《社交礼仪》课程教学大纲（三号黑体）

**一、课程基本信息**（四号黑体）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **英文名称** | Social Etiquette | **课程代码** | SESC2092 |
| **课程性质** | 专业选修课程 | **授课对象** | 汉语言基地、师范、汉语国际教育专业 |
| **学 分** | 2.0 | **学 时** | 34 |
| **主讲教师** | 倪祥妍 | **修订日期** | 2021年2月 |
| **指定教材** | 倪祥妍：《秘书礼仪》，北京师范大学出版社，2020年8月版。 | | |

**二、课程目标**（四号黑体）

（一）**总体目标：**（小四号黑体）

所有将要走上社会与人打交道的人都得了解并掌握必要的社交礼仪，才能营造良好的交往环境，并有希望进行进一步的合作。对于准备做教师的师范生而言，更是需要有个人形象和组织形象意识，并掌握常规的社交礼仪，才能给学生、家长及其他可能打交道的群体留下好的印象。敬其师才能信其道！

（二）课程目标：（小四号黑体）

（五号宋体）

目标1：有良好的形象意识，管理好自身形象。

目标2：掌握常规社交礼仪。

目标3： 掌握常规的办公室管理方面的实务。

（三）课程目标与毕业要求、课程内容的对应关系

**表1：课程目标与课程内容、毕业要求的对应关系表** （五号宋体）

选修课，基地、师范、汉语国际教育专业的来选，任课教师没法完全做到教学内容和培养目标、毕业要求一一对应的。学生口耳相传，觉得对自己有用才选的，学生需要就是开课的理由。 大类基础课程、专业教学课程及开放选修课程按照本科教学手册中各专业拟定的毕业要求填写“对应毕业要求”栏。通识教育课程含通识选修课程、新生研讨课程及公共基础课程，面向专业为工科、师范、医学等有专业认证标准的专业，按照专业认证通用标准填写“对应毕业要求”栏；面向其他尚未有专业认证标准的专业，按照本科教学手册中各专业拟定的毕业要求填写“对应毕业要求”栏。）

**三、教学内容**（四号黑体）

（具体描述各章节教学目标、教学内容等。实验课程可按实验模块描述）

**第一章 XXX** （小四号黑体）**树立良好的职业形象、掌握常规的社交礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

让学生重视树立良好职业形象，并掌握具体做法，最终常规的社交礼仪。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

树立良好的职业形象的具体做法，如保持身体健康、注意服装搭配、学会职场妆容的修饰知识、掌握常规社交礼仪，如握手、介绍、使用名片等。

4.教学方法

讲授、案例教学法、讨论法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第二章 XXX** （小四号黑体）女性秘书的工作技巧

1.教学目标 （五号宋体）

让学生了解女性秘书在工作中的优势，知道如何在工作中妥善处理与男性上司和同事的关系。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

女性在秘书职业中的优势；如何保护自己，防止工作中的性骚扰

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第三章 办公室管理**

1.教学目标 （五号宋体）

让学生掌握办公室管理的具体办法。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

了解境外重视办公室管理的情况，知道布置和管理办公室需要考虑的几个因素和具体做法。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第四章 通信工作礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握如何在工作中正确使用电话、短信（包括微信及群、QQ及群）、电子邮件等。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

接打固话及手机的注意事项、使用微信、QQ、邮件的注意事项。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第五章 宴请工作礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握如何筹备正式的宴请工作，如何做好工作餐的安排工作。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

筹备正式宴请工作的注意事项、安排工作餐的注意事项。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第六章 赠礼、拜访及送花等祝贺工作中的礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握在工作中如何做好赠礼、拜访、送花等祝贺工作。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

赠礼的注意事项、拜访的礼节、送花的禁忌。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第七章 接待工作中的礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握如何在工作中做好接待工作。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

接待工作的类型、基本原则和要求、具体接待方法。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第八章 日程安排与差旅事宜中的礼仪**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握如何帮助领导做好日程安排和差旅事宜。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

日程安排与差旅事宜的注意事项。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第九章 印信管理工作**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握印信管理工作的注意事项。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

印信管理的具体方法。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第十章 值班工作**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握值班工作的注意事项。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

值班工作的任务、要求。

4.教学方法

讲授、案例教学法、练习

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**第十一章 应聘和晋升的注意事项**

1.教学目标 （五号宋体）

通过教学，让学生掌握需要应聘和晋升时的注意事项。

2.教学重难点

很多知识学生知道，但怎样“行”出来？是重点也是难点。

3.教学内容

应聘的准备，应聘和晋升时的注意事项。

4.教学方法

讲授

5.教学评价

以学生掌握为目的。

**四、学时分配**（四号黑体）

**表2：各章节的具体内容和学时分配表**（五号宋体）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章节 | 章节内容 | 学时分配 |
| 第一章 | 树立良好的职业形象 掌握常规的社交礼仪 | 6 |
| 第二章 | 女性秘书的工作技巧 | 2 |
| 第三章 | 办公室管理 | 2 |
| 第四章 | 通信工作礼仪 | 4 |
| 第五章 | 宴请工作礼仪 | 4 |
| 第六章 | 赠礼、拜访、送花等祝贺工作中的礼仪 | 4 |
| 第七章 | 接待工作中的礼仪 | 4 |
| 第八章 | 日程安排与差旅事宜 | 3 |
| 第九章 | 印信管理工作 | 2 |
| 第十章 | 值班工作 | 1 |
| 第十一章 | 应聘及晋升工作中的注意事项 | 2 |
|  |  |  |

**五、教学进度**（四号黑体）

**表3：教学进度表**（五号宋体）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 周次 | 日期 | 章节内容 | 内容摘要 | 授课时数 | 作业及要求 | 备注 |
| 第一周 |  | 第一章树立良好的职业形象 掌握常规的社交礼仪  第一节树立良好的职业形象 | 保持身体健康、着装得体、举止优雅 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第二周 |  | 第二节掌握常规的社交礼仪（上） | 组织内外合宜的称呼、握手礼节 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第三周 |  | 第二节掌握常规的社交礼仪（下） | 介绍、使用名片、开门、安排座位等礼仪 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第四周 |  | 第二章女性秘书的工作技巧 | 女性在秘书工作中的职业优势 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第五周 |  | 第三章办公室管理 | 办公室布置的原则、方法 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第六周 |  | 第四章通信工作礼仪（上） | 固话、手机的使用方法 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第七周 |  | 第四章通信工作礼仪（下） | 微信（包括群）、QQ（包括群）、电子邮件的使用方法 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第八周 |  | 第五章 宴请工作礼仪（上） | 正式宴请的筹备、进行 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第九周 |  | 第五章 宴请工作礼仪（下） | 工作餐的安排和注意事项 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十周 |  | 第六章赠礼、拜访、送花等祝贺工作中的礼仪（上） | 赠礼工作的相关礼仪 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十一周 |  | 第六章赠礼、拜访、送花等祝贺工作中的礼仪（下） | 拜访、送花等祝贺工作的相关注意事项 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十二周 |  | 第七章接待工作中的礼仪（上） | 接待工作的类型和方式、停留时间较长的接待工作的流程和内容 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十三周 |  | 第七章接待工作中的礼仪（下） | 接待工作的基本原则和要求 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十四周 |  | 第八章日程安排与差旅事宜 | 日本安排的方法、如何做好差旅事宜（上） | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十五周 |  | 第八章 差旅事宜（下）  第九章印信管理工作（上） | 如何做好差旅事宜（下）  印章的管理 | 2 | 掌握课堂所学 |  |
| 第十六周 |  | 第九章印信管理工作（下）  第十章值班工作 | 介绍信的 管理要求  值班工作的要求 | 2 | 复习课堂所学 |  |
| 第十七周 |  | 第十一章应聘及晋升中的注意事项 | 应聘的准备、进行中要注意的问题、为了晋升所做的准备 | 2 | 复习课堂所学 |  |

**六、教材及参考书目**（四号黑体）

1.王芬.秘书礼仪实务（第二版）.北京,电子工业出版社，2017.

2.王晶、李婉俊、阳慧.秘书礼仪规范与实践.北京，清华大学出版社，2015.

3.王岩.秘书礼仪.中国人民大学出版社，2016.

4.文智辉.社交礼仪（第一版）.上海，华东师范大学出版社，2019.

5.杨剑宇.秘书礼仪.上海,华东师范大学出版社，2012.

**七、教学方法** （四号黑体）

（讲授法、讨论法、案例教学法等，按规范方式列举，并进行简要说明）（五号宋体）

1．讲授法

2．案例讨论、分析法。

**八、考核方式及评定方法**（四号黑体）

**（一）课程考核与课程目标的对应关系** （小四号黑体）

**表4：课程考核与课程目标的对应关系表**（五号宋体）

开卷小论文，检测学生课堂所学即可，没必要像流水线一样写明一一对应，否则没法上课了。这种设计格式极不合理。

**（二）评定方法**

**1．评定方法**

平时成绩：30%（课堂发言）

期末考试：70%（学期论文）

**2．课程目标的考核占比与达成度分析** （五号宋体）

**表5：课程目标的考核占比与达成度分析表**（五号宋体）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核占比**  **课程目标** | **平时** | **期末** | **总评达成度** |
| 课程目标1 | 30% | 70% | （例：课程目标1达成度={0.3ｘ平时目标1成绩+ +0.7ｘ期末目标1成绩}/目标1总分。按课程考核实际情况描述） |
| 课程目标2 | 30% | 70% |

**（三）评分标准**

| **课程**  **目标** | **评分标准** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **90-100** | **80-89** | **70-79** | **60-69** | **＜60** |
| **优** | **良** | **中** | **合格** | **不合格** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **F** |
| **课程**  **目标1** | 表达生动，逻辑严密，有深度和个人的创见。 | 表达清晰，有一定的见解。 | 表达一般。 | 表达还需进一步的思考。 | 态度不端正。 |
| **课程**  **目标2** | 内容富有创意，语言生动、有个性、有文采，逻辑严密，结构精妙，立意深刻。 | 语言流畅，结构合理，较有创意。 | 结构完整，语言通顺。 | 内容一般，缺乏创意。 | 态度不认真，内容不完整，结构混乱，语言不通顺，语病多，80%以上雷同或抄袭。 |