

PROFESSIONALISM

解析职场成功的模式密码

许琼林 著

职业素养



清华大学出版社

P R O F E S S I O N A L

许琼林 著

职业素养

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书进行了中国职业素养的理论建构,提出了职业素养的“车行与车型”的理论模型;指出职业素养包含思想导向、工作方法和品行范式三部分内容,可以通过“诚信、专业、积极、谨慎”这四个词八个字的修炼来实现。同时,本书还对一个有职业素养的职场人应该怎样度过一天,给出了形象的描述。

由于本书来自作者数十年的企业体验与研究,同时还兼具国际视野,非常切合中国实体经济当前的职场需求。本书适合作为职业院校学生职业教育教材,也可作为各类企业员工的职前和在职业素养培训用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职业素养 / 许琼林著.--北京:清华大学出版社,2016

ISBN 978-7-302-44499-2

I. ①职… II. ①许… III. ①职业道德—研究 IV. ①B822.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第171713号

责任编辑:张弛

装帧设计:常雪影

责任校对:李梅

责任印制:沈露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4278

印 装 者:北京亿浓世纪彩色印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:210 mm×285 mm 印 张:9.75 字 数:229 千字

版 次:2016年8月第1版 印 次:2016年8月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.90元

产品编号:071545-01

素养让梦想飞翔

金一南

2016年6月25日于北京



人最美的事情，就是做梦。

有做梦升官发财的，有做梦一帆风顺的，有做梦获大奖中大彩的，有做梦娶白富美嫁高富帅的……

然而总有梦醒的时候。

于是有人说，做梦不好。

这么说的人，意思是梦与现实离得太远。与其沉湎于虚无缥缈的幻境，不如返回斑驳陆离的现实。

其实做梦并没有错。梦是来自内心的呼唤，是心灵的一盏明灯。哪怕现实再千疮百孔，人也该有梦想。梦想是精神的收容所，灵魂的避风港。一个人如果没有梦想，精神与灵魂就无处遮蔽。

但收容所和避风港不是让你从此感叹蜗居，是给你加好油、充好电，更有劲的重新出发，去工作，去努力，去奋斗，去改变自己的命运。

做梦就是想改变命运，但仅会做梦还不能改变命运。

命运是什么呢？日本哲人三木清说：“希望恰如命运。”

所言极是。人生就是希望。希望就是梦想中那座南天门，只有一个一个台阶拾级而上，人的命运才由一只在地面艰难蠕动的蠕虫，变成一只扇动翅膀的七彩蝶，扑向空中自由飞翔。

当你心中默念着南天门，不怕冰天雪地风吹雨打、不惧流言蜚语调侃嘲弄、不计辛苦万端流泪流汗、耐得住辛苦、耐得住寂寞，一个一个台阶往上攀登的时候，就在潜移默化中获得了一种支撑你实现梦想最珍贵的东西：素养。

什么是素养？素养就是你面对生活、面对工作、面对家人与朋友、面对枯燥与寂寞、面对幸运与灾难所表现出来的全部品性。素养有先天成分。更多的，却是

得益于后天的教育和养成。所以说，素养又是一种教养。

无法设想，一个生活吊儿郎当，工作漫不经心，张口怨天尤人，交友言而无信的人，可以谈到什么素养。相反，闻名世界的西点军校反复昭示学员的《军官荣誉准则》，却展示出素养最基本的品性支柱：

“第一，我们绝不说谎；第二，我们绝不欺骗；第三，我们绝不偷窃；第四，也绝不容许我们当中任何人这样做。”

乍一看标准似乎不高。细细品味，越品越知做到不易。就是这些简朴的品性构成素养的根基。真正夯实它，你自己的上层建筑才能在事业、情感、升迁、荣辱遭遇八级地震时坚不可摧。这是你在实现梦想的大风大浪中最坚强的凭借。

经济学中有一个著名的“木桶定理”：木桶容量由最短的那块木板决定。

相应的，还有一个“锁链定理”：锁链的强度由最弱的那个环节决定。

两种定理，一个意思。

所以必须认识自己的短板和薄弱环节。必须通过提高素养，塑造一个能够坚韧的战斗、能够顽强获胜的自己。

我们可以什么都没有，没有金钱、没有权力、没有夸赞、没有地位甚至上无片瓦可居，下无立锥之地。但是不能没有对自己、对生活的炽烈信念；不能没有向困难挑战、向风险挑战、向压迫挑战的勇气和决心。一个人可以一无所有，就是不能没有由全部素养支撑的做人的自信。那支传遍世界的《国际歌》唱得好：

“从来就没有什么救世主，也不靠神仙皇帝。要创造人类的幸福，全靠我们自己。”……

把手腾出来，放在脉搏上，感受一下自己强有力的心跳。就是通过这一下又一下在你整个生命过程中从不停歇的搏动，新鲜的血液被输向你思维的大脑，支撑的躯干，活动的四肢，于是你可以疲倦时呼呼大睡，醒来时欢蹦乱跳，愤怒时高声叫骂，悲伤时痛哭流涕。

你还可以坐下来学习，静下来思考；还可以如屈原所说：“朝饮木兰之坠露兮，夕餐秋菊之落英”；择取天地间精华，培育自己的素养。然后去开辟，去创新，去通过实力改变自己的命运。

一个人最大的幸运，就是能朝自己的梦想飞翔。

这是人生最宝贵的财富。

脉搏现在还在你的两指之间坚强地跳动。

从那似乎从不疲倦的搏动中，你感受到它传过来的什么信号？

是放纵自己的生命，还是把握自己的生命？

从业者的“驾术”与“座驾”

——职业素养的实质和本书的宗旨及由来

编者

2016年6月

职业素养，这一词汇的提出和引起国人的重视，还是近几年的事。

其原因在于——

享受了一段时间“中国制造”的金字招牌之后，大家发现我国是制造业大国却不是强国。除了以高铁为代表的少量国有企业，华为为代表的少量民营企业，真正能够在国际上居于技术领先地位的高端制造企业还是少之又少。

随着国际经济结构的改变，现代制造业出现了许多新的发展趋势，尤其是我国的经济结构快速变化，使得作为实体经济中最重要一环的制造业在整个经济结构中处于较尴尬，甚至较危险的局面。

因此，国家推出了《中国制造2025》，实施制造强国的十年行动纲领。接着又提出了“培育精益求精的工匠精神”。

从实施制造强国的十年行动纲领，到要求培育工匠精神，反映出两者之间的必然联系——如果没有精益求精的工匠精神，那么制造业强国将无从谈起。

如果把工匠精神扩展来看，其实就是从业者的职业素养。提高职业素养不但是当务之急，而且是重中之重。

问题在于——

职业素养的理论体系在中国尚处于构建之中。在实践方面，企业一线的实践还没有得到理论上的充分总结，无论是企业的需求还是运行的成果，都很少被充分解

读和研究之后反馈给学者；因此在学者方面，只能一方面依靠对原来的知识和理论进行改造；另一方面从实践一线进行座谈调查，但短时间内难以获得全面认知。

所以，虽然职业素养的概念越来越呈现冷门变热门的趋势，但企业一线所热烈需求的东西——也就是让从业者能够激发出来的深度敬业意识，却迟迟得不到满足。眼下的职业素养培训要么将职业素养引导成商务礼仪、沟通及工作技巧的培训；要么将职业素养说成是完全舍己为公、只有利益他人的彻底奉献。前者让学习者看轻了职业素养，以为只要学一些招式应景即可，甚至只要在学习班上通过考题测试、演练，就具备了职业素养；后者则让修炼者以为自己要成为一个绝对无私而高尚的人，觉得职业素养不是凡人所能达到的高度，所以敬而远之。

本书的宗旨在于——

认为职业素养是从业者在职场成功的关键助力工具，如果说职业生涯是一条前行的道路，那么职业素养就是从业者的“座驾和驾驶的能力”。

每一个就业场所，都在职业素养方面为从业者备齐了训练驾术、打造座驾所需的全部条件。

从业者最终能否拥有驾驭“职业素养的座驾”（是顶级的跑车，还是破旧轰隆作响的“三蹦子”），或是根本就没有车子，只能光着脚在职场上蹒跚向前，大多情况下都取决于自己的修炼。

职业素养既不是简单的虚礼、技巧，也不是只讲奉献、不问收获的精神说教，而是十年、二十年、三十年职业生涯之后，决定从业者将会处在职业生涯的何处、拥有什么样职业状态的关键因素。

换言之，职场能否成功将主要取决于自己的职业素养。弄明白这层关系之后，该如何对待职业素养，相信每个人都不会怠慢了。

本书作者潜心于企业十多年研究、揣摩职业素养，作为由媒体人转行的民营经济和创业研究者，也许是出身于工科院校的缘故，本书作者习惯于用实践总结与资料研习相结合来验证实践中的课题。十多年来他出版的关于创业与民营企业的几部著作，都是结合自己的亲身实践而进行的理论总结。有评论说，单纯的企业管理者 and 创业者写不出的理论，单纯的学者又体会不到的鲜活实践，在作者这里被天然地打通了——因而实践的结论在理论上得到了体现，实践的需求在理论上得到了呼应。

作者在本书中力图实现这样的目的：真正找到从业者的“痛点”，解决从业者在职场中的实际问题，为从业者的成功找到真正的出路。

由此可见，本书的成果是作者一路追踪所得：由十多年前的民营经济与创业研究——追踪发现职业素养已是制约经济发展的“瓶颈”——进而发现从业者的成功与失败很大程度上取决于自身的职业素养高低。

在发现了从业者受制于职业素养的规律之后，作者又通过三年多在企业内部的职业素养训练试验，研究出企业年轻员工的行为习惯、思维特点与企业管理需求之间的关系规律，形成了符合当前职场实际的职业素养构成的理论体系。

于是，作者带着关于职业素养的主要研究成果，转而来为社会专做职业素养研究、普及和培训工作。

于是，我们与职业素养结缘并编写了本书。

1、本书主体结构分为三部分：

绪论部分对职业素养理论模型进行了建构，提出了职业素养的“车行和车型模式”，这是职业素养理论上的一次创新和突破，形象、简练、易理解、易实行。

主体部分以四大单元对职业素养的四大关键因素，即“诚信”“专业”“积极”和“谨慎”分别进行解析和论述。

附录部分则描述了一位有职业素养的从业者，应该是什么样的心态和举止，拥有什么样的技能和需要遵守哪些规范，去度过自己的一天，形象生动，易于操作。附录之后的结语，还对职业素养修持者所应该散发出来的光彩给出了答案。

2、主体部分的各大单元，为了对各单元的内容进行充分的阐述，本书采纳了国外一些教材的先进做法，采用“A课”和“B课”两章节形式分别进行展开。

3、“A课”和“B课”中，除了课文内容论述本章节的主旨外，还全部附有“对话”和“练习”，部分章节还有“延伸阅读”内容。这些栏目涉及的全都是从业者在实际职业生涯中会碰到的难题，学习者能从中得到拨云见日般的提示。

本书同时配有教学视频与音频，读者在配有二维码的章节可直接扫描试听；若想下载音频资料可登录www.zhiyesuyang.org，若想咨询相关教学视频事宜，可联系北京修证公益基金会，电话：010-65186860。

绪论

职业素养的建构 / 1

- 1 本质：职业素养是职场成功的第一力量 / 2
- 2 概念：职业素养的内涵、因素与结构设定 / 6
- 3 使命：职场大师的后备团队，中国制造的希望所在 / 11

第一单元

诚信 / 17

- 1 忠于职守，累积功成 / 18
- 2 诚实守信，立世之本 / 28
- 3 忠诚企业，锻炼自己 / 36

第二单元

专业 / 47

- 4 用心和悟性是职场金刚钻 / 48
- 5 规矩即师傅，戒律造就专家 / 56
- 6 现场是职业人的“职场字典” / 64

第三单元

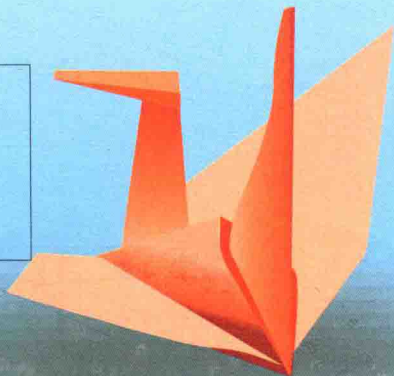
积极 / 71

- 7 积极推动自己去突破 / 72
- 8 积极与人沟通 / 79
- 9 积极承担责任 / 86

第四单元

谨慎 / 97

- 10 好事中保持谨慎 / 98
- 11 善待与宽容他人 / 106
- 12 永远想着自己的职业声誉 / 113



附录

可能的一天——

作为职业人的我，需要具备的心态、举止、技能

和需要遵守的规范 / 121

1 上班路上 / 122

2 掌握三套工作法 / 126

3 我应该体现的规范 / 128

4 下班后，业余爱好中显出素养 / 138

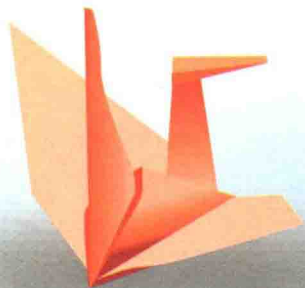
5 晚上，给自己打个分吧 / 140

结语

从容地坚持——

职业素养修持者所应该散发出来的光彩 / 142

职业素养之歌 / 145





绪

论

职业素养的建构

- 1 本质：职业素养是职场成功的第一力量
- 2 概念：职业素养的内涵、因素与结构设定
- 3 使命：职场大师的后备团队，中国制造的希望所在

1

本质： 职业素养是职场成功的第一力量



人生在世，靠职业谋生，也靠职业取得人生的成功。对每个人来说都大致如此，少有例外。

社会发展靠各行各业的人在职场上努力工作。对国家和社会来讲，进步的基本动力就在这里。

努力在职场上奋斗的有两类人：一类是有着崇高理想，为社会谋利的，他们不计较或者少计较收入多少，这样的人是可敬的少数；另一类则是把谋生、挣钱放在生活首位，这样的人占大多数。但两类人都追求人生的成功。为了向多数人展示职场成功的秘诀，我们在此简化成以挣钱来作为衡量普通人成功的重要指标。

挣钱供养生活——奉养父母、结婚成家、抚养子女，还有其他各种开销，全都靠通过工作挣钱来维持。

幸福来自工作，来自工作带来的成就，所以有人说：“通过工作，活出生命的精彩”。对于普通人来讲，通过工作获得更多的收入，

生活就会更潇洒、更幸福！即使到了自己衣食无忧，想为社会多做些贡献的时候，手中如能掌握更多的资源，也可以有更强的能力帮助别人，能让自己的善心发挥更大的作用。

挣钱的方法有很多种，都是要人去掌握的。挣钱的行业有许多，都是充满竞争的。人怎样才能在职场上成为获胜者，成为挣钱多的人，或者即便挣钱不多，却是对社会做出了更多贡献的人？

专家指出，如果能获得较高的职业素养，那么就掌握了职场获胜的“第一力量”！

专家们的研究证明，发达国家的大多数人的职业素养都是很高的。很多个人的成功案例也都证明，只要职业素养高，即便无权无势，起点很低，也能在职场上更容易取得成功。

随着社会的进步，国家已经由单纯强调知识的重要，进步到强调知识与技能同样重要的阶段，而将知识、技能和做人做事的能力整合到一起的职业素养，则是职场上最重要也是眼下整个社会最稀缺的职业资源——所有的地方都对此极度渴求。

有了职业素养，工作效率会更高，会更少走弯路，会更少犯错误，会更容易克服困难。一句话，工

作的本事会更大。

对于现在的年轻人来说，有幸能够接受职业素养教育，并且将其中的诀窍真正学到手，用到位，那么你将是职场上最受欢迎的人，还会成为职业人中最踏实、最从容、最成功的一员。

就个人而言，在职场上能有多大的成功，取决于职业素养有多高。这是职场成功与职业素养之间关系的本质所在。

对话

职业素养—— 保证你在职场生涯中能够因势利导的关键

A：人生在世几十年，去掉成年之前和老年之后的时光，我们用最精华的时光在职场上奋斗。对于人生中最宝贵的职场生涯来说，到底赢在哪里？输在何处？我们能像设计一个电子产品一样，设计出每一阶段的“成功模式”吗？

B：人生可以规划，但不能完全设计，或者说人生可以选择一个方向，但是不能保证每一个阶段都能按照计划逐一兑现。人生是大洋中的一只船，时代潮流才是各行各业发展的主导力量，职场人只有在随波逐流之中，因势利导。人不可能预先知道自己在哪一个阶段处于哪一个位置，所以过于设计的人生，一旦届时不能实现，会让自己措手不及，心理上会有无法接受的挫折感。



A: 那么职业素养在人生的职场生涯中起什么作用呢?



B: 一只船在大洋中要想做到因势利导地航行, 船身、船桨和船舵缺一不可, 职业素养既是这三者的综合, 也是这三者的增强器。



A: 在社会上, 常看到很多有钱人, 还有一些身居高位的所谓“成功人士”并不是很有素养, 有的人还靠恶俗、不怕丢丑成了“网红”, 这是不是说明素养(包括职业素养)并不是那么重要?



B: 这是一个非常重要的问题! 如果你不觉得职业素养绝对重要, 就难以坚定修炼和证悟职业素养的信念, 结果职业素养就会成为一场空谈。



A: 其实, 我们也看到那些所谓的“成功人士”往往是今天还春风得意, 过不了多久就栽了跟头, 好像并不容易真正长久地获得人们的尊重。



B: 是的, 那些长久获得人们尊重的一定是职业素养很高的人。职业素养不高的不能长久风光, 长久受人尊敬的人肯定职业素养高, 这不就从正、反两个方面证明了职业素养才是职场上的“试金石”吗!



A: 修炼职业素养是件非常辛苦的事吧?



B: 从长期修炼, 从总是要对自己提出一定标准的要求这些方面来看, 可以说修炼职业素养是不轻松的事情。但如果换一个角度看, 当把职业素养的基本秘诀学到手之后, 只要按照一定的规矩和口诀去办事, 就能保证你在职场上基本不会犯错。你不用再满心狐疑地对待工作和他人, 或者即便你犯了错也能从错误中学习到不再犯同样错误的本事, 这些都是让你轻松的事啊!



A: 听说职业素养对忠诚的要求很高, 对踏实工作也不能放松, 这会不会让我失去快速成功的机会, 永远只能处在职场很低的位置上?



B: 要求高的东西总是很有价值的, 有价值的东西一定会换回来高的回报。在职场上, 忠诚肯定会换来你的成功, 这也是本书将要告诉你的秘诀之一。



A: 那么我能指望快速成功吗?

B: 塑料大棚和饲养场出来的蔬菜、家禽, 为什么没有自然环境下的味道好? 就是因为生长期太短, 也不经历雨雪风霜, 它们的数量虽多, 但比自然状态下生长的价值差很多。同样, 人的成长也不要急功近利, 看十年后的成果, 你才能静下心来。



A: 静心在职业素养中也很重要吗?

B: 人生第一要解决的大问题就是静心! 佛教禅宗刚传到中国时, 后来成为中国禅宗二祖的那位修行者学习禅宗时向一祖提出的第一个问题就是“怎样才能让我心安?”



A: 可不可以理解为心安就会从容, 就能踏实, 在这种状态下经过长久的努力就能成功。

B: 完全正确! 十年树木, 百年树人。用数十年的职场时间, 跑一场“人生的马拉松”, 静下心来, 慢慢跑。学好了职业素养, 每过十年之后算算账, 就能看到那些缺乏职业素养者和你之间的差距之大, 绝对让人意想不到!



讨论 练习

从业时间、从业者的技能与高收入的关系

对于刚跨入职业岗位的人来说, 取得相对高一些的收入, 应该是大家都可以理解的正常要求, 但是不同的行业、不同的阶段、不同的岗位都会有收入高低的不同。眼前高收入的行业, 肯定只有少数人能进入, 而那些今天看起来冷门、收入也不高的行业, 可能未来还会好起来。即便进入了高收入行业, 这个行业里的多数人也只能拿本行业里较低的工资。

能够保障获得高收入的, 最终靠的还是工作能力, 靠的是你对工作所做出的贡献。工作能力在通常情况下与从业时间(特别是在一个行业和一个单位的从业时间)有着很大的相关性。

请和老师指定给你的搭档一起讨论下面的问题:

你听说过的高收入岗位有哪些?

你知道的高收入者都是多大年纪拿到高工资的?

你准备在工作多少年之后拿到高工资? 怎样做到?

概念： 职业素养的内涵、因素与结构设定

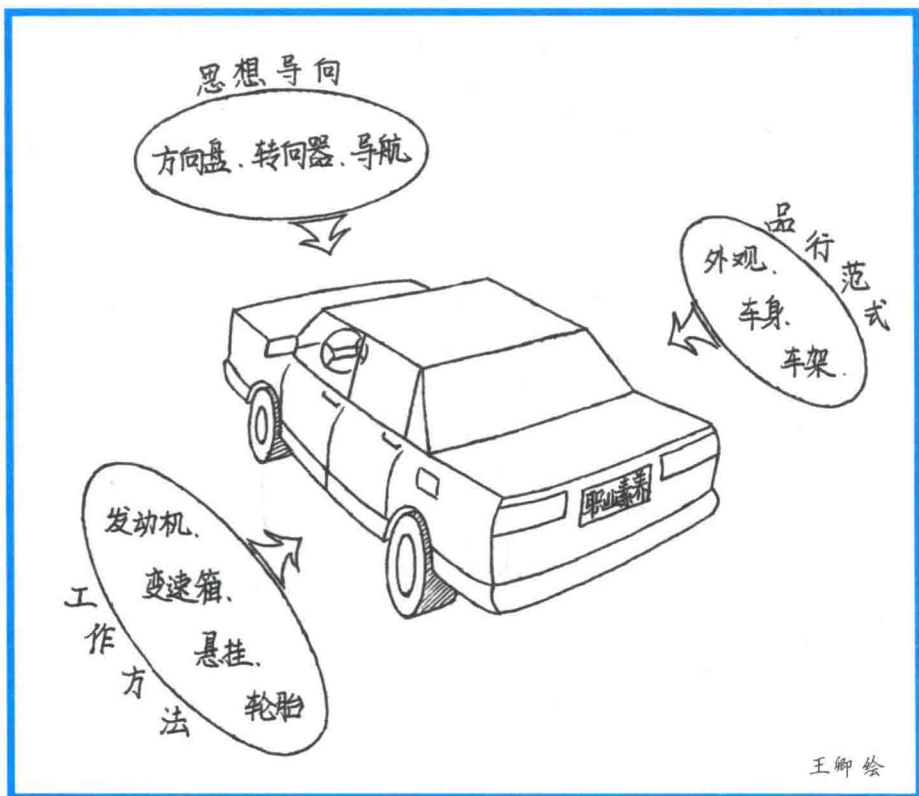
A. 职业素养的内涵——思想导向 + 工作方法 + 品行范式



世界著名的韦氏大辞典（*The Merriam-Webster Dictionary*）指出，一个人要想把工作完成得优秀，就应该通过训练，去获得“技能”“优良的判断力”和“有教养的行为”，这就是职业素养。

根据中国的具体情况，本书将职业素养的内涵划分为三部分，即：一个人在职业上表现出来的“思想导向”“工作方法”和“品行范式”。

思想导向，是指如何“做人做事”，每当遇到职场上的一件事时，如何判断它的好坏与对错，如何判断它的重要程度，哲学上称之为“价值观”。实际上，就是教会人当一件事情摆到面前时，怎样判断、怎样对待这件事——到底是该喜欢还是该厌恶，是该积极去处理，还是应该躲着走。掌握了这方面好的导向，就会有很好的心态去面对他人和事务。



工作方法，是指“技能”，即干某一件事需要具备的专门技术，延伸理解的话，也包含使用技能的程序流程、基本规范和忌讳等。掌握好了通用的工作方法和自己所从事行业的专门技巧，可以准确和高效地开展工作，做到事半功倍。

品行范式，是指当你出现在事情和人们面前时，是怎样的仪态举止和行为方式。有良好的仪态举止和行为方式，就可以获得别人对你的良好印象。

良好印象是职场上一种有效的“通行证”，价值连城。