

# 《商务礼仪与沟通》课程

## 教学标准

课内学时数：20

课程实验学时数：12

适用的专业范围及层次：网络营销与直播电商\电子商务

学分：2

考核方式：考试

编制人：刘娇

### 说 明

#### 一、教学目的和要求

商务礼仪是为全日制专科电子商务专业学生开设的专业必修课，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。

##### 1、教学目标

本课程要求学生在了解商务礼仪基本概念的基础上掌握以下几个方面的内容：

- (1) 熟悉商务形象礼仪的规范技巧。
- (2) 掌握商务会面礼仪的基本要求和注意事项。
- (3) 掌握商务通信和文书礼仪的基本要求和注意事项。
- (4) 掌握商务宴请礼仪的基本要求和注意事项。
- (5) 掌握商务仪式礼仪的基本要求和注意事项。
- (6) 掌握商务涉外礼仪的基本要求和注意事项。
- (7) 掌握求职礼仪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。

##### 2、课程思政育人目标

- (1) 培养职业素养和社会责任感：强调学生在商务场合中应具备的职业道德、诚信意识和社会责任感，帮助他们树立正确的职业操守和行为准则。
- (2) 促进文化交流与理解：教育学生在国际商务交往中应对跨文化沟通的技巧和意识，包括尊重不同文化背景下的行为规范和价值观念。
- (3) 提升沟通与谈判能力：帮助学生提升口头和书面沟通能力，包括有效表达、倾听、理解和解决冲突的技巧，同时培养良好的谈判技巧和处理商务纠纷的能力。
- (4) 强化团队合作和领导力：培养学生在团队合作中的角色意识和领导能力，包括如何有效地在商务环境中与同事、客户和合作伙伴协作。
- (5) 推动自我管理和职业发展：培养学生自我认知、自我管理和职业规划能力，包括目标设定、时间管理、个人品牌建设等方面的技能和意识。

#### 二、课程内容和学时分配

## 1、学习进度安排

根据教学计划规定的学时数共 26 学时，其中理论课 学时，实验 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	商务礼仪概述	2	0	2
2	商务人员形象礼仪	4	4	8
3	商务会面礼仪	4	2	6
4	商务通信和文书礼仪	2	0	2
5	商务宴请礼仪	2	2	4
6	商务仪式礼仪	2	0	2
7	商务涉外礼仪	2	0	2
8	求职礼仪	2	2	4
9	复习	0	2	2
合 计		20	12	32

## 2、思政映射与融入点

教学周次及内容	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
3周 商务礼仪概述	<ul style="list-style-type: none"><li>• 商务礼仪的定义与重要性</li><li>• 商务礼仪的基本原则和核心价值观</li><li>• 商务礼仪的历史发展与文化背景</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 强调礼仪在促进职业道德和社会责任中的作用，树立诚信、尊重和互助的职业观</li><li>• 通过历史与文化的对比，引导学生思考礼仪对文化遗产和社会稳定的贡献。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 讲授与案例分析相结合，运用历史案例和现代实例进行对比分析。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 学生能够理解商务礼仪的核心价值观，并认识到其在职业生涯中的重要性。</li><li>• 学生能够树立正确的职业道德观念，并在实际工作中自觉遵守。</li></ul>
4-7周 商务人员形象礼仪	<ul style="list-style-type: none"><li>• 商务着装规范与个人形象管理</li><li>• 仪容仪表、行为举止的细节要求</li><li>• 企业文化与个人形象的关系</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 通过对个人形象的管理，培养学生的职业素养和责任感，塑造积极向上的职业形象。</li><li>• 讨论企业文化与形象塑造的联系，提升学生对团队精神和集体荣誉感的理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 实践示范与角色扮演，模拟不同商务场景下的着装和举止。</li><li>• 对比分析不同企业文化下的形象要求，进行课堂讨论。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 学生能够掌握商务场合的形象管理技巧，并在职业生涯中运用。</li><li>• 学生能够理解形象管理对个人职业发展的重要性，并与企业文化相协调。</li></ul>

		解。		
8-10周 商务会面礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商务会面的程序与礼节</li> <li>• 介绍、问候、握手的礼仪规范</li> <li>• 名片交换与称呼的注意事项</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强调商务会面中的诚信与尊重，培养学生对他人的尊重和信任感。</li> <li>• 讨论不同文化背景下的会面礼仪，促进跨文化理解 and 交流。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 情景模拟，学生在真实的商务场景中进行角色扮演和礼仪练习。</li> <li>• 视频案例分析，观察和讨论不同文化下的商务会面。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生能够熟练掌握商务会面的礼仪规范，并在实际工作中运用。</li> <li>• 学生能够增强跨文化交流的意识和能力，提升国际商务沟通技巧。</li> </ul>
11周 商务通信和文书礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商务信函、电子邮件、电话礼仪</li> <li>• 商务文书的格式与语言规范</li> <li>• 商务沟通中的礼貌用语与表达技巧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强调商务沟通中的准确性、礼貌性和专业性，培养学生的责任心和职业素养。</li> <li>• 通过对沟通方式的探讨，提升学生的团队协作和信息传递的有效性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 真实案例分析与模拟练习，学生撰写商务信函和电子邮件，并进行点评。</li> <li>• 电话沟通技巧训练，学生通过电话角色扮演提高沟通能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生能够正确撰写和发送商务信函、电子邮件，并掌握电话沟通的礼仪。</li> <li>• 学生能够在商务通信中保持专业形象，并有效进行信息传递。</li> </ul>
12-13周 商务宴请礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商务宴请的基本原则与流程</li> <li>• 餐桌礼仪与座次安排</li> <li>• 宴请中的文化差异与禁忌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强调在宴请中的礼貌与尊重，培养学生的团队精神和集体荣誉感。</li> <li>• 讨论文化差异对商务宴请的影响，提升学生的跨文化理解和包容性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 实地模拟与角色扮演，学生在模拟的餐厅环境中进行实践操作。</li> <li>• 小组讨论，探讨不同文化背景下的宴请习俗和禁忌。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生能够掌握商务宴请的礼仪规范，并在实际场合中正确应用。</li> <li>• 学生能够提升对文化差异的敏感度，并在国际交流中展示出出色的礼仪修养。</li> </ul>
14周 商务仪式礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商务签约、揭幕、剪彩等仪式的礼仪规范</li> <li>• 仪式中的角色定位与责任分配</li> <li>• 仪式中的文化和宗教因素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强调商务仪式中的组织能力和责任意识，培养学生的领导力和团队合作精神。</li> <li>• 讨论文化和宗教因素对仪式的影响，促进学生的文化理解和尊重。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 仪式模拟与实践演练，学生参与设计和组织商务仪式。</li> <li>• 案例分析，学习经典商务仪式中的成功经验和礼仪细节。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 学生能够掌握各种商务仪式的礼仪规范，并能够组织和主持相关活动。</li> <li>• 学生能够增强责任感和组织能力，在实际工作中展现出良好的领导力。</li> </ul>

15周 商务涉外礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>涉外商务活动中的基本礼仪</li> <li>跨文化沟通中的禁忌与注意事项</li> <li>国际商务礼仪中的差异与共性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>强调在国际商务活动中的礼貌和尊重，培养学生的国际视野和跨文化沟通能力。</li> <li>讨论国际商务中的文化差异，提升学生的文化适应力和包容性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>讲授与案例分享相结合，分析不同国家的商务礼仪规范。</li> <li>小组讨论，模拟国际商务场合，练习跨文化沟通技巧。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学生能够熟练掌握国际商务活动中的礼仪规范，并在跨文化交流中自信应对。</li> <li>学生能够提高跨文化沟通的能力，增强在国际商务中的竞争力。</li> </ul>
16-17周 求职礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>求职面试中的礼仪规范</li> <li>简历撰写与求职信的礼貌用语</li> <li>面试后的跟进与答谢礼仪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>强调求职过程中诚信与礼貌的重要性，培养学生的职业道德和求职责任感。</li> <li>通过对求职礼仪的讨论，提升学生的自我管理能力和职业规划意识。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>模拟面试练习，学生进行求职面试的角色扮演与礼仪实践。</li> <li>简历和求职信的撰写与修改，结合实例进行点评与指导。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学生能够掌握求职过程中的礼仪规范，并提高求职成功率。</li> <li>学生能够增强自我管理能力，树立清晰的职业目标和规划。</li> </ul>

### 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。

### 四、理论教学部分

#### 第一章 礼仪概述

##### 教学目的和要求：

- 1、理解礼仪的内涵和外延、了解礼仪的起源与发展
- 2、掌握商务礼仪的内涵、作用和特性

##### 教学内容：

- 1、礼仪的内涵和外延的具体内容
- 2、礼仪的起源与发展
- 3、商务礼仪的定义与作用
- 4、商务礼仪的特征与原则

#### 第二章 商务人员形象礼仪

##### 教学目的和要求：

通过实训使学生明确商务人员仪容礼仪必须遵循干净、整洁的基本原则，培养学生良好的仪容礼仪和观念，掌握发型选择及容貌修饰的方法。

**教学内容：**

- 1、学习妆容修饰基本内容与操作
- 2、掌握着装、配饰、首饰的规范和技巧
- 3、了解服饰色彩和搭配的技巧
- 4、掌握站、走、坐、蹲操作规范
- 5、正确使用各种姿势
- 6、正确运用微笑与眼神
- 7、理解语言谈吐规则和技巧

### 第三章 商务会面礼仪

**教学目的和要求：**

掌握称谓礼仪、握手礼仪、交换名片礼仪以及馈赠礼仪

**教学内容：**

- 1、称谓礼仪
- 2、介绍礼仪
- 3、握手礼仪
- 4、商务拜访礼仪
- 5、商务接待礼仪
- 6、商务馈赠原则与馈赠礼仪

### 第四章 商务通信和文书礼仪

**教学目的和要求**

- 1、熟悉办公室环境的礼仪及应注意的问题
- 2、掌握迎送接待的礼仪规范，并能灵活运用
- 3、掌握接听电话和拨打电话的技巧和礼仪，了解接打电话时应注意的问题
- 4、掌握文书礼仪及需注意的问题，并能灵活运用

**教学内容：**

- 1、办公室礼仪
- 2、接待礼仪
- 3、电话礼仪
- 4、文书礼仪

### 第五章 商务宴请礼仪

**教学目的和要求**

- 1、掌握中餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧
- 2、掌握西餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧
- 3、掌握安排自助餐和参与自助餐的礼仪规范及参与自助餐时的注意事项，并能熟练运用

**教学内容：**

- 1、组织中餐宴会礼仪
- 2、组织西餐宴会礼仪
- 3、中餐用餐礼仪
- 4、西餐用餐礼仪
- 5、饮酒礼仪
- 6、饮茶礼仪
- 7、喝咖啡的礼仪

## 第六章 商务仪式礼仪

### 教学目的和要求

- 1、掌握工作会议礼仪及应注意的问题
- 2、掌握展览会议礼仪及应注意的问题
- 3、掌握新闻发布会礼仪及应注意的问题
- 4、掌握茶话会议礼仪及应注意的问题
- 5、掌握商务谈判议礼仪及应注意的问题
- 6、掌握庆典活动礼仪及应注意的问题

### 教学内容:

- 1、工作会议礼仪
- 2、展览会议礼仪
- 3、新闻发布会礼仪
- 4、茶话会议礼仪
- 5、商务谈判议礼仪
- 6、庆典活动礼仪

## 第七章 涉外商务礼仪实训

### 教学目的和要求

- 1、了解涉外商务事务中迎送宾客的礼仪，熟知迎送工作中的具体事务及主要注意事项，能够灵活、得体地迎送宾客
- 2、了解涉外商务事务中会见会谈的礼仪，熟知会见会谈工作中的具体事务及主要注意事项，能够恰当地与宾客会见会谈
- 3、了解涉外商务事务中参观游览的礼仪，熟知参观游览工作中的具体事务及主要注意事项，能够熟练、得体地与宾客参观游览
- 4、了解涉外商务事务中签字的礼仪，熟知涉外签字工作中的具体事务及主要注意事项，能够灵活、恰当地与宾客签字
- 5、了解商务人员出国访问的礼仪，熟知商务人员在出国访问过程中的具体事务及主要注意事项，能够圆满地完成出国访问任务

### 教学内容:

- 1、迎送宾客礼仪
- 2、会见会谈礼仪
- 3、参观游览礼仪
- 4、签字礼仪

## 5、出访礼仪

# 第八章 求职礼仪

## 教学目的和要求

- 1、了解求职面试前的准备工作
- 2、了解有关求职面试礼仪的相关内容
- 3、掌握求职面试中各种文书的正确书写方式
- 4、了解求职面试的后续礼仪

## 教学内容：

- 1、求职面试前的准备工作
- 2、求职面试的礼仪形象
- 3、求职面试过程中的礼仪
- 4、求职面试的后续礼仪

## 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

- 柯晶莹 《商务礼仪》 上海交通大学出版社  
杨再春 《商务礼仪实训教程》 清华大学出版社  
张岩松 《现代职业礼仪与人际沟通》 清华大学出版社  
王芬 《秘书礼仪实务》 电子工业出版社  
林成益 《现代礼仪修养教程》 浙江大学出版社