

ZHIYE GANGWEI PEIXUN SHIYONG ANLI

职业岗位培训

● 实用案例 ●

赵斯宁 主编



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

ZHIYE GANGWEI PEIXUN SHIYONG ANLI

职业岗位培训

实用案例

主 编	赵斯宁	
编写人员	陈 瑛	尹立雅
	黄晓群	梁 娟
	卢 慧	罗芳红
	徐 进	黄家意
	李景佩	



捷力出版社
Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

职业岗位培训实用案例/赵斯宁编著. — 南宁: 接力出版社, 2006.6

ISBN 7-80732-422-8

I. 职... II. 赵... III. 职业选择 - 专业学校 - 教学参考资料 IV. G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 051438 号

主编: 赵斯宁

责任编辑: 金芷竹 农绍敏

出版人: 李元君

出版发行: 接力出版社

社址: 广西南宁市园湖南路 9 号 邮编: 530022

电话: 0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真: 0771-5863291(发行部) 5850435(办公室)

E-mail: jielipub@public.nn.gx.cn

经销: 新华书店

印制: 广西新力印务有限公司

开本: 890 毫米 × 1240 毫米 1/32

印张: 5.5 字数: 137 千

版次: 2006 年 6 月第 1 版 印次: 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价: 6.80 元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,可直接向本社调换。如发现画面模糊,字迹不清,断笔缺画,严重重影等疑似盗版图书,请拨打有奖举报电话。

电话: 0771-5849336 5849378



前 言

随着国家对中等职业教育发展的要求越来越高,职业学校的办学者所承受的压力越来越大,一方面是国家经济发展急需各种具有中等职业技能的高素质劳动者,而另一方面却是职业学校面对着总体素质参差不齐、适应社会的变化能力弱、适应职业岗位以及在岗位群中岗位变化的能力差的人群。要把这么一个群体由中职生转变成顶岗实习生,再转变成一名职业岗位上合格的员工的教育工作,学校必须把它放在与日常教育教学工作同等地位上来考虑,才能达到国家对中职校培养人才的要求。

为了帮助职校毕业生及其他技术学校毕业生一走出校门即能上岗,实现毕业生到职业岗位合格员工的零距离,职校都很重视实习生的顶岗实习,这是完成由学生到员工过渡的关键,学校对每一届实习生都进行实习前的岗前培训。经培训合格的实习生,才能走上职业岗位顶岗。培训时,一般对学生进行职业指导、安全生产、礼节礼仪、法律知识、角色转变、心理健康、正确处理人际关系等方面的教育,但实施效果不尽如人意。原因是学生虽然有了这些方面的知识,但由于在校两年半的时间里,有些授课教师没有及时将企业用人的要求、标准灌输给学生,学生在校没有感性认识,走上工作岗位后感觉很茫然,很难胜任工作。

2005年5月,教育部召开全国职教大会,周济部长在会上强调,职业学校的学生必须要有顶岗实习的过程,而且要求这个过程时间由原来的第六学期改为一个学年。这就意味着在校中职生走上职业岗位的学习时间延长了,同时年龄也变小了,使适应职业岗位以及适应岗位变化的难度更大了。为了应对职业教育的这一变化,各地的职业教育专家都在积极探索职业岗位适应教育的新方法,但是,现有的教材注重理论的灌输,缺乏生动的案例,



难以激发学生的思想共鸣和学习兴趣。鉴于这种情况,编写组在广西教育厅职教处和广西中等职业教育招生与就业工作指导委员会领导的指导下,编写了《职业岗位培训实用案例》,内容不强调系统性、完整性,形式上努力克服以往教材存在的深、难、繁等弊病,以图文并茂、生动的案例启发学生。书中的案例都是教学一线的教师和指导职校学生实习及跟踪学生就业情况过程中的个案积累,每个案例都是往届职校学生从学校走向社会所发生的真实故事,故事贴近生活,通俗易懂,让学生感受到这些事似乎就发生在身边。案例后面设置了一些问题供学生思考、体验,可增强学生的感性认识,使学生在学校就能了解到现代社会对员工的基本要求,从而形成正确的就业观,养成锲而不舍的敬业精神。其目的是使学生走出校门就能顶岗、上岗,适应不同的岗位变化,实现由学生向员工的角色转变。

由于编写时间仓促,加上作者水平有限,可能有不少欠妥之处,敬请有关领导、专家及广大师生批评指正。

编写组

2006年6月



目录

MULU

第一部分 职业能力篇

第一章 企业用人新动向	(1)
一、企业对员工的要求	(2)
二、企业辞退员工的主要原因	(6)
三、注重职业能力培训, 适应时代要求	(18)
第二章 职业的定位和职业能力的构成	(28)
一、职业定位的含义	(28)
二、职业能力的概念	(34)

第二部分 公共能力篇

第一章 社会能力	(40)
一、塑造自我	(41)
二、交往与合作能力	(53)
三、抗挫折能力	(62)
第二章 方法能力	(71)
一、分析与综合能力	(72)
二、信息接受与处理能力	(78)
三、自学能力	(85)
四、创新能力	(89)
五、自我保护能力	(94)

第三部分 岗位适应能力篇

第一章 必备的专业知识与技能	(98)
一、专业知识能力	(98)
二、专业技能	(105)
第二章 适应岗位的变化	(120)



目录

MULU

一、适应岗位变化的心理素质	(121)
二、适应岗位变化的能力	(132)
第三章 综合运用相关知识的能力	(140)
一、在实际工作中运用相关知识的能力	(140)
二、用相关知识发挥自己特长的能力	(155)
三、让自己变得更优秀	(163)

第一部分 职业能力篇

第一章 企业用人新动向

过去大多数企业用人主要是强调学历、职称、年龄、工作经历等多方面的内容，而如今，随着社会的发展，越来越多的企业开始注重员工良好的职业道德和诚信等综合素质。诚信与责任是个人与企业可持续发展的精神动力，是企业可持续发展的精髓，因此，现代企业的用人标准也发生了变化，增加了敬业与情商（EQ）方面的要求，把“勤奋刻苦，认真负责，具有敬业精神”专门列为用人的一个重要标准。一些外企还要求员工“具有良好的沟通、社交和组织协调能力，胜任与各阶层人士沟通合作，胜任在全国各地出差”。高尚的品格、诚信、正直已成为现代企业录用人才的首要原则。



小知识

情商：就是有自信、有自知之明，能自律，人际关系处理得好，有同情心、有热情，工作主动投入。是一种精神状态，一种人格特征，一种为人处事的态度。

一、企业对员工的要求

随着企业竞争的加剧，现代企业要求员工既要有过硬的专业理论知识、操作技能和专门技术，又要有强烈的事业心、责任心，能在职业岗位上进行创造性的工作，成为心理健全、职业匹配、符合企业文化的职业人。

（一）职业素质要求



案例 1

火眼金睛

职校计算机专业李中毕业后在某著名科技公司技术部当了一名计算机维修工，负责为客户维修电脑。刚开始，客户听说他只有职高文凭，以为他没什么本事，都不愿意让他维修。有一次，某客户的计算机出了严重故障，派去的员工修了半天也没修好，客户意见很大。李中听说后自告奋勇上门维修。看到同事与客户狐疑的眼光，他二话不说，挽起袖子就干了起来。凭着自己平日练就的“火眼金睛”，他很快查明了故障原因，并熟练地进行了修复，只用了一个多小时，客户的计算机又能正常运转了。客户对他伸出大拇指，高兴地说：“想不到你一个职高生还真有两下子！”从此，客户们都抢着请他上门维修，李中的技术也越练越精，很快就被提拔为技术主管，成了该公司的业务骨干。



思考与体验

1. 李中为什么敢自告奋勇承接任务?
2. 科技公司为什么提拔李中为技术主管?
3. 当别人看不起李中时, 他为什么仍能抓住时机主动请战?
4. 从业者必须在就业前打好文化基础, 强化专业技能, 才能抓住机遇, 在岗位上谋求生存, 得到发展。请结合李中的事例, 谈谈你对此的看法。
5. 请根据各自专业的特点模拟一个见习场景, 看看自己是否掌握了所在岗位的专业知识和技能。



温馨提示

作为一名职业人, 在别人没有了解你之前, 往往被别人以世俗的眼光或语言相待。因此, 在步入社会之前你要做好心理准备, 应对傲慢和偏见, 并用行动证明自己的实力。



案例 2

懊 悔

张翔是职校计算机专业的实习生。在某计算机公司实习期间, 公司先安排他到安装部, 但他不懂装机、拆机, 说在学校没学过。公司便又安排他到维修部搞计算机维护。有一次, 公司派他到企业计算机管理部去搞维护, 工作前他不懂先备份, 把企业的数据库弄丢了, 引起客户投诉, 给公司利益带来了损害。后来, 公司不敢再把他外派, 只让他在维修部内学习维修, 可他不仅不会判断简单的电脑故障, 就连一般的系统安装、格式化等也束手无策。三个月的实习期满后, 公司没有跟他签约。

看着同学们签约后的一张张笑脸，张翔心里充满了懊悔和痛苦……



思考与体验

1. 张翔为什么懊悔和痛苦？他不能在公司里留下的根本原因是什么？

2. 操作课上，把自己解决技术难题的方法告诉同学，共同分享掌握技能的快乐。

3. 你知道自己所学的专业需要掌握哪些技能吗？除了本专业的技能外，还需要哪些相关技能？这些技能你都掌握得怎么样了？如果专业发展了，技能方面会有哪些新的要求？你是否正在悄悄准备？



温馨提示

在校学习期间，我们不但应该清楚所学专业需要掌握哪些技能，更应该清楚与本专业相关的其他技能，为今后走上工作岗位作好充分准备。

(二) 思想与情感素质要求



案例 1

忠诚使她赢得机会

现在已经是总经理助理的文秘专业毕业生零敏，两年前应聘到一家房地产公司上班时，干的是打字员的工作。后来，由于公司投资失误，致使资金周转困难，很多高学历的员工相继跳槽，只有她一个人默默地留了下来，把别人走后留下的担子全部承担

起来，干了先前七八个人干的活，不仅能力得到了锻炼，还接触到过去根本没有机会接触到的公司核心业务。在工作中她提出了一条合理方案，被公司总经理采纳，并让她负责这项新业务，她取得了成功。不久，公司恢复了生机，她晋升为公司的总经理助理。



思考与体验

1. 零敏一个人承担几个人的工作，这在常人看来不可思议。如果是你，你会怎么做？
2. 公司遇到困难，别人纷纷弃它而去，零敏为什么没有离开？她身上最宝贵的是一种什么精神？
3. 讨论：我们现在应该怎样对待自己的班级、学校和所学的专业？将来应该做一个什么样的职业人？



温馨提示

随着经济的发展，那种被动的工作方式已淡出历史舞台。企业需要那些面对困难毫不气馁、不达目的誓不罢休的员工。因为企业总是处于竞争的环境中，具有“螺丝钉”精神的员工永远是公司前进的支柱，忠诚可以激发人的潜能，提升人的品质。要想成为成功人士就必须具备忠诚的品格。



案例 2

把顾客放在心里的服务员

饭店服务与管理专业毕业生卢子鸣，毕业后到某娱乐城酒吧当服务员。每一位顾客第一次光顾时，他都会主动问一句：“你想来点什么？白酒还是饮料？”并轻松地跟顾客聊天。当顾客第二次光顾时，他都能准确记得顾客的口味，并主动询问：“还是来

一杯和上次一样的酒水吗？”而且他还能延伸他们上一次的话题：“你儿子参加中学生数学竞赛，我想他的成绩一定很棒！”时间长了，许多顾客像老朋友一样，常来酒吧喝一杯，即使并不想喝什么，也喜欢来坐一坐，与他聊聊天，感受一下这里亲切的气氛。酒吧因此天天顾客盈门。两年后酒吧规模扩大了一倍，卢子鸣也成了酒吧的经理。



思考与体验

1. 有人认为饭店服务是伺候人的工作，没多大出息，而本案例中的卢子鸣却对顾客表现出真诚的关爱，通过轻松随意的交谈给顾客留下温馨的记忆。他为什么能这样做？如果是你，你也能这样做吗？

2. 顾客们为什么像老朋友一样，喜欢来酒吧坐一坐、聊一聊？你有过这种感觉吗？请向同学介绍你最喜欢的一家餐馆和一名服务员，要求说出充分的理由。



温馨提示

无论你从事什么职业，都应该精通业务，下工夫把知识学好，把问题弄懂，把技术学精，成为本行业中的行家里手，这样，你就拥有了打开成功之门的金钥匙。

二、企业辞退员工的主要原因

企业用人，注重的是敬业，是综合素质，是实干精神。如果你总是放不下架子，工作起来不勤奋、不刻苦，又不善于与人沟通，企业就只能请你另谋高就。

（一）缺乏敬业精神和吃苦耐劳精神



有“始”无“终”栽跟头

毕业生陈丽莹在某报社实习，一待就是5个月。在这5个月里，她工作兢兢业业，不敢有丝毫懈怠。找选题，分析竞争对手，虚心向老编辑学习，该做的都没有落下。她写了不少有分量、有深度的文章，得到了主编的肯定。终于，在实习到第5个月结束的时候，报社和她签订了就业协议。签了协议的陈丽莹松了口气，回到了学校。毕业后，她到报社上班。想到已经有5个月的实习经历，陈丽莹觉得试用期不过是走过场而已，就没放在心上。熟悉的环境、熟悉的工作，陈丽莹完全没有了新人的拘谨。本来坚持早到晚退的她，经常迟到早退。向来遵守纪律的她，也开始上班聊天、吃东西。她再也不愿意出差跑外勤，偶尔出去一次也一定要坐快巴而不愿坐普通车。在工作中，陈丽莹也没了当初的热情和积极，每逢加班，她就牢骚满腹。3个月的试用期，她写的稿子和评上的好稿都比不上实习时1个月的量。

试用期结束后，陈丽莹怎么也没想到报社把她解聘了。部门主任抛给她一句话：“你是越来越懒，越来越不认真了。”



1. 实习时成绩优异的陈丽莹为什么通不过试用期这一关？
2. 无论什么工作，当新鲜感消退后，你面对的将是枯燥和重复。这种时候，你最需要的是什么？谈谈你的看法。



温馨提示

一如既往地勤勤恳恳，这是一个职业人应该具备的素质，千万不要因为得到了别人的认可而放纵自己。



案例 2

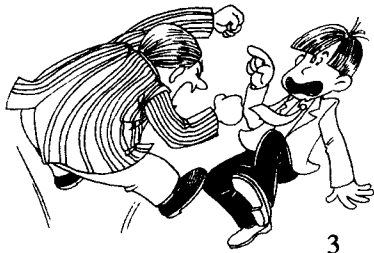
只索取不付出



几个毕业生在某公司工作，平时工作很不踏实。



工作半年之后，居然有个毕业生问：“总经理，你知道我为什么上班时只愿付出一半的精力吗？”



“为什么？”“因为你给的钱不多。”这句话把总经理气得够呛。



结果公司炒了这几个毕业生的“鱿鱼”。



思考与体验

1. “给多少钱就干多少活”的实质就是只讲索取不懂得付出。这样的工作态度会给自己和企业带来什么危害？

2. 敬业精神是从事任何职业都必须具备的基本素质，这同从业时间的长短、报酬的多少是否有矛盾？请举例论述。

3. 情景模拟：学校组队参加市里的专业技能大赛，你被选入相关专业代表队进行训练。你每天要重复无数个单调的动作，要完成许多反复做了无数遍的题目。面对单调、枯燥和不可避免的重复，你能坚持参加训练并投入百分之百的热情吗？



温馨提示

斤斤计较、只讲等价交换而不懂付出和奉献，你失去的将是信任与成功。



案例 3

企业对这些理由说不

赵明，你和小业、小成在东园饭店做月饼时表现好，经理点名要你们，可要珍惜机会呀！



班主任，听说今年单位不好找，我们该怎么办？

赵明！下班后叫上小成，我们去中山路食坊聚一聚。

好哇！为
我们能留东园
好好祝贺一下。



快十二点了，
明天上午还有一个接待任
务，我们回去作准备吧！

那么多好
吃的，再来一
瓶啤酒。



没事，上车吧！

小业，天晚
了，又喝了酒，
路上小心。

