

旅游管理专业人才培养方案

（扩招）

白银矿冶职业技术学院

2019 年 10 月

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称级代码

- 1.专业名称：旅游管理专业
- 2.专业代码：640101

二、招生对象

高中生、中职生、退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工

三、修业年限

3 年，弹性学制，实行学分制

四、职业面向

岗位及岗位群	职业能力	岗位具体能力要求	就业方向	课程设置
1. 导游 1.1 地方陪同导游 1.2.全程陪同导游	导游业务能力	接待服务技能； 导游演说与表演技能； 人际沟通与交往技能； 日程控制与协调技能； 观察能力与创新能力； 组织能力与团队协作能力； 投诉与危机事件处理技能；	各大旅行社、各个旅游景点	导游基础知识 客源国概况 导游业务
2、旅行社市场部工作人员	开拓旅游市场能力、旅游推销能力	市场调查和信息获取能力； 旅行社产品设计和开发的过程与方法； 旅行社产品的价格策略； 销售渠道的组织与建立； 语言表达与人际沟通技巧； 公共关系与创新思维；	各大旅行社市场部	旅游资源开发 旅游市场营销
3.旅行社门市部工作人员	旅游客能力、旅游推销能力、旅游公关能力	服务礼仪与服务用语； 日常接待技能； 语言表达技巧； 人际吸引技巧； 产品促销方法； 信息整理与归纳技能；	旅行社门市部、客服公关部	办公自动化 旅游政策与法规

4.旅行社计调	旅游资源的开发能力、协调能力	服务语言与服务行为； 设计组合与灵活应变技能； 协调与沟通技能； 监督控制与成本控制； 报价竞价与创新思维；	旅行社产品研发部、市场部、办公室	旅游服务心理学 旅行社业务
5、旅游景区服务人员	导游技能、沟通能力、接待能力	景区导游技能； 景区接待服务技能； 旅游商品的推销与鉴别技能； 娱乐设施设备的操作与维护技能； 园林园艺的展示技能； 景区个性化服务技能； 处理客人投诉技能；	各个景区	旅游英语 旅游市场营销 旅游服务心理学
6、旅游景区管理人员	旅游景区的管理能力、开发能力、协调能力、组织能力	旅游景区资源管理方法； 旅游景区的市场定位和营业推广； 旅游景区产品设计与促销； 旅游景区人力资源的管理； 旅游景区设施设备的规划与管理； 旅游景区主要部门的管理； 旅游景区部门之间相互关系的处理；	各个景区	景区管理实务

五、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业注重培养适应旅游业发展需要的、具备旅游管理专业知识，能从事旅游资源开发、利用与保护、旅游市场营销以及旅行社、酒店、景区等旅游企事业单位管理工作，也可在各类企事业单位、政府机关及有关部门从事管理、服务等工作的具有较强解决实际问题能力的复合应用型高级专门人才。

（二）培养规格

1.知识结构

- （1）掌握从事本专业必需的文化基础知识，包括：掌握政治理论、熟悉卫生急救知识，懂得计算机基本操作、会正确使用传真机等；
- （2）熟悉各重要旅游线路及景点的基本知识；
- （3）熟练掌握导游服务的基本流程；
- （4）熟练掌握计调工作的基本流程及各项知识；

(5) 掌握英语口语知识，熟记大量的旅游接待与服务的常用句型，能与外籍游客进行基本沟通；

(6) 掌握旅游产品设计、营销专业知识；

(7) 掌握旅游景区服务、基层管理知识；

(8) 了解本国及主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗等基础知识。

2.能力结构

(1) 接待服务技能；

(2) 演说与表演技能；

(3) 公关技能；

(4) 良好的形态、礼仪风范和公关社交能力；

(5) 具有办公自动化设备的使用能力；

(6) 投诉与危机事件处理技能；

(7) 具有旅行社组团及旅行团接送能力，和旅游团常见问题的处理能力；

(8) 旅行社产品设计和开发；

(9) 娱乐设施设备的操作与维护技能；

(10) 旅游景区资源及主要部门的管理；

(11) 会展策划能力；

(12) 具有餐饮服务的能力；

(13) 具有客房服务的能力；

(14) 具有景点导游讲解的能力；

(15) 具有一定的分析、欣赏、评价的鉴赏分析和审美能力；

(16) 初步具备现代化旅游组织、经营管理的能力。

3.素质结构

(1) 基本素质：具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，良好的思想品德；具有爱岗敬业、忠于职守的品质和良好职业道德；具有一定的文化修养，有健康的人文科学素质和审美情趣；具有能适应工作生活环境、敢于竞争、迎接挑战的身心素质；

(2) 职业素质：具有敬业爱岗、严谨求实、一丝不苟的工作作风；具有胜任社区管理与服务专业的工作岗位，解决实际问题的专业素质；具有严明的组织纪律和职业操守意识；具有团队精神和协作意识；具有不断学习和发展创新意识。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

1. 思想道德与法律基础

本课程主要进行社会主义道德教育和法制教育，帮助学生增强社会主义法制

观念，提高思想道德素质，解决成长成才过程中遇到的实际问题。

2.毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论

本课程着重讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，充分反映马克思主义中国化的三大理论成果，帮助学生系统掌握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。

3.大学语文

本课程是高等职业教育课程体系中一门必修的职业通用课程，主要以学生发展为本，重在培养具有良好人文素养和较强职业能力的高素质人才。以模块化的学习内容、项目化的实训指导、多元化的学习资源、过程化的学习评价，结合课堂讨论、课外阅读、技能竞赛，实现理论与实践一体化，全面提升学生的语文素养。

4.应用文写作

本课程以培养学生在工作中的实用写作能力为主旨，突出写作与职业性、能力训练相结合，使学生掌握常用的财经应用文写作基本技能，并具备高级应用型人才所需要的写作能力及文章分析与处理能力，增强学生的职业能力和就业竞争力，为学生学好各门专业课和将来进入社会从事实际工作奠定良好的基础。

5.大学生创新创业教育

本课程是一门创新创业通识课，以培养学生创新意识和创业精神，提高学生创业能力为目标。通过帮助学生提高创业素质，训练创新思维，发现创业机会，构建商业模式，撰写创业计划书，创建公司和科学筹资，让大学生点燃创业激情，快速掌握创业精髓，增强市场驾驭和应变能力，收获创业之果。

6.职业生涯规划与创业就业指导

本课程是公共基础课和必修课。课程结合提升学生就业、创业竞争力和发展力需求，突出就业知识与技能、创业发展及职业素养的培养。通过本课程的学习，能够使学生掌握职业规划和就业的基础知识，初步具备就业与创业的核心能力；并为学生在职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的个性特性、职业特性；个性创业素养、个体创业能力等方面提供必要的知识。为个人的生涯发展和社会的创新推动、提高自身就业竞争力，展现良好职业素养，为今后职业发展与事业发展拓展通道。

7.大学英语

《高职英语》作为高职经济管理系各专业的一门重要的公共基础课程，为发展的高技能应用型人才，为学生最终走向社会打下语言和常见的英文表达基础。

通过本课程的学习，使学生具备一定的英语基础知识和基本技能，具有初步的英语语言综合应用能力，即一定的听说、读、写、译的能力，能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头

和书面交流。高职英语作为一门公共基础课程，是一门综合性的英语课程，它涉及各行业的基本专业词汇、日常生活的交际用语等，为学生以后学习物流英语、高速铁路乘务英语等专业英语打下基础，也为学生学习专业课中的英文术语打下基础。

（二）专业核心课程描述

1.导游基础知识（72 学时）

《导游基础知识》是旅游服务与管理专业的专业核心课程。通过该课程的学习，了解中国历史、民族民俗、宗教文化、古代建筑、古代园林、饮食文化、风物特产相关的基本知识。提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对宗教文化、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。

2.办公自动化（32 学时）

本课程的性质属于理论与实践相结合的专业主干课，有很强的实践性；其目的是通过实训，提高学生的动手操作能力，熟练掌握从业人员应具备办公室管理的基本技能，能够适应各种体制企业的岗位要求。其任务是使学生把理论与实践相结合起来，在现有的条件下，掌握办公室工作主要环节的操作内容、要求、技能，提高动手能力。

提高学生动手能力是高职教学的特色，办公技能，包括对电脑软件的熟练运用和对现代化办公设备的使用是必须掌握的核心技能之一，它包括对 Microsoft Office 软件套装的熟练使用，和对微型计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪等电脑外围设备的基本操作，从而提高工作效率，为今后走上工作岗位打下坚实的基础。

3.旅游服务心理学（48 学时）

通过本课程的教学，使学生能够正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对旅游服务心理学有一个总体的认识。使学生掌握旅游服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识，学会用旅游服务心理学理论分析和解决旅游服务中遇到的心理问题。使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对旅游管理活动实践的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事管理工作打下基础。

4.旅游政策与法规（64 学时）

《旅游政策与法规》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门项目核心课程，也是参加国家导游资格考试、获得导游资格证，从而取得导游证的必考课程。准确运用相关法律法规，依法维护国家利益以及旅游者、旅行企业和自身的合法权益。主要包括宪法基本知识和合同法律规范，以及旅游业管理法律部分，包括旅行社、导游人员、旅游饭店、旅游交通、旅游资源保护等方面的管理法律制度。

还有就是涉及保护旅游者合法权益法律部分，包括旅游安全与旅游保险法律、旅游者出入境管理法律、消费者权益保护与旅游投诉等内容。

5.中国旅游地理（72 学时）

《中国旅游地理》是旅游管理专业的一门专业基础课程，是服务于旅行社导游、计调、外联等工作过程的综合基础课，对旅游资源、旅游景点的认知，是导游、计调、外联等工作过程必备的知识准备。

6.客源国概况（72 学时）

《客源国概况》是旅游管理专业的一门专业基础课程，旅游客源国概况是一门介绍、研究中国主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等内容的学科。本课程旨在通过对主要客源国家各个方面的学习和研究，熟悉、掌握相关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作，更好地服务游客，促进我国旅游业的持续发展。是酒店管理、旅游管理等专业学生的基本必修课程之一。

7.旅游英语（96 学时）

《旅游英语》课程是高等职业教育导游和旅游管理专业的专业核心课和专业能力提升课程。旅游英语课程涵盖导游英语（地陪方向）、领队英语、中华旅游（（文化）、大美龙江（黑龙江旅游资源）、世界生态旅游数字博物馆四大板块。培养学生英语的实际运用能力和增进学生的服务意识，使学生了解旅游业、著名旅游景点与东西方传统文化，培养学生英文导游的专业知识和技能，使学生能流利进行景点讲解及涉外服务交际，使学生能够熟悉旅游管理和导游工作的主要程序和方法，为今后从事涉外旅游服务与管理工作打下良好的专业基础。

8.旅游市场营销（72 学时）

《旅游市场营销》课程是高等职业教育导游和旅游管理专业的专业核心课和专业能力提升课程。重点培养学习者的旅游市场调查与分析、新市场开发、新产品设计与营销的能力，培养社会服务意识、顾客意识、形象传播意识等基本素养，使其能具备现代旅游市场营销理念，熟悉旅游市场营销基本理论体系和应用方法，能够运用市场营销策略对特定的旅行社、旅游景区等旅游企业进行整体营销策划，通过改进或创新旅游企业产品，促进旅游产品销售。适应旅游企业对经营、销售和营销策划人才的需求。

9.导游业务（72 学时）

《导游业务》是旅游管理专业的一门专业方向课。通过本课程的学习，使学生对导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点，以及导游服务质量管理等相关问题有清楚的认识；熟练掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施，以及各种导游的技能与方法，提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。

10.导游业务（72 学时）

《旅游资源开发》是高职旅游管理专业的一门专业选修课程。在旅游管理专业课程体系中，属于“个性化发展模块”中的专业选修模块课程。在旅游职业能力的培养中起着重要的支撑作用。

通过学习基本概念、原理、技术方法、最新理念，并运用所学知识，结合实际，完成旅游业调查与实践。使学生学会撰写旅游资源调查报告，旅游业发展建议及导游词编写要点等。通过本课程的学习与训练，学生能够完成旅游资源开发认知（包括认识旅游资源、旅游资源分类）、旅游资源赏析与开发（包括地文景观类旅游资源、水域风光类旅游资源、气象气候与天象旅游资源、生物景观类旅游资源、历史古迹类旅游资源、古典园林类旅游资源、民俗民风类旅游资源、文学艺术类旅游资源、旅游人造景观、旅游商品类旅游资源）、旅游资源调查（包括旅游资源调查和旅游资源评价）、旅游资源开发（提炼旅游资源开发理念、旅游资源开发可行性研究、旅游资源开发模式）、旅游资源保护与可持续发展（旅游资源保护和旅游资源可持续发展）五个模块共 19 项学习任务。

11.旅行社业务（72 学时）

《旅行社业务》是旅游服务与管理专业的一门专业方向课程。通过本课程的学习，要求学生提高对旅行社行业的认知，可以综合运用管理学知识、旅行社设立与经营的知识来设计旅游线路、制定线路价格、销售旅游线路产品；使学生具备从事旅行社经营的基本职业能力和未来职业发展能力。

12.景区管理实务（72 学时）

《区管理实务》本课程是高职学校旅游专业的一门专业核心课程，也是专业必修课。课程的主要作用是通过项目教学，使学生会旅游景区的服务工作，也会对景区的服务质量实施监控和管理，使学生具备从事景区服务与管理具体业务工作的职业能力，切实提升本专业学生对专业知识的综合应用能力和实际动手能力。

13.实训类课程描述

学 年	学 期	实践教学名 称	周 数	主要实践内容	实践场所
一	1	服务礼仪	3	导游人员服务中的仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范；服务员风度与素养。	礼仪训练室
	2	旅游策划实训	3	旅游战略、旅游形象、旅游产品、旅游景观、旅游商品、旅游线路、旅游营销和旅游文化的策划方法。	导游模拟实训室、校外实训基地

二	3	导游模拟	3	对旅游管理专业所涉及的基本知识和核心技能有进一步的熟悉和运用；通过案例分析、模拟工作、仿真演练等多形式、项目的综合训练。	导游模拟实训室、校外实训基地
	4	旅游咨询实务	3	从旅游咨询礼仪、旅游门市接待咨询、旅游与健康咨询、旅游安全、旅游维权咨询；旅游景区业务咨询、旅游饭店业务咨询、旅游攻略制定等几个方面讲解。	导游模拟实训室、校外实训基地
三	5	景区旅游营销	3	对旅游市场营销的内容有基本掌握，增强营销意识从而掌握旅游市场营销	导游模拟实训室、校外实训基地
	6	毕业设计/毕业实习	18	将所学的知识应用于工作实际，将所收集数据、阅读的文献、分析、整理，完成设计说明或毕业论文。	导游模拟实训室、校外实训基地
总计			33		

七、教学进程总体安排

（一）课程教学安排

在教学安排上，坚持循序渐进、分段实施、素能并育。第一、第二学期主要安排思想道德与法律基础、大学英语等公共基础课和导游基础等专业基础课，培养学生的人文素养和职业基本技能。第三、第四、第五学期主要安排旅游政策与法规、旅游市场营销、导游业务、旅游资源开发、旅行社业务等职业技能相关的课程。按照“旺工淡学”的原则，在每年寒暑假用三周时间，根据相关岗位的要求，强化学生具体工作岗位技能的训练，培养学生专业岗位技能；通过中国革命史、中国优秀传统文化、职业生涯规划 and 就业指导等课程培养学生的爱国爱岗敬业意识、人际交往能力和职业迁移能力。第六学期，让学生进行毕业设计，利用所学专业理论结合企业真实导游或景区管理岗位工作，完成一篇毕业论文或工作总结。

（二）课程建设思路

旅游管理专业能力本位课程体系设计的基本思路是：通过调研收集就业岗位的职业能力信息，由专业建设委员会专家确定专业对核心能力的要求，专业教学

团队根据知识、技能、素质进行整合，根据整合的核心能力的要求制定符合高职教育规律的化专业课程体系。

按照职业不同岗位的要求，将课程设计为导游讲解、计调业务、景区设计和管理、旅行社管理等四大模块。每一模块分为理论教学、情景模拟、项目实训、综合实践四个部分，将传授知识、能力培养、素质提高结合在一起。

（三）教学进程安排一览表

1.理论课进程安排表

序号	课程性质	课程名称	学分	总学时合计	考核形式		开设学期和周数					
					考试	考查	一	二	三	四	五	六
1	公共基础必修课	职业生涯规划	4	64	√						√	
2		创新创业基础	4	64	√						√	
3		思想道德与法律基础	4	64	√		√					
4		特色理论	4	64	√			√				
5		大学英语	4	64	√		√					
6		大学语文	4	64	√			√				
7		应用文写作	4	64	√			√				
公共基础必修课小计			28	448	√							
8	专业基础必修课	导游基础知识	4.5	72	√		√					
9		办公自动化	2	32	√				√			
10		旅游服务心理学	3	48	√				√			
11		旅游政策与法规	4	64	√				√			
12		中国旅游地理	4	64	√		√					
13		客源国概况	4.5	72	√			√				
专业基础必修课小计			22	352								
14	专业必修课	旅游英语	6	96	√					√		
15		旅游市场营销	4.5	72	√				√			
16		导游业务	4.5	72	√					√		
17		旅游资源开发	4.5	72	√						√	
18		旅行社业务	7	112	√					√		
19		景区管理实务	4.5	72	√						√	

专业必修课			31	496								
1	公共 限定 选修	茶文艺	2	32		√	√					
2		中华老字号文化概论		32		√		√				
3	专业 限定 选修	国际酒店管理概论	2	32		√			√			
4		经济学原理与实务		32		√				√		
理论课程小计			4	64								
合计			85	1360		√						

2.实训课进程安排表

序号	课程性质	课程名称	学分	总学时	考核形式		开设学期和周数					
				合计	考试	考查	一	二	三	四	五	六
1	专业实训课	服务礼仪	3	144		√						
2		旅游策划实训	3	144		√						
3		导游模拟	3	144		√						
4		旅游咨询实务	3	144		√						
5		景区旅游营销	3	144		√						
6		毕业设计/毕业实习	18	540		√						√
专业实训合计			33	1260								

3.课程结构、理论课和实训课比例

课程类型	公共基础必修课	专业基础必修课	专业必修课	限选	实训	毕业设计	合计
学时数	448	352	496	64	720	540	2620
占总课时	17.10%	13.44%	18.93%	2.44%	27.48%	20.61%	

比例							
----	--	--	--	--	--	--	--

课程类型	理论课	实训课
学时数	1360	1260
占总课时比例	51.91%	48.09%

八、实施保障

1.师资队伍

本专业现有相近或相关专业专任教师 8 名，具有大学本科学历 8 人，占教师总数的 100%，中、高级职称 4 人，占教师总数的 50%，双师型教师 2 人，占教师总数的 25%，其中有 3 人具有较长企业工作经验。专兼职教师具体情况见下表：

序号	姓名	学历	毕业院校、专业	专业 职称	职业资格证
1	张东红	本科	兰州商学院 企业管理	副教授	会计从业资格证
2	符文艳	本科	华东理工大学 投资经济专业	讲师	会计师
3	张桂芬	本科	西北师范大学 经济法专业	讲师	律师证
4	王雨晴	本科	甘肃政法学院	讲师	
5	魏蔚	本科	徐州工程学校，市场营 销(营销与策划方向)		中国市场营销经 理助理资格证
6	陈国虎	本科	重庆工商大学 社会工作专业		心理咨询师（三 级）
7	顾颖	本科	兰州陇桥学院 会计专业		会计从业资格证
9	李静	本科	陕西师范大学旅游管		导游资格证

2.教学设施

（1）办公自动化实训室

主要仪器设备：服务器、交换机、计算机、投影仪、各类教学软件。

主要实验（训）项目：文秘综合操作、办公事务综合操作等。

（2）形体礼仪实训室

主要仪器设备：多媒体投影设备、电脑、音响、形象镜、化妆台、储物柜。

主要实验（训）项目：职业形象设计、导游服务礼仪、形体训练等。

（3）语音室

主要仪器设备：语音设备、电脑、多媒体设备等。

主要实验（训）项目：导游普通话口语训练。

（4）模拟导游实训室

实训室主要进行导游模拟教学，以大型数字显示系统、音响系统、主机系统为依靠，将充分发挥“教师引导，学生为主”的现代教育理念，涵盖讲授、辅导、模拟、测试、互动协作等诸多教学环节。通过灵活采用讲授教学、模拟训练教学、实训教学等多种教学方法，并辅以个人学习、自我训练等多种组织形式，把实际环境搬到了课堂上。实训室提供 3D 情景旅游业务实训平台、实景旅游实训平台、综合教学平台等教学模拟平台。

主要实训项目：让师生能够在高仿真的环境中进行模拟导游讲解，熟悉景区内的各种元素、综合教学、课后考试等，提高学生的导游讲解技能和服务技能，提升学生就业的核心竞争力。

（5）校外实践教学基地建设

在优化校内实训室的同时，我系还积极向外开拓建立了黄河石林旅游风景区基地，红军会师景区，康辉旅行社实习基地等校外实习基地，以保证学生的实践教学，争取实现与企业联合培养、共同互利的双赢局面。

3.教学资源

按照高职教育及学生岗位目标的教学要求，以能力训练与测试为主要定位，立足“做什么，怎么做”，通过职业判断能力训练、职业实践能力训练、职业拓展能力训练训练，提高学生的职业能力。同时，将考取导游资格证融于平时的课堂教学，使学生能够及时掌握理论知识，培养学生的实践动手能力，将理论与实践相结合，全面提高学生的职业能力。学材选用上，本专业选取高等职业教育“十三五”规划教材和导游资格考试用书。

4. 教学方法

合理利用多媒体信息技术，激发学生学习兴趣。一是鼓励教师根据课程的特点，将大量的图片、音乐、视频资料运用到教学中，开展模拟导游等实训教学；二是开展现场教学，按照项目导向原则，开展景点现场导游等实境训教；三是结合导游服务、酒店服务的全过程或者关键环节开展，深入实施项目驱动的教学方法；四是教学互动，将《百家讲坛》、《探索与发现》等栏目的相关历史、考古、民俗等方面视频作为教学参考资料，为学生自学提供一定的帮助。通过各种手段，激发学生的学习兴趣，拓展专业知识与技能，巩固和提高教学效果。

5.考核与评价

本课程主要考核与评价学生是否能够运用所学旅游、管理等基本理论知识、导游基本业务等，完成针对不同工作岗位的工作任务。考核的最终评价由三部分考核评价构成，各考核评价方式分别按满分 100 分独立计分：

（1）期末考核评价及方式

期末考核即期末考试，采用闭卷的形式，考试时间为 100 分钟，评价主体为

教师。考试题型不少于四种类型、小题数量不少于 40 个（含技能操作题），考试内容要覆盖各个章节并适当突出课程的重点内容，试题要合理安排难度结构，难易程度要适中，题目难易程度分为易、较易、较难、难四个等级。每套试卷中，难易程度题目所占比例一般为：易占 20%，较易占 50%，较难占 25%，难占 5%。同时试题要合理安排题目的能力层次结构，每套试卷中，各能力层次题目所占的比例一般为：识记占 10%，领会占 30%，一般应用占 50%，综合应用占 10%。

（2）教学过程评价

教学过程考核主要考察学生的学习态度、职业素养、掌握技能的熟练程度、案例分析能力、实训报告的完成情况和团队协作情况等。评价依据：平时表现（25%）+作业成绩（25%）+课堂讨论（25%）+技能考核（25%）。考核方式采用考勤、课外作业、操作等方式，考核主体为教师评价、学生互评。

学生学习评价表

姓 名		系 别		专业	旅游管理	
班级		时 间		评课人		
课程						
指标	分值	评估标准	评价等级			
			优秀	良好	及格	不及格
学 习 态 度	5 分	1. 上课遵守纪律，专心听讲，肯动脑筋 2. 不迟到不早退，考勤状况良好 3. 尊重老师、上课不打岔、不打瞌睡做小动作、不玩手机 4. 认真听讲，坚持预习、复习上课主动举手，积极回答老师提出的问题	5 分	4~3 分	2 分	1 分
期 末 测 试	80 分	得分公式：期末测试成绩占总评成绩 80%	(100~85) 80%	(84~70) 80%	(69~60) 80%	(59~0) 80%
平 时 作 业	5 分	认真、独立地按时完成老师课后布置的作业	5 分	4~3 分	2 分	1 分

学 习 能 力	5 分	1. 能够掌握科学的学习方法，解决学科中的问题 2. 课前有预习和充分准备，课后有复习和做作业 3. 经常阅读与旅游学科有关的课外书籍，关注本学科的前沿知识和热点问题	5 分	4~3 分	2 分	1 分
学 习 效 果	5 分	1. 学习积极主动，达到老师要求合格的教学目标。 2. 学会学习和解决问题，形成一定的能力和方法。 3. 学生的情感、态度、价值观都得到相应的发展。	5 分	4~3 分	2 分	1 分
得分						

6.质量管理

(1) 强化思政课程教育

要结合退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工等群体特点，学校、社区、企业、家庭协同配合，创新思政课程教学模式，构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”。要梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。以过程性和日常学习考核评价为主，不断增强思想政治教育的针对性和实效性。

(2) 坚持学生分类管理

对录取的退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工等群体单独编班，制定有针对性的管理办法，确保不同学习群体学生在校期间享有同等权利，履行同等义务。根据教育部《普通高等学校学生管理规定》，进一步修订完善本校学籍管理相关规定，实行弹性学习时间，学业年限 2-5 年，累计学分达到毕业要求，由学校颁发普通全日制专科毕业证书，与普通学生毕业证书相同。学生达到最长修学年限尚未达到毕业要求的，按照相关规定，颁发肄业证或结业证。

(3) 改革考核评价方式

要强化质量意识，加强过程性考核评价，要积极推行技能抽查、技能监测、综合素质评价和毕业生质量跟踪调查等考核评价方式。退役士兵可以免修服役岗位相关专业课程，获得相应学分。对于取得职业技能等级证书的，根据证书等级和类别按规定免修相应课程。服役经历可以视作相关岗位实习经历和参加社会实践活动。按照技能测试原则，下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工

等群体的学习培训经历、职业技术技能鉴定证书、相关专业从业经历等，经学校通过审核或技能测试，可认定为学历教育相关实训课程学分。

九、 毕业要求

（一）本专业学生必须修满 118 学分，其中必修课 110 学分，限选课和创新创业素质拓展课 8 学分；

（二）取得本专业教学计划规定的职业资格（岗位技能）证书：（选其中一项）

资格证书类别	资格证书名称	等级
导游员证	导游证	1
景区讲解员	景区讲解员证	2
酒店管理师	酒店管理师证	2
茶艺师	茶艺师证	2
展览讲解员	展览讲解员证	2

编写人员：建设工程管理教研室
2019年10月

附：课程标准

《创新创业教育》课程标准

一、课程概述

1. 课程定位

在国家“大众创业、万众创新”的新时代背景下，创新、创业已成为时代鲜明的特征和大学生们自我实现价值的首要选择。为贯彻落实新形势下，党中央以及省教育厅关于做好大学创新创业与就业工作的各项文件精神，按照我院的具体部署，针对全院学生开设《创新创业教育》课程，促进我院学生的创业与就业。《创新创业教育》是面向我院全体学生开展的创新创业教育的核心课程，纳入学校教学计划。建议学时 32。

2. 课程基本理念和设计思路

《创新与创业教育》课程基于彼得·德鲁克的《创新与创业精神》介绍，以大前研一《创新者的思考》、檀润华的《发明问题解决理论》为主介绍创新与创业方法论；以对各行各业创业者的成功案例剖析为主，尤其是对全国信息类、互联网类等优秀的创新创业企业案例的剖析。采用以课堂教学为主、以个性化创新创业指导为辅，理论和实践课程交替进行的教学模式。在内容上尽量安排通俗易懂的、与实际联系紧密的创新创业相关知识，从创新与创业的概念讲起，进而引出创业意识与创新精神、创业者特质与创业素质研究、市场与创业机会，逐步深入的讲解创业管理、创业计划与资源整合。最后讲述初创期企业经营管理，从而引导学生积极参加城市职业学院“大学生创新创业训练计划”项目，为学生介绍创新与创业的最新知识。

二、课程目标

通过《创新创业教育》课程教学，应该在教授学生创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神等方面达到以下目标：

1. 情感能力、专业能力的培养

使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识。认识创新、创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。

2. 方法能力的培养

使学生具备必要的创新意识和创业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。

3. 社会能力的培养

使学生树立科学的创新、创业观念。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践，即使创业不成功，企业家创新创业精神也会引导他在就业工作岗位上拥有自身的优势和核心竞争力，并拥有突出的表现并做出卓著的工作成绩。

三、教学内容和教学要求

（一）教学内容

学习章节主题	教学内容	主要知识点
第一章 创业概论	1、大学生当前就业形势分析 2、大学生创业的社会环境 3、创业的基本理论和知识 4、创业精神的本质、来源、作用与培育	1、了解创业的要素。 2、分析创业的形式。 3、掌握创业的过程与阶段。
第二章 当代高校大学生创业现状	1、中国高等院校创业教育 2、当代中国大学生的创业 3、大学生创业的选择与借鉴 4、提高大学生创业成功率的思考	1、中国高校创业和创业教育概况，我国高校创业教育的模式。 2、当代中国大学生创业教育定位，创业项目的选择分析，创业借鉴。 3、高等院校重在培养创业意识、提高创业素质，营造全社会浓郁的创业环境和氛围。
第三章 创业、创新与创业管理	1、系统化的创新精神 2、有目的创新和创新机遇的七个来源 3、创新原则 4、从创新到创业的过程 5、创业管理的内涵与特征	1、创业精神，变革是永恒的，创业不代表高风险。 2、创新要求，创新禁忌，创新的三个条件。 3、创新的过程，从创新到创业，创业管理的本质特征，创业管理与传统企业管理的区别。
第四章 创新与创业者的源头	1、用创业打破旧秩序 2、挑战自己，创新思想 3、数字时代开创事业的构思法 4、企业家成功的必备条件 5、什么是开创事业必需的	1、网络商业的关键是附加值，国际竞争力的杀手锏：“生产指挥中心”，电子商务衍生的商机，远程教育将称为一项巨大产业，前所未有的创业时代。 2、创业者的共同点，市场细分极其重要，制定创业计划书的几点建议。 3、具有不同思考方式的性格互补“二人组”是企业发展的原动力。

第五章 TRIZ 与 产 品 设 计	1、产品设计理论及其内容 2、原理解的分级与理想解 3、产品进化过程及进化定律 4、设计中冲突 5、技术冲突解决原理 6、物理冲突解决原理	1、设计过程模型，创新设计的内容，TRIZ：发明问题解决理论，TRIZ 主要工具。 2、概念设计中的试凑法，新概念分级，理想解。 3、产品进化过程曲线，产品优化，产品进化模式，进化理论的应用，产品进化过程案例。 4、技术冲突问题解决过程，物理冲突解决方法，分离原理与发明原理的关系。
第六章 创业团 队管理	1、构建创业团队 2、创业团队成功的关键要素 3、创业团队管理方法 4、培养沟通协调能力和团队精神	1、掌握黄金团队理论，构建团队。 2、掌握基本的团队管理方法。
第七章 创业项 目书	1、创业计划书的概念和作用 2、创业计划书的基本内容 3、创业计划书的一般框架 4、优秀创业计划书实例分析	1、了解创业计划书的意义和原则。 2、掌握创业计划书的主要内容和格式要求，学会制作计划书。
第八章 创业融 资、创业 风险与 危机管 理	1、融资的基础知识 2、大学生创业融资渠道 3、大学生创业融资中应该注意的问题 4、创业风险的类型 5、创业前期风险、过程风险、后期风险 6、创业危机管理	1、掌握融资基本知识和创业融资渠道。 2、机会风险，技术风险，市场风险，资产风险，管理风险。 3、各种风险危机，以及危机预防，危机预防的步骤，危机预防的途径，危机处理，危机恢复管理。

（二）教学要求

学习章节主题	教学要求
第一章 创业概 论	1、识 记：大学生目前就业形势严峻 2、领 会：大学生创业的要素、大学生创业的过程与阶段 3、简单应用：大学生可以选择的创业形式

第二章 当代高校大学生创业现状	1、识 记：大学生创业计划大赛 2、领 会：大学生创业的产业领域和创业策略的选择 3、简单应用：大学生创业成功率的对策
第三章 创业、创新与创业管理	1、识 记：创新原则、创业管理的本质特征等 2、领 会：创新的三个条件。 3、简单应用：有目的创新和创新机遇的七个来源。 4、综合应用：两个重要的创业模型。
第四章 创新与创业者的源头	1、识 记：行动力、创业者的共同点等 2、领 会：打破“心理之墙”的方法。 3、简单应用：数字时代开创事业的构思法，想象力训练法。 4、综合应用：创新想法转化为创业行动。
第五章 TRIZ 与产品设计	1、识 记：TRIZ：发明问题解决理论、TRIZ 主要工具等 2、领 会：概念设计中的试凑法，新概念分级，理想解。 3、简单应用：技术冲突问题解决过程，物理冲突问题解决过程。 4、综合应用：发明原理，分离原理。
第六章 创业团队管理	1、识 记：创业团队的关键要素。 2、领 会：团队精神在团队管理过程中的重要作用。 3、简单应用：团队有效管理的方法和技巧。 4、综合应用：创业团队高效运作。
第七章 创业项目书	1、识 记：创业计划书的概念和作用。 2、领 会：创业计划书的基本内容。 3、简单应用：搭建创业计划书的一般框架。 4、综合应用：制定创业计划书。
第八章 创业融资、创业风险与危机管理	1、识 记：融资基础知识、创业风险的类型 2、领 会：融资渠道，创业的前期风险，过程风险和后期风险。 3、简单应用：技术冲突问题解决过程，物理冲突问题解决过程。 4、综合应用：创业融资管理和创业危机管理。

四、课程实施

（一）课时安排

教学单元	讲课	实验	上机	合计
第 1 章	2	0	0	2
第一节 大学生当前就业形势分析	0.5	0	0	0.5
第二节 大学生创业的社会环境	0.5	0	0	0.5
第三节 创业的基本理论和知识	0.5	0	0	0.5
第四节 创业精神的本质、来源、作用与培育	0.5	0	0	0.5
第 2 章	2	0	0	2
第一节 中国高等院校创业教育	0.5	0	0	0.5
第二节 当代中国大学生的创业	0.5	0	0	0.5
第三节 大学生创业的选择与借鉴	0.5	0	0	0.5
第四节 提高大学生创业成功率的思考	0.5	0	0	0.5
第 3 章	6	0	0	6
第一节 系统化的创新精神	1	0	0	1
第二节 有目的创新和创新机遇的七个来源	2	0	0	2
第三节 创新原则	1	0	0	1
第四节 从创新到创业的过程	1	0	0	1
第五节 创业管理的内涵与特征	1	0	0	1
第 4 章	6	0	0	6
第一节 用创业打破旧秩序	1	0	0	1
第二节 挑战自己，创新思想	1	0	0	1
第三节 数字时代开创事业的构思法	2	0	0	2
第四节 企业家成功的必备条件	1	0	0	1
第五节 什么是开创事业必需的	1	0	0	1
第 5 章	6	0	0	6
第一节 产品设计理论及其内容	1	0	0	1
第二节 原理解的分级与理想解	1	0	0	1
第三节 产品进化过程及进化定律	1	0	0	1

第四节 设计中冲突	1	0	0	1
第五节 技术冲突解决原理	1	0	0	1
第五节 物理冲突解决原理	1	0	0	1
第 6 章	2	0	0	2
第一节 构建创业团队	0.5	0	0	0.5
第二节 创业团队成功的关键要素	0.5	0	0	0.5
第三节 创业团队管理方法	0.5	0	0	0.5
第四节 培养沟通协调能力和团队精神	0.5	0	0	0.5
第 7 章	3	0	0	3
第一节 创业计划书的概念和作用	0.5	0	0	0.5
第二节 创业计划书的基本内容	1	0	0	1
第三节 创业计划书的一般框架	1	0	0	1
第四节 优秀创业计划书实例分析	0.5	0	0	0.5
第 8 章	5	0	0	5
第一节 融资的基础知识	0.5	0	0	0.5
第二节 大学生创业融资渠道	1	0	0	1
第三节 大学生创业融资中应该注意的问题	0.5	0	0	0.5
第四节 创业风险的类型	1	0	0	1
第五节 创业前期的风险	0.5	0	0	0.5
第六节 创业过程中风险	0.5	0	0	0.5
第七节 创业后期的风险	0.5	0	0	0.5
第八节 创业危机管理	0.5	0	0	0.5
合计	64	0	0	64

（二）教学方法与手段

本课程中采用课堂教学与课外训练相结合的方式，主要采取案例分析、情景模拟、小组讨论、师生互动、角色扮演、社会调查和第二课堂比赛等方法充分调动了学生的积极性。

（三）教材选用和主要参考资料

1. 选用教材：

- （1）《创新与创业》，何鹏著，2014 年。

(2) 《大学生创业指导》，李钢著，国防工业出版社，2010 年版；

2. 参考资料：

(1) 《大学生创新创业教程》，普通高等学校通识教育“十二五”规划教材，陈奎庆等著，科学出版社，2014 年第 1 版；

(2) 《创新与创业精神》，彼得·德鲁克著，上海人民出版社，2002 年第 1 版；

(3) 《创新者的思考：发现创业与创意的源头》，大前研一著，机械工业出版社，2007 年第 1 版；

(4) 《创新设计—TRIZ:发明问题解决理论》，檀润华编著，机械工业出版社，2002 年第 1 版。

(5) 《创业学导论：原理、训练与应用》，张耀辉著，机械工业出版社，2011 年版；

(6) 《大学生创业教育》，钟晓红著，北京理工大学出版社，2010 年版；

(7) 《大学生创业教育与指导》，葛海燕著，清华大学出版社，2013 年版；

(8) 《创业能力心理学》，刘穿石著，陕西师范大学出版社，2004 年版；

(四) 考核方式

在评价方式方面，采用定量和定性评价相结合的方式，即知识考试定量与实践操作定性相结合；在评价重点方面，采用过程评价和结果评价相结合的方式，加强过程评价，学期 1/3 以上学时缺课的学生，即取消考试资格；评价内容方面，从学生对知识的理解和掌握程度以及实际形成的创业项目书两大方面进行评价，以开卷考察的形式进行考核。

总评成绩=学生平时听课为 10%+课外作业为 30%+课堂讨论 10%+创业项目书评分 50%。

课程标准制订人：马列教研室

《大学生职业发展与就业指导》课程标准

一、教学对象：在校高职学生

二、课程性质：大学生职业发展与就业指导课现阶段作为公共课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

三、教学目标：通过本门课程教学，使学生在三个方面实现发展：

（一）态度层面：通过本课程的教学，学生树立起职业生涯发展的自觉意识，树立积极正确职业态度和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为实现个人的生涯发展和社会发展主动做出努力的积极态度。

（二）知识层面：通过本课程的教学，使学生了解职业发展的阶段特点；清晰地了解自身角色特性、未来职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识。

（三）技能层面：通过本课程的教学，大学生具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。

四、能力要求

1、职业态度转变

要求：了解职业角色知识和能力要求，建立积极正确的职业态度。

2、自我认识、自我规划能力

要求：使学生树立自己的专业意识，增加专业兴趣，初步确定就业行业去向。更好地了解自己，建立适合自己的职业生涯规划。

3、人际交往能力

要求：掌握与同学、老师、上级、同事建立良好合作关系的方法和技巧。

4、求职就业能力

要求：全面提高掌握专业知识与技艺、敬业精神、学习意愿和可塑性、沟通协调能力和基本的解决问题能力等求职就业的能力，增强适应就业市场竞争的能力。

五、教学内容

本课程在教育过程中全程实施，总课时 38 学时。学时具体教学内容安排如下表：

学 期	教 学 内 容	课 时	教 学 方 法	教 学 目 标
第 一 学 期 (18 学 时)	（一）职业发展与规划导论 1.职业对个体生活的重要意义、高校毕业生就业形势； 2.所学专业对应的职业类别，以及相关职业和行业的就业形势； 3.职业发展与生涯规划的基本概念； 4.生涯规划与未来生活的关系； 5.职业角色与其他生活角色的关系； 6.大学生活（专业学习、社会活动、课外兼职等）对职业生涯发展的影响。	2 学 时	课 堂 讲 授、典型 案 例 分 析、小组 讨论	通过讨论及案例分析的形式介绍职业对个体生活的重要意义激发大学生关注自身的职业发展；了解职业生生涯规划的基本概念和基本思路；明确大学生活与未来职业生涯的重要关系。
	（二）影响职业规划的因素 1.影响职业生涯发展的自身因素； 2.影响职业生涯发展的职业因素； 3.影响职业生涯发展的环境因素。	2 学 时	课 堂 讲 授、调查、 案 例 分 析、小组 讨论	使学生了解影响职业发展与规划的内外重要因素，为科学、有效地进行职业规划做好铺垫与准备。
	（三）认识自我 1.能力与技能的概念；能力、技能与职业的关系；个人能力与技能的评定方法； 2.兴趣的概念；兴趣与职业的关系；兴趣的评定方法； 3.人格的概念；人格与职业的关系；人格的评定方法； 4.需要和价值观的概念；价值观与职业的关系；价值观的评定方法； 5.整合以上特性，形成初步的职业期望。	4 学 时	课 堂 讲 授、使用 测 评 工 具、小组 讨论	引导学生通过各种方法、手段来了解自我，并了解自我特性与职业选择和发展的关系，形成初步的职业发展目标
	（四）了解职业 1.我国对产业、行业的划分及概述；我国劳动力市场的基本状况；国内外职业分类方法； 2.影响劳动力市场的因素；	2 学 时	课 堂 讲 授、分组 调查、课 堂讨论、 优秀毕业	使学生了解相关职业和行业，掌握搜集和管理职业信息的方法。

	<p>3.根据设定的职业发展目标确定职业探索的方向；</p> <p>4.职业信息的内容：工作内容、工作环境、能力和技能要求、从业人员共有的人格特征、未来发展前景、薪资待遇、对生活的影响等；</p> <p>5.做充足职业准备。</p>		生报告与调研	
第 一 学 期	<p>（一）了解职业环境</p> <p>1.探索学校、院系、家庭以及朋友等构成的小环境中的可利用资源；</p> <p>2.了解国家、社会、地方区域等大环境中的相关政策法规、经济形势，探索其对个人职业发展的意义和价值。</p>	2 学 时	课 堂 活 动、典型 案例、小 组讨论	使学生了解所处环境中的各种资源和限制，能够在生涯决策和职业选择中充分利用资源
	<p>（二）职业发展决策</p> <p>1. 决策类型；职业生涯与发展决策的影响因素（教育程度、工作及家庭对决策的影响，个人因素及环境因素）；</p> <p>2.决策相关理论；决策模型在职业生涯与发展决策过程中的应用；</p> <p>3.做出决策并制定个人行动计划；</p> <p>4.识别决策过程中的影响因素，提高问题解决技能；</p> <p>5.识别决策过程中的消极思维，构建积极的自我对话。</p>	2 学 时	课 堂 讲 授、个人 经 验 分 析、游戏、 小组讨论	使学生了解职业发展决策类型和决策的影响因素，思考并改进自己的决策模式。引导学生将决策技能应用于学业规划、职业目标选择及职业发展过程。
	<p>（三）提高就业能力</p> <p>1.目标职业对专业技能的要求；这些技能与所学专业课程的关系；评价个人目前所掌握的专业技能水平；</p> <p>2.目标职业对通用技能（表达沟通、人际交往、分析判断、问题解决、创新能力、团队合作、组织管理、客户服务等）的要求；识别并评价自己的通用技能；掌握通</p>	2 学 时	典型案例 分析、小 组讨论、 团 队 训 练、职业 生涯规划 比赛	具体分析已确定职业和该职业需要的专业技能、通用技能，以及对个人素质的要求，并学会通过各种途径来有效地提高这些技能。

第七 ---八 学 期 (10 学 时)	<p>用技能的提高方法；</p> <p>3.目标职业对个人素质（自信、自立、责任心、诚信、时间管理、主动、勤奋等）的要求；了解个人的素质特征；制定提高个人素质的实施计划；</p> <p>4.根据目标职业要求，制定大学期间的学业规划。</p>			
	<p>（四）从学生到职业人的过渡</p> <p>1.学校和职场的差别；学生和职业人的差别；</p> <p>2.初入职场可能会面临的问题以及解决方式。</p>	2 学 时	课 堂 讲 授、经验 分享、优 秀毕业生 报告	引导学生了解学校和职场、学生和职业人的差别，建立对工作环境客观合理的期待，在心理上做好进入职业角色的准备，实现从学生到职业人的转变。
	<p>（一）搜集就业信息与简历撰写、面试技巧</p> <p>1.了解就业信息；</p> <p>2.搜集就业信息；</p> <p>3.分析与利用就业信息。</p> <p>4.简历制作的注意事项；</p> <p>5.求职礼仪；</p> <p>6.面试基本类型与应对技巧；</p> <p>7.面试后注意事项。</p>	2 学 时	课 堂 讲 授、典型 案 例 分 析、情景 模 拟 训 练、小组 讨论	使学生能够及时、有效地获取就业信息，建立就业信息的搜集渠道，帮助毕业生提高信息收集与处理的效率与质量。 使学生掌握求职过程中简历和求职信的撰写技巧，掌握面试的基本形式和面试应对要点，提高面试技能。
	<p>（二）就业心理适应</p> <p>1.求职过程中常见的心理问题；</p> <p>2.心理调适的作用与方法；</p> <p>3.建立个性化的心理调适方法。</p>	2 学 时	课 堂 讲 授、小组 讨论、职 业心理分 析与调试	使学生理解心理调适的重要作用；指导学生掌握适合自己的心理调适方法，更好地应对求职挫折，纾解负面情绪。
	<p>（三）就业权益保护</p> <p>1.求职过程中常见的侵权、违法行为；</p> <p>2.就业协议与劳动合同的签订；</p> <p>3.违约责任与劳动争议；</p> <p>4.社会保险的有关知识。</p>	2 学 时	课 堂 讲 授、小组 讨论、模 拟训练、 劳动争议	使学生了解就业过程中的基本权益与常见的侵权行为，掌握权益保护的方法与途径，维护个人的合法权益。

			仲裁案例	
	（四）创业教育 1.创业的内涵与意义； 2.创业精神与创业素质； 3.成功创业的基本因素； 4.创业准备及一般创业过程； 5.创业过程中应注意的常见问题及对策； 6.大学生创业的相关政策法规。	2 学 时	课 堂 讲 授、小组 讨论、模 拟训练、 创 业 典 型，现身 说法	使学生了解创业的基本知识，培养学生创业意识与创业精神，提高创业素质与能力。
	（五）报告会	2 学 时	优秀毕业 生、企业 人员做报 告	使学生了解影响职业成功的因素，积累相关技能，发展良好品质，成为合格的职业人。
第 九--- 十学 期	就业形势与政策	10 学 时	课 堂 讲 授、案例 分析、报 告会	使学生了解当前就业的形势与相关政策

六、教学要求及建议

1、职业生涯规划与就业指导课程既有知识的传授，也有技能的培养，还有态度、观念的转变，是集理论课、实务课和经验课为一体的综合课程。态度、观念的转变和技能的获得比知识的掌握重要，态度、观念的改变以及学生职业素质的提高是课程教学的核心。

2、在教学中，使用互动教学法，充分发挥师生在教学中的主动性和创造性，引导学生认识到职业生涯规划与规划的重要性，了解职业生涯规划与规划的过程；通过教师的讲解和引导，学生要按照课程的进程，积极开展自我分析、职业探索、社会实践与调查、小组讨论等活动，提高对自我、职业和环境的认识，做出合理的职业发展规划。

3、本课程应采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合的方式进行。教学可采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法进行。

4、在教学的过程中，要充分利用各种资源。除了教师和学生自身的资源之外，还需要使用相关的职业生涯规划工具，包括职业测评、相关图书资料等；调动社会资源，采取与外聘专家、优秀毕业生、职场人物专题讲座和座谈相结合的方法。

七、考核方式

本课程为考查课，采用过程考核、项目考核与结业测试相结合的形式。

1、本学期达到总学时 1/3 学时缺课，取消考试资格；

2、过程细则：

过程考核分四部分进行，包括：课上项目活动表现、出勤情况、课堂作业、及结业测试。

平时出勤情况，占总成绩的 15%；

课上项目活动表现，占总成绩的 20%；

课堂作业，占总成绩的 15%；

结业测试，占总成绩的 50% 。

3、学生最后成绩为优、良、及、不及四个档次。

八、教学组织

1、本课程由学院大学生职业发展与就业指导教研室负责组织实施。

2、课程由教研室进行统一实施与安排，由院教务处、督导处全程检查与督导。

3、由教研室统一制定期末考核试题，学生课上作答，统一收卷，期末录入总成绩。

九、教学评价

（一）学生评价

1、评价内容方面，要从学生对知识的理解和掌握程度以及实际形成的职业发展规划能力两大方面进行评价。职业发展规划是和实际生活紧密联系的，需要评价学生职业发展规划能力，包括对个人和工作世界的了解程度、短期和长期职业发展目标的制定和实施情况。

2、评价重点方面，采用过程评价和结果评价相结合的方式，应加强过程评价。提倡每个学生建立成长档案，记录职业发展规划过程中的自我了解、职业了解和职业决策过程。

3、评价方式方面，要采用定量和定性评价相结合的方式。对于知识可以使用考试等量化的评价方式；对实际操作能力，通过学生的自我评价，学生之间互相评价以及老师和学生的访谈等方式进行。

（二）教师评价

1、通过教评教、学评教等方式对任课教师的教学水平、能力效果进行评价考核。

2、通过课程教学交流会及示范课的形式，定期组织所有任课教师和相关人员对教学内容和教学过程进行总体评价。

3、教研室对任课教师进行不定期听课活动，以规范、监督教师教学质量。

3、根据学院教师管理条例对教师进行评价。

《大学语文》课程标准

一、概述

本标准根据国家教育部高等教育司颁发的《高职高专教育语文课程教学基本要求》中对《大学语文》课程培养目标的要求制定。

- 1、适用专业：学院所有专业
- 2、教学时数：64 学时
- 3、开设学期：第一学年第一学期
- 3、学 分：4 学分
- 4、先修课程：高中语文、中职语文

二、课程性质、作用与设计思路

（一）课程性质

《大学语文》课程是高等职业教育课程体系中一门必修的职业通用课程，它是一门集工具性、人文性、思想性于一体的综合性公共基础课程。

（二）作用

1、大学语文是培养学生人文素质的主干课程。人文精神是一个人的立身之本，是一个人成为合格社会公民首要条件，是一个人贡献社会的基础。通过大学语文的学习，逐步由文学知识、语言修养、美感品质的提升，进一步升华为个人人生的高雅志趣；培养学生的职业道德、合作意识和敬业精神等人文素质，使学生毕业后真正能够成为一个全面发展的、潜力巨大的企业员工。

2、大学语文能够夯实从业实力，为职业转换提供必要的条件。大学语文可以帮助学生全面发展，培养学生的自我适应、自我发展能力，使高职学生的语文知识和表达能力达到高职人才培养目标基本要求，满足社会岗位工作需要，增强其可持续发展能力。

3、大学语文课程是终身教育的需要。《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中指出：“要用终身教育的理念把握职业教育的本质特征。”以培养学生口头表达能力、写作能力、鉴赏能力为根本任务，大学语文是一般专业学科的基础，起到为学生终身教育奠基的作用。

（三）设计思路

1、课程设计理念：以经典作品为载体，以职业通用能力为核心，通过“阅读理解与品味鉴赏相结合，口语交际与社会生活相结合”，引导学生掌握阅读鉴赏能力和口头表达能力，提升语文素养。

2、课程设计思路：以学生发展为本，重在培养具有良好人文素养和较强职业能力的高素质人才。以模块化的学习内容、项目化的实训指导、多元化的学习资源、过程化的学习评价，结合课堂讨论、课外阅读、技能竞赛，实现理论与实践一体化，全面提升学生的语文素养。

3、教学内容设计：本课程以培养语文基本素养为基点，采用“体例模块化、实践项目化”来构架教学内容，以“阅读欣赏”和“口语交际”两大相互独立的模块构成；“阅读欣赏”模块以“诗词歌赋”、“散文”、“小说”、“影视戏曲”四大体裁作专题区分。

4、选文方面的总体原则：力求与我院各专业文化相结合，力求体现中华文化精髓，反映中华民族的传统美德，力求体现高尚理想、人格力量及积极进取的精神内容和时代风貌，力求涵盖古今中外的经典名篇，力求不与高中语文教科书的选文相同。

5、本课程建议总学时 72 课时，阅读模块 60 课时，口语交际 8 课时，期末总复习 4 课

时。各专业应根据不同层次学生的需求合理分配学时数。

三、课程目标

围绕高职高专培养技术应用性专门人才的根本任务和适应社会需要的目标,本课程意在提高学生的人文素养,通过课堂教学和课内外实践,使学生逐步提高与工作、生活密切相关的阅读与口头表达能力,具体来说,《大学语文》课程的三维目标是:

(一) 知识目标

- 1、获得汉语言听说读写的基础知识及人文知识;
- 2、掌握鉴赏文学作品的知识;
- 3、掌握职业需要的口头表达和书面表达知识。

(二) 能力目标

- 1、具有较强的阅读理解能力;
- 2、具有较强的信息处理和解决实际问题的能力;
- 3、具有较好的口头表达和书面表达能力。

(三) 素质目标

- 1、树立正确的人生观和价值观,完成学生文化人格的塑造;
- 2、学会团队合作,实现学生爱岗敬业精神的培育;
- 3、学会自学的方法,树立终身学习的理念。

四、课程主要内容

模块一 —— 阅读欣赏

序号	教学目标	任务内容	教学方法	建议学时
第一单元 诗歌	从诗词的意境、思想特点、表现手法、等方面着眼,了解不同题材诗歌的美,尤其是“意境美”。	诗歌的特点与欣赏 一 采薇 五 春江花月夜 十二 摸鱼儿 十五 炉中煤 十八 北方 二十二 致大海 二十三 西风颂 二十四 吉檀迦利(节选)	阅读法 讨论法	16
第二单元 散文	启发学生的思辨能力,突出“立意”、“线索”、“文眼”、“意境”,拓展其人文思维的广度与深度。	散文的特点与欣赏 二十五 《老子》四章 三十二 谏逐客书 三十八 人间词话(节选) 三十九 赠与今年的大学毕业生 四十一 精进的程序 四十六 读书与书籍	阅读法 讨论法	16
第三单元 小说	了解作家个人魅力、创作历程、主要作品、艺术特色,欣赏作品突出“人	小说的特点与欣赏 四十七 红楼梦(节选) 四十八 风波 四十九 围城(节选) 五十 百合花 五十一 春之声 五十二 绳子 五十三 老人与海	阅读法 讨论法	14

	物的语言与动作”、“情节变化”等。		论法	
第四单元 影视戏剧	了解影视戏剧作品的特点，鉴赏过程突出“表情”、“动作”、“语气”、“形态”等。	影视戏剧文学的特点与欣赏 五十四 赵氏孤儿（节选） 五十五 牡丹亭（节选） 五十六 日出（节选） 五十七 哈姆雷特（节选） 五十八 泰坦尼克号（节选）	阅读法 讨论法	14
合计：60 课时				

模块二 —— 口语交际

实践模块		教学目标	活动项目	教学方法	课时
项目一	自我介绍	1、加深同学之间的认识 2、提升学生表达自我、展现自我的勇气。	实践研讨会： “了解我和我的家乡”	项目教学法	2
项目二	经典诵读	1、培养学生感知古典诗文的魅力。 2、培养学生对传统文化的热爱之情。	朗诵展示会： “中国古代诗文的魅力”	项目教学法	2
项目三	演讲比赛	1、掌握演讲稿的写作基本要求，学会运用恰当的事例来阐明自己的观点。 2、培养学生的合作能力与演讲能力。	专题演讲会： “以《**教会我……》为题抒发实践感受。”	项目教学法	2
项目四	专题辩论会	1、感知罗贯中《三国演义》的文学魅力。 2、提升学生的表达能力和思辨能力。	专题辩论会： “沸沸扬扬的三国争斗给当代中国的人才大战、谋略制胜、市场竞争提供了怎样的经典依据”	项目教学法	2
说明：在教师指导下，各专业可以选择在课外时间实施活动项目。				合计：8 课时	

五、课程实施

在教学方法上，本课程灵活运用以阅读指导为主的多种教学方法，包括案例分析法、分组讨论法、情境模拟法、角色扮演法、课堂观摩法、启发引导法等，引导学生积极思考、乐于实践，提高学习兴趣，加强自主学习意识，培养学生运用知识，观察问题、分析问题和解决问题的能力，提高教与学的效果。

1、项目教学法。我们在口语交际模块教学中设计四个项目来组织教学活动，使学生在做中学，学中练，充分挖掘学生的潜能，提高学生的表达能力。

2、情境模拟法。模拟应聘环节，设置求职情境，让学生扮演公司企业面试主管和求职者进行现场模拟训练，让学生在较为真实的情境中，熟悉求职环节的要点、注意事项，掌握求职应聘的技巧。

3、角色扮演法。在讲小说的教学环节，让学生扮演各种角色进行情景再现，锻炼学生的表演能力。这种教学方法具有生动性、形象性，可以大大提高学生的学习兴趣，调动学生的学习积极性。

4、小组讨论法。在讲授《红楼梦》等名著时，让学生进行专题研讨，由教师进行有针对性的提问，学生进行答辩，展开教师与学生之间、学生与学生之间的研讨，最后由教师结合研讨的情况进行总结，可以提高学生分析问题和解决问题的能力。

5、案例分析法。根据本课程内容和教学需要，我们选取了多个案例供学生分析讨论，让学生面对活生生的案例，开动脑筋，触动灵魂，各抒己见，展开讨论，最后由教师进行理论上的归纳并得出正确结论。例如在阅读欣赏教学部分，运用案例教学法，选用文学历史故事、生活哲学故事、现时代热点问题等引导学生培养个性气质和良好的职业操守。

6、课堂观摩法。在教学中，我们抽出时间在课堂上选择相关视频材料播放给学生观看，如《泰坦尼克号》、《红楼梦》等。通过观看影视资料，让学生在一个特定的情境中寓教于乐，使学生受到心灵的陶冶，受到生动的教育。

7、实践教学法。我们在教学过程中打破单一封闭的课堂教学模式，实行开放、体验式教学，设计一系列实践活动，如经典诵读、演讲比赛和辩论会等。

六、考核方式及课程的成绩评定

语文课考核的方法由教务处决定是考试或考查，突出平时成绩所占比重。平时成绩占50%，期末成绩占50%。其中，平时成绩50% = 出勤10% + 作业20% + 课堂表现20%。平时成绩依据如下：

序号	项目	评分依据	形式	分值	得分
1	出勤	迟到或早退一次扣1分、两次扣3分、五次此项为0分。无故旷课一次扣2分、三次此项为0分。	迟到、早退、旷课	10	
2	学习态度和课堂纪律	课前预习、资料搜集、随机问答、课堂活动的参与度、创新度，与其他同学的协调配合精神等，表现优秀得满分，表现一般酌情扣分，扰乱课堂秩序者此项零分。	上课态度、口语训练参与程度、处理问题准确度	20	
3	作业次数	作业次数完整、作业质量好，此项为满分；缺一次作业扣1分，以此类推。	书面作业	20	

如果是考查，期末考查通过让学生写读后感和文章鉴赏的方式完成。这种考核方式，更重视学生平时学习成绩，促使学生更加重视课堂学习。既锻炼了学生的文字表达能力，又机动灵活，最大限度地杜绝了通过死记硬背或作弊方式获取高分的行为。如果是考试，则采用闭卷的形式对学生进行最后的评定。

七、课程资源与开发利用

（一）硬件条件

多媒体教室

（二）师资条件

1、能够为人师表、注重师德、教书育人，认真总结高职语文教育教学经验、注重研究、提高教学质量。

2、能够运用多媒体手段及网络资源辅助教学。

（三）推荐教材

《大学语文》（第三版）孙昕光主编 高等教育出版社

（四）信息化教学资源

积极采用现代信息技术手段制作课件，充分利用多媒体设备和网络资源、网络技术，改变传统的授课模式，丰富教学手段。组织学生观看著名作家的纪录片和根据名著改编的优秀影视作品，有效提高课堂教学质量和教学效率。

八、参考文献

《中国文学史》袁行霈 高等教育出版社

《大学语文》吉林大学出版社

《中国文学史演义》钱念孙 安徽教育出版社

九、其他说明

1、编写人：王 珺

2、审稿人：

思政教研室主任：汪平

基础教学部主任：刘黎

《应用文写作》课程标准

一、概述

1. 适用专业：会计、社区管理与服务、物流管理、高速铁路客运乘务
2. 教学时数：64 学时
3. 开设学期：第一学年第二学期
3. 学 分：4 学分
4. 先修课程：《大学语文》

二、课程性质、作用与设计思路

（一）课程性质

《财经应用文写作》是会计、社区管理与服务、物流管理、高速铁路客运乘务专业开设的一门专业基础课，是一门实践性、应用性较强的课程，具有综合性、实用性、工具性的特征。

（二）课程作用

财经应用文写作是经济工作中处理公务、沟通信息、解决问题、科学管理不可缺少的重要工具。本课程以培养学生在工作中的实用写作能力为主旨，突出写作与职业性、能力训练相结合，使学生掌握常用的财经应用文写作基本技能，并具备高级应用型人才所需要的写作能力及文章分析与处理能力，增强学生的职业能力和就业竞争力，为学生学好各门专业课和将来进入社会从事实际工作奠定良好的基础。

（三）设计思路

1. 本课程标准遵循“设计导向”的职业教育理念，采用以职业任务和行动过程为导向的学习领域课程模式，围绕“任务驱动、项目导向，基于工作过程”来选择和组织课程的教学内容，设计出一个个仿真的学习情境，让学生在学习中进行实践操作，掌握所需知识和基本技能，增强课程内容与职业岗位能力要求的适应性。

2. 课程内容和要求设计的基本依据是：本课程定位所涉及的工作领域和工作任务范围。但在总体设计过程中，更多的关注领域的具体工作过程，充分体现高职课程的职业性和高等性，兼顾后续课程教学的需要，力求符合教育部提出的“注重基础、突出适用、增加弹性、精选内容”的要求，同时又符合学生的认知规律，充分考虑教学对象特点和“以就业为导向”的办学要求。另外，在职业性和高等性两者间遵循了从职业性到高等性的路径选择。本课程将内容分成“公选”和“专选”。所谓“公选”，是指所有专业都能选上的文书。所谓“专选”，是针对学生所学专业 and 上岗就业实际工作需要而选上的文书。

3. 教学效果的评价采用多视角、多层次考核学生的成绩，不同文种考核的具体要求也有别。

4. 本课程建议总学时为 72 课时，应根据专业实际情况选择不同的文种进行讲授与探索，同时依据不同专业和不同学生层次需求合理选择文种并合理分配学时数。

三、课程目标

本课程的目标定位在围绕高职高专培养技术应用性专门人才的根本任务和适应社会需要的目标，紧扣高职高专教学大纲，通过课堂教学和课内外实践，使学生掌握与他们的工作、

生活密切相关的基本实用文体的写作，在实际应用中熟练选择正确的文种，合理安排结构，正确把握语体风格，解决实际问题。我们将根据专业需要的不同，调整学习的侧重点。具体来说，财经应用写作课程目标如下：

（一）知识目标

理解与党政公文、事务管理、社交礼仪、职业管理、经济文书等实际情况密切相关的常用应用文种类。

2. 了解财经应用文写作的材料搜集方法和写作规律。
3. 掌握各类财经应用文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。

（二）能力目标

1. 掌握党政公文的格式，能根据具体情况撰写相关的通知、通报、请示和函等常用公文。
2. 根据日常生活和工作的需要，撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。
3. 能撰写个人简历、求职信和述职报告等职业管理文书。
4. 掌握常用经济文书的写作技能，能根据具体情况撰写市场调查报告、经济活动分析报告等常用经济文书。

（三）素质目标

1. 培养分析处理信息、加工素材的能力，提高提出问题、分析问题、解决问题能力。
2. 通过小组项目训练，提高提高口语写作表达能力，增强自信心、与人沟通的能力、团队意识及适应社会能力。
3. 通过情境教学和案例教学，培养从事专业工作必备的职业态度、职业情感、职业能力。

四、课程主要内容

（一）课程内容结构安排

序号	任务内容	建议学时
1	财经写作基础知识	4
2	信息传递文书	8
3	公关礼仪文书	4
4	日常事务文书	10
5	党政公务文书	18
6	市场调查文书	6
7	商业评估文书	6
8	商务应用文书	8
9	经济诉讼文书	4
10	复习及考核	4

(二) 课程内容教学要求

学习项目	财经写作基础知识	学时	4
学习目标	1. 了解财经应用文的概念、性质和作用。 2. 理解财经应用文写作的主旨、材料、结构、语言和表达方式。 3. 掌握财经应用文的基本要素,学会财经应用文写作过程中应把握的要领和原则。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 财经应用文概述。 2. 财经应用文的写作要领。		讲授法 情境教学法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力。	1. 掌握相关理论 2. 有一定的实践能力	
学习项目	信息传递文书	学时	8
学习目标	1. 了解书信的性质、种类、写作要求,以及常规书信的格式与写法。 2. 了解信息传递文书的概念、特点和作用。 3. 能够理解介绍信、证明信和推荐信的概念、作用和格式,掌握求职信、应聘信、申请书、表扬信、感谢信、慰问信的写法。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 常规书信的性质、种类、格式、写法及写作要求。 2. 求职信、应聘书、申请书的概念、特点、写法及写作要求。 3. 介绍信、证明信、推荐信的概念、特点、写法及写作要求。 4. 表扬信、感谢信、慰问信的概念、特点、写法及写作要求。		讲授法 情境教学法 小组讨论法 案例教学法 实践操作法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备制作简历、撰写求职信等的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 能根据教学方法设计教学情境 3. 能按照设计的教学情境组织教学 4. 熟悉目标社会模式和策略 5. 有一定的实践能力	
学习项目	公关礼仪文书	学时	4
学习目标	1. 了解公关礼仪文书的含义与分类,掌握此类文书的特点与作用。 2. 了解开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词、请柬等礼仪类文书的含义、作用、分类、特点。 3. 掌握开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词、请柬等礼仪类文书的写		

	作规则与具体要求。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 开幕词、闭幕词的概念、分类、写作格式和写作要求。 2. 欢迎词、欢送词、答谢词概念、写法和写作要求。 3. 请柬、聘书的概念、分类、写作格式与写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 掌握基本理论知识。 2. 具备参与活动的能力。 3. 具备收集资料的能力。	1. 具有与企事业单位沟通的能力 2. 掌握相关理论 3. 有一定的实践能力 4. 能根据教学方法设计教学情境 5. 能按照设计的教学情境组织教学	
学习项目	日常事务文书	学时	10
学习目标	1. 了解条据的性质、特点和作用，掌握条据的种类与写作格式。 2. 了解计划和总结的概念、类型、特点与作用，掌握计划和总结的格式、内容与写作要求。 3. 了解规章制度的种类、特点和作用，掌握规章制度的结构与写法，并了解常见的几种规章制度。 4. 根据实际情况，进行计划、总结、条据、简报等的情境写作。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 条据的概念、特点、作用、种类，以及内容、格式上的基本要求。 2. 计划和总结的种类、结构及写作要求。 3. 规章制度的概念、特点、分类和写法。 4. 简报的概念、特点、写作方法及写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 掌握基本理论知识。 2. 具备参与活动的能力。 3. 具备进行社会调查的能力。 4. 具备收集各种资料的能力。 5. 具备撰写事务管理文书的能力。	1. 具有与企事业单位沟通的能力 2. 掌握相关理论 3. 有一定的实践能力 4. 能根据教学方法设计教学情境 5. 能按照设计的教学情境组织教学 6. 熟悉相关的法律、法规	

学习项目	党政公务文书	学时	18
学习目标	1. 了解公文的含义与分类，掌握公文的特点与作用。 2. 了解公文的构成要素与书面格式，掌握公文写作的基本要求和行文规则。 3. 了解通知、通告、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要的含义、分类、特点和作用。 4. 能够根据具体实际写作通知、通知、通告、通报、报告、请示、批复、函和会议纪要。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 公文概述。 2. 通知、通告、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要的特点、种类、结构和写法。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备分析社会的能力。 4. 具备撰写几种重要党政公文的能力	1. 具有人际沟通的能力 2. 能根据教学方法设计教学情境 3. 能按照设计的教学情境组织教学 4. 熟悉党政公文的写作方法与技能 5. 有一定的实践能力	
学习项目	市场调查文书	学时	6
学习目标	1. 了解市场调查报告、市场预测报告、可行性研究报告的概念、特点、作用、分类，以及写作格式。 2. 掌握市场调查报告、市场预测报告、可行性研究报告的写作格式和写作要求。 3. 能够根据实际调查的数据和材料，写作市场调查报告、市场预测报告。 4. 能根据给定的项目、技术或产品的材料，写可行性研究报告。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 市场调查的方法，市场调查报告的概念、分类、写作格式和写作要求。 2. 市场预测报告的概念、分类、写作格式和写作要求。 3. 可行性研究报告的概念、分类、写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 社会调查法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查的能力。 3. 具备收集资料的能力。 4. 具备撰写市场调查文书的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 熟悉市场调查活动类型与过程 3. 能根据教学内容设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践能力	
学习项目	商业评估文书	学时	6
学习目标	1. 了解经济活动分析报告的特点、作用、分类和写作格式。 2. 了解审计报告的特点、作用、分类和写作格式。 3. 掌握经济活动分析报告的写作格式和写作要求。 4. 掌握审计报告的写作格式和写作要求。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 经济活动分析报告的概念、特点、作用、分类、写作格式和写作要求。 2. 审计报告的概念、特点、作用、分类、写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备撰写商业评估文书的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 熟悉经济活动类型与过程 3. 能根据教学内容设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践能力	
学习项目	商务应用文书	学时	8
学习目标	1. 了解商务电函、商业广告、产品说明书、合同、招标书等的概念、特点、作用、写作格式和写作要求。 2. 掌握商务电函、商业广告、产品说明书的结构和写法。 3. 掌握签订合同的原则和撰写要求。 4. 掌握招标、投标书的特点、写作格式和写作要求。		
学习内容		教学方法和建议	
商务电函、商业广告、产品说明书、合同、招标书等的概念、特点、作用、写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查和研究的能力。 3. 具备收集各种资料的能力。 4. 具备撰写商务应用文书的能力。	1. 具有人际沟通的能力 2. 熟悉商务应用文书写作 3. 能根据教学方法设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践经验	
学习项目	经济诉讼文书	学时	4
学习目标	1. 了解经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的概念、作用和写作格式。 2. 掌握经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的写作要求。		
学习内容		教学方法和建议	
经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的概念、作用和写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查和研究的能力。 3. 具备收集各种资料的能力。 4. 具备撰写商务应用文书的能力。	1. 具有人际沟通的能力 2. 熟悉经济诉讼文书写作 3. 能根据教学方法设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践经验	

五、课程实施

1. 尽可能地照按课程内容和要求的模式设计学习情境，积极创设项目工作任务，对学生进行项目教学的熏陶与训练，为学生提供自主发展的时间和空间，努力培养学生的动手能力、就业创业意识与能力。

2. 教师在组织教学过程中，应积极引导提升职业素养的能力，培养学生的敬业和协作的精神。同时，教师应尽量使用多媒体教学设备，配备丰富的教学课件与媒体资源，让学生参与其中，提高学生学习的积极性、主动性和创造性，增强学生学习的信心与成就感。

3. 注重本门课程与其他课程的关系，注重与其他专业课教师的沟通、交流，注意讲授内容的衔接性。

4. 转变单一考试或考查评价模式，采用过程与结果评价相结合的方式，注重个人与团队合作、课堂提问、实践操作、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，同时也应强调课程结束后综合评价，充分发挥学生的主动性和创造性，注重考核学生的职业素养及职业写作能力。

六、学习资源的选用

（一）选用教材

《财经写作》 易加斌主编，武汉大学出版社，2011 年 11 月

（二）参考资料

1. 《财经应用文写作》 李薇主编，高等教育出版社，2014 年 8 月
2. 《财经写作》（第四版） 戴永明主编，高等教育出版社，2017 年 1 月
3. 《经济应用文书写作》（第二版） 杨文丰主编，高等教育出版社，2014 年 8 月
4. 《新编财经写作》 朱崇娴 范恪劼 赵淼编，高等教育出版社，2013 年 10 月

（三）其他教学资源

网络资源

七、其他说明

编写人：王双双

教研室主任：汪平

《导游基础》课程标准

一、概述

（一）课程性质

本课程是五年制高职旅游管理专业的一门主干核心课程，在旅游管理专业的专业教学体系中起十分重要的作用。《导游基础》课程主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国历史文化，中国民族民俗，中国旅游地理，中国古典建筑园林，中国古代建筑，中国四大宗教，中国饮食文化，中国旅游文化及名胜诗词楹联游记等。通过本课程的学习，使学生掌握相关知识，积聚导游人员必须具备的相关知识基础。同时，该课程也是导游职业资格证书理论考试的课程之一。

（二）课程基本理念

- 1、注重全体学生的发展，关注个体之间的差异；
- 2、培养学生的探究精神，改变学科本位的学习方式；
- 3、注意学科渗透，注重实践教育，突出课程设置的双重性；
- 4、注重人文社会科学与技术教育相结合，突出教学内容的实用性；
- 5、从理论到实际，从实践到应用，拉近学生与知识、能力之间的距离；
- 6、建立学习结果与学习过程并重的评价机制。

（三）课程思路

导游基础是理论性和应用性较强的课程，为体现其特点，本课程标准以导游基础的总体结构为核心采用分模块教学方法（基础模块和选学模块），并根据每一模块安排其对应的教学内容，突出实操性、实务性环节和内容以及技能训练，使学生在实际工作中运用导游基础的理论和技巧，真正做到学用结合，知行统一。通过本课程的学习使学生达到：掌握导游基础的基本理论与知识，并能结合实际景区和景点的实际情况灵活加以运用，提高导游人员的讲解能力、分析问题和解决问题的能力，提高管理与沟通能力、与人交往能力、解决问题的应变能力，进一步提高学生的综合素质，增强适应职业变化的能力，为学生的顺利就业打下了坚实的基础。

二、课程目标

（一）总目标

本课程的教学目标是：使学生掌握导游基础知识，为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。通过本课程的学习，学生应具有一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策，做一名合格的导游员。

（二）具体目标

1、知识目标：

- （1）了解旅游的产生和发展
- （2）理解导游基础知识的基本概念
- （3）理解旅游业发展概述
- （4）掌握中国烹饪主要风味流派
- （5）掌握中国的风物特产

2、素质目标：

- （1）使学生初步了解旅游业在我国政治、经济、社会中的作用和地位
- （2）激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情

(3) 培养学生良好的旅游意识和服务意识

3、能力目标：

培养良好的旅游从业意识，对旅游市场的开拓精神和竞争意识

三、内容标准（课程内容与要求）

总学分：4.5分 总学时：72学时

(一) 课程进度安排

模块序号	模块名称	学时
模块一	基础模块	64
模块二	选修模块	6
机动		2

(二) 课程内容结构与课时安排

学习模块	学时	模块分解	教学要求
模块一： 基础模块	2	第一章 中国历史概述	1、了解中国发展简史； 2、掌握中国历史小常识
	6	第二章 中国的年节民俗	1、掌握什么是民族和民俗及中国民族概况； 2、了解汉族的传统节日； 3、了解满族蒙古族维吾尔族回族和朝鲜族； 4、了解壮族土家族苗族和黎族； 5、了解藏族、彝族、白族、纳西族和傣族
	8	第三章 中国自然景观	1、掌握中国的自然景观； 2、掌握 山地自然景观； 3、掌握水自然景观； 4、掌握气候及天气景观； 5、掌握动植物景观； 6、掌握自然保护区和风景名胜区； 7、掌握中国的人文景观； 8、了解《世界遗产名录》； 9、了解中国历史文化名城和优秀旅游城市

	12	第四章 中国四大宗教	1、掌握汉族宗教信仰的两个明显特点，其他55个少数民族宗教信仰状况； 2、了解佛教的传播、教义、经典、标记、供奉的对象、常用的礼仪、常见的佛事； 3、了解道教的创立和发展简史、教义、供奉的主要对象、主要称谓； 4、了解伊斯兰教的创立和传播、教义、经典和标记、信奉的主要对象、主要节日和习俗、主要称谓及清真寺建筑； 5、了解基督教的创立与发展简史、基督教传入中国简况、教义、经典和标志、信奉的对象、主要称谓、主要节日；
	8	第五章 中国的古代建筑	1、掌握中国古代建筑的历史沿革、中国古代建筑的基本构件； 2、了解中国古代城市规划与城防建筑； 3、掌握陵墓建筑； 4、了解楼阁、佛塔、古桥； 7、掌握中国传统名居的分布及特点
	6	第六章 中国古代园林	1、了解中国古代园林的起源和发展阶段； 2、熟悉中国古代园林的特色，掌握其分类； 3、掌握中国古典园林的各构景要素； 4、掌握中国古典园林常见的构景手法； 5、熟悉中国现存的著名的古典园林的名称、所在地、特点等
	6	第七章 中国旅游文学知识	1、了解对联的起源与发展、诗词的体制及来源、小说和散文游记的基本概念； 2、熟悉对联的分类，特点及格式； 3、掌握重点山水名胜诗词； 4、掌握我国四大古典小说的名称、作者、了解主要内容； 5、熟悉我国古代著名散文游记的名称及作者
模块二： 选修模块	6	第八章 其他基础知识	1、熟悉中国烹饪风味流派的划分和类型及代表名菜和面点小吃； 2、了解酒的分类，熟悉中国名酒的类别、特别及其代表性品牌； 3、了解茶叶的分类，掌握我国名茶的名称、产地及其加工工艺； 4、了解著名中药材和中成药的常识； 5、掌握我国著名丝织品的名称、产地，了解其特点；

			6、掌握我国四大名绣的名称、产地、代表产品； 7、了解陶瓷器的基本概念及特点，掌握我国著名陶瓷器的名称、产地并熟悉其特点； 8、熟悉我国著名漆器的名称、产地及特点； 9、了解景泰蓝的基本常识； 10、熟悉我国著名玉雕、石雕、木雕、竹刻的名称、产地及特点； 11、了解有关风筝的知识； 12、掌握文房四宝著名产品的名称、产地和名称由来，熟悉其特点并了解其原料、工艺、品种等知识； 13、熟悉著名木版年画的产地、名称及特点； 14、了解各历史时期中国画和书法的特点、代表人物及作品
机动	2	机动	复习
合计	72		

（三）具体要求

1、模块一：基础模块

第一章 中国历史概述

教学内容：

- （1）中国发展简史
- （2）中国历史常识

教学要求：

- （1）了解中国发展简史；
- （2）掌握中国历史小常识

第二章 中国的年节民俗

教学内容：

- （1）汉族的主要传统节日
- （2）主要少数民族的节日和风俗

教学要求：

- （1）掌握什么是民族和民俗及中国民族概况
- （2）了解汉族的传统节日
- （3）了解满族蒙古族维吾尔族回族和朝鲜族
- （4）了解壮族土家族苗族和黎族
- （5）了解藏族、彝族、白族、纳西族和傣族

第三章 中国自然景观

教学内容：

- （1）山地自然景观
- （2）水自然景观

(3) 气候及天气景观

(4) 动植物景观

教学要求:

(1) 掌握中国的自然景观

(2) 掌握山地自然景观

(3) 掌握水自然景观

(4) 掌握气候及天气景观

(5) 掌握动植物景观

(6) 掌握自然保护区和风景名胜区

(7) 掌握中国的人文景观

第四章 中国四大宗教

教学内容:

(1) 佛教

(2) 道教

(3) 伊斯兰教

(4) 基督教

教学要求:

(1) 掌握汉族宗教信仰的两个明显特点, 其他 55 个少数民族宗教信仰状况

(2) 了解佛教的传播、教义、经典、标记、供奉的对象、常用的礼仪、常见的佛事

(3) 了解道教的创立和发展简史、教义、供奉的主要对象、主要称谓

(4) 了解伊斯兰教的创立和传播、教义、经典和标记、信奉的主要对象、主要节日和习俗、主要称谓及清真寺建筑

(5) 了解基督教的创立与发展简史、基督教传入中国简况、教义、经典和标志、信奉的对象、主要称谓、主要节日

第五章 中国的古代建筑

教学内容:

(1) 宫殿和坛庙

(2) 陵墓建筑

(3) 其他著名古代建筑

教学要求:

(1) 掌握中国古代建筑的历史沿革、中国古代建筑的基本构件

(2) 了解中国古代城市规划与城防建筑

(3) 掌握陵墓建筑

(4) 了解楼阁、佛塔、古桥

(5) 掌握中国传统名居的分布及特点

第六章 中国古代园林

教学内容:

(1) 中国古代园林的演进、特色和分类

(2) 中国古典园林的构景要素

(3) 中国古典园林常风的构景手段

(4) 中国现存的著名古典园林

教学要求:

(1) 了解中国古代园林的起源和发展阶段

- (2) 熟悉中国古代园林的特色，掌握其分类
- (3) 掌握中国古典园林的各构景要素
- (4) 掌握中国古典园林常见的构景手法
- (5) 熟悉中国现存的著名的古典园林的名称、所在地、特点等

第七章 中国旅游文学知识

教学内容：

- (1) 对联
- (2) 诗词
- (3) 小说、散文游记

教学要求：

- (1) 了解对联的起源与发展、诗词的体制及来源、小说和散文游记的基本概念
- (2) 熟悉对联的分类，特点及格式
- (3) 掌握重点山水名胜诗词
- (4) 掌握我国四大古典小说的名称、作者、了解主要内容
- (5) 熟悉我国古代著名散文游记的名称及作者

2、模块二： 选修模块

第八章 其他基础知识

教学内容：

- (1) 中国烹饪主要风味流派
- (2) 中国名酒、名茶和中药
- (3) 中国工艺美术
- (4) 中国书画艺术

教学要求：

- (1) 熟悉中国烹饪风味流派的划分和类型及代表名菜和面点小吃
- (2) 了解酒的分类，熟悉中国名酒的类别、特别及其代表性品牌
- (3) 了解茶叶的分类，掌握我国名茶的名称、产地及其加工工艺
- (4) 了解著名中药材和中成药的常识
- (5) 掌握我国著名丝织品的名称、产地，了解其特点
- (6) 掌握我国四大名绣的名称、产地、代表产品
- (7) 了解陶瓷器的基本概念及特点，掌握我国著名陶瓷器的名称、产地并熟悉其特点
- (8) 熟悉我国著名漆器的名称、产地及特点
- (9) 了解景泰蓝的基本常识
- (10) 熟悉我国著名玉雕、石雕、木雕、竹刻的名称、产地及特点
- (11) 了解有关风筝的知识
- (12) 掌握文房四宝著名产品的名称、产地和名称由来，熟悉其特点并
- (13) 了解其原料、工艺、品种等知识，熟悉著名木版年画的产地、名称及特点，了解各历史时期中国画和书法的特点、代表人物及作品

四、实施建议

(一) 教学建议

1、在理论学习中，充分掌握导游基础这门课程中的基本概念、基本原理；掌握中国历史、年节民俗、四大宗教、中国古典园林及建筑等方面的知识；

2、在实际工作中能熟练运用所学过的知识进行导游讲解，做到学有所长，争做一名合格的导游员；

（二）考核方式和评价方法建议

1、平时成绩与期末考试相结合

2、平时成绩占 40%（主要考察学习态度、课堂发言、讨论、作业等方面），期末考试占 60%。

3、考试改革的指导思想是：突出专业特点，加大操作技能和实践能力的考核，树立以“能力测试”为中心的现代考试观念；强调考试对学生学习的促进作用。采用笔试、实操、口试（答辩）多种综合考试方法。

（三）教材编写建议

教材为学生的学习活动提供了基本线索，是实现课程目标、实施教学的重要资源。教材的编写应有利于激发学生的学习动机，引导学生从已有的经验和知识出发，通过独立思考和合作交流，体验知识的发生与发展过程。教材的编写还要有利于调动教师的主动性和积极性，鼓励教师进行创造性教学。

（四）课程资源开发与利用建议

建议课程资源能上网让学生课后学习，充分利用旅游博客进行导游知识的交流。

（五）实验实训设备配置建议

本课程建议在多媒体实训教室、导游实训室、校园及各地区的景区开展教学活动。

执笔人签字：谈桂清

《办公自动化》课程标准

课程性质：必修课

课程类型：（理论+实践）课

学 分：2 分

学 时：32

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

办公自动化是旅游管理专业的一门应用技术课程，主要培养学生了解计算机在办公自动化领域中的相关知识，掌握办公软件的使用，培养学生在办公自动化领域的办公事务处理、数据处理、信息管理的综合能力，同时培养学生的方法能力、社会能力及职业素质。

（二）设计思路

本课程的总体设计思路是，从现代办公应用中所遇到的实际问题出发，以现代办公应用为主线，用项目引导、任务驱动的方式，通过“提出问题”→“分析问题”→“解决问题”→“总结提高”四部曲展开。在宏观教学设计上突破以知识点的层次递进为体系的传统模式，而是将职业工作过程系统化，以工作过程为参照系，按照工作过程来序化知识，培养学生规范、高效率、高质量地应用办公软件能力。

每个项目的学习以“做”为中心，教和学都围绕着做，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，达到理论与实践的统一，同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高。

（三）课程的目的和任务

本课程的主要目的是培养企事业单位职工的基本素质。作为计算机操作员，首先要了解计算机的基础知识，理解一些计算机的常用术语和基本概念；其次是能较熟练地使用 Windows 操作系统；再次是能灵活地运用 office 2013 的主要软件 Word 2013、Excel 2013 以及 PowerPoint 2013 的使用；具有网络的基础知识及常规操作；熟悉常用办公设备的使用与维护。

二、课程教学基本要求

（一）知识能力

具有使用微型计算机的基础知识（包括计算机病毒的防治常识）；

熟悉操作系统的基本功能和作用，掌握 Windows 的基本操作和应用；

熟悉文字处理软件的基本知识，熟练掌握至少一种汉字（键盘）输入方法：打字速度达到 30 字/分钟以上；熟练掌握文字处理软件的基本操作和综合应用，能利用 Word2013 对文字、表格、图形艺术字等多种对象进行综合编排，以及对复杂结构的长文档进行排版；

熟悉电子表格软件基本知识，熟练掌握电子表格的基本操作和综合应用，能利用 Excel2013 进行复杂的数据分析和处理；

熟悉演示文稿软件的基本知识，熟练掌握电子演示文稿的基本操作和综合应用，能利用 PowrPoint2013 制作精美的演示文稿；

熟悉现代办公设备的使用与维护（传真机、扫描仪、打印机、复印机等）；

熟悉常用工具软件在办公中的应用；

熟悉网络资源应用与信息检索

（二）技术能力

本课程要求学生能够熟练使用各种办公软件，制作出适于企事业单位所需要各种文档，可在 Excel 中进行数据计算与处理操作，能制作出符合会议报告等性质的演示文稿，熟练操作网络资源。能使用及维护各种办公设备。

（三）素质能力

培养学生自我表现、与人沟通能力；团队协作精神；分析问题与解决问题的能力；勇于创新与爱岗敬业的工作作风；培养学生诚信、坚强的性格；树立质量安全意识；培养学生自主学习与创新意识的提高。

三、教学条件

（一）软硬件条件

本课程要求在多媒体教室完成，以实现“教、学、做”合一；有条件的话还要求配常见的办公设备（如打印机与复印机）以方便学生认知、操作与常见故障的维护。同时软件安装要求有 Windows 操作系统、office 2013、汉字录入练习学习软件及常用的工具软件，以及用于上网查阅资料的网络等。

（二）师资条件

本课程采用教学团队进行教学，主讲教师应具备较丰富的教学经验。在教学组织能力方面主讲教师应具备基本的设计能力，对每一堂课的教学过程能精心设计，做出详细具体的安排；还应具有较强的施教能力、课堂控制能力与应变能力，以及实际工作项目与教学项目的转换能力。

四、教学内容及学时安排

模块一	任务	主要内容	学时分配		作业题 量
			理论	实践	
模 块 一 办公中的 文档处理 及应用	任务一 制作招聘启示	1.字体段落格式的设置 2.项目符号和编号的设置 3.绘图工具栏的使用 4.页面设置 5.图文混排	1	1	1
	任务二 制作行政公文	1. 办公公文的行文规范 2. 公文模板的使用 3. 公文排版	1	1	1
	任务三 制作调研报告	1. Word 样式的使用 2. 页码的添加 3. 分页符的使用 4. 水印的添加 5. 密码的设置 6. 目录的生成	2	1	1
	项目实训 制作标准商务文档			1	
模 块 二 办公中的 表格制作 及应用	任务一 制作个人情况调查表	1. Word 表格的创建 2. 窗体域的使用 3. 控件工具箱的使用 4. 表格美化	1	1	1
	任务二 批量制作商务信函	邮件合并功能的使用	1	1	1
	任务三 制作员工学历分析图表	图表的使用与编辑	1	1	1
	项目实训 制作员工档案表			1	
模 块 三 办公中的	任务一 制作员工加班记录表	公式与函数的使用	2	1	1

数据处理 及应用	任务二 制作产品销售表	数据处理与分析	2	1	1
	项目实训 制作员工工资表			1	
模 块 四 办公中的 演示文稿 制作及应 用	任务一 制作公司宣传片	1. 母版的使用	2	1	1
	任务二 制作产品宣传广告	2. 幻灯片的美化			1
		3. 动画效果的设置			
		4. 多媒体对象的插入			
		5. 放映与打包			
	项目实训 制作庆典方案			2	
模 块 五 办公中的 Outlook 应用	任务一 日常 E-mail 联络	1. 设置邮件收发参数	1	1	1
	任务二 为领导安排行程	2. 使用 Outlook 日历组件新建日程安排			
模 块 六 办公局域 网的设置 和应用	任务一 认识办公局域网	1. 网络的基础知识	2	1	
	任务二 组建办公局域网	2. 双绞线的连接及制作			
	任务三 应用办公局域网	3. IP 地址的设置			
	任务四 排除局域网的常见故障	4. 设置共享文件夹 5. 搜索和访问网络计算机 6. 映射网络驱动器 7. 局域网常见故障及处理方法			
模 块 七 互联网资 源的应用	任务一 利用互联网搜索信息资源	1. 应用 IE 浏览网页	1	1	1
	任务二 保存并打印搜索到的信息	2. 网页的设置与保存			
	任务三 BBS 和新闻组在办公中的应用	BBS 的使用			
	任务四 利用 NetMeeting 召开小型办公会议	NetMeeting 的创建与使用			
模 块 八 常用办公 设备的使 用与维护	任务一 熟悉身边的办公设备	办公设备的使用与维护	1	1	
	任务二 组装和优化你的计算机				
	任务三 打印机的使用与日				

	常维护				
	任务四 复印机的使用与日常维护				
	任务五 扫描仪的使用与日常维护				
	任务六 刻录光盘				
	任务七 移动存储设备的使用和无线上网设置				
共计			18	18	

五、实验实训内容

（一）实验/实训安排

序号	实验名称	每组人数	实验属性	实验班级	开出要求	实验方式
实验一	制作标准商务文档		综合		必做	上机
实验二	制作员工档案表		综合		必做	
实验三	制作员工工资表		综合		必做	
实验四	制作庆典方案演示文稿		综合		必做	

（二）实验/实训内容

实验一：制作标准商务文档

实验目标： 1.学会使用分页符和分节符；

2.掌握分节与页眉页脚的配合设置

3.掌握页眉页脚的奇偶不同效果设置

4.学会为文档的标题设置级别样式

5.掌握制作带超链接效果的文档目录

6.学会制作图片水印的效果

实验内容： 制作标准商务文档

实验方式与基本要求：

本项目实训为制作一个供内部使用商务会议文档。分别设置了不同格式效果的页眉页脚内容：奇数页眉与偶数页眉的内容不同。在页脚中插入了文档的页码，正文文档中，为了突出公司和会议的保密性，在奇数页中插入水印效果

实验二：制作员工档案表

实验目标：掌握创建表格的方法；掌握 Excel 数字的输入法；掌握设置页眉和页脚的方法；添加批注及公司标准的方法；学会如何冻结窗格。

实验内容：制作员工档案表

实验方式与基本要求：

制作个体企业内部使用员工档案表

实验三：制作员工工资表

实验目标：学会创建并格式化表格；掌握 Excel 公司的使用方法；

掌握 Excel 表格排序、筛选和分类汇总的方法；学会制作数据透视表

实验内容：制作一个供公司财务人员使用的员工工资表

实验方式与基本要求：

本实训介绍的是制作一人供公司财务人员使用的员工工资表，为便于分析企业员工的工资情况，需建立员工工资数据透视表

实验四：制作庆典方案演示文稿

实验目标：学会应用设计模板创建演示文稿；掌握幻灯母版的设置；掌握在幻灯片中进行文本的输入、编辑与格式化；学会在幻灯片中插入多媒体对象；掌握幻灯片的编辑操作；学会修饰幻灯片的背景效果；掌握动画效果的设置；学会幻灯片打包与放映的设置。

实验内容：演示文稿制作

实验方式与基本要求：制作一个供员工观看的庆典方案演讲文稿

六、教法说明

1. 教学设计的宗旨：紧紧围绕高职高专教育的人才培养目标，以学到实用技能、提高职业能力为出发点，注重提高学生综合应用和处理复杂办公事务的能力。在教学过程中注意情感交流、教书育人、工学结合，并实施分层次教学、因材施教。
2. 采用项目驱动教学法：使用以实际需求为题材制作的经典案例，通过“提出问题”→“分析问题”→“解决问题”→“总结提高”四部曲展开，采用项目引导、任务驱动的方法组织全部教学过程。
3. 采用多种方法的组合教学手段：全部教学在电脑机房上课，理论教学和实训操作相结合。授课采用投影+课件、网络+交流讨论，以及边讲、边看、边做、

边讨论等多种教学手段，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，同时注重培养学生的自主学习能力。

4. 培养学生基本的计算机应用能力的同时，通过相关的教学活动设计(如团队合作、信息搜索、资料归档、阅读分析等)，注重工学结合和学生职业素养的提高，彰显高等职业教育的“职业”特性，培养合格的职业人。

七、考核方式及评分方法

采用过程与技能鉴定相结合考核方案：

1. 每个学习工作任务单项完成作为平时成绩（每个任务以 5 分制计，分 1—5 个等级；如有抄袭不得分；共 20 个任务，总计 100 分）；
2. 本课程期末考试以技能鉴定成绩（即参加高新技术办公自动化模块考试成绩）计分，满分 100 分；
3. 本课程总成绩＝平时成绩（30%）＋技能鉴定成绩（70%）；
4. 学生在学习过程中的各种违规行为按教师规定进行总分扣分制（如迟到早退扣 0.25 分/次，旷课扣 1 分/次，打游戏扣 1 分/次等）。

八、教材及参考书目

教材：《办公自动化实用教程》 石朝晖 经济科学出版社

参考书目：

- [1]《大学计算机基础实践教程》，胡维华主编，浙江科学技术出版社，2015。
- [2]《信息化办公软件高级应用》，李永平主编，科学出版社，2016。
- [3]《办公自动化技术》，李宁主编，中国铁道出版社，2014。
- [4]《计算机应用基础》，许晞主编，高等教育出版社，2015。
- [5]《计算机应用基础项目教程》，杨飞宇主编，机械工业出版社，2014。
- [6]《计算机应用基础项目化教程》，陈丹儿主编，清华大学出版社，2010。

执笔人签字：谈桂清

旅游服务心理学课程标准

1. 课程名称

旅游服务心理学

2. 适用专业

旅游管理专业

3. 课程性质与任务

旅游服务心理学是为旅游管理专业的学生开设的学科专业课。

旅游服务心理学是心理学的应用分支学科,是研究旅游活动中人的心理现象的科学。旅游服务心理学是旅游管理专业的专业学科。通过本门课程的学习,使学生了解旅游活动过程中人的心理活动的规律,掌握心理学有关的基本理论和观点、了解研究旅游活动过程中人们心理及行为的基本方法和手段;明确影响旅游者旅游行为的心理因素包括感知、动机、学习、态度和个性五个方面以及社会因素的群体、家庭、社会阶层和文化四个方面;掌握提高人的心理素质的基本方法,为今后服务工作和管理工作打下良好的基础。

4. 课程目标:

通过本课程的教学,使学生能够正确认识课程的性质、任务及其研究对象,全面了解课程的体系、结构,对旅游服务心理学有一个总体的认识。使学生掌握旅游服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识,学会用旅游服务心理学理论分析和解决旅游服务中遇到的心理问题。使学生能够做到理论联系实际,学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对旅游管理活动实践的研究和认识之中,切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容,为企业经济效益的提高服务,为毕业后更好的从事管理工作打下基础。

5、课程内容和要求:

第一章 绪论

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,学生应当了解心理学的学科性质,研究对象、任务和方法。理解研究旅游服务心理学的目的和重要意义。

[本章主要内容]:

1. 1 旅游服务心理学的研究对象
1. 2 旅游服务心理学的研究范围
1. 3 旅游服务心理学的研究方法
1. 4 旅游服务心理学的研究步骤

[本章重点]: 旅游服务心理学的研究方法

[本章难点]: 旅游服务心理学的概念

第二章 旅游服务心理学的理论基础

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,使学生了解旅游服务心理学的主要理论支柱,明确了解心理学、社会心理学、管理心理学和行为科学的基本研究内容。并能够全面运用心理学和行为科学的理论,去揭示旅游活动中人的心理和行为规律。

[本章主要内容]:

2. 1 心理学
2. 2 社会心理学
2. 3 行为科学

[本章重点]:

1. 列温的行为模式
2. 影响行为的因素

[本章难点]:

1. 心理的实质
2. 个性心理

第三章 旅游动机

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,使学生了解旅游者为什么会产生旅游行为,掌握动机的是在需要和目标的共同作用下产生的行为动力,明确旅游动机的不同分类方法。

[本章主要内容]:

3. 1 需要
3. 2 旅游动机
3. 3 旅游目标

[本章重点]:

1. 需要的概念
2. 需要、动机与旅游目标的关系

[本章难点]: 需要的多样性理论

第四章 旅游消费知觉

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,掌握感觉和知觉的基本概念和基本原理:包括感觉的一般规律、知觉的特性、心理定势的应用、对旅游条件的知觉。以及旅游消费活动中的社会知觉,明确知觉是如何影响旅游消费行为的。

[本章主要内容]:

4. 1 感觉
4. 2 知觉的原理
4. 3 旅游知觉
4. 4 旅游者的风险感知
4. 5 旅游人际关系感知

[本章重点]:

1. 感觉的特性
2. 知觉的原理

3. 旅游人际知觉
4. 旅游风险知觉

[本章难点]:

1. 知觉的概念
2. 知觉的解释性原理
3. 知觉的心理定势

第五章 旅游消费学习

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,理解学习的含义,了解旅游消费者要解决实际的旅游消费问题和满足实际的旅游消费的需要,应学习些什么及怎样学习。旅游业向可能光顾的旅游消费者提供些什么,才能帮助旅游消费者解决旅游消费问题。

[本章主要内容]:

5. 1 学习的基本原理
5. 2 旅游消费学习

[本章重点]:

1. 经典性条件反射理论
2. 操作性条件反射理论
3. 认知学习理论
4. 旅游消费学习

[本章难点]:

1. 经典性条件反射理论
2. 认知学习理论

第六章 旅游消费态度

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,了解态度及其特性,掌握态度形成和改变的机制和影响因素,了解态度对旅游消费者行为的重要影响作用,并学会通过改变态度来改变人们的旅游消费行为。

[本章主要内容]:

6. 1 态度的概念
6. 2 态度的形成与改变
6. 3 旅游态度

[本章重点]:

1. 态度形成的基本理论
2. 旅游者态度改变的途径

[本章难点]:

1. 认知失调理论
2. 海德的平衡理论

第七章 人格与旅游消费行为

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,了解旅游消费者人格的含义与特质,人格与旅游消费表现,以及人格怎样影响人们的旅游消费行为的。

[本章主要内容]:

7. 1 人格理论

7. 2 人格与旅游消费行为

[本章重点]: 特质论

[本章难点]:

1. 特质的概念

2. 特质的构成

第八章 社会因素与旅游消费行为

[教学目的与要求]:

通过本章的学习,使学生了解人的旅游消费行为不仅受其内在心理因素的影响,还要受到社会因素的影响。知道不同群体、不同社会阶层、文化习惯是怎样对人的消费行为产生影响的。

[本章主要内容]:

8. 1 参考群体与旅游消费行为

8. 2 家庭与旅游消费行为

8. 3 社会阶层与旅游消费行为

8. 4 文化与旅游消费行为

[本章重点]:

1. 文化冲击的概念

2. 文化价值观的概念

[本章难点]: 文化冲击

第九章 旅游服务与服务人员心理素质

[教学目的与要求]:

使学生了解旅游消费服务的基本涵义与性质,知道旅游服务中客我交往的服务策略,懂得处理客人投诉的有效方法;掌握人际交往的基本理论和原则并以此为指导进行针对性的服务;职业心理素质是从事旅游服务工作和服务质量,使旅游者获取心理满足的决定因素,了解旅游服务人员应具备哪些职业心理素质。

[本章主要内容]:

9. 1 旅游服务

9. 2 针对性的人际交往

9. 3 旅游服务人员的心理素质

[本章重点]:

1. 旅游服务策略

2. 旅游服务人员的心理素质

[本章难点]: 林切夫斯基的人际交往理论

课程学时分配

讲 课 内 容		学 时		
		讲课	实验	上机
1	绪论	2		
2	旅游心理学的理论基础	8		
3	旅游动机	4		
4	旅游消费知觉	8		
5	旅游消费学习	2		
6	旅游消费态度	10		
7	人格与旅游消费行为	4		
8	社会因素与旅游行为	6		
9	旅游服务与服务人员心理素质	4		
合 计		48		

6、教学方法及手段（含现代化教学手段）

运用多媒体课件、观看资料片加深学生对心理学原理的理解。

7、课程考核方式

本课程是考查课，采用闭卷考试形式。本课程成绩评分为课程结束的结业考试卷面成绩与平时成绩的综合。

执笔人签字：谈桂清

《旅游政策与法规》课程标准

一、课程性质和任务

（一）课程性质

《旅游政策与法规》是以旅游活动领域中各种法律关系为研究对象,以法学理论为基础,以现行旅游法律法规为核心,将旅游法学理论与旅游实践相结合的应用性课程,是高校旅游类专业学生必修的专业课程,也是获取导游证的必修课程。该课程是旅游类专业一门重要课程,是一门知识与技能并重的专业基础课程。

《休闲与旅游学概论》、《导游基础知识》是学习该课程的先修课程,它又对学生学习《导游实务》、《模拟导游》、《旅游市场营销》、《旅游计调实务》、《旅游资源与开发》等课程起到指导作用,也为学生高质量的完成毕业设计打下良好的基础。

（二）课程任务

该课程的基本任务是向学生传授该学科的基础知识和基本技能,扩大学生的知识面,合理学生的知识结构,使学生对调整我国旅游业的法律、法规有一个充分的认识和掌握,了解我国旅游业发展的政策和方向,掌握基本规范,提高操作能力,为旅游业输送高素质的从业人员。

（三）课程思路

本课程的总体设计思路是:遵循以就业为导向的现代职业教育指导思想,盯住旅游市场需求,贴近一线服务。打破以往传统的、以理论知识传授为主要特征的学科课程模式,转变为以旅游相关法规、旅游者合法权益保护为中心组织课程内容,将课堂讲授、学生讨论、现场考察、实训操练等方法相结合,实施项目化教学。课程内容突出技能性、职业化要求,以理论适度、重在实践为原则。在教学方式上,适度采用项目教学和工作任务教学法,注意理论联系实际。教学评价采取过程评价与结果评价相结合的方式,注重基础知识与职业技能的双重考核,旨在提升学生的综合素质和职业能力。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1. 运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力;
2. 能够运用所学知识签订旅游合同的能力;
3. 能够制作相应的法律文书,如起诉书、辩护词、判决书;

4. 能够完成建立一家旅行社的策划文案;
5. 在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力。

(二) 能力目标

1. 具有获取新知识和技能的能力;
2. 具备自主学习能力和独立决策能力;
3. 具有规划与组织活动的能力;
4. 具有综合运用知识与技能分析、解决实际问题的能力。

(三) 素质目标

1. 树立良好的旅游从业人员职业道德风尚;
2. 具备良好的服务意识、诚信意识、大局意识;
3. 培养学生团队精神、协作意识及敬业精神;
4. 具有较强的责任感和严谨的工作作风;
5. 具有良好的心理素质和克服困难的能力;
6. 具有交往与合作能力。

三、课程内容标准和要求

(一) 课程整体设计

序号	项目	任务	要求	实训设计	参考学时
1	旅游法概述	旅游法的产生、发展和旅游法制建设	了解旅游法的基本知识, 旅游法律关系的概念和特征, 掌握旅游法律关系的基本要素。	宪法和旅游法律的案例分析及实训题练习	2
2	旅行社管理法规制度	旅行社的概念与特征、旅行社的设立与审批、旅行社的管理、旅行社的经营、旅行社的质量保证金制度、旅行社的质量保证金制度、旅行社的国内与出国旅游经营管理	了解并掌握旅行社管理法律制度的有关法律知识	制作完成模拟旅行社的申报资料; 旅行社管理法方面的案例分析	6
3	导游人员管理	导游人员等级考核制度及标准, 导游人员的权利与义	了解并掌握导游人员管理的法律制度	导游人员权利维护; 关于导游员权益保护现状调研	6

	法规制度	务			
4	合同法律制度	旅游合同是一种无名合同； 合同法的有关基本知识	了解并掌握我国合同法和旅游合同的法律知识	旅游合同方面的案例分析及旅游合同书的制作与修改	6
5	消费者权益保护法律制度	保护旅游消费者权益法律制度；旅游投诉概述	了解并掌握旅游投诉管理法律规定	旅游投诉的受理与处理	2
6	旅游安全管理与旅游保险法规制度	旅游安全管理法律制度；旅游保险法律制度	了解并掌握安全的管理和保险方面的基本法律知识	旅游安全事故的应急处理技能；旅行社责任保险的办理技能；旅游安全与保险法律案例分析	2
7	旅游交通管理制度	旅游交通管理制度	掌握旅游交通管理法律制度的基本法律知识	相关案例分析	2
8	住宿、饮食、娱乐管理法律制度	旅游住宿业概述；旅游饭店星级评定制度；旅游饭店行业规范；旅游住宿业治安管理条例；食品卫生管理法律制度	掌握旅游住宿业、旅游饭店星级评定制度、旅游饭店行业规范、旅游住宿业治安管理条例、食品卫生管理法律制度等方面的法律知识	模拟旅游饭店星级评定和复核；旅客住宿与食品管理法方面的案例分析及实训题练习	2
9	旅游资源保护法律制度	旅游资源管理概述；风景名胜管理法律制度；自然保护区管理法律制度；人文旅游资源管理法律制度；世界遗产的法律保护	了解并掌握旅游资源管理方面的法律知识	旅游资源管理与设立及有关案例分析和实训题练习	2
10	旅游者出入境管理法律制度	旅游出入境管理法律制度	了解并掌握旅游出入境管理法律制度	旅客出入境和检查方面的技能知识	2
合计学时					64

考核方式：过程性考核+期末考试

(二) 课程项目标准与要求

项目（模块、章）一：旅游法概述		学时：2
理论支撑	项目要求	
1.1 旅游法的基本知识 1.2 旅游法的调整对象 1.3 旅游法律关系的概念和特征 1.4 旅游法律关系的基本要素	知识要求： 了解旅游法和旅游法律关系的含义，理解旅游法和旅游法律关系的特征，掌握旅游法体系的构成和旅游法律关系的构成要素； 能力要求： 能说明旅游法和旅游法律关系的含义，能理解旅游法和旅游法律关系的特征，能判断旅游法体系各组成要素，能举例说明和判断旅游法律关系的主体、客体和内容； 素质要求： 树立培养良好职业道德的态度。	
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法等教学方法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤	学习效果评价方式	
通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。	小组成员互评、教师评价	

项目（模块、章）二：旅行社管理法规制度		学时：6
理论支撑		项目要求
1.1 旅行社的概念和性质 1.2 旅行社设立的条件 1.3 旅行社的经营原则 1.4 旅行社的经营规定 1.5 旅行社质量金制度 1.6 旅行社质量保证金的赔偿标准 1.7 旅行社的权利 1.8 旅行社的义务		知识要求： 了解旅行社的概念及其业务经营范围、旅行社的设立条件及审批程序；掌握旅行社旅行社质量保证金制度；掌握旅行社旅行社的经营规则。 能力要求： 能模拟操作旅行社的设立程序；能结合旅行社的质量保证金制度，分析相关旅游案例；能结合旅行社的经营规则，分析相关旅游案例。 素质要求： 增强学生的法律意识和法制观念，树立正确的法律观。
教学组织形式：采取教、学、做一体化的教学形式。		

教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）三：导游人员管理法规制度		学时：6
理论支撑	项目要求	
1.1 导游人员概述 1.1.1 导游人员的概念 1.1.2 导游证及导游证管理 1.1.3 导游人员的等级考核制度及标准 1.2 导游人员的权利与义务 1.2.1 导游人员的权利与义务概述 1.2.2 导游人员的管理	知识要求： 了解导游员的概念与分类；理解导游员计分管理和导游员年审制度；掌握导游人员等级考核制度和导游员资格考试制度的有关规定，导游人员的权利与义务。 能力要求： 能说明导游员的内涵和种类；能说明导游资格考试的要求和导游证领取的程序；能结合导游员的权利义务和管理制度，分析相关案例。 素质要求： 认识导游人员在旅游活动中的重要性，明确导游员权利和义务，依法不断进取获得相应的等级资格。	
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤	学习效果评价方式	
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价	

项目（模块、章）四：合同法律制度		学时：6
理论支撑	项目要求	
1.1 合同的概念与特征 1.2 合同订立的方式 1.3 合同生效的条件 1.4 合同履行的原则	知识要求： 理解合同法、合同、旅游合同的内涵；旅游合同变更及转让的含义；掌握合同订立的程序；旅游合同的内容；合同的履行原则；	

1.5 合同的履行规则 1.6 《合同法》关于合同变更和转让的具体要求 1.7 合同解除的方式 1.8 违约责任的承担方式	违约责任的特征、承担与免除。 能力要求： 能模拟操作旅游合同的签订；能识别旅游合同的效力；能运用合同法的基本知识，解决旅游过程中碰到的具体法律问题。 素质要求： 增强学生的法律意识和法制观念，树立正确的法律观。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）五：消费者权益保护法律制度		学时：2
理论支撑		项目要求
1.1 消费者和经营者的概念与特征 1.2 消费者权益保护法的概念、调整对象和基本原则 1.3 消费者权利的具体内容 1.4 经营者义务的具体内容 1.5 消费者权益保护机构及其职责		知识要求： 理解消费者的概念；旅游消费者的法律地位；掌握消费者的权利和对消费者权益的保护；消费争议的解决途径及其赔偿责任主体的确定。 能力要求： 能模拟操作旅游消费者权益争议的解决；能运用消费者权益保护法的相关知识分析具体案例。 素质要求： 能树立依法践行旅行社和导游人员职责，自觉维护旅游消费者的权利的意识。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤		学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。		小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）六：旅游安全管理与旅游保险法规制度		学时：2
理论支撑		项目要求
1.1 旅游安全管理的相关内容 1.2 旅游安全管理机构及其职责 1.3 旅游安全事故处理的程序 1.4 保险的概念和分类 1.5 旅游保险的概念及其特点 1.6 旅行社责任保险的相关内容		知识要求： 了解旅游安全管理机构的职责、旅游安全管理的方针和原则；掌握旅游安全事故的概念、分类及处理程序；掌握旅行社责任保险范围、旅行社责任保险的特征、投保规定等基本知识。 能力要求： 能说明旅游安全管理的原则和方针；能区分旅游安全事故及其等级；能模拟操作旅游安全事故的处理。 素质要求： 使学生牢固树立“发展旅游，安全第一”的观念，提高学生的安全防患意识。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤		学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。		小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）七：旅游交通管理法律制度		学时：2
理论支撑		项目要求
1.1 旅游交通运输的概念、分类和特征 1.2 旅客航空运输法规的主要内容 1.3 铁路运输合同违约责任 1.4 公路运输中关于旅客随身携带物品和行包以及损害责任的规定 1.5 水路运输中关于旅客随身携带物品和行包以及损害责任的规定		知识要求： 了解航空旅客运输企业的经营准则，铁路旅客运输企业的基本义务；理解航空旅客运输企业的责任及其责任的免除或减轻、铁路旅客运输损害赔偿的规定；掌握我国民用航空的禁运规定、客票及行李票的规定、国内航空运输承运人的赔偿责任限额、铁路运输合同、铁路旅客及行李包裹运输规程。 能力要求： 能说明各种旅游交通运输的禁运规定；能说明各种运输企业的责任。

	素质要求： 树立对导游工作的正确态度，为培养良好的职业素养打下基础。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）八：住宿、饮食、娱乐管理法律制度		学时：2
理论支撑		项目要求
1.1旅游饭店的权利和义务 1.2旅游饭店的法律责任 1.3旅游饭店星级评定制度 1.4旅游住宿业治安管理条例 1.5食品安全事故的处置方法 1.6娱乐场所管理相关法律规定		知识要求： 了解娱乐场所的管理规定；理解旅游饭店治安管理条例的主要内容；掌握旅游饭店星级评定的方法、复核与处理制度；掌握饭店的权利与义务。 能力要求： 能解释食品的安全的基本要求；能模拟操作食品安全事故的处理；能说明旅游饭店星级评定制度的内容；能了解并遵守旅游住宿业的治安管理条例。 素质要求： 培养学生的团队合作意识和严谨的工作作风。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤		学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。		小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）九：旅游资源保护法律制度		学时：2
理论支撑	项目要求	
1.1 旅游资源的概念与特点 1.2 旅游资源保护法律的基本内容 1.3 风景名胜区的等级划分和管理 1.4 自然保护区的保护与管理法律制度 1.5 文物保护与管理法律制度 1.6 旅游区（点）质量等级的划分与评定	知识要求： 理解风景名胜区规划程序及内容；理解文物的所有权及文物保护单位的保护及修缮原则；掌握风景名胜区的利用和管理保护原则；掌握自然保护区的区域结构及管理；掌握文物的考古发掘原则、文物收藏和文物出境的有关规定。 能力要求： 能践行风景名胜区、自然保护区、森林公园的保护管理和利用规定；能践行文物收藏的管理规定及出境管理规定；能践行地质公园及世界遗产的保护规定。 素质要求： 通过本章的学习，使学生树立自觉保护旅游资源的观念。	
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤	学习效果评价方式	
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价	

项目（模块、章）十：旅游者出入境管理法律制度		学时：2
理论支撑	项目要求	
1.1中国公民出入境的有效证件及申请的办理 1.2中国公民出入境管理制度 1.3熟悉外国人入出境检查制度	知识要求： 了解中国公民出入境和外国人入出境证件的办理，理解出入的检查制度，掌握中国公民出国旅游管理制度及出境旅游领队管理制度。 能力要求： 能说明外国人在中国境内居留、住宿和旅行的规定；能解释外国人禁止入境的情形；模拟操作中国公民出入境证件的申请。 素质要求： 树立“内外有别”的旅游服务原则。	
教学组织形式：采取教、学、做一体化的教学形式。		

教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。	小组成员互评、教师评价

四、实施建议

（一）课程资源的开发和利用

1. 教材

与旅行社合作,制定课程教学做一体化授课讲义;选用十二五高职高专规划精品教材;参考山东省每年修订的考证教材。

2. 参考资料

参考杂志：《旅行社之友》、《旅行家》、《旅游》、《旅游学刊》。

参考报纸：《中国旅游报》、《旅游时报》。

3. 参考网站

中国旅游网：<http://www.cnta.com/>

中国导游网：<http://www.chinaguidenet.com/>

导游栖息地：<http://www.dy7cd.com/>

中国先锋旅游规划设计网：<http://www.pioneerplan.com>

携程旅游网：<http://www.ctrip.com/>

4. 课程开发规划

将导游业务课程筹备建设成院级精品课程。

（二）课程教学团队构成

本课程教学团队的4名教师知识结构全面，年龄结构合理，职称水平分布科学，专兼职教师搭配合理且具有扎实的行业背景。

知识结构全面：导游业务教师队伍基本是外语与外贸、旅游管理融合的复合型知识结构；教师队伍由涉及多语种、多学科，具有外语、外贸物流师、全国导游人员资格证书等资格的专兼职双师型教师组成。

年龄结构合理：这4位教师全为青年教师，年龄均在30岁左右，是一个富有青春和活力的集体。

职称水平分布科学：本课程团队4名教师均为中级职称教师，其中，研究生学历1人，硕士学位获得者3人，企业专职经历1人，形成优势互补的合理梯队。

专兼职教师搭配合理且具有行业背景扎实：导游业务教师队伍中的 4 位教师多数有行业背景，其中主讲教师宫斌有多年行业企业一线工作经历，就职于潍坊中国国际旅行社，从事导游业务。方栋老师在山东嘉华国际文化旅行社潍坊分公司挂职锻炼半年。李晶老师多次担任潍坊市导游员培训教师。

（三）实训条件

1. 多媒体技术手段的运用

多媒体技术集声、像、字画、动态显示为一体，图文并茂，形象生动，本课程通过多媒体课件、各种图片、音像视频资料的展示，让学生更加容易理解接受，提高了教学效果。

2. 虚拟工作场景的使用

采用虚拟现实教学系统，虚拟教学系统替代传统的书本教学和普通的多媒体教学，极大地激发学生们的学习热情并提高学生们的学习兴趣，有利于学生们对景点的理解、快速掌握和长期记忆，无形中提高了学生的思维能力、想象能力和创新能力。教学水平和教学质量都得到了很大地提高。

3. 校外实训基地建设

已与潍坊市嘉华国旅潍坊分公司建立合作关系，进行校企合作课程开发，可利用其场地、师资等进行课程的真实训练。

五、说明

1.本课程标准为实施性标准，在具体教学中，可根据形势变化作适当的取舍增减。

2.在教学过程中应注重理论联系实际，结合当前旅行社业务实践而进行。

执笔人签字：谈桂清

《中国旅游地理》课程标准

一、课程概述

1. 课程名称：中国旅游地理
2. 学 分：4 学分
4. 先修课程：旅游学概论
5. 适用专业：旅游管理

二、设计思路

按照“以职业能力目标为导向，构建基于工作体系的高职课程体系”的总体设计要求，以工作任务模块为中心构建工作项目课程体系。彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的就业能力。

围绕旅游管理专业的“区域旅游设计”的职业能力，特别关注旅游区域资源价值与市场需求识别、旅游目的地设计、旅游产品设计、旅游形象设计、旅游生态保护设计等进行课程项目开发，实施项目化教学。

依据工作任务完成的需要、高等职业院校学生的学习特点和职业能力形成的规律，依据各学习项目的内容总量以及在该门课程中的地位分配各学习项目的课时数。

学习程度用语主要使用“了解”、“熟悉”、“掌握”、“能”或“会”等用语来表述。“了解”用于表述事实性知识的学习程度。“熟悉”、“掌握”用于表述原理性知识的学习程度。“能”或“会”用于表述技能的学习程度。

三、课程性质与任务

《中国旅游地理》是旅游管理专业、导游专业岗位基础平台核心课程，此门课程所学内容是众多专业课如旅游资源与开发、旅行社实务、旅游文化、导游业务、领队业务等的基础知识，地位十分重要，课程内容及教学体现了我系旅游管理应用型人才培养的特色要求。

《中国旅游地理》是研究人类的旅游活动与我国地理环境及社会经济发展相互关系的一门科学。通过本课程的教学, 让学生初步掌握旅游地理学科的基本理

论和方法,重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因,掌握各分区最具特色的优势旅游资源,主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路,从而全面认识中国旅游国情,深刻理解旅游兴国战略,树立为中国旅游业发展贡献力量的信念。同时,通过本课程的教学,培养学生的创新精神,提高学生的专业素质与能力。

四、课程培养目标

通过任务引领的项目活动,使学生掌握旅游地理的地域分布规律,能够进行旅游资源调查与分析,学会进行旅游线路设计、旅游目的地形象设计,同时培养学生多学科、多角度分析问题的思维能力,具有生态保护意识与创新设计意识。

(一) 知识目标

1. 学习与掌握各类旅游资源的旅游价值、空间分布规律;
2. 学习与掌握我国重要旅游景点的空间分布;
3. 学习与了解中国不同地域的景观特色,能正确解释其地理成因及旅游人地关系等。

(二) 能力目标

1. 学会对中国各区域旅游资源调查与分析的能力;
2. 学会各类专题旅游线路设计的基本技能;
3. 学会区域旅游设计(旅游目的地系统设计、资源整合旅游产品组合、旅游形象设计);
4. 各地旅游资源解说课件及讲解技能;
5. 搜集、整理、提炼电子资料(互联网、视频)及纸质(书本、报刊)介质上旅游地理知识的技巧。

(三) 素质目标

通过本课程的学习,使学生树立空间地域意识,学会多学科、多角度分析问题的思维能力,培养旅游欣赏能力,具有生态保护意识与创新设计意识。

五、课程内容、要求及教学设计

从高等职业教育特点出发,在讲授过程中,以适应“新旅游”时代需要和应用为目的,突出旅游地理课程的基础性、实践性特色,以必须够用为主,讲清中国旅游资源和各分区旅游资源的分布特点,结合实际强化训练,突出适应性、实

用性和针对性，注意课堂讲授和实地考察相结合，尽量采用多媒体教学手段。

序号	项目名称	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果作业、报告等	课时
1	旅游地理学认知	掌握旅游地理学的基本理论	运用旅游地理的地域分异、人地关系等理论分析问题	多媒体教学		2
2	旅游资源认知及调查评价	1. 掌握各类旅游资源的特征 2. 掌握旅游资源分类、调查与评价的方法	1. 能根据自然和人文旅游资源的特点进行导游讲解 2. 能够进行旅游资源调查和评价	案例教学 情景教学	1. 不同类型旅游景点讲解 2. 旅游资源调查与评价	4
3	旅游流与地理区划	1. 了解旅游流形成的原因和中国入境与国内旅游客流的地域空间结构 2. 掌握旅游线路设计的原则和方法 3. 掌握旅游地理区划的原则和方法	1. 能够简述中国旅游客流的特征 2. 能够比较分析不同旅游交通方式的优劣 3. 能够进行线路设计 4. 能绘制旅游区划图	多媒体教学	1. “小长假”旅游线路设计 2. 绘制旅游区划图	2
4	京津冀旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
5	东北旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
6	中原旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要	能够进行线路设计和产品设	案例教学	设计区域内一条旅	2

	计	旅游资源	计并讲解	情景教学	游线路并简介	
7	西北旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
8	青藏高原旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
9	华中旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
10	华东旅游区线路设计及形象设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	进行旅游形象设计，并设计旅游线路	4
11	川渝旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
12	西南旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
13	华南旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2
14	港澳台旅游区线路设计	掌握区域内旅游特色及主要旅游资源	能够进行线路设计和产品设计并讲解	案例教学 情景教学	设计区域内一条旅游线路并简介	2

六、课程实施建议

（一）教材编写

本课程教材知识架构合理，具有较好的权威性。

项目 1：主要采用刘振礼与王兵编写的、南开大学出版社出版的《新编中国旅游地理》教材，并参考了石高俊编著、江苏教育出版社出版的《中国旅游资源》。

项目 2：主要参考了王瑜 王勇主编的中国林业出版社/北京大学出版社的《中国旅游地理》。

项目 3-14：主要采用杨宇主编的大连理工大学出版社出版的《中国旅游地理》。

此外还编制了技能训练项目指导书及评分标准。

参考资料：网络课程资料、图书馆及学院资料室资料

（二）教学建议

本课程采用课堂教学与实践教学相结合的方法，讲授和练习相结合，将旅游地理知识与旅游线路设计、区域旅游设计相结合，要求学生在掌握旅游地理学的基本理论、我国自然和人文旅游资源概况的基础上，熟悉不同区域旅游特色及主要旅游资源；并在此基础上进行旅游线路设计、区域旅游设计。在课堂上采取由浅入深、由抽象到具体、由理论到实际、循序渐进的教学方法，保证基础，突出重点，特别是在基本方法的导入上与实际问题相结合，使学生有一个感性的认识；对方法的学习采取理论知识与实践教学相结合，教师讲授与学生模拟练习、案例分析相结合，增强学生的感性认识，帮助学生掌握中国旅游地理的基本知识和进行区域旅游设计的基本技能。

（三）教学评价

本项目课程采用过程评价与期终评价相结合。

总评 = 过程评价 30 % + 期终评价 70%

其中过程评价包括：平时考勤 20%+项目完成态度 10 % + 项目成果 70 %

（四）课程资源的开发与利用

本课程常用教学资源主要包括：教师自制教学课件（幻灯片）、投影、录像、视听光盘、多媒体课件等资源有利于创设形象生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时建立多媒体课程资源的数据库（开放在本课程网站），努力实现跨学校的多媒体资源共享。

同时积极开发和利用网络课程资源，充分利用有关的电子书籍、电子期刊、多媒体课程资源数据库、学校和高教园区数字图书馆、相关网站等信息资源，使

本课程教学媒体从单一媒体向多种媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

七、其他说明

1. 本课程标准为实施性标准，在具体教学中，可根据形势变化作适当的取舍增减。

2. 在教学过程中应注重学生实际情况、注重理论联系实际，结合当前旅行社业务实践而进行。

执笔人签字：王雨晴

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

《旅游客源国概况》课程标准

一、课程概述

1. 课程名称：旅游客源国概况
2. 开设学期：第二学期
3. 学 分：4.5 学分
4. 课程类别：专业限定选修课
5. 适用专业：旅游管理、导游专业、涉外旅游专业

二、课程性质和任务

（一）课程性质

《旅游客源国概况》是旅游管理专业的一门专业必修课，是一门介绍、研究中国各主要海外客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等方面内容的学科。本课程旨在通过对主要客源国家的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等内容学习和研究，熟悉、掌握相关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作，更好地服务游客，促进我国旅游业的持续发展。课程具有较强的知识性、时效性和应用性的特点，是《旅游文化》、《旅游地理》《导游业务》的后续课。

（二）课程任务

通过本课程的学习，使学生对中国各主要海外客源国的国情概要有一个全面准确的了解和认识，进而掌握各个国家的人文习俗，在归纳、总结和分析各主要客源国的旅游需求的基础上，使学生对未来国际旅游业的发展趋势和我国旅游业应采取的措施有一个比较清醒的认识，从而使其专业知识结构更加全面和合理，以符合我国旅游业从业人员应具备的职业知识素养。

（三）课程思路

针对本课程的课程定位、培养目标和就业需求，以及对员工职业道德、职业素养职业能力的要求，本课程选取适用于旅游管理岗位职责需求的课程内容，强化对基本理论和基本概念的阐述，包括对世界旅游资源、世界旅游客流、中国旅游业和中国海外客源市场，以及世界旅游宏观管理等内容的系统分析，从而一改过去基本知识介绍多，基础理论阐释少的弊端。

1. 按照旅游的职业工作过程,依据“项目导向”、“任务驱动”的设计理念,突出能力为本位,采用项目式教学。通过任务驱动、情景模拟、合作探究等方式培养学生的学习能力和应用能力。

2. 强调理论教学与实践教学相结合、强调基础知识与应用能力相结合。

3. 以“解决问题”为突破口,提高学生的实际操作能力。通过“解决问题”的训练,使学生对本课程的认识和理解更加深刻,使学生能较好地掌握知识和运用知识,提高学生的解决实际问题的能力。

4. 按照“五突出”原则(即突出行业特点、突出岗位特点、突出学校特点、突出师资特点、突出学生学习特点),建立科学、丰富、可行的实践教学体系,主要包括“专业基本能力实训、专业核心能力实训、专业综合能力实训”等三段实践教学项目。

三、课程教学目标

(一) 知识目标

通过学习使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识,能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论,自觉提高自身文化素养,同时使学生的知识结构更趋合理,也为从事饭店、旅游管理等专业工作者以优质服务接待各国来华游客打下坚实的基础。

(二) 能力目标

掌握我国主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识,具备为主要客源国人民提供优质服务的能力。

(三) 素质目标

细心、周密、热情的服务意识,团结、协作、宽容的合作意识;灵活、克制、诚信的职业意识。

四、课程内容标准和要求

(一) 课程整体设计

序号	项目	任务	要求	实训设计	参考学时
1	世界旅游客源	世界旅游业及旅游区概况,世界旅游客源	了解世界旅游业的发展历程及其发展趋势;	结合世界六大旅游区的基本概况,	14

	市场	市场格局及发展前景	掌握世界六大旅游区的基本概况；了解世界旅游客源市场的新格局及其发展前景。	讨论世界旅游业的发展趋势。	
2	中国旅游业和海外客源市场	中国旅游业概况；中国海外客源市场现状	了解中国旅游业概况，掌握其八大转变过程；了解中国成为世界旅游强国的主要标志；掌握中国海外客源市场的特点；了解中国海外客源市场的开发前景。	以小组为单位形成调查报告，阐述中国旅游业海外客源市场的特点及其开发前景。	14
3	亚太地区	1. 日本 2. 韩国和朝鲜 3. 蒙古 4. 新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印尼、越南 5. 印度、巴基斯坦 6. 哈萨克斯坦 7. 澳大利亚、新西兰	了解亚太地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。	实地了解外国客源到本地旅游景点的主要原因，兴趣及服饰、语言等一手资料。	24
4	欧洲地区	1. 英国 2. 德国 3. 法国 4. 俄罗斯 5. 意大利、西班牙 6. 比利时、荷兰、奥地利、瑞士 7. 瑞士、丹麦、挪威、芬兰	了解欧洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。	通过论坛的方式对某一客源国的市场前景与市场开拓现状进行讨论。	24
5	美洲地区	1. 美国 2. 加拿大 3. 巴西	了解美洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。	以小组为单位选取一个角度对美国旅游业的资源情况及社会风土人情做专题探讨，并制作成PPT演示研究成果。	12
6	中东和非洲地区	1. 埃及 2. 沙特阿拉伯 3. 以色列 4. 南非	了解中东和非洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文	以小组为单位调研旅行社，了解本地外国客源的习俗、禁忌和爱好。	12

			习俗及旅游业发展状况。		
合计学时					72
考核方式：过程性考核+期末考试					

（二）课程项目标准与要求

项目（模块、章）一：世界旅游客源市场		学时：14
理论支撑	项目要求	
1.1 世界旅游业概况 1.2 世界旅游区概况 1.3 世界旅游客源市场格局及发展前景	知识要求： 了解世界旅游业的发展历程及其发展趋势；掌握世界六大旅游区的基本概况；了解世界旅游客源市场的新格局及其发展前景。 能力要求： 能够正确认识旅游服务工作。 素质要求： 具备遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作等良好的职业道德。	
教学组织形式：采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段：采用角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法等教学方法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤	学习效果评价方式	
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。	小组成员互评、教师评价	

项目（模块、章）二：中国旅游业和海外客源市场		学时：14
理论支撑	项目要求	
2.1 中国旅游业概况 2.2 中国海外客源市场现状	知识要求： 了解中国旅游业概况，掌握其八大转变过程；了解中国成为世界旅游强国的主要标志。 能力要求： 掌握中国海外客源市场的特点；了解中国海外客源市场的开发前景。 素质要求： 细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识	

教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）三：亚太地区		学时：24
理论支撑	项目要求	
3.1 日本 3.2 韩国和朝鲜 3.3 蒙古 3.4 新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印尼、越南 3.5 印度、巴基斯坦 3.6 哈萨克斯坦 3.7 澳大利亚、新西兰	知识要求： 掌握我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论。 能力要求： 掌握我国主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识，具备为主要客源国人民提供优质服务的能力。 素质要求： 细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识。	
教学组织形式：采取教、学、做一体化的教学形式。		
教学方法和手段：采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。		
实现步骤	学习效果评价方式	
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价	

项目（模块、章）四：欧洲地区	学时：24
理论支撑	项目要求
4.1 英国 4.2 德国 4.3 法国 4.4 俄罗斯	知识要求： 了解欧洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。 能力要求： 掌握本区各国旅游业的资源情

4.5 意大利、西班牙 4.6 比利时、荷兰、奥地利、瑞士 4.7 瑞士、丹麦、挪威、芬兰	况及社会风土人情 素质要求： 素质要求：具备遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作等良好的职业道德。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）五：美洲地区	学时：12
理论支撑	项目要求
5.1 美国 5.2 加拿大 5.3 巴西	知识要求： 了解美洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。 能力要求： 掌握本区各国旅游业的资源情况及社会风土人情 素质要求： 素质要求：具备遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作等良好的职业道德。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

项目（模块、章）六：中东和非洲	学时：12
理论支撑	项目要求

6.1 埃及 6.2 沙特阿拉伯 6.3 以色列 6.4 南非	知识要求： 了解中东和非洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。 能力要求： 掌握本区各国旅游业的资源情况及社会风土人情 素质要求： 素质要求：具备遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作等良好的职业道德。
教学组织形式： 采取教、学、做一体化的教学形式。	
教学方法和手段： 采用情景模拟法、角色扮演法、案例教学法、课堂讲授法，利用网络教学资源、多媒体课件、视频资料等教学手段，进行理论知识的学习和职业技能的训练。	
实现步骤	学习效果评价方式
1. 通过课堂讲授等方式，进行基础理论知识的学习，实现专业知识目标要求。 2. 通过案例分析、情景模拟等方式，实现专业能力目标要求。	小组成员互评、教师评价

五、实施建议

（一）课程资源的开发和利用

1. 教材

与旅行社合作, 制定课程教学做一体化授课讲义, 选用十二五高职高专规划精品教材, 参考山东省每年修订的考证教材。

2. 参考资料

参考杂志：《旅行社之友》、《旅行家》、《旅游》、《旅游学刊》。

参考报纸：《中国旅游报》、《旅游时报》。

3. 参考网站

中国旅游网： <http://www.cnta.com/>

中国导游网： <http://www.chinaguidenet.com/>

导游栖息地： <http://www.dy7cd.com/>

中国先锋旅游规划设计网： <http://www.pioneerplan.com>

携程旅游网： <http://www.ctrip.com/>

（二）实训条件

1. 多媒体技术手段的运用

多媒体技术集声、像、字画、动态显示为一体，图文并茂，形象生动，本课程通过多媒体课件、各种图片、音像视频资料的展示，让学生更加容易理解接受，提高了教学效果。

2. 虚拟工作场景的使用

采用虚拟现实教学系统，虚拟教学系统替代传统的书本教学和普通的多媒体教学，极大地激发学生们的学习热情并提高学生们的学习兴趣，有利于学生们对景点的理解、快速掌握和长期记忆，无形中提高了学生的思维能力、想象能力和创新能力。教学水平和教学质量都得到了很大地提高。

六、说明

1. 本课程标准为实施性标准，在具体教学中，可根据形势变化作适当的取舍增减。

2. 在教学过程中应注重学生实际情况、注重理论联系实际，结合当前旅行社业务实践而进行。

执笔人签字：王雨晴

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

旅游市场营销课程标准

一、课程概述

1. 课程名称：旅游市场营销
2. 开设学时：总 72 学时
3. 学 分：4.5 学分
4. 课程类别：专业基础必修课
5. 适用专业：旅游管理、导游专业、旅游英语专业

二、课程性质

旅游市场营销是旅行社、导游、酒店景区管理等专业方向的专业基础课程，是旅游英语专业的主干课程，是一门理论知识和实践技能并重的理实一体化课程。本课程的学习对学生职业能力的提升和职业素质的培养起着重要的作用，并为专业基础课程起到延伸和丰富作用。

三、课程教学目标

培养学生树立正确的旅游营销理念、掌握实用的旅游营销手段与方法，具备旅游市场营销策划能力，为旅游相关企业的产品服务开发与调整、旅游市场调研以及促销、沟通工作打下坚实的任职基础。

（一）知识目标

1. 了解旅游市场营销发展状况
2. 掌握旅游市场营销的核心业务
3. 了解旅游营销市场调研的程序
4. 掌握旅游市场营销调研的各种方法
5. 了解旅游市场营销微观环境（企业内部环境）和宏观环境（企业外部环境）的主要内容及变化趋势
6. 掌握分析旅游市场营销环境的基本方法
7. 掌握旅游目标市场策略的基本内容
8. 了解旅游产品组和策略、旅游产品生命周期营销对策、旅游产品品牌的策略和旅游新产品开发策略的基本内容
9. 了解旅游产品价格的表现形式以及影响旅游产品定价策略基本内容

10. 了解旅游分销渠道和旅游网络营销的基本内容
11. 掌握旅游人员推销策略、旅游广告策略、旅游营业推广策略和旅游公共关系策略的基本内容
12. 了解旅游住宿营销、餐饮营销、旅行社营销、旅游交通营销、旅游目的地营销相关概念及营销战略

（二）技能目标

1. 掌握旅游营销环境的分析方法。
2. 能运用问卷技术进行旅游市场营销调研并撰写调研报告
3. 能影响消费者的旅游购买决策
4. 学会对旅游市场进行细分并准确判断和选择旅游目标市场
5. 学会对旅游产品进行恰当的市场定位
6. 能根据旅游者需要开发、设计、组合旅游产品
7. 能制定旅游产品价格，并适时、恰当地调整价格
8. 具有正确选择中间商、运用旅游营销渠道策略的能力
9. 能运用各种旅游促销手段进行有效促销
10. 掌握所学营销学原理与策略在旅游住宿营销、餐饮营销、旅行社营销、旅游交通营销、旅游目的地营销的运用

（三）职业素养目标

1. 培养学生快乐工作的态度
2. 培养学生良好的职业道德
3. 培养学生吃苦耐劳和敬业精神
4. 培养学生的创新意识
5. 培养学生自觉学习和终生学习的态度
6. 培养学生具备良好的心理素质

四、课程设置与设计思路

高等职业教育的培养目标就是要“把需要工作的学生培养成工作需要的职业人”。本课程的设计理念与思路上，主要体现在三个方面，即以岗位需求为导向，能力培养为本位；校企合作，共建基于工作过程系统化的课程；以“学生为中心、

实际工作过程为导向”构建教学内容；

1. 以岗位需求为导向，能力培养为本位

通过与旅游企业、已经毕业的学生进行交流，根据反馈情况，了解旅游企业岗位需求变化的动向，从课程内容、教学方式、教学手段、教材建设和实训设计等多处着手，对教学体系不断地进行改革，立足于培养学生具备旅游市场营销人员的各项能力，尤其是创新能力、营销策划能力及实际操作能力。

2. 校企合作，共建基于工作过程系统化的课程

通过积极与企业合作开发课程，建立突出职业能力培养的课程标准，体现职业岗位的能力要求。与企业经理或营销人员共同分析营销人员的工作过程，根据这个工作过程，把市场营销知识中的消费者行为、营销环境、市场细分与定位、产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略等作为课程教学内容。

3. 以“学生为中心、实际工作过程为导向”构建教学内容

在教学过程中，坚持以项目为导向，以学生为主体的思路，根据教学内容对应设计不同的项目，将项目内容分解成不同的“任务专题”，将学生分成若干学习团队，以团队学习为中心，以素质培养为目的，最大限度提高学生参与性，并实行教师指导、组长负责制，由各学习团队全体成员主动探索，发现问题、研究问题、解决问题，共同努力完成任务专题，强化学生的能力培养。

本课程打破原有的以理论为主的内容结构和课序，依据市场营销理念、战略和策略，根据任务功能进行模块设计，重视实践教学，强调“做中学、学中做，学中教”。

五、教学内容与学时分配

序号	学习内容		能力要求	知识要求	学时安排	
	学习模块	教学单元				
1	旅游市场营销导论	分析旅游市场营销的重要性	掌握旅游市场、旅游市场营销、服务营销等重要概念，了解市场营销观念的演变规律及内涵，初步具有测定旅游	掌握有关市场营销概念；旅游市场营销概述；旅游市场营销的核心业务的相关知识	2	2

			服务质量的能力。			
2	旅游市场 分析	旅游市场 营销环境 的分析	掌握影响旅游市场营销的宏观营销环境和微观营销环境,初步具备分析旅游市场营销环境的能力。	掌握旅游市场营销环境的含义、特征;旅游市场宏观营销环境;旅游市场微观营销环境;旅游企业对环境的运筹。	3	3
		旅游者购 买行为的 分析	掌握旅游者购买行为的含义、模式、过程及影响旅游者购买行为最深的社会、文化、个人、心理四个因素,初步具备影响制定旅游购买决策的能力。	掌握旅游者购买行为的基本含义;旅游者购买行为模式;影响旅游者购买行为的因素;旅游者购买过程。	3	3
		旅游市场 营销的调 研	理解旅游市场调研的含义,掌握旅游市场营销调研的内容、分类、程序和方法,学会设计旅游市场调查问卷,用该问卷对旅游市场营销的内容进行信息调研,并能根据调研信息写出调研报告。	掌握旅游市场营销调研的概念和意义;旅游市场营销调研的类型;开展旅游市场营销调研的重要时机;旅游市场营销调研的内容;旅游市场营销调研的程序;旅游市场营销调研的方法及其分类;旅游市场营销调研的技术。	3	3
		旅游市场 的细分与 分析	掌握旅游市场细分的依据和方法,掌握旅游市场定位的方法和策略,具有科学细分旅游	掌握旅游市场细分的作用、原则、依据、方法;旅游市场定位概述、旅游目标市场	3	3

			市场、为旅游企业选准目标市场、成功地完成旅游市场营销定位的能力。	选择与市场定位。		
3	旅游市场营销策略	旅游产品的选择和运用	理解旅游产品的概念和内涵,掌握旅游产品策略的概念与内容及其影响因素,具有在不同条件下选择运用各种产品策略的能力。	掌握旅游产品的市场营销定义;旅游产品策略构成;旅游产品生命周期策略。	3	3
		旅游产品的定价	理解旅游产品的价格概念和内涵,掌握旅游产品价格策略的概念与内容及其影响因素,具有根据市场需求、产品成本和竞争状况正确选择定价方法和价格策略的能力;	掌握旅游价格的概念与内涵;影响旅游产品定价的因素;旅游产品定价的方法;旅游产品定价的策略;价格变动的技巧。	3	3
		旅游产品的营销渠道选择	理解旅游产品营销渠道的概念和内涵,掌握旅游产品分销渠道策略的概念与内容及其影响因素,具有正确选择中间商、运用旅游营销渠道策略的能力。	掌握旅游产品分销渠道的结构;旅游产品分销渠道的类型;旅游产品分销渠道的策略;旅游产品分销渠道的管理。	2	2
		制定旅游产品促销方案	理解旅游产品促销策略的概念和内涵,掌握旅游产品促销策略的	掌握旅游产品促销概述;旅游广告决策;销售促进;人员	4	4

			概念与内容及其影响因素,具有实施多种旅游促销手段和应用各种旅游促销组合策略的能力。	推销;旅游公共关系。		
4	旅游市场营销在旅游业中的运用	旅游住宿营销	掌握旅游住宿营销的概念、特征及住宿业市场营销战略、要求、技巧,在实际工作中能够运用住宿业市场营销战略合理地进行住宿营销。	掌握住宿业市场营销的概念和特征;住宿业的现代市场营销与传统市场营销;住宿业市场营销战略;住宿业营销的要求和技巧;现代住宿业市场营销创新及发展趋势。	2	2
		旅游餐饮营销	了解旅游餐饮市场营销现状、旅游餐饮市场营销发展趋势,在实际工作中能够掌握和运用旅游餐饮市场营销中的各种策略。	掌握旅游餐饮市场营销现状;餐饮业市场营销发展趋势;旅游餐饮主题营销、品牌营销、忠诚客户营销、合作营销、特色营销、个性化营销、绿色营销。	2	2
		旅行社营销	了解旅行社在旅游业发展中的地位与重要作用,掌握旅行社都营销策略,知晓旅行社营销的发展趋势,掌握旅行社产品开发的原则、步骤和技巧。	掌握旅行社的含义、职能、地位、作用;旅行社产品开发策略、目标市场管理	2	2

		旅游交通营销	掌握旅游交通的含义和类型,旅游交通营销的重要性,影响旅游交通企业制定营销策略的关键因素;能够根据实际情况,为旅游交通企业编制营销计划,制定营销策略。	掌握旅游交通的概念、作用、类型、发展;航空业营销策略、铁路运输营销策略、公路交通运输营销实务;旅游交通营销的发展趋势	2	1
		旅游目的地营销	了解目的地生命周期的含义、管理策略、目的地的营销的意义与营销要领;掌握旅游目的地营销的基本模式与方法,并能够制定具体的目的地营销计划。	掌握旅游目的地的定义、特点、生命周期管理;目的地营销组织及职责;旅游目的地的营销的含义、市场分析、目的地形象;目的地营销策略	2	1
复习考试					2	
合计					72	

六、课程教学实施

1. 教学重点与难点

教学重点: 旅游市场营销组合策略

教学难点: 旅游市场分析

2. 教学模式

打破原有的以理论为主的内容结构和课序,依据市场营销理念、战略和策略,根据任务功能进行模块设计,重视实践教学,强调“做中学、学中做,学中教”。

3. 教学方法

(1) 案例教学法:

(2) 互动式教学法:

(3) 情景模拟教学法

(4) 专题研习教学法

（5）探究式教学法

4. 教学手段

采用先进的多媒体技术,应用网络教学,突破了传统教学的时间和空间限制。

七、教材选用与编写建议

选用李翠微主编的 21 世纪高职高专特色课程规划教材《旅游市场营销学》,经济科学出版社出版。此教材在兼顾理论和实践内容同时,避免“全”而“深”的面面俱到,以必要、够用为度。

八、教学资源开发与利用

在教学过程中,授课教师可通过给学生推荐课外阅读参考书或资料,向学生推荐与课程相关网址等方式帮助学生合理有效地使用扩充性资源。

九、教师能力要求

教师应树立学生为本与学生发展的理念,既要为学生创造一种自由思维的氛围,又要用人格魅力、渊博知识、综合能力等素质来影响和教育学生。

十、考核方式与标准

课程考核的目的是为了适应“以职业标准及真实工作过程为导向”、“工学结合,校企合作”的教学指导思想,改变过去“一考定成败”的考试模式,将教学过程考核与期末考核有机结合,将考分分解到课程教学的整个过程,使考试真正起到检验学生学习效果的作用。

本课程的考核内容由三部分构成:学习态度(考勤)(10%)、作业(实践)40%、期末考试成绩 50%。

作业:在每一个能力训练项目中,都有书面作业,教师应根据每位学生的作业完成情况给出相应的分值。

学习态度:包括出勤率、课堂活动的主动性、积极性。

考试成绩:期末考试闭卷考试形式完成。

十一、教学参考资料

参考书目:(按参考文献格式)

[1] 吴金林.旅游市场营销.北京:高等教育出版社

[2] 梁骥.旅游市场营销.大连:大连理工大学出版社,2006

[3] 李鼎新 岳福琴.旅游市场营销.北京:科学出版社,2005

推荐相关网站:

- [1]中国旅游营销网. <http://www.aatrip.com>
- [2]杭州旅游网 <http://www.zjhzly.com/>:
- [3]云南旅游网: <http://www.yts88.com/>
- [4]桂林旅游网: <http://www.glctvip.com/>
- [5]中国旅游咨询网: <http://www.chinalyw.com.cn/>
- [6]携程旅游网: <http://www.ctrip.com/>

十二、其它说明

该课程是依据旅游类行业实际工作对市场营销职业能力的需要所设置的,鉴于对专业课程以及学生整体水平的综合考虑,本课程设计走项目化基础旅游市场营销路线,即从培养旅游营销理念入手,打破以知识传授为主要特征的传统学科模式,以旅游营销计划制订的工作顺序为逻辑主轴组织教学过程,将旅游市场营销环境分析、旅游消费者购买行为分析、旅游市场营销调研、旅游目标市场决策、旅游产品策略、旅游价格策略、旅游渠道策略、旅游促销沟通策略串联起来,灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、多媒体等教学方法,形成项目引导、行业支持、融“教、学、做”为一体的课程特色。

1. 本课程标准为实施性标准,在具体教学中,可根据形势变化作适当的取舍增减。

2. 在教学过程中应注重学生实际情况、注重理论联系实际,结合当前旅行社业务实践而进行。

执笔人签字: 王雨晴

教研室主任审核签字: 褚小嘉

系(部)主任审批签字: 苏进

《旅游专业英语》课程标准

一、课程概述

1. 课程名称：旅游专业英语
2. 课程性质：专业限定选修课
3. 学时：96 学时
5. 适用专业：旅游管理、导游专业

二、课程定位和课程设计

（一）课程性质与作用

1. 课程的性质

旅游英语课程是以旅游专业知识为基础的实用型英语。属于专门用途英语（ESP）。“服务地方，适应社会”是我们的办学指导思想。

2. 课程的作用

“校企合作，订单式定向培养”是我们的人才培养模式。通过该课程的学习，培养学生旅游英语的实际运用能力和增进学生的服务意识，使学生了解旅游业、著名旅游景点与东西方传统文化，培养学生中英文导游的专业知识和技能，使学生能流利进行景点讲解及涉外酒店服务交际，使学生能够熟悉旅游管理和导游工作的主要程序和方法，尤其训练掌握导游工作过程中的各环节的操作技能，具备一定的岗位协调能力，应急处理能力和较强的人际沟通能力，突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为今后从事旅游服务与管理工作的打下良好的专业基础。

（二）课程基本理念

为改革以课堂为中心的传统教育模式，加强学校与企业、社会的合作，培养复合型英语人才，我们确定了英语专业推行“实习、试用、就业”三位一体的“工学结合”教学模式改革的总体思路，并提出了相应的具体措施，即以“工学结合”为切入点，深化人才培养模式的改革；以增强职业能力为核心，开展课程建设与改革，大力推进校企合作，加强实训、实习基地的建设等。采用任务驱动、项目引导、顶岗实习、“工学结合”等教学模式，将学生的校内学习与未来的实际工作结合起来。

（三）课程设计思路

- （1）以岗位分析和具体工作过程为基础设计课程

课程内容在选取时，通过广泛的社会调查和就业分析，依照岗位分析和具体工作过程为基础设计课程的理念，在充分分析旅游服务职业能力的前提下，确定课程内容。

(2) 结合本课程在专业中的培养目标及前后续课程衔接，统筹考虑选取教学内容。本课程内容在学习情境选取时主要围绕培养学生的导游服务及操作能力为依据。学习情境主要有：机场、宾馆、餐厅、旅游景区、纪念品商店、娱乐场所与银行等。围绕学习情境设置多个工作任务。

(3) 主要内容包括：旅行社、旅游饭店、航空运输、旅游历史地理、国内外著名旅游名胜古迹、中外文化习俗等。达到的能力标准：获取中华人民共和国导游员资格证书。课程组织形式主要有：

①旅游知识学习与翻译、套写和会话训练有机结合，职业能力培养与职业道德教育并重，以期知识、能力、素质协调发展。

②业务学习与英语技能提高相结合，熟悉旅游业务的各个环节，在各个环节中深刻理解相关专业术语的英语表达，掌握常用句型，促成旅游业务综合处理能力的形成。

③采取各环节独立教学，环环相扣，逐层递进，前后呼应，形成整体的系统教学模式，不断巩固所学内容，系统掌握整个贯穿于旅游过程中的英语语言运用技巧。

④现场模拟与顶岗实训相结合，达到学以致用目的。

⑤课内教学与课外实训巩固相结合，最大效度地发挥网上教学资源功能。

三、课程目标

(一) 课程工作任务目标

1. 知识培养目标

①专业基础理论知识：英语语言基础知识；中国旅游地理与文化知识；英语国家风土人情和文化知识；酒店服务与管理知识

②职业专门知识：导游服务规范与操作知识；酒店服务与管理知识；与旅行游览相关方面的旅游常识；突发事件处理的有关知识

2. 能力培养目标

①职业技术能力：必备的英语语言综合应用能力；掌握导游规程服务能力；导游讲解能力和导游突发事件处理与应变能力；具有涉外酒店服务与管理能力

②职业关键能力：导游礼仪接待与服务能力；服务态度端正，服务意识强，恪守职业道德，具有良好的职业素养

3. 素质培养目标

- ①树立正确的旅游从业人员职业道德素质。
- ②注重学生的心理素质、服务意识、诚信意识等素质的培养。
- ③培养学生的团队精神、协作意识及敬业素质。
- ④使学生能够成为旅游服务业的形象代表。
- ⑤培养学生的爱国素质，使之成为传播我国文化的纽带。

（二）职业能力目标：

学生能够熟悉旅游管理和导游工作的主要程序和方法，尤其训练掌握导游工作过程中的各环节的操作技能，具备一定的岗位协调能力，应急处理能力和较强的人际沟通能力，突出职业技能、职业态度、职业习惯的培养和训练，为今后从事旅游服务与管理工作打下良好的专业基础。

四、课程内容与要求

章节	教学内容	教学目的和要求	职业技能	课时
Unit 1 旅游业 (1)	1. 旅游业现状；2. 中国旅游业现状	能够用英语进行沟通交流，给客人提供优质的导游服务；掌握能帮助客人选择线路；了解中国旅游业现状。	怎样安排英语导游线路	8
Unit 2 旅游业 (2)	1. 中国旅游业；2. 中国少数民族	了解中国旅游业现状；了解中国少数民族特点；能进行景点讲解，介绍中国文化。	英语景点导游训练	8
Unit 3 饮食(1)	1. 中国饮食文化；2. 中国饮食文化	能熟知东西方的典型菜肴，了解中国的饮食文化与茶文化。	满足顾客的饮食个性需求，学会使用在餐馆情景下的英语。	6
Unit 4 饮食(2)	1. 餐桌礼仪；2. 西餐礼仪	热情接待外国顾客，能熟知西方的餐桌礼仪，尤其是熟悉本餐馆的典型菜，用英文解释西餐的特征及口味，满足顾客的饮食个性需求。	满足顾客的饮食个性需求，学会使用在西餐馆情景下的英语。	6
Unit 5 住宿(1)	1. 中国酒店行业；2. 酒店类型	了解中国酒店业现状；能接待入住客人。	会接待预定以及确认预定，能够转接电话及电话留言。	6

Unit 6 住宿(2)	1. 酒店的管理结构; 2. 酒店分类	了解中国酒店业现状;掌握不同类型的酒店特点;能接待入住客人。	能够接待现金、银行信用卡、支票结帐、兑换外币。	6
Unit 7 交通(1)	1. 福特汽车公司;2. 青藏铁路	了解福特汽车公司的历史;掌握青藏铁路的特点。	能用英语表达机票预定常用语;能接待旅客登机并适当解决飞机飞行过程中旅客的一切问题	6
Unit 8 交通(2)	1. 北京奥运交通业;2. 水上城市威尼斯	了解北京奥运交通业;掌握威尼斯的交通特色。	能用英语表达机票预定常用语;能接待旅客登机并适当解决飞机飞行过程中旅客的一切问题	6
Unit 9 观光(1)	1. 导游员; 2. 导游工作的益处	了解导游员的工作特点;掌握导游员的工作的优势。	能够用英语进行沟通交流,给客人提供优质的导游服务。	6
Unit 10 观光(2)	1. 黄山; 2. 中国宗教	了解黄山的四季特点;掌握佛教等其他学派的一些观点。	能进行景点讲解,介绍中国文化,提供个性化服务	6
Unit 11 购物(1)	1. 剪纸 2. 中国瓷器	掌握与手工艺品有关的短语与句型,能够了解各种珍贵瓷器。	能够具有基本的英语表达能力,会推销旅游纪念品。	6
Unit 12 购物(2)	1. 中国丝绸 2. 传统中医	了解中国丝绸之路;会说丝织品有关的短语与单词以及基本的应用句型及对话。	能够具有基本的英语表达能力,会推销旅游纪念品。	6
Unit 13 娱乐(1)	1. 京剧; 2. 中国武术	在熟知中国京剧的基本常识的前提下,能够用英文介绍中国京剧、武术的形式及特征等基本情况。	在娱乐场所情景下的英语语言运用。	8
Unit 14 娱乐(2)	1. 中国传统节日;2. 中国杂技	能用英语介绍春节等重要节日;能够用英文介绍中国杂技形式及特征等基本情况。	在娱乐场所情景下的英语语言运用。	6

五、教学模式、教学方法与手段

(一) 教学模式

旅游英语教学设计主要是根据行动导向理念采用模块化教学模式,以学生英语语言运用能力培养为主线,以职业岗位所必需的旅游知识与技能为核心,采用基于工作岗位所需的项目教学法和案例教学法等教学方法,提倡培养学生的职业

能力和职业道德，加强学生英语学习策略培训，提高学生自主学习能力，建立科学合理的课程体系和评价体系。

课程设置以行业职业资格考试和典型工作过程为导向，体现课程模式化，内容职业化，训练标准化，顶岗规范化，教学采用“行动导向”教学先进理念，在仿真模拟和真实环境中实现了理论教学、实践教学、实训教学一体化教学模式，打破了传统的理论教学与实践教学脱节的现实。理论教学与实践教学的比例为：30：70。理论教学必需以“够用”为原则，强化教学过程的实用性、职业性和实践性；实践教学基于实训基础，教学软件和现场模拟教学，以职业工作流程为主线，以岗位职业能力和岗位职责意识培养为核心，突出实践，强化技能。

（二）教学方法与手段

1. 交际教学法：其核心是培养学生的语言交际能力。用交际法培养出的学生既要有必要的语言知识，又要懂得该语言赖以生存和发展应用的社会文化知识。更重要的是在交际生活中，根据不同情况进行交际。在旅游英语学习中，交际法可以让学生注意和了解语言的习惯用法以及文化背景。

2. 互动教学法：首先可以采取“Ask—Answer”方式，即在讲解课文的过程中结合课文内容，给学生多提问题，让学生带着问题看书、回答。互动式教学可以锻炼学生的综合素质和英语听说水平，同时也能拓展学生的专业知识面，符合高校大学生素质教育的要求。互动式课堂可以避免老师在课堂上唱“独角戏”的状况，能充分发挥学生的积极性，提高学习效率。

3. 情景教学法：情景式教学在《旅游英语》教学中非常有效，因为《旅游英语》口语训练很多都是在特定场合下发生的，如入住宾馆、饭店进餐、景点讲解等。老师要根据教学内容通过阅读、听磁带、看录像等方式，给学生讲解有关的专业术语，口语表达等知识，然后给出特定的场景，让学生通过角色扮演，使学生仿佛置身其境，来达到学习的目的。

4. 案例教学法：采用案例教学可以从两方面入手：一方面，教师可以对班级进行分组，然后给出旅游行业中实际发生的许多案例，作为主题让学生根据自己的专业知识和语言功底进行分析和讨论，最后总结概括。另一方面，教师在旅游英语中讲解相关内容，还可以把学生带出课堂，深入实际，进行学习。例如，讲解饭店英语、景点英语及旅行社英语的时候，可以把某家星级酒店、著名旅游景点及旅行社作为“案例”，让学生身临其境，亲身感受，从而提高学习的积极性和

教学的效果。

5. 实训作业法：专业英语的学习要靠实践锻炼, 为了给学生, 提供更多的锻炼机会, 结合我系实施的“3+1”教学模式, 在《旅游英语》课程结束后, 我系学生到一些星级旅游酒店、旅行社等机构进行实习。他们通过在前台、餐饮、客房、旅行社、景点等部门的实习, 可大大提高专业英语水平的应用能力。学生在实习过程中, 老师会根据他们的反馈给予指导。

六、教学评价、考核的多元性要求

本课程主要通过导游模拟、口译、案例分析、情景教学、小组讨论等教学方法, 培养学生英语导游的职业技能。达到的能力标准: 获取中华人民共和国导游员资格证书。考核方式: 英语导游模拟实训+口译+笔试。英语导游模拟与口译成绩占总成绩的 40% , 笔试占 60% 。

学生学业考核采用以形式性评价为主, 终结性评价为辅的原则, 考核模式采用了理论知识考核+技能考核+岗位考核的方式。课程组邀请旅行社、酒店业务骨干和骨干教师共同组成考评小组, 建立了知识与技能、笔试与现场景点讲解, 个人自主学习与小组团队合作等多个层面展开测评, 这种由传统闭卷理论考试评定学生成绩的方式变为综合的融理论、技能、素质考核为一体的测评体系。学期测评由期末测评与平时考核相结合, 将平时课堂表现、学习态度、语言能力表达、小组任务完成情况, 平时实训、顶岗实习成绩纳入平时形成等评价体系。

七、课程实施条件

(一) 专任教师和兼职教师组成的具有“双师”结构特点的教学团队要求

1. 双师素质: 校内实训指导教师应成为具有扎实的基础理论知识、较高的教学水平和较强专业实践能力的“双师型”教师。抓好“双师型”教师的培养, 努力提高中、青年教师的技术应用能力和实践能力, 使他们既具备扎实的基础理论知识和较高的教学水平, 又具有较强的专业实践能力和丰富的实际工作经验。

2. 专兼结合: 积极从企事业单位聘请兼职实训指导教师, 实行专兼结合(兼职教师的比例应占教师总数的 40%~50%), 改善学校师资结构, 适应专业变化的要求。由行业、企业技术骨干兼职担任校内专业课教师和实践教学指导教师, 参与专业课教学建设、校内生产性实训基地的建设、实训教材和实训指导书的编写、担任青年教师技术导师和承担校内实训实习教学指导等工作。

(二) 课程资源利用

1. 教材的选用与编写

(1) 使用教材

潘惠霞,《旅游英语》,北京:旅游教育出版社,2004

本课程使用的教材是由旅游教育出版社出版、潘惠霞主编的《旅游英语》。本教材根据旅游英语的特点,强调学以致用,注重对学生实际语言运用能力的训练和培养,能较快提高旅游专业学生的口语水平。

(2) 主要辅助教材

史爱华,顾宝珠,《旅游英语》,北京:机械工业出版社,2009

每个单元包括:情景对话、课文、实用写作、练习和补充阅读材料五部分。练习部分主要包括:对话课文阅读理解、词汇、完形填空、中英文对译、及角色扮演口语练习,练习的编写将贯彻实用原则,难度适中,适合教学需要。情景对话、课文部分还有单词、实用语句、注释、及文化背景知识介绍等。内容广泛,系统全面,有助于读者对旅游业的知识作进一步深入了解和学习。

(3) 教材编写原则

在教材编写过程中,我们参考了大量的国内外旅游管理专业教材和专著,阅读了网络上英、美等发达国家的旅游信息,坚持理论知识和旅游产业实务相结合,强调学以致用,着重培养学生在旅游行业中的英语实用能力。本教材按照旅游接待的业务内容,在食、住、行、游、购、娱六大部分的总体框架下安排语言材料,共分14单元。每个单元将紧紧围绕一个主题,力图通过专题内容的集中训练,学生能够掌握专题内容所需要的基本的语言知识与技能。

由课题组主要成员编写的教材的对话、课文以及阅读文章主要取材于国内外书刊、杂志、书籍及电子出版物。选材难易适度且深入浅出,范围广泛且内容实用。引导学生学习相关旅游知识、了解国内外旅游资源的同时,同时能立足河北省地方旅游资源开展教学,有利于为河北经济社会发展培养应用型外语人才。

景点英语导游光盘一览表

序号	光盘名称	序号	光盘名称
1	海上花园 厦门	11	云南石林
2	热带风情 西双版纳	12	上海风情
3	天下第一秀水 千岛湖	13	上海风情
4	美丽的童话世界 九寨沟	14	精彩深圳

5	中国第一奇山 黄山	15	广州之旅
6	雪域胜地 拉萨	16	海滨之都 青岛
7	苏州园林	17	孔子故乡 曲阜
8	乐山大佛 峨眉山	18	北京之旅 长城
9	承德避暑山庄	19	北京之旅 故宫
10	动感之都 香港	20	江南水乡乌镇/同里

八、其他说明

《旅游英语》涉及的知识点较为广泛。从宾馆服务到景区介绍，还包括一些旅游管理英语。专业术语的记忆，以及关于句型的应用都有难点部分。其中，以导游英语为例，景点类的讲解介绍是学生学习的重点和难点。要突破这一难点，要鼓励学生勤开口，多做练习，熟悉景点的具体内容。在条件允许的情况下，带领学生进行实地模拟练习，以求达到最佳效果。同时，也需要做些笔头练习作为补充和巩固，如强化旅游应用文的写作，以适应旅游管理工作的需要。

1. 本课程标准为实施性标准，在具体教学中，可根据形势变化作适当的取舍增减。

2. 在教学过程中应注重学生实际情况、注重理论联系实际，结合当前旅行社业务实践而进行。

执笔人签字：王雨晴

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

《旅游资源开发》课程标准

一、课程概述

- 1、适用专业：旅游管理
- 2、教学时数：72 学时
- 3、开设学期：第 3 学年第 5 学期。
- 3、学 分：4.5 学分

二、课程性质、作用与设计思路

1、课程性质

该课程对学生职业能力培养和职业素养养成有着非常重要的支撑和促进作用，在旅游管理专业中占有重要地位，具有鲜明的职业性、实用性、实践性特征，为旅游管理专业今后多渠道全方位实施工作结合奠定了坚实的基础。本课程重点突出各类旅游资源的成因及文化背景；将导游员、服务与管理人员的工作任务分解成学习任务；重点培养学生的导游、景区规划与管理等方面的创新能力，通过学习基本概念、原理、技术方法、最新理念，并运用所学知识，结合实际，完成旅游业调查与实践。使学生学会撰写旅游资源调查报告，旅游业发展建议及导游词编写要点等。

2、课程作用

《旅游资源开发》是高职旅游管理专业的一门专业选修课程。在旅游管理专业课程体系中，属于“个性化发展模块”中的专业选修模块课程。在旅游职业能力的培养中起着重要的支撑作用。

本课程的开设，是以《旅游学概论》、《中国旅游地理》、《导游基础知识》等课程的开设为条件，并为满足旅行社认识实习和酒店顶岗实习等后续课程要求设计课程内容，为学生将来从事旅行社和景区管理奠定基础。

3、课程设计思路

本课程设计充分体现职业性、实践性和开放性的要求。以市场岗位需求为导向，校企工件课程，共同设计教学环节；在课堂教学基础上，通过校内外实习基地实践教学，突出动手能力培养；通过顶岗实习，突出职业素质能力培养。同时加强对学生创新能力培养，鼓励其个性发展等人才培养理念贯穿到课程教学环节中，使人才培养目标更贴近市场需要。

1、通过校企共建课程，采用项目课程开发理论，针对考试内容进行课程讲授

通过旅游企业的参与，专业教师和企业人员共同设计教学环节，《旅游资源开发》中许多内容与国家导游资格考试有关，特别是自然资源的成因、人文旅游资源的文化内涵等内容与历史、政治、文化、民俗、建筑、宗教联系紧密，因此课堂教学内容应该针对性强，重点突出。

2、校内外实践结合，加强学生对导游词的编写、旅游资源的调查、分析、开发

能力

旅游资源是旅游活动的基础。学生不仅要认识旅游资源、欣赏旅游资源，还要学会导游词的编写，具备旅游资源的调查、分析和评价的能力。这些能力的形成不仅要在课堂上学习，更要在课外实践。校内外的实践相结合，有利于学生这些能力的养成。

3、顶岗实习，完成学生职业素质的养成

顶岗实习是高职教育教学过程中的重要环节，是其他各教学环节的继续、深化、补充和检验，对学生良好职业素质的培养至关重要。顶岗实习可以开阔学生的视野，使学生将所学旅游资源开发知识及技能应用于岗位实践，实现了理论和实践的结合，提高学生的职业素质和独立工作能力，为毕业后走向工作岗位打下坚实的基础。

4、运用精品课程平台，增强学生探究性学习能力

原来的《旅游资源开发》课程的讲授都是课堂教学为主。教学内容抽象，学生难以感受旅游资源在专业中的地位和作用。通过借助网络平台，学生可以随时查阅大量教学资源，大量的精美旅游资源的景观图片，音频、视频资源等，使学生对旅游资源的吸引力有了深刻体会，也提高了自主性学习和探究性学习的能力。

5、在教学效果评价设计上，以学习目标成为评价标准，过程考核和能力考核为主要方式：

以任务为效果评价体，驱动学生主动学习与思考的能力，强化“项目为中心、任务为驱动”的教学模式。每个项目就是企业中的一项真实工作业务，每个任务就是该项业务的一项具体工作。教学内容不按理论知识体系排列，而以学生完成“工作任务”为线索排列，并在实践教学中根据需要选择相关的理论知识加以传授，真正做到理论实践一体化教学。通过学习，学生可以清楚的知道企业是如何开展各项业务活动的，员工应该具备哪些知识和素质。通过学生完成情况，也可以很直观的判断学生掌握知识的程度，将提高学生对任务问题的判断能力、分析能力、解决能力作为效果评价的主要内容。

对学生的考核方式也发生了变化，主要以过程考核为主，考核涵盖项目任务全过程，包括教师评价、学生互评以及学生自我评价。其中，课程技能考核，在课程内完成，而专业技能鉴定，由劳动局组织考核。采用全过程、多维度的课程考核，取消一次性期末书面考试，建立了多元评价方式，全面考核学生的综合素质和能力。对于教师来说，项目教学更加注重活动的过程，要把过程评价与终结评价结合，注重过程评价，学生自评、互评与教师评价结合，课内与课外评价结合。关注多元性评价，结合课堂考核、书面作业、技能操作、小组活动、企业实践、社会调查、口头答辩、书面考试等多种形式进行综合评价。

三、课程目标

通过本课程的教学，使旅游管理专业的学生更加适应旅游业迅速发展的势头，

提高我国旅游经营管理水平和服务质量，进一步开发我国的旅游资源，培养符合时代要求的旅游管理应用性人才。

（一）知识教学目标

1. 了解旅游资源的基本知识以及旅游资源开发的研究对象；
2. 掌握我国旅游资源的概况；
3. 掌握旅游资源开发的相关知识。

（二）能力教学目标

1. 能够对我国的旅游资源进行正确的定性和归类；
2. 能够针对某项具体的旅游资源开展调查并作出客观的评价；
3. 能够独立进行简单的风景区的开发和规划。

（三）素质教学目标

1. 具有热爱旅游管理专业，爱岗敬业的道德品质；
2. 具有胜任旅游管理工作良好业务素质；
3. 具有旅游从业人员的职业判断、分析和思维能力。

四、教学内容和要求

序号	工作任务		教学要求	活动设计
1	旅游资源开发认知	1-1 认识旅游资源 1-2 旅游资源分类	1. 熟悉旅游资源的概念和形成； 2. 了解旅游资源的内涵及特点； 3. 能运用相关原则对旅游资源进行分类。	活动一：旅游资源分类 1. 以芜湖周边的旅游景区（丫山、马仁奇峰等）作为研究对象，进行实地考察； 2. 将搜索结果进行整理，撰写旅游资源分类报告。 活动二：案例分析 选择一案例，组织学生进行分析讨论，以帮助学生理解旅游资源的概念。
2	旅游资源赏析与开发	2-1 地文景观类旅游资源 2-2 水域风光类旅游资源 2-3 气象气候与天象类旅游资源	1. 掌握不同类型旅游资源的概念、分类和特征； 2. 能根据不同旅游资源的特性挖掘其旅游功能和旅游价值； 3. 能撰写相关旅游资源的导游词	活动一：旅游资源实地考察 选择有代表性的某一类旅游资源（地文、水域风光等）作为考察对象，进行实地考察； 1. 了解**类旅游资源的概念及类型； 2. 分析**类旅游资源的形成原因和特点； 3. 讨论**类旅游资源开发时应注意的问题及开发模式；

序号	工作任务		教学要求	活动设计
		2-4 生物景观类旅游资源 2-5 历史古迹类类旅游资源 2-6 古典园林类旅游资源 2-7 民俗民风类旅游资源 2-8 文学艺术类旅游资源 2-9 旅游人造景观 2-10 旅游商品类旅游资源		4. 学会对**类旅游资源的鉴赏与评价； 5. 思考**类旅游资源开发的对策 活动二：案例分析 1. 华山地质成因、资源特点、类型、组合情况、对市场开放的景点是什么？ 2. 华山的历史渊源及其文化内涵有哪些？ 3. 华山导游词组织要点有哪些？ 4. 华山风景名胜区的管理体制、产品设计、市场背景、以及文物、环境保护等现状如何？ 5、编写一份华山风景名胜区开发建议书
3	旅游资源调查与评价	3-1 旅游资源调查 3-2 旅游资源评价	1. 能理解旅游资源调查和评价的概念； 2. 能进行旅游资源调查； 3. 能进行旅游资源评价	活动一：旅游资源调查和评价 1. 以芜湖周边的旅游景区（丫山、马仁奇峰等）作为研究对象，进行实地考察； 2. 将搜索结果进行整理，撰写旅游资源调查和评价报告。
4	旅游资源开发	4-1 提炼旅游资源开发理念 4-2 旅游资源开发可行性研究 4-3 旅游资源开发模式	1. 能理解旅游资源开发的原则和内容； 2. 能掌握旅游资源开发的模式、阶段和程序； 3. 能与同学合作完成一个简单的旅游资源开发方案。	活动一：旅游资源开发 1. 以芜湖周边的旅游景区（丫山、马仁奇峰等）作为研究对象，进行实地考察； 2. 将搜索结果进行整理，以小组为单位撰写旅游资源开发报告。

序号	工作任务		教学要求	活动设计
5	旅游资源保护与可持续发展	5-1 旅游资源保护 5-2 旅游资源可持续发展	1. 能掌握旅游环境保护的概念和基本内容; 2. 能掌握旅游资源可持续发展的概念和基本内容。	活动一：案例分析 1. 古城洛阳的形成历史、文化内涵、科研艺术价值是什么? 2. 古城洛阳的格局、功能布局是什么? 3. 历史文物类旅游资源的破坏原因和保护现状是什么? 4. 古城洛阳导游词的编写要点是什么? 5. 针对具体的已经破坏或者将要遭到破坏的历史文物类旅游资源,提出可具体保护措施。

五、课程教学条件

1. 利用现代信息技术开发多媒体课件和视频教学资料,动员学生制作项目分析报告,充分调动学生学习的积极性、主动性和创造性。要吸收企业专业技术人员纳入教学团队,充分发挥教学团队中的优势,努力实现资源共享。
2. 加快建设校内旅游实训中心,主要是模拟导游实训室,充分利用仿真软件构建网络实训平台和旅游设备,提高学生的实践操作能力。
3. 成立旅游协会,作为学习的第二课堂活动中培养学生的情商、人际沟通和团结协作精神。
4. 利用校企合作基地,有计划安排学生到旅游企业进行认知实习、阶段实习、顶岗操作,提高学生实践能力。
5. 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源,引导学生阅读旅游信息技术发展的前沿资料,尽可能多地进行信息搜集与讨论,使教学内容和知识技能来源多元化,尽力拓展学生的知识和能力,培养学生的创新能力。
6. 充分利用当地丰富的旅游资源,带领学生进行旅游资源综合实习,深入到景区实地,锻炼学生对于旅游资源的调查、评价、分析能力和撰写导游词的能力。

六、教学方法与手段

“以学生为中心,以工作为导向”的理念,灵活运用教学方法,激发学生的学习兴趣 and 潜能,调动学生学习的积极性、主动性和创造性,培养团队合作解决问题的精神,提高教学效果。

(1) 课堂教学方法

以项目教学为基础,采用模块化教学,综 1. 项目教学的选择,应该以工作

任务分析表为依据，选择具有典型性、发生频率高的工作任务作为项目，特别是可以进行理论与实践一体化教学的、可以进行小组合作学习的、可以展示交流学习成果的。项目选择也不是一层不变的，因地制宜、因人而宜，围绕岗位能力进行选取。选择难易递进有序。项目的选择难度应该适度，应考虑可操作性和学生的层次与现有水平，在顺序安排上应由简单到复杂，由单项到综合，先进行基本技能训练，入门后再逐步深化，循序渐进。关注行业及时引入。项目内容应该是动态的，根据企业和市场的变化，及时将最新的知识、技术、服务方式、管理方法、市场热点、饭店热销产品引入到项目教学中来。

2、创新专业课的教学模式

重视学生在校学习与就业岗位工作的一致性，教学设计由课堂讲授、课堂实训、校内实训、校外考察调查教学、顶岗实习教学、网上自主探究学习六部分组成。这种以工作任务为导向，将课堂与实习地点一体化，变课堂为职场的教学模式为学生适应就业岗位（群）奠定了很好的基础。

其中课堂讲授和网上自主探究学习过程设计包括：

数字化学习资源的整合设计，也就是如何创建一个高效的、为教学服务的网络学习环境；

教学环节利用数字化学习资源的设计。也就是基于网络学习环境的教学过程设计，它包括：教学内容与网络教学的有机结合、合作式学习的组织、探究式学习的指导、自主学习策略的设计等。

课堂的教学过程由教师主导，在确定教学目标的基础上，做好课堂讲授内容与教学问题的设计，实现教与学的启发式互动，并引导学生利用网上资源进行课后的自主学习；

课后的自主学习在基于网络学习环境中进行，一方面通过教师给出的探究性问题，组织学生进行合作式探究，通过小组协作、在线讨论等方式，实现学生之间的协作式互动，由此得出解决问题的方案。

3、多种教学方法的运用

本课程结合旅游类课程的特点，适应高职教学的要求，采用理论教学与实践教学想结合的方法。在此思想基础上，经过长期的教学实践，不断更新教学理念，积极探索多种教学方法并大胆用于教学实践，行程了“双向互动式”、模块教学、项目教学、案例应用、野外考察等灵活多样的教学方法体系。这些方法始终坚持使用了“双向互动法”、案例教学法、多媒体教学法、启发式教学法等。

（2）实践教学方法

在理论知识学习的基础上，实践教学采用了课堂实训教学和现场实地教学两种方法。课堂实训教学使用了案例教学法、旅游目的地教学法、综合分析教学法等；现场教学根据场地不同，主要采取了野外实地考察教学、野外实地调查教学、旅游企事业单位参观见习实习教学等。

（3）顶岗实习教学法

顶岗实习是让学生在真实的旅游资源开发、线路设计、景区管理、导游词编

写具体工作环境中，充当企业员工、科技工作人员，完成具体的工作任务、或者参与部分教师的一些科研和推广课题部分任务，在实践中锻炼自己，发现问题，由指导老师及时帮助指正。目的是让学生在真实的生产实际中得到锻炼。

七、考核与评价

期末考核评价及方式

期末考核方式为闭卷笔试+综合作业。

教学过程评价

教学过程评价由平时作业成绩、出勤、课堂表现等方面构成。

课程成绩形成方式

闭卷笔试（50%）+综合作业（20%）+平时成绩（30%）

八、课程教学资源

《旅游规划与开发》，马勇编著，高等教育出版社，2007版

参考书：

- 1、《现代旅游开发学》，孙文昌编著，青岛出版社，2005
- 2、《区域旅游规划原理》，吴必虎著，中国旅游出版社，2003
- 3、《旅游规划编制指南》，王文斌编著，中国旅游出版社，2007
- 4、《风景旅游区的保护与管理》，崔凤军著，中国旅游出版社，2006
- 5、《旅游开发研究》，郭康著，气象出版社，2008
- 6、《旅游资源与开发》，甘枝茂，马耀峰主编，南开大学出版社，2007
- 7、《中国传统旅游目的地创新与发展》，崔凤军著，中国旅游出版社，2007
- 8、《旅游线路设计学》，阎友兵著，湖南地图出版社，2007

多媒体资源：

要求多媒体课室，电脑、投影、麦克风以及相关的教学软件

九、有关说明

主要教学方法包括：1、启发、诱导；2、讨论、质疑；3、归纳、讲授；4、案例分析；5. 情境教学。

十、其他说明

执笔人签字：顾颖

修订人签字：褚小嘉

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

《导游业务》课程标准

一、课程概述

- 1.课程名称：导游业务
- 2.课程类别：旅游管理专业和涉外旅游的专业核心课程
- 3.学时：72 学时；4.4 学分
- 4.适应专业：旅游管理专业

二、课程性质、作用与设计思路

1、课程性质

《导游业务》课程是旅游管理专业的专业核心课程，在旅游管理专业教学体系中起主导作用。该课程是“双证课程”，既是本专业的专业核心课，同时也是导游资格证考试的必考课程，更是导游员从事导游工作的必修课程。导游员只有具备扎实的理论基础知识，才能在带团的过程中将理论与实践相结合，展现优秀导游员风采。

2、课程设计思路

1.课程设置的依据

导游人员处于旅游工作的一线，导游服务质量的优劣直接关系个人、旅行社乃至一个国家的声誉，因此，培养高智能、高技能的优秀导游人员至关重要。《导游业务》课程，通过使学生在不断的学习、强化训练中提高自身技能、优化自身形象，为今后的旅游工作奠定良好的基础。

2.课程改革的基本理念

以能力培养为目标，根据项目化课程设计方法，以工作任务分析为参照点，注重理论联系实际提高学生的实践能力、动手动脑能力和创新能力。因此，本课程的教学改革着重于以下几个方面：

一是在课程目标制定上，重如何做，如何用，轻为什么这么做，为什么这么用；

二是在教学方法、学习方法上，重讲解方法的模拟练习，突发事件的处理训练，轻记忆、背诵概念性的内容；

三是在考核方式上，重日常学习、模拟讲解考核，轻期末考试、作业对错考核。

通过这些改革，使《导游业务》真正成为培养学生讲解能力、分析处理问题能力的课程，成为一名合格导游员的基本工具，而不仅仅是通过考试，取得学分的一门课程。

3.课程目标、内容制定的依据

本课程是根据旅游与管理学院旅游管理专业 2011 年人才培养方案的要求，结合“工学交替”、“顶岗实习”的实际教学经验，以及旅游管理专业课程体系构建要求而设置的。

4.课程目标实现的途径

（1）课程实训：根据课程性质，每个模块都有若干小的实训项目或综合性作业。

（2）企业实践：在旅游管理专业的企业实践中，学生通过在各部门各岗位的定岗锻炼，将所学的理论与实践充分应用到自己的工作中去。

（3）顶岗实习：在旅游企业综合顶岗实习中，尤其是导游讲解工作中得到实际应用。

（4）考核方式：不仅仅有期末考试，还有实践性考试。通过对导游资格证考试八大景点的模拟测试，要求学生能声情并茂、言语流畅的独立完成导游讲解。

三、课程目标

（一）总目标

通过学习掌握导游接待业务知识及各种接待程序,熟练掌握接待过程中所应遵循的各项法规与政策;通过导游服务技能(如人际交往技能、组团、带团技能、宣传技能、保卫游客安全技能等)的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练,提高学生随团带团技巧,培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。

（二）具体目标

1.知识目标

- (1) 能说明导游服务的概念、性质和特点;
- (2) 能说出导游服务工作类型和范围;
- (3) 能说出导游服务的原则;
- (4) 能识别导游服务集体的关系;
- (5) 能说出导游人员的发展、概念与分类;
- (6) 能说出导游人员的职责;
- (7) 能描述导游人员的素质和导游人员培训;
- (8) 能描述导游人员的服务质量管理;
- (9) 能描述导游服务程序;
- (10) 能准确陈述交通、邮电通讯、货币保险及出入境常识
- (11) 能说出导游人员的礼仪。

2.能力目标

- (1) 能准确区分全陪、地陪、领队导游服务程序及职权范围;
- (2) 会判断导游人员计分管理制度下的扣分情况;
- (3) 能运用导游服务程序完成全陪、地陪、领队的导游服务工作;
- (4) 会运用散客服务程序完成散客导游服务工作;
- (5) 会在景区景点进行导游服务、讲解工作;
- (6) 会正确并合理处理旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面的个别要求;
- (7) 会正确并合理处理导游服务工作中常见的问题及事故;
- (8) 会对特殊旅游团队提供导游服务;
- (9) 会正确处理导游带团中的各方关系;
- (10) 会运用导游带团技巧为游客提供满意的导游服务;
- (11) 能运用语言表达技巧正确处理日常生活中的人际关系;
- (12) 能运用导游讲解方法模拟导游讲解;
- (13) 会创作合理、科学的导游词;
- (14) 能展示规范、优雅的导游社交礼仪;
- (15) 会运用旅行服务知识,更好的为游客旅行服务。

3.素质目标

- (1) 学会分析问题思维方式转变;
- (2) 学会利用和把握已知因素,解决未知问题的能力;
- (3) 学会积极思考,勤于动脑动手;
- (4) 学会按时保质完成工作任务;
- (5) 学会尊重他人;
- (6) 学会遵纪守法;

- (7) 学会事事、时时、处处留心，向他人学习；
- (8) 学会互相帮助、互相扶持、共同提高；
- (9) 学会善于表达；
- (10) 学会自己对自己负责。

四、教学内容和要求

模块一 基础篇

序号			知识内容要求	技能与态度要求
1	基础篇	导游服务	1.能熟记导游服务的概念、性质和特点； 2.能准确陈述导游服务的类型及范围； 3.能准确陈述导游服务的原则； 4.能区分旅游团队导游服务集体中全陪、地陪、领队的关系； 5.能准确描述导游服务集体协作共事的基础和原则。	1. 会运用导游服务的两种类型更好的为游客提供导游服务； 2.会处理全陪、地陪、领队在旅游活动过程中的关系； 3.能正确分析导游服务集体协作共事的基础和原则。
		导游人员	1. 能说出导游的发展和由来； 2. 能准确描述导游人员的概念和分类； 3.能准确陈述导游人员的职责； 4.能描述导游人员的素质； 5.能熟练描述导游人员培训的内容、类别及方式； 6.能熟练描述导游人员的计分管理制度和年度审核制度。	1.会分析说明导游的发展史 2.会判断导游人员在不同情况下的分类； 3. 会区分地陪、全陪、出境领队的职责； 4. 会检验、判断是够符合合格导游员的标准 5. 会判断导游人员计分管理制度下的扣分情况； 6.会用年审制度来培训和考核导游人员

模块二：实践篇

序号			知识内容要求	技能与态度要求
		导游服务程序	1. 能熟记地陪导游服务程序； 2.能准确陈述全陪导游服务程序； 3.能描述出境领队导游服务程序； 4.能准确说明景区景点导游服务程序； 5.能准确描述散客服务类型及服务程序	1. 能运用导游服务程序完成全陪、地陪、领队的导游服务工作； 2.能完成景区景点的导游服务工作； 3.能完成散客导游服务工作；

2	实践篇	对旅游者个别要求的处理	1. 能熟记对旅游者个别要求处理的原则; 2. 能准确陈述在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理; 3. 能准确陈述游客要求自由活动的处理办法; 4. 能准确陈述旅游者越轨言行的处理办法; 5. 能准确描述旅游者其他个别要求的处理。	1. 会分析旅游者个别要求的属性; 2. 会运用个别要求的处理原则科学合理的处理问题; 3. 能正确分析在餐饮、住房、娱乐、购物方面游客提出的个别要求, 并合理的处理问题; 4. 会处理游客要求自由活动这类问题; 5. 会准确分析判断游客越轨言行的性质, 并能合理的解决问题。
		常见问题及事故的预防和处理	能准确说明事故预防和处理的的基本原则; 能准确陈述计划变更的处理; 能准确描述旅游团漏接、错接、空接的预防和处理的办法; 能记住送站时常见问题和事故的预防和处理的办法; 能准确陈述旅游者在丢失物品的预防和处理的办法; 能准确陈述旅游者在走失的预防和处理的办法; 能准确陈述旅游者患病、死亡的处理; 能准确陈述旅游安全事故的预防和处理的办法。	会运用事故预防处理的原则对常见问题进行分析判断。 会计划变更问题的处理技巧; 能预防并处理旅游团漏接、错接及空接事故; 能准确判断接站和送站时容易发生的事故, 并能做好送站时误机、误船事故的预防和处理的办法。 会做好游客丢失物品的预防提醒工作, 并在发生丢失情况下能按照规章制度做好善后处理工作; 会分析判断游客走失的各种情况, 并做好预防及处理的办法; 会运用游客患病及死亡的处理原则, 配合相关部门做好善后处理; 会分析判断旅游安全事故的属性, 并能做好积极预防。

模块三：技能篇

序号			知识内容要求	技能与态度要求
3	技能篇	导游人员的带团技能	1. 能正确解释导游人员的带团技能; 2.能准确陈述与旅游者建立良好的人际关系技巧; 3.能正确分析判断残疾旅游团、学生旅游团、老年旅游团、难以对付的旅游者的导游服务技巧。	会分析导游带团技能包括的内容 会运用相关技巧与旅游者建立良好的人际关系; 会分析判断残疾旅游团、学生旅游团、老年旅游团的特点, 并能运用相关技巧使旅游活动顺利进行; 能运用才艺表演、精彩的导游讲解、热情周到的导游服务, 更好的为游客提供服务。
		导游	1. 能熟记导游语言基本原则; 2.能准确陈述导游语言的音调和节	会运用日常生活中的交际语言改善自己与周围同学的关系;

		讲解技能	奏； 3.能准确陈述导游讲解方法； 4.能准确陈述导游词的特点及创作技巧，并规范的撰写导游词；	会注意到日常讲话中音调节奏变化而引起的内容寓意的变化； 会模仿案例中音调节奏的变化表达不同的语义； 会运用常用的八种导游讲解方法提高导游讲解技能； 会撰写生动活泼的导游词，并根据不同的服务对象提供不同的导游讲解风格。
--	--	------	---	---

模块四：常识篇

序号			知识内容要求	技能与态度要求
4	常识篇	旅行服务必备知识	1. 能准确陈述航空客运、铁路客运、水路客运基本知识； 2.能说明邮电通讯、货币保险知识； 3.能准确描述旅行证件的相关规定及出入境知识。	1.会在乘飞机时给旅游者提供买票、退票服务； 2.会办理机票的座位再证实； 3.能知道飞机免行李额，并及时告知游客； 4.会向游客说明旅游意外保险的购买和性质及作用； 5 会办理护照签证，并向游客告知出入境时的海关规定。
		社交礼仪基本知识	能准确区分礼节礼貌及礼仪的基本概念； 能准确描述导游接待服务时的礼仪； 能准确描述导游进出旅游者房间的礼节； 能说明宴席中的导游服务礼仪。	会区分礼节礼貌礼仪； 会运用导游服务礼仪规范接待旅游者； 知道出入旅游者房间时的礼仪技巧； 能为旅游者提供宴席中的导游服务工作。

五、课程教学条件

- (1) 该标准全面分析导游工作的项目内容，加强技能实践，提高学生的知识、技能和素质。
- (2) 依托校企合作、工学结合，紧密结合“工学交替”人才培养模式。
- (3) 企业参与课程开发，构建以工作过程为导向的课程体系。
- (4) 明确课程岗位群的知识、技能和态度三大模块。
- (5) 加强实践教学环节，注重理论联系实际提高学生的实践能力、动手能力和创新能力。

六、教学方法与手段

教学组织	教学方式	讲授法、讨论法、案例教学法、项目教学法、合作学习教学法、观察教学法、理论—实践融合教学法、任务驱动法、角色扮演法、小组合作法、观点评论法、现场辩论法、头脑风暴教学法、媒体展示法、引导教学法、作业设计法
	教学具体内容	导游服务、导游人员、旅行社、导游服务程序、旅游故障与事故的处理、个别问题的预防与处理、导游带团技巧、导游讲解技巧、导游业务相关知识
	教学重点	导游带团程序、旅游故障与事故的处理、个别问题的预防与处理、导游带团技巧及讲解方法
	教学要求	以项目教学法为主，理论与实践融合，做到“教、学、做”一体化

七、考核与评价

课程评价	评价的内容	知识、技能、态度
	评价的形式	百分制、五级评分制
	评价的方法	方式：考试或考查 方法：理论考试、项目作业、合作意识

八、课程教学资源

教材编写	内容选择	以导游工作任务过程性为主，突出实践性教学。
	内容组织	以导游工作过程为主线序化，以工作任务分析为参照点，将课程内容模块化，根据每个模块工作任务中活动与知识关系，构建知识和技能体系，以工作任务为中心将理论与实践教学融为一体。
	呈现形式	文字文本、多媒体、网络

九、有关说明

此课程标准适用于旅游管理专业。

十、其他说明

执笔人签字：顾颖

修订人签字：褚小嘉

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

《旅行社业务》课程标准

一、课程概述

- 1、课程名称：《旅行社业务》
- 2、适用专业：旅游服务业管理专业
- 3、开设学期：第四学期
- 4、参考课时：112 学时
- 5、前导课程：《旅游学概论》《导游基础知识》

二、课程性质、作用与设计思路

（一）课程性质

《旅行社业务》是旅游管理专业的核心课程，是旅游管理专业的核心学习领域，本领域与工作一线结合紧密，主要培养学生旅行社业务的实际操作能力和管理能力，是本专业从业人员必须具备的一项职业能力。

（二）

1.课程设计理念

通过本领域的学习，使学生了解和掌握必要的旅行社经营管理知识，熟悉旅行社基本业务的操作流程，学会旅行社产品设计的基本思路和方法；掌握旅行社外联业务主要内容；能够合理安排旅行社接待任务；能够完成导游接待全过程管理；掌握旅行社质量管理和客户管理的主要方法；培养学生严谨的工作作风和团队协作精神，能够适应从事旅行社一线业务操作的基本要求。

2.课程设计思路

（1）课程设计的依据：

依照旅游管理专业人才培养方案、培养规格进行课程设计，以旅行社对管理人才的要求及旅行社服务程序为依据，以实际工作流程为脉络展开教学。

（2）课程目标、内容制定的依据：

为达到学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，为学生将来走上旅行社打下坚实的服务技能基础，满足学生职业生涯发展的需要，本课程设计以本专业学生的就业为导向，依据行业专家对旅行社所涵盖的核心服务岗位群的工作任务和能力分析及旅游管理专业就业岗位群对本专业人才要求的特点，确定本课程的课程内容。采用岗学对接，轮岗定岗的人才培养模式。

三、课程目标

（一）知识目标

- （1）可行性研究报告的书写，组织机构设置能力。
- （2）产品设计、定价能力。
- （3）产品销售能力。
- （4）计划调度、接待管理能力，协议签署能力、统计能力。
- （5）接待服务能力。
- （6）客户服务能力。

（二）能力目标

(1) 能够运用所学知识解决实际问题。

(2) 能够胜任工作岗位。

(3) 能够从岗位获取新知识。

(三) 职业素质目标

(1) 具备优良的职业道德修养，能遵守职业道德规范。

(2) 具有分析能力，协调能力。

(3) 具有诚实、勤奋、坚持、感恩的职业品格，善于沟通、协调。

四、教学内容和要求

1、课程内容

项目一 筹建旅行社

教学内容：

任务一 旅行社类型与业务

任务二 旅行社设立的程序

基本要求：

掌握旅行社类型与业务范围；了解旅行社设立的条件和申办旅行社的具体程序；能够准确区分不同类型旅行社以及业务范围、选择旅行社营业场所的地点和布置旅行社门市部的室内环境；能够较熟练的撰写设立旅行社的可行性研究报告、旅行社章程，较好的完成旅行社的申办任务。

项目二 开展旅行社产品开发业务

教学内容：

任务一 储备旅行社产品基本知识

任务二 策划、设计与开发旅行社产品

任务三 开发设计旅游线路

任务四 创新我国旅行社产品

基本要求：

掌握旅游客源市场和产品市场的预测方法；熟悉客源市场调查研究的意义和作用；能够运用旅行社产品开发理论设计和开发出各种适应目标市场旅游者需要的旅游产品；具有调查和预测旅游产品市场的能力；具有熟练地设计和开发旅行社产品的能力。

项目三 开展旅行社产品销售业务

教学内容：

任务一 选择旅行社目标市场

任务二 分析旅行社定价策略

任务三 选定旅行社渠道策略

任务四 分析旅行社的促销策略

任务五 服务与管理旅行社门市

基本要求：

掌握产品销售的基本策略和技巧，熟悉旅行社产品销售业务的各种程序和方法；能够为不同的旅行社产品制定价格，根据产品的内容和特点，选择适当的促销策略和方法；具有选择和管理旅游中间商、促销产品、制定销售计划等能力。

项目四 开展旅行社外联业务

教学内容：

任务一 储备旅行社外联部业务相关知识

任务二 洽谈业务与签订合同

任务三 管理旅行社客户

任务四 处理外联函电

基本要求：

了解旅行社外联部及其业务相关知识，熟悉外联部业务洽谈与合同签订程序，掌握旅行社客户管理方法和外联函电处理方法程序；具备业务洽谈、签订合同及处理外联函电的能力，能够进行旅行社客户管理。

项目五 开展旅行社计调业务

教学内容：

任务一 熟悉旅行社计调部业务相关知识

任务二 熟悉旅游服务采购业务

任务三 熟悉计调部业务流程

基本要求：

掌握计调部概念、职能、特点及计调工作的内容与职责等基础知识；能应用掌握计调业务基本知识，操作计调业务流程与步骤；能正确建立旅游服务采购写作网络，并初步管理旅游服务采购。

项目六 开展旅行社接待业务

教学内容：

任务一 储备旅行社接待业务相关知识

任务二 操作团体旅游接待业务

任务三 操作散客旅游接待业务

任务四 操作特殊团队旅游接待业务

基本要求：

了解旅行社接待工作的内容及职责；学习旅行社团队接待、散客接待及特殊团队接待的主要内容和 workflows；掌握旅行社接待业务的过程管理等基本原理；能应用旅行社借贷业务的工作流程完成旅行社接待业务。

项目七 开展旅行社出、入境业务

教学内容：

任务一 储备出、入境旅游相关知识

任务二 了解公民出境旅游目的地及出境须知

任务三 组织开展旅行社出、入境业务

基本要求：

了解出、入境旅游的含义、分类；了解中国公民出境旅游目的地现状及出境旅游须知与入境旅游管理；掌握旅行社出、入境相关手续与程序及海外领队业务。能应用相关知识办理旅行社出、入境业务，能执行出境领队基本业务流程。

项目八 旅行社综合管理

教学内容：

任务一 实施旅行社人力资源管理

任务二 实施旅行社质量管理

任务三 实施旅行社财务及风险管理

任务四 实施旅行社电子商务管理

基本要求：

了解旅行社人力资源管理的概念、意义、特征与智能；掌握人力资源、企业文化管理的相关内容；掌握旅行社质量管理的评价标准、实施质量管理的方式；储备旅行社财务管理和

风险控制的基本知识；掌握旅行社电子商务的基本知识。

2、实践环节与要求

实践内容	学时分配	实践目的	实践要求
旅行社门市部考察	12 学时	通过实践，是学生掌握旅行社门市选址要求和门市装潢等内容	学生分组到校外旅行社进行实地考察，并撰写调查报告
旅行社现有产品分析	12 学时	通过实践，使学生对旅行社现有旅游线路的报价、设计、销售情况等内容进行分析	学生收集旅行社旅游线路材料，并根据所学方法对比分析各家旅行社旅游线路设计和报价等内容的优缺点
旅游市场调查	12 学时	通过实践，使学生学习设计设计市场调查问卷，培养市场调查能力，并会分析相应的数据	学生设计调查问卷并在涟水县开展市场调查，根据调查数据分析本地区旅游市场情况
旅游采购与报价	12 学时	通过实践，使学生具备相应的旅游采购能力，并对旅游线路进行报价	学生按照旅游线路的行程安排进行旅游采购并报价，上交实训报告
团体旅游接待流程与技巧	12 学时	通过实践，使学生掌握团体接待流程和接待技巧	学生能够进行团体旅游者的接待，并上交实训报告

3、学时分配

教学内容	学时分配		
	理论学时	实践学时	合计
项目一 旅行社的筹建	12 学时	8 学时	20
项目二 产品开发与设计	8 学时	6 学时	14
项目三 旅游产品的销售业务	8 学时	8 学时	16
项目四 旅行社外联业务	6 学时	4 学时	10
项目五 旅行社计调业务	6 学时	4 学时	10
项目六 旅行社接待业务	6 学时	4 学时	10
项目七 旅行社出、入境业务	12 学时	8 学时	20
项目八 旅行社综合管理	8 学时	6 学时	14

五、课程教学条件

（一）师资建议

1. 建议由双师型教师授课

2. 教学方法与手段

（1）应使用多媒体教学，利用视听媒体，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见。

（2）尽可能创建和使用一体化教室，让学生边学边练、边练边学、学练一体。

（四）场地配置建议

建议安排在模拟导游实训室授课。

六、教学方法与手段

课程目标的实现通过情境创设、仿真模拟、案例分析、认识实习、岗位体验等教学方法，以校内实训基地和校外实训基地为实习、实训场所，教、学、做三者结合，强调学生在做中学，学中做。主要途径有：

- 1) 参观
- 2) 专题讲座、听报告
- 3) 讨论、交流互动
- 4) 观看多媒体影音资料
- 5) 企业岗位体验
- 6) 座谈
- 7) 课外调查
- 8) 观摩
- 9) 项目作业

七、考核与评价

1.评价理念

(1) 注重学生能力培养和整体素质提高，注重个体发展差异，全面客观地评价学生的能力。

(2) 改革评价手段，加强实践性教学环节的考核，可采用以实践动手能力考核为主的方式进行评价。

2.评价体制

(1) 评价原则

全面、客观、综合、主次分明的多元化评价。

(2) 评价途径

通过座谈、抽样调查、问卷等方式，重点评价实训效果及专业思想的巩固。

(3) 评价标准

以学生评价为主，结合行业专家和实训教师的评价。

(4) 评价方法

校内评价：学生评价 教师评价 校内督导评价

校外评价：校外专家评价 学生实践成果

社会评价：考取相应的资格证

3、学生成绩的评定

注重评价的多元化，通过校内实训、校外实习、采访宾客、课业评比、模拟演示、小组讨论、案例分析、知识竞赛等，综合评价学生的学业。考核形式采用闭卷考试的形式，百分制，考核内容做到理论知识和实践知识相结合。

学生的课程总成绩由平时成绩，包括课堂发言或师生互动情况及出勤情况（10%）、课后作业情况（10%）、实践成绩（10%）和期末试卷成绩（70%）构成。

八、课程教学资源

1、教材选择

选用高等教育出版社出版的中职教材《旅行社业务》

主编：徐云松

2、开发适合教学使用的多媒体教学资源库和多媒体教学课件。发挥网络设备实训室的优势，将教学与培训合一，满足学生综合能力培养的需要。

充分利用合作办学的企业资源，为学生提供阶段实训，让学生在真实的环境中磨练自己，提升自身的职业综合素质。

将相关的网络资源和辅助文献及时介绍给学生，以进一步扩展学生的知识面,为学生提供立体的全方位的学习空间，补充了课堂教学，让学生能进行个性化学习。

九、有关说明

1.在本课程教学过程中，应注意培养学生通过网站、图书馆或资料室查阅资料的习惯和能力，充分发挥学生的主体作用，提高其自学能力。

2.在本课程教学过程中，建议任课教师能积极在校园网上与学生开展互动活动，通过校园网进行辅导答疑、了解学生、关心学生，帮助学生解决学习和生活中遇到的困难和问题。

十、其他说明

执笔人签字：顾颖

修订人签字：褚小嘉

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进

《景区管理实务》课程标准

一、课程概述

- 1、适用专业：旅游管理
- 2、教学时数：72 学时。
- 3、开设学期：第 3 学年第 5 学期。
- 3、学 分：4.5 学分

二、课程性质、作用与设计思路

1、课程性质

《景区管理实务》是高等职业教育旅游管理专业景区专业模块的基础课程。本课程全面介绍了旅游景区的构成要素及基本特征；景区营销与管理实务的基本知识；游客行为特征及游客管理方法和理论；讲述了旅游景区人力资源管理的概念、过程及人力资源管理的具体的管理方法；旅游产品质量控制与管理的举措以及 ISO9000 国际质量认证在景区的实施；讲述了旅游景区设施分类、维护与更新等相关知识；旅游景区安全管理的范畴、特点和内容及旅游景区安全保障体系；旅游景区质量和旅游景区环境保护的基本原理；旅游景区部门管理的特征和各部门工作的程序、方式；旅游景区解说管理的主要内容、设计程序和解说原则和技巧；景区危机管理主要理论和模式，并能对景区面临危机进行简单分析。根据大量景区营销与管理实务的实践，从全新的角度，系统地介绍了景区营销与管理实务的要求和方法，形成了景区营销与管理实务学科的主要框架和基本体系。

2、课程作用

作为旅游管理专业的一门模块专业基础课程，其教学应偏重实践、理论适度、以培养能力为主，即与高职高专“重基础、宽知识面、重实践性”的能力培养目标相适应。

3、课程设计思路

在教学方法上：本课程改变传统的教学模式，由传统的灌输式、填鸭式改变为启发教学、案例讨论、课程作业、实验实训、参观实践等相结合；考核方式由书面命题形式转变为小组作业、网络课堂讨论、网络课堂答疑、实验实训报告、设计项目方案方式进行考核。学生可以自愿组合，5-6 人一组，从某一个特定的角度对景区管理的某个方面进行阐述，做小组作业、分组讨论或撰写调查报告。作业完成后每个小组派代表讲述自己的创意，全班同学共同讨论。这样既提升了学生对理论知识的理解，又培养了学生的团队意识和表现能力。

在教学手段上：本课程的主讲教师，精心制作了教学课件，积极采用多媒体以及网络课堂的形式开展教学活动。多媒体教学方式的采用，改变了教师上课写黑板、学生听课抄笔记这种低效、单调、乏味的传统教学方式，大大增加了课堂教学的信息量和教学的直观性、趣味性，突出了课程的重点和实际应用能力，提高了教学效率和教学质量。为了配合课程的教学，选用了十分丰富的多媒体教学软硬件（多媒体课件、教学碟片、光盘资料、课外阅读、实习照片等）并且得到了充分的使用。同时，网络课堂的运用，对传统的教学模式是有益的补充，通过网络的优势，可以进行适时教学，教学方式更加灵活，师生互动更加深入，教学效果更加显著。

三、课程目标

本课程以培养应用型、操作型景区营销与管理实务人才为目标，通过基础理论知识的讲

授和相关技能的训练,要求你掌握旅游景区部门管理、人力资源管理、市场营销管理、游客行为管理、旅游设施管理、旅游环境管理、旅游质量管理、旅游安全管理、旅游危机管理、旅游解说系统管理等相关知识,特别是要熟练掌握旅游景区开发、经营和管理的知识。通过本课程的学习,使学生掌握景区营销与管理实务工作高级技术应用型人才必备的基本理论和专业知识,掌握景区营销与管理实务基本技能,熟悉旅游景区的业务流程和管理程序,通过校内外实践训练,具备从事旅游景区服务与管理实际工作要求的能力,具有良好的职业素质,职业道德和爱岗敬业精神。

通过本课程的学习,你应该达到如下具体目标:

◆第一,以旅游景区产品作为研究的出发点,使学生认识旅游景区和其产品的特点及类型,从总体上把握景区的类型范围和不同特点。

◆第二,以旅游景区游客行为作为研究的出发点,使学生认识游客的行为特征,以及正确引导游客行为的方法和模式。

◆第三,以旅游景区人力资源管理作为研究的出发点,使学生认识景区人力资源管理的特点,能够正确制定景区员工的招聘计划、培训计划、工作评估方案、员工激励和惩罚制度等。

◆第四,以旅游景区营销管理作为研究的出发点,使学生认识景区人力营销的本质和任务,能够正确进行市场调查、游客购买行为分析、目标市场细分和选择、营销方案的制定等。

第五,以旅游景区质量管理作为研究的出发点,使学生认识景区质量控制的职能和方法,能够掌握景区质量等级管理的标准细则、景区服务质量管理的内容、制定景区质量管理的工作方案等。

第六,以旅游景区设施管理作为研究的出发点,使学生认识景区设施的类型和分段管理的要求,能够制定景区设施的维护方案、设施点检制度、设施更新计划等。

第七,以旅游景区危机管理、解说系统管理、社区管理作为研究的出发点,能够运用理论知识制定具体的工作方案和提高实际工作管理的能力。

把课程目标进行分解,学生应该具有的能力目标有:

四、教学内容和要求

序号号	名称	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果(作业、报告等)	课时
1	第一章 旅游景区概述	知道:旅游景区的概念与基本类型 理解:旅游景区的构成要素和旅游景区产品的特点	能表述:不同旅游景区的概念、特点、区别; 会分析:不同旅游景区之间的关系。	运用多媒体讲授 案例分析 讨论	案例思考 + 课后作业	4
2	第二章 旅游景区管理 总论	知道:景区营销与管理实务的基本原理;景区营销与管理实务的原则与方法 理解:景区营销与管理实务的要素、内容与特点。	能表述:景区营销与管理实务的 职能和基本原理;旅游景区管理的内容与特点 会分析应用:旅游景区管理的原则与方法	运用多媒体讲授 案例分析 讨论 学生模拟 讲解	案例思考 + 课后作业	4
3	第三章 旅游	知道:人力资源管理概念、人员招聘的方法和技巧、	能表述:人力资源的概念、构成和特点;	运用多媒体讲授	案例思考	6

3	景区人力资源管理	<p>员工培训的方式和内容、员工工作评估的指标和方法步骤</p> <p>理解：景区人力资源管理的重要性</p>	<p>会分析：旅游景区员工激励和惩罚制度的制定；</p> <p>能运用：员工工作评估的指标和方法步骤</p>	<p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	+ 课后作业	
4	第四章 旅游景区营销管理	<p>知道：旅游景区营销的概念、任务与本质；市场调查的程序、方法；景区购买行为分析；</p> <p>理解：影响旅游需求和供给的因素；旅游景区营销要素与策略；</p>	<p>能表述：营销概念与任务</p> <p>会计算：市场调查的方法、程序和调查报告的撰写</p> <p>会分析：游客购买决策的行为过程</p> <p>能应用：市场的营销策略</p>	<p>运用多媒体讲授</p> <p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	案例思考 + 课后作业	8
5	第五章 旅游景区游客行为管理	<p>知道：景区游客管理方法、与正确引导游客行为的方法；</p> <p>理解：游客的类型和购买行为的关系</p>	<p>会表述：正确引导游客行为的方法；</p> <p>会分析：游客的类型和购买行为的关系</p> <p>会运用：引导游客行为的方法</p>	<p>运用多媒体讲授</p> <p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	案例思考 + 课后作业	6
6	第六章 旅游景区质量管理	<p>知道：旅游景区质量管理含义、等级、控制方法；景区服务质量管理内涵、内容、原则与控制方法</p> <p>理解：旅游景区质量标准化</p>	<p>会表述：旅游景区国际标准化管理体系；</p> <p>会分析：旅游景区质量控制的方法</p>	<p>运用多媒体讲授</p> <p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	案例思考 + 课后作业	5
7	第七章 旅游景区设施设备管理	<p>知道：景区设施的分类</p> <p>理解：旅游景区设施的更新与维护</p>	<p>能表述：景区设施的分类</p> <p>会运用：设施的维护与更新的方法和措施</p>	<p>运用多媒体讲授</p> <p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	案例思考 + 课后作业	5
8	第八章 旅游景区安全管理	<p>知道：旅游景区安全管理的范畴</p> <p>理解：旅游景区安全防治与管理</p>	<p>能表述：旅游景区安全管理的内容和保障体系</p> <p>会分析：旅游景区安全事故的类型和防治</p>	<p>运用多媒体讲授</p> <p>学生模拟讲解</p> <p>案例分析讨论</p>	案例思考 + 课后作业	5

9 9	第九章 旅游景区环境 管理	知道：旅游景区环境的构成与特点；旅游景区环境管理的对象、内容、手段 理解：旅游景区卫生管理设施与措施	能表述：旅游景区环境的构成要素和特点 会分析：旅游景区环境管理的内容和手段 会应用：旅游景区卫生管理措施	运用多媒体讲授 + 学生模拟讲解 + 案例分析讨论	案例思考 + 课后作业	4
10 10	第十章 旅游景区解说 管理	知道：旅游景区解说管理的基本原理、设计程序 理解：旅游景区解说管理原则、技巧和方法	能表述：旅游景区解说系统的设计程序 会应用：旅游景区解说管理的技巧和方法	运用多媒体讲授 + 学生模拟讲解 + 案例分析讨论	案例思考 + 课后作业	2
11 11	第十一章 旅游景区危机 管理	知道：危机管理的基本原理 理解：危机管理的技巧、方法	能表述：旅游景区危机管理概念、理论和模式 会分析：旅游景区危机管理的原则与技巧	运用多媒体讲授 + 学生模拟讲解 + 案例分析讨论	案例思考 + 课后作业	2

五、课程教学条件

(1) 以实践作为课程教学的主线，通过实践带动知识与技能的学习、职业态度的养成。不能拘泥于现行教材中的章节体系，要按项目课程编排，项目的设计以景区营销与管理实务岗位为载体。

(2) 做好虚拟工作环境的创设。文科类专业要在教学中体现“工学结合”的特点是有难度的，它不可能像理工类专业那样通过实习车间、机器设备来实现，所以用虚拟企业、角色扮演的方式模拟工作场景，较好地解决了“基于工作过程开展教学活动”的问题。

(3) 充分利用各种实践教学资源开展教学活动，特别是要收集旅游景区实际工作中形成的实际工作材料作为实训中的主要借鉴或参考的资料。

(4) 全部教学活动可按照以下教学步骤展开：职业岗位的能力分析→虚拟特定企业→扮演岗位角色→创设课程项目→分解工作任务→围绕任务配置教学资源（教学软、硬环境）→教学实施→完成工作任务→总结评价→巩固提高：课程综合实训→实际应用：岗位实习

六、教学方法与手段

在教学方法上：本课程改变传统的教学模式，由传统的灌输式、填鸭式改变为启发教学、案例讨论、课程作业、实验实训、参观实践等相结合；考核方式由书面命题形式转变为小组作业、网络课堂讨论、网络课堂答疑、实验实训报告、设计项目方案方式进行考核。学生可以自愿组合，5-6 人一组，从某一个特定的角度对景区管理的某个方面进行阐述，做小组作业、分组讨论或撰写调查报告。作业完成后每个小组派代表讲述自己的创意，全班同学共同讨论。这样既提升了学生对理论知识的理解，又培养了学生的团队意识和表现能力。

七、考核与评价

本课程考试方法始终坚持：1) 考试方法改革要有利于提高教学质量和人才培养目标的实现；有利于增强学生自主学习和分析问题、解决问题的能力；有利于客观公正地反映学习效果 and 教学效果。2) 积极深化教学内容和教学方法的改革，探索建立符合现代高等教育教学规律的考试制度。通过三个转变，即考试方式向多样化转变，考试内容向注重综合能力考核转变，成绩评定向综合性转变，引导教学内容和手段的改革，突出综合能力的培养，提高教学质量。3) 考试方法改革要遵循教学规律并符合本课程的实际，要根据课程类型、性质和教学条件采取合适的考试方法。

八、课程教学资源

引导性教材：应编写适应项目化课程的以实践为主线的教材，在教材未正式出版前，可以使用电子教材、任务书、实训指导书等作为引导性教材。

主教材：《景区管理实务》，李晓光、章平，科学出版社，2006年7月第一版。

辅助教材：《景区营销与管理实务》，邓念梅，南开大学出版社，2008年元月。

本课程使用的教材为本人在多面的教学经验和景区实践的基础上编写而成，加入新的科研成果与学科动态，提供了大量扩充性资料，该教材编写思想先进、内容丰富、体系完整。后被确认为国家十一五规划教材，由科学出版社于2006年7月出版发行。同时，院资料室收集了国内外数个不同版本的中外文教材和教学参考书，供学生参考；在校园内部网上为学生提供大量的参考书目和文献，供学生自学时参考阅读；校图书馆近年来购置了大量国内外图书资料和期刊，这些资料使用情况良好，对拓展学生知识面，提高学生自主学习和研究性学习的主动性和积极性起到了促进作用。

九、有关说明

采用“学习包”的形式开发学习资源。学习包与工作项目相对应，主要提供任务书、学习指导书、教材、课件、习题、参考资料、重要知识点汇编等。其中，任务书用以布置学生应完成的工作任务及完成任务的方法步骤，学习指导书用以向提供学习方法、获取学习资源的路径。

教学中要倡导学生自主性学习，特别是要利用教学网站开展网络教学。同时要积极开辟第二课堂教学，形式主要有：(1)旅游景区规划设计竞赛；(2)旅游景区专业知识竞赛；(3)旅游景区专题讲座等。

十、其他说明

执笔人签字：顾颖

修订人签字：褚小嘉

教研室主任审核签字：褚小嘉

系（部）主任审批签字：苏进