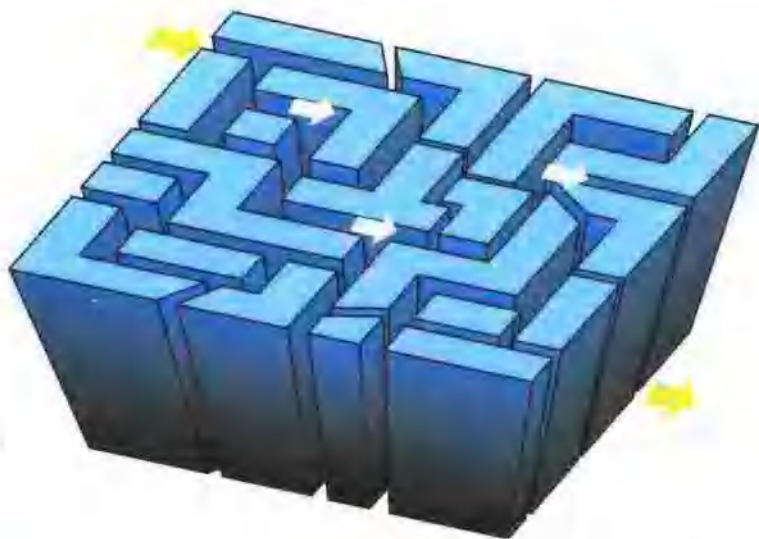


劳动和社会保障部培训就业司认定教材

职业意识训练与指导

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心



- 体验责任 赢得信赖踏职场
- 感受规范 维护方圆走四方
- 认知质量 获取信誉得保障
- 学会服务 立足奉献
- 胸怀理解 善解人意
- 合作，成功之本

 中国劳动社会保障出版社

劳动和社会保障部培训就业司认定教材

职业意识训练与指导

劳动和社会保障部培训就业司
中国就业培训技术指导中心

组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业意识训练与指导 / 劳动和社会保障部培训就业司 中国
就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中国劳动社会保障
出版社, 2004. 7

ISBN 7-5045-4602-X

I. 职… II. 劳… III. 职业-培训-教材 IV. C975

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 058150 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷二厂印刷 北京京顺印刷有限公司装订

850 毫米×1168 毫米 32 开本 6.125 印张 119 千字

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 10 月第 2 次印刷

印数: 10100 册

定价: 12.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

编审委员会

主 审 于法鸣 陈 宇 刘 康

副主审 王晓君 张 斌 冯振君

主 编 田光哲 张春林

副主编 王惠连 廉串德 曲克敏

主要编写人员 (按姓氏笔画排列)

王惠连 田光哲 朱燕捷 许红梅

苏建国 宋中强 张春林 张志芬

郑 宇 隋 佳 游 标 廉串德



前 言

为了全面贯彻落实《职业指导教学训练大纲》要求，针对学校开展职业指导工作的需要，劳动和社会保障部培训就业司、中国就业培训技术指导中心组织编写了《职业指导教学训练系列丛书》（以下简称《丛书》）。

《丛书》共约 70 万字，6 个分册，分教师与学生用书。教师用书包括：《职业指导教学训练指导手册》《职业指导教学训练导入与准备》。学生用书包括：《职业与就业政策指导》《职业意识训练与指导》《就业技能的基础指导》《创业技能的基础指导》。教师用书详尽介绍了职业指导教学训练的目的、基本思路 and 结构、要求以及训练的程序、方法、手段等，力求易掌握、易操作、易推广。学生用书的编撰一改传统教材形式，图文并茂，融知识、案例、规则、建议为一体，力求在最大程度上帮助学生就业，促进其职业生涯发展，做到重体验、重实践、重实效。总之，编者力求《丛书》能够在最大程



度上，满足服务对象的实际需求，解决实际问题，体现创造性。

《丛书》的特点主要体现在6个方面：（1）提供19个训练项目，使教学训练更加系统完整，充分体现职业指导功能作用；（2）应用20余种现代训练技术和方法，采取以“活动”为主要形式，以“实践”为主要特征的互动式教学，使教学训练更有成效；（3）解析1 000余个问题，数百条专家点评，囊括青年人就业、职业发展的各种情况，使《丛书》更具有针对性和指导作用；（4）200余名各类职业人和职业指导专家参与编辑，使《丛书》内容更加精彩纷呈；（5）百余幅卡通漫画插图，“蒙太奇”式的编撰手法，令读者一目了然，阅读更加轻松；（6）配套全部训练用表格样例、工具书及大型职业素质测评工具，使教学训练更加简便易行，功能配套。

为了最大程度满足各类青年就业需求，《丛书》在编撰过程中，既考虑到技工学校 and 各类职业培训机构的需要，也考虑到大学、中专、职高等各类学校普遍开展职业指导的实际需要。

职业指导是教育培训的重要内容，是就业服务工作



重要组成部分，我们希望，此项工作能为促进教育培训的改革，深化就业服务工作，起到积极的推动作用。同时，希望广大职业指导教师积极探索和实践，为促进发展我国的职业指导工作做出更大的贡献！

北京师范大学 2002 级人力资源管理研究生班全体学员参与《丛书》初稿撰写，北京汇佳职业学院 2002 级动画专业学员负责全书插图设计，在此谨致以衷心的感谢！

编 者

2003 年 6 月



目 录

第一单元 工作责任意识训练

- 体验责任 赢得信赖踏职场 (1)

第二单元 规范意识训练

- 感受规范 维护方圆走四方 (29)

第三单元 质量意识训练

- 认知质量 获取信誉得保障 (49)

第四单元 服务意识训练

- 学会服务 立足奉献 (85)

第五单元 沟通能力训练

- 胸怀理解 善解人意 (115)

第六单元 团队合作意识训练

- 合作，成功之本 (151)

第一单元

工作责任意识训练

——体验责任 赢得信赖踏职场

良好的责任心是每个人必须具备的品质。没有坚定的责任心，人们就会在逆境中跌倒，在各种各样的引诱前不能自持。



案例一 远涉重洋的一封来函

武汉市鄱阳街的景明大楼建于1917年，是一座6层楼房。在1997年也就是这座楼度过了漫漫80个春秋的一天，突然收到当年的设计事务所从远隔重洋的英国寄来的一份函件。函件告知：景明大楼为本事务所1917年设计，设计年限为80年，现已到期，如再使用为超期服役，敬请业主注意。

80年，不要说设计者，就是施工人员恐怕也不在世了吧。竟然还有人为它操心，还在守着一份责任、一份承诺。

你知道吗？——老板不喜欢什么人

下面这几种类型的人，虽表现形式不同，但都是由于缺乏责任心而不受人欢迎。

傲慢稚气型：明明是完全不懂，也装出一副万事通的模样。找工作时，通常优先考虑薪资多少，却不重视工作内容。

将错就错型：虽向往成为优秀职员却不定目标，而且听不得别人批评。一旦做错事被发现，即开始找借口和抱怨，最后不忘加上一句：“这是没办法的事，怪不得我。”

自吹自擂型：面试时自称在学校成绩优异、评价颇高，但录用后却发现所言夸大其词，实际上并无特殊之处。

回避责任型：认为“即使工作得不好，但因是新人，故



可原谅”，且该做的事常会忘记去做，缺乏责任感。

恃宠敷衍型：对工作持恃宠敷衍的态度，能耍赖就要赖。一心一意地讨好上司，却不肯好好做事。

案例二 工程师的责任意识从铁戒开始

许多加拿大工程师的右手小指上都戴着一个铁戒指，这个戒指是工程学研究生在参加“工程师毕业典礼”时颁发给他们的，他们承诺在他们的职业生涯中将始终遵守正直高尚的道德标准。据说这些铁戒指所使用的金属原料最早来自于魁北克大桥的残骸。1907年，这座桥在圣·劳伦斯河上倒塌，致使84人丧生，成为历史上最悲惨的桥梁建筑灾难。事故后的调查认为桥梁倒塌的原因在于结构设计和建桥过程都存在缺陷。

通过佩戴那个灾难事件的纪念物，工程师们在为他们的职业感到自豪时也多了份责任感。

案例三 洗厕所出身的邮政大臣

一个少女到东京帝国酒店做服务员，这是她涉世之初的第一份工作。但她万万没有想到上司安排她洗厕所！上司对她工作质量的要求特别高：必须把马桶抹洗得光洁如新！怎么办？是接受这个工作？还是另谋职业？一位先辈看到她的犹豫态度，不声不响地为她做了示范，当他把马桶洗得光洁如新时，他竟



然从中舀了一碗水喝了下去！先辈对工作的态度，使她明白了什么是工作，什么是责任心，从此她漂亮地迈出了职业生涯的第一步，并踏上了成功之路。自然，她所清洗的厕所，一向光洁如新，她也不止一次地喝过马桶里的水。几十年一瞬而过，如今她已是日本政府的邮政大臣。她的名字叫野田圣子。

如果你，你敢从你洗过的马桶中舀水喝吗？在工作中追求完美，这也是工作责任感的体现。

案例四 逃避责任的借口

一位女学生下课后找到老师，而刚刚结束的课是训练学生记人名。这位学生说：“我希望你不要对我能记住人名抱有希望，这对我来说不可能。”“为什么？”“遗传，我们家里没有一个人记忆力是好的，这来自父母的遗传。所以，你要知道，我在这方面不可能有什么进步。”

老师对她说：“这不是遗传的问题，是懒惰。与提高你的记忆力比起来，责怪你的父母显然要容易得多。来，我要向你证明这一点。”

由于她精神专一，仅仅几分钟的记忆训练便效果不错。经过一段时间的训练，她消除了记忆力无法通过训练得以提高的想法，并且她学会了积极改正自己的缺点，而不再去找借口。

一个渴望成功的人，一定要切记：为自己的行为负责，勇于承担后果，不找客观理由。



你知道吗?——用人单位第一印象:责任感至上

有调查表明,用人单位最看重的是责任感。某公司的人力资源部主管何小姐在谈到这个问题时说:“一个人只有充满责任感,才会自觉地努力工作,为他本身也为单位而工作。那些没有责任感的学生我们是不考虑考虑的。没有责任感,怎么会把工作做好呢?”

用人单位对毕业生各方面素质的看重程度(前四位)

素质	看重程度
责任感	4.56
团队协作精神	4.42
事业心	4.37
自信心	4.29

注:看重程度满分为5分,表示“非常看重”;4分表示“比较看重”;3分表示“一般”;2分表示“不太看重”;1分表示“不看重”。

案例五 张大夫的1000元

赵大爷觉得胸闷气短,到附近医院看病,医生说人老了,心脏不够好,回家吃点药吧。回家后,病情似乎还在加重。街坊邻居说,您到朝阳医院看看,据说那儿看得不错。一大早,赵大妈领着赵大爷赶到了朝阳医院。朝阳医院的张麟大夫判断赵大爷的病是肺栓塞,这病很危险,会导致人休克甚至死亡。她立刻给赵大爷开了CT检查单并建议住院治疗。赵大妈听说后



心中自然十分着急，但她却踌躇不前。张大夫催促她要抓紧时间，她吞吞吐吐地说：“带的钱不够，回家取吧，家在首钢，离得太远，取回钱来人家 CT 室又下班了，能不能明天再来？”张大夫见状，立即从自己的口袋里掏出 1 000 元交给赵大妈：“您赶快去，大爷的病很危险。”赵大妈当时就流下了感动的眼泪，从来都是病人想方设法给大夫塞点钱，哪儿有大夫借钱给病人的，况且，咱和人家一不沾亲，二不带故。谁知你能不能还给人家啊！

经确诊，赵大爷得的病就是肺栓塞。事后，赵大妈把这件事对北京电视台“第 7 日”节目说了。当电视台的记者采访张大夫时，张大夫非常平静地说，病人很危险，遇到这种情况，谁都会这么做的。

良好的责任心是每个人必须具有的品质，也是一个人的崇高荣誉。张大夫的 1 000 元不仅挽救了赵大爷的生命，更使我们看到了一位具有高尚医德的医生的金子般的责任心。

案例六 “一流的微笑”来自责任心

20 世纪 70 年代，遍布世界各地的希尔顿饭店先行装配了现代化的设备和一流的服务设施，在一次员工大会上，公司董事长唐纳·希尔顿意味深长地问大家：“现在饭店已经有了一流的设备，谁能告诉我还必须配备什么样的一流的东西才能让顾客更加喜欢呢？”员工们做出了各种各样的回答。希尔顿不以为



然，微笑着摇摇头说：“请你们想一想，如果饭店里有一流的设备而没有服务员一流的微笑，就好比花园里失去了春天的太阳和春风。假如我是旅客，我宁愿住在只有旧地毯但处处见到微笑的旅馆，而不愿住到只有一流设备但看不到微笑的地方。”

微笑从哪里来呢？装是装不出来的，即使一时装出来，也不会长久。真心的微笑来自于员工的爱岗、敬业和责任心。

案例七 负责任的人永远不嫌多

某公司要裁员，下岗名单公布了，有内勤部的小灿和小燕，规定1个月后离岗。那天，大伙看她俩都小心翼翼地，更不敢多说一句话。因为她俩的眼圈都红红的，这事摊到谁头上都难以接受。

第二天上班，小灿心里憋气，情绪仍然很激动，什么也干不下去，一会找同事哭诉，一会找主任伸冤，什么定盒饭、传送文件、收发信件这些她应该干的活，全扔在一边，别人只好替她干。

而小燕呢，她也哭了一个晚上，可是难过归难过，离走还有1个月呢，工作总不能不做，于是她默默地打开电脑，拉开键盘，继续打文稿、通知。同事们知道她要下岗，不好意思再找她打字了。她特地和大家打招呼，主动揽活。她说：“是福不是祸，是祸躲不过，反正也就这样了，不如好好干完这个月，以后想给你们干都没机会了。”于是，同事们又像从前一样，“小



燕，把这个打出来，快点儿！”“小燕，快把这个传出去！”，小燕总是连声答应，手指飞快地点击着，辛勤地复印着，随叫随到，坚守着她的岗位，坚守着她的职责。1个月后，小灿如期下岗，而小燕却被从裁员的名单中删除，留了下来。主任当众宣布了老总的话：“小燕的岗位谁也无法代替，像小燕这样的员工公司永远也不会嫌多！”

小灿走了，小燕怎么留下了？是强烈的工作责任意识给了小燕机会。

案例八 35个紧急电话

一位名叫吉埃丝的美国记者，有一天来到日本东京，她在奥达克余百货公司买了1台唱机，准备送给住在东京的婆婆家作为见面礼。售货员彬彬有礼、笑容可掬地特地挑了1台尚未启封的机子给她。然而回到住处，她拆开包装试用时，才发现机子没装内件，根本无法使用。吉埃丝火冒三丈，准备第二天一早即去百货公司交涉，并迅速写了一篇新闻稿“笑脸背后的真面目”。

第二天一早，一辆汽车赶到她的住处，从车上下下来的是奥达克余百货公司的总经理和拎着大皮箱的职员。他俩一走进客厅就俯首鞠躬、连连道歉，吉埃丝搞不清楚百货公司是如何找到她的。那位职员打开记事簿，讲述了大致的经过。原来，昨日下午清点商品时，发现将一个空心的货样卖给了一位顾客，



此事非同小可，总经理马上召集有关人员商议。当时只有两条线索可循，即顾客的名字和她留下的一张美国快递公司的名片。据此百货公司展开了一场无异于大海捞针的行动。打了 32 次紧急电话，向东京的各大宾馆查询，没有结果。于是，打电话到美国快递公司的总部，深夜接到回电，得知顾客在美国父母的电话号码，接着，打电话到美国，得到顾客在东京的婆家的电话号码，终于找到了顾客的落脚地。这期间共打了 35 个紧急电话。职员说完，总经理将 1 台完好的唱机外加唱片 1 张、蛋糕 1 盒奉上，并再次表示歉意后离去。吉埃丝的感动之情可想而知，她立即重写了新闻稿，题目就是“35 个紧急电话”。

如果没有责任意识，就不会有这样大海捞针的行动，就不会有及时改正错误的机会。今天的市场竞争，从某种意义上讲，就是责任感的竞争！

案例九 开拓创新是负责任

人们常说世界上没有 2 片完全相同的树叶，据说海尔生产线上没有 2 台完全相同的冰箱。这可能吗？海尔人注重个性化制造，他们有 9 200 种基本产品类型，还能提供上千种“佐料”（基本功能模块）。消费者和商家可以自由选择。请看：哈尔滨市民宋明伟通过互联网向海尔公司订购了 1 台左开门的电冰箱，要求 7 天之内交货。6 天后那台冰箱如期送达，给了他一个惊喜。宋明伟也成了公众人物。欧洲一位经销商要求海尔开发 5