

# 徐州开放大学康养类专业

## 现代养老服务礼仪课程标准（试行）

### 一、课程性质与任务

本课程是徐州开放大学康养类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程。课程的主要内容包括老年服务人员职业形象礼仪的塑造和老年服务工作中的服务礼仪规范。本课程的任务是使学生熟悉老年人服务礼仪的基本理论知识，熟练掌握礼仪在老年人服务工作中的应用技巧，具备良好的职业礼仪素养和行为习惯，为今后各门专业课程的学习及从事老年人服务工作奠定基础。

### 二、课程教学目标

#### （一）知识目标

1. 了解老年人服务礼仪的重要性。
2. 掌握老年服务人员职业形象的规范要求。
3. 掌握老年日常服务工作中的礼仪规范。
4. 掌握老年人服务工作中的语言沟通技巧。

#### （二）能力目标

1. 能够塑造服务人员良好的职业形象。
2. 能够与老年人进行融洽的沟通交流。
3. 运用心理健康服务礼仪做好老年人的心理疏导。
4. 做好对患病老人的护理服务。
5. 能够秉承职业礼仪修养，尽心尽力做好老年人的服务工作。

#### （三）职业情感目标

1. 培养学生良好的职业素质和行为习惯，具备良好的职业礼仪素养。
2. 提升学生的职业认同感、责任感。

### 三、参考学时

36 学时。

### 四、课程学分

2 学分。

### 五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考课时
1	老年服务礼仪概述	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解老年服务礼仪的原则和本质</li> <li>2. 了解老年服务礼仪的基本理论</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教学</li> <li>2. 课前阅读、收集资料</li> <li>3. 案例分析</li> <li>4. 五人小组讨论</li> </ol>	2
2	老年服务人员仪容礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解老年服务工作中发式、化妆、表情等仪容修饰的原则及具体要求</li> <li>2. 了解头、面、身体等因素的配合原则</li> <li>3. 掌握仪容修饰的方法和技巧</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教学</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 情景教学</li> <li>4. 面部化妆实训</li> </ol>	4
3	老年服务人员着装礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解服饰的内涵及功能</li> <li>2. 了解工作中的着装原则及具体要求</li> <li>3. 了解饰品的使用规范</li> <li>4. 了解不同场景对服饰的要求</li> <li>5. 掌握相关工作服饰的正确穿戴方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教学</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 角色扮演</li> <li>4. 着装礼仪实训</li> </ol>	4
4	老年服务人员举止礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解不同工作场景中常见的行为礼仪要求</li> <li>2. 掌握常见体态（手姿、站姿、蹲姿、坐姿、行姿、行礼等）的基本要领</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前阅读、收集资料</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 举止礼仪实训</li> </ol>	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考课时
5	老年服务人员言谈礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解言谈中的基本礼仪要求</li> <li>2. 掌握工作中的礼貌用语和禁忌用语</li> <li>3. 掌握不同应用场景下（书面、电话、日常沟通等）的用语规范</li> <li>4. 掌握与老年人的沟通技巧</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前阅读、收集资料</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 多媒体教学</li> <li>4. 两人组角色扮演实训</li> </ol>	4
6	老年人生活照料服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解常见的照料老年人（称谓、餐饮、病患沟通等）的基本要求与禁忌</li> <li>2. 掌握基本的生活照料技能</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前阅读、收集资料</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 情景教学</li> <li>4. 角色扮演</li> <li>5. 生活照料技能实训</li> </ol>	3
7	老年人心理健康服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解常见的老年人心理状态及需求</li> <li>2. 掌握相关的老年人心理护理措施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 多媒体教学</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 情景教学</li> <li>4. 两人组角色扮演</li> <li>5. 临床见习</li> </ol>	3
8	老年病患护理服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解护患关系的基本礼仪知识</li> <li>2. 了解与老年病患沟通的技巧与禁忌</li> <li>3. 掌握护理操作过程中的礼仪规范</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前阅读、收集资料</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 病患护理技能实训</li> <li>4. 角色扮演</li> <li>5. 临床见习</li> </ol>	3
9	老年产品推广与银发营销礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解常见的老年人需求及相应产品的营销技巧</li> <li>2. 了解营销过程中的体态、沟通、社交等基本礼仪规范</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前阅读、收集资料</li> <li>2. 案例分析</li> <li>3. 情景教学</li> <li>4. 五人组角色扮演</li> <li>5. 集体讨论</li> </ol>	3

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考课时
10	日常社交 与老年人 婚恋服务 礼仪	1. 了解基本的社交礼仪知识（称谓、介绍、握手、名片、电话、宴请、馈赠等） 2. 了解婚恋过程中的相关礼仪知识（追爱与拒绝、书信、约会、做客、送花等）	1. 课前阅读、收集资料 2. 案例分析 3. 情景教学 4. 角色扮演 5. 集体讨论	3
11	传统节日 与老年人 寿庆服务 礼仪	1. 了解传统节日习俗的相关知识 2. 掌握寿庆的相关礼仪（寿堂布置、祝寿仪式、寿庆招待、寿庆柬贴等）	1. 多媒体教学 2. 案例分析 3. 情景教学 4. 角色扮演 5. 集体讨论	3

## 六、教学建议

### （一）教学方法

本课程的教学环节包括课堂讲授、强化实训、综合测评等。其中课堂讲授是通过教师对理论知识的讲解，结合多媒体课件，采取项目驱动教学、案例教学、多媒体教学、实验室教学、示范操作教学等方法，使学生能够掌握基本理论并能将知识应用于实践当中。强化实训是针对课程中需要反复训练项目进行专项实训，使学生能够将知识应用自如。通过学习提高职业礼仪素质，展现家政服务人员的良好职业道德和形象。

### （二）评价方法

#### 1. 评价原则

本课程应坚持形成性评价与终结性评价相结合的原则，重视对学生应用所学知识解决实际问题能力的考核评价，以及学习态度、实训、角色扮演等多元化评价。

#### 2. 考核方式

本课程可采用百分制进行综合测评。主要的评价内容有：

（1）基础知识评价：占总评价的40%。主要采用试卷测试。从本课程的情

况出发,闭卷主要考核观察、分析问题的能力及相关知识的掌握情况。

(2) 过程性评价: 占总评价的 30%。其构成要素为学生学习态度(含出勤、课堂纪律), 课堂笔记、课堂提问成绩、课后作业完成情况。

(3) 活动性评价: 占总评价的 30%。主要结合实践课练习中家政服务人员的服饰与仪容礼仪、行为礼仪、工作模拟训练、小组讨论、角色扮演、演讲、调查报告等多种形式进行。

### (三) 教学条件

1. 课堂教学条件: 多媒体设备及资料、实物及教学物品。
2. 实训条件: 参照实训室配备标准进行。

### (四) 教材编写

结合职业院校学生实际,以三基(基础知识、基础理论、基本技能)、五性(思想性、先进性、科学性、适用性、启发性)为原则,以应用为目的,以必要、够用为度,基础知识仅限概念、要点、结论等,少讲理论多实练,侧重技能、态度(素质)培养;根据老年服务企业具体岗位所要求的职业技能,把知识、能力、态度分解为若干个任务,把完成任务的方式方法作为子任务;每个任务中包括若干子任务,每个子任务都以实际案例为核心,通过“学习目标、实际案例、问题讨论、方法指导、知识学习、操作步骤、实战演练、拓展学习、教学测评”等部分组(构)成有职业特色的完整教学体系。

### (五) 数字化教学资源开发

利用现代信息技术开发录像、光盘等多媒体课件,通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台,使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。积极利用电子书籍、期刊论文、数字图书馆、校园网、各大网站等网络资源,使教学内容从单一化向多元化转变,通过职业指导教师的指导或辅导,使学生知识和能力的拓展成为可能。