

《银行员工职业素养与职业规范》

课程大纲

本讲义主要章节

第一章 职业与职业素养概述

第二章 职业素养之职业道德

第三章 职业素养之职业意识

第四章 职业素养之职业行为

第五章 职业素养之职业技能

第一章 职业与职业素养概述

一、职业的定义

二、职业的分类

三、职业的特征

四、职业素养概念

第二章 职业素养之职业道德

一、职业道德主要内容

二、如何遵守职业道德

爱岗敬业

诚实守信

办事公道

服务群众

奉献社会

第三章 职业素养之职业意识

职业意识是作为职业人所具有的意识。

职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器，它包括职业规划、职业（工作）态度、团队（协作）意识、竞争意识、创新意识和奉献意识等方面。

一、职业规划

（一）职业规划原则

（二）尽早确定职业规划，明确职业发展目标

二、职业（工作）态度

（一）主动

（二）勤奋

(三) 执著

(四) 专注

(五) 自信

(六) 抓住机会

(七) 有动力

(八) 有激情

(九) 有使命感

三、团队（协作）意识

第四章 职业素养之职业行为

职业行为是指人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理过程的行为反映，是职业目的达成的基础。

一、遵守制度规范

二、遵守人际交往规则

三、学会服从

四、充满责任感

五、树立良好的职业形象

六、养成良好的职业行为习惯

第五章 职业素养之职业技能

职业技能，即指员工就业所需的技术和能力。

主要表现在：

- (1) 完成本职工作能力
- (2) 业务操作能力（知识技能）
- (3) 业务创新能力
- (4) 工作应变能力
- (5) 环境适应能力
- (6) 人际沟通能力
- (7) 业务公关能力
- (8) 时间管理能力
- (9) 知识补充能力
- (10) 身体承受能力