《商务礼仪》课程介绍

一、课程定位

1、课程性质

本课程是商学院各专业开设的基础通用课程。

类别	课程名称		课程代码	课程性质	总学时	学分	周学时安排					
							第一学年		第二学年		第三学年	
							一	二	三	四	五	六
专业教育课程	基础通用课程	管理实务	20033	必	60	4	4/15W					
		经济法	20060	必	60	4		4/15W				
		商务礼仪	**20079**	**必**	**60**	**4**	**4/15W**					
		办公自动化	20848	必	60	4		4/15W				
		商务应用文写作	20133	必	30	2		2/15W				
		入学教育	00066	必	24	1	4 天					

商学院各专业人才培养方案中明确指出，要培养“符合现代社会需要的‘高素质高技能’应用型人才”。而“高素质”的重要内容之一便是“职业性”，主要是指高质量的职业素养。商务礼仪是商务人员在商务活动中应遵循的行为规范和准则，商务礼仪素养可谓是商务人员重要的职业素养。对于商学院的学生来说，商务礼仪素养的养成，将会增强其职业竞争能力，并为其职业发展创造美好前景。

2、课程作用

本课程旨在培养学生的商务礼仪素养，进而培养学生的职业素养，具有其他课程无法替代的作用。

调研途径	结论
历年年商学院校企合作企业领导研讨会 毕业生信息反馈 行业企业调研	一致认为“商学院各专业有必要开设商务礼仪课程”，以树立良好的个人形象，维护企业形象

良好的礼仪素养是高情商的体现，通过该课程的学习和训练，学生能够塑造良好的自身形象，能够正确地表达对他人的理解和尊重，正如一句公益广告中所说的：“个人的形象提升一小步，全社会的文明程度就会提升一大步。”这也是商务礼仪课程的社会价值所在。

二、课程开设学期及基准学时、学分

1、课程开设学期：第一学期；

2、基准学时：一共 60 学时；

3、学分：4 学分

三、先修后续课程

本课程放在大一第一学期开设。

以前本课程都放在第五学期学生即将参加顶岗实习时开设，但学生没有消化、吸收的过程，现学现卖，效果不好。因此从去年开始调整到第一学期，尽早地让学生知道该课程的重要性，充分利用大一新生热情高的特点，使该课程取得最好的效果，同时学生可以充分利用大学时间，内外兼修，提高个人综合素质。

四、课程设计思路

商学院的学生毕业后大多进入各类工商企业、外贸公司，或自主创业，成为一名商务人员，在各种商务场合与其他商务人员打交道。我们的学生刚工作时，大多担任商务助理这样的职位，在他的整个职业发展过程中，商务礼仪课程都起着重要的基础作用和保持其可持续发展的推动作用。

通过对企业商务活动调研，针对性地选取了商务会议、商务活动、客户的接待与拜访、商务宴请这几种企业最为常见和实用的商务活动类型作为教学内容模块。还根据现代企业普遍重视企业文化建设，重视员工的形象塑造和礼仪规范的趋势，在内容中选取了职业形象模块。

通过多方面调研确定其能力要求：

调研方式	调研结果（能力要求）
与商学院校企合作企业领导面对面讨论	塑造个人形象、维护企业形象、沟通交流、理解他人、推广产品和服务、展示成果、善于交际、融洽感情
商学院各专业《顶岗实习单位能力调查问卷》	
毕业答辩时现场调研分析	
毕业生回访（面谈、电话等）	

根据能力要求确定学习领域：

学习领域	行动领域	实际工作任务能力
职业形象礼仪	员工职业素质培训	塑造个人形象
商务会议礼仪	公司会议和商务谈判	研讨、交流、谈判、磋商
商务活动礼仪	签字仪式、剪彩仪式、开业庆典等	安排、策划商务活动，展示商务活动成果
客户接待与拜访礼仪	接待客户、拜访客户	顺利地完成接待客户、拜访客户的任务，并给客户留下良好的个人形象和企业形象，推广企业的产品和服务

商务宴请礼仪	商务中餐、西餐宴请	款待宾客、融洽感情

五、课程目标

根据我院商学院的人才培养目标，按照综合职业能力的要求，本课程的设置，旨在提高学生的商务礼仪素质。

（一）知识目标

1. 掌握形象塑造礼仪；

2. 掌握公司会议和商务谈判的筹备工作和座次安排；

3. 掌握签字仪式、开业庆典、剪彩仪式的流程；

4. 掌握客户接待和拜访礼仪；

5. 掌握商务宴请礼仪。

（二）能力目标

1. 能够修饰仪容，展现得体的仪态，根据不同场合正确穿衣；

2. 能够筹备大型公司会议，正确布置会议中尊位和谈判座次；

3. 能够详尽地策划签字仪式、开业庆典、剪彩仪式，熟练正确应用礼仪规范；

4. 能够热情、周到地接待客户，能够礼貌得体地拜访客户，推广企业的产品和服务；

5. 能够正确地使用餐具，合理点餐，正确排座次。

（三）素质目标

1. 尊重他人，在任何场合不让对方感到尴尬；

2. 不论家里发生什么事都能在工作中微笑待人；

3. 不论上级交待什么样的工作，都能无条件服从；

4. 在工作中不非议领导，不非议同事；

5. 热情真诚对待客户。

六、课程内容与学时安排

序号	模块（或子模块）名称	学时
1	第一单元	2
2	职业形象礼仪	18
3	商务会议礼仪	8

4	商务活动礼仪	6
5	客户接待与拜访礼仪	16
6	商务宴请礼仪	6
7	最后单元	4
合　计		60

模块设计

编号	**能力训练项目名称**	**子项目编号、名称**	**能力目标**	**知识目标**	**训练方式、手段及步骤**	**可展示的结果和验收的标准**
1	第一单元	介绍课程	能够认识商务礼仪的重要性；能够对课程有整体的把握	熟悉商务礼仪的原则和作用；了解课程	训练方式：案例分析 训练手段：启发引导 训练步骤： 1.观看视频《窈窕绅士》片段 2.讨论观影心得 3.课程介绍	观影心得
2	模块1职业形象礼仪	1－1 仪容仪态	能够仪容端庄；仪态得体	掌握仪容要求；掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手姿、表情训练方法	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手姿、表情展示

		1－2 职业着装	能够正确着装	掌握男士西装、女士套裙着装要领	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练（租来西装或套裙现场实例展示） 4.教师指导、纠错（并观看图片和视频进行案例分析） 5.课后按要求录制视频，强化训练	着装展示
		1－3 求职面试	能够在求职面试中表现得体	掌握求职面试方法	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	求职训练演练

3	模块 2 商务会议礼仪	2－1 公司会议	能够正确安排公司会议	掌握公司会议座次排序原则；熟悉会议流程	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	座次排序图
		2－2 商务谈判	能够恰当组织商务谈判活动；能够正确排座次	掌握谈判室布置要求；掌握商务谈判座次排序	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	谈判室布置及座次图
4	模块 3 商务活动礼仪	3－1 签字仪式	能够恰当安排签字仪式	掌握签字文本的准备；掌握签字仪式流程	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	签字仪式策划书

		3－2 开业庆典	能够恰当安排开业庆典	掌握开业庆典准备工作；掌握开业庆典流程	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	开业庆典策划书
		3－3 剪彩仪式	能够恰当安排剪彩仪式	掌握剪彩仪式准备工作；掌握剪彩仪式流程	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	剪彩仪式策划书
5	模块 4 客户接待与拜访礼仪	4－1 客户接待	能够正确进行客户接待	掌握电话礼仪乘车礼仪介绍礼仪握手礼仪行进礼仪名片礼仪	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	表演电话礼仪、乘车礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、行进礼仪、名片礼仪

		4－2 客户拜访	能够恰当拜访客户	掌握商务拜访礼仪；掌握私人拜访礼仪	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	表演拜访礼仪
6	模块 5 商务宴请礼仪	5－1 中式宴请	能够正确点餐正确使用餐具；能够正确排座位	掌握餐具使用礼仪；掌握座次排序原则	训练方式：任务驱动 训练手段：模拟演练 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	用餐座次图
		5－2 西式宴请	能够正确使用餐具；能够正确品评红酒	掌握餐具使用礼仪；掌握红酒品评步骤	训练方式：任务驱动 训练手段：情景模拟 训练步骤： 1.课前观看课程平台相关视频 2.课中分析讨论任务 3.学生任务训练 4.教师指导、纠错 5.课后按要求录制视频，强化训练	餐具的摆放；红酒品评

7	最后单元	考核与总结	能够展示一个学期的训练结果	认知：礼仪风貌重在日常修炼	训练步骤： 1.男生打领带考核 2.女生行姿考核 3.情景剧表演 4.总结	男生打领带；女生行姿展示；情景剧表演

七、课程考核标准与方式

为了使学生掌握基本商务礼仪规范，适应日常工作场合的商务礼仪要求,能够运用有效的沟通技巧处理商务活动中的人际关系，《商务礼仪》课程进行了考核的改革，由原来的理论考试改成技能展示，由原来的单一笔试改成多元考核。重在培养学生的实际运用能力，培养学生的自主学习能力，真正实现高职教育的“做中学，学中做”，为学生走向职场打下良好的基础。

本课程的考核分为过程性考核和终结性考核，注重对学生学习过程的考核。

方案如下：

考核方式	考核项目	成绩	说明
过程性考核（70%）	平时表现（出勤、回答问题、角色扮演表现）	10 分	每人每项至少 1 次，取平均分
	作业（案例分析、情景录制视频等）	20 分	案例分析作业为提交纸质作业，根据给定的商务礼仪案例进行分析；情景录制视频为小组成员共同参与录制的任务训练的视频
	行姿考核（女生） 打领带考核（男生）	10 分	见考核方案评分细则
	情景剧表演	30 分	见考核方案评分细则
终结性考核（30%）	策划案制作	30 分	见考核方案评分细则
总分		100 分	

八、本课程教学环境要求

1、多媒体教室；

2、实训室

九、教材资料与网络资源

1、教材

选用教材	用途	说明
商务礼仪（第 2 版）	主教材	杨贺主编，北京理工大学出版社，2013 年 1 月第 1 版，2016 年 1 月第 2 版
商务礼仪教程	参考教材	杨丽著，中国商务出版社，2007 年
市场营销礼仪	参考教材	文泉著，中国商务出版社，2006 年第 4 次印刷
国际礼仪	参考教材	连娟珑编著，天津科学技术出版社，2005 年
商务礼仪	参考教材	吴新红主编，化学工业出版社　2008 年第 4 次版
商务礼仪实训指导	实训指导参考	张兰平、罗元编，化学工业出版社，高职高专“十一五”规划教材，2007 年
市场营销礼仪实训	实训指导书	于立新主编，对外经贸大学出版社，2006 年第 4 次印刷

2、课程资源

该课程是院级精品资源共享课程，有使用率高的网络课程平台。

3、影视资源

《窈窕绅士》

《公主日记 1》

《风月俏佳人》

《五星大饭店》

《摩纳哥王妃》

《杯酒人生》等影片

《沉浮》等大量商务主题电视剧

4、网络资源

金正昆商务礼仪视频

http://video.1kejian.com/university/speech/27046/

周思敏商务礼仪

http://v.pps.tv/play_31BUU8.html

酒水礼仪

http://www.letv.com/ptv/vplay/22887746.html

商务礼仪视频

http://v.youku.com/v_show/id_XMTQONTIONzk2.html?from=s1.8-1-1.2

全国高校微课教学比赛

董卿相关视频

秦怡相关视频

等网络视频