

《商务礼仪与沟通》课程标准

1 课程基本信息

课程编码	z08103023	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	高职院校管理类专业（平台课）				
适用专业	商务管理、物流管理、电子商务、物业管理、休闲服务与管理				
先修课程	无				
后续课程	无				
编写教师	曾秀慧	编写时间	201907		
院（部）审批		审批时间			

2 课程定位

《商务礼仪与沟通》课程是管理工程学院开设的一门专业平台课程。具有较强的实用性与可操作性。主要培养学生在人际交和工作管理过程中的沟通要领和礼仪素养，以树立个人形象提高职业素质。

通过学习本课程的学习，使学生增强沟通意识，了解礼仪沟通在工作交往中的重要性，掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议沟通以及演讲报告的规范与基本要求，熟悉在企业运作管理及商务活动中的主要通讯模式和礼节，以此树立个人良好形象，并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。

3 课程能力标准要求

通过对商务礼仪与沟通课程的学习，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：基本含义、特性、商务礼仪的原则及我国的文化礼俗。

(2) 了解商务礼仪形象的基本特征。

(3) 理解和掌握日常社交活动中礼仪的基本原则和规范。

(4) 理解和掌握会议、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) 塑造庄重大方、优雅自信的商务礼仪形象。

(2) 能正确运用不同商务活动中的礼仪要求和行为规范。

(3) 能正确运用所学的礼仪知识，分析实际商务活动中的社交问题，并能提出解决的办法。

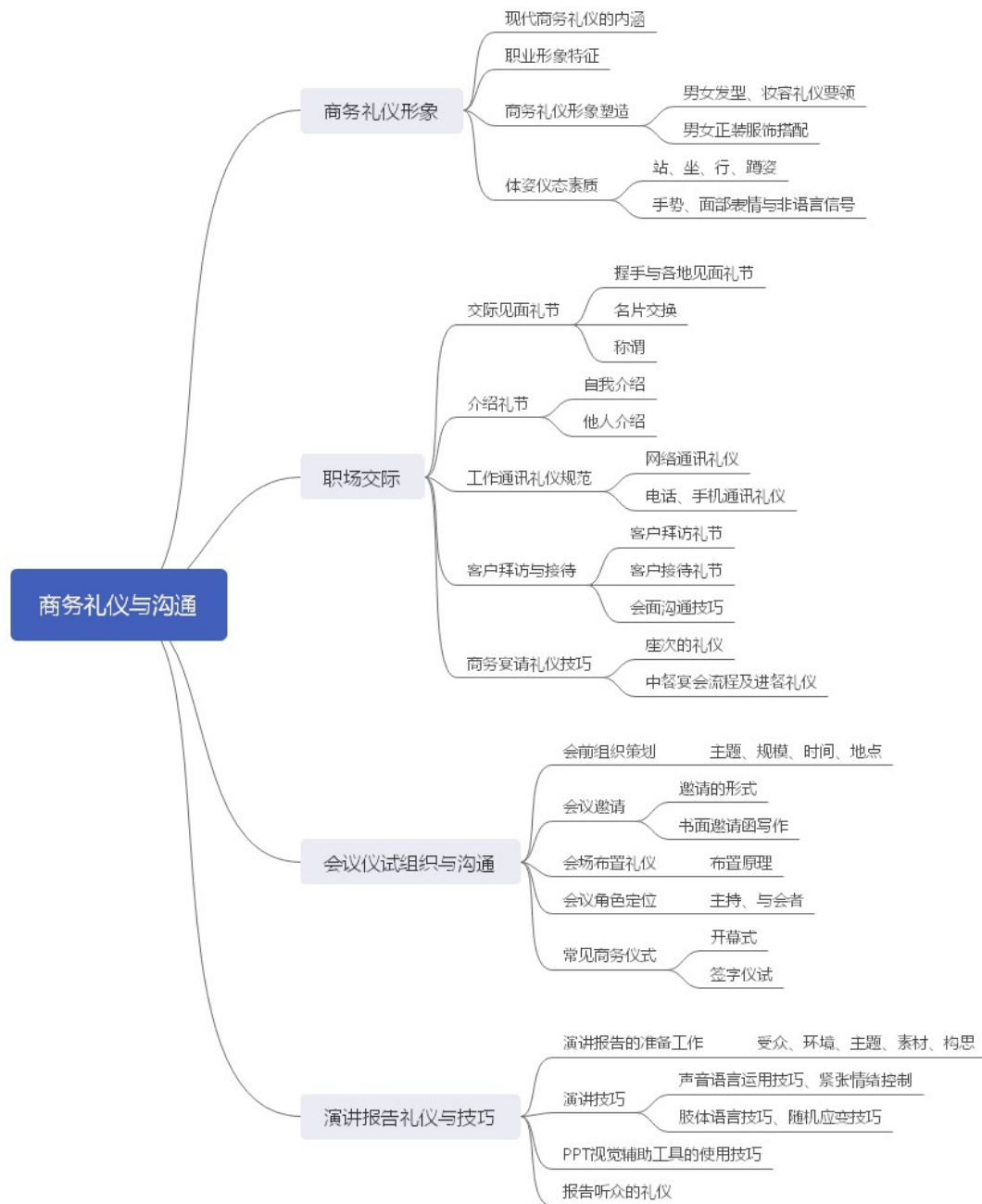
(4) 掌握运用商务会议的策划组织流程和沟通技巧。

(5) 掌握运用商务报告演讲的结构、语言表达和礼仪技巧。

3.3 素质要求

增强自我表达、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	拟实现的能力目标和素质 目标、知识目标	训练方式手 段及步骤	学时
1. 代表某公司参加清远市某新区商业协会举办的商业企业联谊活动	1.1 商务形象塑造	1.1.1 商务男士形象塑造	(1) 商务男士职业形象特征 (2) 商务男士的发型塑造 (3) 西装正装的穿着要领和领带的打法	能力目标: 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: 提高审美能力、有自我管理能力、提高自信心 知识目标: 掌握正式着装的样式、颜色、穿着的礼仪知识要点	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训 — 老师点评	2
		1.1.2 商务女士形象塑造	(1) 商务女性的形象特征 (2) 商务场合的妆容要点和化妆技巧 (3) 正装裙装的穿着要领和注意事项	能力目标: 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: 提高审美能力、有自我管理能力、提高自信心 知识目标: 掌握正式着装的样式、颜色、穿着的礼仪知识要点	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训 — 老师点评	2
		1.1.3 优雅的体姿仪态	(1) 站姿与行姿 (2) 坐姿要领 (3) 面部神态与肢体语言技巧	能力目标: 在公开场合展现优雅大方的形象, 体现商务职业修养, 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。 知识目标: 掌握肢体语言与精神状态、交往态度、礼貌的知识联系。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训 — 老师点评	2
	1.2 商务认识	1.2.1 参加见面会	(1) 握手与主要的打招呼礼节 (2) 交换名片的礼节 (3) 正确的使用称谓	能力目标: 能主动顺利在交际场合与其他参与企业代表或客户建立商务交往关系。 素质目标: 培养具备商务交往中的礼仪和沟通能力。 知识目标: 掌握商务见面时的相关礼仪原则、技巧与注意事项。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训 — 老师点评	2
		1.2.2 参加推介会	(1) 商务介绍的内容与礼仪 (2) 业务演讲的主题、内容与结构	能力目标: 能完成令人印象深刻的自我介绍及业务介绍演讲。 素质目标: 培养沟通能力和交往交际能力。	布置任务 讲授示范 案例分析	2

			(3) 演讲礼仪技巧	知识目标： 掌握介绍和业务演讲的主要内容、流程和技巧知识。	学生实训 老师点评	
2. 邀请目标客户企业代表来我司参观交流活动	2.2 客户接待	2.2.1 客户接待	(1) 客户接待的准备工作 (2) 乘车礼仪与同行礼仪 (3) 客户接待的礼仪要点及注意事项	能力目标： 能顺利按照接待规格进行客户接待。 素质目标： 培养具备商务交往中的礼仪和沟通能力。 知识目标： 掌握接待的礼仪、程序，并能避免常见问题，掌握与客户沟通时的技巧。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4
	2.3 商务洽谈	2.3.1 组织会议	(1) 商务会议的准备工作 (2) 会场布置 (3) 会议沟通语言能力	能力目标： 能够按照会议目的与规格，完整地组织一次较正式的会议。 素质目标： 策划能力、问题处理能力和业务沟通能力。 知识目标： 掌握会议的组织与议程安排。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4
		2.3.2 项目主题演讲	(1) 主题演讲的准备工作 (2) PPT 的制作和使用要领 (3) 听众的礼仪	能力目标： 能进行一次成功的演讲。 素质目标： 培养语言表达能力。 知识目标： 掌握演讲的准备和技巧。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4
		2.3.3 业务磋商	(1) 谈判会议的特点和注意事项 (2) 会议沟通的特征及要领 (3) 常见的非语言沟通信号	能力目标： 在业务磋商的过程中运用语言与非语言沟通技巧，掌握主动，达到合作目的。 素质目标： 培养语言表达能力，应变能力。 知识目标： 谈判、交谈的语言沟通技巧，倾听、非语言沟通知识与技巧。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
3. 与目标客户公司达成交易，策划并举办庆祝活动	3.1 商务晚宴	3.1.1 正式活动书面邀请	(1) 活动邀请的主要形式 (2) 商务邀请函的写作要点	能力目标： 能使用得体的语言撰写正式活动的邀请函 素质目标： 培养书面沟通能力。	布置任务— 讲授示范— 案例分析 —	2

				知识目标： 掌握邀请函的语言使用，内容安排与设计要点。	学生实训—老师点评	
		3.1.2 中餐宴会	(1) 常见的宴会形式 (2) 中餐会议的礼仪要点 (3) 座次礼仪	能力目标： 能得体地策划一次中餐宴会。 素质目标： 培养学生社交能力，综合事务策划处理能力。 知识目标： 掌握座次安排的知识、中餐礼仪的基本内容和注意事项。	布置任务— 讲授示范—案例分析— 学生实训—老师点评	2
	3.2 签字仪式	3.2.1 签字仪式的组织	(1) 开幕仪式的内容流程 (2) 签字仪式的内容流程 (3) 涉外礼仪仪式的注意事项	能力目标： 组织安排常见的礼仪仪式。 素质目标： 业务拓展能力，问题处理能力和沟通、策划能力。 知识目标： 掌握常见礼仪仪式的目的、内容、流程、礼仪技巧等相关知识。	布置任务— 讲授示范—案例分析— 学生实训—老师点评	4

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。

考核方式与考核标准设计表

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	
平时成绩	1. 出勤情况	考勤记录	全勤	缺课次数3次以下，	缺课次数3次以上，	30%

	(10%)			且办理了请假手续.。	或未办理请假手续3次以下。	
	2. 平时作业 (10%)	作业批改验收	态度端正，作业书写认真，能按要求有创造性的完成作业。	态度端正能较好的按要求提交作业。	能按要求提交作业。	
	3. 课堂表现 (10%)	课堂记录	积极主动参与课堂活动质量良好。	积极配合教学活动质量稍微有欠缺。	课堂配合度较好，质量有欠缺。	
项目成绩	1. 礼仪形象 (20%)	项目考核	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。	70%
	2. 业务联系情景模拟 (10%)	项目考核	内容完整，流程清晰，能注意全部的礼仪细节沟通能力强完成效果突出。	内容完整流程较清晰，较礼貌，完成效果较好。	内容完整无严重失误，完成效果一般。	
	3. 演讲情景模拟 (20%)	项目考核	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。	
	4. 仪试礼仪情景模拟	项目考核	内容完整，注重细节，	内容完整流程安排	内容较完整，	

	(20%)		流程安排流畅，礼仪技巧得当，效果突出。	较流畅，礼仪技巧稍有欠缺，总体效果良好。	较少考虑礼仪细节，总体效果一般。	
	2.....					
	3.....					
						
合计						100%

注：考核方式分为形成性考核和终结性考核，鼓励多元化考核。考核设计要强调实践操作，体现综合应用能力、创新创业能力及思想道德素养，要加大形成性考核分值比重。各项目要注意考核工作与职业操守、学习态度、团队合作精神、交流及表达能力、组织协调能力等内容的设计。

有综合笔试的须设计出双向细目表。

课程考核命题双向细目表

题 型 分值 教学单元		题 型（以分数计）											合
		客观性题						主观性题					
		选 择	填 空	判 断	名 词 解 释			简 答	论 述	计 算	绘 图		
1													
2													
3													
4													
5													
合 计													100

7 教学资源配置

7.1 主教材

黄婧，丁黎明 《实用沟通与礼仪》，西安：电子科技大学出版社，2016年12月（第一版）。（根据具体的订书情况而定）

7.2 参考资料

李德建，商务礼仪与职业素养，北京：中国财政经济出版社，2019

夏新燕，商务沟通，北京：中国铁道出版社，2016

金正昆，礼仪金说系列4：商务礼仪，北京：北京联合出版公司，2013

王文潭，商务沟通，北京：首都经济贸易大学出版社，2005

施宗靖，商务传播——沟通的艺术，上海：复旦大学出版社，2006

迈克尔·E·哈特斯利、林达·迈克詹妮特，管理沟通——原理与实践（英文版），北京：机械工业出版社，1998

7.3 主要设备与设施

本课程的教学应充分利用多媒体资源，教师利用多媒体教室，通过图片、幻灯、录像或者课件等多媒体辅助教学手段，为学生搭建互动活跃的课程训练平台，使学生的主动性和积极性得以充分调动。

努力建立和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，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。

8 教师要求

主讲教师应有良好的仪表形象和职业素养，在对管理学等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，充分利用多媒体、课件等辅助教学手段，帮助学生理解商务礼仪与沟通的内涵与特征，通过情景模拟，引入案例分析、小组讨论等课堂活动，提高课堂教学的趣味性，增强学生学习的积极性和主动性。本课程的教学团队应具有合作、钻研和创新的精神，积极根据新课改的理念，拓展新的教学方式，更新教学内容，建构多维教学环境，创设更加真实的教学情境。