

# 《国网青年员工综合能力提升》

## 课程背景

在国网系统中，青年员工是电网建设、运维保障、客户服务等核心业务的新生力量，其综合素养和专业能力直接关系到电网安全稳定运行、服务质量升级及企业长远发展。青年员工正处于职业成长关键期，需快速补齐角色认知、专业技能、协作沟通等核心能力短板，以适应国网高质量发展要求。本课程聚焦国网青年员工职业发展痛点，通过系统化训练，全面提升其关键能力，助力青年员工快速成长为可堪大用、能担重任的骨干力量，为电网事业持续健康发展注入强劲动力。

## 课程收益

价值 1：角色力修炼——找准定位，快速融入国网职场

价值 2：专业力修炼——夯实功底，高效胜任岗位工作

价值 3：学习力修炼——主动成长，持续提升核心素养

价值 4：执行力修炼——闭环落地，确保任务高效完成

价值 5：沟通力修炼——精准表达，顺畅协同内外部

价值 6：问题解决力修炼——破解难题，提升岗位贡献

价值 7：协作力修炼——凝心聚力，高效参与团队作战

价值 8：责任担当力修炼——勇于负责，扛起岗位重任

价值 9：职业规划力修炼——明确方向，实现长远发展

**课程对象：**国网系统青年员工、新入职员工、后备骨干员工

### 课程亮点

- 系统化的学习框架——九大能力全覆盖，贴合国网青年职业成长需求
- 情景化的落地教学——聚焦国网工作场景痛点，理论结合实操
- 可视化的成果输出——九项实用工具表单，学完即可落地应用

**授课时间：**1天，6小时/天

### 课程特点

- 针对性强：紧扣国网业务特性，聚焦青年员工能力薄弱点设计内容
- 实用性高：30%理论+50%方法+20%国网案例，学练结合，学以致用
- 落地性强：配套实用工具表单，现场演练输出成果，返程即可应用
- 互动性足：导入团队共创式学习，深度互动，从国网业务中来，到业务中去

## 课程大纲

### 第一章：角色力修炼——找准定位，快速融入国网职场

- 章节讨论：国网青年员工的核心岗位职责与职场定位是什么？

#### 第1讲 明确职场角色

- 三大核心职责
  1. 对上级：执行指令，主动汇报
  2. 对同事：协作配合，互帮互助
  3. 对自身：勤学苦练，快速成长

## ● 四大职场角色

1. 岗位执行者：高效完成本职工作
2. 团队协作员：积极参与团队任务
3. 业务学习者：持续提升专业技能
4. 品牌维护者：维护国网企业形象
5. 从“新人”到“骨干”的三大转变
6. 心态转变：从“被动接受”到“主动担当”
7. 行为转变：从“个体作业”到“团队协同”
8. 目标转变：从“完成任务”到“创造价值”

## 第2讲 洞悉职场期待

### ● 识别核心“观众”

1. 上级的期待：靠谱、高效、有反馈
2. 同事的期待：配合、专业、善沟通
3. 客户的期待：专业、贴心、解难题
4. 满足多元期待的核心原则
5. 专业过硬：夯实业务基础，胜任岗位要求
6. 态度端正：积极主动，认真负责
7. 协作顺畅：善于沟通，配合默契

## 第3讲 角色修炼方法

- 岗前准备：明确岗位要求，梳理工作目标
- 在岗实践：勇于尝试，在工作中锤炼能力
- 复盘优化：定期总结，持续调整提升

- 课程练习：角色定位工作表填写

- 成果输出 1：职场角色修炼表

## 第二章：专业力修炼——夯实功底，高效胜任岗位工作

- 章节讨论：国网岗位所需的核心专业能力有哪些？如何快速达标？

### 第 1 讲 明确岗位专业要求

- 国网岗位核心能力维度
- 专业知识（K）：电网运维、营销服务、安全规范等专业理论
- 实操技能（S）：设备操作、系统应用、业务办理等实操能力
- 安全意识（A）：严守安全规程，防范作业风险
- 服务素养（H）：客户服务礼仪，高效服务技巧
- 岗位专业标准梳理
- 核心工作内容与质量要求
- 关键业务流程与操作规范
- 常见问题处理标准与流程

### 第 2 讲 专业能力提升策略

- 知识补充：碎片化学习+系统性梳理，快速掌握核心知识点
- 技能强化：实操演练+导师带教，提升动手操作能力
- 经验积累：案例复盘+错题整理，避免重复犯错
- 课程练习：岗位专业能力差距分析
- 成果输出 2：岗位专业能力提升计划表

### 第三章：学习力修炼——主动成长，持续提升核心素养

- 章节讨论：国网青年员工如何在繁忙工作中实现高效学习？

#### 第1讲 树立主动学习意识

- 国网行业发展趋势与学习必要性
- 青年员工常见学习误区
  1. 盲目学习，缺乏聚焦
  2. 学用脱节，不会应用
  3. 三分钟热度，难以坚持
- 明确学习目标：结合岗位需求，制定个性化学习方向

#### 第2讲 掌握高效学习方法

- 碎片化学习技巧：利用碎片时间积累专业知识
- 系统化学习框架：构建岗位专业知识体系
- 实践转化方法：将所学知识快速应用到工作中

#### 第3讲 搭建学习支持体系

- 向导师学习：主动请教，汲取经验
- 向同事学习：互帮互学，共同进步
- 向案例学习：复盘工作案例，总结得失
- 课程练习：制定个人季度学习计划
- **成果输出 3：个人学习成长手册**

## 第四章：执行力修炼——闭环落地，确保任务高效完成

- 章节讨论：如何避免“任务接了却没做好”的执行困境？

### 第 1 讲 高效执行的核心逻辑

- 明确任务要求：5W2H2R 法梳理任务核心
- 制定执行计划：分解任务，明确步骤、时间与标准
- 把控执行节奏：合理安排时间，避免拖延

### 第 2 讲 执行过程中的关键动作

- 主动汇报：及时同步进度，遇到问题早沟通
- 关键节点把控：重点环节重点关注，确保不跑偏
- 异常处理：快速响应突发情况，及时调整方案

### 第 3 讲 执行结果的闭环管理

- 结果验收：对照标准，确保任务达标
- 复盘总结：分析得失，积累经验
- 优化提升：针对问题，制定改进措施
- 课程练习：执行任务闭环演练
- 成果输出 4：任务执行跟踪表

## 第五章：沟通力修炼——精准表达，顺畅协同内外部

- 章节讨论：国网工作中，哪些沟通场景最容易出现问题？如何避免？

### 第 1 讲 高效沟通的基础

- 有效表达三要素：清晰、简洁、准确

- 积极倾听技巧：专注、回应、确认
- 国网常见沟通场景礼仪：职场沟通、客户沟通、跨部门沟通礼仪

## 第2讲 不同场景沟通技巧

- 向上沟通：汇报工作、请示问题、提出建议的技巧
- 同事沟通：协作事项、意见分歧、请求帮助的技巧
- 客户沟通：需求了解、问题解答、投诉处理的技巧

## 第3讲 沟通冲突化解

- 沟通误解的常见原因
- 冲突化解五步法：倾听、理解、表达、协商、达成共识
- 课程练习：常见沟通场景模拟演练
- **成果输出 5：日常沟通话术手册**

## 第六章：问题解决力修炼——破解难题，提升岗位贡献

- 章节讨论：国网工作中，青年员工常遇到哪些核心问题？如何高效解决？

### 第1讲 树立问题意识

- 问题的三种类型：异常型问题、预防型问题、改进型问题
- 发现问题的方法：对照标准找差距，复盘工作找不足
- 精准定义问题：明确理想状态、实际状态与差距

### 第2讲 高效解题思路与方法

- 问题分析：鱼骨图、5Why 分析法找根因
- 方案制定：头脑风暴+评估筛选，确定最优方案

- 落地执行：制定行动计划，明确责任与时间
- 效果评估：跟踪执行结果，优化改进
- 课程练习：工作实际问题的破解演练
- **成果输出 6：问题分析与解决方案表**

## **第七章：协作力修炼——凝心聚力，高效参与团队作战**

- 章节讨论：国网团队协作中，青年员工如何快速融入并发挥作用？

### **第 1 讲 团队协作的核心认知**

- 团队协作的三大价值：提升效率、互补短板、降低风险
- 青年员工协作常见障碍：本位主义、沟通不足、配合不默契
- 协作的四大原则：目标一致、责任共担、沟通顺畅、互帮互助

### **第 2 讲 高效协作的关键动作**

- 主动融入：积极参与团队讨论，主动承担力所能及的任务
- 有效沟通：及时同步信息，明确自身需求与可提供的支持
- 换位思考：理解同事工作难点，主动配合支持
- 包容互补：尊重个体差异，发挥各自优势

### **第 3 讲 跨部门协作技巧**

- 明确协作目标与边界
- 建立顺畅沟通机制
- 主动推进事项落地
- 课程练习：团队协作任务演练

- **成果输出 7：团队协作配合清单**

## **第八章：责任担当力修炼——勇于负责，扛起岗位重任**

- 章节讨论：国网青年员工如何培养责任担当意识？

### **第 1 讲 深刻理解责任内涵**

- 责任的三层含义：对工作负责、对结果负责、对自己负责
- 国网工作的责任特殊性：关系电网安全、民生保障
- 缺乏担当的常见表现与危害

### **第 2 讲 责任担当的培养方法**

- 主动承接任务：不推诿、不敷衍
- 勇于面对问题：不逃避、不抱怨
- 敢于承担后果：不推卸、不找借口
- 积极主动补位：团队需要时主动顶上

### **第 3 讲 责任落地的关键动作**

- 明确责任边界：清楚自身职责，不越位、不缺位
- 细化工作标准：将责任落实到每一个工作环节
- 强化过程把控：确保工作按要求推进，及时纠偏
- 课程练习：责任担当场景模拟
- **成果输出 8：岗位责任清单**

## **第九章：职业规划力修炼——明确方向，实现长远发展**

- 章节讨论：国网青年员工如何规划职业路径，实现稳步成长？

## 第 1 讲 认知自我与职业环境

- 自我认知：SWOT 分析法梳理自身优势、劣势、机会与威胁
- 国网职业发展通道：技术路线、管理路线、业务路线解析
- 职业发展核心要求：国网对各通道人才的能力标准

## 第 2 讲 制定职业发展目标

- 长期目标：3-5 年职业发展愿景
- 中期目标：1-3 年职业发展里程碑
- 短期目标：年度职业提升计划

## 第 3 讲 职业发展落地策略

- 能力提升：针对性弥补短板，强化核心优势
- 机会把握：主动争取优质项目、培训与实践机会
- 人脉积累：搭建职业人脉网络，助力成长
- 持续复盘：定期评估职业进展，调整规划
- 课程练习：个人职业规划制定
- **成果输出 9：个人职业发展规划表**

### 课程答疑与回顾

- 重点知识梳理与巩固
- 实际问题答疑与交流
- 后续学习与应用建议