

第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	财经商贸类		作品编码	
专业名称	商务文秘专业			
课程名称	公共关系实务	参赛作品 题目	超市庆典活动的开展 之调查分析	
课 时	4 课时	教学对象	商务文秘班（二年级）	

一、选题价值

1、《公共关系实务》在专业领域的课程定位和价值

随着我国社会主义市场经济的深入发展，现代公共关系在社会各个领域越来越受到重视，并日益表现出它积极的作用。本课程是商务文秘专业的一门核心课程，旨在使学生成为善策划、懂管理、会传播的智能型、复合型商务文秘（公关）人才。在教学过程中，通过让学生按照公共关系的工作程序开展各种公共关系专题活动，一方面培养学生的公共关系意识，另一方面培养学生的公关技能以及创造性思维能力。

2、《超市庆典活动的开展》学习任务对课程的作用和价值

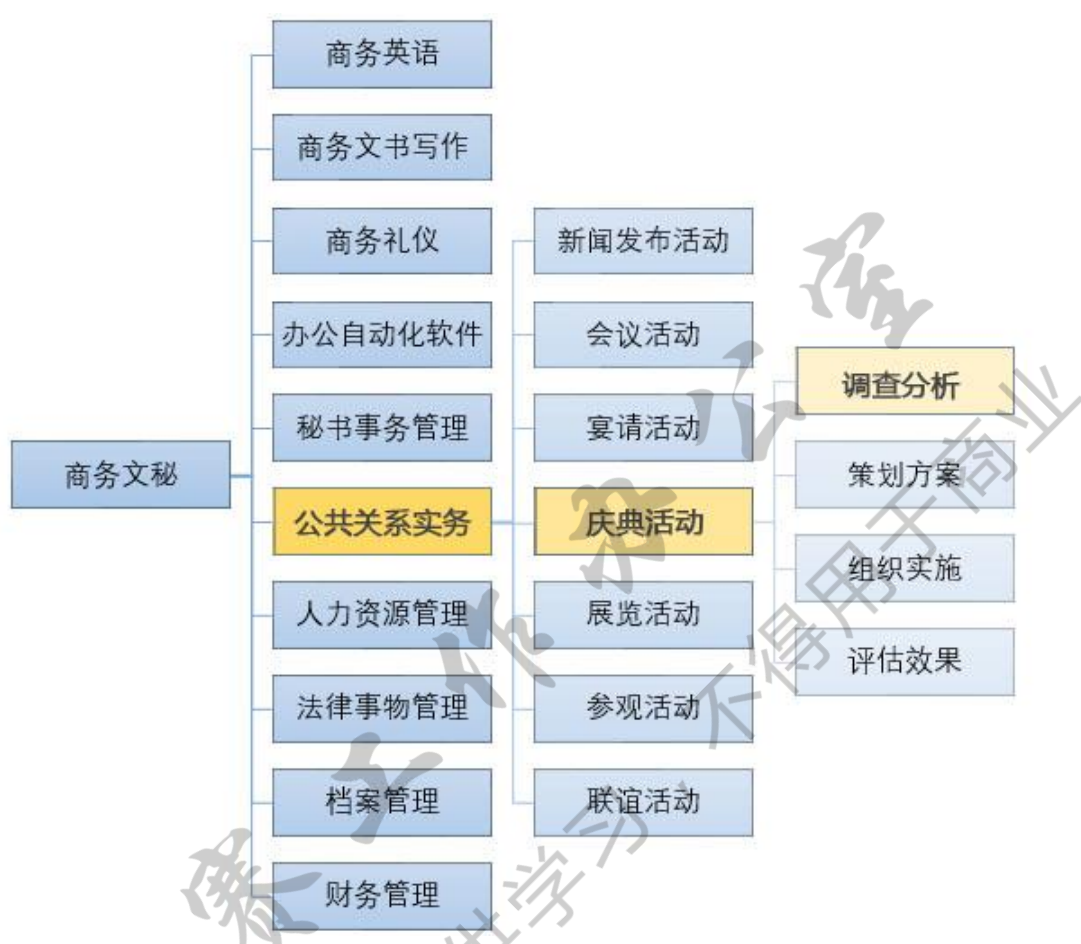
本次选题来自商务文秘专业一体化课程，通过实践专家访谈会提炼了公共关系专题活动这一典型工作任务，转化为《公共关系实务》这一门课程，共包含有七个学习任务，分别为：新闻发布活动的开展、会议活动的开展、宴请活动的开展、庆典活动的开展、展览活动的开展、参观活动的开展、联谊活动的开展等。“超市庆典活动的开展”就是其中的子任务之一，是为建立社会公共关系这一内容而设计的，与企业的经营管理、决策、组织等密切相关。这也是商务文秘（公关）人员需要重点掌握的一项基本专业技能。

3、《超市庆典活动的开展之调查分析》对于该学习任务的价值

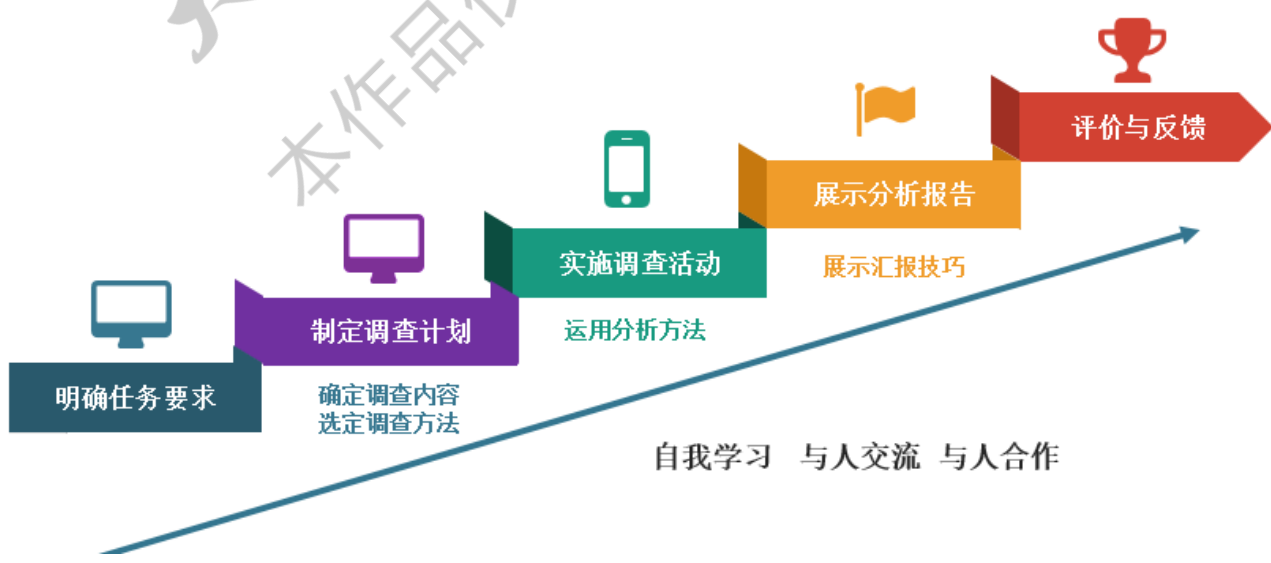
本课题运用广泛，突出专业能力与方法能力、社会能力的融合培养。“超市庆典活动的开展”这个学习任务共设计了四个教学环节，环节一是进行调查分析，环节二是制定策划方案，环节三是组织活动实施，环节四是评估活动效果。本次课“调查分析”是第一个环节的学习内容，是整个工作的第一步，具有举足轻重的作用。开展调查工作是商务文秘人员必修的技

能，撰写调查分析报告需要扎实的理论基础，对从业人员的技术要求和职业素养要求较高，对学生的职业生涯发展起到了促进作用。

4、课程体系构架图



5、“工学一体”示意图



二、学习目标

在课程教学中融合贯通理论教学与技能操作，把符合职业能力发展规律与遵循技术、社会规范相结合，促进学生认知能力的提升和职业认同感的建立。

专业能力目标：

- 1、能通过头脑风暴的方式，列举出公共关系的对象，用以确定调查活动的内容。
- 2、能通过自主探究的方式，对调查方法的种类进行比对，根据调查内容选定调查方法。
- 3、能通过小组合作的方式，对调查的信息进行有效地分析处理。

方法能力目标：

- 4、能根据调查计划实施调查工作，对超市庆典活动的开展提出可行性建议。
- 5、能组织评选活动，并在评选会上充分展示调查分析的成果。

社会能力目标：

- 6、能在调查分析的工作过程中自主学习，主动与人交流、与人合作。

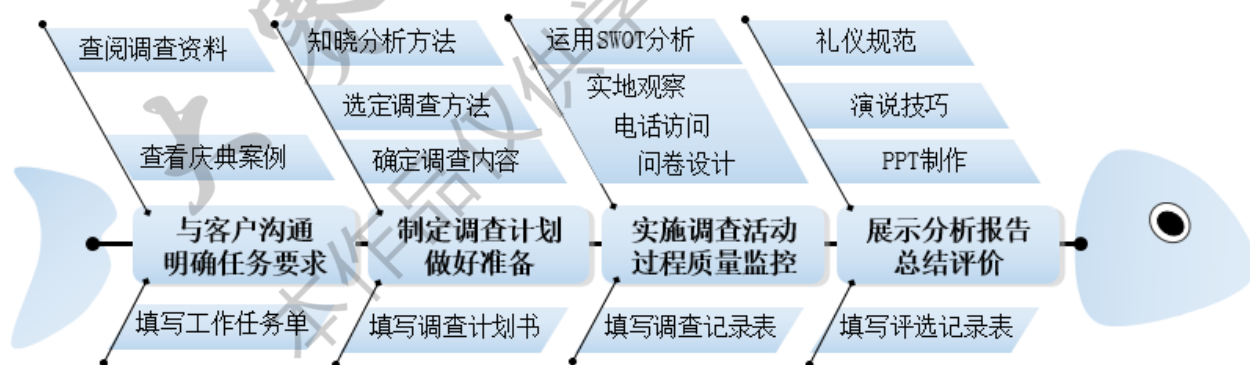
三、学习内容

1、学习内容源于真实的商务活动，对接文秘公关工作的具体内容。

学习任务一：对应公共关系对象明确开展超市庆典活动的调查内容。（重点）

学习任务二：根据开展超市庆典活动的调查内容选用恰当的调查方法。（重点）

学习任务三：针对开展超市庆典活动的调查信息进行分析，撰写调查分析报告。（难点）



2、教学重点与教学难点的处理方法：

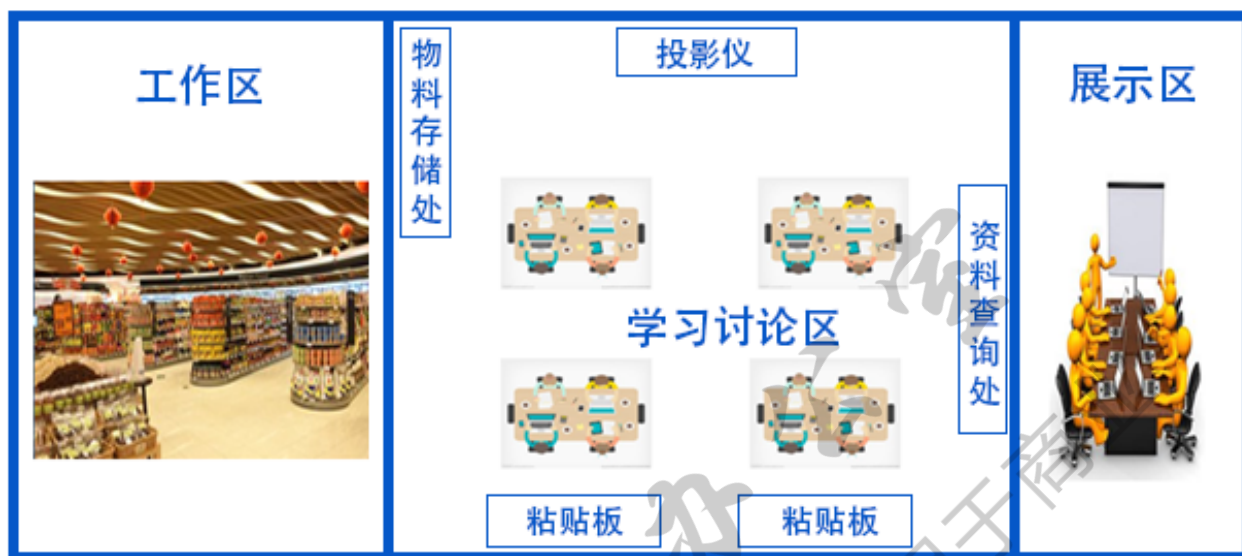
（1）教学重点的处理：考虑到学生重技术，轻理论的特点，通过头脑风暴、趣味启发、微课、公众号推文学习等方法对教学重点加以固化。

（2）教学难点的处理：考虑到学生爱动手、厌讲授的特点，通过故事演绎、工作岗位训练等方法对教学难点进行突破。

四、学习资源

1、硬件资源

(1) 一体化教室、超市卖场、会议室：为学生创设真实的职业情境，致力于“工学一体”的实现。



(2) 互联网+时代教学工具

教学工具	数量/容量	主要作用/功能
背投电视	1 台/80 寸	教师用于课堂 PPT，视频展示等
电脑	4 台/手提式	学生查阅资料等
无线网络信号	100 兆	能满足 40 人以上进行网络学习的需要
适合分组的桌台	4 张	让学生体验真实的职业场景和氛围，激发学习兴趣，提高学习效率

(3) 教学资料：《工作页》、《评价表》、《测评文件包》等。

(4) 实物教具：白板、磁扣、卡纸、大白纸、水彩笔、双面胶带及其他教学活动用道具等。

2、软件资源

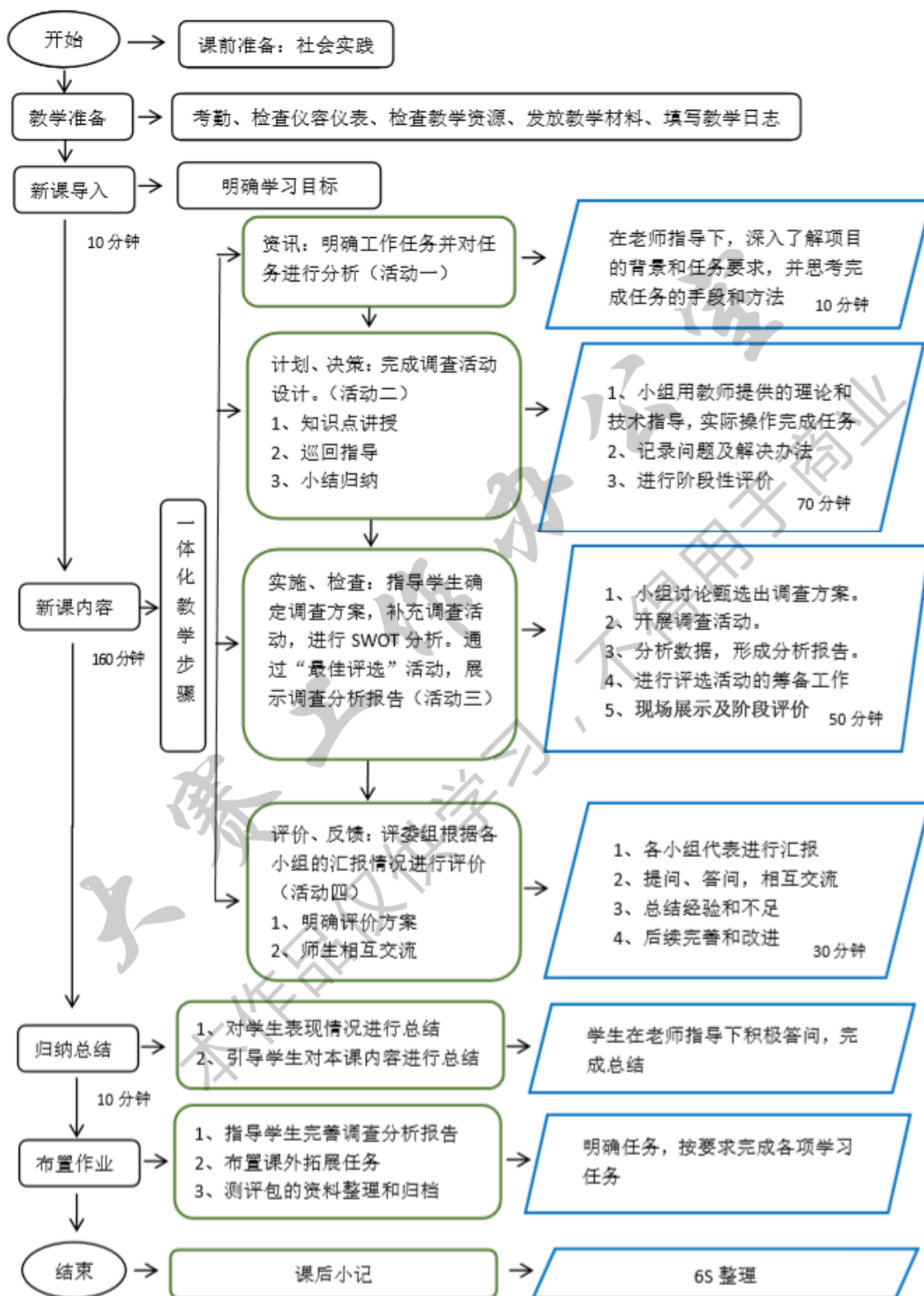
(1) 教学课件（见附件四）

(2) 公众号推文

(3) 微课视频

五、教学实施过程


教学流程图：




教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
课前准备	1、微课视频 2、公众号推文 3、调查活动初试	1、观看微课视频； 2、浏览公众号推文； 3、进行初次调查活动； 4、制作“活动剪影集”。	1、上传微课视频； 2、分享公众号推文； 3、布置调查任务； 4、交待安全注意事项。	1、翻转课堂 (学生带着问题进入课堂，提高学习效率)	1、自主探究法 2、社会实践法
教学组织		1、推选小组组长； 2、参与考勤活动； 3、检查仪容仪表； 4、关闭并存放手机； 5、领取学习资料。	1、检查教学资源； 2、检查学生出勤； 3、督促整理仪容仪表； 4、提示手机关机； 5、发放学习资料。	1、考核促整理 (加强职业规范意识，培养严谨、细致的职业素养)	1、情境引入法

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
新课引入: 10分钟	<p>★全班分享周末进行初次调查活动的收获, 小组代表发言。</p>  <p>一、导入新课主题: 从大家的发言可以看出, 在实际的调查活动中我们还是遇到了不少的问题, 或调查目的不明确、或调查的方法过于简单, 或调查到的信息参考价值不大等等。为此, 我们今天就共同来解决在筹备庆典活动的工作中, 有关于调查分析的系列难题。</p> <p>二、在本次课中, 我们需要实现如下目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能描述公共关系对象, 确定调查活动的主要内容。 2、能知晓调查方法的种类, 从中选定恰当的调查方法。 3、能完成调查活动, 对调查的信息进行有效地分析处理。 4、能解决调查分析活动中的问题, 提出可行性建议。 5、能展示分析的成果, 并进行合理评价, 不断完善工作。 6、能在调查分析的工作过程中自主学习, 主动与人交流、与人合作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、展示“活动剪影”; 2、各小组代表发言; 3、分享收获和心得; 4、反思调查活动; 5、了解新课主题; 6、明确学习目标; 7、准备开展任务; 8、疑惑处询问老师; 9、小组内交流思想。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、组织小组发言; 2、记录分享内容; 3、教师点评; 4、引出新课主题; 5、引出学习目标; 6、引领任务开展; 7、解答学生提问; 8、组织小组交流。 	<p>1、活动分享 (既提高学生参与度, 又集中话题引出学习目标)</p> <p>2、目标导向 (学生带着明确的目标实施任务, 更有针对性)</p> <p>3、PPT 展示 (直观了解学习目标, 有助于提高学习效率)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、分享教学法 2、事例引入法 3、讲授法

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动一： 资讯 10分钟	<p>★工作任务：接受工作任务单，进行小组分工。</p> <p>1、解读工作任务，填写工作任务单。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>任务：美信佳超市周围有多个住宅小区环绕。对于这个刚刚成立不久的超市来说面对周围各大超市的巨大挑战。没有固定的消费者是美信佳超市发展的一个瓶颈因素，单靠宣传、活动促销等手段已不足以解决问题。借超市成立一周年之际及即将来临的中秋节举行庆典活动，以此，树立美信佳超市的形象，增加公众对美信佳超市的信心。因此要进行调查分析，为超市庆典活动的策划和组织实施做好前期准备工作。</p> </div> <p>2、小组成员分工，明确工作内容和工作职责。</p> <p>3、接受《测评文件包》，注重学习证据的收集与整理。</p> <p>4、知识资讯：</p> <p>通过网络检索和书籍查阅等方法，观看有关庆典活动的视频，浏览各类调查报告等。</p>	<p>1、接受企业工作任务；</p> <p>2、阅读工作任务书；</p> <p>3、角色扮演，了解企业基本情况；</p> <p>4、填写工作任务单；</p> <p>5、小组分工，讨论工作方案；</p> <p>6、填写小组人员工作安排表；</p> <p>7、明确测评证据要求；</p> <p>8、课前检索相关资料；</p> <p>9、交流分享笔记。</p>	<p>1、播放企业人员发布工作任务的视频；</p> <p>2、引导阅读工作任务书；</p> <p>3、角色扮演，交流企业基本情况；</p> <p>4、组织填写工作任务单；</p> <p>5、组织填写小组人员工作安排表；</p> <p>6、提出测评证据要求及注意事项；</p> <p>7、巡回指导；</p> <p>8、记录学生情况。</p>	<p>1、任务驱动 (感受职业工作，提高参与工作过程的积极性)</p> <p>2、定岗定责 (提高团队合作能力，培养主人翁意识、责任意识和诚信意识)</p> <p>3、信息检索 (培养自我学习的能力)</p>	<p>1、任务驱动法</p> <p>2、角色扮演法</p> <p>3、讨论法</p> <p>4、自主探究法</p>

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>★制定调查计划：小组合作，完成对“美信佳超市”调查活动的计划制订。（第一次输出）</p> <p>【引导问题】</p> <p>同学们在调查活动上花了不少的心思。但是，调查活动如果事先没有制定好计划，就会如同大海飘流、荒漠盲行，因没有方向而无所适从。制定调查计划要从何入手呢？</p> <p>学习任务一：确定调查的内容</p> <p>【情景描述】</p> <p>同学们，我这里有一大堆糖果（实物展示），这些糖果很漂亮，吃起来也肯定很甜，大家想尝尝吗？（想…）别急，糖果是一朋友送来的，但她遇到了一个难题——她开一家超市，可她没有经验也不善经营，要怎样才能树立起企业的良好品牌形象呢？这样，大家帮忙给她一些建议，待会这些糖果就犒劳大家啦。</p> <p>1、首先头脑风暴出超市需要建立公共关系的对象。</p> <p>2、然后对粘贴在白板上公共关系对象进行分类。</p> <p>3、最后分析公共关系要素，得出彼此之间的关联。</p> 	<p>1、思考引导问题；</p> <p>2、准备调查计划表格；</p> <p>3、在白板上粘贴表格备用；</p> <p>4、详听情景描述；</p> <p>5、深入思考问题；</p> <p>6、头脑风暴讨论；</p> <p>7、彩纸输出结果；</p> <p>8、粘贴白板分类；</p> <p>9、记录归纳总结。</p>	<p>1、提出引导问题；</p> <p>2、进行情景描述；</p> <p>3、展示实物教具；</p> <p>4、启发独立思考；</p> <p>5、组织小组讨论；</p> <p>6、引导分类；</p> <p>7、归纳总结。</p>	<p>1、设问思考</p> <p>（通过设置引导性问题，培养学生分析问题、解决问题的能力）</p> <p>2、情景教学</p> <p>（调动课堂气氛，为调查内容的主题介入做准备）</p>	<p>1、设问引入法</p> <p>2、情景教学法</p> <p>3、头脑风暴法</p> <p>4、讨论法</p> <p>5、张贴板法</p> <p>6、归纳法</p>

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>【提示】 要及时收集各种政策、公众需求、竞争对手动向等方面的能指导本超市经营决策的信息，同时又要及时将本超市的各种新商品、新活动、新动态公布给公众。</p> <p>【视频观看】 典故：《孙子·谋攻》“知己知彼，百战不殆”</p> <p>【分析与提炼】 先提取出动画视频关键词，再结合情景把这些关键词一一对应公共关系的对象，从而得出调查活动的内容。 &知己——对组织——自身形象进行调查 &知彼——对公众——态度、需求进行调查 &百战——对社会环境——政治、经济、文化竞争等进行调查</p> <p>学习任务二：选定调查的方法</p> <p>【小活动】 1、片段：“你来比划，我来猜” 2、揭示：（1）组织与公众之间要长期不间断的信息沟通，才能形成公共关系的良性循环。（2）沟通是要知他人之所知，想他人之需，这些要靠调查活动才能完成，而调查是一定要讲究方法。</p>	1、观看动画片视频； 2、提取关键词； 3、将关键词对应公共关系对象； 4、确定调查的内容； 5、补充调查计划； 6、小组代表陈述； 7、完成工作页中“学习任务一”的内容； 8、参与游戏活动； 9、感悟游戏道理； 10、分享与交流。	1、播放动画片视频； 2、引导提取关键词； 3、引导用关键词对应公共关系对象； 4、引导确定调查活动的内容； 5、点评各组计划； 6、组织游戏活动； 7、引导发言； 8、揭示游戏道理。	<p>1、视频激趣 （以动画片引导提取关键词，启发学生思考）</p> <p>2、设问启示 （通过设问，梳理要点，引导学生完成计划与决策的第一步）</p> <p>3、PPT展示 （配合课件辅助教学小结，<u>教学重点得以强化</u>）</p> <p>4、活动引导 （以活动引导激发学习兴趣，培养感悟事理的能力）</p>	1、趣味启发法 2、谈论法 3、讲授法

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>【引导问题】</p> <p>小时候我们听过“乌鸦喝水”、“南风北风比本领”的故事，后来我们在课本上学过“草船借箭”“田忌赛马”的文章。说明任何事情不能一味蛮干，要开动脑筋想策略。方法得当，事半功倍，但若如“揠苗助长”那样，方法不得当，则事倍功半啊！</p> <p>【微课】</p>  <p>【建议与分享】</p> <p>1、教师对各组利用微课和网络平台选定调查方法的情况及时调控，帮助学生解疑。</p> <p>2、各组派代表分享本组选用的调查方法，简要说明理由。</p>	<p>1、思考引导问题；</p> <p>2、利用微课，学习调查方法的种类；</p> <p>3、利用网络平台查询调查方法的运用要点；</p> <p>4、疑惑处询问老师；</p> <p>5、讨论选定调查方法；</p> <p>6、补充调查活动计划；</p> <p>7、小组代表陈述；</p> <p>8、完成工作页中“学习任务二”的内容。</p>	<p>1、提出引导问题；</p> <p>2、简介调查方法的种类和特征；</p> <p>3、巡回指导、及时纠错；</p> <p>4、解答学生提问；</p> <p>5、记录活动情况；</p> <p>6、点评小组计划。</p>	<p>1、多媒体网络 (使学生学习时间灵活，利用微课和网络平台，引导学生完成计划与决策的第二步)</p> <p>2、巡回指导 (辅导学生选定调查的方法，及时解决讨论中存在的问题，<u>教学重点得以强化</u>)</p>	<p>1、自主探究法</p> <p>2、讨论法</p>

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>学习任务三：调查信息的分析（SWOT 分析法）</p> <p>内因：S——优势 W——劣势 外因：O——机会 T——威胁</p> <p>故事构思：“内因”妈妈和“外因”妈妈是一对好朋友，她们的生活很幸福。“内因”妈妈生了一对双胞胎女儿，一个孩子因天生丽质起名叫“优势”，另一个孩子因差强人意而起名叫“劣势”。“外因”妈妈生了一对双胞胎儿子，一个孩子因总是幸运满满而起名叫“机会”，一个孩子因常遇挫折而起名叫“威胁”。时间过去，转眼四个孩子长大成人，两位妈妈期盼孩子们能早日成家立业。一天，“内因”妈妈和“外因”妈妈在一起商量，看能否互成亲家。接下来，让我们当一回月老，为这四个孩子配配对，看哪一对能成为“天作之合的佳偶”吧！</p>	<p>1、了解故事情境概要；</p> <p>2、深入思考问题；</p> <p>3、小组内讨论。</p>	<p>1、制作实物教具；</p> <p>2、演绎故事情境；</p> <p>3、组织小组讨论。</p>	<p>1、情境教学 （把专业名词转化为故事人物，帮助学生理解记忆，激发学习兴趣）</p>	<p>1、情境教学法</p>

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>【分析示意图】</p>  <p>【练兵拓展】 针对课前翻转中初次调查活动收集到的信息，以口头表达方式进行 SWOT 分析。</p> <p>【工作提示】 成功应用 SWOT 分析法的简单规则 (1) 进行 SWOT 分析的时候必须对优势与劣势有客观的认识； (2) 进行 SWOT 分析的时候必须区分现状与前景； (3) 进行 SWOT 分析的时候必须考虑全面； (4) 进行 SWOT 分析的时候必须与竞争对手进行比较； (5) 保持 SWOT 分析法的简洁化，避免复杂化与过度分析。</p>	1、 记忆 SWOT 名词 2、 参与推导分析，进行技术攻关； 3、 接受教师指导； 4、 小组讨论； 5、 口头答问，完成练兵活动； 6、 认真听讲，仔细记录； 7、 疑惑处询问老师； 8、 思考 SWOT 分析法的具体运用； 9、 完成工作页中“学习任务三”的内容。	1、 介绍 SWOT 名词； 2、 推导分析法的运用原理； 3、 进行归纳总结； 4、 组织练兵拓展活动； 5、 点评练兵成绩； 6、 讲授 SWOT 分析法的规则； 7、 帮助答惑解疑； 8、 指导 SWOT 分析法的运用。	<p>1、故事演绎 (故事情节演绎出分析的原理，<u>教学难点得以突破</u>)</p> <p>2、练习提高 (边学学用，及时检查与反馈，为进入到实施环节做准备)</p>	1、 直观演示法 2、 体验教学法 3、 练习法 4、 讲授法

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法																																																
学习活动二：计划与决策 70分钟	<p>【归纳】 通过“三个比较”得出“四个结论”</p> <div><div><p><u>三个比较</u></p><p>1、组织自身的形象状态</p><p>2、公众的态度与需求</p><p>3、社会环境中的条件</p></div><div><p><u>四个结论</u></p><p>1、优势点</p><p>2、劣势点</p><p>3、机会点</p><p>4、威胁点</p></div></div> <p>【阶段性评价】</p> <p>工作（学习）能力养成评价表（一）</p> <table><tr><td>组别</td><td></td><td>姓名</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr><tr><td>序号</td><td colspan="4">评价要点</td><td>评价等级</td></tr><tr><td></td><td colspan="4"></td><td>优 良 差</td></tr><tr><td>1</td><td colspan="4">能明确工作任务，迅速确定调查内容。</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td colspan="4">能根据调查内容，选取调查对象，选用调查方法。</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td colspan="4">能对调查信息进行有效的swot分析。</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td colspan="4">能自主学习，积极参与小组讨论，有团队协作能力</td><td></td></tr><tr><td colspan="5">小结建议：</td><td></td></tr></table>	组别		姓名		日期		序号	评价要点				评价等级						优 良 差	1	能明确工作任务，迅速确定调查内容。					2	能根据调查内容，选取调查对象，选用调查方法。					3	能对调查信息进行有效的swot分析。					4	能自主学习，积极参与小组讨论，有团队协作能力					小结建议：						<p>1、 阐述调查信息的比较情况；</p> <p>2、 小组内讨论交流；</p> <p>3、 听取教师小结；</p> <p>4、 回顾知识技能点；</p> <p>5、 对照评价表进行阶段性评价；</p> <p>6、 小组内交流评价结果；</p> <p>7、 查漏补缺，进一步完善。</p>	<p>1、 引导对调查信息比较分析；</p> <p>2、 适时点评；</p> <p>3、 归纳总结；</p> <p>4、 组织阶段性评价；</p> <p>5、 巡回查看评价情况。</p>	<p>1、主题研讨 （梳理学习脉络，推动教学难点的突破，培养与人交流的能力）</p> <p>2、评价导向 （阶段性自我评价，对学习任务的完成标准和质量更加清晰，查漏补缺）</p>	<p>1、 讨论法</p> <p>2、 归纳法</p>
组别		姓名		日期																																																	
序号	评价要点				评价等级																																																
					优 良 差																																																
1	能明确工作任务，迅速确定调查内容。																																																				
2	能根据调查内容，选取调查对象，选用调查方法。																																																				
3	能对调查信息进行有效的swot分析。																																																				
4	能自主学习，积极参与小组讨论，有团队协作能力																																																				
小结建议：																																																					

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动三：实施与检查 50 分钟 （不含课外调查及 PPT 制作时间）	<p>★各小组确定调查活动实施方案，开展第二次调查活动，并对调查信息进行 SWOT 分析。（第二次输出）</p>  <p>★召开“调查分析报告评选会”，评选出最佳的调查分析报告，为下一阶段庆典活动的策划与实施奠定基础。</p> <p>【评选活动流程】</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1、完善调查计划； 2、制定实施方案； 3、准备相关资料； 4、开展调查活动； 5、填写《调查活动记录表》； 6、分析调查信息； 7、书写调查报告； 8、制作报告用 PPT； 9、演练展示陈述； 10、布置评选会场地； 11、了解评选会流程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、布置调查任务； 2、指导调查活动； 3、提示礼仪规范； 4、强调安全问题； 5、布置评选会准备工作； 6、提供技术指导； 7、公布评选规则。 	<p>1、现场实施 （理论知识与实操技术综合运用，解决工作中存在的<u>具体问题</u>。<u>教学重难点得以第二次处理</u>）</p> <p>2、展示活动 （教师全面了解学习状况，学生间相互交流学习。培养团队合作能力，语言表达、礼仪仪态等方面素养得以锻炼和提高）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、工作岗位训练法 2、成果展示法

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法																																																																					
学习活动三：实施与检查50分钟 (不含课外调查及PPT制作时间)	【评选活动评分细则】 <table><tr><th>序号</th><th>分类</th><th>分项</th><th>小项</th><th>小项分</th><th>分项分</th><th>得分</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="8">书面报告部分</td><td rowspan="2">调查方向</td><td>调查内容</td><td>10</td><td rowspan="2">20</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>调查对象</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td rowspan="2">方案设计</td><td>方案整体</td><td>10</td><td rowspan="2">20</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>方法设计</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td rowspan="2">调查实施</td><td>调查组织</td><td>10</td><td rowspan="2">20</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>调查过程</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td rowspan="2">分析与建议</td><td>分析方法</td><td>10</td><td rowspan="2">20</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>建议</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>现场</td><td>展示</td><td>展示文件</td><td>10</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>展示</td><td>陈述</td><td>逻辑、语言</td><td>10</td><td>10</td><td></td></tr><tr><td colspan="4">总 分</td><td>100</td><td>100</td><td></td></tr></table>	序号	分类	分项	小项	小项分	分项分	得分	1	书面报告部分	调查方向	调查内容	10	20		2	调查对象	10		3	方案设计	方案整体	10	20		4	方法设计	10		5	调查实施	调查组织	10	20		6	调查过程	10		7	分析与建议	分析方法	10	20		8	建议	10		9	现场	展示	展示文件	10	10		10	展示	陈述	逻辑、语言	10	10		总 分				100	100		1、 主持人主持评选会； 2、 小组代表展示调查分析报告； 3、 大众评选评分； 4、 统分员核算成绩； 5、 完成《评选活动记录表》；	1、 邀请企业代表点评； 2、 参与评选评分； 3、 安排现场摄像； 4、 组织评选与颁奖； 5、 活动总结；	1、 专家点评 (企业专家点评，更符合企业评价标准，具有代表性)	1、 竞赛教学法
	序号	分类	分项	小项	小项分	分项分	得分																																																																			
	1	书面报告部分	调查方向	调查内容	10	20																																																																				
	2			调查对象	10																																																																					
	3		方案设计	方案整体	10	20																																																																				
	4			方法设计	10																																																																					
	5		调查实施	调查组织	10	20																																																																				
	6			调查过程	10																																																																					
	7		分析与建议	分析方法	10	20																																																																				
	8			建议	10																																																																					
9	现场	展示	展示文件	10	10																																																																					
10	展示	陈述	逻辑、语言	10	10																																																																					
总 分				100	100																																																																					
【阶段性评价】 工作（学习）能力养成评价表(二) <table><tr><th>组别</th><th></th><th>姓名</th><th></th><th>日期</th><th></th></tr><tr><th rowspan="2">序号</th><th colspan="4" rowspan="2">评 价 要 点</th><th colspan="3">评价等级</th></tr><tr><th>优</th><th>良</th><th>差</th></tr><tr><td>1</td><td colspan="4">能根据计划调查的内容有效组织调查活动</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td colspan="4">调查的方法运用准备，及时解决调查过程中的问题</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td colspan="4">对调查信息的分析科学，具有一定的参考价值。</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4</td><td colspan="4">能认真学习和工作，有沟通表达能力和团队协作能力</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	组别		姓名		日期		序号	评 价 要 点				评价等级			优	良	差	1	能根据计划调查的内容有效组织调查活动							2	调查的方法运用准备，及时解决调查过程中的问题							3	对调查信息的分析科学，具有一定的参考价值。							4	能认真学习和工作，有沟通表达能力和团队协作能力							6、 对照评价表进行阶段性评价； 7、 小组内交流评价结果； 8、 查漏补缺，进一步完善。	6、 组织阶段性评价； 7、 巡回查看评价情况。	2、 评价导向 (阶段性自我评价，对学习任务的完成标准和质量更加清晰，查漏补缺)																						
组别		姓名		日期																																																																						
序号	评 价 要 点				评价等级																																																																					
					优	良	差																																																																			
1	能根据计划调查的内容有效组织调查活动																																																																									
2	调查的方法运用准备，及时解决调查过程中的问题																																																																									
3	对调查信息的分析科学，具有一定的参考价值。																																																																									
4	能认真学习和工作，有沟通表达能力和团队协作能力																																																																									

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
学习活动四：评价反馈 30分钟	<p>★通过小组自评、小组互评、教师（企业专家）点评相结合的方式，对各个小组的任务完成情况进行过程性评价和终结性评价。</p> <p>1、过程性评价——小组自评表(见附件二)</p> <p>2、过程性评价——小组互评表（见附件二）</p> <p>3、终结性评价——教师（企业）综合评价表（见附件二）</p> <p>4、终结性评价——《测评文件包》（见附件三）</p>	<p>1、小组内交流自我表现情况；</p> <p>2、填写《小组自评表》</p> <p>3、小组汇报任务完成情况；</p> <p>4、小组间互问互答；</p> <p>5、小组间互相评价；</p> <p>6、听取评价意见；</p> <p>7、填写《小组互评表》；</p> <p>8、后续完善与提高。</p>	<p>1、组织自评与互评；</p> <p>2、听取小组评价意见；</p> <p>3、进行综合评价；</p> <p>4、填写《教师（企业）综合评价表》</p>	<p>1、多元评价 （体现考核标准职业化、评价标准能力化、评价内容综合化、评价方法多样化原则）</p>	<p>1、测评法</p>

教学环节	教学内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
教学总结 10分钟	<p>【教师总结】</p> <p>1、理论总结：</p> <p>（1）提出在公共关系工作中沟通的重要性。</p> <p>（2）回述公共关系的工作过程，说明调查分析在工作过程中的地位和作用。</p> <p>（3）归纳调查的内容、调查的方法和 SWOT 分析法。</p> <p>2、技能总结：</p> <p>（1）能确定调查活动的内容并能选择恰当的调查方法开展调查活动。</p> <p>（2）能成功运用 SWOT 法分析调查信息。</p> <p>3、其他总结：</p> <p>（1）自我学习、与人交流、团队协作等通用职业能力。</p> <p>【学生总结】</p> <p>旋转木马</p> <p>内圈向外圈复述知识点，逆转换位后，外圈向内圈讲述心得与体会。</p>	<p>1、 欣赏优秀作品；</p> <p>2、 回顾知识点、技能点及职业素养点；</p> <p>3、 参与活动；</p> <p>4、 分享收获、学习经验。</p>	<p>1、 推荐优秀作品；</p> <p>2、 总结知识点、技能点及职业素养点；</p> <p>3、 组织分享活动。</p>	<p>1、交流总结</p> <p>（加深对本次课所学知识点、技能点及职业素养等方面的印象，<u>教学重难点得以第三次处理</u>）</p>	<p>1、讲授法</p> <p>2、分享教学法</p>
布置作业	<p>1、课后进一步完善调查分析报告。</p> <p>2、课外任务：对校园超市的顾客满意度进行调查，并形成调查报告。要求调查报告能给校园超市经营者的公共关系活动开展提供有价值的参考。</p> <p>3、完成《测评文件包》的证据收集、整理和归档工作。</p> <p>4、完成教学场地的“6S”工作。</p>	<p>1、恢复现场，进行 6S；</p> <p>2、下载学习资料，</p> <p>3、课后复习、交流学习；</p> <p>4、完成课外拓展作业；</p> <p>5、整理测评证据；</p> <p>6、填写《测评文件包》；</p>	<p>1、组织恢复现场；</p> <p>2、上传学习资料至班级群；</p> <p>3、指导课后作业；</p> <p>4、布置整理测评证据；</p> <p>5、填写《测评文件包》</p>	<p>1、拓展训练</p> <p>（在课后对专业能力与职业核心能力的融合培养持续加强）</p>	<p>1、实践法</p>

六、学业评价

学业评价包括阶段性评价（占 20%）、过程性评价（占 30%）、终结性评价（占 50%）三个部分。

1、阶段性评价由学生在学习环节结束时进行优、良、差三个等级的自我评定。

（第一次输出）：小组展示“调查计划表”，并派代表介绍了本组的工作思路。各小组成员参与了调查工作计划的制定，尝试运用 SWOT 分析法对初次市场调查的信息进行了分析。

评价方式：小组成员自评，教师引导式总结。

考评材料：（1）已完成的“调查工作计划表”；学生回答问题的要点材料。

（2）《工作（学习）能力养成评价表（一）》

（第二次输出）：小组开展第二次调查活动，通过对调查信息的整理、分析，形成了调查分析报告。在评选会上，各小组对调查过程和结果做出了展示，并派代表做了陈述。

评价方式：小组成员自评，教师引导式总结。

考评材料：（1）已完成的“调查分析报告”；学生在评选会上的表现。

（2）《工作（学习）能力养成评价表（二）》

2、过程性评价由本组组长和其他小组代表完成，组长负责考核组员的个人表现（小组自评），其他小组代表负责考核全组的整体表现（小组互评）。

（1）小组自评：小组长主持召开小组会议，对本组各成员的学习过程表现情况和工作任务完成情况进行评定。完成小组自评评价表。（见附件二）

（2）小组互评：各小组对其他小组的工作任务完成情况做出评价，可选派代表在全班总结活动中做评价发言。完成小组互评评价表。（见附件二）

3、终结性评价由教师对学习活动的整体完成情况做全面评价（教师综评）。

（1）教师综评：教师结合知识点和技能点及其职业素养等方面，就本次关于“调查分析”学习过程中的关键问题进行强调，对任务实施总过程中各小组的优点和缺点进行点评。请老师（企业）完成综合评价表。（见附件二）

（2）《测评文件包》（见附件三）仅适用于“超市庆典活动的开展”整个工作任务完成后进行评价。

（注：本《测评文件包》是根据全国职业核心能力统一测评中的《测评文件包》改编运用。）

八、教学反思

翻转课堂，本次教学学习任务与企业工作紧密结合，极大提高了学生的学习热情；以教师为主导，以学生为主体的教学思想得以充分体现；准备充分，教学步骤环环相扣，教学内容层层递进；教学方法的运用始终秉持实用性和趣味性相结合的原则，使课堂张弛有度，劳逸结合；成果展示、教学评价等环节组织严谨，达到了预期的效果。具体情况总结如下：

1、成功之处

（1）教学目标设置准确，对学生的专业能力与职业核心能力地培养进行了较高层次的融合。

课前的翻转让课堂更能有的放矢。在导入新课环节，通过学生们课前的初次调查活动分享，小组间互相交流了工作参与过程中遇到的种种问题和疑惑，从而明确学习的目标。

在资讯环节，不单是常规性的明确工作任务、进行小组分工，还结合文秘专业人员的文档处理素质要求提出了《测评文件包》的证据收集整理工作任务，实现了在日常学习中锻炼职业技能，改变等到临近毕业时为了实习而实习的尴尬状态。本节课的学习内容为“庆典活动的开展”这个学习任务下的一个教学内容，布置学生通过网络和书籍查阅，提前了解开展庆典活动的工作过程中关于调查分析的相关知识，起到了承上启下的作用。

在制定计划环节，把本次课的重点和难点做了第一次处理，主要是引导学生掌握知识和熟悉技能。在第一个教学重点“调查的内容”的学习中，不是教师简单的概念性讲授，而是结合旧知把不同的公共关系对象对应不同的调查内容，“感”性接触了工作，“理”性化解了知识，充分调动了学生的课堂参与度。在第二个教学重点“调查的方法”的学习中，从拓展活动中揭示正确运用方法的重要性，利用微课和网络平台处理教学内容，既培养了学生在自我学习的能力，同时这种碎片式的视频材料更方便小组在课前课后的学习。在第三个教学难点“调查信息分析”的学习中，主推 SWOT 分析法，把专业名词转化为故事人物，用生活中老百姓的家常故事演绎 SWOT 分析法的运用，形象生动而又平实自然地帮助难点的化解，很受学生喜欢。

在实施与检查环节，把本次课的重点和难点做第二次处理，主要是学生们投入真实的工作环境中，把理论知识转化为工作实践，对工作岗位上的各项工作内容小组集体决策。对成果进行展示，通过“分析报告评选会”来检查学习效果，有利于学生之间的互相学习和交流，有利于老师及时发现教学不足，及时解决问题。同时学生们的语言表达和与人交流能力得以锻炼。通过评选竞争，激发团队合作潜能，更好的完成后续学习任务。

在教学总结环节，把本次课的重点和难点做第三次处理，主要是在表扬与鼓励中、在分享与交流中对教学重难点进行固化，达到了预期的效果。

(2) 充分体现了以教师为主导，以学生为主体的教学思想。

从明确任务、小组分工——制定计划、决策方案——实施调查、报告展示——综合评价、反馈信息等整个过程都由学生自行组织，教师仅是课堂的一根串线，为教学活动提供必要的指导。

(3) 教学方法选取得当。

根据学习任务、学习目标、教学对象特征以及可以利用的教学资源，选用了翻转课堂，以任务驱动、视频教学、头脑风暴、趣味启发、直观演示、小组讨论等教学方法，课堂上教学道具色彩鲜艳给学生视觉冲击，课堂外在工作岗位上让学生实践学习内容，达到了理想的教学效果。

(4) 评价标准科学。

采用阶段性评价、过程性评价和终结性评价相结合的评价方式。从评价指标来看，体现了专业能力与职业核心能力相结合的综合考核；从评价主体来看，体现了学生、教师、企业的多元化。从评价的操作来看，实现了组长对组员评价、小组对小组评价、教师对小组评价，教师和企业专家对工作任务整体评价，体现了知识点的阶段性评价，学习活动的过程性评价和学习任务的终结性评价相结合的方式。同时以《测评文件包》附上的记录为证据，保证了评价的真实性和客观性，为监控学生的能力成长过程提供了重要的参考依据。

2、不足之处

(1) 在超市调查时，有此细节没有注意，如超市工作人员提出，学生在卖场调查商品信息和营销策略时不建议直接用纸质记录，应更多用脑记忆，因为那样调查人员很容易被超市误认为是竞争对手而不提供工作方便。

(2) 在教学实施过程中时间的控制上可以进一步完善，如有一个小组因讨论超时，使得分析报告质量受到了影响。

3、创新之处

(1) 积极联系企业，取得了企业支持，为学生课余时间在校外工作训练创造了条件，解决了校内无实习场地的难题。实现“学中做，做中学”。

(2) SWOT 分析这一知识点的处理通过故事演绎，赋予了抽象枯燥的专业名词以人格生命，不但活跃了课堂气氛，也帮助学生理解和掌握。

(3)《测评文件包》的改编运用，不单是对学生成长的记录，也是教师综合评价的参考依据，同时在证据收集整理过程中培养学生的责任意识和诚信意识。

4、问题处理和启示

(1)组长对小组分工合理，基本起到了领导和监督作用。在任务方案讨论环节中，教师要加强指导和控场。

(2)传承与创新相结合，针对不同的教学内容和受课群体进行个性化设计，可以大大提高学生的学习兴趣，提高学习效率。

(3)有一个小组在设计调查问卷时，加入了手绘元素，细节处理较好，受到了调查对象的好评，可以鼓励学生积极思考，大胆尝试。

大赛工作办公室
本作品仅供学习，不得用于商业

附件一：

超市庆典活动的开展 ——调查分析

工
作
页

学习任务：超市庆典活动的开展之调查分析



学习目标：

- 1、能通过头脑风暴的方式，列举出公共关系的对象，用以确定调查活动的内容。
- 2、能通过自主探究的方式，对调查方法的种类进行比对，根据调查内容选定调查方法。
- 3、能通过小组合作的方式，对调查的信息进行有效地分析处理。
- 4、能根据调查计划实施调查工作，对超市庆典活动的开展提出可行性建议。
- 5、能组织评选活动，并在评选会上充分展示调查分析的成果。
- 6、能在调查分析的工作过程中自主学习，主动与人交流、与人合作。

课时：4 课时



学习过程：

一、学习准备

- ★翻转课堂，各小组利用周末开展初次调查活动。
- ★展示调查活动的过程，分享调查活动的收获及心得。



时间：

地点：

成员：

收获：

心得：

二、学习活动



工作情境描述

任务：美信佳超市周围有多个住宅小区环绕。对于这个刚刚成立不久的超市来说面对周围各大超市的巨大挑战。没有固定的消费者是超市发展的一个瓶颈因素，单靠宣传、活动促销等手段已不足以解决问题。借超市成立一周年之际及即将来临的中秋节举行庆典活动，以此，树立美信佳超市的形象，增加公众对美信佳超市的信心。因此进行调查分析，为超市庆典活动的策划和组织实施做好前期准备工作。



工作流程与活动

学习活动一：（资讯环节）

（一）明确工作任务

工作任务单

单号：	开单部门：	开单人：			
开单时间：		接单人：			
顾 客 基 本 信 息					
姓名		联系电话		接待时间	
组 织 基 本 信 息					
组织名称			组织性质		
组织规模			主营范围		
顾客要求记录：					
顾客签字：			工作人签字：		
年 月 日			年 月 日		

（二）小组成员分工 明确工作内容和工作职责

小组人员工作安排表

序号	工作内容	完成时间	工作要求	组员及分工	备注
1					
2					
3					
4					
...					

（三）知识链接记录

通过网络检索或书籍查阅等方式，观看有关庆典活动的视频，浏览各类调查报告。

--

学习活动二：（计划与决策环节）



【小助手】

调查计划书（模板）

调查时间	
调查地点	
参加人员	
项目背景及目的	
调查对象	
调查内容	
调查方法	
调查程序及安排	

【引导问题】

学习任务一：为开展超市庆典活动，确定调查的内容。

1、梳理公共关系要素之间的关系。

公共关系要素		
主 体	客 体	内 容

2、观看动画片，提取关键词，将关键词对应公共关系对象，确定调查的内容。

	“知己知彼 百战不殆”
知己：	
知彼：	
百战：	

学习任务二：为开展超市庆典活动，选定调查的方法。



【小资料】

常用的调查方式有普遍调查(对调查对象的每个部分每个分子毫无遗漏的逐个调查),典型调查(选择一个或若干个具代表性的单位 做全面,系统,周密的调查),个案调查(对社会的某个人,某个人群,或某个事件,某个单位所做的调查)。

常用的调查方法有问卷法(合理设计问卷,采用开放式,封闭式或混合式问卷收集信息),文献法(通过书面材料,统计数据等文献对研究对象进行间接调查),访问法(通过交谈获得资料),观察法(现场观察,凭借感觉的印象搜集数据资料)。

1、选定恰当的调查方法并说明理由。

方法及适用情况：

学习任务三：为开展超市庆典活动，对调查的信息进行分析。（SWOT 分析法）



【小资料】

SWOT 是一种战略分析方法，通过对被分析对象的优势、劣势、机会和威胁等加以综合评估与分析得出结论，通过内部资源、外部环境有机结合来清晰地确定被分析对象的资源优势和缺陷，了解对象所面临的机会和挑战，从而在战略与战术两个层面加以调整方法、资源以保障被分析对象的实行以达到所要实现的目标。SWOT 分析法又称为态势分析法，是一种能够较客观而准确地



分析和研究一个单位现实情况的方法。SWOT 分别代表：strengths（优势）、weaknesses（劣势）、opportunities(机遇)、threats（威胁）。

1、通过情境演绎，完成 SWOT 分析图示。

S: W: O: T:
实例分析:

2、成功应用 SWOT 分析法的规则。

--

【阶段性评价】

工作（学习）能力养成评价表（一）

组别	姓名	日期			
序号	评 价 要 点	评价等级			
		优	良	差	
1	能明确工作任务，迅速确定调查内容。				
2	能根据调查内容，选取调查对象，选用调查方法。				
3	能对调查信息进行有效的 SWOT 方法分析。				
4	能自主学习，积极参与小组讨论，有团队协作能力				
小结建议:					

学习活动三：（实施与检查环节）

（一）根据调查计划，开展调查活动，形成调查分析报告。

调查活动记录表

时间	
地点	
人员	
情况记录：	
措施记录：	

要求：

- （1）较好地运用专业知识，使调查活动操作性强，调查真实、客观、全面。
- （2）分析报告要运用科学的分析方法，数据运用准备，分析结果可参考性强。
- （3）语言准确，表达逻辑性强，在电脑上以 Word 文本（PPT）定稿。



【小助手】

调查报告书的一般结构（可根据实际情况作详略取舍）

章 节	内 容
第一章 调查方案	2.1 调查目的
	2.2 调查计划
	2.3 调查对象
	2.4 调查方法
	2.5 资料收集
第二章 调查信息	3.1 前景分析及公众需求
	3.2 同类庆典活动的竞争状况
	3.3 开展本次庆典活动的优势条件
	3.4 开展本次庆典活动的劣势条件
第三章 建议	4.1 对庆典活动在人力、物力等方面的建议
	4.2 对庆典活动的类型、内容等方面的建议
第四章 其他	5.1 附件

（二）“调查分析报告”评选活动

【评选活动流程图】



【阶段性评价】

工作（学习）能力养成评价表（二）

组别		姓名		日期			
序号	评 价 要 点				评价等级		
					优	良	差
1	能根据计划调查的内容有效组织调查活动						
2	调查的方法运用准备，及时解决调查过程中的问题						
3	对调查信息的分析科学，具有一定的参考价值。						
4	能认真学习和工作，有沟通表达能力和团队协作能力						
小结建议：							

附件二：

评价表

1、过程性评价—小组自评评价表

小组自评：小组长主持召开小组会议，对本组各成员在学习过程中的表现情况和工作任务完成情况进行评定。完成小组自评评价表。

姓名 \ 评价指标	工作纪律 工作态度 20 分	分工科学 任务完成 30 分	知识与技 能的运用 20 分	自我学 习能力 10 分	与人交 流能力 10 分	团队合 作能力 10 分	合计 评分
组长签名：_____ 日期：_____							

2、过程性评价—小组互评评价表

小组互评：各小组对其他小组的工作任务完成情况做出评价，可选派代表在全班总结活动中做评价发言。完成小组互评评价表。

组别 \ 评价指标	任务设计 理念 30 分	任务实施 效果 40 分	学习 创新 10 分	沟通 表达 10 分	协调 合作 10 分	合计 评分
评价人签名：_____ 日期：_____						

3、终结性评价—教师（企业）综合评价表

教师点评：教师结合知识点和技能点，就任务实施中的关键问题进行强调，对任务实施总过程中各小组的优点和缺点进行点评。请老师（企业专家）完成综合评价表。

评价项目	评价内容	评价标准	评价等级		
			A	B	C
职业素养	学习态度	A 积极参与教学活动，全勤 B 缺勤达本任务总学时的 10%以下 C 缺勤达本任务总学时的 10%以上			
	安全意识 责任意识	A 作风严谨、自觉遵守规章制度，较好的完成工作任务 B 或遵守规章制度、没完成工作任务，或虽完成工作任务但未严格遵守规章制度 C 遵守规章制度、没有完成工作任务			
	自我学习	A 积极寻求解决问题的方法，能主动有效学习 B 或学习方法单一，或问题解决效果不佳 C 坐以待毙，不能通过学习寻求解决问题的方法			
	与人交流	A 礼仪规范，语言流利，能有效的与人沟通交流 B 或不符合礼仪的规范，或语言表达不流利，逻辑性不强 C 不讲究礼仪的规范性，与人沟通困难			
	团结合作	A 与人协作融洽、团队意识强 B 或与人协作时固执偏激，或团队整体意识不强 C 我行我素，以个人为中心，无团队协作意识			
专业能力	明确任务	A 按时、完整完成学习任务，问题回答正确，数据记录准确 B 按时、完整地完成任务，问题回答基本正确，数控记录基本准确 C 未完成或未按时完成学习任务，或内容遗漏、错误较多。			
	计划的制定与决策	A 学习活动评价成绩为 85-100 分 B 学习活动评价成绩为 60-84 分 C 学习活动评价成绩为 0-59 分			
	评选活动的实施	A 学习活动评价成绩为 85-100 分 B 学习活动评价成绩为 60-84 分 C 学习活动评价成绩为 0-59 分			
创新能力		学习过程中提出具有创新性、可行性的建议	加分奖励：		
学生姓名		综合评定等级			
指导教师（企业）		日期			

附件三：

测评文件包

学习任务：超市庆典活动的开展之调查分析

姓 名： _____

班 级： _____

时 间： _____

目 录

使用说明.....	38
-----------	----

第一部分 常规资料

出勤情况记录.....	40
课堂表现情况记录.....	40

第二部分 证据资料

业绩证据记录（学生填写、教师评估）	41
学习任务一：超市庆典活动的开展	
第三方证人证词（证人完成）	44
业绩证据清单.....	44
学生承诺（学生填写）	44

第三部分 评审表

学生能力点证据记录提供情况与鉴定（教师填写）	45
综合测评鉴定结论（教师和企业填写）	46

使用说明

本《测评文件包》以学生在实际职业活动中完成工作任务的证据为评估依据，以各种能力点为观测项，评估学生综合职业能力所达到的程度。

一、证据完成步骤

1、明确标准，做好准备。

学生应认真阅读本手册的测评标准和任务要求，收集证据，做好准备。教师可以指导学生做好测评的准备。由学生简要填写该项任务证明的发生时间、地点、内容、因由、参与者及怎样完成的情况等，不超过 200 字，为教师的测评提供背景资料。

2、完成任务，收集证据。

学生必须完成本手册要求的任务项目，在完成工作任务的过程中，收集相关业绩成果证据。证据内容可以是某项任务的成果（包括产品、作品、文件、报告、计划、设计方案、研究成果等），也可以是活动完成的资料；证据形式可以是原始实物资料，也可以是记录成果或任务完成过程的文字或照片音像、电子资料等。

3、自述过程，整理证据。

学生对“证据内容”表中的提问，逐项自述，填写任务完成过程各能力点的达标状况资料，整理收集实证证据，放入本手册的“证据资料袋”中，并填写“业绩证据清单”，注明证据放置的位置，以便于教师检核评估。

4、落实证人，填写证词。

对本手册中完成的任务项目和学生本人的能力发展状况，需要第三方的证人证词。它是验证学生工作成果真实性和可靠性的重要手段，由学生指定第三方（通常是该学生的团队成员或同学）作为证人。证词可以由证人亲自填写，也可打印粘贴，证人须亲自签名。

5、学生承诺，确保真实。

学生提交的业绩证据应是学生自己完成的，学生要对自己提交的证据材料的真实性负责，在“学生承诺”栏中签名承诺。

1、遵循原则，教师测评。

教师遵循“真实性、有效性、充足性和与标准相关性”的原测评原则。由教

师对其任务完成的情况作出评估，核实每项证据的有无情况，在”鉴定等级”栏中，可评估为“合格”或“不合格”，教师须在《综合测评鉴定结论》表中签署意见、确定等级并在相应位置签名。

二、能力测评标准与要求

1、在学习任务完成过程中，你可以——

正确的回答并填写工作页中的引导性问题，运用恰当的方法有效的解决工作问题，清楚的检查任务过程和结果状态，并适时做出总结和修改，完成工作任务。

2、在自我学习过程中，你可以——

阅读两篇以上主题明确、篇幅较长的文字资料（其中至少包含一幅图片）并对所获取的资料进行汇总、整理、编辑。

3、在与人交流过程中，你可以——

参加综合主题的讨论；就一个实际问题与几个对象进行对话；当众做简短的主题发言。

4、在与人合作过程中你可以——

明确学习的动机和所要实现的工作目标，与团队成员共同工作，制定可执行的工作计划，并对工作计划实行情况提出自己的看法；处理合作过程中的矛盾，完成合作任务。

第一部分 常规资料

一、考勤情况记录

月 份	情 况 记 录

说明：按时到课，由任课教师以盖章为证明记录，做为平时出勤分值评价依据。

二、课堂表现情况记录

月 份	情 况 记 录

说明：由任课教师根据该生当次课堂的具体表现，酌情给以盖章为优秀证明记录，做为平时表现分值评价依据。

第二部分 证据资料

一、业绩证据记录（学生填写、教师评价）

你必须通过完成下列任务，以证明你的专业能力、方法能力、社会能力等方面的真实情况。如果主要的任务项目中部分内容不能完整证明的，可用另外的项目补充证明。

任务一：超市庆典活动的开展

（一）任务情景描述：

美信佳超市周围有多个住宅小区环绕。对于这个刚刚成立不久的超市来说面对周围各大超市的巨大挑战。没有固定的消费者是超市发展的一个瓶颈因素，单靠宣传、活动促销等手段已不足以解决问题。借超市成立一周年之际及即将来临的中秋节举行庆典活动，以此，树立美信佳超市的形象，增加公众对美信佳超市的信心。因此进行调查分析，为超市庆典活动的策划和组织实施做好前期准备工作。

（二）证据范围要求：

1、理论（技能）水平方面：2 种以上文字或照片音像等资料，如工作页、设计图、方案书、任务（产品）交付记录、工作总结等。

2、在自我学习方面：2 种以上文字或照片音像资料，如准备本项任务前相关资料来源记录，整理后的文件、笔记、卡片等。

3、在与人交流方面：2 种以上文字或照片音像资料，如谈话记录、访谈照片、PPT 等。

4、在与人合作方面：2 种以上文字或照片音像等资料，如会议记录、工作任务书、集体活动、项目成果本身及照片记录资料等；

（三）完成实证记录：

1、背景自述：（根据上面的“任务情景”，简述你完成“任务”的具体背景）

2、证据内容：

(1) 专业应知方面：(说明：仅适用于调查分析环节)

评估能力点	自述本项目在学习任务中
YZZ1. 调查内容	1、是否能准确定位需要调查的内容？
YZZ2. 调查方法	1、是否掌握常用的调查方法，知晓其利弊？
YZZ3. SWOT 分析	1、是否能对案例成功的进行 SWOT 分析？

说明：表格中“YZZ”表示“应知证据”

(2) 专业应会方面：(说明：仅适用于调查分析环节)

评估技能点	自述本项目在学习任务中
YHZ4. 开展调查活动,收集行业信息,进行有效信息筛选工作。	1、本项目中你是如何进行调查活动的，收获有哪些？
YHZ5. 明确工作任务，倾听顾客需求,有效进行公共关系沟通工作。	1、在本项目中你们小组是如何进行分工的？你的工作内容和职责是什么？你有何工作计划？
YHZ6. 制定调查计划,开展调查分析,并及时进行工作检查、改进工作方法。	1、展示团队制定的调查活动计划，并就调查分析的内容及方法进行简要介绍。 2、进行信息分析，撰写调查分析报告，以各种方式展示成果。
YHZ7. 提升个人素养,塑造企业良好形象。	1、在评选活动过程中你在社交礼仪方面的表现如何？有何心得体会？

说明：表格中“YHZ”表示“应会证据”

(3) 通用职业能力方面：（说明：适用于整个学习任务）

评估能力点	自述本项目在学习任务中
LLZ8. 自我学习能力	<p>1、你们的工作任务是什么？有工作计划或工作流程表吗？</p> <p>2、在项目实施过程中，你收集了哪些资料？用了哪些方法？</p> <p>3、你们是如何展示学习（工作）成果的？</p>
LLZ9. 与人交流能力	<p>1、你们是否及时沟通了任务进度，及时研讨计划可行性？</p> <p>2、你对本项目是否提出了意见或建议？</p>
LLZ10. 与人合作能力	<p>1、列出你的合作者、合作时间及地点、团队成员分工、列出项目所需要的资源。</p> <p>2、你们是如何及时处理合作中的障碍，避免失误的？</p> <p>3、你在合作中的优势和劣势分别是什么？</p>
LLZ11. 其他能力方面	<p>1、你在完成任务过程中是否遇到困难问题，是怎样解决的？</p>

说明：表格中“LLZ”表示“能力证据”

二、第三方证人（证人完成）

被证明人姓名		证明事项	
证词描述			
证明人	<div style="text-align: right;"> 年 月 日 </div>		

说明：被证明人可邀请两位以上的证人对被证明人在为某项任务的完成的工作进行描述，对在该项任务完成的效果进行具体的评价。

三、业绩证据清单与学生承诺（学生填写）

提示：一个完整的证据可以证明多个能力点，一项较大的任务完成证据能够证明多个模块能力的，可以使用同一的证据。

编号	证据项目名称	所在位置	专业应知	专业应会	通用职业能力
			YZZ1~YZZ3	YHZ4~YHZ7	LLZ8~LLZ11
1					
2					
3					
...					

学生承诺

我保证所提交的业绩证据是我自己完成的，所有内容是真实有效的。

学生签名：_____

日 期：_____

第三部分 评审表（教师填写）

一、学生能力点证据记录提供情况与鉴定

（说明：本评审表设计仅适用于调查分析环节）

活动要素	能力点编码	学生证明的能力点	证据状况		鉴定等级	
			有	无	合格	不合格
专业应知	YZZ1	是否能准确定位需要调查的内容？				
	YZZ2	是否掌握常用的调查方法，知晓其利弊？				
	YZZ3	是否能对案例进行成功的 SWOT 分析？				
专业应会	YHZ4	进行市场调研，收集行业信息，进行有效信息筛选工作。				
	YHZ5	明确工作任务，倾听顾客需求，有效进行公共关系沟通工作。				
	YHZ6	制定调查计划，开展调查分析，并及时进行工作检查、改进工作方法。				
	YHZ7	提升个人素养，塑造企业良好形象。				
通用职业能力	LLZ8	自我学习能力方面				
	LLZ9	与人交流能力方面				
	LLZ10	与人合作能力方面				
	LLZ11	其他能力方面				

二、综合测评鉴定结论（企业和教师填写）

学生姓名		性别		班级/学号		
鉴定意见						
鉴定结论	<p>经核对学生提供的能力证明证据和现场综合评估，我们确认学生提交的证据是学生自己所做的工作，其能力_____（达到、未达到）综合测评标准，鉴定为_____（合格、不合格）。</p> <p>企业专家： 指导教师：</p> <p>年 月 日</p>					
项目综合情况						
出勤	课堂表现	任务记录			期终测验成绩	
		1	2	3	应知	应会

附件四：教学课件

超市庆典活动的开展 调查分析

学习目标

1. 能描述公共关系中的主要要素及相互关系，并从这些关系中对应确定市场调查的主要内容。
2. 能说明开展市场调查活动要考虑的因素，知晓市场调查方法的种类，选定恰当的调查方法。
3. 能完成市场调查活动，对调查的数据和信息进行有效地分析处理。
4. 能解决市场调查分析活动中的问题，提出可行性建议。
5. 能展示市场调查分析的成果，并进行合理评价，从而不断完善工作。
6. 在市场调查分析的工作中，能自主学习，能主动与人交流、与人合作。

一、资讯

任务书

美信佳超市周围有多个住宅小区环绕。对于这个刚刚成立不久的超市来说面对之前各超市的巨无霸挑战，没有固定的消费者是美信佳超市发展的一个阻碍因素。靠靠宣传、活动促销等手段已不足以解决问题。随着超市成立一周年之际即将举行的中秋节庆典活动，以此，树立美信佳超市的形象，增加公众对美信佳超市的信心，因此要进行调查分析，为超市庆典活动的策划和组织实施做好前期准备工作。

一、资讯

小组讨论法

小组分工

序号	工作内容	完成时间	工作要求	组员及分工	备注
1					
2					
3					
...					

二、计划与决策

情景描述：

引导问题

头脑风暴法

列举出超市需要建立的公共关系对象

办理营业执照
联系供应商
招聘员工
吸引顾客

引导问题

对列举出的超市需要建立的公共关系对象进行分析

组织：超市
公众：税务局 供应商 顾客 其他...

引导问题

讨论法

理清公共关系三要素之间的关系

组织 ↔ 沟通 ↔ 公众

视频观看

趣味启发法
讨论法

关键词对应：
(确定市场调查的内容)

知己——组织——自身形象
知彼——公众——态度 需求
百战——环境——政治 经济 文化

破冰活动

趣味启发法
讨论法



产品说明

提示:

组织和公众之间沟通很重要,沟通可通过市场调查来完成,但市场调查的研究方法的。

微课与网络

自主探究法
讨论法



提示:

(选定市场调查的方法)

利用微课和网络平台,各组选定最终的市场调查方法

二、计划与决策

归纳法



一、调查的内容

1. 知己
2. 知彼
3. 百战

二、调查的方法

1. 文献法
2. 观察法
3. 访问法
4. 抽样调查法
5. 问卷调查法

三、SWOT分析法

1. 示例
2. 规则

二、计划与决策

归纳法



成功应用SWOT分析法的规则:

1. 必须对公司的优势与劣势有客观认识
2. 必须区分公司的现状与前景
3. 必须对竞争对手进行比较
4. 必须全面考虑
5. 避免复杂化与过度化

二、计划与决策

归纳法

三个比较

1. 组织自身的形象状态
2. 公众的态度与需求
3. 社会环境中各方面的条件

四个结论

1. 优势点
2. 劣势点
3. 机会点
4. 威胁点

三、实施与检查

实践法
课外时间

内容

方法

分析

三、实施与检查

成果展示法

美信佳超市市场调查分析会
——最佳分析报告

序号	分数	分项	小组	小组分	平均分	得分
1		调查方向	调查内容	10	20	
2		调查方向	调查过程	10	20	
3		调查方向	调查结果	10	20	
4		调查方向	调查方法	10	20	
5		调查方向	调查过程	10	20	
6		调查方向	调查结果	10	20	
7		调查方向	调查方法	10	20	
8		调查方向	调查过程	10	20	
9		调查方向	调查结果	10	20	
10		调查方向	调查方法	10	20	
		总分		100	100	

三、实施与检查

通用能力训练

分组代表讲解

一组方案

二组方案

三组方案

四组方案

评选 点评


活动点评

讲授法

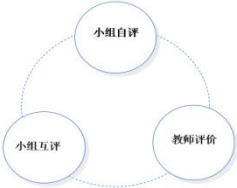
1. 调查方向
2. 方案设计
3. 调查实施
4. 分析结论
5. 展示与陈述



四、评价



综合能力训练



总结



讲授法
游戏法



木马旋转

学生分组，围成两圈站好。学生选定对象，内圈表述外圈听，学生将自己本课所学的内容讲述给对方听，然后内外圈反向转动，再选定对象，把这次完成学习任务的心得讲述给对方听。




知识拓展

...

作业布置

作业布置



课外任务：

任务：
对校园超市的顾客满意度进行调查，并形成调查报告。

要求：
调查报告能给校园超市经营者的公共关系活动开展提供有价值的参考。

其他：
1、完成《测评文件包》的证据资料收集，整理行归档工作。
2、完成“6S”工作。



谢谢大家！