

旅游管理专业群

《旅游职业礼仪》

课程思政教学标准

目 录

《旅游职业礼仪》课程思政教学标准

1 课程性质与任务	1
1.1 课程性质.....	1
1.2 课程作用.....	1
1.3 课程任务.....	2
2 课程目标与要求	2
2.1 课程目标.....	2
2.1.1 思政目标.....	2
2.1.2 知识目标.....	3
2.1.3 技能目标.....	3
2.1.4 素质目标.....	3
2.2 课程要求.....	3
3 教学内容与实施	5
3.1 教学内容.....	5
3.2 教学实施.....	6
4 课程考核与资源	8
4.1 课程评价.....	8
4.2 课程资源.....	8
5 课程创新与保障	8
5.1 课程创新.....	8
5.2 课程保障.....	8

《旅游职业礼仪》课程思政教学标准

1 课程性质与任务

1.1 课程性质

中办、国办《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》（2017）要求，到2025年，中华优秀传统文化传承发展体系基本形成，在阐发文化精髓、贯穿国民教育、融入生产生活、推动中外交流等方面取得重要成果，具有中国特色、中国风格、中国气派的文化产品更加丰富，文化自觉和文化自信显著增强，中华文化的国际影响力明显提升。中央宣传部《中华优秀传统文化传承发展工程“十四五”重点项目规划》（2021.04）要求，要在记忆、传承、创新、传播四个方面着力，大力彰显中华文化魅力。《“十四五”旅游业发展规划》中，文旅融合的理念贯穿始终，目的是把历史文化与现代文明融入旅游业发展，让旅游成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程，推动旅游业实现社会效益和经济效益有机统一。

《旅游职业礼仪》是旅游类专业群以及相关专业的基本技能课程，是面向全校开设的公共选修课，也是面向全行业岗位培训的必修课程。随着教育部2021版专业标准对旅游教育和礼仪类课程内涵的提升要求，本课程的教学重点为中华优秀“礼仪文化的传承、礼仪方案的设计、礼仪精神的阐发”；培养“中华礼仪文化的弘扬者、中华礼仪精神的践行者、中华礼仪故事的讲述者”；打造具有中国特色、中国风格、中国气派的礼仪文化课程。

1.2 课程作用

本课程培养“了解优秀文化、讲好中国故事、践行文明旅游、引领美好生活”的政治坚定、思想常新、理想高尚、康乐积极的职业教育“高能新知”人才。精心增设课程“思政目标”，充分挖掘德育元素；设计“中华礼仪传承——现代智旅情境——文明旅游践行——提升文化自信”的教学思路；紧抓中华优秀传统文化思想浸润和现代文明旅游应用践行两个基本维度，以现代旅游“吃住行游购娱、商养学闲情奇”12产业要素的代表性学习（体验）任务为引领，以“游学研学+岗课赛证”环环相扣完成教学实施，将中华文化、家国情怀、民族融合、工匠精神等元素“如春在花、如盐化水”般融入教学，构建“浸润式、体验感、创

思型”特色教学模式。将学生个人的道德素养提升与我国文化旅游事业高质量发展彰显人民性、文化魂、爱国情的整体要求紧密集合。

1.3 课程任务

本课程（36课时）阐释中华优秀传统文化“礼仪文明缘起、容态服饰之礼、接待宾朋之礼、方位宴次之礼、雅言沟通之礼、节庆民俗之礼、世界民族之礼”；回顾、挖掘我党自成立以来的7个不同时期的公务接待发展概况，以及党和国家领导人礼仪交往故事；讲授“相关政策、礼宾接待、外事礼仪、公务礼仪、会务礼仪、服务礼仪、场合礼程、位次礼序、危机公关”等应用知识。传承和弘扬中华文明礼仪注重内外修身、言谈文雅、人际和谐、家国情怀的优秀内涵；提倡以礼正心、以礼修身、以礼治国、以礼为教；使学生“学即解惑、便捷操作、即时实用”，促进全社会成员的道德行为和文明旅游水平提升；培养“中华礼仪文化的传承者、中华礼仪精神的践行者、中华礼仪故事的讲述者”。

2 课程目标与要求

2.1 课程目标

本课程为旅游类“文化育人”课程。培养了解世界旅游产业发展趋势、我国文化旅游事业工作重点、河南省旅游经济“十四五”规划；掌握中华传统礼仪文明的历史发展、分类体系、社会作用和时代意义；掌握“礼宾外事、公务会展、旅行接待、危机公关”等文旅场景的组织管理和实践应用能力；知晓智慧旅游基本工具；具备国际、国内旅行方案设计和执行能力的政治坚定、思想常新、理想高尚、康乐积极的职业教育“高能新知”人才。

2.1.1 思政目标

①理解中华优秀传统文化中讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合、求大同的思想精华和时代价值；传承中华文脉，富有中国心、饱含中国情、充满中国味。

②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；树立中国特色社会主义共同理想，深刻理解社会主义核心价值观，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

③形成实事求是的科学态度，树立精益求精的工匠精神，不断提高科学思维能力，增强分析问题、解决问题的实践本领，依靠学习走向未来。

④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。

⑤铸牢中华民族共同体意识，构筑中华民族共有精神家园，促进各民族交往交流交融，推动民族地区加快现代化建设步伐，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。

⑥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。

2.1.2 知识目标

- ①知晓国际、国内旅游产业发展趋势，理解旅游服务礼仪基本原理；
- ②理解中华礼仪文明的发展历程、社会作用；
- ③理解中国古代“五礼”及其当代价值；
- ④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；
- ⑤了解世界各地、各民族礼俗文化。

2.1.3 技能目标

- ①掌握旅游服务仪容仪表礼仪；
- ②掌握旅游服务礼宾外事礼仪；
- ③掌握旅游服务会务会展礼仪；
- ④掌握旅游服务旅行场景礼仪；
- ⑤掌握旅游服务沟通交流礼仪；
- ⑥掌握旅游服务危机公关礼仪。

2.1.4 素质目标

- ①具备对世界旅游产业发展的理解能力；
- ②具备对文化旅游活动的策划组织能力；
- ③具备对礼仪接待方案的策划执行能力；
- ④具备对优秀传统文化的研究创新能力；
- ⑤具备积极社交沟通、健康绿色消费、设计美好生活、弘扬优秀文化的能力。

2.2 课程要求

2.2.1 教学团队

基于本课程的内容特性，成立课程建设指导委员会，所有内容设计和课程资源不存在知识产权以及政治性、思想性、科学性、规范性和保密性问题。所有课程资源经课程建设指导委员会审核后，可供线上和线下教学使用。

本课程主持人和团队教师获“全国职业院校第二届师生礼仪大赛（教师组）”一等奖（含中、高、本科职业院校）、三等奖；2019年承办“全国职业院校第三届师生礼仪大赛（教师组）决赛”，并获特等奖、一等奖；课程团队特聘前外交部礼宾司司长、中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使鲁培新为教学指导委员会首席专家，课程负责人任全国“高铁空乘学生组决赛”裁判组长（2020年），黄河水院获中国职业技术教育学会“特别贡献奖”（2020年）；课程团队加入教育部素质教育专委会“礼仪教育”分会，参加面向全国“中华礼仪教育公益讲师团”活动，团队共同编创的3个礼仪操教学微课登上“学习强国”平台（2018年至今）。

2005年至今，本课程团队师生连年承接河南省第五次豫商大会（2010）的接待服务工作、首届至第四届（2007—2013）中国收藏文化（开封）论坛的会务服务工作、央视《寻宝——走进开封》（2010）的寻宝鉴宝大会现场组织服务工作，获开封文化广电与旅游局多次嘉奖。近30年来，所培养的文秘专业和旅游类专业毕业生，在河南省内各市政府机关事务管理局、开封市菊会办、开封各县区办公室和接待部门、旅游酒店企业工作，获一致好评。

表 1 课程建设指导委员会

课程建设指导委员会	
指导单位	教育部人文素质专委会
	中国职业教育技术学会人文素质教育研究会“礼仪文化教育研究中心”
	中华职教社“职业院校中华文明礼仪教育研究和实践”专家团队
指导专家	前外交部礼宾司司长、中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使 鲁培新
	清华大学人文学院历史系教授 彭林
	人社部职业技能鉴定秘书专委会主任、教育部文秘教指委前副主任、教育部职业技能竞赛文秘职业技能竞赛专家组组长 张玲莉
	中国职教学会人文素质专委会副主任、全国礼仪文化教育研究中心主任 蔡少惠
	郑州大学马克思主义学院副院长 谷佳媚
	河南省旅游学会导游分会会长 刘斌
	河南大学中原考古研究所所长 刘春迎
	黄河水利职业技术学院商务管理学院院长 周爱荣
	黄河水利职业技术学院测绘学院副院长 何宽
	河南省河务局人才中心正处级干部、国家级非遗项目国家级传承人 李富中
	开封市博物馆馆长 曾广庆

2.2.1 教学环境

旅游管理专业群将中华优秀传统文化、世界礼仪服务标准、中国旅游服务理念融入人才培养方案，凸显了课程思政教育、传统文化教育、劳动和双创教育在专业群人才培养中的作用地位。学院现有国家文化和旅游部“金牌导游”工作室（2019）；拥有礼仪形体、智慧旅游、模拟导游、智慧旅行社、智能餐饮管理等校内实训场馆和软硬件设备，并在河南省内外共建多家思政教育、劳动教育基地。教改成果显著，服务水平一流。

3 教学内容与实施

3.1 教学内容

引入国务院《关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》（2017）、中宣部《中华优秀传统文化传承发展工程“十四五”重点项目规划》（2021）等文件要求，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证书标准的相关概念定义、范围分类、技术工艺、标准规范。主要使用“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）和自编《旅游职业礼仪》新形态教材，参考《中国古代文明礼仪》（彭林编著）。

表2 课程结构设计

序号	工作项目	学习型工作任务	学时
项目	中华礼仪文化	学习任务 新文旅时代和中华礼仪文明 学习任务 中华“五礼”	4
项目	旅游职业形象	工作任务 旅游职业仪表礼仪 工作任务 旅游职业仪态礼仪	4
项目	旅游礼宾接待	工作任务 公务接待 工作任务 接待方案 工作任务 先遣保障 工作任务 礼宾排名 工作任务 礼宾活动	8
项目	旅游会务会展	工作任务 席位安排 工作任务 会见、会谈 工作任务 签字仪式 工作任务 新闻发布会	10

		工作任务 宴会、团拜会、茶话会	
项目	旅行服务场景	工作任务 旅行社商务礼仪 工作任务 旅游交通礼仪 工作任务 旅游住宿礼仪 工作任务 旅游餐饮礼仪 工作任务 旅游目的地礼仪	6
项目	世界民俗礼仪	学习任务 人类命运共同体和民俗礼仪	2
6项目	6类项目—指该课程的独立学习项目，无顺序要求；20个学习或工作任务—指归属该学习领域中的独立学习任务，无顺序要求。		36

3.2 教学实施

开展线上+线下的职业教育课程思政教学。再三审核资源，保证案例精准；课程介绍明晰，任务内容详尽；制定应急预案，做好技术保障；在线循环播放，考核形式多元。提前公布教学重点、难点、趣点，明确各学习环节的具体要求。综合学生资源浏览、自测答题、分享互动等情况，将“单向学习、考核测试”转化为“趣味挑战、分享共进”。掌握学情，持续调整教学策略。对积极学习沟通的学员及时表扬，养成自主学习能力。

表3 教学实施

课时安排	教学项目	教学内容	教学手段		思政目标
			教学场景	教学方法	
2	中华礼仪文化	新文旅时代和中华礼仪文明	智慧教室	教授法	①理解中华优秀传统文化的思想精华和时代价值 ⑥理解、践行旅游行业的职业精神和职业规范。
2		中华“五礼”	智慧教室	教授法	①传承中华文脉，富有中国心、饱含中国情、充满中国味； ②讲好中华礼仪故事，坚定四个自信。
2	旅游职业形象	旅游职业仪表礼仪	礼仪形体实训室	1. 演示法 2. 体验法	⑥理解、践行旅游行业的职业精神和职业规范，养成职业品格和行为习惯。
2		旅游职业仪态礼仪	礼仪形体实训室	1. 演示法 2. 情境教学法	
1		公务接待	智慧教室	1. 教授法	②讲好中华礼仪故事，深刻把握中国特色
1		接待方案	智慧教室	2. 案例法	

2	旅游礼宾接待	先遣保障	智慧教室	3. 无领导小组讨论法	社会主义道路的历史逻辑；坚定自信。 ③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。 ④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。 ⑤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		礼宾排名	智慧教室		
2		礼宾活动	礼仪形体实训室	1. 教授法 2. 情境教学法	
2	旅游会务会展	席位安排	1. 智慧教室	1. 教授法 2. 情境法 3. 无领导小组讨论法	
2		会见、会谈	2. 礼仪形体实训室		
2		签字仪式	3. 中西餐实训室		
2		新闻发布会	4. 酒店实训室		
2		宴会、团拜会、茶话会			
2	旅行服务场景	旅行社商务礼仪	智慧教室	教授法	③树立精益求精的工匠精神，不断提高科学思维能力，增强分析问题、解决问题的实践本领，依靠学习走向未来 ⑥践行职业精神和职业规范，养成职业品格和行为习惯。
		旅游交通礼仪	智慧教室	教授法	
2		旅游住宿礼仪	酒店实训室	情境法	
		旅游餐饮礼仪	礼仪形体实训室	情境法	
2		旅游目的地礼仪	智慧教室	教授法	
		旅游危机公关	智慧教室	1. 案例法 2. 翻转课堂法	
2	世界民俗礼仪	人类命运共同体和民俗礼仪	智慧教室	翻转课堂法	⑤铸牢中华民族共同体意识，构筑中华民族共有精神家园，促进各民族交往交流交融，推动民族地区加快现代化建设步伐，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					
36课时	6类工作项目	20个学习任务	多元场景	多种教学方法	精准思政目标

4 课程考核与资源

4.1 课程评价

创新考核方式，由基础测试、项目强化、趣味设计、分享互助四部分组成。对国家政策法规、中华传统礼仪、礼仪基本原理等相关基础常识，衔接教育部1+X证书要求，设计可反复测试的自测题库；对旅游接待礼仪设计和实践，采用图片、声音、案例、视频类题目复习强化；对服务实践和沟通应用能力，设计产业真实任务；创新设置互助分享区，邀请职教学生、学员分享职业案例和经验，分享热点旅游文化主题，鼓励学生互助研讨、健康社交。

4.2 课程资源

课程具备四类模块的多种资源。课程导入模块引发兴趣关注，分为课程简介、授课团队、学习目标、学习建议4部分；课程学习模块实施教学活动，分为章节导图、教学视频、教辅讲义、演示课件4部分；拓展资源模块鼓励自主学习，分为礼仪文物、礼仪视频、礼仪文献、礼仪生活4部分；复习考核模块巩固知识技术，分为基础自测、案例强化、方案设计、分享热议4部分。

5 课程创新与保障

5.1 课程创新

课程目标、教学设计、思政案例、考核模式，精准对标“十四五”发展规划、国家职业教育改革纲要和双高校建设标准。本课程传承弘扬中华优秀传统文化文化；推进校企融合共建共享，打造高水平双师队伍；构建立体化育人体系，深化教学模式创新；深化产教融合，创新服务技术技能。该课程满足“在校教育、继续教育、即时培训”的思政要求和教育功能，将思政与专业、德育与人文、知识与技能、成长与发展融合统一。具备极好的示范效应和可借鉴性。

5.2 课程保障

课程具备河南省旅游职业教育的一流教师队伍、一流教学手段、一流教学资源、一流诊改模式。在教学设计方面，精心琢磨知识的广度和深度；在教学内容方面，能处理好传统文化与智慧旅游的关系；在教学方法与手段方面，兼容经典教法和现代技术；在教学队伍建设上，注重教育教学创新团队的发展。课程具有基础性、先进性、适应性。

基于课程思政的特性，成立课程建设指导委员会。所有课程资源和内容设计经课程建设指导委员会审核后使用，不存在知识产权以及政治性、思想性、科学

性和保密性问题。本课程严格遵守国家安全、保密和法律规定，适合线上和线下公开使用。课程建设团队坚决遵守与课程共享系统运行管理者及其他等各方的权利、义务和法律责任。