

《职业沟通技巧》

课 程 标 准

二 级 学 院（部）： 马克思主义学院

执 笔 人： 盛 杨

审 核 人： 赵 蕾

制 定 时 间： 2017 年 7 月

修 订 时 间：

常州工程职业技术学院教务处制

二〇一七年二月

《职业沟通技巧》课程标准

一、课程信息

表 1 课程信息表

课程名称	职业沟通技巧	开课院部	马克思主义学院
------	--------	------	---------

课程代码	14000014	考核性质	考查	
前导课程	初高中阶段语文、写作课			
后续课程	包含沟通知识、技能、素养目标的所有课程			
总学时	32	课程类型	理论课	是 <input type="checkbox"/>
			实践课	是 <input type="checkbox"/>
			理论+实践	是 <input checked="" type="checkbox"/>
			理实一体化	是 <input type="checkbox"/>
适用专业	所有专业			

表2 课程标准开发团队名单¹

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	盛杨	常州工程职业技术学院	副教授/教研室主任
2	刘李娥	常州工程职业技术学院	讲师/教师
3	章洁慧	常州工程职业技术学院	副教授/教师
4	杨惠芬	常州工程职业技术学院	讲师/教师
5	刘红霞	常州工程职业技术学院	副教授/教师
6	宗立东	常州工程职业技术学院	讲师/教师
7	陈志业	金湖广播电视台	主持人
8	张中盛	长青洲际商学院	院长

二、课程性质

1. 课程是全院所有专业必修的一门通识课程，基于学生所具备的基本口头和书面表达能力，结合职业岗位要求开设的一门理论+实践的课程，其功能是对接专业人才培养目标，面向学生工作岗位，培养自我学习、与人沟通、与人合作、解决问题、创新思维和信息处理等能力，为学生适应职场沟通打下基础。

2. 课程功能定位

表3 课程功能定位分析

对接的工作岗位	对接培养的职业岗位能力
所有岗位	1. 具备工作所必需的交谈讨论、当众发言、阅读分析和书面表达技能。

	2. 能辨别交谈介绍、主题发言、即兴演讲、辩论说服等不同沟通类型的沟通要素，选择恰当的沟通方法和行为礼仪，应对与人面对面、电话、短信或新媒体等不同环境下的基本沟通。
	3. 能结合工作实际撰写通知、请柬、调查报告、计划、应聘信、商务信函、工作简报、消息、演讲稿等职业文本。

三、课程目标与内容

1. 课程总目标

通过听、说、读、写任务，培养学生在交谈讨论、当众发言、阅读分析、书面表达等方面达到毕业能力要求。

(1) 交谈讨论：能主持 1 个 5-10 人参与的小规模讨论。参加综合主题的讨论，能就一个实际问题与多个对象进行对话。在交流过程中能把握交流主题，把握交谈的时机和方式，理解对方交谈或提问的内容，有效表达自己的观点，推动交谈或回答提问。

(2) 当众发言：能在特定情境中进行 1 分钟左右的自我介绍。能围绕相关主题完成 3 分钟左右的脱稿演讲。能就简单主题作当众即兴发言。能合理借助辅助手段完成相关主题的口头汇报。

(3) 阅读分析：能通过恰当的途径找到需要阅读的资料，并对所获取的信息进行汇总整理，从中获取有效信息，形成自己要表述的思路和观点。

(4) 书面表达：能根据工作要求制发通知、制作请柬或邀请函、制定工作计划，能使用短信、邮件、公函等方式与单位、客户进行沟通，能完成特定命题的演讲稿或辩论稿，能结合企业招聘信息完成个人求职文书，使用恰当的调研方法完成 1000 字左右的调研报告。

2. 课程具体目标

表 4 课程教学目标与内容

序号	毕业要求指标点	知识目标	技能目标	素质目标	教学内容
1	交谈讨论 当众发言	归纳沟通的基本内涵、类型和方法；在各种沟通情境下能灵活运用交谈介绍、主题发言、即兴发言和辩论说服等基础沟通技巧	模拟、再现自主交谈介绍、主题发言、即兴发言和辩论说服等基础沟通技巧	具有积极乐观、诚实互信的沟通态度、严谨细致、善于变通的沟通思维	认识有效沟通 学会自我介绍 进行主题讨论 学会命题演讲 学会即兴演讲 进行主题汇报 主持小型会议 应对求职面试
2	阅读分析 书面表达	归纳搜集工作、学习信息的主要途径	能结合工作需要撰写通知、请柬、	形成良好的阅读、思维习惯，协作	进行工作策划 完成工作总结

		与方法；撰写工作中常用应用文	调查报告、计划、应聘信、商务信函、工作简报、消息、演讲稿等常用应用文	进取、创新敏锐的工作作风，提升人文素养，追求和谐人际关系	制发邀请函 制发通知 邀请函 制作求职信 进行社会调查
--	--	----------------	------------------------------------	------------------------------	---

表5 课程教学安排

序号	项目 (模块)	任务 (单元)	教学内容	重点、难点、考核点	学时
1	项目一： 奠定沟通基础	1-1 课程概述	认识有效沟通	1. 提高对沟通交流的认识 2. 全面了解本课程的任务和要求	2
2		1-2 积累工作 (学习、生活) 信息	阅读	1. 能根据沟通目的，确定收集信息的渠道和方法 2. 能锁定目标，筛选有效信息 3. 能整理并使用有效信息	2
3	项目二： 适应新鲜环境	2-1 建立朋友圈	分组 发布小组微博或微信朋友圈	能使用新媒体手段建立有效朋友圈	1
4		2-2 自我介绍	学会自我介绍	1. 能自信地介绍自己，给人留下良好的第一印象 2. 能用正确恰当的态势语言与人沟通 3. 能注意不同场合自我介绍的内容和礼仪要点	1
5	项目三： 组织团队活动	3-1 活动策划	进行工作策划	1. 能够根据工作目标策划团队活动 2. 灵活运用团队沟通技巧提高自身和团队计划的执行力	2
6		3-2 活动通知	制发通知	能全面、有效地传达活动通知	2
7		3-3 活动邀请	制发邀请函	1. 能根据情境或要求制作请柬 2. 能结合不同的对象撰写邀请函	2
8		3-4 当众演讲 (演讲)	学会命题演讲 学会即兴演讲	1. 能独立撰写演讲稿 2. 能完成较高质量的当众演讲	6*
9		3-4 主题辩论	进行主题讨论 开展对抗性主题辩论	1. 能结合主题进行论辩分析 2. 能完成辩论稿 3. 能围绕主题进行对抗性辩论陈述	6*
10		3-5 主持及讨论	主持小型会议 进行主题讨论	1. 能根据活动或会议目标担任主持人 2. 能兼顾各方意见，调控活动或会议的始终 3. 能参与讨论或辩论，并有效说服他人	2
11	项目四： 参加求职应聘	4-1 求职	制作求职信	能根据招聘启事要求写出规范、得体、有针对性的求职信	2
12		4-2 面试	应对面试问答	1. 能有效地倾听，快速处理听到的信息，准确会意达意 2. 能围绕主题全面准确地传达信息或	2

				表明自己的观点 3. 能把握讲话的时机、内容与长短 4. 能快速流畅、准确完整地回答考官提问，会巧妙地提问，能使用恰当的语言与他人沟通	
13	项目五： 体验职业 沟通	5—1 社会 调查	进行社会调查	1. 能根据具体的调查选题制定调查问卷 2. 能结合选题选择恰当的调查方法	2
14		5—2 调查 成果汇报	进行主题讨论 完成工作汇报	1. 能根据调查所得具体材料和要求撰写调查报告 2. 能简明清晰地汇报工作 3. 能利用辅助手段为汇报增色	2
15	课程小结				2
16	课程考核				2
总计					32

注：3—4 当众演讲和主题辩论分别结合春学期课程辩论赛和秋学期演讲比赛设计不同教学内容，课时数不重复。

四、课程考核

课程考核采用形成性考核和终结性考核相结合。原则上形成性考核占 60%，终结性考核占 40%。形成性考核包括课堂考勤和作业成绩，终结性考核包括期末考试和期末小结成绩。为了更好地激励学生参与课程活动的积极性，在作业成绩中设置了加减分和课程活动成绩。

1. 课堂考勤（20%）：旷课 1 次扣 2 分，请假 1 次扣 1 分，旷课达 3 次及以上者，课堂考勤为 0 分。缺课达三分之一以上者，课程成绩为 0 分。

2. 作业（40%）：学生必须根据任务完成一定的书面写作业，所有书面作业都由教师予以打分。打分考虑因素：作业是否及时完成；格式是否准确规范；内容是否完善正确；书面是否清洁整齐；有无剽窃抄袭现象等。

3. 期末考核（40%）：由三部分组成（1）期末项目报告或作业，占 15%（2）期末测试，占 20%，（3）课程小结，占 5%。

4. 课程活动成绩：春学期以辩论赛为项目二主体活动，秋学期以演讲比赛为项目二主体活动，为鼓励学生参与课程活动，在该活动中取得班级前三名的学生，课程成绩权重 1.05，决赛获得一、二、三等奖的学生，课程成绩权重 1.1，二者不同时计算。

5. 加分和减分：加减分项目分为四类（1）抽查学习情况，（2）主动参与

发言、讨论、小组展示、作业示范等课堂活动，（3）主动完成课后拓展作业，（4）云平台学生的学习效果和教学参与程度。教师根据学生学习情况酌情进行加分或减分。加分和减分在课程总成绩中结算，各类累计加分不超过3分，学生个体加分不超过10分。

表6 单元教学目标与考核方法一览表

单元 ³	单元教学目标 (学生单元学习达标标准)	考核方法				
		口试	随堂考核	笔试	操作考试	文档制作
1—1 课 程 概 述	提高对沟通交流的认识		√			
	全面了解本课程的任务和要求		√			
1—2 积 累 工 作 (学 习、生 活) 信 息	能确定收集信息的渠道和方法		√			
	能锁定目标, 筛选有效信息		√			
	能整理并使用有效信息	√				
2—1 建 立 朋 友 圈	能使用新媒体手段建立有效朋友圈		√			
2—2 自 我 介 绍	能自信地介绍自己	√				
	能注意不同场合自我介绍的内容和礼仪要点	√		√		
3—1 活 动 策 划	能够根据工作目标策划团队活动	√				√
	灵活运用团队沟通技巧提高自身和团队计划的执行力	√	√			
3—2 活 动 通 知	能全面、有效地传达活动通知					√
3—3 活 动 邀 请	能根据情境或要求制作请柬	√	√			√
3—4 当 众 演 讲 (演 讲)	能独立撰写演讲稿					√
	能进行较高质量的当众演讲	√	√			
3—4 主 题 辩 论	能完成辩论稿	√	√			√
	能围绕主题进行对抗性辩论陈述	√	√			

3—5 主持及 讨论	能根据活动或会议目标担任主持人	√	√			
	能参与讨论或辩论，并有效说服他人	√	√			
4—1 求 职	能根据特定要求写出规范、得体的求职信					√
4—2 面 试	能从容地完成面试，言行举止符合面试礼仪		√		√	
	能快速流畅、准确完整地回答考官提问	√	√			
	会巧妙地提问	√	√			
5—1 社 会调查	能结合选题选择恰当的调查方法		√			
	能根据具体的调查选题制定调查问卷		√			
5—2 调 查成果 汇报	能根据调查所得具体材料和要求撰写调查报告					√
	能利用辅助手段简明清晰地汇报工作	√				

五、实施要求

1. 授课教师基本要求

担任本课程教学任务的教师应具备中文学科专业背景、本科以上学历、中级以上职称或2年以上教师工作经历。

2. 实践教学条件要求

表7 职业沟通技巧项目化教室

实训室名称		项目化教室	面积要求	X m ²
序号	核心设备		数量要求	备注
1	项目化桌椅		可容纳50—100人	
2	笔记本电脑		6—12台	

3. 教学方法与策略

(1) 教学方法：选择项目化教学、翻转课堂教学法、案例教学化、情景教学化、现场教学法用、工作过程导向教学法、探究式、讨论式、参与式等教学法、活动型教学。

(2) 教学策略：运用职业沟通技巧网络教学平台和工程云课堂，实现线上线下混合式教学，结合演讲比赛和辩论赛，实现活动性课程教学。

4. 教材、数字化资源选用

表 8 职业沟通技巧课程教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	职业沟通技巧	项目化教材	高等教育出版社	高玉萍 盛杨	2016 年 8 月

表 9 职业沟通技巧课程参考教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	职场沟通与交流能力训练教程	“十二五”职业教育国家规划教材	高等教育出版社	陈桃源、朱晓蓉	2014 年
2	职业沟通教程(第 2 版)	全国高等院校就业能力训练系列教材	人民出版社	武洪明、许湘岳	2014 年
3	职场沟通口语训练教程	通识教育课教材	华中师范大学出版社	杜宇虹	2015 年
4	职业沟通能力提升实训教程	高等职业教育“十三五”规划教材	中国轻工业出版社	苗杰	2016 年
5	有效沟通与实用写作教程	“十二五”职业教育国家规划教材	中国人民大学出版社	吴婕	2017

表 10 职业沟通技巧课程数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	人文素质教育网络学习平台	http://jpkc.czie.net/rwszjy/article_category_read.php?category_id=5754