**《商务礼仪》教学大纲**

**一、课程基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | 专业课程 | | **课程性质** | 理论 | **课程属性** | 选修 | |
| **课程名称** | 商务礼仪 | | | **课程英文名称** | Business Etiquette | | |
| **课程编码** | F01ZX55C | | | **适用专业** | 人力资源管理 | | |
| **考核方式** | 考查 | | | **先修课程** | 无 | | |
| **总学时** | 32 | **学分** | | 2 | **理论学时** | | 32 |
| **实验学时/实训学时/实践学时/上机学时** | | | | 0 | | | |
| **开课单位** | | | | 商学院 | | | |

**二、课程简介**

《商务礼仪》是本科高等学校人力资源管理专业的一门选修课程，有较强的实用性。本课程主要包括商务礼仪的基本知识、职业形象塑造、商务交往礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪、商务仪式礼仪与涉外商务礼仪等基本内容，涵盖商务活动各环节和场合所必须遵循的基本礼仪规范。课程融知识、能力、素质培养为一体，通过在课堂上练习商务活动过程中各个环节的礼节要点，使学生学会有意识地、正确地运用各种商务礼仪方法，提高自身的礼仪素质，在以后的实际工作和社会交往中能做到事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，从而使学生内外兼修，学以致用，够胜任未来管理岗位的要求，正真获得驾驭各种商务活动的能力。

**三、课程教学目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **知**  **识**  **目**  **标** | **目标1：**  使学生认识礼仪，掌握商务礼仪的概念，认识社会活动和人际交往中礼仪的重要性，熟悉商务礼仪的基本原则和国际惯例，掌握商务活动涉及的各方面礼仪基本知识。 |
| **能**  **力**  **目**  **标** | **目标2：**  在课堂讲述礼仪规范的同时，辅之以多媒体教学手段，并将其与案例有机结合起来，力图实现礼仪时效性与全面性、生动性与实用性的有机结合，使学生在掌握礼仪知识的同时，能够根据不同场合加以施展。从而帮助学生塑造良好的个人职业形象，提高商务交往能力，提高社会适应能力。 |
| **素**  **质**  **目**  **标** | **目标3：**  培养学生勤于思考、勇于创新的品格，培养学生尊重他人、交际有礼的意识和作为一个现代人应具备的基本礼仪素质，增加其修养，完善其人格。 |

**四、课程主要教学内容、学时安排及教学策略**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学模块** | **学时** | **主要教学内容与策略** | **学习任务安排** | **支撑课程目标** |
| 商务礼仪概览 | 4 | **重点：**掌握商务礼仪的基本原则；学习商务礼仪的必要性；提高商务礼仪修养的方法。  **难点：**理解商务礼仪的内涵；礼仪的四大规律。  **思政元素：**做人先学礼，礼仪教育是人生的第一课。中国自古以来就是礼仪之邦，文明礼貌是中华民族的优良传统，作为新时代的青年，更不能忘记传统，培养学生力争做一个讲文明、懂礼仪的好学生，让文明之花常开心中，把文明之美到处传播。  **教学方法与策略：**线下教学。讲授法、观看视频、案例讨论、互动，结合小故事启发学生深入思考。 | 课前：初识商务礼仪，思考商务礼仪包含的具体内容。  课堂：认真听讲，积极思考，展开讨论。  课后：复习巩固，思考商务礼仪对自身成长的重要性。 | 目标1  目标3 |
| 商务形象礼仪 | 4 | **重点：**掌握商务人员化妆、发型等仪容礼仪；掌握商务人员职业装的穿着礼仪；掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势的规范要求。  **难点：**掌握西装配件搭配要领；领带的几种打法训练；理解商务个人的仪容仪表仪态礼仪对于打造个人形象、塑造企业文化、提升全社会文明程度的重要意义并能设计自己的职业形象；在职业场合正确地运用体态及表情传达对他人的礼貌和尊敬；学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合。  **思政元素：**个人形象既是个人发展的需求，也是社会发展对于个人的要求。个人形象是一个人的外表或容貌，也是一个人内在品质的外部反映，它是反映一个人内在修养的窗口。让学生意识到个人形象往往代表着其所属的单位、国家或所属民族的形象，从而引导学生时时刻刻注意维护自身形象养成文雅的行为举止，形成良好的精神风貌和生活态度，不断提高自己的综合素质。  **教学方法与策略：**线下教学。课堂主要运用讲授法、视频学习法开展理论教学，通过实践练习和启发引导，引发学生深入思考，提升职场技能和教学效果。 | 课前：准备化妆品和领带，了解化妆礼仪，自学打领带的方法。  课堂：认真听讲，个人展示。  课后：完成作业，掌握化妆技巧和打领带方式。 | 目标2  目标3 |
| 商务交际礼仪 | 4 | **重点：**掌握正确规范的商务场合见面介绍礼仪和问候礼仪，包括称呼、握手、交换名片、自我介绍、电话等礼仪和技巧；培养维护个人形象意识和基本人际交际能力。  **难点：**掌握名片交换和握手技巧和禁忌。  **思政元素：**引入国际商务活动视频案例，引导学生思考：在正式商务活动中，个人形象和规范的国际商务礼仪不仅代表个人、组织，更代表民族和国家形象，加强学生对商务场合中个人形象和规范礼仪的重要性和意义的认识，培养学生在商务交往中的家国意识。  **教学方法与策略：**线下教学。运用讲授法、结合案例视频启发学生思考，引导学生讨论，并通过课堂演练进行练习，及时了解学生对知识的理解和掌握情况，引导学生相互学习纠正，达到理想的教学目标和效果，帮助学生提升职场商务礼仪技能。 | 课前：视频预习  课堂：案例讨论后，组织课堂演练，引导相互评论后进行总结  课后：完成作业。 | 目标2  目标3 |
| 商务活动礼仪 | 4 | **重点：**掌握正确的商务接待、拜访与馈赠礼仪；掌握商务会议准备工作。  **难点：**掌握会议位次排序和求职技巧。  **思政元素：**引入国际国内大型会议位次排序对比视频或图片，引导学生进行对比和思考，进一步引导学生对中国传统习惯和中国特色进一步的认识。  **教学方法与策略：**线下教学。采用讲授法，结合视频图片引导学生思考、讨论并进行对比总结，通过课堂演练及时了解学生对本章节知识的理解和掌握情况。 | 课前：回想自己参加或承办的一场会议。发案例视频进行预习。  课堂：认真听讲，积极思考，分享承办一场会议的过程，需要注意的礼仪。  课后：完成作业。 | 目标2  目标3 |
| 商务宴请礼仪 | 4 | **重点：**中餐宴请与西餐宴请礼仪；宴请的组织礼仪；桌席的排次礼仪与宴会服务；中西餐餐具的使用方法；上菜的程序；用餐的注意事项及礼仪；酒水礼仪。  **难点：**中、西餐宴请时的尊位确定方法、位次排列方法。  **思政元素：**学生能够了解中华餐桌文化，热爱祖国的传统文化，坚定文化自信；同时能够尊重世界各国不同的礼仪和文化，坚持文化平等，在出访或境外旅游时，能够入乡随俗，做一个有素质有修养的中国人。  **教学方法与策略：**线下教学。课堂主要运用讲授法、案例分析法开展理论教学，结合实际例子，采用启发式教学，帮助学生理解，提升教学效果。 | 课前：回想你参加的一场宴请活动。  课堂：认真听讲，分享参加宴请时应注意的礼仪。  课后：复习巩固酒水礼仪。 | 目标1  目标2 |
| 商务仪式与专题活动礼仪 | 4 | **重点：**请柬礼仪要求；新闻发布会礼仪；开业典礼与庆典仪式礼仪。  **难点：**请柬的制作；新闻发布会的程序及注意事项。  **思政元素：**能够自如地应对以后职场中的各种商务活动，巩固人际关系，拓展自己的人脉资源。  **教学方法与策略：**线下教学。课堂主要运用讲授法、案例分析法开展理论教学，结合实际例子，采用启发式教学，帮助学生理解，提升教学效果。 | 课前：查找观看一场新闻发布会。  课堂：认真听讲，积极思考，回答问题。  课后：复习巩固。 | 目标1  目标2 |
| 商务酒会与舞会礼仪 | 4 | **重点：**商务酒会准备；酒会礼仪运用；舞会组织礼仪；商务联欢会组织。  **难点：**酒会服饰；酒会妆容；家庭酒会礼仪。  **思政元素：**酒会是商务公关活动中的重要方式，许多业务都是在酒桌上谈成的，通过酒会，不仅可凝聚人心，更可以透过酒会达到商务合作的目的。本专题通过引入国宴等相关视频资料，学习正规酒会细节，帮助学生提升商务交际能力。  **教学方法与策略：**线下教学。课堂主要运用讲授法、视频学习法开展理论教学，通过实践练习和启发引导，引发学生深入思考，提升职场技能和教学效果。 | 课前：收集商务酒会相关礼仪。  课堂：认真听讲，积极思考，回答问题。  课后：复习巩固，完成作业。 | 目标2目标3 |
| 商务涉外礼仪 | 4 | **重点：**商务涉外礼仪的基本原则、涉外交往服装要求、涉外礼仪的注意事项。  **难点：**不同国家的文化差异、礼仪差异；在国外的行为规范。  **思政元素：**涉外礼仪代表一个国家在国际上的形象和地位。一个国家的公务人员、涉外工作人员，在涉外公共场合的举止，不仅仅是一种私人行为，更会产生一定的对外影响，有时甚至会影响到国家的荣誉。通过学习让学生认识到涉外礼仪不仅代表个人的形象和素质，还是文化修养、精神面貌的重要表现。帮助学生在国际场合中有效地减少由于地区、文化差异所造成的误会、矛盾、隔阂，为国际经济、文化、教育等交往活动提供便利。培养具有国际视野，全球胜任能力的人才。  **教学方法与策略：**线下教学。课堂主要运用讲授法、视频学习法开展理论教学，通过实践练习和启发引导，引发学生深入思考，提升职场技能和教学效果。 | 课前：收集你感兴趣的涉外礼仪。  课堂：认真听讲，积极思考，分享涉外礼仪。  课后：复习巩固 | 目标1  目标2  目标3 |

**五、学生学习成效评估方式及标准**

考核与评价是对课程教学目标中的知识目标、能力目标和素质目标等进行综合评价。在本课程中，学生的最终成绩是由平时成绩和期末课程报告两个部分组成。

1.平时成绩（占总成绩的40%）：采用百分制。平时成绩分作业（10%）、课堂表现（20%）和考勤（10%）三个部分。评分标准如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **等级** | **评 分 标 准** |
| **1.作业；2.课堂表现；3.考勤** |
| 90～100分 | 1.作业书写工整、书面整洁；90%以上的习题解答正确。  2.课堂表现非常好，积极思考，参与课堂讨论，主动回答问题；回答问题3次及以上，问题回答正确、分析全面。  3.无旷课、迟到、早退及因事请假情况。 |
| 80～89分 | 1.作业书写工整、书面整洁；80%以上的习题解答正确。  2.课堂表现好，积极思考，参与课堂讨论，主动回答问题；回答问题1-2次，问题回答正确、分析全面。  3.无旷课、迟到、早退情况，事假1-2次。 |
| 70～79分 | 1.作业书写较工整、书面较整洁；70%以上的习题解答正确。  2.课堂表现较好，能够积极思考，参与课堂讨论，回答问题；回答问题1次，问题回答较正确、分析较全面。  3.旷课次数1次或迟到、早退次数1-2次或事假3次。 |
| 60～69分 | 1.作业书写一般、书面整洁度一般；60%以上的习题解答正确。  2.课堂表现一般，能够积极思考，参与课堂讨论。  3.旷课次数2次或迟到、早退次数3-4次或事假4-5次。 |
| 60分以下 | 1.字迹模糊、作业书写零乱；超过40%的习题解答不正确。  2.课堂表现不佳，不认真听讲，不参与课堂讨论。  3.旷课次数2次以上或迟到、早退次数4次以上或事假次数5次以上。 |

2.期末课程报告（占总成绩的60%）：采用百分制。评分标准如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **分数** | **评 分 标 准** |
| **1.内容；2.语言；3.结构；4.格式** |
| 90～100分 | 1.选题恰当，内容充实，分析详尽，理论联系实际。  2.语言生动、行文规范、表达简洁。  3.结构清晰、逻辑严密。  4.报告格式符合要求，整体美观。 |
| 80～89分 | 1.选题符合要求，内容比较充实，能够结合一定的理论知识分析案例。  2.语言文字规范、通顺，无语病问题。  3.结构比较清晰，逻辑上已经尝试建立各要素间联系。  4.有少量格式问题。 |
| 70～79分 | 1.选题相对符合要求，内容基本完整，理论联系实际较少。  2.语句较通顺，有错别字，但不影响阅读。  3.结构完整，逻辑性一般。  4.有一定格式问题。 |
| 60～69分 | 1.选题基本符合要求，内容有欠缺，有少量抄袭。  2.有少量行文和表达错误。  3.有部分结构缺失，逻辑不严密。  4.有较多格式问题，需大幅修改。 |
| 60分以下 | 1.选题不符合要求，雷同内容、抄袭严重。  2.语句不通畅，影响阅读。  3.结构严重不完整，逻辑有错误。  4.不符合格式规范。 |

**六、教学安排及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **教学安排事项** | **要 求** |
| 1 | 授课教师 | 职称：讲师（或其他中级）及以上 或 学历（位）：硕士及以上  其他：无 |
| 2 | 课程时间 | 周次：1-16周  节次：无 |
| 3 | 授课地点 | ■教室 □实验室 □室外场地  □其他： |
| 4 | 学生辅导 | 线上方式及时间安排：企业微信课程群，正常上班时间  线下地点及时间安排：上课前后在授课教室 |

**七、选用教材**

1. 吴清伙.商务礼仪(双色版) [M].西安：西北工业大学出版社，2021年1月.
2. 江卫华.商务礼仪[M].湖南:湖南师范大学出版社,2019年4月.

**八、参考资料**

1. 王燕,李聪聪,李文婷.商务礼仪实用教程[M].山东科技出版社,2021
2. 曹艺,张沧丽.商务礼仪[M].高等教育出版社,2020
3. 褚倍.商务礼仪[M].清华大学出版社,2020
4. 秦丹,胡东莉[M].经济科学出版社,2020
5. 王春风.商务礼仪实务[M].北京:人民邮电出版社,2018

**网络资料**

1. 中国礼仪网:www.welcome.org.cn。
2. 中国传统文化—礼仪文化:www.zh5000.com/ZHJD/lywh。
3. 中国公关网:www.chinapr.com.cn。
4. 大秘书网:www.damishu.com。
5. 广西礼仪网:http://www.gxliyi.com/defulet.asp。
6. 中华礼仪网:http://www.zhonghualiyi.com/。
7. 商务礼仪网:http://www.35liyi.com/。
8. 三成网:http://www.sd.ssol.net/sw/。
9. 社交礼仪网:http://www.eexb.com/。

**其他资料**

1. 邵政严.中国特色社会主义礼仪观刍议[J].社会科学论坛,2010(08):171-176+197.
2. 饶志华.不同文化背景下商务礼仪浅谈[J].大众商务,2010(08):306-307.
3. 王玉霞.和谐语境下的大学生礼仪教育研究[J].北京青年政治学院学报, 2010,19(02):33-37.
4. 廖茂财.商务接待礼仪全攻略[J].理财,2010(04):76.
5. 周强猛,成钧.高职院校开展形体礼仪课教学的创新探索[J].湖南医科大学学报(社会科学版),2010,12(02):256-257.
6. 戴志鹏.秘书工作中的位次排列礼仪[J].南昌教育学院学报, 2010,25(01):187+190.

大纲执笔人：郭小梅

讨论参与人:呼若青、罗洁婷、章文

系（教研室）主任：贺冬怡

学院（部）审核人：郑阿泰