

# 礼仪与沟通

## 课程标准

编制人：舒锐 宋小娟

编制时间：2026.03

### 一、课程性质与任务

#### （一）课程性质

课程名称	礼仪与沟通	课程代码	190607
课程学分	2	课程学时	共 36 学时
课程类别	专业选修课		理论学时 18 实践学时 18
适用专业	化妆品技术	后续课程	就业指导
开设学期	第二学期	考核方式	考查

#### （二）课程任务

《礼仪与沟通》课程的主要任务是通过系统的教学和实训，帮助学生在以下几个方面实现提升：

##### 1. 掌握职场礼仪基本规范

学生需要了解并掌握职场中的基本礼仪，包括个人仪容仪表、语言表达、行为举止等方面的规范。通过学习，学生能够在不同的职场场合中展现出得体的礼仪素养。

##### 2. 提升沟通技巧

本课程通过系统的沟通技巧训练，提升学生的表达能力、倾听能力、反馈能力和冲突处理能力。学生将学会如何在职场中进行有效的口头和书面沟通，确保信息传递的准确性和清晰性。

##### 3. 培养职业形象和素养

学生将在课程中学习如何设计和管理自己的职业形象，包括如何在求职面试

中展示自我，如何在工作中维持专业形象，以及如何通过沟通建立和维护良好的职业关系。

#### 4. 增强团队合作意识

课程中设置了多个团队合作的实训项目，旨在培养学生的团队合作意识和协作能力。学生将在模拟的职场环境中学习如何与同事合作、如何处理团队冲突，并最终达成团队目标。

#### 5. 适应多元化职场环境

随着全球化的发展，职场环境日益多元化。本课程将帮助学生理解和适应不同文化背景下的礼仪和沟通方式，提升跨文化交际能力，以应对未来可能面临的国际化工作环境。通过完成以上任务，学生将能够在未来的职业生涯中，具备良好的职业素养和沟通能力，顺利应对各种职场挑战，成为职业领域中的优秀人才。

## 二、课程目标与要求

### （一）课程要求

《礼仪与沟通》课程要求学生在学习过程中全面掌握职场礼仪和沟通技巧，提升职业素养，能够自如应对职场中的各种情境。具体要求如下：

#### 1. 理论掌握

学生应掌握职场礼仪和沟通的基础理论知识，包括个人形象设计、日常职场交际、商务礼仪等方面的内容。理论部分的学习将帮助学生建立系统的认知框架，使他们能够理解礼仪和沟通在职场中的重要性和应用场景。

#### 2. 实践运用

学生需将课堂上学到的理论知识应用于实践中，通过案例分析、情景模拟和实训操作，提升实际操作能力。课程要求学生能够在模拟的职场环境中展示所学礼仪和沟通技巧，并能够根据不同情境灵活应对。

#### 3. 态度培养

学生应保持积极主动的学习态度，认真参与课堂讨论、实训项目和团队合作活动。课程要求学生在学习过程中不断反思和改进自己的行为举止和沟通方式，逐步养成自信、礼貌、尊重他人、换位思考的职业态度。

#### 4. 技能提升

通过课程的学习，学生应掌握一系列职场必备的沟通技能，如有效表达、倾听、反馈、冲突管理等，能够在不同的职场场合中自如应对各种沟通挑战。此外，学生还需掌握求职面试、商务接待、演讲等特定场合的礼仪规范和操作技巧。

#### 5. 持续学习与发展

学生应意识到礼仪与沟通的学习是一个持续发展的过程，课程要求学生在课程结束后继续实践和反思，将礼仪和沟通技能融入日常生活和职业发展中，不断提升自身的综合素质。

## （二）课程目标

《礼仪与沟通》课程设立了明确的知识、能力和素质目标，旨在全面提升学生的职业素养，使其在未来的职场生涯中具备出色的礼仪和沟通能力。三维教学目标具体如下：

目标	二级目标	三级目标
知识目标	掌握职场礼仪的基本知识	1. 学生应了解职场中的基本礼仪规范，包括个人形象设计、服饰搭配、行为举止、语言表达等方面的要求。 2. 通过系统的学习，学生能够清晰理解不同场合下的礼仪要求，具备初步的职业形象意识。
	理解职场沟通的基本原理	1. 学生应掌握职场沟通的基本理论，包括沟通的定义、过程、模式及其在职场中的应用。 2. 学生需理解有效沟通的要素和策略，认识到沟通在职场中的重要性，并能辨识和应对职场中常见的沟通障碍。

目标	二级目标	三级目标
能力目标	提升表达与沟通能力	1. 培养学生的口头表达能力，能够清晰、自信地陈述观点，进行有效的面试、自我介绍、演讲等活动。 2. 提高学生的书面沟通能力，能够规范撰写职场文书，如邮件、报告、备忘录等。 3. 提高学生的书面沟通能力，能够规范撰写职场文书，如邮件、报告、备忘录等。
	掌握求职与面试技能	1. 掌握求职礼仪和技巧，能够准备和展示符合职位要求的个人简历和求职信。 2. 掌握求职礼仪和技巧，能够准备和展示符合职位要求的个人简历和求职信。 3. 通过模拟面试训练，提升在实际面试中的表现力和应变能力。
	具备处理复杂职场情境的能力	1. 学习如何处理职场中的冲突和矛盾，能够在复杂情境中进行有效的沟通和协调。 2. 培养团队合作能力，能够在团队中进行有效的沟通和协作，达成共同目标。 3. 掌握商务谈判的基本技巧，能够在谈判中展现出出色的沟通能力和策略意识。

	学习商务礼仪与演讲技巧	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升商务沟通能力，能够在正式场合进行有效的电话沟通、会议交流、商务谈判等活动。</li> <li>2. 学习商务演讲技巧，能够在不同商务场合中进行自信、得体的演讲和致辞，展现出色的口才和表达能力。</li> </ol>
--	-------------	---

目标	二级目标	三级目标
素养目标	提升职业素养和职业形象意识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生自信心，使其在职场中能够自信、从容地应对各种挑战。</li> <li>2. 引导学生养成良好的行为习惯，如注重细节、尊重他人、遵守时间等。</li> <li>3. 帮助学生建立并维护良好的职业形象，能够在不同场合展示专业素养。</li> </ol>
	增强团队合作意识和协作能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生的团队精神，使其能够在团队中积极参与并贡献自己的力量。</li> <li>2. 学习如何处理团队内部的分歧和冲突，能够通过有效的沟通和协商达成一致。</li> <li>3. 提升协作能力，能够在多任务、多角色的团队环境中发挥协调作用，促进团队目标的实现。</li> </ol>
	培养跨文化沟通素养	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增强学生的跨文化敏感性，能够理解和尊重不同文化背景下的习俗和礼仪。</li> <li>2. 培养学生的全球化视野，能够在国际化的职场环境中进行有效沟通。</li> <li>3. 学习如何在多元文化团队中进行协作，能够跨越文化差异，建立和谐的工作关系。</li> </ol>

### 三、课程结构与内容

#### (一) 课程结构

本课程基于教育部《高等职业教育礼仪与沟通课程标准》和我校《石油化工技术专业人才培养方案》，依托高等教育出版社《职场礼仪与沟通》第五版教材，结合实际职场需求，整合教学内容，构建了涵盖五个主要模块的课程结构：成功入职、职场形象设计、职场日常交际、职场商务交际、综合实践模块。通过这些模块的教学活动，旨在全面提升学生的职场礼仪素养、沟通技巧以及实际应用能力，使其能够在职场中自信应对、得体表现，满足石油化工行业的职业需求。

## (二) 教学内容

教学模块	教学项目			实训（践）项目	
	项目名称	知识技能素养	项目任务	项目名称	实训任务
成功入职	我被职场撞了一下腰——职场面对面	必备知识： 职场概念、职场礼仪及职场沟通规范； 核心技能： 客观理性地认识职场； 素质养成： 客观；换位思考	1. 认识职场 2. 认识职场礼仪 3. 认识职场沟通	成功求职	1. 根据求职的礼仪、表达要求正确分析提供的情境案例。 2. 虚拟公司根据需要的岗位设计面试问题。问题必须能充分考察应聘者的各个方面的素质。虚拟公司间互相招聘，招聘方必须确定入选人员并说明理由。 3. 模拟提供的无领导小组问题模式，自设话题并以小组为单位开展无领导小组面试。
	我用真情换你心——敲开职场大门	必备知识： 求职礼仪要求、求职表达技巧； 核心技能： 求职中的自我展示能力； 素质养成： 礼貌；换位思考	1. 求职礼仪表现 2. 求职沟通 3. 无领导小组面试		
职场形象设计模块	我型我塑——优雅的身姿	必备知识： 身姿练习知识； 核心技能： 身姿语展示能力； 素质养成： 自信；坚持	1. 挺拔优雅的站 2. 稳健雅致的坐 3. 轻盈潇洒的走 4. 优美稳健的蹲姿	“我型我秀”班级风采大赛	1. 本项目主要考查形体礼仪、服饰礼仪、个人风采展示能力、团队合作等。通过本项目的实施，能够正确按照个人形象特点和礼仪要求，进行仪容、服饰、仪

	我型我秀——你就是你所穿的	<p>必备知识： 面容修饰基本要点、服饰搭配原则、要求；</p> <p>核心技能： 服饰形象塑造能力；</p> <p>素质养成： 审美；包容； 境感</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服饰色彩与个性</li> <li>2. 服饰款式与脸型</li> <li>3. 服饰款式与体形</li> <li>4. 办公室形象设计</li> </ol>		<p>态的判断以及分析、评价。</p> <p>2. 以小组为单位，要求各小组以小组成员的个性特点为依据，自拟小组展示的主题。每个小组根据主题选择相应的服饰与音乐。</p>
职场 日常 交际 模块	我的地盘谁做主——走进办公室	<p>必备知识： 办公室基本礼仪要求(称呼、空间、环境、手机等)；</p> <p>核心技能： 办公室礼仪展现。</p> <p>素质养成： 真诚；礼貌</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办公室称呼礼仪</li> <li>2. 办公室空间礼仪</li> <li>3. 办公室环境礼仪</li> <li>4. 办公室手机礼仪</li> </ol>	职场交往情景模拟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据职场实际，合理地设计仿真情境，并根据所掌握的职场交际礼仪提出合理的解决方案，从而提升职场交际礼仪的具体运用能力。</li> <li>2. 以小组为单位，根据所掌握的职场实际，合理地设计仿真式职场情境。根据情境需要提出具体的决方案并展示。</li> <li>3. 考查的要点包括：办公室沟通礼</li> </ol>
	我的未来我做主——办公室沟通	<p>必备知识： 办公室沟通基本原则；</p> <p>核心技能： 赞美、道歉、劝导、拒绝等技巧。</p> <p>素质养成： 真诚；礼貌； 换位思考</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真诚赞美</li> <li>2. 诚恳道歉</li> <li>3. 有效劝导</li> <li>4. 委婉拒绝</li> </ol>		
	海内存知己——记住我	<p>必备知识： 自我介绍时的礼仪要求； 自我介绍的内容与表达方式；</p> <p>核心技能： 自我展示能力；</p> <p>素质养成： 语境感；谦逊</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我介绍时的礼仪表现</li> <li>2. 自我介绍的口语表达</li> </ol>		

		自信;			仪、手机礼仪、介绍礼仪、名片礼仪、握手礼仪、微笑礼仪等。
	为他人做嫁衣裳——认识他	<p>必备知识: 他人介绍时的礼仪要求; 他人介绍的内容与表达方式;</p> <p>核心技能: 协助他人展示的能力;</p> <p>素质养成: 语境感;谦逊自信;</p>	<p>1. 他人介绍的礼仪要求</p> <p>2. 他人介绍的口语表达</p>		<p>1. 主要考查服务接待基本礼仪的掌握,包括电话接听、接待引导、握手、名片递接、宴请、拜访、礼品赠送、团队沟通、商务演讲等礼仪。</p>
	相逢何必曾相识——我们是朋友	<p>必备知识: 微笑、握手、名片递接及交谈等礼仪要求;</p> <p>核心技能: 基础社交技能;</p> <p>素质养成: 自信、礼貌</p>	<p>1. 温暖的微笑</p> <p>2. 得体的握手</p> <p>3. 名片递接</p> <p>4. 初识交谈</p>		<p>2. 通过本项目的实施,能够结合日常交际中沟通和礼仪的原则,以正确的服务接待方式进行简单的商务交往。</p> <p>3. 以小组为单位,要求各小组自设职场沟通情境,进行职场接待沟通的情境模拟。</p>
职场 商务 交际 模块	特别的爱给特别的你——服务接待	<p>必备知识: 电话沟通礼仪要求;接待引导礼仪及态势要求;</p> <p>核心技能: 电话交际能力;服务接待能力;</p>	<p>1. 完美细节的电话礼仪</p> <p>2. 对等规格的接待礼仪</p>	服务接待情景模拟	

		素质养成： 礼貌自信、换位思考			
	我有嘉宾宴 乍欢——迎 来送往	必备知识： 拜访、宴请、 礼品赠送等 礼仪要求； 核心技能： 社交拜访能 力； 素质养成： 礼貌、时间管 理	1. 得体的拜 访 2. 合适的宴 请 3. 巧妙的赠 礼		
	不屈人口， 求服人心— —商务演讲	必备知识： 演讲的概念、 特点与要求； 核心技能： 商务演讲； 素质养成： 换位思考	任务 1：认 识演讲 任务 2：实 施演讲 任务 3：商 务演讲		
	一片冰心在 玉壶——团 队沟通	必备知识： 认识团队及 团队沟通； 核心技能： 不同层面的 沟通技巧； 素质养成： 礼貌自信、换 位思考、团队 意识	1. 认识团队 2. 对上沟通 3. 平级沟通 4. 对下沟通		

课 程 综 合 实 训 项目				职业形象设计与技巧大赛	<p>1. 本项目旨在进一步考察学生对本学期所学的礼仪、沟通知识的掌握与运用能力，同时通过本项目的实施提升学生自我表现能力、职业形象设计能力，并引导学生获得面试经验，顺利实现由“准职业人”向“职业人”的转换。</p> <p>2. 本项目采用个人参赛展示的方式进行，参赛人选采用自主报名与团队推荐相结合。</p> <p>3. 本项目为对课程学习的综合考察，具有一定的观摩性与指导性，建议以几个平行班共同参与的展开。最终参赛名额以项目实施时间的长度而定，一般建议参赛人数控制在15人左右，时间控制在2个小时以内。</p>
				新产品发布会	<p>1. 本项目主要考查服务沟通能力，包括会务布置、产品介绍、商务致辞等。通过本项目的实施，对会务布置知识有一个大致的了解，能运用产品介绍技巧进行产品介绍，并进行简单的商务致辞。</p> <p>2. 目以班级为单</p>

					<p>位进行，一般一个自然教学班分为两个项目组。</p> <p>每个项目组下设秘书接待组、业务组、宣传策划组、项目实施组、嘉宾组。</p> <p>3. 以教学班级为单位进行，每个参与项目人数一般控制 20 人左右。一个项目的实施时间为一课时 40 分钟左右。</p>
				团队沟通	<p>1. 本项目主要考查团队内部的沟通能力，包括沟通对象的选择、沟通内容的整合、沟通方式的选用等。通过本项目的实施，对团队沟通有一个切实的理解并能在现实生活中予以贯彻。</p> <p>2. 本项目以小组为单位进行，要求各小组按照给出的任务书完成小组任务。</p> <p>3. ：本项目以教学班级为单位进行，每个团队人数为 5 人。一个项目的实施时间为 40 分钟左右。</p>

#### 四、学生考核与评价

考核分为过程性考核和终结性考核两部分，通过多维度的评价体系，确保学生在课程中获得全面的能力发展。为了确保考核与评价的公平、公正，教师在整個考核过程中应秉持以下原则：

1. 多元评价：综合考虑学生的课堂表现、实训作业、小组合作、期末考试和综合实践等多个方面，确保评价结果能够全面反映学生的学习情况。

2. 过程与结果并重：在考核中既注重学生在课程学习过程中的积极参与和进步情况，又重视最终学习成果的展现，鼓励学生在学习过程中不断提升自我。

3. 客观公正：教师应根据统一的评价标准进行评分，避免主观偏差，确保每位学生都能获得公正的评价。

评价构成		评价内容	评价方式	评价标准
过程性考核 (50%)	1. 课堂参与与表现 (20%)	学生在每次课程中的出勤情况、课堂参与度、课堂讨论中的发言积极性以及回答问题的准确性和深度。	教师根据学生的出勤记录和课堂表现进行打分,强调学生的主动参与和积极表现。	学生能够准时出席每次课程,积极参与课堂讨论并能够在教师的引导下提出有见地的问题或见解,表现出对课程内容的高度理解。
	2. 实训作业完成情况 (20%)	学生在每个教学模块结束后所布置的实训作业的完成情况,包括作业的质量、完成时间以及学生在作业中的表现。	教师根据学生提交的实训作业进行评分,重点考察学生对实训内容的理解和实际操作能力。	学生能够按时完成实训作业,作业内容完整、逻辑清晰,体现出对礼仪与沟通技巧的实际应用能力。
	3. 小组合作表现 (10%)	学生在小组项目中的合作情况,包括团队协作、任务分配、项目进度以及最终展示的成果。	教师通过观察小组讨论、项目实施过程和最终展示情况,综合评估学生的团队合作能力和项目管理能力。	学生能够积极参与小组讨论,合理分配任务,按时完成项目,并在展示中表现出色,团队合作效果显著。
终结性考核 (50%)	1. 期末考试 (30%)	期末考试包括理论测试和实际操作两部分,重点考察学生对课程理论知	理论测试采用闭卷形式,涵盖职场礼仪、沟通技巧等核心内容。实际操作部分通过情景模	理论测试中,学生应准确回答礼仪与沟通的基础理论问题,表现出扎实的知识储

		识的掌握程度,以及在模拟职场情境中的实际应用能力。	拟,让学生在在规定时间内完成指定任务,如模拟面试、商务演讲等。	备。实际操作部分,学生需在模拟情境中表现出色,能够自信、得体地运用所学技能。
	2. 综合实践考核(20%)	综合实践考核包括整个课程中的综合实训项目,如职业形象设计与面试技巧大赛、新产品发布会、团队沟通实训等。这些项目要求学生综合运用所学知识和技能,完成特定的实践任务	教师根据学生在综合实践中的表现,结合其团队协作情况、任务完成度、创新能力等进行评分。	学生在综合实践考核中应展现出较高的综合素养和实践能力,能够通过系统化的项目展示,充分运用课程所学的礼仪与沟通技巧,体现出职业化的形象和沟通能力。

## 五、教学实施与保障

### (一) 教学方法

本课程主要采用的教学方法有讲授法、交际教学法、项目驱动教学法、任务导向教学法、情景模拟教学法、案例分析法、翻转课堂教学法、交际教学法、线上线下混合教学法等。

教学法	说明	应用场景
讲授法	通过教师系统地讲解课程内容,帮助学生构建理论知识框架。在课程中,教师通过讲解职场礼仪与沟通的基本概念、理论和技巧,引导学生理解和掌握课程核心内容。	在“成功入职”模块,教师讲授职场基本礼仪和沟通规范,详细解释求职礼仪、面试技巧等内容,帮助学生建立理论基础,为后续的实训活动做好准备。
项目驱动教学法	通过实际项目的设计和 implement,让学生在完成任务的过程中掌握	在“成功入职”模块中,学生通过模拟无领导小

	相关知识和技能。每个项目的设计都模拟真实的职场情境，如模拟求职面试、职场交际、商务演讲等，帮助学生在实践中提升能力。	组讨论，学习并掌握求职中的团队合作和沟通技巧。 在“职场商务交际”模块，学生通过参与新产品发布会的模拟，提升商务演讲和沟通能力。
任务导向教学法	要求学生在学习过程中完成一系列具体的任务，这些任务设计为逐步复杂化的实践活动，涵盖礼仪规范的学习与运用、沟通技巧的实践等。学生通过完成这些任务，逐步提高自身的礼仪素养和沟通能力。	在“职场日常交际”模块中，学生需要完成办公室礼仪相关任务，如模拟日常工作中的电话沟通、会议安排等，通过任务完成情况来检测学习效果。
情景模拟教学法	情景模拟教学法通过模拟真实的职场场景，让学生在情境中进行角色扮演和实际操作。此方法强调学生的主动参与和实践能力，帮助他们更好地适应未来的职场环境。	在“职场形象设计”模块中，学生通过情景模拟学习站姿、坐姿、走姿、服饰搭配等内容，通过反复演练和教师反馈，逐步改善和提升个人形象。
案例分析法	通过对真实职场案例的分析和讨论，帮助学生理解和掌握礼仪与沟通的实际应用方法。教师引导学生分析案例中的问题和解决方案，使其在理论学习的基础上，提升实际应用能力。	在“职场商务交际”模块中，学生通过分析成功或失败的商务谈判案例，学习如何在正式商务场合中运用沟通技巧进行有效的交流和谈判。
交际教学法	交际教学法强调通过实际的语言交流和沟通活动来学习语言和沟通技巧。该方法在课堂上创造真实的职场交流情境，学生在互动中学会如何得体地进行沟通。	在“职场日常交际”模块，教师设计一系列模拟职场交流的场景，例如在电话沟通中进行问题讨论、模拟会议中的发言等，学生通过角色扮演和互动练习，掌握实际职场中的沟通技巧。
翻转课堂教学法	学生在课前通过观看教师录制的视频、阅读资料等方式学习理论知识，课堂上则通过讨论、实训和实践活动加深理解和应用。	在“职场形象设计”模块，学生课前通过视频学习站姿、坐姿、走姿等基本礼仪规范，课堂上进行实训操作，通过教师的指导和反馈，进一步完善个人形象。
线上线下混合教学法	利用线上平台提供的丰富资源（如微课、电子教材、在线讨论等），学生可以灵活安排学习进	在“职场商务交际”模块，学生线上观看商务礼仪相关视频，进行自学与讨

	度，而线下课堂则注重互动、实践和个性化指导。	论，线下课堂通过角色扮演和情景模拟强化实际操作技能，教师现场指导和点评，确保每个学生都能掌握关键技巧。
--	------------------------	---

## 六、教学实施与保障

### （一）教材资源

主要教材：

- （1）斯静亚，《职场礼仪与沟通》（第五版），高等教育出版社，2024.08
- （“十四五”职业教育国家规划教材）

参考教材：

- （1）王宇东，萧琳《职业礼仪》（第二版），高等教育出版社，2024.01
- （2）童革，《表达与沟通能力训练》（第四版），高等教育出版社 2023.08
- （3）路银芝，吕志梅《现代礼仪》，中国人民大学出版社，2022.01

补充资料：网络资源、实训材料、视频案例。

### （二）课程线上资源

（1）配套微课资源：

为了提升学习效果，课程还配备了原创的微课资源，涵盖了课程的重点难点内容。这些微课通过短小精悍的教学视频，将复杂的概念和技能拆解为易于理解的小模块，方便学生在课前预习或课后复习时使用。

（2）在线学习平台

依托超星学习通平台，学生可以访问课程的电子教材、课件、视频、案例分析等资源。此外，在线平台还支持教师发布作业、进行在线测试，并通过论坛功能进行师生互动和问题答疑。

（3）网络资源整合

学生可以通过课程提供的网络链接，访问各类与职场礼仪与沟通相关的公开课程、讲座视频和文章，进一步扩展学习内容。这些网络资源可以帮助学生了解最新的职场礼仪动态和沟通技巧的应用。

## 七、授课进程与安排

授课项目	任务说明	理论课时 (50%)	实践课时 (50%)	小计
模块一 成功入职	任务 1: 认识职场 学习职场的基本概念、职场文化及其构成。	1	1	2
	任务 2: 职场礼仪 掌握初入职场的基本礼仪规范, 包括见面礼仪、言行举止、称呼礼仪等。	1	1	2
	任务 3: 求职礼仪 学习简历撰写、面试礼仪和沟通技巧。	1	1	2
模块二 职场形象设计	任务 1: 个人仪态训练 学习并训练站姿、坐姿、走姿、蹲姿等仪态, 以及其在职场中的应用。	1	1	2
	任务 2: 服饰搭配与形象设计 掌握职场着装规范、服饰色彩搭配, 学习根据脸型和体型选择合适服饰。	1	1	2
	任务 3: 办公室形象设计 通过班级风采大赛, 设计并管理整体职场形象, 包括日常仪容管理。	1	1	2
	实训	1	1	2
模块三 职场日常交际	任务 1: 办公室礼仪 学习办公室的基本礼仪, 包括称呼、空间、环境、手机使用等方面的规范。	1	1	2
	任务 2: 基础社交技能 掌握微笑、握手、名片递接、初识交谈等职场基本社交礼仪	1	1	2
	任务 3: 沟通技巧 学习职场中的基本沟通技巧, 如赞美、道歉、劝导、拒绝等。	1	1	2
	实训——职场交往情景模拟	1	1	2
模块四 职场商务交往	任务 1: 商务接待礼仪 学习商务电话沟通、接待引导、宴请礼仪等方面的规范。	1	1	2
	任务 2: 商务演讲技巧 掌握商务演讲的基本原则和技巧, 学	1	1	2

	习在正式场合中的致辞与发言。			
	任务 3: 团队沟通 学习团队内部、上下级之间的沟通技巧, 增强团队合作能力	1	1	2
模块五 课程综合实训	任务 1: 职场情景模拟 综合应用所学知识, 模拟职场情境并进行全方位展示和实践。举行职业形象设计与面试技巧比赛。	1	1	2
	任务 2: 综合实践项目 模拟新产品发布会, 展示成果并接受评审。	1	1	2
	任务 3: 团队沟通与合作 展示团队项目, 并进行现场点评与改进讨论。各小组进行总结性展示, 展示综合实践的学习成果和收获。	1	1	2
复习考核		1	1	2
共计		18	18	36