

李三支 / 编著

企业新进员工 职业化训练



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

企业新进员工 职业化训练

李三支 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

11/11/90/01

图书在版编目(CIP)数据

企业新进员工职业化训练/李三支编著. —北京:北京大学出版社, 2004. 1
(时代光华培训书系)

ISBN 7-301-06845-X

I. 企… II. 李… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 115681 号

书 名: 企业新进员工职业化训练

著作责任者: 李三支 编著

责任编辑: 张竞艳 熊少萍

标准书号: ISBN 7-301-06845-X/F·0752

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京易伟豪图文设计有限公司

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 8.5 印张 101 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1—10000 册

定 价: 22.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究

时代光华管理课程
时代光华培训书系

专家委员会

主任 成思危
副主任 唐铁汉 保育钧 潘承烈 温元凯 高建华
委员 孙钱章 邵逸 柴寿钢 张德 朱立言
总顾问 袁宝华

时代光华培训书系编委会

主编 张文定 尹福生 孙卫珏 张春林
执行主编 林君秀 符丹 文钊 胡圣云
编委 李东 张涛 杨建斌 陈红
毕行之 高杰 唐昌珍 宁德伟
陈宇 张竞艳 于进松 马成威
唐仁晖 彭波 刘波

致读者

朋友，如果您是管理者或者是在职场有所作为的人士，如果您是人力资源经理或者是培训经理，我们很高兴能与您交流，感谢您对本书的关注。

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争与市场竞争，管理者个人及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势。

而管理者个人及其组织惟一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快的能力。因而，在新世纪，在知识经济的新时代，管理者个人及其组织所面临的主要问题便是学习问题。

鉴于目前国内充斥于市的经管类书籍良莠不齐，优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制且费用高昂，为解决管理者及其组织学习培训的难题，时代光华公司作为教育培训服务的专业提供商，在与中华全国工商业联合会、中国企业联合会等战略合作机构联合推出“时代光华管理课程”系列多媒体产品的同时，隆重推出“时代光华培训书系”，为企业客户和个人读者提供更多的选择与优质、便利的服务。

“时代光华培训书系”立足中国发展现状与管理实践，整合国内外优质培训学习资源，专为中国管理者个人发展提升和企业组织培训量身订制。该书系具有以下几大特色：

一、高效实用的培训内容：一般经管类图书侧重理论知识，本书系则紧扣管理实务，注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，让读者边学边练，即学即用，步步提升，收益显著。

二、轻松愉快的阅读体验：不同于一般经管类图书的繁复论述，本书系力求语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化：传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化，间以精彩的案例分析、生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让您感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中的享受。

三、海内外一流的培训专家，超强的作者阵容：本书系编著者或主讲老师均为来自世界著名跨国公司的高层经理、培训经理及知名管理专家，价值上千元的培训课程之精彩内容尽都囊入一册书中，花费不多却可分享世界500强企业的管理培训精华。

四、系统全面的管理培训教材体系：本书系内容涵盖企业管理的各个层级与不同的专业领域，具有相对规范、成熟的编写体例，立志于为我国职业经理培训认证及员工职业化培训提供切实可行、行之有效的教材。

时代光华培训书系作为职业发展培训教材具有与一般图书不同的特点，为了使您对本书系的学习获得实实在在的收益，使您的学习效果最大化，建议您采取如下方法进行学习：

一、结合实际，有针对性地进行学习：为了便于您结合自身状况以及您所在组织的现状，有针对性、有重点地学习，我们在每本书前均设计了相关的测试题，用以检测评估您在本书所涉及的相关领域的现状，进而从中发现您或您的组织学习、发展的领域，并进一步有针对性地进行学习。因此我们建议您在正式学习本书前先认真做相关测试题，并分析评估您的现状，再结合学习目标与每章重点，有针对性地进行学习。

二、高度重视互动练习：我们借鉴国际知名管理培训教材的做法，在每本书中均安排了大量的互动练习，其目的是为了不断实现目标知识点、技能点与您或您所在组织的现状作对照，从中找到差距，进而通过学习、通过制订改善提高的行动计划，缩小差距，最终消除差距，实现组织行为的完善与个人素质技能的提高。

因此，我们希望您尽量按书中提示，认真做相关的互动练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

三、把每本书当做您的行动手册：知道不如做到。我们根据书中传授的知识与技能要点并结合管理工作的实际需要，在每本书中设计了一系列学以致用的工具表单，我们期望借此能有效地促使您将您的所知简便地转换成您的行动，从而在短期内取得量化的、可见的改变。

我们建议您认真填写这些实用的管理工具表单并付诸行动，我们期望您由此发现卓越的管理可以经由学习训练而达成，由此体验到管理培训的价值和我们的培训书系对您的价值。

四、把每本书当做备忘录：我们希望您的学习是结合工作实际的，不间断的。当您在现实工作中遇到了某些问题需要处理，但对如何处理没有把握时，请把本书系的相关教材当作您的备忘录，查阅相关知识点、技能点，进而寻求工作指南。

最后需要说明的是，由于各种因素的限制，本书系的编撰一定还存在不少缺陷与不足。如果您有建议与批评，请及时与我们联系，感谢您帮助我们改进与提高。如果您觉得有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享。

知识改变命运，学习成就未来。愿时代光华培训书系伴随您一路走向成功，走向辉煌！

时代光华培训书系编委会

2003 年 11 月



□ 李三支

著名管理培训专家。自1990年起开始从事专业的销售和销售管理工作，先后在多家知名的国际性公司任职。他曾担任美国玛氏公司销售主管、销售经理，帮助著名的巧克力品牌德芙在中国市场成功推广，与同事一起创造了45%的市场占有率。作为德国美洁时公司的第一批销售管理人员，李三支先生还成功地完成了巧手品牌在中国的树立及其销售渠道的建立。

1997年，李三支先生进入欧洲著名的代理公司宝隆洋行，负责多个国际知名品牌在中国北方地区的销售及市场拓展。2000年，李三支先生参与创建北京协同信达资讯科技有限公司，并任总经理至今。

李三支先生将多年理论研究成果与丰富的专业实践相结合，成功开发了多门课程，并广泛应用于众多国内外知名企业，如伊莱克斯、联合利华、惠普、西门子、神州数码等。

与您分享世界 500 强企业管理培训精华

微软、IBM、GE、可口可乐、戴尔、惠普、索尼、丰田、沃尔玛、宝洁、三星、日立、东芝、通用汽车、佳能、麦当劳、壳牌、大众汽车、菲亚特、福特、本田、三菱、普尔斯马特……

90% 以上的世界 500 强在华企业已经或正在使用时代光华系列培训产品：图书、多媒体课程、网络课程……

中石油、中石化、联想、海尔、中国工商银行、首钢、宝钢、中粮、中国移动、中国联通、中国人寿、TCL、长虹、海信、创维、北大方正、清华紫光、远大、伊利、娃哈哈、国航、南航、中远……

使用时代光华系列培训产品的国内知名企业更是不计其数……

封面设计 崔 珊 蒋源林



时代光华 T118

目 录

第一单元 职业意识训练——认知职场

第 1 章 选择正确的职业道路	5
“龟兔赛跑”的故事与职业生涯的关系	6
沿着既定的目标勇往直前就可能会成功	6
新的“龟兔赛跑”的故事	6
“龟兔赛跑”的故事给人们的启示	7
制订目标	8
生活目标	9
事业目标	9
不同的人有不同的事业目标	10
实现目标过程中的关键问题	11
制订目标的原则	11



让目标产生绩效	12
将目标视为焦点	12
利用目标的内驱力——需求层次	13

第2章 用正确的态度对待工作 17

工作态度不同,结果势必也会不同	18
工作就是工作	19
工作与个人的目标相结合	19
工作态度对事业的影响	20
用正确的态度对待工作	21
职场中成熟情感的要求	22

第3章 有责任地工作 27

岗位责任与全局责任	28
掌握重点	28
提高技能	30
总结经验,吸取教训,以求不断地进步	30
要有全局责任	31
组织的目标	31
领导的意图	32
进度和变化	32

第4章 个人和组织的关系 35

组织结构	36
不同的人承担着不同的责任	37
自己和他人在组织中的各自定位	39

每位员工都可能影响企业的成败 40

第二单元

工作态度训练——职业态度

第5章 操之在我 49

- 什么是操之在我 50
 - 操之在我 50
 - 操之在我的反面：受制于人 52
- 日常生活中的操之在我 52
- 操之在我的表现与环境 53
 - 操之在我的表现 53
 - 创造操之在我的环境 53
- 操之在我的语言 54

第6章 职业态度 57

- 职业态度的重要性 58
 - 态度的力量 58
 - 用积极的职业态度参与工作 58
- 语言的力量 60
- 对付消极的人物 61
 - 消极人物的类型 61
 - 对付消极的人物 61



第7章 面对挫折 63

挫折并不可怕	64
失败是成功之母	64
看到挫折的另一面	65
正确的态度	66
正确地面对挫折	66
不正确的态度	67
企业如何看待挫折	68

第三单元

工作能力训练——职业技能

第8章 时间管理 75

时间管理基本概念	76
时间究竟去了哪里	76
时间管理基本概念	76
时间管理理念的沿革	77
时间管理的四“象限”	77
实践中的时间管理的方法	79
学会拒绝	79
授权的目标和角色	79

第9章 接受委派 83

接受委派的重要性	84
如何接受委派	84

主动地沟通	84
接受委派的六个步骤	85

第 10 章 施加影响的技巧 89

影响力的作用	90
增强自己的影响力	90
关切范围和影响范围	90
扩大影响范围	91
影响力的不同风格	92
利用影响力应付僵局	93

第 11 章 与难相处的人打交道 97

不可避免的交往	98
什么人难相处	98
大脑分工理论	98
四种思维方式	99
了解对方的思维倾向	101
交往要点	102
不做人身攻击	102
不假设别人的目的	102

参考答案 105

附 录 工具表单 107

表 1-1 目标实现中的关键问题检查表	108
表 1-2 制订目标的原则检查表	109



表 2-1	职场中的成熟情感的要求检查表	110
表 4-1	组织结构图	111
表 5-1	当日工作情绪记录表	112
表 7-1	项目总结表	113
表 8-1	当日工作记录表	114
表 9-1	接受委派记录表	115
表 10-1	当日谈判情况记录表	116

第一单元

职业意识训练

——认知职场

学习目标

通过学习本单元,您将能够:

- ◆ 重新审视自己的工作,设定事业目标
并与工作密切结合
- ◆ 用成熟的情感面对工作
- ◆ 了解企业的基本运营,并了解自己在
企业中的定位
- ◆ 从岗位和全局的角度考虑自己的工作,增强目标取向



自我检测

请根据你对职业意识与技能训练知识的实际了解情况，逐项地选出更适合于你的选项，以此来检验你在这方面的知识积累程度。下面，请你进入自测空间：

选项：

1 ☐ —— 熟悉

2 ☐ —— 一知半解

3 ☐ —— 陌生

1	你能熟练地说出马斯洛的需求层次理论	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
2	你很熟悉让目标产生绩效的方法	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
3	你对制订目标的原则了如指掌	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
4	你能清楚地让不同的人制订不同的事业目标	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
5	你深知目标实现中的五个关键问题	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
6	你能用正确的态度来对待你所从事的工作	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
7	你了解职场中的成熟情感的八大要求	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
8	你知道有责任的工作应包括两方面的内容	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
9	你能独立地制订组织结构图	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐
10	你知道自己和他人和组织中的定位	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐