

大学生

职场核心能力 训练(经典)教程

DAXUESHENG

ZHICHANG HEXIN NENGLI XUNLIAN
(JINGDIAN) JIAOCHENG

主编 周矩 副主编 彭通武

重庆出版集团  重庆出版社



G647.38

75

2006

大学生

职场核心能力 训练(经典)教程

DAXUESHENG

ZHICHANG HEXIN NENGLI XUNLIAN
(JINGDIAN) JIAOCHENG

主编 周矩 副主编 彭通武

重庆出版集团 © 重庆出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生职场核心能力训练 (经典) 教程 / 周矩主编.
重庆: 重庆出版社, 2006.11
ISBN 7-5366-8000-7

I. 大... II. 周... III. 大学生-职业选择-高等学校-教材 IV. G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 088683 号

大学生职场核心能力训练 (经典) 教程

DAXUESHENG ZHICHANG HEXIN NENGLI XUNLIAN
(JINGDIAN) JIAOCHENG

周 矩 彭通武 主编

出 版 人: 罗小卫

丛书策划: 郑 玲

责任编辑: 郑 玲

责任校对: 何建云

装帧设计: 钟丹珂



重庆出版集团 出版
重 庆 出 版 社

重庆长江二路 205 号 邮政编码: 400016 <http://www.cqph.com>

重庆出版集团艺术设计有限公司制版

自贡新华印刷厂印刷

重庆出版集团图书发行有限公司发行

E-MAIL: fxchu@cqph.com 电话: 023-68809452

全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张 18.25 字数: 400 千 插页 2

2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 1~5000 册

定价: 28.00 元

如有印装质量问题, 请向本集团图书发行有限公司调换: 023-68809955 转 8005

版权所有 侵权必究

《大学生职场核心能力训练(经典)教程》

编委名单

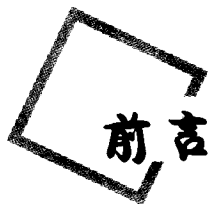
主 编:周 矩

副主编:彭通武

编写团队(以编写的章节为序):

周 矩 唐 艺 史 东 何玉龙 李安娜

明志刚 王 惠 刘晓颖 易雁玲 周 峥



“青苹果怎样才能变红？”——大学生职业化的问题、挑战 and 对策

问题与挑战

2006年4月国内许多媒体披露一个让人痛心的消息，发人深思。一个清华大学毕业的学生6年后沦为无业游民，他的母亲发出“救救我的儿子”的呼声！

目前，大学毕业生就业难度逐年增加，大学生就业问题已经成为一个全社会广泛关注的问题。如何提升大学生的整体就业率，改善大学生就业的被动状况，已成为越来越多的有识之士关注和思考的问题。

大学生就业难，问题在于面对社会的竞争，他们只是暂时没有经验；他们对未来的想象还只是暂时有些天真；面对社会要求，他们在能力、经验、与人相处的心态上暂时有些稚嫩；在面对成功和失败的自我估计和判断上，暂时还不够成熟。这样，刚刚毕业的学子从职业的角度来看，暂时还是不够成熟的“青苹果”。

来自人才市场反馈的信息：由于“没有工作经验”而被单位拒之于门外的大学生，主要是沟通协调能力、临场随机处理能力、专业动手操作能力以及职业心态方面较为欠缺。这里面有许多要求是可以通过一定方式和一段时间的训练达到的。

大学生就业难的另一个重要原因：大学生就业单位主体的改变。以前，国营企业的一个显著特点是毫无怨言地、非常负责地给了应届大学毕业生一个学习的平台、一个提升自己的平台、一个知识向能力转化的平台，而且无怨无悔地、默默地承受着因大学生能力成长而带来的“转化”成本。想想现在年龄在40岁以上的“成功”人士，多数都是在国营企业完成“原始能力积累”的。而现在大学生的就业渠道主要是民营企业，这些成立时间不长的，经济效益优先的企业，自身都有许多要完善和规范的地方。再加上激烈的市场竞争，一些企业不想冒太大的风险，只想选用“拿来”就能给企业创造财富的人才。他们大多不愿承担把“青苹果变红”这个学生的职业化过程所产生的成本。

现在，大家看到的是，一方面是许多用人单位不惜成本，一次又一次地刊登广告四处寻



觅人才,另一方面却是人才市场上黑压压的人群和到处见到的人才信息。从这个现象可以得知,大学生从学校获得的知识暂时还无法与社会需求现实顺畅对接。

另据调查资料显示,90%的公司认为,制约企业发展的最大因素是缺乏高素质的职业化员工。著名管理专家呼吁:“职业化是中国企业发展的核心竞争力”。在对300名中层经理的调查中,有86%的人认为企业领导者职业化素养亟待提高,“职业化”问题已经成为影响企业管理与发展的重要因素。

对 策

“青苹果怎样才能变红?”这需要一个过程,在把学子转变为一个职业人的过程中,他们身边的领导、老师、家长、社会服务机构要扮演一个教练的角色,指导他们迅速完成这个转变的过程,这样,“扶上马,送一程”就显得十分重要。而大学生自身也要善于把别人的经验变为自己的经验,把一些在实践中行之有效的办法变为自己的工具,以最小的时间成本和代价获得最大的成长,迅速完成职业化的过程,尽早地进入职业化状态。面对这样的问题,大学生可以把学校看成是迈向职业生涯的起点,提升职场素质的培训和锻炼。企业可以更多地担负一些责任,为自己的长远发展战略性地培养和储备人才,而人才公司则可以发挥更重要的作用,以职业素质培训、职业生涯规划、职场问题辅导以及人才派遣等多种形式在学生和企业之间架设桥梁,扮演积极的角色。

告别激扬文字的时代,踌躇满志地踏上实现理想和抱负之路,年轻的“天之骄子”们,面对繁杂多变的社会,面对悄然开始的新生活,你准备好了吗?“提前职业化”训练就是培养大学生的职业兴趣,挖掘自身潜能,练就大学生的心理素质,教会我们面试的技巧和基本常识,使我们尽快从学生心态转变为企业心态,为顺利就业打下坚实的基础。

尽管在走出校门之前,学子们已接受了学校及有关部门的就业教育,吸纳了来自社会上的就业信息。可是,当真正踏上择业、就业之旅时,许多大学毕业生仍有茫然不知所措之感,觉得自己轻松抬起的脚,落下去却很沉重,甚至难以找寻落脚点。本书从培养职场心态与能力、在团队中成长、职业竞争力的成长之道三个方面来阐述大学生职业核心竞争力,希望本书中涉及的这些对职业、对人生、对追求、对理想的感悟,能够给初出校门走上工作岗位的大学毕业生提供借鉴和帮助。

本书是由一些职场的资深人士根据自己的工作实际,结合理论编著的,他们大多来自培训、综合管理和人力资源管理的实际岗位,绝大部分都是行业内的资深专家。他们更看重的不是理论本身,而是理论在实践中的运用和能力的提升。

作者简介

周矩先生：

荣格心理与事业发展咨询所所长，1984年大学毕业，于1986年执教《管理心理学》《社会心理学》和《心理学》至今，重庆大学研究生院心理咨询中心特聘顾问，重庆心理学会科普专业委员会副主任、危机干预委员会主任委员。

1993年创办重庆荣格心理与事业发展咨询所。有15年个体咨询经验和20年的心理学教学经验。崇尚以智慧改善现代人的工作和生活质量。关注企业与事业单位的高层管理的人力资源建设，对人员的招聘、选拔、激励、培训、使用提供专业化的技术支持。发表的有关人力资源方面的文章有：《择业的心理准备》《制定职业发展的计划》《双因素理论和留人策略》《怎样对待下属的成功和失败》《怎样才会努力工作》《管理咨询问题与出路》。

彭通武先生：

毕业于重庆工商管理大学经济专业，MBA，重庆大学客座教授。现就职于重庆联英人才有限公司，担当大客户中心主任、学校校长等职务。在长期的人才配置基础工作中积累了丰富的实践经验，对人力资源开发与管理、职场新人的培养和职业规划有一定的研究。

唐艺女士：

毕业于新加坡管理学院，并获得当年学院年度海外最佳学员奖。现任北京莱维可企业管理咨询有限公司西区首席代表，蒙迪企业管理咨询有限公司技术总监。具有8年的企业人力资源经理、总监的实际从业经验。

唐艺女士多年来从专业理论研究者与企业实践者的双重视角，对员工的职业化教育及人才评价做了具有系统的分析及研究，并为近500名大学生及在职人员进行了专业的职业测评及职业生涯规划。



史冬先生:

生于 20 世纪 70 年代,高级心理咨询师、写作者。曾先后在中国科学院心理研究所、重庆师范学院心理学系学习。从事心理咨询实践和写作 10 年有余。曾经在广告公司做过文案,在出版部门担任过编辑,对心理学情有独钟但又不安于现状并不断探索,希望在此领域有大的突破,对心理咨询有自己独到的见解,为国内多家知名刊物心理栏目的特约撰稿人。

何玉龙先生:

多家机构首席咨询师和企业战略发展顾问,联合国工业发展组织工业投资与转包中心高级顾问,重庆市 WTO 高级专门人才,英语同声传译。是具有全球化视野,熟悉国内企业人力资源管理和需求现状,精通英文的全面型专家。

何玉龙先生 15 岁即以优异成绩考入西南师范大学物理系,21 岁即获得理学硕士学位并获得武术 6 段段位证书。毕业后曾在大学担任副教授,后在北京、重庆和绵阳多家公司任职高管,为多家大型企业提供战略、人力资源、经营管理等多方面的咨询服务。

李安娜女士:

中国青少年研究会会员,中国女性人才研究会会员,重庆市作家协会会员,重庆市女性人才研究会副秘书长,重庆市女性人才学校校长。

曾任重庆市黔江区江海企业集团董事长、总经理;中外合资海南江宏丝绸有限公司总经理;曾获四川省演讲大赛冠军、成都市演讲大赛冠军,曾担任四川教育学院演讲协会会长。

近年开始为大学生做职前培训,主讲大学生职业生涯规划与职场人际关系。其培训课的特点是充满激情,擅长用形象的比喻讲解深奥的理念,语言简洁生动,深入浅出,通俗易懂,所讲案例贴近现实生活,可操作性强。曾应邀在北京、四川、重庆、海南等地的多所大学演讲,深受大学生的普遍欢迎。其演讲辞《人才在哪里》等被选入《中外演讲辞精选》和大学教材等。

明志刚先生:

毕业于重庆大学,国内营销领域著名实战派讲师,英特尔(INTEL)中国区特聘讲师。具有 8 年专业营销管理及客户关系管理讲师经历,有多年营销实战经验,研究方向为一线营销技巧及客户关系管理;同时担任重庆市营销主管、经理管理实务研修班授课讲师、全国营销总监职业资格认证班核心讲师。曾为中国联通、中国移动、中国工商银行、英特尔、青岛海尔、北大方正、七喜电脑、TCL、长安汽车、嘉陵工业、隆鑫集团、力帆集团、登



喜路(DUNHILL)、都彭、雅戈尔服饰、台湾年代热水器、科瑞制药、重庆商社等企业做过满意度极高的专题培训,并担任多家知名企业营销顾问及品牌顾问。

王惠女士:

主修劳动经济及法律专业,并在华南师范大学、中山大学进修人力资源心理学、工商管理学专业知识,曾任托普集团后援中心形象策划高级经理,广东合生创展集团珠江地产策划中心主任,广东再成功企业顾问有限公司及FMA拓展训练基地总经理兼高级咨询师,现担任总商会培训中心董事及策划总监,同时兼任重庆一大型企业营销策划中心顾问。对企业人力资源体系、培训体系及管理体系建立和策划都有较多行业经验。尤其对体验式素质拓展训练体系有全面而深刻的认识。曾为中山大学、人保、宝洁、西门子、美的等各大型企业设计户外拓展培训及人力资源管理培训课程,并为山东将军烟草集团及下属全国各将军酒店公司培训体系及人力资源体系的建立做全面规划。

刘晓颖女士:

加拿大约克大学跨文化管理学者,美国咨询协会认证GCDF——全球职业生涯规划师,国际职业训练协会认证TTT——国际职业培训师,中国心理咨询委员会注册“高级心理咨询师”,重庆大学贸易行政学院特邀讲师,重庆大学同浩行知企业管理咨询有限公司研发总监、高级培训师,曾任中国新闻社特约编辑,某知名IT企业人力资源经理。教学富有激情,感染力强,又兼具亲和力。课程内容注重可操作性和实用性,案例丰富且生动,讲述深入浅出,互动性强。

易雁玲女士:

易雁玲毕业于香港蒙妮坦美容大学美容与形象设计专业,接收日本AIS色彩体系的专业色彩顾问培训,从事整体形象设计行业工作,有着丰富的从业经验。中国流行色协会会员,高级形象设计师,高级化妆师,专业色彩顾问,高级美容师。

担任香港蒙妮坦美容大学形象设计专业课程讲师、重庆《新女报》时尚专家顾问团成员、重庆电视台《重庆生活》栏目指定化妆造型师。在技能培训方面富有经验,曾多次为数家酒店、百货公司、保险公司及多所大学进行培训及讲座。

周峥女士:

曾任行政人事经理、企划部经理、培训部经理、营销部经理、副总经理等职。是重庆周峥色彩形象咨询有限公司首席设计师、首席讲师。2002年创办了重庆第一家色彩形象咨询公司——“重庆周峥色彩形象咨询有限公司”,为重庆市多家企业及该市的多家



大学院校讲授色彩形象、着装概念及礼仪、沟通等课程。因师从于多个形象造型学派,故在造型上活学活用,不拘泥某个单一的学派,看重整体造型的效果与被造型者之间的协调美。在重庆市被称为“百变女人——周峥”。

目录

前言 1

作者简介 1

上篇：培养职场心态与能力

第1讲 什么是职业化

职业化就是企业依照程序和规则运作的管理，职业化的管理离不开职业化的经理人。职业化的经理人是依赖其自身能力而取得地位；而不是依赖于提供资本而获得回报。简单地说职业化的管理是一种制度，而不是人治。

一、我国职业化现状 3

二、何谓职业人 3

三、对职业人的新界定 5

四、职业人的特点和素质 6

五、职业人的人际艺术 7

六、认同心中的职业化 9

七、职业人的一个中心和三个基本点 13

第2讲 如何职业化

当对未来的憧憬开始变成真正的人生实践时，许多即将毕业的大学生虽然已做了充分的精神准备和心理准备，但在面对择业和新的工作岗位时，依然容易产生患得患失、不知所措之感。初次择业、初入职场的大学毕业生怎样圆满实现从“学校人”到“职业人”的职业化转型是人生步入成功的开始。

一、从“学校人”到“职业人”人生紧要处如何走 15

二、企业的人才观 17

三、个人职业设计的成功秘诀 18

四、细节的职业化 19

五、职业经理人谈职业规划 20

六、如何建立与职业成就对应的职位系列 21

七、职业发展七宗罪 24

第3讲 面对挑战

在职场中,在生活中,我们都会遇到许多挑战:能否把握自己的角色,能否保持良好的心态,能否承受工作的压力,能否克服工作中理解能力差、交往被动的局面,能否对自己的职业生涯有明确的规划。如果能够正确地认识这些挑战,并且学习相关的解决之道,再结合自己的实际,战胜挑战,那你就将赢得职场的第一场胜利。

一、生活工作中遇到过哪些挑战 27

二、挑战——能否适应时代的变革 29

三、挑战——能否把握自己的角色 31

四、面对挑战——能否保持良好的心态 33

第4讲 调整心态的技巧

一个人的心态在很大程度上会受到外界的影响,通过选择一定的处世方式来改变外界刺激对自己的影响程度,也许就可以使你保持积极的心态。积极或消极,小小的差异,它所造成的结果常常就是成功或失败。为什么态度上小小的不同,会造成结果的大大差异?这是我们每个人,特别是期待成功的职业人士尤其关心的问题。心理学家对这个问题也进行了认真的思考,试图解开其中的奥秘,让更多的人能够轻松踏上成功的征程。

一、积极心态(PMA 黄金定律) 37

二、要积极尝试新事物 38

三、要专注不要刻板 39

四、学习自我暗示 39

五、生活中常见的非理性因素 40

六、建立自信的方法 41

七、习惯是一种力量 42

八、学习一些办公室政治 43

九、调整心态的8种方法 45

十、如何解决初入社会面临的几个心理适应问题 47

第5讲 正确地面对挫折与失败

挫折是一种情绪上的感受,只要某种重要目标不能实现或某种强烈欲望受到压抑时,这种感受就会产生。面对挫折,你需要控制自己的反应。你的反应既能够使遭遇的痛苦更加剧烈,也能够使它立刻减轻。因此,能够正确地面对挫折和失败对个人成功尤为重要。正确的反应来源于积极思考的态度。

- 一、什么是挫折 51
- 二、挫折的分类 52
- 三、挫折的容忍力 52
- 四、影响挫折的因素 52
- 五、成功型个性的诸因素 56
- 六、积极排解挫折的原则 57
- 七、受挫后的心理对策 62

第6讲 谈判技巧

任何商业活动都离不开谈判。一次成功的谈判可以拯救一个企业,甚至是一个产业。相反,一次失败的谈判也可能拖垮一家企业,甚至葬送一个产业。尽管谈判天天都在发生,但要使谈判的结果尽如人意却不是一件容易的事情。怎样才能在谈判中挥洒自如、游刃有余,既实现自己的目标又能与人携手同庆呢?这就需要我们了解和掌握谈判的技巧和艺术。

- 一、世界就是一张谈判桌 64
- 二、谈判是什么 65
- 三、如何设定谈判目标 66
- 四、怎样评估谈判对手 67
- 五、谈判的类型 69
- 六、谈判方案的制定 71
- 七、谈判的原则 72
- 八、谈判的基本技巧 75
- 九、“需求层次论”在谈判中的运用 80
- 十、谈判人员的必备素质 82
- 十一、谈判合同的签订 83

中篇：在团队中成长

第7讲 职场人际关系

进入职场，首先面对的是人际关系问题，因此职场成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系：面对不公平的待遇时你将如何选择？人际关系的精髓与核心是什么？正确的人际关系原则与方法有哪些？如何改善人际关系？发生人际关系冲突后该怎么办？什么是职场人际关系中正确的心态与角色？人际关系与成功的关系怎样？本讲内容将围绕以上问题展开讲解与探讨。

- 一、英雄无用武之地时的三种选择 87
- 二、英雄无用武之地的原因 88
- 三、人际关系的产生、定义、法则 89
- 四、人际关系的改善应从自我做起 90
- 五、人际冲突 94
- 六、摆正交往心态，改善人际关系 96
- 七、如何处理组织外部的人际关系 99
- 八、如何处理组织内部的人际关系 101

第8讲 沟通技巧

在现实生活中，为什么有些人能从逆境中披荆斩棘走出来，而有些人却在困难面前倒下去，从此一蹶不振？更有甚者，还会走向自暴自弃和死亡！这里的差别就在于：有的人有很好的沟通能力，有良好的人脉关系，机会和运气就会处处光顾；而有的人缺乏沟通能力，没有好的人脉关系，人生因而处处碰壁。可以说，沟通能力是现代社会一个人拥有的核心竞争力。

- 一、怀才不遇者误在哪里 109
- 二、沟通能力是你的核心竞争力 110
- 三、沟通的定义 110
- 四、沟通的模式 111
- 五、沟通的要素与媒介 114
- 六、沟通的原则 115
- 七、语言沟通中的关键点 116
- 八、语言沟通的技巧 119

九、倾听、提问和回答的技巧 120

十、帕金森定律的沟通效应 122

第9讲 职业思考力

职业化最大的特征就是我们思维的职业化,也就是我们的职业化意识和职业思考力。真正成功的人士是能够把握自己命运的人。作为职业人,你要不断面临各种挑战,这些挑战主要来自科技的进步、文化的融合、客观条件的变化以及竞争的状况。所以一个职业人想让自己的职业青春常在,就要正视这些挑战,要随时提升自己,更新自己。

一、以科学的方式进行工作 124

二、目的意识和问题意识 128

三、墨菲定律 130

四、风险管理 131

五、创新力 133

六、任何小事都不要忽视创意 133

第10讲 职业地完成指派的工作

员工对所在单位的最大贡献,就是能够职业化地完成所接受的工作,也就是按照单位的要求,在每一个指标上都能够达到标准甚至超越领导的期望值。一个员工能否职业化地完成所接受的工作,已成为很多团队对员工进行绩效考核的基本标准,这也是初入职场的大学生从“学校人”过渡为“职业人”的分界。

一、接受任务 135

二、完成工作时应该具备的职业心态 137

三、树立明确的目标 140

四、对工作进行周密的计划 143

五、解决工作中出现的问题 144

六、养成良好的工作习惯 146

七、不断创新,让工作完成得更完美 150

八、借助团队的力量完成工作 150

九、职业化工作的七大法则 152

下篇：职业竞争力的成长之道

第 11 讲 职业选择

一个人长大成人、融入社会，必然面临两项重要问题，即组建家庭和寻找工作岗位。“组建家庭”即婚姻社会化，“寻找工作岗位”即职业社会化。所谓职业社会化，就是一个人走上社会，寻求到一定的职业岗位并在这个岗位上工作，适应职业、适应工作环境（物质环境与人际环境），在社会中找到自己的合适位置，并得到终身的归宿。从这个意义上说，人的职业生涯造就了人的命运。

一、职业化是人生的核心问题 157

二、职业选择基本分析 158

三、职业选择要素 159

四、职业选择原则 163

五、职业选择决策过程 165

第 12 讲 职业规划的几个步骤

职业生涯规划，是指把个人发展与组织发展相结合，对决定个人职业生涯的个人因素、组织因素和社会因素等进行分析，制定有关个人一生中在事业发展上的战略设想与计划安排。一个人要想取得职业生涯的成功，就必须对自己的职业生涯进行科学的规划，必须有明确的人生目标，努力的方向，切实可行的计划，有效的行动和不懈的坚持。

一、职业生涯目标的设定 169

二、影响职业生涯目标的个人因素 171

三、职业生涯发展阶段 173

四、不同职业生涯的发展模式 175

五、职业自我意识 176

六、完成职业适应 177

七、正确对待职业挫折 179

第 13 讲 选择应聘单位和面试的技巧

在择业过程中，人的兴趣和爱好具有强大的推动作用。但是，个人的兴趣和爱好只

能作为职业选择的重要依据,而不是全部依据。只有把它们建立在一定能力的基础上,并与社会需要相结合,个人的兴趣、爱好才会获得现实的基础。了解求职的一般原则,把握职场信息,掌握求职和面试的技巧是获取理想职业的前提。

- 一、求职的一般原则 184
- 二、大学毕业生求职的原则 185
- 三、职业信息的把握 186
- 四、求职的实施 188
- 五、求职信的写作 191
- 六、面试的方法 194

第14讲 时间管理

即将进入社会的大学生、职场新人,如果你经常感觉时间不够用,或对时间的使用还有一些困惑和疑虑,就请和我们一起学习和掌握有关时间管理技能,养成有效的时间管理的行为模式,从思维和态度上对时间进行重新界定和管理,使自己成为时间的主人。

- 一、认识时间管理 197
- 二、时间管理原则 199
- 三、提高时间管理技能 206
- 四、时间管理策略 210

第15讲 压力管理

面对压力,如果你能够调整和改善自己的思维模式,发展应对技能,改变压力的来源,平衡自身的生活方式,你就能减少压力的负面影响,让自己的身体发挥正常的功能,使自己在职场竞争中立于不败之地。

- 一、压力的含义 212
 - 二、压力管理的实质 215
 - 三、压力管理模型 215
 - 四、消除压力源 216
 - 五、提升应对压力的技能 217
 - 六、对思维进行改善 220
 - 七、使生活达到平衡 222
-