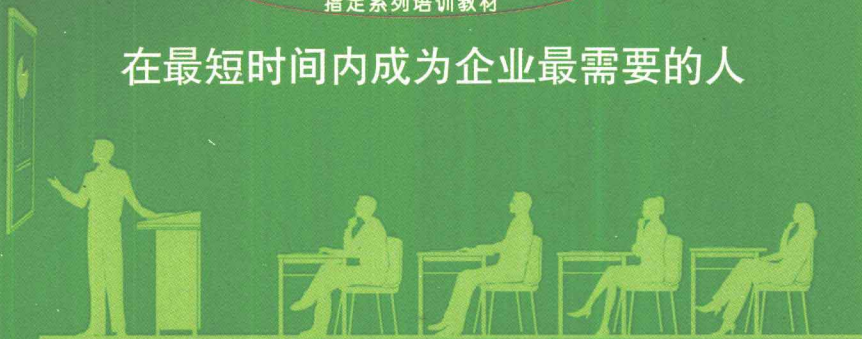


“十二五”全国职工素质建设工程
指定系列培训教材

在最短时间内成为企业最需要的人



从新到干

新入职员工一本通

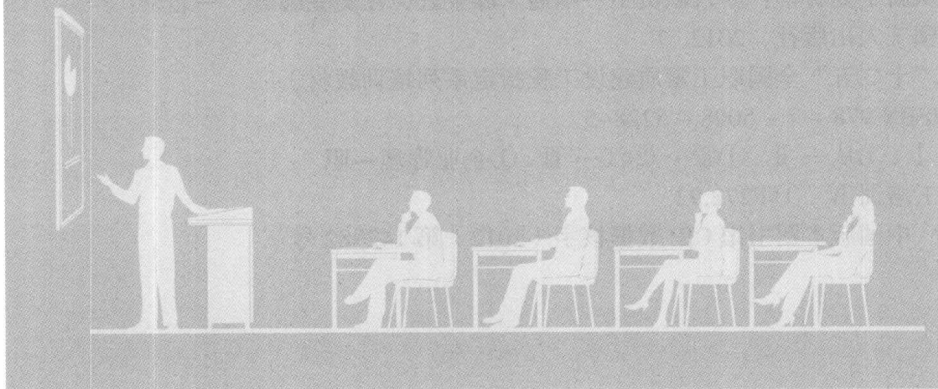
滕宝红 江美亮◎编著

搭建新员工成才通道
提高企业管理实效
目标+内容+测评 >>>>>



 中国工人出版社

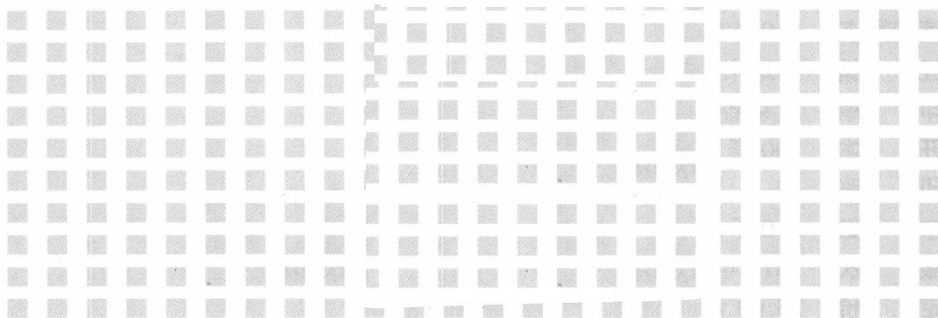
“十二五”全国职工素质建设工程
指定系列培训教材



从新丁到骨干

新入职员工一本通

滕宝红 江美亮◎编著



 中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

从新丁到骨干：新入职员工一本通 / 滕宝红，江美亮编著. —北京：中国工人出版社，2012. 7

(“十二五”全国职工素质建设工程指定系列培训教材)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 5228-5

I . ①从… II . ①滕… ②江… III . ①企业管理—职工培训 IV . ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 142982 号

从新丁到骨干：新入职员工一本通

出 版 人	李庆堂
责任编辑	安 静
责任校对	孙乃伟
责任印刷	马东旭
出版发行	中国工人出版社 (北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编: 100120)
网 址	http://www.wp-china.com
电 话	010-62350006 (总编室) 010-62382376 (职工教育分社) 010-82075964 (传真)
发行热线	010-62005996 82075964 (传真)
读者服务	010-62382376
经 销	各地书店
印 刷	北京睿特印刷厂大兴一分厂
开 本	700 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	12
字 数	210 千
版 次	2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

前言

新员工进入一个企业，普遍面临的问题是什么？一是心中无底，有点儿恐惧、担忧，不知道企业和同事认不认同、接不接受自己；二是没有目标，就想试一试，不行就离开；三是心高，不愿做小事，不愿从最基层的细节做起；四是试水心态，反正是第一次就业，先找家企业，积累点儿经验，有了经验就跳槽，等等。

经过一段时间的试用，有的人适应了下来，还开创了业绩；有的人不能适应，自己主动选择了离开；还有的人则被企业淘汰了。

同样的机会，为什么会有不一样的结果呢？这当中关键在于新员工是否有正确的认识——新员工进入公司，应该树立与公司同呼吸、共命运，一同成长的目标！以下几点是新员工必须做到的：

第一，尽快融入团队、投入工作。

新员工进入公司，最关键的是要快速融入其中。无论是刚走出校园的毕业生，还是有工作经验的职场人，都要放下曾经的荣光，将属于昨天的那页翻过去，一切从零开始，一切从新开始。同时要找准自身定位，清楚认识自己岗位的作用和意义，与同事搞好关系，强化执行力，保证完成工作任务。

第二，加强学习，成为专家。

（1）要学会成为规范、专业、敬业的员工。规范包括社会责任、行业责任、职业道德。

（2）要学习新知识。学习掌握增强核心竞争力所需要的知识和技能。

（3）学会竞争。作为新进员工，在竞争日益激烈的职场中要成为不可取代的人，就要勇于付出，乐于付出，善于钻研，只有这样才能具备核心竞争力，才能成为专业的员工。

第三，创造业绩，成就人生。

“有为，才能有位”。无业绩无贡献，也就无价值。企业是人性的，但也有冷酷的一面。竞争淘汰是企业保持活力和动力的必然规律。新员工只有加倍努力，有所作为，才能实现个人与企业的共同成长。

总而言之，新员工要先适应、先融入，再创造。本书对新员工怎样融入企业、融入团队，进入企业时应掌握的一些知识、技能进行了详细的介绍，以帮助新员工迅速融入企业，进入工作状态，创造出业绩，在激烈的职场竞争中扎下根来。

本书在编写的过程中获得了刘珍、刘军、况平、王红、杨冬琼、段青民、邵小云、朱少军、匡仲潇、匡庆华、宁小军、陈素娥、高淑芬、李强、李勋源、赵建学、段水华、林红艺、林友进、张一文、邹雨桐等老师的帮助和支持。另外，本书参考了相关书籍和行业网站，在此一并表示感谢！



导 读： 先培训，后上岗

- 一、新员工的特征 1
- 二、对新员工开展培训的目的 1
- 三、新员工培训课程的安排 2

第一章 了解自己的岗位

- 一、岗位的职责 5
- 二、岗位晋升通路 7
- 三、岗位的绩效目标 8
- 四、个人与岗位的差距 11

第二章 认识职业道德

- 一、职业道德的定义 13
- 二、职业道德的内容 14
- 三、如何提升职业道德修养 19

第三章 认同企业文化

- 一、什么是企业文化 21
- 二、企业文化的载体 25
- 三、了解所在企业的文化 25
- 四、融入企业文化 26

第四章 树立团队精神

- 一、什么是团队..... 28
- 二、什么是团队精神..... 30
- 三、如何塑造自己的团队精神..... 32
- 四、职场人际关系的处理..... 36

第五章 注重礼仪礼节

- 一、仪表..... 40
- 二、着装礼仪..... 42
- 三、表情礼仪..... 43
- 四、体态与举止礼仪..... 46
- 五、称呼礼仪..... 51
- 六、介绍礼仪..... 54
- 七、握手礼仪..... 57
- 八、名片礼仪..... 59
- 九、请教礼仪..... 61
- 十、电梯礼仪..... 63
- 十一、乘机礼仪..... 64
- 十二、电话礼仪..... 66
- 十三、会议礼仪..... 67
- 十四、拜访礼仪..... 69
- 十五、接访礼仪..... 70
- 十六、馈赠与答谢礼仪..... 71

第六章 进行有效沟通

- 一、有效沟通的意义..... 75
- 二、有效沟通的7C原则..... 76

三、有效沟通的基本模式	77
四、特殊的沟通技能：倾听	78
五、沟通中的反馈技巧	80
六、把握工作中不同层次的沟通	82
七、沟通从现在开始	84

第七章 时间管理

一、什么是时间	88
二、什么是时间管理	89
三、时间管理的误区	89
四、时间管理的原则	93
五、时间管理的方法与技巧	99

第八章 工作任务的接受、传达与汇报

一、接受指令	103
二、传达指令	105
三、汇报工作	107

第九章 撰写工作总结

一、工作总结的作用	112
二、工作总结的内容	112
三、工作总结的格式	113
四、工作总结的构成	114
五、具体写作过程中的要求	115
六、总结范本	115
【范本1】试用期转正工作总结	115

【范本2】试用期工作总结	117
【范本3】月工作总结	118
【范本4】年终工作总结	120

第十章 工作压力缓解

一、工作压力的来源	122
二、工作压力的测试	123
三、释放压力的方法	124

第十一章 成本控制常识

一、成本术语	127
二、成本意识	128
三、节约能源，降低损耗	130
四、开展以旧换新、修旧利废活动	130
五、消除生产中的浪费	131
六、控制设备维护成本	134
七、降低加班费	135

第十二章 品质意识

一、产品质量是企业的生命	138
二、质量方针	139
三、质量目标	139
四、合格率	142
五、直通率	142
六、三不原则	146
七、QC与QA	150

八、产品缺陷分级	150
九、不合格品控制	151
十、质量成本	156

第十三章 安全常识

一、安全生产方针	158
二、安全生产，人人有责	159
三、安全意识	160
四、安全色	164
五、安全标志	166
六、劳动防护用品	170
七、火灾防范与灭火、逃生方法	171
参考书目	178

导 读：

先培训，后上岗

一名新员工进入新的单位，对工作大都会有些担忧甚至害怕，因为他要去适应新的环境，包括新的人和新的事物，了解对他来说还很陌生的工作内容，这需要一个过程。对于企业来说，新进员工一般不能立即就投入工作，因为他或许不具备工作所需要的技能，尤其是一些刚从校园走出的毕业生。所以，企业通常的做法是，先对新员工进行培训，然后再安排上岗。

一、新员工的特征

新员工是指被企业录用的新雇员，包括刚走出校园的毕业生、进城务工人员、下岗再就业人员，也包括有工作经验的职场中人。新员工通常都会具有以下一些特征：

- (1) 缺乏对职场礼仪等职业素养知识的了解。
- (2) 对工作流程不熟悉，不能独立处理异常情况；在工作时缺乏计划性，没有明确的目标和定位；对成本、质量、安全方面缺乏概念。
- (3) 不善于与人沟通，缺乏团队协作精神。
- (4) 缺乏对自身工作角色的认知，心高气傲，不愿从基层工作做起。工作进展不顺利时，缺乏自我反省。
- (5) 心理承受力较低，遇到压力和困境，不能积极面对和自我调整。

二、对新员工开展培训的目的

基于新员工以上的特征，企业通常要对新员工进行培训，以使企业所录用的员工尽快地从局外人转变成为企业人，使有职场经验的员工融入到本企业中来。企业开展新员工培训通常要达到以下目的：

（一）明确责任和权利

对于一个新员工而言，新企业的战略、产品、同事、企业文化，一切都是陌生的，感觉就像进入莽莽的原始森林，容易迷失方向、不辨东西。

新员工责、权、利是否明确，是否对等，对其情绪影响较大，很多问题都产生于此。不满和怨愤是企业最大的成本，在培训时企业首先应对职位的内容进行培训，包括工作职责、工作要求、工作的汇报、工作的内外部联系、工作目标及考核项目等。通过这方面的培训，可以使员工对本职工作有较深的了解，从而迅速适应岗位要求。

（二）统一核心理念

员工的价值观与企业的核心理念是否一致，对员工自身发展及企业未来发展都很重要。如果没有共同的价值观念，员工不认同企业的文化，根本谈不上一种合作，企业与员工之间很难达成默契。员工带着情绪工作，每天做着与企业价值观向背的事情，工作效率必然低下。对新员工开展培训的目的，就是让员工能够认同企业，与企业共同成长。

（三）熟悉公司、提升自我

新员工入职培训是其进入企业的第一步。通过有效的培训，一方面可以使新员工的能力、知识、技能得到提升，快速适应岗位的需要；另一方面可以帮助新员工树立自我人力资本投资的观念，使其意识到自我发展的重要性，从而积极与企业合作，努力提升自己。

三、新员工培训课程的安排

新员工的培训通常包括意志培训、认知培训、职业培训、技能培训四个方面的课程。

（一）意志培训

意志培训的形式主要是军训，其目的是培养新人吃苦耐劳的精神、朴素勤俭的作风和良好的纪律及团队协作的意识。

军训的时间通常为一周，有的企业会安排一个月。

军训通常在白天进行，晚上则开展多样化的活动，以丰富生活，淡化军训的枯燥感。比如结合企业的实际情况开展演讲竞赛、辩论赛、小型联欢会等，这样可以促进新员工之间熟悉交流。

（二）认知培训

认知培训主要包括企业概况、企业主要管理者介绍以及企业制度、员工守则、企业文化宣讲等内容，学习的方式为集中培训，通常由公司的管理者和人力资源部门主讲。认知培训主要是帮助新员工全面而准确地认识企业、了解企业，从而尽快找准自己在企业中的定位。

认知培训时间通常为两天，有的企业还会安排1天时间带领新员工进行内部参观，并安排座谈交流。认知培训结束后往往会进行认知性的测验，以强化企业的各项基本知识在员工脑中的记忆和理解。

（三）职业培训

职业培训是为了使新员工尤其是刚走出校门的学生和进城务工人员完成角色转换，成为一名职业化的工作人员。其内容主要包括：礼仪礼节、人际关系、沟通与谈判、科学的工作方法（如工作计划管理、接受与下达工作指令、工作汇报、工作总结）、压力管理与情绪控制、团队合作技能等，培训的方式是集中培训，讲师根据企业实际情况，内外部均可。

（四）技能培训

技能培训主要是结合新员工即将上任的工作岗位而进行的专业技能培训，现在很多企业的“师徒制”就是技能培训的表现形式之一。

当然，不同的企业，培训的内容不一样，时间安排也不一样。以下为本书所设计的新员工培训方案：

新员工一般培训课程方案

序号	课程	培训时间
1	了解自己的岗位	
2	认识职业道德	
3	认同企业文化	

续表

序号	课程	培训时间
4	树立团队精神	
5	注重礼仪礼节	
6	进行有效沟通	
7	时间管理	
8	工作任务的接受、传达与汇报	
9	撰写工作总结	
10	工作压力缓解	
11	成本控制常识	
12	品质意识	
13	安全常识	

第一章 了解自己的岗位



培训目标：

使新员工了解自己的岗位职责、岗位晋升通道以及绩效目标，学会寻找差距，对新岗位做到心中有数。

新员工进入一家企业，首先要对自己的岗位有所了解，本岗位的职责是什么，岗位晋升通路有哪些，岗位的绩效目标是什么，自己与岗位的差距在哪里。作为新员工都要做到心中有数。

一、岗位的职责

对岗位的了解，可以通过企业内部的职位说明书，或岗位描述来加以了解。岗位描述，是对岗位的定义、工作内容及其要具备的素质等的说明，这是岗位的基本内容，也是新员工了解一个岗位最直观的方法。

(1) 这个岗位是什么。

(2) 这个岗位做什么。每个岗位都有其核心工作内容，新进人员在了解岗位时一定要清楚这个岗位的核心工作内容，其具体表现为要为公司、部门做哪些工作。

(3) 这个岗位要具备什么（岗位胜任素质）。要完成岗位的核心工作内容就要具备一定的职业能力、态度等，其综合就是岗位的胜任资格。具体表现为知识（教育背景）、能力（经历、培训）、态度（道德等内在素质）。

此外，新员工还可以和企业老员工或曾经做过这一工作的人进行交流，这是具体了解岗位的很好方式。一方面可以进一步明确、加深、补充自己对这个岗位本身的理解，另一方面也可以得到前辈的一些经验和忠告。



小王在大学学的是电子专业，毕业后应聘进入一家公司，被分配到材料仓库当仓管员。由于初入职场，在学校里学的也都是理论知识，小王并不知道仓管员具体要做什么事情，于是去找人事助理要来一份仓管员的职位说明书。通过这一职位说明书，小王对自己要做的事有了一个初步的了解。

仓管员职位说明书

岗位名称	材料仓管员	所在部门	物控部
直接上级	物控部经理	直接下属	无
晋升方向	仓库主管	轮转岗位	统计员、计划跟单员
主要职责： 对入库物资的接收和物资发出工作负责，负责入库物资的保管。			
职责与工作任务： 1.负责进库物资数量、质量的验收；严格执行入库手续，签发验收交接单，物料进库时，要核实数量、规格、种类是否与货单一致，核对是否按采购订单的数量和要求的交货日期交货。 2.入库的物料应分类摆放整齐，杜绝不安全因素，并设物料卡，标示清楚。 3.负责出库物资的核对，对有疑点的单据有权拒绝发货。 4.确保出库物资手续齐全，签出库交接单，收货方签名盖章后作为记账凭证。 5.接收并保存好物资入库的原始凭证等资料，对物资的进仓原始资料的整理保管工作负责。 6.建立物资出入库和库存台账。 7.车间领用物料后应及时登记。 8.对物资的验收和出入工作的正确性和及时性负责。 9.仓管人员坚持日清月结，凭单下账，不跨月记账，按时上交报表，做到账、物、卡一致，为使仓库存货账实相符，必须做好日常盘点和月末盘点工作。 10.随时了解仓库的储备情况，有无储备不足或超储积压、呆滞现象的发生，并即时上报。 11.做好防火、防盗工作并保持库内清洁、整齐、空气流通，定期检查存货、防止存货变质。 12.做好仓库的5S工作。			

续表

工作协作关系： 1.内部协调关系：生产部、质量部、销售部。 2.外部协调关系：运输单位等。
任职资格： 1.教育水平：高中以上学历。 2.专业：有相关电光源专业、机电专业或电子专业优先。 3.经验：1年以上仓库管理工作经验。 4.知识：学习能力强，执行能力强。 5.技能技巧：熟悉本公司产品零部件及相关材料。 6.个人素质：工作细致，有较强的工作责任感和事业心。

二、岗位晋升通路

岗位是在职能的基础上根据具体需要而分化产生的，在同一部门、同一职能上会有多个类似的岗位。了解岗位的基本情况，能为自己将来岗位轮换、工作转换、升职等带来很大的方便。

（一）需要了解的内容

具体要了解的内容包括：

1. 与这个岗位相关的岗位

一般来说，在一个部门里有许多职能相同、工作相似的岗位。如与招聘专员相似的岗位是培训专员、考核专员等。新员工对相关岗位进行了解，有利于自己全面掌握部门职能、多方面培养自己的能力，以及将来进行岗位轮换和工作转换。

2. 这个岗位的职业发展通路

岗位的职业发展通路，就是指岗位的晋升方向。

一般来说，每个岗位都有其固定的晋升通路，如会计员→主管会计→财务经理等。但具体的晋升岗位和通路依企业的类型和企业所处的发展规模不同而不同，如一些中小企业的会计员直接负责整个企业的财务工作。新员工应当弄清自己的岗位晋升通路，知道自己的下一步工作是什么，达到什么标准就可以升职，