临沂市工業學校
Linyi Industrial School

临沂职业学院
LIN YI VOCATIONAL COLLEGE

高水平中职学校联合高职院校举办初中后五年制高等职业教育专业人才培养方案

中职专业名称： 旅游服务与管理

中 职 院 校： 临沂市工业学校

高职专业名称： 旅游管理

高 职 院 校： 临沂职业学院

二〇二四年八月

目　录

一、专业名称与代码.....1
二、入学要求.....1
三、修业年限.....1
四、职业面向.....1
五、职业能力和职业资格标准分析.....2
六、培养目标.....7
七、培养规格.....7
八、课程结构框架.....9
九、课程设置与教学要求.....9
十、教学时间安排及教学进程安排.....24
十一、实施保障.....28
十二、毕业要求.....37

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

（一）高等职业教育专业名称及专业代码

1.专业名称：旅游管理

2.专业代码：540101

（二）对应中等职业教育专业名称及专业代码

1.专业名称：旅游服务与管理

2.专业代码：740101

二、入学要求

初级中学毕业生。

三、修业年限

五年。

四、职业面向

所属高职专业大类（代码）	所属高职专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位（群）或技术领域举例	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类（54）	旅游类（5401）	住宿业（H61） 餐饮业（H62） 旅行社及相关服务（L727）	住宿服务人员（4-03-01） 餐饮服务人员（4-03-02） 其他住宿和餐饮服务人员（4-03-99） 旅游及公共游览场所服务人员（4-07-04） 讲解员（4-13-01-03）	初始就业岗位： 旅行社导游员、营销人员、研学旅行指导师 旅游景区景点导览员、景区工作人员 酒店前厅、客房、餐厅一线服务员	导游员资格证书（初级）、研学旅行指导师证书（中级工）、茶艺师证书（中级）、1+X酒店运营管理职业技能等级证书（初级）、1+X餐饮服务管理职业技能等级证书（初级）
				发展就业岗位： 旅行社计调部、营销部、导游部等主管 旅游景区内导部、营销部等主管 酒店前厅部、餐饮部、客房部领班、主管	导游员资格证书（中级）、研学旅行指导师证书（中级工）、茶艺师证书（中级）、1+X酒店运营管理职业技能等级证书（中级）、1+X餐饮服务管理职业技能等级证书（中级）

			研学旅行指导师（4-13-04-04） 民宿管家（4-14-06-02）	职业提升岗位：旅行社职业经理前厅部、餐饮部、客房部部门经理	导游员资格证书（高级或特级）、研学旅行指导师证书（高级工或技师）、茶艺师证书（高级工或技师）、1+X 酒店运营管理职业技能等级证书（高级）、1+X 餐饮服务管理职业技能等级证书（高级）
				相关就业岗位：酒店管理公司、会展服务、行业协会和各级政府的旅游行政管理部门从事管理工作、酒店、旅行社员工培训工作	旅游咨询师、旅游计调师、智慧旅游管理师、会展策划师

五、职业能力和职业资格标准分析

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
导游服务	负责旅游团队的全程陪同与讲解，安排游客的行程与活动	1.知识要求 ①掌握丰富的历史、地理、文化、宗教、民俗等方面的知识，对旅游目的地有深入的了解。 ②熟悉旅游行业的相关法律法规、政策和规章制度。 ③了解旅游心理学、旅游市场营销等相关知识。 2.技能要求 ①具备出色的语言表达能力，能够用清晰、准确、生动的语言进行讲解。 ②掌握导游讲解技巧，包括讲解节奏的把握、重点的突出、与游客的互动等。 ③能够熟练运用导游服务的各项技能，如接团、送团、安排行程、处理突发事件等。 3.能力要求 ①具备良好的沟通能力，能够与游客、旅游团队成员、旅游供应商等进行有效的沟通和协调。 ②有较强的组织能力和应变能力，能够应对旅游过程中的各种突发情况。 ③拥有敏锐的观察能力，能够及时发现游客的需求和问题，并提供相应的服务。 4.职业道德要求	取得导游资格证书，通过相关培训和考核，具备一定的带团经验

		①遵守职业道德，诚实守信，不欺骗游客，不谋取不正当利益。 ②尊重游客的宗教信仰、文化背景和个人隐私。 ③具有强烈的责任心和服务意识，始终以游客的安全和满意度为首要目标。	
导览接待	为游客提供特定区域的引导和讲解服务	1.知识要求 ①全面掌握导览区域的详细知识，包括历史背景、文化内涵、地理环境、景点特色等。 ②了解旅游行业的基本常识，如旅游法规、游客权益保护等。 ③熟悉相关的安全知识和应急处理流程。 2.技能要求 ①具备出色的语言表达和沟通能力，能够用多种语言（包括但不限于普通话、英语及其他常用外语）进行流利、准确的讲解和交流。 ②掌握有效的导览技巧，如引导游客的注意力、控制讲解节奏、与游客互动等。 ③熟练使用导览设备和工具，如讲解器、地图等。 3.能力要求 ①拥有良好的观察能力，能及时察觉游客的需求和情绪变化，并做出相应的回应。 ②具备较强的应变能力，能够妥善处理各种突发情况，如游客走失、天气突变等。 ③有团队协作能力，能与同事、其他部门协同工作，保障导览服务的顺利进行。 4.服务要求 ①始终保持热情、礼貌、耐心的服务态度，为游客提供优质的服务体验。 ②注重形象仪表，着装得体，举止文明。 5.职业道德要求 ①遵守职业操守，诚实守信，不误导游客，不泄露游客隐私。 ②尊重不同文化背景和价值观的游客，不歧视、不偏见。	接受专业导览培训，具备相关导览经验，通过相应考核
研学旅行	组织和指导学生进行研学旅行活动	1.知识要求 ①掌握教育学、心理学的基本理论和方法，了解学生的身心发展特点和学习规律。 ②熟悉旅游学的相关知识，包括旅游资源、旅游市场、旅游法规等。	拥有教师资格证或相关研学旅行指导师证书，具

		③具备丰富的自然科学、人文社会科学等多学科知识，能够应对不同主题的研学需求。 ④了解安全急救、应急处理等方面的知识。 2.技能要求 ①能够制定详细、科学的研学旅行方案和课程计划，包括目标设定、内容安排、行程规划等。 ②熟练运用讲解技巧，生动有趣地向学生传授知识，激发学生的学习兴趣。 ③具备组织协调能力，能够有效地管理学生团队，确保活动的顺利进行。 ④掌握一定的教学方法和手段，引导学生进行探究式学习和实践活动。 ⑤能够运用信息技术，如在线平台、多媒体工具等，辅助研学活动的开展。 3.能力要求 ①具备良好的观察能力，及时发现学生在研学过程中的问题和需求。 ②拥有较强的沟通能力，与学生、家长、学校、合作单位等进行有效的交流。 ③具有创新能力，不断开发新颖、有特色的研学课程和活动。 ④能够在复杂环境中迅速做出判断和决策，应对各种突发情况。 ⑤具备团队合作能力，与同事共同完成研学旅行的组织和指导工作。 4.素养要求 ①热爱教育事业，具有较强的责任心和敬业精神。 ②尊重学生的个性和差异，注重培养学生的综合素质和创新能力。 ③具备良好的职业道德，遵守行业规范和法律法规。 ④具有较强的学习能力，不断更新知识和技能，提升自身专业水平。	备一定的教育教学和旅行组织经验
乡村旅游与民宿	开发和运营乡村旅游项目，管理民宿	1.知识要求 ①熟悉乡村旅游的发展趋势、政策法规和相关标准。 ②掌握乡村旅游资源的特点、分类和开发利用方法。 ③了解当地乡村的历史文化、民俗风情、传统技艺等。 ④知晓民宿经营管理的基本知识，包括客房管理、餐饮服务、市场营销等。	取得乡村旅游相关培训证书或民宿经营管理证书，有相关

		2.技能要求 ①能够策划和组织乡村旅游活动，如农事体验、民俗节庆等。 ②具备良好的客户服务技能，包括接待、咨询、投诉处理等。 ③掌握民宿的日常运营管理技能，如客房布置、餐饮制作、设施维护等。 ④能够运用新媒体和网络平台进行乡村旅游和民宿的营销推广。 3.能力要求 ①具有较强的沟通协调能力，能与当地村民、旅游供应商、游客等进行有效沟通和合作。 ②具备创新能力，能够开发特色的乡村旅游产品和民宿服务项目。 ③ 有良好的团队管理能力，能组织和带领员工为游客提供优质服务。 ④具备市场分析和判断能力，能够根据市场需求调整经营策略。 4.职业道德要求 ①遵守法律法规，诚实守信，保护游客隐私和乡村旅游资源。 ②尊重当地文化和风俗习惯，促进乡村旅游可持续发展。 ③具备敬业精神，热情服务，为游客提供安全、舒适的旅游体验。	从业经验
餐饮服务	为顾客提供餐饮相关的服务	1.基础知识 ①了解餐饮行业的相关法律法规、卫生标准和安全规范。 ②掌握餐饮服务的基本概念、流程和礼仪知识。 2.专业技能 ①具备良好的沟通和表达能力，能够与顾客和同事进行有效的交流。 ②熟练掌握点菜、上菜、结账等服务流程和操作规范。 ③掌握餐桌布置、餐具摆放、餐巾折叠等技能。 ④能熟练进行酒水服务，包括开瓶、倒酒、推荐搭配等。 3.客户服务 ①始终保持热情、友好、耐心的服务态度，满足顾客的合理需求。 ②具备处理顾客投诉和问题的能力，能够迅速采取措施解决，确保顾客满意度。	获得餐饮服务相关的资格证书或培训证明,通过餐饮服务技能考核

		4. 卫生与安全 ①严格遵守食品卫生和安全标准，确保餐饮环境的清洁和食品的质量安全。 ②掌握基本的急救知识和应急处理方法。 5.团队协作 ①能够与同事密切配合，共同完成餐饮服务工作。 ②服从上级安排，积极参与团队活动和培训。 6. 职业素养 ①具备较强的责任心和敬业精神，遵守职业道德规范。 ②保持良好的个人形象和仪态，着装整洁、规范。	
前厅服务	负责酒店前厅的接待和服务工作	1.知识要求 ①熟悉酒店的各项规章制度、服务流程和价格政策。 ②掌握当地的旅游信息、交通情况以及周边的商业设施。 ③了解客户关系管理的基本原理和方法。 2.技能要求 ①熟练操作酒店预订系统、前台收银系统和办公软件。 ②具备良好的英语听说读写能力，能够与国际客人进行交流。 ③掌握货币识别和真伪鉴别技能。 3.能力要求 ①具有较强的沟通协调能力，能够与不同部门进行有效的合作。 ②具备良好的问题解决能力，能迅速应对各种突发情况。 ③拥有较强的销售能力，能成功推销酒店的产品和服务。 4.服务要求 ①始终保持微笑和热情，展现良好的职业形象和礼仪。 ②提供快速、准确和周到的服务，满足客人的合理需求。 ③尊重客人的隐私和个人信息，严格保密。 5.职业素养要求 ①具备高度的责任心和敬业精神，认真对待工作中的每一个环节。 ②遵守职业道德规范，不接受客人的贿赂或回扣。 ③能够承受工作压力，保持良好的工作心态。	拥有酒店前厅服务相关的证书或培训经历，通过酒店的岗位考核
客房服务	负责酒店客房的清洁、整理和服务工作	1.知识要求 ①熟悉客房服务的工作流程和标准。 ②了解各类客房用品的使用和维护知识。 ③掌握客房安全和消防知识。 2.技能要求	参加客房服务培训并取得相关证书，有一定的客

		①熟练掌握客房清洁工具和设备的操作方法。 ②能够熟练整理和布置客房，达到规定的标准。 ③具备衣物洗涤、熨烫和折叠的基本技能。 3.能力要求 ①具有良好的观察力，能够发现客房中的细节问题。 ②具备较强的体力和耐力，适应客房服务工作的劳动强度。 ③拥有良好的时间管理能力，按时完成客房服务任务。 4.服务要求 ①始终保持热情、礼貌、耐心的服务态度。 ②尊重客人的隐私和个人物品，不随意翻动。 ③能够根据客人的需求提供个性化服务。 5.职业道德要求 ①遵守酒店的规章制度和工作纪律。 ②诚实守信，不偷窃客人财物。 ③保守客人的信息和酒店的商业机密。	房服务工作经验

六、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、职业道德和创新意识，服务至诚的职业精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，主动适应地方经济结构调整和产业转型升级的人才需求，面向旅游行业的旅游服务、酒店服务等职业，能够从事旅游企业运营与管理、旅游数字营销、旅游景区服务与管理等工作的高素质技术技能人才。

七、培养规格

在充分调研的基础上，从以下几个方面分别描述人才培养规格、毕业生应具备的基本素质和核心技能。

（一）素质

1.坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2.具有自我管理能力、职业生涯规划的意识;

3.具有良好的诚信品质、敬业精神、责任意识、集体意识和团队合作精神;

4.了解旅游行业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神;

5.培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

（二）知识

1.掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

2.能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能;

3.掌握与本专业相应的礼仪和形体知识;

4.掌握旅游营销策划、旅游数字化运营服务的知识;

5.掌握现代酒店各部门的基础知识;

6.掌握导游服务、景区服务与管理的相关基础知识;

7.掌握研学旅行的相关基础知识;

8.掌握乡村旅游与民宿行业的基础知识、运作流程和管理知识，掌握旅游乡村旅游产品开发、设计、销售等相关知识。

（三）能力

1.具有适应旅游产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握旅游行业领域数字化技能;

2.具有较强的客房、餐饮等酒店一线操作能力和管理能力，能独立开展餐厅服务、客房服务、前厅服务等工作;

3. 具有扎实的导游带团与讲解能力，具有旅游策划能力、参访接待能力，具有安全管理和突发事件应对能力，能够进行导游服务、参访接待、景区景点服务与管理工作并提供相关服务、预防与处理旅游安全事故；

4. 具有探究学习、终身学习能力和可持续发展的能力；

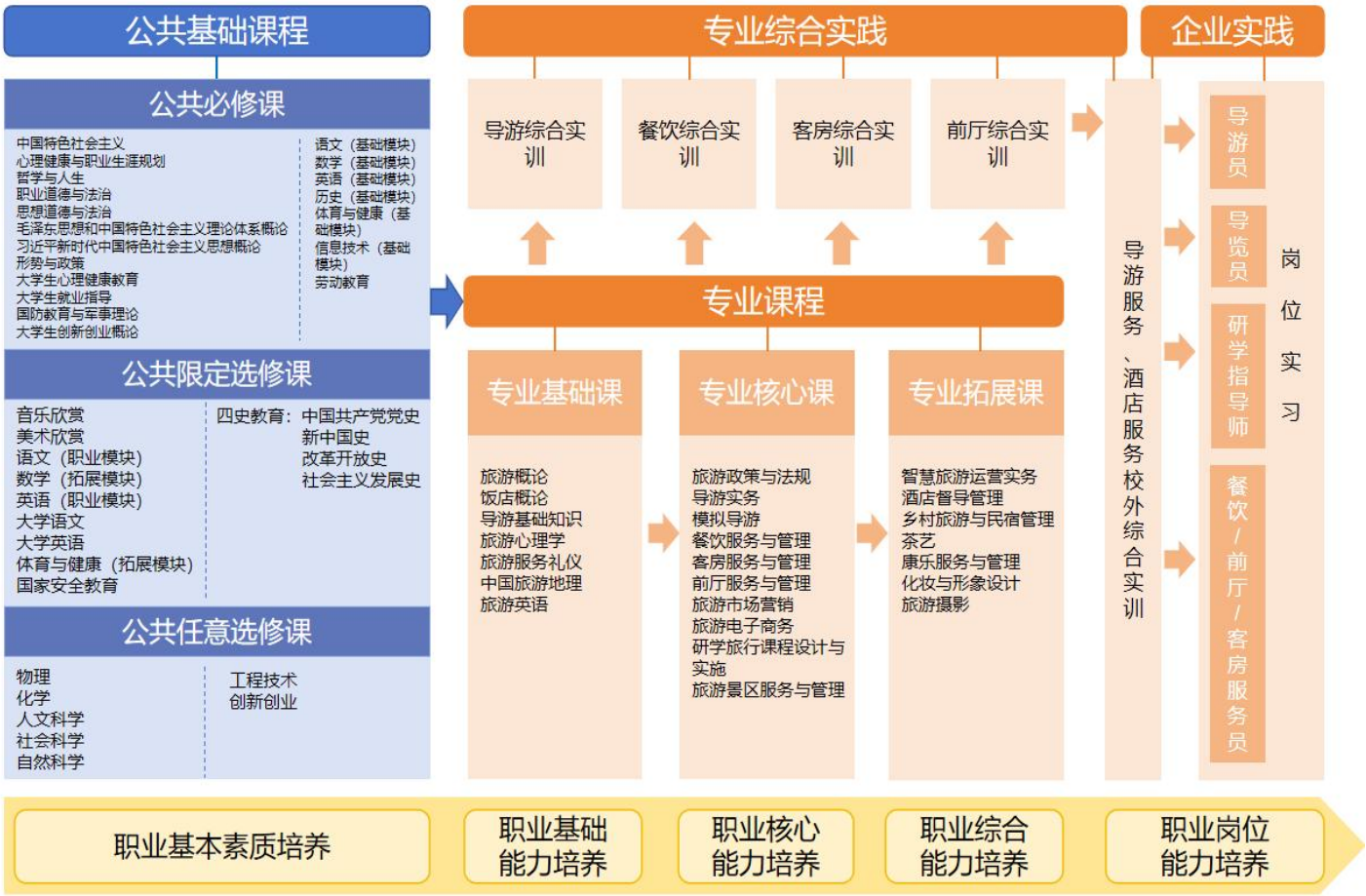
5. 具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

6. 具有团队合作能力和创新能力；

7. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通交流能力，学习一门外语并结合本专业加以运用。

八、课程结构框架

旅游管理专业课程结构体系如下图：



九、课程设置与教学要求

课程设置分为公共基础课程和专业课程两类。课程性质分为必修课程和选修课程，选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。

（一）公共基础课程

公共基础课程包括公共必修课程、公共限定选修课程和公共选修课程。并将中华优秀传统文化、职业素养、国家安全教育等系列课程列为公共选修课程。

1.公共基础必修课程

公共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、思想道德与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想、形势与政策、大学生心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、国防教育与军事理论、大学生创业基础、语文（基础模块）、数学（基础模块）、英语（基础模块）、历史、体育与健康（基础模块）、信息技术、劳动教育等。具体要求见表1。

表1 公共基础必修课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	参考学时
中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》和省有关本课程的教学要求，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位， 阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心。	36
心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》和省有关本课程的教学要求，基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态。	36

哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》和省有关本课程的教学要求，注重培养学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观等在本专业中的应用能力。	36
职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》和省有关本课程的教学要求，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗 敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
思想道德与法治	**主要教学内容：**人生的青春之问；坚定理想信念；弘扬中国精神；践行社会主义核心价值观；明大德守公德严私德；尊法学法守法用法。 **主要学习要求：**理解人生观的基本内涵以作用，树立为人民服务的人生观；树立马克思主义的崇高的理想信念；理解爱国主义和民族精神，做忠诚的爱国者及改革创新实践者；掌握社会主义核心价值观做社会主义核心价值观的践行者；掌握社会生活领域的道德规范和法律规范，自觉加强道德修养和法律修养；掌握中国特色社会主义法治体系，树立法治理念，培养法治思维，维护法律权威，成为具有良好的法律素质的社会主义建设者和接班人。	36
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	**主要教学内容：**毛泽东思想及其历史地位；新民主义革命理论；社会主义改造理论；社会主义建设道路初步探索的理论成果；邓小平理论；“三个代表”重要思想；科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位；坚持和发展中国特色社会主义的总任务；“五位一体”总体布局；“四个全面”战略布局；全面推进国防和军队现代化；中国特色大国外交；坚持和加强党的领导。 **主要学习要求：**掌握毛泽东思想内容，坚定社会主义信念，做求真务实大学生；掌握新民主主义革命理论内涵，理解中国革命的特殊性，做勇于革新的新时期高职生；掌握社会主义革命理论，理解社会主义改造的特殊意义，培养不断进取的品质；正确认识和处理社会主义社会矛盾的思想，全面理性分析事物的能力；掌握邓小平理论的内容，做解放思想的大学生；掌握“三个代表”具体内容，坚定理想信念，做与时俱进的大学生；掌握科学发展观具体内容，坚定理想信念，	36

	积极投身全面建成小康社会；掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容，积极投身中华民族的伟大复兴；掌握中国梦科学内涵，为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗；掌握“五位一体”总布局具体内容，贯彻发展新理念，坚持走中国特色社会主义道路；掌握“四个全面”战略布局主要内容，坚定深化改革信心；掌握习近平强军思想，明确国防和军队的战略支撑地位，积极投身国防建设。了解掌握独立自主的和平外交政策，做坚定的爱国者；明确党的领导地位是历史和人民的选择，坚定共产主义信仰。	
习近平新时代中国特色社会主义思想	**主要教学内容：**习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位；新时代坚持和发展中国特色社会主义；坚持和发展中国特色社会主义的总任务；“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局；坚持以人民为中心；中华民族伟大复兴的坚强保障；携手构建人类命运共同体；坚持和加强党的领导。 **主要学习要求：**掌握习近平新时代中国特色社会主义思想产生的历史条件、主要内容、理论特点以及历史地位，积极投身中华民族的伟大复兴；明了中国特色社会主义新时代的特点、内涵、社会的主要矛盾，坚持和发展中国特色社会主义；掌握中国梦的科学内涵，明确建成社会主义现代化强国的战略安排，为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗；掌握“五位一体”总布局的具体内容，“四个全面”的主要内容，贯彻新发展理念，坚持走中国特色社会主义道路，坚定深化改革的信心；明了人民群众是历史发展和社会进步的主体力量，实现共同富裕反映了社会主义的本质要求，体现了以人民为中心的根本立场，要紧紧依靠人民创造历史伟业；掌握整体国家安全观、建设世界一流军队、坚持“一国两制”，推动实现祖国完全统一；了解人类命运共同体理念，深入推进中国特色大国外交，与世界各国人民同心协力，构建人类命运共同体；明确中国共产党的领导是中国特色社会主义最本质的特征，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚持和加强党对一切工作的领导。	36
形势与政策	**主要教学内容：**党和国家重要会议精神；国内经济形势与政策；国际形势与外交方略；讲座。 **主要学习要求：**了解党和国家重要会议的基本情况；掌握党和国家重要会议的主要内容；领会党和国家重要会议精神；了解当前国内经济形势，明确当前国内相关经济政策；了解当前国际形势，明确我国当前外交战略，理解我国具体外交措施；了解省情、市情、国情，了解我国方针政策、了解重要精神。	36

大学生心理健康教育	**主要教学内容：**课程概述及辨识心理健康；认识自我及性格类型；管理情绪；学习恋爱；学会交往。 **主要学习要求：**理解心理的实质，认识到该课程的学习意义和重要性；了解心理健康的含义、标准，能运用心理学方法调节自己的心理状态；能用探索自我的途径认识自我，能用心理暗示的方法悦纳和超越自我；掌握认识自己的方法，理解性格的内涵和类型，能用所学的知识全面认识自己的人格；掌握情绪的内涵、外在表现、对个人健康的影响，能结合自己和他人的经历提出改善情绪的方法，掌握情绪调控方法，提高挫折容忍力，做自己情绪的主人；了解大学生恋爱类型及特点，熟悉恋爱过程中的心理困惑、挫折，提升爱的能力，正确对待失恋；掌握人际交往的原则及人际交往的技巧，能运用所学知识解决自己日常生活中问题。	36
大学生就业指导	**主要教学内容：**课程概论及就业形势政策；求职过程指导；就业权益保护；职业适应。 **主要学习要求：**了解课程性质；了解就业政策，学会分析就业环境；熟悉简历和求职信的书写内容和格式，能根据自己专业情况书写简历和求职信；熟悉应对面试和笔试的方法，能运用面试技巧应对面试；掌握面试中的礼仪准备和面试礼仪技巧，并能熟练运用正确的礼仪应对面试；能运用国家就业方针、政策及法律识别就业过程中的侵权行为和维护自己的合法权益；能建立合理的职业人和职业环境期待，在心理上做好入职角色准备；能正确应对初入职场的常见问题；树立终生学习理念。	18
国防教育与军事理论	**主要教学内容：**国防的内涵、国防类型、国防历史与启示、现代国防观；国家安全的内涵、原则、总体安全观；军事思想的内涵、发展历程以及地位作用；战争的内涵、特点、发展的历程；信息化装备的内涵、分类、对现代作战的影响以及发展趋势。 **主要学习要求：**了解我国国防体制、国防战略、国防政策以及国防成就，熟悉国防法规、武装力量、国防动员的主要内容，增强学生国防意识；正确把握和认识国家安全的内涵，深刻认识当前我国面临的安全形势；了解世界主要国家军事力量及战略动向，增强学生忧患意识；熟悉我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义，理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，使学生树立科学的战争观和方法论；了解战争内涵、特点、发展历程，理解新军事革命的内涵和发展演变，掌握机械化战争、信息化战争的形成、主要形态、特征、代表性战例和发展趋势，使学生树立打赢信息化战争的信心；了解信息化装备的内涵、分类、发展及对现代作战	36

	的影响，熟悉世界主要国家信息化装备的发展情况，激发学生学习高科技的积极性，为国防科研奠定人才基础。	
大学生创新创业概论	**主要教学内容：**认识创新能力与创新精神；提升创新思维；走近创业；打开创业之门。 **主要学习要求：**了解创新对个人发展、社会进步、民族发展的重要意义，了解大学生创新创业的现状，掌握创新精神的含义。培养创新创业的意识；掌握创新思维的培育方式，积极投身实践，提高创新能力；了解创业的含义、类型、一般过程，掌握创业者必备的素质和创业精神，培养敢于创业、敢于创新的精神；了解创业机会，模拟创业实践，学会整合创业资源，防范创业风险。	36
语文（基础模块）	依据《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	144
数学（基础模块）	依据《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，课程的任务是使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法数学思想和活动经验：具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力：具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术接能人才。	108
英语（基础模块）	依据《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，帮助学生进步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣：理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	108

历史	依据《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观：塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	72
体育与健康（基础模块）	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣：学会锻炼身体的科学方法，掌握 1～2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平：树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式：遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体有品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	72
信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题：在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	108
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于 16 学时。	36

2.公共限定选修课程

各专业（群）根据人才培养目标和知识、能力、素质具体规格确定公共限选课，公共限定选修课程包括音乐欣赏、美术欣赏、语文（职

业模块）、数学（拓展模块）、英语（职业模块）、体育与健康（拓展模块）、四史教育、国家安全教育等课程。具体要求见表 2。

表 2 公共限定选修课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	参考学时
音乐欣赏	主要教学内容：美术的概念与范畴、美术的一般特点、主要功能、美术欣赏课程的目的与任务；美术作品的分类；如何欣赏美术作品；美术作品的意义与价值判断；中国古代美术名家名作欣赏；中国古代风俗画欣赏；中国近现代美术名家名作欣赏；中西神像雕刻；世界美术名家名作欣赏等。 主要教学要求：掌握美术的范畴和功能；掌握美术课程的任务；了解掌握美术作品的三个分类标准；了解各分类标准典型类型作品；掌握欣赏方法，了解创作意图，感受美术作品的情景和意境；了解艺术面貌多样性的根源，掌握影响客观判断美术作品的意义与价值的因素。	36
美术欣赏	主要教学内容：音乐理论；经典流行音乐作品欣赏；中国民族音乐作品欣赏（声乐篇）；西方音乐作品欣赏（声乐篇）；中国民族音乐作品欣赏（器乐篇）；西方音乐作品欣赏（器乐乐篇）；中国少数民族音乐作品欣赏；影视音乐作品欣赏。 主要教学要求：了解音的高低、长短、强弱；学会听辨爵士乐、辨摇滚乐、中国的流行音乐、民族歌曲、美声唱法特点、学会听辨中国民族乐器；学会听辨西方音乐作品、中国少数民族音乐、影视音乐作品等。	36
语文（职业模块）	【依据教育部《中等职业学校语文课程标准》确定教学内容和要求】	54
数学（拓展模块）	【依据教育部《中等职业学校数学课程标准》确定教学内容和要求】	36
英语（职业模块）	【依据教育部《中等职业学校英语课程标准》确定教学内容和要求】	36
大学语文	本课程以提升学生的语文素养与能力为目标，通过传统文化的熏陶、人文知识的拓展、口语表达的训练、基础写作水平的提升，引导学生开拓视野，提高语文综合素养，为学生将来工作及职场发展奠定良好的基础。	144

大学英语	本课程旨于培养学生具有一定的英语听、说、读、写、译能力，进一步促进学生的职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善四个核心素养的发展，培养学生具有中国情怀、拓宽国际视野，增强国家认同，坚定文化自信，树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识；能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。	144
体育与健康（拓展模块）	【依据教育部《中等职业学校体育与健康课程标准》确定教学内容和要求】	216
四史教育	通过学习本课程，让学生认识到历史责任的重大性，激发肩负时代使命的责任感和使命感，也增强实现中国梦的信心和决心，书写出我们这个时代的辉煌篇章	36
国家安全教育	主要教学内容：国家安全绪论；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。 主要教学要求：了解我国周边安全环境的复杂多变性，能够建立总体国家安全观，做到国家利益至上，维护国家主权、安全和发展利益；了解政治安全是国家安全的根本，理解我国政治安全面临的机遇与挑战；理解国土安全是国家安全的核心，掌握我国国土安全面临的风险，掌握维护国土安全的基本要求；了解军事安全是国家安全的坚强后盾，理解我国军事安全面临的风险与挑战，理解维护军事安全的基本要求；通过对恐怖主义、分裂主义、极端主义邪恶势力的辨识，能够维护民族团结，增强维护社会稳定的责任感，能够维护国家正当权益，绝不牺牲国家核心利益；了解经济安全是国家安全的基础，理解逆全球化贸易保护主义带来的巨大挑战；了解文化安全是国家安全的灵魂，掌握维护文化安全的基本要求；理解社会安全是国家安全的保障，了解我国社会安全面临的风险与挑战，知道何谓恐怖主义和恐怖活动；了解科技安全是国家安全的关键，大国重器彰显国家实力。	18

3.公共任意选修课程

公共任意选修课程设置人文科学、社会科学、自然科学、工程技术、创新创业等课程，公共任意选修课程见表 3。按照“文理渗透、理工结合、专业交叉”的原则修读学分，文科类专业主要选修自然科学、工程技术、创新创业类，工科类专业主要选修人文科学、社会科学、创新创业类，促进各类思维方法实现跨专业交叉，培养学生全面

发展能力。公共选修课程在第 6-7 学期开设，学生每学期选 2-4 门课程，共修 4 学分。

表 3 公共任意选修课程一览表

课程类别	课程名称	开设学期	学分	学时
物理	物理	6、7	2	32
化学	化学	6、7	2	32
人文科学	演讲与口才	6、7	2	32
	书法	6、7	2	32
	中国传统手工艺	6、7	2	32
	服饰搭配艺术	6、7	2	32
	非遗传统手工艺制作	6、7	2	32
	中华诗词之美	6、7	2	32
	孙子兵法	6、7	2	32
	中国的社会与文化	6、7	2	32
	中国历史人文地理	6、7	2	32
	古典诗词鉴赏	6、7	2	32
社会科学	中国共产党党史	6、7	2	32
	新中国史	6、7	2	32
	改革开放史	6、7	2	32
	社会主义发展史	6、7	2	32
	中华优秀传统文化	6、7	2	32
	信息检索与信息素养	6、7	2	32
	科学技术简史	6、7	2	32
	红色旅游与文化传承	6、7	2	32
	中国茶道	6、7	2	32
	公共关系礼仪实务	6、7	2	32
自然科学	海洋与人类文明	6、7	2	32
	家庭用药指导	6、7	2	32
	中医保健	6、7	2	32
	大学生健康教育	6、7	2	32
	生态文明	6、7	2	32
	健康教育与健康促进	6、7	2	32
	健康管理与科学就医	6、7	2	32
	病原生物与健康	6、7	2	32
	身边的基因科学	6、7	1	16
	化学与人类文明	6、7	1	16
	物理与人类文明	6、7	1	16
	汽车行走的艺术	6、7	1	16
	大脑的奥秘：神经科学导论	6、7	1	16

	物理与人类生活	6、7	1	16
工程技术	计算机网络技术	6、7	2	32
	Python 编程	6、7	2	32
	零基础建立个人网页	6、7	2	32
	人工智能与信息社会	6、7	2	32
	航空与航天	6、7	1	16
	航空概论	6、7	1	16
	信息安全与防护	6、7	1	16
创新创业	创新思维提升	6、7	2	32
	创业人生	6、7	1	16
	网络创业理论与实践	6、7	1	16
	创业管理实战	6、7	1	16
合计			4	72

（二）专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程、综合实践等。

1.专业基础课程

专业基础课程包括：旅游概论、饭店概论、导游基础知识、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语等 7 门，详细见表 4。

表 4 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	专业基础课程	教学内容与要求	参考学时
1	旅游概论	本课程主要讲解旅游业与旅游相关概念、旅游业的发展历史和现状，主要包括旅游需求的特点和影响因素、旅游供给的构成和发展规律，影响旅游业运行的相关政府组织和非政府组织，以及发展旅游业带来的各方面影响。	72
2	饭店概论	本课程主要讲授饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等，为学生今后学习其他课程奠定基础。通过饭店管理的基础理论和基本方法的讲授，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。	72
3	导游基础知识	本课程分为《全国导游基础知识》和《山东景点》两个部分，主要向学生讲授与中国旅游相	90

		关的民族民俗、宗教文化、中国古代建筑和园林、饮食文化、风物特产等人文旅游景观、山东 17 地市主要的旅游景点等基础知识。导游基础知识的教学，能提高学生的专业素养，能开阔学生视野，拓宽学生知识面，为今后从事旅游相关行业打下一定的人文基础。为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。	
4	旅游心理学	本课程是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型课程，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是使学生具备对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力，培养学生的服务意识。	72
5	旅游服务礼仪	本课程教学内容包括仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪等。要求学生掌握得体的着装与仪容修饰，展现良好的职业形象。在仪态方面，训练优雅的站姿、坐姿、走姿等。语言礼仪部分，强调礼貌用语、沟通技巧及跨文化交流能力。通过案例分析和情景模拟，让学生学会在旅游服务的各个环节中运用礼仪。课程要求学生具备高度的服务意识，能够将礼仪规范融入日常行为，以提升旅游服务质量，为游客带来优质的旅游体验。	72
6	中国旅游地理	本课程是一门探索中国旅游魅力的课程。它涵盖中国各地的自然景观与人文风情，如壮丽的山川、悠久的古迹、独特的民俗。通过学习，学生将了解不同地区旅游资源的特点和分布，掌握旅游线路设计，分析旅游市场。这门课程不仅丰富知识，更培养学生对祖国大好河山的热爱和旅游规划的能力。	72
7	旅游英语	本课程教学内容涵盖旅游行业各个场景的专业词汇、常用表达及情景对话。包括酒店预订、景点介绍、导游服务等方面。要求学生掌握丰富的旅游英语词汇，能够准确地进行口语表达和书面写作。通过听力训练提升对旅游英语对话的理解能力。在教学中，注重培养学生跨文化交际意识，使其了解不同国家的文化差异。要求学生能够运用所学英语在旅游服务中与国际游客进行有效沟通，提供优质服务，提升旅游行业的国际化水平。	72

2.专业核心课程

专业核心课程包括：旅游政策与法规、导游实务、模拟导游、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、旅游景区服务与管理等10门，详细见表5。

表5 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	教学内容与要求	参考学时
1	旅游政策与法规	本课程是获取国家导游资格证的必修课程。通过本课程要学习使学生能够初步掌握我国旅游行业中各种旅游法规的基本内容，并能够运用旅游法规中的规定解决日常在旅游行业中出现的问题。	144
2	导游实务	本课程是全国导游资格证考试的必考科目，也是导游必须的技能课程。旨在让学生掌握导游基础理论知识，把握导游服务技能，在系统的知识体系基础，能会操作导游相关技能。本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过本课程的教学，要求学生掌握导游服务的基本程序和技能，具有预防和处理一般导游服务事故的知识和能力。	144
3	模拟导游	本课程是一门实用性强的课程。课程通过模拟真实的导游场景，让学生熟悉导游工作流程，掌握景点讲解技巧、游客服务方法等。学生将锻炼应变能力和沟通能力，培养职业素养。在模拟实践中积累经验，为日后成为优秀导游奠定基础。	144
4	餐饮服务与管理	本课程是一门综合性课程。课程涵盖餐饮服务流程、菜品知识、顾客服务技巧及餐厅运营管理等内容。学生将通过理论学习与实践操作，掌握专业服务技能，了解餐饮市场趋势，培养团队协作和问题解决能力，为从事餐饮行业的服务与管理工作做好准备。	144
5	客房服务与管理	本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识，训练学生进行酒店客房服务的操作技能，培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店客房服务	144

		与客房部基层管理工作，达到高级客房服务员的水平：从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观，并适应行业发展规律与职业变化的能力。	
6	前厅服务与管理	本课程主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预订、礼宾服务、总台服务、前厅销售、宾客关系等内容。本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想。通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。	144
7	旅游市场营销	本课程聚焦旅游行业的市场策略。课程讲授旅游市场调研、分析、定位方法，以及产品开发、定价、促销和渠道管理等内容。通过案例分析与实践，培养学生营销思维，使其能针对旅游市场特点制定有效营销方案，提升旅游产品竞争力，助力旅游企业发展。	108
8	旅游电子商务	本课程是一门紧跟时代的课程。课程涵盖旅游电商平台运营、网络营销推广、在线预订与支付、数据分析等内容。通过理论与实践结合，学生将掌握旅游电子商务的核心技能，了解行业发展趋势，能够运用互联网技术为旅游企业拓展业务，提升竞争力。	72
9	研学旅行课程设计与实施	本课程聚焦于研学旅行的课程开发。课程包括确定研学主题、规划线路、设计活动、保障安全及效果评估等内容。通过理论学习和实际操作，学生将掌握设计优质研学课程的方法，能够有效组织实施，促进学生在旅行中获得知识与成长。	144
10	旅游景区服务与管理	本课程系统介绍旅游景区的相关知识。包括景区服务规范、游客接待流程、设施维护管理、资源保护与开发等内容。通过理论学习和案例分析，学生将掌握景区运营要点，提升服务质量，学会有效管理景区，以适应旅游景区发展的需求。	108

3.专业拓展课程

专业拓展课程包括：智慧旅游运营实务、酒店督导管理、乡村旅游与民宿管理、茶艺、康乐服务与管理、化妆与形象设计、旅游摄影等，详细见表 6。

表 6 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	专业拓展课程	教学内容与要求	参考学时
1	智慧旅游运营实务	本课程聚焦旅游行业的数字化发展。课程涵盖智慧旅游系统应用、大数据分析、线上营销推广、智能服务管理等内容。通过实际操作和案例探讨，学生将掌握智慧旅游运营的核心技能，能够运用新技术提升旅游运营效率和服务质量，适应旅游产业的智慧化变革。	54
2	酒店督导管理	本课程教学内容包括酒店数字化营销、客户关系管理系统、在线预订平台运营等。要求学生掌握数字营销工具的使用，如社交媒体推广、搜索引擎优化等。学会运用客户关系管理系统分析客户数据，提升服务质量。熟悉在线预订平台的操作与管理，优化酒店预订流程。课程还要求学生具备数据分析能力，能根据数据调整运营策略。通过实践操作，让学生了解酒店数字化运营的全流程，为酒店行业的数字化转型培养专业人才。	36
3	乡村旅游与民宿管理	本课程教学内容涵盖乡村旅游资源开发、民宿经营模式、服务质量管理等。要求学生了解乡村旅游发展趋势，掌握乡村旅游规划方法。学会民宿的日常运营管理，包括客房服务、餐饮管理等。学生需具备良好的沟通能力和服务意识，能为游客提供优质体验。同时，要培养创新思维，挖掘乡村特色，提升乡村旅游与民宿的竞争力，推动乡村旅游可持续发展。	36
4	茶艺	本课程是一门极具文化内涵的课程。课程涵盖茶叶基础知识、茶具使用、泡茶技巧、茶艺表演等内容。通过学习，学生能深入了解茶文化，掌握精湛的泡茶技艺，提升审美品味。同时，培养平和心境，在优雅的茶艺氛围中感受传统文化的魅力。	72
5	康乐服务与管理	本课程专注于各类康乐项目。包括健身、娱乐、休闲活动的服务流程、运营模式和管理策略。学生将学习设施维护、客户服务技巧、活动策划等内容，掌握康乐服务的专业知识，能够有效管理和优化康乐场所的运营，提供优质的康乐体验。	36
6	化妆与形象设计	本课程针对旅游行业需求定制。课程包含旅游职业妆容、特色形象打造、服饰搭配等内容。通过理论教学与实操训练，学生能熟练掌握适合旅游场景的化妆技巧，塑造符合旅游服务的	36

		良好形象，提升职业竞争力，展现旅游从业者的专业风采。	
7	旅游摄影	本课程是一门结合旅行与摄影的课程。课程涵盖摄影基础知识、旅游场景拍摄技巧、构图与光线运用、后期处理等内容。通过实践拍摄和作品分析，学生能够掌握用镜头捕捉旅途中的美好瞬间，提升摄影水平，以独特视角展现旅游魅力。	54

4.实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实训、实习、实验、毕业设计、社会实践等。在校内外进行导游、餐饮、客房、前厅等综合实训。在旅游行业的旅行社和酒店企业进行旅游服务、酒店服务等相关实习。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和本校《旅游管理专业岗位实习课程标准》要求。

岗位实习是旅游管理专业的综合岗位实践课程，是本专业人才培养目标达成的关键实践性教学环节，是巩固、拓展专业知识和提高技能水平，提升综合职业能力以及适应职业变化能力的重要途径。通过岗位实习，更好地将理论与实践相结合，在实习过程中综合运用所学知识，解决生产过程中的实际问题，增强服务意识和岗位责任感，为学生的就业和职业发展奠定基础。

5.教学相关要求

学校坚持以培养高素质技能型人才为主线，围绕教学做了如下几点工作：落实课程思政，推进三全育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一；加强安全教育、社会责任、绿色环保、新一代信息技术等方面教育；将创新创业教育融入专业课程教学和有关实践性教学环节中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动以及其他实践活动等。

十、教学时间安排及教学进程安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周 (每学期 20 周，其中教学

时间 18 周、基本素质模块和复习考试 2 周)，累计假期 12 周。在校时间为 4 年，周学时为 28 学时；岗位实习 34 周，毕业设计 1 周，毕业教育 1 周，按每周 30 学时安排，5 年总学时数为 5224 学时。

实行学分制，18 学时为 1 学分；岗位实习、毕业设计以 1 周为 1 学分，共 35 学分；入学教育、国防教育与军训、劳动实践、安全教育、毕业教育等基本素质模块以 1 周为 1 学分，共 5 学分，142 学时。

公共基础课程共 105 学分，1890 学时，约占总学时的 36.18%，其中公共必修课程 59 学分，1062 学时；公共限选课 42 学分，756 学时；公共选修课程 4 学分，72 学时。

专业课程共 154 学分，3192 学时，约占总学时的 61.1%，其中专业基础课程 29 学分，522 学时；专业核心课程 72 学分，1296 学时；专业拓展课程 18 学分，324 学时，综合实践 35 学分，1050 学时，岗位实习时间为一年。

公共基础课程和专业课程实践性教学学时占总学时数 50.4%。

（一）教学时间安排表

内容 / 周数 / 学年	教学（含理实一体教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	全年周数
一	36	2	2	12	52
二	36	2	2	12	52
三	36	2	2	12	52
四	36	2	2	12	52
五	36（其中，岗位实习 34 周，毕业设计 1 周，毕业教育 1 周）	0	4	5	45

（二）教学进程安排表

课程类别		序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学年、学期教学进程安排（周学时/教学周数）									
							第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课程	公共必修课程	1	中国特色社会主义	36	2	6	2									
		2	心理健康与职业生涯规划	36	2	6		2								
		3	哲学与人生	36	2	6			2							
		4	职业道德与法治	36	2	6				2						
		5	思想道德与法治	36	2	6					2					
		6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	2	0						2				
		7	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	36	2	6							2			
		8	形势与政策	36	2	6							1	1		
		9	大学生心理健康教育	36	2	8							2			
		10	大学生就业指导	18	1	6								1		
		11	国防教育与军事理论	36	2	6					2					
		12	大学生创新创业概论	36	2	0								2		
		13	语文（基础模块）	144	8	12	3	3	2							
		14	数学（基础模块）	108	6	12	2	2	2							
		15	英语（基础模块）	108	6	12	2	2	2							
		16	历史（基础模块）	72	4	8			2	2						
		17	体育与健康（基础模块）	72	4	66	2	2								
		18	信息技术（基础模块）	108	6	72	3	3								
		19	劳动教育	36	2	18		1	1							
		小计（占总课时比例20.33%）		1062	59	262	14	15	11	4	4	2	5	4	0	0
	公共限定选修课	1	音乐欣赏	36	2	4	1	1								
		2	美术欣赏	36	2	4			1	1						
		3	语文（职业模块）	54	3	12				3						
		4	数学（拓展模块）	36	2	8				2						
		5	英语（职业模块）	36	2	12				2						
		6	大学语文	144	8	24					2	2	2	2		
		7	大学英语	144	8	24					2	2	2	2		

		8	体育与健康（拓展模块）	216	12	128			2	2	2	2	2	2		
		9	四史教育	36	2	6					2					
		10	国家安全教育	18	1	6						1				
		小计（占总课时比例 14.47%）		756	42	228	1	1	3	10	8	7	6	6	0	0
	公共任意选修课	1	物理	72	4	22						2	2			
		2	化学													
		3	人文科学													
		4	社会科学													
		5	自然科学													
		6	工程技术													
		7	创新创业													
		小计（占总课时比例 1.38%）		72	4	22	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
	公共基础课程合计（占总学时的 36.18%）			1890	105	512	15	16	14	14	12	11	13	10	0	0
专业课程	专业基础课程	1	旅游概论	72	4	15	2	2								
		2	饭店概论	72	4	15	2	2								
		3	导游基础知识	90	5	20	3	2								
		4	旅游心理学	72	4	30	2	2								
		5	旅游服务礼仪	72	4	30			2	2						
		6	中国旅游地理	72	4	30					2	2				
		7	旅游英语	72	4	62							2	2		
		小计（占总课时比例 9.99%）		522	29	202	9	8	2	2	2	2	2	2	0	0
	专业核心课程	1	旅游政策与法规	144	8	30	4	4								
		2	导游实务	144	8	72			4	4						
		3	模拟导游	144	8	72			4	4						
		4	餐饮服务与管理	144	8	72			4	4						
		5	客房服务与管理	144	8	72					4	4				
		6	前厅服务与管理	144	8	72					4	4				
		7	旅游市场营销	108	6	54					3	3				
		8	旅游电子商务	72	4	30					2	2				
		9	研学旅行课程设计与实施	144	8	72							4	4		
		10	旅游景区服务与管理	108	6	54							3	3		
		小计（占总课时比例 24.81%）		1296	72	600	4	4	12	12	13	13	7	7	0	0
专业课程	专业拓展课	1	智慧旅游运营实务	54	3	18					1	2				
		2	酒店督导管理	36	2	10								2		
		3	乡村旅游与民宿管理	36	2	10							2			
		4	茶艺	72	4	60							2	2		
		5	康乐服务与管理	36	2	18							2			

	程	6	化妆与形象设计	36	2	30								2		
		7	旅游摄影	54	3	44								3		
		小计（占总课时比例 6.2%）		324	18	190	0	0	0	0	1	2	6	9	0	0
	综合实践	1	岗位实习	1020	34	1020									18W	16W
		2	毕业设计	30	1	30										1W
		小计（占总课时比例 20.1%）		1050	35	1050	0	0	0	0	0	0	0	0	18W	17W
	专业课程合计（占总学时的 61.1%）			3192	154	2042	13	12	14	14	16	17	15	18	18W	17W
基本素质模块		1	入学教育	14	0.5	0	0.5W									
		2	国防教育与军训	42	1.5	40	1.5W									
		3	劳动实践	28	1	28					1W					
		4	安全教育	28	1	4		1W								
		5	毕业教育	30	1	6										1W
		基本素质课程合计（占总学时的 2.72%）		142	5	78	2W	1W			1W					1W
其他		1	考试				–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
		2	假期				–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
合计				5224	264	2632	28	28	28	28	28	28	28	28	30	30

十一、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为师资队伍建设的第一标准。

1.队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 18:1，具有研究生学位教师占专任教师总数比例不低于 15%，“双师型”教师占专业教师数比例应不低于 60%。

本专业现有专任教师 13 人，在职称构成方面，具有高级讲师职称的教师 3 人，具有讲师职称的教师 6 人，具有助理讲师职称的教师 4 人。在学历层次方面，具有研究生学位的教师 3 人，占专任教师总数比例为 23%，具有本科学历的教师 10 人，占专任教师总数比例为 77%。学生数与专任教师数比例为 16:1，专业共有双师型教师 11 人，比例为 84.6%。教师队伍在年龄分布上比较合理，形成了良好的教学

梯队。

整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2.专业带头人

具有本专业（相近专业）副高及以上职称和较强的实践能力，能联系行业企业，了解国内外旅游行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3.专任教师

具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历，并具有相应的教师资格证书；获得本专业相关职业资格，具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪产业发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4.兼职教师

主要为本专业相关行业企业的高技术技能人才，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，鼓励聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。本专业现有兼职教师 6 人，兼职教师比例为 32%。学校建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训实习基地。

1.专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训室基本要求

旅游管理专业建设有客房服务实训室、餐饮服务实训室、前厅服务实训室、3D模拟导游实训室、形体实训室、茶艺实训室，为学生的基本课内实训核心项目提供场所，为学生进行实训实习创造了良好的条件；综合实训教学任务均可在校内实训室内完成，教学做一体化模式已经形成。

校内实训条件基本情况表

序号	实训室名称	基本配置要求	数量	主要实训项目	主要支撑课程
1	客房服务实训室	床、布草、操作台	30套	中式铺床、西式铺床	酒店服务技能、酒店督导管理
2	餐饮服务实训室	中餐台、西餐台、操作台、餐具、服务设备	20套	中西餐零点/宴会摆台	酒店服务技能、酒店督导管理
3	前厅服务实训室	接待台、模拟操作设备	20套	前厅接待服务	酒店服务技能、酒店督导管理
4	3D模拟导游实训室	3D模拟导游设备与系统、音响、便携式麦克风	1套	模拟导游讲解	模拟导游与参访接待、景区服务与管理
5	形体实训室	多媒体、音响、镜子、椅子、形体棍	50套	形体训练	旅游服务礼仪、岗位礼仪规范
6	茶艺实训室	茶艺组合器具	25套	茶艺	茶艺

3.校外实训基地基本要求

根据专业人才培养的需要、专业的特点和未来就业需求，在企业建立两类校外实训基地。一类是以专业认知和参观为主的实训基地，能够反映目前专业（技能）方向新技术，能同时接纳较多学生实习，并能为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生岗位实习为主的实习基地，能够为学生提供酒店服务、旅游服务等与专业对口的相关实习岗位，学校和实习单位双方共

同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

为了更好地充分利用旅游资源，培养学生专业素养及业务能力，学校精选了山东蓝海酒店管理股份有限公司、临沂城发国际酒店集团、临沂新闻大厦、沂河宾馆、临沂喜家德水饺、临沭沭河大酒店、临沂国际旅行社、刘少奇纪念馆、朱村红色教育基地等为旅游管理专业校外实习基地（详见下表）。

在今后的办学中将加大力度，拓宽与校外实习基地的合作领域，加强校企合作、工学结合，充分利用临沂丰富的旅游资源，依托良好的行业环境，与校外实习基地在培训、教学等方面进一步加强合作。通过校内外实训、实习基地的建设，加强对本专业实践教学各环节的改革与管理，建立相对独立的实践教学体系。

校外实训/实习基地基本情况表

序号	实训基地名称/单位名称	合作类型	功能	接纳人数
1	山东蓝海酒店管理股份有限公司	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	30
2	临沂城发国际集团	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
3	临沂新闻大厦	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
4	沂河宾馆	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
5	临沂喜家德水饺	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
6	临沭沭河大酒店	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
7	临沂国际旅行社	校企合作培养	计调、旅游咨询、旅行社接待、旅行社导游等	30
8	临沂市天蒙山旅游景区	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	20

9	刘少奇纪念馆	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	15
10	朱村红色教育基地	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	20

4.实习场所基本要求

符合《教育部等八部门关于印发<职业学校学生实习管理规定>的通知》（教职成〔2021〕4号）等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

（三）教学资源

1.教材的选用

按照国家和山东省有关规定，规范教材选用程序，优先选用国家规划教材、全国优秀教材和省级规划教材。旅游管理专业课程教材体现旅游行业新技术、新工艺、新规范、新标准、新形态。学校建立由专业教师、行业企业专家、教科研人员和教学管理人员等参与的教材选用委员会，健全教材选用机制，完善选用制度。

（1）坚持依法选用教材的原则。选用教材要坚持政治标准和学术标准相统一原则。要以社会主义核心价值观为指导，全面贯彻党和国家的教育方针，引导学生树立正确的政治方向、价值取向和学术导向。

（2）坚持择优选用的原则。教材选用应结合学校和专业实际，切实服务人才培养，确保性价比相符，选用质优价廉教材。从提高教学质量的高度，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，普遍选用最新版教材。

2.数字化资源建设

推进信息技术与教学有机融合，建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的数字资源。充分利用旅游管理专业的国家和

省级智慧平台资源库，结合旅游专业需要，开发和配备一批优质音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材、网络课程等专业教学资源库，有效开展多种形式的信息化教学活动，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

教师利用学校的超星学习通平台，建设线上线下混合式教学课程，充分利用线上课程资源，通过文字、图片、照片、音乐、语言旁白、特效音效、动画、影片以及互动功能为教学的基本途径，以互联网和校园网为依托实现教学。另外，本专业常用的数智化教学资源还有720云VR全景漫游资源库、AI智能助手、小鹿智游、问卷星、优芽学生成长平台等。

3.图书资料建设

本专业相关图书文献配备，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。专业类图书文献主要包括：学校图书馆馆藏图书31.8万余册，电子图书1000GB，涵盖酒店服务、导游服务、景区服务、休闲乡村旅游、礼仪等方面的课程教材、培训教材；国内外旅游业发展方面的图书资料。及时配置新经济、新技术、新工艺、新设备、新管理方式、新服务方式等相关的图书资料；旅游行业前沿专家最新研究成果的理论专著及学术论文数字资源库等。

（四）教学方法

1.公共基础课

公共基础课程教学，按照教育部有关教育教学及“三教”改革要求，通过教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，打造优质课堂，推动课堂革命，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定扎实基础。

2.专业课程

专业课程教学，坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，利

用校内外实训基地，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式；将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（1）以项目导向。教学过程中，为培养学生餐饮服务、导游服务等职业技能，提倡在教师的指导下，以项目为导向，理论教学与技能实训相结合，提高学生的积极性和主动性，培养学生的良好的职业素养。

（2）以学生为主体。注重学生在“做中学、学中做”，鼓励教师采用案例教学法，实行启发式、讨论式教学，鼓励学生独立思考，激发学习的主动性。

（3）以信息化教学手段优先。利用教学平台、网络课程平台上传优质课程资源，利用平台交互功能，实现学生随时随地学习，教师随时随地可以答疑授课的目标。制作技能操作视频资源，提高课程的趣味性和直观性。

（4）倡导“线上+线下”混合式教学。网络教学环境的搭建对教学起到了很好的辅助作用。充分发挥线上和线下两种形式教学的优势，做到线上有资源，资源的建设规格要能够实现对知识的讲解，给予学生充分的学习时间，在课堂上仅仅针对重点、难点，或者同学们在线学习过程中反馈回来的共性问题，做到线下有活动，活动要能够检验、巩固、转化线上知识的学习。

（5）融入课程思政。积极发挥专业课程育人功能，培养中华优秀传统文化的继承者和弘扬者，培养学生爱国主义情怀，红色信仰筑魂，绿色乡村塑情，蓝色工匠赋能，古色文化养心，金色生活筑梦，构建“课程” 与“思政”相结合的育人模式。充分发挥旅游管理专

业优势，充分提炼、挖掘和运用专业课程中所蕴含的思想政治教育元素、资源，丰富教学模式和教学内容。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。评价主体、评价方式、评价过程多元化，吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程评价与结果评价相结合，探索增值评价，健全综合评价。运用大数据、人工智能等现代信息技术开展学习行为的精准分析，个性化评价学生的学习成果和学习成效。

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习。强化实习、实训、毕业设计（制作）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

1.过程性评价与结果性评价结合

采用学习过程考核与结果考核相结合、理论考核与实践考核相结合的模式，每门课程都进行考核评价方案设计，包含过程考核成绩和终结考核成绩。过程考核主要包括课堂纪律、平时作业、模块测试等组成，终结考核注重能力的考核，主要采用闭卷、半开卷、技能操作等形式。课程考核突出职业技术课程的职业定向性，使学生所学的知识技能真正满足职业岗位的实际需要。强化基本职业能力训练，强化对学生创新意识和创新能力的培训，提高学生对就业上岗和职业变化的适应力。

2.多主体评价

采用多主体评价可以更全面、客观地反映学生的学习情况和能力水平。教师评价，专业教师根据学生在课堂表现、作业完成情况、

考试成绩、实践项目参与度和成果等方面进行综合评价；学生自我评价，引导学生对自己的学习过程和成果进行反思和总结；同学互评，组织学生之间就小组合作项目中的表现、团队协作能力、沟通交流能力等方面给出评价和建议；实习单位评价，从实习单位获取学生在实际工作中的表现反馈；行业专家评价，邀请旅游行业的专家对学生的实践成果、专业技能展示等进行评价；客户评价，对于参与旅游服务实践的学生，收集客户的直接评价。

3.多元评价

结合考试、作业、项目实践、小组报告、课堂表现等多种方式进行综合评价，避免单一评价方式的局限性。学业评价具有灵活性，形成模块化、弹性化的评价体系，强化实践性，形成讲、练、做相统一的结构。贯彻“新知识、新技术、新工艺、新信息”四新原则，着眼于实现不同层次教学阶段的课程衔接，采用“宽基础，活模块”模式，合理组合模块，以利于形成一定职业岗位所需要人才的合理知识结构。

4.学分置换

旅游管理专业学生在校期间参加各级各类技能竞赛和创新创业大赛获奖等，按照获奖级别和奖项，可以置换本专业部分课程的学分。

（六）质量管理

根据学校质量管理与保证体系建设工作要求以及《临沂市工业学校教学质量管理办法》建设教学质量管理和监控组织机构，突出持续性、全程性监控特点，实现教学质量管理的经常化、规范化。

1.我校联合高职院校-临沂市职业学院，建立专业人才培养质量保障机制，建立专业建设和教学质量管理机制，创建与高职高专人才培养模式和课程模式相适应的教学管理制度。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养

规格要求。

2.学校成立教学督导组，完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。学校教学质量督导组对承担教学任务的教师实行过程评价，广泛听取学生意见，加强检查和评价，细化教师考核要求。定期研究教学工作，结合学生实际情况解决问题，促进教学质量的提高。

3.专业教研组建立集中备课制度，并且要按照《临沂市工业学校教研管理实施细则》定期召开教学研讨会议。在教研会议中，深入探讨教学过程中出现的各种问题，充分利用评价分析结果。通过对这些结果的细致研究和精准把握，有针对性地对专业教学进行改进和优化，从而持续不断地提高人才培养质量，为社会输送更多优秀的专业人才。

4.建立毕业生跟踪反馈、社会评价与在校生培养改革联动机制，定期对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十二、毕业要求

（一）学业考核要求

旅游管理专业实行学分制与考试成绩并行的评价方式，修满 264 学分/5224 学时即可毕业，成绩优秀者，优先推荐就业，学分包括必修学分和选修学分两部分。

对学生的评价采用学校评价和企业评价相结合的方式进行。评价包括过程性评价与结果性评价，采用“目标导向评价方案”和“结果导向评价方案”，根据课程模块设置制订考核办法。过程性评价包括学校与企业对学生实践情况评价和学生日常学习情况评价；结果性

评价包括对公共文化课以及专业课的掌握情况。其中过程性评价占40%，结果性评价占60%。

（二）证书考取要求

要求学生多证毕业，鼓励学生考取职业资格证书以及职业技能等级证书，强化学生综合素质素养。旅游管理专业职业资格（技能）等级证书参考如下:

序号	证书名称	证书等级	颁证机构
1	普通话水平测试等级证书	二级乙等	国家语言文字工作委员会
2	导游员资格证书	初级及以上	国家文化和旅游部
3	研学旅行指导师	中级及以上	旅游行业鉴定机构
4	茶艺师、评茶员、调酒师	中级及以上	旅游行业鉴定机构
5	旅游管理专业类1+X职业技能等级证书	初级及以上	教育部公布认证机构

（三）继续专业学习深造建议

为体现终身学习理念，明确本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向。

本专业毕业生可以通过专升本、助学自考试点本科、国家开放大学教育等方式继续专业学习，接受更高层次教育；也可参加专业技能社会培训提高技能。

高职本科专业有：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计、研学旅行策划与管理等。

普通本科专业有：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育等。

初中后五年制高等职业教育

旅游管理专业课程标准

二〇二四年八月

目　录

旅游概论课程标准 1
饭店概论课程标准 7
导游基础知识课程标准 14
旅游心理学课程标准 20
旅游服务礼仪课程标准 26
中国旅游地理课程标准 33
旅游英语课程标准 39
旅游政策与法规课程标准 45
导游实务课程标准 52
模拟导游课程标准 60
餐饮服务与管理课程标准 67
客房服务与管理课程标准 75
前厅服务与管理课程标准 82
旅游市场营销课程标准 89
旅游电子商务课程标准 98
研学旅行课程设计与实施课程标准 105
旅游景区服务与管理课程标准 113
旅游管理专业岗位实习课程标准 122
旅游管理专业毕业设计课程标准 137

旅游概论课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游概论》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程旨在让学生初步了解旅游学的基本理论和基础知识，为后续专业课程的学习及未来从事旅游相关工作奠定基础。

2.课程任务

使学生掌握旅游活动的基本概念、旅游活动的构成要素、旅游业的性质和特点、旅游市场的分类和特点、旅游的影响等方面的知识；培养学生对旅游现象的观察、分析能力和对旅游行业的认知能力；激发学生对旅游专业的学习兴趣和职业热情，提升学生的职业素养和综合能力。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的团队合作精神和创新意识；

（2）树立正确的旅游职业道德观念和服务意识；

（3）增强学生的环保意识和可持续发展观念；

（4）提升学生的文化素养和审美能力。

2.知识目标

（1）掌握旅游的定义、本质、特点及类型；

（2）了解旅游活动的基本构成要素，包括旅游者、旅游资源、旅游业；

（3）熟悉旅游业的构成、性质、特点及作用；

（4）理解旅游市场的概念、分类、特点及发展趋势；

（5）知晓旅游的经济、社会、文化及环境影响。

3.能力目标

（1）能够运用旅游学的基本理论和知识分析旅游现象和旅游问

题;

（2）具备收集、整理和分析旅游信息的能力;

（3）能够根据旅游市场需求和特点进行简单的旅游产品设计和推广;

（4）具有一定的旅游服务意识和沟通协调能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：什么是旅游---旅游概述 教学要求: 任务一 旅游的产生 任务二 旅游的定义和内容 任务三 旅游的本质属性 任务四 旅游的特点 任务五 旅游的类型 任务六 旅游组织	1.通过讲授法教师详细讲解，让学生系统地了解相关知识。 2. 案例分析法：结合具体的实例，进行详细分析和讲解旅游业具体是什么。	12
2	项目二	教学内容：那些曾经的旅游强国---旅游简史 教学要求: 任务一 世界旅游简史 任务二 中国旅游简史	1.通过学习使学生对我国级世界旅游组织有所认识。 2.使用学生培养成正确分析问题、看待历史的能力。	12
3	项目三	教学内容：你未来的工作环境---旅游活动的基本要素 教学要求: 任务一 旅游者 任务二 旅游资源 任务三 旅游业	1.组织小组讨论，学生所期待的未来工作环境是怎样的。 2.进行心理需求分析案例研讨。 3.使学生能对旅游业有正确的认识，从而培养旅游服务的能力，正确认识旅游业的影响。	12

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
4	项目四	教学内容：旅游行业如何运转---旅游业的构成 教学要求： 任务一 旅行社 任务二 旅游交通 任务三 旅游饭店 任务四 旅游景区 任务五 旅游购物 任务六 旅游娱乐	1.模拟旅行社的运营模式，使学生对旅游业的构成有充分的认识。 2.正确了解并掌握旅游行业是如何运营的。 4.开展旅游业体验活动。	12
5	项目五	教学内容：你未来的就业平台---旅游市场 教学要求： 任务一 旅游市场的形成 任务二 旅游市场细分 任务三 我国的旅游市场	1.分析未来的就业平台。 2.开展旅游市场的小组讨论。	12
6	项目六	教学内容：你的个人发展依托---旅游业的发展趋势 教学要求： 任务一 世界旅游业的发展趋势 任务二 我国旅游业的发展趋势 任务三 生态旅游概述 任务四 旅游可持续发展	1.开展个人问题解决头脑风暴。 2.掌握旅游业的发展趋势，立足实际，更有针对性的确立职业目标。	12

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力、考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，引导学生不断改进学习方法和提高学习效果。

3.鼓励学生自我评价和互评，培养学生的自我反思和团队协作能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法采用项目教学法、案例教学法、情境教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实地考察、模拟导游等实践教学活动，提高学生的实际操作能力。

（3）利用多媒体教学手段，丰富教学内容，增强教学效果。

2.教材编写与选用

选用内容新颖、实用性强、符合中职学生认知特点的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材。参考相关的培训教材、行业标准和规范，丰富教学资源。开发校本教材和实训指导手册，突出学校的专业特色和优势。建立旅游概论教学资源库，包括教学课件、案例库、试题库、视频资料等。加强与旅游企业的合作，建立校外实习基地，为学生提供真实的工作环境和实践机会。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备旅游服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游概论的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	项目式学习
4	项目一	2	角色扮演
5	项目一	2	实践操作
6	项目一	2	案例分析
7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演
9	项目二	2	案例分析
10	项目二	2	角色扮演
11	项目二	2	案例分析
12	项目二	2	角色扮演
13	项目三	2	实践操作
14	项目三	2	实践操作
15	项目三	2	项目式学习
16	项目三	2	多媒体教学
17	项目三	2	案例分析
18	项目三	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	2	项目式学习
2	项目四	2	小组讨论
3	项目四	2	案例分析
4	项目四	2	实践操作
5	项目四	2	实践操作
6	项目四	2	多媒体教学
7	项目五	2	角色扮演
8	项目五	2	实践操作
9	项目五	2	小组讨论
10	项目五	2	案例分析
11	项目五	2	角色扮演
12	项目五	2	案例分析
13	项目六	2	项目式学习
14	项目六	2	小组讨论
15	项目六	2	项目式学习
16	项目六	2	小组讨论
17	项目六	2	案例分析
18	项目六	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

饭店概论课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《饭店概论》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程是酒店管理相关专业的入门课程，旨在为学生提供对饭店行业的全面了解和认识。这门课程具有理论性，涵盖了饭店业的发展历程、经营管理理念、组织架构等方面的理论知识。同时，它又具有很强的实践性，通过对实际案例的分析和讨论，让学生了解饭店运营的各个环节。

2.课程任务

帮助学生掌握饭店业的基本概念和理论体系，学生需要了解饭店的分类、特点、功能，以及在旅游业中的地位和作用。使学生熟悉饭店的组织架构和运营流程，包括前厅、客房、餐饮等部门的工作职责和协作关系。培养学生的服务意识和职业素养。让学生明白在饭店工作中，优质服务的重要性以及如何提供令客人满意的服务。引导学生关注饭店行业的发展趋势和创新动态，使学生能够适应不断变化的市场环境，为未来的职业发展做好准备。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生良好的职业道德和服务意识;

（2）提高学生对于饭店企业文化的思想认知，提高心理素质;

（3）培养学生的自我学习和自我思考认知能力。

2.知识目标

（1）了解饭店管理的基本原理和架构;

（2）了解饭店管理的主要概念和方法;

（3）对饭店的基本知识概念论述和饭店管理形成比较完整、系统的认识。

3.能力目标

（1）能够熟悉理解饭店各个部门任务架构，完成工作岗位的初始认知学习;

（2）能够融入饭店企业文化，熟知企业文化的建设与内涵;

（3）能够处理饭店服务中的常见问题和突发事件;

（4）能够熟悉饭店一线部门和后勤保障部门的区别和各自的工作任务。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：认识饭店业 教学要求： ①明确饭店的基本概念和作用。 ②了解饭店业的发展历史。 ③熟悉饭店业的类型和等级。 ④了解现代饭店业的连锁经营。	1、课堂讲授：通过 PPT 展示和讲解，详细介绍饭店的基本概念、发展历史、类型和等级，以及连锁经营的模式 2、实地考察：安排学生参观当地不同类型和等级的饭店，亲身体验并观察其特点和运作方式。 3、小组讨论：组织学生分组讨论饭店在社会经济中的作用，以及现代饭店业连锁经营的优势和挑战。 4、案例分析：选取一些著名饭店的发展历程案例，让学生分析其成功或失败的原因。	12
2	项目二	教学内容：构建饭店组织架构 教学要求： ①了解泰勒、法约尔的主要管理思想。 ②了解霍桑实验，马斯洛的需要层次论，X-Y 理论，双因素理论的主要观点。 ③了解现代管理理论的主要学派。 ④掌握饭店管理的主要内容、职能、基本理念。 ⑤熟悉饭店组织职能的内容、饭店组织机构设置的基本原则，了解饭店组织效能评价的标准。 ⑥了解饭店组织结构的层次、常见的饭店组织形式及其各自优缺点。 ⑦熟悉饭店管理制度的主要内容。	1、视频学习：播放有关霍桑实验、马斯洛需求层次论等的教学视频，帮助学生更好地理解。 2、模拟管理：设定一个虚拟的饭店场景，让学生运用所学的管理理论和理念进行组织架构设计和管理决策。 3、课堂辩论：组织关于不同管理理论在饭店管理中应用的辩论会，激发学生的思考和表达能力。	14

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
3	项目三	教学内容：走进饭店一线部门 教学要求： ①了解饭店一线部门的服务特点。 ②掌握饭店一线部门日常服务管理内容。 ③了解饭店一线部门服务发展新趋势。	1、行业分享：邀请饭店一线部门的工作人员进行经验分享，介绍服务特点和日常管理工作。 2、角色扮演：让学生模拟饭店一线部门的服务场景，进行实际操作和管理。 3、趋势研讨：组织学生对饭店一线部门服务发展新趋势进行研讨，鼓励学生提出创新的服务理念。 4、实地调研：安排学生到饭店一线部门进行短期实习或调研，撰写调研报告。	10
4	项目四	教学内容：参观饭店后勤保障部门 教学要求： ①熟悉饭店工程部、安全部、人力资源部、采购部、财务部的组织机构。 ②掌握饭店工程部、安全部、人力资源部、采购部、财务部的主要管理内容与管理方法。	1、部门参观：带领学生深入饭店的工程部、安全部、人力资源部、采购部和财务部进行实地参观，了解其组织机构。 2、专题讲座：请各部门负责人进行专题讲座，详细介绍主要管理内容和方法。 3、案例讨论：分析各部门在实际运营中遇到的问题和解决方案，进行案例讨论。 4、模拟决策：给出一些部门管理的情境，让学生进行模拟决策和方案制定。	10
5	项目五	教学内容：体验饭店服务 教学要求： ①掌握饭店服务质量管理的概念、内容和意义。 ②掌握客人投诉的心理和原因。 ③学会处理客人的投诉。 ④了解饭店服务质量认证体系。	1、服务体验：安排学生在饭店进行服务体验，实际感受服务质量管理。 2、情景模拟：设置客人投诉的情景，让学生模拟处理，互相评价和学习。 3、质量分析：选取一些饭店的服务质量数据和客人投诉案例，进行分析和讨论。 4、知识竞赛：举办关于饭店服务质量管理和客人投诉处理的知识竞赛，巩固所学知识。	14

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	项目六	教学内容：融入饭店企业文化 教学要求： ①掌握饭店企业文化的概念 ②理解饭店企业文化的意义 ③熟知饭店企业文化的建设内容 ④了解饭店企业文化的建设途径	1、企业文化调研：让学生分组调研不同饭店的企业文化，进行对比分析。 2、文化创建活动：组织学生为虚拟的饭店创建企业文化，包括价值观、使命、愿景等。 3、主题演讲：开展关于饭店企业文化意义和建设途径的主题演讲活动。 4、企业参观：参观具有优秀企业文化的饭店，与相关人员交流学习。	12

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加酒店活动策划，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）采用多媒体教学资源，如图片、视频等，生动展示不同类型饭店的外观、内部设施和服务场景，帮助学生直观理解饭店的基本概念和类型。

（3）布置课后阅读任务，推荐相关的饭店业发展历史书籍和文章，培养学生自主学习和深入探究的能力。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）利用网络资源，收集饭店概论的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	小组讨论
4	项目一	2	项目式学习

5	项目一	2	多媒体教学
6	项目一	2	案例分析
7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演
9	项目二	2	案例分析
10	项目二	2	角色扮演
11	项目二	2	项目士学习
12	项目二	2	角色扮演
13	项目二	2	多媒体教学
14	项目三	2	案例分析
15	项目三	2	项目式学习
16	项目三	2	多媒体教学
17	项目三	2	案例分析
18	项目三	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	2	项目式学习
2	项目四	2	小组讨论
3	项目四	2	案例分析
4	项目四	2	多媒体教学

5	项目四	2	多媒体教学
6	项目五	2	小组讨论
7	项目五	2	角色扮演
8	项目五	2	多媒体教学
9	项目五	2	小组讨论
10	项目五	2	案例分析
11	项目五	2	角色扮演
12	项目五	2	案例分析
13	项目六	2	项目式学习
14	项目六	2	小组讨论
15	项目六	2	项目式学习
16	项目六	2	小组讨论
17	项目六	2	案例分析
18	项目六	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

导游基础知识课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《导游基础知识》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程旨在为学生提供从事导游工作所需的基础知识和文化素养，是学生学习导游业务、导游服务技能等课程的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生应掌握中国历史文化、旅游地理、民族民俗、宗教文化、古代建筑、饮食文化、旅游文学等方面的基础知识，具备为游客提供准确、丰富讲解服务的能力，培养学生的爱国主义情感和文化自信，提高学生的职业素养和综合能力。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的爱国主义情感和民族自豪感，增强文化自信;

（2）培养学生的团队合作精神和服务意识，提高职业素养;

（3)培养学生的创新思维和学习能力，适应旅游业的发展变化。

2.知识目标

（1）了解中国历史发展的基本脉络和重大事件;

（2）掌握中国主要旅游地理的分布和特点;

（3）熟悉中国各民族的民俗风情和文化特色;

（4）理解中国宗教文化的基本内涵和主要宗教的教义、礼仪;

（5）认识中国古代建筑的类型、风格和艺术特点;

（6）了解中国饮食文化的流派和特色菜肴;

（7）掌握中国旅游文学的代表作品和艺术特色。

3.能力目标

（1）能够运用所学知识为游客进行准确、生动的讲解;

（2）能够根据游客的需求和兴趣，提供个性化的导游服务;

（3）能够识别和欣赏中国古代建筑、艺术作品等文化遗产;

（4）能够撰写简单的导游词和旅游文化相关的文章;

（5）能够运用互联网等工具获取和更新导游基础知识。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：领悟中国文化 教学要求： 能够清晰梳理中国历史发展脉络，掌握重要的历史节点和事件。 理解中国古代传统文化的核心思想及其影响。 熟悉中国古代科技的主要成就及其对世界的贡献 熟练掌握中国古代历史文化中的常见小常识。	开展历史知识竞赛，激发学生学习兴趣。 组织小组讨论，探讨古代文化对现代社会的影响。 邀请专家进行古代科技的专题讲座。 让学生制作中国历史朝代更替的时间轴。	12
2	项目二	教学内容：走遍千山万水 教学要求： 学生能够准确识别和描述各类地理旅游景观的特征。 了解不同水体旅游景观的形成原因和观赏价值。 掌握常见动植物园旅游景观的相关知识。 熟悉天象与气候旅游景观的观赏时机和地点。	利用多媒体展示丰富的景观图片和视频，增强学生的直观感受。 安排实地考察，让学生亲身体验当地的旅游景观。 组织学生进行旅游景观的模拟讲解。 开展景观摄影比赛，培养学生的观察和审美能力。	12
3	项目三	教学内容：体验民族风情 教学要求： 学生能够了解中国各民族的基本情况。 深入掌握汉族的主要文化特征。 熟悉列举的少数民族的独特文化元素。 尊重和欣赏各民族的文化差异。	举办民族文化展览，让学生收集和展示各民族的特色物品。 邀请少数民族代表进行文化分享。 组织学生参与民族传统节日的庆祝活动。 开展民族舞蹈和音乐的教学体验。	12
4	项目四	教学内容：神秘宗族文化 教学要求： 学生能够对中国宗教信仰有整体的认识。 掌握佛教、道教、伊斯兰教和基督教的基本文化知识。 理解宗教文化在旅游中的作用	参观宗教场所，如寺庙、道观、清真寺等。 观看宗教文化纪录片。 组织宗教文化的主题辩论。 邀请宗教人士进行讲座和交流。	9

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
		和影响。 尊重不同宗教的信仰和习俗。		
5	项目五	教学内容：寻访古代建筑 教学要求： 学生能够准确描述中国古代建筑的特点。 掌握古代建筑的基本构造和组成部分。 熟悉不同类型古代建筑的功能和艺术价值。	实地参观古代建筑，进行现场教学。 让学生制作古代建筑的模型。 开展古代建筑知识问答比赛。 分析古代建筑在现代旅游中的应用。	9
6	项目六	教学内容：鉴赏古典园林 教学要求：学生能够了解中国古典园林的发展脉络和分类方法。 掌握古典园林的审美原则和欣赏方法。 熟悉著名古典园林的特色和文化内涵。	利用多媒体展示古典园林的美景，引导学生进行审美分析。 组织学生游览当地的古典园林。 让学生模仿古典园林的布局进行小型园林设计。 举办古典园林诗词朗诵会。	6
7	项目七	教学内容：品味天下美术 教学要求： 学生能够了解中国烹饪文化的丰富内涵。 掌握中国茶文化的基本知识和礼仪。 熟悉中国酒文化的历史和特色。	组织学生进行烹饪实践，体验不同菜系的制作。 举办茶文化讲座和茶艺表演活动。 参观酒厂或酒庄，了解酒的酿造过程。 开展美食文化和酒文化的分享会。	10
8	项目八	教学内容：博览风物特产 教学要求： 学生能够识别各类风物特产的特点和价值。 了解其制作工艺和历史传承。 能够向游客介绍相关的风物特产。	举办风物特产展览，让学生近距离观察和感受。 邀请工艺大师进行技艺展示和讲解。 组织学生参与手工制作体验活动。 开展风物特产的推销模拟活动。	12
9	项目九	教学内容：品读旅游诗文 教学要求： 学生能够欣赏和解读古代旅游诗文。 体会其中蕴含的情感和意境。 能够在导游讲解中恰当引用旅游诗文。	开展诗词朗诵和赏析活动。 组织学生进行旅游诗文的创作。 让学生根据诗文描绘的内容进行绘画创作。 举办旅游诗文与景点结合的讲解比赛。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进

学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备导游基础知识所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集导游基础知识的相关资料和案例，丰

富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	3	小组讨论
2	项目一	3	项目式学习
3	项目一	3	实践操作
4	项目一	3	多媒体教学
5	项目二	3	项目式学习
6	项目二	3	实践操作
7	项目二	3	小组讨论
8	项目二	3	角色扮演
9	项目三	3	实践操作
10	项目三	3	案例分析
11	项目三	3	多媒体教学
12	项目三	3	实践操作
13	项目四	3	小组讨论
14	项目四	3	项目式学习
15	项目四	3	小组讨论
16	项目五	3	多媒体教学
17	项目五	3	案例分析
18	项目五	3	多媒体教学
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目六	2	项目式学习
2	项目六	2	小组讨论
3	项目六	2	实践操作
4	项目七	2	项目式学习
5	项目七	2	实践操作
6	项目七	2	实践操作
7	项目七	2	角色扮演
8	项目七	2	小组讨论
9	项目八	2	角色扮演
10	项目八	2	项目式学习
11	项目八	2	实践操作
12	项目八	2	实践操作
13	项目八	2	实践操作
14	项目八	2	小组讨论
15	项目九	2	角色扮演
16	项目九	2	实践操作
17	项目九	2	案例分析
18	项目九	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游心理学课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游心理学》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生抓住旅游者心理的能力，为学生今后从事旅游工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解旅游服务人员和旅游者的心理，掌握旅游服务的基本技能和方法，具备良好的旅游服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的旅游服务。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生良好的服务意识和职业道德;

（2）提高学生的注意力、观察力、记忆力和思维能力;

（3）培养学生的心理学意识和自我学习能力。

2.知识目标

（1）了解旅游心理学的地位、作用、旅游服务人员和旅游者的心理;

（2）掌握旅游心理学的基本概念、旅游服务技能心理和如何与旅游者交往能力;

（3）熟悉旅游心理学的方法和技巧;

（4）了解旅游服务人员与旅游者之间关系的重要性。

3.能力目标

（1）能够熟练旅游服务人员的心理素质、接待、收银、问讯、行李等服务工作;

（2）能够运用销售技巧，完成客房销售任务;

（3）能够处理前厅服务中的常见问题和突发事件;

（4）能够运用客户关系管理方法，提高客户满意度和忠诚度。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	模块一	教学内容：认识旅游心理 教学要求： ①掌握心理学的概述。 ②了解心理活动的内容与心理的实质是什么。 ③明白学习旅游心理学的意义。 ④掌握旅游心理学的学习方法。 ⑤有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1.组织学生认真解读本节内容，利用多媒体观看一些心理学的解说。 2.组织课堂讨论，让学生自己思考什么是旅游心理学，学习旅游心理学的重要性。 3.为学生讲解旅游心理学的意义以及学习方法。	6
2	模块二	教学内容：旅游服务人员的心理素质 教学要求： ①掌握旅游服务人员良好注意力的培养。 ②掌握旅游服务人员良好观察力的培养。 ③掌握旅游服务人员良好记忆力的培养。 ④掌握旅游服务人员良好思维能力的培养。 ⑤提升旅游服务人员的心理素质。 ⑥掌握一定的服务心里技巧。 ⑦具备良好的服务心里素质。	1.利用多媒体展示不同培养案例，让学生分析和讨论。 2.进行进一步的讲解与分析，加深学生对注意力、观察力、记忆力以及思维能力培养的印象。 3.开展小组讨论，让学生通过案例与讲解自己加深对知识点的理解。	12
3	模块三	教学内容：旅游服务技能培训心理 教学要求： ①了解什么是旅游服务技能。 ②熟悉如何进行操作技能训练。 ③了解影响操作技能形成的因素分析。 ④掌握技能训练的方法和要求。	1.组织学生认真解读本节内容，利用多媒体观看一些服务技能培训视频。 2.组织课堂讨论，让学生自己探讨如何进行操作技能训练，掌握技能训练的方法和要求。	6
4	模块四	教学内容：旅游服务人员的心理保健 教学要求： ①掌握心理健康的一般标准。 ②做一个心理健康的人。 ③能够正确认识挫折，并在受挫后正确建立心理防御机制。 ④掌握提升自信的方法。 ⑤管理好情感，做好激情与心境的自我调控。	1.利用多媒体展示现实案例，设计案例分析。 2.让学生自主探讨，加深对知识点的印象。 3.正确认识挫折，提升自信，做好情感管控。	12

		⑥掌握培养坚强意志品质的方法。		
5	模块五	教学内容：如何与旅游者交往 教学要求： ①了解如何对旅游者进行鉴貌辨色。 ②熟悉旅游者的个性。 ③掌握服务过程中正确的人际交往。 ④掌握正确处理旅游者投诉的方法。	1.利用多媒体，给学生展示案例，激发学生兴趣。 2. 根据实际案例，带动学生积极性，自主探究如何了解旅游者个性，在服务过程中如何与旅游者正确交往。 3.学生小组讨论在旅游服务过程中遇到有旅游者投诉应如何处理，讨论出正确的处理方法进行模拟训练。	16
6	模块六	教学内容：旅游服务心理 教学要求： ①掌握酒店前厅与客房服务心理。 ②掌握餐饮服务心理。 ③掌握导游服务心理。 ④掌握旅游购物服务心理。	1.给学生观看案例，分析酒店前厅、客房、康乐服务的心理。 2.分析饮食烹饪服务心理以及餐厅的服务心理 3.分析总结旅游者在旅游过程各阶段的心理需要，根据旅游者的心理做好导游服务。 4.分析旅游者购物的一般心理过程，根据旅游者的心理做好旅游购物服务。	20

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备导游模拟所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游心理学的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块一	2	多媒体教学
2	模块一	2	课堂讨论
3	模块一	2	课堂讨论
4	模块二	2	案例分析
5	模块二	2	小组讨论
6	模块二	2	案例分析
7	模块二	2	小组讨论
8	模块二	2	案例分析
9	模块二	2	小组讨论
10	模块三	2	多媒体教学
11	模块三	2	案例分析
12	模块三	2	小组讨论
13	模块四	2	案例分析
14	模块四	2	小组讨论
15	模块四	2	案例分析
16	模块四	2	小组讨论
17	模块四	2	案例分析
18	模块四	2	小组讨论
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块五	2	多媒体教学
2	模块五	2	案例分析
3	模块五	2	小组讨论
4	模块五	2	案例分析
5	模块五	2	小组讨论
6	模块五	2	模拟训练
7	模块五	2	模拟训练
8	模块五	2	模拟训练
9	模块六	2	多媒体教学
10	模块六	2	案例分析
11	模块六	2	讨论分析
12	模块六	2	案例分析
13	模块六	2	小组讨论
14	模块六	2	案例分析
15	模块六	2	小组讨论
16	模块六	2	案例分析
17	模块六	2	小组讨论
18	模块六	2	总结分析
19	复习		
20	考试		

旅游服务礼仪课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游服务礼仪》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程旨在通过系统的理论教学与实践训练，提升学生的个人修养、职业素养和社会交往能力。该课程不仅注重学生礼仪知识的积累，更强调将这些知识内化为学生的行为习惯，以促进学生全面发展，为其未来的职业生涯奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过系统的教学，可以培养学生的旅游服务礼仪意识，传授旅游服务中的礼仪规范，如仪表、仪态、语言等方面知识。通过模拟训练，提升学生实际操作能力，使其能在不同旅游场景中恰当运用礼仪。培养学生服务意识和职业素养，以良好形象和态度服务游客。引导学生理解文化差异，在跨文化交流中展现专业礼仪，提高旅游服务质量，为旅游行业培养高素质专业人才。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）提高学生的服务意识和服务能力，培养良好的职业素养;

（2）通过学习，激发学生对本专业的热爱，提升职业认同感;

（3）强化学生的合作能力，为未来的职业生涯奠定坚实基础。

2.知识目标

（1）掌握旅游服务人员的仪表规范、仪态礼仪、语言礼仪等知识;

（2）理解并掌握旅游服务主要岗位的礼仪要求;

（3）了解不同文化背景下的旅游服务礼仪差异，包括国际交往礼仪、少数民族礼仪常识、我国主要客源国礼仪知识等。

3.能力目标

（1）塑造个人健康良好形象的基本能力;

（2）日常人际交往的基本能力，能在不同场合恰当运用敬语和礼貌用语进行服务;

（3）熟悉国际接待的基本礼仪，能在实际工作中熟练运用;

（4）具备在旅游岗位接待中礼节礼貌的基本知识和能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	模块一	教学内容: 走进礼仪之邦——初识礼貌礼节 教学要求: ①能理解“礼仪之邦”的文化内涵。 ②掌握基本的礼貌用语和礼仪规范。 ③了解不同场合下的礼仪要求，以及跨文化交流的礼仪差异。 ④有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1. 情景模拟，通过一段视频或现场小剧场展示不同场合中的礼仪规范与失礼行为，引导学生思考“礼仪”在日常生活与工作中的重要性。 2. 教师讲授“礼仪之邦”的深厚历史渊源与现代意义，并提问学生。 3. 分组进行技能实践，编写并表演使用礼貌用语的对话，强化记忆。	10
2	模块二	教学内容: 注重规范得体——塑造个人形象 教学要求: ①掌握能够全面理解并熟练掌握个人形象塑造的基本规范。 ②学生能在不同场合下准确识别并应用适当的个人形象规范。 ③培养学生注重个人形象塑造的意识。 ④培养自尊与自信。 ⑤注重细节与品质。 ⑥具备与客人沟通协调的能力。	1. 通过展示成功人士与职场新人在形象管理上的对比案例，引导学生思考个人形象在职场与社交中的重要性。 2. 系统介绍个人形象塑造的基本规范。 3. 分组讨论不同职业不同场合下个人想象的具体要求。 4. 学生分组进行角色扮演，展示在不同场合下如何运用所学规范塑造个人形象。	16

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
3	模块三	教学内容：心系宾客至上——掌握岗位礼仪 教学要求： ①深刻理解“宾客至上”的服务理念。 ②学习并掌握岗位礼仪的基本知识。 ③提高学生在工作环境中运用礼仪规范解决实际问题的能力。 ④掌握岗位礼仪的实操技巧。 ⑤激发学生对服务工作的热爱与责任感。	1. 播放优质服务的视频，让学生观察和记录服务流程。 2. 学生分组讨论视频中的案例。 3.教师阐述“宾客至上”服务理念的内涵、历史背景及在现代服务行业中的应用。 4. 介绍岗位礼仪的基本概念、分类及重要性。 5.设置角色扮演，学生扮演接待员与宾客，练习问候、引导等礼仪规范，重点强调微笑服务、耐心倾听与迅速响应。	20
4	模块四	教学内容：力求有礼有节——涉外礼宾服务 教学要求： ①全面理解并掌握国际礼宾知识。 ②掌握礼仪的实用性与灵活性。 ③提升外语水平，对外交流中能够流畅、准确的表达。 ④能针对涉外活动中可能出现的突发事件迅速、妥善的处理。 ⑤培养跨文化敏感度与尊重意识。 ⑥有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。	1. 播放“全球礼仪大挑战”视频，展示不同国家礼仪差异，引发学生兴趣并初步认识国际礼仪的多样性。 2. 系统讲解国际礼宾的基本原则、历史背景、重要国际礼仪规范。 3. 选取几个典型涉外活动案例，分析在不同情境下如何灵活运用礼仪规则，既体现尊重又不失得体。 4. 邀请外教或语言专家对学生的对话进行点评，纠正发音、语法错误。 5.围绕“如何在涉外活动中体现跨文化尊重”的主题展开讨论，鼓励学生分享个人见解。	10
5	模块五	教学内容：尊重各地民俗——服务切记问禁 教学要求： ①深入学习中国及世界各国的民俗文化。 ②了解并尊重其个人及所在地区的特殊禁忌。 ③掌握并实施个性化服务，为顾客提供个性化、贴心的服务。 ④提升语言沟通能力，尤其是跨文化交际中的语言艺术。 ⑤在服务过程中学会不断优化服务。	1. 教师提前搜集中国及世界各国的典型民俗文化、节日庆典、饮食习惯等资料，通过课件讲授与学生。 2.邀请民俗文化工作坊进行讲座，学生分组讨论学习。 3. 学生进行模拟服务体验。 4. 邀请酒店工作人员进行现场点评，提出改进意见。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	模块六	教学内容：了解宗教礼仪——尊重信仰差异 教学要求： ①全面学习宗教知识，理解世界各大宗教的基本礼仪，历史背景等。 ②了解信仰差异，认识并尊重不同宗教信仰间的差异性和独特性。 ③掌握宗教礼仪规范。 ④培养对宗教多样性的尊重与包容态度。	1.学生能够识别并简述世界主要宗教的基本礼仪、历史渊源及核心教义。 2.让学生进行角色扮演、小组讨论等方法主动探索宗教文化的多样性。 3.通过多媒体展示不同宗教的标志性建筑、节日庆典图片或短视频。 4.选取历史上或现代社会中宗教间和谐共处或冲突的案例进行分析。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）在课程中应强调礼仪意识的重要性，让学生明白礼仪不仅仅是行为规范，更是一种价值观和生活态度。通过讲述礼仪在社交职场等方面的积极作用，激发学生的内在动力，使其主动学习和实践礼仪。

（2）在课程内容中应融入现代礼仪的内容，如网络礼仪、手机礼仪等，以适应现代社会的需求。

（3）采用案例教学法、讨论式教学法等，以激发学生的学习兴趣和积极性。此外，教师还可以利用多媒体等现代教学手段，提高教

学效果。

（4）在教学过程中，应注重理论知识的传授与实践操作的结合。通过模拟场景演练、案例分析等方式，让学生在实践中掌握和运用旅游服务礼仪知识。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）合理安排理论与实践的课时比例，确保学生在掌握理论知识的同时，能够通过实践活动巩固和应用所学内容。

（3）鼓励学生利用课余时间阅读相关书籍、观看礼仪教学视频等，拓宽知识面，提高自学能力。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块一	2	多媒体教学
2	模块一	2	讲授学习
3	模块一	2	小组讨论
4	模块一	2	项目式学习
5	模块一	2	实践操作
6	模块二	2	案例分析
7	模块二	2	小组讨论
8	模块二	2	角色扮演
9	模块二	2	项目式学习
10	模块二	2	角色扮演
11	模块二	2	实践操作
12	模块二	2	角色扮演
13	模块二	2	实践操作
14	模块三	2	多媒体教学
15	模块三	2	分组讨论
16	模块三	2	项目式学习
17	模块三	2	案例分析
18	模块三	2	角色扮演
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块三	2	项目式学习
2	模块三	2	小组讨论
3	模块三	2	项目式学习
4	模块三	2	实践操作
5	模块三	2	实践操作
6	模块四	2	主题学习
7	模块四	2	角色扮演
8	模块四	2	多媒体教学
9	模块四	2	小组讨论
10	模块四	2	外教学习
11	模块五	2	角色扮演
12	模块五	2	多媒体教学
13	模块五	2	项目式学习
14	模块五	2	小组讨论
15	模块六	2	多媒体教学
16	模块六	2	小组讨论
17	模块六	2	案例分析
18	模块六	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

中国旅游地理课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《中国旅游地理》是旅游管理专业的一门专业基础课程。本课程所学内容是众多专业课如旅游资源与开发、旅行社实务、旅游文化、导游业务、领队业务等的基础知识，地位十分重要，课程内容及教学体现了旅游管理专业应用型人才培养的特色要求。

2.课程任务

通过本课程的教学,让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法,重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情,深刻理解旅游兴国战略,树立为中国旅游业发展贡献力量的信念;同时,通过本课程的教学，培养学生的创新精神,提高学生的专业素质与能力。

二、课程目标与要求

1.素养目标

（1）具有团队合作和协作精神;

（2）具有良好的心理素质、诚信品格和社会责任感;

（3）具有严格执行相关法律法规的遵纪守法的工作态度;

（4）具有“诚信为本，操守为重，遵循准则”的职业道德;

（5）具有踏实肯干的工作作风和主动、热情、耐心的服务意识。

2.知识目标

（1）学习与掌握各类旅游资源的旅游价值、空间分布规律;

（2）学习与掌握我国重要旅游景点的空间分布;

（3）学习与了解中国不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因及旅游人地关系等。

3.能力目标

（1）会对中国各区域旅游资源调查与分析的能力;

（2）学会各类专题旅游线路设计的基本技能;

（3）学会区域旅游设计（旅游目的地系统设计、资源整合旅游产品组合、旅游形象设计）;

（4）各地旅游资源解说课件及讲解技能;

（5）搜集、整理、提炼电子资料（互联网、视频）及纸质（书本、报刊）介质上旅游地理知识的技巧。

三、课程结构与内容

序号	学习模块	教学内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：解读中国旅游地理 教学要求：了解中国旅游地理的基本概念、研究对象、内容、发展历程、研究方法以及与其他相关学科的关系，理解其在旅游行业中的重要性	通过课堂讲授、案例分析、小组讨论等方式，引导学生掌握相关知识。安排实地考察或在线调研活动，让学生亲身体验旅游地理的实际应用	4
2	项目二	教学内容：中国的旅游资源 教学要求：熟悉自然旅游资源（如山水、森林、气候等）和人文旅游资源（如历史遗迹、民俗文化、宗教建筑等）的特点与分布，能够对旅游资源进行初步评价和分析，了解其开发利用的原则和方法	组织学生进行旅游资源的实地调查和评价报告撰写，开展资源开发利用的模拟规划活动	8
3	项目三	教学内容：华北旅游区 教学要求：掌握华北旅游区的地理范围、行政区划、地理环境和旅游资源特点，能够设计简单的旅游线路，了解旅游发展现状和趋势	安排学生制作华北旅游区的宣传手册或旅游攻略，进行景点讲解模拟活动	8
4	项目四	教学内容：东北旅游区 教学要求：熟悉东北旅游区的地理位置、自然环境、旅游资源特色和分布，能够分析冰雪旅游的发展优势和面临的问题，了解民俗文化在旅游中的应用和开发	组织学生开展东北旅游区的市场调研，分析旅游发展策略，举办民俗文化展示活动	8
5	项目五	教学内容：华东旅游区 教学要求：了解华东旅游区的范围和地理特点，掌握上海、江苏、浙江等地的主要旅游景点和特色，分析旅游市场需求和发展方向	让学生对比华东不同地区的旅游发展模式，进行旅游产品设计	8

6	项目六	教学内容：华中旅游吧区 教学要求：熟悉华中旅游区的地理环境和旅游资源，掌握湖南、湖北、河南等地的主要景点和旅游特色，能够评估旅游发展潜力	组织学生进行华中旅游区的旅游发展规划方案展示和讨论	8
7	项目七	教学内容：华南旅游区 教学要求：了解华南旅游区的范围和地理特征，熟悉广东、广西、海南等地的主要旅游景点和特色，分析旅游市场特点	安排学生进行华南旅游区的旅游营销策划活动	8
8	项目八	教学内容：西南旅游区 教学要求：掌握西南旅游区的地理环境和旅游资源特点，熟悉四川、云南、贵州、重庆等地的主要景点和旅游特色，能够制定旅游发展策略	组织学生开展西南旅游区的旅游项目创意设计活动	8
9	项目九	教学内容：西北旅游区 教学要求：熟悉西北旅游区的地理位置和自然环境，掌握陕西、甘肃、宁夏、青海、新疆等地的主要旅游景点和特色，分析旅游发展的机遇和挑战	安排学生进行西北旅游区的旅游线路优化设计活动	8
10	项目十	教学内容：青藏高原旅游区 教学要求：了解青藏高原旅游区的地理环境和旅游资源特色，掌握主要景点和旅游项目，评估旅游开发的限制因素和可持续发展策略	组织学生进行青藏高原旅游区的生态旅游规划活动	4
合计课时				72

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法

等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）数字化课程资源：数字化教学资源主要包括大量图片、及网络资料等。利用数字化教学资源可以让学生更直观的了解知识，从而大大提高学生的学习兴趣，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。同时联合各校开发数字化教学资源，努力实现数字化教学资源的共享。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目二	2	项目式学习
4	项目二	2	多媒体教学
5	项目二	2	案例分析
6	项目二	2	小组讨论
7	项目三	2	项目式学习
8	项目三	2	多媒体教学
9	项目三	2	案例分析
10	项目三	2	小组讨论
11	项目四	2	项目式学习
12	项目四	2	多媒体教学
13	项目四	2	案例分析
14	项目四	2	小组讨论
15	项目五	2	项目式学习
16	项目五	2	多媒体教学
17	项目五	2	案例分析
18	项目五	2	小组讨论
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目六	2	项目式学习
2	项目六	2	多媒体教学
3	项目六	2	案例分析
4	项目六	2	小组讨论
5	项目七	2	项目式学习
6	项目七	2	多媒体教学
7	项目七	2	案例分析
8	项目七	2	小组讨论
9	项目八	2	项目式学习
10	项目八	2	多媒体教学
11	项目八	2	案例分析
12	项目八	2	小组讨论
13	项目九	2	项目式学习
14	项目九	2	多媒体教学
15	项目九	2	案例分析
16	项目九	2	小组讨论
17	项目十	2	项目式学习
18	项目十	2	案例分析
19	复习		
20	考试		

旅游英语课程标准

一、课程性质与任务

1.课程定位

《旅游英语》是旅游管理专业的一门专业基础课程，是学生从事旅游门市接待与景区（点）服务等相关岗位所需掌握的专业英语必修课程。其功能在于让学生熟悉旅游服务的常用英语专业词汇，具备从事旅游服务工作中所需的英语听、说、读，写的基本职业能力，为职业生涯发展奠定基础。本课程是在学生学习旅游门市接待和旅游景区（点）服务两门专业课程的基础上开设的专业英语课程。

2.课程任务

本课程从培养英语综合应用型人才的总体目标出发，结合学生毕业后的工作实际要求，力求向学生提供未来工作岗位所需要的专业英语知识和技能，培养学生的多方面英语交际能力；本课程力求做到基础与专业完美结合、知识与技能有机结合，全面提高学生旅游英语综合应用能力，培养实用性英语专业人才。

二、课程目标与要求

1.素养目标

（1）培养学生的服务意识和职业责任感，树立良好的职业道德；

（2）增强学生的团队合作精神和创新意识；

（3）提升学生的跨文化理解和包容能力，培养国际化视野。

2.知识目标

（1）掌握旅游行业相关的专业词汇、短语和表达方式；

（2）熟悉旅游服务流程中的英语表达，如酒店预订、景点介绍、导游服务等；

（3）能够读懂常见旅游相关的英文材料，运用基本阅读策略获取所需信息，书写简单的英文信函。

3.能力目标

（1）能够进行旅游服务中的英语听说读写译等综合语言运用;

（2）能用英语为国内外游客提供旅游咨询、导游讲解、酒店服务等;

（3）具备跨文化交际能力，能够与不同文化背景的游客进行有效的沟通和合作。

三、课程结构与内容

序号	学习模块	教学内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	Unit1 Welcome the Guests	（1）教学内容 ①迎接游客的相关词汇; ②车站迎接的相关句型及情景对话 ③致欢迎词 （2）教学要求 掌握在车站迎接宾客的相关词汇和习惯用语;	模拟车站迎接客人的场景	7
2	Unit2 Check in	（1）教学内容 ①酒店房间类型及饭店服务项目及设施的相关词汇。 ②办理团队入住登记手续的情景对话。 （2）教学要求 掌握带领旅游团在饭店办理入住登记手续的相关专业词汇和习惯用语。	模拟酒店前台接待旅客，并为宾客办理登记入住手续的场景。	7
3	Unit3 Hotel Service	（1）教学内容 ①整理房间的相关词汇。 ②客房服务的情景对话。 （2）教学要求 掌握客房服务的相关词汇和习惯用语;	模拟酒店客房为宾客服务的场景。	7
4	Unit4 Dining Service	（1）教学内容 ①国菜系介绍的相关词汇; ②在饭店里就餐的情景对话及用语 （2）教学要求 掌握中国菜品的介绍，带领团队在饭店里就餐的情景对话及用语	模拟带领宾客在餐馆就餐提供服务的场景。	8
5	Unit5 Tour Schedule	（1）教学内容 ①游行程安排的相关词汇; ②地陪与全陪商量调整旅游行程; （2）教学要求 掌握旅游行程的安排与调整的相关专业词汇和习惯用语	模拟带团旅行为宾客提供服务的场景。	7

6	Unit6 Tour Service	（1）教学内容 ①相关词汇； ②城市沿途讲解的情景对话； ③市内景区游览的情景对话 （2）教学要求 掌握城市沿途讲解，市内景区游览的情景对话及习惯用语。	模拟市内景区游览为游客提供服务的场景。	8
7	Unit7 Recreation Service	（1）教学内容 ①娱乐活动的相关词汇及用语； ②带游客参加娱乐活动的情景对话 （2）教学要求 掌握带游客参加娱乐活动的情景对话	模拟康乐服务主要项目为游客提供服务的场景。	7
8	Unit8 Shopping Service	（1）教学内容 ①中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇； ②带游客购物的情景对话和用语； （2）教学要求 掌握对中国特色的旅游商品的介绍用语；带游客购物的情景对话和用语	模拟带团购物的场景。	7
9	Unit9 Complaining Service	（1）教学内容 ①有关投诉的词汇； ②处理投诉的情景对话； （2）教学要求 掌握处理投诉的习惯用语及句型	模拟为游客处理纠纷和投诉的场景。	7
10	Unit10 Farewell Service	（1）教学内容 ①送别客人； ②在机场送别的情景； （2）教学要求 熟悉关于送别游客的用语	模拟车站，空港为游客送行的场景。	7
合计课时				72

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备旅游英语情境训练所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游英语的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利

用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	Unit1	2	项目式学习
2	Unit1	2	多媒体教学
3	Unit1	2	角色扮演
4	Unit1、Unit2	2	项目式学习
5	Unit2	2	多媒体教学
6	Unit2	2	多媒体教学
7	Unit2	2	角色扮演
8	Unit3	2	项目式学习
9	Unit3	2	多媒体教学
10	Unit3	2	角色扮演
11	Unit3、Unit4	2	项目式学习
12	Unit4	2	多媒体教学
13	Unit4	2	多媒体教学
14	Unit4	2	角色扮演
15	Unit4、Unit5	2	项目式学习
16	Unit5	2	多媒体教学
17	Unit5	2	角色扮演
18	Unit5	2	实践操作
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	Unit6	2	项目式学习
2	Unit6	2	多媒体教学
3	Unit6	2	多媒体教学
4	Unit6	2	角色扮演
5	Unit7	2	项目式学习
6	Unit7	2	多媒体教学
7	Unit7	2	角色扮演
8	Unit7、Unit8	2	项目式学习
9	Unit8	2	多媒体教学
10	Unit8	2	多媒体教学
11	Unit8	2	角色扮演
12	Unit9	2	项目式学习
13	Unit9	2	多媒体教学
14	Unit9	2	角色扮演
15	Unit9、Unit10	2	项目式学习
16	Unit10	2	多媒体教学
17	Unit10	2	角色扮演
18	Unit10	2	实践操作
19	复习		
20	考试		

旅游政策与法规课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游政策与法规》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程旨在使学生了解旅游行业相关的政策法规，培养学生的法律意识和合规操作能力，为其今后从事旅游相关工作奠定基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够系统了解我国旅游政策与法规的体系框架和主要内容，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握，使学生能从法律角度思考问题，更好的从事旅游相关职业。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的法律意识和法制观念，增强依法办事的自觉性；

（2）提高学生的职业道德素养和社会责任感；

（3）培养学生的团队合作精神和沟通能力。

2.知识目标

（1）了解我国旅游法律法规体系的构成；

（2）掌握旅游合同、旅行社管理、导游管理、旅游安全管理等方面的法律法规知识；

（3） 熟悉旅游消费者权益保护、旅游资源保护等相关法规政策。

3.能力目标

（1）能够运用所学法律法规知识，分析和解决旅游经营活动中的实际问题；

（2）具备规范签订旅游合同的能力；

（3）能够处理旅游投诉和纠纷，维护旅游市场的正常秩序。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：中华人民共和国旅游法 教学要求： ①了解旅游法的立法目的、适用范围和基本原则。 ②掌握旅游者的权利和义务，熟悉文明旅游的规范和要求。 ③掌握旅游经营的规则和限制。 ④熟悉旅游服务合同的主要内容和形式，掌握旅游服务合同的订立、履行、变更和接触的相关规定。 ⑤熟悉不同主体承担法律责任的条件和情形。	1. 通过讲授法教师详细讲解，让学生系统地了解相关知识。 2. 运用角色扮演法让学生扮演旅游者和旅游服务提供者，在情境中体会权利和义务。 3. 案例分析法：结合具体的旅游服务合同实例，进行详细分析和讲解合同的订立、履行、变更和解除的相关规定。 4. 辩论法：针对一些有争议的法律责任问题，组织学生展开辩论，激发学生深入思考。	16
2	项目二	教学内容：旅行社管理法律制度 教学要求： ①理解旅行社的企业性质。 ②了解旅行社设立条件、审批程序和变更、终止的相关规定。 ③熟悉旅行社的经营范围、经营原则和经营规范。 ④掌握旅行社质量保证金制度的具体内容。	1. 运用案例教学法，通过实际的旅行社管理案例，引导学生分析和解决法律问题。 2. 采用小组讨论法，组织学生就旅行社管理中的热点问题进行讨论，培养学生的合作能力和思维能力。 3. 结合实地调研或参观，让学生直观了解旅行社的运营和管理。	10
3	项目三	教学内容：导游管理法律制度 教学要求： ①了解导游资格证考试和导游证申领的相关规定。 ②熟悉导游的权利和义务，以及导游人员的等级评定制度。 ③掌握导游人员的执业规范和行为准则。	1. 运用实例分析法，通过实际的导游违规案例，深入讲解法律制度的应用。 2. 组织角色扮演活动，模拟导游工作场景，让学生体验导游的权利和义务。 3. 利用在线学习资源和实地参观，丰富学生对导游工作的认识。	14

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
4	项目四	教学内容: 旅游安全及保险法律制度 教学要求: ①了解旅游安全的概念、特点和重要性; ②熟悉旅游安全管理的体制、职责和相关法律法规。 ③掌握旅游保险的种类、范围和理赔程序。	1. 采用案例教学法，通过实际的旅游安全事故和保险理赔案例，引导学生深入理解相关法律制度。 2. 组织模拟演练，如旅游安全事故应急处理，提高学生的应对能力。 3. 邀请旅游安全管理部门或保险行业专家进行讲座，分享实践经验。	18
5	项目五	教学内容: 旅游交通管理法律制度 教学要求: ①了解旅游交通的种类、特点及其在旅游业中的地位。 ②熟悉航空和铁路交通方式的相关法律法规。 ③掌握旅游交通运营者和乘客的权利和义务。	1. 运用多媒体教学手段，展示各类旅游交通的实际运营情况和相关法律案例。 2. 组织小组讨论，针对旅游交通中的热点法律问题进行研讨。 3. 开展实地调研或参观交通运营场所，增强学生的感性认识。	14
6	项目六	教学内容: 出境入境管理法律制度 教学要求: ①了解出境入境管理法律制度的基本原则和立法目的。 ②熟悉中国公民和外国人出境入境的条件、程序和相关证件要求。 ③掌握边防检查、海关监管、卫生检疫等方面的法律规定。	1. 结合实际案例进行教学，通过分析具体案例加深学生对法律条文的理解。 2. 组织模拟出境入境场景，进行角色扮演，让学生体验实际操作流程。 3. 利用多媒体资源，展示相关的法律文件和实际操作视频。	20
7	项目七	教学内容: 旅游资源管理法律制度 教学要求: ①了解旅游资源的分类、特点和价值。 ②熟悉各类旅游资源保护的相关法律法规，如自然保护区、风景名胜区、文物古迹等。 ③掌握旅游资源开发利用的原则和规定。	1. 采用实地考察与课堂讲授相结合的方式，让学生亲身感受旅游资源的现状。 2. 运用多媒体展示丰富的旅游资源案例，加深学生对法律制度的理解。 3. 组织小组讨论，鼓励学生发表对旅游资源管理的看法和建议。	20
8	项目八	教学内容: 消费者权益保护法律制度 教学要求: ①了解消费者权益保护法的基本框架和主要内容。 ② 熟悉旅游消费者的权利，如安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等。 ③ 掌握旅游经营者的义务和责任。	1. 采用案例分析法，通过真实的旅游消费纠纷案例进行深入讲解。 2. 组织模拟法庭或辩论活动，让学生在角色模拟中深化对法律制度的理解。 3. 邀请消费者协会的专家进行讲座，分享实际工作中的经验和案例。	18

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
9	项目九	教学内容：旅游投诉处理方法 教学要求： ①了解旅游投诉的概念、类型和特点。 ② 熟悉旅游投诉处理的相关法律法规和政策依据。 ③掌握旅游投诉处理的程序、原则和方法。	1. 运用案例教学法，通过实际的旅游投诉案例进行分析和讨论。 2. 组织模拟投诉处理场景，让学生进行角色扮演和实践操作。 3. 邀请有丰富旅游投诉处理经验的业内人士进行经验分享和交流。	14

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概

念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，如模拟法庭、出境入境场景、旅行社场景，配备旅游政策与法规应用所需的设施设备，为学生提供实践教学的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游政策与法规的前沿相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目一	4	角色扮演

4	项目一	4	实践操作
5	项目二	4	项目式学习
6	项目二	4	案例分析
7	项目二、项目三	2、2	小组讨论
8	项目三	4	角色扮演
9	项目三	4	案例分析
10	项目三	4	角色扮演
11	项目四	4	项目式学习
12	项目四	4	角色扮演
13	项目四	4	实践操作
14	项目四	4	案例分析
15	项目四、项目五	2、2	项目式学习
16	项目五	4	多媒体教学
17	项目五	4	案例分析
18	项目五	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目六	4	项目式学习
2	项目六	4	小组讨论
3	项目六	4	案例分析

4	项目六	4	实践操作
5	项目六	4	实践操作
6	项目七	4	多媒体教学
7	项目七	4	角色扮演
8	项目七	4	项目式学习
9	项目七	4	小组讨论
10	项目七	4	案例分析
11	项目八	4	项目式学习
12	项目八	4	案例分析
13	项目八	4	角色扮演
14	项目八	4	小组讨论
15	项目八、项目九	2、2	项目式学习
16	项目九	4	小组讨论
17	项目九	4	案例分析
18	项目九	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

导游实务课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《导游实务》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门核心课程。本课程旨在培养学生具备扎实的导游服务技能和职业素养，为今后从事导游工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生应能够掌握导游服务的基本流程和规范，熟悉旅游景区的讲解技巧，具备处理突发事件的能力，以及培养良好的沟通能力和团队协作精神。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的服务意识和敬业精神，树立良好的职业道德;

（2）增强学生的团队协作意识和责任感;

（3）提高学生的应变能力和问题解决能力;

（4）培养学生的文化素养和审美情趣。

2.知识目标

（1）了解导游服务的发展历程和行业现状;

（2）熟悉导游人员的职责、素质要求和职业道德规范;

（3）掌握导游服务的基本程序和规范;

（4）熟知旅游景区的相关知识和讲解要点;

（5）掌握旅游安全和应急处理的基本知识。

3.能力目标

（1）能够按照导游服务规范进行接团、带团和送团服务;

（2）能够熟练进行旅游景区的讲解;

（3）能够灵活处理旅游过程中的突发事件和游客投诉;

（4）能够运用有效的沟通技巧与游客、旅游相关部门进行交流和合作;

（5）能够制定合理的旅游行程计划。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：认识导游人员 教学要求： ①能准确区分不同类型导游人员及其特点。 ②理解导游人员所需的职业素养和专业技能内涵。 ③明确导游人员的职责界限。 ④掌握导游资格认证的流程与考试重点。	1.组织课堂讨论，探讨不同导游类型的工作差异。 2.邀请资深导游分享职业成长经验。 3.开展导游资格考试模拟测试。 3.进行国内外导游发展案例分析。	8
2	项目二	教学内容：地陪导游服务 教学要求： ①熟练掌握地陪导游服务的完整流程。 ②能够高效、准确地做好接团前准备。 ③以热情、专业的态度完成迎接服务。 ④确保游客在酒店入住过程中的舒适与满意。 ⑤生动、准确地进行景点讲解，合理组织活动。 ⑥安排好游客的用餐，处理好相关问题。 ⑦恰当引导购物与娱乐活动，维护游客权益。 ⑧圆满完成送团工作，处理好后续事宜。	1.模拟地陪接团场景进行演练。 2.实地考察酒店，学习酒店安排技巧。 3.分组进行景点讲解竞赛。 4.分析地陪服务案例中的问题与解决方法。	32

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
3	项目三	教学内容：全陪导游服务 教学要求： ①明确全陪导游的工作职责和任务范围。 ②有条不紊地做好出团前的各项准备。 ③具备良好的协调沟通能力，确保行程顺利。 ④冷静、有效地处理团队突发状况和纠纷。 ⑤严格落实安全管理措施，保障游客安全。 ⑥能够准确把握游客心理需求，提供个性化服务。 ⑦认真做好返程后的总结，及时反馈问题与建议。	1.开展全陪导游服务模拟实训。 2.组织小组讨论团队突发状况的应对策略。 3.进行游客心理需求分析案例研讨。 4.邀请全陪导游分享工作经验。	16
4	项目四	教学内容：出境旅游领队服务 教学要求： ①符合出境旅游领队的资格条件，明确职责义务。 ②熟练掌握出境旅游前期准备工作的要点和流程。 ③确保境外旅游过程中各项服务与管理工作的质量。 ④理解并尊重不同国家和地区的文化差异，有效应对。 ⑤具备处理境外突发安全事件和应急情况的能力。 ⑥有序完成返程及后续工作，提升游客满意度。	1.举办出境旅游领队经验分享会。 2.模拟行前说明会。 3.分析境外旅游安全案例。 4.开展文化差异体验活动。	16
5	项目五	教学内容：散客导游服务 教学要求： ①掌握散客导游服务与团队导游服务的差异。 ②严格按照接待流程和服务规范为散客提供服务。 ③能够根据市场需求设计有吸引力的散客旅游产品。 ④灵活应对散客行程的变化，合理调整安排。 ⑤妥善处理散客的特殊需求，提高游客满意度。 ⑥运用有效方法不断提升散客导游服务质量。	1.组织散客接待模拟演练。 2.进行散客旅游产品设计竞赛。 3.分析散客特殊需求处理案例。 4 开展服务质量提升小组讨论。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	项目六	教学内容：带团服务技能 教学要求： ①运用恰当的沟通技巧与不同对象进行有效交流。 ②营造积极和谐的团队氛围，有效管理游客情绪。 ③不断提升组织协调能力，确保团队活动顺利进行。 ④合理安排时间，精准把控行程进度。 ⑤及时发现并妥善解决带团过程中的各种问题。 ⑥勇于创新，不断优化带团服务，提升游客体验。	1.分组进行沟通技巧情景模拟。 2.举办团队氛围营造活动设计比赛。 3.分析带团过程中的时间管理案例。 4.开展带团问题解决头脑风暴。	12
7	项目七	教学内容：语言与讲解技能 教学要求： ①掌握导游语言的特点，熟练运用语言技巧。 ②灵活运用多种讲解方法和策略，提升讲解效果。 ③针对不同类型景点，运用相应的讲解要点和技巧。 ④能够撰写高质量的导游讲解词，并不断优化。 ⑤恰当运用肢体语言，增强讲解的感染力。 ⑥巧妙应对游客提问，满足游客求知欲。	1.开展导游讲解模拟比赛。 2.组织导游讲解词互评活动。 3.分析优秀导游讲解视频中的语言和肢体运用。 4.进行游客提问应对情景演练。	16
8	项目八	教学内容：游客个别要求的处理 教学要求： ①了解游客在不同方面可能提出的个别要求。 ②遵循相关规定和原则，合理处理餐饮方面的个别要求。 ③积极协调，满足游客在住宿方面的合理需求。 ④灵活应对交通方面的个别要求变更，确保行程顺利。 ⑤科学评估，恰当处理游览方面的个别要求调整。 ⑥依法依规处理购物方面的个别要求，维护游客权益。 ⑦认真对待其他特殊个别要求，尽力提供帮助。	1.分析游客个别要求处理案例。 2.进行角色扮演，模拟处理各种个别要求情景。 3.开展小组讨论，总结处理个别要求的经验教训。	12

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
9	项目九	教学内容：旅游问题和事故的处理和预防 教学要求： ①熟悉旅游常见问题的类型和表现形式。 ②准确区分不同等级的旅游事故，掌握其特点。 ③遵循处理原则，运用科学方法处理旅游问题和事故。 ④具备旅游安全风险的识别和评估能力。 ⑤制定并落实有效的预防措施，降低问题和事故发生率。 ⑥建立与相关部门的良好合作关系，提高应对效率。	1.组织旅游问题和事故处理模拟演练。 2.开展旅游安全风险评估实训。 3.邀请相关部门人员进行协调合作经验分享。 4.分析旅游问题和事故案例。	16
10	项目十	教学内容：旅游安全事故的处理与预防 教学要求： ①明确旅游安全事故的概念、分类和特点。 ②熟练掌握应急处理流程和方法，确保救援及时有效。 ③依据相关法规，准确进行责任认定和赔偿处理。 ④制定并实施切实可行的安全风险防范措施。 ⑤科学设计游客安全教育与培训内容和方法，提高游客安全意识。 ⑥协助旅行社构建完善的安全管理体系。	1.模拟旅游安全事故应急处理演练。 2.分析旅游安全事故责任认定案例。 3.进行旅行社安全管理体系设计竞赛。 4.开展游客安全教育活动策划。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力、考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，引导学生不断改进学习方法和提高学习效果。

3.鼓励学生自我评价和互评，培养学生的自我反思和团队协作能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法采用项目教学法、案例教学法、情境教学

法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实地考察、模拟导游等实践教学活动，提高学生的实际操作能力。

（3）利用多媒体教学手段，丰富教学内容，增强教学效果。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，教材内容新颖、实用性强、符合中职学生认知特点。参考相关的导游培训教材、行业标准和规范，丰富教学资源。开发校本教材和实训指导手册，突出学校的专业特色和优势。建立导游实务教学资源库，包括教学课件、案例库、试题库、视频资料等。加强与旅游企业的合作，建立校外实习基地，为学生提供真实的工作环境和实践机会。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备导游服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集导游实务的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同

时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目二	4	项目式学习
4	项目二	4	角色扮演
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目二	4	小组讨论
8	项目二	4	角色扮演
9	项目二	4	案例分析
10	项目二	4	角色扮演
11	项目三	4	案例分析
12	项目三	4	角色扮演
13	项目三	4	实践操作
14	项目三	4	实践操作
15	项目四	4	项目式学习
16	项目四	4	多媒体教学
17	项目四	4	案例分析
18	项目四	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目五	4	项目式学习
2	项目五	4	小组讨论
3	项目六	4	案例分析
4	项目六	4	实践操作
5	项目六	4	实践操作
6	项目七	4	多媒体教学
7	项目七	4	角色扮演
8	项目七	4	实践操作
9	项目七	4	小组讨论
10	项目八	4	案例分析
11	项目八	4	角色扮演
12	项目八	4	案例分析
13	项目九	4	项目式学习
14	项目九	4	小组讨论
15	项目九	4	项目式学习
16	项目九	4	小组讨论
17	项目十	4	案例分析
18	项目十	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

模拟导游课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《模拟导游》课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和适用性，突出“任务引领、学生主体、理实一体”的指导思想，通过实际工作的真实案列告诉学生“做什么、怎么做、如何做好、如何评价”，有效提升导游服务实作能力，为学生今后从事导游及管理工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

本课程从实用、适用、够用的角度出发，结合真实案例，针对相关任务进行实际情景设计，培养学生在不同类型旅游中导游的基本工作程序，掌握相关讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务的技能，提高应对突发事件、夯实实地导游基础、形成熟练开展标准化服务的能力。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生良好的服务意识和职业道德;

（2）提高学生的服务能力和服务质量;

（3）提高学生实操能力、沟通能力、团队协作能力和应变能力;

（4）培养学生的创新意识和自我学习能力。

2.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。

3.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，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、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：分析技能训练 教学要求： ①了解接待准备的具体内容，熟悉接待计划的基本内容，核对日程的内容。 ②分析行程特点，掌握注意事项任务。 ③分析团员情况，提供柔性服务。 ④有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1. 教师通过案例示范行程分析。 2. 开展课堂讨论，让学生小组合作探究分析行程计划。 3.教师总结行程分析重点要素。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
2	项目二	教学内容：讲解技能训练 教学要求： ①掌握导游语言的特点及口语表达技巧任务。 ②了解途中导游的特点及实施任务。 ③了解山岳景观、水体景观、动植物景观、气候景观、古建筑的特征、典型代表及相关景观的导游讲解方法。 ④了解当地人民俗风情。	1. 组织学生观看导游大赛视频，了解专业导游人员讲解技能要求。 2. 通过不同案例的示范，强调不同典型景观的讲解方法。 3. 开展小组合作完成导游词创作。	80
3	项目三	教学内容：应变技能训练 教学要求： ①掌握浏览活动中游客个别要求的处理知识、生活服务中个别要求的处理知识及客户投诉的预防和处理知识。 ②掌握业务事故、个人事故、安全事故的预防和处理知识。 ③学会妥善处理游客的各种个别要求。 ④学会果断处理常见的旅游突发时间。	1. 播放观想实际案例视频，让学生观察和记录过程。 2. 在课堂上进行模拟演练，学生分别扮演导游和游客，进行真实情景训练。 3. 邀请专业导游对学生在模拟情景中的操作进行指导。	16
4	项目四	教学内容：特殊团队导游技能训练 教学要求： ①掌握夏令营团队导游服务技能 ②掌握银发团队导游服务技能 ③掌握政务团队导游服务技能 ④掌握商务考察团队导游服务技能 ⑤掌握小包团导游服务技能	1. 组织学生观看视频，了解特殊团队导游技能要求。 2. 设计特种团队导游案例，组织学生模拟讲解训练。 3. 开展小组讨论，探讨特殊团队服务注意事项	20
5	项目五	教学内容：特种旅游导游技能训练 教学要求： ①了解探险旅游与导游 ②掌握摄影旅游与导游 ③了解宗教旅游与导游 ④掌握科普旅游与导游 ⑤了解生态导游与导游	1. 组织学生观看特种导游相关视频。 2. 教师总结五种特种旅游导游技能要点。 3. 组织学生小组探究导游相关要素。	20

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学

习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）模拟导游是兼有实用性和操作性特征的专业核心课程。在教学中，需要将课堂讲授与任务实训有效结合，重点放在对学生实际操作能力和协调应变能力的训练培养。

（2）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（3）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（4）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备模拟导游所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集模拟导游的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目二	4	角色扮演
4	项目二	4	项目式学习
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目二	4	小组讨论
8	项目二	4	角色扮演
9	项目二	4	案例分析

10	项目二	4	角色扮演
11	项目二	4	实践操作
12	项目二	4	角色扮演
13	项目二	4	实践操作
14	项目二	4	案例分析
15	项目二	4	项目式学习
16	项目二	4	多媒体教学
17	项目二	4	案例分析
18	项目二	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目二	4	项目式学习
2	项目二	4	小组讨论
3	项目二	4	案例分析
4	项目二	4	实践操作
5	项目三	4	实践操作
6	项目三	4	实践操作
7	项目三	4	角色扮演
8	项目三	4	多媒体教学
9	项目四	4	小组讨论

10	项目四	4	案例分析
11	项目四	4	角色扮演
12	项目四	4	案例分析
13	项目四	4	项目式学习
14	项目五	4	小组讨论
15	项目五	4	项目式学习
16	项目五	4	小组讨论
17	项目五	4	案例分析
18	项目五	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

餐饮服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《餐饮服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程旨在通过系统的学习和训练，使学生掌握餐饮服务的基础知识，具备中、西餐服务的操作技能，并能胜任餐厅迎宾员、传菜员、值台员、收银员等岗位工作，同时培养基层管理能力，为职业生涯的发展奠定坚实基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解餐饮部的组织机构、岗位职责和工作流程，掌握餐饮服务的基本技能和方法，具备良好的服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的餐饮服务，并能够进行简单的餐饮部门管理工作。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生良好的服务意识和职业道德;

（2）提高学生的沟通能力、团队协作能力和应变能力;

（3）培养学生的爱岗敬业精神和吃苦耐劳精神。

2.知识目标

（1）了解餐饮部的地位、作用及任务;

（2）掌握餐饮服务的基础知识，包括中西餐服务标准程序、酒水知识与酒吧服务、餐饮服务质量和安全管理等;

（3）熟悉餐饮部各岗位的工作职责及日常工作流程。

3.能力目标

（1）能胜任中餐、西餐的零点服务和宴会服务;

（2）能进行自助餐、酒吧服务及房内送餐服务;

（3）掌握托盘操作、餐巾折花、摆台、上菜、分菜、酒水服务

等餐饮服务基本技能;

（4）具备应变能力和沟通协调能力，能够处理餐饮服务中的常见问题和突发事件。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：认识餐饮 教学要求： ①掌握餐饮部的服务项目，组织机构的设置及工作任务，熟悉餐饮部的工作环境。 ②了解餐饮产品的类型及特点，关注餐饮业的发展信息。 ③熟悉餐饮设备，会正确使用及保养餐饮设备及用具。 ④掌握餐饮部工作人员职业素养要求。 ⑤认识餐饮部主要岗位职责要求。	1. 学生在课前收集有关餐饮业发展的最新信息。在课堂上互相交流分享所收集的信息，并进行讨论。 2. 去酒店实地参观，亲身体验餐饮部的实际工作环境。请企业的管理人员为学生讲解其组织机构的具体运作和各岗位的工作任务。 3. 设定不同的餐饮场景，让学生扮演餐饮部的工作人员，模拟履行主要岗位职责。 4. 组织关于餐饮部工作人员职业素养的辩论主题，通过辩论加深对职业素养要求的理解。	8
2	项目二	教学内容：餐饮服务技能 教学要求： ①掌握托盘的种类、用途及操作要领，能熟练使用托盘完成餐饮服务工作。 ②能根据餐巾折花的基本技法和要领熟练折制适宜不同就餐环境的各种造型的餐巾花。 ③能根据摆台程序及要领，熟练进行适合中、西餐等不同环境摆台。 ④能按照规范程序和操作要领进行不同种类的酒水服务。 ⑤能按照菜肴服务的操作要领为客人提供中、西餐的上菜、分菜等服务。 ⑥能根据其他相关服务技能的操作程序和要领熟练为客人提供就餐各环节的服务。	1. 通过多媒体展示，详细讲解并演示各种服务技能的操作服务流程及操作要领，让学生更直观地理解。 2. 学生分组练习，小组成员之间相互监督和指导。开展单项技能比赛和综合餐饮服务技能比赛，评选出优秀小组和个人。 3. 模拟餐厅不同的就餐场景，学生扮演服务员，按照规范程序进行完整的餐饮服务流程演练。 4. 学生到餐饮企业实地参观，了解实际工作中的餐饮服务流程和技能要求。观察一些实际餐饮服务中的案例，分析其中服务技能的运用是否得当。组织学生讨论，提出改进的建议和方法。	44

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
3	项目三	教学内容：中餐服务 教学要求： ①区分并描述中国各大菜系的风格特点及代表菜品的制作方法，向客人提供推介服务。 ②掌握中餐厅就餐服务的程序及要领。 ③能运用所学知识和技巧协助客人点菜、向客人推销合适的菜肴和酒水等。 ④能根据不同的需要，完成客人用餐期间的相关服务。	1.详细介绍中国各大菜系的风格特点、代表菜品及其制作方法。展示各大菜系的代表菜品供学生品尝，让学生通过味觉和视觉更直观地感受菜系的特点。 2.布置模拟中餐厅的环境，按照中餐厅就餐服务的程序，从迎客到结账送客，进行完整的服务流程演练。组织学生进行自我评价和互评，教师进行总结和点评。 3.展示中餐厅服务的实际案例，组织学生分析案例中服务的优点和不足之处，讨论如何改进和提升服务质量。	20
4	项目四	教学内容：西餐服务 教学要求： ①能描述西式菜点主要流派的菜式和烹饪特点。 ②能根据不同的要求规范地完成西餐零点餐台的布置。 ③能熟练掌握西餐服务的各项基本技能。 ④能按照正确的程序完成西餐餐桌服务。 ⑤能规范完成西餐早餐、午晚餐、自助餐和客房送餐等相关服务。	1.讲解西式菜点主要流派的菜式和烹饪特点。展示相关图片和视频，让学生直观感受。 2.学生分组进行餐台布置练习，教师巡回指导，纠正不规范之处。 3.模拟西餐餐厅环境，进行西餐服务的基本技能训练，按照西餐早餐、午晚餐、自助餐和客房送餐的不同要求，分别进行服务流程的模拟。学生分组扮演不同角色，完整地模拟整个服务过程。 4.展示西餐服务的成功和失败案例，组织学生分析案例中的问题，提出改进的建议和措施。	20
5	项目五	教学内容：宴会服务 教学要求： ①能描述宴会的种类和经营特点等基本知识。 ②能运用宴会的预订程序独立完成宴会预订服务。 ③能根据不同宴会的要求在宴会开始前完成宴会厅的台型布置、餐台布置等准备。 ④能按照正确的程序完成中餐宴会的服务。 ⑤能根据不同种类的西餐宴会准备西餐餐具并摆台。 ⑥能按照正确的程序完成西餐宴会的服务。	1.邀请宴会服务专家进行讲座，详细介绍宴会的种类及每种宴会的经营特点。学生举例分析常见主题宴会的流程及特殊经历。 2.设计宴会主题，学生分角色扮演，完成从宴会预定到宴会结束工作的流程及细节演练。教师进行服务规范性指导和纠正，学生进行观察和评价，演练结束后共同讨论改进之处。 3.展示一些成功和失败的宴会服务案例。组织学生分析案例中的优点和不足，讨论如何避免出现类似问题。	16

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	项目六	教学内容：酒吧服务 教学要求： ①能区别酿造酒、蒸馏酒、配制酒的特点及其饮用方法。 ②会根据不同特点识别各种软饮料。 ③能有效地进行酒水介绍与推销。 ④能按照正确的程序与配方调制常见鸡尾酒。 ⑤会根据基本程序提供酒吧服务。	1.教师通过多媒体展示和讲解不同酒类的特点、制作工艺以及饮用方法。准备各类酒的样品，让学生观察、品尝，加深对不同酒的认识。 2..教师示范常见鸡尾酒的调制方法和程序，学生分组进行实践操作，互相品尝和评价，总结经验。 3.设定酒吧场景，学生角色扮演，按照基本程序进行从迎客到结账的全过程演练。 根据顾客的需求和特点，进行酒水介绍与推销。教师观察并纠正学生在服务过程中的不规范行为。	12
7	项目七	教学内容：菜单设计 教学要求： ①能描述菜单的作用。 ②会介绍不同种类的菜单。 ③能描述菜单设计的原则。 ④能根据步骤与要领制作简单的菜单。 ⑤能初步运用原则与方法给菜品定价。 ⑥会利用菜单模拟为客人点菜。	1.让学生到周边的餐厅进行菜单调研，讨论并总结每种菜单的特点、适用场景，然后各小组进行汇报。 2.教师通过课堂讲解，向学生详细阐述菜单的作用、不同种类的菜单特点以及菜单设计的原则。结合实际菜单案例进行分析，让学生更直观地理解。 3.学生根据给定的主题，按照菜单设计的步骤与要领制作简单的菜单并定价。学生展示自己设计的菜单，并介绍设计思路和特色。 其他学生和教师进行评价，提出改进意见。	8
8	项目八	教学内容：餐饮人力资源管理 教学要求： ①能描述餐饮人力资源管理的内容与意义。 ②会按照形式和程序招聘员工。 ③能描述培训的目的、形式与内容。 ④会根据内容日常管理餐厅。 ⑤能描述餐厅员工考核和激励方法。	1.邀请餐饮行业人力资源管理专家开展讲座，详细介绍餐饮人力资源管理的内容、意义以及实际操作中的重点和难点。 2.设定场景，学生分组角色扮演，进行企业招聘及新员工培训等各环节的设计和演练。每组展示自己的方案，其他组进行评价和提出改进建议。 3.提供一些餐厅员工考核和激励的实际案例。组织学生进行分析和讨论，探讨成功和不足之处，以及改进的措施。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
9	项目九	教学内容: 餐饮服务质量和安全管理 教学要求: ①能描述客人对服务质量的需求。 ②能描述服务质量的内容。 ③能运用方法控制服务质量。 ④能描述餐饮部安全管理的目的任务与主要内容。 ⑤会预防并处理餐饮部常见事故。 ⑥会根据应急预案预防食物中毒。 ⑦会根据应急预案预防火灾。	1.组织学生分组讨论，分享自己作为客人在餐厅的经历，总结客人对服务质量的需求。根据服务质量控制方法，探讨提升或改进服务质量的具体措施。 2.邀请专业的安全管理人员进行讲座，讲解餐饮部安全管理的目的、任务和主要内容。 3.模拟餐饮部常见事故场景，学生演练预防和处理这些事故的方法，教师进行现场指导。 4.开展火灾预防知识培训，讲解火灾的隐患和预防措施。组织学生进行火灾应急演练。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备餐饮服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集餐饮服务与管理的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学

2	项目一	4	角色扮演
3	项目二	4	多媒体教学
4	项目二	4	项目式学习
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目二	4	小组讨论
8	项目二	4	角色扮演
9	项目二	4	案例分析
10	项目二	4	角色扮演
11	项目二	4	实践操作
12	项目二	4	角色扮演
13	项目二	4	实践操作
14	项目三	4	案例分析
15	项目三	4	项目式学习
16	项目三	4	多媒体教学
17	项目三	4	案例分析
18	项目三	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	4	项目式学习

2	项目四	4	小组讨论
3	项目四	4	案例分析
4	项目四	4	实践操作
5	项目四	4	实践操作
6	项目五	4	实践操作
7	项目五	4	角色扮演
8	项目五	4	多媒体教学
9	项目五	4	小组讨论
10	项目六	4	案例分析
11	项目六	4	角色扮演
12	项目六	4	案例分析
13	项目七	4	项目式学习
14	项目七	4	小组讨论
15	项目八	4	项目式学习
16	项目八	4	小组讨论
17	项目九	4	案例分析
18	项目九	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

客房服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《客房服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生的客房服务技能和管理能力，为学生今后从事酒店客房工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解客房部的组织机构、工作流程和服务标准，掌握客房服务的基本技能和方法，具备良好的职业素养和实践能力，能够进行简单的客房管理工作，为客人提供优质、高效的客房服务，为其今后从事客房服务与管理工作奠定基础。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的服务意识、团队合作精神和责任感;

（2）提高学生的沟通能力和应变能力;

（3）树立学生的安全意识和环保意识。

2.知识目标

（1）了解客房部在酒店中的地位和作用;

（2）熟悉客房部的组织机构、岗位职责和工作流程;

（3）掌握客房服务的基本知识，包括客房类型、客房用品、客房清洁等;

（4）了解客房管理的基本原理和方法。

3.能力目标

（1）能够熟练进行客房的清扫和整理工作，达到酒店规定的质量标准;

（2）掌握客房服务的各项技能，如开夜床服务、贵宾服务等;

（3）能够正确处理客人在客房中的投诉和需求;

（4）具备一定的客房物品管理和成本控制能力。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：了解岗位概况 教学要求： ①掌握客房部的工作任务，熟悉客房部的工作环境。 ②了解客房部组织机构设置。 ③熟悉客房部岗位设置及岗位职责。 ④掌握客房部工作人员职业素养要求。 ⑤有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1. 组织学生到酒店客房进行实地参观，由酒店工作人员进行讲解和介绍。 2. 开展课堂讨论，让学生分享参观后的感受和对客房工作的初步理解。 3. 邀请酒店客房经理进行讲座，介绍客房部的组织机构、岗位职责和职业素养要求。 4. 进行角色扮演活动，模拟客房服务的工作场景，让学生体验不同的岗位工作内容。	8
2	项目二	教学内容：熟悉清洁准备 教学要求： ①熟悉各类清洁器具。 ②正确使用清洁器具。 ③合理保管保养清洁器具。 ④了解常用清洁剂的性能与特点。 ⑤能正确选择清洁剂。 ⑥熟悉清洁剂的安全管理。	1.针对重点和难点，适当增加视频教学资料，激发学习兴趣。 2. 展示并介绍各种客房清洁工具，如扫帚、拖把、抹布等，以及清洁用品，如清洁剂、消毒剂等，帮助学生掌握它们的用途、特点和使用方法。 3.提供一些客房清洁准备不当的案例，让小组分析原因和改进措施。	16

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
3	项目三	教学内容：清洁保养客房 教学要求： ①掌握清扫客房基本顺序。 ②掌握客房清扫流程。 ③掌握客房清洁卫生的质量标准。 ④会中式铺床。 ⑤掌握客房清洁整理的基本技能。 ⑥清洁服务工作细致周到。 ⑦提升协调及沟通能力。	1. 在模拟演练中设置不同的场景，让学生按照所学顺序进行模拟清扫，教师在旁观察指导。 2.播放专业客房清扫的视频，在关键步骤暂停进行讲解，让学生清晰了解每个环节。 3. 组织学生参观酒店的客房部，了解相关设施和操作流程。 4.在课堂上进行现场中式铺床示范，将动作分解，详细讲解每个步骤的技巧和要点。组织学生跟随教师的节奏，同步进行分步练习。	28
4	项目四	教学内容：清洁公共区域 教学要求： ①熟悉公共区域日常清洁工作的主要内容。 ②正确理解各区域的卫生标准。 ③掌握大堂清洁保养的技能 打到熟悉操作的目的。 ④了解地面材料，掌握不同材料地面的清洁保养知识。 ⑤掌握地毯清洁保养的程序与法式。 ⑥了解墙面材料，熟悉各种墙面的清洁保养知识。 ⑦掌握地面墙面的清洁保养方法。	1. 展示公共区域脏乱的图片或视频，如商场卫生间、学校走廊等，引发学生对清洁公共区域重要性的思考。 2.展示公共区域清洁效果不佳的案例，让学生分析其中存在的问题，引导学生从清洁方法、人员安排、工具使用等方面提出改进建议。 3. 开展小组讨论，探讨公共区域清洁的难点、制定合理的清洁计划。 4. 进行情景模拟，让学生处理设定情景，如清洁人员与公共区域使用者之间的冲突等情况。	28
5	项目五	教学内容：提供对客服务 教学要求： ①明确小酒吧服务的流程，能正确进行小酒吧日常清点、酒水单核对等工作。 ②明确洗衣服务的流程，熟知洗衣服务的方式及种类，能正确进行客衣送洗服务。 ③掌握擦鞋服务的流程。 ④熟悉饭店常备及客人经常租借物品的种类，掌握对客物品租借的服务流程。 ⑤明确物品报修的规范流程，能正确进行客房物品报修处理。	1.设计多种常见的客房服务情景，如客人要求更换床上用品、客人需要额外的洗漱用品等，让学生处理情境问题。 2.组织学生分组进行角色扮演，分别扮演客人和服务人员，模拟服务过程。 3.给出一些成功和失败的客房对客服务案例，组织学生分组讨论案例中的问题和解决方案。 4.播放专业的客房服务视频，让学生观察服务人员的表现。	24

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	项目六	教学内容：维护客户关系 教学要求： ①明确接待VIP客人的服务流程，正确进行VIP客房的布置及检查 VIP客人的迎送，熟知VIP客人的等级及服务规格标准。 ②正确认识投诉的意义，了解处理投诉的原则和程序，掌握处理投诉的方法和技巧。 ③熟悉饭店客房部较常见的特殊情况及意外事件，掌握各种意外事件的处理方法及流程。	1. 分享成功维护客房客户关系的实际案例，分析其中的策略和方法。 2.设定不同的客房服务场景，如客人对房间设施不满意、客人提出特殊服务要求等。 3.组织学生分别扮演客人和客房服务人员，模拟处理客户关系的过程。 4.组织学生进行头脑风暴，思考新的客房服务增值项目，以增强客户关系。	20
7	项目七	教学内容：保障客房安全 教学要求： ①认识客房部安全设施设备，理解并执行工作中的制度要求。 ②了解消防基本知识，熟悉客房各种消防设备，熟练掌握客房消防设备的使用方法。 ③了解消防基本知识，熟悉客房各种消防设备，熟练掌握客房消防设备的使用方法。	1.播放客房安全事故的新闻视频或图片，如火灾、盗窃等，引起学生对客房安全的重视。。 2. 分成小组对“如何预防客房内的火灾？”“如何保障客人的财物安全？”等进行讨论。 3.设定客房内物品被盗的场景，让学生演练如何发现线索、与客人沟通和报告上级。	20

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法

等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备客房服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集客房服务与管理的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目二	4	多媒体教学
4	项目二	4	项目式学习
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目三	4	小组讨论
8	项目三	4	多媒体教学
9	项目三	4	案例分析
10	项目三	4	角色扮演
11	项目三	4	实践操作
12	项目三	4	实践操作
13	项目三	4	知识技能竞赛
14	项目四	4	案例分析
15	项目四	4	项目式学习
16	项目四	4	多媒体教学
17	项目四	4	案例分析
18	项目四	4	情景模拟
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	4	项目式学习
2	项目四	4	小组讨论
3	项目五	4	案例分析
4	项目五	4	情景模拟
5	项目五	4	角色扮演
6	项目五	4	小组讨论
7	项目五	4	案例分析
8	项目五	4	多媒体教学
9	项目六	4	小组讨论
10	项目六	4	案例分析
11	项目六	4	角色扮演
12	项目六	4	情景模拟
13	项目六	4	头脑风暴
14	项目七	4	小组讨论
15	项目七	4	情景模拟
16	项目七	4	小组讨论
17	项目七	4	案例分析
18	项目七	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

前厅服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《前厅服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生的前厅服务技能和管理能力，为学生今后从事酒店前厅工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解前厅部的组织机构、岗位职责和工作流程，掌握前厅服务的基本技能和方法，具备良好的服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的前厅服务，并能够进行简单的前厅管理工作。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生良好的服务意识和职业道德;

（2）提高学生的沟通能力、团队协作能力和应变能力;

（3）培养学生的创新意识和自我学习能力。

2.知识目标

（1）了解前厅部的地位、作用、组织机构和岗位职责;

（2）掌握前厅服务的基本概念、服务流程和服务标准;

（3）熟悉前厅销售的策略和方法;

（4）了解前厅客户关系管理的重要性和方法。

3.能力目标

（1）能够熟练进行前厅预订、接待、收银、问讯、行李等服务工作;

（2）能够运用销售技巧，完成客房销售任务;

（3）能够处理前厅服务中的常见问题和突发事件;

（4）能够运用客户关系管理方法，提高客户满意度和忠诚度。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：前厅印象 教学要求： ①掌握前厅部的工作任务，熟悉前厅部的工作环境。 ②了解前厅部组织机构设置。 ③熟悉前厅部岗位设置及岗位职责。 ④掌握前厅部工作人员职业素养要求。 ⑤有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1. 组织学生到酒店前厅进行实地参观，由酒店工作人员进行讲解和介绍。 2. 开展课堂讨论，让学生分享参观后的感受和对前厅工作的初步理解。 3. 邀请酒店前厅经理进行讲座，介绍前厅部的组织机构、岗位职责和职业素养要求。 4. 进行角色扮演活动，模拟前厅的工作场景，让学生体验不同岗位的工作内容。	12
2	项目二	教学内容：客房预订 教学要求： ①掌握散客预订和团队预订的受理。 ②了解受理 VIP 及长包房客人预订基本程序。 ③娴熟描述出变更预订与取消预订的程序。 ④懂得在客房预订失约行为出现时的处理方法。 ⑤具有独立完成受理电话预订业务的能力。 ⑥掌握一定的销售技巧。 ⑦具备与客人沟通协调的能力。	1. 利用多媒体展示不同类型的客房预订案例，让学生分析和讨论。 2. 进行模拟电话预订练习，学生分组扮演客人和预订员，进行预订业务的操作。 3. 设计情境模拟，让学生处理变更预订、取消预订和失约行为等情况。 4. 开展小组竞赛，看哪个小组能在规定时间内完成更多准确的预订业务。	22
3	项目三	教学内容：礼宾服务 教学要求： ①了解前厅礼宾服务的主要内容。 ②描述迎送宾客的服务程序。 ③懂得散客与团体的行李服务程序。 ④掌握行李的寄存与提取的服务程序。 ⑤描述贵重物品保管的服务程序。 ⑥掌握“金钥匙”的相关知识与素质要求。	1. 播放礼宾服务的视频，让学生观察和记录服务流程。 2. 在课堂上进行模拟演练，学生分别扮演礼宾员和客人，进行迎送、行李服务等操作。 3. 组织学生参观酒店的贵重物品保管室，了解相关设施和操作流程。 4. 开展“金钥匙”知识竞赛，加深学生对“金钥匙”的理解。	26

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
4	项目四	教学内容：总台服务 教学要求： ①掌握办理散客及团队入住登记的程序。 ②能正确为宾客提供换房、续住、延时退房服务。 ③能受理宾客查询、留言及处理宾客失物招领。 ④能恰当地为各类散客、团队宾客提供退房服务。 ⑤能准确进行客账管理、夜间审核、受理货币兑换。 ⑥有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 ⑦有安全意识，能及时发现并处理安全隐患。	1. 利用模拟总台系统，让学生进行入住登记、换房、续住等操作练习。 2. 设计案例分析，让学生处理宾客查询、留言、失物招领等问题。 3. 开展小组讨论，探讨客账管理、夜间审核中的注意事项。 4. 进行情景模拟，让学生处理货币兑换和安全隐患等情况。	36
5	项目五	教学内容：总机服务和商务中心 教学要求： ①了解总机服务项目及其服务程序与标准。 ②学会与客人进行有效的电话沟通并转接电话。 ③能正确客人提供留言服务、叫醒服务。 ④能正确处理投诉电话和处理紧急情况电话。 ⑤了解商务中心服务程序与标准。 ⑥能规范提供文印、传真服务。 ⑦能正确地为客人提供票务服务	1. 让学生模拟接听电话，练习转接、留言、叫醒等服务的话术。 2. 分析投诉电话和紧急情况电话的案例，讨论处理方法和技巧。 3. 学生在模拟商务中心进行文印、传真和票务服务的操作练习。 4. 邀请酒店总机和商务中心的工作人员进行经验分享和现场指导。	8
6	项目六	教学内容：大堂副理 教学要求： ①掌握重要宾客（VIP）接待的工作程序与服务标准。 ②掌握宾客投诉的类型及处理投诉的程序。 ③掌握宾客关系主任（GRO）的具体工作职责与内容。	1. 组织学生观看 VIP 接待的视频，然后进行讨论和总结。 2. 设计宾客投诉的情境，让学生分组进行处理，并展示处理结果。 3. 安排学生进行角色扮演，模拟 GRO 的日常工作。	12
7	项目七	教学内容：前厅销售 教学要求： ①了解影响客房定价的因素与常见的定价方法。 ②掌握前厅客房销售程序与技巧。 ③掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法。	1. 开展课堂讲座，讲解影响客房定价的因素和定价方法。 2. 进行模拟销售场景演练，让学生练习客房销售的程序和技巧。 3. 通过小组竞赛的方式，让学生练习房态控制。	12

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
8	项目八	教学内容：信息沟通 教学要求： ①了解前厅客情预测传递的常见做法。 ②学会制作前厅报表。 ③掌握前厅文档管理的步骤。 ④描述出前厅部与饭店其他部门间的信息沟通内容。 ⑤能根据沟通需要选择适合的沟通方法。 ⑥能与饭店其他部门进行良好的沟通与协调。	1. 让学生收集和分析前厅客情预测的案例，然后进行汇报。 2. 教师示范制作前厅报表，学生进行模仿练习。 3. 组织学生进行前厅文档管理的模拟操作。 4. 开展小组讨论，探讨前厅与其他部门的信息沟通内容和方法，并进行角色扮演练习。	8
9	项目九	教学内容：安全管理与质量控制 教学要求： ①了解饭店服务安全、消防安全工作。 ②掌握前厅服务质量的标准。 ③掌握前厅服务质量控制的基本方法。 ④了解前厅对客服务各环节质量控制的主要内容。 ⑤具有责任感，有安全防范意识。 ⑥能在实际工作中关注前厅服务质量控制。	1. 邀请消防人员进行消防安全知识讲座和演练。 2. 分析前厅服务质量的案例，让学生讨论和总结质量标准。 3. 让学生制定前厅服务质量控制的方案，并进行展示和评价。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法

等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备前厅服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集前厅服务与管理的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目一	4	角色扮演
4	项目二	4	项目式学习
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目二	4	小组讨论
8	项目二	4	角色扮演
9	项目二、项目三	2、2	案例分析
10	项目三	4	角色扮演
11	项目三	4	实践操作
12	项目三	4	角色扮演
13	项目三	4	实践操作
14	项目三	4	案例分析
15	项目三	4	项目式学习
16	项目四	4	多媒体教学
17	项目四	4	案例分析
18	项目四	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	4	项目式学习
2	项目四	4	小组讨论
3	项目四	4	案例分析
4	项目四	4	实践操作
5	项目四	4	实践操作
6	项目四	4	实践操作
7	项目五	4	角色扮演
8	项目五	4	多媒体教学
9	项目六	4	小组讨论
10	项目六	4	案例分析
11	项目六	4	角色扮演
12	项目七	4	案例分析
13	项目七	4	项目式学习
14	项目七	4	小组讨论
15	项目八	4	项目式学习
16	项目八	4	小组讨论
17	项目九	4	案例分析
18	项目九	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游市场营销课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游市场营销》是高等职业学校旅游管理专业的一门专业核心课程。本课程旨在培养学生掌握旅游市场营销的基本理论、方法和策略，具备旅游市场调研、分析、策划和营销管理的能力，为学生今后从事旅游相关工作奠定坚实的基础。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够系统了解旅游市场营销的系统理论，并对旅游市场营销环境、旅游者消费行为、旅游目标市场定位、旅游产品定价和分销渠道、促销策略等内容有较为全面、准确的把握，使学生具有旅游市场营销知识分析和解决实际问题的能力，更好的从事旅游相关职业。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的市场意识、竞争意识和创新意识;

（2）提高学生的团队合作能力、沟通能力和解决问题的能力;

（3）培养学生的职业道德和社会责任感，树立正确的营销观念。

2.知识目标

（1）了解旅游市场营销的基本概念、发展历程和相关理论;

（2）掌握旅游市场调研的方法和技术，能够进行有效的市场信息收集与分析;

（3）熟悉旅游消费者的购买行为和决策过程，能够针对不同的消费群体制定相应的营销策略;

（4）掌握旅游产品的策划、开发、定价、促销和渠道管理等营销组合策略;

（5）了解旅游市场营销的组织、执行和控制等管理环节。

3.能力目标

（1）能够运用市场调研方法，对旅游市场进行调查和分析，撰写调研报告;

（2）能够根据旅游市场需求和竞争状况，制定旅游产品的营销策划方案;

（3）能够运用营销组合策略，对旅游产品进行有效的推广和销售;

（4）具备一定的营销创新能力，能够根据市场变化及时调整营销策略;

（5）能够运用营销管理知识，对旅游市场营销活动进行有效的组织、执行和控制。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：认识旅游市场营销 教学要求： ①理解旅游市场营销的基本概念和特点。 ②了解其发展历程和相关理论。 ③认识旅游市场营销在旅游业中的重要地位。	1. 通过讲授法教师详细讲解，让学生系统地了解相关知识。 2. 让学生通过实地调研，亲身体验旅游市场营销的实际应用，进一步认识其重要地位。 3. 通过实际案例的分析，加深学生对旅游市场营销概念、特点、发展历程和重要地位的理解。 4. 邀请行业专家进行讲座，拓宽学生的视野，增强对旅游市场营销的认识。	6

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
2	项目二	教学内容：旅游市场营销环境分析 教学要求： ①了解旅游市场营销的宏观环境和微观环境。 ②熟悉环境分析的方法和工具。 ③能分析环境变化对旅游市场营销的影响。 ④能够运用环境分析的方法和工具，对旅游市场营销环境进行分析。	1. 运用案例教学法，让学生了解旅游市场营销的宏观环境和微观环境的构成要素，通过案例初步认识环境分析的重要性。 2. 运用方法和工具，使学生熟悉环境分析常用的方法和工具，如 PEST 分析、波特五力模型、SWOT 分析等。 3. 模拟决策，角色扮演，锻炼学生根据环境分析结果制定相应市场营销策略的能力。	10
3	项目三	教学内容：旅游者消费行为分析 教学要求： ①理解旅游消费者的需求和动机。 ②了解旅游消费者的购买决策过程。 ③了解影响旅游消费者购买行为的因素。 ④熟悉旅游消费者的购买行为和决策过程，能够分析影响旅游消费者购买行为的因素，为制定营销策略提供依据。	1. 讲授法，讲解旅游消费者的需求、动机、购买决策过程以及影响因素，引导学生初步理解相关概念。 2. 采用案例教学法，通过实际案例深入分析旅游消费者的购买行为和影响因素，培养学生的分析能力。 3. 实地调研，让学生通过实地调研，亲身体验旅游消费者的购买行为，收集数据并进行分析。 4. 营销策略制定模拟，根据对旅游消费者购买行为的分析，培养学生制定营销策略的能力。	12
4	项目四	教学内容：旅游市场营销调研 教学要求： ①了解旅游市场调研的目的、内容和方法。 ②会设计调查问卷。 ③理解市场调研数据的收集、整理和分析掌握旅游市场调研的方法和技术。 ④能够设计调查问卷，收集、整理和分析市场调研数据，撰写调研报告。	采用案例教学法，让学生了解旅游市场调研的目的、内容和方法，通过案例初步认识调查问卷的设计和数据分析。 调查问卷设计练习，学生掌握调查问卷的设计原则和技巧，能够独立设计一份有效的调查问卷。 数据分析与报告撰写，学生学会对收集的数据进行整理和分析，能够撰写规范的调研报告。 4.	10

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
5	项目五	教学内容：旅游目标市场定位 教学要求： ①了解旅游市场细分的概念、原则和方法。 ②熟悉旅游目标市场的选择和定位。 ③熟悉旅游市场定位的策略和方法。 ④掌握旅游市场细分和目标市场选择的方法，能够为旅游企业确定合适的目标市场，并进行准确的市场定位。	1. 运用多媒体教学手段，展示各类旅游交通的实际运营情况和相关法律案例。 2. 组织小组讨论，针对旅游交通中的热点法律问题进行研讨。 3. 开展实地调研或参观交通运营场所，增强学生的感性认识。	8
6	项目六	教学内容：旅游产品策略 教学要求： ①了解旅游产品的概念和特点。 ②掌握旅游产品的开发、创新和品牌建设的方法，能够根据市场需求和竞争状况，优化旅游产品组合。	1.结合实际案例进行教学，使学生了解旅游产品的概念和特点，通过实例深入理解。掌握旅游产品的开发、创新和品牌建设的方法，通过案例研讨加深理解。 2.小组项目实践，学生能够根据市场需求和竞争状况，优化旅游产品组合。	8
7	项目七	教学内容：旅游产品定价 教学要求： ①熟悉旅游产品价格的构成和影响因素。 ②能对旅游产品价格的调整和控制。 ③掌握旅游产品定价的方法和策略，能够根据旅游产品的成本、市场需求和竞争状况，制定合理的价格，并对价格进行有效的调整和控制。	1.课堂讲授法，让学生了解旅游产品定价的基本概念、影响因素和定价目标。。 2.运用多媒体展示丰富的旅游资源案例，使学生掌握常见的旅游产品定价方法，并能运用这些方法进行简单的定价分析。 3. 模拟定价实践，让学生在实际操作中应用所学的定价知识，提高定价能力。	10
8	项目八	教学内容：消旅游产品分销渠道选择 教学要求： ①了旅游产品销售渠道的类型和特点; ②理解旅游产品销售渠道的选择和管理。 ③熟悉旅游产品的网络营销。 ④能够根据旅游企业的实际情况选择合适的销售渠道，并进行有效的渠道管理。	1. 讲授法，系统传授基础知识和理论框架。 2. 讨论法，激发学生思维，促进交流与合作。 3. 实践法，通过实地考察和方案制定，布置课外任务，让学生实地考察当地旅游企业的分销渠道运用。 4. 案例教学法，示实际的旅游产品分销案例，引导学生探讨其中渠道选择的合理性。并分组讨论不同案例中的渠道优势、劣势及适用场景。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
9	项目九	教学内容：旅游产品促销策略 教学要求： ①旅游产品促销的概念、作用和方式。 ②熟悉旅游广告、公共关系、销售促进和人员推销的策略和方法。 ③掌握旅游产品促销的策略和方法，能够根据旅游企业的营销目标和市场需求，制定有效的促销方案，并组织实施促销活动。	1. 运用案例教学法，探讨不同促销策略在旅游产品营销中的应用 2. 讲授法，清晰阐述促销策略的基本理论和知识。 3. 案例分析法，通过实际案例增强学生对促销策略的感性认识和理解。 4. 模拟演练法，模拟促销活动的实施过程，进行角色扮演或模拟营销场景，让学生在实践中体验促销策略的实施过程	12
	项目十	教学内容：旅游网络营销 教学要求： ①了解旅游网络营销的概述。 ② 熟悉旅游网络消费者行为、旅游网络营销工具和技术。 ③掌握旅游网络营销策略和相关的法律法规。 ④了解旅游产品网络营销的方法和技巧。	1.讲授法，系统传授旅游网络营销的基础理论和关键知识点。 2.案例教学法，选取成功的旅游网络营销案例进行深入剖析。并组织学生讨论案例中的策略、创新点和效果。 3.小组合作法，学生分组创建旅游产品的网络营销方案，包括网站设计、社交媒体推广计划等。 4.专家讲座法，邀请业内专家进行讲座，分享最新的旅游网络营销趋势和技术。引入行业前沿信息，拓宽学生的视野。	14
	项目十一	教学内容：旅游市场营销活动管理 教学要求： ①了解旅游市场营销计划的制定。 ②熟悉旅游市场营销组织的设计。 ③掌握旅游市场营销的执行和控制。 ④能够制定旅游市场营销计划，设计市场营销组织，有效地执行和控制市场营销活动。	1.讲授法，系统传授旅游市场营销活动管理的理论知识。 2.案例教学法，选取具有代表性的旅游市场营销活动案例进行深入剖析。并组织学生分组讨论案例中的成功经验和存在的问题。 3.模拟演练法，学生分组制定旅游市场营销活动策划方案，选择部分策划方案进行模拟执行，学生扮演不同角色，体验活动的实际操作过程。 4.实地参观法，组织学生到旅游企业参观实际的市场营销活动，与企业人员交流管理经验。	10

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备多媒体教室、市场营销模拟软件、旅游市场调研设备等教学设施，互联网接

入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备模拟市场营销所需的设施设备，为学生提供实践教学的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游市场营销的相关资料和案例，丰富教学内容。

（4）建立校外实习基地，为学生提供实践教学场所，让学生在真实的工作环境中锻炼实践能力。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	3	多媒体教学
2	项目一	3	案例分析
3	项目二	3	多媒体教学
4	项目二	3	案例分析
5	项目二	3	实践教学
6	项目二、项目三	1、2	多媒体教学
7	项目三	3	小组讨论

8	项目三	3	角色扮演
9	项目三	3	案例分析
10	项目三、项目四	1、2	多媒体教学
11	项目四	3	项目式学习
12	项目四	3	角色扮演
13	项目四、项目五	2、1	多媒体教学
14	项目五	3	案例分析
15	项目五	3	项目式学习
16	项目五、项目六	1、2	多媒体教学
17	项目六	3	案例分析
18	项目六	3	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目七	3	多媒体教学
2	项目七	3	小组讨论
3	项目七	3	案例分析
4	项目七、项目八	1、2	多媒体教学
5	项目八	3	案例分析
6	项目八	3	实践操作
7	项目九	3	多媒体教学

8	项目九	3	项目式学习
9	项目九	3	角色扮演
10	项目九	3	案例分析
11	项目十	3	多媒体教学
12	项目十	3	案例分析
13	项目十	3	角色扮演
14	项目十	3	小组讨论
15	项目十、项目十一	2、1	多媒体教学
16	项目十一	3	小组讨论
17	项目十一	3	案例分析
18	项目十一	3	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游电子商务课程标准

一、课程性质与任务

《旅游电子商务》是高等职业学校旅游管理专业的一门专业核心课程，是该专业学生学习旅游电子商务基础理论知识，了解旅游电子商务主要应用领域，掌握旅游电子商务主要应用方法，综合运已有知识独立分析问题、形成解决现实旅游电子商务环境中实际问题能力的课程。其内容涉及旅游电子商务相关基础知识；在线旅游电子商务应用；旅游企业内部信息化建设等主要方面，是一门研究电子商务在旅游业发展中应用的新兴学科。

《旅游电子商务》课程特点：

1.课程围绕旅游电子商务技术和管理两条主线展开，将技术应用与管理融为一体。

2.课程紧扣时代脉搏，以实践应用为原则，减少长篇理论，注重跟踪行业应用。阐述理论时，偏向应用理论，以利于学生掌握、理解旅游电子商务理论为前提；内容侧重点放在旅游电子商务具体应用方面，相关内容都是从实际应用需求和商业问题的分析出发，强调技术的实用性。

3.大量的实际案例教学。教学中大量案例都来自于国内、国外大型旅游公司和中国小型旅游企业。典型案例可以帮助学生深入理解旅游电子商务的基本概念、运作规律及技术方法；以典型案例提升学生的认知，以教学实践来促进学生紧跟行业的应用和发展趋势。

4.教学过程的体验性和开放性。关注教学活动中产生的丰富的学习体验和个性化的创造，使过程和结果都具有开放性，通过开放式学习过程，培养学生独立分析问题、创造性解决问题能力；不仅知道问题的结果，还要知道问题的产生和解决的过程，培养良好的思维习惯、探索精神和创新精神。

通过学习，掌握和理解旅游电子商务相关基础理论，广泛接触

旅游电子商务应用领域，初步具备旅游电子商务应用能力，加强旅游电子商务与其他专业课程的联系，为适应现代旅游业发展需求，综合应用所学专业知识分析和解决旅游电子商务实际问题打好基础。

二、课程目标与要求

本课程目标是使学生通过本课程的学习，掌握和理解旅游电子商务相关基础理论，完善旅游专业学生知识结构，提高学生信息素养，广泛接触旅游电子商务应用领域，培养学生综合运已有知识独立、创造性的分析问题、解决问题的能力。为适应现代旅游业发展和社会需求打好基础。

1.素质目标

（1）开发创新能力、沟通协调能力;

（2）一定的安全意识和质量意识;

（3）具备吃苦耐劳、爱岗敬业的良好职业道德;

（4）具有善于总结、力求上进的工作精神。

2.知识目标

（1）了解旅电子商务在现代旅游业发展中的作用、旅游电子商务的应用领域、相关学科知识背景、旅游电子商务前沿理论与应用模式;

（2）理解旅游电子商务基本概念、原理，旅游电子商务运作规律，旅游电子商务技术方法;

（3）掌握旅游电子商务基本技能，旅游电子商务应用领域，分析旅游电子商务环境下实际问题、解决问题的能力。

3.能力目标

（1）能搜索符合自己需要的旅游电子商务，并在旅游电子商务完成需要的操作、体验完成不同的旅游电子商务模式;

（2）能完成旅游电子商务网络和数据库的基本操作，能初步建立一个简易的、小型的旅游电子商务;

（3）能自己动手在旅游电子商务完成在线支付、实现旅游电子商务的营销策划、完成旅游电子商务基本安全技术的应用;

（4）能对旅游企业电子商务所积累的的客户关系进行有效管理、寻找新顾客留住老客户、提升客户服务水平。

三、课程结构与内容

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	旅游电子商务概述	1.1 电子商务的基本概念及技术 1.2 旅游电子商务的概念 1.3 旅游电子商务的业务模式 1.4 旅游电子商务的分类及其赢利模式	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	8
2	旅游电子商务的系统组成及对旅游企业的价值	2.1 旅游电子商务的系统组成 2.2 电子商务对旅游企业的价值综述	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	10
3	旅游业电子商务体系的相关者	3.1 系统支持服务商及旅游信息化组织 3.2 旅游电子商务支付结算体系 3.3 旅游电子商务安全技术 3.4 旅游电子商务物流的特点与配送体系	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	10
4	旅游网络营销	4.1 旅游网络营销概述 4.2 旅游产品与服务网络营销战略 4.3 旅游产品与服务网络营销组合 4.4 旅游产品与服务网络营销沟通 4.5 旅游产品与服务网络关系营销	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	8
5	旅游信息化和电子商务	5.1 旅游信息化和电子商务的发展现状与前景 5.2 我国旅游预订一网站——携程旅行网	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	12
6	酒店电子商务	6.1 酒店电子商务综述 6.2 建立独立的酒店网站 6.3 利用旅游酒店电子商务平台开展酒店电子商务 6.4 酒店互联网营销方式的比较与选择 6.5 希尔顿酒店集团	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	8

7	旅行社电子商务	7.1 旅行社电子商务概述 7.2 旅行社电子商务实施方案 7.3 中青旅——一个传统旅游企业的信息化转型	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	10
8	其他旅游电子商务的应用	8.1 旅游吸引物经营中的电子商务策略 8.2 特色小镇电子商务应用模式及天津特色小镇智慧化路径 8.3 大数据环境下智慧酒店管理及菲住布渴模式的智慧酒店发展	1.多媒体课件展示内容和目标。 2.结合适当的案例分析使学生理解。 3.采用讲授与案例分析相结合的教学方式让学生主动探究答案，教师辅助教学。	6
合计学时				72

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优

秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备旅游电子商务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游电子商务的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	角色扮演

4	项目一	2	项目式学习
5	项目二	2	实践操作
6	项目二	2	案例分析
7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演
9	项目二	2	案例分析
10	项目三	2	角色扮演
11	项目三	2	实践操作
12	项目三	2	角色扮演
13	项目三	2	实践操作
14	项目三	2	案例分析
15	项目四	2	项目式学习
16	项目四	2	多媒体教学
17	项目四	2	案例分析
18	项目四	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目五	2	项目式学习
2	项目五	2	小组讨论
3	项目五	2	案例分析

4	项目五	2	实践操作
5	项目五	2	实践操作
6	项目五	2	实践操作
7	项目六	2	角色扮演
8	项目六	2	多媒体教学
9	项目六	2	小组讨论
10	项目六	2	案例分析
11	项目七	2	角色扮演
12	项目七	2	案例分析
13	项目七	2	项目式学习
14	项目七	2	小组讨论
15	项目七	2	项目式学习
16	项目八	2	小组讨论
17	项目八	2	案例分析
18	项目八	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

研学旅行课程设计与实施课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《研学旅行课程设计与实施》是高等职业学校旅游管理专业的一门专业核心课程。本课程具有跨学科、综合性和实践性特点，它融合了教育学、旅游学、地理学、历史学、文化学等多学科的知识和方法。从跨学科的角度来看，课程要求学生综合运用不同学科的知识和思维方式，来理解和解决研学旅行中的各种问题。综合性体现在它将理论知识与实践操作紧密结合。学生不仅要学习研学旅行的相关理论，如课程目标、课程内容、课程评价等，还要掌握实际的操作技能，如线路规划、活动组织、安全管理等。实践性则是这门课程的突出特点。通过实际参与研学旅行的设计和实施过程，学生能够亲身体验和应用所学知识，提高解决实际问题的能力。

2.课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解研学旅行服务机构的组织机构、岗位职责和工作流程，掌握研学旅行服务的基本技能和方法，具备良好的服务意识、沟通能力和应变能力，能够为研学学员提供优质、高效的研学旅行服务，并能够进行简单的研学旅行管理工作。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养团队合作精神和沟通能力;

（2）提高社会责任感和创新意识;

（3）增强安全意识和自我保护能力;

（4）培养对文化遗产、自然环境的尊重和保护意识。

2.知识目标

（1）了解研学旅行的概念、特点和发展趋势;

（2）掌握研学旅行课程设计的原则、方法和流程;

（3）熟悉不同类型研学旅行目的地的资源特点和教育价值;

（4）学习研学旅行组织实施的环节和要点，包括行前准备、行程安排、活动组织等;

（5）掌握研学旅行安全管理和风险防范的基本知识。

3.能力目标

（1）能够根据不同的研学主题和对象，设计具有针对性和可行性的研学旅行课程方案;

（2）能够组织和实施研学旅行活动，有效地引导学员参与和学习;

（3）具备处理研学旅行过程中常见问题和突发情况的能力;

（4）能够对研学旅行活动进行评估和反思，不断改进课程设计和实施效果。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	模块一	教学内容:研学旅行概述 教学要求: ①了解研学旅行相关概念。 ②理清研学旅行组织机构。	1.组织学生到研学旅行进行实地参观，由研学工作人员进行讲解和介绍。 2.开展课堂讨论，让学生分享参观后的感受和对研学旅行工作的初步理解。 3.邀请研学研学旅行机构经理进行讲座，介绍研学旅行部的组织机构、岗位职责和职业素养要求。 4. 进行角色扮演活动，模拟研学旅行的工作场景，让学生体验不同岗位的工作内容。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
2	模块二	教学内容：研学课程设计基础 教学要求： ①理清研学课程方案设计相关概念。 ②熟悉研学课程学生手册内容。 ③熟悉研学课程工作手册内容。 ④熟悉研学课程评价相关内容。	1.邀请行业内资深的研学课程设计师进行讲座，分享他们的实践经验和最新的行业动态。 2.给出一些特定的研学主题，如“生态环境保护”“传统文化传承”等，让学生分组讨论如何围绕这些主题设计课程。 3.提供一些存在问题或有待改进的研学课程设计案例，小组共同分析其不足之处，并提出改进方案。 4.一部分学生扮演客户，提出对研学课程的需求和期望；另一部分学生扮演设计师，根据客户需求进行课程设计，并向客户汇报方案。	20
3	模块三	教学内容：研学课程方案设计 教学要求： ① 理解研学课程方案需求调查的意义。 ②能够独立设计研学课程方案需求调查表。 ③能够组织开展课程方案需求调查工作。 ④能够指导工作人员根据实际情况开展研学课程方案需求调查。	1.选取国内外优秀的研学课程方案作为案例，深入分析其设计思路、目标达成方式、活动安排逻辑等。 2.将学生的优秀研学课程方案设计成果进行校内展览，邀请其他师生参观和评价。 3.开展创意头脑风暴活动，让学生在规定时间内尽可能多地提出独特的研学课程活动创意。 4.给定一个特定的主题，如“科技探索”“历史文化寻踪”等，要求小组共同设计研学课程方案。	20
4	模块四	教学内容：研学课程学生手册设计 教学要求： ①学生手册内容设计。 ②学生手册课程单元设计。	1.提供多份优秀的研学课程学生手册范例，让学生分组研究，找出其中的亮点和特色。 2. 设计案例分析，让学生处理宾客查询、留言、失物招领等问题。 3. 开展小组讨论，探讨客账管理、夜间审核中的注意事项。 4. 进行情景模拟，让学生处理货币兑换和安全隐患等情况。	12
5	模块五	教学内容：研学课程工作手册设计 教学要求： ①汇总工作信息表。 ②制作工作执行表。 ③明确注意事项。 ④制作研学课程工作手册。	1.展示不同类型和风格的研学课程工作手册示例，让学生有直观的感受。 2.学生分组讨论不同角色（如教师、学员、辅导员等）在研学课程中的需求和期望。 3.分组发放不同类型的研学课程工作手册样本，让学生分组讨论其优缺点。 4.给定一个特定的研学主题，如“走进传统文化村落”，让学生以小组为单位设计工作手册。	12

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
6	模块六	教学内容：研学课程准备 教学要求： ①落实研学课程方案。 ②召开工作部署会。 ③准备研学相关知识。 ④进行其他准备工作	1.分小组讨论，比如“如何根据学生兴趣和课程目标选择合适的研学地点”“可能遇到的困难及解决方案”“去山区进行生态考察可能面临的交通不便、天气变化等问题，并提出相应的应对策略”。 2.提供几个成功的研学课程准备案例，让小组分析其优点和可借鉴之处。 3.模拟学校领导和教师团队讨论研学课程准备的会议场景，让学生扮演不同角色，提出自己的意见和建议。	12
7	模块七	教学内容：研学课程组织 教学要求： ①行前课程组织。 ②行中课程组织。 ③行后课程组织。	1.将学生分成小组，模拟组织一次研学课程。 2.提供一些成功和失败的研学课程组织案例，让学生分析其中的原因。 3.创设一些可能在研学过程中出现的突发情景，如学生受伤、天气突变等，让学生分别扮演组织者、教师、学生等角色，模拟应对和处理这些情况。	16
8	模块八	教学内容：研学课程评价 教学要求： ①研学课程评价流程。 ②研学课程评价分析与总结。	1.提供几个不同的研学课程案例，包括详细的课程设计和实施过程，让学生分组对这些案例进行评价，运用所学的评价方法和指标。 2.让学生以小组为单位，制定一份研学课程的评价标准，各小组展示并解释他们制定的标准，全班共同讨论和完善。 3.设定一个虚拟的研学课程情境，让学生扮演评价者，根据制定的标准进行评价，可以要求学生撰写评价报告，阐述评价结果和改进建议。	16
9	模块九	教学内容：研学服务保障 教学要求： ①乘车（飞机、船）管理。 ②用餐、住宿、健康、时间管理。 ③日工作总结会。	1.教师通过 PPT 或视频，讲解研学服务保障的重要性、涵盖的主要方面（如交通、饮食、住宿、医疗等）以及相关的标准和规范。 2.提供一些成功和失败的研学服务保障案例，让学生分析其中的原因和教训。 3.让学生分别扮演研学组织者、服务提供者和学生，模拟在不同服务保障场景下的应对和沟通。 4.模拟一些可能出现的服务保障问题，如天气突变、学生走失等，让学生按照设计的方案进行演练，检验方案的可行性和有效性。	8

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
10	模块十	教学内容: 安全事故预防 教学要求: ①熟悉研学旅行安全管理内容。 ②安全应急预案制订。 ③安全隐患排查。 ④保险方案选择。 ⑤安全教育培训。	1.将学生分成小组，讨论以下问题:“在研学旅行中，如何避免交通事故的发生？”“遇到自然灾害时应如何应对？” 2.提供一些真实的研学旅行安全事故案例，让学生分析其中的问题和教训。 3.组织学生进行火灾逃生演练，教授正确的逃生方法和使用灭火器的技巧。 4.开展研学旅行安全知识竞赛，激发学生学习的积极性。 5.让学生分别扮演研学导师、学生和救援人员等角色，模拟安全事故发生后的处理过程。	12
11	模块十一	教学内容: 常见安全事故处理 教学要求: ①食品安全事故的应急处理。 ②突发疾病事故的应急处理。 ③外伤事故的应急处理。 ④交通事故的应急处理。 ⑤其他突发事件的应急处理。 ⑥常见安全事故就医环节处理。	1.播放一些安全事故处理的教学视频，让学生观察并指出其中的正确和错误之处。 2.创设模拟事故场景，让学生分组进行演练。 3.提供一些复杂的安全事故案例，让小组进行分析和提出处理方案。 4.学生分别扮演受伤者、处理者和旁观者，进行事故处理的模拟。处理结束后，让学生反思自己的处理过程是否得当，还有哪些需要改进的地方。	8

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

3.教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备研学旅行实训所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集研学旅行的相关资料和案例，丰富教学内容。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同

时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块一	4	专家讲座
2	模块一	4	小组讨论
3	模块二	4	小组讨论
4	模块二	4	专家讲座
5	模块二	4	角色扮演
6	模块二	4	案例分析
7	模块二	4	小组讨论
8	模块三	4	案例分析
9	模块三	4	头脑风暴
10	模块三	4	案例分析
11	模块三	4	实地考察
12	模块三	4	小组讨论
13	模块四	4	小组讨论
14	模块四	4	案例分析
15	模块四	4	情景模拟
16	模块五	4	小组讨论
17	模块五	4	案例分析
18	模块五	4	角色扮演
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块六	4	角色扮演
2	模块六	4	小组讨论
3	模块六	4	案例分析
4	模块七	4	情景模拟
5	模块七	4	案例分析
6	模块七	4	角色扮演
7	模块七	4	案例分析
8	模块八	4	案例分析
9	模块八	4	小组讨论
10	模块八	4	情景模拟
11	模块八	4	角色扮演
12	模块九	4	角色扮演
13	模块九	4	情景模拟
14	模块十	4	角色扮演
15	模块十	4	案例分析
16	模块十	4	小组讨论
17	模块十一	4	案例分析
18	模块十一	4	角色扮演
19	复习		
20	考试		

旅游景区服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1.课程性质

《旅游景区服务与管理》是一门兼具理论性与实践性的专业核心课程。从理论层面看，它涵盖旅游景区的各类基础理论知识，包括景区的类型划分、发展历程、运营原理等，为学生构建起全面的知识框架。在实践方面，高度重视学生的实际操作能力培养。通过模拟景区服务场景、实地考察景区运营等方式，让学生亲身体验票务服务、导游讲解、游客接待等工作环节，提升其应对实际问题的能力，是连接课堂知识与职场需求的重要桥梁。

2.课程任务

在《旅游景区服务与管理》课程任务中，我们需深入景区实地调研。观察游客中心的服务效率，体验导游讲解的专业性，评估景区设施的便利性。分析景区的客流管理策略，探索如何提升游客满意度。通过与工作人员交流，了解日常运营难题。还需结合理论知识，为景区服务与管理提出优化建议，助力景区可持续发展，提升其竞争力。

二、课程目标与要求

1.素质目标

（1）激发学生对旅游景区服务与管理工作的兴趣和热情，培养其职业认同感和责任感;

（2）增强学生的服务意识和团队合作精神，使其能够在旅游景区工作环境中与他人良好协作;

（3）培养学生的创新思维和可持续发展理念，使其在未来的景区工作中注重环境保护和文化传承。

2.知识目标

（1）使学生掌握旅游景区的基本概念、分类和发展历程;

（2）让学生熟悉旅游景区服务的主要内容和标准，包括票务、

导游、餐饮、住宿等方面的服务;

（3）学生能够理解旅游景区管理的基本原理、模式和方法，涵盖人力资源、财务管理、市场营销、安全管理等领域。

3.能力目标

（1）培养学生具备旅游景区服务的实际操作能力，如能熟练进行票务处理、提供优质的导游讲解等;

（2）提升学生对旅游景区运营中问题的分析和解决能力，能够针对景区管理中的实际问题提出合理的解决方案;

（3）锻炼学生运用所学知识进行旅游景区规划和开发的初步能力，包括景区项目策划、资源评估等。

三、课程结构与内容

课程内容设计建议表

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
1	项目一	教学内容：认识旅游景区 教学要求： ①掌握旅游景区定义、分类等基础理论，能准确区分不同类型景区。 ②学会运用多种方法实地考察景区，收集并分析相关信息。 ③能够评估景区资源状况及其对发展的影响。 ④梳理景区发展历程，总结规律与经验。	1. 课堂讲授结合案例分析旅游景区定义与分类，加深理论理解。 2.组织学生分组实地考察周边景区，回来后分享考察成果。 3.举办景区资源评估研讨会，让学生交流评估方法与心得。 4.布置景区发展历程梳理作业，课堂上进行汇报与总结。 5.邀请景区管理人员到校开展讲座，分享实际工作经验与规律。	12

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
2	项目二	教学内容：认识旅游景区服务与管理 教学要求： ①学生需掌握景区服务的基本内容，如票务、导游讲解等，明确其标准和流程。 ②能分析不同景区管理模式的特点与适用场景，理解其背后的原理。 ③要学会评估景区服务质量，运用合适工具和方法找出问题。 ④具备洞察景区管理中潜在风险的能力，懂得制定应对策略。 ⑤能够结合实际案例，提出优化景区服务与管理的创新建议。	1.组织学生到不同景区实地调研，亲身体验服务，对比分析管理模式。 2.开展案例分析课堂讨论，探讨景区服务质量问题与管理风险应对。 3.模拟景区运营，让学生实践票务、导游等服务及相应管理工作。 4.邀请景区管理人员到校分享经验，交流服务与管理的实际做法。 5.分组进行景区服务与管理创新方案设计比赛，培养创新思维。	18
3	项目三	教学内容：旅游景区接待服务 教学要求： ①学生需掌握游客接待的基本礼仪，展现专业形象与友好态度。 ②能熟练运用票务系统，确保票务服务高效准确。 ③要具备处理游客咨询与投诉的能力，保持耐心与冷静。 ④熟悉景区导游讲解流程，提供丰富准确的讲解内容。 ⑤可灵活应对突发状况，保障接待服务的连续性与安全性。	1.开展礼仪培训课程，通过模拟演练提升学生接待礼仪。 2.安排票务系统实操训练，让学生在实践中熟练掌握。 3.创设游客咨询投诉场景，进行角色扮演与案例分析。 4.组织景区实地导游讲解，互相点评改进讲解技能。 5.进行突发状况模拟演练，提高学生应急处理能力。	9
4	项目四	教学内容：旅游景区解说服务 教学要求： ①学生需掌握不同解说方式，如导游讲解、语音导览等，能根据场景恰当选择。 ②要具备清晰、准确、生动的语言表达能力，让解说富有感染力。 ③能深入了解景区文化内涵，将其融入解说词，丰富解说内容。 ④学会根据游客特点和需求调整解说重点和节奏，提升游客体验。 ⑤不断提升应变能力，应对解说过程中的突发状况和游客提问。	1.模拟景区场景，分组练习不同解说方式，互相评价选择合理性。 2.举办解说词朗诵比赛，锻炼语言表达的清晰、准确与生动性。 3.组织实地调研景区，深入挖掘文化内涵，编写个性化解说词。 4.针对不同游客群体，进行情景模拟解说，调整重点和节奏。 5.开展突发状况和游客提问应对演练，提升应变能力。	15

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
5	项目五	教学内容：旅游景区商业服务 教学要求： ①学生需掌握景区商业布局原则，能合理分析不同景区商业布局的科学性。 ②了解景区商品特点，具备挑选适合景区销售商品的能力。 ③能制定景区商业营销策略，有效提升景区商业收益。 ④熟悉景区商业服务标准，确保游客良好体验。 ⑤学会处理景区商业服务中的纠纷，维护景区商业秩序。	1.组织实地考察不同景区，分组分析其商业布局，课堂分享讨论科学性。 2.安排商品分析案例研讨，让学生判断景区商品的适宜性与特色。 3.开展模拟营销活动，学生为虚拟景区制定商业营销策略并展示。 4.情景模拟游客购物，体验景区商业服务标准，找出不足并改进。 5.角色扮演景区商业纠纷，引导学生运用恰当方法处理并总结经验。	9
6	项目六	教学内容：旅游景区安全服务 教学要求： ①学生需掌握景区常见安全隐患类型，如地质灾害、设备故障等，能准确识别。 ②应学会制定景区安全应急预案，明确应急流程与人员职责。 ③能够运用安全设施设备，确保操作规范，如消防器材等。 ④懂得对游客进行安全知识宣传教育，提升游客安全意识。	1.组织实地考察景区，让学生现场识别安全隐患并分析。 2.分组模拟景区突发安全事件，演练应急预案流程。 3.开展安全设施设备操作竞赛，强化规范操作技能。 4.安排学生制作景区安全知识宣传海报。 5.邀请景区安全专家进行案例讲解和答疑。	12
7	项目七	教学内容：旅游景区营销服务 教学要求： ①学生需掌握旅游景区营销基本理论，熟悉不同营销理念的特点与应用。 ②能够分析景区市场定位，精准确定目标游客群体及市场需求。 ③学会制定有效的景区营销方案，涵盖线上线下多种渠道。 ④具备运用新媒体进行景区营销推广的能力，提升景区知名度。 ⑤可根据市场反馈评估营销效果，及时调整优化营销服务策略。	1.分组讨论知名景区营销案例，分析其运用的理论与策略。 2.组织学生对周边景区进行市场调研，确定其定位与需求。 3.开展景区营销方案设计比赛，展示并评选优秀方案。 4.模拟新媒体营销场景，让学生实际操作推广景区。 5.要求学生跟踪分析某景区营销效果，撰写评估报告和改进建议。	9

序号	学习模块	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	建议学时
8	项目八	教学内容：旅游景区游客服务 教学要求： ①学生需掌握游客服务中心的功能与操作流程，能高效处理游客咨询与投诉。 ②应学会设计合理的游客引导标识系统，确保清晰准确。 ③能够策划有趣且有教育意义的景区导游讲解服务。 ④懂得评估景区餐饮与购物服务质量，提出改进建议。 ⑤要理解特殊游客群体的需求，提供个性化的贴心服务。	1.安排学生到游客服务中心实习，实际处理咨询投诉，总结经验。 2.组织学生实地考察不同景区标识系统，分析优缺点并改进设计。 3.开展导游讲解竞赛，锻炼学生讲解能力，互相学习提升。 4.分组调研景区餐饮购物，以报告形式呈现质量评估与建议。 5.邀请特殊游客群体分享需求，学生据此设计个性化服务方案。	15
9	项目九	教学内容：旅游景区人力资源管理 教学要求： ①理解人力资源规划对景区的重要性，能制定简单规划。 ②掌握景区人员招聘渠道与方法，可进行有效招聘。 ③学会设计景区员工培训方案，提升员工素质。 ④能制定合理绩效考核体系，激励员工。 ⑤了解员工关系处理原则，营造良好工作氛围。	1.分组调研景区，分析其人力资源规划案例，小组讨论并分享成果，理解规划重要性。 2.模拟景区招聘场景，学生分别扮演招聘者和应聘者，掌握招聘流程与方法。 3.邀请景区人力专家讲解员工培训要点，学生据此设计培训方案并互相评价。 4.以实际景区为例，分析其绩效考核体系，学生尝试改进和制定新体系。 5.开展角色扮演，处理员工关系冲突场景，总结原则和方法，营造良好氛围。	9

四、学生考核与评价

1.建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

2.注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

3.实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

4.组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能

力。

五、教学实施与建议

1.教学方法

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）增加实践教学的比重，与当地旅游景区建立长期合作关系，定期安排学生到景区进行实习。例如，在旺季时让学生参与景区的游客接待工作，在淡季时协助景区进行设施维护和资源盘点等工作，使学生在真实的工作环境中提升服务与管理能力。

（3）充分利用多媒体资源，如播放景区管理的纪录片、展示优秀景区的宣传视频等。还可以利用虚拟现实技术，让学生身临其境地感受不同类型景区的环境和服务流程，如模拟在山岳型景区进行应急救援演练，在主题公园体验游客引导服务等。

（4）设计基于景区实际问题的项目，例如让学生为一个老旧景区制定升级改造方案，包括服务提升、设施更新、市场营销等方面。学生通过小组合作，进行实地调研、资料收集、方案策划和汇报展示，在此过程中培养综合能力。

（5）创设各种景区服务与管理的情景，如游客投诉处理、景区安全事故应对等，让学生通过角色扮演来锻炼应对能力。比如模拟游客在景区丢失物品后向工作人员求助的场景，学生分别扮演游客、景区客服人员、安保人员等，按照规范流程进行处理，提高学生的应变能力和服务意识。

（6）定期邀请景区行业专家、优秀管理者来校举办讲座和交流活动。他们可以分享自己的工作经验、行业最新动态和发展趋势，解答学生在学习过程中遇到的困惑。同时，鼓励学生在交流活动中积极提问和分享自己的见解，拓宽学生的视野。

2.教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，教材内容需涵盖景区服务与管理的核心知识与技能，包括景区类型、服务标准、运营管理等。注重理论与实践结合，穿插丰富的案例辅助理解。语言表达应准确、简洁、易懂。选用教材时，要考察其权威性、时效性和适用性。选择由知名专家编写、符合课程标准、紧密结合行业实际且更新及时的教材，以确保学生能获取最准确、最实用的知识，为未来职业发展奠定坚实基础。

3.教学实施与保障

（1）配备具有丰富旅游景区实践经验和扎实专业理论知识的教师。教师应定期参加景区管理相关培训和调研活动，及时更新知识体系，以便更好地指导学生。同时，可以邀请景区行业专家作为兼职教师参与教学。

（2）开发丰富多样的教学资源。包括教材、课件、案例库、等。教材应紧密结合行业实际，及时更新内容。建立景区服务与管理的虚拟仿真教学平台，让学生在虚拟环境中模拟操作，提升实践技能。

（3）与多个旅游景区建立稳定的合作关系，作为校外实践基地。为学生提供实习、实训机会，让学生在真实工作环境中提升专业能力。学校与景区共同制定实习实训计划，确保实践教学质量，同时加强对学生实践过程的管理和指导。

4.课程资源开发与利用

在课程资源开发方面，创建生动的旅游服务模拟软件，让学生身临其境进行操作练习。录制真实场景的教学视频，展示优秀案例。利用在线互动平台，开展小组讨论与作业提交。

资源利用上，充分利用超星学习通平台，建设线上线下混合式教学，鼓励学生自主观看微课视频预习，课堂上针对难点重点讲解。通过模拟软件进行实践考核，以在线平台收集反馈，不断优化资源。同时，引入旅游行业专家在线讲座，拓宽学生视野。

六、授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	3	多媒体教学
2	项目一	3	讲授学习
3	项目一	3	小组讨论
4	项目一	3	项目式学习
5	项目二	3	实践操作
6	项目二	3	案例分析
7	项目二	3	小组讨论
8	项目二	3	角色扮演
9	项目二	3	项目式学习
10	项目二	3	角色扮演
11	项目三	3	实践操作
12	项目三	3	角色扮演
13	项目三	3	实践操作
14	项目四	3	多媒体教学
15	项目四	3	分组讨论
16	项目四	3	项目式学习
17	项目四	3	案例分析
18	项目四	3	角色扮演
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目五	3	项目式学习
2	项目五	3	小组讨论
3	项目五	3	项目式学习
4	项目六	3	实践操作
5	项目六	3	实践操作
6	项目六	3	主题学习
7	项目六	3	角色扮演
8	项目七	3	多媒体教学
9	项目七	3	小组讨论
10	项目七	3	外教学习
11	项目八	3	角色扮演
12	项目八	3	多媒体教学
13	项目八	3	项目式学习
14	项目八	3	小组讨论
15	项目八	3	多媒体教学
16	项目九	3	小组讨论
17	项目九	3	案例分析
18	项目九	3	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游管理专业岗位实习课程标准

一、课程基本信息

1.课程名称：岗位实习

2.课程类型：实践课程

3.适用专业：旅游管理

4.开设学期：第9、10学期

二、课程性质与任务

1.课程性质

本课程是旅游管理专业的一门重要实践课程，是学生将所学的专业知识和技能应用于实际工作岗位，实现理论与实践相结合的关键环节。

2.课程任务

通过岗位实习，使学生熟悉旅游企业的运营管理流程和服务规范，掌握旅游行业的实际工作技能。培养学生的职业素养、团队合作精神和沟通能力，增强学生的就业竞争力。促进学生对旅游行业的了解和认识，引导学生树立正确的职业观和价值观。

三、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的职业道德和职业素养，树立良好的服务意识和敬业精神；

（2）增强学生的团队协作意识和沟通能力，提高学生的社会适应能力；

（3）培养学生的创新精神和创业意识，激发学生的职业发展潜力。

2.知识目标

（1）了解旅游企业的组织架构、部门职能和工作流程，以及规章制度和企业文化；

（2）熟悉旅游行业相关的政策法规和行业标准;

（3）掌握旅游服务的基本理论和知识，包括旅游接待、旅游营销、旅游规划等方面。

3.能力目标

（1）具备旅游企业各岗位的实际操作能力，如导游服务、酒店服务、景区服务等;

（2）能够运用所学知识和技能解决实际工作中遇到的问题;

（3）具有一定的市场分析和营销策划能力，能够为旅游企业的发展提供建议。

四、时间安排

旅游管理专业学生的岗位实习为期1年，安排在最后一学年进行。

五、实习条件

（一）实习企业条件

学校遵循长远规划、密切合作的原则选择实习企业，安排学生实习。实习企业诚信经营，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，满足职业教育教学改革要求，提供在前厅、客房、餐饮、旅行社、旅游景区等核心技能岗位(群)以及市场营销、入力资源等岗位实习的机会。

1.企业类型

学校安排学生实习的酒店是依据《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；实习的旅行社和旅游景区均取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记。

2.企业经营范围

学生实习的酒店经营客房，餐饮两大产品线，满足学生在酒店核心经营部门实习的需求；旅行社既包括传统实体旅行社，也包括在

线旅行社。

3.企业经营管理状况

实习企业均是知名品牌，运作管理成熟，经营状况良好。

（二）设施条件

1.安全保障设施

实习企业均拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面包含:

（1）住宿条件。企业均提供实习生宿舍，宿舍管理完善，有专职的宿舍员，男女生宿舍相对分隔独立。

（2）上下班交通条件。如实习生宿舍距离企业较远，提供交通车接送实习生上下班。

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，使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3.信息资料

实习企业的数字化程度较高；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.实习酒店提供前厅、客房、餐饮等三大核心部门的经营服务岗位和市场营销部、人力资源部等部门相关岗位。

2.实习旅行社提供导游、出境领队、计调、销售等实习岗位。

3.旅游景区提供景区讲解员实习岗位。

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

（四）实习指导教师

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：企业导师主要由企业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均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。实习管理部门教师具备实习指导师资格，专业教师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。并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。

六、实习内容与要求

实习内容对应主要实习岗位（群）的具体内容列举于表 1 旅游服务与管理专业前厅岗位群实习内容、表 2 旅游服务与管理专业客房岗位群实习内容、表 3 旅游服务与管理专业餐饮岗位群实习内容、表 4 旅游服务与管理专业导游岗位群实习内容。

表 1 旅游服务与管理专业前厅岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房预订（服务员岗）	3-6个月	受理订房	1.熟悉宾客心理和电话礼仪； 2.掌握受理订房的相关知识，包括客房产品知识、房价政策、信用政策、贵宾（协议客户、会员）政策及网络订房政策等； 3.熟悉各种订房渠道，熟练操作客房预订系统； 4.能受理各类订房、更改、职削匠务； 5.能使用和管理客史档案； 6.了解超额预订的处理方法，具备一定客房推销技巧； 7.能使用一门外语与宾客进行基本交流； 8.能养成前厅部预订员耐心细致、真诚服务的职业素养
2	礼宾服务（服务员岗）	2-6个月	宾客迎送服务 行李服务 委托代办	1.掌握迎送宾客礼仪，能够为散客、团队和贵宾做好迎送服务； 2.能正确使用行李车、轮椅、雨伞架等设备； 3.掌握散客、团队行李收取和运送服务标准；

			服务	4.能引领宾客至客房，并做客房及服务设施介绍； 5.能为宾客提供换房行李服务和行李寄存服务； 6.能为宾客进行邮件、物品、传真、留言单等递送服务； 7.能为宾客提供物品转交、雨伞和轮椅租借服务； 8.熟悉委托代办服务，能处理订票、订餐、订花、租车、本地旅游、日常维修等常见的委托代办项目； 9.能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10.养成前厅部礼宾员殷勤好客、热情周到的职业素养
3	总台接待（服务员岗）	3-6个月	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层目务	1.掌握总台电话应答礼仪； 2.能熟练使用总台业务操作系统及其他常用设施设备； 3.熟悉酒店服务设施与服务项目，了解本地旅游、交通常识，能为宾客提供问询服务； 4.能够应对访客对保密房、免打扰房客人的查询； 5.熟知酒店客房产品和房价政策，了解证件常识，能为不同宾客办理入住登记、换房、续住等手续，掌握排房技巧，有一定的推销技巧； 6.掌握财务收银知识与技能，能为各类宾客做好预付款收取、客账管理、结账等服务； 7.能处理宾客贵重物品寄存服务、外币兑换服务； 8.熟悉 VIP 接待服务流程； 9.能使用和更新客史档案； 10.能按照标准为行政楼层宾客提供下午茶及早餐服务； 11.能进行房态管理，能处理房态差异； 12.懂得制作、审核房租报表； 13.了解超额预订的处理技巧； 14.能使用一门外语与宾客进行基本交流； 15.能养成前厅接待员热诚有礼、包容合作、灵活创新的职业素养
4	商务中心服务（服务员岗）	1-6个月	商务服务	1.掌握电话礼仪； 2.能使用商务中心常用设备，了解简单的维修、养护常识； 3.能为宾客提供文字处理、打印、复印、装订、传真收发、订票、电脑出租服务； 4.能为宾客提供小型会议全程服务； 5.熟悉宾客不同方式的结账处理程序； 6.能养成商务中心员工热情、高效、细致、周到的职业素养
5	宾客服务中心 / 总机服务（服务员岗）	1-6个月	电话接转服务 电话留言服务 电话叫醒服务 电话问询服务	1.掌握电话礼仪：熟悉酒店各项服务设施与服务项目； 2.能正确使用总机房设施设备； 3.熟悉酒店布局及各部门职责范围，知晓主要管理人员姓名、电话号码； 4.能为宾客提供店内外电话接转服务； 5.能为宾客提供人工和自动叫醒服务； 6.能处理电话信息查询； 7.能为宾客办理电话留言服务；

				8.能为宾客做电话免打扰服务； 9.能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10.能养成热情有礼、认真专注、严守机密的职业素养
6	宾客关系服务（服务员岗）	3-6个月	宾客关系维系	1.熟悉酒店布局、服务项目和各部门工作范围； 2.能解答宾客问询； 3.能做好VIP迎送服务； 4.能进行宾客意见建议收集和处理，提供个性化服务； 5.懂得检查贵宾房准备情况； 6.能接待外来访客参观； 7.掌握宾客沟通技巧和常见宾客控诉处理方法； 8.了解一般突发事件的处理程序； 9.能养成宾客至上、稳重大方、善于沟通的职业素养
7	前厅基层管理（领班主管岗）	1个月以上	对客服务管理	1.掌握客房及服务项目促销技巧； 2.能进行VIP接待服务方案策划； 3.能处理一般宾客投诉； 4.能进行客史档案管理； 5.能熟练使用至少一门外语与宾客交流； 6.熟悉前厅各岗位对客服务标准，能做好服务质量控制
			员工督导管理	1.能组织召开班组例会； 2.能进行员工培训与激励； 3.能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1.掌握编制定员的方法； 2.能合理安排员工工作班次； 3.了解前厅设施设备日常使用与养护； 4.能处理前厅各类日常报表文件； 5.能处理各类突发事件； 6.培养灵活应变、成熟稳重、讲求台作的职业素养

7：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

表2 旅游服务与管理专业客房岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房请扫（服务员岗）	3-6个月	客房请扫 客房计划卫生 杀菌消毒	1.熟悉班前准备工作的内容，包括房态核实、客房清扫顺序、工作车整理等； 2.掌握走客房、住客房、空房等不同类型客服清扫和整理的方法； 3.熟练掌握中式铺床、卫生间清洁、抹尘、吸尘的技巧； 4.掌握吸尘器、加湿器、空气净化器等设备的使用及养护方法； 5.熟悉家具、电器、金属器件、卫生洁洁的清洁保养方法； 6.能正确使用各种消毒剂，熟悉客房消杀程序； 7.熟悉客房清洁保养和计划卫生的质量标准，掌握查房的程序与方法； 8.掌握楼层设备用品的管理方法与要求； 9.能使用一门外语与宾客进行简单交流；

				10.养成耐心周到、谦恭有礼的职业素养
2	楼层服务（服务员岗）	3-6个月	楼层常规服务 客房管家服务	1.能为各类宾客提供客房楼层迎送与引领服务； 2.能做好访客服务和茶水服务； 3.能为宾客处理洗衣、擦鞋、物品租借、开夜床、加床服务； 4.掌握检查走客房流程，能做好抬遗服务； 5.熟悉客房所有设施设备的使用方法，能为宾客介绍、演示； 6.能处理宾客醉酒、患病、物品丢失、托婴等特殊情况； 7.熟悉贵宾接待要求和管家服务要求，能在上级带领下做好楼层管家服务工作； 8.会使用客史挡案为宾客提供个性化服务； 9.能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10.养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
3	客房服务中心（服务员岗）	3-6个月	电话问询服务 内部事务处理	1.掌握电话礼仪，熟悉酒店各项服务项目； 2.能够规范接听宾客电话并处理宾客问询； 3.能准确、及时传递房态、客人需求、维修问题等信息，掌握内部沟通技巧； 4.了解酒店各部门职责范围； 5.掌握客人遗留物品登记保管方法； 6.能收发、保管楼层工作钥匙； 7.能熟练操作客房中心电脑系统； 8.能协助上级做好部门考勤、整理报表资料等工作； 9.熟悉客房消耗品管理方法； 10.养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
4	洗衣房服务（服务员岗）	3-6个月	布草管理 衣物洗熨	1.会做布草盘点； 2.能做好布草及员工制服的分类、收发； 3.熟悉各类布草、衣物的面料特性，熟悉备类洗涤剂及洗涤用品的使用方法； 4.会正确使用洗熨设备； 5.了解洗涤设备养护方法； 6.能进行简单的衣物、织物缝补； 7.养成周到、细致、耐心、诚信的职业素养
5	客房基层管理（领班主管岗）	1个月以上	对客服务管理	1.能按照标准对各类客房进行检查； 2.能带领员工做好贵宾接待服务； 3.能处理一般宾客控诉； 4.能进行客史挡案管理； 5.能使用至少一门外语与宾客交流； 6.熟悉客房对客服务标准，能做好服务质量控制
			员工督导管理	1.能组织召开班组例会； 2.能进行员工培训与激励； 3.能对员工进行工作现场督导

			内部日常管理	1.掌握编制定员的方法； 2.会合理安排员工工作班次； 3.了解客房设备日常使用与养护减排； 4.能进行计划卫生的编制； 5.能做好客房物资盘点； 6.能处理客房各类日常报表文件； 7.有较好的安全意识，能处理各类突发事件； 8.培养成熟稳重的职业素养、富有合作精神和沟通能力

5：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

表 3 旅游服务与管理专业餐饮岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	宴会预订（服务员岗）	3-6个月	客房请扫 客房计划卫生杀菌消青	1.掌握宴会预订程序； 2.熟知酒店宴会场所的面积、设备设施和服务项目； 3.能接受普通宴会预订； 4.能正确填写各类预订表单； 5.有较好的语言技巧； 6.能使用及更新客史档案； 7.培养热诚有礼、灵活创新、包容合作的职业素养
2	中西餐服务（服务员岗）	3-6 个月	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	1.能按照标准做好餐厅卫生； 2.熟练掌握托盘、斟酒、口布折花等操作技能； 3.熟悉迎宾服务礼仪，掌握迎宾服务程序； 4.能够为宾客合理安排坐席； 5.熟悉餐厅菜单，了解菜品酒水知识和当日缺菜情况，懂得为宾客推荐菜品及酒水饮料，能正确点菜、分单、下单； 6.熟悉上菜服务程序和方法； 7.能为宾客提供分菜服务，并提供恰当的餐具、小毛巾、洗手盅等用品； 8.能为宾客提供增减坐席、增减菜品酒水服务； 9.能为宾客更换烟缸、骨碟、斟酒水； 10.熟悉各类宴会服务要求和贵宾服务程序； 11.掌握自助餐、西式酒会服务方法； 12.掌握简单的客前烹制技巧； 13.能为宾客做好餐饮结账及送别服务； 14.能及时处理或向上级汇报宾客意见及建议； 15.能对宾客遗留物品做妥善处理； 16.掌握各类餐具收集方法； 17.能进行留后清理工作； 18.培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养
3	酒吧 酒水服务（服务员岗）	3-6 个月	服务准备工作 酒水服务 收尾工	1.熟悉吧台台面、工作台、酒水陈列架清洁程序和方法 2.能按标准进行客用区清洁卫生； 3.具备一定推销技巧，能准确为宾客下单； 4.熟悉各类酒水制作与提供的程序和方法；

			作	5.熟悉结账与收台服务的程序和方法； 6.掌握酒水、用品的日常盘点程序和方法 7.能进行酒水销售统计； 8.养成主动灵活、热情友好的职业素养
4	备餐间服务（服务员岗）	1-3 个月	传菜服务	1.掌握备餐间卫生标准和岗位职责； 2.能按照标准做好传菜服务； 3.懂得准备跟料、酱汁； 4.能做好器皿整理、煲饭打饭； 5.养成耐心细致、主动协作的职业素养
5	送餐服务（服务员岗）	1-3 个月	客服送餐服务	1.能按时收取楼层门把手早餐菜单； 2.熟悉客房点餐单和菜品，了解当日缺菜情况； 3.掌握电话礼仪：能接受电话订餐，按程序下单并准备账单； 4.了解房内用餐、餐台布置的服务程序和方法； 5.了解签单结账服务的程序和方法； 6.掌握餐具回收的程序和方法； 7.养成高效、友好、诚信的职业素养
6	餐饮基层管理（领班主管岗）	1 个月以上	对客服务管理	1.能按照标准对餐厅卫生进行检查； 2.能带领员工做好贵宾接待服务； 3.能处理一般宾客控诉； 4.能进行客史档案管理； 5.掌握一定的宴会台面设计、菜单设计、自助餐台设计、酒会设计、酒水搭配知识与技巧； 6.能协助上级进行餐饮活动策划； 7.能使用至少一门外语与宾客交流
			员土督导管理	1.能组织召开班组例会； 2.能进行员土培训与激励； 3.能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1.掌握编制定员的方法； 2.能合理安排员工工作班次； 3.能协助上级进行餐饮成本费用预算的编制、餐饮成本费用的控制； 4.了解餐饮市场促销技巧，能开展网络营销； 5.能做好餐饮物资盘点； 6.能处理餐饮各类日常报表文件； 7.能处理各类突发事件； 8.培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

6：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

表 4 旅游服务与管理专业导游岗位群实习内容

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
1	三个月以上	导游	1.安排落实旅游计划； 2.做好导游讲解(翻译)、旅行生活服务等	1.具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力； 2.具备一定的组织协调能力；

			接待工作； 3.组织协调团队活动； 4.维护旅游者人身财产安全，处理旅游过程中的各类突发事件； 5.引导文明旅游	3.具备较强导游知识运用能力； 4.面对紧急状况和突发事件时，具有一定的应变能力； 5.具有一定的独立分析问题和解决问题的能力 6.具备一定的旅行生活服务能力； 7.了解旅行社财务管理的一般知识，能处理一般的财务报销事宜； 8.具有一定的导游词写作能力； 9.能处理团队结束后的后续事宜
2	三个月以上	出境领队	1.为旅游者提供出入境服务； 2.与接待社共同实施旅游行程计划，协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题； 3.为旅游者提供旅游行程的相关服务； 4.向旅游者说明旅游目的地的法律法规、风土人情及风俗习惯等； 5.引导旅游者文明旅游	1.具有较好的英语或目的地国家(地区)语言表达能力； 2.具有一定的导游工作经验和实操能力； 3.具有一定的特殊或突发情况的应急处理能力，掌握急救知识并能应用； 4.具有一定的团队掌控和协调能力； 5.具有较好的沟通能力； 6.能撰写领队日志、工作总结等有关应用文； 7.掌握目的国家(地区)的相关知识，了解目的国家(地区)海关规定及注意事项，熟悉护照、签证与国际机票相关知识，了解旅行社责任险及保险相关知识； 8.能处理团队结束后的后续事宜
3	三个月以上	计调	1.收集市场信息； 2.根据组团社或旅游者要求设计行程； 3.对各接待单位进行询价，接待单位确认之后进行内部计价，对组团社或旅游者报价； 4.与组团社或旅游者签订合同之后，及时采购各种接待服务； 5.制定旅游团计划、安排导游或出境领队，做好行程跟踪与监督管理； 6.审核结算单，报财务结账； 7.归档总结，售后服务	1.具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力； 2.具有良好的沟通能力及谈判能力； 3.具有良好的组织协调能力； 4.具备一定的线路设计能力； 5.知晓合同签订的相关知识和注意事项； 6.掌握旅游相关法律法规，熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识； 7.具有较好的应用文写作和图文处理能力； 8.从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的外语能力
4	三个月以	销售	1.为客户(旅游者或同业)提供咨询服务；	1.具有一定的市场调研、分析和预测能力；

	上		2.向客户(旅游者或同业)销售旅游产品； 3.客户维护和管理； 4.销售活动策划； 5.相关资料建挡	2.熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序； 3.具有基本的销售技能和网络营销方法，与客户进行有效沟通； 4.具有较强的抗压能力； 5.知晓合同签订的相关知识和注意事项 6.熟悉签证、线路、购物等常识； 7.具备基本的财务知识； 8.掌握基本的公关礼仪规范； 9.能撰写小型活动策划文案及实施方案； 10.可对销售资料进行归档及管理； 11.可进行客户关系的基本维护和管理
5	三个月以上	旅游咨询员	1.线上或线下客户咨询、产品销售； 2.向客户推荐旅游产品或根据客户需求定制旅游线路，并签订旅游合同，收　取费用； 3.接受旅行社经营范国内的委托代办业务； 4.做好文件处理和相关部门的手续交接； 5.客户回访	1.掌握良好的电话接听技巧和客户服务礼仪； 2 熟悉产品内容和业务流程，能按照流程规范开展工作； 3.能针对客户的具体情况，准确完成咨询和产品销售； 4.当客户购买出境游产品时，能根据签证部门提供的签证资料要求，逐项收取客户的签证资料，并进行初步审核； 5.熟悉档案的归纳与整理工作，熟悉售后服务的程序和内容； 6.可协助处理客户投诉
6	三个月以上	签证文员	1.为旅游者代办团队(个人)旅游签证／注； 2.填写、翻译及整合旅游者的签证材料； 3.签证资料的整理与归档	1.熟悉办理旅游签证的流程和要求 2.具有良好的语言表达能力和较强的组织协调和沟通能力； 3.能熟练使用 Word、Excel 等办公软件及常用办公设备； 4.宜具有较好的英语或相应的外语能力； 5.可审核和准备游客的签证材料
7	三个月以上	景区讲解员	1.为旅游团(者)提供讲解服务； 2.在旅游团(者)景区游览时做好安全提醒	1.能够使用普通话(或民族语言，或外语)进行景区内容的讲解，有较强的语言表达能力； 2.具有相应的文化素养和较为广博的知识，并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策，熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗，从而将其运用于讲解工作； 3.具有相应的应变能力和组织协调能力； 4.掌握必要的环境保护和文物保护及安

				全知识； 5.熟悉景区景点的有关管理条例； 6.能完成接待记录、接待小结等有关应用文

七、实习成果

实习学生在岗位实习结束时提交岗位实习企业证明材料，提交以下成果中的任一项:

1.岗位实习总结报告一篇;

2.实习期间形成的技术方案或论文;

3.实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

八、考核评价

（一）考核内容

实习考核的内容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通过。考核内容如《过程评价考核内容》（表 5）和《结果评价考核内容》（表 6）所示。

表 5 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	以实习企业规章制度、工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据	企业导师	建议分级 A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每 1-3 个月一次
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

表 6 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	工作态度、行为规	自我评价	实习生	建议分级	实习期结束时

	体表现	范、工作绩效、综合能力素质提升等			A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	
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。考核形式详见表 7。

表 7 实习考核形式

序号	考核类型	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
		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
2		实习阶段性完成情况	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
3	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
4		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
5		实习期总体表现	企业导师	实习部门终期评价

（三）考核组织

实习生的考核由学校和实习企业共同组织，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企业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。

九、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，结合实际情况出台实习管理制度。实习管理制度主要包括《实习管理办法》《实习考核办法》《实习指导师管理办法》和《实习生手册》等。

2.校企生三方实习协议

实习开始前，学校、企业及学生三方签订岗位实习协议，明确实习期间三方责、权、利。

3.实习期保险制度

实习期间，实习生购买保障期与实习期等长的人身意外险，学校购买实习责任险，企业为实习生购买雇主责任险。

（二）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，校、企、生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，确定实习单位及岗位，签订三方协议书；前往实习企业前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，向学生下达实习任务书。

2.岗位实习阶段

学生按照实习任务书要求岗位实习，掌握相应岗位技能与素养；实习企业给予培训、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；企业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企业组织总结活动，学校、企业、实习生共同参与实习总结。

旅游管理专业毕业设计课程标准

一、课程基本信息

1.课程名称：毕业设计

2.课程类型：实践课程

3.适用专业：旅游管理

4.开设学期：第10学期

二、课程性质与任务

1. 课程性质

本课程是旅游管理专业的一门综合性实践课程，是学生在完成了专业基础课程、核心课程和拓展课程的学习后，进行的一次综合性实践训练，旨在培养学生运用所学知识解决实际问题的能力，提高学生的专业素养和综合职业能力。

2.课程任务

通过毕业设计，使学生综合运用旅游管理专业的知识和技能，对旅游行业中的实际问题进行分析和研究，并提出解决方案。培养学生的创新意识、实践能力和独立工作能力，提高学生的职业素养和就业竞争力。培养学生的团队合作精神、沟通能力和社会责任感。

三、课程目标与要求

1.素质目标

（1）培养学生的创新意识和创新能力，鼓励学生在毕业设计中提出新颖的观点和方法;

（2）培养学生的敬业精神和职业素养，使学生具备良好的职业道德和工作态度;

（3）培养学生的团队合作精神和沟通能力，使学生能够与团队成员协作完成毕业设计任务，并有效地与他人交流和分享自己的观点;

（4）培养学生的社会责任感，使学生关注旅游行业的可持续发

展和社会影响。

2.知识目标

（1）掌握旅游管理专业的基本理论和知识，包括旅游市场营销、旅游规划与开发、旅游企业管理等方面的知识；

（2）熟悉旅游行业的相关政策法规和行业标准；

（3）了解旅游行业的发展动态和前沿趋势。

3.能力目标

（1）能够运用所学知识和技能，对旅游行业中的实际问题进行调研、分析和评价，并提出合理的解决方案；

（2）具备旅游市场调研、旅游产品策划与设计、旅游项目开发等方面的实践能力；

（3）能够熟练运用办公软件和专业软件进行数据分析和文档处理；

（4）具备撰写规范的毕业设计报告和进行有效汇报的能力。

四、课程结构与内容

1.选题

（1）选题应紧密围绕旅游管理专业领域，结合旅游行业的实际需求和发展趋势，具有一定的现实意义和应用价值。

（2）选题可以包括旅游市场调研与分析、旅游产品策划与设计、旅游景区规划与开发、旅游企业运营管理等方面的内容。

（3）学生可以在教师的指导下自主选题，也可以选择教师指定的题目。

（4）选题应具有一定的难度和工作量，要求学生在规定的时间内能够完成。

2.开题

学生在确定选题后，应进行开题报告的撰写。开题报告应包括选题的背景和意义、研究的目的和内容、研究的方法和技术路线、预

期的成果和创新点等内容。

开题报告应经过指导教师的审核和批准，方可进入下一阶段的研究工作。

3.调研

学生应根据选题的要求，进行相关的调研工作。调研可以采用问卷调查、访谈、实地考察等方法，收集第一手资料和数据。

学生应对调研数据进行整理和分析，提取有用的信息和结论，为后续的研究工作提供依据。

4.方案设计

在调研的基础上，学生应制定详细的设计方案或研究方案。方案应包括设计的目标、思路、方法、步骤和预期成果等内容。

设计方案应具有可行性和创新性，并经过指导教师的审核和修改。

5.实施

学生应按照设计方案的要求，认真组织实施，完成各项任务。在实施过程中，学生应注意记录实验数据和过程，及时发现问题并解决问题。

6.撰写毕业设计报告

学生应在完成设计或研究任务后，撰写毕业设计报告。报告应包括引言、研究背景、研究目的和意义、研究内容和方法、研究结果与分析、结论与建议、参考文献等内容。

毕业设计报告应语言通顺、条理清晰、逻辑严谨、数据准确、图表规范，字数要求在8000—15000字左右。

7.答辩

学生应在规定的时间内提交毕业设计报告，并参加毕业答辩。答辩时，学生应简要介绍毕业设计的内容和成果，回答答辩委员会提出的问题。

五、学生考核与评价

考核方式：采用过程性考核和终结性考核相结合的方式。过程性考核主要包括学生的学习态度、调研情况、方案设计、实施过程等方面的表现；终结性考核主要包括毕业设计报告的质量和答辩的表现。

成绩评定：过程性考核成绩占总成绩的 40%，终结性考核成绩占总成绩的 60%。总成绩采用百分制，60 分为及格，详情见表 1。

表 1 毕业设计考核标准

考核项目	考核内容及权重	考核等级及标准
开题报告（10%）	选题的合理性和创新性（30%） 研究目的和意义的明确性（20%） 研究内容和方法的可行性（30%） 参考文献的充分性和相关性（20%）	优秀（90 分及以上）：选题具有重要的理论意义或实际应用价值，创新性明显。 良好（80－89 分）：选题具有一定的理论意义或实际应用价值，有一定的创新性。 中等（70 － 79 分）：选题符合专业要求，具有一定的研究价值。 及格（60－69 分）：选题基本符合专业要求，研究价值一般。 不及格（60 分以下）：选题不符合专业要求，无研究价值。
中期检查（30%）	工作进度的完成情况（40%） 遇到问题的解决能力和方法（30%） 与指导教师的沟通和反馈情况（30%）	优秀（90 分及以上）：研究方法科学合理，数据准确可靠，论证充分有力。 良好（80－89 分）：研究方法合理，数据基本准确，论证较充分。 中等（70 － 79 分）：研究方法基本可行，数据基本准确，论证基本合理。 及格（60－69 分）：研究方法存在一定缺陷，数据有少量错误，论证不够充分。 不及格（60 分以下）：研究方法不当，数据错误较多，论证混乱。
毕业设计报告（35%）	结构的完整性和合理性（20%） 内容的充实性和准确性（30%） 数据的真实性和可靠性（20%） 观点的创新性和独到性（15%） 语言表达的流畅性和规范性（15%）	优秀（90 分及以上）：毕业设计报告结构严谨，内容丰富，条理清晰，语言流畅，格式规范。 良好（80－89 分）：毕业设计报告结构合理，内容较丰富，语言通顺，格式规范。 中等（70－79 分）：毕业设计报告结构较完整，内容基本完整，语言基本通顺，格式基本规范。 及格（60－69 分）：毕业设计报告结构基本完整，内容存在一些漏洞，语言表达存在一些问题，格式有少量错误。 不及格（60 分以下）：毕业设计报告结构不完整，内容严重缺失，语言不通顺，格式错误较多。

毕业答辩（25%）	对毕业设计内容的熟悉程度（30%） 回答问题的准确性和逻辑性（40%） 表达能力和仪态仪表（15%） 团队协作情况（15%）	优秀（90 分及以上）：在答辩中，对问题理解深刻，回答准确、全面、逻辑清晰，表现出色。 良好（80－89 分）：在答辩中，对问题理解较准确，回答较全面、有条理，表现较好。 中等（70－79 分）：在答辩中，能够回答主要问题，无明显错误，但不够全面和深入。 及格（60－69 分）：在答辩中，能够回答一些基本问题，但存在错误或不清晰的地方。 不及格（60 分以下）：在答辩中，对问题基本不了解，无法回答。

六、教学实施与建议

1. 教学方法

（1）采用项目驱动教学法，以实际的旅游管理项目为载体，引导学生完成毕业设计任务。

（2）采用案例教学法，通过分析实际的旅游管理案例，让学生掌握解决问题的方法和技巧。

（3）采用小组合作教学法，组织学生进行小组合作学习，培养学生的团队合作精神和沟通能力。

（4）采用指导教师个别辅导的方法，针对学生的不同情况和问题，进行有针对性的指导和帮助。

2. 教材编写与选用

组织编写旅游管理专业毕业设计指导教材，明确毕业设计的要求、流程、方法和注意事项，为学生提供系统的指导和参考。结合旅游行业的发展动态和实际需求，及时更新教材内容，确保教材的实用性和先进性。

3. 教学实施与保障

（1）配备必要的教学设施和设备，如计算机、打印机、复印机等，为学生提供良好的学习和研究条件。

（2）建立旅游管理专业实验室，为学生提供模拟的旅游企业运营环境和实验设备，方便学生进行实践操作和研究。

（3）与旅游企业建立合作关系，为学生提供实习基地和实践项目，让学生在真实的工作环境中进行毕业设计。

（4）提供丰富的图书资料和网络资源，方便学生查阅和收集相关的文献资料和数据。

4.课程资源开发与利用

（1）网络资源建设

建立旅游管理专业毕业设计课程网站，提供课程标准、教学大纲、教学课件、参考资料、案例库等教学资源，方便学生自主学习和查阅。利用在线学习平台，开展在线答疑、讨论和交流活动，加强师生之间的互动和沟通。

（2）实践基地建设

加强与旅游企业的合作，建立稳定的校外实践基地，为学生提供真实的实践环境和项目，让学生在实践中提高自己的专业能力和综合素质。邀请旅游企业的专家和管理人员参与毕业设计的指导和评价，共同培养适应旅游行业需求的高素质人才。

初中后五年制高等职业教育

旅游管理专业人才培养模式和课程体系改革调研分析报告

二〇二四年八月

目　录

一、背景分析.....1

（一）行业背景.....1

（二）职教背景.....1

二、调研内容.....2

（一）调研方法.....2

（二）职业岗位及行业规范.....5

（七）本专业毕业生就业情况.....13

三、调研结果分析.....15

（一）专业服务面向分析.....15

（二）专业培养目标分析.....16

（三）典型工作任务分析.....16

（四）岗位职业能力分析.....17

（五）毕业生跟踪调研情况.....18

（六）同类院校旅游管理专业现状分析.....18

四、调研结论及对策建议.....19

（一）调研结论.....20

（二）对策建议.....20

附件：旅游管理专业典型工作任务和职业能力分析.....25

一、背景分析

（一）行业背景

近年来，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。随着人们生活水平的提高和消费观念的转变，旅游需求持续增长，旅游市场不断扩大。国内旅游业也呈现出多元化、个性化和品质化的发展趋势，从传统的观光旅游向休闲度假、文化体验、生态旅游等多种形式转变。这种快速发展的态势对旅游管理专业人才的数量和质量提出了更高的要求。旅游行业的竞争日益激烈，企业对旅游管理专业人才的能力和素质要求也在不断提高。除了具备扎实的专业知识和技能外，还需要具备创新思维、团队协作能力、跨文化交流能力和数字化应用能力等。同时，随着旅游新业态的不断涌现，如智慧旅游、乡村旅游、康养旅游等，行业对人才的专业细分领域知识和综合素养的要求也更为多样化。

（二）职教背景

我国职业教育事业快速发展，体系建设稳步推进，培养培训了大批中高级技能型人才，为提高劳动者素质、推动经济社会发展和促进就业作出了重要贡献。但同时，当前职业教育还不能完全适应经济社会发展的需要，结构不尽合理，质量有待提高，办学条件薄弱，体制机制不畅。从《国家职业教育改革实施方案》启动“中国特色高水平高职学校和专业建设计划”，到《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》等为职业教育发展指明路径，再到新修订的职业教育法明确“职业教育是与普通教育具有同等重要地位的教育类型”，职业教育深化改革有了坚实的制度保障。职业教育办学“天花板”被逐步打破，“中职、高职专科、职业本科”一体化的职业学校体系基本建成，中职的基础地位进一步巩固。通职教高考的新赛道，使职校生通往接续教育的道路更宽广更畅通。职普融通、育训结合、职业教育学分银行等，加宽加长了学生成才之路，更好地满足学生“就业有门，升学

有路，继续发展有基础，创业有优势”。

二、调研内容

通过科学合理的调研方式、方法及组织过程，全面深入地了解旅游管理专业的现状和问题，为专业改革提供有力的依据和支持。

（一）调研方法

1.调研对象

调研对象涵盖旅游管理专业的在校生、毕业生、院校教师、行业专家、相关企业、同类院校等。

2.调研方式

（1）大数据分析调研

通过互联网大数据调研方式，应用大数据分析技术形成总数据库，从总数据库中选取中近 1 年的专业关联岗位的产业人才需求数据进行大数据专业分析，具有较强的统计代表性和普适性。

（2）问卷调查

设计涵盖旅游管理专业相关问题的详细问卷，包括课程设置满意度、实践教学需求、职业规划等方面。

通过线上和线下渠道，向旅游管理专业的在校学生、毕业生、专业教师以及相关行业企业发放问卷，以获取大量的数据样本。在线问卷调研回收情况如下图表 1 所示。

图表 1 调研对象及其问卷回收情况

调研对象	回收份数
在校生	417
毕业生	124
专业教师	13
行业企业一线员工	48
行业企业管理者	23
合计	575

（3）个人访谈

与旅游管理专业的资深教师、行业专家进行面对面的深入交流，

了解他们对专业发展的见解和建议。

选取具有代表性的学生，包括优秀学生、就业困难学生等，进行访谈，了解他们在学习过程中的困惑和期望。

（4）企业调研

走访旅游相关企业，如旅行社、酒店、景区等，与企业管理人员和人力资源负责人交流，了解他们对旅游管理专业人才的需求和期望。另外，参加旅游行业的招聘会、研讨会等活动，与企业进行广泛接触和沟通。

针对人才培养模式、课程体系改革和专业建设的企业调研工作在2024年6月到2024年8月多次开展，前后共走访10家企业。主要对临沂市的旅游管理专业相关企业进行深度访谈，通过录音、电子记录、笔录、问卷填写、拍照录像等多种方式进行内容录入与整理。

深度访谈的典型调研样本分布如下图表2所示。

图表2　深度访谈调研样本分布

序号	企业	所在地
1	山东蓝海酒店管理股份有限公司	山东临沂
2	城发·常林蓝海大酒店	山东临沂临沭
3	临沂新闻大厦	山东临沂
4	沂河宾馆	山东临沂
5	临沂喜家德水饺	山东临沂
6	临沂市天蒙山旅游景区	山东临沂
7	沭河大酒店	山东临沂临沭
8	临沂国际旅行社	山东临沂
9	刘少奇纪念馆	山东临沂临沭
10	朱村红色教育基地	山东临沂临沭

（5）同类院校调研

对多所同类院校的旅游管理专业展开调研。调研重点关注其人才培养模式、课程设置、实践教学环节以及就业情况。通过与这些院校的交流，了解到有的院校注重与企业深度合作，为学生提供丰富的实习机会；有的在课程中融入前沿技术，培养学生的创新能力。但也发

现普遍存在课程内容与行业实际结合不够紧密、实践教学设施不足等问题。此次调研为我校旅游管理专业的改革与发展提供了宝贵的参考和借鉴。

3.调研方法

（1）文献研究法

查阅国内外关于旅游管理专业人才培养、课程体系建设、行业发展趋势等方面的学术文献、政策文件和研究报告，了解相关领域的研究现状和前沿动态。

主要通过山东省人民政府门户、山东省教育厅、中国知网、百度文库、购买文献等多种资料获取途径梳理山东省目前中高职院校的教育发展模式、旅游管理专业教学标准和课程标准建设、专业人才培养、专业建设、中高等职业教育学生教育等相关方面的参考文献。

（2）数据分析法

对问卷调查和访谈收集到的数据进行整理和分析，运用统计学方法，如描述性统计、相关性分析、因子分析等，提取有价值的信息和结论。

（3）比较研究法

对比不同高校旅游管理专业的人才培养方案、课程设置、教学方法等，找出优势和不足。

比较旅游管理专业毕业生在不同行业和企业的就业情况和职业发展路径，为专业改革提供参考。

4.组织过程

（1）成立调研小组

由旅游管理专业的骨干教师、行业专家和学生代表组成调研小组，明确小组成员的职责和分工。

（2）制定调研计划

确定调研的目标、内容、方式方法、时间安排和预算等，制定

详细的调研计划。

（3）开展调研活动

按照调研计划，有序开展问卷调查、访谈、企业调研、同类院校调研等活动，确保调研数据的真实性和可靠性。

（4）数据分析与总结

对收集到的数据和资料进行整理和分析，撰写调研报告，总结旅游管理专业发展的现状、问题和改革建议。

（5）成果汇报与交流

向学校领导、相关部门和教师汇报调研成果，组织交流研讨活动，征求意见和建议，进一步完善调研报告。

（二）职业岗位及行业规范

1.专业相关岗位概况

图表 3　相关岗位类型情况

序号	企业类型	主要职业岗位（群）	岗位描述
1	旅行社（OTA）	导游接待岗：景区景点导游员、地陪导游员、全陪导游员、出镜领队、讲解员	从事团队（散客）旅游团（者）的接待与讲解
2	旅游星级酒店	酒店服务与接待岗：前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等	从事饭店基层岗位的服务与接待
3	旅游景区	景区服务接待岗：讲解员、游客接待、设备运行	从事景区基层岗位的服务、接待、讲解、设备运行
4	旅游互联网企业	产品营销推广、客户服务	营销方案制定、客户服务

2.岗位人才需求区域维度分析

本调研主要开展的区域为临沂市内，以临沭县为主。我校主要生源为临沭县及周边地区，就业的主要区域定位为临沭县，及临沂市内其他旅游发达地区。这些地区的旅游景区、旅行社、旅游酒店、旅游互联网企业等，都对基层旅游服务类人才有比较大的用人需求。

3. 岗位人才需求学历维度分析

在调研中我们发现，基层的服务岗位所需要的学历层次以中职、高职学历为主，如果涉及到技术岗位，需要有高职及以上的专业学历背景。管理岗位一般也会要求高职及以上的学历层次。

4. 岗位人才需求经验维度分析

在调研中，我们发现大部分旅游类相关企业希望学生在就职时就能具备一定的基层岗位的基本操作技能，能够快速实现从学校到企业的过渡。企业在招聘时，会重点关注员工的专业能力、就业后的稳定性、与客户的沟通能力、对工作的积极性等。

5. 岗位人才需求薪资维度分析

我国旅游服务行业经过四十年发展，已然成为了第三产业中的重要组成部分。在目前这种日渐激烈的市场竞争下，旅游企业如果要想保证可持续的、稳定的、快速的发展，建立人才资源优势必不可少。值得注意的是，由于旅游行业人员流动性原本就要比其他各行业要大，人才流失率长期高居各行业榜单前列，旅游企业的人力资源管理水平直接影响到未来的发展。旅游企业目前共同面临着一个重大的挑战就是人力资源的挖掘和储备。而吸引人才、留住人才和激励人才离不开科学合理的薪酬绩效体系。旅游企业应当丰富薪酬管理组成内容，形成多元化薪酬体系。公司的薪酬体系可以由多个组成部分共同组成，比如基本工资，绩效薪酬，补助补贴和福利等。但是受惯例影响，多数国内旅游服务行业的公司在制定薪酬制度过程中，更重视公司的利益，忽视员工的利益，同时为减少管理成本，没有去深入了解员工对于薪酬多样化的需求。要想激励员工，激发其工作潜能，公司应该站在员工的立场上，深入分析员工的特点和心理预期，进而形成多元化薪酬体系。同时也可以让员工理解和体会到公司的核心战略，实现公司效益和员工利益的双赢结果。

6. 岗位人才需求行业维度分析

2023年发布的《山东省“十四五”期间文化和旅游人才发展规划》（以下简称《规划》），从总体要求、锻造高水平文化和旅游人才队伍、统筹推进各类文化和旅游人才队伍建设、文化和旅游人才重点项目、加强文化和旅游人才平台建设、激活文化和旅游人才体制机制、加强组织领导等方面进行了系列谋划。

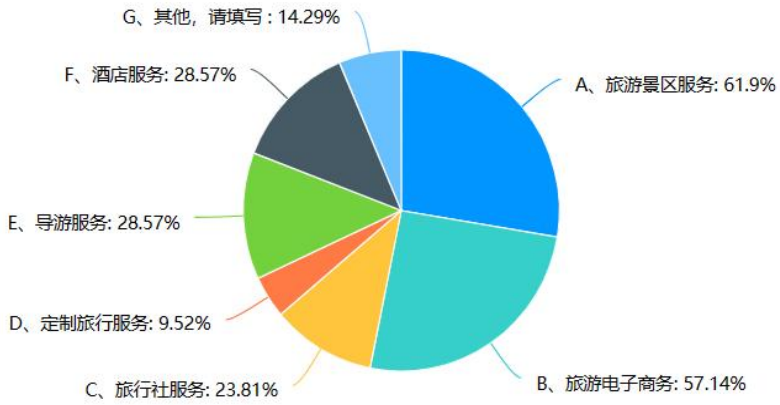
临沂市旅游行业近年来发展迅速，不同类型旅游行业对人才的需求呈现出多样化特点。在酒店行业，随着旅游人数的增加，中高端酒店数量增多，对高素质的前台接待、客房服务、餐饮服务等基层员工需求较大。同时，经验丰富、具备良好沟通协调和团队管理能力的中层管理人才，如客房部经理、餐饮部经理等也十分抢手。旅行社方面，由于个性化旅游需求增长，精通本地旅游资源、文化内涵且服务意识强的专业导游需求旺盛。此外，能够精准把握市场动态、制定特色旅游线路的计调人员，以及擅长网络营销推广、提升旅行社知名度的营销人员成为旅行社发展的关键。景区管理行业中，既懂景区规划开发，又能进行高效运营管理的人才备受青睐。尤其是能够结合临沂市独特的自然风光和历史文化，打造特色旅游项目的策划人才，以及擅长游客服务和景区营销的人才，是提升景区吸引力和竞争力的重要力量。旅游电商行业发展迅猛，需要大量熟悉电商运营规则、数据分析且了解旅游市场的专业人才，如电商客服、平台运营人员等，以满足线上旅游业务的拓展需求。

7.岗位人才需求企业维度分析

根据调研情况，问卷调查共发放问卷23份（临沭县15份、临沂市其他地区8份），收集23家旅游类企业的相关信息。企业类型包括旅行社类企业、旅游景区、研学机构、旅游酒店、旅游互联网企业等，基本可以反映目前常见旅游业态的用人需求情况。

经过调研我们获知，目前旅游企业对于相关岗位的人才需求情况如下：其中对于景区服务、旅行社及相关旅行服务的需求量较大，同

时对于新兴的旅游电子商务人才的需求量也是增长趋势明显。



图表 4 岗位人才需求情况

8. 岗位人才需求企业 TOP 列表

未来 5 年哪些旅游人才最抢手？ 中国旅游研究院课题组基于对多家不同类型旅游企业的调研和定向访谈，聚焦数字经济驱动下旅游行业人才需求，对未来 5 年旅游人才需求做出了“10+1”趋势预测。助力行业育人、选人、用人，建设高水平的旅游人才队伍。预测显示，未来 5 年旅游行业的人才需求主要集中在专业导游、酒店万能工、宴会定制师、民宿老板娘（民宿经营者）、旅行定制师、旅游主播、数字化人才、乡村旅游人才、“双师型”教师和旅游“大脑”（理论创新与学术领军人才），除了以上 10 类旅游人才需求外，还有一类未来具有特别需求的人才，就是复合型人才。

来源：中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

（三）职业资格情况

图表 5 职业资格证书和技能等级证书举例

序号	证书名称	行业企业认可度	对职业知识与技能的要求
1	普通话水平测试等级证书	较高	具备标准的普通话发音，掌握语音、语调、语法等知识，具备良好的口语表达和沟通能力。
2	导游员资格证书	较高	熟悉旅游景点的历史、文化、地理等知识，具备良好的讲解能力、组织协调能力和应急处理能力，掌握相关法律法规和导游服务规范。
3	旅行策划职业技能等级证书	较高	熟悉旅游市场动态和客户需求，具备旅游线路规划、产品定制、成本核算和营销推广的能力，掌握旅游资源整合和供应商管理知识，拥有良好的沟通协调和创新能力。
4	研学旅行指导师	较高	了解教育教学理论，掌握研学课程设计与实施方法，具备组织管理学生的能力，熟悉安全保障措施，有丰富的知识储备和实践经验。
5	研学旅行策划与管理职业技能等级证书	较高	能够策划设计研学旅行线路和课程，具备组织实施和评估改进的能力，掌握安全管理和应急处理知识，了解教育教学方法和学生心理特点。
6	1+X 酒店运营管理职业技能等级证书	较高	掌握酒店运营的各个环节，包括客房管理、餐饮服务、前厅接待、市场营销等方面的知识和技能，具备数字化运营和客户关系管理能力。
7	1+X 餐饮服务管理职业技能等级证书	较高	熟悉餐饮服务流程和规范，掌握菜品知识、餐饮营销、成本控制等技能，具备团队协作和客户服务能力，了解食品安全和卫生管理要求。
8	其他旅游管理专业类 1+X 职业技能等级证书	较高	根据具体的 1+X 证书项目而定，通常要求掌握旅游管理相关的专业知识和实操技能，如旅游营销、旅游规划、旅游服务等方面，具备数字化应用、创新思维和团队协作能力。
9	茶艺师、评茶员	高	掌握茶叶的分类、特点、制作工艺，精通茶艺表演流程和技巧，具备品茶、评茶的专业能力，熟悉茶文化内涵，拥有良好的服务意识和审美水平。
10	调酒师	高	熟悉各类酒水的特性和调配方法，掌握调酒技巧和花式动作，具备创新调酒能力，了解酒文化和酒吧经营管理知识，拥有良好的服务意识和沟通能力。

（四）职业岗位能力要求

图表 6 职业岗位能力分析表

岗位性质	序号	岗位名称	典型工作任务	岗位能力要求
核心岗位	1	导游服务	导游接待服务 规划旅游行程 讲解旅游景点 处理游客问题	熟悉旅游景点知识，具备良好的讲解能力和沟通能力，能灵活应对突发情况，有较强的组织协调能力
	2	导览接待	参访客户接待 提供导览服务 解答游客疑问	具备良好的沟通技巧和服务意识，熟悉景区或场馆的信息，有较强的应变能力
	3	旅行社服务	旅游产品设计与推广 客户咨询与接待 旅游行程安排	了解旅游市场动态，掌握旅游产品策划和营销知识，具备良好的客户服务能力和销售技巧
	4	餐饮服务	餐厅服务 点菜服务 餐桌布置 餐中服务	熟悉餐饮服务流程和规范，具备良好的沟通和服务能力，掌握菜品知识和餐饮礼仪
	5	前厅服务	礼宾服务 前厅接待与入住办理 退房手续办理 客户咨询与投诉处理	具备良好的沟通和协调能力，熟悉前厅服务流程和酒店管理系统，有较强的问题解决能力
	6	客房服务	客房整理与清洁 客房物品配备 客人需求响应	掌握客房服务技能和清洁标准，具备良好的服务意识和团队合作精神
拓展岗位	7	乡村旅游与民宿行业部门经理	文旅项目规划把握与控制 市场调研与分析 项目运营管理	熟悉乡村旅游和民宿行业发展趋势，具备项目规划和管理能力，有较强的市场洞察力和决策能力
	8	研学旅行服务	研学旅行策划与管理 课程设计与实施 研学旅行指导	了解研学旅行理论，掌握研学旅行相关法规和安全知识，具备课程开发和组织管理能力
	9	旅游服务部门领班、主管	各部门员工督导工作 工作安排与协调 员工培训与考核	具备团队管理经验和沟通协调能力，熟悉部门业务流程和标准，能够有效激励员工
	10	旅游服务各部门经理	部门运营与管理 制定发展策略 成本控制与预算管理	具备全面的旅游管理知识和丰富的行业经验，有较强的战略规划和财务管理能力

（五）课程设置支撑职业能力情况

图表 7 职业岗位的支撑课程分析表

岗位性质	序号	岗位名称	职业能力	支撑课程
核心岗位	1	导游服务	导游接待与讲解服务能力	旅游概论、导游基础知识、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语、旅游政策与法规、导游实务、模拟导游、旅游景区服务与管理、乡村旅游与民宿管理、化妆与形象设计
			沟通协调能力	
			处理突发事件的能力	
	2	导览接待	洽谈讲解与对客服务能力	旅游概论、导游基础知识、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语、旅游政策与法规、导游实务、模拟导游、旅游景区服务与管理、乡村旅游与民宿管理、化妆与形象设计
			策划路线与行政接待能力	
	3	旅行社服务	旅游产品设计与推广能力	旅游概论、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语、旅游政策与法规、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、智慧旅游运营实务、乡村旅游与民宿管理、化妆与形象设计、旅游摄影
			客户咨询与接待能力	
			旅游行程安排能力	
	4	餐饮服务	摆台操作能力	饭店概论、旅游心理学、旅游服务礼仪、旅游英语、旅游政策与法规、餐饮服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、酒店督导管理、茶艺、康乐服务与管理、化妆与形象设计
			菜品推销能力	
			餐间服务能力	
	5	前厅服务	客人的迎送服务能力	饭店概论、旅游心理学、旅游服务礼仪、旅游英语、旅游政策与法规、前厅服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、酒店督导管理、康乐服务与管理、化妆与形象设计
			前厅接待与入住办理能力	
			退房手续办理能力	
			客户咨询与投诉处理能力	
	6	客房服务	客房服务能力	饭店概论、旅游心理学、旅游服务礼仪、旅游英语、旅游政策与法规、客房服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、酒店督导管理、康乐服务与管理、化妆与形象设计
			提供个性化服务能力	
			处理突发状况的能力	
拓展岗位	7	乡村旅游与民宿行业部门经理	各类文旅、乡村旅游产业规划设计管理能力	旅游概论、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语、旅游政策与法规、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、智
			区域旅游发展和旅游休闲度假、乡村旅游项目操作的能力	

			结合项目实际，进行项目指导、方向把握，以及核心创意和核心方案的能力	慧旅游运营实务、乡村旅游与民宿管理、化妆与形象设计、旅游摄影
	8	研学旅行服务	研学旅行策划与管理能力	旅游概论、导游基础知识、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语、旅游政策与法规、导游实务、模拟导游、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、旅游景区服务与管理、智慧旅游运营实务、茶艺、化妆与形象设计、旅游摄影
			课程设计与实施能力	
			研学旅行指导能力	
	9	旅游服务部门领班、主管	良好的协调和沟通能力	旅游心理学、旅游服务礼仪、旅游英语、旅游政策与法规、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、旅游景区服务与管理、智慧旅游运营实务、酒店督导管理、乡村旅游与民宿管理、康乐服务与管理、化妆与形象设计
			人力资源管理能力	
			组织策划能力	
			资源利用和配置能力	
			财务管理能力	
	10	旅游服务各部门经理	具备制定计划、决策的能力	旅游心理学、旅游服务礼仪、旅游英语、旅游政策与法规、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、旅游景区服务与管理、智慧旅游运营实务、酒店督导管理、乡村旅游与民宿管理、康乐服务与管理、化妆与形象设计
			具备解决问题的能力	
			具备执行管理能力	
			团队建设能力	
			具备沟通表达能力	
			激励考核与管理能力	

（六）相关学校课程设置情况

1.课程思政建设情况

中等职业学校教育是我国高中阶段教育的重要组成部分，中职学校思想政治工作的好坏关系着中职学校的办学质量、育人质量，关系着我国教育事业发展。面对新形势新任务，中职学校要进一步加强思想政治工作，聚焦围绕新时代学校办学实际、师生思想实际，不断完善思政工作体系，提升思政工作质量，提升人才培养水平。

中职学生有其特殊性，学生文化水平相对较低、学习习惯相对较差，“不愿学、不会学、学不会”是中职学生的客观现实。特别是在学业期待度较低、就业竞争压力大和“饭圈”等不良网络文化、“亚

文化”侵蚀下，不少中职学生出现心理问题高发，一些学生信仰缺失、价值迷失、斗志丧失，不容忽视。在这种情况下，中职学校更要高度重视思想政治工作，把握职业教育人才培养方向，把学生的思想状况、价值取向和生活方式研究透，建立符合中职学生特点的思政工作体系，教育引导学生以更高标准成长成才。

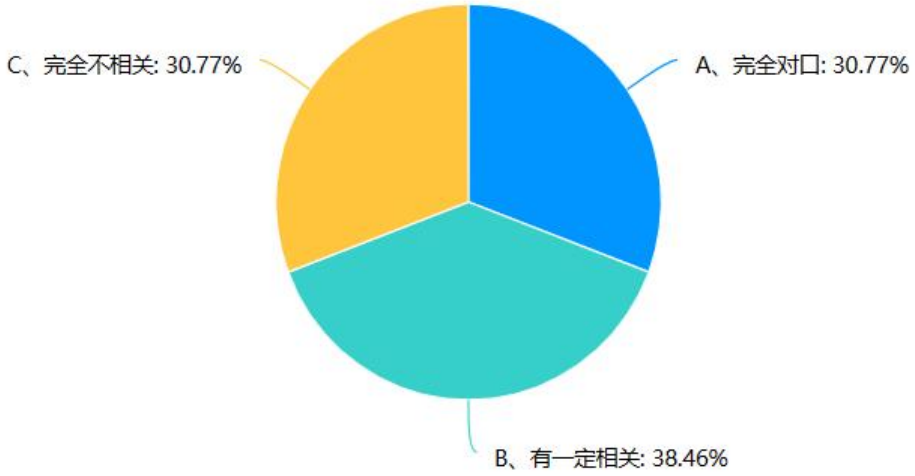
2.专业课程设置情况

旅游服务与管理专业的课程设置分为公共基础课与专业课。公共基础课包括德育课、语文、数学、英语、体育与健康、公共艺术、历史等基础课。专业课包括专业基础课，例如旅游概论、饭店概论、导游基础知识、旅游心理学、旅游服务礼仪、中国旅游地理、旅游英语等，专业核心课包括旅游政策与法规、导游实务、模拟导游、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、研学旅行课程设计与实施、旅游景区服务与管理等，同时还设置了专业拓展课，如智慧旅游运营实务、酒店督导管理、乡村旅游与民宿管理、茶艺、康乐服务与管理、化妆与形象设计、旅游摄影。

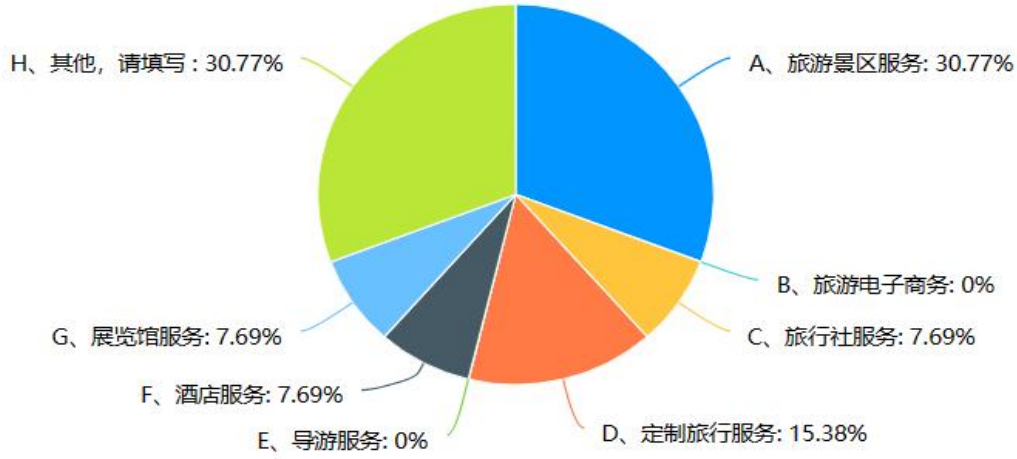
（七）本专业毕业生就业情况

1.毕业生就业情况

调研结果显示，旅游管理专业毕业生平均就业率为100%。就业的学生专业对口率为69.23%，主要从事工作的旅游类企业包括旅游景区、酒店、旅行社、旅游定制企业等。



图表 8 毕业生对口率

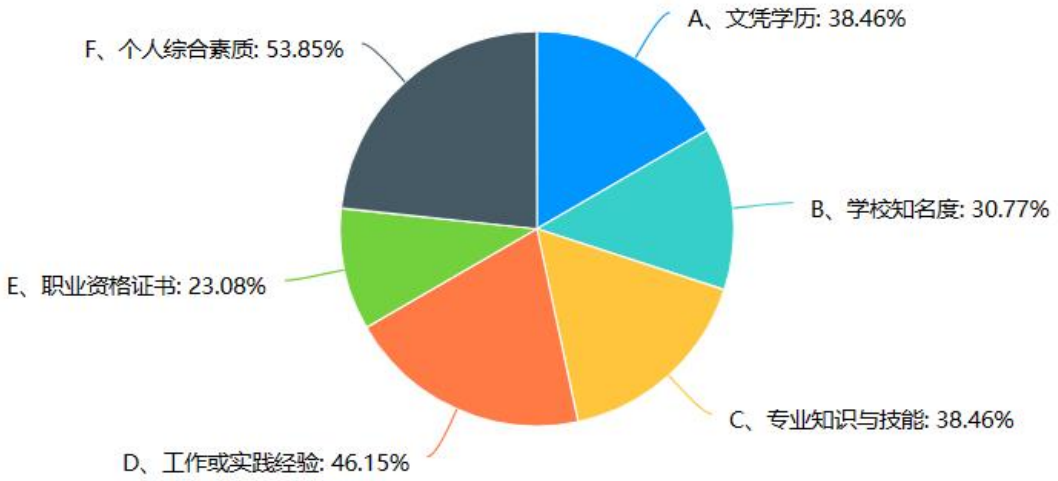


图

图表 9 毕业生从事的职业岗位类别

2. 毕业生就业优势

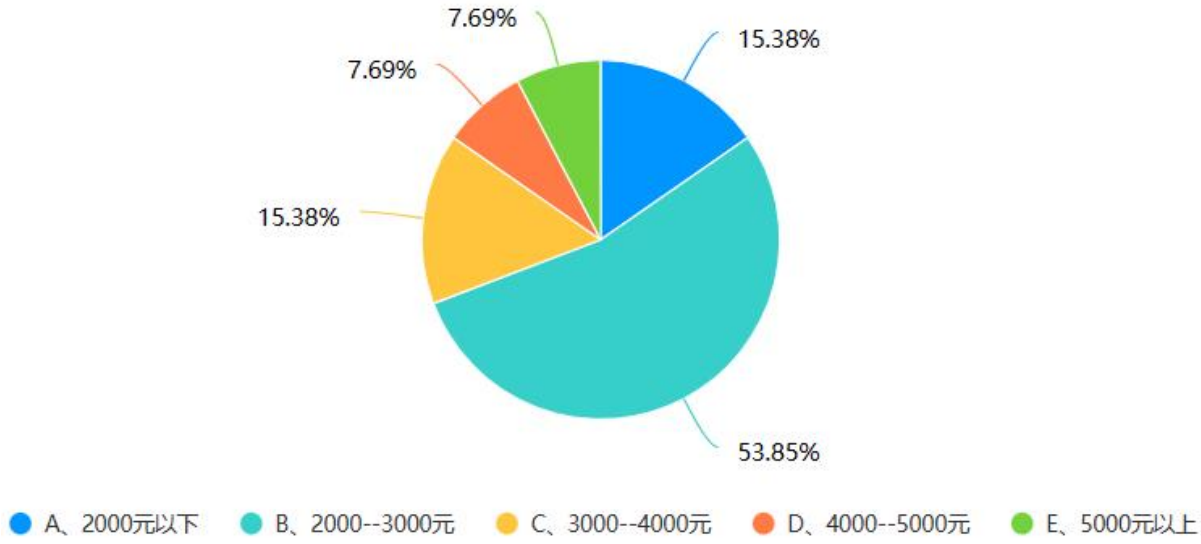
毕业生被企业留用或者提拔的主要原因包括以下几个方面：个人综合素质较好的占比 53.85%，具备相应的工作和实践经验的占比为 46.15%，具备一定的专业知识和技能，以及相应的文凭学历的占比 38.46%，认为学校知名度带来的就业优势的占比 30.77%，认为职业资格证书会增加就业优势的占比 23.08%。



图表 10 毕业生的留用优势

3.毕业生薪资情况

毕业生目前的薪资情况如下：53.85%的毕业生薪资水平在2000-3000元之间，3000-4000元的占比为15.38%，4000-5000元以及5000元以上的占比均为7.69%。



图表 11 毕业生薪资情况

三、调研结果分析

（一）专业服务面向分析

旅游管理专业所培养学生的就业职业领域主要面向旅行社、星级酒店、景区景点的管理工作，初始就业岗位为企业基层管理岗位，

包括导游员、计调员、客房部服务员、餐饮部服务员、民宿服务等岗位。在初始岗位获得一定工作经验和业务能力后，预计经过2-3年的工作积累，可以提升到发展岗位（群），发展岗位有计调部经理、客房部主管、餐饮部主管、景区景点经理等。

（二）专业培养目标分析

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，培养吃苦耐劳、创新服务的工匠精神，具备较强可持续发展的能力，掌握现代旅游管理知识、酒店、景区景点、旅行社、民宿等知识和技术技能，面向酒店、景区景点、旅行社、民宿等岗位群，能够从事旅游企业主要岗位服务与管理工作的高素质技术技能人才。

（三）典型工作任务分析

图表12 典型工作任务分析表

序号	工作岗位	典型工作任务	工作过程简述
1	导游服务	导游接待及讲解服务	1.服务准备；2接站服务；3.沿途服务；3.酒店安排服务；5.参观游览；6.送团服务；7.后续工作。
2	景区景点接待	景区景点接待服务	1.准备工作2.游客接待；3.检票入园；4.游览引导； 5.讲解服务；6.送行服务。
3	旅行策划	文旅项目策划	1.设计文旅游项目；2.旅行线路策划。
4	旅行社职业经理人	旅行社经营与管理	1.组织协调制度化管理工作；2.进行公司的综合管理；3.严格监控各部门工作，及时解决问题。
5	酒店前厅接待与服务	前台接待服务	1.班前整理仪容仪表；2.查看交班记录；3.分房；4.整理台面； 5.检查团队房、散客房；6.打印开房动态表7.记好交接记录。
6	餐饮部服务	餐饮接待服务	1.餐前准备工作如准时到岗；2.迎客工作；3.餐厅点菜工作；4.餐中服务工作；5.结账工作。
7	客房部服务	楼层住客服务	1.保证工作车清洁干净；2.布草车摆放到位；3.按顺序打扫退房及住房；4.通风后拿出取电卡，离开房间，填写房态表。
8	前厅部领班、主管	前厅服务人员督导工作	1.检查员工的仪表仪容和礼貌用语；2.督导接待员对客服务程序与标准；3.对VIP给与特别关注。
9	餐饮部领班、主管	餐饮服务人员督导工作	1.对吧台酒水的盘存及补充；2.检查餐厅各类设施设备是否能正常运作；3.对客人提出的意见，认真做好记录，并及时向上级汇报。

10	客房部领班、主管	客房服务人员督导工作	1.主持、督导各领班和服务员的工作；2.巡视客房各个负责点；3.直接指挥调度好每天工作事宜。
11	酒店各部门经理	部门运营与管理	1.主持相应的日常工作向总经理负责并报告工作；2.主持每日工作例会；3.传达酒店例会工作重点沟通本部门与其它部门的联系；4.积极征求客人的意见满足其合理要求。
12	文旅策划部门经理	文旅策划事业运营与管理	1.完成各类文旅、康养产业规划设计管理工作； 2.承担规划设计项目考察、汇报及其它项目工作； 3.熟悉区域规划、城市规划、产业规划、旅游规划、康养规划等专业流程； 4.负责区域旅游发展和旅游休闲度假项目的操作； 5.结合项目实际，进行项目指导、方向把握，以及核心创意和核心方案。

（四）岗位职业能力分析

图表 13　企业对高职毕业生基本素质能力要求分析表

能力类别		能力层次需求状况		
		重要	一般	不重要
专业能力	实践能力	√		
	过程优化	√		
	质量安全意识	√		
	合理化建议		√	
	经济意识		√	
方法能力	制定工作计划步骤	√		
	解决实际问题思路	√		
	独立学习的方法	√		
	评估工作结果方式		√	
社会能力	敬业精神	√		
	人际交往		√	
	职业道德	√		
	环境意识		√	
	合作参与意识	√		
	批评与自我批评		√	
	诚实守信	√		
	语言、文字表达		√	

注：表中所列数据是选项企业的比例。

（五）毕业生跟踪调研情况

图表 14 本专业毕业生调研内容

序号	调查项目	占调查总数的百分比
1	敬业精神	78.4%
2	创新能力	33.8%
3	专业能力	66.2%
4	学习能力	45.3%
5	团队合作	53.5%
6	稳　定	40.2%
7	组织协调能力	26.4%
8	信息搜集能力	8.6%
9	语言和书面表达能力	20.1%
10	交际沟通能力	36.2%
11	制定计划能力	11.2%

（六）同类院校旅游管理专业现状分析

1.专业点分布及招生规模

在对临沂市内部分职业学校的调研后发现，大部分学校每年招生数量都在100—200人，办学规模在所在学校都属于热门专业，学生整体素质因学校办学目标与追求有所不同，有的学校追求办学规模,有的压缩规模注重提升办学质量,招生的方式也存在一定的差异。

2.培养目标

多所兄弟院校的培养目标都是立足当地，突出为区域经济服务的指导思想，按企业岗位的要求设计课程体系，教学改革体现产教学结合的办学特色。针对企业需求，主要开设酒店服务、旅游服务等专业化方向。

3.师资队伍

师资队伍是影响学校发展的重要因素，大部分学校的教师培训主要是参加国家、省级培训，也有个别学校是请专家到学校进行教师培训。专任教师与专兼职教师数量的不足会导致教学质量的下降，而且有些教师学历与专业水平参差不齐,还导致教师结构与质量不能满

足日益增长的学生数量，从而影响了学生技能水平的有效提升。

4.教学条件

近年来，国家教育部门加大对基础教育的投入，教学条件较往年都有大幅提升，设备设施不断补充完善，教学资源库与云平台等现代化的教学手段应用到平时的教学过程中，确实提高了教学质量。但个别职业学校还是存在一些问题，比如教学资源老旧、实训实习基地建设不完善、设备设施更新慢等。

5.课程体系

课程开设方面，主要有旅游服务礼仪、餐饮服务、客房服务、前厅服务、导游实务、旅游概论、模拟导游等，文化课与专业课时比例 1：2。有的是根据教学大纲按部就班执行学科体系，有的在教学大纲提纲挈领下有了进一步的改革，有的实行基于工作过程的课程体系，还有的以案例教学法开展一体化教学。课程体系的建设差异化是因办学单位主导思想不同而导致的。针对我国目前旅游专业教学存在的问题，虽然提出了创建该专业课程体系改革的基本原则及具体措施，但由于种种原因，与旅游服务业发展的速度相比，仍存在课程体系划分不够合理，教学内容始终落后于旅游服务岗位的要求，与企业对岗位能力的要求还是有一定差距。

6.人才培养模式

调研学校基本都采用校企合作、工学结合的人才培养模式，引企入校、协同育人，工学结合、协同培养已成为共识。

7.教学模式、方法和手段

由于学校开设课程方向不同，就会导致教学过程中采用的教学模式、方法也有所不同，主要采用演示教学、案例教学、启发式教学、项目教学、合作学习等，配合数字化教学资源等手段，让学生更直观、高效地理解和掌握所学的理论知识和专业技能。

四、调研结论及对策建议

（一）调研结论

依据旅游服务行业对人才的需求，学校要努力培养德、智、体、美全面发展的、能在管理、服务等第一线岗位直接从事解决实际问题、维持工作正常运作的高级服务型人才。我们开设的旅游管理专业应该定位为培养具有扎实的理论知识和动手能力，具有管理和技能操作相结合的人才。培养重心应该着眼于理论的应用，人才规格的定位和课程体系的构建，遵循“以就业为导向、以能力为本位”的原则。人才培养更加突出复合性、应用性的特点，实施“理论+操作”的培养模式，构建“公共平台+专业平台+专业拓展模块”的课程体系；专业实践课应采用现场或实地教学模式，以思考引导及实际操作相结合的教学模式。通过各项措施相辅相成，力争让学生在学校能够确实提高专业水平，以更好的适应旅游服务行业岗位的需要。

（二）对策建议

1.调整专业培养目标与培养规格

（1）培养目标。本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，服务至诚的职业精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，主动适应地方经济结构调整和产业转型升级的人才需求，面向旅游行业的旅游服务、酒店服务等职业，能够从事旅游企业运营与管理、旅游数字营销、乡村旅游与民宿行业服务与管理等工作的高素质技术技能人才。

（2）人才培养规格

①素质

a.坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

b.具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有良好的诚信品

质、敬业精神、责任意识、集体意识和团队合作精神;

c.了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力具有较强的集体意识和团队合作意识,学习一门外语并结合本专业加以运用;

d.培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能;

e.具有适应旅游产业数字化发展的能力；具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力。

②知识

a 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

b 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能;

c 掌握与本专业相应的礼仪和形体知识;

d 掌握旅游营销策划、旅游数字化运营服务的知识;

e 掌握一门及以上旅游外语知识;

f 掌握现代酒店各部门的基础知识;

g 掌握导游服务、景区服务与管理的相关基础知识;

h 掌握乡村旅游与民宿行业的基础知识、运作流程和管理知识，掌握旅游乡村旅游产品开发、设计、销售等相关知识。

③能力

a 具有适应旅游产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握旅游行业领域数字化技能;

b 具有探究学习、终身学习能力和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力;

c 具有团队合作能力和创新能力;

d 具有较强的客房、餐饮等酒店一线操作能力和管理能力，能独立开展餐厅服务、客房服务、前厅服务等工作;

e 具有扎实的导游带团与讲解能力，具有旅游策划能力、参访接待能力，能够进行导游服务、参访接待、景区景点服务与管理工作并提供相关服务、预防与处理旅游安全事故。

（3）服务面向

适宜从事前厅服务员、餐饮服务员、客房服务员、导游员、研学旅行指导师、计调员、会展策划员等，晋升岗位有酒店各部门主管和经理、旅行社经理、景区景点经理等，也可从事与旅游相关行业的经营与管理等工作。

2.创新人才培养模式

结合旅游服务与管理专业自身的特点，学校应该以学生综合素质为核心，以知识教育为主线，以能力培养为重点，以精神养成为突破口，探索基础教育与专业教育相结合、知识传授与技能培养相结合的“教、学、训、评”四位一体的人才培养模式。

通过校企合作，建设“双师”素质、“双师”结构的专业教学团队，重构基于工作过程的课程体系，改革课程内容，完善实践教学条件，依托 3D 仿真模拟实训平台、VR 虚拟资源，通过理实一体化教学模式将“教、学、训、评”有机结合，不断提升教育教学水平，共同培养满足企事业单位需求的、具备较强职业能力的高素质技能型人才，真正做到三个“零距离”：专业开设与区域经济发展需求“零距离”；课程设置与岗位群需求“零距离”；毕业生素质与岗位要求“零距离”。

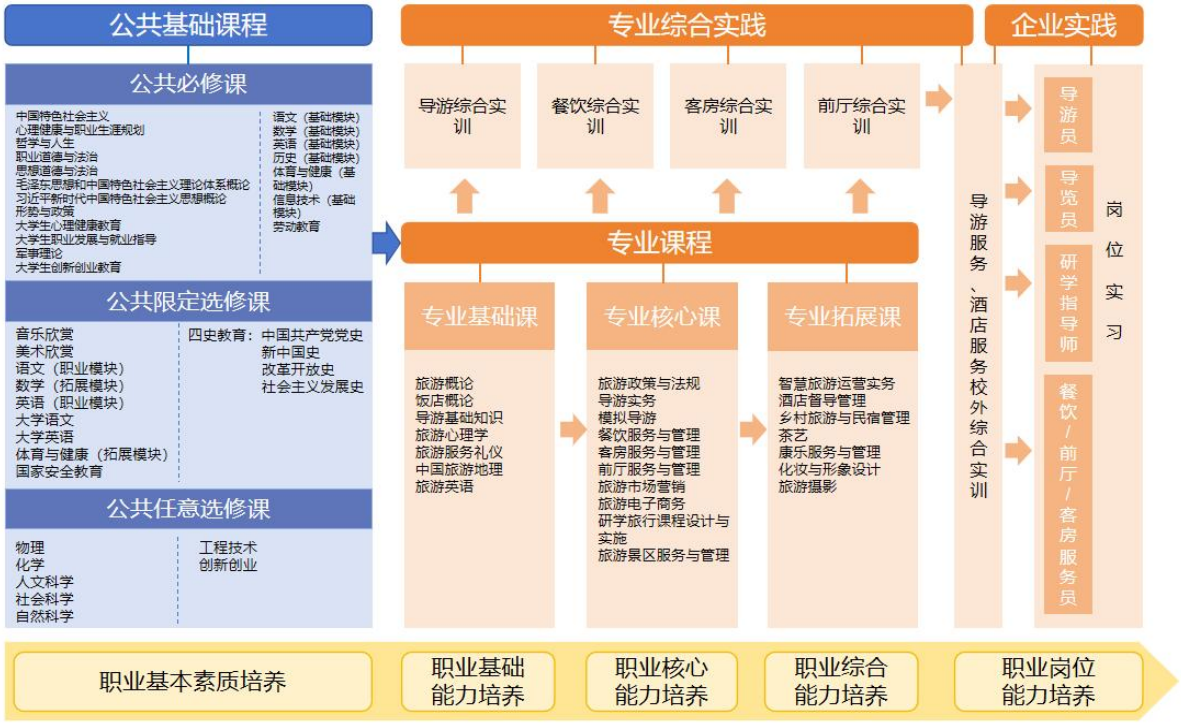
3.优化专业课程结构与体系

学校应根据旅游专业岗位技能、知识水平以及职业素养等各方面的具体要求，并针对行业发展中存在的问题及其发展趋势，可将本专业课程进行归类，只有建设好课程体系，才能培养出符合旅游服务行业发展要求的高级技能人才。

（1）根据旅游行业对人才知识的要求合理设置公共基础课和专业基础课;

（2）根据旅游行业对从业人员技能的要求合理设置专业核心课程;

（3）根据旅游行业对人才素质的要求合理设置专业拓展课程。



图表 15 旅游管理专业课程结构体系

4. 更新教学内容

专业技能课程应按照相应职业岗位（群）的能力要求组织，强化理论实践一体化，突出“教、学、做”的职业教育教学特色，按照基于工作过程的思路对课程结构和内容重组，实现学习内容与工作内容对接、教学过程与工作过程对接、学习环境与工作环境对接，强化学生综合职业能力的培养，有意识地强化企业工作规范及服务安全知识，培养学生良好的团队合作精神、服务意识、质量意识和环境保护

意识，帮助学生养成规范严谨的操作习惯。

5.完善教材建设

全面推进数字教材建设，创新教材呈现方式和形态，打造“金教材”。对于旅游教材的开发，其人才培养要跟上我国旅游业的发展，并融合本省市的旅游发展情况和本校生源情况才是最为合理的，能更好的发挥“因地制宜”的优势从而使学生更加容易的接受相关知识，推进专业教学和的顺利进行，为培养出适应地方特色的旅游行业人才打好坚实的基础。

6.改进教学模式与方法

旅游专业是一个操作性和趣味性很强的专业，在旅游专业教学中，我们完全可以改变传统的单一传授式的教学方式，采用灵活多变的方式来提高学生学习的积极性和主动性。随着时代的发展，学生个性需求的改变，许多开放性的教学方法也应运而生，比如在职业学校很受欢迎的项目教学法、情境模拟教学法、案例分析法和角色扮演法等，教师应该针对学生和教材内容来选择适合的教学方法，也可以结合多种教学方法来进行教学，并通过运用虚拟现实技术、多媒体技术等数智化手段，增加教学的直观性，充分激发学生学习兴趣。

7.加强师资队伍建设

打造师德高尚、素质优良、技艺精湛、数字技能过硬的良匠金师；完善校企人员互兼互聘机制；增强教师专业能力、数智素养；促进教师教研能力提升；推行“教师教学档案袋”制度。

师资队伍建设项目建议具体见图表16。

图表16 师资队伍建设项目建议表

项目	具体建设内容
专业顾问聘请	选聘1-2名具有一定影响力的专家指导专业建设、培训师资，带领或参与课题建设、课程与教材建设等。 1.重点高校教授或知名专家； 2.每年来校4次以上，指导专业建设、举办讲座、开展教师培训2次以上； 3.主持或参与教改科研课题1项

专业带头人培养	通过培训和岗位实践、承担科研教改课题等措施，使之具备较高的专业教学水平、实践教学能力和科研能力，能够引领专业持续发展。 1.国内培训 1 次或企业岗位实践 2 个月； 2.参加在国内组织的各种（国内、国际）学术会议、教学研究会交流学习； 3.每年外派 1-2 名教师进行骨干课程培训； 4.承担市级课题或教改项目 1 项
骨干教师培养	通过业务进修、培训、企业岗位实践以及学术交流等措施，加强实践方面的知识扩充和教学能力的培养，使之成为与专业教学水平高、实践能力强的骨干教师。 1.国内培训 1 次或企业岗位实践 1 个月； 2.参加在国内组织的各种（国内、国际）学术会议、教学研究会交流学习 2-3 次； 3.每年外派 1-2 名教师进行课程培训

8.完善实训、实习条件

实训、实习条件对学生专业技能的提升至关重要。然而，中职学校旅游服务与管理专业校内实训基地建设与专业技能人才培养目标要求还存在差距，校外实习基地运行机制尚待健全，用于专业核心课程实践教学的设备、场地基本满足，但购买专业硬件设备的经济实力不足，现代化教学设施及手段得不到提升，专业教师投入教学改革与企业实践锻炼的精力不够，这些都严重影响了学校旅游专业的发展。

所以，建设好旅游专业，就需要学校主动邀请行业、企业、高等院校的专家，共同参与专业实训设备、实习基地建设方案的研讨与规划，打造实践教学“金地”。首先，要尽可能实现实训设备的充足，充分满足学生实训的需要；其次，不只在企业建立以专业认知和参观为主的实训基地，还要建立社会实践和岗位实习为主的实训基地，切实提高实训、实习条件；三是通过各种途径培养经验丰富的实训教师，不断增强教师的专业技能水平。

附件：旅游管理专业典型工作任务和职业能力分析

附件

旅游管理专业典型工作任务和职业能力分析

工作领域	典型工作任务	职业能力	职业资格标准
导游服务	负责旅游团队的全程陪同与讲解，安排游客的行程与活动	1.知识要求 ①掌握丰富的历史、地理、文化、宗教、民俗等方面的知识，对旅游目的地有深入的了解。 ②熟悉旅游行业的相关法律法规、政策和规章制度。 ③了解旅游心理学、旅游市场营销等相关知识。 2.技能要求 ①具备出色的语言表达能力，能够用清晰、准确、生动的语言进行讲解。 ②掌握导游讲解技巧，包括讲解节奏的把握、重点的突出、与游客的互动等。 ③能够熟练运用导游服务的各项技能，如接团、送团、安排行程、处理突发事件等。 3.能力要求 ①具备良好的沟通能力，能够与游客、旅游团队成员、旅游供应商等进行有效的沟通和协调。 ②有较强的组织能力和应变能力，能够应对旅游过程中的各种突发情况。 ③拥有敏锐的观察能力，能够及时发现游客的需求和问题，并提供相应的服务。 4.职业道德要求 ①遵守职业道德，诚实守信，不欺骗游客，不谋取不正当利益。 ②尊重游客的宗教信仰、文化背景和个人隐私。 ③具有强烈的责任心和服务意识，始终以游客的安全和满意度为首要目标。	取得导游资格证书，通过相关培训和考核，具备一定的带团经验
导览接待	为游客提供特定区域的引导和讲解服务	1.知识要求 ①全面掌握导览区域的详细知识，包括历史背景、文化内涵、地理环境、景点特色等。 ②了解旅游行业的基本常识，如旅游法规、游客权益保护等。 ③熟悉相关的安全知识和应急处理流程。 2.技能要求 ①具备出色的语言表达和沟通能力，能够用多种语言（包括但不限于普通话、英语及其他常用外语）进行流利、准确的讲解和交流。 ②掌握有效的导览技巧，如引导游客的注意力、控制讲解节奏、与游客互动等。 ③熟练使用导览设备和工具，如讲解器、地图等。 3.能力要求 ①拥有良好的观察能力，能及时察觉游客的需求和情绪变化，并做出相应的回应。	接受专业导览培训，具备相关导览经验，通过相应考核

		②具备较强的应变能力，能够妥善处理各种突发情况，如游客走失、天气突变等。 ③有团队协作能力，能与同事、其他部门协同工作，保障导览服务的顺利进行。 4.服务要求 ①始终保持热情、礼貌、耐心的服务态度，为游客提供优质的服务体验。 ②注重形象仪表，着装得体，举止文明。 5.职业道德要求 ①遵守职业操守，诚实守信，不误导游客，不泄露游客隐私。 ②尊重不同文化背景和价值观的游客，不歧视、不偏见。	
研学旅行	组织和指导学生进行研学旅行活动	1.知识要求 ①掌握教育学、心理学的基本理论和方法，了解学生的身心发展特点和学习规律。 ②熟悉旅游学的相关知识，包括旅游资源、旅游市场、旅游法规等。 ③具备丰富的自然科学、人文社会科学等多学科知识，能够应对不同主题的研学需求。 ④了解安全急救、应急处理等方面的知识。 2.技能要求 ①能够制定详细、科学的研学旅行方案和课程计划，包括目标设定、内容安排、行程规划等。 ②熟练运用讲解技巧，生动有趣地向学生传授知识，激发学生的学习兴趣。 ③具备组织协调能力，能够有效地管理学生团队，确保活动的顺利进行。 ④掌握一定的教学方法和手段，引导学生进行探究式学习和实践活动。 ⑤能够运用信息技术，如在线平台、多媒体工具等，辅助研学活动的开展。 3.能力要求 ①具备良好的观察能力，及时发现学生在研学过程中的问题和需求。 ②拥有较强的沟通能力，与学生、家长、学校、合作单位等进行有效的交流。 ③具有创新能力，不断开发新颖、有特色的研学课程和活动。 ④能够在复杂环境中迅速做出判断和决策，应对各种突发情况。 ⑤具备团队合作能力，与同事共同完成研学旅行的组织和指导工作。 4.素养要求 ①热爱教育事业，具有较强的责任心和敬业精神。 ②尊重学生的个性和差异，注重培养学生的综合素质和创新能力。 ③具备良好的职业道德，遵守行业规范和法律法规。 ④具有较强的学习能力，不断更新知识和技能，提升自身专业水平。	拥有教师资格证或相关研学旅行指导师证书，具备一定的教育教学和旅行组织经验
乡村旅游与民宿	开发和运营乡村旅游项目，管理民宿	1.知识要求 ①熟悉乡村旅游的发展趋势、政策法规和相关标准。 ②掌握乡村旅游资源的特点、分类和开发利用方法。 ③了解当地乡村的历史文化、民俗风情、传统技	取得乡村旅游相关培训证书或民宿经营管理证书，有相关从业经验

		艺等。 ④知晓民宿经营管理的基本知识，包括客房管理、餐饮服务、市场营销等。 2.技能要求 ①能够策划和组织乡村旅游活动，如农事体验、民俗节庆等。 ②具备良好的客户服务技能，包括接待、咨询、投诉处理等。 ③掌握民宿的日常运营管理技能，如客房布置、餐饮制作、设施维护等。 ④能够运用新媒体和网络平台进行乡村旅游和民宿的营销推广。 3.能力要求 ①具有较强的沟通协调能力，能与当地村民、旅游供应商、游客等进行有效沟通和合作。 ②具备创新能力，能够开发特色的乡村旅游产品和民宿服务项目。 ③ 有良好的团队管理能力，能组织和带领员工为游客提供优质服务。 ④具备市场分析和判断能力，能够根据市场需求调整经营策略。 4.职业道德要求 ①遵守法律法规，诚实守信，保护游客隐私和乡村旅游资源。 ②尊重当地文化和风俗习惯，促进乡村旅游的可持续发展。 ③具备敬业精神，热情服务，为游客提供安全、舒适的旅游体验。	
餐饮服务	为顾客提供餐饮相关的服务	1.基础知识 ①了解餐饮行业的相关法律法规、卫生标准和安全规范。 ②掌握餐饮服务的基本概念、流程和礼仪知识。 2.专业技能 ①具备良好的沟通和表达能力，能够与顾客和同事进行有效的交流。 ②熟练掌握点菜、上菜、结账等服务流程和操作规范。 ③掌握餐桌布置、餐具摆放、餐巾折叠等技能。 ④能够熟练进行酒水服务，包括开瓶、倒酒、推荐搭配等。 3.客户服务 ①始终保持热情、友好、耐心的服务态度，满足顾客的合理需求。 ②具备处理顾客投诉和问题的能力，能够迅速采取措施解决，确保顾客满意度。 4. 卫生与安全 ①严格遵守食品卫生和安全标准，确保餐饮环境的清洁和食品的质量安全。 ②掌握基本的急救知识和应急处理方法。 5.团队协作 ①能够与同事密切配合，共同完成餐饮服务工作。 ②服从上级安排，积极参与团队活动和培训。 6. 职业素养 ①具备较强的责任心和敬业精神，遵守职业道德规范。 ②保持良好的个人形象和仪态，着装整洁、规范。	获得餐饮服务相关的资格证书或培训证明，通过餐饮服务技能考核

前厅服务	负责酒店前厅的接待和服务工作	1.知识要求 ①熟悉酒店的各项规章制度、服务流程和价格政策。 ②掌握当地的旅游信息、交通情况以及周边的商业设施。 ③了解客户关系管理的基本原理和方法。 2.技能要求 ①熟练操作酒店预订系统、前台收银系统和办公软件。 ②具备良好的英语听说读写能力，能够与国际客人进行交流。 ③掌握货币识别和真伪鉴别技能。 3.能力要求 ①具有较强的沟通协调能力，能够与不同部门进行有效的合作。 ②具备良好的问题解决能力，能够迅速应对各种突发情况。 ③拥有较强的销售能力，能够成功推销酒店的产品和服务。 4.服务要求 ①始终保持微笑和热情，展现良好的职业形象和礼仪。 ②提供快速、准确和周到的服务，满足客人的合理需求。 ③尊重客人的隐私和个人信息，严格保密。 5.职业素养要求 ①具备高度的责任心和敬业精神，认真对待工作中的每一个环节。 ②遵守职业道德规范，不接受客人的贿赂或回扣。 ③能够承受工作压力，保持良好的工作心态。	拥有酒店前厅服务相关的证书或培训经历，通过酒店的岗位考核
客房服务	负责酒店客房的清洁、整理和服务工作	1. 知识要求 ①熟悉客房服务的工作流程和标准。 ②了解各类客房用品的使用和维护知识。 ③掌握客房安全和消防知识。 2. 技能要求 ①熟练掌握客房清洁工具和设备的操作方法。 ②能够熟练整理和布置客房，达到规定的标准。 ③具备衣物洗涤、熨烫和折叠的基本技能。 3. 能力要求 ①具有良好的观察力，能够发现客房中的细节问题。 ②具备较强的体力和耐力，适应客房服务工作的劳动强度。 ③拥有良好的时间管理能力，确保按时完成客房服务任务。 4. 服务要求 ①始终保持热情、礼貌、耐心的服务态度。 ②尊重客人的隐私和个人物品，不随意翻动。 ③能够根据客人的需求提供个性化服务。 5. 职业道德要求 ①遵守酒店的规章制度和工作纪律。 ②诚实守信，不偷窃客人财物。 ③保守客人的信息和酒店的商业机密。	参加客房服务培训并取得相关证书，有一定的客房服务工作经验

临沂市工业学校人才培养方案审批表

专业名称 中职：旅游服务与管理　高职：旅游管理

专业代码 中职：740101　高职：540101

所在单位 临沂市工业学校

专业负责人 王鑫

适用年级 2024 级

制订日期： 2024 年 8 月

临沂市工业学校教务处 制

专业建设委员会会议简记及人才培养方案修订情况说明	1.修订背景：随着旅游行业的快速发展和转型升级，对旅游管理专业人才的需求也发生了变化。为了适应行业发展的需要，提高人才培养质量，对初中后五年制高等职业教育旅游管理专业人才培养方案进行了修订。 2.修订原则：（1）以市场需求为导向，紧密结合旅游行业的发展趋势和人才需求情况；（2）以学生为中心，注重培养学生的实践能力和创新精神；（3）以提高教学质量为目标，加强课程建设和教学改革；（4）以产教融合为途径，加强学校与行业企业的合作。 3.修订内容：（1）专业定位：明确了专业的培养目标和就业方向，培养具有良好职业道德和职业素养，掌握旅游管理专业知识和技能，能够在旅游企业、旅游景区、旅行社等单位从事旅游服务与管理工作的高素质技术技能人才；(2)课程设置：优化了课程体系，增加了旅游新业态、旅游大数据、旅游电子商务等课程，提高了课程的实用性和针对性；（3）教学改革：推进教学方法和手段的改革，采用项目教学、案例教学、情景教学等教学方法，提高学生的学习积极性和主动性；（4）实践教学：加强实践教学环节，增加了实习实训的时间和内容，提高学生的实践能力和职业素养；（5）师资队伍建设：加强师资队伍建设，提高教师的专业水平和教学能力。鼓励教师参加行业培训和企业实践，提高教师的实践教学水平。 通过修订人才培养方案，使专业建设更加符合行业发展的需要，提高了人才培养质量。

	姓名	职称/职务	工作单位	专业特长	签名
专业指导委员会成员会签	马继明	副教授	山东旅游职业学院	教学管理	马继明
	刘野	经理	沂河宾馆	酒店管理	刘野
	赵怀山	经理	常林国际大酒店	酒店管理	赵怀山
	李景涛	校长	临沂市工业学校	学校管理	李景涛
	杨海滨	副校长	临沂市工业学校	教学管理	杨海滨
	陈德亮	讲师	临沂市工业学校	教学管理	陈德亮
	赵艳荣	高级讲师	临沂市工业学校	教学研究	赵艳荣
	杨化忠	高级讲师	临沂市工业学校	思政教学	杨化忠
	卢丙俊	高级讲师	临沂市工业学校	专业教学	卢丙俊
	房沛玉	讲师	临沂市工业学校	专业教学	房沛玉
	王玉霞	讲师	临沂市工业学校	专业教学	王玉霞
	王鑫	助理讲师	临沂市工业学校	教学研究	王鑫
	赵雅	助理讲师	临沂市工业学校	专业教学	赵雅
	韩舒静	优秀毕业生	临沂市工业学校	专业研究	韩舒静

专业教学指导委员会意见	人才培养模式比较系统，人才培养目标适应当前社会对旅游管理专业人才的需求。该人才培养方案突出适应性、实用性及针对性，根据教学规律与旅游企业的实际工作特点，并以旅游专业岗位和岗位群就业能力需求来安排相关的教学环节，突出以就业为导向，做到产教相结合。该人才培养模式能够实施。 专业教学指导委员会主任（签字）：马继明 2024年8月20日

系部 意见	符合旅游管理专业教学实际，同意实施。 系部主任签字：陈德亮 2024年8月20日
教务处 意见	符合专业实际，同意实施。 教务处主任签字：[illegible] 2024年8月20日
学校 意见	同意 主管校长签字：[illegible] 2024年8月20日
党委 意见	党委书记签字：[illegible] 学校党委（签章） 2024年8月20日 中国共产党临沂市工业学校委员会

附件 1：旅游服务与管理专业调研报告

2. 旅游服务与管理专业人才培养方案