《礼仪与沟通》课程教学标准

学时数：32 学时
课程实践学时数：32
适用专业范围及层次：全日制高职应用化工技术专业、石油化工技术专业
学分：2
考核方式：考查
编制人：何旭珊

一、说明

（一）课程的性质与任务

1、课程性质

礼仪既是文明社会交际活动的行为准则，又是待人处事，塑造个人与社会组织良好形象的重要手段。尤其是市场经济的发展，商务竞争的日益加剧，作为商务人员的软素质——商务礼仪规范也成为商务活动的“催化剂”，受到了广大商务人员的极大重视。通过本门课程的学习，使学生在理论上掌握商务交往中的各种礼仪规范，实践中培养良好的行为规范，养成良好的礼仪习惯,将学到的“商务礼仪”知识变为自觉的行动，在现在及未来的学习、生活、工作中掌握各种活动的礼宾要求，从而提高学生的综合素质。因此本课程是提高学生综合素质、培养学生职业素养的一个重要环节。

《礼仪与沟通》是应用化工技术专业开设的一门专业课、限选课，是考查科目。根据高职学生未来就业方向和就业领域的需求，注重解决实际问题，提高学生素质，在未来的工作岗位上能得体地待人接物，为事业的成功奠定良好的基础。

2、课程任务与目标

通过对本课程的学习，使学生能够正确着装和佩戴饰物；学会与人交往见面的基本流程；让学生养成良好的坐、站、行、走等姿势；不断提高职业化的微笑技能和手势运用技能；通过实训，让学生切实做好日常接待工作、合理规范运用商务通信和文书礼仪；通过强化的宴请礼仪训练，激发学生对宴请礼仪的兴趣；通过对商务仪式礼仪的学习，作为组织展览会及参加展览会的有关礼仪知识。本课程学习领域的遴选，核心目标是通过教、学、做一体，培养学生能熟练运用各种礼仪规范，提高学生未来在各相关岗位上的职业形象。

（1）知识目标：通过本课程的学习，使学生懂得遵守礼仪规范的重要性，了解社交场合各类礼仪的基本知识，熟练掌握个人形象礼仪、交往礼仪、餐饮礼仪、求职礼仪等常见的礼仪要求。

（2）技能目标：使学生养成言谈举止符合礼仪规范、礼仪程序的习惯，塑造良好的个人形象；提高学生的社会交际能力，培养学生的基本公关素质和公关能力， 为求职择业、立足社会奠定基础。

（3）素质目标：通过教学，使学生知礼、懂礼、守礼、综合素质得到全面提升，成为同学、老师和用人单位欢迎的人。 包括：

第一方面：专业能力

（1）能够结合自身特点修饰、美化自己的仪容。

（2）能够根据交际场合不同，针对性的选择合适的服装的能力。

（3）能够表现出良好的仪态（站姿、坐姿、走姿、蹲姿、眼神、微笑、手势）。

（4）能够得体的进行介绍、握手以及规范的使用名片。

（5）能够根据接待、拜访礼仪规范进行接待、探访。

（6）能够礼貌的使用电话进行沟通。

（7）能够根据中西餐的特点和区别，有针对性的选择参加宴会的礼仪。

（8）面试符合礼仪，拥有职业化的举止。

第二方面：方法能力

（1）具备仪容仪表自我检测能力。（服装色彩搭配能力等）

（2）具备举止文明，表现良好的气质风度的能力。

（3）具备与人会面时的独立交际能力。

（4）具备宴会礼仪的自我训练和检测能力。

（5）具备面试中得体的与面试官进行交流的能力。

第三方面：社会能力

（1）具有良好的语言表达能力。

（2）具有良好的组织与协调能力。

（3）具有良好的团队合作精神。

（4）具有应对多元化的人际交往以及职场中出现的相关情况的能力。

（5）具有职业化的举止，使自身的职业生涯有一个良好的起点。

3、教学方法

为了提高课程的针对性和有效性，不断改进教学方法，提升教学质量，采用如下教学方法：

（1）讲授法：由教师精讲礼仪知识的重点和难点。

（2）案例分析教学法：力求做到每次课基本以案例导入；课中有案例讨论；案例为当前最新案例，与课堂内容相符，理论联系实际；以此提高学生的学习兴趣。

（3）观察分析法：教师讲述生活现象，或要求学生在课外认真、细致地观察社会生活、各行业服务中礼仪能力的表现，并做好观察记录，再回到课堂中介绍，然后组织学生们分析现象，获得实践经验，从而增强个人能力。

（4）模块教学法：要求实践教学以模块方式完成，让学生进行充分的练习。

（5）角色扮演教学法：主要用于实践教学，比如就某一个案例或者情境，让学生进行角色扮演。

（6）多媒体教学法：全部制作、使用多媒体课件教学，课件内容充实，影音像资料新颖，与时俱进。

（7）小组讨论教学法：将全班学生分成若干个小组，课堂上进行小组讨论，分工合作。

（8）示范教学法：根据教学内容，由老师或学生进行仪态示范或交际礼仪环节的示范，立体、直观，易于理解，加深印象。

（9）交流互动教学法：争取每次课后，在微信群就某一主题进行探讨互动与交流，或是分享与商务礼仪有关的小视频或图像资料，方便学生学习。

（二）课程教学要求

注重培养学生的实践能力，在理论必须够用的基础上，力求大量进行实践教学。实践教学的内容包括仪表训练、仪态训练、常用礼节训练、交谈技巧训练、求职面试礼仪等，通过情景模拟、角色演练、案例分析、模块教学等多渠道、多方面的训练，使抽象的知识变成实际的技能。在课堂教学中采取多种形式有步骤、有针对性地进行训练。

从仪容仪态服饰开始训练，使学生能很好地展现个人风采；接着通过专门训练日常交往中的各种礼仪，使学生成长为受人欢迎的人；然后通过餐饮礼仪、职场礼仪、商务礼仪等方面的训练与实践，使学生对未来职业道路上可能碰到的种种礼仪问题，能合理有效应对，力求课堂教学更加情景化、场景化。

（三）与其它课程的联系

学生在大一的时候有安排上《思想道德修养与法律基础》这门课，这是一门公共课、必修课，它是大学新生入学后的思想政治理论必修课，是对大学生进行世界观、人生观、价值观、道德观、成才观和法治观教育的主要途径，对于提高学生的素质起着重要作用，也为《礼仪与沟通》课的学习奠定了思想基础和知识基础。

《礼仪与沟通》课程使学生掌握商务礼仪的基本理论，懂得一般商务礼仪行为的规范，具备商务礼仪的基本技能，是提升学生个人素质的具体措施，也使《思想道德修养与法律基础》的内容具体化和细化，便于学生践行。

（四）教学中应注意和处理的问题

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，在具体的教学实施过程中基本按照整体设计进行，但也根据实际的教学情况及变化加以及时的调整和完善相应的教学模块。课堂教学方面，利用网络资源，观看有关礼仪的视频资料，了解礼仪规范和要求，增强趣味性和规范性，强化学生对礼仪内容的理解和掌握，培养学生的相关礼仪素养。

二、课程内容和学时分配

章节（序号）	内 容	学时数		
		理论	实践、实验	总学时
一	礼仪概述	4	0	4
二	商务人员形象礼仪	4	2	6
三	商务会面礼仪	4	2	6
四	商务通信和文书礼仪	2	2	4
五	商务宴请礼仪	2	0	2
六	商务仪式礼仪	4	0	4
七	商务涉外礼仪	2	0	2
八	求职礼仪	2	2	4
		24	8	32

三、理论教学内容

第一章　礼仪概述

教学目标：

一、理解礼仪的内涵和外延。

二、了解礼仪起源与发展。

三、掌握商务礼仪内涵、作用和特征。

四、应用商务礼仪原则来修炼自身礼仪素养

教学重点：

一、礼仪内涵和外延的具体内容

二、礼仪发展的萌芽、初创、形成、发展和变革、强化、衰落、现代礼仪及当代礼仪8个时期

三、商务礼仪的定义和所起的作用

四、商务礼仪的特征和原则的具体内容以及商务礼仪修炼方法

教学内容：

第一节　礼仪的内涵与外延

一、礼仪的内涵

二、礼仪的外延

第二节　我国礼仪的起源与发展

一、　礼仪的萌芽时期（前5万年—前1万年）

二、　礼仪的初创时期（前1万年—前5000年）

三、　礼仪的形成时期（前21世纪—前771年）

四、　礼仪的发展和变革时期（前770—前221年）

五、　礼仪的强化时期（前221年—1796年）

六、　礼仪的衰落时期（1796—1911年）

七、　现代礼仪时期（1911—1949年）

八、　当代礼仪时期（1949年至今）

第三节　商务礼仪的内涵与作用

一、　商务礼仪的内涵

二、　商务礼仪的作用

（一）　规范行为

（二）　沟通信息

（三）　增进感情

（四）　塑造形象

（五）促进和谐

第四节 商务礼仪的特征、原则与修炼

一、 商务礼仪的特征

（一）规范性与约束性

（二）多样性与差异性

（三）传承性与变异性

二、　商务礼仪的原则

（一）整体协调原则

（二）尊重原则

（三）守信原则

（四）适度原则

（五）入乡随俗原则
（六）宽容原则
（七）自律原则
三、商务礼仪的修炼
（一）培养守礼意识和习惯
（二）学习和模仿榜样
（三）自我约束，自我反省

第二章 商务人员形象礼仪

教学目标：

一、学习妆容修饰基本内容与操作。
二、掌握着装、佩饰、首饰的规范和技巧。
三、了解服饰色彩和搭配的技巧。
四、掌握站、走、坐、蹲操作规范。
五、正确使用各种手势。
六、正确运用微笑与眼神。
七、理解语言谈吐规则和技巧。

教学重点：

一、面部、头发和手脚的修饰与护理，化妆程序和技巧，香水使用方法。
二、着装的原则、场合和选择，女士和男士着装规范和技巧。
三、服饰色彩搭配的技巧，佩饰和首饰使用的规范和技巧。
四、站、走、坐、蹲正确姿势的规范。
五、各种手势使用规范。
六、微笑与眼神训练方法。
七、在商务沟通中运用寒暄、聆听、赞美、感谢、拒绝等技巧提高沟通和社交能力。

教学内容：

第一节 仪容礼仪
一、仪容的概念
二、仪容修饰的原则
三、化妆
第二节 服饰礼仪
一、着装的 TPO 原则
二、服装的色彩搭配
三、男士着装
（一） 西装的选择
（二）西装的穿法
（三）西装的搭配
四、女士着装
（一）职业女性着装规则
（二）职业女性在不同场合的着装风格
（三）不恰当的着装
（四）饰物礼仪
第三节仪态礼仪

一、 男士仪表标准
二、 女士仪表标准
三、 站、走、坐、蹲基本体态
（一）站姿礼仪
1、基本站姿
2、女士站姿
3、男士站姿
4、工作场合常见站姿
5、五种不正确站姿
（二）坐姿礼仪
1、 正确坐姿
2、 八种常用坐姿
3、 女士坐姿
4、 男士坐姿
5、 不良的坐姿
（三）走姿礼仪
1、走姿的基本要求
2、走姿的忌讳
（四）蹲姿礼仪
1、正确蹲姿
2、注意纠正不良的蹲姿
四、手势礼仪
（一）手势活动范围
（二）手势的类型
（三）手势的原则
（四）常见的手势
1、引领的手势
2、招呼他人
3、挥手道别
4、指引方向
5、递接物品
6、展示物品
7、鼓掌
（五）常见手势语
1、“OK”的手势
2、伸大拇指手势
3、“V”字形手势
4、伸出食指手势
5、捻指作响手势
（六）不良的手势
五、举止
（一）打呵欠
（二）掏耳和挖鼻
（三）剔牙

（四）搔头发
（五）双腿抖动
（六）频频看表
第四节 眼神与微笑礼仪
一、眼神礼仪
（一）眼睛注视的部位
（二）注视的方向（角度）
（三）注视的时间
（四）目光接触传递信息
（五）眼神的训练
1、眼睛扩大的训练
2、眼睛光亮的训练
3、眼睛灵活度的训练
（六）修炼眼神要点
二、微笑礼仪
（一）微笑的内涵
（二）微笑的作用
（三）微笑的技巧
1、微笑是动态的
2、微笑是自然的
3、微笑是协调的
（四）微笑训练方法
1、简易训练法
2、细节训练法
3、辅助训练法
第五节 语言谈吐礼仪
一、交谈礼仪的 4 个方面
（一）交谈的态度
1、表情自然
2、举止得体
3、遵守惯例
4、注意交流
（二）交谈的语言
1、通俗
2、礼貌
3、简洁明确
（三）交谈的内容
（四）交谈的方式
1、倾泻式交谈
2、静听式交谈
3、启发式交谈
4、跳跃式交谈
5、评判式交谈
6、扩展式交谈

二、日常谈话场合应对要点
（一）与人保持适当距离
（二）恰当地称呼他人
（三）善于言辞的谈吐
三、优雅言谈的内容
（一）用语礼貌、文明、准确
1、常用口语化的礼貌语
2、常用书面化的礼貌语
3、语言要文明
4、语言准确
（二）礼让对方
（三）掌握说话分寸与措辞
（四）把握交谈时间与主题
（五）掌握交谈的技巧
1、语言技巧
2、说服的技巧
3、拒绝的技巧
4、交谈要学会幽默

第三章 商务会面礼仪

教学目标：
一、了解商务会面时的各种称呼。
二、掌握商务会面时正确介绍自己和他人的方法。
三、学会商务会面时正确使用名片。
四、掌握商务会面时的握手礼和其他见面礼。
五、能够做好商务接待工作。
六、学会做客待客的礼仪。
七、学会商务馈赠礼仪。
教学重点：
一、称呼礼仪
二、自我介绍、介绍他们及接受介绍礼仪
三、握手礼仪
四、商务拜访礼仪
五、商务接待时礼仪
六、商务馈赠的原则和馈赠礼仪
教学内容：
第一节 见面礼仪
一、握手礼
二、鞠躬礼
三、合十礼
四、拱手礼
五、拥抱礼
第二节 介绍礼仪
一、自我介绍礼仪

二、他人介绍礼仪
第三节 称呼礼仪
第四节 名片礼仪
第五节 馈赠礼仪

第四章 商务通信和文书礼仪

教学目标：

一、掌握接打电话的礼仪及使用手机的礼仪。
二、掌握通话的基本原则。
三、了解收发传真、电子邮件的礼仪。
四、掌握常见商务文书的写法。

教学重点：

一、拨打、接听、挂断电话的礼仪和注意事项。
二、使用和拨打手机的礼仪和规则。
三、收发传真和电邮的规范。
四、各类文书的构成要素、写作格式要求和用语讲究。

教学内容：

第一节电话礼仪
一、 接打电话的基本礼仪
(一) 注重电话形象
(二) 通话基本原则
1、 明确信息
2、 善于倾听
3、 表达方式
二、 拨打电话的礼仪
(一) 时间选择
(二) 通话准备
(三) 时间把握
(四) 体谅对方
(五) 通话举止
1、面带微笑
2、语言文明
3、举止文明
4、挂机顺序
（六）注意事项
1、不能过度询问
2、不能有头无尾
3、不能“心到佛知”
4、不能目中无人
三、 接听电话的礼仪
（一）程序上的要求
1、接听及时
2、应答有礼

3、分清主次
4、注意方式
（二）语调的要求
（三）持机稍候的要求
（四）代接电话的要求
1、转交他人
2、代找受话人
3、尊重隐私
4、记忆准确
5、及时传达
6、及时回电
7、礼貌结束
（五）过滤电话的技巧
1、电话要找的人正好外出时
2、来电者拒绝告诉你打电话的目的时
第二节 手机礼仪
一、 携带手机
（一）手机的常规放置
（二）手机的暂放位置
二、 使用手机
(一)规范文明
（二）保持手机通畅
（三）安全第一
第三节 收发传真、电子邮件礼仪
一、收发传真的礼仪
（一）履行使用手续
（二）号码准确
（三）内容简介
（四）礼貌使用
二、使用电子邮件的礼仪
（一）认真撰写
1、主题明确
2、语言流畅
3、内容简洁
（二）避免滥用
（三）慎选功能
三、使用即时聊天工具的礼仪
1、注意语言文明
2、尊重对方人格
3、尊重对方隐私
4、保守个人秘密
5、慎用表情图片
6、使用语音聊天
7、使用视频聊天

8、文件传递
第四节 商务文书礼仪
一、文书礼仪的基本要求
（一）职业文书翔实准确
（二）全称体现礼貌
（三）称谓表现尊重
（四）文书礼仪体现尊敬谦虚
二、文书礼仪对写作的要求
（一）结构
1、标题
2、文头
3、正文
4、文尾
（二）语言
1、简明
2、晓畅
3、规范
4、文雅
5、得体
（三）书写
三、书信类文书礼仪
（一）书信的格式与写法
1、封文的格式
2、笺文的基本结构
3、信瓤的折法
4、写信忌讳
（二）常见书信礼仪
1、家书
2、证明信
3、慰问信
4、贺信
5、介绍信
6、表扬信
7、感谢信
四、致辞类文书礼仪
（一）欢迎词、欢送词、祝词的含义
（二）欢迎词、欢送词、祝词的结构和写法
1、标题
2、称谓
3、正文
4、落款
五、贴类文书礼仪
（一）封面
（二）封里

第五章 商务宴请礼仪

教学目标：

一、了解宴请的基本形式。

二、掌握组织宴请的基本礼仪规范。

三、掌握赴宴的基本礼仪规范。

四、掌握中西用餐基本礼仪规范。

五、了解主要酒水的饮用礼仪。

教学重点：

一、组织中餐宴会的礼仪

二、组织西餐宴会的礼仪

三、中餐用餐礼仪

四、西餐用餐礼仪

五、饮酒的礼仪

六、饮茶的礼仪

七、喝咖啡的礼仪

教学内容：

第一节 宴请的基本礼仪

一、 宴请的种类与形式

（一） 宴会

1、 国宴

2、 正式宴会

3、 便宴

4、 家宴

（二） 冷餐会

（三）酒会

（四）茶会

（五）工作餐

二、 宴会准备礼仪与赴宴礼仪

(一)宴会准备礼仪

1、确定宴请的对象

2、确定宴请的形式

3、确定宴请的时间

4、确定宴请的地点

5、确定菜谱

6、邀请宾客

（二） 赴宴礼仪

1、及时回复

2、注重仪表

3、准时赴宴

4、按位落座

5、文雅进餐

6、宴后致谢

第二节 中式宴请礼仪

一、中式宴请的桌次和座次礼仪
（一）桌次礼仪
1、两桌的小型宴会
2、三桌或三桌以上的宴会
（二）座次礼仪
1、每桌一个主位的排列方法
2、每桌两个主位的排列方法
二、中餐上菜礼仪
（一）上菜的顺序
1、冷盘
2、熟炒
3、主菜
4、汤
5、点心
6、果盘
（二）上菜时的注意事项
三、中餐餐具的使用礼仪
（一）筷子的使用
（二）勺子的使用
（三）碗、碟的使用
（四）杯子的使用
（五）湿巾的使用
（六）水盂的使用
（七）牙签的使用
四、中餐就餐礼仪
第三节 西式宴请礼仪
一、西式宴请的座次礼仪
（一）座次排列的原则
1、女士优先
2、以右为尊
3、面门为上
4、近高远低
5、交叉排列
（二）座次的排列
1、长桌的座次排列
2、方桌的座次排列
三、西餐的上菜礼仪
1、头盘
2、汤
3、副菜
4、主菜
5、沙拉
6、甜品
7、热饮

三、西餐餐具的摆放和使用礼仪
（一）西餐餐具的摆放礼仪
（二）西餐餐具的使用礼仪
1、刀叉的使用
2、餐匙的使用
3、餐巾的使用
四、西餐就餐礼仪
（一）餐前的交流
（二）入座的顺序
（三）进食的方法
1、肉类的吃法
2、鱼类的吃法
3、汤的喝法
4、面包的吃法
5、酒的喝法
6、水果的吃法
（四）用餐时的举止
第四节 酒水礼仪
一、饮酒礼仪
（一）酒的分类
1、酿造酒
2、蒸馏酒
3、配制酒
4、混配酒
（二）葡萄酒饮酒礼仪
1、葡萄酒的分类
2、葡萄酒的饮用与礼仪
（三）白酒的饮酒礼仪
1、中国白酒的种类
2、饮用白酒的礼仪
二、饮茶礼仪
（一）茶的种类
1、绿茶
2、黄茶
3、白茶
4、清茶
5、红茶
6、黑茶
7、再加工茶
（二）饮茶礼仪
1、选好茶叶
2、清洁茶具
3、沏茶
4、端茶

5、接茶
6、喝茶
7、品茶
8、续茶礼仪
三、咖啡礼仪
（一）知名咖啡品种
（二）喝咖啡的礼仪

第六章 商务仪式礼仪

教学目标：

一、掌握并应用商务会议的类型，掌握筹办商务会议的准备工作及参加商务会议的礼仪知识。

二、了解新闻发布会的特点和基本程序，掌握新闻发布会会前、会中及会后的相关礼仪知识。

三、了解展览会的类型，掌握组织展览会及参加展览会的有关礼仪知识。

四、了解举行商务签约仪式和剪彩仪式的准备工作及他们的程序。

五、了解商务开业仪式和庆典的类型，掌握开业和商务庆典的组织工作、程序及相关礼仪知识。

教学重点：

一、商务会议的基本礼仪和准备工作
二、商务会议座次安排
三、商务会议参加者、发言人、主持人的服饰、举止、言行等的礼仪
四、会议和仪式的基本流程
五、洽谈会、发布者、展会、签约仪式、开业仪式和庆典仪式的类型、程序及相关礼仪知识。

教学内容：

第一节 商务会议基本礼仪
一、商务会议的类型
（一）行政型会议
（二）业务型会议
（三）社交型会议
（四）群体型会议
二、商务会议的准备工作
（一）成立组织机构
（二）确定会议主题
（三）确定会议名称
（四）确定会议规模
（五）确定会议时间
（六）确定会议地点
（七）确定人员名单
（八）安排会议议程
（九）制发会议通知
（十）准备会议资料

（十一）制作会议证件
（十二）确定会议用品
（十三）安排会议座次
（十四）做好接待工作
三、商务会议的座次安排
（一）小型会议的座次安排
（二）大型会议的座次安排
1、群众席座次的安排
2、主席台的座次安排
四、商务会议相关参与者的礼仪
（一）会议参加者的礼仪
（二）会议发言人的礼仪
（三）会议主持人的礼仪
五、商务会议会后礼仪
第二节 签约礼仪
一、 草拟合同
（一）遵守法律
（二）符合惯例
（三）合乎常识
（四）照顾对手
二、签署合同
（一）准备工作
1、布置签字厅
2、安排签字时的座次
3、预备待签的合同文本
4、规范签字人员的服饰
（二）签字程序
1、签字仪式宣布开始
2、正式签署合同文本
3、签字人交换已经由各方正式签署的合同文本
4、共饮香槟酒道贺
第三节 开业仪式
一、仪式的筹备
（一）指导性方针
1、热烈
2、节俭
3、缜密
（二）具体的工作
1、舆论宣传
2、约请来宾
3、场地布置
4、接待服务
5、礼品馈赠
6、拟定程序

二、仪式的运作
（一）开幕仪式
（二）开工仪式
（三）奠基仪式
（四）破土仪式
（五）竣工仪式
（六）下水仪式
（七）通车仪式
（八）通航仪式
三、剪彩仪式
（一）剪彩的准备
1、红色缎带
2、新的剪刀
3、白纱手套
4、大的托盘
5、红色地毯
（二）剪彩的人员
1、剪彩者
2、助剪者
（三）剪彩的程序
1、来宾就位
2、宣布开始
3、宾主发言
4、开始剪彩
5、进行参观
（四）剪彩的做法
1、上场
2、剪彩
3、退场
第四节 庆典礼仪
一、庆典的组织
（一）出席的人员
1、上级领导
2、社会名流
3、大众传媒
4、合作伙伴
5、社区关系
6、单位员工
（二）来宾的接待
（三）现场的布置
1、地点的选择
2、环境的美化
3、场地的大小
4、音响的调试

（四）庆典的程序
二、庆典的参加
（一）主办单位人员
1、仪容整洁
2、服饰规范
3、遵守时间
4、表情庄重
5、态度友好
6、行为自律
7、发言简短
（二）外单位人员
第五节　洽谈会礼仪
一、洽谈的筹划
（一）技术性准备
1、基本原则
2、准备工作
（二）礼仪性准备
1、仪表
2、地点
3、座次
二、洽谈的方针
（一）礼敬对手
（二）依法办事
（三）平等协商
（四）求同存异
（五）互利互惠
（六）人事分开
第六节　发布会礼仪
一、会议的筹备
（一）主题的确定
（二）时空的选择
1、时间的选择
2、地点的选择
（三）人员的安排
1、主持人
2、发言人
（四）材料的准备
1、发言提纲
2、问答提纲
3、宣传提纲
4、辅助材料
二、媒体的邀请
（一）举办发布会的必要
（二）新闻界人士的邀请

1、充分了解大众传媒的特点
2、邀请新闻界人士时要有所侧重
（三）协调与新闻界人士的关系
三、现场的应酬
（一）维护形象
（二）相互配合
（三）注意分寸
1、简明扼要
2、提供新闻
3、生动灵活
4、温文尔雅
四、善后的事宜
（一）了解新闻界的反应
（二）整理保存会议资料
（三）酌情采取补救措施
第七节 展览会礼仪
一、展览会的分类
（一）展览会的目的
1、宣传型展览会
2、销售型展览会
（二）展览品的种类
1、单一型展览会
2、综合型展览会
（三）展览会的规模
1、大型展览会
2、小型展览会
3、微型展览会
（四）参展者的区域
（五）展览会的场地
1、室内展览会
2、露天展览会
（六）展览会的时间
1、长期展览会
2、定期展览会
3、临时展览会
二、展览会的组织
（一）参展单位的确定
（二）展览内容的宣传
（三）展示位置的分配
1、对展位进行竞拍
2、对展位进行投标
3、对展位进行抽签
4、按“先来后到”分配
（四）安全保卫的事项

（五）辅助的服务项目
三、展览会的参加
（一）维护整体形象
1、展示物的形象
2、工作人员的形象
（二）始终礼貌待人
（三）运用解说技巧
1、共性的技巧
2、个性的技巧
第八节　茶话会礼仪
一、会议的主题
1、以联谊为主题
2、以娱乐为主题
3、以专题为主题
二、来宾的确定
1、本单位的人士
2、本单位的顾问
3、社会上的贤达
4、合作中的伙伴
5、各方面的人士
三、时间和地点的确定
四、座次的安排
1、环绕式
2、散座式
3、圆桌式
4、主席式
五、茶点的准备
六、会议的议程
1、主持人宣布茶话会正式开始
2、主办单位的主要负责人讲话
3、与会者发言
4、主持人略作总结
七、现场的发言

第七章 商务涉外礼仪

教学目标：

一、了解商务涉外礼仪原则
二、掌握商务人员在国外应遵循的礼仪
三、了解与我国有贸易关系国家的商务礼俗和禁忌

教学重点：

一、十一项涉外商务礼仪原则
二、中国商务人员在国外应该遵循的生活和工作规范以及当地风俗
三、一些国家在服饰、餐饮、馈赠、交谈等方面的礼俗以及数字、颜色和其他生活方面的禁忌。

教学内容：

第一节 商务涉外礼仪的原则

一、维护形象原则

二、求同存异原则

三、不宜先为原则

四、信守时间原则

五、热情有度原则

六、女士优先原则

七、尊重隐私原则

八、以右为尊原则

九、入乡随俗原则

十、保护环境原则

第二节 商务人员在国外的基本礼仪

一、在国外的日常生活礼仪规范

（一）遵时守约

（二）尊重老人和妇女

（三）遵守公共秩序

二、友好地与国外同行共事

（一）应以相互尊重为基础

（二）要注意一些工作中的礼节

（三）不要打探隐私

三、尊重当地人的风俗习惯

第三节 涉外商务活动的谈判规范

一、谈判准备

二、谈判之初

三、谈判之中

四、谈后签约

第四节 我国主要贸易关系国的商务礼俗与禁忌

一、亚洲主要国家商务礼俗与禁忌

（一）日本

1、商务礼俗

2、主要禁忌

（二）韩国

1、商务礼俗

2、主要禁忌

（三）泰国

1、商务礼俗

2、主要禁忌

（四）新加坡

1、商务礼俗

2、主要禁忌

（五）印度

1、商务礼俗

2、主要禁忌

二、欧洲主要国家商务礼俗与禁忌
（一）英国
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（二）法国
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（三）德国
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（四）意大利
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（五）俄罗斯
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（六）北欧国家
1、商务礼俗
2、主要禁忌
三、美洲主要国家商务礼俗与禁忌
（一）美国
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（二）加拿大
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（三）巴西
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（四）墨西哥
1、商务礼俗
2、主要禁忌
四、非洲及大洋洲主要国家商务礼俗与禁忌
（一）埃及
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（二）南非
1、商务礼俗
2、主要禁忌
（三）澳大利亚
1、商务礼俗
2、主要禁忌

第八章 求职礼仪

教学目标：

一、了解求职面试前的准备工作

二、了解有关求职面试礼仪的相关内容

三、掌握求职面试中各种文书的正确书写方式

四、了解求职面试的后续礼仪

教学重点：

一、求职前的各项准备工作

二、求职面试的礼仪形象

三、求职面试过程中的礼仪

四、求职面试的后续礼仪

教学内容：

第一节 求职面试前的准备

一、自我定位

（一）兴趣爱好

（二）特长

（三）优点和缺点

二、学会搜集就业信息

（一）新闻媒介

（二）各式各样的供需见面会

（三）亲朋好友获得的招聘信息

三、严谨细致的物质准备

（一）求职信的写作礼仪

1、求职信写作的基本礼仪要求

2、求职信的写作方法

（二）简历的写作礼仪

1、简历写作的基本礼仪要求

2、简历的写作方法

第二节 求职面试过程中的礼仪

一、求职方式及其礼仪

（一）求职信礼仪

1、求职信的格式、内容及撰写要求

2、书写求职信的注意事项

3、学生书写求职信的六大误区

（二）网上求职礼仪技巧

（三）电话求职礼仪

1、打电话的时间

2、音量、语速的控制

3、通话时间

4、尊称和礼貌用语的使用

（四）招聘会求职礼仪

二、面试礼仪

（一）面试要注意的礼仪事项

1、面试着装

2、文明礼貌
3、表情
4、举止
5、细节打理
6、交流
（二）面试的后续礼仪
1、感谢主考官
2、打电话询问
3、写感谢信给被你拒绝的公司
第三节 求职面试的后续礼仪
一、不忘事后致谢
二、不过早打听结果
三、调整心情
第四节 初入职场
一、办公室礼仪准则
二、相处礼仪
（一）与上司相处的礼仪
1、和自己上级相处的礼仪
2、与女上级相处的礼仪
3、和非直属上级相处的礼仪
4、如何对待上司的批评
（二）与下属相处的礼仪
1、接受下属
2、赞同下属
3、赏识下属
（三）与同事相处的礼仪
1、与同事相处应注意的事项
2、不可深交的四类人群
三、工作汇报礼仪
（一）工作汇报技巧
（二）口头汇报礼仪
1、下级向上级汇报工作时的礼仪要求
2、上级在听取下级的工作汇报时的礼仪要求
（三）书面工作汇报
（四）电话汇报礼仪
（五）会议汇报礼仪

四、实践教学内容

主要有仪态礼仪、交际礼仪、送访礼仪、商务接待礼仪、中西餐礼仪等。

五、考核方式和要求

考核方式为考查，第 18 周随堂考查。

六、教材和参考书目

柯晶莹　常静 主编：《商务礼仪》　上海交通大学出版社。

2025 年 9 月 1 日