




iPraclass 高等职业教育“十三五”规划新形态教材

职业语文 (第4版)

主编◎金秋蓉



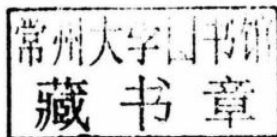
 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十三五”规划新形态教材

职业语文

(第4版)

主 编 金秋蓉
副主编 顾伟凡 潘 宏
参 编 刘昉昉 于晓凌
吴婷婷 邱晶晶



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书以语言应用在职业中的活动为核心,围绕语言应用在职业环境中的四类工作活动——认识事物、与人共处、处理信息与展开思维进行课程内容的组织与设计。全书分上下两篇,采用双轨式结构。上篇职场沟通表达按照“课前热身—知识点—示例—随堂选练”的结构来组织内容;下篇职场文书写作按照“学习目标计划—任务导入—任务解析—典型文案—工具箱—瑕疵文案—任务训练”的结构来组织内容。整本书体例新颖、内容全面,突出实训,有助于提高读者的职业语言能力。

本书适用于大中专院校学生、教师或其他行业相关从业人员。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

职业语文/金秋蓉主编.—4版.—北京:北京理工大学出版社,2019.7

ISBN 978-7-5682-7194-3

I. ①职… II. ①金… III. ①大学语文课—高等职业教育—教材 IV. ①H193.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第137296号

出版发行/北京理工大学出版社有限责任公司

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010)68914775(总编室)

(010)82562903(教材售后服务热线)

(010)68948351(其他图书服务热线)

网 址/http://www.bitpress.com.cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/

开 本/787毫米×1092毫米 1/16

印 张/20.5

字 数/485千字

版 次/2019年7月第4版 2019年7月第1次印刷

定 价/42.00元

责任编辑/江立

文案编辑/江立

责任校对/周瑞红

责任印制/施胜娟

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

前 言

当今职场，交流表达能力被公推为职场从业者八大核心能力之首。其中专业性沟通和复杂性思考更是被人力资源市场视为最有价值、最无法替代的两项技能。从这个意义上讲，专业知识决定工作领域，而职业语文能力决定工作高度。

基于这样的背景与认知，我们编写了这本以“职业语文”为命名的教材。职业语文，是传统语文课程的转身与延伸，它不只是传统意义上的“语文”，更是为职业活动服务的语文。职业语文指的是现代社会职场中以汉语运用为基础，带有鲜明职业特征的语文，是语言在职场中的具体应用。

本书以学生职业语言能力的培养与训练为出发点，围绕语言应用在职业环境中的四类工作活动——认识事物、与人共处、处理信息与展开思维进行课程内容的组织与设计。

本书分上下篇，其结构布局采用双轨式。上篇主要为职场沟通表达，包括聆听、交谈、面试、演讲、职场书面表达、职场文本解读和职场礼仪等内容；按照“课前热身—知识点—示例—随堂选练”的结构来组织内容。下篇为职场文书写作，包括事务文书、公务文书、职业文书等近二十种职业活动中使用频率较高的应用文种，按照“任务导入—任务解析—典型文案—工具箱—瑕疵文案—任务训练”的结构来组织内容。

本书在写作上力求做到“浅、用、新”。“浅”是指教材的知识点讲授深入浅出，语言表达简明晓畅；“用”是指教材强调实训性，无论是职场沟通表达部分还是职场文书写作部分，都突出了语言职业能力的训练。“新”是指教材在体例和内容上都较新颖，较全面概括了语言在职业活动中的呈现方式。

信息化时代，学生的学习方式发生了很大变化。本书及时吸收课程信息化建设的资源成果，将课程知识和教学资源以二维码方式在教材中呈现，方便学生扫码学习。

本书由福建船政交通职业学院金秋蓉老师担任主编。编写具体分工如下：金秋蓉（第一章、第十一章）、顾伟凡（第六章、第九章）、潘宏（第二章、第十章）、刘昉昉（第五章、第七章第一节）、邱晶晶（第八章）、于晓凌（第三章）、吴婷婷（第四章、第七章第二节）。

本书在编写过程中参考了一些相关的教材与专著，选取了许多书籍、报刊、网络上的例文。由于种种原因，未能与原作者一一联系，在此敬请谅解，并致以衷心感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免存在不足之处，敬请专家、读者批评、指正。

编 者

目 录

上篇 职场沟通表达

第一章 职业语文概述	3
第一节 职业语文的内涵	4
第二节 职业语文能力的养成	10
第二章 倾听	16
第一节 做生活的倾听者	17
第二节 倾听障碍的克服	22
第三节 高效倾听的实施	27
第三章 交谈	35
第一节 什么是交谈	36
第二节 交谈的一般过程及技巧	39
第三节 职场交谈的原则和方法	48
第四章 面试	56
第一节 面试的注意事项	57
第二节 面试题的答题技巧	64
第五章 演讲	71
第一节 演讲的特点与类型	72
第二节 演讲的常用技法和策略	78
第三节 演讲的准备和演讲稿写作	87
第六章 职场书面表达	96
第一节 职场书面表达能力	97
第二节 职场书面表达方法	105
第七章 职场文本解读	109
第一节 职场文本解读常见误区	110
第二节 职场文本阅读	118
第八章 职场礼仪	135
第一节 求职面试礼仪	136
第二节 交际礼仪	146

下篇 职场文书写作

第九章 事务文书	157
任务1 计划	157
任务2 总结	162
任务3 述职报告	170
任务4 会议记录	176
任务5 调查报告	179
第十章 公务文书	188
任务1 公务文书概述	188
任务2 通知	195
任务3 通报	200
任务4 报告	204
任务5 请示 批复	208
任务6 函	214
第十一章 职业文书	219
任务1 求职信	220
任务2 个人简历 自我鉴定	225
任务3 竞聘辞	236
任务4 劳动合同 经济合同	243
附录一 党政机关公文处理工作条例	260
附录二 党政机关公文格式	266
附录三 ZHC (国家职业汉语能力测试) 介绍	285
附录四 ZHC 题型及解题技巧	287
附录五 普通话水平测试大纲	317
参考文献	321

上篇

职场沟通表达



第一章

职业语文概述

学习目标规划

■ 基本了解

了解职业语文与传统语文的区别及培养职业语文能力的意义。

■ 重点掌握

掌握职业语文能力的内涵、特点及职业汉语能力的获得途径。

■ 熟练应用

能熟练借助汉语这一交际工具，学习如何在具体的职业环境下运用语言认识事物、与人共处、处理信息与展开思维，解决职场上的各种问题。

课前热身

■ 记忆引擎

1. 你喜欢语文课吗？基础教育阶段的语文课在听、说、读、写哪些方面给你留下过比较深刻的印象？

2. 现实生活中你是否认识凭借良好的沟通表达能力和良好的情商，在职场上发展得风生水起的职场精英呢？

■ 头脑风暴

1. 职业语文与传统语文的区别在哪里？
2. 为什么说专业性沟通和复杂性思维是最具价值的核心技能？
3. 职业语文能力包括哪些能力？
4. 职业语文能力的获得途径是什么？

情境导入

2003年，巧克力之父弗斯贝里的公司获准登陆中国市场后，通过媒体发布一则招聘公告：请你用一句最简洁的话，回答下面四位著名人士到底在说些什么。

① 1954年4月2日，苏黎世联邦工业大学建校100周年，邀请爱因斯坦回母校演讲，爱因斯坦在演讲中说了这样的几句话：“我学习成绩中等，按学校的标准，我算不上是个好学生，不过后来我发现，能忘掉在学校学的东西，剩下的才是教育。”

② 1984年6月4日，诺贝尔物理学奖获得者丁肇中回母校清华大学演讲，在接受学生提问时说：“据我所知，在获得诺贝尔奖的90多位物理学家中，还没有一位在学校里经常考

第一，经常考倒数第一的，倒有几位。”

③ 1999年3月27日，比尔·盖茨应邀回母校哈佛大学参加募捐会，当记者问他是否愿意继续学习拿到哈佛大学的毕业证书时，他向那位记者笑了一下，没有回答。

④ 2001年5月21日，美国总统布什回到母校耶鲁大学，接受荣誉法学博士学位。由于他当年学习成绩平平，在被问到现在有何感想时，他说：“对那些取得优异成绩的毕业生，我说‘干得好’，对那些成绩较差的毕业生，我说‘你可以去当总统’。”

公告发布后，400多名优秀的大学生参加了应聘。然而只有一位学生接到聘用通知。这位学生的答案很简单，但非常精练、出彩。他说，“学校里有高分低分之分，但校门外没有，校门外总是把校门里的一切打乱重整。”可以说，这位毕业生正是凭借其出色的职业语文能力为自己赢得了职业生涯中的这个机遇。



职业语文的四个维度

第一节 职业语文的内涵

一、职业语文的含义

语文是听、说、读、写、译的语言文字能力、语言知识与文化知识的统称。语文，作为一门人文社会科学的重要学科，是人们相互交流思想的语言交际工具。

职业语文，是传统语文课程的转身与延伸，它不只是“语文”，更是为职业活动服务的语文。职业语文指的是现代社会职场中以汉语运用为基础，带有鲜明职业特征的语文，是语言在职场中的具体应用。

职业语文突破了传统语文教育中的知识传授与听、说、读、写的规则训练，而侧重于语言应用能力的培养与训练，学习在具体职业环境下，如何运用语言认识事物、与人共处、处理信息与展开思维。

职业语文作为一门基于职场语言应用的课程，其研究对象包括职场沟通交流（倾听、交谈、演讲、面试）、职场书面表达、职场文本解读、职场礼仪和职场文书写作等。

二、职业语文的特点

1. 职业性

职业语文作为一门基于职场语言应用的课程，职业性是其显性特征。职业语文的语言训练不再是传统语文教育中的听说读写规则训练，而是重点学习如何在职场环境下恰当、得体地使用语言交际、工作和生活。语言在职场上的应用主要表现为四类工作活动——认识事物、与人相处、处理信息和展开思维。因此，职业语文无论在课程的组织设计还是在教学内容的撷取、编排上，都在强调、凸显语言的职业应用。通过架设仿真的职场环境，训练职业

活动中交流沟通的技巧，学习如何准确获取、解读语言信息和准确地驾驭语言素材，形成正确判断和严密思路的思维能力，从而提升自身的职业语文能力。

2. 实践性

职业语文作为一门为职业服务的语言应用课程，强调实践性。职业语言首先是一种工作语言，具有较强的目的性，都是直接应用于职场各行业的实际工作，以期实现职场沟通。例如政府公务人员用它制发公文，是其实现管理功能的重要手段；企业经营者用它洽谈业务，追求企业效益等。

传统职业语文教育主要是进行听、说、读、写活动的规则训练。但是只掌握这些规则却是有问题的。比如说，在面对具体职业环境的时候，往往会发现熟练掌握听说读写规则的人，并不一定能够解决如何有效地进行沟通和交流问题。因此，规则很重要，但在规则基础之上的应变能力更为重要。因为职业环境不是一成不变，而是更多地表现为“不确定性”。在工作中，需要不停地变换视角，来应对处于不同位置的人和事。而用确定性的规则来应对不确定性的任务，常让人陷入“相形见绌”的窘境。同样一句话（用语言规则来评价肯定是正确的），放在不同的工作场合，可能会达到两个完全相反的效果。例如，“请改正这些错误的提法”这句话，语法上并不存在问题，用于对下级或晚辈，虽显生硬，也无大碍；但面对上级或长辈时，如此说法就可能产生消极效果，引起对方不快甚至反感。同样的意思，如果用“这些提法似可斟酌”，听起来比较温和，对方可能会欣然接受。这种职场中的应变能力，固然要建立在规则的掌握之上，更需融入具体的工作情境和具体的工作任务之中。

职业语文强调实践性，强调在工作世界的四项基本活动（认识事物、与人共处、处理信息与展开思维）中，运用语言，实践语言，这样才能掌握到职业语言能力，才有可能培养出工作世界所需要的职业人。

3. 普适性

职业语文作为一门为职业服务的语言应用课程，是职业人在职场活动中的交际工具。作为一种职业角色语言，它具有普适性，是跨越行业和专业领域的。进入职场，无论从事何种工作，都要求职场中的每一个人依据自己的职业角色恰当地使用职业语言，以便自然而准确地显示出上与下、内与外、主与宾、亲与疏等关系，有助于职场沟通交流有序顺利地进行。而由大量职场实践活动总结出来，为大多数人所认同，具有约定俗成规范的职业文书写作，更是具有跨越行业的普适性。

三、学习职业语文的意义

1. 决定从业者工作高度

学习职业语文，有助于提高职场从业人员的职业核心能力。人在社会中生存，在职场上打拼，需要具备多种能力。人力资源和社会保障部根据国内外专家的研究表明，在1 838种职场技能中，确定了劳动者应当确定的8种核心能力：交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用。在这8种核心能力中，交流表达能力和解决问题能力（复杂思维）占据了两席，可见职业语文能力对职场从业者的重要性，它是核心能力中的核心。

在今天的人力资源市场中，专业性沟通和复杂性思考是无法替代和外包的两大技能。这

种技能,被认为是人力资源市场最具有价值的技能;能够胜任这两类工作的人员,也被认为是当今时代最具价值的人才。的确,在工作世界中,在专业领域中能够带领专业团队解决问题的人士,往往是那些具有较高沟通能力和思维能力的人。

曾经有专业研究机构对企业财务管理师做了一次比较完整的工作分析。其中主要涉及首席财务官,就是大家常说的CFO。按照一般理解,CFO应该是一个专业性和技术性很强的工作。在调查中发现,CFO的绝大部分工作时间,以及绝大部分的工作活动,并不是主要地集中在所谓的“专业活动”领域,而是更多地表现为做出决策和解决问题,与同事及上级沟通,观察下属和同事的工作过程,建立和激励团队进行工作,建立和维护外部工作关系,等等。履行这些工作显然是与沟通能力和逻辑思维能力紧密联系的。

从这个意义上说,专业知识可以决定职场从业者的工作领域,而职业语文能力则可以决定职场从业者的工作高度。

2. 培养从业者良好的职业素质

学习职业语文,是职场从业者最基本的素质教育。职场从业者出于工作需要,会经常与业内同人和社会人士交往。在交往过程中,他们对语言信息的解读是否准确,言语运用是否得体,思想情感表达是否恰当,文本制作是否规范,都会直接影响交往的成败,给自身利益带来影响。准确地聆听信息、缜密地思维、恰当地表达等,均是职业语文所体现的职场从业者应该具备的基本素质。学好职业语文,可以有效地提高职场从业者的职业化程度,增强他们对工作环境的适应性,使之具备较强的职场竞争力,进而形成良好的职业素质。

随堂选练

俞敏洪在北大学习期间表现平平,但他走出校门后创办了新东方,新东方成为当代中国最具影响力的教育机构之一。2008年,从未邀请过校友在开学典礼上讲话的北京大学,邀请俞敏洪为新生演讲。以下是俞敏洪题为“只要理想和良心在心中”的演讲稿,透过这份以其大学生活经历、感悟为主线的演讲稿,请分析当年学业成绩并不优秀的俞敏洪为何能够在职业生涯中获得巨大的成功。

各位同学、各位领导:

大家上午好!(掌声)

非常高兴许校长给我这么崇高的荣誉,谈一谈我在北大的体会。(掌声)

可以说,北大是改变了我一生的地方,是提升了我自己的地方,使我从一个农村孩子最后走向了世界的地方。毫不夸张地说,没有北大,肯定就没有我的今天。北大给我留下了一连串美好的回忆,大概也留下了一连串的痛苦。正是在美好和痛苦中间,在挫折、挣扎和进步中间,最后找到了自我,开始为自己、为家庭、为社会能做一点事情。

学生生活是非常美好的,有很多美好的回忆。我还记得我们班有一个男生,每天都在女生的宿舍楼下拉小提琴,(笑声)希望能够引起女生的注意,结果后来被女生扔了水瓶子。我还记得我自己为了吸引女生的注意,每到寒假和暑假都帮着女生扛包。(笑声、掌声)后来我发现那个女生有男朋友,(笑声)我就问她为什么还要让我扛包,她说为了让男朋友休息一下(笑声、掌声)。我也记得刚进北大的时候我不会讲普通话,全班同学第一次开班会的时候互相介绍,我站起来自我介绍了一番,结果我们的班长站起来跟我说:“俞敏洪你能不能不讲日语?”(笑声)我后来用了整整一年时间,拿着收音机在北大的树林中模仿广播

台的播音，但是到今天普通话还依然讲得不好。

人的进步可能是一辈子的事情。在北大是我们生活的一个开始，而不是结束。有很多事情特别让人感动。比如说，我们很有幸见过朱光潜教授。在他最后的日子，是我们班的同学每天轮流推着轮椅在北大里陪他一起散步。（掌声）每当我推着轮椅的时候，我心中就充满了对朱光潜教授的崇拜，一种神圣感油然而生。所以，我在大学看书最多的领域是美学。因为他写了一本《西方美学史》，是我进大学以后读的第二本书。

为什么是第二本呢？因为第一本是这样来的，我进北大以后走进宿舍，我有个同学已经在宿舍。那个同学躺在床上看一本书，叫作《第三帝国的兴亡》。所以我就问了他一句话，我说：“在大学还要读这种书吗？”他把书从眼睛上拿开，看了我一眼，没理我，继续读他的书。这一眼一直留在我心中。我知道进了北大不仅仅是来学专业的，还要读大量大量的书，你才能够有资格把自己叫作北大的学生。（掌声）所以我在北大读的第一本书就是《第三帝国的兴亡》，而且读了三遍。后来我就去找这个同学，我说：“咱们聊聊《第三帝国的兴亡》。”他说：“我已经忘了。”（笑声）

我也记得我的导师李赋宁教授，原来是北大英语系的主任，他给我们上《新概念英语》第四册的时候，每次都把板书写得非常的完整，非常的美丽。永远都是从黑板的左上角写起，等到下课铃响起的时候，刚好写到右下角结束。（掌声）我还记得我的英国文学史的老师罗经国教授，我在北大最后一年由于心情不好，导致考试不及格。我找到罗教授说：“这门课如果我不及格就毕不了业。”罗教授说：“我可以给你一个及格的分数，但是请你记住了，未来你一定要做出值得我给你分数的事业。”（掌声）所以，北大老师的宽容、学识、奔放、自由，让我们真正能够成为北大的学生，真正能够得到北大的精神。当我听说许智宏校长对学生唱《隐形的翅膀》的时候，我打开视频，感动得热泪盈眶。因为我觉得北大的校长就应该是这样的。（掌声）

我记得自己在北大的时候有很多的苦闷。一是普通话不好；二是英语水平一塌糊涂。尽管我高考经过三年的努力考到了北大——因为我落榜了两次，最后一次很意外地考进了北大。我从来没有想过北大是我能够上学的地方，她是我心中一块圣地，觉得永远够不着。但是那一年，第三年考试时我的高考分数超过了北大录取分数线七分，我终于下定决心咬牙切齿填了“北京大学”四个字。我知道一定会有很多人比我分数高，我认为自己是不会被录取的。没想到北大的招生老师非常富有眼光，料到了三十年后我的今天。（掌声）但是实际上我的英语水平很差，在农村既不会听也不会说，只会背语法和单词。我们班分班的时候，五十个同学分成三个班，因为我的英语考试分数不错，就被分到了A班，但是一个月以后，我就被调到了C班。C班叫作“语音语调及听力障碍班”。（笑声）

也记得自己进北大以前连《红楼梦》都没有读过，所以看到同学们一本一本地在阅读，我拼命地追赶。结果我在大学差不多读了八百多本书，用了五年时间（掌声），但是依然没有赶超我那些同学。我记得我的班长王强是一个书痴，现在他也在新东方，是新东方教育研究院的院长。他每次买书我就跟着他去，当时北大给我们每个月发二十多元钱生活费，王强有个癖好，就是把生活费一分为二，一半用来买书，一半用来买饭菜票。买书的钱绝不动用来买饭票。如果他没有饭菜票了就到处借，借不到就到处偷。（笑声）后来我发现他这个习惯很好，我也把我的生活费一分为二，一半用来买书，一半用来买饭菜票，饭票吃完了我就偷他的。（笑声掌声）

毫不夸张地说，我们班的同学当时在北大，真是属于读书最多的班之一。而且我们班当时非常的活跃，光诗人就出了好几个。后来挺有名的一个诗人叫西川，真名叫刘军，就是我们班的。(掌声)我还记得我们班开风气之先，当时是北大的优秀集体，但是有一个晚上大家玩得高兴了，结果跳起了贴面舞，第二个星期被教育部通报批评了。那个时候跳舞是必须跳得很正规的，男女生稍微靠近一点就认为违反风纪。所以你们现在比我们当初要更加幸福一点。不光可以跳舞，而且可以手拉手地在校园里面走，我们如果当时男女生手拉手在校园里面走，一定会被扔到未名湖里，所以一般都是晚上十二点以后再在校园里面走。(笑声掌声)

我也记得我们班五十个同学，刚好是二十五个男生二十五个女生，我听到这个比例以后当时就非常的兴奋(笑声)，我觉得大家就应该是一个配一个。没想到女生们都看上了那些外表英俊潇洒、风流倜傥的男生。像我这样外表不怎么样，内心充满丰富感情、未来有巨大发展潜力的，女生一般都看不上。(笑声掌声)

我记得我奋斗了整整两年，希望能在成绩上赶上我的同学，但是就像刚才吕植老师说的，你尽管在中学高考可能考得很好，是第一名，但是北大精英人才太多了，你的前后左右可能都是智商极高的同学，也是各个省的状元或者说第二名。所以，在北大追赶同学是一个非常艰苦的过程，尽管我每天几乎都要比别的同学多学一两个小时，但是到了大学二年级结束的时候我的成绩依然排在班内最后几名。非常勤奋又非常郁闷，也没有女生来爱我安慰我。(笑声)这导致的结果是，我在大学三年级的时候得了一场重病，这个病叫作传染性肺结核。当时我就晕了，因为当时我正在读《红楼梦》，正好读到林黛玉因为肺结核吐血而亡的那一章，(笑声)我还以为我的生命从此结束，后来北大医院的医生告诉我现在这种病能够治好，但是需要在医院里住一年。我在医院里住了一年，苦闷了一年，读了很多书，也写了六百多首诗歌，可惜一首诗歌都没有出版过。从此以后我就跟写诗结上了缘，但是我这个人有丰富的情感，但是没有优美的文笔，所以终于没有成为诗人。后来我感到非常的庆幸，因为我发现真正成为诗人的人后来都出事了。我们跟当时还不太出名的诗人海子在一起写过诗，后来他写过一首优美的诗歌，叫作《面朝大海，春暖花开》，我们每一个同学大概都能背。后来当我听说他卧轨自杀的时候，号啕大哭了整整一天。从此以后，我放下笔，再也不写诗了。(掌声)

记得我在北大的时候，到大学四年级毕业时，我的成绩依然排在全班最后几名。但是，当时我已经有了一个好的心态。我知道我在聪明上比不过我的同学，但是我有一种能力，就是持续不断地努力。所以在我们的毕业典礼上我说了这么一段话，到现在我的同学还能记得，我说：“大家都获得了优异的成绩，我是我们班的落后同学。但是我想让同学们放心，我决不放弃。你们五年干成的事情我干十年，你们十年干成的我干二十年，你们二十年干成的我干四十年。”(掌声)我对他们说：“如果实在不行，我会保持心情愉快、身体健康，到八十岁以后把你们送走了我再走。”(笑声掌声)

有一个故事说，能够到达金字塔顶端的只有两种动物，一是雄鹰，靠自己的天赋和翅膀飞了上去。我们这儿有很多雄鹰式的人物，很多同学学习不需要太努力就能达到高峰。很多同学后来可能很轻松地就能在北大毕业以后进入哈佛、耶鲁、牛津、剑桥这样的名牌大学继续深造。有很多同学身上充满了天赋，不需要学习就有这样的才能，比如说我刚才提到的我的班长王强，他的模仿能力就是超群的，到任何一个地方，听任何一句话，听一遍模仿出来的绝对不会两样。所以他在北大广播站当播音员当了整整四年。我每天听着他的声音，心头咬牙切齿充满仇恨。(笑声)所以，有天赋的人就像雄鹰。但是，大家也都知道，有另外一

种动物，也到了金字塔的顶端。那就是蜗牛。蜗牛肯定只能是爬上去。从底下爬到上面可能要一个月、两个月，甚至一年、两年。在金字塔顶端，人们确实找到了蜗牛的痕迹。我相信蜗牛绝对不会一帆风顺地爬上去，一定会掉下来、再爬、掉下来、再爬。但是，同学们所要知道的是，蜗牛只要爬到金字塔顶端，它眼中所看到的世界，它收获的成就，跟雄鹰是一模一样的。（掌声）所以，也许我们在座的同学有的是雄鹰，有的是蜗牛。我在北大的时候，包括到今天为止，我一直认为我是一只蜗牛。但是我一直在爬，也许还没有爬到金字塔的顶端。但是只要你在爬，就足以给自己留下令生命感动的日子。（掌声）

我常常跟同学们说，如果我们的生命不为自己留下一些让自己热泪盈眶的日子，你的生命就是白过的。我们很多同学凭着优异的成绩进入了北大，但是北大绝不是你们学习的终点，而是你们生命的起点。在一岁到十八岁的岁月中间，你听老师的话、听父母的话，现在你真正开始了自己的独立生活。我们必须为自己创造一些让自己感动的日子，你才能够感动别人。我们这儿有富裕家庭来的，也有贫困家庭来的，我们生命的起点由不得你选择出生在富裕家庭还是贫困家庭，如果你生在贫困家庭，你不能说老爸给我收回去，我不想在这里待着。但是我们生命的终点是由我们自己选择的。我们所有在座的同学过去都走得很好，已经在十八岁的年龄走到了很多中国孩子的前面去，因为北大是中国的骄傲，也可以说是世界的骄傲。但是，到北大并不意味着你从此大功告成，并不意味着你未来的路也能走好，后面的五十年、六十年，甚至一百年你该怎么走，成为每一个同学都要思考的问题。就本人而言，我觉得只要有两样东西在心中，我们就能成就自己的人生。

第一样叫作理想。我从小就有一种感觉，希望穿越地平线走向远方，我把它叫作“穿越地平线的渴望”。也正是因为这种强烈的渴望，使我有勇气不断地高考。当然，我生命中也有榜样。比如我有一个邻居，非常的有名，是我终生的榜样，他的名字叫徐霞客。当然，是五百年前的邻居。但是他确实是我的邻居，江苏江阴的，我也是江苏江阴的。因为崇拜徐霞客，直接导致我在高考的时候地理成绩考了97分。（掌声）也是徐霞客给我带来了穿越地平线的这种感觉，所以我也下定决心，如果徐霞客走遍了中国，我就要走遍世界。而我现在正在实现自己这一梦想。所以，只要你心中有理想，有志向，同学们，你终将走向成功。你所做到的就是在这个过程中要有艰苦奋斗、忍受挫折和失败的能力，要不断地把自己的心胸扩大，才能够把事情做得更好。

第二样东西叫良心。什么叫良心呢？就是要做好事，要做对得起自己对得起别人的事情，要有和别人分享的姿态，要有愿意为别人服务的精神。有良心的人会从你具体的生活中间做的事情体现出来，而且你所做的事情一定对你未来的生命产生影响。我来讲两个小故事，讲完我就结束我的讲话，已经占用了很长的时间。

第一个小故事。有一个企业家和我讲起他大学时候的一个故事，他们班有一个同学，家庭比较富有，每个星期都会带六个苹果到学校来。宿舍里的同学以为是一人一个，结果他是自己一天吃一个。尽管苹果是他的，不给你也不能抢，但是从此同学留下一个印象，就是这个孩子太自私。后来这个企业家做成功了事情，而那个吃苹果的同学还没有取得成功，就希望加入这个企业家的队伍里来。但后来大家一商量，说不能让他加盟，原因很简单，因为在大学的时候他从来没有体现过分享精神。所以，对同学们来说在大学时代的第一个要点，你得跟同学们分享你所拥有的东西，感情、思想、财富，哪怕是一个苹果也可以分成六瓣大家一起吃。（掌声）因为你要知道，这样做你将来能得到更多，你的付出永远不会是白白付出的。

我再来讲一下我自己的故事。在北大当学生的时候,我一直比较具备为同学服务的精神。我这个人成绩一直不怎么样,但我从小就热爱劳动,我希望通过勤奋的劳动来引起老师和同学们的注意,所以我从小学一年级就一直打扫教室卫生。到了北大以后我养成了一个好的习惯,每天为宿舍打扫卫生,这一打扫就打扫了四年。所以我们宿舍从来没排过卫生值日表。另外,我每天都拎着宿舍的水壶去给同学打水,把它当作一种体育锻炼。大家看我打水习惯了,最后还产生这样一种情况,有的时候我忘了打水,同学就说“俞敏洪怎么还不去打水”。(笑声)但是我并不觉得打水是一件多么吃亏的事情。因为大家一起都是同学,互相帮助是理所当然的。同学们一定认为我这件事情白做了。又过了十年,到了1995年年底的时候新东方做到了一定规模,我希望找合作者,结果就跑到了美国和加拿大去寻找我的那些同学,他们在大学的时候都是我生命的榜样,包括刚才讲到的王强老师等。我为了诱惑他们回来还带了一大把美元,每天在美国非常大方地花钱,想让他们知道在中国也能赚钱。我想大概这样就能让他们回来。后来他们回来了,但是给了我一个十分意外的理由。他们说:“俞敏洪,我们回去是冲着你过去为我们打了四年水。”(掌声)他们说:“我们知道,你有这样的一种精神,所以你有饭吃肯定不会给我们粥喝,所以让我们一起回中国,共同干新东方吧。”才有了新东方的今天。(掌声)

人的一生是奋斗的一生,但是有的人一生过得很伟大,有的人一生过得很琐碎。如果我们有一个伟大的理想,有一颗善良的心,我们一定能把很多琐碎的日子堆砌起来,变成一个伟大的生命。但是如果你每天庸庸碌碌,没有理想,从此停止进步,那未来你一辈子的日子堆积起来将永远是一堆琐碎。所以,我希望所有的同学能把自己每天平凡的日子堆砌成伟大的人生。(掌声)

最后,我代表全体老校友向在座的三千多位新生表一个心意,我代表全体老校友和新东方把两百万人民币捐给许校长,为在座同学们的学习、活动和成长提供一点帮助。(掌声)

第二节 职业语文能力的养成

一、职业语文能力的内涵

职业语文能力是指人们从事某一职业所应具备的以汉语为基础的语言运用能力,是运用语言认识事物、与人共处、处理信息与展开思维的能力。

人的社会性决定了做任何一项工作都离不开沟通交际,离不开交流表达,离不开思维活动。因此,职业语文能力既是从事任何一种职业都必须具备的一种通用能力,也是人的能力集合中一个关键性的核心能力。提高职业语文能力,不仅可以提高一个人的职场就业竞争力、从业选择能力以及潜在的发展能力,还可以提高与他人和谐相处、团结协作的能力,增强环境适应力。

职业语文能力具体涵盖了以下几种能力:

1. 准确获取和解读语言信息的能力

职业语文能力中,获取和解读语言信息是首要的最基本的能力。职场活动从一定意义上讲,就是信息获取和传播活动。各种各样的信息,通过不同的渠道,以口语或书面语的形式,或直陈,或婉叙,或坦言,或隐讳地作用于信息接收者。这些信息中既含有有效成分,

又存冗余内容；既有正面信息，又有负面信息；既有完整的信息，又有零散的信息。面对大量繁杂的信息，职场从业人员是否具备准确获取和解读语言信息的能力，就成为其能否顺利开展工作的前提。职业语文能力强的人，善于处理信息，能根据信息传播的社会背景和沟通交流的具体语境，结合信息中传播者的情感、语调、表情、态势，去冗弃芜，读破表意信息，理解真实意图，并经过梳理整合，得到自己需要的、有价值的语言信息。像本文导入案例中从巧克力之父弗斯贝里公司应聘大军中胜出的那位优秀毕业生，其出色的信息获取、解读能力和良好的语言表达能力助其跃上了一个良好的职业平台。

2. 准确地驾驭语言素材，形成正确判断和严密思路的思维能力

职业语文能力中，准确地驾驭语言素材，形成正确判断和严密思路的思维能力，是直接影响决策的关键性能力。职场上的业务往来会生成各种文本，人际交往会使用各样的话语，由此形成的错综复杂的职场语言环境，会干扰职场从业者的判断，影响其决策行为。具备良好的职业语文能力的从业者，能够挥洒自如地应对复杂的职场语言环境，在阅读文本和解读话语时，会根据对方表达的背景，分析出整体表达与个别话语的关系，建立起历史和现实资料间的联系，能结合前言后语，钩玄提要，对已知事实做出合乎逻辑的联想；可凭借已知事实，对未做明确表达的意思进行正确推理，得出合乎逻辑的结论，最终做出切合实际的，反映事物本质和规律的决断，并予以缜密的表达。这种由语言的逻辑推理、分析概括能力而衍生出来的复杂思维能力是职业语文能力中最具个性化也是最有价值的能力。

3. 准确传情达意的语言表达能力

职业语文能力中，能借助语言准确进行传情达意的语言表达能力，是职场交流中实现有效沟通的重要能力。语言表达能力包括在与人交谈中以恰当的语气、语调，准确表达自己的思想和情感的能力；运用语言素材正确、清楚、得体地表达自己的思想与情感的能力和借助于各种修辞手法，巧妙地表达自己思想与情感的能力。

语言表达包括口语表达和书面表达。职场交际中，无论是口语交流还是书面表达，要想准确地表情达意，都要求做到意图明确，态度明朗，重点突出，语义清晰，语法正确，语脉连贯，语流通畅，语言精练，语体妥帖，逻辑严密。在口语表达中，要使用规范的普通话，并注意语音要准确，语速要适度。说话的声音大小、语调的高低，语气的强弱，都要根据表达内容、交际场合和交流对象而定。在书面表达中，必须使用规范的简化汉字，除特别需要外，不得使用繁体字，不准任意简化汉字。文字的书写要正确，杜绝错别字。文中标点符号和数字的使用要符合国家规定的标准，文面要合乎规范。上述要求，都是职业语言环境下对语言表达能力的具体要求。

4. 熟练处理职场文书的写作能力

职业语文能力还体现为能高质量地撰写本职工作中所涉及的各种职场文书。职场文书，指的是以职场活动为使用对象，依据特定的程序，按照固定的格式撰写与应用各种正式或非正式的职场公务、事务及个人文书，包括颁布法规、部署工作、传递信息、沟通情况和商洽工作等。

职场文书写作是种综合性很强的精神劳动，它是职场从业者复杂思维能力和写作能力的综合体现。复杂思维能力是人们认识客观事物并运用已掌握的知识解决问题的能力。复杂思维能力在职场文书写作活动中主要体现为认知能力、运思能力和专业知识能力。而写作能力则体现为信息采集能力和行文能力等。要提高职场文书写作能力，既需要职场从业者来自生