《旅游服务礼仪》课程标准

课程代码	z03111505	课程名称	旅游服务礼仪
课程类型	专业限选	总学时	36
学分	2	实践学时	9
适用对象	三年制高职高专管理类专业	先修课程	旅游学概论

1. 前言

1.1 课程性质

《旅游服务礼仪》是我院根据专业发展和高职人才培养需要而开设的一门实用性课程。该课程以培养训练学生在旅游酒店中服务礼仪的理论与实践能力为宗旨，以适应社会对应用型人才的需求为目标。

1.2 设计思路

该课程总计 36 学时，其中理论教学课时为 27 课时，实践实训课时为 9 课时。教师在课堂上通过模块教学、情景模拟等方式，提高学生运用旅游服务相关课程的基本理论、基本原理、基本方法去发现问题、提出问题、分析问题和解决问题的能力。

- 一、礼仪的起源与发展（4 学时）
- 二、旅游接待人员礼仪行为规范（4 学时）
- 三、仪容、仪表、仪态（4 学时）
- 四、宴请活动礼仪（4 学时）
- 五、旅游从业人员的语言修养（4 学时）
- 六、旅游接待与服务礼仪（4 学时）
- 七、我国少数民族礼仪（4 学时）
- 八、宗教礼仪常识（4 学时）
- 九、一些常见的国际礼宾活动（2 学时）
- 十、出入境礼节及规范（2 学时）

2. 课程目标

《旅游服务礼仪》教学的主要目标是，通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及旅游服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

3. 课程内容与学时分配

序号	工作任务	课程内容及教学要求	活动设计	参考课时
1	掌握礼仪的起源与发展	第一章 礼仪的起源与发展 1. 中国古代礼仪的起源 2. 现代礼仪 3. 东方礼仪与西方礼仪 4. 礼仪与社会文明	1、教师讲述课程内容；2、明确人类礼仪的起源与发展的过程，了解礼仪对人类文明的进步所起的重要作用	4
2	掌握旅游接待人员礼仪行为规范	第二章 旅游接待人员礼仪行为规范 1. 称呼与介绍 2. 会客与访客 3. 沟通与交流礼节 4. 接待中的礼节	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，让学生练习称呼与介绍的礼仪、握手礼、名片礼仪、接吻拥抱礼、脱帽与鞠躬礼、送花礼仪	4
3	掌握有关仪容、仪表、仪态的礼仪	第三章 掌握有关仪容、仪表、仪态的礼仪 1. 仪容、仪表 2. 仪态 3. 服饰 4. 美容与化妆	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，让学生了解服饰的基本要求、旅游从业人员的形象包装	4
4	掌握宴请活动礼仪	第四章 宴请活动礼仪 1. 宴请的形式 2. 宴会的组织 3. 出席宴会的礼仪要求 4. 宴会菜点知识及中西餐饮食规范	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解宴请活动是旅游接待工作的一个重要组成部分，掌握宴请活动不同形式及礼仪	4
5	掌握旅游从业人员的语言修养	第五章 旅游从业人员的语言修养 1. 旅游接待与服务人员的基本语言要求 2. 旅游从业人员语言的职业特点 3. 礼貌用语的学习与运用 4. 培养良好口才的途径	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解语言在旅游接待中的重要性，掌握旅游接待与服务人员的语言规范和基本要求、以及语言职业特点	4
6	掌握旅游接待与服务礼仪	第六章 旅游接待与服务礼仪 1. 旅游饭店的接待与服务礼仪 2. 导游人员的接待与服务礼仪 3. 旅游商务活动礼仪 4. 销售与礼仪礼仪 5. 谈判礼仪	1、教师讲述课程内容；2 情景演练，使学生了解和掌握旅游的接待与服务不同类型的程序、规格和要求	4

7	掌握我国少数民族礼仪	第七章我国少数民族礼仪 1. 我国主要少数民族的习俗与礼仪 2. 少数民族节日 3. 少数民族禁忌	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解民族是礼仪的重要组成部分，掌握我国少数民族的习俗、节日和禁忌，丰富知识，提高接待的礼仪水平	4
8	掌握宗教礼仪常识	第八章 宗教礼仪常识 1. 佛教的礼仪与禁忌 2. 基督教的礼仪与禁忌 3. 伊斯兰教的礼仪与禁忌	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解和掌握世界三大宗教礼仪知识	4
9	了解一些常见的国际礼宾活动	第九章 一些常见的国际礼宾活动 1. 迎送、会见与会谈、签字仪式 2. 开幕式、授勋、授奖 3. 礼宾次序及国旗悬挂	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解和掌握旅游对外接待中应遵循和讲究的礼仪规格和要求	2
10	了解出入境礼节及规范	第十章 出入境礼节及规范 1. 处境手续的办理及途径 2. 护照、签证的有关常识问题 3. 出国访问的一般要求 4. 外事活动规范和纪律 5. 涉外沟通技巧 6. 与外国人交往注意事项	1、教师讲述课程内容；2、情景演练，使学生了解和掌握在出入境旅游活动中须遵循和掌握的手续、原则和准备及接待工作	2

注：理论与实践教学交替进行，实践课时不少于 9 学时

4. 实施要求

4.1 教案编写

教案是教学要求、教学内容、教学方法的统一，要求教师在整体教学设计上，将学习目标、工作任务、能力要求及教学内容分解到每一节（或一次）课中的具体授课内容、课堂活动教学的组织方式与教学要求等。

《旅游服务礼仪》必须依据本课程标准编写教案，体现先进性、实用性。

4.2 教学要求

（1）在教与学过程中应诱发学生的学习动机，激发学生的学习旅游服务礼仪相关知识，激发学生的参与的兴趣，使其能掌握各种服务礼仪礼节，顺利从事酒店服务工作。

（2）本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握旅游服务礼仪知识和技能。

4.3 考核方式与标准

本课程采用平时常规性考查和期末终结性考察相结合的方式。考核总分为 100 分，平时常规性考查占总分 30%；期末终结性考查占总分 70%。总成绩 60 分为及格。

平时成绩考查内容包括出勤和完成课堂中教师要求礼仪示范。期末考察检测学生运用基本原理分析和解决问题的能力，通过具体案例考察学生掌握的基本服务礼仪技能。

4.4 课程资源的开发与利用

本课程开发的相关教辅材料、多媒体课件、精品课程等均为课程教学资源。

各种教学资源作为配合课程教学使用的助教、助学资源必须符合以下要求：

- (1) 内容符合课程标准要求，教学目标明确，取材合适；
- (2) 符合认知规律，逻辑性强，利于学生知识与能力的建构；
- (3) 媒体资源使用恰当，和传统教学方法相得益彰，互动性好；教师教学中不能过分依赖课件。

4.5 教材编写与选用

教材选用：《旅游服务礼仪》，李俊，武汉大学出版社

5、教师要求

具有一年以上的教学经验，对服务礼仪教学有一定研究。

6、其他说明

本课程教学标准适用于高等职业学校所有专业（三年制）。

7、《旅游服务礼仪》课程标准审批

编写教师	卢灿辉	编写日期	2015年2月20日
教研室审批		审批日期	
系部审批		审批日期	