

新时期大中型企业员工 素质教育与培训工作手册

◆ 主 编：国家人事部人事教育司 中国人才培训网 国家人才人事培训网
中国人民大学劳动人事学院

中国企业出版社



新时期大中型企业 员工素质教育 与培训工作手册

中国企业出版社

图书在版编目(CIP)数据

新时期大中型企业员工素质教育与培训工作手册/国家人事部人事教育司 中国人才培训网 国家人才人事培训网 中国人民大学劳动人事学院主编 - 中国企业出版社

ISBN 7-80125-330-2

I. 新… II. 国… III. 新时期 - 大中型企业员工素质 - 教育与培训工作手册 IV. U273

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 001400 号

策划编辑	赵 明	责任编辑	周智阳	封面设计	于 阳
版式设计	张 源	责任校对	孔 然	责任印制	马 超

新时期大中型企业员工素质教育与培训工作手册

主 编 国家人事部人事教育司 中国人才培训网 国家人才人事培训网 中国人民大学劳动人事学院

出版发行	中国企业出版社
经 销	新华书店
印 刷	北京普光印刷厂
照 排	北京鸿运电脑排版中心
开 本	210 × 145 毫米 1/32
印 张	14.375
字 数	290 千字
印 数	1 - 5000 册

定 价 38.8 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

《中共中央国务院关于进一步加强人才工作的决定》强调指出：“加强队伍建设，努力提高国有大中型企业干部职工队伍整体素质是贯彻落实科学发展观的必然要求，也是增强竞争实力、全面提升水平的关键所在。”

21 世纪的社会是信息社会，要求人才素质必须具备较强的应变能力、适应能力、创造能力和开拓能力。职业素质教育培训是传统的单位教育向现代化教育发展的标志之一，它能够直接有效的提高从业劳动者的素质，因此它在提高社会生产力、在推进我国的现代化建设方面具有重要的地位和作用。

实施人才素质教育单位是主战场、主阵地，要练好内功。大中型企业的领导、培训管理人员首先必须树立正确的人才素质教育观，科学的教育观，全面的员工观，通用的人才观，适宜的评价观。面对目前企事业单位员工队伍整体素质偏低，高技术复合型复合人才严重匮乏，并根据用人管理上的“进得来，出得去”还需要一个渐进过程的实际，必须把着力点放在提高现有队伍整体素质上。基于此，我们在国家人事部人事教育司、中国人才培训网、国家人才人事培训网、中国人民大学劳动人事学院等单位的多位领导、专家、学者的指导下，编辑出版了这部《新编大中型企业员工素质教育与培训工作手册》。本书从德（职业品德）、能（专业能力）、勤（工作态度）、绩（工作业绩）四大方面，

阐述了一位优秀员工所应具备的基本职业素质和员工素质提升的多种途径。它既是衡量优秀员工的标准,又是企业培训、造就优秀员工,推动企业不断发展的有效保障。

由于编写时间仓促,本书难免存在挂一漏万之处,衷心希望广大读者在阅读浏览过程中不吝提出批评指正意见,以便再版时进一步修订。

本书编委会

2006 年 10 月 15 日于北京

目 录

第一篇 新时期大中型企业职工 必备职业素质要求

第一章 文明礼貌的职业素质要求	(3)
第一节 仪表端庄	(3)
第二节 语言规范	(6)
第三节 举止得体	(11)
第四节 待人热情	(14)
第二章 爱岗敬业的职业素质要求	(17)
第一节 树立职业理想	(17)
第二节 强化职业责任	(23)
第三节 提高职业技能	(30)
第三章 诚实守信的职业素质要求	(36)
第一节 忠诚所属企业	(36)
第二节 维护企业信誉	(43)
第三节 保守企业秘密	(49)
第四章 办事公道的职业素质要求	(53)
第一节 坚持真理	(53)
第二节 公私分明	(56)
第三节 公平公正	(64)
第四节 光明磊落	(70)
第五章 勤劳节俭的职业素质要求	(78)
第一节 勤劳节俭是人生美德	(78)
第二节 勤劳节俭有利于增产增效	(94)

第三节 勤劳节俭有利于可持续发展	(99)
第六章 遵纪守法的职业素质要求	(108)
第一节 学法、知法、守法、用法	(108)
第二节 遵守企业纪律和规范	(117)
第七章 团结互结的职业素质要求	(126)
第一节 平等尊重	(126)
第二节 顾全大局	(131)
第三节 互相学习	(134)
第四节 加强协作	(136)
第八章 开拓创新的职业素质要求	(140)
第一节 开拓创新要有创造意识和科学思维	(140)
第二节 开拓创新要有坚定的信心和意志	(147)
第九章 人员素质要求与职业道德修养	(152)
第一节 职业道德修养的必要性	(152)
第二节 努力使自己成为一个有职业道德修养的人	(160)

第二篇 新时期大中型企业职工 素质教育培养方向

第一章 良好的职业意识培养	(171)
第一节 引导员工树立正确的考核观首先,应树立正确的绩效 意识	(171)
第二节 引导员工寻求提高绩效的方法	(173)
第三节 引导员工正确进行职业生涯规划	(174)
第二章 成就感的培养	(177)
第三章 追求优秀与专业精神	(179)
第四章 责任感与敬业习惯的培养	(181)
第五章 挫折承受能力与良好的心理素质的培养	(183)
第一节 正确认识挫折	(183)
第二节 正确归因	(188)

第三节	调节抱负水平	(189)
第四节	创设一定的挫折情境	(192)
第五节	寻找美好的一面	(194)
第六节	改善挫折情境	(195)
第七节	建立和谐的人际关系	(197)
第六章	以诚信为本	(199)
第七章	和谐单位与集体意识的培养	(203)
第八章	职业礼仪形象与自豪感的培养	(206)
第一节	职业礼仪注重仪态好和心态好	(206)
第二节	自豪感	(207)
第九章	职业技术能手与人才光荣感的培养	(209)
第一节	“技术”的概念内涵	(209)
第二节	技术型人才	(211)
第三节	技术教育	(213)

第三篇 新时期大中型企业员工素质教育 与培训设计管理及考评方案

第一章	员工素质教育与培训的开展	(219)
第二章	员工培训的“六优先”	(223)
第三章	员工培训的“八结合”	(225)
第四章	中国企业培训的五大误区	(227)
第一节	培训无战略	(227)
第二节	培训资源枯竭	(228)
第三节	短期行为	(229)
第四节	相互敷衍	(229)
第五节	企业文化	(230)
第五章	各类人员的有针对性培训技术实施方案	(232)
第一节	问题的提出	(232)
第二节	我国民营企业员工培训的现状及问题	(233)

第三节	我国民营企业进行员工培训的几点建议	(235)
第四节	民营企业员工培训应注意的问题	(239)
第六章	员工各种能力的培训技术实施方案	(240)
第一节	演示	(240)
第二节	讲解	(240)
第三节	小组讨论	(241)
第四节	提问	(241)
第五节	录像	(242)
第六节	案例学习	(242)
第七节	角色演练	(242)
第八节	游戏	(243)
第七章	员工素质培训结果的评估实施方案	(244)
第一节	当代企业员工培训及评估工作的重要性	(244)
第二节	企业员工培训评估工作存在的问题	(245)
第三节	员工培训评估工作的标准	(245)
第四节	确立员工培训评估机制的工作流程	(246)
第八章	培训绩效考核	(249)
第九章	企业员工培训实战技巧	(252)
第一节	培训开发迫在眉睫	(252)
第二节	培训开发实务	(257)
第三节	管理层决策性培训	(263)
第四节	培训参考:管理者动机定位与培训	(270)

第四篇 新时期大中型企业

员工素质培训测评分析

第一章	员工素质测评概述	(275)
第一节	人员素质测评概述	(275)
第二节	人员素质测评的基本程序和原理	(287)
第二章	员工素质测评的指标及体系	(295)

第一节	测评指标和指标体系概述	(295)
第二节	人员素质测评指标及指标体系的设计程序和方法	(300)
第三章	员工素质测评指标的量化	(308)
第一节	人员素质测评指标量化的意义	(308)
第二节	人员素质测评指标量化的可能性	(310)
第四章	员工素质测评的类型及方法比较	(311)
第一节	素质测评的类型划分	(311)
第二节	心理测验的种类	(315)
第五章	员工素质测评工具的评价和选择	(318)
第一节	素质测评工具的测量学特征比较	(318)
第二节	人员素质测评方法与工具的评价和选择条件	(326)
第六章	员工素质测评的实施与计分	(330)
第一节	实施测验的要领	(330)
第二节	实施测验计分的要领	(339)
第七章	员工素质测评结果的解释	(343)
第一节	基于常模的解释	(343)
第二节	基于效标的解释	(355)
第三节	基于构想的解释	(359)

第五篇 新时期大中型企业员工 素质教育与培训管理典范

第一章	员工教育培训的重要与原则及相关设计表格	(367)
第一节	员工培训的重要与有效培训的原则	(367)
第二节	教育培训的重要	(369)
第三节	员工培训的基本原则	(375)
第二章	员工素质教育培训规划典范	(380)
第一节	如何做好培训教材的整理	(380)
第二节	培训手册的内容与应用	(383)
第三节	讲师的人选与基本条件	(388)

第三章 员工素质教育培训的各种方法实施典范	(394)
第一节 员工培训方法的介绍	(394)
第二节 讨论法	(402)
第四章 培训新进员工的方法与要诀	(405)
第一节 如何指导新进人员	(405)
第二节 辅导员工的基本原则	(410)
第三节 新进员工培训的 10 个要点	(412)
第五章 基层人员教育培训的方法与内容	(417)
第一节 和上司相处的方法	(417)
第二节 被责骂或被赞美时	(417)
第三节 和资深同事交往时	(418)
第四节 和同事交往时	(418)
第五节 对工作的心理准备	(419)
第六节 便条的记录	(419)
第七节 积极的表现	(420)
第八节 报告的方法	(421)
第九节 诚心待客	(421)
第十节 名片的礼节	(423)
第十一节 招待的方法	(424)
第十二节 在讨论商谈中的传话方法	(428)
第十三节 让客人等候的礼节	(429)
第十四节 送客的方法	(429)
第六章 中层员工的教育培训方法与内容	(430)
第一节 欣赏他人的优点	(430)
第二节 与上司的交往方式	(431)
第三节 与资深同仁的交往方式	(431)
第四节 与同事的交往方式	(432)
第七章 管理人员应接受的教育培训内容	(433)
第一节 基本的管理技巧——沟通	(433)
第二节 解决问题的方法	(436)
第三节 提高效率的良方——时间管理	(437)

第四节	如何有效地激励与辅导部属	(441)
第八章	员工教育培训制度实例典范	(444)
第一节	企业理念	(444)
第二节	担任干部者要有下列特质	(444)
第三节	员工必须自觉	(444)
第四节	教导员工团队精神	(445)
第五节	模拟销售演练	(445)
第六节	顾客也担任培训讲师	(445)
第七节	穿着朴实保守的西装	(446)
第八节	把服务列为产品之一	(446)
第九节	遵守时间	(446)

第一篇



新时期大中型
企业员工必备
职业素质要求

第一章 文明礼貌的职业素质要求

文明礼貌是人类社会进步的产物,是从业人员的基本素质,是企业形象的重要内容。作为社会主义职业道德的一条重要规范,文明礼貌是人们在职业实践中长期修养的结果。因此,从业人员应该时刻严格要求自己,按照文明礼貌的具体要求从事职业活动,为塑造良好的企业形象贡献自己的力量。

第一节 仪表端庄

仪表端庄是指一定职业从业人员的外表要端正庄重。一般人的穿戴可随个人的性格爱好而随意变化,不必过分挑剔指责。而对一定职业的从业人员来说,要把个人仪表看成是职业水平的重要组成部分,给予高度重视、严格要求。因为服务人员的个人仪表是给顾客的第一印象,他们的穿戴、姿势,乃至于一言一行、一举一动都会给社会、给企业带来一定的影响。当我们走进北京的一些大商场时,可以看到营业员统一着装,打扮得很漂亮,给人一种清新、文明、愉快的感觉,使顾客愿意来这里购物。饮食业的服务人员更应该注意自己的仪表和穿戴。传说一家饮食业的服务人员端上一碗雪白喷香的糯米汤圆,顾客食欲大开,但猛然间发现服务员那污垢邋遢的工作服,差一点恶心呕吐。由此可见,工作服是否清洁是关系到服务质量的问题,不可忽视。仪表端庄的具体要求是:

一、着装朴素大方

从业的服务人员要注意仪表美,而着装是仪表美的一种形式。凡统

一着装的要按统一的规定着装,做到衣、裤整齐,佩带胸章,围巾或帽子须保持清洁和整齐的外形。不统一着装的,着装打扮以随俗为好,穿戴的颜色、式样等不浓艳,不华丽。穿西装制服者须配衬衣和领带。衬衣要特别注意领口、袖口的清洁。衬衣料子要朴素大方,不宜太花哨。领带要打结整齐,不可松垮和歪扭。不穿奇装异服,切忌穿背心、睡衣睡裤上岗。

二、鞋袜搭配合理

凡穿西装制服者要穿皮鞋。皮鞋以黑色为主,并要擦亮,不带污垢。女式鞋以中跟或平跟为宜,因为很尖的高跟鞋会导致步态不灵活,也容易引起疲劳。袜子要常洗常换,女式长袜不可有破洞。

三、饰品和化妆要适当

男女服务员在上岗以前都可根据自己的职业情况适当化妆或戴饰品。在一般情况下以化淡妆为宜,切不可浓妆艳抹。香水要选择气味清淡高雅的,不可使用过多的香水或香脂,以避免香气熏人。餐饮业人员更要注意,递送食物、杯盏的手绝不能抹很重的香脂,以免沾染而引起顾客的不快。女服务员在上岗时,不宜佩带贵重或过于花哨的首饰和佩饰品,这样显得大方和素雅。

四、面部、头发和手指要整洁

面部应随时保持清洁,男服务员不留胡子,每天早晨要剃须;女服务员应保持素雅明快的面容。头发要梳理整洁,男子要定时理发;无论男女都不准留怪异的发型,如男服务员剃光头或头发过长,女服务员发型怪异,都容易引起顾客的不信任或反感。手和指甲应该经常保持干净,指甲要修剪整洁,不得蓄长指甲,女性如果涂指甲油,只能涂无色透明的,不要涂有色的指甲油,这对餐饮业的服务员尤其重要,上岗前、便后或手弄脏时,一定要洗手刷指甲缝。

五、站姿端正

凡站柜台的服务员要注意站姿站位,在无顾客的情况下,站姿要两手下垂,目视前方,准备迎接顾客。不托腮,不抱肩,不前趴后靠,不嬉笑打闹。站位要一人站中间,两人站两边,三人一条线。不扎堆、不聊天。

案例

北京建国门外贵友大厦《服务规范》的第三条是“仪表仪容规范”,其内容是:

1. 穿着整齐、美观、大方。工作时间必须穿本商场应季统一服装。场徽和服务号章要端正地佩带于左上胸。

2. 发型庄重。男发型前不遮眉,后不压衣领,两侧不盖耳,不留胡须;女发型要梳理整齐,发型文雅,不披头散发。提倡化淡妆上岗,但不能浓妆艳抹。

3. 姿势自然端正,精神集中。不托腮,不抱肩,不叉腰,不背手插兜,不背向顾客,不前趴后靠。

评析

北京贵友大厦的“仪表仪容规范”仅供参考,在这里之所以引用这个案例,是证明一些大的百货商场(公司)都有仪表仪容的要求。不同的企业有不同的要求,并不千篇一律。“统一服装”这一条也不是所有的企业单位都要实行,有条件的统一着装,没有条件的也不必强求,但穿戴一定要整齐,不能邋邋遢遢;仪容要整洁,这些都是不花钱可以做到的。

这里还需要说明的是,餐饮业和药业一般有自己的行业服装,它们同商场的服装不同。商场的服装追求的是美,餐饮业和药业的服装往往是职业的标志,突出的是职业特点。