

课程名称：《敬业、尽责与感恩》

主讲：周自海老师 6课时

【课程背景】

如何让新员工快速建立正确的职业认知，养成基本的职业素质与职业心态，正确的定义自己的角色，并以一种主动积极的态度融入到企业中，是新员工培训中的重中之重。

在快速变革的时代背景下，企业除了需要面对新的市场环境，也需要面对新一代的员工，在新时代和新生代的双重挤压之下，迷茫、探索、冲突、甚至颠覆随之而来。逐年提高的员工流失率也成了新时代企业必须应对的问题（逾 2/3 的银行流失率超过了 15%），求职招聘两难困境也成为当前历史时期的特点。

无法避免的是，新生代员工在企业职工队伍中的比例已占 30%左右，少部分人还在重要的管理、技术岗位任职，随着时间的推移，他们必然取代前辈成为企业的核心骨干力量。如何基于他们独特的职业特质和多元的职业价值取向，支持他们转换角色、建立健康的工作态度、直接影响到新员工的职业表现和未来骨干员工的选择和培养。

本课程致力于让新员工立足当下，培养三种基本的职业素养：敬业、尽责与感恩，为新员工的职业发展打好基础，提升职业表现，也为企业未来发展的人才储备夯实基础。

【课程对象】新员工

【课程收益】

- 1、敬业精神，帮助员工理解平凡工作的价值和意义，从尊重工作到自我尊重。
- 2、感恩之心，帮助员工了解工作的本质和价值，学会换位思考，建立感恩心态。
- 3、尽责意识，支持新员工建立基本的职业伦理，明确角色和权责，养成尽责意识。
- 4、协作与执行，帮助员工从新的角度看待（企业）文化中的人际关系问题，正确看待职场中的公平、委屈、薪酬、上下级关系等常见困扰，学习与不同的对象合作。

【授课方式】 启发互动式教学、课堂演讲、现场练习、经典案例分享、视频观看、小组讨论、角色扮演等

【课程大纲】

前序：

品格、传承与文化

第一部分：敬业

尊严不来自他人的评价，而来自我们所做的一切。

- 壹、 职业精神——“从外在到内在”
- 贰、 服从的勇气——“身段与身份”
- 参、 差距——“痛定思痛”
- 四、 职业素养的两个基石——“专业精神”与“服务精神”
- 伍、 西方职业伦理的影响——“天职观与圣经”
- 六、 东方职业伦理的影响——“忠”的本意
- 七、 敬业精神背后的价值——“尊严与耻辱”

[游戏] 找出两只军队的区别 电影片段欣赏《入殓师》

[总结]

支撑职业素养的，是内在的尊严。

职业素养的提升，需要不断的学习与传承。

“匹夫有责”的含义是“恪尽其责”（《尚书》）。

问题探讨：为什么我们需要银行？（此问题针对银行业客户）

第二部分：感恩

上帝服侍人，但上帝不是下人。

- 壹、 传统价值观念的误区——“劳心者制人，劳力者制于人。”
- 贰、 服务他人的价值——“为什么客户会付钱给你”
- 参、 感恩与自尊——“最后的晚餐”与平凡的服务者

[游戏] 按摩师

[总结]

不是每个人都有机会当明星，但每个人都有机会做英雄。（《十万个冷笑话》）

客户给你钱，是因为你为他提供了服务。

如果你不尊重那个为你端盘子的人，你就不会尊重为别人服务的自己。

“顾客就是上帝”的真实含义是“爱岗敬业”

职业素养在今天的本质，就是用自己的专业能力，提供顾客满意的服务。

职业尊严并不在于地位和身份，而在于行为。

我们的名字不会被纪念，但我们的所做所为会成为这一代人的耻辱和尊严。

第三部分：尽责

能力越大，责任越大。

壹、 职业伦理——信托与授权，权力界限与正当监管

贰、 如何避免职业行为触犯法律——红线与黄线

参、 如何面对道德困境——自然人、职业人以及程序正义

[游戏] 外交官困境、撒韦特困境

[案例] 圣元事件、苹果董事会与乔布斯的关系

[总结]

尊重规则的态度是重建伦理（秩序）的关键。

职业伦理是犯罪行为的防火墙。

职务是一种授权，而非奖励。

恪守权力边界、依规行权是对授权者的尊重。

授权和监管是达成目的的两个方面，与信任无关。

第四部分：协作与执行

不是每个人都有机会能当明星，但每个人都有机会做英雄。

壹、 职场协作的特点——“委屈的真相”

贰、 职业行为与性格分类——“MBTI 实践初步”

参、 职场的个人行为调整——“个人行为改善”

四、 领导与服从——分工、合作与监督

伍、 有效的执行——执行中的四个要素

六、 stick together——信任

七、 do your duty——尽责

[游戏] 蓝图 纸牌塔

[总结] 与其寻找优秀的团队，不如学会与不太完美的队友合作。

每个人都有自己的行为习惯，我们要学会与不同的人协作。

在职业环境中，我们需要根据职业需要，调整自己的行为习惯。

学会面对批评，尊重不同的意见和观点。

没有目标就没有团队，没有压力就没有分工，没有奖惩就没有监督，没有服从就没有领导。

任何努力，都是为了达成目标。

建设性冲突是沟通中的正常现象。

信任的真实意义，愿意为别人的失败承担后果。

尽责的含义，不是去扛超越能力的重担，而是在任何时候，都尽己所能。