。在面对众多的择业机会时，根据自己的实际情况，有目的的，有选择的去对待你即将进入的职业，对以后的发展是有很大的促动性的。有很多的毕业生在面临就业时很茫然，根本不知道自己想要什么，以至于在以后的工作中充满了被动性，甚至会影响正常的生活。某名牌大学金融专业学生小刘，毕业后进入一家从事并购的小公司工作。名牌大学热门专业的毕业生进了一家小公司，是否“掉价”？小刘也曾犹豫过。但是，在这家公司实习阶段，小刘获得了独立负责小项目、独自出差考察目标公司等许多锻炼机会，每天都能学到许多东西。这些都让他心动，并最终选择了这个并没有太多“光环”的岗位。小刘有自己的职业规划：要像海绵一样，尽可能多地吸收行业知识、增长能力，全方位历练。所以根据自己的实际情况出发，真实客观的去分析自己，弄清自己到

底想要什么是非常重要的。

当然，想要什么并不是想当然的要什么。既不能犹豫不决，左右为难，也不能好高骛远，不切合实际。想要的太多，用人单位往往是无法满足那些过多要求的。突出重点，分析矛盾，因地制宜，因人而异，才是想要什么的主旨。因此对于择业标准，一定要真实、客观。在刚刚踏入社会之前更要理性的对待职业。学习适应也是择业的目的，那么在这一过程中要看到主旨的大致方向，对一些枝节的标准适当的降低一些，给自己更多的机会，才是可取的。

3. 了解用人单位想要什么

求职面试就像是一场战役，也要做到“知己知彼，百战不殆”，除了对自己的了解，还应该多下功夫去了解企业的需要，比如企业的管理理念，用人标准等，但最重要的是通过对企业的了解，在就业前更进一步的去完善自我。

在现阶段，企业都希望能找到更多的人才，他们最希望人才具备的素质是以下几点。

① 有强烈的进取心和责任感。追求进步，敢于承担责任，能坚韧不拔、独立自主地做好自己的工作。

② 有较好的组织才能。能领导并激励下属，能与同事之间有良好的工作关系和人际关系，并能帮助别人。

③ 有较强的分析能力。能全面思考问题，准确找出问题的实质，能对纷繁复杂的事件进行分析并得出合理结论。

④ 有较强的表达和交流能力。能简明而有说服力地表达自己的观点，可对别人产生影响，同时又应有客观、开放的态度吸取别人的建议及反馈。

⑤ 富有创造性。要有创意，有创造性地发挥，应有发现新的思想方法、工作方法，以及达到、实现某个目标最佳途径的能力。

⑥ 有很好的团队精神。一个具有领导才能的人才，应能领导一个集体以取得最佳成果，懂得如何激发周围人的热情，令他们团结一心、协调合作，在工作中最好地发挥个人及集体的作用。

⑦ 具有正直的人格。优秀的人才不贪婪、不狡诈、不存私心，

能有所从事的工作或服务的公司竭尽全力的思想，在每项的工作中都努力遵循诚实和正直的原则。

⑧ 有善于学习的能力。学习能使人增长知识、才干，以便协助公司达到所企望的目的。只有善于学习、不断学习，才能紧跟社会时代的脚步，才能适应企业不断发展的要求。

4. 根据实际情况选择职业

通过对自我的解析，对用人单位的了解，接下来要做的就是选择，也就是择业。择业是一个双向的过程，这就要求求职者要审时度势，权衡利弊。很多求职者，往往在择业时挑肥拣瘦，这山望着那山高。结果是今天干这行，明天又干那行，虽然踌躇满志而且满腹经纶，到头来却两手空空，一事无成。因此，我们求职者在择业时一定要有所自知之明：在择业前，应把自己的专业特长与用人单位的需求实际结合起来，对照衡量后再去择业。切不可好高骛远，否则就应了中国人的一句俗话：丢了“西瓜”捡“芝麻”，最终甚至连“芝麻”也捡不着了。

例如，某行业就业形势严峻，自己想从事的专业竞争激烈，而另一些工作岗位需要大量人才，虽然大门洞开，但并不是自己喜欢的专业。在这种情况下，有些大学生不从就业实际出发，固执己见，对于不对口的单位一律不予考虑，结果失去了很多的就业的机会。事实证明，对于毕业生来说，绝对适合的单位是比较难找的，明智者就应从实际出发，在择业问题上应保持一定的弹性。过分强调对口，就会在选择上变得更为被动，这样会失去更多的就业机会。不对口的工作不一定就是不合适的工作。事实上有很多人从事的工作不一定完全与自己所学专业对口，可当他们干起来之后，真正钻研进去了，却发现自己爱上了这一行，且干得很出色，做出了突出的成绩，成为这方面的专家。从另一个角度来看，刚毕业都会有很强的适应能力，又具备多方面的潜质，即使专业不对口，只要努力适应，自己的潜能就可以很快地发挥出来。

毕业生小林的择业过程很能说明问题。他把求职方向定位在某金融公司，这是他在对自己进行了全面系统的分析后做出的。他详