

课程名称：《新员工职业素质养成》

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。

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，随着时间的推演，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、规划职业发展、平衡生活兴趣甚至支持梦想的实践成为了企业需要关注的新问题，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，从内到外全方位的培养新员工的职业心态、沟通合作、学习能力、执行能力等基本职业素质，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/入职三年以内的员工

【课程收益】

- 1、从菜鸟到精英，让新员工直观的了解职业素养的表现、涵义与构成，理清新员工成长的标杆和努力的方向，鼓励新员工从内到外的成长。
- 2、从服务到敬业，让新员工体验到职业的本质，正确的认识自身工作的价值，了解平凡工作背后不平凡的价值，了解和初步形成敬业态度。
- 3、从平凡到卓越，让新员工了解职场中的常见挑战，了解职业环境中的情绪和心态问题，正确的应对工作与环境带来的压力，学会在压力下调整心态，保持应有的工作状态。
- 4、从信任到执行，支持新员工了解在团队合作中会遇到的常见问题，体验到个人与团队的关系，正确的理解“领导”与“执行”之间的关系和意义，了解团队中“信任”的代价与“尽责”的价值。

【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】

第一部分：从菜鸟到精英

壹、 职业素养的表现——“从外在到内在”

贰、 服从的勇气——“身段与身份”

参、 职业素养的差距——“痛定思痛”

[游戏] 找出两只军队的区别

[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：从服务到敬业

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

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] 按摩师 电影片段欣赏《入殓师》

[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：从平凡到卓越

壹、 踢猫问题——职场环境的情绪问题及应对方式

贰、 反应机器——职场环境人际冲突问题及应对方式

参、 压力与情绪——压力与压力下的情绪反应

[案例] 踢猫效应、视频资料（人际冲突）视频资料（三五—十五）

[总结]

职场环境我们会受到他人情绪的影响，但我们可以改变回应的方式。

在职业环境中，情绪管理的焦点要放在自己身上，及时释放情绪。

人是反应的机器，正确的应对职场中的人际冲突。

压力不总是动力，区分压力本身与压力产生的情绪反应。

一般情况下，先处理情绪再处理问题。

尽力避免长期处于高压下，平衡工作和生活。

第四部分：从信任到执行

壹、 领导与服从——团队协作的三个要素分工、合作与监督

贰、 有效的执行——执行中的四个要素

参、 协作的基础——团队协作中的四个基础：信任、冲突、决策与责任

肆、 协作的本质——stick together

[游戏] 纸牌塔

[总结]

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。

人际沟通和团队协作的核心目的，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。

