

示范性高等教育精品规划教材

SHIFANXING GAODENG JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI



基本 职业素养

JIBEN ZHIYE SUYANG

主审/廖世平

主编/马 蜂 胡广龙



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等教育精品规划教材

基本职业素养

主 审	廖世平	
主 编	马 峰	胡广龙
副主编	叶 蓉	邹 莉
参 编	康秋林	张 琴
	冯 玫	文峥嵘

杨晶晶

 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

基本职业素养/马蜂, 胡广龙主编. —天津: 天津大学出版社, 2012.8

示范性高等教育精品规划教材

ISBN 978-7-5618-4445-8

I. ①基… II. ①马… ②胡… III. ①职业道德—高等职业教育—教材
IV. ①B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 193899 号

出版发行 天津大学出版社

出版人 杨欢

地址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电话 发行部: 022-27403647

网址 publish.tju.edu.cn

印刷 廊坊市长虹印刷有限公司

经销 全国各地新华书店

开本 185mm×260mm

印张 16

字数 399 千

版次 2012 年 9 月第 1 版

印次 2012 年 9 月第 1 次

定价 32.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

前言

职业生活在人的一生中占据核心与关键的位置。走出校园,如何在激烈的就业竞争中脱颖而出?步入职场,如何树立良好的职业形象?如何建立良好的人际关系?如何赢得老板的赏识?毕业生怀揣大学文凭,抱着令人眼花缭乱的职业资格证书和技能等级证书去求职,却未必能够获得企业的认同;在职场上一味埋头苦干,却未必能获得晋升的机会。因为,相比知识和技能,企业更看重员工的基本职业素养。

如何提升基本职业素养?这正是我们编写本书的初衷。我们在深入企业,对员工基本职业素养进行调研分析的基础上,根据企业对人才的素养要求和大学生成为职业人后可持续发展的内在需求,编写了本书,希望以此书为依托,通过养成教育,让大学生能立足现在、把握未来,使基本职业素养伴随并成就千千万万职业人士的一生,成为他们的安身立命之本!

在编写过程中,我们力争把握以下三个特点。

第一,实用性。无论是概论部分还是其中任何一个模块,我们较少着墨于理论知识的深刻阐述,而是引用了古今中外大量的典型案例。通过案例的分析和阅读,使每一个希望找到理想工作或渴望驰骋职场的读者清楚地了解在职场上经常遇到的与素养有关的问题以及如何正确面对并妥善解决这些问题。

第二,操作性。我们摒弃了枯燥的说教,在进行必要的理论阐述基础上,着眼于如何提升基本职业素养,以行为养成为主线,以传授技巧为重点,让读者在其中体验、感悟、提升,达到自我觉察、自我教育、自我发展的目的,从而提升基本职业素养。配合教材使用,我们在每一模块都设计了一系列实操性训练题,适合课堂讨论练习使用或作为课外素质拓展训练项目。

第三,趣味性。我们以职场中的典型案例为切入点,穿插了一些情景、案例、故事、背景等,以事说法,以境论道,激发读者的阅读兴趣。此外,我们特意搜集了很多在职业意识、沟通能力、身心素质方面有趣的测试题,读者可以自由抽取感兴趣的部分做一下测试,既可了解自己在某类素养方面的优点与不足,也可明了自己改进的方向。

总之,本书层次分明、条理清晰、体例新颖、可读性强,较好地做到了理论与实践的结合、学习与应用的统一。

本书由马蜂和胡广龙担任主编,叶蓉和邹莉担任副主编。马蜂和胡广龙制定编写大纲并最后统稿,叶蓉和邹莉协助完成了全书的核校。全书分为七个部分,概论部分由胡广龙编写,模块一由马蜂编写,模块二由康秋林和张琴编写,模块三由叶蓉编写,模块四由邹莉编写,模块五由杨晶晶编写,模块六由冯玫和文峥嵘编写。

本书特邀武汉软件工程职业学院院长廖世平教授担任主审,该校计算机与软件学院院长王路群教授和教务处处长张红卫副教授担任副主审。他们严谨细致,多次审稿,提出了许多宝贵的指导意见,在此致以衷心的感谢!

由于编写此书对我们来说是一项开创性的工作,加上时间仓促且编者经验不足、水平有限,在教材的内容选择和体例安排上难免存在不妥之处,敬请专家学者和广大师生批评指正,以利今后进一步修改完善。

编者

2012年7月

目 录

概论 素养成就人生	1
模块一 职业意识	11
第一节 职业意识概述	12
第二节 责任意识	21
第三节 质量意识	27
第四节 团队意识	33
第五节 服务意识	40
模块二 人际关系	50
第一节 人际关系概述	51
第二节 人际关系艺术	56
第三节 职场中的人际关系	66
模块三 沟通能力	81
第一节 沟通概述	81
第二节 有效沟通	86
第三节 沟通方式	95
第四节 职场沟通	107
模块四 信息素养	123
第一节 信息素养概述	123
第二节 获取信息	131
第三节 处理信息	146
第四节 应用信息	158
模块五 身心素质	171
第一节 身心素质概述	171
第二节 身体素质	176
第三节 心理素质	187
模块六 职场礼仪	206
第一节 职场礼仪概述	206
第二节 职场形象	211
第三节 职场社交	225
第四节 办公礼仪	238
参考文献	250

概论

素养成就人生

案例 1

从护士到微软总经理

吴士宏出生于 20 世纪 60 年代，曾为北京椿树医院护士。1979 年到 1983 年，她患了白血病，经过一次又一次化疗，头发几乎掉光。大病过后，她觉得生命必须重新开始。就是从那时起，她发誓要做一个成功的人。从此，她以顽强的毅力开创了新生活，仅仅凭着一台收音机，花了一年半时间学完了许国璋英语三年的课程，拿到了走向新生活的“入门证”，并开始谋求一份新的职业。

吴士宏以非凡的勇气和对事业的无比热情，去竞聘 IBM 公司。虽然没有高学历，也没有外企工作的资历，但她有一个信念，那就是“绝不允许别人把我拦在任何门外”。面试那天，她坚定地走进了当时世界最大的信息产业公司 IBM 公司北京办事处，顺利地通过了笔试和口试两轮严格的筛选，成了这家世界著名企业的一名普通员工。

最初在 IBM 工作时，吴士宏扮演的是一个卑微的角色，沏茶倒水，打扫卫生，连触摸心目中的高科技象征的传真机都是一种奢望，她曾感到非常自卑。在那样一个先进的工作环境中，由于地位低下，她常常被无理非难，曾被门卫故意拦在大楼门口，也曾被人侮辱为“办公室里偷喝咖啡的人”。她暗暗发誓：这种日子不会久的，决不允许别人把我拦在任何门外，有朝一日，我要有能力去管理公司里的任何人。为此，她每天比别人多花 6 个小时用于工作和学习。经过艰辛的努力，终于成为同一批聘用者中第一个做业务代表的人，随后又成为第一批本土经理、第一个 IBM 华南区的总经理。

1998 年 2 月，吴士宏又受聘成为微软中国公司总经理，登上职业经理人的高峰。

细节决定成败，素养成就人生。正如余秋雨所说，这种素养“并不是现在文化界流行的那种吟诗作文、谈古论今、咬文嚼字的附庸风雅，而是一种精神价值和生活方式”。吴士宏

从一无所有到名企总经理，靠的是什么？靠的正是她那眼光长远、脚踏实地、敢于担当、执行有力、勇往直前、毫不退缩的职业素养。

一、职业素养概述

（一）职业

1. 职业的含义

职业是参与社会分工，利用专业的知识和技能，为社会创造物质及精神财富，从中获取合理报酬，满足物质生活、精神生活的工作。职业的含义强调了以下五个方面。

（1）社会分工

比如，我们都要穿皮鞋，但不能从养牛做起，在养牛、杀牛、制皮、设计鞋样、制作皮鞋、销售皮鞋的各个环节中，都需要有不同的人参与其中，每个人做一份工作，最终才能满足我们穿皮鞋的需要。

（2）知识技能

每一种职业都要具备专门的知识技能。比如，推销人员除需要基本企业知识、产品知识、营销知识、消费者知识外，还需要具备学习能力、洞察能力、分析能力、人际交往能力、执行能力等。

（3）创造财富

农民种粮食、蔬菜，服装设计师设计出漂亮的衣服，建筑工人建造高楼大厦，作家著书，舞蹈家跳舞，等等，这些都属于创造财富。有的人创造物质财富，有的人创造精神财富。有的人是直接创造，如生产产品；有的人是间接创造，比如做保安是在保护别人的财富。

（4）合理报酬

每个职业人一定要通过创造财富来获得合理报酬。我们创造出来的财富，一部分上缴国家，一部分留在企业，一部分由自己消费，各部分比例由法律规定或者由利益各方商定，这叫合理。

（5）满足需求

一个人通过获得报酬以满足物质生活和精神生活上的需求。物质生活需求的满足是指通过资金去购买生活上的必需品，包括吃穿住行的用品；精神上的需求，包括喜悦感、团队认同感、实现自我价值以后的满足感等。

2. 职业的基本特征

根据职业产生的发展历史及其对人类社会发展的影响，职业具有以下特征。

第一，时代性。随着社会的发展和进步，职业变化迅速，除了新旧更替外，同一种职业的活动内容和方式也会发生变化，所以职业的划分带有明显的时代性，不同时代有不同的热门职业。我国曾出现过的“当兵热”、“从政热”，后又发展到“下海热”、“外企热”等，都反映出特定时期人们对某种职业的热衷程度。

第二，产业性。一个国家，一个社会，就大的方面可以分为三类产业。第一产业和第二产业都是物质生产部门，第三产业虽然并不生产物质财富，但却是社会物质生产和人民生活



必不可少的部门。在传统农业社会，农业人口比重最大；在工业化社会，工业领域中的职业数量和就业人口显著增加；在科学技术高度发达和经济发展迅速的社会，第三产业职业数量和就业人口显著增加。

第三，行业性。行业是根据生产工作单位所生产的物品或提供服务的人的不同而划分的，它是按企业、事业单位、机关团体和个体从业人员所从事的生产或其他社会经济活动性质的同一性来分类。某行业的职业内部，其劳动条件、工作对象、生产工具、操作内容相同或相近。由于环境的同一，人们就会形成同一的行为模式，有共同的语言习惯和道德规范。不同职业间存在着很大的差异，劳动条件、工作对象、工作性质等都不相同。随着社会的进步和发展，新的职业（如经纪人等）将会不断涌现，各种职业间的差异也会不断变化。

第四，职位性。所谓职位，是一定的职权和相应责任的集合体。职权和责任是组成职位的两个基本要素。职权相同，责任一致，就是同一职位。在职业分类中每一种职业都含有职位的特性。从社会需要角度来看，职业并没有高低贵贱之分，但是，现实生活中由于对从事职业的素质要求不同以及人们对职业的看法或舆论的评价不同，职业便有了层次之分，这种职业的不同层次往往是由于不同职业体力、脑力劳动的付出，收入水平，工作任务的轻重，社会声望，权力地位等因素决定的。

第五，组群性。无论以何种依据来划分职业都带有组群特点。如科学研究人员中包含哲学、社会学、经济学、理学、工学、医学等，再如咨询服务事业包括科技咨询工作者、心理咨询工作者、职业咨询工作者等。

（二）职业素养

所谓素养是指人们在经常修习和日常生活中所获得知识的内化和融合。它是一个人在品德、知识、才能和体格诸方面先天性的条件和后天性的学习与锻炼的综合结果，对一个人的思维方式、处事方式、行为习惯等方面都起着重要作用。

职业素养鼻祖圣·弗兰西斯科在其著作《职业素养》中这样定义职业素养：职业素养是人类在社会活动中需要遵守的行为规范，是职业内在的要求，是一个人在职业生涯中表现出来的综合品质。

职业素养是劳动者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、职业习惯、职业能力、职业个性及职业情况等方面。影响和制约职业素养的因素很多，主要包括：受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况（如身体状况等）。职业素养也称为职业素质。

职业素养包含职业心态、职业知识技能、职业行为习惯三大核心。职业心态是职业素养的核心。良好的职业心态应该是由爱岗、敬业、忠诚、奉献、正面、乐观、用心、开放、合作及始终如一等这些关键词组成。职业知识技能是做好一个职业应该具备的专业知识和能力。俗话说，“三百六十行，行行出状元”。没有过硬的专业知识，没有精湛的职业技能，就无法把一件事情做好，就更不可能成为“状元”了。所以要把一件事情做好就必须坚持不懈地关注行业的发展动态及未来的趋势走向；就要有良好的沟通协调能力，懂得上传下达，左右协调从而做到事半功倍；要有高效的执行力。执行能力也是每个成功职场人必须修炼的一种基本职业技能。还有很多需要修炼的基本技能，如：职场礼仪、时间管理及情绪管控等，

这里就不一一罗列了。各职业有各职业的知识技能，每个行业还有每个行业知识技能。总之学习提升职业知识技能是为了让我们把事情做得更好。职业行为习惯就是在职场上通过长时间的学习—改变—形成而最后变成习惯的一种职场综合素质。

（三）基本职业素养

美国心理学家莱尔·M. 斯潘塞（Lyle M. Spencer）和塞尼·M. 斯潘塞（Signe M. Spencer）于1973年提出“素质冰山模型”理论，将企业人员个体素质划分为表面的“冰山以上部分”和深藏的“冰山以下部分”。其中，“冰山以上部分”包括基本知识、基本技能，占20%，而“冰山以下部分”包括社会角色、自我形象、特质和动机，对人员的行为与表现起着关键性的作用。

如果把一个员工的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的资质、知识、行为和技能，这些都是员工的显性素养，可以通过各种学历证书、职业证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜在水面之下的东西，包括职业道德、职业意识和职业态度，称之为隐性素养。显性素养和隐性素养的总和就构成了一个职业人所具备的全部职业素养。

隐性素养也被称为基本职业素养。职业素养有很大部分潜伏在水底，就如同冰山有八分之七存在于水底一样，正是这八分之七的隐性素养部分支撑了一个人的显性素养部分。所以一个人的基本职业素养对一个人未来的职业发展至关重要。

基本职业素养就是职业人在从事职业中把工作做好应具备的起码的，也是最核心、最关键的素质和能力。从构成上看，职业基本素养具体体现在学习能力、沟通能力、组织协调能力、意志品质、进取心和求知欲、敬业精神、责任意识、团队意识等诸多方面。基本职业素养涉及面广，覆盖内容较多，其中最重要、最核心的内容，可以概括为十个方面：敬业、诚信、务实、表达、协作、主动、坚持、自控、学习、创新。它们是职业基本素养所涵盖的职业道德、职业态度、职业发展的具体体现。

基本职业素养具有以下特征。

第一，普适性。不同的职业对岗位要求不尽相同，但对基本职业素养的需要却是统一的。

第二，稳定性。一个人的基本职业素养是在长期执业过程中日积月累形成的。它一旦形成，便产生相对的稳定性。

第三，内在性。从业人员在长期的职业活动中，经过自身学习、认识和亲身体验，知道怎样做是对的，怎样做是不对的，从而有意识地内化、积淀和升华这一心理品质。即人们常说：“把这件事交给某人去做，有把握，让人放心。”人们之所以放心，就是因为办事之人内在素养好。

第四，发展性。社会的发展对人们不断提出新的要求；同时，人们为了更好地适应、满足社会发展的需要，也不断提高自身的素养。从这一角度来说，基本职业素养具有发展性。

拓展训练

请你做以下八道测试题，每题只能选择一个，然后根据括号内的分数累加起来，看看总分是多少，就能大致了解你的心理素质和应付能力。



1. 你骑车闯红灯，被警察叫住；后者知道你急着要赶路，却故意拖延时间，这时你_____
 - A. 急得满头大汗，不知怎么办才好
 - B. 十分友好、平静地向警察道歉
 - C. 听之任之，不作任何解释
2. 在朋友的婚礼上，你未料到会被邀请发言，在毫无准备的情况下，你_____
 - A. 双手发抖，结结巴巴说不出话来
 - B. 感到很荣幸，简短地讲几句
 - C. 很平淡地谢绝了
3. 你在餐馆刚用过餐，服务员来结账，你忽然发现身上带的钱不够，此刻，你会_____
 - A. 感到很窘迫，脸发红
 - B. 自嘲一下，马上对服务员实话实说
 - C. 在身上东摸西摸，拖延时间
4. 假如你乘坐公共汽车时忘了买票，被人查到，你的反应是_____
 - A. 尴尬，出冷汗
 - B. 冷静，不慌不忙，接受处理
 - C. 强作微笑
5. 你独自一人被关在电梯内出不来，你会_____
 - A. 脸色发白，恐慌不安
 - B. 想方设法出去
 - C. 耐心地等待救援
6. 有人像老朋友似的向你打招呼，但你一点也记不起他（她）是谁，此时你_____
 - A. 装作没听见似的不搭理
 - B. 直率地承认自己记不起来了
 - C. 朝他（她）瞪瞪眼，一言不发
7. 你从超市里走出来，忽然意识到你拿着忘记付款的商品，此时一个很像保安人员的人朝你走过来，你会怎么办？
 - A. 心怦怦跳，惊慌失措
 - B. 诚实、友好地主动向他解释
 - C. 迅速回去补付款
8. 假设你从国外回来，行李中携带了超过规定的烟酒数量，海关官员要求你打开提箱检查，这时你会_____
 - A. 感到害怕，两手发抖
 - B. 泰然自若，听凭检查
 - C. 与海关官员争辩，拒绝检查

测试题答案：选 A 得 0 分，选 B 得 5 分，选 C 得 2 分。

0~25 分：你承受压力的心理素质比较差，很容易失去心理平衡，变得窘促不安，甚至惊慌失措。



25~32分：你的心理素质比较强，性情还算比较稳定，遇事一般不会十分惊慌，但有时往往采取消极应付的态度。

32~40分：你的心理素质很好，几乎没有令你感到尴尬的事，尽管偶尔会失去控制，但总的来说，你的应变能力很强，是一个能经常保持镇静、从容不迫的人。

二、基本职业素养的作用

一个人基本职业素养的高低，直接关系到他一生的成就。能力和专业知识固然对每一个人都很重要，但要在职场中取得成功，最关键的还是在于基本职业素养。一流的员工来自一流的基本职业素养。

案例2

昔日落榜生，当今工程师

2009年，李长青高考落榜。考虑到未来的出路，李长青经过了解后报名参加了北大青鸟北京志远讯杰中心的网络工程师培训。由于目标明确，李长青学习很用功，学习成绩一直很理想。在学习IT知识的同时，为了锻炼自己的综合素质，李长青还积极参与学校的社会活动。期间，李长青被选为学校“魔鬼训练营”讲师。“魔鬼训练营”主要是为快速提升学员学习成绩和技术水平，所有讲师都是从学校的学员中优中选优，不仅要技术过关，并且要求具备优秀的表达能力，各方面的素质要求非常高。

后来，李长青被选为讲师团负责人。管理一个优秀的团体需要能力，更需要智慧，而李长青把这个团队管理得非常优秀，在新的挑战面前再一次证明了自己。李长青还认为，一个优秀的网络技术工程师不仅要有过硬的技术，还要具备良好的与人沟通能力。“同学们都太害羞了，要加强锻炼。”李长青这样认为，也这样努力着。李长青还根据自己学习COT职业素质导向课程的心得，整理出一套职业礼仪与职场注意事项的材料，做成PPT给同学们讲解。为了活跃课堂气氛，保证讲座效果，李长青还特意准备了很多小笑话，讲座很受同学们欢迎。

在一年的培训期间，李长青接触了计算机网络技术：路由交换设备，各种服务器，基于Windows、Linux系统的各种服务等，以及网络安全、数据库、网站等各个方面的知识，学到了很多专业技能及职业素养知识。此外，学校的职业导向课程中传授的职业素养、职场礼仪、时间管理等都十分实用，为李长青未来的职业生涯增加了筹码，也帮助他在日后的求职面试中脱颖而出。培训结束后，李长青以一名准职业人的状态参与IT岗位的应聘。在老师的推荐下，拥有良好技术能力与全面素质的李长青还没有正式毕业就顺利通过了亿雅捷交通系统（北京）有限公司的面试，担任运维工程师，负责公司的网络搭建和运维。

近些年来，我国就业市场出现一种奇怪现象，一方面，不少企业求贤若渴，另一方面求职者一职难求。这种奇怪现象的产生，固然有诸多方面的原因，但是企业的叫苦不能不引起我们的注意。企业在招聘和用人中最不满意的的就是毕业生的基本职业素养问题。



一是就业学生诚信不足。当前毕业生的不诚实现象日益凸显，夸夸其谈自己的专业成绩，“好”得叫人瞠目。

二是图安逸、怕吃苦。“大城市、好单位、高薪水”是大学生的首选。据不完全统计，约有 90% 的毕业生选择效益好、工资高、地处大中城市的好单位；愿意到急需人才的边远地区和在艰苦行业就业的毕业生仅占 2%。

三是小事不为，大事难当。对一些轻而易举就能干好的小事情，不愿干、不屑干，即使是单位要求，也很不情愿，认为浪费了自己的青春。面对重大任务时，又因缺乏相应知识和经验而却步。

四是不愿意同别人团结互助，共同合作。

那么，基本职业素养在工作中的地位如何呢？《一生成就看职商》的作者吴甘霖回首自己从职场惨败到走上成功之路的过程，再总结比尔·盖茨、李嘉诚、牛根生等著名人物的成功经验，并进一步分析所看到的众多职场人士的成功与失败，得到了一个宝贵的理念：一个人，能力和专业知识固然重要，但是，在职场要成功，最关键的并不在于他的能力与专业知识，而在于他所具有的职业素养。

企业把良好的基本职业素养作为对个人进行评价的重要指标。如成都大翰咨询公司在招聘新人时，要综合考查毕业生的五个方面：专业素质、职业素养、协作能力、心理素质和身体素质。其中，身体素质是最基本的，好身体是工作的物质基础；职业素养、协作能力和心理素质是最重要和必需的，而专业素质则是锦上添花的。职业素养可以通过个体在工作中的行为来表现，而这些行为以个体的知识、技能、价值观、态度、意志等为基础。良好的职业素养是企业必需的，是个人事业成功的基础，是大学生进入企业的“金钥匙”。

职业基本素养具有十分重要的意义。从个人的角度来看，适者生存，个人缺乏良好的职业基本素养，就很难取得突出的工作业绩，更谈不上建功立业；从企业角度来看，唯有集中具备较高职业基本素养的人员才能实现求得生存与发展的目的。具备较高职业基本素养的人员可以帮助企业节省成本，提高效率，从而提高企业在市场的竞争力；从国家的角度看，国民职业素养的高低直接影响着国家经济的发展，是社会稳定的前提。正因如此，“职业基本素养教育”才显得尤为重要。

案例 3

加加林的成功从脱鞋开始

1961 年 4 月 12 日，苏联宇航员加加林乘坐“东方”号宇宙飞船进入太空遨游了 108 分钟，成为世界上第一个进入太空的宇航员。当时 20 个宇航员在培训，为什么加加林能脱颖而出？起决定作用的是一个偶然事件。原来，在确定人选前一个星期，主设计师罗廖夫发现，在进入飞船参观前，只有加加林一个人把鞋脱下来，只穿袜子进入座舱。就是这个细节，一下子赢得了罗廖夫的好感。罗廖夫说：“我只有把飞船交给一个如此爱惜它的人，我才放心。”可以说，加加林的成功从脱鞋开始。

几大公司用人标准

IBM

- ① 智力
- ② 自我激励的习惯 强烈渴望成功的欲望
- ③ 接受新事物比较快
- ④ 创新精神

SONY

- ① 好奇心
- ② 冒险精神
- ③ 执著精神
- ④ 灵活性
- ⑤ 乐观精神

联想集团

不管毕业生过去背景成绩多么优秀，在联想都是从基层做起。员工要把个人追求融入到联想的长远发展之中。

宝洁

- ① 诚实正直
- ② 领导能力
- ③ 勇于承担风险
- ④ 积极创新
- ⑤ 发现问题和解决问题的能力
- ⑥ 团结合作
- ⑦ 不断进取

毕博管理咨询有限公司

- ① 沟通协调能力
- ② 潜在领导能力
- ③ 学习能力
- ④ 团队精神
- ⑤ 创新精神
- ⑥ 归纳能力

沃尔玛

- ① 有充沛的精力，并能带动其他人
- ② 团队精神
- ③ 视变化为机遇



- ④ 每天都追求完美，找到最好的方法推进工作
- ⑤ 做全球化的人
- ⑥ 学会平衡，有承受压力的心态
- ⑦ 不断进取

三、基本职业素养的培养

（一）基本职业素养培养的重要性

1. 基本职业素养培养是高职教育的要求

高职教育是以就业为导向，为生产、建设、治理、服务一线培养数以千万计的高素质劳动者和应用型专门人才。在市场经济环境下，职业素养和职业能力越来越被用人单位注重。以前那种一辈子就指望某个专业或一种职业吃饭的观念已经不合时宜了。高职院校必须将职业素质教育和职业技能练习一起抓，全面提高高职生的职业素养，为学生参与社会竞争奠定良好的基础。对高职生的调查发现，不少学生存在着集体主义思想淡薄，责任心差，缺乏合作精神，怕苦怕累，学习懒惰，纪律松弛，挥霍浪费等不良品质。这些学生的职业素养肯定不会好，最终被社会所淘汰。目前对高职生的职业素养培养还是一个薄弱环节，一些大学生对加强职业素质教育不以为然，不能够认真对待职业技能练习时的严格要求，职业素养表现令人堪忧。大众对高职教育的热情，主要是对学生就业期望值比较高。假如学生毕业时很难就业，人们对高职教育的不满势必会增加，这必然不利于高职教育的发展。

2. 基本职业素养培养是学生就业和创业的需要

“就业是民生之本，扩大就业是我国当前和今后长时期重大而艰巨的任务。”相关调查表明，家长和学生找到一份理想工作的期望值很高。通过学习来改变自身命运和家庭状况是高职生最重要的人生诉求。大学生是一个非凡的社会群体，他们面临着由学生向职业人的转变，校园往往是他们走向社会的最后练习基地。虽然各行业都有各自的行规业律，但各个行业对求职者的基本职业素养要求是一致的。因此，要教育学生在在学习过程中把形成优秀的职业道德品质和追求高尚的职业理想结合起来。透过教育，培养大学生热爱本职工作的敬业精神和奉献意识，使大学生深刻感受到自己将来的社会责任和使命，树立正确的就业观念和创业理念。从个人发展的角度来看，只有具备了良好的职业素养，才能较快地适应职业岗位的要求，进而成长为练习有素的骨干人才，为自己进一步又好又快地发展提供平台。

（二）基本职业素养培养的途径

1. 大学生基本职业素养的自我培养

大学生基本职业素养的自我培养应该加强自我修养，在思想、情操、意志、体魄等方面进行自我锻炼。同时，还要培养良好的心理素质，增强应对压力和挫折的能力，善于从逆境中寻找转机。具体来说，大学生职业基本素养培养可以从以下几方面尝试。

（1）在大学生活中培养职业道德

必须把良好道德品质的培养放在首位，形成“说老实话、办老实事、做老实事”的好品



质,自觉遵守道德法则。在自我教育、自我管理中做遵纪守法的进步青年;在学习中知法、懂法、守法、不违法,同时通过社会实践活动自觉培养爱岗敬业、奉献社会、服务大家的良好职业道德。

(2) 在平时的学习活动中培养职业形象

树立正确的人生观、价值观,陶冶情操,内外兼修,掌握社交技巧,灵活应用社交礼仪,塑造良好的职业形象。

(3) 在实习实训中培养职业态度

在社会实践、校内实习实训等职业环境中了解职业前景,增强对职业的认识和热爱,完善自我,挖掘潜能,通过自我调整,养成正确的职业态度。

(4) 在专业理论和实践课中培养职业技能

获取专业知识,考取各类证书,培养交际能力、竞争能力、合作能力。

(5) 在活动中培养良好沟通能力

自主创设谈话情景,锻炼口语表达能力,自主训练非有声语言表达能力,有效表达内在思想和素养。

(6) 在团队活动中培养团队协作精神

通过集体活动和成员沟通,自主培养团体情感,在团体活动中尽情感受竞争与合作的关系、个人与集体的关系,欣赏别人,赞美别人。

2. 学校对大学生基本职业素养的培养

1) 将大学生职业素养的培养纳入大学生培养的系统工程,使高中毕业生在进入大学校门的那一天起,就明白高校与社会的关系、学习与职业的关系、自己与职业的关系。

2) 成立相关的职能部门协助大学生基本职业素养的培养。如以就业指导部门为基础成立大学生职业发展中心,并开设相应的课程,及时向大学生提供职业教育和实际的职业指导,最好是要配合提供相关的社会资源。

3) 深入了解学生需要,改进教学方法,提升大学生对专业学习的兴趣,满足学生对本专业各门课程的求知需求,尽可能向学生提供正确、新颖的学科信息。

3. 企业对大学生基本职业素养的培养

大学生基本职业素养的培养不能仅仅依靠学校和学生本身,社会资源的支持也很重要。很多企业都想把毕业生直接投入“使用”,但是却发现很困难。企业界也逐渐认识到,要想获得职业素养较好的大学毕业生,企业也应该参与到大学生的培养中来。企业对大学生的培养可以通过以下方式进行。

1) 企业与学校联合培养大学生,提供实习基地以及科研实验基地。

2) 企业家、专业人士走进高校,直接提供实践知识、宣传企业文化。

3) 完善社会培训机制,并走入高校对大学生进行专业的入职培训以及职业素质拓展训练等。

总之,大学生基本职业素养的培养是目前高等教育的重要任务之一,而这一任务的进行,需要大学生、高校及社会等多方面的协同配合才能有效。

模块一

职业意识

案例 1

王顺友：马班邮路的坚守者

1984年，年仅19岁的苗族小伙子王顺友成为了四川省凉山彝族自治州木里藏族自治县一名普通的马班邮路乡邮员。至2005年他被评选为“感动中国”十大人物时，20年间他在雪域高原跋涉了26万公里，相当于走了21趟二万五千里长征、绕地球赤道走6圈。每年投递报纸8000多份、杂志700多份、函件1500多份、包裹600多件，投递准确率100%。

四川木里藏族自治县地处青藏高原东南缘，这里高山绵延起伏，平均海拔3100米，生活和工作条件十分艰苦。王顺友负责的邮路从木里县城经白碉乡、三桷桠乡和保波乡至卡拉乡，往返里程584公里。1999年，王顺友开始负责县城至白碉乡、三桷桠乡、保波乡三个乡的邮件投递工作，这条邮路往返360公里，他每月两个邮班，一个邮班来回14天，每月有28天要徒步跋涉在这苍茫大山中。必经之地察尔瓦山，气候异常恶劣，一年中有6个月被冰雪覆盖，气温低达零下十几度。而一旦走到海拔1000多米的雅砻江河谷时，气温又高达40多度，让人酷热难耐。从白碉乡到保波乡，还要经过当地老百姓都谈之色变的“九十九道拐”。这里，拐连拐，弯连弯，山狭路窄，抬头是悬崖峭壁，低头是波涛汹涌的雅砻江，稍有不慎，就会连人带马摔下悬崖，掉进滔滔江水中。

1988年7月的一天，王顺友送保波乡的邮件来到雅砻江边，他把溜索捆在腰上向雅砻江对岸滑过去。不料，快到对岸时，溜索上的绳子突然断裂，王顺友从两米多高的空中摔在河滩上，邮件包从背上弹落在滔滔的雅砻江中顺江漂走。王顺友“呼”地一下从河滩上爬起来，抓起一根树枝跳进湍急的江中打捞邮件，几经搏斗，硬是从汹涌的江水中把邮件包抢了上来，然后累得瘫倒在了河滩上。可他只休息了一会儿，便又背上邮件向保波乡走去。

2005年1月6日，王顺友送完保波乡的邮件准备返回白碉乡时再次遇险。当他刚要走上横跨雅砻江的吊桥时，吊桥的一根钢绳突然断了，整座吊桥翻了整整180°，正走在桥上



的一个马夫由于手快，伸手抓住了另一根钢绳，慢慢地爬回了岸边。另一个马夫和9匹骡马则全部坠入江中，瞬间淹没在湍急的江水中，紧随其后的王顺友吓出了一身冷汗。看到当时场景的人替王顺友感到庆幸的同时都问他：“你害怕吗？”王顺友说：“哪个不害怕哟，但是人总有一死，如果是为工作而死，值得！”

在这条路上，没人能替他分担这近乎残酷的艰苦，他一肩挑、一人扛。当万家灯火、家人团聚的时候，王顺友只能一个人蜷缩在山洞、牛棚、树林里或露天雪地上，只有骡马与他相伴。冬天一身雪，夏天一身泥，饿了就啃几口糌粑面，渴了只能喝几口山泉水或吃几块冰。到了雨季，他几乎没穿过一件干衣服。由于长年在外风餐露宿，喝酒驱寒，王顺友的身体一堆毛病，胃病常年伴随他，他的心脏、肝脏、关节也经常受到病痛的折磨。40岁的他，脸色黝黑，眼窝深陷，皱纹犹如刀割，爬满了消瘦的脸庞，看上去似乎50有余。面对这绝无仅有的困苦，这个矮小、干瘦、驼背的男子汉以顽强的意志战胜了孤独寂寞和艰难险阻。

2002年12月，日本NHK电视台专程来到木里，对王顺友负责的邮路进行跟踪拍摄。摄制组用4天的时间只走了80多公里，最后实在走不动了，只好坐车返回木里，然后转西昌、过冕宁，再经甘孜州九龙县到达保波乡，这一圈，他们绕了六七百公里才完成邮路终点的拍摄工作。出发前，他们和王顺友打赌说：看谁先到达保波乡。然而，令摄制组万万没想到的是，当他们坐车到达保波乡时，王顺友已牵着那头白骡子等他们很久了。日本记者被王顺友征服了，他们伸出大拇指说：“王顺友，好样的，你是真正的男子汉！”

第一节 职业意识概述

一、职业意识的含义

在竞争日益激烈的知识经济时代，社会的竞争就是人才的竞争，而人才的竞争取决于素质的竞争，健康的职业意识是职业素质的核心部分。人力资源理论研究者认为，职业化人才的成功与否主要取决于其职业意识水平的高低。作为高职学生，一定要充分理解和把握职业意识，并注重培养自己良好的职业意识，唯有如此，才能在未来的职业生涯中创造良好的业绩，成就美好的人生。

（一）什么是意识

意识是大脑的一种属性机能，是对客观现实的能动反映。

人的意识是一个结构复杂的系统。从内容上看，意识是知、情、意三者的统一：“知”是指人类对世界的认识；“情”是指情感，是对客观事物的感受和评价；“意”是指意志，是人类追求某种目的和理想时表现出来的自我克制、毅力、信心和顽强不屈等精神状态。从意识的自觉程度来看，意识可以分为潜意识和显意识。潜意识是主体不能控制和提取并参与思维活动的意识。显意识是人们自觉认识并受到一定目的控制的意识。从意识的指向来看，意识又可区分为对象意识和自我意识。对象意识指向客观世界的各种事物、现象、关系和过程。自我意识则指向自身内部的各种关系、体验以及人在世界中的地位。

意识具有主观能动性。它不仅能够主动地、有选择地和创造性地反映客观世界，而且能