



大学生

职业综合素质实训

主编 何玲霞



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

大学生职业综合素质实训

Daxuesheng Zhiye Zonghe Suzhi Shixun

何玲霞 主编

王锦华 程晓红 肖素芳 熊楚舒 副主编

陈年友 主审



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书着眼于当前就业市场对大学生综合素质的要求,立足于职场发展需要,旨在给即将踏入社会的大学生提供一套系统的职业素质提升策略,为他们在职场的展翅高飞助力。全书共分为九章,即职业素质、职业意识、职业心理、职业道德、职业能力、职业礼仪、职业交往、创新素质与创业素质。

本书既有理论概括,又有案例引导、讨论交流、技能训练,融理论、实践、趣味和思维创新于一体,便于教师授课和学生自学,也便于其他对职业素质提升感兴趣的人士阅读和参考。

图书在版编目(CIP)数据

大学生职业综合素质实训 / 何玲霞主编. —北京: 高等教育出版社, 2012.9

ISBN 978 - 7 - 04 - 036048 - 6

I. ①大… II. ①何… III. ①大学生 - 职业选择 - 高等学校 - 教材 IV. ①G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 183305 号

策划编辑 王 博
责任校对 杨凤玲

责任编辑 徐馨俨
责任印制 毛斯璐

封面设计 李卫青

版式设计 马敬茹

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 中青印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 10.75
字 数 250 千字
购书热线 010 - 58581118

咨询电话 400 - 810 - 0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
版 次 2012 年 9 月第 1 版
印 次 2012 年 9 月第 1 次印刷
定 价 19.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 36048-00

序

随着 21 世纪知识经济的到来,社会对从业者素质的要求越来越高,对从业者的综合应用能力越来越关注,对高素质技能型人才的需求越来越大,高等职业教育就是在此背景下应运而生的。随着高等教育由“精英教育”向“大众化教育”的转变,高等职业教育迅速在整个高等教育体系中占据了半壁江山,这种教育所培养的技术应用型人才对推动我国经济社会发展起到了不可替代的作用。

高等职业教育确立的高素质技能型人才的特定培养目标和以就业为导向的教育理念,要求高职教育培养的人才应具有符合岗位需求的素质,这种与职业岗位要求和职业发展需求相关的素质,就是本教材中所说的职业素质。高职教育在强调人才培养的针对性、职业性的同时,应注重人才的可持续发展性,使人才在竞争日益激烈的社会中获得可供立足和持续发展的基本素养和能力。因此,积极开展职业素质教育,正是高职教育顺应时代要求的新趋势。

职业生涯是人生的重要阶段,人生理想的实现、事业取得的成就,都是在这一阶段来完成的,而职业素质的高低将决定职场是否顺利,决定事业成就的大小。大学阶段是进入职场前的积累与准备阶段,即将踏入社会的高职学生,必须顺应时代要求,规划好大学生生活,充分利用学校资源和大好时光,加强职业素质的培养与锻炼,以扎实的专业技能与较强的职业素质,开创属于自己的职业生涯,最终实现职业梦想。

黄冈职业技术学院作为国家骨干高职院校,在“改革创新、科学发展、提升内涵、创建示范、特色强校、服务至上”的办学理念下,非常重视大学生职业素质的培养,在加强对高职学生的职业生涯规划教育、就业创业教育的同时,积极探索与构建高职学生职业素质教育的内涵与体系。学校利用职业素质培训基地这一平台,使培养的学生深受社会和企业的认可,实现了连续十届毕业生就业率超过 98%,用人单位对毕业生的满意率达 90% 以上。

这本由何玲霞副教授任主编、多位长期从事职业素质教育与研究的老师参与编写的《大学生职业综合素质实训》,是湖北省高等学校教研课题的重要成果之一,也是学校重点推出的改革教材,目的是从职业素质、职业意识、职业心理、职业道德、职业能力、职业礼仪、职业交往、创新素质与创业素质等九个方面,给即将踏入社会的高职学生提供一套系统的职业素质提升策略,为他们在职场的展翅高飞助力。

相信本书的出版对我院和其他高职院校开展职业素质教育,将会大有帮助。

黄冈职业技术学院校长

陈年友

2012 年 2 月 18 日

前 言

高等学校毕业生是国家宝贵的人才资源,毕业生的就业问题,关乎国计民生,关系到广大毕业生的切身利益,关系到高等教育的改革和发展,关系到人才强国战略的实施,关系到社会的和谐稳定。提升大学生的职业素质是提高其就业竞争力的关键,是影响其职场发展的核心,职业素质的高低将决定其职业成败。高等职业教育要实现培养高素质技能型人才的目标,在注重教育的针对性、应用性的同时,更要注重教育的可持续发展,使受教育者能以扎实的专业知识和较高的职业素质立足职场,成就辉煌。

职业素质的提升需要在实践中不断地自我修炼,所以本书在编写中,在理论够用与适用的前提下,引用大量的具有典型性、时代性的案例,介绍职业素质的基本构成及素质提升的基本途径,引导大学生在校期间有意识地培养职业素质,早日规划好自己的职业生涯。

为便于大学生自主学习,本书每章章前都有学习要点、能力目标、案例赏析进行学前引导,后面还有交流讨论、拓展训练进行实践训练,使学生通过实践加深认识。全书内容系统、案例丰富、贴近实际、可操作性强,充分体现实用性特点,既适合作为高等职业院校、成人院校等各类职业院校教学用书,又可作为企业培训用书。

本书由黄冈职业技术学院组织编写,由何玲霞副教授任主编,并进行总体策划、拟定提纲,最终统稿;由王锦华、程晓红、肖素芳、熊楚舒任副主编。各章的具体分工为:第一章、第六章由何玲霞编写;第二章、第三章由王锦华编写;第四章由熊楚舒编写;第五章、第七章由肖素芳编写;第八章、第九章由程晓红编写。黄冈职业技术学院校长陈年友教授在百忙之中对书稿进行了审定并作序。

本书在编写过程中,始终得到黄冈职业技术学院原招生就业处处长熊楚舒、现任处长王政芳、副处长舒瑞琼的关心、支持和指导,在此表示衷心的感谢!编写中还参阅和借鉴了部分同类教材及有关文献资料,在书尾以参考文献的方式予以注明,在此一并表示谢意!

由于时间仓促,加上作者水平有限,书中难免有不妥之处,敬请各位专家、同行和读者不吝赐教,使本书在教学实践中得到进一步完善。

编 者

2012年2月10日

目 录

第一章 职业素质 / 1

第一节 职业素质概述 / 1

一、素质与职业素质 / 3

二、职业素质特征 / 5

第二节 职业素质构成及职业素质要求 / 7

一、职业素质构成 / 8

二、不同职业的素质要求 / 9

第三节 职业素质培养 / 13

一、大学生职业素质培养的意义 / 15

二、大学生职业素质培养的途径 / 16

第二章 职业意识 / 19

第一节 职业意识概述 / 19

一、职业意识内涵 / 20

二、职业意识构成 / 20

第二节 职业意识训练 / 25

一、规范意识 / 26

二、诚信意识 / 27

三、团队意识 / 29

四、责任意识 / 30

五、质量意识 / 31

六、服务意识 / 31

七、创新意识 / 32

第三节 职业、理想、规划 / 33

一、职业理想 / 33

二、理想职业 / 36

三、职业生涯规划 / 37

第三章 职业心理 / 42

第一节 职业心理概述 / 42

一、职业心理素质的内涵 / 44

二、职业心理素质的内容 / 44

第二节 就业心理调适 / 46

一、择业心理调适 / 47

二、试用期心理调适 / 51

第三节 职业心理素质训练方法 / 53

一、心理暗示法 / 53

二、游戏训练法 / 54

三、拓展训练法 / 54

四、头脑风暴法 / 55

五、角色模拟法 / 55

六、心理剧技术 / 55

第四章 职业道德 / 59

第一节 职业道德概述 / 59

一、职业道德内涵 / 60

二、职业道德的社会作用 / 61

第二节 职业道德基本规范 / 62

一、爱岗敬业 / 63

二、诚实守信 / 64

三、办事公道 / 64

四、服务群众 / 66

五、奉献社会 / 66

第三节 职业道德修养概述 / 67

一、职业道德修养的重要性 / 68

二、职业道德修养的内容 / 68

三、职业道德修养的培养途径 / 69

第五章 职业能力 / 72

第一节 职业能力概述 / 72

一、职业能力内涵 / 73

二、职业能力构成 / 74

第二节 职业能力提升 / 75

一、专业技术能力的提升 / 75

二、沟通能力的提升 / 76

三、自主学习能力的提升 / 77

四、信息处理能力的提升 / 80

五、合作能力的提升 / 80

六、社会适应能力的提升 / 83

第六章 职业礼仪 / 89

第一节 职业礼仪概述 / 89

一、职业礼仪内涵 / 90

二、职业礼仪原则 / 90

第二节 职业形象塑造 / 91

一、首轮效应 / 92

二、仪容礼仪 / 92

三、仪态礼仪 / 93

四、服饰礼仪 / 96

五、交谈礼仪 / 97

六、待人接物 / 99

第三节 职场礼仪规范 / 100

一、会面礼仪 / 100

二、求职礼仪 / 105

三、通讯礼仪 / 106

四、会议礼仪 / 107

第七章 职业交往 / 110

第一节 职业交往概述 / 110

一、职业交往内涵 / 111

二、职业交往原则 / 112

第二节 个性魅力打造 / 115

一、阳光心态 / 115

二、自信表现 / 116

三、迷人风度 / 117

四、言谈艺术 / 117

第三节 职场交往之道 / 119

一、与上司交往 / 119

二、与同事交往 / 120

三、与下属交往 / 121

四、与客户交往 / 121

第八章 创新素质 / 125

第一节 创新素质概述 / 125

一、创新素质内涵 / 126

二、创新素质构成 / 127

第二节 创新与大学生成人成才 / 129

一、创新是提升国家竞争力的必由之路 / 129

二、创新素质是社会和企业对人才素质的客观要求 / 130

三、创新素质是推动大学生健康成长的内在力量 / 131

第三节 创新能力开发 / 132

一、创新能力内涵 / 132

二、创新能力开发 / 134

第九章 创业素质 / 138

第一节 创业素质概述 / 138

一、创业素质内涵 / 139

二、创业者必备的品质 / 142

第二节 创业能力培养 / 147

一、专业技术能力 / 147

二、决策能力 / 148

三、经营管理能力 / 148

四、交往协调能力 / 149

五、创新能力 / 150

第三节 创业心理品质 / 151

一、强欲望 / 152

二、独立性 / 153

三、求异性 / 154

四、合作性 / 155

五、坚韧性 / 156

六、道德感 / 156

参考文献 / 160

第一章 职业素质



学习要点

掌握职业素质的含义、特征、构成,了解素质冰山模型理论,及大学生职业素质培养的方法。

能力目标

通过学习积极培养职业素质意识,明确提高职业素质的必要性和紧迫性,增强自觉性。



知识窗口

职业生活与家庭生活和公共生活一起,构成了人类复杂的社会生活。每个具备劳动能力的人,在其一生中都要经历几十年的职业生涯,职业是其安身立命之所在,是其实现自身社会价值和个人价值之所在。高速发展的时代给当代大学生的成长提供了广阔的舞台,各类职业也对大学生的能力和素质提出了更高的要求。德才兼备,以德为先,已成为社会选人、用人、评价人的基本尺度。大学生要顺应时代要求,既注重科学文化水平和专业能力的提高,又注重职业素质的培养,以自己的聪明才智和良好的职业素质,成就职业梦想,铸就成功人生。

第一节 职业素质概述

案例赏析

做公司里最傻的员工

提起杨丽,大家无不惊叹于她创造的升迁神话。高职毕业之后,在本科生云集、研究生成群的大公司从前台接待做起,然后就以火箭般的速度,在三年内登上了部门经理的宝座。是突来的神力练就了过人的智慧,还是侥幸的好运,大家众说纷纭。但我知道,从前台到经理,她一直是公司里最傻的员工。

1. 机会青睐最傻的求职者

杨丽毕业那年,就业形势已经严峻到连本科生都人人自危的程度。在发了几十份求职信后,终于有一家公司有了回应。可是,当杨丽兴冲冲地去面试的时候,却发现已经有40多人揣着本科学历和各种证书聚集在公司门前,竞争激烈。闯过了初试和复试,杨丽进入了最后一轮考察:

在人力资源部实习三天。部长留给了杨丽一个任务,将公司去年的部分文件整理归类并在电脑里建档保存。

然而,就在杨丽忙碌了一天之后,下班前传来了坏消息,总公司紧急通知暂停招聘新员工。“这不是要我们吗!”参加实习的其他学生纷纷跑到部长办公室表示不满。直到下班前,焦头烂额的部长才送走了最后一个愤愤不平的学生,回到办公室,却发现杨丽还在成堆的文件里忙碌着。

部长很客气地说:“真不好意思,让你白忙活了一天。没办法,这是总公司临时的决定……下班了,快回家吧,你明天就不用来了。”杨丽站起身来,说:“没什么,只是这些文件我都整理了一半了,如果换成别人又要从头开始。活儿没干完心里不踏实,我明天再来,一个上午就足够了。”同学们都说杨丽傻,与其给人家白白出力,还不如抓紧时间找别的工作,杨丽只是微微一笑。第二天中午离开的时候,留下的是一排排装订好的文件夹和一间整洁的档案室。

两个月后,求职屡屡碰壁,只能在小店打零工的杨丽接到了一个电话,是那位部长打来的,说现在公司有职位邀请她去应聘。原来,部长在向公司经理汇报招聘情况时,特别提到了杨丽的表现。经理对这个“最傻的求职者”印象很深,指示部长留下了她的联系方式。当公司完成调整,重新招聘新员工的时候,部长第一个电话就打给了杨丽。就这样,在同学们羡慕的目光中,杨丽重新迈进了这家公司的大门。

2. 在最没有前途的岗位上闪光

初入公司,学历最低又没经验的杨丽被安排去做前台接待。在大家眼里,这是公司里最平庸的岗位,平时接听电话,做来客登记,从来没人能干到两年以上,选择这样的职位,毫无前途可言。杨丽毫无怨言,微笑着去迎接自己的第一份工作,用她的话说:“前途不是选出来的,而是做出来的。”上班第一天,她就换掉了那本破破烂烂的登记簿,扯下了脏兮兮的部门电话联系表,取而代之的是16开的大本,封面是自己打印的公司简介,至于联系电话,她连熬几个夜晚熟记在心了。有人不理解,说花上10秒钟查查通讯录不就知道了,何必犯傻去死记硬背。杨丽说自己的工作就要“问不倒,答得快”。

一次,几个新加坡客户来洽谈合作事宜,杨丽安排他们在大厅稍等。客户们坐在一起,谈到对这个新合作伙伴的业绩不太了解,杨丽主动走上前去很有礼貌地说:“如果可以的话,占用各位一点时间,我简单介绍一下。”在众人惊讶的目光中,杨丽把公司近几年的销售业绩、市场份额、运行情况说得有条有理。等到销售经理来迎接的时候,客户们赞不绝口:“你们公司了不得,一个普通员工对自己公司的业绩都能脱口而出,这是多么强烈的责任心和自豪感啊!我们对这样的企业很有信心……”事后,经理问杨丽是怎么记住那一长串数字的,杨丽回答:“公司年会和每次的例会,我把各个部门的情况作了详细的记录。”经理不由得对她刮目相看。

很快,这个热情而细心的前台接待员成了公司一道亮丽的风景。其实,杨丽的做法当初被很多同事嘲笑。比如,为了保证电话铃响三声就接通,杨丽从来不带杯子到公司,最大程度减少上厕所的次数。大家说公司不是上甘岭,而杨丽相信,每一个未知的来电都可能是一个潜在的客户,也许百万元生意就开始于一次及时而热情的接听。再比如,午餐之后杨丽总要把大厅打扫一遍。有人说别傻了,公司付钱给物业公司了。杨丽说:“物业公司的清扫时间比公司下午上班晚半个小时,中午时间进出的员工很多,地板上满是脚印,如果来了客户,肯定会影响他对公司的第一印象。”

老天不负有心人。一年之后,优秀员工的称号和额外奖金落在了杨丽这个“最傻”的前台接

待员头上。

3. 把大家最敷衍的事情做到最好

公司规定,每到年末,员工们都要写一份年终述职报告,将自己全年的工作形成书面总结,既要总结经验,也要制定目标,提出建议。公司里很多员工都把这个举动讽刺为最大的形式主义。所以,当杨丽开始一个字一个字地敲键盘的时候,有的员工说:“别傻了,从网上下载改改就得了。上千份报告摆起来比老总的个子还高,老总会看?笑话,肯定最后卖了废纸。”

杨丽没有理会,因为她工作了一年,确实有很多感受,也想借此机会提出建议和设想。以前杨丽的建议最多走到部门主管那里就石沉大海了,并且以她的职位和身份,想要向老总当面陈述,只能是一种奢望。杨丽有一种冲动,一定要借这次机会把自己对公司现状的看法和今后发展的建议详细而完整地表达出来,她认为没有什么比一份图文并茂的报告更好的了。

于是,杨丽每天晚上回到家,饭后第一件事就是在电脑前准备材料,绘制图表。一周之后,一本像时尚杂志般的年终总结送到了公司办公室。彩色封面上是公司的标志和宗旨,扉页上有目录和提要。正文分为三个部分,分别是我的工作、我的看法和我的建议。每一部分都有详细的数据和直观的图表,还用漫画形式展示了公司存在的不良作风和浪费现象,最后是诚恳的建议和充满激情的设想。

接下来的几天里,公司的每个员工都在谈论这份不可思议的年终总结,都说真没想到年终总结也能这样写,杨丽一下子成了公司的热门人物。又过了三天,老总把杨丽请到办公室说:“无论是你第一次来应聘,还是这次年终总结,都给我留下了深刻的印象。报告我看了四遍,你看问题很准,思路也很清晰,设想很有创意,但我更欣赏你对公司对工作的那份责任感,你也许需要一个更合适的岗位,好好干吧。”就这样,这个公司里最傻的员工,走上了职业生涯的高速公路。

思考与讨论

读完这个案例,大家有何启发?一个人的职业素质是通过什么体现出来的?大学生应该具备哪些职业素质?

职业素质是素质的主体和核心,囊括了素质的各个类型。职业素质是一个人从事职业活动的基础,是事业成功的基石,而且不同的职业对素质的要求是不同的。

一、素质与职业素质

“素质”原是作为生理学、心理学概念来使用,如遗传素质等,后又广泛用于学校教育和社会生活,如素质教育、身体素质、国民素质等。因此,对素质的理解可有广义和狭义之分。

(一) 素质的内涵

狭义的素质,就是生理学、心理学意义上的素质,是指个体从上代继承下来的、天生具有的解剖生理特点,主要是神经系统、感觉器官和运动器官的机能特点,这些特点通过遗传获得,因此又称“遗传素质”或“个人禀赋”。它对人的知识、心理的形成和发展会产生重大的制约和影响,但不能决定个体心理发展的内容、走向和发展水平。后者是社会实践的产物,是在社会实践中逐步发

育和成熟起来的,即使有某些遗传缺陷,也可以通过后天实践、学习和磨炼获得不同程度的弥补。如,残疾人中出现的用脚作画写字,弱智者成为乐队指挥等。

广义的素质,是指教育学意义上的素质,是指人在先天遗传素质基础上,经后天环境、教育 and 实践形成的比较稳定的、内在的、长期发生作用的基本品质结构,包括生理素质、身体素质、科学文化素质、心理素质、思想政治素质、审美素质等方面。本书所讨论的就是这种广义的素质,是指人在先天遗传基础上,通过后天环境、教育 and 实践形成的德行、知识、能力等方面的教养。

对素质的理解,要强调三点:①素质首先是教化的结果。它是在先天素质的基础上,通过教育和社会影响逐步形成和发展起来的。②素质是自身努力的结果。一个人素质的高低,是通过自己的努力学习、实践,获得一定知识并把它变成自觉行为的结果。③素质是一种比较稳定的身心发展的基本品质。这种品质一旦形成,就相对稳定。

(二) 素质冰山模型理论

美国伦理学家麦克利兰于1973年提出了一个著名的素质冰山模型理论,对素质的内容要素作出了形象的描述,如图1-1所示。所谓“冰山模型”,就是把人员个体的素质形象地描绘成一座冰山,将个体素质的不同表现形式划分为表面的“冰山以上部分”和深藏的“冰山以下部分”。其中,“冰山以上部分”包括基本知识、基本技能,是外在表现,是容易了解与测量的部分,相对而言也更容易通过培训来改变和发展。而“冰山以下部分”包括社会角色、自我概念、特质和动机,是人内在的、难以测量的部分。它们不太容易通过外界的影响而得到改变,但却对人员的行为与表现起着关键性的作用。



图1-1 素质冰山模型

按照素质冰山模型,决定一个人取得业绩的素质由6个方面组成:

1. 知识,指个人在某一特定领域拥有的事实型与经验型信息。
2. 技能,指结构化地运用知识完成某项具体工作的能力,即对某一特定领域所需技术与知识的掌握情况。
3. 社会角色,指一个人基于态度和价值观的行为方式与风格。
4. 自我概念,指一个人的态度、价值观和自我印象。
5. 特质(性格),指个性、身体特征对环境和各种信息所表现出来的持续反应。品质与动机可以预测个人在长期无人监督下的工作状态。
6. 动机,指在一个特定领域的自然而持续的想法和偏好(如成就、亲和力、影响力),它们将驱动、引导和决定一个人的外在行动。

其中,第1、2项大部分与工作所要求的直接资质相关,我们能够在比较短的时间内使用一定的手段进行测量。可以通过考察资质证书、考试、面谈、简历等具体形式来测量,也可以通过培训、锻炼等办法来提高这些素质。因显露在海面之上,所以又称显性素质,只占整个素质的八分之一。

第3、4、5、6项往往很难度量和准确表述,又少与工作内容直接关联。只有其主观能动性变化影响到工作时,其对工作的影响才会体现出来。因隐藏在冰山之下,所以又称隐性素质,虽然不容易识别,不容易改变,但占整个素质的八分之七,在更深层次上影响着一个人的发展。

显性素质和隐性素质的总和,构成一个从业者整体的职业素质。

(三) 职业素质的内涵

由“职业”和“素质”组成的职业素质,简单说是指满足职业生涯需要的一种特定素质。严格意义上说,职业素质是指劳动者从事某种职业所需要的知识技能基础,通过教育、劳动实践和自我修炼等途径形成和发展的在职业活动中发挥重要作用的内在基本品质,主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业情绪等方面。对于应届毕业生而言,其显性素质方面还不错,但在隐性素质方面由于缺乏实践经验,也是很多毕业生有意无意忽略的东西,因此比较欠缺,这也是很多企业不愿意招聘应届毕业生的原因之一。

影响和制约职业素质的因素很多,主要包括:受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况(如身体状况等)。一般说来,劳动者能否顺利就业并取得成就,在很大程度上取决于其本人的职业素质。职业素质越高的人,获得成功的机会就越多。

由于职业是人生意义和价值的根本之所在,职业生涯既是人生历程中的主体部分,又是最具价值的部分。因此,职业素质是素质的主体和核心,它囊括了素质的各个类型,只是侧重点不同而已。职业素质是人才选用的第一标准,是职场制胜、事业成功的第一法宝。

二、职业素质特征

职业素质是劳动者在一定的生理和心理条件的基础上,通过教育培训、职业实践和自我修养等途径而形成和发展起来的、在职业活动中起决定作用的、内在的、相对稳定的基本品质。因此,职业素质具有职业性、稳定性、内在性、整体性和发展性等特征。

(一) 职业性

不同的职业,对职业素质要求是不同的。对建筑工人的素质要求,不同于对护士职业的素质

要求;对商业服务人员的素质要求,不同于对教师职业的素质要求。

案例:被全国妇联授予“全国巾帼文明示范岗”,被北京市总工会授予“首都劳动奖状”荣誉称号的李素丽,她的职业素质是和她作为一名优秀的售票员联系在一起的。正如她自己所说:“如果我能把10米车厢、三尺票台当成为人民服务的岗位,实实在在去为社会做贡献,就能在服务中融入真情,为社会增添一份美好。即便有时自己有点烦心事,只要一上车,一见到乘客,就不烦了”。她的工作理念是:每一条公共汽车的线路都有终点站,但为人民服务没有终点站,我会永远用自己的真情和奉献同大家一起走向明天。

(二) 稳定性

一个人的职业素质是经过较长时间的教育培训,以及在长期从业实践锻炼中日积月累形成的。它一旦形成,便具有相对稳定性,在各种不同的场合中显示出较为一致的品格。这种稳定性是从业者做好本职工作的基本条件和保证。

一位教师,经过三五年的教学生涯,就逐渐形成了怎样备课、怎样讲课、怎样热爱自己的学生、怎样为人师表等一系列的教师职业素质,并保持相对的稳定。当然,随着他继续学习、工作和环境的影响,这种素质还会继续提高。

(三) 内在性

职业素质是一个人接受知识、技术、技能的教育和培养,并通过实践磨炼后的内化、积淀和升华的结果。从业者在长期的职业活动中,经过自己学习、认识和亲身体验,形成能做什么(知识、技能)、想做什么(自我认识、角色定位)和怎么做(价值取向、态度、信念)的认知,并有意识地内化、积淀和升华,这一心理品质就是职业素质的内在性。

我们常说,“把这件事交给小张师傅去做,靠谱。”人们之所以放心他,就是因为他的内在素质高。

(四) 整体性

一个从业者的职业素质是和他整体素质有关的。我们说某某同志职业素质好,不仅指他的思想政治素质、职业道德素质好,而且还包括他的科学文化素质、专业技能素质好,甚至还包括身体心理素质好。一个从业者,虽然思想道德素质好,但如果科学文化素质、专业技能素质差,也不能说这个人整体素质好。相反,一个从业者科学文化素质、专业技能素质都不错,但思想道德素质比较差,同样,我们也不能说这个人整体素质好。所以,职业素质很重要的一个特点就是整体性。

(五) 发展性

人的素质是通过教育、自身社会实践和社会影响逐步形成的,具有相对性和稳定性。但是,随着社会经济和科学技术的发展,社会职业和职业岗位也在发展变化,这种变化对从业者提出新的职业素质要求。因此从业者要不断地培养提高自己的素质,以适应社会发展的需要。所以,素质具有发展性。

第二节 职业素质构成及职业素质要求

案例赏析

剪报剪出最年轻的总裁

他大学一毕业,就当上了“中国证券之父”管金生的秘书,老板安排他为自己准备剪报。虽然在很多人看来,这是一项很没意义的工作,然而他依然每天认真地搜集新闻,精心准备剪报。一天,老板语重心长地说:“你给我剪报,给我收集新闻,不要猎奇,但要有新鲜感,更要有价值。我看报的目的是开拓思路,是为了作决策。”他马上意识到,自己不能只满足于当编辑,还要能站在老板的角度收集新闻。他终于感觉到了自己的工作原来还这么有价值,可能一条新闻,就能决定公司的命运。

他开始学习新闻学、传媒学,学习金融、证券,学习宏观经济,研究邓小平理论,收集中央领导的讲话,天天收看中央电视台的新闻联播,晚上回去和节假日再看央视二套的节目。有了理论做指导,又增加了丰富的知识,他所做的剪报内容就更有价值了。他不仅限于拿几份报纸给老板看,还把从其他途径收集到的信息整理出来,呈送给老板。有一次,他记录下来的邓小平的一个讲话,对老板的启发很大。

就这样,他的剪报由最初的无人问津,变成了老板爱不释手的“绝密”材料。一年后,老板感觉到他可以成为自己的左膀右臂了,于是任命他为万国证券资产管理总部副总经理,那一年他才23岁。他叫卫哲,是中国最著名的职业经理人之一。后来,他应聘到世界500强企业、欧洲排名第一的零售业巨头百安居的中国公司任总裁,那一年他31岁,是最年轻的世界500强中国区总裁。

思考与讨论

一份看似毫无意义的工作,卫哲却做出了一番成绩,也成就了自己的职业辉煌。原因何在?卫哲的传奇经历给我们的启示是什么?(没有毫无意义的工作,只有不思进取的员工;没有干不出成绩的工作,只有不会工作的员工。)

美国纽约医学院的森姆·詹纳斯教授,在对全球200名完全靠自己白手起家的富翁做过问卷调查后强调,任何人如果希望在商界或其他领域获得成功,都必须培养以下这些性格和职业素质:一是必须对创业充满浓厚兴趣,工作赚取的钱储存积累起来,日常生活则要坚持朴素无华;二是一心一意工作,每星期做足7天,永不准备退休;三是工作要有极大的忍耐性和坚毅精神,不因偶遭挫折便气馁,坚持既定的信念;四是不因工作的贵贱而取舍,只要是有社会需要,而又不是为非作歹的工作,一般人不屑于干的,都乐意接受,并努力把它做好。

一、职业素质构成

职业素质在从业者的职业活动和职业行为中发挥着重要作用,职业素质是一个结构完整的统一体,它的构成主要包括以下几个方面。如图 1-2 所示。

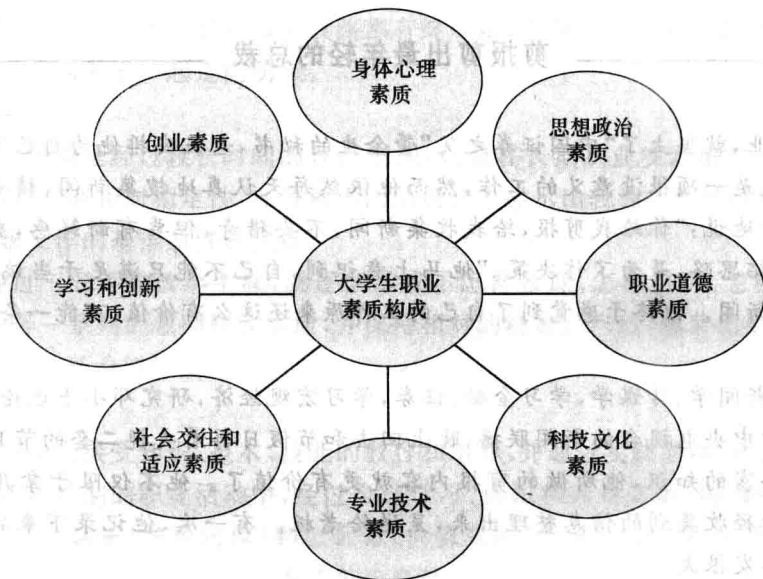


图 1-2 大学生职业素质构成

（一）身体心理素质

④ 身体心理素质主要指从业者在职活动中身体各种机能的状况和水平,以及承受挫折、适应环境、调节自我的状况和水平,包括健康的体魄和健全的心理。身体素质是指体质和健康(主要指生理)方面的素质。心理素质是指认知、感知、记忆、想象、情感、意志、态度、个性特征(兴趣、能力、气质、性格、习惯)等方面的素质。

身体健康、精力旺盛、坚韧不拔、乐观向上是职业对从业者身心素质的基本要求。

（二）思想政治素质

思想政治素质主要指从业者在政治立场、政治态度、理想信念与价值观念等方面的素质,如坚持不懈、开拓进取、勇于创新等。思想政治素质是职业素质的灵魂。

案例：1948年，牛津大学举办了一个有关成功秘诀的讲座，邀请了当时声誉已登峰造极的伟人丘吉尔来演讲。三个月前，媒体就开始炒作，各界人士翘首等待。这一天终于到来了，会场上人山人海，水泄不通，全世界各大新闻媒体都到齐了。人们准备洗耳恭听这位大政治家、外交家、文学家的成功秘诀。丘吉尔用手势止住大家雷动的掌声，说：“我的成功秘诀有三个：第一是，决不放弃；第二是，决不、决不、决不放弃；第三是，决不、决不、决不、决不放弃！我的讲演结束了。”说完他就走下了讲台。会场上沉寂了一分钟后，才爆发出热烈的掌声，并经久不息。没有失败，只有放弃，不放弃就不会失败。

（三）职业道德素质

职业道德素质主要指从业者在职业活动中表现出来的遵守职业道德规范的状况和水平。职

业道德素质是职业素质的保证。虽然目前的社会处于一个多元化发展的阶段,但认真负责、脚踏实地、遵守纪律、信守承诺、勤勉敬业仍是职场所需要的职业素质。

(四) 科技文化素质

科技文化素质主要指从业者对自然、社会和思维科学知识掌握的状况和水平。21 世纪社会是知识经济社会,职业对于脑力劳动的要求越来越高,对于体力劳动的要求相对降低,这要求未来的劳动者,抓紧时间学习,努力提高自己的科学文化素质。提高科学文化素质既是提高职业素质的基础,也是时代的要求。

(五) 专业技术素质

专业技术素质主要指从业者从事某种职业活动中掌握和运用专业知识、专业技能的状况和水平。拥有扎实的专业知识和熟练的专业技能,才能增强自身竞争力,才能拓展自己的生存空间,尽早取得事业上的成功,实现人生价值。

(六) 社会交往和适应素质

社会交往和适应素质主要指从业者所具备的语言表达能力、社会交往能力、社会适应能力和沟通能力等。它是后天培养出的个人能力,是职业素质的核心之一,能侧面反映个人能力。如礼貌用语、文明着装、言行举止都能体现一个人的职业化程度。

(七) 学习和创新素质

学习和创新素质主要指从业者所具备的学习能力、信息能力、创新意识、创新精神和创新能力等。学习和创新是个人价值的另一种形式,能体现个人的发展潜力以及对企业的价值。不善于自我学习的人,很容易被社会所淘汰。

(八) 创业素质

创业素质主要指从业者所具备的创业意识、创业精神、创业知识与创业能力等。面对日趋严峻的就业形势,大学生只有树立正确的职业理想和择业观念,开发创造性思维,提高多方位的职业转换能力和自主创业能力,才能在社会激烈的竞争中抢占先机。现在全社会都非常重视大学生创业素质的培养,鼓励大学生利用自己的聪明才智自主创业,并为他人提供就业机会。

二、不同职业的素质要求

你选择职业,职业也选择你。一方面求职者根据社会需要、个人意愿、能力和个性特征,选择适合自己发展的职业或工作岗位;另一方面,职业或工作岗位也对从业者进行选择,不同职业对从业者的知识、能力、性格等心理品质等有不同要求。

(一) 企业管理人员的素质要求(表 1-1)

表 1-1 企业管理人员的素质要求

序号	素质要求	具体特征
1	合作精神	能赢得人们的合作,愿与他人一起工作,对人不是压服而是说服
2	决策才能	依据事实而非想象进行决策,具有高瞻远瞩的能力
3	组织能力	能发挥部属的才能,善于组织人力、物力和财力
4	精于授权	能大权独揽,小权分散,自己抓大事,把小事分给部属

续表

序号	素质要求	具体特征
5	善于应变	不墨守成规,积极进取
6	勇于负责	对上级、下级、顾客及整个社会抱有高度的责任心
7	敢于求新	对新事物、新环境、新观念有敏锐的感受能力
8	承担风险	对企业发展中不景气的风险敢于承担,有改变企业面貌、创造新局面的雄心和信心
9	尊重他人	重视和采纳他人意见,不武断狂妄
10	品行端正	品德为社会人士、企业职工所敬仰

(二) 科技管理人员的素质要求(表 1-2)

表 1-2 科技管理人员的素质要求

序号	素质要求
1	精通某一学科并有高深的造诣
2	有较广博的专业知识和管理知识
3	有较强的政策水平
4	具有判断和预测学科研究方面的决策能力
5	对科学技术有较强的鉴别能力
6	有较强的业务实施能力
7	有较强的信息沟通和社会活动能力
8	知人善任,乐于助人
9	有强烈的社会责任感
10	组织、协调能力强

(三) 商业经营人员的素质要求(表 1-3)

表 1-3 商业经营人员的素质要求

序号	素质要求	具体特征
1	发明能力	头脑灵活,在短时间内能产生各种新颖想法
2	信息处理能力	善于处理市场获得的信息,辨别其价值,及时反馈
3	情绪表达能力	对周围的世界以及商场即战场的感受比较灵敏,在贸易场合善于表达自己的意向
4	文学写作能力	涉及经济合同等经济文书,考虑周到,用词准确
5	组织管理能力	对进销贮运业务活动组织协调得当
6	果断决策能力	及时对经营作出正确的抉择
7	改革挑战能力	不满足于现状,勇于开拓新领域