

《旅游概论》课程标准

课程代码：DY/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。

《中国旅游文化》课程标准

课程编码：DY/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： 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，增进对中华文化的民族自豪感；

（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 and 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 中国传统文化的 特征 第四节 中国传	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

		统文化基本精神			
	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	第一节 宗教文化 与旅游 第二节 佛教文化 与旅游 第三节 道教文化 与旅游 第四节 基督教文 化与旅游 第五节 伊斯兰教 文化与旅游	1. 了解宗教的基本功 能； 2. 掌握宗教成为旅游 资源的原因； 3. 掌握各宗教的基本 知识；	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、 案例分析法、讨论 法、实地参观	10
	第六章中 国建筑文 化	第一节 中国建 筑文化概述 第二节 中国古 代建筑的主要形式	1. 了解中国古代建筑 历史； 2. 掌握中国古代建筑 基本特征。	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、	14

		第三节 中国古 代皇家建筑 第四节 中国宗 教建筑文化	文化文化内涵；		
	第七章中国古典园林文化	第一节 中国古 典园林概述 第二节 中国古 典园林的文化基础 第三节 中国古 典园林造园要素 第四节 中国古 典园林艺术欣赏	1. 了解中西方园林的 差异； 2. 了解并掌握中国园 林文化特性； 3. 掌握中国园林构景 艺术；	教学场地：多媒体 教室 教学方法：讲授法、 案例分析法、观看 录像；	8
	第八章聚落旅游文化	第一节 聚落文化 概述 第二节 中国历史 文化名城 第三节 中国特色 古村落	1. 了解聚落文化含义； 2. 了解并掌握中国历 史文化名城类型及其 特色； 3. 了解历史文化名 城的旅游价值；	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
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。

《山西旅游》课程标准

课程编码：DY/L-03

授课系部：旅游管理系

适用专业： 导游

开设学期： 第二学期

计划学时： 68

编制人： 侯晓飞

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《山西旅游》是旅游专业的一门专业基础理论课程，也是专业必修课。

（二）课程作用：通过本课程的学习，使学生了解山西省旅游资源的丰富多样，使学生对山西省各个地市的自然风情和社会人文特征有一个深入的认识，为将来从事旅游工作打下一个良好的基础。

二、课程目标

（一）知识目标

通过本课程的学习，使学生系统了解山西省丰富的旅游资源、类型、性质、特点，以及山西省旅游业的产生与发展历程。

（二）能力目标

1、本课程在教学过程中以学生为主体，十分注重实践教学。通过本课程的

学习提高学生的对山西旅游业整体特征的把握能力、导游讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力以及应变能力。

2、使学生掌握景区相关服务的操作技能，能够为旅游者提供规范化与个性化的服务。

（三）素质目标

在教学过程中通过山西省旅游资源开发和管理的实际案例与课内团队实践活动培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的导游职业道德，真正把学生培养成山西省旅游文化的传承者和发扬者。

三、课程理念及设计思路

（一）课程理念：本课程是以职业能力分析为基础，以任务驱动、就业为导向，根据高等职业院校导游专业学生的认知特点，结合本课程的教学内容与特点设计的。

（二）课程设计：本课程以提高课程教学质量为核心，以学生的职业能力为中心，以职业活动为导向，突出能力目标，以学生为主体，以项目任务为载体，紧密结合旅游行业服务标准和职业能力要求，以实际工作任务构建课程教学内容，创造基于工作过程的教学环境，实行教、学、做一体化，实践、理论一体化教学。

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
	山西旅游业概述	1、中国、山西旅游业发展 2、山西省旅游资源特点 3、山西省旅游业发展的历程和发展趋势	1、了解中国旅游业和山西旅游业的发展特点； 2、掌握山西省旅游资源特点； 3、了解山西省旅游业发展的历程和发展趋势。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4

专题一	1、大同篇	1、了解大同市旅游业发展现状； 2、掌握大同旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	8
	2、朔州篇	1、了解朔州市旅游业发展现状； 2、掌握朔州旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
	3、忻州篇	1、了解忻州市旅游业发展现状； 2、掌握忻州旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	6
专题二	1、太原篇	1、了解太原市旅游业发展现状； 2、掌握太原旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	8
	2、晋中篇	1、了解晋中市旅游业发展现状； 2、掌握晋中旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	8
	3、阳泉篇	1、了解阳泉市旅游业发展现状； 2、掌握阳泉旅游资源的类型、特点和发展水平。	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
	4、吕梁篇	1、了解吕梁市旅游业发展现状； 2、掌握吕梁旅游资源的类型、特	教学场地： 多媒体教室 教学方法：	4

			点和发展水平。	讲授法、	
专题三	1、长治篇	1、了解长治市旅游业发展现状； 2、掌握长治旅游资源的类型、特点和发展水平。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
	2、晋城篇	1、了解晋城市旅游业发展现状； 2、掌握晋城旅游资源的类型、特点和发展水平。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	4
专题四	1、临汾篇	1、了解临汾市旅游业发展现状； 2、掌握临汾旅游资源的类型、特点和发展水平。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	6
	2、运城篇	1、了解运城市旅游业发展现状； 2、掌握运城旅游资源的类型、特点和发展水平。		教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法、	8
课时合计					64

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：参考《情系山西—导游词汇编》

六、课程考核与评价

该课程考核由期中考查和期末考试两部分组成。期中考查按优、良、中、及格、不及格评定，并记入总分；期末考试成绩按照百分制计算，平时成绩占30%，期末考试占70%，两项合计为学期考试总成绩。

七、课程资源开发与利用

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。

《导游基础知识》课程标准

课程编码： DY/L-04

授课系部： 旅游管理系

适用专业： 导游

开设学期： 三、四

计划学时： 100

编制人： 李露

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质：《导游基础知识》课程是旅游管理专业的专业基础课程，同时也是主干课程和核心课程，是全国导游资格证的必考课，在旅游管理专业教学体系中起基础作用。

（二）课程作用：在人才培养方案中，本课程是一门承上启下的关键课程，该课程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、风物特产等基础知识，通过本课程的学习，学生可以系统的掌握导游从业人员应具备的各方面基础知识，为进一步学习其它有关旅游的专业课程打下坚实的理论基础，也为进行旅游管理和从事旅游经济问题研究提供依据和指导。

二、课程目标

（一）知识目标

1、熟悉中国历史文化小常识；了解中国各民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗。

2、了解中国四大宗教的起源、发展简况、基本教义；掌握尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教建筑、宗教著名景观等知识。

3、熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点。熟悉中国风景名胜区地理分布，掌握我国世界遗产及主要景区景点。

4、了解中国古代建筑的发展历程。掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表。

5、了解中国古典园林的发展历史，掌握中国古典园林的分类、构景要素与常见的构景手段、著名园林代表；理解天人合一，人与自然融合的造园观念。

6、了解中国烹饪的发展简况，熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品；掌握中国最具特色的名茶、名酒、名贵中药、丝织刺绣品、陶瓷制品、文房四宝以及各类著名的工艺品的基本常识。

7、了解山西的地理及历史文化概况，掌握山西的重点旅游资源及风景名胜，熟悉山西的古今名人、重点文物和历史文化名城。

（二）能力目标

1、能够运用中国历史文化和民族文化的知识，分析、讲解旅游景点的文化特点。

2、能够运用宗教文化知识，在宗教旅游场所针对性地讲解四大宗教的起源、发展简况、基本教义，尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教建筑布局、宗教著名景观，能够辨别佛像所在的位置、名称。

3、能够运用古代建筑知识分析古代建筑的基本情况、辨别古建筑的等级、建筑物的种类、主要部分的构成、特点。

4、能够运用中国古代园林知识分析旅游园林景点的构景要素与构景手段。

（三）素质目标

1、激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。

2、培养学生良好的旅游意识和服务意识。

3、具有高尚的审美情趣。

4、具有创新意识和创新精神。

三、课程理念及设计思路

1、课程设计理念：根据高职旅游管理专业人才培养方案的相关要求以及导游工作任务和工作过程为依据，本课程按照知识理论实践一体化的理念，结合职业考证要求来设计学习性工作任务，旨在帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识提升专业素质和综合素质。

2、课程设计思路：以导游工作任务和工作过程为依据，根据导游员所应掌握的相关的知识要素、能力要素和素质要求，以职业能力为核心，来设计与工作内容相一致的课程项目。课程内容突出对讲解技能的训练，理论知识的教学紧紧围绕工作任务完成的需要来展开。

课程项目选取依据：一是以就业为导向，瞄准旅游人才市场需求，使课程内容与导游职业资格要求零差异；二是为“导游文化”等后续职业能力课奠定理论与实践基础，使“导游基础”能够充分为专业课程服务，实现毕业就业零距离；三是按照项目选取课程内容和组织教学，不求学科体系的完整，强调课程内容的应用性和需求性。既体现了阶段性能力训练，又实现了综合能力的训练。

四、课程内容

序号	教学单元	教学内容	内容标准	教学建议	参考课时
1	一单元	地理经济概况	自然地理	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	10
			行政区划与人口构成		
			经济发展		
			山西经济		
2	二单元	历史文化常识	历史发展概要	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	10
			传统文化常识		
			古代文学艺术		
3	三单元	宗教文化概述	佛教	教学场地： 多媒体教室 教学方法：	8
			道教		
			基督教		

			伊斯兰教		
4	四单元	古代建筑艺术 (上)	概述	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	16
			古代宫殿		
			古代祠庙		
			古代陵墓		
			楼阁与古塔		
			古代壁画		
			古代雕塑		
5	五单元	古代建筑艺术 (下)	佛寺道观	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	8
			古代石窟		
			城防水利		
			衙署关隘		
			古代民居		
			古典园林		
6	六单元	民族民俗	中国民族民俗	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	8
			山西民风民俗		
7	七单元	中国特色饮食	名菜	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	10
			名酒		
			名茶		
			山西特色饮食		
8	八单元	中国土特名产	陶瓷	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	12
			织绣		
			中药		
			文房四宝		
			其他工艺品		

			山西土特名产		
9	九单元	自然旅游资源	概述	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	10
			自然旅游资源介绍		
			综合自然景观 旅游资源		
10	十单元	人文旅游资源	概述	教学场地： 多媒体教室 教学方法： 讲授法	8
			人文旅游资源介绍		
			中国的世界文化遗产		
			山西 主要旅游节庆活动		
课时合计					100

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、需具备符合导游专业教学实训要求的多媒体教室、模拟实训室。
- 2、需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：讲授法、案例讲述法

（四）教材要求： 《导游基础知识》 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相结合的评价方法。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

包括各类教师教学资源、学生学习资源、考试资源、网络资源，等等。具体措施是由课程责任教师负责，除教材资源外，还备有相关书籍、光盘、课件等。

在教学过程中我们还借用了多媒体、网络等教学手段，为同学们提供文字、视频信息等，同学们的兴趣高涨。

《旅游法规》课程标准

课程代码：DY/L-05

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	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		2

	义务	律关系的确立。		
公司法律制度	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
旅行社管理法规制度	1. 概述 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	1. 掌握旅行社的概念、种类及经营范围。 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。	教学方法: 讲授法 教学场地: 多媒体教室	8
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	1. 概述	1. 了解消费者权益保护法的		

权益保护法律制度	2. 消费者的权利与经营者的义务 3. 消费者权益保护	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。		
旅游保险法律法规制度	1. 概述 2. 旅行社责任保险制度 3. 旅行社责任保险统保示范产品	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。		2
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
旅游交通管理法律法规制度	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
旅游安全管理法律法规制度	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		4

			的等级规定、文化名城等。		
	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。

《导游实务》课程标准

课程编码： DY/L-06

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： 侯晓飞

审核： 马艳利

终审： 赵红林

一、课程定位

（一）课程性质： 本课程是导游专业的专业核心技能课程，也是山西省导游资格考试的必考科目。与其他专业核心课程相比具有实践性强的特点。

（二）课程作用： 本课程对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起主要支撑作用，同时对学生职业素养的养成也起到明显的促进作用。

二、课程目标

（一）知识目标

1、通过本课程的学习，使学生系统了解导游服务工作的概念、类型、性质、特点、作用、原则以及导游服务的产生与发展历程；

2、准确理解导游人员的概念、类型、职责以及导游人员的权利和义务；熟悉导游相关知识；掌握导游工作规程。

（二）能力目标

1、本课程在教学过程中以学生为主体，十分注重实践教学。通过本课程的学习提高学生的导游词创作能力、导游讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力以及应变能力。

2、使学生掌握带团服务、讲解服务、旅行生活服务的操作技能，能够为旅游者提供规范化与个性化的服务。

（三）素质目标

1、在教学过程中通过导游带团实际案例与课内团队实践活动培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的导游职业道德。

2、使学生在情感、礼仪、语言表达等方面都有所提升。

三、课程理念及设计思路

本课程在设计理念上本着“以导游实际工作为导向，以导游职业技能为核心”的总体思路，注重培养学生的实践应用技能，努力实现教学与导游实际工作的零距离，实现学生专业技能与导游职业技能的零距离。

课程设计思路：本课程根据导游职业要求确定课程教学内容，充分体现任务引领，实践导向课程思想，将本课程教学活动分解设计成若干项目，以项目为单位组织教学，以典型案例为载体，引出相关专用理论知识，使学生在项目实践中加深对专业知识、技能的理解和应用，培养学生综合职业能力。

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
	导游与导游人员	1. 导游的基本概念和作用 2. 导游人员的概念、分类及职责 3. 导游服务的性质、特点	1. 掌握导游人员的定义，作用，基本职责和分类。 2. 熟悉导游与导游人员的含义。 3. 了解导游人员的要素。		4
	导游人员的职业素质	1. 导游职业道德的概念和行为规范 2. 导游人员的意识 3. 导游人员的形象	1. 了解导游人员职业道德的基本内容 2. 掌握导游人员行为规范的内容 3. 熟悉导游人员应具备的意识，导游人员的形象和导游服务的基本礼仪		4
	团队导游服务规范	1. 地陪导游服务程序及标准 2. 全陪导游服务程序与标准 3. 领队服务程序 and 标准	1. 掌握团队导游的定义，构成及地陪导游服务程序 and 标准。 2. 熟悉全陪导游服务程序及标准。 3. 了解领队的服务程序	教学方法：讲授法 教学场地：多媒体教室	6
	散客导游服务程序	1. 散客导游服务的类型与特点 2. 散客导游服务程序	1. 掌握散客导游服务的涵义，类型及特点。 2. 熟悉散客导游服务程序。 3. 了解散客导游服务的要求。		4
	景区、		1. 了解景区景点导游服务的特点		

景点导游服务程序	2. 景区、景点导游服务程序	2. 熟悉景区景点导游服务的基本程序 3. 掌握体验性活动的导游服务基本程序		
导游接待的内部业务流程	1. 与作业部门的衔接 4. 与财务部门的衔接 5. 与后勤部门的业务衔接	1. 了解旅行社各个业务部门的业务特点 4. 熟悉地陪与旅行社内部业务流程的衔接 5. 掌握与作业部门接团前的衔接与协调内容		6
带团技能	3. 带团技能概述 4. 导游人员带团的层次 5. 带团的沟通技能 6. 提供心理服务 7. 带团的组织技能 6. 购物组织安排技能	1. 掌握带团特点及原则，游客旅游过程中的心理变化，带团的各项公关技能和与相关人员合作的艺术 2. 熟悉灵活应变及与客交往的技能 3. 了解与领队，司机及接待单位的合作方法		6
讲解技能	1. 导游讲解应遵守的原则与要求 2. 导游讲解的艺术与方法	1. 掌握导游讲解的原则及要求，各种导游方法的使用特点 2. 熟悉导游讲解的技能与方法		6
语言技能	1. 导游语言的特点和类型 2. 导游语言的运用原则 3. 导游语言表达技能	1. 掌握口头语言与姿态语言的种类及特点 2. 熟悉导游讲解方法 3. 了解导游与游客交往的语言方式		6
特殊旅游团队的导游服务	2. 高龄旅游团的导游服务 5. 家庭旅游团的导游服务 6. 会议旅游团的导游服务 7. 自驾车旅游团的导游服务	1. 熟悉各种特殊旅游团的特征 2. 掌握特殊旅游团的接待要点		6
游客个别要求的处理	1. 游客个别要求处理的原则 2. 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 3. 游客要求自由活动的处理 4. 游客其他个别要求的处理	1. 掌握游客个别要求处理的原则 2. 熟悉餐饮、住房、娱乐、购物及游客其他个别要求的处理		4
问题和事故的预防与处理	1. 常见旅游事故的特点、种类、预防与处理原则 2. 计划或活动日程变更的处理 3. 漏接、错接、空接、误机（车、船）事故、游客丢失证件、钱物、行李，游客走失、游客患病、死亡、游客安全事故、旅游安全事故的	1. 掌握漏接，误机（车，船）事故，丢失钱物行李的预防与处理 2. 熟悉变更日程，错接，空接，游客有越轨言行的预防和处理 3. 了解游客患病，死亡等事故的预防和处理		4

		预防与处理			
	带团过程中易发问题的处理	1. 交通方面 2. 住宿方面 3. 游览方面 4. 投诉方面	1. 了解带团过程中易发问题产生的原因 2. 熟悉各种问题处理的原则 3. 掌握处理各种问题的方法和要点		2
	旅行服务相关知识	1. 旅行社业务知识 2. 出入境知识 3. 旅行知识 4. 卫生常识	了解旅行社及出入境，交通货币，旅行、卫生常识等相关旅游服务知识。		2
课时合计					66

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、导游模拟实训室

（三）教学方法建议：讲授法、案例讲述法

（四）教材要求：《导游实务》 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%（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：

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

养学生的导游服务能力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，学院和系部在不断开发和完善校内实训基地的同时，需要充分利用校外实习基地的培训资源，让学生在真实的环境中理解导游工作的操作，熟悉真实的导游业务流程，为学生毕业上岗的零过渡做好铺垫。

2、与社会职业教育结合，鼓励并组织学生参与有关的职业资格考试。

(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。

《模拟导游》课程标准

课程编码: **DY/L-07**

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: 米剑飞

审核: 马艳利

终审: 赵红林

一、课程定位

(一) 课程性质: 本课程是导游专业的专业核心课程,也是山西省导游资格考试的必考科目。与其他专业核心课程相比具有实践性强的特点。

(二) 课程作用: 本课程对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起主要支撑作用,同时对学生职业素养的养成也起到明显的促进作用。

二、课程目标

(一) 知识目标

1、通过结合导游业务知识和语言文化知识,对山西导游词讲解的专题知识、沿途景观景点知识、室内情景演练、教学基地实践教学模拟四个模块的学习、

掌握及模拟演练，达到提高学生导游带团的实际操作能力的目的。

2、准确掌握和理解山西省情、历史、文化；熟悉山西导游五个板块的分类；准确掌握山西境内各知名景点的要点及讲解工作规程。

（二）能力目标

通过本课程的教学，应使学生达到下列要求：

1、熟练掌握山西境内旅游五条重点线路，即：古建宗教游；晋商文化游；寻根觅祖游；黄河文明游；太行山水、红色经典游的基本情况，上述线路上分布重要景点的基本知识以及沿途概况和知识专题。

2、使学生进一步理解、掌握导游员在山西带团过程中景点讲解、专题讲解、语言表达、导游服务规范、导游词创新、仪表礼仪等的必备知识和方式方法。

3、通过学习提高学生的实际接团能力、导游讲解及导游实务知识的实际运用能力，并对省内重点景区景点及其沿途进行实地走访学习。

4、使学生能够在讲解中活学活用山西导游基础知识，熟练掌握山西的基础知识（包括文明摇篮、史前三圣，气候物产、民俗风情，风云人物、文人墨客，名胜古迹、名山大川）、山西古建筑、山西的商人、山西古壁画、山西的食俗、山西的民俗等专题知识。

5、使学生了解山西省国家导游员资格考试的口试内容、流程、注意事项等。

（三）素质目标

1、在教学过程中通过山西导游词系统学习使学生全面准确的掌握山西 8 个专题的讲解内容、各主要景点讲解词、沿途风光、省内 11 个城市的概况。

2、使学生在带团礼仪、语言表达、导游词创新、导游词学习等方面都有所提升，同时掌握导游词的学习方法。

三、课程理念及设计思路

本课程标准在设计上本着“以导游带团实际工作为导向，以导游职业技能为核心”的总体思路，注重培养学生的实践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，达到学生导游讲解技能“旅行社放心，游客满意”的目标。

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	专题讲解	山西概况 山西商人 山西的佛教 山西古建筑 山西风土人情 山西面食	使学生掌握山西基本概况，地理位置、气候、历史，矿产等资源		12
	景点讲解一	1、 中国煤炭博物馆 2、 晋祠 3、 乔家大院 4、 平遥古城 5、 绵山	掌握晋商文化游 5 个重要景点的相关知识、讲解重点、讲解难点，掌握晋商文化的讲解技巧。		10
	景点讲解二	1、 云冈石窟 2、 五台山 3、 悬空寺 4、 显通寺 5、 雁门关	掌握古建筑宗教游的讲解重点，山西古建的特色、数量、质量，实际分析山西是古建筑博物馆的原因和价值。		12
	景点讲解三	1、 壶口瀑布 2、 关帝庙 3、 碛口古镇 4、 尧庙 5、 洪洞大槐树	黄河风情、寻根问祖游的景点讲解注意事项、山西人文精神讲解为重点，掌握晋南风情的讲解技巧。		12
	景点讲解四	1、 八路军纪念馆 2、 黄崖洞 3、 王莽岭 4、 皇城相府 5、 普救寺	掌握晋东南、晋南景点导游讲解的关键点、逐步学会创作导游词，掌握学习导游词的方法。		10
	导游讲解的语言技巧	1、 创作导游词 2、 学习导游词 3、 理解掌握导游词 4、 导游讲解语气 5、 导游讲解注意事项 6、 导游讲解环节设计	按照旅游心理学的原理，具体掌握导游讲解的方式方法，组织学生开始模拟导游讲解。		10

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、示范讲解演练法、学生模拟演练法

（四）教材要求：《情系山西》，山西出版社。

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、模拟演练、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%（其闭卷笔试 40%，口试 30%）。

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“走出去”的方式，带领学生到周边景点实地参加教学，让学生在真实的环境中理解导游讲解工作的操作和技巧，熟悉真实的景区景点，为学生毕业上岗的零过渡，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，鼓励并组织学生参加国家导游员资格证考试。

(三) 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，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》（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。	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		2

			善于积累、总结经验		
第一单元 普通话语音 概说	<p>一、什么是普通话</p> <p>二、普通话语音教学的重要性</p> <p>三、普通话语音的特点</p> <p>四、语音的物理、生理及心理基础</p> <p>五、语音基本概念</p>				2
第二单元 声母	<p>一、什么是声母</p> <p>二、声母的分类</p> <p>(一)按发音部位分类</p> <p>(二)按发音方法分类</p> <p>三、声母练习</p> <p>(一)辅音声母发音训练</p> <p>(二)零声母音节发音训练</p> <p>(三)声母辨读发音训练</p>	<p>1 区分不同发音部位的发音训练</p> <p>(1) f — h</p> <p>(2) j 、 q 、 x — z h 、 c h 、 s h</p> <p>(3) j 、 q 、 x — z 、 c 、 s</p> <p>(4) z 、 c 、 s — z h 、 c h 、 s h</p> <p>2 区分不同发音方法的发音训练</p> <p>(1)送气音—不送气音</p> <p>(2) n — l</p> <p>3 r — 零声母齐齿呼音节、舌尖中边音 l 、舌尖后清擦音 s h</p>			2
第三单元 韵母	<p>□</p> <p>一、什么是韵母</p> <p>二、韵母的分类</p> <p>三、韵母练习</p>	<p>单元音韵母练习</p> <p>熟悉单元音韵母发音要领简表</p> <p>单元音韵母发音要领及训练</p> <p>复合元音韵母练习</p> <p>掌握复韵母发音的特点</p> <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(-n g)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>			2

		<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>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>第六单元</p> <p>语流音变</p> <p>一、什么叫语流音变</p> <p>二、语流音变练习</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> <p>2 上声变调规律及发音训练</p> <p>3 去声变调规律及发音训练</p> <p>4 “一”的变调规律及发音训练</p> <p>5 “不”的变调规律及发音训练</p> <p>(四)语气词“啊”的发音变化规律及发音训练</p> <p>(五)词的轻重格式发音训练</p> <p>1 什么是词的轻重格式</p> <p>2 双音节词的轻重格式及发音训练</p> <p>3 三音节词的轻重格式及发音训练</p> <p>4 四音节词的轻重格式及发音训练</p> <p>6.</p>		4
	<p>第七单元 综合练习</p> <p>一、单音节字发音训练</p> <p>二、双音节词语发音训练</p> <p>三、诗词朗读训练</p> <p>四、短文播读训练</p> <p>五、绕口令</p>			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、PPTY 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，让学生在真实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
	模块一 口才概述	1、案例评析 2、口才的特征与作用 3、口才的基本要素和基本要求 4、口才主题形象设计 5、口才概述实践 6、案例评析 7、演讲口才的准	1、了解口才的特征、作用和基本要素； 2、掌握口才的基本要求；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 5、能懂得口才主体的形象设计。 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	教学场地：教室 教学设备：多媒体 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。	4

		8、演讲与口才实践	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。		
	模块三 社交口才	1、案例评析 2、选择话题的技巧 3、打招呼介绍的技巧 4、问答语言的技巧 5、拒绝语言技巧 6、社交口才的幽默艺术	1、了解社交的含义、作用 and 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		6
	模块四 论辩口才	7、社交口才实践 1、论辩赛观摩，案例评析 2、论辩口才的立论、反驳技巧 3、论辩口才实践	1、了解论辩口才的含义、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、反驳语言的识别和辩论技巧； 4、能熟练掌握队式论辩技巧和论辩口才的“十法”和“十忌”。		4
	模块五		1、了解谈判的含义、		

	谈判口才	1、案例评析 2、正式谈判的口才技巧 3、非正式谈判的口才技巧 4、谈判口才实践	特征、种类和原则； 2、熟悉谈判的语言形式和使用要求； 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； 4、能熟悉涉外谈判的口才技巧。		4
	模块六 推销口才	1、案例评析 2、推销口才的技巧 3、推销口才实践	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； 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的技巧、促成成交的技巧、处理异议的技巧。		4
	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	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		6

			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。		
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。

《旅游英语》课程标准

课程代码：DY/J-02

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
三 学	旅游咨询	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—master the basic words and expressions 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:	—master the basic words and expressions about banquet service; —get some cultural knowledge about		6

		—reading —writing vocabulary development	banquet service;		
	消遣服务	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—understand what and how to give information about recreation and entertainment; —master the basic words and expressions about travel recreation and entertainment; —get some cultural knowledge about recreation and entertainment;		6
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
		Background knowledge practice materials	—learn how to ask and offer information about checkout at a hotel;		

		—listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—be familiar with the procedures of settling bills;		
	传统节日	Background knowledge practice materials —listening —speaking: —reading —writing vocabulary development	—understand what and how to introduce traditional Chinese Festivals; —master the basic words and expressions about traditional Chinese Festivals introduction;		4
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。

《旅游实用文体写作》课程标准

课程代码：DY/J-03

授课系部：旅游管理系

适用专业：导游

开设学期：第二学期

学时：72 课时

编制人：赵红林 审核：马艳利

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职业能力拓展课，必修课。是在学习应用写作理论的基础上，培养其具有旅游实用文体写作基本能力。

（二）课程作用：通过本课程的学习，学生不仅能够准确地表达自己的思想和意愿，还丰富知识，开阔眼界，提高学习、工作、生活中应对各种场合的文案写作能力。因此，旅游应用文是学生从学校顺利走向社会的阶梯，它是学生迈向成功的坚实基础。

二、课程目标

（一）知识目标

- 1、掌握基本的写作知识；
- 2、了解各种旅游实用文体格式及写作原则。

（二）能力目标

- 1、具有准确地表达自己的思想和意愿，在学习、工作、生活中应对各种场合的文案写作能力；
- 2、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；
- 4、具有健康的体魄和良好的心理素质。

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，以服务酒店行业为宗旨。坚持理论与实践的统一，在重视写作知识的讲授的同时，还应注重例文阅读和技能训练。在做到讲读结合、讲练并重的前提下，要在实践性教学环节或者说写作训练的安排上多下功夫。

（二）本课程的设计思路：

- 1、要系统讲授教学内容，使学生真正从写作知识的角度把握所学文体。

2、其次，要引学生多读文例，多接触文章实际，使学生加深对所学文体的认识。阅读是写作的先导，通过例文的阅读，可以有所借鉴，有所提高。

3、最后，也是需要特别强调的是，要指导学生进行有效的写作训练，以通过写作实践形成良好的写作习惯和熟练的写作技巧。从本质上说，写作是一种能力，在本门课程的教学过程中，只有重视写作训练，并采用合理的训练手段，学生才能真正形成写作能力，教学目的也才能最终得以实现。只学不练或练得不够，是不符合写作课的教学规律的，也是无法实现课程的教学目的的。

4、在教学组织形式上，应当采取个体的自主学习、集中的面授辅导（包括收看录像和教师辅导）、小组讨论和作业练习等相结合的方式。

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、绪论	1、旅游应用写作概述 2、应用写作基础知识	1、掌握应用写作的基础知识；2、领会学习应用写作的方法及写作应用文的要求。	教学场地：教室 教学设备：多媒体 教学方法：讲授法、	2
	2、旅游类文体写作	1 景区、景点介绍 2、导游词的写作 3、对联和碑文	1、了解景区景点介绍、导游词、旅游指南特点和作用；2、掌握景区景点介绍、导游词、旅游指南的结构、写作方法和技巧；3、熟悉对联、碑文的表现手法。	情景教学法、小组讨论法、练习法、讲、学、练、做一体 教学方法：讲授法、	6
		1、祝词类文体写作 2、主持词的写作	1、了解祝词类文体的种类、特点及主持	情景教学法、小组讨论法、练习法、	

	4、求职应聘类文体写作	1、求职信的写作 2、个人简历的写作 3、竞聘词的写作	主持词、演讲稿写作的基本格式及写作技巧。 1、了解求职信、个人简历、竞聘词的特点和内容要素；2、掌握求职信、个人简历、竞聘词的写作步骤、格式要求和技巧；3、学会熟练写作个性化求职信、个人简历、竞聘词。	讲、学、练、做一体 教学方法：讲授法、情景教学法、小组讨论法、练习法、讲、学、练、做一体	4
	5、策划告启类文体写作	1、广告文案策划 2、营销策划书 3、专题活动策划 4、海报的创意与启事的写作	1.了解广告宣传的意义和作用 2.掌握广告策划、广告文案写作的基本知识和技巧 3.学会一般广告策划和广告文案写作 4、学会海报、启事的写作	教学方法：讲授法、情景教学法、小组讨论法、练习法、讲、学、练、做一体	4
	6、合同的写作	1、经济合同的种类、结构安排和写作技巧；	1.了解合同的概念、作用和种类 2.掌握合同的结构形式和内容要素 3.学会写作经济合同	教学方法：讲授法、练习法、	2
	7、报告类文体写作	1、调查报告 2、市场调查报告 3、市场预测报告 4、经济活动分析报告	1、掌握调查报告、市场调查报告、市场预测报告、经济活动分析报告的结构和基本写法。	教学方法：讲授法、练习法、	4
	8、实用类文体写作	1、毕业论文的写作 2、述职报告的写作	1、了解毕业论文、计划总结、述职报告的写作特点、种类和	教学方法：讲授法、	4

	<p>9、常见公文写作</p>	<p>3、计划和总结的写作</p> <p>1、公文概述、公文的格式 2、常见公文的写作</p>	<p>写作要求；2、熟练掌握毕业论文、计划总结、述职报告的写作格式和写作方法；</p> <p>3、学会结合本专业的特点写作格式规范、内容详实的毕业论文；</p> <p>4、能熟练的按要求撰写计划、总结；5、掌握写作述职报告的一般技巧。</p> <p>1、了解公文的概念、特点、分类及写作要求；2、掌握常见公文的种类、作用、写作方法及格式的构成；</p> <p>3、学会制作格式规范的公文并能熟练写作常见公文。</p>	<p>情景教学法、小组讨论法、练习法、讲、学、练、做一体</p> <p>教学方法：讲授法、练习法、</p> <p>教学方法：讲授法、小组讨论法、练习法、讲、学、练、做一体</p>	<p>4</p>
课时合计					34

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）校内外实训环境：

加强教学的实践性环节，通过课程实践，让学生加深对实用文写作活动的认识，了解各类文种的功用，将所学理论与旅游业实践结合起来。

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%。

7、课程资源开发与利用

1、文字教材是最为重要的教学媒体，是教师教学、学生学习的基本依据，是教学内容的主要载体，其他教学媒体的制作和教学活动的安排均不应脱离文字教材。同时，文字教材应当具有一定的自足性和独立性，应当能够提供相对完整、全面的教学内容。

2、录像教材是多媒体教材系统的一个重要组成部分。

3、鉴于本门课程的特点和学生的实际需求，本门课程将尽量安排比较丰富的网上教学活动，网上教学媒体以文本类辅导材料及文体讨论、答疑为主要形式。

《旅游社交礼仪》课程标准

课程代码： DY/J-04

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：《旅游社交礼仪》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工作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
		个人形象与职	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		

		<p>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；</p> <p>3、十大色彩的感觉效果比较和七大搭配法；</p> <p>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。</p>	<p>职业形象；</p> <p>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；</p> <p>3、学生能够描述十大色彩的感觉效果，列举七大搭配法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	<p>◆工作服、西装、衬衣的穿着训练、</p> <p>◆鞋、袜穿着训练</p> <p>◆饰物佩戴</p> <p>◆皮肤护理</p> <p>◆简单化妆（职业妆）与打领带</p>	
<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；</p> <p>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；</p> <p>3、能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体；</p> <p>4、能按礼仪要求使用名片；</p> <p>5、学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、</p>	<p>1、能自觉运用礼貌语言进行人际交往；</p> <p>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；</p> <p>3、能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体；</p> <p>4、能按礼仪要求使用名片；</p> <p>5、学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、</p>	<p>讲授社交场合待人接物礼仪知识。</p> <p>训练项目：</p> <p>◆表情</p> <p>◆服务和交际距离</p> <p>◆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</p> <p>◆电话服务礼仪</p> <p> ◆迎送礼节、茶水服务</p>	<p>8</p>

		送客等礼仪。		
第四单元 次序礼仪	<p>礼宾次序与仪式礼仪</p> <p>1、掌握国旗的悬挂礼仪；</p> <p>2、行进中的位次排列礼仪；</p> <p>3、乘坐轿车的位次排列礼仪；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>5、学会根据宴会的性质特点设计宴会桌次；</p> <p>6、学会中西餐餐具的摆放与使用礼仪、上菜的次序、中西餐餐具的摆放和使用礼仪。</p>	<p>讲授礼宾次序与仪式礼仪。</p> <p>训练项目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆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 	6
第五单元 沟通交往 礼仪	<p>人际沟通、交往礼仪</p> <p>1、用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪、求职面谈礼仪；</p> <p>2、熟悉沟通的基本方法。</p>	<p>1、学会有效的沟通、聆听与反馈礼仪；</p> <p>2、能与人进行有效的人际沟通；</p> <p>3、学会求职面谈礼仪。</p>	<p>讲授人际沟通谈吐交往礼仪知识。</p> <p>训练项目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆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	<p>旅游职业礼仪知识拓展</p> <p>掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台</p>	<p>1、能运用宗教礼仪；</p> <p>2、能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪；</p>	<p>讲授相关旅游职业礼仪知识。</p>	6

		地区礼仪、涉外礼仪。	3、能运用涉外礼仪。		
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。	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 ◆大堂副理服务礼仪	8	
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、	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	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，	10	

		就餐服务、结帐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。	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。		
	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，讲练结合、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 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 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：《旅游社交礼仪》，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。

《职业服饰与化妆》课程标准

课程代码: **DY/J-05**

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、 四	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
	唇部化妆	唇部上妆	掌握唇部的上妆程序和方法		4

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。

《旅行社管理》课程标准

课程代码：DY/J-06

授课系部：旅游管理系

适用专业：导游

开设学期：四学期

计划学时：68

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：《旅行社经营管理》是导游专业的专业必修课程，是一门建立在旅游经济学、旅游心理学、旅游学概论等专业理论课程基础之上的独立的专业课程。

（二）课程作用：通过本课程的教学，使学生掌握旅行社企业经营管理的特点和规律，掌握旅行社经营管理的基本理论、基本原理和基本方法，培养学生从事旅行社企业经营管理的理念和能力，从而具有较强的经营管理能力，从事旅行社经营管理和研究工作，促进我国旅行社行业的发展。

二、课程目标

（一）知识目标

- 1、在课程教学中，要正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对旅行社经营管理有一个总体的认识；
- 2、对旅行社企业有一个总体认知，了解其内部流程、部门职能、运行规则；
- 3、掌握旅行社经营管理的基本职能、基本概念、基本原理和基本方法，了解学科发展的新理论与新思想。

（二）能力目标

- 1、通过本课程教学，使学生全面了解旅行社经营管理基本知识，了解旅行社各门的运作规律和操作程序，培养学生的业务管理能力，岗位操作技巧以及实际问题的分析和处理能力。

2、同时要求学生理论联系实际，积极参加行业实践，加强与本地旅游企业交流。

3、提高学生语言表达、灵活应变以及公关协调等能力。

（三）素质目标

1、通过本课程的学习，培养学生良好的旅游服务技能和技巧以及良好的职业道德和职业习惯

2、通过本课程的学习，使学生在旅行社市场营销、产品开发、旅游接待、旅游采购等方面有较为深入的了解。

三、课程理念及设计思路

1、课程设计理念：本课程根据高职学院人才培养目标，根据旅行社人才岗位需要为依据，依据旅行社运营管理与业务流程及典型工作任务为契机设定教学内容。变学科课程体系为任务引领型课程体系，紧紧围绕完成旅行社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。

2、课程设计思路：本课程是在对旅行社企业的业务流程分析和典型工作任务的基础上进行开发设计的，按照“以旅行社业务流程为主线，以能力培养为本位，以项目任务为载体，形成大型工作任务”的课程总体设计思路要求，归纳出学习领域课程，确立了以典型工作任务为中心的项目课程体系。这一设计思路将彻底打破传统的学科课程的设计思路，紧紧围绕典型工作任务的完成需求来选择和组织课程内容，突出工作任务与课程知识的联系，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的就业能力。

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
	旅行社的设立	1. 旅行社类型与业务 2. 旅行社设立的程序	1. 掌握旅行社产品的定义和分类。 2. 熟悉旅行社设立的程序。		4
	产品的开发与	1. 旅行社产品的类型 2. 客源市场的调查与预测	1. 了解旅行社产品的类型。 2. 掌握客源市场调查和预测的方法。		10

		3. 产品的设计与开发	3. 熟悉产品的设计与开发的原则和程序。		
	旅游产品的销售	1. 产品价格的制定 2. 销售渠道的选择 3. 旅行社产品的促销 4. 产品销售的运作	1. 掌握旅行社产品价格的制定方法。 2. 熟悉销售渠道的选择和促销方法。 3. 了解旅行社产品销售的运作。	教学方法： 讲授法 教学场地： 多媒体教室	10
	旅游服务的采购	1. 旅游服务的类型 2. 旅游采购的原则和策略 3. 旅游服务采购的程序与方法	1. 掌握旅游服务的类型。 2. 熟悉旅游采购的原则和策略。 3. 了解旅游服务采购的程序和方法。		8
	团体旅游的接待	1. 团体旅游接待业务的特点 2. 导游人员的管理 3. 团体旅游接待业务的运行与管理 4. 团体旅游的行李业务	1. 了解团体旅游接待业务的特点和导游管理。 3. 熟悉团体旅游接待业务的运行、管理。 4. 掌握团体旅游的行李业务管理程序。		8
	散客旅游的经营	1. 散客旅游产品的类型 6. 票务业务	1 了解散客旅游产品的类型。 7. 掌握票务业务的种类和票务中心的设立。		8
	旅游投诉与旅游事故的处理	1. 旅游投诉 8. 旅游计划变更 9. 旅游事故	1. 掌握旅游投诉产生的原因与预防。 2. 熟悉旅游计划变更的原因。 3. 了解旅游事故的预防与处理。		7
	旅游者生病、死亡与旅游保险	1. 旅游者生病 2. 旅游者死亡 3. 旅游保险	1. 掌握旅游者生病及死亡原因及救护。 2. 熟悉旅游保险内容和办理程序。		7
	旅行社的财务	1. 旅行社会计核算 2. 旅行社资产管理 3. 成本费用管理	1. 掌握旅行社会计核算方法 2. 熟悉旅行社资产管理的方法		6

		4. 营业收入与利润管理	3. 了解成本费用管理的方法		
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、教师需熟知旅行社工作，有一定的带团经验，对旅游行业有较深的认识，此外，应具有端正的教学态度，严谨的治学理念，能够从专业上对学生进行引导和指导。

(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：《旅行社运行与管理》 梁智编著 东北财经大学出版社

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。

《导游业务综合训练》课程标准

课程编码： 0717325

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：36

编制人：侯晓飞 审核：马艳利

终审：赵红林

一、课程定位

(一) 课程性质：本课程是导游专业的专业技能课程，是在《导游实务》课程学习的基础上，专门针对导游实务的一项实践性课程。

(二) 课程作用：本课程对后期的导游资格考试、顶岗实习及就业起主要支撑作用，同时对学生职业素养的养成也起到明显的促进作用。

二、课程目标

(一) 知识目标

- 1、通过本课程的学习，使学生系统了解导游服务工作的程序、标准及特点；
- 2、准确理解导游人员的概念、职责以及导游人员的权利和义务；熟悉导游工作相关知识。

(二) 能力目标

- 1、通过本课程的学习提高学生的带团能力、导游讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力以及应变能力。
- 2、使学生掌握带团服务、讲解服务、旅行生活服务的操作技能，能够为旅游者提供规范化与个性化的服务。

(三) 素质目标

- 1、在带团实践中培养学生遵纪守法、爱岗敬业、耐心细致、文明礼貌、诚实守信、团结协作、宾客至上等良好的导游职业道德。
- 2、使学生在情感、礼仪、语言表达等方面都有所提升。

三、课程理念及设计思路

本课程在设计理念上本着“以导游实际工作为导向，以导游职业技能为核心”的总体思路，以培训学生实践应用技能为目标，实现学生专业技能与导游职业技能的零距离。

课程设计思路：本课程根据导游职业要求，以旅游实践活动为载体，由学生组织、参与活动的安排、导游人员的讲解等，同时，在实践活动中融入导游实务的相关专用理论知识，使学生在项目实践中加深对专业知识、技能的理解和应用，培养学生综合职业能力。

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 学期	地陪导游服务程序	1. 地陪导游服务程序及标准 2. 地陪导游服务程序及标准	1. 熟悉地陪导游服务程序 2. 能根据地陪工作程序, 组织安排导游带团活动	教学方法: 实践过程中 现场指导 教学场地: 景区	12
	全陪导游服务程序	1. 全陪导游服务程序 2. 全陪导游服务标准	1. 熟悉全陪导游服务程序及标准 2. 熟悉领队导游服务程序及标准 3. 掌握全陪导游服务的要领, 做好全陪导游工作	教学方法: 实践过程中 现场指导 教学场地: 景区	10
	带团的组织技能	1. 导游讲解应遵守的原则与要求 2. 导游讲解的艺术与方法	1. 掌握导游讲解的原则及要求, 各种导游方法的使用特点 2. 熟悉导游讲解的技能与方法 3. 掌握带团特点及原则, 能根据游客旅游过程中的心理变化, 做好带团的各项公关工作和与相关人员的合作 4. 灵活应变与游客交往的技能 5. 了解旅行社工作流程, 旅行、卫生常识等相关旅游服务知识	教学方法: 现场指导、 模拟训练 教学场地: 景区、导游实训室	8
	购物服务	1. 购物组织安排技能 2. 购物安排的程序和技巧	1. 掌握游客购物服务的要点 2. 熟悉导游购物服务的程序	教学方法: 现场指导、 模拟训练 教学场地: 景区、导游实训室	6
					36

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：景区、导游模拟实训室

(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：《导游实务》 山西省教育出版社 旅游教育出版社

六、课程考核与评价

本课程采用课程进行和考核同时进行的方法。学生实践教学过程中的综合表现占 70%；最终完成的实践实训报告占 30%。

七、课程资源开发与利用

(一) 开发利用校内资源

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。

(二) 开发利用社会资源：

开发和利用外校实训基地。充分利用校外实习基地的培训资源，让学生在真实的环境中理解导游工作的操作，熟悉真实的导游业务流程，为学生毕业上岗的零过渡做好铺垫。

(三) 开发网络媒体资源

充分运用网络课程资源。通过各大网站等网络资源的学习，安排旅游活动，拓展学生对理论知识的运用能力。

《导游词讲解》 课程标准

课程编码：DY/J-08

授课系部： 旅游管理系

适用专业： 导游

开设学期： 第三、四学期

计划学时： 70

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： 《导游词讲解》是导游专业的专业必修课，主要以训练学生的导游词讲解能力为主。

(二) 课程作用：通过本课程的学习，使学生具有导游工作的基本技能，掌握导游职业能力中的“核心能力”，同时培养学生作为导游员的独立工作能力、沟通协调合作能力等来胜任导游员的工作岗位。

二、课程目标

(一) 知识目标

1、通过教学，要求学生了解掌握导游的服务流程，熟悉带团计划，合理安排与落实各项接待计划。

2、通过本学科教学，使学生理解和掌握景点的主要内容和独特价值，引导游客欣赏，满足其求知欲；贯彻执行带团计划，尽力让游客感到不虚此行。

(二) 能力目标

1、通过本课程的学习，提高学生导游词的撰写能力、导游讲解能力、导游服务能力等，增强学生的专业素质。

2、能够本课程的学习，提高学生旅游活动的营销与策划能力、旅游活动的组织与服务能力、旅游活动的计划与落实能力等。

(三) 素质目标

要求学生在“依品行树人、靠技能立业”的理念教育下熟悉导游基本工作程序，具备处理突发事件的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

积极探索和建立“工学结合、以职业岗位工作过程为导向”的教学模式，将“工学结合、职业导向；以能力为目标，项目为载体；知识理论实践一体化”的教学理念融入课程教学的整体设计之中。在教学内容上按照现代导游职业岗位的实际能力要求进行设置，结合全国导游资格证考试范围及山西旅游资源特点不断进行整合优化，设计课程内容与顺序。

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
	校园模拟讲解	1. 导游词创编 2. 校园导游词讲解练习	1. 熟悉学院中景点与搜集资料，确定讲解重点。 2. 撰写导游词，根据所设定场景的不同设		8

第 四 学 期			计欢迎词和欢送词。 3. 在课堂实训中分组进行实地讲解。		
	古建宗教景观讲解	1. 导游词创编 2. 宗教景观导游词讲解练习	1. 理解本线路中云冈石窟、悬空寺、应县木塔、佛光寺、显通寺等主要景点的文化内涵和历史价值 2. 掌握本线路沿途讲解的主要内容如大同简介、山西古长城、塔建筑文化、佛教文化等。		12
	晋商文化景观讲解	1. 导游词创编 2. 晋商文化景观导游词讲解练习	1. 了解晋商民俗景观特征，深入理解晋商文化在山西文化中的独特地位。 2. 理解本线路中晋祠、乔家大院、平遥古城、双林寺和王家大院等主要景点的文化内涵和历史价值。 3. 引导学生熟练运用导游讲解方法进行实地讲解的能力。	教学方法：讲授法 教学场地：多媒体教室	14
	根祖文化景观讲解	1. 导游词创编 2. 根祖文化景观导游词讲解练习	1. 增强学生对根祖文化景观文化内涵的资料搜集整理、加工信息能力。 2. 了解根祖文化景观特征，熟悉尧舜禹、关公等名人。 3. 理解本线路中主要景点的文化内涵和历史价值，真正体现根祖文化的深远影响。		12
	黄河文明景观讲解	1. 导游词创编 2. 黄河文明景观导游词讲解练习	1. 理解本线路中主要景点的文化和历史价值，把握黄河文明的深刻内涵。 2. 培养学生熟练运用导游讲解方法进行准确表达的能力。 3. 在旅途中洞悉游客心理，活跃车厢气氛的能力。		12
	太行山水、红色旅游景观讲解	1. 导游词创编 2. 太行山、红色旅游景观导游词讲解练习	1. 理解本线路中主要景点中所包含的文化内涵和历史价值、爱国主义情感。 2. 掌握本线路沿途讲解的主要内容，体验线路所展示的红色文化。 3. 增强学生在旅途中调节气氛，展示才艺能力。		12
课时合计					70

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、导游模拟实训室

(三) 教学方法建议：讲授法、演示法、案例教学法

(四) 教材要求：《情系山西》，山西旅游局编写 旅游教育出版社

六、课程考核与评价

本课程采用期末口试和期末笔试的考试方法。其中期末试卷成绩考核占 30%；期末口试（导游词讲解）考核占 70%。

七、课程资源开发与利用

本课程设计了符合课程要求并利于学生职业能力培养的教学资源，包括：PPT 课件、电子教案、案例集、习题集、实训指导书等；并建立校内网络课程学习网站，包括导游考试、习题库、试题库、实训指导书、多媒体课件、在线交流等教学辅助资料，满足网络课程教学需要并为学生的自主学习提供了丰富有效的资料。

《导游才艺》（山西民歌） 课程标准

课程代码：DY/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》是旅游管理专业的一门才艺技能课程，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基础知识，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基础知识
- 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知识 and 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》	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	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	34

		《会哥哥》《有了心思慢慢来》等经典作品	发声方法，自然歌唱。	歌曲练声；歌曲教授；歌曲练习；歌曲完成	
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：DY/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
四 学 期	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	第一节 旅游市场营 销环境概述 第二节 旅游市场营销 宏观环境 第三节 旅游市场营销 微观环境	1. 了解市场市场营销环境构 成 2. 掌握营销环境要素对旅游 市场的影响	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、 讨论法	6
	第三章 旅游 者购买行为分 析	第一节 旅游者购买行为 分析 第二节 旅游需求概述	1. 了解旅游购买者行为类型； 2. 掌握旅游需求特点	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、案例 分析法	6
	第四章 目标 市场战略	第一节 旅游市场细分 第二节 旅游目标市场选 择 第三节 旅游市场定位	1. 了解并掌握旅游市场细意 义及细分方法； 2. 掌握目标市场战略； 3. 掌握市场定位方法	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、案例 分析法、讨论法	10
	第五章 旅游 市场营销组合 (机动)	第一节 旅游市场营销组 合策略 第二节 整合营销 传播	1. 掌握旅游市场营销组合概 念； 2. 掌握营销组合常用策略；	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、案例 分析法	4
	第六章 品牌 与包装策略 (机动)	第一节 品牌策略 第二节 包装策略	1. 了解品牌和商标的区别； 2. 掌握常用品牌策略及包装 策略；	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、案例 分析法	4
	第七章 旅游	第一节 旅游产品的概念 和特点	1. 了解旅游产品概念和特点；	教学场地：多媒体教室	

	第二节 旅游产品的生产 第三节 产品生命周期和策略 第四节 新产品策略	2. 掌握产品的市场寿命周期的营销策略；	分析法、讨论法	
第八章 旅游产品价格策略	第一节 旅游产品价格概述 第二节 影响旅游产品定价的因素 第三节 旅游产品定价方法 第四节 旅游产品定价策略 第五节 旅游产品价格的调整	1. 了解旅游产品价格构成及特点； 2. 掌握影响旅游产品价格的因素； 3. 掌握旅游产品定价方法；	教学场地：多媒体教室 教学方法：讲授法、案例分析法、小组讨论法；	8
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：DY/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，

对学生进行教学反馈。

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 学期	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
	插花造型基本理论	1. 插花造型的基本要素 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。		4
	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 7. 茶叶种类 8. 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。 8. 熟悉茶叶的分类方法。		4
	茶具知识	10. 茶具的种类及产地 11. 瓷器茶具 12. 紫砂茶具	1. 了解茶具的种类。 2. 掌握选用茶具的基本知识。		4

		13. 其它茶具			
	品尝用水知识	1. 品茶与用水的关系 2. 品茶用水的分类 3. 品茶用水的选择	1. 了解品茶与用水的关系。 2. 掌握用水的分类以及品茗用水的选择。		4
	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。