

河南省中等职业学校  
沟通基础课程标准  
( 2025 年 )( 试行 )

# 目 录

|            |   |
|------------|---|
| 一、课程性质与任务  | 1 |
| (一) 课程性质   | 1 |
| (二) 课程任务   | 1 |
| 二、课程目标与要求  | 1 |
| 三、课程结构与内容  | 2 |
| (一) 课程结构   | 2 |
| (二) 课程内容   | 3 |
| 四、学生考核与评价  | 4 |
| (一) 评价原则   | 4 |
| (二) 评价方式   | 5 |
| (三) 评价结果运用 | 5 |
| 五、课程实施与保障  | 6 |
| (一) 课程实施   | 6 |
| (二) 教学条件   | 7 |

# 一、课程性质与任务

## （一）课程性质

沟通基础是公共管理与服务领域培养学生掌握职场沟通基本规范与策略的课程，是衔接个人表达能力与职业场景沟通实践的关键桥梁。沟通基础课程是中等职业学校公共管理与服务类专业的专业基础课程，主要包括沟通知识、沟通技能和职业素养。

## （二）课程任务

本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，对接公共管理与服务领域一线岗位对技能人才的现实需求，使学生掌握公共管理与服务类专业必备的倾听理解、清晰表达、有效互动、非语言沟通等知识和技能，具备从事公共管理与服务相关岗位的能力，养成主动服务、换位思考、耐心周到的素质，为后续专业课程学习及未来职业发展奠定坚实基础。

# 二、课程目标与要求

本课程立足中等职业教育人才培养定位，通过系统的理论学习、实践训练和综合应用，应达到以下目标与要求。

1. 理解沟通的概念、重要性，明确沟通的目标和过程，掌握沟通六要素。
2. 能识别口语语言沟通、书面语言沟通与非语言沟通的不同特点，了解其应用场景，掌握其沟通技巧。
3. 了解沟通障碍的种类、产生原因，掌握克服沟通障碍的技巧。
4. 能识别不同场景的特点，依据其关键要素，选择合适的沟通策略、方法及有效的沟通工具，养成良好的沟通习惯。
5. 具备以沟通对象为中心的沟通意识，能系统分析沟通对象的身份、需求与特点，并据此精准调整沟通的目标、内容、语言风格与渠道策略，实现高效、得体的沟通效果。
6. 掌握会前筹备、会中服务、会后落实各环节的沟通规范与技巧，具备独立完成中小型会议组织与协调的能力，形成高效周到的职业素养。
7. 掌握洽谈沟通的基本原则与策略技巧，具备工作场景中开展专业洽谈的能力，形成互利共赢的洽谈思维。

8. 能在公共沟通中有效应用在线协作平台、即时通信工具等现代数字沟通工具，完成工作汇报、客户洽谈、团队会议、工作指导等工作任务。
9. 会查阅职业标准与行业规范，获取有效信息以支持学习与工作。
10. 具备协作意识，能在团队中有效沟通，配合完成综合性任务。
11. 树立规范意识，能遵守操作要求并正确使用相关资源。
12. 能对完成的工作进行总结反思，具备持续改进的意愿和能力。

## 三、课程结构与内容

### （一）课程结构

本课程由 5 个教学模块构成，包括沟通技巧、沟通方式、沟通对象、会务沟通、洽谈沟通。

本课程主要内容及参考学时如下。各学校可结合教学实际情况，在保障课程目标达成的前提下，灵活分配各教学内容的学时数。

| 模块   | 内容        | 参考学时 |
|------|-----------|------|
| 沟通技巧 | 沟通基础      | 20   |
|      | 口语语言沟通技巧  |      |
|      | 书面语言沟通技巧  |      |
|      | 非语言沟通技巧   |      |
|      | 沟通障碍及克服技巧 |      |
| 沟通方式 | 电话沟通      | 12   |
|      | 网络沟通      |      |
|      | 接待沟通      |      |
|      | 拜访沟通      |      |
| 沟通对象 | 与上级沟通     | 20   |
|      | 与同事沟通     |      |
|      | 与客户沟通     |      |
|      | 与媒体沟通     |      |
|      | 与群众沟通     |      |

续表

| 模块   | 内容   | 参考学时 |
|------|------|------|
| 会务沟通 | 会前筹备 | 6    |
|      | 会中服务 |      |
|      | 会后落实 |      |
| 洽谈沟通 | 信息处理 | 6    |
|      | 议程拟定 |      |
|      | 说服技巧 |      |
| 合计   |      | 64   |

## （二）课程内容

| 模块   | 任务描述                                                                              | 教学内容与要求                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 沟通技巧 | 1. 学习沟通基础。<br>2. 练习口语语言沟通技巧。<br>3. 练习书面语言沟通技巧。<br>4. 练习非语言沟通技巧。<br>5. 练习沟通障碍的克服技巧 | 1. 了解沟通的概念，辨析沟通过程是否完整，掌握沟通六要素。<br>2. 了解口语语言沟通的形式和原则，掌握交谈技巧和倾听技巧。<br>3. 了解书面语言沟通的形式和原则，掌握日常应用文的规范写作。<br>4. 了解非语言沟通的特点及功能，对非语言沟通要素能识别、会解读、能应用。<br>5. 了解影响沟通的因素，识别沟通障碍，掌握克服沟通障碍的方法和技巧                                                     |
| 沟通方式 | 1. 电话沟通。<br>2. 网络沟通。<br>3. 接待沟通。<br>4. 拜访沟通                                       | 1. 理解电话沟通的重要性，掌握接听、拨打电话的专业流程与核心技巧，掌握在常见职场场景中的电话沟通能力。<br>2. 理解网络沟通的特点与规范，掌握在常见职场场景中，通过即时通信工具、电子邮件等进行沟通的能力。<br>3. 理解接待工作的意义，树立服务意识，掌握从迎接到送别的完整接待流程，并能运用专业的沟通技巧处理常规及突发事件。<br>4. 理解拜访的规范与目标，树立尊重对方时间的意识，掌握从预约准备到事后跟进的全流程，并能运用有效的沟通技巧达成拜访目的 |
| 沟通对象 | 1. 与上级沟通。<br>2. 与同事沟通。<br>3. 与客户沟通。                                               | 1. 了解与上级沟通的特殊性与重要性，掌握在不同工作场景下的沟通原则与关键技巧。<br>2. 树立团队协作意识，掌握与同事日常协作、问题协商及建立积极人际关系的基本沟通原则与技巧。                                                                                                                                             |

续表

| 模块   | 任务描述                              | 教学内容与要求                                                                                                                                                                  |
|------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 沟通对象 | 4. 与媒体沟通。<br>5. 与群众沟通             | 3. 树立服务意识，掌握与客户进行有效沟通的全流程，具备在服务场景中提供专业、贴心服务的能力。<br>4. 了解与媒体沟通的基本规范，掌握不同场景下沟通原则与应对方法。<br>5. 掌握与不同服务对象沟通的原则与技巧                                                             |
| 会务沟通 | 1. 会前筹备。<br>2. 会中服务。<br>3. 会后落实   | 1. 明确会前筹备的核心要素与完整流程，掌握拟定会议方案、发送通知、准备材料与布置场地等基本技能，具备独立完成中小型常规会议会前筹备工作的能力。<br>2. 熟悉会议进行中的各项服务环节，掌握会场引导、设备保障、会议记录及处理突发情况等基本技能。<br>3. 掌握会议纪要的撰写与分发、决议事项的跟踪督办以及会议效果的总结评估等基本技能 |
| 洽谈沟通 | 1. 信息处理。<br>2. 议程拟定。<br>3. 练习说服技巧 | 1. 树立信息安全意识，掌握信息的有效收集、筛选鉴别、分类整理、存储备份及规范传递的全流程基本技能。<br>2. 理解会议议程的核心作用，掌握议程的基本构成要素与拟定方法，能根据会议目标拟定出中小型常规会议议程。<br>3. 理解说服的本质是共赢，掌握核心说服策略，在工作场景中，有效表达观点，争取合作与支持               |

## 四、学生考核与评价

### （一）评价原则

#### 1. 坚持立德树人

把立德树人成效作为评价的根本标准，注重学生理想信念、爱国情怀、品德修养和职业道德的培育，将践行社会主义核心价值观贯穿于评价全过程。

#### 2. 促进全面发展

落实德智体美劳全面发展的评价要求，注重考查学生的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，关注学生创新精神、个性发展与综合职业能力的达成，促进学生健康成长、全面发展。

### 3. 突出能力导向

体现职业教育类型特色，根据公共管理与服务类专业特点，设计体现公共服务、事务管理、沟通协调、文书处理等专业特色，以考核学生沟通技巧、沟通方式、沟通对象、会务沟通、洽谈沟通为重点的评价内容和方式。

### 4. 注重多元评价

强化过程评价，改进结果评价，探索增值评价，健全综合评价。鼓励社会评价和学校评价相结合，教师评价和学生评价相结合。

### 5. 推动技术赋能

充分利用数字技术，提高教育评价的科学性、专业性、客观性。

## （二）评价方式

### 1. 过程评价

通过课堂表现、任务实践、课后作业等环节，重点考查学生在沟通理论应用、基础技能练习、学习参与度及职业素养养成等方面的表现。

### 2. 结果评价

采用理论测试、技能考核、综合实训等方式，检验学生在沟通技巧、沟通方式、沟通对象、会务沟通、洽谈沟通方面的综合运用能力。

### 3. 增值评价

重点考查学生在知识掌握、技能操作、思维与应用能力及严谨求实的职业素养方面的进步幅度，关注个体发展与提升，探索纳入学生成长档案。

### 4. 综合评价

不仅关注知识的学习、技能的训练，还要注重职业综合素质和行动能力的培养，促进学生全面发展。

## （三）评价结果运用

### 1. 服务学生发展

通过评价结果帮助学生认识在沟通知识掌握、技能应用、职业素养养成等方面的优势与不足，为学生未来专业发展、职业规划和后续成长等提供依据。

## 2. 改进教学工作

教师根据学生在沟通技巧、沟通方式、沟通对象、会务沟通、洽谈沟通等方面的评价结果，及时调整教学策略或方法。

## 3. 完善课程建设

将过程评价、结果评价、增值评价、综合评价等多维评价结果作为优化课程内容或资源的重要参考。

# 五、课程实施与保障

## （一）课程实施

### 1. 教学要求

落实立德树人根本任务，根据本课程目标、内容特点和学生认知基础，以学生为中心设计教学活动。有机融入尊重包容、诚信协作、以德为先、人文关怀等思政元素。对接社区管理、档案管理、老年照护、秘书职业能力要求，贯彻理实一体化理念，以客户接待、工作汇报、业务洽谈、投诉处理、会议组织等工作场景为载体，通过案例教学、情景模拟、小组协作、岗位实训等方式，引导学生在解决问题中掌握清晰准确的表达、耐心专注的倾听、恰当得体沟通等能力。积极运用现代信息技术，优化知识传授、技能训练、检测与总结过程。

### 2. 教材编写要求

教材编写须遵循文秘、行政事务助理等专业教学标准和沟通基础课程标准，基于沟通技巧、沟通方式、沟通对象、会务沟通、洽谈沟通等典型工作任务设计内容，突出公共服务、事务管理、沟通协调、文书处理等专业特色的实用性与针对性。结构设计应适配模块教学模式需求，配套开发微课视频、案例库、习题库、电子课件等数字资源。

### 3. 课程资源开发与利用要求

文本资源方面，开发学习材料、实习实训手册等教学材料。

数字化资源方面，构建涵盖音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等在内的资源体系。



## （二）教学条件

### 1. 师资配备要求

主讲教师应持有相应专业的教师资格证书，具备传播学、语言学、心理学等相关专业背景及教学能力，能够胜任沟通基础的理论与实践教学。

课程负责人应具有中级及以上职称，具有 5 年以上教学或行业实践经验。

兼职教师可聘请来自社区、企业等具有中层以上岗位管理经验的人员承担实践教学指导。

教学团队应定期开展教研活动，共同研课备课，提升教学效果。

### 2. 教学设施要求

专业教室应具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

校内实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接公共服务、事务管理、沟通协调、文书处理等真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展会务沟通、洽谈沟通等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

校外实训场所应符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议，能提供与学生规模相适应的实习实训岗位，配备指导教师，保障实习实训顺利进行。

## 编制人员及单位：

郭利民，三门峡社会管理职业学院

王 燕，三门峡社会管理职业学院

王煜炜，三门峡社会管理职业学院

朱 晴，河南省商务中等职业学校

王晓征，河南省商务中等职业学校

孔鑫凯，北京世纪超星信息技术发展有限责任公司