

大学生职业规划与就业指导系列

大学生 综合素质提升

DAXUESHENG ZONGHE SUZHI TISHENG

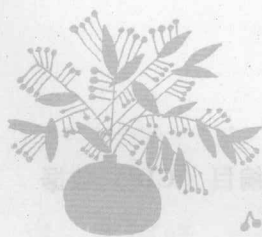
宁佳英 主编

潜心修炼 快乐成长

■ 华南理工大学出版社 ■

大学生职业规划与就业指导系列

编委会
BIAN WEI HUI



大学生 综合素质提升

DAXUESHENG ZONGHE SUZHI TISHENG

宁佳英 主编

华南理工大学出版社
· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生综合素质提升/宁佳英主编. —广州: 华南理工大学出版社, 2010. 2
(大学生职业规划与就业指导系列)
ISBN 978-7-5623-3163-6

I. ①大… II. ①宁… III. ①大学生—素质教育 IV. ①G640

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 021825 号

总发行: 华南理工大学出版社 (广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

营销部电话: 020-87113487 87110964 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn

<http://www.scutpress.com.cn>

责任编辑: 詹志青

印刷者: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 28.25 字数: 683 千

版次: 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

印数: 1~6000 册

定价: 45.00 元

版权所有 盗版必究

编委会

BIAN WEI HUI

主 任：何大进

副 主 任：罗方晓 陈水生 徐 祥 张高峰

委 员：宁佳英 肖 雷 张广金 曾伟朝 程道才

张 屹 袁 志 宗建华 蒋希众 王 燕

范旺辉 罗 林 程世禄 焦幸安

资料整理：许曼瑶

总 策 划：潘宜玲 詹志青

执行策划：詹志青

XU

序

随着社会的不断进步和用人结构的改变，企业对职工基本素质的要求也在发生着很大的变化。尽管国家出台了对大学生就业的系列优惠政策，但企业的用人标准却不会因优惠政策的出台而降低。在这种现状下，我们的在校生必须抓住在学校学习的大好时机，适应市场的变化，努力从各方面完善自己，为到毕业时具备职业人的基本素质而努力。

高校职业指导课程建设绝非易事，组建优秀的师资队伍和编写合适的教材十分重要。宁佳英老师主编的《大学生综合素质提升》一书，参考了国内外大量的相关书籍和最新的研究成果，根据在校生现状和单位用人的实际情况，通过多种方式对在校生和已就业的毕业生进行考察，并与我院实习基地和用人单位的领导和人力资源总监们探讨，再结合她本人丰富的管理经验，编撰了这本有助于大学生提高综合素质的教材。

该书在编写上避免单纯注重理论和概念问题，大量引用来自毕业生的亲身经历和发生在企业的实际案例，与基本知识相结合，以求生动实用。可以说本书凝聚了主编心血与多方智慧，它不仅适合我们在校生成生，也适合我们身在职场的每一个人，甚至可作为单位办公室和接待部门用于接待的参考用书。

何太

2010 年元旦于广州

致在校生

ZHI ZAI XIAOSHENG

校园——快乐成长、留下无数美好记忆的地方！
在这里我们潜心修炼，不断完善！

快乐的大学生活是很多“过来人”回味无穷的时光。三五个大学同学聚在一起最愿意讲的是当年的趣事，例如，现为某研究所总工程师的雷兄，当年为了看电影去翻学校大门，裤腿被门钉挂坏，自己无比紧张可又不舍得放弃一场电影，以至于承受着上身一件衬衣难保温，下身难挡北风穿裆过，在瑟瑟发抖中心满意足地看完影片，一转身却看见自己喜欢的女同学就在身边，立即吓出一身冷汗，回校路上自己只好小步地走在这位女同学后面，一直到好朋友有意说他有点热，脱下外套给自己挡住，才敢跨前与大家同行。再如，现任职某宣传部部长的云兄，想追某位女同学而又不敢当面向她表白，只好天天绕着弯走……当然，还有现任某省民政厅厅长的班长君兄，发起为某位家庭困难的同学捐款，结果全院同学都积极参与，使这位同学家庭顺利渡过难关。

我们通过这些事就可以看出，大学时期，我们的世界观和个人特质已经逐步体现，做事专注度高的雷兄做了总工，感情丰富而懂得克制的云兄做了宣传部长，充满爱心又有组织能力的君兄做了民政厅厅长，当然这与他们长期不懈地努力与学习是分不开的。

大学时期，我们擅长什么？我们较为关注什么？我们可以把什么样的事情做得最好？是我们要清楚的事，较为广泛的人际关系和牢固的友谊也在此时建立。大学里，我们在丰富自己学识的同时也在学习与人相处之道，也在有意识地培养自己的时间管理能力、理财能力、合作精神、领导力。

大学同学是我们今后职场最愿意合作的对象，大学是我们树立良好的世界观和积淀知识的地方，是提高我们综合素质的地方，也是可以容许我们犯错误的地方。在这里，犯了错误我们有足够的时间改正。要想在今后成为职场成功者，现在就开始修炼吧！

编者

2010年1月于温馨的金桂园



前言

QIAN YAN



读大学为了什么？大家的答案都是：为了拥有一份好工作。但怎样才可以有一份好工作？也许多数大学生会说，学好、学精一门专业。可来自企业的 HR 会说：“要有好的专业成绩、适当的社会实践、较强的团队合作精神……”

在经过金融海啸后，全球经济开始逐步回暖，企业用人也开始有所增加，但我们的毕业生又为何面试成功率还是不高呢？很简单，直到毕业，我们只想到了有好成绩，在学校时担任过学生干部，又拿过一些比赛的奖项，这样企业就会用我了。其实不然，我们没有站在一个职业人的角度去看待问题，又怎么知道企业要什么样的人呢？

力求让学生在毕业前具备职业人应有的基本素质，为顺利进入职场尽快成为职业达人，正是我们编写本教材想要达到的目的。本书用三编共 17 章分别从礼仪修养、个人管理、能力培养三个大的方面加以介绍。在编撰中，我们编委会力求站在企业用人和社会容人的角度来设置本书的结构。需要说明的是，一个人的综合素质要得到很好的提升，要完善之处远远超过本书的内容，如还有项目管理、健康管理等等。由于课时限制，我们将这部分内容纳入本系列教材第三本书《大学生就业指导与创业管理》中。

在本书中，我们充分考虑大学生的特点，将基本知识介绍与案例分析紧密结合，通过发生在我们身边师兄师姐和合作企业中的实际案例，更生动地了解职业世界的具体需求，希望毕业生在毕业时基本掌握了一名“学校人”转变为一名合格的“职业人”的能力，尽快地融入职业世界中。



前言

QIAN YAN



感谢编委会全体人员的宝贵意见。

感谢何大进院长的支持与鼓励。

感谢罗方晓副院长给予理念上的指导和工作上足够的支持。

感谢徐祥教授给予教材结构上的指导。

感谢焦幸安教授给予文字表达方面的指导。

感谢肖雷所长在内容表述上的指导。

感谢广东省软件行业协会 HR 分会同仁们的宝贵意见。

感谢许曼瑶老师协助整理资料。

感谢提供亲身案例的毕业于广州大学华软软件学院的同学们。

感谢各合作企业提供实际案例与意见。

特别感谢肖雷所长和许曼瑶老师陪着我在电脑前加班，并及时为中毒的机器进行维护，以保证教材的顺利完成。

谨以我几十年的职业生涯经验及丰富的人生经验献给我深爱的学子们！

现在我们献上这本书，希望这本书能带给同学们想要的一部分知识。由于我们的知识、阅历有限，文中所涉及的内容如有不当之处，欢迎大家批评指正。

编者
2010年1月



目录

MU LU



第一编 礼仪修养

第一章 个人礼仪与交际礼仪 3

第一节 个人礼仪 3

一、仪容与仪表 4

二、仪态与界域 23

第二节 交际礼节 34

一、称呼与介绍 34

二、握手与交谈 40

三、名片与通信联络 49

四、馈赠与探访 63

本章小结 70

典型案例 71

第二章 公共场馆礼仪 74

第一节 乘车与旅行住宿 74

一、乘车礼仪 74

二、旅行礼仪 79

三、住宿礼仪 81

第二节 参观与娱乐 83

一、参观与会议 83

二、公共娱乐场所礼仪 84

第三节 学校与办公室 88

一、学校礼仪 88

二、办公室礼仪 90

本章小结 93

典型案例 93

第三章 涉外礼仪 95

第一节 东西方文化差异与礼仪 95

一、个性差异对礼仪的影响 97

二、等级观念差异对礼仪的影响 97

三、人际交往方式差异对礼仪的影响 97

四、性别、长幼受尊重的不同对礼仪的影响 98

五、义利观念、法制观念不同对礼仪的影响 98

第二节 涉外交往的基本原则 99

一、尊重对方 99

二、捍卫自尊 100

三、实事求是 100

四、入乡随俗 101

五、不卑不亢 101

六、保守机密 102

第三节 涉外交往的基本通则 102

一、信守约定 102

二、不必过谦 103

三、讲究次序 104

四、尊重隐私 105

五、女士优先 107

第四节 涉外交往主要礼仪 109

一、称呼 109

二、语言习惯 110

三、涉外迎送 110

四、会见会谈 112

五、涉外参观游览 116

六、国旗悬挂 118

七、涉外书信礼仪 120



第五节 涉外工作人员的礼仪	122
一、涉外接待人员的礼仪要求	122
二、翻译人员的礼仪	123
三、涉外车辆驾驶人员的礼仪	124
本章小结	125
典型案例	125
第四章 各种仪式礼节与会议礼仪	127
第一节 各种仪式礼节	127
一、迎送仪式	127
二、签字仪式	129
三、开业仪式	131
四、交接仪式	135
五、剪彩仪式	136
六、其他仪式	138
第二节 会议礼仪	139
一、会议座次安排	140
二、洽谈会礼仪	141
三、发布会礼仪	143
四、展览会礼仪	146
五、赞助会礼仪	147
六、联欢会礼仪	149
七、宴会礼仪	151
八、其他会务礼仪	160
本章小结	164
典型案例	165
第五章 民俗礼仪	167
第一节 民俗礼仪的内容与特征	167
一、民俗礼仪的基本内容	168
二、民俗礼仪的基本特征	168

第二节 世界主要国家礼俗风情	169
一、韩国	169
二、日本	170
三、沙特阿拉伯	171
四、泰国	172
五、新加坡	173
六、美国	174
七、加拿大	175
八、英国	176
九、法国	177
十、德国	178
十一、澳大利亚	180
第三节 国外主要节日习俗	181
一、圣诞节	181
二、复活节	182
三、狂欢节	182
四、愚人节	183
五、情人节	183
六、感恩节	183
七、母亲节	184
八、父亲节	184
本章小结	184
典型案例	185

第二编 个人管理

第六章 压力管理	189
第一节 压力的本质	190
一、了解压力	190



二、压力的来源	191	一、休闲的定义	243
三、压力对人的影响	194	二、休闲的功能与分类	244
第二节 压力的反应	195	三、休闲管理	248
一、两种压力反应模式	196	四、休闲活动的新兴项目及未来 展望	256
二、无效的和有效的压力反应	198	本章小结	259
第三节 压力的调适	199	典型案例	259
一、压力缓冲盾	199	第九章 个人理财	263
二、放松的技巧训练	201	第一节 个人理财的重要性	264
三、测试练习	204	一、理财的定义	264
本章小结	207	二、个人理财的意义	265
典型案例	207	三、个人理财的目的	265
第七章 情绪管理	209	四、个人理财的一般原则	266
第一节 情绪与情商	210	第二节 正确的理财观	267
一、了解情绪	210	一、理财是有钱人的专利吗?	267
二、情商概述	212	二、理财的目的仅仅为了发财吗?	267
第二节 情商的评估与培育	216	三、要发财任何风险都不怕吗?	268
一、情商的评估	216	四、理财是自己的私事吗?	268
二、情商的培育	219	五、理财就是要存钱吗?	268
本章小结	226	第三节 个人理财计划	269
典型案例	226	一、制订理财目标	269
第八章 时间管理	229	二、制订个人收支情况表	270
第一节 时间概述	230	三、理财计划的阶段划分	271
一、时间的定义	230	第四节 个人理财策略	272
二、时间的本质	230	一、储蓄	273
三、时间的分类	231	二、借贷	274
第二节 时间管理概论	232	三、投资	275
一、时间管理理论	232	本章小结	281
二、时间管理运用	233	典型案例	281
第三节 休闲管理概论	242		



第十章 个人信仰	284	典型案例	312
第一节 什么是信仰	285	第十二章 终生学习	314
一、信仰的含义和作用	285	第一节 终生学习概述及背景与	
二、信仰的类别及特点	286	类型	314
三、信仰的性质	287	一、终生学习概述	314
第二节 信仰的种类	287	二、终生学习产生的背景	315
一、信仰的分类	287	三、终生学习的类型	316
二、原始信仰	288	第二节 终生学习的支柱和专长	317
三、信仰与宗教	290	一、终生学习的支柱	317
四、哲学信仰	292	二、学习第二专长	317
第三节 信仰的发生与发挥	294	第三节 没有围墙的大学	319
一、信仰的发生	294	一、终生学习	319
二、信仰发挥作用的过程	296	二、没有围墙的大学	320
本章小结	298	本章小结	322
典型案例	299	典型案例	322
第十一章 体验学习	300		
第一节 体验学习概述	301	第三编 能力培养	
一、体验学习理论	301	第十三章 职业素质培养	327
二、体验学习的价值观	306	第一节 大学生的职业角色转换	327
三、体验学习的定义	308	第二节 人才素质模型概述	329
四、体验学习在高等教育中的		一、什么是素质	329
发展	309	二、素质模型的建立	331
五、影响体验学习的因素	309	三、素质模型在人力资源管理中的	
六、国内对体验学习的相关研究	309	作用	334
第二节 体验学习的实施	310	第三节 职业素质模型构建	335
一、体验学习的课堂实施	311	一、职业素质的内涵	335
二、体验学习的课外实施	311	二、影响职业素质的因素	340
三、体验学习的实地实施	311	第四节 大学生职业素质培养	341
本章小结	312		



一、大学生职业素质存在的问题及其原因	341	第三节 同伴关系	377
二、大学生职业素质的提高方法与途径	343	一、我们为什么需要朋友	377
本章小结	345	二、影响友谊形成的重要因素	378
典型案例	346	三、友谊的形成	378
第十四章 自信与表达能力培养	348	四、朋友相处之道	379
第一节 自信的构成要素	348	第四节 工作中的人际关系	380
一、自信的概念	348	一、如何与上司和同事相处	380
二、自信与相近概念的辨析	349	二、办公室内的人际关系自测	383
三、自信的结构	351	第五节 两性关系	384
四、自信的测量方法	352	本章小结	385
第二节 自信对职业发展的影响与建立自信	352	典型案例	386
一、自信对职业发展的影响	352	第十六章 领导力与团队精神培养	387
二、建立自信	354	第一节 领导力的培养与分类	387
第三节 演讲与表达	357	一、领导力的内涵	387
一、口才与演讲	357	二、领导力的培养	389
二、口才与表达技巧训练	358	三、领导风格的分类	394
三、演讲训练	360	第二节 团队特征与精神内涵	398
本章小结	362	一、团队的定义与特征	398
典型案例	363	二、团队精神的内涵	401
第十五章 人际关系培养	365	第三节 团队精神培养与合作训练	403
第一节 人际关系与沟通	366	一、团队精神培养	403
一、人际关系的发展	366	二、团队合作训练概述	405
二、人际沟通与相处艺术	370	本章小结	406
第二节 亲子关系	375	典型案例	407
一、学龄前的亲子关系	376	第十七章 创业能力的培养	411
二、学龄期的亲子关系	376	第一节 创业素质内涵	411
		一、创业人才素质	411
		二、创业素质指标体系	413
		第二节 创业影响因素分析	416



一、影响创业的变量因素模型	416
二、影响创业的内部因素	416
三、影响创业的外部因素	419
第三节 创业方法和途径	421
一、创业过程模型	421
二、创业模式与途径	423

第四节 创业筹划与实施	428
一、创业的阶段性实施步骤	428
二、创业流程	430
本章小结	432
典型案例	433
参考文献	434

礼仪修养



■有这样一句话：“世界上任何美好的东西，在任何一个角落都是可以吸引和打动我们的。”你想做一个讨人喜欢、被人接纳、富有魅力，甚至能够影响他人的人吗？那你必须要学会吸纳好的东西，做一个有着高尚品德且善良的人。从好的事情开始做起，可能是得体的服饰、洁净的气味、温暖的微笑，当然还有生活中的礼貌和礼仪，学会尊重他人。

假如你不是明艳照人的美女，也不是潇洒的帅男，用我们日常中调侃的语言说是“长得有点对不起观众”的话，掌握得体的礼貌与礼节会给你更多的帮助。有人说：“女人没有性感，要有漂亮；没有漂亮，要有可爱；没有可爱，要有年轻；没有年轻，要有温柔……”这虽然有些调侃，却告诉我们一个道理：美好的东西是无限的，重要的是看你能不能把它变为自己的。

生活中我们常常会遇到这样的人，即便他长得不好看，也没有特别的才华，但假如他谦和有礼，便可能是我们最喜欢接近的人。

也许有不少人会说：社交礼仪这个东西，太繁琐、太虚伪，不如随心所欲更有自我和独立的个性和风格，更自然一些。然而在现实世界中，每一个人都不是绝对独立的，每个人在社会中都需要与人交往。良好的交往是有形式和规则的，这些形式和规则让人与人的交往变得更加舒适和润滑。这些形式和规则就是礼仪。



1000



第一章

个人礼仪与交际礼仪

本章学习要点与思考：

- ① 女士在日常工作中个人服饰与化妆应该注意什么？
- ② 男女西装的选择与穿着需要注意什么？男女着装的原则与注意事项有哪些？
- ③ 谈判接待中的坐姿、走姿、手势应注意什么？
- ④ 不同场合的界域是怎样的？
- ⑤ 社交活动中，相互介绍的先后顺序、称呼中应该注意什么？
- ⑥ 掌握握手的顺序、力度、神态、方式与禁忌。
- ⑦ 递名片、馈赠、探访的注意事项有哪些？

从职业规划的角度来看，个人礼仪和交际礼仪是我们自身修养中很重要的一环，处处体现着对他人的尊重程度。如果没有良好的个人习惯，与理想的职业失之交臂是常事。在一些重要场所，当我们见到平时不太注意打扮的同事突然打扮得体时，我们会很开心，也会赞扬他“好帅！”他也许会回应：“人在职场，身不由己啊！”这反映了我们每个人都很清楚在公共场所必须对自己加以管束，以达到相互尊重的目的。

作为当代大学生，我们很幸运，很容易接收到来自不同国家和领域的信息。不再像我们的前辈那样，当改革开放的门打开时，他们才发现原来自己很多都不知道，忙乱地找朋友、找相关书籍，学习西方礼仪，不愿意被自己的客人瞧不起。

本章着重介绍个人礼仪与交际礼仪，之所以将它放在第一章，是因为万事都必须从自己开始做起。

第一节 个人礼仪

个人是交往活动和公共关系活动的主体。自我的礼仪面貌，即仪容、仪表、仪态和得体的语言、良好的心理素质，对树立良好的个人形象和组织形象，建立成功的公共关系都会产生积