

# 浅析中高职旅游服务与管理专业《服务礼仪》课程框架设计的衔接

汤文菲 昆山花桥国际商务城中等专业学校

**摘要:**中高职课程衔接成为现代职业教育体系构建的关键,良好的礼仪修养对于旅游服务业起着塑造形象、提升质量的重要作用。本文在分析《服务礼仪》课程框架设计中高职衔接研究的必要性基础之上,结合职业能力,进行课程框架设计以及教学项目具体内容的设计,包括后段衔接和前段复习,体现中高职课程的衔接性。

**关键词:**课程框架设计;中高职衔接;《服务礼仪》

中图分类号:G712 文献标识码:A 文章编号:1001-828X(2019)013-0431-01

## 一、引言

2014年,国务院颁发《关于加快发展现代职业教育的决定》(国发[2014]19号),要求“推进中等和高等职业教育紧密衔接”“建立健全课程衔接体系”。中高职课程衔接成为现代职业教育体系构建的关键。随着国内旅游产业的迅猛发展及旅游产业转型升级的迫切要求,旅游教育特别是旅游人才的结构质量面临新的挑战。良好的礼仪修养对于旅游服务业起着塑造形象、提升质量的重要作用。

## 二、《服务礼仪》课程框架设计中高职衔接研究的必要性

中高职衔接问题是近年来出现在我国职业教育领域中特有且棘手的问题。研究中高职衔接问题具有特殊性、现实性和紧迫性。《服务礼仪》在旅游服务与管理专业中属于中高职衔接专业核心课程,具有层次性,表现在《服务礼仪》课程本身在难度与深度上的衔接。基于中职学生的知识接受程度,中职课程具有基础性的特征,而高职课程的高层次性要求其在知识和技术上具有较高的难度与深度,中高职课程衔接要求两者在课程框架上找出承接点,以使课程顺利过渡,实现两者的有效衔接,提高教育资源利用效率,坚持以育人为根本,以就业为导向,以服务为宗旨,体现终身教育理念。

## 三、《服务礼仪》课程框架设计衔接的具体内容

根据专项调研结果与数据,了解旅游企业对旅游服务与管理专业岗位人才的需求情况和专业岗位群的工作任务、工作过程,然后通过分析各岗位典型工作任务的工作过程,得到了该岗位的职业素质与能力要求,以此设计《服务礼仪》课程框架。

在课程框架设计中,分为接团职业形象准备、餐饮接待服务礼仪、入住接待服务礼仪、交通接待服务礼仪、游览接待服务礼仪、购物服务礼仪、送团礼仪七个项目。

在具体的课程设计中,分为接团仪态课程设计、接团形体训练课程设计、接团仪表课程设计、接团饰品佩戴课程设计、接团仪容课程设计、餐饮接待中餐礼仪课程设计、餐饮接待西餐礼仪课程设计、入住接待服务礼仪课程设计、交通接待服务礼仪课程设计、游览接待表情礼仪课程设计、游览接待讲解礼仪课程设计、游览接待电话礼仪课程设计、游览接待引导礼仪课程设计、游览接待见面礼仪课程设计、购物服务礼仪课程设计、送团礼仪课程设计16个课次,包括后段衔接、前段复习。

在《服务礼仪》课程教学项目设计中,每一个课程设计都有两部分,第一部分是中职阶段课程设计,并且末尾处有后段衔接内容,第二部分是高职阶段相应内容的课程设计,开头部分有前段复习内容,体现衔接性,详见表1。

## 四、结语

《服务礼仪》这门课程是旅游服务与管理专业一门重要的专业基础课。学习服务礼仪知识,有助于完善自我,提高个人素养,有助于在旅游工作实践中发扬中华民族的优良传统,展现中国旅游工作者的精神风貌,满足中外宾客在礼貌服务方面的要求。从《服务礼仪》这门课程对服务类专业的普适性和在旅游服务与管理专业中的核心地位切入,为其他课程的中高职衔接研究提供借鉴。

## 参考文献:

- [1] 姜自凤.基于工作过程的中高职衔接酒店应该课程设计[J].现代教育管理,2014(11).
- [2] 郑苏丹.《服务礼仪》课程教学改革与创新研究[J].现代教育管理,2016(3).

**基金项目:**苏州市教育科学“十三五”规划课题“《中高职旅游服务与管理专业〈服务礼仪〉课程设计衔接的实践研究》”课题编号,苏教科规验字第16012024号。

表1 中高职《服务礼仪》课程教学项目设计内容的衔接

阶段	课程阶段(后段衔接)	高职阶段(前段复习)
课程设计		
接团仪态	后背式站姿、丁字步站姿、“S”形坐姿、叠膝式坐姿、与客人反向而行的姿势、与客人同向而行的姿势、与服务人员同行的姿势、半蹲式蹲姿、半跪式蹲姿	侧立式站姿、前腹式站姿、基本坐姿、两手摆法、两腿摆法、两脚摆法、一般行姿、陪同客人的行姿、高低式蹲姿、交叉式蹲姿
接团形体训练	半蹲、擦地、小踢腿、地面画圈、单腿蹲、吸腿、插秧步、大踢腿、一位小跳、五位小跳	压腿、压前腿、开跨、勾绷脚、跪下腰、趴地卷后腰、趴地抬后腿、地面踢前旁腿、跪地踢后腿、地面吸伸腿
接团仪表	西装的穿着要领、女士套裙的穿着要领	正装的穿着、西装的选择、女士套裙的选择
接团饰品佩戴	饰品佩戴礼仪之协调得体、工作用品之计算器及记事簿、形象用品之化妆品及擦鞋器	饰品佩戴礼仪之符合身份和以少为佳以及区分品种、工作用品之身份牌及书写笔、形象用品之纸巾及梳子
接团仪容	眼部化妆、抹腮红、检查	基本操作、涂口红
餐饮接待中餐礼仪	在用餐过程中向客人敬酒、为客人添茶水	介绍餐饮、座次及席次安排表
餐饮接待西餐礼仪	西式进餐方式、葡萄酒的品尝	座次及席次安排表、西餐餐具的使用
入住接待服务礼仪	介绍客房基本设施的使用、特殊客人安排、规范走访客人房间	入住登记手续办理、介绍客房服务范围
交通接待服务礼仪	飞机、轮船接待服务礼仪	汽车、火车接待服务礼仪
游览接待表情礼仪	微笑的规范操作、眉语的操作规范	眼神的操作规范
游览接待讲解礼仪	在车上、户外场地的讲解	在室内场地的讲解
游览接待电话礼仪	文明用语之用词文雅及语言简洁、电话用语之代接电话	文明用语之称呼恰当及口齿清晰,电话用语之通话前的准备、通话之初、通话中、通话结束
游览接待引导礼仪	在电梯及其他特殊场地的引导	在平地、楼梯场地的引导
游览接待见面礼仪	递送名片的礼仪	介绍、握手的礼仪
购物服务礼仪	双手自然搭放、举手示意	双手正常垂放,手持物品、递送物品、展示物品的礼仪
送团礼仪	面部表情、身体姿态	常用礼貌用语