**江苏省中等职业学校导游服务类专业**

**《****职场礼仪与沟通》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校导游服务类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程，其任务是让学生掌握基本的礼仪规范与沟通技巧，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为《景区讲解服务》《旅行社门店运营》等后续课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

72学时，4学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人的要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合职业礼仪知识技能的学习和职业精神的培养。

1.依据导游服务专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出礼仪规范与沟通技巧基本能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.依据课程目标，以及旅游从业人员岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及旅游业的基础知识、基础技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以真实的旅游行业岗位社交礼仪等基础知识为主线，将职场礼仪与沟通技巧等专业理论知识、专业技能与职业素养有机融入所设置的模块和教学单元。根据学生认知规律和职业成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握旅游从业人员应具备的礼仪知识和沟通技巧，树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养。

1.掌握职业形象塑造、日常交际礼仪、旅游接待礼仪、涉外服务礼仪、旅游岗位服务礼仪、求职面试礼仪中的相关基础知识和沟通技巧，知道职场礼仪与沟通在该行业中的重要性，把握不同岗位中的礼貌礼节、待人接物的交际沟通细节等。

2.能正确使用职场礼仪规范，具备社交礼仪的基本技能，能运用沟通技巧与宾客进行有效的沟通。

3.突出学生服务意识、道德意识、创新意识和实践意识的培养，提高学生运用该课程基本知识理论和方法去发现问题、提出问题、分析问题和解决问题的能力。

4.培养学生良好的基本礼仪素质和综合职业素养，提高学生的个人修养和文明程度。

5.具有良好的职业道德和职业操守，养成爱国敬企、尽职敬业、严谨治学、不断进取的职业品质。

**五、课程内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块** | **教学单元** | **教学内容与要求** | **参考学时** |
| 语言与表达 | 语言艺术 | 1.了解语言表达的重要性和作用；  2.掌握规范的语言表达 | 2 |
| 沟通技巧 | 1.了解沟通的重要性和原则；  2.掌握沟通的主要方式；  3.掌握交谈和倾听礼仪 | 4 |
| 礼仪概述 | 礼仪的起源与发展 | 1.了解礼仪的含义，并能用文字描述出礼仪的内涵；  2.理解礼仪的功能，并能用文字概括出礼仪的主要功能；  3.了解我国礼仪的起源，并能用文字概括出我国礼仪在各发展阶段的典型特征；  4.树立礼仪服务意识 | 2 |
| 常见国际交往礼仪 | 1.了解涉外服务礼仪原则和重要性，并能用文字描述涉外服务礼仪的原则；  2.掌握外宾次序排列、礼炮礼、国旗国际礼仪规范 | **2** |
| 我国主要客源国礼仪 | 1.了解我国主要客源国的主要礼仪禁忌，并能用文字概括我国主要客源国的主要礼仪禁忌；  2.能在同样情境中区别中国礼仪与涉外礼仪的不同之处 | 2 |
| 职业形象塑造 | 端庄的仪容 | 1.理解仪容的含义，并能用文字描述仪容的含义；  2.掌握旅游从业者仪容规范；  3.掌握面部化妆一般步骤；  4.会适合旅游从业人员的简单盘发方法 | 2 |
| 得体的着装 | 1.了解着装的IPO原则，并能用文字概括出IPO原则；  2.掌握男士西装和女士裙装礼仪规范；  3.掌握旅游从业者制服穿着礼仪；  4.会领带和丝巾简单系法；  5.能根据不同时间、地点、场合进行得体的着装搭配 | 4 |
| 优雅的仪态 | 1.掌握旅游从业者站姿、走姿、坐姿、蹲姿的基本要求；  2.掌握微笑的要领，能在旅游从业过程中体现优雅的仪态美，具有微笑服务意识 | 4 |
| 日常交际礼仪 | 会面礼仪 | 1.掌握称呼、介绍、握手、名片、致意等礼节规范，能够按规范要求与他人握手、交换名片；  2.与人会面时，能进行正确的称呼、自我介绍、他人介绍和集体介绍 | 4 |
| 通联礼仪 | 1.掌握电话通讯中的礼节规范；  2.掌握网络通讯的礼节规范；  3.能够得体使用手机及网络通讯进行有效人际沟通 | 2 |
| 拜访与接待 | 1.掌握拜访的细节规范；  2.掌握接待宾客的正确流程和礼仪要求；  3.掌握引路礼仪、楼梯引导、电梯引导、入座引导以及特殊引导的礼仪规范；  4.掌握茶水服务的一般流程和礼仪规范；  5.会按礼仪规范进行一般情况下的事务接待 | 4 |
| 旅游接待礼仪 | 会议次序规则 | 1.掌握不同类型会议的座次安排要求；  2.掌握会议合影排序；  3.能进行小型会议接待服务 | 2 |
| 乘车礼仪 | 1.了解上下车顺序和上下车要领，并能用文字描述上下车顺序和概括上下车要领；  2.掌握不同车型的乘车座次安排；  3.在旅游接待中能进行正确的乘车安排 | 2 |
| 宴饮礼仪 | 1.了解中餐接待的次序规则，并能用文字描述中餐接待的次序规则；  2.掌握中餐用餐讲究；  3.掌握基本的餐桌酒水礼仪；  4.了解西餐接待的次序规则，并能用文字描述西餐接待的次序规则；  5.掌握西餐用餐顺序与讲究；  6.掌握西餐酒水礼仪 | 6 |
| **旅游岗位服务礼仪** | 旅行社接待服务礼仪 | 1.了解导游服务、门市接待的一般流程和要求，并能用文字描述导游服务、门市接待的一般流程和要求；  2.掌握导游服务、门市接待的礼仪规范；  3.能按照服务礼仪规范在门市进行独立接待服务 | 4 |
| 景区接待服务礼仪 | 1.了解景区游客中心功能、景区入口设置要求，并能用文字描述景区游客中心功能、景区入口设置要求；  2.掌握景区售票岗位、检票员、导游接待岗位、咨询服务岗位的礼仪规范；  3.会按照景区讲解服务礼仪规范进行景区讲解服务接待。 | 4 |
| **求职面试礼仪** | 求职简历制作 | 1.了解求职简历在面试中的重要性，并能用文字说明求职简历在面试中的重要性；  2.掌握撰写求职信和制作求职简历的相关技巧；  3.会制作符合自身特点的求职简历 | 4 |
| 面试礼仪 | 1.了解面试的一般流程，并能用文字描述面试的一般流程；  2.掌握面试的着装规范；  3.掌握面试的语言规范和沟通技巧；  4.能运用课程所学知识完成模拟求职面试 | 4 |
| **综合实训** | 职业形象 | 结合旅游实际案例，创设情景进行训练；仿真“行业现场”，开展模拟训练；校外旅游企业、实训基地实践训练 | 14 |
| 日常交际 |
| 旅游接待 |
| 旅游岗位 |
| 求职面试 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

2.贯彻生本教育理念，以能力为本位。把培养人际沟通能力作为教学的着眼点和归宿，坚持知识理论教学为能力培养服务，培养学生知识运用和实际操作能力。

3.以职场礼仪与沟通训练为主线。教学过程中以学生为主体组织教学训练活动，充分调动学生参加训练和实践的积极性。教师的作用应表现在组织调动学生学习积极性，为学生创造学习条件，设计训练方案、创设训练情境，对训练进行指导和评价等方面。

4.教学方法以案例教学、情景教学、实践实训等为主，融“教、学、做”为一体，强化学生职场关键沟通能力培养。

5.坚持课外实践和课内教学相结合。把课外的人际沟通实践和社交礼仪教学紧密结合起来。学生通过与他人的沟通交流重视礼仪、学习礼仪、实践礼仪，通过彼此之间的了解和互信，肯定自身的价值，建立自信、真诚、礼貌的职业意识，从而提升学生职业素养，为人生的成功打下坚实的基础。

**（二）评价建议**

1.树立正确的质量观，突出评价的教育功能和导向功能。关注综合职业素养、关注学习过程、关注学生的个体差异。

2.采用过程性评价与结果性评价、定性评价与定量评价、教师评价与学生互评相结合的评价方式，科学组织课程评价。学生的课程最终成绩由作业、课堂表现、期中考试、期末考试按一定比例综合评定。

3.实践教学要注重学习过程的评价，在每个项目实训学习后，现场评价，结合实践过程的行为表现，记入学生平时实验成绩，实践成绩按一定比例计入礼仪课程总评成绩。

**（三）教材选用与编写建议**

1.教材的编写与选用必须以本标准为依据。

2.教材内容要结合导游岗位工作的实际和生活实际，要突出旅游知识的应用，要把新业态、新动态、新知识、新方法编制到教材中去。

3.科学设计演示实验和学生实验，设计基于真实的问题引领、情境引领的学习任务，便于理实一体教学的实施。

4.教材要有适当阅读材料，以丰富学生的专业视野；有难度适当的一定数量的课后练习，以方便学生复习巩固和检测学习效果。

5.教材应符合中等职业学校学生的认知特征，图文并茂，以激发学生学习兴趣，帮助学生自主学习。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.挖掘校内外资源，开发真实的职业礼仪服务项目，让学生在真实的礼仪服务中学习。

2.充分挖掘行业、企业资源，积极引进行业、企业管理的文化、质量标准与工作流程。

3.建设课程教学资源库，建立教学交流平台。要关注数字化教学资源建设，组织教师开发适合教学使用的多媒体教学课件、学习指导书等，借助网络信息资源获取图片、标准、视频、新技术应用、操作视频等教学资源。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校导游服务类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：谭林胶，无锡旅游商贸高等职业技术学校；杨进，无锡中国国际旅行社；虞伟民，无锡旅游教育协会；陈晓蕾，无锡灵山文旅集团；沈珂，无锡春秋国际旅行社）