

16 JIE ZHIYE SUZHIKE

一本关于**职业素质和职业理念**的本土化权威培训读本

# 16节 职业素质课

中国**公务员和企业员工**急需补上的职业素质必修课

100位著名企业家、50家全国重要媒体**强力推荐**

- ★重新认识我们的工作
- ★敬业是一种精神信仰
- ★忠诚比能力更重要
- ★没有任何借口
- ★责任重于能力
- ★细节决定成败
- ★团队精神赢得胜利
- ★纪律是成功的基石
- ★服从领导的安排
- ★绝不拖延
- ★恪守商业机密
- ★为公司节约
- ★服务是每个人的事情
- ★以结果为导向
- ★注意你的职业形象
- ★全力以赴

黄明涛◎编著

中国致公出版社

16 JIE ZHIYE SUZHIKE

一本关于**职业素质和职业理念**的本土化权威培训读本

# 16节 职业素质课

中国**公务员和企业员工**急需补上的职业素质必修课

100位著名企业家、50家全国重要媒体**强力推荐**

- ★重新认识我们的工作
- ★没有任何借口
- ★责任重于能力
- ★服从领导的安排
- ★服务是每个人的事情
- ★敬业是一种精神信仰
- ★细节决定成败
- ★绝不拖延
- ★以结果为导向
- ★忠诚比能力更重要
- ★团队精神赢得胜利
- ★恪守商业机密
- ★注意你的职业形象
- ★纪律是成功的基石
- ★为公司节约
- ★全力以赴

黄明涛◎编著

中国致公出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

16 节职业素质课 / 黄明涛编著. — 北京: 中国致公出版社,  
2007.7

ISBN 978-7-80179-599-1

I. 1… II. 黄… III. 企业管理: 人事管理—通俗读物  
IV. F272.92-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 116341 号

---

## 16 节职业素质课

---

著 者: 黄明涛

责任编辑: 李娟娟

封面设计: 大象设计工作室

---

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京京晟纪元印刷有限公司

---

开 本: 700 × 1000 毫米 1/16 开

印 张: 18

字 数: 250 千字

版 次: 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-80179-599-1

定 价: 29.80 元

---

版权所有 翻印必究

# 序 言

## *preface*

每个职场中的人，几乎都有过如下的疑问：

为何有经验的“海归”极受青睐？

为何有外企背景的人求职要容易得多？

为何有些人学历不高薪酬却很令人羡慕？

为何有些人总是得到老板赏识和器重？

为何有些人工作总是充满激情和快乐？

这些人到底有哪些出众的“素质”呢？

.....

与此同时，有很多人会发出这样的疑问：

为何不少企业明确指出不录用应届毕业生？

为何自己经验丰富，专业热门，求职时却屡屡被拒之门外？

为何每次升职加薪总是没有我的份儿？

为何我做的事，领导总是不满意？

为何工作这么多年，我却一直找不到前进的方向？

为何我在工作中总是缺乏成就感，对工作提不起劲？

为何我总是无法确立自己的职业竞争力？

为何我总是在人际关系方面遭遇危机？

为何我频繁跳槽，可还是找不到良好的职业感？

.....

这一切问题的核心，都跟一个人的职业素质紧密相关。调查表明：中国绝大部分企业员工在工作中平均只发挥了 10%—30% 的能

力。而在日本，多数员工都能发挥60%—80%的能力。可见，我国的企业有很多需要改进的地方。提高中国企业员工的职业素质是当务之急。

那么，职业素质是什么？简单来说，就是指一个人在职业活动中所体现的职业技能、职业道德、职业精神等。对任何企业和个人来说，职业素质的意义都十分重要。一个人，要是缺乏良好的职业素质，那么他就不可能取得什么突出的工作业绩；而一个企业，要是没有一支职业素质过硬的员工队伍，就不可能在激烈的市场竞争中占有一席之地。一个国家，要是全体国民的职业素质跟不上世界平均水平，那么这个国家的经济就停滞不前，处处被动。

就我们每一个人来说，谋求一份适合自己的职业通常不是随心所欲的，而要把一份工作做好也并非轻而易举。从社会的角度来说，由于分工的不断专业化、细致化，因此对不同职业的职业化要求程度也日益提高。而且随着世界经济的不断市场化和全球化，各种竞争机制更加完善，同行业竞争急剧升级，相应的，对人的职业素质的要求就更为严格以致苛刻了。因为从适者生存的法则来看，生存竞争本质上就是人与人的较量，而在商业竞争中则常常表现为一群人对另一群人的比拼；所以，作为职业化的社会群体，企业唯有集中具备必要素质的人员并进行职业化训练，才能实现求得生存与发展的目的。而作为个人，唯有在工作的过程中不断修炼、充实和完善自己以提高职业素质，才能拥有稳固的生活保障甚至较为优越的生活条件，进而升华自己的精神境界。也正是在这个意义上，“职业素质”才是特别值得强调的。

我们通常说某某很有职业素质，某某太没职业素质了。那么，这个叫“职业素质”的东西究竟为何物？我们不妨用著名的冰山理论来进行解释。

我们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，这些就是员工的显性素质；而潜在水面之下的东西，包括职业道德、职业精神，我们称之为隐性素质。显性素质和隐性素质的总和就构成了一个员工所具备的全部职业素质。例如：应届毕业生在显性素质方面表现还可以，但在隐性素质方面由于没有得到过培训，所以比较欠缺，这就是很多企业不招聘应届毕业生的真正原因。

职业素质有大部分是隐性的，就如同冰山有八分之七存在于水底一样，正是这八分之七的隐性素质部分支撑了一个员工的显性素质部分！

员工的职业技能是显性的，即处在水面以上，随时可以调用，是人力资源管理中人们一般比较重视的方面。它们相对来说比较容易改变和发展，培训起来也比较容易见成效，但很难从根本上解决员工综合素质问题。可以说，职业道德和职业精神才是决定一个员工的关键素质。

职业道德则是衡量一个人工作态度的职业规范。在职业化的群体行为中，以条文为基础的规章制度是最低限度的行为准则，它对每一个工作者的制约是最下限的，因而不足以适应必须不断提升的职业化需求。所以，各行各业都不得不将职业道德作为完善职业功能的重要规则。一个不尊崇职业道德或不完全信守职业承诺的人，无论其职业技能有多高都不可能成为较有素质的职业人。更值得注意的是，职业技能高超而职业品行低劣的人，只会给所从事的工作以及社会造成巨大的危害。人的技能和职业道德都是可以在就业之后加以训练、培养和提高的，职业技能往往随着工作经验的日积月累而不断提高；而职业道德却不同，往往会在具有一定的职业资历之后发生逆转。这种现象的经常性出现只能说明一个事实，那就是人们在强化职业素质训练的时候往往比较忽略职业道德的教育和强制性的训练。

职业精神则是一个人在其职业生涯中的一种更高的境界。毫无疑

问，没有一定程度的职业技能和不受职业道德规范约束的人是不能达到这种境界的。职业精神之所以可贵，就在于它表现为优秀的从业者在不计较报酬的前提下自觉自愿地付出个人智慧和超越承诺的劳动的行为。个人智慧指的是具有独特创意的工作方法，超越承诺的劳动指的是定额或任务之外的义务工作。敬业精神既然表现为具体实在的奉献，自然也就是职业素质最完美的体现了。具有敬业精神的人往往是不仅仅为了获取报酬而付出劳动的人，他们更注重的是成就感、事业心的满足和在工作中追寻生命价值的体验和生活的乐趣。简单地说，他们是一些热爱工作本身并充满活力的人。

可惜的是，我们大部分企业注重员工职业技能的培养，却忽视了职业素质的教育。仅仅训练员工的专业技能，而忽视职业意识、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企业的核心竞争力！所以，本书总结的16节课，主要集中在职业素质的隐性层面上。这16节课涵盖了职业素质的多个方面，对中国人职业素质的缺失作了深入地剖析，更对如何提高一个人的职业素质作出深入的探讨，是一本值得每个人深入研读的职业素质培训教材。

“人”是国家的关键，提高人们的素质是国家兴旺发达的根本；“人”也是企业的关键，正如国家加强素质教育一样，企业为什么不抓最关键的素质培训呢？当所有的中国企业的员工都能以职业化素养去对待工作的时候，中国的劳动生产率将至少提高一倍以上。那时候中国企业的竞争力更强了，中国的经济将得到更加飞速的发展，我们的国家才能真正成为世界强国！

## 第一章 重新认识我们的工作

|                 |    |
|-----------------|----|
| 急需改变的工作观念       | 2  |
| 工作是应该用生命去做的事    | 5  |
| 你是在为自己工作        | 8  |
| 不要只为薪水而工作       | 11 |
| 职业素质测试 1：工作意义测试 | 15 |

## 第二章 敬业是一种精神信仰

|                 |    |
|-----------------|----|
| 敬业精神是经济腾飞的基础    | 18 |
| 培养敬业的工作习惯       | 21 |
| 为你的工作而自豪        | 24 |
| 把职业当成你的事业       | 27 |
| 职业素质测试 2：敬业程度测试 | 30 |

## 第三章 忠诚比能力更重要

|                |    |
|----------------|----|
| 什么是真正的忠诚       | 34 |
| 忠诚胜于能力         | 37 |
| 忠诚是一种义务        | 39 |
| 忠诚于你的公司        | 41 |
| 职业素质测试 3：忠诚度测试 | 45 |



## 第四章 没有任何借口

- 48 没有任何借口
- 51 工作面前不要找借口
- 54 借口是失败的根源
- 59 不找借口，只找方法
- 64 职业素质测试4：你是一个爱找借口的员工吗？

## 第五章 责任重于能力

- 68 缺乏责任意识的危害性
- 70 没有责任感的员工不是优秀的员工
- 73 不要推卸你的责任
- 76 对自己的工作负责
- 79 职业素质测试5：责任感测试

## 第六章 细节决定成败

- 82 细节是魔鬼
- 84 天下大事，必作于细
- 86 1%的失误会导致100%的失败
- 88 做一个注重细节的员工
- 92 职业素质测试6：细节关注能力测试

## 第七章 团队精神赢得胜利

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 团队精神是企业的最佳竞争力     | 96  |
| 团队精神是组织成败的关键      | 99  |
| 积极融入团队，注重合作       | 101 |
| 培养你的团队协作精神        | 105 |
| 职业素质测试 7：团队合作精神测试 | 110 |

## 第八章 纪律是成功的基石

|                  |     |
|------------------|-----|
| 没有纪律就没有组织的成功     | 114 |
| 遵守纪律是做好工作的基础     | 117 |
| 自觉遵守纪律           | 120 |
| 酒店管理十条纪律         | 123 |
| 职业素质测试 8：职业称职度测试 | 127 |

## 第九章 服从领导的安排

|                  |     |
|------------------|-----|
| 服从，员工必备的一种素质     | 132 |
| 服从组织的命令          | 135 |
| 服从于你的领导          | 138 |
| 让服从成为一种职业习惯      | 140 |
| 职业素质测试 9：你懂得服从吗？ | 145 |

## 第十章 绝不拖延

- 148 拖延是一种恶习
- 152 一分钟也不要拖延
- 157 办事准时，绝不拖延
- 159 不要犹豫，立即行动
- 162 职业素质测试 10：拖延商数测试

## 第十一章 恪守商业机密

- 166 守口如瓶，不泄露公司的秘密
- 168 泄露秘密就是为自己抹黑
- 171 出卖公司机密等于出卖自己
- 173 时刻加强保密意识
- 178 职业素质测试 11：自制力测试

## 第十二章 为公司节约

- 182 节约也是竞争力
- 184 为公司省钱就是为自己省钱
- 188 节约是每个人的责任
- 191 做一个懂得节约的员工
- 195 职业素质测试 12：你是一个懂得节约的员工吗？

### 第十三章 服务是每个人的事情

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 服务是工作的灵魂            | 198 |
| 每个人都要有服务意识          | 202 |
| 强化自己的服务意识           | 205 |
| 有服务意识的员工才是优秀的员工     | 208 |
| 职业素质测试 13：你具备服务素质吗？ | 213 |

### 第十四章 以结果为导向

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 不重过程重结果，不重苦劳重功劳 | 218 |
| 以结果为导向          | 224 |
| 树立目标，对结果负责      | 228 |
| 要以结果论英雄         | 231 |
| 做一个追求结果的员工      | 235 |
| 职业素质测试 14：意志力测试 | 240 |

### 第十五章 注意你的职业形象

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 仪表和礼貌是你成功的基石           | 244 |
| 你的形象代表着公司的形象           | 247 |
| 注意自己的职业形象              | 249 |
| 职业素质测试 15：你在别人眼中是什么形象？ | 252 |

## 第十六章 全力以赴

- 256 集中精力，全力以赴
- 258 尽善尽美，争当第一
- 262 专注做好每一件事
- 265 做一个坚韧的人
- 268 职业素质测试 16：工作情商测试

# 第一章



## 重新认识我们的工作



工作不只是我们“营生”的手段，它更是打开我们人生眼界的一扇百叶窗，提供给我们接触百味人生、接纳百种个性的机会。你通过工作见识了各种场面，利用工作结识了形形色色的人，你的人生也将随着人际资源的丰富而丰富。

## 急需改变的工作观念

工作对你来说意味着什么？对于这个问题，不同国家的人会有不同的回答。

德国人会说：“工作是神的旨意。”

日本人会说：“工作是生命的价值所在。”

美国人会说：“工作是应该用生命去做的事。”

不少中国人会说：“工作就是混口饭吃。”

不同的回答，显示了不同的工作态度。可以说，我们中相当一部分对工作的认识都还不够。在他们的眼里，工作的意义无非是一个赚钱的工具，一个依靠其生存的饭碗而已。拥有这样的认识也许不是我们本身的错，尤其是在“铁饭碗”风行的时代，拥有一份工作，就意味着有了一生的保障。可是今天，激烈的竞争让我们随时都有可能失去一份工作，工作作为我们生存的根本，甚至显得比以往更加重要。尽管如此，我们绝不能简单地认为工作就是为了混口饭吃那么简单。

《圣经》上说“工作是神的意志”。其实，不仅仅是这样，工作更是我们生命的意义所在。在物质社会中，工作是大多数现代人赖以生存的基本形式之一。主观的工作愿望与工作实践是客观地解决个体生存和社会发展必不可少的原动能量。工作对我们有着非常重要的意义，我们的能力，我们的才华，我们的价值，都必须通过工作来体现。我们对工作的任何不负责任的、盲目冲动的行为，都有可能为此付出

不小的代价。

我们先来看一个故事：

从前，有一个民族非常的奇怪，他们在处死犯人时，用了一种特别的方法。他们让犯人将甲地的土堆运到乙地，等全部搬运到乙地以后，再命令他们重新将土堆搬回甲地，如此循环不已。这样一来，不到两个月，全部的犯人都自杀了。工作成为了扼杀犯人求生意志的工具，我们如何解释这个事例呢？

有经验的人都认为这的确是一件可怕的事，足以使人致命，仅因为他们的生活没有前程，没有价值。生命是生生不息的，让它原地踏步，明天生活在今天的感觉里，生命便终止了。而所谓价值也只不过是生命的进取可能性，丧失了这一点，我们空留躯壳，此外一无所有！

还有一个有趣的故事：

有一家工厂的污水不断排到一片水域里，使这块水域里的鱼虾都中毒了，虽然还活着，但已不能食用，因此，靠这块水域为生的渔民们再也无法以捕鱼为生。于是，某一天，他们在气愤之余将捕捞的鱼虾全部送到工厂里去了。

经过谈判，双方达成协议：以后渔民们卖不掉的鱼虾全送到工厂，由工厂按时价买下来，全部埋在土坑里。

刚达成协议时，渔民们很高兴。

但是随着时间的流逝，渔民们却感到了分外的难受。



“我们在干什么？我们这样做为了谁呀？”

“是啊！照理我们应该有新鲜的鱼、新鲜的虾卖给居民的，这才是我们的真正工作！”

“我们不要干了，我们去找那家工厂，这活儿我们受不了。我们不能够像牲口那样为了吃饭而活着。”

渔民们在这里失去了价值感，他们感受不到自己正在为他人，为社会创造些东西，而且连自己存在于世的理由也失去了，这怎么能让他们忍受呢？

我们常常听到身边的人说：要是天天不用工作，又有大把的钞票多好啊。实际上，这不过是一种完全不合乎实际的事情。任何一个人，一旦停止工作，就会失去人生的意义。为什么比尔·盖茨、李嘉诚直到今天还在努力地工作？当我们明白工作是人生的全部意义时，也就不难理解他们为什么这么做了。

对任何人来说，工作绝不是机械地做一件事情。工作是一种全身心的付出，是一个创造物质财富和精神财富的过程，是为社会作贡献，也是在满足和提高自己的消费能力。工作的目的有两个：一是满足社会的需要；一是获得物质上的报酬，成为精神上的支柱。

一个人，如果仅仅为了获得物质上的报酬而去工作，他将永远是**工作的奴隶**。工作对于他来说，始终是一个负担，他享受不到工作的乐趣，工作也吝于给他精神支撑。他日复一日、年复一年地重复着机械的工作，他不明白自己工作的意义，也从不否认自己的工作毫无意义。一个人为了获得优厚的物质报酬而努力工作，无可厚非。物质就是一只看不见的手，调节着人们工作的努力程度。但是，我们更应该