商务礼仪本科课程教学大纲

编制人：陈斯胄

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 商务礼仪 |
| 英文 | Business Etiquette |
| 课程代码 | 18021180200 | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 跨专业选修课 | 课程组负责人 | 陈斯胄 |
| 课程组成员 |  |
| 先修课程 | 无 |
| 选用教材 | 刘砺、王娟、朱友发主编.商务礼仪.湖南：湖南师范大学出版社，2014. |
| 参考书目 | 1.覃常员.商务礼仪.广东：暨南大学出版社，2010.2.金正昆.商务礼仪.北京：中国人民大学出版社，2009.3.姜红.商务礼仪.上海：复旦大学出版社，2009. |
| 推荐教材 | 刘砺、王娟、朱友发主编.商务礼仪.湖南：湖南师范大学出版社，2014. |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
|  **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 掌握形象塑造的途径和方法，面对不同场合及扮演不同角色时应掌握的礼仪知识、人际交往知识。 |
| 课程目标2 | 运用所学礼仪知识和技能，改善和提高人际管理能力，调整社会生活状态，增强社会适应能力，提高职业竞争能力 |
| 课程目标3 | 在正确认识自己的基础之上，提高自身的修养，从而提高学生的道德素质、心理素质、行为素质等综合素养，满足自身发展的需要，养成积极、健康、阳光的心理，树立正确的人生观和价值观 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求2：知识结构要求 | 2.3掌握科学的思维方法、通用的法律知识、人文知识以及职业发展与教育培训等方面的通识性知识 |
| 课程目标2 | 毕业要求3：能力结构要求 | 3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能 |
| 3.3具有旅游服务意识、管理能力、语言表达和沟通能力 |
| 课程目标3 | 毕业要求1：整体素质要求 | 1.1具备正确的世界观、人生观和价值观 |
| 1.2具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养 |
| 1.3具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章 商务礼仪概述 | 通过本章的学习，学生能说出礼仪的起源，对礼仪的核心精神有明确的认识、熟知提高商务礼仪修养的方法。 | 1. 商务礼仪的内涵
2. 商务礼仪的基本理念
 | 商务礼仪的基本理念 |
| 2 | 第二章 仪表礼仪 | 通过本章的学习，使学生在对自身仪表有清楚的认识的基础上，能自主设计自己的个人仪容仪表形象。 | 个人仪容仪表设计 | 个人仪容仪表设计 |
| 3 | 第三章 服饰礼仪 | 通过本章的学习，使学生在对自身条件有清楚的认识的基础上，能自主配套和设计自己的个人服饰形象。 | 1. 男士职场着装礼仪
2. 女士职场着装礼仪
 | 1.男士职场着装礼仪2.女士职场着装礼仪 |
| 4 | 第四章 仪态礼仪 | 通过本章的学习，使学生能正确演示商务场合中的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势 | 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势 | 手势 |
| 5 | 第五章 见面礼仪 | 通过本章学习，使学生能正确演示见面礼、介绍礼、握手礼、名片礼仪、引领礼仪 | 1. 见面礼
2. 介绍礼
3. 握手礼
4. 名片礼仪
5. 引领礼仪
 | 1. 介绍礼仪
2. 引领礼仪
 |
| 6 | 第六章 言谈礼仪 | 通过本章学习，使学生能在熟记言谈规范的基础上，正确说出在不同场合中使用语言的要求。 | 1. 言谈礼仪规范
2. 职场言谈技巧
 | 职场言谈技巧 |
| 7 | 第七章 电话礼仪 | 通过本章学习，使学生掌握正确的商务和日常电话、手机等通讯工具的接打礼仪。 | 1. 接打电话礼仪
2. 手机使用礼仪
 | 手机使用礼仪 |
| 8 | 第八章 接待礼仪 | 通过本章学习，使学生正确区分不同接待对象的座次，说出一般接待服务的流程，正确演示引导礼仪、引见礼仪、乘车乘电梯礼仪、拜访礼仪。 | 1. 座次礼仪
2. 引导礼仪
3. 乘车乘电梯礼仪
4. 拜访礼仪
 | 1. 座次礼仪
2. 拜访礼仪
 |
| 9 | 第九章 会议礼仪 | 通过本章学习，使学生正确区分不同类型的商务会议，说出商务会议筹备的基本要求，正确演示商务会议服务要求。 | 商务会议服务礼仪 | 商务会议服务礼仪 |
| 10 | 第十章 谈判礼仪 | 通过本章学习，使学生正确使用商务谈判的语言规范，说出商务谈判中应注意的事项和谈判中的语言禁忌。 | 1. 商务谈判的语言要求
2. 商务谈判的语言技巧
3. 商务谈判的语言禁忌
 | 商务谈判的语言技巧 |
| 11 | 第十一章 仪式礼仪 | 通过本章学习，使学生正确区分不同类型的仪式，说出不同仪式的要求和礼仪注意事项。 | 不同仪式的要求和礼仪注意事项 | 不同仪式的要求和礼仪注意事项 |
| 12 | 第十二章 宴请礼仪 | 通过本章学习，使学生正确区分不同类型的宴请，正确说出宴请的座次，说出不同形式宴请的要求和礼仪注意事项 | 1. 宴会座次
2. 中西餐宴请礼仪
 | 宴会座次 |
| 13 | 第十三章 办公礼仪 | 通过本章学习，使学生明确办公场所个人职业形象的重要性，说出职场工作的规范要求，讨论并明确如何与上下级和同事之间相处的礼仪。 | 1. 职场沟通礼仪
2. 上下级及同事间关系的处理
 | 上下级及同事间关系的处理 |
| 14 | 第十四章 涉外礼仪 | 通过本章学习，使学生正确演示礼宾活动礼仪规范，区分不同国家的商务礼仪习俗。 | 1. 礼宾活动礼仪规范
2. 不同国家的商务礼仪习俗
 | 不同国家的商务礼仪习俗 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的****课程目标** |
| 1 | 第一章 商务礼仪概述 | 1. 礼仪的起源与发展
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 商务礼仪的内涵
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 商务礼仪的基本理念
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、3 |
| 1. 提高商务礼仪修养的方法
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、3 |
| 2 | 第二章 仪表礼仪 | 1. 构成个人形象的要素
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 个人形象设计要素
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 仪容仪表礼仪
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3 | 第三章 服饰礼仪 | 1. 服饰的一般理论
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 男士职场着装礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 女士职场着装礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章 仪态礼仪 | 1. 站姿
 | 课堂演示、课堂实训 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 坐姿
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 行姿
 | 课堂演示、课堂实训 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 蹲姿
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 手势
 | 课堂演示、课堂实训 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 5 | 第五章 见面礼仪 | 1. 见面礼
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 介绍礼仪
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 握手礼仪
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 名片礼仪
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 引领礼仪
 | 课堂演示、课堂实训 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 6 | 第六章 言谈礼仪 | 1. 言谈礼仪规范
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 职场言谈技巧
 | 课堂演示、课堂实训 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 第七章 电话礼仪 | * 1. 接打电话礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| * 1. 手机使用礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第八章 接待礼仪 | 1. 接待客人的座次礼仪
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 引见礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 拜访礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 馈赠礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 1 | 课程目标1、2 |
| 9 | 第九章 会议礼仪 | 1. 商务会议筹备要求
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 商务会议服务礼仪
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 商务会议主持、发言和参会礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 10 | 第十章 谈判礼仪 | 1. 商务谈判的态度
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 商务谈判的形象
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 商务谈判的语言要求、语言技巧与语言禁忌
 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 商务谈判中的礼仪
 | 讲授、课堂演示 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 11 | 第十一章 仪式礼仪 | 1. 开业仪式礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 签字仪式礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 剪彩仪式礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 庆典仪式礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 交接仪式礼仪
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 12 | 第十二章 宴请礼仪 | 1. 中餐宴请礼仪
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 西餐宴请礼仪
 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 13 | 第十三章 办公礼仪 | 1. 职业工作规范
 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 办公室沟通礼仪
 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 上下级及同事间关系的处理
 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 14 | 第十四章 涉外礼仪 | 1. 涉外礼仪的基本礼仪规范
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 礼宾活动礼仪规范
 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 1. 不同国家的商务礼仪习俗
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关商务礼仪理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 运用所学礼仪知识和技能，改善和提高人际管理能力 |
| 课程目标3 | 养成积极、健康、阳光的心理，树立正确的人生观和价值观 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 10% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 30% | 教师批改的课程作业 |
| 期末作业 | 60% | 期末小论文，内容覆盖全面、行动方案合理可行 |