

《国际商务礼仪》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：全日制专科商务英语专业

学分：2

考核方式：考查

编制人：宋小娟

说 明

一、教学目的和要求

1. 教学目标

国际商务礼仪是为全日制专科商务英语专业学生开设的专业必修课。开设此课程的任务和目的是：通过切实有效的礼仪教育和训练，使学生掌握国际商务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) 了解人际沟通和职业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。

2. 课程思政育人目标

以立德树人为根本任务，以中华优秀传统礼仪文化为根基，构建“价值引领、知识传授、能力培养”三位一体的育人体系，通过职业礼仪与人际沟通的教学训练，培养学生成为谦恭有礼、自信得体、敬业诚信、胸怀家国的新时代职业人。

二、课程内容和学时分配

1. 教学进度安排

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

2. 思政映射与融入点

教学周次	授课要点	思政映射与融入点	授课形式与教学方法	教学预期成效
1	礼仪概论	正确理解礼仪, 了解礼仪的内涵、特征等, 激发学生在日常生活中用礼的积极性。	教师讲授, 课堂互动; 小组讨论, 案例分析。	通过礼仪概论的学习, 理解礼仪不仅是外在行为规范的体现, 更是内在品德修养的反映, 帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观。
2	仪容修饰	正确理解仪容修饰, 激发学生在职场中注重仪容的意识, 提升个人的自信和职场竞争力。	教师示范; 分组实训; 互评互纠。	通过仪容修饰的学习, 理解礼仪不仅是外在行为规范的体现, 更是内在品德修养的反映, 树立学生正确的世界观、人生观和价值观。
3	服饰选配	正确理解服饰选配, 了解服饰选配的选择, 激发积极向上的生活态度。	教师示范; 分组实训; 互评互纠。	通过服饰选择的学习, 培养学生在外在形象与内在修养的统一中践行中华优秀传统文化, 将个人形象与职业责任相结合, 增强爱国情怀和社会责任感。
4	仪态设计	正确理解仪态设计	教师示范; 分组	通过良好的形体训练,

	形体训练	计,提升学生的个人修养与社交能力。	实训;互评互纠。	引导学生理解自信与仪表的重要性,强调自我修养与职业素养的培养,践行社会主义核心价值观中的敬业与友善
5	见面应酬	正确理解见面应酬,激发学生对中华文化的自豪感与认同感。	情境模拟;角色扮演;案例分析。	通过见面应酬的学习,培养谦恭有礼的交往习惯,增强人际交往中的尊重意识与责任感。
6	宴请赴宴	学习中餐座次;融入“长幼有序”传统伦理,倡导节俭用餐、文明用餐。	情境模拟;实操训练;小组讨论。	通过宴请赴宴的学习,理解传统礼仪内涵,培养节约意识与文明素养。
7	差旅出行	掌握交通出行规范;融入公共秩序意识与“己所不欲勿施于人”的换位思考理念。	任务驱动教学法、情景教学法、案例教学法、讲授法、讨论法。	通过差旅出行的学习,强化学生规则意识与社会责任。
8	求职应聘	学习求职流程礼仪;融入诚信应聘、踏实做人的价值观。	模拟面试;简历互评;教师点评。	通过求职应聘的学习,增强就业竞争力,培养诚信敬业的人生态度。
9	组织会议	掌握会议筹备、位次安排;融入“严谨细致、团结协作”的职业精神。	模拟会议;分组策划;实操演练。	通过组织会议的学习,培养组织协调能力与团队协作精神。
10	举行仪式	学习签约、庆典等仪式规范;融入爱国主义教育及集体荣誉感。	情境模拟;案例观摩;角色扮演。	通过举行仪式的学习,增强集体荣誉感与国家认同感。
11	行业服务	学习窗口服务、接待服务规范;融入“为人民服务”宗旨意识与工匠精神。	行业案例;情境实训;专家讲座。	通过行业服务的学习,培养爱岗敬业的职业品格,增强服务意识。
12	有效倾听	掌握倾听技巧;融入“尊重他人、换位思考”的交往理念。	倾听训练;小组互动;案例分析。	通过有效倾听的学习,提升共情能力,培养包容尊重的品格。
13	交谈艺术	学习赞美、拒绝、	情境对话;角色	通过交谈艺术的学习,

		批评技巧；融入“言行一致、诚实守信”传统美德。	扮演；语言训练。	掌握得体表达方式，培养真诚友善的沟通态度。
14	电话沟通	掌握电话接打礼仪；融入“及时响应、负责到底”的职业素养。	模拟通话；情景演练；互评反馈。	提通过电话沟通的学习，提升远程沟通能力，培养严谨负责的工作作风。
15	书面沟通	学习商务信函、邮件写作规范；融入“严谨规范、注重细节”的工作态度。	范文赏析；写作实训；互改互评。	通过书面沟通的学习，提升书面表达能力，培养认真细致的工作习惯。
16	网络沟通	掌握邮件、即时通讯、视频会议礼仪；融入网络文明与网络安全意识。	线上模拟；案例分析；小组讨论。	通过网络沟通的学习，增强网络素养，培养文明上网的责任意识。
17	工作沟通	学习向上汇报、平级协作技巧；融入“团结协作、顾全大局”的团队精神。	情境模拟；角色扮演；案例研讨。	通过工作沟通的学习，提升职场沟通效能，培养集体主义精神。
18	跨文化沟通	学习中西方礼仪差异；融入“各美其美、美美与共”的文化交流理念。	案例对比；文化体验；小组汇报。	通过跨文化沟通的学习拓展国际视野，增强文化自信与跨文化交流能力。

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