

中等职业学校公关礼仪专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

公关礼仪（180400）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向企事业单位，培养从事公共关系服务、文化宣传、礼仪、接待、客户服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	前台接待、会议接待、礼宾接待、公关员、礼仪人员、办公室文员、礼仪主持人、展览讲解员、形象设计、客户服务	公关员（五级、四级）、秘书（五级、四级）、展览讲解员（五级、四级）、礼仪主持人（四级）	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有善于与人沟通的职业意识和传播真实信息的职业道德。
3. 具有热情、主动、认真、自律、缜密、耐心的职业态度。
4. 具有较好的气质形象和心理素质。
5. 具有较强的语言表达和社交能力，并具有良好的礼仪风范。

6. 具有一定艺术修养和较强的沟通能力。
7. 具有较强的公关意识和良好的专业形象。
8. 具有一定的文化知识基础和人文素养。

(二) 专业知识和技能

1. 掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件。

2. 掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务。

3. 熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备。

4. 掌握会展服务安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务。

5. 掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通。

6. 了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理。

7. 了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业的服务礼仪。

8. 掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等。

9. 掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计。

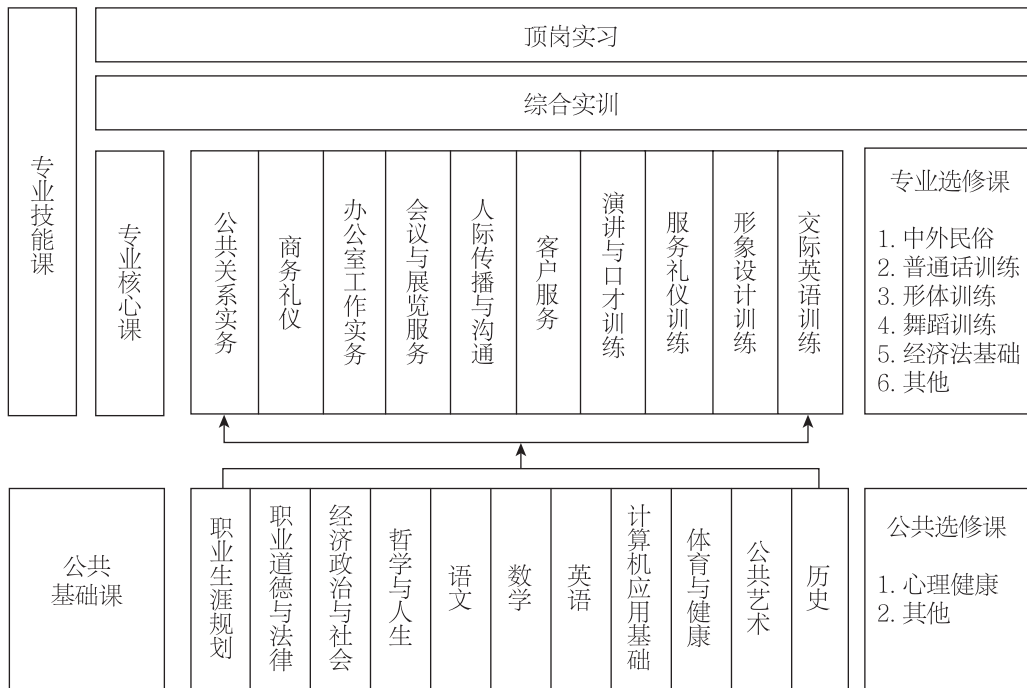
10. 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等简单交流。

七、主要接续专业

高职：公共关系

本科：公共关系学

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	32

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	198
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	162
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	198
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共关系实务	理解公共关系的内涵及公共关系的三要素；能筹划招待会、社会赞助、开幕（开业）典礼、开放参观、小型联谊及商务展示、商务考察、商务谈判等活动，并能做好资料准备及接待、讲解等服务；了解企业形象传播的原则和方法，能编写企业宣传资料，组织广告宣传，策划并实施企业内部媒介的宣传；能根据危机处理程序协助领导做好协调工作	108
2	商务礼仪	掌握现代商务礼仪的特点与原则，掌握形象礼仪、办公室礼仪、见面礼仪、商业接待与拜访礼仪、通信礼仪、位次礼仪、商务宴请礼仪、语言礼仪、商务旅行礼仪、商务馈赠礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、商务交往中的涉外礼仪等	108

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	办公室工作实务	掌握日常接待的基本类型及接待礼仪，能按程序接待客人；掌握正确接听和拨打电话的基本常识；能进行办公室日常事务处理；掌握信息收集、整理、传递、存储的方法；能草拟简单公文及宣传应用文、礼仪应用文；能办理文件收发；能进行公文归档与立卷；熟练操作打印机、复印机、传真机、碎纸机、扫描仪、装订机、数码相机、摄像机等办公设备	108
4	会议与展览服务	能接受展会预订，进行会展前的协调及接待物品准备等；能进行会展场所的布置；能熟练进行迎宾及礼仪接待服务；能进行会议记录，做好各种类型会议的现场服务；能熟练操作音响、投影仪等会展设备；能做好会展后续服务和辅助服务	72
5	人际传播与沟通	了解人际传播的概念、类型、特点、过程与技巧；掌握沟通的原则、技巧和方法；能运用语言、非语言、书面及电子沟通技巧与客户沟通；了解常用沟通方式；能够与客户、媒体等进行有效沟通	72
6	客户服务	能进行客户调查、客户需求与类型分析；能接待客户投诉，进行客户投诉分析，能有效处理客户投诉；熟悉客户服务程序和服务方式；能建立客户信息数据库	72
7	演讲与口才训练	了解普通话语音基础，掌握口语表达的基本要求及方式、技巧；掌握演讲稿写作及演讲的技巧；掌握辩论的特点和类型；掌握主持的技巧；掌握面试口才、推销口才、谈判口才、社交口才的特点和技巧	72
8	服务礼仪训练	理解服务礼仪的基本理念和基本原则；掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、物业服务礼仪、金融服务礼仪、通信服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业的服务礼仪	54
9	形象设计训练	了解形象设计的概念及社会作用，掌握形象设计的过程及构成要素；能编制日常形象设计方案；能根据自然色的条件进行日常服装服饰形象设计及色彩、款式搭配；能根据自然色的条件进行日常妆容设计，并进行生活妆、时尚妆化妆；能根据自然条件及服装服饰、妆容需要进行头发吹风及徒手造型	54
10	交际英语训练	了解交际英语基础知识，能运用英语进行日常接待、拨打电话、会展服务、处理事务等工作情景的简单交流	54

2. 专业选修课

- (1) 中外民俗。
- (2) 普通话训练。
- (3) 形体训练。
- (4) 舞蹈训练。
- (5) 经济法基础。
- (6) 其他。

3. 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成累计一学期的综合实训，实训时间可集中也可分散在各学期进行。通过完成公关服务、礼仪服务等实践工作及岗位工作任务，了解企业公关服务、礼仪服务的流程和相关制度，清楚相关部门的工作职能和各工作岗位的职责，训练专业技能，培养较强的公关意识和良好的专业形象，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识，培养独立完成工作任务的能力。

4. 顶岗实习

顶岗实习一般安排在学生在校学习的最后一年，并选择在公关礼仪工作为主要岗位的企事业单位进行。在顶岗实习中让学生接触与本专业相关的实际工作，熟练专业操作技能，锻炼综合运用所学的知识独立分析和解决实际问题的能力，为顺利走向工作岗位奠定基础。同时，让学生感受企业文化，适应企业管理，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√					
	职业道德与法律	2	32		√				
	经济政治与社会	2	32			√			
	哲学与人生	2	32				√		
	语文	11	198	√	√	√			
	数学	9	162	√	√	√			
	英语	11	198	√	√	√			
	计算机应用基础	8	144	√	√				
	体育与健康	8	144	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√			
	历史	2	36			√			
	小计	59	1 046						
专业技能课	专业核心课	公共关系实务	6	108	√	√			
		商务礼仪	6	108	√	√			
		办公室工作实务	6	108			√	√	
		会议与展览服务	4	72			√		
		人际传播与沟通	4	72			√		
		客户服务	4	72				√	
		演讲与口才训练	4	72			√	√	
		服务礼仪训练	3	54		√			
		形象设计训练	3	54	√				
		交际英语训练	3	54				√	
		小计	43	774					
	综合实训	30	540					√	
	顶岗实习	30	540						√
小计	103	1 854							
合计	162	2 900							

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

（一）教学要求

公共基础课应坚持以生为本的理念，既要考虑公共基础课要为专业技能课服务，也要考虑为学生的终身发展服务。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

在专业技能课教学过程中，应立足于培养学生学习专业知识与技能的兴趣，以学生为本，注重“教”与“学”的互动，激发学生学习的兴趣和动力。通过参观公关公司、礼仪服务公司、会展公司等相关企业或企业相关部门，加强学生对工作岗位的认知。

加强理论与实践的融合，推行基于问题、基于项目、基于案例的教学方法，发挥学生的主观能动性和创造力，让学生身在其中、如临其境，使学生能够熟练运用知识解决实际问题，培养学生的实践能力和创新能力。

充分运用现代化教育技术，构建立体化、交互式的教学环境，将教学内容直观地展现在学生面前，提高教学效果。

（二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十二、教学评价

教学评价要充分考虑职业教育的特点和公关礼仪专业课程的教学目标，评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等，要特别注重对学生情感态度与价值观的发展进行评价。

教学评价要体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，坚持终结性评价与过程性评价相结合，定量评价与定性评价相结合，教师评价与学生自评、互评相结合的原则，注重考核与评价方法的多样性和针对性，应特别注意引入行业、企业的考核与评价标准，并邀请行业、企业专家参与考核与评价，使学生适应行业、企业的考核与评价方法与机制。

结合公关礼仪专业的特点，建立发展性考核与评价体系，可通过多种方式，对学生课内外的行为举止、学习态度和学习方法以及所表现出的发展潜能等，采用等级或分数评定与描述性评定相结合的形式进行全面综合的评价。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

(一) 校内实训实习室

校内实训实习必须具备形体与礼仪实训室、形象设计实训室、公关传播实训室、会议服务实训室、办公室工作实训室等实训室，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	形体与礼仪实训室	墙面镜	1~4 面
		把杆	1 根 / 面墙
		音响	1 台
		DVD 机	1 台
		电视机	1 台
		体操垫	1 张 / 生
		更衣柜	1 个 / 生
2	形象设计实训室	化妆台（固定式或移动式）	1 台 / 生
		化妆品	1 套 / 生
		吹风机	1 个 / 生
		假半身人体模型	1 个 / 组
		烫台	1 个
		电热蒸汽熨斗	1 个
		裁缝机	1 台
		礼服、旗袍、领结、领带、胸花、彩纸等	若干
3	公关传播实训室	数字摄录一体机	1 台
		三脚架	1 个
		采访话筒	1 个 / 组
		无线话筒	2 个
		有线话筒	2 个
		计算机	1 台
		显示器	1 台
		彩电	1 台
		DVD 机	1 台
		非线性编辑系统	1 套

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
4	会议服务实训室	签到台	1套
		签到簿、笔	1套/组
		天幕布	1套
		背板、条幅	1套
		主席台桌椅、台布	1套
		会议桌椅	1套
		发言讲台	1张
		主席台座签	1套
		带把茶杯、杯垫	1套/组
		花卉盆景	1套
		多媒体设备（包括多媒体计算机、投影仪、幕布、实物展台、功放、音响等）	1套
		便携式计算机	1台
5	办公室工作实训室	台式计算机	1台/生
		打印、复印、传真、扫描一体机	1台/组
		碎纸机	1台/组
		装订机	1台/组
		办公桌椅	1套/生
		接待桌椅	1套
		录音笔	1台/组
		电话机	1台/组

（二）校外实训基地

校外实训基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上具备较强指导力量的企事业单位，能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成公关服务、礼仪服务等核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习。

十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置

标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有中等职业学校教师资格，具有良好的师德，关注学生发展；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注公关礼仪行业发展的动态，对公关礼仪工作岗位及其专业知识有较深入的研究，具有公关礼仪工作经验或实践经历。

专业实训应配备指导教师，指导教师必须具有行业、企业工作经历或经过行业、企业培训。应根据专业技能课程开设的需求，从企事业单位聘请具有丰富教学经验的中级职称以上公关礼仪专业人员担任教学工作。顶岗实习阶段，应配备专业教师，协助行业的专职指导教师做好学生的指导工作。

十五、其他