

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案

为提升信息化教学路径，实施线上线下学习，本学期面向学生开设《商务礼仪》线上学习课程，具体学习方案如下。

一、学习网站

同学们可以通过下面 3 个网址进行学习。第一个是老师自己根据教学计划和教材开发的学校平台学习网站，是同学们好好主要的学习平台；第二个是老师主持的国家精品资源共享课学习平台完成学习和提交作业；第三个智慧树《商务礼仪》课程学习平台，希望同学们认真学习。

1. 课程线上教学平台--课程线上教学平台网址：

校内平台：

http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018

爱课程：http://www.icourses.cn/sCourse/course_3030.html

智慧树：

http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018

二、课程学习 QQ 群号

群号：1048157168



三、课程简介

该课程是商科类专业学习领域中专业必修课程，通过本课程的学习，使学生全面而系统地理解商务礼仪的基本理论、基本知识技能和基本方法。进而有效塑造自己的职业形象，给交往对象留下专业、敬业、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的人格魅力和竞争优势。详见如下：

有礼走遍天下，无礼寸步难行。礼仪，是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是职业形象的具体表现。在商务交往活动中，言谈举止、着装打扮、待人接物是否合乎礼仪的要求，在很大程度上影响着活动的成败。因此，掌握商务礼仪的规则是搞好商务活动至关重要的方面和环节。它可以有效塑造自己的职业形象，给交往对象留下专业、敬业、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的人格魅力和竞争优势。

《商务礼仪》是帮助学生全面了解商务交际礼仪知识，塑造职业人士形象的通识教育选修课程。

本课程是山东省精品资源共享课程，旨在帮助学生掌握商务人员职业形象设计，例如化妆、发型、举止等仪容仪表礼仪；掌握商务人员职业装的穿着礼仪；掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势的仪态礼仪规范要求；掌握商务人员交际语言礼仪；掌握商务人员工作中的约见与洽谈礼仪、接待与谈判礼仪、会议礼仪、剪彩礼仪、不同国度的宴请礼仪等行为规范。通过理解学习商务个人的仪容、仪表、仪态、仪姿礼仪对于打造个人形象、塑造企业文化形象、提升全社会文明程

度具有重要意义；并通过设计自己的职业形象，在职业场合能正确地运用商务礼仪传达对他人的礼节和尊敬，学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合，增强人际沟通能力，提升职业素养。

课程通俗、易学、易懂，能让学生学会巧用商务交际沟通技巧，打造个人商务交际魅力，提升就业能力。

四、学习安排

1. 校内学习平台：

http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018

2. 爱课程：

http://www.icourses.cn/sCourse/course_3030.html

请同学们以校内课程平台学习为主，三个学习平台都有详细学习内容视频，每个内容里面都有课件和讲课视频、学习资料、拓展资源等，资源非常丰富。

平台学习考核内容包括：学习进度、学习内容、学习方式、考核内容、考核标准等。其中考核方式也进行了多样化设计，如弹题、课前课后自测、章节测试、课堂作业等，做到每节课都有考核、有讨论、有答疑，同学们请先完成前四周的学习内容，每周拿出至少4个小时进行按计划学习。依次类推，共完成14周的在线学习计划与实施，并完成老师布置的随堂作业，完成学习考核。

五、学习内容及实施时间安排表

序号	周次	学时	单元标题	项目编号	教学内容	教学方式	教学时间
1	1	2	第一次课概述	1-1	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 课程能力目标 ◆ 电子商务、营销类行业的就业岗位设置 ◆ 本课程的内容架构 ◆ 本课程的学习方法 	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=20183 . QQ 屏幕分享： 群号：1048157164 观看视频 学生讨论 教师直播	第一周
			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"> ◆ 了解礼仪和商务礼仪的关系 ◆ 理解礼仪的含义、原则和功能 ◆ 理解商务礼仪的含义、原则和功能 	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=20183 . QQ 屏幕分享： 群号：1048157164 学生讨论 教师直播	
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： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享：群号：1048157164 欣赏图片 学生讨论 教师直播	第二周 1-2 节
			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	网上示范化淡妆	
3	3	2	仪态	2-1-2	能力目标： 能够得体地展现端庄的仪	欣赏图片现场演示 学生练习	第三周

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案—张晓

			礼仪		<p>态</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 		1-2 节
4	4	2	男士 西装	2-2-1	<p>能力目标:</p> <p>能够正确地穿着西装</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 教师直播	第三周 3-4 节
5	5	2	男士 打领带	2-2-1	<p>能力目标:</p> <p>能够学会几种常用领带打法</p> <p>知识目标:</p> <p>掌握几种常用领带打法</p>	观看视频 欣赏图片 现场演示 学生练习	第四周 1-2 节
6	6	2	女士 套裙	2-2-2	<p>能力目标:</p> <p>能够正确地穿着套裙</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 教师直播	第四周 3-4 节
7	7	2	求职 材料 准备	2-3	<p>能力目标:</p> <p>能够书写求职简历</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握求职信及个人简历书写技巧 ◆ 英文履历表书写 	1. 线上线下 2. 教学平台: http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享: 群号: 1048157164 学生讨论 教师直播	第五周 1-2 节
8	8	2	求职 面试 注意 事项	2-3	<p>能力目标:</p> <p>能够在求职面试中较好地表现自己, 符合礼仪规范要求</p> <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握求职面试回答问题技巧 ◆ 掌握面试着装及仪表 	现场演示 学生讨论 教师直播	第五周 3-4 节

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案—张晓

					要领		
9	9	2	公司会议准备及流程	3-1	能力目标： 能够安排会议议程和会议日程 知识目标： ◆ 掌握公司会议的工作流程 ◆ 了解公司会议准备工作的内容	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享：群号：1048157164 学生讨论 教师直播	第六周 1-2 节
			公司会议座次排位	3-1	能力目标： ◆ 能够正确安排大型公司会议座次 ◆ 能够正确安排小型公司会议座次 知识目标： ◆ 掌握大型公司会议座次排序的具体规则和排序方法 ◆ 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	学生讨论 教师直播 现场演示 学生练习	第六周 3-4 节
10	10	2	签字仪式准备工作	4-1	能力目标： 能够为签字仪式做好各种准备工作 知识目标： ◆ 掌握签字文本的准备 ◆ 掌握签字厅的布置 ◆ 掌握签字厅的座次安排	观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师直播 现场演示 学生练习	第七周 1-2 节
			签字仪式整体流程	4-1	能力目标： 能够按照正确的顺序组织签字仪式 知识目标： 掌握签字仪式的流程安排	观看视频 欣赏图片 现场演示 学生练习	第七周 3-4 节
11	11	2	客户接待流程	5-1-1	能力目标： ◆ 能够有条不紊地进行客户接待工作 ◆ 能够在恰当的时间，用正确的方式拨打电话 知识目标： ◆ 掌握客户接待流程 ◆ 掌握接待用语文明七	学生讨论 教师直播 现场演示 学生练习	第八周 1-2 节

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案—张晓

					句 ◆ 掌握电话礼仪		
12	12	2	乘车礼仪与介绍礼仪	5-1-2	能力目标： ◆ 能够在乘车时选坐正确的位置 ◆ 能够在商务交往中正确地进行自我介绍 ◆ 能够在商务交往中正确地为他人作介绍 知识目标： ◆ 掌握不同车型的座次排序 ◆ 掌握自我介绍和经人介绍的要领 ◆ 掌握自我介绍和经人介绍的顺序	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享：群号：1048157164 观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	第八周 3-4 节
13	13	2	握手礼仪	5-1-3	能力目标： 能够在见面时正确地使用握手礼仪 知识目标： ◆ 掌握握手的要领 ◆ 掌握握手的顺序 ◆ 了解握手的方式 ◆ 掌握握手的禁忌	观看视频 欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	第九周 1-2 节
14	14	2	行进及名片礼仪	5-1-4	能力目标： ◆ 能够正确地引领客人 ◆ 能够正确地与他人交换名片 知识目标： ◆ 掌握走路行进、上下楼梯、搭乘电梯、出入房间等行进礼仪 ◆ 掌握递名片的要领 ◆ 掌握交换名片的顺序 ◆ 掌握索取他人名片的方法	欣赏图片 学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	第九周 3-4 节
15	15	2	基本客户拜访	5-2-1	能力目标： 能够独立完成拜访客户的任务 知识目标： ◆ 掌握约见礼仪 ◆ 掌握拜访事前准备工作 ◆ 掌握拜访会面礼仪	学生讨论 教师讲授 现场演示 学生练习	第十周

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案—张晓

16	16	1	中式宴请	6-1	<p>能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>知识目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 教师网络直播	第十一周
			西式宴请礼仪规范	6-2	<p>能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>知识目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享：群号：1048157164 欣赏图片 学生讨论 教师直播	第十二周
复习				<ul style="list-style-type: none"> ◆ 综合复习 ◆ 强化重点 ◆ 分享成果 ◆ 规划未来 	学生讨论 教师直播	第十三周	
考核		形象考核及情境模拟展示		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 男生打领带考核 ◆ 女生行姿考核 ◆ 情景剧表演 	现场直播演示	第十四周	

六、作业发布和答疑

为了能够及时答疑，我们建立了 qq 群，请同学们加入，我们一起学习答疑交流。作业通过“课程平台、雨课堂”发布，到时我发给你们二维码，大家扫码进入课程学习班。

七、考核

《商务礼仪》线上课程教学与学习方案—张晓

通过 qq、微信考核出勤和课堂讨论情况，通过课程平台及雨课堂考核知识点掌握和运用情况，进行过程及终结性考核，完成教学目标任务。

《商务礼仪课程组》 张晓