**江苏省宿豫中等专业学校电子商务专业**

**《现代商务礼仪》课程教学标准**

**一、课程性质和任务**

**1.1课程性质**

本课程是电子商务、市场营销等专业的专业必修课，是一门实践性和应用性很强的课程。在电子商务、市场营销等专业就业岗位群中，该课程主要对应商务策划岗、公关岗、营销岗、接待岗等岗位技能和素质培养要求，讲授商务活动类型、各类商务活动的策划及组织以及商务活动各环节和场合必须遵循的礼仪规范。对学生职业能力的培养和职业素养养成起着主要支撑作用。

**1.2课程任务**

本课程通过讲授当今职业人士必备的礼仪规范及其在商务交往中的操作程序，使学生掌握商务礼仪的基本知识和操作方法，并有意识地运用礼仪，帮助学生培养良好优雅的姿容仪态、风度修养，以便今后在职业生涯中提高职业素质和个人魅力，形成良好的人际关系，为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境奠定重要基础，更好的发挥自己。

**1.3、基本理念**

《商务礼仪》课程突出 “电子商务”的行业特性，以学生未来就业岗位的实用技能培养为宗旨， 课程设计要体现以下三个注重。

1．注重学生职业能力培养

本课程紧紧围绕学生未来就业岗位的核心能力要求，针对岗位需要整合教学模块、序化教学任务，突出技能点训练。

中职学生的职业能力还包括职业道德、求职技巧、沟通表达能力和职业生涯规划能力，这些能力都是学生未来长期发展的关键能力。本课程在注重岗位技能培养的同时，要设立素质培养目标，关注学生情商的发展，通过教学内容的合理编排和教学过程中的体验训练，提升学生的沟通能力和团队合作能力。

2．注重课程与企业的关联度

注重课程与企业的关联度要从三个方面入手：一是课程内容与企业的关联度，教学内容要和岗位要求接轨，可以借鉴相关企业员工岗位标准；二是教学团队与企业的关联度，在教学团队的配备上，要注意专兼职结合，聘请校外兼职教师，承担一定的实践教学任务；三是教学资源与企业的关联度，在教材开发、实训基地开发等方面要获得企业支持，体现校企共建。

3．注重课程设计的开放性

在课时的安排、内容的安排、考核的安排上要体现一定的灵活度，体现校企合作、企业参与，能够搭建起从课堂到企业的平台。

**二、课程能力**

2.1**课程对应的职业岗位**

课程对应的职业岗位是电子商务策划岗、公关岗、接待岗、营销岗等

**2.2课程能力标准分解**

1.课程导入内容标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程导入 | | 学时 | 2理论 |
| 知识目标 | 通过导入部分的学习，要求学生掌握了解两个方面内容 | | |
| 1．课程定位及学习要求  （1）本课程在人才培养方案中的地位；  （2）本课程的教学目的与要求；  （3）教学内容与教学安排；  （4）成绩考核与评价方法； | | |
| 2．商务礼仪基本概念及商务活动类型  （1）商务礼仪的含义、基本原则及国际惯例  （2）商务活动的主要类型 | | |

2.模块一内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 模块一 / 商务人员形象礼仪 | | 学时 | 8理论+2实践 |
| 知识目标 | 1. 掌握仪容礼仪的内涵及仪容礼仪的意义  2．掌握站姿、坐姿、行姿、礼姿及手势的规范要求  3．掌握职业场合服装的功能  4．掌握职业场合着装的原则  5．掌握办公室礼仪的基本知识，办公场所形象的重要性  6．掌握求职信、个人简历书写规范  7．掌握面试礼仪的基本知识 | | | |
| 素质培养目标 | 1．理解个人的仪容仪表仪态礼仪对于打造个人形象、塑造企业文化、提升全社会文明程度的重要意义  2．强调学以致用，将礼仪规范与日常行为养成相结合  3．在职业场合正确地运用体态及表情传达对他人的礼貌和尊敬  4．增强人际沟通能力 | | | |
| 任务 | 任务1/仪容仪态  学时：4 | 技能目标：  1．掌握洁面步骤  2．掌握淡妆画法  3．站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿、手势训练  4．微笑训练 | | |
| 任务2/职业着装  学时：4 | 技能目标：  1．掌握男士西装着装要领  2．掌握西装配件搭配要领  3．领带的几种打法训练  4．掌握女士西装套裙的穿着要领 | | |
| 任务3/办公室礼仪  学时：1 | 技能目标：  1．掌握接打电话礼仪规范  2. 掌握手机礼仪规范  3. 掌握电子邮件书写规范  4. 电梯及行进间礼仪规范 | | |
| 任务4/求职面试  学时：1 | 技能目标：  1. 求职信及个人简历书写  2. 英文履历表书写  3. 面试提问回答训练  4. 面试着装及仪表要领  5. 面试过程礼仪规范训练 | | |

3.模块二内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 模块三/客户接待与拜访礼仪 | | 学时 | 8理论+2实践 |
| 知识目标 | 1. 接待前准备工作的内容；  2. 接待工作具体实施内容；  3. 理解商务活动中迎送致意的礼仪规范；  4．掌握美国、英国、日本等国家客户拜访礼仪。 | | | |
| 素质培养目标 | １．培养学生的沟通协调能力  ２．培养学生的语言表达能力  3．培养学生的应变能力 | | | |
| 任务 | 任务1/客户接待  学时：4 | 技能目标：  1．掌握接待工作流程  2．掌握见面接待致意礼仪规范 | | |
| 任务2/客户拜访  学时：6 | 技能目标：  1．掌握日本客户的拜访礼仪  2．掌握美国客户的拜访礼仪  3．掌握英国客户的拜访礼仪 | | |
|  |  |  |  |  |

4.模块三内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 模块四/商务宴请礼仪 | | 学时 | 8理论+4实践 |
| 知识目标 | 1. 掌握中餐宴请的尊位确定及位次排序  2. 掌握西餐宴请的尊位确定及位次排序  3. 掌握西餐饮酒礼仪 | | | |
| 素质培养目标 | １．培养学生组织协调能力  ２．培养学生沟通能力  3．培养学生应变能力 | | | |
| 任务 | 任务1/中式宴请  学时：6 | 技能目标：  1．掌握中餐宴请的尊位确定、位次排序  2．掌握中餐餐具的使用  3．理解中餐点菜的礼仪 | | |
| 任务2/西式宴请  学时：6 | 技能目标：  1．掌握西餐宴请的座次排序  2．掌握西餐餐具的使用  3．掌握西餐中的饮酒与菜肴搭配技巧 | | |
|  |  |  |  |  |

5.模块四内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 模块一 / 商务会议礼仪 | | 学时 | 8理论+2实践 |
| 知识目标 | 1．掌握公司会议的工作流程  2．了解会议准备的内容  3．掌握会议座次安排的原则  4．了解商务谈判的礼仪规范 | | | |
| 素质培养目标 | １．培养学生分析问题的能力  ２．培养学生理解问题的能力 | | | |
| 任务 | 任务1/公司会议  2:学时:6 | 技能目标  １．掌握公司会议的工作流程安排  ２．把握商务会议准备工作的内容  ３．公司大小型会议中尊位及位次排序方法 | | |
| 任务2/商务谈判  2学时：6 | 技能目标  1.主、客方谈判谈判室的布置与座次安排  2.出席商务谈判的仪表仪态要求 | | |

6.模块五内容标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 模块二/ 商务仪式礼仪 | | 学时 | 8理论+2实践 |
| 知识目标 | 1.掌握签字仪式的程序  2.掌握开业庆典的筹备工作  3.掌握各种开业庆典的程序  4.掌握剪彩仪式的程序  5.了解展览会的布展内容 | | | |
| 素质培养目标 | １.培养学生的策划能力  ２.培养学生的沟通能力  3.培养学生的组织协调能力 | | | |
| 任务 | 任务1/签字仪式  学时：1实践 | 技能目标  1．掌握签字文本的准备  2．掌握签字厅的布置  3．掌握签字厅的座次安排  4．掌握签字仪式流程 | | |
| 任务2/开业庆典  学时：1实践 | 技能目标：  1．掌握传播媒介的选择  2．掌握约请方式的选择  3．掌握场地布置法方法  4．掌握开业庆典的流程设计及过程组织 | | |
| 任务3/剪彩仪式  学时：2实践 | 技能目标：  1．掌握剪彩者的选定原则  2．掌握对剪彩者的礼仪要求  3．掌握剪彩时的位次排定  4．掌握对助剪者的礼仪要求 | | |
| 任务4/展览会  学时：1实践 | 技能目标：  1．掌握展览内容宣传  2．掌握展览会的展位分配  3．掌握展览会的布展 | | |

**三、课程目标**

**3.1总目标**

通过本课程学习，学生能了解企业常见商务活动策划与组织的一般程序，熟练掌握商务活动策划与组织各项技能，熟练掌握商务活动各环节的礼仪规范，具有一定的沟通能力、组织能力、应变能力，团队合作精神，能够胜任相关岗位任职要求。

**3.2具体目标**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 知识目标 | 技能目标 | 素质目标 |
| 了解企业商务活动的主要类型 | 掌握商务会议的工作流程并学会策划各类商务会议活动 | 沟通能力 |
| 了解商务礼仪的基本原则和国际惯例 | 掌握各类特定商务活动策划的方法和规范 | 团队合作能力 |
| 了解各类商务活动的工作流程 | 掌握客户接待与拜访礼仪规范 | 组织能力 |
| 掌握商务活动各环节礼仪规范要求 | 掌握涉外交往中不同国家的礼仪习俗禁忌 | 应变能力 |

**四、课程内容**

**4.1课程内容选取**

1．紧跟电子商务、市场营销领域的发展趋势选取教学内容，针对学生未来就业岗位需要安排教学任务，体现课程对职业能力的支撑作用。

2．针对学生未来的就业岗位需要安排教学任务，为学生可持续发展打好基础

在安排具体的教学内容时，要紧扣学生未来就业岗位的实际要求，以必须够用为度，有所取舍，有所侧重，通过技能点的完成来达到教学要求，并注意与前后续课程的有序衔接。

在课程的每个模块都要设立素质培养目标，培养学生良好的敬业精神和认真负责的工作态度，培养合作意识与沟通技巧。

**4.2课程内容的安排**

以模块来整合，以任务来序化，合理安排课程内容

以企业常见商务活动的主要类型整合教学模块，以企业一个完整的商务活动为单元来安排教学任务，以支撑这个商务活动关键技能点的训练作为教学的重点，课程内容分为模块-—任务—技能点三个层次。

在教案的编写中，要求编写模块教案和任务教案。

**4.3课时分配**

本课程教学总时数为54学时。主要分六个任务：

任务一、课程导入

任务二：装扮商务人员

任务三：商务接待

任务四：商务宴请

任务五：商务会议承办

任务六：商务仪式组织

六个任务理论知识其相对应的学时数：课程导入2个学时，其余五个模块各8学时，共42学时，实践课学时数12为学时。

**五、课程实施方案**

**5.1课程教学模式**

根据本课程的设计思路，建议采取“任务驱动”的教学模式。

教师要按照企业实际的商务活动的工作任务，过程和情境组织课程，形成围绕工作过程的教学内容，以学生为中心,实现教学过程行动化。即以任务的完成为目标，以任务发生的顺序展开教学过程，以教师的启发引导、讲解示范为辅，以学生自主思考和体验训练为主，融“教”“学”“做”为一体。

“任务驱动”的教学模式要体现一定的开放性，教师可以把企业需要解决的真实问题作为任务带到课堂，体现在校学习与实际工作的一致性。“任务驱动”教学过程要包括交待任务名称、任务描述、技能点学习、任务训练、任务考核5个环节。

**5.2、教学方法**

在“任务驱动”教学模式下，建议本课程使用的教学方法是：启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析。

1．“启发引导”教学方法

由教师先提出问题，启发学生自主思考，教师再介绍解决问题的方法，并归纳总结出一般规律或概念。在启发引导教学过程中，教师要充分尊重学生在教学过程中的主体地位，将学习的主动权交给学生，让学生成为知识与能力的主动构建者，激发学生的积极性和创新精神，培养学生科学的思维方式。

2．“情景模拟”教学方法

“情景模拟”教学法是在进行实践教学的过程中，通过设置一些商务活动的真实场景，组织学生积极参与教学的一种方法。建议在完成签字仪式教学任务时，教学地点就可以选择在会议实训室，教师提前准备好桌牌、签字本、签字笔、国旗等道具，在真实的场景下完成签字文本的准备、签字厅的布置、签字厅的座次安排、签字仪式流程等技能训练。

3．“角色扮演”教学方法

该方法是在教师创设的特定情境之下，让学生扮演特定组织中的有关角色，通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的。建议在讲授商务谈判场合主客双方位次安排时，就可以采用角色扮演的方法，学生分成小组，分别扮演主客双方以及同一个谈判小组内的不同角色，例如总经理、翻译等，反复演练，达到学习目的。

4．“案例分析”教学方法

案例教学法是指在教学中，通过分析和研究现有的案例，来解释所要讲授的教学内容并推动教学内容的发展与完善。

教师可以用实际商务活动的案例来来介绍所讲内容，特别是列举一些因为在商务活动的组织安排上出现差错、在商务场合礼仪规范上出现失误而导致合作失败的案例，强化学生的注意力。

教师还可以案例为载体，拓展学生的视野，增长见识。

**六、评价考核建议**

课程考核的目的是全面评估学生的学习状况。对学生学习的考核，既要关注学生知识与技能的理解和掌握，也要关注他们价值观与情商的发展；既要关注的结果，更要关注过程。考核的手段和形式应多样化，要将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥考核的激励作用，增强学生的自信心和实践能力。教师利用考核所提供的信息，进一步改善教学设计，调整教学过程，改进教学水平。

1．注重对学生学习过程的考核

注重对学生的过程考核，考核项目包括在课堂提问、小组讨论以及角色扮演等教学活动中的参与度。在每一个教学模块完成后，都要安排写出一份策划案，作为模块小结。过程考核还包括两次企业实践成绩，这些过程考核项目占到学生总成绩的70%。

2．考核中体现对学生的素质培养

在学习过程的考核中，要制定对学生合作意识、沟通、语言表达能力、创新思维能力等方面的评价指标，关注学生的素质培养。

3．考核手段体现开放性

在过程考核中，安排了两个课外考核项目，这个项目的分数由企业人员根据学生课外实践的表现给出，体现考核的开放性。

总成绩按照百分制进行考核，根据课程标准，在课程总成绩评定中，平时考核占70%，期末考核占30%。

考核方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核方式 | 考核项目 | 成绩 | 说明 |
| 平时考核（70%） | 课堂提问、讨论、角色扮演现场表现 | 5分 | 每人每项至少1次，取平均分 |
| 模块一/装扮商务人员实训 | 10分 | 每个模块教学完成后，实训表现由指导老师给出分数 |
| 模块二/商务接待实训 | 10分 |
| 模块三/商务宴请实训 | 10分 |
| 模块四/商务会议实训 | 10分 |
| 模块五/商务仪式实训 | 10分 |
| 校园模拟招聘表现 | 10分 | 评委打分 |
| 学期末考核（30%） | 综合试卷 | 30分 |  |
| 总分 | | 100分 |  |

**七、参考书目**

1．杨长进《现代商务礼仪教程》北京航空工业出版社2014年3月

2．曾祥君《现代公务员礼仪教程》北京高等教育出版社2016年6月

3．金正昆《服务礼仪教程》北京中国人民大学出版社2013年2月