

## 《商务礼仪》本科课程教学大纲

## 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	2060345	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	16	实践学时	16
开课学院	商学院	适用专业与年级		各专业 各年级	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式		考察	
选用教材	自编	是否为马工程教材		否	
先修课程	普通话水平测试 2109002; 管理学 2060045 (3 学分)				
课程简介	<p>国际商务社交礼仪是人们在国际商务活动中,应该遵循的规范或程序,是一般礼仪在国际商务活动中的运用和体现。这也是大学生在未来的商务工作中,极其重要的专业基础能力,以及必备的职业素质与素养。本课程以国际商务活动为背景,向学生介绍在国际商务活动中,各个环节及不同场景应遵循的礼仪规范与标准与基本要求。在课堂讲授礼仪规范同时,结合生动有趣的案例,并辅助以多媒体课件与音像材料及商务情景模拟训练,将中国的礼仪与国际商务活动中的礼仪相结合。</p> <p>理解礼仪的重要性:认识到商务礼仪在职场中的作用,以及它对个人职业发展的影响。掌握商务礼仪的基本知识:包括礼仪的概念、分类以及商务礼仪的特点和基本原则。学习商务活动中的礼仪规范:了解并掌握在商务活动中应遵守的行为准则和礼节,如仪容仪表修饰、举止得当等。提高沟通技巧:通过学习商务礼仪,提升有效沟通的能力,包括语言表达、非语言沟通等方面。培养良好的意志品质和道德观念:在学习商务礼仪的过程中,养成良好的意志品质,树立正确的价值观和职业道德。实际应用能力:能够将所学的商务礼仪知识应用到实际工作中,如会议、谈判、接待等商务场合。培养服务和奉献意识:在商务活动中,展现出规范、热情、礼貌的态度,并具备善于沟通和合作的品质。内化于心,外化于行:让礼仪成为个人内在素质的一部分,并在行为上自然体现出来。传播礼仪文化:不仅自己要学习和实践商务礼仪,还应该积极传播礼仪文化,影响周围的人。终身学习:商务礼仪是一个不断发展变化的领域,需要持续学习和适应新的礼仪规则和商业环境。</p> <p>因此,树立学生职场上的商务礼仪理念,以具备商务社交礼仪的基本技能和素养。培养学生礼仪修养,提升职业社交礼仪素质及商务交往</p>				

	中礼仪规范的实践能力，并树立个人与企业的良好形象，以适应未来职业活动的需要。		
选课建议与学习要求	<p>对于商学院的学生来说，是未来职业工作活动中必需的基本能力与素质的培养与提升的课程。学习商务礼仪有以下一些要求：① 积极的学习态度：保持开放的心态，愿意学习和适应新的礼仪规范。② 观察力：留意周围的商务场景，观察他人的行为举止，从中学习。③ 实践能力：将所学的礼仪知识运用到实际情境中，提高实际操作能力。④ 自我反思：定期反思自己的行为，发现不足并加以改进。⑤ 尊重和包容：尊重不同文化和背景的人，展现出包容和灵活的态度。⑥ 团队合作：在商务活动中，学会与他人合作，共同展现良好的礼仪。⑦ 持续学习：商务礼仪是不断发展的，要保持学习的心态，不断更新知识。通过参加课程、阅读相关书籍、观看视频以及与有经验的人交流来提升商务礼仪技巧。</p>		
大纲编写人	 (签名)	制/修订时间	2024.01.06
专业负责人	 (签名)	审定时间	2024.02.29
学院负责人	 (签名)	批准时间	2024.03.01

## 二、课程目标与毕业要求

### (一) 课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	了解商务礼仪的概念和重要性；掌握商务礼仪的基本知识及商务活动中的基本规范。
	2	提高沟通技巧及跨文化沟通的能力
技能目标	3	行为举止得体，遵循礼仪规范，提升职业形象
	4	提升沟通技巧与社交能力，以及跨文化交流能力，促进人际关系管理
素养目标 (含课程思政目标)	5	诚信尽责，勇于担当（培养服务和奉献意识）
	6	团队工作中，协作与合作的能力；及跨文化沟通交流能力

## (二) 课程支撑的毕业要求

L01 品德修养：拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业 ④ 诚信尽责，为人诚实，信守承诺，勤奋努力，精益求精，勇于担责。
L03 表达沟通：理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。 ① 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。
L06：协同创新：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员，善于自我管理和团队管理；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。 ① 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，善于自我管理和团队管理，共同完成任务。
L08：国际视野：具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。 ② 理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。

## (三) 毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
L01	④	M	应用口头形式阐述自己的观点，有效沟通。	100%
L03	①	H	完善自我形象塑造，在集体活动中能主动担任自己的角色	70%
			与其他成员密切合作，共同完成任务。	30%
L06	①	M	奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。	100%
L08	②	H	理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。	100%

## 三、课程内容与教学设计

### (一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

第1单元 礼仪文化	理论课时 2	实践课时 0
教学内容： 1.1 礼仪的起源与发展 1.2 中西方礼仪的差异		

1.3 礼仪的内涵和原则

1.4 学习礼仪的意义与方法

知识要求:

- ① 了解礼仪的起源与发展;
- ② 知晓礼仪的内涵与原则及中西方礼仪的差异;
- ③ 分析学习礼仪的意义,运用礼仪学习的方法。

能力要求:

能够通过分析与体会商务礼仪的内涵与原则,学习运用商务礼仪的能力。

情感要求:

体会与理解商务礼仪在商务活动及交流中的重要意义和作用。

教学难点:

商务礼仪的内涵与原则,及中西方利益的差异。

第2单元 礼仪与伦理 理论课时2 实践课时0

教学内容:

2.1 礼仪与德行

2.2 中国儒家伦理与礼仪

2.3 礼仪公共性与公民道德

2.4 道德多样性

2.5 商业伦理与职业道德建设

知识要求:

- ① 了解礼仪的含义以及与道德的关系;
- ② 了解儒家伦理所包涵的内容;
- ③ 通过对礼仪公共性的学习,了解何为公民以及学习公民道德的重要性;
- ④ 学习道德的多样性发展,讲道德运用于实践生活之中;
- ⑤ 学习市场经济下的商业伦理,加强职业道德建设。

能力要求:

具有分析及应用礼仪道德的实践应用能力。

情感目标:

认同市场经济下的商业伦理,重视加强在职业道德的建设。

教学难点:

学习道德的多样性发展,讲道德运用于实践生活之中

第3单元 商务礼仪原则与作用及行进间礼仪 理论课时2 实践课时0

教学内容:

3.1 商务礼仪的原则与作用;

3.2 商务礼仪的内容与个人礼仪培养的方法;

3.3 行进间礼仪的具体内容与实践应用。

知识要求:

- ① 让学生认识理解商务礼仪的原则与作用;

- ② 知悉商务礼仪的内容与个人礼仪培养的方法；
- ③ 了解行进间礼仪的具体内容与实践应用。

能力要求：

在日常行走间提升礼仪修养

情感要求：

认同并重视礼仪在日常生活与工作中的重要意义及影响。

教学难点：

行进间礼仪的具体内容。

第 4 单元 仪容礼仪 理论课时 2 实践课时 0

教学内容：

- 4.1 仪容之美
- 4.2 面部保养与修饰
- 4.3 头发保养与修饰
- 4.4 肢体保养与规范

知识要求：

- ① 了解商务人士仪容礼仪的基本概念、内涵；
- ② 理解商务人士的仪容礼仪对打造个人形象、塑造企业文化，提升全社会文明程度的重要意义；
- ③ 了解商务仪容规范的具体内容；
- ④ 掌握商务人士面容、发型装饰等的基本要点；学会正确修饰仪容。

能力要求：

学习与体会，以不断规范与规范仪容礼仪。

情感要求：

认同及重视仪容礼仪的重要意义。

教学难点：

掌握商务人士面容、发型装饰等的基本要点；学会正确修饰仪容。

第 5 单元 仪表礼仪 理论课时 2 实践课时 0

教学内容：

- 5.1 着装原则
- 5.2 服饰三美
- 5.3 男士礼仪
- 5.4 女士礼仪
- 5.5 气质与风格

知识要求：

- ① 了解 TOP 原则的内容即含义，分场合和分对象的得体着装；
- ② 了解服饰三美的具体内容，学习如何选择适合自己的色彩、款式的服装；
- ③ 掌握女士商务形象的塑造要点，以及如何选择得体规范的女士正装；

④ 掌握八种风格分类，了解何为气质，学习如何把气质与服饰更好地搭配在一起。

能力要求：

掌握八种风格分类，了解何为气质，学习如何把气质与服饰更好地搭配在一起。

情感要求：

认同并重视仪表礼仪。

教学难点：

了解服饰三美的具体内容，学习如何选择适合自己的色彩、款式的服装。

第6单元 仪态礼仪 理论课时 2 实践课时 4

教学内容：

6.1 仪态之美

6.2 仪态

6.3 表情与手势

6.4 行为礼仪

知识要求：

① 了解仪态美的内容，理解个人仪态对塑造个人形象、构建企业文化，提升全社会文明程度的重要意义；

② 了解商务人士在商务交往过程中身体礼仪、身体语言的具体内容，学习如何培养和形成良好的身体仪态和身体语言；

③ 在掌握商务人士站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬的规范要求与禁忌，学习正确的身体

仪态礼仪。

④ 掌握商务人士表情、手势的规范要求与禁忌，学习正确的身体语言。

⑤ 掌握商务人士身体行礼与身体语言，传达对他人的礼貌和尊敬，培养人际沟通、社会交往能力。

⑥ 学会在商务场合正确地运用身体仪态与身体语言，传达对他人的礼貌和尊敬，培养人际沟通、社会交往能力。

能力要求：

掌握商务人士的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬的规范要求与禁忌，学习正确的身体仪态

礼仪。

情感要求：

重视仪态礼仪。

教学难点：

商务人士表情、手势的规范要求与禁忌，学习正确的身体语言。

第7单元 商务交往礼仪 理论课时 2 实践课时 4

教学内容：

7.1 见面行礼

7.2 介绍与称呼

7.3 名片的使用

7.4 邀请与拜访

7.5 聚会礼仪

7.6 馈赠礼仪

知识要求：

- ① 了解社交礼仪在人际交往中的重要作用；
- ② 了解、掌握并能运用的社交礼仪；
- ③ 了善于交谈，熟知各种见面礼仪礼节，从而愉快地与人交流。

能力要求：

熟知各种见面礼仪礼节，从而愉快地与人交流。

情感要求：

认知并重视商务交往礼仪的重要作用。

教学难点：

了解、掌握并能运用的社交礼仪。

第8单元 商务通信联络礼仪 理论课时 2 实践课时 0

教学内容：

8.1 电话礼仪

8.2 传真

8.3 电子邮件

知识要求：

- ① 了解商务通信礼仪的基本概念、基础知识和基本理论；
- ② 基本掌握商务通信礼仪需注意的事项和内容；
- ③ 具备运用所学商务通信礼仪原理、方法与人沟通的能力。

能力要求：

商务通信礼仪原理、方法与人沟通的能力。

情感要求：

认同并注重商务通信联络礼仪。

教学难点：

运用所学商务通信礼仪原理、方法与人沟通的能力。

第9单元 会务仪典礼仪 理论课时 2 实践课时 0

教学内容：

9.1 签约仪式

9.2 开业典礼

9.3 剪彩仪式

9.4 庆典与颁奖会

9.5 新闻发布会

知识要求：

- ① 了解会务与仪典的主要类型；

- ② 掌握签约仪式的场地布置与座席安排的方式;
- ③ 熟悉不同类型开业仪式的流程;
- ④ 掌握剪彩仪式的流程及具体的操作方法;
- ⑤ 熟悉庆典用于颁奖会的基本程序;
- ⑥ 掌握新闻发布会的筹备要点及基本礼仪。

能力要求:

掌握会务仪典礼仪的基本程序及具体操作办法。

情感要求:

理解并重视会务仪典礼仪的重要性。

教学难点:

掌握会务仪典礼仪的基本程序及具体操作办法。

第 10 单元      商务宴请礼仪      理论课时 2      实践课时 2

教学内容:

- 10.1 宴请的形式与特点
- 10.2 宴请筹备与出席
- 10.3 用餐礼仪

知识要求 :

- ① 了解各种宴请形式及各自特点;
- ② 了解宴请的 6M 原则, 学习如何得体地出席宴会;
- ③ 掌握宴会的筹备过程, 以及中西式宴会桌次、席位的安排规则;
- ④ 掌握中西式宴会用餐的礼仪, 学习如何优雅、得体地参加宴会。

能力要求:

掌握商务宴请礼仪以及实践运用。

情感要求:

认同并重视商务宴请礼仪的重要性。

教学难点:

商务宴请礼仪的规则及实践运用。

第 11 单元      涉外礼仪礼宾      理论课时 2      实践课时 0

教学内容:

- 11.1 涉外商务礼仪概述
- 11.2 各国商务礼俗及禁忌

知识要求:

- ① 学习并了解涉外商务礼仪的一些原则及特点;
- ② 了解各国的商务礼俗和禁忌;
- ③ 通过学习掌握外交礼遇的三条原则和四条标准;
- ④ 熟悉一些主要国家的商务礼俗和禁忌。

能力要求:

掌握涉外礼仪礼宾的基本原则和特点, 以及实际运用能力。



情感要求：

认同并重视涉外礼仪礼宾的重要性。

教学难点：

掌握涉外礼仪礼宾的基本原则和特点，以及实际运用能力。

## (二) 教学单元对课程目标的支撑关系

教学单元 \ 课程目标	1	2	3	4
第一单元礼仪文化 礼仪起源发展与内涵和原则；学习意义与方法	√		√	
第二单元礼仪与伦理 礼仪与德行；中国儒家伦理与礼仪；礼仪公共性与公民道德；道德多样性；商业伦理与职业道德建设	√		√	
<b>第3单元商务礼仪原则与作用及行进间礼仪</b>		√		√
<b>第4单元 仪容礼仪</b> 4.1 仪容之美 4.2 面部保养与修饰 4.3 头发保养与修饰 4.4 肢体保养与规范	√			√
实践课：面部与头发及肢体保养与基本规范	√			
学习掌握仪表礼仪的原则及规范：着装原则、服饰三美、男士仪表、女士仪表、气质与风范	√	√	√	√
实践课：仪表礼仪的原则及规范：着装原则、服饰三美、男士仪表、女士仪表、气质与风范	√	√	√	√
学习掌握仪态礼仪的基本要求与规范：仪态之美、表情与手势、行为礼仪	√		√	√
实践课：仪态礼仪的基本要求与规范：仪态之美、表情与手势、行为礼仪	√			√
学习掌握商务交往的行为礼仪：见面行礼、介绍与称呼、名片的使用、邀请与拜访、聚会礼仪、馈赠礼仪		√		
实践课：商务交往的行为礼仪：见面行礼、介绍与称呼、名片的使用、邀请与拜访、聚会礼仪、馈赠礼仪	√		√	
学习掌握商务通信联络礼仪：电话、传真与电子邮件的使用规范与礼仪		√		√
掌握会务仪典礼仪：签约礼仪、开业典礼、剪彩仪式、庆典与颁奖会、新闻发布会	√		√	

学习体会商务宴请礼仪：宴请的形式与特点、宴请筹备与出席、用餐礼仪	√	√	√	
实践课：商务宴请礼仪：宴请的形式与特点、宴请筹备与出席、用餐礼仪		√		√
学习掌握涉外礼仪礼宾：涉外商务礼仪概述、各国商务礼俗及禁忌	√		√	
课程总结		√		√

### (三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第一单元	讲课、讨论、视频播放				
第二单元	讲课、播放视频、讨论等形式				
第三单元	讲课、讨论等形式				
第四单元	课堂情境演示、播放视频、讲课、讨论				
第五单元	情境视频播放、讨论				
第六单元	讲课、视频播放、讨论等形式				
第七单元	课堂情境演示、播放视频、讨论				
第八单元	讲课、视频播放、讨论等形式				
第九单元	课堂情境演示、视频播放、讨论等形式				
第十单元	讲课、视频播放、讨论等形式				
第十一单元	课堂情境演示、视频播放、讨论等形式				
课堂实践	边学边做，现场小组活动				
课堂实践	边学边做，现场小组比赛				
课堂实践	现场演示汇报				
课堂实践	现场演示汇报				
期末课程总结	现场演示汇报				
合计					

## 四、课程思政教学设计

商务礼仪的课程思政教学设计是将思想政治教育融入商务礼仪课程中,旨在培养学生正确的价值观、职业道德和社会责任感。以下是一些建议:

**明确教育目标:** 确立课程的思政教育目标,如培养学生的社会责任感、职业道德、团队合作精神等。

**精选课程内容:** 选择与思政教育相关的内容,如商务礼仪的历史背景、文化内涵等,以增强学生的文化自信和民族自豪感。

**融入案例分析:** 引入具有思政教育意义的案例,如企业社会责任实践、优秀企业家的事迹等,引导学生思考和讨论。

**开展实践活动:** 组织学生参与社区服务、志愿者活动等,让学生在实践中体验和践行商务礼仪的思政教育价值。

**教学方法创新:** 采用情境模拟、角色扮演等教学方法,增强学生的体验感和参与度,提高思政教育的实效性。

**评价与反馈:** 建立科学的评价机制,关注学生在商务礼仪和思政素质方面的全面进步,及时给予反馈和指导。

**教师示范引导:** 教师应具备扎实的商务礼仪知识和良好的思想政治素质,以身作则,引导学生树立正确的价值观和行为准则。

**跨学科合作:** 与其他学科(如心理学、社会学等)合作,共同探讨商务礼仪与思政教育的融合点,提升教学质量。

**持续改进:** 根据教学反馈和学生需求,不断调整和完善课程设计,确保思政教育的有效性和针对性。

**营造良好氛围:** 在教学过程中注重师生互动、尊重学生意见、鼓励学生发言,营造民主和谐的教学氛围。

通过以上设计,商务礼仪的课程思政教学旨在培养学生全面发展的人才,使其不仅具备专业技能,还具有坚定的理想信念、高尚的道德情操和强烈的社会责任感。这样的教学设计有助于提升学生的综合素质和社会适应能力,为社会培养出更多优秀的人才。

通过商务礼仪的学习和实践,培养学生的爱国情怀、社会责任感和职业道德观念,提高学生的综合素质。结合国家政策法规、社会热点问题等,引导学生思考商务礼仪与职业道德、社会责任的关系。结合课程内容,引导学生关注国家政策法规、社会热点问题等,培养学生的爱国情怀和社会责任感。通过学生的课堂讨论、作业等内容,评价学生的爱国情怀、社会责任感和职业道德观念。旨在将商务礼仪课程与思政教育相结合,培养学生的综合素质和社会责任感,为培养高素质人才做出贡献。

## 五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标				合计
			L014	L031	L061	L082	
X1	40%	超星学习通平台学习成绩综合 (出勤、章节学习、课堂参与互动、个人课内外作业、课堂测试、	20	40	20	20	100

		小组讨论等)					
X2	30%	课堂汇报与演示	10	70	20		100
X3	20%	小组作业	10	40	50		100
X4	10%	课件制作		40	60		100

评价标准细则 (选填)

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
X1	1	超星学习通平台学习成绩综合 (出勤、章节学习、课堂参与互动、个人课内外作业、课堂测试、小组讨论等)。其中, 作业三次; 课堂抢答加分10分; 小组讨论给出小组分数; 参加课堂互动给加分5分, 按照相应的分数比例分数权重, 给出分数, 由系统自动合分得出总分结果。出勤10%, 课件学习10%, 课堂互动抢答20%, 小组讨论20%, 线上作业40%。				
X2	2	进行限定主题的现场演讲, 同时配合展示课件内容。	表达: 口齿清晰、自然流畅, 准确建明, 语速适当, 富有节奏感, 脱稿演讲。情感: 声情并茂, 抑扬顿挫, 符合情感变化, 具有感染力。语音: 声音洪亮, 普通话标准。举止: 讲究演讲技巧, 动作恰当, 自然得体, 朝气蓬勃, 精神饱满。	表达: 口齿清晰、自然流畅, 准确, 语速适当, 较有节奏感, 脱稿演讲。情感: 声情并茂, 抑扬顿挫, 符合情感变化, 具有感染力。语音: 声音清晰, 普通话标准。举止: 讲究演讲技巧, 动作恰当, 自然得体, 精神较饱满。	表达: 口齿清晰、自然流畅, 基本脱稿演讲。情感: 声情并茂, 抑扬顿挫, 符合情感变化, 具有感染力。语音: 声音洪亮, 普通话标准。举止: 讲究演讲技巧, 动作恰当, 自然得体, 朝气蓬勃, 精神饱满。	表达: 口齿较清晰, 欠自然流畅, 语速欠适当, 未能脱稿演讲或者声音太低。欠缺情感: 没有情感变化, 感染力较弱。普通话欠标准。举止紧或张胆怯。
X3	3	小组项目形式个人报告内容: 以小组形式完成商务沟通相关内容的PPT制作以及小	小组成员配合紧密, 各个成员协作互助, 每个成员发言热情, 表述流畅内涵丰富, 主题突出, 表述生动, 组长	小组成员较好配合, 各成员能够协作互助, 大多数成员发言热情, 表述流畅内涵较为丰富, 主题比较突出, 表述	小组成员尚能配合, 各成员能较好协作互助。部分成员发言较为热情, 大多成员表述清晰, 主题较为明确。组长	小组成员不够配合, 各成员未能较好协作完成项目任务。部分成员发言不够积极热情, 表述欠清晰。组长组织不够,

		<p>组单位形式的个人展示汇报.</p> <p>要求：非常熟练地利用互联网收集大量的与主题有关的信息，承担起小组项目的职责，与他人合作无间，将自己的成果与他人共享，在规定的时间内有组织并出色地完成任务。在小组中起领导或辅助作用，吸收接纳并能给出建议，并帮助其他小组成员，对最终的成果有着举足轻重的贡献。构思巧妙，想象合理，发言语言表达能力强，有个人的特色。</p>	<p>组织有序，团队合作积极富有激情。</p>	<p>较为生动，组长组织有序，团队合作比较积极认真。</p>	<p>能组织团队合作比较积极认真。</p>	<p>团队合作欠协作互助。</p>
X4	4	<p>图文并茂，主次清晰，层次段落有序，版面鲜明，</p>	<p>中心非常明确，内容具体充实，观点准确鲜明。</p>	<p>中心较为明确，内容较为具体，观点基本准确。</p>	<p>中心非常明确，内容具体充实，观点准确鲜明。</p>	<p>中心较为明确，内容较为具体，观点基本准确。</p>

	善用图表和图片，语言精练，内容重点突出，并高度概括，中心明确，构图简洁明了。	结构很完整，条理很清楚，分段很恰当。文体规范，语言通畅，没有语病。	结构基本完整，条理基本清楚，分段基本恰当。文体规范	结构很完整，条理很清楚，分段很恰当。文体规范，语言通畅，没有语病。	结构基本完整，条理基本清楚，分段基本恰当。文体规范
--	--	-----------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	---------------------------

## 六、其他需要说明的问题

① 本课程属于实践应用行的实操课程，以学生的应用实践以及能力素养培养为主，理论知识的理解辅助实训实践。② 课外知识拓展学习要求更多更广泛。