



ISSTA 辅导书

Patrick Chun

Jul 14, 2023

July 24, 2020 Added about big companies no longer requiring university degree
July 24, 2020 Added explanation of licensing fee
Jul29, 2020 Added assignment about a 50-word persuasion of what IITTI is about
Sep24,2020 Added Appendix B about Reading Program
Sep24,2020 Added Appendix C about revenue-sharing
Sep24,2020 Added Appendix D relationship between empathy and design think
Dec02,2020 Added documentary "Predict My Future—The Science of Us"
Jan21,2021 Added about Google's Projects of finding soft skills most important
Feb23,2021 Added benefits for different stakeholders
Mar03,2021 Added Introduction to the IITTI Ecosystem
Added Positive Impact on a Global Scale
Apr12,2021 Added about difference between IITTI and predecessors
May23,2021 Society for Human Resource Management (SHRM) on soft skills of university grads
Jul14,2021 Added sample message in using QR code
Jul16,2021 Added /789 web page for students
Mar03,2022 Added company logos for the 15 companies who no longer uses degree for hiring
Jun18,2022 Added about ESG descriptions
Dec15,2022 Added Harvard Business Review about 80-85% people don't know how they are perceived
Mar20,2023 Added ROI sample calculation
Jul14,2023 Taking out the word 'frequent' from description of Nudge Theory

© 2018-2023 ISSTA. 版权所有。

Table of Contents

为什么选择 IITTI?	4
有些工作没有人做，有些人又没有工作.....	4
IITTI 与过去衡量体系的最大区别.....	5
IITTI 生态系统简介.....	6
在全球范围产生积极影响.....	7
企业 L&D（学习与发展）的现代战略.....	9
1) 混合式学习 Blended Learning.....	9
2) 微学习 Micro-learning.....	10
3) 非正式学习 Informal Learning.....	11
建设软技能的现代策略.....	12
企业成功案例研究.....	14
如何衡量软技能?.....	16
1.) 世界银行：软技能的硬测量.....	16
2.) 麦当劳：软技能对英国经济的价值为 880 亿英镑.....	17
3.) 美国发展中心 Center for American Progress – 失去员工的投资回报率 (ROI).....	18
全球未来就业趋势.....	19
1.) 普华永道会计师事务所 PricewaterhouseCoopers.....	19
2.) 安永会计师事务所 Ernst & Young.....	19
3.) 谷歌、希尔顿、苹果、星巴克、IBM.....	20
4.) 谷歌研究发现，软技能比硬技能更重要.....	21
“最软” 和 “最硬” 的软技能.....	22
培训方法.....	22
秘密成分.....	23
IITTI 产品列表.....	24
市场营销策略.....	25
商务初阶、 中阶、 高阶.....	25
世界公民.....	27
青少年.....	27
ISSTA 结构.....	28
橙子联盟.....	30
对企业、求职者、培训师的好处.....	31
企业 / 人力资源.....	31
求职者.....	32
培训师.....	33
作为培训师, 如何使用 IITTI?	33
Appendix A 名言.....	35
Appendix B 阅读计划 和活动.....	40
Appendix C 收入分享.....	41
IITTI 阅读计划.....	42

IITTI 活动.....	42
Appendix D 设计思维.....	44
如何更有创新：同理心与设计思维.....	44

为什么选择 IITTI?

每个求职者都说他在沟通方面有多么出色，他在简历中说有多少团队精神。因此，在过去人力资源（HR）很难通过查看简历来区分谁真正拥有良好的处事能力。

IITTI 改变了一切。

IITTI 是一种标准化的软技能测量系统，或者更确切地说，是一种软技能测试和认证系统，因此 HR 可以快速查看哪些求职者具有最高的软技能意识。这测量系统使用一个名为“世界文明指数”的数字，因此非常简单。

对于求职者，他可以通过两种方式获得世界文明指数积分：参加（1）IITTI 在线笔试、线上/线下培训以及（2）长期的 IITTI 阅读计划和活动。

有些工作没有人做，有些人又没有工作

许多公司目前的悲惨局面是，有些工作没有被填补，而有些人没有工作！

人力资源经理经常告诉 IITTI，有很多求职者，虽然他们完全胜任自己的专业技能（硬技能），但缺乏在团队环境中良好运作的基本软技能，又或者不懂得如何以专业形象代表公司面对顾客。

国际人力资源管理协会（SHRM）在 165 个国家拥有超过 30 万人力资源和企业高管，影响着全球超过 1.15 亿工人和家庭的生活，在一份报告中说，大学生没有学到足够的软技能。

<https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/employers-say-students-arent-learning-soft-skills-in-college.aspx>

许多学生高估了自己的个人软技能，对企业的要求一无所知。事实上，《哈佛商业评论》(*Harvard Business Review*) 指出，高达 80-85% 的人误解其他人对他们的看法。这种沟通失败或无礼的代价是公司少 35% 的收入！

<https://hbr.org/2022/11/frontline-work-when-everyone-is-angry>

IITTI 与过去衡量体系的最大区别

世界文明指数最大突破在于它不仅是衡量准确性 (accuracy)，如数学（在我们的应用中，商务礼仪标准、职业着装规则等），它还包括对意识 (awareness) 的衡量：就是说，有多少接触关于同理心、忍耐力和毅力等方面的累积。

IITTI 很早就认识到，硬技能如数学和科学等是对大脑的教育，而同理心和毅力等软技能是对心灵的教育！所以衡量意识而不仅衡量准确性。

IITTI 世界文明指数这个标准，将使每家公司都可以快速并以零成本，识别出已经具备良好软技能的求职者。

世界文明指数是一个多元化标准

世界文明指数反映每个国家/地区的特色和礼仪。所有审核都是基于一个国际小组和一个当地国内专家小组之间的合作。

从 2019 年开始，IITTI 世界文明指数已是联合国可持续发展的一部分。

IITTI 生態系統簡介

IITTI 是软技能方面的“标准专家”。它编写各种标准，并以开放标准 open-standard（免费审查和修改）、开源 open-source（免费）的形式提供给公司、大学、培训师。收入是通过各种考试，成功通过考试的考生能获得“世界文明指数”积分。

IITTI 商务初阶 (Level 1) 考试就是一个例子，该考试涵盖职业形象、商业沟通和用餐礼节。

在职业形象下，一个典型的选择题是：*“如果女性想被视为专业而又平易近人，哪种服装的颜色和风格最适合她？”*

在商务沟通中，一个典型的选择题是 *“在鸡尾酒会情况下分发名片的最合适方法是什么？”*

世界文明指数不是一种“速成”的人格评估工具。这是一个长期累积分数的衡量工具，人们可以不断地自我提升，并将积分显示出来。它可以长时间衡量一个人。要在世界文明指数上获得成功，一个人需要有自律、动力和耐心。从长远来看，它是一个很难伪造的素质。

ISSTA 用于监管软技能培训师。它编写了一个标准的培训师“辅导书”（本文档），全球所有“ IITTI 培训师”都使用这标准。每年收取专业执照费，与工程师、医生、会计师的自治专业机构相似。

Orange Consortium (橙子联盟) 是商业性培训公司。它的工作是协调全球许多独立的培训公司，以建立一个称为“ IITTI 阅读计划”的单一数码培训平台。它通过为每个用户每天每课收取 1.00 美元来产生收入。它与培训者、推广者、IITTI、ISSTA 和联合国等分享收益。（在以下网址尝试：IITTI.cn/DrJoyce）

在全球范围产生积极影响

随着社会越来越关注 AI(人工智能), 区块链和自动驾驶汽车等高科技, 研究表明, 我们的人际交往能力正在迅速恶化。家庭餐桌再不是孩子向明智的父母学习社交礼仪和价值观的地方。现在的全球性问题是, 人们不知道如何表现出同理心, 从而导致工作和家庭中的冲突、骚扰、沮丧、生意失败的可能性更高。

As societies focus more and more on high-tech such as AI, block chain, and automated cars, recent studies have shown that our people skills are rapidly deteriorating. The family dinner tables are no longer where kids learn social manners and values from wise parents. A global issue now is that people don't know how to show empathy, leading to higher rates of conflict at work and at home, harassment, depression, loss of business.

麦当劳 (McDonald's) 的最新研究表明, 仅在英国, 软技能的价值在 2015 年就达到 880 亿英镑。但是, 人力资源(HR)和求职者都认为将软技能包括在简历中是没有意义的, 因为每个人都认为他们具有良好的沟通能力、是个出色的团队合作者, 因此, 如果没有证据, 软技能在简历上就没有多大意义。

A recent study by McDonald's indicates just in the U.K. alone, the value of soft skills was worth £88 billion in 2015. But both HRs and job-applicants feel meaningless to include soft skills on their CVs as everyone says they have good communication skills and are a great team player, so it doesn't mean much on a CV without proof.

<https://www.forbes.com/sites/dinamedland/2015/03/30/quantifying-the-value-of-soft-skills/?sh=463b3a6d5a48>

在 IITTI 之前, 求职者只能空口白说, 现在他们可以有证据展示!
Before IITTI, job-seekers can only tell, now they can show!

这就改变了一切。

This changes everything.

随着 IITTI 世界文明指数的出现, 雇主现在可以在招聘广告中随意要求求职者显示其指数。它不仅可以使公司提高企业文化, 而且还向社会发出了一个强烈的信号, 即现在有一种方法可以识别出更具同理心、更具自我意识、更具社交能力的求职者。

With the advent of the IITTI World Civility Index, employers can now in job ads readily ask job-applicants to show their Index points. It not only allows companies to raise corporate culture, but it also sends a strong signal to society that now there is a way to identify job candidates that are more empathetic, more self-aware, more socially competent.

企业想要什么, 求职者会注意, 广大民众也会关注。它使公司与社会文化变得更好。

What employers want, the work force will pay attention. And by extension, the general population will pay attention. It changes culture for the better.

每个国家/地区的每家公司都可以轻松使用世界文明指数。 每个人都可以提高自己的软技能并证明这一点。

Every company of every country can use the World Civility Index easily. Every person can raise their soft skills and prove it.

在更大的范畴内，如果人类要在 21 世纪及以后生存下来，那就是我们有能力改善彼此之间的关系，从别人的角度看问题，以更多的同理心进行交流。 正如一个聪明人曾经说过的，
On the grander scale, if humanity is to survive the 21st century and beyond, it is our ability to improve our relationships with one another, to see in the other person's shoe, to communicate with more empathy. As a wise person once said,

*所有战争都是从我们两耳朵之间开始！
All wars start between our ears!*

也就是说，一切冲突都始于人们之间的沟通失误、不信任、误会。

That is to say, all conflicts start with what is in people's head, when we miscommunicate, mistrust, misunderstand.

IITTI 正在改变这一状况。

IITTI is changing this.

企业 L&D（学习与发展）的现代战略

1) 混合式学习 *Blended Learning*

面对面的活动与在线学习相结合。



更多资料:

混合学习平台的五大优势

<https://blog.moodlearning.com/top-5-benefits-of-a-blended-learning-platform/>

2) **微学习 *Micro-learning***

一种以少量的，非常具体的形式教授和向学习者提供内容的方法。



更多资料:

为什么微学习是巨大的，如何成为其中的一部分

<https://elearningindustry.com/why-microlearning-is-huge>

3) **非正式学习** *Informal Learning*

非正式学习是通过参与或通过知识创造的学习，与传统通过以教师为中心的学习观点形成对比。然而，该术语通常可与"自主学习"互换使用。



更多资料:

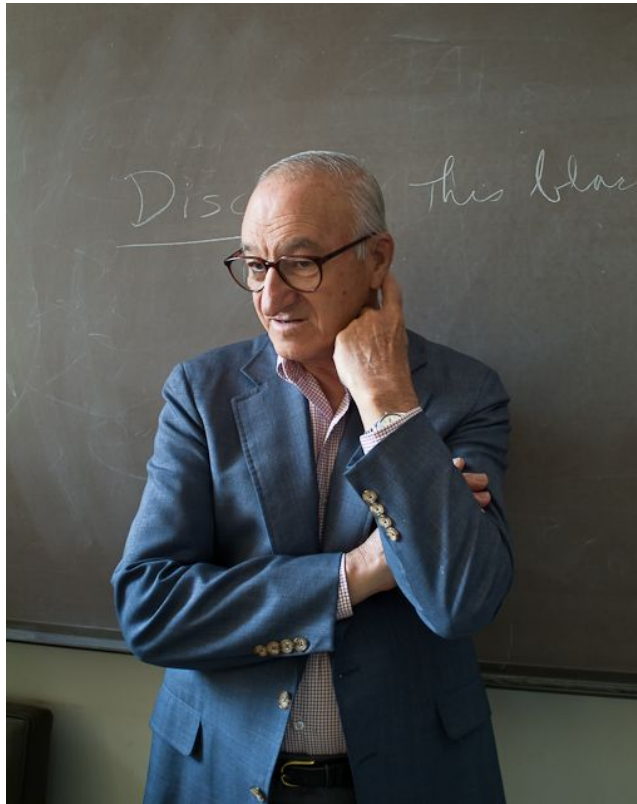
工作场所非正式学习的 8 个好处

<https://elearningindustry.com/informal-learning-in-the-workplace-8-benefits>

建设软技能的现代策略

- 1.) 长期 Long term
- 2.) 低强度 Low intensity
- 3.) 高频率 High frequency

注 1: “人类是通过观察来学习复杂的行为。” 斯坦福大学 Albert Bandura



更多资料:

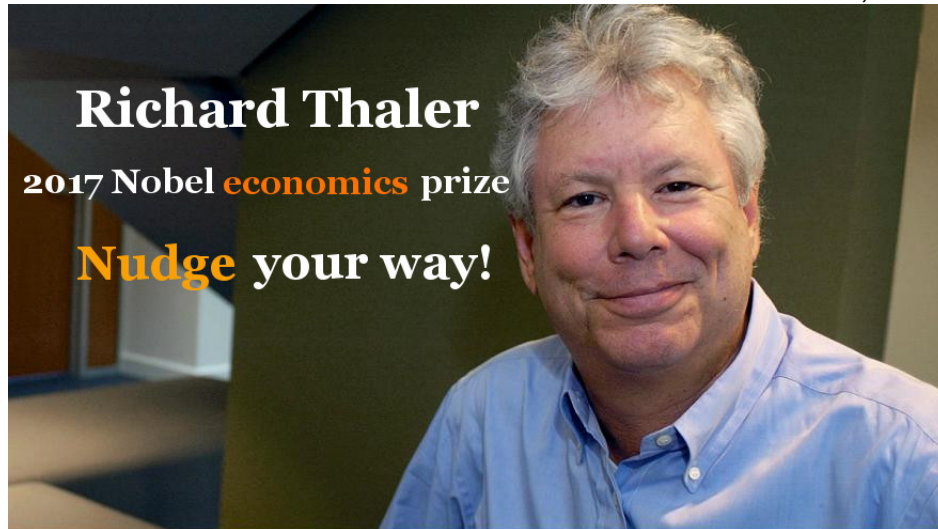
软技能培训完整指南

<https://www.bizlibrary.com/article/what-are-soft-skills/>

注 2: “小的提示会对行为产生重大影响”

诺贝尔得奖者

Dr. Richard Thaler, Nobel Laureate



更多资料:

**IITTI 阅读计划 同意
诺贝尔得奖者 理查德泰勒的 “轻推理论”**

https://www.IITTI.cn/details/mediaNews_NobelPrizeAgreesWithIITTI_Oct14_2018_cn.htm

作业 1:

找到三个类似于 BizLibrary 提供现成的软技能培训的供应商。他们有什么不同？更重要的是，这些产品的共同主题是什么？

作业 2:

将这些商业现货产品与非营利性 IITTI 阅读计划进行比较（参见示例: [IITTI.cn/DrJoyce](https://www.IITTI.cn/DrJoyce)）

作业 3:

观看纪录片 “预见未来的科学” (Predict My Future—The Science of Us)。

企业成功案例研究

Zappos: 软技能如何影响账本底线



Tony Hsieh, Zappos CEO 通过员工进行品牌宣传:

*“我们将呼叫中心视为品牌推广机会。
每个电话都是一个品牌推广机会。”*

Zappos 是一家在线的财富 50 强鞋店。该公司成立于 1999 年，从 2000 年的 160 万美元销售额到 2008 年的 10 亿美元。2009 年，它是“财富”杂志年度最佳工作公司名单中排名最高的新人（见视频的 7:42）。当年被亚马逊(Amazon)以超过 12 亿美元收购。



Video: https://youtu.be/oYNssS_DCPo

Zappos 成功的一个原因是什么?

汇丰(HSBC)全球联盟写道:

**“员工们经七周的
公司软技能培训以及如何让客户满意.....”**

(更多资料: Jeff Beer, Canadian Business magazine, April 18th, 2012 HSBC Global
Connections)

应向所有公司问的一个问题:

贵公司给新员工多少个星期软技能培训?

如何衡量软技能？

背景文献

1.) 世界银行：软技能的硬测量



THE WORLD BANK

在 1,567 名大学毕业生，在对于雇主至关重要的软技能评估后 10 个月进行的跟踪调查表明：

*居前四分位与最低四位之间男性就业增加 10%，女性就业率增加 14%，
收入增加 30%*

<http://blogs.worldbank.org/impactevaluations/hard-measurement-soft-skills>

2.) 麦当劳: 软技能对英国经济的价值为 880 亿英镑



搜索词: “软技能对经济的价值” “The Value of Soft Skills to the Economy”

<http://www.personneltoday.com/hr/soft-skills-worth-88bn-to-uk-economy/>

<http://www.personneltoday.com/hr/graduate-recruitment-believe-technical-skills-enough/>

<http://www.bbc.com/news/education-30802474>

<http://www.forbes.com/sites/dinamedland/2015/03/30/quantifying-the-value-of-soft-skills>

(求职者说, 很难量化简历上的软技能, 作为培训师你会建议什么?)

http://www.akonia.com/Blog/the_value_soft_skills_to_the_uk_economy

(英国做软技能培训的公司)

<http://www.independent.co.uk/news/business/news/mcdonalds-leads-campaign-to-highlight-the-economic-value-of-soft-skills-9977135.html>

(该活动还得到了 CBI, the National Youth Agency, LearnDirect 和 Barclays 银行的支持)

<http://www.hrmagazine.co.uk/article-details/soft-skills-worth-88-billion-to-the-economy-says-campaign>

3.) 美国发展中心 *Center for American Progress* – 失去员工的投资回报率 (ROI)

如果你是一家 150 人的公司，每年员工流失率为 11%，而你在招聘上每人花费 25,000 元，在新员工再培训上每人花费 10,000 元，并且在重新招聘人员时平均损失 50,000 元的生产力，那么您每年的员工流失成本约为 157 万元。

例如，仅将其减少 20%，就会立即产生超过 30 万元的价值。更不用说失去优秀人才所带来的情绪上的头痛和文化上的流失。

https://www.huffpost.com/entry/how-much-does-employee-turnover-really-cost_b_587fbaf9e4b0474ad4874fb7

如果贵公司投资 10 万元为员工提供软技能/礼仪培训来实现这 20% 的改进，则 ROI（投资回报率）为：

$$\frac{\$300K - \$100K}{\$100K} \times 100 = \frac{\$200K}{\$100K} \times 100 = 200\%$$



<https://www.americanprogress.org/wp-content/uploads/2012/11/CostofTurnover.pdf>

全球未来就业趋势

1.) 普华永道会计师事务所 *PricewaterhouseCoopers*



普华永道废除传统 UCAS 积分作为毕业生就业的入门标准

http://www.huffingtonpost.co.uk/2015/05/01/pwc-scrap-ucas-points-entry-criteria-graduate-jobs_n_7189936.html

2.) 安永会计师事务所 *Ernst & Young*



安永从入门标准中删除学位要求，因为“无证据”大学等于成功

http://www.huffingtonpost.co.uk/2016/01/07/ernst-and-young-removes-degree-classification-entry-criteria_n_7932590.html

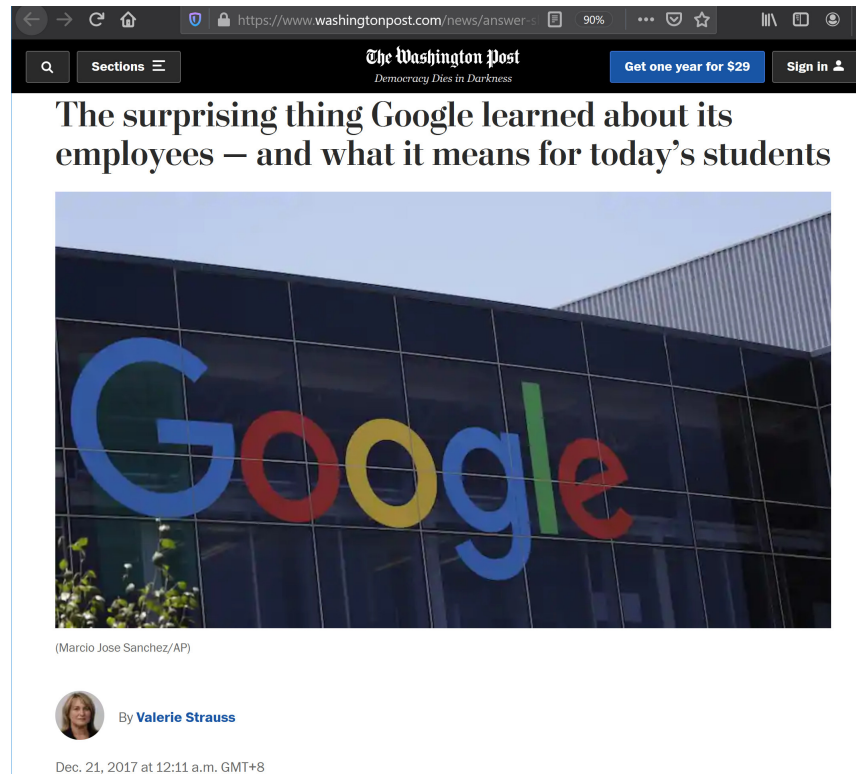
3.) 谷歌、希尔顿、苹果、星巴克、IBM



谷歌 (Google), Penguin Random House, Costco Wholesale, Whole Foods, 希尔顿 (Hilton Hotels), Publix Supermarkets, 苹果 (Apple Computers), 星巴克 (Starbucks Coffee), Nordstrom Department Stores, Home Depot Hardware, IBM, 美国银行 (Bank of America), Chipotle Mexican Food, 还有很多其他公司也加入了 PricewaterhouseCoopers (PwC) 和 Ernst & Young (EY) 把重点放在软技能上, 而不再是大学学位来决定雇佣谁。

<https://www.cnbc.com/2018/08/16/15-companies-that-no-longer-require-employees-to-have-a-college-degree.html>

4.) 谷歌研究发现，软技能比硬技能更重要



Google 氧气研究 (Project Oxygen) 令所有人震惊，因为他们认为，在 Google 高层员工最重要的素质中，STEM 专业知识排在最后。在 Google 上取得成功的主要特征都是软技能：成为一名好教练；良好的沟通和倾听；拥有对他人的见识（包括他人的不同价值观和观点）；对同事有同情心并给予支持；并成为一个优秀的批判性思想家。

随后的亚里士多德研究 (Project Aristotle) 表明，Google 最好的团队展现出一系列软技能：平等，慷慨，对队友想法的好奇心，同理心和情感智慧。最重要的是：情感安全。别欺负人。为了成功，每个团队成员都必须感安全地说出他们的真实想法和尝试新的做事方式。他们必须知道自己是听到自己的声音。

<https://www.washingtonpost.com/news/answer-sheet/wp/2017/12/20/the-surprising-thing-google-learned-about-its-employees-and-what-it-means-for-todays-students/>

“最软”和“最硬”的软技能

IITTI 阅读计划 和活动

“最软的”软技能

衡量意识

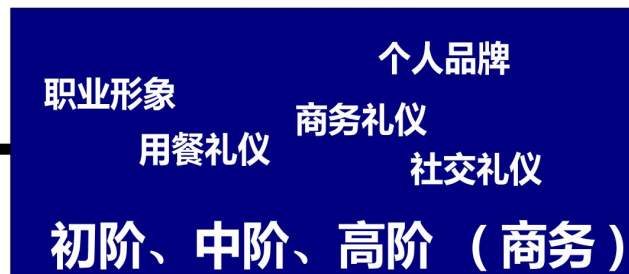


IITTI 网上笔试

“最硬的”软技能

测量准确性

Sep 25, 2021



培训方法

IITTI 培训有两个方面，我们称之为“混合学习”：一个是面对面的课堂培训，导致在线笔试。另一个是“阅读计划和活动”，这是一个培训/测试一体式。

我们的想法是以提供易于衡量的技能，如餐饮礼仪，在课堂培训。这使您作为培训师可以与学生“面对面”，建立融洽关系和品牌。对于难以教授的主题，例如同理心、适应力、耐心，您将使用由文章和视频组合的“阅读计划和活动”。

经验表明，与单独使用课堂学习或在线学习相比，混合学习可以产生最有效的结果。我们称之为：

$$1+1=3!$$

也就是说，1 个单元的课堂培训 + 1 个单元的在线学习 = 3 个单元的成功！

对于阅读计划和活动，我们使用经过科学验证的现代策略（长期、低强度、高频率），如 Albert Bandura, Richard Thaler 所建议，用于最困难的软技能，例如同理心、毅力、耐心等，我们称之为“最软的软技能”。

秘密成分

IITTI 于 2014 年开始提供商务“初阶”在线笔试。它在 3 年内从零增长到 15 个国家。我们的市场主要在南美和东南亚。我们怎样才能如此快速地成长？“秘密成分”是因为我们是：

公开标准，开源

公开标准 意味着任何培训师都可以获得该文档的副本并遵循此标准。也就是说，这个标准对所有人公开。

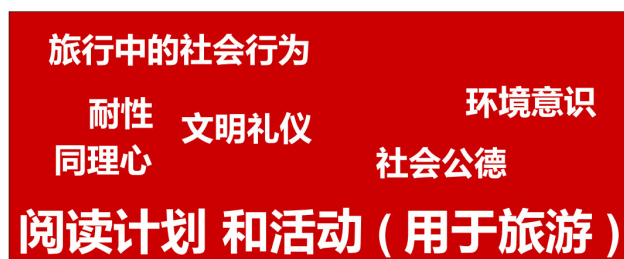
开源 意味着培训师可以根据自己的需要复制和粘贴（或修改）此文档。不用征得版权同意！它是免费的！也就是说，它没有特许权使用费。

（培训师可以在培训项目中免费遵循 IITTI 标准，无需支付执照费。对于笔试，培训师可以帮助学生在考试前购买“考试通行证”。对于阅读计划和活动，想要获得世界文明指数分数的学生，他们必须在网上购买“阅读票”。有关收入分享的详细信息，请参见附录 C。）

要了解有关商务初阶、中阶、高阶的更多信息，请阅读 IITTI 网站上的“形象顾问手册”。

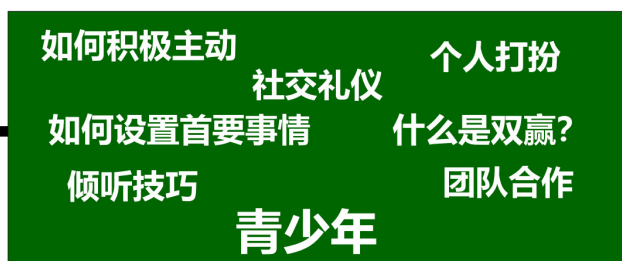
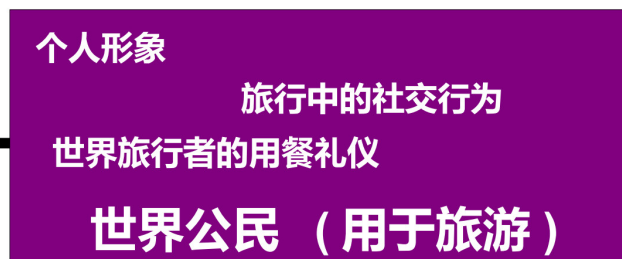
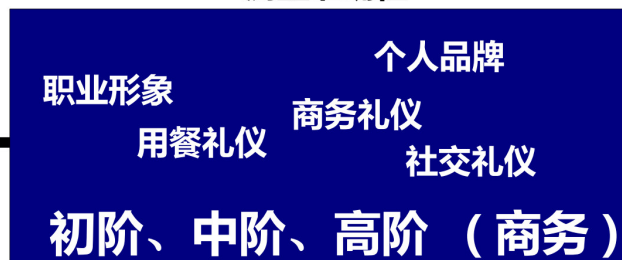
IITTI 产品列表

IITTI 阅读计划 和活动 "最软的" 软技能 衡量意识



IITTI 网上笔试 "最硬的" 软技能 测量准确性

Sep 25, 2021



市场营销策略

商务初阶、 中阶、 高阶

为什么我们的起点是商务？因为这满足了人们最迫切的需求，即是：

就业！ 就业！ 就业！

也就是说，求职者（特别是大学生）是最有迫切需要接受软技能培训，以便从竞争中脱颖而出。能驱动大学生的是公司的人力资源（HR）；如果 HR 表示他们优先考虑拥有 IITTI 认证的求职者，那么大学生将会非常愿意获得 IITTI 培训。因此，第一步是介绍 IITTI 世界文明指数给 HR，然后向大学生出售培训。

一旦人力资源部对 IITTI 标准有了更多的了解，你进入大学的下一步就是在不同大学里介绍 IITTI 给职业导师(career counselors)和学生会(student clubs)。一旦这些职业导师和学生会知道公司 HR 优先考虑拥有 IITTI 世界文明指数的求职者，他们一定会倾听你的意见。

以下是营销步骤:

1.) 邀请不同公司的 HR 到你的研讨会(沙龙活动)。您可将自己定位为提供改变游戏规则的专家，这就是你对 IITTI 标准的认识。你可指导 HR 们，他们不再需要依靠简历上求职者空白吹嘘说明的沟通技巧有多好以及他是一个怎么优秀的团队成员。现在，HR 可以要求求职者提供可靠的证据，并优先考虑那些拥有 IITTI 世界文明指数的求职者。

公司零成本，得到更高质量的新员工！

2.) 邀请不同大学的职业导师和学生领袖到你的沙龙。利用之前参加过你 HR 研讨会中听过 IITTI 的 HR 作为具体案例来驱动兴趣，指导导师和学生领袖去了解他们的学生如何通过 IITTI 世界文明指数来展示软技能的优势。

3.) 成功！为大学生设立培训班！向他们展示正确的着装要求、握手、餐饮礼仪。鼓励他们参加 IITTI 考试并获得世界文明指数积分。同时，通过您的特定 IITTI 阅读计划链接，介绍他们也可在此获得更多世界文明指数积分。请参考这个阅读计划链接例子：

IITTI.org/DrJoyce (国际)

IITTI.cn/DrJoyce (中国)

'DrJoyce' 就是这例子中培训师的品牌名称。

您如何获得阅读计划的特定 IITTI 链接？请与 IITTI 执行董事 Patrick Chun 联系。您将获得专为您培训公司独特定制的链接。要让 IITTI 为您创建此特殊链接，您需要提供公司标志，公司网站和品牌名称（至少要您的品牌名称）。每当学生通过您的链接并支付阅读费来阅读文章时，您将获得收入分享。（有关收入分享的详细信息，请参见附录 C。）

Yes, 就这么简单!

公司员工和企业培训是一个好市场吗？并不是的！与许多硬技能主题不同，您会发现大多数公司都不愿意为员工提供软技能培训，因为这是一项需要长期的努力。公司更倾向于将培训预算用于“更紧急”的需求，例如销售和营销培训。另一个阻力来自员工自己；他们认为没有必要证明他们拥有软技能。毕竟，他们已经得到了这份工作！所以不容易赢过他们的心态！

你的资源是有限的。你最好把时间专注于大学生，因为他们迫切需要拥有软技能认证，因此他们才是真正的付费客户，尤其是阅读计划，您可以在其中产生**长期的被动收入**。

你的最佳目标是：

HR 人力资源协会 - 为宣传、建立意识

大学生俱乐部 - 学生就是付费的客户

猎头公司, 求职网站 - 为销售合作伙伴

网站结构：请注意，您应该了解一些特殊链接：

www.IITTI.cn/123 为**人力资源(HR)**

www.IITTI.cn/456 为**培训师**

www.IITTI.cn/789 为**求职者**

www.IITTI.cn/888 介绍 **IITTI 阅读计划**

(在中国, 请使用: www.IITTL.cn)

(在国际, 请使用: www.IITTL.org)

作业:

用 50 个字或更少的话, 说服人力资源部他们应该听你即将到来的免费沙龙。

世界公民

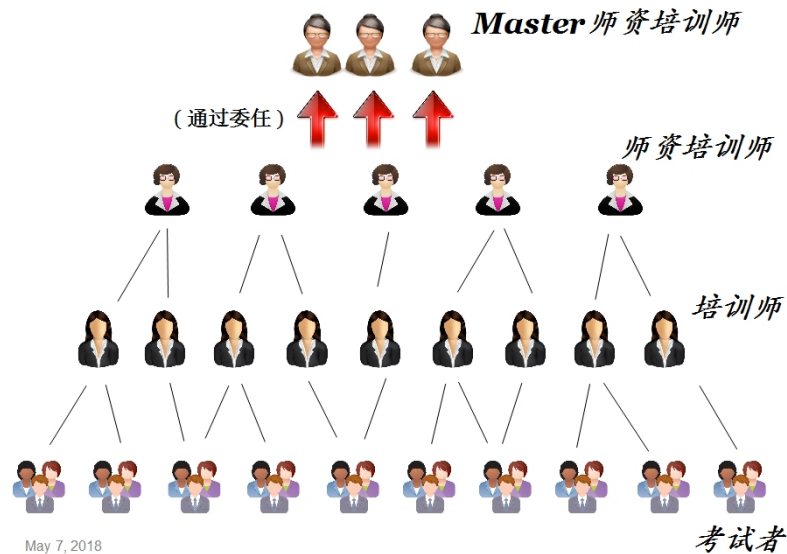
世界公民 标准是专为游客设计的, 目标是酒店、餐馆和旅行社, 目的是让他们邀请您帮他们培训客户。(这有点类似于高端跑车, 如保时捷、法拉利、宝马培训他们最佳客户如何使用他们的产品。)

(这是一个新的标准, 市场营销也没有很好的发展。它被包含在这里以供未来的发展。)

青少年

青少年 标准专为中小学生设计。这些学生有时间充分地学习软技能, 但不幸的是, 您可能会遇到学校管理层的阻力, 他们也许会找借口不使用您的服务。别担心! 这里的需求者是父母与家长团体, 特别是国际学校的家长。他们是需求驱动力的来源。

ISSTA 结构



网站: www.ISSTA.ca (国际)

www.ISSTA.cn (中国)

历史: 在 2018 年初, IITTI 董事会同意制定一个名为 ISSTA (国际软技能培训师认证) 的独立实体, 用于 IITTI 培训师的许可, 从大中华区 (香港、澳门、中国台湾、中国大陆) 开始。

在 2019 年初, ISSTA 的任务范围扩大到马来西亚、泰国和菲律宾。

换句话说, ISSTA 是 IITTI 批准的, 独立的 IITTI 培训师许可国际非营利组织, 总部设在加拿大温哥华。像 IITTI 一样, 它是一个国际机构, 而不仅仅是一个加拿大机构, 因经许多国家的软技能专家的贡献使其成立。

其他地区仍然保持以前的政策，不需要许可。也就是说，在大中华区、马来西亚、泰国和菲律宾之外，任何人都可以提供“IITTI 培训计划”。请参考 IITTI 网页“培训师”区域下的“简短常见问题解答”

(https://www.IITTI.cn/trainers/FAQs_forTrainers_cn.htm#associateship)

(在中国, 请使用: www.IITTI.cn)

橙子联盟



Orange Consortium (前称 Modestum Consortium) 是由 IITTI 培训师联合起来的商业培训公司，专注赢得大学生迫切需要找到工作的巨大市场。一家小型培训公司可能规模太小，无法从一所可能有 10,000 名学生的大学里获得大笔账户，但是联合这些小型培训公司一起采用单一的 IITTI 标准，成功率会更高，因为大学会认为这是可信和可行的。

目标是最终建立一个类似普华永道 (PwC)，安永 (E&Y)，德勤 (Deloitte) 或毕马威 (KPMG) 的软技能咨询公司。

加入联盟的好处是可能有机会成为大型培训项目的一部分。

更多资料: www.OrangeConsortium.com

对企业、求职者、培训师的好处

企业 / 人力资源

简化解答 Short answer:

从雇主的角度来看，他们只需在入职前要求求职者拥有此认证即可提升**公司文化**。
From an employer's point of view, they get to raise **company culture** simply by requesting job-applicants to have this credential, before coming on board.

此外，对公司的文明程度进行这种中立的第三方衡量可以对其 **ESG**（环境、社会、治理）评级产生正面影响。（ESG 评级对于金融分析师和投资者决定投资哪家公司非常重要。）
In addition, having a neutral, third-party measurement for a company's civility level can positively affect their **ESG** (Environmental, Social, Governance) ratings. (ESG ratings are important to financial analysts and investors in deciding which company to invest in.)

换句话说，这个“指数”可以为公司文化带来好处、提高 ESG 评级，同时也为社会带来好处。
一石三鸟！

In other words, the "Index" can do good for the company culture, raise their ESG rating, and good for society at the same time. Killing three birds in one stone!

详细解答 Long answer:

人力资源经理（HR）可以将世界文明指数用作公司内部人际关系衡量标准，以进行招聘、绩效评估和晋升。

Human resource managers (HRs) can use the World Civility Index as their internal soft skills measurement metric for hiring, performance evaluations, and promotions.

通过在招聘广告中要求“世界文明指数”，一家公司可以立即找到有**远见**、可以看到软技能重要性、以及有**动力**、**耐心**的优秀求职者。从更基本的角度来看，世界文明指数显示了**领导能力**。这些素质很难伪造，而很容易在这指数长期衡量体系中表现出来。

By asking for the World Civility Index in job ads, a company immediately can find outstanding job-applicants who have the **vision** in seeing the importance of soft skills, the **motivation** and **patience** to earn World Civility Index points on a long-term basis. On a more fundamental level, it shows **leadership**. These are qualities that are hard to fake and are readily captured under the World Civility Index long-term measuring system.

细节 Details:

在另一方面，这指数是优越于其他商业化的评估产品，不仅这指数是非营利性组织，并是开源 (open-source) (免费)、公开标准(open-standard) (可以免费审查和修改)。用家不再需要从同一供应商里购买产品，而可以以 IITTI 为标准，从多个供应商处选择。

The Index proves superior to other proprietary assessment products as the Index is an open-source (free-of-charge), open-standard (free to scrutinize and modify) from an NGO. There is no more "vendor lock in" where the company must buy from the same vendor, but instead, can now choose from multiple vendors based on the same IITTI open-standard.

此外，采用公开标准意味着一家公司不再需要花费宝贵的资源来定义自己的内部规范。IITTI 已完成了所有繁重的工作...并且完全透明。该公司可以选择标准内某一部分，甚至可以自由地对其进行修改。现在，即使是中小型企业 (SMEs) 也可以通过要求求职者拥有世界文明指数来提升企业文化。

Furthermore, adopting an open-standard means a company no longer needs to spend valuable resources in defining their own internal specifications; all that heavy-lifting has already been done by IITTI...and is totally transparent. A company can pick and choose parts of the standard or even modifying it freely. Now even SMEs (Small, Medium Sized Enterprises) can improve corporate culture simply by asking job applicants to have the Index.

由于 IITTI 是联合国可持续发展的一部分，您可以自豪地宣传您公司也在为全球提升职场人际关系的努力作出贡献。

As IITTI is part of the United Nations Sustainable Development, you can proudly advertise that your company is contributing to the global effort in the advancement of soft skills in the workplace.

求职者

IITTI "世界文明指数" 是一个国际软技能评分标准，用于商务礼仪、同理心和跨文化意识等。任何人都可以通过考试、阅读和研讨会来获得分数。

IITTI 'World Civility Index' is an international soft skills measuring system. These include business etiquette, empathy and intercultural awareness. Anyone can earn points through exams, reading and seminars.

作为求职者，这对您有什么帮助？

What can this do for you as a job-seeker?

大学文凭已经不够了，谷歌、苹果、星巴克等许多企业都要求求职者具有出色的软技能证明，他们正转向 IITTI 的“世界文明指数”。

University degree is no longer enough! Many employers such as Google, Apple, Starbucks are requiring job applicants to have proof of excellent soft skills, and they are turning to the

IITTI 'World Civility Index'.

但是，当然，这是一个很大的世界，一些企业可能会说他们从未听过 IITTI 世界文明指数。那实际上为您提供了一个极好的机会，可以在向企业讲解这指数时给人一种**领导形象**。这使您看起来不错，并在竞争中脱颖而出。当一个求职者可以向雇主展示雇主不知道的东西时，往往会给雇主留下深刻的印象！

But of course, it is a big world, some employers may say they have never heard of IITTI World Civility Index. It actually creates an excellent opportunity for you to give a **leadership impression** when explaining to the employer about the Index. This makes you look good and stands out from the competition. Employers are generally impressed when a job-applicant can come in and show the employer something they didn't know!

拥有“世界文明指数”积分表明您有**远见**，可以看到软技能的重要性，以及**长期坚持**获得世界文明指数积分的**毅力**。这些素质很难伪造，却很容易在这指数中表现出来。这些素质很难在其他地方展现出来，是企业强烈追求的素质。

Having World Civility Index points shows that you have the **vision** in seeing the importance of soft skills, the **motivation**, and the **patience** to earn World Civility Index points on a long-term basis. These are qualities that are hard to fake and are readily captured under the World Civility Index -- qualities that are hard to show elsewhere, and are intensely sought after by employers.

培训师

作为培训师，您可以使用世界文明指数作为对学生的一个独立、公正的衡量，而不是您自己制作的“参与证书”，这在就业市场上意义不大。这并不是说您的质量不好，而是雇主无法真正评估每家培训公司的课程或质量。通过 IITTI 世界标准，您实质上已经在客户眼中提高了专业水平，因为这不再是你说你有多好，而是 IITTI 独立验证。

As trainers, you can use the Index as an independent, unbiased measurement of your students rather than your home-grown '*certificate of participation*', which has very little meaning in the job market. It is not so much that your quality is not good, it is just that employers can't really assess each training company's curriculum or quality. By adopting IITTI international standard, you have essentially raised your professionalism in the eyes of your clients because it is no longer how good you say you are, but now independently validated by IITTI.

作为培训师, 如何使用 IITTI?

1.) IITTI 阅读计划和活动

最简单的第一步是申请在你的研讨会、课堂上向你的观众授予世界文明指数。这是通过二维码完成的。

The easiest first step is to apply to have World Civility Index to be granted to your audience at your webinars, workshops, classes. This is done via QR codes.

同时，您可以申请你自己的特殊链接，在社交媒体、网站甚至研讨会上与您的关注者共享。您可以看一下 IITTI 如何与 Joyce Knudsen 博士合作（她的特殊链接是 IITTI.cn/DrJoyce）。

At the same time, you can apply to have your own special link that you can share with your followers on social media, your website and even at your seminars and workshops. You can take a look at how IITTI is collaborating with Dr. Joyce Knudsen (her special link is IITTI.cn/DrJoyce).

2.) IITTI 考试

首先给学生提供培训，然后指导他们参加独立的 IITTI 在线考试。（在某些国家/地区您需要成为执照 IITTI 培训师。）

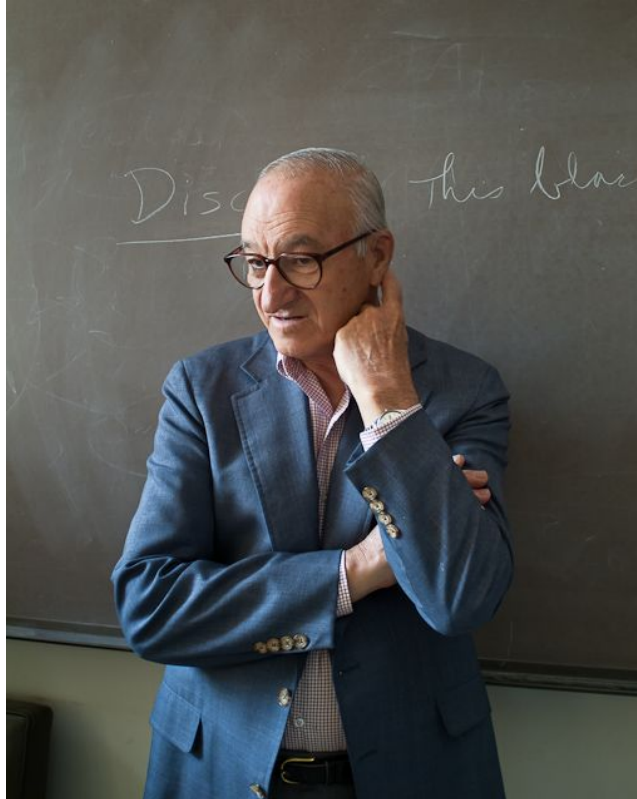
Offer this to your students by first giving them the training and then guide them to take the independent IITTI online exams. (This requires you to be a Licensed IITTI Trainer in certain countries.)

Appendix A 名言

“人类是通过观察来学习复杂的行为。”

Albert Bandura, 斯坦福大学 Stanford University

更多资料: <https://www.IITTI.cn/456>



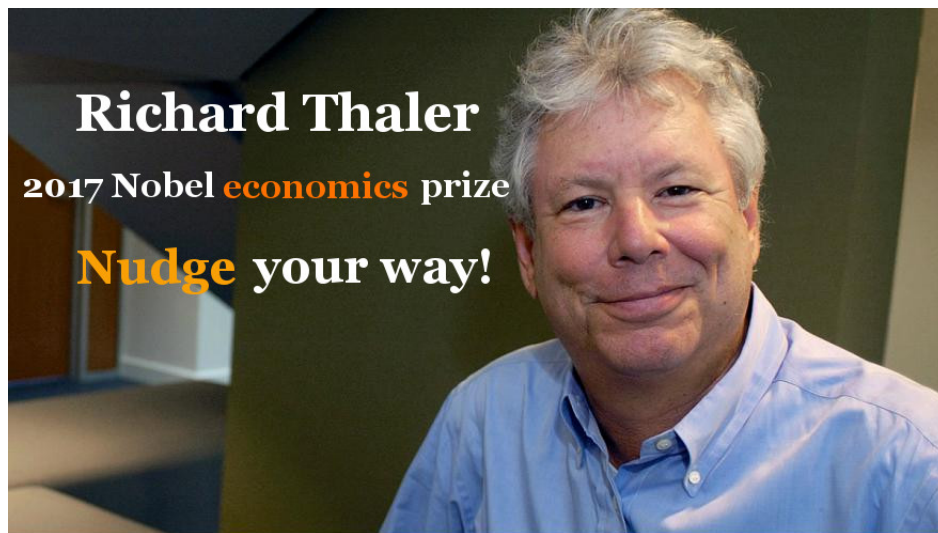
(这就是为什么部分 IITTI 阅读计划也使用视频的原因。)

“小的提示会对行为产生重大影响”

Dr. Richard Thaler, 诺贝尔得奖者

更多资料:

https://www.IITTI.cn/details/mediaNews_NobelPrizeAgreesWithIITTI_Oct14_2018_cn.htm

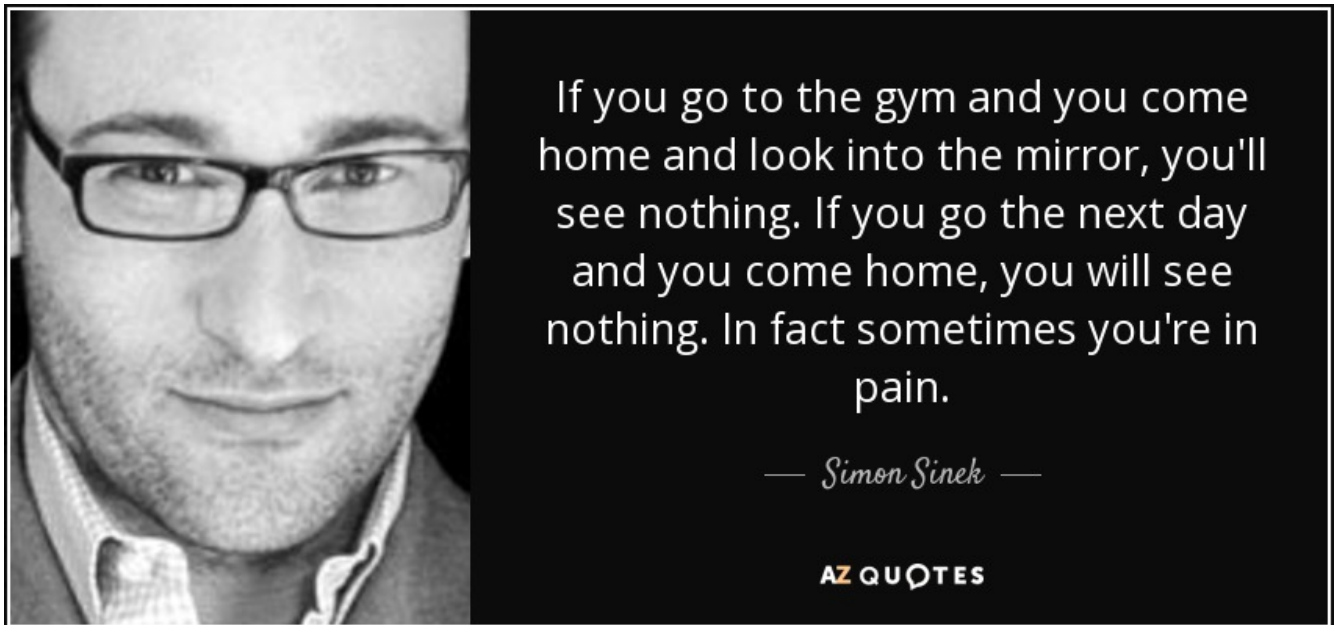


(这就是为什么 IITTI 阅读计划是每天课程的原因。)

**“软技能培训就像去健身房;一天之后你不会看到结果.....
但你总会看到效果! ”**

Simon Sinek

更多资料: https://www.IITTI.cn/goingToGym_cn.htm



(这就是为什么 IITTI 阅读计划需要是长期的原因。)

“仅仅让人们想一想，它会改善道德”

Dan Ariely

更多资料: https://www.IITTI.cn/bestPractice_cn.htm



(这就是 IITTI 阅读计划所做的 - 不断提醒。)

“促进自己最好方法是谈论一个比你自己更大的事业”

Adam Galinsky

更多资料: https://www.IITTI.cn/trainers/good_for_you_cn.htm



(这就是为什么培训师应该推广 IITTI - 它让你看起来很棒!)

Appendix B 阅读计划 和活动

克服情商障碍的 5 种方法

Do you work for such a place? Your health and wellbeing may be in jeopardy.



We all experience a **certain level of stress** in our daily work lives. Some stress actually is good for us – the kind of stress that releases hormones to help us sense danger and prepare us to react against an immediate threat.

But chronic stress is an entirely different story. When excessive, it can be psychologically and physically debilitating and **lead to serious illnesses**.

According to **Dr. Melissa Hughes**, a brain expert and author of **Happy Your Way: Choices**, stress can literally "tell your brain cells and impede your ability to learn, solve problems, think critically, remember things, and make decisions."

Stress is especially prevalent and problematic in toxic workplaces where people constantly look over their shoulders and at the clock on the wall for 5:00 p.m. to arrive.

5 ways you'll know you work in a toxic workplace

In these soul-crushing, pin-dripping pressure cookers devoid of trust, there are clues, subtle signs that you should be updating your resume to save your health. Here are five the researchers and witnessed to be prevalent in toxic work culture events.

- 1. Gossip.**
Gossip in the workplace is common, but relentless gossip meant to damage a reputation and put a negative spin on things has damaging effects for both the individuals involved and the organization as a whole. Watch for groups of employees actively talking out their animosities and casting blame on peers, management, and company direction.
- 2. Micromanagement.**
In *Playing to Win*, Stanford professor Jeffrey Pfeffer reviewed 238 studies that explore **ten common sources of workplace stress** destroying the health of U.S. workers. One of the top reasons to "lose job control" which is typical in micromanagement environments. Low job control was found to be in the top five stressors that led to high mortality rates, doctor-reported illnesses, including depression.
- 3. Appearance-based discrimination.**
In the workplace, the way you look can be more important than the merit of your to some supervisors and coworkers. A **new study** conducted by social selling software company, Chorus, discovered key insights about appearance-based discrimination, including an indication that women and younger generations were more likely to become a victim of appearance-based discrimination. Nearly one-third of women surveyed admitted to experiencing questionable treatment at work related to how they look.
- 4. "Social pollution."**
In his book, Pfeffer references work by professor Maria Chionis, who coined the term "social pollution" to describe companies that devalue the wellbeing of their workers, including the family unit as an important source of social support. The toxic fog of social pollution is the cause of divorce and disruptions to family life – evidenced by long work hours, little or no vacation time, and 24/7 availability for work communication.
- 5. Hypermasculine personality traits.**
In a recent episode of *Love in Action podcast*, Thomas Chamorro-Premucq, professor of business psychology at University College London and at Columbia University, explained in depth that most of us have a tendency to equate leadership with personality traits statistically more likely to be found in men. The professor's view on fire and promote leaders with typically male traits like confidence and charisma, they can later backfire as overconfidence, narcissism, and even prepotency, resulting in potentially dangerous, toxic work cultures.

IITTI 仪题
世界文明指数



**每天一篇文章，
提高你的
世界文明指数！**



IITTI 仪题 - 联合国 可持续发展计划

Feb 1, 2020a



每一篇文章和活动（研讨会、课堂等）都有一个二维码。订阅者在网上购买“阅读票”。这阅读计划是在 www.IITTI.org 第一页 (在中国 www.IITTI.cn)。去试试吧！

Appendix C 收入分享

软技能培训师的被动收入 IITTI 阅读计划

每一篇文章都会有一个二维码，以便读者扫描为他们的个人“世界文明指数”得分。

我们计划每日“更新”五篇文章，读者可以选择要阅读的内容。

世界文明指数有什么意义？

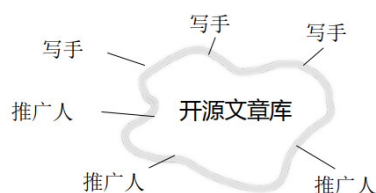
世界文明指数显示一个人有多少修养、关心他人和生态环境（软技能）。

所有文章都是“开源的”，即人们可以免费阅读所有的文章。但如果有些读者想获得世界文明指数积分，他们必须支付费用。

我们计划每文章 5 元人民币。

所有收益都分享到写手、推广人、IITTI、UN、以及其他相关方。

你可从两个角色来作贡献：1.) 写手 2.) 推广人



收益分享：

- | | |
|-----------|-------|
| 1.) 写手 | (15%) |
| 2.) 推广人 | (30%) |
| 3.) 审核委员会 | (7%) |
| 4.) IT 团队 | (8%) |

其他相关方 (IITTI, UN 等) (40%)

你可以成为一名写手，并将文章提交给审核委员会，作为文章库的一部分。

IITTI 议题
世界文明指数
国际非营利组织
总部设在加拿大

Mar 6, 2021

Orange Consortium
国际软技能培训联盟

DECENT JOBS FOR YOUTH
联合国

IITTI- 联合国 可持续发展

IITTI 阅读计划

IITTI 阅读计划是一个培训师帮助培训师的合作。当所有培训师都在推广共同的文章库，这是一种“网络效应”，所以最终的结果要比仅仅推广自己的写作要好。你从弱者发展到强大的市场营销。

如前所述，您需要获得一个特定的链接，例如：

IITTI.cn/DrJoyce

你可以在讲座结束时展示，或者在社交媒体、网站和博客上。你可以带着这个链接到世界任何地方。联系总部 IITTI 执行董事 Patrick Chun (pchun@IITTI.org)，获得你的特定链接。

IITTI 活动

IITTI 活动可以是您的研讨会、课堂、大学讲座、实地考察等。您可以获得这些活动的二维码，以便您的观众能够扫描并获得世界文明指数分数。

例如，2021 年 2 月 24 日，JCHR 的 Jacinta Ho 在澳门大学举行了一次研讨会。



样品信息:

当你参加我的研讨会时，你可以获得“世界文明指数”积分。该指数是对软技能的标准化衡量，是联合国可持续发展促进有意义就业的一部分。越来越多的公司人力资源经理使用这一指数来衡量求职者在商务礼仪、同理心和跨文化意识等方面的软技能。



Appendix D 设计思维

除了帮助招聘，IITTI 更重要的用途是帮助企业：

创新

如何更有创新：同理心与设计思维

IITTI 关注的软技能之一是同理心。最新科学发现，同理心与公司的生产力和创新能力密切相关。结论：除非雇员有同理心，否则他们无法创造出更好的产品和服务。

细节：

企业创新的最新流行语叫做“设计思维”。这背后有三个主要想法：

想法 1：员工必须有同情心，才能知道要创造什么样的新产品和服务。

想法 2：员工必须主动采取行动，建立原型(prototypes)。

想法 3：为了学习，必须允许员工失败。

IITTI 培训师的机会在于随着对具有设计思维文化的员工的高需求，很少有培训公司能够培养同情心、主动性和应变能力。但现在 IITTI 阅读计划和活动改变了这一点，这是一种长期、有效的培养这些软技能的方法。

<https://hbr.org/2015/09/design-thinking-comes-of-age>

ISSTA International Soft Skills Trainer Accreditation (国际礼仪培训师认证)

温哥华, 加拿大

www.ISSTA.ca (国际)

www.ISSTA.cn (中国)

电邮: info@ISSTA.ca

© 2018-2023 ISSTA. 版权所有。

Editor's note: 28 images as of Mar20,2023