



商科学生职业软技能 提升调研报告

中国连锁经营协会
广州番禺职业技术学院

2024 年 11 月

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

目 录

序言	1
一、职业软技能的内涵界定	2
(一) 职业软技能的基本内涵与内容	2
(二) 职业软技能的作用	3
二、商科职业软技能调查结果分析	3
(一) 行业企业维度	3
1、企业样本概述	3
2、职业软技能企业样本调查结果分析	4
(1) 企业人员对职业软技能的认知与理解	4
(2) 企业认为商科毕业生职业软技能欠缺情况	6
(3) 企业认为商科学生需要培养的职业软技能	6
(4) 企业认为提升商科学生职业软技能的建议与对策	7
(二) 学校教师维度	9
1、教师样本概述	9
2、职业软技能提升教师调查结果分析	10
(1) 教师对职业软技能的理解与认知	10
(2) 商科学生职业软技能培养效果与达成度	11
(3) 职业软技能提升教学实施困难	15
(4) 教师认为影响职业软技能提升的因素	16
(5) 教师认为提升职业软技能的建议与对策	17

（三）学生维度	19
1、学生样本概述	19
2、职业软技能提升学生样本调查结果分析.....	20
（1）学生对职业软技能的理解与认知.....	20
（2）学生职业软技能自我评价.....	21
（3）学生认为自身欠缺、迫切需要提升的职业软技能.....	21
（4）学校相关职业软技能课程的开设情况	23
（5）学生认为影响职业软技能提升的因素	23
（6）提升职业软技能的途径与方法.....	24
三、调查结论与主要建议.....	25
（一）调查结论.....	25
（二）主要建议.....	27
附件 1 教学名师访谈记录.....	32
附件 2 企业高管访谈记录.....	45
附件 3 调查问卷	59

序 言

随着经济全球化的深入推进和数字化技术的飞速发展，以数字经济为代表的新经济、新业态给我国社会经济发展带来了深刻的影响。数字技术的广泛应用，正重塑着传统生产力，将其转化为更为高效、智能的新质生产力；它以劳动者、劳动资料、劳动对象及其优化组合的质变为基本内涵，以全要素生产率提升为核心标志。2020 年，习近平在全国劳动模范和先进工作者表彰大会上指出：“当今世界，综合国力的竞争归根到底是人才的竞争、劳动者素质的竞争”。在 2021 年中央经济工作会议上，习近平总书记强调：“提升教育质量，加强职业教育和技能培训，提高劳动者素质，更好适应高质量发展需要”。党的二十届三中全会强调统筹推进教育、科技、人才体制机制一体改革，要按照发展新质生产力要求，畅通教育、科技、人才的良性循环，提升国家创新体系整体效能。新修订的《中华人民共和国职业教育法》首次从法律层面将职业道德等职业综合素质作为高素质技术技能人才的旨归。

根据中国人民大学职场研究项目组联合发布的《2022 年中国职场人群发展建议白皮书》（下称《白皮书》）显示，超过 85% 的职场人正经历职场困境与挑战，“职场能力不足”的问题占比达到 67%。这样一种看似矛盾的局面实际上也正是中国结构性就业矛盾中的一个侧面，即较高发展水平的“硬技能”与欠缺的“软技能”之间的失衡。2023 年中国连锁经营协会发布的《连锁企业基层人才职业选择与保留调研报告》中指出，企业期望学生提升的 16 项职业技能中“问题分析与解决能力、沟通能力、客户服务能力”等“软技能”排在前列，其中问题分析与解决能力的占比达到 72%。这表明软技能的培养与提升越来越受到用人单位和就业者的关注，已经成为供需双方的迫切需求。近年来，学校和企业普遍反映职业软技能是影响学生就业意愿、就业稳定性的重要因素，但如何有效培养学生职业软技能是研究和实践的难点，该领域已经成为校企双方关注的重要焦点。

本项目是在行业企业数字化变革，职场“软技能”提升已成为就业者和用人单位刚需的背景下，确定了适应与应变能力、人际沟通与协调能力、团队合作能力、诚信与决策力、学习与发展能力、积极努力与上进态度、安全与环境意识、心智习惯、情绪管理能力、商业道德、敬业耐劳精神、抗压能力等 12 项软技能要素，基于教师、企业、学生、名师、高管等层面进行问卷调查和深度访谈，旨

在分析商科学生职业软技能的内涵、达成情况、影响因素以及提升路径。本报告的数据和结论均来源于所调研的典型院校和企业，项目组在教师层面的调研对象来自深圳职业技术大学、广州番禺职业技术学院、广州市财经商贸职业学校在内的 50 余所本专科及中职院校；企业层面的调研对象来自超市、餐饮、百货、便利店、专业专卖店等多个连锁主流业态，学生层面的调研对象来自深圳职业技术大学、无锡商业职业技术学院在内的 80 余所本专科院校，主要集中在工商管理类、市场营销类、电子商务类、经济贸易类专业。本项目从教师、企业、学生、名师、高管等维度提出解决建议与对策。

一、职业软技能的内涵界定

（一）职业软技能的基本内涵与内容

“软技能”又被称为非技术技能，或非认知技能，是相对于专业技术技能等显性的硬技能提出的概念。当今国内外，“软技能”的具体内涵没有统一的概念，哈佛大学心理学专家丹尼尔·戈尔曼定义软技能为情商，它们指的是管理冲突、激励团队、与其他人沟通等更多方面的能力。英国资深就业专家格兰特·克劳认为“软技能”是一个社会学术语，通常指个人的情商、个性、社交礼仪、行为举止、人际关系等方面技能。马来西亚政府规定的软技能是涵盖七个对于就业目的至关重要的领域，即沟通能力，批判性思维和解决问题能力，团队合作能力，道德和职业道德，终身学习和信息处理能力、领导力和创业方面的能力，美国成人技能调查（PIAAC）大致上将软技能划分为学习和创造性解决问题的能力、管理能力、社会交往能力和自组织能力四种类型。

因此，本项目中提到的商科学生职业软技能，是指劳动者在职业过程中体现出来的，相对于技术技能或认知技能即硬技能而言的隐性能力特质，由适应与应变能力、人际沟通与协调能力、团队合作能力、诚信与决策力、学习与发展能力、积极努力与上进态度、安全与环境意识、心智习惯、情绪管理能力、商业道德、敬业耐劳精神、抗压能力等 12 项要素组成，是一个人综合素质的重要组成部分。



图 1 商科学生职业软技能内涵要素图

（二）职业软技能的作用

职业硬技能是显性的、容易观测的能力，在综合职业能力中占比较小；职业软技能是隐性的、难以观察与测量的能力，在综合职业能力中占比较大。就胜任岗位工作而言，后者与前者相比，往往起着更加长效的作用。研究表明，长期工作的成功，75%依赖于人际间的技能或软技能，而只有 25%依赖于技术技能，也就是说，比起专业知识本身，软技能对一个人的事业成功起着决定性的作用。职业“软技能”具有可持续性与发展性，而数字化和人工智能时代对劳动者的自我学习和知识更新能力提出了更高要求，职场人的“软技能”危机更为突出。所以，职业“软技能”不仅是关系到学生现在的就业与工作情况，而且还是关系到学生终生发展的一个教育理念。

二、商科职业软技能调查结果分析

（一）行业企业维度

企业对员工职业素养的需求会直接影响商科学生的职业软技能的培养与提升。反过来，员工的软技能情况也会对企业的工作效率产生较大的影响。本次企业视角的调研主要从企业对软技能的认知、学生职业软技能的现状、企业对人才软技能的需求、学生职业软技能提升的影响因素及建议对策等五个维度展开。

1、企业样本概述

本次调研共回收 34 份连锁企业有效问卷，调研对象覆盖了餐饮、超市、专卖店、百货和便利店等多个连锁主流业态，其中占比最高的是超市业态（41%），广泛的行业覆盖确保调研结果具有较高的行业代表性与全面性。从企业规模上看，

参与调研的企业既包括规模较小的区域性连锁企业，也有市场影响力较大的全国性连锁企业。这有助于我们更全面地了解不同规模、不同行业的连锁企业在商科人才职业软技能方面的需求与挑战。从企业受访人员的工作年限来看，大部分企业工作人员均属于在商业领域工作时间较长、资历较深的工作人员，其中有 29% 的受访人员工作年限超过了 20 年，38% 的受访人员工作年限达到了 11-20 年。

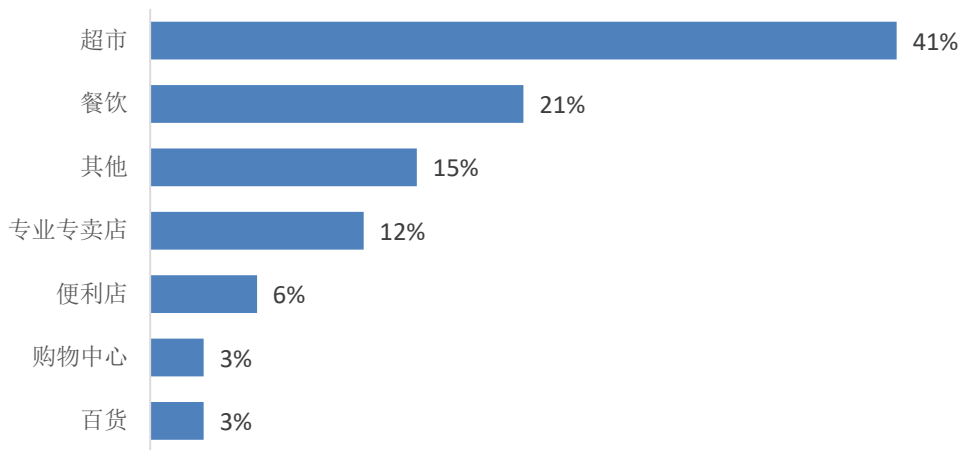


图 2 商科学生职业软技能调查受访企业所属行业分布

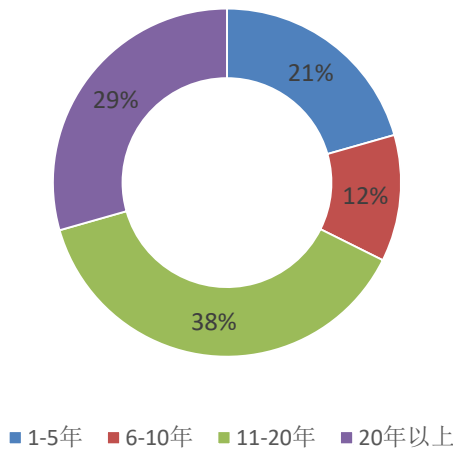


图 3 商科学生职业软技能调查受访企业人员工作年限分布

2、职业软技能企业样本调查结果分析

（1）企业人员对职业软技能认知与理解

调研结果显示，有 53% 的受访企业对“职业软技能”概念有听说过，但并不了解；而有 44% 的企业表示对职业软技能非常了解，极少比例的企业很不了解。关于职业软技能对于员工职业生涯发展的重要程度，绝大部分企业（97%）认为

职业软技能对员工职业生涯发展非常重要，仅有 3%的企业认为职业软技能对员工职业生涯发展一般重要。针对企业对员工职业软技能的重视程度这一指标，总体来说，绝大部分受访企业对员工的职业软技能持重视的态度：非常重视（21%），比较重视（62%），一般重视（18%）。

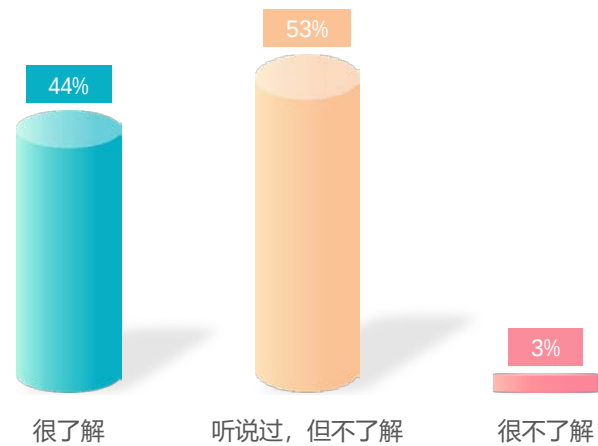


图 4 受访企业人员对职业软技能概念的认知程度

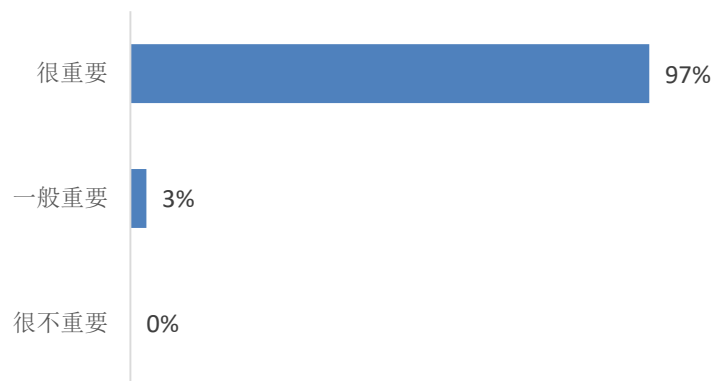


图 5 受访企业人员认为职业软技能对职业发展重要程度的认知

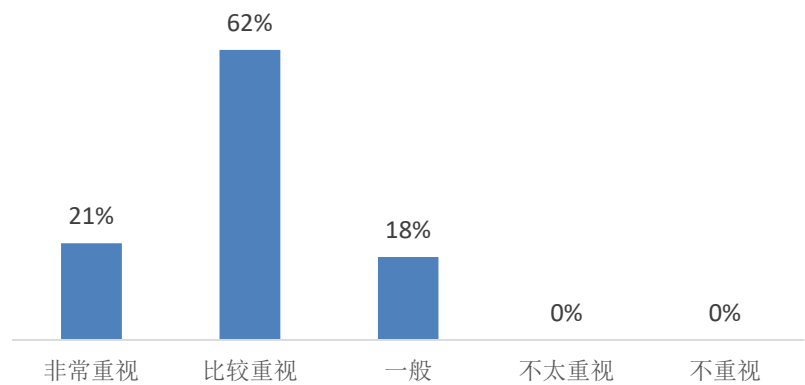


图 6 受访企业对员工职业软技能的重视程度

（2）企业认为商科毕业生职业软技能欠缺情况

商科学生职业软技能是衡量其综合素质和职场竞争力的重要指标。调查结果显示，企业认为商科毕业生欠缺的职业软技能主要包括 12 项，虽然不同企业对各项软技能欠缺的评估占比具有较大差异性，但仍有一定规律。我们将这些欠缺软技能类型按照企业反馈占比从高至低进行划分，大致可分为三个梯度，第一梯度是最为欠缺软技能，包括：抗压能力、沟通协调能力、敬业耐劳精神、情绪管理能力、适应与应变能力，以上 5 项软技能是企业普遍认为商科毕业生非常欠缺的，调研结果显示以上 5 项软技能的企业反馈占比均在 45% 以上，而且上述软技能的欠缺会直接影响企业员工的保留率。68% 的企业认为抗压能力是学生最欠缺的软技能，这是因为职场工作压力远远大于学校学习压力，大部分学生在这种高压工作环境中表现出紧张焦虑、无所适从、被动逃避的状态，抗压能力明显不足，与职场环境抗压要求有较大差距。第二梯度比较欠缺的软技能，包括：努力上进态度、心智习惯与团队合作，以上 3 项软技能企业反馈占比均在 30%-45%，属于企业认为商科毕业生比较欠缺的软技能。第三梯度包括：学习发展能力、商业道德、安全环境意识、诚信决策力，以上 4 项软技能企业反馈占比均低于 20%，属于企业认为商科毕业生相对不太欠缺的软技能。

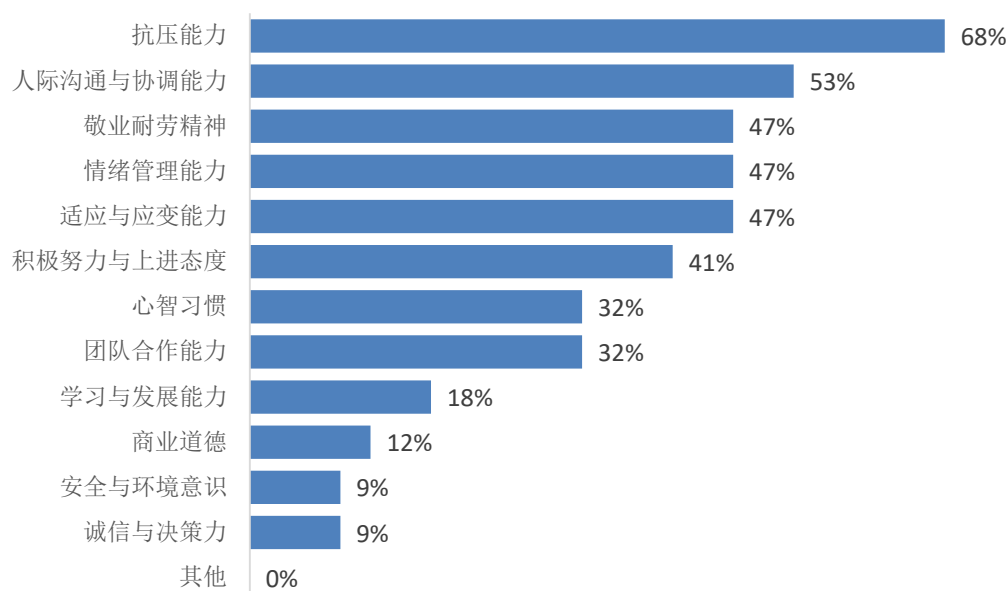


图 7 受访企业认为商科毕业生最欠缺的职业软技能

（3）企业认为商科学生需要培养的职业软技能

调查结果显示，企业普遍认为商科学生应该培养的职业软技能主要包括 12

个方面,如下图所示,其中排名最为靠前的三个要素分别是人际沟通与协调能力、适应与应变能力与团队合作能力,85%的企业均十分重视以上三项软技能要素。考虑到连锁企业员工工作环境基本在门店,员工与顾客、同事的沟通协调工作很多,良好的沟通协调能力不仅可以尽快促成交易、提高工作效率,还能有效解决问题,提高客户满意度;而且员工经常要面对各种突发情况,比如库存短缺、客户投诉等,这就要求员工适应性要强,同时具备快速响应、灵活应变的能力,迅速分析问题并找到合适的解决方案;团队合作能力也是企业普遍认为非常重要的软技能,也是衡量连锁门店核心竞争力的重要指标之一,门店绩效的高低取决于团队成员的团队协作而非个人的能力。因此,人际沟通与协调能力、适应与应变能力与团队合作能力三项软技能要素值得学校人才培养与学生自我成长过程中重点关注与提升。

其次,情绪管理能力、学习与发展能力、敬业耐劳精神、抗压能力、积极努力与上进态度等五个方面的职业软技能要素,是60%以上的企业认为应该需要培养的软技能要素。此外,还有少部分企业也比较关注商业道德、诚信与决策力、心智习惯、安全与环境意识等软技能要素。

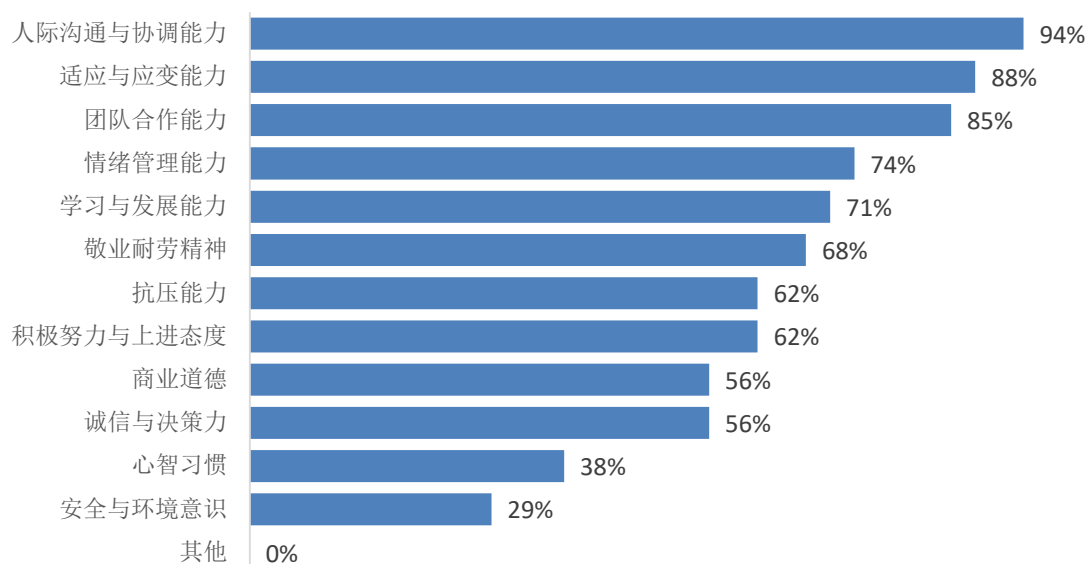


图8 受访企业认为商科学生应该培养的职业软技能

(4) 企业认为提升商科学生职业软技能的建议与对策

对于提升商科学生职业软技能的建议与策略,不同企业从不同视角、不同立场给出了不同的建议。85%的企业认为实训、实习和实践活动是提升商科学生软

技能的关键策略，因为学生在实训、实习或实践过程中，各方面的职业软技能会相应得到较大程度的锻炼与提升。其次，59%的企业认为，职业软技能课程专项练习可以有针对性地提升某些职业软技能要素，比如沟通协调能力、系统思维能力、学习能力等。此外，部分企业认为自我学习、专业课与文化课相互渗透与学校培养也能在一定程度上提升职业软技能。根据研究视角的不同，可以将以上提升策略分成两个大类：一类是从学生自身内部视角给出建议，比如自我学习、参加实训、实习和实践活动；另一类是从学校外部视角给出的建议，比如课程渗透、软技能课程专项练习、学校培养或组织专家讲座等等。通过与企业高管的深入访谈，一致认为学生自我提升职业软技能的内驱力是职业软技能提升的关键策略。

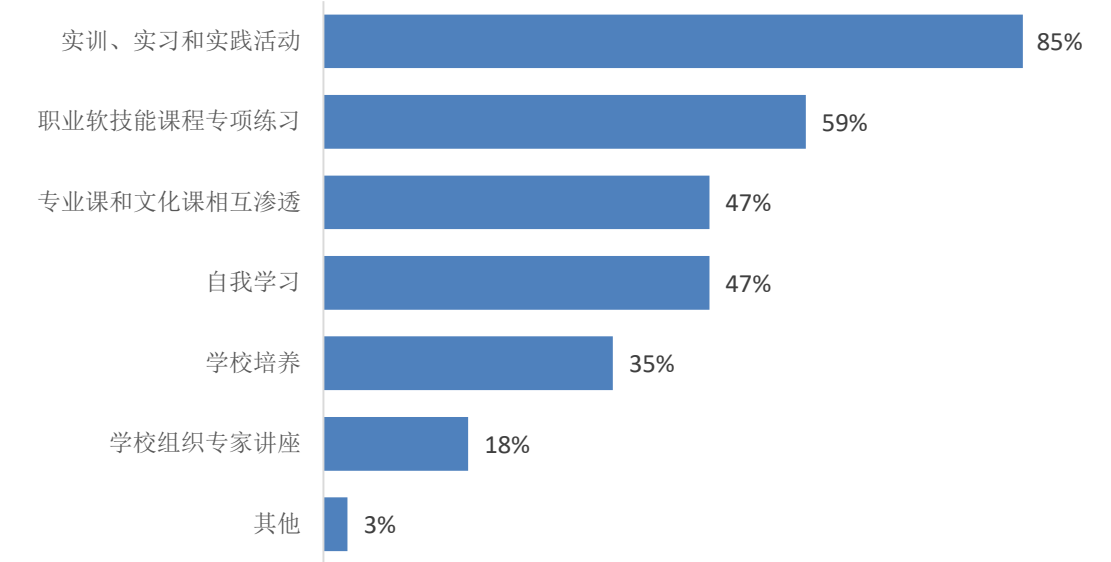


图9 受访企业认为提高职业软技能的途径

此外，通过与企业高管的一对一访谈，毕业生进入职场后，企业通过有意识加大对员工的软技能培训或构建导师引领机制也是提升员工职业软技能的重要途径。调查结果发现，通过对受访企业对员工职业软技能的培训频率这一指标来看，大部分商业企业会提供相应的职业软技能培训，但是培训频率并不高，比如，经常提供职业软技能培训的企业占比32%，偶尔提供软技能培训的企业占比68%。

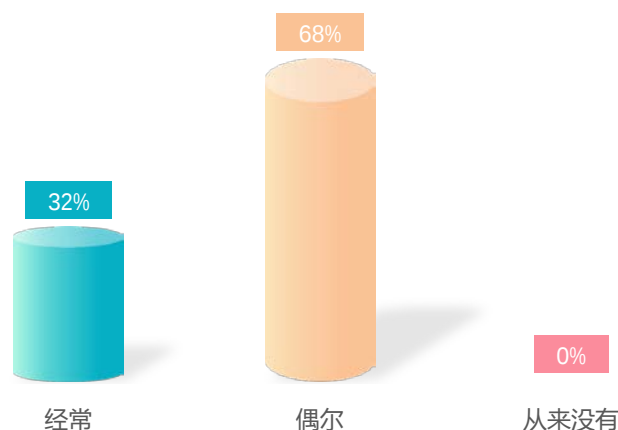
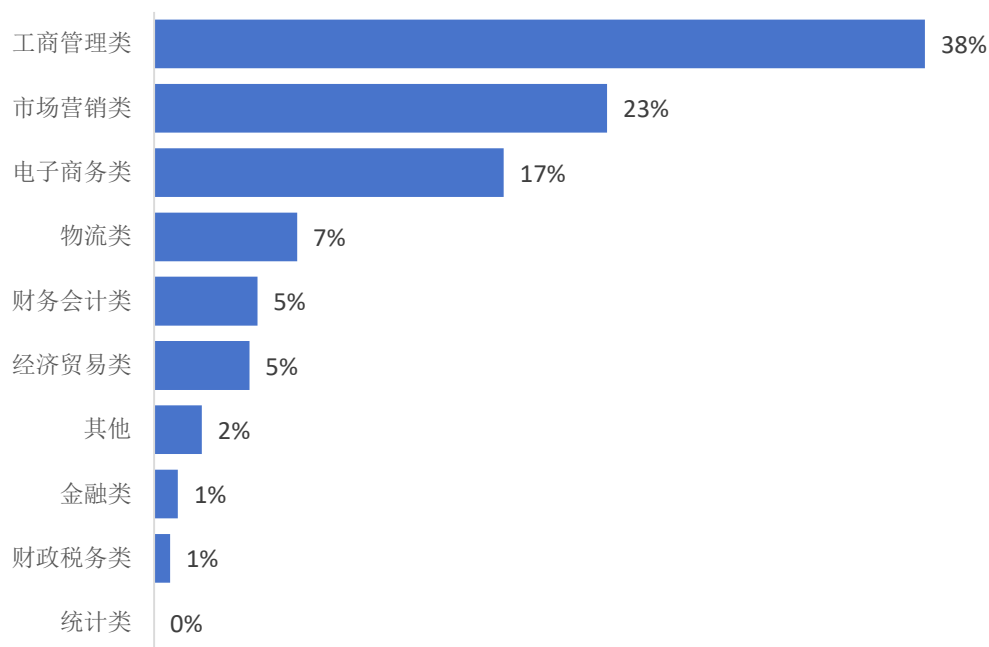


图 10 受访者所在企业对员工职业软技能的培训频率

（二）学校教师维度

1、教师样本概述

本次调研共回收 252 份有效教师问卷，调研对象覆盖全国 21 个省市，包含 50 余所本专科及中职院校。这一广泛的数据分布确保了我们的调研结果具有较高的代表性和可靠性。与学生样本类似，从专业背景上看，参与调研的教师主要任职于工商管理、市场营销、电子商务这三个大类，占比达到 78%，样本总体集中在商科领域，样本对象符合我们对该主题的调查研究。



其他专业包括：网络、首饰设计与制作、电子信息类、健康养老、茶艺、文化艺术

图 11 商科学生职业软技能调查受访者所教专业分布

2、职业软技能提升教师调查结果分析

（1）教师对职业软技能的理解与认知

软技能的培养可以帮助学生更好地应对职场挑战，提升工作效率和满意度，增加职业发展的机会。调研结果显示，教师普遍认为职业软技能对学生职业生涯的发展很重要，占比高达 89%，有 11% 的教师认为一般重要。教师普遍能够认识到职业软技能在学生职业生涯发展中的重要作用，这将为教师提升学生职业软技能提供方向和动力。

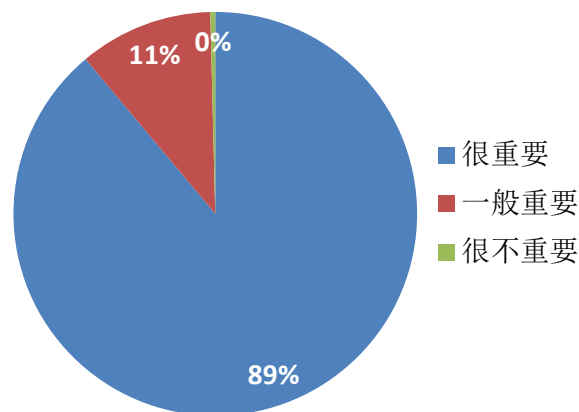


图 12 教师对职业软技能在学生职业生涯发展中重要程度认知情况

特别是数字化时代的到来，在 ChatGPT、Sora 等人工智能技术日益发展的背景下，学校教育面临着巨大的变革和挑战，同样也会冲击我们在人才培养上的理念。调研结果显示，64% 的教师认为相对于硬技能，学校更应该注重加强培养学生的软技能，28% 的教师对这一观点比较认同，7% 的教师持一般态度，只有 1% 的教师不太认同。这一数据表明随着人工智能的发展，职业软技能的培养将在职业发展中的发挥更加重要的作用。

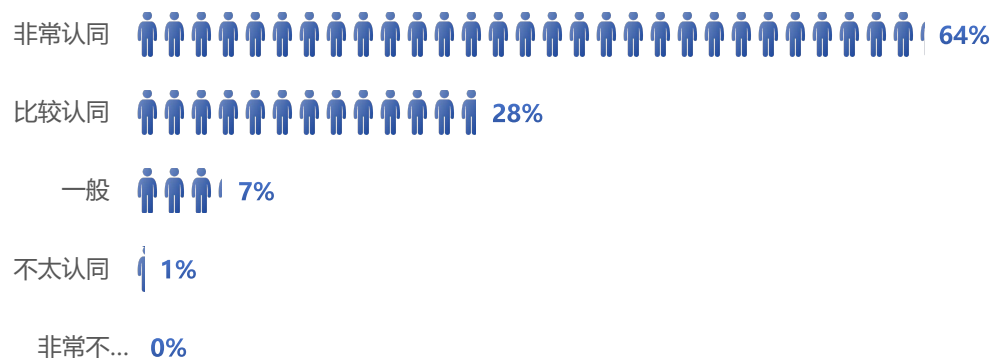


图 13 人工智能时代应注重加强培养学生的软技能

教师对“职业软技能”这一概念的准确理解和认知是有效指导学生职业软技能提升的关键，调研结果显示，29%的教师对“职业软技能”这一概念很了解，63%的教师这一概念只是听说过，但不了解，7%的教师很不了解。从这一数据来看，虽然教师能够意识到职业软技能对学生职业发展的重要性，但在“职业软技能”概念的理解和内涵的把握上仍存在不足，有可能会导导致教师在职业软技能培养的具体实施上存在偏差。

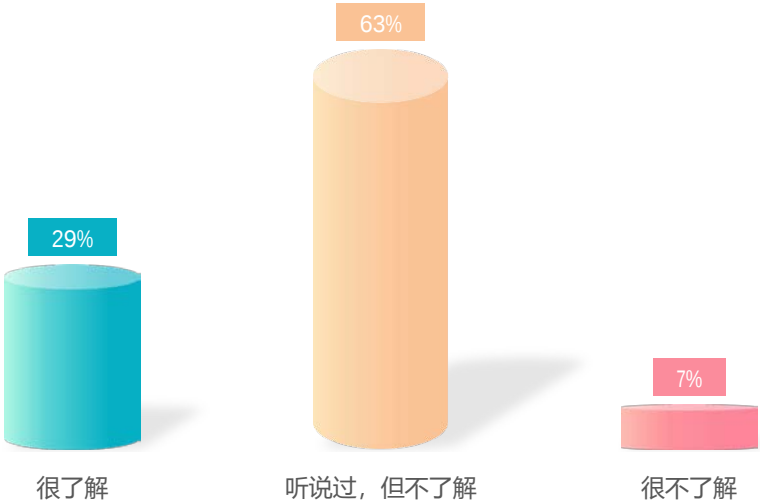


图 14 受访教师对“职业软技能”概念的了解程度

（2）商科学生职业软技能培养效果与达成度

商科学生职业软技能培养效果现状呈现出一定的复杂性和多样性。从培养方案来看，调研结果显示，31%的教师所在学校制定了专门的有针对性的职业软技能培养方案，29%的教师所在学校没有制定这一培养方案，40%的教师表示不太清楚。总结来说，大约三分之一的教师确认他们所在的学校有专门的职业软技能培养方案，而同样数量的教师表示没有这样的方案。值得注意的是，有接近一半的教师（40%）对于学校是否有这样的方案表示不清楚，这可能表明学校在培养方案的宣传沟通和信息传递方面存在一定的不足。

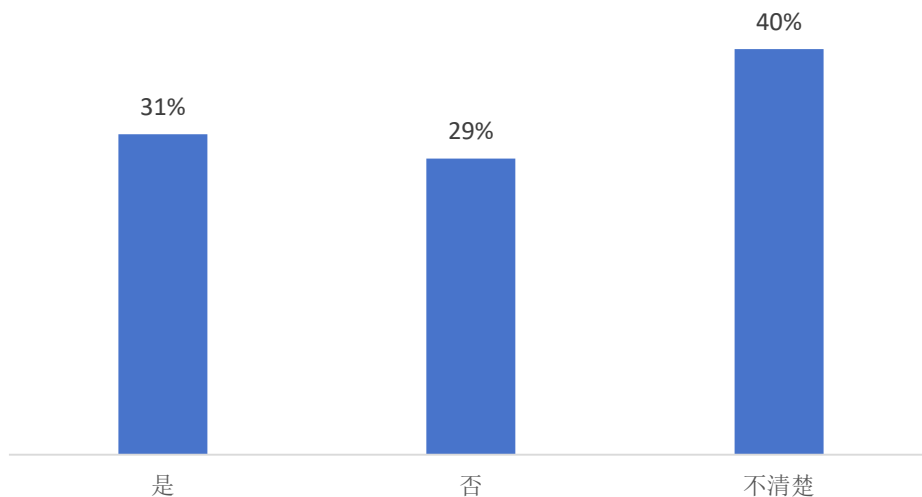


图 15 学校是否制定了专门的有针对性的职业软技能培养方案

从课程开设数量情况来看，调查结果显示，65%的教师表示他们的学校有提供职业软技能相关课程或培训，但数量不多，26%的教师表示他们的学校有很多这类课程或培训，9%的教师表示他们的学校没有提供职业软技能相关课程或培训。总结来说，大多数教师（91%）所在的学校提供了一定数量的职业软技能课程或培训，但有超过三分之二的教师认为这些课程或培训的数量不足。

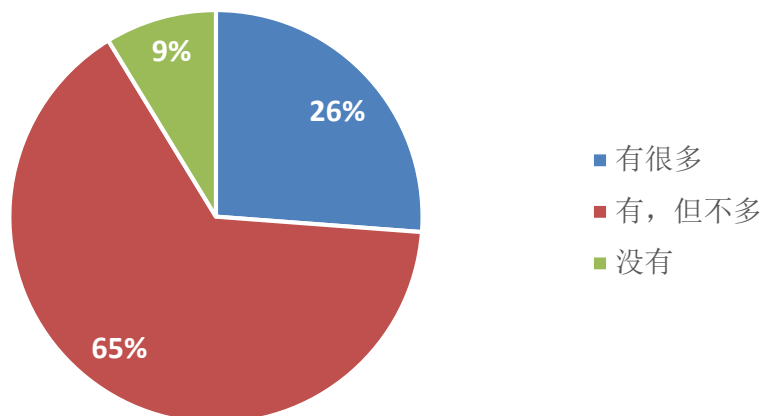


图 16 受访教师所在学校是否有职业软技能相关课程或培训

从课程开设质量情况来看，调查结果显示，62%的教师对学校开设的职业软技能相关课程表示一般满意，36%的教师对这些课程表示很满意，2%的教师对这些课程表示不满意。总结来说，绝大多数教师对学校提供的职业软技能课程表示满意或一般满意，只有极少数教师（2%）表示不满意。这表明大多数教师对这类课程的开设和质量持积极态度。

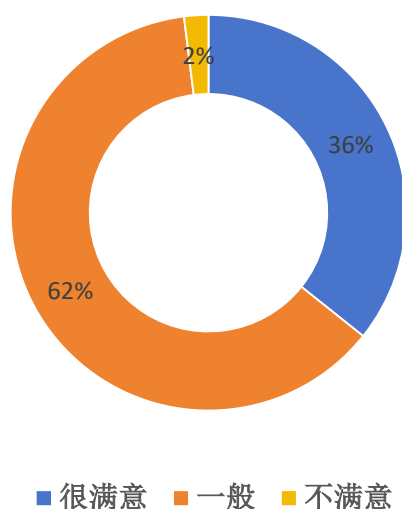


图 17 受访教师对学校开设的职业软技能相关课程的满意度

商科学生的职业软技能达成度是衡量其综合素质和职场竞争力的重要指标。调查结果显示，50%的教师认为商科学生的职业软技能达成度中等，34%的教师认为商科学生的职业软技能达成度一般，13%的教师认为商科学生的职业软技能达成度很好，3%的教师认为商科学生的职业软技能达成度较弱。总结来说，大多数教师（84%）认为商科学生的职业软技能达成度处于一般或中等水平，而有较小比例的教师认为学生的技能较弱或很好。这反映出商科学生在职业软技能方面的培养效果参差不齐，还有提升的空间。

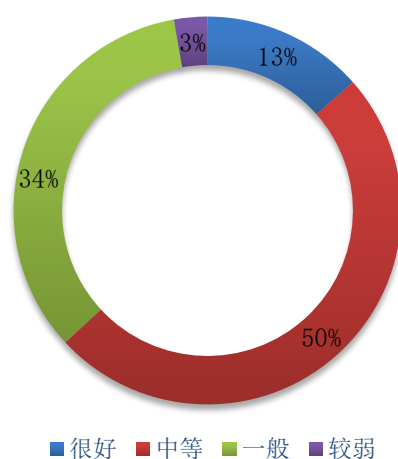
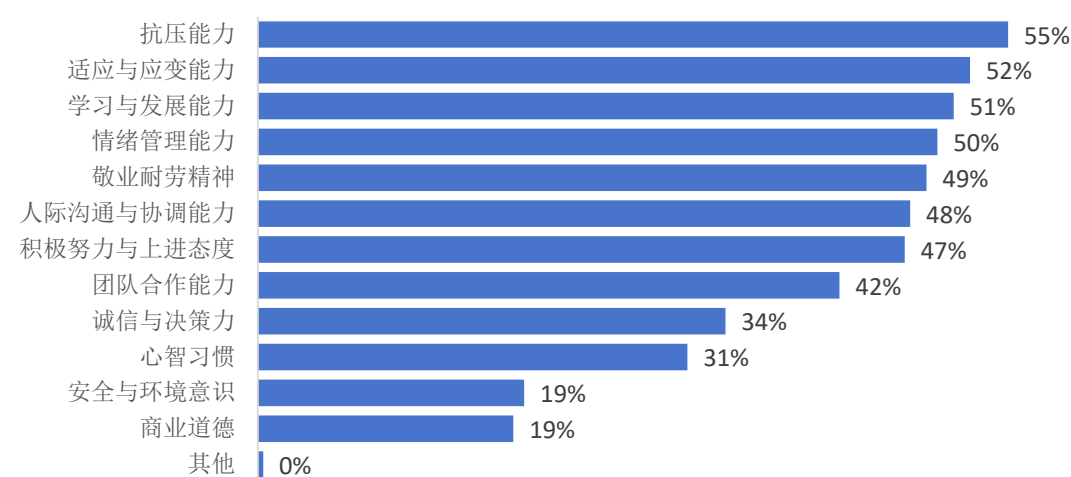


图 18 当前商科学生职业软技能达成度

在商科学生的各项职业软技能的具体达成度中，教师们普遍认为商科学生在抗压能力（55%）、适应与应变能力（52%）、学习与发展能力（51%）、情绪管理

能力（50%）以及敬业耐劳精神（49%）等方面存在较大的欠缺。这些能力对于商科学生未来的职业发展至关重要，因此可能需要在教育过程中给予更多的关注和培养。

目前商科学生最欠缺的能力类型



其他最欠缺的能力包括：自我驱动、表达能力

图 19 目前商科学生最欠缺的职业软技能类型

抗压能力对商科学生至关重要，因为它帮助他们在高压工作环境中保持冷静，做出明智决策，并有效管理压力。这种能力对于应对紧张的截止日期、复杂项目和市场波动至关重要。良好的抗压能力还促进团队合作，维护客户关系，并支持持续的职业成长和领导力发展。

面对商业领域中市场趋势、客户需求及行业规则的不断演进，强大的适应与应变能力意味着学生能够迅速调整策略、把握新机遇，有效应对各种挑战。这种能力不仅促进了个人职业发展的灵活性，也增强了在复杂多变环境中持续成长和成功的能力。

在快速变化的商业环境中，持续学习和自我提升是保持竞争力的基石。这种能力使他们能够快速掌握新知识、技能和工具，适应新兴市场趋势和技术进步。它还促进创新思维，鼓励学生主动寻求成长机会，如参与行业研讨会、获取专业认证或进一步教育。此外，学习与发展能力有助于学生建立广泛的专业网络，这对于职业发展和领导力构建至关重要。总之，这种能力是商科学生实现长期职业成功和满足个人成长需求的关键。

在商业领域，面对压力、挑战和复杂的人际关系，良好的情绪管理能力有助

于学生保持冷静、理智，有效处理冲突和挫折。这不仅有助于提升工作效率和团队合作，还能增强个人魅力和领导力，为职业发展奠定坚实基础。掌握情绪管理，意味着能在职场中更加稳健地前行，实现个人与组织的双赢。

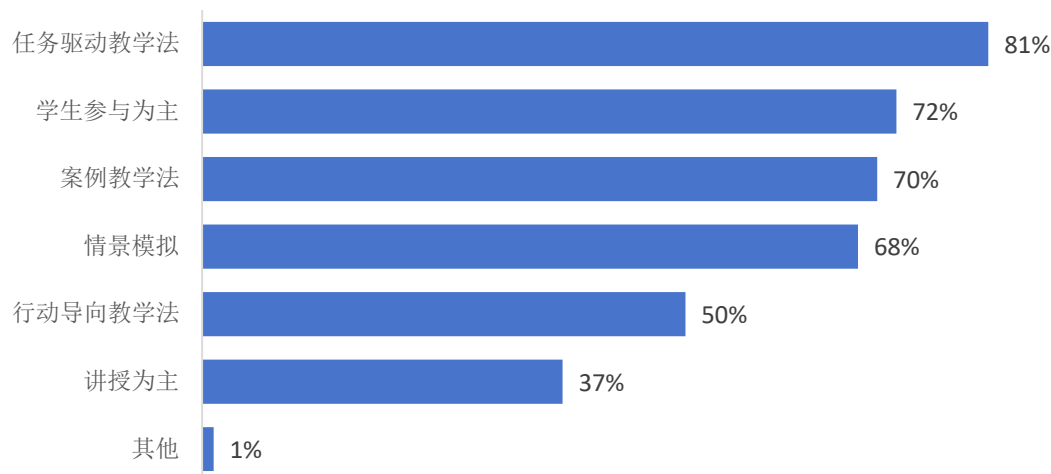
敬业耐劳精神对于商科学生未来的职业发展具有深远影响。在竞争激烈的商业环境中，这种精神是推动学生不断追求卓越、克服困难的重要动力，它体现了对工作的热爱与投入，促使学生面对挑战时保持坚韧不拔的态度。拥有敬业耐劳精神的学生，往往能在职场中赢得更多信任和机会，为个人的职业发展铺平道路，实现长期的职业成功和满足感。

除此之外，商科学生在人际沟通与协调(48%)、积极努力与上进态度(47%)、团队合作(42%)、心智习惯(31%)等职业软技能方面存在不足，需要进一步锻炼和提升。

(3) 职业软技能提升教学实施困难

在提升职业软技能的教学实施过程中会面临诸多挑战。首先，软技能的评估和量化比硬技能更为复杂，需要设计有效的评价体系。其次，软技能的培养往往需要更多的实践和互动，这可能会增加教学资源 and 时间的投入。此外，教师本身可能需要额外的培训，以掌握教授这些技能的最佳方法。学生参与度也是一大挑战，因为软技能的提升需要学生的主动参与和自我反思。最后，文化差异和个人差异也可能影响软技能教学的效果，需要教师灵活调整教学策略以适应不同学生的需求。

调查结果显示，大多数教师倾向于采用更加互动和实践导向的教学方法，如任务驱动教学法(81%)、学生参与为主(72%)、案例教学法(70%)和情景模拟(68%)，来提高学生的职业软技能。这些方法能够更好地促进学生的参与和实践，从而帮助他们在职业软技能方面取得进步。



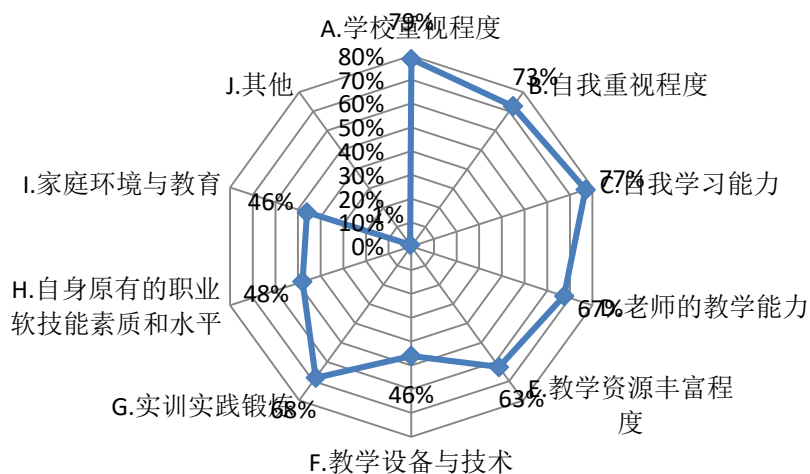
其他教学方法包括：公共演讲、翻转课堂

图 20 提高学生职业软技能的教学方法

（4）教师认为影响职业软技能提升的因素

调查结果显示，教师认为学校重视程度（79%）、自我学习能力（77%）、自我重视程度（73%）、实训实践锻炼（68%）、老师教学能力（67%）等是影响职业软技能提升的主要因素。这也是职业软技能提升的难点所在，需要学校、学生和教师三方共同努力。从学校层面来看，学校若能在课程体系中给予这些技能足够的关注，将极大地增强学生的就业竞争力和职场适应能力；从学生层面来看，在快速变化的知识经济时代，学生需要具备自主获取信息、分析问题、解决问题的能力，同时对于软技能的提升，需要足够重视并且投入更多的努力和时间进行实训实践锻炼，做到知行合一；从教师层面来看，采用合适的教学方法和手段，激发学生的学习兴趣和积极性。同时，还应具备持续学习和反思的能力，不断更新自己的教学理念和技能，以适应教育发展的需要。

此外，教学资源丰富程度（63%）、自身原有的职业软技能素质和水平（48%）、家庭环境与教育（46%）、教学设备与技术（46%）也被一部分教师认为是重要的影响因素。



其他影响因素包括：认知水平、多文化教育背景、是否参与真实项目

图 21 教师认为影响职业软技能提升的因素

(5) 教师认为提升职业软技能的建议与对策

调查结果显示，大多数教师认为学校充分重视并系统培养（75%）、实践活动（70%）、学生充分重视（69%）、教师充分重视（65%）、学生自主学习（62%）是提高学生职业软技能水平的主要方式。除此之外，有老师认为在专业课和公共课中渗透软技能教学（53%）、不同学科间有效衔接和融通（52%）、设立专门的职业软技能课程（50%）、家庭教育和引导（33%）等也是提升职业软技能的好方式。

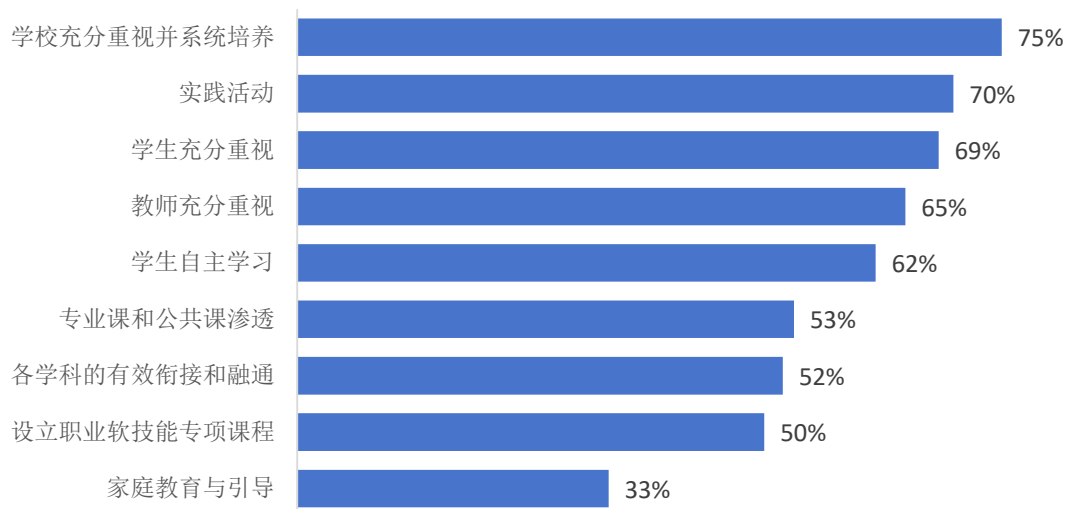


图 22 老师认为提高学生职业软技能水平的方式

1) 从学校层面重视职业软技能的培养，出台相应的文件和政策。制定职业软技能培养方案，明确培养目标、培养内容、培养方法和评价标准；在课程设置、教师培训、教学资源配置、实践基地建设等方面为职业软技能培养提供政策保障。

2) 学生应该重视并主动积极有意识的培养自身职业软技能，利用课堂学习、在线课程、书籍、研讨会等资源，主动学习相关的软技能知识；将学到的软技能应用到日常学习和生活中，如参与团队项目、组织活动、参与志愿服务等。

3) 教师要持续坚持立德树人，做好教书育人的典范，言传身教，进一步加大对职业软技能的研究和实践，关注职业软技能领域的前沿动态，积极参与相关研究和实践。同时，结合学生的实际情况，探索适合学生的职业软技能培养路径。

4) 注重教学方式与方法的改革，相比硬技能，软技能的教学更侧重于实践、体验和反思，需要开发和设计与之相匹配的项目和实践活动，通过情境模拟、项目式学习、案例分析等多种方式，让学生在事上磨，以此提高他们的综合能力。

5) 组织职业软技能相关的教师培训，提升教师在职业软技能方面的教学和实践能力。调查结果显示，63%的受访教师表示他们没有参加过此类培训或学习，77%的受访教师表示他们愿意参加软技能教学相关的培训。这表明教师们普遍认识到提升自己在软技能教学方面的能力是重要的，并且愿意通过培训来增强这方面的技能。

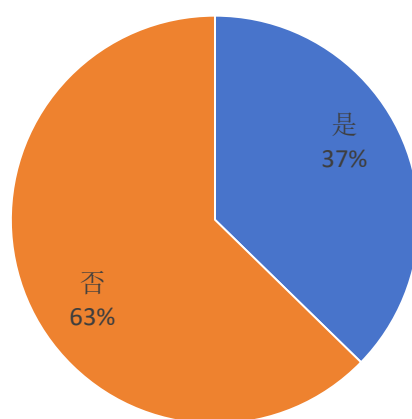


图 23 受访教师是否参加过职业软技能相关培训或学习

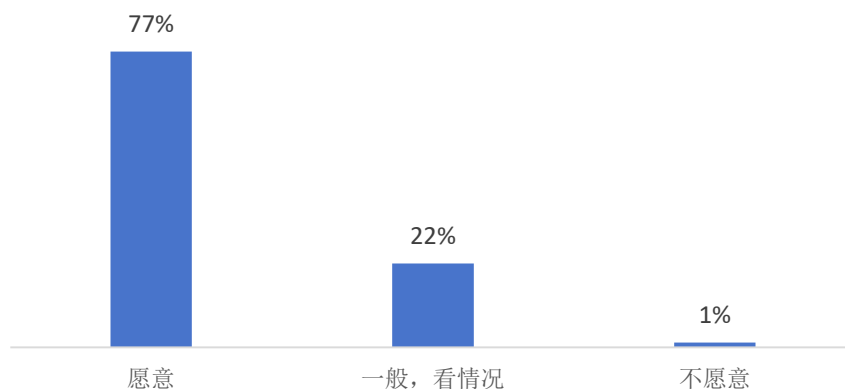


图 24 受访教师参加软技能教学相关培训的意愿

(三) 学生维度

学生对职业软技能的认知与实践是影响职业软技能培养与提升的关键因素，而且学生职业软技能拥有情况不仅会影响到个人职业生涯的广度与高度，而且也会影响到其对企业的贡献与价值。本次调研的学生问卷设计主要包括职业软技能认知、软技能对职业生涯的意义、职业软技能自我评价与不足、提升职业软技能的方法与途径以及学校为学生提供软技能支持的方法等维度。

1、学生样本概述

调研共回收了 547 份有效学生问卷，覆盖了 21 个省市及海外地区。从学历层次来看，调研样本主要以高职院校学生为主，研究生、本科、高职与中职学生占比分别是 1%、13%、73%与 13%。从专业类别来看，受访学生主要以工商管理类、市场营销类、电子商务类、经济贸易类为主，以上四个专业类别占比高达 90%以上。调研的学生中，分成了在校学生和已毕业正式入职连锁企业的学生。

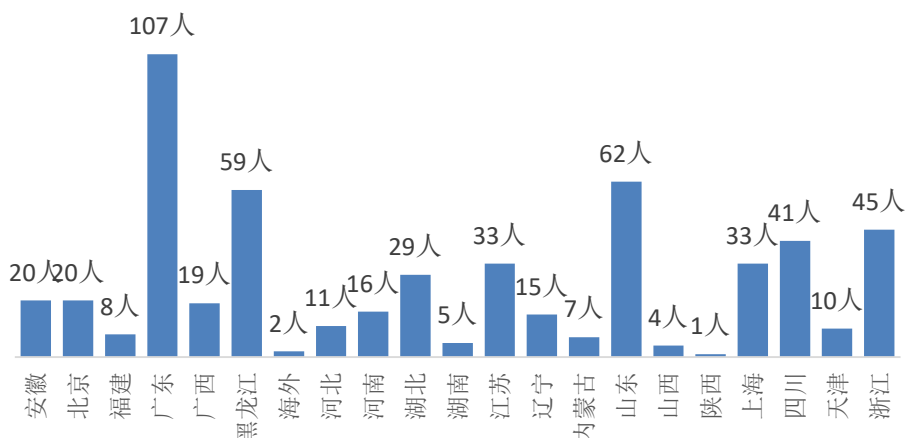


图 25 商科学生软技能调研受访学生所属地分布

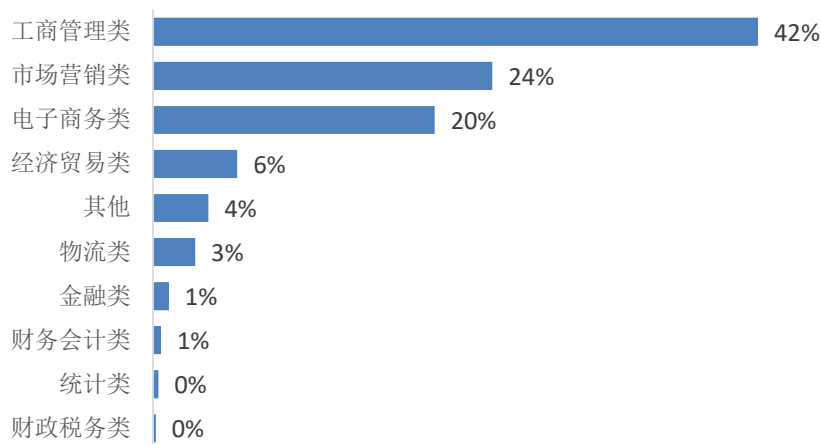


图 26 商科学生软技能调研受访学生所属地分布

2、职业软技能提升学生样本调查结果分析

(1) 学生对职业软技能的理解与认知

调研结果显示，仅有 19% 的受访学生对“职业软技能”概念很了解，64% 的受访学生表示听说过“职业软技能”概念，但并不了解，而有 18% 的受访学生表示对职业软技能很不了解。关于职业软技能对于员工职业生涯发展的重要程度这一指标，69% 的学生认为职业软技能对员工职业生涯发展非常重要，持重视态度；29% 的学生认为职业软技能对职业生涯发展一般重要，持比较重视态度；仅有 2% 的学生认为职业软技能对员工职业生涯发展不重要。总体来说，绝大部分学生对职业软技能有一定的认知了解，并且能够认识到职业软技能对个人职业生涯发展的重要性。

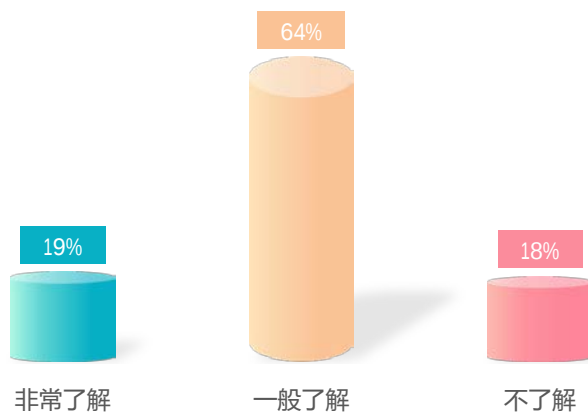


图 27 受访学生对职业软技能认知情况

（2）学生职业软技能自我评价

调研结果显示，学生对个人拥有的职业软技能情况总体评价不高，仅有 17% 的学生认为自身拥有的职业软技能程度是很强，而有 38% 和 39% 的学生认为自身拥有职业软技能的情况为较强与一般，约有 5% 和 1% 的学生认为自身职业软技能表现较弱和很弱。在所拥有的职业软技能要素中，学生认为掌握较好、排名前 5 的软技能要素包括：团队合作能力、适应与应变能力、人际沟通与协调能力、诚信与决策力与积极努力与上进态度。

受访学生对自身职业软技能的总体评价

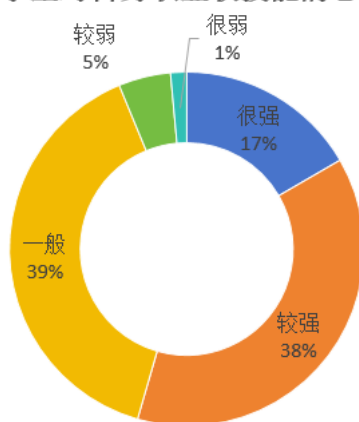


图 28 受访学生对自身职业软技能评价情况

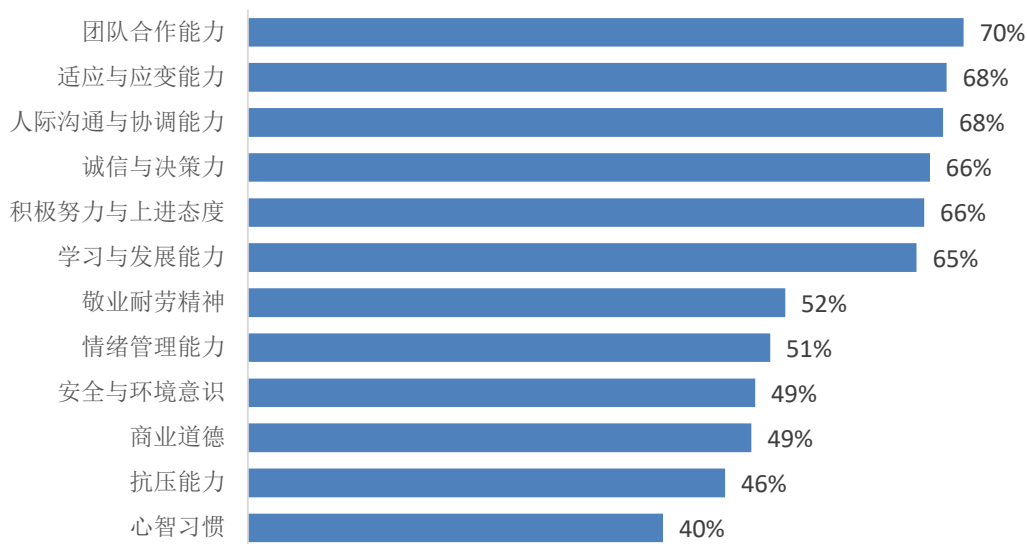


图 29 受访学生认为自身掌握较好的职业软技能类型

（3）学生认为自身欠缺、迫切需要提升的职业软技能

调研结果显示，学生普遍认为自身的职业软技能与企业的需求还存在一定差

距，比较欠缺、排名前五的职业软技能要素包括：抗压能力、人际沟通与协调能力、情绪管理能力、适应应变能力与心智习惯；而学生迫切想要提升的职业软技能，排名前五的软技能要素分别是：人际沟通与协调能力、适应与应变能力、情绪管理能力、抗压能力与团队合作能力。由此可见，学生认为自身欠缺的职业软技能要素与迫切需要提升的职业软技能要素基本上是吻合的，五个软技能要素中，除了排名第五的软技能要素不一致之外，抗压能力、人际沟通与协调能力、情绪管理能力、适应与应变能力等前四个要素均是完全重合的。

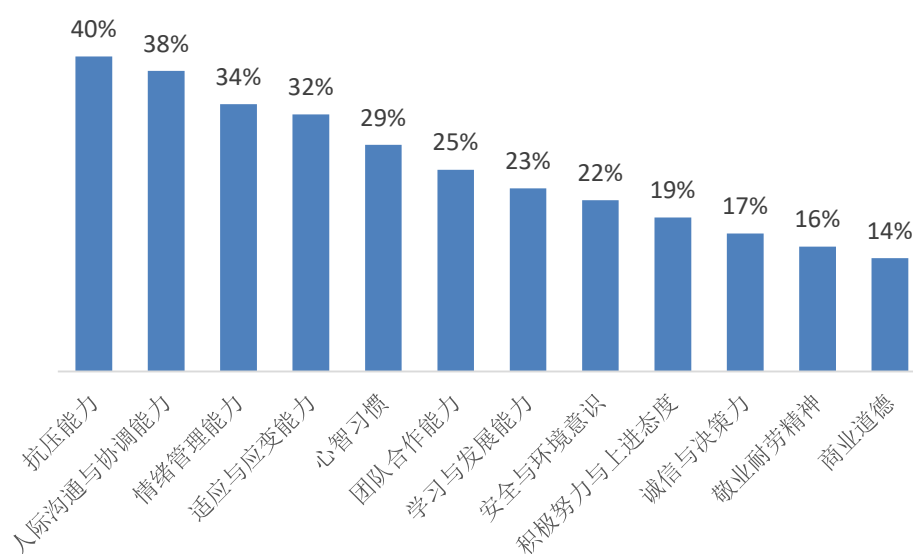


图 30 受访学生认为自身比较欠缺的职业软技能类型

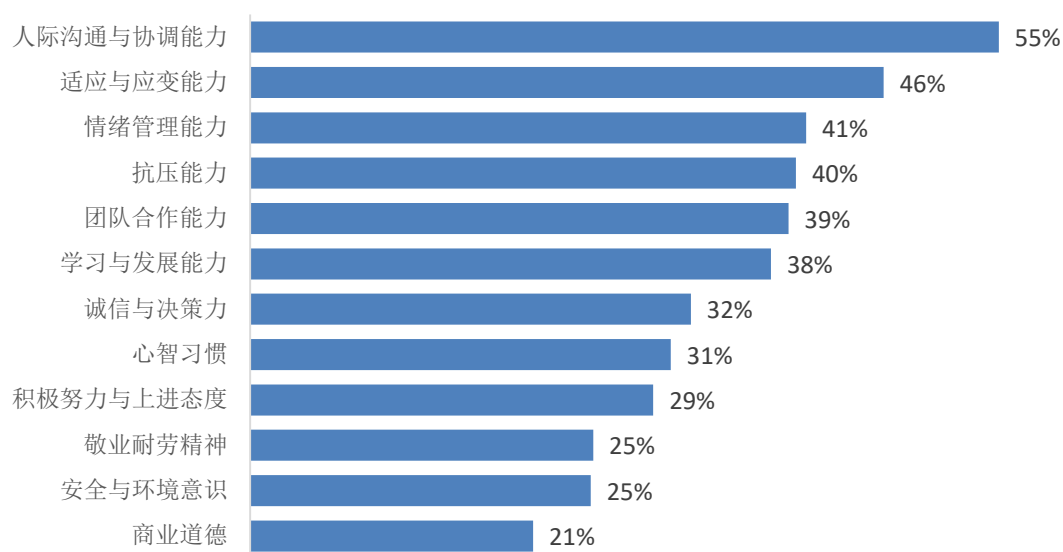


图 31 受访学生迫切想提升的职业软技能类型

（4）学校相关职业软技能课程的开设情况

一般来说，不同层次、不同类型的学校均会开设一些相关提升职业软技能的课程。调查结果显示，61%的受访学生，表示其所在学校有专门开设很多职业软技能的课程与培训，而且有79%的老师在教学中会有意识的提高学生的职业软技能，36%和3%的受访学生表示学校很少或没有开设职业软技能的课程。而对于学校开设的软技能相关课程，37%的受访学生表示非常满意，62%的受访学生表示一般满意。对于职业软技能相关课程的教学方式，受访学生最喜欢的教学方式包括案例分析、面对面咨询、专家讲座或网络授课等。

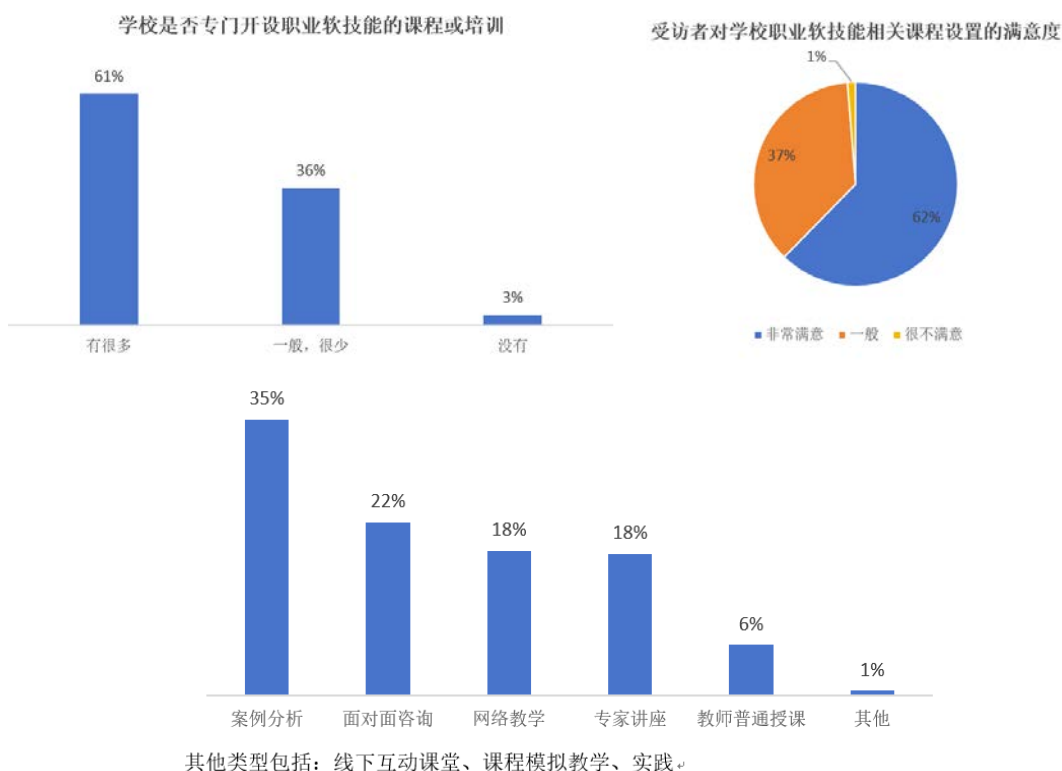


图 32 受访学生所在学校相关职业软技能课程的开设情况

（5）学生认为影响职业软技能提升效果的因素

对于影响职业软技能提升效果的因素有很多，根据调查结果显示，受访学生认为影响职业软技能提升的因素中，排名前五的因素包括：学校重视程度（78%）、自我重视程度（77%）、自我学习能力（75%）、教师教学能力（65%）以及实训实践锻炼（62%）等。以上因素中，学校重视程度与教师教学能力均属于学校外部驱动因素，自我重视程度与自我学习能力均属于学生内部驱动因素；而实训实践锻炼这一因素，既可以是学校给学生提供的实训锻炼机会，同时也包括学生自己主动寻找的社会实践因素。因此，要提升职业软技能，需要学校、企业和学

生三方的共同努力与配合，尤其是以学生自我重视程度与学习内驱力为主。

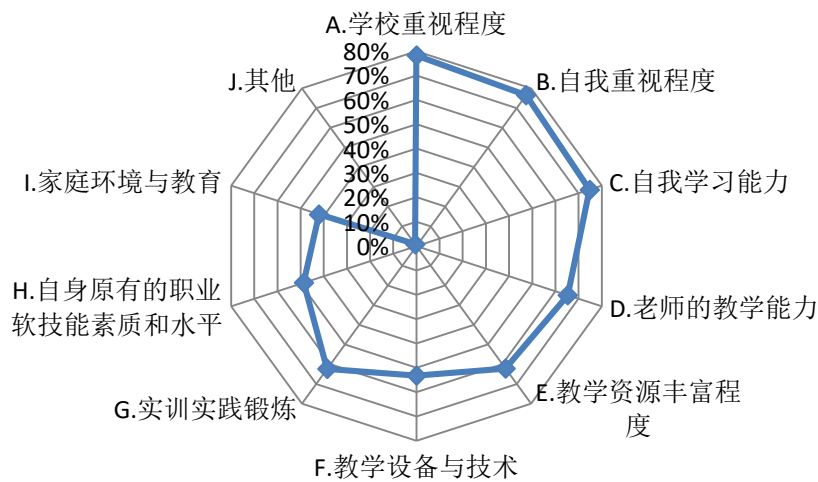
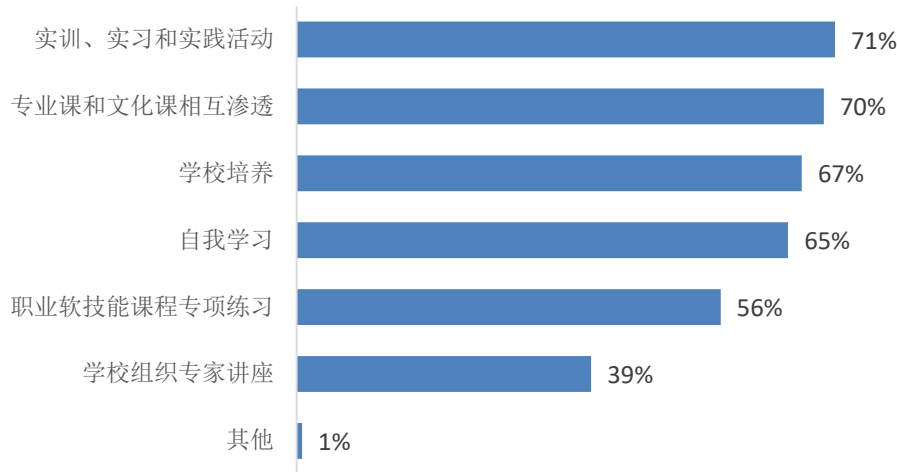


图 33 受访学生认为影响职业软技能提升效果的因素

（6）提升职业软技能的途径与方法

调查结果显示，受访学生认为提升职业软技能的主要途径依次是：实训实习和实践活动（71%）、专业课和文化课的相互渗透（70%）、学校培养（67%）、自我学习（65%）、职业软技能课程专项练习（56%）等。从排名前三的因素可以看出，学生还是比较依赖学校给予的外部支持，比如实训、实习和实践活动、专业课与文化课的渗透以及学校的培养。



其他途径包括：环境

图 34 受访学生认为有利职业软技能提升的途径

四、调查结论与主要建议

（一）调查结论

1、商科学生职业软技能认知情况

从对职业软技能概念的认知了解情况来看，企业受访人员对职业软技能的了解程度明显高于受访教师和受访学生，从调查结果可以看出，对于职业软技能非常了解的占比中，企业占比是 44%，而教师和学生这一指标的占比分别仅有 29% 和 19%。此外，从受访人员对职业软技能的重视程度这一指标来看，同样呈现出企业受访人员的重视程度高于受访教师，而受访教师的重视程度明显高于受访学生的变化规律，从调查结果可以看出，对于职业软技能非常重视数据的占比中，企业受访人员占比高达 97%，受访教师这一指标数据为 89%，而受访学生这一指标仅为 69%，甚至有 2% 的受访学生认为职业软技能不重要。

2、商科学生职业软技能达成情况

调查结果显示，教师和学生对于职业软技能达成度的评价有一定差异，具体表现在：教师认为学生软技能达成度很强、较好、一般、较弱的占比分别为 13%、50%、34%、3%，大部分教师认为商科毕业生软技能较好；而学生认为自身软技能达成度很强、较好、一般、较弱的占比分别为 17%、38%、39%、6%，可见学生对自身软技能达成度评价相对老师评价略低一些。企业访谈结果显示，企业认为商科学生职业软技能达成度整体水平较好，但是不同地区、不同学校的生源表现出较大差异，经济相对发达地区学校的学生软技能整体水平要优于经济不发达地区，示范校、双高校的学生软技能综合素养相对较好。

3、商科毕业生最欠缺且需要培养的职业软技能

对于商科学生最欠缺的职业软技能，企业人员、教师与学生三大主体的调查结果存在一定相似性与差异性。如表 1 所示，从最欠缺职业软技能排名前五的类型中，学生、教师与企业人员有 3 项选择是完全一致的、先后顺序略有差异，分别是抗压能力、情绪管理能力、适应与应变能力，而且抗压能力均被排在第一位。

对于商科学生需要培养的职业软技能，企业人员与教师群体的调查结果呈现出绝对的一致性，排名前五的职业软技能均为人际沟通与协调能力、适应与应变能力、团队合作精神、情绪管理能力与学习发展能力，虽然以上 5 项软技能排序有所不同，但“人际沟通与协调能力”均被排在职业软技能培养的第一位；而学

生样本调查结果显示，除了“团队合作精神”这一项外，他们迫切想要提升的职业软技能类型与企业对职业软技能类型的要求吻合度较高。

表 1 企业、教师与学生认为最欠缺及应培养的职业软技能

最欠缺软技能排序	企业人员	教师	学生
1	抗压能力	抗压能力	抗压能力
2	人际沟通协调能力	适应与应变能力	人际沟通协调能力
3	敬业耐劳精神	学习发展能力	情绪管理能力
4	情绪管理能力	情绪管理能力	适应与应变能力
5	适应与应变能力	敬业耐劳精神	心智习惯
应培养软技能排序	企业人员	教师	学生
1	人际沟通协调能力	人际沟通协调能力	人际沟通协调能力
2	适应与应变能力	团队合作精神	适应与应变能力
3	团队合作精神	适应与应变能力	情绪管理能力
4	情绪管理能力	学习发展能力	抗压能力
5	学习发展能力	情绪管理能力	团队合作精神

4、商科学生职业软技能提升的影响因素

表 2 企业、教师与学生认为影响职业软技能提升的因素

软技能影响因素排序	企业人员	教师	学生
1	自身重视程度	学校重视程度	学校重视程度
2	自我学习驱动	自我学习能力	自我重视程度
3	实践锻炼的机会	自我重视程度	自我学习能力
4	家庭环境影响	实训实践锻炼	教师教学能力
5	学校引导教育	教师教学能力	实训实践锻炼

对于影响商科学生职业软技能提升的因素，教师与学生二者的调查结果呈现出较强的一致性，排名前五位的影响因素是相同的，只是先后排序上略有差异，这五项因素分别是：学校重视程度、自我重视程度、自我学习能力、教师教学能力以及实训实践锻炼。其中学校重视程度、自我重视程度、自我学习能力这 3

项因素被教师与学生认定为影响职业软技能提升的重要影响因素。企业访谈结果显示,影响商科学生职业软技能提升的重要因素主要来自于学生自身重视程度与自我学习驱动,此外实践锻炼机会、家庭环境及学校引导教育等也被部分企业认为是重要的影响因素。

(二) 主要建议

1、基于企业视角

(1) 提供职业软技能培训支持

员工是企业的核心资源,他们的职业软技能水平会直接影响着企业的绩效与竞争力。因此企业为员工提供专业知识与技能培训的同时,也可以有意识地提高对员工职业软技能培训的力度与频率,包括沟通协调能力、团队合作能力、领导力、灵活应变能力等等。只有员工的综合职业能力全面提升了,才能真正提升企业的绩效与竞争力。

(2) 提升企业导师职业软技能带教能力

毕业生顶岗实习或毕业进入职场工作后,一般企业会安排带教师傅或者企业导师来指导新员工的初期工作。企业导师指导学生实习的过程中,不仅要教会学生了解行业发展动态,掌握岗位技能、业务流程等方面的硬技能,更重要的是在带教过程中,通过自身的言传身教引导学生懂得什么是爱岗敬业、吃苦耐劳,团队合作、工匠精神等等。这势必对企业导师职业软技能的带教能力提出了较高的要求,所以,企业如果想要提升新进员工的软技能,很有必要提升相关企业师傅和企业导师的软技能带教能力。

2、基于学校视角

(1) 更新教育观念,重视学生职业软技能的提升

教育应对学生的未来给予充分的关注与关怀,对学生进行职业软技能教育就是为了让其未来能够更好的生存与发展。这就要求,一方面,职业教育的功能不能仅限于给学生提供一个知识技能学习的平台,其还要训练学生成为学习的主体,帮助学生掌握终身学习的方法,能够不断提升自身综合能力;另一方面,学校须树立“以人为本,全面发展”的教育理念,职业教育还应注意培育学生的跨职业能力,不但要使学生掌握一定的硬技能,而且要获得相当程度的软技能。

(2) 完善人才培养方案,开设软技能系列专项课程

软技能的培养与硬技能的培养相辅相成，不能分割。但同时，也应注意的是，软技能的培养方式与硬技能的培养方式又有很大的不同，它主要不是依靠单向的传授，而是训练。只有进行重复的训练和多次实践才能使软技能得以发展。关于国内如何有效培养在校大学生的职业软技能，早在 2013 年，河南理工大学就已经进行了积极探索，并在新生中开设“职业软技能实训课程”的公共选修课程。职业软技能的培训采取集中培训、主题班会、学习沙龙等形式，主要针对“自我认知能力”“问题解决和思辨能力”“人际关系技能”“时间管理”“学习技能的获取”“大学和职业规划技能”等方面的能力进行系统的教育和培训。随着相关资源与教师队伍建设的不断跟进，计划在全校范围内逐步开展并不断完善。

(3) 加强对学校教师软技能素养的培训

课堂是教师职业素养的示范场所，教师的综合素养与言传身教会潜移默化地影响学生软技能的认知与学习，因此教师自身要持续坚持立德树人、做好教书育人的典范，同时学校层面应进一步加强对教师职业软技能的培训，提升教师在职业软技能方面的教学和实践能力。只有教师软技能得到了全面提升，他们的言传身教才会润物细无声地影响到学生。

(4) 将职业软技能培养融入到第二课堂学习

职业软技能课程教育平台建设是加强软技能培养的重要手段，职业软技能的平台建设可以通过学校第二课堂、社会实践活动等途径加以落实。在当代职业教育中，职业软技能教育很大程度上将由第二课堂的隐性课程来完成。开展丰富多彩的校园文化建设，通过各种具体演讲、辩论、表演、体育、科技知识等竞赛，能够培养学生的团队合作、人际沟通、创造力等能力，提高其自主学习的兴趣和集体荣誉感；学生社团工作的进行，在培养大学生的团队精神、探索精神、创新精神的同时，也可以锻炼其组织能力及自我管理能力。参与慈善公益、社会调查、企业实习等社会实践活动，也可以培养学生的实践能力、组织管理能力等。

(5) 构建学生职业软技能考核评价体系

其次，要抓住教学评价方式改革，探索职业软技能评价体系的构建。教学评价是落实教育目标的重要环节，对教师如何组织教学、学生如何学习都有重大导向作用。目前高职院校仍然存在一些教师实行传统的一张试卷考核课程成绩的教学评价方式，这一方面是由于部分高职教师还没有充分重视职业软技能考核与评

价；另一方面是由于个体的职业软技能都具有隐蔽性和过程性，考查的标准很难量化。我们必须正视传统教学体系的局限性，积极探索高职领域中职业软技能测评的体系和标准的开发，建立一个能包容学生硬技能和软技能的综合评价体系。

（6）将软技能培养与专业课程、实践实训教学有机结合

由于职业教育致力于培养技术技能型专才，所以职业教育非常重视学生硬技能的培养，但我们提出加强职业软技能的培养并不否定职业教育突出专业技能培养的特色，而是主张改革课程教学模式，通过校企合作、工学结合等途径，将职业软技能的培养与专业硬技能的培养有机结合起来，将职业道德、工作态度、社会交往、学习能力等职业软技能培养渗透到专业知识技能培养的过程之中，避免把职业软技能教育变成空洞的说教，找到使学生更乐于接受的教育路径，取得更好的教育效果。比如在职业教育课程体系中，可以考虑适当增设一些校企共同开发的有关工具范畴、人格范畴、社会范畴和常识范畴的综合实习、实训项目类课程，不宜设置与单项软技能一一对应的课程。这些校企合作的综合性实习、实训类课程可作为专业课程教学中职业软技能培养的重要载体，学生在完成这些实训项目的过程中，除要运用专业知识外，还需要进行沟通协调、团队合作、社会调研等等，甚至需要解决可能发生的各种矛盾与冲突，这种训练在某种程度上真正实现了专业技术岗位技能学习与职业软技能培养的相统一。

3.基于学生视角

（1）加强主动提升职业软技能的主观意愿

从商科学生自身的角度来看，由于局限于校园学习、缺乏工作经验，因此对现代企业的要求并没有较为清晰的认知，可能还停留在“唯技术至上”的片面认知中，殊不知现代企业早已不是对技术的单一要求。因此学校和专业要通过各种课内或课外各种活动方式，引导学生转变现有的学习规划观念，真正认识到软技能在其学业及职业发展生涯中的重要性和培养的必要性。学生只有自身重视职业软技能的提升，才会有意识地通过各种途径方法去弥补自身职业软技能的短板，并积极主动地参与到校内、校外各种类型的项目活动、社会实践中。学校可以根据学生职业生涯发展需要，结合市场需求发展举行职业软技能的专业讲座，通过讲座使学生了解市场和企业对职业软技能的要求，增强大学生培育职业软技能的自觉性。

（2）积极参与各种项目活动提升职业软技能

学生认识到职业软技能的重要性只是职业生涯成长的第一步，最关键是要进行准确的职业软技能自我诊断与评价，并针对自己职业软技能的不足，付出行动与努力。学生提升职业软技能的途径主要包括校内和校外两个板块：校内第一课堂的专业学习，积极参与校企合作的项目化课程，在认真完成实训任务的过程中培养自身的团队合作精神、工匠精神以及耐劳抗压精神；校内第二课堂活动的积极参与，学生可以通过参加第二课堂社团活动或专业竞赛等系列活动，充分发挥学习的自主性和创造性，激发自身的组织能力和协调合作能力。此外，校外的顶岗实习和社会实践活动也是提升职业软技能的重要途径。要充分利用好校外实习与实践机会，将学校习得的知识与技能应用到真实的岗位中，只有在真实的岗位中才可以更加深刻地认识到自己亟待提高的能力及素质，同时也能够在工作中提高软技能。

附录

- 1、教学名师访谈记录
- 2、企业高管访谈记录
- 3、调查问卷

附件 1：教学名师访谈记录

商科学生软技能调研教学名师访谈案例报告

访谈说明：项目进行前期阶段（2024 年 7 月-8 月），项目组通过借助各种校企合作平台，分别面向职业院校教师、学生、商贸企业工作人员三大群体发布了商科学生软技能提升的调查问卷，截止日期共回收调查问卷样本 833 份，根据调查问卷后台反馈的数据进行数据分析，完成了本项目主体调查报告。为了弥补结构化调查问卷中一些无法深入挖掘的信息，所以后期增加了一对一访谈和小组访谈调研两种方式，以期深入探讨一些复杂或涉及面较广的问题。访谈的对象主要包括职业院校的教学名师和知名连锁企业的资深专业人员。

访谈提纲：

- 1.您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？
- 2.您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？
- 3.您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？
- 4.据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？
- 5.您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？
- 6.您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？
- 7.您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：杨叶飞 深圳职业技术大学 副教授

阚雅玲 广州番禺职业技术学院 教授

关善勇 广东科贸职业学院 教授

孙 君 无锡商业职业技术学院 教授

张京蒲 广州市财经商贸职业学校 高级讲师

访谈案例 1

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：杨叶飞 深圳职业技术大学 副教授

访谈内容：

问题 1. 您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？

受访者：我认为商科学生的职业软技能主要包括领导力、灵活性和商业敏感度。特别是领导力在商业发展中的重要性，以及学生对快速变化的商业环境的适应能力和对新技术的敏感性。

问题 2. 您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：我认为商科学生的职业硬技能和软技能之间是相辅相成的关系。硬技能可以比喻为学生进入职场的“敲门砖”，是学生从事工作所必须的技术或素养，而软技能则是他们在职场中发展的“加速器”。虽然硬技能可以帮助学生找到工作，但是软技能才是决定学生在职场中能够走得多远的关键因素。

问题 3. 您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？

受访者：我认为职业软技能是商科学生职业发展的关键，是学生在职场中行稳致远的重要钥匙。虽然硬技能是进入职场的基础，但软技能才是推动学生在职场中获得长远发展的核心动力。软技能如领导力、灵活性和商业敏感度是商科学生必须具备的素养，这些技能对于学生适应快速变化的商业环境至关重要。

问题 4. 据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？

受访者：我观察到当前商科学生在职业软技能方面存在不足，特别是在情绪管理和交际能力上。另外，学生在自我管理，尤其是情绪控制方面表现出一定的缺乏，这可能与数字化技术的应用导致人际交流能力弱化有关。

问题 5.您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？

受访者：我提倡在教学过程中通过 12 个字来培养学生的职业软技能：伦理危机、案例渗透、项目载体。将优秀的商业伦理和中国传统文化的精髓融入教学，通过讨论和案例分析的方式，以及通过实训项目来锻炼学生的沟通、分享、责任感和商业判断力。另外，教师的理念和对软技能的掌握也是影响学生软技能培养的重要因素。

问题 6.您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？

受访者：我认为提高学生职业软技能的困难主要在于体系设计、教师理念和教学评价三个方面。人培方案设计时如何将软技能与各门课程融合是一个挑战。同时，教师对软技能的理解和掌握能力也是一个障碍。此外，软技能的考核评价体系不够明确，缺乏有效的评价指标和方法，这些都是提高学生职业软技能的难点。

问题 7.您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

受访者：我认为学校应通过伦理教育、案例教学和项目实训来培养学生的软技能。将商业伦理和传统文化融入教学中，通过案例分析和讨论来提升学生的批判性思维。同时，通过项目实训作为教学的载体，加强学生的沟通、团队合作和问题解决能力。另外，需要优化教育体系，更新教学内容，并加强校企合作，以提升教师的教学能力和专业文化。

访谈案例 2

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：阚雅玲 广州番禺职业技术学院 教授

访谈内容：

问题 1.您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？

受访者：商科学生的职业软技能除了包括自我驱动力、学习能力、创新能力、沟通、团队合作和解决问题的能力外，还应具备市场意识和顾客思维，以及管理思维、语言、情绪和行为的心智模式。

问题 2.您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：我认为硬技能和软技能是相辅相成的，硬技能是学生进入职场的基础，而软技能则可以帮助学生在职场中取得更大的成功。硬技能像是“术”，而软技能则像是“道”，以道御术术必成，离道之术术必衰；有道无术，术尚可求，有术无道，止于术。从长远来看，软技能对于学生的职业发展具有决定性的影响。

问题 3.您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？

受访者：我认为职业软技能对商科学生的职业发展至关重要，软技能可以帮助学生找到更好的工作并实现职业上的成功。软技能如市场意识、顾客思维和心智模式是商科学生必须加强的领域。另外，我相信如果硬技能被淘汰，软技能可以让学生更快地学习并获得硬技能，重新出发。

问题 4.据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？

受访者：我认为商科学生的职业软技能总体上相对较强，但仍然不足以应对商业领域的不确定性和快速发展的需求，学生的职业软技能还没有形成真正的核心竞

争力。软技能的培养需要找到底层逻辑，通过心智模式的训练，包括思维、语言、情绪和行为的管理，来提升学生的综合素质。

问题 5.您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？

受访者：软技能的学习需要在事上磨，需要在商业环境和岗位工作任务中去练，我们通过创建工商模拟市场实训课程和职业规划与成功素质训练课程来培养学生的职业软技能。以职业规划为起点，通过 5 个学期的层层递进的培养，涵盖进取心、学习能力、创新能力、时间管理、沟通能力等 10 项综合素质。另外，教师的言传身教和学生的耳濡目染是职业软技能培养的重要方式。

问题 6.您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？

受访者：我认为提高学生职业软技能的困难在于思想意识、软技能培养的难度和研究实践的缺乏。目前对职业软技能的认识和重视程度不够，软技能的培养见效慢且难以量化，这使得很多人不愿意投入时间和精力。此外，对于软技能的研究和实践方法还不够科学和系统，没有找到合适的抓手和突破口。

问题 7.您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

受访者：我认为学校应重视教师的言传身教，并通过模块化课程和科学方法来培养学生的软技能。教师在软技能培养中具有的关键作用，应通过自身的言行来影响学生。同时，我提倡开发模块化的软技能课程，让学生根据个人需求选择适合的课程模块，并通过科学研究来找到有效的软技能培养方法，以解决学生的底层逻辑问题。

访谈案例 3

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：关善勇 广东科贸职业学院 教授

访谈内容：

问题 1. 您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？

受访者：我认为创造力、抗压能力、全球视野和数字技术应用能力是商科学生职业软技能的重要组成部分，这些能力有助于学生在全球化背景下的商业环境中取得成功。

问题 2. 您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：我认为硬技能和软技能是相辅相成的，硬技能是学生从事工作所必须的技术或素养，而软技能则是帮助学生在职场中成长和发展的关键。硬技能可以帮助学生获得工作机会，而软技能则影响学生的职业晋升和能力提升。

问题 3. 您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？

受访者：我认为职业软技能是学生职业发展的必要条件，特别是商科学生在创造力、抗压能力、全球视野和数字技术应用能力的重要性。软技能能够帮助学生在职场中形成独特的解决问题的艺术，对学生的长期成长和职业晋升有着深远的影响。

问题 4. 据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？

受访者：商科学生在职业软技能方面的表现参差不齐。有些学生在课程结束后并未能很好地掌握软技能的要领，或者未能将所学知识活学活用。尽管大多数学生在软技能方面表现不错，但仍有部分学生在沟通和团队合作等方面存在不足。

问题 5.您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？

受访者：我认为在教学过程中，教师可以通过分组训练、角色扮演和演讲比赛等活动来培养学生的团队合作、沟通能力和逻辑思维能力。同时，教师应该及时更新教学内容，并进行教师发展培训，以提升教师的教学能力。另外还建议将软技能课程打包成模块，以满足学生的个性化需求。

问题 6.您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？

受访者：新技术和新工具的快速变化，教师对软技能的掌握和教学内容的更新是提高学生职业软技能的困难。教师需要走在学生前面，掌握和应用新技术，教学内容需要及时更新以适应变化。另外，人才培养方案中软技能课程碎片化，缺乏整合和系统化也是困难点之一。

问题 7.您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

受访者：建议学校在课程设计中融入软技能的培养，如通过分组训练和角色扮演来提升学生的团队合作和沟通能力。教师应及时更新教学内容，以适应新技术和工具的发展，建议将软技能课程打包，提供模块化的教学，以满足学生的个性化需求。旨在通过教学创新和课程改革来加强学生的软技能培养。

访谈案例 4

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：孙 君 无锡商业职业技术学院 高级讲师

访谈内容：

问题 1. 您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？

受访者：我认为商科学生应具备自我管理、自我激励、领导力、批判性思维、问题解决执行力、适应性、灵活性、学习能力、时间管理和组织能力等软技能，另外，职业道德的培养应该是重中之重。

问题 2. 您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：我认为硬技能和软技能都是非常重要的，两者相互依存。硬技能可以帮助学生找到工作，而软技能则可以促进学生在职场中的持续发展。而且，软技能在一定程度上可以弥补硬技能的不足，帮助学生更好地适应职场的变化。

问题 3. 您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？

受访者：我认为职业软技能对商科学生的职业发展极为重要，是学生适应新环境和提升职业竞争力的关键。软技能如自我管理、自我激励、领导力和批判性思维是学生职业成功的必备能力；这些软技能可以帮助学生在职场中获得更多的发展机会，并且是学生职业成功的核心竞争力。

问题 4. 据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？

受访者：我观察到商科学生在职业软技能方面表现出一定的多样性。学生在口头和书面沟通能力方面表现良好，但在批判性思维、创新意识、领导力和决策能力方面存在不足，另外学生在时间管理和组织能力方面也需要进一步提升。

问题 5. 您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？

受访者：我主张将软技能“硬技能化”。通过专业课程如商务礼仪和供应链数据分析，将软技能的培养融入课程设计和实施中，通过任务驱动和职场理念的引入，如时间管理和质量要求，来提升学生的软技能。另外，还可以通过第二课堂的各种活动和学院专业文化体系建设来提升学生的软技能。

问题 6. 您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？

受访者：我认为学校层面对硬技能的过度重视、教师传统教学模式的束缚以及学生个体差异和需求的多样性是提高学生职业软技能的困难。学校在人才培养的实际操作中更注重硬技能的培养，而软技能的培养往往被边缘化；同时，教师的教学方法和学生的需求多样性也给软技能的培养带来了挑战。

问题 7. 您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

受访者：我认为学校应将软技能的培养融入专业课程和项目实训中，并通过文化体系建设和职业能力测评来提升学生的软技能；通过第一课堂和第二课堂的结合，以及专业文化体系的建设，来营造有利于软技能培养的教育环境，如开展职业素质提升日、阅读活动和 CEO 职业大讲堂等。

访谈案例 5

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 06 日晚上 19:00-21:00

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯 广州番禺职业技术学院现代物流学院 教授

赵文德 广州番禺职业技术学院现代物流学院 讲师

受访者：张京蒲 广州市财经商贸职业学校 教授

访谈内容：

问题 1. 您认为商科学生的职业软技能包括哪些方面？

受访者：商科学生的职业软技能主要包括吃苦耐劳的抗压能力、自我管理能力、自我学习能力、服务意识、诚实守信以及自我发展规划的能力，这些都是我们在调研中发现企业特别关注的软技能。

问题 2. 您是如何看待商科学生职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：我认为硬技能和软技能同等重要，两者相辅相成。硬技能是学生从事工作的基础，而软技能则决定了学生的职业发展上限。另外，软技能在一定程度上是可以通过实践和反思来提升的，而硬技能则可以通过测试和考核来评估。

问题 3. 您认为职业软技能对商科学生职业发展有什么样的影响？

受访者：我认为职业软技能在商科学生的职业发展中起着决定性作用，软技能是学生职业发展的地基，决定其上限。软技能如沟通能力和服务意识是商科学生必须具备的，这些技能需要通过长期的实践和反思来提升。

问题 4. 据您观察，当前商科学生具备的职业软技能情况如何？

受访者：我认为商科学生的职业软技能在实践中的表现并不充分，尤其是在面对复杂问题和需要深度思考的情况下。另外，学生在责任担当、吃苦耐劳和解决问题的能力方面还有待提高。需要强调的是，软技能的培养需要通过长期的实践和反思来提升，而目前学生在这方面的表现还有很大的提升空间。

问题 5. 您在教学的过程中是如何有意识地训练学生的职业软技能？

受访者：要注重理实一体化的教学方法，例如通过任务驱动法和课前新闻分享、故事分享来提升学生的沟通和问题解决能力。我特别强调平时表现分的重要性，提倡通过信息技术手段进行职业能力的测评和提升；另外还可以通过开展各种文化节和活动来培养学生的专业素养和软技能。

问题 6. 您认为当前学校在提高学生职业软技能的困难在哪里？

受访者：我认为软技能的隐性和难以考核的特点，以及课程设置上的困难是提高学生职业软技能的主要障碍。软技能不像硬技能那样容易量化和评估，这使得软技能的培养和评价变得复杂；此外，软技能的课程难以归类 and 整合到现有的课程体系，这也是一个挑战。

问题 7. 您认为学校培养商科学生软技能的策略有哪些？

受访者：我认为学校应注重理实一体化的教学方法，通过任务驱动法来培养学生的软技能；还应重视利用信息技术平台进行软技能的培养和评价，如 AI 和 AR 技术。此外，学校还可以通过各种文化节和活动，如营销节、职业能力测评等，来提升学生的专业素养和软技能。

综述：

综合以上学校名师圆桌访谈案例，教学名师对于职业软技能提升的认知与观点主要包括以下几个方面：

第一，职业软技能的理解与认知，受访教学名师普遍强调了职业软技能对商科专业发展及其未来职业发展的重要性，结合各商科专业人才培养的要求，职业软技能主要包括以下几个方面：领导力、心智模式、抗压能力、数字素养、全球视野、服务意识、问题解决能力、自我管理能力等。

第二，职业硬技能与软技能的关系，受访教学名师普遍认为二者相辅相成、相互依存的关系，硬技能像是“术”，可以比喻为学生进入职场的“敲门砖”；而软技能则像是“道”，可以比喻为他们在职场中发展的“加速器”“稳定器”，以道御术术必成，离道之术术必衰。

第三，职业软技能对商科学生职业发展的影响，受访教学名师一致认为，商科学生的职业软技能对其职业发展至关重要，虽然硬技能是进入职场的基础，但软技能才是推动学生在职场中获得长远发展的核心动力，软技能不仅帮助商科学生适应新环境，提升职业竞争力，还是他们在职场中获得发展机会和成功的关键因素。

第四，当前商科学生具备的职业软技能情况，受访教学名师认为商科学生在职业软技能方面表现出一定的多样性。普遍存在的问题包括情绪管理、交际能力、批判性思维、创新意识、领导力、决策能力以及时间管理和组织能力方面的不足。尽管有些学生在口头和书面沟通方面表现良好，但整体上学生的软技能尚未形成核心竞争力，不足以应对商业领域的不确定性和快速发展。

第五，在教学中提升学生的职业软技能，名师在教学过程中采取了多种策略来有意识地培养学生的职业软技能。主要包括以下：（1）通过在课程中融入商业伦理和传统文化。（2）通过教师言传身教、学生耳濡目染起到示范作用。（3）通过培训和软技能课程模块化。（4）通过案例分析、实训项目和创意活动等。总的来说，名师们强调教学内容的更新、教学方法的多样化和教师的示范作用，以满足学生的个性化需求和提升其职业软技能。

第六，学校在提高学生职业软技能的困难，受访名师普遍认为，主要存在以下几个方面的困难：（1）体系设计缺乏：目前各专业人才培养方案中对职业软技

能的培养和提升缺乏系统的设计和说明；（2）思想认识不足：学校和教师对职业软技能的认识和重视程度不够，软技能的培养往往被边缘化；（3）评价机制不全：软技能不像硬技能那样容易量化和评估，这使得软技能的培养和评价变得复杂，培养方向和效果也难以把握。

第七，学校培养商科学生软技能的策略，受访名师普遍认为，主要包括以下几个方面的策略：（1）重视教师的言传身教，并通过科学方法来培养学生的软技能；（2）将软技能课程打包，提供模块化的教学，以满足学生的个性化需求；（3）通过第一课堂和第二课堂的文化体系建设和职业能力测评来提升学生的软技能；（4）利用 AI、AR 等信息技术平台进行软技能的培养和评价。名师们一致认为，软技能的培养需要通过长期的实践、反思和心智模式的训练来提升，以适应职场的挑战和需求。

附件 2：企业高管访谈记录

商科学生软技能调研企业高管访谈案例 1

——高鑫零售集团

访谈说明：项目进行前期阶段（2024 年 7 月），项目组通过借助各种校企合作平台，分别面向职业院校教师、学生、商贸企业工作人员三大群体发布了商科学生职业软技能提升的调查问卷，截止日期共回收调查问卷有效样本 833 份，根据调查问卷后台反馈的数据进行数据分析，完成了本项目主体调查报告。为了弥补结构化调查问卷中一些无法深入挖掘的信息，所以后期增加了一对一访谈和小组访谈调研两种方式，以期深入探讨一些复杂或涉及面较广的问题。

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 8 月 28 日上午 10:30-11:30

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯，广州番禺职业技术学院现代物流学院教授

受访者：刘茂岸，高鑫零售集团总部人力资源经理

访谈内容：

问题 1. 您认为商科人才的职业软技能是什么？具体包括哪些方面？

受访者：我认为商科职业软技能主要指的是与我们岗位需求相契合的底层特质和通用素养。底层特质主要包括两个方面：（1）进取心。始终保持着对知识的渴望和对自我提升的不懈追求，不满足于现状，勇于挑战自我，不断突破自身的局限。（2）责任心。责任心是毕业生应具备的重要品质之一，体现了一个人对自己、对他人、对社会的担当和承诺。

而通用素养可总结为五个能力：（1）抗压能力。能在压力下保持冷静，积极应对挑战，以坚韧心态克服困难，实现自我成长。（2）思考能力。意味着深入分析问题、理性判断形势，以独特视角为决策提供有力依据。（3）表达能力。能够以系统性梳理的方式将事情讲清楚，并发挥沟通协调能力，通过个人与团队的配合将工作做好。（4）创新能力。在面对新事物时，其是否能够想到创新，是否经常具备思辨、创新思维。（5）学习能力。学习能力是毕业生不断进步的关键。它涵盖快速吸收新知识、高效掌握新技能，以及灵活运用所学解决问题能力。

问题 2 您是如何看待商科人才职业硬技能与软技能之间的关系？

受访者：我认为二者是相辅相成的关系。

（1）硬技能决定着一个人能否来到企业。它往往是短期的，是一个人所具备的

关键能力，如同进入未来工作岗位的入场券。软技能则决定着他能否在企业实现长远发展。是核心发展的基石。

（2）我认为两者之间的关系是先有硬技能，再有软技能。如果要在两者之中选择一个技能，我可能会先选择软技能。因为硬技能可以通过一定的时间学习补充回来，对于学习能力强的人，我们花费 3-6 个月的时间便能够将其硬技能培养得非常出色。但软技能培养需要长时间的学习与形成。

问题 3：您认为企业最关注的商科毕业生应具备的软技能有哪些？

受访者：主要包括 3 个方面的软技能：

（1）抗压能力：正确心态面对职场中的各种压力，通过自我管理和不断成长提升应对压力的能力。

（2）系统思考能力：将事情思考明晰，前后梳理透彻。所提出的观点应经过系统性的思考，且比较务实，可落地。

（3）沟通协调能力：毕业生应能在与不同人群交流中准确传达思想、倾听意见。

问题 4：您认为目前就业的毕业生具备的软技能情况如何？

受访者：

（1）优势：在当前的网络环境下，自媒体呈现出较为开放的态势。在此背景下，毕业生在知识储备、开放包容意识、创新意识等多个方面展现出了显著的优势。

（2）不足：而需要进一步提升的软技能，更多体现在抗压能力、系统思考能力、沟通表达能力。

问题 5：您认为在职场中提高职业软技能的困难在哪里？

受访者：

（1）时间方面。站在老板和管理层的角度，学生作为管培生进入公司后，企业给予我们的成长时间并不充裕，公司期望他们能够尽快创造价值，为企业带来利益。

（2）空间层面。某些能力的培养需要一定的土壤。如今，大家都知道整个社会较为忙碌，竞争很激烈，企业很难静下心来为学生真正营造像学校那样专门服务于他们的教育培养土壤和机会空间。

问题 6.您认为在职场中该如何有意识地提升职业软技能？

受访者：我以一段自己毕业工作的经历来回答这个问题。

（1）复盘当天工作内容。每日我会比他人晚下班一至两小时，并非工作未完成，而是从专业角度对当天工作内容进行梳理复盘，查看是否需要补充或改进。

(2) 提前了解工作计划。每天早上我会比领导早到约 20 分钟，主要是查看领导当天的工作日志，提前了解工作计划，做到走在计划前面，而非被计划推着走。

7.您希望学校在哪些方面协助企业提升员工的职业软技能？

受访者：学校在多个方面协助企业提升员工的职业软技能时，有 3 点建议：

- (1) 学校可以根据学生未来岗位规划、提前匹配职业方向。
- (2) 引进企业主管作为学校培训师资，同时进行职业岗位测评，发现学员需要重点补足的能力项。
- (3) 和企业一起系统性展开培训，既有专业的方法论和工具还有企业案例加持，确保学生能学以致用，真正做到能力提升、为未来做好充分的职业准备。

商科学生软技能调研企业高管访谈案例 2

——永辉超市股份有限公司

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 9 月 2 日下午 14:30-15:30

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯，广州番禺职业技术学院现代物流学院教授

受访者：吴桂满，永辉超市股份有限公司校招组负责人

访谈内容：

问题 1：您认为商科人才的职业软技能能力是什么？具体包括哪些方面？

受访者：商科人才的职业软技能，关键点是在于影响他人。商科人才的职业软技能包括但不限于：

（1）沟通能力：包含了倾听、谈判、演讲、报告等方面。

（2）领导力：具备带团队的能力，是向上、向下及横向的团队协作与冲突管理的能力。向上对于上级的管理；向下对于团队的管理；横向进行同事、整个团队组织及伙伴的管理。

（3）情商、价值观与同理心。

（4）适应与抗压能力。

（5）反思复盘能力：这对于在未来职业发展或者个人成长上起到非常关键的作用。不管是完成一项任务，还是一个项目。做到 PDCA 循环，从计划到行动再到复盘。项目结束后的复盘和反思能力对未来的影响比结果呈现或产出更大。

（6）批判思维及搜索判断并处理信息的能力：对于从上级、同事以及各个维度的人，还有互联网等渠道获取的信息和知识，需要有批判思维去界定、分辨并对这些信息进行有效处理。

问题 2：您是如何看待商科人才职业硬技能与软技能之间的关系？

受访者：我认为商科人才职业硬技能偏向操控物的能力，软技能是影响人的能力，二者在职业发展中是相辅相成的。在职业生涯不同阶段，硬技能和软技能的重要性有所不同。我简要从三个阶段展开：

（1）职业起步的基层阶段更侧重硬技能：以完成成熟化、机械性、有完整框架体系的工作。（2）中层管理阶段软技能作用快速凸显。

（3）高层管理阶段软技能比硬技能更关键：此时对操控物的具体能力要求降低，更注重全局观和多维度的软技能。

问题 3：您认为这个企业最关注的商科毕业生应具备的软技能有哪些？

受访者:我以永辉校招为例,零售服务行业看重商科毕业生的软技能有:

(1) 入职初始阶段的沟通、情商和抗压能力:因为零售的服务行业与客户高频繁打交道。这个场景要求我们的同学需要具备对应与人打交道的能力;

(2) 发展到一定职业阶段后,企业会关注员工的领导力、反思复盘能力和批判性思维等:这些能力在不同岗位有不同侧重,不同岗位和阶段有不同需求,取决于岗位特性、所处阶段及毕业生的未来规划。

问题 4: 您认为目前就业的毕业生具备的软技能的情况如何?

受访者:我认为目前大学生在软技能掌握方面呈现差异还是有的,目前多数同学掌握的优势点会集中在信息获取和对新事物的认知学习,具体存在提升的机会点整体呈现以下 4 个方面的特征:

(1) 企业面试通过的同学硬技能基本能满足职业起始阶段需求:但软技能有待系统性教学及引导;同一批学生在找工作时软技能差异明显。

(2) 基础沟通能力普遍具备:尊重、互相适应并提升彼此的沟通方式。

(3) 存在一定抗压与心理承受能力相对较弱的问题:在解决方式职业化和成熟方面有待提升。

(4) 遇到挫折和困难较被动:缺乏积极性与韧劲去寻找方法、解决问题。

问题 5: 您认为在职场中提高职业软技能的困难在哪里?

受访者:

第一:学生人到职场人心态及思路的转变:需要明白职场中相比过程的努力和付出,会更关注产出和结果导向。

第二:学习和新知识的理解消化能力挑战:需要能够展现出来在学习过程当中的学习能力和对新知识的理解消化能力。

第三:主动和自驱力挑战:职场中更多是接受任务并完成后反馈,相比学校更重视结果导向,员工的收获和职业发展也取决于此。

问题 6: 你认为在职场中该如何有意识地提升职业软技能?

受访者:我认为可以从以下三个方面进行:

(1) 全面清晰的自我认知:包括两方面,一是基于行为习惯、思维方式等和借助 MBTI、DISC、九型人格等工具明确自身短板;二是明确自己未来工作和职业发展中最急需提升的能力项并制定计划提升。

(2) 保持心态开放:对他人的负面反馈,如上级领导批评、同事指正等,以有则改之无则加勉的态度,作为提升软技能和职业能力的途径。

(3) 拥有自信的状态:相信自己,别人才会相信你。不自信者可刻意训练和提

升，从而获得某个维度的自信。从兴趣爱好等小方向入手，通过额外努力获得成就感并从中获得自信。在其他维度可找到自己力所能及之处，通过主观努力、职业成长及付出努力来达到一定水平。

问题 7：您希望学校在哪些方面协助企业去提升员工的职业软技能？

受访者：学校在多个方面协助企业提升员工的职业技能时，有 4 点建议：

- （1）显性课程的设置：增加像沟通艺术与技巧、领导力等软技能课程。
- （2）一定量的项目制的实践活动：培养学生软技能，可考虑将一部分常用的考试替换为考核软技能的方式，比如通过团队作业或合作项目成果来进行考核。
- （3）探索新的合作模式：探索如何使合作更深入；剔除过往形式化的东西，使学校、学生、企业三方共赢的合作模式。
- （4）关注毕业生就业和成长情况：与毕业生保持联动，基于学校毕业生基数从宏观层面分析毕业一两年学生的成长及软技能掌握对职业发展的影响；有助于学校教学培养和学生成长的结论性方面，进行修正和更新推进。

商科学生软技能调研企业高管访谈案例 3

——广东星创视光光学科技有限公司

访谈基本信息：

访谈时间：2024 年 8 月 28 日上午 10:30-11:30

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯，广州番禺职业技术学院现代物流学院教授

受访者：杨丽菊，广东星创视光光学科技有限公司人力资源经理

访谈内容：

问题 1. 您认为商科人才的职业软技能是什么？具体包括哪些方面？

受访者：

关于商科人才的职业软技能，从我们企业角度来看，我认为要具备这几项能力，具体包括沟通表达能力、问题解决能力、社会适应能力、人际关系处理能力。此外，经营客户关系的能力、拓展人脉资源能力也是非常重要的软技能。

问题 2. 您是如何看待商科人才的职业硬技能和软技能之间的关系？

受访者：

第一，我认为硬技能和软技能是一个不可分割的整体，二者相辅相成。我们强调商科人才要以业务为基础，然后再拓展其他软技能。以公司业务为例，员工需先具备专业技术硬技能，再配合管理运营沟通等软技能，才能更好运作。

第二，我认为对于既有硬技能又有软技能的人，在管理或更高晋升方面会更有优势。

问题 3. 您认为企业里面最关注的商科毕业生应该具备的软技能有哪些？

受访者：

第一，商科毕业生知识储备要广，员工会涉及跨区工作与调配，在与顾客沟通时，人文等综合性的知识了解得越多，和客户沟通更加方便。

第二，应具备快速适应和成长的能力，因为企业希望员工尽快的适应职场。

第三，具有主动学习的能力，尤其是在自身不足的软技能方面。

问题 4. 您认为目前就业的毕业生，他们目前具备的软技能情况如何？

受访者：

第一，对公司来说，不同地域毕业生具备的软硬技能不同。以广东和云南为例，广东学校多为本土化生源，招聘对象以大专生为主，他们适应力快、沟通表达能力强、灵活性高，但在硬技能方便欠缺。云南学生相对软性能弱一些，但是

专业方面的硬技能表现的出色些。

第二，不同专业学生，其软技能表现也有差异。对于新入职场的学生，在初期专业学生着重专业技能操作的发展；管理类的更希望软技能得到应用，如管理和营销类学生。

问题 5.您认为在职场上面提高职业软技能的困难在哪里？

受访者：

第一，困难主要体现在培养周期长。培训经理认为与其进行软技能培训，不如直接招聘具备软技能的人，主要是因为软技能的提升和培养并非短时间内能速成，需要较长培养周期。

第二，在学习路径和资源上，我认为企业培训难度大，企业难以判断到每个员工在软技能方面的短板，无法有针对性地为每个人设置培训课程。而且培训后软技能的运用和练习难以关注到，不像硬技能可通过考核判断其是否掌握，软技能不太方便考核评价。

所以站在企业角度，一般会在招聘时挑选软技能较好的人，减轻企业投入大量成本进行软技能培训，更倾向于招聘现成综合素养好、自信适应较强的。

问题 6.您认为在职场中该如何有意识的去提升职业软技能？

受访者：

我个人认为提升职业软技能，第一要明确心仪的目标岗位并制定计划。第二要找到学习榜样和方向，新人在职场中若不知如何前行，可以从优秀的前辈或在岗位任职要求中找到方向。第三了解为实现目标目前自己所缺的东西，并从多方面努力提升。

问题 7.您希望学校在哪些方面协助企业去更好的去提升这个员工的职业软技能？

受访者：

第一，重视价值观和职业道德的培养，这样企业招聘时就无需过多考虑职业道德问题。

第二，加强商务礼仪设计等方面课程设置，使学生进入职场时能更好地契合企业需求。

第三，加强校企联合实践活动，让学生到企业门店进行实习实训，同时企业培训讲师也可以到学校为订单班或其他形式的班级授课，还可尝试更多形式。

第四，在职业规划课程中强调责任团体意识，让学生明白对待实习工作中要认真负责。

问题 8.站在企业角度，在职业软技能提升方面，您认为可以做哪些努力呢？

受访者：

第一，企业可以为员工安排两个导师指导，一个是企业导师，负责员工适应及基础培训等；另一导师个是门店店长或资深员工作为师傅，带教硬技能和软技能。

第二，企业培训老师会针对员工软技能提升需求，开发设置高质量的培训课程与资源，在员工晋升前，对员工进行阶段性培训；营运经理督导下到门店，对员工技能进行教导。

第三，企业会牺牲一些利益与同行业的上游企业合作，如要求上游厂商为员工培训。

商科学生软技能调研企业高管访谈案例 4

——****股份有限公司

访谈基本信息

访谈时间：2024 年 8 月 28 日上午 10:30-11:30

访谈方式：腾讯视频会议

访谈者：陈基纯，广州番禺职业技术学院现代物流学院教授

受访者：***，****股份有限公司广州区人力资源经理

访谈内容：

问题 1. 您认为商科人才的职业软技能是什么？具体包括哪些方面？

受访者：商科人才的职业软技能是他们在职业生涯中取得成功所依赖的一系列非技术性 or 人际交往能力。这些技能对于在商业环境中有效运作至关重要，因为它们帮助个体与他人建立联系、解决问题、领导团队并推动创新。商科人才的职业软技能包括但不限于：

（1）沟通与表达能力：能够清晰、准确地表达自己的想法和观点，同时积极倾听他人的意见和反馈。这对于建立信任、促进合作和解决问题至关重要。

（2）人际关系管理：擅长建立和维护积极的人际关系，包括与同事、上级、下属以及客户和合作伙伴之间的良好关系。这有助于促进团队合作、增强组织凝聚力和拓展业务网络。

（3）领导力与团队协作：具备引领团队、激励他人并促进团队协同工作的能力。同时，也能够团队中扮演积极角色，为团队目标的实现做出贡献。

（4）问题解决与决策制定：面对复杂的问题和挑战时，能够运用逻辑思维、批判性思维和创造力来分析和解决问题，并做出明智的决策。这有助于在商业环境中应对不确定性、抓住机遇并应对风险。

（5）适应性与灵活性：能够快速适应不断变化的商业环境和市场需求，调整自己的策略和方法以适应新的挑战 and 机遇。同时，也能够压力下保持冷静和专注，持续学习和成长。

（6）自我管理与自律：能够有效地管理自己的时间、资源和精力，确保工作任务的完成和目标的达成。同时，也具备高度的自律性，能够遵守职业道德规范和行为准则。

这些职业软技能对于商科人才来说至关重要，因为它们不仅有助于他们在职业生涯中取得成功，还能够提升他们的个人价值和竞争力。

问题 2 您是如何看待商科人才职业硬技能与软技能之间的关系？

受访者：对于商科人才职业硬技能与软技能之间的关系，我认为它们是相辅相成、缺一不可的。以下是三个点的简要表达：

- （1）互补共生：硬技能是基石，软技能是催化剂。硬技能提供专业知识和技术能力，而软技能则促进有效沟通、团队协作和领导力，两者共同推动职业成功。
- （2）相互提升：强硬的技能基础可以增强软技能的应用效果，而优秀的软技能也能帮助更好地掌握和应用硬技能，形成良性循环。
- （3）适应变化：在快速变化的商业环境中，硬技能可能面临淘汰，但软技能具有更强的迁移性和适应性，能够助力人才跨越领域，持续成长。

问题 3：您认为企业最关注的商科毕业生应具备的软技能有哪些？

受访者：结合我们这样的全产业链企业，商科毕业生若希望在其中脱颖而出，最需要关注的软技能可以总结为以下五点建议：

- （1）卓越沟通与协调能力：有效传达信息，协调内外部资源，促进团队合作。
- （2）敏锐市场洞察力：紧跟市场趋势，分析消费者需求，为业务决策提供数据支持。
- （3）创新思维与问题解决能力：勇于尝试新方法，解决复杂问题，推动业务创新。
- （4）领导力与团队激励：激发团队潜能，引领团队达成目标，营造积极向上的工作氛围。
- （5）适应性与持续学习能力：快速适应变化，不断学习新知识，提升个人与组织的竞争力。

问题 4：您认为目前就业的毕业生具备的软技能情况如何？

受访者：目前就业的毕业生在软技能方面的表现呈现出一定的多样性和差异性。整体而言，许多毕业生在以下方面展现出了一定的软技能：

- （1）基础沟通能力普遍具备：大多毕业生能有效交流，但深度沟通与影响力有待提升。
- （2）团队合作意识较强：多数毕业生愿意参与团队，但在协作效率与领导力方面存在差异。
- （3）学习能力与适应性尚可：面对新环境和新知识，毕业生通常展现出积极的学习态度。
- （4）问题解决能力初具雏形：毕业生能应对基本问题，但在复杂情境中的策略与创新略显不足。

总体而言，目前就业的毕业生在软技能方面已经具备了一定的基础，但仍需不断学习和提高以适应快速变化的市场环境和企业需求。

问题 5：您认为在职场中提高职业软技能的困难在哪里？

受访者：

第一，时间管理挑战：忙碌的工作日程难以腾出足够时间进行系统学习和实践。

第二，环境适应难度：不同企业文化和工作环境对软技能的要求各异，适应新环境需时间。

第三，反馈机制缺乏：软技能提升往往难以量化评估，缺乏即时的反馈和激励机制。

第四，自我认知局限：个人难以全面认识自身软技能水平，影响提升方向的准确性。

第五，习惯改变不易：长期形成的思维和行为习惯难以在短时间内改变，影响技能提升速度。

问题 6. 您认为在职场中该如何有意识地提升职业软技能？

受访者：在职场中，有意识地提升职业软技能可以遵循以下四点策略：

（1）主动寻求反馈：定期向同事、上级或导师寻求关于自己软技能表现的反馈，明确改进方向。

（2）参与实践项目：通过参与跨部门项目、领导力培训或志愿者活动，锻炼沟通、协作和领导力。

（3）持续学习与自我反思：利用在线课程、书籍等资源学习新技能，定期反思工作中的表现，识别并改进不足。

（4）建立导师关系：寻找职场导师，学习他们的经验、技巧和职业态度，加速个人成长。

7. 您希望学校在哪些方面协助企业提升员工的职业软技能？

受访者：学校在多个方面协助企业提升员工的职业软技能时，有 5 点建议：

（1）定制化课程设计：根据企业需求，合作开发针对性强的软技能培训课程。

（2）实习实训项目：增强校企合作，提供更多真实工作环境的实习实训机会。

（3）沟通技巧工作坊：定期举办沟通技巧、公共演讲等专项工作坊。

（4）团队协作训练：设计团队项目，强化学生的团队协作与冲突解决能力。

（5）领导力发展计划：为有志于领导岗位的学生提供领导力培训和实践机会。

综合述评：

综合以上受访企业高管一对一访谈案例，企业精英对于职业软技能提升的认知与观点主要包括以下几个方面：

第一，职业软技能的理解与认知，受访企业人员普遍认为职业软技能是非常重要的职业素养、对人的职业发展影响较大，结合商科领域各岗位的要求，职业软技能主要包括以下几个方面：沟通表达能力、人际交往能力、问题解决能力、适应与抗压能力、领导力与团队协作能力。

第二，职业硬技能与软技能的关系，受访企业普遍认为二者相辅相成、互补共生的关系，硬技能是基石，决定你进入正常的门槛，而软技能决定了职业生涯的高度和深度。而且职业软技能和硬技能在人职业生涯的不同阶段，所起的作用是不同的。

第三，企业最关注的商科毕业生应具备的职业软技能，对于商业领域不同的职业岗位、不同职业生涯阶段，职业软技能需求的类型会有些差异，但是企业普遍会关注的职业软技能主要包括：沟通表达与协调能力、灵活适应与抗压能力、团队协作能力、系统思维与学习能力、领导力与解决问题能力。

第四，当前就业毕业生具备的职业软技能情况，受访企业普遍表示，毕业生的职业软技能情况因地域和学校的差异而参差不齐。总体来说，当前毕业生在知识储备、开放创新意识、团队合作意识等方面展现出一定的优势；但在耐劳抗压能力、系统思考能力、深度沟通表达能力、问题解决能力等方面表现尚且不足。

第五，在职场中提高职业软技能的困难，多数受访企业认为，主要存在以下几个方面的困难：（1）评价机制缺乏：软技能提升往往难以量化评估，缺乏即时的反馈和激励机制；（2）自我认知局限：个人要转变重硬技能、轻软技能观念，而且难以全面诊断和认识自身软技能的不足之处；（3）企业成本高：一般软技能培养周期较长，短时间难以看到成效，企业一般不愿意付出太多时间、金钱、人力成本去培养软技能，而且对企业职业软技能的带教环境和带教导师要求较高。

第六，职场中如何有意识地提升职业软技能，多数受访企业认为，可以从个人主动努力与企业提供支持两个方面展开：个人主动努力：（1）主动改变，寻求反馈：秉持开放心态，定期向同事、上级或导师寻求关于自己软技能表现的反馈，明确改进方向；（2）积极参与企业实践项目：通过参与跨部门项目、领导力培训或志愿者活动，锻炼沟通、协作和领导力。（3）持续学习与自我反思：利用在线课程、书籍等资源学习新技能，定期反思工作中的表现，识别并改进不足。企业提供支持：（1）建立导师制度：为毕业生安排职场带教导师或带教师傅，在带教项目过程中，将他们身上的耐劳敬业、沟通协调、解决问题、团队领导等职业软技能潜移默化地传授给学生，加速个人成长；（2）提供职业软技能相关培训课程与资源。

第七，希望学校协助企业提升员工职业软技能的工作，受访企业普遍认为包括以下几个方面：（1）在校期间，学校应重视价值观和职业道德的培养；（2）定制化开设提升职业软技能的专项课程；（3）增加校企合作课程与实训项目，为学生提供更多真实工作环境的实习实训机会，引进企业教师进入课堂或开展专题讲座，将企业对职业软技能的要求提前渗透给学生；（4）增加第二课堂的各类实践活动，提升学生的综合软技能。（5）校企合作开发职业岗位软技能测评系统，结合学生职业生涯规划，对其职业软技能欠缺情况进行系统诊断，从而进行针对性的提升。

附件 3：调查问卷

商科学生职业软技能调查问卷（企业版）：

<https://www.wjx.cn/report/276757704.aspx>



商科学生职业软技能调查问卷（企业版）

商科学生职业软技能调查问卷（教师版）：

<https://www.wjx.cn/report/276893222.aspx>



商科学生职业软技能调查问卷（教师版）

商科学生职业软技能调查问卷（学生版）：

<https://www.wjx.cn/report/276736453.aspx>



商科学生职业软技能调查问卷（学生版）