

职场拓展

职业技能等级标准

标准代码：590006

（2021 年 2.0 版）

杭州快搜才网络科技有限公司 制定
2021 年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：杭州快搜才网络科技有限公司、北京桑博国际教育科技有限公司。

本标准主要起草人：许湘岳、徐金寿、黄东斌、李东林、韩少俊、庄磊、金振相。

声明：本标准的知识产权归属于杭州快搜才网络科技有限公司和北京桑博国际教育科技有限公司，未经杭州快搜才网络科技有限公司和北京桑博国际教育科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了职场拓展职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于职场拓展职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4号）

《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）

《全国核心能力认证测试大纲》 吉林大学出版社

《职业素养教程》 许湘岳、陈留彬主编 人民出版社

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

职场拓展 Career development

职场拓展是指在职业生涯中需要具备的社会交往和人际沟通能力，是个体进入职场应掌握并运用的与个体适应及社会性发展有关的核心能力。

3.2

职业沟通 Vocational Communication

职业沟通泛指在职场中，人与人之间使用语言文字或其他方式交流信息和思想、表达情感以达成职业活动的双向互动。

3.3

团队合作 Teamwork

团队合作指的是一群有能力、有信念的人在特定的团队中，为了一个共同的目标而相互支持、合作奋斗。

3.4

自我管理 Self-management

自我管理是指个体为完成自我奋斗目标，对自己的目标、思想、心理和行为等表现进行的管理。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录：

中等职业学校：客户服务、市场营销、办公室文员、文秘、商务助理、公关礼仪、人力资源管理事务、社区公共事务管理、旅游服务与管理等专业。

高等职业学校：商务管理、市场营销、文秘、公共关系、人力资源管理、行政管理、公共事务管理、旅游管理等专业。

应用型本科学校：市场营销、人力资源管理、秘书学、公共关系学、公共事业管理、行政管理、汉语言、汉语言文化、旅游管理等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录：

中等职业学校：市场营销、行政事务助理、文秘、商务助理、人力资源管理事务、公共事务管理、旅游服务与管理等专业。

高等职业学校：商务管理、市场营销、现代文秘、公共关系、人力资源管理、行政管理、公共事务管理、旅游管理等专业。

高等职业教育本科学校：市场营销、旅游管理等专业。

应用型本科学校：市场营销、人力资源管理、秘书学、公共关系学、公共事业管理、行政管理、汉语言、汉语言文化、旅游管理等专业。

5 面向职业岗位（群）

【职场拓展】（初级）：主要面向办公室文员、客户服务、市场营销等职业岗位，主要完成办公室行政事务、日常会议安排、客户接待、售后服务等工作。

【职场拓展】（中级）：主要面向行政管理、文秘、商务助理、公关礼仪、客户服务、市场营销等职业岗位，主要完成常用公文写作、文案策划、一般会议筹备、客户沟通与服务、团队内部沟通等工作。

【职场拓展】（高级）：主要面向企业人力资源管理、行政管理、文秘、公关礼仪、客户服务、市场营销、企业内训等职业岗位，主要完成商务文书撰写、营销策划、大型会议筹划、企业危机公关、数字化沟通、企业员工内部培训等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

职场拓展职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【职场拓展】（初级）：能基本了解职场拓展的基本理论、技能与方法，能

适应一般工作岗位对职业沟通、团队合作、自我管理软技能的要求。

【职场拓展】(中级): 能理解并运用职场拓展的基本理论、技能与方法,能适应基层管理岗位对职业沟通、团队合作、自我管理软技能的要求。

【职场拓展】(高级): 能掌握并灵活运用职场拓展的基本理论、技能与方法,能适应中层管理岗位对职业沟通、团队管理、自我管理软技能的要求。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 职场拓展职业技能要求 (初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业沟通	1.1 倾听、说服与赞美	1.1.1 能在与人交流沟通过程中运用基本的倾听与反馈技巧。 1.1.2 能在职业沟通实践中运用简单的说服技巧提升沟通效率。 1.1.3 能根据职场情境运用简单的拒绝技能,避免职场冲突。 1.1.4 能运用基本的赞美技巧改善沟通效果。
	1.2 口头和书面沟通	1.2.1 能运用电话、即时通信软件完成简单的口头沟通任务。 1.2.2 能完成一分钟自我介绍。 1.2.3 能初步认知书面沟通常用的文书种类。 1.2.4 能应用 SCRAP 格式撰写简单的文书。 1.2.5 能应用 MS office、WPS office 等办公软件编辑简单的文档。
	1.3 工作沟通	1.3.1 能应用与上级沟通的基本技能和要求,向上级请示汇报工作。 1.3.2 能与同事进行简单的日常沟通,构建和谐的同事关系。 1.3.3 能与客户进行简单的业务沟通,了解客户需求。
	1.4 沟通礼仪训练	1.4.1 能在职场办公中运用基本的办公礼仪,适应职场环境。 1.4.2 能在工作沟通过程中运用基本的见面、介绍礼仪等社交礼仪规范。 1.4.3 能在日常工作中运用基本的电话、邮件、视频会议沟通礼仪规范。

工作领域	工作任务	职业技能要求
2. 团队合作	2.1 个人角色认知	<p>2.1.1 能在团队活动中初步认知团队特征、团队构成要素和团队类型。</p> <p>2.1.2 能应用团队角色理论，基本完成一般团队成员的角色定位。</p> <p>2.1.3 能基于团队角色，初步认知和实践团队精神 and 团队责任。</p>
	2.2 团队冲突处理	<p>2.2.1 能在团队活动过程中初步认知团队冲突的表现、过程和行为。</p> <p>2.2.2 能根据团队情况和角色定位，初步分析团队冲突产生的原因。</p> <p>2.2.3 能运用处理团队冲突的基本方法，处理简单的团队冲突。</p>
	2.3 团队建设	<p>2.3.1 能在团队活动中认知个人与团队的关系。</p> <p>2.3.2 能在职场环境中和其他团队成员建立基本的团队合作关系，融入新的团队。</p> <p>2.3.3 能应用 SMART 原则，根据团队目标，制定个人目标。</p> <p>2.3.4 能在团队合作实践过程中运用基本的团队沟通技巧。</p>
3. 自我管理	3.1 时间管理	<p>3.1.1 能认知时间管理的重要性，培养时间管理意识。</p> <p>3.1.2 能结合个人的工作与学习状况，分析时间管理中存在的问题并加以改进。</p> <p>3.1.3 能初步应用时间管理矩阵、帕累托法则等方法进行时间管理。</p>
	3.2 情绪管理	<p>3.2.1 能结合自身体验初步认知情绪的概念及内涵。</p> <p>3.2.2 能了解并运用常用的情绪管理方法进行情绪管理。</p> <p>3.2.3 能在人际交往中初步感知他人情绪。</p>
	3.3 压力管理	<p>3.3.1 能初步认知压力的概念及内涵。</p> <p>3.3.2 能初步分析压力产生的原因。</p> <p>3.3.3 能初步分析自己的压力状况，并进行简单的压力管理。</p>

表 2 职场拓展职业技能要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业沟通	1.1 倾听、说服与赞美	1.1.1 能在面对面沟通过程中合理运用倾听与反馈技巧。 1.1.2 能在工作沟通中运用说服技巧，提高沟通效率。 1.1.3 能在职场中运用拒绝技巧，恰当地拒绝别人。 1.1.4 能在人际交往中运用赞美技巧，改善人际关系。
	1.2 口头和书面沟通	1.2.1 能合理运用电话、即时通信软件完成较复杂的口头沟通任务。 1.2.2 能完成三分钟求职面试自我介绍。 1.2.3 能根据组织内部以及组织与组织之间的沟通需要，选择常用的文书类别。 1.2.4 能运用 SCRAP 格式撰写常用的职业文书。 1.2.5 能应用 MS office、WPS office 等办公软件撰写编辑常用的职业文书。
	1.3 工作沟通	1.3.1 能在职场中运用与上级沟通的方法与技能，向上级请示汇报工作、提出工作建议并得到上级的认可。 1.3.2 能在工作过程中运用与同事沟通的方法与技能，取得同事的理解和配合。 1.3.3 能在与客户沟通过程中了解客户、触动客户、维系客户。
	1.4 沟通礼仪训练	1.4.1 能运用常用的职场办公礼仪，构建和谐工作关系。 1.4.2 能在职场交往中运用见面、介绍、名片交换等社交礼仪规范。 1.4.3 能在工作沟通中运用常用的电话、邮件、微信、视频会议礼仪规范。
2. 团队合作	2.1 个人角色认知	2.1.1 能在团队活动中熟悉个人所属团队的特征、类型和结构。 2.1.2 能应用团队角色理论，完成团队成员的角色定位。 2.1.3 能基于团队角色，理解和实践团队精神、团队责任和个人责任。
	2.2 团队冲突处理	2.2.1 能在团队活动过程中理解团队冲突的表现、过程和行为。 2.2.2 能根据团队情况和角色定位，具体分析团队冲突产生的原因。 2.2.3 能运用托马斯-基尔曼模型等方法，正确处理团队冲突。
	2.3 团队建设	2.3.1 能在团队合作实践过程中运用团队培育的策略与方法，参与团队培育。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.3.2 能在团队合作实践过程中理解领导角色对团队发展的意义，掌握领导能力的内容和提升途径，培养自己的团队领导能力。</p> <p>2.3.3 能在团队合作实践过程中运用常用的团队激励方法，调动团队成员的积极性。</p>
3. 自我管理	3.1 时间管理	<p>3.1.1 能理解时间管理的内涵，养成时间管理习惯。</p> <p>3.1.2 能运用时间管理矩阵、帕累托法则和 ABC 法则等方法进行时间管理。</p> <p>3.1.3 能改进时间观念和工作方式，提升时间管理效率。</p>
	3.2 情绪管理	<p>3.2.1 能结合个人情绪体验理解情绪的含义。</p> <p>3.2.2 能识别自我情绪，进行自我情绪管理。</p> <p>3.2.3 能理解自我情绪发展变化的过程，并能根据职场情境控制自己的情绪。</p> <p>3.2.4 能认知他人情绪，并运用情绪认知处理一般的人际关系。</p>
	3.3 压力管理	<p>3.3.1 能结合真实情境理解压力的含义。</p> <p>3.3.2 能对自己在工作中面临的压力进行诊断分析。</p> <p>3.3.3 能在职场环境中合理运用应对压力的措施和方法，进行压力管理。</p>

表 3 职场拓展职业技能要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业沟通	1.1 倾听、说服与赞美	<p>1.1.1 能在面对面沟通过程中灵活运用倾听与反馈技巧。</p> <p>1.1.2 能在工作沟通中灵活运用说服技巧，提高沟通效率。</p> <p>1.1.3 能在职场中灵活运用拒绝技巧，合理有效地解决职场冲突。</p> <p>1.1.4 能在人际交往中灵活运用赞美技巧，构建良好的人际关系。</p>
	1.2 口头和书面沟通	<p>1.2.1 能熟练运用电话、即时通信软件完成复杂的口头沟通任务。</p> <p>1.2.2 能完成十分钟岗位竞聘演讲。</p> <p>1.2.3 能根据组织内部以及组织与组织之间的沟通需要，选择确定各种文书类别。</p> <p>1.2.4 能综合运用 MS office、WPS office 等办公软件的文字、图像、数据功能撰写编辑商务文书。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.3 工作沟通	<p>1.3.1 能在职场中灵活运用与上级沟通的方法与技能，形成良好的上下级关系，促进自己的职业发展。</p> <p>1.3.2 能在工作过程中灵活运用与同事沟通的方法与技能，形成友好互助的同事关系。</p> <p>1.3.3 能在与客户沟通过程中巩固客户关系，发展新客户。</p>
	1.4 沟通礼仪训练	<p>1.4.1 能灵活运用职场办公礼仪，构建良好的人际关系和办公氛围。</p> <p>1.4.2 能在职场交往中熟练运用见面、介绍、交换名片等社交礼仪规范。</p> <p>1.4.3 能在工作沟通过程中熟练运用电话、邮件、微信、视频会议等礼仪规范。</p>
2. 团队合作	2.1 团队角色认知	<p>2.1.1 能在团队活动中全面掌握个人所属团队的特征、类型和结构。</p> <p>2.1.2 能运用团队角色理论，准确完成团队领导和团队成员的角色定位。</p> <p>2.1.3 能培养和践行团队精神，主动承担团队责任和个人责任。</p>
	2.2 团队冲突处理	<p>2.2.1 能在团队活动过程中全面掌握团队冲突的表现、过程和行为。</p> <p>2.2.2 能根据团队情况和角色定位，准确分析各类团队冲突产生的原因。</p> <p>2.2.3 能灵活运用各种方式与技巧有效处理不同类型的团队冲突。</p>
	2.3 团队建设	<p>2.3.1 能在团队合作实践过程中运用团队培育的策略与方法，独立完成团队培育和建设。</p> <p>2.3.2 能胜任团队领导和团队骨干成员角色，具备较强的团队领导能力。</p> <p>2.3.3 能在团队合作实践过程中灵活而合理地运用团队激励和绩效评估方法，调动团队成员的积极性和主动性。</p>
3. 自我管理	3.1 时间管理	<p>3.1.1 能在完成工作任务的过程中展现良好的时间管理意识和习惯。</p> <p>3.1.2 能在实际工作中熟练运用时间管理矩阵、帕累托法则和 ABC 法则 等方法进行时间管理，提高工作效率。</p> <p>3.1.3 能结合具体工作任务完成情况对时间管理效果进行评估和分析，不断提升时间管理能力。</p>
	3.2 情绪管理	<p>3.2.1 能识别不同情境中自我情绪，并进行有效的自我情绪管理。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.2.2 能掌握自我情绪发展变化的过程,并根据不同的场合控制和调整自己的情绪。 3.2.3 能正确认知他人情绪,并根据他人情绪灵活调整人际交往和沟通方式。
	3.3 压力管理	3.3.1 能全面了解个人在现实生活中面临的各种压力。 3.3.2 能对自己在职场中的压力状况进行诊断。 3.3.3 能及时准确地分析压力产生的原因。 3.3.4 能针对压力源和压力反应进行有效的压力管理。

参考文献

- [1] 《全国核心能力认证测试大纲》 吉林大学出版社
- [2] 《职业核心能力培训测评标准(试行)》 人民出版社
- [3] 《职业素养教程》 许湘岳、陈留彬主编 人民出版社
- [4] 《自我管理教程》 许湘岳、吴强主编 人民出版社
- [5] 《团队合作教程》 许湘岳、徐金寿主编 人民出版社
- [6] 《职业沟通教程》 武洪明、许湘岳主编 人民出版社
- [7] 《教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [8] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [9] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）