



国家示范性高等职业教育精品规划教材

大学生

职业素养

DAXUESHENG ZHIYE SUYANG

主编 伍大勇



 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

国家示范性高等职业教育精品规划教材

# 大学生职业素养

主 编 伍大勇  
参 编 黎定政 侯伟红 李艳红  
      邓 红 李 艳 铁 梅  
主 审 熊 斌

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

---

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生职业素养 / 伍大勇主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2011. 8  
ISBN 978 - 7 - 5640 - 4807 - 5

I. ①大… II. ①伍… III. ①大学生—职业选择 IV. ①G647. 38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 138042 号

---

---

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 368 千字

责任编辑 / 施胜娟

版 次 / 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

申玉琴

印 数 / 1 ~ 4000 册

责任校对 / 陈玉梅

定 价 / 32.00 元

责任印制 / 王美丽

---

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

# 前 言

每一个大学生都要面临从学生向职业人的转变。转变过程中的首要条件是必须具备职业素养。所谓职业素养，就是指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，是一个人在职业过程中表现出来的综合品质。从大学生的角度来看，职业素养是实现就业并胜任工作岗位的基本前提；从用人单位的角度来看，职业素养是选聘人才的首要考虑因素。良好的职业素养是企业所需的，是个人事业成功的基础，是大学生进入企业的“金钥匙”。

本书从自我管理、人际影响、高效团队三个模块中精选了提升大学生就业能力的9项最基本的职业能力，即自我管理能力、情绪管理能力、职业形象与礼仪、时间管理能力、问题解决能力、表达能力、沟通能力、团队合作能力、开拓创新能力，作为大学生职业素养提升的核心。本书在编写过程中，切实贯彻高等院校“项目导向、任务驱动”教学模式的要求，打破了原来的章节结构形式，将全书分为10个项目，33项具体任务，除了详细的知识讲解，还提供了丰富的案例讨论、课堂练习、自我测评和补充资料等，每个项目后还有技能训练项目。这种编排方式能更好地体现高等院校重视培养学生实际能力的教学要求。本书力求行文流畅，通俗易用，可读性强，能有效帮助读者提升职业素养。本书既可以作为大学生职业素养培养的专业教材，也可供所有求职者和在职人士参考阅读。

本书所有内容均由四川机电职业技术学院老师编写。由伍大勇任主编，熊斌任主审。具体编写分工为：伍大勇编写了项目一、项目五、项目二的任务三及项目三的任务四；邓红编写了项目二的任务一和任务二，项目三的任务一、任务二、任务三；侯伟红编写了项目四；李艳红编写了项目六和项目十；铁梅编写了项目七；李艳编写了项目八；黎定政编写了项目九。

本书在编写过程中，参阅了国内外大量文献资料，在此谨向文献资料的作者表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免有不妥之处，真诚希望读者提出斧正意见与建议，以便进一步改善。

编 者

# 目 录

项目一 大学生职业素养概述	1
任务一 大学生职业素养及其构成	1
任务二 大学生职业素养的现状	8
任务三 努力提高职业素养	12
项目二 自我管理能力的提升	17
任务一 正确认识自我管理	17
任务二 提高自我管理的基本方法	22
任务三 加强自我的职业规划	31
项目三 情绪管理能力	36
任务一 科学认识情绪	36
任务二 管理好自己的情绪	39
任务三 提升个人的职业情商	54
任务四 打造良好的职业心态	62
项目四 职业形象与商务礼仪	73
任务一 初步认识职业形象	73
任务二 正确认识礼仪	77
任务三 掌握职场礼仪	90
任务四 学习商务礼仪	98
项目五 提升解决问题的能力	105
任务一 正确认识问题	105
任务二 科学分析问题	113
任务三 有效解决问题	122
项目六 科学管理时间	132
任务一 正确认识时间	132
任务二 学会管理时间	134
任务三 把握时间管理的重点和方法	139
项目七 提高个人的沟通能力	151
任务一 正确认识沟通的内涵	151
任务二 了解影响有效沟通的因素	156
任务三 提高个人沟通能力的技巧	161
项目八 语言表达能力	172
任务一 对语言表达能力的正确认识	172

任务二 口头语言表达能力的提升·····	178
任务三 书面语言表达能力的提升·····	186
项目九 团队合作能力·····	197
任务一 认识团队与团队合作·····	197
任务二 培养个人的团队精神·····	201
任务三 如何成为团队中最受欢迎的人·····	209
项目十 提升开拓创新的能力·····	216
任务一 正确认识创新能力·····	216
任务二 创新能力的培养训练·····	218
任务三 突破创新思维障碍·····	230
任务四 创新技法训练·····	238

## 项目一

# 大学生职业素养概述

### 《《 学习目标 》》

#### • 知识点

- (1) 正确认识职业素养的内涵；
- (2) 了解大学生职业素养的构成；
- (3) 清楚大学生职业素养的现状；
- (4) 掌握提高大学生职业素养的有效途径。

#### • 技能点

- (1) 形成重视职业素养提升的意识；
- (2) 能对自己职业素养的现状进行正确的认识；
- (3) 能全方位地提高自己的职业素养。

## 任务一 大学生职业素养及其构成

近年来，大学毕业生的就业已经成为比较重要的社会问题。一方面，大学毕业生就业压力日益增强，他们苦于找寻不到中意的落脚点；另一方面，很多企业等用人单位却频繁流连于各类招聘市场，苦于找不到中意的所需人才。诸多事实表明，这种现象的存在与学生的职业素养难以满足企业的要求有关。“满足社会需要”是高等教育的目的之一。既然社会需要具有较高职业素养的毕业生，那么，高校教育应该把培养大学生的职业素养作为其重要目标之一。

### 一、职业素养的内涵

#### (一) 何谓职业素养

在职场中，有些人工作总是有激情、很快乐，相反地，有的人经历丰富、专业能力强，求职却屡受打击；有的人总是得不到提升，也得不到高薪；有的人做事，老板总不满意；有的人工作很多年，却总是找不到前进的方向；有的人对工作总是没有成就感，总是厌倦工作；有的人总是缺少职业竞争力；有的人总是陷入人际关系的危机中；有的人频繁跳槽，可总是找不到感觉。上述种种现象，在职场中经常出现，到底是什么原因呢？

其实，原因很多，如果用一个词来概括的话，那就是因为“职业素养”的不同。《一生

成就看职商》的作者吴甘霖回首自己从职场惨败者到走上成功之路的过程，再总结比尔·盖茨、李嘉诚、牛根生等著名人物的成功经验，并进一步分析所看到的众多职场人士的成功与失败，得到了一个宝贵的理念：一个人，能力和专业知识固然重要，但是，在职场要想获得成功，最关键的并不在于他的能力与专业知识，而在于他所具有的职业素养。即一个人在职场中能否成功取决于其“职商”。工作中需要知识，但更需要智慧，而最终起到关键作用的就是素养。缺少这些关键的素养，一个人将一生庸庸碌碌，与成功无缘。拥有这些素养，就会少走很多弯路，以最快的速度获得成功。那么，什么是“职业素养”呢？

职业素养是指职业内在的规范和要求，是在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。简而言之，职业素养是职业人在所从事的职业中尽自己最大的能力把工作做好的素质和能力，它不是以这件事做了会对个人带来什么利益或造成什么影响为衡量的标准，而是以这件事与工作目标的关系为衡量的标准。更多时候，良好的职业素养应该是衡量一个职业人成熟度的重要指标。

一般说来，一个人能否顺利就业并取得成就，在很大程度上取决于其职业素养的高低。职业素养越高的人，获得成功的机会就越多。从大学生的角度来看，职业素养是实现就业并胜任工作岗位的基本前提，是职场制胜、事业成功的第一法宝；从用人单位的角度来看，职业素养是选聘人才首要考虑的因素。

影响和制约大学生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）。大学生职业素养是个很大的概念，专业是第一位的，但是除了专业，敬业和道德是必备的，体现在职场上的就是大学生职业素养；体现在生活中的就是个人素养或者道德修养。

## （二）职业素养的特征

职业素养具有 5 个特征。

### 1. 职业性

不同的职业，职业素养要求是不同的。对建筑工人的素养要求，不同于对护士职业的素养要求；对商业服务人员的素养要求，不同于对教师职业的素养要求。李素丽的职业素养始终是她作为一名优秀的售票员联系在一起，正如她自己所说：“如果我能把 10 米车厢、3 尺票台当成为人民服务的岗位，实实在在地为社会做贡献，我就能在服务中融入真情，为社会增添一份美好。即便有时自己有点烦心事，只要一上车，一见到乘客，就不烦了。”

### 2. 稳定性

一个人的职业素养是在长期执业过程中日积月累形成的。它一旦形成，便产生相对的稳定性。比如，一位教师，经过三年五载的教学生涯，就逐渐形成了怎样备课、怎样讲课、怎样热爱自己的学生、怎样为人师表等一系列教师职业素养，于是，便保持相对的稳定性。当然，随着他继续学习、工作和环境的影响，这种素养还可继续提高。

### 3. 内在性

从业人员在长期的职业活动中，经过自己学习、认识和亲身体验，认识到怎样做是对的，怎样做是不对的。这样，有意识地内化、积淀和升华的这一心理品质，就是职业素养的内在性。我们常说：“把这件事交给小张师傅去做，有把握，放心。”人们之所以放心他，就是因为他的内在素养好。

### 4. 整体性

从业人员职业素养的好坏是和他整体的素养有关的。我们说某某同志职业素养好，不仅



指他的思想政治素养、职业道德素养，而且还包括他的科学文化素养、专业技能素养，甚至还包括身体、心理素养。一个从业人员，虽然思想道德素养好，但科学文化素养、专业技能素养差，就不能说这个人整体素养好；反之亦然，一个从业人员科学文化素养、专业技能素养都不错，但思想道德素养比较差，同样，我们也不能说这个人整体素养好。所以，职业素养一个很重要的特点就是整体性。

### 5. 发展性

一个人的素养是通过教育、自身社会实践和社会影响逐步形成的，它具有相对性和稳定性。但是，随着社会发展对人们不断提出的要求，人们为了更好地适应、满足和促进社会发展的需要，总是不断地提高自己的素养，所以，素养具有发展性。

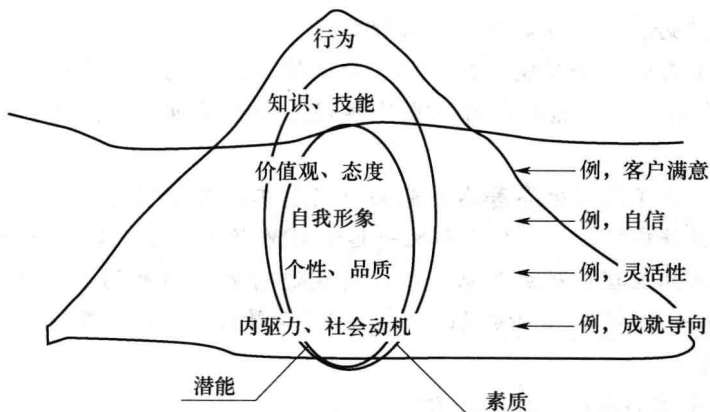
## 二、大学生职业素养的构成

### (一) 职业素养理论

#### 1. “素质冰山”理论

“素质冰山”理论认为，个体的素质就像水中漂浮的一座冰山，水上部分的知识、技能仅代表表层的特征，不能区分绩效优劣；水下部分的动机、特质、态度、责任心才是决定人的行为的关键因素，能够鉴别绩效优秀者和一般者。

大学生的职业素养可以被看成是一座冰山：冰山浮在水面以上的只有1/8，它代表大学生的形象、资质、知识、职业行为和职业技能等方面，是人们看得见的、显性的职业素养，这些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。而冰山隐藏在水面以下占整体7/8的部分，则代表大学生的职业意识、职业道德、职业作风和职业态度等方面，是人们看不见的、隐性的职业素养。显性职业素养和隐性职业素养共同构成了大学生所应具备的全部职业素养。由此可见，大部分的职业素养是人们看不见的，但正是这7/8的隐性职业素养决定、支撑着外在的显性职业素养，显性职业素养是隐性职业素养的外在表现。因此，大学生职业素养的培养应该着眼于整座“冰山”，并以培养显性职业素养为基础，培养隐性职业素养为重点。



大部分企业和个人非常重视显性职业素养培训，诸如职业技能培训等，好像这些培训的效果能够立竿见影地凸显出来。他们往往忽视了隐性职业素养的培训，忽视职业意识、职业道德和职业态度方面的培训，因此也就很难从根本上提升个人和企业的核心竞争力。全方位职业素养培养就是要“破冰”，要将大学生头脑中潜藏的意识 and 态度挖掘出来，将“冰山”

水面上和水面下的部分完全协同起来,更大程度地发挥 7/8 水下部分的核心作用。只有重视大学生隐性职业素养的培训,才能够更大程度地提高大学生显性素养培养的效果。

## 2. 大树理论

“大树理论”认为职业素养中的职业道德、职业意识、职业行为习惯是一棵树的根系,而职业技能是枝、干、叶,一棵树要想枝繁叶茂首先要要有发达的根系。职业技能通过学习、培训,在实践中比较容易获得。虽然职业技能对个人、对企业而言很重要,但企业更看重的是员工的职业素养,只有职业素养好的员工才有发展潜力,才能为企业的发展提供源源不断的动力。

### 案例讨论 1-1

吴士宏曾是 IBM (中国) 公司的总经理。可在许多年前,吴士宏还只是一个护士,她渴望着自己职业的转换。1985 年,中国的改革开放如火如荼地进行着,电子行业飞速发展,人才紧缺。她决定到 IBM 应聘。当时,IBM 的招聘地点在长城饭店,这是一个五星级的饭店。在长城饭店门口,她足足徘徊了 5 分钟,呆呆地看着那些各种肤色的人从容地迈上台阶,简简单单地进入另一个世界。她的内心深处无法丈量自己与这道门之间的距离。

经过一番思考,她鼓足了勇气,迈着稳健的步伐,穿过威严的旋转门,顺应内心的召唤,走进了世界最大的信息产业公司——IBM 公司的北京办事处。她的确是一个人才,顺利地通过两轮笔试和一轮口试,最后到了主考官面前,眼看就要大功告成了。

俗话说,阎王好见,小鬼难缠。现在已经见到了阎王,她,什么也不怕了。主考官没有提出什么难的问题,只是随口问她会不会打字。

她本来不会打字,但是本能告诉她,到了这个地步,不能有不会的。

于是,她点点头,只说了一个字:“会!”“一分钟可以打多少个?”“您的要求是多少?”“每分钟 120 字。”

她不经意地环视了一下四周,考场里没有发现一台打字机,她马上就回答:“没问题!”主考官说:“好,下次录取时再加试打字!”

实际上,吴士宏从来没有摸过打字机。面试结束,她就飞快地跑去找一个朋友借了 170 元钱买了一台打字机,然后没日没夜地练习了一个星期,居然达到了专业打字员的水平。

她被录取了,成了这家世界著名企业的一名员工。吴士宏每天除了工作时间就是学习,寻找自己的最佳出路。最终,在与她一起进 IBM 的雇员中,她第一个做了业务代表;她成为第一批本土的经理;她成为第一批赴美国进行战略研究的人;她第一个成为 IBM 华南地区总经理——也就是人们常说的“南天王”。最后,吴士宏登上了 IBM (中国) 公司总经理的宝座。

(1) 对于吴士宏的成功,你怎样看?

(2) 你认为哪些品质有助于个人的成功?

## (二) 大学生职业素养的构成

根据我国职业教育的培养目标,职业素养可包括以下 10 个方面的重要内容:职业道德、

职业形象、职业态度、职业技能、表达沟通、团队合作、人际交往、解决问题、学习和创新、组织管理。

### 1. 职业道德

职业道德是职业人在一定的社会职业活动中遵循的、具有自身职业特征的道德准则和规范,并在个人从业的思想和行为中表现出来的比较稳定的特征和倾向。职业道德的基本规范是爱岗敬业、诚实守信、处事公道、服务民众、奉献社会;职业道德的基本素养有遵纪守法、严谨自律、诚实厚道、勤业精业、团结协作、任劳任怨、开拓创新。职业道德的养成,唯有在职业道德的训练和实践中才能得以实现,所以同学们应积极参加社会实践,到实践中去领悟、体会和感受职业道德,才能养成良好的职业道德习惯。

### 2. 职业形象

职业形象泛指职业人外在、内在的综合表现和反映。外在的职业形象指职业人的相貌、穿着、打扮、谈吐等他人能够看到、听到的东西;内在的职业形象指职业人所表现出来的学识、风度、气质、魅力等他人看不到,却能通过活动感受到的东西。职业形象与个人的职业发展紧密相连,在人的求职、社交活动中起关键作用,良好的职业形象对职业成功具有比较重要的意义。

### 3. 职业态度

职业态度是个人对职业生涯的设想及其有关问题的基本看法。它包括职业生涯设计、对正在从业或即将从业的职业的看法等。对于大学生而言,学校给予的知识和技能是有限的,而以知识经济为特征的当代社会对学生综合素质的要求却是无限的。以有限的知识能力满足无限的社会要求,可能的契机和途径是对学生职业态度养成的最好教育,好高骛远是行不通的。

### 4. 职业技能

职业技能是人们运用理论知识和实践经验完成具体工作任务的活动方式。大学生掌握职业技能,不仅需要老师传授知识,更主要的是需要通过一定的实践操作和训练,掌握一定的职业技能,这是走向职场的基本条件。

### 5. 表达沟通

表达沟通能力就是通过听、说、读、写等思维载体,利用演讲、会见、对话、讨论、信件等方式将个人的思想、观点、意见或建议用语言或文字准确、恰当地表达出来,促使对方接受自己的能力。表达能力包括语言表达能力和文字表达能力,这是大学生必须具备的基本能力。能够用准确、流畅的语言讲述事实、表达观点;能够撰写计划、总结、调查报告、公文等文书,这是用人单位对大学生表达能力的基本要求。

沟通就是信息的传递和理解,沟通技能包括听、说、读、写多种技能。沟通的形式多种多样,最主要的方式是语言沟通,包括口头的和书面的。除了语言以外,非语言方式也是沟通的重要组成部分。非语言沟通也常常被称为身体语言,包括衣着、表情、神态、姿势、动作等。能够准确、高效地将信息传递给信息的接收方,并能正确理解对方的信息,这是大学生就业必须具备的能力要求。良好的沟通能力是大学生在职场通向成功的重要条件。

### 6. 团队合作

团队合作能力是一种为达到既定目标,在团队中所显现出来的自愿合作和共同努力的

能力,是个人在工作中与同事和谐共事的能力,是在实际工作中充分理解团队目标、组织结构、个人职责,并在此基础上与他人相互协调配合,互相帮助的能力。它包括了个人善于与团队其他人沟通协调,能扮演适当角色,勇于承担责任,乐于助人,保持团队的融洽等。

目前,越来越多的企业意识到团队合作精神的重要性,特别是经营规模宏大的知名企业往往更加重视员工的团队意识和合作精神。团队中的每个成员,都必须学会服从,担负起自己的责任,这是构建团队精神的基石。团队合作精神是大学生必须具备的就职条件之一。

### 7. 人际交往

人际交往是指人们为了相互传递信息、交换意见、表达情感和需要等目的,运用语言、行为等方式而进行的人际联系和人际接触的过程,即通常所说的人际关系。人际交往能力指的是向他人传递思想感情与信息的能力。对于正在学习、成长中的大学生来说,良好的人际交往能力不仅是大学生活的需要,更是将来适应社会的需要。对于一个组织来说,良好的人际交往能力有助于营造良好的组织氛围,而良好的组织氛围可以促进组织成员之间的沟通与交流,可以促进组织内部与组织外部成员之间的人际关系,扩大组织与社会的联系面,掌握更多的社会资源,进而有助于组织目标的顺利实现。因此,在其他条件相同的情况下,用人单位往往更愿意接收和使用人际交往能力强的人。

### 8. 解决问题

解决问题就是通过发现问题,对问题进行分析,最后运用一定的方法和技能化解矛盾,实现工作的目标。解决问题包括辨识问题和采取措施解决问题。该技能可用于寻求方法解决工作、学习和生活中的问题,运用不同的方法寻求解决方案,确定方法的有效性。

在解决问题的能力中,分析判断能力十分重要。分析判断就是为实现一定的目标或解决一定的问题而制定行动方案并优化选择的过程。一个独立处理问题的过程其实就是一个决策的过程,因此,分析判断能力也就是独立处理问题的能力。对于一个特定的问题,分析判断一般包括以下环节:

分析问题——分析问题的性质和特点;

确定目标——确定最后希望达到的效果;

拟订方案——同一目标的实现往往不只有一种方案,通过对不同途径和步骤的排列与组合,拟订数套行动方案备选;

评估方案——对备选行动方案的可行性、后果进行综合分析比较,权衡每一个方案的利弊得失;

选择方案——从备选的行动方案中选定最后的行动方案。

了解了分析判断问题的流程后,大学生就可以有针对性地规范和完善分析判断问题的各个环节,从而提高自己分析判断问题的能力。

### 9. 学习和创新

学习能力是人们在学习、工作及日常生活中必须具备的能力之一。现代社会对人的学习能力的要求越来越高,应届大学毕业生基本上都要经过系统培训才能具备直接进行业务操作的能力。因此,是否具备良好的学习能力和强烈的求知欲望是用人单位十分重视的,往往也是应聘时用人单位要重点考察的内容之一。

创新能力是人们革旧布新、创造新事物的能力,包括发现问题、分析问题和解决问题以

及在解决问题过程中进一步发现新问题,从而不断推动事物发展变化的能力。创新能力最基本的构成要素是创新激情、创新思维和科技素质。创新激情决定着创新的产生,创新思维决定着创新的成果和水平,科技素质则是创新的基础。

#### 10. 组织管理

组织管理是指成功地运用管理者的知识和能力影响机构的活动,并达到最佳的工作目标。组织管理能力是一种对人心的把握与引导能力,组织管理能力强的人往往在工作上有主动性,对他人有影响力,有发展潜力,有培养价值。

### 案例讨论 1-2

小林下班回家,正好在大厅内遇到一位顾客和他顺路。看到客人不熟悉火车站该怎么走,于是小林带客人一起乘车到了火车站。在路途中,客人提出了对宾馆的一些不满,小林了解后赶紧向客人道歉,表示会联系总台协调解决,并推荐了宾馆的其他服务。在小林的热情招待下客人表示下次还住他所在的宾馆。

- (1) 案例中,从哪些方面体现了小林的服务意识和职业素养?
- (2) 从管理层面分析,本案例说明了什么道理?

### 学习参考 1-1

#### 职业素质测试

对于具有不同的职业种类和不同职业生涯目标的人来说,在测试的内容和项目方面应当有所侧重。例如:

(1) 科技工作人员的素质。测试重点是:①智力水平,尤其是思维能力;②创造水平;③与自己专业有关的特殊能力;④成就动机;⑤意志力、毅力、执著精神;等等。

(2) 管理人员的素质。测试重点是:①领导能力;②竞争素质、成就动机;③责任心、意志;④智力水平;⑤人际交往能力;⑥个人修养、包容力;⑦健康状况;等等。

(3) 生产人员的素质。测试重点是:①与工作内容密切相关的智力因素,如观察力、注意力;②与工作内容密切相关的特殊技能,如操作能力、空间想象能力;③责任感、工作之中的交往沟通能力;④特定的身体素质与能力,如产品检验人员的视力、重体力劳动者的体质;等等。

(4) 服务人员的素质。测试重点是:①与工作内容密切相关的智力因素,如观察力、注意力;②与工作内容密切相关的特殊技能,如语言能力、操作能力;③个人修养、责任感;④人际交往、沟通能力;⑤职业道德;等等。

(5) 在校学生的素质。依大中专、职校技校不同而不同,依学生所读的专业不同而不同。测试重点是:①特殊才能;②职业兴趣;③职业适应性;④价值观状况和成就动机;⑤心理成熟度;⑥社会关系、处世能力、人际交往能力;⑦一般心理健康的内容,如自信心、情绪稳定性、情感问题、意志、应付压力和耐冲击力,等等。

## 任务二 大学生职业素养的现状

### 一、社会及用人单位对大学生职业素养的要求

#### (一) 社会对大学生职业素养的期望

前面提到很多企业感叹“招不到合适的人选”，实质上是很多企业找不到具备良好职业素养的毕业生。可见，企业已经把职业素养作为对员工进行评价的重要指标。如成都大翰咨询公司在招聘新人时，要综合考察毕业生的五个方面：专业素质、职业素养、协作能力、心理素质和身体素质。其中，身体素质是最基本的，好身体是工作的物质基础；职业素养、协作能力和心理素质是最重要和必需的；而专业素质则是锦上添花的。职业素养可以通过个体在工作中的行为来表现，而这些行为以个体的知识、技能、价值观、态度、意志等为基础。

企业的期望：

- (1) 经济界认为，在员工的核心素质中最重要的是个人的个性和态度。
- (2) 三分之四的企业认为强烈的进取心是最重要的个人性格特征。
- (3) 一半以上的企业认为学习的潜力、联系思维和解决问题的能力是很重要的。
- (4) 负重能力、独立工作能力以及决断力也都属于经济界工作所需求的个人性格特点。
- (5) 专业以外的知识。这里主要是指未来的管理人员应具备运用适当的方法，在工作中确定正确的重点，以及迅速的、以目标为导向的工作能力。
- (6) 在企业家的眼中，不管求职者是什么专业出身，电子数据处理的知识是无论如何不可缺少的。60%~75%的企业家认为大学生熟练掌握计算机是十分重要的。
- (7) 管理和组织项目的能力排在第二位，然后是时间管理、工作技术以及外语方面的专业知识。
- (8) 超出所学专业的知识，如技术人员应该掌握经济的基本知识。

#### (二) 用人单位对大学生职业素养的要求

有关大学生职业素养的现状的调查分析显示：

##### 1. 企业对大学生职业素养的要求

企业管理者对在大学期间大学生最重要的素养和能力培养的调查结果显示，按照“非常重要”选择比例排序：

- (1) 思想道德素养、价值倾向占 77.4%；
- (2) 勤恳、踏实、敬业奉献精神占 70.8%；
- (3) 获取知识的学习能力占 61.9%；
- (4) 发现和解决问题的探索能力占 61.7%；
- (5) 心理素养占 60.1%；
- (6) 创新意识和能力占 55.3%；
- (7) 团队合作能力占 52.0%；
- (8) 积极追求进步的热情占 47.6%；
- (9) 动手操作能力占 46.0%；

- (10) 文明礼貌, 亲和力强占 39.9% ;
- (11) 人际交往能力占 37.3% ;
- (12) 身体素质占 36.7% ;
- (13) 基础理论、专业知识水平占 35.3% ;
- (14) 组织管理能力占 27.1% 。

## 2. 影响大学生就业的自身因素

对企业管理者认为影响大学毕业生就业的自身因素的调查结果再一次显示, 企业管理者最看中大学毕业生内在蕴藏的无形软素养——个人品行, 而对有形的外显因素, 如经验经历、学习成绩看得较轻。

## 3. 职场大学生最需培养和具备的职业素养和职场行为

对企业管理者认为职场大学生最需要培养和具备的职业素养和职场行为的调查结果显示, 按照“非常重要”选择比例排序:

- (1) 具有责任心, 懂得承担占 76.6% ;
- (2) 为人正直、诚实, 心理素质良好, 稳定性强, 工作自觉性高占 66.8% ;
- (3) 勤快、肯吃苦, 具有敬业奉献精神, 做事中懂得做人占 66.0% ;
- (4) 进取心强, 有激情, 工作主动占 56.9% ;
- (5) 忠于职守的忠诚意识占 54.2% ;
- (6) 尊重师长、同事, 具有团队合作精神, 懂得配合占 54.4% ;
- (7) 懂得感恩、向善, 对父母有孝心, 对他人有爱心占 52.6% ;
- (8) 会独立思考, 有创新意识和能力占 51.0% ;
- (9) 善于学习, 获取知识的能力强占 50.1% ;
- (10) 守时、认真占 49.7% ;
- (11) 承受得住挫折、压力, 性格开朗、坚韧占 46.4% ;
- (12) 具有沟通交往能力, 适应性强占 42.4% ;
- (13) 执著、任劳任怨、有忍耐力占 41.9% ;
- (14) 基础知识扎实, 做事有条理, 具有组织管理潜力占 32.8% 。

## 4. 职场大学生最急需改善的不良品性和行为习惯

对企业管理者认为职场大学生最急需改善的不良品性和行为习惯的调查结果显示, 按照“非常重要”选择比例排序:

- (1) 随意毁约, 违背诚信占 70.6% ;
- (2) 工作态度散漫, 做事没精神, 稳定性差占 63.1% ;
- (3) 思想不追求上进, 糊弄工作, 得过且过占 59.4% ;
- (4) 自私, 缺乏良性竞争意识占 57.6% ;
- (5) 自我为中心, 不尊重上司, 不尊重同事和客户占 56.0% ;
- (6) 不守时占 54.0% ;
- (7) 办事拖延, 易推诿找借口占 53.7% ;
- (8) 注重享受、功利性强, 拜金主义、耐不住寂寞, 急于快速致富占 52.9% ;
- (9) 眼高手低, 好高骛远, 懒惰占 51.5% ;
- (10) 好打听、议论他人隐私; 随意泄漏公司商业秘密占 48.8% ;

- (11) 无法与他人合作,不愿与人交往、不懂交往、不善交往占 48.1% ;
- (12) 言行粗鲁,不懂事,不成熟占 45.1% ;
- (13) 两极思维、情绪易波动、承受能力差、心理脆弱占 43.5% ;
- (14) 爱发牢骚,背后说人坏话占 37.1% ;
- (15) 表现欲过强,随意打断和否定别人,过强的主观好恶占 34.8% ;
- (16) 思想偏见和无知占 33.9% 。

#### 5. 大学毕业生最需要改善的方面

对企业管理者认为大学毕业生最需要改善的方面的调查结果显示,按照“非常重要”选择比例排序:

- (1) 踏实、务实、克服浮躁占 65.2% ;
- (2) 耐挫、坚忍、挑战困难的勇气和心理素养占 64.3% ;
- (3) 提升道德品质和人文素养占 59.5% ;
- (4) 适应环境变化能力应加强占 54.5% ;
- (5) 勤于分析问题、解决问题的意识和能力占 52.9% ;
- (6) 加强基础理论学习,勇于解决实际问题的操作能力占 46.0% ;
- (7) 锻炼人际交往沟通能力占 40.1% ;
- (8) 尊敬师长、谦虚自省能力占 36.9% ;
- (9) 加强基础和专业知识的持续学习能力占 34.2% ;
- (10) 口头表达能力占 31.0% ;
- (11) 文字表达能力占 23.9% 。

上面的调查数据表明,用人单位对大学毕业生的职业素养是越来越重视,要求越来越高,表现出一种重视综合素质,而非仅考虑某种素质的趋势。

## 二、大学生职业素养的现状其原因

### (一) 大学生职业素养的现状

据统计,目前中国企业的效率是美国的 1/25,是日本的 1/26,问题出在哪里?归根结底还是人的问题,制度制定得再完美,没有职业化的队伍去贯彻执行无异于一堆废纸。随着企业竞争的加剧,员工的职业化逐渐成为企业在全球化竞争中制胜的关键因素,企业也越来越注重提高员工的职业道德和职业素养。

在激烈的市场竞争中,企业将人才视为持续发展不可或缺的核心资源,许多企业竞相从高校中选拔优秀的应届毕业生作为人才储备。然而,应届毕业生在工作中的表现却常令管理者头痛。大学重视理论教育,培养出来的毕业生普遍自我价值认知很高,认为自己应该从事企业的中、高层管理工作。而实际上,由于毕业生缺乏实际操作技能,只能从基层做起。这种强烈的心理落差使得应届毕业生常常抱怨自己得不到重用。在十几年的学生生涯中,他们所做的一切努力都是为了达到自己考上一所好的学校,或是拿一个好的成绩等个人目标。进入到企业后,这种个人导向的行为习惯与企业追求的团队协作要求格格不入,所以他们常常因和周边的同事产生冲突而受到排挤。80 后的一代多为独生子女,成长的环境比较优越,形成了这一代人鲜明的特点:耍个性、喜欢被关注、习惯被安排、受不了大的挫折。当他们进入到企业以后常表现为:不服管,经常和领导顶着干;目光短浅,没有自己的职业规划,



乱跳槽，反正家里条件不错；同学间攀比工资，并向企业要求加薪；遇到困难就叫苦连天、退缩。在企业中的“不得志”使得很多刚进企业不久的大学生纷纷离职。有数据显示，50%以上的应届毕业生一两年内流失率在30%。一些企业招收的应届大学生流失率更是高达70%，甚至像联想集团这样的大型企业，也认为他们为大学生高流失率“交的学费太高”。而离职并没有带给大学生多大的利益，相反，毕业后前一两年的黄金时间都浪费在了跳槽上，也给应届毕业生留下越来越多的负面评价。如何打破这种“双输”的局面？一些知名的大企业给出了答案，他们通过系统的培训将应届大学生培养成“企业人”“职业人”“专业人”，将应届生的流失率降低至10%。而职业化素养培训对于把应届生培养成“企业人”和“职业人”起到了很大的作用。

## （二）影响大学生职业素养的原因

目前，高校的职业素养教育普遍整体滞后，专业培养目标不能有效适应市场需求，主要表现在以下几个方面。

### 1. 认知不足，阻滞了职业素养教育的开展

目前，许多高校对职业素养认知不足，阻滞了职业素养教育的开展。有些高校，平时很少提到职业素养教育，甚至于许多教师还不知道什么是职业素养教育，和自己有无直接的联系等。学生不知道自己的专业学习目标，只是在临近毕业时才开始为就业而了解职业，茫然地临时抱佛脚，缺乏起码的职业意识、责任意识，更谈不上具备较高的职业素养。这就是许多企业明确表示不招聘应届毕业生的真正原因。即便在不少的高职院校，职业素养教育从认知到贯彻都不够到位，往往仅满足于实际操作的“工具”型培养，侧重于技术和经验，相比之下，在职业道德和职业心理素质方面缺乏应有的重视。

### 2. 重理论轻实践，职业技能素质培训不足

目前，许多高等院校在具体的人才培养实施过程中，重理论轻实践的现象没有从根本上得到改变，采用的仍然是纯课本讲授，不能根据学生的认知特点来培养学生的能力，偏重于对概念和理论知识的讲解，内容陈旧，没有把目前生产、生活领域出现的各类实际问题用所学的理论知识加以介绍、解释，使该学科失去了鲜活的生命力。许多教师缺乏相关专业的工作经历，没有切实的实践体验，授课针对性不强，只是纸上谈兵，无法较好地做到理论联系实际，不能很好地运用书本知识去分析社会中的实际问题，也不能用一些模型去评估现行的方针政策，所以学生普遍缺乏分析问题和解决问题的实际能力。

### 3. 课程设置不合理，职业道德、职业心理素质培养虚位

目前，高等院校普遍没有打破传统的教学模式，仍存在着重智能和技能的传授，轻学习动机的激励；重学习材料的记忆，轻认知方式的培养；重书本知识、实训技能的考核和评价，轻日常行为规范，健全人格的评定；重教学内容选择，轻学习进取心、自信心、责任心的培养；重理性训练，轻和谐发展等。在课程设置上，就业指导课常常由日常事务繁杂的学生管理人员兼职并且课时不足，较少开设职业规划、职业道德和职业心理学等课程，学生普遍缺乏相关的职业道德和职业心理素质知识，不知道“为什么而学”“到底应学什么”“怎么去学”等之类的问题。没有使他们从思想深处真正认识到职业素养是未来职业的需要，民族振兴的需要，国家发展的需要，客观形势的需要。显然，这些现象都有悖于职业素养教育的宗旨，不利于职业激情与品格的培养。

### 4. 考评方式不合理，缺乏对职业素养的有效考核

不少大学生在显性素养方面表现还可以，但在隐性素养方面由于没有得到过有效的培训