



中国报关协会统编高职高专精品教材
ZHONGGUO BAOGUAN XIEHUI TONGBIAN GAOZHI GAOZHUAN JINGPIN JIAOCAI

第2版

BAOGUAN YU GUOJI HUOYUN
ZHUANYE ZHIYE NENGLI YU FAZHAN

报关与国际货运专业 职业能力与发展

肖 譞 詹 毅 刘安华 杜 扬◎主编

中国海关出版社



中国报关协会统编高职高专精品教材
ZHONGGUO BAOGUAN XIEHUI TONGBIAN GAOZHI GAOZHUAN JINGPIN JIAOCAI

第2版

BAOGUAN YU GUOJI HUOYUN
ZHUANYE ZHIYE NENGLI YU FAZHAN

报关与国际货运专业 职业能力与发展

肖 譞 詹 毅 刘安华 杜 扬◎主编

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

报关与国际货运专业职业能力与发展/肖譞, 詹毅, 刘安华, 杜扬主编. —2 版. —北京: 中国海关出版社, 2011. 2

ISBN 978-7-80165-796-1

I. ①报… II. ①肖… ②詹… ③刘… ④杜… III. ①进出口贸易—海关手续—高等学校: 技术学校—教材 ②国际运输: 货物运输—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F752.5 ②F511.41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 005969 号

报关与国际货运专业职业能力与发展

BAOGUAN YU GUOJI HUOYUN ZHUANYE ZHIYE NENGLI YU FAZHAN

作者: 肖 譞 詹 毅 刘安华 杜 扬

责任编辑: 沈楚铃 刘 贞

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东四环南路甲 1 号

邮政编码: 100023

网 址: www.hgchs.com.cn; www.hgbookvip.com

编辑部: 01065194242-7532 (电话)

01065194231 (传真)

发行部: 01065194242-7540/42/44/45 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印 刷: 北京京都六环印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 313 千字

版 次: 2011 年 2 月第 2 版

印 次: 2011 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80165-796-1

定 价: 28.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

编写组

BIANXIEZU

主 编：

肖 譞 天津环渤海国际物流有限公司教培中心

詹 毅 天津环渤海国际物流有限公司

刘安华 辽宁经济职业技术学院

杜 扬 天津交通职业技术学院

副主编：

张援越 天津对外经济贸易职业学院

段仁宏 重庆港通企业管理有限公司

冯立南 天津对外经济贸易职业学院

李春梅 天津宝盈物流有限公司

参 编：

卢 钧 天津环渤海国际物流有限公司教培中心

崔 磊 大连翔洋国际运输服务有限公司天津分公司

李彦彦 沧州职业技术学院

吴 琼 沧州职业技术学院

张 颖 安徽工商职业学院

前言

QIANYAN

报关与国际货运专业是培养报关、报检、国际货运、国际货运代理等现代国际物流业技能型人才的摇篮。从学生跨入校门的那一刻开始，其专业角色和理想抱负就已经开始影响着他的职业选择或职业设计。

该专业学生的主要就业方向是报关与国际货运代理行业，该行业有着“服务线长、专业面广、工作环节多”的特点。企业录用员工时，对应聘者职业能力的要求也凸显出行业特色。因此，学生在进行职业规划时，要有意识地进行职业能力的训练和培养。

《报关与国际货运专业职业能力与发展》一书着眼于报关与国际货运专业学生的职业发展及社会发展的要求，以学生求职简历为载体，将学生在临毕业前才开始的简历设计，转变为结合专业知识进行职业能力和训练的计划书；按照每个学期的行动计划，用实际行动充实、丰富和建设简历；根据行业特点，注重培养学生的时间管理能力、学习能力、沟通能力、信息管理能力、执行能力、解决问题能力、创新能力、团队协作能力、营销能力、专业技术应用能力等。

我们期望学生通过学习和训练，不再单纯凭借面试技巧来推销自己，而是用行动将自己的简历充实起来，并在求职时结出饱满的果实，赢得企业的青睐。

全书共分四个部分：第一部分，简历的去向——企业；第二部分，简历的基础——职业能力；第三部分，简历的核心——职业发展；第四部分，简历的主人——职业人。

本教材的使用与专业课程相融合，与学生专业知识的学习和专业技能、综合能力的提高有机结合，使学生由认知、意识到行为、习惯，不断积淀职业素养，为今后职业发展奠定良好的基础。

本教材将“看得见摸不着”的职业能力以求职简历为载体，以行业典型真实案例为素材体现出来。



本教材配有训练教程、教师辅导书、教学大纲、视频资料等，通过与专业课程同步学习，使学生的职业素质得到训练和提升。

为了帮助报关及相关专业提高教学质量，中国海关出版社还将在“海关版图书增值服务网”（www.hgbookvip.com）上为广大老师和学生提供各种增值服务，其中包括了大量权威的报关员考试资讯和学习资料。

本教材的编写得到了中国报关协会、天津报关协会、天津海关的大力支持和帮助，在此深表感谢！

编 者

2011 年 2 月

目 录

MULU

第一篇 简历的方向——企业

1	认识简历	3
1.1	简历的概念	3
1.2	简历的用途	4
1.3	简历的组成	5
1.4	简历的制作	7
2	企业招聘	9
2.1	认识企业	10
2.1.1	企业概况	10
2.1.2	企业文化	10
2.2	认识报关与国际货运代理企业	11
2.2.1	报关企业	11
2.2.2	国际货运代理企业	12
3	企业招聘流程	15
3.1	描述职位并确定任职条件	16
3.2	筛选简历	16
3.2.1	人力资源部门对简历的观测点	16
3.2.2	人力资源部门对简历内容真伪的甄别	17
3.3	企业挑选简历的标准	18
3.3.1	外资企业	18



3.3.2 国内企业	20
------------------	----

第二篇 简历的基础——职业能力

4 报关与国际货运代理企业用人需求	25
5 报关与国际货运代理行业职业能力概述	29
5.1 认识职业能力	30
5.2 职业能力的构建要素	31
5.3 职业能力的形成要素	32
5.4 职业能力的分类	33
5.5 报关与国际货运代理行业职业能力	34
6 报关与国际货运代理企业需要具备良好心态的人	37
6.1 调整心态	38
6.2 心态的要素	39
6.3 心态的类型	40
6.4 感知心态的力量	42
6.5 培养积极心态	44
7 报关与国际货运代理企业需要会管理时间的人	53
7.1 认识时间管理	54
7.2 时间管理的意义	55
7.3 时间管理的步骤	55
7.4 时间管理的工具	56
7.4.1 计划管理	56
7.4.2 时间“四象限”法	57
7.4.3 有效的时间管理	59
7.4.4 时间“ABC”分类法	59
7.4.5 考虑不确定性	59
7.5 时间管理的原则和方法	60
7.5.1 要事第一的原则	60
7.5.2 集中统筹的方法	60

8	报关与国际货运代理企业需要会学习的人	65
8.1	认识学习能力	66
8.2	做一个善于学习的人	67
8.3	养成终身学习的习惯	69
9	报关与国际货运代理企业需要有自信心的人	75
9.1	认识自信	76
9.2	自信的特点	76
9.3	自信的作用	77
9.4	建立自信的途径	78
9.4.1	积极正确的自我认识	78
9.4.2	建立自信的步骤	79
9.4.3	克服害羞	80
10	报关与国际货运代理企业需要善于沟通的人	85
10.1	认识沟通	86
10.2	沟通的功效	87
10.3	沟通的原则	88
10.4	沟通的过程	89
10.5	提高沟通能力	91
10.6	提高电话沟通能力	92
10.7	有效沟通的步骤	94
10.8	职场沟通技巧	94
11	报关与国际货运代理企业需要懂得团队合作的人	101
11.1	认识合作	102
11.1.1	合作的概念	102
11.1.2	合作的基本条件	102
11.1.3	合作能力	103
11.1.4	合作的类型	103
11.2	建立合作的基础	103
11.2.1	合作始于独立	103
11.2.2	合作与竞争	104
11.2.3	合作需要协商技能	104



11.2.4 合作需要遵循原则	104
11.3 提高合作能力	105
11.4 提高团队合作能力	106
12 报关与国际货运代理企业需要懂得信息管理的人	113
12.1 认识信息	114
12.1.1 信息的定义	114
12.1.2 信息的特征	115
12.1.3 信息的特性	115
12.1.4 终端市场信息	116
12.2 信息处理	117
12.3 信息收集	118
12.3.1 信息收集的原则	119
12.3.2 信息收集的过程	119
12.4 信息储存	121
12.5 信息加工	122
12.6 信息传递	122
12.7 信息应用	124
13 报关与国际货运代理企业需要善于解决问题的人	131
13.1 认识问题	132
13.1.1 问题的定义	132
13.1.2 问题的特性	133
13.1.3 问题的类型	133
13.2 分析问题与查找问题	133
13.2.1 分析问题	133
13.2.2 查找问题	135
13.3 寻求解决问题的方案	136
13.4 选择最佳解决方案	137
13.5 执行方案解决问题	137
13.6 进行总结和反馈	138

14	报关与国际货运代理企业需要具备执行力的人	143
14.1	执行力的内涵	144
14.2	执行力的培养	144
14.3	如何提升执行力	147
15	报关与国际货运代理企业需要具备创新精神的人	153
15.1	认识创新能力	154
15.1.1	创新能力的内涵、差别标准及特征	154
15.1.2	创新能力的意义	155
15.1.3	创新能力形成的基本原理	157
15.1.4	创新的思维障碍	158
15.1.5	大学生创新思维方法	161
15.1.6	大学生创新技法	161
15.2	创新能力的培养	163
15.3	企业管理中的创新	166
15.3.1	产品创新	166
15.3.2	技术创新	166
15.3.3	市场创新	167
15.3.4	制度创新	168
15.3.5	观念创新	169

第三篇 简历的核心——职业发展

16	报关与国际货运代理企业对诚信的人更有兴趣	177
16.1	建立诚信素养	178
16.2	大学生诚信状况分析	178
16.3	在学校诚信求学	179
16.3.1	深刻理解诚信的重要性	179
16.3.2	将诚信付诸行动	180
16.3.3	积极宣传	180
16.4	在企业诚信发展	181
16.4.1	忠于所属企业	181
16.4.2	维护企业信誉	182
16.4.3	保守企业秘密	182



17 报关与国际货运代理企业对高素质的人更有兴趣	185
17.1 服从意识提升	185
17.1.1 了解和适应领导	185
17.1.2 充分领会领导意图	186
17.1.3 主动请示沟通	187
17.1.4 策略地向领导提建议	187
17.1.5 妥善面对领导批评	187
17.1.6 学会为领导分忧解难	188
17.2 责任意识提升	188
17.2.1 自动自发工作	189
17.2.2 与公司共命运	190
17.2.3 为公司努力工作	191
17.2.4 忠于你的公司	193
17.3 敬业精神教育	194
17.3.1 了解敬业精神	194
17.3.2 热爱自己的职业	196
17.3.3 敬畏自己的工作	201
17.3.4 增强服务意识	202
17.4 职业发展目标	206
17.4.1 认识职业发展路径	206
17.4.2 如何确定职业目标的标准	207
17.4.3 制订职业发展目标	208
17.4.4 职业发展规划	208

第四篇 简历的主人——职业人

18 认识职业人	215
18.1 了解职业化	215
18.2 职业人行为准则	217
18.3 商务礼仪	218
18.3.1 着装、首饰、头发	218
18.3.2 乘车	219
18.3.3 接打电话	219
18.3.4 名片的使用	219

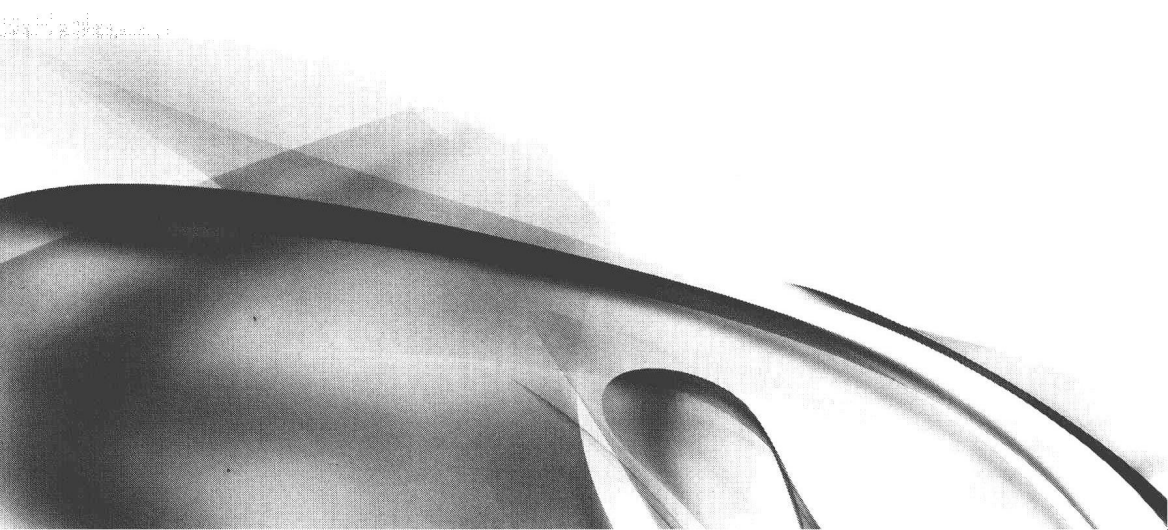
18.3.5	站、坐、走、蹲、手	220
18.3.6	商务场合六不谈	220
18.3.7	介绍礼仪	220
18.3.8	称呼礼仪	221
18.3.9	握手礼仪	222
18.3.10	通信礼仪	223
18.3.11	赴宴礼仪	224
18.3.12	商务礼仪的重要性	227
19	成为职业人	233
19.1	盘点自己	235
19.2	了解自己想做什么	235
19.3	分析自己适合做什么	236
19.4	判断自己能做什么	238
19.5	求职简历制作	239
	参考文献	245



第一篇

简历的方向——企业

JIANLI DE FANGXIANG——QIYE



1 认识简历

RENSHI JIANLI



知识目标

- 理解简历基本含义
- 了解简历的组成部分



能力目标

- 把握简历的表达内容
- 认识简历的意义和作用



学习内容

求职简历一直被认为是毕业找工作时才需要的东西，其实对于大学一年级的学生而言，如果能够了解简历并结合自身的特点有的放矢地写出简历的框架，确定一个或多个可行的求职意向，也就明确了前进的方向。简历如同一份学习任务书，面对缤纷繁杂的大学生活，有了任务书，就能对照着用实际行动来进行填充。这对今后的学习和职业发展是非常重要的。

1.1 简历的概念

汉语中简历由“简”、“历”两个字组成。“简”可以解释为简约，而不是简单；“历”可以解释为经历、履历、学历等。顾名思义，简历就是对个人学历、经历、特长、爱好及其他有关情况所作的简明扼要的书面介绍。

简历是职业发展的驱动力。简历的重要不在于简历本身，而在于简历创作背后的精力、计划、策略和奉献。在大学生活阶段，你为准备简历付



出努力的程度将会对你所能取得的最终结果起到至关重要的作用。如果你倾注高质量的时间与精力去建设精彩的简历，你就会赢得高质量的回报。相反，如果你没有经过充分的研究和思考，只是简简单单地记录下你的个人资料，草草堆砌简历，那么你几乎不可能获得激动人心的成果。因为“简约”不同于“简单”，简约是化繁为简，是厚积薄发，是岁月的积累，是精致的再现。

如果你有战略眼光，从现在开始就有条不紊地去组织、建设你的简历，那么简历就会成为你职业发展的强大驱动力。在你把这一点牢牢记住之后，我们来给简历下个定义。韦伯斯特把简历定义为“对求职者过去的工作经历、教育背景等情况的陈述材料”。这个定义很难说是完整和充分的，那么让我们来给你提供一个清晰准确的定义。

从市场营销的角度来看，简历更像是一份产品促销广告书，一份产品说明书，一份销售文案，简而言之，简历就是吸引顾客的宣传资料。因此，如果再给简历下一个定义，我们认为，简历就是求职者为吸引招聘者的注意，引起招聘者招聘愿望，为实现应聘目标而制作的个人情况介绍。就其本质而言，简历就是求职者的个人广告。

一份好简历，需要解决和表达好以下内容：

1. 你是一个什么样的人；
2. 你的教育背景如何；
3. 拥有哪些专业技能；
4. 参与过的课外活动以及实习经验；
5. 认证和资质；
6. 能证明上述事实的证据；
7. 你对目标职位的匹配描述；
8. 你对目标职位的兴趣和热情；
9. 你能给用人单位带来的价值；
10. 你对用人单位的熟悉程度。

这正是我们任务书上要完成的任务，从现在开始需要我们做的就是：学习、锻炼、完善。这样，在设计毕业求职简历时我们只需写出下面这两点就可以了：第一点，我是优秀的；第二点，证明第一点成立。

1.2 简历的用途

专家说：“简历不是找工作用的，而是赢得面试用的。”这种讲法非常正确。如果一份个人简历递出去后，不能赢得面试或约谈，就是不成功的。试想，连见面或约谈的机会都没有，还谈何工作机会？一份出色的履历，足以为你赢得多个既与你条件相符又富有挑战，且待遇丰厚、成长空