

职场关键能力

安世全 ◇ 主编

周伟 ◇ 副主编

陈仲华 王欣 李文豹 吕永生 ◇ 编

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材

系统讲述职场关键能力，配有大量案例分析

根据企业实际需要，将在校学生应具备职业能力进行梳理

作者都有企业人力资源管理经验，熟知企业实际要求，使本书具备实战性



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

双体系

职业能力

安世全 ◇ 主编

周伟 ◇ 副主编

陈仲华 王欣 李文豹 吕永生 ◇ 编

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

职场关键能力 / 安世全主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2012. 4
高等院校素质教育课程“十二五”规划教材
ISBN 978-7-115-27526-4

I. ①职… II. ①安… III. ①职业社会学—高等学校—教材 IV. ①C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第022522号

内 容 提 要

本书围绕双体系教育核心教学内容之一的“职场关键能力”进行讲解,对在校学生进入社会前应当了解的职场规则、需要调整的职场心态以及必须具备的职场能力等方面进行了介绍。本书富有鲜明的时代特征,创新性、实用性和针对性较强,全书案例丰富、结构清晰,内容逐步深入,易于学生学习、掌握。本书不仅可以作为高等院校“就业指导”、“职场能力”等课程的授课教材,还可作为各类培训机构的培训教材,同时也可供广大在校学生参考。

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材

职场关键能力

-
- ◆ 主 编 安世全
 - 副 主 编 周 伟
 - 编 陈仲华 王 欣 李文豹 吕永生
 - 责任编辑 刘 博
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 17.25 2012年4月第1版
字数: 430千字 2012年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-27526-4

定价: 35.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

近年来,由于高校的不断扩招,高校毕业生的就业形势一直相对紧张。虽然当前我国经济发展的总体趋势是好的,但国际形势继续发生着深刻复杂的变化,我国经济发展面对诸多可以预见和难以预见的风险挑战。在宏观就业形势方面,就业总量压力和结构性矛盾并存。2011年全国普通高校毕业生达660万人,预计“十二五”期间应届毕业生年平均规模将近700万人,高校毕业生的就业形势依然严峻。同时,很多权威机构的调查数据都反映出大学生在求职方面依然存在着期望值过高、缺乏求职技巧、缺乏就业培训机会等问题。职场能力的缺失使得一方面企业难以聘到合适的员工,而另一方面高校毕业生就业要寻找到合适的企业也很困难。

为使大学生在学好专业知识的同时具备企业需要的职场关键能力,实现人才培养与市场需求的无缝对接,重庆邮电大学移通学院全面引进双体系教育模式。双体系教育是中国大学生软件实训的领导品牌,由中科院研究生院计算与通信工程学院和知名教育机构天地英才联合创办的“技术实战+职场关键能力”两套系统并行的全新教育模式,面向在校学生提供精品实训课程,是为了解决IT企业招聘难题及大学生就业难题而采用的教育体系模式。双体系教育模式教授最新的主流软件开发技术,通过真实项目让学生从软件系统的需求分析开始一直到系统测试,体验真实、完整的项目过程;同时通过职场关键能力课程的教授,将职场规则、系统思考、有效沟通、团结协作、正确的工作态度、执行力等企业对于员工能力的要求内容融入到人才培养的全过程,促进大学生的高质量就业。

本书共11章,分别从职场关键能力准备内容、职场关键能力基础内容及技巧、职场关键能力进阶内容及技巧、职场关键能力与就业四个部分来进行讲述,其中职场关键能力准备内容部分包括了第一章职场关键能力概述、第二章职业规划、第三章职场心态;职场关键能力基础内容及技巧部分包括了第四章有效沟通、第五章职业思考力、第六章赢在执行;职场关键能力进阶内容及技巧部分包括了第七章自我管理、第八章学会说话;职场关键能力与就业部分包括了第九章职场礼仪、第十章自我营销、第十一章准备,赢得一切。本书富有鲜明的时代特征,创新性、实用性和针对性较强,内容逐步深入,易于学生学习、掌握,可用作各个高校讲授“职场关键能力”、“大学生就业指导”等课程时使用。

希望本书能够成为广大学生成长道路上的良师益友,帮助大学生在学好专业技术知识的同时掌握职场关键能力,打造就业核心竞争力和未来职场的可持续发展能力,真正成为“精技术、有经验、明职场”的现代精英人士,为促进国家经济建设和社会发展贡献力量。

目 录

第一章 职场关键能力概述.....1	
第一节 职业化.....1	
一、职业化的含义.....1	
二、职业化的重要性.....1	
三、职业化的标准.....2	
第二节 如何做到职业化.....5	
一、影响职业化的消极心态.....5	
二、促进职业化的积极心态.....7	
三、实现职业化的方法.....8	
第三节 职场关键能力.....11	
一、职场关键能力的定义.....11	
二、职场关键能力的内容.....12	
三、缺乏职场关键能力的表现.....12	
四、具备职场关键能力的好处.....14	
本章小结.....14	
课后练习.....14	
第二章 职业规划.....15	
第一节 人生目标与职业生涯.....15	
一、职业与职业生涯.....15	
二、职业生涯规划的重要性.....16	
三、职业生涯规划的意义.....16	
四、目标与职业生涯.....17	
第二节 职业生涯发展理论.....23	
一、舒伯职业生涯发展理论.....23	
二、职业锚理论.....25	
第三节 大学生的职业生涯规划.....29	
一、职业生涯规划六步法.....29	
二、大学阶段职业生涯规划 实施策略.....31	
三、有效的职业生涯规划案例.....32	
四、职业生涯规划范文.....34	
本章小结.....35	
课后练习.....35	
第三章 职场心态.....36	
第一节 为自己工作.....36	
一、工作的好处.....36	
二、对待工作的态度.....39	
三、为自己工作的方法.....41	
第二节 细节决定成败.....46	
一、细节的内涵.....46	
二、细节的重要性.....47	
三、培养注重细节的方法.....50	
第三节 方法总比问题多.....51	
一、积极寻找方法的重要性.....51	
二、面对问题的态度.....54	
三、寻找方法的技巧.....57	
第四节 成功人士的习惯.....58	
一、习惯的养成.....59	
二、积极主动的习惯.....60	
三、以终为始的习惯.....67	
四、要事第一的习惯.....70	
本章小结.....73	
课后练习.....74	
第四章 有效沟通.....75	
第一节 沟通的原理.....75	
一、沟通的含义.....75	
二、沟通的主要因素.....76	
三、沟通的作用及方式.....77	
第二节 沟通的重要性.....78	
一、沟通是人类的本能.....78	
二、沟通是事业发展的助推器.....80	
三、沟通“双70定律”.....81	
第三节 沟通中的三种行为.....82	
一、说——发送信息.....82	
二、听——接收信息.....83	
三、问——反馈、确认.....87	
第四节 沟通的技巧.....88	
一、对上的沟通.....88	
二、水平的沟通.....92	
三、对下的沟通.....96	
本章小结.....100	

课后练习	100	本章小结	174
第五章 职业思考力	101	课后练习	174
第一节 不同民族不同思维	101	第八章 学会说话	175
一、思维与职业思考力	101	第一节 说话的准备	175
二、东西方思维的差异性	102	一、说话做好准备的重要性	175
第二节 平行思维理论	105	二、说话要有针对性	176
一、平行思维的内涵	105	三、说话要有感染力	177
二、六顶思考帽的来源	106	四、说话要有准确性	177
三、六顶思考帽的作用	108	五、说话要有互动性	178
四、六顶思考帽的内涵	109	六、打造说话的声音	179
五、六顶思考帽的使用技巧	114	第二节 说话的技巧	182
第三节 双赢思维模式	115	一、把握好说话的分寸	182
一、双赢思维的含义	115	二、学会与不同的人说话	186
二、双赢思维的重要性	116	三、不同场景下的说话艺术	189
三、如何培养双赢思维	120	第三节 演讲	190
本章小结	126	一、演讲的基本要求	190
课后练习	126	二、演讲前的准备	191
第六章 赢在执行	127	三、把握好演讲的语调	195
第一节 执行的基本理论	127	四、消除演讲中的不良心理	196
一、执行与执行力的含义	127	五、克服演讲的常见缺陷	197
二、执行的重要性	129	本章小结	198
第二节 执行的现状	132	课后练习	198
一、执行现状分析	132	第九章 职场礼仪	199
二、执行不力的原因	134	第一节 礼仪概述	199
第三节 执行力提升的方法	137	一、礼仪的含义	199
一、组织执行力提升方法	137	二、礼仪的演变	200
二、个人执行力提升方法	144	三、礼仪的分类	203
本章小结	149	四、礼仪的特征	204
课后练习	149	五、礼仪的原则	205
第七章 自我管理	150	六、礼仪的意义	206
第一节 时间管理	150	第二节 职场着装礼仪	207
一、时间管理的含义	150	一、职场着装礼仪的重要性	207
二、时间管理的必要性	152	二、职场着装礼仪的原则	208
三、时间管理矩阵		三、职场着装礼仪的规范与技巧	209
(四象限法)	154	第三节 职场商务礼仪	214
四、时间管理的原则	155	一、职场商务礼仪的内涵	214
五、时间管理的方法	158	二、职场商务礼仪的原则	215
六、其他建议	161	三、职场商务礼仪的意义	217
第二节 压力管理	162	四、求职礼仪	218
一、压力与压力管理	162	第四节 职场社交礼仪	222
二、压力管理的必要性	164	一、问候礼仪	222
三、现有压力评估	165	二、握手礼仪	223
四、压力管理的方法	168	三、介绍礼仪	224

四、乘车礼仪	224	一、自我销售的概念	253
五、交谈礼仪	226	二、自我销售的原则	254
六、就餐礼仪	227	三、自我销售的方法	254
七、电梯礼仪	230	四、自我销售的关键点	257
八、名片礼仪	230	本章小结	258
九、电话礼仪	231	课后练习	258
本章小结	233	第十一章 准备, 赢得一切	259
课后练习	233	第一节 大学生与职业人	259
第十章 自我营销	234	一、心理学上的角色转换理论	259
第一节 简历制作	234	二、学生角色与职业角色的 区别	259
一、简历制作的流程	234	三、学生角色向职业角色 转换的两个过程	261
二、简历制作的原则	238	四、角色转换的原则	263
三、简历制作的窍门	239	五、角色转换过程中容易 出现的问题	263
四、简历制作的禁忌	242	第二节 准备, 赢得一切	264
第二节 成功面试技巧	243	一、做好角色转换的准备	264
一、面试的准备	243	二、努力去赢得一切	266
二、面试的过程	244	本章小结	268
三、面试的结束	246	课后练习	268
四、面试的忌讳	246		
五、面试的问答	248		
第三节 自我销售	253		

第一章 职场关键能力概述

21 世纪，随着社会的发展，职业化的能力已成为每个人立足于社会的第一竞争力，大学应届毕业生职业化素养的缺失，成为了他们与企业之间的一道鸿沟。大学应届毕业生要真正达到企业的要求，就必须具备良好的职业化素养和较强的职场关键能力。本章着重讲述职业化与职场关键能力的含义，影响职业化的心态以及职业化的有效方法等与职场关键能力相关的内容。

第一节 职业化

一、职业化的含义

职业化就是一种工作状态的标准化、规范化和制度化。即在合适的时间、合适的地点、用合适的方式，说合适的话，做合适的事；使知识、技能、观念、思维、态度、心理等都符合职业规范 and 标准。

职业化，就是用理性的态度对待工作。

职业化，就是以职业为生并精于此道。

职业化，就是将工作中的细微之处做得专业。

职业化，就是要不断增强自己在职场的不可替代性。

职业化，就是在工作上能够以最小的成本获取最大的效益。

二、职业化的重要性

人才是指具有一定的专业知识或专门技能，进行创造性劳动并对社会作出贡献的人，是人力资源中能力和素质较高的劳动者。传统观念里，我们把饱读诗书、博学多才之人称为人才；而现代竞争社会对人才有了新的认识与界定，是否拥有职业素质成了人才的一个基本标志。

原网通总经理田溯宁和 UT 斯达康总经理吴鹰，在做客中央电视台《对话》栏目时，主持人列出了八个类型的人才，让这两位老总选择其中三种。八个类型的人才分别是：勇敢但做事不计后果；点子多但不听话；踏实但无创意；有本事但过于谦虚；听话却没有原则；能力强但不懂合作；机灵但不踏实；有将才，也有野心。

最终这两位老总所选的三种人中，有两种人是相同的：第一种是勇敢，做事不计后果；第二种是有将才，也有野心。每个公司的选才都自有其独到之处，但是由这个例子你会发现，他们往往也有惊人的相似之处。这种选择也许可以代表大公司的选才之道，那么，规模较小的企业的老板喜欢什么样的人才呢？根据相关的调查显示：规模较小的公司的选人标准为肯学、肯干、会干、忠诚、协调、能力与协作、专业、敬业、敬人等。

因此，在现代社会，每个企业的用人标准中都对员工的职业素养提出了很高的要求，而职业素养正是实现职业化的基础。大学生只有不断的培养自己的职业素养，提高自己的职业化能力，才能让自己不断贴近企业的用人要求，逐步实现自己在职场的远大理想。

三、职业化的标准

一般来说，企业衡量员工是否职业化的标准有如下几点：

1. 是否具有积极的工作态度

对企业用人需求的调查结果表明：工作态度及敬业精神，是企业遴选人才时优先考虑的条件。对企业忠诚和工作积极主动的人是企业最欢迎的，而随便跳槽、耐心不足、不虚心、不踏实的人，则是企业最不喜欢的人。

一般来说，人的智力相差不大，工作成效的高低往往取决于对工作的态度，以及勇于承担任务及责任的精神。在工作中遇到挫折仍不屈不挠、坚持到底的员工，其成效必然较高，同时也因此受到公司老板器重和同事们的信赖。

2. 是否具有爱岗敬业的精神

爱岗，就是要热爱自己的工作岗位，热爱自己从事的职业；敬业就是以恭敬、严肃、负责的态度对待本职工作，一丝不苟，兢兢业业。爱岗敬业是职业道德的核心，是从业者基本的价值观和信条，是对从业者工作态度的普遍要求，它表现在重业、乐业、勤业和精业上。

一个人一旦爱上自己的职业，他就是全世界最幸福的人。因为这样的人会把工作当成一种享受，他的整个身心都会融入工作中，焕发出无限的热情和动力。

在经济生活中，职业首先是一种谋生的方式，是许多人养家糊口的手段，这也是人最基本的生存需求。人们努力工作，为了不在竞争中被淘汰，是为了谋生而敬业。但根据马斯洛的五大需求层次理论，当人们满足了一定的生存需要，就会产生更高层次的需求：对尊重和自我实现的需求，就会成为人们更加重要的需求。每个人要通过所从事的事业实现自己人生价值，得到更高层次精神需求的满足。当人们从工作的社会价值和意义来审视自己的职业的时候，工作的动力才会更大，敬业的程度才会提升。

3. 是否具有诚实守信的素养

诚实守信是处理人与人之间关系和经济活动关系的一项最基本的行为规范。诚实就是要言行一致，表里如一，不弄虚作假；守信就是要言而有信，一诺千金，不背信违约。在职业活动中，特别是在市场经济条件下的职业活动中，诚实守信具有十分重要的意义。

一个留学德国的计算机专业博士生毕业后，雄心勃勃地开始找工作。当时以他的专业和毕业学校，他非常自信能在德国的大公司找到一份不错的工作。他每次面试后用人单位似乎对他都很满意，但总是没有下文。他不知道是什么环节出了问题。大公司没有希望，他就开始向小公司投简历，但结果还是一样。他百思不得其解，他的同学都在大公司找到了很好的工作，为什么他却不能。于是他就给曾经面试过他的人事部经理打电话询问原因。对方犹豫了一会儿，才告诉他，因为在他的个人档案中曾经有两次地铁逃票的记录。这位博士生万万没有想到，在德国人看来，这是很严重的诚信问题，而几个马克的地铁票就葬送了他的大好前程。

刚刚走上工作岗位的大学生经常出现令用人单位头疼的诚信问题，例如，总是抱着骑驴找马的心态，对工作心不在焉，随时准备跳槽，一旦找到其他工作，立刻走人，连招呼也不打。一位人事经理说：“我现在对一些毕业生的做法非常反感，以前都是提前一个月通知不合格的毕业生离职，但结果是第二天就不见人影了。工作不交接不说，连单位的工服、资料也不还，

打电话也不接。没办法，现在我只能当天通知，让他们当天办完手续走人。”

2002年，上海复旦大学、同济大学等50所高校与上海资信有限公司签约，共建大学生信用档案。大学毕业生的个人信用报告将成为跟随其一生的诚信记录，有不良信用的大学毕业生在今后各类贷款如贷款买房、买车或购买保险时将遭到拒绝。目前，由于我们缺乏对不诚信行为的约束机制，致使一些是非判断能力不强的大学生也表现得心浮气躁。美国的社会信用体系的经验就很值得我国借鉴：美国公民，包括大学生，都有一个信用号码，找工作时，都必须出示这个信用号码，以便用人单位查询他的信用记录。没有信用号码的人找不到工作。未来中国要走向世界，与世界接轨，首先应加强诚信体系建设，与世界同步。因此可以想像，没有诚信的人在未来找工作的过程中将会到处碰壁。

信用就是遵守诺言，实践约定，从而取得别人对你的信任。信用等级的降低意味着你在职场上的路越走越窄，终将为不诚实付出巨大代价。诚信体现在日常的工作中，对于约会的不守时，无正当理由的爽约，不兑现承诺等都是非职业化的行为。既然承诺了，就要对其过程和结果负责任，这也是作为一个职业人必备的基本常识。

4. 是否具有高尚的道德品行

道德品质是一个人为人处事的根本，也是公司对人才的基本要求。一个再有学问、再有能力的人，如果道德品质不好，将会对企业造成极大的损害。现在，越来越多的企业在招聘员工的时候，非常重视应聘者的人品，在这方面表现差的员工很容易被淘汰。

5. 是否具有较高的学习潜力

所谓具有学习潜力，是指素质不错，有强烈的学习欲望和学习能力的人。现在越来越多的企业在选择人员时，同等情况下倾向于选用有学习潜力的人。而企业也越来越多地招聘员工时加考逻辑以及综合素质方面的试题，其目的就在于测验应聘者在工作中的培养潜力。

6. 是否具有较强的反应能力

对问题分析缜密，判断正确而且能够迅速作出反应的人，在企业很受欢迎。他们在处理问题时比较容易成功，尤其是私营企业的经营管理面临诸多变化，几乎每天都处在危机管理之中，只有抢先发现机遇，准确把握时机，妥善应对各种局面，才能立于不败之地。

一个分析能力很强，反应敏捷并且能迅速而有效地解决问题的员工将是企业十分重视而大有发展前途的人才。

7. 是否具有新事物的感知能力

现代社会，科学技术的发展日新月异，市场竞争瞬息万变，企业如要想持续进步，只有不断创新，否则，保持现状即意味着落后。企业所开展的一切工作都是以人为主体的，因此，拥有较强学习意愿、善于感知新事物、能够接受创新思想的员工，在企业的发展就必然比较迅速。

8. 是否具有有效的沟通能力

随着社会日趋开放和多元化，沟通能力已成为现代人们生活必备的能力。对一个企业的员工而言，必然有面对老板、同事、客户等对象的时候，同时他们可能还需要处理企业与股东、同行、政府、社区居民的关系，平时经常会有与其他单位或个人进行协调、解说、宣传等工作，沟通能力的重要性由此可见一斑。

9. 是否具有好的团队精神

员工在个性特点上要具有集体主义精神或合群性，几乎已成为各种企业的普遍要求。个人英雄主义色彩太浓的人在企业里不太容易立足，因此想要做好一件事情，绝不能仅凭个人爱好独断专行。只有通过不断沟通、协调、讨论，优先从整体利益考虑，集合众人的智慧和力量，

才能做出为大家接受和支持的决定，才能把事情办好。

团队协作是社会分工的必然，也是职业人的基本素质。一些企业在招聘时就采用了情景测试题，以考察应聘者团队协作的能力。如某外企让三名应聘者在同一个房间里等候，但只放了两把椅子。被测者的反应不一，有的人看到只有两把椅子，就赶快占好座位。也有两个被测人互相谦让座位的情景。我们时常会看到有些团队成员之间缺乏合作精神，互相拆台，恶意攻击，导致团队的工作效率下降，工作任务不能按时完成等团队协作失败的例子。

团队中如果有一个协作欠佳的成员，就会增大团队的内部摩擦系数和内耗，如这样的成员超过一定数量，就会妨碍团队系统的正常运转，影响团队效率的发挥。优秀的职业人总是真诚地尊重和关心他人，善于沟通，工作中求同存异。这些人在团队中人际吸引力强，人际关系融洽，能促进团队的协作。

职业人应首先协调好内部的关系。在组织内部，职业人要面对上级、下级、同级和各级利益相关的人。与上级协作时，要服从指挥，支持上级的工作，用自己的业绩赢得上级的认可。与下级或同级协作时，要尊重对方，坚持原则，就事论事。



小贴士

海尔集团的人才观

一、“人人是人才，赛马不相马”——你能够翻多大跟头，给你搭建多大舞台

现在缺的不是人才，而是出人才的机制。管理者的责任就是要通过搭建“赛马场”为每个员工营造创新的空间，使每个员工成为自主经营的SBU。（注：SBU是strategy business unit的缩写，即战略事业单位。简单说：每个事业部，每个人都是一个SBU，集团总的战略落实到每一位员工，而每一位员工的策略创新又会保证集团战略的实现。）

海尔集团的赛马机制有三条原则：一是公平竞争，任人唯贤；二是职适其能，人尽其才；三是合理流动，动态管理。在用工制度上，实行一套优秀员工、合格员工、试用员工“三工并存，动态转换”的机制。在干部制度上，海尔集团对中层干部分类考核，每一位干部的职位都不是固定的，届满轮换。集团公司人力资源开发和管理的要义是，充分发挥每个人的潜在能力，让每个人每天都能感到来自企业内部和市场的竞争压力，又能够将压力转换成竞争的动力，这就是企业持续发展的秘诀。

在海尔，最让人感动的是，很多普普通通在平凡工作岗位上的员工，都能够用心去把自己的工作做好。管理者明白，每个人都希望得到别人的尊重，都希望自己的价值得到公司的承认。只要员工为客户创造了价值，公司就肯定他的价值，这就是管理的核心。

二、授权与监督相结合——充分的授权必须与监督相结合

海尔集团制定了三条规定：在位要受控，升迁靠竞争，届满要轮岗。

“在位要受控”有两个含义：一是干部主观上要能够自我控制、自我约束，有自律意识；二是集团要建立控制体系，控制工作方向、工作目标，避免犯方向性错误；三是控制财务，避免违法违纪。

“升迁靠竞争”是指有关职能部门应建立一个更为明确的竞争体系，让优秀的人才能够顺着这个体系上来，让每个人既感到有压力，又能够尽情施展才华，不至于埋没人才。

“届满应轮岗”是指主要干部在一个部门的时间应有任期，届满之后轮换到其他部门。这样做是防止干部长期在一个部门工作，思路僵化，缺乏创造力与活力，导致部门工作没有新局面。轮换制对于年轻的干部还可增加锻炼机会，成为多面手，为企业今后的发展培养更多的人力资源。

三、人材、人才、人财

张瑞敏首席执行官对何为企业人才进行了分析,他提出企业里人才大致可由低到高分如下三类:

人材——这类人想干,也具备一些基本素质,但需要雕琢,企业要有投入,其本人也要有成材的愿望。

人才——这类人能够迅速融入工作、能够立刻上手。

人财——这类人通过其努力能为企业带来巨大财富。

对海尔集团来说,好用的人就是“人才”。

“人才”的雏形,应该是“人材”。这是“人才”的毛坯,是“原材料”,需要企业花费时间去雕琢。但在如今堪称“生死时速”的激烈市场竞争中,企业没有这个时间,还要靠本人努力上进,把自己打造成人才。

“人才”的发展是“人财”。“人才”是好用的,但是好用的人不等于就能为企业带来财富;作为最起码的素质,“人才”认同企业文化,但有了企业文化不一定立刻就能为企业创造价值。光有企业文化还不行,还要能为企业创造财富,这样的人方能成为“人财”。

无论是经过雕琢、可用的“人材”,还是立刻就能上手的、好用的“人才”都不是我们的最终目的;我们要寻求的是能为企业创造财富和价值的“人财”!

只有“人财”才是顶尖级人才!来了就可以为企业创造财富、创造价值!企业要想兴旺发达,就要充分发现、使用“人财”。

四、今天是人才,明天未必还是人才

人才的定义,就要看为社会创造价值的大小,每一位海尔人都应该而且能够成为人才,为社会创造更大的价值。

人才是一个动态的概念,现在市场竞争非常激烈,今天是人才,明天就未必还是人才。海尔人明白只有不断自我超越,不断提高自身素质,才能做一个永远的人才。

海尔集团倡导所有海尔人,一定要有自己的理想、自己的目标!如果没有坚定的目标,在提高自身素质、自我挑战的过程中就会彷徨、动摇,就不能做一个永远的人才。每个海尔人都要有自己的梦想,而这个梦想一定要和海尔创造世界名牌的大目标结合起来。

第二节 如何做到职业化

一、影响职业化的消极心态

要做到职业化,就必须在不断提高自身能力的同时摒弃一些不好的心态。那么到底哪些是影响我们实现职业化的消极心态呢?具体如下:

1. 推卸责任

每个员工都负责着公司的一部分工作,都承担着一部分责任,但有些人却习惯于推卸责任,不是抱怨上级没有把工作交待清楚,就是责备下属能力不强,唯独自己没有一点责任。

殊不知作为一项工作的负责人,只要工作没有做好,责任就是自己的。上级没有交待清楚,在接受任务的时候为什么不问清楚?下属能力不强,为什么在组建团队的时候不解决?负责工作就应该勇于承担责任。一个连责任都不敢承担的人,上级怎么能够信任,委以重任呢?

2. 打工心态

在职场中，很多人都把自己当成打工者，事实上也没有错误，大多数人是在打工，但打工也有两种不同的种类。如果认为是为别人打工，那就真的是在打工了；如果是当作为自己打工，坚持下来，离成功的日子就不远了。

做一份工作，不仅仅是为了那份薪水，为了生活，更重要的是为了增长才干、提升个人价值。今天打工是为了明天不打工；今天甘心打工，明天有没有工打亦未可知。

所以，当一天和尚撞一天钟，这样的心态是不可取的，要真正把自己当作主人，以老板的心态打工，才能终有所成。

3. 清高孤傲

如今的世界已经大不同了，单枪匹马、单打独斗就能成功的日子已经一去不复返了，现在竞争的是团队的力量。工作千头万绪，一个人无论个人能力有多强，也难以全部应付。一个人要成功，必须融入团队，只有团队成功个人才有可能成功，失败的团队里没有成功的个人。

所以，足够优秀的员工要与自己的团队融合到一起。也就是说，你可以影响你的团队，你可以培训你的团队，但你绝不可以孤芳自赏，游离于团队之外。

4. 消极被动

《论语》有言“君子不器”，意思是说不要把自己当作工具、器皿。的确，人是有主动性的，要善于运用大脑思考，如果人云亦云，永远都只能是别人让做什么就做什么，那就真的变成工具了，这样的人在竞争中只能是失败者。

如果你有好主意、好点子，却舍不得与大家分享，不愿表现。结果别人也不知道，对工作也起不了有益的作用，这也是一种浪费。要主动去表现自己，有能力表现出来大家才会知道，领导才会给你机会，你才会有用武之地。

聪明的员工总是“不在其位而谋其政”，而且会站在领导者的立场去思考问题、分析问题、解决问题。具有领导思维，永远多走一步，才会不断进步，才能成为优秀的自己。主动去思考，主动去改变，主动去行动，职位才会升，薪水才会涨。

5. 独善其身

有的人事不关己，就高高挂起，只坚守自己的工作范围，自己份内的工作做好了就绝不再多关注外界的变化；看到同事工作出了错误，就幸灾乐祸，这种心态和做法已经与现代职场格格不入了，拿这种心态处世，拿这种态度工作，是无法被团队接纳的，是不可能在竞争中胜出的。

6. 缺乏危机意识

有一个很著名的温水煮青蛙实验：把青蛙扔进滚烫的水中，青蛙能够立即跳出滚水，避免灭顶之灾。但如果把青蛙放在温水里，慢慢加热去煮，在温水中逍遥自在的青蛙，等到水煮沸了，生命受到威胁了，却发现再也没有力气逃命了。

这个实验告诉我们：每个员工都要有危机感，要有竞争意识，不要做温水中的青蛙，在安逸的环境里习惯了，等到形势改变，就会在激烈的竞争面前茫然无措，最后能收获的就只有失败和淘汰。



图 1.1 著名的青蛙实验

二、促进职业化的积极心态

要真正实现职业化，光摒弃以上那些不良心态是不够的，我们还需要积极调整心态，做到以下几点：

1. 保持对领导的尊重

人的性格不同，表现也不同。有的领导比较内向，不爱说话；有的领导比较张扬，性格外露。但无论哪种性格的领导，他在这个位子上，就说明他有优秀的一面，有能力坐这个位子，作为下属，一定要对他保持应有的尊重。

同时，只有当领导成功了，下属才有机会跟着成功，也就是说领导有机会了，下属才会有机会。失败的团队里没有成功的个人，领导代表整个团队，下属尊重领导就是尊重团队，支持领导就是支持团队。

2. 超预期完成工作任务

既然选择了工作，就要热爱它，全身心投入其中，对工作要主动，不要企图依赖别人。领导交办的工作，无论份内还是份外，都要尽心尽力去做，而且要做到最好。有的人可能会觉得，如果是份内的工作这样做就应该，如果是份外的工作就不必了吧？这种想法是不对的，领导把工作交给自己，说明信任自己，这份信任也值得认真把工作做好。

因此，面对领导的信任，不仅要把工作一丝不苟做好，还要尽量做到最好，超出领导的期望，超出领导的想象。

3. 包容性格不同的同事

每个人性格不同，处世的哲学也不同，别人做事不符合自己的标准或原则是正常的，对此不能拿自己的标准去要求别人，更不能因此闹得不愉快而影响工作，要学会宽容和包容，融入团队中去。

4. 尽力帮助团队的成员

做完自己的工作之后要主动帮助别的同事完成工作，要主动观察公司里还有什么自己能够做的事情，每个人都这么想了，这么做了，团队就会更融洽、更强大，公司也就更强大。

有的人做工作喜欢拖，2个小时的工作一定要拖到4个小时做完，生怕提前做完被分派其他工作。其实做不同的工作是对个人能力的锻炼，工作做得少，锻炼的机会就少，能力提升就慢。

帮助他人是一种储蓄，一种情感的储蓄、一种爱的储蓄，储蓄总是会有回报的。一个人帮助他人越多，就会有越多的人帮助自己。

5. 寻找与他人的差距

每个人都有缺点和不足，而自己往往会对自己的优点和过人之处非常清楚，对不足之处却未必清楚。不要总觉得自己非常优秀，没有缺点。要设定一个综合目标，主动寻找自己的不足之处，不断提高、不断完善。

6. 积极显示自己的才能

一个人的价值的大小与他所创造的价值成比例，他创造的价值大，他的价值也大。个人创造价值需要两个条件：能力和机会。

一身才能而无用武之地自然无法创造价值，有才能的人只有别人知道了才会为他创造机会。因此要勇于表现自己的才能，不断提高自己的技能，这样才会不断有机会施展，才能充分体现自己的价值。

三、实现职业化的方法

大学生可能对职业化这个概念没有已经进入企业的人理解得深刻,在调整好自己的心态之后可以采用以下方法来帮助自己实现职业化:

1. 成功暗示

自我暗示又称自我肯定,是对某种事物的有力、积极的叙述,这是对一种我们正在想象的事物坚定和持久的表达方式进行肯定的练习,能让我们开始用一些更积极的思想 and 概念来替代我们过去陈旧的、否定性的思维模式。无论现在在什么位置,可能现在没有成功,要想象自己成功的情景,用成功暗示自己。这种成功的潜意识会不断激励自己,无论什么艰难坎坷都坚持下来,最后一定能成功。这是一种强有力的技巧,一种能在短时间内改变我们对生活的态度和期望的技巧。

成功暗示可以默不作声地进行,也可以大声地说出来,还可以在纸上写下来,更可以歌唱或吟诵,每天只要十分钟有效的肯定练习,就能抵消我们许多年的思想习惯。自然,我们越经常性地意识到我们正在告诉自己的一切,选择积极、扩张的语言和概念,我们就越能够容易地创造出一个积极的现实。

2. 情绪管理

情绪管理是指通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制,充分挖掘和培植个体和群体的情绪智商、培养驾驭情绪的能力,从而确保个体和群体保持良好的情绪状态,并由此产生良好的管理效果。简单地讲,个人情绪管理方法如下:

(1) 体察自己的情绪

需要时时提醒自己注意:我当前的情绪是什么?例如:当你因为朋友约会迟到而对他冷言冷语,问问自己:我为什么这么做?我现在有什么感觉?如果你察觉你已对朋友三番两次的迟到感到生气,你就可以对自己的生气做更好的处理。有许多人认为:人不应该有情绪,所以不肯承认自己有负面的情绪,要知道,人一定会有情绪的,压抑情绪反而带来更不好的结果,学着体察自己的情绪,是情绪管理的第一步。

(2) 表达自己的情绪

以朋友约会迟到的例子来看,你之所以生气可能是因为他让你担心,在这种情况下,你可以婉转地告诉他:“你过了约定的时间还没到,我好担心你在路上发生意外”。试着把你担心的感觉传达给他,让他了解他的迟到会带给你什么感受。什么是不适当的表达呢?例如:你指责他:“每次约会都迟到,你为什么都不考虑我的感觉?”当你指责对方时,也会引起他负面的情绪,他会变成一只刺猬,忙着防御外来的攻击,没有办法站在你的立场为你着想,他的反应可能是:“路上塞车嘛!有什么办法,你以为我不想准时吗?”如此一来,两人就开始吵架,更别提什么愉快的约会了。如何适当表达情绪,是一门艺术,需要用心的体会、揣摩。

(3) 舒解自己的情绪

舒解情绪的方法很多,有些人会痛哭一场,有些人找三五好友诉苦一番,有些人会逛街、听音乐、散步或逼自己做别的事情以免老想起不愉快,比较糟糕的方式是喝酒、飙车,甚至自杀。舒解情绪的目的在于给自己一个理清想法的机会,让自己好过一点,也让自己更有能量去面对未来。如果舒解情绪的方式只是暂时逃避痛苦,尔后需承受更多的痛苦,这便不是一个合适的方式。有了不舒服的感觉,要勇敢地面对,仔细想想,为什么这么难过、生气?我可以怎么做,将来才不会再重蹈覆辙?怎么做可以降低我的不愉快?这么做会不会带来更大的伤害?根据这几个角度去选择适合自己且能有效舒解情绪的方式,你就能够控制情绪,而不是让情绪来控制你。

管理好自己的情绪，不要让情绪成为失败的导火索。不管是成功还是失败，只要从正面去看，失败也是一种成功，失败是成功的阶梯。只要管理好情绪，不断自我激励，每天不断进步就会迈向成功。

3. 习惯养成

美国心理学巨匠威廉·詹姆斯有一段对习惯的经典注释：“种下一个行动，收获一种行为；种下一种行为，收获一种习惯；种下一种习惯，收获一种性格；种下一种性格，收获一种命运。”

习惯是一种长期形成的思维方式、处世态度，习惯是由一再重复的思想行为形成的，习惯具有很强的惯性，像转动的车轮一样。人们往往会不由自主地启用自己的习惯，不论是好习惯还是不好的习惯，都是如此。可见习惯的力量——不经意会影响人的一生。

一般来说，习惯可以在有目的、有计划的训练中形成，也可以在无意识状态中形成。而良好的习惯必须在有意识的训练中形成，不可能在无意识中自发的形成，这是好习惯与不良习惯的根本区别。相对于其他习惯而言，不良习惯形成以后，要改变它是十分困难的，俗话说：“江山易改，本性难移。”从根本上说，任何一个好习惯的养成都不会是轻而易举的。

要培养一个好习惯，首先必须要研究它的重要性，因为只有明白了它的重要性，才会有培养这个习惯的强烈愿望。

其次是要对所培养的习惯进行必要性、可行性的分析，从某种意义上说，克服一个坏习惯，培养一个好习惯是人生最难的，而又是对人生最有价值的。因此，要培养一个习惯，开始前的可行性的分析很重要，这样使你建立在理智和科学的基础上。否则，头脑一热，盲目去做，常常会半途而废。

再次是要统筹安排，逐一击破。我们知道，人的习惯实现是一个庞大的体系，它像一棵大树一样，有干、有枝、有叶。它可以是我们工作方面的习惯，也可以是学习方面的，健康方面的，感情方面的。也可以是与他人相处方面的各种习惯，也可以是思维方式的习惯，也可以是行为方式习惯。因此当我们明白习惯对人生和命运的重要性后，要对准备培养的习惯作统筹安排。这样可以分清主次，明确先后，然后有步骤地去培养，就会更有成效。

从根本上说，任何一个好习惯的培养都不会是轻而易举的，因此，我们一定要循序渐进，由浅入深，由近及远。尤其开始时我们要宁少勿多、宁简勿繁、宁易勿难。先找一个比较容易做到的，做起来有兴趣的，很快就能尝到甜头的，而且能不断受到自己和周围人激励的习惯开始，而且下的功夫要大一些，花的时间要长一些，这样就容易成功。

4. 备忘排序

要善于使用备忘录，按照重要性排列做事的顺序。好记性不如烂笔头，随时把客户的意见、领导的要求、同事的建议等记录下来，先做重要的、影响大的事情。

在工作中，有时候你在忙着这件事的时候很容易把另一件需要做的事情忘记了，但是，如果你有使用“日常备忘录”的习惯，把所有要处理的事情都记到备忘录里，做起事来才会既有条不紊又有效率，就不会出现这样的遗漏。你是不是认为自己的记性好得不得了，所以从不把重要的事情写下来，最后你常会发现自己总会忘记一些事情？

有些人常常会心中窃笑那些习惯使用备忘录的人，特别是看到有人把很容易记住的小事也记到备忘录上时，简直就认为这样的人是一个大笨蛋。他们的理由是：“自己记性那么好，干嘛要把事情记到纸片上呢”。

还有一点，他们过分自信自己的记性是因为他们还没有为此付出刻骨铭心的代价。一个人的记性即使再好，也不可能长时间地记住那么多复杂的事，终究一些事会随着时间的流逝而淡

忘了，造成损失已经不可避免了。

其实，善于使用备忘录，不但能使你的工作有条不紊地进行、提高你的办事效率，而且还会改善你的形象、使你容易获得上司的青睐、赢得加薪和晋升的机会。

公司召开例会的时候，有些员工会很认真地做会议记录。在工作中一听到重要的信息，有的员工会马上从口袋里拿出备忘录，把重点记下来……这是一种很好的工作习惯。可有些人却对此不屑一顾，“不就是那么点事情嘛，我早就记在脑子里了，何必再动手呢。”于是，在开会的时候，他们要么心不在焉地做着小动作，要么就疲倦地打着盹儿。

对于这两种截然不同的反应，老板自然是看在眼里、记在心里。相对来讲，老板都会喜欢并重用认真做记录的员工，因为他们认真负责的工作态度让老板放心。久而久之老板就会自然地对你说：“你做事我放心！”

对于领导的口头指示或指令，即使是很简单的一件事，也应该记录下来。即使这些事情你是一定记得的，但是对于发布命令的领导来说，总还是担心属下忘记或是遗漏某一部分。所以，这时候如果能记录下来的话，领导不仅很安心，而且对你的认真态度也会留下深刻的印象，把你列为优秀员工的行列，待日后有职位需要提拔时，他会优先考虑你的。

虽然只是做了一下记录，但是在写的同时，很自然地就会在脑海里加深一遍印象，起到了提醒的作用。所以有人说：“备忘录就是为了要把事情忘记才写的，这样就不会因为要记一下繁琐的事而费脑伤神了。”

备忘录除了具有防止遗忘和塑造好形象的作用外，它还具有核对的功能。当领导指示完工作后，你可以参考你的记录重复指示的要点，以核对你听到的和领导交代的有无差距。在日后的工作中，你还可以根据记录的备忘录自我检查自己的工作状况与工作进度是否正确，确保没有遗漏的工作项目。

另外，这些事虽然不难记住，但也很容易忘记。有时候，领导安排的工作会从你的脑子里“溜走”。当领导问你做得如何时，你才会猛然想起，可这时已经晚了。有时，你也许要过很长时间，才会想起一件早就应该做的事。所以说，你千万不要过于相信自己的记性，有时它也会“偷懒”。

同时，如果你记录了领导交代事项的重点，还可以避免日后在工作中产生“有没有交代”、“有没有听到”之类的纠纷，让你更加高效地工作。

只要你放弃自己的小聪明，养成使用备忘录的习惯，你一定会体会到使用备忘录给你带来的好处。

5. 持续学习

社会在发展，知识在更新，学历再高的人也需要不断地学习。每个人都要清楚，不只是挂着学校牌子的地方才是学校，才能学习。社会也是学校，企业也是课堂，同事也是同学，只要心态放低，到处都有可以学习的知识，要学会随时随地地学习，持续地学习，不断地进步，才能扣住时代的脉搏。

机会永远是给有准备的人的。无论如何，请记住，持续学习是你成长道路上的最根本的要求。不持续学习的人最终要吞下自己种的苦果，丧失做人的意义。没有良好的学习精神，最终会成为你成长道路上的绊脚石，阻止你快步前进！

6. 全力以赴

对工作要全力以赴，切忌三心二意、一心两用。可能很多工作边聊天边做一样可以做好，但一定不如全心全意投入做出来的质量高，也就是说要超出别人的期望就要全力以赴，做到最好。