

《旅游概论》课程标准

课程代码：JG/L-01

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理、导游

开设学期：第一学期

学时：72 课时

编制人：赵红林 审核：马艳利、张坤 终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：本课程为旅游类专业学生专业基础理论课，专业核心课程之一。

（二）课程作用：通过本课程的学习，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。

二、课程目标

（一）知识目标

- 1、掌握旅游学理论的基本原理和基本知识；
- 2、熟悉该课程的结构体系及重要的概念。

（二）能力目标

- 1、能够运用旅游学概论的专业知识分析旅游活动中的各种简单的经济文化现象；
- 2、能够正确分析相关的主客体之间关系和旅游业发展规律和趋势；
- 3、能够具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力。

（三）素质目标

- 1、具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；
- 2、具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；
- 3、具有较强的责任感、事业心和团队精神。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程标准的设计理念是：

以就业为导向，以服务旅游行业为宗旨，以旅游行业岗位工作任务分析为引导、重在培养学生职业能力，同时兼顾学生基层管理知识与技能的培养。

（二）本课程的设计思路：

1、以旅游经济学理论为基础。本课程涉及大量旅游学基础理论，它为分析旅游活动中的诸多问题提供了理论指导。在教学中，根据教育部对应用型高技能人才培养目标的定位，对基础理论部分不强调理论的广度和深度，注重理论的实用性，在教学时间的分配上，基础理论部分占 40%左右。

2、以旅游实践中的案例为载体。在教学过程中，通过大量旅游实践案例，分析旅游活动各环节中旅游者、旅游服务人员、旅游管理人员的旅游行为、服务行为、管理行为的规律及其根源，使学生逐步掌握旅游学学习和工作的方法。在教学时间的分配上，案例分析的内容占 60%左右。

3、以能力培养为最终目标。旅游从业人员面对的是形形色色的人。教学中，以旅游实践活动中发现的问题为中心，以寻找最优化的解决方案为目标，达到培养学生综合能力的目的。同时，采取“走出去、请进来”的开放教学方式，即让学生在实习实践过程中，运用所学知识处理相关问题；聘请行业专家、兼职教师来校结合他们的丰富经验进行教学，促进学生综合能力的提高。

4、针对具体的教学内容和教学过程需要，本课程采用任务教学法、讲授法、案例教学法、情境教学法、小组讨论式教学法、拓展式实训作业法等，组织学生通过主动网上搜索资料以完成工作项目或任务。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	绪论 走进旅游 1、旅游	1、旅游与旅游学 2、旅游活动的历史考察 3、现代旅游的特征 4、现代旅游的种类	1、掌握旅游的基本概念；2、了解国内外旅游活动的历史； 3、认识现代旅游的基本特征；4、掌握现代旅游的种类及特点。 1、掌握旅游者基本概念；2、分析旅游	教学场地：教室 教学设备：多媒体 本课程的设计充分体现职业性、实践性、开放性原则， 每个单元由教学目标、教学重点、教学难点、案例导入、教学方式手段、小	4 7

	2、旅游者的旅游动机 3、旅游者的流动规律 4、旅游者的权利和义务 5、文明旅游——旅游者的素质修养	掌握旅游者的旅游动机；4、掌握旅游者的流动规律；5、认知旅游者的权利和义务；6、理解文明旅游的重要性。	结作业等环节组成，将每个环节设计成具体任务：每一项任务的教学以案例导入使学生深入情境，增强兴趣，引导学习相关技能和知识；运用调查分析法手段完成教学目标；每一项任务设计实践性强的课外活动，使课堂教学得到延伸。	12
3、旅游业	1、旅游业的性质和特点 2、旅游从业人员的素质要求 3、旅行社 4、导游人员及其管理 5、旅游交通	1、了解旅游业的基本概念及其构成； 2、认识旅游业的性质和特点；3、了解旅游从业人员的素质要求；4、对构成旅游业的旅游饭店、旅游交通、旅行社及旅游商品等部门有个基本的认识 and 了解。		5
4、旅游业对经济、社会、文化和环境的影响	6、旅游饭店 7、旅游商品 1、旅游业在国民经济中的作用 2、旅游业对社会的影响 3、旅游业对文化的影响	1、了解旅游业在国民经济中的地位和作用；2、了解旅游对社会、文化和环境的影响		
5、旅游资源及其开发	4、旅游业对环境的影响 1、旅游资源的含义及特点 2、旅游资源分类	1、了解旅游资源及其分类；2、学会对旅游资源进行评价； 3、掌握旅游资源开		6

	6、旅游发展规划	3、旅游资源评价 4、旅游资源开发 1、旅游发展规划的意义、种类和内容 2、旅游景区规划 3、旅游景区解说系统	发的原则。 1、认识制定旅游发展规划的意义；2、了解旅游发展规划的基本内容；3、掌握旅游景区的概念、类型及旅游景区规划的基本内容。4、了解旅游景区解说系统。		5
	7、旅游目的地营销	1、旅游市场 2、目标市场的选择 3、旅游目的地形象及宣传口号的确定 4、旅游宣传与促销 5、旅游目的地节庆营销	1、了解旅游市场； 2、掌握旅游市场细分的方法；3、掌握目的地营销方法，能够进行有效地旅游宣传和促销工作。		4
	8、旅游业宏观管理	6、旅游目的地网络营销 1、国家旅游管理体制 2、旅游行业组织 3、旅游业行业管理 4、旅游统计与旅游卫星账户	1、了解不同的国家旅游管理体制和管理模式；2、了解国家旅游行政管理机构的职能；3、了解旅游行业组织的性质和职能；4、了解旅游业行业管理的对象、内		7

		5、旅游业危机管理	容、方式和手段； 5、了解旅游统计与旅游卫星账户的基本概念和主要内容； 6、了解旅游业危机管理的基本概念、危机管理的目标和主体及危机管理的途径。		
	9、旅游政策与旅游法规	1、旅游政策 2、旅游法规	1、掌握我国的基本旅游政策；2、了解我国现行的主要旅游法规，形成基本的法律意识		6
	10、旅游业发展模式	1、旅游业的协调发展 2、区域旅游合作	1、了解旅游业协调发展的必要性和内容； 2、认识区域旅游合作的意义；3、了解区域旅游合作的形式和内容。		4
	11、旅游业的未来	1、旅游业的可持续发展 2、实现旅游业可持续发展的途径 3、世界旅游业发展趋势	1、了解旅游业可持续发展的基本概念； 2、认识实现旅游业可持续发展的重要意义；3、了解实现旅游业可持续发展的途径；4、了解世界旅游业发展趋势。		6

课时合计					72

五、课程实施建议

（一）师资条件：

1、任课教师需有本科以上学历，具有相关行业的工作经历，以便更好的进行实际教学工作。并实行“走出去”的办法，使一线教师的教学适应行业发展，与时俱进，从而取得更好的教学效果。

2、应大量外情，实行“请进来”的办法，从大企业外情一线管理人员进行定期的讲座与培训，加强校企的合作，进一步促进教学。

（二）实训条件：

1、校内实训：加强教学的实践性环节，通过课程实践，让学生加深对旅游活动三要素的认识，了解旅游业的基本构成，将所学理论与旅游业实践结合起来。尽快建起模拟导游实训室、酒店实训室，安装系统模拟软件，以培养学生的语言表达和导游讲解能力。

2、校外实训：建立校外实训基地，与当地旅行社、旅游公司、酒店建立工学关系。

（三）教学建议：

1、有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

2、根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分级管理、分组讨论、项目训练、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

3、在教学过程中，要重视采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对酒店前厅工作的兴趣，积极引导形成良好的职业意识与职业道德。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考

试”的形式，试卷考核占 70%；综合能力考核占 30%，其中实践应用能力测评占 20%，日常学习态度占 10%。

七、课程资源开发与利用

尽快建起网络课程和精品课程，完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考，善于创造的能力；完善教学课件；购买一批质量高、配套好的旅游景观 DVD 教学资料；与相关旅游教学资源开发公司合作开发一批数字化、智能化的旅游区、景点声像教材资源库。

《酒店管理概论》课程标准

课程代码：JG/L-02

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理、导游

开设学期：第一学期

计划学时：60

编制人：张坤

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《酒店管理概论》是酒店管理专业一门必修的专业理论课，是学习酒店管理及导游的基础。

（二）课程作用：通过本课程的学习以及学生对饭店各部门岗位的工作场景进行大量的饭店经营、管理业务操作，训练学生从事饭店经营管理的业务能力。对于学生对本专业的任职有重要的意义和作用。通过本课程的学习，学生应达到饭店领班、主管标准的基本要求。

二、课程目标

（一）知识目标

1、通过学习本课程，让学生掌握一定的现代酒店管理的基本理论和基本方法，为酒店管理专业和导游专业学生提供通识教育基础。

2、让学生了解现代酒店业的现状，了解并明确饭店管理的内容、饭店组织管理、服务质量管理、人力资源管理、营销管理和公共关系、物质和设备管理的理论。

3、了解酒店各部门的一般运作规律。

4、熟悉不同类型酒店的组织机构设置。

（二）能力目标

- 1、培养学生的服务意识、奉献意识、团队意识和团队协作能力。
- 2、使学生在掌握一定的服务知识的同时，具备一定的管理能力，既懂管理，又能管理，达到专业培养目标。为学生的今后提升到管理岗位奠定基础。

（三）素质目标

- 1、吃苦精神——通过《酒店管理概论》的课程教学，使学生深刻认识酒店业的工作需要刻苦、坚持，树立正确的职业目标。
- 2、创新意识——通过学习，引导学生树立科学的价值观，激发学生的求知热情、探索精神、创新欲望，鼓励学生在工作中找出最有效的管理方法。
- 3、团队精神——以小组协作形式对某酒店的制度、组织等进行考察，分析、讨论该酒店在管理和经营中存在的问题并提出改进思路，培养学生的团队合作精神。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程标准的设计理念是：变学科课程体系为任务引领型课程体系，紧紧围绕完成酒店的管理工作任务的需要来选择课程内容；变知识本位为能力本位，以任务与职业能力分析为依据，确定职业能力培养目标；变书本知识的传授为动手能力的培养，以管理训练为载体，创设工作情境，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，结合职业资格证书考核，培养学生的动手能力。

（二）本课程的设计思路：本课程是一门理论与实务一体化的课程，在教学内容组织上，共分为三个板块，前两大板块为饭店管理基础知识和基本理念，包括饭店特征、饭店管理概念、管理主体、管理机制、管理方法、管理理念等。第三板块具体部门基层管理实务，设计为六大模块，按岗位工作任务进行管理设计（并列式），包括计划管理、组织管理、人力资源与培训管理、督导管理、价格管理、全面质量管理。在教学过程组织上，在讲授管理内容过程的同时按项目进行管理训练，把相关的知识点分解到相应的管理训练过程中。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
----	------	------	------	--------	------

第一 学期	第一单元 饭店知识	1. 饭店和含义; 2. 饭店星级评定; 3. 饭店集团。	懂得“饭店人”的 基本理念		4
	第二单元 管理理论 在饭店业 中的运用	1. 科学管理理论; 2. 人群关系理论; 3. 需要层次理论; 4. 双因素理论。	◆能运用科学管理 理论管理饭店 ◆能运用人群关系 理论管理饭店 ◆能运用需要层次 理论管理饭店 ◆能运用双因素理 论管理饭店		6
	第三单元 饭店计划 管理	1. 饭店计划的种类; 2. 饭店计划编制的 要素。	◆会编制餐饮部日 常计划 ◆会编制前厅部接 待计划 ◆会编制客房部服 务计划 ◆会编制饭店营销 计划		6
	第四单元 饭店组织 管理	1. 饭店组织基本结 构; 2. 饭店组织机构设 计原则。	◆会设计饭店部门 组织机构 ◆能运用饭店组织 机构设计原理进行 工作任务分配		8
	第五单元 饭店人力 资源与培 训管理	1. 招聘员工的渠道; 2. 培训员工的方法; 3. 考核员工作方法;	◆能根据工作任务 配备员工数量 ◆能运用各种培训 方法培训员工 ◆能运用各种考核		8

		4. 功能性工资制度设计原理。	方法考核员工 ◆会设计制定员工的工资		
第六单元 饭店督导管理		1. 饭店督导管理的基本方法; 2. 饭店经营管理决策方法。	◆能运用经济方法管理员工 ◆能运用法规方法管理员工 ◆能运用行政方法管理员工 ◆能运用教育方法管理员工 ◆会对基层经营管理具体工作进行决策		6
第七单元 饭店价格管理		1. 饭店价格制定的原理; 2. 不同饭店商品价格制定的策略。	◆能用“千分之一”法定客房价格 ◆能用成本加成法制定餐饮价格 ◆会对团队、会议订单进行报价		6
第八单元 饭店全面质量管理		1. 全面质量管理含义; 2. PDCA 循环; 3. TQC 基本方法。	◆能运用 PDCA 对饭店进行全面质量管理 ◆会使用图表法管理饭店服务质量 ◆会使用巴雷特折线管理饭店服务质量 ◆会使用分层次管		10

			理饭店服务质量		
	课程总结	对所学知识进行系统归纳，梳理本课程知识体系。	◆掌握饭店基层管理者管理的基本技能		6
课时合计					60

5、课程实施建议

（一）师资要求：

1、任课教师需有本科以上学历，具有相关行业的工作经历，以便更好的进行实际教学工作。并实行“走出去”的办法，使一线教师的教学适应行业发展，与时俱进，从而取得更好的教学效果。

2、应大量外请，实行“请进来”的办法，从大企业外请一线管理人员进行定期的讲座与培训，加强校企的合作，进一步促进教学。

（二）教学环境：

1、校内环境：本专业拥有校内实训室3个，分别为中餐实训室内、西餐实训室及客房实训室，应加大实训室建设，用以满足日常教学中的校内实训要求。

2、校外环境：本专业已与山西国贸大饭店签订校企合作协议，并在国贸设置专门的实训场所，满足教学中的校外实训及顶岗实习的需求。应加大校企合作的单位数量，实现实训实习的多元化。

（三）教学方法建议：

理论教学要求有多媒体设备，主讲教师具有丰富的实践经验，并聘任一定的企业兼职教师。积极推行工学结合，充分利用企业与行业协会的教育资源，加强与行业协会与企业的合作，学生到2-3个有代表性的饭店企业参观考察；实行仿真性的校内模拟任务，使校内实习、实训与实际工作一致，在校内完成工学结合，案例讨论可请有实践经验的企业兼职教师参与，对每个教学模块设置相应的项目，要求学生在学习中完成相应的项目，通过案例分析、项目导向、任务驱动培养学生运用饭店管理理论、方法、工具解决实际问题的能力。依托这一模式推动“工学结合”，逐步改变以学校和课堂为中心的传统教学方式。

（四）教材要求：

“十一五”国家级规划教材教材《饭店管理概论》（第四版），蒋丁新主编，东北财经大学出版社出版。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占 70%；综合能力考核占 30%，其中实践应用能力测评占 20%，日常学习态度占 10%。

七、课程资源开发与利用

（一）开发利用校内资源：（图书、影像、现存资料等）

教学用书及参考教材，十二五系列规划版教材。

图书馆教学资源建设：购买反映饭店管理最新理论与实践的资料，包括影像资料。

（二）开发利用社会资源：（艺术院、团、所成果资料）

1、国贸大饭店提供的各类酒店行业实际案例集等。

2、实习单位定期委派本专业相关专家及行业带头人、一线管理人员进行讲座。

（三）开发网络媒体资源（网络教学资源、媒体教学资源）

1、有关电子的教学资料共享。如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与老师的网上互动。

2、利用网络资源，查阅共享本行业最新的发展动态及走向，分享行业一线的新鲜案例，及时把握行业走向，让学生通过网站，搜集酒店经营管理最新信息，提高学生的实际调查分析能力。

中国酒店管理网（<http://www.haimai.cn>）

中国饭店协会网（<http://www.chinahotel.org.cn>）

中国旅游饭店网（<http://www.ctha.org.cn>）

中国饭店联合信息网（<http://www.chinahotel.com>）

中国旅游网（<http://www.cnta.com>）

《中国旅游文化》课程标准

课程编码：JG/L-03

授课系部： 旅游管理系

适用专业： 酒店管理、导游

开设学期： 第一学期

计划学时： 72

编制人： 连巧枝

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《旅游文化》是导游专业学生必修的一门专业基础课，也可作高职高专学生素质拓展教育的公选课面向非旅游专业学生开设，本课程是一门涉及多学科的综合学科，它兼具历史性、时代性、社会性和民族性，与旅游密切联系的文化理论课，许多理论问题只有结合现实中的旅游活动、风景名胜，尤其是人文景观中的文化内涵探析，才能更好地理解与把握。

（二）课程作用：本课程设置以人文素质教育为出发点，突出人文精神教育思想理念，将人文知识与人文精神，渗透、贯穿到学生的成长历程中，把教学内容和课程体系、方法的改进建立在人文教育思想的平台上，推动教学改革，优化教学效果，实现学生技能的提升。本课程的教学在培养具有良好素质的高职高专旅游人才及提高在校大学生的文化素养中发挥着积极的作用。

二、课程目标

（一）知识目标

通过本课程的学习，使学生掌握旅游文化的基本理论和基础知识，学习领会我国旅游文化深厚的底蕴和鲜明的民族特征，增进对中华民族的自豪感；

（二）能力目标

1、培养和提高学生鉴赏识别旅游文化的能力、分析探讨旅游文化的能力、专业实践能力。

2、课程教学注重理论与应用，知识与技能，传统与现代的有机结合，着力造就高素质的高职旅游人才。

（三）素质目标

1、提高学生自身的文化修养、专业素养、培育学生热爱中国传统文化的热情；

2、培养学生在诚实正直、专业信心等方面的基本品性素质。

三、课程理念及设计思路

(一) 课程理念：本课程坚持以系统掌握基本知识为基础，以注重培养学生实践能力为导向的教学理念，在教学过程中遵循：

1、教学内容：理论适度，形式多样，注重实践

2、教材：精心评估，科学选用；认真总结，改革自编

3、教学参考：扩充相关资源，促进教学

4、教学设计：充分利用"三个课堂"（课堂、网络和实地），抓住"四个环节"：“理论教学——案例教学——体验、观摩教学——实地教学”，教学突出能力本位教育的特点。

5、采用多种考核模式，对课程考核进行改革，提高学生综合素质。

(二) 课程设计思路：本课程属于知识性课程，具有如下特点：

(1) 内容繁多，知识面广，涉及的领域十分丰富，包括历史、地理、民族、宗教、建筑、园林等；(2) 涉及宗教、建筑等方面的内容比较抽象晦涩，学生不易消化。

基于这一实际情况，本课程在教学设计上，采用以“快乐体验”为中心的综合教学法，具体如下：

1、教学方法以课堂讲授为主，辅以多媒体教学、参观见习和网络教学，充分利用三个课堂（课堂、网络和实地），调动学生学习兴趣和积极性，使学生能理论联系实际，掌握并能够灵活运用导游基础知识。

2、课堂教学注意联系生活实际，从学生熟悉的现象入手引出讲授知识；

3、为便于学生对部分知识的理解，尽可能安排学生到实践教学基地和旅游景点参观；

4、应用现代教育技术辅助教学，有效地开展教学活动。为使学生对教学内容有更直观的认识，在教学过程中一直采用教学幻灯片、录像带、VCD、实物图片投影等教学手段辅助教学；

5、培养学生的学习能力，注重知识+方法+能力的培养，通过布置课下作业、制作幻灯片讲课、提供研究性学习材料等，逐步使学生养成终生学习的习惯；

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	第一章 绪论	第一节 旅游与文化 第二节 旅游文化与中国旅游业的关系	1. 了解旅游与文化的关系； 2. 掌握文化及旅游文化涵义、特征；	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、	8
	第二章 中国传统文化概述	第一节 中国文化的背景、历程与结构体系 第二节 中国传统文化重要成就 第三节 中国文化的特征 第四节 中国传统文化基本精神	1. 了解中国传统文化背景； 2. 掌握中国传统文化特征和基本精神；	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、 讨论法	10
	第三章 文化与旅游行为	第一节 文化因素对旅游者的作用 第二节 中西文化差异及其对旅游行为的影响	1. 文化因素对旅游者的作用 2. 中西文化差异及其对旅游行为的影响	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、 案例分析法	8
	第四章 旅游山水文化	第一节 山水文化概述 第二节 山水景观的文化意蕴 第三节 山水景观的旅游价值	1. 了解山水文化的涵义及其形成和发展过程； 2. 掌握山水景观的文化意蕴	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、 实地观察法	8

	第五章 宗教文化	<p>第一节 宗教文化与旅游</p> <p>第二节 佛教文化与旅游</p> <p>第三节 道教文化与旅游</p> <p>第四节 基督教文化与旅游</p> <p>第五节 伊斯兰教文化与旅游</p>	<p>1. 了解宗教的基本功能；</p> <p>2. 掌握宗教成为旅游资源的原因；</p> <p>3. 掌握各宗教的基本知识；</p>	<p>教学场地：多媒体 教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、讨论法、实地参观</p>	10
	第六章中国 建筑文化	<p>第一节 中国建筑文化概述</p> <p>第二节 中国古代建筑的主要形式</p> <p>第三节 中国古代皇家建筑</p> <p>第四节 中国宗教建筑文化</p>	<p>1. 了解中国古代建筑历史；</p> <p>2. 掌握中国古代建筑基本特征；</p> <p>3. 掌握中国古代建筑文化文化内涵；</p>	<p>教学场地：多媒体 教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、讨论法</p>	14
	第七章中国 古典园林文化	<p>第一节 中国古典园林概述</p> <p>第二节 中国古典园林的文化基础</p> <p>第三节 中国古典园林造园要素</p> <p>第四节 中国古典园林艺术欣赏</p>	<p>1. 了解中西方园林的差异；</p> <p>2. 了解并掌握中国园林文化特性；</p> <p>3. 掌握中国园林构景艺术；</p>	<p>教学场地：多媒体 教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、观看录像；</p>	8

	第八章聚落旅游文化	第一节 聚落文化概述	1.了解聚落文化含义;	教学场地:多媒体 教室 教学方法:讲授法、 实地观察法、小组 讨论法;	6
		第二节 中国历史文化名城	2.了解并掌握中国历史文化名城类型及其特色;		
		第三节 中国特色古村落	3.了解历史文化名城的旅游价值;		
课时合计					72

五、课程实施建议

(一) 师资要求:

- 1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历。具有良好的职业道德，具有厚重的中国传统文化积淀；
- 2、具备先进的高等职业教育理念，有较强的教育教学研究和改革创新能力。

(二) 教学环境与设备要求:

多媒体教学设备

备有相应数量专业书籍的阅览室（含电子阅览）

教学实践基地及观摩活动的场所

(三) 教学方法建议:

本课程充分利用“三个课堂”，使本课程不再局限于传统的课堂理论，通过指导学生参加各类社团活动、到景区实地教学、指导学生社会实践，结合本课程教学，以专业性活动引导学生自我发展，以实践激励学生自觉成才，提高其专业技能和综合素养，增加大学生的自身内涵。同时，抓住“四个环节”：

- 1、理论教学：以理论阐述结合专题小讲座，向学生系统传授《旅游文化》的基本理论与基础知识；理论教学以内容必需、够用为度。

2、案例教学：以案例分析作为教学内容之一，将理论教学与案例教学结合起来，培养学生灵活运用理论研究问题、分析问题和解决问题的能力。

3、体验、观摩教学：本课程在理论教学的同时，设置专题体验或观摩项目，通过项目的体验、观摩巩固所学知识以及达到对知识的运用，要求学生编写心得体会和总结，加强学生研究性、探索性学习能力的培养，达到理论与应用相结合，学以致用。

4、实地教学：在校内理论知识学习的基础上，组织学生到本地景点、景区实地教学、校内导游模拟实验室模拟训练，要求学生学习了解并模拟导游讲解相关旅游文化知识，使学生了解这些旅游景区的丰富文化内涵，增强学生学习并热爱祖国优秀传统文化的热情。在实践中深化学生对中国旅游文化的重要思想、内涵的认识和理解，进一步加强深化教学效果。

通过“三个课堂”联动互补，“理论教学——案例教学——体验、观摩教学——实地教学”四个环节，构成整体推进的大课堂育人体系，为学生的成长与成才开辟更广阔的空间，使《旅游文化》课程的教学达到旅游文化知识教育与综合能力培养的有机结合。

（四）教材要求：

《中国旅游文化》 王勇 吕迎春编著 大连理工大学出版社

六、课程考核与评价

关注评价的多元性，根据学生出勤情况、导游讲解的表现以及参观总结的撰写予以综合衡量，以有利于培养学生创新思维和激发学生的创造力。

学期教学评价=过程评价 60%+期末评价 40%

七、课程资源开发与利用

1、开发多媒体课件，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。

2、整合各种社会资源、校内资源，给学生创造实训实践、接触社会、接触实际工作的良好资源环境，全方位推动理论联系实际，切实促进产学结合，全面提高学生的综合素质和实际动手能力。

3、信息技术和网络技术的发展，为旅游文化的学习提供了更加方便、快捷和丰富的信息来源。

《旅游法规》课程标准

课程代码：JG/L-04

授授课系部：旅游管理系

适用专业：导游

开设学期：第二、三学期

计划学时：66

编制人：马艳利

审核：马艳利

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《旅游法律法规》是导游专业的专业基础课，是考取导游资格证的专业必修课。它是旅游学和法学的交叉学科，是以法学理论为基础，以现行旅游法律法规为核心，将旅游法学理论与旅游实践相结合，既涉及一系列法学和旅游学理论，又涉及大量的旅游法律问题实务，知识与技能并重的课程。

（二）课程作用：通过学习本课程，一方面使学生理解相关理论问题，另一方面使学生能够运用所学理论发现、分析和解决旅游业务中存在的一般性实际法律问题。

二、课程目标

（一）知识目标

1、通过本课程的学习，要求学生了解和掌握课程中涉及到的一些基本法律、法规的内容，并能够较灵活的运用。

2、使学生对我国旅游法制建设的发展和现状有一个初步的了解，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。

（二）能力目标

1、运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力

2、运用所学知识签订旅游合同的能力；

3、具有综合运用知识与技能分析、解决实际问题的能力；

4、具有规划与组织活动的的能力；

5、具备自主学习能力和独立决策能力；

6、在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力。

（三）素质目标

1、树立良好的旅游从业人员职业道德风尚；

- 2、具备良好的服务意识、诚信意识、大局意识；
- 3、具有较强的责任感和严谨的工作作风；
- 4、培养学生团队精神、协作意识及敬业精神；
- 5、具有良好的心理素质和克服困难的能力

三、课程理念及设计思路

1、课程理念：课程开发遵循就业导向的现代职业教育指导思想，紧紧盯住旅游市场需求，牢牢贴近一线服务，以培养学生的职业能力为本位，打破以往传统的、以理论知识传授为主要特征的学科课程模式，转变为以旅游相关法规、旅游者合法权益保护为中心组织课程内容，课程内容突出技能性、职业化要求，以理论适度、重在实践为原则，坚持以职业活动为导向，以技能为核心，确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。

2、课程设计思路：课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养，还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动。

本课程立足于通过完整的导游业务过程来训练学生对安排旅游行程、签订旅游合同、解决旅游纠纷、宣讲国家政策、设立旅游企业等方面的理解和运作能力，注重通过在实训室进行的模拟教学来培养学生对知识和技能的掌握，注重通过真实的业务实践实现知识、技能和态度的整合和提升。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	旅游法基础理论	1. 法的基本问题 2. 旅游法及旅游立法 3. 旅游法律关系 4. 公民的基本权利和义务	1. 掌握法的本质和特征。 2. 熟悉旅游立法机关和效力。 3. 了解法律关系的概念和法律关系的确立。		2
	公司法法律制度	1. 概述 2. 有限责任公司的设立和机构组织 3. 股份有限公司的设立和机构组织	1. 了解公司的概念和种类。 2. 掌握公司三大组织机构的性质、职权。 3. 了解股份有限公司的规定。		4
		1. 概述		教学方法	

管理法 规制度	2. 旅行社的设立和变更 3. 旅行社管理 4. 旅行社经营 5. 旅行社的权利和义务	及经营范围。 2. 熟悉旅行社设立的设立条件和程序。 3. 了解旅游法相关法律知识。	讲授法 教学场地： 多媒体教室	
导游人员管理 法规制度	1. 概述 2. 导游人员的权利与义务 3. 导游人员管理的有关规定 4. 出境旅游领队人员管理制度	1. 掌握导游人员证书申请的条件和导游证的种类。 2. 熟悉导游人员概念和导游的权利及义务。 3. 了解导游人员等级划分及导游计分管理制度。		8
旅游饭店管理 法规制度	1. 概述 2. 旅游饭店的权利和义务 3. 旅游饭店星级评定制度	1. 了解旅游饭店的概念和权利。 2. 掌握旅游饭店星级评定机构及各自的职权范围、星级的复核、星评员的划分等。		4
合同法律 制度	1. 概述 2. 合同的订立 3. 合同的效力 4. 合同的履行 5. 合同的变更与终止 6. 合同的违约责任	1. 了解合同法的调整范围及原则。 2. 熟悉合同订立的防治中要约的含义、生效的时间、格式条款的无效及解释。 3. 掌握有效合同的规定、无效合同的种类，熟悉可撤销合同与效力待定合同。		10
反不正当 竞争法	1. 概述 2. 不正当竞争行为的种类	1. 掌握不正当竞争的含义与构成不正当竞争的条件。 2. 熟悉商业贿赂、虚假宣传、低价倾销的法律规定。		4
消费者 权益保 护法律 制度	1. 概述 2. 消费者的权利与经营者的义务 3. 消费者权益保护	1. 了解消费者权益保护法的适用对象及基本原则。 2. 熟悉消费者的权利和经营者的义务。		2
旅游保 险法律	1. 概述 2. 旅行社责任保险制度	1. 掌握旅游保险合同中主体、客体、内容的规定。 2. 掌握旅行社责任保险合同		0

	度	3.旅行社责任保险统保示范产品	及特点、投保与赔偿的规定。 3. 熟悉统保产品与传统产品的区别。		
	旅游出入境管理法律法规制度	1. 概述 2. 外国旅游者出入境管理制度 3. 中国旅游者出入境管理制度 4. 中国公民出境旅游管理制度	1. 掌握出入境常见证件。 2. 了解外国旅游者出入境的证件、在境内停留、居住和住宿的规定。		4
	旅游交通管理法规制度	1. 概述 2. 航空运输法律规定 3. 铁路运输法律规定 4. 公路运输法律规定	1. 掌握旅游交通的特点和立法。 2. 熟悉航空运输企业的法律责任和赔偿责任。 3. 掌握铁路旅客运输损害赔偿的规定，了解铁路运输企业在旅客运输方面的规定。		2
	旅游安全管理法规制度	1. 概述 2. 旅游安全事故处理 3. 食品安全管理法律法规制度	1. 掌握旅游法第六章旅游安全方面的相关规定。 2. 熟悉旅游安全事故等级划分的标准，了解旅游安全事故处理的程序。 3. 了解食品安全管理制度及其相关规定。		2
	旅游资源保护法律法规制度	1. 概述 2. 自然旅游资源的法律保护 3. 人文旅游资源的法律保护 4. 旅游景区质量等级评定制度	1. 了解旅游资源的分类和立法情况。 2. 熟悉风景名胜区的保护规定、法律责任、自然保护区建立的条件。 3. 掌握文物保护原则、民间文物的管理，了解文物保护单位的等级规定、文化名城等。		4
	旅游投诉规章制度	1. 概述 2. 旅游投诉的管辖 3. 旅游投诉的受理 4. 旅游投诉的处理	1. 熟悉纠纷解决的主要途径、旅游投诉的范围。 2. 掌握旅游投诉的处理机构和管辖的规定。 3. 掌握旅游投诉的条件和受理，了解旅游投诉的形式。		4

	仲裁与诉讼法律制度	1. 仲裁 2. 诉讼	1. 掌握种草的范围和原则，熟悉仲裁的概念，了解仲裁的程序。 2. 熟悉审判制度、管辖制度。 3. 了解诉讼的概念、审判程序。		4
	山西省地方旅游法规	1. 地方性法规 2. 地方性规章	熟悉山西地方性的法律规范。		2
课时合计					66

五、课程实施建议

（一）师资条件：

1、主讲教师最好具有“双师”素质，能够与行业企业合作共同开发和建设课程，积极参与行业企业培训，积累社会经验，能够运用多种恰当的教学方法，调动学生的积极性，启发、引导学生学习，指导学生完成教学活动任务，恰当评价学生。

2、教师须具备本专业大学本科以上学历。

（二）教学环境与设备要求：多媒体教室

（三）教学方法建议：讲授法、案例分析法

（四）教材要求：《旅游法律法规》 山西省旅游局编写 旅游教育出版社

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占 70%；综合能力考核占 30%，其中实践应用能力测评占 20%，日常学习态度占 10%。

七、课程资源开发与利用

1、利用现代信息技术开发多媒体课件，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2、开通网上教学平台，为学生提供自学、复习的便利环境。

3、搭建产学合作平台，充分利用校外实训基地资源，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。

《中国饮食文化概论》课程标准

课程编码：JG/L-05

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理

开设学期：第二学期

计划学时：68

编制人：侯晓飞

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《中国饮食文化概论》是酒店管理专业的一门专业核心课程，也是专业必修课。

（二）课程作用：通过本课程学习，让学生了解中国饮食文化的博大精深，提高自身综合素质。

二、课程目标

（一）知识目标

1、使学生具备烹饪行业高素质劳动者所必需的饮食文化基础知识，了解中国饮食文化的区域性特征，中国的传统食礼；

2、理解中华民族饮食文化的理论基础，熟练掌握中国茶文化、酒文化的内涵、中国饮食民俗；

3、重点掌握中国各民族的饮食习惯及禁忌，为他们将来学习相关知识打下基础。

（二）能力目标

能从文化的视野解读中国饮食发展的不同现象，能把内在的文化素养在创新菜肴中体现出来。

（三）素质目标

传承中国传统饮食文化的博大精深，提高学生的文化素养和综合素质。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程在设计理念上本着以学生为中心，充分考虑学生的特点和专业需求，以就业为导向，以“岗位适用，行业发展”为依据，以培养学生的综合

能力为本位，以职业实践为核心，以培养高素质的劳动者为目标，以适应当代酒店管理专业岗位需求的发展与需要。

(二) 本课程以理论联系实际、知识点与技能点相结合的思路对教学内容进行设计，针对性的开展教学活动，让学生在情境中掌握和运用所需知识，跨越理论与实际间的鸿沟，以到达融会贯通的水平。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	绪论	1、中国饮食文化概念与研究内容； 2、中国饮食文化研究的基本状况。	使学生对饮食文化学科有了解，重点理解“饮食文化”基本概念和中国饮食文化研究历史落后的原因。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	2
	中华民族饮食文化的理论基础	1、饮食文化理论的四大原则 2、民族饮食文化的五大特性	1、了解中华民族饮食文化四大基本理论的基本内容及其形成过程； 2、掌握“饮食养生”、“孔孟食道”两大基本理论的概念和形成发展过程。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
	中华民族饮食文化的区域性	1、中国饮食文化区域的历史考察 2、中国饮食文化区域的历史概况 3、中国大陆当代流行的“菜品”文化表述法	1、认识饮食文化区域理论的形成与意义； 2、了解菜品文化表述方法的理论意义； 3、掌握“饮食文化圈”等基本概念的内容与理论价值。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	10
		1、中国饮食史上	重点掌握的是“饮食文化层”“果腹线”“饮食文化创造		

次性	<p>的层次性结构</p> <p>2、饮食文化层的历史概况</p> <p>3、当代中国人餐饮的文化特征</p>	各层次的相互关系、饮食文化层示意图、满汉全席、当代中国餐饮文化特征等知识内容	教学方法： 讲授法、	
中国茶文化	<p>1、中国茶文化的形成与发展</p> <p>2、中国茶艺文化</p> <p>3、中国茶德与茶道</p> <p>4、茶馆文化</p>	了解中国茶文化形成的历史过程，中国茶文化的价值和其世界文化的重要意义；熟悉中国茶艺的特征，茶艺与茶道关系；掌握中国茶道精神，日茶道比较，中国茶饮文化类型等。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	8
中国酒文化	<p>1、酒的起源与发展</p> <p>2、酒人、酒礼、酒道与酒令</p> <p>3、酒旗、匾对、题壁与酒店</p> <p>4、酒文学</p>	重点掌握各种酒类的起源与发展，酒人文化类型等内容；要培养学生一定的酒文化修养。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	6
中国饮食民俗	<p>1、民俗与饮食民俗</p> <p>2、年节食俗</p> <p>3、居家日常食俗</p> <p>4、人生仪礼食俗</p> <p>5、宗教信仰食俗</p> <p>6、少数民族食俗</p>	重点掌握饮食民俗、年节食俗特点，人生仪礼食俗基本内容和各少数民族饮食风格主要特征。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	12
中华民族传统食品与烹调	<p>1、中华民族传统食品</p> <p>2、中国传统烹调方法</p>	通过本章学习，学生要对中华民族传统食品文化的特征和中国传统烹调方法有比较全面的	教学场地： 多媒体教室 教学方法：	4

			了解。	讲授法、	
中华民族 子文化	1、 筷子的起源与筷 态的历史演变 2、 筷子文化的传播 3、 筷子的功能与规 筷法	了解筷子文化是重要的民族 化，是中华民族祖先最伟大 发明和对人类文化的重大贡 了解筷子形成演变的历史过 执筷法与汉字书写的关系； 握用筷礼仪与正确的执筷方		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
中国饮 思想	1、 中国古代饮食审美 想 2、 中国历史上不同 的饮食思想 3、 当代饮食思想特	了解中国饮食审美思想发展 过程特点，历史上不同等 群饮食思想特征，理解“一 风格”的内容，对当代饮食 想的种种类型与表现做出正 的评估。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
中国传统 礼	1、先秦时代的食礼 2、封建制时代的食礼 3、近现代宴席礼仪	了解中国食礼的起源，孔子 食礼观点，分餐方式向合餐 演变的原因和过程，宴请礼 与请柬格式等，掌握必要的 仪知识，提高宴事文化修养		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
多向交流 的中国饮 文化	1、中华民族饮食文化 各子文化区位、各民族 各层次间的交流 2、中外饮食文化交流 3、20世纪中叶以来的 华民族饮食文化	重点掌握茶、豆腐、烟草、 条、饺子、筷子等在中华民 共同体内部饮食文化互通有 共同体文化不断发展过程中 重要作用与意义；对中外饮 文化交流历史上的重要人物 事件有一定地了解与认识。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
课时合计					68

五、课程实施建议

(一) 师资要求:

1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历。具有良好的职业道德, 具备先进的高等职业教育理念, 有较强的教育教学研究和改革创新能力。

2、兼职专业教师应具有本科以上学历或中级以上职称, 并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验, 在行业内有一定的影响力。

(二) 教学环境与设备要求: 多媒体教室。

(三) 教学方法建议: 讲授法、案例讲述法。

(四) 教材要求: 《中国饮食文化概论》, 赵荣光, 高等教育出版社。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式, 试卷考核占 70%; 综合能力考核占 30% (实际应用能力占 10%, 日常学习态度占 20%)。

七、课程资源开发与利用

(一) 开发利用校内资源: (图书、影像、现存资料等)

1、常规课程资源的开发和利用。可开发并应用一些直观且形象的挂图、幻灯片、录像片, 以调动学生学习积极性、主动性, 促进学生理解、接受课程知识和业务流程。

2、教师通过教学软件以及多媒体设备等进行教学。

(二) 开发网络媒体资源 (网络教学资源、媒体教学资源)

充分运用网络课程资源。可以利用现有的电子书籍、电子期刊、电子阅览室、各大网站等网络资源, 使教学内容从单一走向多元, 使学生的知识和能力的拓展成为可能。

《前厅服务与管理》课程标准

课程编码: JG/J-01

授课系部: 旅游管理系

适用专业: 酒店管理

开设学期: 第四学期

计划学时: 68

编制人: 张坤

审核: 张坤

终审: 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《前厅服务与管理》课程是酒店管理专业一门必修的专业技能课。本课程以培养学生职业能力为主线，融理论教学与实践教学为一体，教学中突出前厅服务与管理的实践环节。

（二）课程作用：通过本课程的学习，对饭店各部门岗位的工作场景进行大量的饭店经营、管理业务操作，训练学生从事饭店经营管理的业务能力。对于学生对本专业的任职有重要的意义和作用。通过本课程的学习，学生应达到饭店领班、主管标准的基本要求。

二、课程目标

（一）知识目标

1、使学生了解前厅部基础知识，掌握前厅部的主要任务、组织机构和岗位设置及各岗位的主要职责；

2、了解前厅部所销售的主要产品和服务特点；掌握前厅销售的基本策略；熟悉酒店客房价格的构成及类型；了解酒店客房价格执行的原则，合理控制、调整客户销售价格；

3、掌握前厅部的业务工作流程，了解客房预订、前厅接待、前厅问讯、前厅收银、礼宾部、总机与商务中心、大堂副理等班组的工作内容及工作标准；

4、了解前厅部业务管理内容，掌握前厅日常管理的工作内容及具体的工作方法。

（二）能力目标

1、初步具备现代酒店前厅部员工所需的沟通和协调的技能；

2、会操作酒店前台管理信息系统等现代化前厅运作工具；

3、能按要求独立完成各种客房预订业务、散客与团队客人的礼宾服务工作、前厅接待与收银工作、能向客人作针对性的客房及其他酒店产品推销，能熟悉商务中心及总机的各项业务；

4、具备良好的语言表达能力、自我控制能力、推销能力、预测和判断能力、人际沟通能力、继续学习能力和应变能力……能与宾客进行有效的沟通，并能较有条理地处理本部门中相关的突发事件。

（三）素质目标

使学生树立良好的职业形象；具有良好的服务意识并形成职业化的思维习

惯；具有较好的身体素质和较强的责任心及开拓创新精神。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程设计理念：以就业为导向，以服务酒店行业为宗旨，以酒店前厅部对客活动为中心，以高星级酒店前厅部各岗位工作任务分析为引导、重在培养学生职业能力，同时兼顾前厅部基层管理知识与技能的培养。

（二）本课程的设计思路：本课程内容上根据前厅部对客服务活动特征为主线，设计了十大子项目，子项目之间为并列关系，各个子项目的内容紧紧围绕前厅部各岗位的具体工作任务展开，将相关理论知识融入实际岗位工作中，体现理论与实践一体化的综合性学习任务。通过这十大子项目课程内容的学习与实践，使学生很好地掌握有关前厅部服务与管理的基本理论和基础知识；学会前厅部各岗位的服务与管理技能技巧；达到中级以上前厅服务员职业资格，能胜任酒店前厅服务员工作，并能初步处理前厅部领班、主管的日常工作；使学生具有较强的责任心、端庄大方的仪态、良好身体素质和服务意识；具备良好的语言表达能力、自我控制能力、推销能力、预测和判断能力、人际交往能力、继续学习能力和应变能力等等。

为确保学生的实践能力，本课程建立了参观企业、校内实训、课余实践、岗位实习等逐步深入的实践教学体系，不断优化实习基地，与企业建立纵向与横向的合作关系，在实践教学的指导上，配置了以校内教师与企业教师相结合的双导师制实践教学模式。

四、课程内容

学 期	单 元	教 学 内 容	教 学 目 标	教 学 活 动 设 计	课 时 分 配
第 4 学 期	第一 单元 酒店 认知	认识酒店前厅部 1. 熟悉酒店前厅部的业务特点; 2. 熟悉前厅部的主要工作任务、组织机构、岗位设置及职责、前厅部员工基本素质要求; 3. 熟悉前厅部的布局与环境、主要设施设备; 4. 了解前厅部的发展趋势; 5. 掌握客房服务基本礼仪。	1. 能熟练地说出酒店前厅部的业务特点; 主要工作任务; 2. 能基本说出前厅部的组织机构、岗位设置及职责; 3. 能熟练回答前厅部员工基本素质要求; 4. 能运用前厅部的功能布局与流线设计知识分析酒店前厅设计案例; 5. 学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪。	1. 通过理论讲授与观看教学视频、参观实验室, 使学生对酒店前厅部有整个的初步的认知; 2. 到本地三星级以上酒店考察, 仔细观察酒店大堂的设计与布局、前厅各个岗位的设置; 尽快熟悉主要设施设备的功能; 3. 对照前厅部的组织机构、岗位设置及职责、任职要求等推选前厅部经理与主管; 4. 由部门经理与主管根据组织目标与班级人数设置相应岗位, 并落实人员编制前厅部各岗位说明书; 5. 站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪训练。 课后练习: 1. 课后练习巩固前厅服务礼仪; 2. 到本地三星级以上酒店考察, 仔细观察酒店大堂的设计与布局, 并分析其优劣, 下次上课与同学分享。	2
	第二	受理各类、处理预	1. 会应用酒店预订	1. 结合多媒体、教学视频, 教师讲	8

	<p>单元 客房 预订 服务 与管 理</p>	<p>订变更与取消业务。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过教学，使学生了解预订的渠道和种类； 2. 掌握客房的类型及计价方式； 3. 掌握受理各类散客、团体客房预订业务； 4. 掌握预订的变更、取消与婉拒工作； 5. 熟悉客房预订失约行为及处理； 6. 熟悉预订系统的维护与管理方法； 7. 掌握预订信息预报、预订的控制与核对、超额预订与预订控制的方法； 8. 掌握订房契约及纠纷的处理原则与要点。 	<p>系统；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 能熟练地按要求做好岗前准备工作； 3. 能按要求准确填写预订处的各类表单、报表； 4. 能按照要求独立受理各种预订业务，进行预订的确认，处理预订的变更、取消与婉拒工作； 5. 会根据客人的特点、要求与酒店的销售政策向客人推荐最合适的客房； 6. 能熟练地做好宾客抵店前准备工作； 7. 在团队的协助下，能妥善地处理超额预订等简单的突发事件。 	<p>解预订部的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。使学生熟悉客房预订工作环境、工作程序与要点；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 由教师当预订员作散客预订操作示范； 3. 由领班负责将本班组学员进行分工，分别轮流扮演客人与预订员在前厅实验室借助酒店管理网络系统，按散客电话预订、团体订房、预订更改、预订取消等操作程序与标准完成电话订房、网络订房、当面订房及订房更改、取消业务情景模拟练习，发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话； 4. 学生互评、教师点评。 <p>课后情景模拟练习：在领班和主管的组织下</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不断更换客人的订房要求，请学员按散客电话订房的程序与标准完成预订业务； 2. 请假设情景，试着向客人介绍酒店的客房类型、相近房型之间的区别及房价； 3. 学员之间角色互换，试着向各种不同的客人推销客房，体验推销客房技巧，训练各种预订业务； 4. 主管负责课后技能测评。 	
第三	接待散客、接待团	1. 能够迅速熟练地	1. 结合多媒体、教学视频，教师讲	8	

<p>单元 接待 服务 与管 理</p>	<p>体客人、处理接待处常见突发事件。</p> <p>1. 了解总台接待工作的各项业务及工作程序；2. 掌握处理接待工作中的常见问题；3. 掌握客房分配的艺术；</p> <p>4. 熟悉商务楼层的运作情况；</p> <p>5. 熟悉常见问题的处理方法及对策。</p>	<p>按要求做好岗前准备工作；</p> <p>2. 能针对有预订的散客、团队等不同类型宾客制定客房预分方案；</p> <p>3. 能够按要求准确填写各类表单、报表；</p> <p>4. 会根据客人的特点、要求向未预订的客人推荐合适的客房；</p> <p>5. 能安排客人参观房间服务；</p> <p>6. 会按照要求独立办理普通散客、VIP及商务楼层客人的迁入手续；</p> <p>7. 能够按照要求完成团队客人的迁入业务；</p> <p>8. 能够妥善地办理换房、加床与客人延期续住等手续；</p> <p>9. 能够运用酒店计算机管理系统进行客房状况的控制与调整。</p>	<p>解接待业务的要点，介绍白班及夜班主管工作流程，强调基层管理人员关键时间须检查解决的重点问题；</p> <p>2. 由教师当接待员作前厅接待操作示范；</p> <p>3. 由领班负责将本班组学员进行分工，分别轮流扮演客人与接待员在前厅实验室借助酒店管理网络系统进行情景模拟，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 办理预订散客迁入业务 ◆ 办理团队客人迁入业务 ◆ 办理VIP客人迁入业务 ◆ 为住客办理换房、续住业务 ◆ 为商务楼层客人办理迁入业务 ◆ 办理住客授权他人进入/入住房间业务 ◆ 办理住客延迟退房业务 <p>发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话；</p> <p>4. 学生互评、教师点评。</p> <p>1. 课后考察酒店前厅部学习模仿接待服务；</p> <p>2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。</p>	
--------------------------------------	---	---	---	--

	<p>第四单元</p> <p>前厅收银服务与管理</p> <p>总台账务处理、外币兑换、宾客离店结账、贵重物品</p>	<p>1. 掌握总台账务处理的程序及工作要点;</p> <p>2. 掌握贵重物品的保管程序及注意事项;</p> <p>3. 掌握宾客离店结账服务的程序及注意事项。</p>	<p>1. 能填制、分析前厅收银表单;</p> <p>2. 会建立客人账户、入账;</p> <p>3. 会使用计算机酒店管理软件、验钞机、点钞机;</p> <p>4. 能够较熟练地办理宾客离店支票、现金、信用卡结账手续;</p> <p>5. 能够较熟练地兑换几种常用外币;</p> <p>6. 能熟练地办理贵重物品寄存服务手续;</p> <p>7. 能办理延迟结账业务。</p>	<p>1. 结合多媒体、教学视频, 教师讲解酒店账务处理功能模块与要作要点;</p> <p>2. 由教师当接待员作前厅接待操作示范;</p> <p>3. 在前厅实验室借助酒店管理网络系统进行情景模拟, 完成:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 验钞 ◆ 填制、分析前厅收银表单 ◆ 建立客人账户、入账 ◆ 办理宾客离店支票、现金、信用卡结账手续 ◆ 兑换外币 ◆ 办理贵重物品寄存服务手续 ◆ 办理延迟结账业务 <p>发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话;</p> <p>4. 学生互评、教师点评。</p> <p>课后情景模拟练习:</p> <p>在领班和主管的组织下</p> <p>1. 请同学按程序与标准完成各种收银业务</p> <p>2. 主管负责课后技能测评。</p>	6
	<p>第五单元</p> <p>前厅问讯服务与管理</p> <p>前厅保</p>	<p>掌握前台问讯员各项服务工作流程及注意事项。</p>	<p>1. 能有条理地完成各项前厅部问询业务操作;</p> <p>2. 能处理客人要求的保密服务;</p> <p>3. 熟悉留言服务;</p>	<p>1. 结合多媒体、教学视频, 教师讲解问讯服务与管理要点;</p> <p>2. 进行情景模拟保密服务、留言服务、问询服务。发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话;</p> <p>3. 学生互评、教师点评。</p>	4

	密、留言与问讯服务		4. 熟悉问询服务。	1. 课后考察酒店前厅部学习模仿问讯服务； 2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。	
第六单元	前厅礼宾服务与管理 前厅迎送、行李服务	1. 熟练掌握前厅礼宾部服务的主要内容； 2. 掌握迎送客人的服务程序与要点； 3. 掌握散客团队行李服务的细节； 4. 熟悉金钥匙的服务内涵。	1. 能迅速熟练地按要求做好岗前准备工作； 2. 能按要求准确填写礼宾部的各类表单、表； 3. 能按要求独立完成散客与团队客人的机场迎送工作和门厅迎接工作； 4. 能按要求独立完成散客与团队的行李抵、离店服务工作； 5. 能熟练地做好宾客行李的存取服务； 6. 会根据客人的特点妥善地与客人沟通； 7. 熟练地向客人介绍酒店的设施设备情况等。	1. 结合多媒体、教学视频，教师讲解礼宾服务与管理要点； 2. 教师示范； 3. 在前厅实验室进行情景模拟，完成： ◆ 店外接送服务 ◆ 店内迎送服务 ◆ 散客入住时的行李服务 ◆ 散客离店时的行李服务 ◆ 换房行李服务 ◆ 行李寄存服务 发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话； 4. 学生互评、教师点评。 1. 课后考察酒店前厅部学习模仿礼宾服务； 2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。	6
第七单元	电话转接、叫醒、电话留言服务		1. 能说出接转电话服务的程序与方法；	1. 结合多媒体、教学视频，教师讲解总机服务的要点；	4

	总机 服务 与管 理	1. 熟练酒店总机基础知识; 2. 熟悉总机对客户服务业务。	2. 实能说出电话留言服务的程序与方法; 3. 能说出叫醒服务的程序与方法。	2. 在前厅实验室进行情景模拟, 完成以下工作任务: ◆ 接转电话 ◆ 电话留言服务 ◆ 总机叫醒服务 发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话; 3. 学生互评、教师点评。 1. 课后考察酒店总机房并学习模仿总机各项服务; 2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。	
第八 单 元	商务 中心 服 务 与 管 理	商务中心文印、票务等服务 1. 熟悉商务中心的设施、设备与商务中心基础知识; 2. 熟悉商务中心各项业务的程序与操作要领。	1. 能熟练操作复印机、打印机、传真机、多功能打字机、程控直播电话机、录音机、装订机、碎纸机等办公设备; 2. 能根据操作程序和标准, 向商务客人提供传真收发服务、电子文件、打印、复印与装订服务; 3. 能根据相应服务操作程序和标准, 快速熟练地向客人提供会议室出租服	1. 结合多媒体、教学视频, 教师讲解商务中心基本知识; 2. 教师示范; 3. 在前厅实验室进行情景模拟, 分组完成以下工作任务: ◆ 复印、装订服务 ◆ 打字服务 ◆ 传真服务 ◆ 票务服务 ◆ 翻译服务 ◆ 会议室租用服务 ◆ 长途电话与上网服务 发现问题及时解决。要求分别用英语和中文会话; 4. 学生互评、教师点评。 1. 课后考察酒店商务中心学习模仿商务中心各项服务;	6

			务、上网服务； 4. 能根据操作程序和标准，为客人提供票务服务。	2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。	
第九单元	大堂副理日常工作	大堂副理对客服务工作 1. 掌握大堂副理的基本知识，并能运用自如地进行各项业务操作； 2. 掌握宾客投诉基本知识及解决措施。	1. 会检查预抵店VIP房间； 2. 熟悉VIP抵店接待； 3. 熟悉VIP离店工作； 4. 能通过案例较有条理地处理各种投诉事件； 5. 能通过案例较有条理地处理应急事件。	1. 结合多媒体教师讲授大堂副理日常工作知识； 2. 通过教学视频与案例分析学习： ◆ 检查预抵店VIP房间 ◆ VIP抵店接待 ◆ VIP离店工作 ◆ 通过案例处理各种投诉事 ◆ 通过案例应急事件处理 发现问题及时解决 1. 课后考察酒店学习模仿； 2. 在经理和主管的组织下进行技能训练与测评。	6
第十单元	前厅部基层日常工作	前厅部领班与主管日常管理工作 1. 明确有效的沟通与协调的重要性； 2. 掌握前厅部与酒店其他部门之间的沟通渠道与方式； 3. 掌握前厅部客房销售与价格管理基础知识； 4. 掌握客房价格的特点、种类和影响因素；	1. 能根据酒店实际情况制作客房价目表； 2. 能根据假设的客情给班组“员工”排班； 3. 能给前厅新入职的员工制定培训计划书； 4. 能评析前厅部班组奖惩制度； 5. 会主持班前会； 6. 会填写前厅部客	1. 结合多媒体教师讲授前厅部日常管理知识； 2. 通过教学视频与案例分析学习、资料收集完成以下任务： ◆ 制定房价表 ◆ 制作“员工”排班表 ◆ 撰写前厅部新员工业务培训计划 ◆ “员工”日常业务考核 ◆ 填写客情预测表、客房营业日报表、宾客情况分析表并分析前厅部营业收入情况 ◆ “员工”工作时现场督查 ◆ 管理日志与工作总结报告	8

	<p>5. 掌握常见的客房价格制定方法和调整控制办法；</p> <p>6. 掌握前厅部日常管理信息资料收集与分析方法；</p> <p>7. 熟悉前厅部文档管理步骤与方法；</p> <p>8. 掌握客史档案管理基本知识；</p> <p>9. 熟悉前厅部经营统计分析方法</p>	<p>情预测表、客房营业日报表、宾客情况分析表并能初步分析前厅部营业收入情况；</p> <p>7. 能初步进行前厅部日常运行的现场检查与监督；</p> <p>8. 会建议与使用客史档案；</p> <p>9. 会写管理日志与工作总结报告。</p>	<p>◆ 在平时上课前轮流主持班前会发现问题及时解决；</p> <p>3. 学生互评、教师点评。</p> <p>1. 课后考察酒店学习模仿；</p> <p>2. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评。</p>	
课时合计				68

五、课程实施建议

（一）师资要求：

1、任课教师需有本科以上学历，具有相关行业的工作经历，以便更好的进行实际教学工作。并实行“走出去”的办法，使一线教师的教学适应行业发展，与时俱进，从而取得更好的教学效果。

2、应大量外请，实行“请进来”的办法，从大企业外请一线管理人员进行定期的讲座与培训，加强校企的合作，进一步促进教学。

（二）教学环境与设备要求：

1、校内教学环境：本专业拥有校内实训室 3 个，分别为中餐实训室内、西餐实训室及客房实训室，应增加前厅实训室，以便本课程的校内实训教学。

2、校外教学环境：本专业已与山西国贸大饭店签订校企合作协议，并在国贸设置专门的实训场所，满足教学中的校外实训及顶岗实习的需求。应加大校企合作的单位数量，实现实训实习的多元化。同时增加前厅项目的实习内容，进一步学以致用。

（三）教学方法建议：

1、有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

2、根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分级管理、分组讨论、项目训练、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

3、在教学过程中，要重视采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对酒店前厅工作的兴趣，积极引导形成良好的职业意识与职业道德。

(四) 教材要求：

21 世纪高职高专规划教材《前厅管理与服务》(第 2 版)，徐文苑著，清华大学出版社，北京交通大学出版社出版。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占 70%；综合能力考核占 30%，其中实践应用能力测评占 20%，日常学习态度占 10%。

七、课程资源开发与利用

(一) 进一步开发多媒体教学光盘，通过各种活动的设计、模拟与参与，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

(二) 充分利用当地的实习基地，为学生参观、实训和实习服务，并与时俱进及时调整教学内容。

(三) 课程资源建设，把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

《客房服务与管理》课程标准

课程编码：JG/J-02

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理

开设学期：第三学期

计划学时：102

编制人：张坤

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程概述

(一) 课程性质: 本课程是酒店管理专业的专业必修课程, 是国家职业技能鉴定的考试科目。

(二) 课程作用: 该课程以饭店客房服务与管理活动为主线, 通过理论与实训教学, 使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识, 掌握客房服务操作技能与基层管理的基本方法, 学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题, 培养学生的实际应用能力。

二、课程目标

(一) 知识目标

- 1、掌握客房部门的各项工作任务内容要求。
- 2、掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法。
- 3、掌握事故和特殊情况处理的方法和要领。

(二) 能力目标

- 1、能够识别不同类型饭店客房设施的特点, 并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局。
- 2、能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领, 能在规定时间按标准完成一张中式或西式床。
- 3、能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

(三) 素质目标

在教学过程中通过客房管理工程中经常性和突发性的应急预案讲解从而培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的酒店管理职业道德。同时使学生在知识礼仪、语言表达、社交场合等方面都有所提升。

三、课程理念及设计思路

(一) 本课程在设计理念上坚持两个结合, 既课堂教学与课外练习相结合, 通过运用多媒体课件教学、学生互动学习、模拟训练、案例讨论等课堂教学、课外练习方式, 参加全国职业院校酒店服务大赛提高和促进学生的学习兴趣; 校内教学与校外实践相结合, 寻求前往五星级酒店学习机会, 为酒店培养实用型人才。

(二) 课程教学设计主要是以理论课程为基础与实际技能操作相结合, 从客

房部的运行与管理实际角度出发，争取在一个学期的教学中使学生走向社会时成为酒店客房管理实用性强、专业性高和酒店所需的必备人才。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学情景或教学设计	课时
第3学期	模块一、客房部认知	<p>认识酒店客房部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 认识客房设施和客房设备用品 2. 了解客房部管辖区域业务分工 3. 了解客房部组织机构设置 4. 掌握客房基本礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练表述酒店客房部的业务特点 2. 能熟练地说出客房部的主要工作任务 3. 能基本说出客房部的组织机构、岗位设置及职责 4. 能熟练回答客房部员工基本素质要求 5. 能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局 6. 学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过理论讲授与观看教学视频，使学生对酒店客房部有整个的初步的认知 2. 到本地三星级以上酒店考察，仔细观察酒店客房部前台和后台主要区域，包括客房类型及设施设备、房务中心、楼层客房工作间、布草房等 3. 对照客房部的组织机构、岗位设置及职责、任职要求等推选客房部经理与主管与领班 4. 由部门经理与主管根据组织目标与班级人数设置相应岗位，并落实人员编制客房部各岗位说明书 5. 站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪训练。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 课后练习巩固客房服务礼仪 2. 到本地三星级以上酒店考察并与本班其他同学分享信息 3. 准备下次主持班前会 	12
	模块二、客房卫生及质量管理	<p>客房日常卫生工作；客房计划卫生工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉客房部常规卫生与计划卫生知识 2. 熟知搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素 3. 掌握常规卫生与计划卫生的形式、内容、要领 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 能按要求准确填写客清洁表单与报表 3. 能按照要求独立完成中式铺床、西式铺床；能按照要求独立完成走客住客房清扫工作；能按照要求独立完成客房晚间小 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主持班前会，教师点评。 2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房卫生班岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。使学生熟悉客房预订工作环境、工作程序与要点。 3. 教师示范 4. 由领班组织本班组学员进行中式铺床、西式铺床、走客房清扫、住客房清扫、客房晚间小整服务技能训练 5. 教师指导，发现问题及时解决 <ol style="list-style-type: none"> 1. 在领班和主管的组织下进行 	32

			整工作	技能训练与测评 2. 准备下次班前会	
模块三、客房对客服务	<p>楼层迎宾服务、VIP 客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务</p> <p>1. 掌握客房对客服务的特点和要求</p> <p>2. 掌握客房对客服务的模式及优缺点</p> <p>3. 掌握客房对客服务的主要项目、规范及要点</p> <p>4. 熟悉客房对客服务质量控制的方法与要点</p>	<p>1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作</p> <p>2. 能够按要求准确填写服务表单、报表</p> <p>3. 能按规范要求做好楼层迎宾服务、VIP 客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务</p>	<p>1. 主持班前会，教师点评</p> <p>2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房部对客服务的要点，强调基层管理人员关键时间须检查解决的重点问题</p> <p>3. 教师示范</p> <p>4. 由领班组织本班组学员进行楼层迎宾服务、VIP 客人接待服务、VIP 房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务技能训练</p> <p>5. 教师指导，发现问题及时解决</p> <p>1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评</p> <p>2. 准备下次班前会</p>	24	
模块四、公共区域清洁与管理	<p>大理石地面清洁与保养、大堂卫生间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务</p> <p>1. 掌握公共区域的范围</p> <p>2. 熟悉公共区域卫生知识特点</p> <p>3. 掌握公共区域卫生工作的主要内容、质量控制措施</p>	<p>1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作</p> <p>2. 熟悉大理石地面清洁与保养、大堂卫生间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务工作</p>	<p>1. 主持班前会，教师点评</p> <p>2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解公共区域清洁与管理要点</p> <p>3. 教师示范</p> <p>4. 由领班组织本班组学员进行技能训练</p> <p>5. 教师指导，发现问题及时解决</p> <p>1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评</p> <p>2. 准备下次班前会</p>	12	
模块五、客房部基层日常管理	<p>编制周期清洁计划；主持召开班前会；处理投诉事件；编写客房部新员工培训计划书；分析客房部营业收入情况</p> <p>1. 掌握客房部周期清洁计划的编制方法</p> <p>2. 掌握客房服务质量控制方法</p> <p>3. 掌握客房经营指标及</p>	<p>1. 能初步进行客房部日常现场检查督导</p> <p>2. 能通过案例较有条理地处理各种投诉事件</p> <p>3. 会编写周期清洁计划</p> <p>4. 会主持召开</p>	<p>1. 主持班前会，教师点评</p> <p>2. 结合多媒体教师讲授客房部日常管理知识要点</p> <p>3. 在教师的指导下编制周期清洁计划；主持召开班前会；处理投诉事件；编写客房部新员工培训计划书；分析客房部营业收入情况</p> <p>4. 发现问题及时解决</p> <p>1. 编写周期清洁计划</p>	22	

	分析与评价方法	班前会 5. 能根据假设的客情给班组“员工”排班 6. 能给客房部新入职的员工制定培训计划书并组织培训 7. 能通过案例较有条理地处理应急事件 8. 能初步分析客房部营业收入情况	4. 每次课前轮流主持召开班前会 2. 根据所组合条件给班组“员工”排班 3. 编写客房部新员工培训计划书并给本班组同学培训 4. 案例分析 5. 根据所给条件分析客房部营业收入情况	
课时合计				102

课程核心内容共分十五章三编即：客房部概述、客房部的运行和客房管理
 客房部概述主要从客房部的地位、客房部的机构设置和客房部岗位职责描述三节，这三节内容为客房管理基础知识介绍。主要依托理论课程完成。

客房部的运行主要分以下核心内容：

客房的设计、客房设备、客房纺织品、客房客用物品、客房面层材料及其保养、客房的清洁保养、客房部对客服务、客房部的开业筹备与客房的更新改造八个章节内容。

以上八个章节中客房的清洁保养、客房部对客服务主要依靠理论结合技能操作完成，也是客房操作技能之必备技能。全国旅游职业院校技能操作比赛项目之一。

客房管理有客房部清洁设备的配置与管理、清洁剂的配置与管理、洗衣场、布草房的运行与管理、客房部的安全管理、客房部的人力资源管理、客房部预算的编制与控制六个章节内容构成。

第十二章客房部的安全管理为本编重点内容之一，分为客房部的安全管理概述、客房部安全设施的配备和客房安全计划与制度三节来讲述通过管理完成对客基本安全保障，满足马斯洛理论之安全需求。

第十五章客房部预算的编制与控制必须结合实际工作经验详细分析和编制。才能满足学生日后就业方面的基本需求。

五、教材实施建议

（一）师资要求：

1、任课教师需有本科以上学历，具有相关行业的工作经历，以便更好的进行实际教学工作。并实行“走出去”的办法，使一线教师的教学适应行业发展，与时俱进，从而取得更好的教学效果。

2、应大量外请，实行“请进来”的办法，从大企业外请一线管理人员进行定期的讲座与培训，加强校企的合作，进一步促进教学。

（二）教学环境与设备要求：多媒体教室、校内实训室、校外实训室。

（三）教学方法建议：

1、重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

2、根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分级管理、分组讨论、项目训练、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

3、在教学过程中，要重视采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对酒店客房工作的兴趣，积极引导形成良好的职业意识与职业道德。

（四）教材要求：

《客房部的运行与管理》（第2版），支海成主编，旅游教育出版社。

六、课程考核与评价

本课程采用全过程、多维度的课程考核、多元评价方式，全面考核学生的行业综合素质和能力，将学生日常出勤考查与期末考试相结合，重视学生学习过程评价，将学生学习成绩分解，平时成绩占30%，平时成绩中融入案例分析、课堂讨论、教学观摩、课程实训等内容；期末考试成绩占70%，其中理论试卷笔试和中式铺床现场操作两者为必考项。

七、课程资源开发与利用

课程资源开发和利用主要通过网络推荐、酒店管理专业人士介绍、实际生活中所阅读相关客房管理类书籍、酒店管理类培训课程、实际管理工作的深入来打开和完善学生课程多渠道、多方向、多兴趣培养学生。树立正确的酒店管

理新概念并快速适应酒店管理节奏。

《餐饮服务与管理》课程标准

课程编码：JG/J-03

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理

开设学期：第二学期

计划学时：102

编制人：张坤

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：此课程是酒店管理专业的专业必修课，国家职业技能鉴定的考试科目。

（二）课程作用：通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

二、课程目标：

（一）知识目标

通过本课程学习，使学生系统了解餐饮服务的特点、性质、标准、作用以及餐饮发展史以及未来发展方向。准确掌握餐饮管理人员应该具备的基本知识、职业素养和管理手段和方法。同时，为学生增加餐饮管理必备酒水知识、茶水知识、咖啡知识、烹饪知识等基本知识，为学生就业和后参与管理奠定基础。

（二）能力目标

通过本课程理论与实际技能的学习，使学生对餐饮从服务到管理的有一个系统性的认知，并将所学知识运用于实际工作，成为可塑性强的管理类人才。

（三）素质目标

在教学过程中通过餐饮管理工程中经常性和突发性的应急预案讲解从而培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的酒店管理职业道德。同时使学生在知识礼仪、语言表达、社交场合等方面都有所提升。

三、课程理念及设计思路

(一) 本课程在设计理念上坚持两个结合，即课堂教学与课外练习相结合，通过运用多媒体课件教学、学生互动学习、模拟训练、案例讨论等课堂教学、课外练习方式，参加全国职业院校酒店服务大赛提高和促进学生的学习兴趣；校内教学与校外实践相结合，寻求前往五星级酒店学习机会，为酒店培养实用型人才。

(二) 课程教学设计思路主要是以理论课程为基础与实际技能操作相结合，从客房部的运行与管理实际角度出发，争取在一个学期的教学中使学生走向社会时成为酒店客房管理实用性强、专业性高和酒店所需的必备人才。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时
第2学期	第一单元 餐饮服务基本技能(1)	托盘端托服务 了解托盘的分类；了解托盘的端托形式；掌握轻托的动作要领。	能用正确的托盘端托姿势灵活使用托盘；能轻松用托盘实现物品递送、酒水斟倒等服务。	以小组为单位，每人托3瓶啤酒，2瓶饮料，进行接力比赛。 教师现场考核评分	6
	第二单元 餐饮服务基本技能(2)	餐巾折花 了解餐巾的分类、用途、功效；掌握不同餐巾花折法。	能熟练完成10种以上动物和植物的杯花造型；能熟练完成10以上盘花造型。	教师讲解餐巾折花的基本技能，并详细讲解每种餐巾花的折法和适用场合；教师分别设置4组宴会场景，要求每组根据不同场景完成相应的餐巾花造型。 教师现场考核评分及点评	6
	第三单元 餐饮服务基本技能(3)	酒水知识及酒水服务 掌握不同中式和西式酒水品种及特性；掌握不同酒水的服务方法。	能通过观、闻、品等熟练判断酒水的品种；能根据不同酒水品种提供相应的酒水服务。	教师设计4组不同的中西餐酒水服务情景，要求学生分组进行角色模拟，提供合适的酒水服务。 教师现场考核评分及点评	6
	第四单元 餐饮服务基本技能(4)	中餐摆台 掌握中餐零点与宴会的摆台操作程序和要求。	能根据高星级酒店中餐厅摆台要求，完成零点、宴会摆台。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。 课后加强练习，并随堂考核	12
	第五	西餐摆台	能根据高星级	教师示范、讲解操作要领和注意事	12

单元 餐饮服务基本 技能 (5)	掌握西餐零点、宴会及自助餐的摆台操作程序和要求。	酒店西餐厅摆台要求，完成零点、宴会、自助餐摆台。	项，分组练习。 课后加强练习，并随堂考核	
第六 单元 餐饮服务基本 技能 (6)	上菜与分菜 掌握中式不同菜系菜肴的口味特色；掌握上菜与分菜的动作操作要领。	能根据高星级餐厅服务标准完成上菜与分菜服务；能结合客人具体要求，灵活提供分菜服务。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，学生分组练习；教师设定若干个模拟场景，各小组结合场景要求巩固分菜技能。 课后加强练习	6
第七 单元 中餐服务	中餐零点服务、中餐宴会服务（迎宾、点菜/酒水、上菜与分菜、席间服务、结账与送客） 了解中餐零点服务与宴会服务的区别；掌握中餐的主要服务方式；掌握中餐零点、宴会的服务程序和操作要求。	能根据服务标准提供标准化服务；能根据客人的不同需求提供个性化服务；能灵活处理服务过程中的客人投诉事件。	教师设定若干个中餐用餐场景，各小组采取角色模拟方式完成场景任务，能充分体现服务的标准性和灵活性。 教师现场评分及点评	12
第八 单元 西餐服务	西餐零点、宴会服务 了解西餐用餐礼仪；掌握西餐的上菜顺序；掌握西餐不同服务方式及其特点。	能根据西餐不同服务方式提供相对应的服务程序；能灵活处理客人用餐过程中出现的突发事件。	教师设定若干个西餐用餐场景，各小组采取角色模拟方式完成场景任务，能充分体现服务的标准性和灵活性。 教师现场评分及点评	6
第九 单元 餐饮产品推销	推销语言的应用与推销时机的选择 了解客人餐饮消费的心理类型和心理需求；掌握餐饮推销的基本技能。	能根据客人用餐需求和餐厅实际情况，选择合适的餐饮推销手段；能够针对客人需求灵活运用推销语言；能够充分利用时机进行适时推销。	每个小组成员分别扮演餐厅服务员和不同的客人，设计若干个餐饮消费需求，采用小组角色模拟的形式，进行餐饮产品推销演示，并由教师进行点评和小组互评。 小组现场互评	6
第十 单元 菜单设计	筹划与设计菜单 熟悉食品营养的基本常识；掌握菜单设计的基本方法。	能够应用食品营养知识进行菜谱设计；能够完成一份完整的菜单设计。	通过几个现实菜单对比，讨论找出不同菜单在设计中的优缺点，从而掌握菜单设计的基本方法和要求。 以小组单位，自行设定餐厅经营主题、档次、特色等，设计一份完整	6

				的合理的菜单。	
第十一单元 主题宴会设计	主题宴会场景设计、台面设计、服务流程设计 熟悉几种宴会的主题； 掌握主题宴会场景设计的原则和要求；掌握主题宴会台面设计的原则和要求；掌握主题宴会服务流程设计的方法。	能根据客人的宴会主题需求，利用酒店现有硬件设施，对场地进行场景设计；能够对主桌及副桌进行台面设计，做到主题突出，创意新颖；能结合宴会主题和酒店软件，设计合理的服务流程。	教师设定若干个宴会主题，各小组采用抽签形式，完成对所抽中主题宴会的场景、台面、服务流程的设计。 场景设计、台面设计、服务流程设计方案，要求有 word 文档和 PPT 演示，并且能够将主桌的台面摆放出来。	6	
第十二单元 宾客投诉的处理	宾客投诉的处理 掌握宾客投诉的原因； 掌握宾客投诉处理的程序；掌握宾客投诉处理的技巧	能对宾客的投诉进行分析，找出投诉的原因；能够按照宾客投诉处理的程序，合理解决投诉事件；能灵活应用处理宾客投诉的技巧，灵活处理各类投诉事件。	采用小组讨论的形式，对各案例进行分析； 用小组角色模拟的形式，由学生通过实际模拟，进一步提升处理宾客投诉的能力。 案例分析、现场模拟小组互评和教师点评	6	
第十三单元 采购与验收食品原料	采购与验收食品原料 明确餐饮采购管理的职责，理解餐饮采购制度的内涵；掌握食材原料的质量标准；掌握计算采购数量的方法； 能制定餐饮采购与验收制度。	能够模拟签订采购合同；能够实际完成一次完整的原料采购与验收。	与学校食堂联系，由每组同学分别为学校食堂采购 7-8 种餐饮原料，并且进行验收和相关表单的填写。 根据该任务，课堂上各小组分别讨论，制定采购计划。 教师现场点评	6	
第十四单元 储存与发放食品原料	储存与发放食品原料 了解储藏室的设计要求； 掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求； 掌握食品原料的发放控制方法。	能够制定食品原料的储存与发放制度；能够实际完成一次完整的原料储存与发放。	根据上个项目的要求，对采购来的餐饮原料制定一份储存和发放的制度，并严格按照此制度进行原料的储存和发放。 教师现场点评	6	
课时合计				102	

五、课程实施建议

（一）师资要求：

1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历。具有良好的职业道德，具备先进的高等职业教育理念，有较强的教育教学研究和改革创新能力。

2、兼职专业教师应具有本科以上学历或中级以上职称，并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验，在行业内有一定的影响力。

（二）教学环境与设备要求：校内实训室，校外实训基地及多媒体教室。

（三）教学方法建议：

1、重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

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

3、在教学过程中，要重视餐饮管理方面新技术、新工艺、新设施设备的发展趋势，贴近市场，采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对餐饮管理工作的兴趣，积极引导学生提升自身职业素养和职业道德水平。

（四）教材要求：

《餐饮服务与管理》，李勇平编著，东北财经大学出版社 2008 年出版。

六、课程考核与评价

本课程采用全过程、多维度的课程考核、多元评价方式，全面考核学生的行业综合素质和能力。平时学生出勤考查与期末考试相结合，按教学流程，完成教学单元，重视学生学习过程评价，将学生学习成绩分解，平时成绩占 30%，平时成绩中融入案例分析、课堂讨论、教学观摩、课程实训等内容；期末考试成绩占 70%，其中理论试卷笔试和十人宴会摆台现场操作两者为必考项。

七、课程资源开发与利用

课程资源开发和利用主要通过网络推荐、酒店管理专业人士介绍、实际生活中所阅读相关餐饮管理类书籍、酒店管理类培训课程、实际管理工作的深入来打开和完善学生课程多渠道、多方向、多兴趣培养学生。树立正确的酒店管理新概念并快速适应酒店管理节奏。

《康乐服务与管理》课程标准

课程编码：JG/J-04

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理

开设学期：第二学期

计划学时：64

编制人：李露

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《康乐服务与管理》是酒店管理专业的一门专业必修课程，也是学生学习前厅与客房管理、餐饮管理后的一门后续课程。

（二）课程作用：通过本课程的学习和训练学习让学生对饭店康乐部各岗位的职业要求有整体的认知，掌握必备的专业技能与基本的管理知识，从而具备饭店康乐部服务与基层管理的基本职业能力。

二、课程目标

通过本课程的学习要求学生在理解饭店管理概论的基本理论、基本内容和基本方法的基础上，熟练掌握饭店康体娱乐服务的基本管理理论及管理方法；掌握饭店康乐部的业务流程；学会康乐服务技能，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，使其具备运用饭店管理理论知识和解决实际问题的能力。

（一）知识目标

- 1、使学生掌握饭店康乐经营的基本理论和知识，熟悉饭店康乐市场特征及饭店康乐部的组织结构；
- 2、掌握饭店常见康乐与康体项目的特征与管理要点、服务程序与方法。熟悉康乐部安全与卫生管理、服务质量管理基本方法。

（二）能力目标

- 1、熟悉娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目、户外活动项目等的服务规范与要点
- 2、学会歌舞厅康乐服务、保龄球馆服务、台球厅服务、游泳池服务、健身房服务、棋牌室服务、网球场等服务程序与方法。
- 3、掌握康乐服务语言规范，具备一定的语言表达能力。
- 4、树立安全意识，具有预防和处理一般康乐安全事故的能力。

（三）素质目标：

- 1、培养学生良好的康乐服务意识，树立敬业爱岗的良好职业形象。
- 2、养成诚实、守信、谨慎、平和的品德。

3、具有善于和顾客沟通和与同事共事的团队意识。

三、课程理念及设计思路

(一) 课程理念：《康乐服务与管理》是一门理论性与实践性较强的课程，本课程坚持以本专业学生就业为导向，对康乐部相关岗位进行工作任务与职业能力分析，从而做到以饭店康乐部服务与基层管理必备的岗位职业能力为依据，以饭店康乐部日常工作为主线，以实际任务引领，贴近学生认知特点，结合了相关工作岗位的主要职责、任职的知识与能力要求。

(二) 课程设计：本课程的教学过程设计按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容，注重知识的应用性和技能的可操作性。删减无应用性或应用性不强的内容，构建“2+4+3”，即：2个基础概念模块，4个服务模块和3个管理模块等九个模块的教学内容，主要包括康乐经营与管理概述，饭店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理，户外活动项目管理，康乐部安全与卫生管理，康乐部服务质量管理，康乐部促销管理等内容，突出职业能力的培养。

教学过程中通过案例分析、小组研讨、实习基地考察及情景模拟、教学视频等多媒体手段将理论学习与技能实训有机结合，使学生在在学习理论知识的同时针对性地进行技能实训，在服务技能训练过程中体会知识要点，从而有效培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
二 学 期	康乐经营 与管理概 述	饭店类型 与康乐项 目；饭店 星级与康 乐项目	1、掌握饭店康乐经营的概念； 2、熟悉饭店类型与康乐项目，饭店星级与康乐项目之间的关系； 3、熟悉我国饭店康乐经营现状与发展前景	饭店康乐设备、设施设置案例分析、小组讨论；	4

	<p>饭店康乐市场的特征</p>	<p>市场环境； 饭店康乐项目的类型及特点； 康乐项目优势分析与选择</p>	<p>1、了解饭店康乐项目的选择所应该遵循的要点与原则 2、掌握饭店康乐项目的类型和特点； 3、熟悉饭店康乐消费者的行为特征； 4、了解如何进行康乐优势分析以及科学选择康乐项目；</p>	<p>1、讲授相关知识； 2、启发引导学生根据饭店的等级及客源特点设计康乐项目，配备康乐设施设备； 3、根据饭店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目；</p>	<p>6</p>
	<p>娱乐休闲类项目</p>	<p>酒吧服务、 游戏机房 服务、 棋 牌室服务、 歌舞厅、 卡拉 OK、KTV 服务</p>	<p>1、掌握饭店娱乐休闲类康乐项目的类型及特点特点； 2、掌握娱乐休闲场所的卫生管理要求 3、掌握酒吧服务、游戏机房服务、 棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV 服务的服务流程、服务要点和注意事项</p>	<p>1、讲授娱乐休闲类项目服务与管理要点； 2、案例研讨； 3、服务技能训练</p>	<p>8</p>

	运动类项目	游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的经营与管理；运动类项目服务人员的管理	<p>1、了解饭店运动类项目的特征及经营特点；</p> <p>2、熟悉饭店运动类项目的具体服务与管理要点；</p> <p>3、掌握饭店运动类项目服务人员的管理方法</p>	<p>1、讲授店运动类项目的特征及经营特点；</p> <p>2、游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务技能训练；</p> <p>3；服务案例研讨</p> <p>4、饭店运动类项目服务人员的管理方法研讨</p>	8
	保健休闲类项目的经营与管理	桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务	<p>1、了解保健休闲类项目特征及经营特点；</p> <p>2、熟悉饭店保健休闲类项目的服务与管理要点</p>	<p>1、讲授饭店保健休闲类项目的经营与管理要点</p> <p>2、桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务技能训练</p> <p>3、管理要点研讨</p>	8
	户外活动项目管理	溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩运动项目	<p>1、熟悉户外康乐运动项目的宏观管理原则；</p> <p>2、掌握户外康乐运动项目运作与管理的特 点</p> <p>3、熟悉溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步</p>	<p>1、讲授户外活动项目管理要点；</p> <p>2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服 务</p> <p>3、案例研讨</p>	8

			穿越活动、攀岩等项目的服务与管理要点		
康乐部安全与卫生管理	康乐部安全管理； 康乐部卫生管理	1、掌握康乐部不安全因素； 2、康乐部安全事故的预防 3、康乐部安全事故的类型处理程序； 4、康乐部卫生管理	1、讲授康乐部不安全因素及预防措施； 2、康乐部安全事故处理案例研讨	8	
康乐部服务质量管理	康乐服务质量管理的内容； 康乐服务质量控制的方法； 康乐服务投诉的处理	1、掌握康乐服务质量管理的内容； 2、掌握康乐服务质量控制的方法； 3、掌握康乐服务投诉的处理方法 4、熟悉康乐部最容易被投诉的几个方面，熟悉客人的投诉心理；掌握处理投诉的原则与处理投诉的程序	1、讲授康乐部服务质量管理内容、要点与控制方法； 2、康乐服务质量与康乐部投诉案例研讨 3、评析康乐质量管理问题	8	
康乐部促销管理	康乐促销特征、康乐促销方式与促销预算、康	1、熟悉康乐促销特征、康乐促销方式及促销预算； 2、掌握康乐促销策略；	1、讲授康乐部促销管理的内容、方式、促销预算及策略等； 2、常见的促销策	6	

		乐促销策略	掌握康乐部营销知识和技能	略优缺点分析； 3、制定销售方案	
课时合计					64

五、课程实施建议

（一）师资条件：

- 1、专任教师须具备本专业大学本科以上学历（本科）。
- 2、专任教师需对导游所需知识有一定了解。

（二）教学环境与设备要求：

- 1、须具备符合导游专业教学实训要求的多媒体教室教室、模拟实训室。
- 2、须具备符合导游专业实践要求的校外实习基地。

（三）教学方法建议：

本课程采用讲授法、案例讲述法、操作演示与训练法、模拟法

（四）教材要求： 《康乐服务与管理》 主编吴玲, 高等教育出版社。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占 50%；综合能力考核占 50%（实际应用能力占 30%，日常学习态度占 20%）。

七、课程资源开发与利用

1、参考书籍

《康乐服务与管理》 刘哲主编

《康乐服务与管理》 姜若愚主编

《康乐服务与管理》 吴玲主编 新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

高等教育出版社

《饭店康乐中心服务案例解析》李舟主编 旅游出版社

2、利用现代信息技术开发多媒体教学光盘，充分调动学生的学习积极性和创造性。

3、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。

4、积极开发和利用网络资源，充分利用电子书籍、电子期刊、教育网站和电子论坛等网上信息资源。

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

《旅游社交礼仪》课程标准

课程代码：JG/J-05

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理、导游

开设学期：第一、二学期

计划学时：60

编制人：张坤

审核：张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《旅游服务礼仪》课程是旅游管理类专业的学生职业岗位规范服务与管理的核心课程，为专业技能必修课。

（二）课程作用：本课程具有很强的实践性和规范性，对培养学生的职业综合素养、服务意识和专业技能均有突出的意义，是将本专业学生培养成具有较高职业素养的高技能业务和管理人才的重要一环。

通过本课程的学习和训练，使学生牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，能掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，以良好的个人风貌得体地与宾客交往，更好地胜任旅游职业岗位工作。

二、课程目标

（一）知识目标

1、使学生首先掌握社交礼仪实务的基本理论和知识，具备社交礼仪的理念和意识

2、认识旅游礼仪活动的规律

3、了解旅游礼仪活动的规程。

(二) 能力目标

1、熟悉一般旅游行业礼仪行为的规范

2、具备旅游服务礼仪的基本技能；

3、能与宾客进行有效的沟通。

(三) 素质目标

培养学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，树立良好的职业形象，以便能够更好地适应旅游行业职业岗位工作的需要。

三、课程理念及设计思路

(一) 本课程标准的设计理念是：以就业为导向，以服务旅游行业为宗旨，从高技能人才的培养要求出发，以强化职业能力培养和职业素养提高为主线，构建理论教学体系和实践教学体系。

(二) 本课程的设计思路：本课程本课程根据旅游类专业的培养目标——“培养学生健全的人格、自我发展的意识，具有良好的人文素养和一定的管理学、经济学视野的，具有良好的职业道德、适应旅游服务与管理岗位要求的高级应用型人才”，制定自己的教学目标：培养具有良好的职业能力、礼仪素养和礼仪实践能力的高级应用型人才。

本课程的教学过程设计以一般社交场合待人接物的基本要求和典型岗位的职业能力和工作流程为基础，按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容。删减无应用性或应用性不强的内容，构建“1+5+3”：1个基础概念模块，5个单项任务模块和3个典型岗位综合任务模块等九个模块的教学内容；增加实训课时，达到全部课时的50%以上，突出职业能力培养。

本课程的实践教学设计以礼貌意识和交际能力培养为主线，按照行业典型岗位实际工作流程：从意识唤醒——岗前形象修饰——待人接物——礼宾次序安排——谈吐沟通应对技巧——职业礼仪知识拓展——行业典型岗位操作设计整个实践教学项目内容。

本课程实践环节组织四位一体：课堂实训与课外活动相结合，校内实训与校外实习相结合。通过任务驱动式顶岗实习，让学生在真实的工作环境中训练，实现课堂、实训基地及真实工作任务相结合的教学方式，实践工学交替特色。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学情景或教学设计	课时分配
	第一单元 礼仪意识	树立礼仪意识 1、掌握礼仪概述、仪态、仪容仪表；2、强化礼仪意识，提高自身礼仪修养。	能通过教学视频、案例或生活中的所见所闻分析礼仪问题。	1、观看教学视频； 2、案例分析、小组讨论，进行礼仪意识引导； 3、礼仪意识的必要性、概念、作用分析。 训练项目： ◆站姿、坐姿、行姿、蹲姿、 ◆手势	4
	第二单元 形象塑造	个人形象与职业形象塑造 1、掌握维护良好个人形象、职业形象的意义；2、使学生知道如何根据个人特点塑造完美得体的职业形象； 3、十大色彩的感觉效果比较和七大搭配法； 4、男士西装，女士套裙的穿戴技巧；5、首饰的佩戴；配饰的佩戴。	1、能按服饰仪容、言谈举止、表情态度等礼仪规范设计和塑造自身的专业职业形象； 2、能规范自身的形象，在行为举止等诸多方面提升自己的涵养； 3、学生能够描述十大色彩的感觉效果，列举七大搭配法； 4、男生能够现场正确穿着西装，女生能够现场正确穿着大衣套裙； 5、女学生能够正确佩戴耳饰、项链、挂件、戒指、胸针、发饰男生说出手表、公文包的佩戴要求。	讲授相关知识启发引导学生为自己量身设计面试、会谈、工作、休闲等不同场合的形象。 训练项目： ◆工作服、西装、衬衣的穿着训练、 ◆鞋、袜穿着训练 ◆饰物佩戴 ◆皮肤护理 ◆简单化妆（职业妆）与打领带	4

	<p>第三单元 日常礼仪</p>	<p>社交场合待人接物 掌握日常礼貌语言、问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、见面时常用的礼节、互换名片、电话礼仪等日常交际礼仪。</p>	<p>1、能自觉运用礼貌语言进行人际交往； 2、能将学到的问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、握手礼、电话礼仪等日常交际礼仪正确地用于日常生活与工作中； 3、能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体； 4、能按礼仪要求使用名片； 5、学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、送客等礼仪。</p>	<p>讲授社交场合待人接物礼仪知识。 训练项目： ◆表情 ◆服务和交际距离 ◆见面礼仪：问候礼节、称呼礼节、鞠躬礼、应答礼节、握手礼、互换名片 ◆电话服务礼仪 ◆迎送礼节、茶水服务</p>	<p>8</p>
	<p>第四单元 次序礼仪</p>	<p>礼宾次序与仪式礼仪 1、掌握国旗的悬挂礼仪； 2、行进中的位次排列礼仪； 3、乘坐轿车的位次排列礼仪； 4、宴会的次序礼仪。</p>	<p>1、学会根据各种场合悬挂国旗的礼仪； 2、学会在行进过程中根据不同的情景为不同人物身份的嘉宾排列位次； 3、学会根据轿车的类型与来宾的身份为乘坐轿车宾客的安排座位； 4、学会根据宴会的性质与来宾的身份为参加宴会的宾客安排座位； 5、学会根据宴会的性质特点设计宴会桌次； 6、学会中西餐餐具的摆放与使用礼仪、上</p>	<p>讲授礼宾次序与仪式礼仪。 训练项目： ◆国旗的悬挂礼仪 ◆行进中的位次排列礼仪 ◆乘坐轿车的位次排列礼仪 ◆宴会的位次排列礼仪</p>	<p>6</p>

		菜的次序、中西餐餐具的摆放和使用礼仪。		
第五单元 沟通交往 礼仪	人际沟通、交往礼仪 1、用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪、求职面谈礼仪； 2、熟悉沟通的基本方法。	1、学会有效的沟通、聆听与反馈礼仪； 2、能与人进行有效的人际沟通； 3、学会求职面谈礼仪。	讲授人际沟通谈吐交往礼仪知识。 训练项目： ◆会展活动营销沟通情景模拟 ◆电话交谈礼仪 ◆求职面谈情景模拟	6
第六单元 旅游职业 礼仪知识 拓展	旅游职业礼仪知识拓展 掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、涉外礼仪。	1、能运用宗教礼仪； 2、能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪； 3、能运用涉外礼仪。	讲授相关旅游职业礼仪知识。	6
第七章 旅游企业 典型岗位 礼仪（一）	酒店前厅/客房服务礼仪 1、掌握酒店前厅/客房服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识； 2、严格要求个人仪容仪表仪态，灵活运用礼貌服务用语； 3、合理地为客户推荐客房、积极回答宾客问讯、快捷地为客户办理结帐手	掌握酒店前厅迎送服务礼仪、行李服务礼仪、总台接待服务礼仪、预订服务礼仪、问讯服务礼仪、结账服务礼仪、电话总机服务礼仪、大堂副理服务礼仪。	1、讲授前厅、客房服务礼仪知识； 2、结合酒店行业素养要求，在老师的指导下模拟练习酒店前厅行李员、前厅接待、客房服务员的仪表、仪容、仪态、表情、手势、等职业礼仪规范。 训练项目： ◆门厅迎送服务礼仪 ◆行李服务礼仪 ◆总台接待服务礼仪 ◆预订服务礼仪 ◆问讯服务礼仪 ◆结账服务礼仪 ◆电话总机服务礼仪	8

		续、礼貌接待来访客人； 4、了解宾客投诉疑难问题的处理方法。			
	第八章 旅游企业 典型岗位 礼仪（二）	餐饮服务接待基本礼仪 1、掌握酒店餐饮服务礼仪基本知识； 2、掌握酒店餐饮服务人员礼貌规范、餐饮服务礼貌用语、餐饮礼宾次序等知识； 3、了解餐饮迎接、助客点菜、就餐服务、结账收银等接待服务礼仪； 4、了解餐饮顾客心理需求和处理餐饮宾客投诉服务方法。	1、能够增强行业服务意识，提升职业素养，热情迎送宾客，有礼待人接物； 2、准确安排餐台席位座次、国旗的悬挂、大型宴会礼仪程序设计、正式宴会环境布置、主题宴会背景音乐选择等工作； 3、仪态优雅为客拉椅让座、端茶续水、递上香巾等服务； 4、了解顾客就餐心理需求，恰当处理宾客投诉； 5、锻炼提高分析解决问题和网络自学能力。	1、讲授餐饮接待服务礼仪知识； 2. 组织设计主题餐会（学生毕业会餐）场景，让学生在设计过程中学习如何准确安排餐台席位座次、会场布置、礼仪程式设计、主题音乐选择等服务工作。 训练项目： ◆在学校实验室的布置主题餐会，组织学生参与接待服务工作。 ◆训练学生迎送接待、席间服务、应急处理等服务礼仪	10
	第九章 旅游企业 典型岗位 礼仪（三）	旅行社导游服务礼仪 1、掌握导游仪容仪表仪态总体要求； 2、掌握导游员带团过程中的礼仪。	1、学会将正确的姿态和语言的使用技巧运用到导游服务中； 2、能将正确的接待礼仪、沟通技巧运用到导游服务中，养成良好的导游服务行为和习惯。	1、讲授导游接待服务礼仪知识； 2、分小组，结合旅行企业各工作岗位的实际，进行礼貌服务接待的模拟训练，具体内容如下： ◆模拟旅行社导游员有礼貌地迎宾、问候、讲解、送客； ◆在接待台模拟旅行社门市部业务员有礼貌地迎宾、问候、介绍、接听电话、送客等。	8
课时合计					60

五、课程实施建议

（一）师资条件：

1、任课教师需有本科以上学历，具有相关行业的工作经历，以便更好的进行实际教学工作。并实行“走出去”的办法，使一线教师的教学适应行业发展，与时俱进，从而取得更好的教学效果；

2、应大量外请，实行“请进来”的办法，从大企业外请一线管理人员进行定期的讲座与培训，加强校企的合作，进一步促进教学。

（二）教学环境与设备要求：

1、校内环境：主要采用项目任务驱动方式进行讲解，讲训结合、边讲边练。采用多媒体、幻灯片、录象，结合传统教学手段进行讲授；采用学生示范、教师示范、学生感知训练、案例讨论、课堂观摩、小测试，讲练结合将理论与实践有效结合起来；

2、校外环境：课堂外的实践教学活动主要有专题讲座（邀请企业界的专家）、校外礼仪培训活动、实战训练（参加各种会议及接待服务活动、社区礼仪服务）等，以培养学生综合性服务接待能力。

（三）教学方法建议：

本课程教学体系共由9个模块组成，保证了学生职业岗位礼仪技能的培养。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，强化培养服务意识和接待能力。

1、课堂教学

主要采用项目任务驱动方式进行讲解，讲训结合、边讲边练。采用多媒体、幻灯片、录象，结合传统教学手段进行讲授；采用学生示范、教师示范、学生感知训练、案例讨论、课堂观摩、小测试，讲练结合将理论与实践有效结合起来。

2、课外实践

课堂外的实践教学活活动主要有专题讲座（邀请企业界的专家）、校外礼仪培训活动、实战训练（参加各种会议及接待服务活动、社区礼仪服务）等，以培养学生综合性服务接待能力。

3、自主学习拓展

利用网络课程等教学资源，将教学重点及具体考核参照标准提供给学生。以

课堂带动课外，让学生的课外学习有章可循，加强平时实践训练，促进学生自学自练，激发学生主动学习的兴趣，进而促进专业职业形象的塑造及礼仪素养的内化。

4、以赛代练、以赛促学

通过举办“礼仪知识大赛”“导游技能竞赛”等活动，促进学生礼仪素养的形成。

5、综合实训实践

为了配合知识的掌握和技能的提高，另外安排学生到旅游企业等真实的礼仪接待与服务环境中，在实境中将所学知识、技能整合为一体，并在亲身实践中感受礼仪的效果与魅力，培养灵活运用综合能力。

（四）教材要求：《旅游服务礼仪》，清华大学出版社。

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占70%；综合能力考核占30%，其中实践应用能力测评占20%，日常学习态度占10%。

七、课程资源开发与利用

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

（二）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。

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

《旅游英语》课程标准

课程代码：JG/J-06

授课系部：旅游管理系

适用专业：导游、酒店管理

开设学期：第三、四学期

计划学时：68

编制人：马艳 审核：马艳利

终审：赵红林

一、课程定位

(一) 课程性质: 《旅游英语》是导游和酒店管理两个专业的专业基础必修课程。本课程旨在通过生动的旅游英语实用教材的学习和配套练习培养学生具备基础旅游英语的口语表达能力。

(二) 课程作用: 通过学习本课程, 使学生在从事旅游业工作, 参加各种形式的具体旅游活动中具备运用英语进行一般的交流和交际能力。该课程配合教材和课外的一些相关内容, 上课和实训相结合。促使学生把英语作为工具, 在从事旅游业各项活动中, 达到能够灵活运用之目的。

二、课程目标

(一) 知识目标

要求学生了解每单元对话的语言环境和相关的英、美国家的知识, 具有一定的单词量, 会用常用的旅游英语句型组织对话。

(二) 能力目标

就每单元的对话内容, 要求学生用一种或几种表达形式自如地进行交流。

(三) 素质目标

随着旅游事业飞速发展, 旅游市场对旅游服务与管理人才的素质提出了更高的要求, 通过本课程的学习, 使学生在听说读写四个方面都有所提高, 培养出既通晓旅游管理知识, 又具备英语交际能力的旅游服务及管理人才。

三、课程理念及设计思路

1、课程设计理念: 以学生职业发展为根本, 以学生就业为导向, 与旅游业紧密结合, 以旅游行业需要为出发点和落脚点来确定教学内容。

2、课程设计思路: 本课程的设计思路是通过企业调研, 对岗位及其工作过程进行分析, 确定岗位典型的岗位工作任务和特点, 明确课程目标。继而通过分析并整合, 得出岗位关键职业能力, 以此为线索来设计典型项目。内容涉及旅游咨询、预定客房、客房服务、餐饮服务、通信服务、会议服务、宴会服务、消遣服务等若干学习项目。课程内容突出对学生职业能力的训练, 理论知识的选取以能完成工作任务为标准。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
		Background knowledge	——master the basic words and expressions		

三 学 期	旅游咨询	practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	about travel information; ——get some cultural knowledge about travel information;		4
	预定客房	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——get some cultural knowledge about hotel reservation information; ——find ways to improve your writing skills about Reservations Application Form;		4
	客房服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——read, comprehend and translate into Chinese the passages and the dialogues about housekeeping; ——know how to give information about housekeeping;	教学方法: 讲 授法教学场地: 多媒体教室	4
	餐饮服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——master the basic words and expressions about food and beverage information and use them to make sentences; ——get some cultural knowledge about food and beverage information;		4
	通信服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——know how to ask for different kinds of communication services, such as how to make telephone calls, post letters and parcels, and etc.; ——master the basic words and expressions about communication service; ——get some practical knowledge about communication service;		4
	会议服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——master the basic words and expressions about meeting service; ——get some cultural knowledge about meeting service; ——be familiar with business English: Holding meetings in English.		4
	宴会服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	——master the basic words and expressions about banquet service; ——get some cultural knowledge about banquet service;		6
	消遣服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing	——understand what and how to give information about recreation and entertainment; ——master the basic words and expressions about travel recreation and entertainment;		6

			—get some cultural knowledge about recreation and entertainment;		
四 学 期	地陪服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—master the basic words and expressions about local tour guide service; —get some cultural knowledge about local tour guide service; —find ways to improve your writing skills about a welcome speech;		4
	参观游览	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—master the basic words and expressions about introducing places of interest; —get some cultural knowledge about the places you are visiting;		4
	景点介绍	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—understand what and how to introduce scenic spots; —master the basic words and expressions about scenic spots introduction;		4
	旅游购物	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—master the basic words and expressions about shopping in travelling; —get some cultural knowledge about shopping information;		4
	解决投诉	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—understand what is the definition and classification of complaints; —master the basic words and expressions about settling complaints;		4
	应对难题	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—understand how to deal with problems & emergencies; —master the basic words and expressions about illness & disasters; —get some knowledge about travellers' check;		4
	退房服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—learn how to ask and offer information about checkout at a hotel; —be familiar with the procedures of settling bills;		4
	传统节日	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing	—understand what and how to introduce traditional Chinese Festivals; —master the basic words and expressions about traditional Chinese Festivals		4

	vocabulary development	introduction;		
课时合计				68

五、课程实施建议

(一) 师资条件:

- 1、专任教师须具备本专业大学本科以上学历。
- 2、专任教师需有扎实的英语语言功底。

(二) 教学环境与设备要求: 多媒体教室

(三) 教学方法建议: 讲授法、案例分析法

(四) 教材要求: 《旅游英语》 李燕 徐静主编 清华大学出版社

六、课程考核与评价

本课程采用试卷考核与专业能力测试的评价方法。理论部分采用“闭卷考试”的形式, 试卷考核占 70%; 综合能力考核占 30%, 其中实践应用能力测评占 20%, 日常学习态度占 10%。

七、课程资源开发与利用

课程资源的开发和利用, 从渠道上来说, 可以通过教师到企业挂职、参加各种行业会议活动、邀请行业专家亲临指导等途径逐步引入行业丰富信息; 学生主要通过实地参观、网站浏览、论坛讨论、项目参与等形式加入到资源库的建设中。此外, 旅行社企业的各种文字资料, 制度、产品, 以及来自教师和行业专家的经验传授、影像资料等等都可以作为课程资源。

《演讲与口才》(普通话语音) 课程标准

课程编码: DY/J-01

授课系部: 旅游管理系

适用专业: 导游、酒店管理

开设学期: 第一学期

计划学时: 18

编制人: 米剑飞

审核: 马艳利

终审: 赵红林

一、课程定位

(一) 课程性质: 普通话语音课程是旅游专业的一门专业发展必修课。本课程以现代汉语语音学和方言学为理论基础, 以国家的语言文字政策法规为依据, 以理论和实践相结合为指导原则, 教授现代汉民族共同语——普通话的基本语

音知识，并重在进行普通话的语音训练，培养和提高学生说普通话的能力，使学生最终能熟练而准确地运用普通话以适应将来旅游工作、学习和生活的需要。

（二）课程作用：本课程对后期的导游资格考试口试、国家普通话等级考试、就业起主要支撑作用，同时对学生语言表达、沟通交流养成也起到明显的促进作用。

2、课程目标

（一）知识目标

该课程是在学生初步具备现代汉语语音知识及相关的语言学知识同时，所学的一门理论与实践相结合，以实践为主的课程。与《模拟导游》课程教学同步进行。重在结合现代汉语语音知识的教学，训练学生声母、韵母、声调的发音，语流音变能力、朗读能力和口语能力。

（二）能力目标

理论与实践相结合，其中特别强调技能的训练。围绕此教学指导原则，在教学方法上非常强调实践性、多样性和学生的参与性。

（三）素质目标

1、在教学过程中通过对汉语拼音、声调、语流音变等普通话知识系统教学，使学生全面准确的掌握普通话发音方法，纠正不正确发音和方言，从而达到熟练使用普通话进行交流的目的。

2、使学生在带团语言表达、导游词创新、导游词讲解等方面都有所提升，同时掌握导游词的口语表达方法。

三、课程理念及设计思路

1、本课程标准在设计上本着“以旅游工作需要为导向，以提高旅游服务语言技能为核心”的总体思路，注重培养学生的普通话口语应用技能和即兴语言表达，力争做到教学与导游实际工作无缝衔接，真正使学生语言面貌发生转变，普遍达到国家相关要求的普通话水平二级甲等以上的目标。

2、课堂教学中要做到精讲多练、活练，课内外用多种形式的教学媒介和手段调动学生的积极参与性：比如每次课前三分钟让学生练习说话，让其他同学

进行评点；课堂上让学生分角色朗读短文（材料来自《普通话水平测试大纲》所规定的作品）；听优秀的朗诵配音磁带，调动学生的学习兴趣；在课外可以配合课堂教学开展导游口语技能训练、导游词模拟训练等活动。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	普通话基础知识	普通话的重要地位及学好普通话的意义；民族共同语——普通话与汉语方言；国家为什么要大力推广和普及普通话个人学好普通话的意义。 学生掌握学好普通话的理论	奠定学好普通话的思想基础 1、推普工作的意义 2、如何学好普通话 除去障碍，提高认识 找准难点、注意方法 多说多听、刻苦训练 善于积累、总结经验		2
	第一单元 普通话语音概说	一、什么是普通话 二、普通话语音教学的重要性 三、普通话语音的特点 四、语音的物理、生理及心理基础 五、语音基本概念			2
	第二单元 声母	一、什么是声母 二、声母的分类 (一)按发音部位分类 (二)按发音方法分类 三、声母练习 (一)辅音声母发音训练 (二)零声母音节发音训练 (三)声母辨读发音训练	1 区分不同发音部位的发音训练 (1) f—h (2) j、q、x—z h、c h、s h (3) j、q、x—z、c、s (4) z、c、s—z h、c h、s h 2 区分不同发音方法的发音训练 (1)送气音—不送气音 (2)n—l 3 r—零声母齐齿呼音节、舌尖中边音 l、舌尖后清擦音 s h		2
			单元音韵母练习 熟悉单元音韵母发音要领简表 单元音韵母发音要领及训练 复合元音韵母练习 掌握复韵母发音的特点		

		<p>9个二合复韵母发音要领及训练</p> <p>4个三合复韵母发音要领及训练</p> <p>区分宽窄复韵母(舌位动程大小)的发音训练</p> <p>(三)带鼻尾音韵母(鼻韵母)练习</p> <p>1 带鼻尾音韵母发音的特点</p> <p>2 带鼻尾音(-n)韵母(前鼻音韵母)发音要领及训练</p> <p>3 带鼻尾音(-ng)韵母(后鼻音韵母)发音要领及训练</p> <p>4 前后鼻音韵母辨读训练</p> <p>5 宽窄带鼻尾音韵母辨读训练</p> <p>(四)韵母按四呼进行分类及练习</p> <p>1 韵母按四呼进行分类</p> <p>2 齐齿呼、撮口呼韵母辨读训练</p>		
	<p>第四单元 声调</p> <p>一、什么是声调</p> <p>二、声调的性质和特点</p> <p>三、普通话的调类和调值</p> <p>四、普通话声调发音要领</p>	<p>普通话声调练习</p> <p>(一)同声韵音节四声发音训练</p> <p>(二)双音节词语四声不同组合发音训练</p> <p>(三)按阴、阳、上、去和去、上、阳、阴顺序排列 四音节词语声调发音训练</p> <p>(四)上声音节发音训练</p> <p>(五)按声母顺序排列四声混合四音节词语发音训练</p> <p>(六)声调综合训练</p> <p>1 阴平声训练</p> <p>2 阳平声训练</p> <p>3 上声训练</p> <p>4 去声训练</p>		2
	<p>语流音变</p> <p>一、什么叫语流音变</p>	<p>(一)轻声训练</p> <p>1 掌握什么是轻声</p> <p>2 理解轻声的作用</p> <p>3 熟悉轻声音节出现的规律</p> <p>4 了解轻声音节发音训练</p> <p>(二)儿化训练</p> <p>1 什么是儿化</p> <p>2 儿化的作用</p> <p>3 儿化音变的发音规律</p> <p>4 儿化发音训练</p> <p>(三)变调训练</p> <p>1 什么是变调</p>		

			2 上声变调规律及发音训练 3 去声变调规律及发音训练 4 “一”的变调规律及发音训练 5 “不”的变调规律及发音训练 (四)语气词“啊”的发音变化规律及发音训练 (五)词的轻重格式发音训练 1 什么是词的轻重格式 2 双音节词的轻重格式及发音训练 3 三音节词的轻重格式及发音训练 4 四音节词的轻重格式及发音训练 4.		
		第七单元 综合练习 一、单音节字发音训练 二、双音节词语发音训练 三、诗词朗读训练 四、短文播读训练 五、绕口令			2
	六、期末普通话等级测试	模拟普通话等级测试，期末成绩评定			2
课时合计					18

五、课程实施建议

(一) 师资要求:

1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历，普通话一级乙等以上水平。具有良好的职业道德，具备先进的高等职业教育理念，有较强的教育科学研究和改革创新能力。

2、兼职专业教师应具有本科以上学历或中级以上职称，普通话一级甲等，并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验，在行业内有一定的影响力。

(二) 教学环境与设备要求: 多媒体教室

(三) 教学方法建议: 讲授法、示范法

(四) 教材要求: 《普通话考试大纲》

六、课程考核与评价

该课程考核由板块结课考察、期末口试和期末笔试三部分组成。板块结课考查按优、良、及格、不及格四档评定，并结合平时作业、出勤等方面综合为

平时成绩，平时成绩转换成百分制并记入总分；期末考试成绩按照百分制计算；课程学期总成绩为两项合计，其中平时成绩占 30%，期末考试占 70%。

七、课程资源开发与利用

（一）开发利用校内资源

1、常规课程资源的开发和利用。可开发并应用一些直观且形象的挂图、PPT 演示、视频短片，以调动学生学习积极性、主动性，促进学生理解、接受课程知识和业务流程。

2、教师通过教学软件、微信公众平台新媒体以及媒体设备等进行教学。

（二）开发利用社会资源

1、开发和利用外校实训基地。本课程属于实践性较强的专业基础课程，培养学生的导游讲解技能是本课程的核心目标。因此有一个真实或仿真的操作环境是本课程教学的一个必要条件，学院和系部采取观摩表演系演出、收听收看校园广播站广播等方法，让学生在生活环境中熟练运用普通话，为学生毕业上岗，缩短用人单位的二次培训做好铺垫。

2、与社会职业教育结合，积极组织学生参加国家普通话水平测试。

（三）开发网络媒体资源

充分运用网络课程资源。可以利用现有的电子书籍、电子期刊、电子阅览室、各大网站，同时开发微信公众平台，方便学生索取教师教学教案、图片、教学内容等网络资源，使教学内容从单一走向多元，使学生的知识和能力的拓展成为可能。

《演讲与口才》（技巧部分）课程标准

课程代码：DY/J-01

授课系部：旅游管理系

适用专业：酒店管理、导游

开设学期：第二学期

学时：34 课时

编制人：赵红林 审核：马艳莉、张坤

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：本课程为旅游类专业学生专业技能课之一，专业必修课。旨在训练学生口语表达能力和交流能力的实践性很强的课程。

（二）课程作用：通过本课程的学习，提升学生综合素质和社会竞争能力，

主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。

二、课程目标

（一）知识目标

- 1、掌握演讲与口才的基理论和基本知识；

（二）能力目标

- 1、能够准确有条理的表达出自己的观点和见解；
- 2、能够具有口语交际成功的心理和敏捷的思维力、超强的记忆力；
- 3、能够具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力。

（三）素质目标

- 1、具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位格调；
- 2、具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；
- 3、具有较强的责任感、事业心和团队精神。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程标准的设计理念是：以就业为导向，以服务旅游行业为宗旨，以旅游行业岗位工作任务分析为引导、重在培养学生职业能力。

（二）本课程的设计思路：

本课程根据高职学生的学习特点和学习兴趣，将教学基本内容按照单元模块化，并将课程内容进行合理的归类和合并，以“掌握基本理论、强化语言运用、培养口语技能为重点，突出实践性。教学模式和方法选用重在突出学生的参与体验和主体作用的发挥，课程的实践性体现在学生的语言表达和交流沟通能力的培养必须通过学生主体的实践和练习加以强化。同时，注重社会交往能力和综合素质教育，培养学生良好的社会适应性。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
			1、了解口才的特征、作用和基本要素； 2、掌握口才的基本	教学场地：教室 教学设备：多媒体	

	<p>3、口才的基本要素和基本要求</p> <p>4、口才主题形象设计</p> <p>5、口才概述实践</p>	<p>要求；3、能熟练掌握口才主体必备的素质和能力；4、能懂得对什么人讲什么话，在什么场合讲什么话</p> <p>5、能懂得口才主体的形象设计。</p>	<p>坚持精讲理论，注重实践的教学原则，“以教师为主导，学生为主体”进行教学。采用多样教学方法手段，设计符合学生实际的训练题，让学生在有效训练中得到切实提高。</p>	6
模块二 演讲口才	<p>6、案例评析</p> <p>7、演讲口才的准备技巧、口语表达技巧、态势语表达技巧</p> <p>8、演讲与口才实践</p>	<p>1、了解演讲口才的概念、内容、特点、种类和作用；2、熟悉演讲口才的基本要求；3、能熟练掌握演讲口才的准备技巧、有声语言表达技巧；4、能熟练掌握演讲口才的态势语言表达技巧和演讲的临场应变技巧。</p>		6
模块三 社交口才	<p>1、案例评析</p> <p>2、选择话题的技巧</p> <p>3、打招呼介绍的技巧</p> <p>4、问答语言的技巧</p> <p>5、拒绝语言技巧</p> <p>6、社交口才的幽默艺术</p>	<p>1、了解社交的含义、作用和基本要求；2、熟悉社交口才的基本要求；3、能熟练掌握社交口才选择话题的技巧、打招呼的技巧、介绍的技巧；4、能熟练掌握社交口才问答语言的技巧、拒绝语言的技巧</p>		4
模块四	<p>7、社交口才实践</p>	<p>1、了解论辩口才的</p>		4

	<p>论辩口才</p> <p>模块五 谈判口才</p> <p>模块六 推销口才</p>	<p>1、论辩赛观摩， 案例评析</p> <p>2、论辩口才的立 论、反驳技巧</p> <p>3、论辩口才实践</p> <p>1、案例评析</p> <p>2、正式谈判的口 才技巧</p> <p>3、非正式谈判的 口才技巧</p> <p>4、谈判口才实践</p> <p>1、案例评析</p> <p>2、推销口才的技 巧</p> <p>3、推销口才实践</p>	<p>含义、作用和论辩语 言的特征；2、熟悉 论辩必须遵守的规律 和论辩口才的基本技 巧；3、能熟练掌握 论辩口才立论的技巧、 反驳技巧的识别和辩 论技巧；4、能熟练 掌握队式论辩技巧和 论辩口才的“十法” 和“十忌”。</p> <p>1、了解谈判的含义、 特征、种类和原则；</p> <p>2、熟悉谈判的语言 形式和使用要求；</p> <p>3、能熟练掌握正式 谈判的口才技巧、非 正式谈判的口才技巧；</p> <p>4、能熟悉涉外谈判 的口才技巧。</p> <p>1、了解推销的含义、 常用方法和推销员的 素质要求；2、熟悉 推销语言的基本要求；</p> <p>3、能熟练掌握推销 口才的基本技巧、接 近顾客的技巧；4、 能熟悉推销口才面谈</p>		<p>4</p> <p>4</p>
--	---	--	--	--	-------------------

	模块七 求职面试 口才	1、案例评析 2、求职面试的准 备 3、求职面试的语 言策略 4、求职面试口才 实践	的技巧、促成成交的 技巧、处理异议的技 巧。 1、了解求职面试的 概念、内容和方式； 2、熟悉求职面试的 语言要求和要注意的 问题 3、能熟练掌握求职 面试前的准备技巧、 面试时推销自己的语 言技 巧、问答的语 言技巧；4、能熟悉 求职面试解除困境的 语言和求职面试的语 言策略。		6
课时合计					34

五、课程实施建议

根据高职学生特点和课程标准要求选取教材，具体教学建议是：

（一）结合多媒体影音资料作为素材有助于调动学生兴趣和引起学生关注，按照设计内容展开教学。教师既是活动的引导者、组织者，也是活动的共同参与者，在教、学、练中，把内容转化为实际训练、强化训练，内化学生能力。学生以课堂听讲，学练结合，课堂中拓展学习形式，激发学生学习兴趣，巩固学习成果。

（二）可以结合社会实践、社会调查，收集社会资料，参与实践中总结经验，取长补短。

6、课程考核与评价

(一) 体现理论和实践统一原则，把单元练习分层次进行，写、听、说结合，并给与评价和点评。

(二) 评价对象从知识点掌握程度，能力训练程度，学习态度，基本职业素养，分为知识和能力两部分考核。理论知识部分采用“闭卷考试”的形式，试卷考核占 50%；综合能力考核占 50%，其中实践应用能力测评占 30%，日常学习态度、作业完成占 20%。

七、课程资源开发与利用

(一) 开发课程资源，多样化的利用社会资源，突出人际交往的重要性。

(二) 收集行业规范性用语和行业口语交际能力素材。让学生身有所感、心有所获。开展社会实践，社会调查，学用结合，突出学以致用。

《职业服饰与化妆》课程标准

课程代码：JG/J-08

授课系部：旅游管理系

适用专业：导游、酒店管理

开设学期：第三、四学期

计划学时：34

编制人：周钰涵

审核：马艳利

终审：赵红林

一、课程定位

(一) 课程性质：本课程是高等学院服务专业的一门专门化方向课程，是学生从事旅游管理岗位工作的专业操作课程。其功能是让学生了解化妆的基础理论，使其形象达到旅游管理的上岗要求。

(二) 课程作用：通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合旅游管理的职业形象；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础。

二、课程目标

(一) 知识目标：

学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合旅游管理的职业形象

(二) 能力目标：

- 1、能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆
- 2、能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰
- 3、能按导游岗位要求，完成发型整理
- 4、能按要求独立完成自己的各种整体造型

(三) 素质目标:

培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础。

三、课程理念及设计思路

本课程以旅游管理的工作任务为引领，以长期培养、反复操练为要求，以在旅游管理各个环节保持职业形象这个职业能力为设置依据。结合职业资格标准相应能力的要求和高等职业学校学生的认知特点，以服务为原则，达到职业形象为主线展开课程内容。每个项目的学习都以化妆活动作为载体，设计相应的教学活动，以工作任务为中心整合理论与实践，实现做学一体化，教学过程中，通过讲解示范、模仿训练、纠错点评等形式，充分挖掘学生自身的身体潜能。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
三、	化妆理论	1. 化妆工具使用 2. 化妆品使用	了解化妆工具和化妆品的使用的理论		2
	底妆修饰	底妆的上妆	掌握底妆的上妆程序和方法		4
	眼部化妆	眼部上妆	掌握眼上妆的程序和方法		4
	眉形化妆	眉形上妆	掌握眉形化妆的上妆程序和方法	教学方法： 讲授法 教学场地： 多媒体教室	4
	腮红化妆	腮红上妆	掌握腮红的上妆程序和方法		4
	唇部化	唇部上妆	掌握唇部的上妆程序和方法		4

妆				
生活妆 修饰	生活妆的修饰	掌握生活妆的上妆程序和方法		4
职业妆 修饰	职业装的修饰	掌握职业妆的上妆程序和方法		4
晚妆修 饰	晚装修饰	掌握晚妆的上妆程序和方法		4
课时合计				34

五、课程实施建议

（一）师资要求：

具有化妆专业资格证，并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验，具有良好的职业道德。

（二）教学环境与设备要求：

配备基本的化妆工具和辅助工具（镜子，灯）

（三）教学方法建议：

1、在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，教师的示范指导与学生操练相结合，强调学生独立完成妆面的能力。

2、本课程教学的关键是化妆技法与学生自身的肤质、气质、发型相适应，在教学过程中，教师根据每个学生的特点，提出个性化的指导意见，与化妆理论应用的普遍规律相结合，以期达到最佳的形象设计效果。

3、在教学过程中，学生的练习和妆面的讲评相互穿插，加强改妆前后妆面的比较，提高学生自我评价、观察对比的能力，提高审美观念。

4、在教学过程中，要应用投影、实物样品等教学资源辅助教学，帮助学生直观地了解化妆的用品、工具，化妆的基本程序等。

5、教学过程中教师应积极引导提升职业所需的人文素养，提高职业道德。

（四）教材要求：授课老师自编教程

六、课程考核与评价

本课程考核采用期末化妆操作测试与平时课堂表现成绩相结合的评价方法。

其中，期末化妆测试占 70%，平时上课表现占 30%。

七、课程资源开发与利用

请校外知名的化妆师为学生亲自示范化妆，使学生不仅掌握自身的色彩，服饰和化妆技巧，还可以针对他人去做出正确的判断，为其设计出合理的妆容。

《山西民歌》课程标准

课程代码：JG/J-09

授课系部：旅游管理系

适用专业：导游、酒店管理

开设学期：第三、四学期

计划学时：68

编制人：汪俊芳

审核：马艳利

终审：赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《山西民歌课》是旅游管理专业的一门辅修课程，以集体课为主，个别讲授为辅。通过本课程的教学，使学生在赏析山西民歌民风民情的同时，还应具有一定的歌唱实践水平，培养出多才多艺的旅游管理专业的实用型人才。

（二）课程作用：通过本课程的学习，使学生掌握一些地方民歌理论知识，包括地方民歌的演唱种类、山西地域分配情况、不同的语言特点等，对于学生基本音乐素质、歌唱技能、音乐审美能力的培养与提高，都具有重要意义和作用。

二、课程目标

（一）知识目标

- 1、掌握一些地方民歌理论知识
- 2、了解山西地域分配情况、不同的语言特点等。

（二）能力目标

1、给学生建立歌唱的基本理念，运用简单的发声方法，尽量完善歌唱中的语言、吐字、音准、节奏、节拍、歌曲处理等经典山西民歌。

2、能够歌唱一些典型的具有代表性的山西民歌，培养旅游管理专业的学生有一定的音乐表演能力。

（三）素质目标

1、培养学生爱国主义热情，高尚的思想品德，和团结协作的专业精神，逐步形成积极向上的人生观和价值观。

三、课程理念及设计思路

(一) 本课程在设计理念上始终坚持以审美教育为核心、以兴趣为动力，本着以面向全体、注重个性为原则的基本理念，合理选取课程学习爱好内容，理论知识以“必需、够用”为度。

(二) 本课程设计思路以岗位能力的需求为目标，重视理论联系实践和学科间的融会贯通。通过“听、唱、学”一体化教学模式，使山西民歌应用化、实践化，积极开发学生的创造潜能，使学生理解、掌握必要的地方民歌理论基础理论知识和基本演唱技能，达到“学以致用”的教学目的，最终实现本课程的培养目标。

四、课程内容

序号	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动 设计	参考课时
1	三学期	如《东山上点灯 西山上明》、《桃花红，杏花白》《清泉水绕山流》《夸土产》《会哥哥》《有了心思慢慢来》等经典作品	着重培养兴趣爱好与审美，在自然声区中训练歌唱的平衡感；在原生态的基础上借鉴科学的发声方法，自然歌唱。	和学生进行简单沟通，让学生了解课堂学习内容，强调难点与重点；复习上节课所学知识；歌曲欣赏环节；歌曲练声；歌曲教授；歌曲练习；歌曲完成	34
2	四学期	如 《人说山西好风光》 《看秧歌》 《打酸枣》《那是个谁》《土地还家》 等经典作品	注重拓展音域，积累实践作品 。通过课堂内外的练习，使学生能完整的歌唱，学有所获。	和学生进行简单沟通，让学生了解课堂学习内容，强调难点与重点；复习上节课所学知识；歌曲欣赏环节；歌曲练声；歌曲教授；歌曲练习；歌曲完成	34
课时合计					68

五、课程实施建议

(一) 师资条件：

目前声乐在职教师 1 人，具有硕士学位、副教授职称、双师型二级演员等能够满足现有的教学。

(二) 校内外实训环境:

- 1、具备符合山西民歌专业教学实训要求的教室、琴房
- 2、具备符合山西民歌专业实践要求的校内、校外实习基地

(三) 教学方法建议: 演示法、反复练习法

(四) 教材要求: 《山西民歌 100 首》 山西教育出版社

六、课程考核与评价

专业课成绩考核由期中考试和期末考试两部分组成，考试成绩按照百分制计算。期中考试要求演唱歌曲一首或练声曲一首，考试成绩按 30%比例记入学期考试总成绩;期末考试要求独唱、对唱、合唱等形式进行考试，考试成绩按 70% 的比例记入考试总成绩。

七、课程资源开发与利用

(一) 开发利用校内资源:

院、系的各项实践活动资料库的留存; 一些专家讲座及优秀演出影像资料要保存系里。

(二) 开发利用社会资源:

- 1、定期定点定时积极参与社会团体的群众文艺活动;
- 2、定期定点定时与一些歌舞团体进行排练，有目的的进行一些商业及公益性活动演出。

(三) 开发网络媒体资源

1、开发和利用网络课程资源，充分利用网上信息资源，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。注重现代化教学软件和资源的开发与利用，创设适合学生演唱的教学情境，

2、激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。

《旅游市场营销》课程标准

课程编码: JG/J-10

授课系部： 旅游管理系

适用专业： 酒店管理、导游

开设学期： 第四学期

计划学时： 68

编制人： 连巧枝

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《旅游市场营销》是高职导游和酒店管理专业的能力拓展课程，本学科 20 世纪初发源于美国，它主要研究市场营销活动及其规律性，是一门建立在经济科学、行为科学、现代管理理论、数学等学科基础之上的应用科学，具有综合性、边缘性的特点，属于管理学范畴，是一门实践性很强的课程。该课程的核心内容，就是在买方市场条件下，卖方如何从消费者的需求出发，制定企业发展战略，组织企业营销活动，从而满足消费者需求，提高企业在激烈竞争的市场环境中求生存、求发展的能力。

（二）课程作用：通过本课程的学习，使学生能够掌握市场营销和旅游市场营销的基本理论、基本思想、基本方法技能和旅游市场营销的科学操作程序，提高学生正确分析和解决旅游市场营销实际问题的能力，为今后从事旅游营销和旅游管理以及相关工作打下良好的专业基础。

二、课程目标

（一）知识目标

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

（二）能力目标

- 1、具有一定的市场调查与分析，并进而细分市场、选择市场的能力；
- 2、具有一定的沟通协调能力；
- 3、具有进行有效的营销组合策划能力；
- 4、具有简单的营销管理能力。

（三）素质目标

- 1、培养学生在诚实正直、专业信心等方面的基本品性素质。
- 2、培养学生诚实守信、团队合作意识和基本素养；
- 3、培养学生的洞察力、应变思维、创造性意识、影响他人的能力等素质。

三、课程理念及设计思路

(一)、本课程始终坚持以就业为导向、以能力为本位，工学结合，注重实践；创设情景，模拟市场；突出主体，尊重差异；利用资源，自主学习；过程评价，全员参与的教学理念。该课程所有教学内容应以典型项目为核心，以项目驱动激发学生的学习兴趣 and 求知欲望，合理选取课程学习内容，体现教学与素质教育相结合、实训项目设计与专业需要相结合、课程教学与学校管理相结合的课程特色，理论知识以“必需、够用”为度。

(二)、本课程设计思路以就业为导向，以任务为驱动，彻底打破原有课程的理论教学体系，突出课程的应用性和操作性，实行教学做一体化；在教学过程中，我们坚持以项目为导向，以学生为主体的思路，根据教学内容对应设计不同的项目，将项目内容分解成不同的“任务专题”，将学生分成若干学习团队，以团队学习为中心，以素质培养为目的，最大限度提高学生参与性，并实行教师指导、组长负责制，由各学习团队全体成员主动探索，发现问题、研究问题、解决问题，共同努力完成任务专题，强化学生的能力培养。课程结束后，任课教师进行课程总结，并与学生能力考核结合起来分析课程目标的实现情况，修正以后的教学。

课程设计充分体现职业性、实践性和开放性的要求。教学过程中，围绕实习环节，充分利用好学生企业实习的机会，主动与行业、企业联系，总结并深化教、学、做结合的特色，加强校企合作，形成学校、行业、企业互动，共同合作参与学生专业技能的培养，实现课程设计的职业性、实践性。形成由校内、校外共同组成的课程学习课堂，强化课程教学的开放性特征。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	第一章 市场与市场营销	第一节 市场营销学的形成和发展 第二节 市场营销学的研究对象和内容 第三节 市场营销观念 第四节 旅游市场及旅游市场营销	1. 了解并掌握市场的概念涵义； 2. 了解市场营销形成和发展的背景； 3. 了解并掌握市场营销观念的演变； 4. 掌握旅游市场营销涵义；	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、	6

第二章 旅游市场营销环境	<p>第一节 旅游市场营销环境概述</p> <p>第二节 旅游市场营销宏观环境</p> <p>第三节 旅游市场营销微观环境</p>	<p>1. 了解市场市场营销环境构成</p> <p>2. 掌握营销环境要素对旅游市场的影响</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、讨论法</p>	6
第三章 旅游者购买行为分析	<p>第一节 旅游者购买行为分析</p> <p>第二节 旅游需求概述</p>	<p>1. 了解旅游购买者行为类型；</p> <p>2. 掌握旅游需求特点</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法</p>	6
第四章 目标市场战略	<p>第一节 旅游市场细分</p> <p>第二节 旅游目标市场选择</p> <p>第三节 旅游市场定位</p>	<p>1. 了解并掌握旅游市场细意义及细分方法；</p> <p>2. 掌握目标市场战略；</p> <p>3. 掌握市场定位方法</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、讨论法</p>	10
第五章 旅游市场营销组合（机动）	<p>第一节 旅游市场营销组合策略</p> <p>第二节 整合营销传播</p>	<p>1. 掌握旅游市场营销组合概念；</p> <p>2. 掌握营销组合常用策略；</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法</p>	4
第六章 品牌与包装策略（机动）	<p>第一节 品牌策略</p> <p>第二节 包装策略</p>	<p>1. 了解品牌和商标的区别；</p> <p>2. 掌握常用品牌策略及包装策略；</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法</p>	4
第七章 旅游产品策略	<p>第一节 旅游产品的概念和特点</p> <p>第二节 旅游产品的生产</p> <p>第三节 产品生命周期和策略</p> <p>第四节 新产品策略</p>	<p>1. 了解旅游产品概念和特点；</p> <p>2. 掌握产品的市场寿命周期的营销策略；</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、讨论法</p>	8
第八章 旅游产品价格策略	<p>第一节 旅游产品价格概述</p> <p>第二节 影响旅游产品定价的因素</p> <p>第三节 旅游产品定价方法</p> <p>第四节 旅游产品定价策略</p> <p>第五节 旅游产品价格</p>	<p>1. 了解旅游产品价格构成及特点；</p> <p>2. 掌握影响旅游产品价格的因素；</p> <p>3. 掌握旅游产品定价方法；</p>	<p>教学场地：多媒体教室</p> <p>教学方法：讲授法、案例分析法、小组讨论法；</p>	8

		的调整			
第九章 旅游分销渠道策略	第一节 旅游分销渠道及其类型 第二节 旅游中间商 第三节 旅游营销渠道的管理	1. 掌握并掌握旅游分销渠道类型; 2. 掌握旅游中间商的构成;	教学场地: 多媒体教室 教学方法: 讲授法、案例分析法、社会调查法	8	
第十章 旅游促销策略	第一节 旅游促销与旅游促销组合 第二节 人员推销策略 第三节 广告策略 第四节 公共关系策略 第五节 营业推广策略	1. 掌握旅游促销与旅游促销组合的概念; 2. 掌握旅游促销的四种策略	教学场地: 多媒体教室 教学方法: 讲授法、案例分析法、情景模拟法	8	
课时合计				68	

五、课程实施建议

(一) 师资要求:

1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历。具有良好的职业道德，具备先进的高等职业教育理念，有较强的教育教学研究和改革创新能力。

2、兼职专业教师应具有本科以上学历或中级以上职称，并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验，在行业内有一定的影响力。

(二) 教学环境与设备要求:

多媒体教学设备

备有相应数量专业书籍的阅览室（含电子阅览）

教学实践基地及观摩活动的场所

(三) 教学方法建议:

1、 课堂教学与课外练习

本课程的教学采用课内理论教学、课外实践教学相结合的方法。课内的理论教学，以就业为导向，彻底打破原有课程的理论教学体系，突出课程的应用

性和操作性。充分利用教室空间，以小组为单位实施相应的实训活动，实行知识学习和能力训练相结合的教学方法。

采取灵活多样教学方法：如角色扮演法、案例教学法、情景模拟法，参观调查法、社会实践法、小组讨论法、实物演示法等。

通过组织营销案例分析，剖析实际案例，突出其应用性，提高学生分析问题解决问题的实际能力。

通过设计营销实际情景，模拟营销现实情况，让学生模拟各种不同身份，运用情景模拟教学方法进行教学，既拉近了与营销策划实际的距离，让学生有身临其境之感，也激发了学生的思维，锻炼了学生的临场应变能力、口头表达能力和分析解决问题的实际能力。

2、 校内教学与校外实践

通过“实践教学法”，进一步提高学生的营销策划实际动手能力。本课程的实践教学活动辅之以校内校外相结合的方式。

校内实践教学可在授课老师指导下，安排一定教学时间，让学生自主设计策划实践方案，为某企业某产品某项目进行营销策划，课程结束时，每个学生都能正确运用市场营销策划的知识对某个企业或某种产品的营销活动进行策划运作能将策划构思、内容、步骤写成比较规范的市场营销策划书，据此评定成绩；

校外实践教学，以校企互动的教学模式，利用社会资源和本专业的各校外实习基地，开展各项实践活动，一种是通过参观认知、员工研讨交流等，使课堂内学到的理论知识和模拟操作在真实的实践活动中得到演练；二是利用假期，布置营销策划实践项目，让学生自主设计实践方案，返校时，交实践报告或心得体会或单位实践鉴定，根据学生社会实践情况进行评比，对社会实践突出者还可进行表彰，颁发荣誉证书，以充分调动学生走向社会，进行营销策划实践活动的积极性。

（四）教材要求：

《旅游市场营销管理》马勇//刘名俭 东北财经大学出版社

六、课程考核与评价

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指

导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（50%）、参与性和单元作业（30%）、综合旅游营销报告（20%）三方面构成。除理论认知外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，充分做到客观公平。

七、课程资源开发与利用

1、利用现代信息技术开发多媒体课件，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。

2、通过整合各种社会资源、校内资源，给学生创造实训实践、接触社会、接触实际工作的良好资源环境，全方位推动理论联系实际，切实促进产学结合，全面提高学生的综合素质和实际动手能力，并能在各方面迅速适应社会。

3、信息技术和网络技术的发展，为旅游市场营销学习提供了更加方便、快捷和丰富的信息来源。充分利用各种与旅游市场营销有关的计算机教学辅助软件、多媒体旅游市场营销课件、远程教育中的旅游市场营销课程，互联网提供的旅游市场营销教育网站、营销资料数据库和省市图书馆等，以获取丰富的旅游市场营销方面的学习资源。

《插花与茶艺》课程标准

课程编码：JG/J-11

授课系部： 旅游管理系

适用专业： 导游 酒店管理

开设学期： 第四学期

计划学时： 34

编制人： 马艳利

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《插花与茶艺》是导游和酒店管理两个专业的专业选修课。

（二）课程作用：通过本课程的学习，学生能对中西方插花特点和造型以及茶艺知识有基本了解，通过学生在插花和茶艺方面的学习和训练，培养学生的艺术修养，提高其就业能力，创造更多的就业机会。

二、课程目标

（一）知识目标

1、通过教学，要求学生了解插花艺术和茶艺术的有关知识，掌握花材的分

类、采集、选购、保养以及插花的基本技能。

2、通过本学科教学，使学生了解东西方插花艺术的特点和技法，掌握各种茶类的冲泡技巧。

（二）能力目标

1、通过插花茶艺知识的学习，培养学生对花卉艺术品的创作及应用能力，培养学生的专业素质。

2、能够本课程的学习，提高学生对花卉艺术品的鉴赏能力，加强学生的艺术修养。

（三）素质目标

培养学生对美的感受能力和团结协作的专业精神，逐步形成积极向上的人生观和价值观。

三、课程理念及设计思路

（一）本课程在设计理念上始终坚持以审美教育为核心、以兴趣爱好为动力，本着以面向全体、注重个性为原则的基本理念，合理选取课程学习内容，理论知识以“必需、够用”为度，同时通过理论讲解和实际操作让学生学会简单的插花与茶艺方法。

（二）本课程设计思路是首先通过观看相关的插花和茶艺图片来激发学生的兴趣，通过教具、图片的展示，教师的讲解，直观的手把手操作来启发学生，在讲解过程中，一边讲解、一边放视频（或者视频截图，视频截图比视频短片更有优越性），有利于学生理解，为下一步学习打基础，在教师实际操作演示过程中要通过正反面的比较，让学生掌握知识点，演示之后分组进行代物模仿，对学生进行教学反思。

四、课程内容

学期	教学单元	教学内容	教学目标	教学活动设计	课时分配
	插花艺术基本知识	1. 花材 2. 插花器具 3. 插花的基本技能 4. 插花方法与插花创作步骤	1. 掌握花材的分类、采集、选购和保养知识。 2. 了解插花器具和插花的基本技能。		2
	插花造	1. 插花造型的基本要			

型基本理论	素 2. 插花造型的基本原理	掌握插花造型的基本要素、基本原理。		
西方传统插花艺术	1. 西方传统插花艺术风格特点 2. 西方传统插花传统几何形插花 3. 西方传统插花造型设计要求 4. 基本花型插作示范	1. 掌握西方插花的基本花型设计。 2. 了解并掌握西方插花艺术的风格特点、造型设计。	教学方法： 讲授法 教学场地： 多媒体教室	4
东方传统插花艺术	1. 东方传统插花艺术特点 2. 东方传统创作理念和法则 3. 写景式插花的表现技法 4. 东方传统插花基本花型插作 5. 中国古典插花花型意念	1. 了解东方传统插花艺术风格特点、创作理念和法则。 2. 熟悉写景式插花的表现技法以及东方传统插花基本花型插作。 3. 了解中国古典插花和日本传统插花的技法。		4
中华茶文化	1. 中国用茶的源流 2. 茶的传播与茶业发展 3. 饮茶方法的演变 4. 历史的茶政、茶法 5. 中国茶文化精神	了解茶的起源于发展史以及茶与中国传统文化的思想渊源。		4
茶业的分类	1. 茶树基本知识 4. 茶叶种类 5. 中国名茶及产茶区 4. 茶叶品质鉴别 5. 茶叶保管常识	1. 了解茶叶的种类。 5. 熟悉茶叶的分类方法。		4
茶具知识	3. 茶具的种类及产地 4. 瓷器茶具 5. 紫砂茶具 6. 其它茶具	1. 了解茶具的种类。 2. 掌握选用茶具的基本知识。		4
品尝用水知识	1. 品茶与用水的关系 2. 品茶用水的分类	1. 了解品茶与用水的关系。 2. 掌握用水的分类以及品茗		4

		3. 品茶用水的选择	用水的选择。		
	茶道知识与茶艺表演	1. 品饮要义 2. 冲泡技巧 3. 茶点选配	1. 掌握品包饮要义。 2. 掌握不同茶的冲泡技巧。		4
课时合计					34

五、课程实施建议

（一）师资要求：

1、专任教师应具有本专业大学本科及以上学历。具有良好的职业道德，具备先进的高等职业教育理念，有较强的教育教学研究和改革创新能力。

2、兼职专业教师应具有专科以上学历，并有从事与本专业相关的实践工作经历和经验，在行业内有一定的影响力。

（二）教学环境与设备要求：多媒体教室、插花实训室

（三）教学方法建议：现场指导法、讲授法、案例讲述法

（四）教材要求：《实用插花技法》 吴秋华主编 湖南美术出版社

六、课程考核与评价

本课程采用考察的考试方法。分四个等级，分别是优、良、合格、不合格。学生期末插花实际操作 70%，平时课堂表现占 30%。

七、课程资源开发与利用

可以聘请校外大型花店的插花师来系部开展讲座，或者作为系部插花大赛的评委，现场指导学生插花。