

# 《商务礼仪》

## 课程整体教学设计

(2020~ 2021 学年第 1 学期)

课程名称：           商务礼仪          

所属院部：           商学院          

制定人：           张 晓          

合作人：           秦美玲          

制定时间：           2020. 08          

日照职业技术学院

# 课程整体教学设计

## 一、课程基本信息

课程名称：商务礼仪	授课对象：学院大一学生	
课程代码：300089	学分：2	学时：32
授课时间：2020-2021 学年度第 1 学期，第 1 周至第 16 周，周六 第 1、2、3、4 节		
课程类型：(打钩，可多选) 其它分类：_专业选修_.		

## 二、课程目标

### 总体目标：

能够塑造良好的个人形象，能够顺利地完成各类商务活动策划、组织，周密细致，准确无误。该课程为人才培养目标中“培养具有较高政治素质和道德礼仪修养”服务（专业人才培养目标：培养具有较高政治素质和道德礼仪修养，了解商务管理的基本理论、具有从事和管理商务活动能力的高素质技能型专门人才）。

### 能力目标：

1. 能够修饰仪容，展现得体的仪态，根据不同场合正确着装；
2. 能够筹备大型和小型公司会议，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. 能够顺利地完成接待客户、拜访客户的任务，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。

### 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。

### 素质目标：

1. 具有较高的礼仪素养；

2. 善于合作，具有一定的团队精神；
3. 具有爱岗敬业精神和认真负责的工作态度；
4. 善于交流，具有一定的沟通技巧；
5. 具有一定的客户开发与管理能力。

### 三、课程的知识 and 理论内容：

序号	模块（或子模块）名称	学时
1	导论：礼仪与商务礼仪	2
2	职业形象礼仪	6
3	商务会议礼仪	6
4	商务活动礼仪	6
5	客户接待与拜访礼仪	6
6	商务宴请礼仪	4
7	形象考核及复习	2
合 计		32

### 四、课程进度表

第 × 次	周 次	学 时	单元 标题	项目 编号	能/知 目标	师生活 动	其它（含 考核内 容、方法）
1	1	2	第一次课 概述	1-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 课程能力目标</li> <li>◆ 国际商务行业的就业岗位设置</li> <li>◆ 本课程的内容架构</li> <li>◆ 本课程的学习方法</li> </ul>	观看视频 学生讨论 教师讲授	分享观影心得
			礼仪与商务礼仪	1-2	能力目标： 能够区分生活中符合礼仪规范和不符合礼仪规范的行为习惯 知识目标： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 了解礼仪和商务礼仪的关系</li> <li>◆ 理解礼仪的含义、原则和功能</li> <li>◆ 理解商务礼仪的含义、原</li> </ul>	学生讨论 教师讲授	列举不符合礼仪要求的行为

					则和功能		
2	2	2	仪容礼仪	2-1-1	能力目标： 能够恰当地修饰自己的仪容 知识目标： ◆ 掌握清洁的要领 ◆ 掌握皮肤护理的方法 ◆ 掌握商务人员发型要求	欣赏图片 学生讨论 教师讲授	仪容展示
			淡妆化法	2-1-1	能力目标： 能够化出工作淡妆 知识目标： 掌握工作淡妆化妆技巧	现场示范 化淡妆	示范
3	3	2	仪态礼仪	2-1-2	能力目标： 能够得体地展现端庄的仪态 知识目标： ◆ 掌握站姿的正确方法 ◆ 掌握坐姿的正确方法 ◆ 掌握蹲姿的正确方法 ◆ 掌握行姿的正确方法 ◆ 掌握手姿的正确方法	欣赏图片 现场演示 学生练习	仪态展示
4	4	2	男士西装	2-2-1	能力目标： 能够正确地穿着西装 知识目标： ◆ 掌握西装正确着装要求 ◆ 掌握西装配件搭配要领	欣赏图片 学生讨论 教师讲授	着装展示
5	5	2	男士打领带	2-2-1	能力目标： 能够学会几种常用领带打法 知识目标： 掌握几种常用领带打法	观看视频 欣赏图片 现场演示 学生练习	打领带展示
6	6	2	女士套裙	2-2-2	能力目标： 能够正确地穿着套裙 知识目标： ◆ 掌握套裙正确着装要求 ◆ 掌握套裙配件搭配要领	欣赏图片 学生讨论 教师讲授	着装展示
7	7	2	求职材料准备	2-3	能力目标： 能够书写求职简历 知识目标： ◆ 掌握求职信及个人简历书写技巧 ◆ 英文履历表书写	学生讨论 教师讲授	制作简历
8	8	2	求职面试注意事项	2-3	能力目标： 能够在求职面试中较好地表现自己，符合礼仪规范要求	现场演示 学生讨论 教师讲授	面试过程演示

					<p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握求职面试回答问题技巧</li> <li>◆ 掌握面试着装及仪表要领</li> </ul>		
9	9	2	公司会议准备及流程	3-1	<p>能力目标:</p> <p>能够安排会议议程和会议日程</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握公司会议的工作流程</li> <li>◆ 了解公司会议准备工作的内容</li> </ul>	学生讨论 教师讲授	制作流程图
			公司会议座次排位	3-1	<p>能力目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能够正确安排大型公司会议座次</li> <li>◆ 能够正确安排小型公司会议座次</li> </ul> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握大型公司会议座次排序的具体规则和排序方法</li> <li>◆ 掌握小型公司会议中尊位及位次排序的具体规则和排序方法</li> </ul>	学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	制作座次排序图
10	10	2	签字仪式准备工作	4-1	<p>能力目标:</p> <p>能够为签字仪式做好各种准备工作</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握签字文本的准备</li> <li>◆ 掌握签字厅的布置</li> <li>◆ 掌握签字厅的座次安排</li> </ul>	观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	签字仪式布置图
			签字仪式整体流程	4-1	<p>能力目标:</p> <p>能够按照正确的顺序组织签字仪式</p> <p>知识目标:</p> <p>掌握签字仪式的流程安排</p>	观看视频 欣赏图片 现场演示 学生练习	制作签字仪式策划案
11	11	2	客户接待流程	5-1-1	<p>能力目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能够有条不紊地进行客户接待工作</li> <li>◆ 能够在恰当的时间,用正确的方式拨打电话</li> </ul> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握客户接待流程</li> </ul>	学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	制作流程图

					<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握接待用语文明七句</li> <li>◆ 掌握电话礼仪</li> </ul>		
12	12	2	乘车礼仪 与介绍礼仪	5-1-2	<p>能力目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能够在乘车时选坐正确的位置</li> <li>◆ 能够在商务交往中正确地进行自我介绍</li> <li>◆ 能够在商务交往中正确地为他人作介绍</li> </ul> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握不同车型的座次排序</li> <li>◆ 掌握自我介绍和经人介绍的要领</li> <li>◆ 掌握自我介绍和经人介绍的顺序</li> </ul>	<p>观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习</p>	模拟演示
13	13	2	握手礼仪	5-1-3	<p>能力目标:</p> <p>能够在见面时正确地使用握手礼仪</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握握手的要领</li> <li>◆ 掌握握手的顺序</li> <li>◆ 了解握手的方式</li> <li>◆ 掌握握手的禁忌</li> </ul>	<p>观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习</p>	模拟演示
14	14	2	行进及名片礼仪	5-1-4	<p>能力目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能够正确地引领客人</li> <li>◆ 能够正确地与他人交换名片</li> </ul> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握走路行进、上下楼梯、搭乘电梯、出入房间等行进礼仪</li> <li>◆ 掌握递名片的要领</li> <li>◆ 掌握交换名片的顺序</li> <li>◆ 掌握索取他人名片的方法</li> </ul>	<p>欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习</p>	模拟演示
15	15	2	基本客户 拜访	5-2-1	<p>能力目标:</p> <p>能够独立完成拜访客户的任务</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握约见礼仪</li> <li>◆ 掌握拜访事前准备工作</li> <li>◆ 掌握拜访会面礼仪</li> </ul>	<p>学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习</p>	模拟演示

16	16	1	中式宴请	6-1	能力目标： ◆ 能够正确地进行中餐宴请座次排序 ◆ 能够熟练使用中餐餐具 知识目标： ◆ 掌握中式宴请礼仪尊位确定及位次排序 ◆ 熟悉中餐餐具的使用 ◆ 了解中餐点菜的礼仪	欣赏图片 学生讨论 教师讲授	用餐座次图
			西式宴请礼仪规范	6-2	能力目标： ◆ 能够正确地进行西餐宴请座次排序 ◆ 能够熟练使用西餐餐具 知识目标： ◆ 掌握西式宴请礼仪的座次排序 ◆ 掌握西餐餐具的使用 ◆ 了解西餐上菜礼仪	欣赏图片 学生讨论 教师讲授	餐具的摆放
复习					◆ 综合复习 ◆ 强化重点 ◆ 分享成果 ◆ 规划未来	学生讨论 教师讲授	复习 分享
考核	形象考核及情景剧表演				◆ 男生打领带考核 ◆ 女生行姿考核 ◆ 情景剧表演	现场演示	演示

## 五、考核方案

课程考核的目的是全面评估学生的学习状况。对学生学习的考核，既要关注学生知识与技能的理解和掌握，也要关注他们价值观与情商的发展；既要关注结果，更要关注过程。考核的手段和形式应多样化，要将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥考核的激励作用，增强学生的自信心和实践能力。

### 考核方式

考核方式	考核项目	成绩	说明
平时考核 (70%)	课堂提问、讨论、角色扮演现场表现	10分	每人每项至少1次,取平均分  教学完成后,以策划案作为模块小结
	学习情境2 行姿考核与打领带考核(期末)	10分	
	学习情境3 商务会议策划案	10分	
	学习情境4 客户接待流程策划	10分	
	学习情境5 商务活动(如签字仪式)策划案	10分	
	学习情境6 商务宴请程序策划	10分	

	情景剧	10分	每组表演情景剧
期末考核 (30%)	综合试卷	30分	
总分		100分	

## 六、教学材料

### (一) 教材

选用教材	用途	说明
商务礼仪	主教材	张晓主编，北京交通大学出版社，2018年1月
商务礼仪教程	参考教材	杨丽著，中国商务出版社，2018年
市场营销礼仪	参考教材	文泉著，中国商务出版社，2018年第5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，2018年
商务礼仪	参考教材	吴新红主编，化学工业出版社 2018年第6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，2018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，2018年第5次印刷

## 七、课程资源

该课程是省级精品资源共享课程。

### 网络资源

积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

## 八、第一节课设计

第一节课	介绍课程、导入基础理论		参考学时：1
学习目标	1. 了解开设该课程的作用、效果及对以后发展的意义，引发学生学习兴趣 2. 了解该课程的整体架构		
学习任务	任务名称	学习内容	说明
	1. 基础知识导读	1. 课程介绍、基础知识导读 2. 观看案例视频： （剧情引人入胜，同学们看得聚精会神） 分析男主角的行为习惯变化 （气氛活跃，踊跃发言） 讨论观影心得 （各抒己见，一致认为“不学礼，无以立”） 讨论礼仪对个人发展的重要意义 （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。”）这正是商务礼仪课程的社会价值所在。	社会发展到今天，已经进入激烈竞争的时代。商务范围日渐扩大，世界越来越小，具有较强的交际能力，是现代入立足于社会并求得发展的重要条件。通过学习商务礼仪课程，可以更好地表达对他人的理解和尊重，使学生将来走上工作岗位后成为受企业欢迎的人。
	2. 课程知识内容与学习方法指导	1. 介绍该课程的体系结构 （课程内容体系结构框架） 介绍课程内容的选取依据 （内容特点及相互关系，重点难点等） 介绍教法学法 （教师的教学方式方法及学生的学习方法推荐） 介绍考核方法 （有利于学生了解该课程，注重对学习过程的考核）	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项目。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项目。
预期效果	学生对课程的整体内容有一个鲜明的第一印象 对以后课程的进行充满兴趣和期待		
学习场所	多媒体教室		
教学准备	备课本、课件、视频、图片、案例、网络课程等		

## 九、最后一次课设计

最后一节课	综合复习		参考学时：2
学习目标	1. 复习整体教学内容，强化重点 2. 分享个人礼仪素养提高情况 3. 规划未来可持续发展学习		
学习任务	任务名称	学习内容	说明
	1. 总结 2. 复习	1. 复习整体教学内容 概述 职业形象礼仪 商务会议礼仪 商务活动礼仪 客户接待与拜访礼仪 商务宴请礼仪 男生打领带，女生行姿检验，情景剧表演 强化重点 打造恰当的职业形象，提高自信心(包括仪容、仪态、着装) 商务活动策划案的制定思路(如何高标准地完成企业真实的商务活动) 所有需要排座次的场合(排座次事关商务活动进行顺利与否，直接影响企业形象，不可出错)	以任务的完成为目标，按照任务发生的顺序展开教学复习过程
	3. 分享	分享个人礼仪素养提高情况 (畅所欲言，自己哪些好的品质得到加强，哪些坏的习惯得到改进，还有哪些不足有待提高)	人的一生要接收四方面的教育：家长、老师、书籍、社会。只有不断学习，善于总结，才能更快地进步
	4. 总结与感悟	课程学习总结与感悟：商务礼仪课程结束了，但个人修养的完善不能止步，规划未来的礼仪素养提高方向；做好以后职业礼仪素养规划与设计，完成课程设计。	
预期效果	学生对课程的整体内容有更深入的理解和把握 树立持续提高礼仪修养，完善自我的信念		
学习场所	多媒体教室		
教学准备	备课本、课件、视频、图片、案例、网络课程等		

## 十、课程考核方案

课程考核的目的是全面评估学生的学习状况。对学生学习的考核,既要关注学生知识与技能的理解和掌握,也要关注他们价值观与情商的发展;既要关注结果,更要关注过程。考核的手段和形式应多样化,要将过程评价与结果评价相结合,定性与定量相结合,充分关注学生的个性差异,发挥考核的激励作用,增强学生的自信心和实践能力。

考核方案	课程考核的目的是全面评估学生的学习状况。对学生学习的考核,既要关注学生知识与技能的理解和掌握,也要关注他们价值观与情商的发展;既要关注结果,更要关注过程。考核的手段和形式应多样化,要将过程评价与结果评价相结合,定性与定量相结合,充分关注学生的个性差异,发挥考核的激励作用,增强学生的自信心和实践能力		
考核方式	考核项目	成绩	说明
过程考核 (60%)	课堂表现、讨论、角色扮演现场表现	10分	每人每项至少1次,取平均分
	学习情境 行姿考核与打领带考核	10分	教学完成后,以策划案作为项目小结; 学习态度和过程 基本素养、课堂讨论、 提问、应变能力等(10%) 项目完成的情况及创新性 (20%)
	学习情境 商务会议策划案	10分	
	学习情境 客户接待流程策划	10分	
	学习情境 商务活动(如签字仪式)策划案	10分	
	学习情境 商务宴请程序策划	10分	
情景剧	10分	每组表演情景剧	
终结考核 (40%)	综合试卷	30分	
总分		100分	

## 十一、教学材料

### (一)教材

选用教材	用途	说明
商务礼仪教程	参考教材	杨贺主编,北京理工大学出版社,2013年1月
工商企业管理礼仪	参考教材	文泉著,北京理工大学出版社,2018年第6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,2018年第3次印刷
商务礼仪实训指导	实训指导参考	张兰平编,化学工业出版社,高职高专规划教材,2018
工商企业管理礼仪实训	实训指导书	于立新主编,对外经贸大学出版社,2019年第4次印刷

(二)课程资源:精品课程 (三)网络资源:如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图等。