



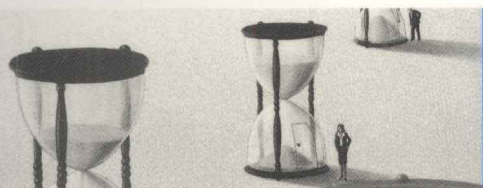
首都职工素质教育工程专版教材

北京市总工会
北京市教育委员会
北京市人力资源和社会保障局
中央广播电视大学
北京广播电视大学

高效而快乐的工作

——首都职工工作效率要览

首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编
庄明科 主编



Gaoxiao er Kuaile de Gongzuo



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



首都职工素质教育工程专版教材

高效而快乐的工作

——首都职工工作效率要览

首都职工素质教育工程领导小组办公室 组编
庄明科 主编

Gaoxiao er Kuaile de Gongzuo
Shoudu Zhigong Gongzuo Xiebiao Yaojian

刘海骅 谢 伟 阴军莉 副主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内 容 简 介

《高效而快乐的工作——首都职工工作效率要览》一书的主要目的在于全面提升职工的效率。本书共讲述了影响工作效率的六项重要方面,即高效生活、健康管理、情绪管理、有效沟通、职业礼仪和团队合作,并且把它们分为自我、人际、团队三个层面,形成职业素养的金字塔模型。本书尝试在一个大的社会系统中去认识和阐述职工提高工作效率而必备的技能,力求从更为广阔的视角帮助职工去把握和处理个人与工作的关系。

图书在版编目(CIP)数据

高效而快乐的工作:首都职工工作效率要览/庄明
科主编. —北京:高等教育出版社, 2010.6
ISBN 978-7-04-029580-1

I. ①高… II. ①庄… III. ①工作—效率—通俗读物
IV. ①C935-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第065163号

总 策 划 龙 杰 肖彤岭
责任编辑 于 嘉
版式设计 宋新士

策划编辑 吴 勇 刘金菊
封面设计 赵 阳
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

购书热线 010-58582141
免费咨询 010-58581118
网 址 <http://www.hepsd.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×960 1/16
印 张 9.75
字 数 162 000

版 次 2010年6月第1版
印 次 2010年6月第1次印刷
定 价 18.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 29580-00

首都职工素质教育工程专版教材

编 委 会

- 主 任 韩子荣 (北京市总工会党组书记、副主席)
- 副主任 霍连明 (北京市总工会副主席)
- 孙善学 (北京市教育委员会专职委员)
- 任建新 (北京市人力资源和社会保障局副巡视员)
- 葛道凯 (中央广播电视大学校长)
- 胡晓松 (北京广播电视大学校长)
- 张 锦 (首都职工素质教育工程领导小组办公室主任)
- 龙 杰 (高等教育出版社副总编辑)
- 编 委 (以姓氏汉语拼音为序)

范秉珍 葛道凯 韩子荣 胡晓松 霍连明
梁秀梅 龙 杰 任建新 孙善学 王永浩
吴 勇 肖彤岭 杨德成 杨 颀 张 锦
张少刚 张有声

首都职工素质教育工程专版教材

编委会办公室

- 主 任 赵靖芝
- 副主任 刘金菊

序

由北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人力资源和社会保障局、中央广播电视大学、北京广播电视大学等单位共同组织实施的首都职工素质建设工程，是时代的一种选择，是职工迫切呼声的一个回应，是最终惠及职工的一项民心工程，是需要社会方方面面给予扶持的一个新生事物。首都职工素质建设工程系列专版教材的正式出版，不仅为全市职工提供了具有首都特色、行业特色、职业特色和岗位特色的培训课程，而且为加快工人阶级的知识化进程，努力建设一支强大的高素质的职工队伍进行了有益的尝试。

我国是世界上人口最多、劳动力资源最丰富的国家，但是劳动力素质偏低，自主创新能力薄弱，核心技术严重缺乏，制约了我国经济发展和国际竞争力的提高。全面提高职工队伍的整体素质，为全面建设小康社会提供强有力的人才保证和智力支持，是党代表中国先进生产力发展要求必须履行的第一要务，是关系到国家富强、民族兴衰的一项全局性、战略性任务，也是广大职工群众的根本利益所在。

我国工人阶级之所以是先进阶级，是因为工人阶级始终站在时代前列，引领着先进生产力和生产关系的发展，善于顺应社会前进的潮流。当今世界，新知识、新事物、新变化层出不穷，广大职工群众要更好地担负起历史赋予的光荣使命，必须主动适应社会主义市场经济深入发展和科技进步日新月异的新形势，学习新知识，掌握新技能，增长新本领，谋求新发展，不断增强自身的学习能力、创新能力、竞争能力和创业能力。应当说，组织实施首都职工素质建设工程是保持和发展工人阶级先进性的重要内容和有效途径。

树立和落实科学发展观，建设民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、

安定有序、人与自然和谐相处的社会主义和谐社会，要以满足人的全面需求、促进人的全面发展为目标，在推动改革、促进发展中有效地维护职工的学习权、发展权以及精神文化权益。通过组织实施首都职工素质教育工程，让更多的职工认识到学习创造价值、知识改变命运的道理，让更多的职工树立继续教育、终身学习的全新理念，让更多的职工踏上充满奋斗和希望的学习之路。要引导职工努力掌握多种新知识、新技能，尽快把知识和技能转化为企业效益和社会生产力；动员职工站在知识经济前沿，不断提高运用新科学、新技术的能力，力求在科学研究和技术开发上实现新的突破；帮助职工逐步掌握现代化管理手段，由岗位熟练型向业务专家型转变，成为学习型、知识型、技能型、专家型职工，以逐步解决职工队伍的文化结构、知识层次、技术水平、管理能力不相适应的问题。

我相信，通过整合社会资源，各方通力配合，发挥整体优势，首都职工素质教育工程为全市职工提供的有组织、有计划、有目标、有考核、有激励措施的学习环境和交流平台，一定能够让所有职工都能有机会、有条件参与学习和继续深造，一定能够推动职工群众不断地在实践中充实自己、在竞争中提高自己、在奋斗中完善自己、在事业中实现自身的价值，一定能够进一步加快首都职工队伍的知识化进程！



2005年3月22日

总前言

首都职工素质教育工程是北京市总工会、北京市教育委员会、北京市人力资源和社会保障局、中央广播电视大学和北京广播电视大学等单位，在终身学习背景下，将全面提高首都职工队伍素质作为长期战略任务而为全市职工搭建的公共服务共享平台。为向该平台提供有效、实用的教学内容和课程资源，首都职工素质教育工程领导小组办公室与高等教育出版社联合开展了“首都职工素质教育教学资源建设项目”。

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛于2008年10月在人民大会堂同全国总工会新一届领导班子成员和中国工会“十五大”部分代表座谈时发表重要讲话，强调要全面提高职工队伍思想道德素质和科学文化素质，充分发挥“工会大学校”作用，坚持在全国广大职工中深入开展社会主义核心价值观体系建设，特别是要引导广大职工群众牢固树立中国特色社会主义共同理想和实现中华民族伟大复兴的坚定信念，着力培养造就一大批知识型、技术型、创新型的高素质职工，不断推进我国职工队伍的知识化进程。

首都职工素质教育工程是深入落实科学发展观的一项重大举措，是加快推进首都职工知识化进程的务实、创新之举。“首都职工素质教育教学资源建设项目”将以全市职工为受教育主体，以全面提高职工思想道德素质、科学文化素质和技术技能水平为主要目标，以增容新知识、传授新理念、提升新技能为主要内容，以通用能力培训和行业知识培训为支点，确保在最大范围内满足各层次职工职业生涯发展和实现自我超越的需求。

“首都职工素质教育教学资源建设项目”的顺利开展，得到了高等教育出版社的大力支持。作为直属教育部的教育服务机构，参与该项目的建设，是高等

教育出版社“植根教育、弘扬学术、繁荣文化、服务社会”办社宗旨的体现，也是高等教育出版社在落实和践行党在培养先进生产力战略举措中发挥知识服务作用的体现。

为尽快将资源建设内容传递到首都职工手中，在“共同参与、共同研究、共同建设”的出版和培训理念的指导下，我们的工作得到了许多专家、业内人士和广大企业与职工的大力支持和有关方面的鼎力相助，在此表示衷心的感谢！

该系列资源建设内容是我们在职工素质教育探索工作中的初步成果。限于我们的能力和水平，不足之处在所难免。衷心期望社会各界、特别是广大学习者提出宝贵意见和建议。

首都职工素质工程领导小组办公室

2010年3月2日

前言

当本书的大纲写出来以后，有人曾提出质疑：为什么一本关于提升工作效率的书要花一些章节关注职工的身心健康、家庭和谐和生活平衡。我想这些内容恰恰是本书的特点和意义。当我们接受编写任务的时候，几位编者在一起探讨编写本书的目的和意义，大家都认为当今的很多职工培训手册过于强调工作本身，忽视工作和生活的联系，缺乏对职工身心或者说职工幸福感的关注。

“我们所做的一切都是要让人们生活得更加幸福、更有尊严，让社会更加公正、更加和谐。”这是温家宝总理在十一届全国人民代表大会第三次会议上讲的一句话。这句话引起了国内外媒体的热议和好评。同样，作为企业不但需要关注职工的工作效率，更需要关注职工的幸福。富士康的连续跳楼事件正说明一个企业把职工当作机器时引起的恶劣后果，而公交车司机因为家庭矛盾引发情绪波动而连续撞人的事件更让人觉得家庭已经成为影响工作的重要因素。

当今社会职工的工作成效与一个人的状态（包括身体状态和心理状态）以及家庭生活密不可分。工作不再只是职场中的那些事，而家庭对人的影响也不局限于家庭中，两者之间的影响越来越多。美国心理学家舒伯将职业的概念拓展为生涯的概念，是现在社会发展中一件意义非凡的事情。它使人思考工作与生活的关系，从生命的长度和宽度两个维度思考我们生命的意义。本书中的健康生活、情绪管理等将会影响生命的长度，而高效生活则影响生命的宽度。本书的最大特点不是只从工作的视角考虑提升工作的效率，而是从社会的角度提升人们的生活状态，从而提升人们的工作效率，最终让职工在工作中体验到幸福和尊严。职工能够快乐而高效的工作是现代企业发展的基础，更是和谐社会的重要表现。

《高效而快乐的工作——首都职工工作效率要览》在内容设计中，不但考虑了

职业对职工素养的要求，同时也兼顾了职工个人的福祉。希望职工在阅读本书后，能达到以下的目标：提高工作效率，增加工作热情，促进社会和谐。

什么是效率，如何保证效率，是本书重点要回答和解决的问题。效率，不只是高效的工作，更重要的是高质量的工作。如何保证效率，职工的身体状态、心理状态以及所具备的社会技能都起着重要的作用。

本书从自我、人际、团队三个层面，讲述了影响工作效率的六项重要技能，设计了职工职业素养的金字塔模型（如图 0-1 所示）。金字塔下一层的技能是上一层的基础，即在自我层面得到保障时，人际层面才会得以发挥；在人际层面没有较好的人际技能，就谈不上最高层的团队合作。

自我管理是职业素养金字塔的基础，共涉及三项技能：高效生活，健康管理，情绪管理。通过这三项技能，使职工拥有健康的身心、平衡的生活，从而能以良好的状态对待工作。金字塔的中间是人际技能：人际沟通，职业礼仪。通过这两项技能，帮助职工拥有良好的人际氛围，实现企业内部的高效合作、外部的有效沟通。最后是金字塔的顶端——团队合作。现在企业的工作很少有单兵作战，往往需要团队合作来完成，因此团队合作极其重要，通过该模块的学习可以帮助职工提升团队合作技能，提升企业的整体运行效率。

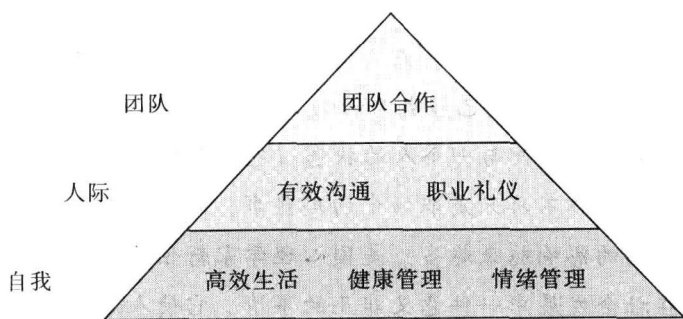


图 0-1 职工职业素养的金字塔模型

本书的特色是在一个大的社会系统中去认识人所需要的必备技能，从更宽的视角看待人和工作。让职工了解影响工作效率的因素以及工作的最终意义，关注自身的身心健康、家庭幸福，同时看到六项技能之间的联系，分项学习，整体促进。

本书共分六章，第一章、第六章由谢伟、阴军莉编写，第二章、第三章由刘海骅编写，第四章、第五章由庄明科编写，全书由庄明科统稿主编。

本书在编写过程中得到了首都职工素质教育工程领导小组办公室系统专业的指导和高等教育出版社的大力支持，在此表示感谢。

编 者

2010年2月

目 录

第一章 高效生活	1
第一节 更合理地规划生涯发展阶段	2
一、成长阶段	2
二、探索阶段	3
三、建立阶段	4
四、维持阶段	6
五、退出阶段	7
六、快乐职场守则	7
练习题	8
第二节 更有效地利用时间	9
一、时间的内涵	10
二、时间的数量	11
三、时间的质量	12
练习题	17
第三节 建立更和谐的家庭关系	18
一、创造更和谐的夫妻生活	18
二、给孩子更好的成长机会	23
练习题	24
参考文献	24

第二章 健康管理	25
第一节 什么是健康管理	26
一、健康管理的含义	26
二、自我健康管理	29
练习题	30
第二节 如何进行有效的健康管理	30
一、充足有效的睡眠和休息	31
二、合理均衡的饮食	35
三、积极健康的运动	41
练习题	43
参考文献	43
第三章 情绪管理	44
第一节 情绪与压力	44
一、压力来源	45
二、情绪过程	48
三、不良情绪产生的原因	50
练习题	52
第二节 有效地管理情绪与应对压力	52
一、情商	52
二、情绪管理和压力应对	53
练习题	60
第三节 调整自己的生活方式	61
一、追求幸福感觉	62
二、保持身心健康	62
三、打造心理资本	63
练习题	65
参考文献	65

第四章 有效沟通	66
第一节 了解沟通	66
一、什么是沟通	67
二、沟通的重要性	67
练习题	70
第二节 沟通技巧	70
一、积极倾听	70
二、有效表达	74
练习题	82
第三节 良好关系	82
一、人际关系的重要性	82
二、如何建立良好的人际关系	83
练习题	86
参考文献	86
第五章 职业礼仪	87
第一节 礼仪概述	87
一、什么是礼仪	88
二、礼仪的核心	88
三、职业礼仪	89
练习题	91
第二节 形象礼仪	91
一、仪容	91
二、仪表	92
三、仪态	99
练习题	100
第三节 社交礼仪	100
一、称呼与介绍	100

二、握手礼仪	101
三、名片礼仪	102
四、电话礼仪	103
五、楼梯礼仪	108
六、餐饮礼仪	109
七、礼品馈赠礼仪	111
练习题	114
参考文献	114
第六章 团队合作	115
第一节 如何理解团队合作	116
一、团队特征	116
二、团队凝聚规则	119
三、建立团队规则	120
练习题	124
第二节 团队素养提升	124
一、树立责任意识	125
二、体现协作精神	126
三、培养积极思维	127
四、明晓角色定位	128
五、培养服务精神	130
六、做好团队领导者	130
练习题	133
第三节 团队中的问题应对与工作促进	133
一、团队冲突管理	133
二、团队工作强化	136
练习题	139
参考文献	139



第一章 高效生活

多么忙不重要，忙什么才重要，人生最大的麻烦和问题，就是不知道自己的目标。为此，人需要有理想、梦想、幻想，因为生活若剥去了理想、梦想、幻想，那生命便只是一副空架子。

每个人的生命长度都是不同的，但这里指的不是寿命不同，而是每个人相同的寿命时间里，质量与内容不同。如果你家里有一台计算机，你装了系统之后就把它整天搁置在那里，你觉得这台计算机被实际使用了吗？没有。因为 CPU 整天运行的就是空闲进程。运行空闲进程也是一天，运行大量的计算进程也是一天，对于 CPU 来说同样的一天，价值却是完全不一样的。

每个人的手表都走得一样快，但每个人的生命却不同。衡量一个人生活了多少年，应该用思维时间来计算。认为时间对每个人是均等的是一个错觉，认为别人有一天，我也有一天，其实根本不是这样。如果你正在学习，并使你的生活、工作、人际交流变得更有效、更快乐，那么你就会从相同的寿命时间里获得更多的人生价值与意义。也许你在一件事情里投入很多时间，却发现毫无进展，那么，这样的投入其实是没有产出的。而如果你能掌握更有效的方法，也许生活、生命的内涵会变得更丰富。

第一节 更合理地规划生涯发展阶段

20岁看体力，30岁看学历，40岁看智力，50岁看经历，60岁看病历，70岁看日历，80岁看黄历，90岁看舍利。

中国伟大的思想家孔子说过：吾十有五而志于学，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺，七十而从心所欲不逾矩。他谈的就是随着年龄增长而产生的不同人生状态。

美国职业生涯发展理论大师苏伯提出了生涯发展关键阶段理论，详见表1-1。

表 1-1 生涯发展关键阶段理论

阶 段	年 龄	特 征
成长阶段	出生至 14 岁	逐步形成自己的能力、态度、兴趣，开始明确自己对世界的需要，并需要对工作开始形成大致的理解
探索阶段	15 ~ 24 岁	开始在课堂、工作实践中尝试，并有意地收集相关的信息，尝试性地开始选择，发展相关的技能
建立阶段	25 ~ 44 岁	开始通过工作实践接触和获得各种技能
维持阶段	45 ~ 64 岁	不断调节并在工作得到发展的过程
退出阶段	65 岁以上	产出开始减少，准备退休

由表1-1可以看出生涯发展关键阶段理论与孔子的观点非常相似。

一、成长阶段

儿童开始辨认他们周围的事物，并逐渐开始意识到自己的兴趣所在以及和职业相关的一些最基本技能。他们这个阶段发展的任务是：发展自我形象和对工作、世界的正确态度，并了解工作的意义。这个阶段共包括三个时期：一是幻想期（4 ~ 10岁），以“需要”为主要考虑因素，这个时期幻想中的角色扮演很重要；二是兴趣期（11 ~ 12岁），以“喜好”为主要考虑因素，喜好是个人抱负活