

职业教育·综合素质培养规划教材

职业素养开发 与就业指导



● 艾于兰 赵海霞 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



配学具册



配电子课件

职业教育·综合素质培养规划教材

职业素养开发与就业指导

主 编 艾于兰 赵海霞
副主编 陈 实 黄新华 张毅芳
参 编 施 勇 郑 彬 陈丽珠
主 审 黄汉尧



机械工业出版社

本书旨在培养职业院校在校学生的职业素养，全书分为三篇，共八章。心态篇包括“积极向上勇开拓”和“脚踏实地闯未来”，行为技能篇包括“沟通表达技巧”、“高效时间管理”和“情绪管理技巧”，职场生存篇包括“职业生涯规划”、“求职签约宝典”和“职场角色适应”。为便于教学，本书还配有《学具册》，提供了大量的自测工具和拓展知识，可让学生在过程中自我检验、及时总结，力求在体验式的教学活动中改变态度、掌握技能。

本书可作为大中专职业院校“就业教育”的教材，也可用作学生管理人员的参考资料，同时还可作为各类职业培训用书或成人教育参考用书。

图书在版编目（CIP）数据

职业素养开发与就业指导/艾于兰，赵海霞主编. —北京：机械工业出版社，2009.12

职业教育·综合素质培养规划教材

ISBN 978-7-111-29051-3

I. 职… II. ①艾… ②赵… III. ①职业道德—高等学校：技术学校—教材 ②职业选择—高等学校：技术学校—教材 IV. B822.9 G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 208349 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：徐永杰 责任编辑：高峰

封面设计：马精明 责任印制：乔宇

北京京丰印刷厂印刷

2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×227mm·23 印张·340 千字

0 001—3 000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-29051-3

定价：30.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：（010）68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：（010）88379649

读者服务部：（010）68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

在大力发展职业教育的今天，我们通过对人才市场和用人单位的调研了解到：企业用人看重的不是作为“硬件”的“专业技能”，而是作为“软件”的“职业素养”。很多成绩优异的毕业生由于不具备基本的职业素养，对职业缺乏认识，没有敬业精神，不会待人接物……而导致职业生涯停滞不前，或受到重挫。而有的毕业生虽然从事专业不对口的工作，但他们的服务意识和敬业精神促使他们不断进步，并逐步走上管理岗位。

因此，我们意识到职业教育除了要着重培养技能外，还应该提升学生的职业素养，使学生在求学时期就逐步培养职业使命感，从而更好地适应就业的形势和用人单位的要求。

职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素，它包括显性和隐性的职业素养。显性的职业素养是指个人的外在形象、资质、知识、技术技能和行为技能，隐性的职业素养是指职业意识、职业道德和职业态度。本书通过大量的调研，总结了用人单位看重的职业素养，以及职场新丁必备的知识和技能。全书分为三篇，共八章，心态篇包括“积极向上勇开拓”和“脚踏实地闯未来”两章，行为技能篇包括“沟通表达技巧”、“高效时间管理”和“情绪管理技巧”三章，职场生存篇包括“职业生涯规划”、“求职签约宝典”和“职场角色适应”三章。

本书的编写结合了教师教学实践的体验，力求使该课程生动有趣，使学生在体验式的教学活动中改变态度、掌握技能。各章节都针对其内容特点提供了丰富多彩的教学方式，如游戏活动法、情景案例法、角色扮演法、故事启发法、测评法、小组讨论法、提问法和思考法等。

本书由广州市公用事业高级技工学校的艾于兰老师、广东广播电视大学赵海

霞老师担任主编，由广州市公用事业高级技工学校的陈实主任、广州康大职业技术学院黄新华老师和中山大学管理职业发展办公室张毅芳副主任担任副主编。其中，第一篇由艾于兰、赵海霞和施勇编写，第二篇由赵海霞、陈实和郑彬编写，第三篇由艾于兰、黄新华、张毅芳和陈丽珠编写。由艾于兰对全书进行了总纂和统稿，由广州电信培训中心黄汉尧主任担任主审。在本书编写过程中，我们参考了有关同仁的一些资料，在此表示衷心感谢。

本书的参考学时以每节为一个单位，2~3 学时完成一节，建议总学时为 70~80 个。由于编者水平有限，经验不足，难免有错漏之处，敬请读者批评指正。

编 者



目 录

前言

选择成就明天	1
--------------	---

心 态 篇

第一章 积极向上勇开拓	4
-------------------	---

第一节 企图心	5
---------------	---

第二节 决心	10
--------------	----

第三节 主动	19
--------------	----

第四节 热情	26
--------------	----

第五节 学习	32
--------------	----

第六节 自信	41
--------------	----

第二章 脚踏实地闯未来	54
-------------------	----

第一节 服务意识	55
----------------	----

第二节 责任意识	59
----------------	----

第三节 细节意识	66
----------------	----

第四节 团队意识	70
----------------	----

行为技能篇

第三章 沟通表达技巧	78
------------------	----

第一节 赢在沟通	79
----------------	----

第二节 积极聆听	90
----------------	----

第三节 自信表达.....	96
第四章 高效时间管理.....	106
第一节 时间认知.....	107
第二节 关注自己的时间.....	110
第三节 如何管理时间.....	117
第五章 情绪管理技巧.....	123
第一节 认识情绪.....	124
第二节 做情绪的主人.....	128
第三节 好心情教室.....	135

职场生存篇

第六章 职业生涯规划.....	146
第一节 职业生涯规划.....	147
第二节 审视自我.....	156
第三节 规划未来.....	173
第七章 求职签约宝典.....	184
第一节 求职准备.....	185
第二节 笔试与面试.....	201
第三节 谨慎签约.....	215
第八章 职场角色适应.....	226
第一节 职场新天地.....	227
第二节 做事先做人.....	235
第三节 关于跳槽.....	249
参考文献.....	257



附录 学具册	259
附录 A 关于职业素养的介绍	261
什么是职业素养呢?	261
为什么要学习职业素养?	263
想知道职业素养如何培养吗?	264
附录 B 职业素质测试	268
心态篇	268
行为技能篇	278
职场生存篇	292
附录 C 增值阅读	340
想知道职业生涯有几个阶段吗?	340
想知道不同职业生涯发展阶段的对策吗?	341
你知道哪些获取就业信息的渠道?	342
你知道什么是行政能力测试吗?	344
你读过朱自清的《匆匆》吗?	347
你知道 99.9%的质量标准说明什么吗?	348
你想知道如何构思演讲内容吗?	348
什么是经济补偿? 经济补偿如何计算?	349
什么是赔偿金? 与经济补偿有何区别, 应如何计算?	349
你知道解决劳动争议要通过调解、仲裁还是起诉吗?	350
你知道职场新人有哪些必备的礼仪知识吗?	351



选择成就明天



犹太人的选择

有三个人要被关进监狱三年，监狱长说可以答应他们三个人每人一个要求。美国人爱抽雪茄，要了三箱雪茄。法国人最爱浪漫，要一个美丽的女子相伴。而犹太人说他要一部与外界沟通的电话。

三年过后，第一个冲出来的是美国人，嘴里、鼻孔里塞满了雪茄，大喊道：“给我火，给我火！”原来他忘了要火了。接着出来的是法国人，只见他手里抱着一个小孩，美丽女子的手里牵着一个小孩，肚子里怀着第三个孩子。最后出来的是犹太人，他紧紧握住监狱长的手说：“这三年来我每天与外界联系，我的生意不但没有停顿，反而增长了200%，为了表示感谢，我送你一辆劳斯莱斯！”

这个故事告诉我们，什么样的选择决定什么样的生活。今天的生活是由三年前我们的选择决定的，而今天的选择将决定我们三年后的生活。

有人说人生只有三天：昨天、今天和明天。这三天是由什么来联系的呢？是选择。昨天的选择决定了今天的境况，今天的选择决定了明天的境况。

万物皆有因果。人生是由自己选择的，没有无缘由的失败，也没有无缘由的成功。舞者在舞台上翩翩起舞，商人在商场上驰骋纵横，都是一步一步走过来的。从多少年前冲动的萌芽，到一次次的尝试，一次次的“练兵”，付出过的血汗一点一滴铸就了他们如今的道路。如果他们在人生的每一个岔路口，作出了另外一个不同的选择，今天的他们就会在另外一个地点，做着另外的事情，也就成为另一个人。

进入学校后，你选择过什么样的生活，是享乐还是学习？是碌碌无为还是磨炼自己？都将决定你未来的命运。今后假使进入企业，你也要知道，你的日常工

职

业

素

养

开

发

与

就

业

指

导

作行为也将决定你以后的生活和职业道路。选择如何度过在企业的日子，也将决定你以后的发展。是得过且过还是全力以赴？这由你自己决定，但是可以肯定的是，前者绝对不能够使你在本企业得到重用和发展。

不同的选择产生了不同的命运。然而如何选择呢？如果只顾眼前的利益，得到的终将是短暂的欢愉，所以我们既要目标高远，也要面对现实的生活。

在战役开始之前，将军会大声地向士兵们发问：有没有信心？

士兵们会以震耳欲聋的吼声回答：有！

而在执行一项任务的开始，士兵们同样会被询问：准备好了没有？这时候，只要士兵们回答：准备好了！如铁的命令便随之而下：准备好了，出发！

现在，请你以对自己的命运负责的态度，向自己作出真诚的回答：

你，是否已经准备好了认真接受职业素养的系统学习？

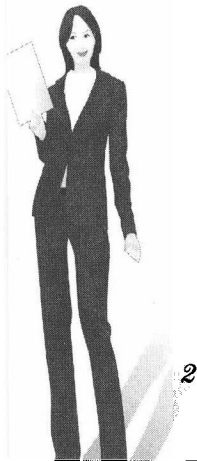
你，是否已经准备好了为自己的理想不懈努力？

你，是否已经准备好了为把自己培养成为企业的杰出员工而不断完善自己？

你，是否已经准备好了未来在企业兢兢业业，将自己的本职工作做到最好？

.....

希望听到的声音是你洪亮的回答：是的，我准备好了！



心 态 篇



第一章 积极向上勇开拓

心有多宽，理想就有多远；理想有多远，人就能走多远。

人与人之间只有很小的差异，但这种很小的差异却往往造成了巨大的差异！很小的差异就是所具备的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是成功与失败。

两个人从牢中的铁窗望出去，一个人看到了泥土，一个人看到了星星。成功者遇到困难，仍然是积极的心态，于是便能想尽办法，不断前进，直至成功。

一个人能否成功，关键在于他的心态。如何看待人生，由我们自己决定。

第一节 企图心



龙宫藏宝

- ★ 形式：7~8人一组。
- ★ 时间：10分钟。
- ★ 场地：教室。
- ★ 材料：每组一只一次性杯子，每组一盒回形针，可装数杯水的水壶。
- ★ 过程：

1) 将全班分为数组，每组各发一只杯子，一盒回形针。

2) 让各组用水壶向杯中不断注水，直至灌满，看上去再加水就要溢出。

3) 要求各小组设定目标：还能往水里加多少颗回形针，并将目标写在黑板上。

4) 说明评分标准：投入较多者为胜，若水溢出则输。

5) 各小组按目标从小至大依次往水杯里投入回形针。

6) 评出优胜组。

小讨论

1. 你所在的小组获胜了吗？请说明获胜或失败的原因？
2. 你们的目标设定得太大还是太小？
3. 该游戏能给你什么启示？

一、什么是企图心

企图心，即要有自己的奋斗目标，有自己的追求。“不想当将军的士兵不是好士兵”，每个人只有不停地往上攀登，才可能享受最大的自由和空间。应该试着让自己从人生的地平线上跃起，“做一天和尚撞一天钟”的心态，在现代企业中没有立足之地。





小故事

穷人最缺少什么？

法国有位贫穷的年轻人，经过十余年的艰苦奋斗，终于成为媒体大亨，跻身于法国 50 名大富翁之列。1998 年他去世后，将自己的遗嘱刊登在当地报纸上，说：我也曾是穷人，知道“穷人最缺少的是什么”的人，将得到 100 万法郎的奖

赏。遗嘱刊登后，有数万人寄来了自己的答案。大部分人认为，穷人最缺少的是金钱；另一部分人认为，穷人最缺少的是机会、技能……

一年后，他的律师公开了答案：“穷人最缺少的，是成为富人的野心！”这个谜底震动了欧美，几乎所有的富人都予以认可，说出了自己成为富人的关键所在。这里说的“野心”，准确地说是我们讲的“企图心”。我们难以设想，一个心志不高的人，一个没有远大目标的人，能够创造出奇迹。



专家指点

企图心是一种远大的目标
企图心是一种理想和抱负
企图心不是贪婪

企图心是对成功的企盼和渴望
企图心不是讲大话、吹大牛
企图心不是白日梦、不是好高骛远

二、企图心是成功的基石

每个人所取得的成绩，之所以有大小高低的不同，首先是由每个人立志高低不同所决定的。人的志向有大小之分、高低之别。古语说：“取乎上，得乎中；取

乎中，得乎下。”如果目标定得远大，“取乎上”，至少也能“得乎中”；而把目标定得很一般，很容易完成，“取乎中”，却常常会“得乎下”了。

企图心是成功的基石，它往往能成为一个人通往事业巅峰的推动剂。很多成大事的人都是具有远见的人，因为只有把目光盯在远处，才能有大决心和大行动。一个人如果志向高远，他就会动员全身的每一块肌肉，以自己的才能、激情和创新的梦想，认真去加以落实，即使最终没有实现目标，他也一定不会太差。但如果对自己要求不高，眼光向下，得过且过，就很难看到那广阔的天空，思维也容易局限在一个小圈子里，创意和激情就无处迸发。



小故事

三个工人

有这样一个故事，有人问三个砌砖的工人：“你们在做什么呢？”

第一个工人没好气地嘀咕：“你没看见吗，我正在砌墙啊。”

第二个工人有气无力地说：“嗨，我正在做一项每小时9美元的工作呢。”

第三个工人哼着小调，欢快地说：“你问我啊朋友，我不妨坦白告诉你，我正在建造这世界上最富有特色的房子！”

数年后，前面两个工人一生都是普通的砌砖工人，第三个工人则成了有名的建筑师，设计了不少杰作。

细细体会三个人的答话，不难发现，他们对自己所从事的劳动抱着极为不同的态度。第一个工人只把砌砖当作一种机械的劳动，在他的眼里只有砖和墙，既看不到工作的意义，又认识不到劳动的价值，自然是敷衍塞责，所以不会进步；第二个工人则只把砌砖当作一种赚钱的手段，给多少钱干多少活，不思进取，自然也不会有所成就。而第三个工人，在他劳动时就已经设想出将来整个建筑物的形象，他有强烈的进取心和远大的抱负，正因为如此，他在工作时能乐在其中，不断提高技术水平，最终成为有名的建筑师。可见，企图心是成功的基石。



三、我的未来不是梦



名人轶事

127 个志愿

美国西部的一个小乡村，一位家境清贫的少年在 15 岁那年，写下了他气势不凡的《一生的志愿》：“要到尼罗河、亚马逊河和刚果河探险；要登上珠穆朗玛峰、乞力马扎罗山和麦金利峰；驾驭大象、骆驼、鸵鸟和野马；探访马可·波罗和亚历山大一世走过的道路，主演一部《人猿泰山》那样的电影；驾驶飞行器起飞降落；读完莎士比亚、柏拉图和亚里士多德的著作；谱一部乐曲；写一本书；拥有一项发明专利；给孩子筹集 100 万美元捐款……”

他洋洋洒洒地一口气列举了 127 个人生的宏伟志愿。不要说实现它们，就是看一看，就足够让人望而生畏了。

少年的心却被他那庞大的《一生的志愿》鼓荡得风帆劲起，他的全部心思都被那《一生的志愿》紧紧地牵引着，并让他从此开始了将梦想转变为现实的漫漫征程，一路风霜雪雨，硬是把一个个近乎空想的夙愿，变成了一个活生生的现实，他也因此一次次地品味到了

小讨论

1. 他为什么能达成如此庞大的志愿？
2. 你小时候的梦想是什么？现在有达成的吗？
3. 你还有梦想吗？你觉得怎样才能实现它们？

搏击与成功的喜悦。44 年后，他终于实现了《一生的志愿》中的 106 个志愿……他就是 20 世纪著名的探险家约翰·戈达德。

当有人惊讶地追问探险家约翰·戈达德是凭借着怎样的力量，让他把那许多“不可能”变成了可能。他微笑着如此回答：“很简单，我只是让心灵先到达那个地方，随后，周身就有了一股神奇的力量，接下来，就只需沿着心灵的召唤前进了。”一颗奔腾不息的企图心，会为你生活创造一个孕育动力的落差，时刻提醒你去奋斗，引导你去追求；时刻会激励你激情地工作和生活。

有的同学说，“环游世界”、“发明创造”……这些都离我们的生活太远了。如

果我没有类似的宏伟志愿，我就没有企图心吗？答案是否定的。企图心存在于我们生活的方方面面。在学业方面可体现为：要在考试中名列前茅，要对某学科的知识倒背如流，要获得本科文凭等；在生活方面可体现为：要成为同学们都喜欢的人，要减肥成功，要学会某种技能等；在事业方面可体现为：要成为一名优秀的营销员，要成为一名优秀的技师，要成为一名出色的导游……

建立企图心的第一步：了解现状。努力让自己成为一个有企图心的人，你要做的第一步就是了解你的现状，你是一个有企图心的人吗？请完成学具册里“你是一个有企图心的人吗？”测试。

建立企图心的第二步：认识自己。每个人都有自己不同的特点和优势，如果想要成功率更高的话，我们应该设定一些更适合自己的目标。正如一只小鸭子要成为歌唱家，那是何等艰难。同学们，你又适合什么样的职业，请完成学具册里“你了解自己的职业倾向吗？”测试。



实战演练

演讲——我的梦想

1. 演讲步骤

- 1) 学生按顺序上台演讲，与大家分享自己的梦想。
- 2) 要求听众认真倾听，并做记录。
- 3) 所有人演讲结束后，学生提交个人演讲稿。
- 4) 每个人任选班里五名演讲者的梦想，填写“你的梦想定能实现”字条，对其提出帮助。例如：

你的梦想定能实现

小明：

我觉得你的梦想非常好，你希望成为一名出色的导游，如果你能多积累些旅游景点方面的信息，平日里多与朋友们分享，相信你一定能更快实现愿望！

- 5) 教师将字条进行分类整理，“寄”给相应的同学。

