

职业素养 通修教程

主 编 / 叶 蓉 文 峥嵘

ZHIYE SUYANG
TONGXIU JIAOCHENG



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

职业素养通修教程

主 编 叶 蓉 文峥嵘

 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

内容摘要

基本职业素养是职业人的安身立命之本。本书紧扣职场对人才的基本素养要求精心选择编写内容,由概论、职业意识、信息素养、学习能力、沟通能力、协作能力、礼仪修养七个部分构成。书中穿插了大量贴近学生、贴近职场、经典实用的案例,可读性强,每一模块精心设计了拓展训练项目,突出了实用性、操作性和趣味性。

图书在版编目(CIP)数据

职业素养通修教程/叶蓉,文峥嵘主编. —天津:天津大学出版社,2014.8

ISBN 978-7-5618-5147-0

I. ①职… II. ①叶…②文… III. ①职业道德—教材
IV. ①B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 170468 号

出版发行 天津大学出版社
出版人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647
网 址 publish.tju.edu.cn
印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm × 260mm
印 张 16
字 数 399 千
版 次 2014 年 8 月第 1 版
印 次 2014 年 8 月第 1 版
定 价 32.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

编 委 会

主 编 叶 蓉 文峥嵘

副主编 马 蜂 胡广龙

参 编 邹 莉 冯 玫 张素君

前 言

良好的职业素养既是驰骋职场的通行证,又是成功人生的奠基石。当代大学生走出校园,如何在激烈的就业竞争中脱颖而出?步入职场,如何在人才济济的职业环境中游刃有余?手持令人艳羡的大学文凭,怀揣令人眼花缭乱的职业资格证书、技能等级证书去求职,未必能够获得人事经理们的认同;在职场上一味埋头苦干,未必能获得晋升的空间。因为,相比知识和技能,企业更看重员工的基本职业素养。

基本职业素养就是职场人工作时应具备的最基本、最核心、最关键的素质和能力。如何提升基本职业素养?这正是本书编写的初衷。我们在深入企业对员工基本职业素养调研分析的基础上,根据企业对人才素养的要求,为适应准职场人、职场新人可持续发展的内在需求,编写了本书,希望以此书为依托,通过养成教育,让大学生能够立足现在、把握未来,不断提升基本职业素养,使之成为他们的安身立命之本!

在本书编写过程中,我们着力凸显以下三个特点。

第一,实用性。无论是概论部分还是其后任何一个模块,我们较少着墨于理论知识的深刻阐述,而是引用了古今中外的大量典型案例。通过案例的分析和阅读,使每一个希望找到理想工作或渴望纵横驰骋职场的读者清楚地了解在职场上经常遇到的与素养有关的问题以及如何正确面对并妥善解决这些问题。

第二,操作性。我们摒弃了枯燥的说教,在进行必要的理论阐述的基础上,着眼于如何提升基本职业素养,以行为养成为主线,以传授技巧为重点,让读者在其中体验、感悟、提升,达到自我觉察、自我教育、自我发展的目的,从而提升基本职业素养。为配合教材使用,我们在每一模块都设计了系列实操训练题,适合课堂练习或作为课外素质拓展训练项目。

第三,趣味性。我们以职场中的典型案例为切入点,穿插了一些情境、案例、故事、背景等,以事说法,以境论道,激发阅读兴趣。此外,我们特意搜集了很多基本职业素养方面的测试题,读者可以自由选取感兴趣的部分做一些小测试,了解自己的优势与不足,明了改进的方向。

总之,本书层次分明、条理清晰、体例新颖、可读性强,较好地做到了理论与

实践的结合、学习与应用的统一。

全书分为七个部分,“概论 素养成就人生”由胡广龙编写,“模块一 职业意识”由马峰编写,“模块二 信息素养”由邹莉编写,“模块三 学习能力”由张素君编写,“模块四 沟通能力”由叶蓉编写,“模块五 协作能力”由文峥嵘编写,“模块六 礼仪修养”由冯玫和文峥嵘共同编写。

本书编写过程中,我们参考了国内近期出版的有关教材、著作、论文等,吸收和借鉴了相关作者的研究成果和学术精华;此外,搜索了人民网、百度、搜狐、新浪、阿里巴巴等网站上的大量文献,引用了其中的案例、数据,在此表示诚挚的谢意!另有一些资料、案例由于是多年积累,现已无法查证出处,在此对无法标注的相关作者表示深深的谢意和歉意,也希望相关作者及时与我们联系。

本书特邀武汉软件工程职业学院副校长王路群教授和教务处处长张红卫教授参与审稿,他们严谨细致地提出了许多宝贵的指导意见,在此致以衷心的感谢!在编写过程中,也得到了天津大学出版社的精心指导和鼎力支持,在此一并表达诚挚的谢意!

由于编写此书是一项开创性的工作,加之经验不足、水平有限,在内容选择和体例安排上难免存在疏漏之处,敬请专家学者和师生员工批评指正,以利今后修改完善。

编者

2014年5月

目 录

概论 素养成就人生	(1)
模块一 职业意识	(12)
第一节 职业意识概述	(12)
第二节 责任意识	(22)
第三节 质量意识	(29)
第四节 创新意识	(34)
第五节 服务意识	(43)
模块二 信息素养	(53)
第一节 信息素养概述	(54)
第二节 有效获取信息	(60)
第三节 高效处理信息	(75)
第四节 长效应用信息	(87)
模块三 学习能力	(102)
第一节 学习能力概述	(102)
第二节 更新学习理念	(109)
第三节 实施学习计划	(114)
模块四 沟通能力	(131)
第一节 沟通能力概述	(131)
第二节 达成有效沟通	(135)
第三节 选择沟通方式	(143)
第四节 做好职场沟通	(155)
模块五 协作能力	(173)
第一节 协作能力概述	(173)
第二节 提升协作能力	(176)
第三节 克服协作障碍	(192)
模块六 礼仪修养	(206)
第一节 礼仪修养概述	(206)
第二节 个人形象礼仪	(210)
第三节 职场社交礼仪	(222)
第四节 日常办公礼仪	(232)
参考文献	(245)

概论 素养成就人生



【情境导入】

感动中国的码头工人

1972年孔祥瑞初中毕业后被分配到天津港码头当工人。1985年他放弃了在职工大学深造的机会,把工作岗位当成课堂,把生产实践作为教材,把设备故障作为课题,把身边拥有一技之长的工友当作老师,勤奋学习,刻苦钻研。他有记工作日志的习惯,小本子每天随身携带,设备出现哪些故障、什么原因、修理过程、注意事项等一一记录在案。日积月累,一本本工作日志成为他搞技术创新的资料库。

孔祥瑞说:“一个好工人就应该爱岗敬业,对国家要忠,对工友要义,对企业要爱,对工作要专。”在他身上时时体现出身先士卒、先人后己,与工友同甘共苦、和谐相处的优秀美德。

1999年7月1日下午3时,天津港码头作业现场地面温度已达40摄氏度,一台正在作业的主力门机却突然短路起火。此时,烈日下晒了一天的门机表面已经热得烫手,冒着浓烟的铁皮机房温度也超过了50摄氏度。此时,孔祥瑞心急如焚。南方五省电厂电煤告急,国务院急令抢运,不能耽搁啊。“军情紧急!”孔祥瑞第一个钻进了烤箱似的机房。时间一分一秒地过去了,汗水不断流进他和工友们的眼眶、嘴角,湿透了工装。他和5名工友个个挥汗如雨,喉咙冒烟,每个人的工装上都可以拧出水来。6个人喝了整整5箱矿泉水,却没人去厕所。孔祥瑞让工友们轮换着出机房喘口气儿,而他却一直扎在机房里不停地抢修,直到晚上11时,整整干了8个小时。故障修复,装船作业恢复了,走出大罐的孔祥瑞才长长地出了一口气,身体像棉花一样,瘫坐在地上。

孔祥瑞就是这样把全部身心投入到他热爱的本职工作中,几十年如一日,无怨无悔。数十年来,他取得150多项科技成果,为企业创造效益8400多万元。继获得全国劳动模范、全国“五一”劳动奖章、全国优秀共产党员等20多项荣誉称号之后,2006年他荣膺“中华技能大奖”,2009年又被评为“100位新中国成立以来感动中国人物”。

(新华网, <http://www.xinhuanet.com/politics/zl20061031>, 略改)

你是否会有这样的疑问:为什么有人总是激情工作,快乐生活?为什么有人总是能得到领导的赏识和器重?为什么有人学历不高,能力似乎也不强,但职务、薪酬却令人羡慕?你或许也发出了这样的感慨:为什么我时常在人际关系方面遭遇挫折?为什么我总是竞争不过他人?为什么我总是难以投入激情,缺乏成就感?而你是否清楚,这一切都与个人的基本职业素养息息相关。

无论你从事什么工作,成功的基础都是你的态度和素养,这决定了我们在职场上的成

就。孔祥瑞从一名普通的中专生到蓝领专家,靠的是什么?靠的正是他脚踏实地、敢于担当、勇于创新、身先士卒、甘于奉献的基本职业素养。细节决定成败,素养成就人生。基本职业素养贯穿于整个职业生涯,是笑傲职场的利刃锐器,是职场安身立命之本。



【案例 1】

比尔·盖茨担任图书管理员

1965 年,美国西雅图景岭学校有一位名叫比尔·盖茨的小学四年级学生。他到学校图书馆帮忙,管理员让他把别人还书时放错了位置的书放回正确的位置。小盖茨问:“像是当侦探吗?”管理员说:“那当然。”小盖茨便不遗余力地干起来。第一天,他找出好几本放错地方的书。第二天,他来得更早,而且干得更卖力气。过了两个星期,小盖茨搬家到另一个地方,并转到当地一所新学校就读。临走时,小盖茨担心地说:“我走了,谁来整理那些站错队的书呢?”又过了两个星期,小盖茨竟然重新回到西雅图景岭学校。原来,新学校的图书馆不让学生帮忙,失望之下,盖茨提出回原学校。妈妈拗不过,只好把小盖茨转回西雅图景岭学校。由于上学路远,小盖茨的爸爸承担了开汽车接送他的任务。这个小盖茨,就是后来成为世界首富的比尔·盖茨。

(新浪网, <http://ent.sina.com.cn/x/2005-08-13/0802809365.html>)

一、职业素养概述

(一) 职业

1. 职业的含义

职业是参与社会分工,利用专门的知识 and 技能,为社会创造物质及精神财富,从中获取合理报酬,满足物质生活和精神生活的工作。职业的含义强调了五个方面。

(1) 社会分工。比如我们要穿牛皮鞋,但却不能从养牛做起,在养牛、杀牛、制皮、设计鞋样、制作皮鞋、销售皮鞋的各个环节中,都需要有不同的人参与其中,每个人做一份工作,最终才能满足穿牛皮鞋的需要。

(2) 知识技能。每一种职业都要具备专门的知识 and 技能。比如,推销人员除需要基本的企业知识、产品知识、营销知识、消费者知识外,还需要具备学习能力、洞察能力、分析能力、人际交往能力、执行能力等。

(3) 创造财富。农民种粮食、蔬菜,服装设计师设计漂亮的衣服,建筑工人建造高楼大厦,作家著书,舞蹈家跳舞等,这些都属于创造财富。有的人创造物质财富,有的人创造精神财富。有的人是直接创造,如生产产品;有的人是间接创造,比如做保安是在保护别人的财富。

(4) 合理报酬。每个职业人一定要通过创造财富来获得合理报酬。我们创造出来的财富,一部分上缴国家,一部分留在企业,一部分由自己消费,各部分比例用法律规定或者由利益各方商定,这叫合理报酬。

(5)满足需求。一个人通过获得报酬以满足物质生活和精神生活上的需求。物质生活需求的满足是指通过资金去购买生活上的必需品,包括吃穿住行的用品;精神生活上的需求,包括喜悦感、团队认同感、实现自我价值以后的满足感等。

2. 职业的分类

由于世界各国国情不同,其划分职业的标准也有所区别。

(1)国际标准职业分类。1958年,联合国颁布《国际标准职业分类》,把职业由粗至细分为四个层次,包括8个大类、83个小类、284个细类、1506个职业项目,总共列出职业1881个。其中8个大类是:①专家、技术人员及有关工作者;②政府官员和企业经理;③事务工作者和有关工作者;④销售工作者;⑤服务工作者;⑥农业、牧业、林业工作者及渔民、猎人;⑦生产和有关工作者、运输设备操作者和劳动者;⑧不能按职业分类的劳动者。

(2)我国职业分类。据统计,我国现有1万多种职业,都与国民经济的产业、行业有着密切联系。1999年颁布的《中华人民共和国职业分类大典》根据我国国情,按照工作性质同一性原则,参照国际职业分类标准,对我国社会职业进行了科学划分,一共分为8个大类、66个中类、413个小类、1838个职业。其中8个大类是:①国家机关、党群组织、企事业单位的负责人;②各类专业、技术人员;③办事人员和有关人员;④商业、服务业人员;⑤农、林、牧、渔、水利劳动者;⑥生产、运输设备操作人员及有关人员;⑦军人;⑧不便分类的其他从业人员。

(二)职业素养

“素养”一词在《汉书·李寻传》中这样记载:“马不伏历,不可以趋道;士不素养,不可以重国。”其含义就是修炼涵养。素养就是在遗传因素的基础上,受后天环境、教育的影响,通过个体自身的体验认识和实践磨炼,形成的比较稳定的、内在的、长期发生作用的基本品质结构,包括人的思想、道德、知识、能力、心理、体格等。从层次结构上划分,深层为自然生理素养,包括体质、体格、本能、潜能、体能、智能等;中层为心理素养,包括认知素质与才能品质,需要层次与动机品质、气质与性格意志品质、自我意识与个性心理品质;外层为社会文化素养,包括科学精神、道德素养、审美素养等。素养也通常被称为素质。

职业素养则是劳动者对社会职业了解与适应能力的一种综合体现,是人类在社会活动中需要遵守的行为规范,是职业内在的要求。其主要表现在职业兴趣、职业习惯、职业能力、职业个性及职业情况等方面。影响和制约职业素养的因素很多,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)。

职业素养包含职业心态、职业知识技能、职业行为习惯三大核心。职业心态是职业素养的核心,良好的职业心态应该是由爱岗、敬业、忠诚、奉献、正面、乐观、用心、开放、合作及始终如一等组成。职业知识技能是做好一个职业应该具备的专业知识和能力。职业行为习惯是在职场上通过长时间的学习、改变、形成,而最后变成习惯的一种职场综合素质。习惯是一种定型的行为,是长时期逐渐养成的思维、语言、行为等生活的方式。

(三)基本职业素养

美国心理学家莱尔·M.斯潘塞(Lyle M. Spencer)和塞尼·M.斯潘塞(Signe M. Spencer)于1973年提出“素质冰山模型”理论,将企业人员个体素质划分为表面的“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,约占20%;而

“冰山以下部分”包括社会角色、自我形象、特质和动机,约占80%,对人员的行为与表现起着关键性作用。

如果把一个员工的全部才能看作一座冰山,浮在水面上的是他所拥有的资质、知识、行为和技能,这些都是员工的显性素养,可以通过各种学历证书、职业证书来证明,或者通过专业考试来验证;而潜在水面下的东西,包括职业道德、职业意识和职业态度,称为隐性素养。显性素养和隐性素养的总和,就构成了一个职业人所具备的全部职业素养。

隐性素养也被称为基本职业素养。职业素养既然有大部分潜伏在水下,就如同冰山有五分之四存在于水下一样,正是这五分之四的隐性素养部分支撑了一个人的显性素养部分。所以,一个人的基本职业素养对一个人的职业发展至关重要。

基本职业素养就是职业人把工作做好应具备的最基本、最核心、最关键的素质和能力。从构成上看,基本职业素养具体体现在学习能力、沟通能力、组织协调能力、意志品质、进取心和求知欲、敬业精神、责任意识、团队意识等诸多方面。基本职业素养涉及面广,覆盖内容较多,其中最重要、最核心的内容可以概括为十个方面:敬业、诚信、务实、沟通、协作、主动、坚持、自控、学习、创新。它们是基本职业素养所涵盖的职业道德、职业意识、职业态度的具体体现。

基本职业素养具有以下特征。

- (1) 普适性。不同的职业对岗位要求不尽相同,但对基本职业素养的需要却是统一的。
- (2) 稳定性。一个人的基本职业素养是在长期执业期间日积月累形成的。它一旦形成,便产生相对的稳定性。
- (3) 内在性。从业人员在长期的职业活动中,经过自身学习、认识和亲身体验,知道怎样做是对的,怎样做是不对的,从而有意识地内化、积淀和升华这一心理品质。即人们常说:“把这件事交给某人去做,有把握,让人放心。”人们之所以放心把事情交给他,就是因为办事之人内在素养好。
- (4) 发展性。社会的发展对人们不断提出新的要求;同时,人们为了更好地适应、满足社会发展的需要,也要不断提高自身的素养。从这一角度来说,基本职业素养具有发展性。



【案例2】

递送盒子的职场考验

一位年轻人毕业后被分配到一个海上油田钻井队,能与美丽的大海为伴那是多么幸运的事啊!年轻人兴致勃勃地来到了海上钻井现场。这时,师傅要求他在10分钟内登上几十米高的钻井架,把一个盒子送到坐在顶层的主管手里。这有什么难的!年轻人拿着盒子快步登上狭窄的舷梯,到了顶层他已气喘吁吁。主管收到盒子后没说什么,只在上面签名后就让他送下去。

年轻人又快步跑下舷梯,把盒子交给师傅,他想着眼下没有什么事情了,就想坐下来歇歇。谁知,师傅拿着自己签了名的盒子交给他,让他用同样的时间再送给主管。他看了看

师傅,犹豫了一下,转身登上舷梯。第二次登上顶层把盒子交给主管时,他已经浑身是汗,两腿止不住地打颤。主管头也没抬,在盒子上签下名字,让他再送下去。下来后,师傅接到盒子又签上字,要求他再送上去。

这时候,年轻人有些怒不可遏,但考虑到自己是新人就忍住了。这一次他是一个台阶一个台阶地爬上去的,当他第三次把盒子递给主管时,主管阴沉着脸说:“这一次怎么搞的,你没有按时间完成任务,把盒子打开!”年轻人打开盒子,里面是一个玻璃杯,一包咖啡,一包咖啡伴侣。

主管指着身边的暖瓶对他说:“冲杯咖啡。”年轻人简直忍无可忍了,“咣当”一下把盒子扔在地上,大声说:“我不干了!”主管站起身来语重心长地说:“刚才让你做的这些其实是承受极限的训练。因为我们在海上作业,随时会遇到危险,一方面要求队员必须有极为专业的攀爬能力,另一方面要求大家必须具有极强的专注和耐挫能力,只有这样才能承受各种危险的考验,完成海上作业任务。你没有喝到自己冲的甜咖啡。现在,你可以另谋高就了。”

(中国管理传播网, <http://manage.org.cn/article/200704/45660.html>, 略改)

二、基本职业素养的作用

基本职业素养是一只无形的手,你看不见它,但它无时无刻不在发挥着关键甚至是决定性作用。一个人基本职业素养的高低,直接关系到他一生的职业成就。一流的员工一定拥有一流的基本职业素养。

世界经合组织的柯林·博尔提出,21世纪人才必须有三本护照、三种生产能力和三种财富。三本护照分别是学术性护照,职业性护照,事业心、进取精神、创造能力和协调组织能力护照;三种生产能力分别是创造能力、塑造能力和想象能力;三种财富分别是创造性、健康和交往。这“三个三”实际就是对人才的知识结构、能力结构和综合素质的高度概括。

能力结构指高素质人才对于从事专业岗位工作所必需的基本能力组成。从人才全面发展的目标及21世纪对大学生能力的需要和大学生成才战略来考虑,21世纪大学生在能力结构方面应具备知识的自我更新能力,信息的灵活处理能力,良好的适应能力、实践动手能力、分析和解决问题的能力以及团队合作、沟通交际和组织管理能力。

近些年,我国就业市场出现一种怪现象:一方面不少企业求贤若渴,另一方面求职者一职难求。这一现象的产生,固然有诸多方面的原因,但企业的叫苦不能不引起我们的注意,企业在招聘和用人中最不满意的毕业生的基本职业素养问题,这突出表现在以下四个方面。

(1)就业学生诚信不足。当前毕业生的不诚实现象日益凸显,如夸夸其谈自己的专业成绩,好得叫人“瞠目”。

(2)图安逸,怕吃苦。“大城市、好单位、高薪”是大学生的首选。据不完全统计,约有90%的毕业生选择效益好、工资高、地处大中城市的好单位,愿意到急需人才的边远地区和艰苦行业的毕业生仅占2%。

(3)善小不为,善大难为。对一些轻而易举就能干好的小事情,不愿干、不屑干,即使是单位要求,也很不情愿,认为浪费了自己的青春。

(4)是不愿与人团结互助、共同合作。

而企业最看重的正是毕业生的基本职业素养。良好的基本职业素养是大学生进入企业的“金钥匙”,是个人事业成功的基础,也是企业评价人才的重要指标。而调查表明,接近100%的大学生不了解、不迫切希望知道用人单位招聘、录用、使用人才的素质与能力基本标准。



【案例3】

世界著名企业的用人标准

摩托罗拉:5个E

第一个E——Envision(远见卓识),即对科学技术和公司的前景有所了解,对未来有憧憬;第二个E——Energy(活力),即要有创造力,并且灵活地适应各种变化,具有凝聚力,能带领团队共同进步;第三个E——Execution(行动力),即不能光说不做,要行动迅速、有步骤、有条理、有系统性;第四个E——Edge(果断),即有判断力、是非分明、敢于并且做出正确的决定;第五个E——Ethics(道德),即品行端正、诚实、值得信任、尊重他人、具有合作精神。

IBM:高绩效

IBM需要“高绩效”的人才,在IBM的“高绩效”文化中,主要包括三个方面:“win”——必胜的决心;“execution”——又快又好的执行能力;“team”——团队精神。

微软:雇佣有潜质的人

比尔·盖茨说:“在我的公司里,我愿意雇佣有潜质的人,而不是那些有经验的人。因为从长远来看,潜质更有价值。如果雇员以加薪或是提升作为条件威胁要辞职,那么即使会造成短期的麻烦局面,我也让他们走,因为不受眼前因素左右的雇佣政策将有利于公司长远发展。”

宝洁:八项基本原则

宝洁公司对人才重要性是这样理解的:如果你把我们的资金、厂房及品牌留下,把所有的人带走,我们的公司会垮掉;相反,如果你拿走我们的资金、厂房及品牌,留下我们的人,10年内我们将重建一切。宝洁公司对人才素质的要求归结为八个方面:领导能力、诚实正直、能力发展、承担风险、积极创新、解决问题、团结合作、专业技能。需要指出的是“这八个方面是并列的,没有顺序先后。”“诚实正直”和“专业技能”一样重要。

(中国行业信息网, <http://news.cninfo.net/marketing/2008/08/05/28004.htm>)

三、基本职业素养的培养

大学生基本职业素养的培养,不仅应该较好满足其多元发展的需要,而且应当遵循“四个结合”原则,即现在学习与将来工作相结合,个别需要与一般需要相结合,情商发展与智商发展相结合,一时需要与一世需要相结合。实现这四个结合,需要学生、学校、社会齐心协力、共同努力。

(一)自我培养

大学生应该加强基本职业素养的自我修炼,在思想、情操、意志、体魄等方面进行自我锻炼。同时,还要培养良好的心理素质,增强应对压力和挫折的能力,善于从逆境中寻找转机。具体来说,大学生基本职业素养可以着重从以下六个方面进行自我培养。

(1)在大学生活中培养职业道德。必须把良好道德品质的培养放在首位,形成“说老实话、办老实事、做老实人”的好品质,自觉遵守道德法则。在自我教育、自我管理中做遵纪守法的进步青年,在学习中知法、懂法、守法、不违法;同时通过社会实践活动自觉培养爱岗敬业、奉献社会、服务大家的良好职业道德。

(2)在平时的学习活动中培养职业形象。在平时的学习活动中,树立正确的人生观、价值观,陶冶情操,内外兼修,掌握社交技术,灵活应用社交礼仪,塑造良好的职业形象。

(3)在实习实训中培养职业态度。在社会实践、校内实习实训等职业环境中了解职业前景,增强对职业的认识和热爱,完善自我,挖掘潜能,通过自我调整,养成正确的职业态度。

(4)在专业理论和实践课中培养职业技能。在专业理论和实践课中,获取专业知识,考取各类证书,培养交际能力、竞争能力、合作能力。

(5)在活动中培养良好沟通能力。在活动中,自主创设谈话情景,锻炼口语表达能力,自主训练非有声语言表达能力,有效表达内在思想和气质。

(6)在团队活动中培养团队协作精神。通过集体活动和与团队成员沟通,自主培养团体情感,在团体活动中尽情感受竞争与合作的关系、个人与集体的关系,学会欣赏别人、赞美别人。



【案例4】

追梦少年梦想成真

2009年,李长青高考落榜,父母希望他能读一所民办大学,李长青却有自己的想法:听朋友介绍说一些IT职业教育的课程学期只需一年,毕业后有机会进入IT业成为一名白领。怀揣IT白领梦想的李长青开始了他的IT培训生活。由于目标明确,李长青学习很用功,学习成绩一直很棒。为了锻炼自己的综合素质,他还积极参与学校社会活动。

期间,李长青被选为学校“魔鬼训练营”讲师。有一段时间,经过学校楼下的人,总会看到这样的场景:一名同学站在队伍前面,大声说出自己的名字,说一些心里话,并大声喊出“我是最棒的!”这是李长青带领同学们进行的一项心理防线的突破训练。一个优秀的网络工程师不仅要有过硬的技术,还要具备良好的与人沟通能力。“同学们都太害羞了,要加强锻炼。”李长青这样认为,也这样努力着。他还根据自己学习COT职业素质导向课程的心得,整理出一套职业礼仪与职场注意事项的材料,做成PPT给同学们讲解。在一年培训期间,李长青学到了很多专业技能及职业素养知识。学校的职业导向课程中传授的职业素养、职场礼仪、时间管理等都十分实用,为李长青未来的职业生涯增加了筹码,也帮助他在日后的求职面试中脱颖而出。

培训结束后,李长青以一名准职业人的状态参与 IT 岗位的应聘。在老师推荐下,拥有良好技术能力与全面素质的李长青还没有正式毕业就顺利通过了亿雅捷交通系统(北京)有限公司的面试,担任运维工程师,负责公司的网络搭建和运维。一年前,还是一名失落的高考落榜生;一年后,凭借自己的努力成为一名令人羡慕的 IT 白领。

(腾讯教育, <http://edu.qq.com/a/20101117/000076.htm>, 略改)

(二) 学校培养

大学要把学生基本职业素养的养成作为重点工作,将之纳入学生培养的系统工程,使学生在步入大学校门的那一天起,就明白学校与社会的关系、学习与职业的关系、自己与职业的关系,全面培养大学生的隐性职业素养。

学校要构建理论与实践一体化的课程体系,形成以真实工作场景为载体的、课内外实训并举的教学模式,突出实际的应用性;并注意以表扬鼓励与挫折教育相结合,将基本职业素养的培训贯穿于日常过程考核中。

学校还应成立相关职能部门,帮助大学生完成基本职业素养的全过程培养。如以就业指导部门为基础成立大学生职业发展中心,开设相应课程,及时向大学生提供职业教育和实际职业指导。

(三) 社会培养

大学生基本职业素养的培养不能仅仅依靠学校和学生本身,社会资源的支持也很重要。很多企业都想把毕业生直接投入“使用”,但是却发现很困难。企业界也逐渐认识到,要想获得较好职业素养的大学毕业生,企业也应该参与到大学生的培养中来。可以通过以下的方式进行:企业与学校联合培养大学生,提供实习基地以及科研实验基地;企业家、专业人士走进高校,直接提供实践知识、宣传企业文化;完善社会培训机制,对高校大学生进行专业的入职培训以及职业素养拓展训练等。

总之,大学生基本职业素养的培养是目前高等教育的重要任务之一,而这一任务的进行,需要大学生、高校及社会等多方面的协同配合。



【自我测试】

国际标准情商测试题

美国心理学家认为:在人成功的诸多主观因素中,智商(IQ)因素大约占 20%,而情商(EQ)则占 80% 左右。情商包括五个方面的内容:一是认识自身的情绪,因为只有认识自己,才能成为自己生活的主宰;二是能妥善管理自己的情绪,即能调控自己;三是自我激励,它能够使人走出生命中的低潮,重新出发;四是认知他人的情绪,这是与他人正常交往,实现顺利沟通的基础;五是人际关系的管理,即领导和管理能力。

下面是国际标准情商测试题,可口可乐、麦当劳、诺基亚等众多世界 500 强企业,曾以此作为员工 EQ 测试的模板,帮助员工了解自己的 EQ 状况。通过以下测试,你能对自己的 EQ 有所了解。但切记这不是一个求职询问表,用不着有意识地尽量展示你的优点、掩饰你的

缺点。如果你真心想对自己有一个准确判断,就请如实选择。其中共 33 道题,测试时间 25 分钟,最高 EQ 为 174 分。

第 1~9 题:请选择一个和自己最切合的答案,将答案填入横线处。

1. 我有能力克服各种困难:_____

A. 是的	B. 不一定	C. 不是的
-------	--------	--------
2. 如果到一个新的环境,我要把生活安排得:_____

A. 和从前相仿	B. 不一定	C. 和从前不一样
----------	--------	-----------
3. 一生中,我觉得自己能达到我所预想的目标:_____

A. 是的	B. 不一定	C. 不是的
-------	--------	--------
4. 不知为什么,有些人总是回避或冷淡我:_____

A. 不是的	B. 不一定	C. 是的
--------	--------	-------
5. 在大街上,我常常避开我不愿打招呼的人:_____

A. 从未如此	B. 偶尔如此	C. 有时如此
---------	---------	---------
6. 当我集中精力工作时,假使有人在旁边高谈阔论:_____

A. 我仍能用心工作	B. 介于 A、C 之间	C. 我不能专心且感到愤怒
------------	--------------	---------------
7. 我不论到什么地方,都能清晰地辨别方向:_____

A. 是的	B. 不一定	C. 不是的
-------	--------	--------
8. 我热爱所学的专业和所从事的工作:_____

A. 是的	B. 不一定	C. 不是的
-------	--------	--------
9. 气候的变化不会影响我的情绪:_____

A. 是的	B. 介于 A、C 之间	C. 不是的
-------	--------------	--------

第 10~16 题:请如实选答,将答案填入横线处。

10. 我从不因流言蜚语而气愤:_____

A. 是的	B. 介于 A、C 之间	C. 不是的
-------	--------------	--------
11. 我善于控制自己的面部表情:_____

A. 是的	B. 不太确定	C. 不是的
-------	---------	--------
12. 在就寝时,我常常:_____

A. 极易入睡	B. 介于 A、C 之间	C. 不易入睡
---------	--------------	---------
13. 有人侵扰我时,我:_____

A. 不露声色	B. 介于 A、C 之间	C. 大声抗议,以泄己愤
---------	--------------	--------------
14. 在和人争辩或工做出现失误后,我常常感到震颤、精疲力竭,而不能继续安心工作:_____

A. 不是的	B. 介于 A、C 之间	C. 是的
--------	--------------	-------

15. 我常常被一些无谓的小事困扰:_____

A. 不是的	B. 介于 A、C 之间	C. 是的
--------	--------------	-------
16. 我宁愿住在僻静的郊区,也不愿住在嘈杂的市区:_____

A. 不是的	B. 不太确定	C. 是的
--------	---------	-------

第 17~25 题:请选择和自己最切合的答案,将答案填入横线处。

17. 我被朋友、同事起过绰号、讥讽过:_____

- A. 从来没有 B. 偶尔有过 C. 这是常有的事
18. 有一种食物使我吃后呕吐: _____
A. 没有 B. 记不清 C. 有
19. 除去看见的世界外,我的心中没有另外的世界: _____
A. 没有 B. 记不清 C. 有
20. 我会想到若干年后有什么使自己极为不安的事: _____
A. 从来没有想过 B. 偶尔想到过 C. 经常想到
21. 我常常觉得自己的家庭对自己不好,但又确切地认识他们的确对我好: _____
A. 否 B. 说不清楚 C. 是
22. 每天我一回家就马上把门关上: _____
A. 否 B. 不清楚 C. 是
23. 我坐在小房间里把门关上,但我仍觉得心里不安: _____
A. 否 B. 偶尔是 C. 是
24. 当一件事需要我做决定时,我常觉得很难: _____
A. 否 B. 偶尔是 C. 是
25. 我常常用抛硬币、翻纸、抽签之类的游戏来猜测吉凶: _____
A. 否 B. 偶尔是 C. 是
- 第 26~29 题:请选择“是”或“否”,将答案填入横线处。
26. 为了工作我早出晚归,早晨起床时我常常感到疲劳不堪: _____
A. 是 B. 否
27. 在某种心境下我会因为困惑陷入空想,将工作搁置下来: _____
A. 是 B. 否
28. 我的神经脆弱,稍有刺激就会使我战栗: _____
A. 是 B. 否
29. 睡梦中我常常被噩梦惊醒: _____
A. 是 B. 否

第 30~33 题:每题有 5 种答案,请选择与自己最切合的答案,将答案填入横线处。

30. 工作中我愿意挑战艰巨的任务: _____
(1)从不 (2)几乎不 (3)一半时间 (4)大多数时间 (5)总是
31. 我常发现别人好的意愿: _____
(1)从不 (2)几乎不 (3)一半时间 (4)大多数时间 (5)总是
32. 能听取不同的意见,包括对自己的批评: _____
(1)从不 (2)几乎不 (3)一半时间 (4)大多数时间 (5)总是
33. 我时常勉励自己,对未来充满希望: _____
(1)从不 (2)几乎不 (3)一半时间 (4)大多数时间 (5)总是

计时时请按照计分标准,先算出各部分得分,最后将五部分得分相加,得到的总分即为你的最终得分。

第 1~9 题,每回答一个 A 得 6 分,回答一个 B 得 3 分,回答一个 C 得 0 分。计 _____ 分。