

《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：杨畅

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