
职业化(职业精神职业道德职业能力职业素养培训)

培训对象：新入司员工

培训时间：4天

第一节：职业精神

上半部分：导航心灵的GPS

一、案例分析

- (一) 案例一“他怎么啦？”
- (二) 案例二“为什么是这样的结果？”

二、选择

- (一) 人的一生是一个不断选择的过程
- (二) 今天的生活是由你几年前的一个选择决定的
- (三) 今天的选择将决定你几年后的生活。
- (四) 看看人们入世和出世时的状态
- (五) 你要知道你要什么

三、人生最重要的5个

- (一) 写出对你人生最重要最有价值的五个
- (二) 你要知道你要什么？
- (三) 交流感悟
- (四) 明确人生目标明确人生追求
- (五) 怎样实现自己的追求

下半部分：成功者的心态

一、为自己工作

- (一) 谁让我们到企业工作的？
- (二) 我们为什么工作？
- (三) 我们为谁工作？
- (四) 我们应该什么精神工作？
- (五) 学会放弃
- (六) 盘点自己的收获
- (七) 从自己的岗位做起走向成功

思考：做岗位的主人

二、自主自己的命运

- (一) 穷的含义
- (二) 春重秋收话人生
- (三) 舍得
- (四) 厚德载物
- (五) 学会感恩：“受人滴水之恩，当以涌泉报。”
“你敬我一尺，我敬你一丈。”
- (六) 主动的人生

三、成功的博弈

- (一) 围棋博弈的规则：大局观：弃子。
- (二) 桥牌博弈的规则：合作；双赢。

(三) 麻将博弈的规则：看住上家顶住下家与对门是冤家；打败所有人，孤家寡人是赢家。

四、大成功者聪明加厚道

(一) 大成功者聪明加厚道

(二) 小成功者聪明加聪明

五、良好的职业精神是成功的基础

(一) 做事先做人，人做对了事才能做对

(二) 成事靠能力，市场经济是能力经济

小结：关于价值观的思考

一、价值观

(一) 价值观

价值观是一个人对周围客观事物（包括人、事、物）的意义和重要性总的看法和总的评价。

(二) 价值观对行为的影响

二、六种理想价值观类型

(一) 理论的---重经验、理性

(二) 政治的---重权力和影响

(三) 经济的---重实用、功利

(四) 审美的---重形式、和谐

(五) 社会的---重利他和情爱

(六) 宗教的---重宇宙奥秘

三 莫里斯生活方式中的九个重点

(一) 保存人类最高的成就。

(二) 培养独立性。

(三) 对他人表示同情和关切。

(四) 轮流体验欢乐与孤独。

(五) 在团体活动中实践和享受人生。

(六) 经常掌握变动不定的环境。

(七) 将行动、享乐与沉思加以统合。

(八) 不无忧、健康地享受生活。

(九) 人生中那些美好

四、罗基奇（1973）两类价值观系统

(一) 终极性价值系统，用以表示存在的理想化终极状态或结果

(二) 工具性价值系统，是达到理想化终极状态所采用的行为方式或手段

五、逻辑层次

六、幸福

七、共享价值观建设

(一) 共享价值观

(二) 共享价值观的作用

(三) 共享价值观建设的途径

(四) 共享价值观提炼的方法与途径

第二节：角色定位

上半部分：角色定位的指导思想

一、项目干系人

(一) 何为项目干系人

-
- (二) 项目干系人构成
 - (三) 项目干系人需求分析
 - (四) 项目成功的智慧

二、战略干系人

- (一) 何为战略干系人
- (二) 战略干系人构成
- (三) 战略干系人需求分析
- (四) 战略干系人分析图表
- (五) 战略成功的智慧

三、成功干系人

- (一) 何成功目干系人
 - (二) 成功干系人构成
 - (三) 成功干系人分析图表
 - (四) 成功的智慧
- 1、市场经济是利益相关人联系在一起的经济
 - 2、市场经济是满足利益相关人需求的经济
 - 3、在市场经济中人们通过帮助他人获得收入
 - 4、任何伤害利益相关人的行为都是伤害自己
 - 5、市场经济通过利他获得自己利益的最大化

课堂练习：“成功干系人需求分析”

下半部分：角色定位的方法工具

一、针对客户的工作产出法

- (一) 针对客户的工作产出法是什么？
- (二) 解释

二、传统工作产出法的内容

- (一) 为谁提供服务。
- (二) 具体到每一个服务对象都提供哪些具体的服

三、针对客户的工作产出法的案例

案例之一：“销售秘

四、针对客户的工作产出法小结

- (一) 用工作产出的方式将个体或团队的绩效与组织内外联系起来，增强每个个体和团队的用户意识。
- (二) 能够使我们更加清晰的看到个人和团队对整个组织的贡献。
- (三) 这种直观的方式使我们全面的了解到个体和团队的工作产出，不会产生大的遗漏。

课堂练习：绘制“客户关系示图”

五、“作业指导书”

- (一) 作业指导书
- (二) 职业指导书形式（内容）

六、作业指导书案例

案例之一：“IT 系统项目作业指导书”

案例之二：“编制营销战略作业指导书”

课堂练习：“绘制流程图”

七、作业指导书的一般内容

-
- (一) 列出所有服务对象的名称
 - (二) 按重要给服务对象排序
 - (三) 针对每一个服务对象列出要为他提供的工作内容是什么?
 - (四) 描绘出这件工做的工作流程图
 - (五) 再注明每一件工作的工作标准

八、岗位管理文件的内容

- (一) 作业指导书
- (二) 考核标准文件
- (三) 胜任力素质模型 (录用标准文件)
- (四) 该岗位需要的培训内容
- (五) 岗位的难度系数

第三节：职业能力

一、能力

- (一) 能力
- (二) 解决问题的思维能力
- (三) 思维能力的构成
 - 1、运用他人成功的经验解决问题的能力
 - 2、分解和综合的思维方式解决问题的能力
 - 3、辩证逻辑的思维方式解决问题的能力

二、经验模式解决问题的能力

- (一) 5W1H 思考模式
- (二) ECRS 思考原则
- (三) 戴明环
- (四) 5S
- (五) 工作 (产品) 处问题的追溯原则
- (六) 员工违规的追溯原则
- (七) 突发事件处理的流程
- (八) 迪士尼策略
- (九) 结构化思考的模式

三、分解能力训练

- (一) 分解的含义
- (二) 案例分析：
- (三) “分解思维方式”解决问题的一般程序
- (四) 方法总结

四、综合能力训练

- (一) 综合
- (二) 案例分析
- (三) “综合思维方式”解决问题的程序
- (四) 方法总结

五、辩证逻辑能力训练

- (一) 辩证逻辑思维方式
- (二) 案例分析“海上遇险”
- (三) 辩证逻辑解决问题的程序

(四) 方法总结

第四节：职业素质

上半部分：情商管理

一、情商

- (一) 情商
- (二) 情商管理的四个方面
- (三) 心理学研究的两个结论

二、情商管理的心理机制

- (一) 大脑结构
- (二) 本能脑情绪脑及大脑皮质的运作机制

三、思想的威力

- (一) 限制性的信念
- (二) 丰盛思想蓝图的力量
- (三) ABC 法则

四、大脑处理情绪的策略和技巧

- (一) 结合与抽离
- (二) 身心互动技巧
- (三) 换框法

五、维护系统平衡的位置感知法

- (一) 位置感知法
- (二) 每一种位置的使用
- (三) 在工作上的应用及对我们有什么好处？

六、解读他人的五原则

- (一) 每一个人都是“OK”的
- (二) 每一个人行为背后都有正面的动机
- (三) 每一个人当下的选择对他而言都是最佳的选择
- (四) 每一个人都有丰富的资源
- (五) 变化在发生并且将持续下去

下半节：职业形象

一、南开容止格言

南开容止格言：面必净、发必理、衣必整、钮必结；
头容正、肩容平、胸容宽、背容直；
颜色勿傲、勿暴、勿怠；
气象宜和、宜静、宜庄。

二、男士仪容仪表

- (一) 发型发式
- (二) 面部修饰
- (三) 着装修饰
- (四) 必备物品

三、女士仪容仪表

- (一) 发型发式

-
- (二) 面部修饰
 - (三) 着装修饰
 - (四) 必备物品