

 **校园菜鸟**
如何成为“职场达人”

综合素质 拓展训练

职场素质拓展、求职面试全攻略

潘安岚 ◎ 主编

能力训练，关注11种关键能力
多种测试，让你的训练有的放矢
形象塑造，包装你干练的职业形象
就业指导，让你的求职路不那么艰辛



旅游教育出版社

综合素质 拓展训练

职场素质拓展、求职面试全攻略

潘安岚 主编



旅游教育出版社

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

综合素质拓展训练:职场素质拓展、求职面试全攻略/潘安岚主编. —北京:旅游教育出版社,2010.4

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1806 - 1

I. ①综… II. ①潘… III. ①职业选择—基本知识 IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 040787 号

综合素质拓展训练
——职场素质拓展、求职面试全攻略
潘安岚 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	
E - mail	
印刷单位	北京科普瑞印刷责任有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	14.25
字 数	205 千字
版 次	2010 年 4 月第 1 版
印 次	2010 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

当走出学校大门准备进入职场时,当想要跳槽换一个更为满意的工作时,面对激烈的岗位竞争,怎样才能使自己在众多的竞争者中脱颖而出?入职求职时,什么才是最重要的?进入职场后,如何被老板赏识?又如何建立起良好的人际关系?有人说:细节决定成败!也有人说:责任胜于能力!还会有人说:形象决定前途……为了解答上述问题,我们精心撰写了本书,力求从不同的角度诠释一个职场人应当具备的素质和能力。在编写过程中,我们力争体现以下特色:

首先,突出实用性。与其他谈职场素质问题的著作不同,我们没有用很多的笔墨去谈理论,而是引用了很多案例,并通过对案例的分析帮助每一个迫切需要找到一份好职业或者想在职场上有所作为的人了解在职场上经常会遇到什么样的问题,以及如何面对和处理这些问题。例如,在面试时,主考人员会问什么样的问题,特别是问及个人隐私时该如何回答。又如,在与用人单位签订劳动合同时,我们该如何用法律保护自身权益。“职场无小事”,哪些细节问题会使你在职场上游刃有余或兵败职场?撰稿人引用了大量的案例供读者参考借鉴。

其次,注重操作性。企业的竞争说到底人才的竞争,而人才竞争的根本说到底就是从业人员职业能力的竞争,如何提升自己的职业能力,就成为从业人员亟待解决的重要课题。本书中,我们列举了大量的实例,从职业人员职业意识的养成到职业能力的强化,从人际交往需要具备的品质到职场交往禁忌,从职业生涯设计到就业指导,只要掌握了其中的技巧,你就可以在实践中进行尝试。本书没有更多的大道理,有的只是需要你去实践的技能。通过在实际中的操作,你会真切体会到:职业意识和职业能力的培养是必需的;职场礼仪的养成是必要的;职业生涯的设计是人生必经的关键阶段!只有苦练内功,锻造坚实的职业能力基础,才会游刃有余地驾驭自己的职场。

再次,提高趣味性。如果一本书上只是一些空泛的理论,会使人读起来感到乏味。特别是现在的年轻人,很少有时间去阅读大部头的书。为此,我们在编写时特意搜集了很多在人际关系、意志品质、人格能力等方面的心理测试题,

读者既可以按部就班地从头阅读,也可以在闲暇时间随意抽取自己感兴趣的部分做一个小测试,以了解自己在某方面的长处或不足。另外,在一些单元或模块的前边,还加入了学前测试、学后测试的内容,帮助读者了解自己对所学内容的掌握情况,激发读者的阅读兴趣。

最后,体现创新性。本书不过分强调风格的一致性,在“如何提升你的职业能力”的主旨下,作者通过上篇职业能力的训练,中篇职业形象的塑造,下篇就业指导,从不同的角度让读者看到该如何提升自己的职业能力。每一部分既可独立成篇,又不失为全书整体的一部分,力争每一篇都给读者一种新鲜感。同时,为了给刚刚进入职场或即将走出校门的青年朋友们提供更多的帮助,我们特意在下篇中增加了“依法保护合法权益”的内容。

本书既可以作为读者为提升自身职业能力的自学阅读性图书,同时,也可以作为企业员工培训及学校的就业指导参考用书。

我们特别邀请了具有 30 多年企业管理与教学培训经验的潘安岚老师、从事企业管理教学的张萍老师和李杰老师、有着丰富人力资源管理经验的北京时代通途信息技术有限公司人力资源总监张玮婧博士、北京首都在线数据科技有限公司人力资源总监尤嘉女士、四川省旅游学校马友惠老师、云南省旅游学校周令芳老师等,参与了本书的撰写工作。编写分工如下(按章节顺序排列):张萍、李杰(上篇),潘安岚、周令芳(中篇),张玮婧、尤嘉、马友惠(下篇)。全书由潘安岚统稿和定稿。

在撰写本书过程中,得到了国内外专家、学者们的支持,也得到了许多同事及朋友们的帮助,在此一并向他们表示诚挚的谢意!

作 者

目录 CONTENTS

上篇 如何提升你的职业能力

第一单元 职业意识养成	3
模块1 干好工作需要良好的心态	3
模块2 学做负责任的员工	10
模块3 不要忽视了沟通	14
模块4 不可或缺的团队意识	21
模块5 学会在竞争中生存	25
模块6 打造最佳服务意识	30
第二单元 职业能力训练	34
模块1 职场成功源于敏锐的观察判断能力	34
模块2 用出色的语言表达展现你的才华	41
模块3 应变创新能力是激发工作热情的催化剂	52
模块4 锻炼自己承受挫折的能力	62
模块5 通过多能力训练及时有效收集信息	66

中篇 职业形象塑造

第一单元 塑造良好的职业形象	73
模块1 得体的形象是竞争的一把利器	73
模块2 包装你干练的职业形象	79

模块3 展示你优雅的举止	90
第二单元 学做职场交往的高手	96
模块1 游刃职场必须拥有的品质	96
模块2 交往礼仪——职场上的“通行证”	102
模块3 交往禁忌——职场上的“门禁”	112

下篇 就业指导

第一单元 职业生涯设计	121
模块1 认识职业生涯设计	122
模块2 认识自己,迈出职业生涯设计的第一步	129
模块3 用科学的测试再次认识自己	145
第二单元 就业指导	169
模块1 做好就业准备	170
模块2 了解趋势,明确目标	174
模块3 调整好心态	178
第三单元 求职面试技巧	183
模块1 准备求职面试资料	183
模块2 求职面试心理攻略	186
模块3 求职面试技巧准备	191
模块4 求职面试形象准备	202
第四单元 依法保护合法权益	203
模块1 用促进就业法保护自身利益	204
模块2 就业保护伞——劳动合同法	206
参考书目	222

☆ 上 篇 ☆

如何提升你的职业能力

命 命 上 命

大 對 應 庫 由 替 代 類 科 似

第一单元

职业意识养成

模块1 干好工作需要良好的心态

你也许会问,同样做一件事情,为什么有的人能获得领导和同事的赏识,有的人却不被认可。

这就是本模块将要回答的问题。对于那些即将走上工作岗位或已经从业多年的职场人来说,在开始本模块的学习前,首先要问自己:“我会工作吗?”

有这样一个故事:一个青年来到绿洲碰到一位老先生,年轻人便问:“这里如何?”老人家反过来说:“你的家乡如何?”年轻人回答:“糟透了!我很讨厌!”老人家接着说:“那你快走,这里同你的家乡一样糟。”后来,又来了一个青年,问了同样的问题,老人家也同样反问,年轻人回答说:“我的家乡很好,我很想念家乡的人、花、事物……”老人家便说:“这里也是同样的好。”旁听者觉得很诧异,问老人家为何前后说法不一致?老者说:“你要寻找什么?你就会找到什么!”

老人的话没有错,一个人对待客观事物的态度折射出他的人生态度,而人生态度决定一个人一生的成就。在职场上,对待工作的态度就决定了你在职场上的成就。

一、工作态度不同,结果势必不同

人们经常谈论有关态度的问题,那么,究竟什么样的态度是好的态度,什么样的态度是不好的态度呢?态度在不同的情况下有不同的表现,此处所讲的态度是不同的职业态度,你是用怎样的职业态度来对待你的工作的呢?

有人问三个砌墙的工人:“你们在做什么呢?”第一个工人没好气地嘀咕:

“你没看见吗,我正在砌墙啊。”第二个工人有气无力地说:“嗨,我正在做一项每小时9美元的工作呢。”第三个工人哼着小调,欢快地说:“你问我啊,朋友,我不妨坦白告诉你,我正在建造这世界上最伟大的教堂!”三年后,第一个工人仍在砌墙,第二个工人在办公室里画图——他成了一个工程师,第三个工人则是他们两个的老板。

为什么同为砌墙的人,却有着不同的结果?

道理很简单,不同的人,需求不同,工作态度不同,工作动机不同,所产生的行为结果势必不同。我们姑且将不同工作态度的人分为以下几类:

第一类人,工作对他来讲就是按照企业的期望来实现企业的目标,他考虑的完全是企业的要求,而没有自己的需求。感觉自己像个奴隶,越干越被动。

第二类人,工作对他来说就是出卖体力和时间,赚点钱来养家糊口,像这样的人不能特别主动地工作。他只满足于安全需求的层次,他只要安全了,能活下来了就OK了,至于其他东西就不争了。

第三类人,具有很高的追求和远大的理想抱负,对所从事的工作非常积极乐观。对他来说,工作不仅是获得收入、取得成就,而且更是一种创造性劳动, he 可以用非常积极的态度来面对工作。

这就是问题的症结。如果你只把目光停留在工作本身,那么即使做最喜欢的工作,你依然无法持久地保持对工作的热情。每当这时,你一定要提醒自己:世界上没有卑微的工作,只有卑微的工作态度。工作满意的秘密之一就是能看到超越日常工作的东西,让心情愉快起来,全身心投入,使乏味无比的事情变得妙趣横生。这正是工作的本质所在。

世界上没有卑微的工作,只有卑微的工作态度

我们不妨设想一下三位砌墙工人的命运,前两位继续砌着他们的墙,因为他们没有远见,不重视自己的工作,不会去追求更大的成就。但那位认为自己在建造世界上最大教堂的工人则不一样了,他一定不会永远是个砌着墙的工人,也许,他已经变成了承包商,甚至变成了很有名气的建筑设计师。可以肯定,他还会继续向上发展,因为他善于思考,他对于工作的热情已经明显地表现出他想更上一层楼。

某一人力资源部负责人曾经说:“我们在分析应征者适不适合某项工作时,经常要考虑他对目前工作的态度。如果他认为自己的工作很重要,我们就会留下很深的印象。即使他对目前的工作不满也没有关系。因为认为目前工作很





重要的人,他对下一项工作也可能抱着‘我以工作成就为荣’的态度。一个人的工作态度跟他的工作效率有很密切的关系,一个对工作没有热情、表现很消极的人,是不可能在工作上取得成就的。”

有一项针对工作满足度的调查发现,常识性的工作会带给人们对工作的厌倦,而不断加大的工作压力也会给工作者带来不良的生理和心理影响。数据显示,那些对当前工作保持积极心态的人在工作中能够获得愉快、充实、骄傲、放松、幸福等不同的体验,这些体验不但来自他们对工作的兴趣,也来自他们对工作的认可。换句话说,在工作条件既定时,良好的心态在很大程度上决定了人们对待工作的态度。

最后,让我们看一道很有意义的计算题:

如果令 A ~ Z 这 26 个英文字母分别等于 1% ~ 26% 这 26 个数字,那么:

Hard work(努力工作)

$$H + A + R + D + W + O + R + K = 8\% + 1\% + 18\% + 4\% + 23\% + 15\% + 18\% + 11\% = 98\%$$

Knowledge(知识)

$$K + N + O + W + L + E + D + G + E = 11\% + 14\% + 15\% + 23\% + 12\% + 5\% + 4\% + 7\% + 5\% = 96\%$$

Love(爱情)

$$L + O + V + E = 12\% + 15\% + 22\% + 5\% = 54\%$$

Luck(好运)

$$L + U + C + K = 12\% + 21\% + 3\% + 11\% = 47\%$$

这些我们通常认为重要的东西往往并不是最重要的,那么,什么能使生活变得圆满?

是 Money(金钱)吗? 不!

$$M + O + N + E + Y = 13\% + 15\% + 14\% + 5\% + 25\% = 72\%$$

是 Leadership(领导能力)吗? 不!

$$L + E + A + D + E + R + S + H + I + P = 12\% + 5\% + 1\% + 4\% + 5\% + 18\% + 19\% + 9\% + 16\% = 89\%$$

那么,什么能使生活变成 100% 的圆满呢?

每个问题都有其解决之道,只要你把目光放得远一点! 是 ATTITUDE(心态)!

$$A + T + T + I + T + U + D + E = 1\% + 20\% + 20\% + 9\% + 20\% + 21\% + 4\% + 5\% = 100\%$$

我们对待工作、生活的态度能够使我们的工作和生活达到 100% 的圆满!

二、态度就是竞争力

工作中有三类人:第一种人,得过且过;第二种人,牢骚满腹;第三种人,积

极进取。这三种人就在我们身边,他们的发展有目共睹:牢骚满腹者,得到领导提拔的可能性很小;得过且过者,领导不会不用但往往也不会重用;积极进取者,终究会得到重用和回报。态度就是竞争力,积极的工作态度始终是使我们脱颖而出的砝码。

所谓积极的态度应该是:

第一,工作中无小事

海尔的总裁张瑞敏曾经说过:“什么叫做不简单?就是把简单的事千百遍都做对,就是不简单。什么叫不容易?就是把大家公认的非常容易的事情非常认真地做好,就是不容易。”

把每一件简单的事做好就是不简单,把每一件平凡的事做好就是不平凡。能把自己所在岗位上的每一件事做成功、做到位就很不简单了。同一件小事,不同态度的人会有不同的体会和成就。与其浑浑噩噩浪费时间,不如从我们经手的每一件琐事中得到成长。

第二,心中常有责任感

据说美国前总统杜鲁门的桌子上摆着一个牌子,上面写着:“The Buck Stop Here.”(责任到此,不能再推)。我们每个人都肩负着责任,对亲人、对家庭、对朋友、对集体、对个人,我们都要负一定的责任。要想生存,必须在享有权利的时候想到责任。

乔治做了一辈子木匠,兢兢业业,很受老板的信任。当他上了年纪后准备退休了。于是向老板提出辞职。他告诉老板,他不想再盖房子了,想和他的老伴过一种更加悠闲的生活。他虽然很留恋那份报酬,但该退休了。老板依依不舍,感到非常惋惜,请求乔治最后一次为老板建一栋房子,就算是给他个人帮忙。木匠答应了。可是,此时的乔治归心似箭,无心工作,做出的活全无昔日的水准,木匠的心思已经不在干活上了,不仅手艺退步,而且还偷工减料。木匠完工后,老板来了。他拍拍木匠的肩膀,诚恳地说:房子归你了,这是我送给你的礼物。老木匠愣住了,悔恨和羞愧溢于言表,但一切已经无法挽回。要是他知道他是在为自己建房子,他干活儿的方式就会完全不同了。

其实我们就是那个木匠!每天钉一颗钉子,放一块木板,垒一面墙,但往往没有竭尽全力。终于,我们吃惊地发现,将不得不住在自己建的房子里,如果可以重来……但一切无法回头!人生就是一项自己做的工程,我们今天做事的态度决定了明天住的房子!所以对别人负责,其实就是对自己负责。



第三,比别人多做一点

两个同龄的年轻人同时受雇于一家零售店铺,并且拿同样的薪水。可是做了一段时间后,名叫约翰的小伙子青云直上,而那个名叫汤姆的却仍在原地踏步。汤姆很不满意,终于有一天,汤姆忍不住跑到老板那里发牢骚。老板一边耐心地听着他的抱怨,一边在心里盘算着怎样向他解释他和约翰之间的差别。

“汤姆,你到集市上去一下,看看今天早上都有什么货。”老板安排道。汤姆回来向老板汇报说:“集市上只有一个农民拉了一车土豆在卖。”“有多少?”老板问,汤姆赶快又跑到集市上,然后回来告诉老板:“一共40袋土豆。”“价格是多少”老板又问,汤姆再次跑到集市上问了价格。

这时,老板让汤姆坐到椅子上,叫来约翰去做同样的事情。约翰很快从集市上回来了,他汇报说:“到现在为止,只有一个农民在卖土豆,一共40袋,价格是每斤0.75元,质量还不错。”他还带回来一个土豆让老板看。约翰又告诉老板说,昨天那个农民铺子里的西红柿卖得很快,库存已经不多,他想老板可能要购进一些,所以不仅多带了一个西红柿样品,还把那个农民带来了。

此时,老板转向了汤姆说:“现在你肯定知道了约翰的工资为什么比你高了吧?”

生活和工作中有酸甜苦辣,每个人都有趋利避害、避重就轻的本能,我们接受工作时,应该像接受一个人一样,接受工作的全部,包括工作中的艰辛与忍耐。

三、良好的工作态度能够成就伟大的事业

一个人做事的“态度”,决定了他日后成就的“高度”。我们不能延伸生命的长度,但可以拓展生命的宽度。改变不了环境,但可以改变自己。

美国标准石油公司曾有一位小职员叫阿基勃特。他在出差住旅馆时,总会在自己签名的下方写上“每桶4美元的标准石油”字样,在书信及收据上也不例外,他因此被同事叫做“每桶4美元”。董事长洛克菲勒听说了这件事,“竟有职员如此努力宣扬公司的声誉,我要见见他。”后来,阿基勃特成了第二任董事长。

能够比别人多做一点,自己就多一个机会,因为这一点体现出来的正是老板最看重的责任感。

【测试】

你的职业态度将会决定你的职业命运。

你最近工作状况好吗？有科学家分析，一般人的专心程度是和成功成正比的。所以，工作的时候努力工作，玩儿的时候轻松地玩儿，这是最好的人生座右铭。下面就用一个简单的问题，来测试一下你的工作态度。

许久没有背上渔竿钓鱼了，今天如果正巧有朋友一同去钓鱼，你会选择何处？

A. 海岸边 B. 山谷的小溪 C. 坐船出海 D. 人工鱼池

选择分析：

选A：你是个讲究投资回报率的人，会以最少的资本追求最高的利润，很有生意眼光。所以，你会到岸边去钓躲在岩缝里的小鱼，虽然体积不大，但是数量却很多。

选B：你对工作企划有一套，眼光远大，能安排好一个月以后的行程。但你做事比较保守，缺乏冲劲，不能专一地投入，不然你为何贪恋山谷的美景，而不把全部的心神投入到钓鱼上。

选C：你是工作狂的代表，就像追求坐船时乘风破浪的快感一样。你是一股劲地拼命，也就是说，拼命起来没大脑。你只能听指令行事，不适宜做规划。

选D：你只打有把握的仗，是个十足的现代人，有自信，会推销自己，商场上讲战术，头脑冷静，但是有些锋芒毕露，切记不要抢人家的功劳，否则会为你以后的失败埋下伏笔。

四、善待工作就是善待自己

当我们用一种积极的态度对待工作时，就可以产生以下三个方面的正面影响：

第一，改变工作原动力

改变工作的原动力，可使我们更主动、更努力地工作。同样都是工作，同样要花费时间，我们为何不把它变成一件快乐的事情呢？

第二，提高个人绩效

当我们更努力、更主动地工作时，就会自然而然把工作变成快乐的事情，受快乐情绪的积极暗示，更容易提高个人业绩。



第三,提高组织绩效

企业是由众多的个人组成的,如果每个人都能用积极的态度主动热情地对待工作,那么,整个企业的绩效就会不断提高。水涨船高,企业的每位员工都会因企业绩效的提高受益。

五、用成熟的职场情感武装自己

张强是一位刚刚进入职场的人,现在有棱有角,需要长期磨砺,什么时候棱角被磨得不明显了,就变成一个真正的职业人了。这里所说的磨砺,是指做事不能过于情绪化,而要用成熟的情感来对待工作。成熟的情感应该表现为对事物、对不同意见的包容。

张强刚打工时就很有棱角,凭着工作热情取得了一些成绩,他认为领导应该看到这些成绩,理所当然地,应给他想要的一切;当他的地位有了改变时,他认为自己早已不是初来时那只普通的“菜鸟”了,对企业、领导以及整个组织来说,他已变得至关重要了。当他认为这种重要性没有得到特别认可时,就会错误地采取对着干的态度,所有的这些表现都源于他的情感不够成熟。

如果张强能得到一位成熟领导的正确指导,他就会意识到,原来,好的业绩并不代表情感成熟。如果改变做事的方法,比如主动参加公司的一些活动,帮助他人,及时认识到自己的问题并加以改进,他会逐渐成长为一名成功的职业人。

要想把枯燥的工作变成快乐的事业,需要用成熟的职场情感武装自己。下面八条贴心提示你可得逐条比对,看看自己哪些方面做得不错,要继续保持;哪些方面做得不足,亟待提高。如果有问题需要改进,那么就要制订改进计划,做到言必行,行必果。

1. 善于同思想或习惯不同的人一起工作。
2. 主动承担与职责相关的责任,并敢于对结果负责。
3. 独立地作出判断和决定。
4. 能控制自己的情绪。
5. 善于接受别人的批评。
6. 顾全大局。
7. 找到幸福的感觉。
8. 常有感恩之情。



模块2 学做负责任的员工

一、对工作负责就是对自己负责

我们该怎么看待责任呢？是把责任看成是不得不扛的负担，是生活给予我们每个人的巨大压力，还是督促我们不断向前的动力？对于责任的理解，将决定我们在工作的道路上，最终能站在什么样的高度。

两个死后都想进入天堂的人一同来到了上帝面前，上帝说：“进入天堂的大门向你们每个人敞开着，只要你们接受天使赋予的责任。”他们一起出发了，天使给他们每人一个袋子，告诉他们这就是责任。在他们行走的路上，天使不断地给他们袋子，第一个人始终紧紧地将这些袋子放在身上，第二个人则挑挑拣拣，手里总是拿着一个最轻的袋子。

结果第一个人很快就进入了天堂，第二个人仍旧在通往天堂的道路上寻找最轻的责任。

过了很长时间，第二个人发现头上的天使正是曾经与自己一起背袋子的人，他感到不解，于是问那个人怎么回事，那人回答：“每当我背起一个装满责任的袋子时，我就会获得相应的力量，责任越重、力量越多，所以我走得也越快。”

二、对工作中的每个行动负责

除去睡觉，占据人生时间最长的就是工作了。周而复始的工作很容易让一个人失去工作的兴趣，这时，谁对工作负责，谁就能在平凡的工作中出类拔萃。

在绵延数百公里的木里县雪域高原上，一个人牵着一匹马驮着邮包默默行走的场景，成了当地老百姓心中最温暖的形象。

20年，他一个人跋山涉水、风餐露宿，按班准时地把一封封信件、一本本杂志、一张张报纸准确无误地送到每个用户手中……这个人，就是木里藏族自治县邮政局的一个普通的苗族乡邮员；一个20年来每年都有330天以上独自行走在马班邮路上的邮递员；一个在雪域高原跋涉了26万公里、相当于走了21趟二万五千里长征、绕地球赤道6圈的共产党员——王顺友。

四川木里藏族自治县地处青藏高原东南缘，这里高山绵延起伏，全县海拔在5000米以上的大山有20多座，平均海拔3100米，生活和工作条件十分艰苦。