

旅游服务与管理

专业人才培养方案

（2023级）

威海市职业中等专业学校

教务处

**编写说明**

# 专业人才培养方案是学校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的规范性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。学校2023级专业人才培养方案是各教学部专业负责人和课程教师依据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》文件精神初步编写，经专业建设指导委员会论证修改完善和教务处进一步审核修正，由学校党委审核通过后实施。

# 本次修订坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、坚持升学和就业并重，健全德技并修、工学结合的育人机制，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系，突出中等职业教育特点，深化产教融合、校企合作、推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程，着力培养高素质劳动者和技术技能人才。同时参照《职业院校专业人才培养方案参考格式及有关说明》，对接国家教学标准，结合本地区经济发展需求和办学实际，科学规范地做好专业人才培养方案制定工作。

参编人员有徐琳、肖丽荣、孙俊红、王靓婧、毕红伟、孙倩等，在此表示感谢。

教务处

2024年3月5日

**目 录**

一、专业名称及代码 1

二、入学要求 1

三、修业年限 1

四、职业面向 1

五、接续专业 1

六、培养目标与培养规格 2

（一）培养目标 2

（二）培养规格 2

七、课程结构框架 5

八、课程设置及要求 7

（一）公共基础课程 7

（二）专业（技能）课程 11

1.专业基础课程 11

2.专业核心课程 12

3.专业拓展课程 13

4.实习实训 14

九、教学进程总体安排 16

（一）基本要求 16

（二）教学时间安排 16

（三）教学进程安排表 17

十、实施保障 22

（一）师资队伍 22

（二）教学设施 23

（三）教学资源 26

（四）教学方法 27

（五）学习评价 28

（六）质量管理 28

十一、毕业要求 29

十二、附录 30

（一）岗课赛证与职业能力分析表 31

（二）教学进程变更申请表 35

十三、课程标准 36

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1.专业名称：旅游服务与管理

2.专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生及同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

面向旅游及相关服务行业的旅游景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务等岗位（群）。

表1：职业面向信息表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业大类  （代码） | 专业类  （代码） | 对应行业  （代码） | 主要职业类别  （代码） | 主要岗位 | 职业资格证书或  职业技能等级证书 |
| 旅游  （74） | 旅游  （7401） | 旅行社及相关服务  （L748) | 旅游及公共游览场所服务人员  （4-07-04-01） | 导游  旅行社计调  旅游营销等岗位 | 全国导游人员资格证书（初级） |

五、接续专业



在专业人才培养中注重培养终身学习理念，让学生明确本专业毕业后继续学习渠道和接受更高层次教育的专业面向。

接续高职专科专业：旅游管理、研学旅行管理与服务、智慧景区开发与管理。

接续高职本科专业：旅游管理、旅游规划与设计。

六、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养适应社会主义现代化建设需要，以立德树人为根本，践行社会主义核心价值观，理想信念坚定，德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，爱岗敬业的劳动态度，较高的信息素养，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握专业理论知识和操作技能；具备良好的语言表达、沟通应变能力、服务意识和安全意识，面向旅行社、旅游景区、各类展览馆、在线旅行社（0TA）等职业旅游企业及公共游览场所，能够从事导游、旅行社计调、旅游营销等相应岗位的高素质中级技能型人才和基层管理人员。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）具有正确的世界观、人生观和价值观。坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，树立社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和法律规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）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、具有精益求精德工匠精神；尊重劳动、热爱劳动、具有较强德实践能力。

（4）具有较强的人际交往能力，沟通协调能力，团队合作精神、创新和服务意识。

（5）具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神，文明生产意识，严格遵守操作规程。

（6）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，能够掌握基本运动技能，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

（7）具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力，具有职业生涯规划意识和可持续发展能力。

2.知识要求

（1）掌握中等职业学校学生必备的思想政治、语文、数学、英语、信息技术、艺术、体育与健康和中华优秀传统文化等知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防和安全防护等知识。

（3）掌握法律法规常识、旅行常识、政治经济和社会知识；

（4）掌握基本的旅游服务英语;

（5）掌握服务礼仪以及一定的公关知识;

（6）掌握人际交往与沟通的基本知识;

（7）掌握中国旅游地理、旅游地历史、文化和民俗等专业基础知识;

（8）掌握旅游心理、旅游概论、景区景点管理等方面的专业知识;

（9）掌握旅行社、旅游景点、各类展览馆等的服务与管理的知识;

(10)掌握旅行社的服务流程和主要服务术语。

3.能力要求

（1）具有合作探究、终身学习、分析和解决问题能力。

（2）具备良好的语言文字表达能力和沟通能力。

（3）具备本专业必需的信息技术应用和维护能力。

（4）具有旅行社的服务流程和主要服务术语，具备规范化与个性化服务相结合的能力；

（5）具有较强的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧的能力；

（6）具有运用常用旅游服务英语进行旅游服务的能力；

（7）能较熟练地使用信息化手段进行接待服务和业务沟通

（8）具备组织协调能力、人际交往能力和应急问题处理能力；

（9）具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力

（10）具备导游规范讲解景点和各类展览馆的能力；

（11）具备介绍和营销旅游产品的能力。

七、课程结构框架

遵循规范、引领、实用的原则，全面推进专业课程的系统性改革。用新时代职业教育课程开发理念和方法，以学生为中心，以能力培养为重点，系统设计专业课程。全面梳理专业对应的职业岗位（群）对人才的专业知识、职业素质和职业能力要求，以典型工作任务为主线，注重与产业、企业和岗位对接，与行业规范和职业标准对接，整合课程，构建旅游服务与管理专业人才培养课程体系。

**旅游服务与管理专业课程体系**

**景区综合实训**

**岗位实习**

**认识实习**

**综合**

**实训**

**实训实习**

**专**

**业**

**︵**

**技**

**能**

**︶**

**课**

**旅行社综合实训**

旅游市场营销、客源国概况、旅游摄影、旅游电子商务、旅行社财务常识、

中国民族民俗

**专业拓展课**

导游实务、导游基础知识、旅游政策法规、旅游英语、旅行社计调实务、模拟导游

**专业核心课**

**专业基础课**

旅游地理、旅游概论、旅游心理学、形体礼仪

**公共基础课**

**选修课**

中职生传统文化教育、安全教育、中职生创新创业教育、语文（职业模块）

数学（拓展模块）、英语（职业模块）、体育（拓展模块）等

中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、

语文（基础模块）、数学（基础模块）、英语（基础模块）、体育（基础模块）

信息技术（基础模块）、历史（基础模块）、艺术（基础模块）、劳动教育等

**必修课**

八、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程两类。公共基础课程包括必修课和限定选修课、任意选修课；专业（技能）课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课和实习实训等。

（一）公共基础课程

依据《中等职业学校公共基础课程方案》的规定，将中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程，将中华优秀传统文化教育、安全教育、中职生创新创业教育、语文（职业模块）、数学（拓展模块）等列为限定选修课。

表2 公共基础必修课程教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 中国特色  社会主义 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，通过学习，引导学生要结合社会实践和自身实际，树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国，实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。 | 36 |
| 2 | 心理健康与  职业生涯 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了职业生涯发展环境和职业规划，正确认识自我、正确认识职业理想和现实的关系，了解个体生理与心理特点差异，情绪的基本特征和成因，职业群及演变趋势、立足专业，谋划发展等。通过学习，引导学生能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识、树立心理健康意识、掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信，理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制定和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。本课程主要阐述了马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义的基本观点及其对人生成长的意义。阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义、社会主义核心价值观内涵等。通过本课程学习，学生能够了解马克思主义哲学的基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点认识世界、坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。 | 36 |
| 4 | 职业道德与  法治 | 按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设。课程主要阐述了公民基本道德、社会道德、职业道德、家庭道德等规范，感受道德力量，引导学生践行职业道德规范，提升职业道德境界，坚持全面依法治国，维护宪法权威，遵循法律法规。通过本课程学习，学生能够理解全面依法治国的总目标、了解我国新时代加强公民道德检核、践行职业道德的主要内容及其重要意义，能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力，能够根据社会发展需要，结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。 | 36 |
| 5 | 语文  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》的要求开设。通过语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等专题内容的学习，引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，传承和弘扬中华优秀文化，接受人类进步文化，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。 | 144 |
| 6 | 数学  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》的教学要求开设。落实数学学科核心素养与教学目标。通过学习函数、几何与代数、概率与统计等内容，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。教学中要注意知识衔接，激发学习兴趣，增强学习主动性和自信心，不断塑造科学精神和工匠精神，培养创新意识，促进学生德智体美劳全面发展。 | 108 |
| 7 | 英语  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》的教学要求开设。。通过学习基础模块和职业模块中的主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略等课程内容，培养学生的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解及自主学习等英语学科核心素养，提高学生的语篇理解能力和有效沟通能力，引导学生感知多元文化背景下思维方式的多样性；增强国际理解，坚定文化自信，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。 | 108 |
| 8 | 信息技术  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，重点培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提升认知、合作与创新能力，培养适应职业发展需要的信息能力。 | 108 |
| 9 | 历史  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，促进学生进一步了解人类社会形态的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育和践行社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格和职业精神，树立正确的历史观和价值观，形成历史学科核心素养。 | 72 |
| 10 | 体育与健康  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》的教学要求开设。坚持落实立德树人的根本任务，以体育人，增强体质，健全人格、锤炼意志。通过学习体育健康知识、技能与方法，提高与未来职业相关的体能和运动技能水平，学会科学锻炼方法，树立健康观念，形成健康行为和生活方式，具备身心健康和职业生涯发展必备的学科核心素养。 | 54 |
| 11 | 艺术  （基础模块） | 按照教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，重点培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解。充分发挥艺术学科独特的育人功能，通过观赏、体验、联系、比较、讨论等形式的学习方法，进一步积累和掌握艺术的基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。 | 36 |
| 12 | 劳动教育 | 按照教育部颁布的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的要求开设，是中职学校各专业必修课程。通过持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；通过定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，培育精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。 | 36 |

表3 公共基础选修课程教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 中职生传统文化教育 | 本课程是公共基础限定选修课。课程围绕落实“立德树人”的根本任务，通过发挥传统文化“文以化人”的作用，让学生了解节日习俗，学习传统技艺，品鉴文学经典，感受德育故事，继承和发扬优秀传统文化，培养职业精神，塑造优秀品格，传承传统技艺，涵养家国情怀，形成正确的世界观、人生观和价值观，坚定文化自信、振奋民族精神，切实增强民族文化认同感，增强文化传承的自觉性，从而具有健康的情趣追求、优雅的审美意识和厚实的人文精神。 | 36 |
| 2 | 安全教育 | 本课程是公共基础限定选修课，课程主要覆盖国家安全、财产安全、网络安全、消防安全等；也包括“消防应急疏散演练”、“校园安全隐患排查”、“安全知识讲座”等实践项目。通过本课程教学，使学生掌握必要的安全知识和技能，使学生逐步形成安全保护能力，引导学生建立“珍爱生命、安全第一”的意识，具备基本的自救素养和能力。 | 18 |
| 3 | 中职生创新创业教育 | 中职生创新创业教育是各专业开设的公共基础限定选修课程。通过本课程的学习，让学生了解和掌握基本的创新、创业方法，培养创新意识，激发创业激情，提升创新能力和创业能力。结合创新创业成功案例分析讨论，帮助学生深刻认识创新的重要性，树立正确的创新创业观，培养学生善于思考、勇于探索的创新精神和敢于承担风险、挑战自我的进取意识，引导学生更好运用所学知识进行创新创业实践。 | 18 |
| 4 | 语文  （职业模块） | 本课程模块是语文限定选修模块，是要通过劳动精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作合科普作品选读四个专题教学，引导学生领悟劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，培育劳动精神、弘扬工匠精神和劳模精神，培养学生职场应用写作能力，洽谈和协商能力、求职和应聘能力，引导学生学习微写作和阅读科普作品，扩大视野，提高解决生活实际问题和培养科学态度。 | 54 |
| 5 | 数学  （拓展模块） | 本课程模块是数学限定选修模块，分拓展模块一和拓展模块二，拓展一主要涵盖充要条件、函数（三角计算、数列）、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）和概率与统计（排列组合、随机变量及其分布、统计）；拓展二涵盖数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题等七个专题和数学与艺术、数学与体育、数学与军事等五个数学案例。通过学习帮助学生感悟数学在生活、政治、经济、科学等领域的广泛应用，提升学生运用数学知识解决实际问题的能力。 | 36 |
| 6 | 英语  （职业模块） | 本课程模块是英语限定选修模块，主要包涵求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划等8个主题，通过教学，让学生在不同职业场景中了解西方语言用词、结构和篇章逻辑不同，提高职场语言沟通能力，增强职业意识，促进其未来职业发展。 | 36 |
| 7 | 体育与健康  （拓展模块） | 本课程模块是体育限定选修模块，主要包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新型体育类运动5个运动技能系列，通过学生选学某一运动项目，了解该项运动的历史文化介绍、基本知识和技能、技战术、比赛规则、引导学生增强体质、健全人格、锤炼意识，自觉遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品质。 | 90 |

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和实习实训等。

1.专业基础课程

主要包括旅游概论、旅游心理学等 4门课程，是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程。

表4 专业基础课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 旅游概论 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习旅游活动及旅游发展的基本理论等内容，使学生了解旅游业的产生、性质、特点、发展、意义及未来的发展趋势，形成对旅游业的直观印象，掌握旅游业的基本知识，具备形成系统的知识体系的能力，为其他专业课程的学习奠定一定的知识基础。 | 36 |
| 2 | 旅游心理学 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习旅游心理、旅游心理服务人员的心理素质、旅游心理等内容，使学生了解必要的心理学基础知识，掌握旅游者的需要、特点和对旅游者鉴貌辨色的方法，理解旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律，具备领悟对客服务要领的能力，培养学生具备对旅游者心理分析的能力，使学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作， 提高服务质量打下良好的基础。 | 36 |
| 3 | 旅游地理 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习中国人文旅游资源、自然旅游资源和旅游交通等内容，使学生掌握旅游从业必备的旅游地理基础知识， 具备阅读旅游地图和组织自助旅游能力，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养积极乐观的生活情趣，增强民族自豪感和自信心，不断提高学生的专业素养。 | 36 |
| 4 | 形体礼仪 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习常用礼仪和旅游业相关岗位的旅游接待礼仪知识，使学生掌握现代礼仪的基本理论，培养学生的礼仪素养，增强文明意识，具备基础的礼仪常识，能够妥善处理和安排相关事宜，为顺利走向职场奠定良好的基础。了解形体训练的基本知识，掌握基本训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力，能够矫正不良姿态，塑造健美形体，提升审美情趣和对音乐的感知与理解能力，使自身的形体姿态适应所从事的工作需要，终身受益。 | 72 |

2.专业核心课程

主要包括导游业务、导游基础知识、模拟导游等6门课程，是旅游服务与管理专业学生学习专业技能和培养专业能力的必修课程。

表5 专业核心课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 导游基础  知识 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业核心课程，通过学习中国历史、民俗、建筑、宗教、传统技艺等知识，掌握全国及山东省 16地市的旅游资源等内容，提高学生的文化修养和综合素质，锻炼学生的口头表达能力，提高讲解艺术水平，增强职业竞争力，为担负起文化传播者的角色奠定坚实的基础。 | 144 |
| 2 | 旅游政策  法规 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业核心课程，通过学习旅游行业及相关行业的法律法规的内容，掌握《旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《旅游安全管理暂行办法》、《中华人民共和国出入境管理法》等法律法规内容，能增强学生的法律意识，具备诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，培养学生具备对法律、法规分析及运用的能力，为将来做好旅游服务与管理工作打下坚实的法律基础。 | 108 |
| 3 | 导游业务 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业核心课程，通过学习导游服务规范及程序等内容，了解导游服务的基本程序，掌握服务的具体要求和标准，具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力，培养学生的职业意识，提高学生的综合素质与职业能力，增强学生适应职业变化的能力，为学生职业生涯的发展奠定基础。 | 126 |
| 4 | 旅游英语 | 本课程是旅游服务与管理专业学生的专业核心课程，通过学习旅游接待、涉外导游等方面的专业英语，使学生掌握旅游专业常用的英文词汇，提高听、说、读、写等各方面技能，能够熟练运用英语进行有效地沟通、交流， 并能提供适宜的旅游涉外服务，提高自身的旅游工作与社交能力。 | 36 |
| 5 | 旅行社  计调实务 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业核心课程，通过学习旅行社计调流程与计巧等内容，掌握从事计调业务的基本理论知识，具备与职业岗位要求配套的基本职业能力、良好的职业道德素养和团队协作精神，为日后从事旅行社计调工作做好准备。 | 72 |
| 6 | 模拟导游 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业核心课程，通过学习导游业务程序、自然景观和人文景观模拟导游等内容，了解和熟悉概况及各地市主要旅游资源的相关知识，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从 事导游服务工作的带团、语言和导游讲解技能等相关的职业能力。 | 216 |

3.专业拓展课程

主要包括旅游市场营销、旅游摄影、旅游电子商务等6门专业拓展课程。

表6 专业拓展课程主要教学内容与要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 旅游市场营销 | 本课程是旅游服务与管理专业拓展课程，通过学习旅游市场营销环境、营销策略、旅游促销策略等内容，使学生掌握旅游市场营销的基本技巧和科学操作程序，具备良好的旅游营销职业素质和较强的旅游营销能力，为今后从事旅游市场营销及相关工作打下良好的基础。 | 54 |
| 2 | 客源国概况 | 本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业拓展课程，通过学习世界和中国旅游客源市场的现状和发展趋势等内容， 掌握世界及山东省主要客源地的地理概况、人文历史、政治经济、民族民俗等基本情况，培养学生的综合职业素养，为今后拓展旅游客源市场和提供优质的旅游服务奠定基础。 | 54 |
| 4 | 旅游电子商务 | 本课程是旅游服务与管理专业学生的专业拓展课程，通过学习旅行社电子商务、旅游目的地电子商务等内容，使学生掌握企业内部、企业之间、企业与消费者之间、企业与政府之间等形式的电子商务的基本理论、技术支持、商务管理及国内外电子商务的法律法规知识，具备网络营销、商务运作及信息技术与处理能力，使旅游从业人员运用电子商务手段更好地做好旅游营销，促进旅游产业的现代化运作和发展。 | 18 |
| 4 | 旅游摄影 | 本课程是旅游服务与管理专业学生的专业拓展课程，通过学习数码相机的操作及拍摄技巧等内容，使学生了解旅游摄影器材的选择与运用种主题内容的拍摄技巧、不同季节照片的拍摄方法、旅游摄影的其他相关知识、照片期创意制作等，对旅游摄影具备清晰且专业的知识。具备对旅游摄影的拍摄能力。能够有步骤、有目的地从优秀的旅游摄影中吸取有益的养分，为自身的创作打下良好的基础。 | 18 |
| 5 | 中国民族民俗 | 本课程是旅游服务与管理专业学生的专业拓展课程，通过学习中国民族的特点和旅游发展现状，使学生了解汉族及21个少数民族的民俗习惯，掌握中国民族，中国民俗，生产、生活民俗，礼仪、信仰民俗等。 | 36 |
| 6 | 旅行社  财务常识 | 本课程是旅游服务与管理专业学生的专业拓展课程，通过学习旅行社货币资金的应收项目、旅行社成本与费用、旅行社营业收入与利润等内容，使学生了解财务管理在旅行社管理过程中的重要作用，掌握旅行社财务管理的内容、方法、原理，能够运用财务报表准确、科学地分析旅行社的经营情况，提高学生就业创业的能力。 | 18 |

4.实习实训

根据专业人才培养和课程需要，在专业课程学习过程中，对接真实企业场景或工作情景，采取理实一体化项目教学实训和分阶段集中专门化综合实训的方式，在校内实训基地和校外实习基地进行实训和认识实习，在第六学期进行岗位实习。实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学，严格执行《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）和《旅游服务与管理专业岗位实习标准》，保证学生实习岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致，内容符合标准要求。

表7 实习实训主要教学内容与要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 教学内容与要求 | 地点 | 学期 | 学时 |
| 1 | 认识实习 | 通过组织学生到实习单位参观、和体验等方式，使学生了解导游等岗位的工作环境和要求，增强对未来职业岗位的感性认识，激发学生专业兴趣和培养专业情感。 | 旅游企业 | 第1学期 | 15 |
| 2 | 旅行社  综合实训 | 通过旅行社综合实训，使学生掌握带团、接待、计调等技能，具备讲解能力，能够胜任旅行社服务工作，全面提升学生解决实训中遇到的实际问题能力。 | 旅行社 | 第5学期 | 168 |
| 3 | 景 区  综合实训 | 通过景区综合实训，使学生掌握讲解、接待、营销等技能，具备讲解能力，能够胜任景区服务工作，全面提升学生解决实训中遇到的实际问题能力。 | 3D实训室 | 第5学期 | 168 |
| 4 | 岗位实习 | 通过岗位实习，了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产基本知识，运用所学专业知识和技能，进行导游、计调、营销等相关岗位的实践，提升专业技能和工作能力。初步形成良好的职业道德意识和行为规范，学会沟通交流和团队协作，提高社会适应能力，为今后真正走上工作岗位打下坚实的基础。 | 实习单位 | 第5-6学期 | 720 |

九、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周，去除复习考试、节假日休假等，按每学期18周计算，周学时为29学时，总学时数3000-3300学时。课程开设顺序和周学时安排，可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的1/3，可以根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

专业课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。加强实践教学，占总学时数50%以上。

（二）教学时间安排

表8 学年教学时间安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容  周数  学年 | 教学（含理实一体教学  及专门化集中实训） | 复习考试 | 机动 | 假期 | 全年周数 |
| 一 | 36 | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 二 | 36 | 2 | 2 | 12 | 52 |
| 三 | 38（其中岗位实习24周） | 1 | 1 | 12 | 52 |

（三）教学进程安排表

表9 旅游服务与管理专业教学进程安排表

| 课程  类别 | | 序号 | 课程名称 | 课程代码 | 学时分配 | | | 学分 | 考核  方式 | 按学年、学期教学进程安排  （教学周数/周学时） | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 20周 |
| 公共基础课程 | 必修课 | 1 | 中国特色社会主义 | KCGG001 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | KCGG002 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 哲学与人生 | KCGG003 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 职业道德与法治 | KCGG004 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | 语文（基础模块） | KCGG005 | 144 | 144 | 0 | 8 | 考试 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 数学（基础模块） | KCGG006 | 108 | 108 | 0 | 6 | 考试 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 7 | 英语（基础模块） | KCGG007 | 108 | 108 | 0 | 6 | 考试 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 8 | 信息技术 | KCGG008 | 108 | 36 | 72 | 2 | 考试 | 2 | 2 |  |  | 2 |  |
| 9 | 历史（基础模块） | KCGG009 | 72 | 72 | 0 | 4 | 考试 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 10 | 体育与健康（基础模块） | KCGG011 | 54 | 18 | 36 | 3 | 考试 | 2 | 1 |  |  |  |  |
| 11 | 艺术（基础模块） | KCGG012 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  | 1 | 1 |  |  |
| 12 | 劳动教育 | KCGG013 | 36 | 18 | 18 | 2 | 考查 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例24.6%） | |  | 810 | 684 | 126 | 45 |  |  | | | | | |
| 公共基础课程 | 限定选修课程 | 1 | 中职生传统文化教育 | KCGG014 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考查 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 2 | 安全教育 | KCGG015 | 18 | 18 | 0 | 1 | 考查 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3 | 中职生创新创业教育 | KCGG016 | 18 | 18 | 0 | 1 | 考查 |  |  |  | 1 |  |  |
| 4 | 语文（职业模块） | KCGG005 | 54 | 54 | 0 | 3 | 考试 |  |  |  |  | 3 |  |
| 5 | 数学（拓展模块） | KCGG006 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 6 | 英语（职业模块） | KCGG007 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  |  | 2 |  |  |
| 7 | 体育与健康（拓展模块） | KCGG011 | 90 | 18 | 72 | 5 | 考试 |  | 1 | 2 | 2 |  |  |
| 小计（占总课时比例8.7%） | |  | 288 | 216 | 72 | 16 |  |  | | | | | |
| 专业（技能）课程 | 专业基础课程 | 1 | 旅游概论 | KCCL343 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 旅游心理学 | KCCL344 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 |  |  | 1 | 1 |  |  |
| 3 | 旅游地理 | KCCL345 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 4 | 形体礼仪 | KCCL213 | 72 | 20 | 52 | 4 | 考试 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例5.5%） | |  | 180 | 128 | 52 | 10 |  |  | | | | | |
| 专业核心课程 | 1 | 导游基础知识 | KCCL207 | 144 | 144 | 0 | 8 | 考试 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 2 | 旅游政策法规 | KCCL108 | 108 | 108 | 0 | 6 | 考试 |  |  | 2 | 4 |  |  |
| 3 | 导游业务 | KCCL109 | 126 | 72 | 54 | 7 | 考试 | 1 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 4 | 模拟导游 | KCCL209 | 216 | 72 | 144 | 12 | 考试 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |
| 5 | 旅行社计调实务 | KCCL346 | 72 | 36 | 36 | 4 | 考试 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 旅游英语 | KCCL110 | 36 | 18 | 18 | 2 | 考试 |  | 1 | 1 |  |  |  |
| 小计（占总课时比例 21.3%） | |  | 702 | 450 | 252 | 39 |  |  | | | | | |
| 专业拓展课程 | 1 | 中国饮食文化 | KCCL348 | 36 | 36 | 0 | 2 | 考试 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 旅游电子商务 | KCCL347 | 18 | 12 | 6 | 1 | 考试 |  |  | 1 |  |  |  |
| 3 | 旅行社财务常识 | KCCL349 | 18 | 8 | 10 | 1 | 考试 |  |  |  | 1 |  |  |
| 4 | 客源国概况 | KCCL350 | 54 | 18 | 36 | 3 | 考试 |  |  | 2 | 1 |  |  |
| 5 | 旅游市场营销 | KCCL351 | 54 | 18 | 36 | 3 | 考试 |  | 2 | 1 |  |  |  |
| 6 | 旅游摄影 | KCCL352 | 18 | 2 | 16 | 1 | 考试 |  |  |  | 1 |  |  |
| 小计（占总课时比例6%） | |  | 198 | 94 | 104 | 11 |  |  | | | | | |
| 实习实训 | 1 | 认识实习 | KCRS001 | 15 | 0 | 15 | 1 | 考查 | 1/2周 |  |  |  |  |  |
| 2 | 旅行社综合实训 | KCSX001 | 168 | 0 | 168 | 9 | 考试 |  |  |  |  | 12 |  |
| 3 | 景区综合实训 | KCSX002 | 168 | 0 | 168 | 9 | 考试 |  |  |  |  | 12 |  |
| 4 | 岗位实习 | KCGW002 | 720 | 0 | 720 | 40 | 考查 |  |  |  |  | 4周 | 20周 |
| 小计（占总课时比例32.5%） | |  | 1071 | 0 | 1071 | 59 |  |  | | | | | |
| 其他 | | 1 | 入学教育与军训 | KCJX001 | 30 | 0 | 30 | 1 |  | 1周 |  |  |  |  |  |
| 2 | 毕业教育 | KCBY002 | 15 | 15 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例1.4%） | |  | 45 | 15 | 30 | 2 |  |  | | | | | |
| 周学时及学分合计 | | | |  | 3294 | 1587 | 1707 | 182 |  | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 30 |
| 总学时 | | | |  | 3294 | | | | | | | | | | |

备注：

1.劳动课安排在周三下午，各教学部组织学生开展日常生活劳动、校内公益服务性劳动和生产劳动，围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面开展不少于16课时的专题教育活动。《劳动与职业》特色课程轮部开设。

2.各教学部要发挥专业教师特长，积极开设包括音乐、美术、书法、舞蹈、戏曲、影视鉴赏、剪纸、手工制作等传统文化艺术课，组织开展专业作品展示、文化艺术节等活动，课时应达到36课时。3.安全教育课程在周五放学前的班会进行，由班主任负责。

4.本专业公共基础课程1098课时，占比为33.3%；实践课程1707课时，占比为51.8%。

十、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

专业师资要符合教育部《中等职业学校教师专业标准》《中等职业学校设置标准》和《山东省中等职业学校专业建设标准》中对教师数量、结构和素质的基本要求。

2.专业教师数量及结构要求

旅游服务与管理专业是合格专业,共有专业教师6人，师生比为1:21；其中本科学历5人，占比83%，研究生以上学历1人，占比17%，高级职称教师2人，占比33%；具有“双师型”资格教师6人，占专业教师总数的100%。

3.专业带头人

专业团队带头人业务水平高，应具有本专业及相关专业大学本科以上学历，副高以上职称以及较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外旅游行业发展新趋势，准确掌握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、课程开发、教科研工作和企业服务能力，在本专业教学改革发展中起到引领示范作用。

4.专任教师

按照“四有好老师”的标准和要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。专任教师应具备相关专业本科以上学历，中级及以上职业资格证书，具有课程开发与实施能力、能胜任项目教学、模块化理论实践一体化教学，课程和技能实训教学目标达成度高，具有较高的数字素养，能熟练应用信息化手段教学和课程思政教学设计的能力。

5.兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的专业知识和丰富实践经验，高级以上职称，能承担《模拟导游》、《旅行社计调业务》等专业技能课程教学，胜任导游、旅行社计调等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常教学的课程教学、实习实训所需要的专业教室、校内实训室和校外实习基地。

1.专业教室基本条件

教室配备黑（白）板、希沃白板、音响设备、互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施；能够通过教学资源平台和在线网络课程开展混合教学；安装监控视频系统，可以进行线上授课；应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内外实训场所基本要求

参照教育部《职业院校专业实训教学条件建设标准》和《山东省中等职业学校专业建设标准（试行）》（鲁教职字〔2012〕2号）中的要求，根据本专业的人才培养目标的要求以及实习实训的需要，在原有基础上、新建、扩建，优化整合，形成功能齐全的技能实训室，满足实训教学需要，按照每班36名学生为基准，实训室配置如下：

校内实训室有7个，分别是模拟导游实训室、旅行社实训室、微格实训室、形体礼仪实训室、阅读室、摄影实训室、化妆训练室。

表10 旅游服务与管理专业实训室一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室类别 | 实训室名称 | 数量 | 主要工具和设备 | 数量  （台/套） | 实训项目 |
| 1 | 技能实训室 | 模拟导游  实训室 | 1 | 三维全景立体投影 | 1 | 模拟导游 |
| 环形大屏幕 | 1 |
| 计算机 | 1 |
| 微格实训室 | 1 | 微格教室 | 20 | 模拟讲解单人指导 |
| 在线模拟导游实训平台 | 1 |
| 计算机 | 21 |
| 摄影实训室 | 1 | 摄像机 | 4 | 摄影 |
| 旅行社  实训室 | 1 | 移动平板电脑 | 2 | 旅行社  业务 |
| 无线打印机 | 1 |
| 主数据服务器 | 1 |
| 台式机电脑 | 16 |
| 2 | 基础实训室 | 形体礼仪  实训室 | 1 | 液晶屏电视 | 1 | 形体礼仪 |
| 化妆训练室 | 1 | 化妆台 | 2 | 化妆 |
| 化妆镜 | 6 |
| 化妆椅 | 6 |
| 阅读室 | 1 | 书籍和杂志 | 280 | 阅读 |

3.校外实习场所基本要求

校外实习场所要符合《职业学校学生实习管理规定》、《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定为合法经营、管理规范、实习条件完善且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要，校外实习基地应不少于3个，能够提供导游、计调、旅游营销等实习岗位，可接纳旅游服务与管理专业学生到企业进行认识实习和岗位实习。学校和实习单位双方共同制定实习计划，学校能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位能安排有经验的技术人员或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成岗位实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全保障、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

表11 旅游服务与管理专业校外实习基地一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实习基地名称 | 实习任务及要求 | 可接纳学生 |
| 1 | 赤山景区实习基地 | 学习和掌握讲解员的工作任务，熟悉景区讲解员的基本工作流程，能够独立的完成带团和讲解任务，培养学生热爱讲解、吃苦耐劳的精神，提高学生职业能力和综合素养。 | 10人 |
| 2 | 华夏城景区实习基地 | 学习和掌握讲解员的工作任务，熟悉景区讲解员的基本工作流程，能够独立的完成带团和讲解任务，培养学生热爱讲解、吃苦耐劳的精神，提高学生职业能力和综合素养。 | 20人 |
| 3 | 环球旅行社实习基地 | 学习和掌握导游员的工作任务，熟悉旅行社导游的基本工作流程，能够独立的完成带团和讲解任务，培养学生独立自主、吃苦耐劳的精神，提高学生职业能力和综合素养。 | 10人 |

（三）教学资源

主要包括能满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书和数字资源等。

1.教材选用要求

学校建立由专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用、公示和备案制度。按照规范程序选用教材，公共基础课程统一使用国家规划，专业（技能）课程教材按要求选用国家规划教材和省（市）推荐教材。

2.图书资料配备要求

本专业相关图书文献配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。主要包括有关《旅游资源学》、《旅游规划与开发》、《旅游目的地形象策划》等技术类和案例类图书，以及《城市规划学刊》、《旅游科学》、《旅游世界》等专业学术期刊。

3.数字资源配置要求

利用学校教育资源平台和智慧树等网络教学平台，开发和配备一批教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、在线精品课程等，实训室根据承担得实训项目配备项目教学指导性文件和操作过程微课资源；对接“1+x”职业技能等级证书标准，明确考核内容和形式，优化课程设置和教学内容，开发相应的校本培训教材，形成种类丰富、形成多样、使用便捷、动态更新、满足教学得的数字化资源库。

（四）教学方法

坚持立德树人根本任务，在教学过程中，注重思政课程和课程思政相结合，达到人才培养规格的素质要求。

1.公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生学科素养、服务专业学习和终身发展的功能来定位，采用理论讲授式、启发式、问题探究式等教学方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、议题讨论、演讲竞赛等教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素养的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2.专业（技能）课

坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，选择典型项目为载体，按照相应职业岗位（群）的能力要求，结合行业标准、职业技能考核标准和技能大赛要求，通过实际岗位任务与典型案例，践行项目教学改革任务引领、问题导向的教学理念，采取理论实践一体化教学模式，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，运用启发式、探究式、讨论式、参与式教学形式，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，探索增值评价，注意吸收家长、行业企业参与。注重校内与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、用人单位评价、学生互评与自我评价相结合。过程性评价与结果性评价结合，加大过程考核，突出专业实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。

学校内学习评价采用学习过程评价、作业完成情况评价、实际操作评价和期末综合考核评价和岗位实习鉴定等多种方式。根据不同课程性质和教学要求，可以通过笔试、口试、实操、项目作业等方法，考核学生的知识、专业技能和工作规范等方面的学习水平；岗位实习评价则由实习企业和学校共同完成，从考勤、遵守工作纪律、工作态度、职业素养、专业知识和技能、创新意识、安全意识和实习成果等方面进行综合评价。学习评价不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注在实践运用知识与解决实际问题的能力水平，重视节能环保、绿色发展、规范操作、安全生产等职业素养的形成。

（六）质量管理

（1）完善教学质量管理及评价机制。建立教学质量“学校—教学部”两级内部监控和评价机制，完善教学管理规章制度体系，通过推门听课、教学巡查、教考分离、教学文件抽检、开展集体备课和教研活动等方式对日常教学过程进行监控和管理，保证毕业生培养质量达到国家规定的标准。建立与行业企业联动的实践教学环节督导制度，健全专业教学质量监控和评价机制，加强课堂教学、实习实训等方面质量标准建设。按照学校教育教学督导要求，落实《威海市职业中等专业学校教师教学工作规范》《关于建立教学常规巡查工作制度的通知》等文件要求，对教师教学质量进行综合评价。

（2）建立和完善人才培养质量社会评价及反馈机制。落实学校《学生学业质量评价方案》，完善学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

（3）建立专业建设诊断与改进机制。定期组织专业建设委员会开展专业建设研讨，及时开展专业调研、人才培养方案更新和教学资源建设研究工作。专业教研组建立集中备课制度，每周召开一次研讨会议，对专业教学、实训室建设、社会服务、课程建设等进行研判，持续提高专业建设水平和人才培养质量。

十一、毕业要求

（一）思想品德。在校学习期间（含校外岗位实习期间）无违法或严重违纪行为，思想品德评定合格。

（二）学业成绩。在校期间，修完专业人才培养方案规定的所有课程，经考试或考查合格。

（三）实习合格。岗位实习期满，经学校、企业共同鉴定，实习成绩合格。

十二、附录

1.岗课赛证与职业能力分析表

2.教学进程变更申请表

附录1：

旅游服务与管理专业岗课赛证与职业能力分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 典型工作任务 | 职业能力要求 | 职业资格标准  （职业技能等级标准） | 职业技能大赛标准 | 课程 |
| 旅行社  导游 | 1. 地陪导游   服务 | 1.具备熟悉旅游目的地的情况和交通情况的能力；  2.具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力；  3.具备旅游计划制定和实施的能力；  4.具备突发事件处理的能力；  5.具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；  6.具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能；  7.能核实食宿、旅游团、交通安排等事宜;  8.具备沿途风光讲解和游览景点（区）讲解的能力；  9.具备开展一些有效活动以活跃旅途气氛的能力；  10.具备抵达景点时，能提醒游客记住旅行车的型号、颜色、标志、车牌号、停车地点和开车时间的能力；  11.具备提醒游客游览注意事项，讲清景点停留时间以及参观浏览线束后的集合时间和地点的能力；  12.具备时刻不离旅游者，能注意观察周围环境，关照老弱病残的能力；  13.具备返程途中能做好回顾当天活动和宣布次日活动日程工作的能力。 | 1.能用普通话熟练讲解山东省情及省内5A级景区。  2.能针对不同类型的旅游团使用普通话致欢迎辞和欢送辞。  3.会灵活运用多种方法进行讲解。  4.能从不同的角度进行讲解。  5.能根据地方陪同导游员的迎接服务程序提供规范服务。  6.能根据地方陪同导游员的参观游览服务程序提供规范服务。  7.能根据全程陪同导游员入店服务程序提供规范服务。  6.能根据全程陪同导游员各站服务程序提供规范服务。  7.站姿、步姿规范，服务手势恰当。  8.服务仪态大方、得体。  9.会运用相关的专业知识对特殊问题迅速做出判断并妥善处理。  10.能对服务中出现的突发事件做出灵活反应，处理得当。  11.掌握导游需要的基本知识和语言表达能力。 | 1.发音清晰、语调自然。  2.语句通顺，无明显语法错误，句意与语意完整。  3. 内容充实，能运用专业术语、词汇解决 相关问题。  4.仪态大方，自然得体，肢体语言表达到位、符合职业设定。  5.导游词创作契合主题与团型；选材合理，尊重史实和现实；内容正确、科学、完整；用辞恰当，富有文采； 结构合理，详略得当； 具有文化内涵； 具有创新性； 具有时代特色。  6.导游词讲解仪态自然，富有亲和力；  语言（普通话）规范流畅；讲解完整、清楚；口齿清晰、流利； 肢体语言生动形象，符合导游规范 ；讲解节奏控制合理、有层次感；讲解生动有趣，富有感染力和渗透力；导游讲解方法和技巧运用恰当。  7.才艺运用情境设置符合导游工作实际，描述生动完整； 妆容适宜，衣着得体，道具契合主题并 适合导游具体工作场景要求；才艺展示主题内容健康积极；表演有一定的艺术性、观赏性和独创性； 表演自然流畅，感染力强，气氛好，符合旅游者审美标准。  8.创新素养呈现内容健康，信息完整、准确，主题鲜明，表达自然流畅生动；与时俱进，体现利用新技术对产品及服务的升级改造，有原创性创新性，文化内  涵深厚。 | 1.导游基础知识  2.导游业务  3.旅游政策法规  4.旅游英语  5.模拟导游 |
| 1. 全陪导游   服务 | 1.具备熟悉旅游目的地的情况和交通情况的能力；  2.具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力；  3.具备旅游计划制定和实施的能力；  4.具备突发事件处理的能力；  5.具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；  6.具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能；  7.能核实食宿、旅游团、交通安排等事宜; |
| 1. 一日游服务 | 1.具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力；  2.具备旅游计划制定和实施的能力；  3.具备突发事件处理的能力；  4.具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；  5.具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能；  6.具备沿途风光讲解和游览景点（区）讲解的能力； |
| 景区导游 | 1. 游览计划   制定 | 1具备熟悉景区游览接待任务和流程的能力；  2具备熟悉景点游览线路的能力；  3.具备根据游客的需要游览线路并撰写讲解词的能力；  4.具备较强的团队合作意识和沟通能力。 |
| 2.接待与游览讲解 | 1.具备较强的语言表达能力、亲和力和沟通能力；  2.具备较强的组织协调能力、应变能力和处理突发事件的能力；  3.具备落实接待相关事宜和流程的能力；  4.具备熟悉景区游览线路的能力；  5.具备能提供景点向导、讲解服务等能力；  6.具备安全事故预防和处理的能力。 |
| 研学导师 | 研学课程设计和组织实施 | 1. 具备良好的组织协调能力； 2. 具备较强的语言表达能力、亲和力和沟通能力； 3. 具备突发事件处理的能力； 4. 具备研学旅行课程设计的能力； 5. 具备研学旅行课程实施的能力。 |  |  | 导游业务 |
| 旅行社  计调 | 落实团队接待计划 | 1.具备设计旅游线路，编写行程的能力；  2.具备对交通、住宿、餐饮等配套旅游服务进行询价、预订、支付定金的能力；  3.具备核算成本，确定旅游产品的报价的能力；  4.具备安排跟团导游或领队，分解落实行程安排，培训跟团工作人员的能力；  5.具备协调处理出团过程中的突发事件，处理游客投诉的能力；  6.具备维护与旅游服务供应商的关系，主动开拓供应商渠道和资源的能力。 |  |  | 1. 旅行社计调实务 2. 导游业务 |
| 旅行社  门市接待 | 旅游产品销售 | 1.具备熟悉相关旅游产品信息和进行介绍的能力；  2.具有较强的语言表达能力和沟通能力；  3.具备旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询的解答能力；  4.具备能根据客人意见对推介线路进行修改的能力；  5.具备运用基本的销售方法推价产品的能力；  6.具备熟练操作电脑进行预订和资料查询的能力，具有售后服务的基本常识；  7.能为游客办理旅游线路、机票酒店等旅游产品的预订工作。 |  |  | 1. 旅游市场营销 2. 导游业务 |

附录2：

**教学进程变更申请表**

教学部： 填报日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | | 年级 | 专业班级 | 教学部 |
|  | |  |  |  |
|  |  |  |
| 原计划内容、进程 | | | 变动后的内容、进程 | |
|  | | |  | |
| 变动理由 | 专业负责人签字： 年 月 日 | | | |
| 教学部  意见 | 负责人签字（盖章）： 年 月 日 | | | |
| 教务处  意见 | 负责人签字（盖章）： 年 月 日 | | | |

备注：本表一式三份，教务处、教学部和授课教师各存一份。

十三、课程标准

旅游地理课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程的任务是系统地介绍和讲解中国旅游区划及各区域的旅游景点与风俗文化，通过本课程的学习使学生重点掌握中国的自然旅游资源和人文旅游资源中最具特色的优势旅游资源和重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立正确的旅游服务意识和空间地域意识，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的学习，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质和能力，为学习后续课程和以后从事本专业工作打下坚实基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握中国旅游地理的基本概念；

（2）掌握中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源；

（3）了解中国不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因；

（4）了解景点开发的初步知识。

3.能力目标

（1）具备对中国各区域旅游资源调查与分析的能力；

（2）具备各类专题旅游线路设计的基本技能；

（3）具备区域旅游设计（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)的能力；

（4）具备对各地旅游资源进行讲解的能力。

（三）参考学时

36学时

（四） 课程学分

2学分

（五） 课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 认识旅游  地理学 | 1．了解旅游地理学的科学范畴和中国旅游地理学的发展概况  2．了解中国旅游地理的基本知识体系 | 1．观看视频，了解中国旅游发展形势  2．阅读资料，了解中国旅游地理知识体系 | 1 |
| 2 | 中国旅游  资源概述 | 1．掌握旅游资源的概念  2．了解中国旅游资源的分类及分布  3．掌握中国主要旅游资源的特点 | 1. 阅读资料，了解中  国旅游资源的分类  2．分小组介绍中国旅  游资源的发展与现状 | 4 |
| 3 | 旅游资源赏析 | 1．学会体味旅游资源的美学内涵  2．掌握审美信息传递与审美行为协调的技巧 | 阅读著名游记，学会欣赏各类旅游资源的美学内涵 | 4 |
| 4 | 中国旅游交通与旅游路线 | 1．掌握旅游交通、旅游路线的概念  2．了解旅游交通对发展旅游业的重要性  3．掌握中国主要旅游交通线网、主要旅游路线 | 1．查找资料，了解中国客运交通网络的发展与现状  2．尝试设计出游线路 | 2 |
| 5 | 旅游开发规划与旅游环境  保护 | 1．了解旅游开发规划的基本概念  2．掌握旅游环境保护的基本知识 | 走访本地旅游行政主管部门，了解本地旅游开发规划与旅游环境保护的措施 | 2 |
| 6 | 旅游信息及旅游地图 | 1．了解旅游信息的作用及建立旅游信息库的必要性  2．掌握旅游地图的基本知识  3．掌握阅读各类旅游地图的技能 | 1.搜集各地旅游信息，建立小型旅游信息库  2．收集各种旅游地图，锻炼读图能力 | 3 |
| 7 | 东北  旅游区 | 1．了解东北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握东北主要游览地概况及旅游线路  3．掌握东北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读东北旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏东北旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解东北旅游区  3.设置情景，设计一条旅游线路，并说明理由 | 4 |
| 8 | 华北  旅游区 | 1．了解华北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握华北主要游览地概况及旅游线路  3．掌握华北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读华北旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏华北旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解华北旅游区  3．设置情景，设计一条旅游线路，并说明理由 | 4 |
| 9 | 华东  旅游区 | 1．了解华东旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握华东主要游览地概况及旅游线路  3．掌握华东旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读华东旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏华东旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解华东旅游区  3．搜集图片和资料，制作华东旅游区图集 | 4 |
| 10 | 华中  旅游区 | 1．了解华中旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握华中主要游览地概况及旅游线路  3．掌握华中旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读华中旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏华中旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解华中旅游区  3．模拟讲解“我眼中的\*\*（华中旅游区的重点城市）” | 4 |
| 11 | 华南  旅游区 | 1．了解华南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握华南主要游览地概况及旅游线路  3．掌握华南旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读华南旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏华南旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解华南旅游区  3．设置情景，设计一条旅游线路，并说明理由 | 1 |
| 12 | 西北  旅游区 | 1．了解西北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握西北主要游览地概况及旅游线路  3．掌握西北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读西北旅游区旅游图的技能 | 1．欣赏西北旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解西北旅游区  3．设置情景，设计一条旅游线路，并说明理由 | 1 |
| 13 | 西南  旅游区 | 1．了解西南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握西南主要游览地概况及旅游线路  3．掌握西南旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读西南旅游区旅游图的技能 | 1. 欣赏西南旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解西南旅游区  3．学生搜集图片和资料，制作西南旅游区图集 | 1 |
| 14 | 青藏高原  旅游区 | 1．了解青藏高原旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征  2．掌握青藏高原主要游览地概况及旅游线路  3．掌握青藏高原旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点  4．掌握阅读青藏高原旅游区旅游图的技能 | 1. 欣赏青藏高原旅游区旅游宣传片  2．分小组制作PPT，模拟讲解青藏高原旅游区  3．模拟讲解“我眼中的拉萨（或青藏高原旅游区的重点城市）” | 1 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）坚持正确的育人理念，充分挖掘本课程思政元素，积极组织课程思政教育，养成正确的旅游从业人员职业道德意识，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

（2）本课程的教学应紧扣教学目标，根据学生实际状况，利用有关的影像资料，创造性地开展教学活动。充分运用教材中设计的各种工作任务场景，使教学具有更多的活力和更大的效力。

（3）本课程教学突出任务教学和情景模拟。在教学过程中，学生分组合作探究，学生提问与教师解答、指导有机结合，创设工作情境，加大实践操作的力度，通过大量直观式、互动式、参与式的教学方法开展教学活动。

（4）教学过程中充分运用多媒体、挂图等教学资源辅助教学，充分利用旅游实训室等教学场地，真正把“学”与“练”结合起来。

（5）教学过程中教师应积极引导学生提升职业素养，加强职业道德观的培养，培养学生沟通与合作的能力。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、50%、20%。

3.教学实施与保障

（1）充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备。

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

（2）教材应语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，要将本学科的新思想、新知识、新技术及时地纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

（4）根据中国旅游地理课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游概论课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务服务与管理专业的专业基础课程，是学生了解旅游业的入门课程。它以旅游活动的内容及构成要素为主线，其任务是让学生了解旅游的产生、发展及未来的发展趋势，让学生掌握旅游活动各要素的基本知识，形成系统的知识体系，具有能够运用旅游学知识认识、分析、解决旅游实践问题的能力，具备现代旅游管理的技能，为其他专业课程的学习奠定一定的基础知识。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解旅游的产生和发展。

（2）理解与旅游及旅游业相关的基本概念、特点。

（3）理解旅游市场的概念、细分及旅游者的流动规律。

（4）掌握旅游者产生的条件和类型。

（5）掌握旅游资源的类型和开发、保护。

（6）掌握生态旅游和旅游可持续发展的知识。

3.能力目标

（1）能够分析影响旅游者的主观因素和客观因素。

（2）能够区分不同类型的旅游资源，对当地的旅游资源进行调查与评价。

（3）能够运用旅游资源的相关知识分析现有资源的开发和保护。

（4）能分析旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响，树立正确的可持续旅游发展观。

（5）能够运用可持续发展理论分析旅游线路，指导旅游实践。

（6）能够运用基础知识分析当地旅游业的发展状况。

（三）参考学时

36学时

（四） 课程学分

2学分

（五） 课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 认识旅游 | 1.了解旅游的产生和发展  2.了解世界古代、近代及现代的旅游发展史  3.了解中国古代、近代及现代旅游发展史展示  4.理解旅游的定义和内容  5.理解并掌握旅游的本质和属性  6.掌握旅游的特点  7掌握旅游的类型划分  8.了解世界及我国主要的旅游组织 | 1.利用多媒体课件  2.教师指导学生收集资料  3案例分析讨论 | 1 |
| 2 | 旅游活动的基本要素 | 1.理解旅游者的概念  2.掌握旅游者的产生条件  3.了解旅游者的类型  4.掌握旅游者的基本要求  5.理解旅游资源的概念  6.掌握旅游资源的类型划分  7.理解旅游资源的特点  8.了解主题公园在世界及中国的发展  9.掌握旅游资源的开发和保护  10.理解旅游业的概念及性质、特点  11.掌握旅游业对社会劳动就业、国民经济、文化教育、社会及自然环境的影响 | 1.给学生几条旅游线路，让其分组讨论出游可行性，思考旅游者的产生条件  2.利用多媒体展示各类旅游资源的图片及影像资料  3.案例分析讨论 | 6 |
| 3 | 旅游业的构成 | 1.理解旅行社的概念  2.了解我国、欧美及日本旅行社的类型划分  3.理解旅行社的作用  4.理解旅行社的职能和业务  5.了解旅行社质量保证金的概念、目的及管理  6.理解旅游交通的概念、作用、类型及旅游者对交通工具的选择  7.理解旅游饭店的概念  8.掌握旅游饭店的类型划分、等级评定  9.掌握旅游者对饭店的要求  10.了解旅游景区概念、特点、类型  11.理解旅游景区设立的条件  12.了解旅游购物品的概念、特点、分类，旅游购物的作用及旅游商场的类型  13.了解旅游娱乐的概念、设施的分类及旅游娱乐业的作用 | 1.到旅行社、景区观摩  2.学生收集当地旅游景区的资料并利用所学将其分类  3.多媒体课件展示各类交通工具各景区、旅游购物品、娱乐场所的图片、视频等  4.运用所学设计一次出游活动 | 6 |
| 4 | 旅游市场 | 1.理解旅游市场概念、形成的条件  2.掌握旅游者流动规律  3.理解旅游市场细分的概念  4.熟悉旅游市场细分的标准  5.了解我国的入境旅游市场、国内旅游市场、出境旅游市场的情况 | 1.搜集当地旅游市场的资料  2.案例分析讨论 | 5 |
| 5 | 生态旅游与可持续发展 | 1.理解生态旅游的概念、特点；认识生态旅游  2.了解中外生态旅游现状，开展生态旅游的意义  3.理解可持续发展与旅游可持续发展的概念  4掌握旅游可持续发展的目标、途径、方法及措施 | 1.多媒体课件展示中外生态旅游开发成功的项目  2.分析当地生态旅游发展状况 | 10 |
| 6 | 旅游业的发展趋势 | 1.了解世界旅游业的发展趋势  2.熟悉我国旅游业的发展趋势 | 利用课余时间到相关旅游企业进行调查，并查阅相关旅游网站，做好记录，并对内容进行分析统计，最后根据调查和分析情况撰写调研报告 | 8 |

（六）实施建议

1.教学方法

(1)充分利用现代化教学手段，利用多媒体课件、数字化教学资源等手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，辅助学生的理解．从而提高学习兴趣。

(2)教师可以灵活运用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析等形式，利用项目教学、任务驱动式教学等方式，注重理论与实际应用相结合，提高学生分 析问题、解决问题的能力。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、50%、20%。

3.教学实施与保障

（1）充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备等。

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

形体礼仪课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。主要向学生传授体态训练、芭蕾基本功训练、瑜伽伸展、健美操、器械训练等形体训练的理论和实践知识及素质拓展活动，使学生掌握形体塑造的基本知识及训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力，矫正不良姿态，塑造健美形体，提高审美情趣和对音乐的感知与理解能力。使自身的形体姿态能适应所从事的工作需要，使其终身受益。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解形体塑造的基本理论知识及塑造形体美的一般规律，扩大学生的知识面；

（2）掌握形体塑造的基本技术、基本技能；

（3）掌握服务礼仪的基本理论和知识。

3.能力目标

（1）具备形体塑造中的芭蕾基本功的能力；

（2）具备合理创编一些简单的姿态操和形体组合的能力；

（3）具备形体塑造的常用方法并能够灵活、合理运用的能力；

（4）具备人体支撑能力、平衡能力、柔韧性、协调性，塑造健美、挺拔的形体的能力。

（三）参考学时

72学时

（四）课程学分

4学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 女生形体塑造 | 1．了解形体塑造的概念  2．理解形体塑造的特点与作用  3．掌握形体塑造的基本内容与方法  4．掌握人体美的标准以及影响形体美的因素 | 1．了解并测算出自身形体的相关指数  2．依据形体美的标准，使学生明确自身形体的不足之处 | 6 |
| 熟练掌握基本站姿、走姿、蹲姿、坐姿 | 结合多媒体课件和视频，建立正确规范的身体姿态 | 6 |
| 1．熟练掌握并独立完成地面勾蹦脚、双脚环动、单、双吸腿  2．熟练掌握并独立完成地面前、旁压腿，前、旁踢腿 | 1．通过单个动作的练习，建立准确地技术动作定型  2．小组练习，相互指导 | 12 |
| 1．熟练掌握芭蕾脚位、手位  2．熟练掌握并独立完成把杆蹲的组合、擦地组合、立脚尖组合、小踢腿组合、划圆组合、吸腿小弹腿组合  3．熟练掌握并独立芭蕾中间练习组合 | 1．结合视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作定型  2．以小组为单位进行练习，编排6x8---10x8的芭蕾中间练习小组合 | 10 |
| 熟练掌握并独立完成足尖步及组合、柔软步及组合、华尔兹步及组合 | 1．通过视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作概念  2．以小组为单位进行练习，编排6x8的舞步小组合 | 10 |
| 1．熟练掌握并独立完成健美操基本步伐及组合、拉丁操基本步伐及组合  2．熟练掌握并独立完成瑜伽基本体式 | 1．通过视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作概念  2．以小组为单位进行，编排8x8的健美操组合 | 8 |
| 熟练完成腰背肌力量和柔韧性、腹肌力量、髋关节的柔韧性和灵活性、腿部力量和柔韧性的练习 | 了解身体主要部位的训练方法，设计出适合自己形体的训练方案 | 8 |
| 2 | 男生形体塑造 | 熟练完成身体各部位的伸拉动作 | 通过教师示范，明确健身运动与健美运动的区别与联系 | 8 |
| 1．了解人体肌肉的解剖位置和功能  2．发展腿部股四头肌、背阔肌、胸部肌肉等力量 | 1．通过图片、视频及单个动作的练习，建立准确的技术动作定型  2．小组练习，相互指导 | 12 |
| 1．了解克服本身体重阻力的练习  2．熟练完成引体向上、俯卧撑、双臂屈伸、跳跃等提高身体素质的练习  3．发展腹部肌肉、腰背部肌肉、小腿部肌肉力量 | 1．通过单个动作的练习，建立准确的技术动作定型  2．小组练习，相互指导 | 14 |
| 1.发展上肢肱二头肌、肱三头肌等上肢各部位小肌肉群的肌肉力量  2.掌握健身健美练习方法 | 1．通过单个动作的练习，建立准确的技术动作定型  2．小组练习，相互指导  3．设计出适合自己形体的训练方案 | 15 |
| 熟练完成仰卧挺髋仰桥、单臂俯撑控腹、腿臂交叉两头起及垫上、平衡板的动作 | 1．通过网络收集相关练习手段并相互交流  2．小组练习，相互指导 | 15 |
| 利用杠铃、哑铃，垫子、徒手发展全身肌肉力量 | 1．以小组为单位编排全身肌肉训练组合  2．小组练习，相互指导  3．互相学习观摩 | 8 |
| 熟练完成身体各部位的伸拉动作 | 通过教师示范，明确健身运动与健美运动的区别与联系 | 8 |
| 1.了解人体肌肉的解剖位置和功能  2．发展腿部股四头肌、背阔肌、胸部肌肉等力量 | 1．通过图片、视频及单个动作的练习，建立准确的技术动作定型  2．小组练习，相互指导 | 12 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）教学中注重理论联系实际，以能力培养为导向，加强学生实践能力的培养，突出形体训练课的实用性。

（2）本课程主要采用示范与讲解法、完整教学与分解教学法和模拟情境教学法，中职学校培养的是应用型人才，在教学方法、组织手段上都应体现与专业结合的特点。这三个教学法能使学生很直观地建立较完整的动作概念，较快地掌握动作技术要领；在教学内容选择上模拟职业场景，提高形体教学与专业培养的关联度与教学的实效性。

（3）在教学过程中，以形体训练为主，专项素质练习为辅，重点放在形体训练的灵活运用能力和创新能力上，培养学生的主观意识和创新能力，进一步提高学生的健身意识与健身能力，为学生将来的职业生涯发展奠定基础。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的20%、60%、20%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行教学。

（2）充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

（2）教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

（4）根据形体训练课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游心理学课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程，是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型学科，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是培养学生在旅游服务岗位中对旅游者心理的基本分析能力、心理调适能力和自身的心理适应能力及较高的心理素质能力。要求学生能够灵活运用所学理论知识，解决工作中问题的能力和提高心理适应力的基本技能，为学生职业生涯的发展奠定基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（１）掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；

（２）掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素；

（３）掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；

（４）掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响；

（５）掌握人际关系的概念、建立和发展途径

（６）掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法；

（７）掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质；

（８）掌握导游服务心理和导游素质要求。

3.能力目标

（1）具备对自身心理健康状态的分析和调适能力；

（2）具备对旅游者全面认识和分析能力；

（3）具备激发旅游者旅游需要和动机的能力；

（4）具备转变旅游者态度的能力；

（５）具备调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力。

（三）参考学时

36学时

（四）课程学分

2学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学单元 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 认识  心理学 | 1.掌握心理学、旅游心理学的概念  2.掌握人的心理活动的内容及人心理的实质  3.了解旅游心理学研  究的主要对象、方法 | 1.通过章节中的阅读资料拓展学生的知识面  2.针对课前案例分析展开课堂开展讨论 | 4 |
| 2 | 旅游者的需要、兴趣及旅游动机 | 1.掌握兴趣、需要、动机的概念  2.理解旅游者需要、兴趣的特点及旅游者的旅游动机  3.了解旅游者在旅游过程不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求 | 1.通过阅读资料拓展学生的知识面  2.案例分析讨论  3.制作课件，以图片和视频等不同形式，增加学生的感性认识 | 4 |
| 3 | 旅游者  的个性 | 1.掌握气质、性格的概念、特点  2.理解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧  3.了解旅游者性格特点及鉴别方法 | 1.对学生进行心理测试  2.以章节中的讨论话题进行小组讨论  3.针对课前案例分析展开课堂教学  4.制作课件，以图片和视频教学增加学生位感性认识 | 3 |
| 4 | 操作技能  训练 | 1.理解技能的概念、类型  2.了解影响操作技能形成与熟练的各种因素  3.掌握科学训练的方法 | 1.通过章节中的阅读资料扩充学生的知识面  2.小组分析讨论  3.制作课件，学生分组自编小品进行情景模拟演示 | 4 |
| 5 | 旅游  服务心理 | 1.了解旅游者在游览过程中的心理活动  2.了解服务中入际交往的特点  3.掌握人际交往的原则  4.理解客人好感产生的因素 | 1.通过阅读资料扩充学生的知  2.以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论  3.针对课前案例分析和思考题  4.学生分组自编小品进行情景模拟演示 | 3 |
| 6 | 旅游从业  员工的心理 | 1.了解心理健康标准  2.学会对待生活中的挫折  3.培养自信心，提高学生的心理健康水平 | 1.进行心理测试  2.以讨论话题鼓励并组织学进行小组讨论 3.针对课前案例分析展开课堂讨论 | 3 |
| 7 | 旅游管理  心理 | 1.了解旅游管理者的心理、旅游管理模式及优秀旅游管理者的能力要求心理  2.掌握调动员工积极性的方法 | 1.通过阅读资料扩充学生的知识面  2.针对课前案例分析展开课堂讨论  3.搜集图片和视频增加学生的感性认识 | 3 |
| 8 | 如何让对旅游者鉴貌辨色 | 1.掌握感觉和知觉的概念  2.理解感觉与知觉的一般规律及其应用  3.了解人际知觉的特点、良好展开课堂讨论  4.掌握对旅游者进行鉴貌辨色 | 1.通过阅读资料扩充学生的知识面  2.以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论  3.针对课前案例分析和思考题展开课堂讨论 | 3 |
| 9 | 良好旅游服务心理素质的培养 | 1.掌握注意记忆思维情感及意志等心理概念  2.了解以上各种心理活动并掌握自我控制的方法 | 1.通过阅读资料扩充学生的知识面  2.以讨论话题鼓励组织学生进行小组讨论  3.针对课前案例分析展开课堂讨论 | 4 |
| 10 | 旅游者的  投诉心理 | 1.了解旅游者投诉的原因  2.理解旅游者投诉的一般心理  3.掌握处理旅游者投标的原则 | 1.通过阅读资料扩充学生的知识面  2.针对课前案例分析展开课堂讨论  3.学生分组自编小品进行情景模拟演示 | 3 |
| 11 | 旅游者心理与旅游设施 | 1.了解旅游者的感知觉与旅游设施的关系  2.了解旅游者的注意、兴趣、想象作用与旅游设施的关系  3.了解如何根据旅游者心理合理安排和建设各种旅游设施 | 1.通过阅读资料扩充学生的知识面  2.针对课前案例分析展开课堂讨论 | 2 |

（六）实施建议

1.教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、40%、30%。

3.教学实施与保障

（1）利用多媒体教室、多媒体资料、设备进行教学

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

导游基础知识课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，也是全国导游员资格考试的必考课程。本课程主要为旅行社培养各部门基层人员，尤其是适应地方旅游市场需求的导游应具备的相关知识与能力而开设的。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、民俗等基础知识，主要任务是提高学生的思想政治素养、创新能力和就业能力，使学生能够形成符合导游服务、讲解服务等基层工作岗位的职业素养和职业能力，并能够为专业实习和职业资格证考试打下良好的基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握从事旅游相关工作岗位所需的全国导游基础知识；（2）具备较为深厚的文化底蕴，形成良好的文化素养；

（3）为从事相关岗位工作打下坚实的知识基础。

3.能力目标

（1）具备将所学的旅游基础知识应用到工作实践中，形成规范的旅游服务岗位操作技能和服务技能；

（2）具备学以致用、理论联系实际的能力；

（3）具备旅游职业服务能力和创新、创业能力；

（4）具备运用所学知识进行实地导游讲解的能力。

（三）参考学时

144学时

（四）课程学分

8学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 中国共产党党史 | 1.中国共产党的发展历程  2.中国共产党历史上的重大事件  3.中国共产党的成功经验 | 1．进行导游服务知识竞赛  2．分组进行社会调研，形成小组观点，选派代表在课堂上做展示发言 | 6 |
| 2 | 中国旅游业发展概况 | 1.中国旅游业发展历程  2.中国旅游三大市场  3.旅游日与世界旅游组织 | 分组讨论  1.你心目中的导游员  2.合格导游员是怎样的  3.导游职业道德和职业精神与其他服务行业有什么不同 | 12 |
| 3 | 中国历史文化 | 1.中国历史概述  2.中国古代文化和哲学  3.中国古代科学技术  4.中国古代历史文化常识 | 1．出示不同图片，认识区分不同的概念  2．设置政务接待情景，分组模拟，通过学生自评、小组互评、教师点评，使学生掌握相关知识要点  3．学生分析案例，找出错误之处，明确正确的做法，加深印象 | 16 |
| 4 | 中国古代建筑 | 1.中国古代建筑文化概述  2.宫殿与坛庙  3.古城、古镇、古村与古长城  4.陵墓  5.古楼阁、古石桥和古塔 | 1．出示不同案例，由学生分析旅游日程和计划发生变化时的处理措施，并进一步区分巩固  2．各小组设计本地二日游行程并进行模拟操作 | 16 |
| 5 | 中国古典园林 | 1.中国古典园林概述  2.中国古典园林的构成要素与造园艺术  3.中国古典园林构景手法  4.中国著名古典园林 | 1．分析案例，学会处理导游团队间的关系  4．各组设计三日游行程，进行全陪导游服务模拟训练 | 16 |
| 6 | 中国民族民俗 | 1.中国民族民俗概述  2.汉族  3.北方部分少数民族  4.西南部分少数民族  5.南方部分少数民族 | 1．课前布置预习作业，让学生搜集护照、签证、通行证等样本，分组介绍内容  2．教师出示国际旅游路线，组织学生进行领队服务模拟训练  3．播放视频，熟悉出入境的程序 | 10 |
| 7 | 中国四大宗教 | 1.中国四大宗教概述  2.佛教  3.道教  4.基督教  5.伊斯兰教 | 1．各组自选景区进行模拟导游，拍成视频，上传班级网站  2．选择市区一处博物馆，进行实地讲解 | 16 |
| 8 | 中国饮食文化 | 1.中国主要菜系  2.特色风味菜  3.名茶与名酒 | 1．出示不同的案例，区分散客旅游服务的类型  2．设置情景，完成接待两名美国游客的中国之行，感受散客与团队接待工作的异同 | 10 |
| 9 | 中国风物特产 | 1.陶瓷器  2.四大刺绣  3.漆器、玉器  4.国文房四宝、年画、剪纸和风筝 | 1．小组分别编制漏接、空接、错接的案例，区分三个概念的差异，交换案例解决问题  2．出示案例，学生分析解决日程变更问题 | 12 |
| 10 | 中国旅游景观 | 1.山地旅游景观  2.水体旅游景观  3.气象、气候和天象旅游景观  4.动植物旅游景观 | 1．教师搜集优秀导游员带团技能，与学生共享典型案例，引导学生谈感受  2．分析案例，总结重点游客的接待技巧  3．举办班级摄影比赛，实训摄影技巧 | 6 |
| 11 | 中国旅游诗词、楹联、游记 | 1.汉字的起源与演变规律  2.诗词格律及楹联常识  3.旅游诗词名篇选读  4.旅游名联选读 | 1．教师引导各小组自拟定一份提高个人讲解水平的计划，并确定需要完成的任务  2．教师搜集正反面案例进行教学  3．教师设定题目，鼓励学生自创导游词，进行模拟导游竞赛 | 8 |
| 12 | 中国港澳台地区和主要客源国概况 | 1.中国香港、澳门、台湾地区概况  2.亚洲主要客源国概况  3.欧洲主要客源国概况  4.美洲主要客源国概况  5.大洋洲和非洲主要客源国概况 | 1．组织导游相关知识竞赛以赛促学  2．设置出国旅游的情境，综合考查学生出入境、货币、保险、时差、温度换算、度量衡换算等知识  3．每组选择一种常见疾病，进行实地救治 | 8 |
| 13 | 中国港澳台地区和主要客源国概况 | 1.中国香港、澳门、台湾地区概况  2.亚洲主要客源国概况  3.欧洲主要客源国概况  4.美洲主要客源国概况  5.大洋洲和非洲主要客源国概况 | 教师设定题目，鼓励学生自创导游词，进行模拟导游竞赛 | 8 |

（六）实施建议

1.教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

（1）举办模拟导游竞赛及专家讲座、座谈。利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）根据导游基础知识课程特点，教材应体现以就业为导向，强调与岗位职业能力相吻合，内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

导游实务课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，也是全国导游员资格考试的必考课程之一。通过本课程的学习，使学生掌握导游服务的基本程序和基本技能，具备一名合格导游员的基本服务能力，具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力，培养学生的职业意识和职业道德，提高学生的综合素质与职业能力，增强学生适应职业变化的能力，为学生职业生涯的发展奠定基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解旅游业的历史及现状，导游在旅游业中的地位与作用；

（2）掌握导游工作的基本程序；

（3）掌握导游工作的相关技能要求。

3.能力目标

（1）具备地方陪同导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力；

（2）具备全程陪同导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力；

（3）具备领队所需服务程序和服务技能、技巧的能力；

（4）具备景区景点导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力；

（5）具备及时解决带团过程中常见问题、事故以及满足旅游者的个性要求的能力。

（三）参考学时

126学时

（四）课程学分

7学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考  课时 |
| 1 | 导游服务 | 1．了解导游的产生与发展、世界与中国导游服务的发展  2．理解导游服务的地位与作用  3．掌握导游服务类型和范围、导游服务的性质和特点 | 1．进行导游服务知识竞赛  2．分组进行社会调研，形成小组观点，选派代表在课堂上做展示发言 | 6 |
| 2 | 导游员 | 1．掌握导游员的定义、类型和职责  2．掌握导游员的培训与考核知识 | 分组讨论  （1）你心目中的导游员  （2）合格导游员是怎样的  （3）导游职业道德和职业精神与其他服务行业有什么不同 | 6 |
| 3 | 导游服务  礼仪修养 | 1．了解国际礼宾通则、导游服务礼仪基本要求以及政务接待礼仪的重要性  2．熟悉导游接待礼仪、政务接待过程中的注意事项  3．掌握礼仪的内涵、导游服务礼仪的概念以及政务接待礼仪规范 | 1．出示不同服务礼仪图片进行认识和区分  2．设置政务接待情景，分组模拟，通过学生自评、小组互评、教师点评，使学生掌握相关知识要点  3．学生分析案例，找出错误之处，明确正确的做法，加深印象 | 6 |
| 4 | 地陪导游  服务程序  与标准 | 1．了解地陪导游工作中的各种小技巧  2．熟悉参观游览时游客特殊要求、导游员对旅游日程合计换变更、游客要求探视亲友等问题的处理方法  3．掌握地陪导游服务各阶段的工作程序 | 1．教师搜集相关接待计划书、旅游合同等相关样本进行展示，加深学生的直观印象  2．将课堂假定为旅游车，分组模拟致欢迎词、途中导游讲解  3．选定一家五星级酒店，配合PPT，由学生模拟进行入店服务  4．出示不同案例，由学生分析旅游日程和计划发生变化时的处理措施，并进一步区分巩固  5．各小组设计本地二日游行程并进行模拟操作 | 8 |
| 5 | 全陪导游  服务程序  与标准 | 1．了解全陪工作中的各种小技巧  2．熟悉全陪提供超常服务，与游客建立伙伴关系的方法  3．掌握全陪导游服务各阶段的工作程序 | 1．播放全陪致欢迎词的视频，学生代表模拟讲解  2．各组设计三日游行程，进行全陪导游服务模拟训练 | 6 |
| 6 | 出境领队  服务程序  与标准 | 1．了解出境领队工作中的各种小技巧  2．熟悉各种出入境表格的填写方法  3．掌握出境领队服务各阶段的工作程序 | 1．课前布置预习作业，让学生搜集护照、签证、通行证等样本，分组介绍内容  2．教师出示国际旅游路线，组织学生进行领队服务模拟训练 | 10 |
| 7 | 景区导游员实务 | 1．了解景区导游员的送别服务与总结工作  2．掌握景区导游员的服务准备、导游服务工作 | 1．各组自选景区进行模拟导游，拍成视频，上传班级网站  2．选择市区一处博物馆，进行实地讲解 | 8 |
| 8 | 散客导游员实务 | 1．了解交通票据代售程序、门市接待服务程序  2．了解散客导游服务的特点以及散客接待中的小技巧  3．熟悉散客旅游的特点、散客旅游服务的内容  4．掌握散客旅游的概念、散客导游服务的类型以及散客导游服务各阶段的服务程序 | 1．学生搜集材料，撰写散客旅游发展趋势的论文，小组交流  2．出示不同的案例，区分散客旅游服务的类型  3．设置情景，完成接待两名美国游客的中国之行，感受散客与团队接待工作的异同 | 12 |
| 9 | 常见问题和事故的预防与处理 | 1．了解自然灾害的类型  2．熟悉自然灾害、人为灾害的概念  3．熟悉漏接、空接和错接事故，误机（车、船）事故，旅游安全事故，游客遗失证件、钱物和行李事故的防范措施  4．掌握漏接、空接和错接事故，误机（车、船）事故，旅游安全事故，游客遗失证件、钱物和行李事故处理方法  5．掌握地震、海啸等重大自然灾害，重大传染疾病、政治动乱与战争、绑架等重大人为灾害的应对措施 | 1．小组分别编制漏接、空接、错接的案例，区分三个概念的差异，交换案例解决问题  2．出示案例，学生分析解决日程变更问题  3．搜集旅游安全事故的材料和优秀导游员事例，举行一场“旅游安全在我心”的演讲比赛，树立“安全第一”的意识  4．以汶川地震为背景，模拟实践重大自然灾害事故的处理 | 12 |
| 10 | 导游员的  带团技能 | 1．了解树立良好形象的途径、导游员与旅游接待单位的协作方法  2．了解对残疾人旅游团的接待技巧  3．熟悉了解游客的方法和技巧、导游员与司机的协作方法以及对宗教旅游团的接待技巧  4．掌握导游员的带团服务基本要领以及导游员与领队、全陪的协作方法  5．掌握对少年儿童、老龄游客的接待技巧  6．掌握常用数码摄影技巧和技法 | 1．教师搜集优秀导游员带团技能，与学生共享典型案例，引导学生谈感受  2．分析案例，总结重点游客的接待技巧  3．举办班级摄影比赛，实训摄影技巧 | 12 |
| 11 | 导游的语言与讲解技巧 | 1．了解克服不良口语习惯的方法、态势语言的相关知识和导游词的分类  2．熟悉导游语言的基本要求、口头语言的表达形式以及导游词的基本结构  3．掌握导游语言的概念、口头语言的表达要领以及态势导游语言的运用技巧  4．掌握导游交际语言、导游讲解常用方法的应用技巧  5．掌握导游词创作的基本要求 | 1．教师引导各小组自拟定一份提高个人讲解水平的计划，并确定需要完成的任务  2．播放导游大赛中获奖的优秀导游员讲解片段，感受导游语言的魅力和讲解的技巧  3．教师搜集正反面案例进行教学  4．教师设定题目，鼓励学生自创导游词，进行模拟导游竞赛 | 16 |
| 12 | 导游服务相关知识 | 1．了解国际运输与列车的种类知识、保险知识、和邮电通讯知识  2．熟悉航班、公路、水路知识和外汇知识  3．熟悉国际时差、温度换算、度量衡换算知识  4．掌握国内航空运输机票、高速铁路、火车票知识  5．掌握边防检查、海关检查、卫生检疫、安全检查知识  6．掌握信用卡知识、旅游常见疾病和急症的防治知识 | 1．组织导游相关知识的竞赛，以赛促学  2．设置出国旅游的情境，综合考查学生出入境、货币、保险、时差、温度换算、度量衡换算等知识  3．每组选择一种常见疾病，进行实地救治 | 16 |

（六）实施建议

1.教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

(1)举办模拟导游竞赛及专家讲座、座谈。利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2)根据导游实务课程特点，教材应体现以就业为导向，强调与岗位职业能力相吻合，内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅行社计调实务课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，是学生从事计调岗位工作应掌握的必须课程，也是旅行社计调工作工作人员必须要学习和掌握的集知识性、技能性为一体的课程。其任务是使学生从整体上初步认识计调业务的流程和操作规范，具备从事旅行社计调工作所需的职业能力和创新能力，为日后从事旅行社计调工作奠定基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解前台收客的基本流程、服务礼仪；

（2）掌握订房、订车、订餐、订票等采购常识；

（3）掌握地接业务、组团安排的基本程序；

（4）掌握服务规程，对团队运作全过程进行跟踪服务；

（5）理解突发事件处理流程；

（6）掌握团队结算分类、程序和方法。

3.能力目标

（1）具备能旅游市场的洞察能力；

（2）具备与旅游相关企业进行产品信息沟通的能力；

（3）具备与同行业建立旅游产品供应关系网，进行采购和谈价的能力；

（4）具备协助业务人员进行谈团和团队计划操作能力；

（5）具备进行团队计划的编制、接收、发送、确认、更改、归档的能力；

（6）具备对旅游行程进行管理（导游管理、内部计价、对外报价、团队核算、客户反馈、团队统计）的能力。

（三）参考学时

36学时

（四）课程学分

2学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 认识计调 | 1．了解计调工作的定义、机构设置、岗位职责  2．掌握计调工作的要求 | 1．观看操作流程视频 | 4 |
| 2 | 国内组团计调操作流程 | 1．熟悉产品设计的流程和原则、行程制定的内容、流程和原则、发团业务的主要工作流程  2．掌握旅行社产品的定价流程，目标及策略 | 2．利用实训教室开展课堂模拟训练或者实地走访旅行社参观 | 8 |
| 3 | 国内接待计调操作流程 | 1．熟悉计价的构成要素  2．掌握接待社报价的方式，地接社报价注意的事项，接团业务的主要工作流程 | 观看操作流程视频 | 6 |
| 4 | 出入境计调操作  流程 | 掌握出、入境计调的操作流程及注意事项 | 利用实训教室开展课堂模拟训练或者实地走访旅行社参观 | 6 |
| 5 | 计调采购工作流程 | 1．了解旅行社间的协作关系  2．熟悉采购合同的内容  3．掌握计调采购工作流程 | 通过案例的导入和讨论分析引发学生兴趣，加深学生对知识的掌握 | 6 |
| 6 | 计调工作必备知识 | 了解旅游活动六大要素的基本知识（包括标准团餐、星级饭店、旅游交通、旅游景点） | 2利用实训教室开展课堂模拟训练或者实地走访旅行社参观 | 6 |

（六）实施建议

1.教学方法

本门课程注重结合一些具体的案例，使学生更容易理解和掌握各种基础理论，达到深入浅出的效果。在教学过程中，充分运用教材中设计的各种工作任务场景，学生分组合作探究，学生提问与教师解答、指导有机结合，创设工作情境，加大实践操作的力度，通过大量直观式、互动式、参与式的教学方法创造性地开展教学活动，使教学具有更多的活力和更大的效力。与此同时，教学过程中教师应积极引导学生提升职业素养，加强职业道德观的培养，培养学生沟通与合作的能力。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2)教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游政策法规课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务管理专业的一门专业核心课程，也是导游资格考试的考试科目。通过学习，学生不仅能够了解和掌握我国的旅游法及相关的旅游政策法规知识，而且能够自觉规范自己的言行，认真履行职责，并能够运用相关法律法规知识对旅游接待中出现的问题和投诉进行正确处理，从而提高独立分析问题和解决问题的能力，使学生具有诚信、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，提升职业形象。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解我国和山东省的旅游政策知识及旅游法和其他旅游法律法规的宗旨、适用范围；

（2）熟悉旅游法及其他旅游法律法规的主要内容；

（3）掌握旅游法及其他旅游法律法规的基本知识和法律责任。

3.能力目标

（1）具备在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力；

（2）具备运用旅游法及相关的旅游法律法规知识正确处理和分析解决问题的能力；

（3）具备处理旅游投诉的能力；

（4）具备运用所学知识签订旅游合同的能力。

（三）参考学时

108学时

（四）课程学分

6学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 我国旅游业发展现状及发展战略 | 1.了解我国改革开放以来旅游业发展取得的成就和当前旅游业面临的形势及发展经验  2．掌握“十二五”时期我国旅游业发展的指导思想、总体思路、主要目标和加快发展旅游业的指导思想、基本原则、发展目标和主要任务 | 1.播放视频，感受我国旅游业的飞速发展  2．小组讨论作为一个未来的旅游从业者应该怎么做？并交流分享 | 6 |
| 2 | 山东旅游业发展现状及发展战略 | 1.了解山东旅游业发展取得的成就和当前面临的形势及山东旅游休闲汇等大型活动  2．掌握“十二五”时期山东旅游业发展的指导思想、总体思路、发展目标和进一步加快旅游业发展的总体要求、基本原则、目标任务和具体措施 | 1.播放视频，感受山东旅游业的飞速发展  2．围绕“山东旅游贺年会和休闲汇”活动，为本地区设计一个特色旅游活动，并交流分享 | 6 |
| 3 | 旅游法 | 1.了解国家发展旅游业的原则和各部门职责，旅游发展规划的编制要求，旅游交通、住宿等服务的履行要求  2．知晓旅游者的权利，旅游资源利用原则和监督措施，旅行社的经营规范，旅游监督管理机制  3．掌握旅游法的立法宗旨和适用范围，旅游者和经营者的义务，导游、领队管理规定，包价旅游合同，旅游纠纷的处理及相关法律责任 | 1.分析案例，掌握旅游法的知识  2.举办一次班级辩论赛，谈旅游法的出台对导游的影响是利大于弊还是弊大于利 | 9 |
| 4 | 合同法律  制度 | 1.了解合同法、合同、旅游合同的内涵，旅游合同变更及转让的含义，合同的履行原则  2．掌握合同订立的程序，合同的内容、效力、违约责任的特征、承担与免除 | 以小组为单位设计一份旅游合同，并模拟操作旅游合同的签订过程 | 7 |
| 5 | 旅行社管理法规制度 | 1.了解旅行社的概念及其业务经营范围、旅行社的设立条件  2．熟悉旅行社的设立程序  3．掌握旅行社的经营规则和旅行社质量保证金制度 | 模拟申请成立旅行社 | 11 |
| 6 | 导游人员  管理法规  制度 | 1.了解导游员的概念与分类  2．熟悉导游员的权利和义务  3．掌握导游人员计分管理制度、年审制度、等级考核制度、资格考试制度及相关法律责任 | 1.分析案例，使学生理解和掌握导游人员的法律责任  2.以小组为单位到周边景点观察导游在带团过程中是否有违规的现象，并列举出违背了哪一条，应承担什么责任 | 7 |
| 7 | 旅游安全  与保险制度 | 1.了解旅游安全管理机构的职责、外国人在华死亡的处理程序  2．掌握旅游安全管理的方针和制定旅游突发事件应急预案的基本原则，旅游保险的特点、要素，旅行社责任保险范围 | 1.播放旅游安全事故的视频，引导学生讨论处理办法  2.模拟演练作为一名导游，如何处理在带团过程中发生的旅游安全事故应，写出处理程序 | 8 |
| 8 | 旅游出入境  管理制度 | 1.了解中国公民出入境和外国人入出境的主要证件及办理程序  2．熟悉护照、签证、居留证的分类，有效期及其相关管理规定  3．掌握相关的法律责任 | 分成小组模拟操作护照、签证、居留证的办理程序 | 6 |
| 9 | 旅游交通管理法律制度 | 1.了解航空运输企业的经营准则，铁路运输企业的基本义务  2．熟悉我国民用航空的禁运规定、客票及行李票的规定、铁路运输合同、铁路旅客及行李包裹运输规程  3．掌握国内、国际航空运输承运人、铁路运输企业赔偿责任限额的规定 | 1．通过案例引导学生掌握关于航空和铁路的禁运规定  2．制作表格，比较国内、国际航空运输承运人、铁路运输企业赔偿责任限额的不同 | 7 |
| 10 | 旅游饭店管理法规制度 | 1.了解旅游饭店治安管理制度的主要内容，食品安全的基本要求  2．掌握饭店的权利与义务及星级饭店评定的方法、复核与处理制度 | 1．访问本地区一家星级饭店，了解其安全管理制度  2．为班级设计一份紧急情况下的撤离方案 | 8 |
| 11 | 旅游资源管理法律规定 | 1.了解风景名胜区规划程序，文物的保护迁移、修缮、出境等程序；旅游景区的评定程序  2．熟悉风景名胜区、文物、旅游景区的保护原则和方针  3．掌握风景名胜区、自然保护区、文物的分类、规划、管理和法律责任 | 1．播放视频，欣赏著名风景名区和自然保护区风光特色  2．收集著名景点被毁坏的图片，引导学生讨论环境保护的重要性 | 12 |
| 12 | 消费者权益保护法律制度 | 1.了解消费者的概念  2．熟悉消费者投诉的主体，旅游投诉的条件、范围和程序  3．掌握消费者的权利，经营者的义务和法律责任，如何保护消费者权益 | 1．写一份旅游投诉书，按流程模拟操作旅游投诉的程序  2．策划一个3．15消费者权益保护的主题活动 | 11 |
| 13 | 山东省旅游法规制度 | 1.了解《山东省旅游条例》的宗旨和适用范围，编制发展旅游规划的要求及旅游者的权利和义务  2．熟悉各项鼓励政策，旅游经营者的权利和争议解决途径及旅游投诉规定  3．掌握发展旅游业的方针和旅游资源开发原则，旅游经营者的主要义务，门票价格的管理规定及相关法律责任 | 1．播放视频，感受山东旅游业的飞速发展  2．通过案例引导学生掌握山东省旅游法规制度的内容 | 10 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）案例教学和情境教学

根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、情景表演、模拟程序等多种教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。讲授每一章的法律知识时，尽可能以最新发生的实际案例开篇，基本概念、难点、疑点等以案例引出，争议与纠纷的处理以案例或情境结尾。使学生通过学习，一方面增加学习兴趣，另—方面激发实践意识，使学生自觉遵法、守法、依法经营。

（2）合作探究和讨论式教学

将每节课程内容分为重点讲授和学生自学与合作探究两种形式，一般老师只讲其中的主要问题，其余内容交由学生自学，小组讨论，合作探究去解决。

（3）重视社会实践

在教学设计中，结合学生的实际问题和社会热点问题，有针对性地设计实践环节，如开展社会调查、组织辩论赛、组织参观考察、聆听专题报告、模拟程序等，使学生在生动、活泼、积极的环境下自觉掌握理论知识。安排学生在双休日，节假日等课余时间，送法进社区，特别是旅游景区、车站等游客较多的场所，为游客、居民提供法律宣传、咨询等服务，培养学生的服务意识和助人为乐的品质。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行教学。

（2）利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

（2）教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

（4）根据旅游政策法规课程特点，教材应具备一定的典型活动，设计的内容主题突出，具有可操作性，以提高学生的学习兴趣，提升学生的综合素质。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材

模拟导游课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，按照导游工作任务由单一到复杂的原则，以导游服务工作为载体设置教学任务。通过学习，使学生掌握导游服务讲解服务、地方陪同导游服务、全程陪同导游服务以及出境导游领队服务等导游知识与实践技能，其教学主要任务在于让学生了解和熟悉山东概况及全国各地市主要旅游资源的相关知识，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作的职业能力。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解我国各省概况；

（2）熟悉和掌握全国及山东各地市主要旅游资源；

（3）熟悉导游服务程序和服务规范；

（4）掌握导游文化基础知识。

3.能力目标

（1）具备导游带团讲解和服务的能力；

（2）具备食用、住、行、游、购、娱等综合规范服务能力；

（3）具备带团过程中常见问题和突发事件处理的能力；

（4）具备采集、处理、使用旅游信息的能力。

（三）参考学时

216学时

（四）课程学分

12学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | “泉水名都”济南 | 1.了解济南概况  2.熟悉济南主要旅游资源  3.掌握济南著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生直观认识  2.播放导游大赛中获奖的优秀导游员讲解片段，感受导演讲解的魅力  3.分组自选介绍一位济南名人，拍成视频，上传班级网站 | 8 |
| 2 | “海滨胜地  度假天堂”青岛 | 1.了解青岛概况  2.熟悉青岛主要旅游资源  3.掌握青岛著名景区景点的讲解 | 1.观看视频，谈感受  2.观看优秀导游员进行示范讲解的视频，学生进行模拟导游 | 8 |
| 3 | “齐国故都、陶瓷名城”  淄博 | 1.了解淄博概况  2.熟悉淄博主要旅游资源  3.掌握淄博著名景区景点的讲解 | 1.设计一条“齐文化之旅”的旅游线路，进行课前演讲  2.选择一处旅游景点，实地进行模拟导游讲解 | 4 |
| 4 | “鲁北田园”  德州 | 1.了解德州概况  2.熟悉德州主要旅游资源  3.掌握德州著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生直观认识  2.选择一处旅游景点，学生进行模拟导游讲解 | 4 |
| 5 | “山海仙境，葡萄酒城”烟台 | 1.了解烟台概况  2.熟悉烟台主要旅游资源  3.掌握烟台著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生直观认识  2.选择一处旅游景点，进行模拟导游讲解 | 4 |
| 6 | “风筝之都”  潍坊 | 1.了解潍坊概况  2.熟悉潍坊主要旅游资源  3.掌握潍坊著名景区景点的讲解 | 1.参观潍坊风筝博物馆，了解民族文化的精髓  2.设计一条潍坊民俗旅游的线路，分享交流，弘扬民族文化 | 6 |
| 7 | “孔孟之乡、运河古都”济宁 | 1.了解济宁概况  2.熟悉济宁主要旅游资源  3.掌握济宁著名景区景点的讲解 | 1.观看视频，感受优秀导游员的讲解魅力  2.选择一处景点，进行模拟导游讲解  3.各组设计一条孔子故里游线路，进行分享交流 | 6 |
| 8 | 五岳之首、天下  泰安 | 1.了解泰安概况  2.熟悉泰安主要旅游资源  3.掌握泰安著名景区景点的讲解 | 1.欣赏泰山旅游风光，感受泰山的雄伟  2.各组设计一个“泰山两日游”行程，进行模拟导游 | 6 |
| 9 | “东方神韵、红色风情”临沂 | 1.了解临沂概况  2.熟悉临沂主要旅游资源  3.掌握临沂著名景区景点的讲解 | 1.播放视频，感受沂蒙自然风光  2.设计一条红色旅游线路并说明设计的理由 | 4 |
| 10 | “石油之城”  东营 | 1.了解东营概况  2.熟悉东营主要旅游资源  3.掌握东营著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，感受魅力  2.以“黄河生态旅游区的生态保护”为主题进行PPT设计比赛，并上传班级网站进行分享 | 2 |
| 11 | “人居圣地”  威海 | 1.了解威海概况  2.熟悉威海主要旅游资源  3.掌握威海著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生直观认识  2.播放视频，学生代表模拟讲解  3.利用节假期或周末到周边景点进行义务导游 | 4 |
| 12 | “孙武故里”  滨州 | 1.了解滨州概况  2.熟悉滨州主要旅游资源  3.掌握滨州著名景区景点的讲解 | 1.学生搜集图片和资料，制作图集和资源库  2.学生进行模拟导游 | 2 |
| 13 | “江北水乡、榴城荷都”枣庄 | 1.了解枣庄概况  2.熟悉枣庄主要旅游资源  3.掌握枣庄著名景区景点的讲解 | 1.观看视频，感受优秀导游员的讲解魅力，学生进行模拟讲解  2.以“当地风物特产”为主题制作PPT分享交流 | 2 |
| 14 | “阳光之都”  日照 | 1.了解日照概况  2.熟悉日照主要旅游资源  3.掌握日照著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生直观认识  2.选择一处景点，实地进行模拟导游  3.举行一次景点知识竞赛，加深对景点知识的掌握 | 2 |
| 15 | “江北水城”  聊城 | 1.了解聊城概况  2.熟悉聊城主要旅游资源  3.掌握聊城著名景区景点的讲解 | 1.欣赏旅游宣传片，产生初步直观认识  2.设计一条本地的旅游线路，进行分享交流 | 2 |
| 16 | “牡丹之乡”菏泽 | 1.了解菏泽概况  2.熟悉菏泽主要旅游资源  3.掌握菏泽著名景区景点的讲解 | 以参观“菏泽牡丹”为主题，以小学生为服务对象编写一份导游词 | 2 |
| 17 | 新兴旅游项目 | 1.了解高尔夫、温泉、滑雪旅游的含义  2.掌握高尔夫、温泉、滑雪旅游的主要内容 | 组织一次当地新兴旅游项目一日游，聘请当地优秀导游指导，让学生轮流进行角色互换训练 | 4 |
| 18 | 导游程序 | 1. 要求系统掌握带团的整个程序，包括从接到旅行社下达的任务起，到送走旅游团并做好善后工作为止。  2. 掌握每一环节的具体要求，并加以模拟操练。  3.对设定的范例加以分析掌握，并重视对特殊情况下学生应变能力和解决问题能力的培养。 | 设计一条本地的旅游线路，进行分享交流，模拟带团 | 12 |
| 19 | 自然景观导游 | 1. 了解不同类型的自然景观的特点及作用。  2. 掌握各类自然景观之间的相同点和不同点。  3. 对设定的范例加以分析掌握，并注重学生语言能力和讲解技巧及风格的培养。  4. 懂得鉴赏不同的自然景观，并能把这种愉悦之情传达给旅游者。 | 1.欣赏旅游宣传片，产生初步直观认识  2.设计一条本地的旅游线路，进行分享交流，模拟讲解 | 12 |
| 20 | 人文景观导游 | 1. 了解不同人文景观的历史和宗教背景。  2. 掌握各类人文景观的特点及作用。  3. 懂得鉴赏不同的人文景观，并能把这种愉悦之情传达给旅游者。 | 1.欣赏旅游宣传片，产生初步直观认识  2.设计一条本地的旅游线路，进行分享交流，模拟带团 | 12 |

（六）实施建议

1.教学方法

（1）任务驱动教学法

根据教学内容进行旅游任务设计，学生是主体，教师是指导者。重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取理论与实践相结合的教学模式。

（2）情境教学法

采用“教、学、练、”一体化的教学手段，结合课程内容和学生特点，创设情境，灵活运用模拟导游等多种教学方法，引导学生积极参与、乐于实践，提高教学效果。

（3）社会实践教学法

在日常的教学设计中要把课堂模拟和景区实战演练相结合，增强学生的实际应用能力。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

(1)配备设备齐全的模拟导游室，景点沙盘、导游旗等实物教具，等使学生能够进行针对性的模拟导游演练。

（2）聘请优秀导游专家指导示范。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

（4）教材编写尽可能采取一些典型旅游活动设计，设计的内容应符合导游岗位要求，具有突出的主题和一定的趣味性、可操作性。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

客源国概况课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程。主要阐述了世界旅游客源市场的基本格局与前景，详细介绍我国主要海外客源国的基本情况。通过对本课程的学习，使学生了解世界旅游客源市场的现状和发展趋势，掌握我国主要海外客源地的地理概况、人文历史、政治经济、民族民俗等基本情况，学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，培养学生的综合职业素养，为今后拓展海外旅游客源市场和提供优质的旅游服务奠定基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解世界旅游业发展趋势、世界旅游市场格局及其发展前景；

（2）了解中国旅游业的概况和中国海外客源市场现状、特点以及开发前景；

（3）掌握中国港、澳、台地区的基本情况；

（4）掌握东亚及太平洋旅游区主要客源地的基本情况；

（5）掌握欧洲旅游区主要客源地的基本情况；

（6）掌握美洲旅游区主要客源地的基本情况；

（7）掌握南亚旅游区主要客源地的基本情况；

（8）掌握中东旅游区主要客源地的基本情况。

3.能力目标

（1）具备正确分析各主要客源地游客的旅游需求的能力；

（2）具备能熟练地说出主要客源地的基本情况和主要旅游景点的能力；

（3）具备为主要客源地游客提供优质服务的能力；

（4）具备开拓中国旅游客源市场的基本能力；

（5）具备处理国际旅游市场问题的基本能力。

（三）参考学时

54学时

（四）课程学分

3学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 绪论 | 1.了解世界旅游业发展趋势、全球六个旅游区及概况、世界旅游市场格局及发展前景  2.了解中国旅游业的概况和海外客源市场现状  3.掌握中国海外客源市场的特点及开发前景 | 1.观看视频，了解世界旅游发展形势  2．阅读资料，了解中国海外客源市场 | 2 |
| 2 | 中国港、  澳、台地区 | 1.掌握香港特别行政区的地区概况、民俗禁忌、出游偏好、主要景区景点  2.掌握澳门特别行政区的地区概况、民俗禁忌、出游偏好、主要景区景点  3．掌握台湾省的地区概况、民俗禁忌、出游偏好、主要景区景点 | 1.播放视频，欣赏不同地区的旅游风光特色  2．由出游的学生谈“我眼中的香港（澳门、台湾）”  3．搜集图片和资料，分组制作香港、澳门、台湾地区的图集和资源库 | 8 |
| 3 | 东亚及  太平洋  旅游区 | 1.掌握日本、韩国的国家概况、旅游资源和景点、对外政策及中日、中韩关系  2.掌握新加坡、泰国、马来西亚的国家概况、旅游资源、旅游景点、对外政策和与中国的关系  3.掌握澳大利亚的国家概况、旅游业概况、对外政策和中澳关系 | 1.设置情景，模拟出团说明会，强调注意事项  2.根据所学知识，设计一条境外目的地的旅游线路  3.播放视频，欣赏不同国家的旅游风光特色 | 10 |
| 4 | 欧洲旅游区 | 1.掌握英国、德国、法国、俄罗斯等国家概况、旅游资源和景点、旅游业的历史和现状、对外政策和与中国的关系  2.掌握瑞士、瑞典、挪威的国家概况、人文习俗以及旅游业发展和对华关系的概况 | 1.欣赏出国旅游目的地宣传片，产生初步直观认识  2.分小组制作PPT，进行相关国家的模拟讲解  3．撰写“关于中俄关系对两国旅游业发展影响”的论文 | 10 |
| 5 | 美洲旅游区 | 1.中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇  2.游客购物的情景对话和用语 | 1.介绍一种中国特色的手工艺品  2.购物情景对话 | 8 |
| 6 | 南亚旅游区 | 掌握印度的国家概况、旅游资源和景点、旅游业现状、旅游设施和旅游项目、对外政策和中印关系 | 1.模拟讲解“我眼中的印度”  2.分析案例，掌握相关知识 | 8 |
| 7 | 中东旅游区 | 掌握埃及的国家概况、旅游资源和景点、旅游业现状、旅游设施和旅游项目、对外关系和中印关系 | 1．观看视频，感受埃及的神秘之美  2．分析案例，掌握相关知识 | 8 |

（六）实施建议

1.教学方法

本门课程注重结合一些具体的案例，使学生更容易理解和掌握各种基础理论，达到深入浅出的效果。在教学过程中，充分运用教材中设计的各种工作任务场景，学生分组合作探究，学生提问与教师解答、指导有机结合，创设工作情境，加大实践操作的力度，通过大量直观式、互动式、参与式的教学方法创造性地开展教学活动，使教学具有更多的活力和更大的效力。与此同时，教学过程中教师应积极引导学生提升职业素养，加强职业道德观的培养，培养学生沟通与合作的能力。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

(1)利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2)根据客源地概况课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅行社财务常识课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程。主要以公司法、会计法、企业财务通则、企业财务制度、旅行社管理条例等法律法规为依据，利用价值形式，对旅行社经营活动的“生财、聚财、用财”之道进行系统和全面地介绍的一门课程。通过对本课程的学习，要求学生了解财务管理是旅行社管理的重要组成部分，掌握旅行社财务管理的内容、方法、原理，并能运用财务报表分析旅行社的经营情况。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）了解旅行社财务部的功能、岗位设置以及信息技术在旅行社财务管理中的运用，明确旅行社财务管理的目标、内容、环境和方法；

（2）理解旅行社利润分配管理的意义和内容，明确旅行社财务报表分析的意义及分析方法；

（3）掌握旅行社财务管理的概念、特征以及旅行社资金筹集的渠道、方法，熟悉资金成本与资本结构；

（4）掌握旅行社财务预测与计划的意义、内容和方法；

（5）掌握旅行社应收、应付款项管理的内容和方法；

（6）掌握旅行社成本费用、收入管理的内容和方法。

3.能力目标

（1）能够分析旅行社财务管理的目标和环境；

（2）能对旅行社财务预算、货币时间价值、资金成本进行编制、计算和评价；

（3）能对旅行社成本进行控制；

（4）能对旅行社利润进行分配和管理；

（5）能对财务报表进行分析与评价。

（三）参考学时

18学时

（四）课程学分

1学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 认识旅行社  财务管理 | 1.了解旅行社财务管理的概念、旅行社财务管理的基本内容  2.掌握旅行社财务管理的目标、环境 | 观看视频资料，创设情境，让学生学习感悟体会 | 2 |
| 2 | 旅行社营运  资金管理 | 1.了解旅行社筹资管理  2.掌握现金管理和应收账款管理及营运资金的筹资组合策略（债权资产的管理） | 通过分析案例，使学生掌握旅行社筹资管理以及筹资组合策略 | 4 |
| 3 | 旅行社成本  费用的管理 | 1.了解旅行社成本费用的划分标准  2.掌握旅行社成本与费用的范围、核算方法  3.掌握旅行社成本费用的管理 | 1．设置情景，根据旅游团队的行程安排，核算旅行社成本费用  2.设计“如果你是旅行社的管理者，将如何管理相应成本费用？”题目，学生以书面形式献计献策 | 4 |
| 4 | 旅行社结算  业务管理 | 1.掌握正常情况的结算业务  2.掌握特殊情况的结算业务  3.掌握结算方式和付款方式 | 通过不同案例分析，使学生掌握不同情况的结算业务，区分两者的不同之处 | 4 |
| 5 | 旅行社营业收入与利润管理 | 1.掌握旅行社营业收入管理  2.掌握旅行社利润的管理 | 选择本地的一家旅游企业，设计调查问卷，制定调查方案，完成调查报告。 | 2 |
| 6 | 旅行社财务报表与财务分析 | 1.了解旅行社财务报表  2.掌握旅行社财务分析 | 根据旅行社财务报表，分组完成旅行社财务分析报告书 | 2 |

1. 实施建议

1.教学方法

（1）充分利用现代化教学手段，采用多媒体课件、数字化教学资源等手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，帮助学生理解，从而提高学习兴趣。

（2）教师可以灵活运用案例分析、任务教学、多媒体教学法等方式，注重理论与实际应用相结合，培养学生对课程知识的综合应用能力，提高学生分析问题、解决问题的能力。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、40%、30%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）根据旅行社财务常识课程特点，教材应加入案例、图片、表格等，提高学生的学习兴趣，加深学生的职业意识，提高教材的可读性与实效性。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游摄影课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程。在本课程教学过程中，将学生的能力培养作为核心，贯彻理论联系实际、学以致用和因材施教的原则。学生通过该课程的学习，能够掌握旅游摄影的基本概念、基本原理和基本操作。学生既要从理论上懂得旅游摄影的特点、意义和作用；也要从实践上掌握相机的基本用法、旅游摄影的技术技巧和数码照片的后期加工处理技能，为今后开展旅游管理工作和旅游摄影实务打下必要的基础，也对培养学生个人创作能力和提高自身艺术修养有着重要的作用。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）全面、系统地理解照相基础理论，并通过实训课程掌握照相机的性能和用途，熟练地掌握摄影的技术技巧；

（2）学会对照片进行后期加工处理，为将来能将摄影技术运用于各个领域打下扎实的基础；

（3）了解旅游摄影的人文史地及美学等相关知识。

3.能力目标

（1）具备相机的识别、选购、保养及附件的配置的能力；

（2）具备正确指认相机的各组成部分及其功能的能力；

（3）具备根据旅游摄影的需要，正确构图和用光的能力；

（4）具备正确地进行不同题材的旅游摄影实践的能力。

（三）参考学时

18学时

（四）课程学分

1学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考  课时 |
| 1 | 认识相机 | 1、能够准备数码相机拍摄前的设置  2、能够使用数码相机拍摄照片，并在相机上设置图片质量、分辨率和白平衡和ISO | 1.用不同拍摄模式及不同焦距拍摄  2.使用程序自动曝光模式用不同分辨率（像素）拍摄，然后查看不同分辨率（像素）拍摄的照片图像质量。 | 1 |
| 2 | 数码相机工作原理与结构 | 1、能够控制曝光；  2、能够控制景深  3、掌握不同光线的特性  4、能够控制画面的影调、色彩和色调 | 1.摄影景深训练  2.摄影影调训练  3.摄影色彩训练  4.摄影拍摄角度训练 5.采用不同效果滤光镜拍摄特殊效果照片 | 3 |
| 3 | 数码相机使用 | 1、能够根据构图的原则和自身意图进行构图和取景  2、能够主动应用前景和背景  3、能够在画面中突出主体 | 活动（一）使用数码照相机在自然光条件下拍摄  1.用光圈优先模式（AV）采用不同光圈进行拍摄 2.用快门优先模式（TV）采用不同快门速度进行拍摄 3.采用不同焦距进行拍摄  4.用手动模式（M）按各自创意进行拍摄  5.用不同的内测光模式（  活动（二）构图训练 1.三分法构图  2.运用前景突出主体  3.运用虚幻的背景突出主体4.运用光线突出主体  5.运用图形突出主体 | 3 |
| 4 | 摄影基础理论实践 | 掌握人像摄影、风光摄影、人文摄影、生活摄影、旅游摄影、动植物摄影和静物摄影的技巧并完成作品。 | 活动（一） 学生拍摄作业讲评 1.学生对自己拍摄的作业进行自评  2.学生相互对拍摄的作业进行讲评  3.教师对学生拍摄的作业进行点评  4.教师选择部分国内外优秀作品组织学生观摩  活动（二） 实地拍摄 1.教师对实地拍摄提出具体要求  2.学生分组按命题要求进行拍摄 | 3 |
| 5 | 取景构图 | 1、按照实践要求使用Photoshop和光影魔术手对照片进行处理  2、使用会声会影制作视频短片和电子相册 | （一） 照片后期处理  1.曝光不足的照片矫正  2.曝光过度的照片矫正  3.偏色照片的矫正  4.多幅照片的合成  5.虚化背景活动  （二） 电子相册制作 | 3 |
| 6 | 专题摄影 | 1、能够准备数码相机拍摄前的设置  2、能够使用数码相机拍摄照片，并在相机上设置图片质量、分辨率和白平衡和ISO | 1.用不同拍摄模式及不同焦距拍摄  2.使用程序自动曝光模式用不同分辨率（像素）拍摄，然后查看不同分辨率（像素）拍摄的照片图像质量。  3.同一场景设置不同白平衡进行拍摄及用自定义的方式调整白平衡后进行拍摄  4.同一场景设置不同感光度进行拍摄  5.拍摄后的照片分别输入计算机和数码伴侣 | 3 |
| 7 | 图像后期处理 | 1、能够控制曝光；  2、能够控制景深  3、掌握不同光线的特性  4、能够控制画面的影调、色彩和色调 | 1.摄影景深训练  2.摄影影调训练  3.摄影色彩训练  4.摄影拍摄角度训练  5光源方向训练 6.采用不同效果滤光镜拍摄特殊效果照片 | 2 |

（六）实施建议

1.教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）根据旅游摄影课程特点，教材应体现以实践技能为导向，强调与岗位职业能力相吻合，内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

中国民族民俗课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中游服务与管理专业的一门专业拓展课程，主要介绍具有代表性的中外民族宗教世俗信仰、民族服饰、饮食特点，社交礼仅和传统节日。通过本课程的学习，使学生了解和认识中外民族丰富多彩的民俗现象，提高学生的旅游品位，培养学生的文化情趣和民族自豪感，增强学生对民族民俗旅游资源的认识能力和开发、挖掘能力。其主要任务是：提高学生的旅游品位，培养学生的文化情趣和民族自豪感，增强学生对民族民俗旅游资源的认识能力和开发、挖掘能力。本课程为学生从事民俗导游、旅游管理打下深厚的知识与理论基础。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握民俗与旅游主要概念、民俗旅游的基本知识、民俗旅游研究的主要理论方法；

（2）掌握中国各民族掌握服饰民俗、饮食民俗、居住民俗仪礼民俗、节日民俗、游艺民俗、宗教信仰民俗，禁忌民俗;

3.能力目标

（1）具备民俗导游能力，能够熟知和理解各类民俗事象的表现，并对此作出准确判断与分析:

（2）能利用民族民俗相关知识进行传统旅游文化产品开发，具有旅游市场拓展能力；

（3）具备研究旅游目的地旅游资源所需的收集信息、查阅资料、逻辑思维及创新的能力；

（4）能灵活运用与分析民俗的文化背景与文化内涵，能撰写个性化导游词。

（三）参考学时

18学时

（四）课程学分

1学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考课时 |
| 1 | 民族 | 1.了解民族、中华民族的起源。  2.掌握民族的概念。  3.掌握中国民族的基本情况。 | 1.出示不同图片，认识区分不同的民族  2.案例分析讨论 | 4 |
| 2 | 民俗 | 1.了解民俗的概念和形成。  2.理解民族与民俗的关系。  3.掌握民俗文化的概念和特征。 | 1.分组讨论：你所知道的节日习俗  2.出示不同图片，认识区分不同的民族习俗  3.鼓励学生唱一首传统节日的歌曲 | 4 |
| 3 | 民俗旅游 | 1.了解民俗旅游的概念和旅游对民俗风情资源的影响。  2.掌握民俗旅游的重要性。  3.掌握民俗旅游资源的开发。  4.掌握现代民俗的特点。 | 1.学生分析案例，找出错误之处，明确正确的做法，加深印象  2.学生分组讨论：如何开发民俗旅游 | 4 |
| 4 | 少数民族 | 1.掌握各民族概况。  2.掌握各民族的特色民俗和旅游特点。 | 1.教师搜集相关少数民族视频和资料，加深学生的直观印象  2.出示不同图片，认识区分不同的少数民族 | 3 |
| 5 | 礼仪民俗 | 1.了解礼仪民俗的形成。  2.掌握礼仪民俗的内容和类型。  3.掌握礼仪民俗的新变化。 | 1.教师搜集相关民族礼仪的视频和资料，激发学生兴趣  2.出示不同图片，认识区分不同的民族礼仪和民俗 | 3 |

（六）实施建议

1.教学方法

采用讲授法、问答法、情景布置教学、演示法、模拟设计法、练习法、案例分析法等多种教学方法，运用多媒体教学手段，确保学生学有所得，实现优良的教学效果，完成既定的教学目标。在条件允许的情况下，辅之以专题摄影外拍活动、拍摄创作观摩实习、对学生作品进行点评等形式，进一步拓展学生的视野，充实学习内容，深化认识，构建高起点的学习和能力培养的平台，为今后实践中的旅游摄影活动打下良好的基础。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、40%、30%。

3.教学实施与保障

（1）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游英语课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，以旅游专业知识为根底的实用型英语。通过本课程的学习培养学生旅游英语的实际运用能力，使学生了解旅游业、著名旅游景点和东西方传统文化的内容，使学生掌握旅游企业各种场景所需的专业英语知识、训练学生具备结合工作实际与涉外人员进行口头交流的能力，为进入旅游企业工作打下坚实的英语基础，增强他们的职业竞争力，培养能与国际接轨且受旅游企业欢迎的高级应用型人才。

（二）课程教学目标

1.素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2.知识目标

（1）掌握为国际游客提供旅游接待服务的专业英语知识（专业英文词汇、惯用语句等）；

（2）掌握处理旅游服务工作的基本原则与方法；

（3）了解国际游客接待的基本礼仪常识与规范等；

（4）了解旅游企业的涉外工作内容。

3.能力目标

（1）具备熟练运用所学英语知识为国际旅客提供专业服务的能力；

（2）具备正确灵活运用英语知识解决旅游服务工作中的实际问题的能力；

（三）参考学时

36学时

（四）课程学分

2学分

（五）课程内容和要求

课程内容设计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 教学活动设计建议 | 参考  课时 |
| 1 | 迎接宾客 | 1.迎接宾客的相关词汇  2.车站迎接的相关句型及情景对话  3．致欢迎词 | 1.模拟接站对话  2.撰写英文欢迎词 | 2 |
| 2 | 登记入住 | 1.饭店房间类型、服务项目及设施的相关词汇  2.办理团队入住登记手续的情景对话 | 1．服务项目及设施英语简介  2.入住登记情景模拟对话 | 4 |
| 3 | 饭店就餐 | 1.中国菜系介绍的相关词汇  2.在饭店里就餐的情景对话 | 1．翻译一份中式菜单  2．介绍八大菜系及其代表菜  3．情景演示点菜、就餐、结账  4．英语解说包饺子 | 4 |
| 4 | 市内观光 | 1.观光的相关词汇、短语  2.城市沿途讲解的情景对话  3.市内景区游览的情景对话 | 1．介绍一处中国著名的景点  2．设计本地景点英文导游词  3．介绍中国茶文化 | 2 |
| 5 | 购物 | 1.中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇  2.游客购物的情景对话和用语 | 1．介绍一种中国特色的手工艺品  2.购物情景对话 | 2 |
| 6 | 娱乐活动 | 1.娱乐活动的相关词汇及用语  2.游客参加娱乐活动的情景对话 | 1.介绍中国民乐和民剧  2.酒吧对话 | 4 |

（六）实施建议

1.教学方法

应将课堂讲授、场景模拟、景点教学与观摩实习相结合，突出学习与实践结合，由易到难，千锤百炼。

语言能力重听说，精讲多练， 熟能生巧。精讲关键的语言点和语法项目即可，多数时间操练，以听说模式引导学生模仿→记忆→模仿，强化重复，确保语音准确纯正，语言连贯贴切。

教学中可采用情景模拟法，将教学内容、角色扮演和场景高度融合，模拟各种旅游工作场景，加大对特定情境下听力和口语的训练。

课堂教学应充分利用现代教学手段，通过多媒体、网络、音像等组织学生学习鲜活的材料，突出典型项目案例的分析，找问题，想办法，为学生营造模拟职业氛围。

2.学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3.教学实施与保障

（1）利用校内实训教室进行教学。

（2）利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4.教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）根据旅游英语教学特点，教材应突出情景模拟演练，培养学生的实践运用能力，提升其综合素质。

（3）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

岗位实习课程标准

（一）适用范围

本岗位实习标准依据《职业学校学生实习管理规定》制定，适用于旅游服务与管理专业学生的岗位实习安排，面向旅行社、景区、各类展览馆等岗位（群）或技术领域。

（二）实习目标

通过岗位实习，使学生了解旅游企业的组织架构、规章制度、企业文化、运作模式和安全生产基本知识，以及前沿技术和数字经济驱动下职业场景的变化；掌握旅行社计调、导游等岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业、诚实守信的职业精神；锤炼学生意志品质，服务学生全面发展，增强学生的就业能力。

（三）时间安排

岗位实习一般为期6个月，共720学时，采用集中和分段相结合的形式，探索工学交替、多学期、分段式实践性教学改革。建议集中安排在第6学期（20周）和第5学期（4周）。

（四）实习条件

1.实习单位

本专业岗位实习主要面向旅行社、景区、各类展览馆等企业或生产活动场所，实习单位选定须由教学部进行实地考察和综合评估，并经学校产教融合办公室研究确定，具体要求如下。

（1）基本条件：具有独立法人资格，合法经营，无违法失信纪录；管理规范，近3年无违反安全生产相关法律法规记录；有完备的实习条件、劳动安全保障和职业卫生条件，能提供与本专业培养目标相适应的职业岗位，符合专业培养要求，符合产业发展实际，与学校有稳定合作关系的企（事）业单位优先。建在校内的生产性实训基地、虚拟仿真实训基地等，依照法律规定成立或登记取得法人、非法人组织资格的，也可作为学生实习单位。

（2）经营范围：旅游、承办会议与展览、票务销售代理等。

（3）管理水平：具有现代化企业管理制度，管理科学规范，工作流程清晰，职责分工明确；设置实习管理机构和专职管理人员，能规范进行实习学生日常管理，及时解决实习学生工作、食宿、学习、生活等方面的问题。

2.设施条件

（1）安全保障：实习单位应具有健全的安全管理组织机构和安全教育培训体系，能够为实习生提供符合国家规定的安全工作环境、必要的劳动防护用品和安全保障器材，购买与学生实习相关的责任保险。应在学生岗位实习前进行安全生产培训与考核，合格后方可进入岗位实习阶段的学习。在学生尚未取得相应岗位上岗资质前，不得安排学生从事放射性、高毒、易燃易爆、动火 作业、高空作业等需要特定岗位资质的岗位实习。

（2）专业设施设备：应配备实习工作岗位所需的仪器设备和工具，以及安全生产所需的防护设施与设备，能够保障学生完成实习任务，并为学生提供便捷的学习场所。

（3）信息资料：实习单位能够提供实习工作岗位所涉及的生产工艺与流程、作业指导书、设备操作手册、技术文件、等学习资料及管理规章制度文件。

3.实习岗位

实习岗位应符合本专业培养目标要求，与本专业对口或相近，原则上不得跨专业大类安排实习。实习岗位包括导游、旅行社计调、旅游营销等岗位。

4.人员配备

岗位实习应在学校教师和实习单位专门人员共同指导下完成。学校和实习单位应当分别选派经验丰富、综合素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。具体要求如下。

（1）实习单位专门人员：应具有良好的职业道德和职业素养，来自生产、管理一线，拥有丰富的工作实践经验，有5年及以上专业相关工作经历；具有中级及以上专业技术职务，或具有技师技能等级证书，具有一定的实践指导能力和沟通协调能力。负责实习学生在岗位实习期间的日常指导、日常现场考核、实习表现鉴定等工作。为保证实习效果，每位实习单位专门人员指导学生人数原则上不超过 5人。

（2）学校实习指导教师：应为具有较强沟通、协作与管理能力的“双师型”专业课教师， 具有中级及以上专业技术职务，或取得技师及以上职业资格证书，专业知识扎实，实践能力强，能有效培养学生的职业素养、 岗位技能和综合能力。学校实习指导教师负责实习学生在岗位实习期间的日常指导与管理、不定期巡视检查、实习日志批阅、实习成果鉴定等工作。为保证实习效果，每位学校实习指导教师指导学生人数原则上不超过 20 人。

5.其他要求

（1）实习单位可以由学校按要求选择、安排，应当取得学生及其法定监护人（或家长）签字的知情同意书。对学生及其法定监护人（或家长） 明确不同意学校实习安排的，可自行选择符合条件的岗位实习单位，应由本人及其法定监护人（或家长）申请，经学校审核同意后实施，实习单位应当安排专门人员指导学生实习，学校要安排实习指导教师跟踪了解学生日常实习的情况。

（2）岗位实习学生人数一般不超过实习单位在岗职工总数的10% ，在具体岗位进行岗位实习的学生人数一般不高于同类岗位在岗职工总人数的20%。

（3）实习单位应当参考本单位相同岗位的报酬标准和岗位实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，给予适当的实习报酬。在实习岗位相对独立参与实际工作、初步具备实践岗位独立工作能力的学生，原则上应不低于本单位相同岗位工资标准的80%或最低档工资标准，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额、直接支付给学生，原则上支付周期不得超过1个月，不得以物品或代金券等代替货币支付或经过第三方转发。

（五）实习内容

学校和实习企业应共同对岗位实习学生开展教育教学工作，实习内容除开展专业职业技能教育外，还应包括对学生开展的职业道德、企业文化和安全生产等方面的岗前培训教育，按照计调、导游、营销等典型工作任务确定具体实习内容。学生要根据具体实习岗位确定实习项目及其所属的工作任务，每一个岗位的实习时间可根据实习单位具体情况灵活安排，建议“轮岗”安排，满足基本覆盖本专业所对应岗位（群）的典型工作任务要求，不得仅安排学生从事简单重复劳动。

表 1 旅游服务与管理专业岗位实习内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 |
| 1 | 岗前培训 | 4周 | 1.安全生产法律法规与企业各项 规章制度学习；  2.企业文化学习与体验；  3.企业环境与组织架构学习；  4.企业岗位工作内容与作业流程学习。 | 1.能够遵守安全生产管理制度和法律法规，树立良好的职业道德；  2.认同与融入企业文化；  3.能适应企业环境和管理要求。 |
| 2 | 旅行社  导游 | 6周 | 1.旅游活动安排落实；  2.导游讲解；  3.核实食宿交通等事宜。 | 1.具有良好的专业技能和个人修养  2.具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力  3.能具有较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能 4.能具有处理突发事件的能力 5.讲解内容要翔实，语言流畅，讲究讲解方法和技巧 |
| 3 | 景区导游 | 6周 | 1.游览计划制定  2.游览讲解  3.接待服务 | 1.能使用规范的业务用语回答客人的提问 2.能具有良好的专业技能、个人形象和基本语言表达能力 3.能落实接待事宜 4.能熟悉讲解程序，表达能力 5.能热情友好的致欢理间  6.能提供景点向导服务具有预防安全事故能 |
| 4 | 旅行社  计 调 | 4周 | 落实团队接待计划 | 1.能够设计旅游线路，编写行程。  2.会对交通、住宿、餐饮等配套旅游服务进行询价、预订、支付定金。  3.会核算成本，确定旅游产品的报价。  4.能维护与旅游服务供应商的关系，主动开拓供应商渠道和资源。  5.能安排跟团导游或领队，分解落实行程安排，培训跟团工作人员。  6.能协调处理出团过程中的突发事件，处理游客投诉。 |
| 5 | 旅行社门市接待 | 4周 | 旅游产品销售 | 1.能熟悉相关旅游产品信息  2.能熟练地介绍相关旅游产品 3.能具备旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询的解答能力 4.能根据客人意见对推介线路进行修改的能力 5.能运用基本的销售方法推价产品  6.能熟练操作电脑常识，能使用计算机进行预订资料的查询，具有售后服务基本常识  7.能为游客办理旅游线路机票酒店等旅游产品的预订工作  8.能熟悉操作规程，准确理解客人的预订要求 9.能制定预订状况控制表和相关统计报表  10.具有较强的语言表达能力和亲和力 |

（六）实习成果

实习学生应在岗位实习结束时提交实习记录表、实习单位鉴定材料,并且必须提交以下成果中的任一项：

（1）岗位实习总结报告一份；

（2）实习期间形成的技术方案或论文；

（3）实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

（七）考核评价

1.考核内容

学校和实习单位双方重点考核岗位实习学生的岗位工作胜任能力和职业道德素养，其中从专业技能、业务水平、实习成果等方面考核学生的岗位工作胜任能力，从出勤、工作态度与纪律、团队协作和责任意识等方面考核学生的职业道德素养，不得简单套用实习单位考勤制度、员工考核标准等对学生进行考核。

2.考核形式

岗位实习考核应将过程性考核与结果性考核相结合，按照一定的比例综合计算岗位实习成绩。学生实习考核要纳入学业评价，考核成绩作为毕业的重要依据。

3.考核组织

根据学校与实习单位达成的实习协议，岗位实习考核应由学校会同实习单位采取多元考核形式共同完成。实习单位负责委派岗位实习指导专门人员进行考核评价，完成企业对学生岗位实习的成绩评定，并出具相关鉴定；教学部指定学校实习指导教师进行考核评价，完成学校对学生岗位实习成绩的总评定，撰写相关评语，并组织做好学生实习考核等情况的立卷归档工作。

（八）实习管理

1.管理制度

（1）学生参加岗位实习前 ，学校、实习单位、学生三方必须以教育部发布的《职业院校学生岗位实习三方协议（示范文本）》 为基础签订实习协议 ，并依法严格履行协议中有关条款。

（2）学校应构建岗位实习管理体系和信息化学生实习管理和综合服务平台。 明确学生实习工作分管校长和责任部门，建立健全学生实习管理岗位责任制和相关管理制度与运行机制，并会同实习单位制订学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等。

（3）实习单位应制订岗位实习岗位培训计划，负责落实岗位实习学生的岗位培训与考核，提供岗位实习岗位，统筹安排岗位实习工作，建立岗位实习轮岗机制，并严格按照保密制度、安全制度及相关保险制度要求，对岗位实习学生进行日常管理，以及对岗位实习学生工作表现进行评价。实习单位须依法保障实习学生的基本权利和身心健康，不得违背《职业学校学生实习管理规定》和《职业院校学生岗位实习三方协议（示范文本）》安排岗位实习活动的相关要求。

2.过程管理

（1）岗位实习前。学生应积极参加岗位实习动员和安全教育，学习有关文件和安全知识，明确岗位实习的目的和要求，按要求签订职业院校学生岗位实习三方协议书， 明确岗位实习任务书及实习计划，按规定办理岗位实习的所有相关手续。

（2）岗位实习期间。学校要和实习单位互相配合，在学生实习全过程中，加强思想政治、安全生产、道德法纪、心理健康等方面的教育。学校要和实习单位建立学生实习信息通报制度，学校安排的实习指导教师和实习单位指定的专人应当负责学生实习期间的业务指导和日常巡查工作，原则上应当每日检查并向学校和实习单位报告学生实习情况。遇到重要情况应当立即报告，不得迟报、瞒报、漏报。

（3）岗位实习结束。学生应按岗位实习单位要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校报到；学生应提交完整的岗位实习材料，如岗位实习记录、 岗位实习总结报告等。

3.总结交流

岗位实习总结应有实习学生、指导教师和实习单位专门人员参与，可以采用师生总结交流、 学校与实习单位双方总结交流等多种方式进行。

（1）学生个人总结：岗位实习期间通过每周周记，不断总结个人实习成果，实习结束后，学生要完成书面的岗位实习报告，从思想和技能两方面进行总结，并找出存在的问题或者不足之处。

（2）小组总结交流：岗位实习期间按小组定期开展阶段性总结交流会，交流会由学校实习指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加，交流实习体会，解决存在问题，总结经验，形成阶段性成果。

（3）专业总结交流：岗位实习结束后，应召开专业岗位实习总结交流会。交流会由岗位实习学校专业负责人、指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加。学校指导教师和实习单位专门人员分别作岗位实习工作总结，学生代表作岗位实习经验和体会交流汇报，并进行实习成果展示交流。