# **《商务礼仪文化》课程教学大纲**

（Business Etiquette Culture）

**课程代码：**1E12737 **学分**：2.0

**总学时数：**32 **理论时数：**16 **实验时数：**16

**先修课程：**无

**开课对象**：日语专业(本科)

**一、课程的性质、目的与任务**

本课程是为英语和日语专业学生开设的选修课程。通过本课程的学习，使学生了解商务礼仪的内涵，跨国礼仪文化，掌握正确的礼仪习惯，培养学生的礼仪素养，提高他们自身素质，使他们懂得如何塑造成功的个人形象及进行得体的人际交往，从而为未来从事商务行业的工作奠定基础。通过商务礼仪文化的学习，使学生掌握现代礼仪的基本知识，了解礼仪在商务活动中的重要性，并能灵活运用。以多媒体的教学手段为基础，在课堂中向学生展示礼仪规范及其相关案例，将两者有机结合，力图展现商务礼仪文化的时效性与全面性、生动性与实用性的特点，使学生在掌握礼仪知识的同时，能根据不同场合进行实际应用。此外，将德育内容融入课程体系，支撑和满足日语专业毕业的知识能力素质要求，通过课程内容与德育相关内容融合的设计，使学生在具备专业能力的同时，思想道德修养也得到潜移默化地提升。

课程重点支持以下毕业要求指标点：

2.8：具备较强的日语综合应用能力，能够在日语环境下完成商贸交涉、资料翻译、企业管理等工作。达到熟练应用计算机并基本掌握常用办公软件。

德育元素体现在，培养学生尊重他人、交际有礼的意识和作为一个现代人应具备的基本礼仪素养，增加其修养，完善其人格，为今后从事商务活动打下良好的基础。

2.9：具有一定的国际化视野和较强的跨文化交际能力。具备较好的文学素养、艺术素养、具有一定的创造性思维能力和基本的科学研究能力。

德育元素体现在，掌握世界主要国家、特别是专业相关国家的礼仪习俗与禁忌，具备良好的跨文化交际视野与能力。

**二、教学内容及教学基本要求**

**第一章 社会常识**

**[教学目的和要求]**

在本章的学习中，要求了解企业员工应具备的基本素质，掌握中日企业在职位、功能设置方面的异同。学会利用“PDCA”的方法提高学习和工作的效率。掌握商务计算问题中的日语表述，并能够灵活运用。培养学生树立正确的职业观，以及严谨、高效的工作态度。

**1.职业观与企业（2学时）**

了解企业的基本构成，树立正确的职业观；通过讲授，结合实际，使学生明确成为社会人应具备的基本素质和心理准备。了解企业希望员工具备的基本能力。熟悉日本企业内的职位和职能构成。

重点支持毕业要求指标点2.6。

**2.工作的进展方式（4学时）**

掌握“PDCA”的基本工作方法，并尝试将该方法与自己的日常学习任务相结合；理解罗伯特・凯茨提出的对应不同的企业身份的三种能力；掌握改善和提高工作效率的方法。

重点支持毕业要求指标点2.5，2.8。

**3.商务计算（2学时）**

了解计算能力在商务活动中的必要性；掌握数学相关的日语专有名词，以及对日商务活动中常见的计算方法。能够正确理解并计算简单的日语应用题。

重点支持毕业要求指标点2.7，2.8。

**[德育要素及内容]**

1.引导学生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感；

2.结合实际案例，使学生在向社会人角色转变过程中增强主人翁意识，培养社会责任感。

**[教学重点与难点]**

教学重点：“PDCA”的基本工作方法

教学难点：企业内职位的专有词汇、数学相关的日语表达

**第二章 人际交流**

**[教学目的和要求]**

在本章的学习中，要求学生了解人际交流的重要性。掌握职场人际关系的特点。出勤时的衣着打扮规范。日语敬语的构成方式及使用规则。常用商务文书的格式规范。

**4.职场人际关系（2学时）**

了解人际交流的重要性及交流类型；掌握交流过程中的注意事项；能够正确处理上下级、同事间、与后辈之间的相互关系；了解团队合作的重要性，并具备团队合作意识。

重点支持毕业要求指标点2.1，2.3，2.5。

**5.第一印象（4学时）**

了解第一印象的重要性；掌握衣着搭配三原则；社会人（男性、女性）衣着打扮的注意事项；掌握鞠躬礼的种类及特点。

重点支持毕业要求指标点2.7，2.8。

**6.社会人的语言（4学时）**

了解敬语的种类及使用规则；掌握敬语的构成形式（专门型、添加型I 、添加型Ⅱ）及熟练识记常用敬语动词；掌握郑重表达、常见的称呼语表达；有效的说话方式和分场合会话的要点。

重点支持毕业要求指标点2.7，2.8。

**7.常用的商务文书（4学时）**

了解商务文书的种类、特点；掌握常见的社内文书、社外文书的构成规范及基本范例。

重点支持毕业要求指标点2.8。

**[德育要素及内容]**

1.培养学生团队合作精神；

2.培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。

**[教学重点与难点]**

教学重点：妥善处理职场人际关系的方法

教学难点：敬语的构成特点及使用规则

**第三章 商务礼仪**

**[教学目的和要求]**

在本章的学习中，要求学生了解异文化交流的重要性及交流过程中容易出现的冲突。掌握职场中各种不同场景的礼仪规范。理解礼仪差异背后的文化因素。

**8.职场礼仪（2学时）**

理解职场中应遵循的仪容、仪态礼仪的重要性；掌握出勤时化妆、着装、接打电话等仪态礼仪要素，学习如何塑造良好、得体的商务形象。

重点支持毕业要求指标点2.8。

**9.接待礼仪（2学时）**

了解客户接待时的基本流程，包括：询问、引导、上下楼梯、开关门、就做席位、乘坐电梯等礼仪；掌握沏茶、上茶的基本礼仪规范；送别客人时的注意事项。

重点支持毕业要求指标点2.8。

**10.访问礼仪（2学时）**

了解拜访客户时的基本流程，包括：预约、问询、上下楼梯、就做席位、乘坐电梯等礼仪；掌握面试时的礼仪和注意事项。

重点支持毕业要求指标点2.8。

**11.用餐礼仪（4学时）**

掌握日本料理的用餐的礼仪；了解筷子使用时的禁忌；掌握和式、中餐、西餐就餐时的菜单、座位安排、餐具的使用等礼仪规则。

重点支持毕业要求指标点2.8，2.9。

**[德育要素及内容]**

1.通过中日不同场景的礼仪差异，了解其差异产生的历史文化原因，培养学生文化自信；

2.理解中日优秀传统文化中守诚信、尚和合、求大同的思想精华和时代价值，教育引导学生主动传承中华文脉。

**[教学重点与难点]**

教学重点：不同场景下的职场礼仪规范

教学难点：中外用餐礼仪的异同

**三、教学方法**

本课程属于院系选修课，内容有较强的针对性和实用性，因此本课程教学方法以教师为主导的启发式讲授教学法为主，研讨式教学为辅，通过多种方式的互动加强学生自主理解教学内容，注重内化吸收，注重学生的自主学习和理解应用，鼓励学生通过情景化表演等形式在实践中掌握知识要点。同时，注重学生德育素质培养，将课程知识和德育要素内容有机整合，形成对人才培养方案的有力支撑。

**四、课内外教学环节及基本要求**

本课程理论教学环节共32学时，讲授16周（每周2学时），其中包括理论学时和实践学时各16学时；课外10学时；课内外教学安排见下表和课外学习要求。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程内容 | 课内学时 | 课外学时 |
| 理论学时 | 实验学时 | 实践学时 | 小计 | 课内研讨学时 |
| 1 | 职业观与企业 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 2 | 工作的进展方式 | 2 |  | 2 | 4 |  | 2 |
| 3 | 商务计算 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 4 | 职场人际关系 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 5 | 第一印象 | 2 |  | 2 | 4 |  | 2 |
| 6 | 社会人的语言 | 2 |  | 2 | 4 |  | 2 |
| 7 | 常用的商务文书 | 2 |  | 2 | 4 |  | 2 |
| 8 | 职场礼仪 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 9 | 接待礼仪 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 10 | 访问礼仪 | 1 |  | 1 | 2 |  | 1 |
| 11 | 用餐礼仪 | 2 |  | 2 | 4 |  | 2 |
| 合计 | 16 |  | 16 | 32 |  | 16 |

**课外学习要求：**

（1）预习和复习上课内容，观看平台视频。（8学时）

（2）阅读相关参考书，拓展知识面，完成平台上讨论、笔记、练习、测试等。（8学时）

重点支持毕业要求指标点2.8，2.9。

**五、考核内容及方式**

本课程成绩由平时成绩和期末成绩组合而成，采用百分制计分制。各部分所占比例如下：

平时成绩占总成绩的50%，主要考察课程平台的参与度、学习态度、课堂笔记、沟通表达及实践能力。重点支持毕业要求指标点2.8。

期末成绩占总成绩的50%，考核形式为面试、拜访、电话等情境表演（口试）。考核的主要内容包括：对商务礼仪课程中出现的基本概念的认知，占总分比例20%，重点支持毕业要求指标点2.8；对商务环境下不同场景的合理应对，占总分比例40%，重点支持毕业要求指标点2.8；对国际礼仪文化差异的认识和理解，占总分比例40%，重点支持毕业要求指标点2.8，2.9。

思政评价成绩包括学习态度改进程度、学习过程表现、思政作业完成情况等方面，通过多途径记录、多维度考察，给予定量和定性的评价。

**六、教材与参考资料**

1.申鑫、宫崎崇子等，《日本商务礼仪教程》，外语教学与研究出版社，2018

2.椿武爱子，《日本商务礼仪达人》，外语教学与研究出版社，2018

3.李菁，《国际商务文化与礼仪实践教程》，水利水电出版社，2013

4.蒋景东，《国际商务文化与礼仪（实训篇）》，浙江大学出版社，2013

5.张继彤，《日本商务礼仪文化》，外语教学与研究出版社，2010

制定（修改）日期：2020年6月