



“十三五” 职业教育改革创新示范教材
全国职业教育教材审定委员会审定



职业素养



主编 李 颖 韩仕军 宋采德



互联网+扫描二维码观看微视频

天津出版传媒集团



天津科学技术出版社

职业素养

主 编 李 颖 韩仕军 宋采德

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业素养 / 李颖, 韩仕军, 宋采德主编. —天津 :
天津科学技术出版社, 2018. 2

ISBN 978-7-5576-4360-7

I. ①职… II. ①李… ②韩… ③宋… III. ①职业道
德 IV. ①B822. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 029646 号

责任编辑: 郑 新

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

出版人: 蔡 颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332674

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

三河市宇通印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 14.5 字数 300 000

2018 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 39.80 元

前言

素质教育是把职业素养提升与专业技能培养有机结合起来，培养学生适应社会发展的必备素养和关键职业能力。本书分为素质教育概述、培养职业意识、礼仪素养、培养积极心态、建立诚信素养、培养个人自信、情绪管理、科学管理时间、人际关系的培养、锻炼吃苦能力、培养团队精神、终身学习、人际沟通能力的培养等十三个章节，通过每章节的学习，能使學生提升自己的职业素养和职业能力。

本书立足于职业教育，遵循职业教育的规律和特点，力求体现能力本位的现代职业教育理念，着力培养学生的实践能力，探索“教、学、做”一体化的培养途径。在编写过程中，我们试图体现以下几个特点。

(1) 可操作性。本书力求淡化对理论知识的阐述，以够用为度，注重培养学生的职业观和就业观，以及提升学生的实践操作能力。

(2) 趣味性。职业院校学生思维活跃、兴趣广泛，不喜欢空洞、抽象的理论说教，因此，本书以贴近职业院校学生的案例作为切入点，穿插了表格、案例以及“小贴士”，帮助学生深入理解教材内容，并开阔视野。

(3) 实践性。学习内容的设计贴近企业用人需求，学习任务则侧重于创设接近企业生产的学习情境，激发学生的主动性和能动性，身体力行参与实践，从而使学生在体验、领悟的过程中，潜移默化地达到提升职业素养的目的。

本书由李颖、韩仕军、宋采德担任主编，由毛淋玉、杨正军、罗俊、赵英、方全双、杨萍芬担任副主编，其中李颖编写了第一章、第三章、第四章；韩仕军编写了第二章、第九章；宋采德编写了第五章、第十章；毛淋玉编写了第六章；杨正军编写了第十一章；罗俊编写了第七章；赵英编写了第十二章；方全双编写了第八章；杨萍芬编写了第十三章。

本书可作为学生面对职场的教学指导教材，也可作为毕业生初入职场的自学用书。

编者



目 录

第一章 素质教育概述.....	(1)
第一节 职业与职业素养.....	(1)
一、职业与职业教育	(2)
二、职业素养的构成	(4)
三、职业素养的特征	(8)
第二节 职业素养的提高	(11)
一、培养隐性职业素养.....	(12)
二、培养显性职业素养.....	(14)
三、以优秀员工必备的职业素养要求自己	(15)
第二章 培养职业意识	(22)
第一节 职业意识概述	(23)
一、职业意识的含义	(23)
二、职业意识的意义	(24)
三、职业意识发展的阶段.....	(25)
四、良好职业意识的表现.....	(25)
第二节 责任意识	(33)
一、认识责任意识	(33)
二、增强责任意识	(33)
第三节 质量意识	(40)
一、认识质量意识	(40)
二、增强质量意识	(41)
第四节 敬业成就事业	(45)
一、敬业精神	(46)
二、敬业与事业	(47)
三、培养敬业精神	(50)
第三章 礼仪素养	(55)
第一节 仪容与服饰礼仪	(55)
一、不同肤色的着装选择.....	(55)
二、男士服饰的选择	(56)
三、女士裙装的魅力	(56)



第二节 日常社交礼仪	(58)
一、女士优先	(58)
二、正确坐姿的阐释	(59)
三、如何做好自我介绍	(60)
四、寒暄的技巧	(61)
五、握手的礼仪	(62)
六、拨打电话的礼仪	(63)
七、拜访的礼仪	(64)
八、乘坐电梯的礼仪	(65)
第三节 用餐礼仪	(66)
一、中餐的座次安排	(66)
二、西餐厅用餐全攻略	(66)
三、餐具的使用	(68)
四、饮酒礼仪的相关技巧	(69)
五、餐会席间须知	(70)
第四节 求职礼仪	(71)
一、应聘时的仪容塑造	(71)
二、面试中的细节	(72)
三、面试后必备礼仪	(73)
第四章 培养积极心态	(75)
第一节 阳光心态 快乐人生	(75)
一、快乐人生	(75)
二、我的心态我做主	(76)
第二节 职业心态与职业状态	(81)
一、认识职业心态	(81)
二、在职场应该保持的心态	(82)
三、职业心态决定成败	(84)
第五章 建立诚信素养	(89)
第一节 忠诚的美德	(89)
一、忠诚的含义	(89)
二、忠诚的价值	(90)
三、忠诚度的培养	(93)
第二节 培养诚信品质	(98)
一、诚信的本质	(98)





二、诚信的作用	(99)
三、营造个人职场诚信	(101)
四、把个人诚信有效地融入企业诚信	(103)
第六章 培养个人自信	(105)
第一节 自信的概念	(105)
一、能力的自信	(106)
二、非能力自信	(106)
三、潜能力自信	(107)
第二节 建立自信的基本方法	(108)
一、肯定自我	(108)
二、欣赏自我	(109)
三、激励自我	(110)
四、挑战自我	(111)
第三节 自信心的作用	(112)
一、自信是成功的基石	(112)
二、自信是前进的号角	(112)
三、自信是创造奇迹的魔术师	(113)
第四节 怎样培养自信心	(114)
一、正确认识自己	(114)
二、克服自卑感	(114)
三、以勤补拙，增强信心	(114)
四、不要过分追求完美	(114)
五、积累成功	(114)
第七章 情绪管理	(123)
第一节 情绪概述	(123)
一、情绪的内涵	(123)
二、情绪表现的三种状态	(124)
三、情绪情感的功能	(125)
第二节 常见的情绪问题与自我调适	(126)
一、情绪行为的特征	(126)
二、常见的不良情绪表现	(128)
三、情绪对学生的影响	(130)
四、不良情绪的自我调适	(131)
第三节 良好情绪的培养	(132)



一、情绪健康的标准	(132)
二、情绪健康应具备的特征	(134)
三、良好情绪的培养	(134)
第八章 科学管理时间	(141)
第一节 时间管理的现状	(141)
一、时间管理满意度低, 缺乏信心, 执行力低	(141)
二、时间安排不合理	(142)
三、时间管理存在个体差异	(142)
第二节 时间管理技巧与方法	(142)
一、正确看待时间管理	(142)
二、采纳有效的时间管理方法	(143)
第三节 休闲时间管理	(145)
一、休闲时间的管理与开发原则	(146)
二、休闲时间管理的方法	(147)
第四节 相关测试	(149)
第九章 人际关系的培养	(155)
第一节 读懂亲情	(155)
一、认识亲情	(155)
二、感恩父母	(156)
三、学会孝顺父母	(159)
四、从回馈父母到回报社会	(161)
第二节 珍惜友情	(162)
一、人生需要友情	(162)
二、认识友情	(162)
三、发展真挚的友谊	(163)
第三节 把握爱情	(166)
一、认识爱情	(167)
二、恋爱现象存在的原因	(168)
三、恋爱中存在的误区	(169)
四、树立正确的恋爱观	(171)
第十章 锻炼吃苦能力	(176)
第一节 现状研究	(176)
一、父母的过分溺爱	(176)
二、教育制度的影响	(177)





第二节 培养吃苦耐劳精神的重要性	(177)
一、磨炼心性,挖掘潜力	(178)
二、为发展事业打基础	(179)
第三节 国外的经验	(181)
一、美国	(181)
二、日本	(182)
三、瑞士	(182)
四、加拿大	(182)
五、德国	(182)
第四节 如何培养吃苦耐劳精神	(183)
一、培养生活独立性	(183)
二、锻炼身体,增强体质	(184)
三、参与社会实践,磨炼意志	(184)
四、提高专业外技能	(184)
五、与专业课学习相结合	(184)
六、充分发挥军训的作用	(184)
第十一章 培养团队精神	(190)
第一节 有团队精神的重要性	(190)
一、做一个具有团队精神的人	(190)
二、个人英雄主义并非职业精神	(191)
三、协作执行,直指目标	(191)
四、走出自我中心主义	(192)
第二节 团队精神的培养	(195)
一、团队精神的含义	(195)
二、团队精神的认识	(196)
三、团队精神的培养	(196)
第三节 处理团队冲突	(197)
一、团队冲突的含义	(197)
二、团队冲突的处理原则	(198)
三、团队冲突的处理方法	(198)
第十二章 终身学生	(200)
第一节 终生学习的任务	(200)
一、学会做人	(200)
二、学会做事	(200)



三、学会与人相处	(201)
四、学会学习	(201)
第二节 学分制	(201)
第三节 学习活动的基本规律	(202)
一、记忆遗忘规律	(202)
二、序进累积规律	(202)
三、学思结合规律	(202)
四、知行统一规律	(202)
五、环境制约规律	(202)
第四节 树立终身学习的观念	(203)
一、学习型社会的形成	(204)
二、终身学习的主要内容	(204)
三、终身学习的途径	(205)
第十三章 人际沟通能力的培养	(209)
第一节 领悟沟通的特性	(209)
一、有效沟通的五大特性	(209)
二、沟通无极限	(210)
三、职业化沟通	(210)
第二节 与上级沟通	(213)
一、与上级沟通的原则	(213)
二、与上级沟通的技巧	(214)
三、与上级沟通的误区	(214)
第三节 与平级沟通	(217)
一、坚持原则，维护权利	(217)
二、积极并直截了当地提出要求	(218)
三、积极地拒绝	(219)
四、积极地表明不同意见	(219)
参考文献	(222)





第一章 素质教育概述

第一节 职业与职业素养



【经典案例】

敲石头的工人

一位心理学家为了了解同一个工作在不同的人心理上所反映出来的个体差异，来到一所正在建造中的学校，对现场忙碌的敲石工人进行访问。

心理学家问他遇到的第一位工人：“请问您在做什么？”工人没好气地回答：“在做什么？你没看到吗？我正在用这个重得要命的铁锤，来敲碎这些该死的石头。而这些石头又特别硬，害得我的手酸麻不已，这真不是人干的活。”

心理学家又找到第二位工人：“请问您在做什么？”第二位工人无奈地答道：“为了每天 100 元的工资，我才会做这份工作，若不是为了一家人的温饱，谁愿意干这份敲石头的粗活？”

心理学家问第三位工人：“请问您在做什么？”第三位工人眼光中闪烁着喜悦的神采：“我正参与兴建这座美丽的学校，学校落成之后，可以有更多的孩子来这里上学。虽然敲石头的工作并不轻松，但当我想到，将来会有无数的孩子从这里接受教育，走向社会，获得人生的成功，心中就会激动不已，也就不感到劳累了。”

【讨论】

如何对待工作才能在职场中取得成功？

【提示】

第一种工人，是无可救药的人。在不久的将来，他们可能不会得到任何工作的眷顾，甚至完全丧失了生命的尊严。第二种工人，是没有责任感和荣誉感的人。他们抱着为薪水而工作的态度，为了工作而工作，不是企业可信赖、可委以重任的员工，很难得到升迁和加薪的机会，也很难赢得社会的尊重。第三种工人，没有丝毫抱怨和不耐烦的情绪，具有高度的责任感和创造力，真正体会到了工作和生命的乐趣，是最优秀的员工，是社会最需要的人。他们充分享受着工作的乐趣和荣誉，工作会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。让我们像第三种工人那样，为拥有一个工作机会而心怀感激，为生命的尊严和人生的幸福而努力工作。





一、职业与职业教育

职业是指人们从事的比較稳定的有合法收入的工作。职业教育是国家教育的重要组成部分,是以培养具有一定理论知识和较强实践能力,面向基层、面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的教育。



【拓展训练】

班级学生自由组合,成立工作学习小组。每个工作学习小组人数为6~10人,实现学生员工化,提高学生的自主学习能力、团队协作能力、表达沟通能力和自我评价能力,使学生学会学习,学会工作,学会与人相处。

1. 教师身份改变。推行一体化课程教学改革,运用企业化管理模型,引入企业文化理念,加强班级企业化管理,将班主任、一体化教师和企业兼职教师进行整合,充当师傅或车间主任的角色,成为知识、技能的传授者、指导者。

2. 教学组织改变。实现车间主任、小组长二级管理模式,小组长由本组成员推荐,全面负责本组活动安排,要有组名、口号、分工和目标。采用车间、小组二级管理模式,实现综合职业能力的提高,逐步向“职业人、企业准工人”转变。

3. 学生身份改变。学生从第一课开始就要有工人的身份意识,担任不同的角色,承担相应的任务,自觉按照职业道德的要求来约束自己的行为,形成职业习惯。

4. 考核办法改变。按照车间生产管理模式对学生每天的学习任务和工作进程进行检测和评估,考核标准参照企业工人的考核办法,从考勤、纪律、学习、安全等各环节的参与情况进行全面考核。

(一) 职业和职业特征

1. 职业概念。职业是指人们由于社会分工而从事的具有专业业务和特定职责并以此作为主要生活来源的工作,是指不同性质、不同内容、不同形式、不同操作的专门劳动岗位。



【经典案例】

职业乞丐

职业乞丐是指以各种方式伪造困难情况、出卖个人尊严来获取利益的人,真实目的是赚钱。从某种意义上来说,职业乞丐是打着乞讨的名义骗钱的人。他们靠可怜的外表博得人们同情,达到成功行乞的目的,他们收入不菲,薪水超过白领。根据救助站多年的调查了解,这些“职业乞丐”通过可怜扮相博取同情,往往能够“外出磕头乞讨,回家盖房盖楼”。

现在越来越多的人觉得乞讨是一项不错的行业,更有一部分人把它当成了一份终身职业。他们认为乞讨不用投资,更不用做苦力,简简单单、轻轻松松就有收入。

[讨论]: 乞丐是职业吗?





2. 职业分类。《中华人民共和国职业分类大典》将我国职业归为 8 个大类、66 个中类、413 个小类、1 838 个细类(职业)。第一大类为国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人；第二大类为专业技术人员；第三大类为办事人员和有关人员；第四大类为商业、服务业人员；第五大类为农、林、牧、渔、水利业生产人员；第六大类为生产、运输设备操作人员及有关人员；第七大类为军人；第八大类为不便分类的其他从业人员。

3. 职业特征。职业具有社会性、经济性、技术性、规范性、时代性和稳定性的特征。人们在社会生活中各自承担一定的职责，获得社会角色，为社会承担一定的义务和责任，从事专门的业务，并获得相应的报酬。

(二) 职业人生的价值

1. 职业功能。职业的人生功能和社会功能在人成长和社会发展中具有重要的意义。

2. 个人价值。职业是个人谋生、实现人生价值的基本手段。美国石油大王洛克菲勒在给儿子的信里提到“天堂与地狱比邻”的比喻，他告诫自己的儿子：“如果你视工作作为一种乐趣，人生就是天堂；如果你视工作作为一种义务，人生就是地狱！”

3. 社会价值。职业是社会分工的必然产物，是社会交换劳动、合理配置人力资源的主要途径。



【经典案例】

等级夏令营

某年暑假，某地举办了一个夏令营。组织者别开生面地给全体营员一个新概念：吃饭要分成三个等级，即上、中、下三等。上等人吃美味佳肴；中等人排队打饭，属于快餐，饭后自己洗餐具；下等人要先侍候上等人，还要给上等人表演节目。第一天，全体 9 个小组实行抽签确定等级，意味着每个人的出身是由不得自己选择的，但是以后每天就凭借表现来决定身份。结果，第一天靠抽签分别做了三个等级的人，都尝试了不平等、受尊重和受屈辱的感受。评选持续了多日以后，大家对此渐渐习以为常，也能够以平常心来对待了。上等人不再兴高采烈，下等人也不再沮丧万分了。

[点评]：职业没有高低贵贱之分，但职业心态却体现了人的职业素养。

(三) 职业教育的意义

职业教育是现代国民教育体系的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位。党中央、国务院高度重视发展职业教育，党的十八届三中全会明确了我国职业教育全面深化改革的发展方向，要求“加快现代职业教育体系建设，深化产教融合、校企合作，培养高素质劳动者和技能型人才”。

1. 经济发展的柱石。大力发展职业教育，是推进我国工业化和现代化的迫切需要。技能人才是我国人才队伍的重要组成部分，在加快产业优化升级、提高企业竞争力、推动



技术创新和科技成果转化等方面具有不可替代的作用。没有一支高技能、专业化的劳动大军,再先进的科学技术和机器设备也很难转化为现实生产力。

2. 民族生存的基础。就业是谋生之本,职业技能是从业人员完成岗位任务所需要的实际工作能力,是就业的必要条件。为了对劳动者从事某种职业所应掌握的技术理论知识和实际操作能力做出客观的测量和评价,国家建立了职业资格证书制度。现代职业呈现出专业化、智能化和复合型、创新型的发展趋势,一名现代从业人员不经过职业培训很难胜任现代职业。

3. 教育体系的要求。大力发展职业教育,是完善现代国民教育体系的必然要求。职业教育是以培养职业技能、增强岗位适应性为目标的教育,分为初、中、高等职业教育层次,包含学制教育和短期培训。我国人力资源丰富,但人才结构不尽合理,毕业生就业难的问题越来越突出,而社会对各类技能型人才需求量近些年来一直持续增长。因此,必须加快职业教育发展,合理配置教育资源,最大限度地满足社会成员多样化的求学愿望,适应经济社会发展对技能型人才的需求,构建和谐社会。

二、职业素养的构成

职业素养是社会工作对人们个人素质培养的内在要求,是个人在职业过程中表现出来的综合品质,是职场成功的关键。职业素养由人们从事某种职业所具备的知识、素质和技能构成,包含专业知识、职业技能、职业习惯、职业道德、职业意识和职业态度等多个方面,是一个有机的整体。



【经典案例】

世界 500 强企业招聘员工有 80% 的试题是考职业素养

有人通过调查,发现一个现象,那就是越来越多的世界 500 强企业在招聘员工考试的时候有超过 80% 的试题是考职业素养,只有 15%~20% 的试题是考专业技术。这些企业的人力资源负责人解释说,职业素养这一项要着重了解,打造职业素养对于职场人士尤其重要。

他们说,做了这么多年的管理工作,也分析了应聘者后来职业的发展,发现专业技能其实不是最重要的,更重要的是他的职业素养,以及职业素养的再造能力,即可塑性。所以,员工进入公司以后,也会把职业素养作为很重要的一项,不断地强化和提升它。拥有好的职业素养,角色转换和能力提升的速度都是很快的。强化职业素养的再造能力,能非常快地发挥潜能,可以在工作中掌握专业技术能力,提升沟通协调和承上启下的能力。

(一) 职业素养的两种属性

职业素养由显性职业素养和隐性职业素养共同构成。

1. 显性职业素养。显性职业素养是人们看得见的个体行为总和构成的外在表象,代





表形象、资质、知识、职业行为和职业技能等方面,可以通过各种学历证书和职业证书来证明,或者通过专业考试来验证。

2. 隐性职业素养。隐性职业素养是人们看不见的,如职业意识、职业道德、职业作风和职业态度等方面。

3. 显性职业素养是隐性职业素养的外在表现。职业素养可以看成是一座冰山,浮在水面以上的只有很小一部分,而隐藏在水面以下的是绝大部分,隐性职业素养决定、支撑着外在的显性职业素养。因此,职业素养的培养应该以培养显性职业素养为基础,重点培养隐性职业素养。



【经典案例】

老木匠的故事

一位上了年纪的木匠准备退休了。他告诉雇主,他不想再盖房子了,虽然很留恋那份报酬,但他觉得自己该退休了。

雇主看到他的好工人要走,感到非常惋惜,就问他能不能再建一栋房子,就算是给他个人帮忙,木匠答应了。可是,木匠的心思已经不在干活上了,不仅手艺退步,而且还偷工减料。房子完工后,雇主来了,他拍拍木匠的肩膀,诚恳地说:“房子归你了,这是我送给你的礼物。”木匠感到十分震惊,要是他知道他是在为自己建房子,干活的方式就会完全不同了。

[点评]: 职业素养决定工作质量。

4. 隐性职业素养的重要因素。职业素养至少包含两个重要因素:敬业精神及合作的态度。敬业精神就是在工作中将自己作为企业的一部分,不管做什么工作一定要做到最好,发挥出实力,对于一些细小的错误一定要及时地更正。敬业不仅仅是吃苦耐劳,更重要的是用心去做好企业分配的每一份工作。态度是职业素养的核心,好的态度(如负责、积极、自信、建设性、欣赏、乐于助人等)是决定成败的关键因素。



【经典案例】

送古董的两名快递员

约翰和道思是某快递公司的两名快递员,他俩负责把一件很贵重的古董送到码头,老板反复叮嘱他们要小心。没想到,送货车开到半路却坏了,此时距离码头已经很近了,为了赶时间,约翰背起古董,一路小跑,终于按规定的时间赶到了码头。这时,道思说:“我来背吧,你去叫货主。”当约翰把古董递给道思的时候,他却没有接住,古董掉在地上,“哗啦”一声碎了。

他们二人都知道,古董碎了意味着什么。





“老板，不是我的错，是约翰不小心弄坏的。”道思偷偷来到老板的办公室对老板说。老板平静地说：“谢谢你，道思，我知道了。”

随后，老板把约翰叫到办公室。约翰就把事情的原委告诉了老板，最后约翰说：“这件事情是我们的失职，我愿意承担责任，另外，道思的家境不太好，如果可能的话，他的责任由我来承担，我一定会弥补货主的损失。”

处理的结果出乎他们俩的预料。

老板对他们俩说：“公司一直对你们很器重，想从你们当中选择一个人担任客户部经理，没想到却出了这么一件事情，不过这也让我们更清楚哪一个人是最合适的人选。我们决定请约翰担任公司的客户部经理。道思，你自己想办法偿还客户，明天就不用来上班了。”

[点评]：一个能够承担责任的人是值得信任的。约翰负责、积极、乐于助人的态度是职业对个人素养的内在要求，是公司决定请他担任客户部经理的关键因素。

（二）职业素养的三大核心

职业素养的三大核心是职业信念、职业知识技能和职业行为习惯。

1. 职业信念。良好的职业素养包含了良好的职业道德、正面积极的职业心态和正确的职业价值观意识，是一个成功职业人必须具备的核心素养。良好的职业信念由爱岗、敬业、忠诚、奉献、正面、乐观、用心、开放、合作和始终如一等关键词组成。



【经典案例】

救援队员内疚辞职

在汶川大地震中，一支救援队参加了救援，在救援过程中遇到了不少实际困难。5月19日，由于决堤和余震的危险，救援队被迫中止救援工作，返回成都，协商后决定结束救援工作。救援队员在返回驻地时，面对掌声和致谢，却没有一丝欣喜之情，每个救援队员的脸色都是铁青的。与此同时，网友在浏览新闻网站上有关救援队撤退的消息时发现，有位救援队成员在新闻跟帖中说：“我的一个同事对这次的事感到内疚，精神上很受打击，已决定辞职。”

[点评]：这位救援队队员的留言体现了他良好的职业信念。

2. 职业知识技能。职业知识技能是做好一个职业应该具备的专业知识和能力。研究发现：一个企业的成功30%靠战略，60%靠企业各层的执行能力，只有10%的其他因素。执行能力是每个成功职场人必须修炼的一种基本职业技能，除此之外还有很多需要修炼的基本技能，如职场礼仪、时间管理能力和情绪管控能力等。

3. 职业行为习惯。职业行为习惯就是在职场上通过长时间的学习、改变、形成而最后变成习惯的一种职场综合素质。信念可以调整，技能可以提升，要让正确的信念、良好的技能发挥作用，就需要不断地练习、练习、再练习，直到成为习惯。





【经典案例】

好人缘的邮递员

有一位非常有名的邮递员，他工作得很出色，几乎拥有最完美的人际关系氛围。在这个邮递员所负责的街区里，有187个家庭，按照平均一个家庭有3个人来计算，这位邮递员每天的工作就是与这561个人打交道。这是一个多么庞大的群体！有些人可能会因此感到头疼不已，认为与这么多人打交道实在是一件困难的事情，但是邮递员却受到这个街区所有家庭的欢迎。曾有人疑惑不解地问他：“你为什么会拥有如此好的人缘？”邮递员轻松地说：“其实没什么，只不过我每天在送信的时候，都会与他们打个招呼，向他们微笑。”

[点评]：好人缘的邮递员良好的人际关系是不经意创造出来的，他的职业知识技能已经成为职业行为习惯。

(三) 职业素养的四个方面

1. 职业道德。职业道德是人们在职业活动中应遵循的基本道德，即一般社会道德在职业活动中的具体体现，是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称。它既是对本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任和义务。

2. 职业意识。职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器。

3. 职业行为。职业行为是指人们对于职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理过程的行为反映，是职业目的达成的基础。从形成意义上说，它是由人与职业环境、职业要求的相互关系决定的。

4. 职业技能。职业技能是一个人对职业的掌握能力，也就是人所掌握的某种技术或能力的体现，例如计算机、英语、建筑等技能。职业技能还表现为与人交际的能力、处理问题的能力和对于突发事件的应变能力等。

职业素养的四个方面中，前三项是最根基的部分，属世界观、价值观、人生观范畴的产物，而职业技能是支撑职业人生的表象内容，是通过学习、培训比较容易获得的。在衡量一个人的时候，企业通常将二者的比例以6.5 : 3.5进行划分。



【经典案例】

考的是诚信

一位年轻人到一家大公司应聘。笔试的当天，他发现应聘者中他的学历是最低的。他学的是成人夜校，而其他人学历最低的也是本科。题目难度很大，这年轻人虽无把握，但

