高等职业教育职业核心能力系列教材

职场专业技能

——大学生的24项修炼

主　编　罗　瑜　李伟民

副主编　安　娜　侯延华　蔡佳蓉

参　编　廖　莎　郎竹筠　刘咏芳

李娅雯　杨雅洁　卞付萍

北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

丛书编委会

主　任：张进明

副主任：罗　瑜　马祥兴　徐　伟

委　员：（按姓氏拼音排列）

金春凤　赖　艳　李伟民　刘于辉　陆樱樱　马树燕

时　俊　施　萍　苏琼瑶　王慧颖　王闪闪　王霞成

徐　晨　杨美玲　殷耀文　俞　力　张庆华　张香芹

周少卿　朱克君

序

职业能力包括三个方面，即：职业特定能力、职业通用能力和职业核心能力。

职业特定能力是指从事某种具体的职业、工种或岗位，所需对应的技能要求，主要用于学生求职时所需的一技之长。职业通用能力是一组特征和属性相同或者相近的职业群（行业）所体现出来的共性技能，主要用于积淀学生在某一行业未来发展的潜力。职业核心能力是适用于各种岗位、职业、行业，在人的职业生涯乃至日常生活中都必须具备的基本能力，是伴随人终身成长的可持续发展能力，主要用于提升学生职业发展的迁移能力。

亚马逊贝索斯经常被问到一个问题：“未来十年，会有什么样的变化？”但贝索斯很少被问到“未来十年，什么是不变的？”贝索斯认为第二个问题比第一个问题更重要，因为你需要将你的战略建立在不变的事物上。

随着知识经济时代的发展，职业结构也发生相应的变化，社会财富创造的动力正由依靠体力劳动向依靠体力和脑力劳动相结合的方向转变，随着生产技术的进步，处于职业结构金字塔底端的非技术工人和中间的半技术工人的比例将严重下降，而最受欢迎的将是具备多方面能力和广泛适应性的高素质技术人员。调查显示，企业最关注的学生素养因素排名前十位依次为：工作兴趣和积极性、责任心、职业道德、承担困难和努力工作、自我激励、诚实守信、主动、奉献、守法、创造性。这些核

心素养比一般人所看重的专业技能更为重要，是一个企业长足发展的内在不竭动力。

因此，职业教育中必须有“核心素养”的一席之地，来帮助传递关键能力，如应对不确定性、适应性、创造力、对话、尊重、自信、情商、责任感和系统思维。

为此，昆山登云科技职业学院在广泛调研和借鉴国内外高职教育的经验基础上，在校级层面开设四类职业核心能力课程：专业能力类、方法能力类、社会能力类、生活能力类。

◆ 专业能力

1. 统计大数据与生活

在终极的分析中，一切知识都是历史：我们现在拥有的知识都是对过去发现的事物的归纳总结以及衍生；在抽象的意义下，一切科学都是数学：所有的知识都可以归纳为对数学的推理和运算。在大数据时代下，一切都离不开数据，而所有数据都离不开统计学，在统计学作用下，大数据才能发挥出巨大威力，具有实实在在的说服力。

2. 用 Python 玩转数据

数据蕴涵价值。大数据时代，选择合适的工具进行数据分析与数据挖掘显得尤为重要。Python 语言简洁、功能强大，使得各类人员都能快速学习与应用。同时，其开源性为解决实际问题和开发提供强大支持。Python 俘获了大批的粉丝，成为数据分析与挖掘领域首选工具。

3. 向阳而生，心花自开——大学生心理健康教育

保罗·瓦勒里说：心理学的目的是让我们对自以为了然于胸的事情，有截然不同的见解。拥有“心理学”这双眼睛，才能得到小至亲密关系、大到人生意义的终极答案。进入心理学的世界，让你看见自己，读懂他人，建立积极的社会关系，活出丰盈蓬勃的人生。

4. 审美：慧眼洞见美好

吴冠中说：“现在的文盲不多了，但美盲很多。”木心说：“没有审美

力是绝症，知识也解救不了。”现在很多人缺乏的不是物质，也不是文化，而是审美。没有恰当的审美，生活暴露出最务实、最粗俗的一面，越来越追求实用化的背后，生活越来越无趣、越来越枯萎。审美力是对生活世界的深入感觉，俗话说：世界上不乏美的事物，只缺乏那双洞察一切美的眼睛。一个人审美水平的高低，在一定程度上决定了他竞争力水平，因为审美不仅代表着整体思维，也代表着细节思维。

◆ 方法能力

5. 成为 Office 专家

学习 Office，学到的不只是 Office。职场办公，需要的不仅是技能，更需要解决问题的能力。会，只是基础；用，才是乐趣。成为 Office 专家，通过研究和解决所遇到的 Office 问题，体会协作成功之乐趣。

6. 信息素养：吾将上下而求索

会搜索是一种解决问题的能力。快速、便捷地搜索全网海量信息资源，最新、最好看的电影、爱豆视频任你选；学霸养成路上的“垫脚石”，论文、笔记、大纲、前人经验大放送；购物小技能，淘宝、京东不多花你一分钱；人脉搜索的凶猛大招，优秀校友、企业精英、电竞大神带你飞；还可以来一次说走就走的旅行，等等。让我们成为一名智慧信息的使用者。

7. Learning How to Learn 学会如何学习：从认知自我到高效学习

学会如何学习是终极生存技能。为什么学？学什么？如何学？一直是学习者关注的话题。掌握正确的学习方法，是改变学习效果的关键，也是改变人生的关键。只要找到了适合自己的学习方法，学习就会变得有意思，你也会变得更有自信，你的世界也会变得更加多元……

8. 思维力训练：用框架解决问题

你能解决多高难度的问题，决定了你值多少钱。思维能力强大的人，能够随时从众人当中脱颖而出，从而源源不断地为自己创造机会。这是一套教你如何用“思维框架”快速提升能力，有套路地解决问题的课程。

◆ 社会能力

9. 职场礼仪

我国素享“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长、博大精深。“礼”表达的是敬人的美意，“仪”是这种美意的外显，礼仪乃是“律己之规”与“敬人之道”的和谐统一。礼仪是社交之门的“金钥匙”，是人际交往的“润滑剂”，是事业成功的“法宝”。不学礼，无以立。

10. 成功走向职场——大学生的24项修炼

通过技能示范、角色扮演、大组和小组讨论、教学游戏、个人总结等体验式教学法，帮助青年人加强个人能力，如沟通、自信、决策和目标设定；帮助青年人发现并分析自己关于一些人生常见话题的价值观；帮助青年人形成良好的自我与社会定位，能够用符合社会认知并且理性的方式解决问题和冲突；帮助青年人构建学以致用的职场技能，提高青年的学习生活与工作效率，让自己更加接近成功。

◆ 生活能力

11. 昆曲艺术

昆曲，又名昆山腔、昆剧，是“百戏之祖”，属于“阳春白雪”的高雅艺术。昆曲诞生于元末江苏昆山千墩，盛行于明清年间，迄今已有600多年历史。昆曲是集文学、历史、音乐、舞蹈、美学等于一体的综合艺术。2001年，昆曲被联合国教科文组织授予“人类口述和非物质遗产代表作”称号。

12. 投资与理财

投资理财并不只能帮助我们达到某个财务目标，它还可以帮助我们建立一种未来感，让我们把目光放得更长远，实现人生目标。本课程通过介绍投资理财的基础理论知识来武装大脑，通过介绍常见的投资理财工具来铸就投资理财利器。“内服”+“外用”，更好地弥补你和“钱”的

鸿沟。

13. 大学生就业指导与创业

当你对自己的梦想产生怀疑时，生涯规划会为你点亮通往梦想的那盏明灯；当你带着梦想飞翔到陌生的职业世界，却不知如何选择职业时，科学的探索方法将成为你职业发展道路上的“魔杖”；当你在求职路上迷茫时，就业指导带给你一份新的求职心经，陪伴你在求职路上“升级打怪”；当你的目光投向创业却不知什么是创业、如何创业时，我们将为你递上一张创业名片。让我们沿着规划，一路向前，走上属于自己的职业发展之路。

14. 学生全程关怀手册

不论是课业疑惑、住宿问题、情感困扰、生活协助或就业压力，我们提供最周详的辅导、服务资讯，协助同学快速解决各类困难与疑惑。

丛书以成果导向为指导理念编写，力求将可迁移的通用能力分解为具体可操作实现的一个个阶段学习目标，相信在这些学习目标的引导下，学习者将构建形成适应当前社会经济发展需要的职业核心能力。

前　言

本书是专为普通高等院校大学生编写的青年成长与发展课程教材，根据高校学生成长特点和职业发展情况进行总结分析，把青年学生转变为职业人的过程中所面临的突出问题作为编写重点。目前高校大学生所学的知识技能和企业对未来员工的期望差距还在不断扩大。当今世界科技迅猛发展，人工智能不断渗入我们的生活和工作中，仅有专业技术是不够的，企业对员工的评价也更加的多元化，“软技能”的提升在实际工作中显得尤为重要。青年学生在转变成职业人的过程中，企业要求从业者具备抗挫折能力、应变能力、发展能力，以适应岗位需求中所遇到的各种变化。

本书中引入大量的案例和启发性强的故事相结合，一共二十四章内容，可以分为两个板块，前十二章讲个人发展，后十二章讲职业发展。学习方式主要以面授为主，课堂上透过技能示范、角色扮演、大组和小组讨论、教学游戏、个人总结等体验式教学法，帮助青年人加强个人能力如沟通、自信、决策和目标设定；帮助青年人发现并分析自己关于一些人生常见话题的价值观；帮助青年人形成良好的自我与社会定位，能够用符合社会认知并且理性的方式解决问题和冲突；帮助青年人构建学以致用的职场技能，提高青年的学习生活与工作效率。本书可以用于课程教学，也可供学生自学使用。

目　录

第一章　刚好遇见你 …… 1
第二章　人生的 *N* 种情绪 …… 11
第三章　做情绪的主人 …… 19
第四章　拥有责任感 …… 27
第五章　学会倾听 …… 35
第六章　讲卫生与注重仪容仪表 …… 41
第七章　第一印象 …… 47
第八章　自信的人最美丽 …… 57
第九章　积极沟通 …… 65
第十章　如何拒绝 …… 73
第十一章　学会团队合作 …… 81
第十二章　管理好自己的时间 …… 91
第十三章　积极心态，拥抱阳光 …… 99
第十四章　凡事预则立，不预则废 …… 111
第十五章　尊重自己与尊重他人 …… 119
第十六章　勇敢接受批评 …… 125
第十七章　积极面对压力 …… 133
第十八章　高效管理压力 …… 141
第十九章　问题是用来解决的 …… 147
第二十章　解决冲突 …… 155

第二十一章　成为一名优秀员工 …… 163
第二十二章　遵守企业规章制度 …… 171
第二十三章　尊重上级与他人 …… 179
第二十四章　自我评估与工作评估 …… 187
参考文献 …… 194

第一章　刚好遇见你

【章节解析】

相识是一种缘分。相识不易，且遇且珍惜。相识是两个人从陌生到熟悉的相互认识的过程，它需要双方对彼此有一定的了解，相互感知。[①] 渐渐地，相遇的陌生感消失了，取而代之的是相互的接纳，相识是彼此建立良好关系的开始。美好的相识需要彼此信任。有了信任才有一切，美好的相识会铸就更美好的未来。

相识的标志有四点：一是相互了解。相互了解是指A对B的情况有了一个初步的了解，B对A亦有一个初步的感知，彼此之间消除陌生感。二是相互接受。相互接受是指A能从心底接纳B，包括他的优点和缺点；B能通过A的一言一行、一举一动主动接纳A，乐于与之亲近。三是相互信任。相互信任是指A能信任B，相信B的人品；B能信任A，与A友好相处，互相之间不存在戒心和疑心。四是相互珍惜。相互珍惜是指当遇到矛盾时，A与B能相互珍惜、在乎彼此的关系，并愿意为维持和谐关系作出努力与妥协。对于刚入学的大学生而言，相识有其特定的内涵，包括对学校环境的认知、学习状态的适应以及与新同学的相知。

【学习目标】

1. 学会适应角色的转变。
2. 掌握人际交往的技巧。
3. 学会爱上大学生活。

---

① 徐佳烨．初中班主任与学生关系的调查与实践研究［D］．上海：华东师范大学，2016.

【案例分享】

案例一

楚国有个靠养猴过日子的人，他每天逼迫猴子上山采野果，然后用野果卖钱。他总是抽打猴子，猴子若是不从，挨打更甚。猴子们怕挨打，只得服从他，但背地里都暗自恨他，有一天，一只猴子问它的同伴，“既然山上的野果不是他栽的，我们为什么给他服役呢?”众猴子未这样想过，听了这只猴子的话恍然大悟，于是等这个人熟睡后，纷纷逃进深山。令它们惊奇不已的是，在山里它们不仅可以享受各种野果，还可以自由自在地做自己。

而那个靠猴子过日子的楚人，很快就饿死了。对现实的秩序习以为常，默认其合理性，就失去了进步的可能性。只有打破固有的思维方式，采取积极的策略，才会有更大的惊喜。①

案例二

有一个人梦见他来到一栋两层楼的房子，进入第一层楼时，发现一张长长的大桌子，桌旁都坐着人，桌子上摆满了丰盛的佳肴，可是没有一个人能吃到，因为大家的手臂受到魔法师的诅咒，手肘不能弯曲，桌上的美食夹不到口中，所以个个愁苦满面。但是楼上却充满了欢愉的笑声，同样的也有一群人，手肘也不能弯曲，但是大家却吃得兴高采烈。原来每个人的手肘虽然不能弯曲，但是因为对面的人彼此协助，互相帮助夹菜喂食，结果大家吃得很尽兴。②

案例三

在一片茫茫沙漠的两边，有两个村庄。要到达对面的村庄，如果绕

① https://www.chazidian.com/gushi55750/

② http://ishare.iask.sina.com.cn/f/iYrJz092De.html

过沙漠走，至少需要马不停蹄地走二十多天；如果横穿沙漠，只需要三天就能抵达。但横穿沙漠实在太危险了，许多人试图横穿，却无一生还。

有一天，一位智者经过这里，让村里人找来了许多胡杨树苗，每半里栽一棵，从这个村庄一直栽到了沙漠那端的村庄。智者告诉村里人说："如果这些胡杨树有幸成活了，你们可以沿着胡杨树来往；如果没有成活，那么每一个行路者经过时，都将枯树苗拔一拔，以免被流沙给湮没了。"结果，这些胡杨树苗栽进沙漠后，全都被烈日烤死了，成了路标。沿着这些路标，两村人平平安安地走了十几年。

一年夏天，一个外地人坚持要一个人到对面的村庄去。大家告诉他："你遇到要倒的胡杨一定要向下再插深些，遇到即将被湮没的胡杨，一定要将它向上拔一拔。"这个人点头答应了，然后就带上一皮袋水和一些干粮上路了。遇到一些就要被沙尘彻底湮没的胡杨时，这个人想："反正我就走这一次，湮没就湮没吧。"他没有将这些胡杨向上拔一拔；遇到一些被风暴卷得摇摇欲倒的胡杨时，这个人也没有将这些胡杨向下插一插。

走到沙漠深处时，蓦然间飞沙走石，许多胡杨被湮没在厚厚的流沙里，也有一些胡杨被风暴卷走了，没有了踪影。这个人像没头的苍蝇似的东奔西走，却再也走不出这片沙漠。这个人在气息奄奄时十分懊悔：如果自己能按照大家嘱咐的那样做，那么即使没有了进路，还可以拥有一条平平安安的退路啊！①

【实践运用】

1. 讨论发言

将学生两两分组，给定几个话题如"我以后想做的工作；童年的趣事；我最看重朋友的什么品质；我现在担心的事"。请一位同学就话题向另一位同学演讲，另一位同学倾听，然后两位同学选择另外一个话题并

① http://www.lizhigushi.com/lizhixiaogushi/a4582.html

交换角色，等各组的同学讲完后请全班同学围成一个圈坐好，每位同学作自我介绍，介绍内容包括姓名、从哪里来、爱好、世界上最想见的一个人等。

2. 情景再现

展示写有“让我感觉舒服和受尊重的行为”和“让我感觉不舒服和不受尊重的行为”两大标题，将学生分为两组，第一组学生演示“让我感觉舒服和受尊重的行为”，第二组学生演示“让我感觉不舒服和不受尊重的行为”，一组学生演示的时候另一组学生观看并发表感想。

3. 思考题

对于学校，你最大的期待是什么？对于与学校、同学的初次相识，如何进行很好的“破冰”？

【总结分析】

1. 生活环境的适应

对于一个大学新生来说，离开熟悉的环境，离开深有感情的老师和同学，离开疼爱自己的父母，踏入一个全新的环境，尽快适应这个环境是必要的。在这个过程中，有的学生能够通过不断调适自己的心理环境并很快融入新环境，顺利地度过适应期；也有的学生因未能根据所处环境的变化来相应调整自己的认识与观念，导致行为不能符合新环境的要求，出现适应不良，感受到来自环境的心理压力。

由于大学的校园范围比较大，所以大学新生首先要尽快熟悉校园的内外环境，而直接向高年级的同学请教是熟悉校园环境最快捷的方法。另外可以积极参与学校熟悉环境方面的活动。比如，学校的“生活引导教育”就是帮助大学新生尽快了解大学校园的生活常识、熟悉周边生活环境的教育。[①] 这一教育工作开始于录取通知书发放之时，一般持续到9月底。也就是说，按照前移后拓原则，该工作可以在新生入学前就开始

① 赵超前．大学新生入学教育存在的问题及对策研究［D］．济南：山东大学，2016.

着手进行。具体措施就是随录取通知书一起发放类似于《大学新生服务手册》或者《大学新生入学指南》之类的手册，这种手册不等于各高校的《学生手册》，它是专门服务于大学新生的。再比如，学校的“心理辅导教育”是针对一些新生面对新的环境，出现心理不适应的情况，开展的以“心理适应”为主题和教育重点的心理健康教育，这个工作从新生入学后开始进行，一直持续到大一上学期结束。

2. 角色改变的适应

从某种意义上说，能考上大学的学生在中学阶段大部分是学习上的佼佼者，平时深得家长、老师和同学们的关注，通常是生活中的中心人物。但是，许多大学生一跨进大学校门便害怕起来，因为在大学，尤其是重点大学里，几乎每个人都有辉煌的过去，人人都是学习尖子，个个都是高手、奇才。大多数学生将从中心角色向普通角色转变，这时就容易产生失落感和自卑感。

刚刚跨入校门的大学新生，就像一名运动员，可能在省队里是第一名，后来进了国家队变成第三、第四名了。但能进国家队，本身就足以说明他是一个优秀运动员。所以，适当地降低对自己的期望值，接受“不完美”的自己，放松捆绑自己精神的绳索，你就会以开朗的心情投入大学生活，从而得到丰富多彩的人生感受。

3. 自我评价适应

成绩的好坏，一直是中学生评价自我和他人的重要标准，人们普遍认为：“学习成绩好，个人价值就高。”但大学的评价标准并不是单一的学习成绩，能力特长也是衡量一个人水平的重要因素，并且有愈来愈重要的倾向。一个大学生知识面很宽，或者社会交往能力很强，或者能歌善舞，或者有体育专长，都能令人刮目相看。这会使那些只看重学习成绩而缺少能力或特长的人心理上产生不平衡感。一方面，自己成绩优秀却得不到掌声；另一方面，学业不如自己的人却在校园和社会上如鱼得水，因而对自己的认识和评价就产生了质疑。面对这些情形，如果新生不能依据环境的变化及时调整自我认识，很容易出现自我评价失调，产生强烈的心理失落感。

“金无足赤，人无完人”，每个人都有自己的长处和短处，要学会对自己做出公正全面的评价，不要死盯着自己的短处，善于挖掘和发展自己的优势，也可以弥补自己的不足。人的知识、才能通常是处于离散、朦胧状态的，需要自己不断地挖掘、发现和开发。从个人兴趣爱好、思维方式、已有的知识结构等方面进行考察和测试，将为你做出科学的自我评价提供有益的帮助。

4. 学习方法的适应

大学的学习方式完全不同于中学，不再是老师追着学生，而是学生主动向老师求教；大量的时间需要自己去安排，而不是被老师占有；要进行研究性学习，善于发现和提出问题等。大学课堂讲授相对减少，学生需自己安排自习、阅读的时间，学习也不再一味要求精确记忆，而是要学会独立思考与融会贯通。学习途径多样化，课余学习的比重加大，具有一定的研究和探索性质。由此，学习方面的变化带来的新生活适应不良的现象比较常见。

从旧的学习方法向新的学习方法转变，是每个大学新生都必须经历的过程。尽快适应新的学习方法，可以少走弯路，减轻心理压力，提高学业成绩。入学后，新生应及时调整学习方法，重视自主学习能力的培养，变接受型学习为研究型学习，从单一注重考试分数到注重自身素质的综合提高。学会高效管理时间，安排学习计划，善于有效利用校园内的一切教学资源。

5. 人际交往的适应

大学同学来自五湖四海，地区的差异使他们在思想观念、价值标准、生活方式和生活习惯方面存在明显的差别。因此，在遇到实际问题时，往往容易发生冲突。要想尽快适应全新的大学生活，就要与其他人建立互帮互助、和谐融洽的人际关系。

首先，要学会承认个性差异、生活习惯和价值体系的差异，你与别人生活在一起，就应该连同他的生活方式一起接受。如果感觉别人的生活方式有碍于你，可以与其进行沟通，委婉地提出，并适当地进行自我调整。需要注意的是，给别人提意见一定不能当着众人的面，以免使对