服务礼仪本科课程教学大纲

编制人：郑丽娟

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 服务礼仪 | | |
| 英文 | Service Etiquette | | |
| 课程代码 | 18103040200 | | 课程性质 | 专业必修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 旅游管理 | | 课程组负责人 | 郑丽娟 |
| 课程组成员 | 郑丽娟 | | | |
| 先修课程 | 旅游服务学、旅游学概论 | | | |
| 选用教材 | 王丽华、吕欣编著《旅游服务礼仪》中国旅游出版社2015 | | | |
| 参考书目 | 1．李丽主编《现代旅游服务礼仪》机械工业出版社2008  2. 金正昆著《服务礼仪教程》中国人民大学出版社2005  3. 王金玲、王艳府著《图说礼仪》重庆出版社2008 | | | |
| 推荐教材 | 王丽华、吕欣编著《旅游服务礼仪》中国旅游出版社2015 | | | |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 理解和掌握服务礼仪的基本概念和原理 |
| 课程目标2 | 按照课堂讲授与实际训练相结合的方式来理解、掌握服务礼仪知识和实操技能 |
| 课程目标3 | 具有服务创新意识和审美道德准则，践行社会主义核心价值观 |
| 课程目标4 | 理解服务礼仪在个人发展和服务业中的重要作用与地位，从而提高今后从事服务接待工作的艺术和水平。 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:知识获取能力 | 1.1专业性知识。本专业学生须系统地掌握旅游学、旅游服务学、公共关系学等旅游管理类专业理论知识与方法，重点掌握旅游服务礼仪的基本原理及实操技能。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2:知识应用能力 | 2.1 专业知识应用能力。具有国际视野，系统掌握服务礼仪基础知识。具备旅游行业管理、旅游服务学、公共关系学等服务意识与技能的敏锐性和判断力，并能够运用礼仪知识，提高今后从事服务接待工作的艺术和水平。  2.2 互联网技术应用。熟练运用网络技术和大数据分析工具分析解决文化保护与利用中的问题。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：综合素质能力 | 3.1拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野；  3.2具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养；  3.3具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣；  3.4身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。 |
| 课程目标4 | 毕业要求4：创新创业能力 | 4.1 具有服务意识，创新意识，通过参与课外科研训练、学科竞赛、文化活动、学科技能训练，具备创新创业等实践活动能力。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章 礼仪概述 | 1．了解人类礼仪的起源与发展的过程  2.了解礼仪对人类文明的进步所起的重要作用。  3.认识东西方礼仪的异同， | 1． 礼仪的起源与发展  2. 了解礼仪的内涵、原则与功能，进而树立起学习礼仪知识的信念。 | 1． 学习运用礼仪的原则 |
| 2 | 第二章 社交礼仪行为规范 | 1．明确旅游接待人员的工作始终处在社会和人际交往的前沿，良好的行为规范是接待工作的重要保证  2.掌握旅游接待人员日常工作中的行为规范。 | 1. 称呼与介绍的礼仪  2.握手礼、名片礼仪、拥抱礼、鞠躬礼、送花礼仪  3.谈话、访友、待客聚会、公共场所礼节、社交十忌  4。电话礼仪、不同规格的迎送礼仪 | 1. .谈话、访友待客聚会、公共场所礼节、社交十忌  2.电话礼仪、迎送礼仪 |
| 3 | 第三章 个人形象礼仪 | 1． 了解旅游工作者良好的个人形象是搞好工作的前提和基础，是企业形象的代表。  2.掌握旅游工作者仪容、仪表、仪态方面的礼仪知识。 | 1. 仪容、仪表的概念及意义、基本要求  2.仪态的概念、基本要求  3. 服饰的基本要求 | 1. 旅游从业人员的形象包装 |
| 4 | 第四章 宴请活动礼仪 | 1．了解宴请活动是旅游接待工作的一个重要组成部分  2.掌握宴请活动不同形式及礼仪规范。 | 1.宴请形式的种类  2.出席宴会的礼仪 | 1. 宴请活动不同形式及礼仪规范 |
| 5 | 第五章 旅游从业人员的语言修养 | 1．了解语言在旅游接待中的重要性  2.掌握旅游接待与服务人员的语言规范和基本要求  3.旅游服务语言职业特点 | 1．谈笑自如的秘诀是什么  2.如何培养良好的口才  3.旅游从业人员应遵循的语言规范 | 1. 如何培养良好的口才  2.旅游从业人员应遵循的语言规范 |
| 6 | 第六章 旅游接待与服务礼仪 | 1．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。  2.掌握旅游饭店的接待与服务礼仪  3.掌握导游人员的接待与服务礼仪 | 1．旅游服务人员接待活动礼仪  2.销售礼仪  3.谈判礼仪 | 1.旅游商务活动礼仪  2.销售礼仪  3.谈判礼仪 |
| 7 | 第七章 我国主要客源国和地区的习俗与礼节 | 1了解我国的一些主要客源国和地区的习俗和礼节，丰富知识，提高接待的礼仪水平  2.亚洲、欧洲、美洲、大洋州、非洲等国家和地区的习俗与礼节 | 1. 各国礼俗  2.各国禁忌  3.感恩节、圣诞节、枫糖节、沐浴节、惠风节 | 1.亚洲、欧洲、美洲、大洋州、非洲等国家和地区的习俗与礼节 |
| 8 | 第八章 一些常见的国际礼宾活动 | 1．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. 迎送、会见与会谈、签字仪式  3.开幕式、授勋、授奖  4.礼宾次序及国旗悬挂 | 1.迎送礼仪知识  2.座次礼仪  3.礼宾次序 | 1. 迎送、会见与会谈、签字仪式  2.座次礼仪  3.礼宾次序 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的**  **课程目标** |
| 1 | 第一章 服务礼仪概述 | 第一节 中国古代礼仪的起源 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节 现代礼仪 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第三节 礼仪的含义与特征 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、4 |
|  |  | 第四节 学习和修炼礼仪的意义和方法 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 2 | 第二章 社交礼仪规范 | 第一节 见面礼仪 | 讲授、课堂讨论、实训实验 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节 会客与访客 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 沟通与交流礼仪 | 实训实验、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 3 | 第三章 个人形象礼仪 | 第一节 仪容、仪表礼仪 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 仪态礼仪 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节 服饰礼仪 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 第四节 美容与化妆 | 讲授、实训实验 | 1 | 课程目标1 |
| 4 | 第四章 宴请活动礼仪 | 第一节 宴请的形式 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 第二节 宴会的组织 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1 |
| 第三节 出席宴会的礼仪要求 | 讲授、实训实验 | 1 | 课程目标  1、2 |
| 第四节 宴会菜点知识及中西餐礼仪规范 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 5 | 第五章 旅游从业人员的语言修养 | 第一节 旅游接待与服务人员的基本语言要求 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节旅游从业人员语言的职业特点 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2 |
| 第三节 礼貌用语的学习与运用 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 6 | 第六章旅游接待与服务礼仪 | 第一节 旅游饭店的接待与服务礼仪 | 讲授、实训实验 | 2 | 课程目标1、2 |
| 第二节 导游人员的接待与服务礼仪 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节 销售与谈判礼仪 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2 |
| 7 | 第七章我国主要客源国和地区的习俗与礼节 | 第一节 亚洲、大洋州国家和地区的习俗与礼节 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节欧洲、美洲国家和地区的习俗与礼节 | 讲授、实训实验 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节非洲国家和地区的习俗与礼节 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 8 | 第八章 一些常见的国际礼宾活动 | 第一节 迎送、会见与会谈、签字仪式 | 讲授、课堂讨论、实训实验 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节 开幕式、授勋、授奖 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节 礼宾次序及国旗悬挂 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 理解和掌握有关服务礼仪的原理和运用方法。对礼仪的作用与意义有一定的认识，对旅游服务礼仪有深刻的认识和理解。。 |
| 课程目标2 | 了解旅游服务礼仪的各种类型 |
| 课程目标3 | 掌握对服务礼仪的具体运用 |
| 课程目标4 | 掌握对服务礼仪不同类型的理解、运用和个人礼仪修炼 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 20% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 20% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考查 | 60% | 笔试及实训，包含对所学礼仪原理及实操的理论实践结合考查，考核基本知识的掌握和运用情况 |