

# 《职业技能训练》教学大纲

## 一、课程性质、目的

《职业技能训练》是“合格职业人”专业职业素养提升部分的技能提升课程，本课程中，学生将进行针对岗位特性的技能提升训练，包括职业形象与礼仪、职业沟通技巧、团队合作能力训练。

通过本课程的学习，学生明确职业形象及礼仪的重要性，为进入职场做好准备，学生将提升自己的沟通与合作能力，具备在职场中基本适应能力，可以清楚明确表达自己的意图，并较快地融入到团队之中。

## 二、教学内容及目标

知识模块 (篇)	教学内容 (章)	学习目标
第一模块 职业形象与 礼仪	第一章 形象与礼仪的 重要性	1. 让学生感受到形象与礼仪的重要性。
	第二章 礼仪概述	1. 让学生了解什么是礼仪。
	第三章 职业形象	1. 能掌握正确的站姿、坐姿、表情、肢体语言等相关知识。 2. 能了解在休闲、商务场合着装的相关知识。 3. 通过学习正确的站姿、坐姿等相关知识，让学生形成良好的仪态。 4. 通过学习表情、肢体语言等相关知识，能给人良好的第一印象。 5. 通过学习商务场合着装能让学生塑造良好的个人素养与内涵。
第二模块 职业沟通技 巧	第一章 沟通的重要性	1. 让学生了解沟通的重要性。 2. 让学生明白客户满意的重要性。
	第二章 什么是赢得客户 满意的沟通	1. 让学生了解沟通的定义。 2. 让学生明白沟通的信息流过程。
	第三章 赢得客户满意的 沟通技巧	1. 让学生学习赢得客户满意的沟通技巧。 2. 让学生掌握沟通的注意事项。
第三模块 团队合作能	第一章 团队合作的重要	1. 深刻理解团队合作的重要性。 2. 能够准确的说出团队对个人的带来的好

力训练	性	处。
	第二章 团队的概念	1. 能够准确表述团队的定义。 2. 能够理解团队和群体的区别。
	第三章 团队精神养成	1. 了解团队精神在行为过程中和结果上的体现。2. 通过雁行理论能够掌握有团队精神的行为表现, 最终认识到团队精神的最终结果就是追求共赢。
	第四章 职场对接	1. 了解作为新人如何迅速融入新的团队。

### 三、教学方法

在教学活动过程中, 重点在学习苏格拉底的“精神助产”即引导学生自学上, 鼓励学生在自学实践中掌握学习方法。

本课程的学习, 课堂上主要学习方法有哲理分享、理论讲授、案例分析、课堂讨论、心理测验、小组合作训练等教学方法。

### 四、参考书目

- [1]李小丽, 段晓华, 《商务礼仪与职业形象》, 北京交通大学出版社, 2010. 02
- [2]中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会, 《职业形象与礼仪》, 中国金融出版社, 2010. 06
- [3]杨丽, 《商务礼仪与职业形象(第二版)》, 大连理工出版社 2011-07-01
- [4]郭宗娟, 《礼仪与职业形象》, 机械工业出版社, 2012. 09
- [5]张建宏, 《社交礼仪与沟通技巧》, 国防工业出版社, 2011. 12
- [6]刘玉冰, 《沟通技巧与实训》, 清华大学出版社, 2012. 03
- [7]刘创, 《社会沟通技巧》, 中央广播电视大学出版社, 2011. 11
- [8]黄甜, 韩庆艳, 臧伟, 《沟通技巧与团队建设》, 人民邮电出版社, 2012. 06
- [9]许湘岳, 徐金寿, 《团队合作教程》, 人民出版社, 2011. 01