

# 旅游管理专业

## 2021 级人才培养方案

# 目录

一、专业名称与代码.....	2
二、入学要求.....	2
三、修业年限.....	2
四、职业面向.....	2
五、培养目标与培养规格.....	2
（一）培养目标.....	2
（二）培养规格.....	2
1.素质方面.....	2
2.知识方面.....	3
3.能力方面.....	3
4.职业素养.....	4
六、课程设置及教学进程.....	4
（一）公共基础课程.....	4
（二）课程进度表（三年制）.....	9
（三）专业课地图.....	10
七、课程描述.....	10
八、毕业要求.....	52
九、继续专业学习深造建议.....	52
（一）专升本.....	52
（二）专本衔接.....	52

## 一、专业名称与代码

(一)专业名称： 旅游管理

(二)专业代码： 540101

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学历者

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

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
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	商务服务业 (72)	导游 (4-07-04-01)	导游；	导游人员资格证书
			旅游团队领队 (4-07-04-02)	出境领队；	
			旅行社计调 (4-07-04-03)	旅行社计调；	旅游计调师证书
旅游咨询员 (4-07-04-04)	旅行社门市接待；				
			公共游览场所服务员 (4-07-04-05)	旅游咨询；	旅行策划职业技能 等级证书
			营销员 (4-01-02-01)	网络运营； 旅游产品销售；	

## 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、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

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

#### 1.素质方面

1)具有正确的世界观、人生观、价值观

坚决拥护中国共产党领导。树立中国特色社会主义共同理想进行社会主义核心价值观具

有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

2) 具有良好的职业道德和职业素养

崇德向善、诚实守信、爱岗敬业；具有精益求精的工匠精神，尊重劳动、热爱劳动；具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识；

3) 具有良好的身心素质和人文素养；

具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能。具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力；具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

## 2.知识方面

- 1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- 2) 掌握基本英语交流及书写知识、计算机应用基础知识；
- 3) 掌握旅游服务接待礼仪、中外民族民俗及宗教文化知识、法律法规知识；
- 4) 掌握必备的旅游服务心理学知识；
- 5) 掌握旅行社经营管理的运作程序、规范及要求；
- 6) 掌握旅游企业营销策划知识和技能；
- 7) 掌握导游业务及服务知识，掌握计调业务操作知识，旅行策划的相关知识；
- 8) 掌握酒店客房、餐厅的基础知识，掌握服务礼仪和操作规范；
- 9) 掌握会展旅游服务、研学旅游服务、茶文化与技艺的相关基础知识；
- 10) 掌握一定的公关交际知识及规范；

## 3.能力方面

1) 具有较好的口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等具备一定的运用管理相关知识来分析问题、解决问题的能力；

2) 具备写作知识，普通话及语言表达能力，有灵活应变及反应能力、基本英语交流及书写能力；

3) 具备旅游景区服务的技能，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，旅行策划能力；

4) 具备酒店客房、餐饮服务的基本技能，部门基层督导管理能力；

5) 具备计算机应用基础能力和酒店常用管理软件操作能力。

#### 4.职业素养

1) 具有良好的思想品德、法制观念和职业道德，具有吃苦耐劳精神；

2) 具有爱岗敬业、诚实守信、务实勤奋、谦虚好学的品质；

3) 具有健康的体魄和健全的人格，形成良好的行为习惯；

4) 具备人际交往、协调人际关系的能力和团队协作精神；

5) 有较强的表达、沟通能力、组织实施能力；

6) 具备基本的生产组织、技术管理能力，具有集体意识和社会责任心。

## 六、课程设置及教学进程

### (一) 公共基础课程

公共必修课包括思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、基础英语、计算机应用基础、大学语文与写作、国防与安全教育（含军训）、形势与政策教育、职业发展与就业指导等，**公共基础课学时 718 课时，占总学时的 25.8%。**

根据教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知（教材〔2020〕4号）、《教育部关于加强新时代高校“形势与政策”课建设的若干意见》（教社科[2018]1号）、教育部《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》（教社科[2018]2号）等文件要求，公共必修课建议开设“思想道德修养与法律基础”课，54学时，计3学分；开设“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”课，72学时，计4学分；开设“形势与政策”课，每学期不低于8学时，共计1学分。先学习“基础”课，再学习“概论”课，并从思想政治理论课现有学分中划出1个学分，**开展思想政治理论课实践教学；开设“劳动教育”课，16学时，计1学分。**

公共选修课主要由科学与人文素质模块、创新创业等模块构成，科学与人文素质模块注重课程的基础性、多元性、广博性，从人文社科、自然科学与艺术体育领域中精选课程供学生选修，每门课程32学时，2学分。公共选修课学生选修学分建议不少于6学分。**公共选修课 208 学时，专业选修课 126 学时，选修课总学时 334，学时占总学时的 12%，公共基础**

课简介如表 2。

表 2 公共基础课简介

序号	课程名称	课时	课程概述	内容要点
1	思想道德修养与法律基础	54	<p>《思想道德修养与法律基础》课是高等学校思想政治理论课课程体系的重要组成部分，是高等学校学生的一门公共必修课程，是一门用马克思主义理论指导大学生成长成才道路的课程。</p> <p>本课程坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p>	<p>(1) 绪论</p> <p>(2) 第一章：人生的青春之问</p> <p>(3) 第二章：坚定理想信念</p> <p>(4) 第三章：弘扬中国精神</p> <p>(5) 第四章：践行社会主义核心价值观</p> <p>(6) 第五章：明大德守公德严私德</p> <p>(7) 第六章：尊法学法守法用法</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	<p>本课程是为了贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》，根据《中共中央宣传部、教育部关于进一步加强和改进高等学校思想政治理论课的意见的实施方案》规定实施的高校思想政治理论课必修课程之一，属于全院三年制高职各专业学生的职业素质课程。</p>	<p>(1) 毛泽东思想(第一章-第四章)</p> <p>(2) 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观(第五章-第七章)</p> <p>(3) 习近平新时代中国特色社会主义思想(第八章-第十四章)</p> <p>(4) 实践活动</p>
3	航天精神与航天文化	16	<p>《航天精神与航天文化》课是一门具有学院特色，理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门学院特色思想理论课，是帮助我院学生了解 50 多年来，中国航天事业从无到有、从小到大、从弱到强，走出了一条具有鲜明中国特色的发展道路。伴随着航天事业的发展。在出成果、出人才的同时。培育形成的航天传统精神、“两弹一星”精神和载人航天精神。</p>	<p>(1) 隼路蓝缕、自力更生</p> <p>(2) 万象星辰、今夕何年</p> <p>(3) 星汉灿烂，若出其里</p> <p>(4) 新章伊始，华丽再续</p>

4	基础英语 1	54	<p>基础英语课程是非英语专业开设的一门公共必修课程。本课程旨在培养具有一定的英语基础知识和语言技能的高素质的技能型专门人才，重点培养学生实际应用英语的能力，特别是听说能力；注重培养学生实际应用语言的技能，特别是用英语处理与未来职业相关业务的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ANewLife, ANewBeginning</li> <li>2. WellBegun, HalfDone</li> <li>3. AShortClass, AProfoundImpact</li> <li>4. Delicious Food, TastefulExperience</li> <li>5. modeltest1, 2, 3</li> </ol>
5	基础英语 2	54	<p>基础英语课程是非英语专业开设的一门公共必修课程。本课程旨在培养具有一定的英语基础知识和语言技能的高素质的技能型专门人才，重点培养学生实际应用英语的能力，特别是听说能力；注重培养学生实际应用语言的技能，特别是用英语处理与未来职业相关业务的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) NewSemester, FutureDreams</li> <li>(2) PreciousFriendship, Priceless Fortune</li> <li>(3) Extraordinary Work, Significant Commitment</li> <li>(4) Colorful World, Fascinating Journey</li> <li>(5) modeltest1, 2, 3</li> </ol>
6	高等数学	54	<p>高等数学作为一个公共基础课，通过一学期的学习，要为学生树立为专业服务的思想，培养三方面的能力：用数学思想、概念、方法消化吸收工程概念的能力。将实际问题转化为数学模型的能力。求解数学模型的能力，最终培养适应时代要求，具有创新能力的职业性技术人才。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 函数、极限、连续</li> <li>(2) 一元函数微分学</li> <li>(3) 一元函数积分学</li> </ol>

7	计算机应用 基础	54	<p>本课程是一门必修课程，侧重于应用案例及上机实训，强调培养学生以计算机为工具解决实际问题的能力。全书分为基础知识、windows 操作系统应用、office2010 办公系统应用三大模块。本教程为“基础篇”，以案例的方式展开各知识点的教学，使学生更直观的接受所学内容。通过本课程的教学，不仅让学生掌握了计算机的基础知识，而且初步具有利用计算机分析问题、解决问题的意识与能力，提高大学生的计算机素质，为将来应用计算机知识和技能解决自己专业实际问题打下基础。</p>	<p>(1)计算机硬件和软件介绍 (2)Windos 操作系统介绍 (3)思想学习会议通知 (4)个人简历制作 (5)习总书记系列讲话文稿整理排版 (6)个人学习论文排版 (7)同学个人情况汇总表统计 (8)班级学生成绩统计 (9)班级成绩分析 (10) 个人学习汇报 PPT (11) 家乡介绍 PPT (12) 网络基础知识介绍 (13) 网络安全和网络道德 (14) 综合实训</p>
8	体育 1	26	<p>体育与健康课程以教书育人为宗旨，贯彻“健康第一”思想，全面推进素质教育，培养学生“终身体育”意识和科学健身的能力，增强学生身心健康，激发学生积极参与体育活动的兴趣，提高学生体育文化素养，为实现学校教育的整体目标，培养全面发展的创新型高素质人才而发挥体育过程的特殊功能。</p>	<p>(1) 专项理论 (2) 项目技能教学(篮球’足球’排球’乒乓球，4 选 1) (3) 项目技能教学(篮球’足球’排球’乒乓球，4 选 1)</p>
9	体育 2	28	<p>体育与健康课程以教书育人为宗旨，贯彻“健康第一”思想，全面推进素质教育，培养学生“终身体育”意识和科学健身的能力，增强学生身心健康，激发学生积极参与体育活动的兴趣，提高学生体育文化素养，为实现学校教育的整体目标，培养全面发展的创新型高素质人才而发挥体育过程的特殊功能。</p>	<p>(1) 专项理论 (2) 项目技能教学(篮球’足球’排球’乒乓球，4 选 1) (3) 项目技能教学(篮球’足球’排球’乒乓球，4 选 1)</p>

10	职业发展与 就业指导	18	<p>《大学生职业生涯发展与就业指导》作为公共必修课，面向全校所有专业大专生开设。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。</p> <p>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。</p>	<p>(1) 职业生涯规划与大学生成才、自我认识与探索</p> <p>(2) 职业认知与职业要求</p> <p>(3) 职业生涯决策与职业生涯规划管理</p> <p>(4) 就业形势、就业政策</p> <p>(5) 大学生职业素养训练</p> <p>(6) 求职准备及简历制作</p> <p>(7) 面试求职技巧及训练</p> <p>(8) 创业概述</p>
11	大学生安全 教育	32	<p>以习近平总书记总体国家安全观和关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针，坚持以人为本和人民身体健康和生命安全第一的原则，围绕立德树人根本任务，着眼培育和践行社会主义核心价值观的社会主义接班人，维护、保障大学生学习、生活、工作的安全，提高大学生的安全防范意识和自我保护能力。</p>	<p>(1) 树立安全意识，防患于未然，预防犯罪</p> <p>(2) 保障人身安全</p> <p>(3) 财产安全</p> <p>(4) 身体健礙安全</p> <p>(5) 消防安全</p> <p>(6) 交通和旅行安全</p> <p>(7) 社交安全、求职安全</p> <p>(8) 网络安全、心理健驗安</p>
12	军事理论	36	<p>以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。</p>	<p>(1) 中国国防</p> <p>(2) 军事思想</p> <p>(3) 国际战略与战略环境</p> <p>(4) 军事高技术</p> <p>(5) 信息化战争</p> <p>(6) 非战争军事行动</p>
13	军事技能	36	<p>以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。</p>	<p>(1) 共同条令教育与训练</p> <p>(2) 轻武器射击与战术训练</p> <p>(3) 防卫技能与战时防护</p> <p>(4) 战备基础与应用训练</p>

14	劳动教育	16	《劳动教育》作为公共必修课，面向全校所有专业大专生开设，主要包括三大方面的教育，劳动观念与劳动技能、职业精神与工匠精神、职场适应与核心能力。对焦国家政策，紧扣国家政策要求和大学生就业创业的新形势，充分运用劳动教育和职业素质教育研究的新思想、新观念、新成果、新方法。	(1) 劳动认知和劳动素养 (2) 劳动教育实践 (3) 劳动安全和劳动权益 (4) 职业意识和职业精神 (5) 工匠精神和技能成才 (6) 职业素养和职业化 (7) 职业适应和文化融合
----	------	----	--	---

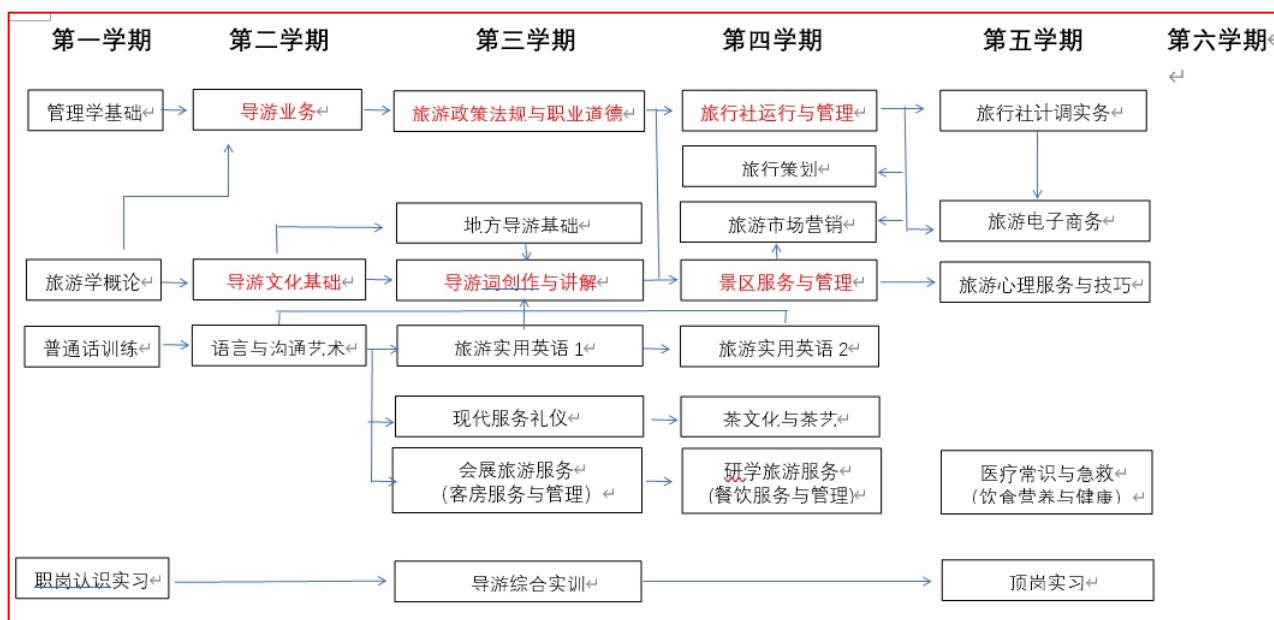
## (二) 课程进度表 (三年制)

2021级 旅游管理 专业教学计划进程表

课程	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数						考核方		开课学期与学时						系部	
				性	学分	总学	理论	课内	实习	考	考	一	二	三	四	五	六		
公共基础课	1	11020008	思想道德修养与法律基	B	3	54	54				1	54							基础学科部
	2	11030008	毛泽东思想和中国特色	B	4	72	54	18			2	72							基础学科部
	3	00021087	大学生心理健康教育	B	2	32	32				1	32							学生处
	4	00001079	军事理论	B	2	36	36				1	36							武装部
	5	00021080	军事技能	B	2	36			2w		1	36							武装部
	6	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32				1	32							武装部
	7	11040001	形势与政策	B	1	40	40				5	8	8	8	8	8			党办
	8	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18				4					18			学生处
	9	00010022	航天精神与航天文化	B	1	16	16				4					16			德育教研室
	10	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8			2		54						基础学科部
	11	10030001	基础英语1	B	3	54	36	18			1		54						基础学科部
	12	10030002	基础英语2	B	3	54	36	18			2		54						基础学科部
	13	10010001	体育1	B	1	26	4	22				1	26						基础学科部
	14	10010002	体育2	B	1	28	4	24				2		28					基础学科部
	15	05030110	计算机应用基础	B	3	54	24	30			2		54						基础学科部
	16	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-							教务处
	17	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-							教务处
	18	公共选修课	创新创业教育模块	X	2	32	32					2-							教务处
	19	00010025	劳动教育	B	1	16	16					1	16						学生处
小计					39	718	544	138	36		占总学时的:						27.32%		
专业必修课	23	04021020	旅游学概论	B	2	36	36				1	36						航空与旅游管理学院	
	24	04021229	管理学基础	B	2	36	20	16			1	36						航空与旅游管理学院	
	25	04021230	普通话训练	B	2	32	10	22			1	32						航空与旅游管理学院	
	26	04011012	职岗认识实习(旅游管	B	1	30			1W		1	30						航空与旅游管理学院	
	27	04021167	语言与沟通艺术	B	2	40	20	20				2	40						航空与旅游管理学院
	28	04031116	★导游业务	B	3	60	30	30				2		60					航空与旅游管理学院
	29	04041048	★导游文化基础	B	4	72	48	24				2		72					航空与旅游管理学院
	30	04031191	地方导游基础	B	3	54	30	24				3		54					航空与旅游管理学院
	31	04031185	现代服务礼仪	B	3	54	20	34				3		54					航空与旅游管理学院
	32	04031026	★旅游政策法规与职业	B	3	54	36	18				3		54					航空与旅游管理学院
	33	04031189	旅游实用英语1	B	3	54	24	30				3		54					航空与旅游管理学院
	34	04041030	★导游词创作与讲解	B	4	72	22	50				3		72					航空与旅游管理学院
	35	04011038	导游综合实训	B	1	30		30				3		30					航空与旅游管理学院
	36	04021242	茶文化与茶艺	B	2	36	10	26				4			36				航空与旅游管理学院
	37	04031198	旅游实用英语2	B	3	54	24	30				4			54				航空与旅游管理学院
	38	04031015	★景区服务与管理	B	3	54	36	18				4			54				航空与旅游管理学院
	39	04030019	旅游市场营销	B	3	54	40	14				4			54				航空与旅游管理学院
	40	04031193	★旅行社运行及管理	B	3	54	30	24				4			54				航空与旅游管理学院
	41	04021243	旅行社策划	B	2	36	18	18				4			36				航空与旅游管理学院
	42	04161007	顶岗实习(旅游管理)	B	16	480				24W		5					48		航空与旅游管理学院

	43	04021019	旅游心理服务与技巧	B	2	40	30	10			5				40	航空与旅游管理学院			
	44	04031023	旅行社计调实务	B	3	54	24	30		5					54	航空与旅游管理学院			
	45	04021161	旅游电子商务	B	2	40	20	20			5				40	航空与旅游管理学院			
	46	04081005	毕业设计(旅游管理)	B	8	240			8W		6				24	航空与旅游管理学院			
	小计					80	###	528	488	990	占总学时的:					67.2%			
专业选修课	47	04031066	客房服务与管理	X	3	54	24	30			3			54		航空与旅游管理学院			
		04031188	会展旅游服务	X	3	54	24	30			3			54		航空与旅游管理学院			
	48	04031186	研学旅行服务	X	3	54	24	30			4			54		航空与旅游管理学院			
		04031192	餐饮服务与管理	X	3	54	24	30			4			54		航空与旅游管理学院			
	49	04021268	医疗常识与急救	X	2	36	18	18			5				36		航空与旅游管理学院		
		04021246	饮食营养与健康	X	2	36	18	18			5				36		航空与旅游管理学院		
	小计					8	144	66	78	0	占总学时的:					5.48%			
素质拓展教育					6	至少取得6学分					学生处								
合计					133	###	###	704	1026	开课门数	13	9	8	10	6	1			
必修学分: 113					选修学分: 14					素质拓展学分: 6					理论学时: 实践学时= 1138.0/1490.0= 1/1.31				

### (三) 专业课地图



## 七、课程描述

专业必修课学时占总学时的 70%左右。专业必修课中，注重专业基础课程的设置，为学生可持续发展打下基础，建议专业基础课占总学时 30%。专业课程设置要与培养目标相适应，课程内容要紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。按照相应职业岗位（群）的能力要求，**确定 5-8 门专业核心课程**，并明确教学内容及要求。专业课程设置要注重引导和体现理实一体化教学。

专业选修课是为了扩大学生就业选择面，或职业能力进一步提高，体现专业化、个性化特色的专业选修课程，**选修课（公共选修课和专业选修课）教学时数占总学时的比例应不少于 10%。**

实践性教学环节主要包括观岗、跟岗、学岗、顶岗四个环节；根据旅游管理专业职业岗位能力认知规律，构建旅游管理专业实践教学体系。

课程代码	04021020	课程名称	旅游学概论
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></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>该课程适用于旅游管理专业的教学，总学时数为 36 个学时。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述，明确课程目标；其次，结合职业教育课程观、教学观、能力观，基于本专业相关岗位的工作过程，以项目化教学来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。</p> <p>本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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>			

课程代码	04021020	课程名称	旅游学概论
<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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></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、解决问题的能力；具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。</p>			
<p><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：旅游发展的历史沿革</p> <p>(2) 学习情境 2：旅游的概念、本质和特点</p> <p>(3) 学习情境 3：旅游者</p> <p>(4) 学习情境 4：旅游资源</p> <p>(5) 学习情境 5：旅游业</p> <p>(6) 学习情境 6：旅游市场</p> <p>(7) 学习情境 7：旅游业的影响</p> <p>(8) 学习情境 8：旅游组织和旅游行业管理</p>			

课程代码	04011012	课程名称	职岗认识实习
<p><b>1.课程性质</b></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><b>2.课程目标</b></p>			

**2-1 知识目标**

- (1) 初步了解旅行社各岗位的职责及各部门的运作；
- (2) 初步了解酒店各岗位的职责及各部门的运作；
- (3) 初步了解旅游景区各岗位的职责及各部门的运作。

**2-2 技能目标**

- (1) 具有观察事物、思考问题的能力；
- (2) 具有采集使用信息、分析归纳，总结交流的能力。

**2-3 素质目标**

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。

**3.课程内容**

学习情境 1：旅行社认识

学习情境 2：旅游酒店认识

学习情境 3：旅游景区认识

课程代码	04021230	课程名称	普通话训练
<b>1.课程性质</b> 《普通话训练》课程是面向全校学生开设的旨在提高学生普通话水平、使学生能顺利通过国家普通话水平测试的课程。这是一门目的性、实践性很强的课程。本课程的中心任务是结合普通话水平测试的要求和方法进行教学，使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是让学生发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。			
<b>2.课程目标</b> (一) 总目标 通过学习，使学生掌握国家普通话水平测试的基本知识，掌握普通话标准语音，在测试中达到相应的等级。 (二) 分目标 1、知识与能力 (1)普通话语音基本知识。 (2)重点掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧。 (3)掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。 2、过程与方法			

<p>(1)课程教学基本原则：精讲多练。理论讲授时间占 1 / 5，训练实践占 4 / 5。</p> <p>(2)课程课堂教学过程：先是方法介绍，然后是教师示范（或播放录音），再后是学生练习，教师正音。</p> <p>(3)课程课堂教学方法：录音跟读法、教师示范法、模拟训练法、听说结合法等。</p> <p>(4)课程课堂教学手段：配多媒体、录音设备等物质工具。</p> <p>3、情感态度与价值观</p> <p>(1)树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达。</p> <p>(2)了解口语表达的审美性和社会实践性，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。</p>
<p><b>3.课程内容</b></p> <p>学习情境 1：普通话和普通话水平测试</p> <p>学习情境 2：字词音读训练</p> <p>学习情境 3：短文朗读训练</p> <p>学习情境 4：命题说话训练</p>

课程代码	04021167	课程名称	语言与沟通艺术
<p><b>1.课程性质</b></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><b>2.课程目标</b></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><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1) 掌握普通话发音及表述技巧</p> <p>(2) 掌握实用语言表达的基本技巧</p>			

<p>(3) 掌握社会交往中语言表达的方式</p> <p>(4) 掌握社会交往中与人沟通技巧</p> <p><b>2-3 素质目标</b></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><b>3.课程内容</b></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><b>学习情境 1:</b> 求职面试的程序及应对技巧</p> <p><b>学习情境 2:</b> 推销的步骤及技巧</p> <p><b>学习情境 3:</b> 人际交往中交流困境的解决</p>

课程代码	04041048	课程名称	导游文化基础
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></p> <p>《导游文化基础》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，开设在第一学年。本课程还是旅游管理专业的主干课程和核心课程，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园林、饮食、风物特产、海外客源国基础知识。学生通过学习各类景点所蕴含的文化知识、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。本课程与平行课程《导游业务》、《重庆旅游景点与文化》和后续课程《导游词创作与讲解》、《旅行社计调实务》等课程有机地衔接，是提高学生职业能力和就业的支撑性课程。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>本课程坚持以导游职业能力培养为主线，以学生为主体，注重实践能力的培养。课程围绕旅游管理专业导游方向培养高素质导游的人才培养目标，在对导游人才的能力、知识、素质要求进行广泛调研的基础上，邀请旅游行业专家一起，以旅游市场需求为导</p>			

课程代码	04041048	课程名称	导游文化基础
<p>向，根据“与导游岗位能力衔接、与导游综合素质衔接、与导游考证内容衔接”三衔接的课程理念，共同开发课程。</p>			
<p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>《导游文化基础》在课程设计上打破了以教师单向知识传授为主要特征的传统教学模式，转变为以学生为主体、以工作任务为中心组织教学，让学生在完成具体的工作任务中构建相关理论知识，培养职业能力。课程突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕导游工作任务完成的实际需要来进行，同时融合了相关职业资格证书对知识、技能的要求。教学效果的评价采取过程评价、结果评价和多元评价相结合的考评方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p>熟悉旅游景点相关的园林、饮食、风物特产、旅游文学等知识要点。能顺利通过全国导游资格证考试中《导游基础知识》科目。培养敬业爱岗的精神，提升导游职业文化素养。</p>			
<p><b>2-1 知识目标</b></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>(7) 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>(8) 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>(9) 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>(10) 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>(11) 掌握中国共产党成立 100 年来领导中国人民和中国革命取得的伟大成就。</p> <p>(12) 了解中国旅游发展概况。</p>			
<p><b>2-2 技能目标</b></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) 能对中国旅游的新业态进行介绍。</p>			

课程代码	04041048	课程名称	导游文化基础
<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>(6) 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>(7) 能熟练地介绍中国最具特色的风物特产；</p> <p>(8) 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>(9) 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>(10) 能介绍中国共产党领导下中国取得的伟大成就。</p> <p><b>2-3 态度目标：</b></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>			
<p><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：中国共产党成立 100 年来领导中国人民和中国革命取得的伟大成就</p> <p>(2) 学习情境 2：中国旅游业发展概况</p> <p>(3) 学习情境 3：中国的历史文化知识；</p> <p>(4) 学习情境 4：中国文学知识及旅游诗词、楹联、游记选读</p> <p>(5) 学习情境 5：中国建筑艺术；</p> <p>(6) 学习情境 6：中国园林艺术；</p> <p>(7) 学习情境 7：中国饮食文化；</p> <p>(8) 学习情境 8：中国传统工艺美术；</p> <p>(9) 学习情境 9：中国民族与宗教知识；</p> <p>(10) 学习情境 10：中国旅游景观</p>			

课程代码	0403116	课程名称	导游业务
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></p>			

课程代码	0403116	课程名称	导游业务
<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>该课程适用于旅游管理专业的教学，总学时数为 60 个学时。在学习本课程之前，应先修《旅游学概论》专业基础课程等。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述，明确课程目标；其次，结合职业教育课程观、教学观、能力观，基于本专业相关岗位的工作过程，以项目化教学来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。</p> <p>本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 了解导游服务和导游人员有关知识；</li> <li>(2) 掌握景区景点导游带团的程序和标准；</li> <li>(3) 掌握地陪导游带团的程序和标准；</li> <li>(4) 掌握全陪导游带团的程序和标准；</li> <li>(5) 熟悉领队带团的程序和标准；</li> <li>(6) 掌握旅游常见问题和事故处理的原则和方法。</li> </ol>			

课程代码	0403116	课程名称	导游业务
<p><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></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><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：导游工作认识；</p> <p>(2) 学习情境 2：景区景点导游服务；</p> <p>(3) 学习情境 3：地陪导游服务；</p> <p>(4) 学习情境 4：全陪导游服务；</p> <p>(5) 学习情境 5：安全事故处理；</p> <p>(6) 学习情境 6：游客个人问题的处理</p> <p>(7) 学习情境 7：导游相关知识</p>			

课程代码	04031185	课程名称	现代服务礼仪
<p><b>1.课程性质</b></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><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></p> <p>培养学生在未来的职业活动中良好的礼仪习惯。</p>
<p><b>3.课程内容</b></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> <p>学习情境 4: 宴会礼仪</p> <p>学习情境 5: 送访礼仪</p> <p>学习情境 6: 体姿礼仪</p> <p>学习情境 7: 服饰礼仪</p> <p>学习情境 8: 次序礼仪</p> <p>学习情境 9: 空间礼仪</p>

课程代码	04031191	课程名称	地方导游基础
<p>1. 课程概述</p> <p>1-1 课程定位</p> <p>《地方导游基础知识》课程是旅游管理专业的专业基础课程，同时也是主干课程和核心课程，在旅游管理专业教学体系中起基础作用。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、建筑、园林、宗教、民俗、风物特产等基础知识，导游员只有具备了扎实的文化基础知识，才能增加讲解的内涵与品味，才能弘扬祖国五千年的文明与文化，才能满足游客的文化知识追求，担任文化的传播者。丰富的旅游文化知识是导游员成为“文化大使”的前提和基础。本课程与前接课程《旅游学概论》、平行课程《旅游政策与法规》和后续课程《导游业务》有机地衔接，是提高学生职业能力、参加导游证考试和就业的支撑性课程。开好这门课程，不仅是学生做导游的需要，同时，对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，对训练学生的学习方法也有重要的作用。</p> <p>1-2 课程理念</p> <p>旨在帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质</p>			

课程代码	04031191	课程名称	地方导游基础
<p>和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中，为今后从事导游服务和旅游管理工作打下良好的基础。</p> <p>1-3 课程设计思路</p> <p>根据旅游企业岗位工作调查，以导游工作任务和工作过程为依据，来设计学习性工作任务；根据导游员所应掌握的相关的知识要素、能力要素和素质要求，以职业能力为核心，设计与工作内容相一致的课程项目。课程项目选取依据：一是以就业为导向，瞄准旅游人才市场需求，使课程内容与导游职业资格要求零差异；二是为“导游文化”等后续职业能力课奠定理论与实践基础，使“导游基础”能够充分为专业课程服务，实现毕业就业零距离；三是按照项目选取课程内容和组织教学，不求学科体系的完整，强调课程内容的应用性和需求性。既体现了阶段性能力训练，又实现了综合能力的训练。</p>			
<p>2. 课程目标</p> <p>通过本课程的学习，为后续课程学习作前期准备，旨在为学生能在毕业之前顺利通过全国导游人员资格考试相关课程的考试提供帮助，同时拓宽学生知识面、提高人文素养，为其以后的导游实际工作进行知识上的准备。</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1) 熟悉华北地区各省市自治区的基本概况；了解华北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(2) 了解东北地区各省市自治区的基本概况；了解东北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(3) 熟悉华东地区各省市自治区的基本概况；了解华东地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(4) 了解华中地区各省市自治区的基本概况；了解华中地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(5) 了解华南地区各省市自治区的基本概况；了解华南地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(6) 了解西南地区各省市自治区的基本概况；了解西南地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资</p>			

课程代码	04031191	课程名称	地方导游基础
<p>源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>(7)了解西北地区各省市自治区的基本概况；了解西北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够运用中国历史文化知识，分析、讲解各省市的历史文化特点。</p> <p>(2)能够运用民俗宗教文化知识，有针对性地讲解各省市的宗教著名景观和民俗风情</p> <p>(3)能够对各省市主要特产和美食进行讲解。</p> <p>(4)能够运用旅游学概论知识分析各省市的旅游资源及其特点。</p> <p>2-3 态度目标：</p> <p>(1)对旅游事业热爱，具有爱国激情</p> <p>(2)具有良好的旅游意识和服务意识</p> <p>(3)具有高尚的审美情趣</p> <p>(4)具有创新意识和积极进取的精神</p>			
<p>3. 课程内容</p> <p>(1)华北地区各省市自治区导游基础知识</p> <p>(2)东北地区各省导游基础知识</p> <p>(3)华东地区各省市导游基础知识</p> <p>(4)华中地区各省导游基础知识</p> <p>(5)华南地区各省市自治区导游基础知识</p> <p>(6)西南地区各省市自治区导游基础知识</p> <p>(7)西北地区各省市自治区导游基础知识</p>			

课程代码	04031026	课程名称	旅游政策法规与职业道德
<p>1. 课程概述</p> <p>1-1 课程定位</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>			

课程代码	04031026	课程名称	旅游政策法规与职业道德
<p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>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。</p>			
<p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>本课程是一门政策性、方向性很强的课程，学习时一定要结合党的基本理论、党的路线、方针来理解，才能不脱离中国的国情和实际，才能将理论知识化为操作能力。政策是法规的基础，法规是政策的条文化、具体化，学习中一定要将政策和法规有机地结合起来。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p>			
<p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 态度目标</b></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><b>3. 课程内容</b></p>			

课程代码	04031026	课程名称	旅游政策法规与职业道德
学习情境 1: 旅游法概述 学习情境 2: 旅行社管理法制度 学习情境 3: 导游人员管理规制度 学习情境 4: 合同法律制度 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			

课程代码	04041030	课程名称	导游词创作与讲解
<b>1. 课程概述</b> <b>1-1 课程定位</b> <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>该课程适用于旅游管理专业的教学，总学时数为 60 个学时。在学习本课程之前，应先修《旅游学概论》专业基础课程等。</p> <b>1-2 课程理念</b> <p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p> <b>1-3 课程设计思路</b> <p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述，明确课程目标；其次，结合职业教育课程观、教学观、能力观，基于本专业相关岗位的工作过程，以项目化教学来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过</p>			

课程代码	04041030	课程名称	导游词创作与讲解
<p>对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。</p> <p>本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></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><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：导游词的创作</p> <p>(2) 学习情境 2：导游讲解技法</p> <p>(3) 学习情境 3：途中导游讲解</p> <p>(4) 学习情境 4：景点导游讲解</p>			

课程代码	04031189	课程名称	旅游实用英语 1
1.课程概述			

### 1-1 课程定位

《旅游实用英语 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。为达到专业培养目标，本课程以导游服务工作为核心，联系导游业务实际，培养学生的英语运用能力，使学生能具备用所学外语开展导游业务活动及从事旅游服务交际的能力，如具备处理机场接团与送团、欢迎词与欢送词、联系并办理酒店入住与退房、客房服务、订餐与就餐服务的能力，具有用流利的英语口语向外国游客介绍我国灿烂的文化 and 丰富多彩的民风民俗的能力，强调在旅游行业情境下培养学生英语的听、说、读、写、译能力，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，并最终提高学生的核心职业能力和综合素养，从而对实现旅游管理专业的人才培养目标起到积极的推进作用。

### 1-2 课程理念

本课程坚持以社会服务为宗旨，以促进就业为导向；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持“学以致用”原则，以职业能力培养为主线，加强实践能力培训；提倡素质教育，强化职业道德。

### 1-3 课程设计思路

本课程根据旅游业发展需要和完成旅行社职业岗位实际工作所需要的知识、能力、素质要求，打破传统的学科知识结构，按照“行业需求、岗位实用、技能为主”和“行动导向学习”的原则，进行了教学改革。本课程基于真实的导游服务工作场景来设计学习任务，在教学过程中让学生通过情景模拟、角色扮演等方式以专业、得体的英文对话来完成导游服务过程中的接送机、酒店服务、餐饮服务、消遣服务等。课程内容的选择以够用的理论知识结合实用的实践知识为原则，根据职业岗位的能力要求进行课程设计，突出对学生职业能力的训练，强化学生对专业知识的掌握与灵活运用，课程通过八个大项目层层递进覆盖岗位工作要求。课程教学采用教、学、做一体化教学模式，主要运用视频资料引导教学、分组教学、情景设置与展示等教学方法以及多媒体教学手段。本课程引入“过程评价”、“多元评价”和“激励机制”相结合的成绩评估方式，以培养学生基本的学习态度和学习能力为出发点，形成平时出勤、线上线下作业、课堂学习互动、口语考试相结合的评估体系，充分尊重学生的不同个体发展特点。

## 2. 课程目标

### 2-1 知识目标

通过本课程的教学，学生应当掌握旅游英语交流中常用的专业英语词汇和句型；掌握涉外导游的基本业务知识；具备旅游咨询、出团、住宿、餐饮及消遣服务中的英语沟通能

力；掌握用英语进行相关旅游委托服务及旅游后续服务等。

#### 2-2 技能目标

通过本课程的教学，学生应当掌握跨文化交际的能力，能与外国游客进行恰当的英语日常交流，还应该通过该课程来提高学生的各种应用技能，具备在旅游过程中接团、接机、预定酒店及餐饮、安排消遣服务等技能。

#### 2-3 态度目标

通过本课程的教学，学生应当养成用旅游专业常用英语句型与外国游客进行基本交流的能力，养成与导游团队合作、互帮互助的能力，还应该通过该课程培养学生在工作中遇到紧急事件的时候，发现问题-分析问题-解决问题的思辨能力，以及养成遇到问题先自我解决、再寻求帮助的习惯，还要培养学生爱岗敬业、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

- (1) 旅游咨询与机场接机 ( Giving Travel Information & Meeting Guests )
- (2) 预订客房 ( Hotel Reservation )
- (3) 客房服务 ( Housekeeping Services )
- (4) 餐饮服务 ( Food & Beverage Services )
- (5) 退房服务 ( Checkout Services )
- (6) 消遣服务 ( Recreation and Entertainment Services )
- (7) 传统节日 ( Traditional Chinese Festivals )
- (8) 机场送机 ( Farewell )

课程代码	04011038	课程名称	导游综合实训
<p><b>1.课程性质</b></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><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></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><b>3.课程内容</b></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>

课程代码	04031193	课程名称	旅行社运行及管理
<p>1. 课程概述</p> <p>1-1 课程定位</p> <p>(1) 本专业的人才培养目标介绍</p> <p>本专业主要面向旅行社、导游服务公司、旅游景区、旅游饭店等各类旅游行业企事业单位，培养在服务及管理第一线能从事旅游接待、计调、导游、景区服务、客房服务等工作，德、智、体、美全面发展，具有职业生涯发展基础的高素质技术技能型专门人才。</p> <p>(2) 本课程在实现人才培养目标中的作用</p> <p>《旅行社运行与管理》课程是国家教育部和国家旅游局指定的专业必修课，是旅游类专业学生必须学习的一门专业课程，该课程在旅游类专业人才培养模式中处于专业核心课程的地位。它综合介绍了旅行社企业概况及各个岗位的业务流程，通过本课程的学习学生可以掌握旅行社各工作岗位的相关知识和技能，进一步加深学生对整个专业的认识和理解，为即将从事的旅行社工作打下良好的基础。</p>			

课程代码	04031193	课程名称	旅行社运行及管理
<p>1-2 课程理念</p> <p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p> <p>1-3 课程设计思路</p> <p>为了让学生更系统地掌握在旅行社工作和日常管理的能力，针对该课程设计了一个综合的大项目——旅行社产品的生产到销售、接待，最后到售后。根据项目内容，将整个项目分为几个小项目，每个小项目由一次或几次课程来完成，每完成一个子项目都要上交进行检查，最后通过本学期的学习和能力训练，使学生了解旅行社工作和日常管理的基本流程，在以后的工作中能独立完成任务。</p> <p>兴趣是学习的动力，从第一节课开始就安排任务，让学生进入工作角色，充分调动学生的主动性，激发学生的探求热情。</p> <p>以实际工作为导向，模拟训练，加深对实际工作的理解，并通过实际的演示，使学生掌握正确的方法。</p> <p>先尝试、后演示，先动口、后讲解，先感性后理性，先实践后理论的原则，让学生通过亲身体验来理解课程内容。</p>			
<p>2. 课程目标</p> <p>通过该课程的学习，使学生具有旅行社管理和旅行社计调、门市接待、外联工作的基本技能、较突出的语言表达能力、较强的社交活动能力、组织协调能力。进一步加深学生对整个专业的认识和理解，为即将从事的旅行社工作打下良好的基础。</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1) 掌握旅行社的设立条件和设立旅行社应该履行的手续、熟悉设立旅行社所需的文字资料</p> <p>(2) 掌握旅行社需要的基本岗位，了解基本岗位的招聘要求和岗位职责</p> <p>(3) 掌握旅行社产品的构成要素、类型和特点</p> <p>(4) 熟悉旅行社产品设计的流程、掌握不同旅行社产品设计的重点</p> <p>(5) 熟悉产品销售辅助的资料的内容、掌握制作宣传单的方法</p> <p>(6) 了解计调的概念、工作内容。掌握各种单据表格的填写方法以及计划的发出与落实的作业流程。</p> <p>(7) 熟悉旅行社产品销售的方式、掌握旅行社产品的销售内容和技巧</p> <p>(8) 熟悉接打电话的礼仪、了解网络咨询的形式、掌握电话和网络销售的服务</p>			

课程代码	04031193	课程名称	旅行社运行及管理
<p>流程</p> <p>(9) 了解顾客的类型及顾客咨询问题类型、掌握现场咨询服务人员的问语类型、掌握现场咨询服务的流程</p> <p>(10) 掌握旅游合同需要填写的事项和签订合同的注意事项、掌握各种旅游团对证件的要求、掌握行前通知的内容, 需要给客人的文件(如行程表、行程须知等)</p> <p>(11) 熟悉导游和领队出团准备流程图、掌握导游和领队带团流程、掌握接待服务质量评价的内容</p> <p>(12) 熟悉团队接待的原则和程序、掌握旅行社接待业务的流程</p> <p>(13) 了解投诉产生的原因、旅游者投诉的心理; 掌握旅游投诉处理程序</p> <p>(14) 熟悉建立客户档案的主要内容和方法、掌握客户回访的方式方法、了解客户维护的重要意义</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1) 能按照要求及程序完成旅行社设立的申请手续、能运用网络查找所需要的资料</p> <p>(2) 能够进行旅行社的组织结构设计、能按照标准对旅行社工作人员进行</p> <p>(3) 能够对旅行社产品进行要素分析, 找准其特色</p> <p>(4) 能按旅行社产品流程设计和优化旅行社产品</p> <p>(5) 能制作旅行社产品宣传资料和辅助销售人员的资料, 并对旅行社产品进行包装</p> <p>(6) 能认识地图并绘制简单的地图, 能用基本的办公用品和软件进行电脑操作</p> <p>(7) 能够熟练掌握需要销售的旅行社产品, 并会运用销售技巧进行销售</p> <p>(8) 能够用适当的礼仪进行接打电话、为旅游者提供咨询服务, 能够应对各类网络咨询问题</p> <p>(9) 能够面对面地为旅游者的询问给予迅速、准确的解答, 并提出合理的建议, 销售旅行社产品</p> <p>(10) 能签订旅游合同、能收取费用并开具票据、能给客人发行前通知</p> <p>(11) 能对导游和领队在带团前、带团中和带团后时行管理和培训</p> <p>(12) 能对团队的接待进行监控</p> <p>(13) 旅行社如何应对垫付团款?</p> <p>(14) 能对旅行社现有客户进行有效维护, 从而稳固现在有客户, 开发潜在客户。</p> <p>2-3 态度目标:</p> <p>(1) 养成谦虚好学、勤于思考的学习态度以及做事认真周到、踏实细致的工作习</p>			

课程代码	04031193	课程名称	旅行社运行及管理
惯 (2) 形成爱岗敬业、诚实守信的职业素养，有对事物的基本判断力以及总结归纳能力和沟通能力 (3) 树立爱国精神、增强守法意识，具有随机应变能力、语言表达能力、换位思考能力 (4) 培养发散思维能力、增强创新意识，提高文字表达能力、归纳总结能力 (5) 增强团队协作，形成合作意识，符合礼仪规范，做事有主动性			
<b>3. 课程内容</b> (1) 组建旅行社 (2) 旅行社产品设计业务管理 (3) 旅行社产品采购业务管理 2 (4) 旅行社产品销售业务管理 16 (5) 旅行社产品接待业务管理 8 (6) 旅行社产品售后业务管理 8			

课程代码	04030019	课程名称	旅游市场营销
<b>1. 课程概述</b> <b>1-1 课程定位</b> 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。 该课程适用于旅游管理专业的教学，总学时数为 54 个学时。在学习本课程之前，应先修《旅游学概论》专业基础课程等。			
<b>1-2 课程理念</b> 坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。			
<b>1-3 课程设计思路</b>			

课程代码	04030019	课程名称	旅游市场营销
<p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述，明确课程目标；其次，结合职业教育课程观、教学观、能力观，基于本专业相关岗位的工作过程，以项目化教学来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。</p> <p>本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(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；</p> <p>(2) 了解旅游市场调研的程序，掌握旅游市场调研的方法；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1) 具有旅游市场调查与预测的能力；</p> <p>(2) 具有旅游市场环境分析的能力；</p> <p>(3) 具有运用市场细分原理确定旅游目标市场的能力；</p> <p>(4) 具有根据市场需求开发、设计、组合、调整旅游产品的能力；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(7) 具有综合运用各种促销手段有效促销旅游产品的能力。</p> <p><b>2-3 素质目标</b></p>			

课程代码	04030019	课程名称	旅游市场营销
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。			
<b>3. 课程内容</b> <p>(1) 学习情境 1：旅游市场营销理念；</p> <p>(2) 学习情境 2：各旅游市场调查预测；</p> <p>(3) 学习情境 3：旅游企业经营环境；</p> <p>(4) 学习情境 4：旅游目标市场选择；</p> <p>(5) 学习情境 5：旅游产品策略；</p> <p>(6) 学习情境 6：旅游产品价格策略；</p> <p>(7) 学习情境 7：旅游产品促销策略</p> <p>(8) 学习情境 8：；旅游产品销售渠道策略。</p>			

课程代码	04031198	课程名称	旅游实用英语 2
<b>1.课程概述</b> <p><b>1-1 课程定位</b></p> <p>《旅游实用英语 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。为达到专业培养目标，本课程以导游讲解服务工作和国内著名景区景点文化历史的学习为核心，联系导游业务实际，培养学生的英语运用能力，使学生能具备用所学外语开展导游业务活动及从事旅游服务交际的能力，如具备作为地陪给游客提供各种服务、带领游客参观游览、做景点介绍、带游客旅游购物、解决投诉和应付各种带团中所遇到的难题的能力，具有用流利的英语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，强调在旅游行业情境下培养学生英语的听、说、读、写、译能力，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，并最终提高学生的核心职业能力和综合素养，从而对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><b>1-2 课程理念</b></p> <p>本课程坚持以社会服务为宗旨，以促进就业为导向；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持“学以致用”原则，以职业能力培养为主线，加强实践能力培训；提倡素质教育，强化职业道德。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p>			

本课程根据旅游业发展需要和完成旅行社职业岗位实际工作所需要的知识、能力、素质要求，打破传统的学科知识结构，按照“行业需求、岗位实用、技能为主”和“行动导向学习”的原则，进行了教学改革。本课程基于真实的导游服务工作场景来设计学习任务，在教学过程中让学生通过情景模拟、角色扮演等方式以专业、得体的英文对话来完成导游服务过程中的地陪服务、参观游览、景点介绍、旅游购物、解决投诉、应对难题等。课程内容的选择以够用的理论知识结合实用的实践知识为原则，根据职业岗位的能力要求进行课程设计，突出对学生职业能力的训练，强化学生对专业知识的掌握与灵活运用，课程通过六个大项目层层递进覆盖岗位工作要求。课程教学采用教、学、做一体化教学模式，主要运用视频资料引导教学、分组教学、情景设置与展示等教学方法以及多媒体教学手段。本课程引入“过程评价”、“多元评价”和“激励机制”相结合的成绩评估方式，以培养学生基本的学习态度和学习能力为出发点，形成平时出勤、线上线下作业、课堂学习互动、口语考试相结合的评估体系，充分尊重学生的不同个体发展特点。

## 2. 课程目标

### 2-1 知识目标

通过本课程的教学，学生应当掌握旅游英语的专业术语和导游专业知识；掌握中国旅游文化的背景知识及其英文表达；掌握国内主要景点的概况、历史文化和风土人情及其英文表达；具备地陪服务、参观游览、景点介绍、旅游购物中的英语沟通能力；掌握用英语进行相关旅游投诉及突发情况的处理能力等。

### 2-2 技能目标

通过本课程的教学，学生应当具备用英文向游客进行简单的景区景点讲解的能力；具备用比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；具备在工作中具有进一步学习相关英语知识的能力；具备在具体的导游实践活动中灵活运用导游的交际技能去完成指定任务的能力。

### 2-3 态度目标

通过本课程的教学，学生应当养成用旅游专业常用英语句型与外国游客进行基本交流的能力，养成与导游团队合作、互帮互助的能力，还应该通过该课程培养学生在工作中遇到紧急事件的时候，发现问题-分析问题-解决问题的思辨能力，以及养成遇到问题先自我解决、再寻求帮助的习惯，还要培养学生爱岗敬业、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

### (1) 地陪服务（Local Tour Guide Services）

- (2) 参观游览 ( Visiting Places of Interest )
- (3) 景点介绍 ( Scenic Spots Introduction )
- (4) 旅游购物 ( Shopping )
- (5) 解决投诉 ( Settling Complaints )
- (6) 应对难题 ( Dealing with Special Problems )

课程代码	04031015	课程名称	景区服务与管理
<b>1. 课程概述</b>			
<b>1-1 课程定位</b>			
<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>该课程适用于旅游管理专业的教学，总学时数为 54 个学时。在学习本课程之前，应先修《旅游学概论》专业基础课程等。</p>			
<b>1-2 课程理念</b>			
<p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p>			
<b>1-3 课程设计思路</b>			
<p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述，明确课程目标；其次，结合职业教育课程观、教学观、能力观，基于本专业相关岗位的工作过程，以项目化教学来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。</p>			

课程代码	04031015	课程名称	景区服务与管理
<p>本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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><b>2-3 素质目标</b></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><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：旅游景区概述</p> <p>(2) 学习情境 2：旅游景区接待服务</p> <p>(3) 学习情境 3：旅游景区导游服务</p> <p>(4) 学习情境 4：旅游景区商业服务</p> <p>(5) 学习情境 5：旅游景区设施设备管理</p> <p>(6) 学习情境 6：旅游景区营销</p> <p>(7) 学习情境 7：旅游景区安全管理</p> <p>(8) 学习情境 8：旅游景区环境管理</p>			

课程代码	04031023	课程名称	旅行社计调实务
<p>1. 课程概述</p> <p>1-1 课程定位</p> <p>(1) 本专业的人才培养目标介绍 本专业主要面向旅行社、导游服务公司、旅游景区、旅游饭店等各类旅游行业企事业单位，培养在服务及管理第一线能从事旅游接待、计调、导游、景区服务、客房服务等工作，德、智、体、美全面发展，具有职业生涯发展基础的高素质技术技能型专门人才。</p> <p>(2) 本课程在实现人才培养目标中的作用 《旅行社计调实务》课程是国家教育部和国家旅游局指定的专业必修课，是旅游类专业学生必须学习的一门专业课程，该课程在旅游类专业人才培养模式中处于专业核心课程的地位。它综合介绍了旅行社企业概况及各个岗位的业务流程，通过本课程的学习学生可以掌握旅行社计调工作岗位的相关知识和技能，进一步加深学生对整个专业的认识和理解，为即将从事的旅行社工作打下良好的基础。</p> <p>1-2 课程理念</p> <p>坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针；坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。</p> <p>1-3 课程设计思路</p> <p>为了让学生更系统地掌握在旅行社工作和日常管理的能力，针对该课程设计了一个综合的大项目——旅行社产品的计划调度。根据项目内容，将整个项目分为几个小项目，每个小项目由一次或几次课程来完成，每完成一个子项目都要上交进行检查，最后通过本学期的学习和能力训练，使学生了解旅行社工作和日常管理的基本流程，在以后的工作中能独立完成任务。兴趣是学习的动力，从第一节课开始就安排任务，让学生进入工作角色，充分调动学生的主动性，激发学生的探求热情。以实际工作为导向，模拟训练，加深对实际工作的理解，并通过实际的演示，使学生掌握正确的方法。先尝试、后演示，先动口、后讲解，先感性后理性，先实践后理论的原则，让学生通过亲身体验来理解课程内容。</p>			
<p>2. 课程目标</p> <p>通过该课程的学习，使学生具有旅行社管理和旅行社计调工作的基本技能、较突出的语言表达能力、较强的社交活动能力、组织协调能力。进一步加深学生对整个专业的</p>			

课程代码	04031023	课程名称	旅行社计调实务
<p>认识和理解，为即将从事的旅行社工作打下良好的基础。2-1 知识目标</p> <p>(1) 了解计调、计调业务及计调员工作的概念、特点、作用、工作内容等知识</p> <p>(2) 掌握计调部的地位、岗位设置、岗位职责、员工职业素养等知识</p> <p>(3) 了解计调应该储备的各种知识。重点需要掌握历史地理学知识、市场学知识、法律法规知识、六大要素知识和出入境知识</p> <p>(4) 了解计调常用的工具，如电话机、电脑、地图、传真机、合同</p> <p>(5) 了解旅游产品的概念、类型、开发原则及开发流程</p> <p>(6) 了解国内地接产品的价格构成要素、计价和报价的基本方法</p> <p>(7) 掌握旅游服务六大要素的采购知识和采购流程</p> <p>(8) 掌握国内接待计调在前期业务准备、发团管理阶段及散团收尾阶段的操作流程与具体的工作内容</p> <p>(9) 掌握国内航空服务的查询和采购方法</p> <p>(10) 明确外省接待社和其他服务的选择标准和方法</p> <p>(11) 掌握出境旅游产品的开发、明确出境旅游楼产品开发的优先因素、开发流程及开发类型</p> <p>(12) 掌握出境旅游产品价格的构成、计价和报价方法</p> <p>(13) 掌握国际航空服务的查询和采购方法</p> <p>(14) 明确境外接待社和其他服务的选择标准和方法</p> <p>(15) 掌握出境计调在成团前期业务准备、发团管理阶段及散团收尾阶段的操作流程与具体的工作内容</p> <p>(16) 了解入境计调在餐饮、住宿、交通、购物、娱乐、异地接待社等方面的采购知识与采购流程</p> <p>(17) 掌握入境接待计调在各个阶段的操作流程和工作内容</p> <p>(18) 了解自驾游的定义、发展渊源、兴起的原因、明确自驾游的特点和组织形式</p> <p>(19) 掌握自驾游计调的操作流程</p> <p>(20) 了解在线旅游的定义、在线旅游的核心价值和在线旅游的发展历程</p> <p>(21) 了解在线旅游企业的主要业务类型，掌握在线计调的操作流程</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1) 能够说出计调在旅行社的地位和作用</p> <p>(2) 能够设计应聘计调人员的个人简历</p> <p>(3) 能够独立运用计调常用的工具</p> <p>(4) 能认识地图并绘制简单的地图，能用基本的办公用品，会操作常用电脑软件</p>			

课程代码	04031023	课程名称	旅行社计调实务
<p>(5) 能够独立地为外地来本地的旅游者设计旅游产品</p> <p>(6) 能够独立地为外地来本地的旅游者进行计价和报价</p> <p>(7) 能够独立地进行本地服务的采购</p> <p>(8) 能够在旅行社本地专线部进行简单的业务操作</p> <p>(9) 能够独立地为游客采购国内航空服务</p> <p>(10) 能够独立地进行外地服务的采购</p> <p>(11) 能够独立地为旅游者设计出境旅游行程</p> <p>(12) 能够独立地为出境旅游者报价</p> <p>(13) 能够独立地为游客采购国际航空服务</p> <p>(14) 能够独立地进行境外服务的采购</p> <p>(15) 能够在旅行社出境部进行简单的业务操作</p> <p>(16) 能够及时准确地为外国游客采购旅游服务</p> <p>(17) 能够从事入境接待计调工作</p> <p>(18) 能够独立地为自驾旅游者设计旅游产品</p> <p>(19) 能够独立地进行自驾游计调操作</p> <p>(20) 能够熟练运用在线工具和操作软件从事在线旅游客服工作</p> <p>(21) 能够从事在线待计调业务</p> <p>2-3 态度目标:</p> <p>(1) 养成谦虚好学、勤于思考的学习态度以及做事认真周到、踏实细致的工作习惯</p> <p>(2) 形成爱岗敬业、诚实守信的职业素养, 有对事物的基本判断力以及总结归纳能力和沟通能力</p> <p>(3) 树立爱国精神、增强守法意识, 具有随机应变能力、语言表达能力、换位思考能力</p> <p>(4) 培养发散思维能力、增强创新意识, 提高文字表达能力、归纳总结能力</p> <p>(5) 增强团队协作, 形成合作意识, 符合礼仪规范, 做事有主动性</p>			
<p>1. 课程内容</p> <p>(1) 旅行社计调部认知</p> <p>(2) 旅行社计调储备</p> <p>(3) 国内接待计调业务</p> <p>(4) 国内组团计调业务</p> <p>(5) 出境组团计调业务</p>			

课程代码	04031023	课程名称	旅行社计调实务
(6) 入境接待计调业务			
(7) 自驾游计调业务			

课程代码	04021161	课程名称	旅游电子商务
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></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。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>《旅游电子商务》课程坚持以服务为宗旨，以实用为核心，以就业为导向，坚持理论教学与实践教学相结合。课程贴近岗位实际，体现行动导向。按照旅游业对导游业务、旅行社管理等相应岗位中的任务为主线，以技能为载体，把教学重点真正落实在岗位能力的培养。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>本届学生先修课程《计算机应用基础》的学习，对计算机基础应用已经有所学习；先修课程《旅游管理》、《导游业务》的学习，对旅游相关知识已经有所掌握；后续课程《旅行社计调实务》则需要电子商务课程的辅助与支持。根据实际教学需要，本课程对计算机课程基本知识进行筛选，内容重点放在理论、原理的应用思路、应用方法、操作技能和案例分析上，对于高深的理论和理论来源、推导过程等则不讲或少讲。教学活动更强调学生在整个学习过程中核心作用，任务设置突出参与课堂、动手实践的特点。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(1) 了解电子商务理论及相关知识</p> <p>(2) 掌握旅游电子商务实施的策略、原则、步骤及实施方法。</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1) 能够获取旅游企业经营发展所需的市场信息，并对其进行分析。</p> <p>(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。</p>			

课程代码	04021161	课程名称	旅游电子商务
<b>2-3 态度目标:</b> (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。			
<b>3. 课程内容</b> (1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 学习情境 4: 旅游业电子商务应用。			

课程代码	04021019	课程名称	旅游心理服务与技巧
<b>1. 课程概述</b> <b>1-1 课程定位</b> <p>《旅游心理服务与技巧》是人文社科系旅游管理专业的一门专业必修课。在旅游管理专业体系中, 主要讲解服务心理学的基础知识, 进而解释消费者的消费行为规律, 另外包括旅游企业员工的心理卫生保健及人际关系能力, 目的是为了培养旅游服务和管理的优秀人才, 服务于时代需要。</p> <p>本课程以培养旅游服务岗位为主线, 与同类课程相比, 它较中职难度加大, 加深了心理理论知识学习, 主张将心理学知识运用到服务中; 较本科课程而言, 目的性更强, 更加侧重心理学在旅游行业的实际应用。</p>			
<b>1-2 课程基本理念</b> <p>本专业学生毕业后多数选择留在重庆工作, 承担的工作任务主要是旅游企业的接待服务工作、经营管理工作。《旅游心理服务与技巧》课程以培养学生职业能力为核心, 兼顾学生后续发展的需要, 心理基本理念知识以“必需、够用”为度, 注重培养学生的分析能力、解决实际问题的能力。</p>			
<b>1-3 课程设计思路</b> <p>在教学过程中, 实施情景化教学, 将课程分为服务中、职场中、生活中等多种情境, 引导学生掌握作为一个酒店从业者应具备的服务心理知识和技能。</p>			

课程代码	04021019	课程名称	旅游心理服务与技巧
<p>(1) 在内容安排中, 重视知识拓展, 理论联系实际。理论知识的介绍尽量通过图、表、案例等生动形象的手段来说明问题、阐述道理, 注意穿插知识链接、案例分析、心理测试, 是教材内容和形式生动活泼、丰富多彩。</p> <p>(2) 在能力训练上, 注重联系实际。把真实环境和模拟环境结合起来, 根据每一项的特点和知识要素来设计能力训练项目, 在巩固所学知识的同时, 培养和提高学生的职业能力。</p> <p>(3) 在思考与联系的安排上, 注重知识性和应用性相结合。每个情境下均辅以问答思考和案例分析。问道思考主要帮助学生掌握和巩固必备的理论知识, 案例分析突出知识的应用性和实用性, 提高学生分析、解决问题的能力。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2.课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></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><b>2-2 技能目标</b></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> <p><b>2-3 态度目标</b></p> <p>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。</p>			

课程代码	04021019	课程名称	旅游心理服务与技巧
<b>3. 课程内容</b>			
<p>(1) 心理健康与旅游工作；</p> <p>(2) 旅游感知；</p> <p>(3) 旅游需要与动机；</p> <p>(4) 旅游者的态度；</p> <p>(5) 旅游者的个性；</p> <p>(6) 旅游者的情绪情感；</p> <p>(7) 旅游服务心理；</p> <p>(8) 旅游人际关系；</p> <p>(9) 旅游企业员工的心理保健。</p>			

课程代码	04031188	课程名称	会展旅游服务
<b>1. 课程概述</b>			
<b>1-1 课程定位</b>			
<p>《会展旅游服务》的目的和任务是学生初步掌握会展基础理论、基本知识和基本技能，培养学生的专业意识和专业基本素质，为学生进一步学习各门专业课程奠定基础。</p> <p>通过本课程的学习，使学生系统会展的基本概念和基本理论，会展活动的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容。初步培养学生分析和解决现实中会展活动策划与管理问题的能力，为进一步学习其他专业打下基础。</p>			
<b>1-2 课程理念</b>			
<p>会展旅游是以会议、会展、奖励旅游、节事活动及其与之相关的社会经济活动为研究对象，以旅游供给与需求核心内容的一门综合性课程。让学生了解会议、展览、节事、奖励旅游的相关知识，了解旅游要素在会展旅游中的配置与安排。重点掌握本学科的学习方法，并能初步运用相关理论去分析解剖实践中的相应问题。</p>			
<b>1-3 课程设计思路</b>			
<p>会展旅游就属于整个会展业中的一部分，我们不仅需要会议展览本身，我们更需要通过它们找到附加价值，带动整个经济的发展。旅游正是和会展有着密切联系的附加价值，因此会展旅游能让我们跳出传统的旅游范围，找到高附加价值的新的旅游发展点。</p>			
<b>2. 课程目标</b>			
<b>2-1 知识目标</b>			

课程代码	04031188	课程名称	会展旅游服务
<p>(1) 我国会展旅游发展的紧迫性、存在的问题及其原因。</p> <p>(2) 会议旅游的概念内涵、基本内容、过程管理、产品设计与开发</p> <p>(3) 展览旅游的概念内涵、基本内容、过程管理、产品设计与开发</p> <p>(4) 节事旅游的概念内涵、基本内容、过程管理、产品设计与开发</p> <p>(5) 奖励旅游的概念内涵、基本内容、过程管理、产品设计与开发</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1) 会议旅游的策划、过程管理</p> <p>(2) 展览旅游的运作与策划</p> <p>(3) 节事旅游的主题策划、商业化运营</p> <p>(4) 奖励旅游的操作流程与策划</p> <p>(5) 通过学习本课程，能够撰写各类会展活动的文案，有效开展会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务。</p> <p><b>2-3 态度目标：</b></p> <p>(1) 基础理论学习中强调实践重要性，基础技能学习中强调工匠精神，实际案例分析中强调诚实守信、严谨负责的职业道德观。</p> <p>(2) 具备团队协作意识和较强的领导能力。</p> <p>(3) 具备胜任旅游企业信息管理工作的好业务素质和身心素质。</p>			
<p><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：会展经济的发展模式</p> <p>(2) 学习情境 2：会议旅游的过程管理</p> <p>(3) 学习情境 3：展览旅游的运作与策划</p> <p>(4) 学习情境 4：节事旅游的商业化运营</p> <p>(5) 学习情境 5：奖励旅游的操作流程</p>			

课程代码	04031186	课程名称	研学旅游服务
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></p> <p>本课程是我专业根据教育部倡导，针对新的旅游形势新加课程。本课程的旅游者是各个中小学生，是一门综合实践性较强的课程。研学活动围绕一定主题开展，兼顾参与者的实际情况、研究深度来设计旅游活动。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p>			

课程代码	04031186	课程名称	研学旅游服务
<p>研学课程的主要目标是中小学生的价值观、世界观的养成与塑造，要求在授课过程中，教会学生如何引导中小学生亲近和探索自然，如何感受中华传统美德，如何关注和反省自我等。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>本课程设计是以研学旅行课程教育目的为指导制定课程标准，选择和组织课程内容，预设学习方式，从自然、社会、生活中选择和确定专题、设计活动、以及后续活动。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <p>(1) 能根据研学课程学生手册，做好相关知识准备。</p> <p>(2) 能根据研学课程方案，进行研学课程内容解读。</p> <p>(3) 能汇总教师与学生对研学课程组织实施评价结果，进行分析。</p> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <p>(1) 能根据研学课程方案及工作手册，明确工作任务及工作职责。</p> <p>(2) 能根据研学课程方案及工作手册，进行参观式、体验式研学课程实践活动。</p> <p>(3) 能结合学生研学作业情况，指导学生合理规划完成研学作业。</p> <p><b>2-3 态度目标</b></p> <p>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。</p>			
<p><b>3. 课程内容</b></p> <p>(1) 学习情境 1：研学需求调研</p> <p>(2) 学习情境 2：研学实践探究</p> <p>(3) 学习情境 3：研学课程评价</p> <p>(4) 学习情境 4：安全保障</p>			

课程代码	04031066	课程名称	客房服务与管理
<p><b>1.课程性质</b></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</p>			

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。

**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

课程代码	04031192	课程名称	餐饮服务与管理
<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</p>			

务的基本技能。

## 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

课程代码	04021268	课程名称	医疗常识与急救
<h3>1.课程性质</h3> <p>《旅游安全与急救》是旅游管理专业的一门专业选修课程,开设在三年级毕业生顶岗实习之前。课程涉及旅游安全和救护，培养旅游安全与急救实践的能力，以帮助学生应对在旅游实际工作中可能遇到的突发事件和事故。</p>			
<h3>2.课程目标</h3> <h4>2-1 知识目标</h4>			

(1) 了解旅游安全的内容和重要性，了解旅游质量的构成要件，熟悉影响旅游质量的因素；

(2) 了解旅游生活的特点；

(3) 熟悉旅游灾害的类型和特点，掌握逃生的方法；

(4) 了解旅游事故避险原则，掌握水难、空难、火灾等常见旅游事故自救的方法；

(5) 熟悉各种旅游常见疾病的特点，掌握其防治要点；

(6) 了解旅游生活保健常识；

(7) 掌握止血、包扎、固定、搬运与转运四大现场急救技术；

(8) 掌握心肺复苏的方法和技巧；

(9) 了解昏厥、上消化道出血、脑出血等内科急症的临床表现，掌握现场急救的方法和技巧。

### 2-2 技能目标

(1) 具有常见旅游灾害预防和逃生的能力；

(2) 具有水难、空难、火灾等旅游事故自救的能力；

(3) 具有判别各种旅游常见疾病的能力和防治旅游常见疾病的能力；

(4) 具有一定的旅游生活保健能力；

(5) 具有对成人、婴幼儿进行现场心肺复苏的能力；

(6) 具有对伤者进行紧急止血、包扎、固定、搬运与转运的能力。

### 2-3 素质目标

具有细心、周到的服务意识；具有团结、协调的合作意识；具有临危不惧、随机应变的处事能力。

### 3. 课程内容

学习情境 1：旅游安全与旅游质量

学习情境 2：旅游生活特点

学习情境 3：旅游灾害

学习情境 4：旅游事故

学习情境 5：旅游常见疾病

学习情境 6：旅游生活保健

学习情境 7：旅游应急救护

学习情境 8：旅游安全服务

课程代码	04021243	课程名称	旅行策划
<p><b>1. 课程概述</b></p> <p><b>1-1 课程定位</b></p> <p>《旅行策划》的目的和任务是学生初步掌握旅游线路产品的策划、组合、规划、定价等基本知识和基本技能，培养学生的专业意识和专业基本素质，为学生进一步掌握与提高专业技能。</p> <p>通过本课程的学习，学生能对旅游目的地的旅游资源进行分析、对线路产品进行创意描述，并对旅游线路产品的交通、食宿、地接等服务进行采购，同时能进行产品的节点规划和行程编排，初步培养学生分析和解决现实中旅游产品策划与管理问题的能力，为专业技能的提升打下基础。</p> <p><b>1-2 课程理念</b></p> <p>旅行策划是主要面向旅行社企业、在线旅游运营商、旅游企业，根据作业流程的规定，从事旅游线路产品策划创意、资源采购、行程规划、产品定价等的一门综合性技能课程。让学生了解旅游目的地、线路等产品的相关知识，并对旅行线路进行规划，对旅游产品进行定价。重点掌握本学科的学习方法，并能初步运用相关理论去分析解剖实践中的相应问题。</p> <p><b>1-3 课程设计思路</b></p> <p>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，以提高学生的实践能力、动手能力和创新能力。培养和训练学生旅行策划的实际操作能力，在市场调查和分析的基础上，创造新的生活方式和消费理念，引导消费者进行消费，使学生能更灵活地运用所学的专业知识。</p>			
<p><b>2. 课程目标</b></p> <p><b>2-1 知识目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 掌握旅游策划的基本理论、原则和要求</li> <li>(2) 掌握旅游开发项目策划的内容和方法</li> <li>(3) 掌握旅游目的地资源的分析方法</li> <li>(4) 掌握旅游线路产品的创意论证方法</li> <li>(5) 掌握旅游线路产品的采购原则、方法</li> <li>(6) 掌握旅游线路产品的行程规划方法</li> <li>(7) 掌握旅游线路产品的定价方法</li> </ol> <p><b>2-2 技能目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 能进行旅游线路产品的创意策划</li> </ol>			

课程代码	04021243	课程名称	旅行策划
(2) 能进行旅游线路产品资源采购 (3) 能对旅游线路产品进行行程规划 (4) 能对旅游线路产品进行适当定价 <b>2-3 态度目标:</b> (1) 基础理论学习中强调实践重要性, 基础技能学习中强调工匠精神, 实际案例分析中强调诚实守信、严谨负责的职业道德观。 (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和身心素质。			
<b>3. 课程内容</b> (1) 学习情境 1: 旅游线路产品策划创意 (2) 学习情境 2: 旅游线路产品资源采购 (3) 学习情境 3: 旅游线路产品行程规划 (4) 学习情境 4: 旅游线路产品定价			

课程代码	04021242	课程名称	茶文化与茶艺
<b>1. 课程概述</b> <b>1-1 课程定位</b> <p>《文化与茶艺》是旅游管理专业的一门专业选修课程, 也是一门理论加实操课程。本课程系统介绍了中国茶文化起源与发展、茶叶种类及鉴别、茶叶冲泡基础知识、中国主要茶艺、茶席设计及茶事服务相关知识, 使学生系统了解中国茶文化及相关知识, 加深对中国悠久茶文化的认识, 拓展文化视野, 提高个人素养, 提升茶事服务技能, 增强爱国热情。本课程能使学生能使用茶文化知识与茶艺技能来更好地促进工作中对客服服务的沟通与交流, 有助于学生更好地投入我国空中乘务的相关服务工作。</p> <p>该课程总学时数为 36 个学时。</p> <b>1-2 课程理念</b> <p>本课程坚持以服务为宗旨, 以促进就业为导向的专业建设方针; 坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念; 坚持职业能力培养为主线, 加强实践能力培养; 加强素质教育, 强化职业道德; 注重思政建设, 培养新时代的大学生。</p> <b>1-3 课程设计思路</b> <p>首先依据专业人才培养方案中关于人才培养目标的阐述, 明确课程目标; 其次, 结合职业教育课程观、教学观、能力观, 基于本专业相关岗位的工作过程, 以项目化教学</p>			

来组织课程内容，在课程内容的选择与排序中，以本专业典型岗位对知识和技能的不同要求、典型任务为载体，将课程内容划分为互相联系的学习情景；第三，通过对各学习情景中学习目标、主要内容、授课方式、师生要求等各项内容的描述，来规范课程所要求的内容；第四，通过对课程内容的选取和组合，以一个个完整的项目为载体，完成课程的实施；最后，通过对项目实施过程中各个环节的考察和评价，来完成对课程的评鉴与考核。

本课程在设计上本着懂方法，重应用的总体思路，突出体现职业教育的技能型、应用性特色，着重培养学生的实践应用技能，力求达到理论方法够用，技术技能过硬的目的。

## 2. 课程目标

### 2-1 知识目标

- (1) 掌握茶文化的起源与发展节点
- (2) 了解茶叶的分类与鉴别知识
- (3) 掌握茶叶冲泡的基础知识
- (4) 掌握中国主要茶艺表演的流程
- (5) 了解茶席设计的构成要素与技巧
- (6) 掌握茶事服务的主要流程

### 2-2 技能目标

- (1) 能表述中国茶文化的起源与发展脉络
- (2) 能辨明茶叶的六大类别并鉴赏
- (3) 能熟练冲泡六大基本茶类
- (4) 能进行基本的茶艺表演操作
- (5) 熟练进行对客茶事服务

### 2-3 素质目标

通过对本课程的学习，使学生在系统学习茶叶基本知识的基础上，掌握中华优秀传统文化、茶叶冲泡、表演技能及茶事服务能力。学会以茶修养身心的方法，了解茶在中国传统文化中的表现，并能正确的传承中华茶文化，且运用到工作之中。

## 3. 课程内容

要求学生掌握文化、茶叶基本知识，学习茶文化的外在表现方式和内容，掌握六大茶类冲泡方法，学会 1—2 种茶艺的技艺流程。并能学会用茶事服务技巧进行对客服务及交流。

- 学习情境 1: 中国茶文化的起源与发展
- 学习情境 2: 茶叶的分类, 高品茶的鉴赏技巧
- 学习情境 3: 六大茶类的冲泡技巧
- 学习情境 4: 茶艺表演流程及技巧
- 学习情境 5: 茶事服务的流程及技巧

## 八、毕业要求

毕业前至少取得 133 学分。(其中公选课学分不低于 6 学分, 第二课堂素质教育学分不低于 6 学分)。且要求:

1. 获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级及其以上)。
2. 获得以下职业技能证书的至少一项:
  - ① 《国家导游资格证书》
  - ② 1+X 职业技能等级证书《旅行策划》
  - ③ 行业培训证书
    - 《茶艺师证书》
    - 《研学导师证书》
    - 《计调师证书》

## 九、继续专业学习深造建议

### (一) 专升本

本专业专升本考试科目: 大学英语、计算机基础、大学语文。

### (二) 专本衔接

本专业专本衔接考试科目: 组织行为学、旅游资源规划与开发、旅游企业投资与管理、中外民俗、毕业论文等。