**《礼仪与形象指导》课程教学大纲**

一、课程基本信息

课程代码：18230532

课程名称：《礼仪与形象指导》

英文名称： Social Etiquette

课程类型：必修课

学时：32学时

学分：2学分

适用对象：酒店管理专业

考核方式：考查

先修课程：无

二、课程简介

《礼仪与形象指导》课程是是一门为提高酒店管理专业学生的专业素质和自身修养而开设的课程。旨在通过本课程的学习，使学生逐步了解和掌握社交中礼貌、礼节、仪表、仪式等相关概念的精神内涵与实际运用的方法，**使学生明确掌握礼仪知识和塑造良好个人形象的重要性，并将所学的礼仪知识内化为自己的日常行为习惯，最终成为懂礼、行礼、善于用礼的高尚、高雅的人。**

The course of Social Etiquette is a course to improve the professional quality and self-cultivation of hotel management students. Through the study of this course, the purpose of this course is to make students gradually understand and master the spiritual connotation and practical application of politeness, etiquette, appearance, ceremony and other related concepts in social society, so that students can clearly master the importance of etiquette knowledge and shape a good personal image, and translate the etiquette knowledge into their own daily behavior habits, and finally become noble and elegant people who understand etiquette, salute and be good at propriety.

三、课程性质与教学目的

（一）目的与要求

《礼仪与形象指导》是一门操作性、实用性很强的课程，具有内容丰富、实践环节突出的特点。本课程旨在通过课堂讲授、典型案例的讲解分析、课堂实践练习、课后作业，增强学生感性认识，提高学生的认知能力，激发学生的学习兴趣，使学生自觉地养成好的礼仪习惯，有效的掌握人际交往中的基本礼仪，塑造良好的让个人形象，在日常生活、社会交往和工作中能够轻松自如的地运用。**中国是个礼仪大国，自古以来有着优秀、深厚的文化及礼仪传统，课程讲授时可以将有关礼仪的真实历史事件、历史人物和故事相结合来讲述，这样在讲授专业知识的同时把中国优秀的传统文化与充满智慧、感人的礼仪故事分享给学生，最终能够以“以文化人”的方式正面引导学生，达到课程思政教育的目的。**

四、教学内容及要求

**第一章 礼仪概述**

（一）目的与要求：

1、通过本课程的学习，使学生明确掌握礼仪知识和塑造良好个人形象的重要性。使学生逐步了解和掌握礼貌、礼节、仪表、仪式等相关概念的精神内涵与实际运用的方法。

2、**中国的礼仪文化博大精深、历史悠久，对礼仪的要求也很全面，通过讲授本章内容，让学生深刻了解到中国自古以来不同年代、不同地域、不同的礼仪文化特征以及中国传统礼仪的丰富性、严谨性、细节性、传承性，使学生更加了解祖国各地文化与礼仪特点，更加热爱祖国家乡，最终不仅自觉养成优良的礼仪、礼貌习惯，更成为拥有民族自尊、民族自信的中国人。**

（二）教学内容：

第一节 礼仪概念

1、主要内容

（1）礼仪的含义

（2）实质与特征

（3）礼仪的原则

（4）礼仪的作用

2、基本概念和知识点：

（1）平等交往原则

（2）真诚守信原则

（3）理解宽容原则

（4）贵在自觉原则

（5）适度原则

（6）礼仪是人们相互交往行动准则

（7）礼仪是塑造社交形象的重要一环

（8）礼仪是促进国际交流与合作的有力手段

3、问题与应用（能力要求）：

（1）找准自身在礼仪、形象设计上存在的问题。

（2）学会正确运用礼仪知识和塑造职业形象的方法。

（3）提出调整改善的最佳方法，使自身的职业特征与外在魅力得以强化（4）建立起强大的工作自信心，最终达到增强自信心与竞争力的目的。

第二节 礼仪修养

1. 主要内容：

（1）礼仪修养的习得

（2）讲究礼仪修养的重要性

（3）提高礼仪修养的途径

**（4）分析认识中国传统礼仪中合理的、有价值成份，以达到继承、发扬中华传统礼仪，树立民族自豪感，丰富现代社交礼仪之目的。**

1. 基本概念和知识：
	1. 通过课堂学习掌握礼仪知识
	2. 通过社会生活深化礼仪实践
	3. 通过榜样力量强化礼仪感知
	4. 通过持续学习改进礼仪行为
	5. 通过每日反省培养礼仪意识
	6. 通过良好习惯塑造礼仪品质
2. 问题与应用（能力要求）：

（1）了解礼仪修养的重要性

（2）掌握提高修养的途径

（3）能运用有效的途径提高自身礼仪修养

（三）思考与实践

1. 中西方礼仪有何差异？
2. 如何理解“生活礼最重要的是有礼貌，它比最高的智慧，比一切学时都重要”这句话。
3. 提倡礼仪，为什么要求“彬彬有礼、讲究得体、妙在自然、贵在真诚、基在修养、要在尊敬、重在自律”？
4. 在音容笑貌、言谈举止、着装打扮以及气质等方面进行修养，并体会它们在塑造社交形象中的重要作用。

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第二章 仪容仪表礼仪**

（一）目的与要求：

1. 通过服饰与仪容礼仪的学习，使学生了解仪容卫生的要求及重要意义；
2. 掌握化妆的程序与基本要求；
3. 使学生了解服饰与仪容仪表礼仪在人际交往中的重要性。

**4、通过学习要使学生了解什么是真正的风度和仪表美，掌握风度和仪表美的一般技巧，懂得自尊、自爱和自我审美，从而激发学生不断塑造、完善自身形象，提高内在素质的目的。并让学生理解形象美与内在美的统一，以及正对待对奢侈名牌以及所谓时尚潮流的不过分追求的正确观念。**

（二）教学内容

第一节

1. 主要内容：服饰礼仪

（1）服饰礼仪

（2）着装的基本原则

（3）几种服饰穿戴的讲究

（4）饰品礼仪

1. 基本概念和知识点

服饰是人体的外延，包括衣、帽、鞋、袜以及手表、戒指、耳环等饰物，是一种文化现象，是无声的语言。如何着装从侧面可以真实地传递出一个人的性格、气质、爱好和追求。雅致、端庄的服饰表示对他人的尊敬。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）了解服饰穿戴应遵循的原则

（2）掌握西装、制服和裙装的穿戴要求

（3）掌握饰品佩戴的基本要求

（4）能根据不同场合的要求进行服饰搭配，做到和谐得体

第二节 仪容礼仪

1. 主要内容

（1）仪容礼仪

（2）仪容美的基本要求

（3）仪容基本修饰

（4）化妆

1. 基本概念和知识点

仪容，一般指人的容貌，在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的关注，特别是初次见面时，它将是对方评价自己的一个重要指标。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）仪容卫生的要求和重要意义是哪些？

（2）掌握化妆的程序与基本要求

（三）思考与实践

1. 在学习服饰礼仪之前，你自身的服饰穿戴是否违反过要求？举例说明
2. 你是否认同“穿着讲究、打扮得体的推销员比那些外表不加修饰的推销员的业绩要高出35%”这种说法？
3. 假设你是位高层管理人员，星期天要和下属一起去郊游，你为自己设计一套什么样款式的服装前往赴约才合适？原因何在？
4. 有人说：“化妆是自尊与敬人的表现。”你认为呢？
5. 为什么说“你用没有第二次机会给别人留下美好的第一印象”？

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第三章 仪态礼仪**

（一）目的与要求：

1. 使学生了解规范优美的站、坐、走、蹲姿要领与禁忌，掌握站、坐、走、蹲姿的实际操作方法与注意事项。
2. 使学生了解微笑的内涵与禁忌，掌握眼神与微笑的基本要求与练习方法。
3. **融合中国社会主义精神文明建设过程中的要求与特征，培养学生严格要求自己的言行举止，展示优良的精神面貌，做合格的新社会主义接班人。**

（二）教学内容：

第一节 姿势礼仪

1. 主要内容

（1）站姿：正确站立姿势、常见站姿举例、站姿禁忌、站姿练习

（2）坐姿：坐姿的基本要求、常见的几种坐姿与手位（男士的坐姿、女士的坐姿）、坐姿实践操作与注意事项

（3）走姿：正确的走姿规范、走姿禁忌、走姿注意的六个方面、走姿的实践操作

（4）蹲姿：正确的蹲姿、高低式蹲姿、蹲姿禁忌

1. 基本概念和知识点

体态美是一种不说话的语言，反映一个人的道德修养、文化水平，关系到一个人现象的塑造。人们正是通过身体的种种不同姿态的变化来完成自己的各项活动的。所以，良好的姿态，是体现仪表美的重要内容。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿的基本规范

（2）能够综合展现自己优雅的仪态，并能避免出现各自不良的姿态。

第二节 表情礼仪

1. 主要内容：

（1）眼神：眼语的构成、眼神的练习

（2）微笑：微笑的内涵、使用微笑的魅力、微笑的要求与禁忌、微笑的练习

1. 基本概念和知识点

当人们相见时，给人印象最深的就是脸，脸是反映自己生理和情感状态的“明细表”。把握最初“七秒”表情可以给对方留下美好的第一印象。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）眼神的灵活度

（2）眼神的表现力

（3）微笑的自然度

（4）微笑的吸引力

通过学习，使学生掌握表情的基本规范，以便学以致用。

（三）思考与实践

1. 男士与女士标准站姿、坐姿与走姿的区别
2. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿练习
3. 表情练习
4. 古罗马诗人奥维特说过：“沉默的眼神中，常有声音和话语。”如何理解？

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第四章 言谈举止礼仪**

（一）目的与要求：

1. 使学生了解谈吐，是有声的语言；举止是无声的语言。前者有声，后者有形，声形皆备能共同表现出一个人的内在素质、外表气度和交际水平与风格。**日常谈吐不但能反映出一个人的修养、涵养，而且能表现出一个人的知识水平和精神世界。**
2. 了解说话的基本要求
3. 掌握交谈的技巧

（二）教学内容

第一节 交谈礼仪

1. 主要内容

（1）说话的基本要求：有效性、正确性、情感性、

（2）善于谈话：有备而谈、用语文雅

（3）掌握说话分寸：要有角色意识、要估计他人、考虑措辞

（4）善找话题：找共同点、就地取材、循趣入题

（5）学会幽默：幽默的作用、怎样培养幽默的素质

1. 基本概念和知识点

（1）练就好声音

（2）说话要有时代感

（3）说话要注意对象和时机

（4）实事求是、态度诚恳

（5）善于聆听

1. 问题和应用（能力要求）

需做到经常使用谦虚敬语；准确使用礼貌用语；音准、音量、语速恰当；表情自然、仪态端庄、姿势端正。

第二节 举止礼仪

1. 主要内容

（1）举止的礼貌意义

（2）举止的文明要求

（3）避免不文雅行为和防止冒失行为

1. 基本概念与知识点

（1）了解举止的礼貌意义与文明要求

（2）掌握手势语的基本使用方法

1. 问题与应用（能力要求）

了解交谈礼仪的重要性，掌握基本的交谈礼仪要点及规范，学会在交谈中运用基本礼仪规范与技巧。

（三）思考与实践

1. 交谈技巧的练习
2. 举止模拟练习

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第五章 餐饮礼仪（上）**

（一）目的与要求：

1. 了解常见的宴请形式及各自的特点
2. 掌握中餐宴请的筹备及接待礼仪
3. 明确赴宴、用餐的细节要求

（二）教学内容：

第一节 宴请礼仪

1. 主要内容

（1）宴请方的筹备工作

（2）宴请方的接待礼仪

（3）参加宴请的礼仪

1. 基本概念和知识点

宴请，是现代社会交往中最常见的交际活动。宴请礼仪在整个社交礼仪中占有非常重要的地位。

（1）宴会：国宴；正式宴会；便宴；家宴

（2）酒会：交际礼仪

（3）茶会：茶会准备礼仪；茶会进行礼仪

（4）工作餐：商务洽谈餐

1. 问题与应用（能力要求）

（1）宴请方准备是否充分

（2）桌次、座次排列是否合乎规范

（3）餐台摆放与服务是否美观大方

（4）用餐的言行举止是否合礼规

第二节 中餐礼仪

1. 主要内容

（1）席位的排列

（2）中餐的上菜顺序

（3）餐具的使用礼仪

1. 基本概念和知识点

通过中餐活动的练习，使学生掌握其基本礼仪规范并能正确操作

1. 问题与应用

掌握中餐桌次、位次的排列、上菜的顺序、餐具的使用以及用餐礼仪

（三）思考与实践

1. 请柬的拟写
2. 中餐礼仪练习

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第六章 餐饮礼仪（下）**

（一）目的与要求：

1. 了解常见的宴请形式及各自的特点
2. 掌握西餐宴请的筹备及接待礼仪

（二）教学内容：

第一节 西餐礼仪

（1）西餐位次的排列

（2）西餐桌次的排列

（3）西餐上菜的顺序

（4）西餐餐具的使用

（5）西餐用餐方法

第二节 饮用礼仪

1. 主要内容

（1）茶礼仪

（2）酒礼仪

（3）咖啡礼仪

1. 基本概念和知识点

（1）熟悉西餐席位的排列，西餐菜序、刀叉的使用、用餐礼仪并能正确地操作

（2）能得体有理地饮用茶、酒、咖啡，能避免触犯禁忌

1. 问题与应用

（1）西餐是西式饭菜的一种约定俗成的统称，源自西方国家，必须使用刀叉取食。吃西餐要遵循一定的礼仪

（2）掌握奉茶喝茶、斟酒敬酒、和咖啡的礼规与禁忌

（三）思考与实践

（1）西餐礼仪的练习

（2）明确赴宴、用餐的细节要求

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、多媒体教学、课堂讨论、课堂实训、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第七章 见面访送礼仪**

（一）目的与要求：

1. 使学生了解称呼的各种用法及禁忌
2. 掌握介绍、名片、握手、鞠躬等礼节的操作方法
3. 掌握握手、点头、微笑、欠身、脱帽、拱手等行礼方法
4. 掌握拜访、接待的礼仪
5. 理解馈赠的礼仪
6. 掌握探视和凭吊的礼仪
7. **融合中国现代社会主义精神文明建设要求与传统中华文明的礼仪美德，建立符合当代国情的、有中国特色的社交礼仪规范。**

（二）教学内容：

第一节 见面礼仪

1. 主要内容

（1）称呼

（2）介绍

（3）名片

（4）握手

（5）鞠躬

（6）其他行礼方法

1. 基本概念和知识点

在现代社会，见面礼是人与人之间交往的第一个步骤，在礼仪学中占有主要的地位。包括：称呼的种类和用法；称呼的禁忌；介绍；递交名片；握手等。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）称呼是否得体

（2）介绍的手势、顺序是否准确

（3）名片递接是否规范

（4）握手的姿势、鞠躬是否正确

（5）多种行礼方式是否规范

第二节 访送礼仪

1. 主要内容

（1）拜访礼仪

（2）接待礼仪

1. 基本概念和知识点

中国素来重人情，走亲访友是人们维系感情必不可少的方式。套想做一个受欢迎的客人，应注意一下几点：提前预约、准备工作、到访拜会、适时告辞。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）熟悉拜访的礼仪

（2）熟悉接待的技巧

（3）能在实践中恰当运用所学的馈赠知识

（4）在探视和凭吊活动中做到有礼有节

（三）思考与实践

1. 为什么说名片是现代人的自我介绍信合社交联谊卡？
2. 见面礼的练习
3. 访送活动练习

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第八章 求职、面试礼仪**

（一）目的与要求：

课堂讲授与案例分析，使学生了解仪表形象在面试过程中的重要性，并了解交谈礼仪的原则，掌握面试礼仪基本要求，做好面试中常识性问题的储备，能根据规范进行面试。**培养学生在求职、面试场合，通过礼仪展示中华传统文化与美德的能力。**

（二）教学内容：

第一节 求职的准备

1. 主要内容

（1）心理准备

（2）材料准备

（3）认识上的准备

1. 基本概念和知识点

（1）做好求职面试的各项准备工作

（2）明确求职的材料包含的内容

（3）掌握求职信、电话、简历的策略

1. 问题与应用（能力要求）

（1）能够根据自身实际制作引起用人单位关注的求职简历

（2）能够根据面试的要求进行面试

（3）能够在面试过程中拥有职业化的举止，得体的与面试官沟通交流，展现良好职业现象

第二节 面试礼仪

1. 主要内容

（1）求职面试礼仪

（2）上岗礼仪

1. 基本概念和知识点

（1）做好求职面试的各项准备

（2）够根据自身实际制作引起用人单位关注的求职简历

（3）掌握面试的礼仪，设计面试中可能遇到的问题并做好相应准备

1. 问题与应用（能力要求）

（1）能够得体自如地应对面试

（2）能够设计面试中可能遇到的问题并做好相应回答

（三）思考与实践

1. 如果用人单位通知你明天去面试，你需要做哪些准备？为了取得面试成功，你认为自身应加强哪些方面的修养？
2. 请为你自己设计面试时的回答。
3. 案例分析。

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第九章 交通与通信礼仪**

（一）目的与要求：

在日常工作、生活中常常要使用传统的与现代的通信方式与外界联系必要时还要走出去拜访别人、协商公务、洽谈业务。学习本章内容，**使学生了解交通与通信礼仪的重要性，在待人接物过程中给留下人好的印象，为个人与单位树立美好形象。**

（二）教学内容：

第一节 交通礼仪

1. 主要内容

（1）行进礼仪

（2）骑车礼仪

（3）乘车船礼仪

（4）乘飞机礼仪

（5）乘电梯礼仪

1. 基本概念和知识点

（1）了解交通礼仪的原则

（2）掌握走路、骑车、乘车、乘船、乘机的礼仪要求

（3）能够按照交通礼仪的规则在实践中去执行

1. 问题与应用（能力要求）

能根据不同场合的要求在实际生活中运用交通礼仪

第二节 通信礼仪

1. 主要内容

（1）电话礼仪

（2）手机礼仪

（3）收发电子邮件的礼仪

1. 基本概念和知识点

（1）了解通信礼仪在商务活动中的重要性

（2）礼貌地使用电话与客户进行沟通，符合礼仪要求

1. 问题与应用（能力要求）

（1）能运用通信礼仪方面的知识进行具体流程操作

（2）能够礼貌地使用电话与客户进行沟通

（三）思考与实践

1. 乘公交车、乘飞机的礼仪要求有哪些？
2. 乘车、坐轮船、坐飞机、乘电梯有哪些不成文的规矩？
3. 商务信函和传真往来中需要注意的礼仪要点有哪些？
4. 客户电话沟通模拟练习

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第十章 商业仪式礼仪（上）**

（一）目的与要求：

在商务活动中，有许多仪式活动是经常遇到的，安排好这些仪式活动有助于商务活动的顺利开展。仪式礼仪、剪彩礼仪是开展商务活动时必修的课程内容。**使学生能够在商业活动中，应用中华优秀传统文化。**

（二）教学内容：

第一节 开业庆典仪式

1. 主要内容

（1）开业仪式礼仪的准备

（2）开业仪式的程序及礼仪要求

1. 基本概念和知识点

（1）了解开业庆典仪式礼仪在商务活动中的重要性

（2）了解仪式的筹备过程和主要程序

1. 问题与应用（能力要求）

能运用有关开业庆典仪式礼仪方面的知识进行开业庆典仪式的具体流程操作

第二节 剪彩仪式

1. 主要内容

（1）剪彩仪式的准备

（2）剪彩的程序

（3）剪彩的具体操作

1. 基本概念和知识点

（1）掌握剪彩仪式的筹备过程和主要程序

（2）剪彩礼仪上所需使用某些特殊用具应仔细进行选择与准备

1. 问题与应用（能力要求）

能运用有关开业庆典仪式方面的知识，进行剪彩仪式的具体操作流程

（三）思考与实践

1. 开业仪式的准备工作，具体程序及礼仪要求有哪些？
2. 谈谈你对剪彩礼仪仪式知识的认识。

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第十一章 商业仪式礼仪（下）**

（一）目的与要求：

通过学习、策划组织签字礼仪、模拟展览会，使学生掌握签字仪式与展览会的基本程序和礼仪规范，以便在生活及工作中正确使用。**使学生能够在商业活动中，应用中华优秀传统文化。**

（二）教学内容：

第一节 签字仪式

1. 主要内容

（1）签字仪式的准备

（2）签字仪式的流程

1. 基本概念和知识点

签字仪式是组织或部门活动与对发经过会谈、协商形成了某项协议或协定，再互换正式文本的仪式。它是一种非常隆重的活动，礼仪规范也比较严格。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）能运用有关签字仪式礼仪方面的知识，进行签字仪式的具体流程操作

（2）了解签字仪式礼仪在商务活动中的重要性

（3）了解签字仪式的准备工作和主要程序

第二节 展览会

1. 主要内容

（1）举办展览会的礼仪

（2）参加展览会的礼仪

1. 基本概念和知识点

（1）了解展览会礼仪在商务活动中的重要性

（2）了解展览会的准备工作和参加展览会的礼仪知识

1. 问题与应用（能力要求）

（1）能运用有关展览会礼仪方面的知识，掌握举办展览会的具体流程操作

（2）讨论展览会礼仪应注意的问题

（3）假设你是一名文物展览会工作人员，参观者如果向你咨询某件文物的历史，你应该如何让回答？如果他坚持要购买，你如何应对？

（三）思考与实践

1. 从参加者、组织者、工作者这三个不同的角度，谈谈你对于学习签字仪式礼仪知识的认识
2. 签字仪式练习

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第十二章 商务会议礼仪**

（一）目的与要求：

1. 使学生了解商务会议的相关知识
2. 掌握几种重要的商务会议的规范和要求
3. **懂得和把握商务礼仪的基本原则，并传承中华文脉，展示中国的大国风范。**

（二）教学内容：

第一节 商务会议的组织

1. 主要内容

（1）会议准备工作流程

（2）商务会议程序

（3）商务会议的布局安排

1. 基本概念和知识点

会议是领导组织商讨处理重要事务的组织。会议筹备过程中，牵涉到各方面的沟通，需了解会议性质、内容、规格、具体时间、人数、场地等等有关内容与程序，制定详细计划。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）掌握商务会议的布局安排

（2）了解商务会议的几种模式

第二节 会见与会谈

1. 主要内容

（1）会见

（2）会谈

（3）会见和会谈的注意事项

（4）国际礼宾次序

1. 基本概念和知识点

在国际社交礼仪活动中，会见、会谈是两项较正规而又联系紧密的活动。会见，通常在专门的会客厅、会议室、办公室等场所进行。

1. 问题与应用（能力要求）

学习掌握会见与会谈礼仪方面的知识，促进国际间的交往

（三）思考与实践

1. 国际商务活动中的礼宾次序怎样排列？
2. 在涉外会见和会谈中应注意什么？
3. 在外交场合悬挂国旗什么要求？

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第十三章 涉外习俗礼仪**

（一）目的与要求：

1. 使学生了解涉外礼仪在国际交往中的重要性
2. 了解涉外活动的工作要求
3. 掌握涉外工作中的座次安排，主要程序
4. **尊重别国人民文化传统和风俗习惯，同时也要注意维护本国优良文化传统和民族自尊。**

（二）教学内容：

第一节 涉外礼仪

1. 主要内容：涉外礼仪
2. 基本概念和知识点

随着与世界各国的外事交往越来越多，涉外工作日益发展。由于各国家和地区的语言、文化背景、风俗习惯和宗教信仰等诸多方面的不同，每一位涉外工作人员需了解和掌握涉外礼仪。学习本章内容，使学生了解涉外礼仪在国际交往中的重要性，初步掌握各国礼俗风情特点、文化差异。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）在对外交往中能运用有关涉外礼仪知识

（2）能够按照要求做好涉外接待工作

（3）能做好涉外工作中的具体操作工作

第二节 国际商务礼仪与禁忌

1. 主要内容

（1）亚洲部分国家的礼俗

（2）欧美国家礼俗风情

1. 基本概念和知识点

在对外交往中，非常有必要了解和研究不同国家和民族的不同礼俗，这对于我们认识世界、扩大视野更好地开展对外交往活动大有裨益。

1. 问题与应用（能力要求）

通过学习，使学生掌握国际商务礼仪的饮食、会面、打招呼、再见等礼节，学会理论联系实际，提高学生的实际操作能力。

（三）思考与实践

1. 亚洲主要国家的礼俗风情各有什么特点？
2. 了解世界各国风俗和禁忌对国际商务交往有什么影响？
3. 国际商务礼仪的饮食、会见、打招呼、再见等礼节的练习。

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

**第十四章 校园礼仪**

（一）目的与要求：

1. **帮助学生在校园生活学习及工作中与他人建立互相尊重，友好合作的新型人际关系。**
2. 通过学习交际礼仪，使学生懂得在校园中的语言、仪表、仪容与举止等行为规范，明确对自身的约束与规范的要求，体现学生的文化修养。
3. **在提高个人形象的基础上，提升个人修养，陶怡情操，为将来的择业与就业打下良好基础，并增强学习、工作中的沟通能力。**

（二）教学内容：

第一节 校园礼仪一

1. 主要内容

（1）课堂礼仪

（2）校园场景礼仪

（3）宿舍礼仪

1. 基本概念和知识点

大学是培养学生“精神成人“的象牙塔”，大学生礼仪在象牙塔的作用中不可轻视。通过学习，使学生了解与掌握怎样在生活、工作中运用社交礼仪，缓解和避免冲突，并为自己的形象增添光芒，为自己的人际交往铺平道路。

1. 问题与应用（能力要求）

（1）课堂上的礼仪与举止规范

（2）校园中的礼仪

（3）宿舍相关礼仪与行为规范

（4）图书馆礼仪

第二节 校园礼仪二

1. 主要内容

（1）食堂礼仪

（2）家教礼仪

（3）学生干部礼仪

（4）学术报告会出席礼仪

1. 基本概念和知识点

通过学习，使学生了解与掌握校园生活、学习中身处不同环境应有的素养与礼仪

1. 问题与应用（能力要求）

（1）食堂就餐礼仪

（2）家教上课的礼仪

（3）报告会出席应该有的礼仪

（三）思考与实践

1. 文明就餐、爱惜粮食
2. 家教老师的形象与礼仪与教学效果的关系？
3. 学生干部陪同与接待礼仪

（四）教学方法与手段

本章教学以采用课堂讲授、课堂讨论、课堂实训、多媒体配合、拓展阅读等方法为主要教学手段。

五.各教学环节学时分配

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学环节****教学时数****课程内容** | **讲****课** | **习****题****课** | **讨****论****课** | **实验** | **其他教学环节** | **小****计** |
| 第一章 礼仪概述 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第二章 仪表仪容礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第三章 仪态礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第四章 言谈举止礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第五章 餐饮礼仪（上） | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第六章 餐饮礼仪（下） | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第七章 见面访送礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第八章 求职面试礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第九章 交通与通信礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十章 商业仪式礼仪（上） | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十一章 商业仪式礼仪（上） | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十二章 商务会议礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十三章 涉外习俗礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十四章 校园礼仪 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十五章 实用礼仪训练 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 第十六章 期末考试 | 1 |  |  |  | 1 | 2 |
| 合计 | 16 |  |  |  | 16 | 32 |

六、课程考核

（一）考核方式：考查

（二）成绩构成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 认识20% | 理解20% | 应用30% | 分析15% | 综合15% |

平时成绩占比：40%；期末考试占比：60%

1. 成绩考核标准
2. 能够较好掌握礼貌、礼节、仪表、仪式等相关概念的精神内涵与实际运用的方法。
3. 能够较好掌握仪式进行中的体态、眼神、微笑、精神面貌的良好状态。
4. 能够熟练运用肢体语言（形体），较好的掌握站、走、坐、请的仪态实际操作方法。
5. （在化妆、服装、道具等设计与使用上有独特构思并熟练使用。

**从个人角度而言，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；从社会角度而言，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。学习和应用礼仪知识，是加强社会主义精神文明建设、优化社会环境的需要，也是酒店管理专业学生的重要学习内容。**

七、推荐教材和教学参考资源

**推荐教材：**

1.黄玉萍，王丽娟.《职业形象与商务礼仪训练教程》[M].北京.中国轻工出版社.2015.

**参考书目：**

1.李雪.《职业形象礼仪》[M].交通大学出版社.2010

2.蔡践.《礼仪大全》[M]. 当代世界出版社. 2002

3.罗杰·E·阿克斯特尔（RogerE.Axtell)（美）. 吕佩英译《礼仪与禁忌》[M].海译文出版社. 1998.

八、其他说明

**《礼仪与形象指导》课程是指导、引导学生深刻理解并自觉运用酒店管理行业中必须遵守的职业精神和道德规范为主线，负载礼仪对应的知识和能力目标，从商务实践教学入手，使学生养成良好的综合素养，同时引导学生深刻理解社会主义核心价值观，自觉弘扬中华优秀传统文化、社会主义先进文化。**

大纲修订人： 马琪君 修订日期：2021.1

大纲审定人： 审定日期：2021.1