

# 《商务礼仪》课程标准

课程类别： 专业必修课      适用专业： 商务英语

总学时： 36      学      分： 2

## 一、课程属性

### （一）课程性质

《商务礼仪：案例与实践》是高职高专院校经济管理专业及相关专业的一门专业基础课程，授课对象为专科层次学生，是培养应用型人才必需必要的一门商务礼仪技能实践训练课程。

### （二）课程基本理念

《商务礼仪：案例与实践》作为高职高专院校经济管理专业及相关专业的一门专业基础课程，其教学理念是系统阐述商务礼仪基本理论知识的同时，利用文字、图片、视频、微课堂等多种多样的丰富案例（含思政素材），对商务场合的个人形象塑造、职场沟通、日常事务、商务会面、商务推销、商务会议、商务宴请等内容进行实践实训，以此有效实现学生理论知识与实践能力的有机结合，真正达到学以致用，知行合一。

## 二、课程目标

### （一）知识与能力

通过本课程系统且针对性地有效教学，力求在知识、技巧、能力等方面达到以下教学目的：

1. 要求学生扎实掌握商务礼仪基本理论知识（含思政知识）。
2. 要求学生娴熟掌握塑造个人形象、处理日常事务、职场沟通、商务见面、商务推销、商务会议谈判、商务宴请及涉外商务等礼仪与技巧。
3. 要求学生具有驾驭商业组织内外商务活动的能力。

### （二）过程与方法

1. 教师讲授与课堂提问相结合，辅之课件及其他现代教学手段。

2. 课堂即学即练、实践实训、思考讨论，增强学生动手动脑能力。
3. 课后自主学习，培养学生独立思考和解决问题的能力。

### 三、内容标准

#### (一) 课程内容总学时数(36学时)分配(见表)

章节	题目	总学时(理论+实践)
第一章	商务礼仪概述	2学时(1.5+0.5)
第二章	商务人士形象塑造(含思政素材)	4学时(1.5+2.5)
第三章	日常事务礼仪	4学时(2.0+2.0)
第四章	职场沟通礼仪	4学时(2.0+2.0)
第五章	商务会面礼仪(含思政素材)	4学时(1.5+2.5)
第六章	商务推销礼仪	3学时(1.5+1.5)
第七章	商务专题活动礼仪	3学时(2.0+1.0)
第八章	商务会议与谈判礼仪(含思政素材)	4学时(2.5+1.5)
第九章	商务宴请礼仪(含思政素材)	4学时(1.5+2.5)
第十章	涉外商务礼仪(含思政素材)	4学时(2.0+2.0)

#### (二) 课程内容分级与标准

### 第一章 商务礼仪概述(2学时)

教学要求:

1. 了解学习商务礼仪的方法。
2. 掌握商务礼仪内涵,特点,原则,功能。

教学内容:

1. 商务礼仪内涵与特点
2. 商务礼仪原则与功能

### 第二章 商务人士形象塑造(4学时)

教学要求:

1. 了解商务人士形象要素。
2. 掌握仪容美，仪态美，服饰美。

教学内容：

1. 仪容
2. 仪态（含思政内容）
3. 服装
4. 配饰

### **第三章 日常事务礼仪（4 学时）**

教学要求：

1. 了解日常事务的接待与拜访，礼物馈赠礼仪。
2. 掌握商务接待与拜访技巧，电话、手机与电子邮件、微信 QQ 礼仪，礼物馈赠技巧。

教学内容：

1. 商务接待与拜访
2. 电子通信礼仪
3. 礼物馈赠礼仪与技巧

### **第四章 职场沟通礼仪（4 学时）**

教学要求：

1. 了解求职礼仪与艺术，上司与下属沟通的礼仪与艺术，同事间沟通的礼仪与艺术。
2. 掌握面试礼仪与艺术，赢得上司好感与得到下属爱戴的礼仪与艺术，善结同事缘的礼仪与艺术。

教学内容：

1. 面试礼仪与艺术
2. 上司与下属沟通的礼仪与艺术
3. 同事间沟通的礼仪与艺术

### **第五章 商务会面礼仪（4 学时）**

教学要求：

1. 了解商务会面的几种方式。
2. 掌握称呼礼仪原则与技巧，介绍礼仪要领，完美握手秘诀，递接名片礼仪要领。

教学内容：

1. 称呼
2. 介绍
3. 握手（含思政内容）
4. 名片

## **第六章 商务推销礼仪（3 学时）**

教学要求：

掌握无声语言礼仪与技巧，有声语言礼仪与技巧。

教学内容：

1. 无声语言礼仪与技巧
2. 有声语言礼仪与技巧

## **第七章 商务专题活动礼仪（3 学时）**

教学要求：

1. 了解商务专题活动中的新闻发布会，展览会礼仪。
2. 掌握请柬礼仪要求，新闻发布会礼仪，开业典礼与庆典仪式礼仪，展览会参展方礼仪。

教学内容：

1. 请柬
2. 新闻发布会礼仪
3. 开业典礼礼仪
4. 庆典仪式
5. 展览会参展方礼仪

## **第八章 商务会议与谈判礼仪（4 学时）**

教学要求：

1. 了解商务会议礼仪，商务谈判礼仪。
2. 掌握商务会议各方礼仪与发言技巧，商务谈判语言艺术，谈判细节礼仪。

教学内容：

1. 商务会议各方礼仪与发言技巧（含思政内容）
2. 商务谈判语言艺术与细节礼仪

## 第九章 商务宴请礼仪（4 学时）

教学要求：

掌握中餐宴请礼仪，西餐宴请礼仪。

教学内容：

1. 中餐宴请礼仪（含思政内容）
2. 西餐宴请礼仪

## 第十章 涉外商务礼仪（4 学时）

教学要求：

1. 了解涉外商务礼仪基本原则与基本特点。
2. 掌握涉外商务礼仪之道。

教学内容：

1. 涉外商务礼仪的基本原则（含思政内容）
2. 涉外商务礼仪的基本特点
3. 涉外商务礼仪之道

## 四、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。

## 五、教学条件

### （一）师资要求

职称：讲师以上

学历：本科以上

实践：三年以上相关工作经验

### （二）实训实习条件要求

多媒体教室、语音室、校内实训室、校外实训基地

## 六、实施建议

### （一）教材选用

本课程选用王玉苓《商务礼仪：案例与实践》（附微课 第2版）北京：人民邮电出版社，2021年7月

### （二）课程资源的开发和利用

向学生推荐与课程相关的商务礼仪教材；充分开发和利用商务礼仪视频网络

资源；开设《商务沟通技巧》等选修课程；加强与兄弟院校与商务礼仪课程相关教师在课程标准、教学内容、教学方法等方面的交流沟通。

### （三）教学建议

1. 本课程共授课 36 学时，共一个学期，共计 18 周，以此制定课程标准。
2. 本课程教学方式主要采用讲授式、提问式，操作式、案例式、讨论式、多媒体式等教学方式。

### （四）评价建议

#### 1. 双向结合的评价体系

双向结合即评定与反馈相结合，学生评价与教师评价相结合，量化评价与模糊评价相结合，建立完备的上下贯通、双向反馈、动态发展的科学评价体系。

#### 2. 过程性评价与终结性评价相结合

过程性评价的内容：实训实践、案例讨论、课堂提问、出勤、作业。

终结性评价的内容：平时课堂评价与期末考核相结合作为学生本门课程的最終成绩。