揭阳职业技术学院

Jieyang　Polytechnic

教　案

课程所属系（部）：化学工程系

讲授课程: 职业与企业公共能力

任课教师: 刘月颖

专业班级: 应用化工技术（3+）231

授课学期: 2025-2026 学年第一学期

2025 年 9 月

任务一 职业与职业素质、概念、构成、意义

一、教学设计

授课项目	任务一职业素质概念、构成、意义
教学目的	1、培养学生具备职业性、稳定性、内在性、整体性和发展性的良好职业素质。 2、引导学生树立积极正确的人生观、价值观和就业观。
教学重点	1、职业素质的内涵 2、职业素质的特征 3、职业素质的培养
教学难点	1、职业素质概念。 2、职业素质的构成。 3、良好职业素质的特征。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	提高职业素质有哪些方面的意义？
备注	

二、教学内容要点

任务点 1：职业素质概念、构成、意义

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）职业

职业是人们从事的比较稳定的有合法收入的工作。具备收入合法、比较稳定两个必要条件的工作才能称之为职业。

职业特性：职业具有专业性、多样性、技术性和时代性的特点。

（二）职业素质

职业素质是指从业者在一定生理和心理条件的基础上，通过教育、劳动实践和自我修养等途径而形成和发展起来的，在职业活动中发挥重要作用的内在基本品质。如：爱岗敬业、诚实守信的良好职业道德；团结协作、乐于奉献的合作精神；一丝不苟、精益求精的工作态度；反应迅速、准确判断的思维能力。

职业素质特征：具有职业性、稳定性、内在性、整体性和发展性等特征。

职业素质的职业性特征：表现为不同行业的从业者职业素质有所不同。如检验职业要求从业者具有分析检验技术相关到理论知识和操作技能。

职业素质的稳定性特征：表现为从业者的职业素质一经形成，就会经常地、相对稳定地在职业生活中体现出来，并在职业实践中不断得到强化和完善。比如，一位检验员，经过三年五载的检验员生涯，就逐渐形成了科学采样，操作规范、严谨分析等一系列检验员职业素质，并保持相对稳定。那些在某种特定条件下，偶有表现的言论和行为是不能称为职业素质的。

职业素质的内在性特征：表现为职业素质通常只有在职业活动中才能体现出来。

职业素质的整体性特征：表现为从业者知识、能力和个性品质在职业活动中的综合体现。 。

职业素质的发展性特征：表现为随着社会发展和科技进步，对从业者的素质要求越来越高，同时，从业者也要随着职业的演变而不断提高自身的素质。

（二）职业素质的构成

1.思想政治素质

思想政治素质：指从业者在政治方向、政治态度、理想信念、人生观、价值观等方面的状况和水平。

理想信念是思想政治素质的核心。它指引着职业活动的方向，同时又是推动和鼓舞人们从事各种职业活动的强大精神动力，是支持人们在职业活动中克服各种困难、挫折，经受各种严峻考验的精神支柱。

2.职业道德素质

职业道德素质：指从业者在职业活动中表现出来的遵守职业道德规范的状况和水平。

为人民服务是职业道德素质的核心，集体主义是社会主义职业道德的基本原则，诚实守信是社会主义职业道德的重点。

3.科学文化素质

科学文化素质：指从业者对自然、社会和思维科学知识掌握的状况和水平。

在现代社会里，任何人的职业素质都是以一定的自然科学、社会科学和思维科学知识为基础而形成的。就人的整体素质而言，思想道德素质是灵魂，科学文化素质是基础。一个人的科学文化素质如何，直接关系到职业素质的优劣。人们只有掌握了科学文化知识，才能更好地认识自然、认识社会，确立正确的理想信念，履行应尽的道德责任，掌握科学的思想方法和工作方法。

4.专业技能素质

专业技能素质：指从业者从事某种职业活动，掌握和运用专业知识、专业技能的状况和水平。

专业技能素质是通过内化专业知识、掌握专业技能而形成的。专业技能的形成是以专业知识的理解内化为基础的，而专业技能又是专业知识的实际运用。从业者拥有了扎实的专业知识和熟练的专业技能，才能有效地拓展自己的生存空间，增强自身的竞争实力，实现人生价值。

5.身体心理素质

身体心理素质：指从业者的身心健康的状况和水平。

身体是工作的本钱，只有身体健康，才能正常地工作。没有健康的身体，一

切都无从谈起。身体健康和心理健康的状况制约着其他职业素质发挥的程度。

从职业素质角度出发，我们想到，航天员费俊龙、聂海胜如果没有优秀的身体素质，没有优秀的心理素质，对祖国人民交给自己的这项重大任务是不可能胜任和完成的。因此，我们除了要学好专业基础知识外，还要向我们的航天英雄学习，努力使自己拥有优秀的身体素质和心理素质。

6.创新精神和实践能力

“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力”。中国人民要完成全面建设小康社会的宏伟目标，必须培养民族创新精神，“造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖创新人才”。

思想政治素质是职业素质的灵魂，它是人们从事职业、成就事业的精神支柱。职业道德素质是职业素质的核心，对职业素质的提高发挥着导向、动力和保证作用。科学文化素质是职业素质的基础，没有一定的科学文化素质，不可能胜任相关的职业。专业技能素质是职业素质的关键，只有具备一技之长，才能在职业生活中立于不败之地。身体心理素质是职业素质的前提条件，没有健康的身体心理素质，其他各种素质很难发挥出应有的水平。创新精神和实践能力是根本，只有与时俱进、不断创新，才能成就一番事业。职业素质的几个方面互相促进，互相制约，相辅相成，辩证统一。

（三）提高职业素质的意义

第一，有利于提高劳动生产率。职业素质高的人技艺娴熟，不仅能按质量要求完成劳动任务，而且可以提高工效、降低成本，直接提高劳动效率。

第二，有利于推动社会发展和科技进步。掌握先进技术和新知识的劳动者是社会经济发展最大的驱动力和决定因素。高素质的劳动者善于开拓进取，能够不断地进行技术革新、技术改造和发明创造，这必然有利于推动社会发展和科技进步。

第三，有利于促进人的全面发展。职业素质是人全面素质的重要组成部分，一个人如果能够努力不断提高自己的职业素质，也一定会使其全面素质得到提高。如果社会中每一个从业者都注重提高自己的职业素质，将会推动整个社会的全面快速发展。

任务二 职业道德的内涵和特点

一、教学设计

授课项目	任务二 职业道德规范与职业道德行为养成
教学目的	1、培养学生具备良好的职业道德意识和行为修养。 2、培养学生树立敬业精神、服务意识、公正意识和奉献意识，为良好职业道德行为习惯的养成打好基础。 3、了解和培养本专业对应的职业群的职业道德规范。
教学重点	1、职业道德的内涵 2、职业道德的核心和基本原则。 3、职业道德的规范要求。 4、职业道德的行为养成。
教学难点	1、职业道德的核心。 2、职业道德行为养成的途径和方法。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	分析检验员工需要具备哪些职业道德有哪些？
备注	

二、教学内容要点

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）道德

道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系的行为规范的总和，是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。道德既是人们行为的规范，又是评价人们行为的标准。但是，道德不像法律那样靠国家专门机构强制执行，它更多的是依靠个人自觉遵守和通过社会舆论、传统习俗及人们的内心信念来发挥调节作用。

（二）职业道德

职业道德是人们在职业活动中所遵守的行为规范的总和。

职业道德规定了从业人员的职业活动中的行为要求，体现了本行业对社会所承担的道德责任和道德义务。每一个从业人员都应该自觉遵守和忠实地履行自己的责任和义务。

职业道德特点：行业性、广泛性、实用性、时代性。

行业性是职业道德区别于一般道德的显著特点。职业道德是与职业的行为特点结合在一起的，带有明显的行业特征。例如，爱岗敬业作为一条基本的职业道德规范，在不同的行业则表现出不同的行业性特征。分析检验行业的职业道德规定，检验操作应该严谨规范，结果数据应该真实无假。

广泛性是针对所有不同职业的从业人员而言的。职业道德不只是对某些职业提出的要求，也不只是对职业中的某些人员提出的要求，而是对所有从业人员提出的要求。无论你从事什么职业，无论你在职业活动中扮演什么角色，在职业活动中都应该讲究职业道德，这是社会进步和个人职业生涯发展的基本要求。

实用性是指职业道德要与职业岗位的特点相适应。各种职业从本行业的要求出发，概括提炼出十分明确具体的道德准则，如以职业规范、工作守则、行为须知等简明的形式公之于众，用以规范和约束本职业的从业人员。离开或脱离职业

岗位的特点，职业道德将无法有效地发挥作用。

时代性是职业道德的一个鲜明特点。职业是随社会的发展而变迁的，因而职业道德的要求也会出现变化；而且同一职业在不同的时代也会表现出不同的特点。例如，分析检验这个职业，随着社会的发展对检验员的要求也会越来越高，检验员不仅要掌握相关理论基本知识内容和实践操作能力，同时还要有了解和掌握最新分析技术的发展情况，掌握最新分析检测仪器的使用方法。

（三）职业道德的核心

全心全意为人民服务是社会主义职业道德的核心。

人民群众既是物质财富的创造者，又是精神财富的创造者，理应接受优良的服务。同时，社会主义的生产目的是为了不断满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要，因此，把为人民服务作为社会主义职业道德的核心，集中体现了社会主义职业道德的根本要求。

在社会主义现代化建设时期，每一个从业者都是人民中的一员，为人民服务包含了为人民群众中的每一个成员服务。现代社会中，职业分工日益精细，而不同职业之间、不同岗位之间，又有着紧密的联系。从业者之间相互提供着各自的服务，同时也相互享受着他人的服务，大家之间没有高低贵贱之分，只有分工的不同，大家都是在为人民服务。

（四）职业道德的基本原则

集体主义是社会主义职业道德的基本原则，它像一根红线贯穿社会道德规范的始终。它要求正确处理国家、集体和个人三者之间的利益关系，坚持国家利益高于集体利益和个人利益，坚持反对各种形式的利己主义，坚持保护个人的正当权益。

社会主义条件下，国家利益、集体利益与个人利益在根本上是一致的。社会主义生产的目的是为了满足人民群众的物质和文化生活的需要。国家利益正是各个地方、各个职业团体和每个个人根本的、全局的、长远的利益。国家利益体现了各地区、各单位及个人的集体利益和个人利益是根本一致的。

集体主义原则强调国家利益高于一切，同时也承认保障个人的正当利益。个人正当的利益是指个人正常生活和工作的物质文化需要，健康向上，有益于物质文明和精神文明建设的需要。个人正当的权益是靠诚实劳动、合法经营、知识产

权和奖金投入获得的，个人利益和需要应当给予保护。

在社会主义市场经济条件下，集体主义的基本原则体现在尊重人、关心人，热爱集体，热心公益，扶贫帮困，为人民、为社会多做好事，反对和抵制拜金主义、享乐主义和个人主义至上。在经济活动中，鼓励人们通过合法经营和诚实劳动获取正当的经济利益，做到对社会负责，对人民负责，反对小团体主义、本位主义，反对损公肥私、损人利己。

（五）职业道德基本规范

1.爱岗敬业

爱岗敬业是社会主义职业道德的基本要求，是每个从业者是否有职业道德的首要标志。要求人们热爱自己的本职工作，用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。爱岗敬业要，要做到乐业、勤业和精业。

2.诚实守信

诚实守信是是从业人员对社会、对人民所承担的义务和职责，是人们在职业活动中处理人与人之间关系的道德准则。

诚实就是不讲假话，忠实于事物的本来面貌；守信，就是信守诺言，讲信誉，重信用，忠实履行自己承担的义务。诚实是守信的思想基础，守信是诚实的外在表现。

诚实守信作为职业道德，对于企业等单位来说，其基本作用是树立自己的信誉，树立起值得他人信赖的道德形象。一个企业，如果不履行合同，不重视产品质量，不注重为社会服务，只是一味地打经济算盘，为自己捞利益，即使暂时捞到一些好处，也是一种短视行为，用不了多久，就会因为信誉扫地，而使企业萎缩，甚至破产。诚实守信要求人们做到诚信无欺、讲究质量、信守合同。

3.办事公道

办事公道是人们对每个从业人员的基本要求，是提高服务质量的最起码的保证。

从业人员给在职业活动中所涉及的每一个人以应有的尊重，维护其应有的权利。办事公道，要求我们在职业活动中，做到客观公正和照章办事。

客观公正，即遇事从客观事实出发，并能做出客观、公正的判断和处理。要以客观的态度公正地对待所有当事人，保持客观中立的态度，排队情感的因素，

坚持公正的原则。

照章办事，就是按照规章制度来对待所有的当事人，不徇情枉法、不徇私枉法。从业人员须克服不同的主观感受带来的不同的态度，要克服等级观念，。办事公道的核心就是要克服私心，做到正直无私，反对徇情枉法、徇私枉法。

4.服务群众

服务群众是为人民服务思想在职业活动中的具体表现，它表明了社会主义职业活动的目的。服务群众就是要做到热情周到，满足需要。

热情周到，即从业人员对服务对象抱以主动、热情、耐心的态度，把群众当亲人，服务细致周到，诚心诚意。

满足需要，即从业人员努力为群众提供方便，想群众之所想，急群众之所急，关心他人疾苦，主动为他人排忧解难。

5.奉献社会

奉献社会是一种无私忘我的精神，是职业道德的出发点和归宿，是每个从业者职业道德修养的最终目标。

奉献社会作为职业道德规范，要求从业者能自觉地意识到自己的社会责任和历史使命，切切实实以自己的职业活动为社会作出实实在在的贡献，并以此作为检验道德状况的标准。

落实奉献社会的规范需要正确处理两个关系。一是个人利益和公众利益的关系，二是经济效益和社会效益的关系。

正确处理个人利益和公众利益的关系：应以不损害公众利益为前提，进而要旗帜鲜明地坚决抵制种种损害公众利益的行为。当个人利益与公众利益发生冲突时，要自觉地维护公众利益，即使个人利益受到暂时的影响，也要在所不惜，这样就具有无私忘我、奉献社会的精神。

正确处理经济效益和社会效益的关系：单位和从业者应主动地为社会服务，为社会奉献，使自己的本行业、本职工作能在取得经济效益的同时产生更大的社会效益；单位和从业者在其职业行为中，必须避免片面追求经济效益而有损于社会的现象。

（六）职业道德行为养成

1.职业道德行为养成的内涵

职业道德行为是指从业者在一定的职业道德认知、情感、意志和信念的支配下所采取的自觉活动。对这种活动按照职业道德规范要求进行有意识的训练和培养，称之为职业道德行为养成。

2.职业道德行为养成的作用

提高综合素质：在职业道德行为养成过程中，有意识地培养自己正确的职业观、敬业精神、服务思想、质量意识、职业责任感、遵纪守法、廉洁奉公等职业道德素质，养成良好的职业道德行为习惯，促进自己综合素质的提高。

促进事业发展：事业的良性发展一定程度上是以从业者良好的职业道德为基础的。企业以职业道德为根基，讲求质量，注重信誉，诚实经营，不仅激励了职工的上进心，提高了职工的职业素质，而且使企业产生了良好的社会影响和明显的经济效益，企业发展充满生机与活动。

实现人生价值：人生价值主要是通过职业活动实现的。职业是实现人生价值的舞台。良好的职业态度使从业者体现出高昂的创造热情和活力，从而铸造人生的辉煌职业道德很大程度上决定着一个人的职业行为。如果一个人在职业活动中养成了勤奋好学、谦逊诚实、坚忍顽强、廉洁奉公、诚信公道、乐于助人、尽职尽责、无私奉献的职业道德，则会有助于形成其在成才和事业的道路上超常地、创造性地行动，不断取得成功。

抵制不正之风：在职业活动中自觉抵制不正之风是一种职业道德境界，是自觉强加职业道德行为养成的必然结果。

职业道德行为养成的根本目的在于形成自身高尚的职业品质，使人在职业实践中，自觉地把职业道德的基本规范转化为个人内心的要求和坚定的信念，使人能发自内心地对某种道德义务产生真诚信仰和责任感，从而自觉地杜绝和纠正违背道德的行为，抵制不正之风。

（七）职业道德行为养成的途径和方法

1.在日常生活中培养

从小事做起，严格遵守行为规范；从自我做起，自觉养成良好习惯。

2.在专业学习中训练

增强职业意识，遵守职业规范；重视技能训练，提高职业素养。

3.在社会实践中体验

参加社会实践，培养职业情感；学做结合，知行统一。

4.在自我修养中提高

体验生活，经常进行“内省”，敢于自我批评，自我检讨；学习榜样，努力做到“慎独”。

5.在职业活动中强化

将道德知识内化为道德信念；将道德信念外化为道德行为。

任务三 职业道德的核心和基本原则

一、教学设计

授课项目	任务三职业道德的核心和基本原则
教学目的	1、使学生了解道德的含义，以及道德的三层意思。 2、是学生了解什么是职业道德，职业道德的特点，形成，作用。
教学重点	1、职业道德的核心内容。 2、职业道德的基本原则
教学难点	1、道德和职业道德的含义 2、职业道德的核心内容 3、职业道德在个人职业能力中的发展。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	结合自己将从事的职业，谈谈应该具有怎样的职业道德。
备注	

二、教学内容要点

（一）道德

人们在社会生活中，每日每时都会感受到道德的存在.大家对它并不陌生,人们常把道德挂在嘴上，当一个人做出高尚的行为，表现出崇高的品格时，人们会誉之为有道德；当一个人用不正当手段来满足自己私欲，而其行为又未曾触犯法律时,人们会对他进行道德谴责，斥责其不道德。

提问 1：请同学们列举平时生活中哪些是道德行为、哪些又不是道德行为?

2、用名言警句引出道德的内涵：

*康德————“在这个世界上,惟有两样东西深深地震撼着我们的心灵：一是我们头上灿烂的星空，一是我们的内心崇高的道德.”

*普鲁塔克————道德是永存的，而财富每天在更换主人。

＊美国的政治家、科学家富兰克林的道德准则:

节制欲望:在晚饭和喝酒上要有节制;自我控制:对待别人要能克制忍让，不可怀有仇恨; 沉默寡言：少说废话;有条不紊:所有的物品都要井然有序，所有的事情,都要按时去做；信心坚定：信守诺言，出色地完成你所承诺的任务;忠诚忠实:不要说有害于人的谎话，要表里如一。

道：道就是明事理。德：德就是付出。道+德：笼统的讲就是有素质

实质上，人之初,性本善,也就是说人一生下来只有本能（有不少本能会危害其他人的生存），而不知约束自己。所以,所有人都需要对本能的外在约束和内在约束，外在约束是法律,然而法律的功能只有制裁人的人的本能中企图伤害他人等对人类社会有大的危害的方面;所以，需要内在约束（也就是道德）来约束本能中虽不违法，但亦会对他人（甚至是人类社会）造成危害的行为。

今天讲的道德，是人类社会生活中所特有的，由一定社会经济关系决定的社会意识形态,以善恶、荣辱为评价标准，通过社会舆论(是指人们在长期的职业生

活中逐步形成和积累起来的,被人们普遍承认、具有稳定性的习俗和行为常规。有新旧、进步与落后的风俗习惯。对符合历史发展的、进步的、新的风俗习惯给予支持，努力实践，对不符合历史发展的、落后的旧的风俗习惯应该与之决裂，并予以抵制和批判.)、传统习惯（ 是指人们在长期的职业生活中逐步形成和积累起来的，被人们普遍承认、具有稳定性的习俗和行为常规。有新旧、进步与落后的风俗习惯。对符合历史发展的、进步的、新的风俗习惯给予支持，努力实践，对不符合历史发展的、落后的旧的风俗习惯应该与之决裂,并予以抵制和批判.)、内心信念(是指人们对某种观点、原则和理想等所形成的内心真挚信仰。如政治信念、宗教信念、道德信念等。职业道德中的内心信念就是职业良心。所谓职业良心,是指从业人员在履行对他人和社会的职业义务的道德责任感和自我评价能力,是个人道德认识、道德情感、道德意志、道德信念、道德行为的统一.人们常说的感到“内疚”、“良心谴责”，就是这种力量的表现.）等评价方式和手段，调整人们行为规范的总和。

包含了三层意思：第一，道德是一定的社会经济关系的产物，并随着经济关系的变化而变化。第二，道德是以善与恶、好与坏、荣与辱等为评价标准来调整人们之间的行为。第三、道德在调节人们的行为时,是通过社会舆论、传统习惯、内心信念起作用的。道德的特点：

具有阶级性、历史继承性、实践性。

道德的实质：是社会生活对人们的一种要求.

提问：“以德治国”是谁提出来的？（江泽民)

“德"的内涵很丰富，包括家庭美德、社会公德、职业道德、包括对马列主义、毛泽东思想的信仰、有正确的世界观、人生观.

(二)、1、什么是职业道德

就是人们由于特定的社会分工而形成的具有专门业务和特定职责的社会活动。

职业是社会分工的产物.原始社会由于生产力水平低，没有社会分工,没有职业(男打猎、捕鱼，女采集果子)。随着生产力发展，农业与畜牧业,农业与手工业，商业三次分工，形成具有不同业务和不同责任的独立部门，从而产生各类从业人员。

现在社会分工越来越细,职业越来越多。如教师、医生、律师、三轮等.

由于职业分工，人们对社会承担职责不同，服务对象，活动条件也不同。为保证职业活动正常进行，各行业形成了一些特殊要求，也就形成了各种道德规范和准则，于是职业道德就应运而生了.

2、道德与职业道德的关系：

道德是职业道德的基础；

职业道德是道德的重要组成部分，是道德在职业活动领域中的具体体现

（三)职业道德的内涵

阅读案例：<真诚服务 真诚奉献〉

提问：从小周的身上你能说出职业道德的内涵、及作用？

1、 职业道德：是人们在职业活动中所遵守的行为规范的总和。

2、 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.

3、 提问：如果我是一名教师、护士、军人、法官将如何体现“人人为我,我为人人”？列举现实生活中医生、教师、军人、法官的职业道德.（教师职业道德：爱国守法、爱岗敬业、关爱学生、教书育人、为人师表等等军人职业道德。军人职业道德：政治合格、军事过硬、作风优良、纪律严明、保障有力等。医生职业道德:救死扶伤、尊重病人的人格与权利、为病人保守医密等）.做为一名煤矿职工的职业道德又应该是什么呢？（积极做好本职工作维护生产秩序，服从生产指挥，爱护生产设备,坚持文明生产;关心集体，关心同志,尊师爱徒，团结互爱；积极参加企业民主管理，讲求工作实效,提高产品质量,降低生产成本;顾全大局，勇挑重担等)。

4、 提问：每个从业人员为什么要遵守职业道德？ （学生思考,教师总结：职业道德的含义是从业人员在职业活动中应当遵循的行为准则与规范。不仅是从业人员在职业活动中的行为要求，而且是本行为对社会所承担的道德责任和义务.它规定人们“应该”做什么，“不应该”做什么。“应该”怎样做，从道义上要求人们以一定的思想、感情、态度、作风和行为去为人处事,完成本职工作,它是人们发自内心的要求，具有自觉性质，表现了人们品行、人格、精

神境界.）

(三）职业道德的特点：

职业道德特点：

职业性、普遍性、行业性、自律性、他律性、时代性、实践性

1、职业性

2、普遍性：广泛性.各行各业都有职业道德要求，同时，职业道德是对所有人员提出的要求，无论从事什么职业，扮演什么角色，在职业活动中都应该讲职业道德.

3、行业性：它以人们的职业活动相联系，职业道德在不同的行业表现出不同的行业特征。人们在某一领域进行职业活动,用特殊方式为他人、社会服务，有自己特殊的权力和义务，责任和利益，便产生一般只适用本行业从业人员的职业道德，显现出鲜明的行业性和专业性.其适用对象和范围是特定的、有限的,用来约束本职业人员,对不属本职业的人员或本行业人员在不涉及职业活动的条件下的行为活动往往不适用。如医生为减轻病员负担和痛苦，隐瞒实情，不讲真话，但不适用售货员，“一视同仁，有问必答”,“百问不厌”,但不适用机关人员，“严守机密，守中如瓶",不适用商业人员，“讨价还价，等价交换”，但不适合政治工作者。

4、自律性:只要有职业活动,就体现一定的职业道德，它渗透职业活动的方方面面。

如：领导干部代表，孔繁森、李国安等；

普通工人先进水平代表，徐虎、周宁芝等。

5、时代性：职业道德是由一定社会的经济关系所决定，并随着这一变化而变化。职业道德随时代发展而发展，新的职业道德观念正抛弃冲击传统的旧的职业道德观念。如“无功便是过”代替“无功便是德”,“义利兼顾”代替了“重利轻义”,“竞争、进取、创新"代替“知足者长乐”。职业活动代代相传。同一职业在不同时代，其社会责任、服务对象、职业利益等都有大体一致的共同性。具有相同的职业道德要求,并稳定的连续继承下来.长期从事某一职业的人适应特殊职业活动的要求，受特殊职业道德规范约束，形成特殊职业观念、职业习惯，并

对下一代从事该职业的人产生影响，使这一职业道德规范主要内容和基本要求稳定连续下去，被不同时代从事同一职业的人继承.

（四）职业道德的形成

职业道德在奴隶社会形成 ⟶ 在封建社会发展⟶ 在资本主义社会和社会主义共存

（五)、职业道德的作用：

（1）规范全社会职业秩序和劳动者的职业行为。社会或阶级的道德原则和规范，只作原则性的规定,比较概括,而职业道德则根据这些原则性规定,结合各种职业活动特点,提出具体的行为规范,把社会或阶级的要求具体化、职业化.例如,“爱祖国”这一道德规范，在军人道德中，就职业化为保卫祖国安全和领土完整，英勇作战，不怕牺牲。在教师道德中，就职业化为热爱教育事业,教书育人。在海关人员道德中，就职业化为促进对外贸易，自觉维护国家利益，捍卫祖国荣誉和尊严等。

（2）提高劳动的质量、效益和确保职业安全卫生

（3）提高劳动者的素质。在工作岗位上确立崇高的生活目标，积极的劳动态度，选择正确的职业道德行为，养成良好的职业道德习惯。

(4）职业道德具有调节职业关系，维护正常社会秩序的职能。一方面调整职业内部人与人之间的关系，包括各部门之间、领导与被领导之间、同事之间的关系。如工作不协调、利益不一致、团结互助不够等,需要职业道德来调节.另一方面调整本职业的从业人员与服务对象之间的关系.如医生与病人、教师与学生、营业员与顾客等.

（5)促进社会良好道德风尚的形成.人们在职业活动中，能否遵守职业道德，对于良好的社会道德风尚能否形成，有着直接关系。如孔繁森、李国安、李素丽、徐虎等，他们以高尚的道德风尚带头净化社会风气，用自己模范行动感染人们的心灵，在社会上播洒了文明新风的热潮。事实证明，精神文明建设必须同各自岗位责任结合起来,把精神文明建设的不同要求,内化在具体的工作职责和岗位责任

中，实现精神文明建设的岗位职能化，才能使精神文明建设由“虚”变“实”，收到实效.

（六）职业道德的核心和基本原则

提问：案例:〈真诚服务 真诚奉献〉小周的事迹，展现了一种什么思想和精神？它体现了职业道德的核心和基本原则。社会主义职业道德的核心和基本原则的含义是社会主义道德原则在职业活动中的体现，是社会主义社会从事各种职业的劳动者都应遵守的职业行为的总和.社会主义职业道德是社会主义精神文明的重要内容，也是社会主义道德的重要组成部分。其基本原则的集体主义，核心的全心全意为人民服务。

1、职业道德的核心——是为人民服务

1944 年 9 月 8 日，中央直属机关的一千多人在延安枣园操场举行张思德同志（毛泽东警卫员，后打窑洞和烟道，炭窑塌方牺牲)追悼会,毛泽东发表《为人民服务》的演讲。阐明了一个革命者应有的人生观和生死观。为人民服务就是为人民的利益工作。作为党的宗旨写进了党章。为人民服务是社会主义职业道德的核心。其核心表现在：

1）它是社会主义职业道德的根本要求

每个从业人员都应当用为人民服务的精神理解自己的职业,并按各项具体的职业道德要求去做。现实中,有些人不是把岗位当为人民服务的阵地,而是搞关系,开后门，这是坚决反对的。

2)它是履行职业职责的精神动力

要做好一件事，总会遇到困难麻烦，总要付出许多努力。要严格按照职业道德要求去做，没有为人民服务的精神是不行的.如谭彦。

3）它是创造性工作的智慧源泉

一个职业工作者只要真正认识到自己的工作是在为人民服务，他的工作就会有巨大的创造性。职业道德准则中具体规定了的，就会照着去做，没有具体规定，就会创造性地去做。

4）它是衡量职业行为是非善恶的最高标准

为人民服务是一种新的利益标准，即人民的利益高于一切。必须正确处理好国家、集体和个人三者之间的关系。

提问：为什么为人民服务是职业道德的核心？

A、符合历史唯物主义观点，符合社会生产目的。

B、体现“我为人人。人人为我”的人际关系的本质；

C、贯穿职业道德的各条基本规范中。

举例：“真诚献乘客——全国职工职业道德十佳标兵李素丽的事迹”（四心：热心、细心、诚心、恒心”）

2、职业道德的基本原则——集体主义

集体，就是指为了共同利益而结合起来的有组织的人们的共同体。社会主义的集体是指为建设社会主义进而实现共产主义而结合起来的有组织的人们的共同体。

个人利益，是指个人生存和发展所必须的物质和文化的需要。如衣食住行、学习科技文化知识、享受生活、参加活动、发展体力和智力等。

集体利益，就是指满足社会集体生存和发展的需要。集体利益,最根本的就是国家利益，人民利益。

集体主义，就是坚持把集体利益放在个人利益之上，个人利益服从集体利益。

集体主义:是处理个人与社会利益关系的根本准则，是调节人们职业活动中相互关系的众多规范和范畴的基本的出发点和最重要的指导原则.依据我国经济生活和思想道德情况的实际可分三类：

一是无私奉献；二是先公后私；三是顾全大局.

提问：如何坚持集体主义？

最重要是正确处理国家、集体和个人的关系。

具体讲：

1、坚持集体利益高于个人利益，全局利益高于局部利益；

2、兼顾集体利益和个人利益，使之共同发展；

3、坚持集体主义,反对极端个人主义（拜金主义）,抵制行业不正之风。

小结：我们更应该看到，建国以来，经过几十年的经济建设，我国社会化大生产获得长足发展，工人阶级包括知识分子队伍不断壮大,社会主义公有制逐步完善，为弘扬集体主义精神奠定了坚实的经济基础.科学技术成为第一生产力，航天工程、信息工程、生命科学工程等现代科技的发展，都必须通过集体协作，组成优化系统，才能攻克难关。“两弹一星”的英雄们奏响的正是一曲新时代集体主义的凯歌。社会主义民主制度的发展，社会主义精神文明建设的全面展开等等，都为弘扬集体主义创造了条件。

我们正在建立的社会主义市场经济体制是同社会主义基本制度相结合的,同社会主义精神文明相结合的，必然要求市场机制在为人民服务的轨道上运行。社会主义市场经济所要形成的是社会主义国家的大市场。这个大市场要求有统一的法规、政策，协调有序的运行机制，以实现国家调控市场,市场引导企业，使经济发展活而不乱，管而不死。这种经济体制必然要求在意识形态上倡导国家、集体、个人利益相结合，国家、人民利益高于小集体和个人利益的社会主义集体主义思想，以克服地方部门保护主义、小团体主义和个人主义的干扰,保证国家法律、法规政策的落实,保证社会主义市场经济为人民服务的方向。

任务点四 职业道德的规范要求、行为养成

一、教学设计

授课项目	任务点四 职业道德的规范要求、行为养成
教学目的	1、了解职业道德养成的作用，理解慎独在职业道德养成中的意义。 2、认同“职业道德重在养成”的观点，增强“慎独”的意识 3、学会运用内省的方法，提升职业道德境界
教学重点	1、慎独的意义 2、能够运用内省的方法
教学难点	1、慎独的意义，选择并认同正确的道德评价标准 2、内省的运用
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	结合自己你认同的职业道德的评价标准是什么，如何做到慎独和内省。
备注	

教学内容

一、教学目标

认知：

了解职业道德养成的作用，理解慎独在职业道德养成中的意义

情感态度观念：

认同“职业道德重在养成”的观点，增强“慎独”的意识。

运用：

学会运用内省的方法，提升职业道德境界。

二、教学重点

慎独的意义：

从理论上讲，慎独既是道德修养的有效方法，也是道德修养的高级境界，是方法与境界的统一。从现实来看，加强道德修养必须理解慎独的意义，而学生在慎独方面还有做得不够的地方，必须引导学生投入积极自觉的道德实践，逐步达到慎独的境界。因此，我们把理解慎独的意义作为本框的重点。

理解慎独的意义，首先需要准确把握“慎独”的含义。

慎独作为一种自我修养的方法，一方面，能坚定人的职业道德信念，促使从业者以更积极、更主动、更自觉的心态，遵守职业道德规范；另一方面，慎独强调在“隐微”之处下功夫，方法切实可行。

慎独还是职业道德修养的一种境界，能不能做到慎独，以及能在多大程度上做到慎独，是衡量人们职业道德修养功夫深浅和修养水平高低的重要尺度。

还要从社会层面上理解慎独的意义。

最后，还要从现实的角度考虑，学习和理解慎独的意义，必须落实到增强“自律”意识、提高“自制”能力上。

三、教学难点

学会运用内省的方法是本框的教学难点。

内省之难，难在道德评价标准的正确选择上，难在对自我的严格解剖上，难在天天坚持上。

要突破这一教学难点，需要注意以下几点：

首先，选择并认同正确的道德评价标准。

其次，要引导学生克服自我认知障碍，学会全面、客观地评价自己；培养自尊、自爱的健康情感，学会自我奖赏与自我惩戒。

最后，要帮助学生把内省的一般方法与自己的职业实际相结合，开发一套符合职业要求和岗位特点的内省方法；培养克服惰性、战胜自我的坚强道德意志，帮助学生养成天天内省的好习惯。

职业道德养成，内省和慎独侧重于内心的道德修养；向职业道德榜样学习，从小事做起，侧重于外在道德行动；无论是内心的道德修养，还是外在的道德行动，都以实践为基础，实践是职业道德养成的根本途径。

内省是方法，慎独既是方法又是境界，通过内省的方法达到慎独的境界。

四、教学方法

采用案例分析法，中间穿插使用引导性沉思、辩论等方法。

本课的主题是通过“内在的道德修养”和“外在的道德实践”相结合，养成良好的职业道德和行为习惯。共包括两个大问题，第一个大问题主要讲职业道德修养，提出了内省和慎独两种方法；第二个大问题主要讲职业道德实践，要求学生学习职业道德榜样和从小事做起涵养职业道德品质。

相对而言，本课都是讲“做”的，“在做中学”应该是本课教学的总方法、总要求。多设计一些活动，多组织学生去“动”、去“做”、去“体验”、去“感悟”。如学习和理解慎独的意义，就引导学生讲一些自己过去曾经“独处守法度”的经历，并从这些经历中去体验当时的感受，激发愉悦的情感；学会运用内省的方法，就要引导学生当堂做一次内省，帮助学生开发一套内省的标准，然后督促学生天天内省，养成习惯；学习职业道德榜样，就要引导学生发现榜样，与学生一起发掘榜样身上的闪光点，一起学习，一起感动，一起成长；学习从小事中涵养职业道德，就要引导学生反思自己在小事小节的表现如何，就要培养学生用心于细节、执著于小事的品格；学习在实践中培养职业行为习惯，就要安排一些活动，与学生一起去经历。运用做中学的方法，通过学生的亲历亲为，可以深化对道德规范的认知和理解，可以促进良好职业道德和行为习惯的养成。

五、教学过程

案例 1：小王和小李是一个村长大的好朋友，毕业于同一所学校，又在同一家公司上班，做同样的工作，但他们对职业道德的认识与训练不同。

小王在学校时就严格按照职业道德的要求去做，工作后，严格遵守公司的各项规章制度，身体力行岗位职业道德规范，工作扎扎实实，业务日益纯熟，业绩连年创优，很快就成为业务骨干，3 年后被提升为车间副主任。

小李在学校时就对职业道德行为训练很排斥，认为规矩太多，扼杀了自己的个性，约束了自己的自由。参加工作后又总是马马虎虎，大大咧咧，经常出一些小差错，有一次还差点酿成事故，同事们对他意见很大，公司领导多次批评无效，只好将他辞退。

【引思明理】

在案例的基础上，提出思考和讨论的问题：

①小王和小李在公司的表现不同，结果也很不一样，从材料中可以看出的主要原因是什么？

②在校时，小王和小李所接受的道德教育是基本相同的，为什么二人所表现出来的道德境界却有如此大的不同？

③从小王和小李的经历，谈谈职业道德养成对中职学生的成长有何作用。

学生讨论。

案例分析提示：对此案例，可以采取“倒推法”，即从二人的不同结果往前推，一步一步推出职业道德重在养成的结论。

一、在职业道德修养中提升职业境界

1.职业道德重在养成

进一步探究：职业道德养成的意义何在？

职业道德养成有助于提高职业人的全面素质，对于谋职就业与职业生涯发展具有重要意义；有助于培养良好的职业观念、职业作风和职业行为习惯，有助于职业人以更好的心态、更大的热情投入工作，做出更多的贡献，从而实现人生价值。

有人说：等到了工作岗位上，职业道德行为习惯就会自然而然形成，不用刻意培养训练。

也有人说：我们还没有工作，现在进行职业道德养成训练为时尚早。

再进一步探讨，形成一个共识：良好职业道德不会自己形成，需要进行长期的、艰苦的养成训练，而且需要从现在开始。

案例 2：病房里，卫校实习生丁茹准备给病人打点滴。刚要注射时，一不小心，手碰到了一次性注射针头上。尽管患者没有看到，当时病房里也没有别人，而且丁茹的手也刚刚消过毒，但她还是决定更换一只新的注射器。

案例 3：锅炉工大赵值夜班，因为晚上喝了酒而睡着了，被车间主任发现，罚款 100 元，并做出书面检讨。事后，大赵非但不认真反思自己的问题，反而认为自己被抓是倒霉，还埋怨车间主任不近人情。

提出探究的问题：①道德修养靠自律，还是靠他律？②哪个更重要？

通过争论，使学生认识到：道德修养既要靠自律，又离不开他律；而自律更重要。

在此基础上，介绍“慎独”的内涵。慎独，是指在没有外界监督的情况下，即使独自一人也能自觉遵守道德规范，不做对国家、对社会、对他人不道德的事情。慎独就是高度重视自律的作用。

2.慎独

（1）慎独的内涵

案例 4：某中职学校拟在期末考试时推出“新政”——设立无人监考的“诚信考场”。消息传出，赞成者有之，反对者有之。

案例 5：某公司拟在车间和办公室安装监控器，引起了员工的议论，有同意的，也有不同意的。

探究问题①：慎独强调在“隐微”之处下功夫。什么是“隐微”之处？为什么要这样强调？

探究提示：慎独强调在隐微之处下功夫。最隐蔽的东西最能看出人的品质，最微小的地方最能显示人的灵魂。要达到慎独的道德境界，必须在隐蔽和微小之处下功夫，在别人看不见、听不着、管不到的情况下自觉自愿地遵守职业道德规范。

探究问题②：慎独的人“暗室不欺心，独处守法度”，这靠的是什么？

探究提示：“暗室不欺心，独处守法度”，靠的是坚定的道德信念。坚定的道德信念是慎独的灵魂。只有在坚定的道德信念支配下，才能自觉地用职业道德规范扼杀来自内心的诸种杂念，不让坏的、恶的、邪的等念头自由发展而成气候，

达到心灵纯净的境界；只有在坚定的道德信念支配下，才能自觉地用职业道德规范抵制不正当名、利、情等私欲之诱惑，达到孟子所说的“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”的精神境界；只有在坚定的道德信念支配下，才能把职业道德规范由“必然之则”内化为主体自身的“当然之则”，自觉、自愿、自由地遵守之，而不是消极地将其视为外在的、异己的东西而强制自己遵循，达到孔子所说的“从心所欲不逾矩”的理想境界。

探究问题③：为什么说“慎独”有助于提升人们的道德境界？

探究提示：如上所述，慎独能使人们排除杂念，达到心灵纯净的境界；拒绝诱惑，达到“富贵不能淫、贫贱不能移、威武不能屈”的境界；能够化“尽然之则”为“当然之则”，变他律为自律，达到“从心所欲不逾矩”的境界。坚持做到“慎独”的人，就会不断地激发内驱力，不断升华个人的道德品质，逐步达到道德上的至善境界。

慎独还是职业道德修养的一种境界，能不能做到慎独，以及能在多大程度上做到慎独，是衡量人们职业道德修养功夫深浅和修养水平高低的重要尺度。能够做到慎独的人，其自律能力、道德修为和人格素养都达到了较高的境界，是受尊重、值得信赖和受欢迎的人。无论是政府机关，还是工商企业，在选人用人上，都十分注重考察员工的慎独功夫如何。

探究问题④：从社会层面上看，慎独有什么重要意义？

探究提示：慎独要求人们言行一致，真实无伪，自觉遵守职业道德规范。当慎独成为全体社会成员都奉行的道德准则，当大家的道德境界都达到一定程度，整体社会诚信风尚就能得到张扬，道德水平就能得到提高，有利于社会的和谐与进步。

探究问题⑤：从个人层面看，我能做到慎独吗？有没有慎独的经历（说一说当时的情形，谈一谈当时的感受）？慎独对个人成长有什么意义？

探究提示：学生自律意识和能力相对较差，当着老师的面一个样子，离开老师的视线又是另一个样子，特别是在一个人独处的时候更是放松了对自己的要求，这不利于学生形成健康的心理和完善的人格，不利于培养良好的道德品质。

探究小结：慎独作为一种自我修养的方法，一方面，能坚定人的职业道德信念，促使从业者以更积极、更主动、更自觉的心态，遵守职业道德规范；另一方

面，慎独强调在隐微之处下功夫，方法切实可行。

慎独还是职业道德修养的一种境界，能不能做到慎独，以及能在多大程度上做到慎独，是衡量人们职业道德修养功夫深浅和修养水平高低的重要尺度。

慎独有助于提高全社会道德水平，有利于推进社会的和谐与进步。

慎独有助于完善个人的道德人格，提升个人的道德境界。

案例：20 分钟的冷静反思，胜过一堆豪言壮语

童杰从走进公司的第一天起，就牢牢记住老师的那句话："每天多做一点点，便是成功的开始；每天改进一点点，便是卓越的开始。"他养成了一个习惯，每天晚上都要问自己三个问题：1）今天我多做了什么？2）今天我改进了什么？3）明天还有什么可改进的？

十几年后，他成了公司研发部首席工程师。当人们问他成功的秘诀时，他轻松一笑："每天 20 分钟的冷静反思，胜过一堆豪言壮语。"

案例：富兰克林的《美德分类表》

著名的科学家富兰克林为了培养自己节制、恬淡、守秩序、果断、俭约、勤勉、真诚、公平、稳健、整洁、宁静、坚贞、谦虚的美德，特为自己制定了一张《美德分类表》，并且每星期预备一本册子，把这十三种美德记录在册，随后画出七行空格。每到晚上，都要做一番自省，如果日间犯了某一过失，就在相应的空格子里记上一个黑点。过了一个星期，再换一本册子。他希望通过常年累月的自我反省，能够消灭这些代表缺点的黑点。

案例 6：某公司每天晚上下班后要求员工思考四个问题，并交流心得：

（1）今天我对自己最满意的表现是什么？

（2）今天我的工作有失误吗？

（3）我的失误给公司、顾客以及给自己带来了什么影响？

（4）明天我会在哪些地方有所改进？

探究问题：①什么是内省？②内省对于加强员工的职业道德修养有什么作用？

所谓内省，就是通过内心省察，使自己的思想和言行符合道德标准的要求。

内省是中国古代思想家提高自身道德修养的重要方法，也是中华民族优良道德传统的重要组成部分。

3.内省

（1）内省的内涵

（2）内省的意义

内省是正确认识自己的重要途径。通过内省，自我观察、自我体验、自我分析，可以全面地了解自己的优缺点、得与失，从而形成一个较为真切的认识。

内省是自我提升和完善的内在动力。内省是发自内心的、自觉自愿自动的，只有通过自觉的内省，才能真诚地接受别人的批评，认真地进行自我批评，从而促进自己不断地进步。

是自我调节和控制的有效方法。知道了自己存在什么毛病，知道了自己在什么情况下会犯什么错误，就可以预测和控制自己的言行，从而避免犯大错误。

互动在线（引导性沉思）：

现在，让我们闭上眼睛，放松身体，排除杂念，认真地进行一次内省：

首先，让我们反思一下自己最近的思想、语言和行为，哪些地方做得好？哪些地方做得不好？

想一想，因为自己的错误给哪些人带来了伤害？带来怎样的伤害？

现在，你有没有勇气向那些受你伤害的人说一声“对不起”？（若是同学，当面说出来；若是家人，可打电话致歉。）

针对自己存在的问题，你会提出哪些改进意见？

内省结束，引导学生描述自己在内省过程中心理和情感方面的感受，目的在于激发和调动学生的情感和情绪。

运用内省的方法，首先需要选择和确立道德评价标准。

（3）内省的方法

①运用内省的方法，首先需要确立道德评价标准。

探究问题：作为学生，你的道德评价标准有哪些？

探究提示：对学生而言，既要严格按照《学生日常行为手册》和学校各项规

章制度去做，又要把职业道德规范和行业道德规范作为自己言行得失的评价标准。离开这些标准和依据，内省就会失去方向和原则。

追问：为什么要按照这些标准去做？违背了这些标准，会带来什么后果？

引导学生反省自己的经历，有无遵守或违背这些标准的事例，分别带来什么结果或后果，注意引导学生体验其中的道德情感，只有引导情感的共鸣，才能促使学生真正认同这些标准。

运用内省的方法，还要做到严于解剖自己，全面客观地看待自己。

②运用内省的方法，还要做到严于解剖自己，全面客观地看待自己。

互动在线：《为我画像》

六至八人一个小组，每个小组找出一个同学，小组内其他人都要为这个同学找出优点，同时由衷地赞美他，还要诚恳地指出他存在的缺点，并激励他改正缺点。（课下再对其他同学“画像”）

活动结束，请被“画像”的同学谈一谈自己的感受，老师要注意激发学生内心的情感体验。通过互动，使学生学会全面、客观地认识自己，特别培养自尊、自爱的情感，真正激发发扬优点、改正缺点、自我完善的力量。

运用内省的方法，必须立足于日常生活实践和岗位实践，着力于天天坚持。

③运用内省的方法，必须立足于日常生活实践和岗位实践，着力于坚持不懈。

内省不是纯粹的个人心理活动，内省必须和岗位实践相结合，内省的道德评价标准必须依据职业道德规范，内省活动必须指向自己所从事的岗位实践活动，内省中发现的问题也必须在未来的岗位实践中加以解决。内省不是一时即兴所为，它是一个长期的、经年累月不断积累的过程，必须天天坚持，时日既久，方见实效。内省必须成为一种习惯，成为一种生存方式。

互动在线：《每天我们该反省什么？》

以小组为单位，合作开发一套内省问题列表。这些问题或者指向自己目前在校学习生活，或者涵盖家庭生活、社会生活，也可以面向未来的职业生活、设立旨在培养职业素质的问题。

小组之间可以交流。

活动结束，各组谈一谈如何把这种内省常规化、制度化、习惯化。

（1）课堂评价

学生总结本课学到的内容，然后每个小组推荐一名代表，对本课的学习情况进行评价。

总结、评价可以采取以下句式：

今天我学习了第……课第……框，通过学习，我学习了……知识，明白了……道理；认同和接受了……观点，澄清过去在……问题上错误认识；我为自己的……而感到由衷的高兴和自豪，为……而感到内疚和不安；学会了……方法，今后，我会如何去做。

然后，同学们对各组在课堂上的表现进行评价，评价分 A、B、C、D 四个等级，包括课前准备、课堂纪律、课堂参与、合作精神等方面。

最后，老师进行综合评价，并对表现好的小组和同学提出表扬。

（2）学以致用

某药店奉行“修合无人见，存心有天知”的信条，坚持货真价实，童叟无欺，诚信经营。

①“修合无人见，存心有天知”体现了职业道德修养中的什么观点？

②有一次，营销经理意外发现一盒“天王补心丹”中混装了一丸“地榆槐角丸”，马上告诉了老总。如果你是药店老总，你会怎么做？

③老总得知情况后，立即下令将已经发售出去的 4 万盒“天王补心丹”全部追回。请你从职业道德养成的角度评价一下老总的做法？

④有人认为，老总此举小题大做，有作秀之嫌。请你驳斥这种观点。

⑤如果你是老总，为了避免类似事故重演，你将如何指导员工中运用内省的方法，强化职业道德意识？

二、在践行职业道德中养成良好的职业行为习惯

见贤思齐：学习职业道德榜样

案例：邮递员王顺友事迹

积善成德：从小事做起涵养职业道德

案例：习惯

1988 年 1 月 18 日至 21 日，75 位诺贝尔奖金获得者在巴黎聚会，以“21 世

纪的希望和威胁”为主题，就人类面临的重大问题进行研讨。

在会议期间，有人问一位诺贝尔奖获得者：“您在哪所大学哪个实验室学到了你认为最主要的东西呢？”

这位白发苍苍的获奖者回答：“是在幼儿园。”

提问者楞住了，又问：“您在幼儿园学到些什么呢？”

科学家耐心地回答：“把自己的东西分一半给小伙伴们；不是自己的东西不要拿；东西要放整齐；吃饭前要洗手；做错了事情要表示歉意；午饭后要休息；要仔细观察周围的大自然。从根本上说，我学到的东西就是这些。

总结

设置情境，比如：某某同学在定岗实习仅两个月，便因------原因被企业辞退。经过老师教育，他决定加强职业道德修养，养成良好的行为习惯。请你为他提出一些建议。

由学生提出建议。可以包括内省、慎独、榜样、小事、实践等各项内容。通过这个活动，对全课进行了一次系统的梳理和总结。

任务五 职业兴趣培养

一、教学设计

授课项目	任务五 职业兴趣培养
教学目的	1、使学生理解不同职业对从业者个性特征和能力素质的要求。 2、培养学生形成认识、调适个性的意识以及掌握调适个性的方法。
教学重点	1、性格的特征。 2、职业兴趣的培养。 3、职业性格的调适途径和方法
教学难点	1、兴趣的内涵。 2、能力的内涵。 3、职业能力的内涵与个人职业能力的发展。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	结合自己将从事的职业，谈谈应该怎样调适和培养自己的职业兴趣
备注	

二、教学内容要点

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）兴趣

兴趣是注意与研究某种事物或从事某种活动的积极态度与倾向，是在一定需要基础上，在社会实践中发生和形成的，它在人的职业选择过程中具有重要作用，是进行职业选择的重要依据。

兴趣对职业生涯的影响：兴趣是职业生涯选择的重要依据，兴趣可以增强职业生涯适应性，兴趣影响工作满意感和稳定性。

（二）职业兴趣的培养

1.要认识自己未来要从事的职业的社会价值。职业只有分工不同，没有贵贱之分，“三百六十行，行行出状元”，在平凡的岗位上干出不平凡的事业，实现自己的人生价值。

2.参加有目的的职业实践学习，体验职业的乐趣。知识、才干和经验都要在工作实践和刻苦学习中获得。学习要从书本上学，而且要在实践中获得。

3.培养广泛而有中心的职业兴趣。广泛的职业兴趣能减少人们在职业选择上受到的限制，在职业变动时也能较快地适应新的职业。中心兴趣能使人专注自己的本职工作，深入钻研，容易有所发展或成就一番事业。但如果职业兴趣狭窄或只有中心兴趣，也不能适应现代社会对职业兴趣的要求，所以应扩展自己的兴趣。

（三）性格

性格是指人对现实的稳定性以及相适应的习惯化了的行为方式，是在社会实践活动中，在社会环境熏陶、教育的影响下逐渐形成的，表现在人的态度和行为方面较为稳定的心理特征。性格具有稳定性和可塑性特征。

（四）职业性格的调适途径和方法

1.树立正确的职业观

不同的职业只有分工不同，没有贵贱之分。无论从事哪一种职业，只要努力工作，作出成绩，都会得到社会的承认；反之，工作无能、平庸，就不会得到人

们的尊敬。

2.学习榜样，陶冶情操

先进的榜样、美好的行为会使人受到教育和启迪，心灵得到净化。3.严格要求，提高素养

从生活、学习、工作和对人对己的思想行为等方面严格要求自己，提高自己的职业素养。

4.积极实践，加强磨炼

人的职业性格是在职业活动中造就的。积极参加学各种活动和有益的社会实践来培养良好的职业性格。

性格培养需要一个长期的过程，在职业性格培养、调适的过程中，会遇到各种意想不到的困难，只要坚持不懈就一定能使我们的职业性格调适到理想的境界。

（五）职业能力

职业能力，指劳动者从事社会生产活动的能力，即职业工作能力。

职业能力既要有一般职业能力，又要有特殊职业能力。

一般职业能力：通常又称为智力，包括注意力、观察力、记忆力、思维能力和想象力等，是人们顺利完成各项任务必须具备的一些基本能力。

特殊职业能力：指从事各项专业活动的能力，也可称为特长，如计算能力、音乐能力、动作协调能力、语言表达能力、空间判断能力等。

特殊职业能力建立在一般职业能力的基础上，如机械专业的技术工作，需要区别机器结构的细节，认识机器的工作原理，这些特殊的能力就是在观察力的基础上发展起来的。特殊职业能力的发展又会促进一般职业能力的提高。

（六）个人职业能力

言语能力、数理能力、空间判断能力、察觉细节能力、书写能力、运动协调能力、动手能力、社会交往能力、组织管理能力。

任务六 职业性格的调试途径和方法

一、教学设计

授课项目	任务点 6：职业性格的调试途径和方法
教学目的	1、性格的内涵、类型 2、职业性格的内涵和类型 2、职业顶个与从事的职业不适应时怎么办，如何调试。
教学重点	1、性格对职业的影响 2、职业性格是可以调试的
教学难点	1、认清自己的性格个职业性格 2、在职业中调试自己
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	发现自己性格和职业不适应如何调试
备注	

二、教学内容

性格小测试

1.你喜欢把自己的房子盖在什么地方?

A. 靠近河边　B. 森林　C. 靠近湖边　D. 深山

2.吃西餐最先动那一道?

A. 肉类　B. 沙拉　C. 饮料　D. 面包

3. 你通常什么时候洗澡?

A. 吃晚饭前　B. 吃完晚饭後

C. 看完电视後　D. 没有特定时间

4. 如果你可以化为天空的一隅,希望自己成为什么？

A. 云　B. 星星　C. 太阳　D 月亮

5.如果你在选择窗帘的颜色,你会选择?

A. 红色　B. 紫色　C. 白色　D. 蓝色

6. 你认为朋友比家人更重要吗?

A. 是　B.有时候是　C. 否　D.无所谓

7.若你是只白蝴蝶,会选择停在那一种颜色的花上咧?

A. 红色　B. 粉红色　C. 黄色　D. 紫色

8.假期无聊时,你会选择看什么电视节目?

A. 电影频道或者综艺节目 B. 新闻节目　C. 体育转播　D连续剧

计算总分

选 A 记 10 分；选 B 记 8 分；选 C 记 6 分；选 D 记 4 分

把分数相加，计算总分

65 分以上：积极　热情　（外向）

个性开放,觉得助人为快乐之本。做事乾脆俐落,有时会过度激动,但又富有强烈的同情心,令人莫明的想和他们亲近。

55-65 分：沉着冷静、有时会争强好胜

做事慢条斯理,喜欢思考,沉淀思绪,爱好命令别人,讨厌别人的反抗与被质疑的态度,不容许自己输给别人。喜爱学习, 达不到目标时,会不分青红皂白的生闷气。

45 ~ 55 分：感性人

表达能力丰富，想像空间大,但容易变得多愁善感，个性属於优柔寡断型,通不顾现实只跟著感觉走,让人猜不著他的想法与思考逻辑。

30~ 45 分 ：理性 & 淡定（内向）

做事总是深思熟虑考虑再三，谨慎小心，冷静且也当个容易妥协的人,有时候宁愿自己承受舆论与压力,也不愿说出来和好友谈谈。通常讨厌被束缚,更是酷爱自由!

什么是性格？性格与我们的职业有什么样的关系？

性格及其调适

一、性格对职业生涯发展的作用

1.性格的内涵：

性格是一个人对待客观事物和社会行为方式中所表现出来的比较稳定的个性心理特征。（个性心理特征，就是个体在其心理活动中经常地、稳定地表现出来的特征或者行为特点）

2. 性格的类型：

外向型、内向型、中间型

畅 所 欲 言：你自己属于那一种性格类型？有哪些长处和需要改进的地方？

三种性格类型的比较

性格类型	性格特征	优点	不足
外向型	活动性、灵活性 开放性、现实性 适应性、显示性	开朗的乐天派占多数，为人处世灵活多变、热情好客、闻风而动，能较好地适应外界变化，善于与人打交道	有时做事马虎、松散，容易急躁
内向型	安全性、规律性 伦理性、计划性 缜密性、克制性	多数较严谨、有计划、求稳妥，严守信誉和规则。专心致志、持之以恒	有时处事犹豫不决，迟迟不见行动。在处理人际关系时，不如外向型的人爽快和易于接近
中间型	既有外向型的一些特征，又有内向型的一些特征		

气质：胆汁质、多血质、粘液质、抑郁质

胆汁质：

热情、直率、精力旺盛、勇敢积极，但情绪容易激动，脾气暴躁，具有很高的兴奋性和较弱的抑制力；胆汁质的人适合做开拓性的工作，如进入商界会有不错的成绩，但是要克服自制力不足的毛病，否则成不了大器。

多血质：

平衡而灵活、活跃好动、善于交际、适应性强，但做事缺乏持久性，注意力容易转移，适合从事多变和多样化的工作。对事业有浓厚的兴趣，并能够持续很长的时间，但是如果工作受挫或需要付出艰苦努力时，热情就会锐减。

粘液质：

安静稳重、善于忍耐，但反应缓慢、不够灵活，能够较好地克制自己的冲动和勃发，严格遵守制度。粘液质的人是最佳的合作者，容易得到上司认同。但很难作出惊天动地的大事情，却是不可缺少的贡献者

粘液质：

安静稳重、善于忍耐，但反应缓慢、不够灵活，能够较好地克制自己的冲动和勃发，严格遵守制度。粘液质的人是最佳的合作者，容易得到上司认同。但很难作出惊天动地的大事情，却是不可缺少的贡献者

想一想，猜一猜

外向型和内向型适合哪些职业？

推销员、会计、维修员、销售、导游、采购、文员、记者、财务、导游、艺术设计、市场研究，医生、教师……

内向性格的人，有耐心、谨慎，适合做类似研究的工作，如医生、科学家、机械师、编辑、工程师、技术人员、艺术家、会计师、打字员、程序设计员等；

外向性格的人，爱好交际，善于活跃气氛，适合做与人交往的工作，如人事顾问、管理人员、律师、记者、政治家、警察、售货员、演员、推销员、广告人员等。

同样，一个人身上也往往兼有内向与外向两种性格，生活中屡见不鲜的例子是一个从前腼腆内向的人最后却成了成功的企业家，而一个开朗好动的人在安静的实验室中度过了一生。

3.性格对职业生涯发展的作用

“态度决定性格，性格决定命运，细节决定成败”

个人性格不仅影响个人命运，而且直接关系到职业生涯发展。

多愁善感、敏感、多疑、执着、忧郁　　粗鲁、狂妄 、自大、马虎

林黛玉带兵上阵持矛打仗，要张飞穿针引线去学刺绣！

不同职业需要不同性格,各种职业对从业者性格的要求各不相同。

活动：角色扮演

扮演角色：服务员、警察、老师；

分组：自由组合，2—4 人一组；

要求：真情投入、言语清晰、性格特征突出；

活动：角色扮演

一、职业角色：服务员

表演内容：客人来到餐厅,服务员如何接待客人；

二、职业角色：警察

表演内容：警察同志在巡逻时，看见正在偷路人钱包的小偷；

三、职业角色：教师

表演内容：学生提问，教师如何辅导学生学习；

服务员在工作中形成了热情周到、文明服务、笑脸相迎、百问不厌的心理品质……

公安干警在执法中形成了疾恶如仇、不循私情、秉公执法的心理品质……

教师在工作中形成了热爱学生、循循善诱、诲人不卷、教书育人、为人师表

的心理品质……

二、职业性格

1.什么是职业性格？（含义）

职业性格是人们在长期特定的职业活动中所形成的同职业相联系的比较稳定的个性心理特征。

3. 职业性格的类型（9 种）：

变化型、重复型、服从型、独立型、协作型、劝服型、机智型、自我表现型、严谨型

职业性格类型	职业性格特征
变化型	
重复型	
服从型	
独立型	
协作型	
劝服型	
机智型	
自我表现型	
严谨型	

不同类型的职业对从业者性格的要求不一样，从而形成了职业性格！

对照一下自己的性格特点，结合所学专业，看看与将来的职业要求有没有差距？ 职业性格与即将要从事的职业不相适应时怎么办？调适自己的性格

三、性格可以调适

案例故事

——“改变带来了另一片天空”

性格是稳定的，但又是可以改变的，在职业环境中磨练自己，会发生变化。

案例故事：

一个女生在校时，是全班有名的“东方女性代表”，深沉、文静、少言寡语。

毕业后，在一次同学聚会时，同学们惊诧不已，差点不敢认她。昔日的“薛宝钗”变成了“王熙凤”，显得精明、干练、泼辣、能言、善辩。她从事营销工作，对外商业应酬磨练了她，使她逐渐改变了原有的性格，适应了职业的需要。

在人们进入职业工作的初期，我们的性格可能与其所从事的职业不相一致，但是人的性格的确是可以调适、培养的。只有自觉地根据职业的需要去不断调适自己的职业性格,努力完善自己的性格,才能在自己的职业生涯中获得成功。

如何调适职业性格？

调适职业性格的途径：

（1）了解自己（兴趣、性格、能力、专业）

（2）严格要求自己，提高修养。

（3）向身边的优秀人物学习。

（4）主动参加社会实践。

人无完人，性格也会存在缺陷

发现了自己性格上的薄弱之处(如急躁、懒惰、缺乏毅力、拖拖拉拉、马马虎虎等)后，又该如何去调适呢？

任务七 职业能力的内涵与个人职业能力的发展

一、教学设计

授课项目	任务点 7：职业能力的内涵与个人职业能力的发展
教学目的	1、了解专业能力的概念，并熟悉提升专业能力的主要途径。 2、了解通用能力的概念，并熟悉提升通用能力的主要途径。 3、认识提升职业能力的重要性，有针对性地提升自己的职业能力，不断提高自己的综合素养。
教学重点	1、职业能力的概念。 2、针对性提升自己的个人职业能力 3、如何提高综合素养
教学难点	1、职业能力额培养 2、个人能力的发展
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	从自己的专业出发，如何提升专业能力，如何在工作中提升自己的综合素养。
备注	

二、教学内容

一、导言

大学生要想顺利地实现自己的职业理想，就必须尽早提升自己的职业能力，培养自身的职业素质，以增强自己的就业竞争力。具体而言，大学生应当清楚地了解自身的专业能力水平和通用能力水平，熟悉提升专业能力和通用能力的途径，进而通过加强专业知识学习、参加实践活动等方式提升职业能力。

了解专业能力的概念，并熟悉提升专业能力的主要途径。

了解通用能力的概念，并熟悉提升通用能力的主要途径。

认识提升职业能力的重要性，有针对性地提升自己的职业能力，不断提高自己的综合素养。

积极参加与所学专业相关的实践活动，培养工匠精神。

【生涯之窗】

常备不懈，稳扎稳打，成功获得心仪职位

在毕业季，某师范大学商学院学生小高幸运地获得了中国工商银行的录用通知书。小高说，要想求职时顺心如意，就应在毕业之前根据自身的情况做好职业规划，并有针对性地提升自身的职业能力。

毕业之后，小高如愿以偿地收到了银行的录用通知书，走上了心仪的工作岗位。她说，她要尽快完成从学生到职业人的身份转换，全身心地投入到工作中去，不断创造人生价值……

思考以下问题

（1）上述案例中，小高为了提升自己的职业能力做了哪些准备工作？你从中获得了哪些启发？

（2）什么是专业能力？通常包括哪些能力？

（3）什么是通用能力？通常包括哪些能力？

（4）大学生应如何提升专业能力和通用能力？

二、专业能力提升

2.1、专业能力的概念

专业能力是指个体从事职业活动和创业活动所需要的知识和技能，以及运用已经掌握的知识和技能解决职业工作中实际问题的能力。它是人们从事某一特定

职业所必须具备的能力和本领，如掌握知识的能力、运用知识的熟练度和准确度等。

2.2、提升专业能力的途径

职业教育致力于培养生产、服务、管理等领域的一线技术人才，这要求学生将理论与实践相结合，在职业发展方向上逐步提升解决专业问题的能力。

1.提升专业能力的具体途径有以下几种：

（一）科学学习，积累专业知识；

（二）积极实践，提升专业技能；

（三）学以致用，提升应用能力。

知识是能力的基础。不仅要掌握丰富的知识，也要注意弥补自身知识的不足。大学生必须掌握科学的学习方法，充分利用学校的教学资源，通过自我教育不断更新自己的知识，以便更加准确、深刻地认识专业领域中的各种事物及其状态，为自己的职业生涯发展打下坚实的基础。

常见的学习方法如下：

目的性学习：目标明确 主动学习

选择性学习：根据需求 选择学习

研究性学习：专业知识 主动学习

实践性学习：参与实践 深化认知

创造性学习：探索创新 拓宽视野

2.积极实践，提升专业技能

职业教育以培养学生解决问题的能力和实际操作技能为主要目标。工作中所依赖的知识大部分是实践知识，理论知识只有转化为实践技能后，才能应用到工作中。

大学生要善于利用学校所提供的各种实践活动提升专业实践技能；同时，应积极参加社会实践活动，运用理论知识解决具体问题，强化自身的专业知识，将知识转化为技能，提升专业技能水平。

【课堂互动】

不同职业的从业者必须具备相应的专业能力。例如，IT 人员需要具有编程能力、理解新兴技术的能力、网络维护能力等。请与同学展开讨论：与自己所学

专业的相关职业，要求从业者具备哪些专业能力？

（三）学以致用，提升应用能力

应用能力是指将所学的知识原理和知识技能用于分析问题和解决问题的能力。大学生要想提升应用能力，首先应培养发现问题和提出问题的能力，然后培养分析问题和解决问题的能力。

【课堂总结】

①专业能力的概念

②提升专业能力的途径

任务二通用能力提升

一、通用能力的概念

通用能力是相对于专业能力而言的，对于各种职业而言，这种能力都是适用的。具体来说，通用能力就是人们在各种不同的环境中培养出来的、具有可迁移性的、从事任何职业都必不可少的跨职业能力。

通用能力是一种超越具体职业，对人的终身发展起重要作用的能力。这种能力可以提高人们工作的效率、灵活性、适应性和机动性，是人们获得就业机会、事业发展的重要保障。

二、提升通用能力的途径

（一）提升情绪管理能力

情绪是伴随认知过程产生的，是丰富多彩、复杂多样的，可分为正面情绪和负面情绪。

学生应该提升自己的情绪管理能力，建立和维护良好的情绪状态，以促进心理和生理上的积极变化，进而不断提升自己的身心健康水平。

【职场故事】

生气的时候跑三圈

有一个农场主，他每次和别人发生争执时，就快速地跑回家，绕着自己的房子和土地跑三圈，然后坐在田边喘气。这个农场主工作非常努力，通过多年的积累，他的房子越来越大，土地也越来越多，财富与日俱增。尽管如此，每当与他人发生争执的时候，他还是会绕着房子和土地跑三圈。“他为什么每次生气时都会绕着房子和土地跑三圈呢？”所有认识这个农场主的人都不理解，而且，不管

别人怎么问，这个农场主都不愿意说明原因。

提升情绪管理能力的途径有以下几种：

1.改变对事件的认知与评价

心理学家认为，情绪并不是事件本身引起的，而是经历这一事件的个体对事件的认知和评价引起的。这就是著名的情绪理论（ABC 理论）。

2.妥善控制自己的负面情绪

情绪不好是很常见的生活体验。当产生负面情绪时，大学生应当学会管理自己的情绪。可以采用恰当的方式来表达情绪或用合理的方法来宣泄情绪。

3.直面自己内心的想法

情绪归根结底源于个体对事物的认知和评价。当情绪不佳的时候，大学生可以主动改变自己对诱发事件的看法，激励自己，增强自信心，以使自己保持乐观豁达的心态。

（二）提升时间管理能力

时间管理是指为提高时间的利用率和有效性，而合理计划与控制时间、有效安排与利用时间的管理过程。

对于大学生来说，学会把握时间，树立强烈的时间观念，养成良好的学习和生活习惯，对管理自己的大学生活、规划自己的未来有着至关重要的作用。

【课堂互动】

请阅读下列小故事，然后思考这个故事说明了什么道理，并与同学展开讨论。

有一个农夫一早起来去耕田，当他走到田地时，却发现耕耘机没有油了；正打算立刻去加油，突然想起家里的猪还没有喂，于是转身回家去；回家途中经过一个木材堆，又想起家中需要一些柴火；正准确伸手取柴的时候，看见一只生病的鸡躺在地上……这样来来回回跑了几趟，这个农夫从早上一直到太阳落山，油也没加、猪也没喂、田也没耕……

提升时间管理能力的途径有如下几种：

1.树立时间管理意识

只有树立了时间管理意识，才会主动考虑如何合理分配时间、如何有效利用时间，从而提高学习效率、加强自我管理、提升生活质量等。

2.设定优先顺序

在分配时间之前，将事情按轻重缓急进行分类和排序，为重要事情分配较多时间，优先处理最为紧急的事情，以便用利用最少的时间获得最大的效益。

3.排除干扰，适时说“不”

量力而行、适当拒绝是做到有效管理时间的必要条件。当他人委托自己帮忙时，不要急于接受，而要根据实际情况，分析自己是否可以接受，如果不能，则要适时说“不”。

【职场故事】

统筹计划，惜时如金——“挤时间”实验

一天，一位时间管理专家为一群大学生讲了一堂课。他在现场做的演示实验给学生们留下了难以磨灭的印象。当天，站在那些学生面前，这位专家说：“我们来做个小实验”，然后拿出一个广口玻璃瓶放在桌上。

随后，他取出一堆拳头大小的石块，并将其一块块地放入玻璃瓶。直到石块高出瓶口，再也放不下了，他问道：“瓶子满了吗？”所有学生应道：“满了。”时间管理专家反问：“真的？”接着，他伸手从桌下拿出一桶砾石，倒了一些进去，并敲击玻璃瓶壁，以使砾石填满石块的间隙。……

（三）提升人际交往能力

人际交往与沟通能力就是能够把自己的想法、意见传达给他人，让他人充分理解自己的想法与意见，同时也能够接收并充分理解他人的想法和意见的能力。人际交往与沟通不仅需要语言交流能力，还需要倾听能力、文字表达能力、演讲能力等。

人际沟通与交往能力已成为每个人生活和工作中越来越重要的能力。人际关系具有重要的社会功能，加强人际沟通，人际关系才能得以维系和发展。

【课堂互动】

分析比较下列两位护士与患者家属的沟通方式，然后和同学展开讨论：谁的沟通方式更好？为什么？

护士小李第一天上班，当晚 10 点，15 号床患者的好几位家属不愿意离开，说是担心患者的病情，想要陪护在患者身边。小李对家属说：“我们医院是有规定的，晚上只能留一个人，其他人必须离开。”护士小王见此情景，赶紧过来了解情况。在了解了家属不愿意离开的原因后，小王对家属说：“我非常理解你们

的心情，晚上我们医护人员会全程值班，负责随时观察患者的病情。再说，现在是熄灯时间，病房里的其他患者也需要休息，你们可以留一个人在这里陪护，并把日光灯换成床头灯，你们看这样行吗？”

人际交往的技巧

（1）学会尊重他人。尊重是建立良好人际关系的前提。

（2）学会赞美他人。真诚的赞美，能让人与人之间的关系变得融洽。

（3）学会谅解他人。多一份包容，人际关系才能更和谐。

（4）学会换位思考。在争取自己利益的同时，也要兼顾他人的利益。

（5）关心帮助他人。每个人都会有需要帮助的时候，“助人者，人恒助之”。

（6）待人谦逊有礼。与人交往时要谦逊有礼，而不要骄傲自满、目空一切。否则，不利于良好人际关系的建立和维持。

（7）善于倾听他人。倾听能更好地表达对他人的尊重、理解和接纳。

（四）提升团队合作能力

团队合作是一群有能力、有信仰的人为了实现共同目标而相互支持、合作、奋斗的过程。

在现代社会，团队合作能力越来越重要，许多企业都把团队合作精神作为企业文化的重要组成部分。一些用人单位在招聘大学生时，也会把具有团队合作能力作为录用人员的重要标准之一。

【职场故事】

团结的大雁

大雁有一种团队合作的本领，它们飞行时通常排成“V”字形。雁群飞行时会不时地更换头雁，由头雁带领其他大雁飞行。科学研究发现，头雁通过扇动翅膀带动气流，在其身后会形成一个低气压区，紧跟其后的大雁在飞行时可以利用这个低气压区减少空气的阻力；雁群以这种团队合作的形式飞行，能比单独飞行多飞 12%的距离。也就是说，雁群合作可以产生“1+1＞2”的效果。

要想提升团队合作能力，大学生需要做到以下几个方面。

尊重：尊重每一个团队成员，营造和谐融洽的团队氛围，促使团队成员发挥各自潜能。

信任：团队成员之间建立相互信任的关系，促使成员为团队的奋斗目标不懈

努力。

宽容：宽容是团队的润滑剂，能消除分歧和争端。

负责：团队成员要勇于担当、善于作为，对自己和团队负责。

互助：团队成员要学会互助，相互补台，充分发挥团队的作用。

（五）提升行动力

思考是一种能力，行动也是一种能力，大学生应做到先思考、再行动。思考能够帮助人们分析问题、确立目标，行动则是解决问题、实现目标的必要条件。

成功最终取决于人们采取了多少行动，而不是取决于人们知道多少。大学生必须提升自己的行动力，抓住宝贵的时间，展开行动，为自己的职业发展做好充足的准备。

【课堂互动】

每个人都有行动能力，但能力水平有高低之分。有的人行动力很强，但往往难以坚持；有的人虽然行动力较弱，但一旦开始行动便能长久坚持。请与同学展开讨论：自己的行动力如何？你打算在以后的职业生涯中如何提升行动力？

【生涯风采】

务实笃行——青春无悔铸法魂

陈国鹏，男，1983 年 6 月出生，汉族，辽宁省锦州市北镇市人民法院沟帮子法庭副庭长。2008 年 12 月，他怀着对人民法官职业的无比崇敬，考入辽宁省锦州市北镇市人民法院，历任书记员、助理审判员、审判员，先后在立案庭、青堆子人民法庭、正安人民法庭、广宁人民法庭工作，2017 年 6 月调入沟帮子人民法庭任副庭长至今。

躬行实践——职场模拟沟通

活动目的：通过职场模拟沟通活动，练习沟通技巧，提升沟通能力。

【活动内容及流程】

①分组。全班同学分成若干小组，每组 3～5 人。

②选择一个职场情景进行模拟表演。

③每个小组模拟表演结束后，其他小组行评价，并谈谈自己的启发。

躬行实践——团队意识培养

活动一：“无敌风火轮”游戏

活动二：“齐眉棍”游戏

课堂总结

①通用能力的内涵

②提升通用能力的途径

课后实践

根据所学知识，分析课前所搜集案例中的大学生是如何提升职业能力的，并与同学交流从中获得的启示。

任务八 职业生涯规划的含义、意义、内容

一、教学设计

授课项目	任务八 职业生涯规划的含义、意义、内容
教学目的	1、使学生理解职业生涯规划的意义，帮助学生做好自身的职业生涯规范。 2、培养学生职业探索、职业素养和生涯管理等能力。
教学重点	1、职业生涯规划内涵。 2、职业生涯规划的内容。 3、职业生涯规划的意义。
教学难点	1、职业生涯规划内涵。 2、自身条件的分析。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	从现实出发，议一议自己的职业理想，同时想一想未来的职业生涯与社会大环境的关系。
备注	

二、教学内容

学习目标：

态度层面：树立职业生涯规划的观念和意识，意识到确立自身发展目标的重要性。

知识层面：了解职业的特性、职业生涯规划的意义和影响因素，思考未来理想职业与所学专业的关系，增强大学学习的目的性和积极性。

技能层面：进行大学生生涯规划准备，逐步确立长远而稳定的发展目标。

案例导入

人们经常为周末度假而规划，为一次旅行而规划，甚至为一顿早餐而规划。但是，却很少思考一下自己的一生该如何度过，为自己生命中最重要的事情——

职业做个像样的规划。

大学生面对十字路口的选择，许多人陷入了迷茫和困惑，他们不知道自己想要什么，更不知道该如何去做。哈佛大学曾对一群智力、学历、环境等客观条件都差不多的年轻人，做过一个长达 25 年的跟踪调查，调查内容为规划对人生的影响，结果是这样的：

第一类人：27%的人，没有目标；

第二类人：60%的人，目标模糊；

第三类人：10%的人，有清晰但比较短期的目标；

第四类人：3%的人，有清晰而长远的目标。

以后的 25 年，他们开始了自己的职业生涯。

25 年后，又对这些调查对象跟踪调查，他们的职业和生活状况发生

了很大的变化：

第四类人：3%的有清晰且长远人生规划的人，25 年来几乎都不曾更改过自己的人生目标，并且为实现目标做着不懈的努力。25 年后，他们几乎都成了社会各界顶尖的成功人士，他们中不乏白手创业者、行业领袖、社会精英。

第三类人：10%的有清晰短期人生规划者，大都生活在社会的中上层。他们的共同特征是：那些短期人生规划不断得以实现，生活水平稳步上升，成为各行各业不可或缺的专业人士，如医生、律师、工程师、高级主管等。

第二类人在另外的 60%中人生规划模糊的人，几乎都生活在社会的中下层

面，能安稳地工作与生活，但都没有什么特别的成绩。

第一类人：是那些没有目标和规划的人，几乎都生活在社会的最底层，生活状况很不如意，经常处于失业状态。

调查者因此得出结论：目标对人生有巨大的导向性作用。成功，在一开始仅仅是一种选择，你选择什么样的人生规划，就会有什么样的人生。

其实，他们之间的差别仅仅在于：25 年前，他们中的一些人知道自己到底要什么，而另一些人则不清楚或不很清楚。未来的人生道路一片空白，需要你去规划。

一、职业的含义

职业至少应包含四层含义：

第一，并不是任何工作都可以成为职业，一项工作只有变得足够重要、足够丰富以至能吸引劳动者长期稳定地投入其中才能成为职业；

第二，劳动者通过从事职业活动，不仅能取得一定的收入来满足物质生活需求，也能满足自己的精神需求；

第三，劳动者在职业活动中可以展现自己的才能，并使个人特长得到发挥；

第四，职业是社会分工的产物，是劳动者获得的社会角色，劳动者借此参与社会劳动，尽到自己在社会分工中应尽的职责。

综上所述，职业就是指人们为了谋生和发展而从事的相对稳定的、有收入的、专门类别的社会劳动。这种社会劳动是对人们的生活方式、经济状况、文化水平、行为模式、道德情操等方面的综合反映，也是一个人的权利、义务及职责的具体体现，是人的社会地位的一般性表征。

二、职业的特点

1.社会性

职业的社会性即劳动者承担生产任务，履行公民义务。职业并非人类一出现就存在，而是社会分工的结果。每一种职业的产生都体现了社会分工的细化，体现了社会生产力的提高和社会的不断进步。

2.经济性

职业的经济性即劳动者从中取得收入。劳动者利用专门的知识和技能从事职业活动，以获取一定的收入作为物质生活的来源，这就是职业的经济性。获取一

定的收入既是劳动者从事职业活动的基本动机，也是其从事职业活动的结果。

3.稳定性

职业的稳定性即劳动者从事的职业活动相对稳定，是非中断的。职业一直处在不断发展变化之中，随着生产力和社会分工的发展，新的职业不断出现。但是，某种职业一旦形成便会在较长的一段时期内存在和发展。

4.多样性

职业的多样性即不同职业之间有很大差异。职业不仅种类繁多，而且不同种类职业的劳动内容、生产工具、知识与技能要求等都存在着很大差异。职业间的差异会给人们的职业转换带来一定的障碍和困难，同时也使社会分工更加细化，有利于提高工作效率。

5.层次性

职业的层次性即不同职业之间、同种职业之间存在高低层次的区别。职业不仅种类多样，各类职业之间和各类职业内部还存在不同的层次。

6.技术性

职业的技术性即劳动者在职业活动中需要具备一定的才能和专长。职业的技术性揭示了职业的专业性。虽然不同职业对技术的要求有所不同，但都需要劳动者具有一定的技术。目前，许多职业都对学历、专业、职业资格等有明确的要求。

三、职业的分类

1995 年，我国国家劳动和社会保障部、国家质量技术监督局、国家统计局联合组织编制了《中华人民共和国职业分类大典》。它是我国第一部具有国家标准性质的职业分类大全，它第一次将中国的职业进行了全面、系统的划分，具有较高的权威性。在这部大典 2015 年修订版中，职业被划分为 8 大类、75 个中类、434 个小类、1 481 个细类（职业）。

表 1-1　国际与国内职业分类标准对照表

类　别	国际标准职业分类	中国标准职业分类
1	专家、技术人员和有关工作者	专业技术人员
2	政府官员和企业经理	国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人
3	事务性工作者和有关工作者	办事人员和有关人员
4	销售工作者	商业和服务业人员
5	服务工作者	军人
6	农业、牧业和林业工作者，渔民和猎人	农、林、牧、渔、水利生产人员
7	生产和有关工作者，运输设备操作者和劳动者	生产、运输设备操作人员及有关人员
8	不能按职业分类的工作者	不便分类的其他人员

四、职业的功能

1）职业是个体获取经济来源的主要途径，从而满足基本的生存需求。

（2）职业是个体参与社会交往的重要手段，并从中获得社会和他人的尊重。

（3）职业是个体实现自我价值的必要载体，是个体奉献社会的重要途径。

五、职业角色与其他角色的关系

1.职业角色与其他角色的联系

（1）职业角色和其他角色都是人在社会中所属的特定群体的代名词，表示一个人的地位和身份，是个体社会归属的载体和人与人之间相区别的依据。

（2）职业角色与其他角色一样，当在不同角色之间进行转换时，会经过角色冲突、角色学习和角色协调等一系列过程。

2.职业角色与其他角色的区别

（1）职业角色相对简单。

（2）职业角色相对稳定。

（3）职业角色是后天选择的结果。

六、我国职业发展趋势

目前，我国的职业发展趋势主要有以下几种。

（1）由单一基础向跨专业、复合型转化。

（2）由封闭型向开放型转化。

（3）由传统工艺向信息化、智能型转化。

（4）由继承型向知识创新型转化。

（5）由服务型向知识技能型转化。

（6）新兴文化创意产业的蓬勃发展为新型职业的产生及创业机遇提供了温床。

第二节 职业生涯

一、职业生涯的含义

职业生涯是指个体的职业角色发展形态的历程，它是一个复杂的概念，由时间、范围和深度构成。时间指人的一生中不同的阶段，范围指人的一生中所扮演不同职业角色的数量，深度指人对一种职业角色的投入程度。职业生涯又称职业发展，简单地说，就是一个人一生连续从事的工作行业和工作职务的发展道路，是一个人的终生职业经历，包括就业形态、工作经历以及与职业相关的活动等。

职业生涯分为外职业生涯和内职业生涯，外职业生涯主要是指从事职业时的工作单位、工作内容、工作职务、工作环境、工资待遇等因素的组合及其变化过程；内职业生涯主要是指从事一项职业时所具备的知识、观念、心理素质、能力、内心感受等因素的组合及其变化过程。

二、职业生涯的特点

1.可规划性

2.差异性

3.阶段性

4.发展性

三、职业生涯的成功标准

在国外的研究中，职业生涯成功被界定为个人在工作经历中逐渐积累和获得积极的心理感受以及与工作相关的成就，并将其分成客观职业生涯成功和主观职业生涯成功。

1.客观标准

职业生涯成功的客观标准，从本质上讲，主要集中在由社会认可的“较高的薪金和职位”上，其他指标可以随“薪金和职位”的获得而拥有。毋庸置疑，以可感知和证实的“薪金和职位”作为客观成功的标准，使我们对职业生涯成功的评价，具有了可操作的评价依据，同时也有助于人们明确职业追求的目标。

2.主观标准

在大多数的时候，主观职业生涯成功可操作化的指标是指“工作或职业满意度”，成功不仅仅是一个社会的客观问题，也是一个人的主观问题。有些被社会认可的成功经理人，其实对自己的职业生涯并不满意，从主观职业生涯成功的标准来看，他们常常认为自己是失败的。

四、职业生涯的形态

每个人都有独特的职业生涯形态，这对人的发展影响极大。好的职业生涯形态使事业成功，不好的职业生涯形态使事业一塌糊涂。职业生涯形态的划分方法很多，较为常见的有以下两种:1.18 种职业生涯形态划分法；2.7 种职业生涯形态划分法。

1.18 种职业生涯形态划分法

日本职业生涯专家高桥宪行将职业生涯形态归纳为 18 种，具体如下。

（1）超级巨星型。这类人具有较高知名度，其举动时常在无形之中牵动许多人的利益，是大家公认的名人。

（2）卓越精英型。这类人品德好，知识渊博，具有深刻的洞察力，常常能适时化险为夷，扭转乾坤。

（3）劳碌命运型。这类人愿意安分守己，过着朝九晚五的普通生活。

（4）得过且过型。这类人没有什么理想和抱负，很少为工作奋斗和拼搏，凡事只求过得去即可。

（5）捉襟见肘型。这类人即使机会来了也不知道如何把握，但是一旦错过机会却又怨天尤人，自暴自弃。

（6）祸从口出型。这类人喜欢批评别人，常常将自己的过错推卸给别人，而且喜欢标新立异，但提出的一些计划常常无法实现。

（7）中兴二代型。这类人常常继承有可观的家产，自己也兢兢业业，大都能将家业发扬光大。

（8）出外磨炼型。这类人虽然家有产业，却将接班人送到其他公司工作，让他们从基层做起，靠自己的能力、关系发展自己，在磨炼中得到成长。

（9）家道中落型。这类人在面对困境时，常常束手无策，欲振乏力。

（10）游龙翻身型。这类人能充分运用人生的蛰伏期，深刻思考自己的未来，

并重新规划自身发展，终至飞跃。

（11）转业成功型。这类人在面临困境时可以下定决心，迈开步伐，解脱束缚，另谋出路，闯出一番天地。

（12）一飞冲天型。这类人才华出众，又具有拼搏精神，一旦遇到伯乐，就能一跃而起。

（13）强力搭档型。这类人如果能得到志趣相投、能力互补的强力搭档的配合，一定可以开创成功的职业生涯。

（14）福星高照型。这类人相当幸运，往往随着时势的推移，在风云变幻中成就美好的事业前程。

（15）暴起暴落型。这类人常常人生多舛，起伏不定，崛起、衰败往往均在一夕之间。

（16）随波逐流型。这类人常常目标不够明确，策略不够坚定，行动三心二意，最终只能随波逐流，很难有所成就。

（17）强者落日型。这类人虽然才能出众，也曾呼风唤雨，但常因人生的际遇虎落平阳，从此一蹶不振，不得不了度残生。

（18）一技在身型。这类人一般专注于某一领域，认真钻研，始终努力不懈，踏踏实实。

2. 7 种职业生涯形态划分法

（1）步步高升型。这类人常常在一个组织内认真经营，尽管有时工作地点或工作内容会因公司的需要而有所改变，但是因为工作业绩突出而受主管认可，常常会步步高升。

（2）阅历丰富型。这类人变换过不少工作，供职过很多家单位，工作内容的差异性也很大，但是他们勇于尝试，敢于创新，且学习能力较强，常常能自如地应对各种突发状况。

（3）稳扎稳打型。这类人在工作初期处于探索阶段，工作的转换较为频繁，经过一连串的尝试与努力之后，终于进入自己所向往的机构。该机构的升迁与发展有限，但是非常稳定，如教育院校、国家机关、邮局、银行等。

（4）越战越勇型。这类人虽然有明确的职业生涯发展方向，但是会因为某些原因受到打击或重挫。挫败之后，他们常常可以凭借自己的毅力和能力继续努

力，以更加成熟的态度面对新的挑战。最后，他们在工作中取得的成就会远超从前。

（5）得天独厚型。这类人对于自己的职业和工作并没有花费太多的精力，也不积极进行探索和尝试，反而因为家庭的关系很早就确定了方向。经过刻意地栽培与巧妙的安排，他们进入了公司的决策核心，并将组织发展与个人职业生涯密切结合。

（6）职业生涯因故中断型。职业生涯因故中断型是指连续性的职业生涯发展因为某些原因而停顿，处于静止或衰退的状态。导致职业生涯中断的原因有很多，比如，身体患有重病，不得不进行治疗等。

（7）一心多用型。这类人不愿意专注于一份工作或事业，在工作之余时常会给自己安排一些感兴趣的事，在稳定与创新之间寻找平衡点。

五、职业生涯发展的影响因素

1.自身因素

影响职业发展的自身因素包括健康、性别、教育、年龄、心理、家庭等。

2.职业因素

职业需求、职业声望、行业发展状况与发展前景等因素，往往会影响个人的职业行为及未来的职业发展道路。

3.环境因素

社会环境对每个人的职业发展都有重大影响，任何个人的职业选择和职业发展都无法摆脱经济发展水平、社会文化环境、政治制度和氛围、社会价值观念等因素带来的影响。

第三节 职业生涯规划

一、职业生涯规划概述

1.职业生涯规划的含义

职业生涯规划是指个人根据主体优势、能力水平、兴趣爱好和职业倾向等，结合时代特点、制约因素和机遇条件，为自己确立最佳的职业奋斗目标，并根据目标有效选择职业道路，确定教育、培训和发展计划，确定行动方向、行动时间和行动顺序的过程。

职业生涯规划不仅与个体的主观因素相关，而且与个体周围存在的客观条件

有密切的关系。首先，职业生涯规划要切合个人的自身条件，尽力达到内外因素的最佳匹配。其次，职业生涯规划要充分利用周围存在的客观条件。

职业生涯规划就是要找到客观与主观的最佳匹配点，使外部优势充分支持内部潜质，内、外优势结合起来，创造发展平台，形成在职场打拼的强有力的核心竞争力。

2.职业生涯规划的类型

按时间长短来划分，可以将职业生涯规划分为人生规划、长期规划、中期规划和短期规划；按处理职业问题时每个人采用方法的不同，可以将职业生涯规划分为依赖型、直觉型和理性型。

表 1-2　按时间长短划分的职业生涯规划

类　　型	定义及任务
人生规划	整个职业生涯的规划，时间长至 40 年左右，设定整个人生的发展目标
长期规划	5～10 年的规划，主要设定较长远的目标
中期规划	一般为 2～5 年内的目标与任务
短期规划	2 年以内的规划，主要是确定近期目标，规划近期完成的任务

表 1-3　按职业问题处理方法划分职业生涯

类　　型	定义及任务
依赖型	依赖父母、朋友、老师，或遵从书本与社会舆论
直觉型	凭自己的直觉和一时好恶作出决定
理性型	综合考虑个人和职场等因素，分析利弊得失，做出相应的计划

3.职业生涯规划的构成

职业生涯规划主要由以下几个部分构成

（1）自我评估。

（2）组织和社会环境分析。

（3）生涯机会的评估。

（4）职业生涯目标的确定。

（5）制订行动方案。

（6）评估与反馈。

4.职业生涯规划的特性

职业生涯规划有个性化和开放性两大特性。

（1）个性化。个性化是职业生涯规划最重要的特征，它是由个人性格、价值观、思维方式、行为方式、对成功的评价等方面的差异性决定的。职业生涯规划不是别人强加在个人身上的实施方案，而是个人在内心动力的驱使下，结合社会和企业的发展，依据现实条件和机会所制订的个性化的发展方案。

（2）开放性。职业规划具有开放性。个人是职业生涯规划制订和执行的主体，但这并不意味着个人闭门造车、独自完成，也不意味着必须一次完成、终生不变。职业生涯规划的开放要求个人与外界尽可能多地交换信息，同时，职业规划是使人全面发展的一种有效工具，而不是固定的行为模式，它需要根据客观环境、自身条件的变化等及时进行调整。

二、大学生职业生涯规划

大学生的职业生涯规划要与大学阶段的发展目标相适应，大学阶段的主要发展任务是学习、成长和就业准备，所以大学生职业生涯规划的主要内容应偏重围绕职业定向进行的成长管理与学业生涯规划。

(一)大学生职业生涯规划的内容

（1）职业定向。职业定向的主要内容为大学生要为职业目标与自己的潜能以及客观条件谋求最佳匹配。

（2）职业准备规划。职业准备规划的主要内容为大学生在大学阶段为获得目标职业所进行的成长管理。

（3）职业发展管理。职业发展管理的主要内容为获得相应职业后为实现职业发展目标进行的规划。

(二)大学生进行职业生涯规划的意义

1.有利于整合大学生身边的资源，促进大学生个体的可持续发展

2.有利于平衡社会职业对人才的需求，实现人才最优配置

3.有利于稳定人才市场，减少人才流动和人力资源损耗

(三)大学生职业生涯规划中应避免的几个误区

1.把职业生涯规划当做谋取工作的手段

2.用计划和变化来否定职业生涯规划的可行性和科学性

3.认为职业生涯规划与低年级大学生没有关系

4.认为只有想成就大事业的人才需要进行职业生涯规划

三、职业生涯教育的发展状况

(一)国外职业生涯教育的发展状况

在国外，以人为本的职业生涯规划教育是一种常态教育。一些国家从小学就开始有意识地培养学生的职业生涯规划意识，大学阶段也开设了专门的职业生涯规划教育课程，并提供相关实践基地。国外职业生涯规划逐步构建了完善的职业生涯规划教育理论，丰富了职业生涯规划教育的实践经验。

1.美国的“生计教育”

美国是较早在学校中开展职业生涯规划教育的国家。以学校为中心实施的“生计教育”课程，可以划分为“职业了解”、“职业探索”和“职业抉择”三个阶段，其目的是使所有青少年及儿童树立职业观念，培养职业意识和自我意识。各学校一般都设有专职人员对学生进行“生计教育”，开展生计辅导和咨询工作。

2.德国的职业选择教育

德国的职业生涯教育目的明确。职业生涯规划的目的是帮助学生合理选择职业道路。在帮助学生了解职业世界的同时，他们还指导学生客观评估学习成绩，参加各类心理、生理自测，从而使学生学会理性地进行自我分析，有的放矢地进行职业选择。

3.日本的职业生涯规划教育

日本在全国范围内开展了职业生涯规划教育。日本小学的教学大纲就开始强调，要通过学校的整体教育活动对小学生进行生活方式的指导，培养他们的劳动观和职业观，让他们拥有充满希望和目标的生活态度，了解基本的职业行为，掌握必备的职业知识。

4.瑞典的职业指导课程

瑞典在学校开设了职业指导课程，帮助学生根据个人的知识和能力选择职业。其中，20%的职业指导课程在校外进行，由职业指导教师自己设置。同时学校会请家长到学校听职业指导课，安排学生到父母工作的工厂参观；聘请职业指导专家帮助学生确定所选专业、制订个人发展计划。

5.英国和澳大利亚的职业能力教育

英国和澳大利亚都非常重视培养学生的职业能力。20 世纪 80 年代以后，英国政府陆续颁布了一系列文件，要求普通中学开展职业教育和职业指导，并把这种教育和指导纳入学校课程当中。澳大利亚制定了“职业发展纲要”，对职业成熟程度、职业指导的内容、考试及评估等方面做出了具体的规定。

(二)国内职业生涯教育的发展状况

从我国现有研究来看，职业生涯教育研究基本从 21 世纪初才开始，在职业意识培养方面还没有完整、系统的理论，在职业规划指导方面几乎还是空白，与国外相比有着极大的差距，这已成为制约我国职业教育发展的原因之一。总体来看，我国的职业生涯规划教育刚刚起步，尚处于探索阶段。

1.近代中国的职业生涯教育思想

我国的职业生涯教育在 20 世纪初受到了人们的重视。陶行知的“生活教育理论”就是主张教育要与实际生活相联系。黄炎培也提出了“生计教育”的理念。然而，由于历史原因，这些思想没有得到普遍重视和推广，致使我国职业生涯教育发展缓慢，落后于西方发达国家。

2.现代基础教育中职业生涯意识培养的空白

长期以来，在整个基础教育阶段，由于应试教育的压力和束缚，一切与考试无关的教育内容均受到排斥，传统教育目标中缺乏培养职业素质的基本要求，这导致许多大学生由学校步入社会往往需要很长的适应期。

3.近年来职业生涯教育的开展情况和存在的问题

近几年，职业教育与普通教育协同发展，使高等教育毛升学率直追 40%目标。多样化新学制不断出现，使“体现终身教育理念”的改革目标率先在国民教育体系内部实现。但是尚存在如下一些问题：

（1）急于求成，把职业生涯规划教育做成了面向毕业生的就业指导。

（2）在理论和实践中存在“拿来主义”现象，联系国内实际少。我国职业生涯规划教育起步晚，目前尚处于探索阶段，在发展过程中急于填补空白，缺少专门、专业的职业生涯辅导人员和深入的理论研究。

（3）职业教育社会吸引力不足的问题虽然有所缓解，但在各地仍然不同程度地存在，且会较长时间对职教发展产生影响。

（4）职业教育办学方式还不同程度地存在着脱离实际的问题，削弱了职教

的影响力和战略地位。

第四节 职业生涯规划的基本理论

一、职业选择理论

最有代表性的就是人职匹配理论。人职匹配理论是现代人才测评的理论基础。人职匹配理论的基本原理是：不同个体有不同的个性特征，而每一种职业由于其工作性质、工作环境、工作条件、工作方式不同，对工作者的能力、知识、技能、性格、气质、心理素质等也有不同的要求，所以，个体在进行职业决策时，应选择与自己的个性特征相适应的职业。

1.帕森斯的“人职匹配”理论

基本思想是：个体差异是普遍存在的，每一个个体都有自己独特的人格特质；与之相对应，每一种职业也有自己独特的要求，一个人的能力、性格、气质和兴趣同所从事职业的工作性质和条件要求越接近，工作效率就越高，个人成功的可能性也越大，反之则工作效率和职业成功的可能性就越小；每个人进行职业决策时，要根据自己的个性特征来选择与之相对应的职业种类，进行合理的人职匹配。

帕森斯指出，实现合理的人职匹配需要三个步骤。

1.评价自己的生理和心理特点

2.分析各种职业对人的要求，并向求职者提供相关职业信息

3.人职匹配

2.霍兰德的“人格类型—职业匹配”理论

其基本思想是：职业选择是个人人格（包括价值观、动机和需要等）的反映和延伸，人格是决定一个人选择何种职业的重要因素，个人在适宜自己人格的职业环境中可以充分施展技能和能力，表达态度和价值观，并且能够完成使命。该理论的实质在于择业者的人格特点要与将选择从事的职业类型相适应。

二、职业锚理论

职业锚理论由美国著名职业指导专家埃德加•H.施恩教授提出。施恩教授认为，如果一个人在他的职业生涯中能确定一件事情，使他的动机、能力、价值观统一起来，并能深刻而清晰地回答以下三个问题，他就找到了自己的职业锚。

我到底想做什么？（自己的动机和需要）

我到底能做什么？（自己的才能和能力）

我到底为什么做这件事？（自己的态度和价值观）

三、职业发展阶段理论

1.国外学者的观点

（1）金兹伯格的职业选择三阶段理论

①幻想期。幻想期指 11 岁之前的儿童时期。这一时期个体在职业需求上呈现的特点是：许多想法感情色彩浓厚，主要根据自己的兴趣决定职业理想，并不考虑自身的条件、能力水平和社会需要与机遇，处于幻想状态。

②尝试期。尝试期指 11～17 岁由少年向青年过渡的时期。

在这一阶段，个体的心理和生理均迅速成长变化，开始有独立的意识和价值观念，知识和能力也显著提高，并开始对社会生产与生活的经验有所了解。个体在职业需求上呈现出的特点是：不仅注意自己的职业兴趣，而且客观地审视自身的条件、能力和价值观；开始注意职业角色的社会地位、社会意义和社会需要。

③现实期。现实期指 17 岁以后的青年和成年期。

在这一阶段，个体即将步入社会，能比较客观地把职业愿望或要求同主观条件、能力以及社会现实的职业需要紧密联系和协调起来，寻找适合自己的职业角色，力求达到主观因素和客观因素的统一。这一时期的职业需求不再模糊不清，已有具体的、现实的职业目标，表现出的最大特点是客观性、现实性、实际性。

（2）舒伯的生涯发展阶段理论.

美国著名职业生涯规划大师舒伯（Donald E.Super）经过长期研究，系统地提出了有关职业生涯发展的理论。1953 年，他根据自己的相关理论成果，将职业生涯发展划分为成长期、探索期、建立期、维持期和衰退期五个阶段，具体内容如下。

①成长期（0～14 岁）。此阶段属于职业生涯认知阶段。

具体分为三个时期：a.幻想期（7 岁以前），个体把“需要”作为主要考虑因素，对于自己觉得好玩和喜爱的职业充满幻想，并进行角色模仿； b.兴趣期（8～11 岁），个体以“兴趣”为中心来理解、评价职业，开始做职业选择；c.能力期（12～14 岁），个体开始以“能力”为主要因素来思考职业问题，

开始考虑自身能力与喜欢的职业是否相符，并有意识地进行能力培养。

②探索期（15～25 岁）。此阶段属于学习打基础阶段。

此阶段又可分为三个时期：a.试探期（15～18 岁），个体开始综合认识和评估自己的兴趣、能力、职业的社会价值、就业机会，并对未来职业进行尝试性选择； b.过渡期（19～21 岁），个体正式进入就业市场或者接受职业培训，开始由一般性的职业选择转变为对特定目标的选择；c.尝试期（22～25 岁），个体选定工作领域，开始从事某种职业，对职业发展目标的可行性进行验证。

③建立期（26～45 岁）。此阶段属于选择、安置阶段。

此阶段又可分为三个时期：a.尝试/稳定期（26～30 岁），个体对初步选定的职业和目标进行反思，如有问题则重新选择职业，并逐渐趋于稳定； b.巩固期（31～40 岁），个体确定属于自己的职业目标，并努力去实现；c.挫折/精进期（41～45 岁），在这一阶段，个体可能会发现自己并没有朝着预定的职业目标靠近，在实现既定目标时遇到挫折或者发现了新的目标，因而需要重新评价、不断改进自己的需求和目标，处于一个转折期。

④维持期（46～65 岁）。此阶段属于升迁和专精阶段。

这一时期大多数人将重点放在维持家庭和工作之间的和谐关系、总结工作经验、寻找接班人上，工作领域不断出现的新知识和新技术对这一时期的人来说是比较大的挑战。他们对于新知识的兴趣逐步下降，尤其是对那些知识和技术更新较快的行业来说，选择创新还是停滞不前直接影响着个体的职业价值。⑤衰退期（66 岁至退休）。此阶段属于退休阶段。个体的健康状况和工作能力开始衰退，并将逐步结束职业生涯。在这一阶段，个体要学会接受权利和责任的减少，学会接受一种新的角色，以适应退休后的生活。

3）格林豪斯的职业生涯发展阶段理论

①职业准备阶段。典型年龄段为 0～18 岁。这一时期的主要任务是发展职业想象力，对职业进行评估和选择，接受必需的职业教育。

②进入组织阶段。典型年龄段为 18～25 岁。进入组织阶段的主要任务是以应聘者的身份出现在就业市场上，在获取充足信息的基础上，尽量选择一种适合自己、各方面都较为满意的职业。

③职业生涯初期。典型年龄段为 25～40 岁。这一时期的主要任务是学

习职业技术，提高工作能力；了解和学习组织纪律和规范，逐步适应工作，融入组织；为未来的职业成功作好准备。

④职业生涯中期。典型年龄段为 40～55 岁。这一时期的主要任务是重新评估早期职业发展历程，重新确认或修改职业目标，做出成年中期的合理选择，在工作中继续保持较强的工作能力。

⑤职业生涯后期。典型年龄段为 55 岁直至退休。这一时期的主要任务是继续保持已有职业成就，维护尊严，准备引退。

（4）利文森的成年人职业发展阶段理论

利文森（Levinson）是美国研究职业生涯的著名学者，其研究重点是成年人的职业发展。利文森将职业生涯发展划分为六个阶段，即拔根期（16～22 岁）、成年期（23～29 岁）、过渡期（30～32 岁）、安定期（33～39 岁）、潜伏的中年危机期（40～43 岁）和成熟期（44～59 岁）。

2.我国学者的观点

（1）孔子的职业生涯阶段划分

我国学者很早就对人生的基本阶段作了划分。孔子根据其亲身经历，将人生十年作为一个阶段。孔子说:“三十而立，四十而不惑，五十而知天命。”

（2）廖泉文人生发展阶段的“三三三”理论

厦门大学的廖泉文教授在职业发展阶段方面提出一个较为独特的理论，即人生发展阶段的“三三三”理论。“三三三”理论将人的职业生涯划分为三大阶段:输入阶段、输出阶段和淡出阶段。输入阶段是指从出生到就业前，输出阶段是指从就业到退休，淡出阶段是指退休前后。

（3）罗双平的职业生涯阶段理论

我国从事职业生涯规划研究的学者罗双平认为：在职业生涯阶段划分上，应以年龄为依据，每十年作为一个阶段，即 20 岁至 30 岁为一个阶段，30 岁至 40 岁为一个阶段，以此类推。科学地将职业生涯划分为不同的阶段，明确每个阶段的特征和任务，对更好地从事自己的职业，实现确立的人生目标非常重要。

任务九 生产运作系统的职能与构成要素

一、教学设计

授课项目	**任务点 9：生产运作系统的职能与构成要素**
教学目的	1、使学生熟悉企业生产运作的流程。 2、识别不同生产岗位的职位素养要求。 3、理解作为优秀企业生产运作和管理者的职业价值.
教学重点	1、生产运作系统的职能与构成要素。 2、企业生产计划的构成与指标体系。 3、企业生产控制的基本程序和方法。
教学难点	1、生产运作系统的含义。 2、生产计划的含义。 3、企业生产控制的含义。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	生产计划有哪些指标，这些指标之间有什么关系？
备注	

教学内容

一、基本概念

1、**生产与运作管理（production and operation management）**：是指对生产与运作活动的计划、组织和控制。2、生产与运作活动：是指“投入——变换——产出”的过程，即投入一定的资源，经过一系列多种形式的变换，使其价值增值，最后以某种形式产出供给给社会的过程，也可以说，是一个社会组织通过获取和利用各种资源向社会提供有用产品的过程。

二、生产运作管理的地位

企业是一个有机的整体，企业管理就是一个完整的系统， 它是有许多子系统组成的。生产管理作为一个子系统，在企业管理系统中处于什么地位，主要从它和其它子系统之间的关系上来考察。

生产管理与企业竞争优势关系

新产品开发、成本、质量、交货期四大竞争优势都与生产管理状况密切相关。这四个基本要素无不取决于生产管理的方式和效率。

企业管理工作的内容很多，基本上可分为：经营管理和生产管理两大部分。经营管理是对企业经营活动的管理，主要解决企业的生产技术经济活动问题，使企业同外部环境取得动态平衡；而生产管理是对企业生产系统的管理，主要解决企业内部人、财、物等各种资源的最优组合问题。所以二者的联系表现为：经营管理是生产管理的先导，生产管理是经营管理的基础。

三、生产与运作管理学的发展

自从泰罗的科学管理诞生以来，人们对企业管理的研究逐步由经验走向科学化。

第一阶段：生产管理学 人们最初对上述变换过过程的研究主要限于有形产品变换过程的研究，即对生产制造过程的研究。从研究方法上来说，也没有把它看作上述的“投入——变换——产出”的过程来研究，而主要是研究有形产品生产制造过程的组织、计划与控制。所以当时该学科被称为“生产管理学”。

第二阶段：生产与运作概念的形成 （1）随着经济发展、技术进步以及社会工业化、信息化的发展，人们除了对各种有形产品的需求之外，对有形产品之后的相关服务的需求也逐渐提高。（2）随着社会分工的出现，原来附属于生产过程

的一些业务，服务过程相继分离并独立出来，形成后来的流通、零售、金融、房地产等服务行业，使社会第三产业比重越来越大。

因此，对提供无形产品的运作过程进行管理和研究的必要性应运而生。人们开始把有形产品的生产过程和无形产品即服务的提供过程都看作一种“投入——变换——产出”的过程。这种变换过程的产出结果无论是有形还是无形，都具有下述特征：

• 能够满足人的某种需要，即具有一定的使用价值；

• 需要投入一定的资源，经过一定的变换过程才能够实现；

• 在变换过程总要投入一定的劳动，实现价值增值。

生产与运作管理面临形势 1.跨国公司与全球制造 2.环保意识和绿色制造三、基于时间的竞争与柔性制造

最近的发展趋势 1.生产与运作战略日趋重要 2. 生产运作管理与 IT 的结合大量采用 SCM、BPR、AM、LP、JIT 技术。

四、生产运作管理系统的组成

（1）产品与服务 产品是具有一定使用价值的成品或半成品。服务主要指无形产品。

要求：取决于用户和市场的需要，即品种对路、质量优良、价格便宜、交货及时。

（2）**生产要素** 人流--- 人——劳动力 资金流---财——资金 物流---- 物——土地、建筑物、机器设备、工艺设备、原材料、零部件、能源 信息流--- 信息——计划、工艺图纸、情报等

作用：从事生产活动的前提条件是实现生产管理目标的保证。

生产要素满足的三个要求：在质量、数量、时间上必须符合生产过程的要求；生产要素在生产过程中有效的结合起来生产要素在生产过程中形成一个有机的整体。

（3）生产过程 概念：产品的形成过程，也是人力、物力、财力的消耗过程。要求：实现生产管理目标，以最经济的生产方式（消耗尽可能少的方式），对产品的品种、数量、质量、成本、交货期、进行具体的计划、并确保实施。

（4）反馈 定义：把生产过程输出的信息返回到输入的一端。

作用：对生产过程的控制及时提供良机。

目的：保证生产过程的正常进行和生产计划任务的完成。

五、生产运作管理的内容

1、生产准备与生产组织

是指生产的物质准备工作、技术准备工作和组织工作。

2、生产计划

是生产运作管理的精华。指与产品有关的生产计划工作和负荷分配工作。

3、生产控制

指围绕着完成计划任务所进行的检查，调整管理工作。

4、先进生产运作模式

为适应企业国际化和企业激烈的竞争形势，尽快提高企业管理水平使生产经营一体化，是现代生产与运作管理的热点。

六、生产运作管理的指导原则

1、讲求经济效益 具体表现：在实现生产管理的目标上，做到数量多、质量好、交货及时、成本低廉。使经济效益最优。

2、坚持以销定产商品生产者生产的产品不是为了自己，而是为了出售。

坚持以销定产要做哪些事情：

（1）做好市场调查、预测和决策。

(2）加强对生产管理者的教育，树立正确的经营思想，克服只埋头生产、不顾市场需要、不重视销售的单纯生产观点。

（3）正确处理生产同销售的关系，原则是：重视销售，又兼顾生产。

3、实行科学管理在生产过程中，运用符合现代大工业要求的一套制度和方法。应做到：

（1）建立统一的生产指挥系统，进行组织、计划和控制生产，保证生产过程正常进行。

（2）做好基础工作，即建立和贯彻自己的规章制度。

（3）加强职工培训，不断进行知识更新。

4、组织均衡生产 在相等的时间内，生产的产品相等或均匀递增。

例如：某机械厂的旬均衡率为 3、3、4，即上、中、下旬分别完成合同生产

任务的 30%、30%、40%，有节奏、按比例的生产。

好处：（1）提高设备和工时的利用率。（2）建立正常的生产秩序和管理秩序，保证产品的质量和安全生产。（3）节约物资消耗，降低成本、加速流动资金周转。

5、实施可持续发展战略

对生产过程的要求：（1）节约原料和能源。（2）淘汰有毒原材料并在全部排放物和废料离开生产过程以前减少它们的数量和毒性。

对产品要求：减少产品在整个生产周期中对人类和环境的有害影响。

七、生产运作管理的目标 1、高效 2、灵活 3、准时 4、环保

任务十 生产计划的体系结构及其制定方法

一、教学设计

授课项目	任务十 生产计划的体系结构及其制定方法
教学目的	1、了解企业生产计划体系。 2、了解 PDC 循环 3、了解企业生产计划的制定及其内涵
教学重点	1、生产计划体系 2、制定及内涵
教学难点	1、生产计划及内涵 2、如何解决生产中遇到的问题
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	生产计划在企业当中的作用
备注	

教学内容

一、生产计划体系

生产计划体系是企业生产管理的重要组成部分，它是企业实现生产目标、保障生产效率和质量的重要手段。一个完善的生产计划体系可以帮助企业合理安排生产资源，提高生产效率，降低生产成本，满足客户需求，增强市场竞争力。

首先，生产计划体系应包括生产计划的制定、执行和监控三个环节。在生产计划制定阶段，企业需要根据市场需求、生产能力、原材料供应等情况，制定出合理的生产计划。生产计划的执行阶段需要确保生产任务按时完成，生产过程中的各项指标符合要求。而生产计划的监控阶段则需要对生产过程进行实时监控，及时发现并解决生产中的问题，确保生产计划的顺利执行。

其次，生产计划体系需要考虑到生产过程中的各种不确定性因素，比如原材料价格波动、市场需求变化、设备故障等。因此，生产计划体系需要具备一定的灵活性和应变能力，能够及时调整生产计划，以适应外部环境的变化。同时，生产计划体系还需要考虑到生产资源的合理利用，避免资源浪费和生产过剩的情况发生。

另外，生产计划体系还需要与企业的其他管理体系相互配合，比如与采购管理体系、库存管理体系、销售管理体系等相互衔接，形成一个完整的企业管理体系。只有各个管理体系之间能够良好协调，才能实现企业的整体运营效率最大化。

最后，生产计划体系的建立需要依托于信息化技术的支持。现代企业生产管理已经越来越依赖于信息化系统，通过信息化系统可以实现生产计划的自动化制定、生产过程的实时监控、生产数据的分析和反馈等功能，大大提高了生产管理的效率和精度。

总之，生产计划体系是企业生产管理中不可或缺的重要环节，它需要全面考虑生产过程中的各种因素，具备灵活性和应变能力，与其他管理体系相互配合，依托信息化技术的支持，才能实现企业生产目标的高效达成。企业应当重视生产计划体系的建立和完善，从而提升企业的竞争力和持续发展能力。

二、生产计划的制订与实施（上）

从 20 世纪初“物流”概念产生至今，物流及其管理活动经历了各种各样的变化和发展，时至今日，已成为企业打造自身核心竞争力的重要手段。对于生产

型企业而言，物流活动是生产过程中的支援和保障性活动，它决定生产各环节的效率。

生产制造型企业的管理者，经常会面临这样的问题：企业的生产究竟是为了什么？这取决于企业的宗旨。对于企业而言，存在的根本目的就是要赚取利润、谋求更大发展。而利润又来源于顾客。所以说，企业生产的目的就是为了满足顾客的需要，满足顾客对企业产品的质量、成本和交货时间的需要。这就需要企业采取有效的管理措施来提高对生产环节的管控。

2.1、PDCA 循环

PDCA 循环又叫戴明环，是美国质量管理专家戴明博士首先提出的，它是全面质量管理（TQM）所应遵循的科学程序，目的是为了提高产品的质量和生产效率。全面质量管理活动，是质量计划的制定和组织实现的过程。这个过程是按照 PDCA 循环，不停顿地周而复始地运转的。

1.PDCA 的定义及其内容

PDCA 是由英语单词 Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)和 Action(处理)的第一个字母所组成，PDCA 循环是质量管理的不断循环。

全面质量管理活动的运转，离不开管理循环的转动。也就是说，要做好改进与解决质量问题、赶超先进水平的各项工作，都要运用 PDCA 循环的科学程序。无论是提高产品质量，还是减少不合格品，都要先提出目标，即质量提高到什么程度，不合格品率降低多少，都要有个计划。这个计划不仅包括目标，而且包括实现这个目标需要采取的措施。计划制定之后，就要按照计划进行检查，看是否达到了预期效果，有没有达到预期的目标，通过检查找出问题和原因；最后进行处理，将经验和教训制定成标准、形成制度。

2.PDCA 循环的基本方法

PDCA 循环作为全面质量管理体系运转的基本方法，其实施需要搜集大量数据资料，并综合运用各种管理技术和方法。如图 1-1 和图 1-2 所示，一个 PDCA 循环一般都要经历以下 4 个阶段和 8 个步骤：

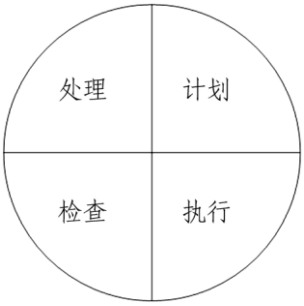


图 1-1 PDCA 循环的四个阶段

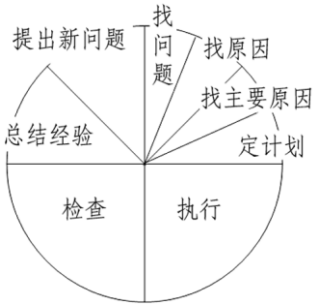


图 1-2 PDCA 循环的八个步骤

2.2 生产计划

从 PDCA 的循环理论可以看出，解决一个企业生产管理方面的切入点必须从生产计划开始。但是在很多企业中，每当谈及生产计划的时候，经营管理者虽也知道这很重要，但是却不知道如何做好计划，如何提高计划的执行力，如何最大限度地实现计划。

1.企业生产计划的重要性

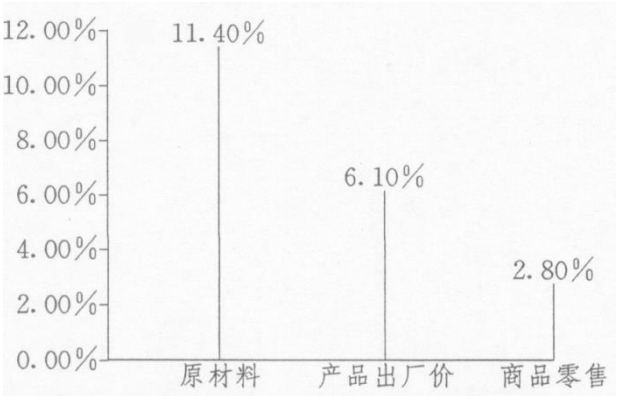


图 1-3 2004 年中国工业企业价格涨幅差异

【图解】

该图提供的数据说明了我国工业企业价格的涨幅差异，从图中可以看出，在整个工业企业产品的价格涨幅当中，原材料价格涨幅最高，而直接面对消费者的零售价涨幅是最低的，出厂价的涨幅正好介于二者之间。之所以会出现这样的局面，主要是由于无论是原材料价格上涨还是劳动力成本上升，这些因素带来的成本上升，都必须由企业内部消化。这是由于市场的承受能力是有限的，消费者是不情愿去承担这部分成本的，如果产品的价格因为成本压力而上升太快，对于企业而言，就会失去很多的市场。

企业要想解决上述问题，就应当从企业内部消化由外部市场环境变化带来的上升成本，其中一个最主要的环节就是生产过程，在该环节企业可以通过制定完善的生产计划来最大限度地节约成本支出。

【案例】

在中国加入 WTO 后，中国经济已日益融入到世界经济体系中，对于中国企业而言，面临一个很严峻的挑战，那就是劳动力的资源和成本的问题。中国产品现在出口到欧美地区的越来越多，而按照国际惯例，这些从事出口的生产企业，必须要进行 SA8000 的强制性认证，这个认证的一个根本宗旨就是企业要完全符合当地劳动法规的要求。而在我国的制造业中，像在广东、浙江等地，企业的成本之所以低，一个非常重要的原因是劳动力的成本低。但是在 WTO 的大家庭中，企业在生产和自身的发展过程中，必须要遵循国际惯例，这样的话，中国企业的劳动力成本必然会大幅度上升。此时，中国的生产加工企业应当如何自处呢？

这里有这样一组数据：根据 2005 年 10 月的统计，日本的丰田汽车公司，作为全球的第二大汽车公司，全年实现的净利润总额为 104 亿美元。而全球第一大汽车公司，美国通用汽车公司和第三大汽车公司——美国福特汽车公司以及第四大汽车公司——美国克莱斯勒汽车公司，三家汽车公司到 2005 年 10 月份的全年净利润总和为 90 亿美元。也就是说，三家公司净利润加起来，还要比丰田公司的净利润少 14 亿美元。是什么原因导致了这样一个戏剧性的结果呢？这里先不谈丰田如何管理企业，美国的三大汽车巨头怎样管理企业，人们看到的是，造成这种结果的最直接原因是一种生产管理及组织方式的不同。

每一个企业的着重点是不同的，丰田公司在生产组织过程中，将所有只增加成本不增加价值的生产活动，尽可能地去掉。就是使企业的浪费为零。从中可以

看出，企业要在激烈的市场竞争中求得生存就要尽量压缩成本。对于生产企业而言，就是要先做好生产计划。

2.定期产销协调会议制度

➡ 企业生产过程中面临的问题

既然生产计划这样重要，为什么企业不能在生产的开始就制定完美的计划并贯彻执行呢？其实，在企业的管理实践中，经常面临的两个问题是：

① 企业都有生产计划，但是计划赶不上变化，企业不能准确预测订单数量，因此不能准确制定生产计划。

② 计划的执行力很低，计划管理部门的人员承担的是“救火队员”和“吵架专员”的职责，整天忙于和各个部门沟通协调，但是计划仍然没有办法很好实施，辛辛苦苦制定出来的计划常常付诸东流。

➡ 解决方案

那么究竟有没有好的方法来杜绝这一现象呢？在制造业企业里，作为生产性物流管控的起点，要从生产计划开始。要做好生产计划，一个根本的前提是要加强销售和生产两部门之间的沟通和协调。但是，在实际的运作中仍然存在问题，销售和生产之间常常脱节，生产部门不知道市场的需求状况如何，而销售部门也不管你生产的负荷和计划完成情况。这样一来，生产和销售部门之间的矛盾就成为生产计划制定的关键性障碍，因此，企业的生产计划要想顺利制定和实施，首先要注重生产与销售部门之间的沟通和协调，了解彼此的状况，尽量做到产能的协调和利润最大化。

使两个部门能够很好协调的一个很好的方式是应当重视产销协调会议制度的作用，一个好的产销协调会议制度应当包含如下两方面内容：

① 资料准备阶段，主要参与部门包括销售部门、生产管理部门以及其他相关部门。各自的职责分别是：销售部门主要负责销售及业务状况、出货状况及客户要求的资料准备；生产管理部门主要负责生产计划及生产异动状况、产能负荷状况和物料需求及进料状况等资料的准备，其他部门主要负责相关人员、设备、材料……等产销事项的准备。

② 会议检讨内容，主要包括：上一周产量报告；产量差异原因及分析；下一周生产预定活动状况及协调事项，业务动态情况及协调事宜。

3.生产计划的制定及其内涵

➡ 生产计划面临的窘境

在企业生产计划管理的过程中，生产计划总是不能够很完善地执行，这其中也有两个问题值得考虑：

① 计划的执行单位——具体的生产部门本身的问题。

② 计划本身的问题，制定计划的部门若只考虑计划的完美性，就会使得计划的可执行性降低，越完美的计划越不可能实现。

其实，在企业的生产过程中，直接对产品进行加工的时间往往是很少的，例如：一个零部件，在冲床上的作业往往不超过一秒，但是当产品完成冲床的加工工序后，在物料箱中放置等待下一流程的时间是占用加工时间的主要原因。

➡ 制定生产计划的过程

任何企业做生产计划都有一个最简单的过程。具体如下图所示：

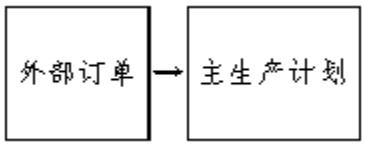


图 1-4 生产计划制定流程图

【图解】

这个最简单的过程包括企业接到订单以后，由订单生成主生产计划；再由主生产计划派生出物料的需求计划，来保证整个生产的物料需求，使物料供应不至于中断；再由主生产计划、物料需求计划直接生成相关的日程计划，就是每天企业生产什么，生产多少；最后将计划下放到各制造车间，形成车间的具体生产任务。

一般而言，企业的生产计划制定都要经过这么一个类似的过程。

➡ 生产计划制定的原则

制定生产计划应当遵循的基本原则有两条：

① 综合平衡原则，就是计划必须要考虑和平衡各方面的条件和能力。

② 留有余地原则，就是说在计划的制定过程中要有一定的宽裕率，因为计划的执行过程是一个将来的状态，很多突发情况是无法提前预知的。在做生产计划的时候，对于生产作业中机械设备和人员配置等一些固有变量是容易掌握的，

但是对于一些异常变量却很难掌握，因此需要在制定生产计划的时候留有余地。

4.生产过程的物料供应问题

在企业的生产过程中，除了销售、产品研发、设计、生产工艺等方面的问题外，另一个突出的问题是物料供应，这主要表现在：

➡ 物料供应不准时；

➡ 质量不合格，难以供应生产线；

➡ 呆料、滞料问题难以解决。

生产组织和物料供应问题是企业生产计划制定过程中面临的最重要的问题。

三、生产过程问题的分析

1.问题的提出

在企业的生产实践中，要做好生产管理工作，就离不开生产组织和物料管控这两个方面。

2.问题分析

要做好生产组织和物料管控这两方面的工作，就需要制定详尽的生产计划，其要解决的根本问题是：

➡ 满足客户要求，体现在满足客户对企业产品质量、成本和交货期的要求方面；

➡ 企业生产的最终目的是要赚取利润，因此，计划的制定应当体现企业实现利润的方法。

解决生产管理的方法众说纷纭，最简单的方法是应当时刻明确生产的目的是什么。例如：库存问题一直是困扰企业生产的难题之一，某些人认为库存是万恶之源，真是这样吗？在丰田汽车公司，为了解决库存问题提出了零库存的理念，这个理念提出的目的就在于控制库存，使库存变得可以控制。人们常说，库存问题主要是由于库存失控引起的。那么企业需要库存的目的是什么呢？零库存不等于没有库存，而是说库存要可控，如果企业拥有的库存符合企业的生产实际和需求就是合理的；如果库存是没有必要的，不符合生产的目的就是不合理的，应当适时调控。

也就是说，通过检查任何一项作业目的的合理性，就可以判断生产的合理性，

从而加以改善和解决。这是优化企业生产计划的有效方法。

5.3　需求预测方法

预测的定义及分类

预测是对未来可能发生的事件的预测和推测。

根据预测内容的不同，分为：经济预测、技术预测、社会发展预测和市场需求预测；

根据预测时间的长短，分为：长期预测、中期预测和短期预测；

根据预测方法的不同，分为：定性预测和定量预测

预测的作用

预测是对未来可能发生的事件的预计与推断

预测不仅是长期的战略性决策的重要输入，也是短期的日常运作的重要基础。

预测为企业编制计划、协调内部各项活动提供了坚实基础。

需求预测直接影响着企业生产与运作中的计划和决策。

预测原理

可测性原理：从理论上讲，世界上一切事物的运动与变化都是有规律的，因而是可以预测的。

连续性原理：事物在发展过程中，常常是随着时间的推移而呈现出贯甚至连续变化的趋势。

类推性原理：社会、企业乃至家庭，其经济活动都具有一定的模式，存在着许多相似、类同的演变规律。

相关性原理：事物之间或构成一种事物的各种因素之间，存在着或大或小的相互影响、相互制约、相互促进的关系。

系统性原理：任何一个企业的经营活动都是在社会的大系统中进行的。由于各子系统是互相联系、互相影响的，因此其它子系统中变量的变化常常对需求预测产生一些影响。故应对预测结果作必要的修正。

预测类型

预测按时间跨度来分，通常可分为短期预测、中期预测和长期预测。

预测结果的准确性或可信度会随着期限的延长而降低，也就是说短期预测往

往要比中长期预测要精确些。

在规划未来业务方面企业使用三种类型的预测：

经济预测，通过预测通货膨胀率、货币供给、经济增长率及其他有关指标来预测经济周期。

技术预测，通过预测与新产品开发有关的新技术、新材料、新工艺的发展趋势及其他重要技术指标来推断技术进步可能给企业带来的发展机遇。

需求预测，即企业产品与服务的需求预测，如产品销售量、市场占有率及对产品品种、花色、规格、价格的需求变化趋势等。这些预测决定企业的生产、生产能力及计划体系，并使企业的财务、营销、人事做相应变动。

预测的方法

定性预测方法

定性预测主要运用经验的或事理的分析判断方法，对未来可能出现的情况作出估计，但并非不运用数据，只是不使用成套的数学模型；

定性预测方法常用的主要有用户调查法、销售人员意见汇集法、专家评估法（德尔菲法）。

定量预测方法

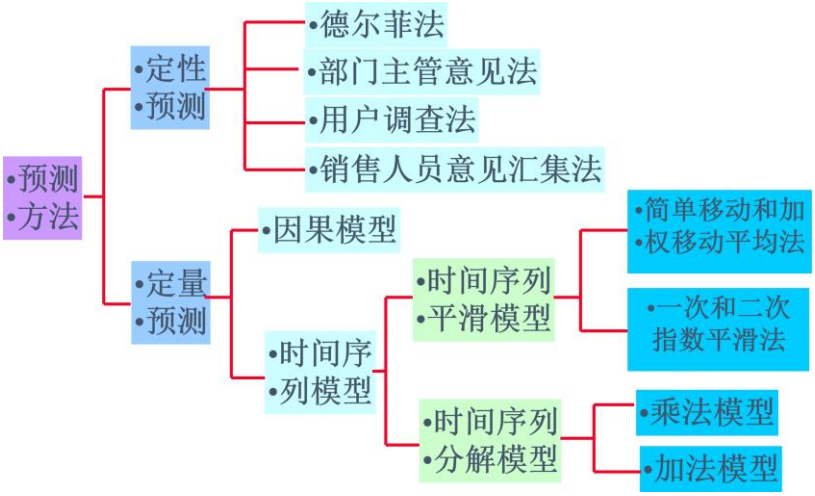
定量预测是通过使用历史数据或因素变量来建立数学模型而进行预测工作的，如回归分析法、平滑预测法等。

定量预测方法主要有移动平均法、指数平滑法、趋势外推法、回归分析法等，这些方法可归为两类：一类是时间序列预测方法，另一类是因果预测方法。

时间序列预测方法。它是假定将来是过去的函数，即用市场需求的历史统计数据，预测需求的未来发展和变化。正常情况下，由于市场需求一般具有随时间连续变化的特征，故时间序列预测法通常能收到较好的效果。

因果预测方法。它根据事物之间的因果关系来预测事物的发展和变化。如商品房销售预测的因果模型可包括广告预算、竞争对手的价格、家庭平均收入水平等因素。

预测方法的种类



预测的基本步骤

1 确定预测的目的和用途；

2 根据企业不同的产品及其性质分类，并选择预测对象；

3 决定影响产品需求的因素及其重要性；

4 收集和分析可利用的过去和现在的资料；

5 决定预测的时间跨度，并选择适当的预测方法和模型；

6 计算并核实初步预测结果；

7 评定企业的内部和外部因素；

8 对预测结果进行综合分析、估计预测误差、修正预测值；

9 将预测结果应用于生产计划工作中；

10 根据实际发生的需求对预测进行监控。

资料是基础和出发点，预测技术的应用是核心，分析则贯穿于预测的全过程。预测过程中要关注两个“分析和处理”：一是对收集到的资料进行分析和处理；二是对利用模型求得的预测结果进行分析和处理。

德尔菲（Delphi）法

德尔菲法是美国兰德公司（RAND Corporation）奥拉夫·赫尔默博士于上世纪 40 年代末首创的。它是定性预测方法中最重要、最有效的一种方法，应用十分广泛，可用于预测市场需求、商品供求变化、产品成本与价格、市场占有率、产品寿命周期等方面。对于那些缺少历史和现实资料的预测尤为实用。

特点：

（1）匿名性。采用匿名函询方式，参加预测的专家互不了解，因而发表观

点、修正自己的意见均较自由。

（2）反馈性。发函征询意见至少要经过两轮，预测当事人应将上一轮专家的意见汇总统计，将其作为反馈信息在下一轮征询时告知各位专家参考。

（3）收敛性。专家意见经过多轮征询反馈后，意见趋向一致。用统计方法加以整理，即可得预测结果。

德尔菲法的基本程序

首先成立预测小组。任务是：

1 确定预测主题。

2 选择专家。选择时要注意三个问题：首先是广泛性。其次是自愿性。最后是人数要适度。参加预测的专家愈多，预测精度将愈高。一般以 20-50 人为宜。

3 编制预测事件一览表。有：①预测某事件实现的时间。②预测事件的相对结构比重。③选择性预测。④排序性预测。⑤简明询问。

其次进行轮番征询工作。一般采用三轮制，按以下步骤进行：

第一轮。发给专家预测主题及相应的预测事件表，请其在一定期限内将应答寄回。预测小组在对应答结果整理、统计和分析的基础上，制定第二轮函询表。它所列预测事件的预测目标更加集中和明确，表述也更准确。

第二轮。将第一轮表的统计结果和第二轮函询表发给专家。请专家提出或修改自己的预测，并说明理由，也可以对第一轮统计结果提出质疑。收到专家回复后进行统计分析，将分析整理结果再反馈给专家。

第三轮。将第二轮初步所得预测结果制定成第三轮函询表发给专家，请其提出评价意见和理由，寄回。

最后是应答结果的最终处理。

5.4　生产能力的确定

生产能力的定义

生产能力是指在一定时期内（通常是一年），企业的全部生产性固定资产，在先进合理的技术组织条件下，经过综合平衡后，所能生产的一定种类和一定质量的产品的最大数量，或者能够加工处理的一定原材料的最大数量。

（1）企业的生产性固定资产

（2）生产能力是在企业可能达到的技术组织条件下确定，不考虑劳动力不足和物质供应中断等不正常现象。

（3）以实物指标为计量单位

（4）综合平衡的结果

（5）一般以最大产品数量来表示，有时也以加工的原材料的最大数量表示。

生产能力的种类

（1）设计能力　　是指工业企业基本建设时，设计任务书与设计文件中所规定的生产能力。它是企业新建、改建和扩建后应该达到的最大年产量。

（2）查定能力　　是指企业生产了一段时间以后，重新调查核定的生产能力。企业的产品方向、固定资产、协作关系、资源条件、劳动状况等方面发生了重大变化，在这种新的条件下可能实现的最大生产能力。

（3）计划能力　　是指企业在年度内依据现有的生产技术组织条件，实际能够达到的生产能力。它是以现有生产条件，并考虑到在年度内能够实现的各种技术的、组织的措施的效果来确定的。

生产能力的影响因素

产品的品种、数量构成、产品结构的复杂程度、质量要求、零部件的标准化、通用化水平、设备的数量、性能及成套性、工艺加工方法、生产面积的大小、工厂的专业化组织水平、生产组织及劳动组织形式、工人的劳动熟练程度及劳动积极性等。

（一）生产中的固定资产的数量

是指企业在查定时期内所拥有的全部能够用于生产的机器设备、厂房和其他生产性建筑物的面积。

1。包括：

（1）正在运转的机器设备。

（2）正在修理安装或正等待修理安装的机器设备。

（3）因生产任务不足、变化或其它非正常原因暂时停止不用的机器设备。

2。不包括：

（1）判定不能修复、决定报废的设备。

（2）不配套的设备

（3）留作备用的设备

（4）封存待调的设备

（二）固定资产的工作时间

是指机器设备的全部有效工作时间和生产面积的全部利用时间。

1。制度工作时间

（全部日历日数－节假日数） × 每日制度工作小时数

2。有效工作时间

3。生产面积的利用时间为制度工作时间

（三）固定资产的生产效率

1。 对于设备来说，它是指单位机器设备的产量定额或单位产品的台时定额。

2。对于生产面积来说，是指单位产品占用生产面积的大小及占用时间的长短。

生产能力的表示

对于流程式生产，生产能力用出产的产品数量表示。

对于加工装配式生产，生产能力则是一个模糊的概念。不同的产品组合，表现出来的生产能力不一样。大量生产，品种单一，可用具体产品数表示生产能力；对于成批生产，品种数少，可用产品表示生产能力；对于多品种生产，则只能以假定产品表示生产能力。

生产能力的核定

一）意义

1。是一项基础性工作。 2。是企业经营决策的前提。

3。是实现企业经营目标的基础。 4。有利于提高企业的经济效益。

5。有利于发现生产中的薄弱环节、富余环节，做到心中有数。

（二）步骤

1。确定企业的经营方向 2。思想、组织和资料的准备

3。计算核定

（1）设备和设备组的生产能力

（2）生产线和工段的生产能力

（3）车间的生产能力

（4）企业的生产能力

原则和指标

一、指导原则

1。科学性　　2。严肃性　　3。应变性

二、生产计划的主要指标

1。产品品种指标　　生产什么　品名、规格、型号、种类数等

2。产品质量指标　　一级品率、合格率、废品率、返修率等

3。产品产量指标　　生产多少

4。产值指标

（1）商品产值：企业在计划期内出产的可供销售的产品价值

（2）总产值：企业在计划其内完成的以货币计算的生产活动总成果的数量。

（3）净产值：企业在计划期内通过生产活动新创造的价值。

5。出产期

生产计划的编制步骤

生产计划的编制步骤

1。调查研究、收集资料，确定目标

（1）需求分析与预测

有三个途径：①上级下达的计划任务、建议数字、有关指标。　②用户的直接订货　　③市场需求预测

（2）资源分析

（3）能力分析

2。统筹安排，初步提出计划指标

内容：品种的选择和搭配；产量指标的选优和确定；产品出产进度的合理安排；车间之间的选择等。

3。综合平衡确定生产计划指标

（1）生产任务和生产能力的平衡

（2）生产任务与劳动力之间的平衡

（3）生产任务与物资供应之间的平衡

（4）生产任务与生产技术准备的平衡

（5）生产任务与资金占用的平衡

4。报请批准，确定计划

5。实施计划，评价计划

5.6　生产计划制定的方法

MTS 企业和 MTO 企业两种不同类型的企业逐一讨论。

对 MTS 企业而言，主要内容包括品种与产量的确定、产品出产计划的编制。

对 MTO 企业而言，主要介绍接受订货决策、品种、价格与交货期的确定等内容。

生产计划制定的方法

一、在制品结存量的计算

在制品：指已投入生产，但未加工制造完毕的产品。

（一）计划期初在制品结存量的确定

[盘点加预测]　　计划期初在制品数量　=　盘点结存数量

+（到报告期末的预计投入量－到报告期末的预计产出量）

（二）计划期末在制品结存量的确定

计划期末在制品数量 = 平均每日出产量×生产周期

其中：1。平均每日出产量按下一计划期计算

2。生产周期可根据编制计划时的实际生产周期

（三）在制品系数 = 单位在制品平均成本/单位产品成本

在制品价值=在制品数量×单位产品不变成本×在制品系数

任务十一 企业生产控制的基本程序和方法

一、教学设计

授课项目	任务十一 企业生产控制的基本程序和方法
教学目的	1、使学生熟悉企业生产控制的基本程序和方法 2、了解企业的生产要素
教学重点	1、生产程序 2、生产成本的计算 3、解决生产出现的问题
教学难点	1、生产控制的基本程序
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	3 课时
作业/思考题	生产的控制的基本程序有哪些？
备注	

教学内容

1 生产过程控制概述

生产过程控制就是对转换过程进行控制，具体包括：

转换过程的投入控制

转换过程中的生产作业控制

输出控制

2 生产作业控制

生产作业控制作用与内容

生产作业控制要素和程序

不同生产类型生产作业控制的特点

利用“漏斗模型”进行生产控制

生产作业控制作用与内容：

生产作业控制内容包括

生产进度控制

在制品控制

生产过程中的成本控制

生产过程中的质量控制

生产过程中的人员控制

生产作业控制要素和程序

生产作业控制要素

标准

信息

措施

生产作业控制要素和程序

生产作业控制程序

第一步，作业安排并确定生产作业措施标准；第二步，检测执行结果与标准

进行比较；

第三步，采取纠正偏差的措施；

第四步，信息反馈。

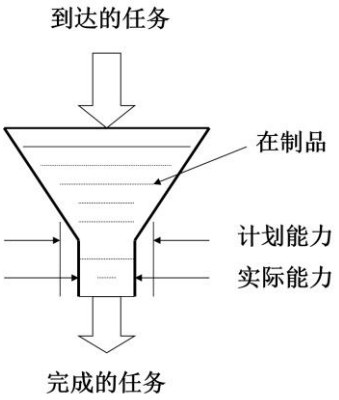
不同生产类型生产作业控制的特点

单件小批生产，是为顾客生产特定产品或提供特定服务的。如何控制排队的队长，是生产控制要解决的主要问题。

大量大批生产，其产品是标准化的，通常采用流水线或自动线的组织方式生产。控制问题比较简单。

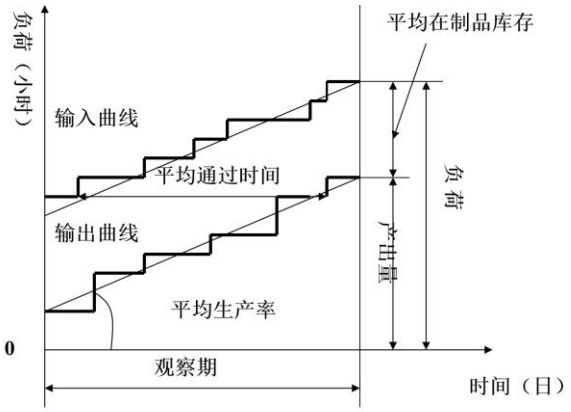
利用“漏斗模型”进行生产控制

1．漏斗模型



利用“漏斗模型”进行生产控制

2.输入输出图



3．漏斗模型控制原理

工件到达一个工作地，首先进入加工等待队列（在制品占用），经过一段时间后，进行加工，加工完毕离开工作地（产出）。

由于在制品库存主要取决于加工任务的投料方法，这样就可以通过控制“漏斗”的输入，调整在制品数量和平均通过时间，同时控制其输出，保证生产系统能均衡地进行生产。

4. “漏斗模型”的应用

根据管理重点的不同，利用“漏斗模型”进行生产计划与控制的方式包括：

监控车间生产过程

根据负荷控制任务投料

按交货期进行加工能力的计划和控制

3 生产进度控制

生产预计分析

生产均衡性控制

生产成套性控制

生产调度

生产预计分析

生产预计分析的推算方法

差额推算法

相关推算法

差额推算法步骤：

第一步：根据报告期已经完成的日（月）生产统计数据，计算从报告期至当前时间为止累计实际与累计计划的差额以及计划完成的程度；

第二步：初步预测期末生产计划完成的可能性；

第三步：根据所掌握的情况及生产发展趋势，调整初步预计数据。

生产均衡性控制

生产均衡性控制方法

图表法

均衡率系数法

$$\lambda = \frac{\sum_{i=1}^{n} r_i}{n} \times 100\%$$

生产成套性控制

数量	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150
床头箱			E					C						A	
进给箱															
手轮															
中心架															
刀架															
尾架				F		D						B			

检查零件进度和配套性的甘特图

生产调度

1. 生产调度的主要任务

检查生产作业计划的执行情况，掌握计划执行情况，及时采取必要的调整措施；

检查生产作业的准备情况，督促和协调有关部门做好生产准备工作；

根据生产需要，合理调配生产资源，保证各生产环节、各工作地协调、均衡地进行生产。

2. 生产调度的工作原则

计划性原则

预见性原则

集中性原则

关键点原则

及时性原则

3. 生产调度的工作制度

值班制度

会议制度

报告制度

4 在制品控制

车间在制品控制

库存半成品控制

在制品控制

企业通常根据零部件所处于不同工艺阶段，把在制品分为：

毛坯

半成品

车间在制品

车间在制品控制

车间在制品通常采用以下凭证，结合统计台帐来控制在制品。

轮班任务报告

加工路线单

单工序工票

库存半成品控制

库存半成品管理的主要措施

建立健全在制品的收发领用制度

正确及时地对在制品进行记帐核对

必须合理存放和妥善保管在制品

合理确定在制品管理的任务及分工

5 生产成本控制

成本日常控制的内容

成本控制的基本程序

成本控制基础工作与方法

成本日常控制的内容

成本日常控制的内容

材料费用的日常控制

工资费用的日常控制

间接费用的日常控制

成本控制的基本程序

成本控制的基本程序：

第一步：制定成本标准；

制定标准的方法

计划指标分解法

预算法

定额法

第二步：进行成本核算；

进行成本核算的资料主要有：

生产进度资料

出勤登记

领料登记

发放登记

第三步：分析偏差，及时纠正。

对于重大差异项目的纠正，一般采用程序：

（1）提出课题。

（2）讨论和决策。

（3）确定方案实施的方法、步骤及负责执行的具体部门和人员。

（4）贯彻执行确定的方案。

成本控制基础工作与方法

1. 成本控制基础工作

建立严格的费用审批制度

加强和完善成本实际发生情况的收集、记录、传递、汇总和整理工作

加强员工成本意识

2. 成本控制方法

设计阶段，价值工程管理方法

生产阶段，目标管理方法、ABC 分类法

6 生产绩效考核

生产绩效考核概述

生产绩效考核内容与程序

生产绩效考核方法

生产绩效考核概述

生产绩效考核目的：通过对生产过程的行为结果的考核，反映生产过程的各项工作的好坏、整体水平的高低，为生产活动的计划与控制提供信息，以便对生产过程进行调整、控制，有效配置资源，实现生产过程的运行目标。

生产绩效考核因素

数量

质量

交货期

成本

生产绩效考核内容与程序

1. 生产绩效考核内容

广义来讲，包括：

生产绩效考核人员绩效考核

生产运行绩效考核

资金运营绩效考核

狭义地讲，生产绩效考核就是生产运行绩效考核，包括：

生产数量

质量

交货期

成本

2. 生产绩效考核程序

第一步：设定考核标准，制定绩效计划；

第二步：绩效评估与沟通；

第三步：运用考核结果。

任务十二 企业质量管理

一、教学设计

授课项目	任务点 12：企业质量管理体系的特点及建立步骤
教学目的	1、使学生熟悉企业质量管理的方法。 2、掌握企业质量管理体系的构建。
教学重点	1、企业质量管理体系具有的特点及建立步骤。 2、企业质量体系计划的编制内容和要求。 3、质量管理体系的维护。 4、企业生产产品质量波动的原因及控制方法。
教学难点	1、质量管理体系的内涵。 2、企业生产控制的含义。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	质量管理常用的控制方法有哪些？它们各自的作用如何？
备注	

二、教学内容要点

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）质量的含义

（1）狭义的质量概念——产品质量

人们通常所说的质量，往往是指物品的好坏，即产品质量。产品质量也就是指产品本身的使用价值，即产品适合一定用途，满足人们的一定需要所具备的自然属性或特性。这些特征表现为产品的外观、手感、音响、色彩等外部特征，也包括结构、材质、物理、化学性能等内在特征。

（2）广义的质量概念——全面质量

广义的质量概念是指产品质量、工程（工序）质量和工作质量的总和，亦称全面质量。它是比产品质量具有更深刻、更全面的含义。

①产品质量除了狭义的质量概念以外，产品质量还包括用户对产品的意见。

②工程（工序）质量。在产品制造过程中，影响产品质量或使产品质量发生波动的有许多因素。操作者、原材料、机械设备、工艺和环境等统称质量因素。这 5 个因素对产品质量发生综合作用的过程称为“工程”。工程质量就是指这个综合作用过程的质量。更明确地说，在产品生产的整个过程中，都有一个质量好坏的问题，这就是工程质量。产品质量取决于工程质量，也就是取决于质量形成过程中各质量因素的变化。

③工作质量。工作质量是指企业的管理、技术和组织等工作对实现产品质量标准和提高产品质量的保证程度。工作质量指标则是以产品合格率、废品率、返修率等指标来表示。产品质量与企业的每一项工作都有密切联系，只有提高企业的各种工作质量，才能提高产品质量。

（二）质量管理体系的内涵

量管理体系（Quality Management System，QMS）ISO9001:2005 标准定义为“在质量方面指挥和控制组织的管理体系”，通常包括制定质量方针、目标以及

质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等活动。实现质量管理的方针目标，有效地开展各项质量管理活动，必须建立相应的管理体系，这个体系就叫质量管理体系。

（1）质量管理体系应具有符合性

欲有效开展质量管理，必须设计、建立、实施和保持质量管理体系。组织的最高管理者对依据 ISO9001 国际标准设计、建立、实施和保持质量管理体系的决策负责，对建立合理的组织结构和提供适宜的资源负责；管理者代表和质量职能部门对形成文件的程序的制定和实施、过程的建立和运行负直接责任。

（2）质量管理体系应具有唯一性

质量管理体系的设计和建立，应结合组织的质量目标、产品类别、过程特点和实践经验。因此，不同组织的质量管理体系有不同的特点。

（3）质量管理体系应具有系统性

质量管理体系是相互关联和作用的组合体，包括:①组织结构——合理的组织机构和明确的职责、权限及其协调的关系；②程序——规定到位的形成文件的程序和作业指导书是过程运行和进行活动的依据；③过程——质量管理体系的有效实施，是通过其所需过程的有效运行来实现的；④资源——必需、充分且适宜的资源包括人员、资金、设施、设备、料件、能源、技术和方法。

（4）质量管理体系应具有全面有效性

质量管理体系的运行应是全面有效的，既能满足组织内部质量管理的要求，又能满足组织与顾客的合同要求，还能满足第二方认定、第三方认证和注册的要求。

（5）质量管理体系应具有预防性

质量管理体系应能采用适当的预防措施，有一定的防止重要质量问题发生的能力。

（6）质量管理体系应具有动态性

最高管理者定期批准进行内部质量管理体系审核，定期进行管理评审，以改进质量管理体系；还要支持质量职能部门（含车间）采用纠正措施和预防措施改进过程，从而完善体系。

（7）质量管理体系应持续受控

质量管理体系所需过程及其活动应持续受控。

（8）质量管理体系应最佳化

组织应综合考虑利益、成本和风险，通过质量管理体系持续有效运行使其最佳化。

（三）质量管理体系的特点

①它代表现代企业或政府机构思考如何真正发挥质量的作用和如何最优地作出质量决策的一种观点。

②它是深入细致的质量文件的基础。

③质量体系是使公司内更为广泛的质量活动能够得以切实管理的基础。

④质量体系是有计划、有步骤地把整个公司主要质量活动按重要性顺序进行改善的基础。

（四）质量管理体系建立的步骤

建立、完善质量体系一般要经历质量体系的策划与设计，质量体系文件的编制，质量体系的试运行，质量体系审核和评审 4 个阶段。

1.质量体系的策划与设计

该阶段主要是做好各种准备工作，包括教育培训，统一认识；组织落实，拟定计划；确定质量方针，制订质量目标；现状调查和分析；调整组织结构，配备资源等方面。

2.质量体系计划的编制内容和要求

从质量体系的建设角度讲，应强调几个问题:

①体系文件一般应在第一阶段工作完成后才正式制订，必要时也可交叉进行。

②除质量手册需组织统一制订外，其他体系文件应按分工由归口职能部门分别制订，先提出草案，再组织审核，这样做有利于今后文件的执行。

③质量体系计划的编制应结合本单位的质量职能分配进行。

④为了使所编制的质量体系计划做到协调、统一，在编制前应制订“质量体系计划明细表”，将现行的质量手册（如果已编制）、企业标准、规章制度、管理办法以及记录表等收集在一起，与质量体系要素进行比较，从而确定新编、增编或修订质量体系计划项目。

⑤为了提高质量体系计划的编制效率，减少返工，在文件编制过程中要加强文件的层次间、文件与文件间的协调。

⑥编制质量体系计划的关键是讲求实效，不走形式。既要从总体上和原则上满足 ISO9000 族标准，又要在方法上和具体做法上符合本单位的实际。

3.质量体系的试运行

质量体系计划编制完成后，质量体系将进入试运行阶段。其目的，是通过试运行，考验质量体系计划的有效性和协调性，并对暴露出的问题，采取改进措施和纠正措施，以达到进一步完善质量体系计划的目的。在质量体系试运行过程中，要重点抓好以下工作:

①有针对性地宣传质量体系计划。

②实践是检验真理的唯一标准。体系文件通过试运行必然会出现一些问题，全体职工应将从实践中出现的问题和改进意见如实反映给有关部门，以便采取纠正措施。

③将体系试运行中暴露出的问题，如体系设计不周、项目不全等进行协调、改进。

④加强信息管理，不仅是体系试运行本身的需要，也是保证试运行成功的关键。所有与质量活动有关的人员都应按体系文件要求，做好质量信息的收集、分析、传递、反馈、处理和归档等工作。

4.质量体系的审核与评审

质量体系审核在体系建立的初始阶段往往更加重要。在这一阶段，质量体系审核的重点，主要是验证和确认体系文件的适用性和有效性。

1）审核与评审的主要内容

其主要内容一般包括:

①规定的质量方针和质量目标是否可行；

②体系文件是否覆盖了所有主要质量活动，各文件之间的接口是否清楚；

③组织结构能否满足质量体系运行的需要，各部门、各岗位的质量职责是否明确；

④质量体系要素的选择是否合理；

⑤规定的质量记录是否能起到见证作用；

⑥所有职工是否养成了按体系文件操作或工作的习惯，执行情况如何。

2）该阶段体系审核的特点

①体系正常运行时的体系审核，重点在符合性，在试运行阶段，通常是将符合性与适用性结合起来进行；

②为使问题尽可能地在试运行阶段暴露无遗，除组织审核组进行正式审核外，还应有广大职工的参与，鼓励他们通过试运行的实践，发现和提出问题；

③在试运行的每一阶段结束后，一般应正式安排一次审核，以便及时对发现的问题进行纠正，对一些重大问题也可根据需要，适时地组织审核；

④在试运行中要对所有要素审核覆盖一遍；

⑤充分考虑对产品的保证作用；

⑥在内部审核的基础上，由最高管理者组织一次体系评审。

应当强调，质量体系是在不断改进中行以完善的，质量体系进入正常运行后，仍然要采取内部审核，管理评审等各种手段以使质量体系能够保持和不断完善。

（五）质量管理体系的维护

“持续改进”是质量管理体系的精神，是指增强满足要求的能力的循环活动，它要求组织不断寻求改进的机会，以改善产品的特性和提高用于生产或交付产品的过程的有效性和效率。改进措施可以是日常的改进活动，也可以是较重大的改进项目。

组织应对以下 5 项活动进行策划和管理，以持续改进质量管理体系的有效性。

①评审质量方针:组织可通过更新和实施新的质量方针来激励员工不断努力，营造一个不断改进的气氛与环境。

②评审质量目标，明确改进方向。

③对现有过程的状况（包括已发生的和潜在的不合格），进行数据分析和内部审核分析，确定改进的方案，不断寻求改进的机会。

④实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现持续改进。

⑤组织管理评审。

（六）企业生产产品质量波动的原因

产品质量波动

任何企业生产的产品，不可能每个质量特性都丝毫不差。即使是技术很高的工人用相同的原材料，按照同样的工艺规程，在同一台机器上生产一批产品，也不能做到丝毫不差，这些产品质量只能做到基本相同。这种产品质量特性的差别，称为质量波动。造成质量波动的 5 大因素是:人、机器、材料、方法和环境。

产品质量波动的原因：

1.偶然性波动

它是由于原材料的材质稍有一些差别，或机器在工作时有轻微的振动，或工具正常的磨损，或车间温度、湿度、电压有微弱的变化等导致产品质量的差异。这些因素不易被发现，在技术上难以消除，经济上无多大损失。它们引起的质量差异不会产生废品，甚至不会影响产品的同一性和互换性，因此应视为正常。

2.系统性波动

它是由于不同规格、材质相差很大的原材料混杂在一起，或是机器发生故障，或是工具磨损太厉害，或是车间的温度、湿度、电压显著的变化，或是由于工人不遵守工艺规程等造成的。上述原因对质量影响很大，可造成次品或废品。这些系统性波动的质量差异是不正常的，应加以消除。

（七）企业生产产品质量波动的控制方法

在质量管理中，常用统计方法有 7 种，被称为质量管理的“7 种工具”。

1.分层法

分层法又叫分类法、分组法。这种方法就是把收集来的数据，根据一定的目的，按其性质、来源、影响因素等加以分类，进行研究，使杂乱的数据系统化、条理化，从而找出质量问题的症结，采取相应的措施加以解决。在质量管理中，数据分层的标志多种多样，一般可先按时间、操作人员、使用的设备、使用的原材料、操作方法、测量工作、工序等进行分类，然后再进一步细分。

2.调查表法

调查表又称统计分析表或检查表，它是利用统计图表登记有关数据，并据以粗略分析影响产品质量的原因。一般来说，调查表和分层表一起用效果更好。根据不同的调查对象、调查目的、调查范围，可将调查表设计成多种形式。

3.排列图法

排列图法又称主次因素图法或巴雷特图法。它是用来找出影响产品质量主要

问题的一种图解方法，是用从高到低顺序排列（即从最主要到最次要依次排列）的一组矩形表示各原因出现频率高低的一种图表。其原理是 80%的问题仅来源于 20%的主要原因。

4.因果分析图法

使用排列图找出影响产品质量的主要因素后，可用因果分析图找出主要因素产生的根源。因果分析图因其形状而被称为树枝图或鱼刺图，它是用来清晰有效地整理和分析质量特性波动和影响要素之间的因果关系，从小到大、从粗到细、寻根溯源，用于找到问题症结所在的方法。5.直方图法

直方图又称质量分布图，它是用来整理质量数据，从中找出质量运动规律，预测工序质量好坏和估算工序不合格品率的一种常用工具。

6.控制图法

控制图（也叫管理图）是用于分析和判断工序是否处于稳定状态所使用的带有控制界限的一种图形。它的作用是通过图形来显示生产随时间变化的过程中质量波动的情况，分析和判断是偶然性原因还是系统性原因所造成的波动，从而提醒人们及时做出正确的对策，消除系统因素的影响，保持工序处于稳定状态，预防废品产生。

7.散布图法

散布图又称相关图是将两种因素的数据列出，并用“点”填在坐标纸上，观察两种因素之间关系的图。这种关系分析就称为相关分析。简言之，散布图即表示两个变量之间变化关系的图。相关的两个变量之间的关系有一种是完全确定的函数关系。

任务十三 企业质量体系计划的编制内容和要求，质量管理体系的维护

一、教学设计

授课项目	任务十三 企业质量体系计划的编制内容和要求，质量管理体系的维护
教学目的	1、了解企业质量计划的编写和编写要求 2、了解企业质量管理体系文件的编写程序 3、了解企业质量管理体系的维护
教学重点	1、企业质量计划的编写和要求 2、质量管理体系的维护
教学难点	1、质量计划编写的重要性 2、管理体系的维护
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	9 课时
作业/思考题	你觉得质量管理体系的编写和维护对你的工作有哪些作用？
备注	

教学内容

一、质量体系文件

文件编写

质量体系文件

1.1 质量体系文件的必要性

2001 年 12 月 1 日国家质量技术监督局以质技监认函[2000]046 号文颁布了《产品质量检验机构计量认证/审查认可（验收）评审准则》（试行），按照考核规范要求编写的文件化的质量体系不再适用，在新旧评审标准替代过程中，必须按新颁布的考核评审依据——《评审准则》建立质量体系，其中，首要的工作是根据《评审准则》要求编写质量体系文件

1.2 质量体系文件的作用和特点

质量体系文件的作用

质量体系在很大程度上是通过文件化的形式表现出来，或者叫做建立文件化的质量体系，是质量体系存在的基础和证据，是规范实验室检验工作的和全体人员行为，达到质量目标的质量依据。因此，制定质量体系文件就是实验室的立法。

质量体系文件的特点

法规性

质量体系文件一旦批准实施，就必须认真执行；文件如需修改，需按规定的程序执行；文件也是评价质量体系实际运作的依据。

唯一性

一个实验室只能有唯一的质量体系文件系统，一般一项活动只能规定唯一的程序；一项规定只能有唯一的理解；因此，不能使用无效的版本。

适用性

实验室应根据各自的性质、任务和特点，制定适合自身质量方针以及检测工作特点和需要的，具有可操作性的质量体系文件。

见证性

为社会提供公正数据的机构，其数据必须有法律辩护依据。同时，质量体系的建立、运行和效果依赖于有效的监督机制；因此，各项质量活动应具有可溯性和见证性，以便通过各项纪录及时发现偏规的未受控环节以及质量体系的缺陷和

漏洞，对质量体系进行自我监督、

自我完善、自我提高。

1.3 质量体系文件及其层次

质量体系文件

质量体系文件一般包括：质量手册、程序文件、作业书、产品质量标准、检测技术规范与标准方法、质量计划、质量纪录、检测报告等。

质量体系文件的层次

质量体系文件一般划分为三个或四个层次，实验室可根据自身的监测工作需要和习惯加以规定。

二、质量管理体系文件编写程序及要求

一、引言

质量管理体系文件是指组织在实施质量管理体系过程中所编写的各类文件，用于规范和指导组织的质量管理活动。本文旨在提供质量管理体系文件编写的程序及要求，以确保文件的准确性、完整性和一致性，从而有效支持组织的质量管理体系。

二、程序

1. 制定编写程序

制定质量管理体系文件编写程序，明确编写文件的流程和责任。程序应包括以下步骤：

1.1 确定编写文件的需求和范围；

1.2 确定文件编写的责任部门或者人员；

1.3 制定编写文件的时间计划；

1.4 确定文件的审核和批准程序；

1.5 确定文件的发布和变更控制程序。

2. 确定文件类型及命名规则

根据质量管理体系的需求，确定需要编写的文件类型，并制定相应的命名规则。常见的文件类型包括但不限于：质量手册、程叙文件、工作指导书、作业指导书、记录表等。命名规则应简明清晰，便于文件的识别和检索。

3. 编写文件内容

根据质量管理体系的要求，编写文件的内容。文件内容应包括但不限于以下要素：

3.1 文件的标题和编号；

3.2 文件的目的和适合范围；

3.3 文件的引言和背景介绍；

3.4 文件的主体内容，包括具体的要求、步骤、流程等；

3.5 文件的附录，包括相关的图表、表格、示例等；

3.6 文件的审核和批准部门或者人员；

3.7 文件的生效日期和版本号；

3.8 文件的变更记录。

4. 文件的审核和批准

编写完成后，应进行文件的审核和批准。审核人员应对文件进行全面的审查，确保文件内容准确、合理、可操作。批准人员应根据审核结果，决定是否批准文件的发布。

5. 文件的发布和变更控制

经批准后，文件应按照规定的程序进行发布。发布时，应确保文件的传达到相关部门或者人员，并进行必要的培训和说明。对于文件的变更，应制定相应的变更控制程序，确保变更的及时性和有效性。

三、要求

1. 文件的准确性

质量管理体系文件应准确反映组织的质量管理要求和实践，确保文件内容与实际操作相符。编写文件时，应充分了解相关要求和流程，并进行必要的验证和确认。

2. 文件的完整性

质量管理体系文件应包含完整的要素，确保文件内容的全面性和完整性。文件的标题、编号、目的、适合范围、引言、主体内容、附录、审核和批准部门或者人员、生效日期、版本号、变更记录等要素应齐全。

3. 文件的一致性

质量管理体系文件应在格式、风格和用语上保持一致性，以提高文件的可读

性和可理解性。文件的编写应遵循一定的规范和标准，避免使用含糊、歧义或者不规范的表达方式。

4. 文件的可操作性

质量管理体系文件应具有一定的可操作性，以指导和支持组织的质量管理活动。文件的内容应具体明确，步骤和流程应清晰可行，便于操作人员理解和执行。

5. 文件的变更控制

质量管理体系文件的变更应进行严格的控制，确保变更的合理性和有效性。变更应经过审批和批准，并及时通知相关部门或者人员。对于变更后的文件，应注明变更内容和生效日期。

总结：

质量管理体系文件编写程序及要求的制定和执行，对于组织的质量管理活动具有重要意义。通过明确的编写程序和要求，可以确保质量管理体系文件的准确性、完整性和一致性，提高文件的可读性和可操作性，从而有效支持组织的质量管理体系的实施和改进。

三、质量管理体系的质量管理体系维护

质量管理体系是企业确保产品和服务质量符合标准和客户要求的重要工具。而维护质量管理体系的运作则是保证企业持续满足质量管理要求的关键。本文将介绍质量管理体系的维护方法和策略。

一、内部审查和持续改进

内部审查是质量管理体系维护的基础，通过对质量管理体系的内部审查，可以发现存在的问题和不足之处。内部审查应该周期性地进行，确保质量管理体系的不断改进和提高。

1.建立内部审核团队：企业应该组建一支专业的内部审核团队，确保内部审查的有效进行。团队成员应该具备相关的质量管理体系知识和审核经验。

2.制定内部审核计划：企业应该制定内部审核计划，并明确审核的频率和范围。计划应该充分考虑到企业的运作情况和资源限制。

3.执行内部审核：内部审核应该按照计划进行，在审核过程中，应该详细记录问题和不足，并提出改进意见和建议。

4.持续改进：根据内部审核的结果，企业应该及时采取纠正措施和预防措施，

以消除存在的问题，防止问题再次发生。

二、培训人员和保持记录

培训是质量管理体系维护的重要环节，通过培训可以提高员工的质量管理意识和知识水平，保障质量管理体系的正常运作。

1.制定培训计划：企业应该根据员工的实际需求，制定相应的培训计划。计划应该包括培训内容、培训方法和培训时间等。

2.培训师资：企业应该选择有相关经验和专业知识的员工担任培训师，确保培训效果。

3.记录培训情况：企业应该对培训情况进行记录，并保存相关的培训记录和证明文件。

4.定期评估培训效果：企业应该定期评估培训效果，根据评估结果进行调整和改进。

三、文档控制和管理

文档控制和管理是质量管理体系维护的基础，通过进行文档控制和管理，可以确保质量管理体系运作的规范和有效。

1.文档编制：企业应该制定文档编制的标准和规范，确保文档的准确性和完整性。

2.文档审查和批准：企业应该对编制的文档进行审查和批准，确保文档符合要求。

3.文档分发和使用：企业应该确保文档按照规定进行分发和使用，并对文档进行版本控制。

4.文档存档和保管：企业应该对文档进行存档和保管，确保文档的安全和可访问性。

四、供应商评估和管理

供应商是企业质量管理的重要环节，通过对供应商的评估和管理，可以确保供应商提供的产品和服务符合质量管理要求。

1.建立供应商评估体系：企业应该建立供应商评估体系，明确评估的指标和方法。

2.进行供应商评估：企业应该对供应商进行评估，评估结果作为选择和维护

供应商的依据。

3.与供应商合作：选择合适的供应商，并与供应商建立良好的合作关系，共同维护质量管理体系的运作。

五、持续监测和改进

持续监测和改进是质量管理体系维护的重要环节，通过持续监测和改进，可以发现问题并及时进行纠正，确保质量管理体系的正常运作。

1.建立质量管理指标：企业应该建立相应的质量管理指标，用于监测质量管理体系的运行情况。

2.监测和测量：企业应该定期进行质量管理体系的监测和测量，发现问题并采取相应措施。

3.持续改进：企业应该根据监测和测量结果，进行持续改进，不断提高质量管理体系的运作水平。

总结：

维护质量管理体系是企业确保产品和服务质量符合标准和客户要求的重要工作。通过内部审查和持续改进、培训人员和保持记录、文档控制和管理、供应商评估和管理以及持续监测和改进等方法，可以保证质量管理体系运作的规范和有效。企业应该将维护质量管理体系视为重要任务，并制定相应的策略和措施，确保质量管理体系的持续改进和提高。

任务十四 企业生产产品质量波动原因及控制方法

一、教学设计

授课项目	任务点 14：企业生产产品质量波动原因及控制方法
教学目的	1、掌握影响产品的因素 2、了解生产过程的产生的问题 3、掌握解决问题的步骤和方法
教学重点	1、确定问题，分析问题的方法和步骤 2、质量控制工具的使用。
教学难点	1、分析问题的方法和步骤 2、典型质量控制工具在分析问题时的优缺点和应用
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	9 课时
作业/思考题	分析问题中有哪些可以使用的工具？
备注	

二、教学内容

一、生产过程中的质量问题的分析与解决

步骤 1:　确定问题、设定目标

行动	说明	优点
A) 明确阐述问题 问题的定性 问题的量化	– 根据亲身经历，具体说明问题，不应依赖他人的描述 – 对问题进行量化说明	– 确保对问题有准确、客观的认识 – 澄清问题 – 评估问题的严重性 – 使问题直观化 – 确定造成问题的主要原因 – 界定各个原因之间的关系
B) 明确阐述目标 – 设定目标	– 说明何时应达到怎样的水平或标准	– 确定工作重点 – 允许选择解决方法

举例:问题陈述：　过去 3 周中每日标签贴错率达58%
目标陈述：2 周后将标签贴错率降为零

步骤 2:　分析问题

规划调研方法

审核初步分析

确定问题并寻找一切与之有关的信息（即收集信息和数据）

利用质量控制工具对数据进行量化的、直观的和图表式的分析

确定问题的根源所在，如使用“5 个为什么”和鱼刺图分析法

数据收集方法

1) 观察　　观察现象

2) 访谈　　收集来自各方的信息

3) 调查　　使用书面访谈形式

4) 实践　　亲身实践

5) 研究　　研究相关文件

流程中最重要的一步是：　必须投入时间和精力!

步骤 3:　提出潜在的解决方法

针对每项原因提出潜在的解决方法

原因	确定的根源	初步的解决方法
1	操作工对部件的加油量变动性很大	规范输油量和油嘴加油位置
2		
3		
4		
5		
6		

步骤 4A:　选择解决方法

选择工作表

特点 \ 评级	低				高
控制	1	2	3	4	5
相关性	1	2	3	4	5
资源	5	4	3	2	1
回报	1	2	3	4	5
认同	1	2	3	4	5

控制：　小组或个人对问题的控制程度以及对解决方法的控制能力

相关性：　解决方法对问题的解决力度

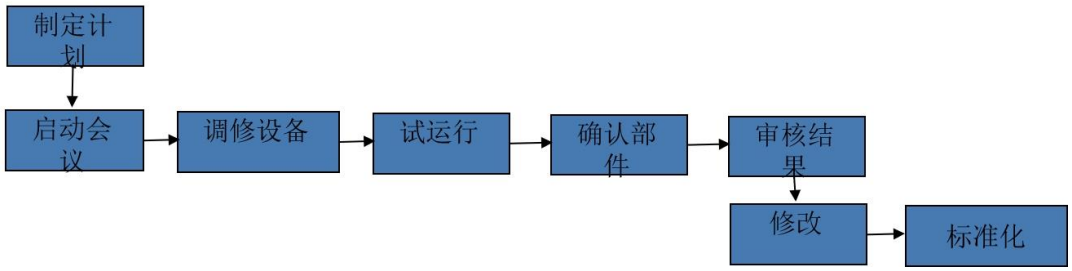
资源：　实施解决方法所需的时间、资金、人员和资料等，以及现有的资源充裕情况

回报：　预期的回报或成果（成本和回报）

认同：　员工和审批解决方法的管理层对实施解决方法时所需改革的接受程度

步骤 4B:　实施解决方法

流程图



流程图主要用于说明实施计划中所包括的各个逻辑步骤

甘特图

	行动	负责人	时间
1	制定实施计划		
2	召开启动会议		
3	开始机器调修		
4	试运行		
5	确认部件		
6	汇报进展		
7	进行必要的修改		
8	标准化		

甘特图说明实施的各个步骤、各项工作的起始时间和各个关键环节之间的衔接情况

步骤 5: 实施解决方法

将解决方法化解为便于管理、可监控的具体步骤

使所有解决方案影响到的人员参与到实施过程中

将相关信息通知所有人员，包括计划、目标和行之有效的实施办法等

确保所有人员清楚各自的工作内容并与上级管理人员保持密切联系

对任何工作均不能持理所当然的态度，应该审慎对待、反复检查

注: 应注意减少从方案到实施时间，确定精简流程、政策等的方法

步骤 6：评估解决方法(1)

1. 根据计划检查实际实施时间

2. 评估已实现目标

提高生产率

降低成本

提高质量

安全性

3. 评估是否已产生预期结果，有无不良影响

4. 新方法标准化

5. 建立控制机制，保证持续使用新的标准化的方法，如标准工作程序、审计

6. 对其他人就新的标准化的方法进行培训

7. 准备工作现场演示。向其他可能遇到类似问题的人沟通他们的心得，他们可能在解决具体问题时会采用所介绍的部分或全部经验

8. 解决下一问题

解决问题工作单，总结最重要信息，以说明 6 步法的每一阶段

解决问题工作单 （也叫质量控制陈述）

质量控制陈述以规范方式说明解决问题流程的主要步骤。

质量控制陈述也能在工作牌上显示。

应随项目进展同步编写。

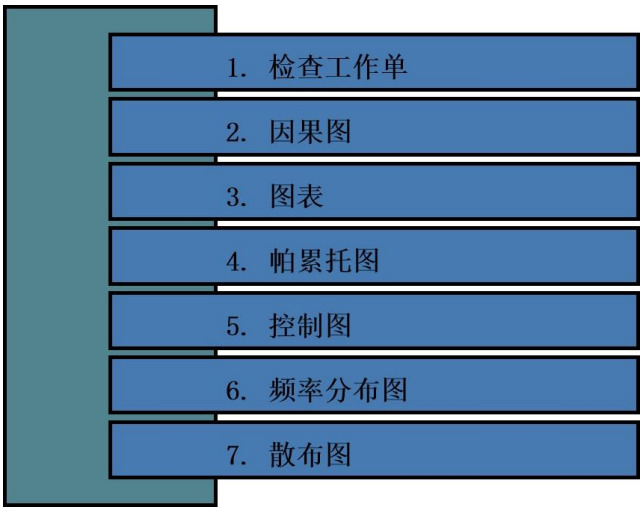
应使用图表照片清楚说明主题和方法。

最重要的信息显示在工作单或工作牌上；背景数据保存在活页夹内。

行动计划用于说明目前工作，必须随时更新。

使用 7 种质量控制工具是使相关的信息变得可视化的简单方法。

7 种典型质量控制工具在收集数据和分析问题时必不可少，它们还能使相关信息变得可视化



1.检查工作图：收集和组织数据

最后装配的缺陷						
周：3月2-6日		负责主管： 张				
缺陷	周一	周二	周三	周四	周五	共计
A	|||					3
B	|					1
C	|||		|		|	5
D	~~||||~~	~~||||~~	||	|	||	15
E	~~||||~~	|||	|||	~~||||~~	||	18
共计	17	8	6	6	5	42

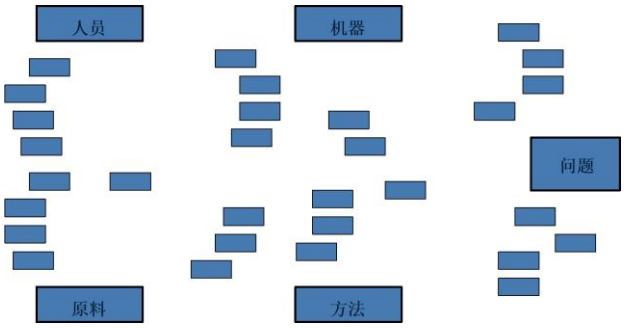
使用检查工作工具要回答的问题

什么事实基础或数据模式将有助于我们更好地了解问题及其原因？

我们如何将自己对问题的“见解”转化为“事实”？

是否能围绕问题的事件模式有助于我们发现问题的动因或原因？

2.因果图:寻找某一具体问题可能的原因



使用因果图要回答的问题

我们如何发现、探究和显示某一具体问题或状况的可能原因？

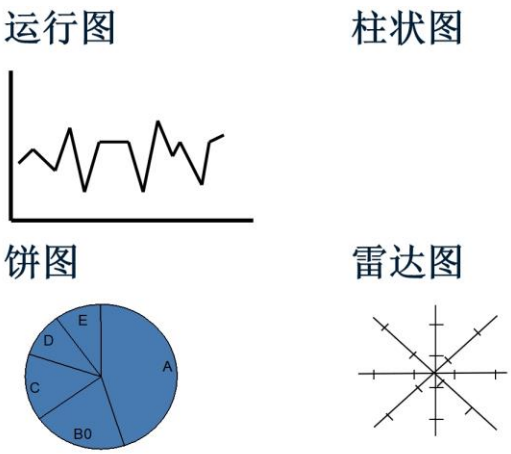
问题的根源是什么？

哪些因素具有重要性？

哪些因素可以由小组加以改变？

在业绩目标中，我们想解决该问题的哪些“原因”或动因？

3. 图表：分析和显示不同类型数据



使用图表工具要回答的问题

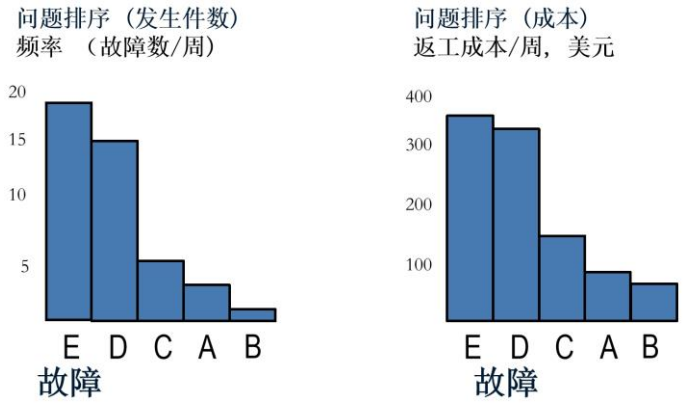
数据在一段时间内呈现出何种趋势或模式？

平均水平随时间变化吗？

结果随时间变化吗？　是否有周期性(如在一周内或按季节变化)?

特定的时间、班组或作业方式是否显示出更多问题？

4. 帕累托图: 显示问题、原因或影响的相对重要性

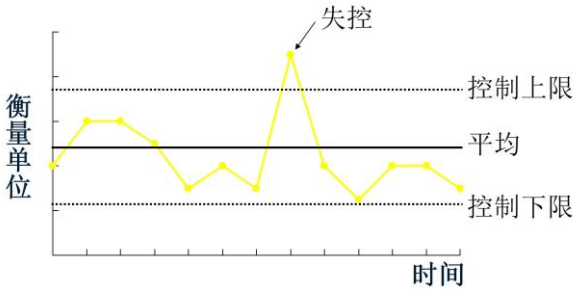


使用帕累托图要回答的问题

所有问题或状况的相关重要性如何？

解决问题的起点应当是什么？我们应当将注意力集中于何处？

5. 控制图：了解流程中的变化性 (随机变化与唯一事件)



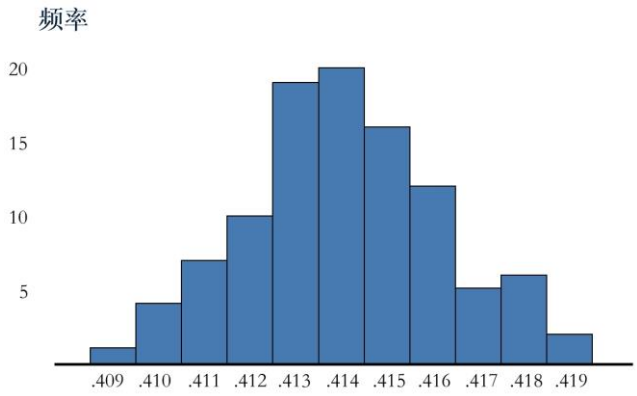
使用控制图要回答的问题

在我们所观察的流程参数变化中，哪一部分是自然变化（在流程控制限度内）？哪一部分是因可确定的原因而造成的反常变化？

流程失控的频率是多少？

是否有我们应当加以关注的可辨别的趋势？根据这些趋势我们能采取预防性行动吗？

6. 频率分布图



使用频率分布图要回答的问题

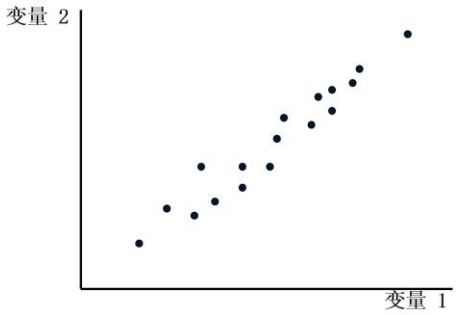
某一结果发生的频率是多少？

频率分布是什么样的 – 是普通曲线还是其他形式？

在规格之外的频率是多少？

在规格之外出现的偏离是何性质？长尾分布？不均匀分布？

7. 散布图: 检验有关变量之间关系的理论



使用散布图要回答的问题

哪些变量具有相互关系?

变量之间关系是何性质？

x 中的变量有多少可由 y 中的相关变量得到解释?

变量之间存在什么因果关系?

系统的解决问题的方法

基本概念和原则

--定义和背景

--对精益生产的意义

--应用：6 步式方法和工具

应用举例

--例 A：标签贴不到上油部件上

--例 B：机器故障问题

实施方法和材料

--系统解决问题的时间安排和前提条件

二、影响产品的因素

影响产品质量的六大因素是什么

质量是企业的生命线，今天的质量就是明天的市场。质量管理作为企业管理中的重要组成部分，对企业的生存发展具有很重要的意义。随着质量管理的不断发展，质量管理由以前的重在结果转变为目前的重在预防，要变“事后把关”为“事前预防”，变管理结果为管理因素。因此在实施质量管理时要从影响产品质量的因素入手，进行预防管理。纵观整个生产过程，造成产品质量波动的原因主要有 6 个因素，即：人、机（机器设备）、料（材料）、法（方法）、测（测量）、环（环境）这六大因素。下面对这六个因素及预防控制措施进行简单的介绍和说明。

造成产品质量波动的 6 个因素：

a）人：操作者对质量的认识、技术熟练程度、身体状况等；

b) 机器：机器设备、工具的精度和维护保养状况等；

c) 材料：材料的成分、物理性能和化学性能等；

d) 方法：这里包括加工工艺、工装选择、操作规程等；

e) 测量：测量时采取的方法是否标准、正确；

f) 环境：工作场地的温度、湿度、照明和清洁条件等。

各因素的分析及主要预防控制措施：

1、操作人员因素

凡是操作人员起主导作用的工序所产生的缺陷，一般可以由操作人员控制。

造成操作误差的主要原因有：

1）质量意识差；

2）操作时粗心大意；

3）不遵守操作规程；

4）操作技能低、技术不熟练，以及由于工作简单重复而产生厌烦情绪等。

主要控制措施有：

（1）加强“质量第一、用户第一、下道工序是用户”的质量意识教育，建立健全质量责任制；

（2）编写明确详细的操作流程，加强工序专业培训，颁发操作合格证；

（3）加强检验工作，适当增加检验的频次；

（4）通过人员的适当调整，消除操作人员的厌烦情绪；

（5）强化自我提高和自我改进能力。

2、机器设备因素

设备不但包括生产作业设备、机械及装置，还包括刀板、模具、夹具、量具等相关物品。

主要控制措施有：

（1）加强设备维护和保养，对所有的设备日常检修及使用都要制定相应的标准，并按标准定期检修维护。

（2）采用首检制，以核实机器的准确性、精确性。

设备的管理要尽可能的提早发现设备运转的不良情况并分析原因，采取适当的措施，进行预防性维护，防患于未然。

3、材料因素

主要控制措施有：

（1）在原材料采购合同中明确规定质量要求；

（2）加强原材料的进厂检验和厂内自制零部件的工序和成品检验；

（3）合理选择供应商（包括“外协厂”）；

（4）搞好协作厂间的协作关系，督促、帮助供应商做好质量控制和质量保

证工作。

4、工艺方法的因素

工艺方法包括工艺流程的安排、工艺之间的衔接、工序加工手段的选择（加工环境条件的选择、工艺装备配置的选择、工艺参数的选择）和工序加工的指导文件的编制（如工艺卡、操作规程、作业指导书、工序质量分析表等）。

工艺方法对工序质量的影响，主要来自两个方面：

一是指定的加工方法，选择的工艺参数和工艺装备等正确性和合理性，

二是贯彻、执行工艺方法的严肃性。

工艺方法的主要控制措施有：

（1）保证定位装置的准确性，严格首件检验，并保证定位中心准确，防止加工过程出现偏差；

（2）加强技术业务培训，使操作人员熟悉定位装置的安装和调整方法，尽可能配置显示定位数据的装置；

（3）加强定型刀具或刃具的刃磨和管理，实行强制更换制度；

（4）严肃工艺纪律，对贯彻执行操作规程进行检查和监督。

（5）加强工具工装和计量器具管理，切实做好工装模具的周期检查和计量器具的周期校准工作。

5、测量的因素

主要控制措施有：

（1）确定测量任务及所要求的准确度，选择使用具有所需准确度和精密度能力的测试设备。

（2）定期对所有测量和试验设备进行确认、校准和调整。

（3）规定必要的校准规程。其内容包括设备类型、编号、地点、校验周期、校验方法、验收方法、验收标准，以及发生问题时应采取的措施。

（4）保存校准记录。

（5）发现测量和试验设备未处于校准状态时，立即评定以前的测量和试验结果的有效性，并记入有关文件。

6、环境的因素

所谓环境，一般指生产现场的温度、湿度、噪音干扰、振动、照明、室内净

化和现场污染程度等。在确保产品对环境条件的特殊要求外，还要做好现场的整理、整顿和清扫工作，大力搞好文明生产，为持久地生产优质产品创造条件。

任务十五 企业人力资源的招聘、培训、培训需求分析和培训方法

一、教学设计

授课项目	任务十五 企业人力资源的招聘、培训、培训需求分析和培训方法
教学目的	1、学会人才资源的一般管理能力。 2、培养人力资源的调控能力。 3、培养学生的企业服务和企业管理能力。
教学重点	1、企业人力资源的招聘、培训、培训需求分析和培训方法。 2、企业员工内部流动管理、离职管理和薪酬管理。 3、企业人力资源评价的作用，绩效考评标准、方法与实施。
教学难点	1、企业人力资源的培训需求分析。 2、企业人力资源绩效考评标准。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	9 课时
作业/思考题	有效的绩效考评一般具有哪些自身特点？
备注	

二、教学内容要点

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）企业人力资源的招聘

人力资源招聘管理:企业为了自身发展的需要，由人力资源管理部门或其他部门寻找、筛选、录用那些适宜出任本组织空缺职位的人员的过程。

甄选:从多于组织需要任用人员的数倍的求职者中选择具有资格的人来填补空缺职务的过程。

面试:在特定时间、地点所进行的，通过预先精心设计好的明确的目的和程序来进行测评的一种技术。

信度:测试的可靠程度和客观程度。

效度:测试的有效性问题，指对应试者真正测试到的品质与想要测试的品质的符合程度。

人力资源招聘的原则：效率优先原则，公开公平公正原则，确保质量的原则。

（二）企业人力资源的培训

所谓培训，是使组织成员获得有助于实现组织目标的能力的过程。

员工培训是以发展劳动者职业技能，全面提高劳动者思想和业务素质，改善劳动力结构，促进组织劳动生产率和经济效益的提高为目的的。培育高素质的员工可以增加组织的竞争力，推动组织持续稳定地发展。

组织培训的基本原则：战略原则，长期性原则，按需施教、学以致用原则，全员教育培训和重点提高相结合原则，主动参与原则，投资效益原则。

（三）企业人力资源的培训需求分析

培训需求分析是指在规划与设计每一项培训活动之前，由培训部门、主管人员、工作人员等采用各种方法与技术，对各种组织及其成员的目标、知识、技能等方面进行系统的鉴别与分析，以确定是否需要培训及培训内容的一种活动或过程，它既是确定培训目标、设计培训规划的前提，也是进行培训评估的基础，因

而成为培训活动的首要环节，是组织提供有效培训的前提与基础。

1.培训需求工作分析方法

必要性分析方法：是指通过收集并分析信息或资料，确定是否通过培训来解决组织存在问题的方法。

全面性分析方法：是指通过对组织及其成员进行全面、系统的调查，以确定理想状况与现有状况之间的差距，从而进一步确定是否进行培训及培训内容的一种方法。

绩效差距分析方法：绩效差距分析法也称问题分析法，它主要在于解决问题而不是系统分析。绩效差距分析方法是一种广泛采用的、非常有效的需求分析法。

（四）企业人力资源的培训方法。

1.案例研讨法

按以下步骤开展:发生什么问题——问题因何引起——如何解决问题——今后采取什么对策。适用的对象是中层以上管理人员，目的是训练他们具有良好的决策能力，帮助他们培养如何在紧急状况下处理各类事件的能力。

2.操作示范法

它是职前实务训练中被广泛采用的一种方法，适用于较机械性的工种。操作示范法是部门专业技能训练的通用方法，一般由部门经理或管理员主持，由技术能手担任培训员，现场向受训人员简单地讲授操作理论与技术规范，然后进行标准化的操作示范表演。学员则反复模仿实习，经过一段时间的训练，使操作逐渐熟练直至符合规范的程序与要求，达到运用自如的程度。培训员在现场做指导，随时纠正操作中的错误表现。这种方法有时显得单调而枯燥，培训员可以结合其他培训方法与之交替进行，以增强培训效果。

3.管理游戏法

与案例研讨法相比较，管理游戏法具有更加生动、更加具体的特点。管理游戏法则因游戏的设计使学员在决策过程中会面临更多切合实际的管理矛盾，决策成功或失败的可能性都同时存在，需要受训人员积极地参与训练，运用有关的管理理论与原则、决策力与判断力对游戏中所设置的种种遭遇进行分析研究，采取有效的办法去解决问题，以争取游戏的胜利。

4.讲授法

这是一种传统模式的培训方法，也称课堂演讲法。在组织培训中开设的专题讲座就是采用讲授法进行的培训，适用于向群体学员介绍或传授某一个单一课题的内容。培训场地可选用教室、餐厅或会场，教学资料可以事先准备妥当，教学时间也容易由讲课者控制。讲授法的优点是同时可实施于多名学员，不必耗费太多的时间与经费。其缺点是由于在表达上受到限制，受训人员不能主动参与培训，只能从讲授者的演讲中，做被动、有限度的思考与吸收。适用于组织中新政策或新制度的介绍与演讲，也适用于引进新设备或技术的普及讲座等理论性内容的培训。

5.视听法

这是运用电视机、录像机、幻灯机、投影仪、收录机、电影放映机等视听教学设备为主要培训手段进行训练的方法。

6.讨论法

它是对某一专题进行深入探讨的培训方法，其目的是为了解决某些复杂的问题，或通过讨论的形式使众多受训人员就某个主题进行沟通，谋求观念看法的一致。采用讨论法培训，必须由一名或数名指导训练的人员担任讨论会的主持人，对讨论会的全过程实施策划与控制。

7.现场个别培训

强调单个的一对一的现场个别培训，是一种传统的培训方式，又称为师徒式培训。做法是，受训人员紧跟在有经验的老职工后面，一边看，一边问，一边做帮手，来学习工作程序。

8.职位扮演法

又称角色扮演法，也是一种模拟训练方法。适用的对象为实际操作人员或管理人员，由受训人员扮演某种训练任务的角色，使他们真正体验到所扮演角色的感受，以发现及改进自己原先职位上的工作态度与行为表现。多用于改善人际关系的训练。

9.专门指导

这是个别培训的方法之一，在受训员对工作实践进行摸索的基础上，培训员针对其工作情况和特殊的需要实施个别指导

任务点十六：企业员工内部流动管理、离职管理和薪酬管理

一、教学设计

授课项目	任务点十六：企业员工内部流动管理、离职管理和薪酬管理
教学目的	1、学会人企业员工内部流动一般管理能力。 2、了解离职要求、过程、管理 3、了解企业薪酬制度和管理。
教学重点	1、企业员工内部流动管理。 2、企业员工、离职管理和薪酬管理。
教学难点	1、企业人力内部员工流动管理。 2、企业员工薪酬制定和管理。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	9 课时
作业/思考题	薪酬制度包含了哪些？
备注	

二、教学内容

（一）企业员工内部流动管理

员工内部流动是指员工在企业内部从一种工作状态到另一种工作状态的转换，主要有晋升、降职、调动等。

晋升就是指在企业内部，员工从较低等级上升到较高等级，包括员。工的职能资格提高到较高级的阶段。

降职就是一种与升职相反的职位变动，是指员工从较高等级的职位调到较低的工作职位。

调动是指员工在企业内部的水平移动。

内部流动的渠道：横向流动、、纵向流动、混合型层级流动。

员工内部流动的方式：晋升、降职、调动

（二）企业员工离职管理

员工离职是指员工离开企业或组织，包括辞职、退休、开除、辞退、解雇等多种形式。

人力资源管理的任务不仅要得到人才，也要尽量少失去人才和恰当地流动一些不合适的员工。因而，人力资源管理人员在工作中注意掌握一些最基本的信息，要重视调查研究，不可轻信偏信，要深入基层一线做好调研，重视并加强员工离职的管理工作，为领导决策提供最有价值的信息。

1.导致员工离职的因素

一般而言，员工不会轻易离开自己的组织或岗位的，只是受到了一些因素影响员工才会作出离职的决定。

2.员工离职管理的法律风险防范

（1）建立较为完善的离职管理规章制度

（2）加强员工离职的秘密保护

（3）离职中的薪资处理

（4）规范人事档案转移程序

3.控制员工离职的有效手段

①在现有工资基础上，适当提高在职员工的薪酬福利水平；

②积极协调员工之间的冲突，创造良好的组织文化和工作氛围；

③合理策划员工职业生涯发展，让每一位员工对自身未来职业发展充满信心和希望；

④避免招聘不稳定员工，力求个人和组织发展的相对稳定；

⑤合理规划组织人员需求量，坚持能级对等；

⑥减轻员工的工作压力，为员工创建一个和谐轻松的工作环境。

4.与员工签署离职协议

当员工即将离职，组织应当与员工签订一个全面的离职协议，协议应当注意有效性。当然，离职协议不能阻止员工的起诉，但可以有效地阻止他或她赢得诉讼。

（三）企业员工的薪酬管理

薪酬是指企业对员工为企业作出贡献所付给的相应回报，这实际上是一种公平的交换。薪酬是报酬的一部分，报酬一般包括两个方面，一是经济性报酬也就是薪酬，包括直接薪酬（如工资、奖金、津贴等）和间接薪酬（如福利待遇等）；二是非经济性报酬，主要指工作本身、工作环境等。

1.薪酬的构成：工资、奖金、津贴、股权、福利待遇、其他报酬。

2.薪酬管理的基本原则

薪酬管理一般应遵循这样一些基本原则:竞争性原则；公平性原则，即外部公平、内部公平、员工公平；绩效匹配原则；激励原则；经济原则；合法原则。

3.薪酬的功能及目标

薪酬是一种公平的交易，它能够将企业的组织目标和管理者的意图及时、有效地传递给企业员工，促使个人行为与组织目标一致化，调节员工与组织，以及员工与员工之间的关系。

①能够为企业提供最佳的人力资源支持；

②能够有效调节劳动力价值取向；

③能够合理调节劳动力流向；

④能够合理调整劳动力素质结构。

通过进行有效的薪酬管理，企业可以吸引和保留企业所需优秀人才，鼓励员工积极提高工作所需要的技能和素质，激励员工高效率地工作，建立企业特有文化氛围，有效控制企业运营的成本。

4.薪酬水平和结构管理

企业的薪酬策略一般有 3 个层次的薪酬水平:

①能够吸引并保留适当员工所必须支付的薪酬水平。

②企业有能力支付的薪酬水平。

③实现企业战略目标所要求的薪酬水平。

薪酬结构的类型从性质上可以分为 3 类：高弹性类、高稳定类、折中类。

5.薪酬制度

薪酬制度的设计是一个系统工程，它以岗位分析与评价、薪酬调查和绩效考核为基础。一般来说，薪酬制度是企业根据劳动的复杂、精确、繁重程度、劳动责任的大小、能力要求的高低和劳动条件的好坏等因素，将各类岗位划分为若干等级，再按等级确定薪酬标准的一种制度。

常见的薪酬制度：技术等级薪酬制、职务薪酬制、职位薪酬制、岗位技能薪酬制、结构薪酬制、年薪制。

薪酬制度的调整：工资定级性调整、物价性调整、工龄性调整、奖励性调整、效益性调整、考核性调整。

任务点十七：企业人力资源评价的作用，绩效考评标准、方法与实施

一、教学设计

授课项目	任务点十七：企业人力资源评价的作用，绩效考评标准、方法与实施
教学目的	1、企业人力资源评价的作用。 2、了解企业对员工的绩效考评标准 3、了解企业考评的方法与实施。
教学重点	1、企业对员工的绩效考核办法和实施 。
教学难点	1、企业人力资源的绩效考评与实施
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	绩效考评包含了哪些?
备注	

二、教学内容

（一）人力资源评价的目的和作用

1.人力资源评价的目的

广义的人力资源评价除对员工进行岗位评价外，还包括对员工素质评价，即心理素质、思想素质、智力素质等方面的评价；狭义的人力资源评价是指对企业员工在履行工作岗位职责过程中表现出来的思想品德、工作态度、工作能力及工作绩效的测评，又叫绩效评价。

在现实的企业管理中，绩效评价的结果可以让管理者根据结果的好坏对员工进行奖励与惩罚，而另一方面，是给管理者提供一个可参考的依据，管理者通过此依据与员工之间进行有效的沟通，让员工感受到管理层的合作态度，认识到绩效评价不是要站在与多数员工对立的立场上约束员工，而是要与广大员工站在同一立场上把工作搞好。这样可以提高和改善员工工作表现，最终有效地提升企业的工作效益，这也是很多企业人事工作的最终目标。

2.人力资源评价的作用

一套好的评价考核体系有助于为企业创造良好的用人环境，建立激励机制，保证企业内部员工的行为足以支撑企业目标的实现。在现代企业管理中，绩效评价具有很重要的作用：为企业人事决策提供依据、保证企业人事工作的透明度、有助于管理者更好地了解员工、有助于管理者更好地了解自己、进一步明确企业的培训目标。

（二）绩效考评标准、方法与实施。

1.绩效考评标准：工作业绩考评、工作行为考评、工作能力考评、工作态度考评。前两类标准可以进行客观的量化评价，故常称为“硬指标”；后两类很难进行量化，考评时常需要考评者的主观评价，故称为“软指标”。在进行工作绩效考评时，应注意客观性评价和主观性评价的结合，硬指标和软指标的结合。

2.绩效考评的方法：分级排序法、对偶比较法、强制分布法、评定量表法、关键事件法、行为锚定评分法、评语法、目标考核法。

3.绩效考核评价的实施

绩效考核评价在实施的过程中要按照一定的程序来进行，其程序有两种，即纵向程序和横向程序。其中纵向程序包括基层考核（重点是员工个人的工作行为

及业绩）、中层考核（中层干部个人考核和部门绩效考核）和高层考核（重点是对经营效果方面的总体指标，如销售额、利润额、资产的保值增值情况）；横向程序包括制订绩效计划、保持不断的沟通、收集员工的信息、绩效评估、绩效结果的反馈及绩效改进计划的拟定等。

任务十八 企业市场调研的类型和程序，市场营销预测与方法

一、教学设计

授课项目	任务点 18：企业市场调研的类型和程序，市场营销预测与方法
教学目的	1、掌握市场调研的基本方法。 2、具备市场营销策划的基本能力。
教学重点	1、企业市场调研的类型和程序，市场营销预测与方法。 2、目标市场拓展战略典型类型。 3、企业营销目标的控制和营销效果的评价。
教学难点	1、市场调研的含义。 2、营销策划的含义。 3、营销管理的含义。
教学方法	线上交流、现场讨论、技能实践、岗位任务实施、案例教学、多媒体教学等
课时安排	6 课时
作业/思考题	你想营销什么产品，如何营销？
备注	

二、教学内容要点

一、岗位实践任务安排与执行

企业校区的合作企业根据企业发展规划、岗位要求和学生特性，安排学生于适当岗位任务进行实践学习。

二、相关理论知识

（一）企业市场调研的类型

1.探测性调查

探测性调查通常是一种非正式的、在利用二手资料基础上的小范围的调查，往往用于正式调查中初步调查或明确问题阶段。

2.描述性调查

这是一种对客观情况进行如实描述的调查。描述性调查注重对实际资料的记录，因此多采用询问法和观察法。

3.因果调查

因果调查主要回答为什么，通常是在收集、整理资料的基础上，通过逻辑推理和统计分析方法，找出不同事实之间的因果关系或函数关系。因此，因果调查最理想的方法是采用实验法收集数据，再运用统计方法或其他数学模型进行分析，这样得出的结果最为可靠。

4.预测性调查

预测性调查是在收集了历史和现在数据的基础上，对事物未来发展的趋势做出预测。人们有时把这类调研归入预测范围，正如预测方法中有“市场调查法”一样。

（二）企业市场调研的程序

典型的市场营销调研大都可分为 3 个阶段:调查准备阶段、正式调查和结果处理阶段。这 3 个阶段又可进一步分为 5 步 :①明确问题；②制定调研计划；③组织实施计划；④分析调查资料；⑤提出研究报告。

（三）市场营销预测

市场营销预测是在市场营销调研的基础上，运用预测理论和方法，对决策者

关心的市场变量、未来发展趋势以及可能水平作出估计和预算，进而为决策者提供决策依据的过程。预测本身并不是目的，而是服务于企业营销活动的需要。

市场营销预测，从最终结果来说，就是预测市场需求。

1.市场需求和市场潜量

市场需求不是一个固定的数值，而是一个在一组条件下的函数。

市场营销环境的变化深刻地影响着市场需求的规模、结构以及时间，也深刻地影响着市场潜量。

2.企业需求和企业潜量

企业需求就是企业在市场总需求中所占的需求份额。企业的市场需求份额取决于该企业的产品、服务、价格、沟通等与竞争者的关系。

企业潜量是当企业的市场营销力量相对于竞争者不断增加时，企业需求所能达到的极限。绝大多数情况下，企业潜量低于市场潜量，因为每个企业都有自己的忠实购买者，他们一般不会转而购买其他企业的产品。当企业成为市场独占者时，企业潜量等于市场潜量。企业的营销努力也不可能无限增加，企业在估算出企业需求后，需要选择营销努力的水平。

（四）市场预测方法

市场预测方法有粗略的估计法，也有精确的计算法，各有特点，互有长短。运用时把握适用的原则，注意取舍。

1.购买者意向调查法

购买者意向调查法是指通过调查购买者在未来某个时间内购买某种商品意向的基础上，对该商品需求量或销售量做出量的推断的方法。这种方法可以集中购买者购买商品的决策经验，反映他们未来对商品的需求情况。由于购买者最了解自己所需的商品和数量，只要调查方法恰当，推断合理，预测结果比较正确可靠。

2.销售人员意见综合法

销售人员意见综合法是指由企业销售人员根据预测期的市场形势或参考有关未来经济环境变化的资料，发表今后一定时期内对商品销售情况的看法，并提出一个最佳的预测数字，企业再将全部销售人员的预测进行综合，作为企业的销售预测结果。这种方法简便易行，多在一些资料缺乏或不全面的情况下采用。

3.专家意见法

专家意见法，又称德尔菲法，是指按规定的程序，背靠背地征询有关专家对企业的技术和市场问题的意见，然后进行预测的一种方法。这种方法一般是在缺乏客观数据的情况下，依据专家有根据的主观判断，逐步得出趋向一致的意见，为企业决策提供可靠依据。

4.销售实验法

销售实验法是指采用试销手段向某一特定区域或对象投放新产品或改进的老产品，在新的分销途径中取得销售资料，用以进行销售预测的方法。当购买者不准备认真地制定他的购买计划，或者购买者实施的购买行为和他以前的购买意向不一致，或者专家们提出的意见也并不十分可靠时，该法比较适用。该法的优点是能够真实地反映市场需求情况，因为市场试销要求顾客直接付款进行购买，预测结果比较准确。

（五）目标市场拓展战略典型类型

1.“滚雪球”战略

目标市场的“滚雪球”拓展战略是中小企业最常用的一种策略，即企业在现有市场的同一地理区域内，采取区域内拓展的方式，在穷尽了一个地区后再向另一个新的区域进军的拓展战略。具体来讲，这种战略的拓展以某一个地区目标市场为企业市场拓展的“根据地”和“大本营”，进行精耕细作，把“根据地”和“大本营”市场做大、做强、做深、做透，并成为企业将来进一步拓展的基础和后盾。在“根据地”市场占有了绝对优势和绝对稳固之后，再以此为基地向周边邻近地区逐步滚动推进、渗透，最后达到“星星之火，可以燎原”，即占领整个市场的目的。

2.采蘑菇”战略

与“滚雪球”不同的是，“采蘑菇”拓展战略则是一种跳跃性的拓展战略。企业开拓目标地区市场的先后顺序通常遵循目标市场的“先优后劣”的顺序原则，而不管选择的市场是否邻近。即首先选择和占领对企业最有吸引力的目标地区市场，采摘最大的“蘑菇”，其次再选择和占领对企业较有吸引力的地区市场，即采摘第二大的“蘑菇”，不管这个市场是否和原来的市场邻近。

3.保龄球”战略

保龄球运动具有这样的特点:各保龄球之间存在一定的内在联系，只要恰当地击中关键的第一个球瓶，这个球瓶就会把其他球瓶撞倒一大片。

企业在拓展市场时同样可以运用这样的方法。要占领整个目标区域市场，首先攻占整个目标市场中的某个“关键市场”——第一个“球瓶”，然后，利用这个“关键市场”的巨大辐射力来影响周边广大的市场，以达到占领大片市场的目的。这种市场拓展战略我们称之为“保龄球”战略。

4.“农村包围城市”战略

和“先难后易”的“保龄球”战略相反，这是一种“先易后难”的市场拓展战略。即首先蚕食较易占领的周边市场，积蓄力量，并对重点市场形成包围之势，同时也对中心城市形成一种无形的影响。等到时机成熟时，一举夺取中心市场。

5.“撒网开花”战略

撒网战略是企业在拓展其目标市场时，采用到处撒网，遍地开花，向各个市场同时发动进攻，对各个市场同时占领的方式。

撒网战略具有极大的市场拓展威力，可以在非常短的时间内达到同时占领各个市场的目标。但是，这种战略成功的条件却极为苛刻:需要企业具有充足的营销资源、需要企业具有大量的开发费用、需要企业具有强大的调控能力。

（六）企业营销目标的控制

现代营销活动的一般程序，即在分析企业面临的市场机会基础上，确定营销的基本任务和战略目标，以战略目标的实现为目的，规划企业的营销战略，选择相应的营销策略加以有机组合，因此，营销目标是企业进行营销活动的依据，是评价企业营销活动成效的标准，也是企业营销管理的重要内容。

1.形成终极目标、阶段目标、战术目标体系

终极目标是对企业营销目标最高度的概括，集中反映了企业营销活动的重点和主攻方面，是企业在一定时期内营销活动总的指导思想和发展战略。终极目标是企业营销方针的具体化，它综合反映对企业完成营销任务有决定性影响的各种要求，贯穿于企业营销活动的全过程。

阶段目标是有计划，有步骤实现企业营销终极目标的切实保障，规定了企业营销活动在具体时限内必须完成的营销任务。阶段目标是对企业营销终极目标的分解，使人们对目标有明确的时间概念。它规定了企业营销活动在某一个具体时

间段中的运行内容，便于考核营销终极目标的执行情况，掌握实现目标的现实程度。阶段目标能帮助企业发现问题，及时采取必要措施，以保证营销目标的实现。

战术目标是以一定时期内企业预订的营销目标为中心，使企业各项工作都围绕如何保障实现这一目标的统筹运动。企业的营销活动，归根到底就是使与实现营销目标相关的各种因素之间达到最佳运行状态。包括:选择达到目标的方法、途径和各项资源配置在内的行动方案。战术目标正是这种努力的具体化，它是能够指导企业营销活动的具体方案。战术目标把企业营销目标分解成基本的操作目标，和将如何实现营销目标的具体对策和措施，落实到每一个环节，甚至每个人。

2.明确目标责任

企业营销目标的实现依赖于部门、班组、个人目标的完成，营销总目标分解为各个职能部门乃至每个员工的具体目标。每个分目标都是总体目标要求和考核的依据，同时也是各个环节对完成总目标的贡献。

要对企业营销目标实行控制，必须使责任指标化，从营销目标出发规定目标责任在范围、内容、数量、质量、时间、程度等各方面的具体要求。要让每个部门、班组、员工都明确自己在实现企业营销目标过程中应尽的责任。

3.监督目标实施

在企业实际操作过程中，营销目标体系形成后需要结合环境的变化要求随时做出必要的修正，因为企业营销活动受到诸多因素的影响，如政府的政策，社会观念的更新，市场需求的变化及企业本身的营销能力，经营管理手段等都会对企业的营销活动产生影响作用。企业要随时跟踪掌握营销情况，对营销实绩和目标计划的偏离行为做出判断，采取措施改进实施方案或修正目标本身，以弥补目标与实际执行结果之间的差距。

（七）企业营销效果的评价

企业必须定期对本身营销活动实绩进行评价，从中发现问题，及时调整行为或者计划，从而保证营销目标的实现。主要内容有目标达成率和效果递进率。

营销效果评价具体方法：

1.销售分析

销售分析是指对照销售目标，检查和评价营销实绩，判断各种因素对计划完成情况的影响。

销售分析一般由中层经理具体负责，目的是检查和监督年度的销售和利润目标是否顺利完成，其中心是目标管理。主要任务是:分解年度计划指标，跟踪实施情况，对出现的偏差进行分析，提出改进意见，必要时，可以根据客观变化情况修订目标。

2.盈利性控制

盈利性控制一般由财务部门负责，目的是检查不同的销售领域，如不同产品、地区、细分市场和分销渠道的盈亏情况，从而使企业决定营销活动哪些应扩大，哪些应缩减甚至放弃。

盈利性控制的主要环节是进行盈利能力分析。盈利能力分析就是通过对有关财务报表和数据的处理，把所获利润分摊到产品、地区、渠道、顾客等方面，从而衡量出每一因素对企业最终获利的贡献的大小以及其获利能力的高低。营销管理者可考虑利用财务部门提供的报表和数据，重新编制出各类营销损益表，并对各表进行分析。

资料总结、总结报告

一、教学设计

授课项目	资料总结、总结报告
教学目的	1、回顾课程内容，掌握课程主要内容 2、了解职业生活
教学重点	1、了解职业生活
教学难点	1、了解职业胜过
教学方法	线上交流已经完成的作业
课时安排	6 课时
作业/思考题	总结
备注	