

# 《礼仪与沟通》教案

2025—2026 学年第一学期

课程编号 190607  
课程名称 《礼仪与沟通》  
主讲教师 何旭珊  
职 称 讲师  
系（部）名称 化学工程系

2025年9月1日

授课时间	第 3-4 周	课 次	第 1-2 次
章 节 名 称	第一章 礼仪概述		
授 课 方 式	理论课 (2)、实践课 (0)、习题 ( )、其它 ( )	教学时数	4 节
教 学 的 目 的 要 求	一、 理解礼仪的内涵和外延。 二、 了解礼仪起源与发展。 三、 掌握商务礼仪内涵、作用和特征。 四、 应用商务礼仪原则来修炼自身礼仪素养		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 难 点	一、 礼仪内涵和外延的具体内容 二、 礼仪发展的萌芽、初创、形成、发展和变革、强化、衰落、现代礼仪及当代礼仪		
思政目标	1. 了解并掌握商务活动中的行为规范，从而提升职业素养。 2. 与思政育人中强调的职业道德、职业精神等理念相辅相成，共同促进学生的职业发展。		
教学步骤及内容： （此处略，详见以下具体内容）			
复习思考题、作业题： 教材 P17 一、概念题 二、简答题 三、论述题			
下次课预习要点 商务人员形象礼仪包括什么？			
教 学 后 记	在教学的过程中，如何更加充分的调动学生学习的积极性，变被动学习为主动学习，活跃课堂，还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容：

## 第一章 礼仪概述

### 一、“礼”的念义是尊重

尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客人是一种常识，尊重对手是一种风度。

### 二、“仪”的念义表达尊重的形式

礼仪的基本原则就是尊重为本，形式规范。

人际交往中你要尊重交往对象，就要使用尊称。而且尊称的一般技巧是就高不就低

礼仪：是人们在交往过程中律己、敬人的一种特殊的行为规范。

### 三、礼仪就在你身边，无处不在：身边案例

### 四、为什么要学习礼仪知识

（一）学习礼仪，简而言之，它有以下三个作用：

1. 内强素质；
2. 外塑形象；
3. 增进交往。

（二）学习礼仪，应该注重的三个基本理念：

1. 尊重为本；
2. 善于表达；
3. 形式规范。

### 五、现代商务礼仪内涵

（一）礼仪是交往艺术

（二）礼仪是沟通技巧

（三）礼仪是行为规范

### 六、现代礼仪分类

1. 政务礼仪：是国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务时，为政府服务时所讲究的礼仪；

2. 商务礼仪：是公司、企业从业人员，在商务交往中所讲究的礼仪；

3. 服务礼仪：是服务行业从业人员，如酒店、餐厅、旅行社、银行、保险公司、

医院等服务行业的从业人员工作中所讲的礼仪；

4. 社交礼仪：是人们在泛交际，工作之余的公众场合迎来送往、私人交往中所讲的礼仪；

5. 国际礼仪：中国人和外国人打交道时所讲的礼仪。

#### 七、规范的礼仪标准

容貌端正，举止大方；

端庄稳重，不卑不亢；

态度和蔼，待人真诚；

服饰规范，整洁挺括；

打扮得体，淡妆素抹；

训练有素，言行恰当。

#### 八、学习礼仪的注意事项

1. 礼仪不仅是指某种行为和技巧，更是一种态度；

2. 学习礼仪不能不懂装懂；

3. 做你所学，近而教你所做。

#### 九、本课程的实训目的和要求

##### （一）实训目的

帮助学生巩固所学理论知识，加强对所学知识的综合运用，通过强化训练使学生的仪表仪态、言谈举止、商业服务更加规范，并养成一定的习惯，在以后的生活、社会交往和工作中能熟练运用。

##### （二）实训要求

使学生掌握并能熟练运用基本的礼仪规范。具体要求可分为五个方面：

第一，仪容仪表训练，使学生的仪容仪表符合规范，达到礼仪要求；

第二，姿态训练，通过站姿、坐姿、走姿等姿态训练，使学生的各种姿态符合规范，达到礼仪要求；

第三，表情训练，使学生学会运用目光和微笑，加强沟通；

第四，常用礼节训练，使学生掌握介绍、握手、鞠躬等社交礼节；

第五，仪式训练，使学生了解各种仪式的程序及礼仪要求；

第六，气质训练，通过观摩、讲解世界电影名片，模仿电影主人公谈吐举止等

方式，训练学生气质；

第七、综合训练，让学生分组进行礼仪小品表演，在模拟的商业服务过程中表现礼仪。

也可以模拟商务谈判，在谈判过程中表现礼仪。综合训练的目的在于培养学生综合运用礼仪知识和技能的能力。

#### 1、仪容训练

通过着装、发型、化妆等项内容的训练，使学生的仪表仪容符合礼仪要求。

#### 2、姿态训练

通过实训，养成正确、规范的站立、行走、坐、蹲、手势等方面的姿态，以体现良好的精神状态和礼仪教养。

#### 3、表情训练

通过表情训练，要求学生能恰当地运用目光和微笑与人交流，因为目光和微笑是商务人员面部表情的核心，恰当地使用，会给交往对象留下美好的印象，有助于事业的成功。

#### 4、常用礼节训练

通过常用礼节的训练，要求学生掌握最常用的礼仪规范，如见面礼节：握手、鞠躬、介绍；商务接待中的奉茶、引导、陪车、馈赠礼节，以及商务宴请中西宴

#### 5、仪式训练

掌握常见的各种商务会议：如洽谈会、新闻发布会、展览会、茶话会、赞助会的礼仪；商业仪式中开业仪式、剪彩仪式、签字仪式、交接仪式、庆典仪式的会场布置，会议程序安排，会议组织。

#### （三）实训课时分配

重点：礼仪的基本概念、分类、基本原则

难点：礼仪的基本原则与运用

#### ★思政育人：

培养职业素养：商务礼仪的学习和实践能够帮助学生了解并掌握商务活动中的行为规范，从而提升他们的职业素养。这与思政育人中强调的职业道德、职业精神等理念相辅相成，共同促进学生的职业发展。

**塑造良好形象：**商务礼仪要求商务人员在商务活动中注重仪表、言谈举止等细节，以塑造良好的个人形象。这与思政育人中强调的个人品德修养、社会公德等理念相一致，有助于培养学生的社会责任感和公民意识。

**强化规则意识：**商务礼仪作为一种行为规范，要求商务人员在商务活动中遵守一定的规则和程序。这与思政育人中强调的法治意识、规则意识等理念相契合，有助于培养学生的法律意识和法治思维。

**提升跨文化交际能力：**在全球化背景下，商务礼仪的学习和实践还能够帮助学生了解并掌握不同文化背景下的商务礼仪规范，从而提升他们的跨文化交际能力。这与思政育人中强调的国际视野、文化自信等理念相呼应，有助于培养学生的全球意识和国际竞争力。

授课时间	第 5-6 周	课 次	第 3-4 次
章 节 名 称	第二章 商务人员形象礼仪		
授 课 方 式	理论课 (2)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )	教学时数	4 节
教 学 目 的 要 求	一、学习妆容修饰基本内容与操作。 二、掌握着装、佩饰、首饰的规范和技巧。 三、了解服饰色彩和搭配的技巧。 四、掌握站、走、坐、蹲操作规范。 五、正确使用各种手势。 六、正确运用微笑与眼神。 七、理解语言谈吐规则和技巧。		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 难 点	一、面部、头发和手脚的修饰与护理，化妆程序和技巧，香水使用方法。 二、着装的原则、场合和选择，女士和男士着装规范和技巧。 三、服饰色彩搭配的技巧，佩饰和首饰使用的规范和技巧。 四、站、走、坐、蹲正确姿势的规范。 五、各种手势使用规范。 六、微笑与眼神训练方法。 七、在商务沟通中运用寒暄、聆听、赞美、感谢、拒绝等技巧提高沟通和社交能力。 八、难点：礼仪规范（站姿、坐姿、走姿、表情、发饰、化妆）与日常行为相结合		
思政目标	树立正确的职业观和价值观，将职业素养内化为自身的行为准则。		
教学步骤及内容： （此处略，详见以下内容）			
复习思考题、作业题： 教材 P61-63 一、自测题 二、简答题 三、论述题			
下次课预习要点 商务会面礼仪包括什么？			
教 学 后 记	在教学的过程中，如何更加充分的调动学生学习的积极性，变被动学习为主动学习，活跃课堂，还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容：

## 第二章 商务人员的形象礼仪

### 第一节 仪容礼仪

#### 一、男士职业化妆的具体要求：

男士面部，手部的清洁护理；男士应注意清洁面部，勤刮胡须，勤剪鼻毛；勤洗手、剪指甲，保持指甲清洁卫生；清洗面、手后用护肤品护理。

#### 二、女士职业化妆的具体要求：

1、涂粉底 用海绵蘸取粉底，在额头、面颊、鼻部、唇周和下颏等部位，采用印按的手法，由上至下，依次将底色涂抹均匀。各部位要衔接自然，不能有明显的分界线。在鼻翼两侧、下眼睑、唇周围等海绵难以深入的细小部位可用手指进行调整。

2、定妆 用粉扑将蜜粉扑在面部，但不要用力在妆面上来回摩擦，这样会破坏粉底，粉底防止脱妆的关键在于鼻部、唇部及眼部周围，这些部位要小心定妆。最后用掸粉刷将多余的定妆粉掸掉，动作要轻，以免破坏妆面。定妆要牢固，扑粉要均匀，在易脱妆的部位可进行几遍定妆。

3、修饰眉毛 ①从眉腰处开始，顺着眉毛的生长方向，描画至眉峰处，形成上扬的弧线。②从眉峰处开始，顺着眉毛的生长方向，斜向下画至眉梢，形成下降的弧线。③由眉腰向眉头处进行描画。④用眉刷刷眉，使其柔和，与各部位衔接

4、画眼影 在上眼睑处，用两种或两种以上的眼影色彩由内眼角向外眼角横向排列搭配晕染，可充分发挥眼睛的动感，使眼睛生动有神而具立体感，

5、画眼线 闭上眼睛，用一只手在上眼睑处轻推，使上睫毛根充分暴露出来，用眼线笔进行描画，画下睫毛线时，向上看，由外眼角向内眼角进行描画。

6、夹睫毛 眼睛向下看，将睫毛夹夹到睫毛根部，使睫毛夹与眼睑的弧线相吻合，夹紧睫毛 5 秒左右松开，不移动夹子的位置连做 1—2 次，使弧度固定。用睫毛夹在睫毛的中部，顺着睫毛上翘的趋势，夹 5 秒左右后松开。最后用睫毛夹在睫毛的前端再夹一次，时间 2—3 秒，形成自然的弧度

7、刷睫毛膏 涂上睫毛时，眼睛向下看，睫毛刷由睫毛根向下向外转动。涂下

睫毛时，眼睛向上看，先用睫毛刷的刷头横向涂抹，再由睫毛根部由内向外转动睫毛刷。

8、刷腮红 取合适的腮红，从颧弓下陷处开始，由发迹向内轮廓进行晕染

9、涂唇彩 要求：自备化妆品，进行自我化职业装练习。

### 三、发式礼仪

（一）发式与发质、服装。

（二）发式与身材

身材高大威壮者，应选择大方、健康、洒脱的发式。

身材高瘦者，适合留长发型，并且适当变化发型。

身材矮小者，适宜留短发或盘发。

身材较胖者，适宜梳淡雅舒展、轻盈俏丽的发式。

（三）发式与脸型

1、椭圆型脸:任何发式与它配合，均能达到美的效果。。

2、圆脸型:圆脸型的人尤其适合梳纵向线条的垂直向下的发型或是盘发，使人显得挺拔而秀气。

3、长脸型:应选择优雅可爱的发式来冲淡这种感觉，顶发不宜太丰隆，前额部的头发可适当下倾，两颊部位的头发适当蓬松些。

4、方脸型:适宜选择自然的大波纹状发式，使整个头发柔和地将脸孔包起来，两颊头发略显蓬松遮住脸的宽部，使人的视觉由线条的圆润冲淡脸部方正直线条的印象。

5、“由”字型脸:应选择能凸显额角宽度的发型，以中长发型为好。可使顶部的头发梳得松软蓬松些，两颊侧的头发宜向外蓬出遮住腮，以便在人的视觉上减弱腮部的宽阔感。

6、“甲”字型脸:宜选择能遮盖宽前额的发型，一般来说，两颊及后部头发应蓬松而饱满，额部稍垂“刘海”，顶部头发不宜丰隆，以遮住过宽的额头。“甲”字脸型的人适宜将头发烫成波浪型的长发。

## 第二节 服饰训练

### 一、服饰的功能

1. 保护功能。
2. 审美功能。
3. 提升形象的功能

## 二、服饰的打扮的原则

1. 正式和整洁的原则
2. 个性原则
3. 着装的 TPO 原则

- (1) 着装应与自身条件相适应。
- (2) 着装应与职业、场合、交往目的对象相协调。

## 4. 协调性原则

- (1) 着装要满足担当不同社会角色的需要
- (2) 着装要和肤色、形体、年龄相协调
- (3) 着装还要注意色彩的搭配
- (4) 与穿着者所处的环境相协调
- (5) 与穿着的时节相协调

## 三、男士着装礼仪

### (一) 男士礼服礼仪

1. 中山装
2. 晨礼服

大礼服

小礼服

### (二) 男士西装礼仪

1. 选择西装应遵循以下礼仪原则：

面料；色彩；图案；款式；版型；尺寸

2. 穿着西装应遵循以下礼仪原则：

(1) 配西装的衬衣颜色应与西服颜色协调, 不能是同一色白色衬衣配各种颜色的西服效果都不错。

(2) 对领带的要求

(3) 西服的纽扣系法

- (4)西服的三色原则
- (5)注重整体配合
- (6)少装东西
- (7)应摘掉商标牌
- (8)领带夹的用法
- (9)穿西服对于鞋的要求
- (10)注意西服的保养

男士着装十忌：

- 一忌裤腿太短
- 二忌裤裆太大
- 三忌裤腿管太大
- 四忌衬衫领子太大
- 五忌衬衫领口敞得太大
- 六忌衬衣太瘦
- 七忌领带颜色刺眼
- 八忌用涤纶面料做时装
- 九忌西装袖子过长
- 十忌西装配运动式皮鞋

#### 四、女士服饰礼仪

（一）遵循着装的 TPO 原则

- 1. 时间原则
- 2. 地点原则
- 3. 场合原则

（二）女士礼服礼仪

- 1. 旗袍
- 2. 晨礼服
- 3. 小礼服
- 4. 大礼服

（三）职业套裙的穿着礼仪

1. 选择套裙应遵循以下礼仪原则:

- (1) 西装套裙的面料
- (2) 西装套裙的色彩
- (3) 西装套裙的造型
- (4) 西装套裙的裙子

2. 穿着套裙应遵循以下礼仪原则:

- (1) 套裙应当大小适度
- (2) 套裙应当穿着到位
- (3) 套裙应当考虑场合
- (4) 套裙应当协调妆饰
- (5) 三截腿

(五) 职业女性着装注意事项

1. 整洁平整
2. 色彩技巧
3. 配套齐全
4. 饰物点缀

五、饰物的佩戴

(一) 佩饰的基本原则

1. 适度原则
2. 适度原则
3. 适用原则
4. 适时原则

(二) 常见配饰的佩戴

1. 丝巾的选择和佩戴
2. 围巾、帽子、手套的选择和佩戴
3. 腰带的搭配
4. 包的选用和搭配

2.4.3 常见首饰的佩戴

1. 戒指

2. 耳环
3. 手镯和手链
4. 颈饰

### 第三节 仪态训练

仪态，又称“体态”，是指人的身体姿态和风度。姿态是身体所表现的形式，风度则是内在气质的外在表现。

#### 一、站姿

##### （一）站姿

标准的站姿，从身体的侧面观察，人的脊椎骨是呈自然垂直的状态，身体重心应置于双足的后部；双膝并拢，收腹收臀，直腰挺胸；双肩稍向后放平；梗颈、收下颚、抬头；双臂自然下垂置于身体两侧，或双手在身体前方相搭放置小腹部位

##### （二）站姿的注意事项

#### 1. 男性站姿的注意事项

(1)一般在任何场合都不宜斜靠在门边或墙站立。

(2)站立时，手不宜插在腰间，这是一种含进犯性意识的姿势，如在男女之间，这种姿势还有“性的侵略”的潜意识。

(3)不可双手插于衣裤袋中，实在有必要时，可左手或右手插于左或右前裤袋，但时间不宜过长。

(4)与人站立谈话时，浑身扭动，东张西望，斜肩叉腰均属轻薄浮滑举动，应注意避免。

#### 2. 女性站姿的注意事项

(1)女性双脚的脚跟应靠拢在一起，两只脚尖应相距 10 厘米的左右，其张角为 45 度，呈“V”字状。

(2)女性的站姿应依场合而变化；在正式场合双膝应挺直，而在非正式场合则伸在前面的那一条腿的膝部可以略为弯曲。

(3)在站立时胸部应略向前方挺出，同时要注意收紧腹肌，并挺直后背，使整个

身体的重心集中于双腿中间，不偏不斜。

## 二、坐姿

### （一）坐姿

标准坐姿的基本要领应为：上体直挺，勿弯腰驼背，也可前贴桌边后靠椅背，上体与桌、椅均应保持一拳左右的距离；双膝并拢，不可两腿分开；双脚自然垂地，不可交叉伸向前方，或双腿一前一后，甚至呈内八字状。双手应掌心向下相叠或两手相握，放于身体的一边或膝盖之上；头、颈保持站立时的样子不变。

### （二）坐姿的规范

#### 1. 就座的规范

(1)讲究顺序。

(2)注意方位。在正式场合中，商务人员应遵守“左进左出”的就做原则，

(3)入座得法。商务人员在就座前应注意一下自己与座位的距离。

(4)离座轻稳。离座同样要轻稳缓和，既不能发出声音，也不能突然跳起，以免惊吓他人。

#### 2. 坐姿的规范

总的说来，男女的坐姿大体相同，只是在细节上存在一些差别。如女子就座时，双腿并拢，以斜放一侧为宜，双脚可稍有前后之差，若两腿斜向左方，则右脚放在左脚之后；若两腿斜向右方，则左脚放置右脚之后。这样人正面看来双脚交成一点，可延长腿的长度，也显得颇为娴雅。男子就座时，双脚可平踏于地，双膝也可略微分开，双手可分置左右膝盖之上。

另外，男女还可双腿交叉相叠而坐。

## 三、走姿

### （一）走姿

走姿即行走的姿势，它产生的是运动之美。走路，我们每个人都会，但如果走出风度、走出优雅、走出美来，则要靠平时的注意与练习。

### （二）走姿的注意事项

1. 行走时要放松。

2. 行走时腿要伸直。

3. 行走时要有一定的节奏。

4. 行走时 双脚配合有序

5. 行走时上身应挺直。

#### 四、表情

##### (一) 目光

不同场合、不同情况，应运用不同的目光。

见面时，不论是见到熟悉的人，或是初次见面的人，不论是偶然见面，或是约定见面，首先眼睛要以闪烁的目光正视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦、热情的心情。对初见面的人，还应将头部微微一点，行一注目礼，表示出尊敬和礼貌。

在集体场合，开始发言讲话时，要用目光扫视全场，表示“我要开始讲了，请予注意”。在与人交谈时，应当不断地通过各种目光与对方交流，调整交谈的气氛。

##### (二) 微笑

微笑，是一种特殊的语言——“情绪语言”。它可以和有声语言及行动相配合，起“互补”作用，沟通人们的心灵，架起友谊的桥梁，给人以美好的享受。工作、生活中都离不开微笑，商务活动中更需要微笑。

#### 五、手势

手势语能反映出人的复杂内心世界，但如果运用不当，便会适得其反。因此，在运用手势时要遵循四个原则。首先要简约明快，不可过于繁多，以免喧宾夺主；其次要文雅自然。因为拘束低劣的手势，会有损于商务人员的形象；再次要协调一致，即手势与全身协调，手势与情感协调，手势与口语协调；最后要因人而异，不能千篇一律地对每个人都做统一的手势动作。

##### ★思政育人：

##### 一、培养职业素养：

商务人员需要具备良好的职业素养，包括诚信、敬业、责任等。形象礼仪的学习和实践能够强化这些职业素养，使商务人员在工作中更加严谨、认真。

通过思政育人，可以引导商务人员树立正确的职业观和价值观，将职业素养内化为自身的行为准则。

##### 二、塑造良好形象：

商务人员的形象是其职业素养和企业文化的重要体现。通过学习和实践形象礼仪，商务人员可以塑造出专业、自信、得体的形象，赢得他人的尊重和信任。

思政育人可以培养商务人员的审美意识和自我管理能力，使他们在形象塑造上更加注重细节和整体效果。

### 三、提升沟通能力：

商务沟通是商务活动中的重要环节。良好的形象礼仪有助于提升商务人员的沟通能力，使他们在与他人的交往中更加顺畅、高效。

思政育人可以培养商务人员的沟通能力和团队协作精神，使他们在商务沟通中更加注重倾听、理解和尊重他人。

授课时间	第 7— 9 周	课 次	第 5-7 次
章 节 名 称	第三章 商务会面礼仪		
授 课 方 式	理论课 (4)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )	教学时数	6 节
教 学 目 的 要 求	一、了解商务会面时的各种称呼。 二、掌握商务会面时正确介绍自己和他人的方法。 三、学会商务会面时正确使用名片。 四、掌握商务会面时的握手礼和其他见面礼。 五、能够做好商务接待工作。 六、学会做客待客的礼仪。 七、学会商务馈赠礼仪。		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 点 难 点	一、称呼礼仪 二、自我介绍、介绍他们及接受介绍礼仪 三、握手礼仪 四、商务拜访礼仪 五、商务接待时礼仪 六、商务馈赠的原则和馈赠礼仪 七、难点：称呼和握手的国际习惯、名片的使用。		
思政目标	引导学生深入理解商务会面礼仪的内涵和价值，增强学习动力和实践意愿。		
教学步骤及内容： （此处略，详见以下具体内容）			
复习思考题、作业题： 教材 P75 思考与测试			
下次课预习要点 商务通信和文书礼仪			
教 学 后 记	在教学的过程中，如何更加充分的调动学生学习的积极性，变被动学习为主动学习，活跃课堂，还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容：

## 第三章 商务会面礼仪

### 第一节 称呼礼仪

#### 一、称呼的重要性

称呼的基本规范是要表现尊敬、亲切和文雅,使双方心灵沟通,感情融洽,缩短彼此之间的距离。

#### 二、称谓的用法

##### 1. 称谓的用法

第一,全姓名称谓,即直呼其姓和名。

第二,名称称谓,即省去姓氏,

第三,姓名加修饰称谓,即在姓之前加一修饰字。如“老李”、“小刘”、“大张红”、“小陶

第四,职务称谓。职务称谓就是用所担任的职务作称呼。

第五,政府机关称呼

第六,职业尊称,即用其从事的职业工作当作称谓。

##### 2. 称呼的禁忌

(1)错误的称呼。

(2)使用不通行的称呼。

(3)使用不当的称呼。

(4)使用庸俗的称呼。

(5)称呼外号。

#### 三、国际称谓习惯

##### 1. 涉外交往中一般的称呼礼俗及禁忌

(1)一般的规则。

(2)国际商务交往中正确称呼的注意事项

第一,正确使用教名。

第二,专业职务与行政职务的对比。

第三,在德国诸如“先生”、“夫人”的称谓置于头衔之前,且两者兼用。

第四,注意你的发音。

第五, 仔细倾听别人的介绍。

第六, 当你不知该如何称呼某人时, 应询问他(她)一下。

## 第二节 介绍礼仪

### 一、如何恰当地介绍别人

#### (一) 什么场合需要做介绍

携带亲友前去拜访亲友不认识的人; 携带你的同事或熟人进入某个交际圈; 去办公室或者社交场合; 接待同事互不相识的客人或其他来访者; 与朋友结伴出行; 路遇亲朋不认识的同事或者朋友等等。

#### (二) 怎样进行合理介绍

介绍时要简短高效。介绍者所说的话应当简短、明了、高效。做介绍的时间控制在分钟左右即可, 但是一定要照顾到双方的情绪, 防止因太仓促而让人觉得缺乏诚意。介绍时尽可能让被介绍的双方了解彼此最大优点或突出特点。如果双方中甲方知道乙方情况, 那么介绍时只需要向乙方介绍甲方即可。

#### (三) 介绍的顺序

1. 将男式介绍给女士(在欧美国家女士优先, 其原则是: 先将男式介绍给女士)。
2. 将职位低者介绍给职位高者。此方法常用于正式场合, 并特别适用职业相同的人士之间。
3. 将晚辈介绍给长辈。要确定好双方的年龄, 通常适用于同性之间。
4. 介绍来宾与主人认识时, 先介绍主人, 后介绍来宾。
5. 介绍官方人士和非官方人士认识时, 先介绍非官方人士, 后介绍官方人士。
6. 介绍本国同事和外国同事认识时, 先介绍本国同事、后介绍外国同事。
7. 介绍朋友与家人认识时, 先介绍家人, 后介绍朋友。
8. 介绍已婚者与未婚者认识时, 先介绍未婚、后介绍已婚

### 二、自我介绍

#### (一) 自我介绍的要领

首先, 自我介绍是应该先向对方点头致意, 得到回应后在向对方介绍自己的姓名、单位、职位等。自己必须面带微笑, 笑容会令对方感到温暖和有诚意, 否则

将无法制造融洽和谐的气氛。

## （二）自我介绍的场合

一般而言，自我介绍的场合分为以下几种：

1. 应聘求职、应试求学、会议场合，可以做自我介绍。
2. 因为业务关系需要相互认识，在接洽时可以做自我介绍。
3. 当遇到一位你知道或久仰的人士时，而他不认识你，你可以做自我介绍。
4. 出差、旅游、与别人办事不期而遇，为了增加双方了解和信赖，可以做自我介绍。
5. 初次前往他人居所或办公室登门拜访，要做自我介绍。或事先打电话约见，在电话里应做自我介绍。
6. 参加聚会时，主人不可能为来宾做细致的介绍，与会者可以与同席或身边的人相互做自我介绍。

## （三）自我介绍的顺序

一般而言，自我介绍的顺序分为以下几个方面：

1. 职位高者与职位低者相识，职位低者应该先做自我介绍。
2. 男士与女士相识，男士应该先做自我介绍。
3. 年长者与年少者相识，年少者应该先做自我介绍。
4. 资深人士与资历浅的人士相识，资历浅者应该先做自我介绍。
5. 已婚者与未婚者相识，未婚者应该先做自我介绍。

（四）自我介绍可有不同方式，按照使用的语言来划分：可以分为口头自我介绍和书面自我介绍。

## （五）自我介绍的方法。

### 第三节 握手礼仪

#### 一、应当握手的场合

何时宜行握手礼？它通常取决于交往双方的关系、现场的气氛以及当事人个人的心情等各种因素，不好一概而论。一般情况下，适合以下场合均可以互行握手礼：

(一) 欢迎与道别

(二) 祝贺与感谢

(三) 高兴与问候

(四) 理解与慰问

## 二、正确的握手方法

(一) 握手的顺序

根据礼仪规范，握手时双方伸手的先后顺序，应该遵守“尊者决定”或“尊者先伸手”原则。其含义是，当两人握手时，各自应该首先确定握手双方彼此身份的尊卑，然后以此来决定伸手的先后。通常应该由位尊者首先伸出手来，即尊者先行。但是还要根据具体情况、具体对待。

(二) 握手的方式

1. 双方握手时，距离受礼者约一步，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，与受礼者握手。

2. 向他人行握手礼的时候，要起身站立，坐着与人握手是不礼貌的，除非自己是长辈或者残疾人。

3. 常见的单手式握手是只用右手与对方相握，又称“平等式握手”。这种握手方式左手不参与，而是自然垂直于身侧。

4. 双手式握手是指同时伸出双手，握住对方的右手，或者用左手抓住对方的右手臂，又叫做“手套式握手”或“手扣手式握手”。

5. 掌心向下的握手方式被称为“控制式握手”，只有领导和长者才可以使用，一般不提倡使用。

6. 掌心向上的握手方式被称为“友善式握手”。这种握手方式可以表达出一种恭敬、谦和、谦虚的态度，特别是与德高望重的长者握手时可以使用这种握手方式。

(三) 握手的要领

我们常说“过犹不及”，正确的握手其关键在于把握分寸。适当的时间和力度是正确握手的两个主要因素。因为握手的目的是为了表达友好的热情。手是工具，人是主角，所以握手的同时我们应该同步调动自己的语言、表情、体态等。应该积极配合手的动作，才能完成一次正确、成功的握手。

## 三、握手的注意事项

其一，不要等对方还来不及抬起手臂，或者离你很远的时候，你的手就过早的伸出来。

其二，握手时过于匆忙是不合适的。

其三，握手的时候用力不要太重，不要握住对方的手晃个不停

其四，不要握手时戴着手套或者墨镜。

其五，不要在握手时，将手插进衣兜里，也不要再握手时将另外一只手依旧拿着包、烟、笔等物。

其六，不要用左手与他人握手，不要用满手油污，很脏的手与他人相握。

其七，不要在握手时面无表情、冷漠无礼、一言不发。

其八，不要在握手时长篇大论，过度热情，点头哈腰和过分的客套。

其九，不要再握手时争先恐后。

其十，在任何情况下拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的

#### 四、世界各国的握手习惯

##### （一）欧洲国家的握手

大多数欧洲人在抵达和离开时都握手。他们握得比较轻，不那么紧。在欧洲的拉丁语系地区，双方握手的时间是我们的两倍，即五至七秒钟。如果过快地把手抽回来，就会给人以拒绝或不热情的印象。欧洲人一般是刚刚分手几分钟，再见面时，常常要再握手。如离开办公室去吃饭，在离开和回来的时候一般都要和自己的同事握手。在遇到一群人时，先同年龄最大或者地位最高的人握手，然后依次与他人握手，即使在穿过一个挤满人的房间时，也要中途停下，向认识的人挥手致意。忽略同某个人握手并不是一个无所谓的事情，而是一种不文明的拒绝表示。

##### （二）阿拉伯国家的握手

握手时要互相问候，直到问候完毕再松手。阿拉伯人见面时说话很少，三言两语，用简单的“喂”打个招呼就是了。但是，这种简单的问候，在阿拉伯人那种丰富多彩的表达方式中又显得太唐突了，这样做会使人觉得缺乏诚意和热情。

##### （三）东方国家的握手

东方国家在交际场合中，握手是司空见惯的事情。在涉外交际活动中，当被介绍给一位东方国家（如韩国、日本、菲律宾、新加坡、马来西亚）女士时，如果

她把手伸给你，你可以同她握手。如果她不伸手，你不要伸手给她。

#### 第四节 问候的礼仪

问候礼仪是与他人相遇时主动与之打招呼的一种简单礼节。见到熟人主动问候是有礼貌、有教养的表现。在路上、车上或其他公共场合，遇到相识者与不相识者，应当主动向对方打个招呼。

##### 一、问候的规矩

其一，要合乎常规，不能随心所欲。

其二，要照顾习惯，又不失分寸。

其三，要入乡随俗，便于交往。

##### 二、问候的方式

###### （一）文字问候

采用文字问候，是因距离远，或距离虽近，而不便见面的时候。

###### （二）语言问候

语言问候，又分当面和电话两种方式，以当面问候更为直接、亲切。

###### （三）肢体问候

以肢体动作问候人，主要是手的动作，如招手、拱手、握手等。以头部动作和脸部表情问候人，也很常见。

###### （四）差别问候

中西问候语差别大。汉语的问候语一般比较细致具体，如看到熟悉的人走过，会问“到哪去？”，看到夹着皮包回家的人，会问“下班了？”，看到提着菜篮去菜市场的人，会问“买菜去？”等。可是，西方人对我们这些问候语言，难以理解和接受，认为这是明知故问，没话找话，觉得没有意义，有打探别人隐私之嫌。

另外，迎接刚下飞机的客人，我们会问候人家“一路上辛苦了！”。他们往往会感到不解，路上挺好的，不辛苦！再就是，“天冷，穿暖和点，别着凉感冒了！”。在西方人听来，这是母亲嘱咐小孩子的话。

###### （五）问候的具体行为方式包括以下几点：

其一，先停下来、站好、专注地看着对方问候。

其二，可以根据具体情况，边走动、边打招呼或问候对方。

其三，也可以在走动中，不必停下脚步，回头打招呼或问候对方。

其四，如果是在座位上，应该先站起来并站好，微笑着和对方打招呼或问候，以示敬意。

其五，双方距离稍远，则无须停步寒暄，行个点头礼，目视对方，微微地点点头即可。

#### 四、问候的内容

##### （一）国内通用的见面问候礼仪

##### 1. 按不同的场合，问候的内容主要包括：

（1）直接式。所谓直接式问候，就是直接以问好作为问候的主要内容。

（2）间接式。所谓间接式问候，就是以某些约定俗成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题。

##### 2. 按相遇方的关系来划分，问候的内容主要包括：

（1）同事。在办公室内，应该向经过你办公桌的人主动问候，无论他们的身份是同事或是你的上级，要一视同仁。

（2）领导或上级。对于领导或上级，态度要礼貌、周到，若接近其身边，要站好后再问候；而一般熟悉的同事之间则不必拘束。在走廊遇见领导或上级应面带微笑，微微点一下头，即使不说话也表达到了问候的目的和效果。

（3）朋友关系。走在路上或公共场合，遇见相识的人，应主动问候致意。

（4）外国朋友。对于外国朋友，特别是英美等国家的朋友，初次见面，无论相识或不相识，都应该主动而友好地问候对方。

##### 3. 按双方相遇距离远近来划分，问候的内容主要包括：

（1）双方近距离相遇，又无需深谈的，可以简单问一声“您好！”或“上班去！”即可。

（2）双方距离稍远，则无需停步寒暄，行一个点头礼，目视对方，微微点头即可。

（3）双方距离较远，或不便寒暄，可用点头和招手礼。举起一只手同时注目微笑。

##### （二）世界各国的问候礼仪

在日本，传统的日常问候是鞠躬。鞠躬则被视为尊重和谦虚的行为。大多数有经验的从事国际商务的人都明白“尊重别人”和“谦虚”的好处。所以，他们在这

种情况下是会毫不犹豫向别人鞠躬问候的。

在东南亚，“喂”就表示问候。在印度，同样的这种问候被称作合十礼。合十礼就是以祈祷的方式双手合掌于胸前，同时微微把头低下。对于美国人来说，无论是男性还是女性对此最适合的回答，应该是礼貌地点头，不需要“喂”。

在新西兰，毛利部落中人们相互问候的方式是互相摩擦鼻子；而在中非的部分地区，朋友之间互相问候时就互相吐唾沫于对方的脚上。在阿拉伯人之间，也有一句与“吃过饭没有？”同样的问候，即“牲口好吗？”。这样地问候不是骂人，人家这样问候你，绝不是拿你当牲口，而是关心你的经济状况如何。在以游牧为主的阿拉伯人中间，还有什么比牲口更重要的呢？问您“牲口好吗？”的意思是在关心你的生活过的怎么样。

## 五、问候中的注意事项

### （一）介绍问候时的注意事项

#### 1. 对重要人士

#### 2. 对不认识的人

对不认识的人，可以用“某先生”或“某女士”进行问候。当然，面对正在执行公务的官员、警员等也可以用“先生”、“女士”问候或称呼以表示尊敬。

#### 3. 对年轻人

可以称为“小伙子”，年轻女孩则称为“小姑娘”，小孩子可以昵称为“宝贝”。

### （二）见面问候时应注意的语言及动作

#### 1. 张口莫问“还记得我吗？”

#### 2. 慎说“代问夫人好”

#### 3. 少让小孩行“吻”礼

#### 4. 握手礼——请您伸出双手

#### 5. 涉外礼仪——问候致意，表示友好

### （三）问候的态度

问候是敬意的一种表现，态度上一定要注意：

#### 1. 主动

#### 2. 热情

#### 3. 大方

#### 4. 专注

##### （四）问候的次序

##### 1. 一对一的问候

一对一，两人之间问候，通常“位低者先问候”。即身份较低者或年轻者首先问候身份高者或年长者。

##### 2. 一对多的问候

如果同时遇到多人，这时既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当一个人逐一问候多人时，既可以由“尊”而“卑”、由“长”而“幼”的依次顺序而行，也可以由“近”而“远”依次而行。

### 第五节 名片使用礼仪

#### 一、商务名片的设计

##### （一）名片的类型

##### 1. 公务名片

公务名片又是商务名片，即指公务或商务人员在正式公务活动中使用的名片。值得注意的是，有时如果没有公务名片，可用社交名片代替。但如果没有社交名片，则不能用公务名片代替。可见公务名片有着极强的适用性和规范性。

##### 2. 社交名片

社交名片，亦称私用名片，指的是公务或商务人员在工作之余，以私人身份在社交场合进行交际应酬时使用的名片。

##### 3. 应酬名片

应酬式名片又称本名式名片，顾名思义，其内容通常只有个人姓名一项，最多还会加上本人的籍贯与字号。

4. 单位式名片，因其多为公司企业所用，所以又称为企业名片。它主要用于单位对外宣传、推广活动设置等方面。

##### 5. 集体名片

集体名片，实则公务名片的一种特殊形式。它通常是指某一政府部门，尤其是那些对外交往较为频繁的政府部门的主要成员，集体对外使用的名片。

## （二）名片的设计

### 1. 规格

以前最通用的商务名片规格为9×5.5，即长9厘米，宽5.5厘米。如没有特殊需要，一般不将名片做的过大，免得给人过于虚张声势的感觉。

### 2. 质材

印制名片，最好选用耐折、耐磨、美观、大方的白卡纸、再生纸、合成纸、布纹纸、麻点纸、香片纸。

### 3. 色彩

商务名片的色彩最好选择庄重朴素的白色、米色、淡蓝色、淡黄色、浅灰色等素雅的一种颜色为好。

### 4. 图案

在名片上，允许出现的图案除纸张自身的纹路，还有企业标识、企业蓝图、企业方位、企业主导产品等等，但以少为佳。

### 5. 文字

宜用汉语简体字，不要故弄玄虚地使用繁体汉字，根据需要可使用外文。

### 6. 版式

有两种版式可以选择。一是横式，行序由上而下，字序由左而右。二是竖式，行序由右而左，字序由上而下。

### 7. 字体

不论使用何种文字印刷名片，均采用清晰、标准、容易识别的印刷体为好。

### 8. 名片内容

商务名片是一种常见的个人名片。一张标准的商务名片应由归属单位、本人称呼、联络方式等三项内容构成，可酌情加减。

## 二、把握好出示名片的时机

遇到以下几种情况，需要将自己的名片递交给他人，或与对方交换名片：

1. 希望认识对方。
2. 表示自己重视对方。
3. 被介绍给对方。
4. 对方提议交换名片。

5. 对方向自己索要名片。
6. 初次登门拜访对方。
7. 通知对方自己的变更情况。
8. 打算获得对方的名片。

遇到以下情况，不需要把自己的名片递给对方或与对方交换名片：

1. 对方是陌生人。
2. 不想认识对方。
3. 不愿意与对方深交。
4. 对方对结识自己并无兴趣。
5. 经常与对方见面。
6. 双方之间地位、身份、年龄差别悬殊。

总之，不要把自己的名片随意散发给陌生人，防止有人不正当使用。

### 三、交换名片的学问

一般来说，要事先把名片准备好，放在容易拿出的地方，如上衣的口袋里或专用名片夹里。不要将它与杂物混在一起，以免要用时手忙脚乱，甚至拿不出来，还会显得不礼貌，给对方留下不精干的印象。递交名片之前，需要先向接受名片者打个招呼，让对方有个心理准备。

递名片的次序是由下级或访问方先递名片，如是介绍时，应由先被介绍方递名片；

递名片时，应说些“请多关照”、“请多指教”之类的寒暄语；

互换名片时，应用右手拿着自己的名片，用左手接对方的名片后，用双手托住；

互换名片时，也要看一遍对方职务、姓名等；

遇到难认字，应事先询问；

在会议室如遇到多数人相互交换名片时，可按对方座次排列名片；

会谈中，应称呼对方的职务、职称，如“X经理”、“X教授”等。无职务、职称时，称“X先生”、“X小姐”等，而尽量不使用“你”字，或直呼其名。

### ★思政育人：

一、社会主义核心价值观的融入：

诚信：在商务会面中，诚信是双方建立信任的基础。通过遵守承诺、言行一致等方式，可以展现商务人员的诚信品质。

友善：在会面过程中，以友善的态度对待他人，尊重对方的意见和感受，有助于建立良好的人际关系。

敬业：在商务会面中，敬业表现为对工作的认真负责和对客户的热情服务。这种敬业精神不仅有助于提升企业形象，还能够促进商务合作的顺利进行。

## 二、道德品质与职业操守的强调：

遵守法律法规：在商务会面中，遵守相关的法律法规和商业道德是商务人员的基本职责。这有助于维护市场秩序和公平竞争环境。

尊重他人：在会面过程中，尊重对方的意见、文化和习惯，展现自己的包容性和文化素养。

保密原则：对于在会面中获取的敏感信息，应严格保密，避免泄露给无关人员或竞争对手。

## 三、中华优秀传统文化的传承：

礼仪之邦：中国素有“礼仪之邦”的美誉，在商务会面中传承和弘扬中华优秀传统文化，如尊重长辈、注重礼节等，有助于展现中国的文化软实力。

以和为贵：在会面过程中，以和为贵的原则有助于化解分歧和冲突，促进双方的合作和交流。

授课时间	第 10 — 12 周	课 次	第 8-10 次	
章 节 名 称	第四章 商务拜访、接待、办公礼仪			
授 课 方 式	理论课 (4)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )		教学时数	6 节
教 学 目 的 要 求	一、了解拜访礼仪 二、了解接待礼仪 三、了解办公室礼仪与注意事项; 四、了解公共区域礼仪的注意事项			
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演			
教 学 重 难 点	一、接待的注意事项和模拟 二、新闻发布会, 茶话会的流程			
思政目标	1. 礼貌用语、得体的举止和谦逊的态度是商务拜访礼仪的基本要求, 也是思政育人中强调的道德品质。 2. 制定详细的拜访计划, 体现了商务人员的专业素养和敬业精神。这种准备和计划能力也是思政育人中强调的自律、计划和组织能力。 3. 在拜访过程中, 有效的沟通与交流是建立信任、促进合作的关键。商务人员需要具备良好的沟通技巧和表达能力, 以及倾听和尊重他人的能力。这些能力也是思政育人中强调的团队协作、沟通能力和社会责任感。			
教学步骤及内容: (此处略, 详见以下具体内容)				
复习思考题、作业题: 教材 P104 思考与测试				
下次课预习要点 商务宴请礼仪				
教 学 后 记	在教学的过程中, 如何更加充分的调动学生学习的积极性, 变被动学习为主动学习, 活跃课堂, 还需要教师再进一步去思考与调整。			

教学步骤及内容:

## 第四章 商务拜访、接待、办公礼仪

### 第一节 商务拜访礼仪

#### 一、商务拜访的事前准备工作

- (一) 明确拜访的目的及目标。
- (二) 预约对方。
- (三) 了解拜访对象
- (四) 选择好拜访时间
- (五) 准备好所用材料
- (六) 选择好得体的服装
- (七) 做好心理准备，保持乐观心态
- (八) 谨慎处理意外情况
- (九) 做好被拒绝准备

#### 二、拜访中的礼仪

- (一) 按时赴约
- (二) 等候礼仪
- (三) 相见礼仪

1. 登门应礼貌
2. 进门要问候
3. 举止要得体

- (四) 交谈礼仪

#### 三、拜访后的道别礼仪

- (一) 拜访者告辞礼仪

1. 择机告辞

2. 告辞要利索，辞谢不可少

- (二) 拜访者道别的几种形式

- (三) 客户拜访三大禁忌

在商务活动中，客户拜访最为普通，特别是营销人员在对客户拜访时要特别注意

以下几个方面的问题：

1. 与对方过于“套近乎”
2. 夸夸其谈
3. 假扮完美

## 第二节商务接待礼仪

### 一、迎接宾客礼仪：

（一）商务接待中组织管理形象的重要性

（二）商务接待应遵循的基本原则：

1. 平等对待 2. 热情接待 3. 以礼相待 4. 真诚相待

（三）商务接待前的准备工作：

1. 了解客人信息

2. 确定接待规格

3. 布置接待场所

4. 做好迎宾安排

5. 商务接待前的注意事项

（1）接站礼仪 （2）乘车礼仪

（四）问候和迎客

一般情况下当听到门铃声或敲门声时，要迅速应答，同时起身前去开门。通常房门可分为外开门和内开门，如果门是向外开，用手或身体挡住门，让客人先进入；相反，门往内开，你先进入，按住或挡住门后再请客人进入；通常叫做外开门客人先入，内开门自己先入。

在挡门时，要侧身，留有充分出入口，并且面对客人微笑着说“请进！”及伸手示意方向。请客人进入后再慢慢关上房门，跟随进屋。

（五）商务接待中的陪同礼仪

1. 基本陪同礼仪

2. 参观陪同礼仪

3. 浏览陪同礼仪

（六）商务接待行为六禁忌

1. 临时爽约；2. 接待不对称；3. 多头接待 4. 接待者不专业；5. 坐冷板凳；6. 受到冷落

### 二、招待客人礼仪

1、准备时的礼仪

准时候客 布置环境 准备有关材料

## 2、见面时的礼仪

迎接、介绍、握手、交换名片

## 3、待客时的礼仪

让座、敬茶点、谈话

### （四）商务宴请礼仪

#### 1. 正式宴会的准备工作

#### 2. 宴会进行时的礼仪

#### 3. 宴会结束时留下良好印象

#### 4. 酒会礼仪

#### 5. 工作餐礼仪

## 三、送客礼仪

### （一）日常接待送别

一般情况下，除非有十万火急的事，必须马上亲自处理，否则不宜主动结束或者暗示结束接待。

### （二）重要接待送别

对于要客、贵宾、远客，可以请相关领导参与送客，以示对客人的敬意和重视。

### （三）送客礼仪注意事项

#### 1. 真诚挽留

#### 2. 安排交通

#### 3. 礼貌送别

#### 4. 赠送或交换礼品

#### 5. 送别时间

#### 6. 对不同的场所，送别的方式也不尽相同。

## 第三节 办公室礼仪

### 一、办公室礼仪的概念

办公室礼仪是指工作人员在办公室办理工作事务时所应遵守的行为规范和准

则，它涵盖的范围很广，包括环境、语言、行为举止和人际交往等方面。

## 二、办公室礼仪的作用

- (一) 维护、提升企业形象。
- (二) 建立良好的人际沟通。
- (三) 促进个人的发展。

## 三、办公室礼仪的内容

### (一) 办公室问候礼仪

- 1、问候的时间
- 2、恰当的称呼
- 3、常用礼貌用语

在办公室里，大家应该习惯说“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“添麻烦了”等礼貌用语，寻求合作、帮助、感恩，使同事关系和谐融洽，配合密切。

### (二) 办公室环境礼仪

#### 1. 办公室环境

- (1) 物品放置整洁有序
- (2) 桌面物品摆放规整

办公桌上除电脑外应只摆放必要的文具和用品，可以摆放正在处理的与工作有关的资料。

- (3) 室内卫生保持清洁

#### 2. 办公室仪态

##### (1) 办公室的着装礼仪

在办公环境着装，应符合前述商务着装的要求，符合所在单位的具体规定。例如很多单位要求穿着统一的白衬衫、深蓝西装、黑色皮鞋。

##### (2) 办公室的饰品礼仪

在办公室不要戴闪光的或者太大、太夸张的首饰，耳饰不能太长，以耳钉、耳扣为宜，尽量不带手链，以免影响手臂的工作，避免刮在办公桌角或办公用品上。

##### (3) 办公室里讲话礼仪

在办公室工作中，说话和气是对工作人员最基本的要求。例如，在与人谈话时态度要诚恳，语气要亲切；对于工作中遇到的问题，应该心平气和地进行协商；

有时候意见不统一，不可出言不逊，争吵不休；即使领导者也不能感情用事，动辄对员工加以训斥，这将伤害员工的自尊和形象。

#### （4）办公室敲门礼仪

如果自己的办公室关着门时有人敲门，应礼貌地说“请进”，并放下手头的工作起身迎接。在进入他人的办公室时不论是否有人，都应在进门之前先敲门，敲门的力度适中，节奏稳定，不急不慢。

### 3. 办公室人际关系

#### （1）上下级之间的礼仪

- ①上级与下级交往的礼仪要求上级礼贤下士，关心下级，爱护下级。
- ②下级与上级交往的礼仪要求下级尊重上级，体谅上级，支持上级。

#### （2）同事之间的礼仪

- ①平等待人
- ②尊重他人
- ③热心助人
- ④诚实信用
- ⑤宽容大度

#### （3）与客户之间的礼仪

#### （三）办公室礼仪禁忌

- 1、忌高声喧哗、旁若无人
- 2、相互推诿，推卸责任
- 3、忌拉帮结派，传播小道消息
- 4、忌情绪不佳，牢骚满腹

#### ★思政育人：

商务接待是企业展示自身形象、文化的重要机会，良好的接待礼仪能够给来访者留下深刻的印象，促进双方的合作与交流。

##### 一、热情与周到：

商务接待中，热情周到的服务能够体现企业的友好和尊重。这包括热情的接待、周到的安排和细致的服务。这种热情与周到的态度也是思政育人中强调的友善、关爱和服务意识。

##### 二、专业与规范：

商务接待需要遵循一定的规范和流程，如接待流程、会议安排、餐饮服务等。这体现了企业的专业素养和规范化管理。这种专业与规范也是思政育人中强调的敬业精神、规则意识和职业素养。

### 三、文化与传承：

在商务接待中，展示企业的文化和历史也是非常重要的。这有助于增强来访者对企业的了解和认同，促进双方的合作与交流。这种文化与传承也是思政育人中强调的文化自信、文化传承和民族精神。

办公礼仪与思政育人：办公礼仪是职场中不可或缺的一部分，它体现了职场人的专业素养和职业道德，有助于营造良好的工作氛围和企业文化。

#### 一、尊重与协作：

在办公环境中，尊重他人的隐私、意见和成果是基本的要求。同时，与同事之间的协作和配合也是非常重要的。这种尊重与协作也是思政育人中强调的团队协作精神、尊重他人和职业道德。

#### 二、规范与效率：

办公礼仪要求职场人遵循一定的规范和流程，如文件处理、会议安排、时间管理等。这有助于提高工作效率和减少误解。

这种规范与效率也是思政育人中强调的自律、计划和组织能力。

#### 三、文化与氛围：

办公环境中的文化氛围也是非常重要的。良好的文化氛围能够激发员工的工作热情和创造力，促进企业的创新和发展。这种文化与氛围也是思政育人中强调的文化自信、创新精神和企业文化。

授课时间	第 13-14 周	课 次	第 11-12 次
章 节 名 称	第五章 商务宴请礼仪		
授 课 方 式	理论课 (2)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )	教学 时数	4 节
教 学 目 的 要 求	一、了解宴请的基本形式。 二、掌握组织宴请的基本礼仪规范。 三、掌握赴宴的基本礼仪规范。 四、掌握中西用餐基本礼仪规范。 五、了解主要酒水的饮用礼仪。		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 点 难 点	一、组织中餐宴会的礼仪 二、组织西餐宴会的礼仪 三、中餐用餐礼仪 四、西餐用餐礼仪 五、饮酒的礼仪 六、喝茶的礼仪 七、喝咖啡的礼仪 八、难点：桌次的安排、摆台的顺序、西餐、日式餐饮		
思政目标	通过遵守承诺、言行一致、不谋取私利等方式，可以展现商务人员的诚信与廉洁品质。		
教学步骤及内容： （此处略，详见以下具体内容）			
复习思考题、作业题： 教材 P134 思考与测试			
下次课预习要点 商务仪式礼仪			
教 学 后 记	在教学的过程中，如何更加充分的调动学生学习的积极性，变被动学习为主动学习，活跃课堂，还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容：

## 第五章 商务宴请礼仪

### 第一节 商务邀宴礼仪

宴会常用于庆祝节日、纪念日，表示祝贺、迎送贵宾等事项。宴会的场面一般比较庞大和隆重，能使人得到一种礼遇上的满足。

#### 一、宴会的种类

1、正式宴会：一般指在正式场合举行的、礼仪程序讲究、气氛热烈而隆重的宴请。如公司年会，团队客户，答谢会等。

正式宴会可在早、中、晚举行，并以晚宴档次最高。正式的宴会有相对固定的规格和流程，宾主均需要按照事先安排的座次就座。其中服饰、餐具、酒水，菜肴的品种与数量、陈设、服务、礼仪等方面都十分讲究，席间有正式的致辞或祝酒等。

2、招待会：指只备一些食物、饮料，而不备正餐、不排座次的一种较为自由的宴请形式。

招待会可分为冷餐会、鸡尾酒会、自助餐宴会、茶话会等。

(1) 冷餐会。冷餐会属于自助式宴会，常用于正式的官方活动；有时用于隆重的宴请；还常用于庆祝各种节日以及欢迎来访团体。同时，在各种开幕闭幕典礼、文艺演出、体育比赛、国际国内会议前后，往往都要举行各种冷餐会，近年来国际国内各种大型接待活动采用冷餐会的形式日渐普遍。

(2) 鸡尾酒会，也是一种通行的招待方式，其形式较为轻松活泼，有利于来宾广泛接触与交流。酒会上气氛较为随意，宾主间可边饮边谈。在请柬规定的时间内，可以稍晚来也可以早退，不太受时间约束。

(3) 自助餐宴会 是西方国家较为流行的，一种比较方便灵活的宴请形式。可分为立餐和座餐两种形式，多为立餐式站着吃为主。

(4) 茶会或称茶话会，属座餐式，是各类社团组织、单位或部门在节假日或需要之时而举行的一种以饮茶、吃点心为主的欢聚或答谢的一种简便的宴请形式。

3、工作餐，是指在商务交往中具有业务关系的合作伙伴，为了进行接触、交换信息、联络感情或洽谈生意，而假借用餐的形式所进行的一种商务聚会，是一

种多边进餐的非正式宴请形式

招待会可分为冷餐会、鸡尾酒会、自助餐宴会、茶话会等。

(1) 冷餐会。冷餐会属于自助式宴会，常用于正式的官方活动；有时用于隆重的宴请；还常用于庆祝各种节日以及欢迎来访团体。同时，在各种开幕闭幕典礼、文艺演出、体育比赛、国际国内会议前后，往往都要举行各种冷餐会，近年来国际国内各种大型接待活动采用冷餐会的形式日渐普遍。

(2) 鸡尾酒会，也是一种通行的招待方式，其形式较为轻松活泼，有利于来宾广泛接触与交流。酒会上气氛较为随意，宾主间可边饮边谈。在请柬规定的时间内，可以稍晚来也可以早退，不太受时间约束。

(3) 自助餐宴会是西方国家较为流行的，一种比较方便灵活的宴请形式。可分为立餐和座餐两种形式，多为立餐式站着吃为主。

(4) 茶会或称茶话会，属座餐式，是各类社团组织、单位或部门在节假日或需要之时而举行的一种以饮茶、吃点心为主的欢聚或答谢的一种简便的宴请形式。

二、邀请的礼仪

三、宴请的准备

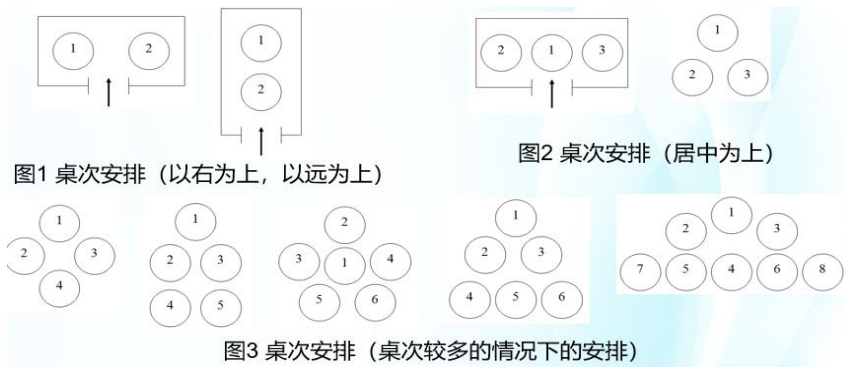
1. 场地预约

预约时应清楚告知用餐日期、时间、人数，如需要吸烟区、视野良好的或特殊的座位时也要特别告知。

预约可以通过电话、传真、网络，对于尚不熟悉的餐厅更可以亲自上门，顺便查看餐厅的环境是否适合举行此次宴会。

2. 桌次的安排

桌、席排次时，先定主桌主位，后排座位高低。中式宴会通常 8-12 人一桌，大多选圆桌，人数较多时也可以平均分成几桌。在宴会不止一桌时，要安排桌次。其具体原则是：



### 3. 席次的安排

宾客邀妥后，必须安排客人的席次。席次，指同一餐桌上的席位高低。正式的宴会是有席次（或称座次）的安排。排列席次的原则如下：

（1）. 面门为上。即主人（主位人面对餐厅正门。有多位主人时，双方可交叉排列，离主位越近地位越尊。

（2）. 主宾居右。即主宾在主位（第一主位）右侧，以右为尊，即一般上座（或称尊座）为客人右侧、面对门口、远离门口的座位。

（3）. 人数为双。即每张餐桌人数为双数，吉庆宴会尤其如此。

（4）. 各桌同向。即每张餐桌的排位均大体相似。

### 4. 点菜

三宜是指：

1. 选择有中餐特色的菜肴
2. 选择有本地特色的菜肴
3. 选择有本餐厅特色的菜肴

四注意是指：

1. 注意宗教饮食的禁忌
2. 注意某些不健康食品的禁忌
3. 注意不同地区地饮食偏好
4. 注意不同职业在餐饮中的禁忌

### 5. 准备座位卡

在正式的宴会中，可以给每个座位配上“座位卡”，上面书写就座的来宾的姓名（可以包含中文与外文名。座位卡的字体要较大，易于辨认，摆放位置醒目，注意不要被其他无关物品遮挡。

#### 四、应邀赴宴的礼仪

中国人，天天吃中餐，餐具天天用，但是在商务宴请的餐桌上，是否真正会用餐具，是否用使得当，吃相是否文雅、能否兼顾工作，这其中种种都透露出个人的素质与修养，甚至影响了事业的发展。

### 第二节 中餐礼仪

（一）中餐餐具及其使用

（二）用餐的礼仪

二、自助餐礼仪

三、用餐时交流的礼仪

（一）沟通交流

（二）顾及他人

（三）结识新朋友

（四）敬酒

### 第三节 国际进餐礼仪

一、西餐的餐具及其使用

（一）西式餐具及其摆放

（二）刀叉的使用

1、左叉右刀

2、正确的姿势和适当的角度。

3、欧美在用叉子的方式上的细微区别。

4、刀叉使用完毕后的摆放。

（三）杯子的使用

（四）餐巾的使用

二、西餐用餐礼仪

三、其他餐饮的礼仪——日餐礼仪

1. 进入包厢
2. 跪坐的方式
3. 坐垫的使用
4. 出菜顺序
6. 常见食物的食用
5. 进食

★思政育人：

#### 一、诚信与廉洁

商务宴请中，诚信与廉洁是双方建立信任的基础。通过遵守承诺、言行一致、不谋取私利等方式，可以展现商务人员的诚信与廉洁品质。这种诚信与廉洁的品质也是思政育人中强调的重要道德观念，有助于培养商务人员的职业道德和社会责任感。

#### 二、尊重与包容

在商务宴请中，尊重对方的文化、信仰、习惯等是基本的要求。同时，对于不同国家或地区的商务文化差异，也需要保持包容和尊重的态度。这种尊重与包容的精神也是思政育人中强调的重要品质，有助于培养商务人员的国际视野和跨文化沟通能力。

#### 三、团队合作与共赢

商务宴请往往涉及团队的合作与协调。通过团队协作、分工明确、互相支持等方式，可以展现出团队的凝聚力和战斗力。这种团队合作与共赢的精神也是思政育人中强调的重要理念，有助于培养商务人员的团队协作能力和共赢意识。

#### 四、社会责任与公益意识

商务宴请不仅是为了商务交流，还应积极关注社会责任。在宴请中，可以引导商务人员思考并践行社会责任，如慈善捐赠、环境保护等。这种社会责任与公益意识也是思政育人中强调的重要观念，有助于培养商务人员的社会责任感和公民意识。

授课时间	第 15-16 周	课 次	第 13-14 次
章 节 名 称	第六章 商务仪式礼仪		
授 课 方 式	理论课 (2)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )	教学 时数	4 节
教 学 的 目 的 要 求	<p>一、掌握并应用商务会议的类型，掌握筹办商务会议的准备工作及参加商务会议的礼仪知识。</p> <p>二、了解新闻发布会的特点和基本程序，掌握新闻发布会会前、会中及会后的相关礼仪知识。</p> <p>三、了解展览会的类型，掌握组织展览会及参加展览会的有关礼仪知识。</p> <p>四、了解举行商务签约仪式和剪彩仪式的准备工作及他们的程序。</p> <p>五、了解商务开业仪式和庆典的类型，掌握开业和商务庆典的组织工作、程序及相关礼仪知识。</p>		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 点 难 点	<p>一、商务会议的基本礼仪和准备工作</p> <p>二、商务会议座次安排</p> <p>三、商务会议参加者、发言人、主持人的服饰、举止、言行等的礼仪</p> <p>四、会议和仪式的基本流程</p> <p>五、洽谈会、发布者、展会、签约仪式、开业仪式和庆典仪式的类型、程序及相关礼仪知识。</p> <p>六、难点：</p> <p>1、开业、庆典、交接的流程设计和过程组织</p> <p>2、与各个国家客户谈判技巧和礼仪注意事项</p>		
思政目标	通过学习商务仪式礼仪，学生可以提升自己的文化素养，增强对中华优秀传统文化的认同感和自豪感。		
教学步骤及内容： (此处略，详见以下具体内容)			
复习思考题、作业题： 教材 P197 思考与测试			
下次课预习要点 商务涉外礼仪			
教 学 后 记	在学的过程中，如何更加充分的调动学生学习的积极性，变被动学习为主动学习，活跃课堂，还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容：

## 第六章 商务仪式礼仪

案例导入：

某大公司举行新项目开工剪彩仪式，请来了张市长和当地各界名流嘉宾参加，请他们坐在主席台上。仪式开始时，主持人宣布：“请张市长下台剪彩！”却见张市长端坐没动；主持人很奇怪，重复一遍：“请张市长下台剪彩！”张市长还是端坐没动，脸上还露出一丝恼怒。主持人又宣布一遍：“请张市长剪彩！”张市长才很不情愿地勉强起来去剪彩。张市长为什么不满意？

### 第一节 签约仪式礼仪

签字仪式是一种比较隆重的活动，包括签约仪式的准备和签约仪式的程序两个方面，仪式规范也比较严格。

举行签约仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所作出的一种正式承诺；

同时签约也标志着有关各方的相互关系得到了更大的进展，或为消除彼此间误会而达成了一致性见解，极受商务人士的重视。

一、签约仪式的准备

二、签约仪式的程序

### 第二节 开业仪式礼仪

开业仪式，是指某单位在创建、开业之际，所经营的某个项目、工程的完工、落成之时，某一建筑物正式启用，或是某项工程正式开始施工，为了表示庆贺或纪念，而按照一定的程序隆重举行的专门的仪式，统称为开业典礼。

筹备和举行开业仪式始终按着“热烈、隆重、节约、缜密”的原则进行。

一、举行开业仪式的作用

1. 有助于塑造良好的企业形象，提高企业的知名度与美誉度。
2. 有助于扩大本单位的社会影响，吸引社会各界的重视与关心。

3. 有助于将本单位的建立或成就“广而告之”，借以为企业招徕顾客。
4. 有助于让支持过自己的社会各界与企业一同分享成功的喜悦，进而为日后的进一步合作奠定良好的基础。
5. 有助于增强本单位全体员工的自豪感与责任心，从而为企业创造一个良好的开端，或是开创一个新的起点。

二、举办开业仪式的程序

三、开业仪式的形式

### 第三节 剪彩仪式礼仪

剪彩仪式是指商界的有关单位为了庆贺公司的成立、企业的开工、宾馆的落成、商店开张、大型建筑物的启用、道路或航线的开通、展销会或博览会的开幕等，而隆重举行的一项礼仪性程序。

剪彩活动热热闹闹、轰轰烈烈，既能给主人带来喜悦，又能令人产生吉祥如意之感；

剪彩不仅是对主人既往成绩的肯定和庆贺，而且也可以对其进行鞭策与激励，促使其再接再厉，继续进取；可借剪彩这种活动良机，向社会各界通报自己的“问世”，以吸引各界人士对自己的关注。

一、剪彩仪式的准备

（一）剪彩场地的布置

（二）拟发通知

（三）剪彩工具的准备

1. 红色缎带

2. 新剪刀

3. 白色薄纱手套

4. 托盘

5. 红色地毯

（四）剪彩人员的选定

1. 确定剪彩者名单

## 2. 选定助剪者

### 二、剪彩人员的礼仪

1. 剪彩者要有荣誉感和责任感，衣着要大方、整洁、挺括，容貌要适当修饰，剪彩过程中要保持稳重的姿态、洒脱的风度和优雅的举止。
2. 当主持人宣告进行剪彩时，礼仪小姐应率先登场。
3. 剪彩者登台时，宜从右侧出场，并由引导者在其左前方进行引导，使之各就各位。
4. 剪彩者的位次必须予以重视。
5. 当主持人向在场人员介绍剪彩者时，剪彩者应面带微笑向大家鞠躬或点头致意。
6. 剪彩时，先向左右两边手持彩带的工作人员微笑致意，然后集中注意力，右手持剪刀，严肃而认真地将红色缎带剪断。
7. 剪彩完毕，应立即向四周的人们鼓掌致意，注意红色花团应准确无误地落入托盘者手中的托盘里，切勿使之坠地。

### 三、剪彩仪式的程序

## 第四节 交接仪式礼仪

### 一、交接仪式的准备

- (一) 来宾的邀请
- (二) 现场的布置
- (三) 物品的预备

### 二、交接仪式的程序

- (一) 宣布开始
- (二) 奏国歌
- (三) 正式交接
- (四) 各方代表发言
- (五) 仪式结束

### 三、交接仪式的注意事项

- (一) 东道主注意事项：仪表整洁、保持风度、待人友好
- (二) 来宾注意事项：致以祝贺、准备贺礼、准备贺词、准点到场

## 第五节 庆典仪式礼仪

庆典是各种庆祝仪式的统称。

商界的庆典仪式大致可以分为四类：成立周年庆典、荣获某项荣誉的庆典、取得重大业绩的庆典、获得显著发展的庆典。庆典仪式包括两方面的礼仪规范，即组织庆典的礼仪规范和参加庆典的礼仪规范。

### 一、庆典仪式的准备

- (一) 确定庆典的出席者名单
- (二) 精心布置庆典仪式的现场

1. 地点的选择。
2. 环境的美化。
3. 场地的大小。
4. 音响的准备。

- (三) 精心安排并做好来宾的接待工作
- (四) 拟定庆典的具体程序

### 二、参加庆典人员的礼仪规范

- (一) 仪容整洁
- (二) 服饰规范
- (三) 遵守时间
- (四) 表情庄重
- (五) 态度友好
- (六) 行为自律

界人士在商务交往中，必然会有一些商务谈判的活动。对于其中的一些人而言，商场上从商的成败得失，往往直接取决于能否通过谈判来为自己开辟成功之路。正是基于这个原因，“商界无处不谈判”便成了商界人士的一句格言。

## 第六节 谈判礼仪

案例导入：周恩来的谈判魅力

### 一、商务谈判礼仪的基本原则

谈判的基本原则是指在谈判过程中，谈判各方所必需遵守的思想和行为准则。

### 二、商务谈判的准备礼仪

保持风度——语言礼仪

保持风度——优雅举止

保持风度——谈判桌上的风度

#### (1) 注意表情

谈判人员要注意好自己的面部表情，并运用好自己的目光。如果掌握不好眼睛的位置，最好是平和地看对方的眼睛及脸的部位。总之，要使对方感到你是人真的、有诚意的，这样才能有利于谈判的顺利进行。

#### (2) 控制动作

谈判是沟通，但并不一定是口头的。事实上，眼神、手势或身姿能比言语传达更多的信息。在谈判和人际交往中，人们一举手一投足、一昂头一弯腰，都能体现特定的态度，表达特定的含义。

#### (3) 心平气和

#### (4) 争取双赢

### 三、谈判地点的选择

谈判地点的选择，往往涉及一个谈判环境心理因素的问题，它对于谈判效果具有一定的影响，有利的地点，能够增强己方的谈判地位和谈判力量。对于日常的谈判活动，最好能够争取在己方的地点进行，在自己的地点与对方谈判，各方面都比较习惯，可以随时向上级领导或专家请教，在生活起居、气候等方面都不受影响，自己处于主动状态，谈判成功率就高。

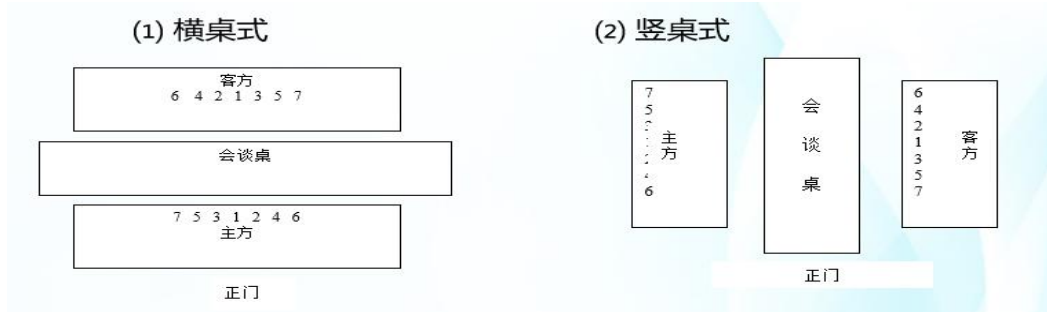
如按照谈判地点的不同来进行划分，则谈判可分为以下四类：

- (1) 主座谈判。
- (2) 客座谈判。
- (3) 主客座谈判。

(4) 第三地谈判。

#### 四、谈判座次的安排

##### (一) 双边谈判



##### (二) 多边谈判

指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式：一是自由式。二是主席式。

#### 四、接待工作的礼仪

##### (一) 住宿安排的礼仪

如果是己方作为东道主，为对方安排住宿，一般应在对方动身之前，先征求对方对住宿安排有何要求，然后根据要求做出相应安排。

如果己方是作为客方投宿，首先应该委托目的地的代理人预订旅馆，并在出发前用电报或电话落实、确认，以避免到达后再为住宿而奔波。

##### (二) 设宴款待的礼仪

按照中国的传统习惯，客商安排下来以后，要设宴招待，为其“洗尘”、“接风”。设宴的菜肴酒类与水果等应根据各个地方（或国家、地区）的物产情况和风俗习惯区别对待，最好以稀缺之物或特产招待客人。

#### 五、商务谈判过程中的礼仪

##### 第一、创造和谐的谈判气氛

(一) 抓住谈判之初开始的瞬间

(二) 得体地进行介绍

(三) 注意谈吐举止

(四) 自然进入谈判话题

##### 第二、平等的商讨

要进行平等商讨须注意以下礼仪：

- (一) 坦诚相见
- (二) 心平气和
- (三) 注意正确使用语言

### 第三、礼貌的提问

提问时讲究礼貌，能体现出对对方的尊敬，也有利于谈判的顺利进行。

#### (一) 注意提问方式

1. 问话的方式要委婉，语气要亲切平和，用词要斟酌，不能把提问、查问变成审问或责问。咄咄逼人的提问，容易给对方以居高临下的感觉，使之产生防范心理而不利于协商。

2. 提问的内容和角度要慎重选择，既要有针对性，又不要使对方为难。不要总是问对方难以应答的问题。如提出的问题使对方有难色或露出不悦的神情，就不必追问而要及时变换话题。

3. 对需要向对方提问或查问的问题，应事前列好提纲，而且越详细越好。不做准备，贸然提问，是不尊重对方的表现。

#### (二) 把握提问时机

有经验的谈判者认为，提问可选择如下时机：

- 1. 在对方发问完毕之后提问
- 2. 在对方发言停顿、间歇时提问
- 3. 在自己发言前后提问
- 4. 在议程规定的辩论时间提问

### 第四、坦诚地回答

有问有答，交谈才能进行。问的不好，不利于谈判；而答的不好，则更会使己方陷于被动。所以谈判而言，回答比提问更为重要。一个谈判者水平的高低，很大程度上取决于其答复问题的水平。

### 第五、耐心的倾听

当对方回答问题时，提问的一方人员应耐心倾听。在倾听中应注意：

- 1. 专心地有鉴别地倾听。
- 2. 不要带偏见去听。
- 3. 不要抢话。

4. 不要回避难以应付的话题。

5. 主动地向对方进行反馈。

## 第六、友好的辩论

(一) 谈判论辩以“和”为贵

(二) 充分准备，稳健交锋

(三) 语言谨慎，举止得体

(四) 紧扣“死线”，巧妙周旋

紧扣“死线”的招数主要有两点：

1. 强忍等待

2. 假装糊涂

礼仪是商务谈判的重要组成部分，是每个参与者都必须遵守的规则，可是由于国与国之间的文化差异，对一国商人的提的礼仪可能对另一国商人则显得不得体，甚至失礼，从而导致误会、摩擦，有时甚至导致商务谈判失败。因此，作为商务人员了解不同国家的商务谈判礼仪是十分必要的。

举例：美洲商人的商务谈判礼仪

(一) 美国商人的商务谈判礼仪

(二) 加拿大商人的商务谈判礼仪

举例：欧洲商人的商务谈判礼仪

(一) 英国商人的商务谈判礼仪

(二) 德国商人商务谈判礼仪

(三) 俄罗斯商人的商务谈判礼仪

(四) 瑞士商人的商务谈判礼仪

举例：亚洲商人商务谈判礼仪

(一) 日本商人商务谈判礼仪

(二) 韩国商人的商务谈判礼仪

(三) 印度商人的商务谈判礼仪

★思政育人：

### 一、道德品质

商务仪式礼仪中蕴含着丰富的道德品质，如诚实守信、尊重他人、谦逊有礼等。这些品质是思政育人中强调的重要内容，有助于培养学生的美好品德和高尚情操。

### 二、文化素养

商务仪式礼仪涉及多个方面的知识，包括历史、文化、艺术等。通过学习商务

仪式礼仪，学生可以提升自己的文化素养，增强对中华优秀传统文化的认同感和自豪感。

### 三、社会责任感

商务仪式礼仪不仅关乎个人和企业的形象，更关乎社会的文明程度。在商务活动中，遵守礼仪规范、尊重他人、关注社会责任等，都是体现社会责任感的重要表现。这种责任感也是思政育人中强调的重要内容之一。

授课时间	第 17-18 周	课 次	第 15-16 次
章 节 名 称	第七章 求职礼仪		
授 课 方 式	理论课 (2)、实践课 (2)、习题 ( )、其它 ( )	教学 时数	4 节
教 学 目 的 要 求	一、了解求职面试前的准备工作 二、了解有关求职面试礼仪的相关内容 三、掌握求职面试中各种文书的正确书写方式 四、了解求职面试的后续礼仪		
教 学 方 法	讲授法、讨论法、实操实训、角色扮演		
教 学 重 点 难 点	一、求职前的各项准备工作 二、求职面试的礼仪形象 三、求职面试过程中的礼仪 四、求职面试的后续礼仪		
思政目标	求职者需要对自己的求职行为负责,对自己的职业发展负责,对社会和他人负责。		
教学步骤及内容: (此处略, 详见以下内容)			
复习思考题、作业题: 教材 P261 思考与测试			
下次课预习要点			
教 学 后 记	在教学的过程中, 如何更加充分的调动学生学习的积极性, 变被动学习为主动学习, 活跃课堂, 还需要教师再进一步去思考与调整。		

教学步骤及内容:

## 第七章 求职礼仪

“养兵千日，用在一时”。经过若干年在学业生涯中的积累，每个人的知识、素质和能力的储备和增长，往往以谋职和求职作为分水岭，开启人生新的篇章。谋职，对很多人而言，可能都是新课题，充满了紧张和未知，这均是正常的心理状态。本章所述关于谋职礼仪的知识，对有效克服紧张情绪，做好充分准备工作，以及以更加自信的精神状态来面对面试和谋职，具有重要的价值和意义。

### 第一节 求职前的准备

一、确定职业目标。

二、知识能力准备

积累知识。

勤于实践。

发展兴趣。

三、个人资料的准备

个人资料，主要包括个人简历、求职信和相关证明材料。

（一）个人简历基本内容

1. 个人资料

2. 学业有关内容

3. 本人经历

4. 荣誉和成就

5. 求职愿望

6. 附件

（二）简历的形态

1. 写真简历

这是一种有点争议的简历形式。所谓写真式简历是将求职者的个人履历和能展现个性风采的照片集合，做成一份特别的求职简历。

2. 电子简历

电子简历是采用多媒体技术，将毕业的所在学校、所学专业、所获奖励、学科成绩、实践活动、本人特长、研究方向、期望薪金等设计制作成光盘。

### 3. 纸本简历

几页纸的简历虽然说是简陋点，但也是最实用的。因为大家都方便，所以不可轻易放弃。

### 4. 特型简历

#### （三）简历撰写要点

要有重点

推销自己

陈述有利信息

画龙点睛做小结

#### （四）简历撰写步骤

步骤 1：明确个人基本信息：简历开篇，写明你的姓名、住址、联系方式和电子邮箱等信息。

步骤 2：审视自身竞争力：深思熟虑后，明确自己的核心竞争力。

步骤 3：陈述工作经历：着重强调相关的工作经历，包括全职、兼职、实习、实践、项目等。如果没有工作经验，重点写教育背景，并尽可能丰富。

步骤 4：发掘成功潜质：如果第 3, 4 步都不能使简历出彩时，要从生活经历中发掘自身具备的成功潜质，证明你能胜任应聘职位。

步骤 5：检查与评估：从头至尾检查，确保简历内容完整，逻辑清晰，拼写无误，即大功告成。

## 四、信息的收集

### （一）信息的收集途径

1. 国家政府部门 2. 学校、学院就业指导中心 3. 人才市场 4. 各媒体 5. 人际关系网络 6. 社会实践、实习

### （二）职业信息的应用

掌握处理和运用职业信息的方法与技巧，以提高就业的成功率，达到事半功倍的效果。

#### 1. 统观外情，衡量自己

2. 多方打探，了解详情
3. 把握时机，果断出手
4. 投其所好，做足准备
5. 及时跟进，加强联系
6. 小心陷阱，谨防上当

五、心理准备。

求职路并不是一条坦途，途中的磕碰在所难免，要做好心理准备。

1. 转变角色
2. 全面分析了解自己
3. 了解、选择目标企业
4. 正确对待挫折

## 第二节 求职信、求职电话礼仪

### 一、写求职信的要点

1. 纸张的选用 最好使用品质优良，白色的信纸。

2. 书写 求职者常需用亲手写信，字体要写清晰可辨，让人看得舒服，龙飞凤舞字迹无疑使自寻绝路。

### 3. 格式

信文要适当的排列在信纸中，格式要一致，如采用齐头式需要全部一致，不可中途改变。

### 4. 语法、标点和拼写

正确无误的语法、标点和拼写使读信人感到舒畅，错误的语法或拼写则十分明显，一望即知，予人坏印象。尤其要注意的是，绝不可把收信人的姓名或公司名称拼错了。

### 5. 信封

信封上面的地址要完整，称谓要合适宜，信封只能小幅度的折叠，大小适合信封。

### 6. 附件

求职信函通常不须附加推荐信，除非招聘广告有此要求。遇到这种情形，只须附上复印件即可。求职函内附加邮票或回址信封，强迫对方答覆的作法不足效法，除非对方有此要求。

## 二、求职信的格式

### 1. 称呼

求职信的称呼往往比一般书信的称呼正规一些，在实际书写时要区别对待。

### 2. 正文

这是求职信的中心部分，其形式多种多样，一般要求说明求职信息的来源，应聘岗位，本人基本情况，工作成绩等内容。

### 3. 结尾

一般应写明希望对方给以答复，并盼望能有机会参加面试及简短的表示敬意、祝愿之类的祝词。

### 4. 署名

应注意与信首的“称呼”相一致。

### 5. 日期

一般写在署名右下方，最好用阿拉伯数字写，并写上年、月、日。

## 三、信封的内容

求职信函内容应包括哪些？通常根据其所谋求的工作性质而定。基本上，可以包括以下几项：

### 1. 写这封信的目的或动机

### 2. 个人资料

### 3. 推荐人

### 4. 结尾

## 四、求职信的写作技巧

## 五、求职电话礼仪

可视电话屏幕面试正日益普遍，因为很多公司想通过屏幕进行面试，避免舟车之旅，从而降低招聘开支。运用可视电话面试，招聘者可以很快就淘汰大部分人选而决定对最好的人选进行面谈。这也就是打一个 60 秒钟电话常有的好处

### 第三节 面试礼仪

面试是用人单位对应聘者进行选拔而采取的诸多方式中的一种，也是应聘者取得求职成功的关键一步。在整个应聘过程中，面试是最具有决定性的一环。面试是求职者展示自身素质、能力、品质的最好时机，面试发挥出色，可弥补其它方面所带来的缺陷。因此，求职前要很好地掌握面试的技巧与相关的礼仪知识。

#### 一、面试前的准备

##### （一）了解面试的形式

1. 问题式 2. 随意（或自由）式 3. 压力式 4. 情景（或虚拟）式 5. 综合（全方位）式模拟

##### （二）面试的种类

1. 集体面试
2. 个体面试
3. 随机面试

##### （三）面试的心理准备

如要面试成功，有一个良好的心理状态非常重要。我们既要克服自卑心理，也要克服对自己期望值过高的心理。一方面，要建立自信，在面试中，努力使自己沉稳、持重，要敢于正视招聘者，不可有神色不安的举止，回答问题时切忌抓耳挠腮、支吾搪塞。

##### （四）面试的业务知识准备

##### （五）面试的仪表准备

适宜的仪表修饰不仅容易给招聘者留下良好的印象，同时也是一种对他人的礼貌和尊重。仪表修饰应注意下列问题：

1. 着装必须要整洁
2. 服饰打扮简单大方
3. 着装要适应应聘职业的特点

#### 二、面试中的礼仪

在面试中，正确的站姿是站得端正、稳重、自然、亲切。做到上身正直，头正目平，面带微笑，微收下颌，肩平挺胸，直腰收腹，两臂自然垂，两腿相靠直

立，两脚靠拢，脚尖呈“V”字型。

坐姿包括就座的姿势和坐定的姿势。入座时要轻而缓，走到座位面前转身，稳稳地坐下，不应发出嘈杂的声音。女士应用手把裙子向前拢一下。坐下后，上身保持挺直，头部端正，目光平视前方或交谈的面试官。坐稳后，身子一般只占座位的 2/3。两手掌心向下，叠放在两腿之上，两腿自然弯曲，小腿与地面基本垂直，两脚平落地面，两膝间的距离，男子以松开一拳或两拳为宜，女子两膝两脚并拢为好。无论哪一种坐姿，都要自然放松，面带微笑。

### 三、面试的程序与礼节

#### (一)初次见面，礼节领先

到达面试地点的时间要把握好，千万不要迟到。一般应比约定时间提早 10~15 分钟到达。

去参加面试不要让同学、朋友或家长陪同，单独前往，是自信表现，也不会给别人留下不成熟的印象。

到达面试地点对面试的工作人员要点头、微笑。进入面试办公室要先敲门，等对方答应“请进”时方可进入，然后向对方行点头礼再关上门。走到椅子旁边时应恭敬地自我介绍：“我是×××”。当对方请你坐下时，说声“谢谢”再坐下。如对方未请你坐下，应礼貌地询问：“我可以坐下吗？”然后等对方回答后再坐下。

#### (二)一问一答，从容坦然

面谈的时间通常不超过半小时，面谈一般从自我介绍开始，此时的自我介绍应提早打好腹稿，时间为 2~3 分钟，你要言简意赅地、突出重点地介绍履历、所受教育、工作能力和技能特长等。最好用事实说明你的长处和特点。条理清楚，用词恰当，应用普通话叙述。

#### (三)适时告退，礼貌再见

谈话时间的长短要视内容和气氛而定，一般招聘者认为该结束面试时，往往会说一些暗示的话语。求职者在听了诸如此类的暗示语之后，就应该主动告辞。告辞时应该与招聘者握手，礼貌地说再见。如在门外见到其他工作人员或秘书时，也应该向他们致谢告辞。面试结束时的礼节也是公司考察录用的一个砝码，因此，求职者应该要善始善终，把握好这最后的一关。

★思政育人：

### 一、尊重与谦逊

尊重他人是求职礼仪中的基本要求。求职者需要尊重招聘方的意愿和决定，尊重面试官的劳动成果和人格尊严。同时，谦逊的态度也是求职者必备的品质之一。通过展现自己的谦逊和虚心求教的精神，求职者可以赢得招聘方的认可和尊重。

### 二、诚信与责任

诚信是求职礼仪中的重要元素。求职者需要如实展示自己的能力和经验，不夸大其词、不虚假宣传。同时，责任感也是求职者必备的品质之一。求职者需要对自己的求职行为负责，对自己的职业发展负责，对社会和他人负责。

### 三、自律与专注

自律和专注是求职礼仪中的关键品质。求职者需要严格遵守招聘方的规定和要求，保持良好的形象和状态。同时，专注的态度也是求职者必备的品质之一。通过展示自己的专注和认真，求职者可以赢得招聘方的信任和赞赏。

### 四、团队合作与沟通

团队合作和沟通能力是求职礼仪中的重要组成部分。求职者需要展示自己的团队协作精神和沟通能力，与招聘方进行积极的互动和交流。通过团队合作和沟通，求职者可以更好地了解招聘方的需求和期望，从而更好地展示自己的能力和优势。