

通识选修课《商务礼仪》

第一单元

课程单元教学设计

单元名称：基础知识导入：礼仪与商务礼仪

所属系部：商学院

制定人：张晓

合作人：秦美玲

制定时间：本学期

日照职业技术学院

《商务礼仪》前导项目 单元设计

前导项目 基础知识导入：礼仪与商务礼仪

项目名称	项目 /基础知识导入 --- 礼仪与商务礼仪		计划学时	2
模块 教 学 目 标	知识点	1. 仪容礼仪的内涵及仪容礼仪的意义 2. 商务礼仪发展历程 3. 商务礼仪的原则		
	职业素质	理解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 强调学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合 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 增强人际沟通能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	什么是礼仪	了解	礼仪的导入、情境模拟	
2	商务礼仪	了解	商务礼仪 引入，重要性分析	
3	商务礼仪发展历程	了解	商务礼仪的发展、渊源	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1 礼仪的重要性		由教师讲解，并由学生以情景模拟或角色扮演的方式进行练习	
教学难点	1. 商务礼仪的重要性剖析		由教师引导，并由学生举例说明	
教学方法 与手段	方法：讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

通识选修课《商务礼仪》

第二单元

课程单元教学设计

单元名称：“管理岗位”求职形象设计 --- 职业形象礼仪

所属系部： 商学院

制定人： 张 晓

合作人： 秦美玲

制定时间： 本学期

日照职业技术学院

《商务礼仪》项目 单元设计

项目 “管理岗位” 求职形象设计 --- 职业形象礼仪

项目名称	项目 / “管理岗位” 求职形象设计 --- 职业形象礼仪		计划学时	6
模块 教 学 目 标	知识点	1. 仪容礼仪的内涵及仪容礼仪的意义 站姿、坐姿、行姿、礼姿及手势的规范要求 职业场合服装的功能 职业场合着装的原则 办公室礼仪的基本知识，办公场所形象的重要性 求职信、个人简历书写规范 面试礼仪的基本知识		
	职业素质	理解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 强调学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合 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 增强人际沟通能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	仪容仪态	掌握	掌握洁面步骤；掌握淡妆画法；并对站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势及微笑进行训练	
2	职业着装	掌握	掌握男士西装着装要领与女士西装套裙的穿着要领；掌握西装配件搭配要领；练习领带的几种打法	
3	求职面试	掌握	掌握求职信、个人简历及英文履历表书写规范；并对面试提问回答及面试过程的礼仪规范进行训练	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1. 洁面步骤与淡妆画法 2. 男士西装着装要领与女士西装套裙的穿着要领 3. 电子邮件书写的礼仪规范 4. 求职信、个人简历及英文履历表书写规范；		由教师进行示范，并由学生以情景模拟或角色扮演的方式进行练习	

教学难点	1. 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势及微笑的礼仪规范 2. 领带的打法 3. 电子邮件书写的礼仪规范 4. 面试提问回答及面试过程礼仪规范	由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟或角色扮演的方式进行实践练习
教学方法与手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段	

单元教学设计 项目/任务 1

任务名称	小李应聘某公司营销管理职位的化妆	计划学时	2
任务教学目标	1. 掌握洁面步骤 2. 掌握淡妆画法 3. 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势训练 4. 微笑训练		
任务技能点编号	学习目标 层次	技能描述	
1. 1	掌握	掌握洁面步骤	
1. 2	掌握	掌握淡妆画法	
1. 3	掌握	站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势训练	
1. 4	掌握	微笑训练	
目标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	洁面步骤与淡妆画法	由教师进行示范, 并由学生以情景模拟或角色扮演的方式进行练习	
教学难点	站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势及微笑的礼仪规范	由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟或角色扮演的方式进行实践练习	
教学方法与手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>大学毕业的李小姐刚入职新立公司，该公司将和日方客户进行商务洽谈，王小姐将作为公司的代表出席洽谈会。</p> <p>作为营销管理人员的李小姐应在个人的仪容、仪态方面注意哪些问题？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 仪容礼仪 内容：讲授仪容礼仪的相关知识，主要从面部的清洁与保养、面部的修饰与化妆、头发的清洁与发型选择、双手的清洁、口腔的清洁与护理及香水的使用 6 个方面进行介绍</p> <p>2. 仪态礼仪 内容：主要介绍举止与神态两方面的礼仪规范。举止礼仪部分主要对站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势等环节的礼仪规范进行介绍。神态礼仪重点在于对眼神和微笑的礼仪与技巧的介绍与训练</p>
任务训练	<p>任务背景：大学毕业的李小姐刚入职新立公司，该公司将和日方客户进行商务洽谈，王小姐将作为公司的代表出席洽谈会。</p> <p>任务：1. 为李小姐设计面部的妆容、发型等外形设计 2. 模拟洽谈场景等李小姐可能遇到的商务场合，做出李小姐在此场景下恰当的举止与神态。 3. 说出作为一名商务人员应注意哪些仪容仪态礼仪与规范？</p> <p>操作：把全班同学分组，分别扮演任务中的新立公司和日方客户的代表，运用所学的仪容仪态礼仪规范知识完成上述任务。</p>
任务考核	<p>思考题：要成为一名令人喜欢的职场人士，在仪容仪态方面应具有哪些素养？</p>

单元教学设计 项目/任务 2

任务名称	小李应聘某公司营销管理职位的着装	计划学时	2
任务 教学目标	1. 掌握男士西装着装要领 2. 掌握西装配件搭配要领 3. 领带的几种打法训练 4. 掌握女士西装套裙的穿着要领		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
2.1	掌握	男士西装着装要领	
2.2	掌握	西装配件搭配要领	
2.3	掌握	领带的几种打法训练	
2.4	掌握	女士西装套裙的穿着要领	
目标	内 容		解 决 措 施
教学重点	男士西装着装要领与女士西装套裙的穿着要领		由教师进行示范,并由学生以情景模拟或角色扮演的方式进行练习
教学难点	领带的打法		由教师进行示范,并由学生在实训室中通过情景模拟或角色扮演的方式进行实践练习
教学方法与手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>新立公司的总经理李先生和财务总监张女士带领公司工作人员一行 4 人，将就贷款事项与工商银行进行一次洽谈。</p> <p>李先生和张小姐等公司职员在此次洽谈活动中，应如何恰当着装？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 职业场合服装的功能及着装原则 内容：讲解服装的标识功能与职业场合着装的原则，即国际通用的着装规范—TPO 原则。</p> <p>2. 男士西装着装礼仪 内容：介绍男士西装的分类、着装要领、男士西装配件（衬衫、领带、领带夹与领带针、皮带、皮鞋、袜子、公文包与钱夹、手表与饰品）及其着装要领；介绍并练习领带的几种打法。</p> <p>3. 女士西装套裙着装礼仪 内容：介绍女士职业套裙的分类、着装要领、职业套裙配件（衬衫、皮鞋、袜子、配饰、耳环、手镯及手链）及其着装要领。</p>
任务训练	<p>任务背景： 新立公司的总经理李先生和财务总监张女士带领公司工作人员一行 4 人，将就贷款事项与工商银行进行一次洽谈。</p> <p>任务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 为李先生和张小姐进行着装设计。 2. 说出李先生和张小姐的着装是如何体现了 TOP 原则。 3. 说出公司和银行双方的男士分别适合哪种领带的打法？并一一打上领带。 4. 商务着装还应注意哪些礼仪规范。 <p>操作： 把全班同学分组，分别扮演任务中的新立公司和银行的工作人员，运用所学的职场着装礼仪规范知识完成上述任务。</p>
任务考核	<p>思考题： 当需着职业装参加商务活动时，须注意哪些着装规范？</p>

单元教学设计 项目/任务 3

任务名称	小李应聘“某公司营销管理职位”的求职面试		计划学时	2
任务教学目标	1. 求职信及个人简历书写 2. 英文履历表书写 3. 面试提问回答训练 4. 面试着装及仪表要领 5. 面试过程礼仪规范训练			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
4.1	掌握	求职信及个人简历书写		
4.2	掌握	英文履历表书写		
4.3	掌握	面试提问回答训练		
4.4	掌握	面试着装及仪表要领		
4.5	掌握	面试过程礼仪规范训练		
目标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1. 掌握接打电话、手机礼仪规范 2. 面试过程礼仪规范训练		由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	1. 掌握电子邮件书写规范 2. 英文履历表书写		由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	
教学方法与手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>刚毕业不久的小李将参加一家英国旅游公司 TTCC 驻天津代表处的人力资源专员职位面试，并被告知面试时需携带一份纸质的中英文简历。</p> <p>小李应如何撰写自己的简历？在面试中应注意哪些礼仪规范？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 个人简历与求职信书写礼仪 内容：介绍个人简历、求职信、英文履历表的写作要领及不同国家的履历表写作要领。</p> <p>2. 面试礼仪 内容：介绍面试前、面试中与面试后各阶段的礼仪规范，以及面试礼仪的注意细节。</p>
任务训练	<p>任务背景： 刚毕业不久的小李将参加一家英国旅游公司 TTCC 驻上海代表处的人力资源专员职位面试，并被告知面试时需携带一份纸质的中英文简历。</p> <p>任务： 1. 帮小李撰写一份中英文简历。 2. 模拟面试场景，做出小李在此场景下恰当的言谈举止。</p> <p>操作： 把全班同学分组，分别扮演任务中的小李、考官和评委，运用所学的礼仪规范知识完成上述任务。由评委对小李和考官的行为举止做出评价。</p>
任务考核	<p>思考题：要在求职面试中获得成功，要做好哪些准备？</p>

本单元教学步骤 及师生互动实施表

步骤	教学内容及能力/ 知识目标	教师活动	学生活动
1. 受单	1、教师简要对课程整体学习情况进行介绍 2、导入案例：讨论分析 3、教师发布学习任务（知识点、技能点），学生受单，资讯开始	1、教师进行课程介绍（性质、课程目标、涉及的专业岗位定位）、项目进度、考核方案等 2、给学生发布学习任务、发放任务工单 3、教师导学、助学	1、学生明确该课工作任务、能力目标、知识目标和素养目标及考核点 2、接受任务工单 2、围绕案例，分组实战讨论
2. 资讯	根据项目任务、受单情况，对小组成员进行分工，讨论案例情境并模拟，完成资讯	1、教师根据项目任务、受单情况，对小组成员分工指导，检查学生资讯完成情况 2、教师助学、促学	学生根据任务工单分配情况，以小组为单位，讨论完成资讯
3. 决策、 计划	1、小组成员分工，制订学习计划 2、分析讨论案例 3、根据以上讨论分析，制定学习计划 4、教师全程跟踪	1、教师检查小组分工情况 2、教师对案例背景资料指导并模拟分析 3、检查小组完成决策计划 4、教师全程跟踪帮助指导、检查、学生答疑	1、小组成员分工 2、小组对背景资料进行模拟分析 3、小组完成决策计划 4、有疑问随时向老师询问
4. 实施	结合案例剖析渗透知识点、技能点	1、教师对知识进行分析和讲解，学生分组实施 2、教师实施小组任务， 3、教师邀请各组进行介绍，教师进行点评示范，突出技能点掌握	1、学生根据老师布置的任务，分组完成 2、领悟老师讲授的知识、技能点 3、学生模拟展示操练，掌握本课技能点
5. 检查、 评估	学生展示，教师检查学生模拟规范，并给予纠正	检查学生模拟规范，并给予纠正	1、聆听并思考教师所点评的重点内容
6. 总结	1、学生根据自己任务完成的情况，对自己的进行自我评估，并提出改进的办法 2、教师总结	总结本课重点、难点	自我评估，总结，为课后作业做准备
[作业]	1、完成作业，并预习下次课内容，并搜集商务礼仪案例资料 2、课后完善填写任务工单等课程考核资料和小组讨论记录单等		

通识选修课《商务礼仪》

第三单元

课程单元教学设计

单元名称：某贸易公司召开年度商务会议 --商务会议礼仪

所属院部：商学院

制定人：张晓

合作人：秦美玲

制定时间：本学期

日照职业技术学院

项目三 某贸易公司召开年度商务会议 ----商务会议礼仪

单元教学设计 项目/任务 1

项目名称	项目二/ 某贸易公司召开年度商务会议 --- 商务会议礼仪		计划学时	4
模块 教 学 目 标	知识点:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握公司会议的工作流程 2. 了解会议准备的内容 3. 掌握会议座次安排的原则 4. 了解商务谈判的礼仪规范 		
	职业素质:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织能力; 2. 策划能力 3. 协调能力; 4. 沟通能力 		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	公司会议	掌握	公司会议的工作流程; 会议的座次安排;	
2	商务谈判	掌握	出席谈判的仪态仪表礼仪; 商务谈判的座次安排	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	公司会议会前的工作流程安排; 商务谈判场合的座次安排		由教师进行讲解、引导、示范, 并由学生进行情景模拟	
教学难点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安排会议议程和会议日程 2. 商务谈判场合的位次排序 		由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟、角色扮演进行实践练习	
任务名称	公司会议		计划学时	2
任务教学目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握公司会议的工作流程安排 2. 掌握公司会议的座次安排 			

任务技能点编号	学习目标层次	技能描述
1.1	掌握	公司会议的工作流程安排及会议准备工作的内容
1.2	掌握	公司大小型会议中尊位及位次排序的具体规则和排序方法
目标	内 容	解 决 措 施
教学重点	公司会议的工作流程安排	由教师进行讲解、引导、示范，并由学生结合某项会议，自行设计一个会议工作流程图。
教学难点	公司会议的座次安排	由教师进行讲解、示范，并由学生通过情景模拟、角色扮演进行实践练习并划出大小型会议座次排序图。
教学方法与手段	方法：讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段	

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>任务背景： 某贸易股份有限公司召开一年一度的股东大会参加会议的人数为 50 余人，为了使会议能够顺利召开，公司公关策划部门要为此次股东大会草拟一个会议筹备方案。</p> <p>本次任务： 该部门应该为本次股东大会做哪些安排？</p>

<p>知识点、技能点学习</p>	<p>1. 公司会议的工作流程安排</p> <p>主要教学内容： 介绍工作会议的会前工作流程；工作会议的会中工作流程；工作会的会后工作流程。并为学生演示工作会议流程图。</p> <p>2. 会议准备工作的内容</p> <p>主要教学内容： 介绍会议准备中会议主题与议题、会议规模与规格的确定；会议组织机构、会议所需设备和用具的准备，会议时间与会期、会议地点的确定；介绍如何安排会议议程和日程；如何制发会议通知等。</p> <p>3. 公司大小型会议中尊位及位次排序方法</p> <p>主要教学内容： 介绍小型会议的两种尊位及位次排序的方法；介绍大型会议中主席台排座、发言者座席、主持人席位、群众席安排。</p>
<p>任务训练</p>	<p>任务背景： 某股份有限公司召开一年一度的股东大会参加会议的人数为 50 余人，为了使会议能够顺利召开，公司公关策划部门要为此次股东大会草拟一个会议筹备方案。</p> <p>任务要求： 1. 确定此次会议的议程和具体会议日程； 2. 制发一个会议通知； 3. 为本次股东大会做一个座次安排图。</p> <p>学生操作练习： 每一位同学针对上述任务背景，结合教师讲授的内容，做一项由自己确定主题和议题的股东大会会议筹备方案。</p>
<p>任务考核</p>	<p>课后实践训练：</p> <p>1. 某公司将召开一次业务工作会议，出席人员 20 人左右，会期两天。请按要求草拟一份会议通知。(要求：格式正确、内容完整、文字标点规范。)</p> <p>2. 某公司准备召开一次科技成果汇报会，出席人员约 30 人，会期三天。请按制定会议方案的基本要求与方法，草拟一份会议方案。</p>

单元教学设计 项目三/任务 2

任务名称	小王出席某贸易公司商务洽谈会议	计划学时	2
任务教学目标	1. 掌握出席谈判的仪态仪表礼仪; 2. 掌握商务谈判的座次安排		
任务技能点编号	学习目标 层次	技能描述	
2.1	掌握	出席商务谈判时, 男士和女士的仪容、服饰、言谈举止的具体要求;	
2.2	掌握	商务谈判中谈判桌的摆放及座次安排	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	商务谈判中的言谈举止要求; 商务谈判中的座次安排。	由教师进行讲解、引导、示范, 并由学生分组进行情景模拟、角色扮演实践练习。	
教学难点	商务谈判中的座次安排	由教师示范、指导, 由学生分组通过情景模拟、角色扮演进行实践练习。	
教学方法与手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>任务背景： 小王出席某进出口贸易公司与某大型服装生产企业进行有关服装出口的业务洽谈，双方的谈判准备在贸易公司的会议室召开。主客双方主要参与谈判的人员各 8 人，为此主方贸易公司小王要为此次谈判作一个周密的安排。</p> <p>本次任务： 主客双方参与谈判的人员谈判过程中应注意哪些问题？主方应该如何安排双方的座次？</p>
技能点学习	<p>1. 主、客方谈判礼仪 主要教学内容： 介绍主方谈判的接待准备；主方谈判的迎送工作；谈判室的布置与座次安排、客方谈判礼仪。</p> <p>2. 出席商务谈判的仪表仪态要求 主要教学内容： 介绍出席谈判时主客双方仪容规范、男士女士的服饰要求、准确的语言表达，得体的行为举止。</p>
任务训练	<p>任务背景： 小王出席某进出口贸易公司与某大型服装生产企业进行有关服装出口的业务洽谈，双方的谈判准备在贸易公司的会议室召开。主客双方主要参与谈判的人员各 8 人，为此主方贸易公司小王要为此次谈判作一个周密的安排。</p> <p>任务要求：1. 出席上述商务谈判场合应该注意哪些礼仪规范？ 2. 模拟具体场景作出主客双方的座次安排。</p> <p>学生操作练习： 全班同学分成以 15 人—20 人为单位的小组，针对上述任务背景，结合教师讲授的内容，每一位同学都要作简短演讲，说明出席谈判场合应该注意的礼仪规范。然后小组成员通过情景模拟，进行角色扮演安排座次。</p>
任务考核	<p>课后实践训练：请结合进出口贸易公司此次业务洽谈的背景，做一个商务谈判会议策划。</p>

本单元教学步骤 及师生互动实施表

步骤	教学内容及能力/ 知识目标	教师活动	学生活动
1. 受单	1、教师发布学习任务（知识点、技能点），学生受单，资讯开始	1、教师给学生发布学习任务、发放任务工单 2、教师导学、助学	1、学生接受任务工单 2、围绕任务，分组实战讨论
2. 资讯	根据项目任务、受单情况，对小组成员进行分工，讨论案例情境并模拟，完成资讯	1、教师根据项目任务、受单情况，对小组成员分工指导，检查学生资讯完成情况 2、教师助学、促学	学生根据任务工单分配情况，以小组为单位，讨论完成资讯
3. 决策、计划	1、小组成员分工，制订学习计划 2、分析讨论案例 3、根据以上讨论分析，制定学习计划 4、教师全程跟踪	1、教师检查小组分工情况 2、教师对案例背景资料指导并模拟分析 3、检查小组完成决策计划 4、教师全程跟踪帮助指导、检查、学生答疑	1、小组成员分工 2、小组对背景资料进行模拟分析 3、小组完成决策计划 4、有疑问随时向老师询问
4. 实施	结合案例剖析渗透知识点、技能点	1、教师对知识进行分析和讲解，学生分组实施 2、教师实施小组任务， 3、教师邀请各组进行介绍，教师进行点评示范，突出技能点掌握	1、学生根据老师布置的任务，分组完成 2、领悟老师讲授的知识、技能点 3、学生模拟展示操练，掌握本课技能点
5. 检查、评估	学生展示，教师检查学生模拟规范，并给予纠正	检查学生模拟规范，并给予纠正	1、聆听并思考教师所点评的重点内容
6. 总结	1、学生根据自己任务完成的情况，对自己的进行自我评估，并提出改进的办法 2、教师总结	总结本课知识重点、难点	自我评估，总结，为课后作业做准备
[作业]	1、完成作业，并预习下次课内容，并搜集商务礼仪案例资料 2、课后完善填写任务工单等课程考核资料和小组讨论记录单等		

通识选修课《商务礼仪》

第四单元

课程单元教学设计

单元名称：新立公司庆典活动 -- 商务活动礼仪

所属系部： 商学院

制定人： 张 晓

合作人： 秦美玲

制定时间： 本学期

日照职业技术学院

项目四 新立公司 庆典活动

----- 商务活动礼仪

单元教学设计

项目名称	项目四/ 新立公司庆典活动 ----- 商务活动礼仪		计划学时	6
项目 教学目标	知识点:	1. 签字仪式的程序 2. 开业庆典的筹备 3. 各种开业庆典的程序 4. 剪彩仪式的程序 5. 展览会的布展		
	职业素质:	1. 组织能力 2. 领导能力 3. 沟通能力 4. 策划能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	签字仪式	掌握	掌握签字文本的准备; 掌握签字厅的布置与座次安排; 掌握签字仪式流程等	
2	开业庆典	掌握	掌握传播媒介和约请方式的选择; 掌握场地布置的礼仪规范	
3	剪彩仪式	掌握	掌握剪彩者的选定及对剪彩者的礼仪要求; 掌握剪彩时位次排定; 掌握对助剪者的礼仪要求	
4	展览会	掌握	掌握展览内容宣传; 展览会的展位分配与布展	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1. 签字仪式流程 2. 开业庆典的流程 3. 对剪彩者的选择及礼仪要求 4. 展览会的布展		由教师进行示范, 并由学生进行情景模拟	
教学难点	1. 签字文本的准备 2. 开业庆典场地布置 3. 剪彩时的位次排定 4. 展览会的布展		由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与 手段	方法: 讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

单元教学设计 项目四/任务 1

任务名称	“新立公司”合作签字仪式		计划学时	2
任务 教学目标	1. 签字文本的准备 2. 签字厅的布置 3. 签字厅的座次安排 4. 签字仪式流程			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
1. 1	掌握	签字文本的准备		
1. 2	掌握	签字厅的布置		
1. 3	掌握	签字厅的座次安排		
1. 4	掌握	签字仪式流程		
目标	内容	解决措施		
教学重点	签字仪式流程	由教师进行示范，并由学生进行情景模拟		
教学难点	签字文本的准备	由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习		
教学方法与手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>新立公司经过与日方合作伙伴经过艰苦的反复磋商谈判，终于达成协议，将要与日方客户就已达成的合作意向正式签订合同。</p> <p>合作合同的签字仪式应包括哪些活动，这些活动应注意哪些礼仪规范？</p>
知识点 技能点学 习	<p>1. 签字仪式的草拟阶段</p> <p>内容：讲解草拟阶段的主要工作内容，如树立慎重严肃的态度、定稿、确定使用的文字、确定正本和副本、核对要严谨全面、盖章、内容符合法律要求、装订应庄重高档及各项工作的相关礼仪规范。</p> <p>2. 签字仪式的准备阶段</p> <p>内容：介绍准备阶段的主要工作环节，包括：签字场地的选择、人员安排、签字厅的布置与座次安排，及各项工作的相关礼仪规范。</p> <p>3. 签字仪式的签字阶段</p> <p>内容：介绍签字阶段的主要工作环节，如签字仪式开始、签字人签署文本、交换合同文本、共同举杯庆贺、合影留念、有秩序退场及各项工作的相关礼仪规范。</p>
任务训练	<p>任务背景：新立公司经过与日方合作伙伴经过艰苦的反复磋商谈判，终于达成协议，将要与日方客户就已达成的合作意向正式签订合同。</p> <p>任务：进行角色扮演，模拟签字仪式的全过程，应包括：签字仪式的草拟、准备和筹备三阶段的各项内容。</p> <p>操作：把全班同学分组，模拟新立公司的签字仪式，赋予他们每个人不同的角色，进行角色扮演，运用所学的相关知识完成上述任务，并由师生共同讨论与评价情景模拟中表现。</p>
任务考核	<p>思考题：以跟学训练的任务为背景，为此写一份“新立公司的签字仪式”的策划案</p>

单元教学设计 项目四/任务 2

任务名称	新立公司开业庆典		计划学时	2
任务 教学目标	1. 传播媒介的选择 2. 约请方式的选择 3. 场地布置 4. 开业庆典的流程			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
2. 1	掌握	传播媒介的选择		
2. 2	掌握	约请方式的选择		
2. 3	掌握	地布置场		
2. 4	掌握	开业庆典的流程		
目标	内 容	解 决 措 施		
教学重点	开业庆典的流程	由教师进行示范，并由学生进行情景模拟		
教学难点	开业庆典场地布置	由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>任务背景： 新立公司准备进军天津市场，根据业务需要，准备在天津建立一家分公司，经紧张筹备，现一切准备就绪，特为天津分公司举办开业典礼。</p> <p>本次任务： 作为组织者，为此次开业庆典应做好哪些筹备工作？</p>
知识点 技能点学习	<p>1. 开业庆典的筹备 内容：介绍开业庆典的主要筹备工作，包括：成立临时指挥部、目标确立、主题选定、组织舆论宣传、来宾约请、场地布置、接待服务、礼品馈赠及各项工作的相关礼仪规范。</p> <p>2. 开业庆典的具体运作 内容：介绍开幕庆典、奠基仪式、开工仪式、破土仪式、竣工仪式、下水仪式、通车仪式、通航仪式等的具体运作和礼仪规范。</p>
任务训练	<p>任务背景： 新立公司准备进军天津市场，根据业务需要，准备在济南建立一家分公司，经紧张筹备，现一切准备就绪，特为天津分公司举办开业典礼。</p> <p>任务： 进行角色扮演，模拟开业庆典全过程，应包括：庆典仪式前的准备及全程的庆典仪式。</p> <p>操作： 把全班同学分组，模拟新立公司的开业庆典，赋予他们每个人不同的角色，进行角色扮演，运用所学的相关知识完成上述任务，并由师生共同讨论与评价情景模拟中表现。</p>
任务考核	<p>思考题：以跟学训练的任务为背景，为此写一份“新立公司的开业庆典”的策划案。</p>

任务教学设计 项目四/任务 3

任务名称	新立公司庆典剪彩仪式	计划学时	2
任务 教学目标	1. 剪彩者的选定 2. 对剪彩者的礼仪要求 3. 剪彩时的位次排定 4. 对助剪者的礼仪要求		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
3. 1	掌握	剪彩者的选定	
3. 2	掌握	对剪彩者的礼仪要求	
3. 3	掌握	剪彩时的位次排定	
3. 4	掌握	对助剪者的礼仪要求	
目 标	内 容		解 决 措 施
教学重点	对剪彩者的选择及礼仪要求		由教师进行示范, 并由学生进行情景模拟
教学难点	剪彩时的位次排定		由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习
教学方法与 手段	方法: 讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>任务背景： 为更好的满足师生教学需要，为广大师生提供更完善的教学基础设施和优越的学习环境，职业学院筹建了新的综合图书馆，现已落成，特为此将要举办剪彩仪式。</p> <p>本次任务： 剪彩仪式应包括哪些基本程序？各项工作中应注意哪些基本的礼仪规范？</p>
知识点 技能点学习	<p>1. 剪彩仪式的渊源及特征 内容：讲解剪彩仪式的渊源及特征</p> <p>2. 剪彩仪式的程序 内容：从剪彩的准备、剪彩的人员选定、剪彩的程序三方面介绍剪彩仪式各环节的主要内容和相应的礼仪规范</p>
任务训练	<p>任务背景： 为更好的满足师生教学需要，为广大师生提供更完善的教学基础设施和优越的学习环境，职业学院筹建了新的综合图书馆，现已落成，特为此将要举办剪彩仪式。</p> <p>任务： 1. 课前准备好剪彩仪式所需要的一切物品（如红缎带、剪刀、托盘、白色手套等等），在课堂上模拟剪彩仪式。</p> <p>2. 从剪彩的准备、剪彩的人员选定、剪彩的程序三方面说出剪彩仪式各环节的主要内容和相应的礼仪规范</p> <p>操作： 把全班同学分组，分别扮演任务中的剪彩者、助剪者和其他工作人员。运用所学知识完成上述任务，并由师生共同讨论与评价情景模拟中表现。</p>
任务考核	<p>思考题：以跟学训练的任务为背景，为“职业学院图书馆落成剪彩仪式”做一份策划案。</p>

本单元教学步骤 及师生互动实施安排表

步骤	教学内容及能力/ 知识目标	教师活动	学生活动
1. 受单	教师发布学习任务（知识 点、技能点），学生受单， 资讯开始	1、教师给学生发布学习 任务、发放任务工单 2、教师导学、助学	1、学生接受任务工单 2、围绕任务，分组实战讨 论
2. 资讯	根据项目任务、受单情况， 对小组成员进行分工，讨论 案例情境并模拟，完成资讯	1、教师根据项目任务、 受单情况，对小组成员分 工指导，检查学生资讯完 成情况 2、教师助学、促学	学生根据任务工单分配情 况，以小组为单位，讨论完 成资讯
3. 决策、计划	1、小组成员分工，制订学 习计划 2、分析讨论案例 3、根据以上讨论分析，制 定学习计划 4、教师全程跟踪	1、教师检查小组分工情 况 2、教师对案例背景资料 指导并模拟分析 3、检查小组完成决策计 划 4、教师全程跟踪帮助指 导、检查、学生答疑	1、小组成员分工 2、小组对背景资料进行模 拟分析 3、小组完成决策计划 4、有疑问随时向老师询问
4. 实施	结合案例剖析渗透知识点、 技能点	1、教师对知识进行分 析和讲解，学生分组实施 2、教师实施小组任务， 3、教师邀请各组进行介 绍，教师进行点评示范， 突出技能点掌握	1、学生根据老师布置的任 务，分组完成 2、领悟老师讲授的知识、 技能点 3、学生模拟展示操练，掌 握本课技能点
5. 检查、评估	学生展示，教师检查学生模 拟规范，并给予纠正	检查学生模拟规范，并给 予纠正	聆听并思考教师所点评的 重点内容
6. 总结	1、学生根据自己任务完成 的情况，对自己的进行自我 评估，并提出改进的办法 2、教师总结	总结本课知识重点、难点	自我评估，总结，为课后作 业做准备
[作业]	1、完成作业，并预习下次课内容，并搜集商务礼仪案例资料 2、课后完善填写任务工单等课程考核资料和小组讨论记录单等		

通识选修课《商务礼仪》

第五单元

课程单元教学设计

单元名称：公司新员工小王客户接待与拜访--客户接待与拜访礼仪

所属院部：商 学 院

制定人：张 晓

合作人：秦 美 玲

制定时间：本 学 期

日照职业技术学院

项目五 公司新员工小王客户接待与拜访

-----客户接待与拜访礼仪

单元教学设计

项目名称	项目五/“公司新员工小王客户接待与拜访 ----- 客户接待与拜访礼仪		计划学时	6
模块教学 目 标	知识点:	1. 接待前准备工作的内容; 2. 接待工作具体实施内容; 3. 理解商务活动中迎送致意的礼仪规范; 4. 掌握我国主要贸易伙伴国拜访礼仪。		
	职业素质	1. 组织能力 2. 协调能力 3. 沟通能力 4. 应变能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	接待礼仪	掌握	接待工作流程; 掌握接待工作中的介绍礼仪规范; 见面时的称谓礼仪规范; 初次见面握手致意礼仪规范; 递送名片的礼仪。	
2	主要贸易伙伴 国拜访礼仪	掌握	亚洲的日本、北美的美国、欧盟的英国等具有代表性国家的拜访礼仪。	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握接待时的介绍礼仪; 3. 商务场合递送名片的礼仪规范。		由教师进行讲解、示范, 并由学生进行情景模拟练习。	
教学难点	1. 接待工作流程的具体安排 2. 自我介绍和经人介绍的顺序		由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与 手段	方法: 讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

单元教学设计 项目五/任务 1

任务名称	公司新员工小王接待国内客户	计划学时	4
任务教学目标	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握见面接待致意礼仪		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
1. 1	掌握	接待工作流程的具体安排	
1. 2	掌握	掌握接待时的介绍礼仪；初次见面时的握手致意礼仪；商务场合递送名片的礼仪规范	
目 标	内 容		解 决 措 施
教学重点	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握接待时的介绍礼仪； 3. 商务场合递送名片的礼仪规范。		由教师进行讲解、示范，并由学生进行情景模拟练习。
教学难点	1. 接待工作流程的具体安排 2. 自我介绍和经人介绍的顺序		由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习
教学方法与手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>天地公司的王萌是一个新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，人力资源部何部长打电话告知初萌，上午 10 点将有一位预约的客人前来拜访。</p> <p>王萌应该做哪些接待工作准备如何安排他们的位次呢？客人来访应如何接待？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 接待工作流程安排</p> <p>主要教学内容： 介绍接待前准备工作的内容；介绍接待工作具体实施内容；</p> <p>2. 接待活动中迎送致意的礼仪规范；</p> <p>主要教学内容： 接待工作中的介绍礼仪规范；见面时的称谓礼仪规范；初次见面握手致意礼仪规范；递送名片的礼仪。</p>
任务训练	<p>任务背景： 天地公司的王萌是一个新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，人力资源部何部长打电话告知初萌，上午 10 点将有一位预约的客人前来拜访。</p> <p>任务要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 王萌要做好接待前办公环境和办公用品的准备； 2. 要了解来宾的基本情况，确定接待规格； 3. 王萌做好介绍引荐等迎送致意礼仪的准备； <p>学生操作练习： 每一位同学依据此背景，结合教师讲授的内容，列出接待前需要准备的环境、办公用品、所需材料清单；然后做角色扮演演示见面接待时的迎送致意礼仪。</p>
任务考核	<p>课后实践练习：</p> <p>某企业下月初将派主管市场的王副总经理及市场部骨干一行 5 人，前来你公司参观学习，公司办公室孙主任让你拟定接待计划，请你将接待计划的要点写出来。</p>

单元教学设计 项目五/任务 2

任务名称	“十一”黄金周某公司业务员小王对不同国度客户拜访		计划学时	2
任务教学目标	1. 掌握中国在亚洲的主要贸易伙伴国日本的拜访礼仪 2. 掌握中国在北美的主要贸易伙伴国美国的拜访礼仪 3. 掌握中国在欧洲的主要贸易伙伴国英国的拜访礼仪			
任务技能点编号	学习目标 层次	技能描述		
2. 1	了解	日本的社交礼仪及习俗禁忌		
2. 2	了解	美国的社交礼仪及习俗禁忌		
2. 3	了解	英国的社交礼仪及习俗禁忌		
目标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	了解我国各主要贸易伙伴国的拜访礼仪		由教师进行讲解、分析不同国家的文化背景对其礼仪规范的影响，以便学生了解不同国家的拜访礼仪	
教学难点	不同国家拜访礼仪的区别		由教师进行讲解、分析不同国家的文化背景对其礼仪规范的影响，以便学生了解不同国家的拜访礼仪	
教学方法与手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	借“十一”黄金周，某公司业务员小王一行五人，准备前往日本、英国、美国等国家进行商务考察，在这三个国家，他们分别要拜访客户、还要给不同的客户带去不同的礼品，出行前他们应该做哪些准备？在与不同国家客户交往时应该注意什么？

知识点 技能点 学习	<p>1. 日本的礼仪习俗 主要教学内容： 介绍中国在亚洲的主要贸易伙伴国日本的地基本概况、社交礼仪、服饰餐饮礼仪及习俗禁忌。</p> <p>2. 美国的礼仪习俗 主要教学内容： 介绍中国在北美的主要贸易伙伴国美国的地基本概况、社交礼仪、服饰餐饮礼仪及习俗禁忌。</p> <p>3. 英国的礼仪习俗 主要教学内容： 介绍中国在欧洲的主要贸易伙伴国英国的地基本概况、社交礼仪、服饰餐饮礼仪及习俗禁忌。</p>
任务训 练	<p>任务背景： 某食品进出口公司业务员一行五人，准备前往日本、英国、美国等国家进行商务考察，在这三个国家，他们分别要拜访客户、还要给不同的客户带去不同的礼品，出行前他们应该做哪些准备？在与不同国家客户交往时应该注意什么？</p> <p>任务要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 与日本客户见面时的拜访致意礼仪是什么？拜访日本客户应该送什么礼物？与日本客户交往应该注意哪些习俗禁忌？ 2. 与美国客户见面时的拜访致意礼仪是什么？拜访美国客户应该送什么礼物？与美国客户交往应该注意哪些习俗禁忌？ 3. 与英国客户见面时的拜访致意礼仪是什么？拜访英国客户应该送什么礼物？与英国客户交往应该注意哪些习俗禁忌？
任务考 核	<p>课后实践联系： 一位外经贸委的处长王女士奉派随团出访，前去欧洲开展招商引资工作，因为出国之前她为了做准备，忘记重新印制一套名片，所以，每到送名片的时候，为了让对方能找到自己的最新的电话和住址，赶紧在名片上临时用钢笔加注了几个有用的电话号码和地址。半个月跑下来，王女士累得筋疲力尽，却未见有外商与其有过实质性接触，后来经人指点，才明白问题出在哪儿。原来是她自己奉送给外商的名片不合规范。为了</p> <p>图省事：</p> <p>王女士临时用钢笔在自己的名片上加注了几个有用的电话号码，本想这样联系起来更方便和更有效。可是在外商看来，名片犹如一个人的“脸面”，对其任意涂涂改改，加加减减，只能表明她的为人处世敷衍了事，马马虎虎。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 试结合王女士的错误来谈一谈名片在当今的商业交往中的重要作用。 2. 请简单说明亚洲人与欧美各国在使用名片上有何不同？

本单元教学步骤 及师生互动实施安排表

步骤	教学内容及能力/ 知识目标	教师活动	学生活动
1. 受单	教师发布学习任务, 学生受单, 资讯开始	1、教师发布学习任务及任务工单 2、教师导学、助学	1、学生接受任务工单 2、围绕任务, 分组实战讨论
2. 资讯	根据项目任务、受单情况, 对小组成员进行分工, 讨论案例情境并模拟, 完成资讯	1、教师根据项目任务、受单情况, 对小组成员分工指导, 检查学生资讯完成情况 2、教师助学、促学	学生根据任务工单分配情况, 以小组为单位, 讨论完成资讯
3. 决策、计划	1、小组成员分工, 制订学习计划 2、分析讨论 3、制定学习计划 4、教师全程跟踪	1、教师检查小组分工情况 2、教师对案例背景资料指导并模拟分析 3、检查小组完成决策计划 4、教师全程跟踪帮助指导、答疑	1、小组成员分工 2、小组对背景资料进行模拟分析 3、小组完成决策计划 4、有疑问随时向老师询问
4. 实施	结合案例剖析渗透知识点、技能点	1、教师对知识进行分析和讲解, 学生分组实施 2、教师实施小组任务, 3、教师邀请各组进行介绍, 教师进行点评示范, 突出技能点掌握	1、学生根据老师布置的任务, 分组完成 2、领悟老师讲授的知识、技能点 3、学生模拟展示操练
5. 检查、评估	学生展示, 教师检查、示范规范, 并给予纠正	检查学生模拟规范, 并给予纠正	聆听并思考教师所点评的重点内容
6. 总结	1、学生自我评估, 并提出改进的办法 2、教师总结	总结本课知识重点、难点	自我评估, 总结, 为课后作业做准备
[作业]	1、完成作业, 并预习下次课内容, 并搜集商务礼仪案例资料 2、课后完善填写任务工单等课程考核资料和小组讨论记录单等		

通识选修课《商务礼仪》

第六单元

课程单元教学设计

单元名称：新立“圣诞节”公司总裁 宴请德国客人——商务宴请礼仪

所属系部：商 学 院

制定人：张 晓

合作人：秦 美 玲

制定时间：本 学 期

日照职业技术学院

项目六 “圣诞节” 公司总裁 宴请德国客人

-----商务宴请礼仪

单元教学设计

项目名称	项目六/ “圣诞节” 公司总裁宴请德国客人 -----商务宴请礼仪		计划学时	4
项目 教学目标	知识点:	1. 中餐宴请的尊位确定及位次排序 2. 西餐宴请的尊位确定及位次排序 3. 西餐饮酒礼仪		
	职业素质:	1. 组织能力 2. 协调能力 3. 沟通能力 4. 应变能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	中式宴请	掌握	掌握中餐宴请的尊位确定、位次排序；掌握中餐餐具的使用、中餐点菜的礼仪	
2	西式宴请	掌握	掌握西餐宴请的座次排序、西餐餐具的使用及西餐中的饮酒与菜肴搭配的技巧	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	中餐宴请的尊位确定及位次排序 掌握西餐宴请的座次排序		由教师进行示范，并由学生进行情景模拟	
教学难点	1. 中餐宴请的尊位确定及位次排序 2. 西餐餐具的使用及西餐中的饮酒与菜肴搭配的技巧与礼仪		由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与 手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

任务教学设计 项目五/任务 1

任务名称	公司总裁“中式 宴请”德国客人	计划学时	2
任务 教学目标	掌握中餐宴请的尊位确定、位次排序 掌握中餐餐具的使用 理解中餐点菜的礼仪		
任务技能点编号	学习目标 层次	技能描述	
1. 1	掌握	中餐宴请的尊位确定及位次排序	
1. 2	掌握	中餐餐具的使用	
1. 3	理解	中餐点菜	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	中餐宴请的尊位确定及位次排序	由教师进行示范, 并由学生进行情景模拟	
教学难点	中餐宴请的尊位确定及位次排序	由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与 手段	方法: 讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>圣诞节为欢迎德国客户，公司特举办了一次中餐宴会，宴会中，主人、主宾、副主人、副主宾及陪同共 12 人。</p> <p>如何安排他们的位次呢？并说出理由。在进餐时应注意些什么？</p>
知识点与技能点	<p>1. 中餐宴请的尊位确定及桌次和座次排序 内容：国际惯例中，中餐圆桌的尊位确定（一桌、两桌、多桌）；座次排序（异性双主人、同性双主人、单主人）</p> <p>2. 中餐餐具及使用 内容：对主餐具与辅餐具，特别是筷、匙、碗、盘、水杯、湿巾、水盂、牙签等使用</p> <p>3. 中餐点菜 内容：以中餐点菜的原则为主线，介绍如何科学点菜</p> <p>中餐进餐礼仪 内容：介绍餐前、餐中及餐后的礼仪</p>
任务训练	<p>任务背景： 为欢迎德国客户，公司特举办了一次中餐宴会，宴会中，主人、主宾、副主人、副主宾及陪同共 12 人。</p> <p>任务： 1. 为主宾双方正确排出位次。 2. 正确摆放餐具。 3. 为宴会点菜。 4. 说出餐前、餐中及餐后应注意哪些礼节？</p> <p>操作： 把全班同学分组，分别扮演任务中的德方和中方代表、宴请中的服务人员，运用所学的中餐宴请中的相关知识完成上述任务。</p>
任务考核	<p>思考题： 举办一次让主客双方都满意的中餐宴请活动，应注意哪些问题？</p>

任务教学设计 项目六/任务 2

任务名称	圣诞节 公司总裁“西式宴请”德国客人	计划学时	2
任务 教学目标	1. 掌握西餐宴请的座次排序 2. 掌握西餐餐具的使用 3. 理解西餐中的饮酒与菜肴搭配		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
2. 1	掌握	西餐宴请的座次排序	
2. 2	掌握	西餐餐具的使用	
2. 3	理解	西餐中的饮酒与菜肴搭配	
目 标	内 容		解 决 措 施
教学重点	掌握西餐宴请的座次排序		由教师进行示范, 并由学生进行情景模拟
教学难点	西餐餐具的使用及西餐中的饮酒与菜肴搭配的技巧与礼仪		由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习
教学方法与 手段	方法: 讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>圣诞节企业总裁准备迎接来自德国贵宾团的参观，特在西餐厅里设宴款待外宾，预计准备两桌，共 20 人，中方 10 人，外方 10 人。</p> <p>如何安排他们的位次呢？在使用餐具时需要注意什么？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 商务宴请的准备</p> <p>内容：对西餐宴请的各项准备工作的礼仪规范进行讲解，包括确定宴请的目的、名义、对象、范围与形式；确定宴请的时间、地点；发出邀请及请柬；确定菜点酒水；席位安排。席位安排主要介绍了西式长条餐桌桌次排序和座次排序两部分内容。</p> <p>2. 商务宴请的程序</p> <p>内容：按照西餐宴请的基本程序，以准点到场、宴会交流、礼貌入席、西餐餐具的使用、西餐用餐礼仪、致词祝酒、西餐中的饮酒礼仪 7 个主题内容对西餐宴请中的礼仪规范进行介绍。同时，还以亚洲、欧洲的主要国家为例，对各国餐饮礼仪进行了概括介绍。</p>
任务训练	<p>任务背景：</p> <p>企业总裁准备迎接来自德国贵宾团的参观，特在西餐厅里设宴款待外宾，预计准备两桌，共 20 人，中方 10 人，外方 10 人。</p> <p>任务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 为主宾双方正确排出位次。 2. 正确摆放餐具，并说明每件餐具的主要用途。 3. 席间准备了餐前酒——威士忌、佐餐酒——红葡萄酒、餐后酒——白兰地。请为这三种酒选出正确的酒杯，并分别演示应如何持杯。 4. 针对德国客人在就餐时还应注意哪些礼节？ <p>操作：</p> <p>把全班同学分组，分别扮演任务中的澳方和中方代表、宴请中的服务人员，运用所学的西餐宴请中的相关知识完成上述任务。</p>
任务考核	<p>思考题：</p> <p>举办一次让主客双方都满意的西餐宴请活动，应注意哪些问题？</p>

本单元教学步骤 及师生互动实施安排表

步骤	教学内容及能力/ 知识目标	教师活动	学生活动
1. 受单	1、教师发布学习任务（知识点、技能点），学生受单，资讯开始	1、教师给学生发布学习任务、发放任务工单 2、教师导学、助学	1、学生接受任务工单 2、围绕任务，分组实战讨论
2. 资讯	根据项目任务、受单情况，对小组成员进行分工，讨论案例情境并模拟，完成资讯	1、教师根据项目受单情况，对小组指导，检查学生资讯完成情况 2、教师助学、促学	学生根据任务工单分配情况，以小组为单位，讨论完成资讯
3. 决策、计划	1、小组成员分工，制订学习计划 2、分析讨论案例 3、据讨论，制定学习计划 4、教师全程跟踪	1、教师检查小组分工情况 2、教师指导并模拟分析 3、检查小组完成决策计划 4、教师全程跟踪帮助指导、检查、学生答疑	1、小组成员分工 2、小组进行模拟分析 3、小组完成决策计划 4、有疑问随时向老师询问
4. 实施	结合案例剖析渗透知识点、技能点	1、教师对知识进行分析和讲解， 2、教师实施小组任务， 3、教师邀请各组进行介绍，教师进行点评示范，突出技能点掌握	1、学生根据老师布置的任务，分组完成 2、领悟知识、技能点 3、学生模拟展示
5. 检查、评估	学生展示，教师检查学生模拟规范，并给予纠正	检查学生模拟规范，并给予纠正	1、聆听并思考教师所点评的重点内容
6. 总结	1、学生自我评估，并提出改进的办法 2、教师总结	总结本课知识重点、难点	自我评估，总结，为课后作业做准备
[作业]	1、完成作业，并预习下次课内容，并搜集商务礼仪案例资料 2、课后完善填写任务工单等课程考核资料和小组讨论记录单等		

通识选修课《商务礼仪》

第七单元

课程单元教学设计

单元名称： 拓展项目：课程设计与实操训练

所属系部： 商 学 院

制定人： 张 晓

合作人： 秦 美 玲

制定时间： 本 学 期

日照职业技术学院

7. 拓展项目 课程设计

-----商务礼仪

单元教学设计

项目名称	拓展项目/课程设计与实操训练 -----商务礼仪		计划学时	2
项目 教学目标	知识点:	1. 掌握办公室礼仪 2. 接待礼仪 3. 谈判礼仪 4. 宴请礼仪 5. 仪式礼仪等操作要领与规范		
	职业素质:	1. 组织能力 2. 协调能力 3. 沟通能力 4. 应变能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	课程设计	掌握	掌握办公室礼仪、接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、仪式礼仪等操作要领与规范	
2	实操训练	掌握	掌握办公室礼仪、接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、仪式礼仪等操作要领技巧	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	办公室礼仪、接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、仪式礼仪等操作要领		由教师进行示范，并由学生进行情景模拟	
教学难点	1. 接待礼仪 2. 谈判礼仪技巧与礼仪		由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与 手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段			

任务教学设计及过程实施 拓展项目/任务

任务名称	课程设计与实操训练 综合复习	计划学时	2
任务教学目标	掌握办公室礼仪、接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、仪式礼仪等操作要领与规范		
任务技能点编号	学习目标 层次	技能描述	
1. 1	掌握	办公室礼仪	
1. 2	掌握	接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、	
1. 3	理解	谈判礼仪操作规范与技巧	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	办公室礼仪、接待礼仪、谈判礼仪、宴请礼仪、仪式礼仪等	由教师进行示范, 并由学生进行情景模拟	
教学难点	接待礼仪、谈判礼仪规范技巧	由教师进行示范, 并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与手段	方法: 讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段: 精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		
教学过程设计			
教学步骤	内 容		
任务描述	设计商务礼仪情景模拟-课程设计方案, 选择其中几种情景, 并提交情景模拟-课程设计方案一份。并进行实操训练【以学习小组为单位】		

任务训练 知识点与技能 点	1. 掌握办公室礼仪 2. 接待礼仪 3. 谈判礼仪 4. 宴请礼仪 5. 仪式礼仪等操作要领与规范
任务考核	1.提交情景模拟-课程设计方案一份。 2.实操训练情境模拟展示

【附：阅读资料推荐】

- [1]杨路.高端商务礼仪:56个细节决定商务成败[M].北京:北京联合出版公司
- [2]天津市礼仪服务协会.商务礼仪手册[M].北京:中国商务出版社
- [3]戴湖北.商务礼仪——入职第一课[M].北京:人民邮电出版社
- [4]英格丽.你的形象价值百万:世界形象设计师的忠告[M].北京:中国青年出版社
- [5]曾仕强.圆通的人际关系[M].北京:北京大学出版社
- [6]金正昆.国别礼仪金说[M].北京:世界知识出版社
- [7]金正昆.商务礼仪[M].北京:北京大学出版社
- [8]周强猛.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)
- [9]戴志鹏.秘书工作中的位次排列礼仪[J].南昌教育学院学报
- [10]王宏宝.浅谈社交礼仪中的坐、立、行[J].科技资讯
- [11]田芳.商务礼仪课教学方法和考核方式的改革探索与实践[J].湖南大众传媒职业技术学院学报
- [12]肖丽珍.商务礼仪实训课程设计探究[J].黄冈职业技术学院学报
- [13]中国礼仪网, <http://www.welcome.org.cn>.
- [14]中国传统文化—礼仪文化, <http://www.zh5000.com/ZHJD/lywh>.
- [15]中国公关网, <http://www.chinapr.com.cn>.
- [16]大秘书网, <http://www.damishu.cn>.

[17]广西礼仪网, <http://www.gxliyi.com>.

[18]中华礼仪网, <http://www.zhonghualiyi.org>.

[19]商务礼仪网, <http://www.35liyi.com>.

[20]礼仪世界网, <http://www.eexb.com>.

商学院 张晓