

《商务礼仪》信息化建设与学习方案

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，具体信息化建设实施方案如下。

一、学习网站

通过建设本课程为山东省精品资源共享课程，为信息化教学提供有力帮助。同学们可以通过下面 3 个网址进行学习。第一个是老师根据教学计划和教材开发的学校平台学习网站，是同学们和老师交流的主要学习平台；第二个是老师建设的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

2. 信息化学习内容：学习与教学视频、情景模拟视频、学习方案、学习课件、往年学习经验、学习思考、学习与讨论、作业与答疑、情景模拟实战演练、学习试题库、平台学习考核、师生互动等，内容丰富，学习便捷。

二、课程学习 QQ 群号

群号：1048157168



三、信息化课程简介

该信息化课程是商科类专业学习领域中专业必修课程，通过信息化学习手段，完成本课程的学习与交流互动，使学生打破以往传统教室概念，通过信息化教学进行线上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。内容概况如下：

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。

课程通过信息化教学与学习手段，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个学时进行按计划学习。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、信息化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	信息化学习内容	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 ◆ 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 教师直播或视频	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 教师直播或视频	
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 	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	第二周

《商务礼仪》信息化建设情况—张晓

					求	号：1048157164 欣赏图片 学生讨论 教师直播或视频	
			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 教师直播或视频	第二周
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	第三周
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 教师直播或视频	第三周
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	第四周
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 教师直播或视频	第四周
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	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	第五周

《商务礼仪》信息化建设情况—张晓

						学生讨论 教师直播或视频	
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 知识目标： ◆ 掌握求职面试回答问 题技巧 ◆ 掌握面试着装及仪表 要领	现场演示 学生讨论 教师直播或视频	第五周
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 教师直播或视频	第六周
			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 教师直播或视频 现场演示 学生练习	第六周
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 教师直播或视频 现场演示 学生练习	第七周
			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：	观看视频 欣赏图片 现场演示 学生练习	第七周

《商务礼仪》信息化建设情况—张晓

					掌握签字仪式的流程安排		
11	11	2	客户接待流程	5-1-1	<p>能力目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握客户接待流程 ◆ 掌握接待用语文明七句 ◆ 掌握电话礼仪 	<p>学生讨论</p> <p>教师直播或视频</p> <p>现场演示</p> <p>学生练习</p>	第八周
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"> ◆ 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 <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	<p>1. 线上线下</p> <p>2. 教学平台: http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=2018</p> <p>3. QQ 屏幕分享: 群号: 1048157164</p> <p>观看视频</p> <p>欣赏图片</p> <p>学生讨论</p> <p>教师讲授</p> <p>现场演示</p> <p>学生练习</p>	第八周
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"> ◆ 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 	<p>观看视频</p> <p>欣赏图片</p> <p>学生讨论</p> <p>教师讲授</p> <p>现场演示</p> <p>学生练习</p>	第九周
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"> ◆ 能够正确地引领客人 ◆ 能够正确地与他人交换名片 <p>知识目标:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	<p>欣赏图片</p> <p>学生讨论</p> <p>教师讲授</p> <p>现场演示</p> <p>学生练习</p>	第九周

《商务礼仪》信息化建设情况—张晓

					◆ 掌握索取他人名片的方法		
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
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 教师网络直播	第十一周
			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	1. 线上线下 2. 教学平台： http://course.rzpt.cn/front/kc.js.php?course_id=2018 3. QQ 屏幕分享：群号：1048157164 欣赏图片 学生讨论 教师直播或视频	第十二周
			复习		◆ 综合复习 ◆ 强化重点 ◆ 分享成果 ◆ 规划未来	线上讨论 教师直播或视频	第十三周
考核			形象考核及情境模拟展示		◆ 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

通过网络课程签到考勤、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，完成本课程教学目标任务。

《商务礼仪》信息化教学课程组 张晓