

专科课程教学大纲（实验课）

一、课程基本信息

课程名称	大学生职业沟通			
	College Students' Vocational communication			
课程代码	0010111	课程学分	1	
课程学时	16	理论学时	4	实践学时 12
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级	空中乘务专业一年级	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式	考查	
选用教材	《职场关系与沟通技巧》苏建福 向贤勇 主编、9787313270122、上海交通大学出版社、第一版		是否为马工程教材	否
先修课程	航空服务礼仪 0060474（2）			
课程简介	<p>随着经济全球化的发展,以沟通交流能力为代表的综合素质成了学生从业、就业、创业的重要因素。本课程通过九个项目,由简单到复杂,由局部到整体,由单一到综合层层递进的任务设置方式,有效提升学生“服务认知、服务底蕴”的形成,增强其就业、择业、创业的能力,为其可持续发展奠定良好的基础,实现学生个人和社会企业的双赢。本课程主要任务是培养学生良好的沟通态度,帮助其树立正确的沟通意识,掌握交际沟通的基本原则,懂得交际沟通的基本礼节,使学生具备高素质专业人才所应具备的人际沟通与交流理论知识和技巧,并能熟练掌握交际沟通的技巧,在复杂多变的社会交往中应付自如,从而立足社会,取得事业的成功。本课程定位鲜明,重在培养基于所有专业学生所应具备的综合职业能力,即认知能力、理解能力、操作能力、社交能力和创造能力等方面的协调整合能力。</p>			
选课建议与学习要求	本课程适合航空服务类专业一年级课程,学习此课程要求学生具有一定的礼仪知识。			
大纲编写人	刘慧		制/修订时间	2024.1
专业负责人	杨丹		审定时间	2024.1
学院负责人	(签名)		批准时间	

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	理解人际关系、人际吸引和人际沟通的相关知识，熟悉职场交往礼仪，掌握人际沟通技巧，具备处理人际冲突的能力。
	2	熟悉职场中，不同场合中的沟通障碍和沟通原则，掌握和同事、上下级和客户间的沟通技巧。
技能目标	3	能在实训情景模拟中充分表达自己的想法，有效沟通。
	4	能根据提供的情景案例信息进行分析，锻炼自己思考问题的方式，提出自己的看法。
素养目标 (含课程思政目标)	5	正确评价自己，在人际交往中做到尊重他人、信任他人、诚实守信、互帮互助，树立正确的职业道德观念，平等对待他人。

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	职场中的人际关系、礼仪和冲突	综合型	2	4	6
2	人际沟通的类型和技巧	综合型	1	3	4
3	职场中的沟通	综合型	1	5	6

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

<p>实验 1：职场中的人际关系、礼仪和冲突</p> <p>教学内容：熟悉职场中人际关系的相关知识；认识礼仪，熟悉职场礼仪；认识人际吸引，学会化解人际冲突。</p> <p>知识目标：1、知道人际关系的概念、特点、和原则 2、认识礼仪，掌握常见的职场礼仪 3、理解人际吸引力和人际冲突</p> <p>技能目标：能熟悉自己的优缺点，学会在人际交往中化解人际冲突</p> <p>评价标准：优秀 能熟练掌握相关知识，并灵活应用，能自觉完成课后作业，在案例分析中可以明确表达出自己的观点，在小组情景演练中积极参与。</p>

<p>良好 能掌握大部分知识并进行应用，在案例分析中能看出自己的观点，但不够具体，在小组情景演练中能积极参与。</p> <p>合格 能熟悉大部分相关知识，在案例分析中观点浮于表面，没有自己的看法，在小组情景演练中不积极。</p>
<p>实验 2：人际沟通的类型和技巧</p>
<p>教学内容：为实现有效沟通，需要认识人际沟通，熟悉语言沟通和非语言沟通，学习人际沟通技巧，养成良好的倾听习惯。</p> <p>知识目标：1、理解人际沟通的概念，熟悉人际沟通的类型和影响因素。 2、理解倾听的意义和类型，掌握有效倾听的原则和技巧</p> <p>技能目标：能通过倾听能力相关知识的学习和倾听训练，提升自己的倾听能力，养成良好的倾听习惯。</p> <p>评价标准：优秀 能熟练掌握相关知识，并灵活应用，能自觉完成课后作业，在案例分析中可以明确表达出自己的观点，在小组情景演练中积极参与。</p> <p>良好 能掌握大部分知识并进行应用，在案例分析中能看出自己的观点，但不够具体，在小组情景演练中能积极参与。</p> <p>合格 能熟悉大部分相关知识，在案例分析中观点浮于表面，没有自己的看法，在小组情景演练中不积极。</p>
<p>实验 3：职场中的沟通</p>
<p>教学内容：学习平行沟通——与同事之间的沟通，上下级之间的沟通以及与客户之间的沟通。</p> <p>知识目标：1、熟悉与同事沟通的障碍与原则，掌握与同事沟通的技巧 2、熟悉与上下级沟通的原则和方法，掌握上下级沟通的技巧 3、了解与客户沟通的基础知识，掌握与客户沟通的技巧</p> <p>技能目标：能学会化解与同事之间的矛盾，处理可客户投诉。</p> <p>评价标准：优秀 能熟练掌握相关知识，并灵活应用，能自觉完成课后作业，在案例分析中可以明确表达出自己的观点，在小组情景演练中积极参与。</p> <p>良好 能掌握大部分知识并进行应用，在案例分析中能看出自己的观点，但不够具体，在小组情景演练中能积极参与。</p> <p>合格 能熟悉大部分相关知识，在案例分析中观点浮于表面，没有自己的看法，在小组情景演练中不积极。</p>

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称	课程目标				
	1	2	3	4	5
实验 1：职场中的人际关系、礼仪和冲突	√		√	√	√
实验 2：人际沟通的类型和技巧	√		√	√	√

实验 3: 职场中的沟通		√	√	√	√
--------------	--	---	---	---	---

四、课程思政教学设计

《大学生职业沟通》课程目的是让高职生建立良好沟通习惯、培养主动沟通的意识，为其将来在工作岗位形成良好人际关系、提高工作效率起到关键作用。这门课程不仅关系着学生在校期间的人际交往，也连接着其未来职业生涯，因此，“职业沟通”课程必须承担起课程思政的重要任务，尤其应从社会主义核心价值观的个人层面，即“爱国、敬业、诚信、友善”方面，帮助学生建构正确的三观体系。职业沟通课程蕴含着丰富的思想政治教育内容，无论哪个场合下的沟通，都是人的沟通，都应以道德作为底线，以正确的人生观、世界观和价值观作为引领。作为课程建设者应该努力探索，将思想政治教育最大限度地融入职业沟通课堂中去，发挥通识必修课面向全体高职生的优势作用，帮助学生构建正确的三观体系。同时教育者也应不断提高自身道德素质，培养新时代社会主义接班人，实现立德树人根本目标。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标					合计
			1	2	3	4	5	
X1	40%	随堂测验	40	40			20	100
X2	30%	小组情景模拟	15	15	50		20	100
X3	30%	作业	25	25		30	20	100

六、其他需要说明的问题

无