

国家职业资格培训教程

# 创新职业指导


# ——新操作

(职业指导员/助理职业指导师)

劳动和社会保障部培训就业司  
中国就业培训技术指导中心

组织编写



 中国劳动社会保障出版社

国家职业资格培训教程

➤ 创新

职业指导

江苏工业学院图书馆  
藏书章  
(职业指导员/助理职业指导师)

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写  
中国就业培训技术指导中心

 中国劳动社会保障出版社

### 图书在版编目(CIP)数据

创新职业指导——新操作 / 劳动和社会保障部培训就业司 中国就业培训技术指  
导中心组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-4063-3

I. 创… II. ①劳… ②中… III. 职业选择-工作人员-技术培训-教材  
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 027172 号

### 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

中国青年出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销  
787 毫米×960 毫米 16 开本 19 印张 391 千字  
2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

印数: 10100 册

定价: 32.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344



职业指导人员  
国家职业资格培训教程

---

■ 编写委员会

主 任 张小建

副主任 于法鸣 陈 宇 刘丹华 宋 建

委 员 (按姓氏笔画排列)

王晓君 尹建笙 田光哲 安 燕

李祥伟 陈 蕾 张春林

---

■ 编辑委员会

主 审 宋 建

副主审 张春林

主 编 廉串德 田光哲

副主编 李祥伟 张 元

## ■ 编写人员

(按姓氏笔画排列)

田光哲 白 玲 朱长合 刘 洋 刘燕华

许庆红 李 云 李宝珠 杨剑峰 吴存钦

吴志明 张 元 张淑华 罗 凌 罗秋月

赵 铭 胡新红 贾广才 高凤祥 郭 瑜

谈宇德 廉串德

# 序

我国是一个劳动力资源丰富的发展中国家。当前和今后一个较长时期内，就业和再就业任务相当繁重。近几年来，在党中央、国务院高度重视和推动下，国家制定并实行了一系列积极就业政策，建立和完善就业服务体系，为劳动者就业和再就业提供了良好的环境。职业指导是高质量、高水平的就业服务，是帮助劳动者成功地实现就业和再就业的重要手段，在建立市场导向的就业机制中，将发挥重要作用。

一是在市场就业中，特别是在转轨过程中，直接帮助一批失业者实现就业，引导一批就业特困群体人员重新走上就业岗位。二是时时处处体现人本服务。职业指导中实行的跟踪服务、个性化指导、即时援助、专项服务等，都体现了以人为本的理念，贯穿了人本服务的精神。三是同解决劳动者职业生涯发展需求结合起来，比如帮助他们提高技能水平，寻求更广阔的就业空间，提升就业质量等。四是将对个人的帮助与落实群体的政策结合起来。在实施职业指导与推动政策落实的结合上拓展新路，扩大扶助群体效应。

为了使职业指导发挥更大、更好的作用，要大力提高职业指导人员的素质，加强理论与实践，组织专业技能的训练。特别是将职业指导的典型个案总结和理论提升结合起来。认真挖掘其精髓，总结其要领，加以提炼升华，并进行理论性总结，将典型做法科学化，大力推广。更要结合每一个时期的重点工作，比如再就业援助月、春风行动等，研究如何发挥职业指导的作用，改进职业指导办法，提高职业指导的水平和效能。

《创新职业指导》丛书的出版是我国职业指导发展的又一个成果。它既借鉴了国际先进的职业指导理论，同时也坚持了我国特色，吸纳了在实践中摸索出来的典型做法和成果。职业指导服务需要不断创新，不断改进，我们在这个成果的基础上，职业指导再发展、再创新，更好地为劳动者提供优质满意的服务。

劳动和社会保障部副部长 张小建

二〇〇五年三月

## 再版说明

为了适应新形势下就业、就业服务和职业指导工作的需要，我们组织多方面的专家，在对原有《职业指导人员国家职业标准》进行修订的基础上，对职业指导人员职业资格培训教材进行了重新修订。新修订的教材，力求做到：

一是吸收当前国内外职业指导的新理论和新知识，加以高度概括，并和当前的就业形势以及就业服务工作紧密结合；二是对这些年各地开展的职业指导工作经验和成果加以总结和提炼，使之更贴近职业指导实际，更具有针对性；三是集中收集了我国积极的就业政策和相关政策，突出了政策指导；四是编写形式生动活泼，图文并茂，便于阅读和记忆，更加人性化。

教材分基础知识和实际操作两部分，共计3本书。其中，一本为基础知识；两本为实际操作。基础知识部分包括职业道德、就业与职业发展、相关法律法规、职业咨询基础、职业素质测评、职业生涯设计六大篇。这六大篇简洁明晰地概括了职业指导人员工作中所需运用的理论知识。实际操作部分有五大模块，分别是：咨询与指导、信

息的收集与处理、职业素质测评、职业设计、帮助实施，满足了当前社会对职业指导实际应用的要求。每个等级都有这五大模块的工作，每个模块按照等级的要求，具体的工作内容均有所不同，较好地体现了不同等级对职业指导工作的要求。

本套教材作为全国职业指导人员培训和鉴定指定教材，同时，也可作为用人单位招聘和求职者应聘的直接参考用书。

劳动和社会保障部培训就业司

中国就业培训技术指导中心



# 目录

## CONTENTS

### 第一篇 职业指导员

#### 第一部分 咨询与指导 .....3

##### 第1章 接待登记 .....3

1 澄清来访者意图, 并进行问题类型划分 .....3

2 能够对服务对象进行服务程序引导 .....5

3 能够指导服务对象进行服务项目登记 .....7

4 能够建立服务对象信息档案 .....9

##### 第2章 信息咨询 .....12

1 能够为服务对象介绍机构业务范围、联系方式 .....12

2 能够为服务对象介绍求职与招聘信息 .....13

3 能够为服务对象提供劳动保障及其及相关事务咨询 .....15

4 能够为不同求职群体提供相应的就业流程咨询 .....17

#### 第二部分 信息的采集与处理 .....33

##### 第3章 职业供求信息采集 .....33

1 能够与用人单位联系, 获取用人信息 .....33

## CONTENTS

2 能够寻找渠道, 获取劳动力供给信息 .....	35
3 能够甄别筛选劳动力供求信息 .....	43
第 4 章 职业供求信息整理 .....	46
1 能够对劳动力供求信息 进行登录、审校、分类整理 .....	46
2 能够对机构内部信息进行登录、审校、分类整理 .....	50
第 5 章 职业供求信息发布与反馈 .....	54
1 能够向求职者或用人单位发布劳动力供求信息 .....	54
2 能够收集信息发布反馈的内容 .....	58
3 能够利用网站、短信向求职者发送用工信息 .....	61
第三部分 职业素质测评 .....	65
第 6 章 标准化测验施测 .....	65
1 能够使用规定的职业素质测评系统, 进行测验的个 别施测 .....	65
2 能够录入、整理测评数据 .....	67
第 7 章 辅助面试和其他测评工作 .....	70
1 能够承担面试准备、记录、档案整理等辅助性工作 .....	70
2 能够承担情景性测评的辅助工作 .....	72
第四部分 职业设计 .....	77
第 8 章 职业取向分析 .....	77
1 能够判断来访者职业设计的需求 .....	77
2 能够解释职业设计的内容和作用 .....	80
第 9 章 培训项目设计 .....	83
1 能够为培训项目设计提供信息资料 .....	83
2 能够为求职者推荐培训项目 .....	86
第五部分 帮助实施 .....	91
第 10 章 组织供需交流 .....	91

## CONTENTS

1 能够安排求职者与用人单位开展面谈 .....	91
2 能够为供需双方的交流洽谈活动做准备工作 .....	94
第 11 章 实施培训 .....	97
1 能够为求职者介绍联系职业培训 .....	97
2 能够收集培训反馈信息 .....	100
第 12 章 “一站式” 服务 .....	103
1 能够提供申领《再就业优惠证》服务 .....	103
2 能够提供《再就业优惠证》年审服务 .....	105
3 能够为“4050” 人员及其所在企业办理各项优惠补贴 服务 .....	107
4 能够提供下岗失业人员小额担保贷款相关服务 .....	108
第 13 章 跟踪服务 .....	113
1 能够对服务对象进行服务后的信息追踪 .....	113
2 能够对跟踪服务的结果进行整理归档 .....	116
 <b>第二篇 助理职业指导师</b>	
 <b>第六部分 咨询与指导 .....</b>	
<b>第 14 章 接待登记 .....</b>	
1 能够接待具有一定规模、用工数量多的单位 .....	121
2 能够接待具有高级专业技术、技能的人员 .....	125
<b>第 15 章 信息咨询 .....</b>	
1 能够对来访者提供就业政策信息咨询 .....	132
2 能够整理咨询记录, 建立咨询文档 .....	134
<b>第 16 章 诊断咨询 .....</b>	
1 能够澄请求职者的求职挫折问题, 并进行解释和 引导 .....	138

## CONTENTS

2 能够帮助大学生正视求职过程中所遇到的挫折， 并科学指导大学生分析受挫原因，从中吸取教训·····	142
3 能够判别用人单位招聘目标与结果的偏差，并进行解 释和引导·····	145
第 17 章 择业指导 ·····	149
1 能够对求职者个体进行择业观念指导·····	149
2 对毕业生择业困惑能够给予行之有效的指导·····	153
第 18 章 用人指导 ·····	158
1 能够为用人单位提供日常招聘及其招聘后续服务·····	158
2 能够帮助用人单位选择招聘方式·····	161
3 能够指导用人单位办理招聘备案、签订劳动合同、 缴纳社会保险等手续·····	166
4 能够对用人单位岗位薪酬确立提出参考建议·····	170
5 能够对用人单位埠外招聘提供审核服务·····	175
6 能够对用人单位提供审核社会媒体招聘广告的服务·····	177
第七部分 信息的采集与处理·····	181
第 19 章 采集方案的设计与实施 ·····	181
1 能够识读职业供求采集信息常规报表及采集方案·····	181
2 能够根据采集方案访问调查、实地观察，采集劳动 力市场供求信息·····	189
第 20 章 信息的整理与分析 ·····	197
1 能够对劳动力市场供求信息进行甄选及分类整理·····	197
2 能够按照规定制作劳动力市场供求信息统计图表·····	202
第八部分 职业素质测评 ·····	211
第 21 章 标准化测验施测 ·····	211
1 能够使用 Cettic 职业素质测评计算机专家辅助软	

## CONTENTS

件系统进行测验的个别施测 .....	211
2 能够使用 Cettic 职业素质测评计算机专家辅助软件系统进行数据分析 .....	215
3 能够帮助学校建立学生就业素质档案 .....	218
第 22 章 面试和其他测评工作 .....	221
1 能够对一般人实施面试 .....	221
2 能够整理面试结果并形成报告 .....	223
第九部分 职业设计 .....	227
第 23 章 职业取向分析 .....	227
1 能够澄清求职者职业取向需求, 并判断其合理性 .....	227
2 能够澄清求职者职业发展主要状况 .....	230
3 能够根据求职者的职业取向查寻相关文献资料 .....	232
第 24 章 培训项目设计 .....	235
1 能够为培训机构的短期培训课程设计提供建议 .....	235
2 能够收集培训项目设计的结果反馈信息 .....	237
第 25 章 岗位用人设计 .....	240
1 能够澄清岗位用人的需求 .....	240
2 能够收集岗位用人设计的结果反馈信息 .....	243
第十部分 帮助实施 .....	247
第 26 章 组织供需交流 .....	247
1 能够管理安排小规模招聘洽谈活动 .....	247
2 能够收集跨地区劳动力流动信息, 寻求合作机会 .....	249
3 能够收集和分析供需双方交流结果信息 .....	252
第 27 章 就业援助政策引导帮助 .....	257
1 能够指导劳务派遣机构实施劳务派遣帮助 .....	257
2 能够提供公益性组织政策引导帮助 .....	267

## CONTENTS

---

- 3 能够提供定向培训政策引导帮助·····270
- 4 能够提供创业培训与项目开发、开业指导、小额贷款、  
税费减免、跟踪扶持等“一条龙”政策引导帮助·····277
- 5 能够提供职业技能鉴定政策引导帮助·····281
- 6 能够为非正规就业劳动组织提供申报服务·····285

Z H I Y E Z H I D A O Y U A N

第一篇

职业指导员







## 第一部分 咨询与指导

### 第 1 章 接待登记

#### 1 澄清来访者意图，并进行问题类型划分

职业指导人员通过对来访者的简短询问，了解其基本情况，澄清来访意图，以便尽快地为来访者提供相应的服务。

##### [总操作程序]

整个操作过程主要分三个步骤：了解情况→澄清问题→划分类型。如图 1-1 所示。

具体操作如下：

(1) 了解情况。掌握来访者的背景资料是提供服务的前提，来访者的背景资料主要是指可以表明其身份的相关信息，比如年龄、职业状况、家庭住址等。

(2) 澄清问题。通过简单的交谈，职业指导人员帮助来访者澄清自身问题，以及期望得到的帮助。