

《礼仪与沟通》课程标准

使用专业	新能源材料应用技术	修读学期	2025-2026 学年 第一学期	课程类型	理论
课程代码	190607	课程学时	32	课程学分	2

一、课程定位

礼仪与沟通是高职学生都应当着力提高与训练的一项基本素质，它关系到学生将来的社交、求职、工作、升迁等问题。如果学生在这方面存在短板，可能会严重影响今后的发展与前途，所以必须引起足够的重视并加以培养。

本课程从语言沟通、非语言沟通、沟通技能、化解人际冲突、求职沟通、与同事沟通、下属与上司沟通、上司与下属沟通、会议沟通、与客户沟通、商务谈判等方面，全方位、多角度地介绍了人际交往与沟通中遇到的问题和处理技巧，以提高学生的社会交际和工作交际能力，帮助其更好、更快地适应社会。

二、课程设计思路

（一）设计理念

本课程遵循以就业为导向的现代教育指导思想，以培养学生的职业能力为本位，坚持以职业活动为导向，以技能培养为核心，内容深入浅出、形象生动，能够引发学生的学习兴趣，启发学生积极思考与实践，突出职业性、实践性和开放性。

本课程的设计不仅充分考虑了满足岗位需要的专业技能和知识运用能力的培养，还充分考虑到学生的身心发展特点，将学生职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。

本课程特别注重理论、案例与实践的结合，融入了大量精彩的案例，强调学、做、行一体化，每个单元都针对知识点配合即时演练、实践与应用，让学生在学中做、做中学。

（二）课程设计思路

1. 教学内容设计

本课程以人际关系、人际交往、人际沟通过程为主线，系统地介绍了语言与非语言沟通、沟通技能、化解人际冲突、求职沟通、职场沟通、会议沟通等内容，帮助学生全面提升社会交际和职场交际能力。

2. 教学模式设计

本课程采取“目标驱动，学做合一”的教学模式，注重理论知识与自我实践相结合，教、学、练结合，利用情景还原、小故事、图片、视频等多种多样的丰富案例（含思政素材），对社交场合的语言沟通、非语言沟通、沟通技能、化解人际冲突、求职沟通、与同事沟通、下属与上司沟通、上司与下属沟通、会议沟通、与客户沟通等内容进行实践实训，以有效地实现理论知识与专业实践的有机结合，强调学、做、行一体化，真正达到学以致用，知行合一。

3. 教学方法设计

本课程采用讲授法、讨论法、验证法、视频演示法、案例分析法、实践练习法等教学方法，转变单纯的课堂教学模式，以学生为中心，教师为学习过程中的组织者和实践过程中的引导者。

在实训阶段，根据任务安排 5~8 名学生组成一个学习小组，分配不同的角色，进行协作式学习，共同完成学习任务。以班级为单位共同观摩评价，还可引入企业导师参与课程学习指导和成果评价。

4. 教学过程设计

通过多元化教学，把所需掌握的知识点融入到实训中，使学生能够更加真实地体验各种社交场景，使其具有驾驭人际交往活动的的能力。通过案例观摩+教师演示+学生演练，使学生能更快地掌握人际关系与沟通技巧。通过启发引导的授课方式，着重培养、训练学生的基本礼仪规范、职业口语风范、从业规范和人际沟通能力。

三、课程学习目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，帮助学生提升自己的人际交往与沟通能力，在人际交往中实现自我成长和自我管理，并能自主地处理人际交往中出现的冲突和压力。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）掌握处理人际关系的基本原则，塑造良好的个人形象。
- （2）掌握沟通的原则、类型和层次。
- （3）掌握口头沟通、书面沟通、网络沟通的原则与技巧。
- （4）掌握副语言、身体语言和外环境语言。
- （5）掌握有效传递信息、有效倾听、有效回应的方法。

(6) 掌握处理人际冲突的常见方式，以及有效化解人际冲突的方法。

(7) 了解面试准备和收尾工作，掌握面试过程中的沟通技巧

(8) 掌握与同事相处与沟通的基本原则与技巧。

(9) 掌握下属与上司相处的原则，以及下属向上司汇报工作、请示工作的技巧。

(10) 掌握上司与下相处相处的原则，以及上司向下属委派任务、表扬下属、批评下属的原则与方式。

(11) 掌握准备与组织会议的方法，以及成功推进会议的策略。

(12) 掌握与客户沟通的策略，以及直播场景下与客户沟通的技巧。

2. 职业技能目标

(1) 能够在生活与工作中灵活自如地进行口头沟通、书面沟通、网络沟通，提高学生的语言组织和表达能力。

(2) 能够在人际沟通中灵活运用副语言、身体语言和外在环境语言，培养学生的非语言沟通能力。

(3) 能够有效传递信息、有效倾听、有效回应，化解难题，消除障碍，增进情感。

(4) 能够用非暴力沟通的方式有效化解人际冲突，建立和谐关系，提高学生的应变能力。

(5) 能够撰写求职信、个人简历，做好面试自我介绍与应答，提高学生的自我推销能力。

(6) 能够在职场与同事、上司、下属和谐相处，有效沟通，开拓学生的处理职场人际关系的能力。

(7) 能够做好会议的准备、组织与推进工作，培养学生的策划能力和组织协调能力。

(8) 能够自如地与客户进行沟通，建立与维护良好的客户关系。

3. 职业素养目标

(1) 运用人际关系与沟通技巧，提高个人魅力与沟通能力。

(2) 掌握必要的职场沟通技能，融洽职场人际关系，提升工作效率。

(3) 提高人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理人际关系。

(4) 全面提升学生的职业素质（观念、态度、能力）。

四、课程整体设计

本课程教学内容分为 12 个知识模块，含实训共 52 学时。

1. 知识模块顺序及对应的学时

序号	教 学 内 容	要求	课时分配
1	有价值的无形资产——人际关系	熟悉	2
2	构建和谐人际关系的关键——沟通	熟悉	4
3	从逻辑思考到语言输出——语言沟通	掌握	4
4	和说话一样高效的沟通方式——非语言沟通	掌握	2
5	有效沟通才是竞争力——沟通技能	掌握	2
6	用非暴力沟通建立和谐关系——化解人际冲突	掌握	2
7	获得职场认可的第一步——求职沟通	掌握	2
8	职场中的平行沟通——与同事沟通	掌握	2
9	职场中的上行沟通——下属与上司沟通	掌握	2
10	职场中的下行沟通——上司与下属沟通	掌握	2
11	职场中的群体沟通——会议沟通	掌握	4
12	建立与维护良好的客户关系——与客户沟通	掌握	4
总 计			32

2. 课程教学的重点、难点及解决方法

(1) 教学重点：语言沟通；非语言沟通；沟通技能；化解人际冲突；求职沟通；与同事沟通；下属与上司沟通；会议沟通；与客户沟通。

(2) 教学难点：本课程教学的难点在于是否能够结合演示和实训进行教学，让学生在实践中学习与领悟所学知识点。

(3) 解决方案：可以通过强化视频演示和实践演练来解决。

五、 课程教学目标与内容设计

第一单元 有价值的无形资产——人际关系

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解人际关系的重要性、心理构成与三维理论；了解影响人际关系的主要因素和处理人际关系的基本原则；了解人际关系建立与发展的过程；掌握个人形象的重要性、四大要素和管理方法。 2. 具体任务：认识人际关系。 3. 活动设计：案例展示-讲评	载体或活动
		情景案例+栏目
学习方法建议	讲授法+案例法	
学习重点与难点	重点：人际关系的心理构成、处理人际关系的基本原则、个人形象的四大要素 难点：人际关系的三维理论	

组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识人际关系	了解人际关系的重要性、心理构成与三维理论,以及影响人际关系的主要因素和处理人际关系的基本原则	人际关系的心理构成,处理人际关系的基本原则
人际关系建立与发展的过程	了解人际关系建立与发展的过程	人际关系建立与发展的4个阶段
人际关系中的个人形象管理	掌握个人形象的重要性、四大要素和管理方法	个人形象的四大要素,个人形象的管理

第二单元 构建和谐人际关系的关键——沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标:了解沟通的重要性、特点、基本要素,以及有效沟通的条件;掌握沟通的原则;掌握沟通的不同类型;理解沟通的3个层次。 2. 具体任务:认识沟通的原则、类型和层次。 3. 活动设计:案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		情景案例+栏目
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点:沟通的原则、沟通的类型、沟通的层次 难点:沟通的类型	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
沟通的内涵	了解沟通的重要性、特点、基本要素,有效沟通的条件,以及沟通的原则	沟通的基本要素,沟通的原则
沟通的类型	掌握沟通的不同类型	正式沟通和非正式沟通,语言沟通与非语言沟通,单向沟通与双向沟通,纵向沟通、横向沟通与斜向沟通
沟通的3个层次	理解沟通的3个层次	沟而不通,沟而能通,不沟而通

第三单元 从逻辑思考到语言输出——语言沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标:掌握口头沟通的基本原则和技巧;掌握书面沟通的基本原则和商务文书写作方法与技巧;掌握使用聊天软件和电子邮件沟通的技巧。 2. 具体任务:练习口头沟通、书面沟通和网络沟通。	载体或活动
		语言沟通训练

	3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：口头沟通、书面沟通、网络沟通 难点：商务文书的写作	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
口头沟通	学会交谈、劝说、演说、电话沟通的技巧	交谈、劝说、演说、电话沟通的技巧
书面沟通	学会商务文书的写作	商务文书的写作步骤与写作技巧
网络沟通	学会使用聊天软件和电子邮件沟通的技巧	微信文字沟通、语音沟通、视频沟通技巧,电子邮件沟通的技巧

第四单元 和说话一样高效的沟通方式——非语言沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解非语言沟通的内涵、特点与作用；掌握副语言，如重音、语调、语音停顿、语速和类语言；掌握身体语言，如外在形象、肢体动作和面部表情；掌握外在环境语言，如空间距离和时间的控制。 2. 具体任务：练习非语言沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		非语言沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：副语言、身体语言、外在环境语言 难点：身体语言	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识非语言沟通	了解非语言沟通的内涵、特点与作用	非语言沟通的特点与作用
副语言	学会运用副语言进行沟通	重音、语调、语音停顿、语速和类语言
身体语言	学会运用身体语言进行沟通	外在形象、肢体动作和面部表情
外在环境语言	学会运用外在环境语言进行沟通	空间距离和时间的控制

第五单元 有效沟通才是竞争力——沟通技能

学习性工作任务或项目	1. 目标：掌握有效传递信息的方法；掌握倾听的重要性、法则和七个层次；掌握有效回应的基本原则、方式和技巧。 2. 具体任务：练习沟通技能。	载体或活动
		沟通技能训练

	3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：有效传递信息、有效倾听、有效回应 难点：有效倾听、有效回应	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
有效传递信息	学会在沟通过程中有效传递信息	明确信息接收对象，确定信息的内容，选择合适的信息传递方式，选择恰当的信息传递时机
有效倾听	学会在沟通过程中有效倾听	倾听的重要性，倾听的法则，倾听的七个层次
有效回应	学会在沟通过程中有效回应	有效回应的基本原则，有效回应的方式，有效回应的技巧

第六单元 用非暴力沟通建立和谐关系——化解人际冲突

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解人际冲突的特性、影响人际冲突处理的因素和处理人际冲突的基本原则；掌握处理人际冲突的5种常见方式；掌握有效化解人际冲突的方法。 2. 具体任务：练习通过沟通化解人际冲突。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		化解人际冲突训练
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：处理人际冲突的原则、处理人际冲突的方式、有效化解人际冲突的方法 难点：有效化解人际冲突的方法	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识人际冲突	了解影响人际冲突处理的因素和处理人际冲突的基本原则	影响人际冲突处理的因素，处理人际冲突的基本原则
处理人际冲突的常见方式	学会处理人际冲突的5种常见方式	逃避、退让、折中、强制和合作
有效化解人际冲突	学会有效化解人际冲突的方法	确认自己的问题和需求，与对方建立沟通约定，说明自己的问题和需求，提供解决方案，

第七单元 获得职场认可的第一步——求职沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解面试前需要做好哪些准备工作；掌握面试过程中的沟通技巧；了	载体或活动
		求职面试训练

	解面试结束后的收尾工作。 2. 具体任务：练习求职面试。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：撰写求职信、个人简历，面试中语言表达、自我介绍、倾听、应答的技巧 难点：撰写个人简历、自我介绍	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
做好面试前的准备	学会在面试前做好准备工作	撰写求职信、个人简历，树立自我形象
面试过程中的沟通技巧	学会面试沟通技巧	应对面试的基本原则，面试中语言表达、自我介绍、倾听、应答的技巧
面试结束后应注意的问题	学会做好面试结束后的收尾工作	适时告辞、及时退出，不要过早询问面试结果，面试成功做出回复

第八单元 职场中的平行沟通——与同事沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解同事关系的重要性、4种不同类型的同事和影响同事关系的因素；掌握与同事相处的基本原则与技巧，以及与不同类型同事相处的方法；掌握与同事沟通的基本原则与技巧。 2. 具体任务：练习与同事沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		与同事沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点：影响同事关系的因素，与同事相处的原则与技巧，与不同类型同事相处的方法，与同事沟通的原则与技巧 难点：与不同类型同事相处的方法，与同事相处、沟通的技巧	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识同事关系	了解同事关系的重要性、不同类型的同事和影响同事关系的因素	不同类型的同事，影响同事关系的因素
与同事相处的原则与技巧	学会与同事和谐相处	与同事相处的基本原则与技巧，与不同类型同事相处的方法
与同事沟通的策略	学会与同事融洽沟通	与同事沟通的基本原则与技巧

第九单元 职场中的上行沟通——下属与上司沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：掌握下属与上司相处的基本原则与技巧；掌握下属向上司汇报工作的基本原则，以及撰写书面汇报、口头汇报的技巧；掌握下属向上司请示工作的技巧；掌握下属与上司谈升职加薪的技巧。 2. 具体任务：练习与上司沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		载体或活动
			下属与上司沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：向上司汇报工作，向上司请示工作，与上司谈升职加薪 难点：撰写书面汇报，口头汇报，请示工作		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	
与上司建立和谐关系	学会与上司建立和谐关系	了解上司，下属与上司相处的基本原则与技巧	
下属向上司汇报工作	学会向上司汇报工作	向上司汇报工作的基本原则，撰写书面汇报的技巧，做好口头汇报的技巧	
下属向上司请示工作	学会向上司请示工作	换位思考，请示更高效；结论先行，观点更明了；策划题目，请示更精准	
下属与上司谈升职加薪	学会与上司谈升职加薪	与上司谈升职加薪的技巧	

第十单元 职场中的下行沟通——上司与下属沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：掌握上司与下相处处的“3A”原则；掌握上司向下属委派任务的基本原则、基本步骤和态度；掌握上司表扬下属的基本原则和方式；掌握上司批评下属的基本原则和方式。 2. 具体任务：练习与下属沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		载体或活动
			上司与下属沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：委派任务，表扬下属，批评下属 难点：委派任务，批评下属		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	
上司与下相处处的“3A”原则	学会与下相处处的原则	上司与下相处处的“3A”原则	
上司向下属委派任务	学会向下属委派任务的原理	委派任务的原则、步骤和态度	

	则、步骤和态度	
上司表扬下属	学会表扬下属的原则和方式	表扬下属的原则,选择得当的方式
上司批评下属	学会批评下属的原则和方式	批评下属的原则,使用铺垫句式,因人而异

第十一单元 职场中的群体沟通——会议沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标:了解会议沟通的特点、类型、作用与要素;掌握做好会议准备与组织工作的方法;掌握成功推进会议的策略。 2. 具体任务:练习会议沟通。 3. 活动设计:案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		会议沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点:会议的准备与组织,成功推进会议的策略 难点:安排会议议程,应对突发情况	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识会议沟通	了解会议沟通的特点、类型、作用与要素	会议沟通的类型,高效会议沟通的要素
会议的准备与组织	学会准备与组织会议	设定会议目标,拟定会议议题,确定与会人员,确定会议时间,选择会议地点,有序安排会议议程
成功推进会议的策略	学会成功推进会议的策略	选择会议互动模式,营造会议氛围,会议主持控场,选择决策方式,应对突发情况

第十二单元 建立与维护良好的客户关系——与客户沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标:了解客户沟通的内容、作用与途径,以及主客双方的沟通风格;掌握与客户沟通的策略;掌握直播场景下与客户沟通的技巧。 2. 具体任务:练习客户沟通。 3. 活动设计:案例展示-学生实践-讲评	载体或活动
		客户沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法	
学习重点与难点	重点:客户沟通的策略,直播场景下的客户沟通 难点:针对性沟通,提升直播话术感染力	
组织实施建议	理实一体专题化教学	
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络	

学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容
初识客户沟通	了解客户沟通的内容、作用与途径，以及沟通风格	客户沟通的内容，主客双方的沟通风格
客户沟通的策略	学会客户沟通的策略	换位思考，针对性沟通，应对异议，妥善处理投诉
直播场景下的客户沟通	学会在直播间与观众有效互动	提升直播话术感染力的技巧，做好直播互动的技巧

六、 教学实施

1. 教材选用

《人际关系与沟通技巧（慕课版）》（书号：ISBN 978-7-115-56218-0），吕丽辉主编，人民邮电出版社，2021年8月出版。

2. 教学方法建议

（1）案例引导，深度解析。在本课程中，教师可以“情景还原”等栏目中的典型案例来引导所讲内容，列举一些人际交往与沟通中的正反面案例，强化学生的认识，拓展学生的视野。

（2）情景模拟，角色扮演。在本课程“即时演练”板块实践教学中，教师可以通过设置一些社交生活中的模拟场景，让学生扮演特定情境中的有关角色，通过体验式学习演练达到掌握知识技能的目的。

（3）媒体演示，专项实践。在课堂教学过程，教师可以灵活运用视频、音频、动画等多媒体现代教学技术手段，根据教学内容进行随堂专项实践，充分调动学生听觉、视觉、实际演练的积极性，在活跃课堂气氛的同时强化教学效果。