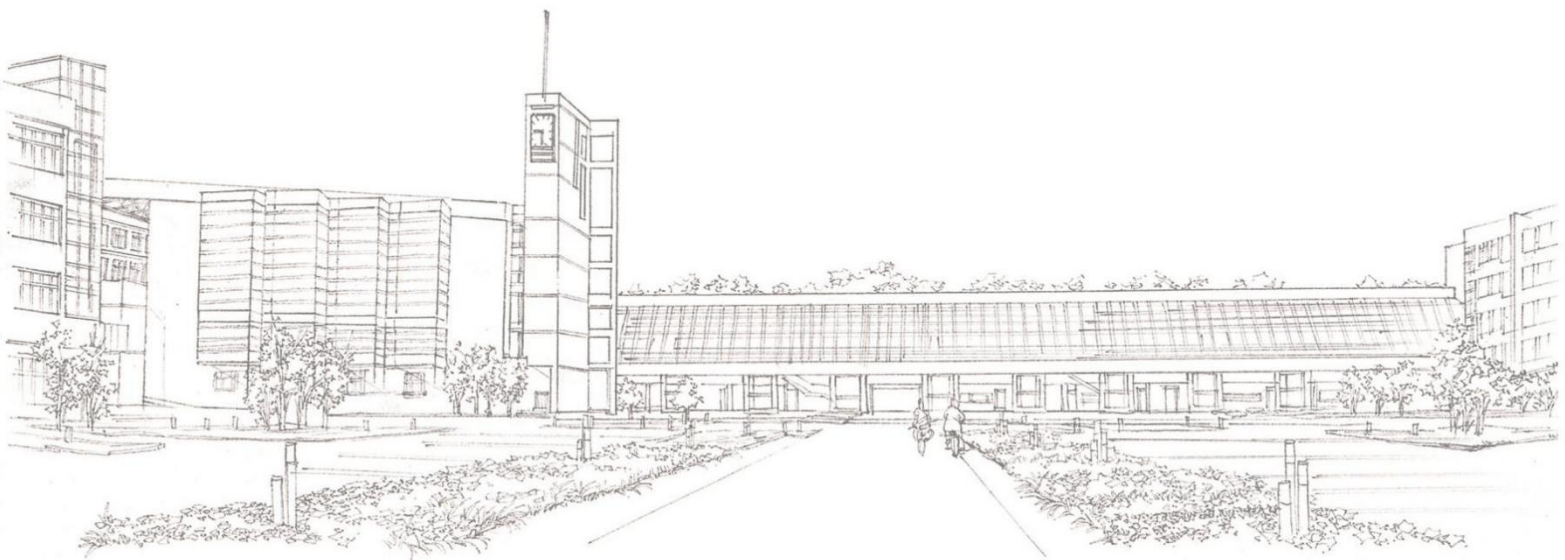




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《商务礼仪》课程标准

商学系



《商务礼仪》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	商务礼仪		
适应专业	电子商务等专业		
学 分 数	2	学 时 数	28
开课学期	2	课程类别	专业核心课程
前导课程	企业管理等	后续课程	电商直播、商务谈判等
执 笔 人	杨贺、张晓	审 核 人	张勇

二、课程目标

（一）课程目标

1. 素质：

- （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。

2. 知识：

- （1）掌握商务人员的发型要求；
- （2）掌握商务女士工作淡妆化法；
- （3）掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手姿、表情训练要领；
- （4）掌握商务人员职业着装要求；

- (5) 了解面试流程;
- (6) 掌握简历制作方法;
- (7) 掌握求职应聘面试礼仪;
- (8) 了解公司会议流程;
- (9) 理解公司会议的筹备工作;
- (10) 掌握公司会议和商务谈判座次安排;
- (11) 掌握签字仪式、开业庆典、剪彩仪式的流程;
- (12) 掌握签字仪式、开业庆典、剪彩仪式的位次排序;
- (13) 了解客户接待流程;
- (14) 掌握电话礼仪和乘车礼仪;
- (15) 掌握介绍礼仪、握手礼仪和行进礼仪;
- (16) 理解客户拜访礼仪;
- (17) 掌握中餐宴请座次排序;
- (18) 了解西餐上菜菜序;
- (19) 掌握西餐餐具使用礼仪;
- (20) 掌握红酒品评步骤。

3. 能力:

- (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。

（二）与专业培养目标的对应关系

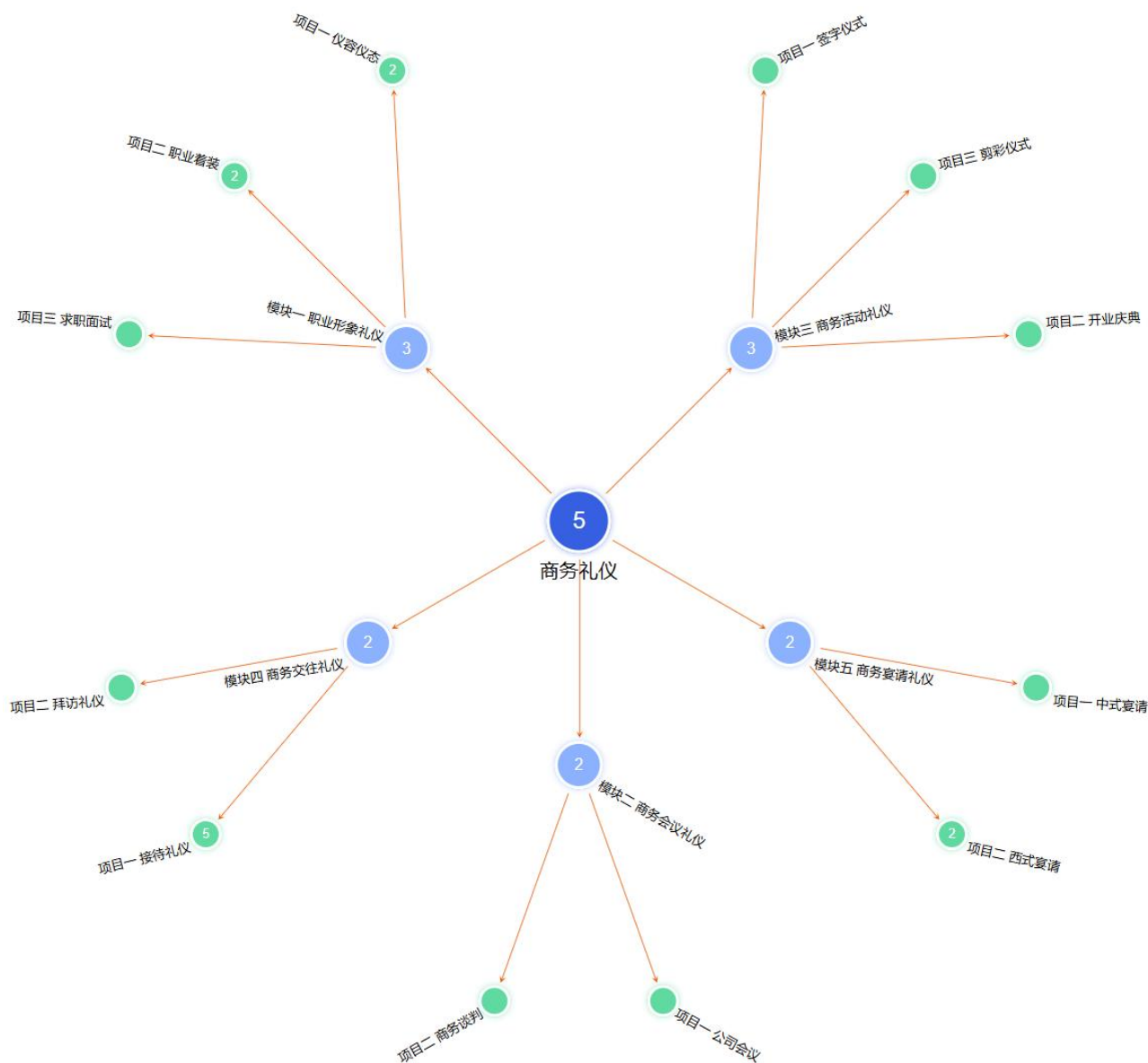
本课程旨在培养学生的商务礼仪素养，进而培养学生的职业素养，实现专业培养具有良好的职业道德、人文素养，面向市场营销各领域的高素质技术技能人才的目标。

三、教学内容与学时分配

（一）课程设计与思路

在课程设计上，注重学生职业能力的培养；注重课程与企业的关联度；注重课程设计的开放性。注重学生职业能力的培养体现在课程内容包括职业形象、商务会议、商务活动、商务交往和商务宴请，满足学生成为一名商务人员的职业需求。注重课程与企业的关联度体现在课程内容与企业的关联度（在教学过程当中借鉴和使用相关企业岗位标准和员工内训资料），教学团队与企业的关联度（全部教师具有企业工作经验，还聘请了校外兼职教师），教学资源与企业的关联度（开发了提供课程校外实训的场所）。注重课程设计的开放性体现在课程的任务来自企业的真实需求，并把优秀的成果应用于企业。

（二）教学内容



项目	任务	知识内容 与要求	技能内容 与要求	学习成果	建议学时	
					理 论	实 践
仪容礼仪	修饰 仪容	掌握仪容要求	能够仪容 端庄	仪容整洁	1	1
仪态礼仪	训练优	掌握站姿、坐	仪态大方	站姿、坐	1	1

	雅仪态	姿、蹲姿、行姿、手姿、表情训练方法	得体	姿、蹲姿、行姿、手姿、表情展示规范		
职业着装	正确着装	掌握男士西装、女士套裙着装要领	能够正确着装	着装展示得体	1	1
求职面试	如何面试	掌握求职面试方法	能够在求职面试中表现得体	求职演练大方规范	1	1
公司会议	组织公司会议	掌握公司会议座次排序原则；熟悉会议流程	能够正确安排公司会议	座次排序正确	1	1
商务谈判	组织商务谈判	掌握谈判座次排序原则；掌握谈判礼仪规范	能够得体地进行商务谈判	座次排序正确	1	1
签字仪式	签字仪式流程	掌握签字文本的准备；掌握签字仪式流程	能够恰当安排签字仪式	完成签字仪式策划书	1	1
开业典礼	开业典	掌握开业典礼	能够恰当	完成开业	1	1

	礼流程	准备工作；掌握开业典礼流程	安排开业典礼	典礼策划书		
剪彩仪式	剪彩仪式流程	掌握剪彩仪式准备工作；掌握剪彩仪式流程	能够恰当安排剪彩仪式	剪彩仪式演练规范	1	1
接待礼仪	接待来访客人	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	能够正确进行客户接待	演练拨打电话、乘车礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、行进礼仪、名片礼仪规范	2	2
拜访礼仪	拜访客户	掌握基本拜访礼仪；了解其他国家拜访礼仪	能够得体地拜访客户	演练拜访礼仪规范	1	1
中餐宴请	用中餐	掌握餐具使用礼仪；掌握座	能够正确点餐正确	用餐座次排序正确	1	1

		次排序原则	使用餐具；能够正确排座位			
西餐宴请	用西餐	掌握餐具使用礼仪；掌握红酒品评步骤	能够正确使用餐具；能够正确品评红酒	餐具摆放规范	1	1

四、教学方法与手段

（一）课堂教学方法

本课程在教学过程中，强调以学生为主体、教师为主导，以学生自主思考和体验训练为主，以教师的启发引导、讲解示范为辅，融“教、学、做”为一体。注重学生自主学习和应用能力培养，教学方法灵活多样，充分调动学生学习积极性，激发学生学习兴趣，最大限度地让学生参与学习的全过程。

示范演示	在教学过程中，教师围绕教学任务，让学生亲身实践，进行示范演示。通过“做中学”、“学中做”的方式有针对性地加强学生动手能力的培养和训练。
情景模拟	通过设置一些商务活动的真实场景，组织学生积极参与。

角色扮演	在特定情景下，让学生扮演特定组织中的有关角色，通过体验式学习演练，达到掌握礼仪规范的目的。
案例分析	在教学中，教师通过分析研究实际案例，组织学生分析讨论，加强对礼仪规范的掌握。
小组讨论	以小组为单位完成讨论、分析、点评，完成情景剧表演等。

（二）实践教学环节

在专业实习、实训、技能大赛及各项活动中展现良好的礼仪素养。

五、教材与参考资料

（一）主教材名称及版本

《商务礼仪（第3版）》，主教材，杨贺主编，北京理工大学出版社，“十三五”、“十四五”国规教材。

（二）辅助教材或参考书目

《商务礼仪（第3版）》，杨丽；

《商务礼仪》，金正昆；

《商务礼仪案例与实践》，王玉苓；

《商务礼仪与沟通技巧》，徐珍。

（三）相关行业标准或规范

阿里巴巴有限责任公司、荣庆物流供应链有限公司员工守则。

六、考核方式与评价标准

（一）平时成绩的构成与评定方法

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,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。

平时成绩构成	评定方法
平时表现(出勤、回答问题、角色扮演表现)	教师打分
课程平台课前习题、视频学习、课上扫码提问、案例分析、课后作业等	平台打分
情景剧表演(小组录制视频)	教师打分(综合考察学生仪容仪态、语言表达、合作意识、沟通能力、创新思维等方面)

(二) 期末考核的形式

期末考核项目	说明
课程平台在线测试	平台打分
策划案制作	教师打分

(三) 成绩构成比例

考核方式	考核项目	成绩	说明
过程	平时表现(出勤、回答问题、	10分	教师打分

考核 (70%)	角色扮演表现)		
	课程平台课前习题、视频学习、课上扫码提问、案例分析、课后作业等	40 分	平台打分
	情景剧表演（小组录制视频）	20 分	教师打分（综合考察学生仪容仪态、语言表达、合作意识、沟通能力、创新思维等方面）
结果 考核 (30%)	课程平台在线测试	15 分	平台打分
	策划案制作	15 分	教师打分
总分		100 分	

七、课程实施要求

（一）教学团队要求

本课程校内专任教师 9 人，企业兼职实训指导教师 2 人，师资力量雄厚，能较好地满足理实一体化教学的需要。

双师结构：	专任教师 9 人，100%为“双师”型教师，全部具有企业工作经历；兼职教师 2 人，主要承担课程校内实训教学任务和校外实训指导
-------	---

学缘结构：	专业领域有电子商务、物流管理、公关与管理、市场营销、国际贸易、商务英语、伦理学、人力资源、工商管理 etc，专业互补性强，教师们从不同的行业视角开展教学，能够增长学生的见识，拓展学生知识面
--------------	--

（二）教学设施与设备要求

要求在多媒体教室上课。

（三）实验室或实训基地条件

校企合作企业即可。

八、附录

（一）课程相关的表格、图表、案例材料等

本课程为山东省精品资源共享课程，资源数量多，详见课程平台

https://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=264

（二）研发团队（体现校企合作）

姓名	专业技术职务	学科专业
杨贺	副教授	物流管理
王继彬	副教授	物流管理
张晓	教授	公关与管理
彭文艳	讲师	市场营销
赵妍红	讲师	商务英语
郑爱博	副教授	物流管理

杜丽丽	讲师	国际贸易
郭雁南	副教授	伦理学
张勇	副教授	电子商务
苗志伟	经理	工商管理
陈建波	经理	人力资源