

课堂教学设计 5（上）

课题名称	旅游职业礼仪（公务接待发展）	授课时数	1
授课班级	旅游管理专业群	授课时间	第一学期（第五周）
授课地点	智慧教室	授课形式	多媒体
参考资料	参考教材	1. “中国旅游协会推荐教材旅游管理专业新视野教材”《旅游服务礼仪（第三版）》（王丽华、谢彦君编著）； 2. 《中国古代文明礼仪》（彭林编著）。	
	专业教学标准	教育部旅游类专业教学标准（2021 版）	
	职业技能标准	对接导游资格（国家文旅部）、定制旅行管家（携程旅游网）、旅行策划（中国旅游协会）、研学旅行策划与管理（EPPM）等 1+X 证书标准的概念定义、范围分类、技术工艺、标准规范。	
	校本补充材料	自编《旅游服务礼仪》新形态教材（本课程教学团队）	
其他资源	媒体资源	智慧化教学资源	
	环境资源	智慧教室	
教学目标	思政目标	1.讲好中华礼仪故事，深刻把握中国特色社会主义道路的历史逻辑；坚定自信。 2.树立精益求精的工匠精神，增强分析问题、解决问题的实践本领，依靠学习走向未来。 3.理解建成文化强国的重要意义；自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化。 4.铸牢中华民族共同体意识，促进各民族交往交流交融，动员全党全国各族人民为实现全面建成社会主义现代化强国第二个百年奋斗目标而团结奋斗。 5.理解、践行旅游行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，养成遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、开拓创新的职业品格和行为习惯。	
	知识目标	掌握我党自成立以来的 7 个不同时期的公务接待发展概况和相关政策	
	技能目标	1.掌握旅游服务礼宾外事礼仪； 2.掌握旅游服务沟通交流礼仪	
	素质目标	1.具备对礼仪接待方案的策划执行能力； 2.具备对优秀革命文化的研究传承能力； 3.具备积极社交沟通、珍惜美好生活、弘扬红色文化的能力。	
教学重点	公务接待礼仪的价值、意义		
教学难点	公务接待礼仪的价值、意义		
学情分析	不少学生将“公务接待”和“不正之风”混淆理解、错误认知		
教学总体设计	公务接待礼仪		

	<p>1.课堂引入；（5分钟） 2.公务接待原则、主体责任、报批程序；（10分钟）</p> <p>3.我党7个不同时期的公务接待工作发展概况；（50分钟）</p> <p>4.国家历次公务接待会议和公务接待政策法规；（20分钟） 5.课堂总结。（5分钟）</p>
思政案例	<p>1.“卫立煌将军的转折点”（原中央统战部顾问金城同志自述）；</p> <p>2.“1941年绅士参观团及青年食堂事件”（原中央统战部顾问金城同志自述）；</p> <p>3.“1944年接待中外记者赴延安参观团的故事”（原中央统战部顾问金城同志自述）；</p> <p>4.黄炎培先生在《延安五日记》中所记“六参政员的延安之行”故事；</p> <p>5.1962年习仲勋副总理亲自主持、修订报送中央，以国务院名义发布实施《关于对内招待工作的规定》的故事。</p>
课后拓展	<p>公务接待“馈赠”礼仪；“国礼”的选择。</p>
诊断改进	<p>使学生在常规程序、标准、质量的服务中，设计融入中国元素、民族特色和地方特点。使学生成为中国礼宾文化的演绎者、传播者、实践者。</p>

课堂教学设计 5（下）

课题名称	旅游职业礼仪（接待方案）	授课时数	1
授课班级	旅游管理专业群	授课时间	第一学期（第五周）
授课地点	智慧教室	授课形式	多媒体
参考资料	参考教材	1. “中国旅游协会推荐教材旅游管理专业新视野教材”《旅游服务礼仪（第三版）》（王丽华、谢彦君编著）； 2. 《中国古代文明礼仪》（彭林编著）。	
	专业教学标准	教育部旅游类专业教学标准（2021 版）	
	职业技能标准	对接导游资格（国家文旅部）、定制旅行管家（携程旅游网）、旅行策划（中国旅游协会）、研学旅行策划与管理（EPPM）等 1+X 证书标准的概念定义、范围分类、技术工艺、标准规范。	
	校本补充材料	自编《旅游服务礼仪》新形态教材（本课程教学团队）	
其他资源	媒体资源	智慧化教学资源	
	环境资源	智慧教室	
教学目标	思政目标	1.树立精益求精的工匠精神，增强分析问题、解决问题的实践本领，依靠学习走向未来。 2.理解建成文化强国的重要意义，认识到习近平总书记关于社会主义文化建设重要论述是推动社会主义文化繁荣兴盛的根本遵循，为中华民族文化传承和创新发展指明方向，为人类文明交流互鉴提供中国方案；自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化。 3.理解、践行旅游行业的职业精神和职业规范，养成遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、开拓创新的职业品格和行为习惯。	
	知识目标	掌握接待方案的作用、内容格式；	
	技能目标	掌握旅游接待方案的撰写；	
	素质目标	1.具备对礼仪接待方案的策划执行能力； 2.具备积极社交沟通、珍惜美好生活、弘扬中华文化的能力。	
教学重点	礼宾方案的制定程序		
教学难点	礼宾方案的内容格式		
学情分析	学生首次接触“方案设计”，多引用案例范本。		
教学总体设计	公务接待礼仪 1.课堂引入；（5 分钟） 2.接待方案的制定程序；（20 分钟） 3.接待方案的内容和行文格式、常用语，接待手册的制作；（40 分钟） 4.每日接待工作流程、要求、接待后的主要工作；（20 分钟） 5.课堂总结。（5 分钟）		
思政案例	1.周“射礼”——司马光《投壶新格》——《朱瞻基行乐图》（明代）的故事； 2.1940 年“迎送成吉思汗灵车”的故事（原中央统战部顾问金城同志自述）； 3.周总理倡导的“礼宾革命”——迎来送往有讲究；		

	<p>4.周总理对某接待方案的批示“今后请注意标点符号!”</p> <p>5.1939年全国抗战“北路慰劳团”行程的故事。</p>
课后拓展	公务接待方案（手册）参考文本
诊断改进	使学生在常规程序、标准、质量的服务中，设计融入中国元素、民族特色和地方特点。使学生成为中国礼宾文化的演绎者、传播者、实践者。