

齐河县职业中等专业学校（齐河县技工学校）
旅游管理专业联办五年制高等职业教育
人才培养方案

中职学校：齐河县职业中等专业学校
（齐河县技工学校）

联办高职院校：潍坊工程职业学院

二〇二四年七月

齐河县职业中等专业学校（齐河县技工学校）

旅游管理专业联办五年制高职教育

人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

（二）专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

5 年（中职 3 年+高职 2 年）

四、职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位群或技术领域举例	职业资格或职业技能等级证书举例
旅游大类（64）	旅游类（6401）	商务服务业（72） 公共设施管理业（78）	旅行社计调（4-07-04-03） 旅游咨询员 4-07-04-04） 公共游览场所服务员（4-07-04-05）	旅行社计调、门店销售、旅游顾问、旅游营销师、旅游策划师	教育部等四部门在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案内，与专业相关的试点证书。

五、职业能力和职业资格标准分析

职业岗位	工作任务	需具备的主要能力
普通话导游员	(1) 接待准备; (2) 途中讲解; (3) 车厢活动; (4) 景点讲解; (5) 生活服务; (6) 联络协调; (7) 处理问题; (8) 送站服务; (9) 善后工作	(1) 具有独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力; (2) 具备较强的组织协调能力和灵活的工作方法; (3) 具备与各种人打交道的能力; (4) 具有独立分析、解决问题、处理事故的能力; (5) 具有较强的语言表达能力和技巧
旅行社计调	(1) 地联报价; (2) 线路策划; (3) 报价测算; (4) 出境操作	(1) 具有敏锐的市场预测分析能力; (2) 具有一定的社交公关能力; (3) 具有线路策划的能力; (4) 具有较强的口头表达能力; (5) 具有较强的记忆能力, 能随时进行线路报价; (6) 具备熟练的计算机操作能力
门市票务	(1) 呼叫服务; (2) 对客服务; (3) 票务销售; (4) 票务预定	(1) 具有敏锐的市场预测分析能力; (2) 具有一定的社交公关能力; (3) 具备较强的口头表达能力; (4) 具备熟练的计算机操作能力和票务软件的操作能力

六、培养目标

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，具备精益求精的工匠精神，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，掌握普通话及英语语言知识、旅游企业服务及经营管理等专业知识，具备语言表达与人际沟通能力、导游服务与旅行社管理等方面的能力，在旅游行业生产、服务第一线能提供旅游专业服务及承担旅游企业管理工作的“德优技精、知行合一”的复合型、创新型、国际化高素质劳动者和技术技能人才。

七、培养规格

素质要求

1. 思想道德素质：

(1) 热爱祖国，拥护党的基本路线，懂得中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有爱国主义、集体主义精神和良好的思想品德。

(2) 有正确的人生观、价值观。

(3) 有较高的道德修养，文明礼貌、遵纪守法、诚实守信。

2. 科学文化素质：

(1) 掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。

(2) 掌握与本专业相应的职场礼仪和形体知识。

(3) 掌握旅游的基本概况、旅游史地知识和旅游心理学知识。

(4) 熟练掌握现代酒店各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

(5) 熟练掌握导游服务的相关知识和旅行社各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

(6) 初步掌握旅游产品策划与营销基础知识。

3. 专业素质：

(1) 具有较强的语言表达能力和应用文写作能力。

(2) 具备熟练的计算机操作能力，熟练使用办公软件和办公自动化设备。

(3) 多才多艺，至少具备一项综合才艺。

(5) 具备较强的导游讲解技能，独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力。

(6) 具备扎实的餐厅服务六大技能。

(7) 具备扎实的客房服务和清扫技能。

(8) 具有一定的信息收集和处理能力、交流合作能力、解决问题能力、组织协调能力和终生学习能力。

(9) 具有敏锐的市场预测分析能力和策划的能力。

(10) 具有一定的公关销售能力、会计核算能力、基层管理能力。

4. 身心素质:

(1) 具备高职学生的基本行为规范。

(2) 锻炼身体的基本技能,养成良好的体育锻炼和卫生习惯,达到国家规定的高职学生体育和军事训练合格标准。

(3) 具有健康的心理素质。

知识要求

1. 基础知识

(1) 掌握语言知识。包括普通话、汉语言文学常识;掌握常用英语词汇、语言和语法等知识;

(2) 了解历史文化知识。包括中国简史、中国优秀传统文化等知识;

(3) 熟悉国情国策与法律法规知识。包括中国的基本国策以及宪法、刑法、民法等基本法律知识以及中国国策和时事动态等;

2. 专业知识

(1) 掌握国内外旅行常识。包括在旅游过程中应知应会的基本常识;

(2) 理解旅游政策与法规知识。包括旅游法、合同法、旅行社条例、导游管理条例等与旅游相关的法律法规;

(3) 掌握旅游服务与管理知识。包括在旅游经营过程中,为完成旅游服务应掌握的服务与管理知识;

(4) 掌握旅游礼仪知识。主要包括服务游客过程中应遵循的礼仪常识；

(5) 熟悉营销、计调理论知识。包括与计调相关的旅游会计知识以及网络营销平台的基本功能及其操作的基本知识；

(6) 了解旅游客源地知识，熟悉旅游目的地知识。包括国内外主要客源地的地理位置、人口、民族、文化、禁忌、旅游资源等知识。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有较强的语言表达能力和应用文写作能力。

(3) 具有较强的组织协调、团队协作、应急处理、危机公关等能力。

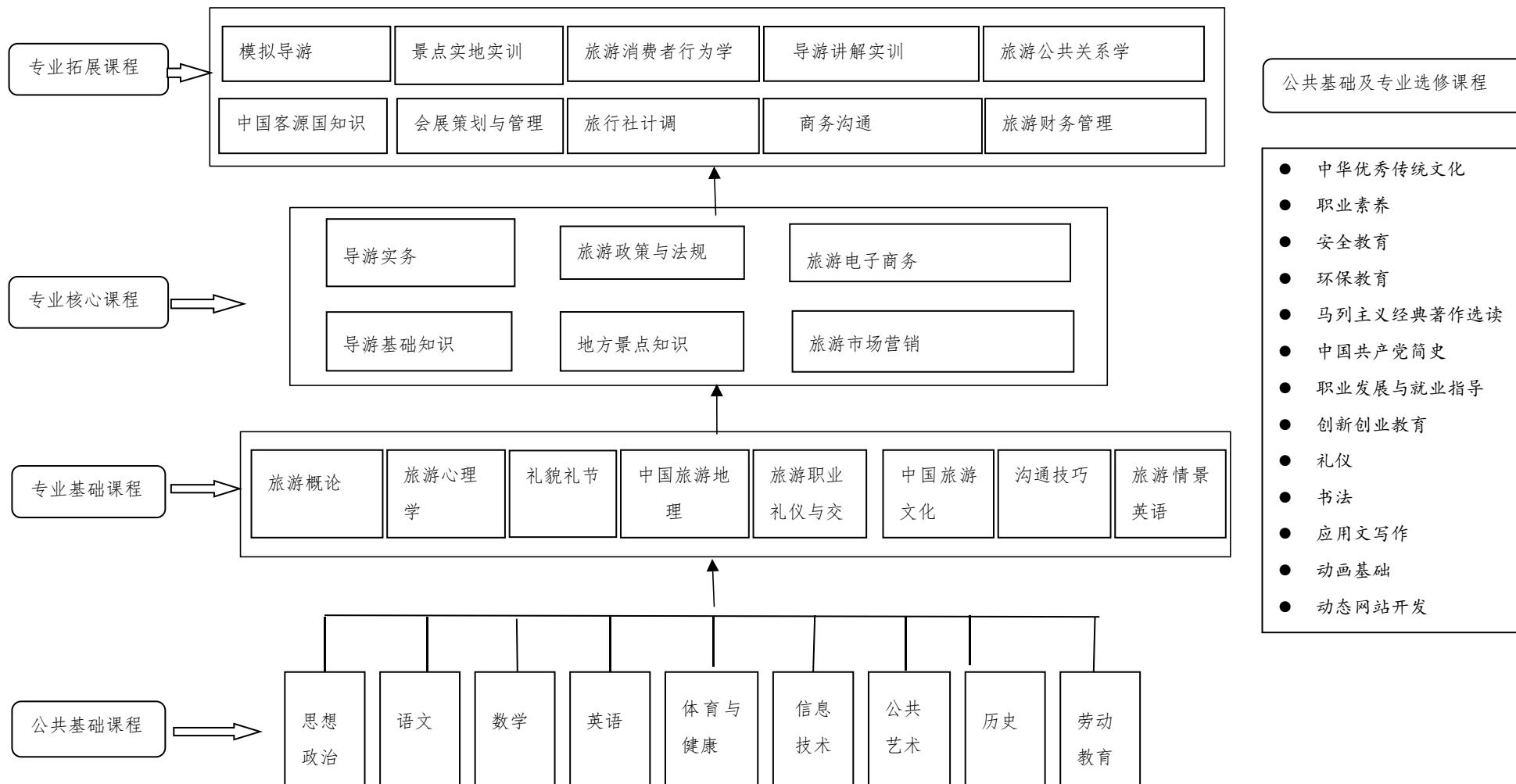
(4) 具备工作岗位所需要的基本信息素养和新媒体运营能力。

(5) 具有一定的公关销售、产品设计、项目协助运作、基层管理能力。

(6) 具有运用法律维护合法权利和规避风险意识和能力。

八、课程结构框架

本专业课程设置框架主要包括公共基础课程体系和专业（技能）课程体系。公共基础课程体系包括思想政治课程模块和文化课程模块；专业（技能）课程体系包括专业（群）平台课程模块、专业核心课程模块、专业技能实训课程模块、专业方向课程模块等。



九、课程设置及教学要求

1. 主要公共基础课程教学内容及目标要求

序号	课程名称（学时）	主要教学内容	目标要求
1	中国特色社会主义 (36)	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。	紧密结合社会实践和学生实际，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，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。
2	心理健康与职业生涯 (36)	阐释职业生涯发展环境、职业生涯规划；正确认识自我、正确认识职业理想与现实的关系；了解个体生理与心理特点差异，情绪的基本特征和成因；职业群及演变趋势；立足专业，谋划发展；提升职业素养的方法；良好的人际关系与交往方法；科学的学习方法及良好的学习习惯等。	通过本门课程的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。

3	哲学与人生 (36)	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义；社会主义核心价值观内涵等。	通过本门课程的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
4	职业道德与法治 (36)	感悟道德力量；践行职业道德的基本规范，提升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严，遵循法律规范。	通过本门课程的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
5	思想道德修养与法律基础 (54)	本课程包括知识模块和实践模块。知识模块：做担当民族复兴大任的时代新人，确立高尚的人生追求，弘扬新时代的爱国主义，坚定社会主义核心价值观自信、践行社会主义核心价值观的基本要求，社会主义道德的形成及其本质。 实践模块：通过课堂讨论、经典回放、文献报告等课堂实践，校外参观学习、假期社会调查等社会实践，实现理论学习与实践体验的有效衔接。	紧密结合社会实践和学生实际，运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观,解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好适应大学生活，促进德智体美劳全面发展。

6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (36)	阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，毛泽东思想的主要内容及其历史地位，邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容及其历史地位，坚持和发展中国特色社会主义的总任务，系统阐述“五位一体”总体布局和“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等。	旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既体现马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又体现这些理论成果的理论逻辑；既体现马克思主义中国化理论成果的整体性，又体现各个理论成果的重点和难点，力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，尤其是马克思主义中国化的最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，努力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。
7	形势与政策 (24)	本课程是五年制高等教育旅游管理专业必修的一门公共基础课程，同时也是中央宣传部和教育部确定的思想政治理论课必修课之一。	本课程是对学生进行形势与政策教育的主渠道和主阵地，在大学生思想政治教育中担负着重要使命，基本任务是通过适时地进行形势政策、世界政治经济与国际关系基本知识的教育，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大时事，使大学生在改革开放的环境下有坚定的立场、有较强的分析能力和适应能力。形势与政策课程具有很强的政治性、时效性、广泛性特点。课程应当建设立足校内课堂宣讲、校外实践、网络学习三位一体教学模式。
8	习近平新时代中国特色社会主义思想 (36)	本课程是初中后五年制高等教育旅游管理专业必修的公共基础课，是中华文化和中国精神的时代精华，“十个明确”“十四个坚持”和“十三个方面成就”概况了这一思想。	本课程主要目标是“学思想、强党性、重实践、建新功”，根本任务是坚持学思用贯通、知信行统一，把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量，使全党始终保持统一的思想、坚定的意志、协调的行动、强大的战斗力，努力在以

			学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实实在在的成效。
9	军事理论 (36)	本课程是旅游管理专业必修的公共基础课，主要内容包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。	通过该课让学生了解掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。
10	国家安全教育 (36)	本课程是五年制旅游管理专业必修课程，介绍校园内发生刑事、治安案件、网络诈骗的主要类型及案例；了解各类常见灾害、灾难和公共突发事件的应对和避险知识；运动损伤的处理和常用急救知识；艾滋病的基本知识，以及艾滋病的危害。	通过安全教育，学生应了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。了解艾滋病防治的基本知识，提高艾滋病预防的意识和能力。
11	劳动教育 (36)	本课程是五年制旅游管理专业必修公共课程，主要教学内容是保护专业的实习实训；课外科学实践活动；校内义务劳动等。	通过实习实训，强化学生劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神；教育引导崇尚劳动、尊重劳动，使学生养成实事求是的科学态度，培养学生的服务意识与奉献精神、社会责任心与使命感。
12	语文 (252)	本课程分为基础模块、职业、拓展模块。基础模块：语感与语言习得，实用性阅读与口语交流，古代诗文选读，中国革命传统作品选读，社会主义先进文化作品选读。职业模块：劳模、工匠精神作品研读，职场应用写作与交流，科普作品选读。拓展模块：思辨性阅读与表达，古代科技著述选读，中外文学作品研读。	正确、熟练、有效地运用祖国语言文字；加强语文积累，提升语言文字运用能力；增强语文鉴赏和感受能力；品味语言，感受形象，理解思想内容，欣赏艺术魅力，发展想象能力和审美能力；增强思考和领悟意识，开阔语文学习视野，拓宽语文学习范围，发展语文学习潜能。
13	数学 (216)	本课程分为必修模块、选修模块、发展（应用）模块。必修模块：集合、不等式、函数、三角	提高作为高技能人才所必须具备的数学素养。获得必要的数学基础知识和基本技能；了解概念、

		函数、数列、平面向量、立体几何、概率与统计初步、复数、线性规划初步、平面解析几何、排列、组合与二项式定理等。 选修模块：逻辑代数初步、算法与程序框图、数据表格信息处理、编制计划的原理与方法（学校可根据实际需求在上述四个部分内容中选择两部分内容进行教学）。发展（应用）模块：极限与连续、导数与微分等内容，或专业数学（如线性代数）。	结论等的产生背景及应用，体会其中所蕴含的数学思想方法；提高空间想象、逻辑推理、运算求解、数据处理、现代信息技术运用和分析、解决简单实际问题的能力；发展数学应用意识和创新意识，形成良好的数学学习习惯。
14	英语 (216)	语言与技能知识包括语音知识、词汇知识、语法知识、语篇知识、语用知识。中外传统节日和民俗的异同、中外文明礼仪的差异、相关国家人文地理、中华优秀传统文化等。 依据与职业领域相关的通用职场能力设立求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职场规划等主题。	掌握英语基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。能运用所学语言知识和技能在职场沟通方面进行跨文化交流与情感沟通；在逻辑论证方面体现出思辨思维；能够自主、有效规划个人学习，通过多渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，提高学习效率。
15	信息技术 (108)	基础模块：信息技术应用基础、网络技术应用、图文编辑、数据处理、演示文稿制作、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能。拓展模块：维护计算机与移动终端、组建小型网络、应用办公云、制作实用图册、绘制三维数字模型、编制数据报表、创作数字媒体作品、体验 VR/AR 应用、开设个人网店、设计应用程序、保护信息安全。	了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识；理解信息社会特征；遵循信息社会规范；掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能；具备综合运用信息技术和所学专业知解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力。

16	体育与健康 (324)	体育与健康是计算机应用专业的一门公共基础课,依据《中等职业学校体育教学大纲》开设,并注重培养学生健康教育、田径类项目(跑、跳、投)、体操类项目、球类项目(足球、篮球)、健身类、娱乐类:如乒乓球、羽毛球等能力。	让学生拥有强健的身体素质和乐观健康的心态,能够用途特殊作业场地及野外艰苦生活环境的拍摄工作。
17	历史 (72)	了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化;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,增强历史使命感和责任感;培育社会主义核心价值观,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。	弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神;培养健全的人格,树立正确的历史观、人生观和价值观。
18	公共艺术 (36)	艺术是一门公共基础课,依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设,并注重艺术作品赏析和艺术实践活动,使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观	增强文化自觉与文化自信,丰富学生人文素养与精神世界,培养学生艺术欣赏能力,提高学生文化品位和审美素质,培育学生职业素养、创新能力与合作意识。
19	创业与创新教育 (18)	本课程主要介绍创新知识,围绕创新、创新思维等内容,引导学生了解创新知识,兼顾创业知识。以教师示范、情景演示、访谈对话等为授课形式载体,表现形式独特新颖;选例引入世界创新强国的代表性案例;视频资源趣味性强,形象生动,既拓宽了学习者的创新创业视野,又提升了其创新创业兴趣;既强化了其创新思维、又提升了其创业技能,是一门“双轨合一”的创新创业实务型通识课程。	本课程适应国家对创新创业教育的要求,旨在培养高职学生的创新创业意识与创新能力、激发学生创新创业动力。在帮助大学生熟悉创新创业的一般规律及流程的同时,全面提升学生创新创业素质和能力。

2. 主要专业课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	旅游学 概论 (36)	旅游的产生；旅游者；旅游业；旅游资源及其开发；旅游业发展规划；旅游业市场营销；旅游业可持续发展。	掌握旅游学的基本理论；掌握旅游资源开发的原则；能制定基本的旅游发展规划；能旅游市场进行调研和预测；具有一定的职业道德修养，遵守行规、各项政策和法规；具备可持续发展的主体思想。
2	中国旅游 地理 (72)	中国旅游客源与客源状况；旅游的影响与可持续发展；中国自然旅游资源；中国人文旅游资源；中国旅游地理区划、主要旅游景点、旅游精品线路。	了解旅游活动和地理环境之间的基本关系；了解旅游地理学的概念和学科性质；了解旅游的客源与客流形成；熟悉全国各旅游资源的分布和特征；掌握中国旅游地理分区以及各区重要旅游景点和旅游精品路线；能进行基本的景观鉴赏和景点解说；能规划基本的旅游线路；能制定基本的旅游行程；培养服务意识和团队协作精神、良好的奉献精神和职业道德。
3	旅游职业 礼仪与交 往 (36)	礼仪基础知识；旅游服务人员仪容礼仪；旅游服务人员仪表礼仪；旅游服务人员仪态礼仪；旅游服务人员见面礼仪；旅游服务人员通信礼仪；旅游服务人员位次礼仪；旅游服务人员语言礼仪；旅游服务人员用餐礼仪。	了解礼仪起源；掌握现代礼仪的基础知识；熟悉职业形象与礼仪的关系；掌握仪容的基本要求和训练；掌握旅游接待人员不同场合仪容修饰的基本要求和规范；掌握仪表的基本要求和训练；掌握旅游接待人员不同场合着装的基本要求和规范；掌握仪态的基本要求和训练；掌握称呼、问候、介绍、握手、递接名片和馈赠的礼节要求并运用于实际；掌握电话、QQ、微信等现代通讯工具的礼节要求并运用于实际；掌握引导、用餐、会议、坐车等位次排序的礼节要求并运用于实际；掌握礼貌用语的学习与运用，培养语言能力的方法；掌握出席中西餐的礼仪要求及注意事项；培养良好的基本礼仪素质，修塑良好的身体形态，提高审美情趣、个人修养和文明程度。
4	旅游心理 学 (36)	旅游心理学的内涵、研究对象、研究意义；旅游动机的种类以及产生的内外在条件；旅游者的态度；旅游知觉；旅游者的情绪情感；旅游者人格；旅游服务的基本原理；投诉心理。	掌握旅游心理学的观察法、调查法；掌握激发旅游者动机的宣传推销等方法；通过感知规律安排好旅游项目；通过察言观色了解人的心理，分析旅游者的人格类型，做到个性化服务；根据旅游者情绪的特点，有节奏地安排旅游行程；掌握和运用心理服务技巧。
5	沟通技巧	沟通技巧概述；讲述、解	掌握人际关系的概念、种类、模式、

	(36)	说、评说；讲话、交谈、倾听；非语言沟通技巧；称呼、介绍；电话交谈、接待；交友沟通、团队沟通、与上级沟通、与同事沟通；求职面试沟通。	原则以及过程；认识倾听的作用、原则、步骤；语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；了解非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；书面沟通的方式、优缺点、适用范围以及运用要点等；认识个人在各种关系沟通中的角色功能；能灵活运用所学技巧与方法，正确处理各种人际关系、实现人际高效沟通等；具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度、得体的行为规范、适应时代需要的交往能力。
6	中国旅游文化 (36)	旅游文化概述；旅游历史文化；旅游宗教文化；旅游建筑文化；旅游园林文化；旅游民俗文化；旅游饮食文化。	了解具体文化对象的自然属性，熟悉文化对象的人文属性，掌握文化对象在导游过程中的应用；能通过网络查询等完成课前准备活动，开展自主学习；加强团队合作意识、提高学习专业课的兴趣以及热爱旅游文化。
7	旅游情景英语 (72)	饭店英语；在机场、飞机上的英语；旅游观光英语；购物英语；在银行、邮局的英语。	熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，并灵活运用；熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用；掌握英语导游词讲解技能，编写原创的英文导游词。

(三) 主要专业核心课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	导游基础知识 (216)	1. 《全国导游基础知识》 中国历史文化；中国民族民俗；中国旅游景观；中国宗教文化；中国的古代建筑；中国的古典园林；中国饮食文化；中国风物特产。 2. 《地方导游基础知识》 华北地区各省市自治区基本概况；东北地区各省市自治区基本概况；华东地区各省市自治区基本概况；华中地区各省市自治区基本概况；华南地区各省市自治区基本概况；西南地区各省市自治区基本概况；西北地区各省市自治区基本概况。	掌握历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识，并能灵活运用典型景观的讲解；掌握中国著名手工艺品和土特产品知识，做好带团工作中游客购物环节的服务；掌握中国主要菜肴（如八大菜系）的知识，在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮；掌握各地区各省的地理和气候、旅游资源、特产美食、民俗风情。

2	导游实务 (108)	地方导游带团实务；全程导游带团实务；领队导游带团实务；散客导游带团实务；导游人员讲解技巧；导游人员带团技巧；常见旅游事故的处理技能。	掌握导游工作（全陪、地陪）程序； 掌握导游讲解服务的内容和方法，并根据游客的特点进行导游讲解服务；了解常见旅游故障的原因及其处理方法；了解旅行社、饭店与旅行常识。
3	旅游政策与法规 (108)	全面推进法治中国建设；宪法基础知识；习近平新时代中国特色社会主义思想；旅游方针政策；旅游发展规划；旅游相关法律、法规、规章。	掌握全面推进依法治国的总目标；熟悉全面推进依法治国的六项重大任务；掌握我国的基本制度；熟悉我国的国家机构；熟悉我国公民的基本权利和义务；了解党的十八大以来我国发生的历史性变革；掌握习近平新时代中国特色社会主义思想体系；熟悉中国共产党的历史征程；掌握新时代中国共产党的历史使命；熟悉“五位一体”的总体战略布局；了解我国国防和军队建设、港澳台工作、外交工作；熟悉坚定不移从严治党的相关知识；熟悉我国旅游业相关政策，如全域旅游、乡村旅游、旅游业综合监管等；掌握旅游业发展规划的指导思想和基本原则；熟悉旅游业发展规划的主要目标与任务；掌握和熟悉旅游业相关法律、法规、规章制度，具体包括《旅游法》《合同法》《侵权责任法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等；能运用所学旅游法律法规常识分析旅游业实践中遇到的法律问题；提高依法分析问题、解决旅游纠纷的能力。
4	地方景点导游 (216)	欢迎词、欢送词；城市概况；代表性景点的旅游线路；代表性景点的导游讲解。	掌握地方的自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识和 5—10 个景点的理论知识；能进行 15 分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对地方某个景区的指定小景点进行 5 分钟导游讲解；能依据游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧。

5	旅行社实务 (72)	旅行社概述；旅行社组织与管理；旅行社产品设计；旅行社产品的定价、促销和销售；旅行社采购；旅行社接待业务；旅行社和电子商务；旅行社的客户管理和质量关系；旅行社财务管理。	了解国内外旅行社的发展经历；掌握旅行社的性质、地位和作用；熟悉旅行社的设立和年检；掌握旅行社的职能、业务和分类；熟悉旅行社企业的组织设计和组织结构；熟悉旅行社企业的制度管理、经营目标和管理模式；了解旅行社连锁经营的类别；掌握旅行社目标管理；熟悉旅行社产品的分类；了解旅行社新产品的类型；掌握旅行社产品设计原则；了解旅行社新产品开发过程；掌握旅行社产品价格制定的原则、策略、方法；掌握旅行社产品的促销方法，包括广告促销、人员促销、公共关系促销等方法；熟悉旅行社产品的销售渠道、类型；了解旅游中间商的管理；
6	旅游市场营销 (72)	旅游市场营销分析；旅游市场营销组合；旅游市场营销创新；旅游市场营销管理。	掌握旅游市场营销环境、旅游者购买行为分析、旅游市场调研与预测、旅游市场细分与目标市场的选择；掌握旅游市场营销战略、旅游产品策略、旅游产品价格策略、旅游产品营销渠道策略、旅游产品促销策略；掌握旅游目的地地区营销、旅游市场营销中的公共关系、网络营销、生态旅游营销；掌握旅游市场营销计划与组织、旅游市场营销危机管理。
7	旅游产品策划 (72)	观光旅游产品的策划与营销；商务旅游产品的策划与营销；度假休闲旅游产品的策划与营销；餐饮产品的策划与营销；客房产品的策划与营销；康乐产品的策划与营销；主题（特色）旅游产品的策划与营销。	了解饭店产品和旅行社产品的种类、概念等知识；掌握旅游企业产品的策划与开发方法；掌握旅游企业产品的营销方法与技能；熟悉旅游产品开发流程、营销工作流程。
8	旅游电子商务 (108)	旅游电子商务理论；旅游杂志制作；旅游视频制作；旅游网站设计制作。	了解国内外旅游电子商务发展历史、现状与趋势；理解信息技术在旅游业中的广泛应用；熟悉网络化的旅游商务活动的策划与开展。

(四) 主要专业技能实训课程教学内容及目标要求

序	课程	主要教学内容	目标要求
---	----	--------	------

号	名称（学时）		
1	地方景点导游实训（72学时4学分）	1. 城市导游实训 学生按照行程表接团和送团，在旅游车上按照设计的线路进行沿途讲解和城市概况介绍。 2. 景点导游实训 学生在教师的带领下熟悉景点的游览线路和主要游览点的导游讲解，然后在教师的示范讲解的基础上，在景点进行实地讲解。	掌握地方景点知识、典故等；掌握带团服务流程；掌握景点讲解方法；能在机场、码头、车站接团和送团；能进行城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对某个景区的指定小景点进行有针对性的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧；能依据游客需求灵活设计游览线路；能处理突发事件；培养吃苦耐劳的品质；养成良好的服务意识、安全意识；形成团队协作能力。
2	导游讲解实训（2周/72学时）	欢迎词的撰写与讲解练习；欢送词的撰写与讲解练习；途中导游词的撰写与讲解练习；景点导游词的撰写与讲解练习。	掌握欢迎词、欢送词、途中导游词、景点导游词主要由哪几部分构成，明确各类导游词的创作要点；理论联系实际，结合个人特点创作有特色的导游词；在个性创作的基础上，进行模拟讲解，并反复练习，达到讲解流畅的程度。
3	计调实务实训（2周/36学时）	业务实战的运用；信息平台演练；手册制作；案例分析；岗位角色扮演；团队拓展训练。	掌握旅游产品的定价与报价；掌握旅行社发团工作流程；掌握计调接团工作管理流程。
4	航空票务实训（2周/36学时）	E-Term系统简介和基本代码、指令的掌握；在E-Term系统上订票、出票；在E-Term系统上退、改操作。	了解民航、机票、航空公司的基本知识；能熟练掌握票务销售、票务预订等方面的操作技能；能使用E-Term系统进行订票操作。
5	旅游产品策划实训（2周/36学时）	观光旅游产品的策划；商务旅游产品的策划；度假休闲旅游产品的策划；主题（特色）旅游产品的策划。	掌握旅游企业产品的策划与开发方法；熟悉旅游产品开发流程、营销工作流程。

十、教学进程总体安排表

1. 教学时间表

学年	周数	内容	教学（含理实一体化教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	全年
一			36 周	4 周	1 周	11 周	52 周
二			36 周	4 周	1 周	11 周	52 周
三			36 周（其中岗位实习或技能专项训练 18 周）	2 周	3 周	11 周	52 周
四			36 周	4 周	1 周	11 周	52 周
五			36 周（其中岗位实习和毕业设计 36 周）	2 周	2 周	4 周	52 周

2. 教学进程安排

课 程 类 别	序号	课程名称	总学时	学分	按学年、学期教学进程安排（教学周数/周学时）									
					第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
					16 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	1	中国特色社会主义	36	2	2									
	2	心理健康与职业生涯	36	2		2								
	3	哲学与人生	36	2			2							
	4	职业道德与法治	36	2				2						
	5	思想道德修养与法律基础	54	3					3					
	6	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	36	2							2	2		
	7	形势与政策	24	1							总 8	总 8	总 8	
	8	习近平新时代中国特色社会主义思想	36	2								2		
	9	军事理论	36	2							1			
	10	语文	252	14	4	4	3	4	2					
	11	数学	216	12	4	4	2	2						
	12	英语	216	12	4	4	2	2						
	13	体育与健康	324	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	14	信息技术	108	6	4	2								
	15	历史	72	4	2	2								

		16	公共艺术	36	2			1	1						
		17	劳动教育	36	2					2					
		小计（占总课时 %）		1644	88	22	20	16	17	11	0	5	4	3	0
公共基础课程	公共选修课程	模块1	中华优秀传统文化	36	2					1					
			职业素养								1				
		模块2	马列主义经典著作选读	36	2										
			中国共产党简史									2			
		模块3	职业发展与就业指导	36	2									2	
			创新创业教育											2	
		模块4	安全教育	18	1	1									
			环保教育				1								
		模块5	礼仪	18	1				1						
			书法					1							
			应用文写作					1							
		小计（占总课时比例 2.66%）		144	8										0
专业课程	专业基础课程	1	旅游学概论	36	2	2									
		2	旅游心理学	36	2		2								
		3	礼貌礼节	36	2	2									
		4	中国旅游地理	72	4					2					
		5	旅游职业礼仪与交往	36	2			2							
		6	中国旅游文化	36	2				2						
		7	沟通技巧	36	2					2					
		8	旅游情景英语	72	4						2			2	
		小计（占总课时比例 %）		360	20	4	2	2	2	4		2	2	2	
	专业核心课程	1	导游实务	108	6			2	2	2					
		2	导游基础知识（全国）	216	12	3	3	2	2	2					
		3	旅游政策与法规	108	6		2	2	2						
		4	地方景点知识	216	12	3	3	2	2	2					
		5	旅游电子商务	108	6						2	2	2		

		6	旅游市场营销	72	4						2				
		7	旅游产品策划	72	4							2	2		
		8	旅行社实务	72	4							3	3		
		小计（占总课时比例 10.97%）		972	56	6	8	8	8	6		6	7	7	
	专业拓展课程	1	模拟导游	108	6	2	2								
		2	中国客源地国知识	72	4				4						
		3	旅游企业管理	72	4									4	
		4	会展策划与管理	108	6							3	3		
		5	商务沟通	144	8							4	4		
		6	导游实地讲解	144	8			3	3	2					
		7	旅行社计调	108	6								3	3	
		8	旅游消费心理学	72	4	2	2				4				
		9	旅游公共关系学	72	4						2			2	
		10	旅游财务管理	72	4						2	2			
		11	技能实训周	216	12		2	2	2	2	2	2			
	小计（占总课时比例 21.94%）		1188	66	2	4	5	9	4	10	13	10	5		
	岗位实习	实训实习或毕业设计		780	26										
		小计（占总课时比例 14.40%）		780	26										
	其他课程	1	入学教育	30	1	1									
2		军事技能	30	1	1										
3		社团活动	144	8	1	1	1	1	1		1	1	1		
4		毕业教育	30	1									1		
小计（占总课时比例 4.32%）		234	11												
总学时				5322											

十一、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

师生比原则上不低于 1:18，“双师型”教师人数原则上不低于专任专业教师总数的 60%。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2.专任教师

专任专业教师要有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有教师资格和本专业领域相关证书；具有相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4.兼职教师

兼职教师主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有信息技术类相关专业中级以上职称，

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教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1.专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安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.校内实训要求

校内实训基地应从实景、实境的角度出发，配备能够满足地方景点导游实训、计调实务实训、旅游产品策划实训等实训要求的教学软硬件设施设备。

实习实训室	主要设备名称	数量（台/套）	主要实训项目
数字化导游模拟实训室 （大于 100 平方米）	教师主控台	1	配置多媒体图形融合一体机、专业投影机、功放音响、计算机、专业教学资源库、教学主控台，安装专业实训软件，如实景互动教学系统、三维虚拟现实教学系统等，承担“地方景点导游”“导游业务”“导游基础知识”等课程的教学与实训。
	学生桌椅	40	
	投影仪	1	
	投影屏幕	1	
	组合音响	1	
	摄录像设备	1	
	无线话筒	2	
	有线话筒	2	
	导游旗	20	
	地陪服务实训仿真模拟软件	1	
	全陪服务实训仿真模拟软件	1	

	景区（景点）讲解教学资源库	1	
旅行社网络运营实训室 （大于 100 平方米）	教师主控台	1	配置专业教学资源库、服务器、旅行社网络管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于实时查询旅游产品信息、实时在线报名、实时订房订票、在线支付、网站页面管理、标签维护等项目实训，承担“计调实务”“航空票务”等课程的教学与实训。
	学生桌椅	40	
	电脑	40	
	耳麦	40	
	投影	1—2	
	E-Term 系统	1	
	旅行社计调系统	1	
	打印机	1—2	
旅行社综合实训室 （大于 100 平方米）	电脑	40	配置电脑、传真机、打印机、复印机、办公桌椅、空调、互联网接入或无线网络等，安装旅行社管理系统软件，企业文化及环境布置符合旅游主管部门的相关规定，承担“旅行社实务”“旅游电子商务”等课程的教学与实训。
	耳麦	40	
	办公桌椅	40	
	传真机	1—2	
	打印机	1—2	
	复印机	1—2	
	旅行社管理系统软件	1	

3. 校外实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成旅游咨询服务、接待服务、旅游产品策划与销售、旅游产品网络运营、地方文化拓展等实训活动；实训设备齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

4. 支持信息化教学基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件，引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生学习、教师教学和科研等需要的教材、图书文献以及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

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

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。应在购置综合人文素养类书籍的基础上，配置管理类、经济类、地理类、心理类、历史类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购旅游文化、旅游政策法规、旅游电子商务、营销策划以及导游服务和旅行社经营管理的技术、方法、操作规范和实务案例类专业书籍和文献。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足日常教学要求。

（四）教学方法

以学生为主体，注重培养学生的学生的学习能力，在教学方法上，更多关注专业特色，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，并充分利用网络技术搭建的自主学习平台，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体化等新型教学模式，强化专业认知实践、专业技能实训、专业顶岗实践等实习环节，切实提升课堂教学效果，更好地实现课堂教学目标。

（五）学习评价

严格落实人才培养目标和培养规格的相关要求，加大过程性监控和考核，合理配置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，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

日常教学中，通过教师评价、学生自评与互评、家长参与评价等多元评价，为学生创造良好育人环境，了解学生的需求，挖掘和发展学生多方面的潜能，帮助学生认识自我，发挥评价的激励性和发展性功能。

评价的内容应全面化，包括一般性发展目标和学科学习目标。一般性发展目标包括道德品质、学习能力、交流合作等；学科学习目标体现在各科课程标准中。各学科的评价要依据本学科的课程标准，要涵盖学科要素各方面的内容，既要考察学生对学科知识的概念与事实的理解，又要评价学生

在情感态度、学习方法与技能、学习的行为习惯和思维的创新等方面的变化发展。

（六）质量管理

1.建立旅游管理专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到本专业人才培养规格要求。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，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。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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。

4.加强专业教研活动，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5.建立人才培养方案实施的监管体系，加强对人才培养方案实施情况的检查视导和必要的质量监测。

十二、毕业要求

（一）学业考核要求

具有良好的思想品德，热爱祖国，拥护党的基本路线，坚持马克思列宁主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论

体系，践行习近平重要理论思想，把社会主义核心价值观根植于思想和行动之中。

（二）具有艰苦创业、爱岗敬业的职业素养，能够守法自律，具有正确的世界观、人生观、

价值观，具有健全的心理和健康的体魄；具有一定的德、智、体、美等基本素质，综合素质考核合格。

（三）修满至少 296 学分。全部必修课课程完成学习，公共选修课程选修不少于 14 学分，专业选修课程选修不少于 20 学分，第二课堂认定学分不少于 24 学分。

（四）证书考取要求

具有较强的实际工作能力和职业素养，能适应本专业相关岗位的工作，获得全国导游资格证或教育部认可的研学旅行策划与管理（EPPM）职业技能、定制旅行管家、旅游大数据分析等技能等级证书。

（五）齐河职专卓越工匠认定标准

达到高于基本毕业标准的学分数，在职业技能大赛、科技创新项目、1+X 证书、社团活动、专利、论文、社会实践、劳动教育成果等项目有突出表现的学生，大约毕业总数的 10%。

附件 1

齐河县职业中等专业学校（齐河县技工学校）

旅游管理专业联办五年制高等教育

课程标准

《旅游基础知识》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是初中后五年制高等职业教育旅游管理的一门专业基础课程,让学生了解旅游的产生、发展及未来的发展趋势,让学生掌握旅游活动各要素的基本知识,形成系统的知识体系,为其他专业课程的学习奠定一定的知识基础。同时,增加学生对旅游行业的了解,拓展学生的专业视野,激发学生对专业的学习兴趣,树立起旅游职业信心,提高学生认识、分析和解决专业问题的能力。

二、课程教学目标

本课程的教学目标主要是使学生掌握旅游产业的基本知识,增强学生对旅游行业的了解,拓展学生的专业视野,激发学生对专业的学习兴趣,树立起旅游职业信心,提高学生认识,分析和解决专业问题的能力,为学生进一步学习中职旅游服务与管理专业的其他学科打好基础。

(一) 素质目标

- 1.具有良好的思想品德、社会责任感、荣誉感和进取精神。
- 2.具备旅游从业人员所需的行业价值观念。
- 3.具有独立思考问题、分析问题、解决问题的能力。
- 4.具备旅游职业意识和导游岗位适应能力。
- 5.具有良好的旅游职业能力、人际交往能力、灵活应变能力、团队协作精神。

(二) 知识目标

- 1.了解旅游的产生,理解旅游的概念、旅游的内容,掌握旅游的本质属性和特征,了解旅游的类型和旅游组织。
- 2.了解世界旅游发展简史、中国旅游发展简史。

3.了解旅游活动的主体是旅游者，旅游者的概念，熟悉旅游者的基本要求，掌握旅游者的产生的条件和类型。

4.了解旅游资源的概念和含义，熟悉旅游资源的类型及功能，掌握旅游资源的特点和开发与保护。

5.了解旅游业的概念、性质和特点，掌握旅游业的影响与作用。

6.掌握旅游业的构成，旅游核心产业的概念、类型和作用。

7.了解旅游市场的概念、形成条件及旅游者的流动规律。熟悉旅游市场细分的概念和细分标准和我国旅游市场的情况。

（三）能力目标

1.了解自己未来从事的行业，能够准确地向他人介绍、解释自己所要从事的职业。

2.能够分析影响旅游者的主观因素和客观因素。能够区分不同类型的旅游资源，对当地的旅游资源进行调查与评价。

3.能够运用旅游资源的相关知识分析现有资源的开发和保护。

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

5.能够运用可持续发展理论分析旅游线路，指导旅游实践。

6.能够运用基础知识分析当地旅游业的发展状况。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容和要求

序 号	教学 项目	教学内容与教学要求	活动设计建 议	参考 学时
1	认识 旅游	教学内容: 1.旅游的产生 2.旅游的定义和内容 3.旅游的本质属性 4.旅游的特点 5.旅游的类型 6.旅游组织 7.世界旅游简史 8.中国旅游简史 教学要求: 1.了解旅游的产生和发展 2.理解旅游的定义和内容 3.理解并掌握旅游的本质和属性 4.掌握旅游的特点 5.掌握旅游的类型划分 6.了解世界及我国主要的旅游组织 7.了解世界古代、近代及现代的旅游发展史 8.了解中国古代、近代及现代旅游发展史	1.利用多媒体课件展示典型案例，分析旅游的产生背景 2.教师指导学生利用相关书籍，搜索引擎收集资料 3.案例教学 根据案例数据，指导学生编制中国旅游发展简史表	14

2	旅游 活动的基 本要素	教学内容： 1.旅游者 2.旅游资源 3.旅游业 教学要求： 1.理解旅游者的概念 2.掌握旅游者的产生条件 3.了解旅游者的类型 4.掌握旅游者的基本要求 5.理解旅游资源的概念 6.掌握旅游资源的类型划分 7.理解旅游资源的特点 8.掌握旅游资源的开发和保护 9.理解旅游业的概念及性质、特点 10.掌握旅游业对社会劳动就业、国民经济、文化教育、社会及自然环境的影响与作用	1.给学生旅游线路案例，让其分组讨论出游可行性，思考旅游者的产生条件 2.利用多媒体展示各类旅游资源的图片及影像资料让学生了解不同旅游资源的特点。 3.案例分析讨论	16
---	-------------------	---	---	----

3	旅游业的构成	教学内容： 1.旅行社 2.旅游交通 3.旅游饭店 4.旅游景区 5.旅游商场 6.旅游娱乐 教学要求： 1.理解旅行社的概念 2.了解我国旅行社的类型划分 3.理解旅行社的作用 4.理解旅行社的职能和业务 5.理解旅游交通的概念、作用、类型及旅游者对交通工具的选择 6.理解旅游饭店的概念 7.掌握旅游饭店的类型划分、等级评定 8.掌握旅游者对饭店的要求 9.了解旅游景区概念、特点、类型 10.理解旅游景区设立的条件 11.对旅游景区的要求 12.了解旅游购物品的概念、特点、分类，旅游购物的作用及旅游商场的类型 13.了解旅游娱乐的概念、设施的分类及旅游娱乐业的作用	1.到旅行社、饭店、景区观摩，了解旅行社、饭店、景区的运营模式，在旅游过程之中起到什么作用。 2.学生收集当地旅游景区的资料并利用所学将其分类 3.多媒体课件展示各类交通工具各星级酒店及景区、旅游购物品、娱乐场所的图片、视频等 4.运用所学设计一次出游活动	16
---	--------	---	---	----

4	旅游市场	教学内容： 1.旅游市场的形成 2.旅游市场的细分 3.我国的旅游市场 教学要求： 1.理解旅游市场概念、形成的条件 2.掌握旅游者流动规律 3.理解旅游市场细分的概念 4.熟悉旅游市场细分的标准 5.了解我国的入境旅游市场、国内旅游市场、出境旅游市场的情况	搜集当地旅游市场的资料，尝试细分当地旅游市场。	12
5	旅游产业的发展趋势	教学内容： 1.红色旅游 2.研学旅游 3.世界旅游业的发展趋势 4.我国旅游业的发展趋势 教学要求： 1.理解红色旅游的概念、特点；认识红色旅游、了解红色旅游现状，开展红色旅游的意义 2.理解研学旅游的概念、特点；认识研学旅游、开展研学旅游的意义 3.了解世界旅游业的发展趋势 4.熟悉我国旅游业的发展趋势	1.多媒体课件展示红色旅游、研学旅游开发的项目 2.小组讨论分析当地红色旅游、研学旅游发展状况。 3.查阅相关旅游网站撰写调研报告	14

六、实施建议

（一）教学方法

总结推广现代学徒制试点经验，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，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

针对中职生源学生相关专业知识欠缺，结合本门课程内容理论性强的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、案例载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命，以有效地激发学生学习热情，充分发挥学生主体作用。充分利用现代化教学手段，利用多媒体课件、人工智能、虚拟现实等数字化教学资源手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，辅助学生的理解。从而提高学习兴趣。教师可以灵活运用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析等形式，利用项目教学、任务驱动式教学等方式，注重理论与实际应用相结合，提高学生分析问题、解决问题的能力。

1.启发式教学法

2.角色演法

（二）评价方法

坚持多元化的评价原则，本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，实行日常考核、理论考核相结合的形式。评

价主体倡导多元化，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。注重学生分析问题、解决问题的能力考核；加强教学过程中的环节考核，结合课堂提问、学生作业、学生项目制定、项目实施过程、技能竞赛及项目完成情况等，综合评定学生成绩。

（三）教学实施与保障

1. 课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备。利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2. 数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3. 实践教学条件

在校内利用实训楼现有教学工具，进行中西餐摆台、调酒、中式

客房铺床等实训项目。

本门课程可以组织学生到合作企业进行观摩教学，如各类星级饭店、景区、旅行社等。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2.在编写模式上，尽可能多地加入案例、图片、实物照片等，提高学生的学习兴趣，培养学生的职业意识，提高教材的可读性与实效性。

3.教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范、二十大的精神及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

4.教材表达必须精炼、准确、科学，符合行业习惯。

5.教材应满足学生拓展知识视野空间的需要。

6.注重旅游教学相关的图片、幻灯片、多媒体课件、投影展示等现代信息技术的开发和利用。

7.积极开发和利用网络课程资源，充分利用电子书籍、电子期刊、网站等网络资源，精选网站，注重相关知识点的链接，拓宽学生的知识视野，充实学生的学习内容。

《形体与礼仪》课程标准

一、课程性质任务

本课程是初中后五年制高等职业教育旅游管理必修的一门专业基础课程。培养学生高雅的气质和美的意识，使其养成注重形体美的习惯；加强礼仪人文关怀的思考，建构个性化的形体审美观和良好的礼仪素养，帮助学生提高对旅游管理的职业认知和素养。

课程的主要任务是培养学生形体礼仪的基本知识与技术和美的意识，使其养成注重形体美的习惯，塑造优美姿态。通过合理、科学的身体训练提高对形体美的鉴赏力、表现力和创造力。规范形象礼仪与接待礼仪的知识与能力，拓展学生思维广度以及在工作中的实践运用能力。

二、课程教学目标

根据学生的体能和形体特点，以提高学生的体质和形体素质为主导，改善和塑造身体的形态、培养高雅的气质和风度为目标。以塑造健康优美的形体为核心，以提高形体的控制力与表现力为重点。表现为重过程的主动参与，重情绪的积极体验，重个性的独立解放，重人际关系的宽松和谐的教学过程。使学生在轻松愉快环境下体验美，提高对外界环境的适应能力和应变能力，培养学生的良好个性与职业素养，增强职业自豪感。

（一）素质目标

- 1、提高体能素质和文化修养，塑造一个充满自信和活力的自我，建立现代健康观念。
- 2、养成良好的道德情操和行为规范，协作友爱的团队精神。
- 3、坚定开拓创新和努力进取的敬业态度，培养学生具备热爱生活、热爱事业的信心和热情，产生职业使命感与责任感。

（二）知识目标

- 1、以人体生理科学原理、美学原理为指导,使学生掌握形体礼仪的基础知识,理解规范的动作与要领。
- 2、以身体训练为主要手段,以发展专项素质为基础,使学生全面掌握形体锻炼及保健知识和方法,改善形体与仪态。
- 3、结合其他形式和途径为给予延伸和补充,最大限度的普及相关形体礼仪知识。

（三）能力目标

- 1、在导游服务工作中,能运用规范的礼仪形象与技能,展现出彬彬有礼的气质风度。
- 2、通过训练,使学生具有创新精神、出众表现力和社会交往能力。
- 3、培养学生动作记忆力及深刻敏锐的感悟力,具备一定的艺术表现能力。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容要求

课程内容设计建议表

序 号	教 学项目	教学内容与教学要 求	教学活动设计建 议	参考 课时
--------	----------	---------------	--------------	----------

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	形体美的塑造	教学内容： 1.讲述的形体礼仪训练有关的概念 2.加强对形体美的理解和社会功能。 教学要求： 1.引导学生按照美的规律塑造自己，促进身心健康协调发展。 2.提高审美能力和美的表现力。	精确你的美： 1.教师利用媒体资料，PPT 演示各种形象。 2. 小组讨论形体美的标准。 3. 在教师的指导下运用数据进行体形测评。 4、小组设计改善方案。	4

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	体态美的塑造	教学内容： 通过身体各部分（头、颈、胸、腰、胯、臀、膝、臂、手、足等）的基本素质训练，有针对性地全面发展身体各主要部位的技能素质，改善不良姿态。 教学要求： 使身体具备较好的软度、柔韧性和灵活性，让身体各部分关节肌肉和关节的柔韧性与能力有机结合，逐渐形成一种从静止到运动的、向上提升、线条优美的完美体态，为过渡到形体技能训练奠定基础。	提升你的美： 1. 根据导游形象气质的要求，教师示范形体语言。 2. 让学生跟随练习；完成从观察—模仿—展示的过程。 3. 分组展示后，小组点评训练过程中的优缺点，进行改进。 4. 每小组推荐一名进步之星，在教师的指导下再次展示，发挥正向引导的作用。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3		教学内容： 通过节奏韵律专项训练，结合节奏鲜明、轻松愉快的音乐，使学生自觉地融入音乐和舞蹈的意境之中，感受和谐优美，从而改变人体自然形态，充分展示人体的运动美，陶冶情操，实现身心协调发展的目的。 教学要求： 积极主动参与，使学生增强内在乐感和外形艺术的表现力;激发学生追求美的愿望。集体练习时又可增进集体荣誉感和友谊。	巩固你的美： 1、根据表演训练要求，教师示范展示。 2.让学生跟随练习；完成从观察—模仿—展示的过程。 3. 分组展示后，小组点评训练过程中的优缺点，进行改进。 4. 每小组推荐一名进步之星，在教师的指导下再次展示，发挥正向引导的作用。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	协调表现艺术训练	教学内容： 通过训练现代舞的发力方式，加强学生对身体的认识。注意动作延伸感训练，改变身体原始形态，提高身体机能素质。掌握空间的流动及方位的变化要求及运用。 教学要求： 加强呼吸在形体训练中的运用，提高学生的反应度和灵敏性。激发学生的“动感”及艺术表现力。	激发你的美： 1.教师利用媒体资料，PPT 提供现代舞精典作品，开拓视野，激发兴趣。 2. 小组讨论现代舞的特点； 3. 在教师的示范引领下，经过欣赏-模仿-鉴赏-练习-提升的学习过程。 4、在教师指导下，每小组进行“作品”展示。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5		教学内容： 通过傣族、维族、汉族等民族民间舞蹈基本体态、动律的训练，掌握动作规范。 教学要求： 民族民间舞蹈是各民族生活中主要的文化表现形式，传承了民族文化的重要内容。作品要塑造鲜明而富有感染力的艺术形象，强化艺术创新力。	欣赏你的美： 1. 教师完成基本舞蹈表演的示范讲解与训练环节。 2. 安排场景，以小组讨论的形式，选择舞蹈作品。不同组别同学可选择不同民族舞蹈进行表演。 3.情景模拟：导游员带团去不同民族地区的导游任务，提升导游过程中的感染力。 4. 教师提供相应的民族服装、道具并给予个性化辅导。 5. 在教师的指导下，进行小组“作品”展示。 6. 借助网络平台，可将作品发布在专业教学群，邀请更多的师生、企业导师点评交流，选出最受欢迎的作品，激发学	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	形象礼仪训练	教学内容: 通过学习,使学生了解作为一名导游工作者应有仪容仪表的规范要求,掌握规范与技巧。 教学要求: 结合工作的性质,掌握如何整理选择、仪容、发型、穿着及饰品;体现出职业的专业性与自豪感,将自己丽质容貌展现给游客,提高服务的质量。	展现你的美: 1. 教师布置任务,模拟导游接待活动。 2. 指导学生自由选择角色:(导游员或游客) 3. 强化职业从业者的仪容仪表规范。 4. 指导学生设计符合导游工作人员的形象,规范合理运用仪容仪表规范塑造自我形象。 5. 评选最佳导游形象之星。	8

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
7		教学内容： 通过对不同场合、不同时间下，主要姿态的理论学习和实践训练，使学生掌握正确的个体仪态和规范的动作要领。 教学要求： 从而改变仪态行为中的不良习惯，完善个体形象，提高学生的个人综合素质。	规范你的美： 1. 教师布置任务，模拟导游接待活动。 2. 指导学生自由选择角色：（导游员或游客） 3. 强化职业从业者的仪态规范。 4. 指导学生在不同场合中规范合理运用仪态，展现出优秀导游工作者的形象。 5. 评选最佳导游形象之星。	8
8	接待礼仪	教学内容： 通过讲解示范不同场合、不同时间，接待工作所运用的表情、目光、语言、介绍、手势、引领、让路、握手、递物、乘车	运用你的美： 1. 教师布置任务，模拟导游接待活动。 2. 指导学生自由选择角色：（导游员或游客）	20

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
		等礼仪标准进行实践训练，使学生掌握正确的接待礼仪的规范要领。 教学要求： 正确运用规范的接待礼仪，提高学生的个人综合素质，成为一名出色的接待工作人员。	3. 强化各项接待礼仪中的注意事项及要求 4. 指导学生模拟旅游团接待过程，规范合理运用礼仪规范。 5. 评选最佳导游接待之星。	

六、实施建议

（一）教学方法

针对中职生源学生具有一定实践经验的情况，结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命，以有效地激发学生学习的积极性，充分发挥学生主体作用。推进信息技术与教学有机融合，全面提升教师信息技术应用能力，人工智能等现代信息技术在教育教学中的广泛应用。要落实“教师、教材、教法”三教改革精神，

建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。

1.讲解示范

教师在实训室借助相关实训条件开展教学。要领直观，示范作用强，便于学生模仿与提高。

2.任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个典型工作任务，进行自主探索和互动协作的学习。任务驱动法最根本的特点是“以任务为主线、教师为主导、学生为主体”，基本环节包括：创设情境、确定任务、自主学习和协作学习、效果评价。

3.角色扮演

教师按小组分配学生角色（如导游员、游客等），根据教师布置的任务，设置的问题与情境进行模拟，其他小组学生观摩评价，取长补短，互相学习，趣味性强，效果好。

4.翻转课堂

提前由教师布置教学任务，分小组准备。上课时分小组表演及汇报知识技能要求，师生角色互换，学生讲，教师评。这种方法有利于训练学生的总结、表达、展示能力。

5.小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或展示活动，获得相关知识或结论。讨论结束时，教师进行小结评价，概括讨论的情况，使学生获得系统的知识和正确的训练方法。

（二）评价方法

本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重，健全多元化考核评价体系，实现评价主体多元化。检查、测试和评估具有科学性、客观性、全面性和可操作性，采取理论与实践考察相结合的形式。本门课程是以实践操作为主的课程，教学可采用“一课双师”，主要内容由学校专业教师完成，核心实践应用内容由合作企业（第三方）兼课教师协助完成并评价。

1.本门课程是以实践操作为主的课程，由过程性考核和终结性考核组成。主要内容由学校专业教师完成，核心实践内容由合作企业（第三方）兼课教师协助完成并评价。

2.过程性考核包括考勤和课堂、课后作业，终结性考核为期末考试，在典型性工作任务下，运用现场演练的展示形式。

3.所有的测试、考核皆以组为单位进行。除考勤和课后任务为教师评分外，其他考评内容为老师、学生共同参与打分不参与（缺勤）考核的学生不得分。

（三）教学条件

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备、实物。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示条件同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程可利用数字化教学软件（体态大师、全民形体）等，开展相关教学辅助活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现信息化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成任务。

3.实践环节条件

本门课程利用形体训练实训室的设施设备，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编选

根据本课程标准的开发思路，旅游管理中的形体与礼仪课作为专业基础课程，与其它专业相比，有着它的特殊性与必要性。所以，课程资源开发与利用建议如下：

1. 教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念，将各项训练实效以典型工作任务的实践呈现为主。

2. 编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材。充分利用网络课程资料，引入模拟导游工作中典型任务案例，合理安排教材编写体例。教材中的典型任务案例设计应具有可操作性，重在提高学生学习的主动性以及工作适应性。

3. 教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重视教材配套资源的开发，在教材中，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容。

《旅游心理学基础》课程标准

一、课程性质任务

本课程是初中后五年制旅游管理专业必修的一门专业基础课，在旅游类课程中处于重要地位，是一门研究旅游活动中人的心理活动及其规律的应用性学科，主要包括心理学基础知识和综合应用心理知识。

本课程的教学任务是使学生了解必要的心理学基础知识，初步掌握对旅游者鉴貌辨色的方法，分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力,使学生具备良好的心理素质，培养学生的服务意识,为学生职业生涯的发展奠定基础。

二、课程教学目标

1.素质目标

（1）塑造学生良好的心理素质和健全的人格，培养健康的体魄。

（2）注重对学生服务意识和敬业精神的培养,使学生具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神。

（3）具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；具有较强的责任感、事业心和团队精神。

2.知识目标

（1）学习心理学基础知识，掌握旅游从业人员应具备的心理素质及要求。

（2）了解旅游者一般心理需要，熟悉旅游者旅游心理和行为的基本规律，能正确分析不同旅游群体的旅游心理。

3.能力目标

（1）培养学生对旅游者鉴貌辨色，分析旅游者心理的能力。

(2) 能够运用心理学知识分析解决旅游服务及旅游管理过程中出现的问题。

(3) 使学生有对自身心理健康状态的分析和调适能力。

(4) 有建立良好的人际关系的能力和面对压力和挫折的处理能力。

(5) 使学生具有较高的心理素质和较强的表达沟通能力。

(6) 能够针对旅游者心理处理常规问题及一般非常规问题,做好个性化服务,灵活运用所学理论知识,解决实际问题的能力。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
----	------	-----------	----------	------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	认识旅游心理	教学内容： 1.心理活动的内容 2. 心理的实质 3. 学习旅游心理学的意义和方法 教学要求： 1.掌握人的心理活动的内容及人心理的实质 2.了解学习旅游心理学的意义和方法	1.扫描二维码 拓展学生的知识面 2.针对课前案例分析展开课堂讨论	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	旅游服务人员的心理素质	教学内容： 1.什么是注意 2.良好注意力的培养 3.培养良好的观察力 4.什么是记忆 5.良好记忆力的培养 6.什么是思维 7.良好思维能力的培养 教学要求： 1.了解注意的定义、特点和分类 2.理解影响注意的因素，掌握良好注意力的培养 3.了解感觉和知觉的定义及种类 4.理解感觉与知觉的变化规律 5.了解记忆和思维的定义 6.理解记忆的种类、过程 7.掌握良好记忆力和思维能力的培养	1.扫描二维码 拓展学生的知识面 2.以讨论话题 鼓励并组织学 生进行小组讨论 3.针对课前案 例分析和思考题展 开课堂讨论 4.创设问题情 境，引导学生探究 性学习	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	旅游服务技能心理培训	教学内容： 1.什么是技能 2.操作技能是如何练成的 3.影响操作技能形成的因素分析 4.技能训练的方法和要求 教学要求： 1.理解技能的概念、类型 2.了解影响操作技能形成与熟练的各种因素 3.掌握技能训练的方法和要求	1.扫描二维码拓展学生的知识面 2.以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 3.针对课前案例分析和思考题展开课堂讨论 4.创设问题情境，引导学生探究性学习 5.学生分角色扮演	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	旅游服务人员的心理保健	教学内容： 1.心理健康的标准 2.正确认识挫折 3.受挫后的心理防御机制 4.如何提升自信 5.管理好情感 6.什么是意志 7.培养意志力的方法 教学要求： 1.了解心理健康的标准 2.学会正确对待生活中的挫折 3.培养自信心,提高学生的心理健康水平 4.掌握情感的概念，了解情感的作用 5.掌握情感的自我调控办法 6.掌握意志的定义，了解影响意志的因素以及意志过程 7.掌握培养意志力的方法	1.进行心理测试 2.扫描二维码拓展学生的知识面 3.以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 4.针对课前案例分析和思考题展开课堂讨论 5.创设问题情境，引导学生探究性学习 6.学生分角色扮演	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	如何与旅游者交往	教学内容： 1.对旅游者进行鉴貌辨色的方法 2.了解旅游者的需要 3.了解旅游者的兴趣 4.了解旅游者的动机 5.了解旅游者的气质 6.了解旅游者的性格 7.旅游者投诉的原因和投诉的处理 教学要求： 1.掌握对旅游者进行鉴貌辨色的方法 2.了解需要、兴趣、动机的定义 3.理解旅游者兴趣类型、特点及形成条件，掌握如何激发旅游者兴趣 4.掌握旅游者的一般需要和旅游动机 5.了解气质、性格的定义及特点 6.掌握不同气质类型旅游者主要表现及接待技巧 7.掌握旅游者投诉的原因和投诉的处理	1.扫描二维码拓展学生的知识面 2.以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 3.针对课前案例分析 and 思考题展开课堂讨论 4.创设问题情境，引导学生探究性学习 5.学生分角色扮演	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	旅游服务心理	教学内容： 1.酒店前厅与客房服务心理 2.餐饮服务心理 3.导游服务心理 4.旅游购物服务心理 教学要求： 1.了解旅游者在前厅、客房、餐厅、商场及游览过程中的心理活动,能根据客人心理需求做好各部门的服务接待工作 2.掌握旅游者在旅游过程各阶段的心理需求 3.能根据旅游者的需求做好导游服务 4.能根据旅游者的需求做好购物服务	1.扫描二维码 拓展学生的知识面 2.以讨论话题 鼓励并组织学生进行小组讨论 3.采用任务驱动法,设置工作任务 4.创设问题情境,引导学生探究性学习 5.学生分角色扮演	12
合计				72

六、教学建议

(一) 教学方法

教学中要针对中职生的身心发展特点,突破传统的学科教学模式,以学生为中心,增加师生课内外互动交流机会,使学生成为教学的主动参与者,充分调动和发挥学生的积极性和主动性。教师要根据不同的教学内容选用不同的教学方法,主要可以采用知识讲授、项目教学、情境教学、案例分析、小组讨论、角色扮演等教

学方法，并且运用个性分析、职业心理分析、职业能力分析、作业练习、撰写小论文、社会调查、课前阅读和网络信息查询等方式，推动课堂教学革命，强化学生对所学专业理论知识的掌握，激发学生学习的兴趣，融入对学生职业道德和职业意识的培养，使学生掌握专业学习方法，提升学生分析问题、将理论应用于实践中的能力。

（二）评价方法

教学评价是教学过程中的一个重要环节，它能够反馈教学效果，产生激励效应，激发学生努力学习，从而形成更好的学习氛围。根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价要体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，实行以能力为中心的全程化考核方式。要注重考核学生的思维与技能，考核内容包括学生平时课堂参与状况、项目课业完成情况以及期末课程考试成绩等。注意吸收家长、行业和企业共同参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能等级评价及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，过程性评价与结果性评价结合。

（三）教学条件

1.课堂教学条件

教师应创设情境，尽可能让学生在模拟工作环境中学习。本课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备。要重视多媒体技术与课程的整合，充分发挥多媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境，为同学们提供开心愉悦的教学课堂，丰富教学手段，增强学生学习兴趣，提高教学质量。

2.信息化教学条件

本门课程依托信息化教学平台开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现信息化教学。在信息化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的沟通交流。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室、模拟旅行社实训室或者到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编选

一是教材编写应以本课程标准为依据，突出知识性、趣味性，难易程度要充分考虑中等职业学校学生的特点。要具有职业素养与专业知识相结合的鲜明特色，遵循中职旅游人才培养的基本要求，重视用精炼易懂的语言表达专业知识，通过设置情境和案例激发学生的学习兴趣，将理论教学与实际工作情境相结合，强化教学效果。

二是教材内容紧密结合专业特点，体现时效性、实用性，注意采用新数据、新信息和新理念，采用“项目课程”“任务驱动教学”的结构设计，体现学生在课堂教学中的主体地位，激发学生的学习动机，内容展示图文并茂，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容，以符合中职生的学习特点。

《中国旅游地理》课程标准

一、课程性质任务

本课程是初中后五年制高等教育旅游管理必修的一门专业基础课程。

本课程的教学任务是熟悉自然旅游资源和人文旅游资源的特点、特征及中国各类旅游资源的典型风景名胜状况，认识中国旅游地理区划的原则，掌握中国旅游区的地理概况和它们各自的旅游亚区资源特色，熟悉中国各省市主要旅游资源的分布与特色，从整体上对我国及其各旅游区成长旅游业的优势条件、旅游业现状特征、未来成长趋势及其主要的景区景点特色有一个初步又比较正确的认识。

二、课程教学目标

本课程主要教学目标是全面了解旅游地理学及其发展动态，认识人类旅游活动的生产和发展规律及其与地理环境的关系，理解旅游地理学的主要内容、任务、特点和方法，掌握旅游地理学的基本原理、方法和技能，增强学生热爱祖国的情感，增加学生对“美丽中国”的认识。

（一）素质目标

- 1.具有欣赏“美丽中国”的意识。
- 2.具有热爱祖国的情感。
- 3.具有为游客全心全意服务的理念。
- 4.具有遵纪守法、文明旅游的观念。

（二）知识目标

- 1.掌握中国旅游地理的研究价值、学习内容和学习方法。
- 2.掌握中国的自然和人文资源的分类。

3.熟悉中国华北地区、东北地区、华东地区、华中地区、华南地区、西南地区、西北地区的区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源。

4.熟悉港澳台地区的地理气候、区划人口、历史沿革、文旅资源、风物特产、民俗风情。

（三）能力目标

1.能根据中国旅游地理的研究内容选择合适的学习方法。

2.能根据中国的自然和人文旅游资源，正确查询和归类各类数字文旅资源。

3.能根据中国各大区的资源介绍各大区的概况、代表性的文旅资源并能设计合理的旅游线路。

4.能根据港澳台的地理资源正确介绍历史、文化、资源和习俗。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
----	------	-----------	----------	------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	中国旅游地理概况	教学内容： 1.中国旅游地理研究内容； 2.中国旅游地理实用价值； 3.中国旅游地理学习方法。 教学要求： 1.了解中国旅游地理的研究内容； 2.辨析中国旅游地理的使用价值； 3.会应用中国旅游地理的学习方法。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询有关内容、价值、方法； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	4
2	中国旅游资源	教学内容： 1.中国自然旅游资源； 2.中国人文旅游资源。 教学要求： 1.掌握中国自然旅游资源的分类及代表资源； 2.掌握中国中国人文旅游资源的分类及代表资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询有关内容、价值、方法； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	4

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	华北旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	10
4	东北旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	6
5	华东旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	10

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	华中旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	6
7	华南旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	6
8	西南旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	10

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
9	西北旅游区	教学内容： 1.区域概况； 2.旅游资源特征； 3.主要文旅资源。 教学要求： 1.了解区域文旅概况； 2.熟悉旅游资源的特征； 3.掌握主要的游览地及景区资源。	1.混合式教学法，学生课前通过网络查询区域概况、旅游资源特征和主要文旅资源； 2.课中学生分组汇报网络整理的有关知识，教师指导评价； 3.课后学生完成课件内容的修改。	10
10	港澳台旅游区	教学内容： 1.地理气候； 2.区划人口； 3.历史沿革； 4.文旅资源； 5.风物特产； 6.民俗风情。 教学要求： 1.了解本旅游区的地理气候、区划人口； 2.熟悉本旅游区的历史沿革； 3.掌握本旅游区主要文旅资源； 4.熟悉本旅游区风物特产、民俗风情。	1.项目教学法，设计一条港澳或者台湾环岛旅游线路； 2.要求学生分组完成； 3.分小组 ppt 汇报； 4.教师指导； 5.学生修改完善旅游线路； 6.优秀作品展示。	6

六、实施建议

（一）教学建议

针对中职生源学生特点和现代职业教育发展的理念，结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。建议在教学中采用项目导向、任务驱动、线上线下混合式等教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命。同时，推进信息技术与教学有机融合，全面提升教师和课程信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用。

1. 任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个共同的任务活动中心，在问题动机的驱动下，通过对学习资源的应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。

2. 小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或辩论活动，获得旅游相关知识或结论。

3. 翻转课堂

提前由教师布置教学任务，分小组准备。上课时分小组汇报演讲，其他小组学充当学生。

4. 混合式教学法

采用课前测试、预习、查询资源等；课中答疑、重点讲授、指导学生完成重点难点知识；课后修改完善、复习巩固、作业拓展等，实现课堂内外、线上线下随时随地学习。

（二）学生考核评价方法

本门课程的考核建议由平时过程性考核和期末考核两部分组成。

1. 过程性考核主要包含日常出勤、课堂表现、项目作业等组成。

2. 期末考核主要是参加学校统一安排的考试，采用闭卷考核或者根据人才培养方案采用期末开卷考查的方式。闭卷考试出题建议不少于 5 类题型，比如判断题、单选题、多选题、简答题、案例分析题、论述题等。

（三）教学实施与保障

1. 课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、在线网络设备。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2. 信息化教学条件

本门课程依托信息化教学平台例如智慧树、智慧职教、大学慕课、清华优慕课平台等开展线上线下混合式教学。在信息化教学平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时答疑沟通。

3. 实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室、旅游产品设计实训室或者到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准和人才培养方案的要求为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2.教材要充分体现任务驱动、项目导向、活页式的课程设计理念。

3.教材资源丰富多彩，重视教材和配套在线课程的开发，在教材中，通过二维码扫描、知识链接等手段和课程网站资源呼应。

4.教材中的活动设计要符合中职学生的认知水平，和高职专科衔接有序。

5.教材选用体现文旅行业新标准、新规范、新趋势等，优先选用国家或者省十三五、十四五职业教育规划教材。

《全国导游基础知识》课程标准

一、课程性质与任务

《全国导游基础知识》是旅游管理的核心主干课程, 是一门综合专业课, 也是全国导游资格证的必考课。在人才培养方案中, 本课程是一门承上启下的关键课程, 先修课程是《旅游概论》, 同步学习《导游实务》、《旅游政策法规》等课程。通过本课程的学习, 学生可以系统的掌握导游从业人员应具备的各方面基础知识, 为进一步学习其它有关旅游的专业课程打下坚实的理论基础, 也为进行旅游管理和从事旅游相关问题研究提供依据和指导。

通过本课程的学习, 使学生能够较全面地了解导游工作必备的各方面基础知识, 理解其中的基本概念、文化现象、景观特点、掌握其中的历史过程、民族风情、风物特产, 使其对导游人员业务素质要求有基本认识, 以提高学生的导游讲解水平和应变能力。

二、课程教学目标

根据旅游管理专业人才培养方案的相关要求, 本课程按照知识理论实践一体化的理念, 结合职业考证要求, 工学结合, “教、学、做”一体化, 基于工作过程导向的项目教学, 重中、基层服务人才培养。课程内容突出对讲解技能的训练, 理论知识的教学紧紧围绕工作任务完成的需要来展开。教学过程中, 运用多媒体等教学手段, 充分开发学习资源, 给学生提供丰富的实践机会, 充分地调动学生的学习积极性, 培养学生的职业能力和素质, 使学生不但掌握旅游学的基本知识, 更重要的是获得各种能力。

（一）素质目标

- 1.激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。
- 2.培养学生良好的旅游意识和服务意识。

- 3.具有高尚的审美情趣。
- 4.具有创新意识和创新精神。

（二）知识目标

1.熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识；了解中国民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗；

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

3.熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点；了解中国古代建筑的发展历程；掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表；

4.了解中国古典园林的发展历史，掌握古园林的分类、组成要素、构景手段、著名代表园林；理解天人合一，人与自然融合的造园理念；

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

（三）能力目标

1.学生独立搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化和民族民俗的专辑，培养学生收集分析信息的能力、独立解决问题的能力。

2.培养学生识别宗教建筑基本布局，辨别其供奉的主要对象的名称和位置的能力。

3.学习辨别古建筑的等级、种类、主要部分的构成、特点，赏析旅游园林的组成要素、构景手段，培养学生提取信息的能力。

5.能够调查、搜集和编写美食文化、风物特产和旅游资源专辑；

6.能够分析、鉴赏、介绍旅游风景名胜的诗词、楹联、游记。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容标准和要求

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	话说旅游	教学内容： 1.旅游的概念； 2.旅游产生条件； 3.旅游市场； 4.旅游业构成。 教学要求： 1.掌握旅游的概念和旅游产生的条件； 2.了解旅游市场； 3.掌握旅游业的构成。	1.激发学生学习兴趣； 2.课前问卷测试反馈，通过问卷星问卷回收情况分析组长反馈信息； 3.通过教师及时反馈，学生自我评价完成课程目标。	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	中国历史发展脉络	教学内容： 1.中国发展简史； 2.中国历史小常识。 教学要求： 1.了解中国历史发展； 2.了解中国历史小常识。	1.以小组竞赛的方式进行，引入竞争机制提高学生的积极性； 2.对学生的表现及时给出评价，鼓励学生积极参与课堂活动； 3.达成本次课的知识目标。	4
3	中国的地域特征	教学内容： 1.中国的地理、气候环境； 2.中国山地、水域风景； 3.中国气象生物风景， 教学要求： 1.了解中国的地理、气候环境； 2.了解中国山地、水域景观； 3、了解中国气象生物景观。	1.采用信息化教学软件与教学资源达成教学目标，如云班课、QQ群、微信、微课、微视频、问卷星、导游之家学习软件、百度云盘等，提高学生的学习兴趣； 2.考核贯穿整个学习过程，课前网站在线测验、课上即时考核、课后在线作业，评价主体多元化。	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	中国传统民族民俗	教学内容： 1.汉族的民俗文化知识； 2.其它少数民族地区的文化， 教学要求： 能够熟练的掌握中国汉族和少数民族文化，并能够在旅游活动中有针对性的进行讲解服务。	1.采用任务驱动、情境模拟教学方法，融自主学习与小组合作探究为一体，紧扣教学目标； 2.借助信息化手段，以学生活动为主体完成“做、学、教、赛、评”。	14
5	中国传统绘画、书法、京剧溯源	教学内容： 1.中国画种类； 2.中国的书法书体； 3.中国京剧角色、名家。 教学要求： 1.掌握中国画的种类及名家； 2.掌握中国书法的书体并能识别及名家； 3.了解京剧角色、名家。	1.让学生思考问题。观看视频，提高学生自主学习热情； 2.以点带面，巩固知识，学习总结能力。	4

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	中国宗教文化	教学内容： 1.佛教文化知识； 2.道教文化知识； 3.基督教文化知识； 4.伊斯兰教文化知识。 教学要求： 了解每种宗教的教义、供奉对象、礼仪。	1.小组讨论各个宗教特点； 2.模拟各个宗教特色景点进行导游讲解。	8
7	中国古代建筑	教学内容： 1.古代建筑体系形成； 2.古代建筑名称； 3.古代城市建筑、宫殿建筑； 4.陵墓建筑； 5.楼阁、佛塔。 教学要求： 了解中国古代建筑知识。	1.启发学生去了解中国的建筑，激发学生探究古代建筑特点； 2.学生尝试讲解中国宫殿，加深学生印象； 3.多方评价学生的表现；提高学习积极性。	8

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
8	中国古典园林	教学内容： 1.中国古典园林特色； 2.中国古典园林构成要素； 3.中国古典园林构景手法； 4.中国现存古典园林。 教学要求： 1.了解中国古典园林的特色、构成要素、手法； 2.熟记中国现存的古典园林。	1.激发学生对于园林发展历程的兴趣； 2.以故事吸引学生的注意力；3.用比较的方法教学加深学生的印象与理解，从具象的事物中提取抽象的观念，让学生的思维更深更广。	4
9	中国的饮食和购物特产	教学内容： 1.中国烹饪的主要风味流派； 2.中国著名工艺品； 3.中国著名风物特产。 教学要求： 1.掌握中国烹饪主要风味流派及特色菜的做法； 2.了解中国著名工艺品及做法； 3.了解中国各地的风物特产。	1.学生尝试讲解各种菜的特色，现场品尝特色的美食； 2.加深学生印象。	10

六、实施建议

（一）教学建议

1.归纳整理法。针对导游证考试历年考试的重点、难点，梳理教材中需要整理和归纳的地方，强化记忆。

2.混合式网络教学法。采用网络课程学习平台，将更多学习资源放在课程网站上供学生课前、课后学习。

3.模拟练习法。教学中综合历年导游资格考证试题进行练习和测试，使学生熟悉导游资格考试的方式和题型，部分重点难点可对学生进行强化训练，以提高学生的导游证通过率。

4.对比记忆法。在导游基础知识中外比较或者分类相同相似容易混淆的景点，采用对比记忆的方法，实现知识提炼，帮助学生形成知识的框架体系。

（二）学生考核评价方法

1.改革评价手段和方法。采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

2.关注评价的多元性。一是评价内容的多元化，根据学生出勤的情况、讲解的表现以及参观总结的撰写等方面予以综合衡量，以有利于培养学生的创新思维和激发学生的创造力；二是评价主体的多元化，改变老师单一评价主体为老师评价、自评、组内评价和小组互评相结合的方式，提升评价客观性。

（三）教学实施与保障

1.多媒体技术手段的运用

多媒体技术集声、像、字画、动态显示为一体，图文并茂，形象生动，本课程通过多媒体课件、各种服务图片、音像视频资料的展示，让学生更加容易理解接受，提高了教学效果。

2.虚拟工作场景的使用

采用虚拟现实教学系统，虚拟教学系统替代传统的书本教学和普通的多媒体教学，极大地激发学生们的学习热情并提高学生们的学习兴趣，有利于学生们对景点的理解、快速掌握和长期记忆，无形中提高了学生的思维能力、想象能力和创新能力。教学水平和教学质量都得到了很大地提高。

3. 景点观摩

联系区域内的景点或旅行社,由专业老师加班主任带队前往进行实地学习。

（四）教材编写和选用

1.教材内容语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

2.教材内容应体现实践性、应用性、前瞻性，并进行适度扩展，要将本学科的新思想、新知识、新规定及时地纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际

3.教材以文化和旅游部导游人员资格证考试指定编写的教材为准。本教材为旅游管理系列专业用书，从导游工作的实际出发，主要包括旅游基本专业知识概述、中国历史文化常识、中国自然旅游景观、中国的民族民俗、中国古代 建筑与园林、中国宗教概览、中国饮食、中国的民间工艺、中国旅游文学艺术、中国主要客源国知识等，内容新颖实用，非常实用。通过对本书的学习，学生可提高人文素养，为今后的导游工作和其他旅游服务工作打下扎实的理论基础，并可为旅游专业学生考取导游资格证提供帮助。

《地方导游基础知识》课程标准

一、课程性质任务

本课程是中等职业学校旅游管理的专业基础课程，也是学生参加全国导游资格证考试的必修课程，在专业教学体系中起基础作用。

该课程旨在让学生了解我国各省市、自治区的地理气候、交通资源、历史文化、旅游资源、民族宗教、民俗风情、特产美食等基础知识，为以后将这些知识熟练、灵活运用于旅游从业实践、做好文化传播者奠定坚实的基础。本课程与前接课程《中国旅游地理》、平行课程《旅游政策与法规》《导游业务》和后续课程《模拟导游》有机地衔接，是提高学生文化修养和综合素质、职业能力的支撑性课程。

二、课程教学目标

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

（一）素质目标

- 1.激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。
- 2.培养学生良好的旅游意识和服务意识。
- 3.具有高尚的审美情趣。
- 4.具有创新意识和创新精神。
- 5.培养主动与人合作的意识，具有团队精神。
- 6.具有良好的心理素质、与人沟通的意识和技巧。

（二）知识目标

1.熟悉华北地区各省市自治区的基本概况；了解华北地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

2.熟悉东北地区各省市自治区的基本概况；了解东北地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

3.熟悉华东地区各省市自治区的基本概况；了解华东地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

4.熟悉华中地区各省市自治区的基本概况；了解华中地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教文化艺术等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

5.熟悉华南地区各省市自治区的基本概况；了解华南地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教文化艺术等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

6.熟悉西南地区各省市自治区的基本概况；了解西南地区各省市市区划与人口、交通与资源、历史沿革、民族与宗教文化艺术等基本情况；掌握地理与气候、文化艺术、旅游资源、特产与美食、民俗风情。

（三）能力目标

1.能够运用中国历史文化和民族文化的知识，分析、讲解旅游景点的中国传统文化内涵。

2.能够运用所学的礼仪知识，掌握旅游从业人员的仪态礼仪要求并进行规范服务。

3.能够运用所学的各省市基本情况，进行各省情介绍推介。

4.能够灵活运用导游讲解方法对景点进行讲解。

5.能够运用旅游线路设计原则和要求进行旅游线路设计、开发并讲解推介。

6.能够掌握并运用互联网+旅游背景下的服务技能，适应数字化、网络化、智能化旅游新业态对人才的要求，适应新技术场景。

三、参考学时

36 学时

四、课程学分

2 学分

五、课程内容和要求

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考核课时
----	------	-----------	----------	------

	华北地区基本概况	教学内容： 1.熟悉华北地区各省市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.掌握华北地区各省市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解华北地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况； 4.导游仪容仪表的要求、职业素养基本要求。 教学要求： 1.识记华北地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识点； 2.能够搜集资料，整理并撰写华北地区各省市的导游词；	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习旅游从业人员礼仪及语言表达要求。	
--	----------	---	---	--

	东北地区概	教学内容： 1.掌握东北地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉东北地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解东北地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况； 4.熟悉导游仪容仪表的要求、导游服务礼仪规范、语言基本要求。 教学要求： 1.识记东北地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识点； 2.能够运用所学的东北地区相关知识，分析、讲解各旅游景点的文化特点。	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片，检测基础知识； 2 诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习旅游从业人员语言表达及导游讲解要求； 6.多元评价。	
--	-------	--	---	--

	东 地 区 本 概 况	教学内容： 1.掌握华东地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉华东地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解华东地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况； 4.熟悉导游服务礼仪规范、导游讲解主要方法等。 教学要求： 1. 识记华东地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识点； 2. 能够搜集资料，整理并撰写华东地区各省市的导游词。	1. 进学习平台预习，欣赏旅游宣传片，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习旅游从业人员语言表达及导游讲解要求； 6.多元评价。	
--	---	---	--	--

	中 地 区 基 本 概 况	教学内容： 1.掌握华中地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉华中地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解华中地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况。 教学要求： 1. 识记华中地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识点； 2.能够运用所学的华中地区相关知识，分析、讲解各旅游景点的文化特点。	1. 进学习平台预习，欣赏优秀导游讲解视频，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习旅游从业人员导游讲解技巧及注意事项； 6.多元评价。	
--	---------------------------------	---	---	--

	南 地 区 基 本 概 况	教学内容： 1.掌握华南地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉华南地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解华南地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况。 教学要求： 1.能够运用所学的华南地区相关知识，根据导游词编写技巧，撰写相关导游词； 2.掌握导游讲解技巧，能够独立讲解华南地区相关景点。 3.识记华南地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片及优秀导游讲解视频，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习旅游线路设计原则； 6.多元评价。	
--	---------------------------------	--	---	--

	南 地 区 基 本 概 况	教学内容： 1.掌握西南地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉西南地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解西南地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况； 4.熟悉互联网+旅游背景下对旅游从业人员的知识与素养要求； 5.熟悉旅游线路设计要求。 教学要求： 1.识记西南地区地理气候、区划人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情知识点； 2.能够搜集资料，整理并撰写西南地区各省市的导游词； 3.能够运用所学的西南地区相关知识，分析、讲解各旅游景点的文化特点。	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片及优秀导游讲解视频，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.学习导游词编写基本要求； 6.多元评价。	
--	---------------------------------	--	---	--

	北 地 区 基 本 概 况	教学内容： 1.掌握西北地区各省、直辖市的地理、气候、世界遗产名录、中国历史文化名城等旅游资源情况； 2.熟悉西北地区各省、直辖市的文化艺术和民俗风情、特产美食等； 3.了解西北地区各省市的区划、人口、交通、资源、历史沿革等情况； 4.熟悉导游仪容仪表的要求、导游服务礼仪规范、语言基本要求； 5.熟悉旅游线路设计及推介要求。 教学要求： 1.掌握导游讲解技巧，能够独立讲解西北地区相关景点； 2.能够运用所学的西北地区相关知识，根据导游词编写技巧，撰写相关导游词； 3.运用旅游线路设计原则和要求进行旅游线路设计、开发并讲解推介。	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片及优秀导游讲解视频，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.会根据游客需求设计旅游线路； 6.多元评价。	
--	--	--	---	--

	澳 台 地 区 基 本 概 况	教学内容： 1.掌握港澳台地区的基本概况； 2.了解港澳台地区地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况； 3.掌握港澳台地区的掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情； 4.熟悉导游仪容仪表的要求、导游服务礼仪规范、语言基本要求； 5.熟悉旅游线路推介要求。 教学要求： 1.掌握导游讲解技巧，能够独立讲解港澳台地区相关景点； 2.能够运用所学的港澳台地区相关知识，分析、讲解各旅游景点的文化特点。	1.进学习平台预习，欣赏旅游宣传片及优秀导游讲解视频，检测基础知识； 2.诗词导入，提高人文素养； 3.设置情境案例导学，围绕案例设置任务； 4.小组合作完成任务，模拟讲解，拍成视频，上传平台； 5.会根据游客需求设计旅游线路； 6.多元评价。	
合计				6

六、实施建议

（一）教学方法

本课程知识面广，内容繁多，涉及的领域十分丰富，包括各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情等。知识单调、琐碎，不便于学习记忆。为帮助学生学习，建议积极采用网络、多媒体等现代化手段，采用项目式、案例式、情境式教学方法，充分调

动学生运用新技术、新方法进行设计讲解的主动性，使学生在了解和掌握本课程理论知识基础的同时，得到较好的实践技能训练，提高学生的人文素养和综合素质。

1.项目教学、任务驱动法

将理论学习融于实践操作中，加强学生职业能力的培养。在学习过程中，将工作任务分到各小组，学生按照“课前预习认领任务”→“课下合作实施任务”→“课上模拟展示任务”→“课终多元评价任务”的学习工作过程，在老师的引领下完成工作任务，使学生由被动学习转向主动学习。

2.情境教学法

课堂教学从生活实际及工作场景中的真实情境入手，结合发生在工作岗位中的真实案例，将教学内容进行设计，在解决实际问题中将理论知识融会贯通，提高学生综合能力和职业素养。

3.线上线下混合式教学

充分运用多媒体、互联网、3D模拟实训室等辅助教学，通过专家讲座、活动比赛、实践活动等提高学习兴趣和主动性、参与性。

4.数字化课程资源

不断丰富教学资料，拓展教学过程，积极采取在线测试，使理论学习实践运用与考核相结合，培养学生掌握知识及应用知识解决问题的能力 and 素养。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，加强职业道德观的培养，培养学生沟通与合作的能力。

（二）学生考核评价方法

本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为本课程所得学分。

1.过程性学分：是对学生学习过程的表现进行评价，满分为100分，60分为合格，合格即可获得该课程的过程性学分。过程评价包含出勤、课堂表现、学习态度与习惯、作业等。

2.基础性学分：是对学生掌握基础知识、基本技能情况进行评价，主要采用笔试形式，满分为100分，60分为合格，合格即可获得课程的基础性学分。考试方式为：闭卷，记分方法为：期中占40%，期末考试占60%，同时期末考试除理论考试外还有实践操作考试，根据导游人员资格证考试的要求，理论和实践考试都必须达到60分才认定及格。

3.应用性学分：分数由老师评价、学生自评、互评三项各占1/3产生，注重对学生学习过程的评价及对学生运用专业知识解决实际问题的评价，以职业能力、职业素养养成为导向，对小组合作、积极参与研讨、展示情况进行量化，注重自评与互评，师评与生评，注重过程与结果，进行多元多形式评价。满分为100分，60分为合格，合格即可获得课程的应用性学分。

4.本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占课程学分的30%、50%、20%。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件：多媒体教室、多媒体资料及设备、实训实习场地等。

2.实训条件：3D情景模拟导游室、形体训练室等，进行礼仪展示、情景模拟。

3.网络平台：方便学生网络拓展学习。

4.颗粒化构建课程基本资源库：充分运用信息化教学环境，将课程内容模块化，将教学资源颗粒化，以便于学生检索学习。针对

旅游行业从业人员素质要求，及互联网+旅游的发展成果，有针对性地开发建设拓展资源，可增加礼仪、古诗词、讲解推介、导游词编写、互联网+旅游技能培养等知识、技能培训模块，体现课程特点及行业发展需求，以方便学生自学、检索、科普、研讨，并方便教师检索，增强资源建设的普适性。同时利用网络平台，拓展练习在线测试，提高学生应试能力。

5.产教融合平台：搭建产学合作平台，充分利用旅行社、景区资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

（四）教材编写与选用

以中国旅游出版社出版、全国导游资格统编教材专家编写组编写的《地方导游基础知识》为蓝本，结合学生学习特点及全国导游资格证考试大纲要求整合、设计教学内容，使之内容丰富实用，图文并茂，提升学生学习的兴趣。

1.以全国导游资格考试考纲为基础，以本课程标准为依据，突出案例分析、情境模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和专业特色。

2.教材应语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

3.教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，要将旅游行业的新技术、新规范、新工艺及时纳入教材，满足以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游对旅游从业人员提出的新要求，使教材更贴近学生的发展和岗位需要。

4.根据地方导游基础知识课程特点，教材内容要体现一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，促进文旅结合，提升学生的人文素养和综合素质。

5.充分利用教材内容中的思政元素，深入挖掘其中蕴含的精神内涵，以社会主义核心价值观为引领，让旅游成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程，以推动旅游业实现社会效益和经济效益有机统一。

《旅游政策与法规》课程标准

一、课程性质任务

《旅游政策与法规》课程是初中后五年制高等教育旅游管理的一门必修专业核心课程，与《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、《导游实务》共同构成全国导游资格考试的四门理论课程。

本门课程的教学任务是教授学生在旅游接待过程中所需的国家政策方针、法律法规知识，在此基础上学会如何预防、分析并处理旅游接待过程中的各种问题和突发事件，提高自身的应变能力和旅游接待技能，引导游客遵纪守法、文明旅游。

二、课程教学目标

本课程的主要教学目标是让学生在系统学习旅游接待过程中相关国家政策方针和法律法规知识的基础上，坚定社会主义核心价值观，树立法制意识，坚定职业理念，爱岗敬业，通过学习旅游法律法规提升自己的旅游接待能力，提高突发事件的应变能力，从而保障游客和旅游服务人员及部门的合法权益。

1.素质目标

- (1) 具备遵纪守法的观念和文明旅游的意识，并能带头践行。
- (2) 具备良好的旅游服务意识和职业道德、职业习惯。
- (2) 具备科学严谨的工作态度和爱岗敬业的劳动态度。
- (3) 具备好学乐学、终身学习的态度，与时俱进。

2.知识目标

- (1) 了解并领会党和国家依法治国的基本方略。
- (2) 了解国家的民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关方针政策。

- (3) 掌握维护国家安全的法律制度。
- (4) 掌握民法的基本知识。
- (5) 掌握旅游法的基本知识。
- (6) 掌握合同和侵权责任法律制度。
- (7) 掌握旅行社和导游管理相关法律制度。
- (8) 熟悉旅游安全管理和责任保险相关法律制度。
- (9) 熟悉旅游出入境和旅游交通管理法律制度。
- (10) 熟悉食品安全、住宿和娱乐相关法律制度。
- (11) 熟悉旅游资源保护方面的相关法律制度。
- (12) 掌握《消费者权益保护法》、旅游投诉处理等解决旅游纠纷的法律制度。

3.能力目标

- (1) 能够利用所学知识在带团过程中正确宣讲国家的方针政策。
- (2) 能够运用旅游法律法规知识分析和解决实际带团过程中食、住、行、游、购、娱等环节出现的突发问题。
- (3) 能够依据合同相同相关法律制度与游客签订旅游合同，履行合同，认定违约责任。
- (4) 能够依据侵权责任法律制度，认定并分析侵权责任。
- (5) 能够遵守旅行社和导游人员管理法律制度，正确行使导游权利，履行导游义务，维护游客、旅行社和自身合法权益。
- (6) 能够依据所学法律法规知识及时处理和报告旅游者投诉和旅游纠纷。

三、参考学时

108 学时。

四、课程学分

6 学分。

五、课程内容和要求

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考试课时
---	------	-----------	----------	------

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
1	国家依法治国基本方略	教学内容： 1.全面推进依法治国的重大意义、指导思想、总目标和基本原则； 2.全面推进依法治国的五大法治体系和六项重大任务； 3.宪法的指导思想、根本任务和基本原则； 4.国家的基本制度； 5.国家机构及其组织活动原则； 6.公民的基本权利和基本义务； 7.国旗、国歌、国徽、首都的相关法律规定。 教学要求： 1.了解全面依法治国的重大意义和指导思想； 2.熟悉全面依法治国的"五大体系、六大任务"； 3.掌握全面依法治国的总目标和基本原则。 4.了解宪法的指导思想、基本原则 以及有关国旗 国歌	1.根据教师讲授内容，学生梳理关于依法治国和宪法的相关知识，绘制思维导图； 2.开展宪法知识竞赛。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
2	我国旅游发展的方针政策	教学内容： 1.国家“十四五”规划和2035年远景目标纲要的内容； 2.2021年以来习近平总书记关于文化和旅游工作的重要讲话内容； 3.国家关于旅游服务质量提升的相关意见。 教学要求： 1.了解“十四五”时期经济社会发展的指导思想和战略导向； 2.熟悉2035年远景目标和“十四五”时期经济社会发展主要目标、文化建设的三项重要任务以及社会主义文化繁荣发展工程； 3.掌握2021年以来习近平总书记关于文化和旅游工作的重要讲话内容； 4.熟悉国家关于旅游服务质量提升的相关意见的内容。	1.根据教师讲授内容，学生梳理关于国家“十四五”规划和2035年远景目标纲要的相关知识，绘制思维导图； 2.总书记关于文化和旅游工作的重要讲话摘录，表现优秀者以展板等形式进行展示； 3.开展“我为旅游提质”建言献策活动。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
3	维护国家安全法律制度	教学内容： 1.《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》的内容； 2.《中华人民共和国英雄烈士保护法》的内容； 3.《宗教事务条例》的内容 教学要求： 1.熟悉《香港维护国家安全法》关于香港特别行政区维护国家安全的职责和机构、中央人民政府驻香港特别行政区维护国家安全机构的规定； 2.熟悉《英烈保护法》关于烈士的历史功勋、人民英雄纪念碑的法律地位、纪念缅怀英雄烈士活动、弘扬传承英雄烈士精神、烈士褒扬和遗属抚恤的规定； 3.熟悉《条例》关于总则以及宗教活动场所、宗教活动的规定。 4.掌握《香港维护国家安全法》关于罪行和处罚的	1.组织话题讨论 香港国安法的颁布有何意义？ 为啥国安法出台香港就不乱了？ 2.组织“身边的烈士”故事分享会，弘扬传承英雄烈士精神。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
4	民法的基本知识	教学内容： 1.我国民法典总则的基本规定； 2.自然人的民事权利能力和民事行为能力及享有的民事权利、民事法律行为、民事责任等规定； 3.人格权的一般规定以及生命权、身体权和健康权，隐私权和个人信息保护的规定。 教学要求： 1.《民法典》关于从事民事活动、处理民事纠纷应当遵循的原则； 2.熟悉《民法典》关于民事权利能力和民事行为能力、自然人享有的民事权利、民事法律行为一般规定、意思表示和民事法律行为效力的规定。 3.掌握《民法典》关于民事责任的规定；自然人人格权的一般规定以及生命权、身体权和健康权	1.案例分析 教师提供自然人的民事权利能力和民事行为能力方面的案例，学生开展讨论，教师总结。 2.组织话题讨论 如何依据《民法典》的相关规定维护个人的人格权？	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
5	旅游法的基本知识	教学内容： 1.《旅游法》的立法目的、适用范围、基本原则和主要制度； 2.旅游者的权利和义务； 3.旅游规划与促进措施； 4.旅游经营者及旅游市场规则； 5.旅游景区经营规则以及道路旅游客运经营规范； 6.旅游监督管理的主体及主体行为限制，实施监督检查的事项及措施。 教学要求： 1.熟悉《旅游法》关于立法目的、适用范围、总则及主要法律制度的规定； 2.掌握《旅游法》关于旅游者权益保护制度及其相关法律责任的规定。	1.案例分析 教师提供旅行社擅自转团、甩团、零负团费强制购物、旅游者霸机等有关旅游者权利和义务方面的案例，学生开展讨论，教师总结。 2.开展旅游市场调研 以问卷或访谈的形式面向游客、旅游经营者开展调研，了解《旅游法》实施 10 年来旅游市场发生的变化，体会《旅游法》实施的意义和作用。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
6	合同法律制度	教学内容： 1.合同的订立及效力； 2.合同的内容与形式； 3.合同的变更、转让和终止； 4.合同的履行和违约责任； 5.旅游服务合同。 教学要求： 1.了解订立合同的形式与内容、格式条款的规定； 2.熟悉合同的效力、合同的履行、合同的变更和转让、债权债务终止的法定情形、合同的约定解除和法定解除； 3.熟悉违约责任种类及违约责任承担的规定； 4.掌握《民法典》关于不可抗力、不可抗力的责任、防止损失扩大义务、双方违约和过失相抵规则、第三人造成违约的责任承担的规定； 5.掌握《旅游法》关于旅游服务合同制度及其相关	1、情景模拟和角色扮演 1.教师设定模拟场景，提供旅游线路及合同变更、转让、违约情形； 2.学生分小组进行情景模拟和角色扮演，模拟旅行社与游客之间签订合同、变更转让合同以及承担违约责任等情境； 3.教师总结、点评。 2、通过案例分析，指导学 生理解、掌握合同的订立、履行及效力 3、结合典型案例训练，使 学生辨析合同的变更、转让、终止 4、设计案例材料，使学生 掌握常见的合同类型，区分违约责任的不同承担方式 5、小组讨论，加深对于合 同法律制度的理解	2

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
7	侵权责任法律制度	教学内容： 1.侵权责任的分类及归责原则 2.一般侵权责任的规定； 3.特殊侵权责任的规定。 教学要求： 1.了解侵权责任一般规定的内容以及人身损害、财产损失、精神损害的责任承担的规定； 2.熟悉《民法典》关于监护人、用人单位责任，宾馆等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者责任，机动车交通事故责任，高度危险活动损害责任的规定； 3.掌握《民法典》关于饲养动物损害、建筑物和物件损害责任的规定。	案例分析 1.教师提供侵权责任方面的案例； 2.学生开展讨论； 3.教师总结。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
8	旅游安全管理及保险法律制度	教学内容： 1.《中华人民共和国突发事件应对法》的相关内容； 2.旅游经营者的安全责任、义务与保障； 3.旅游目的地安全风险提示制度，旅游突发事件的等级、应急处理及相关罚则； 4.旅行社责任保险与其他旅游经营者责任保险等内容。 教学要求： 1.了解《旅游安全管理办法》关于旅游突发事件等级及相关罚则的规定； 2.熟悉《旅游法》《旅行社条例》《旅游安全管理办法》《旅行社责任保险管理办法》关于旅游安全保障、安全管理、责任保险制度的规定； 3.掌握《旅游安全管理办法》关于旅游经营者安全	1.案例研讨 教师提供旅游安全事故或突发事件方面的图片、视频资料；学生讨论应急处理方案；教师总结。 2.情景模拟 教师设定旅行社咨询、购买责任保险的情境，提供保险单等材料；学生分小组模拟旅行社咨询、购买责任保险；教师总结点评。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
	旅行社管理法律制度	教学内容： 1.旅行社的经营范围和经营原则； 2.旅行社（分支机构）的设立、变更； 3.旅行社管理法律制度； 4.旅行社经营规范。 教学要求： 1.了解旅行社（包括分支机构）设立与变更的规定； 2.熟悉《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于旅游市场黑名单列入和移除原则、程序、基本信息、动态管理、修复信用的规定，对列入黑名单的旅游市场主体和从业人员实施的惩戒措施； 3.掌握旅行社经营范围、经营原则、经营规范、旅游服务质量保证金制度的规定、旅行社权利和义务等法律制度及其相	模拟旅行社设立： 1.学生分小组到附近旅行社开展调研，了解旅行社设立的一线资料，并撰写一份简单的调研报告； 2.分小组制定、讨论并修改一份旅行社设立策划文案； 3.教师总结、点评。 案例分析： 1.教师提供旅行社经营规范方面的案例； 2.学生开展讨论； 3.教师总结。	0

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
0	导游人员管理制度	教学内容： 1.导游资格考试与执业许可制度； 2.导游的权利义务及相关法律责任； 3.导游执业保障制度。 教学要求： 1.熟悉导游资格考试制度的规定； 2.掌握导游执业许可和导游执业管理、导游执业保障与激励措施； 3.导游的权利和义务及其相关法律责任。	1.案例分析 教师提供旅行社经营规范方面的案例；学生开展讨论；教师总结。 2.话题讨论 如何做一名优秀导游员？	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
1	旅游出入境管理与交通法律制度	教学内容： 1.出入境证件及其管理规定 2.中国公民出境入境和外国人入境出境义务性规定和禁止性规定及相关法律责任 3.航空、铁路、道路和水路运输承运人和旅客之间的权利和义务关系及相关法律责任。 教学要求： 1.了解护照、签证等出入境的管理规定； 2.了解航空、铁路、道路和水路运输承运人和旅客之间的权利和义务关系及相关法律责任的规定； 3.熟悉中国公民出境入境和外国人入境出境的证件制度、义务性规定和禁止性规定及相关法律责任。	1.绘制思维导图 根据教师讲授内容，学生梳理关于护照、签证等出入境证件的相关规定及办理流程，绘制思维导图； 2.话题讨论 题目：乘坐飞机的那些事儿 根据同学们乘坐飞机的经验，讨论并分享自己购票、客票变更、行李托运、航班延误、投诉等的乘机经历，进一步了解航空管理规定。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
2	食品安全、住宿与娱乐法律制度	教学内容： 1.食品安全法律制度； 2.住宿管理法律制度； 3.娱乐场所管理法律制度 教学要求： 1.熟悉食品安全保障法律制度及相关法律责任的规定； 2.熟悉饭店经营者权利和义务及相关责任的规定； 3.熟悉娱乐场所的设立和经营规则、监督管理及相关法律责任的规定； 4.掌握食品安全事故处理制度及相关法律责任。	情景模拟： 教师设定旅游过程中游客食物中毒的情境，学生分小组研讨处置流程和措施，并进行情景模拟，教师总结点评。	

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
3	旅游资源保护法律制度	教学内容： 1.风景名胜区法律制度； 2.自然保护区法律制度； 3.野生动植物保护法律制度； 4.文物保护法律制度； 5.博物馆管理法律制度； 6.国家级文化生态保护区管理法律制度； 7.非物质文化遗产保护法律制度。 教学要求： 1.了解风景名胜区设立、规划、保护、合理利用和管理及相关法律责任的规定； 2.了解自然保护区设立条件、区域构成、管理制度、保护和合理利用及相关法律责任的规定； 3.了解野生动植物的保护、管理及相关法律责任的规定； 4.了解不可移动文物	设计宣传手册： 1.以“保护旅游资源守护美好家园”为主题设计宣传手册； 2.各小组选择风景名胜区、自然保护区等不同资源载体进行设计，手册内容包括：宣传标语、制度规定、保护措施或倡议； 3.教师点评，评选优秀手册。	0

号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	课时
4	1 解决旅游纠纷的法律制度	教学内容： 1.消费者权益保护法律制度； 2.旅游投诉受理和处理制度； 3.旅游不文明行为记录管理制度 4.治安管理相关法律制度 5.审理旅游纠纷案件适用法律的规定 教学要求： 1.了解旅游纠纷及其特点； 2.了解旅游投诉及其构成要件的规定； 3.了解治安管理处罚种类及适用的规定； 4.熟悉《消费者权益保护法》关于消费者权利、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责和禁止行为及其相关法律责任，以及消费者权益争议解决的规定； 5.熟悉违反治安管理的行为和处罚规定。	1.案例分析 教师提供消费者权益保护方面的案例；学生开展讨论；教师总结。 2.情景模拟 教师设定旅游投诉情境；学生分小组模拟旅游投诉的受理和处理过程；教师总结点评。	0

六、实施建议

（一）教学建议

《旅游政策与法规》课程兼具理论性和实践性的特点，建议在教学过程中普及课堂讲授、小组讨论、项目教学、案例教学、情境教学、现场实践教学等教学方式，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，以有效地激发学生学习热情，充分发挥学生主体作用。同时推动人工智能、虚拟现实等现代信息技术在课程教学中的广泛应用，提高教师的信息技术应用能力。

1.任务驱动法

以导游带团过程中的真实任务为中心，创设情境，确定任务，学生进行自主探索和互动协作的学习，在完成既定任务的同时巩固理论知识，理论应用于实践，提高学习效果。

2.案例教学法

该课程涉及大量法律法规条款，教学过程中引入相关案例教学，能够帮助学生更好地理解条款的内容，同时增强趣味性，激发学生的学习兴趣。

3.情景模拟

教师设定旅游过程中的不同情境，学生根据设置的情境分小组、分角色模拟处理问题的过程，其他小组学生观摩评价，互相学习，取长补短，气氛活跃，教学效果好。

（二）学生考核评价方法

本课程采用过程评价与期终评价相结合的评价方式。

1.过程评价包含上课出勤和表现（10%）、课后作业（10%）+实训项目成绩（30%），其中实训项目成绩小组互评占（10%）、教师评价占（20%）；

2.期终评价为期末考试，因兼顾学生考取导游资格证的需要，期末考试采用闭卷考试或线上作答的方式，题型与导游资格证考试相同；

3.总评成绩=过程评价成绩（50%）+期终评价成绩（50%）。

（三）教学实施与保障

1.多媒体教学设施

多媒体教学设施能够满足“线上+线下”混合式教学的要求，学生随时随地可进行线上学习，激发学生学习兴趣，调动其主动学习的积极性，增大教学信息量，有效扩展课时容量，提高教学效率。

2.建立题库，创建网上模拟考试系统

为切实提高学生的职业能力和职业素养，确保学生考取导游资格证书，课程团队根据全国导游资格考试内容，建立考试题库，建设信息化实训室，满足学生模拟训练的要求。

3.数字化教学条件

本课程依托校内数字化教学平台开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

4.实践教学条件

利用校内模拟导游实训室、旅行社管理实训室等实训条件满足课程课内实训的需求，利用专业建立的旅行社、旅游景区等校外实习基地满足课程实践教学的需求。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容；

2.教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念；

3.教材资源丰富多彩，重视教材配套资源的开发，在教材中，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容；

4.教材中的活动设计应具有可操作性；

5.要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材，引入旅游行业典型案例。

《导游实务》课程标准

一、课程性质与任务

（一）课程性质

《导游实务》是旅游管理的一门理论和实践紧密结合的主干课程。课程突出了导游知识的基础性、广博性和导游工作的程序性、艺术性，成为专业核心课和技能方向课之间的桥梁，为学生的职业发展、终身学习和服务社会奠定坚实的基础。

（二）课程任务

全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家旅游服务业发展战略对人才培养的要求，运用学习通、智慧职教等信息化教学平台，通过任务驱动、情景模拟等教学方法教学，使学生成为德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。

通过本课程的学习，使学生对导游的基本概念、分类，导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点等相关问题有清楚的认识；熟练掌握导游工作规范化操作程序、对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施，提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。使学生能根据旅游企业带团任务和旅游职业道德的要求、旅游行业性质和实际情况进行服务准备，为游客或旅游团提供导游讲解及带团全过程服务，胜任不同岗位需求，并能够灵活处理导游服务中遇到的各种个性化要求和突发特殊情况，为学生以后从事导游服务工作打下坚实基础。

二、课程教学目标

本课程的主要教学目标是让学生了解导游相关的基础理论与行业知识，掌握导游团队接待业务操作的基本规程，掌握不同类型

团队的接待技巧、带团时突发状况、旅游事故的处理技巧、以及讲解技巧等，并要求学生具备一定的旅游职业道德和职业精神。通过对本课程的学习，能够培养学生导游岗位的操作能力，拓展学生的专业视野，提高学生认识、分析和解决带团时专业问题的能力。

（一）素质目标

- 1.具有良好的导游职业道德与职业素养。
- 2.具有健康的身心素质以及正确的职业观、价值观。
- 3.具有良好的语言表达能力与沟通技巧。

（二）知识目标

- 1.掌握基本行业知识和岗位常识。
- 2.掌握导游带团的规程与服务标准。
- 3.掌握导游带团中突发状况与安全事故的处理方法。
- 4.掌握导游带团及讲解的相关原则与技巧。
- 5.掌握导游员需具备的基本素养与职业道德。

（三）能力目标

- 1.能够带领团队顺利完成旅游行程的能力。
- 2.能够面对突发状况的应急处理能力。
- 3.能够与游客相处的良好沟通能力与组织协调能力。
- 4.能够良好的导游讲解能力。
- 5.能够较强的独立工作能力与业务操作能力；

三、参考学时

108 学时。

四、课程学分

6 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
1	导游服务	教学内容： 1.导游服务的概念、性质、地位、作用及特点； 2.导游服务的产生与发展历程； 3.中国旅游行业的核心价值观及导游员职业道德规范。 教学要求： 1.了解导游服务的产生及其发展，以及我国导游服务的发展历史； 2.了解导游服务的概念，现代导游服务特点； 3.熟悉导游服务的性质、地位与作用； 4.熟悉中国旅游行业核心价值观，掌握导游人员职业道德规范的基本内容。	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行理论知识的讲授； 3.用小组讨论法，让大家谈谈对导游服务的认识和看法，在此基础上总结过渡到正确的理论认知上； 4.注重案例教学法，某些知识点通过实际案例分析来说明问题。	6
2	导游员	教学内容： 1.导游的基本知识； 2.导游员的行为规范、素质修养和礼仪规范。 教学要求： 1.了解导游员的报考条件；	1.知识讲授过程中要求学生关注导游员职业发展趋势； 2.注重案例教学法，对于导游员的行为规范等知识点通过实际	6

		2.熟悉导游人员的定义、分类； 3.掌握各类导游员的职责、从业素质及礼仪规范要求； 4.掌握导游员应有的修养以及工作中的行为规范。	案例来说明问题； 3.知识讲授与实践应用相结合，引导学生在日常生活中注意运用相关礼仪及行为规范。	
3	地陪 导游服务 规程	教学内容： 地陪导游服务规范及程序和服务质量要求。 教学要求： 1.掌握地陪导游接团前的准备； 2.掌握地陪团队接待过程中的服务； 3.掌握地陪在结束阶段的工作。	1.注重学生具体团队接待中操作能力的培养，让学生了解和掌握地陪团队接待各环节的操作要领； 2.多采用任务教学法，让学生通过情景模拟等方式对操作环节进行演练； 3.注重案例教学法，某些知识点的讲授通过实际案例来说明问题。	21
4	全陪 导游服务 规程	教学内容： 全陪导游服务规范及程序和服务质量要求。 教学要求： 1.掌握全陪导游接团前的准备； 2.掌握全陪团队接待过程中的服务； 3.掌握全陪在结束阶段的工作。	1.注重学生具体团队接待中操作能力的培养，让学生了解和掌握全陪团队接待各环节的操作要领； 2.多采用任务教学法，让学生通过情景模拟等方式对操作环节进行演练； 3.注重案例教学	9

			法，某些知识点的讲授通过实际案例来说明问题。	
5	散客 旅游服务 规程	教学内容： 1.散客旅游的基本知识，包括特点、类型等； 2.散客导游服务的服务程序。 教学要求： 1.了解散客旅游的类型，熟悉散客旅游的特点， 2.掌握散客导游服务程序与质量要求； 3.掌握自驾车旅游者的接待要点。	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行行业知识的讲授； 3.引导学生关注散客化时代导游服务的发展趋势。	6
6	导游 人员的语 言技能	教学内容： 1.导游语言的基本知识，包括定义、特点 2.导游口头语言的表达技巧； 3.导游体态语言的运用方法； 4.导游讲解的原则、要求及常见方法。 教学要求： 1.了解导游语言的概念、特点，熟悉导游语言的基本要求， 2.掌握口头语言的表达方式和体态语言的运用； 3.熟悉导游讲解的原则和要求；掌握概述法、重点法、类比法、悬念法、虚实法等多种导游讲	1.理论要点采用课堂讲授为主，兼顾多种教学方法； 2.通过课件展示进行行业知识的讲授； 3.通过播放相关讲解视频资料的形式，让学生掌握不同导游讲解方法的运用； 4.采用项目的形式，让学生进行各种讲解方法运用的模拟展示。	12

		解方法的应用技巧。		
7	导游 人员的带 团技能	教学内容： 1.导游员的带团理念、特点与原则； 2.导游员与协作者及游客的交往技巧。 教学要求： 1.了解导游员带团的理念，熟悉导游员带团的特点和原则； 2.掌握导游员同游客交往的原则和技巧；3.掌握导游员引导旅游者行为，调动旅游者游兴的方法； 4.掌握导游员同旅游接待单位、导游服务集体之间以及同司机之间合作共事的方法。	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行行业知识的讲授； 3.注重案例教学法，某些知识点的讲授通过实际案例来说明问题； 4.采用情景模拟的形式，让学生演练与不同对象之间的交往与共事技巧。	9
8	旅游 者个别要 求的处理	教学内容： 1.旅游者个别要求的处理原则； 2.常见的旅游者个别要求及处理方法； 3.特型团队的接待技巧。 教学要求： 1.掌握旅游者个别要求的处理原则； 2.掌握旅游者在住房、餐饮、娱乐、购物等方面个别要求的处理办法； 3.掌握游客要求自由活动、亲	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行行业知识的讲授； 3.注重案例教学法，某些知识点的讲授通过实际案例来说明问题； 4.采用情景模拟的形式，让学生演练旅游者个别要求的处理技巧。	12

		友随团活动、转递物品和信件以及要求中途退团或延长旅游期限的处理办法； 3.掌握儿童、老年游客、残疾游客等特殊游客的接待技巧； 4.掌握商务游客、宗教游客、探险游客的特殊接待要求。		
9	旅游事故的处 理	教学内容： 1.旅游事故的基本知识，包括类型、特点、成因等； 2.旅游事故的处理原则与程序； 3.常见旅游事故的处理方法与技巧； 4.投诉的产生愿意，处理方法与技巧。 教学要求： 1.了解旅游事故的类型、特点； 2.熟悉旅游事故的成因； 3.掌握旅游事故处理的基本原则和程序； 4.掌握旅游计划和行程变更的处理办法；5.掌握漏接、错接、空接和误机事故的预防与处理办法； 6.掌握旅游者证件、行李、钱物遗失和旅游者走失的预防与处理办法； 7.掌握旅游者旅游过程中患	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行行业知识的讲授； 3.注重案例教学法，某些知识点的讲授通过实际案例来说明问题； 4.采用情景模拟的形式，让学生演练旅游者个别要求的处理技巧。	12

		病、死亡的处理办法； 8.掌握旅游者越轨言行的处理办法； 9.了解旅游者投诉的原因，熟悉旅游者投诉的心理，掌握旅游者投诉的处置办法。		
01	旅游安全事故、重大自然灾害的处理	教学内容： 1.重大自然灾害的类型、应对措施； 2.旅游安全事故的预防与处理； 3.旅游中常见病症的防治。 教学要求： 1.了解自然灾害的类型； 2.掌握地震、台风、洪水、泥石流等重大自然灾害，重大传染疾病的应对措施； 3.掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防和处理办法； 4.熟悉晕车、中暑等旅游常见疾病和急症的防治知识，。	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行理论知识的讲授； 3.注重案例教学法，某些知识点通过实际案例来说明问题； 4.采用情景模拟的形式，让学生演练旅游者个别要求的处理技巧。	9
11	相关旅行知识	教学内容： 1.旅行社基本知识； 2.出入境基本知识； 3.交通运输知识； 4.外汇知识 5.其他旅行相关知识。 教学要求：	1.课堂讲授为主，灵活采用多种教学方法； 2.通过课件展示进行知识的讲授； 3.教学主体的转换，以学生为授课主	6

		1.了解旅行社主要业务和旅游产品的类型，熟悉旅游保险的种类及相关知识； 2.熟悉入出境应持有的证件和需要办理的手续以及我国海关有关入出境物品的规定； 3.熟悉航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定； 4.了解我国可兑换人民币的外币种类、旅行支票和信用卡的使用规定； 5.了解信用卡知识； 6.熟悉外汇知识； 7.了解国际时差、华氏温度与摄氏温度、度量衡的换算。	体，每个同学准备一个小的知识点通过课件展示向其他同学讲解相关知识，教师负责指导和帮助。	
--	--	---	--	--

六、实施建议

（一）教学方法

1.根据岗位需求，结合中职旅游管理学生特点，可将职业素养、导游技能、应变处理、相关知识与服务规范融合教学，重构知识体系。

2.在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学法、以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生成就动机。

3.理论教学建议在多媒体教室，使用多元化信息化教学手段，精选网络教学资源 and 视频资料辅助教学。

4.教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

（二）学生考核评价方法

评价是《导游实务》课程的重要组成部分，是引导、监控、促成和诊断教学目标达成的保障。本课程的评价反映以人为本的教育理念，着重评价学生学科核心素养的发展；采用科学合理的评价方式和方法，对教学过程实施有效监控，对学习过程和效果进行适时检测，不断完善教学，促进学习，保证课程目标的达成。

着眼学生成长设计评价要素，采用定量评价与定性评价结合、过程评价与结果评价结合。

本课程的评价建体系如下：

1.以促进《导游实务》学科核心素养的养成为目标

评价应以学科核心素养的养成为目标，着眼学生成长设计评价要素，采用定量评价与定性评价结合、过程评价与结果评价结合，关注增值评价和成长性评价的方式，该评价模式关注了学生职业素养、知识素养、技能素养和创新素养等学科核心素养的发展，全面反映了学生学科核心素养的发展状况和应达到的水平。

2.实施多元化评价，促进课程目标的达成

整合教师、班主任、学生、企业、家长评价主体，根据评价目标和内容，采取与学生学科核心素养发展相一致的多元化评价方式，积极探索基于真实任务的表现性评价的应用。形成性评价采用学习活动、问卷调查等形式，终结性评价采用实践任务、水平测试或学业测试等形式。

3.以学业质量为依据开展学业水平评价

学业水平评价应基于课程目标，对学生在完成课程学习后是否获得了应具备的职业素养、知识素养、技能素养和创新素养等核心素养进行评价。

（三）教学实施与保障

学校为《导游实务》课程的学习和教学配备必需的设备资源，包括计算机、多媒体、互联网、智慧教室等，为教师教学提供了基本的教授途径和手段；为开发教学资源，丰富教学内容、教学途径和手段提供了支撑；为学生学习创造条件，满足学生的日常专业学习，拓宽了学生学习的渠道。

（四）教材编写与选用

选用教材建议使用国家规划教材，具体要求如下：

1.全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务

《导游实务》一书注重价值取向，选材具有典范性、时代性和职业性，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，弘扬精益求精的职业精神、工匠精神和劳模精神，提高学生的人文素养和职业素养。

2.基于教学原则，精心组织教材内容

该教材内容由职业素养、服务规范、应变处理、相关知识四大模块内容构成，在广度和深度上呈螺旋式递进，强调理论与实践的有效结合，更加注重实用性和业务的可操作性。

3.体现职业特色，服务学生全面发展

该教材落实课程思政要求并突出职业教育特点，教材内容与数字化教学资源紧密结合，教材设计要与初中后五年制高等职业教育的教学组织形式及教学方法相适应，突出理实一体、任务驱动、情景模拟等有利于学生综合能力培养的教学模式。教材形式落实职业

教育改革要求，倡导开发新型活页式、工作手册式教材和新形态立体化教材。

《导游词编撰实务》课程标准

一、课程性质任务

本课程是三年制高等职业教育旅游管理必修的一门专业核心课程，是整体课程体系中具创意性的重要技能课程，更是《现场导游服务》《研学旅行服务》等专业拓展课程的基础课程。

本课程的教学任务是教授学生针对不同游客、不同团型，编辑和撰写导游词，并能运用一定讲解方法和技巧，结合游客需求进行规范化或个性化的讲解服务。以提升学生创作力为基础，加强各类型代表性景区的导游词编撰能力。

二、课程教学目标

本课程的主要教学目标是让学生在具有一定专业知识的基础上掌握编撰导游词的方法和技巧。能根据不同游客、不同团型，编辑和撰写导游词；能运用一定讲解方法和技巧，结合游客需求提供规范化或个性化的讲解服务；以新媒体和智慧化为发展方向，编撰、运用迎合市场需求的创意导游词；能够以赛促学，编撰、讲解不同类型景区的比赛导游词；结合“全国导游员资格证书”“1+X（EEPM）研学证”等职业资格证，编撰考证所需导游词。在教学中通过经典案例解析、技能大赛赏析等教学等手段提高学生职业技能，使学生能够胜任导游词编写以及导游讲解工作。

（一）素质目标

1.以新旧动能转换、国家绿色低碳高质量发展先行区、黄河流域生态保护和高质量发展等山东省区域发展重大战略为纲领，具备相应的编撰导游词的思想意识和人文态度。

2.具有为游客提供标准化讲解和个性化讲解的意识。

3.具有创造性素养，结合新媒体与智慧化、数字技能与绿色技能在旅游业态中的应用，展望市场发展动态。

（二）知识目标

1.熟悉一定的专业基础知识，作为编撰导游词的前提。

2.掌握不同类型导游词编撰的原则、方法和技巧。

3.掌握导游词的讲解方法和技巧，特别注意个性化导游词的编写和讲解。

（三）能力目标

1.能根据不同类型的主体，编写规范化和个性化的导游词。

2.能根据游客需求，有针对性地做导游讲解,并解答游客提问。

3.能以新媒体和智慧化为发展方向，编撰、运用契合市场需求的创意导游词。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

四、课程内容和要求

号	月	学单 元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考课 时
---	---	---------	-----------	----------	---------

号	学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考课时
1	项目一 中文导游词的含义、分类及编撰路径	教学内容： 1.中文导游词的含义； 2.中文导游词的分类； 3.中文导游词的编撰路径。 教学要求： 1.熟悉中文导游词的含义； 2.熟悉中文导游词的分类； 3.掌握中文导游词的编撰路径。	1.学生赏析导游大赛讲解、网络名导讲解； 2.教师通过提问“导游词的意义？传递的信息？”引导学生发言，在提炼关键词中激励学生参与组合中文导游词的含义； 3.教师通过展示多个类型的导游词案例，引导学生对比不同，总结梳理中文导游词的分类； 4.教师以大赛导游词为案例，引导学生小组讨论分析，从中提炼总结中文导游词的编撰路径。	4

号	学单 元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考课 时
2	项目二 景区概况类 导游词的编 撰与讲解	教学内容： 1.认识景区概况类导游词； 2.景区概况类导游词的编撰方法与技巧； 3.景区概况类导游词的讲解方法与技巧； 4.编撰讲解个性化导游词。 教学要求： 1.分辨景区概况类导游词，熟悉其特点和表达逻辑； 2.掌握景区概况类导游词的编撰方法与技巧； 3.掌握景区概况类导游词的讲解方法与技巧； 4.能够根据不同游客群体，编撰创作景不同风格的景区概况类导游词，并能模拟讲解。	1.学生赏析景区概况类和景点内容类的导游讲解； 2.教师引导学生讨论分析，对比不同，总结景区概况类导游词的特点和逻辑； 3.在认识景区概况类导游词的基础上，教师以词例引导小组讨论“撰写、讲解的方法与技巧”； 4.小组通过抽选不同的游客群体和不同的景区，根据主体和主题编撰导游词； 5.小组轮流展示各自主题的导游词创作讲解； 6.采用小组互评、教师评价和景区观察员线上评价的“师生企”多元评价方式。	1 6

号	学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	考课时
3	目三 同主 体类 型导 游词 的编 撰与 讲解	教学内容： 1.认识山地类、水体类、动植物类、古代园林类、古代建筑类、宗教景观类、主题公园类等不同类型的导游词； 2.山地类、水体类、动植物类、古代园林类、古代建筑类、宗教景观类、主题公园类导游词的编撰与讲解。 教学要求： 1.分辨导游词的不同类型； 2.掌握山地类、水体类、动植物类、古代园林类、古代建筑类、宗教景观类、主题公园类等不同类型的导游词的特点、表达重点及编写技巧； 3.掌握山地类、水体类、动植物类、古代园林类、古代建筑类、宗教景观类、主题公园类等不同类型的导游词的讲解方法与技巧； 4.能够根据不同游客群体，编撰创作景不同风格、不同主题的导游词，并能模拟讲解。	1.学生赏析七种不同类型的导游讲解； 2.教师引导学生讨论分析，对比不同，总结类别； 3.小组根据兴趣抽选主题，并选择主题相关经典词例课下准备，课堂采用“翻转课堂”的方式轮流进行词例解析； 4.在小组解析引导下，教师组织现场讨论分析，总结不同主题导游词的“撰写、讲解的方法与技巧”； 5.小组成员根据个人实际情况和特点，确定不同的游客群体及选择目的地，根据主体和目的地编撰创作导游词； 6.小组成员轮流展示各自主体和主题的导游词创作讲解； 7.采用小组互评、教师评价和景区观察员线上评价的“师生企”多元评价方式； 8.举办“班级导游大赛”。	5 2

六、实施建议

（一）教学建议

结合学生考取“全国导游资格证书的口试考试”“1+X（EPM）研学证”等职业资格考试的实际情况，参照国省市级导游

讲解技能大赛的赛事活动，以及新媒体导游的发展现状，以证导学，以赛促学，以媒激学，以团队合作为主线，采用导游大赛赏析、经典案例解析、团队合作解读、个人撰写创作、轮流模拟讲解的方式，运用多种教学方法与手段，践行教、学、做一体化的教学模式。教学过程中，根据课程的编写、讲解特点，建议在教学中贯穿小组学习，普及课堂讲授法、案例解析法、小组讨论法、模块化教学、观摩赛事等教学方式，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、理实一体教学等新型教学模式，有效地激发学生学习热情，充分发挥学生主体作用。结合新媒体与智慧化、数字技能与绿色技能的行业发展动态，推进信息技术与教学有机融合，全面提升教师信息技术应用能力、创造创作能力。

1.案例解析法

学生以团队合作的方式选择一个经典案例，借助网络学习平台进行教师指导，并通过对学习资源的应用，学生进行自主探索和互动协作的学习。包含组建团队、选析案例、编撰创作、模拟讲解等环节，贯穿“以案例主线、教师为主导、学生为主体”的教学方式。

2.翻转课堂

教师提前布置教学任务，学生以团队合作的形式分小组课下准备。上课时以小组方式汇报案例的选择与解析，教师再给予指导总结，这种方法既增强了学生的自主学习和参与性学习能力，还有利于训练学生的表达、展示、合作能力。

3.小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，课堂上围绕展示小组的案例解析展开讨论，分析优劣，全程参与，教师适时进行小结评价，学生从中获得编撰导游词的原则、方法等正确结论和系统知识。

4.模拟讲解

教师根据实际授课内容及学生特点需求，以小组为单位分配选择相关主题。学生以小组合作的方式讨论、准备、练习，课堂上轮流完成模拟讲解，提升专业技能，拓展综合素质，其他小组观摩评价，取长补短。

5.多元评价

本课程为编撰创作和模拟讲解为主的技能型实践课程，以贯穿“师生企”合力的多元评价方式，全方位调动学生，提升积极性。

（二）学生考核评价方法

本门课程的考核由过程性考核评价和终结性考核评价两部分组成。本课程考核评价旨在加大过程性考核评价比例，加强实践技能考核评价方式，健全多元化考核评价体系。

1.过程性考核评价包括考勤、作业、课堂：其中考勤占 10%；作业占 10%；课堂包含小组汇报展示、个人模拟讲解等小组活动的开展、实施情况，占 40%。终结性考核评价为个人自选创作，以个人录制视频形式呈现，占 40%。

2.本门课程是以编撰创作和模拟讲解为主的技能型实践课程，教学采用“师生企”的多元评价方式。“师”——完成主要授课引领，“生”——小组合作的方式完成任务参与评价，“企”——邀请景区导游培训主管或金牌讲解员参与线上课堂与评价。其中的过

程性考核评价部分，师、生、企共同参与打分，各占 30%、30%、40%的权重。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料及设备、实物、教具模型等。在舒适的环境空间中发挥小组导向作用，将技能传授与案例解析相互融合，教学相长，激发学习热情，提升学习效果。

2.数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现信息化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室、网络导游主播室或通过现场观摩大赛等方式，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2.教材要充分体现案例解析、团队合作的课程设计理念，以学生为本，结合行业，展示案例，突出重点，提高学生学习的主动性。

3.增强教材的多媒体配套资源开发，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容。

4.要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材。

《旅游电子商务》课程标准

一、课程性质任务

本课程是三年制初中后五年制高等职业教育旅游管理必修的一门专业核心课程。

本课程的教学任务是教授学生旅游电子商务的基本概念、发展历史和岗位职责。培养学生独立完成网络中旅游产品资料查询、数据采集、信息处理等基础操作能力和信息素养，可以让学生在旅游业（如旅行社、旅游景区）中承担旅游产品销售的工作任务。

二、课程教学目标

本课程的主要教学目标是让学生掌握旅游电子商务的基本理论、基本知识和基本技能，掌握旅游电子商务的基本概念、发展历史和岗位职责，了解电子商务的技术基础及电子商务在企业中的作用，认识旅游电子商务活动中常用的商务模式、网络营销、电子支付等方法，培养学生在网络中独立完成旅游产品资料查询、数据采集、信息处理等数字技能，综合培养能够从事旅游电子商务工作和对实际工作有较强适应能力的旅游电子商务专业人才。

1.素质目标

- （1）培养学生具有团队协作能力、社会责任心、诚信的品德；
- （2）培养学生具有人际交流和沟通能力；
- （3）培养学生具有解决问题和创新能力；
- （4）培养学生吃苦耐劳、勤劳工作的敬业精神和职业素养。

2.知识目标

- （1）掌握旅游电子商务的基本概念、发展历史和岗位职责；
- （2）掌握 B2B、B2C、携程模式等旅游电子商务的基本运作模式；

- (3) 掌握旅游电子商务在线客户服务；
- (4) 认识旅游电子商务网络营销的概念和常见的网络营销方法；
- (5) 了解旅游电子商务法律法规和诚信安全问题。

3.能力目标

- (1) 能搜索符合自己需要的旅游电子商务网站，能从不同角度分析旅游电子商务网站不同的电子商务模式，并能解释其网站设计栏目等内容；
- (2) 独立完成旅游电子商务网站相应操作的能力，能够在网站进行旅游产品资料查询、数据采集、信息处理等操作；
- (3) 能进行网页设计和网上开店等基本操作，并能利用新媒体工具进行推广宣传；

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
---	----------	-----------	----------	----------

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	认识 旅游电子 商务	教学内容 (1)旅游电子商务岗位要求； (2)旅游电子商务的概念； (3)旅游电子商务发展历程； (4)旅游电子商务的分类。 教学要求 (1)了解旅游电子商务职业； (2)熟悉各大旅游电子商务网站； (3)掌握旅游电子商务概念； (4)熟悉旅游电子商务发展概况； (5)从不同角度理解旅游电子商务网站分类。	1.学生作为消费者提出旅游需求，自主选择携程、途牛等旅游电子商务网站注册并查询需要的信息，利用互联网实现旅游计划和安排，体验作为消费者如何选择旅游网站，并对解释选择某网站原因和介绍自己的旅游计划； 2.小组合作查阅资料，讨论什么是旅游电子商务，教师总结； 3.教师介绍旅游电子商务的发展历程及数字化时代下岗位未来发展趋势； 4.教师介绍旅游电子商务岗位要求和应该具备的基本技能、旅游电子商务网站分类。 5.小组合作分别体验不同类型旅游电子商务网站，讨论不同类型的网站有什么区别，其他小组进行补充。	8

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	探索 旅游电商 模式	教学内容 1.电子商务模式； 2.旅游电子商务模式； 教学要求 1.了解电子商务与传统商务的区别； 2.了解 B2C、B2B 及 C2C 等几种常见的电子商务平台 3.理解 B2C、B2B 及 C2C 电子商务模式； 4.理解 B2C、B2B 及 C2C 旅游电子商务模式； 5.理解携程模式、旅游垂直搜索模式、旅游点评模式、网上旅游超市模式等。	1.通过实训了解旅游电子商务模式的概念； 2.每个小组分别研究一种电子商务模式：以阿里巴巴为代表的 B2B 模式、以淘宝为代表的 B2C 模式等等，分析不同电子商务模式的特点； 3.以电子商务模式为基础，登录不同旅游电子商务网站体验各种模式，小组合作分别分析携程、去哪儿、同程、马蜂窝等网站的旅游电子商务模式，汇报不同网站的风格和模式，小组间互相补充点评； 4.总结从旅游电子商务主体、旅游电子商务产品、旅游电子商务网站运行模式角度出发的各网站的商务模式。	10

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	学习 旅游电子 商务网站 设计	教学内容 1.旅游电子商务网站的概念； 2.旅游电子商务网站的设计元素； 教学要求 1.了解旅游电子商务网站相关的概念和技术； 2.熟悉网页设计的基本要素； 3.能利用工具设计网页。	1.学生分组登录春秋旅游、携程、去哪儿等任意网站，分析网站包含的要素； 2.利用工具设计一个网页，并进行展示； 3.学生互评及教师点评。	6

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	网上 开店	教学内容 1.了解不同类型企业开店类型； 2.个人网上开店； 3.加盟企业网店； 教学要求 1.能够利用 C2C 平台进行网上开店； 2.注册加盟 B2C 平台开店。	1.教师带领总结复习前面所学旅游电子商务平台类型和运营模式； 2.教师介绍常见的旅游线路、旅游酒店、旅行社、酒店、旅游商品常见电子商务； 3.让学生扮演“中间商”，分组分别加盟马蜂窝、飞猪、驴妈妈等不同电子商务平台，了解加盟注册的业务流程、加盟要求和主营业务； 4.让学生扮演“商家”，分组在淘宝、微店、抖音等平台实现个人网上开店，了解开店流程、开店要求、商品上架等操作，每个小组确定一件旅游商品并在网店发布售卖； 5.总结不同类型网上开店。	12

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	学习 旅游电子 商务支付 与安全	教学内容 1.旅游电子商务支付含义； 2.旅游电子商务支付形式及特点； 3.电子商务活动的安全隐患； 教学要求 1.了解旅游电子商务支付的含义和优势； 2.理解旅游电子商务支付的各种形式及运作特点； 3.掌握网上支付的操作流程； 4.能够操作各种网上支付工具； 5.理解旅游电子商务安全支付。	1.教师介绍电子支付在旅游电子商务中的应用现状，了解传统电子支付； 2.全班分组分别选择一家旅游企业，通过上网查资料或实地考察的方式，了解其使用支付的方式； 3.全班分成两组，一组学生作为商家，一组学生作为消费者，“消费者”在“商家”的网店，完成一笔购物交易，体验数字化时代线上交易的便捷性； 4.总结电子支付的特点、缺陷和安全隐患； 5.熟悉安全工具，在计算机安装使用一款杀毒软件。	6

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	客户 关系管理	教学内容： 1.客户关系管理的含义、作用和内容； 2.客户管理管理的途径； 3.客户服务； 教学要求： 1.了解旅游电子商务客户关系管理； 2.学会在线客户售前、售中、售后服务； 3.熟悉客户关系管理多种途径。	1.通过案例导入旅游电子商务客户关系管理； 2.学生上网查阅不同旅游企业的客户关系管理方式，以及带来的作用； 3.学生分组分别选一家旅行社，分析该旅行社等如何改善客户变少现状或维护与老客户关系的方式，总结旅游电子商务客户管理管理的途径； 4.继续延用扮演“商家”和“消费者”角色，进行店铺的售前服务、售中服务和售后服务，学会如何有效沟通、促成交易、回复好评、处理投诉等。	10

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	学会 网络营销	教学内容： 1.认识网络营销； 2.网络营销常用方法； 3.网络商务信息的收集与整理； 4.网络商务信息的发布； 教学要求： 1.理解网络营销的概念及特点； 2.熟悉网络营销及常用方法； 3.熟悉网络商务信息的收集与整理； 4.熟悉网络商务信息的发布方法； 5.能利用电子邮件、微信、微博等网络工具发布商务信息； 6.能利用一种新媒体营销工具进行宣传营销。	1.通过案例介绍电子商务推广的含义和特点； 2.学生分组查阅电子邮件推广、搜索引擎推广、网络广告推广的含义和步骤，并通过几种方式推广自己的店铺； 3.学生利用搜索引擎查询网络营销的方法并回答，教师进行总结； 4.每个小组的学生选用一种网络营销方式策划一场营销，； 5.学生互评和教师点评。	14

号	教学 单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考 课时
	感知 旅游电商 发展	教学内容： 1.旅游电商从业人员的职业道德规范； 2.电子商务法律法规； 3.旅游电商未来发展趋势； 教学要求： 1.掌握旅游电商从业人员职业道德规范； 2.理解电子商务法律规范； 3.了解旅游电商新技术和新应用。	1.通过企业真实案例介绍从业人员应该遵守的职业道德规范； 2.学生利用搜索引擎查询电子商务法律法规案例，并进行分析； 3.到企业现场实地参观，了解旅游电商新技术和新应用。	6

六、实施建议

（一）教学方法

针对中职生源学生具有一定实践经验的情况，结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。

1.任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个共同的任务活动中心，在问题动机的驱动下，通过对学习资源的应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。任务驱动法最根本的特点是“以任务为主线、教师为主导、学生为主体”，基本环节包括：创设情境、确定任务、自主学习和协作学习、效果评价。

2.小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或辩论活动，获得旅游相关知识或结论。讨论结束时，教师进行小结评价，概括讨论的情况，使学生获得正确的观点和系统的知识。

3.翻转课堂

提前由教师布置教学任务，分小组准备。上课时分小组汇报演讲，其他小组学充当学生。这种方法有利于训练学生的总结、表达、展示能力。

（二）学生考核评价方法

本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重，健全多元化考核评价体系，实现评价主体多元化。

1.本门课程是以实践操作为主的课程，教学可采用“一课双师”，主要内容由学校专业教师完成，核心实践内容由合作企业（第三方）兼课教师协助完成并评价。过程性考核占 40%，期末考核占 40%，第三方课程评价占 20%。

2.过程性考核包括考勤、课程实训、实践技能考核、课外理论作业和理论考试，其中考勤占 10%，课程实训占 30%，时间技能考核占 20%，课外理论作业占 20%，理论考试占 20%，以项目报告形式呈现，可借用 PPT 展示。

3.评判标准除考勤、实践技能考核、理论考试为教师评分外，其他考评内容为老师、学生共同参与打分，学生自评占 25%，组内互评占 25%，教师考评占 50%。不参与（缺勤）考核的学生不得分。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用多媒体教室设备、到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2.教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念。

3.教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

4.教材资源丰富多彩，重视教材配套资源的开发，在教材中，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容。

5.教材中的活动设计应具有可操作性。

6.要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材，引入典型生产案例。

《导游情景外语》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。通过本课程的学习可以使學生掌握旅游工作各种场景所需的专业英语知识和相应的语言表达技巧，增强口语训练，使學生能够结合工作实际与外宾顺利进行口头交流，为将来进入旅游企业工作打下坚实的英语基础，培养能与国际接轨且受旅游企业欢迎的复合型技能人才。

二、课程教学目标

（一）素质目标

- 1.培养学生恪守信用、遵守原则、精益求精、讲究效率、团队协作、崇尚卓越的职业道德与素质；
- 2.培养学生在学习和训练过程中克服语言、沟通、心理等障碍；
- 3.培养具有国际视野，了解国际规则的旅游从业人员。

（二）知识目标

- 1.了解接待国际游客的基本礼仪常识与规范等；
- 2.了解旅游企业的涉外工作内容；
- 3.熟悉处理旅游服务工作的基本原则与方法；
- 4.熟悉出入中国境、他国（地区）境的基本知识和流程；
- 5.掌握为国际游客提供旅游接待服务的专业英语知识，包括专业英语词汇、短语和惯用语句等。

（三）能力目标

- 1.能够熟练运用所学英语知识在出入境、景区讲解、生活服务等各方面及时为国际游客提供专业服务；

2.能够正确灵活运用英语技能解决旅游服务工作中的实际问题；

3.能够用英语思维，交谈并完成各种交际任务，通过合作训练，使学生在人际交往中学会尊重和理解别人。

三、参考学时

108 学时

四、课程学分

6 学分

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序 号	教 学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参 考课时
--------	----------	-----------	----------	----------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	迎 接 宾 客	教学内容: 1.迎接宾客的相关词汇 2.车站、码头等迎接服务的相关句型及情景对话 3.组织登车、清点人数和行李的方法 教学要求: 1.掌握迎接宾客的相关词汇 2.掌握车站、码头等迎接服务的相关句型及情景对话 3.熟悉组织登车、清点人数和行李的方法和英文表达 4.熟悉此项服务的流程和标准	1.教师结合情境导入，组织学生熟悉迎接服务的流程和要求； 2.通过抽签、打卡、造句等形式熟背单词； 3.每 4-5 人一组，准备接站情景对话的模拟表演； 4.小组展示，自评互评结合教师点评，学生训练完善； 5.讨论组织登车的注意事项，分组训练处理和表达。	10

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	沿途导游	教学内容: 1.致欢迎词 2.介绍城市概况 3.介绍沿途风景 教学要求: 1.熟练使用英文致欢迎词 2.简要介绍城市概况 3.简要介绍沿途风景	1.教师布置任务, 介绍注意事项及相关英语基础知识; 2.指导同学仿写英文欢迎词, 通过模拟讲解熟练运用; 3.分组练习城市概况介绍, 小组讨论, 展示点评; 4.教师点评, 学生修改完善, 多加练习。	12
3	登记入住	教学内容: 1.饭店房间类型、服务项目及设施的相关词汇 2.办理团队入住登记手续的情景对话 教学要求: 1.掌握饭店房间类型、服务项目及设施的相关词汇 2.熟练运用办理团队入住登记手续的情景对话	1.教师布置填写入住登记卡, 熟悉入住登记的流程和手续; 2.组织观看服务项目及设施英语简介的相关视频, 通过连线或者模拟介绍, 检测学生掌握情况; 3.每 4-5 人一组, 准备入住登记情景模拟对话展示; 4.小组展示, 自评互评结合教师点评, 学生训练完善。	12

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	核对日程	教学内容: 1.商定核对日程和游览路线 2.签订旅游合同 3.告知客人做好相关准备 教学要求: 1.熟练使用英文进行商定核对日程、确认游览路线 2.能够准确使用英文交流并组织双方签订旅游合同 3.熟练告知客人做好相关准备	1.教师充当“计调”向小组分发资料,让学生选择“全陪”“地陪”“领队”的角色; 2.教师 PPT 演示商定核对日程的注意事项; 3.组织学生英文交流,发现问题进行讨论,同时与“计调”进行沟通确认,小组讨论确定表演任务; 4.每小组进行核对商定日程或者签订旅游合同情景对话的模拟展示。	12

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	餐饮服务	教学内容: 1.中国菜系介绍的相关词汇 2.在饭店里就餐的情景对话 3.一到两种中国菜的制作方法或食用方法 教学要求: 1.掌握中国菜系介绍的相关词汇 2.掌握在饭店里就餐的情景对话 3.使用流利的英文简单介绍一到两种中国菜的制作方法或食用方法	1.教师布置任务: 翻译一份中式菜单, 借此进一步了解中国菜系和名菜; 2. 小组讨论确定情景模拟表演任务: 介绍中国主要菜系及其代表菜 3. 小组 PPT 加角色扮演, 以规范的流程和适宜的礼仪, 情景演示点菜、就餐、结账, 针对客人的问题和需求给与恰当的答复和解决; 4. 在教师的指导下进行小组评价, 设置意外事件的处理。	14

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	游览观光	教学内容: 1.观光的相关词汇、短语 2.自然景观讲解的情景对话 3.人文景观游览的情景对话 教学要求: 1.掌握观光的相关词汇、短语 2.熟练掌握至少一个自然景观讲解的情景对话 3.熟练掌握至少一个人文景观游览的情景对话	1.教师结合情境导入, 组织学生熟悉游览观光服务的流程和要求; 2.通过抽签、打卡等形式熟背单词; 3.每 4-5 人一组, 准备一个代表性景点情景对话的模拟表演; 4.小组展示, 自评互评结合教师点评, 学生训练完善。	14
7	购物服务	教学内容: 1.中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇 2.游客购物的情景对话和用语 教学要求: 1.掌握中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇 2.熟悉游客购物的情景对话和用语	1.教师 PPT 讲解购物服务的注意事项; 2.小组讨论确定表演任务: 情景演示介绍一种中国特色的手工艺品; 3.小组角色扮演购物情景对话; 4.在教师指导下进行小组评价, 设置意外事件的处理。	12

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
8	娱乐服务	教学内容： 1. 娱乐活动的相关词汇及用语 2. 组织观看并介绍中国特色的演出活动 教学要求： 1. 掌握娱乐活动的相关词汇及用语 2. 能够使用英文熟练组织观看并介绍中国特色的演出活动	1. 教师结合情境导入，组织学生熟悉娱乐服务的流程和要求； 2. 通过抽签、打卡等形式熟背单词； 3. 每 4-5 人一组，准备一个中国特色表演项目的介绍； 4. 小组展示，自评互评结合教师点评，学生训练完善。	12
9	送别服务	教学内容： 1. 办理离店手续的相关词汇 2. 与游客告别 3. 办理登机手续 教学要求： 1. 掌握办理离店手续的相关词汇 2. 熟练使用英文致欢送词 3. 熟悉办理登机手续的流程和方法	1. 教师 PPT 简单介绍办理离店手续和登记手续的流程； 2. 指导学生仿写英文欢送词，小组模拟讲解并展示，达到熟练运用； 3. 小组角色扮演，以规范的流程和适宜的礼仪，进行办理离店手续、登记手续的情景模拟； 4. 在教师的指导下进行小组评价。	10

六、实施建议

（一）教学建议

本课程采用课堂教学与实践教学相结合的方法，将课堂讲授、场景模拟、景点教学与观摩实习相结合。充分联系《导游业务》、

《模拟导游》两门专业核心课程，按照导游服务工作流程和标准进行学习。教学中可采用情景模拟法，将教学内容、角色扮演和场景高度融合，模拟各种旅游工作场景，加大对特定情境下听力和口语的训练。

语言能力重听说，精讲多练，熟能生巧。精讲关键的语言点和语法项目即可，多数时间操练，让学生敢说敢讲，从而培养他们的口语表达能力;以听说模式引导学生模仿→记忆→模仿，强化重复，确保语音准确纯正，语言连贯贴切。

教学手段可以灵活多样，可采取“话题”形式让学生讨论，以激发他们说英语的积极性和思维的创新性;也应多给个人一些单独发言与表现的机会，使他们对英语产生更多的兴趣，从而达到个别指导，因材施教的效果。

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

总之，教学中要增强学生的感性认识，增加实践性教学;通过模拟教学、实地教学，增强学生的感性认识，更好地帮助学生掌握英语导游的技能。

（二）学生考核评价方法

本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。

1.过程性学分：是对学生学科学习过程的表现进行评价，满分为 100 分，60 分为合格，合格即可获得该课程的过程性学分。过程

评价包含出勤、上课表现、学习态度与习惯、作业（含作文）、单元测验等。

2.基础性学分：是对学生掌握学科基础知识、基本技能情况进行评价，主要采用笔试形式，满分为 100 分，60 分为合格，合格即可获得该课程的基础性学分。

3.应用性学分：是对学生运用学科（专业）知识解决实际问题进行评价，满分为 100 分，60 分合格，合格即可获得该课程的应用性学分。

本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、40%、30%。

（三）教学实施与保障

1. 课堂教学条件：多媒体教室

2. 实训条件：

（1）企业实地考察，专家讲座、座谈。

（2）可在数字化语音教室教学。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本课程标准为依据，以导游工作程序作为全书主线，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

2.教材应语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

3.教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，应囊括导游工作所需的主要专业词汇和句型，要将本学科的新思想、新知识、新技术及时地纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

4.根据旅游英语教学特点，教材应突出情景模拟演练，培养学生的实践运用能力，促使学生在大量的实践练习中掌握基本的导游英语 口语表达方法和技能，提升其综合素质。

《旅行社运营实务》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是三年制初中后五年制高等职业教育旅游管理专业课程体系中的专业核心课程，是必修的一门专业技能课程。本课程是导游实务、旅游计调实务等课程的进一步职业发展课程，同时更加突出旅行社经营管理能力的培养，具有较强的实践性。

本门课程的教学任务是教授学生以规范的流程和适宜的礼仪，进行线上或线下客户咨询与接待，针对客户需求推荐、销售旅行社产品，运用规范的操作流程开展旅行社计调业务。并在此基础上提升学生整体素质，引导游客文明旅游。

二、课程教学目标

本课程的主要教学目标是让学生在具有一定旅行社实践经验基础上系统掌握旅行社营销及组团接团程序和服务规范；能履行旅行社岗位职责；掌握旅行社运营的一般规律；熟悉与了解各类旅行社运营策略，运用基本原理和方法分析旅行社运营中的各种现象，对旅游市场进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，来赢得市场机会和旅行社发展空间；能够及时、妥善处理旅行社运营过程中的应急性问题。在教学中通过案例教学等手段渗透职业素质，促进学生职业素质的提高。能在此基础上通过教师引导、拓展学习，胜任旅行社服务工作。

（一）素质目标

1.具备基本的旅行社人员素养和职业能力，能够熟练运用旅行社业务知识解决企业日常问题，具有继续学习和可持续发展能力；

2.培养学生谦虚谨慎、坚持原则、保守秘密、勤奋敬业、务实高效、团结协作的职业态度；

3.具有强烈的工作责任心和团队意识。

- 4.具有良好的社会公德、职业道德;
- 5.进取精神、服务意识和健康体魄;
- 6.具备一定的人文与自然科学素养、逻辑思维能力;
- 7.具有人际沟通和团队精神和协作共事的能力、公关能力。

(二) 知识目标

- 1.独立学习的能力;
- 2.获取新知识的能力;
- 3.处理信息的能力;
- 4.熟练掌握办公软件操作系统;
- 5.掌握一定的经营管理原理、方法、手段。

6. 通过本课程的学习, 使学生对旅行社企业产生宏观概念, 了解其内部流程、部门职能与关系、运行规则等一系列基础性知识, 并培养观察、把握不同类型旅行社企业整体情况的能力。

7.对旅行社企业有总体认知, 解其内部流程、部门职能与关系、运行规则等一系列基础性知识。具体而言, 即掌握有关旅行社运营中关于旅行社设立、组织管理、经营计划、市场细分和定位、产品开发设计、采购、产品定价促销和销售、接待、客户管理和质量管理等方面的基础理论知识。

(三) 能力目标

- 1.可行性研究报告的书写, 组织机构设置能力。
- 2.产品设计、定价能力、产品销售能力。
- 3.计划调度、接待管理能力, 协议签署能力、统计能力。
- 4.能够自我提高和灵活机动地处理旅行社经营管理过程中发生的问题。

5.具有观察、把握不同类型旅行社企业整体情况的能力。通过本课程的学习, 学生应该具备观察、归纳旅行社特点, 去伪存真、迅速把握旅行社特性和整体运营情况。

6.总体而言，人才培养规格中着力突出以下三种职业能力的培养：基本素质、旅行社管理能力、旅行社电子商务运营能力。

三、 参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

号	教 学单元	教学内容与教学要 求	教学活动设计建议	参考 课时
1	旅行社的 设立及 旅行社 发展史 与未来 发展态 势	教学内容： 1. 旅行社发展史； 2. 旅行社未来发展态势 教学要求： 1. 熟悉旅行社发展史； 2. 熟悉旅行社未来发展态势； 3. 掌握旅行社设立程序及要求； 4. 掌握旅游法对旅行社的规定；	1.教师讲解基础知识并布置成立旅行社的任务，介绍注意事项； 2.各小组进行情景模拟准备； 3.制作申请设立模拟旅行社的全套资料。可按每组 5-6 人进行分组，各组分别进行全程模拟。以教室为旅行社设立的场所，以学生寝室现有的材料为器具，同学们分别扮演相关人员模拟旅行社的设立程序； 4.形成组内展示方案； 5.组内讨论、组外展示点评； 6.教师点评，学生修改完善。	4

序号	教 学单元	教学内容与教学要 求	教学活动设计建议	参考 课时
2	旅行社旅 游线路 产品设 计	教学内容： 1. 旅游线路设计原则； 2. 旅游线路设计方法 3. 旅游线路设计规范 4. 旅游线路设计案例分析 教学要求： 1. 熟悉旅游线路设计原则； 2. 熟悉旅游线路设计方法； 3. 掌握旅游线路设计规范； 4. 掌握旅游线路设计案例并自己设计旅游线路；	1.教师布置任务，介绍注意事项及讲解基础知识； 2.小组讨论，按 6-8 人进行分组，确定组长，实行组长负责制。指导学生在当地旅游网上查找相关资料，充分搜集相关交通、酒店、景点、购物等信息，初步确定所在地范围内的特色旅游线路，线路要突出主题，体现线路设计的原则；线路完整。 指导同学进行实地调研，论证线路的可行性，完成旅游线路设计报告，线路设计要包括旅游的六大要素； 3.组内讨论、组外展示点评； 4.教师点评，学生修改完善。	12

号	教 学单元	教学内容与教学要 求	教学活动设计建议	参考 课时
3	旅行社 工作流程	教学内容： 1. 旅行社内部门市业务部门的具体操作流程； 2. 旅行社内部门计调业务部门的具体操作流程； 3. 旅行社内部销售业务部门的具体操作流程； 4. 旅行社内部接待业务部门的具体操作流程； 教学要求： 1. 掌握旅行社内部门市业务部门的具体操作流程； 2. 掌握旅行社内部门计调业务部门的具体操作流程； 3. 掌握 旅行社内部销售业务部门的具体操作流程； 4. 掌握旅行社内部接待业务部门的具体操作流程；	1.教师讲解基础知识并布置任务，介绍注意事项； 2.学生分组分项目进行角色扮演式的模拟演练。 实训过程与要求：将学生分成 8-10 人一组，各组按门市、计调、销售、接待情景讨论工作内容和角色分配，每位成员都要在模拟流程中发挥作用。 3.各组互相讨论，师生共同点评。	16

序号	教 学单元	教学内容与教学要 求	教学活动设计建议	参考 课时
4	旅行社综合接待旅游团	教学内容： 1.旅行社外联业务； 2.旅行社计调业务； 3.旅行社接待业务； 教学要求： 1.掌握旅行社外联业务； 2.掌握旅行社计调业务； 3.掌握旅行社接待业务；	1.教师 PPT 演示各业务流程及常见问题处理方法技巧； 2. 小组讨论确定表演任务； 3. 小组 PPT 加角色扮演，以规范的流程和适宜的礼仪，进行线上或线下客户咨询与接待。针对客户需求推荐、销售旅行社产品。运用规范的操作流程开展旅行社计调业务； 4. 在教师的指导下进行小组评价，设置意外事件的处理	24

序号	教 学单元	教学内容与教学要 求	教学活动设计建议	参考 课时
5	旅行社客 户服务 与管理	教学内容： 1.旅行社客户接待程序与方法； 2.旅行社的售后服务的内容及要求； 3.旅行社的售后服务方法； 4.旅行社客户服务与管理； 教学要求： 1.掌握旅行社客户接待程序与方法； 2.熟悉旅行社的售后服务的内容及要求； 3.掌握旅行社的售后服务方法； 4.掌握旅行社客户服务与管理的基本规范；	1.教师 PPT 演示旅行社客户服务与管理流程及常见问题处理方法技巧； 2. 小组讨论确定表演任务； 3. 小组 PPT 加角色扮演，以规范的流程和适宜的礼仪，进行旅行社客户服务情景模拟； 4. 在教师的指导下进行小组评价，设置意外事件的处理。	8

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
	旅行社内部综合管理	教学内容： 1.旅行社人力资源管理； 2.旅行社财务管理； 3.旅行社线上运营； 教学要求： 1.掌握旅行社人力资源管理； 2.掌握旅行社财务管理； 3.掌握旅行社线上运营；	1.教师 PPT 演示旅行社内部综合管理内容及常见问题处理方法技巧； 2. 小组讨论确定表演任务； 3. 小组 PPT 加角色扮演，以规范的流程和适宜的礼仪，进行旅行社内部综合管理情景模拟； 4. 在教师的指导下进行小组评价，设置意外事件的处理。	8
合计				72

六、实施建议

（一）教学方法

针对中职生源学生具有一定实践经验的情况，结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命，以有效地激发学生学习的积极性，充分发挥学生主体作用。推进信息技术与教学有机融合，全面提升教师信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教

学中的广泛应用。要落实“教师、教材、教法”三教改革精神，建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。

1. 任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个共同的任务活动中心，在问题动机的驱动下，通过对学习资源的应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。任务驱动法最根本的特点是“以任务为主线、教师为主导、学生为主体”，基本环节包括：创设情境、确定任务、自主学习和协作学习、效果评价。

2. 小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或辩论活动，获得旅游相关知识或结论。讨论结束时，教师进行小结评价，概括讨论的情况，使学生获得正确的观点和系统的知识。

3. 翻转课堂

提前由教师布置教学任务，分小组准备。上课时分小组汇报演讲，其他小组学充当学生。这种方法有利于训练学生的总结、表达、展示能力。

4. 角色扮演

教师按小组分配学生角色（如领队、团长、全陪、地陪、游客等），根据教师布置的任务，设置的问题与情境进行模拟，其他小组学生观摩评价，取长补短，互相学习，趣味性强，效果好。

5. 教师示范

教师充当“导师”角色，在实训室或工作场所借助相关实训条件，模拟现场旅行社运营过程中的某一场景（任务）进行教学，直观，示范作用强，便于学生模仿。

（二）评价方法

本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重，健全多元化考核评价体系，实现评价主体多元化。

1. 本门课程是以实践操作为主的课程，所需知识在之前的导游考试课程群中已经部分讲过，不足部分，通过教师补充、学生自学来适时填补。教学可采用“一课双师”，主要内容由学校专业教师完成，核心实践内容由合作企业（第三方）兼课教师协助完成并评价。过程性考核占 40%，期末考核占 40%，第三方课程评价占 20%。

2. 过程性考核包括考勤和课堂、课后作业，其中考勤占 10%，课堂印象、课后作业占 10%，期中考核 20%；终结性考核为期末考试，以项目报告形式呈现，可借用 PPT 展示。

3. 所有的测试、考核皆以组为单位进行。除考勤和课后任务为教师评分外，其他考评内容为老师、学生共同参与打分，各占 50%的权重。不参与（缺勤）考核的学生不得分。

（三）教学条件

1. 课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要旅行社模拟实训室或多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备、实物及教具模型。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2. 数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台（旅行社教学实训平台和旅行社管理网络化教学平台）开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件

等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3. 实践环节条件

本门课程利用旅行社模拟实训室、旅行社管理实训室或者到合作企业进行现场实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编选

1. 教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2. 教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念。

3. 教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

4. 教材资源丰富多彩，重视教材配套资源的开发，在教材中，通过二维码扫描、知识链接等手段丰富教材内容。

5. 教材中的活动设计应具有可操作性。

6. 要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材，引入典型生产案例。

《旅游计调实务》课程标准

一、课程性质与任务

旅游计调实务课程是本专业的专业拓展课程，该课程在专业课程体系中有重要地位，与旅游基础知识、旅行社运营实务、导游实务、旅游电子商务等课程有着紧密联系。本课程的主要任务是让学生了解和掌握旅游计划、旅游接待、旅游策划、旅游服务的基本理论和实务操作，并着重强调新媒体在旅游行业中的应用，从而提高学生的职业素质和技术技能。

二、课程教学目标

（一）素质目标

- 1.培养学生的职业素质，包括责任心、团队合作精神、沟通能力和服务意识等；
- 2.培养学生的思想素质，使其具备良好的职业道德和职业操守；
- 3.培养学生的人文素质，提升他们的人文素养和跨文化交流能力；
- 4.培养学生的身体素质，保证他们在旅行过程中能够适应各种环境和工作强度；
- 5.培养学生的心理素质，使他们具备应对旅行中突发事件和压力的能力。

（二）知识目标

- 1.掌握旅游计调的基本概念、原理和流程；
- 2.理解旅游行程策划和组织的相关知识，包括目的地选择、景点规划、交通安排、住宿预订、餐饮安排等；
- 3.熟悉旅游产品的开发和销售，了解市场需求和竞争情况；
- 4.了解旅游法规和行业标准，掌握相关法律法规和政策。

（三）能力目标

- 1.具备旅游行程策划和组织的能力，能够根据客户需求和目标市场制定合理的旅游行程计划；

2. 能够独立完成旅游产品的开发和销售工作，包括产品定价、宣传推广和客户关系维护等；

3.具备旅游团队管理和危机处理的能力，能够组织、指导和协调团队成员的工作，并能应对突发事件和问题。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序 号	教 学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建 议	参考课 时
--------	----------	-----------	--------------	----------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	旅游计调概述	教学内容： 1. 旅游计调的定义与作用 2. 旅游计调的基本流程和要素 3. 旅游计调的职业发展前景 4. 职业道德与职业操守要求 教学要求： 1. 能够解释计调的基本概念 2. 了解计调的主要职责 3. 掌握旅游计调的职业发展前景 4. 掌握计调工作的基本流程	1. 授课讲解：介绍旅游计调的基本概念和职业背景，讨论行业发展趋势和职业道德要求。 2. 视频案例分析：观看实际旅游计调案例，分析其中的问题和解决方案。 3. 小组讨论和分享经验：组织学生讨论旅游计调工作中的职业素养和实践经验分享。	8 学时

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	前台计调	教学内容： 1. 门市部的职责 2. 营业部的职责 3. 计调工作流程 教学要求： 1. 了解门市部的主要职责 2. 了解营业部的主要职责 3. 能模拟计调工作流程	1.授课讲解：让学生了解门市部和营业部的工作内容和职责。 角色扮演：通过角色扮演活动，让学生模拟门市部和营业部的计调工作，熟悉计调的工作流程。 2.经验分享：鼓励学生分享角色扮演活动中的经验和感受。	6 学时
3	组团计调	教学内容： 1. 组团计调的职责 2. 线路设计 3. 计划制定 教学要求： 1. 了解组团计调的主要职责 2. 能设计旅游线路 3. 能制定旅游计划	1.授课讲解：让学生了解组团计调的工作内容和职责，掌握旅游线路的设计和旅游计划的制定。 2.实战模拟：让学生模拟组团计调的工作，设计旅游线路和制定计划。 3.经验分享：鼓励学生分享实战模拟活动中的经验和感受。	10 学时

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	交通计调	教学内容： 1. 交通计调的职责 2. 交通工具的选择 3. 票务处理 教学要求： 1. 了解交通计调的主要职责 2. 能选择合适的交通工具 3. 能处理票务问题	1.授课讲解：让学生了解交通计调的工作内容和职责，掌握交通工具的选择和票务处理。 2.实战模拟：让学生模拟交通计调的工作，选择交通工具和处理票务问题。 3.经验分享：鼓励学生分享实战模拟活动中的经验和感受。	6 学时
5	旅游产品采购	教学内容： 1. 采购计调的职责 2. 旅游产品的采购 3. 合作伙伴的选择 教学要求： 1. 了解采购计调的主要职责 2. 能进行旅游产品的采购 3. 能选择合适的合作伙伴	1.授课讲解：让学生了解采购计调的工作内容和职责，掌握旅游产品的采购和合作伙伴的选择。 2.实战模拟：让学生模拟采购计调的工作，进行旅游产品的采购和选择合作伙伴。 3.经验分享：鼓励学生分享实战模拟活动中的经验和感受。	8 学时

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	旅游行程策划和产品开发	教学内容： 1. 旅游行程的设计 2. 旅游产品的创建 3. 行程和产品的优化 教学要求： 1. 能设计旅游行程 2. 能创建旅游产品 3. 能优化行程和产品	1.授课讲解：详细解析旅游行程的设计和旅游产品的创建，探讨行程和产品的优化方法。 2.小组讨论：组织学生讨论行程设计和产品创建的技巧，分享各自的见解和经验。 3.经验分享：鼓励学生分享旅游行程设计和产品创建的实践经验。	8 学时
7	产品定价和销售策略	教学内容： 1. 旅游产品的定价 2. 旅游产品的销售策略 3. 销售的实施和评估 教学要求： 1. 能进行旅游产品的定价 2. 能制定旅游产品的销售策略 3. 能实施和评估销售活动	1.授课讲解：讲解旅游产品的定价原理和销售策略的制定。 2.角色扮演：进行定价和销售的模拟演练，让学生扮演销售人员和客户，体验和了解销售过程。 3.小组讨论：讨论销售策略的制定和实施，分享各自的见解和经验。	6 学时

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
8	旅游安全管理	教学内容： 1. 旅游安全的重要性 2. 旅游安全管理的方法 3. 旅游安全问题的处理 教学要求： 1. 理解旅游安全的重要性 2. 能实施旅游安全管理的方法 3. 能处理旅游安全问题	1.授课讲解：讲解旅游安全的重要性，介绍旅游安全管理的方法。 2.模拟演练：通过模拟安全事故，让学生实际操作旅游安全问题的处理。 3.小组讨论：讨论旅游安全管理的方法，分享各自的见解和经验。	6 学时
9	新媒体在旅游计调中的应用	教学内容： 1. 新媒体的概念 2. 新媒体在旅游中的应用 3. 新媒体的操作和管理 教学要求： 1. 理解新媒体的概念 2. 了解新媒体在旅游中的应用 3. 能操作和管理新媒体	1.授课讲解：讲解新媒体的概念，介绍新媒体在旅游中的应用。 2.实践操作：让学生实际操作新媒体，体验新媒体的使用。 3.小组讨论：讨论新媒体在旅游中的应用，分享各自的见解和经验。	8 学时

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
0	旅游服务技巧	教学内容： 1. 旅游服务的原则 2. 旅游服务的技巧 3. 旅游服务的评估 教学要求： 1. 了解旅游服务的原则 2. 掌握旅游服务的技巧 3. 能评估旅游服务	1.授课讲解：讲解旅游服务的原则，介绍旅游服务的技巧。 2.角色扮演：进行服务的模拟演练，让学生扮演服务人员和旅客，体验和理解服务过程。 3.小组讨论：讨论旅游服务的技巧，分享各自的见解和经验。	6 学时
计				72 学时

六、实施建议

（一）教学建议

1.教学内容中融入新旧动能转换、国家绿色低碳高质量发展先行区、黄河流域生态保护和高质量发展等重大战略的要求。通过案例分析和讨论，引导学生深入了解这些战略的背景、目标和实施路径，以及对旅游行业的影响和要求。

2.强调高端、智能、绿色、低碳理念在旅游计调实务中的应用。引导学生探讨和研究如何利用先进的技术手段和智能化工具来提升旅游行程的规划和组织效率，以及如何推动旅游业向绿色低碳发展方向转型。

3.突出数字技能和绿色技能的培养。通过实践项目和模拟操作，培养学生运用信息技术进行旅游行程策划、市场分析和客户管理的能力，以及推动旅游产品和服务绿色化的技能。

（二）学生考核评价方法

本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。

1.过程性学分：是对学生学科学习过程的表现进行评价，满分为 100 分，60 分为合格，合格即可获得该课程的过程性学分。过程评价包含出勤、上课表现、学习态度与习惯、作业、单元测验等。

2.基础性学分：是对学生掌握学科基础知识、基本技能情况进行评价，主要采用笔试形式，满分为 100 分，60 分为合格，合格即可获得该课程的基础性学分。

3.应用性学分：是对学生运用学科（专业）知识实际问题进行评价，满分为 100 分，60 分合格，合格即可获得该课程的应用性学分。

4.本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、40%、30%。

（三）教学实施与保障

1.提供新媒体相关的硬件设备和软件工具，以支持新媒体的教学应用。提供数字技术和绿色化服务方面的教学设备和软件资源，建立实验室或模拟场景，让学生能够进行实际操作和模拟演练。

2.与当地的旅游行业合作，组织学生参与实地考察和实践项目，深入了解区域产业需求和推动产业转型升级的实际情况。加强与地方经济社会发展相关部门和机构的合作，通过实习、实训和就业对接，为学生提供更好的就业和创业机会。

（三）教材编写与选用

1.以山东省经济发展为基础，以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

2.教材应语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

3.教材内容应体现先进性、通用性、科学性、实用性、发展性、创新性，并进行适度扩展，要将本学科的新思想、新知识、以及旅游业计调发展的新趋势及时地纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

《会展服务实务》课程标准

一、课程性质与任务

会展服务实务是初中后五年制高等职业教育旅游管理的专业拓展课程。本课程的设置，旨在通过专业实践活动，帮助学生综合运用所学会展专业知识与技能，密切联系会展活动的实际，领会和掌握会展策划与管理所需要的综合知识与专项技能，使学生在实践中融会贯通，全面提升其对专业知识的理解能力、运用能力和执行能力。

具体包括以下几个方面：

第一，通过本课程训练，考生应全面提高自身的理论联系实际能力，考生能运用前期所学专业知识和解决专业问题。

第二，通过本课程训练，考生能运用会展策划、调研、营销、执行、绩效评估和团队管理的知识技能开展专业实践，在实践中及时记录，及时总结，使会展专业的实践能力得到有效地提升。

第三，通过本课程训练，考生在计算机信息收集、多媒体技术、创意策划与设计、沟通能力、文字表达和写作能力等方面达到会展策划与管理专业的要求。

二、课程教学目标

1.素质目标

使学生掌握从事会展工作所必需的会展策划、会展设计、会展营销、会展服务方面的核心知识和技能，培养符合市场需求的高素质技能型会展专业人才。

2.知识目标

（1）使学生明确会展业和会展经济的基本概念。

（2）了解国内外会展产业的发展历史和特点，了解会展经济在国民经济中的地位和作用。

(3) 了解会展调查的常用方法，能够独立完成撰写会展调研报告。

(4) 了解会议策划、展览的策划、开幕式策划和新闻发布会策划的常用方法和基本内容。

(5) 能够独立撰写小型会展策划方案。

(6) 了解会展营销的工作内容。

(7) 能够胜任电话、网络、拜访等会展营销工作。

(8) 能够进行各种邀请函、会刊的设计制作工作。

(9) 了解展会现场服务以及展会物流、搭建、志愿者、宣传等方面的内容，胜任一般的礼仪接待工作，提高会展服务质量增加客户满意度。

3.能力目标

(1) 市场调研和会展项目策划能力。

(2) 会展组织能力。

(3) 业务洽谈和客户管理能力。

(4) 展台布置能力。

(5) 客户跟踪服务能力。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
----	------	-----------	----------	------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	基础知识	1. 了解会展、会展业与会展经济的基本概念； 2. 了解世界会展业的基本情况 3. 了解会展的起源与发展； 4. 了解当代会展经济现状； 5. 了解会展的含义和组成部分； 6. 掌握会展的特点； 7. 理解会展的经济、社会文化和环境作用； 8. 掌握主要会展强国和城市； 9. 了解会展构成的各个要素； 10. 掌握会议的概念、类型和构成要素； 11. 熟悉展览的相关概念； 12. 了解节事活动的功能与发展； 13. 了解奖励旅游的功能与发展；	1. 学会总结会展强国与主要城市办展的经验； 2. 培养自主学习、互动交流意识、引导正确认识自我。 3. 使学生懂得搜集和分析相关信息	8
2	会展调研	1. 了解和掌握会展调查的常用方法； 2. 能够独立编写会展调研报告。	运用 excel 制表； 数据库软件操作； 会展调研报告撰写。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	会展策划	1. 了解会议策划、展览的策划、开幕式策划和新闻发布会策划的常用方法和基本内容； 2. 能够独立撰写小型会展策划方案。 3. 掌握会展策划与组织的概念； 4. 掌握会展项目立项策划的基本要素； 5. 了解会展主题策划的基本概念； 6. 掌握会议的策划方法； 7. 掌握展览的策划方法； 8. 掌握节事活动的策划方法； 9. 掌握奖励旅游的策划方法。	1. 安排会议议程； 2. 策划开幕式； 3. 组织新闻发布会； 4. 策划会展相关活动。	16
4	会展营销	1. 了解会展营销的工作内容。 2. 能够胜任电话、网络、拜访等会展营销工作以及各种邀请函、会刊的设计制作工作。	1. 沟通营销能力 2. 邀请函、会刊等的设计制作能力。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	会展服务与管理	1. 熟知参展目标的选择； 2. 掌握参展商参展宣传的方法； 3. 熟知展会开幕仪式的现场布置； 4. 熟知会展物流的概念与特征； 5. 掌握会展物流服务的要求； 6. 明确展位设计的类型与展台的搭建； 7. 理解会展设计与搭建人员的素质要求； 8. 掌握会展礼仪的服务原则； 9. 了解会展电子商务的类型，熟悉会展电子商务的服务的具体内容； 10. 了解会展安保人员的选择标准、服务规范。	1. 编制会展简报。 熟知展会开幕仪式的现场布置； 2. 明确展会开幕仪式的组织管理； 3. 掌握展会观众的分类； 4. 了解展会观众统计的公式； 5. 熟知展会期间的现场工作内容。会务礼仪； 6. 展会现场登记； 7. 展会投诉处理； 8. 展位设计与搭建管理； 9. 展会现场运输管理； 10. 展会现场观众管理； 11. 志愿者和临时员工培训与管理。	16
合计				72

六、实施建议

（一）教学建议

针对中职生源学生具有一定实践经验的情况，结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命，以有效地激发学生学习热情，充分发挥学生主体作用。推进信息技术与教学有机融合，全面提升教师信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用。要落实“教师、教材、教法”三教改革精神，建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。

1.任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个共同的任务活动中心，在问题动机的驱动下，通过对学习资源的应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。任务驱动法最根本的特点是“以任务为主线、教师为主导、学生为主体”，基本环节包括：创设情境、确定任务、自主学习和协作学习、效果评价。

2.小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或辩论活动，获得旅游相关知识或结论。讨论结束时，教师进行小结评价，概括讨论的情况，使学生获得正确的观点和系统的知识。

3.翻转课堂

提前由教师布置教学任务，分小组准备。上课时分小组汇报演讲，其他小组学充当学生。这种方法有利于训练学生的总结、表达、展示能力。

4.角色扮演

教师按小组分配学生角色（如领队、团长、全陪、地陪、游客等），根据教师布置的任务，设置的问题与情境进行模拟，其他小组学生观摩评价，取长补短，互相学习，趣味性强，效果好。

5.教师示范

教师充当“领队”角色，在实训室或工作场所借助相关实训条件，模拟现场带团的某一场景（任务）进行教学，直观，示范作用强，便于学生模仿。

（二）学生考核评价方法

教学效果评价改变以教师为主的传统方式，采取过程评价与终结评价相结合的方式，理论与实践相结合，以及在过程中表现出来的与人沟通及团体合作的态度、创新精神与能力，突出对学生职业能力的考查。

过程与目标结合评价,结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段,加强实践性教学环节的考核,并注重平时采分。

强调理论与实践一体化评价,注重引导学生进行学习方式的改变。强调课程结束后综合评价,注重考核学生所拥有的综合礼仪知识的应用水平。建议在教学中分任务模块评分,课程结束时进行综合模块考核。

1.成绩的组成

本课程的成绩有平时成绩和期末成绩两部分组成。其中：

①平时成绩占 **30%**，主要包括学生平时作业、课堂出勤、课堂实做训练等综合表现。

②期末考试成绩占 **70%**。

2.考试形式：笔试、开卷

考试题型举例：单项选择题、多选题、判断题、简答题、实践策划题。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备、实物及教具模型。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台（会展教学实训平台和会展管理网络化教学平台）开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟会展实训室、会展管理实训室或者到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

4.教材编写与选用

①教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

②教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念。

③教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

《研学旅行服务》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是三年制初中后五年制高等职业教育旅游管理必修的一门专业选修课程。学生在学习过《旅游基础知识》《导游实务》等课程，具有一定的理论基础，《研学旅行服务》对接研学旅行策划与管理、研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书，让学生根据研学旅行客群特点，完成研学市场调查研究、研学旅行课程设计、研学行前准备、研学实践组织、引导多元评价、基础服务保障、生活服务管理、健康习惯管理、安全事故预防、安全隐患排查及应急事故处理等工作。满足十强产业中精品旅游产业升级需求，对接研学旅行这一新兴业态，服务地方经济社会发展。

二、课程教学目标

（一）素质目标

- 1.爱岗敬业、吃苦耐劳、尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；
- 2.热爱旅游行业、热爱研学旅行事业，具有厚实的专业基础和过硬的专业技术；
- 3.具备较强的研学旅行课程设计、终身学习的能力，具备服务意识、质量意识、安全意识和创新思维；
- 4.具有健康的体魄、心理和健全的人格，养成良好的健身与卫生习惯，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；
- 5.具有临场应变和处理突发事件的能力，乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折。

（二）知识目标

- 1.了解研学发展历程，掌握旅游产业构成、特点、发展趋势等相关知识；
- 2.具备必备的政治理论等公共基础知识和研学旅行通识基础知识；

3.了解与本专业相关的法律法规，熟悉研学旅行相关政策、行业标准，熟悉教学方式方法以及安全旅游、文明旅游、生态旅游等从业基本知识；

4.对研学旅行产品有总体认知，理解研学旅行课程开发与设计的理论与实际，对研学市场类型、基础、发展有一定的理解和分析能力；

5.掌握研学旅行需准备的物资、心理、相关知识；

6.掌握学情分析、教学目标设计、教学过程设计、教学评价设计的方法；

7.掌握研学旅行服务保障、安全管理、质量管理、风险防控等专业管理知识。

（三）能力目标

1.能够检索、归纳、区别、提供并筛选研学旅行活动组织与运营过程中的各类信息；

2.能够准确的进行研学市场定位和分析；

3.能够按客户特点和要求设计研学课程和活动，撰写课程方案、研学手册、安全须知、各类通知书、告知书、合约；

4.能够进行图文设计，对研学旅行课程方案、研学手册进行策划和设计；

5.安排落实研学行程、开展研学课程、组织和策划研学活动，引导多元评价；

6.能够提供基础服务保障、生活服务管理和健康习惯管理；

7.能够预防安全事故、排查安全隐患、处理应急事故；

8.能够进行有效沟通，具有良好的口语表达和书面写作能力；

9.具有发现问题、分析问题、解决问题的终身学习能力。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
1	认识研学旅行	教学内容： 1.旅游产业概述； 2.研学旅行概述 教学要求： 1.了解研学发展历程； 2.掌握旅游产业构成、特点、发展趋势等相关知识； 3.能够捋顺研学产业链上下游关系	1.录制微课、整理专业网站； 2.通过讲授法帮助学生掌握行业发展情况	4
		教学内容： 1.旅游、教育相关法律知识； 2.各级研学政策； 3.相关教育政策 教学要求： 了解旅游、教育相关法律知识和政策要求	1.在学习平台整理、发布各地市政策文件； 2.讲解政策条例及应用	2
2	研学市场调查研究	教学内容： 1.研学旅行产品调研问卷设计； 2.研学旅行产品调研实施 教学要求： 1.能够设计研学旅行产品调研问卷； 2.顺利开展研学旅行产品调研活动	1.运用调研问卷、大纲等工具； 2.引入真实被调研对象实景教学	4
		教学内容： 1.研学旅行调研数据分析	1.对真实调研数据开展数据分	4

		2.研学旅行客户画像 教学要求: 1.能够分析研学旅行调研数据 2.绘制研学旅行客户画像	析; 2.使用客户画像分析消费者行为	
3	设计研学旅行课程	教学内容: 1.研学旅行主题分类; 2.研学旅行主题命名 教学要求: 1.掌握不同类型的研学旅行主题; 2.能够根据实际情况,命名合适的研学旅行主题(题目)	1.使用项目教学法,引入真实项目案例进行分析; 2.组织学生头脑风暴设计主题	2
		教学内容: 1.研学旅行资源类型、选择依据和选择流程; 2.踩线(点)方法; 3.研学资源调研评估表; 教学要求: 1.掌握不同类型的研学旅行资源类型; 2.根据实际情况和客情分析,遴选研学资源并通过线上线下形式进行资源摸底; 3.选择合适的研学旅行资源、供应商并填写资源评估表	1.根据项目指定的方向和客群情况,组织学生进行资源的选择; 2.通过线上专业平台找寻合适供应商并完成询价、填表	4
		教学内容: 1.研学旅行线路设计原则和方法; 2.研学旅行行程单 教学要求: 1.能够设计研学旅行线路;	1.根据确定的资源范围进行线路串联; 2.套用成熟模板制作行程单	4

		2.根据客户需求和资源情况制定研学旅行行程单		
		教学内容： 1.学情分析、教学目标设计、教学过程设计、教学评价设计； 2.各类附件 教学要求： 1.能够撰写教学实施方案； 2.能够撰写完成各类附件； 3.能够精美排版形成研学旅行手册	教师提供模板或通过研学旅行课程设计专用平台进行内容整合，形成较为精致的研学手册	8
4	研学旅行课程实施	教学内容： 1.研学旅行物资准备； 2.研学旅行心理准备； 3.研学旅行知识准备 教学要求： 1.能根据研学课程方案，协助进行研学课程、研学师资及服务保障等方面的工作落实； 2.能根据工作手册，明确工作任务及工作职责； 3.能做好相关知识、物资、形象及心理等准备工作	1.通过线上教学资源 and 教师理论讲授，需要准备的知识； 2.通过真实项目中前期制作的方案，筹备相关物资、知识，调整学生心态	4
		教学内容： 1.参观式研学； 2.体验式研学 教学要求： 1.能根据研学课程方案，进行研学课程内容解读，引导学生深度参与、积极体验；	1.教师示范参观式、体验式研学课程，学生模仿、学习其中核心要点； 2.学生模拟研学课程实操	8

		2.能根? 进行参观式、体验式研学课程实践活动; 3.能够指导学生完成研学课程设计		
		教学内容: 1.各个维度的研学评价标准和原则; 2.多元评价分析 教学要求: 1.能够组织学生对研学过程及效果进行自评、互评、组评; 2.能够对学生学习效果进行评价; 3.能够组织学生及教师对研学课程内容、课程实施、服务保障、安全管理等环节进行评价; 4.能够对课程组织实施、服务保障及相关方合同履行情况等方面进行评价; 5.能够汇总教师与学生对研学课程组织实施评价结果,进行分析	1.通过线上教学资源 and 讲述法讲清各类评价主体对不同评价客体的评价原则、方法、注意事项; 2.教师示范、学生组队进行多维评价和数据分析	4
5	服务保障	教学内容: 1.研学旅行交通工具与安全; 2.分房原则、文明入住、安全管理、逃生通道、住宿安全; 3.消防安全知识; 4.文明就餐知识 教学要求: 1.能引导学生有序集合,按规定乘坐交通工具; 2.对学生乘坐交通工具的安全注意事项及文明出行进行说明; 3.能根据学生分房原则,合理分配房	1.通过观看企业操作案例视频或引入标准做法或者反面案例,加深学生理解; 2.引入真实任务,或带领学生前往大巴车、酒店等真实的教学场景,进行实景教学,企业导师或教师示范操作,学生分组模	4

	间，办理入住手续，查房、退房；对学生安全注意事项、文明入住进行说明； 4.能带领学生熟悉逃生通道，讲解消防和逃生器材的使用方法；对学生进行住宿安全教育； 5.能根据分餐表，组织学生文明就餐，对用餐的基本礼仪及特色餐饮知识进行讲解	拟演练，完成实操	
	教学内容： 1.作息要求； 2.自律管理 教学要求： 1.能关注学生的精神状态，对学生的作息时间进行管理； 2.能结合学生研学作业情况，指导学生合理规划完成研学作业； 3.能在研学过程中指导学生合理使用手机； 4.能在研学过程中对学生自律、守时等方面进行指导	1.通过理论讲解和案例示范，引入中小学生作息要求和自律管理要求准则； 2.设置情景，分小组进行作息和自律管理模拟练习	4
	教学内容： 1.健康管理； 2.卫生管理； 3.心理指导； 4.常见疾病预防及疫情防控 教学要求： 1.关注学生的健康情况，能对有特殊情况的学生进行及时处理； 2.关注学生在研学过程中的卫生习	1.通过理论讲解和案例示范，引入中小学生健康管理、卫生管理、心理指导和常见疫情防控的要求； 2.设置情景，分小组进行健康、卫生管理、心理指	4

		惯，能引导学生做好个人卫生，养成良好习惯； 3.关注学生情绪，能根据学生年龄特点，对在研学过程中，情绪波动较大的学生进行心理疏导； 4.能在研学过程中指导学生做好常见疾病预防及疫情防控	导和预防常见疾病、疫情防控模拟练习	
6	安 全 防 控	教学内容： 1.安全预案； 2.应急预案； 3.安全教育； 4.风险管控 教学要求： 1.能根据安全预案及应急预案，明确安全职责； 2.能根据安全预案及应急预案，明确处理应急事件工作流程； 3.能根据研学过程中常见安全问题，进行行前安全教育； 4.能在研学过程中进行安全教育，讲解安全须知、安全防护、风险管理等注意事项	1.通过理论讲解和案例示范，引入中小学生安全管理、应急管理、安全教育和风险管控的要求；讲解各类预案的专业要求； 2.组织学生撰写预案并模拟各类管理实操	4
		教学内容： 1.意外伤害事件处理； 2.常见疾病处理； 3.突发事件处理 教学要求： 1.能采取恰当措施现场处理学生摔伤、割伤、撞伤、烫伤、互伤等常见人	1.通过理论讲解和案例示范，引入中小学生意外伤害、疾病和突发情况的类型及处理方法； 2.组织学生模	4

		身意外伤害事件； 2.能采取恰当措施现场处理学生发烧、中暑、急性肠炎等常见疾病； 3.能采取恰当措施现场处理学生物品丢失、人员走失、交通事故等突发事件。	拟排除各类突发事件实操训练	
--	--	--	---------------	--

（一）教学方法

1.课堂讲授法

教师在准备丰富资料的基础上通过生动形象、富有感染力的口头语言向学生传授旅游消费者行为学的基础知识。讲授法可用于介绍新知识，讲解学生解决不了的难点，提示学生注意容易忽略的基本原理、概念和定义，帮助学生辨别容易混淆的知识以及点拨、归纳、总结和概括所学的知识体系等。在使用讲授法的同时，应尽可能地结合其他教学方法，或使用辅助教学工具和仪器，适时地调动学生的积极性，以激发学生的学习兴趣。

2.小组讨论法

在教师指导下，将全班同学分成若干小组，围绕某一中心问题，各自发表意见，集思广益，互相启发，互相学习，讨论结束时，教师进行小结。此法可以激发学生的学习兴趣，活跃学生的思想；可以使学生会钻研问题，分析问题，独立思考，从而加深对知识的理解；可以培养学生摆事实，讲道理，坚持真理，修正错误的科学态度和口头表达能力。

3.项目教学法

课程教学突出实践性和参与性的特点，通过项目教学，可以设计一些贴近一线工作实际的教学项目让学生完成，从而强化学生运用所学消费行为学知识的能力，旨在培养学生的行业实践能力和动手操作能力。

4.实地调研法

教师组织或指导学生到旅行社、景区等旅游企业进行实地观察、调查、研究和学习，结束后，学生写出书面调研报告，将感性认识升华为理性知识。从而将心理学知识与旅游实践相结合，既能加深对消费行为学知识的理解，又能把心理学知识应用到实践中去。

5.情境模拟法

让学生围绕某个探究的中心问题，模拟不同的旅游活动场景，通过学生的模拟表演，引导学生共同探求对人、事、物的情感、态度、价值取向和问题解决策略，帮助学生形成处理问题的恰当方法与技巧。此方法能较好地化难为易，将晦涩难懂的知识点以简单、幽默的方式表达出来，使学生能进行类比或反向联想，更好地理解所学内容。情境模拟的形象性还可以调动学生学习的积极性，活跃课堂气氛。

6.案例教学法

在教学过程中，教师可以将旅游者在旅游活动中的真实案例作为教学案例进行讲解和分析，以便加深学生的印象，激发学生的学习热情。通过师生共同分析、讨论和总结，可以使学生较快的掌握了相关的知识和技能。

（二）学生考核评价方法

本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重，健全多元化考核评价体系，实现评价主体多元化。

1.平时过程性考核的考核内容主要有学习态度、项目完成情况、课堂参与教学情况、作业、出勤情况等。

2.期末考核为试卷考试，主要考核学生对本门课程的基础知识的掌握情况，运用理论知识对案例进行分析解决的能力。

3.积极引入企业第三方评价，进一步扩大与行业企业合作的力度，与企业共同开展质量评价工作。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库、网络学习模块知识和实际教学案例库）及设备、实物及教具模型。将课程讲授与学生活动相互融合，使教与学相长？，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程依托网络化教学平台开展相关教学活动，借助一定的网络教学平台实现数字化教学。借助数字化平台学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程应充分运用导游、旅行社实训室及校企合作的实践场所进行理实一体化教学，结合课程知识内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材内容。

2.教材编写应重点突出高职教材的实践性、实用性，走“产学研”之路。

3.教材编写应该体现高职教育特色，以完成任务的典型活动项目来驱动，以学生为主体，以分析和解决实际问题的能力培养为中心，强调理论联系实际。

4.教材编写应考虑表现形式问题，就文字角度而言，要力求通俗易懂，新颖活泼；就版面编排角度而言，要力求图文搭配，版式灵活。新颖的表现形式能够激发学生的学习兴趣，有助于消化教学内容。

5.教材中的活动设计应该具有可操作性。

6.要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材，引入典型生产案例。

《好客山东旅游概况》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中职导游专业一门专业拓展课程。本课程的教学任务是引导学生熟悉山东省整体概况，掌握山东省 5A 级旅游资源，创作导游辞，能为游客游览提供讲解服务，并在此基础上扩充知识面，增强文化底蕴，提升学生导游辞创作、讲解能力，引导游客文明旅游。

二、课程教学目标

（一）素质目标

- 1.具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神。
- 2.养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力。
- 3.具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。

（二）能力目标

- 1.能根据所学山东省旅游资源的概况，写出适合不同团型的欢迎辞和欢送辞。
- 2.根据所学到的山东省 A 级景区创作出适合不同团型的导游辞。
- 3.根据所学能为不同团型进行讲解，将好客山东展现给游客。

（三）知识目标

- 1.掌握山东省旅游资源概况。
- 2.掌握好客山东的真正内涵。
- 3.了解山东省 A 级旅游资源分布。
- 4.掌握山东省 14 家 5A 级景区的概况、线路及代表景观。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	学时
1	山东概况	教学内容： 1.行政区划与人口民族； 2.山东经济； 3.山东文化； 4.山东教育； 5.十七地市简况。 教学要求： 1.掌握山东省面积、行政区划； 2.掌握山东省人口民族分布情况； 3.了解山东经济发展水平； 4.了解山东文化发展情况； 5.了解山东省学前教育、高等教育等教育发展情况； 6.掌握山东省十七地市的地理位置、历史沿革； 7.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东概况导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山东概况的导游讲解； 5.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	8
2	山东自然地理	教学内容： 1.优越的地理位置；	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲	8

		2.依山临海的地貌； 3.舒适宜游的暖温带气候； 4.河—湖—泉—海相伴的水文资源； 5.绚丽多彩的生物。 教学要求： 1.掌握山东省的地理位置； 2.掌握山东省地貌特点、类型； 3.掌握山东气候、气温、降水量； 4.掌握山东水文资源分布，著名湖泊、河流、泉水、海洋资源； 5.了解山东生物资源的分布，掌握主要生物资源品种及产量； 6.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东自然地理状况导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山东自然地理的导游讲解； 5.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	
3	山东历史	教学内容： 1.山东历史沿革； 2.齐鲁文化； 3.山东的主要历史人物。 教学要求： 1.了解山东历史沿革； 2.掌握齐文化、鲁文化的特点；了解齐鲁文化的演进与交融、稷下学派的诸子百家代表； 3.掌握山东主要历史人物的生活年代、思想代表、文化作品代表；	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东发展历史的导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山东发展历史的导游讲	6

		4.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	解； 5.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	
4	山东 民俗风情	教学内容： 1.区域民俗； 2.称谓称呼； 3.礼仪酒席方言； 4.鲁菜与饮食文化； 5.民间美术； 6.民间乐舞曲艺。 教学要求： 1.掌握山东传统节日、传统庙会知识； 2.了解家庭成员之间的称谓； 3.熟悉山东婚假、生育、祝寿、丧葬、馈赠、致敬礼节、酒席宴请等各种习俗以及各地方言； 4.了解山东的日常饮食、地方小吃，掌握鲁菜的发展历程、主要特点及代表菜； 5.了解山东年画、剪纸、泥塑等民间美术形式； 6.掌握山东地方戏曲、曲艺、民间音乐和舞蹈以及杂技知识； 7.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东民风民俗的导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山东各地民风民俗的导游讲解； 5.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	6

5	山东 旅游与旅 游业	教学内容： 1.山东旅游； 2.山东旅游业。 教学要求： 1.了解山东旅游业的定位、发展优势、在国民经济中的作用； 2.掌握山东旅游业的发展现状； 3.掌握好客山东的内涵、品牌特质、贺年会主题及总体发展； 4.掌握山东世界遗产、国家级旅游城市，了解省级优秀旅游城市； 5.了解山东省 A 级旅游景区的数量和名称，掌握 5A 级旅游景区的数量和名称； 6.了解山东旅行社业的发展，掌握山东最早的旅行社、旅行社行业组织； 7.了解山东星级饭店与住宿业发展，掌握山东最早旅游星级饭店及目前星级饭店数量； 8.掌握山东省目前主要的机场、铁路枢纽、水路客运、公路客运以及特种旅游交通； 9.掌握山东省十七个地级市主要的旅游商品； 10.掌握山东省主要的节庆活动名称、举办时间、节庆内容；	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东旅游业发展现状导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山东旅游业发展现状的导游讲解； 5.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	8
---	------------------	--	--	---

		11.了解山东省红色旅游、乡村旅游等特色旅游目的地； 12.了解山东公共旅游服务发展情况； 13.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。。		
6	黄金海岸线	教学内容： 1.青岛旅游资源； 2.烟台旅游资源； 3.威海旅游资源； 4.日照旅游资源。 教学要求： 1.了解青岛、烟台、威海、日照旅游经济概况； 2.掌握青岛、烟台、威海、日照旅游资源类型、分布格局、特点； 3.掌握青岛、烟台、威海、日照地市主要的旅游景区概况及 5A 级景区的导游词。 4.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东自然地理状况导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行黄金海岸游的导游讲解； 5.充分利用校外实训基地，开展实践教学，让学生进行实地讲解； 6.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	10
7	山水圣人线	教学内容： 1.济南旅游资源； 2.泰安旅游资源；	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授；	10

		3 济宁旅游资源。 教学要求： 1.了解济南、泰安、济宁三市旅游经济概况； 2.掌握济南、泰安、济宁三市旅游资源类型、分布格局、特点； 3.掌握济南、泰安、济宁三市主要的旅游景区概况及 5A 级景区的导游词； 4.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东自然地理状况导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行山水圣人游的导游讲解； 5.充分利用校外实训基地，开展实践教学，让学生进行实地讲解； 6.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	
8	齐鲁文化线	教学内容： 1.东营旅游资源； 2.枣庄旅游资源； 3.菏泽旅游资源； 4.聊城旅游资源； 5.德州旅游资源； 6.潍坊旅游资源； 7.淄博旅游资源； 8.滨州旅游资源； 9.临沂旅游资源； 10.莱芜旅游资源。 教学要求：	1.通过 PPT 课件展示进行理论知识的讲授； 2.运用视频、图片等多种资源进行知识展示； 3.搜集资料，让学生整理山东自然地理状况导游词； 4.注重情景模拟教学，让学生分组进行运河文化游、红色文化	10

		1.了解东营、枣庄、菏泽、聊城、德州、潍坊、淄博、滨州、临沂、莱芜地级市旅游经济概况； 2.掌握东营、枣庄、菏泽、聊城、德州、潍坊、淄博、滨州、临沂、莱芜地级市旅游资源类型、分布格局、特点； 3.掌握东营、枣庄、菏泽、聊城、德州、潍坊、淄博、滨州、临沂、莱芜地级市主要的旅游景区概况及 5A 级景区的导游词； 4.能够运用所学知识整理编写导游词并完成导游讲解。	游、齐文化游、生态文化游等格局特色的齐鲁文化的导游讲解； 5.充分利用校外实训基地，开展实践教学，让学生进行实地讲解； 6.利用模拟导游考试题库，开展知识竞赛，巩固学生知识点的掌握。	
9	好客山东技能比拼	教学内容： 对《导游基础知识（山东）》课程所有内容进行巩固学习。 教学要求： 所学知识点掌握牢固； 导游词掌握熟练，能够熟练完成抽选的旅游景点的导游讲解。	知识比拼：从导游资格考试题库中随机抽选题目，模拟导游资格考试，掌握学生对知识点掌握的牢固程度； 技能比拼：制作ppt、整理编写导游词、完成指定旅游景点的导游讲解。	8
合计				72

六、实施建议

（一）教学方法

针对本门课程知识性和实践性共存的特点，采用以学生为主，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式；教学过程中，根据课程的特点，建议在教学中普及课堂

讲授法、小组讨论法、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、现场实践教学等教学方式，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，推动课堂教学革命，以有效地激发学生学习热情，充分发挥学生主体作用。。

1.任务驱动法

学生在教师的帮助下，围绕一个共同的任务活动中心，在问题动机的驱动下，通过对学习资源的应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。任务驱动法最根本的特点是“以任务为主线、教师为主导、学生为主体”，基本环节包括：创设情境、确定任务、自主学习和协作学习、效果评价。

2.小组讨论法

在教师的指导下，全班学生分成若干小组，围绕教师设定的问题或下达的任务，展开讨论，各抒己见，通过讨论或辩论活动，获得旅游相关知识或结论。讨论结束时，教师进行小结评价，概括讨论的情况，使学生获得正确的观点和系统的知识。

3.角色扮演

教师按小组分配学生角色(如导游员、游客等)，根据教师布置的任务，设置的问题与情境进行模拟，其他小组学生观摩评价，取长补短，互相学习，趣味性强，效果好。

4.教师示范

教师充当“导游”角色，在实训室或工作场所借助相关实训条件，模拟现场带团的某一场景(任务)进行教学，直观，示范作用强，便于学生模仿。

（二）学生考核评价方法

本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成，改进学习过程管理与评价，加大过程考核、实践实训考核成绩在课程总成绩中的比重，健全多元化考核评价体系，实现评价主体多元化。

1.过程性考核

过程性考核包括课上知识、实训掌握情况的考核、出勤考核和作业完成考核三部分，占 60%。

本门课程是以理论掌握和实践操作共存的课程，此环节占比 40%。理论掌握以试卷形式对每个项目任务进行考核，题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等，占 20%。实践实训通过小组创作的导游辞，及模拟景区介绍两种形式进行赋分，占 20%。

考勤占 10%（及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率）。

作业占 10%（是指每个教学单元要求学生完成所规定的相关作业）。

2.总结性考核

期末通过闭卷考试综合测试学生对基本知识的掌握程度，占 40%。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料(教学资源库)及设备、实物及教具模型。将知识传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.信息化教学条件

本门课程依托信息化教学平台(导游教学实训平台)开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现信息化教学。在信息化互动平台上，学

生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

4.教材编写与选用

课程须以课程标准为纲，课标的编写应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想，以完成任务的典型活动项目来驱动，并通过视频、实际案例、情景模拟和课后拓展作业等多种手段，采用递进和并列相结合的方式组织编写，使学生通过上述各种教学活动来获得职业认知和职业实训。同时积极开发和利用网络课程资源。充分利用有关的电子书籍、电子期刊、多媒体课程资源数据库、相关网站等信息资源，使本课程教学媒体从单一媒体向多种媒体转变；使教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；使学生从单独学习向合作学习转变。

《现场导游服务》课程标准

一、课程性质与任务

《现场导游服务》课程是旅游管理开设的一门专业拓展课程。该课程承担着培养学生导游服务能力的任务，强调学生学习的参与性与主动性，同时兼顾能力与导游资格证书的衔接，将能力训练融入教材体系中，构建相对完整的导游实务课程内容和操作体系。

二、课程教学目标

（一）素质目标

本课程要求学生懂得如何开展导游工作，懂得导游实务知识如何在实践中得到更好地应用，培养专、兼职导游及旅行社基层管理岗位所需的综合业务能力与素质。

（二）知识目标

1.由于旅游活动的特殊性，导游服务工作具有自身独特的地位和特点。在学习具体操作之前，需要使学生了解导游服务礼仪及讲解技巧。

2.导游服务质量关系着一个地区旅游业的发展，影响着国家的整体形象，通过导游规范服务能力的学习，使学生全面掌握景区、地陪、全陪和出境领队的导游服务规范，并熟悉操作服务程序的每个环节，能够胜任导游服务工作。

3.导游人员带领游客旅游过程中，都会存在一些不可控因素，常常出现一些出人意料的问题与事故;游客还会提出各种各样超出旅游计划的要求，在旅游过程中，对这些问题和事故的处理，是对导游人员应变能力的重大考验。通过导游应变能力的学习，使学生熟悉旅游过程中常见的问题和事故，并具有防范意识，能够预防和妥善处理各种常见问题与事故。

4.通过导游讲解知识的学习，使学生掌握导游词的创作技巧以及导游讲解技巧。

（三）能力目标

- 1.让同学知道现场导游服务的礼仪规范和讲解技巧。
- 2.掌握导游服务规范能力。
- 3.掌握景点导游讲解。
- 4.掌握现场导游知识问答。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	山东导游现场考试考务分析	学生了解考试的仪容仪表、行为举止、精神状态的要求	1.理论学习 2.教师示范 3.实训练习	4
		学习模拟导游考试流程、方式	1.理论学习：现场导游考试实施规程。现场导游考试测试要素及评分标准。 2.教师示范 3.实训练习	
2	迎送及山东省省情讲解	学习现场导游考试的欢迎词的讲解	1.学习欢迎词包含的内容。 2.写出自己特色的欢迎词。 3.讲解欢迎词。	6

		学习现场导游 考试的欢送词的讲 解	1.学习欢送词包含的内 容。 2.写出自己特色的欢送 词。 3.讲解欢送词	
		学习现场导游 考试的山东省省情 概况的讲解	1.学习山东省省情概 况。 2 根据课本内容写出自 己特色的欢送词。 3.讲解山东省情概况。	
3	景点讲 解	学习济南天下 第一泉景区导游 词，根据课本内容 写出自己独特的导 游词，并能进行独 立讲解。	1.学习课本，并查阅相 关讲解资料，了解济南天下 第一泉的讲解内容。 2.提炼济南天下第一泉 的讲解思路，分析导游词的 讲解要点，整理并写作景点 导游词 3.熟记、理解导游词， 介绍景点的主要讲解内容， 用导游语言进行讲解，强调 讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲 解。	6

		学习曲阜“三孔”景游导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解曲阜“三孔”景区的讲解内容。 2.提炼曲阜“三孔”景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	6
		学习泰山景区景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解泰山景区的讲解内容。 2.提炼泰山景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	6

		学习青岛崂山景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。 解	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解青岛崂山景区的讲解内容。 2.提炼青岛崂山景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4
		学习刘公岛景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解刘公岛景区讲解内容。 2.提炼刘公岛景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4

		学习烟台蓬莱阁景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解烟台蓬莱阁景区的讲解内容。 2.提炼烟台蓬莱阁景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4
		学习台儿庄古城景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解台儿庄古城景区的讲解内容。 2.提炼台儿庄古城景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4

		学习沂蒙山旅游区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解沂蒙山旅游区的讲解内容。 2.提炼沂蒙山旅游区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4
		学习烟台南山旅游区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解烟台南山旅游区的讲解内容。 2.提炼烟台南山旅游区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4

		学习青州古城旅游区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解青州古城旅游区的讲解内容。 2.提炼青州古城旅游区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4
		学习威海华夏城景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解威海华夏城景区的讲解内容。 2.提炼威海华夏城景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4

		学习黄河口生态景区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解黄河口生态景区的讲解内容。 2.提炼黄河口生态景区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4
		学习萤火虫水洞地下大峡谷旅游区导游词，根据课本内容写出自己独特的导游词，并能进行独立讲解。	1.学习课本，并查阅相关讲解资料，了解萤火虫水洞地下大峡谷旅游区的讲解内容。 2.提炼萤火虫水洞地下大峡谷旅游区的讲解思路，分析导游词的讲解要点，整理并写作景点导游词 3.熟记、理解导游词，介绍景点的主要讲解内容，用导游语言进行讲解，强调讲解技巧 4.熟练进行模拟导游讲解。	4

4	山东导游现场考试问答	现场导游考试“问答题”	1. 获取问答题题库 2. 学习题库试题，分小组互相提问。	4
---	------------	-------------	----------------------------------	---

实施建议

（一）教学方法

以课堂讲授为主，采取启发式、讨论式、案例式的教学方法，通过学生分组讨论、教师指导、小组作业上讲台展示等方式，增强学生学习的主动性和积极性。主要的教学方法包括：

1. 案例研究法

任课教师负责编选真实旅游活动的案例，印发给学生。学生在课下阅读材料和参考资料。教师在课堂上主要让学生发言讨论，教师对学生发言的见解、风度、能力等作记分考核。

2. 实地考察法

这是一种通过做实地调查进行考察的办法。

3. 模拟训练法

通过模拟现实过程中导游讲解的服务流程，使学生学到书本上不易学到或根本学不到的技能。

（二）教学条件与环境

1. 利用现代信息技术开发录像带、视听光盘等多媒体课件，通过各种活动的设计、模拟与参与，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

3. 基于信息技术和互联网的课程资源建设：把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

（三）学生考核评价方法

《导游服务能力》课程为考察课，总成绩按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，平时考核占 30%，期末考核占 70%。

1.平时考核

平时考核以单元为单位进行，满分 30 分，共五项。包括平时课堂出勤、课堂表现、平时作业完成情况、实训参与程度、平时礼仪修养表现。

2.期末考核

期末考核分笔试，满分 70 分，学生总成绩为：平时成绩 + 期末成绩。

（四）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料（教学资源库）及设备、实物及教具模型。将技能传授与项目实践相互融合，使教与学相长，利用多媒体教学设备进行教学，增大授课信息量，展示同学们的学习效果，加深印象，激发学习热情，为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台（导游教学实训平台和旅行社管理网络化教学平台）开展相关教学活动，借助网络资源库及现代信息技术手段实现信息化教学。在数字化互动平台上，学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室、旅行社管理实训室或者到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（五）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容。

2.教材要充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念。

3.教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。

《毕业岗位实习》课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游管理的一门专业拓展课程，是教学过程中最后阶段的综合性实践环节，对培养学生职业技能、职业素养等主要核心能力起到支撑作用。

通过该课程的学习使学生在校学习的理论知识和专业技能运用到实际工作中去，进一步巩固和加深对所学专业课程的理解，增强综合运用所学知识的能力，初步形成良好的职业道德和行为习惯，树立正确的就业意识和创业意识，学会交流和沟通以及团队协作技巧，为毕业后迅速适应职业岗位要求打下坚实的基础。

二、课程教学目标

毕业岗位实习以培养学生岗位职业能力为总体目标，基于校企合作、工学结合的实践教学平台，使学生具体了解实习单位的基本情况，熟悉旅游企业运行与企业管理等方面的专业知识；掌握导游、计调、景区运营等岗位群的工作流程和要求；培养学生严谨细致的工作态度、高度的责任心和团队协作的精神，培养独立完成职业岗位工作及解决实际问题的能力，具备适应职业岗位要求和旅游企业发展的能力。

（一）素质目标

- 1.具有良好的沟通能力、与人共处能力、协作能力、学习能力、心理承受能力、组织管理能力；
- 2.具有较好的职业态度、职业规范和创新意识；
- 3.具有爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神。

（二）知识目标

- 1.了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；
- 2.掌握各个工作岗位的典型工作流程、工作内容，明确岗位职责；

3.了解旅游行业发展趋势，掌握旅游行业新技术、新工艺、新理论等。

（三）能力目标

1.具备理论联系实际，进一步巩固专业知识的能力；

2.具备观察问题、分析问题和解决问题的能力；

3.具备旅游服务能力和管理能力，各岗位实际问题的处理能力，能胜任旅游岗位工作要求。

三、参考学时

600 学时

四、课程学分

30 学分

五、课程内容和要求

实习企业应在学生正式上岗前组织开展岗前教育培训活动,使学生了解企业规章制度、企业文化、岗位规范及安全防护知识，教育培训活动结束后应进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

实习内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
----	------	-----------	----------	------

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
1	行业认知	教学内容： 1.了解实习单位的概况、组织结构和规章制度； 2.熟悉企业所处行业的现状与特点。 教学要求： 1.学生对实习单位有初步的认识； 2.学生能够根据企业的相关制度约束自己的行为。	1.带领学生参观旅行社以及行业企业单位等相关岗位； 2.带领学生学习员工手册； 3.带领学生参观实习企业，了解各部门职能、各岗位职责。	8
2	职业礼仪规范	教学内容： 1.形象礼仪规范，服务人员着装、化妆、身势语言要求； 2.称谓、交谈、提醒等交际语言运用，沟通的基本技巧； 3.处理游客投诉的技巧。 教学要求： 1.能运用礼貌用语，能根据岗位需要着装； 2.具备运用语言表达技巧，营造融洽的交际气氛能力； 3.具备有效面对并处理客户投诉的能力	由企业与企业共同授课，采用分组或集中学习方式。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
3	岗位职责及基本工作流程	教学内容： 1.导游领队岗位群服务基本工作流程 2.计调岗位群服务基本工作流程 3.景区运营岗位群服务基本工作流程 教学要求： 1.掌握各个岗位的工作流程与岗位要求。	学校组织学生选择适当岗位，安排学生到对口就业岗位（群）进行岗位实习，进入企业后，实习企业组织学生学习岗位职责和工作流程。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考学时
4	顶岗实习	教学内容： 1.全陪、地陪导游服务流程，导游讲解方法和技巧，处理旅游事故和突发事件等方法，相关的财务管理知识； 2. 产品策划、线路设计、表格制作等简单文书的创作方法，与旅游者、旅游供应商、合作部门沟通协调技巧，旅游产品成本核算、报价的相关知识； 3. 各种票务业务知识，飞机航线、列车路线及班次，相关交通票务、保险等知识，规范用语； 4. 旅游景区营销相关知识，分析潜在客户信息，旅游线路销售技巧。 教学要求： 1.了解旅行社产品 设计的基本要求，熟悉旅行社产品设计的流程，熟悉旅行社产品设计的具体内容； 2. 掌握丰富的旅游、人文、地理、哲学等知识，掌握全陪、地陪导游服务程序，掌握对客服务技巧； 3.熟悉旅游政策法规知识，旅游合同和保险业务知识，掌握不同	由企业组织开展，采用师徒制或工作室制教学方式。（学校也要参与）	560

六、实施建议

（一）组织管理

1.学校与实习单位签订实习协议，共同制定毕业岗位实习计划，确定相应的实习内容。

第一阶段：岗前培训，了解旅游企业的整体组织架构。

第二阶段：岗位实践，掌握本部门的业务知识和操作流程。

2.学校和实习企业需分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。

（1）企业指导教师应具备下列条件之一：具有三年以上旅游相关行业工作经验，在本企业具有一年以上工龄；相关岗位从业职业资格;具有丰富经验的企业岗位骨干。

（2）本专业指导教师应具备下列条件之一：

讲师（或工程师、实验师）及以上技术职称；具有累积六个月及以上的企业实践经历；双师型教师，具有相关职业资格。

3.毕业岗位实习结束后，实习学生应在岗位实习结束时提交实习鉴定表和以下资料：

岗位实习（跟岗阶段）报告；实习日志或周记或月总结等；实习成果展示材料：以照片、视频、典型案例等载体提交实习期间获得的成果。

4.实习指导教师定期到实习单位检查学生的实习情况，及时向实习单位和学校沟通、汇报。

（二）学生考核评价方法

学生在毕业岗位实习期间接受学院和实习企业的双重指导，双方要加强对学生实习的过程监控和考核，共同制定实习评价标准，共同考核学生实习效果。

1.考核内容

着重考核学生岗位实习期间的职业素养和岗位胜任能力,由企业考核内容和学院考核内容组成。

（1）企业考核内容：以职业资格要求为标准，对学生的职业素养、职业能力和岗位业绩进行综合考核。

（2）学院考核内容：根据专业培养目标和教学标准的要求,结合学生实习日志、岗位实习报告完成情况、学生实习工作成果、实习巡查情况进行考核。

2.考核形式

学生岗位实习考核成绩由企业考核成绩和学院考核成绩组成。

（1）企业考核：由企业实习指导教师会同部门领导一起进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 50%。

（2）学院考核：由学院实习指导教师进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 50%。

考核结果分优秀、良好、中等、及格和不及格五个等次。考核及格及以上等次的学生获得学分。实习考核不及格者，不予毕业。

3.考核组织

考核组织由企业与企业共同负责，分别完成考核任务。企业负责委派企业实习指导教师或部门领导对学生进行考核评价,并在学生实习鉴定表中填写实习企业鉴定意见和实习企业考核成绩；二级学院负责指定实习指导教师或专业辅导员进行考核评价，并在学生岗位实习鉴定表中填写学院鉴定意见和综合考核成绩。

《毕业设计（制作）》课程标准

一、课程性质与任务

（一）课程的性质

毕业设计（制作）是初中后五年制高等职业教育旅游管理的专业拓展课程，是学生在毕业前深化、拓宽、综合所学知识的重要过程，是学生综合素质与教学实习实践能力培养效果的全面检验，是衡量初中后五年制高等职业教育和办学效益的重要评价内容。能够培养学生综合运用专业基础课、专业核心课知识和相应技能，解决导游服务过程的综合能力和创新能力，训练学生的综合素质，提高学生分析处理问题的本领，提升独立工作能力。

（二）主要任务

课程应符合基本教学要求,并与行业实践相结合。根据不同类型，毕业设计可分为“导游辞创作与讲解”“短视频制作与推广”“网络数据采集”“调研报告撰写”“活动策划案撰写”“研学课程设计”六个模块。教师应充分理解和尊重学生学习基础和特点，坚持做中学、做中教，选择典型产品（服务）作为载体科学组织设计教学活动，建立工作任务与知识、技能的联系。

二、课程教学目标

（一）素质目标

- 1.具有为游客提供标准化服务和个性化服务的意识。
- 2.具备良好的文化素养、心理素质、团队意识，以及刻苦钻研、勇于创新的精神。
- 3.具备导游员应有的条件和素质，树立良好的职业道德风尚。

（二）知识目标

- 1.掌握导游服务规范和服务质量标准，熟知旅游常识。
- 2.掌握导游词编撰、短视频制作、网络数据采集、调研报告撰写、活动策划案撰写、研学课程设计的原则和方法。

3.掌握国家的相关方针政策、法律知识。

（三）能力目标

1.能够根据任务要求进行资料查询、数据采集、信息处理等基础操作。

2.能够熟悉职业技能、实现职业创新。

3.能够运用所学知识分析问题和解决问题。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序 号	教 学 单 元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参 考 课 时
--------	------------------	-----------	----------	------------------

号	教 学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参 考课 时
1	导 游辞创 作与讲 解	1.教学内容 （1）导游辞的基本概念和功能。 （2）导游辞的表述方法。 （3）导游辞创作的程序和要领。 （4）导游辞讲解技能 2.教学要求 （1）教师对导游辞的基本概念和创作表述方法要从理论的高度进行总结分析。 （2）由教师设定范围及特定游客群体，学生进行书面及口头导游辞创作，把握导游辞创作、表述的基本要素。	1.创作对象可以从山东省 AAA 级或以上景区、世界遗产地中选取。 2.针对团型可以从亲子、研学、商务、康养、蜜月等团型中任选其一。	1 2

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	短视频制作与推广	1.教学内容 (1) 短视频的基本概念和特点。 (2) 短视频的制作方案，包括产品分析、主题、形式、场次、时间、平台选择、脚本、具体的操作流程等。 (3) 短视频视听整合创作。 (4) 短视频的后期开发。 2.教学要求 (1) 能够从不同视角、多个维度讲述产品故事。 (2) 视频时长 3-5 分钟为宜，提供短视频对应文稿。	1.利用电脑、手机或其他制作设备，拍摄、编辑、合成、制作一段旅游产品推广视频，产品内容比如齐鲁文化，城市故事，走读城市，打卡/发现的历史遗址遗迹、城市记忆、非遗技艺、旅游景区、乡村旅游、研学基地等。 2.利用抖音等有效视频平台进行播放。	1 2

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	网络数据采集	1.教学内容 (1) 爬虫的基本思想和技术。 (2) 利用网络爬虫收集互联网上 A 级景区的数据。 (3) 数据分析与可视化展示。 2.教学要求 (1) 尝试构建本任务研究目标旅游景区的自定义词汇表。 (2) 爬虫过程要遵守道德和法律的约束。	1.A 级景区 UGC 数据包含该条数据发布的基本信息。如景点名称、级别、总评分、评论数、人气排名、景点地址、开放时间、景点介绍、好评、差评、评分、评论正文、评论时间等。 2.尝试进行词频分析，通过分词，统计出景区高频词汇表，或通过 ROST CM 6 软件生成景区形象感知的标签云图。 3.尝试利用 ROST CM 6 或 WordArt 等软件工具对 UGC 数据进行情感语义分析或社会语义网络分析。 4.尝试利用词云图、Banner、Excel 等工具进行 UGC 数据的可视化展示。	12

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	调研报告撰写	1.教学内容 （1）调研报告的概念和类型。 （2）调研报告的基本构成。 （3）调研问卷与报告撰写应注意的问题。 （4）创作调研报告。 2.教学要求 （1）要抓好三个主要环节:调查情况、分析研究、形成报告。调查是前提、基础,研究是关键、目的,报告是调查研究的结果。 （2）调研报告应该由标题、前言、主体、结尾四部分组成,要体例完整、文题相符。	1.调研主题可选择与新旧动能转换、国家绿色低碳高质量发展先行区、黄河流域生态保护和高质量发展等。 2.统一格式要求。	1 2

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	活动策划案撰写	1.教学内容 （1）活动策划的基本概念。 （2）活动策划案撰写的要素。 （3）活动策划案撰写应注意的问题。 （4）针对某一旅游活动主题创作活动策划案。 2.教学要求 （1）活动背景、活动目的与活动意义要贯穿一致。 （2）要力求详尽，不仅仅局限于用文字表述，也可适当加入统计图表、数据等，便于统筹。	1.所策划的活动要符合时代主题旋律和校园文化建设内涵，健康向上，富有教育意义与启示意义。 2.统一格式要求。	1 2

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
	研学课程设计	1.教学内容 (1) 确定研学课程设计预期成果。 (2) 确定研学课程设计的评估证据。 (3) 设计学习体验与教学。 2.教学要求 (1) 需遵循“教育为本，安全第一”教学原则，体现研学旅行的教育价值。 (2) 研学课程设计需秉持教育性、实践性、融合性、激发学生自主性的理念，围绕课程目标定位开展各类活动，将学生发展核心素养融入研学课程。	1.学生可根据所选主题，明确研学课程的知识性目标及活动主题，并结合专业所学知识设计出完整的研学课程方案及说明。 2.研学课程设计的主要内容应至少包含设计背景、课程名称、课程主题、课程简介、面向对象、课程目标、学情分析、教学方法、实施及评价、课程安排、相关保障等内容。 3.统一格式要求。	12

六、实施建议

(一) 教学建议

1.结合本门课程内容实践性的特点，采用以学生为主的方式，多种教学方法与手段综合运用。按照项目导向、任务载体之教学理念，采用教、学、做一体化的教学模式。

2.教学过程中,根据课程的特点,建议在教学中普及课堂讲授法、小组讨论法、直观演示法、实践教学等教学方式,以有效地激发学生学习热情,充分发挥学生主体作用。

3.推进信息技术与教学有机融合,全面提升教师信息技术应用能力,推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用。

（二）学生考核评价方法

1.本门课程的考核由平时过程性考核和期末考核两部分组成,改进学习过程管理与评价,加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重,健全多元化考核评价体系,实现评价主体多元化。

2.过程性考核占 40%, 期末考核占 40%, 第三方课程评价占 20%。过程性考核包括考勤和课堂、课后作业,其中考勤占 10%, 课堂印象、课后作业占 10%, 期中考核 20%; 终结性考核为期末考试,以项目报告形式呈现,可借用 PPT 展示。

3.所有的测试、考核皆以组为单位进行。除考勤和课后任务为教师评分外,其他考评内容为老师、学生共同参与打分,各占 50%的权重。不参与(缺勤)考核的学生不得分。

（三）教学实施与保障

1.课堂教学条件

本门课程开展课堂教学需要多媒体教室、多媒体资料(教学资源库)及设备、实物及教具模型。将技能传授与项目实践相互融合,使教与学相长,利用多媒体教学设备进行教学,增大授课信息量,展示同学们的学习效果,加深印象,激发学习热情,为教学创设一个良好的学习氛围和学习空间。

2.数字化教学条件

本门课程依托数字化教学平台(导游教学实训平台)开展相关教学活动,借助网络资源库及现代信息技术手段实现数字化教学。在数字化互动平台上,

学生可以查看课程介绍、课程设计，下载课件等相关教学资源，完成平台上老师布置的作业，并能通过平台实现在线测试和与老师的实时沟通。

3.实践环节条件

本门课程利用模拟导游实训室或者到合作企业进行实践教学，结合课程内容体系进行相关实际训练。

（四）教材编写与选用

1.教材编写应以本门课程标准为基本依据，合理安排教材编写体例和教材内容，充分体现任务驱动、项目导向的课程设计理念。

2.教材应以学生为本，文字表达简明扼要，内容展示图文并茂，突出重点，重视教材配套资源的开发，重在提高学生学习的主动性和积极性。

3.要健全教材编选制度，编写或选用体现旅游业新标准、新规范、新趋势等的高质量教材，引入典型生产案例。

齐河县职业中等专业学校（齐河县技工学校）

旅游服务与管理专业

人才培养模式和课程体系改革调研报告

人才培养模式和课程体系改革调研报告

一、调研背景分析

（一）旅游行业及旅游职业教育发展背景分析

进入 21 世纪以来，我国旅游业作为新兴的朝阳产业正逐步发展壮大，旅游产业结构日益完善，旅游经济效益突出。随着众多新的旅游形态的出现，旅游又扩展到工业、农业、教育、医疗、科技、生态、环境、建筑、海洋等领域，并促使这些领域不断改进和完善各种设施、增加服务项目，提高服务质量，催生出一批富有生命力的新业态。据文化和旅游部统计，2022 年全国旅游管理类中职专业共招生 11.3 万人。从 2018 年旅游高等职业教育毕业生数量来看，虽然目前旅游中职教育人才培养状况稳定，近三年毕业生人数都保持在 10 万人以上，但是目前我国旅游业直接从业人数有 1350 万人，今后几年每年需新增 50 万到 60 万人。2018 年旅游高等职业教育毕业生数量仅为 13.2 万人，显然供不应求，缺口巨大。因此，毕业生数量并不能完全满足旅游产业发展需求。

（二）山东省中职旅游教育发展背景分析

山东旅游业伴随着改革开放的步伐，经过 40 多年的发展，迅速成长为国民经济的战略性支柱产业，成长为经济社会发展的新动能。“精品旅游”作为山东省新旧动能转换“十强”产业之一，标志着山东旅游业战略再定位、发展路径再探索以及面临加快推进旅游业新旧动能转换、精品旅游大发展的历史新机遇。

中职旅游教育为中国经济和旅游业发展，作出了其他教育类型不可替代的贡献。无论是产业发展、经济振兴，还是科技进步、社会繁荣，都离不开多种类型和层次的人才，中职教育举足轻重不可或缺。2018 年 4 月 8 日，文化和

旅游部合并为文旅部，“文旅融合”成为了时代的大趋势。文、旅行业深度融合，“旅游+演艺”“旅游+文博”“旅游+体育”“旅游+教育”“旅游+健康”等文旅深度融合多形式、多内容的展现，使观者看得见山、望得见水、记得住乡愁、留得住乡情，增添了独具魅力的旅游体验。文旅融合下的旅游行业新形势、新内容、新变化、新要求，给中职旅游教育办学定位带来新的考验，文化和旅游融合的繁荣发展对行业人才培养及供给提出了更高要求，对人才素质和能力的要求更加趋向于跨领域、跨专业、复合型和创新型等方向。文旅融合后旅游专业教育的专业属性、社会属性、文化属性在无限放大，从业人员的素质要求更加严格，加之当前社会背景下中职旅游专业学生生源质量因素，3年的中职学习难以满足新业态下行业、企业和社会的要求，给中职旅游教育人才培养带来了很大挑战。

二、调研基本情况

（一）调研方法

1. 调研采取的方法

本次调研具有领导高度重视、参与人员多、时间跨度长、调研范围广等特点，分别利用了文献检索、问卷调查、专题会议、走访座谈、参观考察、电话访谈等方法，进行了扎实细致、切合实际的调研工作。

2. 调研的组织过程

本次调研对象包括省内部分中职院校、部分本科院校、部分中职院校、部分普通高中、行业协会、企业、行业主管政府部门以及职业教育教研机构，共计 30 余家单位及个人。

（二）职业岗位及行业规范

在针对调研的问卷进行统计，发现调研旅游企业现有职工初中及以下学历仅占 2%，中专、职高及高中占到 25%，大专占到 49%，本科占到 19%，研究生及以上占到 5%（见图 6-1）。

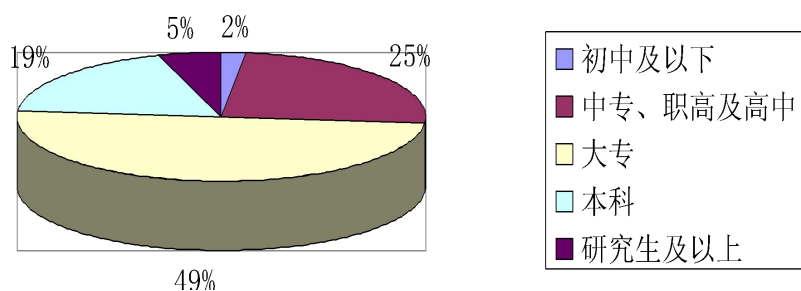


图 6-1 旅游企业从业人员学历构成统计图

山东旅游业从业人员整体受教育情况较高，专业对口率较好，旅游淡旺季从业人员规模明显不同，其中旺季（每年 5 月至 10 月）从业人员数量达到最高，淡季（每年 11 月至次年 4 月）跌入谷底。其中来自旅游管理及相关专业占到 81%，其余 19%来自其他专业，专业对口率明显较高（见图 6-2）。

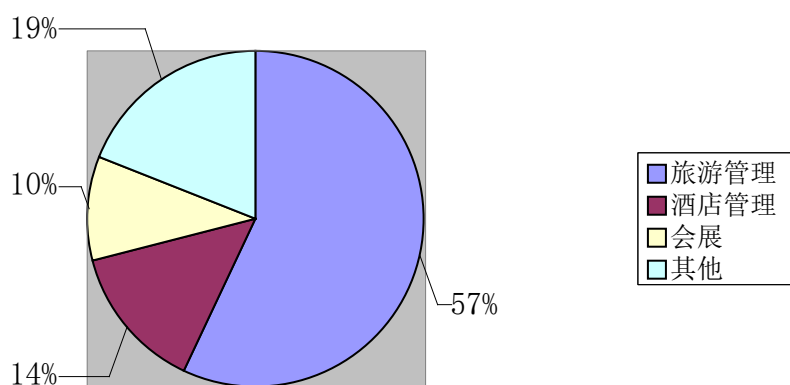


图 6-2 旅游企业从业人员专业构成统计图

根据调研结果统计，旅游管理专业毕业生的岗位以旅行业初始岗位和管理人员为主，其中以导游类岗位、计调类岗位、营销类岗位最为集中。目前对应的国家相关职业标准有导游岗位国家标准，另外还有与会奖旅游相关的会展策划师证书，如下表 6-1。

表 6-1 旅游管理相关职业资格证书

序号	职业编码	国家职业标准名称
1	4-04-02-01	导游
2	X2-02-34-13	会展策划师

相关旅游法规有《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《导游服务质量标准》、《山东省旅游条例》、《好客山东旅游服务标准》等。

（三）旅游行业职业资格情况

导游人员资格证书和导游证是与导游员工作岗位相关的主要证书，其中导游证是导游员带团时的工作证。《导游人员管理条例》规定，导游员带团时必须持有导游证，国家对各级别导游员的晋升条件都有专门的规定。另外还有全国计算机等级合格证书、英语类证书、普通话等级证书（如下表 6-2）。

表 6-2 旅游企业对资格证书要求的调查情况分析

序号	资格证书名称	十分需要	需要	不需要	无所谓
1	全国计算机等级合格证书	54 %	46 %	0%	0%
2	英语类证书	86 %	14 %	0%	0%
3	导游资格证书	100 %	0%	0%	0%
4	普通话等级证书	73 %	27 %	0%	0%

（四）职业岗位及岗位要求

旅游行业企业岗位有导游、门市（前台）接待、计调、营销、出境旅游领队、会奖、电子商务等（如下表 6-3）；晋升岗位有：部门经理、中心总监、副总经理、总经理等。次要就业岗位主要面向景区景点、OTA（在线旅游和旅游电子商务企业），同时辐射旅游会展公司、旅游休闲管理公司（如高尔夫、游艇俱乐部等）（如下表 6-4），职业岗位能力结构和较好的培养方式调查情况分析如下表 6-5：

表 6-3 目标岗位确认

调研对象	第一选择岗位	第二选择岗位	第三选择岗位	第四选择岗位
学生就业	计调	销售	导游、领队	学生就业
学生期望	领队	导游	计调	会奖旅游
教师期望	导游、领队、讲解员	计调	销售	旅游电子商务
新兴职业	旅游电子商务	会奖旅游	研学旅行	

表 6-4 职业岗位分析

主要就业范围	就业岗位	主要就业岗位	核心岗位
旅行社	导游员、计调员、产品策划师、销售员、票务员、专线经理、管理岗位	导游员、计调员、销售员	导游员、计调员、销售员
旅游景区	讲解员、服务员、票务员、客户关系代表、管理岗位	讲解员、客户关系代表	讲解员、客户关系代表
OTA（在线旅游服务商）	旅行电子商务专员、在线产品策划师、管理岗位	旅行电子商务专员、在线产品策划师	旅行电子商务专员
其他	高尔夫球场球童、服务员、票务员、销售员、客户关系代表、会展公司展会服务员、销售员、管理岗位	球童、展会服务员、销售员	销售员

表6-5 职业岗位能力结构和较好的培养方式调查情况分析

序号	能力要求	需要程度 (高、中、低)	课程培养 (书本知识)	校内实训培养	企业顶岗实习培养
1	语言表达能力	100% 高	43%	57%	0%
2	计算机应用能力	83% 高, 17%	20%	80%	0%

		中			
3	沟通能力	100 % 高	17 %	33 %	50 %
4	合作能力	88 % 高, 12 % 中	0%	60 %	40 %
5	应变能力	100 % 高	0%	40 %	60 %
6	服务能力	100 % 高	20 %	40 %	40 %
7	写作能力	79 % 高, 21 % 中	33 %	37 %	30 %
8	创新能力	80 % 高, 20 % 中	0%	44 %	56 %
9	组织协调能力	90 % 高, 10 % 中	0%	52 %	48 %
10	管理能力	85 % 高, 15 % 中	28 %	31 %	41 %
11	信息收集处理能力	89 % 高, 11 % 中	20 %	40 %	40 %
12	终身学习的能力	100 % 高	20 %	36 %	44 %
13	应急处理能力	100 % 高	30%	30%	40%

（五）课程设置支撑职业能力情况

基于以上对于旅游企业职业岗位的分析，构建了支撑职业能力的课程体系，具体如下表 6-6，

表 6-6 旅游管理专业岗技能分析

旅行社岗位群名称	典型工作任务	岗位技能要求
初级岗位：导游	落实接待计划	导游讲解技能 导游沟通技能 处理突发事件技能 协调各方关系技能
初级岗位：门市（前	产品销售	消费者行为分析技能

台) 接待		消费者心理分析技能 对客销售技能 对客服务技能
初级岗位: 计调	线路编排与产品采购	计调操作技能 旅游采购技能 谈判技能 线路编排技能.
初级岗位: 营销	市场细分与定位 产品设计开发与渠道	市场调研技能 产品设计与开发技能 市场开发与客户关系维护技能 公关与谈判技能
初级岗位: 出境旅游领队	出入境手续办理	出入境手续办理技能 跨文化交际技能
初级岗位: 会奖	会议、奖励旅游产品 采购与接待	会展服务与策划技能 奖励旅游策划技能 大型活动策划技能
初级岗位: 电子商务	旅游信息化与电子商务、后台票务预订与网络营销	旅行社业务系统操作技能 网络信息化管理技能 机票预订技能 网络营销技能
晋升岗位: 部门经理、中心总监、副总经理、总经理	部门管理、中心管理、分管副总管理、总经理管理	旅游企业财务管理技能 旅游企业人力资源管理技能 旅游企业战略管理技能 旅游企业信息管理技能 旅游企业质量管理技能

(六) 相关学校课程设置情况

通过核心岗位分析, 提取岗位职业能力, 根据岗位能力要求对应开发课程体系与课程内容 (见表 7 与表 8)。

表 6-7 本专业人才所需的知识结构或课程开设情况的调查分析

(只选取百分比高的课程, 其中打星号的课程为需要加强的)

课程名称	百分比	课程名称	百分比	课程名称	百分比
礼仪	89	英语	100	体育	91
政治品德类	90	计算机基础	100	导游实务	100
管理通识课	100	旅游学基础	100	专业英语 *	100
旅游地理	100	旅游市场营销 *	100	计调	100
普通话	100	应用文写作	100	形体训练	80
英语口语 *	100	财务类 *	100	策划类 *	80
第二外语	78	旅游文化	100	模拟导游 *	84
导游基础	100	旅游法规	100	导游业务	100
旅游电子商务 *	89	旅行社运营 *	93	旅游目的地	89

表 6-8 本专业的主要实践环节的调查情况分析

序号	主要课程及实践环节名称	时间	差不多	应增加时间	不需要	应减少时间
1	入学教育与专业教育	1周	100 %	0%	0%	0%
2	军训	1周	83 %	17 %	0%	0%
3	踩线见习	1天	41 %	5 %	0%	0%
4	《导游实务》课程实训	1周	73 %	27 %	0%	0%
5	旅行社业务合实训	1周	100 %	0%	0%	0%
6	毕业实习	40周	81 %	0%	0%	19 %

(七) 本专业毕业生就业情况

通过对近三年山东省中职旅游管理专业毕业生调查显示, 80%以上的毕业生毕业后参加春季高考考试, 进入本科、中职院校就读, 约 20%就业于管理

规范的山东省大中型旅游企业，通过实地调研总结发现旅游管理专业学生从事的企业类型如图 3，旅游管理专业毕业生核心岗位群有导游、计调、销售等如图 4；

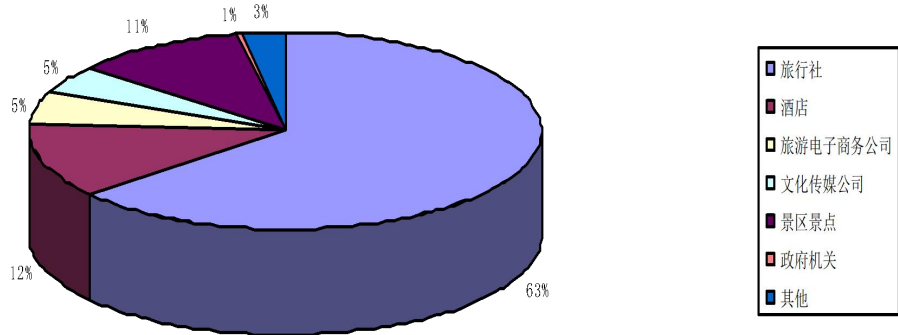


图 6-3 旅游专业毕业生从业企业类型统计图

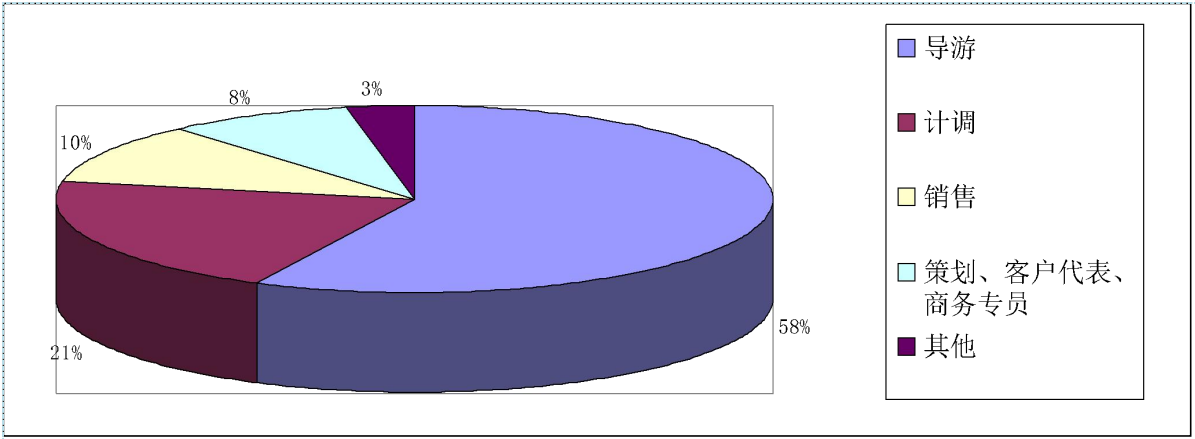


图 6-4 旅游专业毕业生核心岗位群统计分析

全省毕业生就业率均在90%以上，以省内就业为主，月均收入集中在2000-2999元（如图5）。

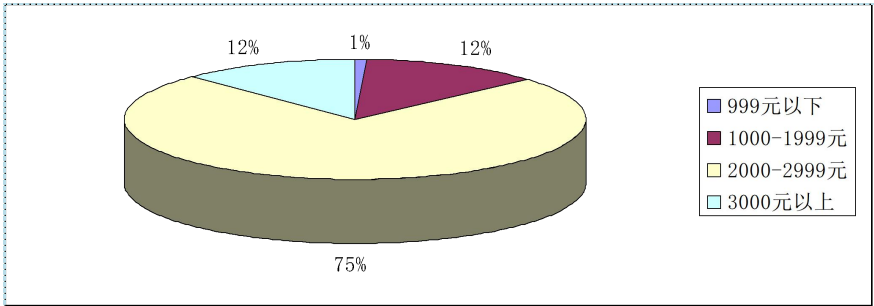


图 6-5 毕业生收入统计图

三、调研资料分析与建议

（一）调研资料分析

本次调研获取了大量的一手资料，这些资料包括山东省三年制中等职业教育旅游服务与管理专业教学指导方案开发院校调研表，行业企业岗位需求调研表，行业专家调查表，岗位职业知识素质能力调查表，毕业生就业岗位与工作任务调查表（如下表 6-9）。

表 6-9 调研回收问卷情况及统计

号	类型	发 放数量	回 收数量	修 正数量
1	院校调研表	40	31	30
2	企业岗位需求调研表	60	53	50
3	行业专家调查表	50	42	30
4	岗位知识素质能力调查 表	40	33	30
5	毕业生就业岗位与工作 任务调查表	40	31	30
累计		230	190	170

（二）调研结论

1. 旅游行业人才需求现状

通过调研发现，就山东目前旅游人才供求的现状来看，旅游人才需求呈现出以下特点：

（1）旅游从业人员队伍庞大，但是能够引领行业发展的国际化高层次旅游管理人才严重匮乏

山东目前旅行社从业人员规模庞大，但是很多人知识结构还不够完善。现在行业内急需的并不是能够从事旅游行业工作的人员，急需的是能够引领行业走向正规化、规模化发展，与国际旅游行业逐步接轨的国际化高层次旅游管理

人才，在这种形势下培养一批高素质、高水平、高能力的旅游管理人才既是行业发展的需要，也是我国向旅游大国、旅游强国迈进的需要。

（2）旅行社规模上发展快速，但是能够提升旅行社的核心竞争力的关键岗位的人才培养还有待提高

山东省旅行社最近几年无论在数量上还是在规模上都发展快速，但旅行社内许多关键岗位人才的培养却与行业发展严重脱节。特别是能够站在一定高度、设计策划符合旅游者实际需求的旅游线路的工作人员非常匮乏。因此，需要培养一批高素质的旅游线路策划人员，提高旅行社的竞争力，引领整个行业向正规化、国际化发展。

（3）旅游产业链中的旅游景区等复合型旅游人才短缺

目前对旅游管理人才的培养大部分侧重于旅行社管理方面，在一定程度上忽视或者没有重视景区景点管理人才的培养，这显然不符合旅游业发展的需要。另外山东省作为全国知名旅游省份，其休闲产业发展前景更为广阔，休闲管理人才尤为紧缺。

（4）适合旅游新兴产业发展“旅游+”的高素质人才匮乏

随着旅游产业的不断升级更新，未来“旅游+”，是旅游投资、旅游消费的新热点、新亮点。所以培养具有发散性思维、较宽文化视野、积极进行旅游产业拓展的高素质旅游人才是推进旅游产业发展的关键因素。

2. 中职旅游服务与管理专业建设面临的突出问题

（1）人才培养与行业需求衔接不够紧密

调研发现很多学校旅游服务与管理专业的课程体系、教学内容、教学模式、人才培养方案由于缺乏系统规划，主线不够清晰。课程体系特色仍不够突出，课程设置体系趋同，未能完全适应旅游市场的变化，从而导致毕业生的知识结构趋同，无法满足企业对人才的多样化需求。

（2）人才培养模式的创新程度不足

通过调研发现，山东省旅游服务与管理专业普遍采取了“淡进旺出”的人才培养模式。多数院校旅游管理专业人才培养模式还比较传统，在某种程度上难以适应目前旅游业对人才的质量需求，人才培养模式创新势在必行。

（3）教学质量保障体系仍需进一步完善

调研发现目前旅游服务与管理专业教学质量保障体系还不健全，突出表现在评价主体较为单一，过程性评价较少、评价手段不够先进、评价方式不够科学等问题。

（4）校企合作尚未形成良性机制

调研发现校企之间的价值链、利益链未能有效的链接，尚未形成具有约束作用的紧密型校企合作组织，缺乏对应的机制和制度对校企合作进行运行和管理，校企对接的广度和深度不足，院校部分专业校企合作形式仍以订单培养为主，难以形成多样化的校企合作形式。

（5）校外实习管理体制缺乏规范和创新

校外实习管理存在如下问题：学生、学校与企业对顶岗实习的目标认知存在较大差异；实习指导老师制度落实欠到位，学校实习指导作用不理想；实习指导内容与频率难以满足学生需求；实习管理制度、安全保障有待加强；实习考核指标模糊，形式单一。

（6）旅游教育对区域经济的带动力不足

目前，很多旅游职业教育工作者都发现了这样的一个困境：院校辛辛苦苦培养出来的旅游类毕业生，毕业后却不愿从事旅游类工作，即使是毕业时从事本专业的学生也会在 3 年内流失掉。旅游人才适量的波动和流失势必对区域经济的发展起到不良作用。

（三）建议

1.创新人才培养模式，打造学生核心竞争力

根据山东省旅游业发展的实际情况，结合中职教育特点，以立德树人为根本，做到旅游淡季以课堂教学和校内实训为主，旅游旺季到合作企业见习和顶岗实习完成人才培养全过程。通过校企同定人才培养目标、同育“双师型”教师、同制“服务、技能标准”、同建实训基地、共同培养学生、同促学生就业，打通了“专业”与“职业”的鸿沟，实现了校企一体共同育人，形成了“工学交替、淡校旺企、协同育人”的人才培养模式。

一是突出核心能力培养，围绕旅游职业人才的本质特征，加快改革专业体系、课程体系、教材体系、教学方法和手段，综合提升学生所需要的各项能力；二是加快建立产学研一体化体系，建设更多更完善的校内实训设施，进一步突出实践教学在课程体系中的地位和作用；与更多的企业建立更加紧密的校企合作机制，构建校企深度融合体系；三是加快建立国际合作体系，构建人才培养国际平台，让更多的师生走出国门，接受锻炼，增长才干；四是建立合作培养机制；五是充分利用信息技术改变传统教学手段。

2.构建以岗位能力需求为核心的特色课程体系

一是要明确中职旅游管理专业的培养目标，旅游服务与管理专业的人才培养目标应该首先要为围绕专业内涵和外延展开，主要面向旅行社（TA与OTA）、旅游景区、旅游购物等旅游业态，同时兼顾旅游创业的需求，所开设课程要高度聚焦以上领域的关键岗位；二是要体现“立德树人”的总要求，必须要建设以培养学生品德为着力点的课程，在相关的专业课程中也要渗透相关的内容；三是要强化实践课程在课程体系中的重要作用，应该加大实践课程的建设力度，在课程体系中要明确实践课程的比例；四是要展现山东特色，要以山东区域为主要的就业方向，要在课程体系中充分融合“好客山东”的品牌特色；五是要体现国际化，中职旅游管理专业课程体系要在双语课程、世界旅游目的地课程、跨文化课程方面有一定的权重；六是突出应急管理和应急处理问题能力的培养，旅游活动中突发状况频发，作为一线旅游从业人员或旅游管理

者，需具备各种野外生存、突发状况处理的能力；七是顺应“互联网+”时代背景，提升创新创业培养力度，特别是培养学生的创新精神、创新意识和创新创业能力提出。

3.建立校外实习细化机制

加强旅游中职学生校外实习管理成为中职教育的关键一环，建立校外实习管理的细化机制势在必行。应该，重视组织管理，加强制度建设；加强过程管理，提高实习质量；实施考核管理，建立实习标准。

4.注重优质教材建设

一是要校企合作研发教材。联合行业、企业、院校的专家和骨干教师组成编写团队，认真调研行业需求，合理取舍编写内容，及时将行业的新案例、新方法、新技能、新模式编入教材中；二是要提高信息化手段在教材开发中的应用，信息化、立体化的教材具有生活化、情景化、动态化、形象化的特点，可读性强，易于提高学生的学习兴趣。

5.服务区域经济社会发展

一是依托区域文化，形成特色育人文化，中职教育应当自觉承担起对地方历史和文化的传承责任，并将地域、城市的人文精神融入对高素质、高技能人才的培养过程中；二是积极打造旅游职教集团，以市场为导向、利益共享、合作互赢的原则，以产业、行业为基础，以示范性中职院校为核心，以相关职业院校为成员，各类主体参与职教接团，形成具有教学、培训、科研、开发、生产、服务和信息咨询等功能于一体的紧密型战略联盟，实现集约化、规模化的中职教育与相关产业的互动发展；三是建立职业教育服务社区机制，要建立社区与职业院校联动机制，支持社区参与制定职业院校发展规划、校园建设规划、专业建设规划和社区服务计划，协调社区企事业单位为职业院校提供实习实践场所，形成职业院校与社区的优良互动；四是开放办学通道，要开通一线劳动者继续学习深造的路径，建立在职人员学习-就业-再学习的通道，将旅游

职业教育办成旅游终身教育。此外，可以通过特殊方式加大有工作经验的技术技能人才在职业院校学生中的比重，为其学历提供教育条件。

**2024 级旅游管理专业人才培养方案
审批信息表**

专业代码	540101
适用年级	2024 级
学制	五年
学历	专科
专业负责人（执笔）	签字：杨明明
制定时间	日期：2024年8月10日
专业建设指导委员会审核	合格 ☒ 不合格 ☐ 签字：郭磊 张夏文 张代 日期：2024年8月10日
系部审核人	签字：江思子
审核时间	日期：2024年8月10日
学校审批小组审核	合格 ☒ 不合格 ☐ 签字：焦建 刘延申 刘国栋 张华和 日期：
学校党委审批（签字、盖章）	签字：焦建 日期：2024年8月19日
审批时间	日期：2024年8月19日

