

丹东市中等职业技术专业学校

旅游服务与管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游服务与管理专业

(二) 专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者

三、修业年限

学制三年

四、职业面向

序号	所属专业大类及代码	专业（技能）方向	对应行业（岗位）	职业技能等级证书（1+X 证书制度试点）		
				名称	等级	颁证单位
1	旅游服务类 代码：13	旅行社导游	导游员	导游员资格证	初级	国家旅游局
				定制旅行管家服务	初级	携程旅游网络技术（上海）有限公司
门市接待			普通话等级证	二乙	国家语言文字工作委员会	
2			旅游策划	旅行策划	初级	中国饭店协会

注：可根据区域实际情况考取其中 1 个或 2 个证书。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向丹东市、辽宁省乃至全国各地区面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务等工作，适应生产、服务第一线的需要，具有良好的职业道德和职业能力，掌握必要的文化基础知识和专业知识，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 职业素养

- (1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规，规范和企业规章制度。
- (2) 具有主动热情，甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。
- (3) 具有良好的旅游行业行为规范，礼仪素养和美学素养。
- (4) 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
- (5) 具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。
- (6) 具有适应行业变化，自我提升的潜质和继续学习的能力。
- (7) 具有较好的心理素质和健康体魄。
- (8) 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神。

2. 专业知识和技能

- (1) 掌握必须的旅游业知识，达到岗位服务要求。
- (2) 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。
- (3) 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。
- (4) 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
- (5) 掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。
- (6) 掌握常用旅游英语，能进行常用旅游英语口语表达。
- (7) 掌握现代办公设备技术能使用岗位设备和业务软件。
- (8) 掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。

(9) 掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用。

(10) 掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

六、课程设置及要求

本专业课程设置主要包括公共基础课和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	思想政治	依据教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，思想政治课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块是各专业学生的必修课程，包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四部分内容。拓展模块为选修课程，是必修课程的拓展和补充。选修课程除对学生进行时事政策教育外，还应根据国家形势发展、区域经济和行业发展状况，结合学校德育工作，学生社会实践、专业学习、顶岗实习，进行法律与职业教育，国家安全教育，民族团结进步教育，中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化教育，文明礼仪教育，就业创业创新教育，廉洁教育，艾滋病预防教育，毒品预防教育等。本课程教学要求坚持正确育人导向，强化价值引领，准确理解学科核心素养，科学制定教学目标，围绕议题设计活动，注重探讨式和体验性学习，加强社会实践活动，打造培育学科核心素养的社会大课堂，运用现代信息技术，提高教学效率。
2	语文	依据教育部《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，本课程包含基础模块、职业模块和拓展模块三个部分。基础模块包括8个专题：1、语感与语言习得 2、中外文学作品选读 3、实用性阅读与交流 4、古代诗文选读 5、中国革命传统作品选读 6、社会主义先进文化作品选读 7、整本书阅读与研讨 8、跨媒介阅读与交流。职业模块包括4个专题：1、劳模精神工匠精神作品研读 2、职场应用写作与交流 3、微写作 4、科普作品选读。拓展模块包括3个专题：1、思辨性阅读与表达 2、古代科技著述选读 3、中外文学作品研读。本课程教学要求坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能，整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动，以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学，体现职业教育特点，加强实践与应用，提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。
3	历史	依据教育部《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，本课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包含中国历史，世界历史。拓展模块是在基础模块教学的基础上，结合职业学校专业特点开设的选修课程，本课程标准提供“职业教育与社会发展”和“历史上的著名工匠”两个示例模块。本课程教学要求基于历史学科核心素养设计教学，倡导多元化的教学方式，注重历史学习与学生职业发展的融合，加强现代信息技术在历史教学中的应用。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
4	数学	依据教育部《中等职业学校数学课程标准（2020年版）》开设，本课程包含基础模块、拓展模块一和拓展模块二。基础模块包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块一是基础模块内容的延伸和拓展，包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块二是帮助学生开拓视野、促进专业学习、提升数学应用意识的拓展内容，包括七个专题和若干数学案例。拓展模块一或拓展模块二可单独作为限定性选修内容，也可作为任意选修内容。本课程教学要求落实立德树人，聚焦核心素养，突出主体地位，改进教学方式，体现职教特色，注重实践应用，利用信息技术，提高教学效果。
5	英语	依据教育部《中等职业学校英语课程标准（2020年版）》开设，本课程由基础模块、职业模块和拓展模块三个模块构成。 基础模块是各专业学生必修的基础性内容，教学内容由主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成，按8个主题组织教学。职业模块是各专业学生限定选修的学习内容，依据与职业领域相关的通用职场能力设立8个主题。拓展模块是为满足学生继续学习和个性发展而安排的任意选修内容3个主题。本课程教学要求坚持立德树人，发挥英语课程育人功能，开展活动导向教学，落实学科核心素养，尊重差异，促进学生的发展，突出职业教育特点，重视实践应用，运用信息技术，促进教与学方式的转变。
6	信息技术	依据教育部《中等职业学校信息技术课程标准（2020年版）》开设，本课程由基础模块和拓展模块两部分，基础模块是包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步8个部分内容。拓展模块设计了计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作10个专题。本课程教学要求坚持立德树人，聚焦核心素养，立足岗位需求，培养信息能力，体现职业教育特点，注重实践技能训练，创设数字化学习情境，强化自主学习与创新能力。
7	体育与健康	依据教育部《中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）》开设，本课程分基础模块和拓展模块，基础模块包含体能和健康教育两个子模块，体能模块涉及一般体能、专项体能和职业体能。健康教育包括健康的基本知识与技能，食品安全和合理营养，常见传染性和慢性非传染性疾病的预防，安全运动和应急避险，常见运动损伤的预防与处理，常见职业性疾病的预防与康复，环境、健康与体育锻炼的关系，了解性与生殖健康知识，提高心理健康水平和社会适应能力，反兴奋剂教育等方面的内容。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展等方面的选修内容，拓展模块一为限定选修内容，包括7个运动技能，拓展模块二为任意选修内容。本课程教学要求坚持立德树人，发挥体育独特的育人功能，遵循体育教学规律，提高学生运动能力，把

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		握课程结构,注重教学的整体设计,强化职业教育特色,提高职业体能教学实践的针对性,倡导多元化的学习方式,培养学生自主学习能力。
8	艺术	依据教育部《中等职业学校艺术课程标准(2020年版)》开设,本课程由基础模块和拓展模块两部分构成,基础模块为必修内容,拓展模块是选修内容。基础模块包括:音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践。拓展模块包括歌唱、演奏、舞蹈、设计、中国书画、中国传统工艺、戏剧、影视和其他如与音乐、美术相关的其他门类艺术课程“摄影”“雕塑”等课程供学生选择性学习。本课程教学要求准确理解艺术学科核心素养,科学制定教学目标,深入分析艺术课程结构内容,加强课程衔接整合,遵循身心发展和学习规律,精心设计组织教学,积极适应学生职业发展需要,体现职业教育特色。
9	物理	依据教育部《中等职业学校物理课程标准(2020年版)》开设,本课程由基础模块、拓展模块一、拓展模块二三部分构成。基础模块包括运动和力、功和能、热现象及能量守恒、直流电及其应用、电与磁及其应用、光现象及其应用、核能及其应用七个主题。拓展模块一分为机械建筑类、电工电子类、化工农医类三大类的限定选修内容。机械建筑类由运动和力,机械振动与机械波,固体、液体和气体的性质及其应用三个专题组成;电工电子类由运动和力、静电场的应用、磁场的应用、电磁波四个专题组成;化工农医类由液体、气体的性质及其应用,声波及其应用,电学知识及其应用,光学知识及其应用四个专题组成。拓展模块二由近代物理及应用简介,物理与社会、环境和物理与现代科技三个专题组成的任意选修内容。本课程教学要求确定教学目标,发展物理学科核心素养,重视情境创设,突出物理知识应用,强化实践教学,提升操作技能,加强信息技术运用,提高教学效果。
10	化学	依据教育部《中等职业学校化学课程标准(2020年版)》开设,本课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块(45课时)由原子结构与化学键、化学反应及其规律、溶液与水溶液中的离子反应、常见无机物及其应用、简单有机化合物及其应用、常见生物分子及合成高分子化合物六个主题组成。拓展模块分为医药卫生类(36课时)、农林牧渔类(27课时)、加工制造类(9课时)三大类。医药卫生类由溶液、胶体和渗透压,缓冲溶液,闭链烃,烃的衍生物,脂类,糖类,杂环化合物和生物碱,蛋白质和核酸八个专题组成;农林牧渔类由缓冲溶液、胶体和渗透压,滴定分析法,脂类和纤维素,杂环化合物、生物碱和核酸四个专题组成;加工制造类由电化学基础与金属防护、化学与材料两个专题组成。本课程教学要求明确教学目标,培养化学学科核心素养,创设问题情境,培养解决化学问题的能力,加强实践教学,注重实验操作技能的训练,运用信息技术,提升课堂教学的实效。

序号	课程名称	主要教学内容和要求
11	劳动教育	依据教育部《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，主要内容包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。要求重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。组织学生：（1）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；（2）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；（3）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，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，坚信“三百六十行，行行出状元”，体认劳动不分贵贱，任何职业都很光荣，都能出彩。
12	国家安全教育	依据教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》拓展模块部分和教育部《大中小学国家安全教育指导纲要》开设。本课程主要内容包括总论：国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。重点领域主要包括：政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全。本课程主要目标在高中阶段，重点围绕理解人民福祉与国家关系，树立总体国家安全观。学生理解总体国家安全观，初步掌握国家安全各领域内涵及其关系，认识国家安全对国家发展的重要作用，树立忧患意识，增强自觉维护国家安全的使命感。

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	导游基础知识	了解中国历史，旅游地理，民族民俗，古代建筑，古代园林，宗教文化，饮食文化，文学艺术。风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵。掌握对文学艺术，古代建筑，古代园林的基本赏析能力，能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教	72
2	旅游政策与法规	1. 旅游法概述 2. 旅行社管理法规制定	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		3. 导游人员管理法规制定 4. 合同法律制定 5. 消费者权益保护法律制度 6. 旅游安全与旅游保险法规制度 7. 旅游交通法规制度 8. 旅游资源保护法律制度	
3	旅游情景英语	1. 计调服务情景英语 2. 接待服务情景英语 3. 导游服务情景英语 4. 引领服务情景英语 5. 陪同服务情景英语 6. 景区讲解服务情景英语 7. 娱乐服务情景英语	72
4	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求。掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础	72
5	旅游服务心理学	了解心理学的基础知识，具备对顾客的鉴貌辨色能力，操作训练技能，重点掌握旅游业服务过程中客人的心理活动，消费需求，掌握投诉心理，前台，客房，餐厅，商场，导游等服务心理学及旅游业管理心理学，培养学生具有良好的心理素质	36
6	旅行社运营实务	了解旅行社发展动态，旅行社的业务范围，旅行社的成立程序，部门组成，掌握旅行社宣传，外联，计调，接待财务的职能部门运行的基本工作流程，能开展旅行社基础业务，为将来从事旅行社经营管理打下基础	36
7	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		游地的概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。	
8	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	36
9	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	36

2. 专业方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游危机管理	了解自然灾害，事故灾难，社会安全事件，公共卫生事件，旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识，保险常识，掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法以及特殊旅游项目的应急常识。增强安全意识，提高应急自救互救能力，防范和化解旅游风险	72
2	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	72
3	导游实务	掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		知旅游常识；能独立展开导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。	
4	旅游美学	了解各类型旅游景观，文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象，提升人文素质	36

3. 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	普通话	学生在教学、集体活动和专业实践中，全部使用普通话。在校内各种场合自觉地使用普通话。毕业年级学生的普通话水平平均应达到二级乙等及以上	36
2	茶艺	<ol style="list-style-type: none"> 1. 台湾乌龙茶的沏泡与服务 2. 福建乌龙茶的沏泡与服务 3. 西湖龙井茶的沏泡与服务 4. 碧螺春的沏泡与服务 5. 菊花茶的沏泡与服务 6. 茉莉花茶的沏泡与服务 7. 红茶的沏泡与服务 8. 黄茶的沏泡与服务 	72
3	调酒与咖啡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 单饮类酒水调制与服务 2. 鸡尾酒兑和法调制 3. 鸡尾酒调和法调制 4. 鸡尾酒摇和法调制 5. 鸡尾酒搅和法调制 6. 鸡尾酒几种特殊方法调制 7. 花式调酒 	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		8. 糖浆和水果类调制 9. 咖啡的认知 10. 咖啡豆的烘焙与研磨 11. 咖啡的制作与出品服务	
4	服务韩语	1. 旅游接待服务情境韩语 2. 导游服务情境韩语 3. 景区讲解服务情境韩语 4. 旅游饭店服务情境韩语	72

4. 综合实训

序号	实训项目	主要实训内容和要求	参考学时
1	导游服务综合实训	1. 全陪导游服务程序与规范 2. 地陪导游服务程序与规范	270
3	旅游服务实训	1. 茶艺与服务程序与规范 2. 调酒咖啡制作与服务程序与规范 3. 会议服务程序与规范	

5. 跟岗、顶岗实习

序号	实习项目	主要实习内容和要求	参考学时
1	导游服务	1. 全陪导游服务程序与规范 2. 地陪导游服务程序与规范	810
2	门市接待	1. 旅游门市接待 2. 旅游线路规划推荐	
3	旅游服务	1. 茶艺与服务 2. 咖啡制作与服务 3. 会议服务	

七、教学进程总体安排

(一) 教学安排

每学年为 48 周，其中教学时间 36 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 29 学时，实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数 3168。每 18 学时为 1 学分，总学分数 176。

公共基础课学时约占总学时的 35%，专业课学时约占总学时 31%，实训实习
占总学时 34%。

(二) 教学计划进度表

课程类别	课程编码	课程名称	考核方式		学分	学时	学期课程安排						占总学时%	
			考试 E	考核 A			1	2	3	4	5	6		
							18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公共基础课	1	中国特色社会主义	E		2	36	2							35%
	2	心理健康与职业生涯	E		2	36		2						
	3	哲学与人生	E		2	36			2					
	4	职业道德与法治	E		2	36				2				
	5	语文	E		12	216	3	3	3	3				
	6	数学	E		8	144	2	2	2	2				
	7	英语	E		8	144	2	2	2	2				
	8	信息技术	E		8	144	4	4						
	9	体育与健康	E		8	144	2	2	2	2				
	10	历史	E		4	72			2	2				
	11	公共艺术	E		2	36	1	1						
	12	劳动教育		A	2	36	1	1						
公共选修课	13	安全教育		A	2	36			1	1				
小计					62	1116	17	17	14	14				
专业技能课	专业核心课	1302013001A	旅游概论	E		2	36	2						31%
		1302013002A	旅游政策与法规	E		4	72	2	2					
		1302013007B	旅游服务心理学	E		2	36				2			
		1302013009B	导游基础知识	E		4	72		2	2				
		1302013006B	中国旅游地理	E		2	36	2						
		1302013005B	旅游职业礼仪与交往	E		4	72	2	2					
		1302013003B	旅游情景英语	E		4	72	1	1	1	1			
		1302014001B	旅行社运营实务	E		2	36				2			

课程类别	课程编码	课程名称	考核方式		学分	学时	学期课程安排						占总学时%	
			考试 E	考核 A			1	2	3	4	5	6		
							18周	18周	18周	18周	18周	18周		
专业方向课	1302013008B	中国旅游客源地概况	E		2	36			1	1				
	1302014002B	模拟导游	E		4	72			2	2				
	1302014003B	导游实务	E		4	72			2	2				
	1302014006B	旅游危机管理	E		4	72			2	2				
	1302014005B	旅游美学	E		2	36				2				
	1302015003B	茶艺		A	4	72		2	2					
	1302015004B	调酒与咖啡		A	4	72		2	2					
	1302013004B	普通话		A	2	36	2							
	1302015001B	服务韩语		A	4	72	1	1	1	1				
小计					54	972	12	12	15	15				
实习	综合实训				15	270						√		34%
	跟岗实习				15	270						√		
	顶岗实习				30	540							√	
小计					60	1080								
合计					176	3168	29	29	29	29				

八、实施保障

(一) 师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。本专业师资队伍建设标准为要具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知，对旅游行业有较全面的了解。促使专业教师能够“进得课堂、下得企业”，每两年下企业实践经历不少于两个月，每五年参加一次国家级或省级培训。培养一支“创新型、学习型、研究型、应用型、技能型、双师型”优秀师资队伍。

根据近三年在校生人数以及未来招生规模，双师型比例达到90%以上，有1名专业带头人、2名骨干教师、3名兼职教师。专业教师总数达12人，专任专业

教师 9 人，兼职专业教师 3 人。高级职称 2 人占比 22%，中级职称 6 人占比 67%，初级职称 1 人占比 11%。本科以上学历的教师占比 100%，硕士研究生学历或学位的教师占比 22%。

（二）教学设施

根据饭店行业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训实习基地。

1.校内实训实习室

根据国家规定及平均在校生规模，我校在现有实训室的基础上，完善建设理论教学与实践教学为一体的导游综合实训室。安排指导学生轮岗实训，增强学生实践能力。除导游综合实训室外还完善建成茶艺实训室、酒吧咖啡实训室、礼仪形体训练室等 3 个新型“技能教室”，实现教学环境与工作环境零距离对接。

校内实训实习室情况统计表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备			
		设备	数量	配置标准	实训项目
1	导游综合实训室	交互式一体化黑板	1	旅游服务类职业院校标配	旅行社接待 旅游线路推介 导游服务 讲解服务
		计算机	1		
		白板	1		
		旅游景区挂图	5		
		旅游景区宣传手册	6		
		旅行社手册	1		
2	酒吧咖啡实训室	调酒器具套组	20	旅游服务类职业院校标配	酒水服务 鸡尾酒调制 咖啡制作 咖啡服务
		制冰机	1		
		净水设备	1		
		消毒柜	3		
		咖啡机	5		
		磨豆机	1		
		虹吸壶	4		

序号	实训室名称	主要工具和设施设备			
		设备	数量	配置标准	实训项目
		比利时咖啡壶	4		
		越南咖啡壶	4		
		手冲壶	4		
		爱尔兰咖啡杯加杯架	2		
3	茶艺实训室	茶艺用电磁炉	7	旅游服务类职业院校标配	茶叶冲泡 茶艺服务
		净水设备	1		
		消毒柜	2		
		茶艺桌	7		
		茶艺用吧凳	35		
		电陶炉	2		
		盖碗套组	30		
		紫砂壶套组	15		
4	礼仪形体训练室	把杆	2	旅游服务类职业院校标配	礼仪形体训练
		音响设备	1		
		大镜子	2		
		电视	1		

2. 校外实训基地

根据专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练和完成“轮岗定岗”跟岗顶岗实习要求的、稳定的校外实训基地。认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生跟岗顶岗实习的岗位与其所学专业面向岗位群基本一致。实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，在确保学生实习总量的前提下，通过校企合作，实行学训交替、轮岗定岗、订单培养等方式，分阶段安排学生实习，承担学校综合实训、跟岗和顶岗实习之需，能满足学校教学改革要求，配合学校开展人才培养模式的探索。

旅游服务与管理专业校外实训基地一览表

序号	校外实训基地（企业）名称	实习岗位
1	丹东中国国际旅行社	导游员、门市接待
2	丹东中青国际旅行社	导游员、门市接待
3	杭州安朴大酒店	咖啡制作与服务
4	北京易尚诺林大酒店	会议服务、咖啡制作与服务
5	北京杏林山庄	接待服务
6	丹东富力万达嘉华酒店	茶艺与服务

（三）教学资源

1. 教材选用

课程	书名	作者	出版社
中国特色社会主义			高等教育出版社
心理健康与职业生涯	《职业生涯规划》	蒋乃平	高等教育出版社
	《心理健康》	俞国良	高等教育出版社
哲学与人生	《哲学与人生》	王霁	高等教育出版社
职业道德与法治	《职业道德与法律》	张伟	高等教育出版社
语文	《语文》	倪文锦、于黔勋	高等教育出版社
数学	《数学》	李广全、李尚志	高等教育出版社
英语	《英语》	中职英语教材 编写组	高等教育出版社
信息技术	《计算机应用基础》	周南岳	高等教育出版社
体育与健康	《体育与健康》	郑厚成	高等教育出版社
历史	《中国历史》	中等职业学校教材 编写组	人民教育出版社
公共艺术	《公共艺术》	刘武华	高等教育出版社
劳动教育			
旅游概论	《旅游概论》	邵世刚、何山	高等教育出版社
旅游政策与法规	《旅游政策与法规》	张琥	高等教育出版社

课程	书名	作者	出版社
旅游服务心理学	《旅游服务心理学》	张志毅、李灿佳	高等教育出版社
导游基础知识	《导游基础知识》	范运铭	高等教育出版社
中国旅游地理	《中国旅游地理》	卢爱英、王雁	高等教育出版社
旅游职业礼仪与交往	《旅游职业礼仪与交往》	刘杨、梁中正	高等教育出版社
旅游情景英语	《旅游情景英语》	梁君、张永海	高等教育出版社
旅行社运营实务	《旅行社运营实务》	陈波	高等教育出版社
中国旅游客源地概况	《中国旅游客源地概况》	鞠海虹	高等教育出版社
模拟导游	《模拟导游》	许静、宫庆伟	高等教育出版社
导游实务	《导游实务》	王雁	高等教育出版社
旅游危机管理	《旅游危机管理》	张跃西	中国旅游出版社
旅游美学	《旅游美学基础》	祁颖	高等教育出版社
茶艺	《茶艺》	张楠宁	高等教育出版社
调酒与咖啡服务	《调酒知识与酒吧服务实训教程》	徐利国	高等教育出版社
	《咖啡技艺》	荣晓坤、汪珊珊	高等教育出版社
服务韩语	《实用韩国语听说教程》	娄小琴	旅游教育出版社
普通话	《普通话水平测试》	王星	辽宁师范大学出版社

2. 资源建设

(1) 校本教材建设

本专业教学用书以高等教育出版社的归家规划教材为主，另外依据区域和特色专业人才培养方案设置的专业课程，应有配套的“理实一体化”专业课程系列辅助教材。我们编写 4 本与“理实一体化”教学相配套的校本教材作为辅助教材《服务韩语》、《服务礼仪》、《调酒与服务》、《茶艺与服务》。教材要创新展示方式，实现教材、教辅、教具、学具、课件和网站等多种媒介的立体融合。

(2) 精品课建设

依据专业人才培养方案设置的专业课程，应有配套的“理实一体化”专业课程系列教材。我们要开发建设 2 门专业核心精品课程《导游实务》、《导游基础知识》。

（3）专业教学资源库建设

将专业课程教学模块及行业培训模块中的资源，以数据库、试题库、网络平台、教学图片图表、教学视频、教学课件、教学设计、教学素材、教学评价、电子教案、技能应用考核资料、课程标准等内容和形式组合成一个专业教学资源库。专业教师把教学资源递交入库，同时产生资源共享。管理人员将教师递交的资源进行分类及管理，或更新或删除，保证教学资源具时效性特征。

（四）教学方法

1. 教学策略

实现课程与工作岗位对接，建立以岗位工作任务为主线的专业“理实一体化”课程，将岗位工作内容分解为各个任务，作为课程内容，在任务引领下实施“理实一体化”教学。充分利用具有真实工作情境的创新实训室，营造职业情境，实施案例教学、情境教学、任务驱动教学，实现“做中学、学中做”，“教、学、做”合一，引导学生以“职业人”角色主动学习。

增强思政课的针对性，培养学生正确的世界观、人生观，努力实现专业建设中中学生职业人格的塑造。强化学生的综合职业能力培养，在教学中贯彻竞赛项目，引进激励机制，把学生技能大比武贯穿于教学全过程，举办班级内部赛、学校赛、参加市、省、级和国家级技能大赛。把教学与职业资格认证相结合，组织学生参加职业资格证书考试并获职业资格证书为学生发展提供保证。

2. 教学方法

构建以行动为导向、以学生为主体的理实一体化教学法，兼顾案例教学、模块教学、情境教学、任务驱动、小组学习、角色扮演、多媒体教学等教学方法，突出“做中学、做中教”，“教、学、做”合一。即边教边引导学生去做，在做的过程中教会学生为什么，学生在学习的同时再进一步练习，把理论教学和实践教学结合在一起，在教给学生做的过程中帮助学生理论逐步理解。

（五）学习评价

建立多元化学习评价体系，以服务饭店行业为目标，以适用为原则，以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价机制。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果 and 教师教学过程的评价。合理选用

考试、考核、实操、口试等多种考核评价方法与手段，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等多种评价途径进行综合评价，从专业知识、岗位技能、职业素养三个方面全面、客观地评价学生的实际能力，并引入校外行业企业和家长参与评价，激发学生学习兴趣，提升教学效果。

(六) 质量管理

1. 专业人才培养质量管理

推行“理实一体化”课程体系，推行“岗学对接、学训交替、轮岗定岗”人才培养模式和教学管理理念。将规范性和灵活性相结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件。建立教学督导管理机制，对专业人才培养质量进行全面监控和跟踪评价。深化校企合作，与企业合作制定人才培养方案；共同开发课程、编制校本教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。建立专业建设指导委员会，制定专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法。促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

2. 实习管理

(1) 学校管理制度

①学校制定《实习生守则》对学生进行约束。

②签订三方实习协议。学校与家长、学生签订三方协议，与企业、学生签订三方协议，共同约定学校、企业、家长、学生各方责任和义务。自主实习学生除签订上述协议外，还需出具与实习单位的协议、自主实习申请。跟岗和顶岗实习期间实习处至少到企业检查实习情况各一次。

③实习期间保险。要求学生购买意外伤害保险，学校购买实习责任险，企业为实习学生购买雇主责任险。

(2) 实习过程管理

学校与企业全程合作，对实习生的实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，学校、企业、家长三方共同参与实习管理。

①实习前阶段：学校、企业组织学生参加面试，确定实习企业及岗位，签订三方协议。安排学生体检，三方各自购买保险。开展岗前教育，召开家长会，强调实习要求。

②跟岗、顶岗实习阶段：学生按照要求跟岗、顶岗实习，掌握相应岗位技能和素养，实习企业给与培训、指导，学校实习指导教师定期巡岗，班主任每周至少与学生沟通一次，每月至少与家长沟通一次并做好沟通记录。

③实习结束阶段：企业给予实习生综合表现评价，学生提交实习总结报告，提交结业登记表。

(3) 实习总结

实习结束前半个月内在实习企业组织总结，学校、企业、学生共同参与实习总结。

九、毕业要求

通过三年的学习须修完本方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，考试考核成绩合格、跟岗顶岗实习合格、取得相关职业资格证书、学生思想品德良好，准予毕业。

十、附录

附录一：旅游服务与管理专业岗位能力分析

旅游服务与管理专业岗位及典型工作任务

职业领域	岗位分类	典型工作任务
1. 经理助理	1-1 对内工作	1-1-1 作好总经理的参谋助手，起到承上启下的作用
		1-1-2 负责企业具体管理工作的布置、实施、检查、督促、落实执行情况
		1-1-3 协助总经理作好经营服务各项管理并督促、检查落实贯彻执行情况
		1-1-4 负责各类文件的分类呈送
		1-1-5 协助总经理调查研究、了解公司经营管理情况并提出处理意见或建议

职业领域	岗位分类	典型工作任务
		1-1-6 做好总经理办公会议和其他会议的组织工作和会议记录
		1-1-7 做好决议、决定等文件的起草、发布
		1-1-8 做好企业内外文件的发放、登记、传递、催办、立卷、归档工作
		1-1-9 负责保管使用企业图章和介绍信
		1-1-10 负责企业内外的公文办理，解决来信、来访事宜，及时处理、汇报
		1-1-11 负责上级领导机关或弟单位领导的接待、参观工作
2. 旅行社导游员	2-1 地陪导游员	2-1-1 安排落实旅游活动
		2-1-2 做好接待工作
		2-1-3 导游讲解
		2-1-4 维护安全
		2-1-5 处理问题
	2-2 全陪导游员	2-2-1 实施旅游接待计划
		2-2-2 组织协调工作
		2-2-3 联络工作
		2-2-4 维护安全、处理问题
		2-2-5 宣传、调研
	2-3 领队	2-3-1 介绍情况、全程陪同
		2-3-2 落实旅游合同
		2-3-3 组织和团结工作
		2-3-4 联络工作

职业领域	岗位分类	典型工作任务
	2-4 外语导游	2-4-1 全程陪同及导游工作
		2-4-2 团队的衣食住行
		2-4-3 处理突发状况或意外事件
		2-4-4 资料的收集及团队反馈
		2-4-5 良好形象和声誉
		2-4-6 衔接工作,防止漏接及各种不必要事情的发生
3. 旅行社咨询接待人员	3-1 对外工作	3-1-1 解答对旅游线路的咨询
		3-1-2 开发潜在客户
		3-1-3 旅游行程,并落实相关事宜
		3-1-4 公司要求的业绩指标
		3-1-5 进行市场信息的收集、分析
		3-1-6 处理客户其他需求等事宜

旅游服务与管理专业岗位能力对照表

岗位	典型工作任务	职业能力
1. 经理助理	1-1 作好总经理的参谋助手,起到承上启下的作用	1-1-1 具备较强的沟通能力
		1-1-2 具备较强的协调能力
		1-1-3 能够有效地协助总经理工作,起到承上启下的作用
	1-2 负责企业具体管理工作的布置、实施、检查、督促、落实执行情况	1-2-1 具备一定的管理能力
		1-2-2 能够完成企业具体管理工作的布置、实施、检查、督促、落实执行情况等工作
	1-3 协助总经理作好经营服务各项管	1-3-1 具备一定的管理能力
1-3-2 具备较高的协调能力		

岗位	典型工作任务	职业能力
	理并督促、检查落实贯彻执行情况	1-3-3 能够协助总经理作好经营服务各项管理并督促、检查落实贯彻执行情况
	1-4 负责各类文件的分类呈送	1-4-1 具备一定的沟通能力
		1-4-2 具备一定的协调能力
		1-4-3 能够准确的分类呈送各类文件
	1-5 协助总经理调查研究、了解公司经营管理情况并提出处理意见或建议	1-5-1 具备一定的观察能力
		1-5-2 具备思考和分析问题能力
		1-5-3 能够为公司经营管理情况提出处理意见或建议
	1-6 经营管理情况并提出处理意见或建议	1-6-1 具备一定的主治协调能力
		1-6-2 能够经营管理情况并提出处理意见或建议工作
	1-7 做好决议、决定等文件的起草、发布	1-7-1 具备一定的中文基础
		1-7-2 做好决议、决定文件的起草、发布工作
	1-8 企业内外文件的发放、登记、传递、催办、立卷、归档工作	2-8-1 工作要有条理
		1-8-2 能够做好企业内外文件的发放、登记、传递、催办、立卷、归档工作
	1-9 负责保管使用企业图章和介绍信	1-9-1 具有较高的责任心
		1-9 妥善保管使用企业图章和介绍信
	1-10 负责企业内外的公文办理，解决来信、来访事宜，及时处理、汇报	1-10-1 具有一定的沟通协调能力
		1-10-2 能够做好企业的公文办理，解决来信、来访事宜，及时处理、汇报工作
	1-11 负责上级领导机关或兄弟单位领导的接待、参观工作	1-11-1 具备一定的沟通能力
		1-11-2 能够完成上级领导机关或兄弟单位领导的接待、参观工作

岗位	典型工作任务	职业能力
2. 旅行社 导游人员	2-1 安排落实旅游活动	2-1-1 具备一定的组织能力
		2-1-2 具备一定的协调能力
		2-1-3 能够安排落实旅游活动
	2-2 做好接待工作	2-2-1 具备一定的语言表达能力
		2-2-2 具备一定的组织能力
		2-2-3 具备一定的协调能力
		2-2-4 能够做好接待工作
	2-3 导游讲解	2-3-1 具备一定的导游基础知识
		2-3-2 具备较强的语言表达能力
		2-3-3 能够完成导游讲解
	2-4 维护安全	2-4-1 具备一定的组织能力
		2-4-2 掌握维护安全、急救知识
		2-4-3 能够维护游客的人身财产安全
	2-5 处理问题	2-5-1 具备处理各种突发问题的能力
		2-5-2 善于处理各种临时发生的问题
	2-6 实施旅游接待计划	2-6-1 具备较强的组织能力
		2-6-2 具备较强的沟通能力
		2-6-3 具备较强的协调能力
		2-6-4 能够实施旅游接待计划
	2-7 组织协调工作	2-7-1 具备较强的组织协调能力
2-7-2 能组织协调旅游服务工作的开展		
2-8 联络工作	2-8-1 具备较高的语言表达能力	
	2-8-2 能够完成联络工作	

岗位	典型工作任务	职业能力
	2-9 维护安全、处理问题	2-9-1 掌握维护安全、急救知识
		2-9-2 善于处理各种临时发生的问题
		2-9-3 能够维护游客的人身财产安全
	2-10 宣传、调研	2-10-1 具备一定的语言表达能力
		2-10-2 具备较强的人际沟通能力
		2-10-3 能够完成宣传、调研工作
	2-11 介绍情况，全程陪同	2-11-1 具备一定的语言表达能力
		2-11-2 有较强的责任心
		2-11-3 能完成介绍旅游团，陪同工作
	2-12 落实旅游合同	2-12-1 具备较强的责任心
		2-12-2 能够落实旅游合同
	2-13 组织和团结工作	2-13-1 具备一定的组织能力
		2-13-2 能够组织和团结工作
	2-14 联络工作	2-14-1 具备一定的语言表达能力
		2-14-2 具备一定的人际交往能力
		2-14-3 能够完成联络工作
	2-15 全程陪同及导游工作	2-15-1 掌握一定的导游服务知识
		2-15-2 具备一定的责任心
		2-15-3 能全程陪同团队以及导游工作
	2-16 团队的衣食住行等	2-16-1 具备一定的组织能力
		2-16-2 具备一定的协调能力
2-16-3 能够妥善安排团队的衣食住行		
2-17 处理突发状况或意外事件	2-17-1 善于处理各种临时发生的问题	

岗位	典型工作任务	职业能力
	2-18 资料的收集及团队反馈	2-17-2 在国外能够维护旅游团安全
		2-18-1 具备资料检索整理能力
		2-18-2 能完成资料的收集及团队反馈
	2-19 良好的形象和声誉	2-19-1 具备良好的外在形象和文明服务礼貌 2-19-2 能展示良好形象, 维持良好声誉
	2-20 衔接工作, 防止漏接及各种不必要事件的发生	2-20-1 具备极强的旅游接待工作
		2-20-2 避免漏接及不必要事件的发生
	3. 旅行社 咨询接待 人员	3-1 旅游线路的咨询
3-1-2 熟知国际礼仪及相关习俗、禁忌		
3-1-3 能够解答游客对旅游线路的咨询		
3-2 开发潜在客户		3-2-1 具备一定的语言表达能力和人格魅力
		3-2-2 能够开发公司潜在客户
3-3 旅游行程, 并落实相关事宜		3-3-1 具有一定的责任心
		3-3-2 能明确安排旅游行程并落实相关事宜
3-4 公司要求的业绩指标		3-4-1 具备较强的业务能力水平
		3-4-2 能够完成公司要求的业绩指标
3-5 进行市场信息的收集、分析		3-5-1 具有较强的信息搜集检索分析能力
		3-5-2 能够有效地收集、分析市场信息
3-6 处理客户其他需求等事宜		3-6-1 具备较强的应变能力
		3-6-2 具备较强的语言表达能力

岗位	典型工作任务	职业能力
		3-6-3 能处理客户其他需求等事宜

附录二：旅游服务与管理专业“理实一体化”课程体系

旅游服务与管理专业“理实一体化”课程转化表

序号	典型工作任务名称	代表性工作任务名称	一体化课程名称	参考性学习任务名称
1	典型工作任务1 旅游接待人员	1. 接待服务	一体化课程1 接待服务	1. 问候、咨询、接待服务
		2. 问询服务		2. 问询服务
		3. 介绍旅游线路服务		3. 介绍、推荐服务
		4. 送别服务		4. 问候服务
2	典型工作任务2 导游服务人员	1. 接待服务	一体化课程2 模拟导游	1. 接待服务
		2. 介绍服务		2. 介绍服务
		3. 引领服务		3. 引领服务
		4. 串联旅游线路服务		4. 介绍导游词讲解服务
3	典型工作任务3 咖啡师、调酒师	1. 单饮类酒水调制与服务	一体化课程3 调酒与咖啡服务	1. 酒水调制与服务
		2. 鸡尾酒兑和法调制		2. 鸡尾酒兑和法调制
		3. 鸡尾酒调和法调制		3. 鸡尾酒调和法调制
		4. 鸡尾酒摇和法调制		4. 鸡尾酒摇和法调制
		5. 鸡尾酒搅合法调制		5. 鸡尾酒搅合法调制
		6. 鸡尾酒几种特殊方法调制		6. 鸡尾酒几种特殊方法调制
		7. 花式调酒		7. 花式调酒
		8. 糖浆和水果类调制		8. 糖浆和水果类调制
		9. 推荐咖啡		9. 推荐咖啡
		10. 咖啡制作		10. 咖啡制作
4	典型工作任务4 茶艺师	1. 乌龙茶的沏泡	一体化课程4 茶艺与服务	1. 乌龙茶的沏泡与服务
		2. 黑茶的沏泡		2. 黑茶的沏泡与服务
		3. 绿茶的沏泡		3. 绿茶的沏泡与服务
		4. 白茶的沏泡		4. 白茶的沏泡与服务
		5. 花茶的沏泡		5. 花茶的沏泡与服务
		6. 红茶的沏泡		6. 红茶的沏泡与服务
		7. 黄茶的沏泡		7. 黄茶的沏泡与服务

旅游服务与管理专业教学任务分析表

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
1. 模拟导游	1-1 全陪	1-1-1 接待服务	掌握接待服务程序

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
	导游员	1-1-2 介绍服务	掌握介绍服务程序
		1-1-3 引领服务	掌握引领服务程序
		1-1-4 串联旅游线路服务	了解介绍导游词讲解服务相关规程
		1-2-5 餐饮服务	掌握餐饮服务程序
	1-2 地陪 导游员	1-2-1 接待服务	掌握接待服务程序
		1-2-2 介绍服务	掌握介绍服务程序
		1-2-3 引领服务	掌握引领服务程序
		1-2-4 串联旅游线路服务	了解介绍导游词讲解服务相关规程
2. 旅游服务	2-1 旅游服务	2-1-1 营业准备	掌握景区营业准备的程序及方法
		2-1-2 迎宾	掌握迎宾的要求
		2-1-3 接待服务	掌握接待服务的程序及要求
		2-1-4 讲解服务	掌握景区(景点)讲解的程序及方法
		2-1-5 特色项目服务	掌握景区特色服务项目种类及注意事项
		2-1-6 引导、引领服务	掌握引导的流程及方法
		2-1-7 结束工作	掌握营业结束应注意的事项
	2-2 茶艺服务	2-2-1 了解客人需求	掌握不同客人的需求心理
		2-2-2 准备茶具、茶叶	掌握准备茶具、茶叶的方法
		2-2-3 进行服务	掌握茶水服务的程序及方法
		2-2-4 计价	掌握茶单使用及计价的方法
		2-2-5 送客服务	掌握送客服务的程序及要求
		2-2-6 结束工作	掌握结束工作的程序及要求
		2-2-7 建立客户档案	掌握建立客户档案的方法
	2-3 咖啡服务 酒水服务	2-3-1 了解客人需求	掌握不同客人的需求心理
		2-3-2 展示咖啡酒水	掌握展示咖啡酒水的程序及方法
		2-3-3 推荐酒水	掌握推荐酒水的程序及方法
		2-3-4 调配酒水	掌握调配酒水的方法
		2-3-5 推荐咖啡	掌握推荐咖啡的程序和方法

课程	岗位分类	典型工作任务	教学任务
		2-3-6 咖啡制作	掌握单品咖啡制作技艺
		2-3-7 计价	掌握咖啡酒水计价的方法
		2-3-8 送客服务	掌握送客服务的程序及要求
		2-3-9 结束工作	掌握结束工作的程序及要求
		2-3-10 建立客户档案	掌握建立客户档案的方法

旅游服务与管理专业典型工作任务与专业课程对应表

旅游服务与管理岗位群		典型工作任务		专业课程
导游接待人员	分析	1. 接待服务 2. 介绍服务 3. 引领服务 4. 问询服务 5. 处理投诉服务 6. 安排旅游线路 7. 导游词讲解	1、2、3、4、5、6、7	《旅游职业礼仪与交往》 《旅游情景英语》 《服务韩语》 《导游实务》 《导游基础知识》 《模拟导游》 《旅游美学》 《中国旅游地理》
旅游接待服务	分析	8. 迎宾服务 9. 旅行社接待服务 10. 旅游景区接待服务 11. 茶水饮料服务 12. 咖啡服务	8、9、10、11、12	《旅游职业礼仪与交往》 《旅游情景英语》 《服务韩语》 《旅行社运营实务》 《茶艺》 《调酒与咖啡》 《模拟导游》 《旅游危机管理》 《中国旅游客源地概况》

附录三：旅游服务与管理专业跟岗（顶岗）实习标准

一、适用范围

本标准适用于丹东职专旅游服务与管理专业学生的跟岗（顶岗）实习安排，面向旅游行业，针对旅行社、旅游景区、旅游饭店的服务岗位（群）。

二、实习目标

学生通过跟岗（顶岗）实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

三、时间安排

丹东职专旅游服务与管理专业学生，跟岗实习为期半年，顶岗实习为期半年，安排在最后一学年进行。

四、实习条件

（一）实习企业

学校遵循长远规划、密切合作的原则选择实习单位，成建制地安排学生实习。实习单位应诚信经营，管理规范，运行状况良好，满足实习生管理基本条件，具备社会责任感，愿意与学校共同承担育人责任，能满足职业教育教学改革要求，提供在旅行社、旅游景区、旅游饭店等核心技能岗位（群）等岗位实习的机会。学校安排学生实习的旅游景区必须是国家3A级以上旅游景区、实习的旅行社应是国家旅游行业协会会员单位，旅游饭店是依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 140308—2010）评定的挂牌四星及四星以上等级的酒店，或具备与四（五）星级同等管理水平的酒店。满足学生在旅行社、旅游景区、旅游饭店核心经营部门实习的需求。

旅游服务与管理专业校外实习（实训）基地一览表

序号	校外实习企业名称
1	丹东中国国际旅行社
2	丹东中青国际旅行社
3	杭州安朴大酒店
4	北京易尚诺林大酒店

序号	校外实习企业名称
5	北京杏林山庄
6	丹东富力万达嘉华酒店

(二)设施条件

1. 安全保障设施

实习单位应拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面应包含：

(1) 住宿条件。实习单位应提供实习生宿舍，实习单位宿舍管理完善，有专职的宿管人员，男女生宿舍相对分隔独立。

(2) 上下班交通条件。如实习生宿舍距离酒店较远，实习单位应尽可能接送实习生上下班。

2. 工作设施

学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，配套安全使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3. 信息资料

实习单位的数字化程度较高；能为实习生建立电子实习档案，全程记录与监控实习过程。

(三)实习岗位

1. 实习岗位应是旅游服务与管理专业对应的岗位群。主要有旅行社、旅游景区、旅游饭店三大核心单位的经营服务岗位。不得安排学生到歌厅、酒吧、夜总会、洗浴中心等营业性娱乐场所跟岗（顶岗）实习。

2. 实习期为一年的实习生，实习岗位不少于2个；实习期为半年的实习生应有接受交叉培训的机会。

3. 建立实习岗位调整制度及激励机制，对确因个人条件不适岗位的实习生予以调整岗位；对综合表现突出的实习生可选拔为管理培训生。

旅游服务与管理专业校外实习（实训）主要岗位一览表

序号	实习企业名称	实习岗位
1	丹东中国国际旅行社	导游员、门市接待

序号	实习企业名称	实习岗位
2	丹东中青国际旅行社	导游员、门市接待
3	杭州安朴大酒店	咖啡制作与服务
4	北京易尚诺林大酒店	会议服务、咖啡制作与服务
5	北京杏林山庄	接待服务
6	丹东富力万达嘉华酒店	茶艺与服务

(四)指导教师

1. 实习指导教师的组成：由企业导师和学校实习指导教师组成。

2. 实习指导教师的职业资格、工作经验要求及指导方式

(1) 企业导师：企业导师主要由旅行社、旅游景区、旅游饭店的人力资源管理部门及学生实习所在部门的管理人员、高级技术人员担任。管理人员类企业导师应具备大专以上学历、主管以上职务，从事该岗位工作不少于三年；高级技术人员类的企业导师应从事该岗位工作不少于三年。企业导师主要以授课、在岗培训等方式指导。

(2) 学校实习指导教师：学校实习指导教师主要包括校内实习管理部门的教师和本专业承担实习教学工作的教师。实习管理部门教师应具备实习指导教师资格，专业教师应具备助理讲师以上职称，有行业企业的实践经历。学校实习指导教师主要通过在线辅导、定期巡岗、到店授课等方式开展工作。在条件允许的前提下可安排驻店实习指导教师，对实习生的生活和工作进行现场管理和指导。

五、实习内容

旅行社岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	导游员	3~6个月	导游	1. 具备一定的组织能力 2. 具备一定的协调能力 3. 能够安排落实旅游活动 4. 能够做好接待工作 5. 具备一定的导游基础知识 6. 具备较强的语言表达能力 7. 能够完成导游讲解

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
				8. 掌握维护安全、急救知识 9. 能够维护游客的人身财产安全 10. 具备处理各种突发问题的能力 11. 善于处理各种临时发生的问题 12. 能够实施旅游接待计划 13. 能够完成宣传、调研工作 14. 能够完成介绍旅游团，全程陪同工作 15. 能够完成资料的收集及团队反馈 16. 具备良好的外在形象和文明服务礼貌 17. 避免漏接及各种不必要事件的发生 18. 能够展示良好形象，维持良好声誉
2	旅行社接待、咨询人员	2~6个月	宾客迎送 服务 旅游线路推 介服务 咨询服务	1. 具备一定的语言表达能力 2. 能够解答游客对旅游线路的咨询 3. 熟知国际礼仪及相关习俗、禁忌 4. 具备较强的应变能力 5. 能处理客户其他需求等事宜 6. 能够完成组团操作，包括核对名单、领队交接、与销售做确认等工作 7. 具备一定的协调能力 8. 能明确安排旅游行程并落实相关事宜 9. 具备较强的业务能力水平 10. 具有较强的信息搜集检索分析能力 11. 能够有效地收集、分析市场信息

旅游景区岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	景区讲解人员	3~6个月	景区、景点讲解	1. 掌握不同类型景区特点 2. 掌握自然风光旅游景区讲解技巧 3. 掌握人文景观旅游景区讲解技巧

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
				4. 掌握博物馆、陈列馆、纪念馆旅游景区讲解技巧 5. 具备较强的业务能力水平 6. 具有较强的信息搜集检索分析能力 7. 具有较强的语言表达能力 8. 具备一定的组织能力 9. 具备一定的协调能力

旅游饭店岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	茶艺服务人员	3~6个月	茶艺服务 茶水冲泡	1. 能准确观察客人喜好，有针对性推荐茶类，合理搭配茶点 2. 能用礼貌语言主动询问客人 3. 能揣摩顾客心理，适时推荐茶叶与茶具 4. 能根据物品类别识别物品存放位置 5. 能做到微笑服务 6. 能根据茶类准备餐饮用具及服务用品 7. 能熟练掌握不同茶叶的沏泡程序 8. 能根据茶的种类掌握水的温度和泡茶时间 9. 能向客人演示正确闻香品茶的方法 10. 能熟知行茶礼仪 11. 能准确回答客人提出的问题 12. 能正确使用茶单 13. 能按顺序收台并做好清洁卫生 14. 能根据所用茶具设计出简单、美观的茶席 15. 能热情、大方、真诚地送客
2	咖啡服务人员	3~6个月	咖啡服务 咖啡制作	能热情、大方、真诚地送客 能熟悉计算机操作，建立客人消费档案 能准确观察客人喜好，有针对性推荐酒水 能用礼貌语言主动询问客人

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
				能根据客人所点的酒水、饮料做相应的摆台 能根据客人需求推介适合的酒水并向客人展示 能掌握一定的调酒技术 能掌握不同类型咖啡的制作 能热情、大方、真诚地送客 能按顺序收台并做好清洁卫生 能具有解答客人疑问的能力
3	会议服务人员	3~6个月	服务准备工作 服务接待工作	1、掌握会议预定程序； 2、熟知旅游饭店会议场所的面积、设备设施和服务项目； 3、能接受普通会议预定； 4、能正确填写各类预定表单； 5、有较好的语言技巧；

六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

(1) 跟岗（顶岗）实习总结报告一篇；

(2) 实习期间形成的技术方案或总结报告；

(3) 实习期间的成果材料，如完成的实习过程中、参加培训、参加比赛等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

(一)考核内容

实习考核的内容应包括过程评价和结果评价两个部分，实习生在实习期间过程评价和结果评价均合格方可记为考核通过。考核内容如《过程评价考核内容》和《结果评价考核内容》所示，具体的考核细则和比例分配由学校及实习单位自行制订。

过程评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习生日常工作表现	考核内容包括岗位专业知	以实习单位规章制度、	企业导师	建议分级： A:优秀	每1~3个月一次

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
		识、工作绩效、工作纪律、技能水平、职业道德、综合素养、责任事故等几个方面	工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据		B:良好 C:合格 D:不合格	
2	实习阶段性任务完成情况	考核内容包括实习期各项作业或实习日志(周记、月记)完成情况、实习态度、实习表现等	以实习生提交的实习日志(周记或月记)、学校实习指导教师巡岗记录、驻店实习指导教师反馈情况等为依据	学校实习指导教师	建议分级: A:优秀 B:良好 C:合格 D:不合格	每1~3个月一次

结果评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、综合能力素质提升等	自我评价	实习生	建议分级: A:优秀 B:良好 C:合格 D:不合格	实习期结束时
2	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、技能水平、综合素质、责任事故等	实习部门终期评价	企业导师	建议分级: A:优秀 B:良好 C:合格 D:不合格	实习期结束时
3	实习心得体会与未来职业规划	实习报告	学校实习报告考评标准	学校实习指导教师	建议分级: A:优秀 B:良好 C:合格 D:不合格	实习期结束时

(二)考核形式

对实习生的考核评价应尽量全面,针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。考核形式详见《实习考核形式》。

实习考核形式

序号	考核项目	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试

序号	考核项目	考核内容	考核人	建议考核形式
		专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		实习生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养		实习生直属上级及同班组员工评价
		实习阶段性任务完成情况	学校实习指导教师	实习记录、实习作业检查；实习指导教师巡岗
2	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
		实习体会与职业规划	学校实习指导教师	实习生按时、按要求提交实习报告
		实习期总体表现	企业导师	实习部门终期评价

(三)考核组织

实习生的考核应由学校和实习酒店共同组织，确保实习生在实习结束后获得公正、客观、合理的考评结果。在实习过程中的实习生岗位技能、专业知识、工作纪律与绩效、职业道德及综合素养主要由其所在部门的企业导师组织考核，实习生的实习任务完成进度主要由学校实习指导教师组织考核；实习结束时，实习生的总体表现由实习酒店人事部门会同企业导师组织考核，其实习体会及总结主要由学校指导教师负责考核。

八、实习管理

(一)管理制度

1. 学校实习管理制度

参考教育部有关实习管理文件精神，丹东职专结合实际情况出台实习管理制度，主要包括《丹东职专学生实习实训管理制度》《丹东职专跟岗（顶岗）实习管理协议》和《丹东职专实习生守则》等。

2. 学校、企业、学生（家长）三方实习协议

实习开始前，学校、实习单位及学生（家长）三方签订顶岗实习协议，明确实习期间三方的责任、权利、义务。

3. 实习期保险制度

实习期间，实习生应购买保障期与实习期等长的人身意外险。学校应购买实习责任险，实习单位为实习生购买雇主责任险。

(二)过程记录

学校与实习单位全程合作，对实习生的实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，学校、企业、学生、家长四方共同参与实习管理。

1. 实习前阶段

学校、实习单位组织学生参加面试，确定实习单位及岗位，签订三方协议书；前往实习单位前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，召开家长会，强调实习要求。

2. 跟岗、顶岗实习阶段

学生按照实习要求跟岗、顶岗实习，掌握相应岗位技能与素养；实习单位给予培训、指导、考核；学校实习指导老师定期巡岗，指导学生按要求完成实习任务。

3. 实习结束阶段

开展实习总结活动；实习单位对学生给予终期总体表现评价，颁发实习证书；学生提交实习总结报告。

(三)实习总结

实习结束前一个月内在实习单位组织总结活动，学校、实习单位、实习生共同参与实习总结活动，形成总结报告。

附件一：跟岗（顶岗）实习任务书及计划

实习任务书：

一、实习目的

1、通过实习，培养学生综合运用所学的专业知识和技能，在实习的工作岗位上，提高自己的专业知识水平和解决实际工作问题的能力。

2、通过实践，了解酒店行业运行的方法和模式，培养现代酒店管理的理念，掌握酒店管理与服务的程序和新技术，为分配就业打好基础。

二、实习方式的选择

学校安排学生统一实习。

三、跟岗（顶岗）实习任务与基本要求

1、熟悉实习单位的总体情况、经营业务范围、基本的管理模式和有关岗位的工作任务和职责，能运用所学的知识和技能，帮助处理相关的业务问题。在实践中，要虚心好学，遵守实习单位的各项规章制度，不断提高专业知识水平和实践能力。

2、在实习期间，要注意收集资料，进行调查研究，运用所学到的专业知识和职业技能，对实习岗位工作作一个全面的分析和总结，在完成毕业实践的同时，完成实习报告。

3. A4 打印输出，提交给指导教师据以评定成绩。

四、跟岗（顶岗）实习考核与成绩评定

1. 酒店业务实习考核的依据：

跟岗（顶岗）实习考核的依据是“酒店业务实习鉴定”、“实习日志”和“酒店业务实习报告”三份材料。

2. 学生酒店业务实习的最终成绩按 100 分计算，根据“酒店业务实习鉴定”、“实习日志”和“酒店业务实习报告”三份材料完成情况评定。

3. 学生若严重违反实习纪律，造成恶劣影响或抄袭他人实习报告者，实习成绩以不及格论处。

五、设计班级、时间和地点

实习班级：旅游服务与管理专业就业班级

实习时间：第三学年

实习单位：旅游企业。

实习计划

一、实习目的和要求

（一）目的

通过学生参与企业对口单位工作的实习活动，巩固加深学生在校所学的专业理论知识，并运用于实际，增强学生独立从事本专业实际工作的能力，培养学生严谨求实的工作作风和良好的职业道德，为学生自主择业和用人单位人才录用创造条件。

（二）要求

跟岗（顶岗）实习是在本专业指导教师和实习单位有关人员的共同指导下进行的一项有组织、有计划、有目的的教学活动，为保证跟岗（顶岗）实习的有序进行，实现预期的目的，具体要求如下：

1. 实习生必须遵从实习单位纪律要求。
2. 实习生在实习中应该做到：
 - （1）将所学的专业理论知识同实习单位实际和企业改革实践相结合。
 - （2）将思想品德的修养同良好职业道德的培养相结合。
 - （3）将个人刻苦钻研同虚心向他人求教相结合。
4. 实习结束时，实习生必须完成并上交以下资料：

（1）实习工作手册

手册内容是“顶岗实习”的重要信息，务必根据实习工作的实际情况进行撰写，跟岗（顶岗）实习结束后，提交指导教师批阅。同时实习报告一起提交指导教师。实习工作手册和毕业综合实践报告共同记入跟岗（顶岗）实习成绩。

（2）毕业综合实践报告

认真撰写毕业实践报告，交指导教师审核评定，作为实习成绩考核的重要依据。

（3）填写跟岗（顶岗）实习意见反馈表。

本表要求对实习提出意见反馈，并提交学校。

二、实习方式

统一安排实习：实习由专业校外实训实习基地根据需要接纳实习的学生。

三、实习内容及进度安排

本次实习按时间顺序分为三个阶段，每阶段实习内容如下：

第一阶段：实习动员及进入实习单位阶段。

宣布实习方案，做好离校实习前的各项准备工作，学生提交《实习申请表》。

第二阶段：全面实习阶段

本阶段主要是实习生深入实习单位进行全面实习，进行实践锻炼，参与实习单位的相关活动，并根据毕业论文要求调查收集数据资料。

第三阶段：实习总结评定阶段

本阶段主要由实习学生返校后进行实习总结，进行实习经验交流。学生返校后将《实习工作手册》、《实习意见反馈表》、《毕业综合实践报告》交实习管理部门评定实习成绩。

四、考核及成绩评定

跟岗（顶岗）实习成绩采用优秀、良好、中等、及格、不及格，由实习管理部门根据以下评分标准打出初步成绩，最后由实习领导小组确定。

1. 工作态度与遵守实习纪律、实习日记记录情况（40%）。
2. 实习报告的质量（60%）。

附件二：跟岗（顶岗）实习总结报告

一、实习目的

实习是进入社会前理论与实际结合的最好的锻炼机会，也是学生到从业者一个非常好的过度阶段，更是学生培养自身工作能力的磨刀石，实习是旅游服务与管理专业学生在完成课程之后进行最后的综合实习，是贯彻理论联系实际的原则，实现院校培养目标不可缺少的教学模块，其目的是让学生学习了解旅游企业常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法；了解旅游业现状，应用所学理论知识，提出改进建议；在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，考虑就业方向的选择。实习生应端正态度，克服实习过程中出现的困难和挫折，真正做到理论与实际相结合。培养好工作能力，显的尤为重要。半年里，把培养工作能力，提高自身素质作为己任，圆满的完成了本阶段实习任务。

二、实习内容

这次到旅行社实习，是以实习导游的身份进去的。因此主要的工作就是熟悉导游业务，能独立承担带团的任务。此外再学习旅行社其他方面的业务知识。刚开始时时背安排负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。又由于夏季是旅游旺季计调那里很忙就派我去给计调帮忙，除此之外，还要兼导游的工作，刚开始是先跟着老导游出团，慢慢熟悉一切情况，如简单的接机和送机工作和如何做好一个地接和全陪导游工作等等。随着跟团次数的增加使我对导游的工作任务也相当了解，接着就开始做带团的工作旅行社行

业是旅游业的基本组成部分，是联结旅游饭店、交通、景区等各个环节的桥梁式行业，是整个旅游业的中心环节。所以，选择在旅行社实习，有利于了解整个旅游行业的运行状况和发展趋势。可以同时了解饭店业的经营模式，旅游交通在旅游中发挥的作用，更能进一步的了解旅游景区的经营发展状况。

三、实习收获

旅行社在一个动态的市场环境中生存和发展，旅行社服务的无形性、不可见性、差异性、不可贮存性等特点，对服务人员的主动性、积极性、创造性和适应性提出了更高的要求。通过实习我学习到了很多东西，我个人认为，旅行社专业服务人员应该一专多能，他们应具备以下几方面的能力：

（1）交际能力

善于与他人交往是旅行社专业服务人员应具备的首要能力，专业服务人员必须懂得怎样与顾客接触，建立和维持关系，学会倾听别人的意见，表达自己的想法，注重交往艺术，能够区别不同性格、不同场合、不同年龄、不同文化背景的人应采取的交往方式，有正确的服务意识和服务态度，才能为顾客提供优质的服务。

（2）合作能力

旅行社服务工作不像某些物质生产那样工序分明，无论是前台还是后台的服务人员，都必须与上司、下属、同事、顾客、供应商等进行合作。专业服务人员应有全局的观念，较强的协调、沟通意识，学会与供应商协商，与同事合作，充分发挥不同角色的作用，利用现有各种因素，为顾客提供满意的服务，真正发挥旅行社的纽带、中介作用。

（3）学习能力

旅行社专业服务人员为顾客提供服务的过程，也是一个学习的过程。服务人员必须根据顾客的具体需要确立服务方式。服务人员越了解顾客的期望，就越能为顾客提供优质服务。市场需求的不断变化，要求旅游服务人员应有不断学习新知识、新技能的能力，有较强的适应性。

（4）文化修养

旅游不仅是一项物质享受，更是一项高尚的精神文化享受，旅行社专业服务人员无疑应具备一定的文化修养，才能够与顾客更融洽、更有效地沟通。旅行

社专业人员若能“上知天文，下晓地理”，具备广博的知识和良好的精神面貌，将有利于与顾客之间的感情交流。

四、实习总结

1、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正提高自己的处理问题的能力，才能在工作上得到进步。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

3、经过了一年的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

附件三：跟岗（顶岗）实习三方协议书

甲方：丹东市中等职业技术专业学校（以下简称甲方）

乙方：_____届_____专业学生_____（以下简称乙方）

丙方：该学生家长_____（以下简称丙方）

为积极响应国家号召，贯彻国务院《关于大力发展职业教育的决定》，积极推行工学结合、顶岗实习相结合的办学模式，通过以培养劳动品德和诚信为主的实习，培养学生实际操作技能，让我校在籍学生达到理论联系实践的目的，经甲乙丙三方共同协商，就赴_____跟岗实习及生活安全事宜，达成如下协议，以期共同信守。

一、甲方职责和义务

1. 负责与企业签定校企合作实习协议及约定相关实习事项，并监督企业履行协议。

2. 负责对乙方和丙方如实宣传企业情况及实习待遇。

3. 负责按企业要求向乙方和丙方做好岗前培训工作及注意事项。
4. 乙方在实习工作中发生突发事件时，甲方负责协助处理。
5. 负责对乙方的实习生活全程跟踪管理，监督与跟岗实习单位履行实习合同，保证乙方的个人利益不受侵害同时监督乙方完成实习任务。
6. 不得向乙方收取押金或保证金。
7. 按照国家相关政策，甲方为乙方在实习期间购买实习责任险。

二、乙方职责和义务

1. 积极响应学校“工学结合、跟岗与顶岗实习”结合的教学方针，服从学校及企业实习期间的管理，遵守学校和企业有关规定。

2.吃苦耐劳，遵守实习企业各种规章制度。

3. 安全生产，不违规操作，实习学生应提高安全意识，注意人身安全。
4. 如实向甲方反映自己所遇到的问题，协助甲方做好实习回访和调查。
5. 实习结束后，乙方向甲方提供各阶段的实习总结等相关实习材料。
6. 在非实习岗位上发生的事故由乙方个人负责。

三、丙方职责和义务

1. 协助甲方对乙方做好实习前上岗教育工作。
2. 配合甲方对乙方在实习期间的安全管理和思想教育。
3. 鼓励和教育乙方必须吃苦耐劳、服从学校和企业的各项管理。
4. 教育乙方勤俭节约，诚恳工作。
5. 在本地实习的学生因家庭异地原因必须在外租房住宿的，必须由家长出面办理租房手续并协助学校进行管理，报学校实习处备案。
6. 实习结束后，督促乙方按时返校完成相关事宜。
7. 丙方负责为乙方在实习期间购买意外伤害险。

四、违约责任

1.乙方在实习期间不服从分配者；由于个人原因被实习单位开除；在实习期间无正当理由，不经甲方同意擅自离开实习单位等，按《丹东职专学生实习管理办法》、《丹东职专学籍管理办法》处理。

2. 乙方实习期间凡属于个人原因, 违反厂纪厂规、违规生产、休息时间不服从企业安排或乙方统一行动擅自出厂游玩等等自身原因而造成的自离、辞退、伤亡等人身安全事故, 其责任损失由乙方承担。

五、实习地点: _____ 实习单位: _____

工作岗位: _____

六、乙方前往该处实习(劳动)为自愿参加, 并征得丙方同意。

七、实习期限

实习期限: 自_____年__月__日至_____年__月__日。

八、其它事项

1. 以上协议, 甲乙丙三方须共同遵守。如违约, 违方需承担相应责任, 如有必要将诉之法律解决。

2. 本协议一式三份, 甲乙丙三方各执一份, 从签字之日起生效。

甲方学校(盖章): _____ 年 月 日

乙方学生(签字): _____ 年 月 日

丙方家长(签字): _____ 年 月 日

附录四: 旅游服务与管理专业课程教学大纲

《茶艺》教学大纲

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的一门专业选修课程, 本课程在教学中做到理论知识和实际操作相结合。

二、课程教学目标

(一) 知识目标

1. 了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术
2. 识别茶的品类

3. 了解有关泡茶用水知识
4. 了解茶艺表演场所布置知识及茶艺表演基本知识
5. 了解中国六大茶类的名茶及再加工茶类、名泉

（二）能力目标

1. 识别各种茶的能力
2. 学会茶具配置、茶席布置
3. 掌握茶的冲泡基本程序

（三）情感目标

1. 培养学生具有良好的服务意识；
2. 培养学生与顾客和实现良好交流沟通的能力；
3. 具有良好的学习方法和不断学习实现知识更新的能力；
4. 具有独立解决问题的能力；
5. 具有团队合作精神；

三、教学内容结构

教学结构分配表

基础模块	选学模块	扩展模块
六大茶类冲泡	茶叶制作	茶叶营销
六大茶类认知	茶艺表演	茶叶的传播
茶艺服务程序		
中国传统茶文化		

四、教学内容与要求

（一）教学单元

教学单元安排表

序号	教学单元
1	认识乌龙茶及乌龙茶冲泡及服务程序、表演流程
2	认识绿茶、花茶及绿茶、花茶冲泡及服务程序、表演流程

序号	教学单元
3	认识黑茶、白茶、黄茶及黑茶、白茶、黄茶冲泡及服务程序、表演流程
4	茶叶制作及营销
5	茶叶传播及中国传统茶文化

(二) 教学内容

项目	内容	专业能力目标
茶叶分类与识别	1. 茶文化的起源与发展 2. 茶叶的制作与分类 3. 名茶的欣赏和相关故事传说 4. 我国六大茶类代表名茶的赏鉴与品饮	1.1 掌握茶文化起源和发展的轨迹 1.2 掌握与茶有关的生活常识和相关故事。 1.3 掌握不同茶类的制作和加工技术，熟悉不同加工步骤的作用。 1.4 掌握近年来市场出现的新茶的相关知识。 1.5 能够讲述西湖龙井、洞庭碧螺春、太平猴魁、安溪铁观音、大红袍、冻顶乌龙、东方美人、七子饼茶的相关故事 1.6 绿茶、白茶的品鉴 1.7. 红茶的品鉴 1.8. 黄茶、乌龙茶的品鉴 1.9 黑茶的品鉴
茶具分类与组合	1. 常见茶具的名称和功能介绍	2.1 掌握常见的饮茶用具的名称及功用，能进行不同品茗环境下的茶具组合
品茗用水与茶保健	1. 茶叶冲泡对水的要求 2. 茶的相关保健知识	3.1 能正确选择品茗的用水 3.2 能向顾客介绍茶保健知识
常见茶类冲泡技艺	1、绿茶的冲泡及品饮 2、乌龙茶的冲泡及品饮 3、普洱茶的冲泡	4.1 掌握玻璃杯——绿茶冲泡法 4.2 掌握紫砂壶——乌龙茶泡法 4.3 盖碗——花茶泡法

(三) 教学要求与建议

1. 教学建议

(1) 教学组织:

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式,初步认识旅游行业,理解专业、明晰未来,树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

(1) 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、专业网站等网络资源,使教学内容从单一化向多元化转变,使学生知识和能力的拓展成为可能。

(2) 安排学生到本地各大旅游与餐饮集团参观考察,分组问卷调查,了解旅游产品营销部门的日常运营。

(3) 建立对本专业开放的实训中心,使之具备现场教学、实践操作、职业技能证书考评的功能,实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一,满足学生综合职业能力培养的要求。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
1	认识乌龙茶及乌龙茶冲泡及服务程序、表演流程	20	2	18
2	认识绿茶、花茶及绿茶、花茶冲泡及服务程序、表演流程	20	2	18
3	认识黑茶、白茶、黄茶及黑茶、白茶、黄茶冲泡及服务程序、表演流程	20	2	18
4	茶叶制作及营销	6	6	0
5	茶叶传播及中国传统茶文化	6	6	0
合计: 72				

（二）教学方法建议

根据概论课程的教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题的能力和培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。此外，通过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。

在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。

（1）理论与实践相结合，重理论、强实践

（2）把课堂搬到旅游，实施现场教学

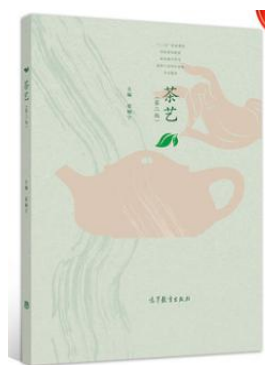
（3）挑选典型工作任务，设计学习情境，进行项目教学。通过一个个具体的项目实施，增强学生解决实际问题的能力。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：张楠宁



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

（1）多媒体教学

（2）交互式体验教学

- (3) 微信教学
- (4) 仿真软件操作教学
- (5) 腾讯会议教学

2. 应用建议

现代教育技术正为现代教育改革和发展发挥着强大作用，将成为教育发展的必然趋势，为更好地开发和应用现代教育技术，促进教案水平不断提高，根据自己学习体会提出几点建议：

(1) 教育技术的应用主体是软件，建议广大教师认真学习，结合自己所教案科和学生实际情况，努力提高软件的开发与应用水平。

(2) 现代教育技术教案应遵循以学生为主体教师为主导的原则。应用现代教育技术教案的目的就是提高教案效率，提高学生学习效果，所以应以学生理解和掌握知识为目的。

(3) 现代教育技术教案观念不只是教案设备现代化，更重要的是教案观念现代化，教师素质现代化。所以必须不断学习新概念、新知识，不断提高自身素质，积极推进现代教育技术的发展和应用。

(4) 认真研究如何高效地组织课堂教案；把优秀课件与传统教案手段有机结合；有效地进行课后答疑；研究多媒体条件下改善考试考核方式等等，从而提高教案水平。

(五) 思政教学目标实施建议

1、“课程思政”是一种新的思想政治教育理念，不能以思想政治理论教育的面目出现，否则引起学生的反感和抵抗，就会成为另一种“思政课程”。所以，专业课程思政一定要结合课程的教育目标和教育特点，挖掘课程中蕴含的思想政治教育资源，将思政教育内容融合于课程教育内容之中，起到无形地育人作用。

2、专业课程思政的内容绝不仅仅是传统思政课程的内容，而应该包含诸如价值观、人生观、道德观以及中国传统文化、世界传统文化等丰富广泛的内容。

3、专业课程思政，不仅转变教育观念，也要优化教学内容、创新教学方法。“课程思政”建设的关键在教师。教师是课堂教学第一责任人。教师有育德意识和育德能力，才能在传授知识的同时，注重学生能力的培养和价值的引领，对学生开展爱国主义教育，提高学生的创新能力和应用意识。

六、认知实习和顶岗实习

(一) 实习教学基本设施

1. 紫砂壶
2. 盖碗
3. 玻璃杯
4. 消毒柜
- 5 茶艺电磁炉
6. 净水设备

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	茶叶市场分析	2
2	旅游茶艺服务认知	2

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	茶水冲泡	33
2	茶艺服务	23

七、考核与评价

1. 课程考核方式

理论与实践相结合的考核方式：理论：期末考试 80%+平时成绩 20%，实践：茶叶冲泡 80%+茶艺表演 20%

2. 课程考核标准

(1) 态度纪律考核标准

平时作业、课堂抽查提问成绩、考勤等纳入平时成绩。

(2) 单元实践考核标准

课程的目标是使学生不仅有理论还要有突出的实作技能，因此在每一部分学习结束后，分别进行阶段考试，并将阶段成绩纳入平时成绩，占总成绩的 20%。

《导游基础知识》教学大纲

一、课程性质与任务

(一) 课程设计理念

《导游基础知识》是旅游专业的专业核心课，通过本课程的学习，学生可以系统的掌握导游从业人员应具备的各方面基础知识，为进一步学习其它有关旅游的专业课程打下坚实的理论基础，也为进行旅游管理和从事旅游经济问题研究提供依据和指导。

（二）课程设计思路

以创建“职业化课程”为目标，按照“理实一体化”、“模块教学，工学结合，校企共建”的模式，基于岗位工作过程的情境化教学设计理念，组建专职“双师型”教师队伍，制定编写课程标准，创新教学模式，有效的组织教学，对《导游基础知识》课程进行职业化教学设计；将政策支持、校企合作、师资建设和教学条件作为课程建设的运行和保障机制。树立以课程为主线，以能力为核心，以学生为本位的教育、教学理念，整合各种教学资源、教学要素，使其全面发展，积极而有效地促进《导游基础知识》课程教学质量的全面提高。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1、了解中国历史发展概况；掌握中国历史文化小常识；了解中国的自然景观和人文景观的分类；熟悉中国主要的自然景观的构成分布及其特点。

2、了解中国民族的组成分布、传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民俗文化；了解中国传统绘画、书法和京剧的产生发展、代表人物及其作品。

3、了解四大宗教的起源、发展简况、基本教义；掌握四大宗教尊奉的主要对象、宗教经典、宗教建筑、宗教著名景观等基本知识；

4、了解中国古代建筑的发展历程；掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表；

5、了解中国古典园林的发展历史，掌握古典园林的分类、组成要素、构景手段、现存的著名园林；

6、了解中国烹饪的发展简况，熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品；熟悉中国最具特色的名茶、名酒、文房四宝、著名工艺品等风物特产基本知识。

（二）能力目标

1、了解旅游市场，掌握旅游业的构成并分析当前旅游发展趋势；了解历史上王朝更替的顺序、重大历史事件、古代历史文化名人的能力；

2、能把中国自然景观和人文景观的相关知识运用到导游讲解中去；

3、能够熟练的讲解中国少数民族情况；能够识别宗教建筑基本布局，辨别其供奉的主要对象的名称和位置；

4、掌握中国画的种类、代表作品和名家；掌握中国书法的书体、代表作品和名家；了解京剧角色、名家；

5、能够辨别古建筑的等级、种类、结构、特点；能够鉴赏古典园林的艺术特点；

6、能够分辨中国烹饪的主要流派及其代表菜肴；掌握中国风物特产的特点，运用到导游讲解中去。

（三）情感目标

- 1、激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。
- 2、培养学生良好的旅游意识和服务意识。
- 3、具有高尚的审美情趣。
- 4、具有创新意识和创新精神。

三、教学内容结构

基础模块	选学模块	扩展模块
浏览中国历史长河 探寻中国民族民俗 溯源中国传统绘画、书法和京剧	鸟瞰中国大好河山 走进中国古代建筑 走进中国古典园林	探秘宗教文化 品味中国饮食风物特产

四、教学内容与要求

（一）教学单元

序号	教学单元
1	浏览中国历史长河
2	鸟瞰中国大好河山
3	探寻中国民族民俗
4	寻溯源中国传统绘画、书法和京剧
5	探秘宗教文化
6	徜徉中国古代建筑
7	寻踪中国古典园林
8	品味中国饮食风物特产

（二）教学内容

教学单元	教学内容
单元一	中国发展简史
	中国历史小常识
单元二	中国的地理、气候、水体及生物环境
	中国山地风景
	中国水域风景
	中国气象、生物风景
	中国自然保护区和风景名胜区
	中国的历史文化景观
单元三	中国的民族民俗的概况
	汉族民俗文化
	东北、内蒙古地区部分民族的民俗文化
	西北地区部分民族民俗文化
	西南地区部分民族民俗文化
	中南地区部分民族民俗文化
单元四	中国画廊
	中国的书法和篆刻艺术
	中国的京剧
单元五	宗教文化概况
	佛教文化
	道教文化
	基督教文化
	伊斯兰教文化
单元六	中国古代建筑
	中国的古代建筑工程
	宫殿建筑与坛庙知识
	陵墓建筑知识
	中国著名楼阁、佛塔、古桥

单元七	中国的古典园林
	中国古典园林的构成要素与构景手法
	中国现存的著名古典园林
单元八	中国烹饪的主要风味流派
	中国著名的工艺品
	中国著名的风物特产

(三) 教学要求与建议

课题名称	课题内容	知识要求	技能要求	技能达标建议
单元一 浏览中国 历史长河	主题一 中国发展简史	了解中国发展简史	熟记中国朝代 顺序	将材料中的历史人物及朝代事件进行 连线
	主题二 中国历史小常识	了解国号名称的由来、帝王及皇族的称谓等小知识	掌握年号的由来、古代管制、百家概况	将材料中的历史人物及朝代事件进行 连线
单元二 鸟瞰中国 大好河山	主题一 中国的地理、气候、水体及生物环境	了解中国的地理环境、气候环境、水体环境	掌握以上环境的特征	能对案例中的自然环境进行分类
	主题二 中国山地风景	了解山地概念	掌握中国山地风景类型及其特征	能对案例中的山地风景进行分类
	主题三 中国水域风景	了解水域概念	掌握中国水域风景类型及其特征	能对案例中的水域风景进行分类
	主题四 中国气象、生物风景	了解气象、生物的概念	掌握中国气象、生物风景的类型及其特征	能对案例中的气象、生物风景进行分类
	主题五 中国自然保护区	了解中国自然保护区和风景名胜区的	掌握的中国自然保护区和风景名胜区	能对世界遗产标志进行讲解

	和风景名胜区	概念		
	主题六 中国的历史文化景观	了解历史文化资源在风景区的作用	掌握中国的历史文化景观类型	能对案例中的景观进行分类
单元三 探寻中国民族民俗	主题一 中国的民族民俗的概况	了解民族的概念和中国民族的概况	掌握中国民俗文化特点	能将民俗文化细分
	主题二 汉族民俗文化	了解汉族的风俗习惯	掌握汉族禁忌	能对汉族节日进行讲解
	主题三 东北、内蒙古地区部分民族的民俗文化	了解满、朝鲜、蒙古族的风俗习惯	掌握这三个民族的禁忌事项	能对这三个民族的节日进行讲解
	主题四 西北地区部分民族民俗文化	了解维吾尔、回、哈萨克族的风俗习惯	掌握这三个民族的禁忌事项	能对这三个民族的节日进行讲解
	主题五 西南地区部分民族民俗文化	了解藏族、壮族、白族、纳西族、傣族、彝族、苗族的风俗习惯	掌握这七个民族的禁忌事项	能对这七个民族的节日进行讲解
	主题六 中南地区部分民族民俗文化	了解土家族、黎族的风俗习惯	掌握这两个民族的禁忌事项	能对这两个民族的节日进行讲解
单元四 溯源中国传统绘画、书法、京剧	主题一 中国画廊	了解中国画的基本画科	掌握不同画科的代表人物及作品	能对画上的款识、题跋进行分辨
	主题二 中国的书法和篆刻艺术	了解中国书法的艺术特点	熟记中国书法的字体	掌握篆刻的名词术语
	主题三	了解京剧的产生与	掌握京剧的特点	能对案例中的角色

	中国的京剧	发展		进行分类
单元五 探秘宗教文化	主题一 宗教文化概况	了解宗教的形成与发展	掌握宗教与旅游的关系	通过案例来分析宗教的现状
	主题二 佛教文化	了解佛教的形成与发展	掌握佛教的传播与分布与教义	讲解佛教名山名寺
	主题三 道教文化	了解道教的形成与发展	掌握道教的教义与制度	讲解中国道教文化遗迹
	主题四 基督教文化	了解基督教的形成与发展	掌握基督教的教义与制度	讲解基督教在中国的传播及遗迹
	主题五 伊斯兰教文化	了解伊斯兰教的形成与发展	掌握伊斯兰教的教义与制度	讲解伊斯兰教在中国的传播及遗迹
单元六 徜徉中国古代建筑	主题一 中国古代建筑	了解中国的古代建筑发展历史	掌握中国古代建筑的特点	对案例中的零件进行分类
	主题二 中国的古代建筑工程	了解我国古代的城市规划	掌握现存古代城市建筑	对案例中的古代建筑进行讲解
	主题三 宫殿建筑与坛庙知识	了解宫殿建筑、坛庙建筑	掌握宫殿的布局与陈设	对案例中的北京故宫进行讲解
	主题四 陵墓建筑知识	了解陵墓沿革	掌握陵园的建筑布局	对现存的古代著名陵墓进行讲解
	主题五 中国著名楼阁、佛塔、古桥	了解中国著名的楼阁、佛塔、古桥	掌握其中的代表建筑物	对案例的建筑物进行讲解
单元七 寻踪中国古典园林	主题一 中国的古典园林	了解中国古典园林的形成与发展	掌握中国古典园林的特色	对案例中的园林进行分类
	主题二 中国古典园林的构成要素与构景手法	了解中国古典园林构成要素	掌握中国古典园林的构景手法	对案例中的园林与构景手法连线
	主题三 中国现存的著名古典园林	了解中国现存著名古代园林	熟记其中的代表园林	对案例中的著名园林进行讲解
单元八 中国的饮食和风物特产	主题一 中国烹饪的主要风味流派	了解中国烹饪风味流派划分	掌握地方风味流派的介绍	对案例中的流派和作品进行连线
	主题二 中国著名的工艺	了解陶瓷器、丝织刺绣等工艺品的发	掌握各类工艺品的生产地区及代表作	对案例中的地方和作品进行连线

	品	展历史	品	
	主题三 中国著名的风物 特产	了解茶叶、酒、中 药、文房四宝的基 本知识	掌握四种风物特产 的代表物和生产地 区	对案例中的风物特 产及生产地区进行 连线

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		课时	理论课时	实践课时
1	浏览中国历史长河	8	4	4
2	鸟瞰中国大好河山	16	10	6
3	探寻中国民族民俗	8	4	4
4	寻溯源中国传统绘画、书法和京剧	4	2	2
5	探秘宗教文化	12	8	4
6	徜徉中国古代建筑	8	4	4
7	寻踪中国古典园林	8	4	4
8	品味中国饮食风物特产	8	4	4
合计：72				

(二) 教学方法建议

1、根据教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。

2、在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。通通过分组活动、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。通过过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方法，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

3、积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、专业网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。建立对本专业开放的实训中心，使之具备现场教学、实践操作、职业技能证书考评的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：范运铭



（四）现代教育技术的应用建议

1、运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2、应用建议

现代教育技术正为现代教育改革和发展发挥着强大作用，将成为教育发展的必然趋势，为更好地开发和应用现代教育技术，促进教案水平不断提高，根据自己学习体会提出几点建议：

(1) 教育技术的应用主体是软件，建议广大教师认真学习，结合自己所教案科和学生实际情况，努力提高软件的开发与应用水平。

(2) 现代教育技术教案应遵循以学生为主体教师为主导的原则。应用现代教育技术教案的目的就是提高教案效率，提高学生学习效果，所以应以学生理解和掌握知识为目的。

(3) 现代教育技术教案观念不只是教案设备现代化，更重要的是教案观念现代化，教师素质现代化。所以必须不断学习新概念、新知识，不断提高自身素质，积极推进现代教育技术的发展和运用。

(4) 认真研究如何高效地组织课堂教案；把优秀课件与传统教案手段有机结合；有效地进行课后答疑；研究多媒体条件下改善考试考核方式等等，从而提高教案水平。

(五) 思政教学目标实施建议

1、“课程思政”是一种新的思想政治教育理念，不能以思想政治理论教育的面目出现，否则引起学生的反感和抵抗，就会成为另一种“思政课程”。所以，专业课程思政一定要结合课程的教育目标和教育特点，挖掘课程中蕴含的思想政治教育资源，将思政教育内容融合于课程教育内容之中，起到无形地育人作用。

2、专业课程思政的内容绝不仅仅是传统思政课程的内容，而应该包含诸如价值观、人生观、道德观以及中国传统文化、世界传统文化等丰富广泛的内容。

3、专业课程思政，不仅转变教育观念，也要优化教学内容、创新教学方法。“课程思政”建设的关键在教师。教师是课堂教学第一责任人。教师有育德意识和育德能力，才能在传授知识的同时，注重学生能力的培养和价值的引领，对学生开展爱国主义教育，提高学生的创新能力和应用意识。

六、认知实习和顶岗实习

(一) 实习教学基本设施

- 1、模拟导游仿真软件
- 2、计算机
- 3、一体化交互式白板
- 4、旅游景区挂图
- 5、旅游景区宣传手册

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社概况	2
2	旅游景区概况	2
3	旅游业发展状况	2

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社接待	20
2	旅游线路推介	10
3	导游服务	10
4	游客定制线路设计	10

七、考核与评价

1、课程考核方式

理论与实践相结合的考核方式：理论：期末考试 80%+平时成绩 20%，实践：实地考察 40%+营销方案策划 60%

2、课程考核标准

(1) 态度纪律考核标准

平时作业、课堂抽查提问成绩、考勤等纳入平时成绩。

(2) 单元实践考核标准

每单元学习结束后，分别进行阶段考试，并将阶段考试成绩纳入平时成绩，占总成绩的 20%。

(3) 期末考试考核标准

专业教师设计试卷，占总成绩 80%。

《导游实务》教学大纲

一、课程概述

(一) 课程设计理念

能根据旅游企业带团任务、旅游法规和旅游职业道德的要求，根据旅游行业性质和实际情况进行服务准备，为游客或旅游团提供导游讲解及带团全程服务，

胜任地陪导游、全陪导游等不同岗位需求，并能够灵活处理导游服务中遇到的各种情况。

（二）课程设计思路

《导游实务》是旅游管理专业的一门专业方向课程。属理论+实践课程，教学场所设在校内实训基地。

该课程在培养学生的职业能力和促进职业素质的养成方面占有重要地位。通过该课程的学习培养学生具备旅游带团及讲解能力以及旅游从业者必备的职业素养，使学生能尽快适应旅行社各岗位工作。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1. 能够掌握带团程序和标准，熟练进行带团服务；
2. 能够掌握常用的导游讲解方法，为游客提供导游讲解服务；
3. 熟练掌握导游服务当中特殊问题的处理技巧，具备必要的导游服务应变能力。

（二）能力目标

1. 具备良好的旅游职业意识（形象意识、服务意识、协作意识等）、职业道德；
2. 具有实事求是的作风和良好的社会实践意识；
3. 具有创新精神和开拓能力、爱岗敬业；
4. 具有较强的语言表达、职业沟通和协调能力；
5. 具有团队协作精神；
6. 能与景区、饭店、旅游局、交通等单位建立并维护良好、稳定的关系；

（三）情感目标

1. 能制定导游工作计划并实施；
2. 能及时跟踪并主动学习了解旅游业发展的最新动态；
3. 能根据业务需要查找有关资料并提升自己的讲解水平和服务能力；
4. 能区别不同对象、为游客提供个性化导游服务。

三、教学内容结构

基础模块	选学模块	扩展模块
认识导游人员	出境旅游领队服务	带团服务技能
地陪导游服务	散客导游服务	语言与讲解技能
全陪导游服务	旅游中常见问题和事故的预防与处理	旅游安全事故的预防与处理
游客个别要求的处理		导游实务相关知识

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

序号	教学单元
1	认识导游人员
2	地陪导游服务
3	全陪导游服务
4	语言与讲解技能
5	旅游中常见问题和事故的预防与处理
6	导游实务相关知识

(二) 教学内容

学习单元名称	训练项目	知识要求	技能要求
认识导游人员	导游服务	导游服务的产生与发展；导游服务的概念、服务范围和特点；导游服务的基本原则及导游服务的发展趋势；导游人员的概念及其含义，深刻认识导游人员的权利和义务；导游人员的	了解导游服务的产生与发展简史；掌握导游服务的基本原则；熟悉导游人员的分类、基本职责及素质要求；能够正确认识导游服务工作。

		分类、基本职责及素质要求。	
地陪导游服务	地陪导游服务程序	地陪服务的程序与标准；地陪工作特点与基本技巧；游客个别问题处理的原则、基本方法和技巧。	能完成服务准备工作；能完成接站服务；能完成入店服务；能完成参观、游览服务；能完成其他服务（娱乐、购物服务等）；能完成送站服务；能完成善后工作。
全陪导游服务	全陪导游服务程序	全陪导游服务准备工作；全陪导游首站（入境站）接站服务；入店服务；核实、商定日程；旅游团各站服务；离站服务；途中服务；末站（出境站）服务；善后工作。	能够完成首站（入境站）接站服务；能够完成入店服务；能够完成核实、商定日程；能够完成各站服务；能够完成离站服务；能够完成途中服务；能够完成末站（出境站）服务；能够完成善后工作。
语言与讲解技能	语言与讲解技能	导游语言的概念和特点；导游语言分类、要素、要求及其运用技巧和艺术方法；导游讲解的原则、方式及其技巧与方法	学会导游语言技能和实际处理问题的能力；能熟练运用讲解技巧和常用讲解方法。
旅游中常见问题和事故的预防与处理	旅游中常见问题和事故的预防与处理	旅游活动计划与日程变更的处理；漏接、空接、错接的处理及预防；旅游者证件、行李、财物丢失的处理及预防；旅游安全事故的处理和预防。	了解旅游活动计划与日程变更的主、客观原因，学会具体操作处理的技巧与方法；明确漏接、空接、错接含义，掌握处理和预防其问题的具体措施、技巧与方法。 掌握识别证件和证件丢失处理及其预防的措施、技巧

			与方法;能准确判断事故的性质、类别,掌握处理和预防安全事故的具体措施与方法。
导游实务相关知识	导游实务相关知识	出入境、交通、邮电知识;货币和保险知识。	了解游客出入境相关海关规定和服务常识;掌握海陆空三种交通方式的有关规定;掌握有关旅游方面的邮电知识;掌握货币鉴别、兑换规定和方法;掌握保险种类及索赔相关知识。

(三) 教学要求与建议

1. 教学建议

(1) 教学组织:

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式,开展教学活动。

2. 教学中应注意的问题

(1) 本课程的基本教学要求,只是规定了学生必须达到的最低应用要求,教师可在最低要求的基础上,适当增加教学内容。

(2) 本标准中列出了导游实务程实训计划,实施中可根据实际情况,穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块	教学单元	课时分配
----	------	------

		总课时	理论课时	实践课时
1	认识导游人员	4	4	0
2	地陪导游服务	18	12	6
3	全陪导游服务	16	10	6
4	语言与讲解技能	14	6	8
5	旅游中常见问题和事故的预防与处理	12	6	6
6	导游实务相关知识	8	6	2
合计：72				

（二）教学方法建议

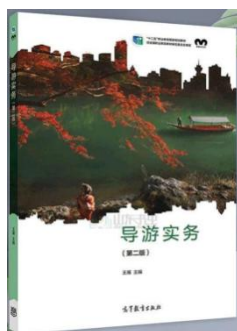
建议在理清课程知识层次和脉络，有效整合相关专业基础知识的基础上重构课程内容体系，并以项目为导向，工作任务为载体来组织教学内容。根据本课程的特点，在教学中应采用现场教学、任务驱动、案例分析、分组讨论等多样化的教学方法，以激发学生的学习兴趣。同时建议应充分有效地利用现代教学手段。制作PPT课件尽量形象、动态，并运用于课堂授课。指导学生学会使用课程网络课件，并学会上网查阅相关的课程信息和资料。师生间还可以利用微信、QQ、电子邮件等进行远程实时沟通，对于解决学生外出实习不能回到学习现场的问题十分有效。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：王雁



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置

的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识点的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的理解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为学生建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效理解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 计算机
2. 打印机
3. 传真机
4. 复印机

5. 验钞机

6. 电话机

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	地陪服务	20
2	全陪服务	10

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	导游实务相关知识	10

七、教学评价（考核方法与评定）

1、考核方式：

教学评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，评价标准参照全国导游资格考试中业务部分的知识点，注重基础知识与职业技能的双重考核，旨在提升学生的综合素质和职业能力。

期末考试注重理解能力、知识运用能力的考核，适当减少记忆性知识的考核。主要题型由以下几部分组成：选择题、判断题、简答题、问答题、案例分析题等。

2、考核标准：

《导游实务》课程总评成绩由平时成绩、时间实践成绩和期末成绩三部分组成：

平时成绩： 30%

学习目的明确、态度端正，积极主动参与课堂讨论，知识面广，高质量完成课堂作业和测试。（10%）。

课堂笔记认真、全面。（10%）

考勤：（10%）

无故旷课（每次扣5分）；累计旷课达3次或3次以上者总成绩为0分。

无故迟到、早退（每次扣 2 分）

实践成绩： 20%

本课程包括 5 次以上的实践作业, 共计 20 分。

期末闭卷考试成绩： 50%

《服务韩语》教学大纲

一、课程性质与任务

本课程是旅游管理与服务专业技能课中的的选修课程，是培养学生从事涉外旅游服务工作所需的实用韩语技能的课程。本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，掌握旅游服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的韩语语言表达能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学韩语开展旅游服务活动，培养学生从事涉外旅游接待的实践能力，并为学生进一步从事旅游实践工作奠定良好的基础。

二、课程教学目标

（一）课程总体目标

本课程的主要目的是围绕旅游服务工作，教授一定的韩语知识，重点训练和提高学生韩语表达技能，使学生能在旅游服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有旅游服务工作的基本技能和较突出的韩语表达与应用能力。

（二）具体目标

1. 能力目标

能综合运用所学的韩语语言，从事旅游服务工作环境中的接送团、住宿、交通出行、景点讲解等各项旅游服务工作。

2. 知识目标

了解旅游服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用韩语进行旅游各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句式。

3. 情感目标

具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。

三、课程内容结构

(一) 基础模块

韩国语语音

导游服务

旅游服务

(二) 扩展模块

景区讲解

(三) 选学模块

登机和入境服务

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

第一单元 韩国语语音

第二单元 导游服务

第三单元 景区讲解

第四单元 旅游服务

第五单元 登机和入境

(二) 教学内容

知识单元		课程内容	相关知识
第一单元基础知识		韩国语语音	1、掌握韩国语的构造原理 2、掌握 40 个基本字母的发音与书写 3、掌握 7 种收音的发音及代表音 3、能正确辨别语音的变化 4、掌握韩国语的句子结构及语序
第二单元 导游 服务	第一节	机场接团	1、掌握课文单词、句型的用法 2、掌握常用的问候、接待、自我介绍用语 3、能熟练运用韩语知识完成接机服务工作 任务
	第二节	车上致欢迎词	1、掌握课文单词、句型的用法 2、了解相关国家的风俗习惯,能熟练运用韩 语完成欢迎词工作任务

知识单元		课程内容	相关知识
	第三节	行程介绍	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成行程介绍工作任务
	第四节	沿途导游	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成沿途风光、风情的讲解与介绍
	第五节	下榻宾馆介绍	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成对下榻宾馆的基本信息的介绍
	第六节	用餐及集合时间、地点介绍	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语对用餐环境、时间、场所等信息的说明
	第七节	车内致欢送词	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成欢送词的讲解
第三单元 景区讲解	第一节	湖的讲解	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成自然景观的讲解服务
	第二节	山的讲解	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成接机服务 3、树立良好的职业道德，将语言地工具性与专业技能有机结合
	第三节	寺庙的讲解	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成自然景观的讲解服务
	第四节	中国酒文化的讲解	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语向客人介绍中国酒文化的发展与现状，传递中国酒文化的知识。
第四单元 旅游服务	第一节	客房预订	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语受理客房预订业务
	第二节	登记入住	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语受理登记服务
	第三节	办理退房	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成办理退房服务
第五单元 登记和入境	第一节	换登机牌和办理行李托运	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成登机服务和托运服务
	第二节	办理入境手续和提取行李	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成入境手续
	第三节	通过海关	1、掌握课文单词、句型的用法 2、能熟练运用韩语完成通关服务

（三）教学要求与建议

本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式，从学生的专业、兴趣和认知水平出发，发展学生语言表达能力，解决旅游服务的工作问题。通过多个学习任务的完成，直接指向韩语应用能力的提高和职业技能的培养，体现职业教育的特点和旅游行业的特色。以能力本位课程教学模式突出用韩语完成各项工作任务的能力目标、以旅游服务各部门的工作任务为载体、以学生为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向韩语运用技能，主要反映现代旅游业对韩语交际技能的需求。

五、教学实施

（一）学时安排建议

表 1 学时计划

教学模块	教学单元	建议学时数
基础模块	韩国语语音	14
	导游服务	30
	酒店服务	4
拓展模块	景区讲解	20
选学模块	登机和入境	6
合计：72 学时		

（二）教学方法建议

根据旅游服务韩语课程的教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，使学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略

外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。此外，通过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。

课程教学的主要环节：

1. 情境引入。以图片、视频、提问等形式引入本次课将涉及的工作任务或工作环境，明确本次课的能力目标。

2. 布置任务。教师布置任务，并提出若干问题，要求学生用韩语完成该项服务任务，同时思考问题。要求语言准确、符合旅游工作用语环境，以独立、对子、小组等不同形式练习，各次课视情况而定。

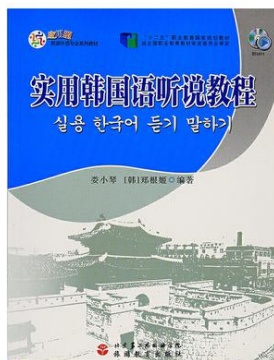
3. 示范/模仿。抽取若干小组进行演练。

4. 任务完成，知识归纳。根据学生对任务的完成情况，师生共同归纳该项服务任务的基本工作流程和要点、主要的韩语表达句、专业术语等。

5. 布置新任务，并完成总结。教师布置新的服务任务，并提出问题。新任务覆盖了第一个任务所涵盖的基本工作要点并对第一个任务所要求的能力进行扩充，比如设置一批不同性质的客人或者客人提出不同的要求。学生练习完成该项任务，并对知识点进行总结。

6. 布置课外学习任务。要求学生用所学技能和知识完成一项新的服务任务，促进学生思考、提高学生的行动能力。

（三）教材选用



出版社: 旅游教育出版社

作者: 娄小琴 [韩] 郑根姬

(四) 现代教育技术的应用建议

语言能力的学习需要以下几个环节: 听、说、读、写和译, 每个环节的语言能力的学习需要借助一定的语境, 创设一定的情景, 营造适宜的气氛是语言课的一大特点。把现代信息技术用于韩语课堂, 充分利用多种媒体的直观形式, 有效传达课堂教学信息, 从而优化课堂教学, 增大课堂容量, 提高教学效果。选取和下载适当的图片、录像片段、文字介绍等, 自由组合资料创设出理想情境, 集音、图、声为一体的形象语言环境让学生有身临其境的感觉, 多面地刺激学生大脑。具体应用方法意见:

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

(2) 尽可能创建和使用一体化教室, 让学生边学边练、边练边学、学练一体。

(五) 思政教学目标实施建议

中职阶段是树立学生正确的价值观、人生观、世界观的关键时期, 坚持立德树人, 将思政教育有机融入到韩语课堂教学中, 在语言技能、语言应用、语言文化等的教学中兼顾语言的工具性和人文性。让学生了解资本主义文化和价值观的弊端, 厚植本土文化, 重塑文化自信, 构建家国情怀。掌握韩国语言文化知识是为了更好地进行文化互通, 遵循“一带一路”伟大理念的倡导, 了解中韩文化差异, 正视区别, 互融互通。

六、认知实习和顶岗实习

(一) 实习教学基本设施

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	认知实习内容与要求	学时数
1	了解实习单位的经营过程和组织管理情况	2
2	分析和掌握旅游行业业务的工作原理	2
3	掌握韩语的应用场合及内容	6

（三）顶岗实习内容与要求、学时数

序号	跟岗实习内容与要求	学时数
1	能够熟练完成导游服务，讲解服务服务相关工作的韩语表达	10
2	能够运用韩语进行购物服务及解答客人疑惑	10
3	能够运用韩语进行旅游线路推荐及解答客人疑惑	10
4	能够运用韩语进行投诉处理及客人迎送服务	10

七、考核与评价

本课程注重学生的形成性评价，考核方式为口试，以任务模块为考核项目，要求韩语语言表达清晰、流利、准备充分、程序完整、内容无遗漏。考核分数为100分。平时情况（包括旷课、多次请假、迟到情况等）为倒扣分。

《旅行社运营实务》教学大纲

一、课程概述

（一）课程设计理念

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

（二）课程设计思路

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

二、课程教学目标

（一）知识目标

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

（二）能力目标

- （1）能够运用所学知识解决实际问题。
- （2）能够胜任工作岗位。
- （3）能够从岗位获取新知识。

（三）情感目标

- （1）具备优良的职业道德修养，能遵守职业道德规范。
- （2）具有分析能力，协调能力。
- （3）具有诚实、勤奋、坚持、感恩的职业品格，善于沟通、协调。

三、教学内容结构

基础模块	选学模块	扩展模块
认识旅行社	做一名门市接待员	转型为计调员
成为一名导游员	旅行社电子商务	
创建旅行社		

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

序号	教学单元
1	认识旅行社
2	成为一名导游员
3	转型为计调员
4	旅行社电子商务
5	创建旅行社

(二) 教学内容

学习单元名称	训练项目	知识要求	技能要求
认识旅行社	认识旅行社	了解旅行社的发展史；理解旅行社的概念、分类和重要岗位；掌握旅行社核心业务部门及业务范围。	掌握我国旅行社发展历程；掌握旅行社核心业务部门的岗位能力；掌握旅行社的发展趋势。
成为一名导游员	做一名合格的导游员	掌握导游的概念、类型；掌握导游证报名条件、申报程序；接受岗前培训目标；地接导游的工作流程；全陪导游的工作流程。	掌握导游的分类标准；掌握导游证报考及申办流程；掌握导游语言能力、带团技能；掌握地接导游的接待能力；掌握全陪导游的接待能力。

学习单元名称	训练项目	知识要求	技能要求
转型为计调员	做一名合格的计调员	计调的概念；计调的工作内容和特点；计调的业务流程；组团社计调工作流程；地接社计调工作流程；计调管理员的必备知识。	计调的业务能力要求；组团社计调工作任务单据的填写；地接社计调工作任务单据的填写；处理旅游突发问题的能力。
旅行社电子商务	旅行社电子商务	旅行社电子商务概念；采购与供应商管理、旅行社运营实务销售控制、财务管理系统；掌握旅行社产品网上营销方法。	能进行旅行社电子商务的分类；掌握旅行社运营实务销售控制和财务管理系统；掌握预订交易与确认。
创建旅行社	创建旅行社	旅行社产品管理；设立旅行社的条件；申请设立旅行社需要提交的文件；旅行社选址、组织设计；核心竞争力的概念。	旅行社人力资源管理；掌握设立旅行社的条件及需要提交文件的填写；旅行社组织设计能力；核心竞争力的形成。

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过现场参观、交流互动、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，开展教学活动，认识旅游行业。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅行社运营实务课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

（一）学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
1	认识旅行社	4	4	0
2	成为一名导游员	8	5	3
3	转型为计调员	10	4	6
4	旅行社电子商务	6	4	2
5	创建旅行社	8	6	2
合计：36				

（二）教学方法建议

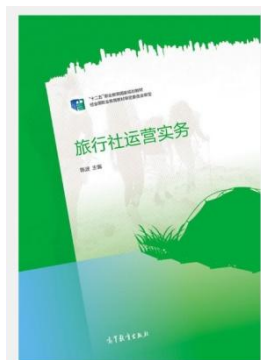
建议在理清课程知识层次和脉络，有效整合相关专业知的基础上重构课程内容体系，并以项目为导向，工作任务为载体来组织教学内容。根据本课程的特点，在教学中应采用现场教学、任务驱动、案例分析、分组讨论等多样化的教学方法，以激发学生的学习兴趣。同时建议应充分有效地利用现代教学手段。制作PPT 课件尽量形象、动态，并运用于课堂授课。指导学生学会使用课程网络课件，并学会上网查阅相关的课程信息和资料。师生间还可以利用微信、QQ、电子邮件等进行远程实时沟通，对于解决学生外出实习不能回到学习现场的问题十分有效。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：陈波



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识点的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的理解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为学生建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效理解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 旅行社接待仿真软件
2. 模拟导游仿真软件

3. 计算机
4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册
7. 打印机
8. 传真机
9. 复印机
10. 验钞机
11. 旅行社专用票据

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	转型为计调员	10
2	旅行社电子商务	10

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	转型为计调员	20
2	旅行社电子商务	10

七、教学评价（考核方法与评定）

1. 评价理念

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

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

2. 评价体制

(1) 评价原则

全面、客观、综合、主次分明的多元化评价。

(2) 评价途径

通过座谈、抽样调查、问卷等方式，重点评价实训效果及专业思想的巩固。

（3）评价标准

以学生评价为主，结合行业专家和实训教师的评价。

（4）评价方法

校内评价：学生评价 教师评价 校内督导评价

校外评价：校外专家评价 学生实践成果

社会评价：考取相应的资格证

3、学生成绩的评定

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

学生的课程总成绩由平时成绩，包括课堂发言或师生互动情况及出勤情况（10%）、课后作业情况（10%）、实践成绩（20%）和期末试卷成绩（60%）构成。

《旅游概论》教学大纲

一、课程性质与任务

（一）课程设计理念

本课程主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。旅游概论是旅游管理专业课程体系中一门重要的课程，旅游概论课程的教学效果直接影响旅游管理专业的教学质量，本课程对于专业学生在今后工作和后续的工作过程中都会起到一种基础作用，并用对于学生实践工作也具有一定的指导意义。

（二）课程设计思路

以提升旅游企业从业人员的职业素养为宗旨，以培养旅游从业人员对旅游活动中人的心理现象和行为规律的分析判断能力为重点，以塑造具有崇高职业道德修养、熟练旅游技能、人格健全、身心健康的旅游从业者为目的，构建“基础理论+案例分析+实践操作+总结反思”的课程教学体系，实施职业性、实践性、开放性教学。

二、课程教学目标

（一）知识目标

通过本课程的学习，要求学生掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、与旅游业相关的政府机构与行业组织等，培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性，深刻理解我国政府主导型旅游业可持续发展的战略和实施。能够基于旅游学科视角观察分析旅游现象与其内在规律，通过三大支柱、五大部门、六大要素以及供需双向认知，深入理解与应用旅游实业之中，进而有效指导旅游实务。

（二）能力目标

通过学习本课程，学生应具有正确的世界观、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、职业首先和遵纪守法精神；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；具有健康的体魄和良好的心理素质。

（三）情感目标

通过学习本课程，学生应具有对自身心理健康状态的分析和调适能力；具备对旅游者全面认识和分析能力；激发旅游者旅游需要和动机的能力；转变旅游者态度的能力；调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力；建立良好的人际关系的能力以及应对压力的挫折的处理能力。

三、教学内容结构

教学结构分配表

基础模块	选学模块	扩展模块
旅游的概念、性质、特点	旅游的产生与发展	旅游效应分析
旅游者	旅游市场及分类	旅游与可持续发展
旅游资源		绿色旅游
旅游业及其构成		

四、教学内容与要求

（一）教学单元

教学单元安排表

序号	教学单元
1	旅游的概念、性质与特点
2	旅游的产生与发展

序号	教学单元
3	旅游者
4	旅游资源
5	旅游业及旅游业构成
6	旅游市场
7	旅游效应
8	旅游与可持续发展

(二) 教学内容

1. 教学内容

教学单元 1		旅游的概念、性质与特点
教学 目标	知识 目标	掌握旅游的定义，理解旅游的性质与特点，熟悉旅游的分类体系
	能力 目标	掌握区分旅游与迁徙、旅游与旅行的技巧
	素质 目标	培养审美意识，用历史唯物主义观分析旅游现象
教学内容		旅游的概念甄别 旅游的性质与特点 旅游的类型
教学重点		旅游的概念和分类
教学难点		旅游的概念
教学单元 2		旅游的产生与发展
教学 目标	知识 目标	知识目标：了解人类旅行和旅游活动的发展，认识人类旅行和旅游活动是社会经济发展产物并随着社会经济的发展而发展这一最基本的旅游活动发展规律。掌握旅游发展历史的演变过程及各个阶段的特

		点, 熟悉现代中国以及世界旅游的发展情况。
	能力 目标	培养运用旅游活动发展基本规律分析旅游现象的能力, 掌握区分 旅游与迁徙、旅游与旅行的技巧。
	素质 目标	树立旅游的人文观念
教学内容		古代的旅行 近代旅游的兴起与特点 现代旅游与旅游业的发展
教学重点		现代旅游业的发展
教学难点		国际旅游组织
教学单元 3		旅游者
教学 目标	知识 目标	了解有关国际组织对旅游者的界定, 了解国内外旅游统计口径的 异同, 掌握我国旅游统计和目前国际上对游客范围的划定与解释。了解 旅游者类型的划分目的和方法, 并掌握不同类型旅游者的需求特点
	能力 目标	运用我国旅游统计对游客的界定标准, 准确界定国际游客和国内 游客; 分析影响个人旅游需求的客观因素和主观因素。
	素质 目标	培养良好的旅游从业人员的行为习惯
教学内容		旅游者的基本概念与类型 旅游者的形成条件 旅游决策与期望
教学重点		旅游者的界定、形成条件、主要类型及特点
教学难点		旅游者的界定, 旅游决策与期望
教学单元 4		旅游资源
教学 目标	知识 目标	了解旅游资源开发的内容; 掌握旅游资源的概念、类型及特征; 熟悉旅游资源评价方法及开发的原则; 认清开发与保护之间的辩证关

		系，掌握旅游资源被破坏的原因及其保护措施
	能力 目标	运用所学知识，对旅游资源进行分类、调查与评价；针对不同类 旅游资源采取具体的保护措施
	素质 目标	树立可持续发展观，培养尊重历史的观念，提高人文素养
教学内容		旅游资源的概念与类型 旅游资源的调查 旅游资源的开发与保护
教学重点		资源的概念、类型及特征，旅游资源的开发
教学难点		旅游资源的评价
教学单元 5		旅游业及旅游业构成
教学 目标	知识 目标	了解旅游业的构成及其作用；掌握旅行社、旅游旅游、旅游交通、 旅游景点、旅游商品的基本概念和类型；熟悉旅行社产品的开发、销售， 旅游集团化经营及绿色旅游创建，旅游景点的质量等级评定，旅游商品 的特点及其开发
	能力 目标	综合运用相关知识，模拟旅行社设立、旅游旅游等级评定、A级 旅游区评定、旅游商品开发；运用已学的知识设计一个包价旅游产品
	素质 目标	提升专业认知度，进一步培养良好的专业素养。
教学内容		旅游业概述 旅行社 旅游餐饮住宿业 旅游交通业 旅游观赏娱乐业 旅游购物品经营业 旅游电子商务 旅游业产品与产品开发

教学重点	旅游旅游类型、旅游集团化经营及绿色旅游创建；旅行社的职能；旅游商品的特点及其开发。	
教学难点	旅游业的认识，旅游产品的认识	
教学单元 6	旅游市场	
教学 目标	知识 目标	理解旅游市场的概念，旅游市场划分的意义；熟悉国际客源分布情况、客流规律，我国国际客源情况；了解我国旅游业的入境旅游市场、国内旅游市场和出境旅游市场的基本状况；了解我国旅游市场竞争中存在的问题。
	能力 目标	培养旅游市场细分和目标市场选择能力
	素质 目标	培养良好的旅游营销人员素养
教学内容	<p>旅游市场的概念</p> <p>旅游市场的划分</p> <p>国际旅游市场的空间分布</p> <p>中国旅游市场的空间分布</p>	
教学重点	旅游市场划分，国际旅游客流规律	
教学难点	近几年国内旅游市场的特点	
教学单元 7	旅游效应	
教学 目标	知识 目标	分析并充分认识旅游对于经济、文化、环境的积极影响和消极影响；熟悉旅游乘数的概念及影响因素
	能力 目标	理论联系实际，学会更好地控制旅游带来的消极影响
	素质 目标	通过分析旅游对于经济、文化、环境的影响，培养综合分析能力和素养
教学内容	<p>旅游效应的概念与类型</p> <p>旅游的经济效应</p> <p>旅游的环境效应</p>	

		旅游的社会文化效应
教学重点		旅游对经济、社会文化及环境的影响
教学难点		通过现象把握内在规律
教学单元 8		旅游与可持续发展
教学 目标	知识 目标	了解可持续发展理论的概念、基本内容及指标体系；认识旅游业引入可持续发展的必要性，树立正确的旅游可持续发展观；理解旅游可持续发展的绿色通道以及旅游可持续跨越发展的基础；掌握旅游可持续发展的实质和目标，生态旅游的基本概念、衡量标准及特点。
	能力 目标	运用可持续发展理论，指导旅游实践；树立正确的可持续旅游发展观
	素质 目标	培养良好的行为习惯，做一位生态旅游的倡导者，示范者。
教学内容		可持续发展理论 旅游可持续发展 中国和世界旅游业的发展趋势
教学重点		可持续旅游发展的概念；生态旅游概念、特点
教学难点		树立正确的可持续旅游发展观；对生态旅游产品的正确认识。

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅游概论课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
1	旅游的概念、性质与特点	3	2	1
2	旅游的产生与发展	3	3	0
3	旅游者	4	2	2
4	旅游资源	3	2	1
5	旅游业及旅游业构成	15	12	3
6	旅游市场	2	0	0
7	旅游效应	2	2	0
8	旅游与可持续发展	4	3	1
合计：36				

(二) 教学方法建议

根据概论课程的教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。此外，通过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。

在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。

(三) 教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：邵世刚、何山



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识点的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的理解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为学生建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效理解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 旅行社接待仿真软件
2. 模拟导游仿真软件
3. 计算机

4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册
7. 打印机
8. 传真机
9. 复印机
10. 验钞机
11. 旅行社专用票据

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社的产生与发展	2
2	旅游资源的类型	2
3	旅游景区概况	2

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社接待	4
2	旅游线路推介	2
3	导游服务	4
4	游客定制线路设计	4

七、考核与评价

本课程考核与评价应从课程考核、技能考核与平时表现两个方面进行考核。

(一) 课程考核

知识和技能的培养主要在项目实施的过程中积累和训练，因此课程考核方式采用项目考核与期末考核相结合的方式进行，在考核职业能力的同时也考核职业素养。最终考核成绩是课程结束后结合项目考核和期末考核成绩两方面对学生进行综合评价。

1. 项目考核

按照各项目实施技能与知识要求，在完成任务的过程中进行，采用现场操作和答辩相结合的方式。

2. 期末考核

课程结束后进行期末考核，课程最后一周进行笔试考核。

3. 综合成绩

平时出勤及表现、课外作业完成占 10%，项目考核占 40%，期末考核占 50%。

（二）技能考核

1. 完成相关技能考核，并获得成绩

《旅游美学》教学大纲

一、课程性质与任务

旅游美学作为一门以旅游审美活动为主要研究对象的学科，在旅游业迅猛发展的今天，具有不可替代的重要地位，旅游美学技术与应用美学的范畴用于旅游科学密切相关，它以探讨旅游审美主体、旅游审美客体和旅游审美借体之间的审美关系，分析旅游活动过程中的审美规律为主要内容，具有很强的实用性和针对性。

二、课程教学目标

通过本课程的学习，使本专业的学生具有从事旅游审美的专业知识、专业技能及相关的职业能力，培养学生实际岗位的适应能力、提高学生的审美、职业素质。具体如下：

（一）知识目标

- (1) 能熟练地说出常用审美原理。
- (2) 能正确阐述审美对象的审美结果。
- (3) 能熟练地说出导游服务审美原理

（二）能力目标

- (1) 能运用基本的审美原理熟练地分析审美对象
- (2) 能用熟练的审美语言对常见和典型景观进行审美表达

（三）素质目标

- (1) 提高学生的审美素养
- (2) 培养良好的审美习惯

(3) 提高语言表达能力

基础模块		
认识旅游美学	自然风光旅游资源美学	历史文化旅游资源审美
社会生活旅游资源审美	艺术作品旅游资源审美	

三、教学内容结构

扩展模块
塑造旅游行业的形象美

选学模块
塑造旅游行业服务的艺术美

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

基础模块	
项目一 认识旅游美学	第一单元：了解美与美感的特点
	第二单元：明确旅游审美的本质
	第三单元：掌握旅游审美活动的构成与特征
项目二 自然风光旅游资源审美	第四单元：了解自然风光旅游资源的什么类型、特征和意义
	第五单元：掌握自然风光旅游资源的审美方法
	第六单元：开展山水景观与植物景观审美体验
项目三 历史文化旅游资源审美	第七单元：了解历史文化旅游资源的审美特征与审美方法
	第八单元：开展古建筑景观审美体验

	第九单元：开展古典园林景观审美体验
项目四 社会生活旅游资源审美	第十单元：了解社会生活旅游资源的审美特征与审美方法
	第十一单元：开展民俗景观审美体验
	第十二单元：开展城市与乡村景观审美体验
项目五 艺术作品旅游资源审美	第十三单元：掌握艺术作品旅游资源审美方法
	第十四单元：开展文艺作品类审美体验
	第十五单元：开展工艺作品类审美体验
扩展模块	
项目六 塑造旅游行业的形象美	第十六单元：塑造旅游目的的形象美
	第十七单元：塑造旅游企业的形象美
	第十八单元：塑造旅游服务人员的形象美
选学模块	
项目七 塑造旅游行业服务的艺术美	第十九单元：塑造餐饮服务的艺术美
	第二十单元：塑造前厅与客房服务的艺术美
	第二十一单元：塑造导游服务的艺术美

（二）教学内容

基础模块	
项目一 认识旅游美学	学会分析旅游审美主体的审美意识与个性、审美需求与动机，以及旅游审美感受的要素与层次等旅游美学基本问题；明确旅游审美的本质；熟悉旅游审美心理；掌握旅游审美活动的构成与特征。
项目二 自然风光旅游资源审美	掌握山水景观与动物景观的审美特征和价值；了解自然风光旅游资源的审美类型、特征和意义；掌握自然风光旅游资源的审美方法；会对山岳、水体、沙漠、生物等自然景观审美，并推演至其他自然景观审美方式的运用。

项目三 历史文化 旅游资源审美	能熟练掌握城乡景观、宗教景观、建筑景观、主题公园景观的美感形态及其审美手段；会对文化艺术进行审美，从而提升从业者个人的什么修养，同时能够引导旅游者的审美意趣；
项目四 社会生活 旅游资源审美	社会生活旅游资源包括民俗旅游资源、城市旅游资源及乡村旅游资源。是以人们观赏、领略、了解、参与风土人情为主要目的的女性与暂时逗留中所进行的物质与精神活动的总和。
项目五 艺术作品 旅游资源审美	艺术作品是重要的旅游资源，掌握包括四次、书法、绘画等在内的文艺作品和工艺作品中的瓷器、玉器、丝绸、刺绣、雕塑等的具体特征和欣赏方法。
扩展模块	
项目六 塑造旅游 行业的形象美	旅游行业是一个有机系统，组成这个系统的要素主要有旅游目的地、旅游企业以及为旅游者直接提供服务的旅游行业服务人员，通过本章节的学习，要掌握塑造旅游目的形象美、旅游企业的形象美和旅游服务人员的形象美的方法。
选学模块	
项目七 塑造旅游 行业服务的艺术美	本项目从餐饮服务艺术美、前厅与客房服务艺术美、导游服务艺术美三个主要纬度出发，论述了旅游行业服务美的塑造，让学生明白高层次的服务既是一种社会生活美，也会给旅游者带来类似艺术美感的感受。

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅游美学课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
基础模 块	第一单元：了解美与美感的特点	1	1	0
	第二单元：明确旅游审美的本质	1	1	0
	第三单元：掌握旅游审美活动的构成与特征	1	1	0
	第四单元：了解自然风光旅游资源的什么类型、特征和意义	1	1	0
	第五单元：掌握自然风光旅游资源的审美方法	3	2	1
	第六单元：开展山水景观与植物景观审美体验	2	2	0
	第七单元：了解历史文化旅游资源的审美特征与审美方法	2	1	1
	第八单元：开展古建筑景观审美体验	3	2	1
	第九单元：开展古典园林景观审美体验	2	2	0
	第十单元：了解社会生活旅游资源的审美特征与审美方法	4	3	1
	第十一单元：开展民俗景观审美体验	2	1	1

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
	第十二单元：开展城市与乡村景观审美体验	2	2	0
	第十三单元：掌握艺术作品旅游资源审美方法	3	1	1
	第十四单元：开展文艺作品类审美体验	1	1	0
	第十五单元：开展工艺作品类审美体验	1	1	0
扩展模 块	第十六单元：塑造旅游目的的形象美	1	1	0
	第十七单元：塑造旅游企业的形象美	1	1	0
	第十八单元：塑造旅游服务人员的形象美	1	1	0
选学模 块	第十九单元：塑造餐饮服务的艺术美	1	1	0
	第二十单元：塑造前厅与客房服务的艺术美	1	1	0
	第二十一单元：塑造导游服务的艺术美	2	1	1
合计：36				

（二）教学方法建议

（1）应加强对学生实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以任务引领诱发学生兴趣，使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能。

（2）应注重职业情景的创设，提高学生岗位适应能力。

(3) 应以学生为本，注重“教”与“学”互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。

(4) 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

(5) 综合运用小组讨论、案例分析、情境演练、点评法等多种方法，提高教学实效。

(三) 教材选用

选用中国人民大学出版社出版的《旅游美学》

主编：张骏、卢凤萍



(四) 现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- (1) 多媒体教学
- (2) 交互式体验教学
- (3) 微信教学
- (4) 钉钉软件教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

2、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感

染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1、教师要紧密联系实际，深入挖掘教材，开发教材中思政教育的潜力，补充必要的材料，把思政教育融入教学当中，增加教学的感染力。例如在讲授旅游资源时，可以通过教材、视频等多种方式，将祖国的青山绿水、民族风情等展示给学生，同时可以把著名的历史事件以故事的形式讲给同学们。通过课堂的讲解，加深同学们对祖国的了解，对于培养学生的爱国主义情操有非常重要的作用。

2、走出校园，走进社会，让学生将理论与实际相结合。对于学生而言，不仅要重视学业的发展，更要加强对学生德育的发展培养，把传授知识与思想教育结合起来，在授课中，将正确的世界观、人生观、价值观的教育同旅游专业学生的职业观、道德观紧密结合，为学生将来做人做事打下基础。

六、认知实习和跟岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 世界地图、中国地图、辽宁省地图
2. 景区文创产品
3. 计算机
4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区的产生与发展	1
2	旅游资源的类型	1
3	旅游景区概况	1

（三）跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
----	-------	-----

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区接待	5
2	旅游景区线路推介	5
3	景区讲解服务	5
4	景区其他服务	2

七、考核与评价

1、考核形式：本课程的考核的形式主要有平时作业和期末考试等。期末考试采用闭卷的形式。

2、考核时间：期末考试时间 120 分钟

3、学期成绩的构成比例

学期成绩=平时成绩（30%）+期末考试成绩（70%）

《旅游情景英语》教学大纲

一、课程的性质和任务

本课程是旅游服务与管理专业，专业技能课中的专业核心课程

（一）制定依据

本标准依据《旅游服务与管理专业专业人才培养方案》中对《旅游情景英语》课程培养目标的要求制定。

（二）课程设计理念

《旅游情景英语》课程是旅游服务与管理专业的专业核心课程之一，是培养学生从事涉外旅游服务工作所需的实用英语技能的课程。本课程旨在培养学生具有基本的语言表达能力，掌握旅游服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的英语语言能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学英语开展旅游服务活动，培养学生从事涉外旅游接待的实践能力，并为学生进一步从事旅游实践工作奠定良好的基础。

（三）课程任务

1. 以学生为主体，注重个体差异

本课程的教学活动的安排、评价的方式遵循“以学习者为中心”的原则，面向全体学生，尊重学生的个体差异，为他们提供多种课堂学习任务和课外练习任务，供他们选择，进行个性化的学习；同时，对学生的学习过程进行评价。

2. 以任务为载体，体现职业情境

课堂教学采用具有实践性的任务式主题式教学法，以旅游服务工作内容为主题，创造真实的语言环境，让学生通过完成基于旅游服务程序的各种学习活动，在完成学习任务的过程中掌握英语。

3. 突出能力目标，形成解决问题和自主学习的能力

积极培养学生用英语完成各项工作任务的能力，除了让学生了解旅游服务英语的规律、掌握旅游服务作用语，还要通过多种学习任务的完成，培养学生解决问题、处理问题的能力，以及自主学习的能力。

二、课程教学目标

(一) 课程总体目标

本课程的主要目的是围绕旅游服务工作，教授一定的英语知识，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在旅游服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有旅游服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外旅游接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外旅游实践工作奠定良好的基础。

(二) 具体目标

1. 能力目标

能综合运用所学的英语语言，从事旅游服务工作环境中的导游服务、景区讲解服务、游客迎送服务、旅游饭店服务、旅游饭店餐饮服务、讨论旅游行程服务、旅游观光服务、康乐服务等各项旅游服务工作。

2. 知识目标

了解旅游服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行旅游各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。

3. 情感目标

具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。

三、教学内容结构

基础模块	扩展模块	选学模块
迎接游客 送别游客 讨论旅游 行程旅游观光	购物服务 康乐服务 旅游饭店服务	处理投诉 登记入住 餐饮服务

四、教学内容与要求

学期	教学单元及内容	教学要求与建议
1	Meeting the Guetes	掌握不同客人的迎接标准，并能用英语进行客人迎接
2	Checking in	掌握不同类型客人入住接待标准，并能用英语为客人办理入住
3	Services at the Hotel	学生掌握饭店客房服务种类，并用英语为客人提供旅游饭店服务
4	Dining	掌握旅游饭店中餐厅服务类型，西餐厅服务类型，并用英语为客人提供餐饮服务
5	Talking about the ltinerary	了解旅游行程的种类，并用英语向客人推荐不同旅游线路
6	Touring and the Sightseeing	了解旅游观光类型，并用英语为客人进行英语讲解

学期	教学单元及内容	教学要求与建议
7	Recreation Services	了解旅游饭店不同种类 的康乐服务，并用英语为客 人提供康乐服务
8	Shopping	能用英语为客人进行相关 购物服务
9	Handling Complaints	了解投诉的种类，及处理 原则，并用英语处理涉外 客人投诉问题
10	Bidding Farewell to Guests	掌握不同客人的迎接标 准，并能用英语进行客人 送别

五、教学实施：

（一）学时安排建议：

教学单元	建议学时数
Meeting the Guetes	10
Checking in	2
Services at the Hotel	3
Dining	4
Talking about the ltinerary	15
Touring and the Sightseeing	15
Recreation Services	2
Shopping	4
Handling Complaints	4
Bidding Farewell to Guests	13
合计	72

（二）教学方法建议：

根据旅游服务英语课程的教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。此外，通过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。

1. 教学建议

教学组织：

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

(1) 本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低要求语言应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容，提高要求。

(2) 本标准中列出了服务英语课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。对重点章节单独进行语言强化训练。

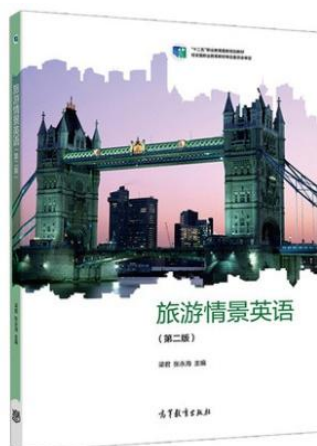
3. 师资建议

建议由双师型教师授课

(三) 教材选用：

选用高等教育出版社出版的中职教材《旅游情景英语》

主编：梁君、张云海



(四) 现代教育技术的应用建议

应使用多媒体教学，利用视听媒体，微课、情景模拟、慕课等现代化教学手段，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见。

(五) 思政教学目标实施建议

注重学生社会主义核心价值观教育、职业道德培养，针对不同学习阶段制定思政教育内容，让思政教育融入每堂课中。

入学教育阶段，以感知教育为重点，采取多种方式培养学生爱国、友善、诚实的品质。在接触专业环节，通过专业介绍、优秀学生事迹介绍等激发学生专业学习热情，初步培养敬业精神。

专业学习阶段，以职业岗位素养训练为重点。理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想，以“以技立业、以德树人、知行合一”为原则，以提高学生文化、专业素养为突破口，将中华优秀传统文化融入到教育教学过程中，引导学生践行社会主义核心价值观。

跟岗实习阶段，以职业价值观教育为重点。充分发挥企业实践育人的作用，通过实习指导教师的指导、企业师傅的言传身教，培养学生敬业乐业的精神、诚信友善的良好品质、踏实肯干的工作态度。

六、认知实习内容与要求、学时数

(一) 实习教学基本设施

1. 旅游产品实物
2. 营销软件

3. 计算机
4. 一体化交互式白板
- 5 旅游景区挂图
6. 旅游产品宣传手册
7. 打印机
8. 传真机
9. 复印机
10. 验钞机
11. 旅行社专用票据

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	认知实习内容与要求	学时数
1	了解实习单位的经营过程和组织管理情况	5
2	分析和掌握旅游行业业务的工作原理	5
3	掌握英语的应用场合及内容	5

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	跟岗实习内容与要求	学时数
1	能够熟练完成导游服务，讲解服务服务相关工作的英语表达	20
2	能够运用英语进行购物服务及解答客人疑惑	5
3	能够运用英语进行旅游线路推荐及解答客人疑惑	5
4	能够运用英语进行投诉	15

序号	跟岗实习内容与要求	学时数
	处理及客人迎送服务	

七、教学评价（考核方法与评定）

本课程的考核为：项目考核加总共 100 分，包括 2 个项目考核。平时情况（包括旷课、多次请假、迟到情况等）为倒扣分。具体考核参考标准如下：

考核项目	考核目标	建议考核方法	评价标准	成绩比例
日常问询服务	能用英语进行基本的日常问询服务	口试	① 英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当 ② 准备充分，程序完整，内容无遗漏	关键句型口译
				50
				情景应答
				50

《旅游危机管理》教学大纲

一、课程概述

（一）课程设计理念

《旅游政策与法规》课程是中职旅游管理专业的一门专业核心课程，是职业技能训练的核心课程，本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，通过在仿真或者真实的工作环境，进行旅游服务业务操作，训练学生的对客服务能力。

（二）课程设计思路

通过学习，使学生了解和掌握我国旅游行业的现状，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题，而且熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，依此提升自己的实际操作的能力，提高应变能力。

二、课程教学目标

规定全部教学内容的学习和任务引领型的项目活动,学生能掌握旅行社运作相关技能和相关专业知识,具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质,热爱本职工作,为其职业能力的发展打下良好的专业基础。根据课程面对的工作任务和职业能力要求,本课程的教学目标为:

(一) 知识目标

通过本课程学习与实训,使学生树立正确的旅游服务理念,掌握与旅游应急处理相关的基本技能;使学生能认识旅游服务过程中可能会突发的状况,并具有一定的应急操作能力,为今后的工作打下良好的基础。

(二) 能力目标

本课程以素质为基础、能力为本位的教育理念,通过各种情景案例的实训、实际动手的强化训练,强调培养学生应变能力和解决实际问题能力。

(三) 情感目标

培养学生创新思维的能力和社会能力,遵守职业道德的能力。让同学之间积极沟通、团结协作,并在主动参与中完成合作意识,达到高技能人才应具有的良好职业道德和综合素质。

三、教学内容结构

(一) 教学结构分配表

基础模块	选学模块	扩展模块
旅游危机管理研究概述	旅游危机管理模型分析	旅游危机恢复管理对策研究
旅游景区(目的地)企业危机管理		
旅游舆情危机管理	旅游交通危机管理	旅游危机管理机制与制度建设
旅游服务质量危机管理		

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

序号	教学单元
----	------

序号	教学单元
1	旅游危机管理研究概述
2	旅游景区（目的地）企业危机管理
3	旅游舆情危机管理
4	旅游服务质量危机管理
5	旅游交通危机管理
6	旅游危机恢复管理对策研究
7	旅游危机管理机制与制度建设

（二）教学内容

学习单元名称	训练项目	知识要求	技能要求
旅游危机管理研究概述	旅游危机管理研究概述	掌握旅游危机分类、特点与影响	能正确分析旅游危机的类型、特点及影响，并能制定出相关应对措施
旅游景区（目的地）企业危机管理	旅游景区（目的地）企业危机管理	了解旅游景区（目的地）企业危机的类型、特点与影响	能正确分析旅游景区（目的地）企业危机的类型、特点及影响，并能制定出相关应对措施
旅游舆情危机管理	旅游舆情危机管理	旅游舆情危机的类型与影响	掌握旅游舆论危机的应对方法

旅游服务质量危机管理	旅游服务质量危机管理	掌握提升旅游服务质量的方法	运用正确方法提升旅游服务品质
旅游交通危机管理	旅游交通危机管理	明确旅游交通危机的种类、性质、责任及影响	能够运用正确方法及手段避免或降低旅游交通危机和带来的负面影响
旅游危机恢复管理对策研究	旅游危机恢复管理对策研究	了解旅游危机恢复的有效方法和途径	能运用正确方法有效恢复旅游危机
旅游危机管理机制与制度建设	旅游危机管理机制与制度建设	了解旅游危机管理机制与制度建设的方法、依据	能够参与旅游危机管理机制与制度的建立

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，开展教学活动。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅游危机管理课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

（一）学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课 时	理论课时	实践课时
1	旅游危机管理研究概述	8	6	2
2	旅游景区（目的地）企业危机 管理	12	6	6
3	旅游舆情危机管理	12	6	6
4	旅游服务质量危机管理	10	6	4
5	旅游交通危机管理	12	8	4
6	旅游危机恢复管理对策研究	10	6	4
7	旅游危机管理机制与制度建设	8	6	2
合计：72				

（二）教学方法建议

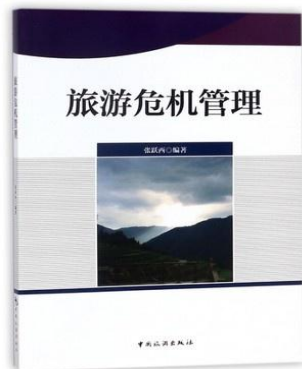
建议在理清课程知识层次和脉络,有效整合相关专业知 识的基础上重构课程内容体系,并以项目为导向,工作任务为载体来组织教学内容。根据本课程的特点,在教学中应采用现场教学、任务驱动、案例分析、分组讨论等多样化的教学方法,以激发学生的学习兴趣。同时建议应充分有效地利用现代教学手段。制作PPT 课件尽量形象、动态,并运用于课堂授课。指导学生学会使用课程网络课件,并学会上网查阅相关的课程信息和资料。师生间还可以利用微信、QQ、电子邮件等进行远程实时沟通,对于解决学生外出实习不能回到学习现场的问题十分有效。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：中国旅游出版社

主编：张跃西



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、

活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识点的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的了解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为学生建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效了

解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 计算机
2. 投影仪
3. 投影幕布

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区（目的地）企业危机管理	5
2	旅游服务质量危机管理	5

（三）跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游交通危机管理	10

七、教学评价

本课程考核与评价应从课程考核、技能考核与平时表现三个方面进行考核。

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
课程考核	100分	60%	100分
技能考核	100分	30%	
平时表现	100分	10%	

《旅游心理学》教学大纲

一、课程性质与任务

（一）课程设计理念

旅游服务心理学是研究旅游活动中人的心理和行为规律，对于改善旅游业的经营管理和提高服务质量具有极其重要的作用。针对现状，本课程的开设从全新的角度，系统地介绍了旅游服

务心理学专业知识，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，提升学生现代服务意识和服务技能。针对专业人才培养目标、规格和专业理论知识和基本技能要求，以就业为导向，加强学生的基本能力与专业技术应用能力的培养，从而培养学生分析问题和解决问题的能力，为培养旅游管理能力的实用型专业人才提供理论依据。

（二）课程设计思路

《旅游服务心理学》是以心理学、旅游学理论为基础，来研究旅游者的心理及行为规律。是旅游企业如何针对旅游者的心理及行为开展有效的服务与管理的基本原理与方法的一门应用性学科。使学生掌握在旅游活动过程中旅游参与者、旅游服务者、旅游企业管理者的心理及行为规律的基本概念、基本原理及管理方法，为今后从事旅游管理工作奠定坚实的基础。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1. 能自主学习旅游服务心理学、新技术；
2. 能通过各种媒体资源查找所需信息；
3. 学会利用旅游服务心理学原理分析旅游现象。

（二）能力目标

1. 能掌握旅游服务心理学研究方法的基本知识；
2. 能掌握旅游心理活动基本过程及规律；
3. 能掌握旅游行为的动因特点与规律；
4. 能掌握知觉、学习与旅游行为的关系；
5. 能掌握旅游群体的特征；
6. 能掌握旅游服务中的人际交往策略与技巧；
7. 能掌握调动旅游企业职工积极性的原则与方法。

（三）情感目标

1. 具有乐观的生活情趣能力；
2. 具有团队精神和协作精神；
3. 具有良好的心理素质和克服困难的能力；
4. 具有较强的口头与书面表达能力、沟通协调能力；
5. 能进行自我批评和检查；

6. 具有工作责任感和良好的职业道德。

三、教学内容结构

教学结构分配表

基础模块	选学模块	扩展模块
认识心理学	旅游服务技能训练心理	情感管理
旅游服务人员心理素质	服务人员心理保健	旅游服务人际交往
认识技能	与游客交往	旅游服务心理
心理健康标准		

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

教学单元安排表

序号	教学单元
1	认识旅游心理
2	旅游服务人员心理素质
3	旅游服务人员的心理保健
4	如何与旅游者交往

(二) 教学内容

1. 教学内容

学习情境 1 认识旅游心理学	
学习目标	
掌握旅游服务心理学的内容	
了解旅游服务心理学实质	
熟悉旅游服务心理学意义	
内容	教学方法和建议

<p>旅游服务心理学基本阐述</p> <p>旅游服务心理学实质</p> <p>旅游心理学研究意义</p>	<p>学生通过心理学的基本学习，弄清心理学基本概念前，准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学设备和工具</p>
学习情境 2 旅游服务人员心理素质	
学习目标	
<p>服务人员培养良好的注意力</p> <p>服务人员培养良好的观察力</p> <p>服务人员培养良好的记忆力</p> <p>服务人员培养良好的思维力</p>	
内容	教学方法和建议
<p>培养良好的注意力</p> <p>培养良好的观察力</p> <p>培养良好的记忆力</p> <p>培养良好的思维力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●通过概念讲解，使学生理解注意力 ●学生通过大量案例教学和资料搜集，使学生对本行业产生更大的热情 ●教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学设备和工具
学习情境 3 旅游服务人员的心理保健	
学习目标	
<p>什么是心理健康</p> <p>正确认识挫折</p> <p>如何提升自信</p> <p>管理好情感</p> <p>培养坚强的意志品质</p>	
内容	教学方法和建议
<p>什么是心理健康</p> <p>正确认识挫折</p> <p>如何提升自信</p> <p>管理好情感</p> <p>培养坚强的意志品质</p>	<p>通过案例教学法、实景式教学实施教学：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●学生通过大量案例和资料搜集，使学生能够初步了解服务人员心理分析 ●教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学设备和工具
学习情境 4 如何与旅游者交往	

学习目标	
了解旅游者个性 服务中的人际交往 旅游投诉的处理	
内容	教学方法和建议
了解旅游者个性 服务中的人际交往 旅游投诉的处理	通过案例教学法、实景式教学实施教学： ●学生通过大量案例和资料搜集，使学生能够快速掌握旅游服务心理学在旅游服务中的应用 ●教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学设备和工具

2. 实训内容

序号	课题名称	课程内容及教学要求					参考课时
		课程内容	教学要求				
			知识要求	技能教学要求	技能要点	技能达标标准及考核标准	
1	认识旅游心理	1. 旅游服务心理学基本阐述 2. 旅游服务心理学实质 3. 旅游心理学研究意义	1. 掌握旅游服务心理学的内容 2. 了解旅游服务心理学实质 3. 熟悉旅游服务心理学的意义				2
2	旅游服务	1. 培养良好的注意力	1. 服务人员培养良好的注意力	1. 注意力训练 2. 观察力训练	如何保持良好的心理	1. 两幅大致相同的图画找	10

	务 人 员 心 理 素 质	2. 培养良好的观察力 3. 培养良好的记忆力 4. 培养良好的思维力	2. 服务人员培养良好的观察力 3. 服务人员培养良好的记忆力 4. 服务人员培养良好的思维力	练 3. 记忆力训练 4. 思维力训练	素质	不同（观察力训练） 2. 100 字文字 60 秒速记（记忆力训练）	
3	旅 游 服 务 人 员 的 心 理 保 健	1. 什么是心理健康 2. 正确认识挫折 3. 如何提升自信 4. 管理好情感 5. 培养坚强的意志品质	1. 掌握心理健康的标准 2. 敢于面对挫折 3. 提升自信的方法 4. 如何管理好情感 5. 怎样培养坚强的意志品质				4
4	如 何 与 旅 游 者 交 往	1. 了解旅游者个性 2. 服务中的人际交往 3. 旅游投诉的处理	1. 什么是个性 2. 人际交往的原则及方式 3. 处理投诉的方式方法		1. 正确的人际交往方式 2. 如何处理投诉	小组互动，规定情境处理客人投诉	20

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

(1) 教学组织:

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

(1) 本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

(2) 本标准中列出了旅游概论课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
1	认识旅游心理	2	2	0
2	旅游服务人员心理素质	10	3	7
3	旅游服务人员的心理保健	4	4	0
4	如何与旅游者交往	20	5	15
合计：36				

(二) 教学方法建议

讲授法：主要应用于学生学习基础知识的初级阶段，要为学生学习创设一个合适的情景氛围，增强学生的学习兴趣和意识；启发式教学法：在授课的过程中，教师避免采用灌输理论知识的方式，而是采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。传输国内外有关旅游经营管理的新理论、新思想、以及发展动态。开阔学生的眼界，激发其求知欲，使学生具备现代酒店管理的理念和意识。

参与式教学法：改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟、课程作业等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。针对某一心理活动，让学生动脑、动手收集资料，设计并制作成幻灯片，运用所学知识，进行介绍。使学生真正动脑、动手，增强实际操作能力。

互动式教学法：教师提出问题或现象，启发学生的发散性思维，可以实现教学互动；而小组讨论、角色模拟的方式则可以起到学生之间相互启发的作用，进而又促进了教学。教学相长，扩展了教学的深度与广度。为了解学生对本课程的学习情况，针对旅游目前发展动态和敏感问题要求学生收集资料、启发学生进行思考，开展课堂讨论，培养学生分析问题和解决问题的能力。

案例教学法：在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，同时也能起到相互启发的效果。加深学生对心理状态分类的认识和理解。

操作示范法：通过教师现场示范、演示，提高了学生对专业服务技能操作的掌握程度，同时也注重了教学内容的实用性。鼓励学生利用寒暑假去酒店顶岗实习，积累经验，提高学生理论联系实际的能力。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：张志毅、李灿佳



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- (1) 多媒体教学
- (2) 交互式体验教学
- (3) 微信教学
- (4) 仿真软件操作教学
- (5) 腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

(五) 思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的理解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效理解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 旅行社接待仿真软件
2. 模拟导游仿真软件
3. 计算机
4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册
7. 打印机
8. 传真机
9. 复印机
10. 验钞机
11. 旅行社专用票据

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	心理学的产生与发展	3
2	服务人员心理保健	3
3	如何与游客交往	3

（三）跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社接待	3
2	旅游线路推介	3
3	导游服务	5
4	游客定制线路设计	3

七、考核与评价

理论考核与实践考核相结合，教师评价与小组自评相结合，加大实践考核比重。理论考核占 50%，实践考核占 50%。实践部分的教学主要体现对学生职业能力的训练，将实践内容转化为可操作的任务，引导学生以游客或旅游从业人员的角色、模拟相关旅游工作情境，参与旅游工作任务地完成过程，以获得相应的职业能力。布置分析旅游消费行为基本动因、分析旅游活动中消费者心理及发展趋势、分析旅游企业活动旅游消费服务心理等 6 大任务，通过接受任务—项目分工—完成任务—考核评价 4 个工作环节，实现了真正的“工学”结合的职业教育过程。

《旅游政策与法规》教学大纲

一、课程概述

（一）课程设计理念

《旅游政策与法规》课程是中职旅游管理专业的一门专业核心课程，是职业技能训练的核心课程，本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，通过在仿真或者真实的工作环境，进行旅游政策法规业务操作技能，训练学生的政策法律的运用能力。

（二）课程设计思路

通过学习,使学生不仅了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识,能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉,而且熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量,能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故,掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能,并依此提升自己的实际带团操作的能力,提高应变能力。

二、课程教学目标

规定全部教学内容的学习和任务引领型的项目活动,学生能掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业知识,具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质,热爱本职工作,为其职业能力的发展打下良好的专业基础。根据课程面对的工作任务和职业能力要求,本课程的教学目标为:

(一) 知识目标

- ①了解并领会党和国家的各项政策。
- 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。
- ③掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范。
- ④掌握合同法律制度的相关知识。
- ⑤熟悉旅游安全管理和旅游保险法规制度。
- ⑥了解旅游交通管理法律制度。
- ⑦掌握消费者权益保护法律知识的相关知识。
- ⑧了解旅游出入境管理法律制度。

(二) 能力目标

- ①运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力。
- ②运用所学知识签订旅游合同的能力。
- ③提高学生依法办事、自主创业的能力。
- ④在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力。
- ⑤处理旅游者投诉的能力。

(三) 情感目标

- 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。

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。

三、教学内容结构

基础模块	选学模块	扩展模块
我国的旅游法律制度	旅行社管理法律制度	出入境管理法律制度
合同法律制度	旅游饭店和娱乐场所管理法律制度	旅游交通运输法律制度
消费者权益保护法律制度	旅游安全管理法律制度	旅游资源管理法律制度
导游人员管理法律制度		

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

序号	教学单元
1	我国的旅游法律制度
2	合同法律制度
3	消费者权益保护法律制度
4	旅行社管理法律制度
5	导游人员管理法律制度
6	出入境管理法律制度
7	旅游资源管理法律制度

(二) 教学内容

学习单元名称	训练项目	知识要求	技能要求
我国的旅游法	我国的旅游法	了解法的本质和发展;了解旅游法和旅游法律关系的含义;	掌握法的本质;掌握旅游法和旅游法律关系的特征;掌

律制度	律制度	了解旅游法和旅游法律关系的特征；掌握旅游法体系的构成和旅游法律关系的构成要素。	掌握旅游法体系各组成要素；能举例说明和判断旅游法律关系的主体、客体和内容。
合同法律制度	合同法律制度	了解合同的概念和特征；了解合同法、合同、旅游合同的内涵；旅游合同变更及转让的条件；掌握合同订立的程序；旅游合同的内容；了解合同的履行原则；了解违约责任的特征承担与免除。	能签订有效的旅游合同；能识别旅游合同的效力；掌握合同的履行原则；掌握违约责任的承担方式；能运用合同法的基本知识，解决旅游过程中的法律问题。
消费者权益保护法律制度	消费者权益保护法律制度	了解消费者与经营者的概念与特征；熟悉消费者权益保护法的概念、调整对象和基本原则；掌握消费者的权利和对消费者权益的保护；了解消费争议的解决途径及其赔偿责任主体的确定。	能模拟操作旅游消费者权益争议的解决；能运用消费者权益保护法的相关知识分析具体案例。
旅行社管理法律制度	旅行社管理法律制度	了解旅行社的概念及其业务经营范围、旅行社的设立条件及审批程序；掌握旅行社质量保证金制度；掌握旅行社的经营规则。	能模拟操作旅行社的设立程序；能结合旅行社的质量保证金制度，分析相关旅游案例；能结合旅行社的经营规则，分析相关旅游案例。
导游人员管理法律制度	导游人员管理法律制度	了解导游员的概念与分类；了解导游员计分管理和导游员年审制度；掌握导游人员等级考核制度和导游员资格考试制度的有关规定，导游人员的权利与义务。	能说明导游员的内涵和种类；能说明导游资格考试的要求和导游证领取的程序；能结合导游员的权利义务和管理制度，分析相关案例。

出入境 管理法 律制度	出入境 管理法 律制度	了解中国公民出入境和外国人 出入境证件的办理；了解出入 境的检查制度；掌握中国公民 出国旅游管理制度及出境旅游 领队管理制度。	能说明外国人在中国境内 居留、住宿和旅行的规定； 能解释外国人禁止入境的 情形；模拟操作中国公民出 入境证件的申请。
旅游资 源管理 法律制 度	旅游资 源管理 法律制 度	了解风景名胜区规划程序及内 容；了解文物的所有权及文物 保护单位的保护及修缮原则； 掌握风景名胜区的利用和管理 保护原则；掌握自然保护区的 区域结构及管理；掌握文物的 考古发掘原则、文物收藏和文 物出境的有关规定。	能践行风景名胜区、自然保 护区、森林公园的保护管理 和利用规定；能践行文物收 藏的管理规定及出境管理 规定；能践行地质公园及世 界遗产的保护规定。

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过现座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、项目作业等教学方式，认识旅游行业政策与规范，了解专业，开展教学活动。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅游政策与法规课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

（一）学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课 时	理论课时	实践课时
1	我国的旅游法律制度	6	4	2
2	合同法律制度	12	6	6
3	消费者权益保护法律制度	12	6	6
4	旅行社管理法律制度	10	6	4
5	导游人员管理法律制度	12	8	4
6	出入境管理法律制度	12	6	6
7	旅游资源管理法律制度	8	6	2
合计：72				

（二）教学方法建议

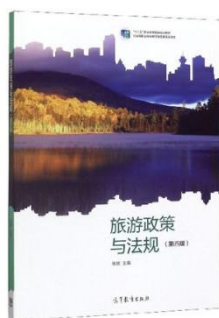
建议在理清课程知识层次和脉络,有效整合相关专业知 识的基础上重构课程内容体系,并以项目为导向,工作任务为载体来组织教学内容。根据本课程的特点,在教学中应采用现场教学、任务驱动、案例分析、分组讨论等多样化的教学方法,以激发学生的学习兴趣。同时建议应充分有效地利用现代教学手段。制作PPT 课件尽量形象、动态,并运用于课堂授课。指导学生学会使用课程网络课件,并学会上网查阅相关的课程信息和资料。师生间还可以利用微信、QQ、电子邮件等进行远程实时沟通,对于解决学生外出实习不能回到学习现场的问题十分有效。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：张琥



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提

供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 活化课堂，科学设置课堂教学内容

单一的课堂教学模式是造成思政教育在课堂中不能有效运用的一个因素，所以打破单一的教学模式、避免课堂中的枯燥无味、增加课堂的趣味性和内容设置的科学性是提高思政教育在课堂教学中的有效运用途径之一。大学思政教学本不应采取“满堂灌”的教学模式，教学的主体突出也不应是教师，比起“满堂灌”教学模式是更有效的是课堂讲演课堂辩论及课堂讨论等教学形式，这不仅将课堂有效的活化，还突显了学生的主体地位、给学生自主学习空间。

2. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识点的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的了解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为学生建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

3. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效了解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和顶岗实习

(一) 实习教学基本设施

1. 计算机
2. 打印机
3. 传真机
4. 复印机
5. 验钞机
6. 电话机

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	合同法律制度	5
2	导游人员管理法律制度	5
3	消费者权益保护法律制度	5

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	出入境管理法律制度	8
2	旅游资源管理法律制度	7

七、教学评价（考核方法与评定）

1. 考核方式：

本课程考核与评价应从课程考核、技能考核与平时表现两个方面进行考核。

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
课程考核	100分	60%	100分
技能考核	100分	30%	
平时表现	100分	10%	

(一) 课程考核

知识和技能的培养主要在项目实施的过程中积累和训练,因此课程考核方式采用项目考核与期末考核相结合的方式进行,在考核职业能力的同时也考核职业素养。最终考核成绩是课程结束后结合项目考核和期末考核成绩两方面对学生进行综合评价。

1、项目考核

按照各项目实施技能与知识要求,在完成任务的过程中进行,采用现场操作和答辩相结合的方式。

2、期末考核

课程结束后进行期末考核,课程最后一周进行笔试考核。

3、综合成绩

平时出勤及表现、课外作业完成占10%,项目考核占40%,期末考核占50%。

《旅游职业礼仪与交往》教学大纲

一、课程性质与任务

(一) 课程性质

本课程是旅游服务与管理专业的专业技能课中的专业核心课程,它具有很强的规范性和实践性,是培养成具有较高职业素养的高技能业务和管理人才的重要一环,对培养学生的职业素养、服务意识和专业技能均有突出的意义。

(二) 课程任务

本课程从高端技能人才的培养要求出发,以提高职业素养和强化职业能力为主线,构建理论和实践教学体系。本课程教学过程设计以一般社交场合待人接物的基本要求和饭店典型岗位的工作流程为基础,以培养礼貌意识和交际能力为主线,从了解礼仪和旅游——交往沟通技巧——个人礼仪——待人接物——国际礼仪——岗位礼仪——中外礼俗设计整个教学项目内容,突出职业能力的培养。

二、课程教学目标

(一) 知识目标

熟悉旅游职业礼仪与交往活动的规律,掌握旅游服务礼仪的基本理论和相关知识,具备旅游服务礼仪意识。

（二）能力目标

通过理论、实践、工学结合、校企互动等教学模式，具备旅游服务礼仪实务接待基本技能，能掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用。

（三）情感目标

通过本课程的学习和训练，牢固树立礼貌服务意识，培养良好的礼仪习惯，提高个人的素质修养，树立规范的职业形象，以便以良好的个人风貌得体地与宾客交往，更好地胜任旅游职业岗位工作的需要。

三、教学内容结构

基础模块	扩展模块	选学模块
礼仪、交往和旅游 交往沟通善言辞 个人礼仪添魅力 待人接物懂礼节	与国际礼仪规范接轨 熟练掌握岗位礼仪	中外礼俗需知晓

四、教学内容与要求

（一）教学单元

序号	教学单元
单元一	礼仪、交往和旅游
单元二	交往沟通善言辞
单元三	个人礼仪添魅力
单元四	待人接物懂礼节
单元五	与国际礼仪规范接轨
单元六	熟练掌握岗位礼仪
单元七	中外礼俗需知晓

（二）教学内容

教学单元	教学内容
单元一	礼仪、交往和旅游

教学单元	教学内容
单元二	掌握交往艺术
	学会沟通技巧
	使用礼貌用语
单元三	仪容规范与化妆技巧
	仪表规范与服装选择
	仪态规范与常见错姿
单元四	称呼与介绍礼节
	见面与告别礼节
	引领与陪同礼节
单元五	国际礼宾次序
	国际礼宾迎送
	国际会见会谈
	涉外合作签字仪式
	国旗悬挂礼仪
单元六	导游服务礼仪
	景区服务礼仪
	旅行社门市接待礼仪
单元七	中国港澳台地区的礼仪禁忌
	亚洲主要旅游来往国的礼仪禁忌
	美洲和大洋洲主要旅游来往国的礼仪禁忌
	欧洲主要旅游来往国的礼仪禁忌

(三) 教学要求与建议

教学单元	知识要求	技能要求	情感要求
单元一 礼仪、交往和旅游	认识礼仪在工作生活中的重要性。 掌握礼仪服务的基本	通过学习礼仪知识，提高自身礼仪修养，强化服务意识，表现	能通过互动分析身边礼仪问题，树立礼仪榜样，树立礼仪意识

教学单元	知识要求	技能要求	情感要求
	原则。	出良好的职业素养。	
单元二 交往沟通善言辞	掌握旅游服务用语基本要求，掌握交谈礼仪、倾听礼仪的规范要求。	能注意文明用语，养成良好的用语习惯，学会有效的沟通、聆听与反馈，能与人进行有效的人际沟通。	态度热情诚恳，用语礼貌文雅，声音优美动听，表达灵活多样，真诚沟通
单元三 个人礼仪添魅力	掌握规范的仪容仪表标准、仪态正确要领，以及规范用语，塑造良好的个人及公司形象	能够结合自身特点和工作需要，塑造自身专业形象，改正不良身姿，文明用语，文雅示意	能够真诚沟通，专注思考，文雅友好，诚信服务
单元四 待人接物懂礼节	掌握迎送、见面礼仪、常用称呼类型、自我介绍和介绍他人、名片礼仪基本要求。	能够姿态端正，规避禁忌，尊卑有序的待人接物	日常生活中及交往中礼仪待人、约束自己的言行，培养高尚情操，增强交际的言行，提高文明水平。
单元五 与国际礼仪规范接轨	了解涉外礼宾服务的通则、将就和分寸。掌握迎送、仪式、宴请、晚会、礼宾次序、见面礼节	能够根据不同场合实际情况，与当地文化联系一起，正确运用涉外服务礼仪	感知礼的魅力、充分认识涉外礼宾服务礼仪重要性，从而融入生活以及将来所要从事的职业中
单元六 熟练掌握岗位礼仪	掌握旅游接待重要岗位礼仪规范，以及对客服务和解决突发事件的程序与技巧	能够礼貌待客，提供及时灵活有效的饭店服务，锻炼提高解决问题的能力	培养爱岗敬业、热情有礼、精神饱满、业务规范的职业精神
单元七 中外礼俗需知晓	了解主要客源地民俗礼仪的含义、主要内容和礼仪禁忌	能根据不同地区的客人要求提供规范服务和礼仪接待	尊重不同地区风俗习惯，树立正确的人生观和价值观

五、教学实施

（一）学时安排建议

模块	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
基础模块	礼仪、交往和旅游	4	4	0
	交往沟通善言辞	8	6	2
	个人礼仪添魅力	16	6	10
	待人接物懂礼节	12	6	6
扩展模块	与国际礼仪规范接轨	12	6	6
	熟练掌握岗位礼仪	12	6	6
选学模块	中外礼俗需知晓	8	8	0
合计：72				

（二）教学方法建议

1、本课程教学的关键是现场教学，采用理实一体化的教学模式，强调学生在校学习与实际工作的一致性。创设工作情景，通过小组合作、任务驱动、仿真模拟、案例分析、微课教学、影像资料等教学方法，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，参与式的教学活动，让学生在“教”与“学”的过程中，通过“看一看”、“练一练”、“演一演”、“比一比”等多样化的教学活动形式，最大限度的激发学习兴趣，提升专业技能。

2、在教学过程中，引导学生主动自觉提升文化水平、道德水平及培养良好的职业形象。通过介绍相关书籍、网站等资源，扩大学生的知识视野，补充课外学习内容。有条件邀请行业能工巧匠进课堂，分担部分技能课程的教学。

3、通过多媒体演示、小组互动、项目作业、案例分析、情景模拟、座谈会、专题讲座等多种教学方式综合运用，初步认识服务礼仪，理解专业、明晰未来，树立并牢固的专业思想。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：刘杨 梁中正



（四）现代教育技术的应用建议

1、将多媒体技术融入数学课堂，利用视听媒体，如网络资源教学、视频教学、微课等多种教学手段，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象直观的演示出来，教学示范清晰可见。

2、尽可能创建和使用一体化教室，让学生边学边练、边练边学、学练一体。化静为动，动静结合，使静态的知识动态化，抽象的知识形象化，从而更好地突破教学重点、难点，提高了学习效率。

3、创设情境，激发兴趣。为学生创设各种实战模拟岗位情境，可激起学生的各种感观的参与，调动学生强烈的学习欲望，激发动机和兴趣，从而达成提高学生积极性的目的。并有意识地为学生提供充足的实践运用机遇与空间，引导学生将学到的礼仪课程知识更好、更熟练地运用在社会现实生活实际之中。

（五）思政教学目标实施建议

中职学生正处于世界观、人生观、价值观树立的关键时期，因此，以课程教学为抓手加强学生的思政教育非常必要。课程中从教学目标、教学手段、评价体系等多个维度都应深入探讨课程思政的教学策略，探索构建全方位、全过程、全课程育人格局。注重学生社会主义核心价值观教育、职业道德的培养，让思政教育融入每堂课中，不断提升沟通协作、爱岗敬业、客观公正、优质服务等优良服务意识。

六、认知实习和顶岗实习

（一）认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	服务礼仪与礼貌修养（仪容仪表、见面、引领、迎	10

序号	内容与要求	学时数
	送、笑容)	
2	服务人员语言沟通礼仪	10
3	旅游服务工作素质要求	10
4	体态修养	10
合计		40

(二) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	导游服务礼仪	10
2	景区服务礼仪	10
3	旅行社门市接待礼仪	10
合计		30

七、考核与评价

教学效果评价从以教师为主的传统方式，改变为过程评价与终结评价相结合、课堂实训与课外活动相结合、校内实训与校外实习相结合的方式，实现理实一体化，从而使课程教学紧密结合饭店企业实际，使学生综合素质和能力得到全面提高，突出对学生职业能力的考查。

学期教学评价=过程评价 20%+实训技能 40%+期末考核成绩 40%

结合课堂互动、课外考察、课后作业、平时测验、实践训练、技能竞赛、小组讨论、小组作业、社会实践、个案分析以及阶段考试情况，综合评价学生的成绩。对在学习和运用上有创新的学生应予以特殊鼓励，全面综合评价学生的能力。

《模拟导游》教学大纲

一、课程性质与任务

(一) 课程设计理念

《模拟导游》课程是中职旅游管理专业的一门专业核心课程，是一门培养并强化“导游服务核心技能”专业必修课程。课程教学从旅游行业、旅行社企业需求出发，以职业能力为核心，紧扣专业人才培养目标不断满足旅游行业对导游员在知识、能力和职业素质上的要求；另一方面，充分考虑行业多岗位转换甚至岗位工作内涵变化、发展所需的知识和能力，使学生具有知识内化、

迁移和继续学习的基本能力。本课程是一门以提高学生景点景区导游、地陪导游服务的核心能力为主，实现人才就业与企业需要无缝对接的支撑性课程。

（二）课程设计思路

紧扣景点景区导游、地陪导游的岗位要求，设计本课程的能力目标、知识目标和素质目标；根据企业调查设计与工作任务相一致的课程项目；基于导游任务的繁杂性、训练的递进性、技能生成的综合性等特点，设计教学方法与训练方法；按照完成工作任务的形成性过程和结果，设计考核方案。打破了传统的学科型教学按知识体系的逻辑顺序设置课程模式，紧紧围绕完成工作任务的需要来选择课程内容，变知识学科本位为职业能力本位。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1、熟练掌握导游讲解过程中涉及到的历史、地理、宗教、民族风情、特产、建筑园林等方面的基本知识。

2、牢记国家现行方针政策，把握有关政策法规，明确旅游者权利及义务。

3、具备厚实的语言知识；具有扎实的汉语功底，具备一定的少数民族语言和外语知识。

4、具备全面的旅行生活常识，如交通、通讯、急救等知识，掌握丰富的生活常识，如卫生防疫、选购商品、摄影摄像等常识。

5、具备旅游客源地和目的地的基本知识，包括客源地和目的地的居民文化传统、风俗禁忌、经济文化、历史变迁等方面的基本知识。

6、了解旅客心理规律，具备一定的个体心理学、社会心理学常识，掌握一定的美学知识和审美基本方法。

（二）能力目标

1、能够收集、整理、撰写、修订导游讲解词。

2、能够根据地陪身份，按接待计划，完成旅游团队的接团、送团、协调、衔接工作。

3、能够根据旅游团队需求，落实好旅游者在吃、住、行、游、购、娱等方面的服务要求，完成独立带团工作。

4、能够以景区景点服务员身份，运用导游讲解的方法与技巧，综合运用书面、口头、体态等语言，为旅客提供实地讲解服务。

5、能够以导游员身份，按照有关原则，为顾客提供个别要求处理，完成各类突发事件处理工作。

6、能够根据旅游行业对导游素质的要求，从服务意识、礼貌礼仪、知识更新、身心锻炼等方面进行有效训练。

（三）情感目标

培育学生具有广博的知识、热情的服务、灵活的处事、良好的心态、极强的沟通、诚信的品格、有效的组织、高度的敬业精神等方面的综合素质。

三、教学内容结构

基础模块	选学模块	扩展模块
分析技能训练 讲解技能训练 应变技能训练	特殊团队导游技能训练	特种旅游导游技能训练

四、教学内容与要求

（一）教学单元

序号	教学单元
1	分析技能训练
2	讲解技能训练
3	应变技能训练
4	特殊团队导游技能训练
5	特种旅游导游技能训练

（二）教学内容

教学单元	教学内容
项目一	有备而来——行程计划分析
	知己知彼——团队情况分析
项目二	字字珠玑——导游语言
	尽收眼底——途中导游

教学单元	教学内容
	清灵毓秀——自然景观导游
	博大精深——人文景观导游
项目三	有的放矢——个别要求的处理
	快速反应——突发事件的应对
项目四	寓教于乐——夏令营团队导游服务
	人在旅途——银发团队导游服务
	细致严谨——政务团队导游服务
	运筹帷幄——商务考察团队导游服务
	出奇制胜——小包团导游服务
项目五	步步为营——探险旅游与导游
	焦点访谈——摄影旅游与导游
	心驰神往——宗教旅游与导游
	探索发现——科普旅游与导游
	和谐包容——生态旅游与导游

(三) 教学要求与建议

教学单元	教学内容	知识要求	技能要求	德育要求
项目一 分析技能训练	有备而来——行程计划分析	了解旅游行程计划所应包括的内容；明确旅游行程的分析要点；掌握旅游行程计划的注意事项。	要求学生能够根据旅游行程的特点，合理地分析旅游行程计划。	培养学生细致、严谨的分析态度，使学生在带团过程中能够心中有数、防患未然。
	知己知彼——团队情况分析	掌握分析团队情况的三种方法：因时、因地、因人；掌握提供柔性服务的途径及实施要点。	要求学生能够因时、因地、因人分析团队的情况以便应对突发事件；能够提供柔性服务，强调协调和沟通的能力。	培养旅游专业学生严谨、细致、求实的工作态度；培养学生形成良好的学习意识和学习目标。
项目二	字字珠玑——导游	了解导游语言的概	学会有效运用导游	培养学生

教学单元	教学内容	知识要求	技能要求	德育要求
讲解技能训练	语言	念；掌握导游语言的特点，即知识性、得体性、艺术性、互动性；掌握口语表达技巧。	语言；熟练掌握导游口语表达的技巧并能够在服务中合理运用。	严谨、细致、求实的职业工作态度、良好的学习意识和学习习惯；夯实学生全心为游客服务的职业操守。
	尽收眼底——途中导游	了解途中导游包括的三个环节，市容导游、线路导游、途中互动；掌握途中导游的特点：移动性、灵活性、综合性。	能分析途中导游的要求；能够按移动、灵活、综合这三大特点来开展途中导游。形成与游客良好互动的意识和基础能力。	强化学生的家乡情结。培养学生注重细节、求真务实的职业品质。
	清灵毓秀——自然景观导游	熟悉自然景观的概念；熟悉自然景观的特点；掌握自然景观的类型。	能开展各种类型山地、水体、气象、气候、生物景观的成因、特点基础讲解。	培养学生坚忍不拔、勇于攀登的性格气质，爱家乡、爱祖国的道德品质，强化学生的环保意识。
	博大精深——人文景观导游	熟悉人文景观的概念；掌握人文景观的特点，以及各类人文景观讲解词的特点。	能够推介民俗风情，辨识古建筑、博物馆、主题公园，学会运用导游技巧讲解各类人文景观。	培养学生爱护、保护人文景观的良好习惯并能够在未来的工作中积极地引导游客。
项目三 应变技能训练	有的放矢——个别要求处理	掌握游客个别要求的处理原则及生活服务中个别要求的处理常识。掌握游览活动中游客个别要求的处理及游客投诉的预防和处理。	能够按照个别要求的处理原则处理游客在旅途中的个别要求。能够进行游客投诉的预防并且灵活地处理游客的投诉。	培养学生注重服务细节和质量规范的职业意识。
	快速反应——突发事件应对	掌握旅游过程中突发事件的处理原则及业务事故的预防和处理。	能够按照突发事件的处理原则应急；掌握个人事故的预防和标准。	培养学生的安全管理意识。

教学单元	教学内容	知识要求	技能要求	德育要求
项目四 特殊团队导游技能训练	寓教于乐——夏令营团队导游服务	掌握夏令营旅游团队的特点及服务技巧。	能够根据夏令营旅游团队的特点，运用服务技巧接待夏令营旅游团队。	培养严谨、细致的职业工作态度、良好的学习意识和学习习惯；
	人在旅途——银发团队导游服务	掌握银发旅游团队的特点与服务技巧。	能够根据银发旅游团队的特点，运用服务技巧接待银发旅游团队。	培养学生老吾老及人之老的美好品德。
	细致严谨——政务团队导游服务	掌握政务旅游团队的特点及服务技巧。	学生能够根据政务旅游团队的特点，运用服务技巧接待政务旅游团队。	培养学生注重服务细节和礼仪运用的职业意识。
	运筹帷幄——商务考察团队导游服务	掌握商务考察旅游团队的特点及服务技巧。	学生能够根据商务考察旅游团队的特点，运用服务技巧接待商务考察旅游团队。	培养学生注重服务细节、关注地方经济的职业意识。
	出奇制胜——小包团导游服务	掌握小包团旅游团队的特点及服务技巧。	能够根据小包团旅游团队的特点，运用服务技巧接待小包团旅游团队。	培养学生注重服务细节、把握旅业新动态的职业意识。
项目五 特种旅游导游技能训练	步步为营——探险旅游与导游	掌握探险旅游的兴起、特点、服务标准及探险旅游团队所需要的导游服务。	能够运用探险旅游的导游服务技巧接待探险旅游团队。	培养学生勇于探索未知领域的意识。
	焦点访谈——摄影旅游与导游	掌握摄影旅游的现状、特点、服务标准及摄影旅游团队所需要的导游服务。	能够运用摄影旅游团队的导游服务技巧接待摄影旅游团队。	培养学生探索美、发现美的意识。
	心驰神往——宗教旅游与导游	掌握宗教旅游的现状、特点、服务标准及宗教旅游团队所需要的导游服务。	能够运用宗教旅游团队的导游服务技巧接待宗教旅游团队。	培养学生对宗教的正确认识。
	探索发现——科普	掌握科普旅游的现状、特点、服务标准及科普旅游团队所需要的导游服务。	能够运用科普旅游的导游服务技巧接待科普旅游团队。	培养学生关注

教学单元	教学内容	知识要求	技能要求	德育要求
	旅游与导游	状、特点、服务标准及科普旅游团队所需要的导游服务。	团队的导游服务技巧接待科普旅游团队。	科学发展、探索科学奥秘的意识。
	和谐包容——生态旅游与导游	掌握生态旅游的现状、特点、服务标准及生态旅游团队所需要的导游服务。	能够运用生态旅游团队的导游服务技巧接待生态旅游团队。	培养学生的生态与环保意识。

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块分配	教学单元	课时分配		
		课时	理论课时	实践课时
1	分析技能训练	4	2	2
2	讲解技能训练	40	28	12
3	应变技能训练	8	4	4
4	特殊团队导游技能训练	10	5	5
5	特种旅游导游技能训练	10	5	5
合计：72				

(二) 教学方法建议

1、讲授与启发结合法：主要应用于学生学习基础知识的初级阶段，要为学生学习创设一个合适的情景氛围，增强学生的学习兴趣和意识；采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。传输国内外有关导游讲解的新理论、新思想、以及发展动态。开阔学生的眼界，激发其求知欲，使学生具备现代导游讲解的理念和意识。

2、参与式教学法：改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题

汇报、小组辩论、情景模拟、课程作业等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。针对某一景区进行讲解，让学生动脑、动手收集资料，设计并制作成幻灯片，运用所学知识，进行介绍。使学生真正动脑、动手，增强实际操作能力。

3、案例教学法：在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，同时也能起到相互启发的效果。加深学生对心理状态分类的认识和理解。

4、操作示范法：通过教师现场示范、演示，提高了学生对专业服务技能操作的掌握程度，同时也注重了教学内容的实用性。鼓励学生利用寒暑假去旅行社顶岗实习，积累经验，提高学生理论联系实际的能力。

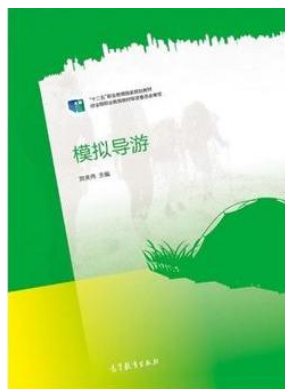
5、其他教学手段：现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式。

（三）教材选用

选用中等职业教育国家级规划教材

出版社：高等教育出版社

主编：许静、宫庆伟



（四）现代教育技术的应用建议

1、运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学

(5) 腾讯会议教学

2、应用建议

现代教育技术正为现代教育改革和发展发挥着强大作用，将成为教育发展的必然趋势，为更好地开发和应用现代教育技术，促进教案水平不断提高，根据自己学习体会提出几点建议：

(1) 教育技术的应用主体是软件，建议广大教师认真学习，结合自己所教案科和学生实际情况，努力提高软件的开发与应用水平。

(2) 现代教育技术教案应遵循以学生为主体教师为主导的原则。应用现代教育技术教案的目的就是提高教案效率，提高学生学习效果，所以应以学生理解和掌握知识为目的。

(3) 现代教育技术教案观念不只是教案设备现代化，更重要的是教案观念现代化，教师素质现代化。所以必须不断学习新概念、新知识，不断提高自身素质，积极推进现代教育技术的发展和应用。

(4) 认真研究如何高效地组织课堂教案；把优秀课件与传统教案手段有机结合；有效地进行课后答疑；研究多媒体条件下改善考试考核方式等等，从而提高教案水平。

(五) 思政教学目标实施建议

1、“课程思政”是一种新的思想政治教育理念，不能以思想政治理论教育的面目出现，否则引起学生的反感和抵抗，就会成为另一种“思政课程”。所以，专业课程思政一定要结合课程的教育目标和教育特点，挖掘课程中蕴含的思想政治教育资源，将思政教育内容融合于课程教育内容之中，起到无形地育人作用。

2、专业课程思政的内容绝不仅仅是传统思政课程的内容，而应该包含诸如价值观、人生观、道德观以及中国传统文化、世界传统文化等丰富广泛的内容。

3、专业课程思政，不仅转变教育观念，也要优化教学内容、创新教学方法。“课程思政”建设的关键在教师。教师是课堂教学第一责任人。教师有育德意识和育德能力，才能在传授知识的同时，注重学生能力的培养和价值的引领，对学生开展爱国主义教育，提高学生的创新能力和应用意识。

六、认知实习和顶岗实习

(一) 实习教学基本设施

- 1、旅行社接待仿真软件
- 2、模拟导游仿真软件

- 3、计算机
- 4、一体化交互式白板
- 5、旅游景区挂图
- 6、旅游景区宣传手册
- 7、打印一体机

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社概况	2
2	旅游景区概况	2
3	旅游业发展状况	2

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅行社接待	20
2	景区讲解	10
3	导游服务	10

七、考核与评价

课程考核评价采用理论与实践相结合的考核方式：

理论：期末考核 80%+过程考核 20%；

实践：实地考察 40%+方案策划 60%。

《普通话》教学大纲

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选修课程。本课程是训练普通话口语表达的实践性课程，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。本课程的中心任务是以马克思主义理论为指导，以国家的语言文字政策为依据，贯彻理论联系实际的原则，系统地讲授普通话的基础理论和基本知识，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。要求学生必须达到国家普通话测试等级（二级乙以上）的规定的级别，为他们将来走上工作岗位，塑造良好的自身形象，从事相关职业打好基础。本课程的整体设计思路是，根据普通话测试大纲规定的内容，按照“以测促训，以训保测”的原则，通过训练促进学生普通话普及与提高的一门课程。它是服务类专业的综合技能训练课，旨在培养学生普通话口语表达能力。本课程具有非常强的实用性和操作性特点。教学中重点应放在对学生实际操作能力的训练与培养上。

二、课程教学目标

通过《普通话》的学习，教育学生热爱祖国语言，掌握普通话语音基本理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领，具备较强的方音辨别能力和自我语音辨正能力，能用标准或比较标准的普通话进行职场口语交际。同时，针对普通话水平测试进行有针对性的训练，使学生能顺利地通过测试并达到二级乙等的等级标准。

（一）知识目标

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。

（二）能力目标

1. 结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习。
2. 了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练，并了解朗读和说话时应注意的问题。做到正确发音，能使用标准而流利的普通话进行语言交际，朗读或演讲。

（三）情感目标

1. 树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达。
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。

三、教学内容结构

基础模块	扩展模块	选学模块
------	------	------

基础模块	扩展模块	选学模块
普通话水平测试概述、普通话语音、该读音字节指导及训练、读多音节词语指导及训练	朗读短文指导及训练、命题说话指导及训练	计算机辅助普通话水平测试常见问题指导

四、教学内容与要求

(一) 教学单元

序号	教学单元
1	普通话水平测试概述
2	普通话语音
3	该读音字节指导及训练
4	读多音节词语指导及训练
5	朗读短文指导及训练
6	命题说话指导及训练
7	计算机辅助普通话水平测试常见问题指导

(二) 教学内容

序号	教学内容
1	普通话概述
	普通话水平测试概述
2	语音基础知识
	普通话声母
	普通话韵母
	普通话声调
	普通话音变
3	读单音节字词的评分标准及解析
	读单音节字词常见问题及应对策略
	易错单音节字词练习

序号	教学内容
	读单音节字词模拟试卷
4	读多音节词语的评分标准及解析
	读多音节词语常见问题及应对策略
	易错多音节词语练习
	读多音节词语模拟试卷
5	朗读短文的基本放法
	朗读短文的评分标准及解析
	朗读短文应试指导
	朗读短文作品及语音提示
6	命题说话的基本方法
	命题说话应试指导
7	普通话水平测试常见问题
	普通话水平测试相关注意事项

(三) 教学要求与建议

课程内容	知识要求	技能教学 要求	技能 要点	技能达标标准及 考核标准
普通话概说和普通话水平测试	<p>1. 介绍“普通话”以及“普通话水平测试”的意义和背景。</p> <p>2. 整体介绍“普通话水平测试”等级标准、测试方式、评分标准、测试流程。</p> <p>3. 普通话水平测试心理准备。</p>	<p>了解学习普通话提高对普通话的认识，明白自身普通话考证的目标，增强普通话测试的信心。</p>	<p>什么是普通话，及普通话水平测试的意义</p>	<p>认知普通话</p>

课程内容	知识要求	技能教学要求	技能要点	技能达标标准及考核标准
普通话基础知识	课程说明，考核说明，课外阅读书目推荐；普通话的性质，推广普通话的性质、意义，普通话的语音系统，汉语拼音方案。	了解普通话语音的性质、语音的单位，理解普通话的语音系统，掌握《汉语拼音方案》。	掌握《汉语拼音方案》	认读汉语拼音表
普通话的声母及训练	普通话声母的类别、发音部位和发音方法，平翘舌、边鼻音声母及舌根音 h 与唇齿音 f 的辨正。	了解声母的分类，掌握声母的发音，掌握平翘舌各个声母及边鼻音声母的区别和发音，及舌根音 h 与唇齿音 f 的辨正练习。	掌握声母的发音	会辨别及舌根音 h 与唇齿音 f
普通话的韵母及韵母难点训练	韵母的分类和发音，难点音训练——单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母的辨正	了解韵母的分类和发音技巧，掌握单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母的辨正方法。	了解韵母的分类和发音技巧	掌握单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母
普通话声调及声调难点训练	普通话的调值与调类	掌握普通话的调值与调类，念准普通话各调类的调值。	掌握普通话的调值与调类	给出一段文字进行注音

课程内容	知识要求	技能教学要求	技能要点	技能达标标准及考核标准
普通话的音变	1. 普通话的轻声、儿化韵发音 2. 上声、“一”和“不”的变调规则 3. “啊”的变读规则	充分利用教材中的训练资料，做好各种音变练习，做好音变综合朗读训练，用较为标准的普通话朗读短文，要求声、韵、调、音变均较标准。	上声、“一”和“不”的变调规则	给出一点文字进行朗读
普通话等级测试系统	普通话水平测试的方式、重点难点，普通话水平测试的注意事项	了解普通话水平测试的方式、操作系统和测试流程。	了解普通话水平测试的方式	模拟测试达到及格
单音节字词辅导	单音节字词的念法，评分标准及注意事项	分清有关单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母的辨正方法。充分使用教材内的训练资料，做到读准每个词语，较流利地读出绕口令和诗文，注意咬准韵母。	掌握单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母	朗读练习，达到正确分辨鼻音韵母与后鼻音韵母
多音节词辅导	多音节词的念法，评分标准及注意事项	双音节字词及声母、韵母难点音辨正练习；有上	掌握双音节字词及声母、韵母	朗读练习，达到正确分辨双音节字词及声母、韵

课程内容	知识要求	技能教学要求	技能要点	技能达标标准及考核标准
		声音变的词语练习		母
短文朗读辅导	1. 短文朗读的基本要求 2. 不同体裁作品的朗读 3. 短文朗读中要注意的问题 4. 短文朗读训练	朗读的基本技巧; , 朗读在吐字归音、重音、停连、语调、节奏等方面的要求; 普通话水平测试作品的分析、提示及注音。	掌握朗读的吐字归音、重音、停连、语调、节奏	达到普通话水平测试作品的分析、提示及注音
命题说话训练	1. 扩词成句练习 2. 延句成段练习 3. 说话接龙练习 4. 命题说话练习	掌握说话的组织及相关技巧: 围绕话题, 快速构思; 用词恰当, 语句流畅; 语音自然。对命题说话题目进行整体分析达到自由交流的程度, 顺利通过测试	掌握说话的组织及相关技巧	达到自由交流的程度, 顺利通过测试
模拟测试	普通话等级测试模拟试卷	掌握自己的普通话水平, 熟悉考试内容及程序, 弄清自身问题所在	掌握自己的普通话水平	通过模拟测试, 达到要求普通等级

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块	教学单元	建议学时数
基础模块	第一章普通话水平测试概述	4
	第二章普通话语音	6
	第三章该读音字节指导及训练	8
	第四章读多音节词语指导及训练	10
扩展模块	第五章朗读短文指导及训练	11
	第六命题说话指导及训练	11
选修模块	第七章计算机辅助普通话水平测试常见问题指导	4
合计		54

(二) 教学方法建议

1. 教学方法

(1) 充分利用实训中心, 让学生有大量练习的条件, 增强学生的考证能力, 可以成立一些以学习为目的的社团让学生在课外进行“自主训练”。

(2) 注意开发多媒体教学课件, 让学生直观感受各种模拟试题及测试系统, 激发学生的学习兴趣, 并且让学生观看普通话对话的录像, 拓宽眼界, 有利于学生对于整个课程的学习有更加全面和系统的了解。

(3) 带领学生完成大量的模拟试题, 让学生了解普通话测试的方法及评分标准, 增强普通话测试的自信心, 了解自身问题所在, 能进行有针对性的加强训练。

2 教学建议

(1) 《普通话》是一门针对性很强的课程, 它有着明确的考试目的。教师可以根据自身的素质和教学的需要, 选择不同方式进行教学, 但不能违背内容标准。

(2) 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式, 精讲多练, 建议理论讲授时间占 1 / 5, 活动实践占 4 / 5。

(3) 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具，最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音。

(三) 教材选用

(1) 应依据本课程标准选用教材。

(2) 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

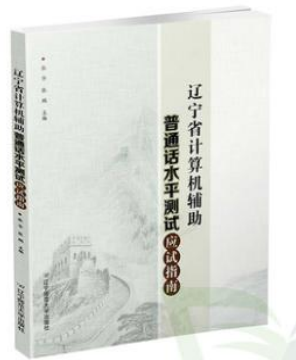
(3) 教材应根据各专业学生在普通话方面的知识需求，设置全面、合理、够用的课程内容，课程应加大参观实践的环节，增加学生的练习环节，以便增强学生普通话的运用能力。

(4) 教材应以学生对知识需求为本，理论知识以够用为原则，文字宜简明扼要，原理通俗易懂，易于理解，增强实践应用环节，力求图文并茂，增强学生的感性认识，各个章节均要配有大量的实例和练习，以便学生进行充足的训练。

(5) 教材中的活动设计要有可操作性，既要结合专业，又要富有新意，增强学生的参与和操作环节，以提高学生的学习兴趣和实践能力。

选用辽宁师范大学出版社出版的《辽宁省计算机辅助普通话水平测试应试指南》

主编：辽宁省语言文字应用中心



(四) 现代教育技术的应用建议

应使用多媒体教学，利用视听媒体，微课、慕课等现代化教学手段，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见。

(五) 思政教学目标实施建议

注重学生社会主义核心价值观教育、职业道德培养，针对不同学习阶段制定思政教育内容，让思政教育融入每堂课中。

入学教育阶段，以感知教育为重点，采取多种方式培养学生爱国、友善、诚实的品质。在接触专业环节，通过专业介绍、优秀学生事迹介绍等激发学生专业学习热情，初步培养敬业精神。

专业学习阶段，以职业岗位素养训练为重点。理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想，以“以技立业、以德树人、知行合一”为原则，以提高学生文化、专业素养为突破口，将中华优秀传统文化融入到教育教学过程中，引导学生践行社会主义核心价值观。

跟岗实习阶段，以职业价值观教育为重点。充分发挥企业实践育人的作用，通过实习指导教师的指导、企业师傅的言传身教，培养学生敬业乐业的精神、诚信友善的良好品质、踏实肯干的工作态度。

六、认知实习和跟岗实习

（一）实习教学基本设施

1、计算机

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	认知实习内容与要求	学时数
1	了解实习单位的生产过程和 生产组织管理情况	4
2	分析和掌握普通话在工作 中的应用	6
3	掌握使用普通话进行对客 服务的工作方法	10
4	学会所有普通话礼貌用语	10

（三）跟岗实习内容与要求、学时数

序号	跟岗实习内容与要求	学时数
1	能够熟练用普通话完成相关 工作	30
2	能够在服务工作中流利的使 用普通话	30

七、考核与评价

（一）课程考试考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法，实行百分制评定，其中期中口试成绩占 30%，平时成绩占 20%，期末口试成绩占 50%。

(二) 平时考核成绩指平时实训成绩, 由 2 次课堂测试成绩和 4 次课后作业成绩组成, 每次测试和作业的满分为 100 分, 教师根据学生完成测试的质量分别给出, 平时考核成绩满分为 20 分, 占总成绩的 20%。期末考核内容严格按照国家普通话等级测试内容来进行, 要求学生熟悉各种题型和评分标准并顺利完成测试。卷面满分为 100, 占总成绩的 50%。

(三) 试题类型为: 单音节字词, 多音节词, 朗读短文, 命题说话。

(四) 试卷结构包括普通话运用能力客观题和主观题考核两部分内容, 两者按 6: 4 的安排。

(五) 试卷难度为三个等级: 容易、中等、较难, 比例为: 2: 5: 3。

《调酒与咖啡服务》教学大纲

一、课程性质与任务

本课程是旅游服务与管理专业技能课中的专业选修课程。本课程系统讲述了国内外酒水饮品的专业理论知识和服务操作技能以及酒吧管理的基础知识, 具有较强的实用性和科学性。通过该课程的学习, 学生在充分掌握理论知识的基础上, 学会鸡尾酒的调制与创新。本课程的任务在于通过教学, 使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展、熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制, 并能进行鸡尾酒的创新, 并未学习相关后续课程, 如综合实训等课程打下一定基础。结合课程的教学, 培养学生的动手能力和创新能力。咖啡制作课程旨在培养学生咖啡拉花的手法及单品咖啡的冲煮操作过程, 学生在操作的同时, 学习咖啡豆的挑选、风味选择及等级辨别等理论知识。

二、课程教学目标

(一) 总目标

在校学习期间, 学生通过鸡尾酒酒与咖啡制作等方面内容的学习, 学生能掌握基本的调制鸡尾酒的方法, 并掌握咖啡制作的操作过程及咖啡拉花的基本手法, 为今后踏入酒吧、咖啡厅等岗位实习及就业, 起到一定的帮助。

(二) 分目标

1. 知识目标

是旅游服务与管理的专业课。由于课程的实践性和实用性很强，并且具有时代感，所以我们将这门课程作为专业方向课程来开设。它是一门研究酒水、咖啡知识和酒吧、水吧服务与管理的、理论和实践并重的课程。

2. 能力目标

本课程积极探索新的教学模式和方法，多种教学方法并用，如讲解法、任务驱动法、案例分析法、角色扮演法、师生互动法等。较多采用任务驱动教学法，即将教学内容分解为一个个可实际操作的任务，充分运用学生已有技能和知识，在操作过程中讲解课程的知识点。在教学设计中，提倡在重视实践操作能力的同时，注重理论的渗透；要能激发学生的学习兴趣 and 创造力；任务完成过程突出独立完成与合作完成的能力；制订明确的评分标准，可以对完成的任务是否达到教学目的进行评价。

激发学生的学习积极性。提倡学生在教师引导下进行研究性学习，主动性学习，师生互动性学习，采用多媒体、实物展示、技能操作相结合的教学方法。我们主张学生在教师引导下进行研究性学习，主动性学习，创新性学习。课堂教学较多采用启发式、讨论式的方法，使学生主体作用和创新精神得到较好发挥。我们在讲授过程中，常采用问题学习法和案例分析教学法，即教师提供基本素材或提出问题，引导学生分组搜集有关材料，将小组的分析研究结果带到课堂，进行讲解。其目的是提高学生的搜集、分析、利用信息的能力，培养学生的沟通能力、锻炼口才和思辨能力。

3. 情感目标

要求学生学习酒吧发展史、酒水酿造工艺，现代酒吧发展趋势，接受现代酒吧文化熏陶与专业技能的良好训练，把握酒吧服务与调酒服务的要点，培养学生以下方面的知识、能力、素质：

(1) 注重因材施教“基础理论知识”以掌握基本、强化应用为教学重点，适当精减理论；适当减少教师的讲课时数，用以加强实践性教学环节。

(2) 根据课程内容和学生基础，灵活地、创造性地使用多种教学方法，以教师为主导、以学生为主体，充分调动“教”与“学”积极性的启发式教学方法。

(3) 普遍采用现代化教学手段。在充分利用原有的幻灯片和声像资料进行教学的基础上, 引进先进的计算机设备, 开展多媒体教学与实物展示相结合的方法。

(4) 多种考评方式: 笔试、口试、实践技能操作的考核、课堂答题、作业、讨论、实训报告等方式来考核学生。

三、教学内容结构

基础模块	扩展模块	选学模块
酒水认知、鸡尾酒制作技艺、咖啡制作	葡萄酒知识 花式咖啡制作	中国白酒知识、酒吧结构及设备管理、酒吧经营及成本核算

四、教学内容与要求

模块名称	知识要求	技能教学要求	技能要点	教学建议
基础模块之酒水分类	通过教学, 学生能明确酒水的概念及其分类	学生要对酒名、品牌、分类、滋味等熟记在心	掌握各类酒品的名称及滋味	对酒名、品牌及滋味熟记于心, 能做到拿出一瓶酒, 能说出它的品牌、产地、口感、滋味及品尝方法等
基础模块之非酒精饮料认知	知道不同非酒精饮料的种类及特点, 熟悉非酒精饮料在酒吧中的作用	学生了解非酒精饮料的分类、组成及简单的使用方法	会认、会用、会调制	学生知道非酒精饮料的性状、口味及特点等

模块名称	知识要求	技能教学要求	技能要点	教学建议
基础模块之酒精饮料认知	掌握发酵酒、蒸馏酒、配制酒的类别	学生了解酒精饮料的分类、组成及简单的使用方法	会认、会用、会调制	学生知道酒精饮料的性状、口味及特点等
基础模块之鸡尾酒认知	掌握六大基酒的名稱、制作工艺、主要产地、知名品牌、服务流程、饮用方法	学生掌握六大基酒的名稱、制作工艺、主要产地、知名品牌、服务流程、饮用方法	鸡尾酒的提供场合、鸡尾酒服务需注意的地方、	学生通过学习，逐步对鸡尾酒的起源、概念、饮用条件、场合及注意事项有所了解
基础模块之调酒工具、计量与方法	认识调制鸡尾酒的常见工具和方法	学生认识鸡尾酒调制工具并掌握其使用方法及选取不同工具时需注意	认识各类鸡尾酒调制工具及使用方法	学生通过学习了解各类工具的使用方法及选取要点
基础模块之调酒的载杯和装饰	认识鸡尾酒杯，熟悉制作鸡尾酒的装饰物	学生了解鸡尾酒杯的选取原则及容量与酒液的比例，学会制作简单的装饰物	了解各载杯的盛量，学会根据不同的酒杯及酒单作相应的更改	学生通过学习，了解各载杯及杯饰的选择规则，提升美感
基础模块之鸡尾酒的调制	能够根据不同需要调制不同口感的时尚鸡尾酒	学生学习摇和法调制鸡尾酒的操作要领，初步接触兑和	调和法调制鸡尾酒的动操作要领，并熟悉酒单，原料	学生通过学习，逐步掌握摇和法调制鸡尾酒是调酒技艺中比较常见的一种，摇壶的

模块名称	知识要求	技能教学要求	技能要点	教学建议
		法调制鸡尾酒的操作	及载杯、杯饰的选择	动作要做到有力度、有观赏性
基础模块之鸡尾酒认知	掌握六大基酒的名称、制作工艺、主要产地、知名品牌、服务流程、饮用方法	学生掌握六大基酒的名称、制作工艺、主要产地、知名品牌、服务流程、饮用方法	鸡尾酒的提供场合、鸡尾酒服务需注意的地方、	学生通过学习，逐步对鸡尾酒的起源、概念、饮用条件、场合及注意事项有所了解
基础模块之调酒工具、计量与方法	认识调制鸡尾酒的常见工具和方法	学生认识鸡尾酒调制工具并掌握其使用方法及选取不同工具时需注意的地方	认识各类鸡尾酒调制工具及使用方法	学生通过学习了解各类工具的使用方法及选取要点
基础模块之调酒的载杯和装饰	认识鸡尾酒杯，熟悉制作鸡尾酒的装饰物	学生了解鸡尾酒杯的选取原则及容量与酒液的比例，学会制作简单的装饰物	了解各载杯的盛量，学会根据不同的酒杯及酒单作相应的更改	学生通过学习，了解各载杯及杯饰的选择规则，提升美感
基础模块之鸡尾酒的调制	能够根据不同需要调制不同口感的时尚鸡尾酒	学生学习摇和法调制鸡尾酒的操作要领，初步接触兑和法调制鸡尾酒的操作	调和法调制鸡尾酒的动作要领，并熟悉酒单，原料及载杯、杯饰的选择	学生通过学习，逐步掌握摇和法调制鸡尾酒是调酒技艺中比较常见的一种，摇壶的动作要做到有力度、有观赏性
基础模块	能够根据情	学生可以根据	学生可以根	创作出一杯富有意

模块名称	知识要求	技能教学要求	技能要点	教学建议
之自创鸡尾酒	景及客人的需求适当的改变酒单比例及创作出一杯鸡尾酒	不同的场合,灵活的运用所学知识,创作成品	据不同的场合,灵活的运用所学知识,创作成品	境、适合客人的成品鸡尾酒

课题名称	模块名称	知识要求	技能教学要求	技能要点	教学建议
基础模块之咖啡制作	咖啡拉花讲授	学生简单的了解咖啡拉花的手法及技巧、使用洗洁精和老抽进行练习	学生练习简单的拉花手法	根据个人情况,练习“一颗心”的制作	根据个人情况,练习“一颗心”的制作
基础模块之咖啡制作	咖啡拉花、雕花	通过教学,学生能独立完成“一颗心”、“推心”及“树叶”的制作,独立完成咖啡雕花作品	通过教学,学生能独立完成“一颗心”、“推心”及“树叶”的制作,独立完成咖啡雕花作品	通过教学,学生能独立完成“一颗心”、“推心”及“树叶”的制作,独立完成咖啡雕花作品	制作一杯咖啡,要求花型整齐,饱满、对称性好,

	咖啡豆的种类及烘焙程度介绍	了解咖啡豆的种类、风味及外形特点,烘焙程度对咖啡豆的影响	学生会通过外观及味道分辨不同风味的咖啡豆,根据颜色判断烘焙程度	学会分辨	学生会通过外观及味道分辨不同风味的咖啡豆,根据颜色判断烘焙程度
	单品咖啡的制作要求	不同单品咖啡的制作方法、所用原料、口味特点及饮用场合	学生会常用的单品咖啡冲煮方法	学会制作单品咖啡、饮用场合及咖啡礼仪	学会制作单品咖啡、饮用场合及咖啡礼仪
展模块之花式咖啡制作	不同种类的花式咖啡的制作方法、特点,各国的咖啡文化	不同种类的花式咖啡的制作方法、饮用场合及各国的咖啡文化	学生会制作简单的花式咖啡,并熟知咖啡礼仪	学生会制作简单的花式咖啡,并熟知咖啡礼仪	学生会制作简单的花式咖啡,并熟知咖啡礼仪

扩展模块之葡萄酒知识	葡萄酒的分类及口味特点	了解葡萄酒的产地,各个产区的特点及不同葡萄酒的口味	学会简单的葡萄酒品鉴常识	学生通过学习,了解如何辨别葡萄酒的好坏,学会简单的餐酒搭配	葡萄酒的常识及口味特点、餐酒搭配的要领
选学模块之中国白酒知识、酒吧结构及设备管理、酒吧经营及成本核算	白酒的酿造特点,口味特点。经营酒吧所需的设备	酒吧设备及风格特点,酒水提供及入、出库要求	学习简单的酒吧成本核算	学生模拟建设酒吧,成本报价及模拟经营一个月后的成本核算	学生模拟建设酒吧,成本报价及模拟经营一个月后的成本核算

五、教学实施

(一) 学时安排建议:

模块	节	总课时
酒水认知	酒水分类	4
	非酒精饮料认知	2
	酒精饮料认知	2
鸡尾酒制作技艺训练	鸡尾酒认知	2
	调酒工具、计量与方法	1
	调酒的载杯和装饰	1
	鸡尾酒的调制	12
	自创鸡尾酒	8

模块	节	总课时
咖啡制作	咖啡拉花讲授	4
咖啡制作	咖啡拉花	18
	咖啡豆的种类及烘焙介绍	6
	单品咖啡的制作要求	4
花式咖啡制作	不同种类的花式咖啡的制作方法、特点	4
葡萄酒知识、花式咖啡制作	葡萄酒的分类及口味特点	2
中国白酒知识、酒吧结构及设备管理、酒吧经营及成本核算	白酒的酿造特点，口味特点。经营酒吧所需的设备	2
合计 72		

（二）教学方法建议

讲授法：主要应用于学生学习基础知识的初级阶段，要为学生学习创设一个合适的情景氛围，增强学生的学习兴趣和意识；**启发式教学法：**在授课的过程中，教师避免采用灌输理论知识的方式，而是采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。传输国内外有关旅游经营管理的新理论、新思想、以及发展动态。开阔学生的眼界，激发其求知欲，使学生具备现代旅游管理的理念和意识。

参与式教学法：改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟、实际操作等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。针对某一具体的鸡尾酒，让学生动脑、动手收集资料，设计并制作成幻灯片，运用所学知识，进行介绍。使学生真正动脑、动手，增强实际操作能力。

互动式教学法：教师提出问题或现象，启发学生的发散性思维，可以实现教学互动；而小组讨论、角色模拟的方式则可以起到学生之间相互启发的作用，进而又促进了教学。教学相长，扩展了教学的深度与广度。为了解学生对本课程的学习情况，针对调酒行业目前发展动态和敏感问题要求学生收集资料、启发学生进行思考，开展课堂讨论，培养学生分析问题和解决问题的能力。

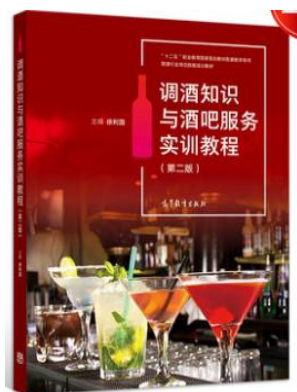
案例教学法：在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，同时也能起到相互启发的效果。加深学生对旅游分类、旅游产品特征、管理基础理论及服务质量管理认识和理解。

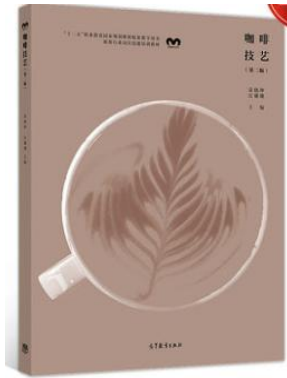
操作示范法：通过教师现场示范、演示，提高了学生对专业服务技能操作的掌握程度，同时也注重了教学内容的实用性。鼓励学生利用寒暑假去酒吧、咖啡厅顶岗实习，积累经验，提高学生理论联系实际的能力。

其他教学手段：现场参观、交流互动、观看多媒体、岗位体验、任务驱动等教学方式。

（三）教材选用

本课程选用高等教育出版社出版的《调酒知识与酒吧服务实训教程》及《咖啡技艺》两本教材。本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材配套教材用书。是旅游行业岗位技能培训教材。





现代教育技术的应用建议：

应使用多媒体教学，利用视听媒体，微课、情景模拟、慕课等现代化教学手段，培养学生的动手能力及实际操作能力，注重操作。

（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）仿真软件操作教学
- （5）腾讯会议教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、科学与思想统一。使学生身心整体、和谐的发展，是教学的一条根本规律。在课堂教学中运用现代教育技术，把文与道结合起来，把科学与思想统一起来，让学生通过学习掌握基础知识和基本技能，促进其能力、情感意志、性格和体力的发展，形成健全品格和科学世界观。

2、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

3、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感

染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

注重学生社会主义核心价值观教育、职业道德培养，针对不同学习阶段制定思政教育内容，让思政教育融入每堂课中。

入学教育阶段，以感知教育为重点，采取多种方式培养学生爱国、友善、诚实的品质。在接触专业环节，通过专业介绍、优秀学生事迹介绍等激发学生专业学习热情，初步培养敬业精神。

专业学习阶段，以职业岗位素养训练为重点。理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想，以“以技立业、以德树人、知行合一”为原则，以提高学生文化、专业素养为突破口，将中华优秀传统文化融入到教育教学过程中，引导学生践行社会主义核心价值观。

跟岗实习阶段，以职业价值观教育为重点。充分发挥企业实践育人的作用，通过实习指导教师的指导、企业师傅的言传身教，培养学生敬业乐业的精神、诚信友善的良好品质、踏实肯干的工作态度。

六、认知实习和顶岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 虹吸壶
2. 半自动咖啡机
3. 计算机
4. 全自动咖啡机
5. 比利时咖啡壶
6. 手冲咖啡壶
7. 英式调酒器具
8. 净水设备
9. 制冰机
10. 酒水点单机

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	认知实习内容与要求	学时数
1	鸡尾酒调制及咖啡的基本操作	4
2	结合前沿发展，能够做到与所学专业相结合	6
3	酒水吧的服务技巧	10

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	跟岗实习内容与要求	学时数
1	酒水吧服务人员的工作职能	10
2	酒水吧的独立工作	10
3	能够运用所学内容进行实际工作。	20

七、教学评价（考核方法与评定）

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，平时考核占 30%，期末考核占 70%。

1. 平时考核

平时考核包括：课堂讨论参与程度（10%）、作业完成质量（10%）。

2. 期末考核

期末考试采取笔试（30%）与实际操作（50%）相结合的方法进行考核。

(二) 成绩认定及考核标准

1. 课堂参与程度考核（10%）

课堂参与程度考核主要考核学生学习调酒与咖啡的学习态度、学习主动性和积极性以及学生的积极参与能力，基本知识的掌握程度以及思维能力、快速反应和应变能力，考核项目为课堂提问、课堂操作情况。

2. 作业完成质量考核（10%）

作业完成质量考核主要通过学生作业的完成情况,考核学生对教学主体内容的掌握与理解程度、对基本知识的灵活运用和分析能力以及学生的自主学习能力和信息收集与处理的能力。

成绩认定办法为:学生作业完成质量成绩取作业完成的平均数。每次作业成绩按照所布置作业的题目及考核标准,对学生作业分出优秀、良好、中等、及格、不及格五个档次。其中,优秀 10 分,良好 8 分,中等 7 分、及格 6 分,不及格 0 分。

4. 期末考核(80%)

本考核主要以实际操作为主,重点考核学生本学期的学习重点内容。通过动手操作,教师从成品的制作、选择、器具、操作流程、成品寓意、颜色、口味来考核。

5. 学生最终成绩认定

学生最终成绩=课堂参与程度成绩+作业完成质量考核成绩+期末考核成绩。

《中国旅游地理》教学大纲

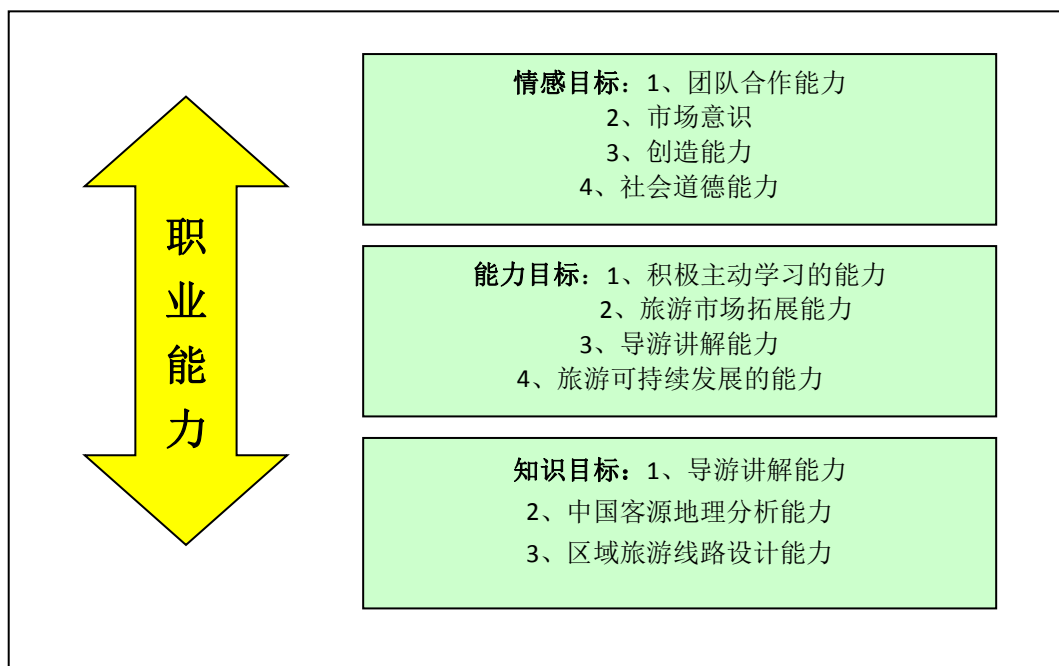
一、课程性质与任务

本课程是旅游服务与管理专业专业技能课中的专业核心课程,此门课程所学内容是众多专业课的基础知识,地位十分重要。

通过本课程的教学,中国旅游资源的基本特征及其形成原因,掌握各分区最具特色的优势旅游资源,主要旅游区和景点以及重要旅游路线,从而全面认识中国旅游国情。

四、课程教学目标

课程的培养目标是培养学生旅游职业能力,通过对中国旅游资源、中国旅游客源地理、中国旅游产品、中国旅游交通、中国旅游区划及主要旅游资源线路的认知,对应各职业工作过程相应的工作任务,使学生在个人实践经验的基础上,感知旅游职业人的职业能力。



五、教学内容结构

基础模块		
中国自然旅游资源	中国人文旅游资源	东北旅游区
华北旅游区	华东旅游区	华北旅游区
华南旅游区	西南旅游区	西北旅游区
青藏高原旅游区		

扩展模块
中国旅游产品认知
中国旅游交通认知

选学模块
中国旅游客源市场认知

四、教学内容与要求

（一）教学单元

基础模块	
项目一中国的旅游资源	第一单元：中国的自然旅游资源
	第二单元：中国的人文旅游资源
项目二中国的八大旅游区	第三单元：东北旅游区
	第四单元：华北旅游区
	第五单元：华东旅游区
	第六单元：华中旅游区
	第七单元：华南旅游区
	第八单元：西南旅游区
	第九单元：西北旅游区
	第十单元：青藏高原旅游区
扩展模块	
项目三中国旅游产品认知	第十一单元：中国旅游产品认知
项目四中国旅游交通认知	第十二单元：中国旅游交通认知
选学模块	
项目五中国旅游客源市场认知	第十三单元：中国旅游客源市场认知

（二）教学内容

基础模块		
项目一中国的旅游资源	第一单元：中国的自然旅游资源	自然旅游资源包括地文景观、水域风光、生物景观、气候气象天象旅游资源，自然景观是观光类旅游产品的主要依托。
	第二单元：中国的人文旅游资源	人文旅游资源由各种社会环境、人民生活、历史文物、文化艺术、民族风情和物质生产构成为人文景观，由于各具传统特色，而成为旅游者游览观赏的对象。

项目二中国的八大 旅游区	第三单元：东北旅游区	本区包括黑龙江、吉林、辽宁 3 省，地处山海关以东的祖国东北部，别称关东。旅游资源以奇特为特色，主要旅游城市、旅游景区沿交通线成轴带分布，本区的清代遗存、冰雪文化、火山容颜气管、森林湿地等在全国具有重要地位
	第四单元：华北旅游区	本区包括北京、天津、河南、山东、山西、陕西 5 省 2 市。主要旅游城市、景区成网状分布。本区是黄河文明的核心区域，当代中国经济政治文化的重要舞台，旅游业在全国处于龙头地位，必须重点学习与掌握。
	第五单元：华东旅游区	本区包括上海、江苏、浙江、安徽 3 省 1 市，长江东流、运河南北纵贯，在大河文明时代促进了这里的经济文化繁荣。主要旅游城市、旅游景区多沿河、沿湖、沿海岸线分布。旅游业发达，在全国的地位重要，是主要旅游客源地区。
	第六单元：华中旅游区	本区包括重庆、四川、湖南、湖北和江西 4 省 1 市，以秦岭-大别山、南岭-云贵高原及青藏高原为屏障形成相对完整的地域单元。主要旅游城市、旅游景区多分布于长江及支流沿线和区境的北部、南部的山地丘陵区，本区具有一批世界级旅游资源极品，也形成了一些旅游品牌，开发潜力巨大。
	第七单元：华南旅游区	本区包括福建、广东、海南、台湾 4 省和香港、澳门两个特别行政区，位于我国东南沿海，为我国最主要侨乡。由于特殊的历史原因，在行政体制上大陆与港澳台都执行不同的体制。但炎黄子孙血脉相连，历史文化相

		同，经济一体化趋势明显。主要旅游城市、旅游景点分布相对均衡，需重点学习。
	第八单元：西南旅游区	本区包括云南、贵州、广西3省，地处祖国的西南边疆。为我国最大的少数民族聚居区，历史文化多元。主要旅游城市、旅游景点多分布于山间盆地和河谷平原，为祖国西南大门，与东盟南亚各国有着特殊的经济文化联系，边贸旅游活跃，国际游客客源互为市场突出。
	第九单元：西北旅游区	本区包括内蒙、宁夏、新疆和甘肃3区1省，为我国重要少数民族聚居区，主要旅游城市、旅游景区多分布于盆地边缘，山前河谷平原和主要交通干道沿线，本区地处祖国大西北，地广人稀，旅游资源和旅游产品极具特色，在全国具有重要地位。
	第十单元：青藏高原旅游区	本区包括青海和西藏2省区，位于祖国大西南边陲的高原上，本区地广人稀，主要旅游城市，旅游景区几种分布于河谷地带，其自然人文景观极具特色，宗教文化更具神秘色彩，为国内外旅游者所向往，随着铁路航空条件的改善，已经成为旅游热点，在全国旅游地位突出。
扩展模块		
项目三中国旅游产品认知	第十一单元：中国旅游产品 认知	具备旅游产品类别识别能力；初步具备旅游产品设计能力，大体懂得旅游线路的走向；具备设计概念旅游产品的能力；具有设计旅游线路的初步能力；具有概念设计专项旅游产品的能力；具有概念设计景区旅游产品的能力；具备常规旅游产品的识别能力。

项目四中国旅游交通认知	第十二单元：中国旅游交通认知	具备旅游交通地区的识别能力；具备利用航空线设计旅游线路的能力；具备利用铁路线设计旅游线路的能力；具备利用水路线设计旅游线路的能力；具备利用陆海空线路设计组合线路的能力。
选学模块		
项目五中国旅游客源市场认知	第十三单元：中国旅游客源市场认知	具备分析中国国际入境旅游市场的特点与发展前景的能力；具备分析中国国际出境旅游市场特点与发展前景的能力；具备分析中国国内旅游市场的地域结构与市场结构的能力；具备分析中国国际旅游市场前景的能力

（三）教学要求与建议

1. 教学建议

（1）教学组织：

通过现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体、岗位体验、项目作业等教学方式，初步认识旅游行业，理解专业、明晰未来，树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

（1）本课程的基本教学要求，只是规定了学生必须达到的最低应用要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容。

（2）本标准中列出了旅游地理课程实训计划，实施中可根据实际情况，穿插在各章教学中进行。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

（一）学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
基础 模块	中国的自然旅游资源	5	3	2
	中国的人文旅游资源	5	3	2
	东北旅游区	3	2	1
	华北旅游区	3	2	1
	华东旅游区	4	4	0
	华中旅游区	3	2	1
	西南旅游区	3	3	0
	西北旅游区	2	2	0
	青藏高原旅游区	2	2	0
扩展 模块	中国旅游产品认知	2	2	1
	中国旅游交通认知	2	2	1
选学 模块	中国旅游客源市场认知	2	2	0
合计：36				

（二）教学方法建议

（1）利用毗邻 4A 景区凤凰山、鸭绿江大桥、抗美援朝纪念馆、虎山长城等旅游资源优势，将课堂搬到景区，在真实的环境与氛围中构建知识，积累经验，提高技能。

（2）采用多媒体教学法，共同探讨制作课件，提高课堂教学质量。

（3）采用项目教学和任务驱动法、六步法，以学生自主学习为主，教师引导辅。

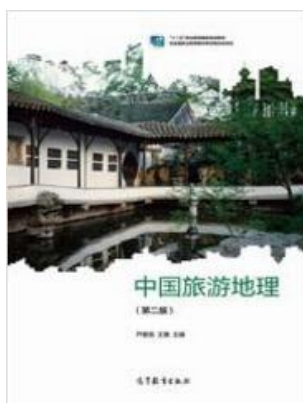
（4）关注社会、关注旅游、关注未来，密切课程教学与职业能力间的关系，学习先进的教学方法，引入课程教学。

（5）综合运用小组讨论、案例分析、情境演练、点评法等多种方法，提高教学实效。

（三）教材选用

选用高等教育出版社出版的《中国旅游地理》

主编：王雁、卢爱英



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）钉钉软件教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

2、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1、教师要紧密联系实际，深入挖掘教材，开发教材中思政教育的潜力，补充必要的材料，把思政教育融入教学当中，增加教学的感染力。例如在讲授旅游资源时，可以通过教材、视频等多

种方式，将祖国的青山绿水、民族风情等展示给学生，同时可以把著名的历史事件以故事的形式讲给同学们。通过课堂的讲解，加深同学们对祖国的了解，对于培养学生的爱国主义情操有非常重要的作用。

2、走出校园，走进社会，让学生将理论与实际相结合。对于学生而言，不仅要重视学业的发展，更要加强对学生德育的发展培养，把传授知识与思想教育结合起来，在授课中，将正确的世界观、人生观、价值观的教育同旅游专业学生的职业观、道德观紧密结合，为学生将来做人做事打下基础。

六、认知实习和跟岗实习

（一）实习教学基本设施

1. 世界地图、中国地图、辽宁省地图
2. 景区文创产品
3. 计算机
4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册

（二）认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区的产生与发展	2
2	旅游资源的类型	3
3	旅游景区概况	2

（三）跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区接待	6
2	旅游景区线路推介	3
3	景区讲解服务	3
4	景区其他服务	3

七、考核与评价

改革传统的考核模式，对课程采取 A（过程考核）、B（项目考核）、C（实践和作品考核）等考核方式。所有课程项目均按 A、B、C 三种形式与企业共同考核或以企业为主对学生进行考核。具体来讲，课程考核中中国旅游资源的认知、中国旅游客源地理、中国旅游产品的认知以过程考核为主，其中中国旅游交通的认知、中国旅游区划及主要旅游资源线路等 2 个课题以项目考核为主。

《中国旅游客源地概况》教学大纲

二、课程性质与任务

该课程是一门介绍研究中国主要客源国家和地区的自然地理、历史、人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等内容的学科。本课程旨在通过对主要客源国家各个方面的学习和研究，熟练掌握相关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重旅客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作，更好地服务游客，促进我旅游业的持续发展。是旅游管理专业的基本必修课程之一。

三、课程教学目标

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

（一）知识目标

使学生对中国主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，并进而对世界旅游客源市场和中国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个较全面的认识，并能够基本掌握中国海外客源国的基本情况。

（二）能力目标

（1）能分析、评价主要客源国的社会经济背景和发展旅游业的条件、特点及经验教训等，为发展健康、文明、具有中国特色的国际旅游业提供有益的参考和借鉴，以适应旅游管理、宾馆服务、翻译导游等涉外旅游工作的需要。

（2）培养学生用旅游从业人员的思维来深入思考中国主要的入境旅游市场。

（3）培养和训练学生的理论思维和创新的能力，为学习其他旅游课程打下坚实的理论基础。

（4）培养学生自学能力、资料收集能力、团队合作能力以及自我展现能力。

（5）提高学生实际决策的技能。

（三）情感目标

（1）认识、了解中国旅游客源国或旅游客源地区的基本概况，从而使其专业结构知识更加全面和合理。

(2) 为旅游（酒店）专业学生在旅游从业方面进一步深造和学习用相关专业知识打下坚实的基础。

四、 教学内容结构

基础模块	
绪论	中国港澳台地区
亚洲地区	欧洲地区

扩展模块	
北美洲地区	

选学模块	
大洋洲地区	

四、 教学内容与要求

(一) 教学单元

基础模块	
第一单元 绪论	1.1: 世界旅游业概述
	1.2: 中国旅游客源地概述
第二单元 中国港澳台地区	2.1: 香港
	2.2: 澳门
	2.3: 台湾
第三单元 亚洲地区	3.1: 韩国
	3.2: 日本
	3.3: 马来西亚

基础模块	
	3.4: 新加坡
	3.5: 泰国
	3.6: 蒙古
	3.7: 菲律宾
	3.8: 印度尼西亚
	3.9: 印度
第四单元 欧洲地区	4.1: 俄罗斯
	4.2: 德国
	4.3: 英国
	4.4: 法国
	4.5: 意大利
扩展模块 第五单元 北美洲地区	
	5.1: 美国
	5.2: 加拿大
选学模块 第六单元 大洋洲地区	
	6.1: 澳大利亚
	6.2: 新西兰

(二) 教学内容

基础模块		
第一单元 绪论	1.1: 世界旅游业概述	了解世界旅游业的基本情况与发展趋势, 熟悉旅游客源地的不同含义
	1.2: 中国旅游客源地概述	掌握中国旅游客源地的市场分析以及中国入境旅游的发展现状
第二单元 中国港澳台地区	2.1: 香港	掌握香港地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	2.2: 澳门	掌握澳门地区自然人文风情、文化艺术经济

基础模块		
		体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	2.2: 台湾	掌握台湾地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
第三单元 亚洲地区	3.1: 韩国	掌握韩国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.2: 日本	掌握日本地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.3: 马来西亚	掌握马来西亚地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.4: 新加坡	掌握新加坡地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.5: 泰国	掌握泰国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.6: 蒙古	掌握蒙古地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.7: 菲律宾	掌握韩国菲律宾地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.8: 印度尼西亚	掌握印度尼西亚地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	3.9: 印度	掌握印度地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
第四单元 欧洲地区	4.1: 俄罗斯	掌握俄罗斯地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。

基础模块		
	4.2: 德国	掌握德国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	4.3: 英国	掌握英国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	4.4: 法国	掌握法国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	4.5: 意大利	掌握意大利地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
扩展模块		
第五单元 北美洲地区	5.1: 美国	掌握美国地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	5.2: 加拿大	掌握加拿大地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
选学模块		
第六单元 大洋洲地区	6.1: 澳大利亚	掌握澳大利亚地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。
	6.2: 新西兰	掌握新西兰地区自然人文风情、文化艺术经济体制、民俗风情、旅游资源、礼仪禁忌等。

(三) 教学要求与建议

1. 教学建议

(1) 教学组织:

通过小组交流互动、专题讲座、观看多媒体、项目作业等教学方式,初步认识不同客源地,理解专业、明晰未来,树立牢固的专业思想。

2. 教学中应注意的问题

本课程的基本教学要求，只是规定了旅游管理专业学生必须达到的最低要求，教师可在最低要求的基础上，适当增加教学内容，提高要求。

3. 师资建议

建议由双师型教师授课

五、教学实施

(一) 学时安排建议

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
基础 模块	1.1: 世界旅游业概述	1	1	0
	1.2: 中国旅游客源地概述	1	1	0
	2.1: 香港	2	1	1
	2.2: 澳门	2	2	0
	2.2: 台湾	2	2	0
	3.1: 韩国	2	2	0
	3.2: 日本	2	2	0
	3.3: 马来西亚	2	2	0
	3.4: 新加坡	2	2	0
	3.5: 泰国	2	1	1
	3.6: 蒙古	1	1	0
	3.7: 菲律宾	2	1	1
	3.8: 印度尼西亚	2	2	0
	4.1: 俄罗斯	1	1	0
	4.2: 德国	2	2	0
	4.3: 英国	2	2	0
	4.4: 法国	2	1	1
	4.5: 意大利	2	1	1
	扩展	5.1: 美国	1	1

模块 分配	教学单元	课时分配		
		总课时	理论课时	实践课时
模块	5.2: 加拿大	1	1	0
选学	6.1: 澳大利亚	1	1	0
模块	6.2: 新西兰	1	1	0
合计: 36				

(二) 教学方法建议

讲授法: 主要应用于学生学习基础知识的初级阶段, 要为学生学习创设一个合适的情景氛围, 增强学生的学习兴趣和意识。

启发式教学法: 在授课的过程中, 教师避免采用灌输理论知识的方式, 而是采用提问和分析的方式, 循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论, 再由教师总结、答疑, 做到深入浅出、留有余地, 给学生深入思考和进一步学习的空间, 同时也提高了学生的学习主动性。

参与式教学法: 改变传统的单纯依赖教师讲授的方法, 让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解, 对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟、课程作业等方式, 学生可以变被动听课为主动学习, 既有利于提高学生学习的积极性、主动性, 也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。针对某一具体的客源地, 让学生动脑、动手收集资料, 设计并制作成幻灯片, 运用所学知识, 进行介绍。使学生真正动脑、动手, 增强实际操作能力。

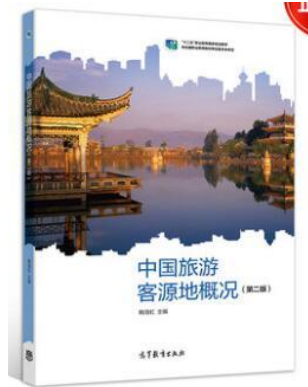
互动式教学法: 教师提出问题或现象, 启发学生的发散性思维, 可以实现教学互动; 而小组讨论、角色模拟的方式则可以起到学生之间相互启发的作用, 进而又促进了教学。教学相长, 扩展了教学的深度与广度。为了解学生对本课程的学习情况, 针对饭店目前发展动态和敏感问题要求学生收集资料、启发学生进行思考, 开展课堂讨论, 培养学生分析问题和解决问题的能力。

案例教学法: 在讲解过程中结合案例, 加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验, 同时也能起到相互启发的效果。加深学生对客源地特征、风俗习惯、民族禁忌及特色景区的认识和理解。

(三) 教材选用

选用高等教育出版社出版的中职教材《中国旅游客源地概况》

主编：鞠海红



（四）现代教育技术的应用建议

1. 运用的现代教学手段

- （1）多媒体教学
- （2）交互式体验教学
- （3）微信教学
- （4）钉钉软件教学

2. 应用建议

运用现代教育技术进行教学，是以传统的教学方法为基础，充分发挥各种教学媒体优化教学的特长，以达到最佳教学效果的一种教学手段，运用得当，有助于调动学生学习的积极性，帮助教师解决教材中的重点和难点，引导学生提高观察、思维和想象能力，有效地培养学生分析和解决问题的能力。因而必须遵循教学原则：

1、循序渐进，遵照教材的逻辑顺序和学生认识发展的规律，使学生掌握系统基础知识和基本技能，促进学生智能的发展。

2、直观启发、理论联系实际。通过直观演示引起学生学习兴趣，调动学生的学习主动性，激发学生的求知欲和探索精神，借助媒体的形象、直观、生动、活泼，有静有动、有声有像、感染力强等特点，启发学生积极思维；利用媒体提供的真实材料，在学生知识结构与实践活动间架起一座桥梁，提高学生对知识的掌握运用能力，达到提高教学效率和教学质量的目的。

（五）思政教学目标实施建议

1. 采用多媒体教学手段，结合师生互动

多媒体教学的运用能够给思政教育课堂带来趣味性的同时还可以帮助学生更有效的学习，将思政理论教学在多媒体教学课件中使用能够给学生呈现形象、直观的教学知识，学生在接受新知识的时候就会很容易，并且还能促进学生对思政的理解性与实践性。为了更好地让多媒体教学易于让学生接受，确保教学质量的提高，要求教师在上思政课前必须把教学课件制作好，有效教学课件的前提是要求教师具备一定的教学素质和课件制作的科学性与实用性，尤其是课件的内容一定要以教学目标为核心。教师是课堂中的引导着，在引导学生学习知识的同时还要建立良好的师生关系，借助多媒体教学建立一些可以与学生互动的教学方案。例如，在引用案例分析的时候教师可以与学生进行讨论，或者是学生提出疑问，教师引导解答，也可以是为建立辩论组，让学生各自提出自己的观点，然后教师做出分析、总结最终结果，积极带动学生参与到课堂。

2. 加强思政教育的实践教学与理论教学

为拓宽思政教育视野，根据专业设置和人才培养方案，将思政教育融入到课堂实践中，使课程教学更加贴近社会的发展、时代的需求，从而形成独具特色的教学体系。例如，在生课堂教学中有机融入思政教学，不仅可以帮助学生有效理解旅游服务基础知识，还能积极开展思政教育，实现思政教育在课堂中的有效运用途径。专业课中运用思政教育，能够有效的结合理论研究和实践探索。

六、认知实习和跟岗实习

(一) 实习教学基本设施

1. 世界地图
2. 景区文创产品
3. 计算机
4. 一体化交互式白板
5. 旅游景区挂图
6. 旅游景区宣传手册

(二) 认知实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区的产生与发展	1
2	旅游资源的类型	1

序号	内容与要求	学时数
3	旅游景区概况	1

(三) 跟岗实习内容与要求、学时数

序号	内容与要求	学时数
1	旅游景区接待	5
2	旅游景区线路推介	5
3	景区讲解服务	5
4	景区其他服务	2

七、考核与评价

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

本课程的考核内容由三部分构成：学习态度 20%、课后作业 20%、期末考试成绩 60%。

学习态度：包括出勤率、课堂活动的积极性、参与度。

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

考试成绩：期末考试闭卷考试形式完成。

附录五：参考文献

1. 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》(教职成(2019)8号)。

2. 教育部、财政部、人力资源和社会保障部关于印发《中等职业学校学生实习管理办法》的通知(教职成(2018)6号)。

3. 教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的通知》(教职成(2019)5号)。

4. 教育部关于印发《中等职业学校专业目录(2020年修订)》的通知(教职成(2020)5号)。

5. 教育部办公厅《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》(教职成(2019)8号)。

6. 教育部关于印发《国家职业教育改革实施方案的通知》（教职成(2019)8号）。

7. 教育部关于印发《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》（教职成(2020)10号）。

8. 辽宁省教育厅《关于印发辽宁省职业教育改革实施方案的通知》（职教局(2019)16号）。