

《商务礼仪与旅游服务礼仪》课程标准

1 课程基本信息

课程编码	z28100003	课程类型	理论 ☐ 实践 ☐ 理论+实践 ☒		
总学时	32	实践学时	16	学分	2
适应对象	高等职业教育三年制学生				
适用专业	智慧旅游技术应用				
先修课程	无				
后续课程					
编写教师	甘丽铭	编写时间	2024.3		
院（部）审批		审批时间			

2 课程定位

《商务礼仪与旅游服务礼仪》课程是公共服务学院开设的一门理论结合实训的专业平台课程，也是一门必修职业技能课。通过教师的系统讲授、示范操作与训练，要求学生掌握礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后在商务活动和旅游服务活动中塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

通过学习本课程的学习，除了督促学生认真阅读和理解教材的内容外，要密切联系实际，在实践中努力培养自己学礼、懂礼、守礼和用礼的意识，充实自己并完善自身的整体素质。同时，使学生获得商务沟通的思路和理念、方法与技巧，从而赢得他人对自身工作的信赖、支持与帮助，有益于职业发展。对学生职业能力的培养和职业素养养成起着重要支撑作用。

3 课程能力标准要求

通过对商务礼仪与旅游服务礼仪课程的学习，培养学生的礼仪意识，掌握商务交际中的知识原理和原则，提高学生自身的礼仪素养，增强人际交往能力、应变能力及解决问题的能力，了解主要的商务沟通的模式并掌握使用的沟通技巧，从而全面培养学生的商务交际的实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性，为今后在服务管理类相关工作岗位上塑造良好形象，提高职业竞争力，提高商务人员的交往艺术奠定坚实的基础。

3.1 知识要求

- (1) 了解礼仪的基本知识概念、发展历史、特性、各国的礼俗风情
- (2) 了解商务礼仪形象的基本要求。
- (3) 熟悉商务活动及旅游服务中礼仪的基本原则和规范
- (4) 熟悉和掌握会议、演讲报告等的沟通方式、礼仪规范和技巧，并能正确运用提高工作效率。

3.2.能力要求

- (1) 塑造学生庄重大方、优雅自信的商务礼仪形象。
- (2) 能正确判断不同场合下各种行为是否规范
- (3) 能正确运用所学的礼仪知识，分析实际工作中、商务活动、旅游服务等过程中存在的社交问题，并能高效解决。

3.3 素质要求

- (1) 培养学生良好的敬业精神和认真负责的服务态度，以及较强的合作意识。
- (2) 提高学生的自我表达、人际交往以及应变能力，增强自信，提高自己在商务场合的竞争力。

4 知识体系(思维导图、知识要点)



5 课程主要内容

课程教学能力训练项目设计表

总项目 (活动)	子项目 (活动)	训练项目名称	训练任务	拟实现的技能目标 和素质目标	训练方式手段及步骤	学时
一、商务礼仪概述	商务礼仪与 旅游服务礼仪 的含义与发展	理解礼仪相关概念	理解礼仪在 工作场合各 类活动中的 体现。	技能目标： 了解礼仪的 起源和发展历程；掌握 礼仪的定义，理解礼仪 的特性、内容。	训练手段：讲授法；案例法； 小组讨论法 1. 看案例，理解商务礼仪 2. 教师讲授礼仪 3 教师讲授商务礼仪涵义 4、重难点的总结归纳	1
	个人礼仪修 养	个人礼仪修养	个人礼仪的 培养方法	技能目标： 能根据场合 和商务交往活动需求对 自身的形象进行塑造 素质目标： 提高自我管 理能力、提高自信心	训练手段：讲授法；案例法； 小组讨论法 1. 看案例， 2. 教师讲授了解个人礼仪修养 特点和注意事项 3 小组讨论 4、重难点的总结归纳	1
二、职业形象礼仪	1、仪态礼仪	1、站姿、走姿训练 2、坐姿、蹲姿训练 3、表情、目光训练	大方优雅的 站走坐蹲训 练，在训练 中更好的理 解礼仪概念。	技能目标： 懂得礼仪的 重要性、能实践站走坐 蹲礼仪。 素质目标： 培养基本素 质涵养，增强人际沟通 能力	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	1
	2、仪容礼仪	1、皮肤护理 2、商务妆技巧 3、卸妆	1、有皮肤 清洁与保养 的基础知识 2、脸部化 妆训练	技能目标： 能够根据场 合正确搭配正式着装的 样式、颜色、首饰 素质目标： 提高审美能 力，能根据自身特点结 合工作需要得体化妆。	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	1

	3、仪表礼仪、仪态礼仪	1、男士着装原则 2、女士着装原则 3、首饰佩戴 4、仪态语言 5. 目光和微笑的表现力	1、着装原则学习 2、着装搭配训练	技能目标： 提高审美能力，在公开场合展现优雅大方的形象，并从肢体语言判断交往态度。 素质目标： 提高自信，培养沟通交际能力。	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
三、商务交往礼仪	1、见面介绍及问候礼仪	1、自我介绍 2、介绍他人 3、问候礼仪 4、常见见面礼仪	1、见面问候训练 2、自我介绍与他人介绍训练	技能目标： 掌握商务交往场合的见面介绍及问候礼仪的基本要求 素质目标： 培养学生重视第一印象，掌握介绍技巧	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	1
	2、称呼交谈和电话礼仪	1、称呼、打招呼礼仪 2、交谈礼仪 3、电话礼仪	1、通话角色表演	技能目标： 掌握在商务交往场合正确交谈及电话礼仪 素质目标： 培养学生尊重他人、维护个人形象的意识	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
	3、握手与交换名片礼仪	1、握手礼仪 2、名片礼仪	1、握手与递名片训练	技能目标： 掌握正确的握手和名片递接礼仪 素质目标： 培养学生基本人际交往能力，学生尊重他人、维护个人形象的意识	训练手段：讲授法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	1
四、商务活动礼仪	1、商务接待、拜访与馈赠礼仪	1、商务接待 2、商务拜访 3、商务谈判仪表仪态	1、商务接待训练 2、商务拜访训练 3、商务谈判训练	技能目标： 了解敬茶礼仪知识、送客礼仪等，掌握接待与拜访技巧并能在商务交往中灵活应用 素质目标： 能在接待、谈判中仪态、言行得体	训练手段：讲授法、讨论法、模拟演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
	2、商务会议礼仪	1、会议礼仪规范与座次安排 2、办公室空间环境与人文环境特点 3、办公室言谈举止礼仪	1、会议座次安排训练 2、办公室情景礼仪训练	技能目标： 了解公司会议流程、座次安排；了解办公室五十、举止礼仪 素质目标： 能有序参与商务会议，在办公室情景与人有礼相处，维护个人形象	训练手段：讲授法、讨论法、情景演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2

	3、商务谈判礼仪	1. 谈判仪表和仪态 2. 谈判礼仪	1. 谈判准备训练 2. 谈判中礼仪训练 3. 谈判座次安排	技能目标： 能进行主、客方谈判室的布置与座次安排 素质目标： 出席商务谈判时仪态仪表得当。		2
	4、行进间及面试礼仪	1、电梯礼仪 2、行进次序礼仪 3、引导礼仪 4、乘坐轿车的礼仪 5、面试入职礼仪	1、电梯行进引导礼仪训练 2、坐轿车训练 3、面试礼仪训练	技能目标： 掌握求职信和个人简历的写法，掌握面试要领，链接乘坐轿车的礼仪知识 素质目标： 出行有礼，面试得体	训练手段：讲授法、讨论法、情景演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
五、商务宴请礼仪	1、中式宴请礼仪	1、宴请与赴宴准备 2、桌次与座7次安排 3、餐具使用与言行	中式餐饮礼仪训练	技能目标： 中式宴请礼仪，既能宴请，也能赴宴，言行有礼。 素质目标： 培养学生组织协调能力、应变能力	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
	2、西式宴请礼仪	1、用餐服饰、言行 2、西餐餐饮搭配 3、西餐座次与餐具	西式餐饮礼仪训练	技能目标： 掌握西式宴请礼仪，既能宴请，也能赴宴，言行有礼。 素质目标： 培养学生组织协调能力、应变能力	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
六、特定商务活动礼仪	1、签字仪式与开业庆典	1、签字仪式的准备 2、签字仪式座次安排与过程中礼仪 2、开业庆典准备与流程	1、签字仪式情景训练 2、开业庆典情景训练	技能目标： 掌握签字仪式与开业庆典礼仪，掌握签字厅的座次安排和开业场地的布置 素质目标： 在各类活动中言行优雅大方，培养学生的策划、组织能力。	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
	2、剪彩仪式与展览会议	1、剪彩仪式的准备与流程 2、剪彩仪式座次安排 3、展位分配 4、展览会的礼仪	1、剪彩的准备训练与流程训练 2、展览会议准备训练与流程训练	技能目标： 掌握剪彩与展览的准备事项与开展流程 素质目标： 在各类活动中言行优雅大方，培养学生的策划、组织能力	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2

	3. 新闻发布会礼仪	1. 新闻发布会的准备 2. 新闻发布会流程	1. 新闻发布会的准备训练 2. 新闻发布会的礼仪训练	技能目标： 掌握新闻发布会的程序，掌握新闻发布会的基本礼仪 素质目标： 在各类活动中言行优雅大方，培养学生的策划、组织能力	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
七、涉外民俗礼仪	涉外礼仪	1、日本、韩国、泰国等亚洲国家礼仪 2、美国、加拿大等国家礼仪 3、英法德等欧国家礼仪	掌握几个重点国家的礼仪规范	技能目标： 掌握涉外礼仪， 素质目标： 培养沟通能力，懂得尊重差异，互相平等尊重中与人交往	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
	民俗礼仪	1、民族、地域、宗教信息等对礼仪的影响 2、主要的民俗礼仪与禁忌	掌握国内重要的民俗礼仪	技能目标： 掌握民俗礼仪， 素质目标： 培养沟通能力，懂得尊重差异，互相平等尊重中与人交往	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、跟老师演练 3、学生演练，教师指导 4、学生分组成果展示	2
八、综合训练	综合情景训练	综合情景训练	礼仪综合应用	技能目标： 掌握礼仪，应用礼仪 素质目标： 提升个人修养	训练手段：讲授法、讨论法、分组演练 训练手段：1、教师讲授 2、学生演练，教师指导 3、学生分组成果展示	2

注：1. 按照“总项目（活动）→子项目（活动）→训练任务”三层的逻辑体

系进行“做”的任务系统设计。2. 课程内容设计要根据课程目标，尽可能找到综合项目贯穿课程始终，并根据综合项目的进程和内容分解为若干个子项目。

6 课程思政建设

本课程的课程思政设计主线是培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人和旅游服务工作者，课程思政映射情况见下表：

表 2 课程思政映射一栏表

教学（能力）单元	知识（技能点）	课程思政元素	课程思政内涵	教学方法与手段	备注
一、商务礼仪概述	商务礼仪与旅游服务礼仪的含义与发展	传统文化的传承与发展	通过对礼仪的发展历史的讲解，激起起学生强烈的民族自豪感、历史使命感和奋发进取心	讲授法、案例法	

	个人礼仪修养	社会责任感	培养学生的社会责任感、个人道德素养，形成良好的职业道德，	讲授法、案例法	
2. 职业形象礼仪	1、仪态礼仪	思想道德修养	培养学生成为具有高度道德素养和良好行为习惯的公民，将尊重他人、以诚待人等思政元素融入到生活、工作的一言一行中	讲授法、案例法	
	2、仪容礼仪	思想道德修养	培养学生成为具有高度道德素养和良好行为习惯的公民，将尊重他人、以诚待人等思政元素融入到生活、工作的一言一行中	讲授法、案例法	
	3、仪表礼仪、仪态礼仪	思想道德修养	培养学生成为具有高度道德素养和良好行为习惯的公民，将尊重他人、以诚待人等思政元素融入到生活、工作的一言一行中	讲授法、案例法	
3. 商务交往礼仪	1、见面介绍及问候礼仪	思想道德修养	培养学生的培养学生正确的思想观念和道德品质、社会责任感，弘扬优秀的中华传统美德	讲授法、案例法	
	2、称呼交谈和电话礼仪	思想道德修养	培养学生的培养学生正确的思想观念和道德品质、社会责任感，弘扬优秀的中华传统美德	讲授法、案例法	
	3、握手与交换名片礼仪	思想道德修养	培养学生的培养学生正确的思想观念和道德品质、社会责任感，弘扬优秀的中华传统美德	讲授法、案例法	
4. 商务活动礼仪	1、商务接待、拜访与馈赠礼仪	职业生涯规划	引导学生认识自己的兴趣、优势和目标，培养职业礼仪素养，提高就业竞争力	讲授法、案例法	
	2、商务会议礼仪	职业生涯规划	引导学生认识自己的兴趣、优势和目标，培养职业礼仪素养，提高就业竞争力	讲授法、案例法	
	3、商务谈判礼仪	社会实践精神	培养他们的实践能力和责任感	讲授法、案例法	
	4、行进间及面试礼	职业生涯规划	引导学生认识自己的兴趣、优势和目标，	讲授法、案例法	

	仪		理清自己的职业发展 方向，制定合理的职业 规划，提高就业竞争 力		
5. 商务宴 请礼仪	1、中式宴 请礼仪	社会实践精神	培养他们的实践能力 和社会责任感，并且 能够通过所学知识运用 到实际宴请策划中	讲授法、案例 法	
	2、西式宴 请礼仪	社会实践精神	培养他们的实践能力 和社会责任感，并且 能够通过所学知识运用 到实际宴请策划中	讲授法、案例 法	
6. 特定商 务活动礼 仪	1、签字仪 式与开业 庆典	团队协作精神	培养学生的沟通能力、 团队合作表达能力， 能够合作完成活动策 划	讲授法、案例 法	
	2、剪彩仪 式与展览 会议	团队协作精神	培养学生的沟通能力、 团队合作表达能力， 能够合作完成活动策 划	讲授法、案例 法	
	3.新闻发 布会礼仪	社会实践精神	培养学生的社会责任 感，形成旅游职业道 德，在活动发布时能 够遵守法律法规	讲授法、案例 法	
7、涉外 民俗礼仪	涉外礼仪	文化发扬精神	培养学生有家国情怀， 还要有人类关怀。同 时了解他国文化、能 拓展国际视野，做好 践行人类命运共同体 理念的接力者	讲授法、案例 法	
	民俗礼仪	文化传承精神	中国是多民族国家， 中国传统文化是中华 文明演化而汇集成的一 种反映各民族特质和 风貌的民族文化。学 生应该了解并尊重中 国不同民族的民俗文 化和民俗礼仪	讲授法、案例 法	
8、综合 训练	综合情景 训练	社会实践精神	培养实践能力、创作 能力和社会责任感， 可以将所学知识与现实 结合起来	讲授法、案例 法	

7 课程考核

注：按照“学习素养”、“学习能力”、“学习效果”等三方面成绩考核的要求，系统设计出课程考核成绩的构成比例及课程考核的方式方法。

项目名称	考核点及项目分值	建议考核方式	评价标准			项目成绩比例
			优	良	及格	
平时考核	1. 出勤情况 (50分)	考勤	全勤	无旷课现象, 早退迟到 1--2 次	旷课 2—4 次者; 或迟到早退 4 次以下者	20%
	2 学习态度 (50分)	定性评价	学习态度认真努力有责任心, 积极主动参与课堂活动且完成较好	学习态度比较认真努力, 能配合完成课堂活动活动	学习态度一般, 课堂活动虽然完成质量有欠缺但能配合	
课堂实践考核	3. 个人礼仪形象、言行举止演示	实践考核	能按照场合要求, 灵活运用所学知识塑造有目的地礼仪形象, 大方得体, 举止优雅。	基本能按照场合要求完成形象塑造, 大方自然。	能完成项目考核, 但形象效果一般。	20%
终结性实践考核	4. 小组情景模拟演示 (50分)	终结性考核	内容完整, 注重细节, 流程安排流畅, 礼仪技巧得当, 效果突出。	内容完整, 流程安排较流畅, 礼仪技巧稍有欠缺但行为举止合理, 总体效果良好。	内容较完整较少考虑礼仪细节但行为举止合理总体效果一般。	60%
	商务活动策划演讲 (50分)	终结性考核	准备充分, 内容完整, 表达流畅, 能运用肢体语言技巧, PPT 制作精美。	内容完整, 表达较流畅, 肢体语言稍有欠缺, PPT 制作效果较好。	内容完整, 表达效果稍有欠缺, 肢体语言较不自然, PPT 效果一般。	
合计						100%

8 教学资源配置

8.1 主教材

《商务礼仪实务》孙金明、王春风著 人民邮电出版社

8.2 参考资料

《商务礼仪与职业素养》李德建著 中国财政经济出版社, 2019

《商务沟通》王文潭著 首都经济贸易大学出版社, 2005

《商务礼仪实务》孙金明著 人民邮电出版社 2022 年第 4 版

《商务礼仪》史锋著 高等教育出版社 2014 年第 3 版

《实用礼仪大全》少恒著 当代世界出版社 2010 年第 1 版

8.3 主要设备与设施

本课程的教学应充分利用多媒体资源, 教师利用课室多媒体设备, 通过图

片、幻灯、录像进行基础教学。结合实训室，利用校内外各种实训基地和实训场所，加强校企合作，通过模拟场景、实训及实习场所等的接触和锻炼，加强学生的感性认识，让学生有身临其境的感觉，加深学生的知识印象，使学生的主动性和积极性得以充分调动。从而将教学 and 培训合一，教学和实训合一，满足对学生进行有效的职业能力培养的要求。

9 教师要求

主讲教师应有良好的仪表形象和职业素养，在对专业深入了解的基础上，结合本课程的特点，以学生为本，注重教学互动，创设典型的商务交际情景