

## 课堂教学设计 6

课题名称	旅游职业礼仪（先遣保障）	授课时数	2
授课班级	旅游管理专业群	授课时间	第一学期（第六周）
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、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	掌握接待先遣和保障工作的意义、程序；	
	技能目标	掌握旅游服务礼宾外事礼仪；	
	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	任务先遣和保障的内容、程序		
教学难点	养成旅行服务接待“稳、严、准、细”的职业素养		
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	<b>公务接待礼仪</b> 1.课堂引入；（5 分钟） <span style="float: right;">2.重要接待的前站（先遣）工作；（20 分钟）</span> 3.党政考察团出访的前站（先遣）工作；（20 分钟） 4.重大涉外活动礼仪礼宾接待与服务保障；（40 分钟） <span style="float: right;">5.课堂总结。（5 分钟）</span>		
思政案例	<b>1.1973 年外交“雅典事件”和 1964 年接待越南代表团“忘事挨饿事件”（外交部吴德广）；</b> <b>2.1992 年“为江泽民同志访日打前站”的故事（外交部吴德广同志自述）。</b>		
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。		