

演讲与口才

Lecture and Eloquence

一、基本信息

课程代码：【0010119】

课程学分：【1.0】

面向专业：【空中乘务】

课程性质：【院定课程选修课】

开课院系：职业技术学院

使用教材：

教材【职业沟通教程】

参考书目【《演讲与口才》—北京交通大学出版社、《演讲与口才教程》—颜永平、杨赛主编、《说话的魅力》—刘墉著】

二、课程简介

民航服务是一项与人打交道的工作,为旅客提供服务,实际上是一种人与人之间的交往关系,这就离不开与人的沟通。搞好民航服务工作,民航服务人员除了必须掌握服务旅客时所具备的专业服务术语外,同时也应学会和掌握与乘客进行沟通时的语言技巧、沟通方式等,这一切,都要求民航服务人员要学习和掌握沟通与口才方面的有关知识,把服务工作者的语言能力和民航服务有机结合起来。

《演讲与口才》通过理论讲授如何提高“说”的艺术的课程,是培养学生口头表达能力级职场口才的基础平台,涵盖了社会人必备的语言能力训练级人文素养培养。课程要求学生了解掌握演讲、口才等概念及其内容、过程等相关理论知识,探讨著名演讲家的演讲风格及特点,弄清楚演讲所应具备的基本要求,掌握演讲艺术,并进行情景口才练习,提高作为民航服务工作者沟通能力、交际能力。

三、选课建议

本课程适合航空服务类专业二年级课程,学习此课程要求学生有一定的民航基础,了解民航服务的相关服务程序及航空服务术语。

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	L021:	学生能明确掌握演讲技巧, 掌握有备演讲、即兴演讲、辩论演讲的技巧; 掌握求职口才的技巧、行业语言行为的技巧	课堂讲授 案例分析	随堂考试
2	L032:	帮助学生克服在公众场合语言表达时的心理障碍, 掌握语言表达的技巧, 演讲时能较准确的表达自己的观点和想法, 并具有一定的感染力; 培养敏锐的观察力, 丰富的想象力, 迅速的应变力。	讲课、讨论、习题练习	课堂展示
3	L052:	培养学生的自信心、自控力及面对挫折的耐受力, 培养学生的独立思想、健康向上的审美情趣, 树立	讲课、讨论、习题练习	课堂提问 作业

		良好个体形象，又有鲜明个性魅力。		
--	--	------------------	--	--

六、课程内容

第一单元 演讲准备、内容及过程控制 （理论课时：2；实践课时：4）

- 知识目标：1、了解如何做演讲准备
2、知道如何把握演讲内容
3、掌握控制演讲过程的方法

能力目标：能根据理论知识做好演讲准备并能够准备完成一次演讲

情感目标：通过对演讲准备、内容及过程控制的要求和学习，培养学生的独立思考能力及自信心

教学难点：如何控制演讲过程

第二单元 谈判的准备、策略及过程控制 （理论课时：2；实践课时：4）

- 知识目标：1、了解如何做谈判准备
2、知道如何把握谈判策略
3、掌握控制谈判过程的方法

能力目标：掌握谈判前如何做好准备

情感目标：通过对谈判准备、内容及过程控制的要求和学习，通过对语言技巧的分析，培养学生良好沟通交往能力

教学难点：如何把握谈判策略

第三单元 书面沟通 （理论课时：2；实践课时：0）

- 知识目标：1、了解一般职业文书的规范和要求
2、了解书面阅读的基本方法

能力目标：掌握书面沟通的基本准则和文书写作的常见技巧

情感目标：通过对阅读提升书面沟通表达能力，培养学生形成良好的学习读书习惯，开阔视野，拓展思维。

教学难点：书面沟通的基本准则和文书写作的常见技巧

第四单元 工作中的沟通 （理论课时：2；实践课时：0）

- 知识目标：1、学会如何与上级沟通
2、学会如何与同事沟通
3、学会如何与客户沟通

能力目标：掌握与他人沟通的技巧

情感目标：通过对语言技巧的分析，培养学生良好沟通交往能力

教学难点：与他人沟通的技巧

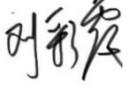
七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型
----	------	------	------	------

1	演讲展示	做好演讲准备并能够完成一次现场演讲	4	演示型
2	小组谈判	根据谈判主题任务要求分小组进行谈判	4	演示型

八、评价方式与成绩

总评构成（全 X）	评价方式	占比
X1	随堂测试	40%
X2	演讲展示	30%
X3	课后作业	15%
X4	课堂表现（包含课堂表现、考勤等）	15%

撰写人：

系主任审核签名：

审核时间：2023.8