



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中国—澳大利亚（重庆）职业教育与培训项目
中等职业教育电子商务专业系列教材

商务职场指导

总 主 编 邵兵家
执行总主编 张小毅
主 编 唐丽萍



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中国—澳大利亚（重庆）职业教育与培训项目
中等职业教育电子商务专业系列教材

商务职场指导

总 主 编 邵兵家
执行总主编 张小毅
主 编 唐丽萍
编 者 张 立 陈其华 唐丽萍 熊 华
(以姓氏笔画为序)



重庆大学出版社

内容简介

本教材以一位职业学校的毕业生求职、就业、成长的经历为线索,将一个一个个的案例串起来,让学习者随着这位毕业生——后来的新职员的行为轨迹走入职场,与她一起去应对求职过程以及实际工作中可能遭遇的一个个问题,既帮她出谋划策,也同她一起去体验挫折,总结得失,解决问题。更重要的是让学生真正领悟到掌握良好沟通技能,营造一个和谐、愉快、有效的生活与工作环境对自己的一生非常重要。

图书在版编目(CIP)数据

商务职场指导/唐丽萍主编. —重庆:重庆大学出版社,
2008.8

(中等职业教育电子商务专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4165-6

I. 商… II. 唐… III. 商业—专业学校—教材 IV. F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086457 号

中等职业教育电子商务专业系列教材

商务职场指导

总 主 编 邵兵家

执行总主编 张小毅

主 编 唐丽萍

责任编辑:王 勇 何 明 版式设计:王 勇 何 明

责任校对:夏 宇 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:13.75 字数:343千

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

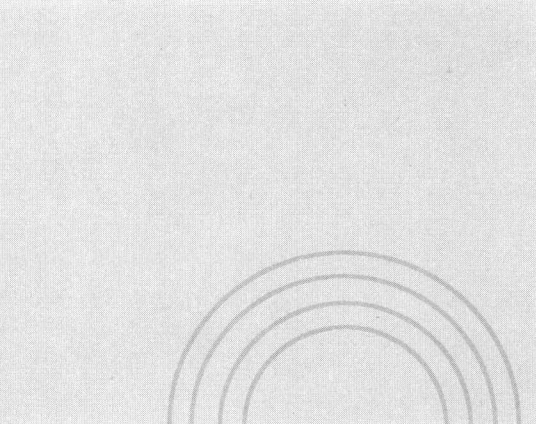
印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4165-6 定价:23.00 元(含 1CD)

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



系列教材编委会

主 任 赵为粮

副 主 任 傅正洪 张 荣 刘先海 姚友明

委 员 向才毅 赵仕民 谢 红 谭绍华 徐光伦

张鸽盛 邵兵家 章方学 张小毅 张 立

饶邦华 李长惠 王 勇

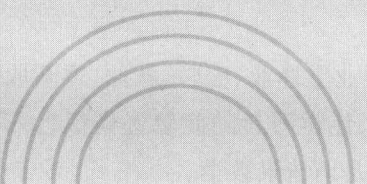
总 主 编 邵兵家

执行总主编 张小毅

顾 问 安东尼·巴勒特(澳大利亚专家)

简·切内斯(澳大利亚专家)

林伟良(澳大利亚专家)



前言

21 世纪瞬息万变,“信息高速路”“全球一体化”的新格局,引发了社会方方面面的变革。于是就业市场对人才知识结构要求的大变脸,使刚跨出校门的学生惶惑不知所措。职业学校教育存在的空白被无情地彰显出来。

有阵痛就有反思,有反思就有结论:变,不变则败;进,不进则退,顺应时代承接挑战。对学生行为习惯的培养、整体素质的提高等议题已不容忽视地摆上了职业教育者的桌面。

自 2002 年 3 月,中国与澳大利亚在职业教育改革上合作项目启动以来,重庆的职教领域首先是耳目一新,接着是跃跃欲试。至今改革已是如火如荼,崭新的局面已经形成:学校与行业互换信息、互利互惠,携手致力于职教改革。于是学校新课程设置、新教材开发再不是无本之木,无源之水了。

于是本书就有了一个与以往截然不同的特点:那就是行业的人士直接成为了教材的编者。这支由老师、行业人士组成的编写队伍,从一开始就参与改革项目的具体探索与实施,在一定实践积累的基础上,形成了一系列写作设想与思路。

本教材以四个模块准备参与商务工作、参与商务工作、拓展自我发展空间、注重职场安全与健康来概括展示刚跨出校门的学生在择业、应聘、就业、提升全过程中,所必须面对的问题,也反映了作为现代员工尤其是新员工在商务活动中与人沟通、努力工作、服务客户等技能的成熟与完善。许多观念、案例、素材直接取自于行业实际工作情形。

本教材力求表现:

(1) 实践性教学

① 理论教学与实践教学融为一体,教室即职场,职场即教室,学习环境就是工作环境的模拟。

②对知识的讲解简明、实用、够用,淡化来龙去脉的介绍,去掉深奥复杂的阐述。

(2)以学生为中心

①全书以电子商务实验班的部分毕业生择业、应聘、就业、逐渐成长的实际情形为主线,将个个案例串起来,让学习者随此轨迹模拟走入职场,预演自己将来也会遇到的种种情景,是谓情景教学。

②让学生充分融入并参与到教材模拟的情形中,或思考或讨论或模拟,使之体味案例中人的喜怒哀乐,体验案例中人面临的烦恼挫折,替案例中人出谋划策提出应对的措施和解决问题的办法,从而开启自己妥善处理解决这些问题的正确思路,是谓角色扮演。

③紧扣学生兴趣,持续激发学生参与热情,将学生毕业后必然面临的实际问题设置成一个个任务,并以此贯穿始终。同时又以案例导入、问题讨论、情景设置,来引导学生自己寻求解决问题完成任务的思路、方法,是谓任务驱动。

(3)素质能力培养

①主要内容参照中澳职教合作项目的初步成果——《电子商务的能力标准》及相关行业的具体情况而定,尽可能使其具有针对性、适用性。

②对知识强调应会——会使用、会操作。不求死记硬背条款,力求通过学习使学生将所得真正融入到自己的日常言谈举止中,从而养成一种良好习惯和内在能力。

③加入检测评估内容,目的是让教者与学者都能了解完成学习任务,掌握知识技能的效果或程度。

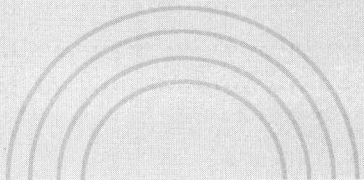
教学光盘与教材相辅相成,共同起着完成教学任务,达到学习目标的作用,力图为中學生打开一个接受知识的新方式、新视角。

本教材适宜于职高学生第二学年开始时使用。时间一年,周课时两节。

本教材在编写过程中得到了多方人士鼎力帮助支持,其中有:中澳职教合作项目的澳大利亚专家、重庆市教委、市项目办、项目学校、重庆市阜东科技发展有限公司等,在此谨表示衷心感谢。

编者

2008年4月



目 录

模块1 准备参与商务工作 1

任务1 做好求职规划	2
1. 认识完善自我	2
2. 了解就业市场	9
3. 选择职业信息	15
任务2 掌握自荐技巧	21
1. 材料自荐	22
2. 电话自荐	30
3. 面试自荐	35
任务3 学会自我保护	49
1. 警惕招聘中的欺骗与陷阱	50
2. 了解国家劳动保障政策	55

模块2 参与商务工作 65

任务1 尽快进入工作角色	66
1. 认可并融入企业文化氛围	66
2. 主动做事适应工作要求	72
3. 忠诚敬业,维护企业秘密	77
任务2 提高商务工作的效能	84
1. 正确接受与理解工作指令	84
2. 合理安排工作时间	88
3. 制订有效的工作计划	92
4. 与人协作完成工作任务	96
5. 写作日常商务文件	105
任务3 营造良好的人际氛围	112
1. 适应环境、与他人友好相处	112

2. 从容应对职场性骚扰·····	128
任务4 做好客户服务工作·····	132
1. 接待与服务客户·····	132
2. 正确对待客户投诉·····	139
3. 处理客户投诉·····	145

模块3 拓展自我发展空间····· 155

任务1 提升自我综合素质·····	156
1. 不断学习努力创新·····	156
2. 善于成功经营自己·····	160
任务2 练就商务工作能力·····	164
1. 掌握商务演讲技巧·····	164
2. 参与商务洽谈活动·····	171
3. 组织安排商务活动·····	178

模块4 注重职场健康与安全····· 187

任务1 了解职场健康与安全·····	188
1. 什么是职场健康与安全·····	188
2. 职业健康安全的重要性·····	188
3. 电子商务行业的安全问题·····	189
4. 国家对于计算机行业的健康安全规范·····	189
任务2 遵守职场安全程序·····	189
1. 遵守职业健康安全法规·····	189
2. 明确职场健康安全责任·····	196
3. 紧急事件处理·····	196
任务3 致力于商务职场的健康安全·····	197
1. 商务职场中存在的危险·····	198
2. 正确使用商务设备·····	199
3. 确保健康安全的办公环境·····	201
4. 妥善处理工作压力·····	205
5. 商务职场中的体力操作·····	206
6. 预防肌肉劳损·····	206

模块

1

准备参与商务工作

面对即将开始的职业生涯,我们会既兴奋又惶惑。有的人想象着前景灿烂而意气风发,有的人则预感竞争激烈便畏缩不前。作为一个职场“新鲜人”,在人生的十字路口,何去何从,应该有充分的准备。

本模块将向大家展示在预备接受职场挑选的时候可能会遇到的一些难题或者说是困惑。通过这个模块的学习,让大家做好充分的心理准备,从容地、正确地应对与处理求职中的问题,最终达到求职成功的目的。

任务1 做好求职规划

作为中等职业学校电子商务及商务管理等专业的学生,在面临毕业的时候,为自己量身制订求职规划非常重要。因为,职场如同战场,不能“知己知彼”,就做不到“百战不殆”。

学习要点

“知己”就是对自己有一个全面深入的了解,为应对雇主挑选做好内在准备。

“知彼”就是了解就业形势,掌握社会需求信息,避免求职中的盲目性。

“知己”与“知彼”相连,才能甄选并确认适合于自己的机会,以保证求职行动的有效性。



1. 认识完善自我

就要毕业了,面对即将开始的职业生涯,幸欣与班里的同学们既兴奋又有些不知所措。毕竟是人生路上的第一个十字路口,该怎么去走好这一步呢?



[职场案例]

这是一位就业几年的学生写给班主任老师的一封信:

我心里的这份忧伤只能对您说,因为只有您是了解我的。

在别人眼里,我可能是一个幸运儿,刚一毕业父母就把我弄进了一个事业单位,当时令很多同学羡慕。此时我坐在条件优越的办公室里,想着自己工作轻闲舒适,工资也不低,但心里总感到空荡荡的。回首看看,工作几年来,自己说不上有多大的发展,似乎也并不快乐。那天同学聚会时,对于同学们的羡慕恭维,我表面也很春风得意,但自知底气不足。因为我看到了真正踌躇满志的是在电信信息中心做负责人的马骏,还有那个常正,当初去了一家不起眼的小公司,而现在,他在说起自己的公司,说起自己时好自豪,因为他与公司一起长大了。

我总在想自身条件并不差,工作条件也不差,怎么会是这种状况呢?问题到底出在哪里了?

.....



[小组讨论]

- (1) 信中的“我”的工作条件优越舒适,怎么还会如此烦恼?
- (2) 你知道他的问题出在哪里吗?
- (3) 在准备就业时,你最好先做什么?

认识自我

认识自我是你在面临择业的特定时期,根据社会和自我需求必须做的事。

本小节就是要引导大家学会准确、全面、实事求是认识自我,只有这样才能自信地走向真正适合你的工作岗位。



〔案例分析〕

幸欣的表姐晓蕾一年前刚毕业就遇到一个好机会,被聘入一家大公司做数据处理工作。这是一个让很多人羡慕的单位和岗位,但晓蕾干得似乎并不顺心,为此她还与父母产生了不愉快。父母责怪她不懂得珍惜,同学也说她是身在福中不知福,连最谈得来的幸欣也觉得不理解。晓蕾很是苦恼,她努力想把工作干好,但总是出错,一点没有成就感。

分析:工作本身不错,晓蕾也很努力去做,但工作与工作的人缺乏一种协调和相容。

晓蕾带着幸欣一起去找自己的班主任唐老师咨询。

唐老师认真听晓蕾的讲述,也提了一些问题,然后唐老师是这样来开导晓蕾的:

首先,让晓蕾做了一个测试题,并同她一起分析其个性气质。

分析:有一些工作岗位对人的性格气质有一定的要求。



晓蕾性情开朗,活泼好动,特别在意和谐的人际氛围,在学校时就与同学相处十分融洽。

唐老师帮助晓蕾确认了她的能力是善于社交、组织协调等,喜欢从事带有不断挑战性的富于变化的事。而晓蕾现在的工作状况是整天工作面对计算机,无需与太多的人接触,资料数据的处理又特别讲究准确细致,工作时不免有些枯燥单调。

分析:人的个性特点,在不同职业环境中会分别体现为工作中的“长与短”。晓蕾喜欢与人交往的性格反倒与其岗位格格不入,工作中常常出错让她很有挫败感。这自然谈不上工作乐趣,更不会有什么成就可言。

最后,唐老师建议晓蕾从事那种需要突出个人能力,能够发挥她擅长与人沟通,具有亲和力特点的职业。

分析:择业时应尽量考虑与自己的性情相适、能力爱好相吻合的工作,因为这样能使自己的某些独特的性格成为工作中的优势。

于是,晓蕾主动向领导要求到客户服务部工作。在那里她与各种各样的人打交道如鱼得水,她干得很出色也很愉快。

参看本节多媒体视频材料。

怎样认识自我

从以上案例分析中我们可以看出,认识自我主要应从三个方面入手:

1) 认识个性气质

性格——许多工作更适合某种性格的人。一般来说,管理人员、律师、政治家、业务

员、记者、教师等与外界有着广泛接触的职业,更适合于外向型的人,因为他们有着对外界事物敏感,善于表达自己的情感,乐于与人交往等特点;性格内向的人比较适合从事有计划的、稳定的、不需要与人过多交往的职业。

如果人从事的职业与他的个性相适应,工作起来就会得心应手,心情舒畅,相对容易取得成功;反之,便会倦怠,力不从心,精神紧张,工作开展不顺利。

气质——它是人典型的稳定的心理特点,体现了人的个体差异。不同的社会职业对从业者的气质有不同的要求。

个性气质无所谓好坏,各有利弊,关键在于认识到自己的优缺点,扬长避短,甚至改变,或许你会意外发现自己的潜力。

2) 确认素质能力

能力是求职择业和事业成功的重要条件。

一般能力——观察力、记忆力、思考力和沟通能力、组织协调能力等,都属于人的核心素质的范畴。

特殊能力——音乐、绘画、专业技术等各种工作中所需要的技能。

在就业储备阶段应有意识锻炼增强自己的能力,为日后的择业打下坚实的基础。



3) 了解兴趣爱好

当人干着自己感兴趣的事时,就会主动、积极,充满热情,持久执着,任劳任怨,做出一定的成绩。

在就业储备阶段应有意识地努力培养自己的多种兴趣,择业范围会更开阔。

做做练练 在老师统一发给的纸片上写下自己的性格特点、能力特长、兴趣爱好,不要署名。写好后投入一个纸盒子里,再由一同学随机抽取纸盒里的

的纸片,念出上面写的内容,请全班同学猜纸片的主人是谁,并请老师、同学对其自我认识加以补充。

当你对自己有了一个较为全面的评价之后,你接着想到了什么呢?

完善自我

人无完人,不管自己是哪种性格的人,能力兴趣如何,首先要认识自己,其次是有针对性地改变重塑完善自己,只有这样才能更为接近就业市场的实际需求。我们应使自己具备以下基本素质和能力:

- ▶ 具备良好的身体素质:健康的身体、充沛的精力与体力是胜任工作的基础。
- ▶ 具备较强的工作能力:具有一定的专业技能、合理的知识结构是完成工作的必备条件。
- ▶ 具备良好的个性态度:良好的个性和心理品质可以改善企业内部人际关系,减少工作中出现的不协调,有助于企业的发展。
- ▶ 具备团队精神、协作技巧:在日益专业化分工与合作的今天,这一点已成为衡量应聘者能力的基本标准。
- ▶ 具备耐挫折的能力:能在遇到干扰和障碍,致使目标难以实现时,情绪稳定,不丧失信心和斗志。

► 具备服从指挥,听从安排的能力:除上级布置的常规工作要按要求尽职尽责地做好外,一些临时性的工作也要努力做好,要做到任劳任怨。

还有很多素质要求,因职业而不同。



〔案例分析〕

王颖学习非常努力,成绩也很好,但性格内向,独往独来。进入中职学校以来,老师引导她要多与人接触,让自己变得开朗活泼些,这样就业会相对容易些。她开始主动地锻炼培养自己一些良好的习惯与兴趣爱好,比如绘画、唱歌,后来变得喜欢交友、亲和力较强,这都成了她有别于人的特点。毕业时应聘某银行工作,在几十名竞争者中脱颖而出,获得录用。后来在工作中,她的各方面能力更是得以充分展示,工作干得有声有色。

参看本节多媒体视频材料。



请分析:王颖的事例说明



〔角色扮演〕

请分小组按照如下情景进行模拟表演。

情景:换位思考,把自己想象成一位管理者。那么你希望员工具备怎样的素质与能力?请写在纸上。

然后与组内同学共同设置一个招聘场景,相互扮演招聘与应聘的角色。每个同学轮流扮演管理者和员工角色。

最后讨论不同岗位所需能力素质包含的内容。请小组长将大家的看法记录整理出来,在全班展示。



做做练练

(1)结合刚才对自己的分析认识,谈谈你需要改变的是什么?

(2)你打算怎么去改变?

(3)你会主动培养自己的哪些兴趣爱好?

量力而行

每个人都有自己的长处和短处,成功的关键在于清楚自己的实力。现在的职业有很多,但并非每一项工作我们都能胜任。

下表中显示了几种类型的职业能力及对应的适宜职业类型,供参考。

职业能力类型	特 点	适宜的职业类型
操作型能力	以操作能力为主,是运用专业知识或经验,掌握特定技术或工艺,并形成相应的职业技能和技巧的能力	办公事务处理、驾驶汽车、种植、操纵机床、控制仪表
教育型能力	运用各种教育手段传授知识与思想或组织受教育者进行学习的能力	教育、宣传、培训、政工
服务型能力	以敏锐的社会知觉能力和人际关系协调能力为主,是借助人际交往或直接沟通使客户获得满意服务的能力	商业、旅游业、咨询、电信服务等
社交型能力	以人际关系协调能力为核心,能够掌握人际吸引规律,善于协调,能与对方合作的能力	联络、洽谈、调解、采购



〔温馨提示〕

知人者智,自知者明。择业很关键,必须尊重自己的性格、爱好、能力,从而做出理智的选择。了解自己,扬长避短,有助于找到自己适合的岗位。

认识自己,尤其是完善自己,不可能一蹴而就,需要一个较长的过程。建议及早准备,以便能临战从容。



〔归纳小结〕

在就业之前,“知己”很必要,因为_____



〔自我评估〕

评估内容	评估结论	
	是	否
我懂得了认识自我的重要性		
认识自我必须客观准确、实事求是		
认识自我主要有 3 个方面的内容		
我对自己的优势、劣势认识得非常清楚		
我已经把改变完善自己的想法付诸了行动		
从现在起我会努力地学习培养起自己的多种兴趣爱好		
从现在起我要更热情大方开朗,有意识锻炼与人交往的能力		
凡是职业需要的能力我都会尽力去锻炼培养获取		



〔他人评估〕

评估人可以是老师、家长、同学等。
请在符合被评估人实际情况的选项中画“√”,还可自行增加内容。
被评估人: 评估人:

评估内容	评估结论				
	强	较强	一般	较弱	弱
语言表达能力					
文字表达能力					
思维反应能力					
沟通协调能力					
自我控制能力					
适应变化能力					
自我反省能力					
抗挫折能力					
组织和执行任务的能力					
专业技能					



【相关链接】

1) 性格类型

类型	特 征
内向型	不多说多笑,写比说流利,不善交友,做事谨小慎微,在大众面前局促不安,爱想入非非,意见易趋极端,做任何事情都有一个理由,不愿受人吩咐,只愿自己解决问题,易为赞赏所激动,不能忍受挫折失败 总之,善于思考,遇事谨慎,不善与人沟通
外向型	易于大笑,很少忧虑、受窘,动作、反应迅速,说话流利,容易交友,轻易不变决定,做事只讲大概,不愿追根寻底,在大庭广众前落落大方,不介意别人的批评,易冲动行事。服从命令、解决问题时,喜欢求助于人,不因赞赏而激动,不沮丧,很容易理解别人的语言和动作,能经得住失败。 总之,其心理活动倾向于外部,开朗、活跃、善于交际,做事冲动

2) 气质类型

类型	表现特征	适合职业
胆汁质	反应快,热情直率,精力旺盛,勇敢积极,意志坚强,但情绪急躁,缺乏自制力,缺乏系统工作的能力。能够以极大的热情投身于事业,克服达到既定目标道路上的重重困难,但是,一旦精力消耗殆尽,往往对自己的努力失去信心	选择职业时应发挥其精力充沛、爱好走动、主动性强和反应敏捷的优势。适合做开拓性的工作,进入商界会有不错的成绩,但需克服自制力不足的弱点
多血质	反应敏捷、机智灵活、活泼好动、适应性强、善于交际、对事业有浓厚的兴趣。但意志薄弱、情绪易变、见异思迁,凭兴趣办事,富于幻想,注意力容易转移,做事缺乏持久性,一旦工作受挫或需要付出艰苦努力时,热情就会锐减	是杰出的活动家,适合从事多变和多样化的工作。比如记者、管理人员、律师、公关与人事工作等
粘液质	安静稳重,善于克制忍让,不卑不亢,严肃认真,不爱空谈,埋头苦干有耐力,不为不关心的事分心,注意力不易转移,表情不显于色。但意志力弱,性格孤僻,反应迟钝,不灵活,因循守旧,对事业缺乏热情。能严格遵守既定的生活秩序和工作制度,固定性有余而灵活性不足	是最佳的合作者,也是最容易得到上司认同的下属,是团队中不可缺少的贡献者,适合从事一些固定性强,但需付出细心谨慎的工作,如文秘、行政主管、收银员等
抑郁质	意志力强,沉静易相处,细心谨慎,感情细腻,情绪体验丰富,办事稳妥可靠,做事坚定。但反应慢,比较孤僻敏感,疑虑重重,易受挫折,不善交际,不求进取,多愁善感,固执缺乏果断。不能经受长期紧张工作,疲劳不易恢复。能够与人很好地相处,胜任别人的委托,并克服困难,但优柔寡断,面临危险情势紧张、恐惧	很适合一些需要细心观察和感受的工作,如护士、心理咨询师、幼儿教师等,成为艺术家的比率比较大,但千万别去当运动员

2. 了解就业市场

幸欣班里的同学们说到就业都非常兴奋,充满幻想。这个说我是非机关非大公司不去,那个说办公条件差的不去,还有说离家远的不去,更有说工资至少在1 000元以上……大家讨论得热火朝天。



单位性质	机关事业单位 15 人、国属企业 23 人、民营企业 10 人
工作内容	搞技术 10 人、办公室文员 17 人、市场销售 12 人、客户服务 9 人
环境要求	豪华带空调的办公场地 42 人、不讲究办公条件 6 人
工作地点	离家近 27 人、虽远有公交车 21 人
工资福利	工资高福利好 28 人、暂不看重 20 人



〔小组讨论〕

(1) 以上是对幸欣班里 48 位同学职业意向调查后的统计数字,这张表说明了一个什么问题?

(2) 如果此时你也面临毕业,你对就业会抱有怎样的期望值?

(3) 当现实与想象之间差距很大时,该怎么办?

前面,我们讲了在求职中认识自己的重要性,但如果你在求职时只强调自己的需求,而对整个职业市场一无所知,对就业形势心中无数,那你可能碰壁的时候就多了。所以,你还必须——