



揭阳职业技术学院

电子商务创业学院

《国际商务礼仪》教案

(2025-2026 学年第 2 学期)

教师姓名：杨畅

所授专业：商务英语

授课班级：商务英语 251 (2 组)、
(三加证书) 251

课程整体教学设计

一、课程的性质和任务

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。

二、教学目标与要求

1. 教学目标

- (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。

三、教学方法与手段

根据授课内容，主要采用以下几种教学方法和手段：任务驱动教学法、情景教学法、案例教学法、角色扮演、实操演练、讲授法、讨论法。

四、理论与实践课程内容与学时分配

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

学习情境 1 仪容修饰

一、教学目的和要求：

- 1、牢固掌握塑造职业形象的相关技巧。
- 2、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。
- 3、熟悉职业形象的概念及其内涵。
- 4 通过礼仪课程的学习，引导学生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。（思政教育点）

二、教学重点

- 1、职业妆容的化妆技巧。
- 2、服装色彩搭配、服装款式的选择原则。
- 3、合体仪态的习得。

三、教学难点

- 1、化妆技巧。
- 2、服装色彩搭配。
- 3、合体仪态。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、总结与作业

课堂总结：回顾本节课重点，强调仪容修饰对于个人形象与社交成功的重要性。

课后作业：

制定个人一周仪容修饰计划，包括面部清洁、护肤、化妆（女生）、发型与服饰搭配。

查找并分析一个关于职场/社交场合中成功仪容修饰的案例，准备在下节课分享。

教学内容与方法：

一、导入新课 大学生礼仪综述

礼仪是中国传统文化的重要组成部分。从历史唯物主义观点出发，礼是一种文化现象，从属于上层建筑，并与社会经济基础相适应。经过儒家和历代帝王的鼓吹与倡导，礼仪渗透到生活的各个层面，成为中华民族一种民族文化的特征。儒家学说创始人孔子对礼仪尤为重视，他曾明确告诫弟子“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。…‘不学礼，无以立’”，道出了礼是立身之本。荀子说：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”在中国几千年的文明历史中，儒家礼治主张逐渐得到统治者的赞同，并形成内容更为广泛的行为规范，时至今日，人们普遍倡导的“相敬如宾”、“礼尚往来”的良好社会风尚已成为一种人们为人处世的态度和一种人际交往的表达方式，这对凝聚民族力毓和促使社会安定团结起到了极其重要的作用，儒家礼治主张不仅成为我国传统文化的重要组成部分，同时也促成了中国民族的一种文化心理。

二、案例分享：展示几张不同场合下人物仪容对比图片，引导学生讨论仪容对第一印象的影响。

提问导入：提问学生“你认为良好的仪容应该包括哪些方面？”引导学生思考并回答。

三、仪容修饰的重要性

理论讲解：阐述仪容修饰不仅是个人卫生的体现，更是尊重他人、展现自信与专业素养的重要方式。

案例分析：通过职场面试、学术论坛、社交聚会等具体场景，说明不同场合下仪容修饰的不同要求。

四、基础面部清洁与护肤

1. 面部基本要求：不蓄胡须、鼻毛不外现、干净整洁、口无异味。

- (1) 不蓄胡须
- (2) 鼻毛不外现
- (3) 干净整洁
- (4) 口无异味

2. 发部

健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐是对头发最基本的要求。商务人员头发以短为宜。商界男士头发的具体标准为：前不覆额，侧不掩耳，后不及领；商界女士最好剪短发，头发长度不宜超过肩部。如果是长发，可将其挽束起来，不适合任意披散。

3. 手部

- (1) 清洁
- (2) 不使用醒目甲彩
- (3) 不蓄长指甲

4. 腿部

中国人看人的习惯性做法是，“远看头，近看脚，不远不近看中腰”。

- (1) 脚部
- (2) 双腿

五、男女通用技巧：

清洁：介绍适合不同肤质的洁面产品选择及正确洗脸方法。

保湿：强调补水保湿的重要性，推荐基础护肤步骤（洁面-爽肤水-乳液/面霜）。

特别提示：针对男性学生，简述剃须技巧及护肤注意事项；针对女性学生，简要介绍基础护肤与防晒知识。

六、化妆基础与技巧（男生可选择性了解）

女生化妆：

基础底妆：粉底液/BB霜选择与涂抹技巧，遮瑕技巧。

眼妆：眼影、眼线、睫毛膏的基本画法，适合日常与不同场合的眼妆风格。

唇妆：唇膏/唇釉的选择与搭配。

自然妆感的关键：少量多次，追求自然和谐。

男生化妆提示：简述男士修眉、遮瑕、润唇膏等基本修饰技巧。

七、发型与服饰搭配

发型选择：根据脸型、发质及个人风格，介绍几款简单易打理的发型。

服饰搭配：讲解色彩搭配原则、款式选择技巧，以及不同场合下的着装规范（如正装、休闲装、运动装等）。

实践指导：鼓励学生现场尝试简单的发型调整或服饰搭配，教师给予即时反馈。

学习情境 2 服饰选配

一、教学目的和要求：

- 1、使学生理解服饰选配在社交场合中的重要性，掌握服饰搭配的基本原则。
- 2、引导学生了解不同场合的着装规范，学会根据场合、身份和个人特点进行服饰选择。
- 3、培养学生的审美能力和色彩搭配技巧，提升整体着装品味。
- 4、强调服饰与个人形象、气质的内在联系，促进学生形成独特的个人风格。
- 5、帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，形成积极向上的生活态度。（思政教育点）

二、教学重点

掌握服饰选配的基本原则和不同场合的着装规范。

三、教学难点

根据个人特点和场合需求进行个性化、得体的服饰搭配。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生结合个人特点和近期可能参加的社交活动，设计一套得体的服饰搭配方案，并撰写简短的设计说明。

教学内容与方法：

一、导入新课

故事引入：讲述一个因服饰搭配不当而在重要场合产生尴尬的小故事，引发学生对服饰选配重要性的思考。

提问启发：请学生分享自己或他人因服饰搭配合适/不合适而给观者留下深刻印象的经历，激发课堂讨论。

二、理论讲授

定义与意义：解释服饰选配的概念，强调其在塑造个人形象、表达身份地位及适应社交场合中的关键作用。

基本原则：介绍服饰选配应遵循的基本原则，如 TPO 原则（Time 时间、Place 场合、Object 目标）、色彩搭配原理、款式与身材的协调等。

风格探索：简要介绍几种常见的服饰风格（如商务正装、休闲装、时尚潮流等），引导学生了解不同风格的特点及适用场合。

三、案例分析

多媒体展示：通过多媒体课件展示不同场合（如学术会议、商务会议、晚宴、休闲活动等）的典型着装示例，分析其服饰选择的合理性及亮点。

小组讨论：分组讨论案例中服饰选配的成功之处与改进空间，鼓励学生提出自己的观点和建议。

四、实操演练

模拟情境：设定几个常见的社交场合（如校园招聘、朋友聚会、国际文化交流活动等），要求学生分组进行服饰选配练习。

角色扮演：每组选派代表上台，展示所选服饰并简要说明选择理由，其他同学和教师给予点评和建议。

色彩搭配实验：利用色彩轮等工具，引导学生进行色彩搭配实验，培养色彩敏感度。

五、总结与反馈

总结要点：回顾本节课学习的服饰选配基本原则、不同场合的着装规范及实操演练中的亮点与不足。

心得分享：邀请几位学生分享本节课的学习心得，特别是关于服饰选配的新认识和个性化见解。

学习情境 3 仪态设计

一、教学目的和要求：

1、使学生了解并掌握正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等仪态规范，理解仪态美的重要性及

其在社会交往中的应用。

2、通过理论讲解、示范演示、分组练习和模拟表演等方法，提高学生的实践操作能力和审美水平。

3、培养学生的自我约束意识，提升文化素养和审美情趣，形成文明礼貌、自信大方的个人形象。

4、提升学生的个人修养与社交能力，更深刻地融入思想政治教育的元素，促进学生全面发展（思政教育点）

二、教学重点

掌握正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等仪态规范。

三、教学难点

在实际生活中灵活运用所学仪态规范，养成良好的礼仪习惯。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生每天对镜子练习站姿、坐姿、走姿、蹲姿至少 5 分钟，并记录下自己的感受和变化。

教学过程：

一、导入新课

活动设计：播放一段包含不同仪态表现的视频或图片，引导学生观察并讨论哪些仪态是优雅的，哪些是不恰当的。

教师引导：总结学生的讨论结果，引出仪态设计在公共礼仪中的重要性，明确本课学习目标。

二、理论知识讲解

站姿

标准站姿：头正、颈直、肩平、挺胸、收腹、立腰、双膝并拢或微开（男士不超过肩宽）、双手自然下垂或轻握于体前。

注意事项：避免东倒西歪、含胸驼背、双手插兜等不良习惯。

坐姿

标准坐姿：上体自然挺直、挺胸立腰、双腿并拢或微开（男士可稍宽）、双手自然放在腿上或沙发扶手上。

注意事项：避免前倾后仰、跷二郎腿、腿脚抖动等不雅行为。

走姿

标准走姿：挺胸抬头、目视前方、双臂自然摆动、步伐稳健轻盈。

注意事项：避免内外八字脚、弯腰驼背、手臂摆动过大或过小。

蹲姿

高低式蹲姿：双膝一高一低，下蹲时双脚一前一后，双手轻握放在左腿上（女士双腿尽量靠紧，男士双腿可以微分）。

注意事项：保持身体平衡，避免弯腰驼背。

三、示范演示与分组练习

教师示范：教师边讲解边示范各种仪态的正确姿势和注意事项。

自由练习：学生自由练习站姿、坐姿、走姿、蹲姿的标准动作，可使用镜子或视频设备自我检查。

分组练习：将学生分成若干小组，每组选一名组长负责组织和协调，进行仪态表演的分组练习。每组轮流展示，其他同学进行观察和学习。

四、模拟表演与点评

模拟场景：假设某种礼仪活动场景（如会议、宴会、商务洽谈等），让学生分别扮演相应角色，进行站姿、坐姿、走姿、蹲姿的模拟表演。

学生点评：表演结束后，由学生进行互评，指出优点和不足。

教师总结：教师对学生的表演进行点评，纠正错误的姿势和动作，强调仪态美的重要性和实际应用。

五、课堂总结：回顾本课学习的仪态规范及其重要性，强调仪态美在个人形象和社会交往中的作用。

本节课通过理论讲解、示范演示、分组练习和模拟表演等多种教学方法，使学生充分掌握了正确的仪态规范。但需注意，仪态设计不仅在于形式上的模仿，更在于内心的认同和习惯的养成。因此，在日后的教学中应继续加强实践训练，将仪态美内化为学生的自觉行为。

学习情境 4 形体训练

一、教学目的和要求：

- 1、使学生理解形体训练在提升个人形象与气质中的重要性。
- 2、掌握基本的站姿、坐姿、走姿及手势等形体礼仪规范。
- 3、通过实践训练，增强学生的身体协调性、柔韧性和力量感。
- 4、提升学生的自信心，培养良好的公共场合表现能力。
- 5、引导学生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。（思政教育点）

二、教学重点

掌握正确的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等仪态规范。

三、教学难点

在实际生活中灵活运用所学仪态规范，养成良好的礼仪习惯。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生每日进行至少 10 分钟的形体训练，并记录下自己的变化。

教学过程：

一、导入新课

开场白：简述形体美对个人形象及职业发展的积极影响，激发学生对形体训练的兴趣。

案例分享：展示几位通过形体训练显著提升气质的名人或身边人物的故事，增强说服力。

二、理论讲解

形体礼仪基础：介绍站姿、坐姿、走姿的基本原则，如头部直立、肩膀放松、胸部挺起、双脚并拢或微开等。

手势礼仪：讲解在不同场合下，如何运用恰当的手势表达尊重和礼貌，避免不雅动作。

呼吸与体态：强调呼吸对体态的重要性，教授腹式呼吸法，帮助学生放松身心，调整体态。

三、示范与模仿

教师示范：教师逐一示范标准的站姿、坐姿、走姿及常用手势，强调细节。

学生模仿：学生在教师指导下，分组进行模仿练习，教师巡回指导，纠正错误姿势。

自我观察：利用镜子或可反射的墙面，让学生自我观察并调整姿态，增强自我感知能力。

四、实践训练

站姿训练：配合轻柔音乐，进行长时间静态站姿保持，锻炼耐力与稳定性。

坐姿变换：练习从站姿优雅过渡到坐姿，再回到站姿的流畅转换。

走姿训练：在指定区域内，练习直线行走、转身、上下楼梯等自然流畅的行走姿态。

互动游戏：设计“优雅漫步”小游戏，让学生在轻松愉快的氛围中进一步巩固所学。

五、总结与反馈

学生分享：邀请几位学生分享本次形体训练的感受和收获。

教师总结：总结形体训练对个人形象提升的重要性，鼓励学生在日常生活中坚持练习。

六、课程结束（5分钟）

放松活动：播放轻松音乐，引导学生进行简单的拉伸放松，缓解肌肉紧张。

结束语：鼓励学生持续关注并实践公共礼仪，以优雅的姿态迎接未来的挑战。

学习情境5 见面应酬

一、教学目的和要求：

- 1、使学生理解见面应酬在人际交往中的重要性。
- 2、掌握基本的见面问候、介绍、握手、名片交换等礼仪规范。
- 3、培养学生的社交技巧与自信心，能够在不同场合得体应对。
- 4、强化跨文化交际意识，了解并尊重不同文化背景下的见面应酬习惯。
- 5、介绍中华优秀传统文化礼仪文化，如尊师重道、礼尚往来等，激发学生对中华文化的自豪感与认同感。（思政教育点）

二、教学重点

让学生亲身体验并掌握礼仪规范。

三、教学难点

在日常生活中如何应用所学见面应酬礼仪

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生描述自己在日常生活中如何应用所学见面应酬礼仪的实例。

教学过程：

一、导入

案例分享：通过一段视频或故事讲述一个因忽视见面应酬礼仪而导致误解或尴尬的例子，引发学生兴趣与思考。

提问引导：让学生讨论该案例中的不当之处，并思考正确的处理方式应该是怎样的。

二、理论讲解

见面问候：

介绍不同场合（正式、非正式）下的问候方式，如“您好”、“早上好”等。

强调根据对方身份、年龄、性别选择合适的称呼。

自我介绍与介绍他人：

讲解自我介绍的基本结构（姓名、身份/专业、目的）及注意事项。

介绍他人时的顺序原则（先尊后卑、先长后幼、先主后客）、语言规范及肢体语言辅助。

握手礼仪：

握手时机、姿势（力度适中、眼神交流）、持续时间及特殊情况下的处理方式（如对方不方便握手）。

名片交换：

名片制作的基本规范（信息准确、设计简洁）。

交换名片的顺序、姿态、语言表达及后续处理（妥善保管、及时整理）。

三、实践演练

分组练习：将学生分为若干小组，模拟不同场景（如商务会议、校园活动、家庭聚会）进行见面应酬礼仪的演练。

角色扮演：每组选取或设计具体情境，进行自我介绍、握手、名片交换等环节的模拟。

教师点评：在学生演练过程中，教师观察并记录，随后进行点评，指出亮点与不足，并给出改进建议。

四、跨文化比较

国际视野：简要介绍不同国家和地区在见面应酬方面的文化差异，如日本的鞠躬礼、法国的吻颊礼等。

案例分析：通过具体案例，分析跨文化交流中因不了解对方礼仪习惯可能导致的误解或冲突。

尊重与适应：强调在跨文化交流中，应尊重并适应对方的礼仪习惯，展现良好的国际形象。

五、总结

课程总结：回顾本次课程的主要内容，强调见面应酬礼仪在人际交往中的重要作用。

学习情境 6 宴请赴宴

一、教学目的和要求：

- 1、理解宴请与赴宴的基本概念和重要性。
- 2、掌握宴请筹备的各个环节及注意事项。
- 3、学会在不同场合下得体地赴宴，展现良好的个人与社交形象。
- 4、提升学生的跨文化交际能力，了解不同文化背景下的宴请礼仪差异。
- 5、通过对比不同文化的礼仪差异，引导学生理性看待文化多样性，增强文化自信，成为中华文化的传承者和传播者（思政教育点）

二、教学重点

让学生亲身体验并掌握礼仪规范。

三、教学难点

在日常生活中如何应用所学见面应酬礼仪

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生设计一份商务宴请的邀请函草稿。

教学过程：

一、导入新课

案例分享：播放一段因礼仪不当导致宴请尴尬的视频或讲述一个小故事，引发学生兴趣并讨论其中问题所在，引出本次课程主题。

明确目标：简要介绍本节课的学习目标和重要性。

二、宴请礼仪概述

定义与意义：解释宴请的定义，强调其在社交、商务活动中的重要性。

类型介绍：介绍不同类型的宴请（如家庭聚会、商务宴请、文化晚宴等）及其特点。

三、宴请筹备礼仪

邀请礼仪：讲解邀请函的撰写规范、发送方式及时间选择。

场地布置：简述场地选择原则、餐桌布置技巧及环境氛围营造。

菜单安排：考虑宾客的饮食习惯、文化禁忌，介绍菜单设计原则。

座位安排：讲解座位安排的礼仪规则，如主人位、宾客位的安排，以及特殊情况的处理。

细节准备：包括迎宾准备、酒水饮料、礼仪用品等。

四、赴宴礼仪

着装规范：根据宴请性质介绍合适的着装要求，强调整洁、得体的原则。

准时到达：解释准时的重要性，讨论提前到达与迟到的应对策略。

礼物赠送：讲述是否需要带礼物、选择什么样的礼物合适及赠送时机的把握。

餐桌礼仪：详细介绍餐具使用顺序、进食礼仪、交谈技巧、离席礼仪等。

文化尊重：强调在跨文化交流中尊重对方文化习俗的重要性。

五、互动环节

情景模拟：分组进行宴请或赴宴的情景模拟，模拟不同场景下的礼仪表现，教师和其他学生给予反馈。

Q&A：开放环节，解答学生在准备过程中遇到的问题。

六、总结与作业

课堂总结：回顾本节课重点，强调宴请与赴宴礼仪在社交中的关键作用。

学习情境 7 差旅出行

一、教学目的和要求：

- 1、使学生理解差旅出行中礼仪的重要性，掌握基本的出行前准备礼仪。
- 2、学习并实践在交通工具上的行为规范与社交礼仪。
- 3、掌握住宿礼仪，包括酒店入住、退房及公共区域的行为规范。
- 4、培养学生的跨文化交流意识，了解不同文化背景下的差旅礼仪差异。
- 5、课程中融入社会公德、职业道德等内容，强化学生的社会责任感和公民意识。（思政教育点）

二、教学重点

让学生亲身体验并掌握礼仪规范。

三、教学难点

在日常生活中如何应用所学见面应酬礼仪

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生制定一份个人差旅出行礼仪指南，包括出行前准备、交通工具上行为、住宿礼仪及跨文化交流注意事项。

教学过程：

一、引言

导入话题：通过分享一段因缺乏差旅礼仪而引发的小故事或案例，引出差旅出行礼仪的重要性。

教学目标阐述：明确本次课程的学习目标，强调礼仪在提升个人形象、促进有效沟通、维护和谐人际关系中的作用。

二、出行前准备礼仪

行程规划：介绍如何合理安排行程，包括时间管理、交通工具选择、天气查询等。

行李打包：讲解行李打包的注意事项，如轻便实用、遵守航空公司规定、携带必要证件与物品。

着装准备：根据出行目的和场合，选择合适的着装，体现专业与尊重。

预订确认：强调确认机票、酒店等预订信息的重要性，避免临时变动带来的不便。

三、交通工具上的礼仪

飞机礼仪：

登机顺序与座位选择

使用电子设备时的音量控制

空中餐食的礼貌接受与拒绝

尊重空乘人员与邻座乘客

火车/汽车礼仪：

购票与检票流程

座位选择与行李摆放

保持车厢清洁与安静

自驾礼仪：

遵守交通规则，礼让行人

乘车人员安全注意事项

与同行人员友好交流

四、住宿礼仪

酒店入住：

提前了解酒店政策与设施

礼貌办理入住手续，尊重前台人员

房间内设施使用注意事项

公共区域行为：

保持大堂、餐厅、健身房等公共区域整洁

尊重其他住客，避免大声喧哗

退房流程：

按时退房，检查个人物品

结算费用时保持耐心与礼貌

离开前向服务人员表示感谢

五、跨文化差旅礼仪

文化差异认知：简述不同国家和地区在礼仪习俗上的差异，如打招呼方式、餐桌礼仪等。

尊重与适应：强调在跨文化差旅中，应尊重当地文化习俗，灵活调整自己的行为方式。

准备与学习：鼓励学生提前了解目的地文化，做好充分准备。

六、案例分析与讨论

呈现几个差旅出行中的实际案例，引导学生分析其中涉及的礼仪问题，并提出改进建议。

分组讨论，鼓励学生分享个人经历或见解，增进互动与理解。

七、总结

总结要点：回顾本次课程的主要内容，强调差旅出行礼仪的重要性。

学习情境 8 求职应聘

一、教学目的和要求：

- 1、使学生理解求职过程中礼仪的重要性及其对求职结果的影响。
- 2、掌握求职简历撰写的基本规范与技巧。
- 3、学习并掌握面试前的准备、着装要求、言行举止等面试礼仪。
- 4、培养学生的自信心与良好的沟通技巧，以展现最佳的职业形象。
- 5、鼓励学生进行自我反思，认识自己在礼仪行为上的不足，并制定改进计划。（思政教育点）

二、教学重点

面试前的准备、着装规范、面试中的言谈举止。

三、教学难点

如何在面试中展现自信、得体且专业的形象，以及有效应对面试官的提问。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：完善自己的求职简历，准备一段两分钟的自我介绍视频，并思考如何根据不同职位调整自己的面试策略。

教学过程：

一、导入新课

引入话题：通过讲述一个因忽视礼仪而错失就业机会的故事，引起学生对求职礼仪重要性的思考。

提问互动：让学生分享自己或身边人关于求职礼仪的经历或看法，激发课堂兴趣。

二、理论讲授

求职礼仪概述：定义、重要性及其在求职过程中的作用。

简历撰写礼仪：格式规范、内容要点、注意事项。

面试前准备：资料准备、心理调适、时间管理。

面试着装礼仪：男女不同场合的着装要求，强调专业与得体的原则。

面试言谈举止：礼貌用语、肢体语言、眼神交流、回答技巧。

三、案例分析

选取几个典型的求职案例，分析求职者在面试过程中的表现，指出其礼仪方面的优点与不足。

引导学生思考并讨论：如何避免类似错误，如何提升自己的求职竞争力。

四、小组讨论

分组讨论：假设学生即将参加某公司面试，每组需制定一份详细的面试准备计划，包括着装选择、模拟问答、自我介绍等。

汇报分享：每组派代表分享讨论结果，其他同学及教师给予点评和建议。

五、模拟演练

设定面试场景，邀请几位学生扮演面试官，其他同学依次进行模拟面试。

注意观察学生在模拟过程中的表现，特别是着装、言谈举止等方面。

面试结束后，教师及面试官给予反馈，指出亮点与需改进之处。

六、总结

总结本课要点，强调求职应聘礼仪对于成功求职的重要性。

学习情境 9 组织会议

一、教学目的和要求：

- 1、理解会议组织的重要性及礼仪在会议中的作用。
- 2、掌握会议筹备、进行及结束各阶段的礼仪规范。
- 3、培养学生有效沟通、协调与组织能力，提升职业素养。
- 4、增强学生的跨文化交流意识，适应不同场合的会议礼仪要求。
- 5、培养学生的团队协作精神和有效沟通技巧。（思政教育点）

二、教学重点

面试前的准备、着装规范、面试中的言谈举止。

三、教学难点

如何在面试中展现自信、得体且专业的形象，以及有效应对面试官的提问。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生制定一次小型会议的详细策划案，包括筹备、进行及结束各阶段的礼仪安排。

教学过程：

一、引言开场：通过一段视频或案例分享，展示会议中礼仪缺失导致的尴尬或低效情况，引出学习组织会议礼仪的重要性。

课程目标说明：简要介绍本节课的学习目标，激发学生对课程内容的兴趣。

二、会议筹备阶段的礼仪

确定会议目的与议程：讲解如何明确会议目标，制定合理议程，确保会议高效有序。

邀请与确认：

邀请函的撰写规范（正式程度、内容要素）。

邀请方式的选择（邮件、电话、书面邀请等）。

参会人员确认与回复跟进。

场地布置与设备准备：

场地选择原则（大小、设施、交通便利性）。

座位安排（根据参会者身份、关系）。

技术设备检查（音响、投影、网络等）。

资料准备：会议材料、名片交换等细节准备。

三、会议进行中的礼仪

准时开始与结束：强调时间管理的重要性，准时开始会议，控制会议时长。

主持礼仪：

开场白与介绍参会人员。

掌控会议节奏，引导讨论方向。

尊重每位发言者，适时总结与引导。

发言礼仪：

举手示意，等待主持人邀请。

发言内容清晰、简洁、有逻辑。

尊重他人观点，避免打断。

互动与讨论：鼓励开放交流，维护会议秩序，处理冲突与分歧。

记录与纪要：准确记录会议要点，会后及时整理并分发。

四、会议结束后的礼仪

总结与感谢：主持人总结会议成果，感谢参会人员贡献。

后续跟进：会议纪要的发送，行动项的分配与跟踪。

反馈收集：通过问卷或面谈收集参会者对会议的反馈，持续改进。

五、跨文化会议礼仪介绍不同文化背景下的会议礼仪差异，如着装要求、非言语沟通习惯、会议氛围等。

强调尊重与适应，提升跨文化交流能力。

六、案例分析与实践

案例分析：选取典型会议案例，分析其中体现的礼仪得失。

小组讨论：分组讨论如何改进一个模拟会议的礼仪安排。

汇报分享：各小组分享讨论结果，教师点评。

七、总结

课程总结：回顾本节课重点，强调会议礼仪对职业发展的重要性。

学习情境 10 举行仪式

一、教学目的和要求：

- 1、知识目标：使学生理解仪式的定义、类型、重要性及在不同场合中的应用原则。
- 2、技能目标：通过案例分析与实践活动，学生能够策划并参与简单仪式的组织，掌握仪式中的基本礼仪规范与流程安排。
- 3、态度目标：培养学生尊重文化习俗、注重仪式感的态度，提升个人形象与社交能力，增强团队协作能力。
- 4、提升团队协作与沟通能力，为未来的职场生涯和社会生活打下坚实的基础。（思政教育点）

二、教学重点

仪式策划与执行的基本步骤与技巧。

三、教学难点

- 1、如何根据不同场合灵活应用仪式礼仪原则。
- 2、提升学生实际操作能力，使其能在模拟或真实环境中有效组织和参与仪式。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：要求学生思考如何将所学知识应用于日常生活和未来的工作中。

教学过程：

一、导入新课

故事引入：讲述一个因礼仪得当而成功的仪式案例，激发学生兴趣。

问题探讨：引导学生思考仪式的意义及在日常生活中的重要性。

明确目标：简要介绍本课教学目标，让学生带着目的进入学习。

二、理论讲授

定义与分类：详细讲解仪式的定义、历史背景及主要类型。

礼仪规范：逐一介绍仪式中的着装要求、言谈举止、座位安排等礼仪细节。

策划流程：概述仪式策划的基本步骤，包括确定主题、制定计划、分配任务等。

三、案例分析

典型案例分析：选取不同领域的仪式案例（如开学典礼、颁奖典礼、毕业典礼等），分析其成功要素与不足之处。

小组讨论：分组讨论案例，鼓励学生提出改进意见，培养批判性思维。

四、实践操作

模拟策划：学生分组，模拟策划一个小型仪式（如班级表彰会），制定详细计划并汇报。

角色扮演：在模拟仪式中，学生分别扮演主持人、嘉宾、观众等角色，体验仪式流程，实践礼仪规范。

即时反馈：教师与学生相互点评，指出亮点与不足，提供改进建议。

五、结论

本教案旨在通过系统的理论讲授、生动的案例分析、实践的操作练习，使学生全面掌握举行仪式所需的礼仪知识与技能，提升个人形象与社交能力，为未来的职业生涯和社会生活奠定

坚实基础。

学习情境 11 行业服务

一、教学目的和要求：

- 1、知识目标：使学生理解并掌握不同行业服务中的基本礼仪规范，包括但不限于餐饮服务、零售服务、医疗服务、酒店服务等领域的专业礼仪知识。
- 2、技能目标：通过模拟演练和案例分析，培养学生在实际工作场景中灵活应用行业服务礼仪的能力，提升服务质量和客户满意度。
- 3、态度目标：增强学生的职业道德意识，树立以客户为中心的服务理念，培养耐心、细致、尊重他人的服务态度。
- 4、融入社会公德、职业道德等内容，强化学生的社会责任感和公民意识。（思政教育点）

二、教学重点

- 1、各类行业服务的基本礼仪标准，如着装要求、语言规范、肢体语言等。
- 2、应对客户不同需求和情绪的沟通技巧与策略。
- 3、特殊情况下的服务应对能力，如客户投诉处理、紧急事件处理等。

三、教学难点

- 1、如何将理论知识有效转化为实际操作能力，提升学生的应变能力。
- 2、引导学生理解并内化服务理念，形成良好的职业习惯。
- 3、针对不同行业特点，设计个性化的教学案例和模拟情境。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业布置：完成观察报告，记录并分析不同行业的服务礼仪实践情况。

教学过程：

一、导入新课

情境导入：播放一段关于优秀服务案例的视频，引发学生思考服务礼仪的重要性。

提出问题：引导学生讨论视频中的服务亮点，引出本节课的主题——行业服务礼仪。

明确目标：简述本节课的教学目标，激发学生对新知的探索欲。

二、理论讲授

分类讲解：按行业分类（如餐饮、零售、医疗、酒店），逐一介绍各行业的服务礼仪规范。

案例分析：结合具体案例，分析优秀服务背后的礼仪细节，加深学生对理论知识的理解。

互动问答：设置问题引导学生思考，如“在服务过程中如何保持微笑的自然度？”等，鼓励学生积极参与讨论。

三、模拟演练

分组练习：将学生分为若干小组，每组选取一个行业进行模拟服务演练。

角色扮演：小组成员分别扮演服务人员和客户，模拟服务场景，实践礼仪规范。

反馈指导：教师和其他小组成员提供即时反馈，指出不足并提出改进建议。

四、技能提升

沟通技巧训练：通过角色扮演和小组讨论，重点训练学生的沟通技巧，包括倾听、表达、同理心等。

情绪管理：教授学生如何有效管理自己的情绪，以积极的心态面对客户的各种需求和情绪。

应变能力培养：设计模拟突发事件，如客户投诉、紧急情况，锻炼学生的应变能力。

五、总结与拓展

知识总结：回顾本节课的重点内容，强调服务礼仪的重要性和实践意义。

经验分享：邀请有实际工作经验的嘉宾或学生分享行业服务经验，增加课堂互动性。

课外拓展：布置课外任务，如观察并记录日常生活中不同行业的服务礼仪，撰写观察报告。

七、结论

通过本次以行业服务为主题的教学，学生不仅掌握了基本的行业服务礼仪知识，还通过模拟演练和案例分析，提升了实际操作能力和应变能力。更重要的是，学生树立了以客户为中心的服务理念，为未来的职业生涯奠定了坚实的基础。

学习情境 12 有效倾听

一、教学目的和要求：

- 1、理解倾听在人际沟通中的重要性。
- 2、掌握有效倾听的基本技巧和方法。
- 3、培养学生在日常生活和职场中运用有效倾听的能力。
- 4、提升学生的同理心与人际交往能力，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观。（思政教育点）

二、教学重点

- 1、尝试站在对方的角度感受其情绪和需求。

三、教学难点

- 1、提升学生的倾听能力，促进其人际关系的和谐与发展。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

观察并记录日常生活中一次成功或失败的倾听经历，分析原因并撰写心得体会。

教学过程：

一、导入新课

开场白：以一段关于误解和有效沟通的小故事或视频引入，强调倾听在避免误解、促进和谐关系中的关键作用。

提问互动：请学生分享自己因倾听不足或有效倾听而带来的正面/负面经历，激发学生兴趣与思考。

二、理论讲解

定义倾听：解释倾听不仅仅是听别人说话，而是全神贯注地理解对方的思想、情感和意图。

倾听的重要性：

建立信任与尊重。

促进有效沟通，减少误解。

提高解决问题的效率。

增强个人魅力和人际关系。

有效倾听的要素：

集中注意力：避免分心，全神贯注于对方。

展现兴趣：通过肢体语言（点头、微笑）和言语反馈表达关注。

理解而非评判：保持开放心态，避免先入为主的偏见。

反馈与澄清：适时提问，确保准确理解对方意思。

同理心：尝试站在对方的角度感受其情绪和需求。

三、技巧演示与练习

技巧演示：

肢体语言：展示如何通过调整坐姿、保持眼神接触、点头等方式展现积极倾听态度。

开放式提问：示范如何使用“为什么”、“怎么样”等开放式问题鼓励对方深入表达。

反馈与确认：教授如何用“你是说...吗？”或“我感觉你...”等句式反馈并确认对方信息。

小组练习：

分组讨论：每组选择一个话题，轮流担任说话者和倾听者，练习上述技巧。

角色扮演：模拟职场/生活场景，如面试、冲突解决等，强化倾听技巧的应用。

四、案例分析

选取几个关于有效倾听与无效倾听的案例，引导学生分析不同倾听方式带来的结果。

讨论案例中的关键转折点，如何通过有效倾听改善情况。

五、总结与反思

总结要点：回顾有效倾听的重要性、要素及技巧。

个人反思：鼓励学生思考自己在倾听方面的优点与不足，设定改进目标。

六、结束语

强调倾听是一门艺术，也是一种可以通过实践不断提高的能力。鼓励学生将所学应用于日常生活和未来的职业生涯中，成为更好的沟通者和倾听者。

学习情境 13 交谈艺术

一、教学目的和要求：

- 1、使学生了解交谈礼仪在人际交往中的作用。
- 2、掌握交谈时的基本礼仪规范和技巧。
- 3、学会选择适宜的交谈话题及避免禁忌。
- 4、提高学生在交谈中的倾听与表达能力。
- 5、让学生在实践中学会倾听、表达、协商与妥协，理解并尊重团队成员的不同意见，为未来的职场生涯和社会生活打下坚实的基础。（思政教育点）

二、教学重点

交谈礼仪的基本原则与实际应用。

三、教学难点

如何在不同情境下灵活运用交谈技巧。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

要求学生课后观察并记录一次自己或他人在交谈中的表现，分析优缺点，并尝试提出改进建议。

教学过程：

一、导入新课

教师活动：以一段因交谈不当导致误解或冲突的短片或故事引入，引发学生思考交谈礼仪的重要性。

学生活动：观看短片后，分组讨论并分享感受，教师总结引出课程主题。

二、讲授新课

1. 交谈礼仪的重要性

教师讲解：强调交谈礼仪在人际交往、职场沟通、社交场合中的重要作用，是学生综合素质的体现。

2. 交谈的基本礼仪

语言规范：使用敬语、礼貌用语，讲普通话，语气亲切和蔼。

态度与举止：保持平等、尊重、真诚的态度，坐姿端正，目光注视对方（根据场合调整注视范围），避免小动作。

话题选择：优先选择安全、轻松愉快、知识性的话题，避免涉及隐私、敏感或争议性内容。

3. 交谈技巧

倾听原则：全神贯注，适时反馈，不中断对方，展现尊重与关注。

提问技巧：根据对方年龄、身份、性格选择合适的提问方式，把握时机，抓住关键，精选类型（正面提问、两面提问、迂回侧问等）。

表达技巧：真实诚恳，有节有度，避免自吹自擂、炫耀自己、恶语伤人等不当行为。

4. 案例分析

教师展示：选取几个典型的交谈成功与失败的案例，引导学生分析原因，提炼经验教训。

三、课堂实践

1. 小组讨论

分组任务：学生分组，每组选择一个场景（如面试、商务谈判、朋友聚会等），设计一段符合交谈礼仪的对话。

讨论内容：对话内容需包含礼貌用语、恰当话题、有效倾听与表达等元素。

2. 角色扮演

展示环节：每组选代表上台表演，其他同学和教师作为观众，观察并记录表现亮点与不足。

反馈与评价：表演结束后，教师与同学共同点评，提出改进建议。

四、总结巩固

教师总结：回顾本节课内容，强调交谈艺术的重要性及核心要点。

学生反思：学生分享本节课的学习收获，提出疑问或困惑。

学习情境 14 电话沟通

一、教学目的和要求：

- 1、理解电话沟通在现代社会中的重要性及其作为职业与个人交流方式的价值。
- 2、掌握电话沟通的基本礼仪规范，包括语音语调、用词选择、接听与挂断方式等。
- 3、学习并实践有效的电话沟通技巧，提高沟通效率与质量。
- 4、培养学生在电话交流中展现专业素养与个人魅力的能力。
- 5、提高在不同文化背景下有效沟通的能力，强调尊重他人、诚实守信、平等友善等核心价值观（思政教育点）

二、教学重点

交谈礼仪的基本原则与实际应用。

三、教学难点

如何在不同情境下灵活运用交谈技巧。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

要求学生记录自己一周内的电话沟通经历，反思并总结其中的成功之处与待改进点。

教学过程：

一、引言

开场：简短介绍电话作为现代社会重要沟通工具的地位，以及良好电话礼仪对职业形象和个

人关系的影响。

目标设定：明确本次课程的学习目标与重要性。

二、电话沟通的基本原则

尊重与礼貌：介绍在电话中保持尊重、使用礼貌用语的重要性。

清晰表达：强调清晰、简洁的沟通方式，避免模糊表达引起误解。

积极倾听：讲解有效倾听的技巧，如给予反馈、不打断对方等。

适应性调整：根据对方身份、情境调整沟通方式和内容。

三、电话接听礼仪

及时接听：合理的接听时间范围及未及时接听后的回拨礼仪。

专业问候：使用正式且亲切的问候语，如“您好，XX公司，请问有什么可以帮到您？”

自我介绍与询问：简要自我介绍后，礼貌地询问对方身份及来电目的。

转接电话：转接电话时的礼貌用语及确保转接无误的步骤。

四、电话拨打礼仪

准备充分：拨打电话前的准备工作，包括明确目的、准备好资料等。

适宜时间：选择适合对方接听电话的时间段。

清晰表述：简洁明了地阐述来电意图，避免冗长。

礼貌结束：确认对方理解后，礼貌结束通话并等待对方先挂断。

五、特殊情境处理

处理抱怨与投诉：学习如何在电话中有效处理客户或同事的抱怨与投诉。

紧急情况应对：遇到紧急情况时，保持冷静并迅速作出恰当反应。

国际电话礼仪：简要介绍跨文化电话沟通中需要注意的特别礼仪。

六、实战演练

分组模拟：将学生分成小组，模拟不同场景下的电话沟通（如客户服务、商务洽谈、紧急事务处理等）。

反馈与点评：每组演练后，教师及同学相互给予正面反馈与建设性意见。

七、总结

总结要点：回顾本次课程的关键知识点和礼仪规范。

学习情境 15 书面沟通

一、教学目的和要求：

- 1、理解书面沟通在日常生活和职场中的重要性。
- 2、掌握基本的书面沟通原则与技巧，包括清晰性、准确性、礼貌性、专业性。
- 3、学会撰写不同类型书面材料（如邮件、报告、求职信、感谢信）的正确格式和风格。
- 4、提升学生的批判性思维和书面表达能力，使其能根据不同情境调整沟通策略。
- 5、提升学生的个人修养与社交能力，更深刻地融入思想政治教育的元素，促进学生全面发展（思政教育点）

二、教学重点

书面沟通的基本原则与实际应用。

三、教学难点

如何在不同情境下灵活运用书面沟通技巧。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

要求学生根据个人情况，撰写一封给未来雇主的求职信或一封给朋友的感谢信，注意体现本节课所学的书面沟通原则和技巧。

教学过程：

一、导入新课

活动：情景模拟。展示两个案例，一个是有效的书面沟通实例（如一封清晰礼貌的商务邮件），另一个是存在问题的书面沟通实例（如信息模糊、语气不当的邮件）。引导学生讨论两者的差异及影响，引出书面沟通的重要性。

目的：激发学生对书面沟通的兴趣，认识到其在职场和个人生活中的作用。

二、理论讲授

书面沟通基本原则：

清晰性：确保信息表达准确无误，避免歧义。

准确性：事实无误，数据精确。

礼貌性：使用恰当的称呼和语气，尊重对方。

专业性：根据沟通对象调整语言风格，保持专业性。

不同类型书面材料的写作要点：

商务邮件：简明扼要，突出主题，注意礼仪。

报告：结构清晰，逻辑严密，数据支持。

求职信：个性化，突出自身优势，与职位匹配。

感谢信：真诚表达感激之情，具体提及对方帮助的内容。

三、实操练习

分组练习：将学生分成小组，每组选择一个书面沟通场景（如撰写一封回复客户咨询的邮件、编写项目进展报告、撰写求职意向书、或编写一封给导师的感谢信）。

任务要求：

遵循书面沟通的基本原则。

注意格式规范，如邮件的收件人、主题、正文、附件、签名等。

小组讨论，集思广益，确保内容全面且具体。

教师指导：在学生讨论过程中巡回指导，解答疑问，提供反馈。

四、成果展示与点评

展示：每组选派代表展示其书面沟通成果，简要说明创作思路和亮点。

点评：采用师生共评的方式，对每组的作品进行点评，肯定优点，指出不足，并给出改进建议。

总结：教师总结书面沟通的关键点，强调在不同情境下灵活应用的重要性。

五、教学反思：

课后需反思教学活动的组织是否顺畅，学生参与度如何，以及如何通过更多元化的教学手段进一步提升学生的书面沟通能力。

收集学生反馈，了解教学效果，为后续课程调整提供依据。

学习情境 16 网络沟通

一、教学目的和要求：

1、使学生掌握网络沟通的基本礼仪规范，包括电子邮件、社交媒体、在线会议等场景下的沟通技巧与注意事项。

2、通过案例分析、角色扮演、小组讨论等方法，培养学生在网络环境中的沟通能力、批判性思维及自我反思能力。

- 3、树立学生在网络空间中的责任感与尊重意识，促进健康、积极的网络交流氛围。
- 4、促进学生在品德修养、文化认同、社会责任感、团队协作、国际视野及自我提升等方面的全面发展（思政教育点）

二、教学重点

网络沟通的基本原则（如尊重、礼貌、清晰表达）；不同网络平台的沟通礼仪差异（如邮件格式、社交媒体互动规则）。

三、教学难点

如何在多元文化背景下有效运用网络沟通礼仪；处理网络沟通中的冲突与误解。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

要求学生根据“如何在跨文化背景下有效进行网络沟通”的主题，结合课堂所学进行分析。

教学过程：

一、引入新课

情境模拟：展示一段包含网络沟通不当行为的视频或案例，引导学生讨论其中的问题，激发学习兴趣。

目标阐述：明确本次课的教学目标，强调网络沟通礼仪的重要性。

二、理论讲授

基本原则：详细讲解网络沟通的基本原则，如尊重对方、保持礼貌、清晰表达观点等。

平台差异：对比分析电子邮件、社交媒体、在线会议等不同平台的沟通礼仪特点，包括语言风格、格式要求等。

三、案例分析

正面案例：展示并分析成功运用网络沟通礼仪的案例，强化正面行为模式。

反面案例：分析网络沟通中的常见问题及不良影响，引导学生思考如何避免类似错误。

四、实践演练

角色扮演：分组进行角色扮演，模拟不同网络沟通场景（如发送工作邮件、参与社交媒体讨论、主持在线会议），实践所学礼仪。

即时反馈：每组表演后，全班进行点评，教师总结并给出改进建议。

五、总结提升

知识总结：回顾本节课学习的网络沟通礼仪要点，构建知识体系。

策略分享：邀请学生分享个人在网络沟通中的有效策略或遇到的挑战及解决方法，促进经验交流。

自我反思：引导学生反思自身在网络沟通中的表现，设定个人提升计划。

四、教学方法和手段

讲授法：结合 PPT、视频等多媒体材料，系统讲授网络沟通礼仪知识。

案例教学法：通过具体案例分析，增强学习的针对性和实效性。

互动讨论法：小组讨论、全班讨论，鼓励学生积极参与，促进思维碰撞。

角色扮演法：模拟真实场景，让学生在实践中学习网络沟通礼仪。

五、课堂练习

课堂练习：角色扮演、小组讨论中的即时练习，检验学生对网络沟通礼仪的理解与应用能力。

六、结论

通过本次课程的学习，学生不仅能够掌握网络沟通的基本礼仪规范，还能在多元文化背景下灵活运用，提升个人在网络空间中的沟通能力与形象。网络沟通礼仪不仅是职业素养的体现，更是构建和谐网络环境的基石。

学习情境 17 工作沟通

一、教学目的和要求：

- 1、理解工作沟通的重要性及其对职业发展的影响。
- 2、掌握有效沟通技巧，包括口头、书面及非言语沟通。
- 3、学会在不同工作场景中灵活运用沟通技巧，解决冲突，建立良好职场关系。
- 4、培养良好的职业素养，提升个人职业形象。（思政教育点）

二、教学重点

工作沟通的基本原则和技巧

三、教学难点

让学生在实践中学会有效的沟通技巧，为未来的职场生涯和社会生活打下坚实的基础。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

分析一个自身经历或观察到的职场沟通案例，口头分析成功或失败的原因及改进建议。

教学过程：

一、引言

开场白：简述工作沟通在职场中的普遍性和重要性，引出本单元主题。

案例分享：通过一则职场沟通成功案例与失败案例对比，激发学生兴趣，引发思考。

二、工作沟通概述

定义与分类：解释工作沟通的概念，区分正式沟通与非正式沟通，口头沟通与书面沟通。

重要性分析：探讨有效沟通对团队合作、决策效率、个人职业发展的影响。

职场沟通原则：介绍尊重、清晰、及时、积极倾听等基本原则。

三、有效沟通技巧

1. 口头沟通技巧

清晰表达：如何组织语言，突出重点，避免冗长和模糊。

积极倾听：倾听的技巧，包括肢体语言、反馈与总结。

提问艺术：开放式与封闭式问题的运用，促进深入交流。

情绪管理：如何在沟通中保持冷静，有效处理情绪化情况。

2. 书面沟通技巧

邮件写作：邮件格式、语言风格、附件管理、回复技巧。

报告撰写：结构清晰、逻辑严密、数据准确、结论明确。

商务信函：正式用语、礼貌得体、专业严谨。

3. 非言语沟通技巧

肢体语言：面部表情、手势、姿态的意义与影响。

空间距离：不同文化背景下的空间感知与尊重。

声音语调：语速、音量、语调对信息传递的影响。

四、实战演练与反馈

分组模拟：将学生分成小组，模拟不同职场沟通场景（如项目汇报、团队会议、客户洽谈）。

角色扮演：每组选取不同角色，进行实战演练。

反馈与点评：每组展示后，其他同学和教师给予正面反馈和建设性意见。

五、解决职场沟通难题

冲突管理：介绍冲突的类型、原因及解决方法（如协商、妥协、第三方介入）。

跨文化沟通：探讨不同文化背景下的沟通差异与应对策略。

技术辅助：利用现代通讯工具（如视频会议、项目管理软件）提升沟通效率。

六、总结

课程总结：回顾本节课重点，强调有效沟通对职场成功的重要性。

学习情境 18 跨文化沟通

一、教学目的和要求：

- 1、理解跨文化沟通的概念、重要性及其在日常生活中的应用。
- 2、掌握不同文化背景下沟通的特点和障碍。
- 3、培养学生跨文化沟通的敏感性和适应性，提升跨文化交际能力。
- 4、在全球化的背景下，增强学生的国际视野。礼仪课程应介绍国际交往的基本礼仪规范，包括外交礼仪、商务礼仪等，使学生掌握跨文化交流的基本技巧，提高在不同文化背景下有效沟通的能力。（思政教育点）

二、教学重点

理解并识别不同文化背景下的非语言沟通差异。

三、教学难点

培养学生跨文化沟通的实际操作能力。

四、教学方法及手段 讲授 实训

五、学时分配 2 课时

六、作业

作业内容：分组设计一个跨文化沟通场景（如商务谈判、文化交流活动等），模拟不同文化背景下的沟通过程，并提出可能的障碍及应对策略。制作 PPT 或视频进行汇报。

教学过程：

一、导入新课

教师活动：以一段关于国际商务谈判中因文化差异导致误解的短片作为导入，引发学生思考文化差异对沟通的影响。

学生活动：观看视频，并简要分享观后感。

二、讲授新知

跨文化沟通的定义与重要性

教师活动：讲解跨文化沟通的定义，强调在全球化背景下掌握跨文化沟通技能的重要性。

学生活动：记录关键点，初步理解跨文化沟通的概念。

不同文化背景下的沟通差异

教师活动：展示美国、德国、中国等国的文化背景及其沟通特点。

学生活动：分组讨论并总结不同文化背景下的沟通差异，每组选代表分享。

跨文化沟通中的障碍

教师活动：列举并解释跨文化沟通中常见的障碍，如语言障碍、非语言障碍、价值观差异等。

学生活动：思考并讨论自己在日常生活中遇到的跨文化沟通障碍。

三、案例分析与讨论

案例一：某跨国公司因文化差异导致的项目延误

教师活动：呈现案例背景，引导学生分析案例中的文化冲突点。

学生活动：分组讨论，提出解决方案，并派代表分享。

案例二：国际商务谈判中的非语言沟通误解

教师活动：播放视频片段，展示非语言沟通在跨文化沟通中的重要作用。

学生活动：观看视频后，讨论并总结非语言沟通在跨文化沟通中的差异及应对策略。

四、互动问答

教师活动：针对课程内容设计开放式问题，鼓励学生提问并回答。

学生活动：积极提问，参与讨论，深化对跨文化沟通的理解。

五、总结与拓展

教师活动：总结本课重点，强调跨文化沟通的重要性和学习方法。

学生活动：记录总结要点，思考如何在日常生活中应用跨文化沟通技能。

拓展阅读：推荐相关书籍、文章或网站，鼓励学生课外继续学习跨文化沟通知识。