



ZERO
CONSULTING
零牌顾问机构

零牌管理书系

①

员工 职业化修养

刘 璋◎著



善待每一个黄金十年

职业生涯四十年，消除职业倦怠，善待每一个黄金十年。自我蜕变、自我革新、自我培养，充分利用在企业承担责任的机会不断提升自己，把自己修炼成社会认可的职业化人才，为企业更好地创造价值，最终立足于社会、贡献于社会。

有能力才有自由，有能力才有选择。时代呼唤职业化人才，谁能成为21世纪的潮人？——惟有那些敢于敲门的人。



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



ZERO
CONSULTING
零牌顾问机构

零牌管理书系

①

员工 职业化修养

刘 璋◎著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

员工职业化修养/刘璋著. —北京: 经济管理出版社, 2015. 9
ISBN 978 - 7 - 5096 - 3894 - 1

I. ①员… II. ①刘… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 175002 号

组稿编辑: 张 艳
责任编辑: 张 艳 赵喜勤
责任印制: 司东翔
责任校对: 车立佳

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 三河市海波印务有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 720mm × 1000mm/16
印 张: 12.75
字 数: 179 千字
版 次: 2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 3894 - 1
定 价: 39.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

零牌管理书系总序

水样组织，一体化运营

为朋友救场的一堂《企业物流管理实务》课程，直接导致一个中国新锐咨询机构的诞生。

从2001年4月8日第一次正式向客户提交项目方案到现在，零牌顾问机构创立已有14周年。回顾14年的发展历程，零牌顾问机构经历了组建工作室（零牌专家组）、知识产品开发、成立公司（广州零牌企业管理顾问有限公司）、品牌再造和全面业务拓展等多个阶段，而品牌建设一直贯穿其中。

2005年9月，作为零牌顾问机构创始人，初露头角的我进入华南理工大学工商管理学院兼任任教，担任《生产运营管理》课程的教学工作；2009年5月，被聘为中山大学高等继续教育学院兼职教授，主讲《组织行为学》。10年大学工商管理教育的历练，极大地拉动了零牌顾问机构的理论体系建设，2010年起，零牌顾问机构的专家团队已经常态化地在华南理工大学和中山大学的讲台上为中国产业发展服务。

如今，零牌顾问机构已经是国内有一定知名度的培训咨询机构，成为中国管理咨询行业独具特色的顾问公司：聚焦企业一体化运营研究（如图1所示），咨询业务通过项目拉动企业变革，培训课程帮助企业补充微量元素，全球跨界学习激发企业创新灵感、助力企业突破发展“瓶颈”，零牌木元塾则为中国培养具有国际化视野和经营能力的新锐企业家。

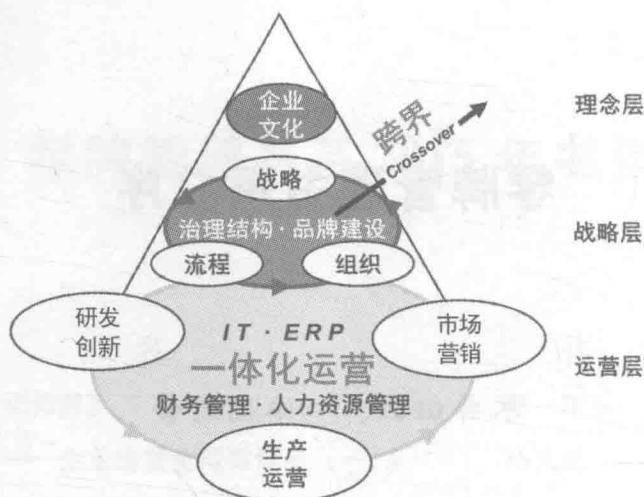


图1 企业一体化运营大地图 © ZERO Consulting 零牌顾问机构

14 年来，零牌顾问机构原创性地开发和建设了拥有自主知识产权的知识库，包括技术地图库、课程提纲库、讲义库、练习库、案例库、音像案例库、项目案例库、调查问卷库、试题库、原创文章库、管理书系和音像课程库等。

零牌知识库是零牌专家团队与全球前沿思想和中国本土实践一体化互动的结晶，其开发过程逐步形成了零牌顾问机构的技术创新特色。14 年来，零牌顾问机构从以现场为中心的精益生产逐步拓展到制造人力资源、销·研·产一体化，从接受华南理工大学工商管理学员关于先进制造技术（AMT）和先进制造业（AMI）的研究，逐步拓展到组织变革、企业顶层设计（如图 2 所示）、世界级制造（WCM）和工业 4.0。

不论研究领域如何演变，零牌顾问机构始终以一体化运营为内核，从营销、研发和生产一体化，到战略、流程和组织一体化，再到理念层、战略层和运营层一体化。14 年来，零牌顾问机构与时俱进，取得了一系列理论创新成果，“水样组织”、“一体化运营”、“跨界工作机制”、“人才盘点”、降成本作战大地图（如图 3 所示）等，这些读来新鲜的工商管理词汇并非浮云，

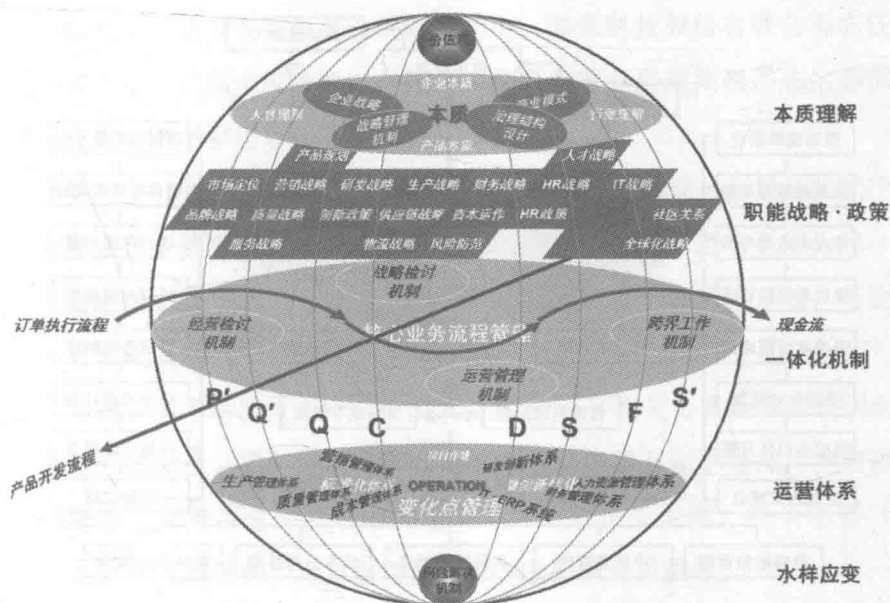


图2 企业顶层设计大地图 © ZERO Consulting 零牌顾问机构

而是切实指导零牌顾问机构推动企业组织蜕变、强化国际竞争力、构建组织DNA的理论武器。

正是有理论体系的创新支持，零牌顾问机构才在市场竞争中独树一帜，业务领域从培训、咨询、全球跨界学习到经营塾（零牌木元塾），常客户群体不断扩大，从500强外资企业、民营企业、上市公司到创业型企业，客户生命周期续创新高，2013年开始业务常年处于饱和状态，零牌课堂也从中国拓展到日本、美国和德国等地。

为了更好地助力中国企业产业报国，零牌顾问机构的知识产品从课程、辅导拓展到管理书籍、音像课程，与客户的互动方式也从单一的课堂和现场，增加了网站、微信、QQ、电话和邮件等。

2005年起，零牌顾问机构与广东经济出版社合作，陆续推出了零牌管理丛书；2011年起，应中国台湾咨询培训界前辈林荣瑞老先生之约，零牌顾问机构的若干本专著纳入厦门大学福友现代实用企管书系；2012年，应北京中

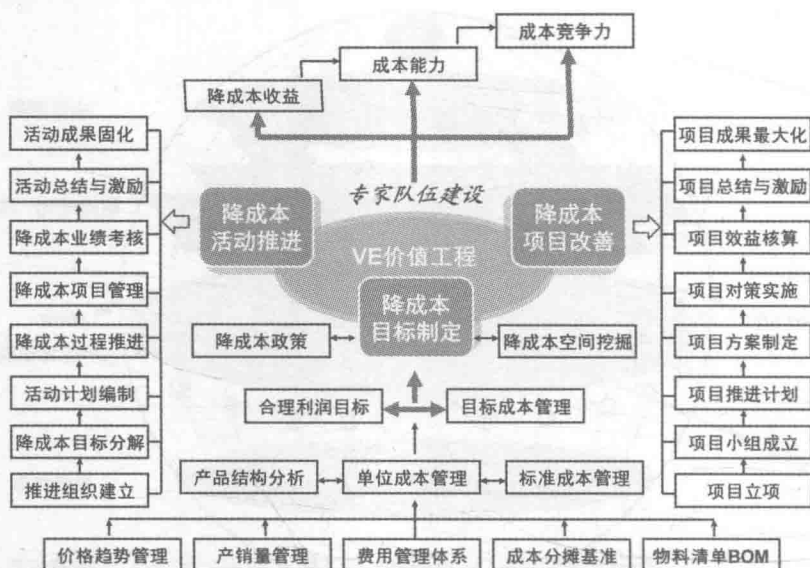


图3 企业降成本作战大地图 © ZERO Consulting 零牌顾问机构

智信达总经理王建敏女士之约，零牌顾问机构在中国工商联合出版社出版了《中国制造的世界级战略》。零牌管理书籍的出版发行受到广大企业界读者的好评，销量屡创新高，图书陆续再版。

早在2003年，担任首席顾问的我就有一个愿望：有朝一日在一家出版社全面出版“零牌管理书系”，随着零牌顾问机构的发展，这个愿望也日益强烈。2013年，当零牌技术地图库达到100张地图时，我就萌发了出版《零牌技术地图集》的灵感和冲动，突然发现：零牌管理书系该破壳而出了。

2014年12月31日，零牌顾问机构在福建下洋客家围屋召开年会，北京华夏智库文化传播有限公司的王欣老师给我打来电话，我们毅然决定：2015年，零牌管理书系正式启航。

零牌管理书系是零牌顾问机构和中国企业的共同平台，不但是14年来零牌知识体系建设的结晶，而且有零牌企业客户和优秀学员的经营实践总结，也就是说，零牌管理书系的作者包括零牌专家团队、中国企业家和企业干部。

这一定位得到了诸多企业界朋友的热烈响应，泰豪科技股份有限公司前任副总裁刘璋先生、广州市汇奥机电有限公司董事长兼总经理周祖岳先生等都表达了对零牌管理书系出版专著的愿望。

感怀于14年来国内企业界对零牌顾问机构的信任和支持，投身国家产业转型和企业蜕变的时代洪流，零牌顾问机构希望以零牌管理书系作为另一种途径，与中国企业互动，与中国企业家互动，与广大干部员工互动，与企业经营管理实践互动。

在零牌管理书系面世之际，我们衷心感谢14年来关心支持零牌顾问机构的广大客户和学员，我们特别要感谢全国知名培训师万宗平老师，华南理工大学许晓霞、谢波兰老师，中山大学韦小妹、刘正生老师，松下电器（中国）前总裁木元哲导师，北京航空航天大学欧阳桃花教授等。

在这里，作为创始人和首席顾问，我还要特别感谢至今还奋斗在零牌顾问机构服务一线的创始员工刁爱萍、赵雅君、怀海涛和梁莹老师，特别感谢曾经为零牌发展做出贡献的聂琳、李宏迎、简建民、黄辉强、谢铨、杨彬誉、袁文、陈汉波、宁静和李煜等老师，特别感谢方行国际董事长吴培华老师、日本松下电器安本刚基先生、日本一桥大学中国交流中心志波干雄教授、日本金桥商务社长杨金峰女士和日本万达旅运社长西内路子女士等事业伙伴。

零牌管理书系的孕育和诞生，也得到了中国出版界张晓兰老师、沙林琳老师、刘颖老师、张艳老师和冯巩辛等老师的关怀和帮助，在此一并致谢。期待零牌管理书系结合零牌顾问机构的培训、咨询、全球跨界学习和零牌经营塾业务，开创零牌团队产业报国的新篇章。

祖林

2015年6月12日 广州

前 言

目前，由德国等工业强国发起的“工业 4.0 革命”正在席卷全球，而“中国制造 2025”也成为国内的热词。许多有识之士认为，如果中国制造业在这场革命中不能顺势而为，跟上时代发展的步伐，就有可能失去历史发展的机遇，对中国现代化进程造成严重影响。只有具备优异的制造能力，才具备基本的竞争能力。中国要实现从制造大国向制造强国转变，必须拥有一大批高素质人才。造就一大批高素质人才的重要途径就是实施员工的职业化建设。中国必须尽早和尽多地培养高素质的职业化员工，才能进一步提高企业的核心竞争力。因此，员工职业化是当今中国企业一个重要而又紧迫的时代命题。

对于任何一个企业来说，战略很重要，创新也很重要，执行力更重要，但是如果企业的管理者和员工缺乏职业化素养，那么企业的战略、创新和执行力都无从谈起。所以，只有培育并拥有一大批高素质的职业化员工，企业在市场经济中才具有核心竞争力，才能不断走向成功。

当前中国经济和企业发展面临新的转型升级，人才竞争成为市场竞争的主体。但现实情况则是一方面社会有大量的人员需要就业，另一方面是企业亟须大批高素质的人才，而许多企业现有员工和需要就业人员的职业素质与企业发展的要求又极不相应，满足不了当前企业的发展要求。可见，中国企业并不缺少人，缺少的是职业化的员工，尤其是缺乏高素质的职业化人才。因此，企业转型期的矛盾和问题，蕴藏着重建的契机，员工职业化是企业员

工职业人生定位并实施转型的方向，加强职业化修养是企业员工素质提升的必要途径。

市场经济条件下劳动力是一种特殊的商品，那么作为职业人来说同样具有商品的相关属性——职业品牌：知名度、美誉度。现代企业制度已经彻底打破了旧传统体制下的员工“铁饭碗”，员工只有不断学习，磨炼职业化能力，提高自己职业化素养，用职业化的标准来塑造自己，打造自己的职业品牌，才能提高自己在市场经济条件下的职场竞争力。中国有句古话：“授人以鱼不如授人以渔。”授人以鱼，仅供三餐之需；授人以渔，够你终生之用。作为一个职业人，他们可以选择自己喜爱的职业和服务企业，同时他们也在接受市场的甄选和猎取。因此“员工有了职业化，走遍天下都不怕”。

员工要经营自己首先必须会管理自己的职业人生。因此，加强员工职业化修养是企业文化建设的重要内容，也是新形势下企业思想政治工作的主要内容。员工职业化修养是管理自己的有效方式，通过职业化修养不断磨炼心智、完善人格，才能不断提高自己的职场竞争力。

刘璋

2015年5月

目 录

第一章 员工为什么要职业化	1
第一节 员工职业化的基本概念	1
一、什么是员工职业化	1
二、员工职业化的基本内容	3
三、员工职业化的基本特征	3
第二节 职业化是员工职业生涯发展的必由之路	9
一、现代社会和企业发展过程中的人力资源困惑	9
二、职业化是员工职业生涯发展的必由之路	15
第三节 职业化有利于提高企业的核心竞争能力	20
一、员工职业化是现代企业发展的必然要求	20
二、职业化员工是现代企业的核心竞争力	24
第二章 员工职业化修养的必要性	27
第一节 从人性的角度看修养的必要性	27
一、从中国传统文化看修养的必要性	27
二、从人性二重性看修养的必要性	28
三、从《西游记》看修养的必要性	32
四、从人性角度思考员工职业化修养	34

第二节 从职业化角度看修养的必要性	37
一、员工为什么需要职业化修养	37
二、职业化修养提升员工的职业素养	40
三、关于职业化修养的几个认识误区	44
第三章 员工职业化修养基本要求	47
第一节 职业道德修养	47
一、职业道德的核心内容	47
二、职业道德的基本要求	62
第二节 职业心态修养	66
一、拥有包容心态	66
二、心存感恩心态	71
三、树立自信心态	73
四、增强抗压心态	75
五、克服浮躁心态	79
第三节 职业意识修养	84
一、市场思维意识	85
二、法治思维意识	91
三、问题思维意识	97
四、系统思维意识	105
五、团队思维意识	111
第四节 职业习惯修养	115
一、认真工作的职业习惯	116
二、用心做事的职业习惯	123
三、文明礼貌的职业习惯	127
四、善于沟通的职业习惯	130

五、善于学习的职业习惯	138
第四章 员工如何提高职业化修养	145
第一节 制定目标——激励员工职业化修养	145
一、员工职业化目标的作用	145
二、如何制定职业化目标	147
三、职业化目标的实施与管理	152
第二节 从细节入手——培养员工职业化修养	153
一、从工作细节管理中培养员工的责任感	153
二、从工作细节管理中培育员工的职业素养	156
第三节 善于总结——提高员工职业化修养	161
一、通过总结提高自己的悟性	161
二、通过总结提炼自己的工作经验	162
三、通过总结形成自己的核心资产	165
第四节 注重学习——加强员工职业化修养	166
一、通过打造学习型组织加强员工职业化修养	166
二、通过阅读学习加强员工职业化修养	169
三、通过工作和社会实践学习加强员工职业化修养	172
第五节 自我修炼——磨砺员工职业化修养	173
一、自我修炼需要自我觉悟	173
二、自我修炼需要提倡独处	175
三、自我修炼需要提倡慎独	178
参考文献	185
后 记	187

第一章 员工为什么要职业化

员工职业化是当今中国企业一个重要而又紧迫的时代命题。

说重要，是因为在新的历史条件下，员工面临更大的竞争压力，员工职业化将为员工拓展更大的发展空间，提升员工的工作绩效，铸就员工的职业品牌和个人竞争力。

同时企业也面临更大的挑战，员工的职业化将打造企业在市场的核心竞争力，是应当高度重视的关键问题；说紧迫，是因为当前员工和企业都面临新的挑战，员工职业化以及如何培育职业化修养，已经成为中国企业生存与发展的当务之急；说是一个时代命题，是因为员工职业化不是一个权宜之计，而是一个国家和企业发展强大的百年大计。

第一节 员工职业化的基本概念

一、什么是员工职业化

职业是人生事业的基本舞台。在这个舞台上，有的人是导演，有的人是演员；有的人担任主角，有的人担任配角；有的人在前台，有的人在后台，尽管每个人的分工和角色有所不同，但是凭借这个舞台，每个人都在舞台上

树立自己的职业形象，演绎自己的职业人生。

从社会角度看，职业是劳动者获得的社会角色，劳动者为社会承担一定的义务和责任，并获得相应的报酬；从国民经济活动所需要的人力资源角度来看，职业是指不同性质、不同内容、不同形式、不同操作方法的专门劳动岗位。因此职业是参与社会分工，利用专门的知识 and 技能，创造物质财富和精神财富，获得合理报酬，满足物质生活、精神生活的工作，同时也是人们在社会中谋生的手段。古人说，三百六十行，行行出状元。随着科技的发展，有的职业消亡了；但是由于社会大生产的发展需求，社会的分工越来越细化，为人们展示了更大的职业舞台和发展空间。

职业化是随着经济全球化和国际化而产生的，是市场经济和社会化大生产的自然产物和必然的结果，也是现代企业管理的必然要求。职业化是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方法，说合适的话，做合适的事，使员工在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。

什么是员工职业化呢？员工职业化就是使员工在职业道德、职业技能、职业心态、职业意识、职业习惯等方面符合职业规范和职业标准，在工作中找准定位，切实履行岗位职责，并取得圆满业绩。

因此，员工职业化含义包含三个方面的要求：

一是员工的职业行为应符合职业规范和标准。员工必须学习和了解本岗位的职业规范和标准。无法精准定量而形成的标准被称为规范，它们可以由组织正式规定，也可以是非正式形成。职业规范和标准都是对组织中各类岗位员工劳动行为、素质要求等所作的统一规定，也是对从业人员工作能力水平的规范性要求，内容以工作所需的职业道德、职业技能、职业心态、职业意识、职业习惯为主，它是从业人员从事职业活动以及企业招聘、培训、考核、选拔、任用的基本依据。

二是员工应找准工作定位，忠实履行职责。员工应根据职业规范和职业

标准的要求,了解自己的岗位职责,找准自己的职责定位,忠于职守,严格履行职责赋予的各项职权,在履行职责的时候,要在合适的时间、合适的地点,用合适的方法,说合适的话,做合适的事。

三是员工必须圆满完成岗位业绩。员工必须承担职责范围内的责任,把圆满完成业绩作为自己工作的出发点和终极目标,圆满完成承担的工作,以结果兑现承诺,对结果负责,以结果说话。

二、员工职业化的基本内容

员工职业化的基本内容主要包括三个方面:

职业道德:是指职业人士应该遵守的道德规范。职业道德是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和,它既是对本职人员在职业活动中的行为标准和要求,同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

职业技能:是指职业人士应有的技术知识和能力。职业技能包括两个方面,一是人们所获得的职业资质证书、学历证书;二是人们的实际工作能力、操作技能和水平。

职业素养:是指职业人士应具有的职业心态、职业意识和职业习惯以及应掌握和遵守的职业规范及要求。

在职业化基本内容的三方面要求中,职业道德起统领作用,同时三者又相辅相成,不可偏废。职业化员工懂得职场的职业道德,深谙职场中做人做事的道理,才能承担起应有的责任;职业化员工掌握一定的职业技能,在业务上更专业,才能在职场中发挥应有的作用;职业化员工具有一定的职业素养,遵守职业道德操守,才能有效地履行自己的职责。

三、员工职业化的基本特征

职业化的基本特征主要包括三个方面:职业理念、职业精神和职业行为。



图 1-1 员工职业化模型

同时职业的基本特征具有鲜明的时代性，在不同历史时期职业化的基本特征赋予不同的具体内容。

在革命战争年代，中国共产党人带领农民“打土豪，分田地”、“唤起工农千百万，同心干！”马克思在《共产党宣言》的结尾以激扬的文字写道：“他们的目的只有用暴力推翻全部现存的社会制度才能达到。让统治阶级在共产主义革命面前发抖吧。无产者在这个革命中失去的只是锁链。他们获得的将是整个世界。全世界无产者，联合起来！”一大批革命志士胸怀坚定的共产主义信仰和信念，在革命战争中英勇作战，不怕牺牲；对革命工作不怕吃苦，乐于奉献，充分体现了作为职业革命家、职业军人的英雄本色。

毛泽东同志曾经发表了著名的《纪念白求恩》、《为人民服务》、《愚公移山》三篇文章，后来被称为著名的“老三篇”。“老三篇”也可以说是对那个革命年代职业革命家和职业军人职业化基本特征的最好诠释，几十年来成为