

商务礼仪课程标准

课内学时数：54

课程实验学时数：18

适用的专业范围及层次： 全日制专科工商企业管理、现代物流管理、市场营销专业

课程学分：3

考核方式：考查

编制人：谢珊

说 明

一、教学目的和要求

商务礼仪是全日制专科工商企业管理、现代物流管理、市场营销专业学生的专业选修课。开设此课程的任务和目的是：通过切实有效的礼仪教育，培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度，培养学生是非分明、推心置腹、与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止，从而为学生从事营销管理事业提供必要的知识准备。

本课程要求学生掌握以下几个方面内容：

- (一) 了解商务礼仪的基本概念和原则以及重要性。
- (二) 掌握树立个人商务形象的要点和方法并能在实践中运用。
- (三) 掌握与人交往、交流的礼仪与技巧，并能灵活运用。
- (四) 掌握商务活动中接待与拜访的礼仪要点、方法技巧以及实践中的运用。
- (五) 掌握商务活动的基本组织原则、流程、礼仪要点并能灵活应用。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，理论课 36 学时，实验 18 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

章节	主要内容	理论学时	实验学时	小计
1	商务礼仪概述	2	0	2
2	商务仪表礼仪	10	6	16
3	日常交往礼仪	9	3	12
4	交谈与沟通礼仪	4	2	6
5	商务拜访礼仪	3	0	3
6	商务接待礼仪	6	3	9
7	商务活动礼仪	2	4	6
	合计	36	18	54

三、教学建议

原则上教师应该遵照课程标准的要求，以及标准所确定的基本内容完成教学任务，但对教学内容的顺序安排，教学时数的分配等方面，可根据实际情况灵活处理。

四、理论教学部分

第一章 商务礼仪概述

教学目的和要求：

- 一、了解礼仪的起源与发展；
- 二、了解礼仪对人类文明的进步所起的重要作用；
- 三、了解学习商务礼仪知识的重要性。

教学内容：

- 一、礼仪的起源、发展与分类。
- 二、学习礼仪的重要性
- 三、礼仪的基本原则

第二章 商务仪表礼仪

教学目的和要求：

- 一、了解仪表礼仪的重要性，以及仪表礼仪塑造的要素；
- 二、了解仪容礼仪的相关知识，并掌握化妆、皮肤护理方面的技巧；
- 三、了解服饰礼仪的基本知识，并掌握西装的穿着搭配技巧，饰品的搭配技巧，以及根据个人条件及场合合理着装的技巧；
- 四、掌握仪态礼仪的基本知识和操作。

教学内容：

第一节 商务仪表礼仪概述

- 一、仪表的概念与重要性
- 二、仪表礼仪的构成要素
- 三、商务人士仪表礼仪的基本原则

第二节 仪容礼仪

- 一、商务人士仪容礼仪的基本要求与要点
- 二、商务男性仪容的修饰
- 三、商务女性仪容的修饰

第三节、 服饰礼仪

- 一、商务着装的基本原则与技巧
- 二、商务男士的着装礼仪
- 三、商务女士的着装礼仪

第四节、 仪态礼仪

- 一、仪态的定义与重要性
- 二、商务女士仪态礼仪
- 三、商务男士仪态礼仪

第三章 日常交往礼仪

教学目的和要求：

- 一、了解见面时称呼、介绍、施礼致意及使用名片的礼仪知识；
- 二、掌握针对不同环境和对象，恰当的进行称呼、介绍、施礼致意及使用名片的能力。

教学内容:

第一节、 称谓的礼仪

一、称谓的作用

二、称谓的礼仪要求

第二节、 介绍的礼仪

一、介绍分类

二、做自我介绍的要点

三、为他人作介绍的礼仪

四、集体介绍的礼仪

第三节、 握手与致意礼仪

一、施礼方式的分类及适用范围

二、施礼的意义和目的

三、握手的时机、方式与禁忌

第四节、 使用名片的礼仪

一、名片的作用

二、名片的分类与制作

三、递送名片的礼仪与禁忌

四、接受名片的礼仪

五、索要名片的方式方法

第四章 交谈与沟通礼仪

教学目的和要求:

一、了解交谈与沟通的重要性;

二、掌握交谈的礼仪并能灵活运用;

三、掌握电话礼仪的要点并能灵活运用;

教学内容:

第一节、 交谈礼仪

一、交谈的功能与原则

二、交谈的话题选择

三、交谈的方式及禁忌

四、赞美的作用与技巧

第二节、 电话礼仪

一、电话礼仪重要性

二、打电话的礼仪技巧与注意事项

三、接电话的礼仪要点与注意事项

第五章 商务拜访礼仪

教学目的和要求:

一、掌握商务拜访礼仪要点;

二、掌握馈赠的礼仪;

教学内容:

第一节、商务拜访礼仪

- 一、商务拜访的准备工作
- 二、拜访过程中的礼仪
- 三、拜访结束的礼仪
- 第二节、馈赠的礼仪
- 一、如何挑选合适的礼物
- 二、赠送礼物的礼仪与禁忌

第六章 商务接待礼仪

教学目的和要求：

- 一、了解商务接待的基本流程及各大环节的基本礼仪要点；
- 二、掌握合理制定接待计划的能力。
- 三、掌握正确引导客人、使用电梯、乘车、安排座位的礼仪及能力。
- 三、掌握中式及西式的餐宴礼仪；

教学内容：

- 第一节 商务接待的准备工作
- 一、商务接待基本原则
- 二、商务接待计划的制定
- 三、商务接待的其他准备工作
- 第二节 商务接待过程中的礼仪
- 一、迎客
- 二、乘车礼仪
- 三、引导的礼仪
- 四、座次的安排
- 五、送客
- 第三节 餐宴礼仪
- 一、宴会的分类
- 二、中式宴会的礼仪
- 三、西餐礼仪

第七章 商务活动礼仪

教学目的和要求：

- 一、了解商务谈判礼仪；
- 二、了解展览会礼仪；
- 三、了解新闻发布会礼仪；
- 四、了解庆典仪式中的礼仪；

教学内容：

- 第一节 商务谈判礼仪
- 一、谈判前的注意事项
- 二、谈判中的礼仪细节
- 三、谈判结束的礼仪
- 第二节 展示会礼仪
- 一、展示会的定义

- 二、组织展示会的礼仪
- 三、参加展示会的礼仪
- 第三节 庆典仪式中的礼仪
- 一、庆典仪式的流程
- 二、组织庆典仪式的礼仪
- 三、出席庆典仪式的礼仪

五、实践教学部分

教师对实践教学内容的顺序安排，教学时数的分配等方面，可根据实际情况灵活处理。

实验一、商务女士仪容礼仪—化妆与发型

（一）实验目的和要求

- 1、掌握发型选择和梳理的技巧；
- 2、掌握职业妆的画法；
- 3、理解仪表修饰的原则，以及仪表修饰对个人形象的重要性；

（二）实验内容

假设你们公司今天有重要客人到访，作为接待人员，请你按照商务仪容礼仪的要求，为自己选择合适的发型，并进行仪容的修饰化妆；

- 1、每位女同学为自己进行发型设计，梳理出该发型，并进行适当的化妆及仪容修饰；
- 2、完成后将女同学分为4人一组，小组内进行互评交流；
- 3、教师选出若干名优秀的学生进行点评，给其他同学树立榜样；
- 4、教师有代表性的选择几名实验中存在问题的学生，予以改进的建议；

备注：

此实验需要在仪容礼仪理论授课完成后，给予学生一定的时间（建议为一周）进行准备；课时安排为2学时。

实验二、商务女士服饰礼仪—丝巾的妙用

（一）实验目的和要求

- 1、掌握丝巾的用法；
- 2、理解饰品的重要性，加强学生对于服饰搭配知识的把握，提高审美品味；

（二）实验内容

- 1、将全班女生进行分组，每组2人；
- 2、以丝巾为题材，两名组员共同讨论如何巧妙的利用丝巾来为服饰增色，然后由其中一位来展示最终作品；
- 3、进行投票，选出同学心目中最优秀的作品，每个同学不可以投给自己小组；
- 4、请入围前五强的同学分别介绍自己的作品，并围绕丝巾的用处发表感言。

备注：

此实验需要给予学生一定的时间（建议为2-3天左右）进行准备；优胜者数量可根据班级人数由教师自行确定；教师可以安排对作品进行拍照，将照片进行展示，并发给参与者，以达到鼓励和总结的效果；课时安排为1学时。

实验三、商务男士服饰礼仪—领带的系法

（一）实验目的和要求

1、掌握多种领带的系法；

(二) 实验内容

1、把同学分为3个人一个小组；

2、每个小组将四在手、温莎系法、半温莎系法系一遍，可以互相系，也可以自己给自己系；

3、小组成员在系的过程中，小组其他成员进行观摩、讨论，指导教师从旁指导；

备注：

课时安排为1学时。

实验四、仪态礼仪

(一) 实验目的和要求

1、掌握站、坐、蹲、行的礼仪；

2、通过反复练习，帮助学生塑造良好的仪态；

(二) 实验内容

1、站姿部分：将男女同学分开，分别排成面对面的两纵列，每列人数尽量一致；排好后，男生其中一列按照男士的标准站姿站好，女生其中一列按照女士的标准站姿站好，然后由对面另一列的同学对姿势进行纠正，纠正完后，再由老师进行指导和纠正；一列完成后，换另一列重复上述操作；

2、坐姿部分：将事先准备的十个座椅在讲台处排成一排，将学生男女分开，分别分成10人一组。每个小组轮流坐到事先安排好的座位上，演练几种不同的坐姿，教师从旁进行指导和纠正，其余同学在台下观摩，学习；

3、蹲姿部分：教师示范正确的蹲姿，然后将学生分为8人一个小组；每个小组将几张纸散放到地上，每个小组成员轮流上前将地上的纸张全部拾起，未轮到的人员注意观察该名同学的蹲姿，遇到不正确可以进行纠正；教师在小组间巡视，并进行监督和指导；

4、行姿部分：教师在教室里划一条约15-20米左右的线段；所有的同学排成一列，然后从第一个开始，由线段的一端走到线段的另一端；教师就行走的速度，身体姿态，神情方面给予学生一对一的指导，然后学生尽量按照老师的意见进行纠正，从终点再走回起点；一个学生走完之后，换另一个学生重复上述动作；

备注：

教师可以分站、坐、蹲、行四个项目，按照优良中差四个等级给学生打分。为加强效果，教师可以安排拍照或录像，结合照片和录像进行讲解点评，帮助学生更直观认识自己在仪态上得优缺点，更强烈的感受端正仪态的好处。课时安排为2个学时。

实验五、称呼的礼仪

(一) 实验目的和要求

1、通过情景模拟，让学生掌握称呼别人的礼仪与分寸；

(二) 实验内容

1、教师设计商务交往情景，由学生来进行模拟；

2、采取自由与强制相结合的原则，同学们可以自愿上台来参与，如果没有自愿上台者，则由教师指派；

3、每一组情景模拟完成后，由台下的同学进行讨论；

4、然后由老师就该情景下的正确处理方式讲解；

备注：课时安排为1个学时。

实验六、介绍的礼仪

（一）实验目的和要求

- 1、通过情景模拟，让学生掌握介绍的礼仪；

（二）实验内容

- 1、教师设计商务交往情景，由学生来进行模拟；
 - 2、采取自由与强制相结合的原则，同学们可以自愿上台来参与，如果没有自愿上台者，则由教师指派；
 - 3、每一组情景模拟完成后，由台下的同学进行讨论；
 - 4、老师就该情景下的正确处理方式进行讲解；
- 备注：**课时安排为1个学时。

实验七、握手的礼仪

（一）实验目的和要求

- 1、通过情景模拟，让学生掌握握手和拥抱的礼仪与分寸；

（二）实验内容

- 1、教师设计商务交往情景，由学生来进行模拟；
 - 2、采取自由与强制相结合的原则，同学们可以自愿上台来参与，如果没有自愿上台者，则由教师指派；
 - 3、每一组情景模拟完成后，由台下的同学进行讨论；
 - 4、老师就该情景下的正确处理方式进行讲解；
 - 5、每个同学起立，互相之间行拥抱礼和握手礼，教师则随机的与同学互相施礼，遇到处理不当的，加以指导；
- 备注：**课时安排为1个学时。

实验八、交谈的礼仪

（一）实验目的和要求

- 1、通过小游戏，让学生理解交谈形式礼仪的重要；
- 2、掌握交谈礼仪对于形式的要求；

（二）实验内容

- 1、三人一组，自由组合；
- 2、其中一人主持游戏，负责执行游戏环节，发放卡片，并且维持游戏的公正性。其他两名同学按照卡片提示进行游戏，并且不要让对方知道自己卡片上的内容；
- 3、卡片内容：
卡片一：选择一个你感到很幸福的话题，向对方讲述两分钟；
卡片二：当你的同学在讲话时，尽你所能用身体语言或打岔等表示你没有认真在倾听对方讲话；
卡片三：通过你的手势、身体语言、应答或赞同等，尽你所能的表现出你对对方的讲话非常有兴趣，你是一位积极的倾听者；
- 4、每组的主持人先将卡片一和卡片二分别发给其余两位同学，待同学按照卡片内容进行玩游戏后，主持人将卡片一、二收回，再将卡片三发给刚才持有卡片一的同学，卡片一发给刚才持有卡片二的同学，持卡学生继续按照卡片提示游戏；
- 5、游戏完成后，围绕以下3个问题，请学生自由发言：
第一、如何知道你的伙伴是否在认真倾听？
第二、你的伙伴是好的或不好的倾听者时，你有什么感觉？对方的表现对你的讲

话有什么影响？

第三、你认为积极的倾听行为是什么？

6、最后由指导老师进行总结：

备注：课时安排为 1 个学时。

实验九、电话礼仪

(一) 实验目的和要求

1、通过情景模拟，让学生掌握使用电话的礼仪；

(二) 实验内容

1、6 人一组，每个小组再分为 3 个组中组；

2、每个组中组分别模拟如下情景：

情景一：A 打电话到 C 的办公室找 C，但是 C 不在，B 接的电话……

情景二：A 打电话到业务部办公室找 C，但打到了人事部办公室，B 接了电话……

情景三：A 打电话给客户 B，邀请客户 B 明晚吃饭；

3、每个组中组在模拟的过程中，小组其他成员按以下标准对模拟的同学进行打分：

拨打方：XXX，接听方：XXX，模拟场景（ X ）

评价选项	XXX	XXX	XXX	XXX
拨打电话前准备充足（除题目 B 外）	好			
接听电话及时	中			
接听电话态度热情友好	差			
拨打方及时自我介绍并确认对方身份				
接听方正确及时的作自我介绍				
拨打电话重点突出、事情交代清楚				
接听方应对、处理电话方式得当				
接听方认真做好记录				
声音大小适中				
语言表述流利、使用礼貌用语				
及时、礼貌的结束通话				
情节的细节部分设计合理				

具体意见： 第一、……

第二、……

4、游戏完成后，每个小组上交评价表；

5、指导教师每个场景各选取 2 个小组在讲台上进行模拟，然后教师按照正确方法进行点评和指导；

备注：每个组中组模拟之前，可以给一定的时间让他们进行商量、排练；教师选取小组时可以以评分表为参考，选取评分较高或者评分较低的，具体选取小组的依据和数量可由教师根据情况自行斟酌；课时安排为 1 个学时。

实验十、接待计划的制定

(一) 实验目的和要求

1、了解接待计划的制定方法；

2、理解接待的原则；

3、掌握接待的礼仪；

(二) 实验内容

- 1、学生分为 10 人一组；
 - 2、每组经过讨论制定一份接待计划，要对小组成员进行明确分工，完成后上交；
 - 3、教师对接待计划进行评阅，并将结果反馈给学生；
 - 4、从接待计划中选择两份最优秀的，将学生分为两组，将两份计划分配给两个小组；
 - 5、每组同学分为接待方和被接待方，对接待计划进行模拟，一组进行模拟时，另一组观摩，模拟完成后，另一组同学进行讨论，并总结出哪些地方处理得不够完善；
 - 6、讨论完成后换另一组重复上述流程；
- 备注：**课时安排为 3 个学时。

实验十一、商务活动礼仪

(一) 实验目的和要求

- 1、了解商务活动的礼仪；
- 2、掌握组织商务活动的的能力；

(二) 实验内容

- 1、分组；
- 2、每个小组自行选择一个活动形式进行筹划；
- 3、筹划完成后，由小组成员进行角色模拟，对活动进行全程演示；
- 4、教师就各组表现进行点评；

备注：分组人数由教师自己决定，人数建议为 20-40 人；小组筹划的时间为 1 个星期；教师可让每个小组提前提交策划书，并进行辅导；小组每个成员都必须参与到最后的活动演示中；课时安排为 4 个学时。

五、建议使用教材及主要参考书

- 1、金正坤等主编：《商务礼仪》 北京大学出版社 2005.8
- 2、吕维霞等主编：《现代商务礼仪》（第二版） 对外经济贸易大学出版社 2006.1
- 3、许爱玉等主编：《现代商务礼仪》（第七版） 浙江大学出版社 2006.3

2011 年 9 月 1 日