

《 商务礼仪 》 专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	(中文) 商务礼仪				
	(英文) Business Etiquettes				
课程代码	0060590	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	16	实践学时	16
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		2023 级国际商务	
课程类别与性质	公共基础选修课	考核方式		考查	
选用教材	商务礼仪案例与实践(第二版), 王玉苓主编, 9787115563972, 人民邮电出版社, 2021 年 7 月		是否为马工程教材	否	
先修课程	无				
课程简介	<p>商务礼仪是人们在商务活动中, 应该遵循的规范或程序, 是一般礼仪在国际商务活动中的运用和体现。中国作为礼仪之邦, 为人类留下了丰富的礼仪文化。对每一个人, 无论是经验丰富的职场人员还是刚刚踏入社会的大学生, 礼仪都是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现; 对一个社会来说, 礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。社会中的每一个人都需要设计个人形象, 需要学习礼仪知识, 通过礼仪文化展示职业素养。</p> <p>本课程以商务活动为背景, 向学生介绍在商务活动中, 各个环节及不同场景应遵循的礼仪规范与标准与基本要求。在课堂讲授礼仪规范同时, 结合生动有趣的案例, 并辅助以多媒体课件与音像材料及商务情景模拟训练, 将中国的礼仪与商务活动中的礼仪相结合。通过本课程的教学, 使学生了解商务礼仪的基本常识, 了解商务社交礼仪活动的基本规范与规律, 掌握在商务交往中, 待人接物的现代国际商务礼仪的规范、原则和社交技巧。</p>				
选课建议与学习要求	本课程面向国际商务专业专科学生开设, 适合一年级第二学期学习。				
大纲编写人	栗小丹 (签名)		制/修订时间	2024.1.15	
专业负责人	李蓓蓓 (签名)		审定时间	2024.1.15	
学院负责人	(签名)		批准时间		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	掌握礼仪与商务礼仪的概念、基本原则；熟悉商务礼仪的特征与作用；掌握商务场合中个人仪容修饰的要求与技巧；掌握商务场合中个人的仪态规范。
	2	掌握职场沟通礼仪，尤其是求职礼仪和面试礼仪的规范要求；掌握商务会面、商务接待、商务拜访、商务宴请、商务谈判等各项礼仪要求和规范。
技能目标	3	能够运用所学礼仪知识，提升在商务场合中的自我修养、交际能力和形象管理能力，进而能够在各种商务场合中得体地展现自己，建立良好的人际关系，提升职业竞争力。
	4	能够通过模拟演练、案例分析等方式，提升在商务场合中的言语表达、沟通技巧、谈判技巧等，进而能够与客户、同事、上司等各种人群进行有效的沟通和交流，建立良好的人际关系。
素养目标 (含课程思政目标)	5	培养良好的礼仪素养，养成自尊自信、积极向上、意志坚强的人生态度；培养主客有别、尊卑有序的观念，树立规则意识、公共意识，培养社会责任感和使命感。
	6	培养冷静分析和处理问题的习惯，发扬团队合作精神；正视礼仪之用，乐于以礼待人，形成正确的“讲礼和守礼”的处事态度。

三、课程内容与教学设计

(一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

<p>第一单元 商务礼仪概述</p> <p>教学内容</p> <p>1.1 礼仪的概念</p> <p>1.2 礼仪的起源与发展</p> <p>1.3 礼仪的特点与功能</p> <p>1.4 礼仪的原则</p> <p>能力要求：①理解礼仪的含义；②运用礼仪的原则。</p> <p>教学重点：礼仪的原则</p> <p>教学难点：礼仪的特点与功能</p>
<p>第二单元 日常事务礼仪</p> <p>教学内容</p> <p>2.1 商务接待</p> <p>2.2 商务拜访</p> <p>2.3 电子通信</p>

2.4 礼物馈赠

能力要求：①了解接待礼仪；②了解拜访礼仪；③了解电话邮件礼仪。

教学重点：乘车礼仪、电梯礼仪、邮件礼仪、微信礼仪

教学难点：乘车礼仪、馈赠礼仪的技巧

第三单元 商务人士形象塑造

教学内容

3.1 仪容礼仪

3.2 仪表礼仪

3.3 仪态礼仪

3.4 交谈礼仪

能力要求：①运用仪容与修饰；②运用服饰礼仪；③运用配饰选择。

教学重点：仪表仪态礼仪

教学难点：交谈礼仪

第四单元 职场沟通礼仪

教学内容

4.1 求职礼仪与艺术

4.2 上司与下属沟通的礼仪与艺术

4.3 同事间沟通的礼仪与艺术

能力要求：①学会筹备礼仪；②了解面试礼仪③运用善后礼仪

教学重点：面试礼仪

教学难点：上司与下属沟通的礼仪与艺术

第五单元 商务会面礼仪

教学内容

5.1 称呼

5.2 介绍

5.3 握手

5.4 名片

能力要求：①掌握称呼礼仪；②了解握手礼仪；③掌握名片礼仪。

教学重点：称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

教学难点：握手礼仪、名片礼仪

第六单元 商务推销礼仪

教学内容

6.1 无声语言礼仪与技巧

6.2 有声语言礼仪与技巧

能力要求：了解无声和有声语言礼仪与技巧

教学重点：有声语言礼仪与技巧

教学难点：有声语言礼仪与技巧

第七单元 商务专题活动礼仪

教学内容

7.1 请柬及商务专题活动的注意事项

7.2 新闻发布会礼仪

7.3 开业典礼礼仪

<p>7.4 庆典礼仪</p> <p>7.5 展览会礼仪</p> <p>能力要求：了解新闻发布会礼仪、开业典礼礼仪、庆典礼仪、展览会礼仪技巧</p> <p>教学重点：新闻发布会礼仪、开业典礼礼仪、展览会礼仪</p> <p>教学难点：展览会礼仪</p>
<p>第八单元 商务会议与谈判礼仪</p> <p>教学内容</p> <p>8.1 商务会议礼仪</p> <p>8.2 商务谈判礼仪</p> <p>能力要求：了解商务会议礼仪、商务谈判礼仪技巧</p> <p>教学重点：位次礼仪、谈判签字礼仪、谈判细节及艺术</p> <p>教学难点：位次礼仪</p>
<p>第九单元 商务宴请礼仪</p> <p>教学内容</p> <p>9.1 中餐宴请礼仪</p> <p>9.2 西餐宴请礼仪</p> <p>能力要求：了解中餐宴请礼仪和西餐宴请礼仪</p> <p>教学重点：点菜艺术、位次规则、餐具礼仪</p> <p>教学难点：西餐的餐具使用规范</p>
<p>第十单元 涉外商务礼仪</p> <p>教学内容</p> <p>10.1 涉外商务礼仪的基本原则</p> <p>10.2 涉外商务礼仪的基本特点</p> <p>10.3 涉外商务礼仪之道</p> <p>能力要求：了解涉外商务礼仪的基本原则和基本特点</p> <p>教学重点：涉外商务礼仪的基本原则和基本特点</p> <p>教学难点：涉外商务礼仪之道</p>

(二) 教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 \ 教学单元	1	2	3	4	5	6
第一单元	√		√	√	√	
第二单元	√		√	√	√	
第三单元		√	√	√	√	√
第四单元		√	√	√	√	√
第五单元		√	√	√	√	√
第六单元		√	√	√	√	√
第七单元		√	√	√	√	√

第八单元		√	√	√	√	√
第九单元		√	√	√	√	√
第十单元		√	√	√	√	√

(三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第一单元	讲述教学法；讨论学习法	作业及讨论	2		2
第二单元	自主学习法；合作学习法	作业及展示		4	4
第三单元	讲述教学法；讨论学习法	作业及展示	4		4
第四单元	自主学习法；合作学习法	作业及展示		4	4
第五单元	讲述教学法；合作学习法	作业及展示	4		4
第六单元	讲述教学法；合作学习法	作业及展示	2		2
第七单元	讲述教学法；合作学习法	作业及展示	2		2
第八单元	自主学习法；合作学习法	作业及展示		4	4
第九单元	自主学习法；合作学习法	作业及展示		4	4
第十单元	讲述教学法；探究学习法	作业及展示	2		2
合计			16	16	32

(四) 课内实验项目与基本要求

序号	实验项目名称	目标要求与主要内容	实验时数	实验类型
1	商务拜访礼仪	模拟商务拜访过程，特别是见面、介绍、握手、递交名片等环节的商务礼仪	4	演示型
2	面试礼仪	模拟求职面试过程，注意细节，恰当地表达自己的礼貌，随机应变，合理表达自己的诉求。	4	演示型
3	商务会议礼仪	模拟商务会议，注意会议座位安排、介绍顺序、发言顺序等细节安排	4	演示型
4	商务宴请礼仪	模拟商务宴请环节，注意商务宴请进门招呼、安排座位、贺词、举杯、餐饮等细节	4	演示型

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

四、课程思政教学设计

礼仪文化是中国传统文化的核心内容，是个人、组织在社会交往过程中普遍遵循的行为准则、风俗习惯，集中体现个人的修养和社会的文明程度。因此《商务礼仪》课程对于学生人生观、价值观的形成与发展有着重要的引导作用。

根据《商务礼仪》课程教学目标，课程在原有的知识目标、能力与素质目标的基础上，强化了情感目标，即让学生在了解礼仪基本知识，理解和掌握商务活动中礼仪的基本原则与规范，学会如何在实际商务活动具体应用，同时，培养他们的礼仪素养，培养他们理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度，热情友好、谈吐优雅的行为举止，爱岗敬业、乐于奉献、富有担当的职业道德与素养，增强文化认同，文化自信。

基于完善的教学目标，课程将教学内容设定若干模块，建立具体的商务活动模块体系展开课堂教学，并巧妙地融入思政元素，分别为：商务礼仪基本概念模块、商务形象礼仪模块（尊重，企业文化）、商务接待礼仪模块（友善、真诚）、商务宴会礼仪模块（中西方餐桌礼仪文化，文化自信）、求职与面试技巧礼仪（诚信、职业道德）、商务信函礼仪模块（商务往来、文明用语）、国际商务谈判礼仪模块（对比中外谈判风格及策略）、各国商务文化礼仪模块（传统文化）等。通过对比中西方礼仪文化，使学生掌握现代礼仪的基本知识，并能在商务活动中灵活运用。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
X1	40%	个人项目报告	10	10	20	20	20	20	100
X2	20%	课堂展示	10	30	20	20	10	10	100
X3	20%	课堂小测验	20	20	20	20	10	10	100
X4	20%	考勤及反思	20	20	20	20	10	10	100

六、其他需要说明的问题

--