**江苏省中等职业学校商务营销类专业**

**《商务沟通与礼仪》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校商务营销类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程。其任务是让商务营销类各专业学生掌握商务沟通、商务礼仪的基础知识与基本技能，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为相关专业后续课程学习奠定基础。

**二、学时与学分**

72学时，4学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合商务沟通、商务礼仪知识学习与职业精神培养。

1.依据商务营销专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校商务营销专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出语言沟通、文字表达、商务交际等能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定课程目标。

2.根据课程目标，以及市场营销、客户服务等岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及商务沟通与礼仪的基础理论知识、基础技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映服务规范和工作实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“认知商务沟通与礼仪、训练商务沟通与礼仪基本技能、理解并运用商务沟通与礼仪技巧”为主线，设置模块和教学单元，将商务沟通与礼仪的基础知识、基本技能和职业素养有机融入。遵循学生认知规律，结合学生的生活经验，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握商务沟通与礼仪的基础知识和基本技能，具备应用商务沟通技巧开展商务服务与营销的能力，树立正确的商务营销职业理念，养成良好的商务营销职业素养。

1.掌握语言沟通的原则和基本要求，能根据不同的时间点、不同的沟通对象，选择合适的沟通话题，具备礼貌待人、真诚待人的沟通习惯。

2.了解非语言沟通的表现形式及作用，会用体态语言表情达意。

3.掌握常用商务文书的格式以及写作技巧，能撰写常用商务文书。

4.掌握商务形象、交际、通信、仪式等商务礼仪规范，具备在商务服务与营销活动中运用的能力。

5.认同商务营销类专业，树立正确的专业价值观，初步养成良好的职业道德、职业操守和严谨务实的职业精神，逐步具有从商务服务与营销人员视角观察经济社会的职业习惯和能力。

**五、课程内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考**  **学时** |
| 语言沟通 | 语言沟通概述 | 1.掌握语言沟通的原则和基本要求，具备语言沟通的基本能力；  2.掌握沟通话题，能根据不同的时间点、不同的沟通对象，选择合适的沟通话题；  3.具备礼貌待人、真诚待人的沟通习惯 | 10 |
| 商务推销 | 1.熟悉商务推销的步骤，能按照商务推销的步骤开展商务推销活动；  2.掌握商务推销的常用技巧，能运用商务推销技巧开展商务推销活动 |
| 商务谈判 | 1.了解商务谈判的概念、特征、原则，能运用商务谈判的策略进行商务谈判；  2.掌握商务谈判中的沟通技巧，能运用商务谈判技巧进行商务谈判 |
| 非语言沟通 | 非语言沟通概述 | 1.了解并能复述非语言沟通的概念；  2.了解并能归纳非语言沟通的特点、表现形式及作用 | 6 |
| 非语言沟通的基本技巧 | 1.了解并能说出目光、微笑等面部表情的作用；  2.掌握手势代表的含义，能正确运用手势；  3.会用体态语言来表情达意 |
| 书面沟通 | 书面沟通概述 | 1.了解并能说出书面沟通的概念；  2.掌握并归纳书面沟通的优缺点 | 8 |
| 商务文书 | 1.了解商务文书的种类和格式，能按格式要求撰写商务文书；  2.掌握常用商务文书的写作技巧，能进行常用商务文书的写作 |
| 商务形象礼仪 | 仪容 | 1.掌握商务服务与营销人员仪容的基本要求，能按要求修饰自己的仪容；  2.能结合自身特点修饰仪容，会化基本的淡妆，注重自身形象塑造，具有良好的职业形象 | 12 |
| 仪表 | 1.掌握商务服务与营销人员仪表的基本要求，能按要求规范自己的仪表；  2.掌握着装与配饰的基本原则，男女士商务着装与配饰的要求，能结合自身特点选择合适的服饰；  3.形成美的基本态度，注重自身形象塑造，具备良好的职业形象 |
| 仪态 | 1.掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿的基本要求，能具备端庄、稳重、大方的仪态；  2.形成仪态美意识，能在日常生活和工作中注重仪态美 |
| 商务交际礼仪 | 商务会面 | 1.掌握商务场合常用的问候语，能熟练使用问候语；  2.掌握介绍礼仪，能进行自我介绍和为他人做介绍；  3.掌握握手的原则与礼仪，能正确使用握手礼仪；  4.掌握名片接收与使用的礼仪，能正确接收与使用名片 | 14 |
| 商务接待 | 1.掌握接待前要做的准备工作，能准备好接待所需的各项物品；  2.掌握车型车辆座次礼仪，能正确安排来访人员的车辆座次 |
| 拜访与馈赠 | 1.掌握商务拜访的礼仪要求，能正确开展商务拜访；  2.掌握商务馈赠的礼仪要求，能选择合适的礼物 |
| 商务宴请 | 1.了解宴请的程序和规范，能按程序和规范进行商务宴请；  2.掌握中西餐宴请桌次和座次的排列，能正确安排桌次和座次；  3.掌握中西餐宴会礼节，能得体地遵守中西餐宴会礼节 |
| 商务通信礼仪 | 电话礼仪 | 1.掌握并能遵守商务电话基本礼仪；  2.掌握并能遵守接听、拨打电话的礼仪规范；  3.能使用电话、手机，有礼貌地进行商务沟通 | 8 |
| 短信沟通礼仪 | 1.掌握短信沟通的注意事项；  2.能使用短信有礼貌地进行商务沟通 |
| 网络沟通礼仪 | 1.了解并能说出网络沟通的原则；  2.掌握电子邮件使用的注意事项，会发电子邮件；  3.会使用即时通讯工具，能利用即时通讯工具的优势主动对客服务 |
| 商务仪式礼仪 | 签约仪式 | 1.了解并能描述签约仪式的准备工作；  2.了解签约仪式活动的基本程序和礼仪规范，能开展签约仪式活动 | 6 |
| 剪彩仪式 | 1.了解并能描述剪彩仪式的准备工作；  2.了解剪彩仪式活动的基本程序和礼仪规范，能开展剪彩仪式活动 |
| 庆典仪式 | 1.了解并能描述庆典的类型、庆典仪式的准备工作；  2.了解庆典仪式活动的基本程序和礼仪规范，能开展庆典仪式活动 |
| 涉外商务礼仪 | 主要亚洲国家 | 1.了解日本、韩国等主要亚洲国家的基本礼仪风俗和禁忌；  2.能在与亚洲国家商务往来中遵守基本礼仪规范 | 8 |
| 主要欧洲国家 | 1.了解俄罗斯、英国、法国等主要欧洲国家的基本礼仪风俗和禁忌；  2.能在与欧洲国家商务往来中遵守基本礼仪规范 |
| 主要美洲国家 | 1.了解美国、加拿大等主要美洲国家的基本礼仪风俗和禁忌；  2.能在与美洲国家商务往来中遵守基本礼仪规范 |
| 主要非洲国家 | 1.了解埃及等主要非洲国家的基本礼仪风俗和禁忌；  2.能在与非洲国家商务往来中遵守基本礼仪规范 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，将树立正确的人生观及价值观、爱国主义教育、诚信意识等融入教学内容，积极组织课程思政教育活动，将立德树人贯穿于课程实施全过程，充分发挥商务沟通与礼仪课程的育人功能。

2.贯彻以学生为中心的教学理念，发挥教师的主导作用，突出学生的主体地位，增强学生的自主学习能力。

3.教学过程中应采取案例教学、情景教学等灵活多样的教学方法。建议在实施中突出商务沟通与礼仪模拟和实操训练，学生在练习中培塑形象、掌握礼仪。积极开展第二课堂，采用体验法培养学生们良好的习惯及品格，坚定文化自信。

4.鼓励行业、企业人员参与教学，可采用组织参观、调研、专家讲座等方式。

5.将服务意识、规范意识和敬业精神的养成融入到相关教学实践活动，使学生在知识和技能的学习中形成良好的职业品质和职业素养。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，充分关注学生的个性差异，将学生的学习态度、情意表现与合作精神等方面纳入评价的范围，发挥评价的教育功能、激励作用。

2.采取知识考核和实训考核相结合，平时考核和综合考核相结合的方法。评价时重点加强对商务沟通与礼仪综合运用的测试和考核。

3.注重评价反馈的及时与客观性，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性，根据学生反馈及时调整教学方法。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须依据本标准。

2.教材编写坚持立德树人，着力培养学生职业素质、创新精神和商务营销类岗位实践能力。

3.教材表达应精炼、准确、科学，呈现方式应符合中职生的年龄特点与认知规律，图文并茂，增强学生阅读教材的兴趣。

4.吸纳行业企业专家共同参与教材编写，以增强教材的科学性与实用性。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师充分利用仿真实训软件、多媒体教学课件进行辅助教学。

2.配全本专业常规必备的工具书和电子读物，充分向学生开放；实验、实训场所定期向学生开放，充分提高设备利用率。

3.注重发挥企业运营现场的教育作用，吸引行业企业专家参与课程开发。

4.可组织教学研究人员、企业专业技术人员和教师共同开发适合学生学习的信息化、数字化教学资源。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校商务营销专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校商务营销类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：苏娟、陈建明，江苏省南通中等专业学校；陈玉，江苏省南京工程高等职业学校；吕玉琼，常熟高新园中等专业学校；章萍，无锡商业职业技术学院；刘昌花，江苏萱子文化传播有限公司）