



威海市职业中等专业学校

WEIHAI SECONDARY VOCATIONAL SCHOOL

旅游服务与管理 专业人才培养方案 (2025 级)

教务处

2025 年 6 月

编写说明

专业人才培养方案是职业院校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，组织开展教学活动、安排教学任务的纲领性文件，是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据。为深入贯彻教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见和职业教育专业教学标准等文件要求，主动适应经济社会发展和产业升级对技术技能人才培养的新要求，深化产教融合、校企合作，推进“岗课赛证”综合育人，全面提高人才培养质量，学校组织开展本次专业人才培养方案制订工作，经旅游类专业群建设指导委员会论证修改完善后，由教务处提报党委会审核通过后组织实施。

本次制订坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，落实立德树人根本任务。按照《中华人民共和国职业教育教育强国建设规划纲要（2024-2035年）》《职业分类大典（2022版）》关于深化现代职业教育体系建设改革的意见等文件精神，依据教育部职业教育专业目录（2021年）《旅游服务与管理专业简介（2022年）》《旅游服务与管理专业教学标准（2025年）》等标准，在前期调研的基础上，由校企合作共同完成本方案编写工作，旨在落实中职基础性定位，推动多样化发展，适应培育新质生产力和旅游行业数字化、网络化、智能化发展新趋势，对接新产业、新业态、新模式下旅游企业的导游员、讲解员、旅行社计调、旅游营销等主要岗位的新要求，满足旅游行业高质量发展对技能人才的新需求。

2025年6月

旅游服务与管理专业 人才培养方案编写团队

序号	姓名	单位	职务	任务分工
1	王靓婧	威海市职业中等专业学校	专业教师	专业调研
2	徐 琳	威海市职业中等专业学校	专业负责人	编制人培
3	孙 倩	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
4	孙俊红	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
5	毕红伟	威海市职业中等专业学校	专业教师	编写课标
6	曲永青	威海职业学院	教研室主任	论证工作
7	李翠翠	中国甲午战争博物院	党性教育宣讲员/助理讲师	论证工作
8	郭忠娣	威海市职业中等专业学校	教务处干事	初稿编审
9	秦 洁	威海市职业中等专业学校	教务处副主任	初稿编审
10	周相军	威海市职业中等专业学校	教务处主任	终稿编审

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
六、培养规格	2
七、课程结构框架	4
八、课程设置及要求	6
(一) 公共基础课程	6
(二) 专业课程	10
(三) 实践性教学环节	13
九、 教学进程总体安排	15
(一) 基本要求	15
(二) 教学时间安排	16
(三) 教学进程安排表	17
十、实施保障	21
(一) 师资队伍	21
(二) 教学设施	22
(三) 教学资源	24
(四) 教学方法	26
(五) 学习评价	26
(六) 质量保障	27
十一、毕业要求	28
十二、附录	28
1.专业岗课赛证与职业能力分析表	28
2.教学进程变更申请表	28
十三、课程标准	35

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1. 专业名称： 旅游服务与管理

2. 专业代码： 740101

二、入学要求

初中中等学校毕业生或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向主要是以《中华人民共和国职业分类大典》《国民经济行业分类》《中等职业教育旅游服务与管理专业教学标准》（2025年修订）和《旅游服务与管理专业简介（2022年修订）》等文件标准为依据，并按照中等职业教育升学与就业并重的发展方向，遵循中高本一体化设计理念进行设计。

表1 职业面向信息表

所属专业大类（代码）	旅游（74）
所属专业类（代码）	旅游（7401）
对应行业（代码）	旅行社及相关服务（7291）
主要职业类别（代码）	导游（4-07-04-01）、旅游团队领队（4-07-04-02）、旅行社计调（4-07-04-03）、研学旅行指导师（4-13-04-04）
主要岗位（群）或技术领域	景区服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务
职业类证书	导游资格、研学旅行策划与管理

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎

实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向旅行社及相关服务行业的景区服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等岗位（群），能够从事旅游服务及旅游企业基层管理等工作的技能人才。

六、培养规格

本专业培养规格基于对导游员、旅游团领队、旅行社计调、研学旅行导师等职业岗位（群）工作过程任务和职业能力要求的调研分析，适应具备较强综合素质和职业能力需求，全面提升学生知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

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

2. 掌握与本专业对应的职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、数据安全、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、英语、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合专业加以运用；

5. 掌握法律法规常识、旅行常识、政治经济和社会知识；掌握基本的旅游服务英语；掌握服务礼仪以及一定的公关知识；

6. 掌握中国旅游地理、旅游地历史、文化和民俗等专业基础知识；掌握旅游心理、旅游概论、景区景点管理等方面的专业知识；

7. 掌握旅行社、旅游景点、各类展览馆等的服务与管理的知识；

8. 具有较强的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧的能力，掌握人际交往与沟通的基本知识，具备规范化与个性化服务相结合的能力；

9. 具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力；

10. 具备导游规范讲解景点和各类展览馆的能力；

11. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能，提升数字素养；

12. 具有终身学习和可持续发展的能力，培养获取新知识、新技能意识和能力，能适应不断变化的职业社会；具有一定的分析问题和解决问题的能力；

13. 掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具有一定的心理调适能力；

14. 掌握必备的美育知识，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；

15. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

16. 弘扬并践行科学家精神，具有与时俱进、勇于开拓创新的意识，初步具备立业创业的能力。

17. 具有“坚持诚信，守法奉公；坚持准则，守责敬业；坚持学习，守正创新”的职业道德规范和提高技能、强化服务、参与管理的职业意识。

七、课程结构框架

本专业遵循规范、引领、实用的原则，根据职业岗位典型任务与职业能力分析结果，遵循职业教育教学规律和学生认知发展规律，践行“岗课赛证”综合育人机制，突出技能人才培养目标定位，进行课程体系构建，如下图所示：

旅游服务与管理专业课程体系

公共 基础 课程	必修课程								
	思想政治 （基础模块）	语文 （基础模块）	数学 （基础模块）	英语 （基础模块）	历史 （基础模块）	信息技术 （基础模块）	艺术 （基础模块）	体育与健康 （基础模块）	劳动教育
	选修课程								
	中职生传统文化教育	安全教育	创新创业教育	语文（职业模块）	数学（拓展模块）	英语（职业模块）	体育与健康（拓展模块）		
专业 课程	专业基础课程								
	旅游基础知识		旅游心理学		形体训练		旅游地理		
	专业核心课程								
	导游基础知识	旅游政策法规	导游服务基础	模拟导游	酒店服务基础	旅游服务礼仪			
	专业拓展课程								
	茶艺	旅游外语	旅游摄影	中国饮食文化	旅游文化				
综合实训									
岗位实习									

八、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业课程两类。公共基础课程包括必修课和选修课；专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课及实践性教学环节等。

（一）公共基础课程

依据中等职业学校公共基础课程方案的规定，将思想政治（含中国特色社会主义、心理健康与职业规划、哲学与人生、职业道德与法治）、语文、数学、英语、信息技术、历史、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程，将中职生传统文化教育、安全教育、创新创业教育等列为公共基础选修课。

表2 公共基础必修课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，对中华民族伟大复兴建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之志。	36
2	心理健康与职业生涯	依据中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）开设，基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，根据心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
3	哲学与人生	依据中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论。讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义：阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义：引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定的世界观、人生观和价值观基础。	36

4	职业道德与法治	依据中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育，帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
5	语文 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校语文课程标准的要求开设。通过语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等专题内容的学习，引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	144
6	数学 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校数学课程标准的教学要求开设。落实数学学科核心素养与教学目标。学习函数、几何与代数、概率与统计等内容，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。教学中要注意知识衔接，激发学习兴趣，增强学习主动性和自信心，不断塑造科学精神和工匠精神，培养创新意识，促进学生德智体美劳全面发展。	108
7	英语 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校英语课程标准的教学要求开设。通过学习基础模块和职业模块中的主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略等课程内容，培养学生的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解及自主学习等英语学科核心素养，提高学生的语篇理解能力和有效沟通能力，引导学生感知多元文化背景下思维方式的多样性；增强国际理解，坚定文化自信，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	108
8	信息技术 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校信息技术课程标准的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，重点培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提升认知、合作与创新能力，培养适应职业发展需要的信息能力。	108
9	历史 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校历史课程标准的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，促进学生进一步了解人类社会形态的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历	72

		史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和责任感；培育和践行社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格和职业精神，树立正确的历史观和价值观，形成历史学科核心素养。	
10	体育与健康 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校体育与健康课程标准的教学要求开设。坚持落实立德树人根本任务，以体育人，增强体质，健全人格、锤炼意志。通过学习体育健康知识、技能与方法，提高与未来职业相关的体能和运动技能水平，学会科学锻炼方法，树立健康观念，形成健康行为和生活方式，具备身心健康和职业生涯发展必备的学科核心素养。	54
11	艺术 (基础模块)	按照教育部颁布的中等职业学校艺术课程标准的教学要求开设。落实课程标准规定的核心素养与教学目标要求，重点培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解。充分发挥艺术学科独特的育人功能，通过观赏、体验、联系、比较、讨论等形式的学习方法，进一步积累和掌握艺术的基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	36
12	劳动教育	依据教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要(试行的通知)》的文件要求开设，在日常生活劳动教育方面，立足个人生活事务处理，注重生活能力和良好卫生习惯培养，树立自立自强意识；在生产劳动教育方面，要让学生体验从简单劳动、原始劳动向复杂劳动、创造性劳动的发展过程，学会使用工具，掌握相关技术；在服务性劳动教育方面，让学生利用知识，技能等为他人和社会提供服务，在服务性岗位上见习实习；在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。	36

表 3 公共基础选修课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	中职生传统文化教育	本课程围绕落实“立德树人”的根本任务，通过发挥传统文化“文以化人”的作用，让学生了解节日习俗，学习传统技艺，品鉴文学经典，感受德育故事，继承和发扬优秀传统文化，培养职业精神，塑造优秀品格，传承传统技艺，涵养家国情怀，形成正确的世界观、人生观、价值观，坚定文化自信、振奋民族精神，切实增强民族文化认同感，增强文化传承的自觉性，从而具有健康的情趣追求、优雅的审美意识和厚实的人文精神。	36

2	安全教育	根据国家和省市对学校安全教育的要求,学习国家安全要求与基本知识,社会、校园与个人的交通安全,校内外活动安全、消防安全、卫生防疫和饮食起居等安全知识以及逃生技能、预防知识,学习安全综合治理知识,开展安全预防技能训练和逃生演练活动,开展主题安全讲座,培养学生国家安全保密意识,提高日常工作生活安全意识以及防范知识与技能;培养学生安全防范意识,掌握安全基本知识和常见危险情况下的逃生能力和技巧,树立对生命的尊重理念。	18
3	创新创业教育	本课程是公共基础限定选修课程。通过本课程的学习,让学生了解和掌握基本的创新、创业方法,培养创新意识,激发创业激情,提升创新能力和创业能力。结合创新创业成功案例分析讨论,帮助学生深刻认识创新的重要性,树立正确的创新创业观,培养学生善于思考、勇于探索的创新精神和敢于承担风险、挑战自我的进取意识,引导学生更好运用所学知识进行创新创业实践。	18
5	语文 (职业模块)	本课程模块是语文限定选修模块,是要通过劳动精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作和科普作品选读四个专题教学,引导学生领悟劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚,培育劳动精神、弘扬工匠精神和劳模精神,培养学生职场应用写作能力,洽谈和协商能力、求职和应聘能力,引导学生学习微写作和阅读科普作品,扩大视野,提高解决生活实际问题和培养科学态度。	54
6	数学 (拓展模块)	本课程模块是数学限定选修模块,分拓展模块一和拓展模块二,拓展一主要涵盖充要条件、函数(三角计算、数列)、几何与代数(平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数)和概率与统计(排列组合、随机变量及其分布、统计);拓展二涵盖数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题等七个专题和数学与艺术、数学与体育、数学与军事等五个教学案例。通过学习帮助学生感悟数学在生活、政治、经济、科学等领域的广泛应用,提升学生运用数学知识解决实际问题的能力。	36
7	英语 (职业模块)	本课程模块是英语限定选修模块,主要包含求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划等8个主题,通过教学让学生在不同职业场景中了解西方语言用词、结构和篇章逻辑的不同,提高职场语言沟通能力,增强职业意识,促进其未来职业发展。	36
8	体育与健康 (拓展模块)	本课程模块是体育限定选修模块,主要包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新型体育类运动5个运动技能系列,通过学生选学某一运动项目,了解该项运动的历史文化介绍、基本知识和技能、技战术、比赛规则、引导学生增强体质、健全人格、锤炼意识,自觉遵守体育道德规范和行为准则,发扬体育精神,塑造良好的体育品质。	90

（二）专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

1. 专业基础课程 专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程，包括旅游基础知识、旅游心理学、形体训练、旅游地理 4 门课程。

表 4 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学内容与要求	参考学时
1	旅游基础知识	本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习旅游活动及旅游发展的基本理论等内容，使学生了解旅游业的产生、性质、特点、发展、意义及未来的发展趋势，形成对旅游业的直观印象，掌握旅游业的基本知识，具备形成系统的知识体系的能力，为其他专业课程的学习奠定一定的知识基础。	36
2	旅游心理学	本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习旅游心理、旅游心理服务人员的心理素质、旅游心理等内容，使学生了解必要的心理学基础知识，掌握旅游者的需要、特点和对旅游者鉴貌辨色的方法，理解旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律，具备领悟对客服务要领的能力，培养学生具备对旅游者心理分析的能力，使学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量打下良好的基础。	36
3	形体训练	本课程是旅游服务与管理专业学生必修的专业基础课程，通过学习常用礼仪和旅游业相关岗位的旅游接待礼仪知识，使学生掌握现代礼仪的基本理论，培养学生的礼仪素养，增强文明意识，具备基础的礼仪常识，能够妥善处理和安排相关事宜，为顺利走向职场奠定良好的基础。了解形体训练的基本知识，掌握基本训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力，能够矫正不良姿态，塑造健美形体，提升审美情趣和对音乐的感知与理解能力，使自身的形体姿态适应所从事的工作需要，终身受益。	72
4	旅游地理	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习，使学生掌握旅游从业必备的旅游地理基础知识，具备阅读旅游地图和组织自助旅游能力，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养积极乐观的生活情趣，增强民族自豪感和自信心，不断提高学生的专业素养。	72

2. 专业核心课程

专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程，包括导游基础知识、旅游政策法规、导游服务基础、模拟导游、酒店服务基础、旅游服务礼仪 6 门课程。

表 5 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	参考学时
1	导游基础知识	1. 景点知识储备与讲解 2. 交通与行程规划辅助 3. 餐饮与住宿信息提供 4. 民俗与礼仪知识传递	1. 具备景区服务的基础知识。 2. 掌握中国历史、民俗、建筑、宗教、传统技艺等知识 3. 掌握全国及山东省 16 地市的旅游资源等内容 4. 具备导游服务的文化修养和综合素质 5. 锻炼学生的口头表达能力，提高讲解艺术水平，增强职业竞争力，为担负起文化传播者的角色奠定坚实的基础	144
2	旅游政策法规	1. 法律法规的理解与执行 2. 旅游合同的规范处理 3. 游客权益的维护与保障 4. 违规与纠纷的应对 5. 特殊场景的合规操作	1. 熟悉旅游行业及相关行业的法律法规的内容 2. 掌握旅游法、旅行社条例、导游人员管理条例、旅游安全管理暂行办法、中华人民共和国出入境管理法等法律法规内容 3. 增强学生的法律意识，具备诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质 4. 培养学生具备对法律、法规分析及运用的能力，为将来做好旅游服务与管理工作打下坚实的法律基础	144
3	导游服务基础	1. 行前准备工作 2. 迎接与接待游客 3. 行程中的核心服务 4. 问题处理与应急应对	1. 了解导游服务的基本程序，掌握服务的具体要求和标准 2. 掌握导游服务规范及程序等内容 3. 具备导游带团过程中特殊问题	180

		5. 应急与安全知识应用 6. 送站与收尾工作	的处理能力和应变能力 4. 培养学生的职业意识,提高学生的综合素质与职业能力,增强学生适应职业变化的能力,为学生职业生涯的发展奠定基础	
4	模拟导游	1. 场景化讲解演练 2. 服务流程模拟操作 3. 突发状况应对演练 4. 特殊场景适应训练	1. 了解和熟悉概况及各地市主要旅游资源的相关知识 2. 掌握导游业务程序、自然景观和人文景观模拟导游等内容 3. 掌握导游讲解的基本规范和技巧 4. 具备从事导游服务工作的带团、语言和导游讲解技能等相关的职业能力	216
5	酒店服务基础	1. 酒店基层服务 2. 商务洽谈 3. 外联服务 4. 市场营销	1. 具备酒店服务的职业道德、礼仪素养与人际 沟通能力。 2. 掌握酒店服务的相关基础知识、基本技能和 操作程序,掌握酒店市场营销基础知识以及酒店商 务洽谈技巧。 3. 具备突发事件的预防与处理能力	36
6	旅游服务礼仪	1. 日常人际交往 2 旅游接待服务 3. 政务接待服务 4. 节事活动服务 5. 对客沟通服务	1. 了解日常交往中的基本礼节以及接待服务各环节的基本礼仪 2. 掌握旅游接待礼仪的基本要求和规范 3. 掌握对客服务的沟通技巧,能在岗位工作和 人际交往中展示良好形象,提升文明服务能力	36

3. 专业拓展课程

专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展或纵向拓展的课程,是提升综合职业能力的延展课程,包括茶艺、旅游外语、旅游摄影等 5 门课程。

表 6 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	茶艺	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业一门选修课程。通过学习,使学生了解和熟悉茶及茶艺的发现、发展历史,学会鉴别茶叶品质、识别茶具和用途、学会泡制各种类别的茶叶,并能够进行不同种类的茶艺表演。	36
2	旅游外语	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业一门选修课程。通过本课程的教学,能够使学生初步了解导游才艺基础知识,初步掌握导游才艺的相关基本理论和技能,如唱歌、书画表演、乐器演奏、朗诵、魔术杂技、相声等,从而全面提高学生导游服务技能水平,进一步适应现代社会对快乐休闲旅游、文化旅游等的市场需要;同时,通过本课程的教学,培养学生的创新精神,提高学生的专业素质与能力。	36
3	旅游摄影	本课程是旅游服务与管理专业学生的专业拓展课程,通过学习数码相机的操作及拍摄技巧等内容,使学生了解旅游摄影器材的选择与运用各种主题内容的拍摄技巧、不同季节照片的拍摄方法、旅游摄影的其他相关知识、照片的创意制作等,对旅游摄影具备清晰且专业的知识。具备对旅游摄影的拍摄能力。能够有步骤、有目的地从优秀的旅游摄影中吸取有益的养分,为自身的创作打下良好的基础。	18
4	中国饮食文化	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业一门选修课程。通过本课程的教学,使学生掌握导游从业必备的中国饮食文化的饮食流派、茶酒和食制、食礼等知识,体会中国饮食文化的博大精深,为将来成为导游初、中级管理人才和高级服务人才打下理论基础。	18
5	旅游文化	本门课程是旅游管理专业的核心课程,通过对旅游文学作家、作品的介绍和分析,使学生能够了解旅游文学作品的基本特点,领略作品的审美特征,同时构建旅游景点与文学作品之间的对应体系,加深他们对旅游文学作品与旅游资源特别是文学旅游资源之间关系的理解。	18

(三) 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程,主要包括实验、实习

实训、毕业设计、社会实践活动等，公共基础课和专业课程都应加强实践性教学。

1. 校内实训：综合实训是本专业必修的实训环节，主要在校内实训基地（中心）进行旅行社综合实训、景区综合实训等实训，包括单项技能训练、综合能力实训和生产性实训等。

表 7 实训主要教学内容与要求

序号	项目	教学内容与要求	地点	学期	学时
1	旅行社综合实训	通过旅行社综合实训，使学生掌握带团、接待、计调等技能，具备讲解能力，能够胜任旅行社服务工作，全面提升学生解决实训中遇到的实际问题能力。	旅行社实训室	第 5 学期	120
2	景区综合实训	通过景区综合实训，使学生掌握讲解、接待、营销等技能，具备讲解能力，能够胜任景区服务工作，全面提升学生解决实训中遇到的实际问题能力。	3D 实训室	第 5 学期	120

2. 实习

实习包括认识实习和岗位实习，要对接真实职业场景或工作情景，在校内生产性实训基地或校外实习基地进行实习，让学生了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握导游岗位典型工作流程、工作内容和核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

根据技能人才培养规律，结合企业生产周期、优化学期安排，灵活开展实践性教学，按照职业学校学生实习管理规定文件要求，会同实习单位制定学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度，学校和实习单位应根据法律法规，为实习学生购买实习责任保险。鼓励实习单位

为实习学生购买意外伤害险，保证实习质量和学生安全。同时，学校选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生的指导、管理和考核。

表8 实习主要教学内容与要求

序号	实习内容	教学内容与要求	地点	学期	学时
1	认识实习	通过组织学生到企业观摩、体验等方式，让学生初步了解本专业所对应的职业岗位的工作环境和岗位要求，增强学生的职业认识，帮助学生树立专业情感和职业兴趣。	实习基地	第5学期	30
2	岗位实习	通过岗位实习，了解企业的组织架构、规章制度、企业文化和安全生产基本知识，运用所学专业知识和技能，进行岗位实践，提升专业技能和工作能力，初步形成良好的职业道德意识和行为规范，学会沟通交流和团队协作，提高社会适应能力，为今后真正走上工作岗位打下坚实基础。	实习基地	第5-6学期	720

九、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），寒暑假12周，按每学期18周计算，周学时为28学时，岗位实习按每周30学时安排，3年总学时为3246学时。18学时折算1学分，军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按1周1学分。

公共基础课程共1098学时，占总学时的33.8%，专业课程占总学时的66.2%。实习时间累计不超过6个月，可根据实际情况集中或分阶段安排。实践性教学占总学时的50.49%。各类选修课程占总学时的12.68%。

(二) 教学时间安排

表9 教学时间安排（单位：周）

周数 学期	内容	军训 入学 教育	认识 实习	综合 实训	岗位 实习	毕业 设计	毕业 教育	机动	课程 教学	假期	合计
一		1						1	18	12	52
二								2	18		
三								2	18	12	52
四								2	18		
五			1	8	6			2	3	12	52
六					18	1	1				
合计		1	1	8	24	1	1	9	75	36	156

(三) 教学进程安排表

表 10 旅游服务与管理专业教学进程安排表

课程类别		序号	课程名称	学时分配			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排 (教学周数/周学时)					
				总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年	
									1	2	3	4	5	6
									18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周
公共基础课程	必修课	1	中国特色社会主义	36	36	0	2	考试	2					
		2	心理健康与职业生涯	36	36	0	2	考试		2				
		3	哲学与人生	36	36	0	2	考试			2			
		4	职业道德与法治	36	36	0	2	考试				2		
		5	语文（基础模块）	144	144	0	8	考试	2	2	2	2		
		6	数学（基础模块）	108	108	0	6	考试	2	2	2			
		7	英语（基础模块）	108	108	0	6	考试	2	2	2			
		8	信息技术（基础模块）	108	36	72	6	考试	2	2			2	
		9	历史（基础模块）	72	72	0	4	考试	2	2				
		10	体育与健康（基础模块）	54	18	36	3	考试	2	1				
		11	艺术（基础模块）	36	36	0	2	考试			1	1		
		12	劳动教育	36	18	18	2	考查	*	*				
		小计（占总课时比例 24.95%）			810	684	126	45						

课程类别		序号	课程名称	学时分配			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排 (教学周数/周学时)					
				总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年	
									1	2	3	4	5	6
									18周	18周	18周	18周	18周	20周
公共基础课程	选修课程	1	中职生传统文化教育	36	36	0	2	考查	*			*		
		2	安全教育	18	18	0	1	考查	*					
		3	创新创业教育	18	18	0	1	考查		1				
		4	语文（职业模块）	54	54	0	3	考试					3	
		5	数学（拓展模块）	36	36	0	2	考试				2		
		6	英语（职业模块）	36	36	0	2	考试				2		
		7	体育与健康（拓展模块）	90	18	72	5	考试		1	2	2		
		小计（占总课时比例 8.87%）		288	216	72	16							
专业课程	专业基础课程	1	旅游基础知识	36	36	0	2	考试	2					
		2	旅游心理学	36	36	0	2	考试			2			
		3	形体礼仪	72	36	36	4	考试	2	2				
		4	旅游地理	72	36	36	4	考试			2	2		
		小计（占总课时比例 6.91%）		216	144	72	12							
	心核	1	导游基础知识	144	144	0	8	考试	2	2	2	2		

课程类别		序号	课程名称	学时分配			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排 (教学周数/周学时)					
				总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年	
									1	2	3	4	5	6
									18周	18周	18周	18周	18周	20周
		2	旅游政策法规	144	144	0	8	考试			4	4		
		3	导游服务基础	180	90	90	10	考试	2	2	3	3		
		4	模拟导游	216	36	198	12	考试	3	3	3	3		
		5	酒店服务基础	36	0	36	2	考试				2		
		6	旅游服务礼仪	36	36	0	2	考试		2				
		小计（占总课时比例 23.29%）		756	486	270	42							
	专业拓展课程	1	茶 艺	36	18	18	2	考试	2					
		2	旅游外语	36	18	18	2	考试		2				
		3	旅游摄影	18	2	16	1	考试				1		
		4	中国饮食文化	18	18	0	1	考查	1					
		5	旅游文化	18	18	0	1	考查			1			
		小计（占总课时比例 3.88%）		126	80	46	7							
	实习实训	1	认识实习	30	0	30	1	考查					1周	
		2	旅行社综合实训	120	0	120	7	考试					4周	
		3	景区综合实训	120	0	120	7	考试					4周	

课程类别		序号	课程名称	学时分配			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排 (教学周数/周学时)					
				总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年	
									1	2	3	4	5	6
									18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周
		4	岗位实习	720	0	720	40	考查					6 周	18 周
		小计（占总课时比例 30.50%）		990	0	990	55							
其他		1	入学教育与军训	30	0	30	1	考查	1 周					
		2	毕业设计	30	0	30	1	考查						1 周
		3	毕业教育	30	30	0	1	考查						1 周
		小计（占总课时比例 1.85%）		60	30	30	2							
周学时及学分合计				3246	1598	1648	180		28	28	28	28	30	30
总学时				3246										

备注:

1. 劳动教育除安排周三下午, 36 学时, 计 2 学分, 各部围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神等方面开展。
2. 安全教育以班会形式开展, 18 学时, 计 1 学分。
3. 中职生传统文化教育采用线上、线下混合教学, 线下在早自习、思政课和语文课中渗透教学, 线上利用智慧树平台自主学习。36 学时, 计 2 学分。
4. 认识实习共计 1 个周, 30 学时, 计 1 学分。
5. 各教学部要发挥专业教师特长, 积极开设包括音乐、美术、书法、舞蹈、戏曲、影视鉴赏、剪纸、手工制作等传统文化艺术课, 组织开展专业作品展示、文化艺术节等活动, 学时应达到 36 学时。
6. 除体育课外, 早操、间操和体育大课间等校园体育活动每天不少于 1 个小时。

十、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，合理配置教师资源，并将师德师风作为教师队伍建设的第一标准，传承弘扬教育家精神，不断提升专业师资队伍综合素质。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例为 1: 36，专任教师中具有高级专业技术职务人数比例为 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例为 100%。能够整合校内外优质人才资源，选聘 1 名企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制，推动产学研合作与人才培养。

2. 专业带头人

培养具有本专业及相关专业副高及以上职称专业带头人 1 人；专业带头人应具备较强的实践能力，能广泛联系行业企业，适应培育新质生产力发展要求，了解国内旅游行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求；具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革和转型发展中起引领作用。

3. 专任教师

本专业专任教师 5 人，其中骨干教师 2 人，专业教师 3 人，并应满足以下要求：

（1）专任教师应具备良好师德和终身学习能力，具有教师资格证书。

（2）专任教师应具有旅游管理等相关专业学历；具有一定

年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源。

（3）专任教师能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，能适应产业、行业发展需求，熟悉企业情况，参加企业实践和技术服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

（4）专业实习指导教师应具有中级工以上职业技能等级证书，具有专业教学经验。能够参与制定岗位实习计划，对学生进行安全教育并参与岗位实习全过程管理，与企业指导教师联系并协调岗位实习相关事宜，完成岗位实习指导和做好成绩评定。

4. 兼职教师

根据教育部等四部门关于印发《职业学校兼职教师管理办法》的通知（教师〔2023〕9号）文件要求，制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法，聘请相关行业企业的具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验的技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才1人担任专业兼职教师，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需要的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件，一般配备黑

（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 实训场所基本条件

实训基地（中心）、实训室的面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准规定，实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展模拟带团、讲解等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

表12 旅游服务与管理专业实训室一览表

序号	实训室类别	实训室名称	数量	主要配置设备	数量（台/套）	实训项目
1	技能实训室	模拟导游实训室	1	三维全景立体投影	1	模拟导游
				环形大屏幕	1	
				计算机	1	
		微格实训室	1	微格教室	20	模拟讲解单人指导
				在线模拟导游实训平台	1	
				计算机	21	
		摄影实训室	1	相机	4	摄影
		旅行社实训室	1	移动平板电脑	2	旅行社业务
		模拟导游实训室	1	三维全景立体投影	1	模拟导游
				无线打印机	1	
				主数据服务器	1	
				台式机电脑	16	
2	基础实训室	形体礼仪实训室	1	液晶屏电视	1	形体礼仪
		化妆训练室	1	化妆台	2	化妆
				化妆镜	6	

3. 实习场所基本要求

要符合职业学校学生实习管理规定和职业学校校企合作促进办法等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供模拟带团、讲解等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

表13 旅游服务与管理专业实习基地

序号	实习基地	实习内容	实习（参观）岗位
1	华夏城景区实习基地	认识实习	导游员、接待员
2	赤山景区实习基地	岗位实习	导游员、接待员
3	刘公岛景区实习基地	岗位实习	导游员、接待员
4	仙姑顶景区实习基地	岗位实习	导游员、接待员
5	环球旅行社实习基地	岗位实习	导游员、研学旅行导师

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照教育部职业院校教材管理办法、山东省职业院校教材管理实施细则等规定，健全学校内部教材选用制度，遵循公开、公平、公正的原则，经过规范程序选用教材，其中，思想政治、语文、历史必修课程使用国家统编教材；专业课程教材优先选用国家规划教材和国家优秀教材。在国家和省级规划教材不能满足需要的情况下，在学校教材建设指导委员会指导下，根据本专业人才培养和教学实际需要，补充编写反映自身专业特色的校本教材。专业教材应符合技术技能人才成长规律和学生认知特点，并充分体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料，有关行业的标准类、操作规范类、实务类图书及专业学术期刊、行业期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、同时搭建信息化教学平台，鼓励教师利用国家职业教育智慧教育平台及其他接入该平台的其他平台开展实际教学，满足专业建设信息化教育教学要求，提升师生数字素养，有效推动专业数字化、绿色化转型，适应行业数字化、智能化、网络化发展新趋势。

（四）教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

公共基础课教学，要贴近生活、因材施教、激发兴趣，开展启发式教学和学练结合的教学方法方式，突出新课标要求的核心素养培养，加强与职业岗位素质要求对接；专业课程教学，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型，建立和形成“教、学、做、评”一体化的教学模式，突出培养学生动手操作技能和职业素养，强化学生创新能力和职业就业能力。

充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合专业实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。

（五）学习评价

学生学习评价应重视真实的教学情景，贯穿于每个教学环节，覆盖应用的评价主体，不仅重视终结性评价，同时重视过程性评价。

1. 构建“过程评价+终结性评价”的学业评价体系

加强对学生学业成绩的考核，充分发挥教师在学生评价中的主导作用。考核内容主要从学生课堂表现、出勤、平时作业完成情况、平时测试、期末考试等方面进行。学业成绩=平时

表现*40%+期末成绩*60%，其中，学生学业综合成绩必须每科达到60分及以上，不及格者需进行补考，否则不予毕业。

2. 构建“学校+企业”双主体实习评价体系

（1）考核内容

对学生岗位实习期间的工作纪律、实习任务、实习成果等进行全面评价考核。

（2）考核形式

实习成绩由实习单位和学校两部分考核成绩构成，其中学校指导教师评分占比30%，企业指导教师评分占比70%。最终采用优秀、良好、及格、不及格四级记分制。

（3）考核组织

学校应与岗位实习企业共同建立对学生的岗位实习考核制度，共同制订实习评价标准。岗位实习考核应由学校组织，学校、企业共同实施，以企业考核为主。

（六）质量保障

1. 学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

2. 专业教研组应建立集体备课制度，定期召开教研会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十一、毕业要求

（一）思想品德。思想品德合格，在校期间无违法或严重违纪行为。

（二）学业成绩。在校期间，根据人才培养方案确定的目标和培养规格，完成课程学习，全部课程考核合格。

（三）实习合格。实习期满，经学校、企业共同鉴定，实习成绩合格。

十二、附录

1. 专业岗课赛证与职业能力分析表
2. 教学进程变更申请表

附录 1

旅游服务与管理专业岗课赛证与职业能力分析表

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	职业资格标准 (职业技能等级标准)	职业技能大赛标准	课程
旅行社 导游	地陪导游服务	1. 具备熟悉旅游目的地情况和交通情况的能力; 2. 具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力; 3. 具备旅游计划制定和实施的能力; 4. 具备突发事件处理的能力; 5. 具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力; 6. 具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能; 7. 能核实食宿、旅游团、交通安排等事宜; 8. 具备沿途风光讲解和游览景点(区)讲解的能力; 9. 具备开展一些有效活动以活跃旅途气氛的能力; 10. 具备抵达景点时,能提醒游客记住旅行车的型号、颜色、标志、车牌号、停车地点和开车时间的能力; 11. 具备提醒游客游览注意事项,讲清景点停留时间以及参观浏览结束后的集合时间和地点的能力; 12. 具备时刻不离旅游者,能注意观察周围环境,关照老弱病残的能力; 13. 具备返程途中能做好回顾当天活动和宣布次日活动日常工作的能力。	1. 能用普通话熟练讲解山东省情及省内 5A 级景区。 2. 能针对不同类型的旅游团使用普通话致欢迎辞和欢送词。 3. 会灵活运用多种方法进行讲解。 4. 能从不同的角度进行讲解。 5. 能根据地方陪同导游员的迎接服务程序提供规范服务。 6. 能根据地方陪同导游员的参观游览服务程序提供规范服务。 7. 能根据全程陪同导游员入店服务程序提供规范服务。 6. 能根据全程陪同导游员各站服务程序提供规范服务。 7. 站姿、步姿规范,服务手势恰当。 8. 服务仪态大方、得体。	1. 发音清晰、语调自然。 2. 语句通顺,无明显语法错误,句意与语义完整。 3. 内容充实,能运用专业术语、词汇解决相关问题。 4. 仪态大方,自然得体,肢体语言表达到位、符合职业设定。 5. 导游词创作契合主题与团型;选材合理,尊重史实和现实;内容正确、科学、完整;用辞恰当,富有文采; 结构合理,详略得当; 具有文化内涵; 具有创新性; 具有时代特色。 6. 导游词讲解仪态自然,富有亲和力;	1. 导游基础知识 2. 导游业务 3. 旅游政策法规 4. 旅游英语 5. 模拟导游

	全陪导游服务	1. 具备熟悉旅游目的地情况和交通情况的能力； 2. 具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力； 3. 具备旅游计划制定和实施的能力； 4. 具备突发事件处理的能力； 5. 具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力； 6. 具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能； 7. 能核实食宿、旅游团、交通安排等事宜；	9. 会运用相关的专业知识对特殊问题迅速做出判断并妥善处理。 10. 能对服务中出现的突发事件做出灵活反应，处理得当。 11. 掌握导游需要的基本知识和语言表达能力。	语言（普通话）规范流畅；讲解完整、清楚；口齿清晰、流利；肢体语言生动形象，符合导游规范；讲解节奏控制合理、有层次感；讲解生动有趣，富有感染力和渗透力；导游讲解方法和技巧运用恰当。 7. 才艺运用情境设置符合导游工作实际，描述生动完整；妆容适宜，衣着得体，道具契合主题并适合导游具体工作场景要求；才艺展示主题内容健康积极；表演有一定的艺术性、观赏性和独创性；表演自然流畅，感染力强，气氛好，符合旅游者审美标	
	一日游服务	1. 具备熟悉旅游团及成员相关情况的能力； 2. 具备旅游计划制定和实施的能力； 3. 具备突发事件处理的能力； 4. 具备良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力； 5. 具备较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能； 6. 具备沿途风光讲解和游览景点（区）讲解的能力；			
景区导游	游览计划制定	1 具备熟悉景区游览接待任务和流程的能力； 2 具备熟悉景点游览线路的能力； 3. 具备根据游客的需要游览线路并撰写讲解词的能力； 4. 具备较强的团队合作意识和沟通能力。			

	接待与游览讲解	1. 具备较强的语言表达能力、亲和力和沟通能力； 2. 具备较强的组织协调能力、应变能力和处理突发事件的能力； 3. 具备落实接待相关事宜和流程的能力； 4. 具备熟悉景区游览线路的能力； 5. 具备提供景点向导、讲解服务等能力； 6. 具备安全事故预防和处理的能力。		准。 8. 创新素养呈现内容健康，信息完整、准确，主题鲜明，表达自然流畅生动；与时俱进，体现利用新技术对产品及服务的升级改造，有原创性创新性，文化内容涵深厚。	
研学导师	研学课程设计和组织实施	1、具备良好的组织协调能力； 2、具备较强的语言表达能力、亲和力和沟通能力； 3、具备突发事件处理的能力； 4、具备研学旅行课程设计的能力； 5、具备研学旅行课程实施的能力。			导游业务
旅行社计调	落实团队接待计划	1. 具备设计旅游线路，编写行程的能力； 2. 具备对交通、住宿、餐饮等配套旅游服务进行询价、预订、支付定金的能力； 3. 具备核算成本，确定旅游产品的报价的能力； 4. 具备安排跟团导游或领队，分解落实行程安排，培训跟团工作人员的能力； 5. 具备协调处理出团过程中的突发事件，处理游客投诉的能力；			1. 旅行社计调实务 2. 导游业务

		6. 具备维护与旅游服务供应商的关系，主动开拓供应商渠道和资源的能力。			
旅行社 门市接待	旅游产品销售	1. 具备熟悉相关旅游产品信息和进行介绍的能力； 2. 具有较强的语言表达能力和沟通能力； 3. 具备旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询的解答能力； 4. 具备能根据客人意见对推介线路进行修改的能力； 5. 具备运用基本的销售方法推介产品的能力； 6. 具备熟练操作电脑进行预订和资料查询的能力，具有售后服务的基本常识； 7. 能为游客办理旅游线路、机票酒店等旅游产品的预订工作。			1. 旅游市场营销 2. 导游业务

附录2

威海市职业中等专业学校
教学进程变更申请表

教学部：

填报日期：

课程名称	年级	专业班级	教学部
原计划内容、进程		变动后的内容、进程	
变动理由			
	专业负责人签字：年 月 日		
教学部 意见			
	负责人签字：年 月 日		

专业（群） 建设指导 委员会 意见	委员会主任签字： 年 月 日
教务处 意见	负责人签字（盖章）： 年 月 日
党委 意见	党委（盖章）： 年 月 日

备注：本表一式三份，教务处、教学部和授课教师各存一份

十三、课程标准

旅游基础知识课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的专业基础课程，是学生了解旅游业的入门课程。它以旅游活动的内容及构成要素为主线，其任务是让学生了解旅游的产生、发展及未来的发展趋势，让学生掌握旅游活动各要素的基本知识，形成系统的知识体系，具有能够运用旅游学知识认识、分析、解决旅游实践问题的能力，具备现代旅游管理的技能，为其他专业课程的学习奠定一定的基础知识。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解旅游的产生和发展。

（2）理解与旅游及旅游业相关的基本概念、特点。

（3）理解旅游市场的概念、细分及旅游者的流动规律。

（4）掌握旅游者产生的条件和类型。

(5) 掌握旅游资源的类型和开发、保护。

(6) 掌握生态旅游和旅游可持续发展的知识。

3. 能力目标

(1) 能够分析影响旅游者的主观因素和客观因素。

(2) 能够区分不同类型的旅游资源，对当地的旅游资源进行调查与评价。

(3) 能够运用旅游资源的相关知识分析现有资源的开发和保护。

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

(5) 能够运用可持续发展理论分析旅游线路，指导旅游实践。

(6) 能够运用基础知识分析当地旅游业的发展状况。

(三) 参考学时

36 学时

(四) 课程学分

2 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	认识旅游	1. 了解旅游的产生和发展 2. 了解世界古代、近代及现代的旅游发展史 3. 了解中国古代、近代及现代旅游发展史展示 4. 理解旅游的定义和内容 5. 理解并掌握旅游的本质和属性 6. 掌握旅游的特点 7. 掌握旅游的类型划分 8. 了解世界及我国主要的旅游组织	1. 利用多媒体课件 2. 教师指导学生收集资料 3. 案例分析讨论	1

2	旅游活动的基本要素	1. 理解旅游者的概念 2. 掌握旅游者的产生条件 3. 了解旅游者的类型 4. 掌握旅游者的基本要求 5. 理解旅游资源的概念 6. 掌握旅游资源的类型划分 7. 理解旅游资源的特点 8. 了解主题公园在世界及中国的发展 9. 掌握旅游资源的开发和保护 10. 理解旅游业的概念及性质、特点 11. 掌握旅游业对社会劳动就业、国民经济、文化教育、社会及自然环境的影响	1. 给学生几条旅游线路，让其分组讨论出游可行性，思考旅游者的产生条件 2. 利用多媒体展示各类旅游资源的图片及影像资料 3. 案例分析讨论	6
3	旅游业的构成	1. 理解旅行社的概念 2. 了解我国、欧美及日本旅行社的类型划分 3. 理解旅行社的作用 4. 理解旅行社的职能和业务 5. 了解旅行社质量保证金的概念、目的及管理 6. 理解旅游交通的概念、作用、类型及旅游者对交通工具的选择 7. 理解旅游饭店的概念 8. 掌握旅游饭店的类型划分、等级评定 9. 掌握旅游者对饭店的要求 10. 了解旅游景区概念、特点、类型 11. 理解旅游景区设立的条件 12. 了解旅游购物品的概念、特点、分类，旅游购物的作用及旅游商场的类型 13. 了解旅游娱乐的概念、设施的分类及旅游娱乐业的作用	1. 到旅行社、景区观摩 2. 学生收集当地旅游景区的资料并利用所学将其分类 3. 多媒体课件展示各类交通工具各景区、旅游购物品、娱乐场所的图片、视频等 4. 运用所学设计一次出游活动	6
4	旅游市场	1. 理解旅游市场概念、形成的条件 2. 掌握旅游者流动规律 3. 理解旅游市场细分的概念 4. 熟悉旅游市场细分的标准 5. 了解我国的入境旅游市场、国内旅游市场、出境旅游市场的情况	1. 搜集当地旅游市场的资料 2. 案例分析讨论	5
5	生态旅游与可持续发展	1. 理解生态旅游的概念、特点；认识生态旅游 2. 了解中外生态旅游现状，开展生	1. 多媒体课件展示中外生态旅游开发成功的项目	10

		态旅游的意义 3. 理解可持续发展与旅游可持续发展的概念 4 掌握旅游可持续发展的目标、途径、方法及措施	2. 分析当地生态旅游发展状况	
6	旅游业的 发展趋势	1. 了解世界旅游业的发展趋势 2. 熟悉我国旅游业的发展趋势	利用课余时间到相关旅游企业进行调查，并查阅相关旅游网站，做好记录，并对内容进行分析统计，最后根据调查和分析情况撰写调研报告	8

（六）实施建议

1. 教学方法

（1）充分利用现代化教学手段，利用多媒体课件、数字化教学资源等手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，辅助学生的理解。从而提高学习兴趣。

（2）教师可以灵活运用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析等形式，利用项目教学、任务驱动式教学等方式，注重理论与实际应用相结合，提高学生分析问题、解决问题的能力。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、50%、20%。

3. 教学实施与保障

（1）充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备等。

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

（2）教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（3）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（4）教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

形体礼仪课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。主要向学生传授体态训练、芭蕾基本功训练、瑜伽伸展、健美操、器械训练等形体训练的理论和实践知识及素质拓展活动，使学生掌握形体塑造的基本知识及训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力，矫正不良姿态，塑造健美形体，提高审美情趣和对音乐的感知与理解能力。使自身的形体姿态能适应所从事的工作需要，使其终身受益。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解形体塑造的基本理论知识及塑造形体美的一般规律，扩大学生的知识面；

（2）掌握形体塑造的基本技术、基本技能；

(3) 掌握服务礼仪的基本理论和知识。

3. 能力目标

(1) 具备形体塑造中的芭蕾基本功的能力；

(2) 具备合理创编一些简单的姿态操和形体组合的能力；

(3) 具备形体塑造的常用方法并能够灵活、合理运用的能力；

(4) 具备人体支撑能力、平衡能力、柔韧性、协调性，塑造健美、挺拔的形体的能力。

(三) 参考学时

72 学时

(四) 课程学分

4 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	女生形体塑造	1. 了解形体塑造的概念 2. 理解形体塑造的特点与作用 3. 掌握形体塑造的基本内容与方法 4. 掌握人体美的标准以及影响形体美的因素	1. 了解并测算出自身体体的相关指数 2. 依据形体美的标准，使学生明确自身体体的不足之处	6
		熟练掌握基本站姿、走姿、蹲姿、坐姿	结合多媒体课件和视频，建立正确规范的身体姿态	6
		1. 熟练掌握并独立完成地面勾绷脚、双脚环动、单、双吸腿 2. 熟练掌握并独立完成地面前、旁压腿，前、旁踢腿	1. 通过单个动作的练习，建立准确地技术动作定型 2. 小组练习，相互指导	12
		1. 熟练掌握芭蕾脚位、手位 2. 熟练掌握并独立完成把杆蹲的组合、擦地组合、立脚尖组合、小踢腿组合、划圆组合、吸腿小弹腿组合	1. 结合视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作定型 2. 以小组为单位进行练习，编排 6x8---10x8 的芭蕾中间练习小组	10

		3. 熟练掌握并独立芭蕾中间练习组合	合	
		熟练掌握并独立完成足尖步及组合、柔软步及组合、华尔兹步及组合	1. 通过视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作概念 2. 以小组为单位进行练习, 编排 6x8 的舞步小组合	10
		1. 熟练掌握并独立完成健美操基本步伐及组合、拉丁操基本步伐及组合 2. 熟练掌握并独立完成瑜伽基本体式	1. 通过视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作概念 2. 以小组为单位进行, 编排 8x8 的健美操组合	8
		熟练完成腰背肌力量和柔韧性、腹肌力量、髋关节的柔韧性和灵活性、腿部力量和柔韧性的练习	了解身体主要部位的训练方法, 设计出适合自己形体的训练方案	8
2	男生形体塑造	熟练完成身体各部位的伸拉动作	通过教师示范, 明确健身运动与健美运动的区别与联系	8
		1. 了解人体肌肉的解剖位置和功能 2. 发展腿部股四头肌、背阔肌、胸部肌肉等力量	1. 通过图片、视频及单个动作的练习, 建立准确的技术动作定型 2. 小组练习, 相互指导	12
		1. 了解克服本身体重阻力的练习 2. 熟练完成引体向上、俯卧撑、双臂屈伸、跳跃等提高身体素质的练习 3. 发展腹部肌肉、腰背部肌肉、小腿部肌肉力量	1. 通过单个动作的练习, 建立准确的技术动作定型 2. 小组练习, 相互指导	14
		1. 发展上肢肱二头肌、肱三头肌等上肢各部位小肌肉群的肌肉力量 2. 掌握健身健美练习方法	1. 通过单个动作的练习, 建立准确的技术动作定型 2. 小组练习, 相互指导 3. 设计出适合自己形体的训练方案	15
		熟练完成仰卧挺髋仰桥、单臂俯撑控腹、腿臂交叉两头起及垫上、平衡板的动作	1. 通过网络收集相关练习手段并相互交流 2. 小组练习, 相互指导	15
		利用杠铃、哑铃, 垫子、徒手发展全身肌肉力量	1. 以小组为单位编排全身肌肉训练组合 2. 小组练习, 相互指导 3. 互相学习观摩	8
		熟练完成身体各部位的伸拉动作	通过教师示范, 明确健身运动与健美运动的区别与联系	8
		1. 了解人体肌肉的解剖位置和功能 2. 发展腿部股四头肌、背阔肌、胸部肌肉等力量	1. 通过图片、视频及单个动作的练习, 建立准确的技术动作定型 2. 小组练习, 相互指导	12

（六）实施建议

1. 教学方法

（1）教学中注重理论联系实际，以能力培养为导向，加强学生实践能力的培养，突出形体训练课的实用性。

（2）本课程主要采用示范与讲解法、完整教学与分解教学法和模拟情境教学法，中职学校培养的是应用型人才，在教学方法、组织手段上都应体现与专业结合的特点。这三个教学法能使学生很直观地建立较完整的动作概念，较快地掌握动作技术要领；在教学内容选择上模拟职业场景，提高形体教学与专业培养的关联度与教学的实效性。

（3）在教学过程中，以形体训练为主，专项素质练习为辅，重点放在形体训练的灵活运用能力和创新能力上，培养学生的主观意识和创新能力，进一步提高学生的健身意识与健身能力，为学生将来的职业生涯发展奠定基础。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的20%、60%、20%。

3. 教学实施与保障

（1）利用校内实训教室，组织学生进行教学。

（2）充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

（2）教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

（4）根据形体训练课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游心理学课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程，是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新兴学科，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是培养学生在旅游服务岗位中对旅游者心理的基本分析能力、心理调适能力和自身的心理适应能力及较高的心理素质能力。要求学生能够灵活运用所学理论知识，解决工作中问题的能力和提高心理适应力的基本技能，为学生职业生涯的发展奠定基础。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；

（2）掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素；

（3）掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；

（4）掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响；

（5）掌握人际关系的概念、建立和发展途径

- (6) 掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法;
- (7) 掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质;
- (8) 掌握导游服务心理和导游素质要求。

3. 能力目标

- (1) 具备对自身心理健康状态的分析和调适能力;
- (2) 具备对旅游者全面认识和分析能力;
- (3) 具备激发旅游者旅游需要和动机的能力;
- (4) 具备转变旅游者态度的能力;
- (5) 具备调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力。

(三) 参考学时

36 学时

(四) 课程学分

2 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	认识心理学	(1) 掌握心理学、旅游心理学的概念 (2) 掌握人的心理活动的内容及心理的实质 (3) 了解旅游心理学研究的主要对象、方法	(1) 通过章节中的阅读资料拓展学生的知识面 (2) 针对课前案例分析展开课堂开展讨论	4
2	旅游者的需要、兴趣及旅游动机	(1) 掌握兴趣、需要、动机的概念 (2) 理解旅游者需要、兴趣的特点及旅游者的旅游动机 (3) 了解旅游者在旅游过程不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求	(1) 通过阅读资料拓展学生的知识面 (2) 案例分析讨论 (3) 制作课件, 以图片和视频等不同形式, 增加学生的感性认识	4

3	旅游者的个性	(1) 掌握气质、性格的概念、特点 (2) 理解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧 (3) 了解旅游者性格特点及鉴别方法	(1) 对学生进行心理测试 (2) 以章节中的讨论话题进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析展开课堂教学 (4) 制作课件, 以图片和视频教学增加学生感性认识	3
4	操作技能训练	(1) 理解技能的概念、类型 (2) 了解影响操作技能形成与熟练的各种因素 (3) 掌握科学训练的方法	(1) 通过章节中的阅读资料扩充学生的知识面 (2) 小组分析讨论 (3) 制作课件, 学生分组自编小品进行情景模拟演示	4
5	旅游服务心理	(1) 了解旅游者在游览过程中的心理活动 (2) 了解服务中人际交往的特点 (3) 掌握人际交往的原则 (4) 理解客人好感产生的因素	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识 (2) 以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析和思考题 (4) 学生分组自编小品进行情景模拟演示	3
6	旅游从业员工的心理	(1) 了解心理健康标准 (2) 学会对待生活中的挫折 (3) 培养自信心, 提高学生的心理健康水平	(1) 进行心理测试 (2) 以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析展开课堂讨论	3
7	旅游管理心理	(1) 了解旅游管理者的心理、旅游管理模式及优秀旅游管理者的能力要求心理 (2) 掌握调动员工积极性的方法	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识面 (2) 针对课前案例分析展开课堂讨论 (3) 搜集图片和视频增加学生的感性认识	3
8	如何让旅游者鉴貌辨色	(1) 掌握感觉和知觉的概念 (2) 理解感觉与知觉的一般规律及其应用 (3) 了解人际知觉的特点、良好展开课堂讨论 (4) 掌握对旅游者进行鉴貌辨色	(1) 通过阅读资料扩充学生的知识面 (2) 以讨论话题鼓励并组织学生进行小组讨论 (3) 针对课前案例分析和思考题展开课堂讨论	3

9	良好旅游服务心理素质的培养	(1)掌握注意记忆思维情感及意志等心理概念 (2)了解以上各种心理活动并掌握自我控制的方法	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)以讨论话题鼓励组织学生进行小组讨论 (3)针对课前案例分析展开课堂讨论	4
10	旅游者的投诉心理	(1)了解旅游者投诉的原因 (2)理解旅游者投诉的一般心理 (3)掌握处理旅游者投诉的原则	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)针对课前案例分析展开课堂讨论 (3)学生分组自编小品进行情景模拟演示	3
11	旅游者心理与旅游设施	(1)了解旅游者的感知觉与旅游设施的关系 (2)了解旅游者的注意、兴趣、想象作用与旅游设施的关系 (3)了解如何根据旅游者心理合理安排和建设各种旅游设施	(1)通过阅读资料扩充学生的知识面 (2)针对课前案例分析展开课堂讨论	2

(六) 实施建议

1. 教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

2. 学生考核评价方法

(1) 树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

(2) 要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自

尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、40%、30%。

3. 教学实施与保障

（1）利用多媒体教室、多媒体资料、设备进行教学

（2）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2) 教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

(3) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(4) 教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游地理课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。其主要任务是：使学生掌握旅游从业必备的中国旅游地理基础知识、技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维。

二、课程教学目标

（一）知识目标

1. 掌握中国旅游地理的基本概念；
2. 掌握中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源；
3. 了解中国不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因；
4. 了解景点开发的初步知识。

（二）能力目标

1. 能熟悉主要旅游地和主要旅游线路，具备组织自助旅游能力；
2. 树立辩证观点，正确理解旅游活动与旅游资源保护的关系，自觉维护生态环境；
3. 会阅读旅游地图。

（三）情感目标

1. 注重生态文明建设，培养环保意识；
2. 培养积极乐观的生活情趣，在中国旅游地理的学习中陶冶情操、完善修养、提高素质；
3. 从祖国锦绣山川的壮美中激发爱国热情，从祖国灿烂的古今文化中增强民族自豪感、自信心，为祖国的昌盛、旅游业的发展勤学、敬业、奉献。

三、参考课时

72 课时

四、课程学分

4 学分

五、课程内容和要求

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	绪论	1. 了解旅游地理学的科学范畴和中国旅游地理学的发展概况 2. 了解中国旅游地理的基本知识体系	1. 观看视频, 了解中国旅游发展形势 2. 阅读资料, 了解中国旅游地理知识体系	1
2	中国旅游资源概述	1. 掌握旅游资源的概念 2. 了解中国旅游资源的分类及分布 3. 掌握中国主要旅游资源的特点	1. 阅读资料, 了解中国国家旅游资源的分类 2. 分小组介绍中国旅游资源的发展与现状	9
3	旅游资源赏析	1. 学会体味旅游资源的美学内涵 2. 掌握审美信息传递与审美行为协调的技巧	阅读著名游记, 学会欣赏各类旅游资源的美学内涵	4
4	中国旅游交通与旅游路线	1. 掌握旅游交通、旅游路线的概念 2. 了解旅游交通对发展旅游业的重要性 3. 掌握中国主要旅游交通线网、主要旅游路线	1. 查找资料, 了解中国客运交通网络的发展与现状 2. 尝试设计出游线路	2
5	旅游开发与旅游环境保护	1. 了解旅游开发规划的基本概念 2. 掌握旅游环境保护的基本知识	走访本地旅游行政主管部门, 了解本地旅游开发与旅游环境保护的措施	2
6	旅游信息及旅游地图	1. 了解旅游信息的作用及建立旅游信息库的必要性 2. 掌握旅游地图的基本知识 3. 掌握阅读各类旅游地图的技能	1. 搜集各地旅游信息, 建立小型旅游信息库 2. 收集各种旅游地图, 锻炼读图能力	2
7	中国旅游区划	1. 了解旅游区划的意义、任务、原则 2. 了解中国旅游区划的不同方案	制作中国旅游区划的拼图	1
8	东北旅游区	1. 了解东北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征	1. 欣赏东北旅游区旅游宣传片	5

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
		2. 掌握东北主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握东北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读东北旅游区旅游图的技能	2. 分小组制作PPT, 模拟讲解东北旅游区 3. 撰写“关于东北旅游区旅游业发展”的论文	
9	华北旅游区	1. 了解华北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握华北主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握华北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读华北旅游区旅游图的技能	1. 欣赏华北旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT, 模拟讲解华北旅游区 3. 设置情景, 设计一条旅游线路, 并说明理由	11
10	华东旅游区	1. 了解华东旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握华东主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握华东旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读华东旅游区旅游图的技能	1. 欣赏华东旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT, 模拟讲解华东旅游区 3. 搜集图片和资料, 制作华东旅游区图集和资源库	8
11	华中旅游区	1. 了解华中旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握华中主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握华中旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读华中旅游区旅游图的技能	1. 欣赏华中旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT, 模拟讲解华中旅游区 3. 模拟讲解“我眼中的**(华中旅游区的重点城市)”	4
12	华南旅游区	1. 了解华南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握华南主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握华南旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读华南旅游区旅游图的技能	1. 欣赏华南旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT, 模拟讲解华南旅游区 3. 撰写“关于东北华南旅游区旅游业发展”的论文	8
13	西北旅游区	1. 了解西北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握西北主要游览地概况及旅	1. 欣赏西北旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT, 模拟讲解	5

序号	教学项目	教学内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
		游线路 3. 掌握西北旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读西北旅游区旅游图的技能	西北旅游区 3. 设置情景，设计一条旅游线路，并说明理由	
14	西南旅游区	1. 了解西南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握西南主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握西南旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读西南旅游区旅游图的技能	1. 欣赏西南旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT，模拟讲解西南旅游区 3. 学生搜集图片和资料，制作西南旅游区图集和资源库	6
15	青藏高原旅游区	1. 了解青藏高原旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征 2. 掌握青藏高原主要游览地概况及旅游线路 3. 掌握青藏高原旅游区国家重点旅游城市、风景名胜区的旅游资源特点 4. 掌握阅读青藏高原旅游区旅游图的技能	1. 欣赏青藏高原旅游区旅游宣传片 2. 分小组制作PPT，模拟讲解青藏高原旅游区 3. 模拟讲解“我眼中的拉萨（或青藏高原旅游区的重点城市）”	3
16	自助旅游	1. 掌握自助旅游的必备知识 2. 具备组织自助旅游的能力	设计一条自助游的线路	1

六、教学建议

（一）教学方法

1. 本课程的教学应紧扣教学目标，根据学生实际状况，利用有关的影像资料，创造性地开展教学活动。充分运用教材中设计的各种工作任务场景，使教学具有更多的活力和更大的效力。

2. 本课程教学突出任务教学和情景模拟。在教学过程中，学生分组合作探究，学生提问与教师解答、指导有机结合，创设工作情境，加大实践操作的力度，通过大量直观式、互动式、参与式的教学方法开展教学活动。

3. 教学过程中充分运用多媒体、挂图等教学资源辅助教学，

充分利用旅游实训室等教学场地，真正把“学”与“练”结合起来。

4. 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，加强职业道德观的培养，培养学生沟通与合作的能力。

（二）评价方法

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

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

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

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

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

（三）教学条件

1. 课堂教学条件：多媒体教室（可根据具体课程再进行描述）

2. 实训条件：

（1）当地著名旅游景区实地考察，专家讲座、座谈。

（2）相关技能实训的要求（见后面）

（四）教材编写

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

2. 教材应语言简练、图文并茂、通俗易懂、深入浅出。

3. 教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，要将本学科的新思想、新知识、新技术及时地纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。

4. 根据中国旅游地理课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

（五）数字化教学资源开发

1. 为激发学生学习本课程的兴趣，应创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，鼓励学校通过购买、检索、校企合作或者自主研发多媒体课件、挂图、实物教具、影像资料、电子教案、实训指导书、试题库等数字化教学资源。

2. 为使教学媒体从单一媒体向多种媒体转变，在实施教学过程中，应积极开发和利用电子书籍、电子期刊、电子论坛、数字图书馆、教育网站等网络信息资源。

导游基础知识课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，也是全国导游员资格考试的必考课程。本课程主要为旅行社培养各部门基层人员，尤其是适应地方旅游市场需求的导游应具备的相关知识与能力而开设的。主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的历史、地理、建筑、园林、宗教、民俗等基础知识，主要任务是提高学生的思想政治素养、创新能力和就业能力，使学生能够形成符合导游服务、讲解服务等基层工作岗位的职业素养和职业能力，并能够为专业实习和职业资格证考试打下良好的基础。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）掌握从事旅游相关工作岗位所需的全国导游基础知识；

（2）具备较为深厚的文化底蕴，形成良好的文化素养；

（3）为从事相关岗位工作打下坚实的知识基础。

3. 能力目标

(1) 具备将所学的旅游基础知识应用到工作实践中, 形成规范的服务岗位操作技能和服务技能;

(2) 具备学以致用、理论联系实际的能力;

(3) 具备旅游职业服务能力和创新、创业能力;

(4) 具备运用所学知识进行实地导游讲解的能力。

(三) 参考学时

144 学时

(四) 课程学分

12 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	中国共产党党史	1. 中国共产党的发展历程 2. 中国共产党历史上的重大事件 3. 中国共产党的成功经验	1. 进行导游服务知识竞赛 2. 分组进行社会调研, 形成小组观点, 选派代表在课堂上做展示发言	6
2	中国旅游业发展概况	1. 中国旅游业发展历程 2. 中国旅游三大市场 3. 旅游日与世界旅游组织	分组讨论 (1) 你心目中的导游员 (2) 合格导游员是怎样的 (3) 导游职业道德和职业精神与其他服务行业有什么不同	12
3	中国历史文化	1. 中国历史概述 2. 中国古代文化和哲学 3. 中国古代科学技术 4. 中国古代历史文化常识	1. 出示不同图片, 认识区分不同的概念 2. 设置政务接待情景, 分组模拟, 通过学生自评、小组互评、教师点评, 使学生掌握相关知识要点 3. 学生分析案例, 找出错误之处, 明确正确的做法, 加深印象	16
4	中国古代建筑	1. 中国古代建筑文化概述 2. 宫殿与坛庙 3. 古城、古镇、古村与古长城 4. 陵墓 5. 古楼阁、古石桥和古塔	1. 出示不同案例, 由学生分析旅游日程和计划发生变化时的处理措施, 并进一步区分巩固 2. 各小组设计本地二日游行程并进行模拟操作	16

5	中国古典园林	1. 中国古典园林概述 2. 中国古典园林的构成要素与造园艺术 3. 中国古典园林构景手法 4. 中国著名古典园林	1. 分析案例, 学会处理导游团队间的关系 4. 各组设计三日游行程, 进行全陪导游服务模拟训练	16
6	中国民族民俗	1. 中国民族民俗概述 2. 汉族 3. 北方部分少数民族 4. 西南部分少数民族 5. 南方部分少数民族	1. 课前布置预习作业, 让学生搜集护照、签证、通行证等样本, 分组介绍内容 2. 教师出示国际旅游路线, 组织学生进行领队服务模拟训练 3. 播放视频, 熟悉出入境的程序	10
7	中国四大宗教	1. 中国四大宗教概述 2. 佛教 3. 道教 4. 基督教 5. 伊斯兰教	1. 各组自选景区进行模拟导游, 拍成视频, 上传班级网站 2. 选择市区一家博物馆, 进行实地讲解	16
8	中国饮食文化	1. 中国主要菜系 2. 特色风味菜 3. 名茶与名酒	1. 出示不同的案例, 区分散客旅游服务的类型 2. 设置情景, 完成接待两名美国游客的中国之行, 感受散客与团队接待工作的异同	10
9	中国风物特产	1. 陶瓷器 2. 四大刺绣 3. 漆器、玉器 4. 国文房四宝、年画、剪纸和风筝	1. 小组分别编制漏接、空接、错接的案例, 区分三个概念的差异, 交换案例解决问题 2. 出示案例, 学生分析解决日程变更问题	12
10	中国旅游景观	1. 山地旅游景观 2. 水体旅游景观 3. 气象、气候和天象旅游景观 4. 动植物旅游景观	1. 教师搜集优秀导游员带团技能, 与学生共享典型案例, 引导学生谈感受 2. 分析案例, 总结重点游客的接待技巧 3. 举办班级摄影比赛, 实训摄影技巧	6
11	中国旅游诗词、楹联、游记	1. 汉字的起源与演变规律 2. 诗词格律及楹联常识 3. 旅游诗词名篇选读 4. 旅游名篇选读	1. 教师引导各小组自拟定一份提高个人讲解水平的计划, 并确定需要完成的任务 2. 教师搜集正反面案例进行教学 3. 教师设定题目, 鼓励学生自创导游词, 进行模拟导游竞赛	8
12	中国港澳台地区和主要客源国概况	1. 中国香港、澳门、台湾地区概况 2. 亚洲主要客源国概况	1. 组织导游相关知识竞赛以赛促学 2. 设置出国旅游的情境, 综	8

		3. 欧洲主要客源国概况 4. 美洲主要客源国概况 5. 大洋洲和非洲主要客源国概况	合考查学生出入境、货币、保险、时差、温度换算、度量衡换算等知识 3. 每组选择一种常见疾病，进行实地救治	
13	中国港澳台地区和主要客源国概况	1. 中国香港、澳门、台湾地区概况 2. 亚洲主要客源国概况 3. 欧洲主要客源国概况 4. 美洲主要客源国概况 5. 大洋洲和非洲主要客源国概况	教师设定题目，鼓励学生自创导游词，进行模拟导游竞赛	8

（六）实施建议

1. 教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

（1）举办模拟导游竞赛及专家讲座、座谈。利用校内实训教室，组织学生进行实训。

（2）多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2) 根据导游基础知识课程特点,教材应体现以就业为导向,强调与岗位职业能力相吻合,内容展开以项目完成为主线,理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

(3) 教材表现形式做到图文并茂,形象生动,有利于提高学生兴趣,教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充,充分满足教学需要。

(4) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(5) 教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求,规范选用教材,优先选用国家和省级规划教材,鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

导游服务基础课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，也是全国导游员资格考试的必考课程之一。通过本课程的学习，使学生掌握导游服务的基本程序和基本技能，具备一名合格导游员的基本服务能力，具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力，培养学生的职业意识和职业道德，提高学生的综合素质与职业能力，增强学生适应职业变化的能力，为学生职业生涯的发展奠定基础。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解旅游业的历史及现状，导游在旅游业中的地位与作用；

（2）掌握导游工作的基本程序；

（3）掌握导游工作的相关技能要求。

3. 能力目标

(1) 具备地方陪同导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力;

(2) 具备全程陪同导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力;

(3) 具备领队所需服务程序和服务技能、技巧的能力;

(4) 具备景区景点导游所需工作程序和服务技能、技巧的能力;

(5) 具备及时解决带团过程中常见问题、事故以及满足旅游者的个性要求的能力。

(三) 参考学时

180学时

(四) 课程学分

10学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	导游服务	1. 了解导游的产生与发展、世界与中国导游服务的发展 2. 理解导游服务的地位与作用 3. 掌握导游服务类型和范围、导游服务的性质和特点	1. 进行导游服务知识竞赛 2. 分组进行社会调研,形成小组观点,选派代表在课堂上做展示发言	6
2	导游员	1. 掌握导游员的定义、类型和职责 2. 掌握导游员的培训与考核知识	分组讨论 (1) 你心目中的导游员 (2) 合格导游员是怎样的 (3) 导游职业道德和职业精神与其他服务行业有什么不同	8
3	导游服务礼仪修养	1. 了解国际礼宾通则、导游服务礼仪基本要求以及政务接待礼仪的重要性 2. 熟悉导游接待礼仪、政务接待过程中的注意事项 3. 掌握礼仪的内涵、导游服务礼仪的概念以及政务接待礼仪规范	1. 出示不同服务礼仪图片进行认识和区分 2. 设置政务接待情景,分组模拟,通过学生自评、小组互评、教师点评,使学生掌握相关知识要点 3. 学生分析案例,找出错误之处,明确正确的做法,加深印象	8

4	地陪导游 服务程序 与标准	1. 了解地陪导游工作中的各种小技巧 2. 熟悉参观游览时游客特殊要求、导游员对旅游日程合计变更、游客要求探视亲友等问题的处理方法 3. 掌握地陪导游服务各阶段的工作程序	1. 教师搜集相关接待计划书、旅游合同等相关样本进行展示,加深学生的直观印象 2. 将课堂假定为旅游车,分组模拟致欢迎词、途中导游讲解 3. 选定一家五星级酒店,配合PPT,由学生模拟进行入店服务 4. 出示不同案例,由学生分析旅游日程和计划发生变化时的处理措施,并进一步区分巩固 5. 各小组设计本地二日游行程并进行模拟操作	10
5	全陪导游 服务程序 与标准	1. 了解全陪工作中的各种小技巧 2. 熟悉全陪提供超常服务,与游客建立伙伴关系的方法 3. 掌握全陪导游服务各阶段的工作程序	1. 播放全陪致欢迎词的视频,学生代表模拟讲解 2. 各组设计三日游行程,进行全陪导游服务模拟训练	10
6	出境领队 服务程序 与标准	1. 了解出境领队工作中的各种小技巧 2. 熟悉各种出入境表格的填写方法 3. 掌握出境领队服务各阶段的工作程序	1. 课前布置预习作业,让学生搜集护照、签证、通行证等样本,分组介绍内容 2. 教师出示国际旅游路线,组织学生进行领队服务模拟训练	16
7	景区导游员 实务	1. 了解景区导游员的送别服务与总结工作 2. 掌握景区导游员的服务准备、导游服务工作	1. 各组自选景区进行模拟导游,拍成视频,上传班级网站 2. 选择市区一家博物馆,进行实地讲解	16
8	散客导游员 实务	1. 了解交通票据代售程序、门市接待服务程序 2. 了解散客导游服务的特点以及散客接待中的小技巧 3. 熟悉散客旅游的特点、散客旅游服务的内容 4. 掌握散客旅游的概念、散客导游服务的类型以及散客导游服务各阶段的服务程序	1. 学生搜集材料,撰写散客旅游发展趋势的论文,小组交流 2. 出示不同的案例,区分散客旅游服务的类型 3. 设置情景,完成接待两名美国游客的中国之行,感受散客与团队接待工作的异同	16
9	常见问题和 事故的预防 与处理	1. 了解自然灾害的类型 2. 熟悉自然灾害、人为灾害的概念 3. 熟悉漏接、空接和错接事故,误机(车、船)事故,旅游安全事故,游客遗失证件、钱物和行李事故的防范措施 4. 掌握漏接、空接和错接事故,误机(车、船)事故,旅游安全事故,游客遗失证件、钱物和行李事故处理方法 5. 掌握地震、海啸等重大自	1. 小组分别编制漏接、空接、错接的案例,区分三个概念的差异,交换案例解决问题 2. 出示案例,学生分析解决日程变更问题 3. 搜集旅游安全事故的材料和优秀导游员事例,举行一场“旅游安全在我心”的演讲比赛,树立“安全第一”的意识 4. 以汶川地震为背景,模拟实践重大自然灾害事故的处理	16

		然灾害,重大传染疾病、政治动乱与战争、绑架等重大人为灾害的应对措施		
10	导游员的带团技能	1. 了解树立良好形象的途径、导游员与旅游接待单位的协作方法 2. 了解残疾人旅游团的接待技巧 3. 熟悉了解游客的方法和技巧、导游员与司机的协作方法以及对宗教旅游团的接待技巧 4. 掌握导游员的带团服务基本要领以及导游员与领队、全陪的协作方法 5. 掌握对少年儿童、老龄游客的接待技巧 6. 掌握常用数码摄影技巧和技法	1. 教师搜集优秀导游员带团技能,与学生共享典型案例,引导学生谈感受 2. 分析案例,总结重点游客的接待技巧 3. 举办班级摄影比赛,实训摄影技巧	18
11	导游的语言与讲解技巧	1. 了解克服不良口语习惯的方法、态势语言的相关知识和导游词的分类 2. 熟悉导游语言的基本要求、口头语言的表达形式以及导游词的基本结构 3. 掌握导游语言的概念、口头语言的表达要领以及态势导游语言的运用技巧 4. 掌握导游交际语言、导游讲解常用方法的应用技巧 5. 掌握导游词创作的基本要求	1. 教师引导各小组自拟定一份提高个人讲解水平的计划,并确定需要完成的任务 2. 播放导游大赛中获奖的优秀导游员讲解片段,感受导游语言的魅力和讲解的技巧 3. 教师搜集正反面案例进行教学 4. 教师设定题目,鼓励学生自创导游词,进行模拟导游竞赛	28
12	导游服务相关知识	1. 了解国际运输与列车的种类知识、保险知识、邮电通讯知识 2. 熟悉航班、公路、水路知识和外汇知识 3. 熟悉国际时差、温度换算、度量衡换算知识 4. 掌握国内航空运输机票、高速铁路、火车票知识 5. 掌握边防检查、海关检查、卫生检疫、安全检查知识 6. 掌握信用卡知识、旅游常见疾病和急症的防治知识	1. 组织导游相关知识的竞赛,以赛促学 2. 设置出国旅游的情境,综合考查学生出入境、货币、保险、时差、温度换算、度量衡换算等知识 3. 每组选择一种常见疾病,进行实地救治	28

(六) 实施建议

1. 教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

(1) 举办模拟导游竞赛及专家讲座、座谈。利用校内实训教室，组织学生进行实训。

(2) 多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

(3) 充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

(1) 教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2) 根据导游实务课程特点，教材应体现以就业为导向，强调与岗位职业能力相吻合，内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

(3) 教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

(4) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(5) 教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游政策法规课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务管理专业的一门专业核心课程，也是导游资格考试的考试科目。通过学习，学生不仅能够了解和掌握我国的旅游法及相关的旅游政策法规知识，而且能够自觉规范自己的言行，认真履行职责，并能够运用相关法律法规知识对旅游接待中出现的问题和投诉进行正确处理，从而提高独立分析问题和解决问题的能力，使学生具有诚信、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，提升职业形象。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解我国和山东省的旅游政策知识及旅游法和其他旅游法律法规的宗旨、适用范围；

（2）熟悉旅游法及其他旅游法律法规的主要内容；

（3）掌握旅游法及其他旅游法律法规的基本知识和法律责任。

3. 能力目标

(1) 具备在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力；

(2) 具备运用旅游法及相关的旅游法律法规知识正确处理和解决问题的能力；

(3) 具备处理旅游投诉的能力；

(4) 具备运用所学知识签订旅游合同的能力。

(三) 参考学时

144 学时

(四) 课程学分

8 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	我国旅游业发展现状及发展战略	1. 了解我国改革开放以来旅游业发展取得的成就和当前旅游业面临的形势及发展经验 2. 掌握“十二五”时期我国旅游业发展的指导思想、总体思路、主要目标和加快发展旅游业的指导思想、基本原则、发展目标和主要任务	1. 播放视频，感受我国旅游业的飞速发展 2. 小组讨论作为一个未来的旅游从业者应该怎么做？并交流分享	6
2	山东旅游业发展现状及发展战略	1. 了解山东旅游业发展取得的成就和当前面临的形势及山东旅游休闲汇等大型活动 2. 掌握“十二五”时期山东旅游业发展的指导思想、总体思路、发展目标和进一步加快旅游业发展的总体要求、基本原则、目标任务和具体措施	1. 播放视频，感受山东旅游业的飞速发展 2. 围绕“山东旅游贺年会和休闲汇”活动，为本地区设计一个特色旅游活动，并交流分享	6
3	旅游法	1. 了解国家发展旅游业的原则和各部门职责，旅游发展规划的编制要求，旅游交通、住宿等服务的履行要求 2. 知晓旅游者的权利，旅游资源利用原则和监督措施，旅行社的经营规范，旅游监督管理机制 3. 掌握旅游法的立法宗旨和适用范围，旅游者和经营者的义务，导游、领队管理规定，包价旅游合同，旅游	1. 分析案例，掌握旅游法的知识 2. 举办一次班级辩论赛，谈旅游法的出台对导游的影响是利大于弊还是弊大于利	9

		纠纷的处理及相关法律责任		
4	合同法律制度	1. 了解合同法、合同、旅游合同的内涵，旅游合同变更及转让的含义，合同的履行原则 2. 掌握合同订立的程序，合同的内容、效力、违约责任的特征、承担与免除	以小组为单位设计一份旅游合同，并模拟操作旅游合同的签订过程	13
5	旅行社管理法规制度	1. 了解旅行社的概念及其业务经营范围、旅行社的设立条件 2. 熟悉旅行社的设立程序 3. 掌握旅行社的经营规则和旅行社质量保证金制度	模拟申请成立旅行社	17
6	导游人员管理法规制度	1. 了解导游员的概念与分类 2. 熟悉导游员的权利和义务 3. 掌握导游人员计分管理制度、年审制度、等级考核制度、资格考试制度及相关法律责任	1. 分析案例，使学生理解和掌握导游人员的法律责任 2. 以小组为单位到周边景点观察导游在带团过程中是否有违规的现象，并列举出违背了哪一条，应承担什么责任	13
7	旅游安全与保险法律制度	1. 了解旅游安全管理机构的职责、外国人在华死亡的处理程序 2. 掌握旅游安全管理的方针和制定旅游突发事件应急预案的基本原则，旅游保险的特点、要素，旅行社责任保险范围	1. 播放旅游安全事故的视频，引导学生讨论处理办法 2. 模拟演练作为一名导游，如何处理在带团过程中发生的旅游安全事故，写出处理程序	8
8	旅游出入境管理制度	1. 了解中国公民出入境和外国人入境的主要证件及办理程序 2. 熟悉护照、签证、居留证的分类，有效期及相关管理规定 3. 掌握相关的法律责任	分成小组模拟操作护照、签证、居留证的办理程序	12
9	旅游交通管理法律制度	1. 了解航空运输企业的经营准则，铁路运输企业的基本义务 2. 熟悉我国民用航空的禁运规定、客票及行李票的规定、铁路运输合同、铁路旅客及行李包裹运输规程 3. 掌握国内、国际航空运输承运人、铁路运输企业赔偿责任限额的规定	1. 通过案例引导学生掌握关于航空和铁路的禁运规定 2. 制作表格，比较国内、国际航空运输承运人、铁路运输企业赔偿责任限额的不同	7
10	旅游饭店管理法规制度	1. 了解旅游饭店治安管理制度的主要内容，食品安全的基本要求 2. 掌握饭店的权利与义务及星级饭店评定的方法、复核与处理制度	1. 访问本地区一家星级饭店，了解其安全管理制度 2. 为班级设计一份紧急情况下的撤离方案	14

11	旅游资源 管理法律 规定	1. 了解风景名胜区规划程序,文物的保护迁移、修缮、出境等程序;旅游景区的评定程序 2. 熟悉风景名胜区、文物、旅游景区的保护原则和方针 3. 掌握风景名胜区、自然保护区、文物的分类、规划、管理和法律责任	1. 播放视频,欣赏著名风景名胜区和自然保护区风光特色 2. 收集著名景点被毁坏的图片,引导学生讨论环境保护的重要性	18
12	消费者权 益保护法 律制度	1. 了解消费者的概念 2. 熟悉消费者投诉的主体,旅游投诉的条件、范围和程序 3. 掌握消费者的权利,经营者的义务和法律责任,如何保护消费者权益	1. 写一份旅游投诉书,按流程模拟操作旅游投诉的程序 2. 策划一个3.15消费者权益保护的主题活动	11
13	山东省旅 游法规制 度	1. 了解山东省旅游条例的宗旨和适用范围,编制发展旅游规划的要求及旅游者的权利和义务 2. 熟悉各项鼓励政策,旅游经营者的权利和争议解决途径及旅游投诉规定 3. 掌握发展旅游业的方针和旅游资源开发原则,旅游经营者的主要义务,门票价格的管理规定及相关法律责任	1. 播放视频,感受山东旅游业的飞速发展 2. 通过案例引导学生掌握山东省旅游法规制度的内容	10

(六) 实施建议

1. 教学方法

1. 案例教学和情境教学

根据课程内容和学生特点,灵活运用案例分析、情景表演、模拟程序等多种教学方法,引导学生积极思考、乐于实践,提高教学效果。讲授每一章的法律知识时,尽可能以最新发生的实际案例开篇,基本概念、难点、疑点等以案例引出,争议与纠纷的处理以案例或情境结尾。使学生通过学习,一方面增加学习兴趣,另一方面激发实践意识,使学生自觉遵法、守法、依法经营。

2. 合作探究和讨论式教学

将每节课程内容分为重点讲授和学生自学与合作探究两种形式,一般老师只讲其中的主要问题,其余内容交由学生自学,小组讨论,合作探究去解决。

3. 重视社会实践

在教学设计中，结合学生的实际问题和社会热点问题，有针对性地设计实践环节，如开展社会调查、组织辩论赛、组织参观考察、聆听专题报告、模拟程序等，使学生在生动、活泼、积极的环境下自觉掌握理论知识。安排学生在双休日，节假日等课余时间，送法进社区，特别是旅游景区、车站等游客较多的场所，为游客、居民提供法律宣传、咨询等服务，培养学生的服务意识和助人为乐的品质。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

(1) 利用校内实训教室，组织学生进行教学。

(2) 利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

(3) 充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

(1) 以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

(2) 教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

(4) 根据旅游政策法规课程特点，教材应具备一定的典型活动，设计的内容主题突出，具有可操作性，以提高学生的学习兴趣，提升学生的综合素质。

(5) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(6) 教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

模拟导游课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程，按照导游工作任务由单一到复杂的原则，以导游服务工作为载体设置教学任务。通过学习，使学生掌握导游服务讲解服务、地方陪同导游服务、全程陪同导游服务以及出境导游领队服务等导游知识与实践技能，其教学主要任务在于让学生了解和熟悉山东概况及全国各地市主要旅游资源的相关知识，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作的职业能力。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解我国各省概况；

（2）熟悉和掌握全国及山东各地市主要旅游资源；

（3）熟悉导游服务程序和服务规范；

（4）掌握导游文化基础知识。

3. 能力目标

（1）具备导游带团讲解和服务的能力；

- (2) 具备食用、住、行、游、购、娱等综合规范服务能力;
- (3) 具备带团过程中常见问题和突发事件处理的能力;
- (4) 具备采集、处理、使用旅游信息的能力。

(三) 参考学时

216 学时

(四) 课程学分

12 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	项目名称	工作任务	知识内容和要求	技能内容和要求	教学情景或教学设计	结果 (作业、报告)	课时
1	接团服务	接待准备	了解接待准备的具体内容;熟悉接待计划的基本内容	能针对接待计划采取相应措施;能合理落实接待事宜;能做好相关物质准备	熟悉接待计划;落实接待事宜;做好物质准备	训练 小结	20
		迎接工作	了解迎接工作的程序;熟悉接站工作的具体内容;掌握欢迎词的类型和写作方法;熟悉首次沿途导游的主要内容	能独立完成迎接准备;能圆满完成接站工作;能完成欢迎词的写作及讲解;能进行规范的首次沿途导游	迎接准备;接站工作;致欢迎词;调整时间;首次沿途导游	欢迎词	
		入店服务	了解入店服务的程序;了解入店时可能出现的问题	能协助行李员提供服务;能为旅客办理住店手续;能联系饭店处理有关问题;能落实店内用餐、叫早服务	协助行李员提供服务;办理住店手续;照顾行李进房;处理有关问题;落实店内用餐;安排叫早服务	训练 小结	

		商定日程	了解核对日程的内容;了解修改日程的主要情形;了解调整日程的主要原因	能与领队、全陪核对日程;能分情况在原有日程上进行合理修改和调整	核对日程;修改日程;调整日程	旅游日程	
2	参观游览服务	市容导游	掌握市容导游的概念及其特点;掌握市容导游基本内容	能撰写市容导游讲解词;能对典型城市进行市容导游讲解	市容特色和历史沿革介绍;经济文化概述	市容导游词	56
		山地景观导游	了解山地景观的特征;了解山地景观的典型代表;掌握山地景观的导游讲解方法	能对山地景观进行导游词创作;能对典型山地景观进行导游讲解	山地景观导游词创作;典型山地景观导游讲解	山地景观导游词	
		水体景观导游	了解水体景观的特征;了解水体景观的典型代表;掌握水体景观的导游讲解方法	能对水体景观进行导游词创作;能对典型水体景观进行导游讲解	水体景观导游词创作;典型水体景观导游讲解	水体景观导游词	
		动植物景观导游	了解动植物景观的特征;了解动植物景观的典型代表;掌握动植物景观导游讲解方法	能对动植物景观进行导游词创作;能对典型动植物景观进行导游讲解	水体景观导游词创作;典型水体景观导游讲解	动植物景观导游词	
		中国古代建筑导游	了解中国古代建筑的类型和特征;了解中国古代建筑的典型代表;掌握中国古代建筑的导游讲解要领	能对中国古代建筑进行导游词创作;能对典型中国古代建筑进行导游讲解	中国古代建筑导游词创作;典型中国古代建筑导游讲解	中国古代建筑导游词	

		宗教建筑导游	了解宗教建筑的类型和特征； 了解宗教建筑的典型代表；掌握宗教建筑的导游讲解要领	能对宗教建筑进行导游词创作；能对典型宗教建筑进行导游讲解	宗教建筑导游词创作；典型宗教建筑导游讲解	宗教建筑导游词	
		中国古代军事设施导游	了解中国古代军事设施的类型和特征；了解中国古代军事设施的典型代表；掌握中国古代军事设施的导游讲解要领	能对中国古代军事设施进行导游词创作；能对典型中国古代军事设施进行导游讲解	中国古代军事设施导游词创作；典型中国古代军事设施导游讲解	中国古代军事设施导游词	
		园林导游	了解园林的类型和特征；了解园林的典型代表；掌握园林的导游讲解要领	能对园林进行导游词创作；能对园林进行导游讲解	园林导游词创作；典型园林导游讲解	园林导游词	
		博物馆导游	了解博物馆的类型和特征；了解博物馆的典型代表；掌握博物馆的导游讲解要领	能对博物馆进行导游词创作；能对典型博物馆进行导游讲解	博物馆导游词创作；典型博物馆导游讲解	博物馆导游词	
3	购物 餐饮 娱乐 服务	购物服务	了解导游在旅游者购物中的作用；了解旅游者购物的形态；掌握导游购物服务的主要内容；了解典型旅游商品的相关知识	能为旅游者合理安排购物活动；能对典型旅游商品进行介绍；能协助旅游者办理大件商品托运手续	介绍商品；合理安排；提供服务	训练小结	30

		餐饮服务	了解导游在餐饮服务中的作用；掌握导游员对团队正餐、风味餐、宴会的服务程序及内容	能对团队正餐、风味餐、宴会提供规范服务	团队正餐服务；团队风味餐服务；导游员宴会服务	训练小结	
		娱乐活动服务	掌握欣赏性、参与性娱乐活动的服务程序及内容；了解欣赏性、参与性娱乐活动的典型代表	能合理组织各类娱乐活动；能针对欣赏性、参与性娱乐活动提供规范服务	欣赏性娱乐活动的服务；参与性娱乐活动的服务	训练小结	
4	旅游者个别要求的处理	旅游者服务个别要求的处理	了解旅游者服务个别要求的类型；掌握旅游者个别要求的处理方法	能正确处理旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求	对旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理	训练小结	35
		旅游者活动安排个别要求的处理	了解旅游者活动安排个别要求的类型；掌握旅游者活动安排个别要求的处理方法	能正确处理旅游者要求自由活动和亲友随团；能正确处理旅游者要求中途退团和变更旅游计划	旅游者要求自由活动和亲友随团的处理；旅游者要求中途退团和变更旅游计划的处理	训练小结	
		旅游者投诉的处理	掌握旅游者投诉的预防工作；掌握旅游者投诉的处理方法	能合理预防旅游者投诉的产生；能正确处理各类旅游者投诉	旅游者投诉的预防工作；处理各类旅游者投诉	训练小结	
5	旅游事故的处理	业务事故的处理	了解业务事故的含义及类型；掌握误机（车、船）事故，漏接、错接、空接事故，遗失行李事故的处理方法	能正确处理误机（车、船）事故，漏接、错接、空接事故，遗失行李事故	误机（车、船）的处理；漏接、错接、空接事故的处理；遗失行李事故的处理	训练小结	35

		个人事故的处理	了解个人事故的含义及类型；掌握丢失证件事故、丢失财物事故、旅游者走失事故、旅游者越轨言行的处理方法	能正确处理丢失证件事故、丢失财物事故、旅游者走失事故、旅游者越轨言行	丢失证件事故的处理；丢失财物事故的处理；旅游者走失事故的处理；旅游者越轨言行的处理	训练小结	
		旅游安全事故的处理	了解旅游安全事故的常见类型；掌握交通安全事故、治安事故、火灾事故的处理方法	能正确处理交通安全事故、治安事故、火灾事故	交通安全事故的处理；治安事故的处理；火灾事故的处理	训练小结	
6	旅途才艺展示	个人才艺表演	了解导游个人才艺的基本类型；掌握各类个人才艺的要领	能成功表演2种以上个人才艺	讲故事、说笑话；朗诵；唱歌；魔术等	才艺表演	20
		旅途游戏开展	了解旅途游戏的基本类型；掌握各类旅途游戏的要领	能熟练开展2种以上旅途游戏	语言游戏，牌类游戏等	游戏方案	
7	送团服务	送站服务	掌握送团服务的具体程序；掌握欢送词的类型和写作方法	能完成送团准备；能提供规范的离店、送行、离站服务；能完成欢送词写作、讲解	送团前的准备工作；离店服务；送行服务；离站服务	欢送词	20
		善后工作	掌握善后工作的主要内容；掌握带团记录的主要内容；掌握带团总结的基本格式	能整理带团记录；能撰写带团总结；能正确处理收尾事宜	整理带团记录；做好带团总结；办好收尾事宜	带团总结	

(六) 实施建议

1. 教学方法

1. 任务驱动教学法

根据教学内容进行旅游任务设计，学生是主体，教师是指导者。重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取理论与实践相结合的教学模式。

2. 情境教学法

采用“教、学、练”一体化的教学手段，结合课程内容和学生特点，创设情境，灵活运用模拟导游等多种教学方法，引导学生积极参与、乐于实践，提高教学效果。

3. 社会实践教学法

在日常的教学设计中要把课堂模拟和景区实战演练相结合，增强学生的实际应用能力。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学

分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

（1）配备设备齐全的模拟导游室，景点沙盘、导游旗等实物教具，等使学生能够进行针对性的模拟导游演练。

（2）聘请优秀导游专家指导示范。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

（3）教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

（4）教材编写尽可能采取一些典型旅游活动设计，设计的内容应符合导游岗位要求，具有突出的主题和一定的趣味性、可操作性。

（5）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（6）教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

酒店服务基础课程标准

一、课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。通过课程学习，让学生掌握酒店服务的基本技巧、规范及操作方法，树立服务意识，养成良好的职业习惯，培养良好的语言表达和沟通应变能力、团队合作精神和服务意识、安全意识以及职业认同感，促进知识、能力、素质、情感四方面的协调发展，让学生能够与饭店服务工作的岗位对接，更好地胜任饭店服务各个基础岗位工作。

二、课程教学目标与要求

（一）素质目标

1. 遵守饭店服务人员的职业道德规范，养成良好的职业习惯，具有责任心和良好的服务意识；
2. 具有较好的心理素质和健康的体魄；
3. 具有爱岗敬业、乐业、宾客至上的思想；
4. 具有较强的安全意识以及节能环保意识；
5. 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神；
6. 具有较强的语言表达、人际沟通能力和协调能力；
7. 具有团队协作精神以及敬业奉献精神。

（二）知识目标

1. 掌握酒店服务基本知识、各岗位及岗位职责；
2. 熟练掌握酒店服务基本技能，并能灵活运用；
3. 掌握客户关系维护的理论知识；
4. 掌握酒店服务的基础管理知识；

（三）能力目标

1. 具有较强的动手操作能力；

2. 能熟练掌握酒店服务的基本技能及实践操作;
3. 能胜任高星级饭店各基层酒店服务员的岗位;
4. 具有良好的职业意识,能以“宾客至上”为宗旨,吃苦耐劳、文明服务;
5. 具有良好的职业形象和心理素质;
6. 能很好地把握角色心理,分析客我关系,有较强的语言表达能力、人际交往能力;
7. 具有处理突发事件、特殊问题的能力;
8. 能运用酒店服务理论知识进行一些特殊情况的处理。

三、参考学时

36 学时

四、课程学分

2 学分

五、课程内容和要求

课程内容设计表

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
1	认识酒店	(1) 认识酒店环境 (2) 认识酒店产品 (3) 认识酒店设备	活动一: 观看视频及图片, 使学生对酒店各个部门有个初步了解。 活动二: 实地参观酒店各部门, 通过学生自身的感官体验, 认识酒店各种设备, 由自身的最舒适来推及到如何给客人提供最舒适的环境, 培养学生的职业素养。	12
2	酒店服务技能	(1) 托盘 (2) 餐巾折花 (3) 摆台 (4) 酒水服务 (5) 客房清扫服务 (6) 对客服务相关技能	活动一: 观看视频讲解, 掌握动作流程和标准。 活动二: 将所学单独技能结合起来行程完整的服务流程。 活动三: 创设场景, 由学生扮演客人和服务员的角色, 按照酒店服务的要求完成。	12

序号	学习模块	学习内容与要求	教学活动设计建议	建议学时
3	综合服务	(1) 宴会摆台 (2) 客房清洁整理 (3) 对客服务程序	活动一：观看视频及图片，使学生对酒店综合服务有个初步了解。 活动二：实地参观，通过学生自身的感官体验，认识餐厅服务的具体要求，培养学生的服务意识和职业素养。	12

六、学生考核与评价

1. 教学效果评价突出能力本位，采取过程评价与终结评价相结合的方式，引导学生进行学习方式的改变。

2. 教学评价内容向多元化发展，评价方式中注重学生平时职业习惯的养成，

3. 采取技能测试、技能竞赛等手段，注重学生实际应用能力的考核，综合评价学生的成绩。另外重视规范操作、文明服务等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与保护环境等意识与观念的树立。

七、教学实施与建议

(一) 教学方法

1. 本课程教学体系共由 3 个模块组成，保证了学生酒店服务技能的培养。针对不同教学内容、教学目标，设计不同教学时段的实践教学活活动，采用多样化教学手段，有效提高学生学习的积极性，强化学生服务意识和接待能力。

2. 建议采用情景模拟教学法、项目式教学法等，结合小组合作学习和酒店服务案例，使学生将所学礼仪规范灵活运用到工作情景中。

(二) 教材编写与选用

建议依据本专业人才培养目标，使用符合项目化教学模式的校本教材。

(三) 教学实施与保障

1. 教学设备和场所：提供适合酒店服务实践的模拟场景，如中西餐厅等，并配备相关设备和工具。

2. 实践实习机会：加强校企合作，为学生提供实习或实训机会，让学生在真实工作环境中实践所学知识和技能。

（四）课程资源开发与利用

1. 充分利用校内外课程资源，结合本校教学特色和本地区饭店行业发展情况，校企合作，共融共建，充分实现“产教研学”一体化。

2. 教师应不断吸收新知识、新方法和新理念，熟悉和掌握最新的饭店行业资讯，深入饭店实践，为教学实施和教学创新提供知识和能力基础。

3. 教师要重视视频资料、常规工具书、饭店实际案例等课程资源的配置和利用，不断积累和丰富教学案例、课堂实录等辅助教学资源，合理地使用已开放的其它院校的本课程教学资源库，实现教学资源和成果共享。

旅游服务礼仪课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。主要向学生传授体态训练、芭蕾基本功训练、瑜伽伸展、健美操、器械训练等形体训练的理论和实践知识及素质拓展活动，使学生掌握形体塑造的基本知识及训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力，矫正不良姿态，塑造健美形体，提高审美情趣和对音乐的感知与理解能力。使自身的形体姿态能适应所从事的工作需要，使其终身受益。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）了解形体塑造的基本理论知识及塑造形体美的一般规律，扩大学生的知识面；

（2）掌握形体塑造的基本技术、基本技能；

(3) 掌握服务礼仪的基本理论和知识。

3. 能力目标

(1) 具备形体塑造中的芭蕾基本功的能力；

(2) 具备合理创编一些简单的姿态操和形体组合的能力；

(3) 具备形体塑造的常用方法并能够灵活、合理运用的能力；

(4) 具备人体支撑能力、平衡能力、柔韧性、协调性，塑造健美、挺拔的形体的能力。

(三) 参考学时

36 学时

(四) 课程学分

2 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	服务人员的个人礼仪	1. 掌握仪表仪容的要求。 2. 掌握规范的站姿、步姿、手势。 3. 掌握微笑服务、敬语服务、真诚服务的具体要求。 4. 掌握规范的电话礼仪、握手礼仪。	1. 结合多媒体课件和视频，建立正确规范的身体姿态； 2. 通过单个动作的练习，建立准确地技术动作定型 3. 小组练习，相互指导	12
2	服务人员的岗位礼仪	1. 掌握导游服务礼仪。 2. 掌握景区服务礼仪。 3. 掌握旅行社门市接待服务礼仪。	1. 结合视频、教师示范、分解练习、小组练习等形式建立准确、规范地技术动作定型 2. 以小组为单位进行练习	12
3	中外民俗与礼仪	1. 掌握我国蒙古族、藏族、傣族、彝族、土家族、苗族、壮族的民族概况、习俗、礼仪与禁忌等。 2. 掌握日本、韩国、新加坡、英国、法国、美国、澳大利亚、俄罗斯、南非的国家概况、风俗、礼仪与禁忌。	1 通过网络收集相关练习手段并相互交流 2. 小组练习，相互指导	12

（六）实施建议

1. 教学方法

（1）教学中注重理论联系实际，以能力培养为导向，加强学生实践能力的培养，突出形体训练课的实用性。

（2）本课程主要采用示范与讲解法、完整教学与分解教学法和模拟情境教学法，中职学校培养的是应用型人才，在教学方法、组织手段上都应体现与专业结合的特点。这三个教学法能使很学生很直观地建立较完整的动作概念，较快地掌握动作技术要领；在教学内容选择上模拟职业场景，提高形体教学与专业培养的关联度与教学的实效性。

（3）在教学过程中，以形体训练为主，专项素质练习为辅，重点放在形体训练的灵活运用能力和创新能力上，培养学生的主观意识和创新能力，进一步提高学生的健身意识与健身能力，为学生将来的职业生涯发展奠定基础。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

(5) 本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 20%、60%、20%。

3. 教学实施与保障

(1) 利用校内实训教室，组织学生进行教学。

(2) 充分利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

(3) 充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

(1) 以本课程标准为依据，突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色。

(2) 教材应图文并茂，文字表达应简明扼要，编写的案例符合学生的认知水平，通俗易懂、深入浅出。

(3) 教材内容应体现科学性、先进性，并进行适度扩展，将本专业最新的旅游政策法规及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代旅游业的发展趋势。

(4) 根据形体训练课程特点，教材应具备一定的审美情趣，以培养和熏陶学生的审美观，提升学生的综合素质。

(5) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(6) 教材选用应按照《职业院校教材管理办法》中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

茶艺课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程。其任务是学习中国茶的基本知识和技能，使学生了解识茶、泡茶、品茶的相关知识，初步了解中华优秀传统文化，培养学生识别、鉴赏能力。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）从茶文化中感受中华优秀传统文化的博大精深，体味中国茶艺术的魅力。

（2）通过识茶品茶感受生活中的美，修养身心，陶冶情操，塑造高雅的志趣和豁达的心境。

（3）培养和诚处世、以礼待人的精神品质。

（4）树立高质量服务理念，培养精益求精的职业素养。

2. 知识目标

（1）了解茶艺发展历史，理解茶文化的起源和发展，掌握中国茶道精神内涵。

（2）掌握茶艺基本礼仪及操作规范。

（3）熟悉茶的分类与品质、成分与功效。

（4）了解茶具的质量、配置，掌握茶与茶具的组合。

（5）掌握各类茶叶冲泡相关知识、流程和技法。

（6）掌握不同茶类茶艺表演基础知识及环境设计要求。

3. 能力目标

（1）能识别六大类茶叶并能辨别质量优劣。

（2）能进行茶与茶具匹配，会规范使用不同茶具。

（3）能按照规范流程和方法冲泡不同茶叶。

(4) 能规范进行茶艺表演, 并熟练进行茶艺解说。

(三) 参考学时

36 学时

(四) 课程学分

2 学分

(五) 课程内容和要求

本课程为理实一体化课程, 以学生为主体, 针对饭店或茶叶生产企业中管理与服务人员的实际工作需要, 突出实践操作和应用性, 参照茶艺师国家职业标准, 以我国茶文化、茶艺基础、茶叶鉴赏、茶叶冲泡、茶艺表演为重点, 从素质、知识、能力三个维度对课程内容进行规划设计, 使课程内容更好地与茶艺服务工作岗位衔接。

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	中国茶文化概述	教学内容: (1) 茶文化的含义和范围 (2) 茶艺的分类和概念 (3) 茶文化的起源和发展阶段 (4) 中国饮茶方式的演变 (5) 茶道的含义 (6) 茶道精神的内涵 教学要求: (1) 能掌握茶文化、茶艺与茶道的概念 (2) 能掌握茶艺的范围和分类 (3) 能理解茶文化与茶艺的内在联系 (4) 能描述茶文化的历史发展阶段 (5) 能理解茶文化发展中饮茶方式的演变 (6) 能掌握茶道精神内涵	活动一: 引导学生搜集、阅读有关茶文化的资料, 将搜集到的茶叶知识以手抄报的形式展现并介绍 活动二: 给学生按小组分配任务, 搜集有关茶文化的不同资料, 各组根据所搜集到的茶知识进行讲解, 其他小组和教师打分评选出最佳讲解员 活动三: 话题讨论, 就“茶对我们生活的影响”为题展开讨论, 畅聊我们周围人喝茶的品种、饮茶习惯等 活动四: 梳理知识点。教师引导学生绘制思维导图, 理顺茶文化的知识点、巩固加深记忆 活动五: 组织开展以茶文化为主题的综合实践活动, 带领学生走进茶园, 走访茶农, 亲手采一采茶感受茶香茶气	4

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
2	茶艺基础	教学内容: (1) 茶艺基本礼仪规范 (2) 茶壶、茶杯的分类知识 (3) 温壶、温杯、温公道杯的基本手法 (4) 盖碗的结构及基本知识 (5) 温盖碗的基本手法 (6) 茶叶罐的开闭方法 教学要求: (1) 能熟练掌握基础的茶艺礼仪动作 (2) 能熟练掌握提梁壶和握把壶的提拿 (3) 能熟练掌握玻璃杯、公道杯、品茗杯握杯的基本操作规范 (4) 能熟练掌握紫砂壶、洗玻璃杯的基本操作规范 (5) 能熟练掌握温盖碗的操作规范 (6) 能熟练掌握茶则、茶荷、茶匙和茶叶罐的置茶方法	活动一: 观看视频加教师演示, 使学生掌握各式茶具的用法及动作规范 活动二: 学生分小组比拼茶具使用动作演示, 考查学生团队协作能力和技能掌握程度 活动三: 案例分析, 引用茶艺礼仪案例, 加深学生对知识的理解 活动四: 找茬游戏, 小组一名学生示范多种错误的茶具用法, 其他小组成员找出错误 活动五: 邀请茶艺师进校园, 演示茶艺礼仪规范、茶具的使用方法及注意事项	4
3	名茶鉴赏	教学内容: 绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、黑茶、花茶的初制工艺、品质特征及其分类 教学要求: 能掌握名优绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、黑茶、花茶的品质特点	活动一: 将学生分为小组, 每个小组搜集一种茶叶的相关知识, 课堂上进行讲解, 其他小组同学可以提问, 教师给每个小组打分 活动二: 你画我猜游戏。一学生在白纸上画出茶名称的相关图案, 依次传递给组内其他人继续作画, 最后一个学生猜茶的名称 活动三: 教师出示几种常见的茶叶(龙井、普洱、大红袍、白茶等), 学生尝试分辨, 并说明方法(闻一闻、看一看、尝一尝) 活动四: 茶叶销售比拼, 学生分别扮演客户、售卖员, 分小组进行茶叶, 评选销售茶叶最多的小组	4

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	茶叶冲泡	教学内容： 绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、黑茶、花茶冲泡的基本流程和一般技法 教学要求： (1)能熟练掌握用玻璃杯和盖碗冲泡绿茶的基本方法 (2)能熟练掌握用白瓷壶、紫砂壶和盖碗冲泡乌龙茶的基本方法 (3)能熟练掌握用紫砂壶和盖碗冲泡乌龙茶的基本方法 (4)能熟练掌握用玻璃杯冲泡白茶的基本方法 (5)能熟练掌握用玻璃杯冲泡黄茶的基本方法 (6)能熟练掌握用紫砂壶冲泡黑茶的基本方法 (7)能熟练掌握用盖碗冲泡花茶的基本方法	活动一：教师演示。教师示范并解说泡茶的基本流程，学生实践演练，教师巡回指导，纠正错误动作 活动二：创设场景，学生分角色扮演客人和茶艺师，根据茶叶冲泡流程为客人泡茶敬茶 活动三：邀请茶艺师进校园，演示茶艺冲泡技法、礼仪规范及注意事项 活动四：茶艺比拼。按照茶艺师考核标准进行泡茶比赛，茶艺师和教师共同打分，评选出最佳茶艺师	8
5	茶艺表演	教学内容： (1)西湖龙井茶、武夷正山小种、武夷大红袍、福建白毫银针、湖南君山银针、云南普洱茶、福建茉莉花茶的基础知识 (2)西湖龙井茶、武夷正山小种、武夷大红袍、福建白毫银针、湖南君山银针、云南普洱茶、福建茉莉花茶的基本冲泡方法 教学要求： (1)能熟知西湖龙井茶、武夷正山小种、武夷大红袍、福建白毫银针、湖南君山银针、云南普洱茶、福建茉莉花茶的种类及品质特征 (2)能掌握西湖龙井茶、武夷正山小种、武夷大红袍、福建白毫银针、湖南君山银针、云南普洱茶、福建茉莉花茶冲泡基本技法 (3)熟练掌握西湖龙井茶、武夷正山小种、武夷大红袍、福建白毫银针、湖南君山银针、云南普洱茶、福建茉莉花茶茶艺的解说与操作流程	活动一：教师演示。教师示范并解说茶艺表演的操作手法、基本程序和解说要点。学生实践演练，教师巡回指导 活动二：茶艺展示。小组合作完成茶艺表演。学生分工有茶艺表演者、茶艺解说员、道具组、音响组等，评比打分，茶艺表演得分最高者参加学校技能文化节现场展示 活动三：邀请茶艺师进校园，演示茶艺表演的流程、技法及礼仪规范 活动四：欣赏茶艺表演。组织学生去茶楼近距离观看茶艺表演，品茶艺表演的文化魅力	16

（六）实施建议

1. 教学建议

（1）落实立德树人根本任务。充分挖掘茶文化、茶礼等课程思政元素，教学过程中融入课程思政，可采用启发式教学法、行动导向教学法、案例教学法、话题式教学法等，引导学生思考、行动，树立文化自信，涵养文化精神，提高美的鉴赏力和品鉴力，提升职业素养。

（2）贴近行业、产业。要注重本专业及课程相关领域的新技术、新工艺、新流程等的发展趋势，采用情境教学法、合作学习教学法、理实一体化教学法等，创设工作场景，完成工作任务，有条件的可打造校企双导师团队，提高学生的职业能力和创新精神。

（3）注重信息技术在教学中的应用。充分分析学情，利用AI软件等，强化重点，破解难点。线上线下结合，通过虚拟平台及教师演示教学等，让学生直观品鉴茶品，采用比较教学法、项目教学法等，让学生模仿不同茶叶冲泡技法。借助数据分析，及时了解学生掌握情况，准确做出教学调整。

（4）岗课赛证标准贯通。将课程标准充分对接饭店服务员、茶艺师等岗位标准，全国茶艺师职业资格标准、相关1+X证书标准及行业赛茶艺相关赛项标准，引入课程整改的目标链、标准链思维，采用目标教学法，围绕教学目标达成组织教学，进行目标评测，打造高质量课程。

2. 学生考核评价方法

（1）结合专业拓展课考核形式和标准进行考核，过程考核和结果考核结合，以技能考核为主体，知识类考核以茶艺解说及问答方式进行，还原真实工作场景对学生进行评价。

(2) 过程考核占 50%，按照课堂实际设定过程性考核指标，包含任务完成质量、课堂参与度、工作态度、协作精神、创新能力、职业素养等方面。结果考核占 50%，可以采用赛考结合的形式，组织规定茶艺、自创茶艺、茶汤质量、茶艺知识竞赛等项目比赛，设定标准和分值，自评、互评、教师评、专家评结合，评判客观公正。或引入考证流程和标准，对学生进行模拟考证评价。

3. 教学实施与保障

(1) 课程授课教师需参照课程标准制定教学计划，明确教学目标、教学内容、教学活动设计、课程思政、教学方法等，经专业教研室审核后按计划组织教学。

(2) 配备符合课程要求的教学场地，尤其是茶艺实训场所。完善教学设备，按照课程授课内容及实训设备情况，列出茶艺课程实训设备清单和耗材清单，对接实训室管理人员，进行增补。建设茶艺教学资源，满足线上线下结合的课程教学要求，提升学习效果。

(3) 配备充足的授课教师，定期组织教研及观评课活动，采用多元评价，保证教学质量。有条件的可以校企双导师授课，或者设立星级饭店、茶庄、茶社等企业课堂，让学生身临其境感受真实工作场景。专业课教师定期参加企业实践和专业相关培训。

4. 教材编写与选用

(1) 教材编写应以本专业人才培养方案为依据，教材内容应该符合课程标准的内容和要求，典型案例的选取要科学，具有代表性和可操作性。可建设活页式、工作手册式教材，动态更新，确保教材适应产业、行业标准。

(2) 教材应突出实用性，体现茶艺相关新技术、新工艺、

新规范、并具有前瞻性和发展性。以完成任务的典型活动项目为驱动，采用真实案例，设计情景模拟和能力拓展训练内容等多种表现形式，通俗易懂、深入浅出。

（3）优先选用校企联合研发的新形态教材，有效使用配套的课程资源和评价标准等。

（4）可根据人才培养方案和课程标准，对教学内容进行模块化重构。利用现代信息技术制作和收集与课程教学内容相配套的多媒体课件、视频、动画等资料，建成集纸质与电子、静态与动态的图书和网络资源于一体的立体化教学资源库。

旅游外语课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程，以旅游专业知识为根底的实用型英语。通过本课程的学习培养学生旅游英语的实际运用能力，使学生了解旅游业、著名旅游景点和东西方传统文化的内容，使学生掌握旅游企业各种场景所需的专业英语知识、训练学生具备结合工作实际与涉外人员进行口头交流的能力，为进入旅游企业工作打下坚实的英语基础，增强他们的职业竞争力，培养能与国际接轨且受旅游企业欢迎的高级应用型人才。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）掌握为国际游客提供旅游接待服务的专业英语知识（专业英文词汇、惯用语句等）；

（2）掌握处理旅游服务工作的基本原则与方法；

（3）了解国际游客接待的基本礼仪常识与规范等；

（4）了解旅游企业的涉外工作内容。

3. 能力目标

(1) 具备熟练运用所学英语知识为国际旅客提供专业服务的能力;

(2) 具备正确灵活运用英语知识解决旅游服务工作中的实际问题的能力;

(三) 参考学时

36 学时

(四) 课程学分

2 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	迎接宾客	1. 迎接宾客的相关词汇 2. 车站迎接的相关句型及情景对话 3. 致欢迎词	1. 模拟接站对话 2. 撰写英文欢迎词	2
2	登记入住	1. 饭店房间类型、服务项目及设施的相关词汇 2. 办理团队入住登记手续的情景对话	1. 服务项目及设施英语简介 2. 入住登记情景模拟对话	4
3	饭店就餐	1. 中国菜系介绍的相关词汇 2. 在饭店里就餐的情景对话	1. 翻译一份中式菜单 2. 介绍八大菜系及其代表菜 3. 情景演示点菜、就餐、结账 4. 英语解说包饺子	4
4	市内观光	1. 观光的相关词汇、短语 2. 城市沿途讲解的情景对话 3. 市内景区游览的情景对话	1. 介绍一处中国著名的景点 2. 设计本地景点英文导游词 3. 介绍中国茶文化	2
5	购物	1. 中国特色手工艺品及旅游商品的相关词汇 2. 游客购物的情景对话和用语	1. 介绍一种中国特色的手工艺品 2. 购物情景对话	2
6	娱乐活动	1. 娱乐活动的相关词汇及用语 2. 游客参加娱乐活动的情景对话	1. 介绍中国民乐和民剧 2. 酒吧对话	4

(六) 实施建议

1. 教学方法

应将课堂讲授、场景模拟、景点教学与观摩实习相结合，突出学习与实践结合，由易到难，千锤百炼。

语言能力重听说，精讲多练，熟能生巧。精讲关键的语言点和语法项目即可，多数时间操练，以听说模式引导学生模仿→记忆→模仿，强化重复，确保语音准确纯正，语言连贯贴切。

教学中可采用情景模拟法，将教学内容、角色扮演和场景高度融合，模拟各种旅游工作场景，加大对特定情境下听力和口语的训练。

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

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价

者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

（5）本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

（1）利用校内实训教室进行教学。

（2）利用多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

（3）充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

（1）教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

（2）根据旅游英语教学特点，教材应突出情景模拟演练，培养学生的实践运用能力，提升其综合素质。

(3) 教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高学生兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

(4) 教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

(5) 教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

旅游摄影课程标准

（一）课程性质与任务

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业拓展课程。在本课程教学过程中，将学生的能力培养作为核心，贯彻理论联系实际、学以致用和因材施教的原则。学生通过该课程的学习，能够掌握旅游摄影的基本概念、基本原理和基本操作。学生既要从理论上懂得旅游摄影的特点、意义和作用；也要从实践上掌握相机的基本用法、旅游摄影的技术技巧和数码照片的后期加工处理技能，为今后开展旅游管理工作和旅游摄影实务打下必要的基础，也对培养学生个人创作能力和提高自身艺术修养有着重要的作用。

（二）课程教学目标

1. 素质目标

（1）具有坚定的政治方向，拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，具备社会主义核心价值观，理想信念坚定、民族自豪感强烈、爱国情怀深厚；

（2）具有良好的思想品德修养和职业道德素养；

（3）具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；

（4）具有耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度；

（5）具有良好的安全生产、节能环保等职业意识；

（6）具有科学探索精神与创新意识。

2. 知识目标

（1）全面、系统地理解照相基础理论，并通过实训课程掌握照相机的性能和用途，熟练地掌握摄影的技术技巧；

（2）学会对照片进行后期加工处理，为将来能将摄影技术

运用于各个领域打下扎实的基础；

(3) 了解旅游摄影的人文史地及美学等相关知识。

3. 能力目标

(1) 具备相机的识别、选购、保养及附件的配置的能力；

(2) 具备正确指认相机的各组成部分及其功能的能力；

(3) 具备根据旅游摄影的需要，正确构图和用光的能力；

(4) 具备正确地进行不同题材的旅游摄影实践的能力。

(三) 参考学时

18 学时

(四) 课程学分

1 学分

(五) 课程内容和要求

课程内容设计表

序号	教学项目	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	认识相机	1. 能够准备数码相机拍摄前的设置 2. 能够使用数码相机拍摄照片，并在相机上设置图片质量、分辨率和白平衡和 ISO	1. 用不同拍摄模式及不同焦距拍摄 2. 使用程序自动曝光模式用不同分辨率（像素）拍摄，然后查看不同分辨率（像素）拍摄的照片图像质量。	1
2	数码相机工作原理与结构	1. 能够控制曝光； 2. 能够控制景深 3. 掌握不同光线的特性 4. 能够控制画面的影调、色彩和色调	1. 摄影景深训练 2. 摄影影调训练 3. 摄影色彩训练 4. 摄影拍摄角度训练 5. 采用不同效果滤光镜拍摄特殊效果照片	3
3	数码相机使用	1. 能够根据构图的原则和自身意图进行构图和取景 2. 能够主动应用前景和背景 3. 能够在画面中突出主体	活动（一）使用数码照相机在自然光条件下拍摄 1. 用光圈优先模式（AV）采用不同光圈进行拍摄 2. 用快门优先模式（TV）采用不同快门速度进行拍摄 3. 采用不同焦距进行拍摄	3

			4. 用手动模式 (M) 按各自创意进行拍摄 5. 用不同的内测光模式 (活动 (二) 构图训练 1. 三分法构图 2. 运用前景突出主体 3. 运用虚幻的背景突出主体 4. 运用光线突出主体 5. 运用图形突出主体	
4	摄影基础理论实践	掌握人像摄影、风光摄影、人文摄影、生活摄影、旅游摄影、动植物摄影和静物摄影的技巧并完成作品。	活动 (一) 学生拍摄作业讲评 1. 学生对自己拍摄的作业进行自评 2. 学生相互对拍摄的作业进行讲评 3. 教师对学生拍摄的作业进行点评 4. 教师选择部分国内外优秀作品组织学生观摩 活动 (二) 实地拍摄 1. 教师对实地拍摄提出具体要求 2. 学生分组按命题要求进行拍摄	3
5	取景构图	1. 按照实践要求使用 Photoshop 和光影魔术手对照片进行处理 2. 使用会声会影制作视频短片和电子相册	(一) 照片后期处理 1. 曝光不足的照片矫正 2. 曝光过度的照片矫正 3. 偏色照片的矫正 4. 多幅照片的合成 5. 虚化背景活动 (二) 电子相册制作	3
6	专题摄影	1. 能够准备数码相机拍摄前的设置 2. 能够使用数码相机拍摄照片,并在相机上设置图片质量、分辨率和白平衡和 ISO	1. 用不同拍摄模式及不同焦距拍摄 2. 使用程序自动曝光模式用不同分辨率 (像素) 拍摄,然后查看不同分辨率 (像素) 拍摄的照片图像质量。 3. 同一场景设置不同白平衡进行拍摄及用自定义的方式调整白平衡后进行拍摄 4. 同一场景设置不同感光度进行拍摄 5. 拍摄后的照片分别输入计算机和数码伴侣	3
7	图像后期处理	1. 能够控制曝光; 2. 能够控制景深 3. 掌握不同光线的特性 4. 能够控制画面的影调、色彩和色调	1. 摄影景深训练 2. 摄影影调训练 3. 摄影色彩训练 4. 摄影拍摄角度训练 5. 光源方向训练 6. 采用不同效果滤光镜拍摄特殊效果照片	2

（六）实施建议

1. 教学方法

本课程提倡精讲多练，做学一体，建议多采用小组教学，以学生发展为本，重视培养学生的综合素质和职业能力，以适应现代旅游业快速发展带来的职业岗位变化，为学生的可持续发展奠定基础。教学过程中，应融入对学生职业道德和职业意识的培养。

坚持“做中学、做中教”，积极探索理论和实践相结合的教学模式，使基本理论的学习、基本技能的训练与突发事件的灵活处理相结合。引导学生通过学习过程的体验或模拟导游服务等，提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。

2. 学生考核评价方法

（1）树立正确的教学质量观，突出评价的教育功能和导向功能，坚持结果评价和过程评价相结合、定量评价和定性评价相结合。

（2）要注意通过多种方式和手段关照不同水平的学生在不同方面的发展，增强学生学习的兴趣和积极性。把学生在学习过程中的参与程度、参与水平和情感态度等作为评价的重要指标。对学生的创新思维与实际要充分肯定、有效引导，保护学生的自尊心，激发学生的自信心。

（3）发挥不同评价主体的评价作用，将教师的评价与学生的自评、互评，以及校外技术人员的参评等有机结合起来。

（4）注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法，调动学生的学习积极性。

(5) 本课程学习质量按“课程学分”进行评价。课程的学分包含三部分，即：过程性学分、基础性学分、应用性学分，三部分分开考核，合并计算，即为该学科所得学分。本课程的过程性学分、基础性学分、应用性学分分别占该门课程学分的 30%、30%、40%。

3. 教学实施与保障

(1) 利用校内实训教室，组织学生进行实训。

(2) 多媒体教室、多媒体资料、设备以及便于观摩学习的合作企业，如旅行社、景区等。

(3) 充分发挥现代信息技术优势，开发符合教学要求的微课、多媒体课件、动画、资料文献等资源，形成网络教学资源库，实现教学资源和成果共享；充分、合理使用已开放的校外课程教学资源库，形成引进优质教学资源通畅渠道。

4. 教材编写与选用

(1) 教材编写以本课程标准为基本要求，教材内容应体现先进性、通用性、实用性、发展性、创新性，尽可能选取最新资料，以展现旅游业发展的新趋势。要将本课程的新理念、新规范及时纳入教材，使教材更贴近学生的发展和实际需要。突出案例分析、情景模拟等方式进行内容组织，充分体现职业教育特色和本省特色。

(2) 根据旅游摄影课程特点，教材应体现以实践技能为导向，强调与岗位职业能力相吻合，内容展开以项目完成为主线，理论知识的取舍以完成工作任务为依据。

(3) 教材表现形式做到图文并茂，形象生动，有利于提高

学生学习兴趣，教材配套资料应该与信息化教学资源建设相互补充，充分满足教学需要。

（4）教材应配备习题集等其他相关的教学资料。

（5）教材选用应按照职业院校教材管理办法中的要求，规范选用教材，优先选用国家和省级规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

岗位实习课程标准

（一）适用范围

本岗位实习标准依据《职业学校学生实习管理规定》制定，适用于旅游服务与管理专业学生的岗位实习安排，面向旅行社、景区、各类展览馆等岗位（群）或技术领域。

（二）实习目标

通过岗位实习，使学生了解旅游企业的组织架构、规章制度、企业文化、运作模式和安全生产基本知识，以及前沿技术和数字经济驱动下职业场景的变化；掌握旅行社计调、导游等岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业、诚实守信的职业精神；锤炼学生意志品质，服务学生全面发展，增强学生的就业能力。

（三）时间安排

岗位实习一般为期 6 个月，共 720 学时，采用集中和分段相结合的形式，探索工学交替、多学期、分段式实践性教学改革。建议集中安排在第 6 学期（20 周）和第 5 学期（4 周）。

（四）实习条件

1. 实习单位

本专业岗位实习主要面向旅行社、景区、各类展览馆等企业或生产活动场所，实习单位选定须由教学部进行实地考察和综合评估，并经学校产教融合办公室研究确定，具体要求如下。

（1）基本条件：具有独立法人资格，合法经营，无违法失信纪录；管理规范，近 3 年无违反安全生产相关法律法规记录；有完备的实习条件、劳动安全保障和职业卫生条件，能提供与本

专业培养目标相适应的职业岗位，符合专业培养要求，符合产业发展实际，与学校有稳定合作关系的企（事）业单位优先。建在校内的生产性实训基地、虚拟仿真实训基地等，依照法律规定成立或登记取得法人、非法人组织资格的，也可作为学生实习单位。

（2）经营范围：旅游、承办会议与展览、票务销售代理等。

（3）管理水平：具有现代化企业管理制度，管理科学规范，工作流程清晰，职责分工明确；设置实习管理机构和专职管理人员，能规范进行实习学生日常管理，及时解决实习学生工作、食宿、学习、生活等方面的问题。

2. 设施条件

（1）安全保障：实习单位应具有健全的安全管理组织机构和安全教育培训体系，能够为实习生提供符合国家规定的安全工作环境、必要的劳动防护用品和安全保障器材，购买与学生实习相关的责任保险。应在学生岗位实习前进行安全生产培训与考核，合格后方可进入岗位实习阶段的学习。在学生尚未取得相应岗位上岗资质前，不得安排学生从事放射性、高毒、易燃易爆、动火 作业、高空作业等需要特定岗位资质的岗位实习。

（2）专业设施设备：应配备实习工作岗位所需的仪器设备和工具，以及安全生产所需的防护设施与设备，能够保障学生完成实习任务，并为学生提供便捷的学习场所。

（3）信息资料：实习单位能够提供实习工作岗位所涉及的生产工艺与流程、作业指导书、设备操作手册、技术文件、等学习资料及管理规章制度文件。

3. 实习岗位

实习岗位应符合本专业培养目标要求，与本专业对口或相近，原则上不得跨专业大类安排实习。实习岗位包括导游、旅行社计调、旅游营销等岗位。

4. 人员配备

岗位实习应在学校教师和实习单位专门人员共同指导下完成。学校和实习单位应当分别选派经验丰富、综合素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。具体要求如下。

（1）实习单位专门人员：应具有良好的职业道德和职业素养，来自生产、管理一线，拥有丰富的工作实践经验，有 5 年及以上专业相关工作经历；具有中级及以上专业技术职务，或具有技师技能等级证书，具有一定的实践指导能力和沟通协调能力。负责实习学生在岗位实习期间的日常指导、日常现场考核、实习表现鉴定等工作。为保证实习效果，每位实习单位专门人员指导学生人数原则上不超过 5 人。

（2）学校实习指导教师：应为具有较强沟通、协作与管理能力的“双师型”专业课教师，具有中级及以上专业技术职务，或取得技师及以上职业资格证书，专业知识扎实，实践能力强，能有效培养学生的职业素养、岗位技能和综合能力。学校实习指导教师负责实习学生在岗位实习期间的日常指导与管理、不定期巡视检查、实习日志批阅、实习成果鉴定等工作。为保证实习效果，每位学校实习指导教师指导学生人数原则上不超过 20 人。

5. 其他要求

（1）实习单位可以由学校按要求选择、安排，应当取得学生及其法定监护人（或家长）签字的知情同意书。对学生及其法定监护人（或家长）明确不同意学校实习安排的，可自行选择符合条件的岗位实习单位，应由本人及其法定监护人（或家长）申请，经学校审核同意后实施，实习单位应当安排专门人员指导学生实习，学校要安排实习指导教师跟踪了解学生日常实习的情况。

（2）岗位实习学生人数一般不超过实习单位在岗职工总数的10%，在具体岗位进行岗位实习的学生人数一般不高于同类岗位在岗职工总人数的20%。

（3）实习单位应当参考本单位相同岗位的报酬标准和岗位实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，给予适当的实习报酬。在实习岗位相对独立参与实际工作、初步具备实践岗位独立工作能力学生，原则上应不低于本单位相同岗位工资标准的80%或最低档工资标准，并按照实习协议约定，以货币形式及时、足额、直接支付给学生，原则上支付周期不得超过1个月，不得以物品或代金券等代替货币支付或经过第三方转发。

（五）实习内容

学校和实习企业应共同对岗位实习学生开展教育教学工作，实习内容除开展专业职业技能教育外，还应包括对学生开展的职业道德、企业文化和安全生产等方面的岗前培训教育，按照计调、导游、营销等典型工作任务确定具体实习内容。学生要根据具体实习岗位确定实习项目及其所属的工作任务，每一个岗位的实习时间可根据实习单位具体情况灵活安排，建议“轮岗”安排，满

足基本覆盖本专业所对应岗位（群）的典型工作任务要求，不得仅安排学生从事简单重复劳动。

表 1 旅游服务与管理专业岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	岗前培训	4 周	1. 安全生产法律法规与企业各项 规章制度学习； 2. 企业文化学习与体验； 3. 企业环境与组织架构学习； 4. 企业岗位工作内容与作业流程学习。	1. 能够遵守安全生产管理制度和法律法规，树立正确的职业道德； 2. 认同与融入企业文化； 3. 能适应企业环境和管理要求。
2	旅行社导游	6 周	1. 旅游活动安排落实； 2. 导游讲解； 3. 核实食宿交通等事宜。	1. 具有良好的专业技能和个人修养 2. 具有良好的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力 3. 能具有较强的组织协调能力、应变能力及娱乐、救助等专项技能 4. 能具有处理突发事件的能力 5. 讲解内容要翔实，语言流畅，讲究讲解方法和技巧
3	景区导游	6 周	1. 游览计划制定 2. 游览讲解 3. 接待服务	1. 能使用规范的业务用语回答客人的提问 2. 能具有良好的专业技能、个人形象和 basic 语言表达能力 3. 能落实接待事宜 4. 能熟悉讲解程序，表达能力 5. 能热情友好的致欢理间 6. 能提供景点向导服务具有预防安全事故能
4	旅行社计调	4 周	落实团队接待计划	1. 能够设计旅游线路，编写行程。 2. 会对交通、住宿、餐饮等配套旅游服务进行询价、预订、支付定金。 3. 会核算成本，确定旅游产品的报价。 4. 能维护与旅游服务供应商的关系，主动开拓供应商渠道和资源。 5. 能安排跟团导游或领队，分解落实行程安排，培训跟团工作人员。 6. 能协调处理出团过程中的突发事件，处理游客投诉。

5	旅行社门市接待	4 周	旅游产品销售	1. 能熟悉相关旅游产品信息 2. 能熟练地介绍相关旅游产品 3. 能具备旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询的解答能力 4. 能根据客人意见对推介线路进行修改的能力 5. 能运用基本的销售方法推价产品 6. 能熟练操作电脑常识,能使用计算机进行预订资料的查询,具有售后服务基本常识 7. 能为游客办理旅游线路机票酒店等旅游产品的预订工作 8. 能熟悉操作规程,准确理解客人的预订要求 9. 能制定预订状况控制表和相关统计报表 10. 具有较强的语言表达能力和亲和力
---	---------	-----	--------	---

（六）实习成果

实习学生应在岗位实习结束时提交实习记录表、实习单位鉴定材料,并且必须提交以下成果中的任一项:

- (1) 岗位实习总结报告一份;
- (2) 实习期间形成的技术方案或论文;
- (3) 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

（七）考核评价

1. 考核内容

学校和实习单位双方重点考核岗位实习学生的岗位工作胜任能力和职业道德素养,其中从专业技能、业务水平、实习成果等方面考核学生的岗位工作胜任能力,从出勤、工作态度与纪律、团队协作和责任意识等方面考核学生的职业道德素养,不得简单套用实习单位考勤制度、员工考核标准等对学生进行考核。

2. 考核形式

岗位实习考核应将过程性考核与结果性考核相结合,按照一定的比例综合计算岗位实习成绩。学生实习考核要纳入学业评价,考核成绩作为毕业的重要依据。

3. 考核组织

根据学校与实习单位达成的实习协议,岗位实习考核应由学校会同实习单位采取多元考核形式共同完成。实习单位负责委派岗位实习指导专门人员进行考核评价,完成企业对学生岗位实习的成绩评定,并出具相关鉴定;教学部指定学校实习指导教师进行考核评价,完成学校对学生岗位实习成绩的总评定,撰写相关评语,并组织做好学生实习考核等情况的立卷归档工作。

(八) 实习管理

1. 管理制度

(1) 学生参加岗位实习前,学校、实习单位、学生三方必须以教育部发布的《职业院校学生岗位实习三方协议(示范文本)》为基础签订实习协议,并依法严格履行协议中有关条款。

(2) 学校应构建岗位实习管理体系和信息化学生实习管理和综合服务平台。明确学生实习工作分管校长和责任部门,建立健全学生实习管理岗位责任制和相关管理制度与运行机制,并会同实习单位制订学生实习工作具体管理办法和安全管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等。

(3) 实习单位应制订岗位实习岗位培训计划,负责落实岗位实习学生的岗位培训与考核,提供岗位实习岗位,统筹安排岗位实习工作,建立岗位实习轮岗机制,并严格按照保密制度、安全制度及相关保险制度要求,对岗位实习学生进行日常管理,以

及对岗位实习学生工作表现进行评价。实习单位须依法保障实习学生的基本权利和身心健康，不得违背《职业学校学生实习管理规定》和《职业院校学生岗位实习三方协议（示范文本）》安排岗位实习活动的相关要求。

2. 过程管理

（1）岗位实习前。学生应积极参加岗位实习动员和安全教育，学习有关文件和安全知识，明确岗位实习的目的和要求，按要求签订职业院校学生岗位实习三方协议书，明确岗位实习任务书及实习计划，按规定办理岗位实习的所有相关手续。

（2）岗位实习期间。学校要和实习单位互相配合，在学生实习全过程中，加强思想政治、安全生产、道德法纪、心理健康等方面的教育。学校要和实习单位建立学生实习信息通报制度，学校安排的实习指导教师和实习单位指定的专人负责学生实习期间的业务指导和日常巡查工作，原则上应当每日检查并向学校和实习单位报告学生实习情况。遇到重要情况应当立即报告，不得迟报、瞒报、漏报。

（3）岗位实习结束。学生应按岗位实习单位要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校报到；学生应提交完整的岗位实习材料，如岗位实习记录、岗位实习总结报告等。

3. 总结交流

岗位实习总结应有实习学生、指导教师和实习单位专门人员参与，可以采用师生总结交流、学校与实习单位双方总结交流等多种方式进行。

（1）学生个人总结：岗位实习期间通过每周周记，不断总

结个人实习成果,实习结束后,学生要完成书面的岗位实习报告,从思想和技能两方面进行总结,并找出存在的问题或者不足之处。

(2) 小组总结交流: 岗位实习期间按小组定期开展阶段性总结交流会,交流会由学校实习指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加,交流实习体会,解决存在问题,总结经验,形成阶段性成果。

(3) 专业总结交流: 岗位实习结束后,应召开专业岗位实习总结交流会。交流会由岗位实习学校专业负责人、指导教师、实习单位专门人员和岗位实习学生参加。学校指导教师和实习单位专门人员分别作岗位实习工作总结,学生代表作岗位实习经验和体会交流汇报,并进行实习成果展示交流。