

本书着力于研究、探讨与构建高职学生职业素质的内容和体系，尝试将理论阐述与案例
交往、职业礼仪、创新素质和创业素质等方面为学生设计一套立足职场、提升职业素质
上提升自身修养的参考读物。

主 编 张国宏
副主编 卢洁莹
主 审 贾新民

职业素质教程

A COURSE OF
VOCATIONAL
QUALITY
EDUCATION

本书着力于研究、探讨与构建高职学生职业素质的内容和体系，尝试将理论阐述与案例
交往、职业礼仪、创新素质和创业素质等方面为学生设计一套立足职场、提升职业素质
上提升自身修养的参考读物。

本书为从事研究、探讨与构建高职学生职业素质的内容相体系。尝试将理论阐述与案例提升自身修养的参考读物。

主 编 张国宏
副主编 卢洁莹
主 审 贾新民

职业素质教程

A COURSE OF
VOCATIONAL
QUALITY
EDUCATION

经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

本书从职业意识、职业理想、职业道德、职业能力、职业心理、职业

图书在版编目(CIP)数据

职业素质教程/张国宏主编. —北京:经济管理出版社, 2006

ISBN 7-80207-685-4

I. 职... II. 张... III. 职业道德—教材
IV. B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 110203 号

出版发行:经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话:(010)51915602 邮编:100038

印刷:北京银祥印刷厂

经销:新华书店

选题策划:金立其 胡翠平

技术编辑:蒋 方

责任编辑:李今朝 张洪林

责任校对:全志云

787mm×960mm/16

16.5 印张

292 千字

2006 年 10 月第 1 版

2006 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—9000 册

定价:28.00 元

书号:ISBN 7-80207-685-4/F·560

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书,如有印装错误,由本社读者服务部

负责调换。联系地址:北京阜外月坛北小街 2 号

电话:(010)68022974

邮编:100836

序

随着高等教育由“精英教育”时代到“大众化教育”时代的转变,人才需求呈现越来越多样化的趋势,人才市场竞争也日趋激烈。在高等教育大众化的进程中,高等职业教育取得了长足的发展,高职院校在我国高等教育体系中已占有半壁江山。高等职业教育在现代教育体系中的地位和作用,已经为越来越多的人所认识,高等职业教育培养的技术应用性人才对推动我国经济社会发展发挥了不可替代的作用。目前,高等职业教育的发展既迎来了极好的机遇,也面临着严峻的挑战,有许多课题需要我们深入研究。着力提升高职学生职业素质,就是高职院校坚持以学生为本,打造高职学生就业竞争力,为学生解决切身利益的重大研究课题。职业素质教育也是高职院校办学质量与特色的突出体现。

高等职业教育确定的高级技术应用型人才的特定培养目标和以就业为导向的教育理念,必然要求高职教育培养的人才具有适应岗位要求的素质。这种与职业岗位要求和职业发展紧密相关的素质,就是职业素质。要使培养的人才具有较强的竞争力,高等职业教育在强调人才培养的针对性、应用性同时,应注重可持续发展,使受教育者在竞争日趋激烈的社会中获得可持续发展的基本素养和能力。强化以“职业素质”为核心的理念,开展职业素质教育,也是高职院校素质教育的个性化要求,是具有高职特色的素质教育活动。

正如作者在书中所述,一个人职业素质的高低,关系到他一生的成就。我们的成就都是在工作中实现的,因此,我们面对工作的态度以及在工作中体现的素养和智慧,是取得成就的最关键因素。职业素质是立足职场的根本,是事业成功的基石。作为即将进入社会的高职学生,应该顺应时代要求,把握历史机遇,全面加强职业素质培养与训练,以自己的聪明才智和良好的职业素养,为自己今后的职业生涯开拓出宽广而又通畅的发展道路,从而成就自己的职业梦想。

浙江商业职业技术学院十分重视学生职业素质的培养,在推进职业素质教育的进程中不断探索与构建高职学生职业素质的内容和体系。学院将张国宏副教授任主编、由十余位从事职业素质教育和研究的老师参加编写的这本《职业素

质教程》作为重点建设教材加以推出,目的是为即将进入社会的高职学生设计一套立足职场、提升职业素质的有效策略。本书作者尝试将理论阐述与案例分析紧密结合,辅之以训练和思考,从职业素质导论、职业意识、职业理想、职业道德、职业能力、职业心理、职业交往、职业礼仪等方面进行了介绍和阐述,具有较强的针对性、启发性和可读性。考虑到高职院校也要培养创新人才和创业人才的理念,本书还将创新素质和创业素质纳入到高职学生职业素质的体系之中。同时,本书还对校训文化、浙商精神在职业素质养成中的价值及其实现进行了深刻的剖析,供高职院校在进行职业素质教育时作为参考和借鉴。

应该说,高职学生职业素质教育的探索与尝试有利于推动高职院校进一步树立以职业素质为中心的教育教学思想,更好地实现以学生为本的办学理念,具有非常重要的现实意义,为今后在办学中坚持以提升学生职业素质为中心的教学研究与改革奠定思想认识和理论知识的基础。作为高职院校在培养和训练学生职业素质方面的生动教材和有益读本,相信本书的出版将会对我院及其他高职院校开展职业素质教育提供帮助。

贾新民

2006年8月

目 录

导论 职业素质决定职业成败	(1)
一、职业素质概述	(1)
(一)职业素质的含义	(2)
(二)职业素质的基本特征	(3)
(三)职业素质的构成	(4)
二、职业素质是事业成功的基础	(5)
(一)立足职场的根本	(5)
(二)事业成功的基石	(7)
(三)事业发展的内在支撑	(10)
三、提升职业素质贵在实践	(12)
(一)学会学习,构建合理的智能结构	(12)
(二)勇于实践,培养较强的社会适应能力	(15)
(三)善抓机遇,敢于挑战,塑造成功的自我	(18)
第一章 职业意识:职业素质之源	(22)
一、职业意识概述	(22)
(一)什么是职业意识	(22)
(二)职业意识的发展阶段	(23)
(三)职业意识的影响因素	(24)
(四)职业意识的意义	(25)
二、职业意识的构成	(26)
(一)职业认识	(26)
(二)职业情感	(30)
(三)职业意志	(33)

三、职业意识的培养.....	(35)
(一)良好的职业意识	(36)
(二)良好职业意识培养的主要途径	(40)
第二章 职业理想:职业素质之魂	(43)
一、职业理想概述.....	(43)
(一)什么是职业理想	(43)
(二)什么是理想职业	(47)
(三)职业理想不等同于理想职业	(49)
二、职业理想是职业发展的航标和精神动力.....	(50)
三、规划职业生涯,铺就通向职业理想之路	(52)
(一)了解真正的自己	(53)
(二)准确定位,设计职业理想.....	(54)
(三)制定行动方案	(63)
(四)行动是达到目标的唯一途径	(64)
(五)拨开云雾,走出误区.....	(65)
第三章 职业道德:职业素质之本	(68)
一、职业道德概述.....	(68)
(一)什么是道德	(68)
(二)什么是职业道德	(69)
二、有“道”有“规”乃做人做事的根本.....	(71)
(一)道德是做人的根本	(71)
(二)职业道德是事业成功的保证	(71)
三、职业道德的培养和修炼.....	(75)
(一)职业道德基本规范	(75)
(二)职业道德修养的途径和方法	(82)
第四章 职业能力:职业素质之核	(85)
一、职业能力概述.....	(85)
(一)能力概念及其类型	(85)
(二)职业能力的基本内容	(86)
二、职业能力是职业发展的关键.....	(87)

三、职业能力的培养和提高	(89)
(一)专业能力	(90)
(二)学习能力	(94)
(三)信息能力	(99)
(四)外语与计算机应用能力	(100)
(五)合作能力	(102)
(六)职业适应能力	(104)
第五章 职业心理:职业素质之基	(107)
一、职业心理概述	(107)
(一)职业心理素质的含义	(109)
(二)职业心理素质的内容	(111)
二、健康的职业心理是职业成功的基础	(114)
三、职业心理素质训练的方法	(115)
(一)心理暗示法	(115)
(二)游戏训练法	(116)
(三)拓展训练法	(116)
(四)头脑风暴法	(116)
(五)角色模拟法	(117)
(六)心理剧技术	(117)
四、职业心理素质的自我训练	(118)
(一)自我认知训练	(118)
(二)个性优化的方法与途径	(121)
(三)情绪调节训练	(123)
(四)压力的应对训练	(124)
第六章 职业交往:职业素质之要	(129)
一、职业交往概述	(129)
(一)什么是职业交往	(129)
(二)职业交往的功能	(130)
(三)职业交往的原则	(131)
二、增进职业交往的个性魅力	(135)
(一)阳光心态会使你更可爱并赢得他人的信任	(136)

(二)自己做情绪的主人.....	(139)
(三)外表看起来像成功者.....	(140)
三、决定你一生财富和命运的言谈艺术	(142)
(一)优雅得体的说话艺术.....	(142)
(二)善于倾听是对人的一种礼貌.....	(144)
四、充满智慧的办公室生存之道	(147)
(一)赢得上司的赏识和信赖.....	(147)
(二)赢得同事好感的诀窍.....	(149)
第七章 职业礼仪:职业素质之形	(153)
一、职业礼仪概述	(153)
(一)职业礼仪的含义.....	(153)
(二)职业礼仪的功能.....	(154)
(三)职业礼仪的原则.....	(155)
二、职业礼仪形象的培养	(156)
(一)仪容.....	(157)
(二)表情.....	(158)
(三)举止.....	(160)
(四)言谈.....	(162)
(五)服装.....	(163)
三、几种职业场合的礼仪规范	(167)
(一)交往礼仪.....	(167)
(二)求职礼仪.....	(172)
(三)通讯礼仪.....	(174)
(四)会务礼仪.....	(176)
第八章 创新素质:职业素质之重	(179)
一、创新素质概述	(179)
(一)什么是创新.....	(179)
(二)创新素质的含义.....	(180)
(三)创新素质的构成.....	(181)
二、创新与大学生成长成才	(183)
(一)创新是人类自身发展的需要.....	(183)

(二)创新是提升国家竞争力的必由之路.....	(184)
(三)大学生创新素质的养成是社会和企业对人才素质的 客观要求.....	(184)
(四)创新素质是活跃大学生思维,推动其自身健康成长的 内在力量.....	(185)
三、大学生创新素质的培养	(185)
(一)培育创新精神是培养创新素质的基础.....	(185)
(二)强化创新个性心理特质是大学生创新素质培养的 主要内容.....	(188)
(三)推动创新学习是大学生创新素质培养的根本途径.....	(191)
(四)建立合理的知识结构是大学生创新素质培养的重心.....	(192)
(五)创新能力的提升是大学生创新素质培养的核心.....	(194)
第九章 创业素质:职业素质之金	(197)
一、创业素质概述	(197)
二、大学生创业与自身价值的实现	(199)
(一)当代大学生遇到了创业的最佳时机.....	(199)
(二)创业能更好地实现当代大学生的自身价值.....	(201)
三、创业知识的储备	(202)
(一)创业者的知识结构.....	(202)
(二)创业知识获取的途径.....	(205)
四、创业能力的培养	(206)
(一)职业能力是创业的前提能力.....	(207)
(二)经营管理能力是创业的基础能力.....	(207)
(三)综合性能力是创业的核心能力.....	(209)
五、创业心理的修炼	(211)
(一)强欲望.....	(212)
(二)独立性.....	(213)
(三)求异性.....	(213)
(四)合作性.....	(215)
(五)坚韧性.....	(216)
(六)道德感.....	(217)

第十章 感悟校训文化,凝练职业精神	(220)
一、校训文化概述	(220)
二、校训文化的育人功能	(222)
(一)职业发展的定向性	(223)
(二)职业素质的塑造作用	(223)
(三)职业意识的催生作用	(224)
(四)美和善(或个性发展)的导向作用	(225)
三、感悟校训文化,凝练职业精神	(226)
(一)诚实守信	(226)
(二)进取创新	(227)
(三)自我发展与社会发展的统一	(229)
第十一章 弘扬浙商精神,提升职业素质	(231)
一、浙商精神概述	(231)
(一)浙商精神的精髓	(232)
(二)浙商主流精神	(234)
二、浙商精神与浙江经济社会的发展	(236)
(一)经济社会发展与人文精神	(236)
(二)文化传统与地域经济	(237)
(三)新经济条件下的人文关怀与道德创建	(238)
三、弘扬浙商精神,提升职业素质	(240)
(一)变“自然人”为“单位人”	(240)
(二)让职业素养成为“第二天性”	(240)
(三)打造自己的核心竞争力	(241)
参考文献	(248)
后记	(251)

导论 职业素质决定职业成败

职业与人的一生密切联系着，是人安身立命之所在。而一个人职业素质的高低，关系到他一生的成就。我们的成就都是在工作中实现的，所以，我们面对工作的态度以及在工作中体现的素养和智慧，是取得成就的最关键因素，决定着职业成败。当今世界科学技术突飞猛进，社会生活瞬息万变，社会职业千姿百态，职场竞争异常激烈，变幻莫测。青年时代是多梦的时代，富于憧憬和理想、勇于开拓和迎接挑战是当代青年的一大特征。作为即将进入社会的高职学生，应该顺应时代要求，把握历史机遇，全面加强职业素质培养与训练，以自己的聪明才智和良好的职业素养，为自己今后的职业生涯开拓出宽广而又通畅的发展道路，成就自己的职业梦想。

一、职业素质概述

现实中发生的许多小事情都蕴涵着发人深省的大道理。我们不妨从一则小故事入手开始对职业素质的解读。

【案例】

阿基勃特曾是美国标准石油公司的小职员，他为人诚恳，工作努力，但留给人们印象最深的还是他那个奇怪的举止。

每次出差住旅店时，阿基勃特总是在自己签名的下方，认真地写上“标准石油每桶4美元”的字样，在来往书信和各种收据上，只要是他签名，他一定写上这句话。

久而久之，人们不再叫他阿基勃特先生，而是称他“每桶4美元”先生了。阿基勃特对此毫不在意，签名习惯依然故我。

公司董事长洛克菲勒偶尔听说了“每桶4美元”先生的趣事后，非常惊奇

地说：“本公司竟有这种职员，无时无刻不在宣传公司的产品，我一定要见见他。”

后来，洛克菲勒卸任，阿基勃特——“每桶 4 美元”先生成了标准石油公司的另一任董事长。

在常人眼里，阿基勃特的签名行为无异于是一种怪癖。但在企业家洛克菲勒眼里，则是一种难能可贵的职业素质：对公司事业的热忱和坚忍不拔的敬业精神。签名是一件谁都可以做到的事，可是只有阿基勃特一个人去做了，而且长年累月坚持不懈。在嘲笑他的人中，肯定有不少才华、能力都在他之上的人，可是最后，只有这位“每桶 4 美元”先生以出类拔萃的职业素质赢得了出人头地的机会。

类似阿基勃特的故事，在职业界不胜枚举。当公司职员需要职员的职业素质，当新闻记者需要记者的职业素质，当老师需要老师的职业素质，当公务员需要公务员的职业素质。其实不管干哪行，都是如此。一个人要想在社会上生存下去，不能不去从事职业活动，也不能没有相应的职业素质。缺乏职业素质的人，是不可能职业生涯中有所作为的。如果你想在职业舞台上演出轰轰烈烈的人生节目，也要像“每桶 4 美元”先生那样注重职业素质的养成和在职业行为上的表现。

（一）职业素质的含义

1. 素质

素质，原是作为生理学、心理学上的一个概念来用的，是指个体从上代继承下来的、天生具有的解剖生理特点，主要是神经系统、感觉器官和运动器官的机能特点，这些特点是通过遗传获得，因此也称遗传素质，亦称个人禀赋。我们现在称之为狭义的素质概念。这种素质是个体生理、心理发展的基础和基本条件，它对人的知识、能力、心理的形成和发展会产生重大的制约和影响，但不能决定个体心理发展的内容、走向和发展水平，后者是社会实践的产物，是在社会实践中逐步发育和成熟起来的，即使是某些遗传缺陷，也可以通过后天实践、学习和磨炼获得不同程度的弥补。例如，残疾人中出现的用脚作画写字的画家、书法家，弱智者成为乐队指挥等。

广义的素质概念是把素质看作人的内在品质和质量，是在遗传素质基础

上,受后天环境、教育的影响,通过个体自身的体验认识和实践磨炼,从而形成的比较稳定的、内在的、长期发生作用的基本品质结构,包括人的思想、道德、知识、能力、心理、体格等。在通常情况下,我们所讲的素质,就是指的这种广义的素质(本书所要讨论的素质也是指这种广义的素质),它是指在人的先天遗传基础上,通过后天教育和实践形成的德行、知识、能力等方面的教养。

2. 职业素质

由“职业”和“素质”组成的“职业素质”,简单说,是指满足职业生涯需要的一种特定素质。严格地说,职业素质是指从业者在一定生理和心理条件基础上,通过教育培训、职业实践、自我修炼等途径形成和发展起来的,在职业活动中起决定性作用的、内在的、相对稳定的基本品质。由于职业是人生意义和价值的根本之所在,职业生涯既是人生历程中的主体部分,又是最具价值的部分。因此,职业素质是素质的主体和核心,它囊括了素质的各个类型。

(二) 职业素质的基本特征

1. 职业性

职业素质是一个人从事职业活动的基础,并且总是同职业联系在一起。不同的职业对素质的要求是不同的。例如,医疗卫生工作者的职业素质要求与工程技术工作者的职业素质要求就有很大的不同,它不仅表现在专业素质方面的不同,还表现在职业道德素质要求方面也有所不同。

2. 内在性

职业素质是一个人接受知识、技术、技能的教育和培养,并通过实践磨炼后的内化、积淀和升华的结果,是一个人能做什么(知识、技能)、想做什么(自我认识、角色定位)和如何做(价值取向、态度、信念)的内在特质的组合。人的职业素质一旦形成,它就会存在并表现于主体的一切职业活动和行为中,决定着主体职业活动和行为的效果,它的作用的发挥是一种自觉,在日常生活中,我们经常听到这样的说法——“把这件事交给×××做,有把握,可以放心”,之所以有把握,就因为他有做好这件事情的内在素质。

3. 稳定性

一个人的职业素质是经过较长时间的教育培训,以及在长期从业实践锻炼中逐渐形成和发展的,它一旦形成,便具有相对稳定性。这种稳定性是从业者做好本职工作的基本条件和保证。

4. 整体性

现代社会的职业岗位要求具有复杂性的特点,因此它对从业者的职业素质要求是多方面的,胜任本职工作,不仅要有好的专业技能方面的素质,还要有好的思想道德素质和心理、生理素质等。

5. 发展性

现代社会经济、科学技术的发展,必然带来社会职业和职业岗位的发展变化,这种变化不断地对从业者提出新的职业素质要求,因此从业者要不断地培养提高自己的素质,以适应社会需要。

(三) 职业素质的构成

总结国内外研究成果,根据素质在人的职业活动和行为中的作用、功能和地位来分析,职业素质可以划分为五个方面:

(1) 影响人的职业活动倾向、目的及方向方面的素质。如职业需要、职业动机、职业兴趣、职业理想、职业信念、职业价值观、世界观等。

(2) 影响人的职业活动过程调节和控制方面的素质。主要是主体在职业活动中表现出来的职业认识、职业情感、职业意志、职业行为方面的品质。

(3) 影响人的职业活动水平、质量和效果方面的素质。如智力、能力、思维方式、思想道德品质、职业态度、职业习惯等。

(4) 影响人的职业活动程度的素质。主要是人的体质和健康状况。

(5) 体现人的整体形象和面貌方面的素质。如性格、气质、仪容仪表、风度等。

以上五个方面,基本上囊括了职业素质包含的主要内容。本书将从职业意识、职业理想、职业道德、职业能力、职业心理、职业交往、职业礼仪、创新素质、创业素质等方面进行分析和阐述。

二、职业素质是事业成功的基础

(一) 立足职场的根本

【案例】

有位名叫泰勒的大学生，毕业后进入《纽约日报》社，开始了他的记者生涯。一天，编辑部派他去采访一位著名女演员的演出。泰勒吃过晚饭急忙赶到剧场后，却发现演出已被取消。他想：“真不走运，初出茅庐就碰了钉子。”于是便一无所获地回家睡觉去了。

睡至半夜，电话把泰勒从梦中叫醒，编辑部主任显然很不满地责问他为什么采访毫无所得，而其他报纸都将在明晨报道那位女演员自杀身亡的消息。编辑部主任最后毫不客气地教训泰勒说：“傻瓜，像这样一位名演员的演出突然被取消了，其新闻价值比一般的演出报道要大得多！”

年轻的泰勒后悔莫及，同时也感悟到在学校时老师所说的那句话的重要性：时效性是新闻报道的生命，反应敏捷是新闻记者不可缺少的职业素质。

从此，泰勒时时处处想到自己的职业身份，不断提高自己的职业素质，在捕捉新闻卖点、撰写热点新闻和进行独具匠心的新闻分析方面大有长进。几年后，泰勒脱颖而出，成为《纽约日报》的名记者。

这个案例告诉我们，一个人立足职场，不能没有相应的职业素质。职场竞争十分激烈，只有具备良好职业素质的人，才能做出比他人更为突出的工作成绩。我们再来看一个案例。

【案例】

某职业技术学院2000届毕业生小周同学，在校期间勤奋好学，思想活跃，尤其重视实际能力培养，毕业的前半年因其专业成绩、操作技能、外语成绩均很优秀，被学校推荐到新加坡一个跨国公司从事模具制造工作。小周在工作中，踏实肯干，吃苦耐劳，同公司里的上司和同事的关系处理得十分融洽，工作得心应手，技术提高很快，两个多月后即能独立制造较复杂的模具，他还利

用业余时间自学英语、管理和专业方面的知识,水平提高很快,薪金不但高于同去的其他同学,还高于新加坡籍员工。3年工作期满后,公司再三挽留他继续留职,许诺大幅度提薪并帮助办理“绿卡”,但小周还是按时回到国内发展。他到深圳一家大型模具企业应聘业务主管,在面试中,人事部门经理看中了他的水平、能力和经历,但他的学历(当时仅是中专)远不符合公司要求,经理直接带他去见董事长,董事长与小周谈了20多分钟,当即任命他为项目工程师、业务主管,具体负责模具生产经营和生产安排,第二天即到公司上班,待遇非常优厚。2004年6月,进公司不到一年的小周又被提升为主管拉美国家的业务主管,经常来往于美国、智利、澳大利亚等国洽谈业务,年薪20余万元,公司免费提供住房一套。小周成为公司十分倚重和看好的高级管理人才。

这个案例是由一个真实的事例提炼而成的。主人公小周当时仅以一个中专学历(2003年年底已取得高职专科文凭)进入职场并在职场立足。依靠什么?是靠较高的职业素质,赢得了机遇和企业的认同。他又用了不到5年时间,就跻身于高级白领阶层,可谓一帆风顺。他靠的又是什么?同样是职业素质,并且是在不断提高着的职业素质。小周在与学院的领导、老师和同学谈起自己的成长和成功时,一方面非常感谢学校提供的学习机会、学习条件,以及所传授的专业知识、专业理论和专业技能,告诫同学们一定要珍惜学习机会,学好专业,培养能力,立志成才;另一方面,他结合自己的职场拼搏经历,总结出了立足职场应具备的十种基本职业素质要求:

(1) 善于学习,努力学习。要有胜任岗位工作需要的知识和能力结构,尤其是专业知识和专业技能要强,实际动手操作的能力和解决实际问题的能力要强。

(2) 有较强的纪律观念、事业心、责任感和良好的工作态度、敬业精神、奉献精神,这些是企业非常看重的。

(3) 反应能力要强。思路敏捷是顺利完成工作任务,成功处理复杂事务的必备素质。思路敏捷、反应敏捷的人在工作 and 处理问题时往往能洞察先机,在时机的掌握上快人一步,促使事情成功。

(4) 人际交往和应对能力要强。人是在社会中生活的,职业活动也是一种群体活动,因此,人际交往须臾缺少不得,善于沟通和交往,提高谈吐应对能力,既是交往实际的需要,又可以反映出一个人的学识和修养,赢得人们的信任和尊重。

(5) 良好的身体和心理素质。身体健康的人工作起来体力充沛、精神焕