

课程思政在旅游服务礼仪课程中的实践与探索

陈佳

广州航海学院 海事法律与交通管理学院, 广东 广州 510725

DOI: 10.61369/RTED.2025110045

摘 要 : 当前“立德树人”成为我国高等教育的首要使命和根本任务, 课程思政也成为各高校教学改革的一大方向。旅游服务礼仪这门课程蕴含着丰富的思政元素, 本文从教学目标、教学内容、教学评价三个方面探索了旅游服务礼仪融入课程思政的策略, 使学生在习礼仪知识的同时提升思想政治素养, 提高自身礼仪修养, 为培养德才兼备的旅游管理专业人才提供参考与借鉴。

关 键 词 : 课程思政; 旅游服务礼仪; 课程设计

Practice and Exploration of Curriculum Ideology and Politics in Tourism Service Etiquette Course

Chen Jia

School of Maritime Law and Transportation Management, Guangzhou Maritime University,
Guangzhou, Guangdong 510725

Abstract : At present, "fostering virtue through education" has become the primary mission and fundamental task of China's higher education, and curriculum ideology and politics has also become a major direction of teaching reform in various colleges and universities. The course of tourism service etiquette contains rich ideological and political elements. This paper explores the strategies of integrating curriculum ideology and politics into tourism service etiquette from three aspects: teaching objectives, teaching content, and teaching evaluation, so that students can improve their ideological and political literacy and their own etiquette cultivation while learning etiquette knowledge, providing reference for cultivating tourism management professionals with both virtue and ability.

Keywords : curriculum ideology and politics; tourism service etiquette; curriculum design

引言

礼仪是人类文明进步的重要标志之一, 是一个国家、民族文化的重要组成部分。《旅游服务礼仪》作为高等院校旅游管理的专业课之一, 其主要教学目标就是培养学生的礼仪修养和职业素养, 满足社会对旅游管理人才的需要。

一、开展《旅游服务礼仪》课程思政的必要性

(一) 有助于深化教学内容, 提升课堂教学效果

《旅游服务礼仪》课程教学内容可按照通用类礼仪知识、职业规范和文化习俗知识进行模块划分, 将礼仪修养、道德规范、行为规范、职业规范、尊重信仰、热爱祖国、坚定文化自信等课程思政元素融入理论和实践教学, 使教学内容更加有内涵, 丰富学生的精神涵养, 塑造学生形象气质, 培养学生的礼仪素养, 使学生真正将理论知识内化为自己的言行举止, 让他们自觉约束行为规范, 引导他们学习礼仪背后蕴含的中华优秀传统文化、民族精神, 从而增强他们文化自信, 激励他们自觉践行社会主义核

心价值观^[1]。

(二) 有助于实现教学目标, 培养学生职业素养

旅游服务礼仪的教学目标是培养学生的礼仪修养和职业素养, 但是目前大学生却普遍存在礼仪素养欠缺的问题。高校礼仪的培养重理论, 轻实践。许多院校只是简单开展讲解中华礼仪、商务礼仪和西方礼仪等知识, 没有把职场礼仪、道德素养等和礼仪知识衔接起来, 影响了学生对旅游服务礼仪的深度了解, 不利于他们职业道德素养发展^[2]。在旅游服务礼仪的教学中深入挖掘课程思政元素, 立德树人, 帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观。着力培养学生的服务意识、吃苦耐劳、爱岗敬业、团结合作、人际沟通等职业素养。有助于实现知识与能力目标,

基金项目: 广州市高校一流课程项目, 项目编号: 2023YLKC037。

作者简介: 陈佳(1988.10—), 女, 汉族, 硕士, 广州航海学院海事法律与交通管理学院讲师, 研究方向: 礼仪素养研究、旅游消费行为研究。

情感态度与价值观目标，为旅游企业培养德才兼备的高素质人才^[3]。

二、课程思政融入《旅游服务礼仪》课程的改革实施途径

课程思政引领下的《旅游服务礼仪》课程教学改革要落实全方位、全过程理念，确保思政教育融入教学目标、教学重难点、教学过程、教学案例与教学设计和教学评价中，让思政教育全程贯穿课程教学，让学生在学习旅游服务礼仪专业知识的同时接受思政教育熏陶，从而提高他们道德情操^[4]。当前本校旅游服务礼仪课程思政教学存在思政教学目标设置不清晰、教学内容中思政元素体现不足、实践环节设计待完善、考核方式单一等问题。

（一）以德树人为根本，修订《旅游服务礼仪》思政教学目标

《旅游服务礼仪》课程思政教学是落实立德树人根本任务的重要途径，要全面、深入挖掘教材中蕴含的思政元素，完善课程思政教学目标、教学设计。教师要挖掘各个模块蕴含的思政元素，厘清思政元素和知识点之间的关系，例如从礼仪修养、职业规范、文化习俗和商务礼仪等方面入手，科学制定思政教学目标，把专业知识、职业技能和道德素养融为一体，以社会主义核心价值观为引领，发挥课程育人优势，实现价值引领、职业技能提升的双赢^[5]。详细内容见表1。

表1《旅游服务礼仪》思政教学目标

模块	章节	思政教学目标	
		专业知识与能力目标	情感态度价值观目标
模块一 通用类 礼仪知识	第一章 礼仪文化概述	1.了解礼仪的基本概念，了解礼仪在旅游服务中的作用	1.强调礼仪之于个人、国家的重要意义
	第二章 旅游从业人员的形象礼仪	2.掌握仪容仪表仪态礼仪的要求和具体规范	2.塑造良好的个人形象
	第三章 旅游从业人员的社交礼仪	3.掌握见面、接待、宴请等社交基本礼仪	3.强调为人处世的礼貌礼节
模块二 行业服 务规范	第四章 酒店服务礼仪	4.宴请礼仪融入“光盘行动”和社会责任感教育，强调尊重劳动、珍惜粮食、勤俭节约的中华民族传统美德	4.宴请礼仪融入“光盘行动”和社会责任感教育，强调尊重劳动、珍惜粮食、勤俭节约的中华民族传统美德
	第五章 旅行社服务礼仪	1.掌握酒店、旅行社、景区各部门对员工的素质要求、礼仪规范等	1.树立良好的职业形象
	第六章 旅游景区服务礼仪	2.掌握各个行业基本的语言修养及沟通技巧	2.强调爱岗敬业、遵纪守法、诚信友善等社会主义核心价值观
模块三 文化习 俗知识	第七章 宗教文化礼仪	3.强化服务意识、团队协作、人际沟通等职业素养	3.强化服务意识、团队协作、人际沟通等职业素养
	第八章 国际交往礼仪	4.增强安全责任意识、工匠精神	4.增强安全责任意识、工匠精神
	第九章 主要客源国习俗与礼仪	1.掌握国际交往礼仪，例如会见、签字、国旗悬挂等	1.弘扬爱国主义精神
	第十章 主要少数民族习俗与礼仪	2.掌握不同国家、不同民族的文化、节庆习俗、礼俗禁忌等	2.尊重不同宗教、不同国家、不同民族的文化差异

（二）以教学内容为载体，挖掘《旅游服务礼仪》课程思政教育元素

《旅游服务礼仪》课程中蕴含着丰富的思政元素，以课程教学内容为载体，结合思政目标，深入挖掘思政元素，通过合理有效的教学设计将思政元素润物细无声般地融入在课程教学中。在“通用类礼仪”知识模块融入礼仪之于个人、国家的重要意义，使学生自觉塑造良好的个人形象，注重为人处世的礼貌礼节^[6]。在“行业服务规范”知识模块，通过案例分析、职场管理经验、课外实践教学等多种方式使学生树立良好的旅游服务意识，强化学生的职业素养，强调敬业、诚信、友善等社会主义核心价值观。在“文化习俗知识”知识模块，通过了解宗教礼仪、国际交往礼仪、客源国和少数民族礼仪和习俗，弘扬爱国主义精神，尊重不同宗教、不同国家、不同民族的文化差异，坚持文化平等，坚守文化根本和坚定文化自信^[7]。

具体内容见表2。

表2《旅游服务礼仪》中蕴含的思政教育元素与融入点

主要教学内容	思政元素映射与融入点
第一章 礼仪文化概述	通过案例“中华”二字的脸丢不起，使学生认识到中国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪修养反映了一个国家的形象，认识到礼仪的重要性。激起学生的爱国主义情怀，强化公民责任感。
第二章 旅游从业人员的形象礼仪	通过情景模拟、示范与指导练习等方法将旅游服务人员的仪容、仪表、仪态的理论和实践相结合，使学生认识到个人礼仪在日常生活、工作和学习中发挥的重要作用。自觉树立良好的个人形象和职业形象。
第三章 旅游从业人员的社交礼仪	通过情景模拟、角色扮演等方式掌握见面、接待、宴请的基本礼仪；节选电影《泰坦尼克号》和电视剧《红楼梦》餐饮片段，分析中、西方餐饮礼仪的差异。使学生认识到社交礼仪的重要性，对照标准进行自检和互检，自觉维护个人形象。
第四章 酒店服务礼仪	邀请星级酒店中高层管理者到校开展以“酒店服务礼仪”为主题的专题讲座，使学生树立良好的旅游服务意识，强化学生的职业素养，强调敬业、诚信、友善等社会主义核心价值观。
第五章 旅行社服务礼仪	采用任务驱动的教学方法，设置“旅行社服务”和“旅游展览会服务”两种任务，学生以小组为单位二选一完成任务，锻炼学生团结合作、解决问题的能力，强化学生旅游职业素养。
第六章 旅游景区服务礼仪	带领学生参观旅游景区，细致观察服务人员的服务礼仪，跟随景区讲解员感受服务人员的语言和服务技巧，并认真记录。学生分享参观的心得体会，自觉强化旅游职业素养，审视自己，找差距，找不足，自觉提升。
第八章 国际交往礼仪	以情景模拟和角色扮演的方式进行国际交往中的迎送、会谈、会见、签字仪式、国旗悬挂等礼仪礼节的演练，增强爱国、国家平等、相互尊重的意识。通过分析案例“友情外交”，让学生领悟国际交往中的平等、友善、真诚的国际精神。
第九章 主要客源国习俗与礼仪	以小组分工的形式熟悉不同客源国的饮食特点、礼俗禁忌等，理解、包容不同国家的文化差异，让学生树立尊重客源国文化，坚持文化平等，坚守文化本根和坚定文化自信的意识。
第十章 主要少数民族习俗与礼仪	通过图片、视频、案例等多种形式熟悉我国主要少数民族的服装、传统节日、风俗禁忌等，树立继承和弘扬优秀传统文化，尊重民族文化、民族习俗和民族禁忌的意识，加强各民族团团结的意识。

（三）创新教学方法，突出学生主体地位

要实现思政要素与专业内容深度融合，除挖掘课程思政元素外，还需匹配适宜教学方法。基于学生自主参与意识强的特点，

在《旅游服务礼仪》教学中以学生为中心，采用多样化教学方式。通过角色扮演、情景模拟、案例分析等互动形式，结合示范指导、任务驱动教学，并邀请企业导师进课堂，激发学生兴趣，引导其深入思考，保障课程思政教学实效^[8]。

（四）重构考核体系，聚焦过程性评价

科学的评价体系能全面反映学生学习表现与教学成效。《旅游服务礼仪》课程考核围绕思政目标，将过程性评价与终结性考核相结合。借助雨课堂平台，实时跟踪学生出勤、在线学习、课堂互动及作业完成情况，自动生成评价报告^[9]。同时，通过日常交往观察、同学互评、社团实践评价及企业实习反馈，考核学生礼仪规范践行与职业素养养成。终结性考核以礼仪情景模拟表演为主，着重考查学生礼仪素养与实践能力，强化社会主义核心价值观^[10]。

三、总结

《旅游服务礼仪》作为高等院校旅游管理的专业课之一，其主要教学目标就是培养学生的礼仪修养和职业素养，满足社会对旅游管理人才的需要。在课堂教学中需以学生学习为中心，不断创新教学方法；以学习效果为中心，改革教学评价，注重过程性评价，关注礼仪教育给学生带来的改变；以学生发展为中心，创新教学模式，结合创新创业，培养学生实际动手能力，解决问题能力，创新的能力。教师应当在教学过程中将思想政治教育融入旅游服务礼仪课程教学的各环节、各方面，充分发挥课程的育人价值。使学生在 学习礼仪知识的同时提升思想政治素养，提高自身礼仪修养，培养国家发展所需要的德才兼备的旅游管理专业人才。

参考文献

[1] 李雨轩. 旅游服务礼仪 [M]. 机械工业出版社, 2023: 1-2.

[2] 梁晓梅. 《旅游学概论》实施课程思政改革的路径与方法研究 [J]. 高教学刊, 2020(24): 131-134.

[3] 王婉姝. 课程思政元素在《旅游服务礼仪》课程中的应用与实施路径研究 [J]. 辽宁省交通高等专科学校学报, 2021, 23(03): 88-91.

[4] 唐彩云. 基于 OBE 理念的专题式教学在中职《旅游职业礼仪与交往》课程中的应用研究 [D]. 贵州师范大学, 2024.

[5] 张拓. 课程思政视角下中职旅游专业教学创新探析——以旅游职业礼仪课程为例 [J]. 佳木斯职业学院学报, 2023, 39(11): 215-217.

[6] 罗桃李. 以职业素养为核心的中职旅游礼仪课程教学实践——以着装礼仪为例 [J]. 上海服饰, 2023, (10): 148-150.

[7] 高阳. 中等职业学校旅游服务和管理专业课程思政教学探索 [J]. 铜陵职业技术学院学报, 2023, 22(03): 95-100.

[8] 李玉清. 基于线上线下混合式教学的高职课堂教学质量评价调查研究——以现代物流管理专业为例 [J]. 办公自动化, 2023, 28(06): 39-42.

[9] 江沛. 岗位核心，双轮驱动，四层循环——中职旅游专业礼仪教学模式实践探究 [J]. 亚太教育, 2023, (04): 185-188.

[10] 李小丽, 贺宁蓉. 基于学生满意度的旅游礼仪课程思政教学改革研究——以运城学院为例 [J]. 运城学院学报, 2021, 39(02): 78-83.