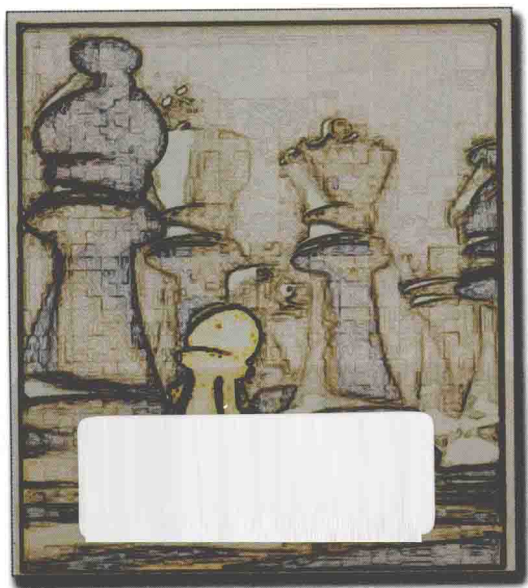


高等院校管理技能应用教材

PROFESSIONAL  
QUALITY

# 职业素养

封智勇 王欣 余来文 於今 编著



本土第一本职业素养培训教材  
管理学实训创新课程使用教材



海峡出版发行集团  
THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

福建人民出版社  
FUJIAN PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

— ◆ 高等院校管理技能应用教材 ◆ —

# 职业素养

封智勇 王欣 余来文 於今 编著



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

福建人民出版社

FUJIAN PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

职业素养/封智勇等编著. —福州: 福建人民出版社, 2014. 7

高等院校管理技能应用教材

ISBN 978-7-211-06951-4

I. ①职… II. ①封… III. ①职业道德—高等学校—教材 IV. ①B822. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 128504 号

## 职业素养

ZHIYE SUYANG

---

作者: 封智勇 王欣 余来文 於今

责任编辑: 陈 宽

出版发行: 海峡出版发行集团

福建人民出版社

电 话: 0591-87533169(发行部)

网 址: <http://www.fjpph.com>

电子邮箱: [fjpph7211@126.com](mailto:fjpph7211@126.com)

地 址: 福州市东水路 76 号

邮政编码: 350001

经 销: 福建新华发行(集团)有限责任公司

印 刷: 福州万达印刷有限公司

地 址: 福州市仓山区金山大道 618 号桔园洲工业园 19 号楼 邮政编码: 350002

开 本: 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 12.5

字 数: 192 千字

版 次: 2014 年 7 月第 1 版

2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-211-06951-4

定 价: 32.00 元

---

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换  
版权所有, 翻印必究

# 编写说明

## Introduction

有人说，人类社会需要牛顿发现力学定律，更需要钱学森把火箭送上天。而眼下中国高考制度的改革愈发证实了这句话的卓见与价值。

技术技能人才的高考与学术型人才的高考改革模式呼之欲出。高层提出要引导一批普通本科院校向应用技术型院校转型。相关部门也在研究制订关于地方本科院校转型发展的具体指导意见。最近，《国务院关于加快发展现代职业教育的规定》出台，指出现代职业教育要“服务经济社会发展和人的全面发展，推动专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，毕业证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接。重点提高青年就业能力”。一场教育变革已经悄然兴起，新的教育体系即将喷薄而出。

春江水暖，某些地方院校已初浴应用型大学的潺湲溪流。

广东、江西、福建、海南、云南等学界同仁先行先试，勇立高等教育转型的潮头，开高校技术技能型教材的研究和编订之先河，编写了这套“高等院校管理技能应用教材”系列。福建人民出版社也以高度的专业敏感性，弘扬出版前贤之精神，积极运作筹划，为转型后的高校学生奉献绵薄之力。

这套教材顺应了新教改特别是工商管理、创业教育改革的趋势，强调管理学教育的实用性及操作性，让学生身临其境，得到实战经验，掌握可实际操作的管理技能，为高校学生适应就业市场的需求提供指导与帮助。

“高等院校管理技能应用教材”编委会

2014年6月

# 前 言

## Preface

每一年都有大量的毕业生迈向社会，踏入职场。有些人很快就能适应自己的工作，甚至左右逢源、如鱼得水，而有些人却始终找不到感觉，甚至频频跳槽。更为奇怪的现象是，当年在学校“不怎么样”的学生有时让人刮目相看，而在学校品学兼优的学生，在社会上却没有那么出色。一项调查报告显示，昔日的高考状元在职场上的表现远不如预期，除学界和文学界出现过少数几位“职场状元”以外，大多数状元的职业成就并不突出。学业优秀往往只代表过去，并不能帮助他们适应未来的职场。在职场里摸爬滚打、大浪淘沙，是摆在每一个大学毕业生面前的现实考题。这不由得引起我们的深思：我们的教育到底怎么了？

作为高等教育一线工作者，我们深知教书育人的神圣使命，也明确高等教育向技能型转化的趋势。而如今的许多毕业生却往往缺乏起码的职业素养。我还记得2013年4月11日，北京大学举办“职业素养大讲堂”首场讲座——“职业选择与人生发展”，就邀请了北大两位“猪肉佬”陆步轩和陈生。这两位北大校友不仅分享了自己的职场体验和人生感悟，还都表示，考入北大只能证明天赋高，文化课学得好，其他说明不了什么。对此，陈生说：“北大的作用，是通行证，是敲门砖，是信心。其他方面没有什么区别。如果不能正确看待自己，就可能在社会长跑中落后。”他们还建议北大学生要做好第一次职业选择，必须要提高自身综合素质。由此可见，职业素养对于即将走出校园的毕业生来说，其重要性不言而喻。反思当前高职教育，我们恍然大悟，职业化教育对职业素养也往往本末倒置，甚至视而不见。结果是刚迈入职场或已毕业多年的学生，大都缺乏基本的职业素养，自然很难成为真正意义上的职业人了。



提起职业人，我们一般会想到职业经理人，他们有着让人羡慕不已的职业生涯。李开复就是其中的典型代表。从苹果到微软，再到谷歌，每一步都书写了人生的辉煌，李开复自然也就成为大家心中当之无愧的“最优秀的职业经理人”。在这样的条件下，他并没有选择被安排，而是主动地去规划自己新的人生，结束了职业经理人生涯，选择自己创业做老板，开办了“创新工场”，助力很多年轻人创业。职场 20 多年，李开复实现了从职业经理人到创业者的完美转型，也向我们展示了一个优秀职业人是如何助力企业圆梦，实现自我价值的。也许，这就是一个为自己而活，懂得经营自我，值得我们学习的优秀的职业人的成功典范。

鉴于此，《职业素养》教材的面市也是恰逢其时。一来可以弥补当前社会上和校园中职业素养教育的缺失，二来可以作为职场新人的完全培训手册，帮助他们尽早培养出企业所需要的基本职业素质和能力。可以说，职业化的当下，职业素养已成为职业人必须修炼的内功。《职业素养》主要包括三大部分，首先，对职业化与职业人展开阐述，明确未来职业化这一职场的第一法则，以及在此基础上我们如何向职业人转变的问题。其次在职业素质篇中分别阐述了职业意识与心态、职业责任与道德和职业精神等基本职业素质。最后的职业能力篇分析了六大职业能力，即情商 EQ、逆商 AQ、团队能力、适应能力、学习能力和创新能力。对于职业素质和能力，本书通过大量的鲜活案例和情景测试，结合我们自身的职业素养，进行启发式教育。

该教材主要面向职业教育，秉承职业教育以人才为核心，以职业化为导向，以技能化培养为主线的一贯做法，对各类经济管理类专业人才进行训练，同时还可以用于职场新人的企业内训。总的来说，该教材具有如下几大特点：第一，精品定位，以未来职业人的职业素养为出发点进行编写，将职业化进行到底。第二，采取理论加案例的形式，重案例引导，将身边发生的事情、人物在精彩案例中逐渐展开。每章开篇有个导引案例，最后有个案例分析，中间又穿插精彩案例和测试题，在互动中让读者有所思有所悟。第三，选题新颖，有中国特色；比如说向李开复学习如何成为一个优秀的职业人，向许三多学习职业精神，向杜拉拉学习情商、向唐僧师徒学习团队能力，向阿里巴巴和小米学习创新等等。可以说，这些都是中国最具典型色彩的职业人或团队。第四，富有时代气息，内容新、观点新、

案例多，反映当前职业化的最新成果，紧抓当前的热点来探究职业素养这一个老生常谈的话题。因此从总体上说，本教材一定程度上弥补了高职教育中的一大空白，更是当前职场新人的职业化内训的指导手册。本系列丛书主要定位于三大读者群：高等院校的经济管理类专业、企业中层管理人员以及企业新招员工。

本教材由封智勇、王欣、余来文、於今担纲编著，四人共同承担了从项目策划、拟订大纲到各章节详细的写作思路、内容的审定、提出具体修改意见与执笔修订、定稿等工作。同时，广州南洋理工职业学院马福新和叶志敏、广州商道咨询有限公司项目总监周小兵、顺德职业技术学院王璐等也参与了本教材相关章节的编写工作，具体参与本教材编写的人员还有：第一章“职业人与职业化”（封智勇、余来文、王欣）；第二章“职业意识与职业心态”（周小兵、封智勇）；第三章“职业责任与职业道德”（於今、叶志敏、王欣）；第四章“职业精神”（余来文、於今、王欣）；第五章“情商管理”（马福新、於今）；第六章“逆商管理”（封智勇、王璐、王欣）；第七章“团队能力”（马福新、於今）；第八章“适应能力”（王璐、马福新）；第九章“学习能力”（余来文、封智勇）；第十章“创新能力”（余来文、封智勇）。如果说最后成书是一个成果，那么这本教材就是一个众人智慧的集合。

本教材在写作过程中得到了江西理工大学党委书记叶仁荪教授，江西财经大学校长王乔教授，南京大学商学院党委书记陈传明教授，澳门科技大学研究生院院长庞川教授，深圳职业技术学院经济学院副院长曾凡华教授、秦同瞬教授，广州南洋理工职业学院院长陈文冠教授、党委书记陈桂荣副教授、副院长龚寅华，深圳华天地信息有限公司吴竑总经理等人的指导和帮助，特此表示衷心的感谢！

特别需要说明的是，在编写过程中，借鉴了国内外众多专家学者的研究成果及大量相关文献资料，并尽可能地在参考文献中列出，如有疏失，敬请见谅。在此，对这些成果的作者深表谢意！

限于编写者的学识水平，书中错漏之处在所难免，恳请各位同仁及读者指正。如您希望与作者沟通，请与我们联系，电邮地址为：jnufzy@126.com 和 eleven9995@sina.com。

# 目 录

## Contents

1	职业人与职业化	1
1.1	职业与职业人	2
1.1.1	职业	2
1.1.2	职业人	5
1.2	职业化	9
1.2.1	职业化	9
1.2.2	职业化的具体内容	10
1.2.3	员工的职业化	15
1.3	职业素质	21
1.3.1	职业素质	21
1.3.2	员工职业素质五大现象	25
1.3.3	员工应该具备怎样的职业素养	26
1.4	如何成为一个优秀的职业人	29
1.5	职业幸福感	32
1.5.1	职业幸福感	32
1.5.2	如何提升员工的职业幸福感	32
2	职业意识与职业心态	39
2.1	职业意识	40
2.1.1	职业意识	40
2.1.2	四种不同的职业意识	41
2.1.3	如何树立正确的职业意识	43
2.2	职业心态	47
2.2.1	职业心态	47
2.2.2	三种不同职业心态的工作者	50
2.2.3	如何保持良好的职业心态	53





3	职业责任与职业道德	56
3.1	职业责任	57
3.1.1	职业责任	57
3.1.2	职业责任的内容	60
3.1.3	如何提高自己的职业责任感	61
3.2	职业道德	64
3.2.1	职业道德	64
3.2.2	职业人的行为规范	67
3.2.3	如何成为一个值得信赖的人	68
4	职业精神	74
4.1	职业精神	76
4.2	如何培养自己的职业精神	76
5	情商管理	80
5.1	情商	81
5.1.1	情商	81
5.1.2	情商的理论基础	82
5.2	为什么情商比智商更重要	89
5.3	职场中的情商管理	90
5.3.1	职场情商的三个层次	90
5.3.2	职场情商管理	91
5.4	如何提升你的职场情商	97
6	逆商管理	103
6.1	抗挫折能力与逆商理论	105
6.1.1	抗挫折能力	105
6.1.2	挫折相关理论	107
6.2	逆商	107
6.2.1	逆商	107
6.2.2	逆商的四大维度	109
6.2.3	逆商与逆境	112
6.3	职场抗压能力与逆商分析	115

6.3.1	职场的五大压力	115
6.3.2	职场抗压能力分析	115
6.4	如何增强自己的抗压能力	118
7	团队协作能力	123
7.1	团队	125
7.1.1	团队	125
7.1.2	团队能力	127
7.2	团队精神	128
7.2.1	团队精神	128
7.2.2	培养团队精神	129
7.3	如何提高团队协作能力	135
8	适应能力	140
8.1	适应与适应能力	141
8.1.1	适应	141
8.1.2	适应能力	142
8.2	你的社会适应能力强吗	143
8.3	未来员工的十项适应技能	147
8.4	如何提升员工的未来适应能力	149
9	学习能力	153
9.1	学习与学习能力	154
9.1.1	学习	154
9.1.2	学习能力	156
9.2	学习能力的形成及其构成	158
9.2.1	学习能力的形成过程	158
9.2.2	学习能力的主要构成	159
9.3	学习能力模型分析	161
9.4	如何提升员工的学习能力	163
10	创新能力	169
10.1	创新与创新能力	171
10.1.1	创新	171



10.1.2 创新能力	173
10.2 创新能力的主要构成	174
10.3 创新能力的种类	178
10.4 如何培养自身的创新能力	181
主要参考文献	188

# 1 职业人与职业化



21 世纪，国家与国家之间的竞争，其实就是企业与企业之间的竞争。而企业核心竞争力在于人——员工的职业化程度高低的较量

——汪 颜

## 【学习要点】

- ★理解职业人与职业化
- ★掌握职业化及职业素养的要求
- ★学习如何成为一个优秀的职业人

## 【开篇案例】

### 要像老鹰一样重塑自我

世界上寿命最长的鸟是老鹰，其寿命可以长达 70，甚至 80 多岁，但一只鹰活到 30 多岁的时候，羽毛会变得特别浓密，浓密得让它飞不起来；



爪子会变得又长又软，以至于无法抓取食物；嘴巴会变得很弯曲，让它没法进食。从这时开始，老鹰就要经历一个相当痛苦的过程，它会飞到悬崖上去，用嘴不停地击打岩石，由于岩石坚硬无比，经过不懈的击打之后，老化的嘴就会脱落，然后它就在那里慢慢等待新的嘴巴长出来，然后再用锐利的嘴巴将自己浓密的羽毛和修长的指甲一根一根地拔掉。这是一个血淋淋的过程，更要命的是老鹰是肉食动物，但在此期间它不能吃任何东西，只能够靠喝露水为生，整个过程长达 150 多天。没有这个过程，老鹰就会死亡；但只要熬了过来，老鹰就能获得第二次生命。

## 1.1 职业与职业人

### 1.1.1 职业

提起职业人，就必须先从“职业”一词讲起。职业（Profession/Occupation）指职场上的专门行业，是对劳动的具体分类。作为社会分工的产物，职业是人们在社会中所从事的作为谋生手段的工作。职业的概念，《现代汉语词典》释义为，“个人所从事的作为主要生活来源的工作”。职业，更倾向于一种事业和学问。在德语中，职业一词为“Beruf”，意为“天职”，即指个人毕生为之奋斗的东西。指向于精神需要，自我实现。从单纯的词义解释来看，“职业”一词由“职”和“业”构成，其中，“职”是指职位、职责，“业”是指行业、事业。一般来说，“职业”有三层意思：一是有工作，即有事可做；二是有收入，即获得工资或其他形式的经济报酬；三是有时间上的连续性。

作为一种社会现象，职业是社会分工的必然产物。人类要生存、社会要发展，首先要解决的自然是衣食住行问题，而这又需要有人来从事各种社会劳动，有的做工、有的务农、有的经商、有的从医，还有的执教……于是就形成了所谓的工人、农民、商人、医生、教师等分工不同的职业。从社会角度看，职业是劳动者的社会角色，即劳动者为社会承担一定的义务和责任，并获得相应的报酬。因此，职业的内涵包括三大方面：第一，职业是个人获取经济收入的来源，是个人维持生存及家庭生活的手段；第二，职业能够使个人某些才能得到发挥和发展，并以特定的角色进入社会

和为社会服务；第三，职业是个人获得除经济收入之外的名誉、地位、权利等的途径。

现代职业研究者将职业定义为参与社会分工，利用专门的知识技能，创造物质财富、精神财富，获得合理报酬，满足物质生活、精神生活的工作。中国首席职业规划师洪向阳认为：职业是行业与职能的交点。一种职业应该包括行业和职能两个维度。因此，职业是个人参与社会劳动，换取物质与财富分配，获得社会地位及社会认可的一种劳动方式和渠道。无论是哪种定义，有一点是很明确的，即职业都包含四种明确的关系：第一，个人与社会的关系。从事了某种职业就意味着参与了社会分工。而不同的职业分工，体现了个人与社会的关系，也是职业结构的关系。第二，知识技能与创造的关系。人们利用专门的知识技能创造物质财富和精神财富，由此带来了职业化。第三，创造财富和获得报酬的关系。只有为社会创造了财富，才有资格获得合理报酬。第四，工作和生活的关系。人们通过工作获得了合理报酬，可以满足其物质生活和精神生活的需求。

根据职业活动及职业角色的接近程度，我们将职业分为若干大类、中类和细类等。1958年，联合国颁发的《国际标注职业分类》，将职业分为9个大类，83个中类，284个小类，1566个细类。1986年，国家统计局和国家标准局发布了《中华人民共和国国家标准职业分类代码》，将全国的职业划分为8个大类、63个中类，303个小类。1999年，我国人力资源和社会保障部组织制定的《中华人民共和国职业分类大典》，将我国职业分为8个大类、66个中类、413个小类、1838个细类（如图1-1所示）。以上提到的细类就是我们平常所说的具体职业。

俗话说得好，三百六十行，行行出状元。在一般情况下，一个人20多岁就职，60岁左右退休，30多年的职业生涯占据了人生最宝贵也是最长的一段时间。一项调查发现，一个人在职场期间，每天用于睡觉、吃饭等生理活动的时间为10~11个小时，其余13~14个小时为社会活动时间，这其中与工作相关的活动占到10~12小时，占社会活动时间的大头，即使在周末或节假日，用于职业的时间也可能超过一半，甚至更多。

可以说，职业左右着你我的人生。对于职业，在我们还是孩提的时候是何等向往和憧憬。常会被大人问道：“你长大以后想干什么呀？”人的职业意识也正是那个时候开始萌芽的。



**人力资源和社会保障部国家职业资格管理**

快速索引

您的位置: 首页 > 职业分类 >

职业分类目录

职业分类

职业分类目录

新职业目录

指以工作性质同一性为基本原则,运用一定的科学手段,通过对全社会就业人员所从事的各类职业进行分析和研究,按不同的职业性质和活动方式、技术要求及管理范围进行划分和归类的工作过程... [详细说明]

类别号	类别名称	类别编码	中类	小类	细类	职业
第一大类	国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人	1 (GBM 0)	5	16	25	+ 0
第二大类	专业技术人员	2 (GBM 1/2)	14	115	579	+ 21
第三大类	办事人员和有关人员	3 (GBM 3)	4	12	45	+ 1
第四大类	商业、服务业人员	4 (GBM 4)	8	43	147	+ 22
第五大类	农、林、牧、渔、水利生产人员	5 (GBM 5)	6	30	121	- 8
第六大类	生产、运输设备操作人员及有关人员	6 (GBM 6/7/8/9)	27	195	1118	+ 22
第七大类	军人	7 (GBM X)	1	1	1	+ 0
第八大类	不便分类的其他从业人员	8 (GBM Y)	1	1	1	+ 0

注: 1、中类是大类的子类,是对大类的分解  
2、小类是中类的子类,是对中类的分解  
3、细类是大类中最基本的分类,即职业

图 1-1 职业分类

精彩案例 1

## 职业

泰戈尔

早晨,钟敲十下的时候,我沿着我们的小巷到学校去。

每天都遇见那个小贩,他叫道:“镯子呀,亮晶晶的镯子!”

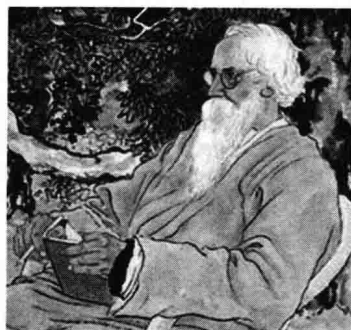
他没有什么事情急着要做,他没有哪条街道一定要走,他没有什么地方一定要去,他没有什么规定的时间一定要回家。

我愿意我是一个小贩,在街上过日子,叫着:“镯子呀,亮晶晶的镯子!”

下午四点钟,我从学校里回家。

从一家门口,我看见一个园丁在那里掘地。

他用他的锄子,要怎么掘,便怎么掘,他被尘土污了衣裳。如果他被



泰戈尔

太阳晒黑了或是身上被打湿了，都没有人骂他。

我愿意我是一个园丁，在花园里掘地，谁也不来阻止我。

天色刚黑，妈妈就送我上床。

从开着的窗口，我看见更夫走来走去。

小巷又黑又冷清，路灯立在那里，像一个头上生着一只红眼睛的巨人。

更夫摇着他的提灯，跟他身边的影子一起走着，他一生一次都没有上床去过。

我愿意我是一个更夫，整夜在街上走，提了灯去追逐影子。

### 1.1.2 职业人

由于职业的出现，职业人也就自然应运而生。所谓职业人（Professional Person），就是参与社会分工，自身具备较强的专业知识、技能和素质，并能通过为社会创造物质财富和精神财富而获得合理报酬，并实现自我价值最大化的这一类人。用我们的话说，就是要“干什么像什么”。对于企业来说，职业人是以完成企业交付给自己的任务为目标的企业员工。

传统职业人概念建立在“物本主义”基础上，以物质和技术为中心，人是机器的附属物，人愈来愈成为“非本质”的人，“人即工具”。现代职业人概念建立在“人本主义”基础上，人是目的，一切为了人，为了人的一切；而为了达到目的，在职业活动中又发挥着“工具”的功能，但这种功能已不是物的替代，而是作业活动中上位功能与下位功能之间的关系，是一种以作业为载体的人与人之间的关系。可以说，职业人扮演着不同的职业角色，体现了不同的职业人格。人本主义基础上的职业人格就是借职业活动来实现人的全面自由的发展，提升自己的生命质量，驾驭自己的人生方向，实现自我价值。

对于职业人，职业化培训师陈馨娴认为：从经营人生的角度，人可以分为四类。第一种人不经营自己，也没有经营他的人，我们形容他为“活着的死人”，这种人根本没有人生可言。第二种人不经营自己，由别人来经营他，我们形容他为“活着的人”，大多数打工者都属于这类。第三种人是经营自己，也经营别人，我们形容他为“老板”，这种“老板”既可以获得高收入，又承担巨大的风险。第四种人是懂得经营自己的人，我们形容他





为“职业人”，这才是真正懂得为自己创造美好生活的人。综上，职业人的发展与职业发展密不可分。职业人既是懂得经营自我的人，也是能够设计、规划自己职业生涯的人。每个人都在选择不同的人生，要成为经营自我的人或是由别人经营的人。关于由别人经营和经营自我的区别，如图 1-2 所示。由别人经营的人，只是把自己看作打工的，老板让干啥就干啥。而经营自我的人则将自己看作企业的合作者，为自己而干活。

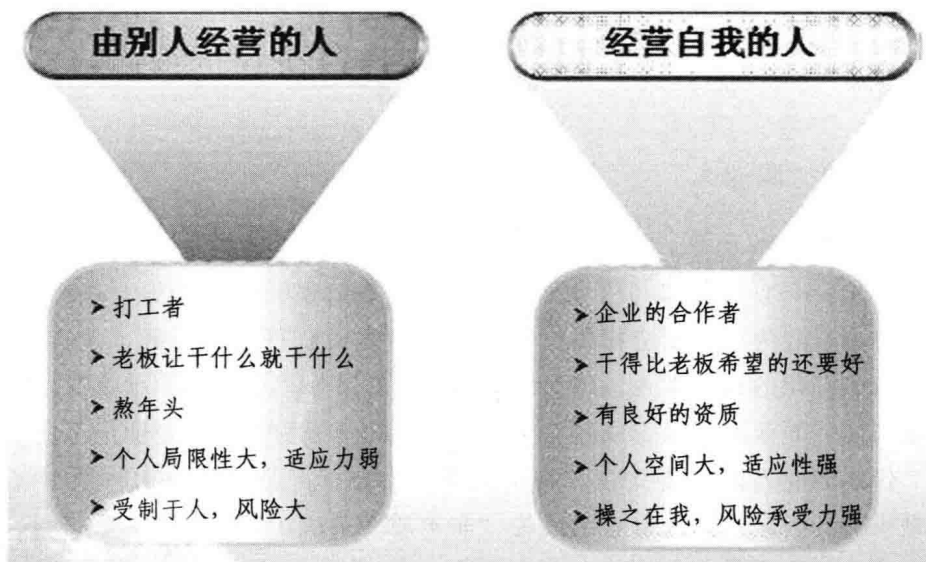


图 1-2 经营自我的人 VS. 由别人经营的人

资料来源：陈馨娴．职业素养培训讲义

### 小看板：

#### 职业人的七种习惯

1. 积极主动
2. 一开始心中就有最终目标
3. 把最重要的事情放在第一位
4. 考虑双赢
5. 首先寻求理解，然后需求被理解
6. 协作
7. 时刻做好准备