

岳阳现代服务职业技术学院  
《美容医学咨询与沟通》课程

课  
程  
标  
准

执笔人：凌伯勋

健康管理学院

二〇二二年

## 目 录

### 一、课程基本信息

### 二、课程性质与任务

#### （一）课程性质

#### （二）课程任务

#### （三）学情分析

### 三、课程目标与要求

#### （一）课程目标

#### （二）课程要求

### 四、课程结构与内容

#### （一）课程结构

#### （二）课程内容

### 五、课程实施与保障

#### （一）课程实施

#### （二）课程保障

### 六、课程考核与评价

### 七、课程进程与安排

## 一、课程基本信息

课程名称	美容医学咨询与沟通	课程代码	0522015
课程学时/学分	48/3	课程类型	专业核心课
适应专业	医学美容技术专业	开设学期	第 4 学期
执笔人	凌伯勋	制定日期	2022 年
课程团队成员			
课程审核	教研室主任:		
	专业带头人:		
	二级学院(部)负责人:		
	教务处:		

## 二、课程概述

### (一) 课程性质

该课程是医学美容技术专业的必修课、是专业核心课。先修课程有《美容应用解剖》、《基础医学概论》、《临床疾病概要》(一)、《美容外科基本知识》、《美容应用护理技术》、《美容心理》、《中医学基础》、《皮肤美容技术》、《中医美容技术》、《推拿手法学》;后续课程有《美容化妆品学》、《美容业经营与管理》、《化妆品市场营销》、《美容礼仪》、《美容修饰技术》;同期开设课程有《医学美学概论》、《美容与营养》、《美容医学造型艺术设计》、《光电美容技术》、《文饰美容技术》、《形体美容技术》、《临床疾病概要》(二)。

### (二) 课程任务

通过本课程的学习,使学生具备从事美容医学咨询工作所需的基本技能和素养。包括美容医学咨询与沟通基本流程,如美容医学沟通、设计与咨询、咨询接待礼仪、人际沟通的态度与影响因素、语言交流原理与说话艺术、电话咨询与沟通、非语言系统沟通、会谈沟通咨询、冲突关系中的沟通、医疗美容纠纷原因与防范;现场咨询,如眼整形美学与预设方案设计、鼻整形美学与预设方案设计。胜任皮肤管理、人物化妆造型、美容仪器使用及维护、美体按摩、美容咨询等岗位的工作要求。

### (三) 学情分析

本课程是医学美容技术专业学生在第四学期学习的课程,是医学美容技术专业的

一门专业核心课。前期学习了《美容应用解剖》、《基础医学概论》、《临床疾病概要》（一）、《美容外科基本知识》、《美容应用护理技术》、《美容心理》、《中医学基础》、《皮肤美容技术》、《中医美容技术》、《推拿手法学》等课程，学生对医学知识有较多了解，具备学习专业课的扎实基础，随着同期开设的《医学美学概论》、《美容与营养》、《美容医学造型艺术设计》、《光电美容技术》、《文饰美容技术》、《形体美容技术》、《临床疾病概要》（二）等专业课的学习，对医疗美容技术专业有了较全面的掌握，马上就要进入岗位实习，学习积极性很高，迫切希望能够通过案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动等教学方式学好专业知识，为临床美容服务。

### **三、课程目标与要求**

#### **（一）课程目标**

通过本课程的学习，掌握医学美容咨询的工作内容、基本流程和人际沟通基本知识。能够为不同求美者进行现场咨询及预设方案设计。具有良好的沟通能力、诚信的职业素养、爱岗敬业、团结协助的职业精神，树立为求美者服务的意识。培养具备医学美容咨询与设计能力和具有一定的美容企业策划、运营、管理能力的高素质技术技能人才。

##### **1. 素质目标：**

- （1）培养敬业爱岗的职业精神；
- （2）培养热情服务，礼貌待人的工作习惯；
- （3）培养对求美者负责任的职业道德。

##### **2. 知识目标：**

- （1）了解咨询的概念、基本要素、基本程序；
- （2）了解美容医学咨询的意义与作用；
- （3）掌握美容医学咨询的原则与基本点；
- （4）掌握美容医学咨询的流程与方法；
- （5）掌握人际沟通的要素；
- （6）了解人际沟通的特点、原则与技巧；
- （7）掌握美容医患关系的特点、形式及处理方法；
- （8）了解医学美学设计；
- （9）了解礼仪的概念一意义；

- (10) 掌握第一印象的影响因素；
- (11) 理解咨询师职业形象美与仪表美；
- (12) 掌握职业女性着装的基本原则；掌握服务礼仪的基本规范

### 3. 能力目标：

- (1) 能够与求美者有效沟通；
- (2) 能够运用沟通技巧取得顾客信任；
- (3) 能够根据求美者的具体问题，给予准确的回答；
- (4) 能够运用所学医学美容知识，满足求美者的具体要求；
- (5) 能够根据求美者的需要给予专业化的解释；
- (6) 能够有意识地引导顾客；
- (7) 能够根据求美者不同的情况进行个性化的美学设计；
- (8) 能够对求美者进行必要的心理咨询。

## (二) 课程要求

### 1. 坚持立德树人

《美容医学咨询与沟通》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

### 2. 提升专业技能

在教学设计时，基于皮肤管理、人物化妆造型、美容仪器使用及维护、美体按摩、美容咨询等岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在“做中学、学中做”，提升学生专业技能和综合应用能力。

### 3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

## 四、课程结构与内容

### (一) 课程结构

《美容外科学概论》是一门实践性很强的专业核心课程，根据皮肤管理、人物化

妆造型、美容仪器使用及维护、美体按摩、美容咨询岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入美容师、皮肤管理师、体重管理师、芳香疗法师技能等级证书和医学美容技术专业技能大赛、发型化妆美容形象设计技能竞赛等内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计了咨询与沟通基本知识流程、现场咨询 2 个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了 12 个教学任务。

## （二）课程内容

本课程由总课时 48 学时，课程具体教学内容见表 1。

**表 1 课程教学内容一览表**

序号	模块	任务	教学目标	教学内容与实训项目	学时	主要教学方法
1	美容医学咨询与沟通基本流程	美容咨询概述	知识目标 1、了解美容医学咨询的概念原则和基本点。 2、掌握美容医学咨询的程序、流程和方法。 能力目标 能够运用美容医学咨询的流程和方法与求美者沟通。 素质目标 树立热情服务、对求美者负责的职业道德。	美容医学咨询的概念原则和基本点；美容医学咨询的程序、流程和方法。	2	讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
2		美容医学沟通、设计与咨询	知识目标： 1、了解人际沟通的特征，美容医患关系的特点。 2、掌握人际沟通的要素及模型，医学美学设计的内容和特点。 3、理解临床沟通的意义。 能力目标： 1、能够运用人际沟通的模型提高沟通效果。 2、能够根据求美者的具体情况进行医学美学设计。 素质目标： 树立热情服务、对求美者负责的职业道德。	人际沟通的特征，美容医患关系的特点；人际沟通的要素及模型，医学美学设计的内容和特点；临床沟通的意义。	4	讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
3		咨询接待礼仪	知识目标： 1、了解礼仪的概念和意义，咨询师	礼仪的概念和意义，咨询师职业形象和仪表美的概	6	

			<p>职业形象和仪表美的概念。</p> <p>2、掌握礼仪的形式和作用，影响第一印象形成的因素，仪表美的基本原则，着装的基本原则，站姿、坐姿、蹲姿、行姿的要领，来访与接待的礼仪，电话礼仪。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能够运用首因效应、晕轮效应营造良好的第一印象。</p> <p>2、能够塑造正确的咨询师职业形象，根据职业、场合正确着装。</p> <p>3、能够以正确姿态站立、落座、上下蹲，能够培养优美的行姿。</p> <p>4、能正确有礼接待求美者。</p> <p>5、能够按程序做好接电话的工作。</p> <p>素质目标：</p> <p>树立热情服务、对求美者负责的职业态度。</p>	<p>念；礼仪的形式和作用，影响第一印象形成的因素，仪表美、着装的基本原则，站姿、坐姿、蹲姿、行姿的要领，来访与接待的礼仪，电话礼仪。</p>		<p>讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。</p>
4		人际沟通的态度与影响因素	<p>知识目标：</p> <p>1、掌握人际沟通正确的态度，影响人际沟通的因素，人际沟通的基本类型、原则与技巧。</p> <p>2、理解首因效应和近因效应，晕轮效应和刻板效应，定势效应和投射效应。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能以关注、真诚、尊重的态度与人沟通。</p> <p>2、善于利用环境因素提高沟通效果。</p> <p>3、能够利用人际沟通的社会心理原理提高沟通的效果。</p> <p>素质目标：</p> <p>树立热情服务、对求美者负责的职业态度。</p>	<p>人际沟通正确的态度，影响人际沟通的因素，人际沟通的基本类型、原则与技巧；首因效应和近因效应，晕轮效应和刻板效应，定势效应和投射效应。</p>	4	<p>讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。</p>
5		语言交流原理与说话艺术	<p>知识目标：</p> <p>1、了解语言交流的特点，医患沟通的语言误区。</p> <p>2、掌握语言交流中增加了解的技术，说话的艺术。</p> <p>3、理解语言沟通的原则。</p> <p>能力目标：</p> <p>能够应用语言交流的原则与技巧提高与求美者的沟通效果。</p> <p>素质目标：</p>	<p>语言交流的特点，医患沟通的语言误区；语言交流中增加了解的技术，说话的艺术；语言沟通的原则。</p>	4	<p>讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。</p>

			树立热情服务、对求美者负责的职业态度。		
6		电话咨询与沟通	知识目标： 掌握电话沟通的礼仪，电话沟通的原则与技巧，电话咨询的程序。 能力目标： 能够正确与顾客进行电话沟通。 素质目标： 树立热情服务、对求美者负责的职业态度。	电话沟通的礼仪，电话沟通的原则与技巧，电话咨询的程序。	4 讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
7		非语言系统沟通	知识目标： 了解非语言沟通的类型与作用，微笑在沟通中的作用。 能力目标： 能够运用微笑、环境和空间位置和顾客友好沟通。 素质目标： 树立热情服务、对求美者负责的职业态度。	非语言沟通的类型与作用，微笑在沟通中的作用。	4 讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
8		会谈沟通咨询	知识目标： 1、了解会议的种类。 2. 掌握会议的程序，倾听的技巧，提问的技巧，核实、反映和沉默的技巧。 能力目标： 1、能够正确组织召开会议。 2、能够运用倾听、提问、核实等技巧掌握顾客真实的需求。 素质目标： 树立热情服务、对求美者负责的职业态度。	会议的种类；掌握会议的程序，倾听的技巧，提问的技巧，核实、反映和沉默的技巧	4 讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
9		冲突关系中的沟通	知识目标： 了解有对抗性行为者的特点，情绪失控者的特点。 2、掌握与有对抗性行为者沟通的策略，与情绪失控者沟通的策略。 能力目标： 1、能够正确与有对抗性行为者进行沟通。 2、能够正确与情绪失控者进行沟通。 素质目标： 树立热情服务、对求美者负责的职业态度。	对抗性行为者的特点，情绪失控者的特点；与有对抗性行为者沟通的策略，与情绪失控者沟通的策略。	4 讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。



10		医疗美容 纠纷原因 与防范	<p>知识目标：</p> <p>1、了解医患冲突与纠纷的种类，美容医学纠纷的心理原因和沟通原因。</p> <p>2. 掌握美容医疗纠纷的预防原则，预防医疗纠纷的沟通原则。</p> <p>能力目标：</p> <p>1、能够有意识地预防医患冲突与纠纷的发生。</p> <p>2、能够有意识地选择合适的求美者。</p> <p>3、能够避免由于不恰当的沟通引起的医疗纠纷。</p> <p>素质目标：</p> <p>树立热情服务、对求美者负责的职业态度。</p>	<p>医患冲突与纠纷的种类，美容医学纠纷的心理原因和沟通原因；美容医疗纠纷的预防原则，预防医疗纠纷的沟通原则。</p>	4	讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
11	现场咨询	眼整形美 学与预设 方案设计	<p>知识目标：</p> <p>1、掌握眼部形态美化和年轻化需要评估话术。2、理解眼部形态美化简单与综合治疗的设计。</p> <p>能力目标：</p> <p>能够进行预设方案设计。</p> <p>素质目标：</p> <p>树立热情服务、对求美者负责的职业态度。</p>	<p>眼部形态美化和年轻化需要评估话术；眼部形态美化简单与综合治疗的设计。</p>	4	讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。
12		鼻整形美 学与预设 方案设计	<p>知识目标：</p> <p>1、掌握鼻部形态美化和年轻化需要评估话术。</p> <p>2、理解鼻部形态美化简单与综合治疗的设计。</p> <p>能力目标：</p> <p>能够进行预设方案设计。</p> <p>素质目标：</p> <p>树立热情服务、对求美者负责的职业态度。</p>	<p>鼻部形态美化和年轻化需要评估话术；鼻部形态美化简单与综合治疗的设计。</p>	4	讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等。

## 五、课程实施与保障

### （一）课程实施

#### 1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课

堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

## 2. 教学策略

**教学模式：**采用线上线下混合式，理实一体等教学模式。将大数据、人工智能、虚拟仿真等信息技术融入课前、课中、课后各个环节中，按照“教、学、做、评”一体化的思路设计教学活动，实现实时互动、泛在学习等。

**教学方法：**根据课程内容和学生特点，充分运用云端课堂、实体课堂、仿真课堂和实境课堂，推行讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、床旁教学、讨论法等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效益和质量。

**教学手段：**依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备教学软件、动画等专业实训设备、模型、挂图等进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

## 3. 教学过程

**课前导学：**教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成学习任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

**课中研学：**围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

**课后践学：**围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

## 4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台 and 校内外实习实训基础，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

## （二）课程保障

### 1. 教学团队

本课程专任教师具有医学美容或相关专业本科及以上学历，并具有高等学校教师资格证书、本专业或相关专业执业（职业）资格证书；具有一定的临床实践工作经验，近 5 年中参加临床实践工作的时间累计不少于 6 个月。

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具有大专及以上学历，具有行业中级职业资格证书、或具有美容行业从业经验 3 年以上，不超过 60 岁，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的专业知识和丰富的实践工作经验和一定的信息化教学能力，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### 2. 教学设施

#### （1）专业教室

配备黑（白）板、希沃智能机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，能够实现线上、线下课堂同步实施，课堂实景回放，满足学生多课堂、多地点学习，督导多地点监督，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

#### （2）校内实训基地：

配备有满足该课程实践教学需要美容护理实训室，设备配置包括咨询台、面镜、面部测量工具、台式电脑等。具体设备见表 2。

**表 2 校内实训设备一览表**

实训室名称	设备名称	数量
美容护理实训室	咨询台	10 台
	面镜	20 个
	面部测量工具	10 套
	台式电脑	10 台
	椅子	20 张
	展示货架	2 台

### （3）校外实训基地

有满足该课程认知实习、现场教学、综合实训要求的校外实习基地，包括美容专科医院、医疗美容门诊部、二级或三级医院美容科、大型美容连锁机构、化妆品公司（含化妆品生产厂家）等。具体见表 3。

表 3 《美容医学咨询与沟通》课程校外实训基地一览表

序号	校外实训基地类型	数量（家）	实习岗位	备注
1	美容专科医院	2	医学美容设计与咨询、光电操作师、皮肤管理师、文绣师、医学美容客服	
2	医疗美容门诊部	2	医学美容设计与咨询、光电操作师、皮肤管理师、文绣师、医学美容客服	
3	二级或三级医院美容科	2	医学美容设计与咨询、光电操作师、皮肤管理师、文绣师、医学美容客服	
4	大型美容连锁机构	6	美容师、美容顾问、美容技师、美容导师、销售管理、医学美容设计与咨询、光电操作师、皮肤管理师、文绣师、医学美容客服	
5	化妆品公司（含化妆品生产厂家）	4	美容顾问、美容技师、美容导师、销售管理	

### 3. 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等，见表 4。

#### （1）教材选用基本要求

优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材，并根据教学实际需求，在核心课程开发新型活页式教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。学校建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发智慧式、活页式、工作手册式教材，及时体现新知识、新规范、新标准、新材料，新技术、新工艺。

#### （2）图书文献配备基本要求

根据实际的教学要求，医学美容技术专业选择的图书文献主要包括：美容行业政策法规、行业标准、技术规范等；医学美容技术专业操作技术类图书和实务案例类图书；医学美容专业学术期刊。

（3）数字教学资源配置基本要求

根据教学需要，优先选择国家医学美容专业资源库内资源，并积极开发省级、校级精品在线开放课程，并对资源进行动态更新，实时优化的丰富、优质线上资源。并与专业公司合作购买虚拟仿真软件、动画，满足教学需要。对部分课程利用教学资源平台，配备与医学美容技术有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等形成专业教学资源库，库内资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（4）教研室配备有电脑 2 台、笔记本电脑 5 台、扫描仪 1 台、电脑投影仪 1 台、数码照相机 1 台、摄像机 1 台、打印机 1 台等基础设施。

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核与终结性考核相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核。增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 4 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		30
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	30
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	20

表 5 课程考试考核内容与形式一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	占比%
1		美容咨询概述	美容医学咨询的概念原则和基本点；		5

	一		美容医学咨询的程序、流程和方法		
2	二	美容医学沟通、设计与咨询	人际沟通的要素及模型，人际沟通的特征		8
3	三	咨询接待礼仪	美容医患关系的特点、临床沟通的意义		4
			医学美学设计的内容和特点		4
			礼仪的概念和意义，礼仪的形式和作用，影响第一印象形成的因素		4
4	四	人际沟通的态度与影响因素	咨询师职业形象和仪表美的概念，仪表美的基本原则，着装的基本原则		2
			站姿的要领，坐姿的要领，蹲姿的要领，行姿的要领		2
			来访与接待的礼仪，电话礼仪		2
			人际沟通正确的态度		2
			影响人际沟通的因素		2
5	五	语言交流原理与说话艺术	首因效应和近因效应晕轮效应和刻板效应定势效应和投射效应人际沟通的基本类型、原则与技巧		4
			语言交流的特点，语言交流中增加了解的技术，语言沟通的原则		4
			医患沟通的语言误区		2
			说话的艺术		2
6	六	电话咨询与沟通	电话沟通的礼仪		2
			电话沟通的原则与技巧		5
			电话咨询的程序		2
7	七	非语言系统沟通	非语言沟通的类型与作用，微笑在沟通中的作用		8
8	八	会谈沟通咨询	会议的种类，会议的程序		3
			倾听的技巧、提问的技巧，核实、反映和沉默的技巧		5
9	九	冲突关系中的沟通	有对抗性行为者的特点，与有对抗性行为者沟通的策略		4
			情绪失控者的特点，与情绪失控者沟通的策略		4
10	十	医疗美容纠纷原因与防范	医患冲突与纠纷的种类		3
			美容医学纠纷的心理原因和沟通原因，美容医疗纠纷的预防原则，预防医疗纠纷的沟通原则		6

11	十一	现场咨询：眼（鼻）整形美学与预设方案设计	鼻部形态美化和年轻化需要评估话术		4
			鼻部形态美化简单与综合治疗的设计		4

## 七、课程进程与安排

表6 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课教师	授课地点	执行周次
		理论	实践			
1	美容医学咨询的概念原则和基本点、美容医学咨询的程序、流程和方法	2		课程团队教师	教室	1
2	人际沟通的特征、美容医患关系的特点	2		课程团队教师	教室	2
3	人际沟通的要素及模型、医学美学设计的内容和特点。	2		课程团队教师	教室	3
4	礼仪的概念和意义，咨询师职业形象和仪表美的概念；	2		课程团队教师	教室	4
5	礼仪的形式和作用，影响第一印象形成的因素，仪表美的基本原则，着装的基本原则，	2		课程团队教师	教室	5
6	站姿、坐姿、蹲姿、行姿的要领，来访与接待的礼仪，电话礼仪。		2	课程团队教师	实训室	6
7	人际沟通正确的态度，影响人际沟通的因素，人际沟通的基本类型、原则与技巧。	2		课程团队教师	教室	7
8	首因效应和近因效应，晕轮效应和刻板效应，定势效应和投射效应。	2		课程团队教师	教室	8
9	语言交流的特点，医患沟通的语言误区；语言交流中增加了解的技术，说话的艺术；语言沟通的原则。	4		课程团队教师	教室	9
10	电话沟通的礼仪，电话沟通的原则与技巧，电话咨询的程序。	4		课程团队教师	教室	10

11	非语言沟通的类型与作用，微笑在沟通中的作用。	4		课程团队教师	教室	11
12	会议的种类；会谈的程序，倾听的技巧，提问的技巧，核实、反映和沉默的技巧。	2		课程团队教师	教室	12
13	会议的程序，倾听的技巧，提问的技巧，核实、反映和沉默的技巧。		2	课程团队教师	实训室	12
14	医患冲突与纠纷的种类，美容医学纠纷的心理原因和沟通原因。	2		课程团队教师	教室	13
15	美容医疗纠纷的预防原则，预防医疗纠纷的沟通原则。	2		课程团队教师	教室	13
16	对抗性行为者的特点，情绪失控者的特点，与有对抗性行为者沟通的策略，与情绪失控者沟通的策略。	2		课程团队教师	教室	14
17	与有对抗性行为者沟通的策略，与情绪失控者沟通的策略	2		课程团队教师	教室	14
18	眼部形态美化和年轻化需要评估话术；眼部形态美化简单与综合治疗的设计	2		课程团队教师	教室	15
19	眼部形态美化简单与综合治疗的设计		2	课程团队教师	实训室	15
20	鼻部形态美化和年轻化需要评估话术；鼻部形态美化简单与综合治疗的设计	2		课程团队教师	教室	16
21	鼻部形态美化简单与综合治疗的设计		2	课程团队教师	实训室	16