

会展策划与管理专业（专科）

《现代商务礼仪》

自学考试大纲

I、课程性质及其设置的目的是要求

一、本课程的性质与设置的目的

《现代商务礼仪》课程是上海市高等教育自学考试会展策划与管理专业（专科段）的一门重要的基础课程。其任务是培养会展策划与管理专业的应考者系统地学习现代商务礼仪的基本规范,熟悉中国商务礼仪，了解世界其他国家的礼仪和禁忌，并用于指导商务交往的实践。

通过本课程的学习，应考者应掌握现代商务礼仪的规范、原则和技巧，了解中国与世界其他国家的基本礼仪规范。通过本课程的学习，应考者应该将理论与实践有机地结合起来，用所学知识指导自己的社交行为，在今后的商务活动中减少失误和误会，为商务交往赢得更多的商机和利润。

二、本课程的基本要求

本课程内容共分为十五章，基本涵盖了现代商务礼仪的全部内容。各章的具体内容是：现代商务礼仪概说；商务人员个人礼仪；办公室礼仪；日常见面礼仪；商业接待、拜访礼仪；通讯礼仪；商务会议礼仪；商务宴请礼仪；商务旅行礼仪；商

务送礼礼仪；谋职礼仪；礼仪难题及应对策略；商界社交礼仪；商务谈判礼仪和商务仪式礼仪等。

三、与相关课程的联系

学员学习本课程前一般应已学完《会展概论》、《会展项目管理》等专业课程。

II、课程内容与考核目标

第一章 现代商务礼仪概说

一、学习目的和要求

掌握商务礼仪的重要功能、基本原则和发展的新特点，重点掌握商务礼仪的原则，它们是贯穿整个商务礼仪知识点的纲领。

二、课程内容

第一节 商务礼仪的重要性

（一）沟通作用

（二）形象作用

(三) 协调作用

(四) 恰当的礼仪可以更好地帮助你赢得机会

(五) 令人满意的礼仪成为评价服务水平和顾客满意度的重要指标

第二节 现代商务礼仪的特点

(一) 不断发展是现代商务礼仪的一个重要特色

(二) 商务礼仪有自身的特点和规律

(三) 商务礼仪的发展趋势是越来越实用化

(四) 商务礼仪逐渐向趋同化方向发展

(五) 商务礼仪具有严肃性和规范性

第三节 现代商务礼仪的重要原则

(一) 认清主客立场

(二) 遵时守信

(三) 尊重他人

(四) 真诚原则

(五) 适度原则

(六) 自律原则

(七) 入乡随俗和灵活运用原则

三、考核知识点

- (一) 商务礼仪的重要性
- (二) 现代商务礼仪的特点
- (三) 现代商务礼仪的重要原则

四、考核要求

- (一) 商务礼仪的重要性

- 1、识记：(1) 商务礼仪的概念；(2) 个人形象。
- 2、领会：商务礼仪的重要性。

- (二) 现代商务礼仪的特点

领会：现代商务礼仪的特点。

- (三) 现代商务礼仪的重要原则

- 1、识记：(1) 以右为尊的具体体现；(2) 客随主便的要求。
- 2、领会：商务交往中如何做到尊重他人。

第二章 商务人员个人礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员如何将个人的仪表、举止和谈吐打造得更加专业化，更加体现商业素质。

二、课程内容

第一节 商务人员仪表礼仪

- (一) 设计个人形象
- (二) 个人形象四要素
- (三) 商务人员打扮原则
- (四) 男士着装
- (五) 女士着装
- (六) 注意着装细节与整体效果检查

第二节 言谈的礼仪

- (一) 言谈的内在要求
- (二) 交谈中的礼仪和技巧

三、考核知识点

- (一) 商务人员的仪表礼仪
- (二) 言谈的礼仪

四、考核要求

- (一) 商务人员的仪表礼仪

1、识记：（1）仪容礼仪的概念；（2）举止礼仪的概念；（3）着装的和谐原则；（4）着装的 TPO 原则；（5）站姿的主要类型；（6）各种手势语的含义。

2、领会：（1）商务人员服饰打扮的原则；（2）着装的 TPO 原则。

3、简单应用：不同场合下运用目光的技巧。

（二）言谈的礼仪

1、识记：言谈的内在要求。

2、领会：（1）聆听的好处；（2）交谈中提问的技巧；（3）拒绝的技巧。

3、简单应用：交谈的礼仪。

第三章 办公室礼仪

一、学习目的与要求

掌握商务人员在办公室内外的礼仪的重要注意事项。

二、课程内容

第一节 办公室内的礼仪

- (一) 办公室内的礼仪
- (二) 在别人办公室的礼仪
- (三) 办公期间忌讳的事情

第二节 办公室公共区域的礼仪

- (一) 进出门的礼仪
- (二) 使用电梯、自动扶梯手和楼梯的礼仪
- (三) 公司餐厅礼仪
- (四) 使用洗手间礼仪

第三节 使用公共办公设备礼仪

- (一) 使用会议室礼仪
- (二) 其它各类办公设备使用礼仪

三、考核知识点

- (一) 办公室内的礼仪
- (二) 办公室公共区域的礼仪

四、考核要求

- (一) 办公室内的礼仪

1、识记：(1) 日常见面礼节；(2) 办公室内应注意的问题；(3) 办公室里谈话应注意的事项。

2、领会：办公桌上用餐的礼节。

(二) 办公室公共区域的礼仪

识记：使用电梯、自动扶梯和楼梯的礼仪。

第四章 日常见面礼仪

一、学习目的和要求

掌握日常见面时称呼的礼仪、相互介绍的方法、握手的方法、时机和力度以及接递名片的方法。

二、课程内容

第一节 称呼的礼仪

(一) 称呼的重要性

(二) 称谓的种类和用法

(三) 国际称谓习惯

第二节 相互介绍的正确方法

(一) 恰当地称呼别人

(二) 自我介绍

(三) 相互介绍中应注意的问题

第三节 握手礼仪

- (一) 正确的握手方法
- (二) 握手的时机
- (三) 握手的注意事项
- (四) 世界各国的握手习惯

第四节 问候礼仪

- (一) 问候的规矩
- (二) 问候的方式
- (三) 问候中的礼貌语言
- (四) 问候的内容
- (五) 问候中的注意事项
- (六) 鞠躬礼的注意事项

第五节 名片使用礼仪

- (一) 如何设计一张漂亮的商业名片
- (二) 把握好出示名片的时机
- (三) 交换名片的学问
- (四) 递送名片的方法
- (五) 发名片的顺序

三、考核知识点

- (一) 称呼的礼仪
- (二) 相互介绍的正确方法
- (三) 握手礼仪
- (四) 问候礼仪
- (五) 名片使用礼仪

四、考核要求

(一) 称呼的礼仪

1、识记：(1) 称谓的种类和用法；(2) 国际称谓的一般原则。

2、领会：国际商务交往中正确称呼的注意事项。

(二) 相互介绍的正确方法

1、识记：介绍先后顺序的基本原则；

2、领会：(1) 相互介绍中的基本规则；(2) 应对介绍的技巧；(3) 相互介绍中应注意的问题。

(三) 握手礼仪

识记：正确的握手方法。

(四) 问候礼仪

识记：（1）问候的方式；（2）日本和韩国的鞠躬礼；（3）行鞠躬礼的礼仪；（4）泰国人的礼仪。

（五）名片使用礼仪

1、识记：（1）各国递送名片的时机；（2）递送名片的方法。

2、领会：把握好出示名片的时机。

3、简单应用：交换名片的学问。

第五章 商业接待、拜访礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员接待和拜访的礼仪规范。

二、课程内容

第一节 商业接待礼仪

（一）布吉尼原则（3A 原则）

（二）接待前的准备

（三）迎接宾客礼仪

（四）招待宾客礼仪

(五) 送客礼仪

(六) 接待重要来宾礼仪

(七) 礼貌服务的要素

第二节 商业赴会、拜访礼仪

(一) 商业拜访的事前准备工作

(二) 等待会见时的礼仪

(三) 拜访时的注意事项

三、考核知识点

(一) 商业接待礼仪

(二) 商业赴会、拜访礼仪

四、考核要求

(一) 商业接待礼仪

1、识记：迎接宾客礼仪。

2、领会：(1) 商业接待听送客礼仪；(2) 营业人员的接待礼仪。

3、简单应用：(1) 商业接待前的准备。

(二) 商业赴会、拜访礼仪

1、识记：拜访及其分类。

2、综合应用：拜访时应注意的礼仪规范。

第六章 通讯礼仪

一、学习目的和要点

掌握商务人员在商务活动中的通讯礼仪，如接打电话、发电子邮件、商业书信的书写方法和注意事项以及电子商务礼仪等通讯礼仪。

二、课程内容

第一节 接打电话礼仪

- (一) 打电话的礼仪
- (二) 接电话的礼仪
- (三) 电话礼仪的注意事项
- (四) 语音信箱的使用礼仪
- (五) 正确使用手机

第二节 收发传真、电子邮件礼仪

- (一) 发传真时的注意事项
- (二) 收发电子邮件礼仪

(三) 使用传呼机礼仪

第三节 商业书信礼仪

(一) 商业书信的特点

(二) 商业书信的写作技巧

(三) 几种商业信函礼仪

第四节 电子商务礼仪

(一) 什么是电子商务

(二) 电子商务的特点

(三) 电子商务礼仪的原则

(四) 电子商务礼仪的注意事项

三、考核知识点

(一) 接打电话礼仪

(二) 电子商务礼仪

四、考核要求

(一) 接打电话礼仪

1、识记：(1) 接电话的礼仪。

2、领会：(1) 使用手机应该注意的事项。

3、简单应用：(1) 打电话的礼仪；(2) 使用手机应该注

意的事项。

（二）电子商务礼仪

1、识记：（1）电子商务；（2）电子商务礼仪；（3）电子商务礼仪的注意事项。

2、领会：电子商务的特点。

第七章 商务会议礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务会议的重要规范和基本程序以及参加会议和主持会议时的重要礼仪规则；掌握参加或主持电视电话会议等新型会议的注意事项，以及参加或者主持展览会、新闻发布会、茶话会等形式的会议的注意事项。

二、课程内容

第一节 商务会议的一般礼仪

（一）筹备会议

（二）组织会议

（三）主持会议

（四）参加会议

第二节 展览会礼仪

（一）组织展览会的礼仪

（二）参加展览会的礼仪

第三节 新闻发布会礼仪

（一）筹备会议

（二）邀请媒体

（三）现场应酬礼仪

（四）善后处理

第四节 电视电话会议礼仪

（一）个人外表形象

（二）说话声音

（三）个人习惯动作

（四）请拿轻放

（五）组织参会人数

第五节 茶话会礼仪

（一）确定会议主题

（二）确定来宾

(三) 选择时空

(四) 安排座次

(五) 准备茶点

三、考核知识点

(一) 商务会议的一般礼仪

(二) 展览会礼仪

(三) 新闻发布会礼仪

(四) 电视电话会议礼仪

(五) 茶话会礼仪

四、考核要求

(一) 商务会议的一般礼仪

1、识记：(1) 商务会议的概念；(2) 会议室的桌椅布置。

2、领会：主持会议的注意事项。

3、简单应用：筹备商务会议应注意的礼仪规范。

4、综合应用：组织商务会议的注意事项。

(二) 展览会礼仪

识记：(1) 展览会的概念；(2) 展览会礼仪的概念。

(三) 新闻发布会礼仪

1、识记：（1）新闻发布会；（2）新闻发布会礼仪；（3）筹备新闻发布会的注意事项；（4）新闻发布会现场的应酬礼仪。

2、领会：与新闻界人士打交道应注意的事项。

（四）电视电话会议礼仪

识记：电视电话会议。

（五）茶话会礼仪

1、识记：（1）茶话会；（2）茶话会礼仪；（3）茶话会的主题的概念及分类；（4）选择时空的注意事项。

2、领会：茶话会座次安排的方法。

第八章 商务宴请礼仪

一、学习目的和要点

掌握商务人员在宴请他人和接受宴请时需要注意的礼仪。

二、课程内容

第一节 商业邀宴礼仪

（一）举行商业宴请的名义和目的

（二）商业宴请准备的礼仪

第二节 宴会进行时的礼仪

- (一) 引客入席，按位就座
- (二) 按时开席
- (三) 致辞敬酒
- (四) 举止文明
- (五) 热情话别

第三节 国际进餐礼仪与禁忌

- (一) 各国餐具的用法
- (二) 怎样吃西餐
- (三) 国际进餐礼仪与禁忌

三、考核知识点

- (一) 商业邀宴礼仪
- (二) 宴会进行时的礼仪
- (三) 国际进餐礼仪与禁忌

四、考核要求

- (一) 商业邀宴礼仪

- 1、识记：各式西餐摆台的共同原则；
- 2、综合应用：商务宴请准备的礼仪。

（二）宴会进行时的礼仪

领会：宴会进行时应注意的礼仪。

（三）国际进餐礼仪与禁忌

1、识记：（1）各种葡萄酒的饮用温度；（2）国际进餐的礼仪与禁忌（包括座次的意义；祝酒的方式；不同国家的酒代表的文化；如何付小费等）。

2、领会：吃西餐注意的事项。

第九章 商务旅行礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员在旅行时需要注意的有关事项，计划准备商务旅行、旅途中的基本礼仪规范，以及乘坐轿车、飞机等交通工具的礼仪、入住宾馆礼仪等，把握好旅行中的各种细节。

二、课程内容

第一节 商务旅行的准备

（一）计划旅程

（二）准备资料和用具

(三) 准备行装

第二节 旅途中的礼仪

(一) 旅途中的基本礼仪规范

(二) 出行礼仪

第三节 宾馆礼仪

(一) 注意内外有别

(二) 不影响他人休息

(三) 会客活动应具体明确

(四) 注意安全

(五) 了解宾馆提供的服务

三、考核知识点

(一) 旅途中的礼仪

(二) 宾馆礼仪

四、考核要求

(一) 旅途中的礼仪

1、识记：乘车礼仪。

2、领会：旅途中的基本礼仪规范。

(二) 宾馆礼仪

领会：入住宾馆的注意事项。

第十章 商务送礼礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员选择礼品的艺术、赠送礼品的礼仪、接受、拒收礼品的礼仪、涉外商务送礼礼节与禁忌，尤其在涉外送礼时应遵守当地的风俗和习惯。

二、课程内容

第一节 选择礼品的艺术

- (一) 选择送礼的理由
- (二) 选择礼品
- (三) 准备礼物时应该注意的问题

第二节 赠送礼品的礼仪

- (一) 赠送前的准备工作
- (二) 赠送方式
- (三) 说什么

第三节 接收、拒收礼物的礼仪

(一) 接受礼物的礼仪

(二) 拒收礼物的礼仪

第四节 涉外商务送礼的礼俗与禁忌

(一) 西方国家送礼的礼俗与禁忌

(二) 俄罗斯、东欧及欧洲其他各国的礼俗与禁忌

(三) 亚洲及地中海沿岸国家的送礼礼俗与禁忌

(四) 非洲国家送礼的礼俗与禁忌

(五) 南美洲国家送礼的礼俗与禁忌

三、考核知识点

(一) 选择礼品的艺术

(二) 赠送礼品的礼仪

(三) 接受、拒收礼物的礼仪

(四) 涉外商务送礼礼节与禁忌

四、考核要求

(一) 选择礼品的艺术

1、领会：准备礼物时应注意的问题。

2、简单应用：如何选择礼品。

(二) 赠送礼品的礼仪

识记：礼品包装颜色在各个不同国家的含义

（三）接受、拒收礼物的礼仪

1、识记：拒收礼品的技巧。

2、领会：接受礼物的礼仪规范。

（四）涉外商务送礼礼节与禁忌

识记：（1）送花与其他礼物的禁忌；（2）不同国家送礼的场合；（3）各国对不同颜色的偏爱与禁忌；（4）各国对不同图案的喜好与禁忌；（5）俄罗斯、东欧及欧洲其他国家的礼俗与禁忌；（6）日本人送礼习俗与数字禁忌。

第十一章 谋职礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员在应聘过程中的注意事项，如撰写履历表、面试、面试后续礼仪等注意事项。

二、课程内容

第一节 求职前的准备

（一）择业应聘前的准备工作

(二) 想离开原单位的人应做的准备

(三) 写履历表应注意的礼仪

第二节 求职信、求职电话礼仪

(一) 求职简历的书写

(二) 求职电话的礼仪要求

第三节 面试礼仪

(一) 面试前的准备

(二) 面试礼节

(三) 面试时如何回答提问

(四) 应聘时需要注意的问题

(五) 讨价技巧

(六) 面试后续礼仪

三、考核知识点

(一) 求职前的准备

(二) 求职信、求职电话礼仪

(三) 面试礼仪

四、考核要求

(一) 求职前的准备

- 识记：（1）职业规划；（2）择业应聘前应做的各项准备；
（3）离开原单位前应考虑的因素。

（二）求职信、求职电话礼仪

- 1、领会：求职信的内容。
- 2、简单应用：写求职信应注意的礼仪。

（三）面试礼仪

- 1、识记：应聘时应注意的问题。
- 2、领会：应聘者形象方面的注意事项。
- 3、综合应用：面试的礼节。

第十二章 礼仪难题及应对策略

一、学习目的和要求

掌握商务人员在各种工作或社交场合可能遇到的一些较难应对的人和事时的处理技巧和原则，以利于商务人员在各种场合中游刃有余，培养和建立起良好的人际关系。学会赞美人与接受赞美、批评人与接受批评的礼仪与技巧、如何面对和处理别人以及自己生活中的不幸，如何应对工作上的压力、如何

应对敏感话题、与不同性格的人相处的方法、尴尬局面及其应对方法。

二、课程内容

第一节 几种常见的礼仪难题及其应对策略

- (一) 赞美他人与接受赞美的艺术
- (二) 恰当地批评与接受批评
- (三) 如何帮助他人面对和处理生活中的不幸
- (四) 如何面对自己的不幸

第二节 应对挑战、冲突和敏感话题的礼仪

- (一) 如何应对工作上的挑战
- (二) 与不同性格、地位的人相处的办法
- (三) 如何应对敏感话题
- (四) 尴尬局面及其应对方法

三、考核知识点

- (一) 几种常见的礼仪难题及其应对策略
- (二) 应对挑战、冲突和敏感话题的礼仪

四、考核要求

- (一) 几种常见的礼仪难题及其应对策略

领会：（1）符合礼仪的赞美方式；（2）如何接受赞美；（3）提批评意见时应注意的事项。

（二）应对挑战、冲突和敏感话题的礼仪

领会：商务活动中应对敏感话题的技巧。

第十三章 商界社交礼仪

一、学习目的和要求

掌握商务人员在各种社交场合的技巧和礼仪。注意区别社交场合与正式商务场合的礼仪。

二、课程内容

第一节 闲谈的技巧

（一）闲谈的重要性

（二）闲谈中的注意事项

第二节 各类社交场合的礼仪

（一）非工作性质聚会的基本礼仪

（二）几种重要社交场合的基本礼仪

三、考核知识点

(一) 闲谈的技巧

(二) 各类社交场合的礼仪

四、考核要求

(一) 闲谈的技巧

识记：(1) 闲谈；(2) 闲谈的作用；(3) 闲谈的技巧；(4) 闲谈中注意的事项。

(二) 各类社交场合的礼仪

领会：(1) 非工作性质聚会的基本礼仪；(2) 交谊舞会礼仪。

第十四章 商务谈判礼仪

一、学习目的与要求

掌握商务人员在谈判时的仪容、服饰和言谈举止的重要规范和基本原则，以及重要的送礼、接待等注意事项。

二、课程内容

第一节 商务谈判礼仪的基本原则

(一) 知己知彼原则

- (二) 互惠互利原则
- (三) 平等协商原则
- (四) 人与事分开与原则
- (五) 求同存异原则
- (六) 礼敬对手原则
- (七) 预审的原则

第二节 商务谈判的准备礼仪

- (一) 商务人员的准备礼仪
- (二) 商务谈判时的个人礼仪
- (三) 商务谈判的具体准备工作
- (四) 谈判的一般礼仪
- (五) 谈判步骤及相应的礼仪
- (六) 参观
- (七) 馈赠礼品
- (八) 出国谈判的注意事项

第三节 涉外谈判的注意事项

- (一) 欧洲人的谈判礼仪与禁忌
- (二) 美国、加拿大的谈判礼仪与禁忌

(三) 中南美洲诸国人的谈判礼仪与禁忌

(四) 东亚和东南亚人的谈判礼仪与禁忌

(五) 西亚北非诸国人的谈判礼仪与禁忌

(六) 大洋洲人的谈判风格与特征

(七) 非洲其他诸国人的谈判风格与特征

三、考核知识点

(一) 商务谈判礼仪的基本原则

(二) 商务谈判的准备礼仪

(三) 涉外谈判的注意事项

四、考核要求

(一) 商务谈判礼仪的基本原则

1、识记：(1) 商务洽谈的概念；(2) 谈判的互惠互利原则；(3) 谈判中的求同存异原则；(4) 谈判中的礼敬对手原则。

2、简单应用：商务谈判礼仪的基本原则。

(二) 商务谈判的准备礼仪

1、识记：(1) 商务谈判中的语言技巧；(2) 谈判入员的仪态礼仪。

2、领会：(1) 商务谈判的具体准备工作；(2) 商务谈判

的主要步骤。

（三）涉外谈判的注意事项

1、识记：（1）了解各国的文化差异；（2）了解各国的礼俗差异；（3）阿拉伯人的谈判礼仪与禁忌。

2、领会：法国人的谈判礼仪与禁忌。

3、简单应用：德国人的谈判礼仪与禁忌。

第十五章 商务仪式礼仪

一、学习目的和要求

掌握签约仪式、开业典礼、剪彩等重要商务仪式的重要规范、基本程序和注意事项。

二、课程内容

第一节 签约的礼仪

（一）待签文本的准备

（二）签字人员的安排

（三）签字场地的选择和布置

（四）签字仪式的程序

第二节 开业典礼

- (一) 开业仪式礼仪的准备
- (二) 开业典礼的程序及礼仪要求

第三节 剪彩的礼仪

- (一) 剪彩的由来
- (二) 剪彩仪式的准备
- (三) 剪彩的程序

三、考核知识点

- (一) 签约的礼仪
- (二) 开业典礼
- (三) 剪彩的礼仪

四、考核要求

(一) 签约的礼仪

1、识记：(1) 商务仪式的概念；(2) 商务签字仪式；(3) 合同文本准备的注意事项；(4) 签字场地的选择与布置。

2、领会：签字仪式的程序。

(二) 开业典礼

1、识记：(1) 开业典礼；(2) 筹备开业仪式应做好的准

各工作；（3）如何做好礼品赠送工作。

2、领会：开业仪式筹备的主要内容。

3、简单应用：开业典礼的程序。

4、综合应用：参加开业典礼的礼仪要求。

（三）剪彩的礼仪

1、识记：（1）剪彩仪式的概念；（2）剪彩仪式的准备。

2、领会：剪彩的程序。

III、有关说明与实施要求

一、关于考核目标的说明

本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试中成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按四个认知（或叫能力）层次确定其考核要求。四个能力层次是递进等级关系依次是：识记、领会、简单应用和综合

应用。各能力层次的含义是：

识记：要求考生掌握本课程中的有关名词、概念、原理、知识的含义，并能正确认识和识别。

领会：要求在识记的基础上，能把握基本概念、基本原理、基本方法，掌握有关概念、原理、方法的区别与联系。

简单应用：要求在领会的基础上，能运用本课程中的基本概念、基本原理和基本方法中的少量知识点，分析和解决一般的理论问题和实际问题。

综合应用：要求考生在简单应用的基础上，能运用学过的本课程中的多个知识点，综合分析和解决稍复杂的理论和实际问题。

二、关于自学教材

《现代商务礼仪》吕维霞、刘彦波 编著，对外经济贸易大学出版社，2006年1月第2版。

三、自学方法指导

本大纲的课程基本要求是依据《会展策划与管理》专业的专业计划和专业培养目标而确定的，课程基本要求中明确了课程的基本内容以及对基本内容掌握的程度，基本要求中的知识

点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

1、考生自学时，应先阅读本大纲所列各章中的考核知识点和考核要求，以便突出重点，有的放矢地掌握课程内容。

2、在了解考试大纲内容的基础上，根据考核知识点和考核要求，认真阅读指定教材，把握各章节的具体内容，并融会贯通，在头脑中形成完整的内容体系。

3、在自学每一章节内容时，能够在理解的基础上加以记忆，避免没有理解情况下的死记硬背；同时在对一些知识内容进行理解把握时，善于联系实际思考问题，从而达到深层次的认识水平。

4、为提高自学效果，可以结合自学内容，动手做一些练习，这也是达到理解、记忆、应用的好办法。

四、对社会助学的要求

社会助学是高等教育自学考试的必要条件，应当切实抓好，社会助学单位和辅导教师的要求，有如下几项：

1、社会助学者应把握社会助学的正确导向，防止自学中的各种偏向；要根据本大纲规定的考试内容和考核目标，认真

钻研指定教材，明确本课程与其他课程不同的特点和学习要求，严格掌握教学的课时与进度，对自学应考者进行切实有效的讲授和辅导。

2、要正确处理基础知识和应用能力的关系。社会助学单位和辅导教师既要重视基础理论知识的教学，又要重视业务应用能力的培养，要在全面辅导的基础上，着重培养自学者分析问题、解决问题、处理业务问题的能力，引导自学者将识记、领会同应用联系起来，把学到的基础理论知识转化为处理业务问题的应用能力。

3、要正确处理课程内容的重点和一般之间的关系。课程内容有重点与一般之分，但考试内容是全面的，而且重点与一般相互联系，不能截然分开。社会助学者应该指导自学应考者全面系统地学习教材，在全面掌握考试内容和考核知识点的基础上去把握重点。总之，要把重点学习同兼顾一般结合起来，切勿孤立地抓重点，把自学应考者引向猜题押题的歧途。

五、关于命题考试的要求

1、覆盖面与重点章节

本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识

细目都属于考核内容。考试命题要覆盖各章并适当考虑课程重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。本课程的命题不应超出本大纲中考核知识点的范围，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握、对基本方法是否会用或熟练，不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

2、试卷能力层次比例

不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

3、试卷难易比例

试题要合理安排难度结构。试题难易度可分为易、中等偏易、中等偏难、难四个等级。每份试卷中，不同难易度试题的分数比例一般为 20%、30%、30%、20%。

4、题型

本课程考试试卷采用的题型一般有：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释题、简答题、论述题等，各种题型的具体样式可参见本大纲附录。

5、考试形式、考试时间

本课程考试形式采用闭卷笔试，考试时间为 150 分钟，60 分为及格线:考试时只允许带钢笔或圆珠笔、2B 铅笔和 橡皮。

附录：题型举例

一、单项选择题（下列四个备选答案中只有一个是正确的，请选出正确的答案，并将其代码写在题干后面的括号内。每小题 1 分）

1、在接待客人时，为了体现“以右为尊”，主人往往走在来宾的（ ）

- A.左前方 B.右前方 C.左后方 D.右后方

二、多项选择题（下列五个备选答案中有 2 至 5 个是正确的，请选出正确答案，并将其代码写在题干后面的括号内，多选、少选、错选均不得分。每小题 1 分）

1、下列选项中符合介绍先后顺序的基本原则的有

- A.将女性介绍给男性 B.将年轻者介绍给年长者
C.将职位低的介绍给职位高的 D.将已婚的介绍给未婚的
E.将迟到者介绍给早到者

三、填空题（每小题 1 分）

1、在一般情况下，商界所召开的茶话会，其主题大致可以分为三类：以联谊为主题，以娱乐为主题和以_____为主题。

四、名词解释（每小题 3 分）

1、电子商务

五、简答题（每小题 6 分）

1、简述商务人员服饰打扮的原则。

六、论述题（每小题 10 分）

1、写求职信时应注意哪些方面的礼仪？