

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	公务接待礼仪 1.课堂引入；（5 分钟） 2.重要接待的前站（先遣）工作；（20 分钟） 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） 5.课堂总结。（5 分钟）		
思政案例	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）； 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）。		
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。		