

# 《国际外交与商务礼仪》实训课程教学大纲

## 一、课程简介

|       |  |      |  |         |   |
|-------|--|------|--|---------|---|
| 课程中文名 | 国际外交与商务礼仪  |      |  |         |   |
| 课程英文名 | International Diplomacy and Business Etiquette   |      |  | 双语授课    | <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否  |
| 课程代码  | 05114176   | 课程学分 | 1  | 周(学时)   | 0.6周(12学时)  |
| 课程类别  | <input type="checkbox"/> 专业认知实习<br><input type="checkbox"/> 专业见习<br><input type="checkbox"/> 工程实训<br><input type="checkbox"/> 毕业实习<br><input checked="" type="checkbox"/> 其他_____  | 课程性质 | <input checked="" type="checkbox"/> 必修<br><input type="checkbox"/> 选修<br><input type="checkbox"/> 其他 | 课程形态    | <input type="checkbox"/> 线上<br><input checked="" type="checkbox"/> 线下<br><input type="checkbox"/> 线上线下混合式<br><input type="checkbox"/> 社会实践<br><input type="checkbox"/> 虚拟仿真实验教学 |
| 考核方式  | <input type="checkbox"/> 闭卷 <input type="checkbox"/> 开卷 <input type="checkbox"/> 课程论文 <input type="checkbox"/> 课程作品 <input checked="" type="checkbox"/> 汇报展示 <input type="checkbox"/> 报告<br><input checked="" type="checkbox"/> 课堂表现 <input type="checkbox"/> 阶段性测试 <input checked="" type="checkbox"/> 平时作业 <input checked="" type="checkbox"/> 其他(可多选) |      |  |         |   |
| 开课学院  | 财经学院   |      | 开课系(教研室)   | 国际经济与贸易 |   |
| 面向专业  | 国际经济与贸易  |      | 开课学期   | 第4学期    |   |
| 课程负责人 | 肖祥飞  |      | 审核人  | 陈婷婷     |   |
| 先修课程  | 国际贸易实务、外贸英语口语  |      |  |         |   |
| 后续课程  | 国际商务谈判   |      |  |         |   |
| 选用教材  | 杨丽. 国际商务礼仪[M]. 北京: 高等教育出版社, 2018.  |      |  |         |   |
| 参考书目  | 李嘉珊. 国际商务礼仪(第三版)[M]. 北京: 电子工业出版社, 2019.  |      |  |         |   |
| 课程资源  | 外贸英语函电软件(安装在学校的服务器上)   |      |  |         |   |
| 课程简介  | <p>本门课程为综合实践课程, 通过实训, 学生了解国际商务形象礼仪中的商务形象、商务办公电话、商务自我介绍及他人介绍、商务展会、商务谈判、商务用餐等商务活动中的基本礼仪知识, 掌握在国际商务活动中的商务形象、商务办公电话、商务自我介绍及他人介绍中的基本礼仪与技巧, 能够在商务展会、商务谈判、商务用餐等商务活动时采用适当的商务礼仪组织开展商务活动, 拥有积极向上的良好心态, 具备言谈优雅、行为得体的基本素养。</p>   |      |  |         |   |

## 二、课程目标

表 1 课程目标

| 序号     | 具体课程目标  |
|--------|---|
| 课程目标 1 | 了解国际商务形象礼仪中的商务形象、商务办公电话、商务自我介绍及他人介绍、商务展会、商务谈判、商务用餐等商务活动中的基本礼仪知识。                      |
| 课程目标 2 | 掌握在国际商务活动中的商务形象、商务办公电话、商务自我介绍及他人介绍中的基本礼仪与技巧，能够在商务展会、商务谈判、商务用餐等商务活动时采用适当的商务礼仪组织开展商务活动。 |
| 课程目标 3 | 拥有积极向上的良好心态，具备言谈优雅、行为得体的基本素养。   |

表 2-1 课程目标与毕业要求对应关系

| 毕业要求            | 指标点   | 课程目标   |
|-----------------|---|--------|
| 毕业要求 1: 思想道德【M】 | 1.1 在从事国际商务活动过程中遵守基本的礼仪道德规范。                                | 课程目标 3 |
| 毕业要求 3: 专业知识【H】 | 3.1 具备国际商务谈判与国际外交与商务礼仪等相关知识。                                | 课程目标 1 |
|                 | 3.2 能用英语语言交流与沟通,对各国文化与礼仪的差异有比较深刻的认识。                        | 课程目标 1 |
| 毕业要求 4: 专业能力【H】 | 4.1 能遵守过国际外交与商务礼仪的规范要求开展国际商务活动,具有较强的跨文化交流能力以及信息技术应用等方面的基本能力 | 课程目标 2 |

### 三、教学内容及要求

#### (一) 学习内容

| 序号 | 项目名称                | 具体教学内容  |
|----|---------------------|---|
| 1  | 项目 1: 商务形象礼仪        | <p>1. 视频教学, 视频教学, 讲授主要商务场合的商务形象注意要点, 主要包含什么是礼仪, 西方的礼仪来源, 礼仪的作用, 国际外交与商务礼仪的概念和特征, 国际外交与商务礼仪的基本原则, 女性职业淡妆, 西装的穿着要领, 女士着装要领等。</p> <p>2. 每组选取一名同学为代表, 穿正装, 上台讲述在某一商务场合(比如在应聘场合、商务谈判场合等)的着装要点(时间控制在三分之内), 事前准备好演讲稿。其他每组选一名代表对所有组进行评分并进行点评。</p> |
| 2  | 项目 2: 商务办公电话礼仪      | <p>1. 视频教学, 主要讲授电话礼仪、电子邮件礼仪等基本内容。</p> <p>2. 每组选取两名代表, 模拟某一商务场合(比如打电话给某一客户推荐新产品、打电话回访客户使用某一产品的情况、打电话催收账款等), 时间控制在五分钟之内。事前准备好演讲稿。其他每组选一名代表对所有组进行评分并进行点评。</p>  |
| 3  | 项目 3: 商务自我介绍及他人介绍礼仪 | <p>1. 视频教学, 主要讲授商务场合自我介绍, 介绍他人, 握手礼仪、初次见面就给对方留下好印象等基本内容。</p> <p>2. 介绍自己或者别人, 本组成员模拟某一商务场合, 选取一名代表介绍自己或别人。</p> <p>3. 每组选取一名同学, 自由选取某一商务场合(如乘车、酒会、登门拜访客户等等), 讲述在该场合中的礼仪注意事项。</p>  |
| 4  | 项目 4: 商务展会礼仪        | <p>1. 视频教学, 主要讲授商务展会的一般接待内容, 讲解商务礼仪操的基本内容, 要求学生对商务礼仪操进行训练等。</p> <p>2. 2-4 人一组, 以小组为单位设计一次商务展会, 选取一人对本公司所提供的产品进行推介。</p>  |
| 5  | 项目 5: 商务谈判礼仪        | <p>1. 视频教学, 主要讲授主座商务谈判礼仪, 可做客座谈判礼仪等。</p> <p>2. 以小组为单位, 选取某一商务场合模拟一次商务谈判。</p>  |
| 6  | 项目 6: 商务用餐礼仪        | <p>1. 视频教学, 主要讲授中国人的吃饭规矩, 中国的酒桌文化, 西餐礼仪等。</p> <p>2. 每组选取一名同学, 选取某中餐或者西餐商务场合, 讲述在该场合中的礼仪注意事项。</p>  |

#### (二) 时间安排

| 序号 | 项目名称                | 具体时间安排(课时数) |
|----|---------------------|-------------|
| 1  | 项目 1: 商务形象礼仪        | 2           |
| 2  | 项目 2: 商务办公电话礼仪      | 2           |
| 3  | 项目 3: 商务自我介绍及他人介绍礼仪 | 2           |
| 4  | 项目 4: 商务展会礼仪        | 2           |
| 5  | 项目 5: 商务谈判礼仪        | 2           |

|   |              |   |
|---|--------------|---|
| 6 | 项目 6: 商务用餐礼仪 | 2 |
|---|--------------|---|

### **(三) 工作流程**

1. 对学生进行分组，每组 2-4 人；
2. 根据实训项目一步一步完成所有实训项目；
3. 对实训结果进行检查。

### **(四) 业务指导**

校内老师 1 名，由授课教师对学生的实训过程进行指导。

## 四、课程考核

### (一) 考核内容与考核方式

表4 课程目标、考核内容与考核方式对应关系

| 课程目标  | 考核内容   | 所属学习项目 | 考核占比 | 考核方式 |
|-------|--|--------|------|------|
| 课程目标1 | 1. 主要商务场合的商务形象注意要点   | 项目1    | ×30% | 项目操作 |
|       | 2. 商务办公电话礼仪的注意要点。  | 项目2    |      |      |
|       | 3. 商务自我介绍及他人介绍礼仪的基本要点。   | 项目3    |      |      |
|       | 4. 商务展会礼仪的基本要点。  | 项目4    |      |      |
|       | 5. 商务谈判礼仪的注意要点。  | 项目5    |      |      |
|       | 6. 主要商务场合用餐礼仪的注意要点。  | 项目6    |      |      |
| 课程目标2 | 1. 每组选取一名同学为代表，穿正装，上台讲述在某一商务场合（比如在应聘场合、商务谈判场合等）的着装要点（时间控制在三分之内），事前准备好演讲稿。            | 项目1    | ×50% | 项目操作 |
|       | 2. 每组选取两名代表，模拟某一商务场合（比如打电话给某一客户推荐新产品、打电话回访客户使用某一产品的情况、打电话催收账款等），时间控制在五分钟之内。事前准备好演讲稿。 | 项目2    |      |      |
|       | 3. 本组成员模拟某一商务场合，选取一名代表介绍自己或别人。   | 项目3    |      |      |
|       | 4. 2-4人一组，以小组为单位设计一次商务展会，选取一人对本公司所提供的产品进行推介。   | 项目4    |      |      |
|       | 5. 以小组为单位，选取某一商务场合模拟一次商务谈判。  | 项目5    |      |      |
| 课程目标3 | 1. 每组选取一名同学，自由选取某一商务场合（如乘车、酒会、登门拜访客户等等），讲述在该场合中的礼仪注意事项。                              | 项目3    | ×20% | 项目操作 |
|       | 2. 每组选取一名同学，选取某中餐或者西餐商务场合，讲述在该场合中的礼仪注意事项。  | 项目6    |      |      |

表4-2 课程目标与考核方式矩阵关系

| 课程目标  | 考核方式        |           |                   |             | 考核占比 |
|-------|-------------|-----------|-------------------|-------------|------|
|       | 期末考试成绩比例60% | 课堂表现比例10% | 平时实训操作完成情况成绩比例10% | 汇报展示成绩比例20% |      |
| 课程目标1 | 40%         | 30%       | 30%               | 30%         | 36%  |
| 课程目标2 | 40%         | 40%       | 40%               | 40%         | 40%  |

|       |     |     |     |     |     |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 课程目标3 | 20% | 30% | 30% | 30% | 24% |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|

## (二) 成绩评定

### 1. 平时成绩评定

(1) **课堂表现 (20%)**: 根据学生在课堂上的纪律遵守情况、任务完成情况及团结协作情况综合评定课堂表现成绩。

(2) **平时实训操作完成情况 (40%)**: 根据学生的实训的规范程度以及完成情况综合进行评定。

(3) **汇报展示 (40%)**: 结合课程内容学习的需求, 布置学习任务, 进行课堂汇报展示, 以培养学生的表达能力和沟通能力, 激发学生的创造力和批判思维, 增强学生综合应用能力。

### 2. 期末成绩评定

期末考试采用对学生国际外交与商务的操作能力予以测试, 考核方式采用项目操作的考核方式。

### 3. 总成绩评定

总成绩应由平时考核成绩和期末考核成绩构成。

总成绩 (100%) = 平时成绩 (40%) + 期末成绩 (60%)

## (二) 评分标准

### 1. 平时成绩评定:

| 考核项目 | 评分标准  |   |   |  |   |
|------|---|---|---|--|---|
|      | 优秀<br>(100 > x ≥ 90)  | 良好<br>(90 > x ≥ 80)   | 中等<br>(80 > x ≥ 70)   | 及格<br>(70 > x ≥ 60)  | 不及格<br>(x < 60)   |
| 课堂表现 | (1) 课堂主动回答问题、回答正确, 且能进行解释 (50%)<br>(2) 提问、讨论发言观点正确, 问题有深度、有创新 (50%) | (1) 课堂主动回答问题, 回答正确, 但解释欠清楚 (50%)<br>(2) 提问、讨论发言观点正确, 但问题无深度或无创新 (50%) | (1) 课堂回答问题大部分正确, 且不能解释 (50%)<br>(2) 提问、讨论发言观点基本正确, 但问题无深度、无创新 (50%) | (1) 课堂测验、回答问题错误率在 30~50% 之间, 且不能解释 (50%)<br>(2) 提问、讨论发言观点有部分错误 (50%) | (1) 课堂测验、回答问题错误率超过 50%, 且不能解 (50%)<br>(2) 提问、讨论发言观点错误, 思路不清晰, 逻辑不严密 (50%) |
| 平时实训 | (1) 按时全部完成很好  | (1) 按时完成较好 (40%)  | (1) 按时全部完成一般 (40%)  | (1) 按时完成大部分作业差 (40%)   | (1) 不能按时完成 (40%)  |

|        |   |  |  |   |   |
|--------|---|--|--|---|---|
| 操作完成情况 | (40%)<br>(2) 操作工整规范 (20%)<br>(3) 答案正确 (40%)   | (2) 操作工整规范 (20%)<br>(3) 答案大部分正确 (40%)  | (2) 操作规范一般 (20%)<br>(3) 答案基本正确 (40%)   | (2) 操作规范一般 (20%)<br>(3) 答案基本正确 (40%)  | (2) 操作规范潦草 (20%)<br>(3) 错误较多 (40%)  |
| 汇报展示   | (1) 汇报学生亲切大方,语言有感染力,语言简洁易懂,无口头禅;抑扬顿挫,富有节奏;肢体语言运用适当。(20%)<br>(2) 课件制作精美,汇报逻辑性强,过渡自然,注重语言运用能力的培养。所呈现的容量和难度恰当。讲授的知识观点正确,无知识性错误,份量适中。(50%)<br>(3) 学生参与度高,活动积极性,思维活跃,情绪饱满,注意力集中。按时完成汇报任务 (30%) | (1) 汇报学生亲切大方,语言较有感染力,语言较简洁易懂,语言节奏感较强;肢体语言运用较适当。(20%)<br>(2) 课件制作较好,汇报逻辑性较强,语言运用能力较强。所呈现的容量和难度适当。讲授的知识观点正确,无知识性错误,份量适中。(50%)<br>(3) 学生参与度高,情绪较饱满,注意力比较集中。按时完成汇报任务 (30%) | (1) 汇报语言感染力及语言简洁度一般,语言节奏一般;肢体语言运用一般。(20%)<br>(2) 课件制作一般,汇报逻辑性不强,所呈现的容量和难度恰当。讲授的知识观点基本正确,全面掌握知识能力不够,份量适中。(50%)<br>(3) 学生参与度一般,思维较活跃,注意力集中度一般。按时完成汇报任务 (30%) | (1) 汇报学生语言有感染力较差,语言不够简洁,肢体语言运用不够适当。(20%)<br>(2) 课件制作粗糙,汇报逻辑性较差,所呈现的容量和难度不够恰当。讲授的知识观点不完全正确,部分有知识性错误。(50%)<br>(3) 学生参与度较差,活跃度差,情绪不够饱满,注意力不够集中。基本能完成汇报任务 (30%) | (1) 汇报学生没有语言有感染力,语言不简洁易懂,肢体语言运用不适当。(20%)<br>(2) 课件制作差,汇报逻辑性差,所呈现的容量和难度不恰当。讲授的知识观点不正确,有知识性错误,(50%)<br>(3) 学生参与度差,未按时完成汇报任务 (30%) |

## 2.期末成绩评定:

(1) 本课程结合学生评委(不少于 10 人)评分以及教师评分的方式综合进行评分。学生评分部分,每位评委根据每位同学的实训表现情况进行评分,取平均分,学生评委

评分时，须参考教师的评分指标，总分为100分。期末成绩=评委评分成绩（50%）+教师评分成绩（50%）

**（2）评委以及教师评分的基本参考指标**

| 评分标准   |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
| 优秀<br>(100>x≥90)   | 良好<br>(90>x≥80)  | 中等<br>(80>x≥70)   | 及格<br>(70>x≥60)  | 不及格<br>(x<60)   |
| (1) 按时全部完成很好<br>(30%)<br>(2) 对国际外交与商务礼仪基本知识的掌握情况良好，无知识性错误。(30%)<br>(3) 现场进行模拟演习时熟练、准确，小组完成过程很流畅<br>(40%) | (1) 按时完成较好(30%)<br>(2) 对国际外交与商务礼仪基本知识的掌握情况良好，无知识性错误。(30%)<br>(3) 现场进行模拟演习时比较熟练、准确，小组完成过程比较流畅，存在细微卡顿(40%) | (1) 按时全部完成一般(30%)<br>(2) 对国际外交与商务礼仪基本知识的掌握情况一般，少量知识性错误。(30%)<br>(3) 现场进行模拟演习时比较准确，小组完成过程存在卡顿，成员之间动作衔接不流畅(40%) | (1) 按时完成大部分作业(30%)<br>(2) 对国际外交与商务礼仪基本知识的掌握情况一般，少量知识性错误。(30%)<br>(3) 现场进行模拟演习时比较准确，小组完成过程存在较多卡顿<br>(40%) | (1) 不能按时完成(30%)<br>(2) 对国际外交与商务礼仪基本知识的掌握情况较差，存在较多知识性错误。(30%)<br>(3) 现场进行模拟演习时存在较多错误、较多卡顿<br>(40%) |

**五、其他说明**

本课程大纲依据2023版国际经济与贸易专业人才培养方案，由财经学院院（部）国际经济与贸易教学系（教研室）讨论制定，财经学院（部）教学工作委员会审定，教务处审核批准，自2023级开始执行。