

WORKPLACE

迈向职场 第一步 实习教育教学案例集

江浙汇（实习）教育教学课改领导小组

编写

迈向职场第一步

——实习教育教学案例集

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

迈向职场第一步：实习教育教学案例集/江浙汇（实习）教育教学课改领导小组编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2016

ISBN 978-7-5167-2540-5

I. ①迈… II. ①江… III. ①企业管理-职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 092067 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

（北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029）

*

中青印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13.5 印张 160 千字

2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

定价：33.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84626437

营销部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 50948191

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

前言

Preface

说起“实习”，不少学生喜忧参半，喜的是即将踏上新的“征程”，开启职场“未来之门”；忧的是离开了校园“象牙塔”，如何应对机遇与挑战。因此，“雏鹰”翱翔于天空之前，做好“起飞”准备至关重要。在各个专业的实习指导课上，教师除讲解专业的实习操作要点外，还会强调实习期间应该注意的各类事项。那么，这些注意事项具体有哪些呢？比如：实习前，需要调整好心态，做好角色转换的准备；踏入企业时，应该了解企业的各项规章制度；与同事、领导相处时，要学会人际交往……既然实习有那么多地方需要准备，那么拥有一本集故事与指导于一体的实习手册就显得十分必要。为此，我们走访学校，调查需求向多所学校收集各个专业的实习案例，编写成《迈向职场第一步——实习教育教学案例集》一书，以期“抛砖引玉”。书中这些鲜活生动的案例，或学习，或借鉴，都将成为即将走上实习岗位的学生的宝贵财富。

本书共分五大篇，分别是规范篇、心态篇、交际篇、安全篇及法律篇，从这五个方面深入剖析学生在实习中应该注意的问题及需要培养的能力。每个案例都包含漫说实习、故事汇、实习指导站、课堂情景互动、我问你答或拓展营等内容，形式丰富多彩，故事真实生动。

本书中的漫说实习，亦庄亦谐，生动形象，便于学生理解；故事汇，以第三人称讲述实习中的酸甜苦辣，有温情，有励志，有跌宕起伏，让“准实习生”们看到故事主人公如何在风雨中成长蜕变；实习指导站，从个案引申出普遍问题或现象，举一反三，强化指导；课堂情景互动，为学生提供的一个演练的机会，通过活动提高学生的“实战”能力；我问你答或者拓展营，则可以让学生进一步巩固对实习那些事的

理解和把握……本书既能引导更多“准实习生”更好地面对即将踏上
“征程”，也能让实习指导教师深入了解实习生的所思所想，为实习生提
供更全面、更有针对性的辅导。

本书在编写过程中，得到了浙江省多所学校的鼎力支持，他们精心安
排实习带队教师参与本书案例收集、采访。在此，我们表示衷心的感谢！
由于我们水平有限，书中难免存在不足之处，诚恳地希望广大师生提出宝
贵意见。

编 者

2016年4月

目录

规范篇

- 1 维持良好的职业形象 / 3
- 2 培养良好的时间观念 / 8
- 3 服从企业的工作安排 / 14
- 4 遵守企业的规章制度 / 20
- 5 用好工作手册 / 26
- 6 理解职业准则的真谛 / 32
- 7 记好实习日记 / 38

心态篇

- 1 打杂“影后” / 47
- 2 完成角色转换 / 52
- 3 树立强大的自信心 / 57
- 4 寻找工作中的乐趣 / 63
- 5 为实现目标而坚持 / 68
- 6 在历练中成长 / 74
- 7 保持终身学习精神 / 81

交际篇

- 1 为人处事“礼”先行 / 89
- 2 尊重隐私 / 94
- 3 褪去“内向的外衣” / 100
- 4 沟通的艺术 / 106
- 5 三人行，必有我师 / 112
- 6 言必诚信，行必中正 / 118
- 7 永存宽容之心 / 124
- 8 团队意识初养成 / 130

安全篇

- 1 牢记安全规定 / 139
- 2 路上的安全 / 144
- 3 电是一柄双刃剑 / 149
- 4 将安全延伸到校外宿舍 / 154
- 5 平路更容易跌倒 / 160
- 6 食品安全源自专业操作 / 166

法律篇

- 1 学生未动，协议先行 / 175
- 2 遇到骚扰怎么办？ / 181
- 3 面对体罚，勇敢说不 / 187
- 4 树立法律观念，杜绝小偷小摸 / 193
- 5 面对客户暴力，拿起法律盾牌 / 199

后记

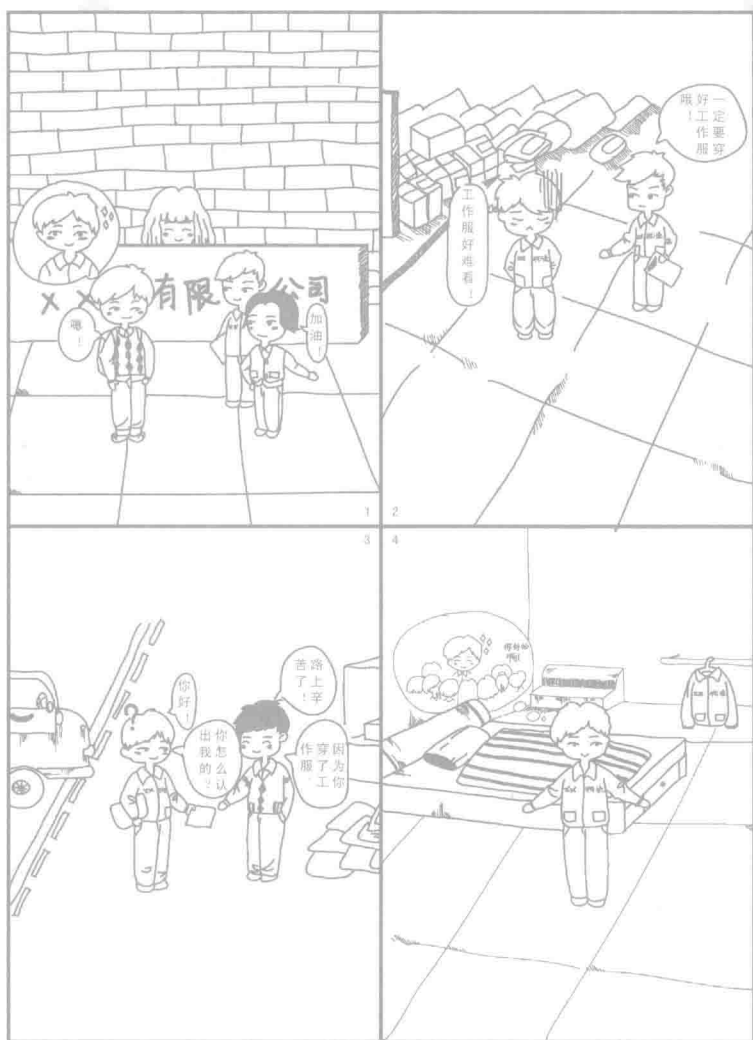
规范篇



俗话说得好，“国有国法、家有家规”“没有规矩不成方圆”。学生在学校里要遵守校纪校规，言行举止要循规蹈矩；走出校门穿上制服成为企业的员工，同样要遵守企业的规章制度，一切行为要合乎一个职业人的规范要求。实习作为由学生向职业人转变的重要过渡，学会自我管理、自我监督、按规办事，迈好行为规范的第一步，无疑为顺利完成身份转变、实现成长发展打下坚实基础。

1 维持良好的职业形象

漫说实习



故事汇

高三下学期，物流专业的小李迎来了实习期。刚抵达海宁百世汇通有限公司，负责人就带着小李和他的同学熟悉工作环境，并希望他们以专业的工作态度尽快投入工作。

和其他同学一样，小李对即将开始的工作充满好奇，对公司发放的工作服爱不释手，感觉穿上这身工作服，从此就步入了职场的新天地。正式上班后，小李按照公司要求，穿着工作服，跟着老员工一起开车将货物送到客户手中。但是很快，小李的新鲜劲就过去了。每天单调的工作内容，让小李失去了以往的工作热情，曾经让他觉得很神气的工作服，也渐渐看不上眼了，不禁对“必须每天穿着工作服”的公司规定产生了质疑。

小李身材瘦小，均码的工作服穿在他身上显得比较宽大，加上工作服没有修身的线条和时尚的设计元素，缺乏鲜明跳跃的青春气息。正处于时尚爱美年纪的小李非常在意自己的外表，总觉得穿上这套长袖的深蓝色工作服后，自己没先前“帅气”了。小李多次萌生了脱掉这身工作服的冲动，并试图穿上自己喜欢的时尚衣服去送货。但每天出车前，都会有一个专门的师傅来检查他们的着装情况，凡是穿着便装的一律要换成工作服。因此，小李尽管心里不乐意，也只好硬着头皮每天穿着工作服。

不久，小李被单独分配到一条新的配送路线去送货，配送的物品和客户都跟以前不一样了。第一次在新线路配送，小李连客户长什么样都不知道，有点担心自己能不能顺利完成首次配送。

不料，当小李到达目的地时，就有一个人向他走过来，并热情地向他打招呼：“你好，你是公司派来的新配送员吧？路上辛苦了！我是负责接收货物的员工。”听着这么善意的话语，“受宠若惊”的小李不禁疑惑问道：“我们从没见过面，你怎么就知道我是配送员呢？”“因为

你穿着公司的工作服啊！”简简单单一句回答，让小李一下子明白过来：原来，身上的工作服并不是一套普普通通的衣服，它其实是公司的一个形象标识，一旦穿上工作服，就代表自己是这个公司的一员，所以即使是初次见面，客户也会判断出自己的身份。正是由于客户的信赖，才使自己能够很快和客户交接，并清点完货物，完成配送工作。

至此，小李明白了身上这套工作服的意义所在。从此以后，小李每天上班都认真按照要求穿上全套的工作服，穿出了职业人的精气神。渐渐地，小李爱上了这套标志着他职业身份的工作服，下班之后总是把它洗得干干净净，第二天再充满热情地穿着它去工作，以专业的形象为客户提供专业的服务。

实习指导站

刚进入企业的时候，实习生对于职业形象的重要性可能缺乏必要的认识，加上学生正处于爱美、追求个性的年纪，对中规中矩、制式统一的职业着装难免存在一些抵触情绪。但是，作为企业的准员工，我们必须明白，企业要求我们穿着标准的工作服和相应装备（如帽子、口罩、手套、靴子等），统一职业形象，是因为专业工作的需要。

首先，对于企业而言，员工的外表装扮标志着企业的精神，蕴含了企业独特的文化，是确认员工身份归属的重要标识。正如案例中的小李一样，穿着公司发放的物流专业工作服，才能使客户更好地识别他属于这个物流公司，清楚他的配送员身份，从而保证双方能够顺利交接。

其次，企业针对职业特性设计的衣着和装扮，是保障员工清洁乃至人身安全的一道“防线”。专业的工作服和装备都是严格按照岗位的操作环境和操作需要制作的，设计、用料都有讲究。案例中小李的工作服是深蓝色的长袖款式，不仅更耐脏，而且有助于减少小李卸货过程中的手臂擦伤等问题的出现，同时也能减少员工在较危险的操作环境和操作

条件下的安全隐患的发生,如车工、数控车工、电工类员工的工作场所、操作工具和设备都具有一定的危险性,按照要求着装就显得更加必要。

最后,穿上专业的工作服和相应装备,会让实习生看起来更加专业,更能体现“职业人”形象,促使实习生更快、更好地融入企业。案例中的小李穿上工作服后,更好地展示了海宁百世汇通有限公司专注物流、爱岗敬业的职业形象,因而能够获得客户的认同。

课堂情景互动

在班级内组织一次“最美职业人着装竞赛”。

● 教师将全班学生按照一定比例分成 5 ~ 10 个小组,根据学生所在专业的不同岗位归属,向每一组发放该专业的工作服和相应装备。然后,每一组派出一名代表担任服装模特,该组成员帮助其穿好整套工作服。除模特以外,本组成员都担任其他组的“检查员”,按照教师发放的《工作服穿着检查项目》清单,对已经穿好工作服的模特进行逐项计分。

● 教师按照从高到低的分数顺序,对各小组进行排名,评出“最美职业人着装”奖。最后,教师以达标的服装模特为例,点评工作服的各项穿着要领,强调穿着工作服的重要作用,并向优胜小组发放小奖品。

通过全体学生的参与互动,让学生亲身体验工作服的着装要求,并发现职业形象之美,从而在正式实习时能够牢记所在岗位的工作服、装备的穿着规定,懂得在工作中保持良好的职业形象。

我问你答

平时就对自己的个人形象极为重视的小孙,在领到实习超市分发的工作服后,顿时泄了气,觉得实在是太土了。为了不影响自己的“完美”形象,正式上班前一晚,小孙给超市发的工作服来了个大改造:先是把

上衣从长袖外套改成了背心，只保留背后的单位名称；后来又觉得字的颜色和衣服的底色不协调，就用彩笔把字全部涂黑。小孙嫌裤子也过于肥大不修身，就找了一条同色系的紧身牛仔裤做替换。

第二天一早，对于自己改造后的职业着装颇为得意的小孙大摇大摆地出现在实习单位，满以为会被大家称赞一番，谁想经理一看到小孙就把她叫进了办公室，严厉批评她着装不规范，有失职业形象，要她立刻更换一套新的工作服。因为公司已经发给小孙一套工作服，这第二套工作服要她自己花钱购买。在学校改惯了校服的小孙，没想到自己一上班就碰了钉子，心中颇为不悦，勉勉强强换上了新的工作服。

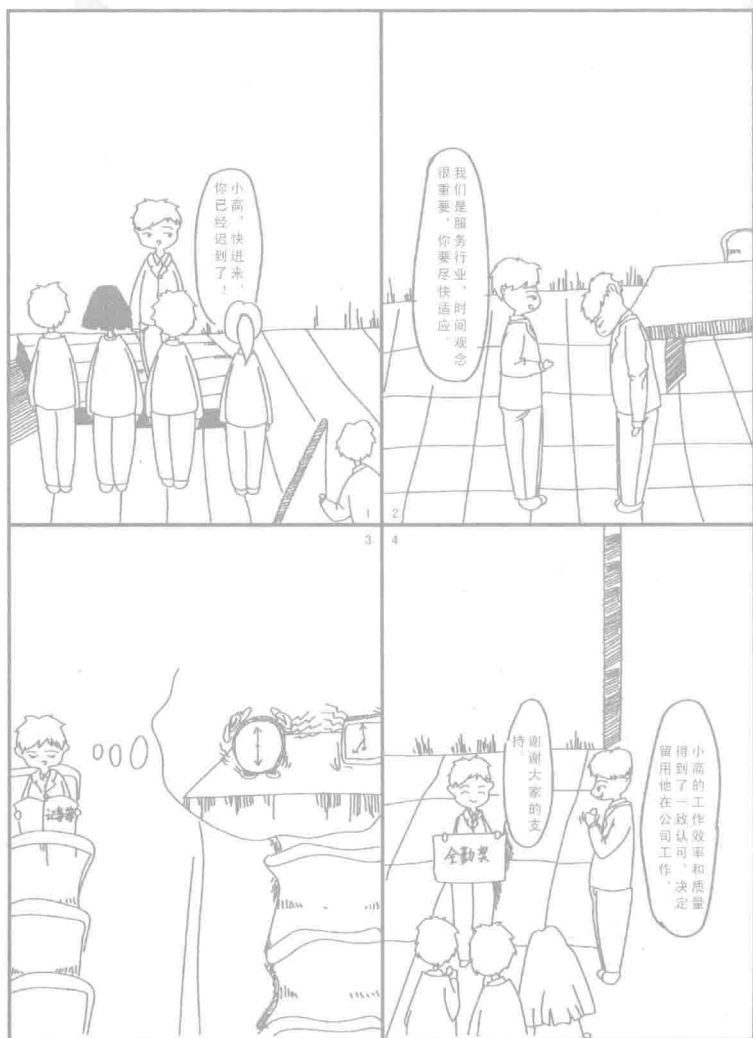
换上工作服的小孙刚准备开始工作，谁知又被经理叫住了，说她披头散发，不像样子。这下小孙彻底被激怒了，跟经理争辩起来，声称单位没有规定不能把头发散下来，经理多管闲事。经理说小孙披着头发不但显得随意、不专业，而且有可能会在工作中造成意外情况的发生，但小孙始终不认为自己“美好”的形象会让顾客觉得不专业，最终两人不欢而散，小孙离开了实习单位。

根据小孙的故事，请思考以下问题：

- 你认为小孙和经理对于职业形象的认知孰是孰非？
- 小孙打造的“完美形象”为何不符合企业的要求？
- 小孙的经历给了你哪些启示？

2 培养良好的时间观念

漫说实习



故事汇

学校的老师和同学都很难想象，在班级里素来以“小迷糊”闻名的小高居然得到了实习单位颁发的全勤奖。究竟“小迷糊”是如何变身为“早起鸟儿”的，在学校的实习经历分享会上，小高道出了当中的原委。

实习期，商务英语专业的小高被安排到了本地的一家知名旅游文化企业雷峰塔旅游贸易有限公司进行实习。作为国企下属子公司，雷峰塔旅游贸易有限公司的内部管理向来以严格著称，每年的实习生转正录取率更是少得可怜。因此，实习开始前，指导老师就找到了小高，希望他收起平时的迷糊劲儿，认真对待实习工作。虽说平时经常迟到，但对于专业学习和个人提升小高还是十分上心，一直希望自己能有一个好的就业前景。雷峰塔旅游贸易有限公司的实习岗位对小高来说无疑是一次绝佳的机会。

为了能给实习单位留下一个好印象，报到前一晚小高特意准备了两个闹钟，还把起床的时间提前了半小时，心想这样总可以不慌不忙地去实习单位报到了。第二天一早，小高确实准时起床了，但是出了校门上公交时才想起自己忘了仔细规划去单位的路线，只记得公交车可以到达单位附近，下车后还要再走一段路程。因为是早晨，再加上工作日景区没什么游人，小高都没法问路，好不容易拦到了一辆出租车找到了单位，一看表发现已经迟到了。第一天上班，小高就在众目睽睽之下迟到，负责指导他的主管当时没说什么，只是在当天下班的时候对小高说了一句：“我们公司从事的是服务业，时间观念很重要，希望你尽快适应！”话虽客气，但敏感的小高一下子感受到了话语背后的份量，他决心接下来再也不迟到了。

为了杜绝这些意外状况的发生，小高开始用起了记事簿，对实习中的每件事都事先规划，做好周全的安排和准备。这之后，上班迟到的情

况再没有发生在小高身上，实习的后三个月小高更是连续三次得到了公司颁发的全勤奖。经过一段时间的实习后，公司开始安排实习生在工作日的晚上进行专门的业务培训。一次公司的培训恰好安排在实习返校日。在仔细计算了实习汇报和来回的时间后，小高决定兼顾两边的安排。在回学校前，小高向公司主管说明了情况，表示会尽量准时回来参加公司培训。在得到主管的许可后，小高才离开公司。回到学校后，小高又向老师说明了具体情况，希望可以先作汇报，然后准时赶回公司参加培训，得到了老师的许可。最终，小高按计划完成了学校和公司两边安排的活动，良好的时间观念还得到了主管的称赞。

在实习工作中，为了准时完成主管交代的各项工作，小高依据老师教的“四象限法”，按照重要和紧急两个不同的维度对工作进行划分：即紧急又重要、重要但不紧急、紧急但不重要、既不紧急也不重要。上班之后，先处理紧急类别的工作，随后把主要精力和时间集中放在处理重要但不紧急的工作上，做到未雨绸缪，防患于未然，再利用一些效率较低的时段或零碎时间，处理那些既不紧急也不重要的琐事。经过一段时间的坚持，小高的工作效率和工作质量得到了主管和同事的一致认可。实习期满后，小高成为了唯一被公司留用的职校学生。

实习指导站

无论是在生活中，还是在工作中，良好的时间观念都能给我们带来更好的效益。所谓时间观念可以分三个层次理解，第一是时间秩序观念，指良好的作息习惯，比如在工作中不迟到、不早退，按时完成领导交办的工作任务。对于企业来说，具有良好时间秩序观念的员工，更利于企业管理。第二是时间效率观念，即对每一个工作时段的合理安排和使用，从而形成高效的工作状态。对于企业来说，具有良好时间效率观念的员工，是企业降低运营成本、实现盈利的重要保证。第三是时间管理能力，