



最新全国中职教育  
适用·实用规划

基准教材

# 职业素质与修养

(通用版)

◎喻昌学 主编

◎郭英 主审



科学出版社

www.sciencep.com



最新全国中职教育  
通用·实用规划

**基准教材**

培 养 态 度 · 训 练 技 能

# 职业素质与修养

(通用版)

喻昌学 主编

郭 英 主审

科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

职业素质与修养课程是中等职业学校的一门公共课程。本教材整合了日前中等职业学校所开设的职业生涯设计、职业道德与职业指导、就业与创业教育、心理健康教育等课程,以适用和实用为指导原则,系统地阐释了职业素质与修养包含的理论和所要求的实践能力

语言简练、逻辑性强、针对性强是本书的最大特点。本教材适合于全国中等职业学校、职高及其他技工与培训学校的学生使用

---

### 图书在版编目(CIP)数据

职业素质与修养:通用版/喻昌学主编. —北京:科学出版社, 2007  
(最新全国中职教育适用·实用规划基准教材)

ISBN 978-7-03-018602-7

I. 职... II. 喻... III. 职业道德—技术培训—教材 IV. B822.9

---

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第021942号

责任编辑:王妍 沈力匀/责任校对:叶国珩  
责任印制:吕春珉/封面设计:王凯丽

**科学出版社 出版**

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

**新 蕾 印 刷 厂 印刷**

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2007年3月第 版 开本:787×1092 1/16

2007年3月第一次印刷 印张:12

印数:1-4 000 字数:268 800

**定价:16.50元**

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

编辑部电话:010-62135235 销售部电话:010-62136131

## 前 言

随着市场竞争的加剧,人才的竞争也日益激烈,用人单位越来越看重从业者的基本素质与修养。劳动市场的评价标准在经历了学历取向、能力取向之后,正在向素质取向发展。培养职业核心能力是当代国际职业教育、人力资源开发的热点,也是提高职业教育人才培养质量的关键。

中等职业教育的目标是培养数以亿计的高素质劳动者。良好的素质和修养是一个人的未来职业选择和职业生涯成功的保证。金融界巨子罗基尔·基奇曾说:“一个年轻人,如果既无阅历又无背景,只有自己可以依靠,那么,他最好的起步方法是:首先,获得一份工作;第二,珍惜你的第一份工作;第三,培养勤奋、忠诚、敬业的习惯;第四,认真学习和观察,获取真经;第五,努力成为不可或缺、举足轻重的人;第六,成为一个谦虚、有修养的人。”罗基尔·基奇的话语道出了成功的普遍真理,也道出了一个人的素质和修养对其事业发展的重要意义。

面对未来社会,教育必须围绕“四种基本学习”或“四种知识支柱”(学会学习、学会做事、学会共处、学会做人)来重新设计。进入职业学校,我们就应该把自己当作“职业人”了,我们的一言一行就应该以企业员工的标准来要求自己。企业需要什么样的员工?怎样才能让自己成为一名合格的劳动者?本书紧扣以上热点问题展开,系统介绍作为一名职业人必备的基本素质与修养。

本书的突出特点如下:

体现职业教育的特点。职业教育是以就业为导向的教育,职业学校要根据市场需要办学。为增强职业教育的针对性和适应性,本书结合用人单位对人才的需求来构建教学内容,体现了与企业 and 行业的零距离、高适应,便于学生了解社会,适应职业活动。

强调以学生为主体。本书针对中职生的特点编写,教材力求避免空洞的讲授,在教学结构上以活动性为主。教材通过讨论、练习等方式,引导学生自主参与,让学生在鲜活的案例中获得感悟,在丰富的活动中获得体验,达到培养能力、形成正确价值观的目的。

全书由四川师范大学郭英教授担任主审,喻昌学担任主编。具体分工如下:

第一章、第九章由陈亚融编写;第二章、第五章、第七章由喻昌学编写;第三章由李新华编写;第四章由吴越强、黄浩洋编写;第六章、第八章由吴越强编写;第十章由喻昌学、陈委编写。

本书参考和引用了已发表、出版的部分文献,特此向有关专家、作者表示由衷的感谢。

书中加“\*”部分为选学内容。

由于时间仓促,加之编写者的水平所限,在写作过程中难免有疏漏和错误存在。诚恳欢迎专家和广大师生提出宝贵的批评意见,以便今后进一步修订和完善。

# 目 录

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| <b>第一章 就业形势与现代就业观念</b> ..... | 1   |
| 第一节 中职生的就业与发展 .....          | 2   |
| 第二节 企业用人的价值取向 .....          | 7   |
| 第三节 敬业精神;企业最看重的品质 .....      | 15  |
| <b>第二章 职业生涯设计</b> .....      | 20  |
| 第一节 职业生涯设计让人生更精彩 .....       | 20  |
| 第二节 职业生涯设计的内容 .....          | 27  |
| <b>第三章 修身先修德</b> .....       | 40  |
| 第一节 了解职业道德规范 .....           | 40  |
| 第二节 职业道德的养成 .....            | 47  |
| <b>第四章 学会做事</b> .....        | 54  |
| 第一节 能力定位 .....               | 55  |
| 第二节 聚焦你的优势领域 .....           | 59  |
| 第三节 做事的态度与方法 .....           | 65  |
| <b>第五章 学习提升品质</b> .....      | 73  |
| 第一节 树立终身学习的意识 .....          | 73  |
| 第二节 掌握科学的学习方法 .....          | 80  |
| <b>第六章 学会共处</b> .....        | 87  |
| 第一节 合作与沟通的意义 .....           | 88  |
| 第二节 合作与沟通的技巧 .....           | 92  |
| 第三节 合作与沟通能力的培养 .....         | 100 |
| <b>第七章 习惯成就事业</b> .....      | 108 |
| 第一节 习惯的力量 .....              | 108 |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 第二节 好员工,好习惯 .....       | 114        |
| <b>第八章 心态决定命运 .....</b> | <b>125</b> |
| 第一节 良好的择业心态 .....       | 126        |
| 第二节 正确应对职场挫折 .....      | 133        |
| 第三节 转换角色,适应环境 .....     | 140        |
| <b>第九章 求职应聘 .....</b>   | <b>149</b> |
| 第一节 求职应聘的常规 .....       | 149        |
| 第二节 就业信息的收集和应用 .....    | 152        |
| 第三节 用成功事例证明 .....       | 156        |
| 第四节 面试中的应答技巧 .....      | 159        |
| <b>第十章 创新与创业 .....</b>  | <b>165</b> |
| 第一节 创新精神 .....          | 166        |
| 第二节 创业能力的培养 .....       | 171        |
| 第三节 创业过程 .....          | 179        |
| <b>主要参考文献 .....</b>     | <b>185</b> |

# 第一章 就业形势与现代就业观念

进入21世纪,随着我国经济的发展和产业结构升级,社会急需一大批具有一定职业技能、综合素质较高的劳动者。众所周知,由于大学扩招前的“文凭热”,很多学生不愿当技术工人,造成我国现阶段很多企业技术工人不足,有过硬技术的工人更是凤毛麟角。据统计,我国技术技能劳动者有7000多万人,而高级技工仅占3.5%;在发达国家,这个比例则为30%至40%。

曾有媒体报道:在海南三亚某企业,因在2000多名工人中找不出能在大型罐状压力容器内仰而向上焊接的技术工人,而不得不放弃2.1亿元人民币的外商投资项目。还有某精密仪器设备厂因进口了急需的数控机床却无人会操作,而不得不以远远高于大学毕业生的待遇公开招聘。工人技术素质整体偏低,技能型人才严重短缺的问题已在相当程度上影响了我国企业的生产效率和竞争力。

但是,在另一方面,人才的竞争又相当激烈,招聘会场场爆满,不少大学生面临毕业就等于失业的严峻现实。

社会的发展对劳动者素质提出了新的要求,劳动市场的评价标准在经历了学历取向、能力取向之后,正在向素质取向发展,用人单位越来越看重人才的综合素质,出现了着眼学习能力、看重情感智商的新观念和新动向。在人才市场上,中职生的学历偏低,但是,就企业用人来说,最好的策略是使用对企业“合适”的人。就我国企业的总体技术水平所处的层次和我国技术工人职业发展的趋势这两点来说,中职生都容易成为最“合适”的人。

本章将学习以下内容:

中职生的就业与发展状况如何  
什么样的人才受到企业的青睐

## 第一节 中职生的就业与发展

不怕起点低，就怕不到底。

——华罗庚

### 一、中职生在用人单位的表现

大学扩招以后，更多的初中毕业生选择上普通高中，中职学校招生人数下降，这使中职毕业生在就业人群中显得较少。中职毕业生离校后的去向呈明显的分流状态：一部分进入高职技术学校继续学习，一部分到工商企业做一线技术工人和服务员，一部分转入第三产业充当勤杂办事人员。

从已经就业的中职生在用人单位的情况来看，其表现的突出特点是：心态好、会做事。

心态好，是与经过寒窗苦读的大学生比，不背高学历教育投资的压力包袱，没有怀才不遇、读书无用的失落感；会做事，是与进城民工、下岗工人比，毕竟有九年义务教育阶段的文化学习基础，有两年至三年的专业知识和技能训练，适应工作要求比较快。

心态好、会做事使用人单位对他们比较满意，而他们也往往怀着感恩之心努力工作，因而出现了双方的良性互动。

#### 【案例】

#### 从洗碗工到大堂经理的小尹

中职生小尹家住黑龙江的一个偏远山村。淳朴的民风造就了她吃苦耐劳的性格。初中毕业她就想随着村里人出门打工，无奈的是那些老板一听说她还未满16岁就摇头。由于她初中学习成绩好，在打工不成的情况下，经初中老师的劝导，父母又一次节衣缩食供她上中职学校学习商业服务。她学习非常努力，这使她在毕业后不仅更加吃苦耐劳，还增加了几分学技术的灵气。

她利用星期六、星期日到附近餐馆帮工，不要工钱，只求能吃两顿饱饭。附近几家餐馆老板都喜欢她。她从择菜、淘洗、跑堂、传菜，直到最后在前厅招呼接待客人，都干得很认真。她毕业后进了当地一家小有名气的酒楼。她说自己刚到这家酒楼时是从收拾餐桌、拖地洗碗干起，那时每天比别人多干4个小时，下班时每走一步腿都发软，但是她坚持下来了。苦干了一年多，老板看她勤劳，对人和气，做事机敏，才让她当上迎宾接待员。两年半下来，她又练就了一套观察识别顾客性格脾气，采取不同方式招呼接待的本领。客人们满意，老板也高兴，现在小尹已经升为大堂经理。

据说，这个酒楼也有大学生来当迎宾接待员，但是那些女大学生站在那里，却难得开口一笑，更不用说与客人寒暄交流了，所以她们呆的时间都不长。



【讨论】小尹的成功有两个方面，你能说出是哪两个方面吗？成功的原因是什么？

## 二、中职生的短处和优势

### 小贴士 中职生的就业优势

《光明日报》报道：深圳职业技术学院“灰领”热销深圳。

《中国教育报》报道：京山职教入学就业“两头俏”。

《中国教育报》报道：山东省规定高级技工与大学生享受同等待遇。

《中国妇女报》报道：哈尔滨大专生毕业再考技校。

《中国教育报》报道：重庆职业技术学校毕业生抢手——连续三年一次性就业率超过90%。

就业竞争问题目前成为我国社会生活中牵动亿万学生和学生家长的重大问题。与中职生在就业竞争上相关的有上、下两类人。在上是大学毕业生，他们与中职生主要在技术性管理岗位竞争；在下是进城民工、下岗工人，他们与中职生主要在体力性一线岗位竞争。

中职生在就业竞争中的短处和优势（见表1-1）。

表1-1 中职生就业竞争中的短处和优势

| 名称 | 内容表述                         | 造成原因               | 具体表现                        |
|----|------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 短处 | 文凭低的中职生就业机会少                 | 用人单位育目的使用高学历人员     | 适合中职生干的工作，中职生得不到机会去干        |
|    | 体力性就业也要受一定影响                 | 进城民工、下岗职工大量出现      | 中职生的工资报酬偏低                  |
|    | 技术性就业必然受一定影响                 | 高校扩招，大学生低调就业       | 在技术性强的岗位上竞争不利               |
| 优势 | 蓝领工人的需要量很大，中职生的学历和动手能力正好与之适应 | 当前国情下我国企业技术水平所处的层次 | 蓝领工人仍是企业的主体，技术工人是主体中的主体     |
|    | 中职生的动手能力正好与职业技术发展趋势吻合        | 当前国情下我国技术工人的职业发展阶段 | 工种分类精细，责任要求精确，操作方法精要        |
|    | 中职生心态平和、稳定，更有利于用人单位选用        | 现代社会生活节奏加快、压力加大    | 白领岗位竞争者上升欲望急切，蓝领岗位竞争者待遇要求强烈 |

### 【案例】

#### 一个中职班32名同学的追踪调查

为了避免用人单位人才高消耗，提高签约成功率，xx市劳动就业主管部门针

对中职毕业生、职高毕业生、技校毕业生、普高毕业生搞过专场招聘。前来招人的单位都比较小，提供的岗位大多需要既有一定专业技术，又要有较好的体能条件。

xxx学校物业管理中职班32名毕业生都参加了那次招聘。在600~800元月薪的条件下，32名同学都被聘用，落实了工作单位。而在这之前不久，这个班的毕业生参加大中专以上学历文凭的专场招聘会，仅有3人找到了工作单位。

现在两年过去了，这32名同学中仅有1人被单位辞退，3人另换了工作单位，其余28人仍在原处工作，其中的佼佼者已得到职务晋升，工资达到每月千元以上。

尽管他们中有些同学的工作岗位与所学专业不对口，但他们都有一个共同特点，就是踏踏实实地工作，在工作中学习提高，做到了学以致用。更最可贵的是：他们不因自己起点低而陷入具体事务中，而是在认真负责地把本职工作做到位的情况下，一直想着怎样提升工作效率和质量，同时也提升了自己。

#### 【讨论】

- (1) 专场招聘会在这个班毕业生的就业中起到了什么作用？
- (2) 低薪也就业，工作做到位，这对中职生有何意义？
- (3) 你怎样理解那几位得到职务晋升的同学身上的可贵之处？

### 三、中职生的生存发展模式

中职生要想就业之路通畅，应明确以下认识：

(1) 大学扩招以后，80%的普高生都能上大学，本科学历有普及的趋势。中职生的学历既然比大学生这一主流群体低，就应该淡化自己的学历，着重在专业学习中培养自己主动学习的能力。

(2) 中职生应该以尽快找到职业起点的心态来找工作，只要工作单位正规，不要过多考虑报酬、专业对口等问题，早日就业，以争取早日取得工作经验，让自己比大学生年轻的优势充分发挥出来。

(3) 在工作岗位上要吃苦耐劳，争取每天都比别人多干一点；要认真负责，把最平凡的工作也做到位；要在基本熟悉了工作流程，适应了岗位要求之后，开动脑筋，考虑如何把工作做得更有效率，更完善。

(4) 牢记自己在工作单位只能以“努力实践+自学钻研”的模式生存发展，这一模式就是凭实干出成绩的模式。把“努力实践”当成点滴积累，把“自学钻研”当作一朝喷发(见图1-1)。

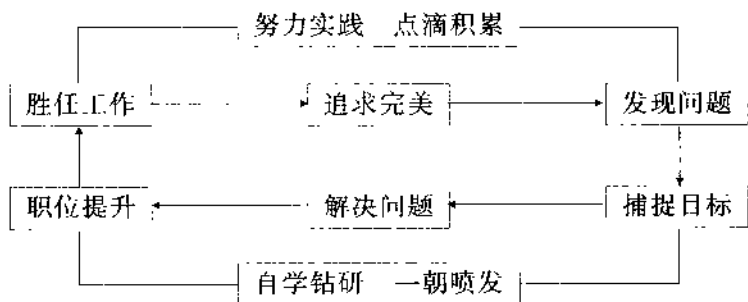


图1-1 生存发展模式

## 【案例】

## 厂长在短短数天中发现的问题

涂料生产厂长走访一家经销商，短短数天就发现了一大堆问题。列出部分问题如下：包装箱罐与各类宣传资料上的标志不统一；产品作出修改或发出的新产品没有人及时通知经销商；很多经销商手中有成捆的促销资料，却只能闲置在库房；要求客户投诉填写统一的表单，但客户没有填；包装材料和宣传资料上的注册商标往往没有加注“R”；代西安客户处做的名片地址却印为“烟台”等。这些问题只要用心都不难发现，却没有人注意这些小事。如果有员工主动留心解决这些事务中的问题，任何一个用人单位都会看重这个员工。

## 【讨论】

(1) 这个厂长仅仅是走访了一个企业，按理说时间不可能太长，就发现了这么多问题，那么，你在一个单位工作三个月、半年，乃至一年、两年都发现不了问题，这说明什么呢？请谈谈你的看法。

(2) 中职生在就业道路上应该明确的四点认识，在逻辑上有什么关系？如果让你用一句话来概括这四点，你会怎样表达？



## 思考·训练·拓展 ▲

一、阅读下面的材料，谈谈你的体会。

## 中职生的就业优势

“读中职和上普高的最大区别之一，就是中职学生在3年在校期间除了学习语文、数学和外语等文化课外，还要学习专业知识和职业技能。”何校长告诉记者，中职学校的人才培养模式就是培养既有一定理论基础，又有一定专业知识和实际操作技能的应用型人才，中职生比没有学习过专业知识的普高生更具优势。

近年来，由于社会上对实用性、技能型人才的需求量非常大，中职类毕业生的就业形势非常好。中职学校日益受到学生和家长的青睐，对于那些中考成绩只有400分左右的考生来说，如果读普高，3年后大多数只能考取一所普通的大专，而在大学生就业形

势非常严峻的今天，大专生的整体就业形势不容乐观。但是，如果选择读一所中职学校，将来的就业出路就不成问题。因此，那些学习成绩相对不太好的考生，权衡之下，还不如选择读一所中职学校来解决将来的就业问题。据记者了解，由于人才培养定位非常清晰，培养的人才非常贴近用人单位的需求，中职毕业生一直受到各类企事业单位的欢迎。

“目前，我校2006届近500名毕业生已经全部落实了工作，现在已经全部走上工作岗位，提前进入就业试用阶段。”何校长告诉记者，该校的数控技术应用、模具设计与制造、机电一体化、汽车运用与维修以及文科的国际商务等专业的毕业生在就业市场上一直供不应求。

(资料来源：江门新闻网)

中职生在工作单位的生存发展模式为：

二、阅读下面这则材料，找出作者的主要观点，你赞同这种观点吗？理由是什么？

如果要让我对刚参加工作的青年发表意见，那么我希望每个青年要切切牢记：“在你们开始工作时，不必太顾虑薪水的多少。而一定要注意工作本身给予你们的报酬，比如发展你们的技能，增加你们的经验，使你们的人格提升，得到人们的尊敬。”

如果一个人工作只是为了薪水，而没有更高尚的目的，实在不是一种好的选择。在这个过程中，受害最深的倒不是别人，而是自己。因为他在断送自己得到提升的机会，断送他自己完成从青年学生到职场人员的转变。

这样，他们就埋没了自己的才能，泯灭了自己的创造力，使自己的潜能无法获得发展。

有些薪水很微薄的人，忽然被提升到重要职位上，这看来似乎有点不可思议。其实，这是因为在拿着微薄薪水的时候，他们就在工作中付出了切实的努力，尽职尽责地工作，获得了充分的经验，这些便是他们忽然获得晋升的原因。

从一个人在低廉薪水状态下的工作情况最能看出他的人品。如果他在这种状态下，仍能认认真真、兢兢业业、付出努力，那么这种人品力量是挡不住的，他最终会靠人品力量获得成功。

每个人对于自己的职位都应该这样想：我是为了自己而工作，而不是为老板而工作。固然，薪水要尽力地多挣些，但这对你来说，这并不是最重要的，最重要的是由此获得踏进社会的机会。通过工作中的亲身经历获得大量的知识和经验，这才是工作给予你的最有价值的报酬。

## 第二节 企业用人的价值取向

一个人的成功，约有15%是由于专业技能，而85%决定于他的人格影响力。

——戴尔·卡耐基

### 一、淡化学历文凭

文凭，一般说来只能反映经过学校教育，在系统地学习专业知识基础上形成的一定体系化的理论知识。如果一位学生在取得文凭的过程中，同时还掌握了如何学习的方法，那么他的文凭便具有工具价值，他今后在人生路上可以取得的成就就是动态发展性的。由于他能适应现代社会终身学习的要求，他能达到的生命高度，基本上取决于他今后的愿意努力奋斗的程度。如果一位学生在取得文凭的过程中只掌握了一定的专业知识，即使这些知识是新知识，那么他的文凭也没有创造出价值，他今后在人生路上可能取得的成就是静态的、有限的。随着时代的进步，知识的更新，他在几年之内就难以再超越自己，更赶不上那些不断学习进步的人。因为当今已是信息时代，各学科知识呈爆炸性增长，人类知识总量平均每年更新20%。

就我们的国情来说，1998年以来的大学扩招由于教育投入不足而导致教育资源匮乏，在合格的师资、适用的教材、学生的实习条件等基本资源方面还存在许多问题，导致文凭含金量下降。而各企业在近几年经过人员招聘的实践，对“文凭不等于能力”有了深层认识。

原中央政治局常委李瑞环在《看人主要看政绩》一文中说：“要正确理解知识才能与学历文凭的关系。”他认为，文凭与学历可以代表或说明一个人的文化水平，但不能把文凭、学历看得过于神圣，过于绝对。因为学历、文凭并不等于知识；文凭、知识也不等于才能；知识、才能更不等于贡献。”

#### 【案例】

#### 四川丰田的用人之道

在今天这个知识经济时代，如何选人才、用人才、培养人才是每个企业都要面对的严峻问题。有些企业实行高学历用人，认为学历越高能力越强，招聘时的学历要求从大专提升到本科，如今连大本都不行了，要研究生以上学历。

日本丰田汽车公司（中国）四川分公司则不然，他们认为在人才培养方面，在教室里上课这种形式实际上没有什么意义，重要的是在人才培养中应明确地告诉受训者，需要做什么才能解决实际问题。公司总经理说，公司需要的是有能力且又能体现在成果上的人，这种人无论他是何种学历公司都需要；有能力但没有成果或没有能力的人都是公司不需要的，这种人即使他有很高的学历，也会舍弃

而不用。

四川丰田销售部的经理说,她亲自带过一个人,虽然他只有高中学历,但他非常努力地向老同事学习,而且还努力把学到的东西拿去实践,现在已经成为销售部的一名骨干了。她认为,企业要应对的市场是千变万化的,任何人也不可能在课堂上学会应对市场的万千种方法,所以四川丰田鼓励员工在“千”中学。

### 【讨论】

(1) “在教室里上课这种形式实际上没有什么意义”,是否过于极端?对我们现在的职业技术教育有无参考价值?

(2) 你是否赞同仅从文凭本身看不出文凭主人是否掌握了学习方法的说法?

(3) 你对“学科知识呈爆炸性增长”是怎样理解的?能不能以电脑技术的更新为例来说明知识的更新?

(4) 根据你自己的体会,职业技术教育的实践性教学环节的教学质量应怎样评价?你觉得是否能为你将来的就业需要服务?

## 二、着眼学习能力

过去有“知识就是力量”的名言,现在有“知识经济时代”的说法,所以人们对知识一直很重视。应该说,重视知识是对的,但如果只重知识,则是对这两句话的极大误解。实际上,知识的运用才是力量,运用就需要能力,需要寻找知识、重组知识、创新知识的能力。知识经济时代,不是看你的知识记忆量有多少,而是看你能用多少知识来创造。知识经济时代需要的人才绝不是充当知识容器的两脚书橱,而是要能活用知识。

学习能力比知识更重要,因为当今已是知识爆炸的时代,知识的老化更新都非常快。现在已不是知识推动能力形成,而是只要有能力,知识就可以无限地拿来为自己所用,这种能力,就是学习能力。

为什么可以无限地拿来用?据统计,近10年来,人类知识的总量超过以往2000年的总和,并且还在以每10~20年翻一番的速度不断增长。全世界每年出版80万种不同的书籍,如果你一天读一本,要花2000多年才能读完一年所出版的书。这还仅仅是书籍,如果还要读完一年的刊物、报纸,又要花去几千年。与知识爆炸相伴的是知识更新速度日益加快。即使是刚入学的大学生,入学时学的是最新的知识,等到四年后毕业,已经有90%的所学知识显得陈旧了。

正因为如此,今后的人们不仅越来越清楚地认识到学习的价值,更认清了学习能力的巨大价值。通过学习而练就学习本领,形成学习能力,正在成为人们在学习上的最终目标。“学习”概念本身,也在不断地变革深化。以前的“学习”只为获取文凭,仅仅是指从小学到大学的“学习”;后来发展到走出校门以后,为适应个人需要而主动充电。现在学习延伸到了空前广泛的境界,只要有强烈的学习意识,每时每地每一件事都能用来学习。不仅可以接受专门的培训“充电”,还可以在工作的同步学习。今天的企

业处在市场竞争激烈、信息瞬息万变的环境之中，成败盛衰有时就在几天、几周、几个月之间。在这样的环境中，企业必须不断提高，跟上市场变化的形势，否则就将被淘汰出局。企业的提高，集中表现为企业对自己员工不断提出学习任务，开展自主培训。因此，企业在招人时，总是着眼于应聘人员的学习能力。

### 【案例】

#### 培养人才——三星之本

创建于1938年的三星公司，在半个世纪里，由一个默默无闻的小杂货店，成长为雄踞韩国企业首位的世界性企业。1986年三星的营业额为156亿美元，占国民生产总值的16.4%；1993年销售额则高达513.6亿美元，在世界500家企业中的排位跳跃性地升到第17位。

三星自1957年起就开始实行严格的人才选拔制度，选择职工的标准是“具有智能、诚实和健康的人”。员工入职后，公司不惜花费大笔资金，把他们培养成为对企业发展有用的人才。

三星的用人有三个显著的特点。

一是十分重视从实际工作中选拔人才。三星对人才的评价并不是依据学历高低，而是立足于实际工作能力。对于从实际业务中涌现出来的优秀人才，三星从来就是毫不犹豫地予以提升。

二是非常注意给人才安排合适的岗位，录用仅仅是三星选拔人才的开始。职员被录用之后企业便根据他们的能力、性格、体质特点安排适当的岗位，赋予他们明确的责任，发挥他们的活力。

三是重视人才的培训，并且形成了一整套独特的、系统的培训制度。三星的新职员在正式工作之前，必须经过24天的集训，用以培养同心协力的三星精神。对于公司的原有员工，公司也大力提供进修机会。公司明文规定从董事长到基层员工，每人每年至少受训两周，使大家掌握新的经贸知识，及时了解国外政治经济形势的变动。三星在企业内部设立了管理能力部门、业务知识部门和精神状态部门三大非常有特色的职能教育机构。下设各类分院，对职工进行有针对性的教育培训。同时，经常聘请许多国内著名专家到三星开办讲座。三星还轮流将各公司的负责人派往海外著名大学或机构进行国际法规、专利、金融等方面的进修。

### 【讨论】

(1) 三星用人的第一个特点就是淡化学历文凭，公司将学历高低与实际工作能力以“不是……而是……”的形式提出来，你认为这意味着什么？

(2) 三星将一个人身上的能力、知识、精神状态分解给三个职能教育机构进行针对性教育培训，并且每年花费1亿多美元用于员工的教育培训，你认为这与公司淡化学历文凭有无联系？有什么联系？

(3) 三星在给员工安排岗位时，首先考虑的是能力、性格、气质特点，而不是知

识；但在内部培训侧重的却是经贸知识；送到海外去进修，重点也是“国际法规、专利、金融等方面”，仍然属于知识范畴。你认为这家公司对于知识究竟是什么态度，对于能力又是什么态度？这对我们中职生在校学习的目标选择有何启示？

### 三、注重情感智商

学习能力本身属于智力因素，而学习能力的发挥，却还包含有非智力因素。非智力因素从心理学的角度来看，主要指以性格为标志的后天个性心理特征。在人的个性心理特征中，性格是三个个性心理特征因素中唯一具有社会评价意义的因素。乐观、积极、乐于助人、广交朋友的人能将两个利益协调起来，处处受欢迎，人缘很好，容易得到他人的帮助而成功；而悲观、消极、自私、冷漠、孤僻的人，只顾自己的利益，难免妨碍社会公众利益，到处都不欢迎，人缘极差，经常受到他人抵制而陷入困境。

\* 为人处事是性格的核心。现在已经将为人处事的本领以情感商数来命名，根据1995年美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼在《情感智商》一书中的说法，情感智商包含五个方面（见表1-2）。

表1-2 情感智商五个方面的能力及作用

|          |                                                  |
|----------|--------------------------------------------------|
| 自我感知能力   | 了解自我优缺点，了解自身真实感受，能对人生大事做出正确选择                    |
| 自我控制能力   | 自我安慰，摆脱焦虑，抑制自己的冲动和愤怒，临危不惧，处变不惊，能承受挫折，克服困难，摆脱消极情绪 |
| 自我调节能力   | 为服从自己认可的目标而自我激励，自我调节，指挥、运用个人情绪向实现目标努力            |
| 理解他人情绪能力 | 在自我感知的情感基础上发展起来的敏锐地感受他人情绪变化状态，进而感知他人需求、愿望的能力     |
| 进行人际交往能力 | 综合运用以上四种能力，以共处、合作的原则来处理自己和他人的情感关系                |

应该强调的是，情感智商也是一种能力，是人类对能力这一基本心理概念认识的深化。这一深化是从能力的理性领域，即智力领域，深化到能力的非理性领域，即情感领域。由此，丹尼尔·戈尔曼提出的人生成功模式为：

人生成功要素100%=智商20%+情商80%

因此，企业在招聘人才时，还要在看准学习能力的基础上了解应聘者的情感智商。一些有远见的企业，已经在人才招聘中专门设置了对情感智商的测试。

#### 【案例】

##### 五次应聘，敲开微软的大门

一位小伙子走进了微软（中国）公司的大门，向经理自报姓名，说他是来应



聘的。经理从他那蹩脚的英语中弄清他的来意后，觉得很奇怪。因为公司这时并无招聘安排，但反过来一想，此人这么勇敢地闯上门来，说不定是个人才，便破例同意让他进行面试。

面试围绕着编程工程师的业务展开。据经理说，这次面试是他进行过的所有面试中被试者情况最糟的。小伙子对编程只知道一点皮毛，许多基本的业务问题他都回答不上来，双方对话很不顺畅，有好几次陷于僵持状态，小伙子非常尴尬。面试结束以后，经理正想开口拒绝他，小伙子却先说：“这次主要是我没有准备，我根本不知道要应聘的职位是编程工程师。”经理以为他是给自己找台阶下，便顺口说了一句：“那好，给你两周时间，准备好了再来。”

没想到，两周过去后，小伙子还真的又来了。经理大出意外，但他还是准备兑现自己的诺言。这一次他们的对话比较畅快了，对于编程工程师的基本业务，小伙子基本上都能回答出来。这两周之内，他有很大的进步，但是离微软编程工程师的任职要求还有很大差距。面试结束时经理说：“编程序看来你不行，你对销售工作是否有兴趣呢？”小伙子点了点头，但他承认他对销售业务还一点都不懂。经理说：“那么，你去买一些基本的销售业务书来看看。”随手给他开出了三本书名。小伙子看了书名后说：“我一周以后再来。”

小伙子不仅到书店买了那三本书认真地看，还作了些读书笔记。一周以后，他又走进经理的办公室。这一次，他能完整地表述销售业务员的工作模式，还谈了他自己的体会。但是在经理看来，要真正胜任工作，还是不够的；不过，对一周以前还一无所知的他来说，这已经是了不起的进步了。经理已经对他有了点兴趣，便问他：“难道你非要进我们微软公司吗？”小伙子说：“我知道我的中专学历离微软的要求差得很远，但听说你们录用人员很严格，我故意来试聘，想从中增加自己应聘的经验。”经理听了心里一动，对小伙子的勇气有了看法，便不无幽默地说：“那我就多给你几次机会，让你多得到一些经验。”便又给他提出了一个新的工作职位。

第四次，第五次，一共跟他约了五次，这位中国小伙子就这样试聘了五次。

当第五次面试结束时，经理向小伙子表示祝贺，祝贺他正式成为微软的一名员工。小伙子被这意外的喜讯弄得愣住了。经理说：“其实从第三次起，我已经想录用你了。你继续坚持了下来，这使我很高兴。从这几次面试已经看得出你是个学习能力极强的人，你能迅速地掌握新知识并按运用新知识的要求将它的结构优化；此外更重要的是你的勇气，你的坚毅，也是你良好情商的表现。这两方面正说明你的综合素质高，只要给你实践的机会，相信你会干得很好的。微软的将来就在你们这种人的身上。”经理拍了拍小伙子的肩膀：“努力吧，小伙子！”