

苏州市教育科学“十三五”规划课题立项课题

《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》

中期报告

课题主持人：言伟斐

一、课题简介

2016年11月我校向苏州市教育科学“十三五”规划课题申报了“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，2017年3月得以立项，2017年6月在昆山市教育局教科室和学校科研处的统一领导下顺利开题。在这一年多的时间里，学校领导高度重视，课题组成员认认真真、有条不紊，课题研究紧张有序、进展顺利。在紧扣研究目标的基础上，把理论与实践相结合，针对旅游服务与管理专业的核心课程——《服务礼仪》，进行课程设计的研究，以利于本专业中高职专业教育的衔接，更好地进行中高职专业课的贯通式培养，课题组成员也取得了一些阶段性的中期研究成果。

（一）课题提出的背景

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“加快构建现代职业教育体系”“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。我国旅游产业近年来发展迅速，现已成为国民经济发展的新兴产业和新的经济增长点。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服务窗口行业特别是旅游服务业起着塑造形象、提升质量的重要作用。旅游服务从业人员是否知礼、讲礼、习礼、用礼，不仅影响到个人形象，也会影响旅游企业形象甚至是国家形象。因此，旅游从业人员作为旅游行业的直接参与者，加强自身的礼仪修养对提升旅游行业的服务质量、增强旅游软实力起着至关重要的作用。

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。本课题在前人研究旅游服务与管理专业

中高职教育衔接这一面的基础之上，抓住课程体系衔接这一条线，具体深入到《服务礼仪》课程设计的中高职衔接这一个点的研究，由面到线再到点，层层递进，不断深入。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。

（二）课题的核心概念及其界定

1. 《服务礼仪》课程

服务礼仪，通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用。旅游服务礼仪指在旅游接待服务过程中，对客人表示尊重和友好的一系列行为规范，是在旅游活动中对礼仪的具体操作和运用。

《服务礼仪》是中高职院校旅游与服务管理专业的核心课程，集理论性、实践性与实用性于一体，具有易懂其实内涵深厚，习惯难以养成的特点。它是介绍礼仪常识，培养学生服务礼仪的基本操作技能的一门理论+实践的应用性课程，成为培养旅游与服务管理专业实用性、技能性、高素质人才的专业必修课程。

2. 中高职

包括中等职业教育和高等职业教育。中等职业教育指学生学习完成义务教育后进行的职业方面的教育与培训，基本包括中等职业学历教育和中级职业技能培训。高等职业教育指在高等教育阶段进行的职业教育。在我国，高等职业教育也还没有一致公认的定义，一般只是认为相当于联合国教科文组织《国际教育标准分类》即培养应用型人才的专科层次教育。

3. 课程设计衔接

课程是学习进程，指为实现不同规格人才培养目标而开设的各种专业课程，一般在相关专业人才培养计划中体现出来。课程衔接是指课程之间的连接或承接。

本课题所要讨论的“课程设计衔接”指的是中等职业教育与高等职业教育两个教育层次之间课程的连接或者承接，即指中高职课程在课程框架设计、课程内容设计、课程考核标准设计等方面相互承接、衔接递进的一种有机结合状态，从而使职业教育课程成为连续统一的整体。

课题诠释：

《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》

《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，中高职课程设计衔接要求两者在课程框架、课程内容、课程考核标准上找出承接点，以使课程顺利过渡，实现两者的有效衔接。

（三）课题的研究目标

提高教育资源利用效率，以《服务礼仪》为对象，探究旅游服务与管理专业中高职课程框架设计的衔接、课程内容设计的衔接、课程考核标准设计的衔接的实践教学，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。

（四）课题的研究内容

1. 进行《服务礼仪》教学型案例开发撰写与应用工作，搜集《服务礼仪》课堂教学案例，整理成案例集。

2. 根据《服务礼仪》这门课程在中高职阶段的实践教学情况，在专业建设指导委员会的指导下，构建基于工作过程的《服务礼仪》课程标准（分段式）。

二、课题研究进展

本课题的研究自 2016 年 11 月开始至今，主要经历了四个阶段：

第一阶段：课题前期准备阶段

时间为 2016 年 7 月——2016 年 10 月，这一阶段的主要任务是确立研究方向、对课题方案进行调研论证。课题组成员查阅有关中高职衔接的文献资料，阅读理论书籍，通过自学、集体讨论，交流学习心得，不断夯实理论素养，丰富课题研究知识，熟悉课题研究的一般方法，提升研究水平，造就一支具有良好专业素养和实践能力的研究型教师群体。为了更好地进行中高职旅游与服务管理专业课程衔接的研究，我们开展了针对中高职旅游与服务管理专业课程的相关调查研究和现状分析，并确定了选题。

第二阶段：课题设计申报阶段

时间为 2016 年 11 月——2017 年 2 月，这一阶段的主要任务是完善领导机构，落实研究计划，确立课题方案，完成开题论证工作。具体工作为：

在 2016 年 11 月，以职校教育一线的旅游服务与管理专业教学工作者和其他骨干教师为基本研究人员成立了总课题组，拟定研究思路，制订研究方案，完成了课题申

报工作。在 2017 年 6 月举行开题论证会，邀请专家对课题进行论证，进一步完善研究方案，并启动课题研究。

第三阶段：课题研究实施阶段

时间为 2017 年 7 月——2018 年 8 月，这一阶段的主要任务是开展课题研究和调整课题研究，具体工作为：

1. 课题组成员在回顾课题申报书的基础上，结合开题报告会上各专家的论证意见，继续大量阅读相关文献资料，对目前国内外研究进行筛选，归类整理和凝练主要观点，以充实文献综述，明确进一步研究的方向，在此基础上开展本课题研究；明确研究重点，强调研究内容里面最重要，或者最有实践价值的部分；优化课题研究思路，融入本课题研究具体的环节，力争清晰具体化、逻辑性强。

2. 课题组成员召开苏州市教育科学“十三五”规划课题研讨会，针对学校科研处对课题研究的要求，课题组成员集体商讨，制定课题研究框架，明确成果形式。

3. 课题组成员基于本校的专业课程教学情况，对《服务礼仪》课程教学实践进行研究，撰写和发表论文。

4. 课题组成员选取《服务礼仪》这门课程中基本内容之一的职业形象准备之仪态，选定坐姿作为实训内容，开设比武课，撰写教案《中职旅游 酒店员工的坐姿礼仪》，了解及展示学生对于这门课程的学习状况，积累了课题一手资料和教学实践资料。

5. 课题组成员进行《服务礼仪》教学型案例开发撰写与应用工作，搜集《服务礼仪》课堂教学案例，整理成案例集。

6. 课题组成员根据《服务礼仪》这门课程在中高职阶段的实践教学情况，在建设指导委员会的指导下，构建基于工作过程的《服务礼仪》课程标准（分段式）。

第四阶段：课题中期报告阶段

时间为 2018 年 9 月——2018 年 11 月，这一阶段的主要任务是提炼研究初步成果，撰写中期研究报告，接受中期评估验收，并进一步调整研究方向、改进研究过程。

在研究的过程中，为了确保研究的顺利有序有效进行，课题组严格按照课题研究的方案采取了一些扎实有力的举措，主要有：为了充分发挥教师在教育教学中的主导功能，课题组利用校本培训和继续教育，邀请同行与同事到我校进行讲座。在教学上，课题组通过“教研活动”、“同伴互助”等形式，引领教师在课堂上对学生因材施教，并且适时地渗透良好的职业行为习惯的养成教育。在教学的不同环节中培养学生良好的学习习惯，促进学生的全面发展。

三、研究方法

1. 文献研究法

首先，运用文献研究法，分析研究中高职课程衔接国内外研究现状。然后，在搜集、整理、比较、分析的基础上，对服务礼仪、中高职、课程衔接等概念的内涵与外延作出科学的界定，对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进行准确的描述，为课题研究的推进，提供充实可靠的理论支持。

2. 调查研究法

主要运用调查研究法，结合访谈法，对昆山花桥国际商务城中等专业学校等中等职业学校和江苏省南京工程高等职业学校等高等职业学校调查访谈。综合运用各种调查方法和手段，有计划、有步骤地调查涉及旅游服务与管理专业中《服务礼仪》课程设计的各种因素，掌握第一手资料。

3. 经验总结法

通过搜集和积累近几年旅游服务与管理专业中《服务礼仪》课程开设情况，结合工作中的经验积累，发现新情况，捕捉新问题，进行深层次的思考，并随时随地记下新的感想、新的方法和新的对策。

四、课题阶段性成果

自研究实施以来，本课题取得了一定的成果。

（一）《服务礼仪》教学型案例开发撰写与应用（一）

课题组进行《服务礼仪》教学型案例开发撰写与应用工作，搜集《服务礼仪》课堂教学案例，整理成案例集，包括两个部分。第一部分是书面案例，分别为“女士优先”应如何体现、维护好个人形象、礼宾次序安排、宗教习俗、民族习俗、国别习俗、名片的失误、被拒绝的生日蛋糕、难道这就是五星级的服务、礼仪礼貌周，每个案例有案例描述和案例分析，并且标示出重点内容。第二部分是视频案例，分别为迟来的导游、导游员言而无信、地陪送团没自始至终、好心办了“坏事”、客人要求退货、头重脚轻的禁忌、旅游服务与管理专业职业礼仪展示、酒店服务礼仪操，每个案例有相应的文字分析，包括案例分析和案例反思。

（二）基于工作过程的《服务礼仪》课程标准（分段式）

构建基于工作过程的《服务礼仪》课程标准，此课程标准为分段式，包括中职阶段和高职阶段，具体体现在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，包括以下十个部分。

1. 构建背景和条件

无论是中职阶段还是高职阶段的课程标准，构建背景和条件都是“内外交替、真岗培养”的人才培养模式。根据专项调研结果与数据，以及旅游服务与管理专业毕业生的岗位需求情况，在专业建设指导委员会的指导下，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。

2. 课程基本信息

《服务礼仪》这门课程在中职阶段和高职阶段都安排了36学时，高职阶段的学分为2学分。

3. 课程性质与地位

《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。

4. 课程教学目标

从能力、知识、素质三个角度阐释这门课程的教学目标。

5. 课程设置与设计思路

基于职业能力设计课程项目，融知识、理论、实践于一体，综合运用形体实训室以及有关图文声像材料进行“情景模拟”，师生共同参与，进行“角色扮演”“分组演练”“小组讨论”，对于工作任务的完成效果，采用“小组互评”“师生互评”等方法，引导学生积极思考、勇于实践，激发学生的学习热情。课程内容从“以知识的逻辑线索为依据”转变为“以职业活动的工作过程为依据”。

6. 教学内容与学时分配

在教学内容中，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。

7. 教学资源开发与利用

教材选用最新的十三五规划教材，运用数字化模拟的服务与管理手段。

8. 课程对实训室设备的要求

课程在形体实训室进行，需要配备投影仪和白板。

9. 课程教学项目设计

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、餐饮接待茶馆/酒吧礼仪课程设计、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 17 个课次，包括后段衔接、前段复习、课次、课次名称、上课地点、任课教师、学时、训练任务及说明、注意事项、训练过程记录（学生完成）、小结与体会（学生完成）、考核结果（教师完成）、其他要求等内容。

10. 考核要求

考核方式包括过程性考核和综合性考核。其中，过程性考核占 60%（项目实训），根据训练任务要求随堂考核；综合性考核占 40%。

（三）学生教师实训素质的提高

通过该课题的研究，教师的教学观念和教育教学方法发生了改变，课题研究水平得到了提高。如：

1. 论文发表：

1) 2017 年 11 月，宓秋锋老师发表《“理实一体化”在〈服务礼仪〉课程教学中的运用》于《现代职业教育》杂志

2) 2017 年 11 月，王慧老师《基于微课的“翻转课堂”教学模式在服务礼仪教学中的实践应用——以“坐姿礼仪”课堂教学为例》获得江苏省“三创”教育征文二等奖

3) 2017 年 12 月，言伟斐老师发表《基于中职学生关键能力培养的〈服务礼仪〉课程教学实践探讨——以昆山花桥国际商务城中等专业学校为例》于《智库时代》杂志

4) 2017 年 12 月，曾文诗老师发表《服务礼仪课程在中高职实践教学环节的比较研究》于《现代职业教育》杂志

5) 2018 年 1 月，袁媛老师发表《中职旅游管理专业技能型人才的培养》于《考试周刊》杂志

6) 2018年5月,言伟斐老师发表《浅谈中高职课程的有效衔接——以〈服务礼仪〉课程为例》于《读与写(教育教学刊)》杂志

7) 2018年9月,曾文诗老师发表《基于微课模式下的〈服务礼仪〉在中高职课程改革的实践研究》于《读与写(教育教学刊)》杂志

2. 技能大赛获奖:

1) 2016年11月,袁媛,邵文萍,言伟斐老师指导学生获得苏州市技能大赛酒店服务项目二等奖

2) 2016年11月,汤文菲老师获得苏州市技能大赛酒店服务(餐饮)项目三等奖

3) 2016年11月,言伟斐老师指导学生获得苏州市技能大赛导游项目三等奖

4) 2017年1月,邵文萍,袁媛老师获得江苏省技能大赛酒店服务项目中职学生组优秀教练奖

5) 2017年8月,曾文诗老师指导学生获得江苏省技能大赛旅游服务类·酒店服务(餐厅服务+客房服务)项目三等奖

6) 2017年11月,袁媛,邵文萍老师指导学生获得苏州市技能大赛酒店服务项目二等奖

7) 2017年11月,汤文菲老师获得苏州市技能大赛导游项目三等奖

8) 2017年11月,言伟斐,王静老师指导学生获得苏州市技能大赛导游项目三等奖

3. 教学方面获奖:

1) 2017年10月,王静老师在青年教师大比武活动中开设比武课《服务礼仪——坐姿》,获得三等奖

2) 2018年6月,王静老师撰写的《中职旅游 酒店员工的坐姿礼仪》教案在获得苏州市教育学会2017年度优秀教案三等奖

4. 教师获得荣誉:

1) 2018年,言伟斐老师获得“昆山市学科带头人”称号,还担任职教旅游烹饪中心组成员,昆山市职教中心组成员,苏州市旅游服务类(导游)教科研中心副组长

2) 2016年12月,曾文诗老师荣获第三届南京市职业学校优秀学生社团“优秀指导教师”

3) 2017年8月,曾文诗老师荣获江苏省职业学校技能大赛“优秀教练奖”

4) 2018年11月, 宓秋锋, 王静老师聘为导游服务技能评审员

五、问题反思

随着课题研究的不断深入, 我们总结了前一阶段研究成果的同时, 深刻地认识到研究工作才刚刚开始, 所以我们对本课题存在的问题进行了思考:

1. 理论素养不够丰富。课题组成员在专家的指导下, 阅读了一些与课题研究有关的书籍, 丰富了自身的理论素养, 但随着课题研究的不断深入, 越来越感觉到理论知识的缺乏。

2. 本课题中, 针对旅游服务与管理专业的核心课程《服务礼仪》进行中高职课程设计的衔接是研究重点。如何在满足旅游企业对旅游服务与管理专业岗位人才的需求的条件下, 在课程上找出承接点, 以使课程顺利过渡, 实现两者的有效衔接。如何丰富校本课程的内容, 实现多元文化的交流与融合, 提升学生的综合素质。

3. 课题组成员的年轻化, 经验不足, 缺乏专家的引领, 研究积极性有待进一步加强。

4. 进一步加强课题资料的收集、整理、上传工作, 实行专人负责, 做到及时整理、归档、上传。

六、研究设想

1. 课题组成员继续大量阅读相关文献资料, 把握国内外相关研究的最新观点和理论。在实践的基础上深入思考课题相关成果形式, 深化内容, 不断注入新的想法。

2. 课题组成员继续进行《服务礼仪》教学型案例开发撰写与应用, 在搜集整理形成的案例集基础上, 结合课堂展示活动, 运用角色扮演教学法, 开发教学型案例。

3. 通过到旅游企业开展人才需求调研、毕业生回访、召开专业建设指导委员会会议等方法, 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, 形成调研报告

4. 课题组成员根据专项调研结果与数据, 以及旅游服务与管理专业毕业生的岗位需求情况, 在专业建设指导委员会的指导下, 建立《服务礼仪》课程考核评价指标体系和评价标准。

5. 开展课题的交流研讨会, 发挥教师群体自主教研作用, 做到以教师的个人发展促进学校课题研究的发展。进行课题理论学习、典型案例学习与分析、研究, 做好学习心得撰写和交流。

6. 结合课题研究，请专家讲座，组织研讨交流活动，开展以学校教师与专家共同参与课题研究的的活动，促进课题组成员与课题研究共同成长。

7. 进行课题的开发和评估，认真总结课题中出现的的问题和经验。