

附件 14

## 2019 年全国旅游院校礼仪教学骨干师资培训班

### 学员手册

（以正式报到后领取的版本为准）

**主办单位：**中国旅游协会旅游教育分会

**承办单位：**上海旅游高等专科学校

上海师范大学旅游学院

2019 年 8 月 5 日-8 月 11 日

中国·上海

# 一、培训目标与承办校简介

本次培训旨在围绕推进旅游院校教学改革深化、提高礼仪课程教育教学质量；探讨教学方案、拓展教学视野；促进礼仪课程教师综合素质培养，分享礼仪课程建设实践成果。贯彻理论联系实际的原则，拟请专业院校资深教师、行业协会知名人士、旅游企业高管等主讲，有鲜明的理论性、针对性与实践性。通过学习交流，搭建交流平台，让全国礼仪课程教学相关院校的骨干教师有机会了解和把握礼仪课程的最新成果与专业发展动态。

上海旅游高等专科学校创建于 1979 年，是中国第一所培养旅游高级专门人才的高等学府，原隶属国家旅游局主管，2000 年划归上海市教委属地管理，2011 年，学校通过教育部和财政部国家示范性高职院校建设计划的验收，成为全国唯一一所旅游类国家示范性高职院校。

学校坚持“面向国际、依托行业”的办学理念，以“毕业生在行业的集聚度”和“科研成果对行业的贡献度”为基本办学目标，坚持在与行业发展互助互利、协调共进中，不断提升办学质量和办学实力，形成了“校企合作、工学结合”的人才培养模式和“景校合一、道业贯通”的校园文化建设理念。学校现为世界旅游组织（WTO）附属成员、联合国亚太经社会亚太旅游教育培训机构（APETIT）执委会副主席、亚太旅游协会会员（PATA）、国际展览产业联盟（IEIA）成员，中国旅游协会教育分会副会长单位，上海旅游行业协会副会长旅游教育分会会长单位，上海旅游职业教育集团理事长单位。学校多名教师分别担任教育部旅游管理本科教育指导委员会副主任、教育部旅游行业指导委员会委员等。学校分别是中国旅游名校 T10 联盟成员和中国旅游院校五星联盟成员。

学校现设有会展与经济管理学院、旅游与休闲管理学院、酒店与烹饪学院、旅游外语学院、公共教学部、国际交流学院、继续教育学院等 7 个二级教学机构，具有博士、硕士学位的教师 231 人，硕博总

数占 73%，其中具有博士学位的教师 51 人；双师型教师比例达到 80% 以上。现有国家级教学名师 1 人，上海市教学名师 3 人，海外名师 1 人。近三年以来，列入旅游业青年专家计划 3 人，列入“万名旅游英才计划”之“双师型教师培养项目”20 人，出国访学 14 人，列入上海市教委教师专业发展工程“国外访学进修计划”9 人，“国内访学计划”4 人，“产学研践习计划”12 人。学校人才队伍建设工程“五大计划”项目共 70 项入选，此外，还组建了一支 150 余人的兼职教师队伍。

近年来，学校 2 个专科专业入选教育部、原国家旅游局高等职业院校旅游类示范专业点，2 个专科专业获批为上海市“085”工程重点建设专业，1 个专科专业获批为教育部第一批现代学徒制试点专业，1 个本科专业入选上海市第一批应用型本科建设试点专业等。获得本专科市级及以上教学成果奖 14 项，其中国家级教学成果二等奖 1 项、市级教学成果特等奖 1 项；获得国家及上海市精品课程 11 门，市教委重点课程 21 门，市级教学团队 5 个，市级教学改革研究项目多项。

多年来学校成功举办了中国旅游协会旅游教育分会及国家教育部的“会展管理专业”、“酒店管理专业”、“旅游管理专业”、“高级礼仪师”的骨干教师高级研修班，培训对象既有高等院校的教师又包括了中等职业学校的教师，充分发挥了国家级旅游示范院校的辐射和引领作用。

本次培训由行业专家及国内教育权威专家担任顾问，对项目的专业性、可行性、规范性等方面进行全面指导，促使本项目高起点规划、高标准实施，最终达到预期目标。

培训团队师资由著名旅游院校礼仪课程教育专家、资深专业教师、行业专家及业界知名人士组成，团队成员的遴选注重学科背景的多元性、知识结构的全面性、专业方向的针对性、理论与实践的结合性等方面，构建一支理论水平高，实践经验丰富，具有国际化视角的专业培训团队。

## 二、培训守则

为建立良好的教学秩序，确保教学效果，特制定如下管理要求，请各位学员自觉遵守。

- 1、严格遵守培训日程安排，严禁迟到早退；
- 2、不得带其他与培训无关的人员进入课堂；
- 3、请至少提前五分钟进入上课地点；
- 4、课堂中禁止吸烟；
- 5、上课中，请将手机调制静音状态，严禁在座位上接听电话；
- 6、请勿在课堂上随意议论、喧哗走动、随意进出；
- 7、不得无故缺课。如有特殊原因需请假，应提前向班主任申请；
- 8、上课时穿着应整洁、得体、严禁穿拖鞋、背心和其他不雅服饰，严禁在上课期间吃零食；
- 9、请妥善保管随身贵重物品，注意人身及财产安全；
- 10、主题讲座和专题讨论期间注意文明礼貌，言辞分寸，严禁人身攻击；
- 11、本次培训将执行严格的考勤制度，缺勤三分之一以上将不能获得证书；
- 12、授课教师课件属于个人知识产权，请勿在未征得同意的情况下强行索取。

请全体学员务必严格遵守以上要求，违反规定者将给予警告直至取消；培训资格，并将相应情况反馈至学员所在单位。

### 三、日程安排

时 间		教 学 内 容	主讲人	主持人
8 月 5 日 (周一)	下午	学员报到/入住		
8 月 6 日 (周二)	8:15-9:00	开班仪式	康年、刘莉 莉、杨芳	张杰
	9:00-11:30	文明的力量——人格魅力	鲍鹏山	杨芳
	14:30-17:00	教师的语言沟通技能与技巧	朱国定	张杰
	18:30-20:00	教学研讨	全体学员	刁婵媛
8 月 7 日 (周三)	9:00-11:30	餐桌礼仪的课程设计与规划	林明珠	张晶
	14:30-17:00	市区上海中心大厦教学考察	全体学员	张杰
8 月 8 日 (周四)	全天	世茂洲际深坑酒店		
8 月 9 日 (周五)	9:00-11:30	教师的职业礼仪素养	隆玲	张晶
	14:30-17:00	五星级酒店的服务礼仪与规范 (实操)	张洁静	杨芳
	18:30-20:00	学员交流座谈	全体学员	刁婵媛
8 月 10 日 (周六)	9:00-11:30	旅游服务礼仪课程的教学方法	王丽华	张晶
	14:30-17:00	教师的压力与情绪管理之展现自 己最佳状态/结业典礼	刘德艳	杨芳
8 月 11 日	中午前	离校		

备注：以上课程会略有调整，具体以报到日为准。

#### 四、师资介绍

##### 顾问

康 年 上海师大副校长/教授、中国旅游协会旅游教育分会副会长

刘莉莉 中国旅游协会旅游教育分会秘书长

##### 师资（按授课顺序）

鲍鹏山 文学博士、著名作家、学者，上海开放大学教授

朱国定 南开大学哲学硕士、上海师范大学哲法学院教授

林明珠 英国斯特拉斯克莱德大学餐旅博士、香港理工大学教授

隆 玲 复旦大学法学硕士、上海师范大学旅游学院教授

张洁静 经济学硕士、上海东湖集团组织人事部和人力资源部经理

王丽华 管理学博士、东北财经大学旅游与酒店管理学院副教授

刘德艳 上海交大管理学博士、上海师大旅游学院教授

#### 五、专家简介

**鲍鹏山** 文学博士、著名作家、学者。上海开放大学教授。央视《百家讲坛》、上海电视台《东方大讲坛》、上海教育电视台《世纪大讲坛》、山东教育卫视《新杏坛》等栏目主讲嘉宾。出版著作二十多部，全国多家杂志的专栏作者。

**朱国定** 南开哲学硕士、上海师范大学哲法学院教授、资深德育课程培训师、长期从事管理心理学、公共关系学等培训工作。

**林明珠** 英国斯特拉斯克莱德大学餐旅博士、香港理工大学教授，研究领域为餐饮旅游国际化人才培养模式、民宿服务质量分级管理、餐饮社交礼仪管理。同时还是国际餐饮烹饪职业资格证鉴定评审老师、国家餐饮与烹饪比赛裁判员与训练师。

**隆 玲** 复旦法学硕士、上海师范大学旅游学院教授。上海市普通话考评员、上海国际礼仪指导师特聘专家组成员。

**张洁静** 经济学硕士、高级经济师、中国饭店业注册高级职业经理人、国家职业资格认证人力资源管理师、上海东湖（集团）公司组织人事部和人力资源部经理，上海师范大学客座教授。

**王丽华** 管理学博士、东北财经大学旅游与酒店管理学院副教授。

国家旅游局 5A 景区质量评审专家库成员，国家旅游质量监督员，教育部与旅游行业的服务技能大赛裁判等。

**刘德艳** 上海交大管理学博士、上海师范大学旅游学院副教授，著名媒体时事类话题评论员、央视财经、上海第一财经、上视新闻、东方卫视特邀资深嘉宾。

## 六、课程简介

### ▲《文明的力量——人格魅力》鲍鹏山

——中国是文明古国。文明的国民是国家的力量。文明是国家的管理方式，是社会的运作方式，是人的行为方式。作为人类灵魂的工程师，文明的传播者，教师应当不断丰富学识，提升素养和人格魅力去影响身边的人。

### ▲《教师的语言沟通技能与技巧》朱国定

——本讲座主要传授教师语言交际的要义：选择合适的语料，愉悦沟通；组织恰当的语句，激励沟通；建立共识的领域，高效沟通；利用有利的语境，智慧沟通；以遵循平衡的原则，和谐沟通。此外，讲座还就教师语言交往的原则、柔性手段的运用，以及倾听、委婉的艺术作了解读。

### ▲《餐桌礼仪的课程设计与规划》林明珠

——本课程将以餐桌礼仪课程的特色来分享如何从设计、规划到执行课程。并由不同的教学方法及实际演练，让学员们可以体验该课程的精彩之处。

### ▲《教师的职业礼仪素养》隆玲

——教师是国家文化的传承者，必须具备良好的职业礼仪素养，方能真正做到教书育人、为人师表。通过学习，帮助教师在职场上做到把握角色、尊重他人、懂得感恩、约束自我，以行动去感染学生，让教师的美丽从内而外地优雅绽放。

### ▲《五星级酒店的服务礼仪与规范（实操）》张洁静

——本课程旨在教授礼仪课程时，如何结合星级酒店员工在日常对

客服务中的服务礼仪与规范，从具体的仪容仪表、姿势仪态、服务用语等各个环境进行示范演练，以达到理论与实践相结合，提升学生的实操能力，提高教学质量。

### ▲《旅游服务礼仪课程的教学方法》王丽华

——课程结合旅游业的特点、根据教材内容分别设计不同的教学方法，例如讲授法、研讨法、演示法、情景模拟法、案例分析法、角色扮演法、头脑风暴法等实现知行合一的教学目标。

### ▲《教师的压力与情绪管理之展现自己最佳状态》刘德艳

——课程通过分析教师职场压力来源，分析抗压的人格特征及不良的压力应对方式，探讨管理情绪的技巧及职场压力的管理技巧。为教师在职场上提供自我调解的方法，更好地以最佳状态提升教学质量。

## 七、实践教学点介绍

### 上海中心大厦

上海中心大厦（Shanghai Tower），是上海最高的摩天大楼，整个大厦面积 433954 平方米，建筑主体为 119 层，总高为 632 米，结构高度为 580 米，由美国 Gensler 建筑设计事务所的“龙型”方案作为大厦细部深化的蓝本，由同济大学建筑设计研究院完成施工图出图。象征着中国经济的高速前进，中国旅游事业的蓬勃发展。

上海中心大厦作为一幢综合性超高层建筑，以会展、酒店、观光娱乐、商业等 5 大功能区建造，包括大众商业娱乐区域，低、中、高、办公区域，企业会馆区域，精品酒店区域和顶部功能体验空间。其中“世界之巅”观光厅位于“上海中心”第 118 层，垂直高度达 546 米，面积千余平方米，呈三角环形布局，包裹落地超大透明玻璃幕墙，可 360 度俯瞰上海城市风貌，有城市展示观看台，娱乐，VIP 小型酒吧、餐饮、观光会晤等功能。



## 世贸深坑酒店

在静静地沉睡了几十年之后，深坑终于以全新的风貌展现在世人面前。世茂集团充分利用了深坑的自然环境，极富想象力地建造了一座五星级酒店，整个酒店与深坑融为一体，相得益彰。这是人类建筑史上的奇迹，也是自然、人文、历史的集大成者。被美国国家地理誉为“世界建筑奇迹”。

世茂深坑洲际酒店位于上海市松江国家风景区佘山脚下的天马山深坑内，海拔负 88 米，于采石坑内建成，是世界上海拔最低的酒店。酒店遵循自然环境，反向天空发展的传统建筑理念，下探地表 88 米开拓建筑空间，是世界首个建造在废石坑内的自然生态酒店。

酒店客房沿崖壁而建，面向深坑，充分彰显“融于自然”的设计理念。主楼使用玻璃和金属板材，曲线的立面形式源于“瀑布”。所有酒店客房都设置阳台作为“空中花园”，可以近距离观赏对面百米飞瀑和深坑内景致。

## 八、工作人员联系方式

总 负 责：杨芳 13564858185

常务负责：张杰 13917712756

## 九、交通方式

会议及住宿地址：田林路 1 号(近柳州路)，上海田林宾馆。

火车方式：

1、抵达上海火车站：坐地铁 1 号线到“漕宝路站”，打的到上海田林宾馆（地铁费 5 元，打的费 16 元左右，时间 10 分钟）。

2、抵达上海南站火车站：打的到上海田林宾馆（打的费 20 元左右，时间 15 分钟）。

3、抵达上海虹桥火车站：坐地铁 10 号线到“**虹桥路站**”，同站转乘地铁 3 号线到“**上海南站**”，出站后打的到上海田林宾馆（地铁费 6 元，打的费 20 元左右，时间 15 分钟）。

**飞机方式：**

1、抵达上海浦东机场：坐**机场大巴 7 线**，抵达上海南站后，打的到上海田林宾馆（机场大巴 25 元，打的费 20 元左右，时间 1.5 小时）

2、抵达上海虹桥机场：请**参考**火车抵达虹桥站的路线图。