

潍坊职业学院

旅游管理专业人才培养方案

(2020 级适用)

潍坊职业学院

二〇二〇年六月

编制说明

旅游管理专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》(国发〔2019〕4号)、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》(教职成〔2019〕13号)、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成〔2015〕6号)、《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》(鲁教职函〔2017〕2号)、山东省教育厅《关于办好新时代职业教育的十条意见》等有关文件精神,结合中国特色高水平学校和专业建设要求,按照《潍坊职业学院2020级专业人才培养方案修订指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分两部分:第一部分为人才培养方案;第二部分为附件,包括课程标准、专业调研分析报告(包括人才需求调研和职业岗位能力分析)、专业人才培养方案变更审批表、潍坊职业学院国际商务学院学分制评价标准和潍坊职业学院人才培养方案审核意见表。

二、人才培养方案主要编制人员(姓名、单位、职务/职称)

专业负责人:

刘杰 潍坊职业学院国际商务学院旅游管理教研室主任/讲师

参编人员:

辛国庆 潍坊职业学院国际商务学院副院长/副教授

王玉忠 潍坊职业学院国际商务学院旅游管理教研室教师/副教授

杨兰芳 潍坊职业学院国际商务学院旅游管理教研室教师/副教授

王蓉 潍坊职业学院国际商务学院旅游管理教研室教师/讲师

刘姣 潍坊职业学院国际商务学院旅游管理教研室教师/讲师

马彬 潍坊滨海旅游集团人力资源部副总监

杨兆永 山东蓝海股份有限公司人力资源部副总监

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
1. 培养目标	1
2. 培养规格	1
六、课程设置	3
1. 公共课程	3
2. 专业课程	3
3. 专业核心课程和主要教学内容	4
4. 实践性教学环节	5
5. 相关要求	5
七、学时安排	5
八、教学进程总体安排	6
1. 教学进程表	6
2. 课程设置及教学计划表	7
3. 实践教学计划表	14
4. 职业技能等级证书考核要求与时间安排	15
5. 顶岗实习活动安排表	15
6. 综合素质拓展课程安排表	17
7. 公共任意选修课一览表	18
8. 行为规范学分评价表	20
9. 综合素质拓展课程过程性评价记录表	24
九、实施保障	25
1. 师资队伍	25
2. 教学设施	25
3. 教学资源	26
4. 教学方法	27
5. 教学评价	27
6. 质量管理	27
十、毕业要求	27

附件：	29
一、课程标准	29
二、旅游管理专业调研分析报告（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）	92
三、旅游管理专业人才培养方案变更审批表.....	100
四、潍坊职业学院国际商务学院学分制评价标准.....	101
五、潍坊职业学院人才培养方案审核意见表.....	108

一、专业名称及代码

1. 专业名称：旅游管理

2. 专业代码：640101

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制三年。实行弹性学制，二至五年内修满规定学分即可毕业。

四、职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类（64）	旅游类（6401）	商务服务业（72）	旅行社服务（7271） 旅游管理服务（7272） 其他旅行社业务（7279） 旅游会展服务（7282）	国际旅行社及国内旅行社、旅游酒店、旅游景区（点）等就业部门，从事领队、导游、计调、旅游电子商务、旅游酒店服务管理、研学旅行策划管理、会展旅游策划管理、民宿经营管理等工作。	导游员资格证书、研学旅行策划与管理职业技能等级证书、礼仪培训师证书、酒店管理师证书、茶艺师证书等。

五、培养目标与培养规格

1. 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，适应旅游服务、酒店服务、研学旅行服务、会展服务等工作第一线需要，具有良好的职业道德、敬业精神和过硬的政治思想素质，掌握旅游管理专业必备的专业知识和服务技能，面向旅行社、旅游景区、旅游酒店、旅游公司等旅游管理领域的高素质复合型技术技能人才。

2. 培养规格

（1）素质方面

- ①坚定拥护中国共产党的领导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；
- ②践行社会主义核心价值观，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感；
- ③崇尚劳动，爱岗敬业，具有从事旅游服务、酒店服务、研学旅行服务、

会展旅游服务工作人员的良好职业道德、职业素养和精益求精的工匠精神；

④有切合实际的个人发展目标，能主动适应旅游管理、酒店管理、研学旅行策划与管理、会展旅游策划与管理等工作的现实环境，有良好的人际关系和较强的团队合作精神；

⑤热爱本职工作，具有较强的服务意识、奉献意识、安全意识、创新思维和创业精神，具有一定的审美情趣和人文素养。

(2) 知识方面

①掌握必备的思想政治、科学文化和中华优秀传统文化等知识；

②熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、旅游安全等相关知识；

③掌握创新与创业的基本知识；

④掌握旅行社经营与管理的相关知识；

⑤掌握旅游景区服务与管理的相关知识；

⑥掌握导游服务与讲解的相关知识；

⑦掌握酒店服务与管理的相关知识；

⑧掌握研学旅行策划与管理的相关知识；

⑨掌握会展旅游策划与管理的相关知识；

⑩掌握旅游英语和酒店英语的相关知识。

(3) 能力方面

①具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

②具有良好的普通话表达能力和人际沟通能力；

③具有分析和解决旅行社经营管理中实际问题的能力；

④具有旅游市场分析和旅游产品开发与营销的能力；

⑤具有旅游景区（点）规划与开发能力、服务与管理能力；

⑥具有较高的导游服务与讲解能力；

⑦具有星级酒店服务与管理能力；

⑧具有研学旅行策划与管理能力；

⑨具有会展旅游策划与管理能力；

⑩具有良好的英语应用能力。

六、课程设置

构建了“公共课程平台+专业课程平台+素质拓展课程平台”的课程体系。“公共课程平台”课程主要培养学生的基本素质、基本知识和基本技能，包括公共必修课和公共任选课程两部分，学时占 27%，学分占 31%。“专业群课程平台”课程主要培养学生的专业素养和专业技能，包括专业基础课、专业核心课、专业实践课和专业选修课四部分，学时占 66%，学分占 56%。“素质拓展课程平台”课程主要培养学生的综合职业能力、创新创业能力、岗位迁移能力等，包括综合素质拓展课程、专业素质拓展课程两部分，学时占 7%，学分占 13%。

1. 公共课程

公共课程包括公共必修课和公共选修课两部分。开设思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学生职业发展与就业指导、人文素质综合课程、大学语文、英语、体育与健康、军事理论、大学生心理健康、计算机应用基础、悦读等公共必修课，并设置职业核心素养课程、中华优秀传统文化课程、公共艺术课程等 13 学分的选修课。

2. 专业课程

(1) 专业基础课程

设置 7 门专业基础课程，包括旅游概论、中国旅游地理、中国旅游文化、中国旅游客源国概况、全域旅游导论、全国导游基础知识、地方导游基础知识课程。

(2) 专业核心课程

设置 6 门专业核心课程，包括旅行社经营与管理、研学旅行策划与管理、导游实务、旅游政策与法规、导游口才技巧、旅游市场营销课程。

(3) 专业实践课程

设置 6 门专业实践课程，包括导游带团技能实践教学、研学旅行策划实践教学、餐饮摆台设计实践教学、客房运行管理实践教学、跟岗实习、顶岗实习课程。

(4) 专业拓展课程

设置 3 门专业拓展选修课程，包括旅游酒店管理、会展旅游管理、民宿经营与管理、旅游资源规划与开发、世界旅游文化、智慧旅游课程，学生任选修满 6 学分即可。

(5) 专业选修课程

设置 2 门专业选修课程，包括职业形象设计、旅游服务礼仪、旅游英语、酒店英语课程，学生任选修满 4 学分即可。

3. 专业核心课程和主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	旅行社经营与管理	本课程主要教授旅行社的设立、旅行社产品开发与设计、旅游产品的销售、旅行社采购管理、团体旅游的接待、散客旅游的接待、旅行社应急事件处理、旅行社财务管理等知识和技能。
2	研学旅行策划与管理	本课程对接 1+X 证书制度，通过对研学旅行政策解析、研学旅行工作规范、研学旅行课程设计规范和研学旅行课程实施规范的不同模块的教授，帮助学生充分了解研学旅行发展、掌握研学旅行规划与设计，以及研学旅行管理的相关知识和技能。
3	导游实务	本课程主要教授导游业务认知、景区导游服务、地陪导游服务、全陪导游服务、领队导游服务、旅游事故的预防和处理、旅游者个别问题要求的处理等知识和技能。
4	旅游政策与法规	本课程主要教授旅行社经营管理法规、导游人员管理法规、旅游出境、入境法律常识、旅游饭店管理法规、旅游资源管理法规、旅游交通运输管理法律制度、旅游安全管理法规、旅游消费者的权益保护法规、国际旅游管理法规等法律法规等知识。
5	导游口才技巧	本课程主要教授口语交际、思维训练、无声语言和有声语言、有效倾听等口才基础知识，以及导游讲解流程、导游词撰写、导游讲解技巧等导游职业口才的知识和技能。
6	旅游市场营销	本课程主要教授旅游营销理念、旅游营销手段与策略、制订旅游市场营销方案、旅游类相关行业的产品开发与调整、旅游市场调研以及促销等知识和技能。

4. 实践性教学环节

旅游管理专业主要实训内容包括旅行社接待服务、导游讲解服务、旅游线路规划、研学旅行策划与管理、会展旅游策划与管理、中餐宴会设计与摆台、西餐宴会服务、中式铺床、英语接待服务等；实习内容主要包括旅行社接待服务、导游接待服务、导游讲解服务、研学旅行服务、会展旅游服务、酒店餐饮服务、酒店客房服务等。学生严格按照实训实习安排，遵守训练时间，完成训练任务，达成训练目标。

5. 相关要求

课程设置结合专业实际，开设人文素养和科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中；适时组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

七、学时安排

专业每学年教学时间不少于 40 周，总学时数为 2780 学时，课内学时按每周 26 学时计算，顶岗实习按每周 24 学时计算，每学时不少于 45 分钟。

总学分为 163 分。其中，必修课 16 个课时为 1 学分计，选修课 16 个课时 0.5 个学分计。实践、实习实训（设计）、军训、入学和毕业教育等集中进行的教学环节，以 1 周为 1 学分计。每一门课程和各种实践性教学环节考核成绩合格方能取得相应学分。

公共课程学时占总学时的 27%，专业群课程学时占总学时的 66%，素质拓展课程学时占总学时的 7%。选修课程学时占总学时的 15%。学生须在专业人才培养方案规定的学期内全部修完相应学分。

学生顶岗实习一般为 6 个月，可根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。

八、教学进程总体安排

1. 教学进程表

学期	教学周	第一学年		第二学年		第三学年	
		内容	时间	内容	时间	内容	时间
上学期	1	入学教育	0.5周	课程教学	18周	跟岗实习	8周
	2	国防教育与军训	2周				
	3						
	4	课程教学	15.5周				
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10					导游带团技能实践教学	2周
	11					研学旅行策划实践教学	2周
	12					餐饮摆台设计实践教学	2周
	13					客房运行管理实践教学	2周
	14	技能测试	4周				
	15						
	16						
	17						
	18	期末考试	2周			期末考试	2周
	19						
	20						
下学期	1	课程教学	18周	课程教学	18周	顶岗实习	15周
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
	13						
	14						
	15						
	16					毕业教育	0.5周
	17					顶岗实习	4.5周
	18						
	19						
	20	期末考试	2周	期末考试	2周		

2. 课程设置及教学计划表

平台 课程	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式		
						理论	实践	一	二	三	四	五	六			
公共 课程 平台	公共 必修 课	010130001	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	√							★	
		010130002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16		√							★
		010130003 010130006 010130013 010130014	形势与政策 1 形势与政策 2 形势与政策 3 形势与政策 4	1	64	64	0	√	√	√	√					★
		010107001 010107002	劳动教育 1 劳动教育 2	2	32	12	20	√	√							
		010109001	大学生职业发展与就业指导	2	32	20	12					√				
		010109002	大学生创新创业指导	2	32	16	16			√						
		010132044	人文素质综合课程	2	32	22	10	√								
		010132045	大学语文	2	32	22	10		√							★
		010127359 010127360	英语 1 英语 2	8	128	80	48	√	√							★
		010132041 010132042 010132043	体育与健康 1 体育与健康 2 体育与健康 3	6	108	12	96	√	√	√						
		010107003	军事理论	2	32	32	0	√								
		010107004	大学生心理健康	2	32	32	0		√							
		010125001	计算机应用基础	1	16	16	0	√								
		010132051	悦读	1	16	16	0	√								
			公共选修课		职业核心素养课程	1	32	32	0							

平台 课程	课程性质		课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	
				中华优秀传统文化课程	1	32	32	0							
			公共艺术课程	1	32	32	0								
公共任意选修课见表 7：公共任意选修课一览表 （第一至第四学期期间修满 10 学分，建议第一学期选修 2 学分，二学期选修 2 学分，第三学期选修 3 学分，第四学期选修 3 学分）															
小计（占总课时比例 27%）					51	764	524	240							
专业群 课程平台	专业 基础 课	020327181	旅游概论	4	64	48	16	√							★
		020327182	中国旅游地理	4	64	48	16	√							
		020327184	中国旅游文化	4	64	48	16	√							★
		020327187	中国旅游客源国概况	4	64	48	16		√						
		020327195	全域旅游导论	4	64	48	16		√						★
		020327188	全国导游基础知识	4	64	48	16			√					★
	专业 核心 课	020327190	地方导游基础知识	4	64	48	16			√					
		020327194	旅行社经营与管理	4	64	32	32		√						★
		020327198	研学旅行策划与管理	4	64	32	32		√						
		020327189	导游实务	4	64	32	32			√					★
		020327191	旅游政策与法规	4	64	48	16			√					★
		020327186	导游口才技巧	4	64	32	32			√					
	专业 实践 课	020327192	旅游市场营销	4	64	32	32				√				★
		020327250	导游带团技能实践教学	2	48		48						√		
		020327251	研学旅行策划实践教学	2	48		48						√		
020327052		餐饮摆台设计实践教学	2	48		48						√			
020327253		客房运行管理实践教学	2	48		48						√			
		020308009	跟岗实习 5	8	192		192						√		

平台 课程	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式		
						理论	实践	一	二	三	四	五	六			
		020308010	顶岗实习	20	480		480							√		
	专业 选修 课 (4选2)	030627203	职业形象设计	2	64	32	32					√				
		030627227	旅游服务礼仪	2	64	32	32					√				
		030627199	旅游英语	2	64	32	32					√			★	
		030627195	酒店英语	2	64	32	32					√			★	
	小计(占总课时比例66%)			92	1824	608	1216									
素质 拓展 课程 平台	综合素质拓 展必修课	030508013	入学教育	0.5	0.5w			√								
		010700003	国防教育与军训	2	2w			√								
		030508014	毕业教育	0.5	0.5w									√		
		030508023	综合素质拓展课程 (社团活动、人文素质讲座、 劳动讲座、体育实践、艺术实 践、大学生创业特训营:详见 表6)	2				√	√	√	√	√				⊕
			在线课程	6	96			√	√	√	√					⊕
	专业素质 拓展选修 课 (6选3)	030627223	旅游酒店管理	2	64	32	32					√				★
		030627224	会展旅游管理	2	64	32	32					√				
		030627225	民宿经营与管理	2	64	32	32					√				
		030627200	旅游资源规划与开发	2	64	32	32					√				★
		030627232	世界旅游文化	2	64	32	32					√				
		030627233	智慧旅游	2	64	32	32					√				★
		行为规范			3				√	√	√	√	√	√		
	小计(占总课时比例7%)			20	192	96	96									
总计				163	2780	1228	1552									

酒店管理方向课程设置及教学计划表

平台 课程	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式		
						理论	实践	一	二	三	四	五	六			
公共 课程 平台	公共 必修 课	010130001	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	√							★	
		010130002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16		√							★
		010130003 010130006 010130013 010130014	形势与政策 1 形势与政策 2 形势与政策 3 形势与政策 4	1	64	64	0	√	√	√	√					★
		010107001 010107002	劳动教育 1 劳动教育 2	2	32	12	20	√	√							
		010109001	大学生职业发展与就业指导	2	32	20	12					√				
		010109002	大学生创新创业指导	2	32	16	16			√						
		010132044	人文素质综合课程	2	32	22	10	√								
		010132045	大学语文	2	32	22	10		√							★
		010127359 010127360	英语 1 英语 2	8	128	80	48	√	√							★
		010132041 010132042 010132043	体育与健康 1 体育与健康 2 体育与健康 3	6	108	12	96	√	√	√						
		010107003	军事理论	2	32	32	0	√								
		010107004	大学生心理健康	2	32	32	0		√							
		010125001	计算机应用基础	1	16	16	0	√								
		010132051	悦读	1	16	16	0	√								
			公共选修课		职业核心素养课程	1	32	32	0							

平台 课程	课程性质		课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	
				中华优秀传统文化课程	1	32	32	0							
			公共艺术课程	1	32	32	0								
公共任意选修课见表 7：公共任意选修课一览表 (第一至第四学期期间修满 10 学分，建议第一学期选修 2 学分，二学期选修 2 学分，第三学期选修 3 学分，第四学期选修 3 学分)															
小计（占总课时比例 27%）					51	764	524	240							
专业 群 课程 平台	专业 基 础 课	020327207	酒店管理概论	4	64	48	16	√							★
		020327208	酒店公共关系实务	4	64	48	16	√							
		020327209	酒店服务礼仪	4	64	48	16	√							★
		020327210	食品营养卫生	4	64	48	16		√						★
		020327211	酒店服务心理学	4	64	48	16		√						
		020327219	酒店安全管理	4	64	48	16		√						★
		020327220	酒水知识与酒吧管理	4	64	48	16		√						
	专业 核 心 课	020327212	酒店人力资源管理	4	64	48	16					√			
		020327213	中餐服务与管理	4	64	32	32				√				★
		020327214	客房服务与管理	4	64	32	32				√				★
		020327215	前厅服务与管理	4	64	32	32				√				★
		020327216	西餐服务与管理	4	64	32	32				√				
		020327217	酒店市场营销	4	64	32	32					√			★
	专业 实 践 课	020327250	导游带团技能实践教学	2	48		48						√		
		020327251	研学旅行策划实践教学	2	48		48						√		
		020327052	餐饮摆台设计实践教学	2	48		48						√		
020327253		客房运行管理实践教学	2	48		48						√			

平台课程	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核方式		
						理论	实践	一	二	三	四	五	六			
		020308009	跟岗实习 5	8	192		192						√			
		020308010	顶岗实习	20	480		480							√		
专业选修课程 (4选2)		030627230	主题宴会设计	2	64	32	32			√						
		030627231	酒店装潢设计	2	64	32	32			√						
		030627199	旅游英语	2	64	32	32				√				★	
		030627195	酒店英语	2	64	32	32				√				★	
	小计(占总课时比例 66%)				92	1824	608	1216								
素质拓展课程平台	综合素质拓展必修课	030508013	入学教育	0.5	0.5w			√								
		010700003	国防教育与军训	2	2w			√								
		030508014	毕业教育	0.5	0.5w									√		
		030508023	综合素质拓展课程 (社团活动、人文素质讲座、劳动讲座、体育实践、艺术实践、大学生创业特训营: 详见表 6)	2				√	√	√	√	√				⊕
			在线课程	6	96			√	√	√	√					⊕
	专业素质拓展选修课程 (6选3)	030627225	民宿经营与管理	2	64	32	32				√					
		030627222	茶文化与茶艺鉴赏	2	64	32	32				√				★	
		030627203	职业形象设计	2	64	32	32				√					
		030627234	酒店设备管理	2	64	32	32				√				★	
		030627235	酒店信息系统实务	2	64	32	32				√					
		030627236	酒店项目运营	2	64	32	32				√				★	
	行为规范				3				√	√	√	√	√	√		
小计(占总课时比例 7%)				20	192	96	96									

平台 课程	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	课堂教学学时		各学期课内周学时						考核 方式	
						理论	实践	一	二	三	四	五	六		
总计				163	2780	1228	1552								

- 说明：1. ★表示考试，其余为考查；⊕表示课程实践在课外进行；w表示集中实践教学周；√表示各学期课内周学时上课学期；
2. 国防教育与军训、入学教育、毕业教育、在线课程只计学分，不计学时；
3. 以慕课形式开放的公共必修课程（军事理论、大学生心理健康）和公共限定选修课（职业核心素养课程、中华优秀传统文化课程、公共艺术课程）采用网上选课、网上考核的形式；
4. 公共任选课程采用网上选课、网上考核的形式，只计学分，不计学时。

3. 实践教学计划表

序号	实践教学项目	学期	周数/学时	主要内容、目标要求	教学地点
1	旅行社接待训练	2	1/4	旅游线路推介、旅游合同拟定、行前准备；明确旅行社接待业务的规格和标准，规范实施和操作。	模拟旅行社实训室
2	旅游线路规划训练	2	1/4	度假旅游、休闲旅游、康养旅游等项目线路设计；明确旅游线路规划的原则和要求，规范实施和操作。	模拟旅行社实训室
3	导游讲解训练	3	2/8	导游迎站讲解、途中讲解、景点讲解、送站讲解；明确导游讲解的标准、技巧和要求，规范实施和操作。	多媒体教室
4	导游词撰写训练	3	2/8	导游词资料收集和撰写训练；明确导游词撰写标准和要求，规范实施和操作。	多媒体教室
5	西餐服务训练	3	2/8	西餐摆台训练和服务流程训练；明确西餐摆台的要求和服务的标准，规范实施和操作。	餐饮服务实训室
6	中餐摆台训练	4	2/8	中餐宴会设计和中餐摆台训练；明确中餐摆台的标准和主题设计的要求，规范实施和操作。	餐饮服务实训室
7	旅游产品开发与设计训练	4	1/4	旅游市场调研训练和产品开发训练；明确旅游市场调研的方法和产品开发的注意事项，规范实施和操作。	多媒体教室
8	英语口语服务训练	4	1/4	旅游英语服务训练和酒店英语服务训练；明确英语服务的标准和要求，规范实施和操作。	多功能语音室
9	导游带团技能实践教学	5	2/48	导游团体带队和散客带队技能训练；明确导游带团业务流程和工作要求，规范实施和操作。	模拟旅行社实训室
10	研学旅行策划实践教学	5	2/48	研学课程设计和研学活动实施；明确研学旅行课程设计的要素和要求，以及活动实施的注意事项，规范操作。	多媒体教室
11	餐饮摆台设计实践教学	5	2/48	餐饮摆台综合训练及主体宴会设计实训；明确中西餐摆台和服务的标准，了解主体宴会设计的要求，规范实施和操作。	餐饮服务实训室
12	客房运行管理实践教学	5	2/48	客房接待、清理、管理等综合实训；	客房服务实训室

				明确客房运行管理的标准和要求，规范实施和操作。	
合计			20/240		

说明：1. 实践教学项目要将本专业的技能项目一一列出，明确项目名称、目标要求，合理安排教学时间，形成实践教学体系；

2. 项目要与职业标准对接、与岗位要求对接、与考证对接。

4. 职业技能等级证书考核要求与时间安排

证书名称	等级	考核时间	对应专业核心课程	说明
山东省普通话等级水平测试证书		第 1.2 学期		选考
全国导游人员资格考试证书 (中/英文)	初级	第 3 学期	导游实务、旅游政策与法规、全国导游基础知识、地方导游基础知识	选考
研学旅行策划与管理职业技能等级证书	初级	第 3 学期	研学旅行策划与管理	选考
酒店管理师证书	初级	第 4 学期	旅游酒店管理	选考
茶艺师证书	初级	第 4 学期	茶文化与茶艺鉴赏	选考
礼仪培训师证书	初级	第 5 学期	职业形象设计	选考

说明：等级：初级、中级、高级；

5. 顶岗实习活动安排表

实习学期：第 6 学期

实习目标	<p>校外实习的目的是为了使 学生接触实际，了解社会，学习旅游服务和管理知识，巩固和深化所学理论，获取本专业的实际知识，培养学生初步的实际工作能力和专业技能，为后续课程的学习以及毕业设计（论文）打下基础；树立服务意识，培养学生吃苦耐劳的精神和爱岗敬业的品质。具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.初步了解旅游管理专业在国民经济建设和社会 发展中的地位、作用和发展趋势； 2.了解实习单位的一般情况，增加对本专业范围的感性认识，学习从书本学不到的专业知识，并获得本领域国内、外发展现状的最新信息； 3.增强学生调查、研究、分析和解决实际问题的能力，激发学生实践和探索的积极性，为后继专业课的学习和毕业设计打下坚实基础； 4.培养学生良好的职业道德和职业素质。 				
	实习项目	学期	周数 (学时)	实习内容	实习单位
实习安排	旅行社实习	6	6W (144)	了解旅行社的基本组织和运作模式；熟悉旅行社中的组团程序与注意事项；掌握导游工作的基本程序和技巧。	旅行社
	旅游景区（点）实习	6	8W (192)	了解旅游景区（点）运营流程；熟悉并掌握旅游景区（点）规划设计程序及注意事项。	旅游景区
	酒店实习	6	6W	了解旅游酒店的各项业	旅游酒店

			(144)	务及其操作程序；熟悉旅游酒店前厅、餐饮、客房等部门的基本操作技能和规程，并能掌握基本服务礼仪。	
教师要求	<p>1. 指导教师要先期进入公司与接收实习单位指定的指导人员共同拟定实习计划并掌握实习要求和进度。</p> <p>2. 向实习接收单位的专题报告人提出报告要求，并一起研究报告内容。</p> <p>3. 解答学生在实习中提出的有关问题，指导学生实习方法，启发学生理论联系实际，钻研问题。</p> <p>4. 教书育人，严格要求，引导学生向工作师傅学习，提高思想觉悟。</p> <p>5. 检查学生的实习情况，审阅学生的实习报告，在实习结束时对学生进行考核及做出总结。</p>				
学生要求	<p>1. 服从实习组织的统一领导，遵守学校及实习所在单位有关安全和保密工作的各项规章制度，遵守实习组织的作息制度和纪律规定，不得迟到、早退或脱岗，有事须向实习指导教师和实习单位领导请假，未经同意，不得擅自离队。</p> <p>2. 虚心接受实习教师的指导，应按实习教学大纲、实习实施计划的要求和规定，严肃认真地完成实习任务；要重视向实际学习，记好实习笔记，按时完成实习思考题或作业，写好实习报告并参加考核。</p> <p>3. 尊重实习单位人员的劳动，虚心向他们学习，主动协助实习单位做一些力所能及的工作，组织开展公益活动等。</p> <p>4. 实习期间不得做与实习任务无关的工作。</p> <p>5. 对于自己联系单位进行分散实习的学生，除上述要求外，每天应写校外实习工作日记，每周要与校内指导教师至少联系一次；实习结束时须向校内指导教师提供实习单位的鉴定意见；实习考核及成绩评定工作应回学校完成，并与校内学生同步进行。</p>				
实习考核	<p>1. 实习结束时，指导教师应按照实习教学大纲要求，组织对学生进行考核。考核时可根据具体情况，采取口试、笔试或两者结合的形式进行。</p> <p>2. 学生实习成绩评定由指导教师会同学生所在实习单位部门的领导根据学生在实习期间的表现、实习作业、实习笔记和实习报告的质量以及实习结束时的考核成绩综合评定，按优秀、良好、中等、及格和不及格五级计分。评分标准如下：</p> <p>(1) 优秀：能很好地完成实习任务，达到实习教学大纲中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行全面系统总结，运用学过的理论或技能对某些问题加以分析解决。考核时能比较圆满地回答问题，有某些独到见解。实习态度端正，无违纪行为。</p> <p>(2) 良好：能较好地完成实习任务，达到实习教学大纲中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行比较全面、系统的总结。在考核时能比较圆满地回答问题。实习态度端正，实习中无违纪行为。</p> <p>(3) 中等：达到实习教学大纲中规定的主要要求，实习报告能对实习内容进行比较全面的总结。在考核时能正确地回答主要问题。实习态度端正，实习中无违纪行为。</p> <p>(4) 及格：实习态度基本端正，完成了实习的主要任务，达到实习教学大纲中规定的基本要求，能够完成实习报告，内容基本正确，但不够完整、系统，考核中能回答主要问题。实习中虽有一般违纪行为但能深刻认识，及时改正。</p> <p>(5) 不及格：凡具备下列条件之一者，均以不及格论。</p> <p>a 未达到实习教学大纲规定的基本要求，实习报告马虎潦草，内容有明显错误；考核时不能回答主要问题或有原则性错误。</p>				

	<p>b 未按照规定的实习时间完成实习任务者。</p> <p>c 实习中有违纪行为，教育不改，或有严重违纪行为者。</p> <p>d 无故中断实习者。</p> <p>e 因为不遵守实习单位规定和不配合实习单位分配的工作任务，被单位中途开除者。</p> <p>3. 学生实习期间凡旷工一次，成绩下降一个等级。实习综合成绩不及格者，该学期不能计入的规定的学分。</p>
--	--

6. 综合素质拓展课程安排表

序号	课程	项目	时间安排
1	入学教育	学校认知	第一学期
		专业认知	
		
2	国防教育与军训	军事训练	第一学期
		国防军事教育	
		
3	毕业教育	爱国、爱校、爱岗教育	第六学期
		职业素养教育	
		法律知识教育	
		
4	在线课程	园林植物保护	第一至第四学期
		花卉栽培	
		食用菌生产技术	
		计算机网络技术	
		化工安全技术	
		食品营养与安全	
		学前儿童语言教育	
		电梯安全使用与管理	
		供应链管理	
		外贸基础-函电与单证	
		新能源汽车构造与检修	
		仪器分析	
		货运组织与操作	

		机械设计基础	
		指尖上的“艺术”—移动端	
5	社团活动	学院社团	第一至第四学期
		拓展训练	第一至第四学期
		
6	人文素养讲座	人文素养讲座	第一至第四学期
		心理健康讲座	第一至第四学期
		行业企业专家讲座	第一至第四学期
		社交礼仪教育	第一至第四学期
		法制法规教育	第一至第四学期
		健康卫生讲座	第一至第四学期
		优秀学子母校行	第一至第四学期
		
7	劳动讲座	工匠精神讲座	第一至第四学期
		能工巧匠进校园	第一至第四学期
		
8	体育实践	跑操	第一至第四学期
		参加运动会	第一至第四学期
		参加篮球赛、足球赛等	第一至第四学期
		乐跑活动	第一至第四学期
		
9	艺术实践	参加大学生社团文化艺术节	第一至第四学期
		参加大学生科技文化艺术节	第一至第四学期
		参加大学生宿舍文化艺术节	第一至第四学期
		参加各种艺术实践活动	第一至第四学期
		
10	大学生创业特训营	创新创业特训	第三至第四学期

7. 公共任意选修课一览表

序号	模块包	课程名称	学分
----	-----	------	----

序号	模块包	课程名称	学分
1	美育与文 化自信	走进故宫	1
2		敦煌的艺术	1
3		伟大的《红楼梦》	1
4	健康教育	大学生健康教育	1
5		艾滋病、性与健康	1
6		大学生心理健康	1
7		人文与医学	1
8		食品安全	1
9	职业素养	领导力与团队建设	1
10		职业生涯规划——体验式学习	1
11		职场沟通	1
12		公共关系与人际交往能力	1
13	懂中国	艺术中国	1
14		生态文明	1
15		中国历史地理	1
16		中国历史地理概况	1
17		中国近代史新编	1
18	懂世界	文艺复兴经典名著选读	1
19		古希腊文明	1
20		过去一百年	1
21		西方社会思想两千年	1
22		奇异的仿生学	1
23	前沿领域	生物材料伴我行	1
24		3D 打印技术与应用	1
25		汽车行走的艺术	1
26		人因工程——因人而设	1
27	职业就业	职业素质养成	1
28		大学生劳动就业法律问题解读	1
29		求职 OMG-大学生就业指导与技能开发	1
30		职熵——大学生职业素质与能力提升	1

序号	模块包	课程名称	学分
31		大学生就业与创业指导	1
32		不负卿春—大学生职业生涯规划	1
33	传统文化	中国蚕丝绸文化	1
34		中国传世名画鉴赏	1
35		伦理与礼仪	1
36		中国传统文化	1
37		中医药与中华传统文化	1
38	世界视野	西方文明史导论	1
39		拜占庭历史与文化	1
40		国际关系分析	1
41	文学修养 与艺术鉴 赏	艺术鉴赏	1
42		中华诗词之美	1
43		西方美术欣赏	1
44		中国古建筑欣赏与设计	1
45		漫画艺术欣赏与创作	1
46		音乐鉴赏	1
47		书法鉴赏	1
48		影视鉴赏	1
49		舞蹈鉴赏	1
50		戏剧鉴赏	1
51		美术鉴赏	1
52	……	……	

说明：1. 目前学院共有 400 门左右选修课，每年更新率达 20%。

2. 二级学院要根据各专业需要，指导学生通过网络进行选课。

8. 行为规范学分评价表

在校学习期间考核			
基 础 分			
项 目	考核内容及标准	分值	评定方式
学 生	每学期纪律、学习、卫生、早操（晨读）、宿舍管理等基本日常管理考核。	40	班主任提供每学期班级个人基本

基本行为教育			日常考核排名；排名前 30%（40分）、中 50%（35分）、最后 20%（30分）		
加分项					
项目	考核内容及标准		分值	评定方式	
思想政治与道德教育	主题教育	每学期积极参加理想信念教育、爱国主义教育、感恩教育、遵纪守法教育、诚信教育等主题班会、报告 8 次以上。	5	班级提供出勤证明及考试合格证明	
	形势与政策教育	每学期积极参加形式与政策相关主题班会、报告会 8 次以上。	5		
	团组织课程	每学期积极参加班级组织的团课活动，不无故请假、旷课，出勤率达 90%以上。	10	团支部提供出勤证明	
劳动教育	参加劳动实践和勤工助学岗位工作	劳动实践周工作评定良好以上或担任学院勤工助学岗位满一学期	5	提供相关组织证明，班主任核定。	
	参加社会服务及志愿服务活动	每学期积极参加社会服务及志愿者服务活动三次以上	5		
国防教育	军事培训	大一积极加军事训练出勤率 90%以上	3	班级提供出勤证明，班主任核定。	
		积极参加消防演练至少一次	3		
	征兵工作	积极报名征兵网，响应国家征兵号召	3		
	国防安全教育	积极参加国防安全教育主题班会及讲座至少 3 次	10		
校园科技文化与	校园文体类活动比赛获	国家级	国家级奖项	15	个人提供相关奖项证明，班主任负责核定
		省级	一等奖	10	
			二等奖	7	
			三等奖、优秀奖	5	
		市级	一等奖	8	
			二等奖	5	
			三等奖、优秀奖	3	
		校级	一等奖	5	
二等奖	3				

创新创业	奖		三等奖、优秀奖	2		
		院级	一等奖	3		
			二等奖	2		
			三等奖、优秀奖	1		
创新创业科技竞赛类活动比赛获奖	国家级	国家级奖项	15	个人提供获奖证明（挑战杯比赛获奖、全国互联网+竞赛、技能大赛等）。不同奖项可以累加计算，班主任负责核定。		
		省级	一等奖		10	
			二等奖		7	
			三等奖、优秀奖		5	
	市级	一等奖	8			
		二等奖	5			
		三等奖、优秀奖	3			
	校级	一等奖	5			
		二等奖	3			
		三等奖、优秀奖	2			
	院级	一等奖	3			
		二等奖	2			
		三等奖、优秀奖	1			
社会实践与社会工作	实践活动获奖	国家级	国家级奖项	15	提交相关组织证明，班主任负责核定。	
			省级	一等奖		10
				二等奖		7
				三等奖、优秀奖		5
		市级	一等奖	8		
			二等奖	5		
			三等奖、优秀奖	3		
		校级	一等奖	5		
			二等奖	3		
			三等奖、优秀奖	2		
		院级	一等奖	3		
			二等奖	2		
	三等奖、优秀奖		1			
	志愿服务获奖	省级	一等奖	10	提交相关组织证明，班主任负责核定。	
			二等奖	7		
			三等奖、优秀奖	5		
		市级	一等奖	8		
			二等奖	5		
			三等奖、优秀奖	3		
校级		一等奖	5			
	二等奖	3				

		三等奖、优秀奖	2	
	院级	一等奖	3	
		二等奖	2	
		三等奖、优秀奖	1	
离校实习就业期间考核				
项目	考核内容及标准		分值	评定方式
实习 就业 教育	实习教育	服从学校安排，积极按照要求完成二级学院及学校安排的各种实习任务和材料	50	班主任负责出具考核证明
	就业教育	积极完成就业任务，及时反馈相关就业信息和调查问卷	50	班主任负责出具考核证明
备注	1. 行为规范学分满分为 100 分，及格分 60 分； 2. 离校实习期间考核各班主任根据实际工作结合考核要求给予学生 60-100 分层考核评价； 3. 行为规范学分按学期进行评价，每学期学生达到 60 分以上才能获得相应的 0.5 学分； 4. 行为规范学分由班主任负责记录并录入成绩。			

9. 综合素质拓展课程过程性评价记录表

二级学院:

专业:

班级:

第一至第四学期

序号	姓名	学号	综合素质拓展课程包过程性记录																					总评
			社团活动			人文素质讲座			劳动讲座			体育实践			艺术实践			大学生创业特训营						
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
...																								
...																								

注：1.综合素质拓展课程为学生第一至第五学期过程性记录；

2.社团活动、人文素养讲座、劳动讲座、体育实践和艺术实践每参加两次即可获得 0.5 学分，大学生创业特训营为 2 学分；

3.此类课程学生须修满 2 学分；

4.学生修满 2 学分的，按照学生综合表现确定总评成绩；未修满 2 学分的该课程总评成绩不得高于 59 分；

5.此类课程由班主任在第五学期负责记录并录入成绩。

九、实施保障

1. 师资队伍

(1) 队伍结构

旅游管理专业教学团队现有校内、校外专业带头人各 1 名，专职教师 13 人，兼职教师 8 人。专职教师中，高级职称 2 人，中级职称 6 人，11 人具有硕士学位，全部具有“双师素质”，形成了年龄结构、职称结构、学历结构都较为合理的专业教学团队，能够保障本专业教学和发展的需要。

(2) 专任教师

专业教学团队成员均具有高校教师资格，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心。专任教师均具有旅游管理等相关专业本科及以上学历，有扎实的旅游管理和酒店管理领域相关的理论功底和实践能力，且具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，具有丰富的企业锻炼和社会服务实践经历。

(3) 专业带头人

校内外专业带头人能够较好地把握国内外旅游行业发展和专业发展现状，能够广泛联系行业企业，了解行业企业对旅游管理专业人才的需求实际，教学能力与专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

(4) 兼职教师

本专业兼职教师主要从知名旅游企事业单位聘任，具备良好的思想政治素质和职业道德，具有扎实的旅游管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有旅游管理专业相关专业技术资格，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

2. 教学设施

(1) 基本教学设施

本专业教室均配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安全应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

(2) 实训（实验）教学设施

①模拟旅行社实训室，用于旅行社接待、计调等项目实训；

- ②形体礼仪训练室，用于形体和服务礼仪等项目实训；
- ③形象设计实训室，用于化妆、形象设计等项目实训；
- ④餐饮服务实训室，用于中西餐摆台、调酒等项目实训；
- ⑤客房服务实训室，用于客房整理等项目实训；
- ⑥多功能语音室，用于导游讲解、研学旅行策划、旅游（酒店）英语服务等项目实训。

(3) 学生实习基地基本要求

本专业拥有稳定的校外实习基地，能提供旅行社人员、导游员、酒店服务员等相关实习岗位，能涵盖当前旅游服务产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

(4) 信息化教学设施

本专业具备利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。并引导鼓励教师开发利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

3. 教学资源

(1) 教材选用基本要求

本专业按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。已建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选教材。

(2) 图书文献配备基本要求

本专业现拥有的图书文献能够满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，生均教育类纸质图书不少于 30 册，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：旅行社运营类图书、导游服务类图书、研学旅行策划与管理类图书、旅游酒店管理类图书、会展旅游管理类图书、民宿经营与管理类图书、服务礼仪类图书、旅游英语服务类图书等。

(3) 数字教学资源配置基本要求

本专业建设并配有相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能够满足教学的需求。

4. 教学方法

以本专业人才培养目标为落脚点，根据课程教学要求、学生能力与教学资源实际情况，采用项目教学、案例教学、情景教学等教学方法，并灵活运用现代信息技术教学手段，教师为课程设计者、课堂组织者和学习指导者，实践教学模式由校内封闭向社会开发型转变，学生学习方式由被动接受向主动探求转变。在教学过程中因材施教、按需施教，创新教学方法和策略，坚持学中做、做中学，以达成预期教学目标。

5. 教学评价

本专业教学采用过程性考核、综合性评价的方式。考核贯穿于课程学习的全过程中，并对教学过程的质量实施全面监控。已制定和完善考核标准，把教师评价和学生评价相结合，对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能和情感等方面。评价方式多元化，包括观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价等。

6. 质量管理

本专业所属的二级学院已建立了专业建设和教学过程质量监控机制，健全了专业教学质量监控管理制度，配有完善的教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立了与企业联动的实践教学环节督导制度，建有毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

1.本专业学生毕业要求最低修满 163 学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求；

2.参加规定的顶岗实习，提交符合要求的实习鉴定、毕业设计并答辩合格；

3.推荐考取普通话等级能力证书、全国导游人员资格考试证书（中/英文）、研学旅行策划与管理职业技能等级证书、酒店管理师证书、茶艺师证书、礼仪培训师证书等。

附件：

一、课程标准

（一）公共课程（见《潍坊职业学院公共课程标准》）

（二）专业课程

（三）素质拓展课程

二、报关与国际货运专业调研分析报告(包括人才需求调研和职业岗位能力分析)

三、报关与国际货运专业人才培养方案变更审批表

四、潍坊职业学院国际商务学院学分制评价标准

五、潍坊职业学院人才培养方案审核意见表

附件：

一、课程标准

(一) 公共课程（见《潍坊职业学院公共课程标准》）

(二) 专业课程

1. 《全域旅游导论》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	全域旅游导论				
课程类别	专业基础课	课程代码	020327195		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	48	16
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
先修课程	旅游概论、中国旅游地理、中国旅游文化等				
平行课程	中国旅游客源国概况、旅行社经营与管理等				
后继课程	导游口才技巧、导游实务、旅游政策与法规等				
制订人	刘菁	审核人	辛国庆		

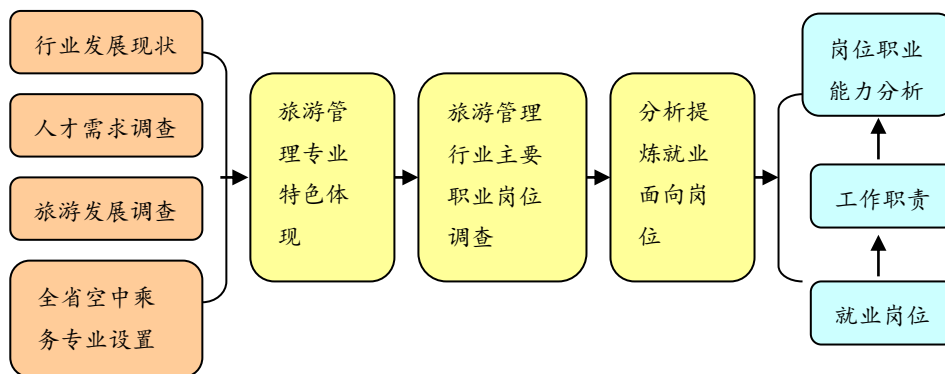
二、课程性质与作用

《全域旅游导论》是旅游管理专业的基础课程，是一门以项目教学和任务驱动教学为主要教学手段的“教、学、做”一体化课程。本课程主要针对全域旅游的规划与开发岗、营销策划岗、景观设计岗、全域接待与讲解岗等岗位开设的，通过本课程的学习，学生能够掌握全域旅游规划与开发的基本方法、全域旅游与开发的工作程序、全域旅游形象设计与营销规划、全域旅游空间载体构建、全域旅游产业联动、全域旅游示范区的创建等相关知识，进而培养熟悉全域规划与开发的基本知识与技能的经营管理人才和专业技术人才。

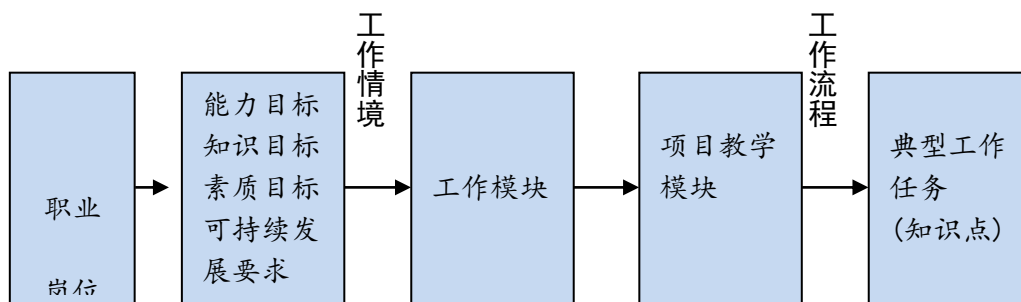
三、课程思路

首先进行行业发展现状、旅游企业人才需求及全省旅游管理专业设置情况调研，在调研的基础上进行职业岗位和分析，分析提炼就业面向岗位，确定旅游管理专业毕业生初级就业岗位（初级导游、全域讲解员、旅游营销、餐饮、客务服务、OTA 平台网络运营、特色民宿服务与管理、游艇与邮轮服务）和发展就业岗位（中高级导游、全域运营管理、休闲旅游企业管理、旅游行政管理、餐饮、客务管理、智慧旅游运营经理、特色民宿经营总监、游艇与

邮轮管理总监、旅游策划师)，按照岗位工作职责分析岗位职业能力（见下图）。



按照能力目标、知识目标、素质目标和可持续发展能力的培养目标，结合工作情境，总结工作模块，按照工作模块提炼项目教学模块，每个项目教学模块依据工作流程确定典型工作任务（见下图）。



四、课程教学目标

（一）总体目标

该课程以提高学生创新能力、规划设计能力及实际操作能力为目标，通过本课程的学习，使学生了解全域旅游发展背景；熟悉全域旅游的基本内涵和特征；掌握全域旅游空间载体的构建；掌握全域旅游产业要素升级、全域旅游产业的横向延伸和纵向带动；掌握全域旅游开发的基本原理、原则和方法；掌握全域旅游与开发的主题形象策划原理和方法；熟悉可持续发展理论在全域旅游开发中的运用；掌握全域旅游与开发可行性分析的理论和方法。在教学过程中，结合实际案例来分析认识全域旅游的规划内容来完成相关教学任务和作业，来掌握课程的主要知识点。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）了解全域旅游的发展背景；

- (2) 掌握全域旅游的基本内涵和特征；
- (3) 掌握全域旅游核心载体旅游区、旅游廊的构建；
- (4) 掌握全域旅游产业要素的升级方向和方式；
- (5) 熟悉全域旅游产业横向延伸和纵向带动的内容；
- (6) 掌握全域旅游规划与开发的基本类型；
- (7) 熟悉全域旅游形象策划与营销规划。

2. 能力目标

- (1) 根据所学知识能够运用全域规划的相关理论指导实践；
- (2) 根据所学知识能够判断全域旅游核心载体；
- (3) 根据所学知识能够规划全域基础设施；
- (4) 根据所学知识能够规划全域旅游线路；
- (5) 根据所学知识能够进行简单的全域形象地策划；
- (6) 能够分析全域总体规划的主要内容；
- (7) 能够分析全域控制性详细规划的主要内容；
- (8) 能够分析修建性详细规划的主要内容；
- (9) 能够知道全域营销规划中的不足；
- (10) 能够掌握全域旅游示范区打造的内容。

3. 素质目标

- (1) 让学生在在工作中培养正确的人生观、价值观和社会观；
- (2) 培养学生在行业服务中有高度的奉献精神和劳动热情；
- (3) 培养培养学生职业素养，良好的工作适应能力；
- (4) 培养学生良好的分析问题、解决问题的能力；
- (5) 培养学生创新思维能力、组织能力、团队协作能力等；
- (6) 培养学生对旅游行业的热情，用细心、耐心和责任心。

五、课程内容和要求

按照能力目标、知识目标、素质目标和可持续发展能力的培养目标，结合工作情境，总结工作模块，按照工作模块提炼项目教学模块，本将课程划分为认知全域旅游、全域旅游空间构建、全域旅游产业联动、全域旅游规划、全域旅游开发、全域旅游示范区创建六个教学项目，六个工作项目按照工作过程从基础到综合，从简单到复杂原则进行内容的序化。

序号	教学项目	子项目	拟实现的能力目标	相关支撑知识	教学环境及设备/学时	教学说明（内容、方法、手段、步骤、结果）
1	认识全域旅游	全域旅游发展背景	了解全域旅游的发展背景。	互联网+、旅游+、供给侧改革等。	多媒体教室/2	通过案例教学、多媒体教学等走进全域旅游，体会中国旅游业的发展，产生民族自豪感。
		全域旅游的全新认知	掌握全域旅游的基本内涵和特征。	全域旅游理论基础与内涵解析。	多媒体教室/4	通过小组讨论、案例教学了解全域旅游的理论发展与基本内涵，树立大局观念。
2	全域旅游空间载体的构建	全域旅游核心载体——旅游区	能够根据所学知识能够判断全域旅游核心载体，规划全域基础设施。	旅游区的基本内涵、构成要素、配套设施等。	多媒体教室/4	根据案例，讲授旅游区的基本内涵与构成，并让学生通过讨论规划全域旅游的基础设施，培养学生的科学规划理念。
		全域旅游连接纽带——旅游廊	了解旅游廊布局的谋划，完善旅游廊的功能，打造服务和景观元素，能够规划全域旅游线路。	旅游廊的规划布局、主要功能、景观构成要素等。	多媒体教室/6	通过案例展示全域旅游连接纽带——旅游廊，讲授并让学生掌握旅游廊的基本知识。
3	全域旅游产业联动	全域旅游产业要素升级	了解旅游产业要素的升级方向、升级方式，提出梯度升级举措。	旅游产业链的概念、基本特征、构成；旅游产业要素升级等。	多媒体教室/6	根据案例，小组讨论全域旅游的产业要素，讲授全域旅游产业链的基本知识与产业要素升级。
		全域旅游横向延伸和纵向带动	了解全域旅游产业横向延伸的方向，即“旅游+”，形成丰富的旅游产品、旅游空间和旅游新业态。掌握“寻吸引—配要素—拓功能”三步举措。	全域旅游产业链的特点、运行方式；全域旅游产业横向延伸与纵向带动；旅游新业态等。	多媒体教室、旅游实训室/8	小组讨论，根据讨论讲授全域旅游产业横向延伸与纵向带动。培养学生的爱国情怀和奉献精神。
4	全域旅游规划	全域旅游主题定位	能够根据所学知识能够进行简单的	全域旅游与开发主题的概念和定位内容、旅游主题	多媒体教室、旅游实训室/8	给出多个案例，引导小组进行讨论并汇报全域旅游主题形象定位的塑造。

序号	教学项目	子项目	拟实现的能力目标	相关支撑知识	教学环境及设备/学时	教学说明（内容、方法、手段、步骤、结果）
			全域形象地策划。	形象概念及特征、旅游主题形象的塑造方法等。		
		全域旅游规划程序和类型	能够分析全域总体规划的主要内容，掌握全域旅游规划的基本类型。	全域规划的流程、基本原理，控制性详细规划，修建性详细规划等。	多媒体教室/4	通过多媒体，结合案例讲授全域旅游规划的程序和两种规划类型的相关知识。
5	全域旅游开发	综合型全域旅游	掌握综合型全域旅游开发的条件、程序及对策。	综合型全域旅游的概念、开发条件、发展对策等。	多媒体教室/6	结合综合型全域旅游的案例讲授本类型开发的基本知识。培养学生的创新精神。
		景区依托型全域旅游	掌握景区依托型全域旅游的条件、程序及对策。	景区型全域旅游的概念、开发条件、发展对策、典型案例等。	多媒体教室、旅游实训室/6	结合景区型全域旅游的案例讲授本类型开发的基本知识。培养学生的协作意识。
6	全域旅游示范区建设	全域旅游示范区验收标准	能够掌握全域旅游示范区打造的内容。	国家文旅局《关于开展“国家全域旅游示范区”创建工作的通知》。	多媒体教室/4	讲授法与小组讨论相结合，引导学生了解国家文旅局相关通知的内涵。培养学生守规矩、重细节的意识。
		全域旅游示范区验收案例	解读乐山市、苏州市等全域旅游示范区。	国内外相关案例展示与解读。	多媒体教室、旅游实训室/6	通过多媒体展示国内外案例，小组分组讨论并汇报全域旅游示范区创建的相关内容。培养学生的爱国情怀。

六、教学建议

（一）教学方法

重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向等行动导向的教学模式。

根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等多种教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

在教学过程中，要重视旅游业的发展趋势，贴近行业市场，采取工学交替的教学模式，

着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对全域管理与服务工作的兴趣，积极引导學生提升自身职业法律素养和职业道德水平。

1、讨论式教学。学生自由组合成一组，对授课教师所给出的案例或提出的问题进行讨论。然后写出书面意见，分工明确，推荐一名同学发言。再由授课教师对部分有代表性的意见加以点评，并请部分学生参与交流。

2、案例教学。先提出案例，吸引学生的注意力，然后提出问题，启发学生思考，让学生之间、学生与老师之间互动讨论，最后得出正确的结论。

3、利用多媒体教学。主要是利用现代化技术设备，采用电子课件、网络教学资源等进行理论和实践教学，把抽象的知识变得形象具体，增强教学效果。

（二）评价方法

本着对知识、能力和素质全面考核的原则，针对课程理论和实践环节要相结合的教学目的和要求，提出相应的考核方法。课程总评由两部分考核组成：平时作业成绩（包括实训）和卷面考试成绩。总评成绩由下列几个部分组成：实训成绩（50%）+期末考试成绩（40%）+平日成绩（10%）。

其中实训成绩评价基于以下方面的考虑：课前旅游行业动态分享（10%），建设性地利用课余时间完成作业（30%）；全域旅游新业态专题项目汇报（50%）；课堂发言的逻辑性、创见性（10%）。

（三）教学条件

1.具备一定的现代教学技术手段和网络教学资源，实现课程立体化教学，满足学生综合能力培养的需要。

2.具备模拟实训室，如模拟导游实训室、形体礼仪实训室等，以培养学生的专业知识应用能力。

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

（四）教材编选

1、坚持使用最新版本的教材，结合行业内专家讲座。

推荐教材：

《全域旅游·理论·方法·实践》邓爱民等，中国旅游出版社；

《图解全域旅游理论与实践》刘馥馨等，旅游教育出版社；

《“全域旅游”热词》华旅兴，人民出版社。

2、课程教学资源库

在教学过程中还可借用多媒体、网络等教学手段，搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。

七、说明

尽快建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考、善于创造的能力；配合校本课程实训、布置作业需要，建议与潍坊相关景区单位进行合作，对全域旅游要素、规划与开发等进行认知，将这些单位作为作业的实施对象，提供了良好的校外实训条件。

2. 《全国导游基础知识》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	全国导游基础知识				
课程类别	专业基础课程	课程代码	020327188		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	48	16
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	全域旅游导论、中国旅游客源国概况、旅行社经营与管理等				
平行课程	导游实务、旅游政策与法规、导游口才技巧等				
后继课程	旅游市场营销、旅游酒店管理、会展旅游管理等				
制订人	逢君	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《全国导游基础知识》课程是旅游管理专业的基础课程，在旅游管理专业教学体系中起基础作用。该课程主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的历史、地理、建筑、园林、宗教、民俗、风物特产等基础知识，导游员只有具备了扎实的文化基础知识，才能增加讲解的内涵与品味，才能弘扬祖国五千年的文明与文化，才能满足游客的文化知识追求，担任文化的传播者。丰富的旅游文化知识是导游员成为“文化大使”的前提和基础。

三、课程设计思路

本课程旨在帮助学生为以后从事旅游酒店工作储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中，为今后从事服务和管理工作的打下良好的基础。

根据旅游企业岗位工作调查，以旅游工作任务和工作过程为依据，来设计学习性工作任务根据所应掌握的相关的知识要素、能力要素和素质要求，以职业能力为核心，设计与工作内容相一致的课程项目。

课程项目选取依据：一是以就业为导向，瞄准旅游人才市场需求，使课程内容与导游职业资格要求零差异。二是为旅游酒店等相关文化类课程奠定理论与实践基础，使“导游基础”能够充分为专业课程服务，实现毕业就业零距离。三是按照项目选取课程内容和组织教学，

不求学科体系的完整,强调课程内容的应用性和需求性。既体现了阶段性能力训练,又实现了综合能力的训练。

四、课程教学目标

(一) 总体目标

通过本课程教学,使学生在掌握历史常识、旅游地理、民族民俗、宗教、园林、建筑、饮食、风物特产等基础知识的基础上,能生动讲解各种人文和自然景观。培养严谨、科学、诚实、守信的品质,为发展职业能力奠定良好的基础。

(二) 具体目标

1. 知识目标

(1) 熟悉中国历史文化小常识了解中国各民族的组成分布、汉族的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、禁忌等民风民俗。

(2) 了解中国四大宗教的起源、发展简况、基本教义;掌握尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教建筑、宗教著名景观等知识。

(3) 熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点。熟悉中国风景名胜区地理分布,掌握我国世界遗产及主要景区景点。

(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,掌握中国古典园林的分类、构景要素与常见的构景手段、著名园林代表;理解天人合一,人与自然融合的造园观念。

(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。

(7) 掌握中国最具特色的名茶、名酒、名贵中药、丝织刺绣品、陶瓷制品、文房四宝以及各类著名的工艺品的基本常识。

2. 能力目标

(1) 能够熟悉掌握中国历史文化和民族民俗,并能进行导游讲解。

(2) 能够熟知佛、道宗教建筑基本布局的平面图,能够辨别佛教、道教供奉的主要对象的名称和位置,并运用相关知识进行导游讲解。

(3) 能够运用古代建筑知识去辨别古建筑的等级、种类、主要部分的构成、特点。

(4) 能够运用中国古代园林知识去赏析旅游园林的组成要素、构景手段。

(5) 能够运用调查、搜集资料的方法, 编写美食文化、风物特产和旅游资源专辑。

(6) 能够运用旅游文学的基本知识, 去分析、鉴赏、介绍旅游风景名胜的诗词、楹联、游记。

3. 素质目标

(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

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	历史常识	掌握中国历史及相关知识; 能把学到的中国历史文化相关知识运用在讲解中的能力; 熟悉思想文化成就; 掌握重大科技成就; 掌握艺术成就; 熟悉中外文化交流	课堂讲授 案例分析 分组演示 培养学生的爱国情怀和文化遗产意识。	8
2	旅游地理	掌握中国旅游地理的基本状况; 熟悉中国主要的自然景观, 包括山地景观、水体景观、生物景观、气象、气候、天气景观及自然保护区; 熟悉重点历史文物历史文化名城; 掌握世界遗产名录	课堂讲授 案例分析 培养学生的保护生态环境的意识。	6
3	民族与民俗	掌握壮族、满族、回族、苗族、维吾尔族、彝族、蒙古族、藏族、朝鲜族、白族、黎族、傣族等概况; 能够熟练的讲解中国少数民族情况, 并能够在旅游活动中有针对性的进行接待服务; 能够掌握汉族节趣; 能够掌握部分少数民族民俗	课堂讲授 案例分析 培养学生的大局观念, 坚定民族团结的政策。	8
4	宗教	掌握佛教、道教、基督教、伊斯兰教的创立、发展过程、经典名称、标记、常用称谓; 能够运用所学的宗教文化知识, 有针对性地进行宗教文化介绍	课堂讲授 案例分析 培养学生理性的认知宗教, 坚定自身的政治信仰。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	建筑	掌握中国古代的城防建筑、宫殿、坛庙、陵墓等建筑的一般情况； 掌握中国古代建筑的发展和中国古代建筑的特点； 了解宫殿布局与陈设； 熟悉中国现存著名古代墓葬； 了解著名楼阁	课堂讲授 案例分析 实地观摩与训练 培养学生具备工匠精神。	8
6	园林	掌握中国古典园林的民族特色、特点、分类、组成要素、构景手段； 撰写古典园林导游词，进行古典园林风光展示及讲解	课堂讲授 案例分析 实地观摩与训练 培养学生的爱国情怀。	8
7	饮食文化	掌握中国八大菜肴名称，主要特点，代表菜肴； 掌握中国烹饪风味流派的划分； 熟悉十二大菜系与官府菜地方菜系； 掌握名菜名点传说典故	课堂讲授 案例分析 培养学生的爱国情怀。	6
8	风物特产	熟悉中国著名手工艺品和土特产品的名称、产地； 掌握中国主要风物特产的代表、产地及其特点； 掌握宜兴紫砂壶、三大瓷都、其他著名陶瓷产品； 掌握我国四大名绣的名称、产地、代表作品	课堂讲授 案例分析 培养学生的爱国情怀。	6
9	机动	课程测试及节假日		6

六、教学建议

（一）教学方法

1. 课堂讲授法——多媒体授课。
2. 案例分析法——利用教师、学生的带团经历或网上教学资源进行案例分析。
3. 分组演示法——学生分小组进行表演，示范。
4. 操作示范法——教师运用丰富的专业经验进行示范演示。
5. 实地观摩与训练——条件允许的情况下可以适时安排在景区内进行现场实地观摩与训练。

（二）评价方法

1. 改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践——体化评价模式。
2. 关注评价的多元性，本课程的学生学业评价由出勤情况、理论过程考核、实践过程考核和成果考核组成，具体权重分配。
3. 应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有

创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

4. 总评成绩由三部分组成：平日成绩占 10%，技能考核成绩占 50%，期末考试成绩占 40%。

（三）教学条件

要求：描述完成课程教学内容所需要的环境教学条件。

1. 实验实训条件

目前，我院还没有专门的导游模拟实训室，但我们可以利用校园多媒体条件进行教学。

2. 师资条件

承担该课程的教师已担任本门课程较长的时间，通过对学生和教材不断的研习，经过多次的修改与调整，最终确定教学内容与教学方法。

（四）教材编选

不依据某种教材组织教学，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

1. 《全国导游基础知识》——高等院校旅游学科十二五规划教材

2. 参考资料

参考杂志：《旅行社之友》、《旅行家》、《旅游》、《旅游学刊》。参考报纸：《中国旅游报》、《旅游时报》。

3. 参考网站

中国旅游网：<http://www.cnta.com/>

中国导游网：<http://www.chinaguidenet.com/>

导游栖息地：<http://www.dy7cd.com/>

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

携程旅游网：<http://www.ctrip.com/>

七、说明

本课程是一门实践性和操作性非常强的课程，任课教师可以根据教学需要灵活安排教学场地。

3. 《导游口才技巧》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游口才技巧				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327186		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	旅游概论、中国旅游地理、中国旅游文化等				
平行课程	导游实务、旅游政策与法规、旅游电子商务等				
后继课程	旅游市场营销、旅游酒店管理、会展旅游管理等				
制订人	刘杰	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《导游口才技巧》课程是旅游管理专业的核心课程。本课程重点培养学生的导游现场讲解能力,另外对人际交往能力和组织应变能力的提升也起重要支撑作用。该课程不仅实践性强,而且具有较强的综合性,在整个专业培养过程中,起到承上启下的作用。它的教学效果直接影响到后续课程的学习及顶岗实习的开展,同时也为学生获取导游职业资格证书提供支撑,并对学生职业生涯发展起明显促进作用。

三、课程设计思路

本课程以旅游市场需求和导游职业岗位要求为导向,设计知识、能力、素养三大目标,对课程进行整体规划,实行模块化设计;根据旅游企业岗位任务分析和岗位群职业能力要求,设计与工作内容相一致的课程项目,以“典型工作任务”为载体,设计学习情境,构建适应高职学生特点的立体学习平台;将旅游行业的新知识、新技能、新流程及对从业者的职业新要求引入课程内容,课程内容突出技能性、职业化要求;将导游规范服务能力、导游讲解能力、特殊问题处理及应变能力作为主要教学内容,并按照导游员职业岗位要求组织教学;依托校内外优质学习环境和实训条件,加强实践教学,增强学生实际操作能力;实行多元化考评方式,教学评价采取过程评价与终结评价相结合的方式,评价标准参照全国导游资格考试中的要求,注重基础知识与职业技能的双重考核,以完成工作任务为考查点,设计全方位的考核方案。本课程的课程设计旨在提升学生的综合素质和职业能力,充分体现了课程的职业

性、实践性和开放性。

四、课程教学目标

(一) 总体目标

本课程主要讲授口语交际、思维训练、无声语言和有声语言、有效倾听等口才基础知识，以及导游讲解流程、导游词撰写、导游讲解技巧等导游职业口才的知识与技能，使学生掌握导游讲解服务的知识和技能。

(二) 具体目标

1. 知识目标

了解导游讲解服务的特点，熟知导游带团各环节中讲解服务的基本原则与要求，掌握购物餐饮类、人文旅游类和自然资源类导游词撰写技巧和导游讲解技巧。

2. 能力目标

能按照导游服务程序完成旅游接待讲解任务；掌握导游讲解服务基本技能，能结合景区、游客特点提供导游现场讲解服务。

3. 素质目标

培养良好的导游职业道德、工作态度和职业素养；提升人际沟通效果，构建和谐的人际关系；培养工匠精神，树立以劳动为美的观念；提高审美鉴赏水平；加深爱国主义情怀；提升导游岗位责任意识。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	迎送游客	1. 导游员接站口才 2. 导游员送站口才	1. 掌握欢迎词内容及讲解技巧 2. 掌握欢送词内容及讲解技巧 3. 掌握旅游注意事项讲解内容及技巧 4. 培养学生良好的职业道德和素养。	4
2	途中讲解	1. 沿途风光讲解 2. 下榻酒店介绍	1. 掌握沿途风光讲解内容及讲解技巧 2. 掌握下榻酒店讲解内容及讲解技巧 3. 培养学生的爱国主义情怀。	4
3	景点讲解	1. 古典园林导游讲解----拙政园 2. 文化遗址导游讲解----兰亭 3. 宫殿建筑导游讲解----故宫 4. 红色圣地导游讲解----沂蒙 5. 山地景观导游讲解----黄山 6. 水体景观导游讲解----九寨沟	1. 了解各旅游资源代表型景区的地理、历史、文化等背景 2. 熟知各旅游资源代表型景区的特点和价值 3. 掌握各旅游资源代表型景区的导游词撰写技巧 4. 掌握各旅游资源代表型景区的导游讲解方法 5. 掌握不同导游讲解风格的特点及适用情况 6. 培养学生的劳动精神和工匠精神。 7. 提高学生的爱国主义情怀。 8. 培养学生热爱自然保护生态的意识。	24

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	讲解优化	1. 导游讲解的优化 2. 导游词的优化	1. 了解导游讲解优化的重要性 2. 掌握导游讲解优化的方法 3. 掌握导游词优化的方法 4. 培养学生的进取精神和职业素养。	4
5	购物餐饮导游讲解技巧	1. 旅游商品导游讲解技巧 2. 美食旅游导游讲解技巧	1. 掌握旅游商品导游讲解方法及注意事项 2. 掌握美食旅游导游讲解方法及注意事项 3. 培养学生遵纪守法的意识。	4
6	人文旅游类专题导游讲解技巧	1. 人文景观旅游资源导游讲解技巧 2. 古建筑类旅游资源导游讲解技巧 3. 宗教类的旅游资源导游讲解技巧 4. 园林类的旅游资源导游讲解技巧 5. 工程类的旅游资源导游讲解技巧 6. 居住类的旅游资源导游讲解技巧 7. 城市风光旅游资源导游讲解技巧	1. 掌握人文旅游类景区导游词撰写技巧 2. 掌握人文旅游类景区导游讲解方法 3. 培养学生的爱国情怀 4. 培养学生的工匠精神 5. 培养学生的劳动精神 7. 培养学是的职业道德和奉献精神	14
7	自然资源类专题导游讲解技巧	1. 自然景观旅游资源导游讲解技巧 2. 山地类的旅游资源导游讲解技巧 3. 水体类的旅游资源导游讲解技巧 4. 生物类的旅游资源导游讲解技巧 5. 自然风光旅游资源导游讲解技巧	1. 掌握自然资源类景区导游词撰写技巧 2. 掌握自然资源类景区导游讲解方法 3. 培养学生的爱国情怀 4. 培养学生的工匠精神 5. 培养学生的劳动精神 7. 培养学是的职业道德和奉献精神 8. 培养学生的生态保护意识	10

六、教学建议

（一）教学方法

从《导游口才技巧》课程特点和高职学生的认知规律出发，不断改进与丰富教学方法，让学生在具体的情境中积极主动地完成情境教学的具体任务，寓学于乐。在实施情境教学的过程中，采用任务驱动法、课堂讲授法、案例研讨法、引导自学法、视频教学法、情景模拟法、企业现场教学法和导游讲解服务竞赛法等。

（1）基于工作过程的情境教学与任务驱动法

课程组参考导游讲解实际工作过程，结合具体的工作任务，以完成导游讲解服务程序这个课程总任务为驱动目标，整合课程内容成为七个学习情境，并下设多个项目。让学生每6-8人分一个小组，每个小组成立一个模拟旅游团队，成员分担不同的角色，随着课程情境的渐近开展逐一完成学习任务，当课程结束之际，各小组也就完成了旅游行程中的一轮完整的讲解服务过程。

为了保障任务能够很好地被落实，教学实施即工作任务实施完整有序，具体包括教师布置工作任务、各团队结合所选主题进行工作任务分析、团队制定任务实施计划、学生对任务所需知识的检测，团队共同完成任务方案并展示、全体学生与任课教师共同评估六个环节。

（2）课堂情景模拟教学法

课程组本着尽可能地为 学生创建一个较为真实的学习环境的原则,在校内实施情景模拟教学。学生分团队模拟导游讲解服务场景,教师提出问题供学生研讨,一方面让学生更好地了解导游讲解工作的要求,另一方面也在很大程度上调动了学生学习的主动性。

(3) 企业现场教学法

为了给学生创设全真的学习环境,本课程采取了在企业现场教学的方法,由企业兼职教师完成,让学生在完全真实的企业环境中顶岗学习,体会真实的工作任务。

(4) 导游讲解服务竞赛法

本课程为了检验学生的所学与所做,即时了解自己的不足与别人的优点,还专门在课程实施过程中安排了“导游风采大赛”的竞赛,同时配合教学内容,组织了“绕口令”、“讲故事”比赛等第二课堂活动。比赛制定评比规则和评分标准并邀请课程组成员教师作为评委,极大地调动了各小组完成任务的积极性。

(5) 案例研讨法

本课程提供了大量真实的案例供给学生阅读研讨,在经过学生分小组研讨以及最后上台陈述的过程中,一方面培养了学生沟通与表达能力,另一方面也培养了学生应用所学知识分析问题与解决问题的能力。

(6) 专家讲座法

为了能给学生提供更新更全更实的导游知识,扩大他们的知识面,聘请行业、企业专家为学生讲述行业发展动态及未来发展趋势,培养同学们的职业素养并及时了解行业发展动向;聘请有丰富带团经验的导游员,讲述他们的成长经历和实际导游带团工作的技能技巧,让同学们能够紧跟行业发展,及时更新理念。

(二) 评价方法

1. 多元化考核体系

为保障学生学习效果,课程组积极推行多元化、过程性考试改革,将课堂表现、校内外实训与期末考试相结合,多形式评价学生全部学习活动,以考促学。

多元化考核体现在评价范围的多元化和评价主体的多元化。通过不断改革,课程组与企业专家共同制订考核标准,评价范围包括导游讲解服务能力、礼仪规范、职业素养、学习态度、敬业精神等多个方面。评价方法包括导游讲解、情景模拟、小组讨论、PPT 展示、校外实训、职业资格认证等多种方式。评价主体包括学生、教师和企业指导教师。

2. 考核比例及要求

(1) 平时成绩占 10%, 主要包括对课堂提问、讨论、作业等情况进行评价计分。

(2) 技能考核成绩占 50%, 按照实训项目完成情况记录成绩。

(3) 期末考试成绩占 40%。

（三）教学条件

1. 教学资源

本课程拥有丰富的教学资源，包括课程录像、视频、电子教案、课件、习题库等资源信息，充分运用音频、视频材料，给学生生动的感官刺激，增强教学的直观性和现实性。同时通过电子邮件等现代化交流技术，实现师生之间、生生之间的多样化交流，同步或异步进行作业、答疑、讨论等教学活动。

2. 师资条件

专任教师且具有高校教师资格；任课教师具有良好的教师素养，对教学工作满怀热情；掌握教学论、方法论和一定的教学经验，启发引导学生积极思维，指导学生对学习过程与结果进行归纳总结。

（四）教材编选

选用教材的原则：不论是选用还是自编教材，其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性，与实际工作相衔接，符合开设专业的特点和专业要求，符合导游业务的发展情况。

七、说明

1. 提倡形式多样的课堂活动，最大限度地使学生参与到课堂教学中来。
2. 教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别章节选择讲解。
3. 教师可采用自己录制的音频、视频资料或者是网络下载资料。

4. 《导游实务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游实务				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327189		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	旅游概论、中国旅游文化、全域旅游导论等				
平行课程	旅游政策与法规、旅游电子商务、导游口才技巧等				
后继课程	旅游市场营销、旅游酒店管理、会展旅游管理等				
制订人	王蓉	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《导游实务》课程是旅游管理专业的核心课程，是获取导游资格证的必修课程，也是目前职业资格考试（导游从业资格考试）的主要课程。本课程对培养学生的导游服务能力、带团技能、讲解技能、应变能力及职业素养起主要支撑作用。该课程不仅实践性强，而且具有较强的综合性，在整个专业培养中，起到承上启下的作用。它的教学效果直接影响到导游员资格考试通过率，也对后继课程的学习和顶岗实习的效果起到举足轻重的作用。

三、课程设计思路

课程组基于导游员职业岗位要求，设计知识、技能和素质目标，对课程进行整体规划，实行模块化设计；根据旅游企业岗位任务分析和岗位群职业能力要求，设计与工作内容相一致的课程项目，以“典型工作任务”为载体，设计学习情境，构建适应高职学生特点的立体学习平台；将旅游行业的新知识、新技能、新流程及对从业者的职业新要求引入课程内容，课程内容突出技能性、职业化要求；将导游规范服务能力、导游讲解能力、特殊问题处理及应变能力作为主要教学内容，并按照全陪、地陪、领队、景点导游等不同工作岗位要求组织教学；依托校内外优质学习环境和实训条件，加强实践教学，增强学生实际操作能力；实行多元化考评方式，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，以完成工作任务为考查点，设计全方位的考核方案。

四、课程教学目标

（一）总体目标

本课程主要讲授导游员基本概念、分类、工作职责、素质要求、导游服务质量标准、导游词创新、服务艺术等内容，通过学习，要求学生掌握做一名合格的导游员必须具备的理论知识，各种导游服务的程序与规范化管理知识。

（二）具体目标

1. 知识目标

通过本课程的学习，使学生理解导游员基本概念、分类、工作职责、素质要求、导游服务质量标准、导游词创新、服务艺术等内容，掌握做一名合格的导游员必须具备的理论知识，各种导游服务的程序与规范化管理知识。

2. 能力目标

通过本课程的学习，使学生在理论的指引下能够为旅游者提供规范化和个性化的服务，掌握带团服务、讲解服务、旅行生活服务等操作技能；提高学生导游服务能力、语言讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力及应变能力；并使具备导游词的创新、旅游活动的策划能力，具有较强的发展潜力。

3. 素质目标

通过本课程的学习，要求学生具备良好的旅游职业道德，健康的身体素质和心理素质，较强的语言能力，并在情感、礼仪等各方面都有所提高，培养学生的团队精神和协作共事的能力。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	导游业务认知	1. 导游员的历史由来； 2. 导游人员的分类； 3. 导游员的职业道德； 4. 导游员的礼仪修养； 5. 导游语言运用技能。	1. 了解导游人员的历史； 2. 掌握导游人员的分类； 3. 了解导游员的职业道德及语言运用技能； 4. 培养学生的职业道德和职业素养。	4
2	景区导游服务	1. 服务准备； 2. 导游服务； 3. 送别服务。 1. 根据接团计划做好接待前服务准备； 2. 结合本地区主要景点的风光与风情，让学生模拟演练导游讲解，写出首次导游讲解词。	1. 接团的准备内容、要求和环节； 2. 服务程序； 3. 送别服务规范操作程序； 4. 培养学生的劳动精神和奉献精神。 1. 了解接待的准备内容、要求和环节； 2. 能熟练进行景区导游讲解； 3. 树立正确的导游工作态度。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	地陪导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接团服务准备 2. 接站服务; 3. 入店服务; 4. 核对商定日程; 5. 参观游览服务; 6. 娱乐、购物等其他服务; 7. 送站服务及善后工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接团的准备内容、要求和环节; 2. 旅游团抵达前后及过程中的工作; 3. 入店服务的工作内容; 4. 整个服务过程的程序; 5. 导游在娱乐、购物等服务中的基本服务程序; 6. 送站服务规范操作程序; 7. 善后工作的内容; 8. 培养学生的职业素养。 	16
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据接团计划制作接站牌; 2. 结合本地区主要景点的风光与风情, 撰写导游讲解词; 3. 根据任务实施中的三种核对商定日程情景, 分别让学生进行模拟演练; 4. 学生分别扮演导游和游客进行旅游产品的介绍讲解演练, 也可结合本地区的风物特产进行演练。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接团服务的准备内容、要求和环节; 2. 旅游团抵达前后及过程中的工作; 3. 导游在娱乐、购物等服务中的基本服务程序; 4. 培养学生的爱国主义情怀和以人文本的思想。 	
4	全陪导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据本任务, 使学生分组演练全陪首站接团欢迎辞; 2. 使学生分组演练进驻酒店工作流程, 在演练过程中可让学生分别扮演全陪、地陪、领队的角色, 并进行互换; 3. 使学生分组模拟演练致欢送辞。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首站接团的服务工作的内容; 2. 全陪导游入店服务所要经历的工作环节与所要完成的工作内容; 3. 全陪在末站服务中的工作及相关要求; 4. 培养学生的职业素养。 	10
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务准备; 2. 首站接团服务; 3. 入店服务; 4. 核对商定日程; 5. 各站服务; 6. 离站服务; 7. 途中服务; 8. 末站服务; 9. 后续工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 业务准备、知识准备、物质准备等工作; 2. 首站接团的服务工作的内容; 3. 全陪导游入店服务所要经历的工作环节与所要完成的工作内容; 4. 全陪如何与地陪核对、商定旅游活动日程; 5. 全陪与各站地陪之间如何做好衔接; 6. 全陪在离站时应做的服务工作; 7. 途中服务的内容与服务能力; 8. 全陪在末站服务中的工作及相关要求; 9. 全陪后续工作的正确处理; 10. 培养学生的大局观念和职业素养。 	

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	领队导游服务	1. 出团前的工作准备； 2. 中国出境与他国入境； 3. 领队在境外带团期间的主要工作； 4. 他国离境以及中国入境； 5. 领队归来后的后续工作。	1. 开行前说明会的能力，学会服务准备，掌握出团前的工作准备程序； 2. 中国出境、飞行途中、他国入境，学会领队带游客出入境的技能； 3. 欢迎辞的引出、安排游客下榻酒店、购物及观看演出服务、返程机票的确认及致欢送辞等工作； 4. 掌握乘机手续、离境手续、出 / 入关手续、退税手续等工作； 5. 领队归来后的后续工作，与组团社旅行社计调人员进行工作交代； 6. 培养学生的明辨是非的意识和爱国情怀。	10
		1. 写出一份赴某一目的地国家旅游的行前说明会内容，提出为什么要这样写的理由；2. 写出一份中国出境与他国(地区)入境的工作流程，结合本任务使学生分组进行模拟演练，分别扮演领队和游客； 3. 使学生分组模拟表演他国(地区)离境程序，分别扮演游客、领队和海关人员。	1. 开行前说明会的能力，学会服务准备，掌握出团前的工作准备程序； 2. 中国出境、飞行途中、他国入境，学会领队带游客出入境的技能； 3. 掌握乘机手续、离境手续、出 / 入关手续、退税手续等工作； 4. 培养学生吃苦耐劳的精神。	
6	旅游事故的预防和处	1. 旅游计划、行程变更的处理； 2. 空接、漏接、错接事故的处理； 3. 误机(车、船)事故的处理； 4. 游客证件、钱物、行李丢失处理； 5. 常见旅游安全事故处理和预防； 6. 旅游者患病的处理与预防； 7. 游客越轨言行处理； 8. 游客个别要求的处理。	1. 游客变更旅游计划或活动日程要求时处理； 2. 处理错接、漏接、空接事故处理的能力； 3. 事故预防的措施； 4. 在旅游过程中游客证件、物品、行李丢失和游客走失等事故处理的步骤与方法； 5. 有效预防和正确处理各种安全事故做法； 6. 游客患一般疾病和患急病的处理能力； 7. 对违法行为、对非法宗教行为、对违规等不同的问题做出适时适度合理合法的处理； 8. 游客在餐饮、住宿、娱乐、自由活动、购物、转递物品、亲友随团活动等个别要求的处理； 9. 培养学生的危机应对和处理能力。	8
		旅行洽谈活动，模拟制定实施方案。	游客提出变更旅游计划或活动日程要求时处理	

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
7	旅游者个别问题的处理	1. 住宿和用餐方面的个别要求； 2. 文娱和购物方面的个别要求； 3. 活动安排的个别要求； 4. 要求探望中国亲友要求其亲友随团活动； 5. 要求转递物品和信笺； 6. 要求中途退团或延长旅游期。	1. 能完成服务工作； 2. 能灵活运用带团技巧和讲解技巧完成参观、游览、娱乐和购物等服务； 3. 能熟练处理导游服务过程中出现的个别问题及要求，并解决导游服务中的实际问题； 4. 培养学生的职业素养。	8

六、教学建议

（一）教学方法

从《导游实务》课程特点和高职学生的认知规律出发，不断改进与丰富教学方法，让学生在具体的情境中积极主动地完成情境教学的具体任务，寓学于乐。在实施情境教学的过程中，采用课堂讲授法、案例研讨法、引导自学法、视频教学法、任务驱动法、情境模拟法、企业情境教学法和导游业务竞赛法等。

（二）评价方法

课程组积极推行多元化、过程性考试改革，将课堂表现、校内外实训与期末考试相结合，多形式评价学生全部学习活动，以考促学。评价方法包括导游服务、情景模拟、小组讨论、PPT 展示、顶岗实习、职业资格认证等多种方式。评价主体包括学生、教师和企业指导教师。课程总评由三部分考核组成：平日成绩占 10%，项目考核成绩占 50%，期末考试成绩占 40%。

（三）教学条件

1. 教学资源

本课程拥有丰富的教学资源，包括课程录像、视频、电子教案、课件、习题库等资源信息，充分运用音频、视频材料，给学生生动的感官刺激，增强教学的直观性和现实性。

2. 师资条件

专任教师且具有高校教师资格；任课教师具有良好的教师素养，对教学工作满怀热情；掌握教学论、方法论和一定的教学经验，启发引导学生积极思维，指导学生对学习过程与结果进行归纳总结。

（四）教材编选

选用内容具有先进性和前瞻性的教材，与实际工作能紧密衔接，符合开设专业的特点和考证要求，符合导游业务的发展情况。

七、说明

1. 教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别章节选择讲解。
2. 教师可采用自己录制的音频、视频资料或者是网络下载资料。

5. 《旅游政策与法规》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游政策与法规				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327191		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	48	16
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	旅游概论、中国旅游文化、中国旅游地理等				
平行课程	导游实务、导游口才技巧、旅游电子商务等				
后继课程	旅游市场营销、旅游酒店管理、会展旅游管理等				
制订人	王玉忠	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《旅游政策与法规》是旅游管理专业的核心课程，是获取导游资格证的必修课程，也是目前职业资格考试（导游从业资格考试）的主要课程。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，提高其应变能力。

三、课程设计思路

以职业能力培养为重点，与行业企业合作进行基于工作过程的项目课程开发和设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。课程设计以完成旅游管理与服务岗位工作任务为导向，将岗位的与旅游政策相关的工作分解成若干工作项目。根据工作项目对能力和知识的要求确定教学项目，以职业能力形成为依据选择项目教学内容，将分散在各单行法规中知识按照工作项目的内在联系进行整合。课程学习改以教师为中心为以学生学习和操作为中心，学生的操作改以往以练习为主为完成现在的模拟和现实的真实工作任务为主。

四、课程教学目标

（一）总体目标

本课程面向旅游管理与服务岗位（群），根据岗位（群）工作内容以职业能力形成为目的选择课程内容，以旅游政策法规相关部门（如法院、旅游质量监督所等）和校内仿真的实

训室等作为上课场所，采用教、学、做三者结合的教学方式，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）具体目标

1. 知识目标

通过本课程的教学，要求学生了解并领会党和国家的各项政策，特别是民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关政策，掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范。

2. 能力目标

了解我国及国际的旅游政策、法律法规知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉；熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防及处理旅游接待中的各种问题和事故，特别是突发事件的应急处理；能够在真实的旅游接待活动中灵活运用旅游政策法规相关知识及导游服务技能，依法正确处理各种社会关系，在带团中实现人际关系的和谐，并获得实际带团操作的能力，使旅游政策法规专业知识与实际旅游接待业务相结合。

3. 素质目标

培养学生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，端正学生在导游讲解等职业活动的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	党的基本理论和基本路线	1. 党的十九大报告 熟悉：习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位、核心要义；新时代中国共产党的历史使命。 掌握：新时代我国社会的主要矛盾；“两个一百年”奋斗目标的任务要求。	理论教学 配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练 培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀	4
		2. 党的十八届四中全会公报 熟悉：全面依法治国的“五大体系、六大任务”。 3. 旅游业发展相关政策 熟悉：《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）、《文化和旅游部等17部门关于印发〈关于促进乡村旅游可持续发展的指导意见〉的通知》（文旅资源发〔2018〕98号）和《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（文旅市场发〔2019〕12号）的主要内容。		
		向外国游客介绍我国的国情包括政治、经济和文化等方面的政策 教学要求：要求立场正确、声情并茂，有感染力。	实践教学	2
2	宪法和旅游法概述	《中华人民共和国宪法》 熟悉：《中华人民共和国宪法》的序言、总纲、指导思想、基本原则、基本国策、基本制度和根本任务；国家机构的组成、任期和职权；国旗、国歌、国徽和首都。 掌握：公民的基本权利和基本义务。	理论教学 配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练 培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀	5
		《中华人民共和国旅游法》 熟悉：《中华人民共和国旅游法》的立法目的、适用范围和发展原则。 掌握：《中华人民共和国旅游法》的主要法律制度。		
		宪法和旅游法的案例分析及实训题练习	实践教学	2

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	旅游者相关法律制度	<p>旅游者相关法律制度</p> <p>了解：《中华人民共和国治安管理处罚法》关于治安管理处罚种类及适用的规定；违反治安管理的行为和处罚。</p> <p>熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本原则；消费者权利、经营者义务、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责和禁止行为及其相关法律责任；《关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》（旅办发〔2016〕139号）关于旅游者、旅游从业人员被纳入“旅游不文明行为记录”的主要行为；“旅游不文明行为记录”的信息内容以及评审、申辩和动态管理制度。</p> <p>掌握：《中华人民共和国旅游法》关于旅游者权利和义务的规定。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4
		<p>消费者侵权案例及文明旅游案例分析及实训题练习</p>	<p>实践教学</p>	2
4	旅行社法律制度	<p>旅行社的概念与特征、旅行社的设立与审批、旅行社的管理、旅行社的经营、旅行社的质量保证金制度、旅行社的质量保证金制度、旅行社的国内与出国旅游经营管理。</p> <p>了解：《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》关于旅行社（包括分支机构）设立与变更的规定；《旅游市场黑名单管理办法（试行）》（文旅市场发〔2018〕119号）关于黑名单管理及其适用范围的规定。</p> <p>熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例实施细则》《旅游服务质量保证金存取管理办法》（旅办发〔2013〕170号）关于旅行社经营范围、经营原则、旅游服务质量保证金制度的规定；旅行社经营范围、旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任；《旅游市场黑名单管理办法（试行）》（文旅市场发〔2018〕119号）关于黑名单列入和移除原则、程序、基本信息、动态管理、修复信用的规定；对列入黑名单的旅游市场主体和从业人员实施的惩戒措施。</p> <p>掌握：《旅游市场黑名单管理办法（试行）》（文旅市场发〔2018〕119号）关于列入黑名单情形的规定。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	5
		<p>制作完成模拟旅行社的申报资料；旅行社管理法方面的案例分析</p>	<p>实践教学</p>	2
5	导游法律制度	<p>1. 导游人员等级考核制度及标准</p> <p>2. 导游人员的权利与义务</p> <p>熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》关于导游资格考试制度的规定。</p> <p>掌握：导游执业许可和导游执业管理；导游执业保障与激励；导游从事领队服务的条件；导游的权利和义务及其相关法律责任。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4
		<p>导游人员权利维护；关于导游员权益保护现状调研</p>	<p>实践教学</p>	2
6	合同法律制度	<p>合同法的有关基本知识</p> <p>了解：《中华人民共和国合同法》的基本原则；合同的订立；合同的内容与形式。</p> <p>熟悉：合同的效力；合同的履行；合同的变更、转让、解除和终止；合同违约责任的构成要件和承担方式。</p> <p>掌握：《中华人民共和国合同法》关于防止损失扩大义务的规定；《中华人民共和国旅游法》关于旅游服务合同的规定。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	6
		<p>旅游合同方面的案例分析及旅游合同书的制作与修改</p>	<p>实践教学</p>	2
7	侵权责任法律制度	<p>侵权责任法律制度</p> <p>了解：《中华人民共和国侵权责任法》关于一般规定的内容；不承担责任和减轻责任的情形。</p> <p>熟悉：侵权的责任构成和责任方式；监护人责任和用人责任；机动车交通事故责任、高度危险活动致人损害责任、饲养动物致人损害责任和物件致人损害责任。</p> <p>掌握：违反安全保障义务的责任。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		侵权案例分析	实践教学	2
8	旅游安全法律制度	<p>旅游安全法律制度</p> <p>了解：《旅游安全管理办法》关于旅游突发事件等级及相关罚则的规定。</p> <p>熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《旅行社责任保险管理办法》关于安全管理、责任保险制度的规定。</p> <p>掌握：《旅游安全管理办法》关于旅游经营者安全经营义务与责任、旅游目的地安全风险提示制度的规定。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4
		<p>1. 旅游安全事故的应急处理技能；</p> <p>2. 旅行社责任保险的办理技能；</p> <p>3. 旅游安全与保险法律案例分析</p>	实践教学	2
9	出入境及交通法律制度	<p>1. 旅游交通管理法律制度；</p> <p>2. 旅游出入境管理法律制度。</p> <p>了解：《中华人民共和国民用航空法》关于公共航空运输企业权利和义务及相关法律责任的规定；《中华人民共和国铁路法》关于铁路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定；《中华人民共和国道路运输条例》关于道路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定；《国内水路运输管理条例》关于水路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。</p> <p>熟悉：《中华人民共和国出境入境管理法》《中华人民共和国护照法》关于中国公民出境入境和外国人入境出境的证件制度、义务性规定和禁止性规定及相关法律责任。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4
		<p>1. 相关案例分析；</p> <p>2. 旅客出入境和检查方面的技能知识。</p>	实践教学	2
10	食品、住宿、娱乐法律制度	<p>旅游住宿业概述；旅游饭店星级评定制度；旅游饭店行业规范；旅游住宿业治安管理条例；食品卫生管理法律制度。</p> <p>熟悉：《中华人民共和国食品安全法》关于食品安全保障法律制度及相关法律责任的规定；《中华人民共和国旅游法》《旅馆业治安管理办法》及有关法律法规关于饭店经营者权利和义务及相关责任的规定；《娱乐场所管理条例》关于娱乐场所的设立和经营规则、监督管理及相关法律责任的规定。</p> <p>掌握：食品安全事故处理制度及相关法律责任。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4
		<p>模拟旅游饭店星级评定和复核；旅客住宿与食品管理法方面的案例分析及实训题练习</p>	实践教学	2
11	旅游资源法律制度	<p>旅游资源管理概述；风景名胜区管理法律制度；自然保护区管理法律制度；人文旅游资源管理法律制度；世界遗产的法律保护</p> <p>了解：《风景名胜区条例》关于风景名胜区设立、规划、保护、合理利用和管理及相关法律责任的规定；《中华人民共和国自然保护区条例》关于自然保护区设立条件、区域构成、管理制度、保护和合理利用及相关法律责任的规定；《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国野生植物保护条例》关于野生动植物的保护、管理及相关法律责任的规定；《中华人民共和国文物保护法》关于不可移动文物、馆藏文物、民间收藏文物、文物出境及相关法律责任的规定。</p> <p>熟悉：《国家级文化生态保护区管理办法》关于国家级文化生态保护区及其建设理念，申报与设立、建设与管理的规定；《中华人民共和国非物质文化遗产法》关于非物质文化遗产保护原则，非物质文化遗产代表性项目传承与传播及相关法律责任的规定；《博物馆条例》《博物馆管理办法》关于博物馆设立、管理、社会服务及相关法律责任的规定；《保护世界文化和自然遗产公约》《保护非物质文化遗产公约》关于世界文化遗产和自然遗产名录、非物质文化遗产名录以及缔约国义务的规定。</p>	<p>理论教学</p> <p>配合导游证考试要求进行课堂试题模拟演练</p> <p>培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀</p>	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		旅游资源管理与设立及有关案例分析和实训题练习	实践教学	
	旅游纠纷处理法律制度	旅游纠纷的基本内容 了解：旅游纠纷及其特点；《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》。 熟悉：《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉及其构成要件的规定；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权益争议的解决的规定；《中华人民共和国民事诉讼法》关于民事证据的种类、证明对象、证明责任和证明标准的规定。 掌握：旅游投诉案件的受理和处理；《旅行社服务质量赔偿标准》关于旅游主管部门调解旅游纠纷时执行的赔偿依据的规定。	理论教学 培养学生遵纪守法的意识和提升爱国情怀	4
		旅游投诉的受理与处理	实践教学	2
12	时事政治	了解：国内外时事政治	课堂活动	2

六、教学建议

（一）教学方法

根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、模拟审判、旁听审判等多种教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

1. 讨论式教学。我们在教学中作了关于讨论式教学的尝试。我们将平时成绩的三十分以讨论式作业方式完成。具体做法是先把学生自动组合五人一组，对授课教师所给出的案例或提出的法律热点问题进行讨论。然后写出五人书面意见，案例分析的写作分工、执笔人均要在书面意见中体现。再由授课教师对部分有代表性的法律意见加以点评，并请部分学生参与交流，效果着实不错。学生们反映，这样的交流方式生动活泼、记忆深刻。不少学生还因此对旅游政策法规的相关内容产生了浓厚的兴趣。

2. 案例教学。把抽象的政策、法律理论、法律法规具体化。实施过程：先提出案例，吸引学生的注意力，然后提出问题，启发学生思考，让学生之间、学生与老师之间互动讨论，最后得出正确的结论。实施效果：学生学习旅游法规的兴趣提高，学习效果很好。

3. 模拟法庭。这是中外法学教育最普遍的方法之一。这种方法虽然有一定的难度，但它通过学生模拟审理案件的全过程，在检验理论掌握的同时，锻炼学生的胆识，形象、直观的再现了法庭审理过程，学生印象深刻，培养了学生综合运用知识的能力。本教学团队正在努力争取学院的经费支持，争取每期安排一次学生开展模拟法庭活动。

4. 旁听审判。鼓励旅游法规的授课教师带领学生走出去，到法院旁听审判，使学生在熟悉程序法相关规定的基础上，掌握旅游实体法的具体运用，是理论联系实际的方法之一。通过让学生直接参与法院审理案件的过程，亲身感受诉讼的基本步骤、程序，加深对程序的认识。

5. 疑案抗辩。为了发挥学生的学习主观能动性，将学生分成若干小组，对疑难案例采取正反方辩论式等对抗方式进行讨论。其特点是以学生为中心，最大限度地调动学生的积

极性。

6. 专业实习。按照教学计划的实践教学课时安排，利用寒暑假到法院、旅行社、旅游景区、涉外饭店、旅游质量监督所等实习基地进行专业实习。这样，既培养了学生的实践能力，也训练了学生的现代法治理念和司法职业精神，收到了良好的效果。

7. 利用多媒体教学。主要是利用现代化技术设备，采用电子课件、教学光盘等进行理论和实践教学，把抽象的知识变得形象具体，增强了教学效果。

（二）评价方法

为保障学生学习效果，课程组积极推行多元化、过程性考试改革，将课堂表现、校内外实训与期末考试相结合，多形式评价学生全部学习活动，以考促学。多元化考核体现在评价范围的多元化和评价主体的多元化。课程总评由三部分考核组成：平日成绩占 10%，项目考核成绩占 50%，期末考试成绩占 40%。

（三）教学条件

学习场地及设施要求

学习场地	设施要求
多媒体教室	投影清晰、手持话筒响亮、壁挂图纸完备、桌椅可移动

（四）教材编选

教材选用建议：为配合全国导游资格证考试，建议使用山东省旅游发展与改革委员会组织编写的考证系列教材，能更有针对性的进行学习，从而提高考证的通过率。

教材编写建议：

(1) 教材应充分体现任务引领、工作过程导向的课程设计思想，多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动，寓教于乐，充分体现在“做”中“学”的教学方法。

(2) 教材应将本专业职业项目分解成若干典型活动，按完成工作项目的要求和岗位操作程序，结合职业资格证书的考核要求组织教材内容。

(3) 教材应以学生为本，内容展现应图文并茂，文字表达应简明扼要，符合学生的认知水平，重在提高学生的学习兴趣。

(4) 教材内容应突出实用性，重视将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

(5) 教材中活动设计的内容必须突出主题，具有可操作性。注重扩大学生的参与面和提高学生参加活动的兴趣。

七、说明

1. 教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别章节选择讲解。

2. 教师可采用自己录制的音频、视频资料或者是网络下载资料。

6. 《旅行社经营与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅行社经营与管理				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327194		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	旅游概论、中国旅游地理、中国旅游文化等				
平行课程	全域旅游概论、中国旅游客源国概况等				
后续课程	导游实务、旅游政策与法规、导游口才技巧等				
制订人	刘菁	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《旅行社经营与管理》课程是旅游管理专业的核心课程。本课程是一门在运用相关学科理论分析典型企业工作过程基础上开发的以项目教学为主要教学方法的应用性管理课程。作为旅行社管理人员能力与知识培养的主干课程。该课程不仅实践性强，而且具有较强的综合性，在整个专业培养中，起到承上启下的作用。

三、课程设计思路

在课程内容的选择上，能够紧密结合旅行社业务特点和岗位要求，严格遵循国家相关职业标准和管理规范，同时充分考虑专业学生的个性特点和可持续发展要求。课程对应旅行社计调、外联销售、导游员、财务人员、企业行政等岗位群，分解出每个岗位的典型工作，并以岗位真实业务为原型设计成课程典型的项目和具体任务。在课程内容的排序上，突破按学科知识体系的逻辑排序，紧扣旅行社经营管理各岗位的工作流程，按照整合后的职业工作顺序，排列技能项目，同时合理安排与技能相关的理论知识。

四、课程教学目标

（一）总体目标

本课程对应旅行社计调、外联销售、导游员、财务人员、企业行政等岗位群，分解出每个岗位的典型工作，并以岗位真实业务为原型设计成课程典型的项目和具体任务。

（二）具体目标

1. 知识目标

正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对旅行社经营管理有一个总体的认识；掌握旅行社经营管理的基本职能、基本概念、基本原理和基本方法；了解学科发展的新理论与新思想。

2. 能力目标

紧密联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，切实提高分析问题、解决问题的能力。真正掌握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务，为社会主义市场经济体制的建立和完善作出贡献。

3. 素质目标

通过本课程的学习，树立诚实守信、求真务实的职业道德观念，养成严谨、踏实、认真负责的工作作风，培养创新意识。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	旅行社的设立	1. 旅行社类型与业务； 2. 旅行社设立的程序。	1. 了解旅行社类型业务范围； 2. 熟悉旅行社的设立条件；	4
		到一家旅行社门市部，观察其坐落地点、门市装饰、内部环境气氛，从中发现一些合理的地方和需要改进的地方。	3. 掌握旅行社设立基本程序； 4. 培养学生的职业素养。	3
2	旅行社产品开发与设计	1. 旅行社产品类型； 2. 客源市场调查与预测； 3. 产品的设计与开发。	1. 了解旅行社产品的内涵与基本形态，明确影响旅行社产品开发的内外部因素；	4
		选择一家旅行社，了解其产品销售情况，从中判断出哪些是明星产品，哪些是金牛产品，哪些是问号产品和哪些是金钱陷阱产品。	2. 掌握旅行社产品开发的原则和方法 3. 熟悉旅行社产品开发与组合的策略和过程； 4. 培养学生的创新精神。	3
3	旅行社市场开发与推广，即旅游产品的销售	1. 产品价格的制定； 2. 销售渠道的选择； 3. 旅行社产品的促销； 4. 产品销售的运作。	1. 掌握确定产品价格、选择产品销售渠道、开展产品促销活动和实现产品销售的基本策略和技巧； 2. 熟悉旅行社产品销售业务的各种程	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		仔细阅读报纸上刊登的旅行社广告，分析其中哪些是按照取脂定价策略制定的价格，哪些是采用渗透定价策略制定的价格，哪些是利用心理定价法制定的价格，它们各自的促销对象是哪些旅游消费者群体。	序和方法； 3. 了解产品的销售对旅行社经营利润的影响； 4. 培养学生的劳动精神。	3
4	旅行社采购管理	1. 旅游服务的类型； 2. 旅游采购的原则和策略； 3. 旅游服务采购的程序与方法。	1. 掌握向相关产业或部门采购各种旅游服务的策略和技巧； 2. 熟悉旅行社旅游服务采购的原则； 3. 了解构成旅行社产品的旅游服务项目类型及特点； 4. 培养学生的劳动精神和奉献精神。	4
		在一家旅行社进行实地考察，观察那里的旅游服务采购人员在采购所需的旅游服务时使用了哪些方法？		3
5	旅行社接待与服务：团体旅游的接待	1. 团体旅游接待业务的特点； 2. 导游人员的管理；3. 团体旅游接待业务的运行与管理； 4. 团体旅游的行李业务。	1. 掌握团体旅游接待的管理方法； 2. 掌握团体旅游的行李业务； 3. 熟悉团体旅游接待业务的程序； 4. 了解导游人员具备的素质与能力； 5. 了解团体旅游接待业务的特点； 6. 培养学生的劳动精神和奉献精神。	4
		参加一个旅游团的活动，观察导游员是如何提供导游接待服务的？		2
6	旅行社接待与服务：散客旅游的经营	1. 散客旅游产品的类型； 2. 票务业务。	1. 掌握开账与结算计划； 2. 掌握旅行社票务业务操作技巧； 3. 熟悉旅行社票务中心的业务程序； 4. 了解散客旅游产品类型知识； 5. 了解散客旅游产品的特点； 6. 培养学生职业素养。	4
		参观旅行社航空票务中心，观察那里的业务人员处理订票、售票、退票的工作程序。		2
7	旅行社突发事件处理：旅游投诉与旅游事故的处理	1. 旅游投诉； 2. 旅游计划变更； 3. 旅游事故。	1. 掌握旅游计划变更处理原则技巧； 2. 掌握旅游事故的处理原则和技巧； 3. 熟悉各种旅游投诉的处理方法； 4. 了解旅游者投诉的动机； 5. 了解旅游投诉对旅行社的影响； 6. 培养学生的法律意识。	4
		前往当地的旅行社质量监督管理所，旁听旅游者的投诉，并观察质监所人员处理投诉的方法和旅游者对处理结果的满意程度。		2
8	旅行社突发事件处理：旅游者生病、死亡与旅游保险	1. 旅游者生病； 2. 旅游者死亡； 3. 旅游保险。	1. 掌握旅游保险理赔程序赔偿标准； 2. 熟悉旅游者伤亡的处理程序； 3. 了解预防旅游者生病对于完成旅游接待工作的重要性； 4. 培养学生的职业素养。	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		到一家保险公司实地了解旅行社责任保险的情况，观察保险的办理过程和索赔的处理过程。	1. 掌握旅游保险的理赔程序和赔偿标准； 2. 培养学生的法律意识。	2
9	旅行社财务管理	1. 旅行社会计核算； 2. 旅行社资产管理； 3. 成本费用管理； 4. 营业收入与利润管理。	1. 掌握旅行社资产管理、成本费用控制和利润管理的方法； 2. 熟悉旅行社资产管理、成本费用管理和利润管理的业务知识； 3. 了解旅行社会计核算方法和作用； 4. 培养学生职业素养。	8

六、教学建议

（一）教学方法

1. 采用多媒体教学法，精心制作高质量课件，提高课堂教学的直观性。
2. 适度采用项目教学和工作任务教学法，密切课程教学与职业能力间关系，提高学生学习的积极性。
3. 综合运用课堂讲授、建立模拟旅行社，小组讨论、旅行社实地考察、实例操作，案例分析、实训作业等多种方法，提高教学实效。

（二）评价方法

1. 期末考核评价及方式

本课程采用平时表现、技能考核和期末考试的办法考核学生的成绩，总成绩由平时表现成绩、技能考核成绩和期考卷面成绩所组成。

2. 考核环节所占比例

平时表现成绩占 10%，技能考核成绩占 50%，期考卷面成绩占 40%。

（三）教学条件

1. 教学资源

本课程拥有丰富的教学资源，同时通过电子邮件等现代化交流技术，实现师生之间、生生之间的多样化交流，同步或异步进行作业、答疑、讨论等教学活动。

2. 师资条件

专任教师且具有高校教师资格；任课教师具有良好的教师素养，对教学工作满怀热情；掌握教学论、方法论和一定的教学经验，启发引导学生积极思维，指导学生在学习过程与结

果进行归纳总结。

（四）教材编选

选用教材的原则：不论是选用还是自编教材，其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性，与实际工作相衔接，符合开设专业的特点和专业要求，符合导游业务的发展情况。

七、说明

1. 教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别的章节选择讲解。
2. 要系统、全面、准确地阐述旅行社经营管理的基本原理和实务，在原理的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂。
3. 增加案例教学的比重，文字教材、音像教材中都要突出典型案例的剖析；同时安排必要的作业和实训，给学生接触实际、动手分析的机会。

7. 《研学旅行策划与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	研学旅行策划与管理				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327198		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	旅游概论、中国旅游地理、中国旅游文化等				
平行课程	全域旅游导论、中国旅游客源国概况等				
后继课程	导游实务、导游口才技巧、旅游电子商务等				
制订人	姚琳	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《研学旅行策划与管理》课程是旅游管理专业的核心课程,为学生毕业后从事旅游服务、研学旅行服务及导游等工作打下专业的背景知识与技能。通过对研学旅行政策解析、研学旅行工作规范、研学旅行课程设计规范和研学旅行课程实施规范的不同模块学习,帮助学生充分了解研学旅行发展、掌握研学旅行规划与设计及研学旅行管理知识。课程涉及的知识面广,理论结合实践,应用性强,是现有旅游管理类课程的拓展必修课程的重要补充,对于旅游管理专业学生深入拓展本学科的结构体系、掌握实用型研学技能,具有非常重要的作用。

三、课程设计思路

随着旅游事业的不断前沿发展,本课程旨在培养德、智、体、美、劳全面发展,具有良好职业道德和人文素养,掌握研学旅行相关政策法规和规范标准,熟悉中小学研学旅行相关政策、目标、大纲和方案要求,从事研学旅行项目开发运营、策划咨询、线路设计、课程开发等运营、管理及服务工作的高素质技术技能人才,从而构建“基础理论+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。

1. 以旅游管理概论为理论基础。本课程在掌握旅游学基础理论后,针对旅游管理引申出的特定新分支研学旅行行为研究对象,进行深入的实践性知识和理论的指导。在教学中,根据教育部对应用型高技能人才培养目标的定位,对基础理论部分更加注重理论的实用性,为后

续学生的实践操作提供基本的理论知识保障。

2. 以研学旅行实务案例为载体。在教学过程中，通过大量研学旅行实务中的实践案例，分析研学旅行活动各环节中旅游者、旅游服务人员及旅游管理人员的不同角色定位，针对不同角色定位，以案例搭载理论，引导学生进一步掌握研学旅行实务的管理理论和管理实践技能，充分学习理解研学旅行这一新兴旅行概念，为学生的应用环节做好铺垫。

3. 以能力培养为最终目标。研学旅行服务人员需要掌握研学旅行相关政策法规和规范标准，熟悉中小学研学旅行相关教育政策、目标、大纲和方案要求，从事研学旅行项目开发运营、策划咨询、线路设计、课程开发等运营、管理及服务工作，因此在教学中，以理论知识学习为中心，以实践应用为目标，达到培养学生综合能力的目的。以研学旅行策划和管理标准掌握为检验课程学习的基准，促进学生综合能力的提高。

四、课程教学目标

（一）总体目标

《研学旅行策划与管理》是一门专业性及实践性很强的课程，未来主要服务对象为中小学生。通过对该门课程的学习，最终实践技能目标为使根据受众主体的年龄特点、研学地的资源特点，设置出具有特色的研学课程规划。通过对该门课程的学习，使学生充分了解研学旅行不仅仅是旅行活动的一种，更是“旅游”+“教育”的复合旅行领域，除了帮助学生掌握研学旅游理论及实务操作技能，要注意补充教育学的相关理论，并充分注重渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念，培养学生对于祖国深厚的自豪感，敦促学生致力于研学旅行行业，并秉承着教育性、实践性、普及性、公益性以及安全性等五项基本原则。为学生学习其它相关的专业课程打下提供必备的知识补充，也为学生在今后从事旅游业经营管理工作奠定比较扎实的理论基础和实践操作技能。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）了解研学旅行政策；
- （2）掌握研学旅行的基本概念和和基本工作规范；
- （3）掌握研学旅行课程设计规范；
- （4）了解研学旅行教育理论及教育技巧；
- （5）掌握研学旅行课程实施规范。

2. 能力目标

- （1）能够掌握研学旅行路线设计；

- (2) 能够实施研学旅行实践；
- (3) 能充分阐述研学旅行课程设计规范；
- (4) 能掌握研学旅行安全管理工作。

3. 素质目标

- (1) 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；
- (2) 具有良好的思想政治素质、职业优先和遵纪守法精神；
- (3) 具有较强的责任感、事业心和专业知识储备；
- (4) 具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；
- (5) 具有健康的体魄和良好的心理素质。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时	
1	研学旅行政策解析	研学旅行定义及历史	研学旅行定义、研学旅行发展历史；掌握研学旅行的基本定义及历史发展。	通过讲授法、小组讨论法，掌握研学旅行的涵义、历史与特征，培养学生的精神。	4
		国家研学旅行政策文件	研学旅行政策、研学旅行要求；了解国务院，教育部等对于研学旅行的政策文件。	通过讲授法、小组讨论法，了解国家对于中小学研学旅行发展各项政策及要求，培养学生的大局观念。	4
		地方研学旅行政策文件	研学旅行地方政策异同；了解地方对于研学旅行的政策文件。	通过讲授法、对比法，了解地方对于中小学研学旅行发展各项政策异同，培养学生的大局观念。	4
2	研学旅行工作规范	研学旅行发展机制	研学旅行机制、研学旅行工作管理和安全管理机制；了解学校研学旅行机制，掌握承办方研学旅行工作管理方法。	通过讲授及案例分析，了解学校研学旅行机制，掌握承办方研学旅行工作管理方法，培养学生的职业素养。	6
		研学旅行招投标策划	研学旅行招投标组织方式；了解研学旅行招投标组织方式，掌握研学旅行承办方工作流程。	通过案例分析，小组讨论、实景模拟，掌握研学旅行招投标工作流程，培养学生的职业素养。	6
3	研学旅行课程开发与策划管理	研学旅行设计与开发	研学旅行策划、课程设计与线路开发；掌握研学旅行策划、课程设计与线路开发原则、目标及设计规范。	通过小组讨论、案例分析及视频分析，掌握研学旅行策划、课程设计与线路开发原则、目标及设计规范，培养学生的职业素养。	6
		研学旅行实施与评价	研学旅行实施发放、研学旅行评价规范；掌握研学旅行实施与后续评价规范。	通过讲授法、小组讨论法，熟悉研学旅行实施与后续评价规范，培养学生的职业素养。	6

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时	
	研学旅行安全管理	研学旅行安全管理机制、研学旅行应急预案处理；掌握研学旅行安全管理原则及应急预案处理方式。	通过案例分析法，小组讨论法及实践教学，掌握掌握研学旅行安全管理原则、风险预警机制及应急预案处理方式，培养学生的职业素养和应对危机的处理能力。	6	
4	研学旅行实施管理工作	行前管理	研学旅行家庭、学校及旅行承办方各角色定位、研学旅行行前管理；了解研学旅行构建角色，掌握研学旅行行前管理机制。	通过讲授法、小组竞赛法及案例分析法，帮助学生充分掌握研学旅行家庭、学校及旅行承办方各角色定位，熟悉研学旅行行前管理各项工作流程，培养学生的劳动精神。	6
		行中管理	研学旅行行程常规工作及职责、研学旅行组织方式、研学旅行活动成果；熟悉开营仪式，掌握研学旅行团队日常工作原则和规范、掌握研学旅行课程组织形式和成果展示方式。	通过情景模拟、视频学习、小组讨论，帮助学生模拟开营仪式及研学旅行中的日常工作方式、比较不同研学旅行组织方式，并掌握研学旅行活动成果展示方法，培养学生的劳动精神。	10
		行后管理	行后工作流程、工作总结反思；掌握研学旅行形成结束后一般工作流程，熟悉承办方工作总结思路。	通过案例分析、小组讨论及视频学习，掌握行后工作流程和组织方工作总结反思的方式方法，培养学生的劳动精神。	6

六、教学建议

（一）教学方法

本课程是一门理论性和实践性相结合的课程，因此教学媒体的设置应是多样化的。教学媒体主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、视频探讨、小组分析、实践等教学媒体和手段，加深学生对研学旅行的理论认知及研学旅行行前、行中和行后的管理机制的掌握。有条件的教学班可以结合课程内容，安排学生进行参观、实践、讨论、评论，增强学生对研学旅行的实践认知水平，提高研学旅行策划与组织能力，掌握研学旅行基本实践的各项流程，为今后从事旅游经营管理等工作打下牢固的专业知识和理论实践基础。

在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，积极动手动脑完成任务，通过教师引导点拨归纳，学生掌握理论知识和实践能力，提高综合能力，达到知识理论实践一体化。

（1）情景教学法。本课程所使用的情景教学法主要基于研学旅行策划与实践过程中可能出现的一些难点而设计。在对待一些可以情景化的实践范畴（如研学旅行行程策划、研学旅行行程实践等）方面，力争通过提供影像材料、鼓励参与式角色扮演等形式，实现情景化教学的目标。

(2) 小组讨论法。对于研学旅行行程策划与研学旅行管理的实践活动，学生的自主讨论实践会起到关键作用。因此，在课堂教学过程中引导学生积极通过分组竞赛和小组讨论的方法，能够帮助学生进一步的认知研学旅行的各项流程规范，进一步提升对研学旅行的行前、行中、行后各个环节的充分认知。采取小组讨论式的教学方法，通过提前布置讨论题目、课后集体准备、课堂由小组代表宣讲观点而其他成员略作补充以及班级其他同学提出质疑的方式，实现了小组讨论式教学的目的。

(3) 案例教学法。本着相关性、趣味性、精致性、新颖性的原则，在通过对已有研学旅行理论知识和研学旅行行程实践活动的梳理，可针对部分课程通过视频案例分析、讨论，使学生获得直观的视觉认知，在通过对不同的研学旅行行程的案例分析过程中，提升对研学旅行行程管理的认知，帮助学生掌握研学旅行组织与管理必备的实践能力。

(4) 实践巩固教学法。每一学期，通过留 5-8 次实践活动，可以极大地激发学生的学习兴趣，帮助学生把研学旅行理论知识和研学旅行实践知识相结合中，从而拓展学生获取信息的渠道，使学生摸索到学习的方法，更好的将理论知识与课程实践相结合。

(5) 调查研究法。教师布置课后调查内容和拓展阅读内容，学生分组利用课余时间分别深入补充阅读理论知识和查阅研学旅行实践活动视频，将拓展阅读内容及实践探索活动中的经验做成课件，由每组选出发言人在课堂上讲解。通过这次调查研究成果展示，可以提高学生学习积极性，对研学旅行活动的策划与管理能够有更加全面的了解。

(二) 评价方法

本着对知识、能力和素质全面考核的原则，针对课程理论和实践环节要相结合的教学目的和要求，提出相应的考核方法。本课程考核与评价应从期末考核、项目考核与平时表现三个方面进行考核。

课程整体成绩表

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
期末考核		40%	
项目考核		50%	
平时表现		10%	

本课程为必修专业基础课，期末考核方式为理论知识考试，占 40%；按照各项目实施技能与知识要求，在完成各实训任务的过程中进行实践考核，主要考核学生理论知识掌握应用于实践的表现，占 50%；另外包括平时的出勤情况、上课表现、及小组讨论和展示，占 10%，

从而达到较全面的检验学生学习效果的目的。

（三）教学条件

1.具备一定的现代教学技术手段和网络教学资源，实现课程立体化教学，满足学生综合能力培养的需要。

2.具备模拟实训室，以培养学生的专业知识应用能力。

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

（四）教材编选

选用国家职业教育规划教材，紧紧围绕高职教育人才培养目标，以工作过程为导向，以能力培养为核心，教材内容更贴合行业发展，更实用，更具可操作性。

七、说明

尽快建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考、善于创造的能力；合作具有相关资质的旅行社和学校，以便于学生通过实践掌握相关知识；联合其他学校和相关企业合作办学，实现资源共享。

8. 《旅游市场营销》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游市场营销				
课程类别	专业核心课程	课程代码	020327192		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	导游实务、全国导游基础知识、旅游政策与法规等				
平行课程	旅游酒店管理、会展旅游管理、旅游英语等				
后继课程	顶岗实习				
制订人	杨兰芳	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《旅游市场营销》课程是旅游管理专业的核心课程。本课程对培养学生树立正确的旅游营销理念，掌握旅游营销手段与策略，具备制订旅游市场营销方案的能力，能够从事旅游类相关行业的产品开发与调整、旅游市场调研以及促销、沟通等工作具有重要作用。

三、课程设计思路

本课程以旅游市场需求为导向，以能力培养为主线，改革传统的学科课程结构模式，按照岗位群职业能力要求设置课程。注重对学生旅游市场营销知识的灌输，夯实学生的理论基础，为学生走上营销管理的实际岗位打牢扎实的基础。强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决问题能力。在教学中我们主要采用讨论式教学、案例式教学、参加社会实践等。教学评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，注重基础知识与职业技能的双重考核，旨在提升学生的综合素质和职业能力，充分体现了该课程的职业性、实践性和开放性。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过对本课程的学习，使学生能理解旅游市场营销的作用以及市场营销策划的全过程。在学习本课程的过程中与其他课程相互配合，努力提高学生的情商和与客人沟通的能力，全面广泛的提高自己的综合素质和职业能力。本课程的培养目标是掌握旅游市场营销理论和大型活动策划等科学技术知识，具备较强的市场调研策划应用能力和较熟练的旅游商贸营销运

作管理能力，能从事旅游市场的调研工作、营销方案的策划工作，具有创新精神的应用性、职业型高技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

了解旅游市场营销的性质、特点及发展趋势；掌握与营销服务相关的基础理论知识；重点掌握旅游市场营销策划的基本专业知识。

2. 能力目标

具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力；具备市场调查的能力（定性调查、定量调查）。

3. 素质目标

对旅游行业的工作性质有正确的理解；具有广泛的学习兴趣，以适应旅游行业涉猎面广的工作实际状况；养成主动学习、自主学习、终身学习的良好习惯；具有条理分明、层次清晰、观点集中的表达能力。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	旅游市场营销基本概念的认知	重点：旅游市场、旅游市场营销。 难点：旅游市场营销新理念。学习应注意：市场营销观念的发展历程。	1. 领会：旅游市场的概念与特点、旅游市场营销学的概念。 2. 掌握：旅游市场发展的趋势。 3. 熟练掌握：旅游市场营销新理念。 4. 培养学生的大局观念。	6
2	旅游市场营销环境的分析	重点：微观市场营销环境、宏观市场营销环境的要素及其特点。难点：SWOT 模型分析的使用。学习应注意：市场机会的识别与评估	1. 领会：旅游市场微观环境、旅游市场宏观环境构成要素、机会的概念、风险的概念。 2. 掌握：各要素对旅游市场的影响作用。 3. 熟练掌握：SWOT 分析方法。 4. 培养学生的职业素养。	10
3	旅游消费者分析	重点：旅游者购买行为的基本类型、马斯洛需要层次理论、旅游者购买动机基本内容与特点。难点：购买者决策过程。学习应注意：能领会利用购买者决策过程模型。	1. 领会：旅游者购买行为的概念、类型、动机的概念。 2. 掌握：旅游需要的内容、旅游者需要在旅游购买中的表现、购买过程中的感觉。 3. 熟练掌握：马斯洛需要层次理论、刺激—反应模型、旅游者购买过程。 4. 培养学生分析问题的能力。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	旅游市场细分与定位	重点：旅游市场细分的标准、旅游产品市场定位的方法。难点：旅游市场细分的步骤与方式、旅游目标市场策略的选择、旅游产品市场定位的步骤。学习应注意：能应用市场细分原理和市场定位方法，具体处理旅游目标市场营销中存在的各种问题。	1. 领会：旅游市场细分的概念与作用、掌握旅游产品市场定位的概念及方法。 2. 掌握：掌握市场细分的作用和标准。 3. 熟练掌握：选择目标市场策略需要考虑的因素、能够进行有效的旅游产品市场定位。 4. 培养学生的调查研究能力。	14
5	旅游市场营销策略组合	重点：旅游新产品的开发、旅游产品定价的策略、影响旅游产品定价的因素。旅游中间商的类型和作用。旅游促销、营业推广、公共关系、人员推销方式及其特点、过程。难点：旅游产品定价方法、旅游促销组合策略的制定。学习应注意：熟悉各种定价策略以及定价的方法特点、旅游产品营销渠道的决策、各种促销方式在旅游企业中的实际应用。	1. 领会：旅游产品组合的概念及其作用、旅游新产品的开发、旅游产品价格的特殊形式。旅游营销渠道的含义、旅游中间商的类型。旅游促销的概念、作用、常用方式及其特点。 2. 掌握：旅游产品最优组合、旅游产品的定价目标。旅游营销渠道的类型。旅游营业推广方式、旅游公共关系的种类、旅游人员推销的原则。 3. 熟练掌握：旅游产品定价方法、策略、旅游产品商标策略的制定。旅游产品营销渠道决策。旅游营业推广的实施过程、旅游人员推销的过程。 4. 培养学生的创新能力。	26

六、教学建议

（一）教学方法

《旅游市场营销》主要内容包括环境分析、旅游消费者分析、旅游市场细分与定位、旅游营销策略组合（产品、价格、渠道与促销）、旅游营销管理等内容，是一门实践性较强的课程。教学过程中采用任务驱动、项目导向，课堂与实习地点一体化的教学模式，根据教学进度和教学内容合理安排实训项目，最后通过学生完成相关实训任务和完成报告等形式完成学习过程。

在教学过程中让学生在完成项目的同时完成专业知识和技能的学习，使学生在完成项目中加深理论知识和锻炼实践能力，使学生在真枪实战的环境中学习知识和技能，深刻体现“工学结合”的教育理念；利用学生在企业实习的有利时机，在真实的职业环境中进行旅游市场。

本课程教学设计重视学生在校学习与实际工作的结合，应用做学结合、项目导向，课堂与实习深度融合的教学模式。让学生在完成项目的同时完成专业知识和技能的学习，体现“做

中学、学中做”的教学理念，与实际工作紧密接轨，学生参与生产实习，在实习中解决问题、发现问题，再投入学习，从而通过学习—实践—学习的有机循环，在专业技术和实际操作能力上得到了迅速提高，从而实现旅游管理人才培养的目标。

营销的实习与实践训练。

（二）评价方法

1. 考核方式

理论与实践一体化评价。本课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行的评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价，以公平地评价学生学习的效果，也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

2. 考核比例及要求

(1) 平时成绩占 10%，主要包括对课堂提问、讨论、作业等情况进行评价计分。

(2) 课程实训占 50%，按照实训项目完成情况记成绩。

(3) 期末考试成绩占 40%。

（三）教学条件

1. 教学资源

本课程拥有丰富的教学资源，包括课程录像、视频、电子教案、课件、习题库等资源信息，充分运用音频、视频材料，给学生生动的感官刺激，增强教学的直观性和现实性。同时通过电子邮件等现代化交流技术，实现师生之间、生生之间的多样化交流，同步或异步进行作业、答疑、讨论等教学活动。

2. 师资条件

专任教师且具有高校教师资格；任课教师具有良好的教师素养，对教学工作满怀热情；掌握教学论、方法论和一定的教学经验，启发引导学生积极思维，指导学生对学习过程与结果进行归纳总结。

（四）教材编选

选用内容具有先进性和前瞻性的教材，能与实际工作相衔接，符合开设专业的特点和教学要求，符合旅游市场的发展情况。

七、说明

1. 提倡形式多样的课堂活动，最大限度地使学生参与到课堂教学中来。

2. 教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别章节选择讲解。

(三) 素质拓展课程

1. 《旅游酒店管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游酒店管理				
课程类别	专业素质拓展课程	课程代码	030627223		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	导游实务、旅游政策与法规、旅游电子商务等				
平行课程	会展旅游管理、民宿经营与管理、职业形象设计等				
后继课程	顶岗实习				
制订人	谭悦芬	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《旅游酒店管理》是旅游管理专业的专业素质拓展课程，本课程系统地阐述了现代酒店经营服务和管理的的基本理论、基本服务程序和现代酒店的基本设置形态以及未来酒店业的发展态势。通过对本课程的学习，让学生基本掌握酒店的组织机构、管理模式和生产管理形态，对酒店各职业岗位所需的专业知识与技能有所了解，同时对酒店也的发展状况和态势有所掌握，为学生把自己打造为真正的“酒店人”奠定坚实的理论基础。

三、课程设计思路

1. 校企合作，基于工作过程开发课程

加强校企合作，建立一系列高等级、富有成效的酒店专业实训实习基地，通过对酒店给岗位职业行动领域工作过程的调研，并听取一线管理专家的意见建议，基于工作过程、以行动为导向，重新整合、序化教学内容，使之模块化。从实际出发，从酒店业发展、经营、服务管理需要为基础，结合学生职业生涯持续发展的需要，合理安排各种专业知识基础知识和综合管理知识。

2. 以行动为导向组织课程教学，突出学生的能力培养，知识层面的拓展和知识框架思维的形成

通过行动导向的教学模式，强调学生学习的主体性，教、学、做结合，着重培养学生对酒店行业发展的框架思维能力、解决酒店经营、服务中的技术和技能问题，提前掌握专业主干课程和核心课程学习的方法能力和技巧，为未来的职业生涯做准备。课程内容划分为六个主题九个知识模块，将理论知识与职业行动在工作过程的具体情境结合起来，在教与做的过程中，培养学生酒店管理的服务意识，职业的道德，掌握了酒店管理的服务质量监控体系和内务管理的和服务的方法；实行行动导向的教学模式，贯彻“工学一体化”教学模式，强化人才职业素质培养，提高学生分析问题、解决实际问题 and 辩证的思维能力，促成学生终身教育素质的形成。

该课程组织学生学习以项目教学为主要方式，通过主题-模块-项目-行动-实践-总结-提高-再学习主线索，通过相互协作、共同完成制定的项目的研究，培养锻炼学生的参与意识、责任意识、协作意识和自信心。

3. 多维动态的评价方式，促进学生不断发展

在评价结构上，突出过程性评价，对学生阶段性学习成果及时评价，促进学生的自主学习和成长；在评价方式上，强调学生自我评价、相互评价和教师多维评价，提高学生学习兴趣，同时培养学生责任感、团队精神和服务意识等良好品质。

四、课程教学目标

（一）总体目标

教学目的是使学生了解和掌握酒店经营服务的基础理论和基本工作流程，熟悉现代酒店业的经营理念 and 独特的产品特色、经营手法和企业形态，对以后进一步学习酒店经营和服务专业主干课程。帮助学生形成广义的旅游服务业管理的理念和情节，为进一步的酒店专业技能学习提供意识形态指导，并为未来的酒店经营、服务和管理工作打下扎实的理论基础。该课程的教学形式以多媒体为手段、以理论讲授为主，辅以实地考察和暗访、课堂讨论、案例分析等教学方式。

（二）具体目标

1. 知识目标

（1）要求学生比较全面了解酒店的概念和内涵；了解酒店企业的特点，酒店企业的社会责任，掌握酒店的业务特点。

（2）要求学生认识社会和社会性的含义、酒店存在的社会意义和酒店社会性含义，从而理解酒店管理从酒店的社会性出发的必要性；

了解酒店的社会作用和社会责任；了解酒店和社会各个方面的联系，明了处理好和各方

面关系对于酒店发展的重要性

(3) 要求学生掌握酒店管理的一般理论, 理解酒店管理的概念和内涵, 全面掌握酒店管理的五大要素, 对酒店管理有较为深入的认识。

(4) 要求学生了解酒店管理者的一般工作职责, 掌握 酒店管理的纲要和酒店管理的框架 ; 总体上把握酒店管理的脉络。

(5) 要求学生认识酒店组织对酒店管理的重要作用, 了解酒店组织原则、组织结构、组织形式, 掌握旅游酒店的组织制度的基本内容, 学习管理者的管理技巧。

(6) 要求学生认识到服务质量是酒店生存和发展的基础, 了解酒店服务质量的含义、内容、特点, 学习制定酒店服务规程、进行酒店服务质量教育的内容, 掌握服务质量管理的有效方法。

(7) 要求学生了解酒店人力资源管理的概念和特点、目标与要求以及酒店人力资源管理的内容, 认识人力资源是酒店中最基本、最重要、最宝贵的资源, 理解人力资源的开发和利用是酒店经营管理的中心问题, 掌握酒店人力资源管理的各种原则和方法。

(8) 要求学生认识公共关系是现代酒店企业一项重要的经营管理活动, 了解酒店公共关系的基本特点、基本活动领域, 学习酒店企业 CIS 的基本概况, 掌握酒店企业开展公关活动基本要点。

(9) 要求学生认识酒店营销的基本内涵, 了解酒店营销活动的概念、特点、营销对策, 学习酒店营销基本组合策略, 掌握最新的营销理念和营销技巧。

(10) 要求学生了解酒店物资管理的重要性和物资管理的基本内容, 掌握酒店物资管理的要点, 认识酒店物资管理是酒店经营管理不可缺少的重要组成部分, 理解加强物资管理是提高酒店经济效益的重要途径。

(11) 要求学生了解设备故障理论、设备综合管理的基本理论, 掌握酒店设备管理的方法, 认识设备管理在酒店中的作用, 理解设施设备对酒店的重要性。

2. 能力目标

(1) 能够说明筹建酒店或者管理酒店所必须具备的条件。熟悉酒店的基本组织形态, 掌握各部门的基本职责。

(2) 掌握酒店的组织、控制、管理等基本原则和运作规律, 了解酒店发展业的发展历史和未来酒店业的发展态势, 了解酒店与社会各个方面的联系, 明了处理和各方面关系对于酒店发展的重要性, 分析和判断某一社会联系的性质和对酒店的影响程度, 并给出处理的方法。

(3) 能够运用酒店管理知识对当前酒店中发生的各种问题做出分析和判断,并能提出大致的解决方案。能够对某个酒店的决策提出自己的分析和判断。

(4) 运用所学知识分析和判断某一酒店的管理状态,对酒店的运营进行全面的评估;能够提出某个具体酒店的管理方案

(5) 能够运用组织管理的原理和方法,设计某一规模、某一档次酒店的组织结构。如果是筹建中的酒店,则能够为其设计和筹划酒店的组织管理的内容和方法。

(6) 熟悉酒店服务质量管理体系,学会制度的订立和执行的程序,熟悉酒店有效的服务质量管理方法。

(7) 掌握基本的酒店人力资源管理理论,学会如何使用酒店人力资源的各种工具。

(8) 公共关系活动领域分析(收集信息、塑造形象、决策咨询)。酒店企业 CIS。

(9) 酒店营销组合策略,酒店最新营销理念。

(10) 酒店物资定额管理,ABC 分类管理法及应用

(11) 能够对酒店的设备管理进行系统的说明,能够站在工程部经理的位置上对酒店设备进行系统管理。

(12) 掌握基本的财务管理体系,熟悉各种财务运作程序,并有一定基础的信贷资本运作能力。

3. 素质目标

(1) 培养学生养成良好的酒店服务礼仪习惯。

(2) 使学生具有服务精神和基层管理能力。

(3) 培养学生良好语言表达能力、沟通能力、协调能力,初识管理艺术。

(4) 使学生成为富有专业意识和创新精神的基层或中层应用型人才。

五、课程内容和要求

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	酒店业概述	酒店的概念、特点及功能	掌握酒店的定义、理解酒店的功能与特点	通过讲授法、小组讨论法,掌握酒店的定义、理解酒店的功能与特点	2
		酒店的类型与等级	熟悉酒店的类型及等级	通过比较分析,熟悉酒店的类型及等级	2
		酒店业的演变	对酒店的历史有了初步的了解,学会辩证的看待事物的发展和变化	通过案例教学法,使学生对酒店的历史有了初步的了解	2
2	酒店管理理论	酒店管理的基础	培养学生分析问题的能力,及用所学理论来指导酒店管理实践的能力	通过讲授法、小组讨论法,掌握酒店管理理论的相关内容	2

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		酒店管理职能与方法	熟悉酒店管理的形式和框架体系； 熟悉和掌握酒店管理的基础理论	通过启发式教学法，小组讨论， 掌握酒店管理职能与方法	2
		酒店管理理念	了解酒店管理的基本意识和核心理念； 熟悉并掌握酒店管理的科学方法	通过互动式教学法、案例分析， 了解酒店管理的基本意识和核心理念； 熟悉并掌握酒店管理的科学方法	2
3	酒店组织与制度管理	酒店组织管理与组织机构概述	熟悉旅游酒店的基本功能和结构布局； 针对不同规模的酒店设计组织机构	通过小组讨论、对比分析，熟悉 旅游酒店的基本功能和结构布局； 针对不同规模的酒店设计组织机构	2
		酒店规章制度管理	掌握酒店的相关规章制度	通过启发式、参与式教学法掌握 酒店业的相关规章制度	2
		世界酒店经营管理模式	熟悉世界酒店设置的经营管理模式	通过案例分析、小组讨论，熟悉 世界酒店设置的经营管理模式	2
4	酒店主要职能部门管理	酒店总经理办公室	掌握酒店总办的相关职责	通过讲授法、案例分析，掌握酒店 总办的相关职责	2
		酒店人力资源管理	掌握人力资源管理的五大基础工具及应用	通过讲授法、案例分析、小组讨论法， 掌握人力资源管理的五大基础工具及应用	2
		酒店财务管理	财务看账的能力； 做财务预决算的能力； 现金流的控制与物资成本控制	通过讲授法、案例分析法、小组讨论法， 熟悉财务看账、做财务预决算的能力； 了解现金流的控制与物资成本控制	2
5	酒店后勤保障管理	酒店采购管理	掌握采购工作基本要求、岗位职责、 工作程序、验货流程	通过讲授法、案例分析法，引导 学生见微知著，掌握酒店采购管理模式	2
		酒店安全管理	掌握安全管理原则； 具备应急处理问题能力	通过启发式教学法、案例分析， 与学生互动，使学生掌握安全管理原则； 具备应急处理问题能力	2
		酒店工程管理	了解酒店设备的分类、设备管理的特点 及运行控制的基本环节；掌握酒店设备的 保养及维修方法	通过启发式教学法、案例分析， 了解酒店设备的分类、设备管理的特点 及运行控制的基本环节； 掌握酒店设备的保养及维修方法	2
6	酒店营销管理	酒店市场营销管理概述	了解酒店营销活动的特点、基础环节、 探讨了营销组合策略，掌握现代酒店 的新型营销理念和营销创新。	通过启发式、案例分析法，小组 模拟设计酒店产品营销方案，掌握 酒店营销活动特点、模式、策略等	2

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		酒店市场细分与定位	理解酒店市场的定位，旅游市场细分的意义	通过案例分析法、小组模拟设计酒店细分市场方案，掌握酒店市场的概念与市场细分的方法	2
		酒店营销策略	掌握酒店市场营销分析的方法与策划步骤，掌握酒店市场营销组合策略及应用	通过讲授、案例分析、小组模拟酒店营销方案，掌握酒店市场营销分析的方法与策划步骤和酒店市场营销组合策略及应用	2
7	酒店信息管理	酒店信息	了解酒店信息的概念，掌握酒店信息的分类和信息收集方法	通过启发式教学法、小组讨论，掌握酒店信息的分类及收集方法。	2
		酒店信息系统	掌握运用酒店信息系统完成酒店相关工作	通过讲授法、案例分析、小组讨论，掌握运用酒店信息系统完成酒店相关工作	2
		酒店决策与决策支持系统	理解决策支持系统、智能决策支持系统和群体决策支持系统的作用	通过启发式教学法、案例分析、小组讨论，掌握决策支持系统的特点、类型及应用	2
8	酒店主要接待部门管理	前厅部概述	掌握前厅部的作用、任务、岗位与职责	通过案例展示、小组讨论，认识酒店前厅部的重要性，掌握前厅部的作用、任务、岗位与职责	2
		餐饮部概述	了解现代酒店餐饮经营管理内容，掌握餐饮生产管理、餐饮成本控制和餐饮营销管理	通过讲授法、小组讨论、案例分析，了解现代酒店餐饮经营管理内容，掌握餐饮生产管理、餐饮成本控制和餐饮营销管理	2
		客房部概述	了解客房组织管理、经营业务的环节，掌握顾客入住前的预订与接待管理。住宿期间的服务管理和办理退房与离店的管理；掌握客房的规划与布局	通过讲授法、小组讨论、案例分析，了解客房组织管理、经营业务的环节，掌握顾客入住前的预订与接待管理。住宿期间的服务管理和办理退房与离店的管理；掌握客房的规划与布局	2
9	酒店质量管理	酒店质量管理概述	了解现代酒店产品的组成和特点，掌握酒店全面质量管理、服务质量和顾客满意的质量管理战略	通过讲授法、小组讨论法，掌握酒店全面质量管理、服务质量和顾客满意的质量管理战略	2

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		酒店服务质量控制	熟悉酒店服务质量的管理原则和程序；运用所学知识能够对酒店服务质量进行分析	通过启发式教学法、案例分析、小组讨论法，熟悉酒店服务质量的管理原则和程序；运用所学知识能够对酒店服务质量进行分析	2
		酒店全面质量管理	正确运用酒店全面质量管理进行酒店工作指导。	通过讲授法、案例分析、小组讨论法，明确全面质量管理是提高酒店产品和服务质量的有效途径	2
10	危机管理	酒店危机概述	了解酒店危机管理的概念、特点和内容	通过讲授法、案例分析、小组讨论法，了解酒店危机管理的概念、特点和内容	2
		酒店危机管理策略	掌握酒店危机管理策略	通过启发教学法、互动教学法、小组模拟法，掌握酒店危机管理策略	2
		酒店危机处理	熟练掌握应对酒店危机的处理方法方式	通过互动教学法、案例分析法，掌握酒店危机的公关工作和处理措施	2

六、教学建议

（一）教学方法

1. 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 and 意识；

2. 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。传输国内外有关酒店经营管理的新理论、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。

3. 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。针对某一具体酒店的经营管理，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。

4. 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，针对酒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

5. 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。加深学生对酒店分类、酒店产品特征、管理基础理论及服务质量管理认识和理解；

6. 其他教学手段

现场参观、座谈会、交流互动、专题讲座、观看多媒体等教学方式。

（二）评价方法

本着对知识、能力和素质全面考核的原则，针对课程理论和实践环节要相结合的教学目的和要求，提出相应的考核方法。本课程考核与评价应从期末考核、项目考核与平时表现三个方面进行考核。

课程整体成绩表

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
期末考核		40%	
项目考核		50%	
平时表现		10%	

本课程为必修专业基础课，期末考核方式为考试，占 40%；按照各项目实施技能与知识要求，在完成各实训任务的过程中进行项目考核，主要考核学生分析和解决问题的能力、语言表达能力、开拓创新能力、团队意识等等社会能力和专业能力，占 50%；另外包括平时的出勤情况、上课表现，占 10%，从而达到较全面的检验学生学习效果的目的。

（三）教学条件

1.具备一定的现代教学技术手段和网络教学资源，实现课程立体化教学，满足学生综合能力培养的需要。

2.具备模拟实训室，以培养学生的专业知识应用能力。

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

（四）教材编选

选用国家职业教育规划教材，紧紧围绕高职教育人才培养目标，以工作过程为导向，以能力培养为核心，教材内容更贴合行业发展，更实用，更具可操作性。

七、说明

尽快建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考、善于创造的能力；购买一批质量高、配套好的教学软硬件设施；联合其他学校和相关企业合作办学，实现资源共享。

2. 《会展旅游管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	会展旅游管理				
课程类别	专业素质拓展课程	课程代码	030627224		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实训学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	导游实务、旅游政策与法规、旅游电子商务等				
平行课程	职业形象设计、旅游酒店管理、民宿经营与管理等				
后继课程	顶岗实习				
制订人	王春雨	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《会展旅游管理》旅游管理专业的专业素质拓展课程。本课程的目的和任务是使学生初步掌握会展基本理论、基本知识和基本技能，培养学生的专业意识和专业基本素质，拓展学生的专业知识，为学生的职业生涯的发展奠定基础。本课程不仅具有较强的理论性，而且具有非常强的应用性，在整个旅游管理专业培养目标中具有极为重要的作用。

三、课程设计思路

作为会展学习的启蒙课程，本课程担负着引发旅游管理专业学生对会展的学习兴趣，掌握会展专业的学习方式，树立专业思想及探索精神的主要任务。

本课程的主导思想：让旅游管理专业学生通过本课程了解会展基本理论及国内外会展业的现状及发展前景，培养学生的国际化观念，并通过实践活动获得感性认识，为后续的社会实践拓展基础知识，同时树立对自己未来职业生涯的信心。

四、课程教学目标

通过本课程的学习，使学生系统地掌握会展的基本概念和基本理论；了解会展业的历史、现状和发展趋势；熟悉会展活动的策划、组织实施、宣传推广和总结评价等基本环节的内容；掌握会展现场管理的基本流程和原则；了解新技术在会展中的应用。初步培养学生分析和解决现实中会展活动策划与管理问题的能力。

(一) 职业技能目标:

(1)能撰写各类会展活动的接待与管理策划文案;

(2)能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务;

(3)能有效地进行会展客户关系管理;

(4)能进行各种会展活动的策划和实施;

(5)能根据不同的会展策划各类会展旅游活动。

(二) 知识目标:

(1)熟悉会展接待与管理的要素;

(2)熟悉会展接待的基本流程;

(3)掌握会展接待策划与管理的技能。

(三) 职业素质养成目标:

良好的思想道德素质, 健康的身心素质, 过硬的职业素质和人文素质。

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	会展概述	<p>(1) 通过本章的学习要求了解会展学的研究对象和研究内容、会展学的学科体系、会展的基本概念、现代会议展览的类型以及会展业所起到的经济效益。</p> <p>(2) 掌握什么是会展经济, 以及了解会展经济的带动效应。</p> <p>(3) 熟悉国内外会展业发展现状, 了解国内会展业发展存在的不足。思考国内会展业发展的方向。</p> <p>(4) 能够识别各种会议、展览、节事活动、奖励旅游; 掌握策划、组织各种类型的会议、展览、节事活动、奖励旅游活动。</p>	<p>通过课堂讲授法、小组讨论法、案例分析法带领学生学习会展的基本概念和发展状况</p>	14
2	会展推介服务	<p>(1) 熟知会展的推介的形式</p> <p>(2) 明确会展推介方案的制作要点</p> <p>(3) 掌握招展方案的拟定</p> <p>(4) 理解招展艺术与技术的含义</p> <p>(5) 熟知专业观众的组织</p> <p>(6) 明确如何编制参会指南</p>	<p>通过课堂讲授法、对比分析法、案例分析法带领学生学习会展推介服务的内容和注意事项</p>	6
3	参展商服务	<p>(1) 熟知参展目标的选择</p> <p>(2) 掌握参展商参展宣传的方法</p> <p>(3) 明确展前客户沟通的类型</p> <p>(4) 明确参展商的工作进程</p>	<p>通过课堂讲授法、小组讨论法、案例分析法带领学生学习参展商服务的相关内容</p>	4

		(5) 理解展台工作的含义		
4	会展现场服务与管理	(1) 熟知展会开幕仪式的现场布置 (2) 明确展会开幕仪式的组织管理 (3) 掌握展会观众的分类型 (4) 了解展会观众统计 (5) 熟知展会期间的现场工作内容 (6) 展会现场的危机管理的应对措施	通过课堂讲授法、视频欣赏法、图例演示法、案例分析法带领学生学习会展现场服务与管理的相关内容	10
5	会展物流服务与管理	(1) 熟知会展物流的概念与特征 (2) 明确会展物流服务与管理的内涵 (3) 掌握会展物流服务的要求 (4) 了解会展物流管理的主要环节 (5) 明确会展物流与普通物流之间的不同之处 (6) 掌握会展物流的“一站式”服务，“一揽子”服务	通过课堂讲授法、视频欣赏法、情景表演带领学生学习会展物流服务与管理的相关内容	4
6	会展设计与搭建服务	(1) 了解会展设计的概念 (2) 明确展位设计的类型与展台的搭建 (3) 理解会展设计与搭建人员的素质要求 (4) 了解会展设计的流程 (5) 了解展台搭建的操作要求 (6) 对于优秀的展会展台设计具备一定的鉴赏力。	通过课堂讲授法、小组讨论法、案例分析法带领学生学习会展设计及与搭建服务的相关内容	6
7	会展服务礼仪	(1) 熟悉会展服务礼仪的概念 (2) 掌握会展礼仪的服务原则 (3) 明确会展服务人员的礼仪要求 (4) 了解会展服务礼仪的基本规范 (5) 熟悉会展服务礼仪的接待技巧。	通过课堂讲授法、视频欣赏法、现场演示法、集体实训法带领学生学习会展服务礼仪的相关内容	4
8	会展商务服务	(1) 熟知会展商务服务的概念 (2) 了解会展电子商务的类型，熟知会展电子商务的服务的具体内容 (3) 明确会展旅游的概念，熟知会展商务旅游的主要环节，了解会展商务旅游服务的过程 (4) 熟知会展餐饮服务的环节、注意事项	通过课堂讲授法、案例分析法、现场演示法带领学生学习会展商务服务的相关内容	6
9	会展安保清洁服务	(1) 熟知会展安保清洁服务的概念 (2) 了解会展安保人员的选择标准、服务规范 (3) 了解会展清洁人员安排、操作规范 (4) 掌握制定会展安保清洁工作任务的分解与岗位设置安排。	通过课堂讲授法、小组讨论法带领学生学习会展安保清洁服务的相关内容	4
10	会展客户跟踪服务	(1) 明确会展客户跟踪服务的重要性，以及了解如何跟踪客户 (2) 掌握参展客户、参观客户的信息产生的主要渠道，掌握手机信息的主要方法 (3) 掌握如何进行客户关系管理 (4) 能够在展会后，进行展会的总结评价。	通过课堂讲授法、视频欣赏法、案例分析法带领学生学习会展客户跟踪服务的相关内容	6

六、教学建议

（一）教学方法

根据《会展旅游管理》课程内容特点和学生特点，灵活运用案例教学、情景模拟教、现场教学、顶岗实习等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

（1）多元化教学方法三要点：课前信息综述，课中注重案例，课后任务驱动。

每节课前十分钟先做信息交流，由学生谈课后收集到的会展信息谈会展行业的热点问题及最新动向，教师进行点评，养成主动学习的习惯，形成脑力激荡，培养对专业的热爱。课中利用实物、文字、图片、视频等多种方法，将理论知识与会展实践紧密结合，展开分组讨论，课堂辩论等多种形式互动。

课后的任务驱动通过每节课前的信息综述来检查和实现。

（2）案例教学：围绕教学目标，在教师的指导下，学生对呈现的典型案例分析、归纳总结，从而培养学生思维能力的一种新型教学方法。案例教学法是对课堂书本知识学习的有效补充，可以增加学生感性认识，让学生加深对课程和知识难点、重点的理解，同时激发学生学习的的热情和兴趣，让学生变被动为主动，变接受为思考，促进所学知识的融会贯通，使学生更好地掌握会展知识和技能。

（3）情景模拟教学：通过对事件或事务发生与发展的环境、过程的模拟或者是虚拟再现，让学生理解教学内容，从而在短时间内提高学生能力的一种教学方法。有利于学生处理问题的能力，同时让学生在情景模拟中体会到会展岗位(角色)的地位，作用、处境、工作要领，发现自己的潜能，意识到自己的不足。利于学生将书本知识与经验积累相结合，一般能力培养与创造能力培养相结合，极大地提高学生适应社会的能力。

（4）现场教学：即根据教学内容和教学需要，安排学生参加重大会展活动考察的教学实践，将教学安排到展会现场，在真实的职业环境和氛围中教学。现场教学法具有直观、生动、形象的特点，它可以有效提高学生的学习兴趣，可以使学生对比较陌生的知识有感性的认识，加快相关知识理解与消化，快速地掌握相关内容。

（5）顶岗实习教学：即学生利用课余、节假日、寒暑假等时间，到企业顶岗实习。组织学生在他们就业后有可能从事的会展综合协调、会展宣传、会展活动、会展招商、会展工程等不同岗位进行实习，让学生在真正的岗位上、在真实的氛围中把握会展的性质、任务、职责，培养学生的综合素质和敬业精神。

（二）评价方法

课程评价方式上，采用笔试、口试、现场操作、方案设计相结合，开卷、闭卷相结合，第一课堂与第二课堂相结合，学生自评、互评相结合的评价方式。

课程考核具体包括三种形式：

1. 平日成绩，包括出勤、课上表现、作业完成情况等。
2. 形成性过程考核：(1) 小组活动完成任务情况(2) 个人书面作业与实践报告(3) 小组研究报告等书面作业
3. 终结性考核：期末理论考试、综合实践能力考核
4. 考核总评成绩为 100 分制，形成性过程考核成绩占 50%，终结性考核成绩占 40%，平日成绩占 10%。

(三) 教学条件

运用多媒体课件授课、投影仪。课堂上运用多媒体课件教学，具有传统教学方式不能比拟的优势，通过教具、自动演示、学生助教等方式有效地提高师生交流的深度和广度，取得较好教学效果。校外实训基地：潍坊蓝海大饭店，潍坊滨海旅游集团

(四) 教材编选

积极建设学校会展服务资源库。选用的教材实用性要强。内容详实，要点突出，并与会展企业工作的实际相结合，与职业资格鉴定相衔接；难度适中，而且提供服务技能的实训指导，便于教学的组织与实施，具有较强的可操作性。

七、说明

1. 本课程标准按照高等职业教育的培养目标和人才规划，依据高职高专院校旅游管理专业人才培养方案的要求，并结合相关资格证书的职业技术标准，从培养学生职业能力入手而制订。
2. 建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源和现代化教学手段来提高教学质量。在教学方法上，建议采取课堂讲授、多媒体辅助教学、课堂讨论、课后自学与辅导、必要的实训等形式进行。
3. 本课程标准是教学活动的主要准则。实际教学过程中，教师可根据学期实际授课时间长短相应调节课时计划或对个别章节选择讲解。

3. 《民宿经营与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	民宿经营与管理				
课程类别	专业素质拓展课程	课程代码	030627225		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	32	32
适应对象	在校学生				
适用专业	高职旅游管理专业				
授课方式	理实一体化				
先修课程	导游实务、旅游政策与法规、旅游电子商务等				
平行课程	研学旅行策划与管理、会展旅游管理、职业形象设计等				
后继课程	顶岗实习				
制订人	刘姣	审核人	辛国庆		

二、课程性质与作用

《民宿经营与管理》课程是旅游管理专业的专业素质拓展课程，是学生了解酒店新业态——民宿酒店的入门课程，为学生毕业后从事民宿旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。它以民宿旅游活动的内容和构成要素为主线，研究民宿经营的基本原理和设计方法。课程涉及的知识面广，应用性强，强调学科知识的综合运用，对于旅游管理专业学生掌握本学科的结构体系具有非常重要的作用。

三、课程设计思路

体验旅游经济时代，大众旅游成为常态，民宿是集合旅游与酒店住宿为一体的体验产品。

《民宿经营与管理》课程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。

1. 以旅游经济学理论为基础。从实际出发，将旅游管理理论与民宿发展的实际相结合，选择不同地域和类型的民宿案例，以理论结合实践的方式，对民宿的经营管理与设计开发进行分析和探讨。

2. 以民宿经营管理中的案例为载体。在教学过程中，通过大量民宿经营实践案例，分析

民宿内涵、民宿类型、筹备（开办）民宿、经营民宿、管理民宿、民宿安全的规律及其根源，使学生逐步掌握民宿学习和工作的方法。

3. 以能力培养为最终目标。旅游从业人员面对的是形形色色的人，因此在教学中，以旅游实践活动中发现的问题为中心，以寻找最优化的解决方案为目标，达到培养学生综合能力的目的。同时，采取“走出去”的开放教学方式，即让学生在实习实践过程中，运用所学知识处理相关问题，促进学生综合能力的提高。

四、课程教学目标

（一）总体目标

《民宿经营与管理》是一门系统性很强的课程，通过对该门课程的学习，使学生掌握民宿经营管理的基本原理和方法，熟悉该课程的结构体系及重要的概念，能够运用旅游管理理论和民宿发展的专业知识分析民宿经营管理的基本方法，能够正确分析民宿利益相关者之间关系和民宿经济发展规律和趋势，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。为学生学习其它相关的专业课程打下牢固的基础，也为学生在今后从事民宿经营管理工作奠定比较扎实的理论基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）了解民宿的基本概念、内涵；
- （2）掌握民宿管家职责和基本工作流程；
- （3）掌握安全事件应对方法；
- （4）掌握民宿餐饮、客房、财务管理方法；

2. 能力目标

- （1）能够结合地区资源设计评估民宿；
- （2）能够运用专业知识做好民宿酒店日常服务和管理；
- （3）能运用专业所学解决民宿经营过程中的突发事件；
- （4）能用结合旅游电子商务做好民宿网络运营。

3. 素质目标

- （1）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；
- （2）具有良好的思想政治素质、职业优先和遵纪守法精神；
- （3）具有较强的责任感、事业心和团队精神；
- （4）具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；

(5) 具有健康的体魄和良好的心理素质。

五、课程内容和要求

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	民宿概述	民宿内涵	掌握民宿的定义、民宿基本要求	通过讲授法、小组讨论法, 掌握民宿的内涵、性质与特点	2
		民宿的设计	了解民宿设计的基本思路和典型案例	通过比较分析, 了解民宿设计思路	2
2	民宿管家职责和接待流程	民宿管家职责	掌握民宿管家工作职责	通过小组作业展示, 掌握民宿管家工作内容	2
		接待流程和礼貌用语	掌握接待流程和礼貌用语	通过案例分析, 小组讨论、事件回放, 掌握民宿管家工作内容	4
3	安全和突发事件应对	民宿安全的基本要求	掌握民宿酒店安全内涵	通过小组讨论、对比分析, 掌握酒店安全内涵	4
		消防安全 食品安全 燃气安全 急救知识	掌握消防安全、食品安全、燃气安全和其他安全及急救知识	通过导入相关案例、小组讨论各种安全标准及急救知识	6
		民宿突发事件应急处理	掌握突发事件处理流程	通过导入相关案例、小组讨论各种突发事件处理标准	2
4	餐饮	食品卫生与安全	掌握食品标准	通过视频播放法与案例分析法, 掌握民宿酒店食品要求	2
		早餐与饮品	基本配餐标准	通过案例分析法, 小组讨论法, 熟悉早餐标准	4
5	客房	民宿客房清洁程序	了解民宿客房日常清理程序	通过讲授法、案例分析法, 引导学生见微知著, 掌握民宿客房日常清洁程序及标准	2
		民宿中式铺床及对客服务	掌握民宿客房整理标准	通过实训室实训检验中式铺床及夜床设计标准	8
6	财务与定价	基本定价策略	理解民宿酒店产品定价策略	通过案例分析法、小组模拟设计民宿酒店产品, 掌握民宿酒店产品定价方法	4
		成本费用的分类和控制、利润	成本控制 利润核算	通过案例实训, 掌握基本成本控制和民宿酒店利润核算方法	4

序号	教学项目		教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
7	民宿投诉处理和沟通技巧	民宿投诉处理	熟悉民宿投诉事件处理程序	通过讲授法，掌握民宿投诉处理基本方法	22
		投诉沟通技巧 线上调解	认识沟通对处理投诉意义及线上调解基本流程	通过分组辩论赛、案例分析法，掌握投诉沟通技巧	6
8	周边旅游商品开发	民宿旅游商品开发	了解民宿旅游衍生产品设计开发要点	通过案例展示、小组讨论，掌握新产品设计开发能力	4
		民宿体验项目	了解民宿特色体验项目运营与管理	通过小组讨论、案例分析，掌握体验旅游发展大势	4
9	民宿网络平台运营	民宿网络营销	了解营销浏览量和转化率的重要因素	案例教学和小组作业掌握民宿网络平台运营技巧	4

六、教学建议

（一）教学方法

本课程是一门理论性较强的课程，因此教学媒体的设置应是多样化的。教学媒体主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识，提高欣赏自然景观和人文景观的能力。有条件的教学班可以结合课程内容，安排学生进行参观、游览、讨论、评论，增强学生对旅游活动的感性认识，提高旅游经营管理能力，为今后从事旅游经营管理等工作打下牢固的专业知识基础。

在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，积极动手动脑完成任务，通过教师引导点拨归纳，学生掌握理论知识，提高综合能力，达到知识理论实践一体化。

（1）情景教学法。本课程所使用的情景教学法主要基于民宿酒店经营与管理理论教学所存在的一些困难而设计的。在对待一些可以情景化的理论范畴（如民宿安全、客房、餐饮、网络平台运营等）方面，力争通过提供影像材料、鼓励参与式角色扮演等形式，实现情景化教学的目标。

（2）小组讨论法。旅游学课程当中有大量还没有得到学术界普遍认可的命题—这是一个新兴学科不可避免的阶段性特征。因此，在课堂教学过程中努力理清这些理论分歧，或者通过对这些问题的深入思考来启发学生，培养他们认识问题和解决问题的能力，是一个很重

要的教学目标。针对这个问题，采取小组讨论式的教学方法，通过提前布置讨论题目、课后集体准备、课堂由小组代表宣讲观点而其他成员略作补充以及班级其他同学提出质疑的方式，实现了小组讨论式教学的目的。

(3) 案例教学法。本着相关性、趣味性、精致性、新颖性的原则，在国内外大量文献和时事新闻中搜求，获得了一些很好的案例充实到教学过程中

(4) 拓展式作业巩固教学法。每一学期，通过留 5-8 小组设计任务，可以极大地激发学生的学习兴趣，拓展学生获取信息的渠道，使学生摸索到学习的方法。

(5) 调查研究法。教师布置课后调查内容，学生分组利用课余时间分别到乡村周边景区景点或相关旅游企事业单位进行调查，做好调查记录并做好统计分析，最后根据调查情况作出分析报告。如在“民宿设计”单元中，给学生布置任务是分组调研山东省的旅游资源状况结合特色资源设计特色民宿产品做成课件，由每组选出发言人在课堂上讲解。通过这次调查研究成果展示，可以让学生提高学习积极性，对民宿酒店设计方法也有了较为全面的了解。

(二) 评价方法

本着对知识、能力和素质全面考核的原则，针对课程理论和实践环节要相结合的教学目的和要求，提出相应的考核方法。本课程考核与评价应从期末考核、项目考核与平时表现三个方面进行考核。

课程整体成绩表

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
期末考核		40%	
项目考核		50%	
平时表现		10%	

本课程为必修专业基础课，期末考核方式为考试，占 40%；按照各项目实施技能与知识要求，在完成各实训任务的过程中进行项目考核，主要考核学生分析和解决问题的能力、语言表达能力、开拓创新能力、团队意识等等社会能力和专业能力，占 50%；另外包括平时的出勤情况、上课表现，占 10%，从而达到较全面的检验学生学习效果的目的。

(三) 教学条件

1.具备一定的现代教学技术手段和网络教学资源，实现课程立体化教学，满足学生综合能力培养的需要。

2.具备模拟实训室，以培养学生的专业知识应用能力。

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

（四）教材编选

选用国家职业教育规划教材，紧紧围绕高职教育人才培养目标，以工作过程为导向，以能力培养为核心，教材内容更贴合行业发展，更实用，更具可操作性。

七、说明

尽快建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考、善于创造的能力；购买相关教学软件；联合其他学校和相关企业合作办学，实现资源共享。

二、旅游管理专业调研分析报告（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）

旅游管理专业调研分析报告

一、调研概况

为进一步响应山东省政府提出的“新旧动能转换”决策要求，培养出更多适应新时代需要的高技能人才，以及了解市场对旅游管理专业人才的具体要求，尤其是企业对高职院校旅游管理人才的需求，从而科学、合理的制定 2020 级旅游管理专业人才培养方案。在专业建设指导委员会的指导下我院成立了专业调研队。通过教师企业挂职锻炼、走访企业、毕业生、同类高职院校，发放调查问卷、电话访谈等方式，了解企业对人才的需求，准确把握旅游管理专业就业岗位群，以此优化人才培养方案。

本次调研从 2020 年 1 月开始，到 4 月结束。调研对象主要有潍坊滨海旅游集团、潍坊假日国际旅行社、潍坊友好国际旅行社、潍坊阳光国际旅行社、潍坊蓝海大饭店、潍坊富华大酒店、潍坊富力铂尔曼酒店、青岛海景花园大酒店、上海亚湾酒店管理集团等企业及应往届毕业生和同类高职院校。

二、行业经济发展现状及趋势

1. 全国旅游行业发展状况分析

据世界旅游组织预测，2020 年全世界境外游客的总数将达到 16 亿人次，国际旅游消费将达到 2 万亿美元。而该组织的统计同时显示，旅游业在全球整个生产总值中所占的份额达到了 10%，已经超过了汽车、钢铁、石油等产业，成为世界第一大产业。在国民经济持续增长的同时，中国旅游业也实现了快速发展。我国“十三五”规划明确提出将大力发展旅游产业。目前我国共有 8 批 306 个城市成为中国优秀旅游城市，占我国城市总数（661）的 46.3%。2020 年，中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国，出入境旅游将是国际旅游的重要组成部分。

2. 区域旅游行业发展状况分析

山东是中国的旅游资源大省，据山东省旅游局 2016-2018 年的数据统计，山东省的游客接待总量及旅游收益一直呈上升趋势，两年间游客增长 1.5 亿人次，收益增加近 2000 亿。在山东省产业转型升级的重要阶段，旅游业这一重要的服务业也将成为省市发展的重点。2019 年全省接待游客总人数达到 9.3 亿人次，增长 8.6%；实现旅游总收入将超过 1.1 万亿元，增长 12%。旅游公共服务设施不断完善，全省共建成旅游集散中心 43 处，旅游咨询中心 286 处。核查完成旅游厕所百度地图上线，完成新建改建旅游厕所 2033 座，建设数量全国第一。全省博物馆新增 34 家，总数达 575 家，其中国有文化文物博物馆 158 家、国有行

业博物馆 73 家、非国有博物馆 344 家，总量居全国第一。精品旅游产业 10 个签约项目累计完成投资 66.24 亿元，重点文化旅游项目加快建设。全省共建成邮轮游艇、中医药健康旅游、自驾车房车营地、研学旅行、休闲垂钓等新业态旅游项目 800 多个。积极推进全域旅游示范省创建，国家全域旅游示范省创建工作也迈出新步伐。

潍坊旅游介于“黄金海岸“和”山水圣人“之间，近年来以国际风筝会为龙头，集合乡村民俗、历史文化、生态农业等特点，潍坊市旅游业的蓬勃发展，对旅游专业人才需求旺盛。

3. 我国旅游管理专业人才就业空间广阔

近年来，我国出境旅游、入境旅游、国内旅游均呈现出高速发展的态势，旅游企业的数量也在迅速增加，为旅游管理专业毕业生提供了极为广阔的就业市场和就业机会。据世界旅游理事会（WTTC）在 WTO 召开的世界大会上宣布，中国旅游就业目前是世界第一位。业内专家认为，我国旅游就业前景广阔，旅游就业存在十大增长点，即新型住宿接待业、特色餐饮业、旅游景区景点开发、旅游商品生产与销售、旅游农业、旅游工业、旅游新兴服务业、旅游文化娱乐业、旅游交通运输业、旅游劳务输出这十个方面。

三、行业人才需求现状及趋势

旅游业的发展，极大地推动了旅游人才教育事业的发展，截至目前已经形成了研究生、本科、专科和中等职业四个层次的教育体系。旅游管理专业包括酒店管理方向、旅行社管理方向、旅游风景区管理方向、会展旅游管理方向、餐饮管理方向、休闲娱乐管理方向、旅游行政管理方向等。

1. 全国旅游行业从业人员基本情况分析

随着我国旅游业呈现的集团化、国际化发展趋势，旅游市场迅速扩大，专业的旅游人才十分紧缺。目前我国旅游业直接从业人员约有 600 万人，专业旅游人才的实际需求量将达到 800 万人，旅游人才的缺口至少是 200 万人，今后这个缺口还将以每年 20 万人的速度递增，旅游人才供需呈现不平衡状态。与此同时，我国酒店业发展迅速，对人才的需求量也在不断上升，据统计，目前对国内星级酒店来讲，其人才的缺口数量已经高于 10 万人，特别是管理岗位，满足率还达不到 1/2，人才缺口已经成为抑制我国酒店业发展的重要瓶颈之一。

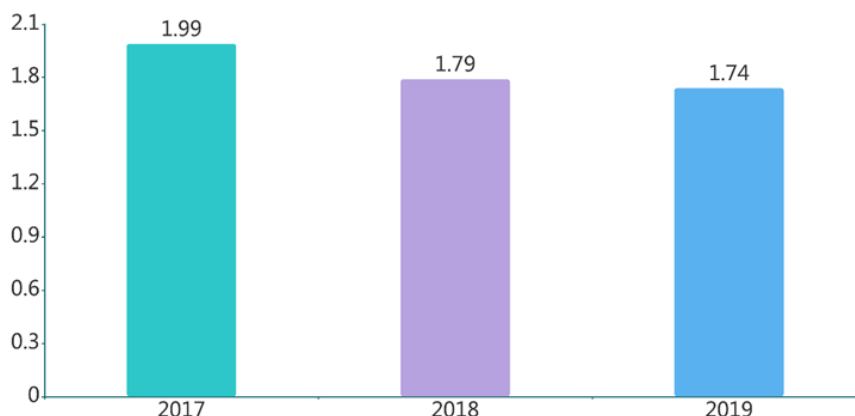
2. 区域旅游行业从业人员基本情况分析

通过团队实际调研，并结合齐鲁人才网提供的相关数据，发现目前山东省旅游企业人力资源现状如下：

（1）山东省旅游经济的快速发展带来的直接影响就是旅游行业对人才需求量的扩大。从就业难度指数来看，山东省旅游业一直处于供大于求的状态，指数均大于 1，但是从三年

的变化来看，就业难度指数有所降低，这也表明山东省旅游业的岗位数量有所增多。

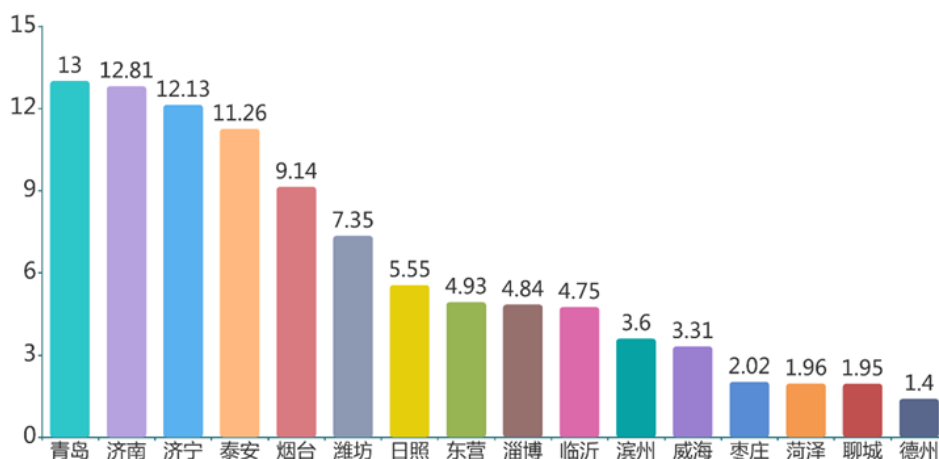
近三年山东省旅游业就业难度指数变化



注：就业难度指数=申请人数/岗位数量，指数越高代表越难就业，反之则越容易。

(2) 旅游资源的多少在一定程度上影响了各市旅游业人才需求量的占比高低，青岛作为山东经济发展最快，知名度最高的城市，目前也随着海洋经济和旅游的大力发展而愈发重视旅游业，人才需求量占比全省第一，为 13%；济南、济宁和泰安由于拥有“天下第一泉”、“孔圣故里”和“天下第一山”等良好旅游资源，旅游业发展良好，对人才的需求量也相对较高，其需求量占比均在 10%以上，居于前四名；枣庄、菏泽、聊城和德州则是由于深处内陆，知名度较低且旅游资源开发不足而使旅游岗位发布量占比垫底。

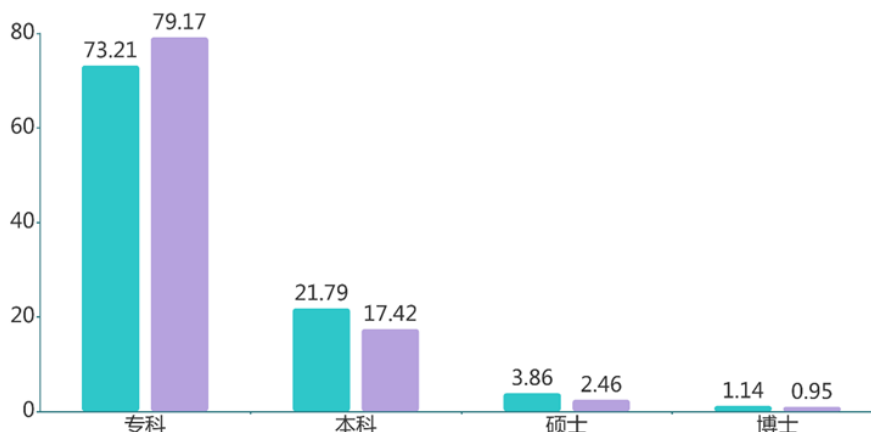
2019山东16市旅游业人才需求量占比排名



(3) 从旅游行业对人才需求的学历要求来看，该行业的入行门槛相对较低，发布的岗位主要面向专科学历人才，需求量占比超七成，不过与 2018 年同期相比，旅游业对行业人才的学历要求有所提高，针对专科学历发布的岗位量略有下降。本科生需求量上涨较为明显，由去年的 17.42 上升到 21.79，该行业从业者的学历构成在一定程度上也显示了山东省对外展示的形象和素质，未来山东省的旅游行业对人才选择上要进行把控和换血，以促进山东旅

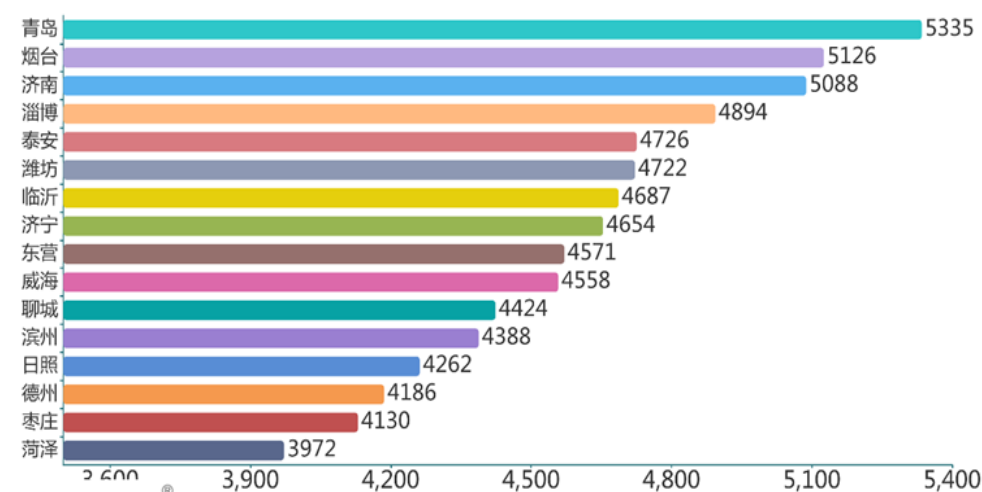
游业快、优、强的发展态势。

山东省旅游业人才需求量按学历分布



(4) 据齐鲁人才网统计的三季度山东 16 市旅游业平均薪酬来看，旅游行业从业者的平均薪酬主要受当地经济发展水平和旅游资源的影响，各市之间差距较大，跨度差异近 1500 元，其中青岛收益最高，平均薪酬为 5335 元；菏泽最低，只有 3972 元。

19年三季度山东16市旅游业平均薪酬排名



综合以上数据，山东省的旅游业还拥有良好的发展前景，但也存在一些不足，在未来发展中，应当重视行业人才的学历把控及素质培养，以全面打造“文化圣境·健康福地”国际旅游休闲度假目的地，向国内国际展示“好客山东”的良好形象。

3. 专业人才需求情况分析

- (1) 目前山东省导游人员的缺口仍然很大。
- (2) 外语类导游人员整体数量不足，尤其是一些小语种导游人员还很奇缺，远不能满足对国际市场的旅游接待需要。
- (3) 旅游从业人员的地区分布不平衡。从总体上看，山东省东部导游人员数量较多，

中部和西部省（区、市）导游人员的数量较少，尤其西部地区导游人员严重不足。

（4）目前星级酒店在餐饮部、客房部两大部门用人需求比较大。

4. 职业岗位（群）需求情况分析

通过调查了解到，旅游管理专业适用的职业岗位（群）主要分布如下：

岗位（群）一：在旅行社或旅游公司从事旅行社导游、计调、旅游营销和投诉等相关工作。

岗位（群）二：在星级酒店、经济型酒店、度假区和度假村从事前厅接待、客房服务、餐饮接待与服务及酒店人力资源管理等工作。

岗位（群）三：在旅游风景区和风景名胜景区从事风景区管理和接待工作。

岗位（群）四：在旅游公司或旅游事业单位从事相关旅游服务与管理工作。

5. 职业岗位核心能力分析

通过对用人单位、企业访谈，我们发现旅游管理专业学生应具备的核心能力为旅行社服务与管理能力、导游服务能力和星级酒店服务与管理能力。

四、人才培养现状及分析

1. 对同类高职院校的调研情况分析

①开设旅游管理专业的比例统计结果和在校生数结果如下：

参与调查的高职院校 96.9%都开设了旅游管理专业，设置的专业方向包括酒店管理、旅行社经营与管理方向、旅游景区规划与开发方向、会展服务方向等。招生规模都不大，51.5%的在校生数为 200 人以下，只有 15.2%有 600 人以上的在校生。

②开设课程情况分析

调查显示，各院校开设的专业必修课主要为酒店服务和管理类课程、旅行社经营和管理类课程和旅游景区规划和服务类的课程，其中服务类课程高达 73%的比重，主要开设有：餐饮服务与管理、前厅客房服务与管理、旅游服务礼仪、酒店经营与管理、酒店服务英语等；旅行社经营与管理类课程包括：导游实务、导游基础知识、旅游政策法规、旅行社经营与管理等；旅游景区类课程包括：旅游资源学、旅游景区规划与开发等。

③高职院校旅游管理专业教学中存在问题及分析

专业教师缺乏同步专业技能培训。许多高等学校开设的旅游管理专业，虽然整体规模迅速扩张，但大部分都是外延式的扩展模式，这种模式的优点在于短期内迅速转型，为市场迅速提供资源。但缺点也十分明显，设立旅游管理专业数量虽多，可教师多是从其它相关专业如经济学、管理学、历史学、地理学等转行的，没有接受过系统的旅游高等教育，再加之

学校教学、科研任务繁重，经费紧张，使他们难以外出进修，因而缺乏旅游行业实际操作和经营管理的经验，偏重于知识积累，反映在教学上往往遵循传统的教学模式，重视和强化理论知识的灌输，在实践性教学方面的改革步伐缓慢，致使学生在走向工作岗位后相当长的时期内不能独立进行实际的管理和服务。

不重视实践性教学的体系化建设。在旅游管理专业建设中，没有把实践性教学作为一个相对独立的教学体系加以研究和强化。实际上，该专业技能中所要求的中餐、西餐、客房、导游、外联、调酒等操作技能不仅是理论上的教学内容，而且也是构成专业的实践性教学体系的重要部分。在以往的建设中，只把它作为整个教学体系的一个环节而加以草草处理，普遍采用传统的的教学方法，在认识上重视理论知识的传递和灌输，忽视学生操作能力的培养；在教学方法上以教师讲述、学生记录为主，外加零星、不系统的操作实践，学生无法真切地感知旅游企业的运作和管理，更谈不上职业能力的培养。

实践性教学物质条件的缺失。在旅游管理专业建设中，师资多由其它专业教师改行而来，尽管他们可以克服教材、专业知识的障碍，但旅游管理是一门应用型学科，要求培养理论与实践相结合的复合型人才，因而特别强调通过实践性教学来培养学生的操作技能，事实上往往存在没有完整配套的实验室和实习、培训基地，或实习基地的条件不能够满足需要，使学生成为实习基地简单的勤杂工，或者没有较为完整、系统的实验设备，缺乏专职的实验人员，在学生的动手能力和创新能力的培养方面没有后续手段，不能实现动手能力和创新能力的可持续发展。

2. 旅游管理专业毕业生调研情况分析

①毕业生就业岗位（群）分析

调查结果表明，旅游企业岗位管理类人才高级管理类别的需求占 10%，中级管理类别占 20%，初级管理类别占 70%；基层服务人员高级占 75%，中级占 20%，初级占 5%；营销人才高级占 50%，中级占 40%，初级占 10%。总的来说，目前的旅游企业人才需求已经呈现出管理型人才、高级技能型人才的需求量日益增大；随着旅游企业竞争的加剧，营销部门在企业中的地位也越来越受到重视，旅游营销人才的需求量也在逐渐增加。针对此种情况，旅游管理专业高职教育应立足企业需要，以培养高级技能型人才为基础，同时注重提高学生的理论水平，不仅仅局限于取得行业从业资格证书，也要横向拓展学生的其他技能。

②毕业生对在校学习的要求

毕业生根据现在工作状况对教学提出了意见和建议，在工作中他们发现旅游专业实践技能很重要，但是在校期间，技能操作似乎少些；同时一些专业课程如导游实务、餐饮服务与

管理在他们实际工作中，对这些课程的业务知识与专业技能要求比较高，不仅熟练掌握对客服务的基本流程、服务技能，而且要具有灵活处理对客服务中处理突发事件的能力。毕业生的这些要求，必将是我们今后优化人才培养方案的重要依据。

五、总结

1. 依据市场调研，确定培养目标。以旅游企业职业岗位定位，为旅行社、旅游景区、星级酒店及旅游企事业等单位，培养高素质的劳动者和技术技能人才。

2. 按职业标准，进行课程设置。以旅游企业职业标准为导向，合理设置基础、专业、拓展等课程。设计职业岗位工作项目、工作任务及能力要求，并对课程进行时间上、内容上的整合重构。把职业资格和技能证书课程纳入教学计划之中，使学生在获得学历证书的同时，顺利获得相应的职业资格证书和职业技能证书。服务地方经济，紧密结合山东省和潍坊市区域文化，形成文化与旅游相结合的知识结构体系。重视跨境旅游人才的培养，学生通过选修英语，加上专业知识的学习，体现专业办学的国际化特征。

3. 突出专业特色，选择优秀教材。为提高教学质量，要求教师优先选用高质量专业教材或职业资格教材。如“导游基础知识、导游实务、旅游政策与法规”等课程，选用导游证考试用书。

4. 加强实践教学，做好校企合作。加强校内实训基地建设，要求教学设施应与企业设备相一致。此外，选定具备良好企业经营管理理念和优秀企业文化的企业进行校企合作并签订“实训或实习协议”，满足教师企业挂职锻炼和学生校外实训和顶岗实习。从而最大限度地提高教师实践指导水平，提升学生的综合职业能力，增强学生就业时的岗位适应能力。

5. 创新教学方式，改革考核办法。积极采用启发式、讨论式、现场教学、案例教学、多媒体教学等多种教学方式，把实践作为教学的起点和手段，鼓励学生独立思考，激发学生的学习兴趣，整合知识和经验，并通过解决实践问题训练学生的思维能力，培养学生的务实精神、创新意识和独立人格。根据考核科目的特点，采用灵活、多样的考核方法，如笔试、口试、技能操作、论文、报告与答辩等。评价主体选择上，既有校内老师，也有校外专家；既有他评，又有学生的自评和互评，最终构成“以学生为本”的考核与评价新模式。

6. 加强思想教育，进行跟踪反馈。除两课教育外，我们在通过开展素质教育和选修课，通过教育引导、活动激励、潜能激发、课堂渗透等多种形式、多种渠道开展学生思想教育的第二课堂活动。通过开展专题讲座、心理咨询、军训、国防教育、运动会、旅游专业竞赛、企业社会实践、企业调研、勤工助学、青年志愿者活动等，为学生综合素质的培养营造氛围。另外，请旅游专业毕业生作报告。

学院将学生输送到社会实训、实习、就业岗位后，建立定期检查、随时抽查、走访实训、实习基地制度，应及时了解学生的工作情况。学院和实习生及实习基地建立信息沟通网络，灵活采用座谈、电话、E-mail 等多种形式，及时了解行业、企业等用人单位对毕业生的素质要求。尤其是以毕业生走上工作岗位后反映出来的问题为镜子，查找教育教学中亟待解决的问题，及时反馈到专业的设置和调整中去，确保人才能力培养的动态整合。

总之，旅游行业发展迅速，旅游管理专业的发展潜力巨大，对旅游管理专业人才的知识能力结构和素质提出了更高的要求。旅游管理专业应从社会对人才需求的实际出发，按照行业标准和岗位需求，以培养符合社会需要的技术技能型人才为目标，不断优化课程设置，推进教学模式的改革，将人才培养和市场需求紧密结合起来，以适应社会经济的快速发展，适应未来劳动力市场变化的需求。

三、旅游管理专业人才培养方案变更审批表

变更理由		
变更内容		
二级学院意见：	教务处审批意见：	
负责人(签字) 年月日 (章)	负责人 (签字) 年月日 (章)	

四、潍坊职业学院国际商务学院学分制评价标准

潍坊职业学院国际商务学院学分制评价标准

为培养高素质技术技能型人才，促进良好学习风气的形成，鼓励和倡导学生积极参与技术开发、发明创造、创新创业、学科竞赛、学术研究等，全面实施学分制，特制订此学分制评价标准。

1. 技术专利

凡技术开发或发明创造成果获得专利者，经学生申请，二级学院审核、科技处认定，教务处批准，专利主持人可置换相应课程学分且替代毕业设计。

(1) 学分置换标准

项目	子项目	学分置换标准				证明材料	置换学分 绩点
		主持人	排名 2-3	排名 4-7	排名9 及以后		
技术 专利	一项职务发明专利	12	8	5	1	提供立项 及结题材 料	3.5
	一项职务实用新型专利	4	3	2	0.5		
	一项职务外观设计专利	2	1	0.5	0		

说明：已置换学分的专利经相关部门认定又在各类竞赛中获奖的，此获奖不再置换学分。

(2) 置换课程

类型	置换课程	备注
商务英语专业相关专利	1. 商务英语 2. 会展英语 3. 文秘英语 4. 商务英语函电 5. 英语国家文化 6. 大学英语 7. 商务现场口译 8. 外贸单证实务	
旅游管理专业相关专利	1. 旅游概论 2. 导游实务 3. 旅游政策与法规 4. 酒店管理概论 5. 中餐服务与管理 6. 西餐服务与管理	

	7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
报关与国际货运专业相关专利	1. 报关理论与实务 2. 国际货代理理论与实务 3. 商检实务 4. 国际贸易实务 5. 外贸单证实务 6. 国际市场营销 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
国际贸易专业相关专利	1. 国际贸易实务 2. 外贸单证实务 3. 外贸跟单实务 4. 国际市场营销 5. 国际货代理理论与实务 6. 商务谈判 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
商务管理专业相关专利	1. 商业企业管理 2. 公共关系实务 3. 消费者行为学 4. 人力资源开发与管理 5. 商务策划 6. 广告原理与实务 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	

2. 发表学术论文、文艺作品、出版著作

凡在校期间在公开发行的期刊上发表与所学专业相关论文的学生，经学生申请，二级学院审核、科技处查重认定，教务处批准，置换相应课程学分且替代毕业论文。

(1) 学分置换标准

项目	级别	学分置换标准			证明材料	置换学分绩点
		独立（第一）作者	第二作者	第三作者		
发表学术论文	中文核心期刊	8	5	3	正式出版刊物	4.0
	具有全国统一 CN 刊号、公开发行的学术刊物	4	3	2		3.5

	《潍坊高等教育》	2	1	0.5		3.0
--	----------	---	---	-----	--	-----

(2) 置换课程

类型	置换课程	备注
商务英语专业相关论文	<ol style="list-style-type: none"> 1.商务英语 2.会展英语 3.文秘英语 4.商务英语函电 5.英语国家文化 6.大学英语 7.商务现场口译 8.外贸单证实务 	
旅游管理专业相关论文	<ol style="list-style-type: none"> 1.中国旅游文化 2.导游基础知识 3.旅行社经营与管理 4.酒店公共关系 5.酒店服务礼仪 6.客房服务与管理 7.大学生创新创业指导 8.大学生职业发展与就业指导 	
报关与国际货运专业相关论文	<ol style="list-style-type: none"> 1.报关理论与实务 2.国际货代理理论与实务 3.商检实务 4.国际贸易实务 5.外贸单证实务 6.国际市场营销 7.大学生创新创业指导 8.大学生职业发展与就业指导 	
国际贸易专业相关论文	<ol style="list-style-type: none"> 1.国际贸易实务 2.外贸单证实务 3.外贸跟单实务 4.国际市场营销 5.国际货代理理论与实务 6.商务谈判 7.大学生创新创业指导 8.大学生职业发展与就业指导 	
商务管理专业相关论文	<ol style="list-style-type: none"> 1.商业企业管理 2.公共关系实务 3.消费者行为学 4.人力资源开发与管理 5.商务策划 6.广告原理与实务 7.大学生创新创业指导 8.大学生职业发展与就业指导 	

3. 技能竞赛、文化体育竞赛

凡在省级及以上教育、科技或文化体育等行政主管部门主办的职业技能竞赛、创新创业大赛、科技创新大赛、课程竞赛、体育比赛、科技制作竞赛、艺术类比赛（展评）等学院认定的竞赛中获奖者，经学生申请、二级学院审核、教务处批准，可置换相应课程学分。

(1) 学分置换标准

项目	级别	获奖等级	学分置换标准	证明材料
技能、创新创业、科技创新、课程、科技制作大赛	世界级	一等奖	16	获奖证书
		二等奖	12	
		三等奖	8	
	国家级	一等奖	12	
		二等奖	8	
		三等奖	6	
	省（部）级	一等奖	6	
		二等奖	4	
		三等奖	2	
文化体育竞赛（展评）	世界级	一等奖	16	获奖证书
		二等奖	12	
		三等奖	8	
	国家级	一等奖	12	
		二等奖	8	
		三等奖	6	
	省（部）级	一等奖	6	
		二等奖	4	
		三等奖	2	

说明：1. 团体将成员学分以统计个人学分标准认定。

2. 本表列出的最高项为一等奖，最低项为三等奖。如设立的最高奖为特等奖，则按照相应级别的一等奖置换学分，以此类推。如设立

优秀奖，则按照相应级别的三等奖置换学分。

3. 技能竞赛、文化体育竞赛国家级及以上获奖按照绩点 4.5 进行学分置换，省级获奖按照绩点 4.0 进行学分置换。

(2) 置换课程

类型	置换课程	备注
商务英语专业技能大赛 (含创新、创业比赛)	1. 商务英语 2. 会展英语 3. 商务英语函电 4. 文秘英语 5. 商务现场口译 6. 大学英语 7. 外贸单证实务 8. 大学生职业发展与就业指导	
旅游管理专业技能大赛 (含创新、创业比赛)	1. 全域旅游导论 2. 导游口才技巧 3. 旅游市场营销 4. 酒店安全管理 5. 酒店人力资源管理 6. 酒店市场营销 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
报关与国际货运专业技能大赛 (含创新、创业比赛)	1. 报关理论与实务 2. 国际货代理理论与实务 3. 商检实务 4. 国际贸易实务 5. 外贸单证实务 6. 国际市场营销 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
国际贸易专业技能大赛 (含创新、创业比赛)	1. 国际贸易实务 2. 外贸单证实务 3. 外贸跟单实务 4. 国际市场营销 5. 国际货代理理论与实务 6. 商务谈判 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
商务管理专业技能大赛 (含创新、创业比赛)	1. 商业企业管理 2. 公共关系实务 3. 消费者行为学 4. 人力资源开发与管理 5. 商务策划	

	6.广告原理与实务 7. 大学生创新创业指导 8. 大学生职业发展与就业指导	
--	--	--

4. 职业技能等级证书

凡获得与专业相关的职业技能等级证书的学生，经学生申请，二级学院审核、教务处认定、批准，获得证书学生可置换相应课程学分。

(1) 学分置换标准

项目	等级	学分置换标准	证明材料	置换学分绩点
职业技能等级证书	初级	4	职业技能等级证书	3.0
	中级	8		
	高级	8		

(2) 置换课程

类型	置换课程	备注
教师资格证、国际商务单证员职业资格证书	1. 商务英语 2. 英语 3. 大学英语 4. 外贸单证实务	
导游证、研学旅行策划与管理职业技能证书、茶艺师证	1. 导游基础知识 2. 旅游政策与法规 3. 导游实务 4. 研学旅行策划与管理 5. 茶文化与茶艺鉴赏	
报关员、报检员、全国外销员、国际商务单证员职业资格证书	1. 报关实务 2. 商检实务 3. 国际贸易实务 4. 外贸单证实务	
营销师、商务秘书、电子商务师、全国外销员职业资格证书	1. 国际市场营销 2. 商业企业管理 3. 电子商务 4. 国际贸易实务	

5. 创新创业

凡开展与本专业相关的创新生产实践、自主创业的学生，经创业教育学院认定后可替代实习环节学分。此项按照绩点 3.5 进行学分置换。

5. 参军入伍

大一或大二期间参军入伍且需重新返校学习的学生，须提供入伍期间关于思想政治、学习、工作方面所在部队出具的鉴定材料，经相关部门认定后可替代军事理论课和实习环节学分。此项按照绩点 3.0 进行学分置换。

6. 在线课程学习

在线课程为素质拓展必修课程。学生在校期间完成在线课程与本专业相关课程学习的,根据在线学习记录、考核合格后可替代同类专业核心课程的一半学分;学生在校期间完成在线课程非专业相关课程学习的,根据在线学习记录、考核合格后可替代公共选修课程同等学分。此项按照绩点 3.5 进行学分置换。

本学分制评价标准自 2020 级开始执行,由国际商务学院负责解释。

潍坊职业学院国际商务学院

五、潍坊职业学院人才培养方案审核意见表

潍坊职业学院人才培养方案审核意见表

专业名称		专业代码	
所属部门			
专业建设委员会 审核意见	负责人（签字）： 年月日		
教务处审核意见	部门（章）： 年月日		
党委会审核意见	部门（章）： 年月日		