



西双版纳职业技术学院

授课教案

课程名称	管理沟通实务
学年学期	2025-2026 学年上学期
课程类别	通识课 <input type="checkbox"/> 专业基础课 <input checked="" type="checkbox"/> 专业核心课 <input type="checkbox"/> 专业特色课 <input type="checkbox"/> 专业拓展与选修课 <input type="checkbox"/>
	理论课（A类） <input type="checkbox"/> 理实一体课（B类） <input checked="" type="checkbox"/> 实践课（C类） <input type="checkbox"/>
参考教材	王建民.管理沟通实务[M].北京：中国人民大学出版社，2023.
专业名称	行政管理
授课班级	24 行政管理 1 班 2 班
授课教师	周 静
专业负责人 签字	彭 亚

2025 年 9 月 2 日

西双版纳职业技术学院教务科

教案撰写说明

- 1.教案撰写是教学工作的必要准备环节，所有教师均应认真撰写教案。
- 2.撰写教案应以学生为中心，按照专业教学标准要求，根据人才培养方案规定的课程内容为主体，结合立德树人根本任务要求和专业人才市场实际需求进行设计撰写。
- 3.课程名称应为课表或教学任务书中的课程名全称，不得简写。
- 4.学年学期填写格式如“2025-2026 学年上学期”。
- 5.参考教材应为教材名全写，并注明作者、出版社、出版日期。
- 6.专业名称应书写全称，不得简写。
- 7.授课班级应按照课表中班级名称填写，不得简写。
- 8.单元\章节\模块\项目应为课程设计的章节、模块或项目主题名称。
- 9.情景\任务应为课程设计的课堂的学习任务主题。
- 10.教学日期应具体到实施教学的具体月、日。
- 11.教学学时应为教学设计的情景、任务所需实际课堂学时。
- 12.授课类型中“实训课”是指在教室或实训场所进行的技能、操作训练，“实践课”是指在校内或校外开展的真实场景或模拟场景下进行的知识、技能应用观摩或实践应用。
- 13.教学环节课根据个人教学设计进行增减。

单元\章节 \模块\项目		项目一 沟通原理认知		
情景\任务		任务一 了解沟通常识：包括学习沟通基本内涵、沟通过程及要素，了解沟通原则，认识沟通类型，掌握沟通的相关基本知识。		
教学日期		2025年9月1-9月5日(第一周))	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input checked="" type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生此前未系统学习过管理沟通相关理论，对沟通的认知多停留在日常交流层面，缺乏对沟通原理、要素及专业方法的了解。		
		学习能力： 1. 学生具备基本的逻辑思维与课堂互动能力，能够跟随教师引导进行理论学习和简单案例讨论，但自主分析复杂问题、团队协作深化探究的能力有待提升。2. 学生已适应理论讲授与案例结合的教学模式，能主动思考教师提出的问题，但对抽象理论（如沟通过程模型）的理解和转化应用能力仍需锻炼。		
		学习特征： 学生对贴近校园生活的情景兴趣较高，更易接受案例教学、小组讨论等互动式教学形式，对纯理论讲授的专注度相对较低，需通过多样化教学活动维持学习积极性。		
学习目标		知识目标： 通过学习任务一的内容，学生应掌握沟通的基本内涵；沟通的过程及构成要素；沟通的基本原则；沟通的主要类型；正式沟通渠道与非正式沟通渠道。		
		技能目标： 通过学习任务一的内容，学生应掌握沟通过程中遵循沟通的原则；根据不同的场景及沟通内容选择不同类型的沟通方式。		
		德育目标： 通过学习任务一的内容，学生应掌握沟通的文明礼貌用语；中国传统文化的沟通理念。		
		思政目标： 1. 通过课堂互动，引导学生践行社会主义核心价值观中的“和谐”“友善”，营造良好的课堂沟通氛围；2. 初步引导学生认识沟通在社会交往、职业发展中的重要性，树立正确的职业价值观。3. 通过“两次裁员”案例中人文关怀的体现，引导学生理解“以人民为中心”的发展思想在职业场景中的应用，培养尊重他人、关爱他人的职业伦理。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 正确理解沟通的基本含义； 2. 沟通过程、及沟通过程中应遵循的原则。		
	教学难点	了解沟通的构成要素，认识和理解“编码”“解码”“噪声”等沟通要素。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：制作包含沟通情景描述、课程导入问题的 PPT；准备班级纪律问题相关的讨论提纲； 2. 学生准备：提前预习，思考自身经历的班级沟通场景，带着问题进入课堂。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	假设学生是班长，班级存在少数同学组织纪律性差（迟到、早退、课堂说话、玩手机、吃东西）的问题，严重影响班级形象、学习风气和教学效果，班主任要求班委会尤其是班长发挥带头作用，与相关同学沟通以维护良好教学秩序。任务：让学生以班委会成员身份，设计沟通渠道、类型和方法，加强交流，实现班级课堂纪律明显好转。	教师：呈现班级纪律问题情景，明确任务要求，引导学生进入角色思考。学生：代入班长及班委会成员角色，初步思考班级纪律问题的解决方向，为后续学习沟通知识做铺垫。意图：通过贴近学生生活的情景，激发学生学习兴趣和解决实际问题的意愿。	资源支持：班级纪律问题情景描述文案。	20分钟
讲授理论知识：沟通的基本内涵	1. 沟通定义：发送者与接收者之间为了一定目的，进行的信息传递与交流的过程。2. 沟通核心要点：（1）沟通是信息的传递与交流；（2）沟通成功的关键在于信息被充分理解；（3）有效的沟通在于双方能准确理解彼此的意图；（4）沟通是一个双向动态的反馈过程。	教师：运用 PPT 展示沟通的基本内涵，结合简单生活案例解释核心要点，通过提问（如“大家觉得一次成功的聊天需要满足什么条件”）引导学生思考。学生：认真听讲，结合生活案例理解沟通内涵，积极回答教师提问，参与思考。意图：让学生清晰掌握沟通的基本概念和核心要点，为后续学习沟通过程、要素等知识奠定基础。	资源支持：PPT 课件（含沟通内涵及案例）。	20分钟
讲授理论知识：沟通过程	1. 国外学者提出的沟通过程：（1）香农的信息理论模型（1948年提出，现代沟通过程研究开端）：包含信息来源、传送器、接收器、目的地、信息、符号、噪声来源等要素。（2）维纳的交互模型：在香农模型基础上加入“反馈”要素，使目的地可反馈接收的信息。2. 国内学者认为的沟通过程（张莉教授、孙友然教授、王建民教授等认同）：发送者形成思想、编码，通过渠道（面对面、电话、电子邮件等）传递信息，接收者解码、理解信息后反馈或采取行动，过程中受噪声（外部环境噪声、内部心理噪声）和沟通双方背景影响。3. 沟通要素：发送者与接收者、编码与解	教师：1. 用 PPT 展示香农和维纳模型的图示，讲解各要素及模型特点，对比两个模型的差异（是否有反馈）。2. 展示国内学者认同的沟通过程图示，分步讲解发送者、接收者的工作，渠道类型及噪声、背景的影响，结合生活实例（如发邮件沟通）拆解过程。3. 列出沟通七要素，逐一解释，重点解析“编码与解码”难点，通过举例（如把“想约朋友吃饭”的想法编码成文字消息，朋友看到消息后解码理解意图）帮助学生理解。4. 讲解背景要素时，先介绍概念，再呈现对应案例，组织学生短暂思考（如“大家觉得为什么不同场所裁员效果不一样”）后，引导学生分析案例，总结背景要素对沟通	1. 思政点融入：（1）通过“两次裁员”案例，让学生直观感受组织中沟通的重要性，引导行政管理专业学生树立正确职业价值观，注重人文关怀。（2）通过中西方文化背景对比，学习中国传统文	30分钟

	<p>码、信息、通道、背景、噪声、反馈。4. 难点解析：（1）编码与解码：“黑箱”过程，是人脑思维和理解过程，无法监测。（2）沟通过程中的背景要素：①物理背景：沟通发生的特定场所，影响沟通氛围和效果，结合“两次裁员”案例（第一次在会议室裁员，员工沮丧；第二次在咖啡厅裁员，员工接受并愿回归）分析。②文化背景：中西方文化差异对沟通的影响，西方文化倾向直接表达、强调独立性，认为说服重于沟通；中国传统文化受儒家“和为贵”、道家“美言可以市尊；美行可以加人”思想影响，有独特沟通理念。③心理背景：沟通双方沟通时的情绪和态度，结合“同事讨论项目方案”案例（积极情绪与开放态度促进高效讨论，消极情绪与偏见态度引发冲突）分析。④社会背景：双方所处社会环境、角色关系、社会地位等，结合“上下级互动”案例（上级可拍下属肩提要求，下属不可拍上级肩提要求）分析。</p>	<p>的影响。</p> <p>学生：1. 观察模型图示，跟随教师讲解理解国内外学者提出的沟通过程，记录关键要素。2. 结合教师举例理解编码与解码难点，参与案例分析思考，积极表达对案例的看法，总结背景要素的作用。</p> <p>意图：让学生系统掌握沟通过程和各要素，理解难点内容，明确背景要素对沟通效果的影响。</p>	<p>化，增强学生文化认同和文化自信，引导学生在实际中做到语言文明、举止文雅。2. 资源支持：PPT课件（含沟通过程模型图示、案例文字及图片）、“两次裁员”“同事讨论项目方案”“上下级互动”案例文案。</p>	
讲 授 理 论 知 识 沟 通 的 原 则	<p>沟通应遵循的原则：（1）尊重性原则；（2）简洁性原则；（3）理解性原则；（4）包容性原则；（5）准确性原则；（6）及时性原则。</p>	<p>教师：用 PPT 列出沟通六大原则，逐一解释每个原则的含义（如“尊重性原则就是沟通中要尊重对方的想法和感受，不随意打断对方说话”），结合生活或工作案例（如“汇报工作时清晰简洁说明重点，体现简洁性原则”）帮助学生理解，通过提问（如“大家在和同学沟通时，如何体现包容性原则”）引导学生结合自身经历思考。学生：听讲并记录沟通原则，结合案例理解各原则含义，回忆自身沟通经历，回答教师提问，加深对原则的理解。意图：让学生掌握沟通应遵循的基本原则，明确在沟通中需注意的关键要点，为后续设计沟通方案和实际沟通提供指导。</p>	<p>资源支持： PPT 课件 （含沟通原则及案例）。</p>	10 分钟

讲 授 理 知 知 通 沟 类 的 型	<p>沟通的七种分类方式：（1）按沟通范畴不同：内部沟通与外部沟通；（2）按沟通组织系统不同：正式沟通与非正式沟通；（3）按沟通媒介不同：语言沟通与非语言沟通；（4）按沟通可逆性不同：单向沟通与双向沟通；（5）按沟通方向不同：上行沟通、下行沟通与平行沟通；（6）按沟通中是否需要中间人传递信息：直接沟通与间接沟通；（7）按沟通主体属性不同：人际沟通、组织沟通与跨文化沟通。</p>	<p>教师：用 PPT 呈现七种沟通分类方式，对每种分类进行解释，说明不同类型沟通的特点和适用场景（如“正式沟通适用于组织内重要信息传递，如公司通知；非正式沟通适用于同事间日常闲聊”），通过举例（如“老师给学生布置作业是单向沟通，学生和老师讨论作业问题是双向沟通”）帮助学生区分不同类型沟通。学生：认真听讲，记录不同沟通类型及特点，结合教师举例理解各类沟通的差异和适用场景，主动提问（如“如何区分语言沟通和非语言沟通”）解决疑惑。意图：让学生全面了解沟通的不同类型，明确各类沟通的特点和适用情况，为后续设计沟通渠道和方法提供理论依据。</p>	<p>资源支持： PPT 课 件 （含沟通类型、特点及案例）。</p>	30 分钟
课 堂 小 测 验	<p>根据之前讲授的沟通基本内涵、过程、要素、原则、类型等理论知识，设计十道题目（如选择题：“以下哪项不属于沟通的核心要点？A. 信息传递与交流 B. 信息被充分理解 C. 单向信息传递 D. 双方准确理解意图”）。</p>	<p>教师：发放测验试卷或在 PPT 上展示题目，规定答题时间（10 分钟），提醒学生认真作答，答题结束后，公布答案，对易错题进行讲解，了解学生知识掌握情况。学生：在规定时间内完成测验题目，核对答案，针对错题和不理解的知识，及时向教师提问。意图：检验学生对沟通理论知识的掌握程度，找出学生学习中的薄弱环节，为后续查缺补漏和调整教学重点提供依据。</p>	<p>资源支持： PPT 课 件 （含测验题目）。</p>	10 分钟
案 例 分 析 讨 论	<p>1. 分组：学生以 6 人左右自由组队，形成小组。2. 案例：贾明理是一家汽车公司的销售大王，一次向顾客推销汽车过程顺利，谈妥生意后，顾客骄傲地谈起考上重点大学的儿子，此时另一位推销员与贾明理聊昨天的篮球赛，贾明理一边和同事说笑，一边伸手接顾客车款，顾客却突然掉头而走，放弃买车。贾明理思考一天未明白原因，第二天打电话才问清原委。3. 问题：（1）顾客为什么会掉头而走？（2）沟通中应遵守哪些原则？4. 任务：</p>	<p>教师：1. 宣布分组规则，指导学生自由组队，确保每组人数合理。2. 呈现案例内容和问题，明确讨论要求（如“每位成员需至少发言一次”“讨论时间 15 分钟”），在各小组间巡视，适时引导（如“大家可以从沟通原则的角度分析顾客离开的原因”），解答小组疑问。3. 各组代表发言时，认真倾听，记录关键观点，待所有小组发言结束后，进行总结点评，分析案例答案（如顾客离开是因为贾明理未尊重顾客，在顾客分享儿子喜讯时未专注倾听，违背尊重性原</p>	<p>思 政 点 融 入：通过案例中贾明理沟通失败的教训，引导学生在沟通中尊重他人，树立良好的沟通意识和职业素养；</p> <p>资源支持： 案例文案、</p>	30 分钟

	各小组讨论案例，成员积极发言，汇总讨论结果（文字形式），每组推荐一位代表发言分享。	则），强调沟通原则的重要性。学生：1. 自由组队，明确小组分工（如记录员、发言人）。2. 阅读案例，围绕问题展开讨论，成员积极表达自己的看法，记录员整理讨论结果。3. 每组代表上台发言，分享小组讨论成果，倾听其他小组观点，对比自身小组结论，完善对案例的理解。意图：通过实际案例分析，让学生将沟通理论知识应用于实践，提高分析问题和解决问题的能力，同时培养学生的团队协作能力和表达能力。	讨论记录表格（供小组记录讨论结果）。	
课 程 总 结	对“了解沟通常识”任务内容进行全面梳理总结，包括沟通的基本内涵、过程（国内外学者观点、要素）、原则、类型等知识，回顾课堂小测验中的易错点和案例分析讨论的核心结论，提醒学生关注自身学习中的问题，及时查缺补漏。	教师：用 PPT 展示知识框架图，按逻辑顺序梳理沟通理论知识，结合课堂小测验和案例讨论情况，强调重点知识（如沟通七要素、六大原则）和易错点，鼓励学生课后回顾复习，如有疑问可随时咨询。学生：跟随教师梳理知识，对照自身学习情况，标记未掌握或理解不透彻的知识点，明确课后复习方向。意图：帮助学生构建完整的沟通知识体系，巩固所学内容，及时发现并解决学习中的问题，确保学生清晰、全面掌握沟通理论知识。	资源支持： PPT 课件 （含沟通知 识框架图）。	10 分 钟
作 业 布 置	1. 你通过微信与朋友联系，在这一沟通过程中，沟通的各个要素是什么？ 2. 你通过电子邮件与朋友联系，在这一沟通中，沟通的各个要素是什么？			课后
课程评价				
过程性评价	课程流程涵盖“情景导入 - 理论讲授 - 课堂测验 - 案例讨论 - 课程总结 - 作业布置”六大环节，从“假设班长解决班级纪律问题”的情景导入激发学习兴趣，到课堂测验即时检验知识掌握度，再到小组案例讨论强化技能应用，最后通过微信、电子邮件沟通要素分析作业延伸课后实践，形成“课上输入 - 课中内化 - 课后输出”的完整学习链。			
成果性评价	1. 知识传递高效，目标达成度高：从教学过程来看，理论讲授环节系统梳理了国内外学者的沟通过程理论，结合图表与实例帮助学生清晰区分不同沟通模型的核心要素；课堂测验与案例讨论环节，学生能基于所学分析“顾客放弃购车”的原因，初步展现对沟通原则的理解与应用能力，知识目标与技能目标的达成效果良好。			

	2. 思政融入自然，价值引领有效：课程未孤立设置思政环节，而是将 “中国传统文化沟通理念” 融入文化背景讲解，通过 “两次裁员” 案例传递 “人文关怀” 的管理沟通价值观，引导学生在理解沟通知识的同时，增强文化自信与职业素养，德育目标的融入自然且有说服力，避免 “思政说教”，实现 “润物细无声” 的价值引领
总结性评价	该部分内容 4 课时，理论与实践结合的教学安排合理，通过情景导入、理论讲授、案例讨论及课堂测验，系统传递沟通知识，达成 “知识 - 技能 - 德育” 三维目标，且融入中国传统文化与人文关怀思政元素，教学重点突出、难点拆解清晰。但存在学生参与积极性不足的问题。
教学反思	
目标达成度	1. 大部分学生理解沟通内涵、类型与原则，部分学生对原则细节理解不透彻；2. 技能目标：学生能参与讨论提思路，独立设计完整框架能力不足；3. 思政目标：学生树立文明沟通、关注集体意识，践行 “和谐” “友善” 主动性强。
教学创新	1. 模型图示 + 案例解析” 双辅助，抽象模型可视化，结合日常案例理解，降低难度；2. 国内外理论对比教学，引导多角度认知过程，培养开放学术视野。
不足与改进	课程整体教学效果良好，但 “学生积极性不够” 是主要问题。推测可能因小组讨论分组方式较松散、导致部分学生参与主动性不足，未能充分发挥 “实践课” 的互动优势，后续需优化互动设计以激发学生参与热情。

单元\章节 \模块\项目		项目一 沟通原理认知		
情景\任务		任务二 克服沟通障碍，包括学习信息发送者的障碍，信息接收者的障碍，克服沟通障碍的策略与技巧等；任务三 认知管理沟通，包括学习管理沟通的含义，管理沟通的作用，管理沟通的常用方法，有效管理沟通的策略等。		
教学日期		2025年9月8日-9月12日(第二周)	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input checked="" type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 从学习基础来看，学生在接触本项目“克服沟通障碍”与“认知管理沟通”内容前，已具备一定的基础沟通认知。在日常生活与前期基础课程学习中，学生对“沟通”的基本概念有初步了解，知道沟通是信息传递与交流的过程。		
		学习能力： 1. 学生具备基本的逻辑思维与课堂互动能力，能够跟随教师引导进行理论学习和简单案例讨论，但自主分析复杂问题、团队协作深化探究的能力有待提升。2. 学生已适应理论讲授与案例结合的教学模式，能主动思考教师提出的问题，但对抽象理论的理解和转化应用能力仍需锻炼。		
		学习特征： 从学习动机与兴趣来看，学生对与实际生活、未来职业相关的内容兴趣较高。本项目中“日常沟通障碍反思”“企业管理沟通案例”等内容，能让学生感受到知识的实用性，激发学习积极性。		
学习目标		知识目标： 通过学习任务二、任务三的内容，学生应掌握沟通中的障碍；克服沟通障碍的策略与技巧；管理沟通的含义，管理沟通的作用；有效管理沟通的策略。		
		技能目标： 通过学习任务二、任务三的内容，学生应掌握沟通过程中有效沟通的策略，使用科学的沟通渠道和方法进行沟通。		
		德育目标： 通过学习任务二、任务三的内容，学生应树立正确沟通是理念，克服沟通中的障碍，实现有效沟通。		
		思政目标： 1. 树立正确沟通价值观：引导学生认识到尊重、理解在沟通中的核心地位，培养其在沟通中尊重他人意见、包容思维差异的意识，摒弃以自我为中心的沟通心态，形成平等、理性的沟通观念。2. 强化责任与协作意识：结合管理沟通围绕组织目标展开的特性，让学生理解沟通对团队协作、企业发展的重要性，培养其在团队沟通中主动承担责任、积极配合协作的职业素养，为未来职场协作奠定思想基础。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握克服沟通障碍的策略与技巧 2. 掌握有效管理沟通的策略		
	教学难点	1. 了解信息发送者、接收者的障碍 2. 区分管理沟通与其他方式的沟通，掌握管理沟通的含义。		

教学方法	理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。			
教学准备	1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。			
教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	日常沟通中常见问题：人们常出现无法准确表达自身想法或意图、不能正确理解他人传递信息的情况，进而产生误会或误解。 任务描述：让学生深刻反省自身，分别从信息发送者和信息接收者两个角度，按重要程度列出日常沟通中存在的主要问题，每类问题至少 5 条。	教师：1. 结合生活实例（如朋友间因表达不清产生误会、工作中因理解偏差导致失误）引出沟通中的常见问题，引发学生共鸣；2. 明确任务要求（反省自身问题、按重要程度列举、每类至少 5 条），给学生 10 分钟独立思考时间。学生：1. 回忆自身沟通经历，梳理作为信息发送者和接收者时遇到的问题；2. 按重要程度整理问题，形成文字记录；3. 自愿分享自身问题，与同学交流。意图：通过自我反省，让学生直观感受沟通问题的普遍性，为后续学习沟通障碍及解决策略奠定实践认知基础。	资源支持：沟通常见问题案例文案、问题梳理记录表(供学生记录自身问题)。	20 分钟
讲授理论知识：沟通障碍	1. 信息发送者的障碍：（1）目的不明确，导致信息内容不确定；（2）表达不清，导致信息传递失真；（3）选择失误（如选择错误的沟通渠道或表达方式），导致信息被误解或曲解；（4）形式不当（如语言风格、格式不符合接收者习惯），导致信息失效。 2. 信息接收者的障碍：（1）过度加工（如对信息添加主观臆断内容），导致信息模糊或失真；（2）知觉的选择性（如只关注部分信息），导致对信息理解产生偏差；（3）心	教师：1. 用 PPT 分点展示两类沟通障碍，结合具体案例（如发送者因目的不明确导致通知含糊、接收者因心理定式误解他人善意）解释每种障碍的表现和影响；2. 提问引导（如“大家有没有因为表达不清让别人误解的经历”），鼓励学生结合自身问题反思；3. 对比学生列出的自身问题与理论中的沟通障碍，帮助学生对理解。学生：1. 认真听讲，记录沟通障碍类型及表现；2. 结合自身经历和列出的问题，理解不同障碍的实际影响；3. 积极参与提问互动，分	资源支持：PPT 课件(含沟通障碍类型、案例)、学生问题梳理记录表。	30 分钟

	理定式（如受固有认知影响），导致对信息理解片面；（4）思想差异（如价值观、思维方式不同），导致信息交流困难；（5）文化差异（如语言习惯、文化习俗不同），导致对信息理解出现偏差；（6）忽视反馈，导致信息传递受阻。	享自身相关经历。意图：让学生系统掌握信息发送者和接收者的沟通障碍类型，建立理论与实践的联系，为后续学习克服策略做准备。		
讲授理论知识：克服沟通障碍的策略与技巧	共 8 项策略与技巧：（1）明确沟通的目的：沟通前明确真正目的、动机及需对方理解的内容；（2）尊重别人的意见和观点：适应对方思维架构，体会对方看法；（3）考虑沟通对象的差异性：充分考虑接收者的心理特征、知识背景等；（4）充分利用反馈机制：通过反馈确认接收者理解信息，检验沟通是否达标；（5）学会积极倾听：站在对方立场，用对方思维架构理解信息；（6）注意非语言信息：非语言信息（如表情、肢体动作）往往更具感染力；（7）避免一味说教：有效沟通是心灵的交流；（8）保持积极健康心态：情绪、心态对沟通过程和结果影响重大。	教师：1. 用 PPT 逐条呈现策略与技巧，结合生活和工作场景案例（如与长辈沟通需考虑其知识背景、面试中注意肢体语言等非语言信息）讲解具体应用方法；2. 组织小组讨论（3 分钟）：“选择 1-2 项策略，讨论如何在日常沟通中运用”；3. 邀请小组分享讨论结果，教师点评补充。学生：1. 听讲并记录策略与技巧，结合案例理解应用场景；2. 参与小组讨论，思考策略的实际运用方法；3. 分享讨论成果，借鉴其他小组观点。意图：让学生掌握克服沟通障碍的具体策略与技巧，明确在实际沟通中的应用方法，提升沟通能力。	思政点融入：通过 尊重别人的意见和观点,保持积极健康心态等策略,引导学生树立尊重他人、积极向上的沟通态度和个人素养;资源支持:PPT 课件（含策略技巧、案例）。	30 分钟
讲授理论知识：管理沟通相关内容	1. 管理沟通的含义：为实现组织目标所进行的信息传递和交流，贯穿管理活动全过程（计划、组织、协调、领导、控制、决策），在企业生产经营中无处不在。2. 管理沟通的作用：（1）实现有效管理的基本保证；（2）促进企业与个人的和谐发展；（3）改善企业内部人际关系；（4）有利于收集资料与分享信息；（5）有利于调动员工参与管理	教师：1. 用 PPT 分模块讲解管理沟通的含义、作用、常用方法和有效策略，结合企业管理案例（如某公司通过内部刊物分享业务信息、某团队通过双向沟通机制激发员工创新）辅助理解；2. 提问互动（如“大家认为‘召开会议’在管理沟通中要注意什么”），引导学生思考方法和策略的实际应用；3. 对比管理沟通与日常沟通的差异，突出管理沟通的组织目标导向	思政点融入：通过“促进企业与个人的和谐发展”“改善企业内部人际关系”等作用,引导学生树立团队协作、共同发展的组织观	20 分钟

	的积极性；（6）能够激发员工的创新意识。3. 管理沟通的常用方法：发布指示、请示汇报、召开会议、个别访谈、内部沟通制度、员工手册、内部刊物。4. 有效管理沟通的策略：明确目的、优化环境、疏通渠道、调整风格、因人而异、减少干扰、选择恰当方式、建立双向沟通机制。	性。学生：1. 认真听讲，梳理管理沟通的核心知识点；2. 结合企业案例理解管理沟通的作用和方法；3. 参与提问互动，思考管理沟通在实际组织中的应用要点。意图：让学生全面认知管理沟通的内涵、价值、方法和策略，建立管理沟通的理论框架，为后续案例分析和实践应用奠定基础。	念；资源支持：PPT 课件（含管理沟通知识点、企业案例）。	
案例分析讨论	1. 分组规则：学生以 6 人左右自由组队，形成讨论小组。2. 案例：开心果食品公司因员工缺乏工作兴趣导致包装质量问题，生产经理设监督岗未达预期。总经理庞云召开会议，各部门互相指责（生产经理指责策划和人事部门，策划主管认为提高质量标准增成本，人事主管王菲称招工难且包装工作枯燥）。王菲建议扩大员工工作范围、实行工作轮换制，庞云实施后，工人因作业增加但工资未涨不满，出现“消极怠工”，管理层感到吃惊。3. 问题思考：（1）人事部门主管王菲的建议出了什么差错？（2）从管理沟通的角度分析问题的原因？（3）若你是庞云，将采取什么补救对策？4. 任务要求：小组讨论案例，成员积极发言，文字形式汇总讨论结果，每组推荐 1 名代表发言。	教师：1. 分发案例文案，明确分组规则、讨论时间（20 分钟）和任务要求；2. 巡视各小组讨论情况，适时引导（如“从管理沟通策略中找问题原因”“补救对策要结合员工诉求”），解答小组疑问；3. 组织各组代表发言（每组 3 分钟），记录关键观点；4. 发言结束后，点评各小组观点，梳理案例核心问题（如王菲未与员工沟通诉求、缺乏双向沟通）和合理补救对策（如与员工协商薪资、调整工作方案）。学生：1. 自由组队，明确分工（记录员、发言人等）；2. 阅读案例，围绕问题展开讨论，结合管理沟通理论知识分析原因、提出对策；3. 记录员整理讨论结果，发言人上台分享；4. 倾听其他小组观点，补充完善自身认知。意图：通过企业实际案例，让学生将管理沟通理论知识应用于实践，提升分析问题、解决问题的能力，同时培养团队协作和表达能力。	思政点融入：通过案例中管理层与员工沟通失效的问题，引导学生认识到尊重员工诉求、建立双向沟通的重要性，树立以人为本的管理意识；资源支持：案例文案、讨论结果记录表。	30 分钟
课程总结	对“克服沟通障碍”和“认知管理沟通”两大任务内容进行全面梳理总结：1. 回顾沟通障碍（发送者和接收者障碍）及克服策略与技巧；2. 梳理管理	教师：1. 用 PPT 展示知识框架图，按逻辑顺序串联沟通障碍、克服策略、管理沟通核心知识点；2. 结合案例讨论中的共性问题，重申管理沟通的关键原则（如双向沟	资源支持：PPT 课件（含知识框架图）。	20 分钟

	沟通的含义、作用、常用方法和有效策略；3. 结合案例分析讨论结果，强调管理沟通在企业中的实践要点；4. 提醒学生关注自身知识薄弱点，及时查缺补漏。	通、考虑对象差异性）；3. 开放提问环节（5 分钟），解答学生仍存在的疑问。学生：1. 跟随教师梳理知识，构建完整的知识体系；2. 标记自身薄弱知识点，明确课后复习方向；3. 提出疑问，解决知识困惑。意图：帮助学生巩固所学知识，形成系统的知识框架，及时发现并解决学习问题，确保清晰、全面掌握课程内容。		
布置作业	作业内容：除书中介绍的管理沟通常用方法（发布指示、请示汇报等）外，思考并列出其他管理沟通的方法和形式。	教师：1. 明确作业要求（独立完成、列出具体的方法和形式、简要说明适用场景）；2. 提醒学生结合生活观察和企业案例思考，避免重复书中内容；3. 规定作业提交时间和形式（如下次课课前提交纸质版）。学生：1. 记录作业要求，明确思考方向；2. 课后结合日常观察（如企业线上沟通群、员工培训沟通）和了解的企业案例，梳理其他管理沟通方法。意图：拓展学生对管理沟通方法的认知，培养学生的观察能力和创新思维，将理论知识与实际生活进一步结合。	资源支持：作业要求说明。	10 分钟
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂学习全过程，学生结合自身沟通经历，按要求梳理并列出作为信息发送者与接收者的至少 5 条核心问题；观察学生在“开心果食品公司”案例小组讨论中的表现，能够主动发言、组员协作交流、积极参与讨论结果汇总。			
成果性评价	围绕课程知识与技能目标展开，通过课堂检验评估学生对核心知识的掌握情况，准确区分信息发送者与接收者的障碍类型、清晰阐述克服沟通障碍的策略及有效管理沟通的策略。			
总结性评价	理论与实践结合的教学安排合理，通过情景导入、理论讲授、案例讨论及课堂测验，系统传递沟通知识，达成“知识 - 技能 - 德育”三维目标，且融入了相关思政元素，教学重点突出、难点拆解清晰。但存在学生参与积极性不足的问题。			
教学反思				
目标达成度	1. 从知识目标来看，多数学生能掌握沟通障碍类型、克服沟通障碍的策略、管理沟通的含义与作用等核心内容，在课堂检验与案例讨论中，可准确列举信息发送者障			

	<p>碍与接收者障碍。</p> <p>2. 技能目标方面，学生通过小组讨论与案例分析，提升了运用科学沟通渠道和策略的意识。</p> <p>3. 德育与思政目标上，学生通过反思自身沟通问题、分析企业沟通案例，逐步树立了尊重他人、理性沟通的理念，多数学生能在小组协作中展现包容态度，德育与思政目标达成情况良好。</p>
教学创新	<p>在教学方法上，采用“情景导入 + 理论讲授 + 案例讨论”的融合模式，以“日常沟通误解”情景任务激发学生兴趣，引导其主动关联课程知识；结合“开心果食品公司”真实企业案例，让学生以小组为单位分析沟通问题、提出解决方案，将抽象的管理沟通理论转化为具体实践，帮助学生深化知识理解。同时，通过小组讨论后的代表发言环节，为学生提供表达平台，既锻炼了学生的逻辑思维与语言表达能力，也营造了互动式的课堂氛围，提升了学生的课堂参与积极性。</p>
不足与改进	<p>学生参与度不均衡，少数学生在小组讨论中表现被动，仅倾听他人观点而不主动发言，未能充分参与到案例分析与知识探究过程中，影响了学习效果。针对参与度问题，后续设计小组任务时明确成员分工（如设置记录员、发言人、分析员等角色），确保每位学生都有具体任务，增强学生的参与度。</p>

单元\章节 \模块\项目		项目二 人际沟通方案设计		
情景\任务		任务一“克服人际沟通障碍”，学习人际沟通的特点、人际沟通的作用、人际沟通障碍、克服人际沟通障碍的对策。		
教学日期		2025 年 9 月 15 日-9 月 19 日(第三周)	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input checked="" type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备：学生此前未系统学习过人际沟通相关理论，对沟通的认知多停留在日常交流层面，缺乏对沟通原理、要素及专业方法的了解。		
		学习能力：1. 学生具备基本的逻辑思维与课堂互动能力，能够跟随教师引导进行理论学习和简单案例讨论，但自主分析复杂问题、团队协作深化探究的能力有待提升。2. 学生已适应理论讲授与案例结合的教学模式，能主动思考教师提出的问题，但对抽象理论的理解和转化应用能力仍需锻炼。		
		学习特征：学生对贴近校园生活的情景兴趣较高，更易接受案例教学、小组讨论等互动式教学形式，对纯理论讲授的专注度相对较低，需通过多样化教学活动维持学习积极性。		
学习目标		知识目标：通过学习任务一的内容，学生应该掌握人际沟通的特点和原则及人际沟通的作用。		
		技能目标：通过任务一的学习。学生能够掌握人际沟通的障碍及其克服对策；熟悉人际沟通的各种方法和技巧。		
		德育目标：学生应掌握沟通的文明礼貌用语；中国古代人际交往常用雅语；中国古代常用敬词等。		
		思政目标：1. 涵养文明沟通素养：引导学生掌握沟通中的文明礼貌用语及中国古代人际交往雅语、敬词，培养其在人际交流中尊重他人、礼貌表达的习惯，树立文明沟通的行为准则。		
		3. 树立理性沟通意识：通过分析认知偏见、情感因素等沟通障碍，帮助学生认识情绪化沟通、主观臆断的弊端，培养其客观看待沟通问题、理性处理矛盾的思维，提升沟通中的包容与共情能力。		
		3. 传承优秀礼仪文化：借助中国古代人际交往雅语等内容的学习，让学生感受传统礼仪文化的魅力，增强对中华优秀传统文化的认同，推动传统礼仪在现代人际沟通中的传承与应用。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握人际沟通的含义及特点； 2. 掌握特殊的人际沟通障碍及克服的对策。		
	教学难点	1. 认知偏见造成的障碍（晕轮效应、刻板印象、第一印象及自我投射） 2. 人格因素引起的障碍（气质不同产生的障碍、性格差异产生的障碍）		

教学方法	理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。			
教学准备	1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。			
教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	1. 情景描述:学校出台鼓励在校大学生自主创业的政策，学生有创业想法,但告知家长后遭反对，家长认为学生在校核心任务是学习，创业应在毕业后，且拒绝提供任何帮助。2. 任务描述:分析与家长之间沟通障碍产生的原因，并思考克服该障碍的办法。	教师：1. 结合大学生创业热点话题，生动呈现情景内容，引发学生代入感；2. 明确任务要求（分析障碍原因、思考解决办法），给予学生 5 分钟独立思考时间，鼓励学生结合自身类似经历初步梳理思路；3. 邀请 2-3 名学生分享初步想法，为后续理论学习铺垫实践认知。学生：1. 代入情景，回忆或设想与家长沟通的场景，初步分析障碍原因（如认知差异、沟通方式不当等）；2. 积极分享自身思考，倾听他人观点，拓宽思路。意图：通过贴近学生生活的创业沟通情景，激发学生学习兴趣，让学生带着实际问题进入理论学习，增强学习的针对性。	资源支持：创业沟通情景描述文案、任务要求说明。	15 分钟
讲授理论知识：人际沟通基础认知	1. 人际沟通的定义:人与人之间进行信息传递和情感交流的过程，是组织沟通、团队沟通的前提和基础，通过人际沟通可实现交流信息、调节情绪、增进友谊、加强团结的目的，有效管理沟通需依托有效人际沟通实现。2. 人际沟通的特点：（1）沟通双方都是积极的主体；（2）受人际关系影响；（3）存在社会性和心理性障碍；（4）主要工具是语言。3. 人际沟通的作用：（1）丰富知识	教师：1. 用 PPT 展示人际沟通的定义、特点和作用，结合生活案例（如朋友间聊天分享知识、职场中团队协作沟通）辅助讲解；2. 提问互动（如“大家觉得和家人沟通与和同学沟通，在特点上有什么不同”），引导学生结合实际理解知识点；3. 对比“有效沟通”与“无效沟通”的结果，突出人际沟通的重要性。学生：1. 认真听讲，记录核心知识点，结合案例理解定义、特点和作用；2. 积极参	资源支持：PPT 课件（含定义、特点、作用及案例）。	25 分钟

	和经验；（2）协调和改善人际关系；（3）客观认识自我；（4）促进心理健康；（5）打造高效工作团队的重要条件；（6）组织管理的基础。	与提问互动，分享自身沟通经历，深化对知识点的认知；3. 思考人际沟通在自身学习、生活中的具体体现。意图：让学生建立人际沟通的基础认知，明确其定义、特点和价值，为后续学习沟通障碍及克服对策奠定理论基础。		
讲授理论知识：中国古代人际交往雅语与人际沟通障碍	1. 中国古代人际交往常用雅语：涵盖相见、求助、问候、告别、道歉、感谢等 15 类场景（如“您好”“光临”“包涵”“劳驾”“高寿”“留步”等），具体内容见文档中 15 条雅语清单。2. 人际沟通的障碍：（1）文化因素引起的障碍：语言障碍、文化程度障碍、文化传统障碍；（2）社会因素引起的障碍：社会地位差异、社会角色不同、年龄差异、性别差异；（3）认知偏见造成的障碍：晕轮效应：整体印象影响对具体特征的认识和评价；刻板印象：将人划归某类进行认知；第一印象：素不相识者初次见面形成的印象；自我投射：“以己之心度人之腹”，将内在心理外在化；（4）情感因素引起的障碍：愤怒、恐惧、嫉妒、自卑、自负、孤僻造成的障碍；（5）人格因素引起的障碍：气质不同、性格差异产生的障碍。	教师：1. 用 PPT 呈现古代雅语清单，通过情景模拟（如“模拟‘请人改文章’场景，说出对应的雅语”）让学生熟悉雅语用法，感受传统文化中的沟通礼仪；2. 分类型讲解沟通障碍，结合具体案例（如因年龄差异导致的沟通代沟、因晕轮效应误解他人）分析每种障碍的表现和影响；3. 组织小组讨论（3 分钟）：“分享自己曾遇到的某类沟通障碍及感受”，邀请小组代表分享。学生：1. 学习古代雅语，参与情景模拟，体会传统沟通礼仪；2. 认真听讲沟通障碍类型，结合案例理解障碍的危害；3. 参与小组讨论，分享自身经历，加深对障碍的认知。意图：让学生了解传统沟通礼仪，系统掌握人际沟通的各类障碍，明确障碍产生的原因和影响，为学习克服对策做准备。	思政点融入：通过学习中国古代人际交往雅语，引导学生感受中华优秀传统文化的魅力，增强文化认同，培养文明沟通的意识和习惯；资源支持：PPT 课件（含雅语清单、障碍类型及案例）、情景模拟脚本。	40 分钟
讲授理论知识：克服人际沟通障碍的对策	克服人际沟通障碍的 6 项对策：（1）态度要积极：保持主动、热情的沟通态度，避免消极回避；（2）坚持实事求是，以理服人：沟通中基于事实表达观点，用道理说服对方，不主观臆断；（3）以情动人：关注对方情感需求，通过共情、理解拉近心理距离；	教师：1. 用 PPT 逐条讲解对策，结合“学生与家长创业沟通”的导入情景，分析如何运用对策（如“换位思考家长担心学习的顾虑，以情动人化解反对”）；2. 展示“有效对策应用案例”与“无效沟通案例”对比，突出对策的实际作用；3. 提问引导（如“如果	思政点融入：通过“以情动人”“换位思考”等对策，引导学生树立尊重他人、理解	40 分钟

	<p>(4) 正确地运用语言：选择恰当的语言风格、表达方式，避免歧义、生硬的表述；(5) 随机应变：根据沟通场景、对方反应及时调整沟通策略；(6) 进行换位思考：站在对方立场思考问题，理解对方的想法和需求。</p>	<p>和家长沟通创业时，家长情绪激动，该如何随机应变”），让学生思考对策的具体应用。学生：1. 记录对策内容，结合导入情景理解对策的应用场景；2. 参与提问互动，思考并分享对策的实际运用方法；3. 对比案例，总结有效沟通的关键要点。意图：让学生掌握克服人际沟通障碍的具体方法，能够结合实际场景灵活运用，提升解决沟通问题的能力。</p>	<p>他人的沟通观念，培养同理心和责任感；资源支持：PPT 课件（含对策内容、案例对比）。</p>	
案例 分析 讨论	<p>1. 分组规则：学生以 6 人左右自由组队，形成讨论小组。2. 案例内容：业绩优秀员工认为工作流程需改进，向主管和部门经理提出未受重视，反而被认为多管闲事；后员工私自违反流程，主管带情绪批评，员工反驳并争吵后退出岗位；部门经理同样带情绪批评，员工拒不接受，经理上报总经理；总经理以朋友式平等交流方式，让员工叙述经过，发现流程确需改进，员工也反思自身错误，主动提出处罚程度；最终公司减半罚款，让员工公开检讨并补班，员工愉快接受，后续工作热情大增，主管和经理也转变认知。3. 问题思考：（1）员工、主管和部门经理在处理冲突时分别存在什么问题？（2）总经理在处理冲突方面有哪些成功经验值得学习借鉴？4. 任务要求：小组讨论 15 分钟，成员积极发言，文字形式汇总讨论结果，每组推荐 1 名代表发言。</p>	<p>教师：1. 分发案例文案，明确分组规则、讨论时间和任务要求；2. 巡视各小组讨论情况，适时引导（如“从人际沟通障碍类型分析问题”“结合克服对策总结总经理经验”），解答小组疑问；3. 组织各组代表发言，记录关键观点；4. 发言结束后，点评各小组观点，梳理核心结论（如员工存在沟通方式不当问题、主管和经理存在情感因素障碍、总经理运用了换位思考、以情动人等对策）。学生：1. 自由组队，明确分工（记录员、发言人等）；2. 阅读案例，围绕问题展开讨论，结合人际沟通理论知识（障碍类型、克服对策）分析问题、总结经验；3. 记录员整理讨论结果，发言人上台分享；4. 倾听其他小组观点，补充完善自身认知。意图：通过企业冲突沟通案例，让学生将人际沟通理论知识应用于实践，提升分析问题、总结经验的能力，同时培养团队协作和表达能力。</p>	<p>思政点融入：通过案例中总经理尊重员工、平等沟通的做法，引导学生树立尊重他人、理性沟通的意识，培养良好的职业素养和人际交往能力；资源支持：案例文案、讨论结果记录表。</p>	30 分钟

课堂小结	1. 回顾导入情景,结合理论知识重新梳理“学生与家长创业沟通障碍”的原因及克服办法,强化理论与实践的联系;2. 系统梳理人际沟通的核心知识点:定义、特点、作用、障碍类型(文化、社会、认知、情感、人格因素)、克服对策(6项);3. 结合案例分析结果,强调有效人际沟通的关键要点(如积极态度、换位思考、正确用语言等);4. 提醒学生标记自身知识薄弱点,及时查缺补漏。	教师:1. 用 PPT 展示知识框架图,按“定义、特点、作用、障碍、对策”逻辑串联知识点;2. 结合学生在导入情景和案例讨论中的表现,针对性强调易混淆、易忽略的知识点。学生:1. 跟随教师梳理知识,构建完整的人际沟通知识体系;2. 对照自身学习情况,明确薄弱环节,制定课后复习计划;3. 提出疑问,解决知识困惑。意图:帮助学生巩固所学知识,形成系统的知识框架,将理论与实践紧密结合,确保学生清晰、全面掌握课程内容。	资源支持: PPT 课件 (含知识框架图)。	10 分钟
布置课后作业	作业内容:思考在跨国企业中,沟通最大的障碍来自哪里,并说明原因。	教师:1. 明确作业要求;2. 提示学生结合本节课所学的“人际沟通障碍类型”分析,可查阅相关跨国企业沟通案例辅助思考;3. 规定作业提交时间和形式。学生:1. 记录作业要求,明确思考方向(结合沟通障碍类型分析跨国企业场景);2. 课后通过查阅资料、结合理论知识,梳理观点和理由,完成作业。意图:拓展学生对人际沟通障碍的应用场景认知,培养学生结合理论分析跨文化、跨场景沟通问题的能力,提升知识迁移和综合思考能力。	资源支持: 作业要求说明。	课后
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况,评价其在情景导入任务中的投入度,深入分析沟通障碍原因并提出合理克服办法;观察小组讨论表现,案例分析中能够主动分享观点、结合人际沟通障碍类型剖析问题、积极参与小组结论汇总;学生对课程内容得到了实时理解。			
成果性评价	围绕课程知识与技能目标展开,通过课堂检验评估学生对核心知识的掌握程度,能准确阐述人际沟通的特点、清晰区分认知偏见(晕轮效应、刻板印象等)与人格因素引起的沟通障碍、熟练列举克服人际沟通障碍的对策;同时关注学生对古代雅语、文明礼貌用语的掌握情况,能在模拟沟通场景中恰当运用相关用语。			
总结性	理论与实践结合的教学安排合理,通过情景导入、理论讲授、案例讨论及课堂测验,系统			

评价	传递沟通知识，达成 “知识 - 技能 - 德育” 三维目标，且融入了相关思政元素，教学重点突出、难点拆解清晰。但存在学生参与积极性不足的问题。
教学反思	
目标达成度	<p>1. 知识目标上，多数学生能熟练掌握人际沟通的特点、作用及障碍类型，在课堂检验中可准确区分认知偏见（如晕轮效应、刻板印象）与人格因素引发的沟通障碍，知识目标基本达成。</p> <p>2. 技能目标方面，学生通过 情景分析、企业冲突案例讨论，初步具备剖析沟通问题、提出克服对策的能力，但面对 “跨国企业沟通障碍” 这类复杂场景，部分学生难以全面调用文化因素、社会因素等知识展开分析，技能应用的深度和广度有待提升。</p> <p>3. 德育与思政目标上，学生通过学习中国古代人际交往雅语、文明礼貌用语，增强了文明沟通意识，多数能在模拟交流中恰当运用 “赐教” “包涵” 等雅语，树立了尊重他人的沟通理念，同时在案例分析中逐渐理解理性沟通的重要性，德育与思政目标达成效果良好。</p>
教学创新	<p>1. 情景与案例双向联动：以贴近学生生活的情景导入，快速激发学生共鸣，引导其主动关联自身经历思考沟通障碍；结合案例，将抽象的人际沟通理论转化为具体职场场景，让学生在分析 案例的过程中，深化对沟通障碍及克服对策的理解，实现理论与实践的结合。</p> <p>2. 思政元素自然融入：在讲解古代雅语时，不仅传授用语规范，更通过 “您好” “劳驾” 等具体词汇，引导学生感受传统礼仪文化的魅力，强化对中华优秀传统文化的认同；在案例讨论中，借助主管 “情绪化批评” 与总经理 “平等沟通” 的对比，潜移默化培养学生理性沟通、尊重他人的意识，实现知识传授与价值引领的统一。</p>
不足与改进	<p>个体差异化关注不足：小组讨论中，部分性格内向学生参与度较低，仅被动倾听他人观点，教师未能及时针对性引导其表达；同时，课后作业批改仅关注结论正确性，未对不同学生的分析思路进行个性化反馈，难以精准解决学生在知识应用中的个体问题。</p> <p>加强个体引导与反馈：小组讨论时明确成员分工，确保每位学生都有固定任务与表达机会；课后作业批改中，针对学生分析思路标注个性化建议，同时定期开展课后答疑，针对学习薄弱学生进行针对性辅导，提升教学的精准性。</p>

单元\章节 \模块\项目		项目二 人际沟通方案设计		
情景\任务		学习任务二“设计人际沟通方案”，包括说话技巧、赢得人心的技巧、表扬的技巧、批评的技巧和需要注意的问题。 学习任务三“处理人际冲突”，包括冲突的含义和分类、人际冲突产生的原因、人际冲突的处理策略		
教学日期		2025年9月22日-9月26日(第四周)	教学学时(节)	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期课程中已初步掌握人际沟通的基础概念、障碍类型及基本沟通原则，对“沟通双方为积极主体”“存在社会性与心理性障碍”等核心认知有一定积累，且通过生活经验和前期学习，对“说话、赞美、倾听”等基础沟通行为有感性认知，这为本次学习“沟通技巧”“冲突处理策略”奠定了基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能够通过教师讲授、案例分析，掌握“说话技巧”“冲突处理策略”等知识点的表层含义；在实践应用能力上，学生有一定的小组协作与情景分析基础，能够参与“缓解朋友家人心理压力”“分析不欢而散的谈话案例”等互动任务，表达个人观点。但在将理论转化为实际行动的能力上较弱。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与生活、职场紧密相关的实践性内容兴趣较高。本次课程中“缓解亲友压力”的情景导入、“职场批评与冲突处理”的案例讨论等内容，能让学生直观感受到知识的实用性，激发参与积极性。		
学习目标		知识目标： 通过学习任务二、任务三，学生应该掌握沟通的含义和分类；冲突的积极作用与消极作用。		
		技能目标： 通过学习任务二、任务三学生应该能够把握人际冲突的处理策略；正确运用冲突管理的技术和方法。		
		德育目标： 学生应掌握客观、诚实的沟通素养；积极健康的人生态度及良好的职业操守和品德修养。		
		思政目标： 1. 传承中华优秀传统文化，通过敬词学习增强文化自信； 2. 践行“友善”“诚信”“和谐”价值观，培养换位思考和合作共赢意识； 3. 提升社会交往中的责任担当，为未来职业发展奠定良好基础。		
教学重难点及措施	教学重点	1、学生学习做个会说话的人，掌握说话的技巧； 2、掌握人际冲突的处理策略。		
	教学难点	1、掌握沟通过程中批评的技巧； 2、分清人际冲突处理策略中的回避、对抗、妥协与合作。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		

教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		
教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	朋友母亲患病住院的沟通情景呈现：朋友家庭经济条件不好，既担心母亲病情，又担心治疗费用，一家人压力大，需设计沟通方案缓解其压力。	教师活动：1. 呈现情景并布置任务，引导学生思考“如何有效沟通缓解压力”；2. 邀请 2-3 名学生分享初步思路，引出本节课核心内容。 学生活动：1. 代入场景思考沟通方式；2. 自由发言分享想法，带着问题进入理论学习。 设计意图：通过贴近生活的情景激发学生兴趣，让学生初步感知沟通技巧的实际价值。	引导学生践行“友善”价值观，关心他人、换位思考，培养共情能力。	20
理论教授：设计人际沟通方案	1. 说话的技巧：主动问候、礼貌告辞、多谈对方感兴趣的事、重视每一个人、学会使用“万能语”、注意停顿、用词准确易懂、不要轻易打断对方谈话； 2. 中国古代常用敬词（9 类“字族”：拜、奉、高、贵、惠、令、宝、呈、垂）及应用场景举例。	教师活动：1. 结合生活案例（如职场沟通、朋友交往）讲解说话技巧，强调细节重要性； 2. 分类梳理敬词，通过“例句 + 场景”形式帮助学生理解记忆； 3. 随时提问互动，检验学生理解情况。 学生活动：1. 认真听讲，记录核心要点； 2. 结合例子理解敬词应用，主动回应教师提问； 设计意图：系统讲解基础沟通技巧和敬词知识，为后续实践应用奠定理论基础。	通过敬词学习传承中华优秀传统文化，增强文化自信；强调礼貌沟通，践行“文明”“友善”价值观。	25
理论讲授：沟通技巧	1. 赢得人心的技巧：记住对方的名字、学会使用赞美、学会倾听、从小事上关心别人、助人者助己、主动发现别人的需求； 2. 表扬的技巧：当面表扬与背后表扬相结合、方式因人而异、态度诚恳热情、实事求是、表扬人的行为； 3. 批评的	教师活动：1. 结合职场、校园案例讲解赢得人心、表扬、批评的技巧； 2. 重点分析批评技巧的“建设性”和“对事不对人”原则，通过正反案例对比强理解； 学生活动：1. 听讲并记录技巧要点，结合案例分析批评技巧	强调尊重他人、实事求是，践行“诚信”“友善”价值观；培养换位思考意识，理解批评与被批评的心理感受。	35

	技巧和注意事项：技巧（考虑必要性、公道正直、对事不对人、建设性、选对场合时机、友好接近、称赞与批评结合、因人而异）；注意事项（不伤害自尊、不算总账、不争吵、不以权压人）。	的应用边界；2. 参与小组讨论，提炼有效批评的共同特点。 设计意图：通过案例对比和互动调研，让学生深入理解沟通技巧的核心，尤其突破批评技巧这一难点。		
理论讲授：冲突的含义、分类及原因	1. 冲突的含义：个体或群体之间产生的摩擦和碰撞；2. 冲突的分类：内心冲突（目标冲突、认识冲突）、人际冲突、组织冲突（组织间、组织内）及举例；3. 冲突的积极作用（促进创新、明确问题）与消极作用（破坏关系、降低效率）；4. 人际冲突产生的六大原因：缺乏沟通、对有限资源的争夺、目标和利益的差异、相互依赖性的协作、工作的不确定性、个人因素。	教师活动：1. 结合案例（如“想专升本又想工作”属于内心冲突、同事间竞争客户属于人际冲突）讲解冲突分类；2. 用“鱼骨图”梳理人际冲突产生的原因，帮助学生系统理解；3. 组织学生讨论“生活中常见的冲突类型及原因”，强化认知。 学生活动：1. 听讲并记录核心概念，结合案例区分不同类型的冲突；2. 参与小组讨论，分享自身经历的冲突及原因。 设计意图：系统讲解冲突基础理论，通过案例和图表降低理解难度，为后续策略学习铺垫。	培养辩证思维，理解冲突的双重性，树立“趋利避害”化解冲突的意识；强调沟通对减少冲突的重要性，践行“和谐”价值观。	20
理论讲授：冲突处理策略	1. 人际冲突的五种处理策略：回避、对抗、妥协、迎合、合作的核心内涵；2. 策略维度图表解析（坚持己见倾向与合作倾向）；3. 各策略的适用场景、优点及不足举例（如合作策略适用于双方目标一致、需长期合作的场景）。	教师活动：1. 用维度图表可视化五种策略的差异，帮助学生快速区分；2. 重点对比回避、对抗、妥协与合作策略的适用边界，通过“情景提问”引导学生思考选择。 学生活动：1. 听讲并记录各策略的核心特点和适用场景；2. 跟随教师思路分析案例，主动回应情景提问，判断不同场景下的最优策略。 设计意图：通过图表和案例解析，突破策略区分难点，让学生掌握策略选择的核心逻辑。	倡导合作共赢理念，践行“互利共赢”价值观；培养理性决策意识，避免极端处理方式（如对抗、回避）	20

案例分析讨论	<p>呈现案例：“一次不欢而散的谈话”（汪大伟与下属李明春因迟到旷工问题沟通失败），组织讨论：1. 汪大伟找李明春谈话的主要内容是什么？2. 谈话结果如何？为什么？3. 假如你是汪大伟，你将如何做（选择哪种冲突处理策略，运用哪些沟通技巧）？</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 分组讨论（6人左右一组），巡视指导，引导学生结合沟通技巧和冲突策略分析；3. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结最优解决方案；4. 梳理案例中沟通技巧缺失和策略选择不当的问题，强化理论与实践的结合。</p> <p>学生活动：1. 小组合作深入分析案例，梳理沟通问题和冲突类型；2. 讨论并确定合适的处理策略和沟通技巧，形成改进方案；3. 代表小组发言，分享方案思路，倾听其他小组观点并补充完善；4. 记录教师点评要点，反思自身分析不足。</p> <p>设计意图：通过复杂职场案例，综合运用本项目所学知识，提升学生的案例分析和解决问题的能力。</p>	培养责任意识和换位思考能力，践行“尊重”“友善”价值观；引导学生在职业沟通中兼顾原则与灵活，提升职业素养。	30
课堂小结	<p>系统梳理本项目知识点：1. 处理人际冲突（说话、赢得人心、表扬、批评）及敬词应用；2. 冲突的含义、分类、原因及处理策略；3. 强调核心知识点的内在关联（如沟通技巧可减少冲突，冲突原因决定策略选择）。</p>	<p>教师活动：1. 用思维导图展示知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 重点回顾教学重难点，解答学生遗留疑问；3. 强调理论知识的实践价值，鼓励学生在生活、学习中主动应用。</p> <p>学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 主动提出遗留疑问，及时解决。</p> <p>设计意图：帮助学生系统巩固知识，形成完整的知识框架，强化记忆。</p>	引导学生树立“学以致用”的意识，将知识转化为实际行动，提升沟通和冲突化解能力；践行“勤学”“善思”理念。	10
作业布置	<p>1. 基础作业：举出内心冲突中目标冲突和认识冲突的例子，并说明你经常是怎样化解内心冲突的（字数不少于 500 字）</p>	<p>教师活动：1. 明确作业要求和评分标准；2. 提供作业参考示例，引导学生规范完成；3. 解答学生对作业的疑问。</p> <p>学生活动：1. 记录作业要求，</p>	引导学生自我反思，通过化解内心冲突培养健康人格；培养认真完成任务的责任	课后

		明确完成方向；2. 思考作业素材，初步构思写作思路；3. 提出作业相关疑问，及时解决。 设计意图：通过作业强化知识应用，提升学生的书面表达和解决问题能力。	意识，践行“诚信”价值观。	
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合“缓解朋友家人住院压力”的场景，合理运用说话技巧（主动问候、多谈对方感兴趣的事）设计沟通思路；观察小组讨论表现，包括在“不欢而散的谈话”案例分析中，是否能结合批评技巧、冲突处理策略剖析问题，是否主动分享观点、参与结论汇总。			
成果性评价	围绕课程知识与技能目标展开，通过课堂检验评估核心知识掌握程度，如能否准确区分五种人际冲突处理策略（回避、对抗、妥协等）的差异，熟练列举批评的技巧（对事不对人、称赞与批评结合等）及古代敬词用法；结合课后作业完成质量评价，重点查看学生是否能清晰举例说明内心冲突中的目标冲突与认识冲突，并提出合理的化解方法，判断其对知识的拓展理解与应用能力。			
总结性评价	理论与实践结合的教学安排合理，通过情景导入、理论讲授、案例讨论及课堂测验，系统传递沟通知识，达成“知识－技能－德育”三维目标，且融入了相关思政元素，教学重点突出、难点拆解清晰。但存在学生参与积极性不足的问题。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握冲突的含义、分类及五种处理策略，在课堂检验中可准确区分回避、对抗、妥协等策略的核心差异，也能列举说话、批评等沟通技巧，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过情景导入、案例讨论，初步具备运用沟通技巧分析问题的能力，但在模拟职场批评、设计冲突解决方案时，部分学生难以灵活组合“称赞与批评结合”“合作策略”等知识，技能应用的熟练度不足。德育与思政目标上，学生通过古代敬词学习增强了文明沟通意识，在案例分析中逐渐理解理性化解冲突的重要性，基本树立诚信沟通的职业观念，德育与思政目标达成效果良好。			
教学创新	1. 情景与互动深度融合：以“缓解朋友家人住院压力”的生活化情景导入，引导学生主动关联沟通技巧设计方案；设置“批评方式”课堂互动表格，让学生对比自身与他人的批评偏好，深化对批评技巧的理解。 2. 案例与知识精准匹配：选取“汪大伟与李明春的职场冲突”案例，将冲突原因、处理策略、沟通技巧等知识融入讨论问题，让学生在分析“谈话失败原因”“改进方案”的过程中，自然串联零散知识，强化知识间的逻辑关联，提升问题解决能力。			
不足与改进	理论与实践结合不够紧密：虽设置案例讨论环节，但缺乏真实场景的模拟实训（如模拟职场批评、冲突调解），学生难以将沟通技巧、冲突策略直接应用于实际操作，导致部分学生“懂理论却不会用”。应加强实践训练，提供学生实践技能。			

单元\章节 \模块\项目		项目三 组织沟通方案设计		
情景\任务		任务一“设计外部沟通方案”学习组织沟通的含义、组织外部沟通的作用、组织外部沟通的内容。		
教学日期		2025 年 9 月 29-10 月 10 日（第 5 周、第六周）	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input checked="" type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期人际沟通相关课程中，已掌握人际沟通的基础技巧、冲突处理策略及古代敬词、谦词等礼仪知识，对“沟通是信息传递与交流的核心”有明确认知，这为理解“组织沟通”的本质奠定了基础。但在组织沟通专业领域存在明显知识缺口。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能够通过教师讲授、案例分析，掌握组织外部沟通的作用、内容等知识点的表层含义，例如能列举企业与顾客沟通的具体方式（广告宣传、顾客调查等）。但在知识的深度关联与逻辑梳理上存在不足。		
		学习特征： 从学习风格来看，学生更倾向于“任务驱动式”“互动协作式”学习。通过小组合作设计沟通方案、分析企业沟通案例等方式，能有效提升其参与度与知识吸收效率；但在自主学习与知识整合方面存在不足，课后较少主动梳理相关知识点。		
学习目标		知识目标： 通过学习本节内容，学生应掌握组织外部沟通的作用与内容；组织内部沟通的作用与类型。		
		技能目标： 通过学习本节内容，学生应能够掌握外部沟通的方法和技巧。		
		德育目标： 通过学习本节内容，学生应掌握对公众负责的社会责任感，中国古代常用的谦词、敬词及雅语。		
		思政目标： 1. 培育社会责任与担当意识：结合组织外部沟通“维护组织形象、为顾客提供服务”的作用，引导学生树立企业对公众、社会负责的理念，理解组织沟通中“诚信传递信息、保障利益相关方权益”的重要性，培养未来职场中的社会责任感。 2. 树立理性沟通与协作观念：借助“申请旅游名额”案例中两种沟通方式的对比，引导学生认识尊重、换位思考在组织沟通中的关键作用，摒弃功利化、对抗性沟通思维，培养以理性、合作方式解决问题的意识，提升职场沟通中的包容与共情能力。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 组织外部沟通的作用包括哪些？ 2. 组织外部沟通的内容包括哪些？		
	教学难点	企业与顾客、与下游企业沟通的内容？		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		

教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		
教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	“一带一路”企业合作情景呈现：所在企业与巴基斯坦 A 企业合作，A 企业希望借鉴中方企业与顾客的成功沟通方案，需设计一套适配巴基斯坦市场的顾客沟通方案。	教师活动：1. 结合党的二十大报告中“中国式现代化为人类实现现代化提供新选择”的表述，引入“一带一路”企业合作背景；2. 明确任务描述，引导学生思考“跨文化场景下顾客沟通需关注哪些要点”；3. 邀请 2-3 名学生分享初步思路，引出本节课核心内容（组织外部沟通）。 学生活动：1. 倾听情景描述，理解跨文化沟通的特殊性；2. 自由发言分享思路，带着问题进入理论学习。 设计意图：通过真实的国家战略相关场景，激发学生学习兴趣，让学生感知组织沟通的实际应用价值，明确学习目标。	结合“一带一路”战略，感受中国企业的国际影响力，增强民族自豪感；引导学生树立全球视野，践行“人类命运共同体”理念。	15
理论讲授：组织沟通基础与外部沟通作用	1. 组织沟通的含义：组织围绕既定目标，通过各种信号、媒介和途径，有目的地进行信息传递与交流，包括外部沟通与内部沟通；2. 组织外部沟通与内部沟通的核心区别与关联；3. 组织外部沟通的五大作用：（1）为达到组织目标创造良好的外部环境；（2）为组织传递有效的发展信息；（3）构筑发展网络，拓展发展空间；（4）维护组织形象；（5）为顾客提供服务。	教师活动：1. 结合企业经营实例（如广告宣传、市场调研）讲解组织沟通的含义与内外部分类；2. 解析外部沟通的作用；3. 随时提问互动（如“企业为什么要与社区沟通？”），检验学生理解情况。 学生活动：1. 认真听讲，记录核心概念与作用要点；2. 结合实例理解组织沟通的逻辑，主动回应教师提问；3. 思考自身接触过的企业外部沟通案例。 设计意图：系统讲解组织沟通基础理论，让学生建立对外部沟通	通过企业维护形象、提供服务等内容，引导学生树立“诚信经营、对公众负责”的企业价值观；强调发展网络、拓展空间，践行“互利共赢”理念。	25

		的整体认知，为后续内容学习铺垫。		
理论讲授：组织外部沟通的内容	<p>1. 企业与顾客的沟通：向顾客提供产品和服务、直接沟通、电话 / 信函 / 电子邮件往来、顾客调查、广告宣传、公共关系、CIS 设计；</p> <p>2. 企业与股东的沟通：信函、股东会议、年度报告、邮寄新产品样品、宴会、个人拜访、媒体；</p> <p>3. 企业与上下游企业的沟通：建立电子通信网络、邀请参与决策、提供各种支持、正确处理问题、增加信息交流、商务谈判；</p> <p>4. 企业与社区的沟通：开放式讨论会、特殊事件、扩大内部出版物发行、志愿者活动、地方广告、赞助慈善活动；</p> <p>5. 企业与新闻媒体沟通：新闻发布、记者招待会、企业宣传、制造新闻。</p>	<p>教师活动：1. 重点讲解企业与顾客、上下游企业的沟通内容，结合案例（如电商平台与顾客的沟通、供应链企业间的协作沟通）强化理解；2. 简要介绍与股东、社区、新闻媒体沟通内容，明确不同沟通对象核心诉求。</p> <p>学生活动：1. 听讲并记录不同沟通对象的沟通内容与方式；2. 结合案例区分不同对象的沟通重点，重点关注顾客与上下游企业的沟通差异；3. 学习谦词、敬词及雅语，了解商务沟通中的文明用语规范。</p> <p>设计意图：全面讲解外部沟通内容，突出重难点，结合文明用语学习，提升学生职业沟通素养。</p>	通过谦词、敬词及雅语学习，传承中华优秀传统文化，增强文化自信；强调企业与各利益相关者的良性沟通，践行“和谐”价值观，培养社会责任感。	40
案例分析讨论	<p>呈现案例“两种沟通，不同结果”：市场部 13 名员工都想参与 10 个名额的海南旅游计划，部门经理需向上级申请 3 个额外名额，两种沟通方式产生不同结果。讨论问题：1. 第一种沟通方法为什么没达到目的？2. 为什么第二种沟通方法效果更好呢？</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 分组讨论（6 人左右一组），巡视指导，引导学生从沟通态度、方式、逻辑等角度分析；3. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结有效沟通的核心要点。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理两种沟通方式的差异；2. 讨论沟通成功与失败的关键因素，结合组织沟通理论提炼观点；3. 代表小组发言，分享讨</p>	引导学生树立换位思考、尊重他人的沟通态度，践行“友善”“诚信”价值观；培养理性分析问题、逻辑表达观点的能力。	30

		论结果，倾听其他小组观点并补充完善。 设计意图：通过案例分析，让学生巩固组织沟通的核心逻辑，提炼有效沟通的技巧，为后续方案设计提供思路借鉴。		
课堂小结与作业布置	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括组织沟通的含义、外部沟通的作用与内容、有效沟通的技巧，回顾方案设计的核心要点；2. 作业布置：思考并举例说明企业与顾客沟通、企业与上下游企业沟通的方式与内容，字数不少于 500 字。	教师活动：1. 帮助学生构建完整认知；2. 强调核心知识点与实践应用的关联，解答学生遗留疑问；3. 明确作业要求与提交时间，提供作业参考示例。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 主动提出遗留疑问，及时解决；3. 记录作业要求，明确完成方向。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过作业强化对重点内容。	引导学生树立“学以致用”的意识，将课堂知识与实际应用结合；培养认真完成作业的责任意识，践行“勤学”理念。	10 课后
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，观察案例分析表现，包括在“申请旅游名额”案例讨论中，是否能结合组织沟通原则剖析两种沟通方式的成败，是否主动分享观点、参与小组结论汇总；同时留意学生在理论学习环节的互动状态，如是否主动回应教师关于的提问，判断其对课程内容的实时理解与参与积极性。			
成果性评价	围绕课程知识与技能目标展开，通过课堂检验评估核心知识掌握程度，如能否准确阐述组织外部沟通的五大作用、清晰区分企业与顾客、股东、社区的沟通内容差异；结合课后作业完成质量评价，重点查看学生是否能举例说明企业与顾客、与上下游企业的沟通方式与内容，判断其对知识的应用与拓展能力。			
总结性评价	综合学生过程性表现与成果性输出，评估其对课程整体内容的掌握情况，判断是否达成知识目标（掌握组织内外部沟通的作用与类型）、技能目标（设计基础外部沟通方案、分析组织沟通问题）及德育目标（树立社会责任意识、掌握传统谦敬词）。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握组织外部沟通的作用与核心内容，在课堂小结与案例分析中，可准确列举不同沟通对象的沟通形式，知识目标基本达成。技能目标方面，学生初步具备设计基础沟通方案、剖析组织沟通问题的能力，但技能应用深度不足。德育目标上，学生通过学习古代谦敬词、理解组织沟通的社会责任，增强了诚信沟通与社会担当意识，德育目标达成效果良好。			
教学创新	案例对比强化认知：选取“申请旅游名额”的正反沟通案例，通过对比两种沟通方式的成败，引导学生主动分析组织沟通中“尊重、换位思考”的重要性，将抽			

	象的沟通原则转化为具体案例经验，帮助学生更直观理解理性沟通的价值，深化对组织沟通技巧的认知。
不足与改进	个体关注与引导不足：课堂中虽多数学生积极参与，但少数学生因对组织沟通场景不熟悉，参与度较低。加强个体引导与互动：小组任务中明确成员分工，确保每位学生有具体职责；课堂中主动关注被动学生，提高参与度。

单元\章节 \模块\项目		项目三 组织沟通方案设计		
情景\任务		任务二“设计纵向沟通方案”，包括下行沟通、上行沟通。任务三“设计横向沟通方案”，横向沟通的类型和形式、横向沟通的作用、横向沟通的障碍、横向沟通的策略妥善处理横向人际关系。		
教学日期		2025 年 10 月 13 日-17 日（第七周）	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期组织沟通课程中，已掌握组织外部沟通的作用、内容及基础沟通礼仪，对“组织沟通围绕目标开展信息传递”有初步认知，且通过生活经验对“上下级交流、同事互动”有感性理解，这为学习纵向（下行、上行）与横向沟通奠定了基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与定义记忆能力，能够通过教师讲授掌握下行沟通、上行沟通、横向沟通的表层含义，但在知识的深度辨析与逻辑关联上存在不足。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与职场紧密相关的实践性内容兴趣较高。本次课程中“处理上下级关系”“化解同事矛盾”等与未来职业发展直接相关的内容，能直观激发学生参与积极性，多数学生愿意投入小组讨论、方案构思等互动环节。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握下行沟通、上行沟通的相关内容，横向沟通的相关内容。		
		技能目标： 把握与下属沟通的方法与技巧，正确处理与上级的关系，处理好与同级之间的关系。		
		德育目标： 尽职尽责的职业操守，文明、和谐、平等、公正、爱国、敬业、诚信、友善的核心价值观。		
		思政目标： 1. 践行核心价值观：以“文明、和谐、平等、诚信、友善”为导向，引导学生在纵向、横向沟通中尊重他人、换位思考，摒弃本位主义，培养职场中平等协作、诚信沟通的职业素养。 2. 树立团队协作理念：围绕横向沟通“信息共享、弥补纵向沟通不足”的作用，引导学生理解部门间、同事间协作的重要性，摒弃个人主义与部门本位思维，培养全局观与团队协作精神。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握上行沟通、下行沟通的策略； 2. 掌握横向沟通的方法与技巧。		
	教学难点	1. 正确处理与上级的关系； 2. 怎样妥善处理横向人际关系。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	职场情景呈现：毕业后入职知名公司，公司要求严格、工作任务重、经常加班，上级工作方法简单，经常发号施令，你暂时不想离开，需设计沟通方案正确处理与上级的关系。	<p>教师活动：1. 呈现情景并明确任务，引导学生思考 与上级沟通需注意哪些问题；2. 邀请 2-3 名学生分享初步思路，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 代入职场场景思考沟通困境，梳理自身沟通诉求；2. 自由发言分享思路，带着问题进入理论学习。</p> <p>设计意图：通过贴近学生未来职业发展情景，激发学习兴趣，让学生感知上行沟通的实际意义，明确学习目标。</p>	引导学生树立敬业、友善的职业态度，践行“和谐”“诚信”价值观，培养理性应对职场问题的意识。	15
理论讲授：纵向沟通（下行沟通）	<p>1. 纵向沟通的含义：组织内部自上而下或自下而上的沟通，分为下行沟通和上行沟通；2. 下行沟通的定义：信息从组织高层向低层传递的过程；3. 下行沟通的主要目的：传递工作指示、促进工作了解、提供程序资料等；4. 下行沟通的优缺点；5. 下行沟通的障碍：组织机构复杂、沟通忽视、管理层隔阂、沟通技巧不足、不愿沟通、信息遗漏曲解；6. 下行沟通的策略：制订沟通计划、减少沟通环节、有效授权、建立反馈机制、减少负面情绪、多元沟通渠道；7. 处理与下属的关系：建立信任、展现能力、公平公正、关注下属需求。</p>	<p>教师活动：1. 结合企业管理实例（如领导下达工作任务、绩效反馈）讲解下行沟通的核心内容；2. 重点解析下行沟通的策略和与下属相处的技巧，通过正反案例对比强化理解；3. 随时提问互动，检验学生理解情况。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录核心知识点；2. 结合实例理解下行沟通的逻辑，主动回应教师提问；3. 思考自身作为下属时接受上级沟通的感受，反向理解下行沟通技巧。</p> <p>设计意图：系统讲解下行沟通理论，让学生掌握管理者视角的沟通逻辑，为后续上行沟通、横向沟通学习铺垫。</p>	强调下行沟通中的公平、公正、尊重，践行“平等”“友善”价值观；通过建立信任、关注下属需求，培养敬业、负责的职业态度。	35

理论讲授：纵向沟通（上行沟通）	<p>1. 上行沟通的定义：信息从组织低层向高层传递的过程；</p> <p>2. 上行沟通的形式：层层传递、越级传递；</p> <p>3. 上行沟通的内容：工作汇报、工作总结、申诉、建议和意见；</p> <p>4. 上行沟通的优缺点：优点缺点；</p> <p>5. 上行沟通的障碍：高层不鼓励、信息过滤、沟通瓶颈、缺乏动机；</p> <p>6. 正确处理与上级的关系：了解尊重上级习惯、明确自身优劣、保持良好关系、处理私人感情、多做少说获认可、正确对待批评。</p>	<p>教师活动：1. 结合职场案例讲解上行沟通的核心内容；</p> <p>2. 重点解析正确处理与上级关系的关键要点，针对情景导入的问题提供思路支持。</p> <p>学生活动：1. 听讲并记录上行沟通的核心知识点；</p> <p>2. 结合情景导入的任务，思考自身与上级沟通的优化方向；</p> <p>3. 参与小组讨论，分享向上级沟通的经验或困惑。</p> <p>设计意图：全面讲解上行沟通理论，重点突破难点，为学生设计沟通方案提供理论支撑。</p>	强调上行沟通中的诚信、尊重、敬业，践行“诚信”“友善”“敬业”价值观；引导学生正确对待上下级关系，树立平等沟通意识，避免阿谀奉承或对立冲突。	30
理论讲授：横向沟通	<p>1. 横向沟通的定义：组织内部同级之间或无隶属关系的成员之间的沟通；</p> <p>2. 横向沟通的类型和形式：按部门划分，按管理层级划分；</p> <p>3. 横向沟通的作用：保证总目标实现、弥补纵向沟通不足、实现信息共享；</p> <p>4. 横向沟通的障碍：部门本位主义、自我价值优先、职责交叉等；</p> <p>5. 横向沟通的策略：树立内部顾客理念、多倾听少叙述、换位思考、选择正确沟通形式、建立沟通制度；</p> <p>6. 妥善处理横向人际关系：树立平等观念、谨慎对待办公室友谊、保守同事秘密、减少牢骚抱怨、把握社交范围。</p>	<p>教师活动：1. 结合跨部门协作案例讲解横向沟通的核心内容；</p> <p>2. 重点解析横向沟通的障碍与策略，通过案例分析强化理解；</p> <p>3. 组织学生讨论“如何避免部门本位主义”，深化对横向沟通策略的认知。</p> <p>学生活动：1. 听讲并记录横向沟通的核心知识点；</p> <p>2. 结合案例理解横向沟通的难点，主动回应教师提问；</p> <p>3. 参与小组讨论，分享自身经历的横向沟通场景及应对方法。</p> <p>设计意图：系统讲解横向沟通理论，让学生掌握同级沟通的技巧，明确横向人际关系处理的关键，为后续方案设计铺垫。</p>	强调横向沟通中的平等、和谐、友善、公正，践行社会主义核心价值观；通过树立大局观、换位思考，培养团队协作精神和集体意识。	40
案例分析：横向沟通冲突	<p>呈现案例：市场部与技术部因项目开发进度产生冲突，市场部要求加快进度以抢占市场，技术部认为需保证质量无法提速，双方互不相让，导致项目停滞。讨论问题：1. 该案</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；</p> <p>2. 分组讨论，巡视指导，引导学生从横向沟通障碍、策略等角度分析。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理沟通障碍和冲突根源；</p>	引导学生树立平等、公正、友善的沟通态度，践行“和谐”“友善”价值观；培养换位思考和大	25

	例中横向沟通的障碍有哪些？2. 如何运用横向沟通策略化解冲突？3. 双方应如何妥善处理横向人际关系？	2. 结合横向沟通策略，设计冲突化解方案；且代表小组发言。设计意图：通过案例分析，让学生巩固横向沟通理论，提升运用策略化解冲突的能力。	局观，强化团队协作意识。	
课堂小结与作业布置	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括纵向沟通、横向沟通的核心内容、策略及人际关系处理要点，回顾情景模拟和案例分析中的关键技巧；2. 作业布置：设计一套方案，分别说明怎样与不同的同学沟通交流，才能处理好同学之间的关系（需结合横向沟通、纵向沟通的思路，体现平等、友善、尊重的沟通原则）。	教师活动：1. 梳理知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 强调核心知识点与实践应用的关联，解答学生遗留疑问。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 主动提出遗留疑问，及时解决；3. 记录作业要求，明确完成方向。设计意图：帮助学生系统巩固知识，强化知识应用能力。	引导学生将社会主义核心价值观融入校园沟通，践行“文明”“和谐”“平等”“友善”价值观；培养认真完成作业的责任意识，践行“勤学”理念。	15
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合“处理与上级关系”的场景，合理运用上行沟通技巧；观察小组讨论表现，在案例分析中，是否能结合沟通障碍剖析问题，是否主动分享观点、参与结论汇总。			
成果性评价	围绕课程知识与技能目标展开，通过课堂检验评估核心知识掌握程度，如能否准确区分下行沟通与上行沟通的障碍差异、清晰列举横向沟通的策略及处理横向人际关系的技巧；结合课后作业完成质量评价，重点查看学生是否能灵活运用横向沟通策略。			
总结性评价	综合学生过程性表现与成果性输出，评估其对课程整体内容的掌握程度，判断学生是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学生学习过程中的进步情况。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握纵向沟通与横向沟通的核心概念，在课堂小结中可准确列举相关内容，知识目标基本达成。技能目标方面，学生初步具备运用沟通技巧分析职场问题的能力，但在复杂场景中，部分学生难以灵活组合纵向与横向沟通策略，方案的实操性不足。德育目标上，学生通过学习“尽职尽责”“友善诚信”等职业操守要求，结合职场沟通案例，逐渐树立尊重他人、协作平等的意识。			
教学创新	目标导向式任务设计：围绕“设计沟通方案”核心任务，将纵向、横向沟通知识拆解为“制定上行沟通策略”“化解同级矛盾”等子任务，引导学生在完成任务的过程中逐步吸收知识，同时通过小组协作讨论，提升学生的方案设计能力与团队协作意识，强化知识的应用属性。			
不足与改进	课程以理论讲授与案例讨论为主，缺乏真实职场沟通场景的模拟实训。增设“职场沟通模拟”环节，如分组模拟“向上级提建议”“调解同事矛盾”等场景，帮助学生将理论转化为实操能力。			

单元\章节 \模块\项目		项目四 口头表达训练		
情景\任务		任务一“训练交谈方法与技巧”包括交谈类型、即兴发言、交谈基本方法、交谈的禁忌。		
教学日期		2025年10月20-24日(第八周)	教学学时(节)	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期人际沟通、组织沟通等课程中，已积累基础沟通礼仪、古代谦敬词等知识，对“尊重他人、礼貌表达”的沟通原则有明确认知，且通过日常社交、课堂互动等场景，对“交谈”“发言”有丰富的感性体验，这为系统学习口头表达技巧奠定了基础。但在专业知识层面存在明显缺口。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能够通过教师讲授、案例分析，掌握口头表达的基本原则、交谈类型等知识点的表层含义。在实践应用能力上，学生有一定的口头表达基础，能够完成日常交流、简单自我介绍等基础表达任务。但在结构化表达与技巧运用上存在短板。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对实践性、场景化的内容兴趣较高。本次课程中“面试交谈误区”“职场沟通冲突案例”等与未来职业发展紧密相关的内容，能有效激发学生的参与积极性。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应该掌握口头表达的基本原则，即兴发言的种类及使用场合，交谈的话题、特点及基本礼节。		
		技能目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握并运用交谈的基本方法，把握交谈的禁忌与技巧。		
		德育目标： 学生应掌握中国古代常用谦词，通俗、格调高雅的言语习惯。		
		思政目标： 1. 涵养文明表达素养：结合交谈基本方法与禁忌，引导学生养成尊重他人、礼貌沟通的习惯，同时融入古代谦词学习，让表达兼具通俗性与文雅感，树立“平等友善、格调高雅”的沟通价值观。 2. 培育责任与担当意识：通过“总经理与老张”职场沟通案例分析，帮助学生认识口头表达中“清晰传递信息、准确反馈意图”的重要性，培养对沟通结果负责的态度，避免因表达不当导致工作失误，树立职场责任意识。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 提升口头表达技巧，掌握与人交谈的基本方法； 2. 掌握演讲准备工作及演讲过程中可运用的技巧。		
	教学难点	准确学习和掌握交谈中的禁忌，并尝试在实践中克服错误的交谈方式。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	求职面试情景呈现：小李面试时衣着随意，交谈中频繁做小动作、说话大大咧咧、不加思考，最终面试失败。任务描述：反思自身交谈中的坏习惯，列出清单并制定改进措施。	<p>教师活动：1. 呈现情景并明确任务，引导学生思考“得体的口头表达对沟通效果的影响”；2. 邀请 2-3 名学生分享自身交谈中的常见习惯，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 代入情景分析小李面试失败的原因，关联自身情况；2. 自由发言分享自身交谈习惯，带着反思进入学习。</p> <p>设计意图：通过贴近学生职业发展的情景，激发学习兴趣，让学生感知规范口头表达的重要性，明确学习目标。</p>	引导学生树立“文明”“尊重”的沟通态度，践行“友善”价值观，培养职业素养和责任意识。	20
理论讲授：口头表达基础与交谈类型	<p>1. 口头表达的定义：为实现沟通目标，运用口头语言进行的表情达意活动，包括交谈、即兴发言、演讲三种类型；2. 口头表达的基本原则：文明、得体、清晰、真诚、换位思考；3. 交谈的类型：按性质和目的分为聊天（非正式交流）、谈心（情感沟通）、问答（信息获取）、洽谈（工作协商）四种类型，结合场景举例说明适用情况；4. 交谈的基本礼节：问候礼仪、倾听礼仪、回应礼仪、告别礼仪。</p>	<p>教师活动：1. 结合生活和职场实例讲解口头表达的核心内容；2. 重点解析四种交谈类型的差异和适用场景，通过案例对比强化理解；3. 发放中国古代常用谦词清单，结合交谈场景讲解应用要点。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录核心知识点；2. 结合实例区分不同交谈类型的特点，主动回应教师提问；3. 学习谦词含义及应用场景，尝试举例说明。</p> <p>设计意图：系统讲解口头表达基础理论，让学生建立对交谈类型和礼节的整体认知，为后续技巧学习铺垫。</p>	通过谦词学习传承中华优秀传统文化，增强文化自信；强调交谈礼节中的文明、尊重，践行“文明”“友善”价值观。	40

理论讲授：交谈的基本方法与禁忌	<p>1. 交谈的基本方法：选择恰当时机和地点、根据对象选话题、事先了解内容、把握交谈尺度、用眼“聆听”、避免无法讨论的问题、善于提问和反馈；2. 交谈的禁忌：随便议论别人短处或隐私、独占谈话时间、处处与人争辩、质问式语气、生硬批评、一味谈论自己、自吹自擂、故意刁难别人。</p>	<p>教师活动：1. 结合职场案例讲解交谈基本方法，强调“换位思考”和“善于反馈”的重要性；2. 逐一解析交谈禁忌，结合反面案例；3. 组织学生讨论“如何避免独占谈话时间”，提炼实用技巧。</p> <p>学生活动：1. 听讲并记录交谈方法与禁忌清单；2. 结合反面案例反思自身是否存在类似问题；3. 参与小组讨论，分享避免禁忌的具体做法。</p> <p>设计意图：全面讲解交谈的方法与禁忌，突出实操性，让学生明确“该做什么”“不该做什么”，为规范表达奠定基础。</p>	<p>强调交谈禁忌中的尊重他人、诚信友善，践行“友善”“诚信”价值观；培养换位思考意识，避免因表达不当伤害他人，构建和谐人际环境。</p>	40
案例分析讨论	<p>呈现案例：“总经理和老张”——老张向总经理简单电话汇报项目招标事宜，未获明确答复却误以为默许，投入资源后项目失败，总经理在办公会上严厉批评老张，双方发生争执，导致企业人际关系紧张。</p> <p>讨论问题：1. 老张和总经理在口头表达（汇报、批评）中分别存在什么问题？2. 如何运用交谈方法和禁忌规范，改进双方的沟通方式？</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 分组讨论（6人左右一组），巡视指导，引导学生从交谈方法、禁忌、礼节等角度分析；3. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结有效口头表达的核心要点。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理双方在口头表达中的失误；2. 结合所学理论知识，提出改进方案；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充完善。</p> <p>设计意图：通过案例分析，让学生巩固交谈方法与禁忌知识，提升运用理论解决实际沟通问题的能力。</p>	<p>引导学生树立“诚信”“友善”“责任”的沟通态度，践行社会主义核心价值观；培养大局观，认识到规范口头表达对团队和谐与工作效率的重要性。</p> <p>资源支持：案例材料、PPT</p>	40
课堂小结与作业布置	<p>1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括口头表达基本原则、交谈类型、基本方法、禁忌及谦词应用，回顾案例分析和情景模拟中的关键技巧；2.</p>	<p>教师活动：1. 梳理知识点，帮助学生构建完整认知；2. 强调核心知识点与实践应用的关联，解答学生遗留疑问；3. 明确作业要求与提交时间。</p>	<p>引导学生将“文明”“友善”“诚信”的价值观融入作业实践；培养认真</p>	20

	作业布置：向大家介绍自己所在班级或个人的基本情况（3-5分钟口头表达），录制视频或现场展示，归纳传递的信息点，分析自身表达的优点与不足。	学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 主动提出遗留疑问，及时解决；3. 记录作业要求，明确表达思路。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过作业强化口头表达实操能力，实现理论与实践的深度融合。	完成任务的 责任意识，践行 “敬业” 理念。	
课程评价				
过程性 评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合 “小李面试失误” 案例，深度反思自身交谈中的坏习惯（如随意打断、语气生硬）并制定可行改进措施；观察小组讨论表现，同时留意学生在理论学习环节的互动状态。			
成果性 评价	围绕课程知识与技能目标展开，通过课堂检验评估学生对核心知识的掌握程度，如能否准确区分交谈类型、熟练规避交谈禁忌；结合课后作业完成质量进行评价，判断其对知识的实践应用能力。			
总结性 评价	综合学生过程性表现与成果性输出，评估其对课程整体内容的掌握程度，判断学生是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学生学习过程中的进步情况，如从初期难以规避 “质问式语气”，到后期能否结合职场案例全面剖析沟通问题并提出 “清晰汇报、礼貌反馈” 的改进建议，以此综合衡量学生的整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握口头表达基本原则、交谈类型（聊天、谈心等）、即兴发言适用场合及交谈禁忌，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过 “反思自身交谈坏习惯” “分析总经理与老张案例”，初步具备运用交谈方法规避禁忌的能力，但在即兴发言、正式场景表达中，部分学生仍存在逻辑混乱、礼仪疏漏问题，技能应用熟练度不足。德育目标上，学生通过学习古代谦词、践行文明表达规范，多数能在模拟沟通中体现高雅言语习惯，尊重他人的沟通意识显著提升。			
教学创新	问题导向式情景导入：以 “小李面试失误” 的真实案例切入，引导学生主动反思自身交谈问题，将抽象的 “交谈禁忌” 转化为具象的自我审视，快速激发学习共鸣；结合 “总经理与老张” 职场冲突案例，让学生在分析沟通失误原因的过程中，深化对 “清晰表达、准确反馈” 重要性的理解，实现理论与实践的紧密结合。			
不足与改进	课堂互动中，对学生即兴发言、案例分析的点评多为共性指导，未针对不同学生的表达短板（如逻辑混乱、谦词误用）提供个性化建议。课堂中建立 “学生表达问题记录表”，实时记录学生在即兴发言、案例讨论中的典型问题（如频繁打断他人、用词不当），课后针对性沟通，提升学生的沟通能力。			

单元\章节 \模块\项目		项目四 口头表达训练		
情景\任务		任务二 训练演讲方法与技巧。包括演讲的类型、演讲的准备、演讲的技巧。		
教学日期		2025 年 10 月 27-31 日(第九周)	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期口头表达课程中，已掌握交谈方法、即兴发言等基础内容，对“口头表达需尊重他人、规范用语”有明确认知，且通过校园活动（如班会发言、课堂展示）对“演讲”有初步感性体验，这为系统学习演讲知识奠定基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能通过教师讲授掌握演讲的含义、类型及准备步骤，例如能列举演讲准备的“确定题目、收集材料”等环节。但在知识深度关联与场景适配方面不足。在实践应用能力上，学生有基础的口头表达经验，能完成简短主题发言。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与校园生活、自我展示相关的实践性内容兴趣较高。从学习风格来看，学生更倾向于“实战演练式”“反馈式”学习。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应该掌握演讲的目的和特点，演讲的基本过程及要求。		
		技能目标： 通过本节内容的学习，学生应该学会熟练运用演讲的方法和技巧。		
		德育目标： 学生应掌握文明规范的礼貌用语，尊重、包容的口头表达礼节。		
		思政目标： 涵养文明演讲素养：结合演讲礼仪与礼貌用语要求，引导学生在演讲中践行尊重听众、包容不同意见的原则，规范体态语言与表达语气，树立文明得体的演讲价值观。 弘扬积极向上的价值导向：通过自拟积极向上的演讲主题，引导学生传递正能量，在构思演讲内容、传递思想观点的过程中，坚定理想信念，培育健康向上的人生态度。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 演讲的含义及类型； 2. 演讲前的准备和演讲过程中技巧的运用。		
	教学难点	熟悉并理解演讲中的情绪控制、有声语言的运用及身体语言的运用技巧等。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	<p>班委会竞聘情景呈现：学校推行班委会竞争上岗，要求每位学生参与竞聘并进行 10 分钟演讲。</p> <p>任务描述：确定竞聘职位，初步构思演讲思路，明确学习目标。</p>	<p>教师活动：1. 呈现情景并明确任务，引导学生思考 “竞聘演讲需要做好哪些准备”；2. 邀请 2-3 名学生分享竞聘意向和初步思路，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 明确自身竞聘职位，梳理演讲核心诉求（如服务班级、个人优势）；2. 自由发言分享初步思路，带着问题进入理论学习。</p> <p>设计意图：通过贴近校园生活的情景，激发学习兴趣，让学生感知演讲的实际应用价值，明确学习目标。</p>	引导学生树立服务集体、勇于担当的意识，践行 “责任” “奉献” 的价值理念；鼓励学生积极参与竞争，培养自信向上的人生态度。	20
理论讲授：演讲的含义、类型与准备	<p>1. 演讲的含义：演讲者在特定时间、环境中，借助有声语言和体态语言，面对听众发表意见、抒发情感、感召听众的社会实践活动；2. 演讲的六大类型：逐一讲解劝导型、告知型、交流型、比较型、分析型、激励型演讲的定义及适用场景，重点区分竞聘演讲所属类型（激励型 + 劝导型）；3. 演讲的准备环节：确定演讲题目（贴合职位、简洁有力）、分析听众（同学、老师的需求与期待）、了解演讲环境（场地、设备）、收集演讲材料（个人优势、服务设想等）、合理安排演讲结构（开场、主体、结尾）、把握演讲时间。</p>	<p>教师活动：1. 讲解演讲类型的区分与选择；2. 提供演讲提纲模板，引导学生搭建结构。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录演讲类型、准备环节的核心要点；2. 结合自身竞聘职位，初步确定演讲题目和结构框架。</p> <p>设计意图：系统讲解演讲基础理论和准备流程，让学生建立对演讲的整体认知，为后续技巧学习和实战训练铺垫。</p>	强调演讲材料的真实性，引导学生践行 “诚信” 价值观；通过分析听众需求，培养换位思考和尊重他人的意识，践行 “友善” 理念。	30

理论讲授：演讲的核心技巧	<p>1. 情绪控制技巧：熟悉讲稿、树立自信、保持积极心态、做放松动作、尊重听众、预先排练；2. 有声语言运用技巧：准确精练、通俗易懂、形象生动、声音洪亮、重音突出、吐字清晰、把握语气语调、注意停顿、控制节奏；3. 身体语言运用技巧：表情自然、眼神灵活（与听众交流）、手势恰当（辅助表达）、站姿端庄、着装得体；4. 随机应变技巧：内容多时间少（压缩事例、概括表达）、记忆中断（插话衔接、重复衔接、跳跃衔接）、讲话失误（反问掩饰）、听众不配合（调整内容、互动拉回）、听众反对（温和回应、消除对立）、遭遇干扰（冷静应对、快速回归）。</p>	<p>教师活动：1. 结合优秀演讲视频片段，拆解技巧应用；2. 针对情绪控制、随机应变等难点，进行现场示范（如放松动作、记忆中断应对）；3. 发放演讲技巧清单，帮助学生梳理重点。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录技巧要点，结合视频片段理解技巧应用场景；2. 跟随教师进行简单的放松动作、手势配合等实操练习；3. 提问互动，解决技巧应用中的困惑（如“如何把握演讲节奏”）。</p> <p>设计意图：全面讲解演讲四大核心技巧，通过示范和实操练习，让学生掌握技巧应用方法，突破演讲中的关键难点。</p>	<p>强调演讲中的尊重意识（尊重听众、礼貌回应不同意见），践行“尊重”“友善”价值观；通过情绪控制技巧学习，培养理性应对压力的能力，树立积极向上的心态。</p>	30
实战训练：小组演讲训练	<p>1. 任务：以小组为单位（6-7 人一组），进行竞聘演讲预演，每人演讲时间控制在 5-8 分钟，小组内进行互评，提出改进建议。</p> <p>2. 邀请 2-3 名小组推荐的优秀演讲者进行全班展示（每人 8-10 分钟），教师进行综合点评。</p>	<p>教师活动：1. 组织全班展示，引导其他学生认真倾听；2. 从内容完整性、技巧运用、表达效果等维度进行点评，肯定优点，指出不足并提供具体改进建议；3. 总结全班演讲的共性问题，强化核心技巧的应用要点。</p> <p>学生活动：1. 优秀演讲者进行全班展示，分享竞聘演讲；2. 认真倾听展示，学习他人优点；3. 记录教师点评要点，反思自身演讲的改进方向。</p> <p>设计意图：通过全班展示和专业点评，为学生提供优质示范，明确改进方向，强化演讲技巧的综合应用能力。</p>	<p>表扬演讲者的勇气和担当，践行“自信”“向上”的价值观；引导学生尊重他人的劳动成果，学会欣赏他人、学习他人，营造积极向上的班级氛围。</p>	60

课堂小结	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括演讲类型、准备流程、核心技巧，回顾实战训练中的关键经验和共性问题	教师活动：1. 用思维导图展示知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 强调演讲能力的提升需要持续练习，鼓励学生课后多加打磨。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；3. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后优化和反思，强化演讲技能，实现持续提升。	引导学生树立“勤学善思”“精益求精”的学习态度，践行“敬业”理念；通过反思报告撰写，培养自我审视、持续改进的能力，为个人成长奠定基础。	20
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，；观察小组演讲训练表现，包括是否能运用演讲技巧（声音洪亮、手势恰当、情绪稳定）完成展示，小组内是否主动参与演讲稿打磨、PPT 制作及互评反馈			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确区分演讲类型、清晰列举演讲准备步骤及突发状况应对技巧；结合课后作业评价，重点查看小组对演讲稿的修改完善情况。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成知识目标（掌握演讲类型、准备及技巧）、技能目标（熟练运用技巧完成演讲、应对突发状况）及德育目标（践行文明礼貌用语、尊重包容的表达礼节）。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握演讲的含义、六种类型（如劝导型、激励型）及准备步骤;技能目标方面，学生通过“小组主题演讲训练”，初步具备撰写基础演讲稿、运用声音洪亮、手势恰当等技巧的能力，但在情绪控制、随机应变及身体语言的灵活运用上，部分学生仍存在明显短板，技能熟练度不足。德育目标上，学生在演讲中能主动使用文明礼貌用语，尊重听众意见，包容不同反馈，基本达成“尊重、包容”的表达礼节要求。			
教学创新	理论与实战即时衔接：在讲授 演讲技巧后，组织小组演讲训练，让学生当场应用理论知识，教师同步观察并针对性指导，帮助学生快速将抽象技巧转化为实操能力。			
不足与改进	小组演讲训练中，教师多针对小组整体点评，未充分关注个体问题（如部分学生的语速控制、个别学生的手势僵硬）。课堂中采用“小组点评 + 个体聚焦”模式，在小组演讲后，针对每位学生的典型问题（如声音、体态、逻辑）单独指出，并定期开展一对一答疑，精准解决个体学习痛点。			

单元\章节 \模块\项目		项目五 书面沟通训练		
情景\任务		任务一 认知书面沟通。书面沟通的含义、书面沟通的优点、书面沟通的缺点、书面沟通的障碍、写作基本过程。		
教学日期		2025 年 11 月 3 日-7 日(第 10 周)	教学学时(节)	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生在前期口头表达、组织沟通等课程中，已掌握沟通的核心原则，且通过日常学习对“书面表达”有基础实践经验，知晓书面内容需逻辑清晰、用语规范，这为系统学习书面沟通知识奠定了基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能够通过教师讲授掌握书面沟通的优缺点、写作基本过程等表层知识点。在实践应用能力上，学生有基础的文字表达与写作经验，能够完成简单的书面内容撰写，但在职场书面沟通实战中存在明显短板。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与职场实际紧密相关的实践性内容兴趣较高。从学习风格来看，学生更倾向于“案例驱动式”“任务导向式”学习。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握书面沟通的优缺点，书面沟通是种类，书面沟通的主要障碍，写作的基本过程及要求。		
		技能目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握资料收集的渠道和方法，掌握写作的方法和技巧。		
		德育目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握资料收集的渠道和方法，掌握写作的方法和技巧。		
		思政目标： 培育责任与严谨意识：通过 案例分析，帮助学生认识书面沟通 的重要性，培养对沟通结果负责的态度，杜绝因书面疏漏导致工作失误。强化职业伦理认知：围绕职场书面沟通场景，引导学生理解书面内容需客观真实、逻辑严密，传递“尊重接收者、保障信息准确”的职业伦理，为未来职场书面沟通奠定道德基础。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握书面沟通的优点及缺点； 2. 写作应该包括哪些基本过程。		
	教学难点	了解书面沟通过程中会遇到的语言障碍、知识障碍、人为障碍等内容。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	职场情景呈现：小张有产品创新想法，口头汇报后被要求撰写书面方案，却因缺乏书面沟通经验感到一筹莫展。任务描述：围绕自身产品创新或创业想法，撰写一份企划书提纲。	<p>教师活动：1. 呈现情景并明确任务，引导学生思考“为什么口头汇报后还需要书面方案”；2. 邀请 2-3 名学生分享创新想法，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 明确自身创新想法，梳理书面方案的核心诉求；2. 自由发言分享想法，带着问题进入理论学习。</p> <p>设计意图：通过职场真实情景，激发学习兴趣，让学生感知书面沟通的实际应用价值，明确学习目标。</p>	思政点融入：引导学生树立创新意识和责任担当，践行“敬业”“进取”的价值理念；强调书面沟通的严谨性，培养精益求精的工作态度。	20
理论讲授：书面沟通的含义、优缺点与障碍	<p>1. 书面沟通的含义：通过文字、图表等书面形式进行的信息传递与交流，如报告、方案、信函等；2. 书面沟通的优点：逐一讲解“可供阅读、长期保留、法律证据、逻辑严密、可反复修改”等核心优点，结合案例（合同、通知）强化理解；3. 书面沟通的缺点：讲解“耗费时间长、沟通障碍多、反馈速度慢、无情景要素”等缺点，分析适用场景限制；4. 书面沟通的三大障碍：语言障碍：语言理解与表达差异导致的误解；知识障碍：涉及专业知识欠缺导致的沟通失效；人为障碍：内容表述不清、信息遗漏、传递环节过多等人为因素造成的障碍。</p>	<p>教师活动：1. 结合“没有说清楚还是没有听清楚”的案例，分析书面沟通缺失导致的问题，强化书面沟通的重要性；2. 组织小组讨论“生活中遇到的书面沟通障碍”，引导学生结合自身经验理解三大障碍；3. 发放书面沟通优缺点及障碍清单，帮助学生梳理重点。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录核心知识点，结合案例理解优缺点及障碍的具体表现；2. 参与小组讨论，分享自身经历的书面沟通问题（如看不懂专业报告、收到表述模糊的通知）；3. 提问互动，解决对障碍识别的困惑（如“如何避免语言障碍”）。</p> <p>设计意图：系统讲解书面沟通的基础理论，让学生建立对书面沟通的整体认知，为后续写作流程学习铺垫。</p>	通过案例分析，引导学生认识书面沟通的责任意识，践行“严谨”“负责”的价值观；强调语言文明规范，避免词不达意，践行“文明”理念。	40

理论讲授：写作的基本过程与技巧	<p>1. 写作的基本过程：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 拟订提纲：明确核心框架（如企划书含项目背景、创新点、实施计划等），划分逻辑层次； – 收集资料：讲解资料收集渠道（网络检索、文献查阅、实地调研等）与方法（筛选权威信息、分类整理）； <p>正式写作：强调语言准确精练、结构清晰、逻辑严密，结合书面用语规范（谦词、敬词应用）；</p> <p>编辑修改：讲解修改重点（内容完整性、语言准确性、结构逻辑性），介绍自我修改与他人修改结合的方法；2. 资料收集的核心技巧：权威渠道筛选、针对性收集、分类整理。</p>	<p>教师活动：1. 结合企划书撰写任务，提供提纲模板，引导学生拆解写作框架；2. 演示资料收集的关键步骤，分享实用工具；3. 组织学生尝试拟订自身企划书提纲，巡视指导并提供个性化建议。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录写作流程与技巧要点；2. 结合自身创新想法，参考模板拟订企划书提纲；3. 提问互动，解决提纲拟订中的困惑。</p> <p>设计意图：全面讲解写作的核心流程与技巧，通过企划书提纲实操，让学生将理论落地，突破“拟订提纲”这一关键环节。</p>	强调资料收集的真实性和权威性，引导学生践行“诚信”价值观；通过编辑修改环节，培养精益求精的治学态度和职业素养。	40
案例分析讨论	<p>呈现案例“没有说清楚还是没有听清楚”：助理小曹口头传达任务，技术部未接到上交时间要求，因无书面记录无法追责。讨论问题：1. 该案例中缺乏书面沟通导致了什么问题？2. 假如你是小曹，应如何运用书面沟通规避该问题？3. 该案例体现了书面沟通的哪些优点？</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 组织小组讨论，巡视指导；3. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结书面沟通在任务传达中的核心价值。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理缺乏书面沟通的危害；2. 结合所学理论，提出具体解决方案；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充完善。</p> <p>设计意图：通过案例分析，让学生巩固书面沟通的优点与重要性，强化场景化应用意识，为实操训练铺垫。</p>	引导学生认识书面沟通的责任担当，践行“负责”“严谨”的价值观；培养换位思考能力，理解书面沟通对他人工作的影响，践行“友善”理念。	40
课堂小结	<p>课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括书面沟通的优缺点、障碍、写作流程，回顾实操训练中的关键经验和共性</p>	<p>教师活动：1. 用思维导图展示知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 强调书面沟通能力的提升需要持续练习，鼓励学生课后多加</p>	引导学生树立“勤学善思”“精益求精”的学习态度，践	20

	问题；	打磨。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；3. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后完整写作任务，强化写作流程与技巧的综合应用。	行“敬业”理念；通过书面作业，培养责任意识和诚信品质，确保内容真实、表达严谨。	
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合“撰写产品创新企划书”场景，主动构思提纲框架；观察案例分析表现，包括在“小曹传达任务失误”案例讨论中，是否能结合书面沟通优缺点、障碍剖析问题，是否主动分享改进思路。			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确阐述书面沟通的优缺点、清晰列举沟通障碍及写作基本过程；结合课后作业评价，重点查看学生对“书面沟通适用场景”的分析深度，是否能准确匹配场景与案例，判断知识应用能力			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学习进步，如从初期难以搭建企划书框架，到后期能否结合案例提出“书面传达任务、反复修改优化内容”的解决方案，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握书面沟通的优缺点、核心障碍及写作基本过程，在课堂检验中可准确区分不同沟通场景下书面沟通的适用情况。技能目标方面，学生通过“分析小曹任务传达案例”，初步具备搭建书面内容框架、识别书面沟通问题的能力，但在资料收集的针对性、书面表达的精准性上，部分学生存在不足，技能应用深度有待提升。德育目标上，学生通过学习“文明礼貌、朴实谦逊”的书面用语要求，多数能在提纲撰写中规避随意表述，规范用语意识增强，			
教学创新	案例对比强化认知：通过“口头传达任务导致纠纷”与“书面沟通可规避风险”的案例对比，直观呈现书面沟通的不可替代性，引导学生主动思考“何时需采用书面沟通”，深化对书面沟通核心价值的理解，避免纯理论讲授的枯燥性。			
不足与改进	小组讨论与案例分析中，教师多针对整体共性问题点评，未充分关注个体短板。课堂中采用“小组点评 + 个体抽查”模式，在小组展示企划书提纲后，随机抽取学生个体分析其内容亮点与不足，增强针对性。			

单元\章节 \模块\项目		项目五 书面沟通训练		
情景\任务		任务二 学写企业常用文书。包括工作计划、调查报告、工作总结、协议书。任务三 学写求职信和个人简历。包括撰写求职信、撰写个人简历。		
教学日期		2025 年 11 月 10 日-14 日（第十一周）	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生在前期书面沟通课程中，已掌握书面沟通的优缺点、写作基本过程等基础内容，对书面表达需规范、严谨有明确认知，且通过学习对计划总结类文书有初步感性体验，这为系统学习企业常用文书与求职文书奠定基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能通过教师讲授掌握企业文书与求职文书的表层知识点。在实践应用能力上，学生有基础的文字写作经验，能完成简单书面内容撰写，但在专业文书实战中存在明显短板。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与职业发展、校园实践紧密相关的内容兴趣较高。从学习风格来看，学生更倾向于“案例驱动式”“实操反馈式”学习。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应学写企业常用文书，学写求职信和个人简历，包括撰写求职信、撰写个人简历。		
		技能目标： 学会企业常用文书的写作，正确撰写求职信，正确撰写个人简历。		
		德育目标： 学生应掌握规范严谨的书面表达，尊重、诚实的职业操守。		
		思政目标： 1. 坚守诚信职业操守：结合求职信、个人简历写作的“诚信为本”要求，引导学生客观呈现自身经历与能力，杜绝夸大、虚构内容，培育诚实正直的职业品格。 2. 涵养规范严谨素养：围绕企业文书（计划、总结等）和求职文书的格式规范、语言要求，引导学生养成条理清晰、用语精准的书面表达习惯，树立“规范即责任”的职业意识。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握工作计划、调查报告、工作总结及协议书的格式和写作方法； 2. 学习求职信、和个人简历的撰写。		
	教学难点	掌握求职信的基本结构和求职信的写作技巧。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	<p>校园情景呈现：学校要求各专业举办技能大赛，班级需组队参加，需拟订一份完整的技能大赛计划方案。任务描述：以小组为单位，拟订技能大赛计划方案，明确计划的核心要素。</p>	<p>教师活动：1. 呈现情景并明确任务，引导学生思考“一份规范的计划方案应包含哪些内容”；2. 邀请 2-3 名学生分享初步思路，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 明确技能大赛计划的核心诉求；2. 自由发言分享思路，带着问题进入理论学习。</p> <p>设计意图：通过贴近校园生活的情景，激发学习兴趣，让学生感知企业常用文书的实际应用价值，明确学习目标。</p>	<p>思政点融入：引导学生树立团队协作意识和责任担当，践行“敬业”“进取”的价值理念；强调计划的严谨性，培养精益求精的工作态度。</p>	20
理论讲授：企业常用文书写作	<p>1. 工作计划：定义：组织基于内外部条件分析，对目标实现所需活动和资源的具体安排；类型：按内容、期限、层次划分；写作结构：开头、主体、结尾；</p> <p>2. 调查报告：定义：为解决问题而进行调查分析后形成的报告，分主动报告和被动报告；标题写法；正文结构；</p> <p>3. 工作总结：定义：对过去工作的回顾归纳、分析评价，分综合总结和专题总结；写作结构；</p> <p>4. 协议书：定义：明确双方权利义务关系的契约性文书；写作结构（标题、立约当事人、正文：立约依据 + 约定内容、生效标识）。</p>	<p>教师活动：1. 重点讲解工作计划的写作结构和要求；2. 简要介绍调查报告、工作总结、协议书的核心要点，展示优秀范例；3. 组织小组讨论“技能大赛计划的主体部分应包含哪些具体内容”，引导学生落地应用。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录各类文书的格式要求和写作要点，重点关注工作计划模板；2. 参与小组讨论，梳理技能大赛计划的主体内容；3. 提问互动，解决格式规范中的困惑。</p> <p>设计意图：系统讲解企业常用文书的核心知识，重点突破工作计划写作，通过模板和讨论让学生将理论落地，为实操训练铺垫。</p>	<p>强调文书的规范性和严谨性，引导学生践行“严谨”“负责”的价值观；通过团队协作拟订计划，培养集体意识和协作精神。</p>	40

理论讲授：求职信与个人简历写作	<p>1. 求职信：</p> <p>礼仪要求：称呼准确得体、问候真诚、内容清楚准确、包装讲究；基本结构：开头（明确求职意图）、主体（突出优势、匹配岗位）、结尾（强调愿望、争取面试）；写作技巧：客观定位、文字通顺、稳重显个性、诚信为本、适度推销、莫提薪酬；2. 个人简历：核心模块：个人资料（姓名、性别、专业等）、教育背景（学历、课程、训练经历）、工作经历和社会阅历、求职目标、证明材料（证书、推荐信等）；写作要求：重点突出、真实准确、简洁明了、针对性强。</p>	<p>教师活动：1. 结合优秀与反面求职信案例，对比分析写作技巧的应用；2. 提供求职信和简历格式模板，讲解核心模块的填写要点；3. 强调诚信写作的重要性，提醒学生避免夸大或虚构经历。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录求职信和简历的写作要点，对比案例分析优缺点；2. 结合个人情况，初步梳理简历核心模块的内容；3. 提问互动，解决求职文书写作中的困惑。</p> <p>设计意图：全面讲解求职文书的写作规范和技巧，通过案例对比和模板展示，让学生明确写作方向，为实操训练铺垫。</p>	<p>强调求职信和简历的诚信原则，引导学生践行“诚信”价值观；通过求职文书写作，培养尊重他人、重视机会的职业态度。</p>	40
案例对比讨论	<p>呈现两封对比信函案例，组织讨论：1. 两封信函在内容、格式、语句、礼仪等方面有什么不同？2. 结合求职信写作技巧，分析第二封信函的优点和第一封信函的不足；3. 如何避免第一封信函中的写作误区？</p>	<p>教师活动：1. 组织小组讨论，巡视指导，引导学生从格式规范、内容针对性、语言表达、礼仪要求等角度分析；2. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结求职文书的写作核心要点。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理两封信函的差异；2. 结合求职信写作技巧，提炼优秀信函的共性特征和反面信函的误区；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充完善。</p> <p>设计意图：通过案例对比，让学生直观感受文书写作的规范性和针对性的重要性，巩固求职文书写作技巧。</p>	<p>引导学生树立精益求精的写作态度，践行“严谨”“文明”的价值观；通过分析信函礼仪，培养尊重他人的沟通态度。</p>	40

课堂小结与作业布置	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括企业常用文书的格式和写作方法，求职信与简历的写作技巧，回顾实操训练中的关键经验和共性问题；2. 作业布置：用表格的方式制订本学期的学习计划，要求包含目标、时间、内容、要求及措施办法等要素，格式规范、内容具体可行。	教师活动：1. 强调文书写作能力的提升需要持续练习，鼓励学生课后多加打磨；2. 明确作业要求与提交时间。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 明确作业要求，梳理学习计划的核心要素；3. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后学习计划制订，强化工作计划写作技巧。	引导学生树立“勤学善思”“规划有序”的学习态度，践行“敬业”理念；通过学习计划制订，培养目标意识和责任担当。	20
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合“拟订技能大赛计划”场景，合理搭建计划框架；观察案例分析表现，包括在“两封函件对比”讨论中，是否能结合企业文书的规范剖析优劣，是否主动分享“优化函件内容”的思路。			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确区分工作计划与调查报告的格式差异、清晰列举求职信结构及个人履历核心模块。同时关注课堂实操表现如小组拟订的技能大赛计划是否符合企业文书格式，模拟求职信是否满足“礼仪规范、诚信表达”要求，评估实践技能掌握情况。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学习进步，如从初期混淆协议书与总结的格式，到后期能独立完成“要素完整、逻辑清晰”的求职文书，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握企业常用文书与求职文书的基础格式和核心模块，如能准确列举工作计划结构、求职信组成部分，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过“拟订技能大赛计划”“撰写学期学习计划”等任务，初步具备规范撰写企业文书与求职文书的能力，但在细节把控上存在不足，如部分学生撰写协议书时遗漏“生效标识”、求职信中出现“过度使用‘我’”“简写词语”等问题，技能熟练度需提升。德育目标上，学生在求职文书写作中能践行“诚信为本”原则，在企业文书中体现“规范严谨”意识，德育目标达成效果良好。			
教学创新	通过“优劣函件对比”案例，直观呈现文书规范与不规范的差异，引导学生主动发现“格式完整、用语得体”的重要性，实现理论学习与实践认知的深度融合。			
不足与改进	低参与度学生关注不够：部分学生因害羞或缺乏自信，在小组任务中仅参与基础内容撰写，回避核心模块（如协议书“权利义务界定”、求职信“主体内容构思”）。之后教学过程中小组任务中明确“模块分工表”，为低参与度学生分配“格式核对”“信息补充”等基础且关键的角色，逐步引导其参与核心模块。			

单元\章节 \模块\项目		项目六 非语言沟通训练		
情景\任务		任务一“认知非语言沟通”非语言沟通的含义及重要性、非语言沟通的类型。 任务二“有效开发身体语言”包括肢体语言、面部表情、姿态语言、着装打扮。		
教学日期		2025 年 11 月 17 日-28 日（十二周、十三周）	教学学时（节）	8
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/>	实验课 <input type="checkbox"/>	实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
学情分析		知识储备： 学生在前期沟通类课程中，已掌握语言沟通、书面沟通的核心原则，对“沟通需尊重他人、传递有效信息”有明确认知，且通过日常社交、校园互动等场景，对肢体语言、着装打扮等非语言行为有丰富感性体验，知晓部分行为的基础含义，这为系统学习非语言沟通知识奠定基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能够通过教师讲授、案例分析，掌握非语言沟通的含义、类型等表层知识点，例如能列举肢体语言包含的手部、头部动作。但在知识深度辨析与逻辑关联上存在不足。在实践应用能力上，学生有基础的非语言表达经验，能够完成简单的动作示意、表情传递，但在专业训练中存在明显短板。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对实践性、互动性强的内容兴趣较高。从学习风格来看，学生更倾向于“体验式”“反馈式”学习。通过场景模拟、肢体动作练习、同伴互评等方式，能有效提升其非语言沟通技巧与知识吸收效率；但在自主反思与总结方面存在不足。		
学习目标		知识目标： 通过学习本节内容，学生应掌握非语言沟通的含义及特点，非语言沟通与语言沟通的关系，非语言沟通的类型。		
		技能目标： 通过学习本节内容，学生应掌握正确运用非语言沟通的相关技巧。		
		德育目标： 学生应掌握积极健康、文明礼貌的身体语言，跨文化非语言沟通的礼仪及习惯。		
		思政目标： 1. 涵养文明非语言表达素养：结合身体语言（如开放式姿态、礼貌眼神）、着装规范要求，引导学生在沟通中践行尊重他人、友好包容的原则，杜绝随意、冒犯性的非语言行为，树立“文明得体”的非语言沟通价值观。 2. 培育跨文化沟通礼仪意识：通过跨文化非语言沟通礼仪学习，帮助学生理解不同文化背景下非语言行为的差异（如手势、姿态的不同含义），培养尊重文化多样性、规避文化冲突的沟通思维，提升跨文化交际中的包容与适配能力。		
教学重难点及措施	教学重点	非语言沟通的含义及重要性，及非语言沟通的类型。		
	教学难点	区分非语言沟通中的表态类语言沟通和抒情类非语言沟通。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情境导入、引入新课	数据情景呈现：心理学家研究表明，面对面交流中 55% 的情感内容由非语言暗示传递（面部表情、姿态等），38% 由声调传递，仅 7% 由语言传递。任务描述：列出面对面交流中非语言沟通的主要形式，说明其重要性。	教师活动：1. 呈现数据并明确任务，引导学生思考“非语言沟通为何能传递更多情感信息”；2. 邀请 2-3 名学生分享观察到的非语言沟通形式，引出本节课核心内容。 学生活动：1. 结合生活经验，列举非语言沟通形式；2. 自由发言分享对非语言沟通重要性的理解，带着问题进入学习。 设计意图：通过震撼性数据和生活观察，激发学习兴趣，让学生感知非语言沟通的核心价值，明确学习目标。	引导学生树立细致观察、注重细节的沟通态度，践行“严谨”“尊重”的价值观；强调非语言沟通的文明规范，培养文明交往意识。	20
理论讲授：非语言沟通认知	1. 非语言沟通的含义：使用除语言以外的各种方式（身体语言、副语言、环境语言等）传递信息的过程；2. 非语言沟通的重要性：更真实传递情感态度、信息含量超语言、调控语言沟通、蕴含文化内涵；3. 非语言沟通的类型： 按功能划分：表态类（传递态度 / 感受）、抒情类（反馈理解 / 心理反应）； 按状态划分：身体语言（肢体、表情、姿态等）、副语言（音质、语速、停顿等）、环境语言（环境因素传递信息）；4. 表态类与抒情类非语言沟通的核心差异：表态类侧重“传递自身态度”，抒情类侧重“反馈对方信息”。	教师活动：1. 结合案例（如面试中微笑是表态类，点头回应是抒情类）区分两种功能类型；2. 播放非语言沟通案例视频，引导学生识别不同类型的非语言信号；3. 组织小组讨论“生活中哪些是非语言沟通？属于哪种类型？”，强化类型区分。 学生活动：1. 认真听讲，记录非语言沟通的含义、重要性及类型要点；2. 观看视频，尝试识别非语言信号类型；3. 参与小组讨论，分享生活中的非语言沟通案例并分类。 设计意图：系统讲解非语言沟通的基础理论，重点突破“类型区分”难点，为后续身体语言学习铺垫。	强调非语言沟通的文化内涵，引导学生尊重不同文化的非语言习惯，践行“包容”价值观；通过类型区分训练，培养逻辑思维和细致观察能力。	60

理论讲授：身体语言开发（肢体、面部表情）	<p>1. 肢体语言： 手部语言（手掌、手指、握手等动作含义）；头部语言（点头表赞同、摇头表否定）；腿部 / 脚部语言（交叉腿表防御、抖脚表焦躁等）；肩部语言（耸肩表无奈、挺胸表自信等）；2. 面部表情：核心功能：传递生气、快乐、关心等多种情感；关键部位：眼睛（目光接触表专注、瞳孔变化表兴趣）、嘴巴（微笑表友好、抿嘴表犹豫）、眉毛（扬起表惊讶、紧皱表担忧）；微笑技巧：自然真诚，避免僵硬。</p>	<p>教师活动：1. 现场示范常见肢体语言和面部表情，讲解其含义；2. 发放非语言信号解读卡片，帮助学生记忆核心动作含义；3. 组织“表情 / 手势模仿”小游戏，让学生现场模仿并解读含义。 学生活动：1. 认真听讲，记录肢体语言和面部表情的核心技巧；2. 跟随教师示范，模仿常见非语言信号；3. 参与小游戏，练习非语言信号的识别与模仿，加深理解。 设计意图：通过示范和模仿，让学生直观掌握肢体语言和面部表情的运用技巧，突破“信号解读与模仿”难点。</p>	强调肢体语言和面部表情的文明规范，践行“文明”“友善”价值观；通过微笑、专注目光等技巧学习，培养尊重他人、乐于交流的沟通态度。	60
理论讲授：身体语言开发（姿态、着装打扮）	<p>1. 姿态语言： 核心信息：传递态度、心理、情绪、相关信息； 关键类型：开放式姿态（双臂张开表友好）、封闭式姿态（交叉双臂表防御）；喜欢姿态（身体前倾表关注）、不喜欢姿态（身体后仰表疏离）；有权姿态（挺胸抬头表自信）、无权姿态（弯腰低头表自卑）；2. 着装打扮： 服装：颜色、款式传递社会地位、性格、职业等信息； 饰物：搭配适当的饰物提升气质，传递个人风格； 化妆：适度化妆是尊重他人的表现，传递专业态度。</p>	<p>教师活动：1. 结合职场案例（如面试着装、商务洽谈姿态）讲解姿态语言和着装打扮的重要性；2. 展示不同姿态、着装的对比图片，引导学生分析传递的信息；3. 组织小组讨论“不同场景（面试、朋友聚会）应采用何种姿态和着装？”。 学生活动：1. 认真听讲，记录姿态语言和着装打扮的核心技巧；2. 分析对比图片，解读不同姿态、着装传递的信息；3. 参与小组讨论，梳理不同场景的非语言沟通规范。 设计意图：系统讲解姿态语言和着装打扮技巧，结合场景化讨论，让学生掌握不同场景的非语言沟通规范。</p>	强调着装打扮的适度得体，践行“尊重”“专业”的职业价值观；通过姿态语言学习，培养自信、友善的沟通态度，践行“积极向上”的人生理念。	60

案例分析讨论	<p>呈现案例 “这套时装不适合我”：销售员小罗热情微笑、卖力介绍，但试穿合身的顾客最终未购买。讨论问题：1. 小罗运用了哪些非语言沟通技巧？传递了什么信息？2. 时装合身却未成交，如何通过非语言沟通揣摩顾客心思？3. 出色销售人员需具备哪些非语言沟通技巧？</p>	<p>教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 组织小组讨论，巡视指导，引导学生从非语言信号解读、顾客心理揣摩等角度分析；3. 邀请各小组代表分享讨论结果，点评并总结非语言沟通在销售场景的核心应用要点。</p> <p>学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理小罗的非语言沟通行为及顾客可能的非语言信号；2. 结合所学技巧，探讨未成交的非语言沟通原因；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充完善。</p> <p>设计意图：通过销售案例分析，让学生巩固非语言沟通技巧，提升在实际场景中解读非语言信号、揣摩对方心思的能力。</p>	<p>引导学生树立换位思考意识，通过非语言信号解读理解他人需求，践行 “友善” “尊重” 价值观；培养敏锐的观察能力和责任意识，提升职业沟通素养。</p>	50
实操训练：非语言沟通应用	<p>任务：1. 情景模拟：两人一组，模拟销售场景（销售员运用非语言技巧推介产品，顾客通过非语言信号传递态度）；2. 非语言自我介绍：两人一组，不说话，通过手势、表情、姿态等非语言手段介绍自己，随后口头核对理解度。</p>	<p>教师活动：1. 明确实操要求；2. 巡视指导，对模拟过程中的非语言沟通进行针对性辅导（如姿态调整、表情控制）；3. 组织小组展示，邀请其他学生点评非语言信号的准确性和有效性。</p> <p>学生活动：1. 分组进行情景模拟和非语言自我介绍，注重非语言技巧的运用；2. 展示实操成果，接受同学点评；3. 记录点评要点，反思自身非语言沟通的不足并改进。</p> <p>设计意图：通过两项实操任务，强化非语言沟通技巧的综合应用，突破 “自然运用” “准确解读” 的难点，提升实操能力。</p>	<p>实操过程中强调文明礼貌的非语言信号，践行 “文明” “友善” 价值观；小组合作中培养相互配合、相互理解的团队精神，践行 “团结” 理念。</p>	50
课堂小结与作	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括非语言沟通的含	教师活动：1. 强调非语言沟通能力的提升需要持续观察和练		20

业布置	义、类型、重要性，身体语言（肢体、表情、姿态、着装）的运用技巧，回顾案例分析和实操训练中的关键经验；2. 作业布置：两人一组完成非语言自我介绍实操任务，课后相互核对理解度，撰写简短反思（分析自身非语言表达的优点与不足）	习，鼓励学生课后多加实践； 3. 明确作业要求与提交时间。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 明确作业要求，完成作业。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后实操，强化非语言沟通技巧的应用与优化。		
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合 “面对面交流非语言形式” 任务，准确列举肢体语言、面部表情等核心形式；观察案例分析表现，包括在 “小罗推销时装” 案例讨论中，是否能结合肢体语言、面部表情（如沉默时的神态）剖析沟通问题，是否主动分享 “通过非语言信号揣摩顾客需求” 的思路；			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确阐述非语言沟通的含义、类型及重要性，清晰区分表态类与抒情类非语言沟通的功能差异；结合课后作业评价，重点查看 “非语言自我介绍” 任务的完成质量，是否能通过手势、表情、姿态等非语言手段准确传递个人信息，且与对方理解的偏差度较低；同时关注课堂实操表现，如模拟职场沟通场景时，是否能自然运用礼貌眼神、端庄站姿、恰当手势等技巧，展现文明得体的非语言表达，评估实践技能掌握情况。			
总结性评价	综合学生过程性表现与成果性输出，评估其对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学习进步，如从初期难以识别 “封闭式姿态” 的负面影响，到后期能结合案例提出 “用开放式姿态 + 真诚微笑提升沟通效果” 的解决方案，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握非语言沟通的含义、类型及重要性，在课堂检验中可准确区分表态类与抒情类非语言沟通的功能差异，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过 “小罗推销时装” 案例分析、“非语言自我介绍” 任务，初步具备运用手势、眼神、姿态等非语言技巧的能力，但在场景适配性上存在不足，如部分学生在模拟职场沟通时仍出现站姿随意、眼神游离的问题，跨文化非语言礼仪的运用也不够熟练。德育目标上，学生能在实践中践行文明非语言行为，对跨文化沟通礼仪的尊重意识有所提升，德育目标达成效果良好。			
教学创新	多感官体验式教学：在讲解肢体语言、面部表情时，结合 “观看无声表情录像” “模仿开放式姿态” 等互动形式，让学生通过视觉观察、身体实践直观感受非语言行为的含义，突破纯理论讲授的枯燥性，提升知识吸收效率。			
不足与改进	课堂互动多集中于案例讨论与小组任务，缺乏全员参与的沉浸式互动，部分性格内向学生参与度低。之后教学中增设 “非语言沟通情景剧场” 环节，设置职场汇报、跨文化洽谈等场景，让学生分组扮演角色并展示非语言行为，全员参与点评。			

单元\章节 \模块\项目		项目七 倾听技能训练		
情景\任务		任务一“认知倾听”倾听的意义和作用、倾听类型、按照倾听五个层次自我检查		
教学日期		2025年12月1日-12月5日(十四周)	教学学时(节)	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生在日常社交、校园互动及前期沟通类课程中，已形成“倾听是沟通的基础”的感性认知，知晓倾听需“不随意打断他人”等基本礼仪，且通过生活场景积累了简单倾听体验（如课堂听课、朋友交谈），这为系统学习倾听知识奠定基础。		
		学习能力： 1. 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取与理解能力，能通过教师讲授、案例分析掌握倾听的意义、类型等。 2. 在实践应用能力上，学生有基础的倾听行为经验，但在专业技能训练中存在明显短板。		
		学习特征： 从学习动机来看，学生对与生活、职场紧密相关的内容兴趣较高。职场沟通案例中“倾听失误导致工作低效”的教训，以及“会听才能会说”的实用价值，能激发学生参与案例讨论、技能训练的积极性。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握倾听的意义和作用，倾听的过程及倾听的类型。		
		技能目标： 通过本节内容的学习，学生应学会在实际中学会有效地倾听，能灵活运用倾听的技巧。		
		德育目标： 培养学生积极健康的倾听兴趣。		
		思政目标： 1. 涵养尊重包容品格：通过倾听“理解他人思想情感”的核心要求，引导学生在沟通中耐心接纳不同观点，不随意打断他人表达，培育尊重他人、包容差异的交往素养。 2. 培育诚信沟通意识：结合“投入型倾听”“专注倾听”的要求，引导学生以真诚态度参与沟通，杜绝“假专心型倾听”等敷衍行为，树立“真诚倾听即责任”的沟通理念。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 掌握倾听的意义和作用； 2. 分清不同类型的倾听方式。		
	教学难点	分清不同类型的倾听方式。包括情感移入式倾听和享乐式倾听等。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	<p>数据情景呈现：调查显示，沟通中倾听行为占比远超交谈、说话，“会说的不如会听的”，善于倾听是沟通口才的关键。</p> <p>任务描述：上网查阅倾听成功与失败的例子，阐述倾听的重要性。</p>	<p>教师活动：1. 呈现数据并明确任务，引导学生思考“为什么倾听是沟通的艺术”；2. 邀请 2-3 名学生分享收集的例子，引出本节课核心内容。</p> <p>学生活动：1. 分享倾听案例，结合自身经历谈对倾听重要性的理解；2. 带着问题进入理论学习，明确学习目标。</p> <p>设计意图：通过数据和案例导入，激发学习兴趣，让学生直观感知倾听的核心价值，明确学习重点。</p>	<p>思政点融入：引导学生树立“尊重他人”的沟通理念，认识倾听是践行“友善”价值观的重要体现；强调倾听对构建良好人际关系的意义，培养和谐沟通意识。</p> <p>资源支持：情景描述 PPT、倾听案例收集指引。</p>	15 分钟
理论讲授：倾听的意义、作用与类型	<p>1. 倾听的定义：用耳朵听、用头脑思考、用心灵感受的过程；</p> <p>2. 倾听的六大意义和作用：激励作用、获取信息、留下好印象、掩盖弱点、激发对方谈话欲望、说服对方的关键；</p> <p>3. 倾听的分类：按目的分类：获取信息式倾听（收集事实数据）、质疑式倾听（批判性思考）、情感移入式倾听（共情理解）、享乐式倾听（获得愉悦）；按专心程度分类：投入型倾听（全身心投入）、字面理解型倾听（仅懂表面意思）、随意型倾听（被动接收）、假专心型倾听（表面专注实则走神）、心不在焉型倾听（完全未听）；</p> <p>4. 倾听类型区分技巧：结合场景案例对比不同类型倾听的核心差异。</p>	<p>教师活动：1. 结合职场案例讲解倾听的意义和作用；2. 用对比表区分不同类型倾听，通过“情景提问”引导学生判断倾听类型；3. 组织小组讨论“生活中哪些场景适合情感移入式倾听？哪些适合获取信息式倾听？”，强化类型区分。</p> <p>学生活动：1. 认真听讲，记录核心知识点，重点关注倾听类型的区分要点；2. 参与小组讨论，梳理不同场景与倾听类型的适配关系；3. 提问互动，解决对倾听类型的困惑。</p> <p>设计意图：系统讲解倾听的基础理论，重点突破“类型区分”难点，为后续层次学习和技能训练铺垫。</p>	<p>思政点融入：强调倾听对尊重他人、理解他人的重要性，践行“友善”“尊重”价值观；通过情感移入式倾听讲解，培养学生的同理心和共情能力。</p> <p>资源支持：理论讲解 PPT、倾听类型对比表、小组讨论任务单。</p>	35 分钟
理论讲授：倾听的五个层次与自我检查	<p>1. 倾听的五个层次（从低到高）：第一层次：听而不闻（完全未接收信息）；第二层次：假装听（表面专注，实则走神）；第三层次：有选择性地听（只关注感兴趣的信息）；第四层</p>	<p>教师活动：1. 用阶梯图展示倾听的五个层次，结合案例说明每个层次的表现；2. 指导学生完成自我诊断；3. 邀请部分学生分享自我检查结果，引导学生明确提升方向。</p>	<p>思政点融入：引导学生自我反思、自我提升，践行“精益求精”的学习态度；强调设身处</p>	30 分钟

	次:专注地听(理解表面意思);第五层次:设身处地地听(共情理解深层需求);2. 倾听层次自我检查:发放自我检查量表,引导学生对照自身沟通习惯,判断当前倾听层次;3. 提升倾听层次的核心方向:从被动倾听转向主动倾听,从表面倾听转向深层共情倾听。	学生活动:1. 认真听讲,记录五个层次的核心特征;2. 完成自我检查量表,客观判断自身倾听层次;3. 分享自我检查结果,倾听他人反馈,明确提升目标。 设计意图:通过层次图表和自我检查,让学生直观理解倾听的进阶路径,明确自身短板,为后续技能提升奠定基础。	地倾听的共情价值,培养尊重他人、理解他人的沟通素养。资源支持:理论讲解 PPT、倾听层次阶梯图。	
案例分析讨论	呈现案例“职场沟通:倾听比说更重要”:朋友因未听懂领导意图导致工作失误,意识到倾听的重要性。讨论问题:1. 案例中沟通不畅的核心原因是什么?2. 案例中的倾听属于哪个层次?如何提升?3. 你怎样看待沟通中“说”与“听”的关系?	教师活动:1. 发放案例材料,明确讨论问题;2. 组织小组讨论,巡视指导,引导学生从倾听层次、类型、技巧等角度分析;3. 邀请各小组代表分享讨论结果,点评并总结核心要点。 学生活动:1. 小组合作分析案例,梳理倾听失误的关键问题;2. 结合所学理论,探讨“说”与“听”的辩证关系;3. 代表小组发言,分享讨论结果,倾听其他小组观点并补充完善。 设计意图:通过案例分析,让学生巩固倾听理论知识,提炼有效倾听要点,深化对“说”与“听”协同价值的认识。	思政点融入:引导学生树立辩证思维,认识“说”与“听”的同等重要性,践行“谦逊”“包容”的沟通态度;强调倾听对提升工作效率、构建良好职场关系的意义,培养职业素养。资源支持:案例材料、小组讨论任务单。	40分钟
情景模拟:有效倾听实操训练	情景模拟场景:1. 场景一:同事向你倾诉工作压力大(需运用情感移入式倾听);2. 场景二:领导向你布置工作任务(需运用获取信息式倾听);3. 场景三:朋友分享旅行趣事(需运用享乐式倾听)。	教师活动:1. 明确情景模拟要求(选择适配倾听类型、展现倾听技巧、及时有效反馈);2. 分组分配角色,每组进行8-10分钟模拟;3. 巡视指导,记录各小组表现;4. 邀请各小组展示模拟过程,点评并总结有效倾听技巧。 学生活动:1. 小组分工,确定角色和倾听类型;2. 进行情景模拟演练,注重运用所学倾听技巧;3. 展示模拟成果,倾听点评并反思改进方向。 设计意图:通过实操模拟,让学生强化不同类型倾听的运用能力,突破“设身处地倾听”的难点,提升有效倾听的实操技能。	思政点融入:模拟过程中强调尊重他人、共情理解,践行“友善”“尊重”价值观;通过不同场景的倾听训练,培养学生的灵活应变能力和同理心。	30分钟

课堂小结与作业布置	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括倾听的意义和作用、类型、五个层次及有效倾听技巧，回顾案例分析和情景模拟中的关键经验；2. 作业布置：回答问题“什么是倾听？它有哪些意义和作用？”，要求结合自身经历或案例进行阐述。	教师活动：1. 用思维导图展示知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 强调倾听能力的提升需要持续练习，鼓励学生课后多加实践；3. 明确作业要求与提交时间，提供答题思路参考。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 明确作业要求，梳理答题思路；3. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后作业强化对倾听核心知识点的理解与记忆。	思政点融入：引导学生树立“学以致用”的学习态度，践行“敬业”理念；通过作业撰写，培养学生的逻辑表达能力和反思能力。资源支持：知识体系思维导图 PPT、作业要求说明、答题思路参考。	10分钟
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合“倾听成功与失败案例”查阅资料，清晰阐述倾听“获取信息、激励他人”的重要性；观察案例分析表现，包括在“职场沟通倾听失误”讨论中，是否能结合倾听类型剖析问题，是否主动分享“先听后说”的沟通思路。			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确阐述倾听的定义、意义和作用，清晰区分按目的与专心程度划分的倾听类型；结合课后作业评价，重点查看对“倾听含义与作用”的回答完整性，是否涵盖核心要点。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成目标；同时关注学习进步，如从初期混淆“情感移入式与享乐式倾听”，到后期能结合场景选择适配倾听类型并规范自身倾听行为，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握倾听的定义、意义和作用，并能列举按目的和专心程度划分的倾听类型，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过职场案例分析、小组讨论，初步理解有效倾听的核心要求，但在实践应用中存在不足，技能熟练度需提升。德育目标上，学生通过学习认识到积极倾听的重要性，培养了基本的倾听兴趣，目标达成效果良好。			
教学创新	案例与自我反思结合：以案例为切入点，引导学生结合自身经历反思日常倾听问题；同时借助倾听五个层次的划分，让学生开展自我评估，直观认识自身倾听短板，强化对“投入型倾听”“设身处地倾听”的理解。			
不足与改进	个性化指导欠缺：课堂互动多集中于小组讨论后的集体分享，教师对个体学生的倾听行为关注度不足，无法及时纠正部分学生“思想走神”“反馈不准确”等问题；课后作业仅侧重理论记忆，缺乏对实践技能的针对性反馈。 强化个性化指导与反馈：课堂实操中采用 一对一观察模式，重点关注学生是否存在“随意打断”“假专心”等问题，及时给予针对性纠正。			

单元\章节 \模块\项目		项目七 倾听技能训练		
情景\任务		任务二克服倾听障碍；任务三学练有效提问和反馈。		
教学日期		2025 年 12 月 8 日-12 月 12 日 (十五周)	教学学时 (节)	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生在前期倾听技能基础学习中，已掌握倾听的定义、类型及层次划分，对倾听是有效沟通的前提有明确认知，且通过日常沟通积累了“不随意打断他人”等基础倾听经验，这为学习倾听障碍、提问与反馈知识奠定基础。		
		学习能力： 在理论学习能力上，学生具备基本的信息提取能力，能通过教师讲授、案例分析掌握倾听障碍的具体表现、提问与反馈的类型等表层知识点，但在知识深度理解与辨析上存在不足。		
		学习特征： 学生对与生活、职场紧密相关的实操性内容兴趣较高。倾听障碍中的“急于发言”“环境干扰”等场景、提问反馈在人际沟通中的实用价值，能激发学生参与案例讨论、技能训练的积极性。但对于纯理论性内容，学习主动性不足，易出现注意力分散。		
学习目标		知识目标： 通过本节内容的学习，学生应掌握倾听障碍的主要表现，提问与反馈的类型。		
		技能目标： 通过本节内容的学习，学生应能够克服倾听障碍，能灵活运用倾听的技巧，能有效的提问与反馈。		
		德育目标： 重点培养学生养成眼睛、耳朵与心脑并用的倾听习惯，尊重、信任与开放的倾听态度。		
		思政目标： 1. 强化理性沟通思维：通过学习引导学生在沟通中保持理性克制，不被情绪主导，培养冷静倾听、理性回应的交往能力。 2. 涵养谦逊自省品格：借助自我排查倾听障碍、反思提问与反馈不足的过程，引导学生正视自身沟通短板，在持续改进中养成谦逊好学、自我完善的素养。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 学习倾听过程中存在哪些障碍？ 2. 学习有效倾听的障碍？		
	教学难点	着重理解心理定式引起的障碍，心智时间差引起的障碍等。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入	案例情景呈现：某职场新人因急于发言、心存偏见，未听懂领导工作部署核心要求，导致工作失误。任务描述：分析案例中存在的倾听障碍，思考克服对策，引出本节课核心内容（克服倾听障碍、学练提问与反馈）。	教师活动：1. 呈现案例并明确任务，引导学生从倾听障碍类型、影响等角度分析；2. 邀请 2-3 名学生分享观点，引出本节课核心知识点。 学生活动：1. 结合案例分析倾听障碍，分享自身类似经历；2. 带着问题进入理论学习，明确学习目标。 设计意图：通过职场真实案例导入，激发学习兴趣，让学生直观感知倾听障碍的危害，明确学习重点。	思政点融入：引导学生树立尊重他人严谨务实的沟通理念，认识克服倾听障碍对职业发展的重要意义；践行责任价值观，培养认真倾听的职业态度。资源支持：情景描述 PPT、案例材料。	15 分钟
理论讲授：倾听障碍与克服对策	1. 倾听的七大障碍：语言因素引起的障碍（语言、声音、语法、语意层次）；倾听者自身引起的障碍（假装倾听、急于发言等）；感情过滤引起的障碍（偏好听奉承话，排斥逆耳言）；心理定式引起的障碍（因好恶成见影响客观倾听）；心智时间差引起的障碍（大脑运转与说话速度差异导致走神）；性别差异引起的障碍（男女倾听态度与方式不同）；环境因素引起的障碍（客观环境干扰与主观心境影响）； 2. 克服倾听障碍的对策：创造良好倾听环境（适宜时间、适当地点、平等氛围）；提高倾听者技能（完整接收信息、正确理解、适时提问反馈等）； 3. 有效倾听的八大技巧：培养兴趣、注视眼睛、了解对方看法、开放动作、及时呼应、学会复述、适时提问、抑制争论；4. 倾听中应注意的六大问题：	教师活动：1. 结合案例逐一讲解七大障碍，重点分析心理定式、心智时间差等深层障碍的形成原因；2. 用对比表梳理克服对策与倾听技巧，结合场景说明应用要点；3. 组织小组讨论你最常遇到的倾听障碍是什么？如何克服？，强化认知。 学生活动：1. 认真听讲，记录障碍类型、对策与技巧要点；2. 参与小组讨论，分享自身倾听障碍及克服经验；3. 提问互动，解决对心理定式、性别差异障碍的困惑。 设计意图：系统讲解倾听障碍相关知识，重点突破深层障碍理解难点，为后续实操训练铺垫。	思政点融入：强调克服感情过滤、心理定式障碍，践行“客观公正”“包容友善”的价值观；通过创造平等倾听氛围，培养尊重他人的沟通态度。	35 分钟

	不多说、不轻易下结论、不心存偏见、不臆测、避免分心举动、不中途打断。			
理论讲授：有效提问与反馈	1. 提问的八大类型：开放式、封闭式、明确性、相关性、选择性、证实性、激励性、假设性；2. 倾听中的五大提问技巧：问题明确、少而精、紧扣主题、把握时机、委婉礼貌；3. 反馈的五大类型：回应、判断、分析、提问、复述；4. 反馈的五大注意事项：语言明确具体、态度支持坦诚、避免防卫性反馈、把握时机、反馈适度。	教师活动：1. 用案例演示不同提问类型的应用场景（如开放式了解需求、封闭式确认信息）；2. 结合职场沟通案例，讲解提问时机与反馈尺度；3. 发放提问类型对比表、反馈要点清单，引导学生梳理核心要点。 学生活动：1. 认真听讲，记录提问与反馈的类型、技巧及注意事项；2. 对照对比表，区分易混淆的提问类型（如开放式与封闭式、明确性与相关性）；3. 提问互动，解决对“激励性提问”“支持性反馈”的困惑。 设计意图：全面讲解提问与反馈的核心知识，通过案例让学生掌握类型选择与技巧应用要点。	思政点融入：强调提问的礼貌性与反馈的支持性，践行“友善”“尊重”价值观；通过有效提问反馈，培养换位思考意识，理解沟通双方的需求与感受。资源支持：理论讲解PPT、案例素材。	30分钟
案例分析讨论	呈现案例：某团队会议中，成员因急于发言、心存偏见（心理定式）未听懂项目要求，提问模糊，反馈敷衍，导致项目推进受阻。讨论问题：1. 案例中存在哪些倾听障碍？2. 提问与反馈存在哪些问题？3. 如何优化沟通流程（倾听—提问—反馈），避免类似问题？	教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 组织小组讨论，巡视指导，引导学生从倾听障碍、提问、反馈三个维度分析；3. 邀请各小组代表分享观点，点评并总结。 学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理倾听障碍、提问及反馈的问题；2. 结合所学理论，提出优化沟通的具体建议；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充。 设计意图：通过案例分析，让学生整合倾听障碍、提问、反馈知识，提升综合分析与问题解决能力。	思政点融入：引导学生树立系统思维，认识倾听、提问、反馈的协同价值，践行“合作”“责任”价值观；强调客观公正倾听、精准有效沟通的职业素养。资源支持：案例材料。	40分钟
实操训练：提问与反馈专项练习	任务：1. 提问练习：针对“校园技能大赛策划”主题，设计3个开放式、2个封闭式、1个激励性提问；2. 反馈练习：针对同学的模拟发言，给予支持性、建设性的反馈。	教师活动：1. 明确练习要求，提供练习主题与反馈框架；2. 巡视指导，进行针对性辅导；3. 邀请学生分享练习成果。 学生活动：1. 独立完成提问设计与反馈撰写；2. 分享练习成果；3. 相互交流学习，完善自身提问与反馈内容。设计意图：通过练习，强化提问类型选择与反馈撰写能力，提升技能熟练度。	思政点融入：强调提问的针对性与反馈的建设性，践行务实、友善价值观；通过相互交流，培养相互学习、共同进步的良好氛围。	30分钟

课堂小结与作业布置	1. 课堂小结:系统梳理本节课知识点,包括倾听障碍的类型与对策、有效倾听技巧、提问与反馈的类型及技巧,回顾案例分析和情景模拟中的沟通闭环要点;2. 作业布置:练习提问的不同类型,比较分析不同提问类型的适用场合及目的。	教师活动:1. 用思维导图展示知识体系,帮助学生构建完整认知;2. 强调倾听、提问、反馈是沟通的核心闭环,鼓励学生课后多加实践;3. 明确作业要求与提交时间。 学生活动:1. 跟随教师梳理知识,完善个人笔记;2. 明确作业要求,梳理分析思路;3. 提出遗留疑问,及时解决。 设计意图:帮助学生系统巩固知识,通过课后作业强化对提问类型的理解与应用能力。	思政点融入:引导学生树立“学以致用”的学习态度,践行“敬业”理念;通过作业撰写,培养逻辑分析能力与严谨的学习态度。	10分钟
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况,评价其在情景导入任务中的投入度,如是否结合倾听案例阐述障碍带来的影响;观察案例分析表现,在讨论中,是否能结合克服对策剖析问题,是否主动分享改进思路;同时留意理论学习环节互动状态,如是否主动回应“有效倾听技巧”等问题,判断对课程内容的实时理解与参与积极性。			
成果性评价	围绕课程目标展开,通过课堂检验评估理论掌握程度;结合课后作业评价,重点查看不同提问类型的对比分析质量,是否明确各类提问的目的与适配场景;同时关注课堂实操表现,如在模拟沟通中,是否能识别常见倾听障碍并运用技巧克服,能否通过精准提问与支持性反馈推进沟通,评估实践技能掌握情况。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出,评估学生对课程整体内容的掌握程度,判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标;同时关注学习进步,如从初期难以区分“心理定式与感情过滤障碍”,到后期能灵活运用倾听技巧与提问反馈方法,综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上,多数学生能掌握倾听障碍的主要表现,以及提问与反馈的核心类型,在课堂检验中可准确列举相关知识点,知识目标基本达成。技能目标方面,学生通过案例分析、小组讨论,初步理解克服倾听障碍的对策与有效提问反馈的技巧,但在实践应用中存在不足,如部分学生难以精准识别“心智时间差”引起的障碍,技能灵活运用能力需提升。德育目标上,学生通过学习逐步养成专注倾听、尊重他人的态度,对开放包容的沟通理念认知加深,目标达成效果良好。			
教学创新	问题导向与案例联动:以案例为切入点,引导学生结合案例剖析倾听障碍的成因,对应探讨克服对策与提问反馈技巧,实现“发现问题—分析问题—解决问题”的逻辑闭环,强化知识与实践的关联。			
不足与改进	实践训练缺失:课堂以理论讲授和案例讨论为主,缺乏沉浸式实操训练,学生难以将理论知识转化为实际技能,导致技能目标达成不够扎实。后期还需增设场景模拟任务,设置职场汇报、朋友倾诉等不同场景,让学生分组扮演“说话者”与“倾听者”,训练后组织互评与教师点评,强化技能实操能力。			

单元\章节 \模块\项目		项目八 团队沟通方案		
情景\任务		任务一认知团队；任务二设计团队沟通方案；任务三组织高效率会议。		
教学日期		2025 年 12 月 15 日-12 月 26 日 (十六周、十七周)	教学学时 (节)	8
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input checked="" type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生在前期沟通类课程中，已掌握倾听、提问与反馈等基础沟通技能，对“团队是协作型群体”有初步感性认知，且通过校园小组作业、社团活动等场景积累了简单团队合作经验，这为系统学习团队相关知识奠定基础。		
		学习能力： 学生具备基本的信息提取与理解能力，能通过教师讲授、案例分析掌握团队类型、会议目的等表层知识点，例如能列举成功团队的特征。但在知识深度关联与逻辑梳理上存在不足。		
		学习特征： 学生对与校园生活、未来职场紧密相关的实操性内容兴趣较高。世界杯明星队失利、企业部门沟通矛盾等案例，以及团队角色分担、会议组织等实用技能，能激发学生参与案例讨论、小组协作任务的积极性。		
学习目标		知识目标： 通过学习本节内容，学生应该掌握团队的概念、构成及特征等相关知识。		
		技能目标： 通过学习本节内容，学生应能够掌握团队沟通的流程。		
		德育目标： 重点培养学生“和为贵”的团队精神，积极健康的团队角色分担。		
		思政目标： 1. 厚植团结协作理念：通过学习成功团队“技能互补、互相激励”的特征，引导学生摒弃本位主义，在团队中主动配合、互帮互助，培育“和为贵”的团队精神。 2. 强化规则意识与集体观念：围绕团队行为规范的重要性，引导学生自觉遵守团队准则，树立“个人服从集体、局部服务整体”的观念，增强团队归属感与凝聚力。		
教学重难点及措施	教学重点	1. 了解并掌握团队的类型，团队大小、结构及搭配等； 2. 掌握团队的类型，工作型团队、整合型团队、促进型团队。		
	教学难点	掌握团队的中心人物，包括中心人物的产生、中心人物的作用。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
情景导入、引入新课	案例情景呈现：世界杯冠军队与明星队比赛，明星队球员个人能力突出却负多胜少。任务描述：分析明星队失利原因，阐述成功团队的基本特征，引出本节课核心内容（团队认知与沟通方案设计）。	教师活动：1. 呈现案例并明确任务，引导学生从团队协作、目标一致性等角度分析；2. 邀请 2-3 名学生分享观点，引出本节课核心知识点。 学生活动：1. 结合案例分析团队成功的关键因素；2. 分享自身团队经历，带着问题进入理论学习。 设计意图：通过知名赛事案例导入，激发学习兴趣，让学生直观感知团队协作的重要性，明确学习重点。	思政点融入：引导学生树立集体主义精神，认识个体能力与团队协作的协同价值，践行“团结”价值观。资源支持：情景描述 PPT、案例材料。	20 分钟
理论讲授：认知团队	1. 团队的含义及“5P”要素（目标、定位、职权、计划、人员）；2. 团队的构成：团队大小（8-10 人适宜）、团队结构（年龄、专业等）、团队搭配（固定角色与流动角色）；3. 团队的三大类型：工作型（完成基本工作任务）、整合型（协调内部工作）、促进型（提升企业效率）；4. 成功团队的八大特征：规模较小、共同愿景目标、强烈团队意识等；5. 团队中心人物：产生条件（团队目标、成员能力人格等）、核心特征（精通业务、乐于助人等）、六大作用（统一意识、分配责任等）。	教师活动：1. 结合企业部门、校园社团等案例，讲解团队的构成与类型；2. 用对比表区分不同类型团队的适用场景；3. 组织小组讨论“你心中的成功团队具备哪些特征”，强化特征认知。 学生活动：1. 认真听讲，记录团队认知的核心知识点；2. 参与小组讨论，分享对成功团队的理解； 3. 提问互动，解决对团队中心人物产生与作用的困惑。设计意图：系统讲解团队的基础认知，重点突破团队类型与中心人物这一难点，为后续沟通方案设计铺垫。	思政点融入：强调团队中心人物的责任担当，践行“敬业”“责任”价值观；通过成功团队特征讨论，培养集体主义精神。	60 分钟
理论讲授：团队沟通方案设计（上）	1. 影响团队沟通的因素：团队角色分担（积极角色：领导者、创始者等；消极角色：绊脚石、自我标榜者等）；2. 团队行为规范：团队内部的行为准则，明确成员权责；3. 团队领导者的个人风格：专制型、放任型、民主型对沟通的影响，强调民主型风格的优势。	教师活动：1. 结合企业财务部与采购部沟通案例，讲解团队角色与行为规范的重要性；2. 组织“团队角色自测”活动，让学生判断自身常扮演的团队角色；3. 引导学生讨论不同领导风格对团队沟通的影响。 学生活动：1. 认真听讲，记录团队沟通的影响因素；2. 参与角色自测，明确自身团队角色	思政点融入：强调积极团队角色的重要性，践行“友善”“协作”价值观；通过领导风格讨论，培养民主意识与包容心态。	40 分钟

		倾向；3. 参与讨论，分析不同领导风格的优劣。 设计意图：讲解团队沟通的核心影响因素，通过自测让学生自我认知，为后续流程学习铺垫。		
理论讲授：团队沟通方案设计（下）	1. 团队决策的六大类型（沉默型、权威型等）；2. 团队决策的四种方法（议会讨论法、头脑风暴法等）；3. 团队沟通的七步流程：相互了解—明确组织责任—明确团队责任—设定目标—建立反馈机制—培养团队精神—维护关系履行职责。	教师活动：1. 重点演示头脑风暴法、德尔菲法的操作流程；2. 用流程图展示团队沟通全流程，结合校园活动团队案例拆解各环节要点；3. 发放团队沟通方案模板，引导学生梳理方案框架。学生活动：1. 认真听讲，记录决策类型、方法及沟通流程；2. 对照模板，初步构思团队沟通方案框架；3. 分组练习头脑风暴法，针对“校园技能大赛”提出创意。 设计意图：全面讲解团队沟通方案的核心内容，通过实操练习强化决策方法应用，让学生掌握方案设计要点。	思政点融入：通过头脑风暴法练习，培养创新思维与协作意识；强调沟通流程中的责任明确，践行“责任”价值观。	40分钟
案例分析讨论	呈现案例“沟则两败，通则两胜”：企业财务部与采购部因缺乏沟通产生矛盾，经坦诚沟通后协作顺畅。讨论问题：1. 两个部门矛盾产生的核心原因是什么？2. 案例中体现了哪些团队沟通的重要性？3. 如何设计这两个部门的长期沟通方案？	教师活动：1. 发放案例材料，明确讨论问题；2. 组织小组讨论，巡视指导，引导学生从团队沟通流程、角色分担等角度分析；3. 邀请各小组代表分享观点，点评并总结团队沟通的优化要点。 学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理矛盾根源与沟通优化方向；2. 结合所学理论，提出部门沟通方案的初步思路；3. 代表小组发言，分享讨论结果，倾听其他小组观点并补充。 设计意图：通过案例分析，让学生整合团队沟通知识，提升问题解决与方案设计能力。	思政点融入：引导学生认识团队沟通对化解矛盾、实现协作的重要意义，践行“和谐”“协作”价值观；强调坦诚沟通的重要性，培养包容理解的沟通态度。	40分钟
理论讲授：组织高效率会议（上）	1. 会议的含义及五大目的（上情下达、分配任务、解决问题等）；2. 影响会议成效的因素（目的不明确、时间过长、主持人不力等）；3. 提高会议成	教师活动：1. 结合校园班会、企业部门会议等案例，讲解会议目的与影响因素；2. 组织“低效会议吐槽”活动，让学生分享参与过的低效会议及问	思政点融入：强调会议中的尊重与包容，践行“友善”价值观；通过会议对	40分钟

	效的六大对策（明确目的、缩短时间、正确处理分歧等）。	题；3. 针对吐槽问题，对应讲解提升会议成效的对策。 学生活动：1. 认真听讲，记录会议目的、影响因素及对策；2. 参与吐槽活动，梳理低效会议的共性问题；3. 结合对策，思考如何改进这些问题。 设计意图：通过吐槽活动激发兴趣，让学生直观感知低效会议的危害，掌握会议成效提升对策。	策学习，培养严谨细致的工作态度与责任意识。 资源支持：理论讲解 PPT、案例素材。	
理论讲授：组织高效率会议（下）	1. 会议管理技巧：会前准备（明确议程、通知参会者等）、过程控制（引导发言、控制时间等）、会后工作（整理纪要、跟进落实等）；2. 会议纪要的撰写要点。	教师活动：1. 用流程图展示会议管理全流程；2. 现场演示会议纪要撰写，提供模板；3. 组织“模拟会议准备”活动，让小组快速设计一场部门会议的议程。 学生活动：1. 认真听讲，记录会议管理技巧与纪要撰写要点；2. 参与模拟准备活动，分组设计会议议程；3. 分享议程设计成果，相互点评。 设计意图：详细讲解会议管理的全流程技巧，通过模拟准备强化实操能力，让学生掌握会议组织核心要点。	思政点融入：强调会议过程中的公平引导，践行“公正”价值观；通过会后跟进落实，培养责任担当意识。	40分钟
情景模拟与方案设计	任务：1. 情景模拟：分组模拟企业部门会议，运用会议管理技巧完成任务分配与问题解决；2. 方案设计：以“校园技能大赛团队”为主题，设计完整的团队沟通方案，明确角色分担、沟通流程、决策方法。	教师活动：1. 明确模拟与设计要求，提供会议流程清单、团队沟通方案模板；2. 巡视指导，对模拟会议和方案设计进行针对性辅导；3. 邀请小组展示模拟成果与方案，点评并总结优化要点。 学生活动：1. 分组进行会议模拟，运用技巧控制会议过程；2. 结合模板，设计校园技能大赛团队沟通方案；3. 展示成果与方案，倾听点评并反思改进。 设计意图：通过模拟与设计，让学生强化团队沟通与会议管理技能，提升实践应用能力。	思政点融入：模拟与设计中强调团队协作与责任担当，践行“团结”“敬业”价值观；通过校园团队方案设计，培养服务集体、奉献他人意识。	30分钟

课堂小结与作业布置	1. 课堂小结：系统梳理本节课知识点，包括团队认知、团队沟通方案设计、高效率会议组织，回顾案例分析和模拟中的核心经验；2. 作业布置： 举例说明团队成员的角色分担，分析自己在团队中常扮演的角色及改进方向。	教师活动：1. 用思维导图展示知识体系，帮助学生构建完整认知；2. 强调团队沟通与协作的核心价值，鼓励学生课后积极参与团队实践；3. 明确作业要求与提交时间。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识，完善个人笔记；2. 明确作业要求，梳理分析思路；3. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生系统巩固知识，通过课后作业强化团队认知与角色分析能力。	思政点融入：引导学生树立“学以致用”的学习态度，践行“勤学”理念；通过作业撰写，培养自我反思与团队意识。资源支持：知识体系思维导图 PPT、作业要求说明。	10分钟
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在情景导入任务中的投入度，如是否结合世界杯明星队案例分析团队成败原因；观察案例讨论表现，包括在“部门沟通矛盾”案例中，是否能结合团队沟通流程、角色分担等知识剖析问题，是否主动分享协作改进思路；同时留意理论学习环节互动状态，如是否主动回应“团队类型”“会议管理技巧”等问题，判断对课程内容的实时理解与参与积极性。			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估理论掌握程度，如能否准确阐述团队“5P”要素、成功团队特征及团队决策方法；结合课后作业评价，重点查看不同团队类型的对比分析质量，是否清晰举例说明团队角色分担。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对课程整体内容的掌握程度，判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学习进步，如从初期混淆团队类型，到后期能独立设计沟通方案并规范组织会议，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能掌握团队的含义、团队类型及成功团队特征，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过案例分析、小组讨论，初步理解团队沟通流程与会议组织核心要点，但实践应用存在不足。德育目标上，学生通过企业部门协作案例与团队任务，逐步树立积极的角色分担意识，目标达成效果良好。			
教学创新	案例驱动与问题导向结合：以世界杯明星队失利、企业部门沟通矛盾等真实案例为切入点，引导学生围绕“团队成败关键因素”“沟通矛盾解决路径”展开讨论，再关联团队构成、沟通流程等理论知识，实现案例剖析—问题聚焦—理论落地的逻辑闭环，增强知识的实用性。			
不足与改进	实践训练深度不足：课堂以理论讲授和案例讨论为主，缺乏沉浸式实操训练，学生难以将理论知识转化为系统的实操能力，导致技能目标达成不够扎实。后期可以增设完整团队沟通方案设计 + 模拟会议组织综合任务，让学生分组完成从团队组建、目标设定、沟通流程设计到会议筹备、实施、总结的全流程实操；训练后组织小组互评与教师点评，重点关注方案完整性、会议效率及角色适配性，强化技能落地。			

单元\章节 \模块\项目		复习课		
情景\任务		沟通原理认知；人际沟通方案设计；组织沟通方案设计；口头表达训练；书面沟通训练；非语言沟通训练；倾听技能训练；团队沟通方案设计。		
教学日期		2025 年 12 月 29 日-12 月 31 日 (十八周)	教学学时（节）	4
授课类型		理论课 <input checked="" type="checkbox"/> 实验课 <input type="checkbox"/> 实训课 <input type="checkbox"/> 实践课 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
学情分析		知识储备： 学生已系统学习沟通原理、人际与组织沟通方案设计、倾听与团队沟通等八大模块内容，对沟通的基本内涵、类型、原则有基础认知，且通过前期实操训练，对倾听技巧、团队角色分担等简单应用场景有初步体验。		
		学习能力： 在理论复盘能力上，学生具备基本的知识回顾与梳理能力，能通过教师引导列举各模块核心知识点。但在深度理解与逻辑整合上存在不足，需依赖框架图示、案例对比强化关联。		
		学习特征： 学生有明确的复习需求，希望通过系统梳理弥补前期知识短板，尤其关注组织沟通、团队沟通等难点内容的实际应用价值。		
学习目标		知识目标： 学生应掌握沟通原理认知；人际沟通方案设计；组织沟通方案设计；口头表达训练；书面沟通训练；非语言沟通训练；倾听技能训练；团队沟通方案设计。		
		技能目标： 学生应能够了解 影响会议成效的原因；把握提高会议成效的对策；学会科学合理地组织会议。		
		德育目标： 重点培养学生开拓创新的创新；严谨规范、求真务实的职业素养。		
		思政目标： 1. 强化规则意识：结合沟通尊重性、准确性等原则，引导学生在各类沟通场景中恪守规范，养成严谨务实的沟通习惯，树立 “依规沟通” 的职业素养。 2. 培育协作包容品格：通过组织沟通、团队沟通等内容复习，引导学生摒弃本位主义，学会换位思考、包容差异，增强跨部门、跨角色协作的意识与能力。		
教学重难点及措施	教学重点	沟通原理认知；人际沟通方案设计；组织沟通方案设计；口头表达训练；书面沟通训练；非语言沟通训练；倾听技能训练；团队沟通方案设计。		
	教学难点	组织沟通方案设计；团队沟通方案设计。		
教学方法		理论讲授、举例子、启发并进行小组讨论。		
教学准备		1. 教师准备：课程相关的 PPT；小组讨论的相关案例 2. 学生准备：提前预习，思考课堂引入的问题。		

教学过程				
教学环节	教学内容	教师学生活动及意图	思政点融入、资源支持说明	时间
知识体系梳理	1. 沟通核心原理：基本内涵、构成要素（发送者、接收者、编码、解码等）、六大原则、七大类型；2. 沟通技能模块：口头表达、书面沟通、非语言沟通、倾听技能的核心技巧与注意事项；3. 沟通方案设计：人际沟通、组织沟通（纵向、横向）、团队沟通的核心知识点与逻辑框架。	教师活动：1. 用思维导图展示完整知识体系，梳理各模块内在关联；2. 采用“提问引导”方式，带领学生回顾核心知识点，标注重点难点。 学生活动：1. 跟随教师梳理知识体系，明确各模块关联；2. 对照知识清单，标注个人薄弱点；3. 小组内交流疑难问题，初步互助解答。 设计意图：构建完整知识框架，帮助学生从“零散记忆”转向“系统掌握”，为后续重点复习铺垫。	思政点融入：通过知识体系梳理，培养系统思维和严谨态度，践行“求真务实”的学习理念；强调沟通原则中的“尊重”“包容”，践行社会主义核心价值观。	40 分钟
重点难点精讲	1. 组织沟通重点精讲：纵向沟通（下行、上行）的障碍与策略、与上下级关系处理；横向沟通的障碍与策略、跨部门协作技巧；2. 团队沟通重点精讲：团队角色分担（积极、消极角色）、沟通流程与协作机制；3. 综合应用重点：不同场景下沟通技能的适配选择、沟通障碍的综合破解。	教师活动：1. 结合典型错题和学生疑问，针对性精讲重难点；2. 用对比表区分纵向、横向沟通的障碍与策略；3. 组织“难点速问速答”活动，强化重点记忆。 学生活动：1. 认真听讲，记录重难点解析要点；2. 提出个人疑难问题，及时解决。 设计意图：聚焦重点难点，针对性强化巩固，解决学生自主复习中的困惑，提升复习效率。	思政点融入：强调组织沟通中的“责任”“协作”，践行“敬业”“团结”价值观；通过跨部门沟通策略学习，培养包容理解、换位思考的沟通态度。	40 分钟
案例分析与综合应用	呈现复杂沟通案例：某企业市场部与研发部因横向沟通不畅导致项目延误，同时存在纵向沟通反馈不及时的问题。任务：1. 识别案例中的沟通障碍（横向、纵向）；2. 设计综合沟通解决方案；3. 明确团队角色分担与协作机制。	教师活动：1. 发放案例材料，明确任务要求；2. 组织小组研讨（6人一组），巡视指导，引导学生调用组织沟通、团队沟通知识；3. 邀请各小组代表分享方案，点评并总结综合应用要点。 学生活动：1. 小组合作分析案例，梳理沟通障碍；2. 结合所学知识，设计综合解决方案（含障碍破解、沟通流程、角色分工）；3. 代表小组发言，分享方案，倾听其他小组观点并补充完善。 设计意图：通过复杂案例分析，强化跨模块知识的综合应用，提升学生解决实际问题的能力。	思政点融入：案例分析中强调换位思考、包容协作，践行友善、团结价值观；通过方案设计，培养责任意识和系统思维，践行敬业理念。	40 分钟

查漏补缺	练习：1. 沟通原理、类型、技巧等基础知识点选择题、填空题；2. 沟通障碍识别、简单场景沟通方案设计；3. 复杂场景沟通案例分析与方案设计。	教师活动：引导学生标注个人薄弱点，制定查漏补缺计划。学生活动：1. 检验基础知识点掌握程度；2. 小组协作完成综合关练习，提升综合应用能力；设计意图：帮助学生查漏补缺，强化知识应用能力。	思政点融入：培养自我完善、精益求精的学习态度。	30 分钟
总结提升	1. 总结提升：回顾知识体系，强调重难点应用要点，分享复习方法；复习所有核心知识点，准备期末考试。	教师活动：1. 用思维导图回顾整体知识体系，强化记忆；2. 分享实用复习方法，指导学生高效备考。 学生活动：1. 跟随教师总结，完善个人知识框架；2. 提出遗留疑问，及时解决。 设计意图：帮助学生巩固复习成果，掌握科学复习方法，为后续考试备考奠定基础。	思政点融入：引导学生树立勤学善思、精益求精的学习态度，践行敬业理念；通过知识梳理与备考规划，培养责任意识和规划能力。	10 分钟
课程评价				
过程性评价	关注学生课堂全程参与情况，评价其在知识复盘环节的互动状态，如是否主动回应“沟通类型划分”“组织沟通障碍”等核心问题；同时查看学生在知识梳理任务中的投入度，判断对全课程内容的实时回顾与整合积极性。			
成果性评价	围绕课程目标展开，通过课堂检验评估知识掌握程度，如能否系统阐述八大沟通模块核心知识点；结合课后复习效果检验，重点查看对组织沟通、团队沟通等难点内容的掌握情况，是否能清晰梳理。			
总结性评价	综合过程性表现与成果性输出，评估学生对全课程知识体系的掌握程度，判断是否达成知识目标、技能目标及德育目标；同时关注学习进步，如从初期知识点零散、混淆沟通类型，到后期能系统整合跨模块知识并灵活解决实际沟通问题，综合衡量整体学习成效。			
教学反思				
目标达成度	知识目标上，多数学生能梳理沟通原理、人际沟通等八大模块的核心知识点，知识目标基本达成。技能目标方面，学生通过复习明确了影响会议成效的因素及改进对策，但在实践应用中存在不足，技能综合运用能力需提升。德育目标上，学生通过案例复盘与方案设计，深化了严谨务实的职业素养认知，创新意识与责任意识得到强化，目标达成效果良好。			
教学创新	知识框架可视化梳理，知识框架图，将零散知识点串联成系统网络，帮助学生快速定位知识盲区，提升复习效率。			
不足与改进	课堂采用统一复习节奏，未充分关注学生个体差异，对于基础薄弱学生，难以消化组织沟通方案设计等难点内容；对于基础较好学生，缺乏深度拓展任务，复习效率不高。后期还需针对不同基础学生设计差异化任务，基础薄弱学生侧重“知识点填空、简单案例分析”等基础巩固任务。			