# 《大学生职业发展与就业指导》







北京出版社

**课时安排**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **章节** | **课程内容** | **课 时** | **备 注** |
| 1 | **职业与生涯** | **4** |  |
| 2 | **职业世界探索** | **6** |  |
| 3 | **决策与行动计划** | **6** |  |
| 4 | **就业形势与政策** | **6** |  |
| 5 | **准备求职面试** | **4** |  |
| 6 | **做好职场适应** | **6** |  |
| 7 | **保障就业权益** | **2** |  |
| 8 | **大学生创业准备** | **2** |  |
| 合计 |  | **36** |  |

**第6课 做好职场适应**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课 题** | 做好职场适应 | |
| **课 时** | 6课时（270 min）。 | |
| **教学目标** | **知识技能目标：**  1. 了解学校与职场、学生与职业人的区别。  2. 掌握初入职场的常见问题的解决方式。  **思政育人目标：**  让学生通过学习做好职场适应，正确认识角色转换，学会换位思考，与时俱进，早日融入社会。 | |
| **教学重难点** | **教学重点：**  角色转变和职场适应  **教学难点：**  职业形象塑造 | |
| **教学方法** | 讲授法、问答法、讨论法 | |
| **教学用具** | 电脑、投影仪、多媒体课件、教材 | |
| **教学设计** | 第1节课：激趣导入（15min）--传授新知（30min）  第2节课：继续探索（35min）--强化练习（5min）--课堂小结（3min）--作业布置（2min）  第3节课：继续探索（35min）--强化练习（5min）--课堂小结（3min）--作业布置（2min）  第4节课：继续探索（35min）--强化练习（5min）--课堂小结（3min）--作业布置（2min）  第5节课：继续探索（35min）--强化练习（5min）--课堂小结（3min）--作业布置（2min）  第6节课：观影活动（40min）--互动聊心（5min） | |
| 教学过程 | 主 要 教 学 内 容 及 步 骤 | 设计意图 |
| **激趣导入**  （15min） | ☞用任务导入  【**教师**】**利用案例导入课题。**  **晓军和张亮都是模具设计专业的高校毕业生，同时被当地一家知名的模具企业录用，并被分配到普通机床加工车间。又脏又累的工作使晓军感到苦不堪言，他很快就打了退堂鼓。而张亮则坚持了下来，他不怕苦、不怕累，认真负责，受到主管领导的赏识，试用期一过，就被调入专业对口的模具设计所工作。几年以后，张亮已经是该企业模具设计所的骨干了，而晓军调换了几家工作单位后，还没有找到一份顺心的工作。**  【**学生**】**发言，分享见解。**  【**教师**】**提出问题，引发思考。**  **怎么去正确的应对角色转变呢？**  【**学生**】**思考、讨论。**  【**教师**】**揭示今天的学习主题，板书。**  **职业角色是指社会和职业规范对从事相应职业活动的人所形成的一种期望行为模式，如教师、医生、律师等。（板书）。** | 通过观看案例，让学生了解角色转变和职场适应，激发学生的学习欲望。 |
| **传授新知**  （30min） | **【教师】角色转变和职场适应（一）**  **一、认知角色和角色转换**  **（一）角色与职业角色**  角色，本义是戏剧或电影、电视中，演员所扮演的剧中人物，也比喻戏曲演员专业分工的类别。社会学对角色的定义是“与社会地位相一致的社会限度的特征和期望的集合体”，通俗讲就是我们在生活中的人际关系和肩负的责任集合体。人的一生要扮演很多角色，即使是同一阶段，在同一个人身上，也有可能扮演多重角色，如父母、子女、兄长、长者、晚辈、上司、下属、邻居、朋友、老师、学生等。  职业角色是指社会和职业规范对从事相应职业活动的人所形成的一种期望行为模式，如教师、医生、律师等。  **（二）学生角色与职业角色**  1. 学生角色  学生是“学”的主体，他们在老师的引导和督促下积极参与活动、互相沟通、交流信息，合作完成任务。因大学生在校期间是以学习为主，在经济上主要依靠家庭，所以将其界定为学生角色。其主要任务是在社会教育环境的保证下和家庭经济的资助下，学习知识，培养能力，全面提高自身素质，努力使自己成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。  2. 职业角色  职业角色的个性表现非常具体，但是千差万别的职业角色却有一定的共同特征：职业角色扮演者具有自己的社会职位和一定职权；具有相应的职业规范；具有一定的基础知识和业务能力；履行一定的义务；经济独立。  高校的学生完成学业，步入工作岗位，实际上就是一个人由学生角色向职业角色转换的过程。这两种角色之间存在着很大的不同，主要体现在社会责任、社会规范、社会权利、面对的环境、人际关系、对社会的认识等几个方面，见表 6-1。    **（三）克服角色转换中的心理问题**  在从学生角色到职业角色转换的过程中，毕业生最容易出现的心理问题是依恋和畏惧并存，自傲与浮躁同在。  1. 依恋和畏惧并存  许多大学毕业生在走上工作岗位后，还怀着对学生角色的依恋，对全新的职业角色充满了畏惧；在职业生涯开始之初，自觉或不自觉地把自己置身于学生角色之中，以学生角色的社会义务和社会规范来要求自己、对待工作，以学生角色的习惯方式来待人接物、观察和分析事物；在工作上放不开手脚，前怕狼后怕虎，缺乏年轻人的朝气和锐气。  2. 自傲与浮躁同在  有一些毕业生对人才的理解不够全面和准确，往往看不起基层工作和基层工作人员，甚至认为一个堂堂的大学毕业生干一些琐碎的不起眼的工作是大材小用，有失身份，于是就轻视实践，眼高手低。一些人在角色转换的过程中受社会环境的影响，表现出不踏实的浮躁作风和不稳定的情绪，一阵子想干这项工作，一阵子又想干那项工作，不能深入工作内部了解工作性质、工作职责及工作技巧。  **二、如何成功实现角色转换**  如何适应社会、顺利完成角色转换，是每一位高等院校毕业生都无法回避的现实问题。要想更好地实现学生角色向职业角色的转换，可以从以下几个方面来努力。  **（一）树立良好的第一印象**  毕业生就业后，在新的工作环境中树立的第一印象十分重要。树立好的第一印象往往会“扩大”自己的优点，“弥补”自己的不足，即使出了点差错，也会得到别人的谅解；相反，如果给人的第一印象糟糕，即使你有满腹才华，也很难有机会施展。如何建立一个良好的第一印象呢？具体来讲，应该做到以下几点。  1. 衣着整洁，讲究仪表  衣着一定要整洁，大方得体。男士不留长发、蓄胡子；女士切忌披头散发，发型不要怪异前卫，不宜浓妆艳抹，涂深色指甲。  2. 言谈举止要得体  得体的言谈举止表现在亲切、热情、有礼貌、有理智、讲道德、不冒失莽撞、不木讷呆板。在待人接物中，切忌“傲气”，同时也要避免过度的“谦卑”。  3. 遵章守纪，讲究信誉  严格遵守单位的规章制度、讲究诚信往往是公司对员工的基本要求，如果你初到工作单位，能做到提前上班，稍后下班，工作有序、高效，不但有助于树立良好的第一印象，还会赢得领导、同事的信赖和尊敬。  4. 严守秘密，真诚待人  在当今商业竞争越发激烈的时代，刚到单位的大学生一定要有严守机密的意识，不要随便向外  人透露单位内部情况。在同事相处中，要以诚相待、不卑不亢，不能傲慢无礼、自以为是。总之，良好的第一印象十分重要，有助于初到工作单位的大学生尽快融入集体、站稳脚跟，有助于其今后的发展。  **（二）熟悉工作环境**  高校毕业生一旦进入工作岗位，需要尽快熟悉单位的工作环境、了解公司组织机构、了解企业文化和不成文的规则、熟悉自己的工作内容等。  1. 熟悉单位的工作环境  尽快熟悉各部门办公室、茶水间、卫生间等位置；熟悉自己的工位，整理自己的物品，便于工作中使用。  2. 了解公司组织机构  明确公司有哪些部门、是怎么划分的、各部门的负责人是谁，方便在今后工作中可以找到对接人。  3. 了解企业文化和不成文的规则  企业文化是一个公司长期以来形成的，它体现了公司高层领导者的思想和理念。对于新员工而言，熟悉企业文化，可使自己的行为符合公司的总体目标，适应企业发展的要求，便于自己迅速融入公司。同时，每个企业都有一些不成文的规则，了解这些“规则”，有助于适应新的工作环境。  4. 尽快熟悉自己的工作内容  尽快进入新角色，弄清岗位职责，明确工作任务：一是弄清楚自己工作的岗位、任务和责任；二是明确本岗位处理事务的工作权限和程序，并按程序办事；三是掌握工作岗位所需要的基本技能，包括操作工具、操作程序等。  **（三）安心做好本职工作**  高校毕业生一旦进入工作岗位，就应该脚踏实地、扎扎实实地工作，在工作中认真学习，虚心请教，并在工作之余不断充实自己，切不可一入职就“这山望着那山高”，一心想换岗位。  **（四）认真对待岗前培训**  岗前培训是新入职大学生职业生涯的起点。岗前培训不但可以帮助新入职者树立集体主义观念，培养主人翁意识，也是用人单位择优录用，分配岗位的重要依据。因此每一位毕业生都必须认真对待岗前培训。  **（五）注重培养职业兴趣**  要做好自己的工作，首先要对这份工作感兴趣，要热爱这份工作。因此，培养对当前职业的兴趣非常重要。高校毕业生在选择工作时，需要主动了解该工作的社会地位、工作责任，一旦选择了，就应尽快确立职业角色，培养职业兴趣，做到爱岗敬业，立足岗位成才。  **（六）建立良好的人际关系**  1. 克服不良心理品质  大学毕业生走上工作岗位，应注意克服性格内向、多疑、自私、嫉妒心重、骄傲、瞧不起人等不良心理品质。  2. 虚心学习、乐于奉献  在新的工作环境中，技术人员、师傅、领导、同事在职业岗位上工作了多年，具有丰富的专业知识和实践经验，都是自己最好的老师。职场新人要虚心学习，不计较个人得失，乐于奉献。  3. 处理好各种人际关系  职场人际关系十分微妙复杂，稍有不慎，就会陷于被动。刚刚走上工作岗位的大学毕业生必须处理好与领导、同事、客户、竞争对手等不同人的关系，减少职场中的人际关系冲突，学会自我保护。  **【学生】理解、记忆。** | 讲解角色转变和职场适应（一），了解认知角色和角色转换，进一步增强学生对如何成功实现角色转换的认知。 |
| **继续探索**  （35min） | 【**教师**】**了解了角色转变和职场适应（一）后，让我们一起来看看角色转变和职场适应（二）。首先请几位同学来分享一下对角色转变和职场适应（二）的理解吧。**  【**学生**】**分享见解。**  【**教师**】**大家都对角色转变和职场适应（二）有着自己的见解，但还不够全面和系统。与角色转换同样重要的是职业适应。职业适应力，即适应职业、适应社会的能力。适应能力是人生最根本的能力。**  【**教师**】**健康与心理健康。**  **三、职业适应**  与角色转换同样重要的是职业适应。职业适应力，即适应职业、适应社会的能力。适应能力是人生最根本的能力。对于一个刚刚毕业的大学生来说，如何尽快适应新的职场环境并有作为显得尤为紧要。  **（一）职业适应中常见的问题**  造成当前大学生就业难的原因不是单方面的，这里既有社会的原因，也有毕业生自身的问题。社会因素需要全社会的共同努力来改善，而自身问题则需要毕业生们自己去发现并解决。所以，要改善就业状况，首先要明白自身哪些因素导致职业适应上出现了问题并予以积极克服。毕业生在职业适应能力方面的问题主要是定位问题、心态问题和经验不足问题。  1. 定位问题  中国就业市场曾经爆出两条特别引人注目的新闻：南方某高校毕业生号召成立“薪资联盟”，抵制用人单位压低薪资标准，拒签低于每月 2 500 元就业协议；东北某高校毕业生为了挤进自己向往的单位，主动提出“零工资就业”，即在见习期不要钱，经过考验认可后再建立劳资关系。这是两个截然相反的现象，但却同时反映了现今大学毕业生在就业择业时在工作定位上的问题。前者体现了一些大学生不切实际的一厢情愿，对社会现实缺乏基本的判断力，没能根据现实情况的变化及时调整自己的心理定位。因此，即使之后进入了职场，也会因为期望值过高、优势心理作祟而影响其职业适应力。另一方面，所谓“零工资就业”就显得过于被动消极，同样是对自己的职业定位存在偏差。无底线的低姿态不一定就能换来工作上的好结果。  2. 心态问题  一项对 1 万多名学生的调查显示，其中 50% 左右的学生认为 35 岁前将达到自己职业生涯的顶峰。事实上，对于很多在职场上打拼多年的经验人士或成功人士来说，这样的想法实在不切实际。但是由于大多数大学生从未经历过社会的磨砺，心态容易浮躁。一方面总是考虑自己能从社会从工作中得到什么，而很少思考自己为他人和集体所做的贡献。另一方面，很多大学生在就业时抱着“骑驴找马”的心态，总是想着先随便找到一个工作，随时都考虑是否能够跳槽或有更佳的选择，因此在工作的过程中不免会受到这种不安定心态的影响，不能脚踏实地地工作。这些心态上的偏差都会影响单位对大学毕业生的评价，致使毕业生的就业形势越发不乐观。  3. 经验问题  从现今许多单位招聘信息中不难看出，“具有相关工作经验”是单位非常看中的一个条件。某省高校曾经对即将毕业的近千名大学生做了问卷调查，结果发现，68.09% 的大学生认为在择业中最缺乏的就是实践工作经验，这也是在参加招聘中最令人尴尬的“短处”之一。调查还发现，约有 27%的人力资源主管认为应聘者的工作经验越实用就越容易被录用，超过七成的跨国企业会根据具体职位的要求选择应聘者。对于没有任何经验的学生职员群体来说，单位需要花费很多人力、物力和财力进行培养，同时还会担心培养后人才的流失问题。有时候培养投入的资本远远高于短时间内毕业生能够为单位所提供的价值。正是基于这些考虑因素，单位在人才招聘上的工作经验要求和大学生本身普遍缺乏工作经验之间出现矛盾，这也是导致大学生就业困难的一个根本问题。  **（二）职业适应的策略**  1. 调整心态  （1）克服自傲心理，从小事做起。年轻人刚参加工作，能力还未体现，不可能马上担任重要工作，领导往往会先安排一些普通的勤杂工作，这绝不是不重视，而是对年轻人素质的一种考验，要学会服从、遵守。在平凡小事中培养自己敬业、细致、耐心、认真的品质，切不可自傲自负，眼高手低。要对自己有客观的认识，在短期内，不要将工作目标定得过高，应将期望值降低一些。  （2）消除畏惧心理，放开手脚踏实工作。许多大学毕业生在角色转换过程中容易依恋学生角色，从而对全新的职业角色充满了畏惧，怕做不好工作让人讥笑，怕出事故、担责任，怕吃苦受累，怕领导不重用、同事不帮助。这些心理往往使他们在工作的时候放不开手脚，患得患失，最终限制了自己能力的发挥。只有克服这些恐惧心理，放下架子虚心学习，深入到实际工作当中去，不怕吃苦，不计较个人得失，勇于承担岗位责任，主动适应环境，才能更好、更快地完成角色转换。  （3）虚心接受批评，从容面对挫折。对刚刚毕业的大学生来说，从跨入工作岗位的那天起，必然会受到新群体的评价，当然这里不乏批评。正确的态度应当是接受批评、虚心求教，认真自省、积极调整，以实际的表现来改变别人对自己的评价，善于从他人对自己的批评中清楚地认识自己，以此来提高自己的工作能力，切不可由此产生对立的情绪，拒绝接受批评。  2. 学会处理职场关系  （1）处理与领导的关系。正确处理与领导的关系，更容易取得领导的信任、赏识和帮助，有利于为自己营造好的工作环境，使工作做得更好，取得更大的进步。如何处理好与领导的关系呢？第一，要尊重领导，主动配合领导做好工作。不要抱怨领导，别跟领导怄气。注意维护领导的权威，不在背后贬低领导，不当众指责领导，愿意接受领导的批评指正。当然，尊重不是跟领导套近乎，不是庸俗地巴结奉承，一味地讨好献媚。第二，工作上的问题要多问。但为了避免领导产生戒心，一定要注意在跟领导沟通的时候，尽量以请教的态度去咨询，并学会给领导预留指导的空间。第三，学会为领导分忧。如何做到为领导分忧呢？有一个非常实用的方法，叫“换位思考”。“假如我遇到这些事情，又该如何处理？”这种思维方式可以锻炼思考问题的眼光和方式，更加利于成长。第四，从细节上了解你的领导。人际关系处理的好坏，往往在细节上更能体现，也更能反映出你是一个有心之人。你的领导是什么性格，喜欢什么，讨厌什么，做事风格是什么样子的，有什么特殊的习惯等，都需要从日常的工作中去观察，做一个有心人。  （2）正确处理与同事的关系。同事之间相处，重在把握一个“度”。职场上的朋友可以交，但和生活中的好哥们、好闺蜜有所不同。在处理与同事的关系时，要做到以下几点。第一，尊重他人、平等相处。“三人行，必有我师焉。”周围的员工可能没有傲人的学历，但他们有丰富的工作经验和娴熟的业务技能，所以要以平等的态度对待每一位同事，不要以职务的高低、权力的大小来决定对待他人的态度，要学会尊重他们的劳动和劳动成果，尊重他们的人格和感情，尊重他们的习惯和价值。第二，少说多做，注意分寸。作为初入职场的新人，刚刚工作，与同事都不熟悉，言谈举止一定要得体，讲话要有礼，要注意分寸，做到多看、多想、多听、少说。当遇到与你的看法不一致的时候，不要妄加评论。第三，扩大心胸，避免冲突。同事之间，既是合作者，又是客观的竞争者。这种微妙的关系，必然产生既渴望合作又警觉竞争的复杂心理。要处理好这种关系，就要以诚相待，互相支持；要严于律己，宽以待人，学人之长，补己之短；要在竞争中学先进，帮后进，在领先时不骄傲自满，在落后时不灰心气馁；面对冲突，应学会有效沟通。第四，保持距离，远离是非。在职业生活环境中，职位的升迁，工资、奖金的发放等都与每人的利益相关，因此，同事之间的关系比较微妙和复杂，要保持一定距离，不要打听别人的隐私，不要散布传言，不挑拨是非，不猜疑嫉妒，凡事采取中道而行、远离是非、适可而止。第五，参加活动，积累人脉。在闲暇之余，多参加集体活动、娱乐活动，如唱歌、跳舞、郊游、度假等，这不仅能彼此增进了解，还能使你了解到在工作场合难以获得的信息，培养和同事们的关系。  3. 努力做好员工  怎样才能成为一名好员工？第一，将职业当成是一门事业来做，它的荣誉感和使命感将使工作中的一切不如意一扫而空。第二，细节决定成败。“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”企业里员工大部分干的都是“小事”“具体事”，因此，必须养成注重细节的习惯。不注重细节很难将工作做到最好，还可能因小事影响企业大局。第三，加强业务知识与技能学习。学校所学与职场需要有很大的不同。职场中的你必须具备丰富的知识和卓越的能力才能完成工作赋予你的使命，这需要你在工作中加强业务知识与技能学习。第四，在规定的时间内完成规定的工作任务。一项工作从开始到完成，必定有规定的时间。在职场中，你必须在规定的时间内完成任务，决不能拖延。第五，把忠诚敬业当成一种习惯，不要抱怨额外的工作。  拓展阅读  **企业家谈如何面对第一份工作**  如何对待第一份工作，听一听企业家们的建议。  （1）第一份工作请干满 5 年，这个世界不缺机会。  你的第一份工作，很可能不会是你的最后一份工作。但你对第一份工作的坚持，比你对后面工作的坚持更为重要。不论你考研、出国、创业，不管什么工作，记住，在短暂的时间内，向身边的每一个人好好地学。做的时候不要想离开，有一天等机会来了，再选择下一个机会。  （2）做第一份工作时要有“只顾耕耘不求收获”的心态。  你面对第一份工作时，不要去想成败，而是去想我怎么样全力以赴地把这份工作做好。你全力以赴后做成功了，那表明你做这件事情是合适的。如果说全力以赴后依然做失败了，也很正常，因为你没有工作经验，也许这份工作不适合你做。只顾耕耘不求收获，是做第一份工作时最重要的心态。  （3）独立思考，明白自己适合干什么。  李彦宏曾对北航学子说，“大学最重要的是独立思考，我回国创业是因为我看到了中国的机会。”“我相信那时的中国需要搜索技术，中国的网民也应该像美国人一样便捷地、平等地找到网上的信息，我能够帮助他们做得更好，所以我回来了。当你心中有理想时，那些艰苦条件都变得不重要。”第一份实习工作使这位企业家逐渐认识到，他的兴趣不在学术研究上，而在做实用的产品上。这也让他第一次开始思考：自己适合干什么？  **【学生】理解、记忆。** | 通过分享见解，带领学生进一步了解角色转变和职场适应（二），并通过讲述案例，客观直接的展示学习角色转变和职场适应（二）的基础知识。 |
| **强化练习**  （5min） | 【**教师**】**布置活动，强化学生理解。**  **情景小剧场——职业角色模拟**  【**学生**】**（1）将全班学生分成若干小组，每组 6 人，设组长 1 名。**  **（2）每小组从以下情景中选择一种情景进行模拟训练：**  **①实习时，同事都将复印、打扫等工作交给你去做。**  **②在办公室接到客户投诉公司产品质量问题的电话。**  **③所在公司遭遇媒体的负面新闻报道，但该报道与事实不符。**  **④面对一名挑剔、刁难、不好应付的客户。**  **⑤与同事因小事发生冲突。**  **⑥主持重要会议时，突然有人捣乱不配合。**  **（3）学生也可以根据自身专业特点设计其他合适的情景。**  **（4）在进行模拟训练时，需根据现实情况对情景进行进一步细化设计。** | 增强对职业角色的理解。 |
| **课堂小结**  （3min） | 【**教师**】**回顾和总结本节课的知识点：**  **这节课上一起学习了角色转变和职场适应（二）。因此明白了与角色转换同样重要的是职业适应。职业适应力，即适应职业、适应社会的能力。适应能力是人生最根本的能力。对于一个刚刚毕业的大学生来说，如何尽快适应新的职场环境并有作为显得尤为紧要。**  【**学生**】**理解、记忆。** | 通过对所学知识的回顾，培养学生的归纳总结能力。 |
| **作业布置**（2min） | 【**教师**】**布置课后作业**  **简述职业适应中常见的问题。** | 通过课后练习，使学生巩固所学新知识 |
| **继续探索**  （35min） | 【**教师**】**了解了角色转变和职场适应（二）后，让我们一起来看看职业形象塑造（一）。首先请几位同学来分享一下对职业形象塑造（一）的理解吧。**  【**学生**】**分享见解。**  【**教师**】**大家都对职业形象塑造（一）有着自己的见解，但还不够全面和系统。职场礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。**  【**教师**】**职业形象塑造（一）**  **一、职业仪表形象**  “君子之修身也，内正其心，外正其容。”职业人良好的个人仪表形象对于展现自身良好的工作态度、增添自尊自爱、获取他人尊重、塑造良好的企业形象都有着至关重要的作用。仪表，通常指人的外观、外貌。在人与人交往中，每个人的仪表都会引起别人的关注，并纳入别人对你的整体评价中。  **（一）整洁**  1. 坚持勤洗脸、洗澡  若脸上常有灰尘、污垢或汤渍，会给人懒和脏的感觉。所以除了早晚洗脸之外，还要适时关注自己脸上是否干净，若有污渍，要及时进行清理。洗澡可以除去身上的尘土、油垢和汗味，并且使人精神焕发。  2. 保持头发干净  首先，要清洗头发。经常清洗头发，不仅可以使头发保持干净，而且有助于头发的正常生长。其次，要定期修剪头发。  3. 保持手部卫生  在每个人的身上，手是与外界进行直接接触最多的一个部位，容易沾染脏东西，所以要勤洗手。此外，还要常剪手指甲，不要留长指甲。  4. 注意口腔卫生  口腔是表现清洁感的另一个重点。首先，不要让食物残渣留在牙齿上或是牙缝里。开口说话让人看见牙齿上有食物残渣，是非常影响职业形象的。其次，还应当特别注意口中的异味。与人交谈的时候如果口中散发出难闻的气味，会使对方很不愉快，自己也很难堪。要避免这种情况，我们就要养成早晚刷牙，餐后漱口的习惯。  5. 保持衣服整洁  衣服要整洁、干净，若有褶皱、污渍等，会让人觉得邋遢，影响整体的形象。此外，要勤换内衣，定期清洗外衣，保持衣服由内到外的干净整洁。  **（二）美观**  漂亮、美丽、端庄的仪表是形成优美良好的社交形象的基本要素之一。要使仪容达到美观的效果，首先必须了解自己的脸型及脸的各部位特点，其次要清楚怎样化妆、美发才能扬长避短，最后要在把握脸部个性特征和正确审美观的指导下进行修饰。  **（三）自然**  自然是美化仪表的最高境界，它使人看起来真实而生动。有位化妆师说过：“最高明的化妆，是经过非常考究的化妆，让人家看起来好像没有化过妆一样，并且化出来的妆与本人的身份相匹配，能自然地表现出自己的个性与气质；次级的化妆，是把人突显出来，让人醒目，引起众人的注意；拙劣的化妆，是一站出来别人就会发现她化了很浓的妆，而这层妆是为了掩盖自己的缺点或年龄的；最差的一种化妆，是化妆后扭曲了自己的个性，失去了五官的协调。”可见化妆的最高境界是无妆，是自然。  **（四）协调**  美化仪表的协调包括以下几个方面。  1. 妆面协调  妆面协调指化妆部位色彩搭配、浓淡协调，所化的妆针对脸部个性特点，整体设计协调。  2. 全身协调  全身协调指脸部化妆、发型与服饰协调，力求取得完美的整体效果。  3. 角色协调  角色协调指针对自己在社交中扮演的不同角色，采用不同的化妆手法和化妆品。例如，作为职业人员，应注意化妆后体现端庄、稳重的气质。作为专门从事公关、礼仪、接待、服务的人员，要表现出一定的人际吸引魅力，应浓淡相宜，适合人们共同的爱美之心。  **二、职场仪态行为礼仪**  下面主要介绍站姿、坐姿和走姿的基本礼仪。  **（一）站姿礼仪**  1. 站姿要领  站姿的基本要求是“站如松”。站姿的基本要领：一要平，即头平正、双肩平、两眼平视；二要直，即腰直、腿直，后脑勺、背、臀、脚后跟成一条直线；三要高，即重心上拔，看起来显得高；四要收，即下颌微收、收腹、收臀；五要挺，即挺胸、腰背挺直。  2. 标准站姿  标准站姿（图 6-1）：身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双手自然垂直于身体两侧，双膝并拢，两腿绷直，脚跟靠紧，男士脚尖分开呈“V”字形，女士则是脚尖并拢。    3. 站立注意事项  （1）在站立时，切忌东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在墙上、桌子上。  （2）不要低头、歪脖、含胸、端肩、驼背。  （3）不要将身体的重心明显地移到一侧，只用一条腿支撑着身体。  （4）身体不要下意识地做小动作。  （5）在正式场合，不要将手插在裤袋里面，切忌双手交叉抱在胸前，或是双手叉腰。  （6）男子双脚左右开立时，注意两脚之间的距离不可过大，不要挺腹翘臀。  （7）不要两腿交叉站立。  **（二）坐姿礼仪**  正确的坐姿仪态给人一种端正大方的印象，而不良的坐姿则会让人觉得懒散且无礼。入座时要轻稳，离座时动作要轻缓，一般遵  循“左出”礼节。  标准坐姿：双腿垂直式坐姿（正式场合基本坐姿），按坐姿操作标准入座，坐椅子的 2/3 处，小腿与地面垂直，女士两膝盖并紧，男士两膝分开，双腿之间保持一拳左右的距离，两臂自然弯曲，女士右手握左手自然放腿部，男士两手分别放在两个膝盖处。  **（三）走姿礼仪**  在行走时，上身基本保持站立的标准姿势，挺胸收腹，腰背笔直；两臂以身体为中心，前后自然摆动；两腿分别走在一条较窄的平行线上，抬头挺胸，目视前方，面带微笑。行走礼仪注意事项如下。  （1）自然摆臂，幅度不能太大。  （2）多人一起步行，尤其是与尊长、异性一起在较为正式的场合步行时，一定要注意位置的排列应符合礼仪。两人同行右为尊，以内侧为尊；三人同行中为尊；四人不能并排走，保持距离，除引领人员外，以前为尊。  （3）当男女同行时，通常男士应走在女士的左侧，在需要调换位置时，男士应从女士背后绕过；当一个男子与两个以上的女子结伴而行时，男士不应走在女士中间，而应走在女士们的外侧。  （4）走路时不要吃零食，不要随手丢弃废物。  **三、职场表情礼仪规范**  在职场交往过程中，表情是一种无声的言语，是人际交往中相互沟通的主要形式之一。美国著名的心理学家艾帕尔·梅拉里斯认为：信息的效果 = 7% 的文字 + 38% 的语言 + 55% 的表情动作。因此，表情礼仪就显得格外重要。  **（一）表情礼仪遵循的原则**  1. 表现谦恭  在与人交往时，待人谦恭与否，可以从表情神态方面很直观地看出来，同时，交往对象也会非常重视。  2. 表现友好  在生活和工作中，对待任何交往对象，皆应友好相待。这一态度，自然而然就会在表情神态上表现出来。  3. 表现真诚  人们在相互交往时，既要使个人的表情神态谦恭、友好，更要发自内心、充满诚意。这样做的话，才会给人表里如一的感觉，才会更容易取得他人的信任。  **（二）眼神的运用**  眼神注视时间、角度和部位的不同，所传达的信息和情感也是不一样的，因此得体地运用眼神礼仪是非常重要的。  1. 注视别人的时间长短不同，表示的态度不同  如果注视对方的时间占全部相处时间的 1/3 左右，表示友好；占全部相处时间的 2/3 左右，表示重视；不到全部相处时间的 1/3，表示轻视；超过全部相处时间的 2/3 以上，往往表示敌意。  2. 注视的角度不同，表示的态度不同  正视对方需要正面相向注视，表示重视对方；平视对方用在身体与被注视者处于相近的高度时，平视被注视者，表示双方地位平等与注视者的不卑不亢；仰视对方用在注视者所处的位置低于被注视者，而需要抬头向上仰望，表示对被注视者的重视和信任；俯视对方指的是注视者所处的位置高于被注视者，往往表示自高自大或对被注视者不屑一顾。  3. 注视的部位不同，不仅表示自己的态度不同，也表示双方关系有所不同在一般情况下，不宜注视他人头顶、大腿、脚部与手部，更不应“目中无人”。对异性而言，通常不应该注视其肩部以下，尤其是不应该注视其胸部、裆部、腿部。关系平常的人一般只注视对方的面部，关系密切的异性之间可以注视对方的胸部和身体。  **（三）微笑礼仪**  微笑是人们对某种事物给予肯定以后的内在心理历程，是人们对美好事物表达愉悦情感的心灵外露和积极情绪的展现。微笑可以表现出对他人的理解、关心和爱，是礼貌与修养的外在表现和谦恭、友善、含蓄、自信的反映。  微笑的美在于文雅、适度，亲切自然，符合礼貌规范。微笑要诚恳和发自内心，做到“诚于中而形于外”，切不可故做笑颜，假意奉承，做出“职业性的笑”。更不要狂笑、浪笑、奸笑、傻笑、冷笑。发自内心的笑，像扑面春风，能温暖人心，化除冷漠，获得理解和支持。  **【学生】理解、记忆。** | 通过分享见解，带领学生进一步了解职业形象塑造（一），并通过讲述案例，客观直接的展示学习职业形象塑造（一）的基础知识。 |
| **强化练习**  （5min） | 【**教师**】**布置活动，强化学生理解。**  **怎样尽快赢得他人的好感**  【**学生**】**6～8 人一组，每位参与者准备一张 16 开大小的白纸，每组准备一盒彩色笔。在 8～10 分钟内，每人在白纸上写出自己的交友方式。小组内交流，同组成员可以提出质疑。** | 增强对职业形象塑造的理解。 |
| **课堂小结**  （3min） | 【**教师**】**回顾和总结本节课的知识点：**  **这节课上一起学习了职业形象塑造（一）。因此明白了穿着得体是一种礼貌，不仅体现了一个人的文化修养和素质，也体现了一个人对他人的尊重态度。在参加面试、招聘或会议谈判时，穿着正装、化着得体的妆容，会让人精神抖擞，信心倍增。**  【**学生**】**理解、记忆。** | 通过对所学知识的回顾，培养学生的归纳总结能力。 |
| **作业布置**（2min） | 【**教师**】**布置课后作业**  **简述职场表情礼仪规范。** | 通过课后练习，使学生巩固所学新知识 |
| **继续探索**  （35min） | 【**教师**】**了解了职业形象塑造（一）后，让我们一起来看看职业形象塑造（二）理健康。首先请几位同学来分享一下对职业形象塑造（二）的理解吧。**  【**学生**】**分享见解。**  【**教师**】**大家都对职业形象塑造（二）有着自己的见解，但还不够全面和系统。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，助力事业取得成功，做一个优秀的职业人。**  【**教师**】**职业形象塑造（二）**  **五、社交礼仪**  **（一）称呼礼仪**  1. 正确地称呼对方  （1）职务性称呼。在职场交往过程中，根据职场交往对象的职务来称呼对方以示尊重，一般是在职务前加上姓氏（适合用于正式场合），比如，“张董事长”“王总经理”“李助理”“王处长”“孟局长”等。  （2）职业性称呼。在职场交往过程中，可以根据对方从事的行业和具体职业相称，如“王老师”“乔律师”“赵会计”“陈医生”等。  （3）一般性称呼。先生、女士是对年纪较大、地位较高的人士使用的尊称，在使用时可不带姓名。此称呼现在在我国商务场合也广为使用。  2. 称呼对方的原则和禁忌  称呼对方主要遵循得体原则和尊重原则，按先尊后卑、先长后幼、先女后男及先疏后亲的顺序。此外，在称呼时不要用不雅的词语称呼对方，如二胖、小黑等绰号；遇到生僻的姓氏或多音字可以提前查阅或询问对方，以免称呼错误造成尴尬的场面。在职场交往过程中应该尽量记住对方的全名，这样能够使对方觉得自己受到重视和尊重，进而巧妙地获得对方的好感。  **（二）握手礼仪**  握手礼仪是职场交往中的基本礼节，也是适用范围最广泛的见面致意礼仪，它可以应用在表达欢迎、亲近、友好、寒暄、祝贺、感谢、慰问和再见等场合。  1. 握手的姿势  握手的姿势要优雅。在行握手礼时，上身应稍稍往前倾，两足立正，伸出右手，距离受礼者约一步，四指并拢，拇指张开，同受礼者握手，礼毕后松开。距离受礼者太远或太近都是不礼貌的，尤其不要将对方的手拉近自己的身体区域内，这很容易造成对方的误解。尤其是对于男性，更不可这样做。  2. 握手的次序  在社交场合，握手时伸手的先后顺序讲究颇多。一般握手时要等女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。而朋友和平辈之间则不用计较谁先伸手，一般谁伸手快，谁更为有礼。另外，在祝贺对方、宽慰对方或表示谅解对方的场合下，应主动向对方伸手。  3. 握手的力度和时间  握手时的力度要适当，可握得稍紧些，以示热情，但不可太用力。男士握女士的手应轻一些，不宜握满全手，只握其手指部位即可。初次见面握手时间不宜过长，以 3 秒为宜。切忌握住异性的手久久不松开，与同性握手的时间也不宜过长，以免对方欲罢不能。  **（三）介绍礼仪**  介绍是人际交往中互相了解的基本方式，正确的介绍可以使不相识的相互认识，也可以通过落落大方的介绍和自我介绍，显示出良好的交际风度。  介绍分为自我介绍和他人介绍。  1. 自我介绍  自我介绍的基本程序是：先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位，同时递上准备好的名片。自我介绍时，表情要坦然、亲切，注视对方，举止庄重大方，态度镇定而充满信心，表现出渴望认识对方的热情。如果见到陌生人就紧张、畏怯、语无伦次，不仅说不清自己的身份和来意，还会造成难堪的场面。做自我介绍，内容应根据不同的交往对象繁简适度。  自我介绍总的原则是简明扼要，一般以半分钟为宜，情况特殊的也不宜超过 3 分钟。如果对方表现出有认识自己的意愿，则可在报出本人姓名、供职单位、职务 ( 即自我介绍三要素 ) 的基础上，再简略地介绍一下自己的籍贯、学历、兴趣、专长及与某人的关系等。自我介绍应该实事求是，既不能把自己拔得过高，也不要自卑地贬低自己。介绍用语一般要留有余地，不宜用“最”“第一”“特别”等极端的词语。  自我介绍有一些忌讳需要注意和避免：  （1）不要过分夸张热诚。如大力握手或热情拍打对方手背的动作，可能会使对方感到诧异和反感。  （2）不要中止别人的谈话而介绍自己，要等待适当的时机。  （3）不要态度轻浮，要尊重对方。无论男女都希望别人尊重自己，特别是别人尊重他的优点和成就，因此在自我介绍时，表情一定要庄重。  （4）如果一个以前曾经介绍过的人，未记起你的姓名，你不要做出提醒式的询问，最佳的方式是直截了当地再自我介绍一次。  2. 他人介绍  他人介绍是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。他人介绍通常是双向的，即将被介绍者双方各自均作一番介绍。做介绍的人一般是主人、朋友或公关人员。他人介绍的顺序：为他人作介绍时必须守“尊者优先”的规则。把年轻者介绍给年长者；把职务低者介绍给职务高者；如果双方年龄、职务相当，则把男士介绍给女士；把家人介绍给同事、朋友；把未婚者介绍给已婚者；把后来者介绍给先到者。由他人做介绍，自己处于当事人之中，如果你是身份高者、长者或主人，在听他人介绍后，应立即与对方互致问候，表示欢迎对方的热忱；如果你是身份低者或宾客，当尚未被介绍给对方时应耐心等待；当将自己介绍给对方时，应根据对方的反应做出相应的应对，如对主动方伸手，你也应及时伸手相握，并适度寒暄。  介绍时应注意事项：  （1）介绍者为被介绍者介绍之前，一定要征求一下被介绍双方的意见，切勿上去开口即讲，显得很唐突，让被介绍者感到措手不及。  （2）被介绍者在介绍者询问自己是否有意认识某人时，一般不应拒绝，而应欣然应允。实在不愿意时，则应说明理由。  （3）介绍人和被介绍人都应起立，以示尊重和礼貌 ; 待介绍人介绍完毕后，被介绍双方应微笑点头示意或握手致意。  （4）在宴会、会议桌、谈判桌上，视情况介绍人和被介绍人可不必起立，被介绍双方可点头微笑致意 ; 如果被介绍双方相隔较远，中间又有障碍物，可举起右手致意，点头微笑致意。  （5）介绍完毕后，被介绍双方应依照合乎礼仪的顺序握手，并且彼此问候对方。问候语有“你好、很高兴认识你”“久仰大名”“幸会幸会”，必要时还可以进一步做自我介绍。介绍具体人时，要有礼貌地以手示意，而不要用手指指点点。  **（四）电话礼仪**  在职场中，用电话沟通和交流在工作中是必不可少的。以下几点技巧可以参考和借鉴。  1. 接电话礼仪  第一，铃响三声之内应接起。当来电响了三声以后再接，会让对方等得焦急，同时会让人怀疑你们单位或你的工作效率低。如果你确实分不开身接电话，电话铃声超过了三声才接起的时候，应该向对方表示歉意。第二，拿起电话之后，先问好，并自报家门，让对方确定所打的电话是无误的，避免因为打错电话而浪费时间。第三，手边准备好纸和笔，做好记录，记录的内容一般包括来电人姓名、单位、来电时间、主要内容和联络方式。第四，自己的电话尽量自己处理，如需转接，应解释清楚；若对方要求与其他人通话，应尽快帮忙转接；若对方要找的人不在，应温和告知对方，并询问是否需要帮助。第五，礼貌道别，等对方先挂断电话。  2. 打电话礼仪  第一，注意打电话的时间。有关工作电话最好在工作时间打，尽量不在对方用餐、休息、周末、节日打非必要的工作电话。第二，打电话前要确认好对方的电话、姓名、职务及谈话要点；电话接通后，应立即尊称对方，自我介绍并说明去电主旨，倾听对方意见；如果对方不在，可以请代接电话的人代为转达，并真诚致谢。第三，礼貌道别，轻轻挂断。通常是打电话一方先挂断电话，但对于职员来说，如果对方是领导或顾客，就应让对方先挂断电话。  3. 使用手机的礼仪  在工作场合不要大声打电话；如有电话呼入，尽量不要接，或起身到人少处接听；参加重要会议时尽量关闭手机或调为振动；不能一边和人讲话，一边编辑手机短信；不编辑或是转发思想内容不健康的短信；当不使用手机的时候，尽量放在包中或是上衣内袋，不要总是拿在手中。  **（五）敲门礼仪**  在工作场合，我们时常需要进入他人的办公室，懂得并使用敲门礼仪可体现良好的职业形象。敲门礼仪基本规范如下：第一，敲门前调整呼吸、整理形象；第二，先敲三下，隔一小会儿，再敲几下，敲门的力度要适中；第三，在得到允许后，轻推房门轻步进入。  **（六）接待礼仪**  1. 接待规格  接待规格主要是从场面的安排及主陪人的职位角度而区分其高低的，一般分为三种接待规格。不同规格接待的具体特征如下。  （1）高规格接待。这是指主要接待人员、陪同人员比主要来宾的职位高的接待形式。上级单位派人来下级单位检查指导工作或同级单位来公司洽谈重要业务时，一般采取这种形式的接待规格。  （2）对等接待。这是指接待场面适当，主要接待人员、陪同人员与主要来宾的职位相当的接待形式。  （3）低规格接待。这是指主要接待和陪同人员比主要来宾的职位低的接待形式。一般总公司或总部到分公司考查情况是这种接待形式。  2. 接待礼仪规范  在会议开始前 30 分钟，接待人员各就其位准备迎接会议宾客。当嘉宾到来时，接待人员要精神饱满、热情礼貌地站在会议室的入口处主动地迎接宾客。配合其他接待人员工作，引领嘉宾至指定位置就座。在引领过程中要注意遵守规范、讲究礼貌、彰显职业素养。其具体引领方法如下。  （1）行进过程引领法。一般场所在引领宾客时，遵循以右为尊的原则，接待人员尽量站在客人左前方 2～3 步的位置，并向右侧转身与客人成 120 度左右角度，把客人让到右后方的适当位置上。在引领过程中，接待人员要根据客人的步速调整自己的步伐。此外，在引领过程中若遇到特殊场地，如在走廊引领时，若一边是墙一边是栏杆且逆向行走，为了安全应请客人靠墙行走。在引领过程中，不仅要有明确的引导手势还要伴有礼貌的引导语言和得体大方的微笑。  （2）上下楼梯引领法。在引领客人上下楼时，如果接待人员为男性，应该请客人走在前面，引领者走在后面，并请客人走在靠墙的一侧；当接待人员为女性时，应请客人走在后面。  （3）出入电梯引领法。当电梯间无人操作时，接待人员应先进后出。即在电梯门打开后，接待人员首先进入电梯并站在按键的位置边，用一只手按住开门键，让客人陆续进入电梯后再关门；在出电梯时，也同样按着电梯的开门键，待客人都出电梯后，引领者再出电梯到前面引导。若是有人操作，则接待人员应后进先出。  **（七）拜访礼仪**  拜访是公共关系活动中的一种常见形式，注意拜访礼节有助于商务工作顺利进行。  1. 拜访前的准备  （1）了解情况。在拜访前对拜访对象进行一些必要的了解，特别是初次登门，一定要了解对方的基本情况。  （2）预约。不要做不速之客，拜访前至少提前一天打电话预约，向对方说明拜访原因和目的，确定拜访时间，经对方同意后前往。  （3）注重仪容仪表。在拜访时一定要仪表端庄、衣着整洁。此外，着装还要与所拜访对象的身份相符合。  （4）如有需要，准备礼物。选择礼物时，一定要提前并仔细了解对方的喜好和禁忌，以避免不必要的尴尬和冲突。  2. 拜访中的礼仪  （1）守时践约。赴约要遵守时间，做到如期而至。一般情况下应提前 5 分钟左右到达。如果因故不能赴约，应及时通知对方，无故失约或迟到是最不礼貌的行为。  （2）登门有礼。到达拜访单位后，首先要告知工作人员自己的姓名、工作单位及要拜访的对象，并静候工作人员通报。  （3）举止得体。在进门前，先轻声敲门或按门铃，等到主人招呼进门后方可入内。进门后，向主人及在场的其他人问好。  （4）适时告辞。商务拜访一般以半小时左右为宜。在拜访的目的基本实现或达到预约的时间时，应先说一段有告别意义的话后再起身告辞，忌在对方刚说完一段话后就起身告辞。  **（八）餐饮宴请礼仪**  1. 宴请座次礼仪  商务宴请客人也是职场交往中非常重要的活动，对客人来说是一种礼遇，因此在座次安排上也不能疏忽。一般宴请分为中式和西式两种方式。  （1）中式宴请一般使用圆桌。遵循国际惯例“以右为尊”。一般情况下面对门且远离门的座位为尊位，其他位次依据职位高低，以离主人远近而定主次，右主左次，离门最近的位置为最次。如果夫人出席宴请，主宾坐在男主人右侧，其夫人坐在女主人右侧。  （2）西式宴请一般使用条形桌。同样遵循国际惯例“以右为尊”的原则。西式宴请一般会考虑女士优先、面门为上、男女交叉或朋友与陌生人之间交叉排列的原则。  2. 用餐礼仪  在商务场合，很多生意和合作都是在饭桌上一锤定音的。因此，用餐礼仪的周全，更是一项对职场新人的重要考验。要学会文明用餐，尤其是在用西餐时要注意刀叉的正确使用方法，左手持叉，右手持刀。当用餐完毕后，将刀叉并拢斜放在盘中即可，注意刀刃要朝向自己。在用餐期间如果用力过猛，打翻酒杯或餐具落地，应沉着冷静，不要着急，并向主人和邻座说一声“非常抱歉”。另外，在席间需要祝酒时，应暂停进餐和交谈，当主人和主宾离席敬酒时，被敬者应立即起立举杯，在碰杯时酒杯要低于对方，以示尊敬。注意在敬酒时要保持风度，只祝酒而不劝酒。  **【学生】理解、记忆。** | 通过分享见解，带领学生进一步了解职业形象塑造（二），并通过讲述案例，客观直接的展示学习职业形象塑造（二）的基础知识。 |
| **强化练习**  （5min） | 【**教师**】**布置活动，强化学生理解。**  **不同场合的礼仪**  【**学生**】**1. 自我介绍**  **模拟以下场景，选择一种合适的形式进行自我介绍。**  **（1）竞选学生会干部。**  **（2）到企业应聘。**  **（3）到车站接不熟悉的客户。**  **2. 握手礼仪训练**  **每组选派两位同学，模拟以下场景，进行握手礼仪训练。**  **（1）在毕业两年后，老同学（一男一女）偶遇，与老同学握手。**  **（2）受到领导的接见。**  **（3）你带同学去表姐家做客，表姐与你同学见面后。**  **（4）你偶遇同学的母亲。**  **（5）在大门口迎接客户。**  **（6）到公司面试，与面试官握手。**  **（7）去其他公司办事，在临走时与他人道别。** | 增强对不同场合的礼仪的理解。 |
| **课堂小结**  （3min） | 【**教师**】**回顾和总结本节课的知识点：**  **这节课上一起学习了职业形象塑造（二）。因此明白了称呼对方主要遵循得体原则和尊重原则，按先尊后卑、先长后幼、先女后男及先疏后亲的顺序。**  【**学生**】**理解、记忆。** | 通过对所学知识的回顾，培养学生的归纳总结能力。 |
| **作业布置**（2min） | 【**教师**】**布置课后作业**  **简述餐饮宴请礼仪。** | 通过课后练习，使学生巩固所学新知识 |
| **继续探索**  （35min） | 【**教师**】**了解了职业形象塑造（二）后，让我们一起来看看职业素养提升。首先请几位同学来分享一下对职业素养提升的理解吧。**  【**学生**】**分享见解。**  【**教师**】**大家都对职业素养提升有着自己的见解，但还不够全面和系统。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。**  【**教师**】**职业素养提升。**  **一、职业素养的内涵**  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，是一个人在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。很多企业界人士认为，职业素养至少包含敬业精神及合作的态度两个重要因素。职业素养具量化表现为职商（简称 CQ），体现一个社会人在职场中成功的素养及智慧。  职业素养涵盖的内容非常广泛，个体行为的总和构成了自身的职业素养。从表现形式上分为内化素养和外化素养。内化素养是职业素养中最基础的部分，包含个人的世界观、价值观、人生观等范畴；外化素养指知识、技能、能力方面素养，是通过学习、培训比较容易获得，在实践运用中日渐成熟的。  简而言之，职业素养是职业人在从事职业中尽自己最大的能力把工作做好的素质和能力，它不是以这件事做了会对个人带来什么利益和造成什么影响为衡量标准的，而是以这件事与工作目标的关系为衡量标准的。更多时候，良好的职业素养应该是衡量一个职业人成熟度的重要指标。  职业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素养的人员才能实现求得生存与发展的目的，他们可以帮助企业节省成本，提高效率，从而提高企业在市场中的竞争力；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，“职业素养教育”才显得尤为重要。  **二、职业素养的内容**  职业素养，指专业知识、专业技能和专业能力等与职业直接相关的基础能力和综合素质。每个劳动者，无论从事何种职业，都必须具备一定的思想道德素质、科学文化素质、生理素质和心理素质等。才能顺应知识经济时代社会竞争激烈、人际交往频繁、工作压力大等特点的要求。  **（一）职业道德**  用人单位对员工的思想道德素质都非常重视，因为思想道德素质高的员工不但用起来放心，而且有利于本单位文化的发展和进步。思想道德素质是一个人的政治信念、道德品质、敬业精神、公民意识在职业生涯中的具体体现，是需要长期历练才能养成的潜在的职业文化底蕴，是一个人能否适应社会、实现自我价值的前提条件，也是企业提高团队凝聚力和执行力的有效保证。  在内容方面，职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求，而是要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求；它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的，而是在特定的职业实践的基础上形成的，因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有道德心理和道德品质。甚至造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。如人们常说，某人有“军人作风”“工人性格”“干部派头”“学生味”“学究气”“商人习气”等。  《公民道德建设实施纲要》明确指出：“职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德，鼓励人们在工作中做一个好建设者。”  职业道德主要包含如下几方面。  1. 爱岗敬业  基本要求：树立正确的职业理想，干一行，爱一行，干好一行。脚踏实地，不怕困难，有吃苦精神。忠于职守，团结协作，认真完成工作任务。钻研业务，提高技能，勇于革新，做行家里手。爱岗敬业就是真正热爱自己从事的工作，把劳动付出看成是人生的一种乐趣而不仅仅是一种谋生的手段，满腔热情、朝气蓬勃地做好每一项属于自己的工作，在工作中焕发出极大的职业进取心，产生出源源不断的动力，全身心、一丝不苟地投入到本职工作中，积极主动地完成工作任务。  2. 诚实守信  基本要求：做老实人、说老实话、办老实事，用诚实劳动获取合法收益。讲信用，重信誉，信守诺言，以信立业。平等竞争，以质取胜，童叟无欺，反对弄虚作假、坑蒙欺诈、假冒伪劣。诚实，就是忠实于事物的本来面貌，不歪曲篡改事实，不隐瞒自己的真实思想，不掩饰自己的真实情感，不说谎，不做假，不为不可告人的目的而欺骗别人。守信，就是讲信用，讲信誉，信守诺言，忠实于自己承担的义务，答应了别人的事一定要去做。其中“信”字就是诚实不欺的。讲信誉、重信用，忠诚地履行自己的义务。  3. 办事公道  基本要求：各行各业从业人员在本职工作中，坚持公平、公正、公开原则，秉公办事。处理问题出于公心，符合政策，结论公允。主持公道，伸张正义，保护弱者。清正廉洁，克己奉公，反对以权谋私，行贿受贿。  办事公道，追求的是公正的道德行为。市场经济讲公正、公平、公开竞争。要求各行各业的职业道德必须办事公道。办事公道是一种追求公正、公平、公开的道德行为的体现。  4. 服务群众  基本要求：听取群众意见，了解群众需要，为群众排忧解难。端正服务态度，改进服务措施，提高服务质量，为群众工作和生活提供便利。反对冷淡生硬、推诿拖拉、吃拿卡要的态度和行为，抵制行业不正之风。  服务群众，实际上就是要求每位从业人员心里应当时时刻刻为群众着想，急群众之所急，忧群众之所忧，乐群众之所乐，全心全意为人民服务。  5. 奉献社会  基本要求：有社会责任感，为国家发展尽一份心，出一份力。承担社会义务，自觉纳税，扶贫济困，致富不忘国家。艰苦奋斗，多做工作，顾全大局，必要时牺牲局部利益和个人利益。反对只讲索取，不尽义务。  奉献社会是社会主义职业道德的最高要求，是为人民服务和集体主义精神的最好体现。奉献社会的实质是奉献。无论什么行业，无论什么岗位，无论是从事什么工作的公民，只要他爱岗敬业，努力工作，就是在为社会做贡献。如果在工作中不求名、不求利，只奉献，不索取，则体现出宝贵的无私奉献精神，是社会主义职业道德的最高境界。  **（二）职业意识**  研究表明，一个人获得成功，60% 取决于职业意识，30% 取决于职业技能，而 10% 靠运气。正确的职业意识可以产生三方面的正面影响：一是改变工作原动力。正确的职业可以改变自身工作的原动力，使人可以更主动、更努力地去工作。二是提高个人绩效。当你更努力、更主动地去工作时，个人的业绩也会相应地得到极大提高。三是促进职业生涯的成功。成功的职场人士所共有的一个显著特点就是有相当积极的职业意识。  培养职业意识可从以下几个方面着手。  1. 提高成就欲  在如今激烈的竞争环境中，工作总是充满着挑战、让人饱含艰辛或充满喜悦，成就欲帮助我们克服困难，追求卓越，有事业心，对工作积极主动。进行良性的自我暗示是提高成就欲的重要手段。  2. 打造专业精神  我们应培养追求卓越的专业精神：就是需要长时间集中精力努力地工作；就是暂时把问题放在一边，进行松弛的能力；就是不断正视困难；就是高标准、顽强地工作等。不管做什么事情，都要全力以赴。成功的秘诀无他，不过是凡事都自我要求达到极致的表现而已。  3. 培养真正的责任感  责任是一个成熟的人对自己的内心和环境完全承当的能力和行为。有责任感就是明确权利与义务，对自己的工作和行为勇于负责。独自承担自己行为的责任，独自承担这些行为的哪怕是最沉重的后果，正是这种素质构成了伟大人格的关键。责任感是人走向社会的关键品质，是一个人在社会上立足的重要资本。工作就意味着责任。在这个世界上，没有不需承担责任的工作，相反，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。主动要求承担更多的责任或自动承担责任，是我们成功的必备素质。尽职尽责不仅仅有益于公司、有益于老板，而且最终受益的是员工自己。主动承担责任是为自己负责。  4. 提高挫折承受力  挫折承受力就是吃苦耐劳，能够忍受并尽快排解挫折的能力，是战胜自己的根本武器。古人说：“百年人生，逆境十之八九。”在工作和生活中，你不可避免地会遇到各种障碍，受到各种挫折。成功了固然应高高兴兴的，失败了也并非完全没有益处。每个人都希望能从失败中吸取教训并及时地总结经验，利用失败的经验来武装自己，使自己具备更多的经验以有效地应对将来的种种新挑战。实际上，正因为遭遇到种种挫折，才更能磨炼人的意志，从失败中吸取经验教训，以增强其克服困难和适应环境、战胜挫折的能力。  5. 塑造诚信形象  塑造诚信形象是成大事者的关键。诚信要求我们既要诚实，也要信守承诺。很多成大事者靠的就是获得他人的信任。诚信是一生最重要的资本。一个人凭着自己良好的品性，能让众人认可你、尊敬你，那么你就有了一项成就大业的资本。塑造诚信形象应做到以下几点：  （1）诚实对人。实事求是、正直诚实、履行诺言。  （2）信任别人。相信那些自己判断为真实的言辞。  （3）既要有守信的心态，也要有守信的能力。许诺时衡量一下你是否有这个能力履行你的承诺。  6. 树立团队精神  群体成员互相提供帮助和鼓励，每个人都能贡献出他或她独特的技能，团队的一致性和认同感激励着团体成员为实现共同的目标而努力奋斗。聚在一起，每个人都会得到更多。  团队成员要做到：准确理解工作单位的目标、方针、计划等，团队成员应对目标达成共识；正确领会自己的职责，尽力做好本职工作；理解并尊重他人；不吝惜对他人的协助；相互之间要怀有善意和信任；遵从一定的规范，如工作纪律、工作规范、工作程序等。  **（三）职业行为习惯**  播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种性格；播种一种性格，收获一种命运。职业行为习惯既包括生活、学习和工作等过程中养成的生活习惯、学习习惯和工作习惯，又包括在完成职业工作任务过程中主动或被动养成工作习惯。良好的职业习惯，是出色地完成工作任务的必要前提，如果不具备良好的职业习惯就不能按照要求完成自己的工作。职业行为习惯最大的特点就是自觉性和习惯性，而培养人的良好习惯的载体是我们日常生活和学习。  每个人平时都有习惯，但不一定是职业习惯，更不一定是符合要求的职业习惯。我们应当养成以下职业习惯。  1. 管理时间的习惯  每天提前几分钟到工作岗位，调整好工作状态，保证准时开始一天的工作，这才叫不迟到。  2. 清洁卫生的习惯  做好个人卫生，整洁的仪表有利于塑造良好的职业形象；做好工作环境清洁卫生，整洁有序的工作环境有利于保持良好的工作心情。  3. 提前计划的习惯  当我们把一个宏伟的计划分成一个一个小的目标去完成，我们会发现，看似不可能的事情似乎简单了许多。目标犹如人的眼睛，目标不明确就如同人没有眼睛；计划犹如人的手脚，计划不详细就如同没有手脚，剩下的就只有空想。因此，要想成功，一定要有明确的目标，这样你才能有积极性，同时，详细的计划也必不可少，这样你才会受到驱动。提前做好工作计划有利于有条不紊地开展每天、每周或每一个周期的工作，自然也有利于保证工作的质和量。  4. 做记录的习惯  好记性不如烂笔头，随身带上一个本本，及时记录必要的工作信息，有助于准确地记载各种有用的信息，防止工作上的遗漏和差错，帮助日常工作顺利开展。另外，笔记还可以作为今后工作的借鉴。  5. 遵守工作纪律的习惯  工作纪律是为了保证正常工作秩序、维持必需工作环境而制定的，严守纪律就是一种觉悟、一种责任、一种态度、一种习惯。职业纪律是在特写的职业活动范围内从事某种职业的人们必须共同遵守的行为准则。它包括劳动纪律、组织纪律、财经纪律、群众纪律、保密纪律、宣传纪律、外事纪律等基本纪律要求以及各行各业的特殊纪律要求。  6. 工作总结的习惯  及时总结每天、每周等阶段性工作中的得与失，可以及时调整自己的工作习惯，总结工作经验，不断完善工作技能。一位著名的企业领导人曾经说过：每天抽出 10 分钟时间进行一天的总结，对于工作的完成，问题的发现，思维方式的扩展，自身素质的提高等，都有很大的帮助。我们有必要每天抽出一点时间把当天所做的工作进行简短总结，思考哪些是新的，哪些是以前做过的，曾经做过的工作能否总结经验加以改进，新的工作是否已经有了开展的方法，烦琐的工作是不是统筹起来做。  7. 积极沟通的习惯  沟通是维系良好人际关系的纽带，培养与人积极沟通的良好习惯，可以使误会、怀疑、猜忌和敌意远离，让共识、理解、信任和友谊走近，从而能够共同分享工作带来的充实和愉悦。  8. 认真对待的习惯  “天下大事，必作于细。”认真对待工作上的每一个细节，不要认为什么事情都简单。  **（四）职业技能**  随着科学技术的迅速发展，社会化大生产不断壮大，现代职业对从业人员的专业基础的要求越来越高，专业化的倾向越来越明显。“万金油”式的人才已经不能满足市场的需求，只有“一专多能”才能在求职过程中取胜。高职毕业生应该拥有宽厚扎实的基础知识和广博精深的专业知识。职业技能是一个人能否胜任本职工作或创造性开展工作的前提。目前，高技能人才所应具备的专业素质一直是业内人士研究的重点，人们普遍倾向把高技能人才定位为“灰领”，它有别于“白领”和“蓝领”。根据其工作性质和特点，高技能人才应具备以下专业能力素质。  1. 知识  掌握本专业领域的核心知识点；熟悉或掌握本专业领域的前沿技术和理论；具有较合理的知识结构。  2. 技能  熟练掌握操作一般设备的技能；能从事高技术岗位的智能型操作：能诊断和消除操作过程中出现的各种故障。  3. 能力  有科学的思维方法，具有破解生产难题的能力；具有不断追求创新的意识和能力；具有较强的学习能力和总结能力。  4. 体能  拥有健康的体魄和健康的心理，表现为能正确面对挫折和挫败、面对复杂的人际关系、面对繁重的工作压力等。  **三、职业素养的提升途径**  职业素养教育是一种养成教育。San Francisco 认为，职业素养的修炼需要经历印象关、心态关、道德关、沟通关、专业关、诚信关、忠诚关七道考验。  **（一）不断学习充电**  职业专家指出：职业半衰期越来越短，在职期间如果不继续学习，无须五年就会在职场中处于尴尬窘迫的境地，甚至处在失业的边缘。由于当前用人单位对“人才”的观念发生着转变。由原来的“高学历、高职称就是人才”转向“拥有专业的一技之长才是真正的人才”。因此职场上往往只有两种人：一种是通过充电、学习，不断在原单位获得晋升、加薪的人；另一种是没有学习意识长年累月靠“吃老本”而被列入裁员大名单的人。  **（二）将简单的工作做到最好**  有些人把“成功”定义为“做伟大的事业，出瞩目的成绩”。要是自己做的是细碎的琐事，平凡的工作，就容易自惭形秽，产生自卑情绪。实际上，很多时候，成功更需要平凡。或者说，成功是平凡的累积，如果一个人能够把自己的工作长期做到极致，那也是成功。一个人要做好自己这份平凡的工作，前提是需要有专业能力的。因为每一份工作都有其特定的专业领域、专业能力，从最高行政长官到餐厅服务员，甚至清洁工，都需要认真保持专业的心态，付出一定的努力，掌握一定的技能，才能把平凡的工作做好。  **（三）培养良好的职业心态**  做事时，尽可能做到心态到位、姿态到位、方法到位、行动到位。要有不达目的不罢休的工作态度，又有积极乐观的处世心态。胜不骄，败不馁。遇到挫折时要客观分析原因，总结经验教训，不能怨天尤人，将所有问题归因于自己个人之外。克服“打工者”的心态，培养“主人翁”精神，积极实现自己与组织的共赢。多一些换位思考，多一点感恩之心，多一点全局意识，使自己融入组织之中，而不是游离其外。  **（四）让自己尽量职业化**  职业化就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，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。我们要在熟悉专业和职业的基础上，加强学习，积极行动，使自己在知识、技能、观念、思维、态度、心理上符合职业规范和标准。  **（五）积极提升沟通能力**  树立强烈的沟通意识，用积极、阳光的心态与人沟通，掌握有效的沟通方法，能积极参与工作单位的民主管理，善于提出合理化建议；善于发现问题和解决困难，及时传递相关信息；积极消除误会，而不是情绪对抗到底。  **（六）提高自身的执行力**  对个人来说，执行力就是把想干、能干成的事干成的能力。我们应该养成积极主动的工作习惯，不要被推着走；多思考，关于运用所学的专业知识和技能解决问题，提高工作效率；量化自己的工作，执行任务要坚决、及时、到位；要分清工作任务的轻重缓急，有条理地工作；要尽可能注意到细节，不忽视任何一个影响工作的因素和环节。  **【学生】理解、记忆。** | 通过分享见解，带领学生进一步了解职业素养提升，并通过讲述故事，客观直接的展示学习职业素养提升的基础知识。 |
| **强化练习**  （5min） | 【**教师**】**布置活动，强化学生理解。**  **无敌风火轮**  【**学生**】**1. 分组**  **10 人一组。**  **2. 时间**  **10 分钟左右。**  **3. 详细玩法**  **（1）小组利用报纸和胶带制作一个可以容纳全体团队成员的封闭式大圆环。**  **（2）将圆环立起来，全组成员站到圆环上，并边走边滚动大圆环。**  **（3）看哪组做得最好。**  **4. 道具和场地要求**  **（1）道具要求。报纸、胶带。**  **（2）场地要求。一片空旷的大场地。** | 增强对职业素养提升的理解。 |
| **课堂小结**  （3min） | 【**教师**】**回顾和总结本节课的知识点：**  **这节课上一起学习了职业素养提升。因此明白了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，是一个人在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。**  【**学生**】**理解、记忆。** | 通过对所学知识的回顾，培养学生的归纳总结能力。 |
| **作业布置**（2min） | 【**教师**】**布置课后作业**  **简述职业素养的提升途径。** | 通过课后练习，使学生巩固所学新知识 |
| **观影活动**（40min） | 【**教师**】**学习了前几节内容之后，这节课我们来观看一部电影《飞行家》。**  【**学生**】**分享对该电影的见解。**  【**教师**】**电影《飞行家》，是一部关于霍华德·休斯的传记电影，由莱昂纳多·迪卡普里奥、凯特·布兰切特和凯特·贝金赛尔主演。影片讲述了休斯从一名普通的飞机爱好者成长为好莱坞制片人，并主持蓝云杉飞机发明和改进的传奇故事‌‌。在影评中获得了高度评价，被认为是一部经典的传记电影。影片通过细腻的叙事和出色的表演，展现了休斯复杂而传奇的一生。莱昂纳多·迪卡普里奥的表演尤其受到赞誉，他通过饰演休斯传奇的一生，为自己正名，并最终获得了金球奖影帝‌。影片在第77届奥斯卡金像奖上获得了最佳摄影、最佳艺术指导、最佳服装设计和最佳电影剪辑等奖项‌。**  【**教师**】 **我们从该电影中学到了什么？**  **这不仅是一部电影，更是对美国电影史和航空史的一次深刻回顾。影片的成功不仅在于其艺术成就，更在于它对休斯传奇人生的真实再现，让观众对这位传奇人物有了更深入的了解‌。**  **【学生】理解、记忆。** | 通过观看电影，客观直接的展示学习职业素养提升的基础知识。 |
| **互动聊心**（5min） | 【**教师**】**接下来的五分钟，是互动时间，我们看了电影，学了知识，那么在以后的生活和学习中再遇到挫折我们应该怎么做？**  【**学生**】**分组讨论，积极踊跃发言 ，给小组加学分。** | 增强对职业素养提升的理解。 |
| **教学反思** | 老师要给学生明确学习目标，制定相应措施来保证目标的实施，要加大督促检查的力度，并在此基础上进行总结。 | |