



应用型本科 经济管理类专业“十二五”规划教材
“十二五”江苏省高等学校重点教材

管理类专业 学生通用能力 实训教程

◎主 编 范炳良 段新冉
◎副主编 周 艳 曹春燕



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

“十二五”江苏省高等学校重点教材(编号: 2015-2-016)
应用型本科 经济管理类专业“十二五”规划教材

管理类专业 学生通用能力实训教程

主 编 范炳良 段新冉
副主编 周 艳 曹春燕



西安电子科技大学出版社

内 容 简 介

本教材以应用型人才培养为背景,以管理类专业学生通用能力为对象,分六章分别讨论了应变能力、人际交往与沟通能力、组织管理能力、心理调适能力、语言表达能力、综合分析能力,并阐述了以上能力的必要性、内容和提升对策。

本书针对管理类专业实训教材奇缺现状,就相关能力进行整合,符合教学质量工程建设和应用型人才培养要求,理念先进,针对性强,适合于应用型本科高校管理类专业学生的通用能力培养,非管理类专业学生通过自学亦能够得到启示,增强管理素养,提高管理能力和管理水平。

图书在版编目(CIP)数据

管理类专业学生通用能力实训教程/范炳良,段新冉主编. —西安:西安电子科技大学出版社,2016.3

高等学校经济管理类“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5606-3986-4

I. ①管… II. ①范… ②段… III. ①管理学—高等学校—高等学校—教材 IV. ①C93
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 317996 号

策划编辑 高 樱

责任编辑 阎 彬 王 妍

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路2号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfxb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西天意印务有限责任公司

版 次 2016年3月第1版 2016年3月第1次印刷

开 本 787毫米×1092毫米 1/16 印张 11

字 数 184千字

印 数 1~3000册

定 价 25.00元

ISBN 978-7-5606-3986-4/C

XDUP 4278001-1

*** 如有印装问题可调换 ***

应用型本科 管理类专业规划教材

编审专家委员名单

主 任：施 平（南京审计学院 审计与会计学院 院长/教授）

副 主 任：范炳良（常熟理工学院 经济与管理学院 院长/教授）

王晓光（上海金融学院 工商管理学院 院长/教授）

左振华（江西科技学院 管理学院 院长/教授）

史修松（淮阴工学院 经济管理学院 副院长/副教授）

成 员：（按姓氏拼音排列）

蔡月祥（盐城工学院 管理学院 院长/教授）

陈丹萍（南京审计学院 国际商学院 院长/教授）

陈爱林（九江学院 经济与管理学院 工商管理系 副教授/系主任）

池丽华（上海商学院 管理学院 副院长/副教授）

费湘军（苏州大学应用技术学院 经贸系 主任/副教授）

顾 艳（三江学院 商学院 副院长/副教授）

何 玉（南京财经大学 会计学院 副院长/教授）

胡乃静（上海金融学院 信息管理学院 院长/教授）

后小仙（南京审计学院 公共经济学院 院长/教授）

贾建军（上海金融学院 会计学院 副院长/副教授）

李 昆（南京审计学院 工商管理学院 院长/教授）

李 莢（常州工学院 经济与管理学院 院长/教授）

陆玉梅（江苏理工学院 商学院 副院长/教授）

马慧敏（徐州工程学院 管理学院 副院长/教授）

牛文琪（南京工程学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

邵 军（上海立信会计学院 会计与财务学院 院长/教授）

宋 超（南通大学 管理学院 副院长/教授）

陶应虎（金陵科技学院 商学院 副院长/教授）

万绪才（南京财经大学 工商管理学院 副院长/教授）

万义平（南昌工程学院 经贸学院 院长/教授）

王卫平（南通大学 商学院 副院长/教授）

许忠荣（宿迁学院 商学院 副院长/副教授）

张林刚（上海应用技术学院 经济与管理学院 副院长/副教授）

庄玉良（南京审计学院 管理科学与工程学院 院长/教授）

应用型本科 经济类专业规划教材

编审专家委员名单

主 任：孙文远(南京审计学院 经济与贸易学院 院长/教授)

副 主 任：蔡柏良(盐城师范学院 商学院 院长/教授)

谢科进(扬州大学 商学院 院长/教授)

孙 勤(徐州工程学院 经济学院 院长/教授)

赵永亮(盐城工学院 经济学院 院长/教授)

成 员：(按姓氏拼音排列)

陈淑贤(上海杉达学院 杨胜祥商学院 副院长/副教授)

董金玲(徐州工程学院 经济学院 副院长/教授)

顾丽琴(华东交通大学 MBA 教育中心案例中心 主任/教授)

蒋国宏(南通大学 商学院 院长/教授)

江涛涛(常州大学 商学院 副院长/副教授)

刘春香(浙江万里学院 商学院 副院长/副教授)

刘 骅(南京审计学院 金融学院 副院长/副教授)

隆定海(皖西学院 经济与管理学院 副院长/副教授)

马军伟(常熟理工学院 经济与管理学院 院长助理)

马立军(三江学院 文化产业与旅游管理学院 副院长)

施继元(上海金融学院 国际金融学院 副院长/教授)

宣昌勇(淮海工学院 商学院 院长/教授)

项益才(九江学院 经济与管理学院 副院长/副教授)

于中琴(上海金融学院 国际经济贸易学院 副院长/副教授)

张言彩(淮阴师范学院 经济与管理学院 副院长/副教授)

赵 彤(南京晓庄学院 商学院 副院长/教授)

前 言

随着我国经济体制改革的深入和现代化建设的发展,对合格管理人才的需求也在持续增加。但现有的、适合经济建设和社会管理实践活动的人才并不充足,其能力与素质也难以满足要求。为此,我们从人才培养的数量及质量的角度出发,提出管理类专业学生的通用能力培养与提高的问题。

一、培养管理类专业通用能力的意义

《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》中强调:“高等教育要重视培养大学生创新能力、实践能力和创业精神”,这个决定强调了实践能力以及它在素质教育中的地位和作用。培养人才是高校的基本功能,我们培养的学生既要有扎实的理论知识,又要有较强的实践动手能力。管理类专业的学生大多将在各行各业的管理岗位上任职,因此,通用能力是管理类专业学生在校期间必须积极提高的能力。培养管理类专业学生通用能力具有以下意义。

(1) 经济与社会发展的需要是培养高校学生实践能力的客观基础。

普通高校,特别是应用型本科高校培养的学生应该具有较强的实践动手能力。培养人才的目的就是使他们走向社会时能够迅速适应岗位要求,成为单位的业务骨干。目前,我国经济与社会发展已经进入快车道,需要大量用得上、留得住、上手快的应用型人才。20 世纪末,我国高等教育进入大发展时期,扩建校区、扩大招生规模成为世纪之交高等教育的主旋律。进入 21 世纪之后,尤其是经过了 21 世纪第一个十年的发展后,扩大招生规模之后的毕业生能否适应经济与社会发展的需要成为当下人们最为关心的问题。一方面,经济与社会发展提供了相当数量的岗位,另一方面,每年就业季还有相当数量的学生不能就业,这成为学校、教师、学生及家长共同面对的难题,说明我们的人才培养并不适应经济与社会发展的需要,最鲜明的表现就是学生欠缺实践动手能力。随着时代的发展和社会的进步,用人单位看重的不再是文凭和学历,更看重应聘者是否具有创新能力和实践操作等综合能力。因此,加强培养大学生的实践能力,是适应经济与社会发展的客观需要。

(2) 当前学生实践能力欠缺问题是我们迫切需要解决的问题。

用人单位在招聘人才时更加趋向于考察应聘者的实践能力、持续学习能

力、独立解决问题的能力 and 应用创新能力。应用型高校将培养目标定位于应用型人才,但由于缺乏对建设应用型高校的深入思考,理论上的茫然与实践上的盲从使得其人才培养方案效果甚微,事倍功半;人才培养方案存在设计缺陷,导致培养出的学生既缺乏扎实的理论知识,又不具备独立解决问题的实践能力。我们通过调查发现,当下用人单位对实践动手能力的要求与日俱增,市场需求已经成为评判大学办学质量好坏的重要指标,而市场需求的就是大学生将理论知识转化为实践应用的能力。

教育质量不仅指学生考试的成绩、就业的数量,还应该包括高端就业等就业的质量、发展后劲与潜力,培养通用能力可以为学生的发展插上腾飞的翅膀,为他们今后的发展做足准备。要提高应用型人才的能力与水平,既需要有一个切实可行的、课程与能力培养相匹配的课程体系和人才培养方案,还要将人才培养方案落到实处。培养学生的通用能力就是将人才培养方案中的目标、举措真正落实到位,使应用型人才培养从空喊的口号转化为具体的行为。

总体来看,我国大学生处理社会现实问题的能力欠缺,人际互动停留在虚拟环境,与同事、同行、领导、家人、客户等的沟通力较差,实际动手能力整体水平较低。所以,提高大学生的实践能力就显得极为迫切。

(3) 传统的实践能力观是我们迫切需要解决的思想障碍。

尽管已经进入 21 世纪,但我们的思维却仍停留在 20 世纪,反映在实践能力观上,就是有些高校领导及老师仍然采用传统守旧的教学模式和做法,对加强大学生实践能力培养缺乏深入理解。其表现如下:一是将实践活动等同于“生产劳动”,即让学生参加生产劳动,同工人、农民同吃同住同劳动,其主要目的是改造大学生的思想;二是将培养实践能力等同于“现场实习”,即在教学计划中安排了“认识实习”、“专业实习”和“毕业实习”等内容,让大学生按教学计划的要求到现场进行实习,目的是将大学生所学理论知识更好地同实践结合起来;三是将培养实践能力等同于“参加活动”,即让大学生参加劳动、实习、社会调查、演讲比赛等活动,培养学生“面对自然和社会的活动能力”,其目的是扩展大学生的活动空间。以上认识及实践活动虽然在培养大学生实践能力方面曾经起到过一定作用,但存在一定的问题。如在实践能力培养方面往往流于形式,没有将其置于教学应有的位置,没有将实践能力培养深入学生内心,让学生参加各类活动也是流于形式,使学生感受不到实践能力的重要性,因此,其动手能力差的问题并未得到解决。

(4) 自身成才的需要是我们加强实践能力培养的内在动力。

应用型本科院校的培养目标是培养具有扎实理论知识、较高综合素质和较强社会实践能力的应用型人才。因此,应用型本科院校的人才培养要从市场需

求出发,依据人才市场变化进行调整,培养社会急需、实用、德才兼备的人才,即要培养具备高尚的品质和社会应变能力、吃苦耐劳、自学能力强、创新意识强和有积极心态的综合性复合型人才。德是一种态度,能够用于判断一个人的品质,主要依靠人们自觉的内心观念来维持;才包含知识和技能,知识即双基,包括基本概念和基本理论,需要在课堂中学习;技能即双技,包括专业技能和通用技能,需要在社会实践中学习。社会实践可以让学生与社会零距离接触,了解专业岗位要求,提高实践动手能力。无论是知识还是技能,对于应用型高校培养的应用型人才来说都非常重要。每一个学生都应该明确自己的发展定位,而加强实践能力培养恰恰是围绕定位所采取的最为有力的措施和手段。

目前,从各就业单位的反馈信息得知,管理类专业的学生尽管经过4年的专业学习和实践锻炼,但仍难以独当一面,最基本的原因就是缺乏通用能力。而实践中最具发展潜力的往往也是通用能力较强的学生,这些学生情商与智商同样高,而情商涵盖的内容与通用能力又存在诸多重叠和交叉。以沟通能力为例,当下学生在沟通技能上普遍存在以下问题:一是内容表述不清晰,容易引起领导、同事、客户、服务对象等的不满;二是缺乏观点,容易对领导决策、客户判断、同事合作造成不同程度的困难;三是固执己见,不懂变通;四是咬文嚼字,显摆能力,滋生紧张感;五是考虑自己的工作目标和发展需要不全面,不顾及领导的感情、利益和价值观;六是沟通形式单一,不会在不同的情况下采取不同的沟通形式。因此,培养学生的通用能力就是培养其情商,为其辉煌的明天做铺垫。

二、管理类专业学生通用能力概述

管理类专业与其他专业相比,在大学生通用能力培养方面既有共性,也有其个性,我们在研究过程中更应注意其个性,以期更好地培养管理类专业学生的通用实践能力。

(一) 管理类专业学生通用能力的概念及特征

管理类专业学生通用能力,亦即管理类专业学生在未来经营管理过程中或在其他方面所表现出来的特质,也就是管理类专业学生应该具备的一般能力。它具有以下特征:

第一,专业性。管理类专业有其特定的内涵,这类专业学生的通用能力与其他类专业学生的能力有所区别。一方面,管理类专业能力需要学生具有一定的应变力,能够随情况变化及时调整对策,做出正确判断;另一方面,管理类专业能力还包括一定的沟通协调能力。沟通协调能力是管理类专业学生所应具备的最基本的技能,相较其他专业,管理类专业对其要求更高。

第二,整体性。管理类专业通用能力之间具有内在的逻辑性和较强的关联

性。通用能力不是能力的简单堆积,而是指从事这类专业应该具备的能力要求及其体系。如果没有注意其关联性、逻辑性,就会造成能力的缺陷或不足,进而在今后的工作中出现管理上的问题,严重时甚至会酿成技术、责任事故,如果不注意克服,还可能在执行力方面留下较大的隐患,最终造成重大损失。

第三,开放性。管理类专业的学生通用能力就越强,遇到困难时解决问题的能力就越强。然而,尽管他们拥有这些能力,但其能力的发展并未到此结束,他们还应该结合新的形势、新的要求,学习新的知识和技能,不断强化其内在素质,这样才能使自己在工作中不断开拓新局面,取得较大的进步。

(二) 管理类学生通用能力的内容

1. 应变能力

应变能力,简称应变力,在管理学中,它是指遇到突发情况时表现出来的处理事情的态度与方法,即应对突发问题的能力。它往往表现为遇到事情,不刻板依照计划进行,而是懂得随机应变,不因循守旧、循规蹈矩,对新事物或事物环境的变化具有较好的判断和转化能力。

2. 人际交往与沟通能力

人际交往与沟通能力是由人际交往能力和人际沟通能力两种能力组成的,它是管理者必须具备的基本技能之一。人际交往能力是指妥善处理组织内外关系的能力,包括与周围环境建立广泛联系和对外界信息进行吸收、转化的能力,以及正确处理上下级与平级关系的能力。它包括表达理解能力、人际融合能力及解决问题能力,并且由人际感受能力、人事记忆力、人际理解力、人际想像力、风度和表达力、合作能力与协调能力等。人际交往能力是个人在团队、企业中工作时必备的能力,它往往决定着我們所能获得的资源与平台。

人际沟通能力指与他人有效地进行信息沟通的能力,包括外在技巧和内在动因,即沟通者所具备的能胜任沟通工作的优良主观条件。恰如其分和沟通效益是人们评判沟通能力的基本准则。恰如其分指沟通行为符合沟通情境和彼此相互关系的标准或期望;沟通效益则指沟通活动在功能上达到了预期的目标,或者满足了沟通者的需要。我们在日常的生活、工作、学习过程中,特别是进行组织活动时,一刻也离不开沟通,我们沟通的是信息,沟通的是情感,沟通的是经验与技能。通过沟通,我们可以获得个人所难以掌握的资源、信息、经验与技能。

3. 组织管理能力

组织管理能力指组织的管理者按照既定目标任务和决策要求,结合本单位、部门的实际情况,进行统筹安排,组建一套科学合理的内部组织机构、团队,充分有效地配置各种资源,协调一致地保证领导决策实施与组织目标顺利

实现的能力。它主要包括善于经营、善于管理、善于用人、善于理财这四个方面,具有随机性、经验性、多样性、创造性等特征。组织管理能力是一种综合能力,主要表现为总揽全局的能力、多谋善断的能力、扬长避短的能力、果断指挥的能力、处理突发事件的能力等,这些能力决定着一个单位、组织的核心竞争力与软实力,也是管理类专业学生在实践中脱颖而出的条件。

4. 心理调适能力

心理调适能力是主体面对压力、时代变化与社会发展要求,使用心理科学的方法对认知、情绪、意志、意向等心理活动进行调整,以保持或恢复正常实践活动的能力。它既可以用于对自身进行心理调适,也可用于帮助别人。就组织与个人而言,组织的发展为每个人的发展提供空间、创造条件。反过来,每个人的发展又促进了组织的发展,这就是组织与个人的互惠互利过程,同时也是个人学会心理调适的过程。心理调适能力有助于我们学会生存,学会适应社会的发展,不断提高自身的素质和生存能力。

5. 语言表达能力

语言表达能力具体指在口头语言(说话、演讲、作报告)及书面语言(回答申论问题、写文章)的表达过程中运用字、词、句、段的能力。它要求用词准确、语意明白、结构妥帖、语句简洁、文理贯通、语言平易、合乎规范,能把客观概念表述得清晰、准确、连贯、得体,没有语病。语言表达能力是国家及地方公务员申论科目考查与面试的重点能力之一,也是管理类专业学生所必备的基本能力。语言表达能力包括阅读理解能力、概括总结能力、策划分析能力、论证表述能力等,一般要求得体、清晰、连贯、概括、简洁、精练、准确、贴切、犀利、生动、含蓄、明快、观点鲜明、是非清晰、褒贬明确。

6. 综合分析能力

综合分析能力是从总体上把握事物,把事物视为多层次、多方面、多阶段、多角度等相互联系和统一的有机体,对其各个部分进行周密分析,把具有内在联系的因素组合起来,从总体上正确认识客观事物的能力。这种能力是兼由内而外与由外而内,兼由表及里与由里及表,兼有共性与个性的分析能力。它往往表现为能够在很短的时间内很快熟悉情况,抓住主要矛盾,准确有效地解决困难问题。这个“能力”主要体现为观察、思考和决策等方面的能力,是管理能力、领导能力的基础。

编者

2016年1月

目 录

第一章 应变能力	1
第一节 提高应变力的关键	1
第二节 打造高效应变力的步骤	7
第三节 提高职场应变力	15
第二章 人际交往与沟通能力	27
第一节 人际交往与沟通能力的重要性	27
第二节 人际交往与沟通能力的概念与内容	32
第三节 提升人际交往与沟通能力的对策	39
第三章 组织管理能力	55
第一节 组织管理能力的重要性	55
第二节 组织管理能力的概念与内容	64
第三节 提升组织管理能力的对策	70
第四章 心理调适能力	82
第一节 心理调适能力的重要性	82
第二节 心理调适能力的概念与内容	88
第三节 提高心理调适能力的策略	91
第五章 语言表达能力	107
第一节 语言表达能力的重要性	107
第二节 语言表达能力的概念与内容	110
第三节 口语表达基础训练(上)	122
第四节 口语表达基础训练(下)	127
第六章 综合分析能力	133
第一节 综合分析能力的重要性	133
第二节 综合分析能力的概念与内容	143
第三节 提高综合分析能力的策略	146
参考文献	163
后 记	164

第一章 应变能力

我们面对的时代充满变化，时势在变，环境在变，生活在变，面对这样一个瞬息万变的世界，我们必须积极适应变化、应对变化，打造自己的核心“应变力”。每天面对的问题和情况都是新的，如果我们循规蹈矩，缺乏应变力，不能根据变化了的实际情况及时正确处理问题，那么我们在管理实践中、在应对突发事件时、在面对考验时就难以体现管理类专业的优势。

当前，世情、国情、党情都发生了深刻变化，特别是金融危机，对我国实体经济造成了巨大冲击，企业利润下滑、财政收入减少等不利影响开始显现，我国经济社会的发展进入了“战略调整期”和“矛盾凸显期”。

经济领域，国民经济结构性矛盾突出；城乡之间、区域之间发展不平衡，差距进一步拉大；可持续发展面临考验，低水平重复建设屡禁不止；“三农问题”、就业和城市化进程中的拆迁矛盾成为焦点。这些矛盾都严重影响着社会经济的发展。

社会领域，社会建设的任务艰巨；由于社会保障体系不完善，对弱势群体的帮扶救助力度不够，导致贫富差距越拉越大，仇官、仇富心理泛滥，成为社会问题的焦点。

思想文化领域，一些非主流的思想意识大行其道，混淆视听，干扰改革开放和现代化建设的步伐。因此，如何营造一个积极健康向上的社会氛围，就成为了焦点问题。

这些领域的矛盾往往围绕利益交织在一起，形成种种复杂局面，如果处理不好，一经激化，就会酿成严重的社会危机或动荡，妨碍经济与社会的发展，影响社会的稳定。

面对快速变化的社会现实，作为管理类专业的学生，我们应该知道，不管将来来到哪个行业 and 单位就业和发展，我们必须具有足够的水平与能力，特别是应变力，才能面对未来的各种困难、问题和挑战。

第一节 提高应变力的关键

应变更多地体现为一种技巧、智谋，是现代人，特别是行政事业单位人员

丞须掌握的一套本领,只有掌握了应变的能力,才能在复杂的形势面前从容不迫。能够随时势、事态的变化而变化,是人类的本质所在,是人的主观能动性的具体体现。

一、应变力概述

1. 应变力的概念

应变力,又称应变能力,英文为 Resilience,是指自然人或法人在外界事物发生改变时所做出的反应,可能是本能的,也可能是经过长时间思考后所做出的决策。在当今社会中,我们每天都要面对海量信息,如何迅速分析、加工和利用这些信息,是人们把握时代脉搏、跟上时代潮流的关键。这就需要我们具有良好的应变能力。现代社会的竞争日趋加剧,人们所面临的变化和压力与日俱增,每个人都可能面临择业、下岗等方面的困扰,努力提高自己的应变能力,对保持健康的心理状况、促进工作能力与水平的提高具有很大的帮助作用。

2. 应变力的表现

应变力是个人或组织思维敏捷性、灵活性、果断性的综合体现。

在意外事故面前,应变力强的个人和组织能够沉着冷静,处变不惊,果断地做出反应,化险为夷;反之,缺少应变力的个人或组织,就会手忙脚乱,不知所措,坐失机遇。

应变力主要表现在以下方面:一是总能在复杂的环境变化中迅速想出应对的创意和策略,不会墨守成规,能积极作为,善于提出新的理念、思路和举措。二是善于观察和思考问题,能够审时度势,随机应变,注重调查研究 and 信息的收集与加工,及时总结,为应变做好充分的信息、物质、思想上的准备。三是能够在变动中快速研判形势,辨明方向,找准目标,并能够持之以恒。

3. 应变力的特征

有人说,应变力的最大特点在于“变”,它要求我们根据不同情境做出不同的反应,即讲究变化的依据。但这只是说明了应变力的部分特征。要全面概括应变力,需要注意它具有以下特征:

一是冷静。无论遇到多么窘迫和险恶的情景,不盲目应对、感情用事,而是沉着机智,理性地考虑应对的策略与举措。

二是忍耐。无论遇到多么尖刻的语言,多么恶毒的用意,不急于呼应,而是一忍再忍,压抑怒气,平和心态,在忍耐中思考,寻找机会去突围,体现较高的情商。

三是摸底。针对对方凶恶和阴险的言行,既不愤然而上,也不畏惧退缩,而是在冷静忍耐中思考对方背后的想法,想方设法摸清对方的底细和意图,做

到知己知彼,才能百战百胜。

四是点中要害。无论对方气势有多盛、意气有多高,还是突发事件多么突然,都能够迅速发现对方的弱点、漏洞或疏忽,或迅速研判出问题的性质、程度及其成因,找准对策,解决问题。

五是灵活。不管情势发生得多么突然,事态变得多么复杂难辨,都要根据情况,灵活迅速地做出准确判断,机智地选择适应新情况的应变方法,变被动为主动,使自己始终保持应变的主动地位。

二、提高应变力的关键

情况因势、因时、因景而变,因此要具体情况具体分析,打造强大的应变力。提升应变力的关键具体表现在应时、应景、应情三个方面。

1. 应时

应时强调相机行事,即要观察情况的变化发展,根据不同的时机,灵活处理问题。每个人都渴望机遇,渴望命运的垂青,但机会往往留给有准备的人。成功者之所以能够抓住机遇,一展抱负,正是因为他们事情发展之初就能够敏锐洞察到变化及其趋势并做出应对,也就是“审时度势”。

案例：晋商的成功之道

在中国近代史上,活跃着这样一群商人,他们走南闯北,经营盐业,开设票号,贩卖毛皮、布匹,称雄商界5个多世纪,他们就是晋商。晋商的成功在于其有远大的目光,能够审时度势。

明初,山西商人以“极临边境”的优势,捷足先登,进入北方市场,兴起于商界;明中期,晋商不失时机,改变经营方针,实行四个战略转移,增强了商业竞争能力,成为势力最大的地方商人团体;入清后,清政府加速开发边疆地区,晋商看中清政府推行的满蒙友好政策,立即积极开展旅蒙贸易,由漠南蒙古逐步深入到蒙古各部,同时向西北地区发展,在边陲贸易方面取得了显著成绩。

点评:晋商在商品经营中为人之所不为,走人之所不走,办人之所不办的商务,从其起步到逐渐发展壮大,每一步的发展都能够相机行事,根据不同时期政策、环境等的变化,及时调整经营方向和内容,不失为一个应时的典型案例。在蒙古地区供应冻饺子;深入云贵深山贩卖川盐;进入青海、西藏收购麝香等贵重药材;在京城筛煤球、开饭馆;在福建、安徽、江苏、湖南即山买茶,就地加工,经长途贩运,直达欧洲市场。山西各帮商人的商路和经营地区自有选择,绝不一哄而上,相竞于一业一地,自然形成了各自比较固定的商路和经营地域。

2. 应景

应景强调的是无论说话、做事，都要从实际出发，符合当下所处的“场合”，特别是在交际过程中，风趣、幽默的语言，得体的举止都可以激发谈话者的兴致，使周围的气氛融洽起来。雨中送伞，雪中送炭，不做马后炮，不搅局。

时代要求人们广结善交。场合不同，规矩和礼仪都不一样，如果做人做事不注意区分场合，注定会遭殃失败。这些约定俗成的契约是做人、应景的指南。

1984年美国总统竞选中，有人问73岁的里根：“年龄是否会在竞选中成为一个问题？”里根回答：“不！我不打算为政治目的而利用我的对手年轻和没有经验这一点。”这一回答机智、幽默，委婉地强调了自己的年龄有利于从政，既没有得罪问问题的人，使得双方都各有收获，还显示出里根应对问题的技巧和幽默。然而，幽默也是要讲究场合的，适当场合的幽默才是好的幽默，否则就有可能酿成大祸。同样是里根，有一次在国会开会前为了试试麦克风是否好用，他随口就说：“先生们请注意，5分钟之后，我们将对苏联进行轰炸……”一语既出，会场哗然。为此，苏联政府提出了强烈抗议。里根总统在错误的场合、错误的时间开了一个极不严肃的、荒唐的玩笑。因为他违反讲话做事应该与场合相符的要求，惹出了不少麻烦，一时成为人们的笑柄。

案例：讲话要注意场合

鲁迅先生曾经讲过一个故事。一户人家生了一个男孩，全家高兴极了。满月的时候，孩子被抱出来给客人看——自然是想得到一点好兆头。一个人说：“这个孩子将来要发财。”于是他得到一番感谢。另一个人说：“这孩子将来要做官。”于是他得到几句恭维。还有一个人说：“这孩子将来是要死的。”于是他得到大家的一顿合力痛打。

点评：讲话要注意场合，正所谓到什么地方唱什么歌。案例中的主人煞费苦心搞了庆贺小孩满月的酒席，本就是图个吉利，让大家聚聚，也希望前来祝贺的客人讲点吉言。三个客人的话，前两者只是具有可能性，不一定会实现；第三人的话尽管不中听，但绝对正确，然而在那种场合下大煞风景，有违喜庆背景。所以，第三人遭到一顿痛打在所难免。出门看天色，进门看脸色，什么样的场合讲什么话。在不同的场合，讲话的内容、语调、语气、表情等要注意区分，讲话如此，行为、打扮更是如此。

观察我们的周围，常常有一些“刀子嘴、豆腐心”的人，他们直率、善讲真话，说话直言不讳，但他们并没有顾及面子和场合，听话的人往往领悟不到说话者的一番苦心。因为讲真话要看场合，在不利于别人接受真话的场合，你对

他说了真话,对他来说反而是让他丢脸出丑,适得其反。此时最好的办法就是旁敲侧击,或者说一半留一半,只要对方明白即可,不必说得过于清楚,让其他人也听到。

3. 应情

应情就是具体情况具体分析,强调的是因人而异,同样的事情,由于对象不同,其处理方式也会不同。这是因为,不同的对象,由于生活经历、教育背景、工作环境各个方面的不同,会呈现不同的个性特征,只有准确掌握了对象间的差异,才能提出有针对性的解决措施,因材施教讲的就是这个道理。

案例:孔子的因材施教

孔子的学生很多,但他仍下了不少工夫去了解学生,不仅知其长,而且知其短,所以他在教育活动中能比较好地促使学生得到全面的发展与提高。

有一次闲谈之中,子夏对孔子提出疑问:“您觉得颜回为人怎么样?”孔子说:“颜回很不错啊,他在仁义的方面,比我还强呢!”子夏又问:“那您看子贡怎么样呢?”“子贡嘛,口才很好,他的口才,我是赶不上的!”孔子回答。“那子路又怎么样呢?”子夏问道。孔子淡淡一笑缓缓地说:“子路这人很勇敢啊,这方面我也不如他啊!”“子张呢?”子夏问道。孔子回答:“子张在庄重的方面也是胜过我啊!”子夏更困惑了,很诚恳地说:“既然他们都超过了您,那怎么都来向您学习呢?”孔子解释:“颜回很讲仁义,但不太懂得变通;子贡确实有很好的口才,可是往往不够谦虚;子路的勇敢是没得说的,但他不懂得有时候需要退让;子张虽说很注意庄重,但是他有些孤僻,跟人合不来。他们都各有一些长处,但也有短处!所以他们都愿意再学习,来提升自己。”

点评:孔子因为这段关于因材施教的论述而成为中国古代最著名的教育家。因材施教是教学中一项重要的教学方法和教学原则。教师在教学中要根据不同学生的认知水平、学习能力以及自身素质选择适合每个学生特点的学习方法,有针对性地进行教学,发挥学生的长处,弥补学生的不足,激发学生学习的兴趣,树立学生学习的信心,从而促进学生全面发展。因材施教要求针对学习的人的志趣、能力等具体情况进行不同的教育。同样,管理者在不同的情况下进行管理,首先要对所面对的情况进行全面快速分析,理清事情的来龙去脉、前因后果,才能有针对性地解决问题。在市场竞争中,我们同样需要花一定的时间去了解对手,了解他们的优势、劣势以及需求,才有合作、谈判的基础。对合作伙伴、竞争对象的情况完全不了解,匆忙决策,只能导致更大的损失。“一把钥匙开一把锁”、“具体问题具体分析”说的也是这个意思。

因材施教的精髓在于因人而异,前提是对教育对象进行客观深刻的了解,这一点同样适用于应对突发事件的处理。政府应对突发事件,既有本国的,也有外国的,既有本民族的,也有其他民族的,并且不同国家、民族有不同的方式、习惯和礼仪。因此,在应对突发事件时,必须充分了解这些国家、民族的风俗习惯,尊重其文化,合理应对,只有这样,政府处理突发事件才会达到事半功倍的效果。

例如,索马里人待人彬彬有礼,注重礼仪,富有强烈的民族感情,由于地区经济发展落后,生活艰苦,他们扣留中国船只,只是为了解决基本的生活需求。所以,在面对索马里扣留中国船只事件时,索马里政府的态度是积极的,在解决人质过程中,索马里政府考虑到与中国友好合作关系的问题,不想因为海盗事件而失去正在强大起来的中国,对海盗的态度是在保证人质安全的前提下进行制裁,中国外交部根据当地实际情况,结合当地风俗对其要求进行了合理答复,成功地解救了中国公民,同时促进了两国之间的交流与合作。

菲律宾是一个有很多禁忌的国家,与其交流要注意许多细节,特别是要避免提及菲律宾国内政治纷争、宗教、菲律宾近代史等话题。菲律宾人质事件令人扼腕叹息,虽然我国一再强调要安抚挟持者情绪,保证人质安全,但当地政府却消极怠慢,完全忽视中国政府保证人质安全的强烈要求,一意孤行,不顾人质安全,对挟持者进行语言刺激,导致多名中国游客无辜丧命。这不仅无法得到中国政府和人民的原谅,也使得两国之间的交流与合作进一步受阻,得不偿失。

◆课堂练习

1. 本班一同学是你的好朋友,因为上网成瘾经常缺课,甚至经常占用学习时间在宿舍睡觉,也从不参与集体活动。设想一下,你知道这情况后,对其在宿舍内的劝说、路边的忠告、两人空间的推心置腹分别是怎样的场景?

2. 应变力的情景考查:设置逼真的模拟工作环境和场景,要求应试者站在某一角色的立场、角度去处理各种事务及相关问题和矛盾。

在这个过程中,应试者的能力将得到充分的展现。这就是对应试者在模拟场景下的心理、行为、表现以及工作绩效的测评,检验其是否能够适应或胜任工作。

♥拓展知识

依据不同的基本原理,结构化面试可以分为情景面试和行为面试。

1. 情景面试

在情景面试中,考官向应试者提出在工作中可能遇到的矛盾和问题,要求