

《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。