

中国职业经理人
汽车摩托车专业

经典
教材

素质教程

中国汽车工业咨询发展公司 《中国汽车界》杂志 编

中国汽车摩托车职业经理人资格认证培训管理中心 审定
C C M C 资格汽车认证专家委员会



Motorwagen für alle Zwecke.



人民交通出版社

China Communications Press

Zhongguo Zhiye Jingliren Qiche Motuoche Zhuanye
Suzhi Jiaocheng

中国职业经理人汽车摩托车专业

素质教程

中国汽车工业咨询发展公司

《中国汽车界》杂志

编

汽车摩托车职业经理人资格认证培训管理中心

CCMC 资格汽车认证专家委员会

审定

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是汽车、摩托车行业职业经理人的培训教程,主要从思想素质、道德与道德素质、职业及职业素质、职业道德及职业道德规范、文化素质、企业文化素质、业务素质、品质教育、公关礼仪素质、健康素质、自我实现十一个方面系统阐述、分析了汽车、摩托车职业经理人所必备的素质修养。

本书可作为汽车、摩托车行业职业经理人的培训教材,也可供汽车、摩托车行业的从业人员参考,或作为高校汽车、摩托车专业管理学科教材。

图书在版编目(CIP)数据

中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程/中国汽车工业咨询发展公司, 《中国汽车界》杂志编. —北京:人民交通出版社, 2004. 9
ISBN 7-114-05248-0

I. 中 ... II. ①中 ... ②中 ... III. ①汽车工业-工业企业-企业领导学-中国-教材②摩托车-工业企业-企业领导学-中国-教材 IV. F426.471

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第091054号

书 名:中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程

著 者:中国汽车工业咨询发展公司 《中国汽车界》杂志

责任编辑:白峭 翁志新

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外科斜街3号

网 址:<http://www.ccpres.com.cn>

销售电话:(010)85285656, 85285838, 85285995

总 经 销:北京中交盛世书刊有限公司

经 销:各地新华书店

印 刷:三河市海波印务有限公司 一宝日文龙印刷有限公司

开 本:850×1168 1/32

印 张:12.875

字 数:249千

版 次:2004年9月第1版

印 次:2004年9月第1版第1次印刷

书 号:ISBN 7-114-05248-0

印 数:0001—7000册

定 价:26.00元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

专家顾问委员会

主任委员:张小虞

副主任委员:李 伟

委 员:	李 刚	贾春峰	周浩然	张兴业	胡信民
	郭孔辉	杜芳慈	董 扬	苗 圩	竺延风
	孙伯淮	徐家富	黄学平	李庆文	尹明善
	陈光祖	贾新光	黄范章	迟起军	赵 航
	何连江				

编 委 会

主 编:李 清

执行主编:刘保文

执行副主编:李 力 刘 刚

执行编辑:李 军 孙冲果 白 莉 方冬馨 王银辉

教 敦 井 旭

本书执笔人:马明芳 杜 明 杨 威

前 言

实施汽车摩托车职业经理人专业资格认证制度,建立一支高素质的汽车摩托车职业经理人队伍,是我国市场经济发展的客观需要,也是汽车摩托车行业持续、稳定发展的内在要求。

总体上讲,职业经理人必备的基本素质包括道德素质和业务素质。其中,道德素质包括敬业精神、职业素养和行为规范;业务素质包括专业技能、创新能力、执行能力、公关能力。当前,我国汽车摩托车行业职业经理人的整体结构不够合理、整体素质较低的问题还比较突出,尚不能适应整个汽车摩托车行业的发展需要。

在技术密集性强、专业关联度高的汽车摩托车行业中从业的职业经理人,不仅需要掌握包括营销、物流专业在内的相关知识,还需要掌握汽车研制开发、生产制造以及零部件物流、仓储、销售、售后服务、金融服务、品牌专卖等汽车产业链条中的相关专业知识。这就需要根据专业化、系统化的要求,提高汽车摩托车职业经理人的整体专业素质,提高整体专业服务水平。为此我们组织了有关方面的专家,编写了这套汽车摩托车职业经理人专业资格认证教程。

由于编者水平有限,书中难免会有不当之处,还请各位读者不吝指正。

编者

2004年6月

目 录

CATALOGUE

第一章 思想素质	1
第一节 汽车职业经理人肩负的历史使命	1
第二节 树立正确的人生观	6
第三节 立足现实确立远大的职业理想	16
第四节 坚持在行业劳动中实现人生价值	22
第五节 树立科学、乐观、进取的人生态度	32
第六节 培养社会主义市场经济下的道德观	35
第二章 道德与道德素质	44
第一节 道德的实质及其特点	44
第二节 道德素质	49
第三节 道德是做人的根本,是事业成功的保证	57
第三章 职业与职业素质	61
第一节 职业	61
第二节 职业素质	65
第四章 职业道德与职业道德规范	74
第一节 职业道德及其特点	74
第二节 职业道德规范	82
第三节 汽车职业经理人的职业道德规范	96

2 中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程

第四节 职业经理人之职业道德行为的培养	101
第五章 文化素质	106
第一节 必备的科学文化知识	106
第二节 运用科学的思维方式	111
第三节 提高文化素质的途径	118
第六章 企业文化素质	123
第一节 企业文化概述	123
第二节 构建优秀的企业文化	132
第三节 品牌文化	140
第四节 服务文化	156
第五节 环境文化	167
第六节 员工形象	169
第七章 业务素质	174
第一节 制定经营战略的能力	174
第二节 管理策略	188
第三节 营销策略的制定和管理能力	197
第八章 品质教育	206
第一节 品质工作的初步知识	207
第二节 职业经理人必备的几种品质业务知识	209
第三节 服务品质管理	227
第四节 队伍的建设	243
第九章 公关礼仪素质	247
第一节 公关礼仪的基本概述	247

第二节	公关礼仪的基本要求	253
第三节	几种常用的礼节与礼仪	264
第四节	公关礼仪基本理论	273
第五节	公务礼仪与文书礼仪	284
第六节	涉外礼仪及海外风俗	289
第七节	公关战术	294
第十章	健康素质	317
第一节	健康的概述	317
第二节	身体健康	325
第三节	心理健康	332
第四节	情绪与心理健康	336
第五节	人际交往与心理健康	343
第六节	人格与心理健康	350
第十一章	自我实现	353
第一节	制定适宜的目标,奠定成功的基础	354
第二节	正确认识自己,坚定成功的信念	365
第三节	积极采取行动,善于自我超越	374
第四节	加强品德修养,培养强者品质	380
第五节	自我实现,享受事业成功的人生	390
参考文献		400

第一章 思想素质

思想作为人的一种精神活动和社会意识形态,是社会成员在现实生活中形成的观点、想法和见解的总称,是客观的社会环境与主观意识交互作用的产物。正确的思想理论是一个人精神世界的主宰灵魂,决定着一个人的行为方式与行为结果。思想素质是人的总体素质的关键,要创造更高的文明,必须有更高的思想境界。在发展社会主义市场经济和对外开放条件下建设思想素质,具有特别的重要性和尖锐性。这不仅是因为市场经济发展难以避免出现各种消极的不健康的東西,要在运用法律手段的同时加强思想素质建设以防止和遏制腐朽思想及丑恶现象的滋长蔓延,而且还有一个思想素质建设如何适应市场经济的问题。市场经济所要求的思想观念、道德观念、价值观念,反映到观念上就是经商人员的自立意识、竞争意识、效率意识、法律意识和开拓进取精神、个人责任精神等。在建立和完善社会主义市场经济体制过程中,在世界范围内的各种思想文化相互激荡的环境里,能否搞好汽车职业人的思想素质建设,关系到我国汽车产业的兴衰成败。从努力提高思想素质出发,引导汽车从业人员树立正确的人生观、价值观,坚持爱国主义教育,这是我们应该认真思考和积极探索的历史性课题。

第一节 汽车职业经理人肩负的历史使命

一、认识国情,热爱祖国

正确认识国情是培养爱国感情的基础。中国人民的伟大爱

2 中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程

国主义思想感情,产生于对祖国历史和现状的正确而深刻的认识之中。

我们中华民族是一个有着悠久历史和优秀文化的伟大民族,每一个中国人都会为有这样的一个祖国而感到无比骄傲和自豪,从而也必然无比热爱自己的祖国。社会主义制度虽然为中国的振兴和富强提供了根本条件,但是由于底子太薄,创伤太重,不可能一下子富强起来。又加上建国之后,二十多年“左”的错误所造成的挫折和一大段弯路,延误了建设社会主义的进程。这些挫折和弯路,的确使社会主义优越性没有更好的发挥出来。这就给人造成了一个错觉:好像社会主义不那么优越,就不那么值得爱。其实,中国之所以可爱也值得爱,并不以它的贫富强弱而转移。爱国不是看势力,更不是做买卖,它既是一种天然的民族感情,也是一种民族的理性和良知,充分认识国情,把爱国之心化为建国之行,竭尽全力建设祖国,这是对祖国对民族的一种神圣的责任。

毛泽东同志说过,人是要有一点精神的,一个民族、一个国家、一个人要有一种精神,才能激发推进历史的活力。民族要振兴,经济要发展,社会要进步,必须振奋人们精神,鼓舞群众斗志,凝聚民族力量,团结动员每一个中国人为实现社会主义现代化而努力奋斗。因此,必须大力开展一切有利于改革开放和现代化建设的思想教育,大力开展一切用智慧和诚实劳动争取美好生活的思想教育,大力开展爱国主义教育。

新时期在社会主义市场经济体制下,爱国主义教育的主要内容有:一是在全社会发扬自尊、自信、自强的民族精神。在与外商打交道或与外企合作过程中,坚持和发扬民族自尊心、民族自信心和民族自豪感,站在我们中华民族的立场,维护中华民族的大局和中华民族的尊严,不做有损国家利益,有损国格和人格的交易。二是努力形成以贡献全部力量建设社会主义祖国为最大光荣,以损坏国家利益、国家尊严为最大耻辱的时代风尚。三

是热爱祖国大好河山,捍卫国家领土完整统一,坚持主权独立,把独立自主与改革开放统一起来,既不依附或屈服于任何大国或国家集团,又不闭关自守孤立无援,而是充分利用历史的机遇和有利的和平国际环境,通过改革开放经济全球化,吸收人类文明的一切优秀成果,以加速中国的社会主义现代化建设。

爱国主义是中华民族优良传统,是各族人民共同的精神支柱,是不断增强中华民族凝聚力和生命力的民族之魂。爱国主义从来就是动员和鼓舞我国人民团结奋斗的一面永不褪色的旗帜。汽车商务人员只有具备了爱国的热情,才能转化为道德情感的力量,才能在事业中有所成就。

二、我国社会主义事业取得的伟大成就

虽然我国社会主义经济建设经历了重大挫折,但是,建国五十多年来建设上取得的成就已经显示出社会主义制度的强大生命力和无比优越性。

世界经济在发展中跌宕起伏,以信息技术为代表的新科技革命突飞猛进,世界多极化和经济全球化的趋势在曲折中发展,我国面临严峻的挑战和有利的机遇;国内改革开放和经济发展处在阶段性变化的关键时期,各种矛盾和问题叠加交织。面对新的重大历史考验,以江泽民同志为核心的第三代中央领导集体,团结带领全党和全国各族人民,高举邓小平理论的伟大旗帜,贯彻“三个代表”重要思想,坚定不移地沿着中国特色社会主义道路,不断开拓进取。十几年来,我们党和国家战胜了来自政治、经济领域和自然界的各种困难和风险,在改革发展稳定、内政外交国防、治党治国治军各方面,都取得了重大的历史性成就。

综上所述,我国的国际地位得到了空前的提高。在维护世界和平的斗争中发挥着越来越重要的积极作用。我国综合国力大幅度

4 中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程

跃升,人民得到实惠越来越多,我国社会将长期保持安定团结、政通人和的态势,我国国际影响显著扩大、民族凝聚力极大增强。这就是我们祖国的现状,它表现出社会主义无比辉煌的前途。

三、当代汽车商务人员的社会历史责任

(一) 当代中国汽车业面临的外部环境

当代,世界政治风云变化多端,经济竞争异常强烈。在国际社会主义事业相对处于低潮的今天,面临着世界新技术革命和西方敌对势力“和平演变”的两方面挑战,我们能否坚持以经济建设为中心,坚持四项基本原则和改革开放,以保持政治、经济和社会的稳定,进一步加快经济振兴和社会前进的步伐,使我国能以更加昂扬的姿态置身于 21 世纪,将直接关系到我国社会主义的兴衰成败,关系到中华民族的前途命运。

我国正处于市场经济的初期,中国企业正处于由幼稚走向成熟的过程。中国汽车业是国家的支柱产业之一,一直受到国家和政府的重视和支持,目前在全国基本上形成了汽车工业的网络化生产、销售和服务的一条龙体系。但是,中国汽车业的发展现状是困难与机遇并存。随着世界经济一体化步伐的加快,世界经济日益向国际化、区域化、集团化方向发展,一个有着更为广阔意义上的全球市场正在形成。与此同时,改革开放的中国,正在以前所未有的态势进入世界经济体系,在这种情况下,开放经济条件下的企业面临着“国际市场国内化,国内竞争国际化”的局面。

大量中国企业的成长实践和西方企业战略管理的发展经验表明,中国汽车企业已经进入战略竞争时代,面临全力构造市场环境、市场力培育和能力形成及世贸 WTO 冲击的四重压力,中国汽车企业必须寻找适当的战略与策略,以建立核心能力为支点,

保持持续的竞争优势。那些在战略思路和实践方面超前于一般企业的中国汽车企业,将在未来的竞争中立于不败之地,而那些在战略管理经营理念方面滞后的企业将被淘汰出局。

(二) 汽车职业经理人的社会历史责任

马克思、恩格斯曾经指出:“作为确定的人,现实的人,你就有规定,就有使命,就有任务。至于你是否意识到这一点,那都是无所谓的。这个任务是由你的需要及其与现存世界的联系而产生的。”纵观人类历史的进程,每一代人有每一代人的使命。当代人的社会历史责任,就是了解国情,研究国事,发展行业,建设国家,努力使中华腾飞,使祖国富强繁荣,使人民富裕幸福,使“四化”大业早日建成。简言之,就是“振兴中华,实现四化”。

当代汽车职业经理人作为支柱产业的骨干力量,也同样肩负着如此重大的使命,面临时代提出的许多新的更高的要求。我们不仅要有坚定的社会主义信念,而且要努力学习掌握现代科学技术和知识,并准备为运用和推广它们进行创造性的劳动。从一定意义上讲,当代汽车职业经理人的社会历史责任,就是了解中国汽车业的现状,研究中国汽车业的发展前景,提升国内汽车品牌的国际竞争力,正确地进行市场定位,制定合适的经营理念和战略策略,寻求中国汽车业的发展道路,把握竞争的优势,努力走好“品牌品质”之路,使中国汽车业的发展在世界经济中更高、更强。

汽车职业经理人肩负着如此重大使命,面对“入世”之后的机遇与挑战,全力发展自己的品牌战略。全球都在追求“以质取胜”,不仅是产业的质量,更是人品的质量,没有高尚的人品品质为基础,也难以生产出高的产品品质。所以说,我们必须在人品品质上狠下功夫,不仅要具备基本的思想素质、道德素质、职业素质、文化素质、健康素质,还要必备更好的企业文化素质、公关礼

6 中国职业经理人汽车摩托车专业素质教程

仪素质和品质管理素质。这就要求汽车职业经理人既要懂得汽车产品的性能特点、经营状况、对手情况,又要掌握国际惯例、法律法规、民俗习惯以及社会经济状况,而且还要根据汽车产业的变化做出及时和必要的反应。

【复习思考题】

1. 什么是思想?

2. 当代汽车职业经理人的历史使命是什么?您打算怎样去做,为中国汽车业贡献一点力量?

第二节 树立正确的人生观

人生,是人类探讨的永恒课题,它具有永久的魅力。只要人类存在,人们对人生的探讨就永远不会完结。每个成功者的秘诀,就是树立正确的人生观。对于我们汽车商务人员也是如此,它是我们思想素质修养的根本目标和首要内容。

一、人生与人生观

(一) 什么是人生

古往今来,在人们对人生的不懈探索中,得出过不同的结论。“人生如梦”是说人生不可琢磨;“人生如苦海”,即认为人生多磨难;“人生如浮云”是说人生漂浮不定,没有规律;“人生是奋斗”是说人生是个永不停息的与天斗、与地斗、与人斗的过程。究竟人生是什么呢?马克思主义认为,人生是社会实践的过程,是人们认识世界、适应世界和改造世界的过程,是人们认识自我、认识客观世界及认识两者之间的关系的过程。

人生是主观与客观相结合的过程。当我们正确地认识客观,正确地认识了自我,并科学地处理二者关系时,就会走出光辉的人生道路;当我们错误地判断客观、主观及两者关系时,就会感到处处是陷阱和泥潭,会步入错误的人生轨迹。刻在希腊雅典阿波罗神壁上的名言是“认识你自己”。它提醒人们要清醒而理智地生活。我国古代文学家司马迁说:“人固有一死,或重于泰山,或轻于鸿毛。”这些名言警句,无不告诉我们一个真理:生命宝贵。要理智地、不畏艰难地、永远向高标准攀登。人固然要死,但生却有别。正确的人生道路使人生重于泰山;错误的人生道路使人生轻于鸿毛。如此之巨大差别,告诉我们应珍惜时间、珍惜人生。

(二) 什么是人生观

人生观是人们对人生目的和意义的根本看法和对人生的基本态度。

人生观与世界观有密切联系。世界观从总体上决定人对整个世界的根本看法,包括自然观、社会观和人生观。人生观是世界观在人生问题上的表现,世界观制约着人生观。人生观是从总体上指示人们思想和行为的方向,制约着人们的行为选择,对每个人的成长和发展起着巨大的作用。

人生观的基本内容包括三方面:人生目的、人生价值和人生态度。人生目的:是关于人为什么活着的观点或主张,是人生观的核心内容。人生价值:是关于人怎样活着才有意义的问题,是对个人与社会之间关系的一种评价。人生态度:即怎样对待人生,是人们面对人生矛盾,在认识、情感、意图方面表现出来的比较一贯的心理倾向。除以上三方面主要内容外,人生观还包括多方面的内容,如人生理想、人生需求、人生信仰、人生道路及生死观、荣辱观、苦乐观、公私观、义利观、审美观、恋爱观、交往观等一系列问题。但人生目的是人生观的核心,它制约和影响人生观

的其他内容,指示和制约着人生的方向。

(三) 形成人生观的依据

一个人的人生观不是生而具有的,它受个人的客观因素和主观因素制约。

客观因素包括个人所处的社会历史条件和社会关系。人们所处的社会历史条件不同,如生活在不同时代,就会形成不同的人生观。在同一时代中,个人的政治、经济地位不同,文化基础不同,家庭环境不同,也会影响人生观的形成。

主观因素主要是指每个人的世界观不同,会有不同的人生观。如同生活在一个历史时期,长大于同一家庭的马克思夫人燕妮和她的哥哥,由于个人世界观不同,所以人生观也有明显的区别。燕妮追随马克思为共产主义事业奋斗了一生,而其兄却为反动的普鲁士政府服务。另外,个人的心理素质的差异,也会影响人生观的形成。如情感因素、意志因素、认识因素等,对一个人是否能形成正确人生观也有一定的影响。如认识因素,个体对人生、对社会、对二者关系认识正确与否,直接影响所形成的人生观的性质。情感因素的影响,是一个人对集体的责任感、荣誉感,人道主义情感,乐观主义情感等,导致其形成正确人生观。而悲观情绪和情感色彩多属于追求个人自私需要的满足而引起的各种低级情调。意志因素,对正确人生观的形成有重要作用。正确的人生观必须经过长期的努力,以坚定、刚毅、顽强的精神,排除种种干扰、克服种种困难才能形成,没有意志的磨练,急于求成,形成不了正确的人生观。那些出类拔萃的人,都是认知正确、意志坚强、情感美好的人。

总之,人生观的形成要受主、客观因素的制约和影响。客观因素无法选择,但主观因素则可以自己驾驭。因此,在人生观形成的时期,我们汽车商务人员都应做出自己的努力,形成正确的

人生观。

(四) 人生观在人生实践中的巨大作用

人生观是确定人生方向,选择人生道路的指南。

人生观对人生有指导认识、支配行动的调解功能。人生观是个人在大量认识和活动经验基础上形成的,是个人确定生活方向、选择生活道路的指南。它在很大程度上决定着个人的认识、思想意识的性质和水平。一个人有什么样的人生观,就会选择什么样的生活方式和道路,这种调解功能不容忽视。

人生观对人生有指导认识、支配行动的鉴别功能。正确的人生观是事业成功的精神支柱。它可以帮助人们提高鉴别力,帮助人们洞察社会,分析人生,正确对待所遇到的各种矛盾,提高道德修养和心理承受力,从而鼓励人们向光明攀登,达到人生的顶峰。

二、对人的本质的正确认识是人生观的基石

人类历史上之所以有各种各样的人生观,是由于人们对人的本质是什么这一根本问题的看法不同造成的。我们要确立正确的人生观,必须掌握科学的关于人的本质的认识。

(一) 个人与社会的关系问题是人生观的基本问题

对个人与社会的关系问题的认识与处理,是衡量人生观是否科学的标准。凡是科学的、进步的、高尚的人生观,都是建立在对个人与社会关系的正确认识基础上的,凡是落后的、反动的人生观,都是错误的对待个人与社会的关系,那么,个人与社会到底是什么关系呢?

1. 社会是个人存在发展的基础

劳动创造了人,也创造了社会。脱离了社会的个体,就不会