

商务礼仪

Business Etiquette

一、 基本信息（必填项）

课程代码：2068106

课程学分：2 学分

面向专业：面向全校所有专业

课程性质：通识教育选修课

开课院系：商学院

使用教材：本课程主教材选用金正昆著的《商务礼仪教程》（中国人民大学出版社）
王红日、孙秀娟、赵蓉礼主编的《礼仪规范教程》（航空工业出版社）

海英著的《礼仪的力量》（北京师范大学出版社）

赵惠岩主编的《实用礼仪》（科学出版社）等书。

二、 课程简介

如何“接近”她，其实就是商务礼仪，简而言之就是商务活动中体现尊重的行为准则，有着“内强素质，外强形象”的重要作用。从坐姿，站姿，握手，微笑，递名片等一系列在日常的商务交往中经常碰到的细节问题中感受商务礼仪的真谛。在提升个人修养，方便个人交往应酬，维护个人企业形象等方面有非凡的意义。本课程以“尊重为本、3A原则”为基本理念，使同学们了解认识商务礼仪的基本知识。

通过本课程的学习，可以使同学们了解商务活动礼仪规范于树立企业良好形象；塑造员工职业素质；运用有效的沟通技巧处理商务活动中的人际关系；改善服务形象，提高服务能力；掌握基本的商务礼仪及正确的商务礼仪技巧。

三、 选课建议

掌握商务礼仪的基本知识和应用能力，是当代大学生必备的素养。“商务礼仪”是本科各专业可选修的一门通识选修课程，适合在大学一年级上学期开设，了解掌握商务礼仪知识，提升个人修养，维护个人学校形象。学会正确运用商务礼仪知识，方便个人交往应酬，可以在未来面试以及在公司企业任职时，更好的运用有效的沟通技巧处理商务活动中的人际关系、改善个人形象等。

四、 课程与培养学生能力的关联性

自主学习	表达沟通	尽责抗压	协同创新	服务关爱	信息应用	国际视野
●	●	●	●	●	●	

五、课程学习目标

如何“接近”她，其实就是“商务礼仪”，是一门选修课程，有较强的实用性。通过本课程的教学，可以使学生了解商务礼仪在商务活动和社会交往中的重要性；掌握商务礼仪的基本知识、各种商务礼仪规范、礼仪技巧和操作方法；了解国际商务交往中不同国家的风俗礼仪和文化差异。通过在课堂上练习商务活动过程中各个环节的礼节要点，使学生学会会有意识地、正确地运用各种商务礼仪方法，提高自身的礼仪素质，在以后的实际工作和社会交往中能做到事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，从而顺利完成各种商务活动。

六、课程内容

第一章 认知礼仪

（一）课程主要内容

本章节主要介绍

- 1) 礼仪及商务礼仪的内涵
- 2) 商务礼仪的功能
- 3) 商务礼仪的基本原则
- 4) 商务礼仪的礼仪修养

通过学习礼仪的起源与发展，充分认识礼仪的重要性，认识商务礼仪的作用与意义；了解现代社交礼仪的含义、特点，熟悉社交礼仪的特征，掌握社交礼仪的类型、作用；通过案例分析提高对社交礼仪在个人及现代企业生存和发展中所起重要作用的认识。

（二）知识目标

- 1) 理解礼仪及商务礼仪的内涵
- 2) 明确商务礼仪的功能
- 3) 掌握商务礼仪的基本原则

第二章 仪表礼仪

（一）课程主要内容

本章节主要介绍

- 1) 商务人员着装的基本原则
- 2) 商务人员形象设计原则
- 3) 西装
- 4) 职业套装
- 5) 仪容礼仪

装束礼仪规范：具体是指有关商务人员个人修饰与穿着打扮的基本规范。了解良好容貌的基本特征，熟知在现代社交活动中个人容貌修饰的重要性；了解着装的原则和方法，熟悉西装和套装的规范要求，掌握着装要领，通过案例分析认识着装礼仪对个人生存和发展所起的重要作用。

（二）知识目标

- 1) 掌握商务人员着装的基本原则
- 2) 掌握男性商务人员仪表着装的礼仪规范
- 3) 了解女性商务人员仪表着装的礼仪规范

第三章 仪态礼仪

（一）课程主要内容

本章节主要介绍 1) 个人形象的社会心理学基础

2) 表情礼仪

3) 仪态礼仪(站姿, 坐姿, 蹲姿等)

了解社交活动中人的肢体动作对形象的影响, 掌握社交活动中社交人员站、坐、走及各种肢体动作的基本要求, 通过案例分析了解社交活动中高雅的肢体动作会提升个人魅力; 塑造良好的职业形象, 是为了每天都能看到我们的客户和同事们产生良好的感觉, 这也是表示尊重对方的方式之一。

(二) 知识目标

1) 了解商务人员形象设计的社会心理学基础

2) 掌握商务人员个人形象设计原则

3) 了解商务人员表情、仪态的礼仪规范

第四章：商务会面礼仪

(一) 课程主要内容

本章节主要介绍 1) 称谓礼仪

2) 介绍礼仪

2) 使用名片的礼仪

3) 见面问候礼节

会面是人与人交往的开始, 社交活动中与人见面时最初的印象是非常重要的。本章节主要介绍商务会面的四要素: 称呼、介绍、名片、握手, 了解各种见面礼仪, 使自己在社交场合给对方一个良好的印象, 是取得商务成功的重要保证。

(二) 知识目标

1) 明确称呼时应该注意的问题

2) 熟悉自我介绍、介绍他人及接受介绍时应注意的问题

3) 了解名片的功能和作用

4) 了解握手时应该注意的问题

第五章：商务办公礼仪

(一) 课程主要内容

本章节主要介绍 1) 办公室礼仪

2) 电话礼仪

3) 电子邮件礼仪

4) 交谈礼仪

每个人都应有明确的角色定位, 无论是仪表上还是思想上, 都应该迅速转型, 以适应各种公众环境的需要。本章节主要介绍如何既做到节约他人的时间, 又不耽误自己的日常计划和安排, 在有限的时间内表达清楚自己的意愿, 解决所需要的问题。有效运用电话、电子邮件、商务信函等沟通工具, 并规范使用, 真正体现“快速”和“有效”。

(二) 知识目标

1) 了解基本的商务沟通礼仪规范

2) 理解商务人员在商务沟通通信当中要严格遵守礼仪规范的意义

第六章：餐饮礼仪

（一）课程主要内容

- 本章节主要介绍
- 1) 商务邀宴、赴宴礼仪
 - 2) 商务中餐礼仪
 - 3) 商务西餐礼仪
 - 4) 自助餐礼仪

在商务交往中,宴请是最常见的交际活动之一。商务人士可以在轻松和谐的宴请中交流思想,增进了解,联系感情,甚至达成交易。宴请活动形式多样,礼仪繁杂,掌握其规范将有利于促进商务合作的顺利发展。本章首先介绍了宴请的作用和原则,其次分析了组织宴会的礼仪,其中包括宴请的准备,确定宴请的目的、范围和形式,确定宴请时间和地点等,最后介绍了出席宴会的礼仪。

（二）知识目标

- 1) 了解基本的商务宴请礼仪
- 2) 了解宴会的基本形式及不同形式的宴会要求
- 3) 遵循商务宴请礼仪,了解如何在宴请前做好充分的准备工作

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	提高学习者的自身修养,促进社会交往,完善人际关系,推进社会主义精神文明建设	<ol style="list-style-type: none">1. 邀请几位同学展示站姿、坐姿、走姿、其他身体姿势等,对这些姿势进行说明,并展示正确的行为方式2. 邀请几位同学进行情景对话:第一次和公司的合作方见面,包括称呼,介绍自己,交换名片等3. 运用 PPT 和一些视频来讲解说话的艺术	课堂讲授、教师示范和学生操作并重的方式进行	课堂表现

七、教学进度

列出各章节学时分配及进度安排（含习题课、讨论课、课内实验）。

周次	教学内容	总学时	讲课	实验 (上机、实验)	习题课 讨论课	作业
1	在商务活动中能够遵循商务礼仪的基本原则 掌握商务人员提高自身礼仪修养的方法		√			
2	掌握正确选择及穿着西装的方法； 了解搭配衬衣、领带、鞋袜及公文包的方法 掌握正确选择及穿着职业套裙的方法； 了解搭配衬衣、首饰、鞋袜及提包的方法		√		√	
3	能够在商务活动中遵循基本原则设计个人形象 学会塑造良好的仪态形象 灵活运用表情、体态的礼仪规范		√	√	√	
4	了解商务会面时的各种称呼 掌握商务会面时正确介绍自己和他人的方法 学会商务会面时正确使用名片 掌握商务会面时的握手礼和其他见面礼		√	√	√	
5	掌握办公室、电话、网络和商务交谈中的礼仪 能够正确地按照合理的相关办公礼仪完成商务活动		√	√	√	
6	能够正确地组织或者参加商务宴请活动		√		√	√

八、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
X1	课堂表现	30%
X2	实践参与度	30%
X3	读书报告	40%

“1”一般为总结性评价，“X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。

本大纲只对“1”的考核方式以及比例进行规定，对“X”不予规定，由任课教师自行决定X的内容、次数及比例，同一门课程由多个教师共同授课的、由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写：

系主任审核：

院长签字：

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。