

《职业与企业公共能力》课程标准

课内学时数：108

学分：6

考核方式：考查

说 明

一、教学目的和要求

通过本课程的学习，职业与企业公共能力这门课程旨在培养学生的专业知识和技能，同时注重职业素养和职场竞争力的提升，以满足企业对服装专业人才的综合需求。注重全面素质与服饰文化修养的提高，强调德技并修，弘扬工匠精神和传统文化，培养学生的团队意识与职业道德，以及环保意识、安全文明生产意识，提升学生的专业技能和职场竞争力，为将来的职业发展打下坚实基础。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

章数	内 容	理论课时	实验课时	小计
1	第一章 职业沟通概述	12	0	12
2	第二章 倾听	18	0	18
3	第三章 说服、拒绝与冲突处理	24	0	24
4	第四章 交谈技巧	18	0	18
5	第五章 非语言沟通和沟通礼仪	12	0	12
6	第六章 职业生涯规划	24	0	24

三、教学内容

第一章：职业沟通概述；

第一节：良好的沟通是成功的关键

一：职场需要什么能力？

1. 专业能力和职业核心能力、2. 职业核心能力、3. 介绍课程；

二：职业沟通概述；

1. 最有价值的技能——沟通技能

2. 沟通与职业沟通的定义、目标与过程模型

3. 培养主动沟通的意识与基础技巧。

第二节：自信是沟通的基础；

一：什么叫做自信

1. 概念感知：从视频与故事中体悟

2. 自信的特征和标准

3. 如何培养职业沟通自信？

二：案例分析

三：分组活动：别人眼中的你和自己眼中的你；

第二章：学会如何倾听

第一节：倾听的意义：被低估的战略能力

一：导入新课：从沟通双翼到倾听赋能

1. 活动导入：“商店打烊”故事测试

2. 文化溯源：“听”字的智慧

3. 视频研讨：《四大名捕》片段分析。

二：探究倾听的本质

三：倾听的多元价值

第二节：倾听的障碍

一：倾听障碍的系统分析

二：案例深度分析“一次失败的需求沟通”

三：自我评估测试

1. 主观（内部）障碍——倾听者的“过滤器”

2. 客观（外部）障碍——环境与信源的“干扰波”。

第三节：倾听的原则（同理心倾听）

一：何谓同理心

1. 概念辨析

2. 同理心倾听的定义

3. 同理心倾听的三重境界

二：自我评估，并讲述十种有用的倾听技巧

三：综合演练与评估

第三章：说服、拒绝与冲突处理

第一节：说服

一：导入新课：从历史镜鉴看说服之力

二：说服的本质与原则

三：经典案例研讨：“寇准理发”的智慧。

第二节：说服的技巧

一：结构化说服工具：ARE 模型

二：实战案例分析：“向和尚推销梳子”

三：活动游戏：扑克牌说服游戏。

第三节：沟通中的拒绝

一：情境导入：为何说“不”如此之难？

二：建设性拒绝的原则与“三明治”法

三：情景演练：高难度拒绝场景。

第四节：冲突处理；

一：冲突的再定义：并非总是坏事

二：冲突产生的根源模型分析

三：冲突化解的策略与技巧

四：深度案例研讨：“史上最牛女秘书”事件

五：综合自我评估与行动规划。

第四章：交谈技巧

第一节：面对面的沟通

- 一：导入新课：沟通媒介的选择智慧
- 二：面对面沟通的深度解析
- 三：案例分析
 - 1. 优势与挑战
 - 2. 分类与应用差异
 - 3. 过程与核心原则。

第二节：电话沟通

- 一：导入课程：电话沟通的不可替代性
- 二：电话沟通全流程规范与技巧
 - 1. 拨打电话的“P-R-E-P”流程
 - 2. 电话礼仪禁忌（反面案例分析）。
- 三：情景演练：应对电话沟通中的挑战

第三节：赞美

- 一：赞美的力量：从心理学到管理学
- 二：有效赞美的“SINCERE”原则与技巧
- 三：综合活动演练与案例深化
- 四：自我测评与行动计划。

第五章：非语言沟通和沟通礼仪

第一节：身体语言

- 一：导入新课：超越语言的沟通世界

二：非语言沟通的维度解析

1. 面部表情——情绪的通用词典
2. 眼神接触——心灵的窗口
3. 身体动作与姿态——态度与关系的宣言
4. 副语言——声音的“表情”

外观与环境——静态的非语言信号

三：视频案例深度分析

四：自我测评与“镜像练习”

第二节：沟通礼仪

一：导入课程：礼仪——从面试现场说起

二：沟通礼仪的核心原则与系统内容

1. 四大核心原则
2. 系统化礼仪内容。

三：综合案例分析：跨部门协调会议中的礼仪考量

四：自我评估与情境应对计划

第六章：职业生涯规划

第一节：职业生涯规划的重要性

一：导入新课：从自我管理到战略规划

1. 定义与分类
2. 重要性：来自数据与故事的启示
3. 全景步骤预览

二：职业生涯规划的系统认知

三：案例深度分析：“跨界成功者的规划密码”

第二节：职业生涯规划步骤

一：第一步：职业生涯诊断——深刻的自我洞察

1. 价值观澄清：什么对你真正重要？
2. 职业兴趣探索：什么能让你乐在其中？
3. 能力评估：你的核心资产是什么？

二：第二步：环境分析——洞察外部世界的机会与挑战

三：第三步：目标确立与选择——绘制个人职业蓝图

1. 目标设定 SMART 原则
2. 职业目标金字塔
3. 决策平衡单

四：综合活动训练：“我的职业生涯规划”工作坊

第三节：职业生涯规划的方法

一：SWOT 分析法：个人战略态势评估

1. 详解何谓 SWOT
2. 分析自己
3. 生成策略

二：5W 归零思考法：生涯根本问题的追问

1. 5W 思考法
2. 应用场景。