



Qiyè Peixunshì Peixun Jiàocái

企业培训师



培训教材

(基础知识) 上

劳动和社会保障部
中国职工教育和职业培训协会

组织编写

新华出版社

企业培训师培训教材

(基础知识) 上

劳动和社会保障部
中国职工教育和职业培训协会 组织编写

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业培训师培训教材 / 劳动和社会保障部中国职工教育和职业培训协会编写.

北京: 新华出版社, 2008. 2

ISBN 978-7-5011-8283-1

I. 企… II. 劳… III. 企业管理—师资培训—教材 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 013503 号

企业培训师培训教材

责任编辑: 孙红霞

装帧设计: 牟 军

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

邮 编: 100040

经 销: 新华书店

印 刷: 北京华正印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 41.75

字 数: 600 千字

版 次: 2008 年 2 月第一版

印 次: 2008 年 2 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5011-8283-1

定 价: 80.00 元 (上下册)

企业培训工作者

通向成功之路的工具

企业培训师培训教材

编写委员会

主 任：于法鸣 刘 康 陈治中

副主任：陈李翔 毕结礼 孟庆国 张 斌

委 员：(按姓氏笔画为序)

王 林	王晓君	王德跃	田 丰	冯 政
冯振君	牟 军	张宗辉	杨雪梅	陈 蕾
钱士明	焦小谋	谢文艳	谢 媛	

编辑委员会

主 编：毕结礼

副主编：牟 军

编 者：(按姓氏笔画为序)

王桂哲	王 琳	石 瑒	付宝雄	朱 立
牟 军	乔 华	李志敏	刘国兴	刘建军
毕结礼	陆玉蔓	陈丽萍	张政海	单 红
高庆华	徐 艳	葛 珊	董 菁	

前言



2003年9月,企业培训师职业资格培训教程(以下简称2003版教材)问世。这是我国第一部由国家组织编写、比较系统的企业培训工作教科书。当时正值开展企业培训师职业资格培训、鉴定试点工作(以下简称企业培训师制度建设),这套教材成为这项试点工作的重要工具。2003版教材在近5年的企业培训师制度建设工作中,经受了广大企业培训工作者的检验,受到了广泛的好评。

近5年的实践证明,企业培训师制度建设起到了提高企业培训工作者素质、推动现代企业培训制度建设的作用,深得各地、各行业,特别是企业的欢迎。在2006年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅联合下发的《关于进一步加强高技能人才工作的意见》(中办发[2006]15号)中明确指出:鼓励企业推行企业培训师制度。这一要求极大地鼓舞了各地、各行业、企业开展企业培训师制度建设的热情,也对企业培训师制度建设提出了更高的要求。

根据形势的发展,结合5年来广大企业培训工作者对2003版教材提出的意见和建议,中国职工教育和职业培训协会(以下简称中国职协)于2006年底着手,组织专家重新开发编写了适合形势发展和企业需要的、充实了新内容的企业培训师培训教材。

这次开发教材的原则是,各章节均以企业培训的实际案例引入,将案例、案例分析、能力训练指南、相关知识点链接,有机地组成一个整体;力求体现理论知识够用,实际工作能力培养突出;通俗、易懂,便于自学。根据这些原则,教材具有以下具体特点:一是根据形势的发



前 言

展,尽可能全面地将全国人才工作会议以来,党和国家有关重要的方针政策进行收录、解读,并尽可能及时、全面地介绍近年来国内外企业培训、职业培训方面的新理念、新方法,做到与时俱进。二是以案例引入的方式展现各章节的内容,使教材内容更加生动直观、通俗易懂,充分体现了企业培训注重解决实际问题的特点。三是不同等级的教材,在同一工作内容上,难易程度的层级性更加明显,突出了循序渐进的特点。这套企业培训师培训教材,是广大企业培训工作者参加职业资格考试的必读书籍,是进行自学、参加业务辅导的必备工具。

由于水平、能力所限,教材中一定还有诸多不足之处,恳请各位读者、广大企业培训工作者不吝指正。我们也将实践中不断丰富、完善教材的内容。衷心希望这套教材真正成为广大读者,特别是企业培训工作者职业生涯发展的挚友,为推动现代企业培训制度建设,促进企业发展做出贡献。

编者

二〇〇八年元月于北京

目 录



第一章 职业道德基本常识

- 第一模块：道德与职业道德 (2)
- 第二模块：职业态度 (6)
- 第三模块：职业道德守则 (10)

第二章 职业教育培训政策法规解读

- 第一模块：《宪法》法律对职业教育培训的相关要求 (19)
- 第二模块：职业教育培训政策法规解读 (30)
- 第三模块：职业教育培训有关规章制度解读 (42)

第三章 经济学基本常识

- 第一模块：市场经济基本常识 (48)
- 第二模块：劳动经济学基本常识 (58)
- 第三模块：经济发展中的有关新问题 (64)

第四章 教育培训基本常识

- 第一模块：教育培训基本常识 (70)



目 录

第二模块：教育培训统计基本常识	(81)
第三模块：培训经济学基本常识	(89)

第五章 人力资源开发与管理常识

第一模块：人力资源开发基本常识	(99)
第二模块：人力资源管理基本常识	(106)

第六章 团队建设

第一模块：团队建设概述	(117)
第二模块：工作中人际交往的基本要求	(129)

第七章 拓展训练

第一模块：拓展训练概述	(141)
第二模块：拓展训练基本知识	(150)

第八章 学习型组织与班组建设

第一模块：学习型组织建设	(160)
第二模块：企业班组建设	(169)

第一章

职业道德基本常识



第一模块：道德与职业道德

第二模块：职业态度

第三模块：职业道德守则

第一模块：

道德与职业道德



第一单元 案例精选

马班路上的邮递员

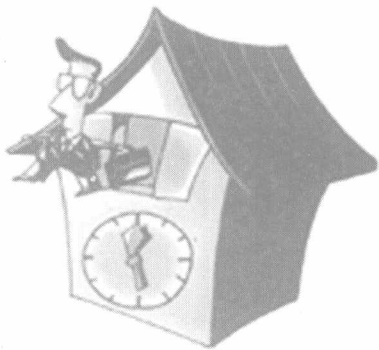
王顺友是四川省凉山彝族自治州木里藏族自治县“马班邮路”投递员。20年来，他在恶劣的自然环境和艰苦的条件下工作，在漫长的马班邮路上，孤独跋涉，行程26万多公里，走了21个二万五千里长征，相当于围绕地球转了6圈。他把国家的声音、外界的信息、亲友的音讯传到大山里的千家万户，赢得了各族群众的欢迎和赞誉。



木里藏族自治县位于凉山州西北部，地处横断山脉腹心地段，交通通信非常落后，有马班邮路15条，单程长达2303公里。邮路沿马帮踩出的羊肠小道在大山深处蜿蜒，许多路边是悬崖绝壁，稍不注意，就会跌落下去；邮路经常遭遇山体滑坡、山洪暴发以及四处出没的野兽，有时甚至还会遇上歹徒；单人独马走在荒无人烟的深山峡谷中，往往几天看不见一个人影。从木里县城至保波乡来回360公里，马班邮路来回一趟要走14天，王顺友每年要走330天。就这样，在艰苦的工作条件下，在马铃孤寂的叮当声中，他以超乎常人的坚韧，日复一日，年复一年地坚守着自己的岗位。

王顺友视邮件为生命，忠诚履行着一个乡邮员的职业使命。1988

年夏天，雅砻江上还没有吊桥，过河要使用溜索。当王顺友快到对岸的时候，钢绳突然断了，他重重地摔在沙滩上，裹在塑料布里的邮包落到江中。王顺友顾不上危险和疼痛，随手抓起一根树枝，跳到江中，与激流搏斗了一个多钟头，终于将邮包拖上了岸，可他却累得瘫倒在岸边。在木里县邮政局的记录中，20年来，王顺友从来没有延误过一个班期，没有丢失过一份邮件，他平均每年投递各类邮件近万件，投递准确率100%。



第二单元 案例分析

王顺友二十年如一日，在平凡的工作岗位上，做出了不平凡的业绩，他用行动充分展示了一名优秀员工对大山里人民群众的无限忠诚，充分表现出对事业的无限执着。他是普通邮递员的优秀代表，也是全国广大职工学习的好榜样！

王顺友的行为充分体现了一个优秀员工的道德情操。他没有任何的外在压力，完全是凭着自身的热爱和执着从事着自己的职业，同时，凭着对岗位工作的高度责任感、敬业精神和全心全意为大山里千家万户服务的意识，实践着一个优秀邮递员高尚的职业道德品质，王顺友用自己的行动诠释了社会主义市场经济条件下职业道德的根本含义。

王顺友的职业行为和先进事迹，为职业教育培训工作者做出了榜样。作为培训工作者，或说培训师，必须具备良好的敬业精神、高尚的职业道德和服务于职业培训发展的理念。这是能否做好职业教育培训工作的前提，或说核心要素，又是每一位职业培训工作者义不容辞的责任。通过王顺友的案例，让我们充分认识到，良好的职业道德对做好自己的本职工作，对每位从业者职业生涯的健康发展，都是最根本的要素。同时，王顺友的事迹对广大职业教育培训工作者来说，还有两点重要启示：一是，职业教育培训工作者、培训师，要不断提高自身的职业道德

素养，以高度的敬业精神从事职业教育培训工作，推动职业培训事业的发展，更好地为提高劳动者素质服务。二是，在实施职业教育培训过程中，要充分重视职业道德教育培训工作，做好其道德教学的各项开发，使职业道德教育培训落到实处。



第三单元 相关知识点链接

☞ 知识点一、道德的基本含义

道德是人们对于自身所依存的社会关系的一种自觉反映形式，是依靠教育、舆论和人们内心信念的力量，来调整人们之间相互关系的观念、原则、规范、准则等的总和。

道德的性质、作用和发展变化都与一定的社会经济基础相适应。因此，不同的历史发展阶段，基于不同的生产力水平而形成的不同性质的生产关系，产生了不同的道德类型。

☞ 知识点二、社会主义道德的基本原则

社会主义道德的基本原则是集体主义。为人民服务是社会主义道德的核心，是社会主义道德原则区别于其他社会形态道德原则的显著标志。爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的“五爱”，是社会主义道德原则的基本要求。

☞ 知识点三、社会主义道德的具体表现形式

社会主义道德是由社会公德、职业道德和家庭美德具体形式体现的，其中社会公德是个人道德修养和社会文明程度的集中表现，家庭美德是社会和谐的基础。社会主义道德建设是和谐社会建设的重要内容。

☞ 知识点四、职业道德的基本含义

职业道德是指从事一定职业的人，在职业活动中应遵循的行为准则。它既是对各行各业从业人员在本职工作中的行为要求，也是各行各

业对社会应尽的道德责任与义务。

👉 知识点五、职业道德与职业培训工作的关系

一、促进职业培训事业的发展

职业道德的重大作用，就在于它能激发培训师履行职业责任的内在驱动力，自觉提升职业素养，增强责任心和敬业意识。这种良好的职业道德促使培训师可以模范遵守职业纪律，努力提高自己的综合素质和专业技能水平，主动自觉地工作，从而促进职业培训事业的健康发展。

二、调节人际关系和行为

培训师在自己的职业活动中，经常与不同职业、岗位的人员接触，难免发生这样或那样的矛盾，甚至产生这样那样的摩擦或纠纷。在这种情况下，除按有关法规调节外，职业道德也是调节双方矛盾、纠纷的一个重要手段。

三、赢得职业声誉

职业声誉是培训师职业的生命，是培训师职业得以健康发展的重要条件，也是检验职业素质的一个重要尺度。只有从事职业培训工作的全体从业人员共同努力，树立职业荣誉感，才能赢得职业声誉。



社会主义八荣八耻观

以热爱祖国为荣，以危害祖国为耻；
以服务人民为荣，以背离人民为耻；
以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻；
以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻；
以团结互助为荣，以损人利己为耻；
以诚实守信为荣，以见利忘义为耻；
以遵纪守法为荣，以违法乱纪为耻；
以艰苦奋斗为荣，以骄奢淫逸为耻。

第二模块：

职业态度



第一单元 案例精选

看看他对工作的态度



小刘硕士毕业后，被招聘到一家人力资源顾问公司，领导和同事都对他寄予了很高的期望，希望他能弥补公司人事重组后的一些模糊区域。当时，公司另一个部门正忙着在短期内研究、制定出一套新的培训计划，想请他

帮忙处理一些登记报名之类的具体事情，但是小刘拒绝了，他认为这不属于自己的职责范围，自己没有义务做这样的琐碎小事。

同事们还逐渐地发现，小刘平时只接受上级直接分配的任务，而在工作过程中也是拖拖拉拉，经常是3天的活5天才能完成，而且还能找出明显的问题。大家感觉，小刘好像没有把工作的事情真正放在心上。因此，通过几个月的工作，他既拖了某些工作的后腿，也失去了领导和同事的信任及期望，最终被公司辞退了。



第二单元 案例分析

有一本书叫做《态度决定成败》。小刘的工作态度如何？又为何最

终被公司辞退呢？

一、团队意识差。小刘拒绝了其他部门同事希望他帮助做的工作，只接受上级直接布置给他的任务。这两种行为说明，小刘不仅没有工作团队意识，也将自己排斥在团队之外。随着现代生产管理技术在现代企业中的应用，团队生产和团队作业的工作方式在不断强化，员工的个人岗位职业、任务，越来越难于与生产团队，或说工作团队割裂开。即便一个企业工作分析做得十分精细、完善，职位岗位说明书职责明确，仍然有一些工作属于“模糊地带”。在这种情况下，企业员工必须具有团队协作精神，在做好本岗位工作的同时，能够主动地去填补工作中的模糊空间。小刘恰恰因缺乏这种团队意识，而失去了一次良好的职业生涯发展机会。不仅如此，小刘如果不接受这次失败的教育，努力去提高自己的团队生存意识和团队工作能力，他的职业生涯就不会有好的发展。

二、缺乏起码的工作责任心。小刘虽然只接受上级领导直接分配给他的任务，但在工作中也是能拖就拖，没有体现出认真的工作精神和较强的办事能力，非但经常三天的活五天交，还常在工作中出现明显问题。这些都说明，小刘对工作缺乏高度负责的精神。而在当今市场竞争日益激烈的环境里，一个单位若想健康发展，员工的工作责任心是非常重要的，没有高度的责任心，再高能力也无法促进单位的发展，有时甚至会阻碍发展。小刘的表现恰恰说明了这个问题。

三、对工作的认识存在不正确的态度。“没有义务做这些琐碎小事”的认识和态度，说明小刘对什么是工作，在认识上存在缺失。进一步说，小刘还没有放下硕士生的架子，自认为硕士生都是干大事的，却没有想到，世上多为小事，再说，小事干多了，就是大事。有成就者，有多少不是从基层、从小事做起呢？小刘的这种认识和心态，极不利于个人和团队的发展。

不论是缺乏团队意识，还是工作缺乏责任心，其根源都在于小刘对自己所从事的工作本身没有形成一个正确的认识，态度没有端正。因此在行动上就出现了问题。这个案例告诉我们，职业培训工作者肩负着提高劳动者素质，提高国家核心竞争力的神圣使命，在工作中首先要有正确的认识和积极的态度，这是做好工作的前提，而绝对不能像小刘那样

对待工作。另外，还要积极培养员工良好的工作态度，让员工认识到，良好的职业态度对事业发展和职业生涯发展的重要意义所在。



第三单元 相关知识点链接

☞ 知识点一、职业态度的基本含义

职业态度是指从业人员对所从事职业的看法、认识及其在工作中的表现。职业培训工作人员能够正确对待本职工作，端正职业态度，对做好职业培训工作至关重要。

☞ 知识点二、职业态度对职业培训工作的影响

职业培训既是提高劳动者素质的重要基础性工作，又对促进就业与经济发展具有深远的战略意义。作为一名培训师必须要端正职业态度，提高对这项工作重要性和艰巨性的认识。

一、端正职业态度是做好职业培训工作的前提

职业培训工作人员能够正确对待本职工作，端正职业态度，对做好职业培训工作至关重要。只有热爱职业培训工作，深刻理解和认识职业培训的任务、地位和作用，才能自觉自愿地为职业培训事业贡献自己的毕生精力。只有热爱职业培训事业，才能增强事业心和责任感。

二、端正职业态度可以促进职业培训能力的提高

培训师在增强事业心和责任感的同时，还应不断提高业务素质，这也是做好职业培训工作的必要条件。如：不断提高培训项目的开发、管理能力，课程、教材的开发能力，培训评估能力，以及相应的教学能力等。同时，培训师还要有渊博的知识，要懂得企业生产管理知识，了解社会心理学知识等。还应具备一定的工作能力，包括知识创新能力、工作协调能力、人际沟通能力、信息处理能力、理论研究能力、教法应用能力以及语言表达能力等。上述是培训师应具备的综合能力。这些能力，要靠自己在实际工作中不断培养，而只有在端正职业态度的前提下，这种能力的提升才能成为一种自觉的行为，才有学习和提升的无限动力。