



晋城职业技术学院

# 旅游服务与管理专业 人才培养方案

旅游与酒店管理系

2019 年 8 月

## 目录

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 第一部分 旅游服务与管理专业人才培养方案.....        | 1   |
| 一、专业名称与代码.....                   | 1   |
| 二、招生对象.....                      | 1   |
| 三、学制与学历.....                     | 1   |
| 四、就业面向.....                      | 1   |
| 五、培养目标与规格要求.....                 | 1   |
| 六、职业资格证书.....                    | 3   |
| 七、课程体系与核心课程（教学内容）.....           | 3   |
| 八、教学方法、手段和教学评价.....              | 16  |
| 九、毕业要求.....                      | 19  |
| 十、学习深造建议.....                    | 20  |
| 第二部分 旅游服务与管理专业人才需求与专业建设调研报告..... | 21  |
| 一、专业人才需求与专业建设调研基本思路与方法.....      | 21  |
| 二、专业人才需求调研.....                  | 22  |
| 三、专业现状调研.....                    | 26  |
| 四、专业就业面向.....                    | 29  |
| 五、专业教学改革建议.....                  | 29  |
| 第三部分 旅游服务与管理专业职业岗位与工作任务分析报告..... | 36  |
| 一、就业岗位.....                      | 36  |
| 二、职业岗位分析.....                    | 36  |
| 三、课程安排.....                      | 37  |
| 第四部分 旅游服务与管理专业核心课程标准.....        | 40  |
| 旅游职业礼仪与交往课程标准.....               | 40  |
| 导游基础知识课程标准.....                  | 48  |
| 旅行社计调实务课程标准.....                 | 57  |
| 导游实务课程标准.....                    | 66  |
| 导游讲解课程标准.....                    | 84  |
| 旅游情境英语课程标准.....                  | 93  |
| 第五部分 旅游管理专业教学实施保障方案.....         | 103 |
| 一、人才培养方案的实施与保障.....              | 103 |
| 二、双师教学团队建设的保障.....               | 105 |
| 三、校企合作，共建校内外实习实训基地措施.....        | 108 |
| 四、教学监督与评价机制保障.....               | 113 |
| 五、保障机制.....                      | 114 |

# **第一部分 旅游服务与管理专业人才培养方案**

## **一、专业名称与代码**

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

## **二、招生对象**

初中毕业生或具有同等学力者

## **三、学制与学历**

三年，中专

## **四、就业面向**

旅行社导游、接待、计调和景区讲解、销售以及饭店前厅、餐饮、客房、茶艺师等。

## **五、培养目标与规格要求**

### **（一）专业培养目标**

本专业培养适应社会主义现代化建设需要，德、智、体、美全面发展的，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德、职业素养和精益求精的工匠精神，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能从事景点讲解员、导游员、计调员的基层服务工作以及客房、餐饮等一线接待服务工作，获得带团导游及景区管理、接待、讲解以及酒店服务接待等基本训练，具有创新精神和实践能力的高素质劳动者和技能型人才。

### **（二）人才培养规格要求和知识、能力、素质结构**

#### **1. 培养规格**

- (1) 热爱祖国，热爱社会主义。
- (2) 严格遵守党和国家的方针、政策、法律、法规，懂法、知法、守法。
- (3) 积极参加社会实践，具有理论联系实际实事求是的科学态度。
- (4) 具有良好的职业道德和敬业、创业精神。
- (5) 取得导游从业资格证、计算机应用能力合格证、劳动技能合格证等资格证。
- (6) 胜任景点讲解员、导游员、计调员的基层服务工作以及客房、餐饮等一线接待服务工作。

## **2. 知识、能力、素质结构**

### **(1) 知识结构**

掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求；掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位；掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用；掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可；掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平；掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达；掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件；取得导游员、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

### **(2) 能力结构**

掌握旅行社导游服务相关的业外知识，能开展带团业务；掌

握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用；掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件；掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务；掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作；掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

### （3）素质结构

具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业；具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养；具有良好的人际沟通能力和团队协作精神；具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费；具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

## 六、职业资格证书

岗位职业资格证书和技能等级证书

| 证书名称   | 等 级  | 考核部门      | 学 期 |
|--------|------|-----------|-----|
| 导游资格证  | 国家级  | 国家旅游局     | 3   |
| 普通话合格证 | 二级乙等 | 国家语言委员会   | 1   |
| 计算机等级证 | 初级   |           | 2   |
| 导游员证   | 市级   | 市劳动技能鉴定中心 | 4   |

## 七、课程体系与核心课程（教学内容）

## （一）课程体系设计思路

中职教育培养的核心是“职业化”教育。如何使学生树立起明确的职业意识，更好的培养、锻炼学生的实际动手能力，使学生一毕业就能直接上岗，实现校企“零距离过渡”，是职业教育的最终目的。为实现这一目的，旅游服务与管理专业课程主要包括公共基础课程、专业课程和实习实训课程。在课程设置上结合旅游服务职业岗位，以能力培养为目标，加大实践教学比重，使实践教学占整个教学的60%以上。

## （二）典型工作任务及能力分析

本专业人才培养的岗位主要有四大类：一是旅行社全陪、地陪工作；二是旅行社基础管理工作；三是景区景点服务与管理的工作；四是旅游企业接待服务。通过调研，对于本专业人才的要求主要体现在三个方面：一是熟知工作程序，具备基本素质；二是具有较强的职业岗位实践能力，主要表现为导览和服务能力；三是具有较高的职业道德和职业素养。

旅游服务与管理专业典型工作任务及能力分析见下表：

**旅游服务与管理专业职业岗位能力分析表**

| 工作领域 | 工作任务                                                                                | 职业能力                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 导游   | 1. 协调部门的沟通；<br>2. 接团和送团工作；<br>3. 导游讲解服务；<br>4. 旅行生活服务；<br>5. 突发事件的处理；<br>6. 财务报账工作。 | 1. 具有良好的口语表达能力；<br>2. 具备良好的审美素养和审美鉴赏能力；<br>3. 掌握导游服务各环节的工作流程；<br>4. 具备良好的人际沟通能力；<br>5. 能分析游客的个性心理需求；<br>6. 能妥善安排和组织协调游客生活服 |

|                     |                                                                                                                               |                                                                                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                               | 务;<br>7. 掌握突发事件危机处理技巧。                                                                                   |
| 旅行社                 | 1. 计调业务;<br>2. 产品设计与市场营销;<br>3. 门市的招徕与咨询;<br>4. 旅游产品策划与销售;<br>5. 客户关系管理与服务。                                                   | 1. 旅行社产品设计与开发能力;<br>2. 旅行社产品采购能力;<br>3. 旅行社日常服务工作能力;<br>4. 旅行社市场营销能力;<br>5. 旅行社门市接待服务能力;<br>6. 客户关系管理能力。 |
| 旅游景区                | 1. 旅游景区票务服务;<br>2. 旅游景区排队服务;<br>3. 旅游景区咨询服务;<br>4. 旅游景区解说服务;<br>5. 旅游景区市场营销;<br>6. 旅游景区安全管理;<br>7. 旅游景区环境管理;<br>8. 旅游景区标准化管理。 | 1. 旅游景区接待能力, 包括票务、排队、咨询能力;<br>2. 旅游景区导览讲解能力;<br>3. 旅游景区初级管理能力。                                           |
| 旅游企业<br>及其他行政<br>部门 | 1. 商务接待;<br>2. 会展接待;<br>3. 节事服务;<br>4. 政务接待。                                                                                  | 1. 掌握接待服务各环节的工作流程;<br>2. 具备良好的人际沟通能力;<br>3. 能分析游客的基本心理需求;<br>4. 具备良好的人文素养;<br>5. 掌握客户投诉等突发事件的处理技巧。       |

### (三) 课程体系设置

依据行业企业标准和职业岗位的任职需求, 经过论证, 形成了本专业的课程体系, 具体如下:

#### 旅游服务与管理专业的课程体系

| 课程<br>类别 | 课程名称 | 课程<br>性质 | 课程<br>类型 | 学<br>分 | 学时<br>小计 | 参考学时数 |      |      | 备注 |
|----------|------|----------|----------|--------|----------|-------|------|------|----|
|          |      |          |          |        |          | 第一学年  | 第二学年 | 第三学年 |    |

| 课程类别     | 课程名称      | 课程性质 | 课程类型 | 学分 | 学时小计 | 参考学时数 |     |      |    |      |  | 备注    |
|----------|-----------|------|------|----|------|-------|-----|------|----|------|--|-------|
|          |           |      |      |    |      | 第一学年  |     | 第二学年 |    | 第三学年 |  |       |
| 公共基础课程   | 职业生涯规划    | 必修   | B    | 2  | 32   | 32    |     |      |    |      |  |       |
|          | 职业道德与法律   | 必修   | B    | 2  | 36   |       | 36  |      |    |      |  |       |
|          | 经济政治与社会   | 必修   | B    | 2  | 36   |       |     | 36   |    |      |  |       |
|          | 哲学与人生     | 必修   | B    | 2  | 36   |       |     |      | 36 |      |  |       |
|          | 中职语文      | 必修   | B    | 8  | 136  | 64    | 72  |      |    |      |  |       |
|          | 中职数学      | 必修   | B    | 8  | 136  | 64    | 72  |      |    |      |  |       |
|          | 中职英语      | 必修   | B    | 8  | 136  | 64    | 72  |      |    |      |  |       |
|          | 计算机应用基础   | 必修   | B    | 4  | 72   |       | 72  |      |    |      |  |       |
|          | 体育        | 必修   | B    | 8  | 140  | 32    | 36  | 36   | 36 |      |  |       |
|          | 公共艺术      | 必修   | B    | 1  | 18   |       | 18  |      |    |      |  |       |
|          | 心理健康教育    | 必修   | B    | 1  | 18   |       | 18  |      |    |      |  |       |
|          | 历史        | 必修   | B    | 2  | 36   |       | 36  |      |    |      |  |       |
|          | 安全教育      | 必修   | A    | 2  | 36   | 12    | 10  | 8    | 6  |      |  | 讲座形式  |
|          | 形势与政策     | 必修   | A    | 2  | 36   | 12    | 10  | 8    | 6  |      |  | 讲座与班会 |
|          | 劳动教育      | 必修   | B    | 2  | 36   | 12    | 10  | 8    | 6  |      |  | 讲座与班会 |
|          | 小计        |      |      |    | 54   | 940   | 292 | 462  | 96 | 90   |  |       |
| 专业（技能）课程 | 旅游概论      | 必修   | B    | 2  | 32   | 2     |     |      |    |      |  |       |
|          | 旅游政策与法规   | 必修   | B    | 4  | 72   |       |     |      | 4  |      |  |       |
|          | 普通话口语交际   | 必修   | B    | 2  | 32   | 2     |     |      |    |      |  |       |
|          | 旅游服务心理学   | 必修   | B    | 2  | 32   | 2     |     |      |    |      |  |       |
|          | 旅游情景英语    | 必修   | B    | 4  | 72   |       |     | 4    |    |      |  |       |
|          | 旅游职业礼仪与交往 | 必修   | B    | 4  | 64   | 4     |     |      |    |      |  |       |
|          | 旅行社运营实务   | 必修   | B    | 4  | 72   |       |     |      | 4  |      |  |       |
|          | 导游基础知识    | 必修   | B    | 6  | 108  |       | 4   | 2    |    |      |  |       |
|          | 中国旅游地理    | 必修   | B    | 4  | 64   | 4     |     |      |    |      |  |       |
|          | 中国旅游客源国概况 | 必修   | B    | 4  | 72   |       |     | 4    |    |      |  |       |

| 课程类别   | 课程名称      | 课程性质 | 课程类型 | 学分 | 学时小计 | 参考学时数 |    |      |    |      |  | 备注                  |
|--------|-----------|------|------|----|------|-------|----|------|----|------|--|---------------------|
|        |           |      |      |    |      | 第一学年  |    | 第二学年 |    | 第三学年 |  |                     |
|        | 导游讲解      | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    | 4    |    |      |  |                     |
|        | 导游实务      | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    |      | 4  |      |  |                     |
|        | 旅游危机管理    | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    |      | 4  |      |  |                     |
|        | 旅游美学      | 必修   | B    | 2  | 36   |       |    | 2    |    |      |  |                     |
|        | 旅行社计调实务   | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    | 4    |    |      |  |                     |
|        | 旅游电子商务    | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    | 4    |    |      |  |                     |
|        | 晋城旅游      | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    |      | 4  |      |  |                     |
|        | 酒店服务与管理实务 | 必修   | B    | 4  | 72   |       |    |      | 4  |      |  |                     |
|        | 小计        |      |      | 66 | 1160 | 14    | 4  | 24   | 24 |      |  |                     |
| 专业限选课程 | 中外民俗      | 选修   | B    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  | 至少任选 2 门课程          |
|        | 茶艺        | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 插花        | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 调酒        | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 旅游摄影      | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 咖啡        | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 校企合作开发课程  | 选修   | C    | 2  | 36   |       |    |      |    |      |  |                     |
|        | 小计        |      |      | 4  | 72   |       |    |      |    |      |  |                     |
| 实习实训   | 入学教育      | 必修   | C    | 1  | 18   | 18    |    |      |    |      |  | 新生入学第 1 周进行         |
|        | 军事教育      | 必修   | C    | 2  | 36   | 36    |    |      |    |      |  | 入学第 1—2 周进行         |
|        | 社会实践（校内）  | 必修   | C    | 2  | 36   | 9     | 9  | 9    | 9  |      |  |                     |
|        | 认识实习      | 必修   | C    | 1  | 18   | 18    |    |      |    |      |  | 第一学期第 8 周进行         |
|        | 专业实践      | 必修   | C    | 6  | 108  |       | 36 | 36   | 36 |      |  | 2-4 学期“五一”“十一”前后两周时 |

| 课程类别 | 课程名称                                        | 课程性质 | 课程类型 | 学分  | 学时小计 | 参考学时数 |    |      |    |      |     | 备注          |
|------|---------------------------------------------|------|------|-----|------|-------|----|------|----|------|-----|-------------|
|      |                                             |      |      |     |      | 第一学年  |    | 第二学年 |    | 第三学年 |     |             |
|      |                                             |      |      |     |      |       |    |      |    |      |     | 间           |
|      | 假期社会实践                                      | 必修   | C    | 2   | 36   | 9     | 9  | 9    | 9  |      |     |             |
|      | 跟岗实习                                        | 必修   | C    | 20  | 360  |       |    |      |    | 360  |     | 选5门网络课程计入成绩 |
|      | 顶岗实习                                        | 必修   | C    | 16  | 288  |       |    |      |    |      | 288 |             |
|      | 小计                                          |      |      | 50  | 900  | 90    | 54 | 54   | 54 | 360  | 288 |             |
| 合 计  |                                             |      |      | 174 | 3072 |       |    |      |    |      |     |             |
|      | 总课时：3072 实践课时：1965 理论课时：1107 实践教学占总学时比例：64% |      |      |     |      |       |    |      |    |      |     |             |

注：1. 课程类型分为 A、B、C 三种类型，A 类课程为纯理论课程，B 类课程为既有理论又有实践的课程，C 类课程为纯实践课程。

2. 实践教学要占到总课时 50%以上。

3. 网络课程：

ZA40. 文化遗产概览

ZB15. 美的历程：美学导论

ZC12. 中华诗词之美

ZD75. 舌尖上的营养学

TA03. 突发事件及自救互救

TA07. 时间管理

TC03. 有效沟通技巧

#### （四）进程安排

| 教学进程安排表    |    |         |         |      |       |    |     |       |       |           |       |      |   |      |   |      |          |  |
|------------|----|---------|---------|------|-------|----|-----|-------|-------|-----------|-------|------|---|------|---|------|----------|--|
| 专业：旅游服务与管理 |    |         |         |      | 起点：初中 |    |     |       | 学制：三年 |           | 层次：中专 |      |   |      |   |      | 类别：职业技术类 |  |
| 课程类别       | 序号 | 课程编号    | 课程名称    | 课程性质 | 课程类型  | 学分 | 总课时 | 课时分配  | 授课方式  | 开课学期和周课时数 |       |      |   |      |   | 考核方式 | 备注       |  |
|            |    |         |         |      |       |    |     |       |       | 第一学年      |       | 第二学年 |   | 第三学年 |   |      |          |  |
|            |    |         |         |      |       |    |     |       |       | 1         | 2     | 3    | 4 | 5    | 6 |      |          |  |
| 公共基础课程     | 1  | 0801039 | 职业生涯规划  | 必修   | B     | 2  | 32  | 24/8  | 讲授/实践 | 2         |       |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 2  | 0801044 | 职业道德与法律 | 必修   | B     | 2  | 36  | 26/10 | 讲授/实践 |           | 2     |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 3  | 0801045 | 经济政治与社会 | 必修   | B     | 2  | 36  | 26/10 | 讲授/实践 |           |       | 2    |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 4  | 0801046 | 哲学与人生   | 必修   | B     | 2  | 36  | 26/10 | 讲授/实践 |           |       |      | 2 |      |   | 考查   |          |  |
|            | 5  | 0105006 | 中职语文（一） | 必修   | B     | 4  | 64  | 42/22 | 讲授/实践 | 4         |       |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 6  | 0105007 | 中职语文（二） | 必修   | B     | 4  | 72  | 46/26 | 讲授/实践 |           | 4     |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 7  | 0201017 | 中职数学（一） | 必修   | B     | 4  | 64  | 42/22 | 讲授/实践 | 4         |       |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 8  | 0201018 | 中职数学（二） | 必修   | B     | 4  | 72  | 46/26 | 讲授/实践 |           | 4     |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 9  | 0302001 | 中职英语（一） | 必修   | B     | 4  | 64  | 42/22 | 讲授/实践 | 4         |       |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 10 | 0302002 | 中职英语（二） | 必修   | B     | 4  | 72  | 46/26 | 讲授/实践 |           | 4     |      |   |      |   | 考试   |          |  |

### 教学进程安排表

| 专业：旅游服务与管理 |    |         |         |      | 起点：初中 |    |     |       | 学制：三年 |           | 层次：中专 |      |   |      |   |      | 类别：职业技术类 |  |
|------------|----|---------|---------|------|-------|----|-----|-------|-------|-----------|-------|------|---|------|---|------|----------|--|
| 课程类别       | 序号 | 课程编号    | 课程名称    | 课程性质 | 课程类型  | 学分 | 总课时 | 课时分配  | 授课方式  | 开课学期和周课时数 |       |      |   |      |   | 考核方式 | 备注       |  |
|            |    |         |         |      |       |    |     |       |       | 第一学年      |       | 第二学年 |   | 第三学年 |   |      |          |  |
|            |    |         |         |      |       |    |     |       |       | 1         | 2     | 3    | 4 | 5    | 6 |      |          |  |
|            | 11 | 0401001 | 计算机应用基础 | 必修   | B     | 4  | 72  | 22/50 | 讲授/实践 |           | 4     |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 12 | 0803005 | 体育（一）   | 必修   | B     | 2  | 32  | 4/28  | 讲授/实践 | 2         |       |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 13 | 0803006 | 体育（二）   | 必修   | B     | 2  | 36  | 6/30  | 讲授/实践 |           | 2     |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 14 | 0803007 | 体育（三）   | 必修   | B     | 2  | 36  | 6/30  | 讲授/实践 |           |       | 2    |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 15 | 0803008 | 体育（四）   | 必修   | B     | 2  | 36  | 6/30  | 讲授/实践 |           |       |      | 2 |      |   | 考查   |          |  |
|            | 16 | 0706001 | 公共艺术    | 必修   | B     | 1  | 18  | 4/14  | 讲授/实践 |           | 2/9   |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 17 | 0802014 | 心理健康教育  | 必修   | B     | 1  | 18  | 4/14  | 讲授/实践 |           | 2/9   |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 18 | 0104021 | 历史      | 必修   | B     | 2  | 36  | 26/10 | 讲授/实践 |           | 2     |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 19 | 0804007 | 安全教育    | 必修   | A     | 2  | 36  | 36/0  | 讲座    | △         | △     | △    | △ |      |   | 考查   |          |  |
|            | 20 | 0801047 | 形势与政策   | 必修   | A     | 2  | 36  | 36/0  | 讲座、班会 | △         | △     | △    | △ |      |   | 考查   |          |  |
|            | 21 | 0804009 | 劳动教育    | 必修   | B     | 2  | 36  | 9/27  | 讲座、班会 | △         | △     | △    | △ |      |   | 考查   |          |  |

### 教学进程安排表

| 专业：旅游服务与管理 |     |         |           |      | 起点：初中 |    |     |         | 学制：三年 |           | 层次：中专 |      |   |      |   |      | 类别：职业技术类 |  |
|------------|-----|---------|-----------|------|-------|----|-----|---------|-------|-----------|-------|------|---|------|---|------|----------|--|
| 课程类别       | 序号  | 课程编号    | 课程名称      | 课程性质 | 课程类型  | 学分 | 总课时 | 课时分配    | 授课方式  | 开课学期和周课时数 |       |      |   |      |   | 考核方式 | 备注       |  |
|            |     |         |           |      |       |    |     |         |       | 第一学年      |       | 第二学年 |   | 第三学年 |   |      |          |  |
|            |     |         |           |      |       |    |     |         |       | 1         | 2     | 3    | 4 | 5    | 6 |      |          |  |
|            | 合 计 |         |           |      |       | 54 | 940 | 525/415 |       | 16        | 24    | 4    | 4 |      |   |      |          |  |
| 专业（技能）课程   | 1   | 1201001 | 旅游概论      | 必修   | B     | 2  | 32  | 24/8    | 讲授/实践 | 2         |       |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 2   | 1201005 | 旅游政策与法规   | 必修   | B     | 4  | 72  | 54/18   | 讲授/实践 |           |       |      | 4 |      |   | 考试   |          |  |
|            | 3   | 1201011 | 普通话口语交际   | 必修   | B     | 2  | 32  | 8/24    | 讲授/实践 | 2         |       |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 4   | 1201007 | 旅游服务心理学   | 必修   | B     | 2  | 32  | 16/16   | 讲授/实践 | 2         |       |      |   |      |   | 考查   |          |  |
|            | 5   | 1201010 | 旅游情景英语    | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36   | 讲授/实践 |           |       | 4    |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 6   | 1201033 | 旅游职业礼仪与交往 | 必修   | B     | 4  | 64  | 32/32   | 讲授/实践 | 4         |       |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 7   | 1201046 | 旅行社运营实务   | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36   | 讲授/实践 |           |       |      | 4 |      |   | 考查   |          |  |
|            | 8   | 1201002 | 导游基础知识（一） | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36   | 讲授/实践 |           | 4     |      |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 9   | 1201003 | 导游基础知识（二） | 必修   | B     | 2  | 36  | 18/18   | 讲授/实践 |           |       | 2    |   |      |   | 考试   |          |  |
|            | 10  | 1201008 | 中国旅游地理    | 必修   | B     | 4  | 64  | 32/32   | 讲授/实践 | 4         |       |      |   |      |   | 考查   |          |  |

### 教学进程安排表

| 专业：旅游服务与管理 |     |         |           |      | 起点：初中 |    |     |       | 学制：三年   |           | 层次：中专 |      |    |      |   |      | 类别：职业技术类 |  |
|------------|-----|---------|-----------|------|-------|----|-----|-------|---------|-----------|-------|------|----|------|---|------|----------|--|
| 课程类别       | 序号  | 课程编号    | 课程名称      | 课程性质 | 课程类型  | 学分 | 总课时 | 课时分配  | 授课方式    | 开课学期和周课时数 |       |      |    |      |   | 考核方式 | 备注       |  |
|            |     |         |           |      |       |    |     |       |         | 第一学年      |       | 第二学年 |    | 第三学年 |   |      |          |  |
|            |     |         |           |      |       |    |     |       |         | 1         | 2     | 3    | 4  | 5    | 6 |      |          |  |
|            | 11  | 1201050 | 中国旅游客源国概况 | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       | 4    |    |      |   | 考查   |          |  |
|            | 12  | 1201051 | 模拟导游      | 必修   | B     | 4  | 72  | 18/54 | 讲授/实践   |           |       | 4    |    |      |   | 考试   |          |  |
|            | 13  | 1201004 | 导游实务      | 必修   | B     | 4  | 72  | 24/48 | 讲授/实践   |           |       |      | 4  |      |   | 考试   |          |  |
|            | 14  | 1201052 | 旅游危机管理    | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       |      | 4  |      |   | 考查   |          |  |
|            | 15  | 1201053 | 旅游美学      | 必修   | B     | 2  | 36  | 28/8  | 讲授/实践   |           |       | 2    |    |      |   | 考查   |          |  |
|            | 16  | 1201034 | 旅行社计调实务   | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       | 4    |    |      |   | 考试   |          |  |
|            | 17  | 1201035 | 旅游电子商务    | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       | 4    |    |      |   | 考查   |          |  |
|            | 18  | 1201017 | 晋城旅游      | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       |      | 4  |      |   | 考查   |          |  |
|            | 19  | 1201047 | 酒店服务与管理实务 | 必修   | B     | 4  | 72  | 36/36 | 讲授/实践   |           |       |      | 4  |      |   | 考试   |          |  |
|            | 合 计 |         |           |      |       |    | 66  | 1160  | 582/578 |           | 14    | 4    | 24 | 24   |   |      |          |  |
|            | 1   | 1201048 | 茶艺        | 选修   | C     | 2  | 36  | 36    | 实践      |           |       |      |    |      |   | 考查   |          |  |
|            | 2   | 1202021 | 插花        | 选修   | C     | 2  | 36  | 36    | 实践      |           |       |      |    |      |   | 考查   |          |  |

### 教学进程安排表

| 教学进程安排表          |    |         |          |       |      |    |     |       |      |           |   |      |   |      |   |          |                      |
|------------------|----|---------|----------|-------|------|----|-----|-------|------|-----------|---|------|---|------|---|----------|----------------------|
| 专业：旅游服务与管理       |    |         |          | 起点：初中 |      |    |     | 学制：三年 |      | 层次：中专     |   |      |   |      |   | 类别：职业技术类 |                      |
| 课程类别             | 序号 | 课程编号    | 课程名称     | 课程性质  | 课程类型 | 学分 | 总课时 | 课时分配  | 授课方式 | 开课学期和周课时数 |   |      |   |      |   | 考核方式     | 备注                   |
|                  |    |         |          |       |      |    |     |       |      | 第一学年      |   | 第二学年 |   | 第三学年 |   |          |                      |
|                  |    |         |          |       |      |    |     |       |      | 1         | 2 | 3    | 4 | 5    | 6 |          |                      |
|                  | 3  | 1202055 | 调酒       | 选修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   |           |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  | 4  | 1201014 | 旅游摄影     | 选修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   |           |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  | 5  | 1202022 | 咖啡       | 选修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   |           |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  | 6  | 1201037 | 校企合作开发课程 | 选修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   |           |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  |    |         | 合 计      |       |      | 4  | 72  | 72    |      |           |   |      |   |      |   |          |                      |
| 实<br>习<br>实<br>训 | 1  | 0804001 | 入学教育     | 必修    | C    | 1  | 18  | 18    | 实践   | 18        |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  | 2  | 0804002 | 军事教育     | 必修    | C    | 2  | 36  | 36    |      | 36        |   |      |   |      |   | 考查       |                      |
|                  | 3  | 0804004 | 社会实践（校内） | 必修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   | 9         | 9 | 9    | 9 |      |   | 考查       |                      |
|                  | 4  | 0804009 | 认识实习     | 必修    | C    | 1  | 18  | 18    | 实践   | 18        |   |      |   |      |   | 考查       | 第 一 学 期<br>第 8 周 进 行 |

### 教学进程安排表

| 专业：旅游服务与管理 |    |         |        | 起点：初中 |      |    |     | 学制：三年 |      | 层次：中专     |    |      |    |      |     | 类别：职业技术类 |                                                 |
|------------|----|---------|--------|-------|------|----|-----|-------|------|-----------|----|------|----|------|-----|----------|-------------------------------------------------|
| 课程类别       | 序号 | 课程编号    | 课程名称   | 课程性质  | 课程类型 | 学分 | 总课时 | 课时分配  | 授课方式 | 开课学期和周课时数 |    |      |    |      |     | 考核方式     | 备注                                              |
|            |    |         |        |       |      |    |     |       |      | 第一学年      |    | 第二学年 |    | 第三学年 |     |          |                                                 |
|            |    |         |        |       |      |    |     |       |      | 1         | 2  | 3    | 4  | 5    | 6   |          |                                                 |
|            | 5  | 0804010 | 专业实践   | 必修    | C    | 6  | 108 | 108   | 实践   |           | 36 | 36   | 36 |      |     | 考查       | 2-4 学 期<br>“ 五 一 ”<br>“ 十 一 ” 前<br>后 两 周 时<br>间 |
|            | 6  | 0804007 | 假期社会实践 | 必修    | C    | 2  | 36  | 36    | 实践   | 9         | 9  | 9    | 9  |      |     | 考查       |                                                 |
|            | 7  | 804008  | 跟岗实习   | 必修    | C    | 20 | 360 | 360   | 实践   |           |    |      |    | 360  |     | 考查       |                                                 |
|            | 8  | 804005  | 顶岗实习   | 必修    | C    | 16 | 288 | 288   | 实践   |           |    |      |    |      | 288 | 考查       |                                                 |
|            |    |         |        | 合 计   |      |    | 50  | 900   | 900  |           | 90 | 54   | 54 | 54   | 360 | 288      |                                                 |

## （五）核心课程基本内容简介

### 1. 旅游职业礼仪与交往（64 课时，4 学分）

通过本课程的学习，使学生明确礼貌礼节在生活和工作中的重要性，树立美好的个人形象，奠定和谐的人际关系基础，促进职业生涯的健康发展。旅游是一项美的活动，通过本专业的学习可以使学生进一步了解美、发现美、传播美，激发对本专业的学习兴趣，培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情的职业素养，为学生的职业发展奠定基础。

### 2. 导游基础知识（108 课时，6 学分）

以旅游服务与管理专业必需的专业基础知识和人文素养要求为依据，包括旅游业的概况、中国的历史、民族民俗、宗教、建筑、园林、饮食文化和风物特产等相关模块，通过学习，使学生掌握相关的导游基础知识，并为继续学习导游讲解等其他专业课程做好必需的知识准备。

### 3. 旅行社计调实务（72 课时，4 学分）

以旅行社计调实务流程和工作项目为主要线索，结合岗位工作所需的相关职业能力要求，共包括制定计划、联络景点、安排交通、预订客房、预订就餐点、协调组团社或地接社、调派导游员、处理突发事件、协助财务结算、应用专用软件和办公设备等学习项目，使学生掌握旅行社计调实务的操作流程和操作要求，具备从事旅游企业计划与调度相关岗位工作所需的基本职业能力。

#### 4. 导游实务

以导游服务操作流程为线索，结合岗位工作所需的相关职业能力要求，共包括熟悉接待计划、接站服务、参观游览服务、住宿服务、餐饮服务、购物与娱乐服务、送站服务、善后工作、旅游故障处理等学习项目，使学生掌握导游服务工作任务中除导游讲解以外的其他项目的操作流程和操作要求，具备从事导游服务工作相关的职业能力。

#### 5. 导游讲解

课程内容结合导游服务岗位所需的知识和相关职业能力要求，包括晋城简介、晋城景区景点举要、口语表达基础训练、导游讲解技巧训练等学习项目，让学生在熟悉晋城概况以及主要景区景点的基础上，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作相关的职业能力。

#### 6. 旅游情景英语

以旅游英语服务涉及的工作项目和工作情境为线索，结合英语听、说、读、写能力训练的要求，共包括门市接待和讲解服务两个学习项目，让学生熟悉旅游服务的常用英语专业词汇，具备从事旅游服务工作中所需的英语听、说、读、写的基本职业能力，为职业生涯发展奠定基础。

### 八、教学方法、手段和教学评价

#### （一）教学方法、手段与教学组织形式

“以学生为中心”，根据学生特点，激发学生学习兴趣；实

行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式，提高教学效果。

具体教学方法有：

#### （1）案例教学法

又称个案研究法，是指把实际工作中出现的问题作为案例，交给学生研究分析，培养学生分析问题、判断是非、解决问题的能力。

#### （2）岗位教学法

通过实际岗位体验实现教学，主要适用于导游实务、旅游职业礼仪与交往等课程。

#### （3）项目教学法

学生在教师指导下完成一个综合实训项目的全过程，其目的是在教学中把理论与实践有机结合起来，充分发掘学生的创造潜能，提高学生解决问题的能力。

#### （4）模拟教学法

又称角色扮演法，就是让学生围绕某个探究的中心问题，模拟某个场景，以真实的工作任务或社会产品为载体组织教学，在真实的工作情境中，采取角色模拟法，是以学生为中心、教学互动的一种提高学生参与积极性的一种教学方法。

#### （5）分组讨论法

教师营造氛围，让学生分组讨论，各抒己见，积极主动参与教学过程，增加学生之间的协助与交流的一种教学方法，有利于

提高学生的合作能力。

#### （6）任务驱动法

教师在授课过程中提出问题，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生的问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出，并留给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也可以提高学生的主动性。

主要教学手段如下：

##### （1）多媒体教学。

通过文字、图片、照片、音乐、语音旁白、特殊音效、动画、影片以及互动功能为教学服务。

##### （2）现场教学

以校园、景区景点、旅行社等实际环境为依托进行教学。

##### （3）虚拟现实教学

运用虚拟现实技术，建立虚拟工作环境，模拟真实的工作场景为依托实现教学。

##### （4）网络教学

以互联网和校园网为依托实现网络教学。

2. 教学组织形式：除传统班级授课外，设立开放教学、现场教学等多种组织形式。

### （二）教学评价、考核

1. 教学评价：主要从教学检查、教学督导、学生评教三方面来评价。

教学检查：成立以系主任为组长，分管教学副主任、专业主任、专业带头人、骨干教师及行业企业专家组成的专家组，对各个教学环节、教学管理等实行常规和不定期教学检查。

教学督导：学院建立院系两级教学督导制度。学院成立教学督导委员会，系（室）成立教学督导组，严把教学质量关。

学生评教：定期从每班随机抽取部分学生进行座谈或组织学生进行问卷调查，并及时反馈到教学过程中；期末进行网上评教，将教师教学质量评价与教师考核奖励、职称晋升评聘等挂钩。

## 2. 考核办法与考核标准

本系设有专业组和日常教学督导组、实训中心，具体负责课程建设、专业建设和实践教学建设，院系均成立试点专业教学改革工作领导小组，聘请企业专家成立旅游专业教学指导委员会，负责课程标准、授课计划的审定、教学质量的检查、评定等工作。鼓励学生考取各类技能资格证书，建立完善的考试考核制度、毕业生追踪调查体系。在校企深度融合的基础上，与企业共同制定专业人才培养方案、课程标准以及各类规章制度，构建各类实习实训评价标准，包括顶岗实习三方协议制度、企业导师制度、节点考核制度等。

# 九、毕业要求

## （一）学分要求：

毕业学分要求

| 课程类别 | 门数 | 学分 |   |   |   | 学分比例 |   |   |
|------|----|----|---|---|---|------|---|---|
|      |    | 小计 | A | B | C | A    | B | C |

|          |    |     |   |     |    |      |       |       |
|----------|----|-----|---|-----|----|------|-------|-------|
| 公共基础课程   | 15 | 54  | 4 | 50  | 0  | 7.4% | 92.6% | 0     |
| 专业（技能）课程 | 18 | 66  | 0 | 66  | 0  | 0    | 100%  | 0     |
| 专业限选课程   | 2  | 4   | 0 | 0   | 4  | 0    | 0     | 100%  |
| 实习实训     | 8  | 50  | 0 | 0   | 50 | 0    | 0     | 100%  |
| 合 计      | 43 | 174 | 4 | 116 | 54 | 2.3% | 66.7% | 31.0% |

**（二）取证要求：**本专业要求取得岗位职业资格证书和技能等级证书。

### 岗位职业资格证书和技能等级证书

| 证书名称   | 等 级  | 考核部门      | 学 期 |
|--------|------|-----------|-----|
| 导游资格证  | 国家级  | 国家旅游局     | 3   |
| 普通话合格证 | 二级乙等 | 国家语言委员会   | 1   |
| 计算机等级证 | 初级   | 国家人事部考试中心 | 2   |
| 导游员证   | 市级   | 市劳动技能鉴定中心 | 4   |

## 十、学习深造建议

本专业毕业生可通过对口升学或参加高考(含单招)的方式，继续在高等学校进行旅游服务与管理或相近专业深造，接受更高层次的教育。

## 第二部分 旅游服务与管理专业人才需求与专业建设 调研报告

### 一、专业人才需求与专业建设调研基本思路与方法

#### （一）指导思想

落实“依托行业、对接产业、锁定职业、服务就业”的专业建设思路以及“四位一体”即融德育教育、技能教育、专业教育及文化教育为一体的人才培养模式为指导思想，通过调研及时了解专业发展前景、行业发展动态，掌握市场对旅游人才的需求状况，旅游景区、旅行社、旅游酒店及其他旅游企业相关岗位对人才能力、知识、素质要求，主要就业岗位的典型工作任务等，构建与岗位对接的专业课程体系，实现就业导向型人才培养目标与专业建设目标。

#### （二）基本思路

通过调研当前旅游业尤其是山西省及晋城市地方旅游业发展前景、旅游人才需求状况，旅行社、其他旅游企业相关岗位对人才能力、知识、素质的要求，从而构建旅游服务与管理专业人才培养的方式与途径。

#### （三）调研方法

采用问卷调查、网络调查、深度座谈、电话访谈等多种方法。

1. 根据专业建设需要，对旅游相关企业与培训机构进行了调研。人才培养方案修订组成员先后走访了晋城本地的多家旅游行

业及相关企业，并邀请皇城相府景区、太行旅行社、东方国际旅行社、康辉旅行社、湖滨酒店等企业领导来学院参加研讨会，参与人才培养方案的修订工作。

2. 设计问卷调查表，走访太行国际旅行社、皇城相府集团、王莽岭景区、东方国际旅行社等旅游企业，初步完成了对旅游服务与管理专业人才的需求情况和岗位能力调查。

3. 利用毕业生跟踪调查等机会，向历届旅游服务与管理专业毕业生及本校师生员工发放调查问卷，了解目前本专业教育及相关情况。

4. 通过网络、招聘现场、报纸等媒体了解旅游服务与管理人才的需求变化及岗位要求。

## **二、专业人才需求调研**

### **（一）行业发展社会背景与政策**

1. 行业发展的社会背景：伴随中国经济的发展，旅游业已成为炙手可热的重要产业之一。旅游业在城市尤其是中等城市的经济发展中的产业及经济地位日益增强，旅游业对城市经济的拉动性、对文化与环境的促进作用以及社会就业的带动力逐步彰显。未来几年，晋城作为正在崛起的开放的优秀旅游城市，具有天然独厚的旅游资源。首先，晋城不仅有悠久的历史文化，又地处华北平原和黄土高原的交汇地带，底蕴深厚的文化遗存和峻险奇秀的自然风光相得益彰，旅游资源十分丰厚和独特。晋城独特的地理位置自古就是兵家必争之地，著名的长平之战即发生于此，古

战争遗迹有长平古战场、北齐石长城、太行关、天井关、长平关、碗子城、孟良寨、焦赞城等多处。其次，晋城拥有的国家级重点文物保护单位数量居全国前列，现存宋金时期木结构古建筑众多，是全国古建最集中的地区。再次，晋城是华夏文明的发祥地之一，相传女娲补天、精卫填海、愚公移山、神农尝草等众多的神话传说均发生于此，现存有各种遗迹。在 2007 年晋城举办的国际围棋文化节上，经中国先秦史学会正式论证，确认棋子山是世界围棋发源地。而且晋城地处太行山的最南段，独特的地质地理条件形成了极为罕见的地形地貌，造就了丰富多彩的自然景观。典型代表如王莽岭，被誉为太行至尊。拥有历山、蟒河两个国家级自然保护区，阳城的云蒙山、堰山、陵川的红豆杉、泽州的猕猴四个省级自然保护区；七佛山和棋子山两个省级森林公园，山水景观在北方十分难得。晋城市沟通东西联接南北的重要支点，形成辐射周边郑州、洛阳、新乡、焦作、济源、安阳、鹤壁、长治、运城、临汾等 11 个城市约 5500 万人口的一小时经济圈，因此形成了一个极大的潜在旅游消费市场。

2. 行业发展的政策：旅游业目前已成为战略性支柱产业，随着《旅游法》的出台，旅游业市场日渐规范并逐步成熟，同时政府又出台了一系列利好旅游业的政策，在 2014 年《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》中，着重强调要大力拓展入境旅游市场，积极发展休闲度假旅游，大力发展乡村旅游，创新文化旅游产品，优化旅游发展环境，保障旅游安全，规范景区门票

价格，加强旅游基础设施建设，加大财政金融扶持，特别提到了加强人才队伍建设，实施“人才强旅、科教兴旅”战略，这对旅游服务与管理专业的发展是一个很好的鼓励。同时，山西省、晋城市也相继出台了一系列促进旅游发展的政策，对旅游服务与管理专业的建设同样起到了很好的促进作用。

## （二）行业发展与人才需求

### 1. 旅游服务与管理专业人才需求量大

我国旅游业势必持续稳步增长，到 2020 年，中国将成为世界第一大旅游目的地国。作为新兴消费热点行业之一的旅游行业，在今后几年内存在很大的发展空间，也将提供更多的就业机会。据统计，中国旅游业直接就业人数约 1000 万，扩大就业的潜力还很大。因此，旅游人才仍然受到市场的欢迎，特别是对应用型人才的需求空间很大。在这一社会背景下，旅游服务与管理专业人才培养模式研究迅速发展，从理论研究到实践探索，从培养目标的确定到培养模式的探索定位，从理论教学环节到实践教学环节等等，这些研究对旅游服务与管理专业人才的培养都起到了积极的指导作用。

### 2. 旅游服务与管理专业人才供需结构失衡

晋城作为正在崛起的优秀旅游城市正在大力发展旅游事业，急需优秀的旅游人才，但目前旅游企业的从业人员大多都不是旅游相关专业的毕业生，大量旅游企业每年都希望能招聘到专业人才，但毕业生还是很少。晋城职业技术学院作为晋城市唯一一所

地方高职院校，必然要服务于地方经济，为地方发展培养实用型人才，旅游服务与管理专业必然为当地旅游业发展培养相关的旅游人才，解决当地的人才需求困境。

### （三）专业对应的职业岗位分析

旅游业的大发展对旅游从业人员也提出了更高的要求，本专业学生毕业后主要从事旅游服务与管理的工作，如景区讲解员、旅行社导游、旅行社门市接待和计调、酒店接待服务及其他旅游企事业单位服务管理等相关工作。主要就业岗位(群)有如下几类：

1. 旅行社行业的一线服务和管理工作岗位，包括旅行社的导游岗位、业务部经理、计调部经理岗位等；
2. 旅游景区景点服务和管理岗位；
3. 旅游酒店接待服务人员；
4. 其他旅游企事业单位的管理人员、接待服务人员。

### （四）人才结构分析

职业岗位群对应的人才知识、能力、素质要求：

#### 1. 知识要求

通过对旅游相关企业的调研，企业认为员工最应有的知识是：文学知识、历史知识、地理知识、礼仪知识、导游业务知识、旅游营销知识、管理知识、计算机基础知识、法律知识等。

#### 2. 能力要求

通过对旅游相关企业的调查发现，企业认为员工最重要的能力是：语言能力（包括普通话和英语口语）、旅游接待能力、产

品营销能力、组织协调沟通能力、应变能力、创新能力和自我完善能力。

### 3. 素质要求

从调查中发现企业对员工素质的要求是：

（1）思想素质：主要是具有正确的人生观、世界观、价值观以及良好的职业道德，吃苦耐劳精神，具有良好的组织纪律性，工作责任心和工作态度，特别是职业忠诚度。

#### （2）身体、心理素质

一般来说服务行业工作劳动强度大，时间长，既要有健康的身体又要有强健的体魄，能适应紧张高强度的工作，并要求从业人员有一定的心理适应能力和应变、应急技巧。

（3）基础文化素质，包括文、史、地、政策法规等。

（4）交际礼仪素质，旅游行业综合性、开放性较强，是一个和各种各样的人打交道的行业，行业的特点要求从业人员有良好的礼仪素质。

（5）职业素质，包括职业意识、职业习惯、职业技能和职业理论等。

## 三、专业现状调研

### （一）教育专业点数布局与规模

#### 1. 山西省高等职业院校情况：

目前，山西省共有 30 多所高等院校开设了旅游专业，有 14 所旅游中职。其中，山西大学、山西财经大学、山西师范大学 3

所高校还设立了旅游硕士点。此外，还有和遍布全省各地的多所旅游职业高中，基本形成了研究生、本科、高职高专、中等职业教育四个层次的旅游教育结构体系。

## 2. 山西省旅游职业教育的专业种类情况

随着山西旅游业的蓬勃发展，旅游院校发展状况呈现多元化发展的趋势。这种多元化发展主要体现在旅游专业设置多元化、投资办学主体多元化、学历层次多元化三个方面。

（1）旅游专业设置多元化明显。从全省 37 家开设旅游专业的院校（包括旅游中专学校）来看，开设的专业主要包括旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、导游（包括小语种）、景区开发与管理、餐饮管理等专业，基本涵盖了旅游产业发展所需要的各类人才。

（2）投资主体和办学模式多元化并存。在各地各类旅游职业院校中，出现了公办旅游职业教育、民办旅游职业教育、国家民营合作办学职业教育以及中等职业教育和高等教育相结合等多种投资主体和办学模式。

（3）学历层次的多元化。山西旅游职业教育目前已形成硕士、本科、高职高专、中等职业技术教育等多种学历层次。这种学历层次的多元化形成了人才培养目标的多元化，不仅培养旅游研究、教育和旅游管理高级人才，而且更多的是培养面向企业一线的服务人员。

## 3. 晋城职业技术学院是晋城市唯一一所高等职业院校，目

前仍开设有中职专业旅游服务与管理，晋城市作为新兴的优秀旅游城市对旅游人才的需求是迫切的，旅游服务与管理专业具有得天独厚的办学条件。

## **（二）专业历史**

晋城职业技术学院于 2005 年开设了旅游服务与管理专业，2007 年正式成立旅游与酒店管理系，旅游服务与管理专业至今已有 11 届毕业生，毕业总人数达 500 余人。

## **（三）专业方向设置**

旅游服务与管理专业方向主要有：

1. 景区导游方向：熟悉景区导游工作流程，掌握景区讲解能力。
2. 旅行社导游方向：熟悉旅行社导游带团程序，具备导游带团能力和突发事件处理能力。
3. 旅行社计调方向：熟悉旅行社计调工作流程，掌握计调工作核心能力。
4. 酒店服务与管理方向：熟悉酒店主要服务岗位业务，能够胜任酒店前厅、餐饮、客房等服务和初级管理工作。
5. 旅游营销方向：熟悉旅游营销常见方法，掌握旅游营销技能。

## **（四）专业就业优势**

旅游服务与管理专业主要培养既能够系统掌握旅游专业基础理论知识和熟练应用旅游、导游实用技能，又具有较深厚的人

文素养，组织活动能力强，能胜任高星级酒店、旅行社、旅游景区及其他相关旅游企事业单位工作的高素质技术技能型人才。旅游服务与管理专业学生的培养坚持理论与实践相结合。目前，已与晋城市文化和旅游局、晋城市博物馆以及本地知名景区、旅行社、省内外星级酒店等建有合作关系，学生在学习专业知识的同时，定期到相关单位进行实践活动，以培养学生的动手能力和适应能力。

#### 四、专业就业面向

与本专业最直接相关的就业职业领域为旅游景区、旅游酒店、旅行社以及其他旅游企事业单位，职业面向如下表所示。

本专业职业面向

| 就业范围      | 初始岗位群（毕业 1~2 年内）  | 发展岗位群（毕业 2 年后）         |
|-----------|-------------------|------------------------|
| 旅游景区      | 导游、客运、餐厅服务员、营销员   | 导游部、客运部、营销部主管 / 经理     |
| 旅游酒店      | 餐厅、客房、前厅服务员、营销员   | 餐饮部、客房部、前厅部、营销部主管 / 经理 |
| 旅行社       | 导游、计调、门市接待、营销员、领队 | 计调部、营销部主管 / 经理         |
| 其他旅游企事业单位 | 服务与初级管理人员         | 中高级管理人员                |

#### 五、专业教学改革建议

##### （一）探索多元办学模式

##### （1）“三结合”模式

以授课大纲为主线，采取多媒体讲课、企业考查、模块讲座

三结合的模式，从感性认识到理论提升，改变传统教学模式，提高学生的学习兴趣。

## （2）“模块化-讲座式”模式

根据旅游服务和管理岗位的文化理论知识，对课程进行模块化的分解，每堂课依据课程标准进行设计，课堂教学以讲座形式为主。

## （3）“教学做一体化”模式

“教学做一体化”模式在教学方法上主张“教、学、做合一”，就是师生双方边教边学边做，理论和实践交替进行，直观和抽象交错出现，理中有实，实中有理，突出学生动手能力和专业技能的培养，充分调动和激发学生学习兴趣的一种教学方法。学生真正变成了学习的主人，而老师只是一个引导者或答疑解惑者，可以培养学生的终生学习能力，对加强学生的动手操作能力和解决实际问题的能力也有很大好处。

## （4）“1+1”模式

根据旅游服务和管理岗位所需基础能力和专业能力的要求，要求为2课时的课程讲授，第一节课为能力点讲解课，第二节课为学生练习课，教师从旁纠错、指导。

## （5）“项目分解-学做一体化”模式

根据旅游服务和管理岗位所需的知识和技能，利用校外实训基地的真实项目或案例项目对课程进行项目分解，通过项目模拟、项目分析和项目操作进行学习和练习。

#### （6）“生产实训、岗位教学”模式

该模式是以工作任务为中心的一种教学模式。立足校内实训基地和校外实训基地，通过校企合作项目，根据企业真实的旅游服务和管理岗位的工作任务，采用岗位化教学方式，针对工作任务为学生提供知识点、技能点和能力点，使学生通过工作任务的流程，了解旅游企业服务和管理岗位的构成，进而学习岗位知识，掌握岗位技能。

#### （7）“一个中心、三个结合”模式

“一个中心”是指基于旅游服务工作岗位特点，构建课程体系，针对旅游服务工作职责、任务和 workflows，确定旅游服务与管理专业所需要的理论知识、职业技能、职业素养；“三个结合”是指以模块为载体，项目为主线，确定课程内容，达到“教、学、做”相结合、技能教育与素质教育相结合，实践技能与市场岗位需求相结合。

#### （8）“顶岗实习、指导答疑”模式

立足实习指导制度，结合学生实际情况，专业主任和指导教师帮助学生进行旅游服务或管理岗位顶岗实习，指导学生书写实习计划、实习周志，提供岗位实习知识，为学生解难答疑。

#### （9）“顶岗实习，管理思考”模式

在综合实践类顶岗实习的基础上，结合学生实际实习岗位，教师指导学生在顶岗服务一线或管理一线实习过程中，针对实习企业的服务层、基层、中层、高层的管理模式进行思考，善于发

现问题、分析问题、解决问题；指导学生完成顶岗实习总结。

## （二）推进校企对接，深化人才培养模式改革

校企合作既体现了职业教育与经济社会、行业企业联系最紧密、最直接的鲜明特色，又是职业教育改革创新办学模式、教学模式、培养模式、评价模式的关键环节，更是把职业教育纳入经济社会发展和产业发展规划，促进职业教育办学规模、专业设置和经济社会发展需求相适应的重要途径。发展职业教育，必须与企业联合，走产教融合、校企合作、共赢发展之路，只有这样，职业教育才能拥有长久的生命力。

### 1. 建立健全校企合作保障机制和激励机制

依靠科学的管理体系和有效的管理机制，结合自身专业实际，构建“分类定制、校企融通”的校企合作人才培养模式，即根据专业的特性，有选择性寻找合作企业，分类推进，采取不同层次、不同形式的校企合作模式，努力做到五个的对接，即专业与产业、职业岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，学历证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接。提升校企合作的层次、丰富校企合作的内涵，促进以产教融合、工学结合为核心的人才培养模式改革的深化，促进学校人才培养质量的全面提升。

### 2. 创新校企合作模式

模式一：共建校外实训基地。

模式二：校企联合设立企业校区。订单培养学生，企业长期

为学生提供顶岗实习平台，为专业教师的社会实践提供实践岗位。

模式三：校企联合共建校内生产性实训基地。参照公司流程设计部门、岗位，制定相应的管理制度和绩效考评机制，使学生不出校门，就能置身于企业运行的真实工作情境中。

模式四：建设校内仿真实训平台，全过程的业务仿真模拟训练。

### （三）改革课程与教学

#### 1. 基于职业岗位工作过程，开设实践主导型课程。

通过职业岗位的调查与研究分析，按照“扎实的首岗胜任能力，突出的岗位适应能力，较强的可持续发展能力”的培养目标，以景区导游讲解、导游带团、酒店餐饮服务等岗位的工作过程为基础，开发实践主导型课程，如《导游实务》《旅游职业礼仪与交往》《旅行社运营实务》《酒店服务与管理实务》等。课程教学以实际工作过程的典型案例为主线，设置学习任务，开发学习领域，构建学习情境，进行教学设计，达到人才培养的目标。

2. 采用融“教、学、做”为一体的教学模式，进行实境训练，学训合一。

在教学实施过程中，采用“工学交替”模式，注重融“教、学、做”为一体，将专业课程进行分类教学，如《模拟导游》《旅行社运营实务》采用“活动型”课堂教学模式；《导游实务》《旅行社计调实务》等课程采用与旅游企事业单位相结合进行教学，一边课堂教学，一边企业实践。真正实现“做中学，学中教”，

达到综合知识应用水平提升的目的。

3. 改革考核方法，开展“1+X”证书制度改革，培养复合型技术技能人才。

为适应人才培养模式的改革，本专业注重过程考核，实践技能考核。《旅行社运营实务》《导游实务》等课程实行期末笔试、平时实训成绩、企业实习分别占最终考试成绩的 40%、30%、30% 的考核办法。为了提高学生的学习效果，尽快满足上岗要求，在教学中将旅游服务与管理实际岗位职责任务和职业资格考证内容分解到教学中，结合相应岗位典型职业资格标准，与企业共同建立课程标准，共同考核学生。还尝试用职业资格证书代替相关课程考试，比如学生取得普通话测试等级证、导游资格证、计算机等级证，可以免试相关课程，以此增强学生的就业能力和竞争能力。

#### **（四）加强“双师”素质教学团队建设**

要培养出综合素质高的应用型人才，关键要有一支结构合理、素质优良、教学和实践能力较强的教师队伍。除了鼓励教师通过考研、高校深造以提高现有的学历层次之外，还要安排教师利用寒暑假到相关教育基地进行“双师素质”培训，也要安排教师到企业锻炼，利用指导学生实习的机会深入到企业，以提高专业教师的实际工作能力。此外，还要从企业聘请和引进专家来充实教师队伍（包括在业内做得比较成功的优秀毕业生），确保教师队伍的综合实力。

本专业不断加强校企合作，与省内多家大型旅游企业建立了校企联合培养学生的实习基地和几十个实习点。基地除为学生提供基本技能训练和综合技能训练的真实环境外，同时按照学校与企业共同开发的、结合实际工作的实训项目，对学生进行职业规范化的训练，选用由具有“双师素质”的教师和具有职业资格的企业人员指导实训教学。

## 第三部分 旅游服务与管理专业职业岗位与工作任务 分析报告

### 一、就业岗位

与本专业最直接相关的就业职业领域为旅游景区、旅游酒店、旅行社以及其他旅游企事业单位。

**岗位群表**

| 就业范围          | 初始岗位群（毕业 1~2 年内）  | 发展岗位群（毕业 2 年后）             |
|---------------|-------------------|----------------------------|
| 旅游景区          | 导游、客运、餐厅服务员、营销员   | 导游部、客运部、营销部主管 / 经理         |
| 旅游酒店          | 餐厅、客房、前厅服务员、营销员   | 餐饮部、客房部、前厅部、<br>营销部主管 / 经理 |
| 旅行社           | 导游、计调、门市接待、营销员、领队 | 计调部、营销部主管 / 经理             |
| 其他旅游企事业<br>单位 | 服务与初级管理人员         | 中高级管理人员                    |

### 二、职业岗位分析

旅游服务与管理专业的人才培养的岗位主要有三大类。一是景点景区导游讲解；二是旅行社全陪、地陪工作；三是旅游企业接待服务。与旅游服务与管理专业相对应的主要职业资格证书有导游证、景区讲解证、旅行社计调证、旅游咨询师、旅游营销师等，与此相关的证书有普通话证书、计算机等级证书等等。通过调研，对于旅游服务与管理专业人才的要求主要体现在三个方面：一是熟知工作程序、具备基本素质，二是具有较强的职业岗位实践能力、导游讲解能力，三是具有较高的职业道德和职业素养。

旅游服务与管理专业典型工作任务及能力分析见下表

旅游服务与管理专业职业岗位能力分析表

| 工作领域        | 工作任务                                                                                | 职业能力                                                                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 旅游景区        | 1. 协调部门的沟通；<br>2. 接团和送团工作；<br>3. 导游讲解服务；<br>4. 旅行生活服务；<br>5. 突发事件的处理；<br>6. 财务报账工作。 | 1. 具有良好的口语表达能力；<br>2. 具备良好的审美素养和审美鉴赏能力；<br>3. 掌握导游服务各环节的工作流程；<br>4. 具备良好的人际沟通能力；<br>5. 能分析游客的个性心理需求；<br>6. 能妥善安排和组织协调游客生活服务；<br>7. 掌握突发事件危机处理技巧。 |
| 旅行社         | 1. 计调业务；<br>2. 产品设计与市场营销；<br>3. 门市的招徕与咨询；<br>4. 旅游产品策划与销售；<br>5. 客户关系管理与服务。         | 1. 旅行社产品设计与开发能力；<br>2. 旅行社产品采购能力；<br>3. 旅行社日常服务工作能力；<br>4. 旅行社市场营销能力；<br>5. 旅行社门市接待服务能力；<br>6. 客户关系管理能力。                                         |
| 旅游企业及其他行政部门 | 1. 商务接待；<br>2. 会展接待；<br>3. 节事服务；<br>4. 高端政务接待。                                      | 1. 掌握接待服务各环节的工作流程；<br>2. 具备良好的人际沟通能力；<br>3. 能分析游客的基本心理需求；<br>4. 具备良好的人文素养；<br>5. 掌握如客户投诉等突发事件的处理技巧。                                              |

### 三、课程安排

根据旅游服务与管理专业的从业特点和职业技能要求，结合中职教学的普遍要求，课程安排如下表：

主要课程表

| 序号 | 课程类别 | 课程名称 | 学分 |
|----|------|------|----|
|----|------|------|----|

|    |          |           |   |
|----|----------|-----------|---|
| 1  | 公共基础课程   | 职业生涯规划    | 2 |
| 2  |          | 职业道德与法律   | 2 |
| 3  |          | 经济政治与社会   | 2 |
| 4  |          | 哲学与人生     | 2 |
| 5  |          | 中职语文      | 8 |
| 6  |          | 中职数学      | 8 |
| 7  |          | 中职英语      | 8 |
| 8  |          | 计算机应用基础   | 4 |
| 9  |          | 体育        | 8 |
| 10 |          | 公共艺术      | 1 |
| 11 |          | 心理健康教育    | 1 |
| 12 |          | 历史        | 2 |
| 13 |          | 安全教育      | 2 |
| 14 |          | 形势与政策     | 2 |
| 15 |          | 劳动教育      | 2 |
| 1  | 专业（技能）课程 | 导游基础知识    | 2 |
| 2  |          | 旅游政策与法规   | 4 |
| 3  |          | 普通话口语交际   | 2 |
| 4  |          | 旅游服务心理学   | 2 |
| 5  |          | 旅游情景英语    | 4 |
| 6  |          | 旅游职业礼仪与交往 | 4 |
| 7  |          | 旅行社运营实务   | 4 |
| 8  |          | 导游基础知识    | 6 |
| 9  |          | 中国旅游地理    | 4 |
| 10 |          | 中国旅游客源国概况 | 4 |
| 11 |          | 导游讲解      | 4 |
| 12 |          | 导游实务      | 4 |
| 13 |          | 旅游危机管理    | 4 |

|                         |                   |           |    |
|-------------------------|-------------------|-----------|----|
| 14                      |                   | 旅游美学      | 2  |
| 15                      |                   | 旅行社计调实务   | 4  |
| 16                      |                   | 旅游电子商务    | 4  |
| 17                      |                   | 晋城旅游      | 4  |
| 18                      |                   | 酒店服务与管理实务 | 4  |
| 1                       | 专业限选课程<br>(7 选 2) | 中外民俗      | 2  |
| 2                       |                   | 茶艺        | 2  |
| 3                       |                   | 插花        | 2  |
| 4                       |                   | 调酒        | 2  |
| 5                       |                   | 旅游摄影      | 2  |
| 6                       |                   | 咖啡        | 2  |
| 7                       |                   | 校企合作开发课程  | 2  |
| 1                       | 实习实训              | 入学教育      | 1  |
| 2                       |                   | 军事教育      | 2  |
| 3                       |                   | 社会实践（校内）  | 2  |
| 4                       |                   | 认识实习      | 1  |
| 5                       |                   | 专业实践      | 6  |
| 6                       |                   | 假期社会实践    | 2  |
| 7                       |                   | 跟岗实习      | 20 |
| 8                       |                   | 顶岗实习      | 16 |
| 总课程：43 门      总学分：174 分 |                   |           |    |

## 第四部分 旅游服务与管理专业核心课程标准

### 旅游职业礼仪与交往课程标准

#### 【课程名称】

旅游职业礼仪与交往

#### 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

#### 1. 前言

##### 1. 1 课程性质

本课程是中职旅游服务与管理专业的入门专业基础课程,是学生从事旅游服务工作所需的一门必修的学科课程。其功能是使学生愉快的学习,研究不同情景下的礼仪,明确礼貌礼节的作用,获取必要的礼仪能力,养成良好的礼仪习惯,持续提升服务品质。

##### 1. 2 设计思路

本课程的总体设计思路是根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨,以就业为导向”的办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础,以能力为本位”的教育教学指导思想的基础上,以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标,设计课程内容,以工作任务为线索构建任务引领型课程,以职业能力为核心组织课程内容,让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程内容的确定以旅游服务与管理专业必需的礼貌礼节要求为依据，包括礼貌礼节的概况、个人形象的塑造、日常交往礼仪、国际交往礼仪、岗位礼仪、少数民族礼仪常识、我国的主要客源国礼仪知识等相关模块。课程内容的选取紧紧围绕进一步学习专业的需要，既满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑中等职业教育对理论知识学习的需要和学生的认知规律，融合全国导游员的职业标准对礼仪、技能和态度的要求。

该课程以项目引领为主要模式，重点进行礼貌礼节的知识介绍，教师在教学过程中可根据项目需要，创设情境帮助学生认识客人的礼仪需求。每个模块的学习都以旅游服务所需的相关知识作为活动的载体，设计相应的教学活动，增加实践教学环节。教学过程中，通过校内实训、情景模拟、实地考察、小组讨论等多种形式组织教学，给学生提供丰富的实践机会，促进知识的迁移，提高知识应用的能力。

本课程建议总课时数为 64 学时。

## 2. 课程目标

做人先学礼，通过本课程的学习，使学生明确礼貌礼节在生活和工作中的重要性，树立美好的个人形象，奠定和谐的人际关系基础，促进职业生涯的健康发展。旅游是一项美的活动，通过本专业的学习可以使学生进一步了解美、发现美、传播美，激发对本专业的学习兴趣，培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情的职业素养，为学生的职业发展奠定基础，在此基础上

形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 塑造个人健康良好形象的基本能力；
- 掌握日常人际交往的基本能力；
- 熟悉国际接待的基本礼仪；
- 掌握少数民族和我国主要客源国的的基本礼节礼貌；
- 具备在旅游岗位接待中礼节礼貌的基本基础知识和能力。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 学习任务                | 课程内容及教学要求                                                                                                       | 活动设计                                                                                                                                 | 参考课时 |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 走进<br>礼貌<br>礼节      | 1. 了解礼貌礼节的概况<br>2. 了解学习礼貌礼节的重要性<br>3. 了解客人眼中旅游从业人员礼貌礼节修养水平                                                      | 活动一：。旅游从业人员礼貌礼节修养水平调查<br><br>组织学生通过调查表或网络等形式了解旅游从业人员礼貌礼节修养水平的现状, 并了解客人眼中旅游从业人员礼貌礼节应有的修养水平。                                           | 4    |
| 2  | 个人<br>形象<br>的塑<br>造 | 1. 知道仪容仪表修饰的重要性并能在实际中正确运用<br>2. 知道正确姿态的重要性并能努力塑造优雅的姿态<br>3. 知道正确语言的重要性并能努力规范文明用语<br>4. 结合旅游岗位的要求, 有意识的塑造良好的个人形象 | 活动一：良好形象的展示<br>学生搜集古今中外具有良好形象名人的资料、图片, 在多媒体教室展示、讲解, 加深学生对良好个人形象的认识和认可。<br><br>活动二：塑造良好形象<br>请每位同学依据所学内容结合自身情况做一份个人形象设计, 并在日常学习生活中践行。 | 10   |

|   |            |                                                                            |                                                                                                                                                                         |    |
|---|------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3 | 礼貌服务用语     | 1. 了解常用的礼貌服务用语<br>2. 熟知礼貌服务用语的基本特点<br>3. 能正确使用礼貌服务用语<br>4. 熟悉“+”字礼貌用语的运用要点 | 活动一：礼貌用语搜集<br>请学生搜集日常交往中使用的礼貌用语，并进行归纳。<br>活动二：礼貌用语情景设计<br>教师将学生分组，每组同学设计一个礼貌用语的情景剧（也可以是反面素材），请其他组的同学分析评价。                                                               | 10 |
| 4 | 日常接待服务礼节   | 1. 熟悉见面时的礼貌礼节<br>2. 熟悉人际交往中的礼貌礼节<br>3. 熟知礼节禁忌                              | 活动一：大家来开故事会<br>要求学生查找中国古代礼仪小故事并进行讲解交流。加深对人际交往中礼貌礼节重要性的认识。<br>活动二：礼貌礼节案例分析<br>以人际交往活动中出现的问题为案例，组织学生讨论和分析，加深对礼貌礼节运用的理解。<br>活动三：礼节禁忌大搜索<br>以小组的形式组织学生搜索礼节方面的禁忌，以小组为单位进行交流。 | 10 |
| 5 | 国际交往礼仪接待知识 | 1. 熟悉接待准备工作<br>2. 熟悉迎送国际宾客的礼仪规范<br>3. 掌握会见会谈的礼仪规范<br>4. 掌握宴请的礼仪规范          | 活动一：国际交往礼仪图片展<br>提供相关的图片，让学生识别不同场合礼仪交往的要求。<br>活动二：模拟训练<br>组织学生实地模拟迎送宾客的礼仪规范、会见会谈的礼仪规范及宴请的礼仪规范。<br>活动三：礼仪规范纠错<br>通过角色扮演，创设一个在 礼仪                                         | 8  |

|     |            |                                                                              |                                                                                                                                |    |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |            |                                                                              | 接待时不规范的情景，让学生指出不当之处和注意事项。                                                                                                      |    |
| 6   | 我国少数民族礼仪常识 | 1. 了解东北少数民族的礼仪常识<br>2. 了解西北少数民族的礼仪常识<br>3. 了解西南少数民族的礼仪常识<br>4. 了解南部少数民族的礼仪常识 | 活动一：知识竞赛<br><br>组织学生学习、查找少数民族的礼仪常识，展开知识竞赛。<br><br>活动二：找不同<br><br>学习、比较各个少数民族礼仪方面的差异，用表格的形式将其列出。                                | 10 |
| 7   | 我国主要客源国礼仪  | 1. 知道中国主要的客源国<br>2. 了解中国主要客源国的习俗和礼仪<br>3. 能将基本的礼仪知识运用到对客服务中                  | 活动一：影象欣赏<br><br>组织学生欣赏日本、韩国、澳大利亚、美国、法国、俄罗斯等国家的风土人情，增强对我国主要客源国的认识 and 了解。<br><br>活动二：知识竞赛<br><br>组织学生学习、查找我国主要客源国的习俗及礼仪，展开知识竞赛。 | 8  |
| 其他  |            | 机动                                                                           |                                                                                                                                | 2  |
|     |            | 考核、测评                                                                        |                                                                                                                                | 2  |
| 总课时 |            |                                                                              |                                                                                                                                | 64 |

## 4. 实施建议

### 4. 1 教材编写建议

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2)教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

(3)教材编写应注重以工作任务相关的典型活动为载体,根据教学内容和要求设计流程图、实际案例、情景模拟和课后拓展作业等不同模块,使学生在各种活动中掌握旅游计划与调度岗位的基本职业能力。

(4)教材应突出实用性,避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作,同时要具有前瞻性,反映本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法。

(5)教材应以学生为本,文字表述要简明扼要,内容展现应图文并茂、突出重点,重在提高学生的学习兴趣。

(6)教材中的活动设计要具有可操作性。

#### 4. 2 教学建议

(1)应加强对学生综合职业能力的培养,强化案例教学或项目教学,注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣,使学生在案例分析或项目活动中了解旅游计划与调度岗位业务的处理流程。

(2)应以学生为本,注重“教”与“学”的互动。通过选用典型案例和模拟场景,由教师提出要求或示范,组织学生进行分组训练互动,让学生在活动中增强认真细致的工作态度,树立高度的责任感,掌握本课程相关的职业能力。

(3)应注重职业情景的创设,以多媒体、案例分析等方法提高学生解决和处理实际问题的综合职业能力。

（4）教师必须重视实践，更新观念，走产学研相结合的道路，重视吸收本专业领域的新理念、新规程、新管理模式，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导学生提升职业素养，努力提高学生的自学和创新能力。

（5）教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

#### 4. 3 教学评价建议

（1）突出过程与模块评价，结合课堂提问、业务操作、探究学习、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。

（2）强调目标评价和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。

（3）强调课程结束后综合评价，结合案例分析、模拟训练、角色扮演等手段，充分发挥学生的主动性和创造力，注重考核学生所具有的综合职业能力及水平。

（4）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。

#### 4. 4 课程资源的开发与利用

（1）利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、视听光盘等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。同时联合各校开发多媒体课件，努力实现跨校多媒体资源

的共享。

（2）注重仿真软件和实训室的开发利用，如“模拟实习”、“在线答疑”、“日常测试”、“模块考试”等，让学生置身于网络实习平台中，积极主动地完成该课程的学习，为学生提高职业能力提供有效途径。

（3）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。

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

## 5. 其他说明

本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业。

# 导游基础知识课程标准

## 【课程名称】

导游基础知识

## 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

### 1. 前言

#### 1. 1 课程性质

本课程是中职旅游服务与管理专业的入门专业基础课程，是学生从事旅游服务工作所需的一门必修的学科课程。其功能是使学生掌握相关的导游基础知识，并为继续学习导游讲解服务等其他专业课程做好必需的知识准备。

#### 1. 2 设计思路

本课程的总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程内容的确定以旅游服务与管理专业必需的专业基础知识和人文素养要求为依据，包括旅游业的概况、中国的历史、民族民俗、宗教、建筑、园林、饮食文化和风物特产等相关模块。课程内容的选取紧紧围绕进一步学习专业的需要，既满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑中等职业教育对理论知识学习的

需要和学生的认知规律，融合全国导游员的职业标准对知识、技能和态度的要求。

每个模块的学习都以旅游服务所需的相关知识作为活动的载体，设计相应的教学活动，增加实践教学环节。教学过程中，通过校内实训、情景模拟、实地考察、小组讨论等多种形式组织教学，给学生提供丰富的实践机会，促进知识的迁移，提高知识应用的能力。

本课程建议总课时为 108 学时。

## 2. 课程目标

通过本课程的学习，帮助学生加深对旅游业的了解，构建与旅游相关的历史、民俗、宗教、建筑、园林、饮食、风物特产等基本知识，并能在旅游计划的制定、旅游产品的推销、指导游客的购物、导游讲解服务、景区服务等工作中加以灵活运用，达到全国导游员职业资格相关考核内容的基本要求，建立对旅游服务专业的初步认识，激发对本专业的学习兴趣，增进对祖国历史、地理、文化等方面的了解和热爱，陶冶健康的情操，培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情的职业素养，为学生的职业发展奠定基础，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 具有介绍旅游产品的基本能力；
- 具有阅读旅游地图的基本能力；
- 具有对中国古代建筑、中国古典园林初步的欣赏能力；

- 具备在导游讲解服务、景区服务中运用导游基础知识的能力；
- 具有收集、分析旅游信息的初步能力。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 学习任务        | 课程内容及教学要求                                                                             | 活动设计                                                                                                                                                                              | 参考课时 |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 我国旅游业的概况    | 1. 了解我国旅游业的产生和发展<br>2. 了解旅游业的构成要素<br>3. 了解旅游业发展的衡量指标<br>4. 了解我国旅游业在国民经济发展中的地位、作用和发展趋势 | 活动一：旅游业信息收集<br>组织学生查阅全国、晋城近三年旅游统计数据（包括旅游人数、旅游收入、人均消费），画出曲线图，并开展一次讨论，让学生了解中国和晋城旅游业发展的现状和趋势。<br>活动二：旅游业相关资料查阅与分析<br>利用网络、图书馆等平台，组织学生收集旅游业在一个国家国民经济中的作用方面的文章资料并进行简单分析，加深对旅游业发展意义的理解。 | 4    |
| 2  | 中国历史文化的基本常识 | 1. 知道中国社会发展的历史脉络<br>2. 知道中国社会发展过程中的重大历史事件<br>3. 掌握旅游讲解中所涉及的历史常识                       | 活动一：中国历史文化知识竞赛<br>通过组织阅读《中国上下五千年》等课外书籍，丰富学生的历史文化知识，开展中国历史文化知识竞赛。<br>活动二：博物馆参观<br>参观历史博物馆，组织学生交流心得体会，加深对中国历史文化                                                                     | 12   |

|   |             |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |             |                                                                                                                                         | <p>的了解。</p> <p>活动三：讲解词分析</p> <p>教师提供若干篇历史文化旅游景点讲解词，引导学生分析其中所运用到的历史知识。</p>                                                                                                                                             |    |
| 3 | 中国旅游地理的基本常识 | <p>1. 熟知自然旅游景观的类型、特点及分布</p> <p>2. 熟知人文旅游景观的类型、特点及分布</p> <p>3. 了解中国旅游区域的旅游特色</p> <p>4. 熟悉中国被列入《世界遗产名录》的旅游景点</p> <p>5. 了解旅游景观保护和开发的原则</p> | <p>活动一：景点识读</p> <p>教师呈现一幅中国地图，让学生在上面标注出被列入《世界遗产名录》的景点位置，并判断分别属于哪种旅游景观。</p> <p>活动二：旅游资源开发案例分析</p> <p>以某一历史文化遗产的旅游开发为案例，就在旅游资源的开发过程中加以保护的必要性组织学生进行讨论。</p>                                                               | 10 |
| 4 | 中国民俗的基本常识   | <p>1. 了解我国少数民族的地理分布</p> <p>2. 掌握民俗旅游的原则，并能在实践中运用</p> <p>3. 熟知我国不同地区主要少数民族的民俗风情</p>                                                      | <p>活动一：少数民族服装识别</p> <p>要求学生查找蒙古族、维吾尔族、回族、朝鲜族、苗族、藏族、傣族、满族等少数民族的服饰图片，组织交流，进行识别。</p> <p>活动二：民俗旅游分析</p> <p>以民俗旅游活动中出现的问题为案例，组织学生讨论和分析，加深对民俗旅游相关原则的理解。</p> <p>活动三：当地民俗调查</p> <p>以小组的形式组织学生调查当地的民俗风情，撰写调查报告，以小组为单位进行交流。</p> | 8  |
| 5 | 宗教          | 1. 掌握四大宗教的创立、教义、经                                                                                                                       | 活动一：宗教建筑识别                                                                                                                                                                                                            | 12 |

|   |           |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 |    |
|---|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   | 文化的基本常识   | <p>典、标记、供奉对象、节俗、禁忌等方面的基本知识</p> <p>2. 掌握在宗教活动场所游览讲解时的注意事项</p> <p>3. 了解四大宗教的建筑特征</p> <p>4. 了解我国主要的宗教旅游景点</p>                                                  | <p>提供相关的图片，让学生识别不同式样的宗教建筑，说出各建筑的特征。</p> <p>活动二：宗教场所参观</p> <p>组织学生参观当地典型的宗教场所，了解常见的宗教活动，认识所供奉的对象。</p> <p>活动三：礼仪规范纠错</p> <p>通过角色扮演，创设一个在宗教场所游览时大声喧哗、指指点点等的情景，让学生指出不当之处和注意事项。</p>                                  |    |
| 6 | 中国建筑的基本常识 | <p>1. 掌握中国古代建筑的构件、屋顶、彩画等的名称和特征</p> <p>2. 掌握中国古代宫殿建筑的布局及陈设</p> <p>3. 了解中国坛庙、陵墓建筑的基本常识</p> <p>4. 了解中国各类著名的古建筑</p> <p>5. 了解晋城不同时代的著名建筑</p> <p>6. 能欣赏中国古代建筑</p> | <p>活动一：古建筑图片分析</p> <p>提供若干古建筑的相关图片，让学生识别古建筑的构件、屋顶、彩画。</p> <p>活动二：宫殿建筑影像资料分析</p> <p>提供北京故宫、北京天坛、南京明孝陵的影像资料，请学生说出宫殿建筑的布局和陈设，坛庙建筑、陵墓建筑的特征。</p> <p>活动三：古建筑参观</p> <p>组织学生参观当地的某一古代建筑，要求拍摄建筑物的照片，撰写解说词，开展交流和评比活动。</p> | 14 |
| 7 | 中国古典园林    | <p>1. 了解中国古典园林的发展脉络及其特点</p> <p>2. 掌握中国古典园林的分类、特点</p>                                                                                                        | <p>活动一：园林参观</p> <p>参观当地一处典型的园林，组织学生实地对园林的组成要素和构</p>                                                                                                                                                             | 14 |

|   |             |                                                                                                            |                                                                                                                                                                               |    |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   | 的基本常识       | 及园林的组成要素<br>3. 理解中国园林的构景手段<br>4. 掌握中国不同类型的代表性园林<br>5. 能欣赏中国古典园林                                            | 景方法等进行分析，教师及时加以点评。<br><br>活动二：中西园林资料收集与比较<br><br>布置学生收集西方国家著名园林的图片和资料，从造型艺术、布局等方面与中国园林进行比较，组织交流和讨论。                                                                           |    |
| 8 | 中国文学艺术的基本常识 | 1. 知道中国著名的文学家及其代表作品<br>2. 知道山水诗词、名胜楹联等基本知识<br>3. 能将基本的文学常识运用到旅游讲解实践<br>4. 了解书法、绘画、雕塑、戏剧等基本常识               | 活动一：古诗词朗诵<br>根据设定的不同主题，组织学生开展一次古诗词的朗诵比赛。<br><br>活动二：猜谜游戏<br>收集描写旅游景点的诗词，进行猜谜游戏活动。<br><br>活动三：戏曲欣赏<br>让学生听京剧、昆剧、沪剧、越剧的著名选段，了解戏剧不同的种类。<br><br>活动四：书法体系识别<br>展示不同体式的书法作品，指导学生识别。 | 8  |
| 9 | 中国饮食文化的基本常识 | 1. 掌握四大菜系的特色和代表菜<br>2. 了解各地的风味小吃<br>3. 了解中国茶文化的主要表现<br>4. 掌握茶的分类及主要名茶<br>5. 了解中国酒文化的主要表现<br>6. 掌握酒的品类和主要特点 | 活动一：饮食文化专题讨论<br>组织学生讨论日常生活与饮食文化的关系。<br><br>活动二：观看茶艺表演<br>组织学生观看茶艺表演，进行中国茶文化的专题研讨。<br><br>活动三：酒厂参观<br>参观晋城著名酒厂，体验中国的                                                           | 12 |

|     |             |                                                                       |                                                                                                                                                              |     |
|-----|-------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|     |             |                                                                       | 酒文化。                                                                                                                                                         |     |
| 10  | 中国风物特产的基本常识 | 1. 了解中国的陶瓷、刺绣、文房四宝、年画、盆景等的基本常识<br>2. 了解中国各地的风物特产<br>3. 能向旅游者推介当地的风物特产 | 活动一：中国风物特产介绍<br>收集陶瓷、刺绣、文房四宝、年画等的图片资料，组织学生介绍。<br>活动二：连线游戏<br>要求学生将具体风物特产的文字图片与其产地进行对应连接。<br>活动三：风物特产推介<br>组织学生分别扮演旅游景区内的特产店经营者和游客等不同角色，由特产店经营者向游客推介所经营的风物特产。 | 4   |
| 其他  | 机动          |                                                                       |                                                                                                                                                              | 4   |
|     | 考核、测评       |                                                                       |                                                                                                                                                              | 6   |
| 总课时 |             |                                                                       |                                                                                                                                                              | 108 |

## 4. 实施建议

### 4. 1 教材编写

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2) 教材编写应符合学生的认知规律，以旅游一线从业人员必须具备的知识，又考虑涵盖导游员职业资格证书的基本要求，来组织课程的内容。

(3) 在教材的编写中，应多设计一些新颖独特，有吸引力的教学活动，将知识的理解和掌握贯穿于整个教学活动中。

(4) 应有与教材相配图片、多媒体课件和音像资料。

(5) 教材的内容要体现基础性、趣味性、应用性。

## 4. 2 教学建议

(1) 教学中应围绕教材内容，紧扣教学目标，以夯实旅游服务人员的相关基础知识和提高实际应用能力为主要任务，根据所在学校和班级学生的实际，创造性地开展教学活动。

(2) 以学生为本，注重“教”与“学”的互动，让学生在活动中加深对知识的理解，在活动中进一步拓宽知识面。

(3) 在教学中应充分利用多媒体课件、录像的播放、案例分析、调查活动、实地参观等的教学方法和手段，提高学生的感知和认识能力，调动学生的学习积极性。

(4) 在教学中注重培养和提高学生自己获得知识和信息的能力，为学生提供自主发展的时间和空间。

(5) 教师应积极组织学生开展旅游实践活动，开拓学生的视野，陶冶学生的情操，提高学生对中国的建筑、园林、文学艺术等的欣赏能力，培养学生对旅游服务工作的兴趣。

## 4. 3 教学评价

(1) 注重评价的多元化和模块化，对课堂教学、旅游实践活动、学生能力进行综合评价。

(2) 在课堂评价中，结合课堂讨论，学生作业，平时测验及考试情况，综合评价学生的学习情况。

(3) 在旅游实践活动的评价中，注重对学生实践活动参与的深度和广度的评价。

(4) 在能力评价中，注重对学生相关信息收集能力，知识

运用能力，问题分析能力，语言表达能力的。

（5）在教学中，将是否贯彻以就业为导向，以提高学生的职业能力为本，作为教师教学成效的评价依据。

#### 4. 4 课程资源的开发与利用

（1）建议开发配套的学习光盘，为教师教学和学生提供更加丰富、优质的课程资源。

（2）充分利用网络信息资源，扩大学生的学习视野，充实课程的学习内容。

（3）组织学生参观和游览不同类型的旅游景点，加深对相关知识理解掌握。

#### 5. 其他说明

本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业（三年制）。

# 旅行社计调实务课程标准

## 【课程名称】

旅行社计调实务

## 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

### 1. 前言

#### 1. 1 课程性质

本课程是中职旅游服务与管理专业的一门专业课程，是学生从事旅行社计调实务岗位工作所需掌握的必修课程。其功能是使学生掌握旅行社计调实务的操作流程和操作要求，具备从事旅游企业计划与调度相关岗位工作所需的基本职业能力。

#### 1. 2 设计思路

本课程的总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程结构以行业专家对旅游服务与管理专业的工作任务与职业能力分析结果为依据，以旅行社计调实务流程和工作项目为主要线索，结合岗位工作所需的相关职业能力要求，共包括制定计划、联络景点、安排交通、预订客房、预订就餐点、协调组团社或地接社、调派导游员、处理突发事件、协助财务结算、应用

专用软件和办公设备等 10 个项目。课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，以满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑中等职业教育对理论知识学习的需要，融合旅游服务行业基层岗位从业人员职业素养的相关要求。

每个项目的学习都以旅行社计调实务的业务流程和职业能力要求作为活动的载体，以工作任务为中心整合相关理论和实践，实现做学一体化。教学过程中，通过校内实训、工学结合等多种途径，采用情景模拟、案例分析、实地考察等活动形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，注重培养学生从事旅行社计调实务岗位工作所需的职业素养和基础职业能力。

本课程建议总课时数为 72 学时。

## 2. 课程目标

通过本课程的学习，使学生能制定合理的旅游行程计划，会落实各旅游接待单位和导游员等接待事宜，会处理一般突发事件，能协助财务结算，熟练使用相关软件及办公设备，达到旅游企业计调人员职业标准的相关要求，同时具备认真细致的职业态度，具备一定的人际沟通和协调能力，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 能按照计划和实际情况，制定和调整出团行程；
- 能落实旅游目的地及景点游览安排；
- 能合理选择并落实交通工具；
- 能按旅游计划预订客房和就餐点；

- 能做好组团社和地接社之间的联络和衔接工作；
- 能合理调配导游员；
- 能处理一般突发事件；
- 会核查财务结算单；
- 会熟练操作相关软件及各类办公设备。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 工作任务 | 课程内容及要求                                                                                                                                                               | 活动设计                                                                                                                                        | 参考课时 |
|----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 制定计划 | 1. 了解旅游接待流程<br>2. 了解《旅行社管理条例》的相关内容<br>3. 了解《旅行社责任保险规定》的相关内容<br>4. 能根据旅游合同制定接团计划<br>5. 能分析组团社的接团计划<br>6. 能按计划制定具体的行程和活动安排表<br>7. 能根据实际情况（天气、交通等）调整旅游计划<br>8. 能设计常规旅游线路 | 活动一：旅游接待流程演练<br>根据旅行社计调部门的不同岗位，进行角色扮演，由学生充当相关岗位的工作人员，根据旅游接待流程，模拟接待一个旅游团队。<br>活动二：旅游行程设计<br>设计反映不同情况的团队任务单，交由学生分析其中的相关要点，并制定出详细的出团行程安排表。     | 10   |
| 2  | 联络景点 | 1. 掌握不同类型景点的概况<br>2. 能按出团计划联络景点接待部门<br>3. 能按出团计划落实景点接待任务<br>4. 能落实客户对景点游览的特殊要求（如讲解、安保、座谈等）                                                                            | 活动一：晋城景区（点）信息收集<br>安排学生收集晋城各大景区（点）的接待信息，包括所处位置、开放时间、票价、游览所需时间、游览线路、周边交通等，列出概况一览表。<br>活动二：联系景区（点）模拟<br>通过角色扮演，让学生模拟计调人员和景区（点）接待部门之间进行电话业务联络。 | 6    |

|   |      |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3 | 安排交通 | <p>1. 了解不同交通方式的特点</p> <p>2. 掌握不同交通工具的基本知识</p> <p>3. 能根据出团计划合理选择不同航班、车（船）次</p> <p>4. 会搜集和查询各类交通工具的相关信息</p> <p>5. 能根据出团计划落实旅游交通</p> | <p>活动一：浦东机场参观</p> <p>组织学生参观晋城浦东机场，了解机场概况，熟悉晋城起降各航班的基本情况。</p> <p>活动二：航班信息收集</p> <p>设定不同的旅游目的地，安排学生收集各航空公司航班和票价情况，整理前往各旅游目的地的起讫时间，列出一览表。</p> <p>活动三：火车车次安排</p> <p>安排学生根据不同要求（目的地、时间、价格等）查阅火车时刻表，根据旅游者要求选择合理的车次。</p> <p>活动四：旅游车型信息搜集</p> <p>走访旅游汽车公司，收集不同旅行车的概况（车内设施、座位数等），列出一览表。</p> <p>活动五：交通问询电话使用</p> <p>收集不同交通部门的问讯电话，并拨打电话问讯 2—3 个不同航班、车（船）次的抵离时间。</p> <p>活动六：交通方式设计与组合</p> <p>设定距离较长的、需要组合交通方式的旅游线路，根据旅游者不同的出行要求，设计合理的组合交通方式。</p> <p>活动七：交通业务联络</p> <p>通过角色扮演，让学生模拟计调人员和旅游车队接待部门之间电话业务联络的场景。</p> | 10 |
|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|   |           |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |   |
|---|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 4 | 预订客房      | 1. 了解酒店的基本知识（类型、房型、星级标准、部门设置等）<br>2. 了解客房预订的常识<br>3. 会搜集和查询酒店相关信息<br>4. 掌握定点酒店的相关信息（接待能力、价格、位置、订房程序等）<br>5. 能按旅游合同和接待计划联络酒店、预订客房<br>6. 了解房费的不同结算方式 | 活动一：住宿信息收集<br>收集晋城 2—3 家不同星级酒店的相关信息（位置、接待能力、房价、联系电话等），并列出一览表。<br>活动二：客房分配<br>设计包含不同情况（人数、年龄、性别、特殊要求）的客人名单，交由学生分析，制定详细的订房安排。<br>活动三：住宿业务联络<br>进行角色扮演，让学生模拟计调人员和酒店预订部门之间电话业务联络的场景。 | 8 |
| 5 | 预订就餐点     | 1. 掌握定点就餐点信息（位置、接待能力、口味特色、预订程序等）<br>2. 了解就餐预订的常识<br>3. 能按计划联络安排就餐点<br>4. 了解餐费的不同结算方式                                                               | 活动一：晋城餐饮特色调查<br>收集晋城知名特色餐馆，整理其位置、口味特点、特色菜肴、接待能力等信息，并列出一览表。<br>活动二：餐饮服务联络<br>进行角色扮演，让学生模拟计调人员和餐厅预订部门之间电话业务联络的场景。                                                                  | 6 |
| 6 | 协调组团社或地接社 | 1. 掌握地接社的信息，了解其接团能力<br>2. 能与组团社或地接社协调相关接待事宜（出发和到达时间、交通情况、导游员、确认接待计划等）                                                                              | 活动：业务联络模拟<br>提供模拟情景，让学生模拟组团社计调人员和接团社计调部门之间以传真或 E-mail 方式进行业务联络。                                                                                                                  | 6 |
| 7 | 调派导游员     | 1. 能了解导游员的基本情况（性别、语种、等级、身体状况、游客的反馈等）<br>2. 能合理调派导游员                                                                                                | 活动一：导游员调派<br>设计不同类型的导游员和旅游接待计划，交由学生分析其中相关要点，并合理调派导游员。<br>活动二：与导游员业务联系<br>提供模拟情景，让学生模拟计调人员和导游员之间进行业务联络。                                                                           | 4 |
| 8 | 处理突发事件    | 1. 熟悉计划实施岗位所接触的常见旅游突发事件                                                                                                                            | 活动：旅游突发事件处理<br>设计不同类型的旅游故障，交由学                                                                                                                                                   | 6 |

|     |                           |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                      |    |
|-----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     | 事件                        | 2. 了解旅游突发事件的应急预案<br>3. 能按照应急预案处理突发事件<br>4. 能做好相应记录<br>5. 具备一定的应变能力和协调能力                         | 生处理，重点考察学生在旅游企业内部相关部门和有关单位之间如何进行协调。                                                                                                                                                                  |    |
| 9   | 协助<br>财务<br>结算            | 1. 熟悉财务结算的基本流程<br>2. 会核查团费结算单                                                                   | 活动：财务结算<br>提供财务结算的案例，让学生模拟计调人员和导游员之间的财务结算场景。                                                                                                                                                         | 4  |
| 10  | 应用<br>办公<br>软件<br>和设<br>备 | 1. 熟悉计调部门专用软件或文件模版<br>2. 能运用专用软件或文件模版制作相关表格和计划文件<br>3. 能熟练操作传真机等常用办公设备<br>（注：在本课程中该部分内容重点为操作训练） | 活动一：表格制作与处理<br>要求学生运用计调部门专用软件或文件模版，在规定时间内制作出计调部门的相关表格和计划文件，并通过 E-mail 发送到指定邮箱。<br>活动二：通讯软件使用<br>提供不同的情景，要求学生使用常用即时通讯软件（msn、qq 等）进行业务联络。<br>活动三：办公设备操作<br>设定不同的要求和任务，考察学生使用打印机、复印机、传真机、扫描仪等办公设备的熟练程度。 | 4  |
| 其他  |                           | 机动                                                                                              |                                                                                                                                                                                                      | 2  |
|     |                           | 考核、评价                                                                                           |                                                                                                                                                                                                      | 6  |
| 总课时 |                           |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                      | 72 |

## 4. 实施建议

### 4. 1 教材编写建议

- (1) 必须依据本课程标准编写教材。
- (2) 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。
- (3) 教材编写应注重以工作任务相关的典型活动为载体，根据教学内容和要求设计流程图、实际案例、情景模拟和课后拓

展作业等不同模块,使学生在各种活动中掌握旅行社计调实务岗位的基本职业能力。

(4) 教材应突出实用性,避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作,同时要具有前瞻性,反映本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法。

(5) 教材应以学生为本,文字表述要简明扼要,内容展现应图文并茂、突出重点,重在提高学生的学习兴趣。

(6) 教材中的活动设计要具有可操作性。

#### 4. 2 教学建议

(1) 应加强对学生综合职业能力的培养,强化案例教学或项目教学,注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣,使学生在案例分析或项目活动中了解旅行社计调实务岗位业务的处理流程。

(2) 应以学生为本,注重“教”与“学”的互动。通过选用典型案例和模拟场景,由教师提出要求或示范,组织学生进行分组训练互动,让学生在活动中增强认真细致的工作态度,树立高度的责任感,掌握本课程相关的职业能力。

(3) 应注重职业情景的创设,以多媒体、案例分析等方法提高学生解决和处理实际问题的综合职业能力。

(4) 教师必须重视实践,更新观念,走产学研相结合的道路,重视吸收本专业领域的新理念、新规程、新管理模式,为学生提供自主发展的时间和空间,积极引导学生提升职业素养,努

力提高学生的自学和创新能力。

#### 4. 3 教学评价建议

（1）突出过程与模块评价，结合课堂提问、业务操作、探究学习、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。

（2）强调目标评价和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。

（3）强调课程结束后综合评价，结合案例分析、电话接听、角色扮演等手段，充分发挥学生的主动性和创造力，注重考核学生所具有的综合职业能力及水平。

（4）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。

#### 4. 4 课程资源的开发与利用

（1）利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、视听光盘等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。同时联合各校开发多媒体课件，努力实现跨校多媒体资源的共享。

（2）注重仿真软件和实训室的开发利用，如“模拟实习”、“在线答疑”、“日常测试”、“模块考试”等，让学生置身于网络实习平台中，积极主动地完成该课程的学习，为学生提高职业能力提供有效途径。

（3）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。

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

## 5. 其他说明

本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业（三年制）。

# 导游实务课程标准

## 【课程名称】

导游实务

## 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

### 1. 前言

#### 1. 1 课程性质

本课程是中职旅游服务与管理专业的一门专业课程，是学生从事导游服务岗位工作所需掌握的必修课程。其功能是使学生掌握导游服务工作任务中除导游讲解以外的其他项目的操作流程和操作要求，具备从事导游服务工作相关的职业能力。考虑到导游讲解在导游服务工作中所占的比重，特将该项目单独列为一门课程。本课程与导游讲解、旅游景区（点）服务两门课程内容密切相关，但相互错开。

#### 1. 2 设计思路

本课程的总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程结构以行业专家对旅游服务与管理专业的工作任务与职业能力分析结果为依据，以导游服务操作流程为线索，结合岗

位工作所需的相关职业能力要求，共包括熟悉接待计划、接站服务、参观游览服务、住宿服务、餐饮服务、购物与娱乐服务、送站服务、善后工作、旅游故障处理等 9 个学习项目。课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，以满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑学生对理论知识的掌握和应用，融合全国导游员的职业标准对知识、技能和态度的要求。

每个项目的学习都以导游服务的业务流程和职业能力要求作为活动的载体，以工作任务为中心整合相关理论和实践，实现做学一体化。教学过程中，通过校内模拟实训、社会实践等多种途径，采取旅行社实习和学校教学交替等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，强化导游服务规范和操作技巧的训练，注重导游服务艺术和应变能力的培养。教学效果重点评价学生在导游服务方面应具有的职业能力。

本课程建议总课时数为 108 学时。

## 2. 课程目标

通过本课程的学习，使学生熟悉导游服务的操作流程和服务规范，掌握导游服务的基本技能与方法，具备较好的导游服务意识和一定的应变能力，能初步进行团队导游的实践运作，达到全国导游员职业标准的相关要求，同时培养学生具有导游员所应有的职业道德，规范、诚实、敬业、善于沟通的品质，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 能根据接待计划做好接团前的准备工作；
- 能根据接待计划进行接站服务；
- 能根据接待计划进行参观游览服务；
- 能为游客安排住宿服务；
- 能为游客安排餐饮服务；
- 能为游客安排购物、娱乐服务；
- 能根据接待计划进行送站服务；
- 能作好离团后的善后工作；
- 会处理旅游服务过程中发生的各项旅游故障；
- 掌握旅游相关法律法规常识；
- 具有基本的导游应变能力和较好的服务意识。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 工作任务   | 课程内容和教学要求                                                                                                          | 活动设计                                                                                                                                              | 参考学时 |
|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 熟悉接待计划 | 1. 掌握接待计划的基本要点<br>2. 了解接待计划的产生过程和运作流程<br>3. 会阅读接待计划<br>4. 能根据接待计划做好接团前的准备工作<br>5. 了解散客与团队接待计划的差别<br>6. 理解导游服务的基本原则 | 活动一：旅游接待计划运作<br>教师根据旅游接待计划运作流程，策划一项旅游接待计划运作小游戏，请学生参与。<br>活动二：接待日程设计<br>给学生若干份接待不同旅游团队的接待计划，请学生以导游的身份进行阅读，然后每位同学设计出一份针对某个旅游团队的接待日程安排（包括需要落实的具体事项）。 | 2    |

|   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|---|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 2 | 接站服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会落（核）实接待游客的各项事宜</li> <li>2. 能协调各方接待人员准时抵达接站地点</li> <li>3. 能认找旅游团</li> <li>4. 能做好旅游团行李交接</li> <li>5. 能处理漏接、空接、错接事故</li> <li>6. 能引领游客登车</li> <li>7. 会致欢迎辞</li> <li>8. 会进行首次沿途讲解</li> <li>9. 会处理接待计划的变更</li> <li>10. 能处理好与领队、全陪的关系</li> <li>11. 了解团队与散客接站服务的差别</li> </ol> | <p>活动一：旅游团队认找</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计认找某个旅游团队的工作任务,组织学生在课堂上演示,然后老师引导学生进行讨论,并予以点评。</p> <p>活动二：登车服务模拟与分析</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个引领某旅游团队登车的工作任务,组织学生在课堂上演示,然后老师引导学生进行讨论,并予以点评。</p> <p>活动三：漏接处理案例分析</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队漏接的工作任务,然后同学与老师共同点评。</p> <p>活动四：空接处理分析与讨论</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一位导游处理某旅游团队空接的工作任务,引导学生对处理过程的得与失进行讨论,最后老师进行点评。</p> <p>活动五：错接处理讨论</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一位导游处理某旅游团队错接的事件,组织学生以导游员的身份在课堂上讨论处理的方法。</p> <p>活动六：致欢迎辞模拟</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计</p> | 8 |
|---|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

|   |                |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|---|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |                |                                                                                                                                            | <p>一个为某个旅游团队致欢迎辞的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上演示,老师引导学生进行总结。然后,组织学生到模拟导游室进行训练。</p> <p>活动七: 首次沿途导游模拟</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个为某旅游团队作首次沿途导游讲解的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上演示,老师引导学生总结讲解的得与失。然后,组织学生到模拟导游室进行训练。</p> <p>活动八: 接待计划变更处理讨论</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某旅游团要求改变接待计划的工作任务,组织学生以导游员的身份就接待计划变更的处理进行研讨与交流,最后老师进行点评。</p> |    |
| 3 | 参观<br>游览<br>服务 | 1. 熟知景区导游服务的基本要求<br>2. 会搜集、整理参观游览素材<br>3. 能设计参观游览路线<br>4. 能安排参观游览内容<br>5. 能做好出发前的准备工作<br>6. 能做好前往景区途中的导游服务<br>7. 能提供景区引导服务<br>8. 能进行景区导游讲解 | <p>活动一: 导游服务素材展示交流</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计为接待某个旅游团队导游服务进行素材的准备,并在课堂上进行展示交流。</p> <p>活动二: 游览路线设计展示交流</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计为某个旅游团队到晋城某旅游景区参观游览设计路线,在课堂</p>                                                                                                                                                   | 16 |

|  |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>9. 能恰当处理游客自由活动的要求</p> <p>10. 能处理游客走失事故</p> <p>11. 能处理游客中暑事故</p> <p>12. 能处理骨折、毒蛇、蜈蚣、蝎、蜂蜇伤等突发事件</p> <p>13. 了解团队与散客参观游览导游服务的差别</p> | <p>上进行展示交流，老师进行点评。</p> <p>活动三：沿途导游训练</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计一个为某旅游团队到某旅游景区去参观游览作沿途导游讲解的工作任务，组织学生以导游员的身份在课堂上演示，老师引导学生进行点评。然后，组织学生到模拟导游室进行训练。</p> <p>活动四：景点讲解训练</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计一个为某旅游团队到某旅游景区去参观游览进行讲解的工作任务，组织学生以导游员的身份在课堂上演示，老师引导学生进行点评。然后，组织学生到模拟导游室进行训练。</p> <p>活动五：向导服务模拟</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计一个为某旅游团队到某旅游景区去参观游览进行实地导游服务的工作任务，组织学生以导游员的身份到实地去完成，然后引导学生进行自我总结，交流心得。</p> <p>活动六：中暑处理</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计一个处理某旅游团队的游客在</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |      |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |   |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |      |                                                                                                                                                                                     | <p>某夏天某旅游景区游览中中暑的工作任务,组织引导学生在课堂上进行讨论。</p> <p>活动七:骨折处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某个旅游团队的游客在某旅游景区游览中骨折的工作任务,组织引导学生在课堂进行讨论,老师进行点评。</p> <p>活动八:蚊虫叮咬处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某旅游团队的游客在某旅游景区游览中被毒蛇咬伤的工作任务,组织引导学生在课堂进行讨论,找到处理类似事件的办法。</p> |   |
| 4 | 住宿服务 | 1. 会协助办理住店手续<br>2. 会介绍饭店设施<br>3. 会照顾行李进房<br>4. 掌握游客的住宿安排信息<br>5. 懂得住宿过程中如何处理好与领队、全陪的关系<br>6. 会办理退房手续<br>7. 能处理住宿中的各类问题与事故<br>8. 能处理游客探视亲友要求<br>9. 了解团队与散客住宿服务的差别<br>10. 会做好其他离店服务工作 | <p>活动一:住店手续办理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个地陪协助某旅游团队办理住店手续的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上进行演示,然后,引导学生总结“协助办理住店手续”的得与失。</p> <p>活动二:饭店设施介绍</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个导游为某旅游团队介绍饭店设施的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上进行竞赛,教师引导学生进行点评。然</p>                             | 4 |

|   |      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|---|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |      |                             | <p>后,组织学生到模拟导游室进行训练。</p> <p>活动三: 换房处理演示与讨论<br/>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某旅游团队中的几位游客要求换房的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生总结在处理“换房”中的得与失。</p> <p>活动四: 个别住宿要求处理<br/>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某旅游团队中的几位游客要求住单间的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生进行讨论,然后老师点评。</p> <p>活动五: 退房手续办理<br/>教师根据前面的接待计划,设计一个导游为某旅游团队办理退房手续的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上进行演示,教师进行点评。</p> <p>活动六: 游客亲友探视要求处理<br/>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客要求探视亲友的工作任务,组织学生在课堂上进行讨论,找出正确的解决办法。</p> |   |
| 5 | 餐饮服务 | 1. 能安排游客就餐<br>2. 会介绍餐馆和菜肴特色 | <p>活动一: 食物中毒处理<br/>教师根据前面的接待计划,设计</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 |

|  |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>3. 会在用餐中检查菜肴质量</p> <p>4. 会在用风味餐时帮助游客掌握用餐程序与方法</p> <p>5. 能在就餐中征询游客意见</p> <p>6. 懂得在用餐过程如何处理领队、全陪的关系</p> <p>7. 了解团队与散客餐饮服务的差别</p> <p>8. 会进行餐后结账</p> <p>9. 能处理游客食物中毒事件</p> | <p>处理某旅游团队游客食物中毒的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生总结处理类似事件办法。</p> <p>活动二:穆斯林游客用餐情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队中的一位穆斯林游客特殊用餐要求的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生总结处理类似事件办法。</p> <p>活动三:单独用餐情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队中的一位游客要求单独用餐的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生找到处理类似事件的办法。</p> <p>活动四:换餐情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队游客要求换餐的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生进行讨论,并点评。</p> <p>活动五:换风味餐情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队游客要求品尝风味餐的工作任务,组织学生在</p> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|---|----------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |                |                                                                              | 课堂上进行演示,教师引导学生进行讨论,并点评。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| 6 | 购物<br>娱乐<br>服务 | 1. 理解购物、娱乐原则<br>2. 能正确指导游客购物、娱乐<br>3. 会处理购物、娱乐中的个别要求<br>4. 了解团队与散客购物、娱乐服务的差别 | <p>活动一:单独外出购物情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队游客要求单独外出购物的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生总结“导游”处理此问题的得与失。</p> <p>活动二:退换商品情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某旅游团队游客要求退换已购物品的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生进行讨论,找到处理类似问题的办法。</p> <p>活动三:购买特殊商品要求处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某境外旅游团队游客要求购买古玩和中药材的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生进行讨论,并点评。</p> <p>活动四:物品托运要求处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计处理某境外游客要求帮忙托运大件物品的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师引导学生总结“导游”处理此问题的得与失。</p> | 4 |

|   |      |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|---|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |      |                                                                                                                                                                                                   | <p>活动五：娱乐活动个别要求处理</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计处理某旅游团队几位游客要求放弃计划内娱乐活动，自行参加其他娱乐活动的工作任务，组织学生以导游员的身份在课堂上进行演示，教师引导学生进行讨论，并点评。</p>                                                                                                                                                                                               |   |
| 7 | 送站服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会核实游客的交通票据</li> <li>2. 能做好送行服务</li> <li>3. 会办理离站手续</li> <li>4. 能处理游客转递物品要求</li> <li>5. 了解团队与散客送站服务的差别</li> <li>6. 能处理送站过程中出现的误机（车、船）等各种问题与事故</li> </ol> | <p>活动一：离站手续办理</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计一个导游在浦东国际机场协助某个旅游团队办理离站手续的工作任务，组织学生在课堂上进行演示，教师引导学生进行讨论，明确在交通港如何协助办理离站手续。</p> <p>活动二：特殊物品转递处理</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计处理某旅游团队几位游客要求转递某种不宜转递的物品的任务，组织学生在课堂上进行演示，教师引导学生总结演示中的得与失。</p> <p>活动三：退房突发事件处理</p> <p>教师根据前面的接待计划，设计处理某旅游团队几位游客损坏饭店物品的工作任务，组织学生在课堂上进行演示，教师引导学生开展讨论，找到解决此类问题</p> | 8 |

|   |      |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |      |                                                                                                                                                    | <p>的最好方法。</p> <p>活动四：误机情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某个旅游团队误机的工作任务,组织引导学生在课堂进行交流,老师进行点评。</p> <p>活动五：物品遗失情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某个旅游团队中的一位游客在前往机场的途中,要求找回遗留在饭店的贵重物品的工作任务,组织引导学生在课堂进行交流,老师进行点评。</p>                                                  |   |
| 8 | 善后工作 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会按规定结算费用</li> <li>2. 会填写财务结算单</li> <li>3. 能处理好旅游团遗留问题</li> <li>4. 会上交带团物品</li> <li>5. 会书写带团小结</li> </ol> | <p>活动一：结账手续办理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计某导游带团结束后到旅行社办理结账手续的工作任务,组织学生在课堂上进行演示,教师进行点评。</p> <p>活动二：财务结算单填写</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计填写某旅游团的财务结算单的工作任务,组织全体学生参加,然后对“无问题”和“有问题”单进行展示,教师进行点评。</p> <p>活动三：带团小结撰写和交流</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计书写某旅游团的带团小结,组织全体学生参加,并进行展示,然</p> | 2 |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                      | 后教师进行点评。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
| 9 | 旅游故障处理 | 1. 理解处理好旅游故障的重要性<br>2. 熟知处理旅游故障中基本原则<br>3. 了解《旅游安全管理暂行办法》相关内容<br>4. 会处理游客中途退团或延长旅游期限、自由活动、亲友随团活动的要求<br>5. 会处理游客丢失证件、钱物、行李事故<br>6. 会处理游客患病、死亡事件<br>7. 会处理旅游交通、治安事故<br>8. 会处理游客晕车、心脏病突发事件<br>9. 会处理游客烫伤、高山反应事件<br>10. 会进行触电、溺水的抢救<br>11. 会处理游客现场口头投诉事件 | 活动一：中途退团等情况处理<br>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客中途退团或延长旅游期限的要求的工作任务,组织学生在课堂上进行讨论与交流,形成共识。<br>活动二：自由活动要求处理<br>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客要求自由活动的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流,老师进行点评。<br>活动三：亲友随团要求处理<br>教师根据前面的接待计划,设计一个处理某游客要求亲友随团活动的工作任务,组织学生在课堂上开展研讨与交流,老师进行点评。<br>活动四：证件丢失处理<br>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客丢失证件的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流。<br>活动五：财务丢失处理<br>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客丢失钱物的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流。<br>活动六：行李丢失处理 | 10 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客在机场丢失行李的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流。</p> <p>活动七: 患病情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理游客患病的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流。</p> <p>活动八: 交通事故处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理旅游团在途中发生旅游交通事故的工作任务,组织学生以导游员在课堂上进行讨论与交流,老师点评。</p> <p>活动九: 猝发心脏病情况处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理旅游团游客在旅游景区心脏病猝发的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上进行演示与交流。</p> <p>活动十: 高原反应处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计一个处理旅游团游客在西藏发生高原反应,不能随团活动的工作任务,组织学生在课堂上进行演示与交流。</p> <p>活动十一: 投诉处理</p> <p>教师根据前面的接待计划,设计</p> |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|     |                      |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |    |
|-----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |                      |                                                                                                                              | 一个处理某旅游团游客现场口头投诉事件的工作任务,组织学生以导游员的身份在课堂上进行演示, 并进行讨论与点评。                                                                                                                                                         |    |
| 10  | 掌握<br>旅游<br>法规<br>常识 | 1. 掌握《导游人员管理条例》<br>2. 掌握《晋城导游员管理办法》<br>3. 掌握《中国公民出入境管理办法》相关内容<br>4. 掌握《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国铁路法》相关内容<br>5. 掌握《旅游投诉暂行规定》相关内容 | 活动一: 导游不规范服务案例分析<br><br>设计关于导游服务中不规范操作的案例, 组织学生根据相关法规、条例, 指出导游员操作不规范之处, 并讨论该如何扣分。<br>活动二: 优秀导游员事迹学习与讨论<br><br>学生收集或教师提供优秀导游员的先进事迹, 组织学生开展交流和讨论。<br><br>活动三: 旅游投诉处理<br><br>设计关于旅游投诉的案例, 组织学生根据相关法规、条例, 讨论该如何处理。 | 10 |
| 其他  | 机动                   |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 2  |
|     | 考核、测评                |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 4  |
| 总课时 |                      |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 72 |

## 4、实施建议

### 4. 1 教材编写

(1) 必须依据本课程标准编写教材。

(2) 教材应充分体现任务引领、就业导向的课程设计思想,

多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动,寓教于乐,充分体现“做学一体”的理念。

(3) 教材应将本专业职业项目分解成若干典型活动,按导游人员完成工作项目的要求和岗位操作规范,结合国家导游资格考试要求组织教材内容。教材体例拟采用请你接任务、案例分析、小知识、考考你、实地导游等多种学习栏目,提高教材的可读性。

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

(5) 教材内容应突出实用性,重视将一线导游人员最新的服务理念与方法纳入教材,使教材更贴近本行业的发展和实际需要。符合现代社会和国际导游服务的发展趋势。

(6) 教材中活动设计的内容必须突出主题,具有可操作性,注重学生的参与面和参加活动的兴趣。

#### 4. 2 教学方法

(1) 本课程的教学应紧扣导游实务的教学目标,围绕教材主体内容,用任务引领的教学理念,根据中职生实际状况,创造性地开展教学活动。

(2) 本课程教学的关键是现场教学,要创设工作情景,紧密结合国家导游员资格的考证要求,加大实践操作的容量,通过大量直观式、参与式的教学活动,让学生在“教”与“学”过程中领悟导游服务的特点,逐步掌握导游接待服务的基本要领、方

法与技巧。

（3）在教学过程中，要尽可能应用多媒体、投影、模拟导游教学软件等教学辅助资源，不断提高教学的实效性。

（4）在教学过程中，要贴近岗位，形成“工学交替”的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对导游服务的工作兴趣，积极引导学生提升职业素养和职业道德水平。

#### 4. 3 教学评价

（1）教学中，建议采用以形成性评价为主的包括阶段性评价、过程性评价以及项目评价等评价方法，形成促进学生发展的评价方法，反映学生能力的评价结果。

（2）关注评价的多元性，结合课堂提问、课外作业、平时测验、模拟练习、实地操作、技能竞赛、小组讨论、岗位实践、个案分析以及阶段考试等综合评价学生成绩。使导游服务教学评价的内容向多元化、实战化和评价过程向动态化发展。

（3）对在学习和应用上有创新的学生应予以特殊鼓励，全面综合评价学生能力。

#### 4. 4 课程资源的开发和应用

（1）注重与导游实务教学相关的投影仪、多媒体课件和教学软件等现代信息技术的开发和利用。

（2）充分利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，扩大学生的知识视野，充实导游实务的学习内容。

（3）利用校企合作，采用工学交替的形式，开发实训课程

资源，完成学生实习、实训的实践任务，同时为学生的就业创造机会。

（4）建立导游服务开放实训中心，实训中心应满足现场教学、实训、国家导游员资格考试的需要，实现教学与实训、教学与考证、教学与培训的有效统一，满足学生综合职业能力培养的要求。

## 5. 其他说明

本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业（三年制）。

# 导游讲解课程标准

## 【课程名称】

导游讲解

## 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

### 1. 前言

#### 1.1 课程性质

本课程是中职旅游服务与管理专业的一门专业课程，是学生从事导游服务岗位工作所需掌握的必修课程。其功能在于让学生在熟悉晋城概况以及主要景区景点的基础上，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作相关的职业能力。本课程是学生将所学的旅游基础知识应用于实践，形成导游岗位职业能力的关键环节，与导游实务等课程有着密切的关系。

#### 1.2 设计思路

本课程的总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程内容的确定以行业专家对旅游服务与管理专业的工作任务和职业能力分析结果为依据，结合导游服务岗位所需的知识和相关职业能力要求，包括晋城简介、晋城景区景点举要、口语

表达基础训练、导游讲解技巧训练等 4 个学习项目。课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进,以满足职业能力的培养要求,同时又充分考虑学生对理论知识的掌握和应用以及知识建构的客观规律,融合全国导游员的职业标准对知识、技能和态度的要求。

每个项目的学习都以导游讲解的知识和职业能力要求为活动的载体,以工作任务为中心整合相关的理论和实践,实现做学一体化。教学过程中,通过情景模拟、校内实训、现场教学等多种途径,采取旅行社实习和学校教学交替等形式,给学生提供丰富的实践机会,强化实际操作训练,更好地掌握导游讲解的各种技巧。

本课程建议总课时数为 72 学时。

## 2. 课程目标

通过本课程的学习,使学生熟悉晋城概况和晋城主要沿途风光、著名景区及其主要景点,掌握导游讲解的一般流程,具备从事导游服务工作所需的口头表达能力,掌握并能运用导游讲解技巧对晋城各大景区进行导游讲解,达到全国导游员职业标准的相关要求,培养学生诚实、守信、善于沟通、易于合作的品质,树立“客人至上”的服务意识,在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标:

- 能熟练、流畅地简要介绍晋城概况;
- 能在旅游车上熟练流畅地进行沿途风光讲解;

- 能提供皇城相府、王莽岭等景区及其主要景点的讲解服务；
- 能熟练地为游客提供规范服务；
- 能正确地应对导游服务中发生的突发状况。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 工作任务 | 课程内容及教学要求                                                                                                                                                                                        | 活动设计                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 参考课时 |
|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 晋城简介 | 1. 能介绍晋城的地理位置、地形特点、面积人口、气候特征、行政区划、市标和市花<br>2. 熟知晋城的历史沿革，能介绍现代晋城的历史风貌<br>3. 知道晋城的主要旅游资源和晋城旅游的特色<br>4. 理解晋城精神的基本内涵及表现<br>5. 能介绍晋城的民俗风情<br>6. 能介绍晋城的饮食文化<br>7. 能介绍晋城的主要购物场所<br>8. 知道晋城的交通、住宿等旅游服务设施 | 活动一：晋城概况介绍<br>教师设计一个为某个初到晋城的旅行团简单地介绍晋城概况的工作任务，组织学生在课堂上演示，然后师生共同点评。<br>活动二：沿途风光讲解 1<br>教师设计一个场景：某个导游刚刚从晋城火车站/晋城东站接到一个旅行团，目前他们乘坐的旅行车正在前往酒店（晋城大酒店/其他）的路上。请学生分别扮演“旅行团”和“导游”，由“导游”进行沿途风光讲解，教师予以点评。<br>活动三：沿途风光讲解 2<br>教师设计一个场景：某个导游刚刚从郑州/太原接到一个旅行团，目前他们乘坐的旅行车正在前往晋城的路上，已经进入晋城段，需要给他们进行沿途导游讲解。<br>请学生参与游戏，一个学生扮演导游，一组学生扮演旅行团。通过角色扮演，模拟情境，引导学生对沿 | 8    |

|   |          |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                      |    |
|---|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |          |                                                                                                                                                                 | <p>途导游讲解的要领进行讨论,并予以点评。</p> <p>活动四:晋城夜景讲解</p> <p>教师设计一个场景:某个导游准备按接待计划带一个旅行团到市区(白马寺/其他)去看夜景。</p> <p>请学生参与游戏,一个学生扮演导游,一组学生扮演旅行团。通过角色扮演,模拟情境,引导学生对讲解夜景的要领进行讨论,并予以点评。</p> |    |
| 2 | 晋城景区景点举要 | <p>1. 熟知皇城相府景区的概况及其主要景点的基本情况</p> <p>2. 熟知王莽岭景区的概况及其主要景点的基本情况</p> <p>3. 熟知珥山景区的概况及其主要景点的基本情况</p> <p>4. 熟知白马寺景区的概况及其主要景点的基本情况</p>                                 | <p>活动一:皇城相府景区现场教学</p> <p>组织学生到皇城相府景区进行现场教学,使学生掌握该景区及其主要景点的讲解要领。</p> <p>活动二:白马寺景区现场教学</p> <p>组织学生到白马寺景区进行现场教学,使学生掌握该景区及其主要景点的讲解要领。</p>                                | 16 |
| 3 | 口语表达基础训练 | <p>1. 掌握导游讲解中口头表达的基本要求</p> <p>2. 能在导游讲解中运用恰当的语调、语气、节奏来帮助表达</p> <p>3. 知道发声吐字的技巧</p> <p>4. 能根据讲解的内容、游客的多少、场所的不同来调节音量。</p> <p>5. 能根据讲解的内容、游客的理解力及现场反应来控制语速、恰当停</p> | <p>活动一:口头表达训练</p> <p>教师选取上一模块的相关内容,利用校内实训室和录像、录音等实训设备,就口语表达中发声、吐字、语音、语调、语速、停顿的技巧,以及手势、表情、体态等辅助性语言的运用进行训练。</p> <p>活动二:导游讲解竞赛</p> <p>教师设定不同的导游讲解命题(以</p>               | 16 |

|   |          |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|---|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |          | <p>顿,遣词造句,并运用恰当的修辞手法</p> <p>6.能在导游讲解中恰当地运用眼神、手势、表情、体态等辅助性语言。</p> <p>7.能在导游讲解中克服不良的口语习惯</p> <p>8.能运用口语表达技巧来讲解皇城相府等景区</p>                                          | <p>晋城各大景区为主),采用当场抽签的形式,组织学生开展一次导游讲解竞赛。引导学生对导游词的撰写、表达的要领进行讨论,并予以点评。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
| 4 | 导游讲解技巧训练 | <p>1.掌握导游讲解应遵循的基本原则</p> <p>2.掌握陈述法、问答法、渗透法、情景法、类(对)比法、虚实法、悬念法、意境法、重点法等导游讲解技巧及其运用时的注意点</p> <p>3.能恰当地运用导游讲解技巧来讲解皇城相府等景区</p> <p>4.知道影响导游讲解的心理因素,并能在导游讲解实践中避免其影响</p> | <p>活动一:旅游亲身体验</p> <p>组织学生参加旅行团到晋城县(市)区某一景区旅游,提高学生对导游服务工作的兴趣,增加对导游讲解技巧的感性认识。</p> <p>活动二:导游讲解技巧实例分析</p> <p>通过多媒体课件或音像资料展示导游对游客讲解服务过程,组织学生就其中所运用的导游讲解技巧进行讨论与点评。</p> <p>活动三:讲解技巧训练</p> <p>教师设计若干个导游讲解(如晋城概况、晋城博物馆等)的工作任务,组织学生在课堂上演示。引导学生对导游讲解技巧的运用要领进行讨论,并予以点评。</p> <p>活动四:错误纠正</p> <p>教师策划一个找错游戏,即设计若干个导游讲解(如晋城概况、晋城博物馆等)的案例,引导学生对导游讲解技巧的运用是否恰当进行</p> | 20 |

|     |       |  |                                                                                                                    |    |
|-----|-------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |       |  | 讨论和分析，并予以点评。<br><br>活动五：现场调研<br><br>教师设计一个到现场（如皇城相府、珏山景区等）进行导游讲解的工作任务，并要求学生对行业中的导游进行调研。引导学生对影响导游讲解的心理因素进行讨论，并予以点评。 |    |
| 其他  | 综合训练  |  |                                                                                                                    | 8  |
|     | 考核、评价 |  |                                                                                                                    | 4  |
| 总课时 |       |  |                                                                                                                    | 72 |

## 4. 实施建议

### 4. 1 教材编写

（1）必须依据本课程标准编写教材。

（2）教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动，寓教于乐，充分体现“做学一体”的理念。

（3）教材应以工作任务模块为教学单元，按导游人员完成讲解工作项目的要求和岗位操作规范，来组织教材内容。每单元可以用“我知道吗？”“我会/能吗？”和“我能熟练流畅地讲解吗？”来体现对教学内容不同层次的教学要求，采用并列和流程相结合的方式组织编写。

（4）教材内容既要注意贴近行业的发展和实际需要，反映一线导游人员最新的服务理念与方法，又要满足学生实际操作能

力培养和拓展知识视野空间的需要,因此教材中每单元应有一定比例的拓展内容,该部分内容应是本课程标准的延伸。

(5) 教材应以学生为本,图文并茂,文字表述力求简明扼要,通俗易懂,符合中职学生的认知水平,知识要点力求准确、科学,操作程序力求规范、标准,从而体现教材的科学性、严谨性、实用性、趣味性。

(6) 教材中活动设计的内容必须突出主题,具有可操作性,注重学生的参与面和参加活动的兴趣。

(7) 在编写教材时应附有课程中有关专业术语的表述。

#### 4. 2 教学建议

(1) 在教学过程中,应明确以岗位实际工作能力培养为目标,以工作任务模块为教学单元,以工作岗位要求为核心内容,引领教学全过程,使学生在完成工作任务的过程中实现本课程教学目标。

(2) 本课程教学必须重视模拟情境教学。在教学过程中,教师示范和学生分组操作训练要互动,学生提问与教师解答、指导有机结合,让学生在“教”与“学”的过程中,理解导游讲解工作的特点。

(3) 在教学过程中,应加大技能操作训练的容量,增加现场教学和亲身体验环节,在实践训练过程中,使学生掌握导游讲解的技能,提高学生的岗位适应能力。

(4) 在教学过程中,要应用多媒体资料、网络信息等教学

资源辅助教学，提高学生自主学习兴趣，帮助学生开拓视野。

（5）在教学过程中，要重视本专业领域新知识、新理念、新方法的发展趋势，贴近行业，贴近岗位，为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

（6）教学过程中教师应积极引导學生提升职业素养，提高职业道德。

#### 4. 3 教学评价

（1）改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价、目标评价、项目评价、理论与实践一体化的评价模式。

（2）关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、操作实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生成绩。

（3）应注重学生发现问题、分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和实训有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### 4. 4 课程资源的开发与利用

（1）注重实训指导教材的开发和应用。

（2）注重挂图、幻灯片、投影片、录像带、视听光盘、教学仪器、多媒体仿真软件等常用课程资源和现代化教学资源开发和利用。同时，建议加强常用课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。

（3）搭建产学合作平台，开发实训课程资源，充分利用本

行业的企业资源，建立实习实训基地，实践工学交替，满足学生的实习实训，同时为学生的就业创造机会。

（4）建立本专业开放实训中心，使之具备现场教学、实训、职业资格证书考证的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

（5）积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变，教学活动从信息的单向传递向双向交换转变，学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

## 5. 其他说明

（1）本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业（三年制）。

（2）由于与导游实务等课程有着密切的关系，在这些课程中已经涉及的教学内容在本课程中一般不再出现。

# 旅游情境英语课程标准

## 【课程名称】

旅游情境英语

## 【适用专业】

中职旅游服务与管理专业

### 1. 前言

#### 1. 1 课程性质

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

#### 1. 2 设计思路

本课程总体设计思路是以旅游服务与管理专业相关工作任务和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体项目发展职业能力。

课程结构以行业专家对旅游服务与管理专业的工作任务与职业能力分析结果为依据，以旅游英语服务涉及的工作项目和工

作情境为线索，结合英语听、说、读、写能力训练的要求，共包括门市接待和讲解服务两个学习项目。课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，以满足职业能力的培养要求，遵循学生的认知规律，融合旅游服务职业素养的相关要求。

每个项目的学习都以旅游英语服务涉及的工作项目和工作情境为活动的载体，设计相应教学活动，以工作任务为中心整合相关知识和能力要求，倡导学生在“做”中“学”，实现做学一体化。教学过程中，通过情境创设、情景模拟、板报展示或小组活动等活动项目来落实教学内容，采取校企合作、工学结合等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，强化实际应用能力训练。教学效果重点评价学生在旅游服务工作情境中应具备的英语实际应用能力。

本课程建议总课时数为 144 学时。

## 2. 课程目标

通过本课程的学习，使学生掌握基本的旅游英语专业词汇和基本语法规则，提高英语听说能力，能够在旅游服务工作中运用英语进行基本的交流与沟通，能读懂常见旅游相关的英文材料，运用基本阅读策略获取所需信息，书写简单的英文信函，能达到旅游服务相关岗位上对英语应用能力的基本要求，培养主动热情、耐心周到的职业态度和宾客至上、沟通合作的服务意识，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 能听懂并答复旅游接待过程中的英语来电；
- 能收发英文电子邮件、传真并予以回复；
- 能看懂英文旅游产品目录并能做出相应解释；
- 能看懂相关的英文发票；
- 能在旅游接待中熟练运用规范的英语用语；
- 能用英语为客户提供一般的旅游咨询服务；
- 能听懂客人的英语投诉，并用英语进行简单沟通；
- 能用英语致欢迎辞、欢送辞；
- 能用英语提供景区（点）向导服务；
- 能用英语进行景区（点）的基本讲解；
- 能阅读和理解相关英文旅游资料；
- 能阅读英语格式合同并用英文填写。

### 3. 课程内容和要求

| 序号 | 工作任务 | 课程内容与教学要求                                                                                                             | 活动设计                                                                                                                           | 参考课时 |
|----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |      | 1. 会阅读英文电子邮件、传真，并能简单回复<br>2. 能阅读英文预定资料<br>3. 能用英语接受预定<br>4. 能用英语表达旅游接待规范用语<br>5. 能用英语提供一般的咨询服务，热情迎宾，并且能用英语回答客人提出的常见问题 | 活动一：接待旅游产品预订情境模拟<br>模拟预订情景，根据接受客户预订的基本程序和操作规范，用英语完成接待的全过程。<br>活动二：门市接待服务训练<br>利用校内实训室，创设门市接待客户的情境，让学生用英语的规范用语进行接待。<br>活动三：投诉处理 |      |

|   |      |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | 门市接待 | <p>6. 能用英语录入客户基本资料、填写客户报名表</p> <p>7. 能阅读英文版旅游格式合同并用英文填写</p> <p>8. 能阅读英文旅游产品资料及说明书</p> <p>9. 能用英语简单推介旅游产品</p> <p>10. 能听懂客人的英语投诉要求, 并用英语进行简单的沟通</p> <p>11. 能用英文进行投诉登记</p> <p>12. 能看懂相关的英文发票</p> <p>13. 能用英语向游客推介旅游纪念品</p> | <p>模拟投诉情景, 让学生根据投诉处理程序, 用英语处理客人投诉, 教师加以点评。</p> <p>活动四: 企业现场教学</p> <p>联系合作企业, 组织学生到旅行社(或其他旅游企业)的门市部门进行现场教学和体验, 对所学的英语专业词汇和接待用语进行实际运用。</p> <p>活动五: 英文业务信函分析</p> <p>教师提供各类客户预定相关的英文信函, 组织学生进行阅读和分析, 重点放在信函基本格式及要点的掌握上。</p> <p>活动六: 客户信息填写</p> <p>提供门市接待的相关英文表格和客户资料, 组织学生根据要求填写客户基本信息, 教师加以点评。</p> | 32 |
|   |      | <p>1. 能用英语致欢迎辞</p> <p>2. 能较熟练地用英语介绍晋城概况</p> <p>3. 能用英语提供景区(点)向导服务</p> <p>4. 能用英语对晋城部分景区(点)作基本讲解</p> <p>5. 能基本听懂客人的英语提问, 并作出相应回答。</p> <p>6. 能用英语致欢送辞</p> <p>7. 能阅读英文讲解材料</p>                                             | <p>活动一: 现场讲解示范</p> <p>参观晋城著名景区(点), 教师进行现场示范讲解, 组织学生重点考察讲解服务流程和规范用语。</p> <p>活动二: 录像分析</p> <p>对活动一进行全程录像拍摄, 组织观看录像, 就讲解的规范性和英语应用情况开展讨论和互评。</p> <p>活动三: 致欢迎辞模拟</p> <p>创设欢迎游客的情景, 进行角色扮演, 用英语向“外籍游客”致欢迎</p>                                                                                         |    |

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2   | 讲解服务  | <p>辞，教师加以点评。</p> <p>活动四：景区（点）讲解竞赛</p> <p>准备不同主题，用当场抽签的方式，在班级内组织用英语介绍晋城著名景区(点)的竞赛。</p> <p>活动五：讲解服务中解答提问模拟</p> <p>创设为游客进行景区(点)讲解的情景，进行角色扮演，“讲解员”听懂并解答“外籍游客”即兴提出的问题，教师加以点评。</p> <p>活动六：致欢送辞模拟</p> <p>创设欢送游客的情景，进行角色扮演，用英语向“外籍游客”致欢送辞，教师加以点评。</p> <p>活动七：景区（点）现场讲解</p> <p>带学生到晋城主要旅游景区(点)，让学生分别扮演讲解员，其他学生扮演游客，进行现场讲解，并予以互评。</p> <p>活动八：导游讲解竞赛</p> <p>开展导游讲解竞赛，让学生自主选择晋城某一主要旅游景点，用英语流利讲解。引导学生互相学习，了解景区（点）更多的信息及英语表达。</p> | 34 |
| 其他  | 机动    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2  |
|     | 考核、评价 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4  |
| 总课时 |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 72 |

#### 4. 实施建议

#### 4. 1 教材编写

(1) 必须依据本课程标准编写教材，参考“课程内容与教学要求”，把知识学习、岗位能力培养以及职业道德的形成视为一个整体加以综合考虑。

(2) 教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。

(3) 教材内容要注重能力培养，并体现任务驱动，要以学生为教学主体，设计灵活多样的任务，创设真实情景，引导学生进行观察、实践、收集资料、合作交流以及体验和反思等活动，着重培养学生的语言运用能力，使学生在各种任务中掌握应具备的基本职业能力。

(4) 教材应突出实用和创新，避免把职业能力简单理解成单纯的技能操作；同时教材编写的体例和呈现方式应尽量考虑学生的认知水平和能力，强调旅游专业知识，同时配备供教学使用的指导手册、音带和光盘等辅助资料，以方便教学。

(5) 教材应图文并茂，提高学生学习兴趣，以加深学生对旅游服务相关产品的认识。教材表达必须精炼、准确、科学。

(6) 教材中的活动设计要具有可操作性，贴近旅游服务实际。

(7) 教材内容应借鉴国内外最新的语言研究成果，符合渐进、累积和反复的编写原则，内容体现先进性、实用性，将本专业的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展与设计需要。力求语言真实生动，语法规范，功能围绕能力培养，做到基础实用，并注意导入英语文化内容。

(8) 可以对相关专业词汇、语言功能、语法知识，以活页形式有所拓展。教材的练习设计包括：口语、书面练习，情景模拟，作为课堂活动设计的拓展、深化与完善。

(9) 教材编写须按照旅游接待服务流程。

(10) 教材应附有专业术语的英文表述。

#### 4. 2 教学建议

(1) 通过本课程的语言学习和实践，使本专业学生能在巩固所学知识与技能的基础上，具备基本的语言素养，具有就业和终身学习所必备的语言基础知识和基本技能，以及具有一定的语言运用能力、交际意识和自觉学习的愿望。

(2) 以学生为本，教学过程中注重“教”与“学”的互动，通过模拟旅游服务工作的情境对话、角色扮演、游戏、实例分析、小品表演、演讲等教学活动提高课堂教学的趣味性，增强学生学习的积极性与主动性，从而掌握本课程的职业能力。

(3) 应注重职业情境的规范、典型创设，充分利用多媒体、录像等辅助教学手段，向学生示范如何运用规范的英语与客人进行有效的沟通，从而成功地完成不同的旅游服务工作。

(4) 强化对学生完成任务所必须的实用的英语听力以及口头表达能力的训练，反复练习行业习惯用语、实用句型、常用术语、词汇，使学生一听能懂、开口能讲。

(5) 教师必须改变“单纯的语言知识的传授”传统教学模式，转为以岗位职业活动为单元组织教学，围绕各岗位开展活动，提

高学生学习的兴趣，使学生具备该岗位所必需的英语听说能力。

(6) 在设计教学活动时，应注意活动要有明确的目的并具有可操作性；要以学生的岗位能力要求为出发点，内容和方式要尽量真实；要有利于学生学习旅游英语知识、发展语言技能，从而提高实际语言运用能力；要能够促使学生获取、处理和使用信息，用英语与他人交流，发展用英语解决实际问题的能力。活动不应该仅限于课堂教学，而要延伸到课堂之外的学习和生活之中。

(7) 鼓励学生大胆地使用英语，对他们学习过程中的失误和错误采取宽容的态度；要为学生提供自主学习和相互交流的机会以及充分表现和自我发展的空间；鼓励学生通过体验、实践、讨论、合作、探究等方式，发展听、说、读、写的综合语言技能；创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决问题。

(8) 教学中教师应积极引导提升职业素养，培养学生诚实、守信，善于沟通和合作的品质。

#### 4. 3 教学评价

(1) 教学评价应采用非测试性评价和测试性评价、形成性评价和终结性评价相结合的方式，结合课堂提问、模拟情景对话、角色扮演，阶段测试、口试等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时成绩的记录。

(2) 力求避免单纯的终结性评价，倡导面向职业岗位、发展性评价，关注过程的发展性、形成性评价。不仅检查学生语言知

识、语言技能的掌握情况，更关注学生掌握知识与技能的过程和方法，注重引导学生学习方式的改变——从注重语言点的学习与掌握，转变为主要学习如何借助英语与客人进行有效沟通以完成某一岗位职业任务。

（3）提倡综合素质评价，运用测试性评价（听试、笔试等）和非测试性评价（演讲、表演、口试等）关注学生学习成绩的同时，还关注学生个体发展的其他方面，如积极的学习态度，分析与解决问题的能力，合作与沟通能力。

（4）注重评价结果对教学效果的反馈作用，教师要根据评价的反馈信息及时调整教学计划和教学方法。

（5）通过教学活动的实施，把能否充分贯彻任务引领型的课程理念，提高学生综合职业能力，作为教师教学成功与否的重要依据。

#### 4. 4 课程资源的开发与利用

（1）利用现代信息技术开发幻灯片、投影片、广播电视节目、音像制品、报刊杂志、网络资源等多媒体资源，并运用于教学实践，使学生学习的主动性、积极性和创造性得以充分发挥。

（2）注意营造实际工作氛围，通过模拟场景，实训场所等，加强学生的感性认识，拓宽教与学的渠道，增强教学的开放性和灵活性。让学生有身临其境的感觉，从而能积极地完成本课程的学习。

（3）利用图片、幻灯、实物投影、录像等辅助教学手段，通

过互动活跃的课程训练平台，使学生的积极性、主动性得以充分调动；同时建议各校联合开发多媒体课件，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高利用效率。

（4）利用开放式旅游实验实训中心，将教学与培训合一，教学与实训合一，满足综合职业能力培养的要求。

（5）学校可根据各自的需求，发挥专业教师的优势，或聘请相关行业或企业中精通旅游英语的专家参与教材的开发，以拓宽教学资源渠道，实现资源共享。

（6）充分依托行业资源，邀请行业专家不定期开设专题讲座，指导教学工作，组织学生经常到旅行社、景区（点）等旅游企业参加短期见习和实践活动。

（7）学校应充分利用旅行社、旅游接待中心、景区景点等所提供的教学资源，并以网络和光盘等形式传播这些资源，以利于提升学生的语言运用能力，为学生规范地掌握从事旅游服务与管理的基础职业能力提供语言工具。

## 5. 其他说明

本课程教学标准适用于中职旅游服务与管理专业（三年制）。

## 第五部分 旅游管理专业教学实施保障方案

### 一、人才培养方案的实施与保障

#### （一）专业的教学团队

旅游服务与管理专业现有专任教师 23 名，兼职教师 3 名，专兼职教师比例为 7.6:1。学院坚持对专业课教师进行实践培训，派出专任教师顶岗实践，鼓励教师参加岗位技能任职资格认证，提供条件鼓励教师外出交流学习、提升学历，使专兼职教师素质不断提高，为人才培养模式实施提供了强有力的智力支撑。

旅游服务与管理专业现有专任教师 23 人，其中副教授 6 名，高级技术职称的教师占专业课教师的 26.0%；具有硕士学位的教师 17 人，占专业课教师的 73.9%；“双师”素质教师比例达到 84.6%，专业带头人 2 名，科研成果、社会服务能力成绩显著。

旅游服务与管理专业采取多种形式加快专业教师的成长，一方面鼓励教师去旅游企业挂职锻炼和实习，提高实践能力，使理论实践融于一体，另一方面，从旅游行政管理部门、知名酒店企业聘请富有实践经验的人员担任实践指导教师，补充在职教师的实践经验不足和数量不足的弱点，同时聘请酒店业界专家和旅游企业老总为兼职教师，来校作系列讲座，拓宽教师和学生的知识面。采取一系列激励措施和资金支持，鼓励教师通过各种途径提高学历或考取学位。目前已建成一支 26 人左右的专兼结合、具有较强的教学科研能力的教师队伍。专任教师中除一名教师外，其余教师皆为双师素质教师。具体见下表。

旅游管理专业教师配置情况一览表

| 序号 | 姓名  | 性别 | 年龄 | 学历  | 学位 | 职称  | 所任课程    | 是否双师素质 | 教师类别 |
|----|-----|----|----|-----|----|-----|---------|--------|------|
| 1  | 张花桃 | 女  | 40 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 旅游服务礼仪  | 是      | 专任   |
| 2  | 范娇娇 | 女  | 38 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 导游实务    | 是      | 专任   |
| 3  | 陈瑞琴 | 女  | 40 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 导游基础知识  | 是      | 专任   |
| 4  | 成晋霞 | 女  | 51 | 本科  | 学士 | 副教授 | 旅游服务礼仪  | 是      | 专任   |
| 5  | 郭亚琼 | 女  | 40 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 旅游服务与管理 | 是      | 专任   |
| 6  | 王慧芳 | 女  | 45 | 本科  | 学士 | 讲师  | 旅游政策与法规 | 是      | 专任   |
| 7  | 郭秀峰 | 男  | 41 | 本科  | 硕士 | 讲师  | 旅游市场营销  | 是      | 专任   |
| 8  | 张宏梅 | 女  | 43 | 本科  | 硕士 | 副教授 | 景区服务与管理 | 是      | 专任   |
| 9  | 樊萍萍 | 女  | 46 | 研究生 | 学士 | 讲师  | 旅游学概论   | 是      | 专任   |
| 10 | 杨素霞 | 女  | 46 | 本科  | 硕士 | 讲师  | 旅游地理    | 是      | 专任   |
| 11 | 邢瑞苗 | 女  | 46 | 本科  | 硕士 | 副教授 | 旅游心理学   | 是      | 专任   |
| 12 | 尹秦叶 | 女  | 55 | 本科  | 学士 | 副教授 | 旅游地理    | 是      | 专任   |
| 13 | 李静  | 女  | 40 | 研究生 | 硕士 | 副教授 | 餐饮服务与管理 | 是      | 专任   |
| 14 | 白利芳 | 女  | 37 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 导游讲解    | 是      | 专任   |
| 15 | 董媛  | 女  | 37 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 普通话口语训练 | 是      | 专任   |
| 16 | 张红梅 | 女  | 47 | 本科  | 硕士 | 副教授 | 旅游英语    | 否      | 专任   |
| 17 | 段文昌 | 男  | 55 | 本科  | 硕士 | 副教授 | 旅游文学    | 是      | 专任   |
| 18 | 田俊才 | 男  | 38 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 旅游市场营销  | 是      | 专任   |
| 19 | 袁 军 | 男  | 44 | 研究生 | 硕士 | 讲师  | 晋城旅游    | 是      | 专任   |

|    |     |   |    |     |    |    |         |   |      |
|----|-----|---|----|-----|----|----|---------|---|------|
| 20 | 赵 璿 | 女 | 37 | 研究生 | 硕士 | 讲师 | 旅游电子商务  | 是 | 专任   |
| 21 | 宋春艳 | 女 | 40 | 本科  | 硕士 | 讲师 | 咖啡制作    | 是 | 专任   |
| 22 | 郭向云 | 女 | 40 | 本科  | 硕士 | 讲师 | 茶 艺     | 是 | 专任   |
| 23 | 郝燕强 | 女 | 38 | 研究生 | 硕士 | 讲师 | 插 花     | 是 | 专任   |
| 24 | 王萍  | 女 | 45 | 本科  | 学士 | 经理 | 前厅接待礼仪  | 否 | 外聘兼课 |
| 25 | 董肖利 | 女 | 29 | 本科  | 学士 | 经理 | 餐饮服务与管理 | 否 | 外聘兼课 |
| 26 | 刘林霞 | 女 | 45 | 本科  | 学士 | 经理 | 酒店管理    | 否 | 外聘兼课 |

## （二）丰富的学习资源

教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源丰富。教材选择高职高专层次教材，优先选择教育部高职高专规划教材；拥有酒店旅游领域的图书 1000~3000 册和国内品牌的数字化学习资源使用权。

## （三）有效的教学管理

在普通高等学校教学管理的基础上，结合旅游行业企业管理模式和地域生源特点，培养学生的职业素养和职业意识。注重专业教学特点和授课形式，做好项目教学管理。

# 二、双师教学团队建设的保障

## （一）提高专任教师双师素质

1. 访问旅游行业专家制度。访问行业专家制度旨在提高专业教师真实环境下的旅游服务与管理技能，制定符合行业企业需

要的、满足学生未来发展的专业人才培养标准。一是专业教师通过顶岗实践和访问,在了解旅游企业岗位需要的基础上研究确定旅游管理专业的人才培养规格和标准;二是根据访问过程中发现的不足,审视自我在理论和实践两个方面存在的不足,从而确定自我进修、提高方面的具体计划;三是从专业培养标准出发。深化教学领域改革,从专业设置、教学计划、教学内容、教学手段和方法、教学模式、实习实训等方面提出改革方案。

## 2. 校企双向交流制度

以教育部《关于加强高职高专院校师资队伍建设的意见》为依据,紧紧围绕优秀教学团队建设的需要,加强旅游管理专业建设,每学期定期召开旅游管理专业教学研讨会,聘请旅游景区、旅行社、旅游酒店中高级管理人员、行业专家共同座谈,探讨专业发展、旅游人才培养、专业课程设置、实训基地建设和师资队伍建设等内容,了解旅游行业新动态,及时调整专业教学内容、方向,使旅游管理专业永远走在最前沿,使得旅游人才培养与市场接轨。通过校企双向交流制度从而使教学团队的“双师”素质得到进一步增强。

## 3. 获取职业技能证书

旅游管理专业教师考取旅游行业职业技能证书,一方面是对导游能力掌握情况的一次检验,另一方面是为日后指导学生考取职业技能证书打下基础。所以应积极鼓励专业教师参加职业技能证书考试,鞭策专业教师不断提高职业技能水平,从而提高旅游

管理专业教师的“双师”素质。

#### 4. 旅游企业轮训制度

旅游管理专业组每年选派 2-3 名专业教师在企业顶岗轮训半年以上，由学院提供挂职锻炼企业，教务处、系部共同提出新教师挂职岗位应掌握的能力及阶段性实践成果，跟踪挂职学习情况，不定期走访教师挂职锻炼的旅游企业，了解教师挂职学习情况，并由旅行社人力资源部门、实践岗位主管给出评价意见，将此作为教师转正、晋升职称的重要依据和考核项目。

#### 5. 社会调查制度

为了及时了解旅游行业和社会对旅游人才的需求情况，每年都要让专业教师利用节假日走访旅游企事业单位进行旅游人才需求调研和毕业生跟踪调查，根据反馈的情况，调整招生计划和课程设置，并将此作为教师业务考核的一个重要内容。

### **(二) 抓双师型教学名师培养打造双师教学团队**

培养造就“教学名师”，实施教学名师工程，是打造旅游管理专业双师教学团队的根本。因此，要制定具体政策，利用校内外优势资源，积极引导鼓励专业教师从事科研课题、教学方法、校企合作开发项目的研究，在实践中造就一批专业知识广，实践和创新能力强，教学质量好和团结意识浓的教师。

通过造就“教学名师”，实施“名师工程”，促成旅游管理专业课程建设和师资队伍建设的跨越式发展，调动专业教师工作的热情和对旅游职业教育的研究意识，为旅游管理专业教师营造

积极发展的环境，充分发挥专业人才的增值效应。

把双师型师资队伍的建设作为旅游管理专业内涵建设的切入点，才能促进专业可持续发展。

### **三、校企合作，共建校内外实习实训基地措施**

校企合作是实现工学结合人才培养模式、进行工作过程系统化课程开发的基础，为此，旅游管理专业在充分调研的基础上，根据旅游管理专业学生顶岗实习“人数多、岗位多”的特点，提出了“学练结合，校所合作”、“学做结合、校企合作”等工学结合、校企合作思路，“学练结合，校所合作”是指学校与旅行社、旅游景区的合作，通过学习和参与导游工作进行工学结合，校所合作；“学做结合、校企合作”是指学校与公司、企业的合作，通过学习与到企业行业实际运用所学知识、技能进行工学结合、校企合作，为了保证校企合作的长效良好运行，旅游管理专业确立了“互惠互利、协调共管、灵活有效”等校企合作的原则、扩大了校企合作的范围，实现了校企广泛程度的合作。

#### **（一）校企合作的基本原则**

旅游管理专业校企合作始终坚持“互惠互利、协调共管、灵活实效”的基本原则。

坚持“互惠互利”原则，就是在校企合作的过程中，不仅从学校教学的需要进行设计和考虑，而且以企业的需求和效益为基本的出发点，力求通过分析和运营，找准学校与企业利益的契合点，实现双方的互惠互利，如旅游管理专业与晋城康辉旅行社的

“校社合作”过程中，根据旅行社每年 5-10 月份季节性人才紧缺的业务特点，在教学计划中提前完成第 5 学期考核，保证 5-10 月份安排在外顶岗实习的三年级学生到我市各个旅行社工作，既锻炼了学生的综合能力，强化了学生的专业技能，也使旅行社以最低的成本完成了业务，取得了校所共赢，受到了旅行社的欢迎，保障了双方合作的长效良好运转。再如，通过互派兼职人员，业务相互渗透的方式实现互惠互利，双方通过互派人员，学校教师利用理论与政策优势指导企业健全制度、规范服务，企业人员利用职业经验与技能进行校内实训指导和业务开发，实现双方的共赢。

坚持“协调共管”原则，就是在校企合作的过程中，学校通过召开座谈会、通气会、签订协议、责任书、备忘录等各种形式主动与企业沟通，将学校的教学目标与企业的生产经营管理目标有机协调，并对顶岗实习的学生和教师进行“学生”“教师”和“员工”的双重管理，实现协调共管，保证互惠互利。学校通过下达顶岗任务、分段考核、总结交流等形式保证师生完成必要的教学任务，企业通过下达工作任务、发放员工手册、业务考核、绩效评价使师生融入职业环境，成为一名真正的“旅行社人员”。为了使学生更快的适应“员工”身份，了解企业文化和员工管理内容，旅游管理专业从新生入学开始就有计划地安排师生实地考察、观看企业工作录像、并聘请企业管理人员对企业文化与制度进行案例讲解，保证了校企合作的协调进行，为共管共赢打下良

好的基础。

坚持“灵活实效”原则，就是在校企合作的时间、方式等方面，根据校企双方的需求灵活选择，如在与旅行社的合作中，我们根据旅行社在5-10月业务忙，人手缺的实际情况，适时调整教学计划，便于学生及时到旅行社进行顶岗实践；再如在校企合作的内容、方式上，我们也同样注意了灵活有效原则，不拘一格深入开展校企合作。

## （二）校企合作的内容

校企合作的内容包括资金、设备、教学内容、师资队伍、实训基地建设等多方面的合作。旅游管理专业在校企合作过程中，广泛挖掘合作的深度与广度，除了主动争取资金、设备支持等硬件支持外，主要与旅行社、景区企业在教学内容、师资队伍、实训基地建设等方面进行了合作。在教学内容方面，旅游管理专业通过与旅行社、旅游景区的合作开发了工作过程系统化的专业课程体系，构建了学习领域课程的情境，并制订了实训要求与考核标准；在师资队伍方面，旅游管理专业从合作企业中选聘了一批优秀的职业人员担当旅游管理专业校内实训指导教师和校外顶岗实践指导教师，构建了“双师结构”的师资队伍；在实训基地建设方面，旅游管理专业为保障教学目标的顺利实现，根据“互惠互利”原则，主动为合作单位派出资深的专业教师从事相关旅游课题的研究，建立了既满足合作单位工作需求，又满足专业教学要求的实训基地。

### （三）校企合作的形式

旅游管理专业在校企合作过程中,坚持“形式服务目标”的原则,针对不同的合作目标采用不同的合作形式。对于师生顶岗实践等合作,采用“走进企业”的合作方式,通过“双重身份”、“协调共管”的形式进行校企合作,实现师生为企业创造效益、企业为学校培养人才的“走出式共赢”;对于实践技能培训、教学设备及软件更新、企业文化与制度渗透等合作,采用“引进校园”的合作方式;对于合作开发项目,采用“校企互相渗透”的合作方式,利用学校的知识、信息、人力资源优势和企业的资金、设备、职业经验优势进行合作,实现企业为学校提供真实案例和职业经验,学校为企业提供智力支持的“渗透式共赢”。

### （四）校内外实习实训基地建设

校内实训设施表

| 实训场所名称    | 功能                     | 容量      | 设施或设备                            |
|-----------|------------------------|---------|----------------------------------|
| 导游模拟讲解实训室 | 适用于学生掌握导游讲解能力          | 100 人左右 | 模拟导游全景视频教学系统                     |
| 餐饮实训室     | 适用于学生掌握餐厅服务与运行管理相关能力   | 40 人左右  | 4 套中餐用具,3 套西餐用具,各类餐厨具、服务用具和服务设备等 |
| 插花实训室     | 适用于学生掌握花艺服务与运行管理相关能力   | 30 人左右  | 各类插花服务用具和服务设备等                   |
| 客房实训室     | 适用于学生掌握酒店客房服务与运行管理相关能力 | 20 人左右  | 不同类型客房样板间若干间,各类服务用具和服务设备等        |

|       |                        |           |                                       |
|-------|------------------------|-----------|---------------------------------------|
| 前厅实训室 | 适用于学生掌握酒店前厅服务与运行管理相关能力 | 100 平方米左右 | 模拟酒店大堂 1 个，模拟总台、休息区、服务区、各服务用具和服务设备等   |
| 酒吧实训室 | 适用于学生掌握酒吧服务与运行管理相关能力   | 30 人左右    | 模拟酒吧 1 间，各类酒水、调酒用具、服务用具和服务设备等         |
| 咖啡实训室 | 适用于学生掌握酒店咖啡服务与运行管理相关能力 | 30 人左右    | 模拟咖啡厅 1 间，各类咖啡制作器具、服务用具和服务设备等         |
| 茶艺实训室 | 适用于学生掌握茶艺服务与运行管理相关能力   | 30 人左右    | 模拟茶艺室 1 间，茶艺实操室 1 间，各类茶叶用具、服务用具和服务设备等 |

校外实训基地表

| 名称             | 规格             | 设备 | 实训项目 |
|----------------|----------------|----|------|
| 太行国际旅行社        | 国内和入境、出境旅行社    | 综合 | 带团实训 |
| 东方国际旅行社有限公司旅行社 | 国内和入境、出境旅行社    | 综合 | 带团实训 |
| 和谐旅行社          | 国内和入境旅行社       | 综合 | 带团实训 |
| 康辉旅行社          | 国内和入境旅行社       | 综合 | 带团实训 |
| 皇城相府景区         | 国家 AAAAA 级旅游景区 | 综合 | 讲解实训 |
| 珏山景区           | 国家 AAAA 级旅游景区  | 综合 | 讲解实训 |
| 王莽岭景区          | 国家 AAAA 级旅游景区  | 综合 | 讲解实训 |
| 白马绿苑生态园        | 4 星级综合性酒店      | 综合 | 综合实训 |
| 柳氏民居           | 国家 AAAA 级旅游景区  | 综合 | 讲解实训 |
| 北京瑞安宾馆         | 4 星级综合性酒店      | 综合 | 综合实训 |
| 高都大酒店          | 4 星级综合性酒店      | 综合 | 综合实训 |

|         |           |    |      |
|---------|-----------|----|------|
| 湖滨餐饮集团  | 综合性酒店     | 综合 | 综合实训 |
| 富景国际大酒店 | 4 星级综合性酒店 | 综合 | 综合实训 |
| 白马绿苑生态园 | 4 星级综合性酒店 | 综合 | 综合实训 |
| 相府庄园酒店  | 5 星级综合性酒店 | 综合 | 综合实训 |
| 杭州望湖宾馆  | 4 星级综合性酒店 | 综合 | 综合实训 |

## 四、教学监督与评价机制保障

### （一）建立了学院、系、专业主任三级教学督导管理体系

学院于 2007 年成立了学术委员会，定期或不定期地对教学进行督导；教务处制定了日常教学质量检查和听评课制度；考评办出台并执行了每学期对各处室和教学系的考核制度和方案；院办制定并执行值周巡查制度等等，为保证教学质量提供了强有力的保障。系里定期召开学生座谈会、教师座谈会，教师不定期的学情调查，及时客观地反映教师教学中存在的问题以及学生普遍存在的问题。通过学生评教、教师评学以及领导评教等方式检查督促教师的课堂教学，有效地促进了教学质量的提高。旅游管理专业主任每学期定期组织听评课，进行同行评教，及时反馈建议和意见，并推举优秀教师参加学院组织的课堂教学比赛，促进了整体教学水平的提升。定期召开教研会议，研讨教学计划、课程改革、教学方法和手段的创新等内容，集中学习和领会本专业的最新理论知识，如旅游政策与法律法规的变化，以及如何将这些内容融会贯通到教学中去。院、系、专业主任三级教学督导管理体系使教学质量监控工作走上了规范化、制度化的发展道路，

对教师的教学过程和结果起到了有效的跟踪检查和信息反馈的效果。

## **（二）初步建立了用人单位、行业协会、学生及其家长等利益相关方的第三方人才培养质量评估体系**

充分利用企业和社会资源，加强毕业生就业质量调查，建立“学校评价和社会评价”深度耦合的人才培养质量评价体系。第三方评价体系对于旅游管理专业了解毕业生就业市场的需求动态，改革教学内容和人才培养模式，优化专业结构，促使学生提高自身综合素质，以及促进学院的可持续发展发挥了重要的作用。同时，第三方评价还保证了“就业教育”、“就业服务与管理”与“人才培养”进行有效沟通与衔接，形成源头抓起、终端反馈的回路，真正实现人才培养与社会需求的吻合。

## **五、保障机制**

### **（一）组织机构**

#### **1. 系教学组织机构**

旅游系下设旅游管理专业组，由旅游管理专业带头人、骨干教师、系学生管理人员结合兼职教师组成专业教学组织机构，负责实施日常教学工作。

#### **2. 专业教学指导委员会**

旅游管理专业成立了由系领导和合作企业负责人共同牵头的专业教学指导委员会，负责课程开发的完善、教学计划的修订，

日常教学工作的组织协调。

## （二）教学组织与管理运行机制

### 1. 教学管理制度

为了使教学工作顺利进行，结合学校有关规定，系里制定了相关管理制度。

教学工作常规检查，即每学期开学第二周按照教务处的要求检查本学期上课教师的教案、授课进度表等。

不定期抽查，即系学术委员会每学期不定期抽查教案、作业，期末对考试、考查情况进行检查。

建立听课制度。各专业主任每学期听课不得少于 12 次，主要以其分管专业组课程的授课教师的课程为主。所属专业组教师每学期至少听 8 节课。

制定学生教学信息员制度。在系里组建学生教学信息组，负责系教学信息的收集、整理及信息员的管理。每两周向学校教务科汇报有关信息，并写出书面材料。

制定教师考核制度。教师考核于每年年末进行，考核对象为在职在编、聘任到教师岗位上从事教学工作的专任教师；考核内容包括思想政治表现考核、教学工作考核、科研工作考核和其他工作考核，考核结果分为优秀、合格、基本合格和不合格四个等级。

建立了青年教师导师制度。根据学校有关规定，系里为每年新进的青年教师配备一名专业指导教师，进行结对子，以老带新。

严肃考试管理制度。规范命题制卷、严肃考试纪律，严格考场管理。规范阅卷环节，坚持考前教育与考场严格管理相结合，建立巡考检查责任制，充分发挥试卷成绩分析在反馈教学效果方面的重要作用，针对性地改进教学，以不断提高教学质量。

## 2. 顶岗实习管理制度

旅游管理专业制订了学生顶岗实习管理制度，主要包括校内实训管理制度、实验室使用规定、校外实训管理制度、实训课程标准、实训手册。

## 3. 教学质量保障体系

旅游管理专业教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”等教学方面的质量标准为依据，系教学主管人员定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师和学生意见、建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或作出处理。教师座谈会、学生座谈会，每学期至少分别召开一次。