

公共礼仪课程教学标准

课内学时数：18

课程实验学时数：18

适用的专业范围及层次：全日制专科英语教育专业

学分：2

考核方式：考查

编制人：宋小娟，杨畅

说 明

一、教学目的和要求

公共礼仪是为全日制专科英语教育专业学生开设的专业选修课，属于素质拓展课程范畴。开设此课程的任务和目的是：通过本课程的教学和训练，使学生掌握职业交际的基本技巧和社交礼仪与沟通的基本知识，以适应未来工作、学习和生活的需要，并为人际沟通能力和社交礼仪的进一步提高奠定良好的基础。

本课程要求学生掌握以下几个方面的内容：

- (一) 了解人际沟通和社交礼仪的常见类型及其特点。
- (二) 熟悉仪容仪表和仪态、修饰的规范技巧。
- (三) 掌握求职礼仪的基本要求和注意事项。
- (四) 掌握服务礼仪的基本要求和注意事项。
- (五) 掌握商务活动礼仪的基本要求和注意事项。
- (六) 掌握人际沟通的基本要求和注意事项。

在教学过程中，应注意培养学生辩证唯物主义思想，理论联系实际和实事求是的科学态度，并培养学生分析问题和解决问题的能力。

本大纲采用我国法定计量单位。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，理论课 18 学时，实验 18 学时，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	礼仪概论	1	1	2
2	仪容修饰	1	1	2
3	服饰选配	1	1	2
4	仪态设计	1	1	2
5	形体训练	1	1	2
6	见面应酬	1	1	2
7	宴请赴宴	1	1	2
8	差旅出行	1	1	2

9	求职应聘	1	1	2
10	组织会议,	1	1	2
11	举行仪式	1	1	2
12	行业服务	1	1	2
13	有效倾听	1	1	2
14	交谈艺术	1	1	2
15	电话沟通	1	1	2
16	书面沟通, 网络沟通	1	1	2
17	工作沟通	1	1	2
18	跨文化沟通	1	1	2
合 计		18	18	36

三、教学建议

原则上教师应该遵照教学大纲的要求, 以及大纲所确定的基本内容完成教学任务, 但对教学内容的顺序安排, 教学时数的分配等方面, 可根据实际情况灵活处理。凡注上*号的内容, 可作为学生自学内容或任课教师根据情况自行选择讲授。

四、理论教学部分

现代职业礼仪与人际沟通概论

- 1、社交礼仪的定义
- 2、大学生礼仪概论

第 1 部分 塑造职业形象

教学目的和要求:

- 一、牢固掌握塑造职业形象的相关技巧。
- 二、了解职业妆容的化妆技巧、服装色彩搭配、服装款式的选择原则、仪态的概念。
- 三、熟悉职业形象的概念及其内涵。

教学内容:

- 1、仪容修饰
- 2、服饰选配
- 3、仪态设计
- 4、形体训练

第 2 部分 运用职业礼仪

教学目的和要求:

- 一、牢固掌握合理运用职业礼仪的方法及技巧。
- 二、了解求职、会议组织、接待和服务礼仪、办公礼仪、会议服务礼仪、外事迎送礼仪、宴请(西餐)礼仪等职业礼仪中需要注意的事项。
- 三、熟悉不同职业礼仪之间的差异性。

教学内容:

- 1、见面应酬

- 2、宴请赴宴
- 3、差旅出行
- 4、求职应聘
- 5、组织会议
- 6、举行仪式
- 7、行业服务

第3部分 开展人际沟通

教学目的和要求：

- 一、牢固掌握人际沟通的难点与培养良好人际沟通的途径方式和方法。
- 二、了解人际沟通的基本原则，职场沟通的三要素，以及有效沟通的基本步骤。
- 三、熟悉跨文化沟通中的礼仪规范与语言表达。

教学内容：

- 1、有效倾听
- 2、交谈艺术
- 3、电话沟通
- 4、书面沟通
- 5、网络沟通
- 6、工作沟通
- 7、跨文化沟通

五、实践教学部分

实验一、仪容礼仪——培养职业亲和力的技艺

（一）实验目的和要求

熟练掌握面部日常清洁（洁肤、爽肤、润肤等）护肤手法；模仿深层清洁、按摩等基本手法；能操作职业妆和生活日妆的整体造型和脸部修饰及发型选择。

（二）实验内容

日常护肤：洁、爽、润肤的操作；定期的深层洁肤：按摩等护肤方法的运用；日常职业妆的化妆技巧，包括基本步骤及整个过程（粉底、眉毛、眼影、睫毛膏、腮红、口红、定妆）

实验二、服饰礼仪——视觉美学在商务礼仪中的运用

（一）实验目的和要求

熟练进行不同场合、不同职业的着装原则及技巧的运用；同色、对比色等色彩运用原理在服装搭配中的运用；模仿教学模特及教师的示范进行饰品及鞋袜、包袋的的配套使用及纠错。

（二）实验内容

不同场合的着装演示；色彩的比较及展示各种色彩、款式、包袋、鞋袜的搭配实例操作及互评及老师点评。

实验三、仪态美的体现

（一）实验目的和要求

掌握要领，熟练进行正确的站姿、走姿、坐姿的操练；会正确模仿使用微笑、眼神及各种手势等体态语。

(二) 实验内容

标准的站姿（包括变化的站姿）、走姿、坐姿、正确的蹲姿的示范练习；对镜进行表情、眼神、手势语等的正确使用实训练习和互评及老师点评。

实验四、举止礼仪——个性魅力的展现

(一) 实验目的和要求

熟练进行介绍、握手、递接名片、问候等礼仪规范的运用练习，会根据设定的场景进行待客、拜访、谈话模拟练习。

(二) 实验内容

见面时的介绍、握手、递接名片、问候等常用礼仪规范的训练；待客、拜访、谈话等礼仪规范的模拟练习。

实验五、交流中的沟通技巧

(一) 实验目的和要求

熟练运用电话、手机使用的礼仪；在模拟场景中礼貌用语的操作运用；模仿沟通、赞美他人的技巧及注意违避原则。

(二) 实验内容

沟通（探询、聆听）技巧、赞美他人的技巧训练；礼貌用语的使用训练；电话、手机使用的礼仪运用。

实验六、职场活动中规范的模拟运用

(一) 实验目的和要求

熟练运用求职礼仪、接待礼仪；会谈的次序和席位安排等礼仪知识要求会应用；

(二) 实验内容

会谈的次序和席位安排及接待、求职等礼仪规范的模拟场景中的练习。

六、建议使用教材及主要参考书

张岩松 《现代职业礼仪与人际沟通》 清华大学出版社

杨再春 《商务礼仪实训教程》 清华大学出版社

王芬 《秘书礼仪实务》 电子工业出版社

康青 《管理沟通教程》 立信会计出版社

林成益 《现代礼仪修养教程》 浙江大学出版社

马歇尔·卢森堡 《非暴力沟通》 华夏出版社