

# 大学生职业沟通

## College Students' Vocational communication

### 一、基本信息

课程代码：0010111

课程学分：1

面向专业：航空服务系空乘和空服专业

课程性质：系级选修课

开课院系：航空服务系

使用教材：

教材：《职业沟通教程》 武洪明 许湘岳 人民出版社 2011.1

参考书：《职业沟通技能》 吕书梅 东北财经大学出版社 2020.9

《职业沟通能力训练》 郭淑锋 山东人民出版社 2014.8

《职业沟通能力提升实训教程》 苗杰 中国轻工业出版社 2016.1

课程网站网址：

[大学生职业沟通 \(chaoxing.com\)](http://chaoxing.com)

先修课程：无

### 二、课程简介

职业沟通是职业核心能力课程体系中的基础核心能力，本课程通过对职业沟通过程原理、技巧的剖析和活动实践，使学生掌握职业沟通的主要步骤与方法，练习有效倾听、反馈、说服、拒绝、冲突处理和交谈等技巧，领会身体语言、沟通礼仪和跨文化沟通对有效沟通的影响，学习在工作中与上级、同事及客户沟通的技巧，学会建立信任与感情、知己知彼、换位思考，学会在工作中通过有效沟通协作获得双赢。

### 三、选课建议

本课程适合航空服务类专业二年级课程，对于即将进入职场的大学生来说，了解沟通的有效方式，学习沟通的技巧，这些对于人的一生发展都是至关重要的。

### 四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L011: 爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。	
L013: 奉献社会，富有爱心，懂得感恩，自觉传承和弘扬雷锋精神，具有服务社会的意愿和行动，积极参加志愿者服务。。	
L015: 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。	
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	
L022: 能用流利的外语与国外乘客交流，进行双语广播。	

L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	
L024: 能操作客舱服务设备和应急设备, 并为旅客提供客舱及地面服务。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	●
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	●
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	●
L064: 了解行业前沿知识技术。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	

## 五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L061	能准确分析案例, 在实训情景模拟中充分表达自己的想法, 有效沟通。	课堂展示	情景演练
2	L032	能通过知识学习, 案例分析, 情景模拟的方式锻炼自己思考问题的方式, 提出自己的看法。	课堂讲授 课堂展示	考试 作业
3	L031	能根据提供的案例信息进行分析。	课堂讨论	课堂提问

## 六、课程内容

### 第一单元: 职业沟通概述 (理论课时: 1 实践课时: 2)

- 知识目标: 1、了解主动沟通意识的内容  
2、掌握主动沟通意识培养的技巧  
3、了解提升沟通能力的要求

4、了解自信的特征和标准

能力目标：1、能学会寻找沟通的切入点  
2、通过训练提升沟通的效率  
3、通过训练提升自信

情感目标：通过学习能认识自我、接纳自我。

教学难点：自信心的提升训练。

### 第二单元：倾听与反馈（理论课时：1 实践课时：2）

知识目标：1、了解倾听的意义  
2、知道倾听的障碍

能力目标：能学会使用同理心的倾听方式与对方沟通

情感目标：通过学习培养学生尊重他人的意识。

教学难点：沟通中的倾听与反馈

### 第三单元：说服、拒绝与冲突处理（理论课时：1 实践课时：2）

知识目标：1、了解说服原则，掌握说服技巧  
2、了解难于拒绝他人的心理障碍的成因

能力目标：学会拒绝别人的技巧

情感目标：通过学习处理冲突，学会处理自己的情绪。

教学重点：冲突处理；

### 第四单元：交谈技巧（实践课时：4）

知识目标：1、了解怎样进行面对面沟通  
2、熟悉电话沟通的技巧

能力目标：学会沟通中如何赞美的技巧

情感目标：培养学生的沟通能力

教学难点：面对面沟通技巧

### 第五单元：身体语言、沟通礼仪及跨文化沟通（理论课时：1 实践课时：2）

知识目标：1、了解沟通中的身体语言  
2、了解沟通中的礼仪

能力目标：能掌握跨文化沟通的策略和技巧

情感目标：通过学习，培养学生的国际视野

教学难点：沟通中的身体语言

## 七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型
1	沟通与倾听	引入话题，小组沟通，在沟通中学会倾听别人，并表达自己的看法	4	综合型

2	拒绝	冲突处理，拒绝的表达方法	2	综合型
3	交谈	面的面沟通，电话沟通技巧， 赞美他人	4	综合型
4	沟通礼仪	跨文化沟通中的礼节	2	综合型

## 八、评价方式与成绩

总评构成	评价方式	占比
X1	随堂测验	40%
X2	考勤及课堂表现	15%
X3	情景模拟表达训练	25%
X4	作业	20%

撰写人：刘慧  
审核时间：2023.9

系主任审核签名：杨丹