

# 2019 级旅游管理专业人才培养方案

## 一、专业名称与代码

### (一)专业名称

旅游管理

### (二)专业代码

640101

## 二、入学要求

普通高中或中职毕业生

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表 1：旅游管理专业职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证书举例
旅游 6401	旅游管理 640101	旅行社及相关服务 7291	饭店、旅游及健身娱乐场所服务人员 404	导游、旅行社服务、景区服务员、酒店服务、会展服务	国家导游资格证书 茶艺师证书 研学导师证书

## 五、培养目标与培养规格

### (一)培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应旅游行业需要，具有与本专业领域相适应的身心和文化素质，掌握旅行社、旅游酒店、旅游景区等现代旅游企业经营管

理的知识和技术技能，面向旅行社、导游服务公司、旅游景区、旅游饭店等领域的高素质技术技能人才。

## (二)培养规格

### 1.素质

热爱祖国，遵纪守法，恪守职业道德，自觉维护国家利益、民族尊严；  
优秀的道德品质和高尚的情操，讲文明，遵守社会公德，尽职尽责；  
具有健康的体魄和充沛的体力，以及积极向上的乐观心态。

### 2.知识

掌握基本英语交流及书写知识；  
掌握计算机应用基础知识；  
掌握旅游服务接待礼仪；  
掌握中外民族民俗及宗教文化知识；  
掌握必备的旅游服务心理学知识；  
掌握旅游相关的法律法规知识；  
掌握旅行社经营管理的运作程序、规范及要求；  
掌握旅游企业营销策划知识和技能；  
掌握导游业务及服务知识，掌握计调业务操作知识；  
掌握酒店客房、餐厅的基础知识，掌握服务礼仪和操作规范；  
掌握旅游会展行业的相关基础知识；  
掌握一定的公关交际知识及规范。

### 3.能力

具备一定的运用管理的相关知识分析问题、解决问题的能力；  
具备酒店客房、餐饮服务的技能；  
具备旅行社导游、计调、接待、外联等岗位的日常操作及服务能力；  
具备良好的服务意识及礼仪接待能力；  
具备一线部门基层督导管理能力；  
具备写作知识，普通话及语言表达流畅；  
具备一定的灵活应变及反应能力、基本英语交流及书写能力；  
具备计算机应用基础能力和酒店常用管理软件操作能力。

## 六、课程设置及教学进程

### (一)课程进程表，见表 2。

表 2：2019 级旅游管理专业教学计划进程表

重庆航天职业技术学院普通高等职业教育

2019 级 旅游管理 专业教学计划进程表											2019.06						
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数				考核方式		开课学期与学时						系部	
				性质	学分	总学时数	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四		五
通识教育课	1	11020008	思想道德修养与法律基础	B	3	54	54			1	54						基础学科部
	2	11030008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	72	54	18		2	72						基础学科部
	3	00001079	军事理论	B	2	36	36			1	36						武装部
	4	00021080	军事技能	B	2	36			2w	1	36						武装部
	5	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32			1	32						武装部
	6	11040001	形势与政策	B	1	40	40			5	8	8	8	8	8		党办
	7	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18			4					18		学生处
	8	11011001	航天概论	B	1	18	18			4					18		德育教研室
	9	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8		2		54					基础学科部
	10	10030001	基础英语1	B	3	54	36	18		1		54					基础学科部
	11	10030002	基础英语2	B	3	54	36	18		2		54					基础学科部
	12	10010001	体育1	B	1	26	4	22		1	26						基础学科部
	13	10010002	体育2	B	1	28	4	24		2	28						基础学科部
	14	05030110	计算机应用基础	B	3	54	24	30		2		54					基础学科部
	15	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32				2-5						教务处
	16		科学与人文素质模块	X	2	32	32				2-5						教务处
	17		创新创业教育模块	X	2	32	32				2-5						教务处
小计					36	672	498	138	36		占总学时的：25.87%						
专业必修课	18	00020053	管理学原理	B	2	36	36	0	0	1	36					人文社科系	
	19	04031165	★导游文化基础1	B	3	54	30	24		1	54					人文社科系	
	20	04011012	职岗认识实习（旅游管理）	B	1	30			1w	1	30					人文社科系	
	21	04021156	旅游概论	B	2	40	20	20		1	40					人文社科系	
	22	04031167	重庆旅游景观点与文化	B	3	54	30	24		2	54					人文社科系	
	23	04031166	★导游文化基础2	B	3	54	30	24		2	54					人文社科系	
	24	04020143	中国旅游地理	B	2	36	30	6		2	36					人文社科系	
	25	04021167	语言与沟通艺术	B	2	40	20	20		2	40					人文社科系	
	26	04021168	客源国概论	B	2	36	36			3				36		人文社科系	
	27	04031116	★导游业务	B	3	60	30	30		3				60		人文社科系	
	28	04031026	★旅游政策法规与职业道德	B	3	54	36	18		3				54		人文社科系	
	29	04031168	★导游词创作与讲解	B	3	54	14	40		3				54		人文社科系	
	30	04011038	导游综合实训	B	1	30			1w	3				30		人文社科系	
	31	04031121	导游实用英语1	B	3	54	24	30		3				54		人文社科系	
	32	04021161	旅游电子商务	B	2	40	20	20		3				40		人文社科系	
	33	04030019	旅游市场营销	B	3	54	40	14	0	4				54		人文社科系	
	34	04031122	导游实用英语2	B	3	54	24	30		4				54		人文社科系	
	35	04031015	★景区服务与管理	B	3	54	36	18		4				54		人文社科系	
	36	04031160	★旅行社运行与管理	B	3	54	30	24		4				54		人文社科系	
	37	04020108	旅游交际礼仪	B	2	40	20	20		4				40		人文社科系	
	38	04020109	旅游心理服务与技巧	B	2	40	30	10		5				40		人文社科系	
	39	04031023	旅行社计调实务	B	3	54	24	30		5				54		人文社科系	
	40	04081005	毕业设计（旅游管理）	B	8	240				8w	5				240		人文社科系
	41	04161007	顶岗实习（旅游管理）	B	16	480			16w	6					480		人文社科系
小计					78	1742	560	402	780		占总学时的：67.05%						
专业选修课	42	04031127	会展旅游	X	3	54	24	30		3			54			人文社科系	
		04031066	客房服务与管理	X	3	54	24	30		3			54			人文社科系	
	43	04031128	会展服务与管理	X	3	54	30	24		4			54			人文社科系	
		04030069	餐饮服务与管理	X	3	54	36	18		4			54			人文社科系	
	44	04021191	摄影摄像技术	X	2	40	10	30		5				40		人文社科系	
		04021185	国际领队实务	X	2	40	20	20		5				40		人文社科系	
	45	04010163	茶道与茶艺	X	2	36	16	20		5				36		人文社科系	
		04021166	旅游安全与急救	X	2	36	16	20		5				36		人文社科系	
小计					10	184	88	96	0		占总学时的：7.08%						
素质拓展教育					6					至少取得6学分						学生处	
合计					130	2598	1146	636	816	开课门数	11	10	9	9	5	1	
必修学分：108		选修学分：16		素质拓展学分：6				理论学时：实践学时= 1146.0/1452.0= 1/1.27									

专业负责人签字：雷巧新  
教务处处长签字：陈磊

系主任签字：田翔

专业指导委员会主任签字：杜小峰  
教学院长签字：罗能

(二)分学期时间安排表，见表 3。

表 3：分学期教学时间安排

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学教育 毕业教育	考试周	合计(周)	
	周数	学分	理论教学 学时	实践教学 学时	周平均学 时数	周数	学分			周数	学分
一	15	17	220	84	22	4	4	1	1	20	21
二	18	24	282	172	25	-	-	-	1	20	24
三	18	21	224	168	23	1	1	-	1	20	22
四	18	21	259	127	21	-	-	-	1	20	21
五	10	12	125	85	21	8	8	-	1	20	20
六	-	-	-	-	-	16	16	2	-	18	16
总计	79	95	1110	636	23	29	29	3	5	118	124

注：上表中第一学期实际执行周为 14 周，此处为 15 周。

(三)专业课程地图，见图 1。

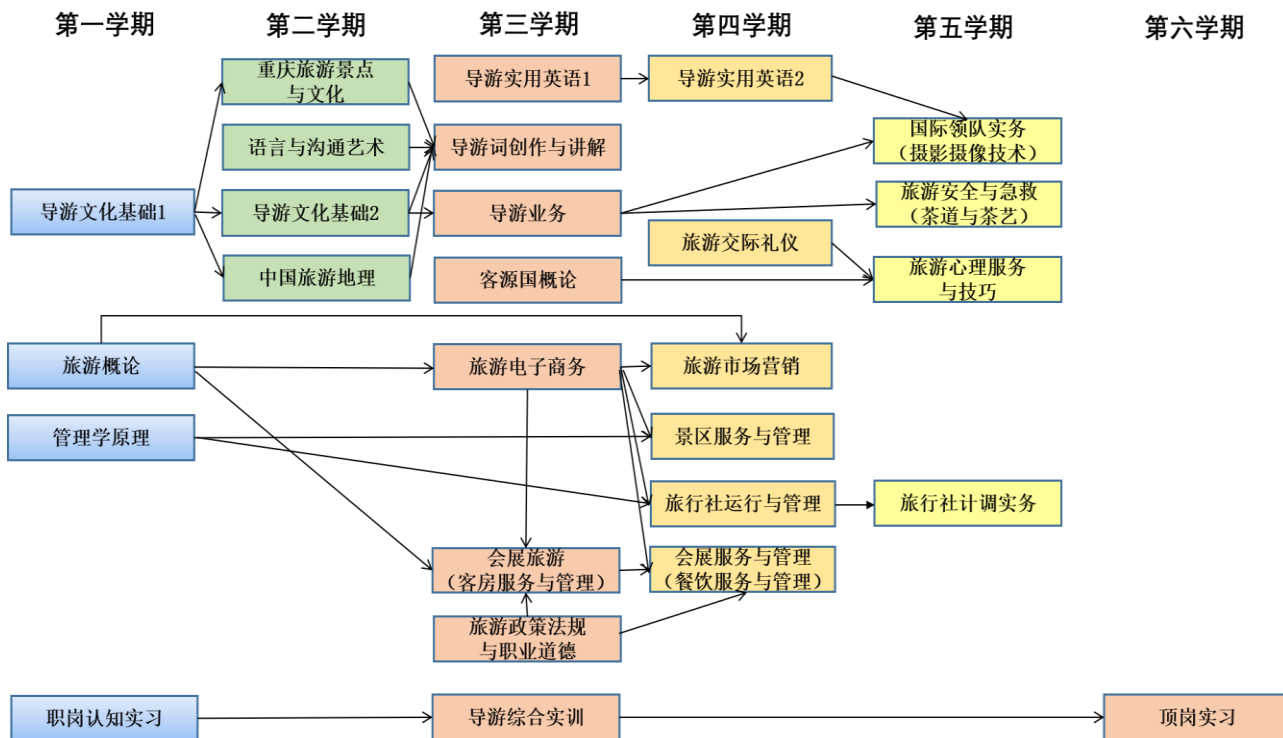


图 1 旅游管理专业课程地图

## 七、课程描述

课程名称	管理学原理	学期	1	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《管理学原理》是旅游管理专业的一门专业基础课，直接为培养学生的管理能力服务。通过该课程的学习，帮助学生树立现代管理的思想理念，较全面地了解现代管理的基本理论和方法，对基层管理实践问题进行分析和决策，为旅游管理专业后续的相关管理课程奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)理解科学决策的含义和分类，了解决策的基本要素、原则和基本程序；</p> <p>(2)掌握计划的概念；计划的表现形式及类型，计划工作的程序和方法；</p> <p>(3)掌握管理的组织的生存，组织生存中面临的风险，组织的变革，组织的发展；</p> <p>(4)掌握管理学中有关领导的基础理论与方法并能灵活运用；</p> <p>(5)掌握控制的基本原理和方法，并灵活运用其解决实际生活中的各类问题，从而达到既定的目标。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有计划与决策的能力；</p> <p>(2)具有组织与人事的能力；</p> <p>(3)具有领导与沟通的能力；</p> <p>(4)具有控制与评价的能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>具备从事基层管理岗位的综合管理素质；具备崇高的敬业精神和良好的职业道德，有积极的开拓精神和创新意识，良好的团队合作精神；培养作为领导者应具备的宽容胸襟并注重提高个人修养，以身作则。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：管理与管理学</p> <p>学习情境 2：管理思想的形成与发展</p> <p>学习情境 3：计划</p> <p>学习情境 4：决策</p> <p>学习情境 5：组织</p> <p>学习情境 6：领导</p> <p>学习情境 7：控制</p>					

课程名称	导游文化基础 1	学期	1	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《导游文化基础 1》是旅游管理专业的专业基础课程，同时也是主干课程，在旅游管理专业教学体系中起着基础作用。该课程主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的历史、地理、宗教、民俗、诗词楹联等基础知识，旨在拓宽学生的专业知识面，提高人文素养，培养讲解技能，为报考导游资格证及从事旅游管理等相关职业奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握中国历史发展脉络、主要朝代及重大的历史事件；</p> <p>(2)了解中国古代皇权政治、科举制度、哲学思想、科技艺术等常识；</p> <p>(3)掌握汉族与中国主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、主要传统节日、主要礼仪和禁忌；</p> <p>(4)掌握中国四大宗教的起源、发展(传播)简况、教义、尊奉的主要对象、宗教建筑知识、著名宗教景观。</p> <p>(5)了解中国自然旅游景观的类型、成因、特点；</p> <p>(6)了解中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识；熟悉楹联的类型和名胜古迹中的著名楹联。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能运用中国历史文化常识正确讲解旅游景点中包含的中国传统文化内涵；</p> <p>(2)能根据地域、建筑、服装等文化特征正确判断民族名称并对主要民族民俗进行简单介绍；</p> <p>(3)能够运用所学的宗教建筑布局、供奉的神像等知识进行实地的宗教旅游景点导游讲解；</p> <p>(4)能正确进行旅游景观的分类，能从自然旅游景观的形成、特点的角度进行旅游景点的导游讲解；</p> <p>(5)能背诵和理解名胜古迹中的著名楹联。</p> <p>2-3 素质目标</p>					

培养热爱学习、善于思考的习惯；培养对中国传统文化的热爱；培养对导游服务工作的热情；提高对各类旅游景观的审美情趣；培养综合导游讲解能力。

### 3.课程内容

- 学习情境 1：中国的历史常识；
- 学习情境 2：中国旅游地理；
- 学习情境 3：中国的民族民俗；
- 学习情境 4：中国的四大宗教；
- 学习情境 5：对联与古诗词。

课程名称	职岗认识实习	学期	1	学时	30
<p>1.课程性质</p> <p>《职岗认识实习》是旅游管理专业学生开始专业课程学习不久，为增强感性认识，尽快了解专业方面的有关情况，有针对性地安排到旅游行业企业一线开展的实践性教学环节，是学习专业知识的重要入门课程。通过这个阶段的参观、见习，让学生对专业的概貌有一个感性认识，在初步了解专业概况的基础上，激发学生的学习兴趣，并为后续专业课程的学习做好准备、奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)初步了解旅行社各岗位的职责及各部门的运作；</li> <li>(2)初步了解酒店各岗位的职责及各部门的运作；</li> <li>(3)初步了解旅游景区各岗位的职责及各部门的运作。</li> </ul> <p>2-2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)具有观察事物、思考问题的能力；</li> <li>(2)具有采集使用信息、分析归纳，总结交流的能力。</li> </ul> <p>2-3 素质目标</p> <p>感受旅游企业从业人员的优秀品质和团队精神，树立劳动观念、集体观念和创业精神。</p>					
<p>3.课程内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学习情境 1：旅行社认识</li> <li>学习情境 2：旅游酒店认识</li> <li>学习情境 3：旅游景区认识</li> </ul>					

课程名称	旅游概论	学期	1	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《旅游概论》是旅游管理专业的一门专业基础课和入门课程。本课程以旅游发展的实践为基础，系统介绍旅游活动及旅游产业方面的各种基本概念和基础理论，使学生能够对旅游活动的本质特征以及旅游产业的构成要素有一个比较完整的认识，有助于培养学生的职业兴趣和职业素养，对今后其它专业课程的学习起到重要的引导作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握旅游的本质和特征，掌握旅游活动的产生和效果；</p> <p>(2)掌握旅游活动的基本要素以及各要素之间的关系；</p> <p>(3)掌握旅游业的几个重要部门；</p> <p>(4)掌握旅游活动及旅游业的各种影响。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有用所学旅游专业术语对旅游行业某些问题和现象进行表述的能力；</p> <p>(2)具有运用旅游概论知识分析和解决旅游实践问题的能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神；养成独立思考问题、分析问题、解决问题的学习能力；具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：旅游发展的历史沿革</p> <p>学习情境 2：旅游的概念、本质和特点</p> <p>学习情境 3：旅游者</p> <p>学习情境 4：旅游资源</p> <p>学习情境 5：旅游业</p> <p>学习情境 6：旅游市场</p> <p>学习情境 7：旅游业的影响</p> <p>学习情境 8：旅游组织和旅游行业管理</p>					

课程名称	重庆旅游景点与文化	学期	2	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《重庆旅游景点与文化》是旅游管理专业的一门主干课程，同时也是全国导游资格证书考试的必考课程。通过该课程的学习，学生可以较为全面了解重庆的城市概括、旅游景观及其包含的文化内涵，不但开阔了视野，同时为学生考取全国导游资格证书奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握重庆基本市情，了解重庆的历史，熟悉与重庆发展相关的重大历史事件；</p> <p>(2)了解巴渝文化的内涵，熟悉巴渝文化的主要内容；</p> <p>(3)熟悉重庆不同类型的旅游资源；</p> <p>(4)掌握重庆重要的自然旅游景观和人文旅游景观的概况。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)在工作中能够熟练讲解重庆旅游文化相关知识；</p> <p>(2)能识别和鉴赏旅游活动中的文化表现内容和形式；</p> <p>(3)能分析探讨旅游活动中的文化现象。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>提升语言表达能力；培养对巴渝文化的自豪和热爱之情；培养对重庆旅游和祖国山河的热爱之情。。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：重庆城市印象</p> <p>学习情境 2：巴渝文化</p> <p>学习情境 3：魅力都市之旅</p> <p>学习情境 4：抗战陪都之旅</p> <p>学习情境 5：红色传奇之旅</p> <p>学习情境 6：生态山水之旅</p> <p>学习情境 7：地质奇观之旅</p> <p>学习情境 8：历史文化之旅</p> <p>学习情境 9：巴渝古镇之旅</p> <p>学习情境 10：宗教文化之旅</p> <p>学习情境 11：温泉养生之旅</p>					

课程名称	导游文化基础 2	学期	2	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《导游文化基础 2》是旅游管理专业的专业基础课程，同时也是主干课程，在旅游管理专业教学体系中起着基础作用。该课程主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的菜系、建筑、园林、风物特产、海外客源国和地区等基础知识，旨在拓宽学生的专业知识面，提高人文素养，培养讲解技能，为报考导游资格证及从事旅游管理等相关职业奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解中国烹饪的发展简况，掌握中国烹饪的主要流派、各自特点、代表名菜；</p> <p>(2)了解中国最具特色的风物特产，掌握名茶、名酒、名贵中药、丝织刺绣品、陶瓷制品、文房四宝以及著名工艺品的基本常识；</p> <p>(3)了解中国古代建筑的发展历史、主要构成部分及其特点，掌握中国古代著名建筑的特点；</p> <p>(4)了解中国古典园林的发展历史，掌握古园林的分类、组成要素，理解天人合一的造园观念；</p> <p>(5)掌握港澳台地区的基本概况、民俗风情和著名景点，熟悉我国主要客源国的基本概况、著名景点与风物特产。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够运用中国烹饪的流派、特色、代表菜等知识讲解旅游目的地的饮食文化和进行饮食鉴赏。</p> <p>(2)能熟练地介绍中国最具特色的风物特产；</p> <p>(3)能运用中国古代建筑知识辨别古建筑旅游景点的等级、古建筑物的类型、主要部分的构成、特点并进行导游讲解；</p> <p>(4)能从中国古代园林的组成要素、构景手段等角度欣赏中国古典园林并进行导游讲解；</p> <p>(5)能介绍中国主要客源国家和地区的概况和风俗。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>培养热爱学习、善于思考的习惯；培养对中国传统文化的热爱；培养对导游服务工作的热情；提高对各类旅游景观的审美情趣；培养综合导游讲解能力。</p>					

### 3.课程内容

- 学习情境 1：中国的古代建筑；
- 学习情境 2：中国的古代园林；
- 学习情境 3：中国烹饪主要风味流派；
- 学习情境 4：中国的风物特产；
- 学习情境 5：中国港、澳、台地区概况；
- 学习情境 6：中国主要旅游客源国概况。

课程名称	中国旅游地理	学期	3	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《中国旅游地理》是旅游管理专业的职业必修课，课程内容和教学体现了应用型人才培养的特色要求。该课程是导游、计调等旅游职业岗位必须掌握的知识储备，有助于开阔学生视野，对旅游职业能力的培养起着奠基作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>掌握中国自然旅游资源和人文旅游资源的类别、旅游价值和地域分布； 掌握中国旅游地理分区； 掌握中国主要旅游区典型景观地理构景及旅游资源主要特征。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>具有对旅游资源调查分析的能力； 具有设计各类专题旅游线路的能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>具有培养学生良好的服务意识和团队协作精神； 具有语言思维能力和语言表达能力</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：旅游和地理学</p> <p>学习情境 2：地文旅游景观资源</p> <p>学习情境 3：水域风光旅游资源</p> <p>学习情境 4：生物旅游资源</p> <p>学习情境 5：气象和气候旅游资源</p>					

学习情境 6: 历史古迹旅游资源  
 学习情境 7: 宗教文化旅游资源  
 学习情境 8: 社会风情旅游资源

课程名称	语言与沟通艺术	学期	2	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是旅游管理专业的专业技术课程，也是服务行业从业人员从事该职业的职业技能之一。其主要任务是：介绍公关口才艺术的基本原理和艺术技巧，使学生认识到语言沟通技能在现代社会中的重要作用，拓宽学生知识面，提高学生口才能力，为学生未来走向社会从事服务工作打下良好的基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>学生能正确运用普通话进行社交、谈判、推销以及求职等社会实践活动，培养学生良好的心理素质，提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握实用语言艺术的基本理论</p> <p>(2)熟悉人际沟通的系统理论</p> <p>(3)掌握社会交往中语言表达的原则</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)掌握实用语言表达的基本技巧</p> <p>(2)掌握社会交往中语言表达的方式</p> <p>(3)掌握社会交往中与人的沟通技巧</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>通过本课程的教学使学生能正确运用普通话进行社交、演讲、论辩、谈判、推销、主持以及求职等社会实践活动，培养学生良好的心理素质，提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>运用规范的普通话进行社交、谈判、推销以及求职等社会实践活动，培提高学生在口语交际的实际应用能力与创新能力</p> <p>学习情境 1: 求职面试的程序及应对技巧</p> <p>学习情境 2: 推销的步骤及技巧</p> <p>学习情境 3: 人际交往中交流困境的解决</p>					

课程名称	客源国概况	学期	3	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>《客源国概况》是旅游管理专业的专业基础课程，在课程体系中起基础作用，开设在第二学年。本课程还是旅游管理专业的主干课程，同时也是全国导游人员资格考试的必考课程。课程面向导游工作岗位，主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的海外客源国基础知识。学生通过学习各个客源国(地区)所蕴含的文化和旅游知识、培养从事旅游服务工作所需的基本讲解技能、较高的职业文化素养。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解我国有哪些主要客源国和地区</p> <p>(2)了解我国主要客源国和地区的地理首都、政治体制</p> <p>(3)了解我国主要客源国和地区的地理位置、气候</p> <p>(4)了解我国主要客源国和地区的著名旅游景点</p> <p>(5)了解我国主要客源国和地区的文化特色和禁忌。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1) 能对港澳台同胞进行导游讲解。</p> <p>(2) 能够运用客源国知识对国内游客进行旅游和文化对比讲解。</p> <p>(3) 能带领国内游客前往海外国家(地区)进行领队服务。</p> <p>(4) 能引导旅游者对比中外旅游和文化的异同。</p> <p>(5) 能根据外宾国籍(地区)做好涉外导游服务。</p> <p>2-3 素质目标:</p> <p>通过本课程的学习,养成谦虚好学、勤于思考的学习态度。形成爱岗敬业、诚实守信的职业素养。树立爱国精神、增强守法意识。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: 中国港澳台地区概况</p> <p>学习情境 2: 亚洲主要客源国概况</p> <p>学习情境 3: 欧洲主要客源国概况</p> <p>学习情境 4: 美洲主要客源国概况</p> <p>学习情境 5: 大洋洲和非洲主要客源国概况</p>					

课程名称	导游业务	学期	3	学时	60
<p>1.课程性质</p> <p>《导游业务》课程是旅游管理专业的一门专业核心课程，对应的是导游岗位，对学生导游岗位能力的培养起主要支撑作用，具有鲜明的职业性、实用性和实践性。同时，该课程是全国导游人员资格考试的必考课程，对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起重要支撑作用，对学生职业素养的养成也起明显促进作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解导游服务和导游人员有关知识；</p> <p>(2)掌握景区景点导游带团的程序和标准；</p> <p>(3)掌握地陪导游带团的程序和标准；</p> <p>(4)掌握全陪导游带团的程序和标准；</p> <p>(5)熟悉领队带团的程序和标准；</p> <p>(6)掌握旅游常见问题和事故处理的原则和方法。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有独立带团的能力；</p> <p>(2)能针对不同的对象为游客提供个性化的导游服务；</p> <p>(3)具有较强的应变能力；</p> <p>(4)能妥善处理带团过程中的突发事件和意外情况。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>通过本课程的学习，学生具备良好的旅游职业道德，健康的身体素质和心理素质，成为旅游形象的代言者，旅游文化的传播者。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：导游工作认识；</p> <p>学习情境 2：景区景点导游服务；</p> <p>学习情境 3：地陪导游服务；</p> <p>学习情境 4：全导游服务；</p> <p>学习情境 5：问题与事故处理；</p> <p>学习情境 6：导游相关知识(货币保险、旅游交通)。</p>					

课程名称	旅游政策法规与职业道德	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是旅游管理专业开设的一门重要基础课程，是职业技能训练的核心课程，是全国导游资格证书考试的证书课程。该课程面向旅游管理与服务岗位，根据岗位工作内容，以职业能力形成为目的选择课程内容，培养学生旅游政策法规业务操作技能，训练其政策法律的运用能力。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解并领会党和国家的各项政策；</p> <p>(2)了解民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关政策；</p> <p>(3)掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范；</p> <p>(4)掌握合同法律制度的相关知识；</p> <p>(5)熟悉旅游安全管理和旅游保险法规制度；</p> <p>(6)了解旅游交通管理法律制度；</p> <p>(7)掌握消费者权益保护法律知识的相关知识；</p> <p>(8)了解旅游出入境管理法律制度。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力；</p> <p>(2)具有运用所学知识签订旅游合同的能力；</p> <p>(3)提高学生依法办事、自主创业的能力；</p> <p>(4)具有在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力；</p> <p>(5)具有处理旅游者投诉的能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生在未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识。</p> <p>(2)端正学生在导游讲解等职业活动中的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：旅游法概述</p> <p>学习情境 2：旅行社管理法制度</p> <p>学习情境 3：导游人员管理规制度</p> <p>学习情境 4：合同法律制度</p>					

- 学习情境 5: 消费者权益保护法律制度
- 学习情境 6: 旅游安全管理与旅游保险法规制度
- 学习情境 7: 旅游交通管理法律制度
- 学习情境 8: 住宿、饮食、娱乐管理法律制度
- 学习情境 9: 旅游资源保护法律制度
- 学习情境 10: 旅游者出入境管理法律制度

课程名称	导游词创作与讲解	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《导游词创作与讲解》是旅游管理专业的主干课程和核心课程，旨在培养学生的导游讲解能力，提升其导游讲解水平。该课程将导游资格证考试的现场考试讲解部分融入课程内容，通过课内模拟与校外实践学习、锻炼，全面提升学生的导游职业技能和综合素质。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解导游语言的特点和原则；</p> <p>(2)掌握导游词的撰写方法；</p> <p>(3)掌握导游讲解的方法和技巧；</p> <p>(4)了解欢迎词、欢送词的基本内容；</p> <p>(5)了解市容讲解词的基本内容；</p> <p>(6)熟悉自然景观、人文景观讲解的基本内容，掌握不同景观的讲解方法。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能收集、整理、撰写、修订导游词；</p> <p>(2)能合理运用导游讲解技巧，有针对性地为游客进行导游讲解。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>提升语言表达能力；培养对巴渝文化的自豪和热爱之情；培养对重庆及祖国山河的热爱之情。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: 导游讲解语言</p> <p>学习情境 2: 导游词的创作</p>					

学习情境 3：导游讲解技法  
 学习情境 4：途中导游讲解  
 学习情境 5：景点导游讲解

课程名称	导游综合实训	学期	3	学时	30
<p>1.课程性质</p> <p>《导游综合实训》是旅游管理专业的必修课程，旨在培养学生的导游带团、讲解、旅行途中服务的综合能力。该课程将导游资格证考试的导游业务和面试讲解部分融入课程内容，通过校外实训，全面提升学生的导游职业技能和综合素质。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解导游语言的特点和原则；</p> <p>(2)掌握导游词的撰写方法；</p> <p>(3)掌握导游讲解的方法和技巧；</p> <p>(4)了解欢迎词、欢送词的基本内容；</p> <p>(5)了解市容讲解词的基本内容；</p> <p>(6)熟悉自然景观、人文景观讲解的基本内容，掌握不同景观的讲解方法。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能进行途中和景点导游讲解；</p> <p>(2)能处理游客的个别要求和旅游突发事件。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>提升语言表达能力和应变能力；培养爱岗敬业的职业精神。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：导游途中讲解和服务</p> <p>学习情境 2：景点讲解和服务</p>					

课程名称	导游实用英语 1	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《导游实用英语 1》是旅游管理专业的主干课程之一，属于旅游管理专业的专业必修课。本课程以导游服务为核心，旨在使学生在熟练掌握导游服务的基本流程与操作技</p>					

能的基础上，能流利准确地进行跨文化的英语交际活动，培养学生的听、说能力，同时联系导游业务实际，使学生能用所学外语开展导游业务活动，提升对客服务能力，并最终提高学生的核心职业能力和综合素养。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)掌握导游英语口语中常用的专业英语词汇和句型；
- (2)掌握涉外导游的基本业务知识；
- (3)具备旅游出行、住宿及餐饮活动安排中英语沟通能力；
- (4)掌握用英语进行相关旅游委托服务，旅游后续服务等。

### 2-2 技能目标

- (1)能掌握跨文化交际能力，与外国客人进行适当的英语日常交流；
- (2)具备在旅游过程中接团、接机、住宿及餐饮、行程安排等各方面提供英语服务的能力；
- (3)处理旅游活动中突发事件的能力。

### 2-3 素质目标

具有作为旅游从业人员的人文素养，培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神和维护国家尊严的爱国主义情操。

## 3.课程内容

- 学习情境 1: Meeting Guests
- 学习情境 2: Hotel Check-in
- 学习情境 3: Housekeeping Services
- 学习情境 4: Food & Beverage Services
- 学习情境 5: checking Out
- 学习情境 6: Shopping
- 学习情境 7: Handling Problems & Emergencies
- 学习情境 8: Farewell

课程名称	旅游电子商务	学期	3	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《旅游电子商务》课程是高职高专“旅游”专业(旅游管理方向)的一门必修课，要求</p>					

该专业学生学习旅游电子商务基础理论知识，了解旅游电子商务主要应用领域，掌握旅游电子商务主要应用方法，综合运用已有知识独立分析问题、形成解决现实旅游电子商务环境中实际问题能力的课程。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)了解电子商务理论及相关知识
- (2)掌握旅游电子商务实施的策略、原则、步骤及实施方法。

### 2-2 技能目标

- (1)能够获取旅游企业经营发展所需的市场信息，并对其进行统计分析。
- (2)能够使用所学的工具与方法，对旅游企业实施的效果进行评价，并提出相应的解决措施。

### 2-3 素质目标

- (1)具备吃苦耐劳、爱岗敬业等良好职业道德。
- (2)具备团队协作意识和较强的领导能力。
- (3)具备胜任旅游企业信息管理工作的好业务素质 and 身心素质。

## 3.课程内容

- 学习情境 1：旅游电子商务相关理论及基础知识，旅游电子商务的信息技术基础。
- 学习情境 2：旅行社网站功能、旅行社网站框架和功能模块等旅行社旅游电子商务应用。
- 学习情境 3：旅游目的地网站的功能和框架、旅游目的地的营销推广等旅游目的地电子商务应用。
- 学习情境 4：旅游业电子商务应用。

课程名称	旅游市场营销	学期	4	学时	54
------	--------	----	---	----	----

## 1.课程性质

本课程是旅游管理专业的主干课程，旨在通过对旅游市场营销的系统学习，使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，具备旅游市场营销方案制订能力，为旅游类相关行业的产品服务开发与调整、旅游市场调研以及促销、沟通工作打下必要的任职基础。该课程是后续岗位实践开展的基础铺垫。

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)了解旅游市场营销的基本理念，了解旅游市场营销的发展状况；
- (2)了解旅游市场调研的程序，掌握旅游市场调研的方法；
- (3)了解旅游企业营销环境的主要内容和变化趋势，掌握分析营销环境的方法；
- (4)熟悉旅游目标市场策略的基本内容，掌握目标市场定位的方法；
- (5)掌握旅游产品组合策略、生命周期策略、品牌策略和新产品开发策略的内容；
- (6)熟悉旅游产品价格的表现形式，掌握旅游产品价格策略的内容；
- (7)了解旅游产品销售渠道的类型和特点，掌握旅游产品销售渠道策略的内容；
- (8)熟悉旅游产品促销策略的内容，掌握旅游产品促销的主要方法。

### 2-2 技能目标

- (1)具有旅游市场调查与预测的能力；
- (2)具有旅游市场环境分析的能力；
- (3)具有运用市场细分原理确定旅游目标市场的能力；
- (4)具有根据市场需求开发、设计、组合、调整旅游产品的能力；
- (5)具有识别竞争对手旅游产品的价格策略并为旅游产品制定合适价格的能力；
- (6)具有正确选择旅游中间商，运用销售渠道分销旅游产品方能力；
- (7)具有综合运用各种促销手段有效促销旅游产品的能力。

### 2-3 素质目标

具备策划能力和执行能力；具有较强的口语表达能力；具有调查、分析事物的能力。

## 3.课程内容

- 学习情境 1：旅游市场营销理念；
- 学习情境 2：各旅游市场调查预测；
- 学习情境 3：旅游企业经营环境；
- 学习情境 4：旅游目标市场选择；
- 学习情境 5：旅游产品策略；
- 学习情境 6：旅游产品价格策略；
- 学习情境 7：旅游产品促销策略
- 学习情境 8：；旅游产品销售渠道策略。

课程名称	导游实务英语 2	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《导游实用英语 2》是旅游管理专业的主干课程之一，属于旅游管理专业的专业必修课。本课程以导游服务为核心，旨在使学生在熟练掌握导游活动的基本流程与操作技能的基础上，并能进行跨文化的专业英语交际，用所学外语开展相关导游业务英文服务的同时，基本掌握用英文简单介绍景点景区及各旅游设施的能力，并最终提高学生的核心职业能力和综合素养。本课程对促进学生掌握较扎实的英语语言基础知识、具有较强的英语语言交际和综合运用能力，运用所学专业英语进行外交、涉外导游、涉外酒店、旅游机构服务，实现旅游管理专业的人才培养目标起到积极的推进作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握导游英语的专业语言和导游专业知识以及文化背景知识；</p> <p>(2)掌握中国旅游文化相关知识的英文表达；</p> <p>(3)掌握重庆概况，重庆历史，重庆风物特产，重庆景点等相关英文表达。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具备用英文向客人进行简单的景区景点讲解能力；</p> <p>(2)具备用较流利的口语向外国游客介绍我国灿烂的文化和丰富多彩的民风民俗的能力；</p> <p>(3)具备在工作中具有进一步学习相关知识的能力；</p> <p>(4)具备在具体的导游实践活动中灵活运用导游的交际技巧，完成指定的导游任务的能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>具有作为旅游从业人员的人文素养，培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神和维护国家尊严的爱国主义情操。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: The service of travel destinations;</p> <p>学习情境 2: City sightseeing and transportation;</p> <p>学习情境 3: Tour of mountains and waters;</p> <p>学习情境 4: Tours of historical sites;</p> <p>学习情境 5: Tour of Chinese characteristic culture;</p>					

学习情境 6: Tour of Temples

学习情境 7: Tour of Chongqing

课程名称	景区服务与管理	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《景区服务与管理》课程是高职高专“旅游”专业(旅游管理方向)的一门必修课。掌握景区管理和服务的知识、理论与技能,是培养专业化和职业化的旅游管理人才所必需的。本课程围绕旅游景区的构成要素、管理要素、游客行为理论、设施管理和危机管理等内容展开,旨在完善学员的知识结构、提高学员的理论水平、丰富学员的实践经验,成为符合旅游管理专业培养要求的综合性人才。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握旅游景区的基本概念,旅游景区的条件、类型及特征,旅游景区的构成要素。</p> <p>(2)掌握旅游景区管理的概念、内涵,旅游景区管理的基本内容,旅游景区环境管理的对象、内容和手段。加强学生对景区服务知识、管理能力的培养,了解与学习景区服务的规范技巧。</p> <p>(3)掌握旅游景区环境的概念、构成及其特点,旅游景区营销管理、旅游景区设施设备、旅游景区安全管理的相关内容。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)根据课堂所学的理论知识,就景区市场现状做出评估,并就如何更好地开展景区市场销售提出建议方案。</p> <p>(2)现实中的旅游事件有初步的分析判断能力,培养专业化和职业化的旅游管理人才。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>具备爱岗敬业、诚实守信等良好的职业道德;具备胜任旅游景区服务、管理工作的好业务素质和身心素质;完善学员的知识结构、提高学员的理论水平、丰富学员的实践经验,使之成为符合旅游管理专业培养要求的综合性人才。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: 旅游景区的基本概念,旅游景区的条件、类型及特征,旅游景区的</p>					

构成要素；旅游景区管理的概念、内涵，旅游景区管理的基本内容；旅游景区环境的概念、构成及其特点，旅游景区环境管理的对象、内容和手段。

学习情境 2： 游客行为分析，游客与旅游服务及管理者关系的分析；旅游景区人力资源概述，旅游景区的员工培训的含义，旅游景区的员工激励。

学习情境 3： 旅游景区营销管理概述，旅游者购买行为分析；旅游景区质量管理控制的职能，服务质量管理的内容和原则，旅游景区标准化管理的现状与发展趋势。

学习情境 4： 旅游景区设施分类及要求，旅游景区的设施管理；旅游安全认知现状与问题，景区安全管理的特点和内容，景区安全管理保障体系。

课程名称	旅行社运行及管理	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《旅行社运行及管理》课程是旅游管理专业核心课程，是一门基础性、综合性的介绍旅行社企业概况及其经营管理业务的课程。该课程对应的是现代旅行社计调人员、销售、财务管理、行政管理等岗位群，培养学生懂得旅行社基本管理原理，全面了解旅行社各经营岗位的业务流程与操作要领，为进一步系统和专业地学习旅行社各经营岗位的知识与技能打下坚实的基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握旅行社设立的条件、基本程序、业务范围和分类；</p> <p>(2)熟悉旅行社在经营过程中的性质和特点；</p> <p>(3)掌握旅行社产品的基本特征、产品的分类、新产品的开发设计等；</p> <p>(4)着重掌握旅行社旅游线路的设计，产品开发应遵循的诸原则；</p> <p>(5)了解交通、住宿、餐饮、景点及娱乐等项目采购的程序和方法；</p> <p>(6)明确旅行社接待业务的内涵、特点；</p> <p>(7)掌握旅游团队的分类和相应的接待操作程序。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有设计旅游产品的能力；</p> <p>(2)具有采购和销售旅游产品的能力；</p> <p>(3)具有接待游客，办理旅游合同的能力；</p> <p>(4)具有初步具有相应的旅行社管理能力。</p> <p>2-3 素质目标</p>					

通过本课程的学习，培养学生的发散思维、合作意识、较强的社会适应性、良好的创新意识，以及对行业发展趋势和旅游市场发展的敏锐洞察力。

### 3.课程内容

学习情境 1：旅行社的产生与发展、旅行社的职能、业务和分类；

学习情境 2：旅行社的组织管理和经营计划；

学习情境 3：旅行社产品的开发设计；

学习情境 4：旅行社的采购业务；

学习情境 5：旅行社产品的定价、促销和销售；

学习情境 6：旅行社的接待业务；

学习情境 7：旅行社的客户管理和质量管理。

课程名称	旅游交际礼仪	学期	4	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是旅游管理专业的一门专业基础课，注重理论和实践的结合，突出可操作性。该课程主要以礼仪活动、礼仪规范为研究对象，要求学生掌握旅游服务业社交礼仪的基础理论和基本技能，培养和提升旅游专业学生的综合素质和职业素养。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解个人礼仪知识；</p> <p>(2)熟悉社会交往的礼仪准则；</p> <p>(3)掌握在人际交往和旅游服务接待中礼仪规范。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能依照职业要求正确着装、合理修饰仪容；</p> <p>(2)能按照旅游服务礼仪的规范和标准对客服务。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>培养学生在未来的职业活动中良好的礼仪习惯。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：仪容仪表礼仪</p> <p>学习情境 2：交谈礼仪</p> <p>学习情境 3：电话礼仪</p>					

学习情境 4: 宴会礼仪  
 学习情境 5: 送访礼仪  
 学习情境 6: 体姿礼仪  
 学习情境 7: 服饰礼仪  
 学习情境 8: 次序礼仪  
 学习情境 9: 空间礼仪

课程名称	旅游心理服务与技巧	学期	5	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《旅游心理服务与技巧》课程是旅游管理专业的基础课程，主要包括旅游者心理、旅游服务心理和旅游企业员工心理三部分内容。该课程主要讲解旅游心理学的相关理论知识和分析方法，进而揭示旅游消费者的行为规律。通过学习，使学生掌握旅游心理的现象与规律，培养学生对旅游心理的分析应用能力，为将来从事旅游服务与管理工作的奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；</p> <p>(2)掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素；</p> <p>(3)掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；</p> <p>(4)掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响；</p> <p>(5)掌握前厅、客房、餐厅、导游、投诉等旅游服务心理的内容；</p> <p>(6)掌握人际关系的概念、建立和发展途径；</p> <p>(7)掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具有对自身心理健康状态的分析和调适能力；</p> <p>(2)具有对旅游者全面认识和分析能力；</p> <p>(3)具有激发旅游者旅游需要和动机的能力；</p> <p>(4)具有转变旅游者态度的能力；</p> <p>(5)具有调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力；</p> <p>(6)具有建立良好的人际关系的能力；</p> <p>(7)具有旅游工作者压力和挫折的处理能力。</p>					

### 2-3 素质目标

具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；具有较强的责任感、事业心和团队精神；具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；具有良好的心理素质。

### 3.课程内容

- 学习情境 1：心理健康与旅游工作；
- 学习情境 2：旅游感知；
- 学习情境 3：旅游需要与动机；
- 学习情境 4：旅游者的态度；
- 学习情境 5：旅游者的个性；
- 学习情境 6：旅游者的情绪情感；
- 学习情境 7：旅游服务心理；
- 学习情境 8：；旅游人际关系；
- 学习情境 9：旅游企业员工的心理保健。

课程名称	旅行社计调实务	学期	5	学时	54
<h3>1.课程性质</h3> <p>《旅行社计调实务》是旅游管理专业一门必修课程，其课程内容对应的是旅行社计调岗位。该课程重在实践技能的培养，旨在使学生熟悉计调操作规范，掌握计调操作流程，具备从事旅行社计调工作的职业能力，并为未来提升到计调管理岗位奠定基础。</p>					
<h3>2.课程目标</h3> <h4>2-1 知识目标</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)了解前台收客的规范流程，服务礼仪；</li> <li>(2)掌握团队策划与管理内涵、要求及方法；</li> <li>(3)掌握团队审核与发送理论与方法；</li> <li>(4)掌握订房订车订餐订票等采购常识；</li> <li>(5)了解保险与签证分类、导游规范管理知识；</li> <li>(6)掌握地接业务、组团安排的基本程序；</li> <li>(7)掌握派团与盯团最新运作趋势；</li> <li>(8)理解突发事件处理流程；</li> </ul>					

- (9)掌握团队结算分类、程序及方法；
- (10)掌握团队档案管理的内涵与要求。

### 2-2 技能目标

- (1)能流畅地进行旅行社前台收客，推广旅游产品；
- (2)能与饭店、车队、餐饮、景区、定点商店及保险公司进行旅游产品信息沟通；
- (3)能与同行建立与维护旅游产品供应关系网，进行采购与谈价；
- (4)能协助业务人员进行谈团，具备团队计划操作能力；
- (5)能根据需求，进行团队计划的编制、接收、发送、确认、更改、归档；
- (6)能完整地实施团队质量监控；
- (7)能对旅游行程进行合理管理：导游管理、内部计价、对外报价、团队核算；
- (8)能根据旅行社要求，进行游客档案管理、客户反馈、团队统计。

### 2-3 素质目标

通过本课程的学习，培养学生对事物的基本判断力以及总结归纳能力、沟通能力、开拓能力、随机应变能力、语言表达能力、换位思考能力。

### 3.课程内容

- 学习情境 1：计调工作认知出入境计调操作流程；
- 学习情境 2：周边接待计调操作流程；
- 学习情境 3：国内接待计调操作流程；
- 学习情境 4：国内组团计调操作流程；
- 学习情境 5：入境接待计调操作流程；
- 学习情境 6：出境组团计调操作流程；
- 学习情境 7：计调部门的管理。

课程名称	会展旅游	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《会展旅游》是旅游管理专业的一门专业选修课，以旅游行业为中心，围绕当前经济活动中常见的会议旅游、展览旅游、奖励旅游和节事旅游等，进行相关分析和设计相关的旅游活动，注重理论和实践的结合，培养和提升旅游管理专业学生的综合业务能力、服务水平和职业素养。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p>					

- (1)了解会展旅游的概念，发展条件，会展旅游的历史和现状
- (2)掌握会议旅游，展览旅游，奖励旅游及节事活动的基本知识
- (3)掌握会展旅游基础理论及应用技巧

2-2 技能目标

- (1)能进行会展旅游基础策划
- (2)能组织执行会议旅游议程安排
- (3)能组织执行展览旅游议程安排
- (4)能组织执行奖励旅游及节事活动旅游议程安排
- (5)能参与会展旅游现场服务

2-3 素质目标

具备良好的思想道德品质；具备良好的身心素质；具备良好的旅游行业及会展行业职业素养；具备良好的服务意识及人文素质。

3.课程内容

- 学习情境 1： 会展认知
- 学习情境 2： 会展旅游认知
- 学习情境 3： 会议旅游
- 学习情境 4： 展览旅游
- 学习情境 5： 奖励旅游
- 学习情境 6： 节事旅游
- 学习情境 7： 会展旅游策划与组织
- 学习情境 8： 会展旅游应急预案
- 学习情境 9： 会展旅游评估

课程名称	客房服务与管理	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>该课程以饭店客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实训教学，使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。课程学习内容：该课程实践性强，通过该课程的学习，让学生明确客房部在酒店中的地位、职能；掌握客房产品的生产流程；熟悉客房部管理模式。训练客房楼层服务技能。</p>					

2.课程目标从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才

2-1 知识目标

- (1)掌握客房部员工素质要求
- (2)掌握客房服务与管理理论知识
- (3)掌握楼层服务流程及质检标准

2-2 技能目标

- (1)掌握楼层清洁服务技能、服务程序
- (2)能够达到劳动部门客房服务员中级技能鉴定标准
- (3)掌握楼层对客服务技能、服务流程及质检标准

2-3 素质目标

通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任餐饮企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础。

3.课程内容

- 学习情境 1：楼层服务员的对客服务
- 学习情境 2：楼层服务员房间清扫服务流程及质检标准
- 学习情境 3： 楼层服务员开夜床服务、VIP 服务
- 学习情境 4： 客房销售技巧

课程名称	会展服务与管理	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>《会展服务与管理》是旅游管理专业的一门专业选修课，该课程注重理论和实践的结合，突出可操作性。主要以会展基础知识、会展主题策划、会展产品与服务设计、会展现场管理与服务、会展配套服务商及客户管理、会展应该及后续服务等为教学内容，拓展培养和提升旅游管理专业学生的综合素质和职业素养。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解会展基础知识</p>					

- (2)掌握会展主题相关知识
- (3)掌握会展服务与产品相关知识
- (4)掌握会展配套服务商相关知识
- (5)掌握会展评估流程及注意事项

#### 2-2 技能目标

- (1)能进行基本的会展主题策划
- (2)能进行相关会展服务与产品设计
- (3)能进行会展现场接待和服务
- (4)能进行会展宣传和营销

#### 2-3 素质目标

具备健康的身心素质；具备良好的旅游行业及会展行业职业素养；具备良好的服务意识及人文素养。

### 3.课程内容

- 学习情境 1：会展的基础知识
- 学习情境 2：会展主题策划与论证
- 学习情境 3：会展产品与服务设计
- 学习情境 4：会展产品与服务营销
- 学习情境 5：会展招商与观众组织
- 学习情境 6：会展服务商选择与管理
- 学习情境 7：会展现场管理与服务
- 学习情境 8：会展评估与后续服务
- 学习情境 9：会展客户关系管理与维护

课程名称	餐饮服务与管理	学期	4	学时	54
<p><b>1.课程性质</b></p> <p>本课程主要讲授餐饮服务的基本知识与技能及餐饮管理的基本理论与方法，包括五个模块：职业意识树立、餐饮服务操作技能、餐饮服务程序、餐饮管理知识、餐饮企业创业知识五大模块。该课程实践性强，通过理论讲授让学生对餐饮部在饭店中地位，餐饮产品的产销特点、餐饮部的组织结构与职能等有较全面的了解，同时训练学生餐饮服务的基本技能。</p>					

## 2.课程目标

### 2-1 知识目标

- (1)掌握餐饮部员工素质要求
- (2)熟悉餐厅设计与布局、菜单设计、餐饮原料管理
- (3)掌握中餐宴会服务流程及质检标准
- (4)掌握中餐零点对客服务流程及质检标准

### 2-2 技能目标

- (1)掌握中餐服务技能、服务程序
- (2)能够通过劳动部门餐饮服务中级技能鉴定
- (3)掌握宴会服务技能、服务流程及质检标准

### 2-3 素质目标

通过学习使学生，具备餐饮服务意识与管理意识，爱岗敬业，能够胜任餐饮企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础。

## 3.课程内容

餐饮概述、餐饮服务技能、中餐厅服务、西餐厅服务、餐饮生产管理、餐饮销售管理、餐饮服务质量管理、案例分析

学习情境 1：中餐宴会服务流程及质检标准

学习情境 2：中餐零点对客服务流程及质检标准

学习情境 3： 餐饮销售技巧

课程名称	摄影摄像技术	学期	5	学时	40
<h3>1.课程性质</h3> <p>《摄影摄像技术》是一门技能性很强的教学做一体化的综合技术专业课。它全面、系统地阐述了摄影摄像的器材和配件、拍摄曝光、拍摄用光、拍摄构图、拍摄专题实践、计算机图片加工技术和电影视频处理技术。它是拍摄技术和计算机处理技术相结合的课程，既可以使学生掌握摄影摄像的基本知识，又可以使学生掌握摄影摄像的实践操作技能。</p>					
<h3>2.课程目标</h3> <h4>2-1 知识目标</h4> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握摄影与摄像的基本操作知识</li> </ol>					