

湖南怀化商业学校

《酒店服务礼仪》课程标准

一、课程的性质

该课程是高星级饭店运营与管理专业专业的一门专业平台课程。礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以一种精神的约束力支配着每个人的行为,并成为人类活动的准则。它不仅体现了施礼者的个人道德修养和文明程度,也体现了施礼者对他人的尊重程度。是人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范,将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素,而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。它是人类社会人与人之间和谐、平等、友好相处并形成良好社会关系的重要手段。

《酒店服务礼仪》坚持一切以学生为本的原则,从酒店服务礼仪基本知识与相关常识入手,翔实介绍职场中的基本礼仪、交谈礼仪、介绍礼仪等,以利于学生未来职业生涯发展。

二、设计思路

该课程是依据高星级饭店运营与管理专业的培养目标,按照综合职业能力的要求设置的。其总体设计思路是,打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务,并构建相关理论知识,发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练,理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行,同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要,并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以实用、适用、管用、够用为线索来进行。教学过程中,要通过学科活动、第二课堂等多种途径,充分开发学习资源,给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式,通过理论与实践相结合,重点评价学生的职业能力。

三、课程目标

根据高星级饭店运营与管理专业的培养目标,按照综合职业能力的要求,本课程的设计,旨在丰富学员的知识结构,提高学员的酒店服务礼仪素质。具体来说:通过课程学习,培养学员的在职场中的礼仪意识,加强自身的礼仪修养,提

高实际的与人交际及办事能力。

1.知识目标: 通过本课程的学习, 要求学生掌握酒店服务礼仪的基本知识与相关常识如电话礼仪、介绍礼仪等。

2.能力目标: 了解和掌握人与人沟通的过程、手段、方法和技巧, 从而打造自身良好的个人形象。使学生通过学习, 通过实践, 提高自身的认识, 树立良好的职业形象。

3.素质目标: 培养学生良好的基本酒店服务礼仪素质; 修塑学生高贵、纤美的身体形态; 提高审美情趣; 提高学生的个人修养和文明程度; 提高学生与人沟通的能力; 提高学生运用该学科的知识解决旅游工作中实际为题的能力。

四、课程内容和要求

序号	课程模块 (或单元、或章节)	课程内容及要求	活动与建议	参考课时
1	礼仪概论	了解礼仪的基本含义; 学习礼仪的目的, 礼仪在打造良好形象及人际交往中的作用	任务引领、情境为主	8 课时
2	个人仪容仪表	了解仪容仪表的重要性, 掌握化妆的基本知识, 把握化妆的技巧, 掌握服饰的搭配。	案例教学、情境教学	10 课时
3	见面礼仪	了解称呼的重要性及方法; 掌握介绍的方法; 了解握手的规范动作及礼仪要求, 掌握交谈的形式与内容中的技巧及礼仪要求。	情境教学、实训为主	14 课时
4	办公礼仪	掌握接打电话的要求, 与人交往的空间礼仪要求。	情境教学、实训为主	12 课时
5	商务宴请礼仪	掌握中西餐宴请与赴宴的要求; 了解礼尚往来的重要性, 掌握拜访及接待来访的礼节规范; 掌握舞会的礼仪。	案例教学、情境教学	12 课时
6	职业礼仪	掌握面试的礼节, 了解与领导、同事相处的重要性, 及与	情境教学、实训	12 课时

		领导、同事相处的礼仪礼节。	为主	
--	--	---------------	----	--

五、实施建议

(一) 教学建议

1、教学方法

(1) 讲授。在每次课程开始时，教师先布置本次课程学生要完成的项目，接着讲授完成项目的过程中需要用到的知识与技能，并说明具体要求和注意事项。

(2) 演示。学生开始学习某些具体酒店服务礼仪之前，教师要向学生提供调查参考范例，以多媒体、录像等形式演示相关的方法与技巧，帮助学生获得感性认识。

(3) 角色扮演。在教学中，教师要根据教学要求，安排学生扮演各种角色，进行情景模拟。

(4) 任务训练。教师要安排和指导学生完成相应项目任务，训练学生的实际操作能力。

(5) 课堂讨论。每次课堂教学结束之前，教师都要指定学生代表，上台汇报本组完成项目的情况，与台下师生互动、交流。并安排相应的课堂教学时间用于讨论典型案例。

(6) 现场观摩。教师要根据教学需要，安排学生到酒店、景区、旅行社进行现场观摩，深入工作现场，感受真实的工作氛围。

2、教学手段

(1) 模拟环境下的“严格训练”和“角色扮演”

按饭店工作人员的仪容仪表的要求，进行着装、化妆、姿态，表情、礼节的训练，在此基础上让学生自由组合成小组，自己设置一些活动的真实场景，编写礼仪小品剧本，学生自导自演商务活动中的有关角色，场景自己设计，道具自备。通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的。

(2) 真实情境下的“礼仪实习”

将在学生创业园成立礼仪服务公司，成为经营性校内礼仪实训基地，对外承接各种礼仪服务项目，实现工学结合，让学生有较多的实际体验机会。

(3) 观看视频

金正昆讲座、美丽俏佳人、服装发布会等。

(二) 教学评价

进行课程教学考核与评价,可以考查学生对课程基础知识和基本技能的掌握情况,以及是否具备运用基本理论和方法发现问题、分析问题、解决问题的技能了,从而可以检查教学效果,改进教学工作,提高教学质量。

课程整体成绩表

模块	教学单元 教学内容	考核评价 目标	权重 (%)	考核方法
基础模块	概念	是否掌握	5	笔试+面试
	个人仪容仪表	妆容是否得当, 仪表、仪态是否端庄	15	
	见面礼仪	正确的掌握微笑、称呼、介绍、握手及名片的礼节	20	
	办公礼仪	掌握电话及空间礼仪的要求	20	
	酬宾礼仪	了解与掌握中西餐的宴请礼仪规范及赴宴的礼节	20	
选学模块	职业礼仪	了解职业场合的普遍礼节	20	笔试+面试

(三) 教学基本条件

专业礼仪培训教师, 礼仪实训室

(四) 教材选用与编写

1、推荐教材

- (1) 金正昆《礼仪金说》
- (2) 钱菁,《新编现代礼仪》, 中国商业出版社

2、参考书

- (1) 于西蔓《个人色彩与着装风格》
- (2) 金正昆,《涉外礼仪教程》, 中国人民大学出版社, 2009年
- (3)《旅游接待礼仪》, 对外经济贸易大学出版社, 2008年版

(五) 课程资源的开发与利用

课程资源开发与利用包括相关教辅材料、实训指导手册、信息技术应用、工

学结合、网络资源、仿真软件等。