

高职高专呼叫中心专业规划教材

(呼叫中心服务与管理/客户服务管理专业适用)

丛书主编 / 赵溪

客户世界
CUSTOMER CARE
MANAGEMENT WORLD

呼叫中心职业素质 及职业生涯规划

主 编 / 曹 倩 副主编 / 刘 燕 刘祥谦 李 轩



清华大学出版社

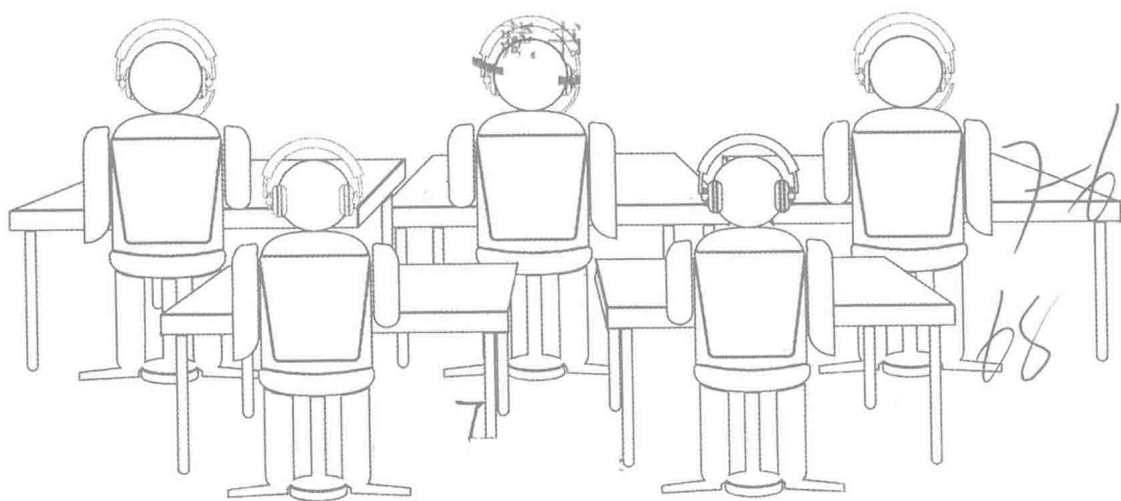
高职高专呼叫中心专业规划教材
丛书主编：赵溪

呼叫中心

职业素质及职业生涯规划

主 编：曹 倩

副主编：刘 燕 刘祥谦 李 轩



清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书通过对人力资源及行为科学理论的梳理,结合呼叫中心运营管理(尤其是人力资源管理)的实际案例对呼叫中心从业者的职业素质、胜任力模型以及职业发展路径进行了详细的阐述。通过本书的学习,将帮助读者从一个合格的呼叫中心从业者的角度来完整认知其未来的职业发展路径,以及在整个职业生涯过程中如何改善和提高自身的素质和技能,从而保持职位的胜任和未来的全面发展,为从业者职业发展做出合理的规划,帮助他们少走弯路,减少失误。

本书中的理论和实际案例对本领域相关读者的职业生涯规划,都能够起到积极的指导作用。本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

呼叫中心职业素质及职业生涯规划 / 赵溪 丛书主编; 曹倩 主编. —北京: 清华大学出版社, 2013.9

(高职高专呼叫中心专业规划教材)

ISBN 978-7-302-33432-3

I. ①呼… II. ①赵… ②曹… III. ①呼叫中心—职业教育—素质教育—高等教育—教材 IV. ①F626.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第183273号

责任编辑: 张 颖 高晓晴

封面设计: 周周设计局

版式设计: 思创景点

责任校对: 邱晓玉

责任印制: 李红英

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 清华大学印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm

印 张: 11

字 数: 214 千字

版 次: 2013 年 9 月第 1 版

印 次: 2013 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1~2400

定 价: 20.00 元

产品编号: 054290-01

高职高专呼叫中心专业规划教材(呼叫中心服务与管理/客户服务管理专业适用)

丛书编审委员会

编辑委员会

丛书主编：赵 溪

委员(按拼音顺序)

曹 倩	池 倩	崔 银	戴启明	郭 静	葛舜卿
胡捷伦	刘 平	刘 慎	刘祥谦	刘小青	刘 燕
李 轩	庞 杰	石 云	唐秀艳	王 超	许爱国
严 晶	杨 洋	张四卷	张 颖	周月词	

审定委员会

袁道唯 (《客户世界》总编辑, 爱立信商业咨询大中华区首席顾问)
段宝林 (北京大学教授、中国蔡元培研究会顾问)
袁达文 (亚太呼叫中心联盟 APCCAL 主席)
鄢小平 (国家开放大学学分银行管理办公室常务副主任)
傅建军 (中央广播电视大学中等专业学校校长)
仲泽宇 (中国服务贸易协会专家委员会秘书长)
张云飞 (全国服务外包考试管理中心主任)
王 瑞 (国家服务外包人力资源研究院产业发展中心主任)
时 勘 (中国科学院大学教授、博士生导师, 社会与组织行为研究中心主任)
刘 钢 (复旦大学软件学院副院长, CC-CMM 国际标准研究中心主任)
王鲁捷 (南京航空航天大学教授、南京行为科学学会会长)
王晓晖 (北京邮电大学副教授、北邮 CTI 研究中心副主任)
陈 琦 (襄阳职业学院副院长、副教授)
赵 溪 (客户世界机构创办人, CC-CMM 国际标准组织主席)
张 德 (客世教育科技有限公司总经理)

序 一

夯实教育，就是为呼叫中心赢得未来

呼叫中心最初是作为一个“通讯增值业务”出现在计算机(Computer)和通讯(Telecommunication)的集成(Integration)应用领域，由于它的出现，导致了企业“客户互动管理”的革命。在技术的支撑之下，企业对于其客户的关怀和管理变得得心应手、效率卓著。毫无疑问，呼叫中心在中国短短十多年的发展(从电信97工程为中国呼叫中心元年算起)将CTI技术的应用演绎得淋漓尽致，呼叫中心也日益成为企业客户管理战略中最重要的武器。

呼叫中心在中国的发展已逐步趋于成熟，它已不仅仅局限在通讯增值业务的小范畴，正日益成为一个足以影响社会经济和宏观产业发展的社会经济学名词。以呼叫中心专业外包为重要组成部分的服务外包产业正如火如荼地发展；以呼叫中心运营机构为基础的企业客户管理体系正趋形成；以呼叫中心为重要工具的服务科学研究领域蓬勃发展……

在我国大力发展服务外包产业政策的背景下，呼叫中心以其独特的产业优势得到了蓬勃的发展。为了适应国民经济对相关专业人才的迫切需求，各地区、各相关院校结合各自的基础资源做了非常积极有益的尝试，取得了一定的进展。据不完全统计，截至2013年6月底，全国各地开办“呼叫中心”相关专业的大中专院校已不下200家，在校人员规模已超两万人。

呼叫中心及其相关专业的发展形势是可喜的，未来发展空间不可限量，但发展初期各院系运作过程中也暴露出不少的问题，亟待从根本层面加以解决。一方面，各地院校目前在相关专业的培养过程中普遍缺乏专业化的指导，相关课程大纲及教辅材料严重缺乏，导致培养出来的学生距离呼叫中心运营机构实际的用人要求存在较大的偏差；另一方面，万人的培养规模与呼叫中心超百万人的产业规模相比仍有较大差距。这些问题都有待从全社会的角度、整合产业各方面资源加以梳理和解决。

为了更好地帮助相关院校办好呼叫中心专业，提供体系化的专业建设、辅导和运营支撑服务，已成为全社会和全产业的迫切需求。为此，客户世界机构集合产业专家资源，组建了专业的呼叫中心教育培训团队“客世教育”，在教学体系梳理、教材编写、师资培训等方面进行了大量基础性的工作。致力于为呼叫中心产业人才培养岗位晋升和校企合作提供全方位的服务。

大中专院校“呼叫中心”专业建设的工作是一项科学化、系统化、长期性、发展性的工作，涉及学历教育、实习实训、技能鉴定、就业辅导、岗位晋升等全培育过程，牵



涉教育部门、职业管理部门、技术归口行业、实际用人单位等各方面的政策和资源。本着高起点、全流程、重实效的专业建设原则，我们将涉及学校教育相关工作的重点确立为以下6个方面：

- (1) 教学大纲的编写和适应性调整。
- (2) 主干课程教材的编写审定出版。
- (3) 师资培训和不间断的在岗辅导。
- (4) 教辅材料的持续开发和导入。
- (5) 实训平台的建立/实训业务的嫁接。
- (6) 就业帮助和辅导。

十年树木，百年树人！呼叫中心专业建设和人才培养的工作任重道远，关系到呼叫中心产业的未来。丛书编撰工作务求紧密结合理论和实践，为产业的发展夯实基础，构建未来！

赵 溪

2013年6月于北京

序 二

打造职业素质，营造未来空间

看过书稿，心有所感，此书以呼叫中心从业人员的职场要求作为切入点，全面阐述了呼叫中心员工的职业素养及其职业生涯规划。该书属国家高等职业教育规划教材，专门致力于为我国呼叫中心这一崭新服务型行业培养高中级专业人才，其所针对的对象清晰、目的明确、编写及时、论述全面，具有理论性与实践性、可操作性强的专业特色。同时，本书的主要编写者均为行业内实践经验丰富的管理者以及院校相关专业从事教学和理论研究的学者，使得该书得以兼顾理论与实践，无论从体系完整性，还是从内容的深浅程度来说，均属当之无愧的上乘之作。

呼叫中心作为劳动力密集、工作压力大同时又是高科技支撑的新型服务性产业，在国内经过了短短十几年的飞速发展，其发展规模、发展态势均呈燎原之势，然过快的发展节奏也带来诸多问题，呼叫中心员工的职业素质及生涯规划则是其中不可忽视的一点，员工职业素质的提高关乎客户服务质量的优劣，员工职业生涯的设定则关乎呼叫中心产业未来的可持续发展，二者紧密联系，缺一不可。

谈到员工的职业素质，它涉及员工的德商(MQ)、智商(IQ)、情商(EQ)、逆商(AQ)等多项基础素养，员工素质提升了，企业才能以更好的精神面貌面对广大客户，从此角度来讲，说员工素质的提升是企业成功的最基本保障并不为过。具体到本书，从职业素质概念、职业素质要求、职业素质培养递进式地阐明了企业对员工素质的要求和企业给员工打造培养路径的上升通道，并结合企业对员工的职业生涯的规划设计、职业规划的实施，以达到组织与员工的文化融合。在书中，通过人力资源及行为科学理论的梳理，通过结合呼叫中心运营管理(尤其是人力资源管理)的实际案例，对呼叫中心从业者的职业素质、胜任力模型以及职业发展路径进行了详细的阐述。通过本书的学习，将可以帮助员工从一个合格的呼叫中心从业者的角度来完整认知其未来的职业发展路径，以及在整个职业生涯过程中如何改善和提高自身的素质和技能，从而保持职位的胜任和未来的全面发展，其中丰富的理论和实际案例对本领域从业人员的职业素质的提高和职业生涯的规划，都能够起到积极良好的指导作用。

在本书初成之际，谨热烈期望我国高等职业教育呼叫中心专业培育出更多、更好、训练有素的专业人才，以适应我国飞速发展的呼叫中心行业的需求！

王鲁捷

南京行为科学学会会长
南京航空航天大学教授

2013年6月



前 言

我国的呼叫中心产业发展时间并不长,但随着市场经济的快速发展,呼叫中心产业在我国的发展速度之快,是人们没有想到的,目前已经引起了世界同行的瞩目,世界各国的专业机构和研究人员都在关注我国呼叫中心市场的发展。在2011年以后,随着云计算、移动互联网、社交媒体等新兴产业的快速崛起,我国的呼叫中心市场也逐渐由原来的以语音服务为主,延伸到结合新功能的模式,从而全方位的发展呼叫中心平台和服务功能,拓宽了呼叫中心市场的接入机制,更贴近了时代发展的脚步。

在呼叫中心产业高度发展的同时,人才短缺、培训成本高、人员流失严重、员工成长速度慢等成为呼叫中心产业长期稳定发展的关键影响因素。呼叫中心的从业人员也希望在职业发展路径中得到专业人员的指导,从而能够在自己的职业生涯中少走弯路,逐渐实现自己的职业目标。

“客户世界”编写本教材旨在推广呼叫中心专业知识,为呼叫中心行业吸引更多的从业者,同时,本教材各章节涉及的工作实务对呼叫中心人员的工作起到一定的指导作用。编者在多年“呼叫中心”实践和研究的基础上,根据呼叫中心职业素质及职业生涯规划的发展现状和趋势,及其研究的进展,编写完成了本教材。

本书内容共包含七个章节,全面阐述了呼叫中心从业者的职业素质和技能标准及要求,以及员工职业规划的理论基础和实施方式,融合了各位编者在实际工作中积累的经验。

第一章职业素质基本概念和第二章呼叫中心职业素质要求,由刘祥谦撰写;第三章呼叫中心职业素质培养由李轩撰写;第四章职业生涯规划基础和第五章职业生涯规划设计由刘燕撰写;第六章呼叫中心员工的职业生涯规划由李轩撰写;第七章呼叫中心员工职业规划的实施由程睿撰写。每个章节都按照内容概述、正文、思考题的格式安排内容,其中正文包括了工作中的理论依据和工作实务的案例提取内容等,在此一并致谢。



由于编者水平有限，书中难免有不足之处，衷心欢迎各界同仁和读者批评指正，以便本教材进一步提高和完善。

编 者
2013年7月

目 录

第一章 职业素质基本概念	1
第一节 职业素质的定义	1
第二节 职业素质的组成	2
第三节 职业素质的冰山理论	8
第四节 职业素质的特性	10
第五节 职业素质的重要性	11
第六节 影响和制约职业素质的因素	12
第七节 什么是职业素养	15
第八节 职业素养的构成	18
 思考与练习	24
第二章 呼叫中心职业素质要求	25
第一节 呼叫中心职业素质的主要特点	25
第二节 呼叫中心职业素质分类	28
第三节 呼叫中心的职位特点	32
第四节 呼叫中心职位对应的职业素质要求	38
第五节 呼叫中心从业人员的职业素养的培养	42
 思考与练习	45
第三章 呼叫中心职业素质培养	47
第一节 呼叫中心职业化员工的基本守则	48
第二节 呼叫中心从业人员的职业道德	53
第三节 呼叫中心从业人员的职业意识	57
第四节 呼叫中心从业人员的职业行为习惯	59
第五节 呼叫中心从业人员的职业技能	63
 思考与练习	67
第四章 职业生涯规划基础	69
第一节 职业生涯	69
第二节 职业生涯规划	71
第三节 职业生涯规划的特点	73
第四节 职业生涯规划的类型	76
第五节 职业生涯规划的阶段	78



第六节 职业生涯规划的典型误区	83
第七节 如何进行职业生涯规划	86
 思考与练习	89
第五章 职业生涯规划设计	91
第一节 职业生涯规划的目标	91
第二节 职业生涯规划中的自我认知	97
第三节 职业生涯规划中的职业认知	108
第四节 职业生涯规划中的环境分析	113
 思考与练习	119
第六章 呼叫中心员工的职业生涯规划	121
第一节 呼叫中心的职级职等	121
第二节 呼叫中心的岗位职责	124
第三节 呼叫中心的职位及能力配比机制	127
第四节 职岗配比	129
第五节 员工的职位晋升	132
第六节 呼叫中心员工的职业生涯路径	134
第七节 呼叫中心员工的职业生涯规划	136
 思考与练习	140
第七章 呼叫中心员工职业规划的实施	141
第一节 呼叫中心员工的职业生涯规划实施步骤	141
第二节 呼叫中心员工的职业生涯规划实施方法	143
第三节 呼叫中心员工的职业生涯规划实施效果评估	152
第四节 呼叫中心员工的职业生涯规划实施的案例	154
 思考与练习	159

职业素质基本概念

从业人员的职业素质和素养是在长期的工作过程中逐渐培养起来的,各行各业各岗位,从业人员所具备的职业素质有很大差别。本章以职业素质的基本构成作为开篇,引入了冰山理论形象描述从业人员所具备的素质特点,以及介绍了从业人员在职业素质培养阶段是受何种因素影响和制约的。职业素质作为从业人员综合素质的一部分,在其职业生涯发展中起着不可忽视的重要作用。养成优秀的职业素质、良好的职业素养为从业者职业发展道路上起到推波助澜的作用,并伴随其逐步成长。

第一节 职业素质的定义

素质不是与生俱来的,是指在人的先天禀赋的基础上,通过后天教育和在从事社会生产实践活动中而发展形成的个人习得才能的综合体现,其包含了人的品德、智力、体力、审美等方面的品质及其多方面的表现能力。先天素质是通过父母遗传因素而获得的素质,主要包括感觉器官、神经系统和身体其他方面的一些生理特点;后天素质是通过环境影响和教育而获得的,是个人在成长过程中形成的。因此,可以说素质是在人的先天生理基础上,受后天的教育训练和社会环境的影响,通过自身的认识和社会实践逐步养成的比较稳定的身心发展的基本品质。

职业素质是指从业人员在社会生产实践过程中,在一定生理和心理条件基础上,通过教育培训、职业实践、自我培养等途径逐渐形成和发展起来的综合能力,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和能力。职业素质包含了身体素质、心理素质、政治素质、思想道德素质、文化素质、审美素质、专业素质等素质修养,也包含了社会交往素质、学习和创新方面的素质。简单地说,职业素质是从业人员对社会职业了解与适应能力的一种综合体现,主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业情况等多个方面。



第二节 职业素质的组成

职业素质的内在因素包含的内容

(一) 身体素质

身体素质，是在日常活动、体育锻炼、工作劳动中，人体各器官系统功能的综合表现，如力量、速度、耐力、灵敏、柔韧等。一个人身体素质的好坏与遗传有一定关系，但与后天的营养和体育锻炼的关系更为密切，通过正确的方法和适当的锻炼，可以从各个方面提高身体的整体素质水平。

1. 身体素质包含的内容

- (1) 力量素质：指身体某些肌肉收缩时产生的力量。
- (2) 速度素质：指人体在单位时间内移动的距离或对外界刺激反应快慢的一种能力。
- (3) 耐力素质：指人体长时间进行肌肉活动和抵抗疲劳的能力。
- (4) 灵敏素质：指迅速改变体位、转换动作和随机应变的能力。
- (5) 柔韧素质：指人体活动时各关节肌肉和韧带的弹性和伸展度。

2. 身体素质可以解释为三点

- (1) 身体素质是人体完成某个动作过程中表现出来的固有能力。
- (2) 人体在肌肉活动中所表现的力量、速度、灵敏性及柔韧性，统称为身体素质。
- (3) 人体在运动、劳动和生活中所表现出来的力量、速度、耐力、灵敏性及柔韧度。

身体素质的强弱，是衡量一个人体质状况的重要标志之一。个人身体素质的发展，对增强自身的体质和健康有重要意义。毛泽东同志在《体育之研究》一文中说：“体者，为知识之载而为道德之寓者也。”也就是说，健康的体魄是德和智的物质载体，有了健康的体魄，德和智才能充分发挥，健康的体魄在人才成长与成功过程中起着既基础又关键的作用。一个人如果没有健康的身体，其生活、事业、幸福都无从谈起，健康的身体是学习和事业的基础。

(二) 心理素质

《中国全民健心网》负责人肖汉仕教授认为：心理素质是在遗传基础之上，在教育与环境影响下，经过主体实践训练所形成的性格品质与心理能力的综合体现。心理素质是先天和后天共同形成的。一个人的心理素质水平的高低应该从四个方面进行衡量：性格品质的优劣、认知潜能的大小、心理适应能力的强弱、内在动力的大小及指向。对内



体现为心理健康状况的好坏，对外影响行为表现的优劣。

1. 性格品质

性格品质是指人对现实的态度和行为方式中表现出来的稳定的心理特征。如对自己的态度是自信还是自卑，自爱还是自弃，进取还是退缩；对他人是宽容还是计较，温和还是粗暴，合群还是孤僻；对工作、学习是喜爱还是厌恶，勤奋还是懒惰，认真还是马虎，负责还是搪塞，踏实还是轻浮等；在情绪方面是乐观还是悲观，开朗还是抑郁，稳定还是易波动，强烈还是宁静；在意志方面，是有目标还是盲目，自觉还是冲动，自制还是放纵，勇敢还是怯懦，果断还是寡断，镇定还是惊慌，坚强还是脆弱，有恒还是无恒，灵活还是死板；以及在认知方面的特征和对待集体、社会的态度等等。性格品质在人的个性中具有核心意义，不同的性格品质对自身及社会的价值上存在质的差别，有优劣之分，将直接或间接地制约其他方面。例如，一个人是自信还是自卑，这一性格特征直接制约着心理能力的培养和心理动力的激发，影响心理健康及行为表现。因而它是一个心理素质的内核。但同时，它的形成又是在心理能力的训练中，在心理动力的促动下，在心理健康状态的影响下，在行为结果的反馈中逐步强化、积淀而成的。

2. 认知潜能

在认知方面包括感知能力、记忆能力、思维能力、想象能力、注意能力、创造能力等。

感知能力就是感觉、知觉对感官刺激赋予意义进行认知的水平，取决于感官对刺激的敏感程度，而且经验和知觉决定了对刺激的判断。如：驾驶员对汽车的“车感”、“路感”，就是通过对身体周围环境的刺激作出的反应，敏感程度不同的人，反应行为不同。

记忆能力是识记、保持、再认识和重现客观事物所反映的内容和经验的能力。

思维能力是指人们在工作、学习、生活中每逢遇到问题，总要“想一想”，这种“想”，就是思维。它是通过分析、综合、概括、抽象、比较、具体化和系统化等一系列过程，对感性材料进行加工并转化为理性认识及解决问题的能力。我们常说的概念、判断和推理是思维的基本形式。无论是学习、生活，还是人类的一切发明创造活动，都离不开思维，思维能力是学习能力的核心。

想象能力是人在已有形象的基础上，在头脑中创造出新形象的能力。比如当你说起城堡，我马上就想象出不同风格的城堡形象来，就是这个道理。因此，想象一般是在掌握一定的知识面的基础上完成的。想象力是在你头脑中创造一个念头或思想画面的能力。

注意能力是指人的心理活动指向和集中于某种事物的能力。“注意”，是一个古老而又永恒的话题。俄罗斯教育家乌申斯基曾精辟地指出：“‘注意’是我们心灵的唯一门户，意识中的一切，必然都要经过它才能进来。”注意是指人的心理活动对外界一定



事物的指向和集中。具有注意的能力称为注意力。注意力有四种品质，即注意的广度、注意的稳定性、注意的分配和注意的转移，这是衡量一个人注意力好坏的标志。

创造能力是人类特有的一种综合性本领。一个人是否具有创造能力，是一流人才和三流人才的分水岭。它是由知识、智力、能力及优良的个性品质等复杂因素综合优化构成的。创造能力是指产生新思想，发现和创造新事物的能力。

3. 心理适应能力

心理适应能力包括许多方面，主要有：适应客观的自我意识能力，如自我认知、自我评价及自我接纳能力；适应自我发展所需的自我定向、自我设计、自我激励、自我监督、自我扬弃、自我表现的能力；适应他人所需的知觉他人、理解他人，人际交往以及人际关系的协调能力；适应社会所需的社会知觉能力、价值判断能力、竞争及协作能力；适应生活与环境所需的自理能力、应变能力、决策能力、承受挫折的能力、情绪调适能力、心理保健能力、行为自控能力等等。这些能力的形成当然是综合素质作用的结果，但首先离不开优良的性格品质、强大的动力、健康的心态及良好的行为习惯。其强弱又反作用于心理素质的其他方面，并直接制约行为表现。例如一个情绪调适能力强的人，更易形成开朗的性格和稳定而愉快的心境，产生积极的内驱力，避免许多痛苦、抑郁、焦虑等消极情绪的影响，并引发积极而适当的行为表现。

4. 内在动力

世界上的人分为三种：一种人每天工作得很辛苦，却不知为何工作，得过且过；一种人认为工作就是为了谋生，活得很痛苦；一种人则享受工作，认为工作是他生命成长的契机、机遇，能激发他所有的毅力、坚忍力和高贵品格，因而孜孜不倦，全力以赴。通过这三种人的比较，任何人都愿意并且也想去做第三种人。目标决定了高度；工作态度决定成就；一个人要想取得成功，首先得从改变态度开始，从行动开始。

如今在日常工作和生活中，总有人会抱怨工作不好，给的薪水不够多，继而慢怠工作，对工作的态度懒散，在工作中相互推诿，工作上遇到难题便弃之于不顾。认真思考一下，不正确面对工作、不认真、不努力，我们的薪水 and 能力是不能得到提高的。如果一个人有一种发自内心的驱动力，做任何事情，都能从中得到收获，能力提高了，薪水也会随着升高。逐渐地成长，步步迈向成功。贯穿整个工作的要素就是态度，没有不满意的工作，只有不满意的态度；没有不可能完成的工作，只有不愿付出的态度。只要我们有积极健康的工作态度，认真热情地付出，就一定会有丰硕的成果。

在“自驱力”驱动下工作的员工，能让自己跑起来，他们对待工作的态度是百分之百地投入，对工作有一种非做不可的使命感，并且不计任何报酬。长期以来，困扰企业



的不是员工的技术和技能问题,而是工作态度问题。“自驱力”是比“自动自发”更具有内心力量的员工精神。

(三) 政治素质

政治素质是人的综合素质的核心,是在政治社会化的过程中所获得的政治心理和政治行为发生长期稳定作用的基本品质,是人们在从事社会活动中通过言行表现出来的如政治方向、政治立场、政治观念、政治态度、政治信仰、政治技能的综合表现。

正确的价值观与人生观是提高政治素质的保证,加强集体主义、爱国主义、社会主义思想,是素质教育的灵魂。要掌握马克思主义的立场、观点、方法,通过对马克思主义基本原理的学习、思考、感悟,使之内化成为一种自身的素养,变成自觉而不是强加的、自然而不是勉强的思维方式和思想方法,从而正确地看待事物、分析问题和进行决策工作。

(四) 思想道德素质

思想品德体现一定社会或阶级的道德要求,并具有稳定性倾向的个人的道德意识和行为的特点。道德品质表现在:道德意识,包括道德认识、道德情感、道德意志、道德信念等;道德行为,包括道德言语、道德行动和道德习惯等。道德意识引起并调节人们相应的道德行为,道德行为实现、巩固和深化人们相应的道德意识,二者综合构成一个人的道德品质状况。

人们的职业活动要遵从从事的职位特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质,它既是对本职人员在职业活动中行为的要求,同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。从业人员要有强烈的主观能动性,遵从职业规范、企业规则、法律制度,并且拥有强烈的责任感,爱岗敬业。

(五) 文化素质

文化素质不只是在求学期间学到的科学技术方面的理论知识,也不完全是受教育的程度,更多的是在社会生活中所接受的人文社科类的知识,包括哲学、历史、文学、社会学等等多方面的知识。这些知识通过语言或文字的表达体现出来,是通过举手投足反映出来的综合气质或整体素质。文化素质指人们在文化方面所具有的较为稳定的、内在的基本品质,表明人们的这些知识及与之相适应的能力行为和情感等综合发展的质量、水平和个性特点。

有知识的人不一定有文化,不一定有思想,因为科学技术方面的知识也有很大的局限性,尤其是现在学校教育中传授的技术方面的知识具有局限性和片面性。所谓“活到



老，学到老”，学习是立身之本。每位员工都需要通过岗位来实现具体的、可行的成才梦想。如果脱离了岗位上的具体实践和工作锻炼，就很难满足和掌控具体的工作所需。员工应每天拿出一个小时读书学习。岗位成才学习素养需要的是自己制订一个学习目标，咬定这个学习目标毫不放松，逐步在工作中体现实绩，彰显自己的学习能力，进而培养出一一种持续提升、持之以恒的学习素养。学习不能有功利性，但要体现岗位上的实效性。结合工作岗位的性质和特点，扎实、深入、细致地实施自己的岗位学习成才计划，把自己的优势和特长通过岗位发掘出来、展现出来。当然对于与岗位相关的知识也要多方涉猎，具有丰富的多领域知识的员工，才能在岗位的发展上具备扎实的理论基础。

(六) 审美素质

在从业人员中，一个人要具备审美素质的层次和审美修养的能力。通过不同的社会生活经历进行审美心理的锻炼、培养、塑造和提高，并且通过自己的行为提高能力，达到一定的审美境界，这种境界的培养和提高是和自己的文化素质和生活经历密切相关的，会在自己的从业经历中通过言行举止等行为方式表现出来。

马克思认为，人与动物的最根本区别之一，在于人类能够按照“美的规律”来进行自己的生产活动，广而言之，人类的一切活动都有按照美的规律来进行的倾向。生产活动同样具有按照美的规律来开展的趋向，不仅如此，马克思还认为，任何人类的生产劳动，由于其本身的创造性和人类自由的生命表现，它都能给人们带来欢乐以及美的享受，如他说：“劳动是自由的生命表现，因此是生活的乐趣。”公共活动作为一种协调和沟通艺术，特别是其传播方式的艺术性要求，就无疑蕴含着更多的自由创造的成分，因此它更应成为人类“生活的乐趣”的一部分，也就是说它更应给人们带来美的乐趣。劳动生活中的每个岗位都有其符合规律的审美观，并且是随着社会进步、时代发展而发展的。

(七) 专业素质

专业素质是指从事社会职业活动所必备的专门知识、相关领域工作技能。主要涉及三个方面：扎实的理论基础、熟练的专业技能、全面的业务能力。

在求学过程中要夯实专业的理论根基，打好基础，使得在社会活动中掌握专业技能并得心应手，以更好的适应职业生活的目标。基础理论知识包括两大类，即科学文化知识和专业基础知识。文化课教学的目标是用各门学科的基础知识、基本技能和技巧武装求学者，打下一个扎实的基础，只有这样才能便于日后继续学习和深造，才能适应科技不断发展的要求。随着生产力与经济发展水平的提高，人才市场已不再满足劳动者只具有一技之长；随着新兴高科技的发展、科技进步周期的不断缩短和传统产业结构的调整，