

课堂教学设计 16

课题名称	旅游职业礼仪 (旅游目的地礼仪和危机公关)	授课时数	2
授课班级	旅游管理专业群	授课时间	第一学期(第16周)
授课地点	礼仪形体实训室	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(EEPM)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	形体礼仪实训室	
教学目标	思政目标	1.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。 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、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	掌握旅游目的地礼仪和危机公关规范标准	
	技能目标	1.掌握旅游服务旅行场景礼仪; 2.掌握旅游服务沟通交流礼仪;	
	素质目标	1.具备积极沟通、健康消费、美好生活、弘扬中华优秀传统文化的能力; 2.具备对文化旅游活动的策划组织能力; 3.具备对优秀传统文化的研究创新能力。	
教学重点	旅游目的地礼仪的标准规范		
教学难点	旅行危机公关应对处理		
学情分析	学生服务意识和周到意识需要内化养成,成为旅游职业人的人生习惯。		
教学总体设计	旅游目的地礼仪和危机公关 1.课堂引入;(5分钟) 2.旅行准备的礼仪;(15分钟) 3.游客在旅程中的礼仪;(25分钟) 4.旅游目的地居民的礼仪(20分钟) 5.旅行中的危机处理和应对(20分钟) 6.课堂总结。(5分钟)		
思政案例	1.邓小平访日、访缅故事; 2.访问“一带一路”沿线四国的故事。		
课后拓展	教育部“旅行定制”、“研学旅行”1+X证书技能标准		
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。		