

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《沟通技巧》课程标准
 (2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	沟通技巧	课程名称 (英文)	Communication message
开课系部	现代服务系	必修/选修	必修
总学时/学分	40/2.5	其中实训学时	
考核方式	考查	课程类别	专业领域课
适用专业	城市轨道交通运营服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

该课程是城市轨道交通运营服务专业必修的一门专业领域课。本课程知识结构主要由沟通概述、有效沟通技巧、有效的肢体语言、高效沟通的基本步骤及与投诉旅客沟通的技巧、人际风格沟通技巧、轨道服务沟通要领、电话沟通技巧、与下属的沟通技巧、与领导的沟通技巧、轨道服务语言基础训练、轨道沟通专项技能训练、轨道服务沟通综合技能训练等相关知识构成。本课程旨在培养学生的沟通能力、旅客服务能力，同时养成积极自我沟通以培养积极心态、亲和力、人际沟通力等职业素养，另外对城市轨道交通专业学生的人格素养、人际沟通素养培养有良好的效果。

(二) 课程理念

课程设计理念是以城市轨道交通运营服务专业的职业需求为出发点，以学生职业能力培养和职业素质养成为主线，以典型的工作案例分析为依据，以口语表达和实战训练为载体，以行业企业共建教学环境为条件组织教学。按照职业岗位和职业能力培养的要求，将学生职业能力的培养与学生专业能力、方法能力和专业能力相结合，建立以学生为中心，以就业为导向，教师引导，学生实践的课程实施思路。开展边学边练的项目化训练：围绕单元项目、综合项目、实战项目的实训项目体系，以小组化方式参与实训组织与点评考核。开展“情境活动—理论讲授—教师示范—分组操作情境案例—点评—总结”的学习模式。

三、课程目标

（一）课程总目标

本课程着眼于行业企业对人才需求能力的要求，以交流沟通能力和社会融合能力的培养为课程目标，为学生的可持续发展打下良好的基础。作为专业课程，《沟通技巧》主要研究语言在沟通中的运动形态、结构规则和沟通功能；研究人们运用语言进行沟通的基本规律和主要手段与方法，把沟通的基本知识的传授、沟通技巧的讲解示范和技能训练有机的结合起来。要求学生对沟通的一般原理有初步的了解，对沟通的基本规律和语言的组合手段有较系统、全面的掌握，全面提高学生对沟通全面现象的观察、分析能力和人际间沟通的实践能力，适应专业工作实践中的沟通要求，提高学生的综合素质和社会适应性。

（二）课程分目标

1. 知识目标

1) 了解沟通的含义、特点、类型，熟悉沟通行为的特点与层次，理解沟通原则；

2) 认识沟通过程的心理机制、运行机制及其心理效应：能够实现沟通意图

3) 掌握有效沟通技巧、有效的肢体语言、 高效沟通的基本步骤及与投诉旅客沟通的技巧；

4) 掌握际风格沟通技巧、轨道服务沟通要领；

5) 掌握电话沟通技巧、与下属的沟通技巧、与领导的沟通技巧；

6) 通过轨道服务语言基础训练提高语言的应用能力；

7) 通过轨道沟通专项技能训练提高沟通技巧；

8) 通过轨道服务沟通综合技能训练提高沟通能力。

2. 能力目标

在具体的沟通实践中，学生能熟知沟通的原理与原则，根据沟通的特点，利用规范普通话这一凭介，进行有效的传递信息、交流思想、表达情感。力图通过提高学生的口语表达能力，掌握沟通技巧，能正面的阐述自己的观点及说服对方，从而完成工作任务。

1) 能做好入职前的准备工作，掌握人际沟通的语言技巧及成功的策略；

2) 能灵活运用日常生活中的话题选择、展开和结束的技巧；以及劝慰、赞美、批评、拒绝、道歉的方法和艺术；

3) 能熟练运用见面与不见面等不同形式的语言技巧和有效策略；

4) 能恰到好处的将所学的沟通理论知识运用到轨道工作的实践中;

5) 能灵活运用所学知识, 举一反三, 提高自身的沟通水平;

6) 能够灵活运用所学的技巧与方法, 正确处理各种人际关系, 实现人际间的高效沟通。

3. 思政目标

1) 培养学生运用正确的世界观、人生观、价值观和正确的方法论去认识世界、观察社会、思考人生、探索未来;

2) 培养学生具有文明、优雅、谦虚、礼貌的行为方式, 与人为善;

3) 具备良好的人际沟通能力及良好的沟通态度;

4) 提高素质, 具有适应时代需要的交往能力。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	沟通概述	一、 导言 二、 高效沟通概述	2
模块二	有效沟通技巧	一、 有效发送信息的技巧 二、 关键的沟通技巧—积极聆听 三、 有效的反馈技巧	2
模块三	有效的肢体语言	一、 信任是沟通的基础 二、 有效利用肢体语言	2
模块四	高效沟通的基本步骤 及与投诉旅客沟通技巧	一、 高效沟通的基本步骤 二、 与投诉旅客的沟通技巧	2
模块五	人际风格沟通技巧	一、 人际风格的四大分类 二、 各类型人际风格的特征与沟通技巧	2
模块六	轨道服务沟通要领	一、 了解旅客乘坐地铁的共性心理 二、 轨道服务工作的沟通原则 三、 怎样与旅客沟通	6

模块七	电话沟通技巧	一、接听、拨打电话的基本技巧和程序 二、转达电话的技巧 三、应对特殊事件的技巧	4
模块八	与下属沟通技巧	一、下达命令的技巧 二、赞扬下属的技巧 三、批评下属的方法	4
模块九	与领导沟通技巧	一、向领导请示汇报的程序和要点 二、与各种性格的领导打交道的技巧 三、说服领导的技巧	4
模块十	轨道服务语言基础训练	一、轨道服务语言基本技巧 二、轨道有效口语沟通	4
模块十一	轨道沟通专项技能训练	一、轨道肢体语言沟通 二、同事之间的沟通技巧	4
模块十二	轨道服务沟通综合能力训练	一、轨道服务沟通内在素质训练 二、轨道服务特殊沟通技巧训练	4
合计		40 学时	

五、课程实施建议

（一）教学组织

以行业需求为出发点，进行教学内容的选择；以效果提升为目的，创新教学模式。作为一门应用型的人文学科，本课程具有实践性、实用性的特点，为此，在课程组织形式上，应充分体现学生的主体地位，调动其学习主动性、积极性，适当适度引导，以达到既定教学效果。为了能切实有效地提高学生沟通技巧能力，促使其“服务能力”的全面形成，本课程在实施中确定了“以能力本位构建课程体系；以行动导向组织教学活动，以综合性任务的完成作为评估的依据。利用校内外实训基地，设定相应情境，使学生能切实地掌握特定情境下的沟通要求及处理技巧。以素质

培养为着眼点，建立过程性考核机制。为了能充分调动学生学习积极性，对学生沟通能力进行全方位多元化的考核，本课程在考核标准上进行了一定的改革，一是引入行业企业标准，二是采用过程性考核，三是与国家职业资格证书、技能证书考试要求接轨。同时加重了平时考核的比例，并加入了团队活动的考核训练，有意识地进行团队沟通及合作力的训练考核。

(二) 教学方法和手段

1. 小组讨论教学法

小组讨论教学法属于社会化教学法，它是达到情感领域教学目标的重要教学方法，具体的实施程序如下按互补原则自队一选择合适的题目一分配工作一进行讨论一综合报告，小组讨论教学能为每一位成员提供平等学习的机会，让大家平等参与其中，发表观点，树立自信，训练胆识和口才，可有效地促进学生的理解能力、表达能力和知识的迁移运用能力，同影还有效地培养起了一种难得的轻松愉快和民主的学习氛围。

2. 角色扮演

角色扮演是一种制造或模拟一定的现实生活片段，由学习者扮演其中的角色，将角色的言语、行为、表情及内心世界表现出来一定的现实生活片段，由学习者扮演其中的角色，将角色的言语、行为、表情及内心世界表现出来，具体的实施程序如下：分组一每组编写剧本一分配角色并排练一表演一总结。这种用演出的方法来组织开展教学的方法，使教学过程生动化、艺术化，从而更好的激发学生的学习兴趣，有利于唤起学生对他人的同情和共鸣，并在角色的不断转换中学会换位思考。

3. 案例分析教学法

案例教学法是教师将所需要掌握的理论知识融汇到一个典型生动的案例中，即把学生置于复杂、有意义、相对真实的问题情境中，学生通过对案例进行分析、推理、判断、提出问题，以自主学习、小组讨论的方式解决问题，从而获得隐含于问题背后的相关科学知识，是一种启发式的教学方法。通过案例分析既能使理论浅显易懂，又能使学生在分析案例的过程中增长判断能力、分析能力、观察能力及自主学习的能力，同时，学生自己采集案例的方法也能让同学们在“旁观者清”的角色中对正确的沟通技巧有了更主动、切实的感受和掌握。

4. 游戏教学法

游戏教学法是以游戏的形式进行教学，也就是说使学生在生动活泼的气氛中，在欢乐愉快的活动中，在激烈的竞赛中达到学习的目的。

5. 演讲法

作为一种综合性的表达才能，“演讲”要求学生既要有良好的书面语言沟通能力（准备讲稿或提纲），又要有熟练的口语表达能力，还要有生动的非语言沟通的表演能力，所以，在人际沟通与交流的教学中，无论是平时的课堂学习还是期末的考核，都鼓励同学们用演讲的方式大胆地说出自己的或团队共同的观点、想法、创意，在此过程中让学生从心理素质到沟通技巧，从语言到非语言的沟通能力都得到有效提高。

6. 任务驱动法

通过从易到难的各项任务来考核大家综合运用各项沟通技巧解决问题的能力，以达到在“做中练，做中想，做中收获”的学习效果。

（三）考核方法与评定

《沟通技巧》课程计划从课程方面进行考核，将考试考核的重点分解在教学过程中，将平时的实训成绩、实验报告以及综合实训成果作为评分依据，为学生提供一个相当宽松的环境，能够比较全面地反映学生的综合素质，体现出“以能力为核心、以项目教学为手段”的教学主导思想。

课程考核采用阶段性考核和项目考核相结合的方式进行，阶段性考核占40%，项目考核占60%。阶段性考核采取期末期末卷面统考方式进行，考试形式可以根据学生具体情况灵活采用开卷、闭卷形式，试题按照学校要求出卷，集中阅卷评分。项目考核按照每项任务从知识、能力、素质三方面分别考核，采用课堂活动评定、课外实践活动评定、作业评定和小组互评等方式。

考核以形成性考核为主，采取以口语表达与人际沟通为测查点，注重“全程性、全员性、人际沟通、团队合作”。

课程考核比例：出勤10%+交际实战20%+团队合作10%+自评互评10%+终结性考核50%=综合成绩100%。

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《人际沟通与交流》.清华大学出版社
2. 参考教材：《人际沟通》.东南大学出版社
3. 《沟通协调能力》国家公务员九项能力培训教程

