



张家界航空工业职业技术学院  
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

## 导游专业

张家界航空工业职业技术学院

2019年8月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
(一) 职业面向 .....	1
(二) 典型工作任务及职业能力分析 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	5
(一) 培养目标 .....	5
(二) 培养规格 .....	6
六、课程设置.....	8
(一) 课程体系 .....	8
(二) 课程设置 .....	10
七、教学进程总体安排 .....	39
八、实施保障.....	42
(一) 师资队伍 .....	42
(二) 教学设施 .....	43
(三) 教学资源 .....	45
(四) 教学方法 .....	46
(五) 教学评价 .....	47
(六) 质量管理 .....	48
九、毕业要求.....	49
十、附件.....	51

# 导游专业

## 2019 级人才培养方案

### 前 言

导游专业人才培养方案按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13 号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61 号）有关要求设置。通过专业技术人才调研以及校企合作单位实施论证的基础上，制订本专业的人才培养方案。

### 一、专业名称及代码

专业名称：导游

专业代码：540102

### 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者

### 三、修业年限

基本修业年限为全日制三年，可以根据学生学习需求，实行弹性学期制，最少为 2 年，最长不超过 6 年。

### 四、职业面向

#### （一）职业面向

通过对湖南省内外旅游企业、导游协会，以及毕业生和在校生开展调查、实地调研和资料整理及数据分析。确定导游专业职业面向、典型工作任务及核心职业能力如下：

4-1 职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)			职业资格证书 或技能等级证
				目标岗位	发展岗位	迁移岗位	
旅游 大类 (54)	旅游 (5401)	其他商务 服务业 (729) 旅行社及 相关服务 (7291)	导游员 (40704-01)	目标 岗位	发展 岗位	迁移 岗位	全国导 游资格 证
			旅游领队 (40704-02)	景区讲 解员	部门 经理	销售 经理、	
			旅游及公共游 览场所服务人 员(40704-05)	导游	旅游 领队	酒店 服务与 管理	
				旅游客 服			

(二) 典型工作任务及职业能力分析

表 2 典型工作任务及职业能力分析

职业岗位	典型工作任务	职业素质及能力要求	职业资格证书
导游员	1. 导游词撰写； 2. 导游讲解与接待服务工作，进行对客服务； 3. 处理旅游接待过程中突发事件和游客的特殊要求。	1. 熟悉旅游地理知识、国内及湖南省内外旅游景点知识； 2. 熟悉旅游日常社交礼仪及旅游礼仪； 熟悉旅游管理的法律法规，并能在工作中运用； 3. 掌握旅游者心理基本规律、能有针对性地开展工作， 4. 掌握导游基础知识； 5. 掌握导游人员业务工作基本程序； 6. 掌握湖南省内主要景点的导游词及主要旅游城市的沿途讲解导游词； 7. 具备扎实的汉语言文学知识； 8. 具备较强的语言表达能力及应变能力； 9. 具有比较扎实的旅游文化美学等相关知识；	全国导游 员资格 证书

		<p>10. 通过导游证的考试，取得导游证。</p> <p>12. 具备良好的职业道德和团队协作能力</p>	
景点讲解员	<p>1. 撰写导游词；</p> <p>2. 提供导游讲解及接待服务；</p> <p>3. 处理接待中的突发事件；</p>	<p>1. 熟悉旅游日常社交礼仪及旅游礼仪；</p> <p>2. 掌握旅游者心理基本规律、能有针对性地开展工作，</p> <p>3. 掌握导游基础知识；</p> <p>4. 掌握景点讲解员业务工作基本程序；</p> <p>5. 具备扎实的汉语言文学知识；</p> <p>6. 具有比较扎实的旅游文化美学等相关知识；</p> <p>7. 具备撰写景点导游词的能力；</p> <p>8. 具备较强的语言表达能力及应变能力；</p> <p>9. 具备才艺表演能力；</p> <p>10. 具备较强的团队组织和管理能力；</p> <p>11. 具备良好的职业道德和团队协作能力；</p> <p>12. 具有健康的身心素质。</p>	
旅游客服	<p>根据游客需求向游客推荐适当旅游线路；</p> <p>核算旅游线路成本并适当报价</p>	<p>1. 熟悉旅游地理知识、国内及湖南省内外旅游景点知识；</p> <p>2. 熟悉旅游日常社交礼仪及旅游礼仪；</p> <p>3. 熟悉旅游管理的法律法规，并能在工作中运用；</p> <p>4. 掌握旅游者心理基本规律、能有针对性地开展工作；</p> <p>5. 熟悉旅游线路设计原则及方法；</p> <p>6. 能够准确核算旅游线路成本并合理报价；</p> <p>7. 具备能够结合旅游资源及市场需求设计出满足市场需求的旅游线路的能力；</p> <p>8. 具备市场调研能力及旅游线路分析能力；</p> <p>9. 具备较强的语言表达能力及沟通能力；</p> <p>10. 具有良好的心理素质和身体素质。</p> <p>11. 具备计算机应用与技术文档管理能力。</p>	

<p>旅游 领队</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中、英文导游词撰写；</li> <li>2. 做好旅游团行前介绍及出入境工作；</li> <li>3. 落实旅游合同；</li> <li>4. 与目的地国家（地区）保持联络；</li> <li>5. 处理旅游途中的突发状况。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会做国际旅游业务；</li> <li>2. 善于沟通和跨文化交际；</li> <li>3. 能处理文化冲突；</li> <li>4. 熟悉旅游地理知识、国内及主要客源国旅游景点知识；</li> <li>5. 熟悉旅游服务礼仪；</li> <li>6. 熟悉旅游目的地的法律法规、宗教信仰及风俗禁忌；</li> <li>7. 掌握导游业务工作程序；</li> <li>8. 具备较强的英语表达及应变能力；</li> <li>9. 具有比较扎实的旅游文化、美学等相关知识；</li> <li>10. 具备良好的职业道德、服务意识和团队协作能力</li> <li>11. 考取导游资格证。</li> </ol>	<p>全国导游员资格证书；全国导游（英语）资格证书</p>
<p>部门 经理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定企业规章制度；</li> <li>2. 监督、激励、培训、考核企业员工；</li> <li>3. 维护客户关系，处理公共关系危机；</li> <li>4. 营造企业文化。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉旅游地理知识、国内及湖南省内外旅游景点知识；</li> <li>2. 熟悉旅游日常社交礼仪及旅游礼仪；</li> <li>3. 熟悉旅游相关的法律法规，并能在工作中运用；</li> <li>4. 掌握导游人员业务工作基本程序；</li> <li>5. 熟悉旅游线路设计原则及方法；</li> <li>6. 具备人资资源规划、招聘、培训、绩效考核、激励能力；</li> <li>7. 具备市场调研能力及旅游线路分析能力；</li> <li>8. 具备良好的人际沟通和语言表达能力</li> <li>9. 具备维护客户关系的能力</li> <li>10. 具备熟练使用办公软件能力</li> <li>11. 具备数据统计分析能力</li> <li>12. 具备计算机应用与技术文档管理能力；</li> </ol>	<p>旅行社经理资格证</p>

		13. 具有良好的心理素质和身体素质。	
营销 经理	1. 分析市场机会，选择营销战略； 2. 订营销策略，实施旅游目标市场营销； 3. 创新旅游营销模式。	1. 熟悉旅行社经营与管理的相关法律法规； 2. 熟悉旅游产品开发的相关知识； 3. 能够分析市场，制定并恰当选择营销战略； 4. 能够创新营销模式； 5. 具备良好的公关能力； 6. 掌握旅行社经营的基本方法管理、能够胜任管理工作； 7. 具备良好的人际沟通和语言表达能力； 8. 具备维护客户关系的能力； 9. 具备领导能力； 10. 具备数据统计分析能力； 11. 具有良好的心理素质和身体素质。	旅行社经理资格证
酒店服务人员	1. 提供酒店前厅、餐饮、客房等部门的对客服务； 2. 处理客人的特殊要求及投诉； 3. 推销酒店产品	1. 具备较强的个性化服务意识； 2. 具备较强的安全、环保、成本意识； 3. 具备将强的营销意识； 4. 具备良好的沟通、协调、应变能力； 5. 能按照酒店前厅部、餐饮部、客房部工作流程和规范提供规范和结合的对客服务； 6. 能妥善处理客人投诉和特殊要求； 7. 能推销酒店产品和服务。	

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识和人文素养，良好的职业道德和敬业精神，较强的学习能力和可持续发展能力，掌握旅游接待服务、旅游线路设计、旅游销售服务、旅游信息化应用技术等知识和技能，面向张家界、湖南省及周边旅游企业，

能够从事讲解员、导游员、旅游客服等工作的高素质技术技能人才。毕业生工作3-5年后，能够担任旅游企业中层管理者和出境旅游领队等职务。

## **(二) 培养规格**

### **1. 素质要求**

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识；

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作；具有职业生涯规划 and 创业意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美、人文素养和文化思辨素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；具有乐观、积极、向上的心理品质，善于正确反思和自我激励。

### **2. 知识要求**

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 熟悉公共法律法规、形式与政策、国家安全等知识



- (3) 了解旅游、旅游活动、旅游业各要素及其影响；
- (4) 掌握沟通技巧、服务礼仪、旅游服务心理分析基础知识；
- (5) 掌握旅游相关法律法规、行业标准、新业态等从业基本知识；
- (6) 掌握全国各地的历史、文学、民俗、地理、建筑、园林、宗教、饮食、特产等基础知识
- (7) 掌握旅游产品设计、旅游产品成本核算、旅游产品营销的方法与技巧；
- (8) 掌握讲解员、导游员、出境领队服务流程和规范以及特殊情况和旅游事故的处理原则和方法；
- (9) 掌握各类导游词的创作和讲解的方法和技巧；
- (10) 掌握旅游企业人力资源的规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系等方面的基础知识；
- (11) 掌握公共关系维护和危机处理的方法和技巧；
- (12) 掌握信息通信技术、旅行社信息化应用的基本知识；
- (13) 掌握张家界地方艺术的基本知识；
- (14) 掌握跨文化交流的原则和基础知识；
- (15) 掌握旅游英语专业术语及表达方式；

### **3. 能力**

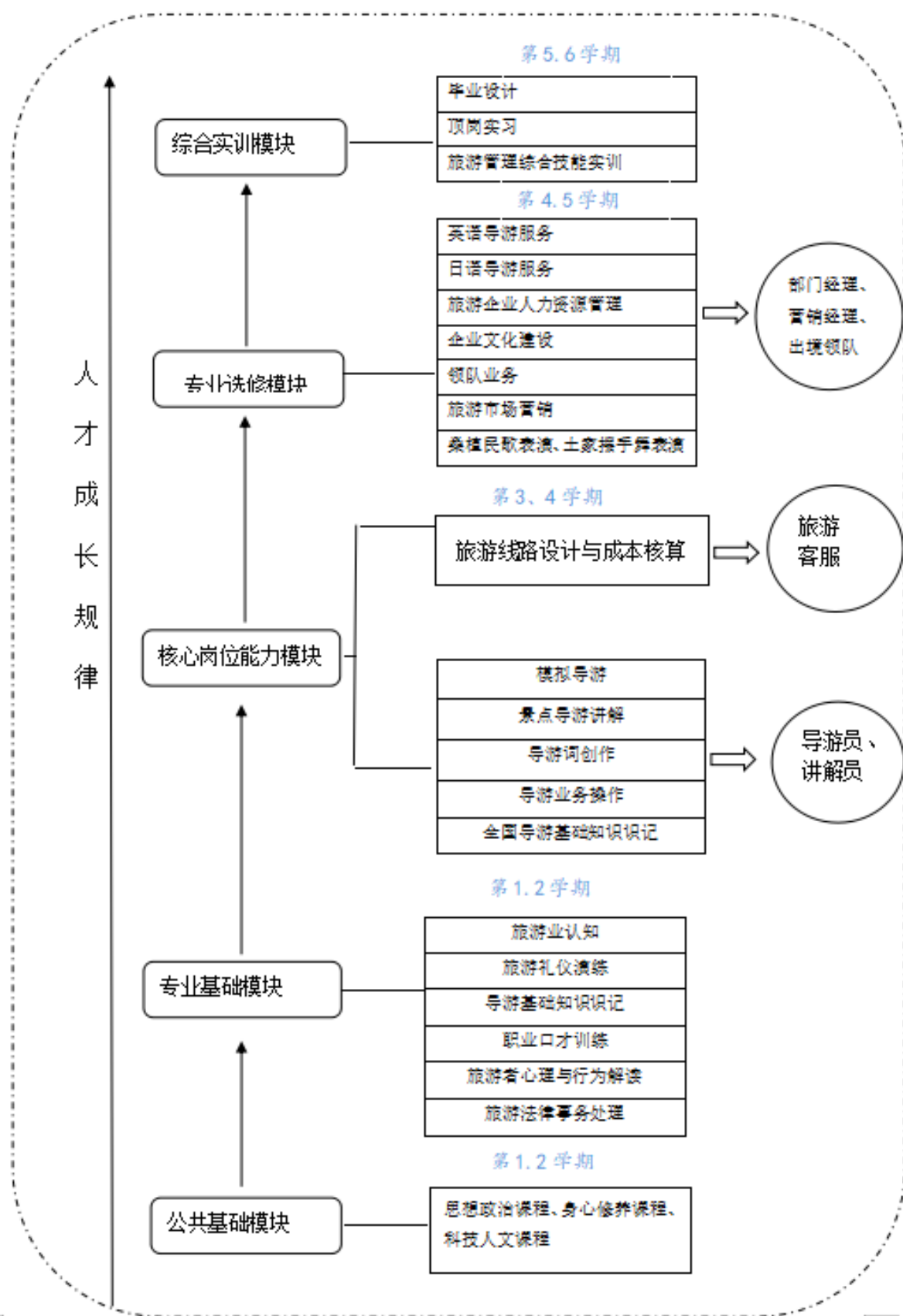
- (1) 具备独立学习、获取和处理信息的能力；
- (2) 具备制定和实施计划、反思和改进的能力；
- (3) 具备自我发展与自我管理的能力；
- (4) 具备良好的交流表达、人际沟通、组织协调和应变能力；

- (5) 具备导游词撰写能力；
- (6) 具备专业的导游讲解能力；
- (7) 具备专业导游服务接待能力及特殊要求和问题事故处理能力；
- (8) 具备旅游线路设计及分析能力；
- (9) 具备旅游成本核算能力；
- (10) 具备较强的旅游产品营销和促销能力；
- (11) 具备公共关系维护及危机处理能力；
- (12) 具备旅游企业人力资源的规划、招聘与配置、培训与发开、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系处理能力；
- (13) 具备信息技术应用能力；
- (14) 具备表演摆手舞舞和桑植民歌的表演能力；
- (15) 具备跨文化交际能力；
- (16) 具备较强的专业英语表达及英语交际能力；

## **六、课程设置**

### **(一) 课程体系**

导游专业课程体系基于导游员、景点讲解员、旅游客服人员、出境领队及旅游企业中层管理工作任务和职业素质要求，以培养学生职业行动能力和职业生涯可持续发展能力为目标，按照人才成长规律，形成模块化的能力递进式课程体系。课程体系构架如下图：



## (二) 课程设置

课程主要包括公共基础课程模块、专业基础课程模块、核心岗位能力课程模块、专业选修课程模块和综合实训课程模块。

公共基础课程是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程，专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

### 1. 公共基础课程

#### (1) 思想政治课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德修养与法律基础	1. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。 2. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。 3. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法。	1. 适应大学生活； 2. 树立正确的“三观”； 3. 坚定理想信念，弘扬中国精神； 4. 践行社会主义核心价值观； 5. 明大德守公德严私德； 6. 尊法学法守法用法。	1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长； 2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力； 3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界； 4. 利用超星泛雅网络、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性； 5. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述	1. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持高度一致。 2. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。 3. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。	1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位； 2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位； 3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位； 4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位； 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。	1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动； 2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容； 3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理； 4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势； 5. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。

军事理论	<p>1. 素质目标：增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>2. 知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识，熟悉世界新军事变革的发展趋势，理解习近平强军思想的深刻内涵。</p> <p>3. 能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力。</p>	<p>1. 中国国防；</p> <p>2. 国家安全；</p> <p>3. 军事思想；</p> <p>4. 现代战争；</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>1. 军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材，结合学情写出详细的电子教案并制作好课件；</p> <p>2. 综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核。</p>
劳动教育	<p>1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生的身心发展。</p> <p>2. 知识目标：劳动观念、劳动态度教育，劳动习惯的养成教育。</p> <p>3. 能力目标：通过劳动，能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生。</p>	<p>1. 校园卫生清扫；</p> <p>2. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>1. 学生在校期间，必须参加公益劳动，由教务处统筹安排，学工处负责组织；</p> <p>2. 对学生参加公益劳动要认真进行考核，考核分为出勤与劳动情况两部分，其成绩作为各项评优评先的依据之一；</p> <p>3. 劳动时间为每周一至周五，每天上午 8:00、下午 2:30 前完成校园卫生清扫任务，并做好保洁工作。</p>
形势与政策	<p>1. 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p>2. 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识；</p> <p>3. 能力目标：养成关注国内外时事的习惯；掌握正确分析形势和理解政策的能力。</p>	<p>根据以下内容确定：</p> <p>1. 中宣部 2020 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校 2020 年秋“形势与政策”培训</p>	<p>1. 课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势，2. 通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；</p> <p>3. 通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，提高学生理性看待时事热点问题的水平；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

## (2) 身心修养课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能	<p>1. 素质目标：提高思想素质，具备军事素质，保持心理素质，培养身体素质。</p> <p>2. 知识目标：熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准。</p> <p>3. 能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>1. 解放军条令条例教育与训练；</p> <p>2. 《队列条令》教育与训练；</p> <p>3. 《纪律条令》教育与训练；</p> <p>4. 《内务条令》教育与训练；</p> <p>5. 轻武器射击训练；</p> <p>6. 实弹射击。</p>	<p>1. 由武装部指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践；</p> <p>2. 通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
大学生职业生涯规划	<p>1. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。</p> <p>2. 知识目标：了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯设计与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>3. 能力目标：掌握职业生涯设计与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划与设计书。</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养。</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划与设计、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核</p>	<p>1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>2. 利用现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及 PPT 等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，调动学生的主动性、积极性和创造性；</p> <p>3. 充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练，职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据，实践训练考核以学生的职业规划设计为依据；</p>

			4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩*40%+实践训练成绩*60%。
大学生创新创业指导	<p>1. 素质目标:德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p> <p>2. 知识目标:了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式。</p> <p>3. 能力目标:能独立进行项目策划,并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略。熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块。</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式,理论教学模块实施大学生在线学习的方式,实践教学模块实行政班教学的方式;</p> <p>2. 课程教学以案例教学和项目路演为主,突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学,使教学形象化,增加学生兴趣,改善教学效果和质量;</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采用在线理论考核与实践能力考核相结合的方式,既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识,又要求学生在规定的时间完成创业项目的实践工作,并展示相应的创业项目策划与包装的结果;</p> <p>4. 创业实践教育考核占 60%;创新创业理论考核占 30%;学习态度占 10%。</p>
大学生就业指导	<p>1. 素质目标:德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p> <p>2. 知识目标:理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项。</p> <p>3. 能力目标:能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧,完成求职简历制作、掌握求职面试技巧,主动培养适应用人单位面试的能力、能够具备创业者的基本素质与能力,做好创业的初期准备。</p>	<p>1. 就业指导理论模块</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发 PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式,通过较为直观的教学平台,使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动;</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节,提高学生对于课堂学习的兴趣,提高学生的择业就业能力;</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景,给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项;</p> <p>4. 加强学生学习过程管理,突出过程与模块评价,结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段,加强教学环节的考核,并注重过程记录;5. 强调课程结束后综合评价,结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现,对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>
大学生心理健康	<p>1. 素质目标:树立心理健康发展的自主意识;树立助人自助求助的意识;促进自我探索,优化心理品质。</p> <p>2. 知识目标:了解心理学的有关理论和基本概念;了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现,掌握自我调适的基本知识。</p> <p>3. 能力目标:掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p>	<p>1. 心理健康绪论;</p> <p>2. 大学生自我意识;</p> <p>3. 大学生学习心理;</p> <p>4. 大学生情绪管理;</p> <p>5. 大学生人际交往;</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理;</p> <p>7. 大学生生命教育;</p> <p>8. 大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1. 结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容,倡导活动型的教学模式,以活动为载体,通过参与、合作、感知、体验、分享等方式,在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。开发课程资源,拓展学习和教学途径。采取形成性考核(80%)+终结性考核(20%)形式进行课程考核与评价。</p>
体育与健康教育	<p>1. 素质目标:具积极参与体育活动的态度和行为;通过体育活动等方法调控情绪;坚强意志品质;建立和谐的人际关系,具有良好的合作精神和体育道德。</p> <p>2. 知识目标:形成正确的身体姿势;发展体能;了解常见运动创伤的紧急处理方法。能够提高一、二项运动项目的技、战术水平;</p>	<p>1. 体育健康理论</p> <p>2. 第九套广播体操</p> <p>3. 垫上技巧</p> <p>4. 二十四式简化太极拳</p> <p>5. 三大球类运动</p> <p>6. 大学生体质健康测试</p> <p>7. 篮球选修课、排球选修课、足球选修课、羽</p>	<p>贯彻“健康第一”的指导思想,培养学生的兴趣、爱好和体育意识,使学生掌握正确的体育锻炼方法,从“学会”到“会学”,积极引导提升职业素养,提升学生的创造力;教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标,既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神,又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往</p>

	3. 能力目标:能够通过各种途径了解重大体育赛事,并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解;学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。	毛球选项课、乒乓球选项课、体育舞蹈选项课、散打选项课、武术选项课。	能力;对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式,充分发挥自身的教学与评价特色,只要有利于教学效果的形成,有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。
大学美育	1. 素质目标:树立正确审美观,懂美、爱美,塑造完美人格。 2. 知识目标:理解和掌握美育的基本理论知识;了解具象艺术;意象艺术和抽象艺术的理论知识。 3. 能力目标:能运用美育理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象;能运用美育理论知识指导相关工作实践,提高审美塑造的自觉性。	1. 什么是美育; 2. 美感; 3. 形式美与美育; 4. 艺术美与美育; 5. 审美文化形态与美育。	1. 融入课程思政,全程贯穿立德树人。 2. 教师应具备扎实的美学和美育知识,较高的艺术素养和审美能力。 3. 注重“教”与“学”互动,教师演示、讲解,学生提问,教师解答等教学方法。 4. 突出过程评价与阶段评价,结合课堂提问、模拟实训、阶段笔试测验、情景模拟、角色扮演、案例分析等综合评价。

### (3) 科技人文课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
实用英语	1. 素质目标:具备跨文化交际能力,适应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力。 2. 知识目标:通过对词汇、表达方式和语法规则的学习,熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。 3. 能力目标:具备使用英语进行口头和书面的简单沟通能力和协调能力。	1. 3000-5000 个基本词汇和 300 个左右与职业相关词汇的学习; 2. 简单实用的语法规则的学习与重温; 3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等各项能力的训练。	1. 结合书本教材和网络慕课,通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式,由专兼任英语教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学; 2. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
计算机基础	1. 素质目标:提高计算机专业素质及网络安全素质,具备信息意识和团结协作意识。 2. 知识目标:了解计算机及网络基础知识;熟练运用办公软件处理事务。 3. 技能目标:具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。	1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统; 2. Office 2010 等办公软件的应用; 3. 计算机网络基本知识和网络信息安全。	由计算机教研室教员指导大一新生开展计算机应用基础教学及实践。通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法,充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。
普通话练习	1. 素质目标:树立使用标准语言的信念,勇于表达,善于表达。了解口语表达的审美性和社会实践性。 2. 知识目标:掌握普通话语音基本知识;掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧;掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。 3. 能力目标:结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习;了解普通话水平测试的有关要求,熟悉应试技巧,针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练,并了解朗读和说话时应注意的问题,做到正确发音,能使用标准而流利的普通话进行语言交际,朗读或演讲。	1. 普通话概说和普通话水平测试。 2. 普通话基础知识。 3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练 4. 普通话的音变。 5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导。 6. 命题说话训练及模拟测试。	1. 《普通话》 是一门针对性很强的课程,它有着明确的考试目的,教师可以根据教学的需要,选择不同方式进行教学,但不能违背内容标准。 2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式,精讲多练,建议理论讲授时间占 1/5,活动实践占 4/5,体现任务引领、实践导向的课程设计思想。 3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具,最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音。 4. 课程考试考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法,实行百分制评定,其中期中口试成绩占 30%,平时成绩占 20%,期末口试成绩占 50%。

科技信息讲座	<p>1. 素质目标：增强科学素养，培养一丝不苟开展科学知识学习的科学态度；培养科技强国、科技报国的爱国情怀。</p> <p>2. 知识目标：结合专业了解科技发展前沿信息。</p> <p>3. 能力目标：掌握常用的获取科技信息检索工具及方法。</p>	<p>1. 科技信息文化</p> <p>2. 科技发展趋势与前沿信息</p> <p>3. 常用科技信息检索工具与检索技巧</p> <p>4. 科技信息检索应用</p> <p>5. 大数据与科技信息安全</p>	<p>1. 采取讲座形式教学模式，进行科技信息前沿知识的科普。</p> <p>2. 采取线上资源闯关学习方式完成。</p> <p>3. 采取形成性评价方式进行课程考核。</p>
入学与安全教育	<p>1. 素质目标：具备诚实守信、勤奋踏实、爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精的职业素质</p> <p>2. 知识目标：了解学院、行业基本情况及本专业现状和未来发展形势，了解学校管理制度，掌握安全常识</p> <p>3. 能力目标：能够正确认识大学，实行角色转换，养成养好的行为习惯；培养工匠精神传承和为社会、为他人提供服务的能力。</p>	<p>1. 校史校情；</p> <p>2. 学校规章制度与《学生手册》；</p> <p>3. 专业人才培养方案；</p> <p>4. 专业发展现状与趋势；</p> <p>5. 安全意识的培养及消防安全。</p>	<p>1. 所有活动和环节，辅导员、班主任必须带队、参与和组织。</p> <p>2. 学院简介宣传部提供；安全教育材料武装部提供；《学生手册》学工处提供；“学院章程”党政办提供。上述材料，以系部为单位到武装部、学工处、党政办领取。</p> <p>3. 辅导员、班主任应积极配合教官清点人数，教育学生遵守军训纪律，全程跟踪军训。</p> <p>4. 辅导员、班主任适当安排班级活动，主题自定。</p> <p>5. 社团、学生会、共青团工作简介由学生会、团委组织学生干部深入各班级进行。</p> <p>6. 新生照片不能统一着装；CRP 学生信息审核由辅导员、班主任负责（军训结束前完成）。</p>
社会调查	<p>1. 素质目标：具备社会责任感；提高社会实践能力，促进学生身心发展。</p> <p>2. 知识目标：了解社会调查的内容、手段和方法；熟悉社会调查报告的内容和撰写要求；</p> <p>3. 能力目标：具备较强的协调能力、沟通能力和对理论知识的综合运用能力；具备社会调研报告的撰写能力；具备观察、分析问题的能力。</p>	<p>1、由学生自主选择调查与实践的题目，依据调查与实践的要求开展调查活动，撰写调查报告。</p> <p>2、可以根据实际情况拓展到人文、法律、教育、财经、社会焦点、经济热点问题等范围。</p>	<p>1. 本专业学生必须参加社会实践，不参加社会实践及社会实践成绩不合格的学生不得毕业，社会实践不得免修。</p> <p>2. 社会实践时间一般安排在第三、四季度的 18-20 周，进行时间为两周。</p> <p>3. 社会实践可使用本次安排提供的参考选题，也可由学生本人自己定选题，但选题应在本专业范围内，学生应尽量结合本专业所学知识进行选题开展社会调查实践。</p> <p>4. 参加社会调查活动的学生，根据调查结果写出调查报告提纲及调查报告。提纲附于正文之后，另起一页。调查报告的内容应包括：调查对象一般情况，调查内容，调查结果，调查体会，调查报告字数要求不少于 1500 字。</p> <p>5. 社会调研成绩经审核达到及格及以上者给予结课。未参加社会调查实践工作、未交调查报告者不予结课。该课程成绩不及格的学生，须跟随下一年级补修。</p>
毕业与安全教育	<p>1. 素质目标：通过各项毕业离校活动，激发学生感恩母校、奉献社会、做文明大学生的担当。</p> <p>2. 知识目标：了解办理毕业离校手续的基本程序，立志成就自己、奉献社会的打算。</p> <p>3. 能力目标：能顺利办理离校手续，开启自我人生规划、奉献社会的能力。</p>	<p>1. 毕业生离校手续办理；</p> <p>2. 领取毕业证；</p> <p>3. 毕业生档案；</p> <p>4. 毕业典礼。</p>	<p>1. 各系认真组织、有关单位密切配合、各毕业班班主任及时将毕业生离校安排通知到学生；</p> <p>2. 通过有序安排各项毕业活动，教育学生感恩母校、奉献社会；</p> <p>3. 做好学生的安全、文明离校工作。</p>



#### (4) 公共选修课程

中国传统文化	<p>1. 素质目标：提高学校教育文化品位和学生人文素养，培训学生的爱国主义情操和建设社会主义现代化的历史使命感，培养有理想、有道德、有文化、有创新精神的合格人才</p> <p>2. 知识目标：了解中国传统文化精髓、载体；了解中国民族精神内涵；</p> <p>3. 能力目标：能在工作中传承中国民族精神，弘扬优秀历史传统；</p>	<p>1. 中国传统文化的内容；</p> <p>2. 中国传统文化与中国精神；</p> <p>3. 中国传统文化发展趋势</p>	<p>教学过程中，采取多种教学形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的实践能力。</p>
湖湘文化	<p>1. 素质目标：增强对湖湘文化的热爱，增强本土文化自信，自觉投身湖南现代化建设中</p> <p>2. 知识目标：了解湖湘文化的发展状况；掌握湖湘文化的精神特质、优秀人物以及湖南民俗风情。</p> <p>3. 能力目标：能够结合湖南名人、民俗讲解湖湘精神；</p>	<p>1. 湖湘文化的发展状况</p> <p>2. 湖湘文化的精神特质；</p> <p>3. 湖湘文化的优秀人物；</p> <p>4. 湖湘文化的民俗 风情</p>	<p>1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过多媒体教学、教师讲授、典型人物和典型事件分析，让学生充分理解和感受湖湘文化和湖湘精神</p> <p>3. 通过案例教学，讨论教学法，组织学生进行案例分析和讨论，以更好理解湖湘文化和讲解湖湘文化。</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
应用文写作	<p>1. 素质目标：培养学生严谨的工作态度。</p> <p>2. 知识目标：了解应用文的特点、种类、协作原则；掌握常用实用文书的格式和写作要求；</p> <p>3. 能力目标：写出主旨明确、详略得当，结构合理、语言得体、格式规范的常用应用文</p>	<p>1. 公务文书写作；</p> <p>2. 事务文书写作；</p> <p>3. 信函文书写作；</p> <p>4. 商务文书写作；</p>	<p>1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过案例分析法、讲练结合法，让学生在练习中掌握应用文的写作。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价</p>
文学欣赏	<p>1. 素质目标：领会中国优秀传统文化和伟大的民族精神，完善知识结构，培养道德情操，激发爱国热情，在潜移默化中提高青年学子的人文情怀。</p> <p>2. 知识目标：了解文学作品的分类；掌握古诗、词、曲的基本知识和赏析方法；</p> <p>3. 能力目标：能够吟咏景点文学作品；能够赏析经典文学作品；</p>	<p>1. 中国古典文学作品的分类；</p> <p>2. 诗、词、曲赏析；</p> <p>3. 经典名篇赏析</p>	<p>1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过多媒体教学、教师讲授，让学生充分理解和感受文学作品创作的背景，感受文学作品的美。</p> <p>3. 通过小组合作法，让学生开展组间竞赛，掌握经典文学作品的吟诵。</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占50%的形式进行课程考核与评价。</p>

#### 2. 专业（技能）课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、集中实训课程和专业选修课程四部分。

##### (1) 专业基础课程

本模块包括：旅游业认知、旅游礼仪演练、职业口才训练、旅游者心理与行为解读、旅游法律事务处理。

1) 旅游业认知

课程名称		旅游业认知	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识；		
	知识目标	1. 了解旅游学研究的基本内容； 2. 熟悉旅游、旅游者、旅游需求、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场等基本概念； 3. 熟悉旅游资源的类型及开发与保护的原则； 4. 理解旅行社、饭店、旅游交通与旅游景点的性质特点； 5. 掌握旅游组织与管理机构的设置； 6. 了解旅游市场的一般知识； 7. 熟悉旅游对国民经济、社会文化和自然环境的影响，以及旅游可持续发展的基本内容。		
	能力目标	1. 能运用旅游学研究的基本内容分析旅游行为； 2. 能运用旅游业产生与发展的历史条件预测旅游发展趋势； 3. 能运用旅游学基本方法和原理开发旅游产品、从事旅游管理工作、饭店服务与管理工作。		
教学内容	1. 旅游学的概念及旅游学研究的基本内容认知；2. 旅游业产生与发展历程认知；3. 旅游的概念、性质和特点认知；4. 旅游者概念认知；旅游需求分析；旅游动机激发；5. 旅游资源概念的认知；旅游资源开发；旅游资源保护；6. 旅行社、旅游住宿、旅游交通、旅游产品、世界旅游组织基本知识认知。			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成6个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

## 2) 旅游礼仪演练

课程名称		旅游礼仪演练	参考课时	32
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的公德意识； 3. 具有较强的集体意识和团队合作精神； 4. 具备较强的服务意识；		
	知识目标	1. 了解礼仪的基本原则和内容； 2. 掌握个人仪容、仪表、仪态礼仪的要求； 3. 掌握名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪的原则和基本要求； 4. 掌握中西餐用餐礼仪基本要求； 5. 掌握乘车礼仪的基本要求； 6. 掌握接待礼仪的基本要求； 7. 掌握涉外礼仪基本原则和基本要求。		
	能力目标	1. 能运用个人礼仪的本要求和原则根据职业场合要求能够恰当修饰个人仪容、仪表及仪态； 2. 能恰当运用名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪进行人际交往； 3. 能正确运用用餐礼仪、乘车礼仪、接待礼仪从事旅游接待工作。 4. 能恰当运用涉外礼仪从涉外旅游接待活动。		
教学内容	1. 旅游礼仪基本内容、原则认知；2. 个人礼仪要求认知及运用；3. 社交礼仪（名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、用餐礼仪、乘车礼仪）基本要求认知及运用；4. 涉外礼仪基本原则认知及运用			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、情景演练法 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，以小组为单位开展情景演练、案例分析、小组讨论。 3. 将课程内容分成4个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体、学习通等信息化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识，拓展学习时间和空间； 2. 传统的黑板式教学为辅。		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占70%和30%权重比的形式进行课程考核与评价。		

### 3) 职业口才训练

课程名称		职业口才训练	参考课时	32
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的友善沟通意识； 5. 具有团队精神、协作意识。		
	知识目标	1. 了解普通话及普通话水平测试； 2. 了解表情、体态等无声语言； 3. 掌握普通话声母、韵母发音、声调知识； 4. 掌握朗读朗诵的基本技巧； 5. 掌握演讲的基础知识和基本技巧； 6. 掌握求职口才的基本技巧； 7. 掌握日常交往口才的基本技巧。		
	能力目标	1. 能用较标准的普通话进行交流、交际； 2. 能综合运用有声语言、无声语言多种表达技巧，有效进行日常社交、职场口语活动； 3. 能运用各种语体的表达技巧，增强学生交流应对的敏捷度。		
教学内容	1. 有声语言训练基础；2. 无声语言训练基础；3. 普通话声母、韵母发音、正音知识；4. 声调、语流音变基础知识；5. 朗读朗诵的基本技巧；6. 演讲的基础知识和基本技巧；7. 求职口才的基本技巧；8. 日常交往口才（谈话、拜访与接待、表扬与批评等）的基本技巧。			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、演示法、任务驱动法、讨论法、案例分析法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习。以小组为单位开展组内互教和组间互考。 3. 将课程内容分成三大模块8个项目任务，教学中以学生为主体，老师为主导。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占60%和40%权重比的形式进行课程考核与评价。		

#### 4) 旅游者心理与行为解读

课程名称		旅游者心理与行为解读	参考课时	42
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有良好的服务意识； 5. 具有乐观、积极、向上的心理品质，善于正确反思和自我激励。		
	知识目标	1. 了解旅游心理学与普通心理学的关系； 2. 旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律； 3. 熟悉旅游活动过程中旅游者、旅游服务者、旅游企业管理者的心理及行为规律的基本概念、基； 4. 掌握旅游消费和旅游服务过程的心理策略及旅游企业管理心理的理论及运用；		
	能力目标	1. 能运用旅游者、旅游从业者的心理活动分析旅游者和旅游从业者心理及和行为； 2. 能运用旅游心理学原理开展旅游者心理调查熟悉； 3. 能运用旅游心理学原理根据旅游者心理需求设计并开展旅游接待服务；		
教学内容	1. 旅游现象的心理透视；2. 旅游心理学的理论基础认知；4. 旅游心理学研究的内容与方法认知；5. 旅游心理学的研究内容认知5. 与环境相互作用中的心理和行为认知和分析；6. 旅游心理调查原则与方法认知。			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成6个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

5) 旅游法律事务处理

课程名称		旅游法律事务处理	参考课时	124
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的法律意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识 目标	1. 掌握旅游合同的订立主体、旅游合同的变更和转让条件，旅游合同的违约处理； 2. 掌握旅行社市场准入条件、社管理制度及其法律责任； 3. 掌握导游人员管理条例内容； 4. 熟悉娱乐场所设立的条件，娱乐场所经营管理的制度； 5. 掌握娱乐场所的治安管理要求； 6. 掌握旅游住宿企业星级管理制度，治安管理条例； 7. 熟悉承运人的权利义务要求； 8. 熟悉外国人出入境管理的法律制度； 9. 熟悉中国公民出入境证件及申请的办理，违反出入境管理法的处罚。		
	能力 目标	1. 能起草旅游合同；依据合同法处理合同纠纷； 2. 能进行合同成本核算； 3. 能运用法律知识对有关旅行社经营案例进行法律层面分析； 4. 能阅读、起草、执行旅游从业过程所需的法律文书； 5. 能维护旅游业相关主体的利益，能处理相关旅游纠纷； 6. 能依法处理旅游交通、住宿、娱乐业在旅游接待过程中出现的问题； 7. 能依法处理有关出入境的相关问题； 8. 能灵活运用相关法律法规处理旅游安全事故并依法索赔； 9. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。		
教学 内容	1. 旅游合同事务处理；2. 旅行社管理法律事务处理；3. 导游人员管理相关法律事务处理；4. 旅游住宿、娱乐餐饮、交通业法律事务处理；5. 消费者权益保护与旅游投诉法律事务处理 6. 旅游安全与保险法律事务处理；7. 出入境法律事务处理			
教学 要求	教学 方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 小组讨论法：以小组为单位，进行案例分析和讨论；		
	教学 手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

## (2) 专业核心课程模块

本模块包括：全国导游基础知识识记、导游业务操作、导游词创作、模拟导游、旅游单据填写、景点导游讲解、旅游线路设计与成本核算。

### 1) 导游基础知识识记

课程名称		导游基础知识识记	参考课时	169
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有较强的集体意识和团队合作精神； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识 目标	1. 掌握中国古代文学、史学、艺术、科学技术、学术思想等领域的突出成就； 2. 掌握中国山水景观、气象景观、动植物景观基础知识及代表； 3. 掌握中国民族民俗的基本情况； 4. 掌握中国四大宗教的基础知识及基本情况； 5. 掌握中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观基础知识及基本情况； 6. 掌握中国烹饪的基础知识及基本情况； 7. 掌握中国方物特产基础知识及基本情况； 8. 掌握主要客源国及港、澳、台地区的基础知识及基本情况； 9. 掌握湖南省旅游资源的基础知识及基本情况； 10. 掌握对联与古诗词的基础知识； 11. 了解旅游业的构成、旅游活动主体、旅游组织的基本情况。		
	能力 目标	1. 能运用所学知识，对中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观进行基本的介绍； 2. 能介绍中国的八大菜系特点及代表； 3. 能介绍湖南主要少数民族风俗、主要节日及禁忌； 4. 能背诵经典诗词及对联，并在导游讲解中灵活运用； 5. 能介绍湖南主要方物特产； 6. 能灵活运用、综合运用有关知识，写出内容准确、表达清晰的导游辞； 7. 通过导游资格证考试。		
教学 内容	1. 旅游业基础知识识记2. 中国历史常识识记3. 中国山、水、气候、天象景观、动植物景观基础知识识记4. 中国民族民俗基础知识识记5. 中国四大宗教基础知识识记6. 中国古代建筑基础知识识记7. 中国古代园林基础知识识记8. 中国台、港、澳地区概况基础知识识记9. 中国主要客源国概况基础知识识记10. 中国对联与古诗词基础知识识记11. 湖南导游基础基础知识识记			
教学 要求	教学 方法	1. 讲授法：教师通过多媒体，讲授中国文化； 2. 小组合作法：以小组为单位开展自学自讲，组间互考、竞赛；		
	教学 手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

## 2) 导游业务操作

课程名称		导游业务操作	参考课时	76
课程 目标	素质 目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</li> <li>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</li> <li>3. 具有良好的身心素质和人文素养；</li> <li>4. 具有较强的集体意识和团队合作精神；</li> <li>5. 具备良好的服务意识和危机意识。</li> </ol>		
	知识 目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉导游的概念、分类、职责、行为规范和素质要求；</li> <li>2. 熟悉导游服务概念、性质、原则、特点</li> <li>3. 掌握地陪、全陪的工作职责和接待流程</li> <li>3. 掌握游客特殊要求处理的原则及方法；</li> <li>4. 掌握常见旅游事故的预防和处理方法；</li> <li>5. 掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识；</li> <li>6. 旅游团组织技巧</li> </ol>		
	能力 目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述出各类导游的工作职责和素质要求；</li> <li>2. 能制定导游服务规范和工作流程；</li> <li>3. 能有效组织、管理旅游团；</li> <li>4. 能与游客进行良好的交际、沟通；</li> <li>5. 能按照导游服务规程有效预防和妥善处理旅游团常见事故；</li> <li>6. 能按照导游服务原则合理处理游客特殊要求；</li> <li>7. 能灵活处理导游服务过程中的各种突发事件。</li> <li>8. 能在导游接待中运用出入境知识和交通常识为游客答疑解惑；</li> <li>9. 能够运用急救知识为游客提供急救。</li> </ol>		
教学 内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导游服务概念、性质、原则、特点；</li> <li>2. 导游员的概念、分类、职责、行为规范及素质要求；</li> <li>3. 地陪导游的导游服务；</li> <li>4. 全陪导游的导游服务；</li> <li>5. 游客特殊要求的处理；</li> <li>6. 常见旅游事故的预防与处理；</li> <li>7. 旅游团队的组织；</li> <li>8. 旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识</li> </ol>			
教学 要求	教学 方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论</li> <li>2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演；</li> <li>3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。</li> <li>4. 小组合作法：以小组为单位，开展小组合作学习，开展自学自讲、知识问答和情景模拟。</li> </ol>		
	教学 手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；</li> <li>2. 传统的黑板式教学为辅</li> </ol>		
	考核 评价	<p>在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。</p>		



### 3) 导游词创作

课程名称		导游词创作	参考课时	38
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有较强的创新能力； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识 目标	1. 掌握欢迎词、欢送词的内容及创作原则； 2. 掌握沿途导游词的内容及撰写技巧； 3. 掌握人文类景点的导游词撰写的要点和技巧； 4. 掌握自然类景点的导游词撰写的要点和技巧；		
	能力 目标	1. 能创作个性化与规范化相结合的欢迎词、欢送词； 2. 能创作个性化与规范化相结合的地区概况导游词； 3. 能创作内容准确、完成、生动的沿途导游词； 3. 能创作生动、有文化内涵的人文类和自然类景点的导游词； 5. 能有效搜集并筛选信息。		
教学 内容	1. 欢迎词及欢送词的撰写； 2. 地区概况导游词创作； 3. 沿途导游词的撰写； 4. 人文类景点导游词撰写； 5. 自然类景点导游词撰写。			
教学 要求	教学 方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，让学生结合具体案例应用理论知识，进行真实景点导游创作。 2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行导游创作和情景演练。 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学 手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 3. 到真实的景区踩线、实地讲解； 2. 传统的黑板式教学为辅。		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占40%。		

#### 4) 模拟导游

课程名称		模拟导游	参考课时	76
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识； 6. 能在工作中践行社会主义核心价值观； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识 目标	1. 熟悉旅游接待计划制定的内容； 2. 掌握导游接团准备及需要落实的接待事宜内容； 3. 掌握接站服务的内容； 4. 掌握首次沿途导游的内容及欢迎词内容及技巧； 5. 掌握入住服务、餐饮服务、游览服务、购物服务、送站服务的服务内容及标准； 6. 掌握各类导游词的内容及撰写技巧； 7. 掌握各类景点的讲解方法及技巧； 8. 掌握湖南主要旅游特产的基本情况及推介要点； 9. 掌握各种旅游事故的预防和处理方法； 10. 掌握游客投诉和特殊要求的处理原则和方法。		
	能力 目标	1. 能做好接团前的各项准备并落实接待事宜； 2. 能根据旅游计划制定合理详细的旅游接待计划； 2. 能独立提供热情周到的接站服务； 3. 能独立提供首次沿途导游讲解； 3. 能独立提供入住、用餐服务、组织参观游览、旅游购物； 4. 能独立讲解各种类型旅游景点； 5. 能独立进行沿途导游； 6. 能独立推介湖南旅游特产； 7. 能合理设计和组织沿途活动； 8. 能独立提供送站服务； 9. 能按照导游服务规范妥善处理导游服务过程中游客的特殊要求； 10. 能按照导游服务规范有效预防和妥善处理导游服务过程的各种事故。		
教学 内容	本课程以培养学生导游服务能力为核心，按照导游工作过程组织教学内容，共分9个情景：情景1：接团准备；情景2：接站服务；情景3：首次沿途导游；情景4：入住服务；情景5：核对行程；情景6：参观游览服务；情景7：购物、娱乐、及餐饮；情景8：旅游者投诉的处理；情景9：送站服务及善后事务处理			
教学 要求	教学 方法	1. 演示教学法：教师演示导游服务程序和技巧； 2. 小组合作法：每个情景均以小组为单位开展小组讨论、自学自讲、情景模拟； 3. 任务驱动法：以真实任务驱动，开展教学和情景演练； 4. 情景模拟：每个情景中均有情景模拟，要求根据情景情景模拟导游服务各环节及特殊要求和情况处理学。		
	教学 手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、学习通、蓝墨云、学习强国、智能手环、 2. 传统的黑板式教学为辅； 3. 适当引入抖音等新媒体。		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用形成性考核方式，每个情景都均有情景模拟考核、学习通理论测试、何视频拓展作业。情景模拟成绩占40%，各情境理论测试成绩占20%，各情境视频拓展作业占30%，出勤占20%。		

### 5) 景点导游讲解

课程名称		景点导游讲解	参考课时	60
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识； 6. 具有较强的文化自信。		
	知识 目标	1. 掌握自然景观类景点讲解的方法和技巧； 2. 掌握故居类景点讲解的方法和技巧； 3. 掌握博物馆类景点的讲解方法和技巧； 4. 掌握遗址遗迹类景点的讲解方法和技巧； 5. 掌握其他景点类景点的讲解方法和技巧；		
	能力 目标	1. 能灵活运用导游讲解方法和技巧生动讲解自然类景点； 2. 能灵活运用导游讲解方法和技巧生动讲解故居类景点； 3. 能灵活运用导游讲解方法和技巧生动讲解故居类景点； 4. 能灵活运用导游讲解方法和技巧生动讲解遗址遗迹类景点； 5. 能灵活运用导游讲解方法和技巧生动讲解其他景点类景点；		
教学 内容	1. 自然景观类景点的讲解； 2. 故居类景点的讲解； 3. 博物馆类景点的讲解方； 4. 遗址遗迹类景点的讲解方法和技巧； 5. 掌握其他景点类景点的讲解方法和技巧；			
教学 要求	教学 方法	1. 任务驱动法：在每一个项目中，都以导游面试的景点讲解任务为驱动，让学生结合真实工作任务，掌握每类景点讲解的技巧。 2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行小组内互教互考。 3. 演练教学：教师和学生轮流上台演练景点讲解。		
	教学 手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 可在课程中进行学生之间对话练习； 3. 通过模拟互动练习，较全面掌握课程所涉及的知识技能。		
	考核 评价	采取过程性考核+终结性考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。		

### 6) 旅游线路设计与成本核算

课程名称		旅游线路设计与成本核算	参考课时	76
课程 目 标	素质 目 标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备成本意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识 目 标	1. 掌握目标市场分析的方法； 2. 掌握线路设计的原则和方法； 3. 掌握湖南省主要旅游景点情况； 4. 掌握住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本核算方法； 5. 掌握成本核算方法及利润计算方法； 6. 掌握合理确定利润及报价的方法； 7. 掌握旅游线路分析的方法。		
	能力 目 标	1. 能正确分析目标市场的需求特点确定旅游线路设计理念； 2. 能正确核算住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本； 3. 能根据成本及利润目标进行合理报价； 4. 能合理分析线路优缺点； 5. 能自主收集并利用信息； 6. 能根据市场状况，进行旅行社产品开发、促销。		
教学 内 容	<p>本课程以培养学生湖南省内旅游线路设计及成本核算能力为核心，按照线路设计工作过程，先设计线路再核算成本最后分析线路的过程，设计了线路设计、成本核算及线路分析三大情景，每个情景中按照从简单到复杂规律安排子情境：            情景一：旅游线路市场分析；情景二：旅游线路设计；情景三：旅游线路成本核算；情景四：旅游线路报价；情景五：旅游线路分析。</p>			
教学 要 求	教学 方 法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学 手 段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核 评 价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

### 3. 集中实训课程模块

专业技能模块针对学生考证要求和专业技能训练还开设了集中实训模块，包括导游基础专周实训、旅游法律事务处理专周实训、导游业务专周实训、景点导游专周实训。最后还安排了整合单项能力培养综合能力的旅游管理综合技能实训、顶岗实习和毕业设计。

#### 1) 导游基础知识识记专周实训

课程名称		导游基础知识识记专周实训	参考课时	24
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识目标	1. 掌握佛、道、儒三教建筑、文化、等基础知识； 2. 掌握土家族民俗的基本情况； 3. 掌握张家界风物特产基础知识及基本情况； 4. 掌握对联与古诗词的基础知识；		
	能力目标	1. 能运用所学知识，讲解张家白羊古刹中的佛、道、儒文化； 3. 能结合张家界土家风情园实际情况，讲解土家族、苗族风俗、建筑及植物景观等； 4. 能背诵经典诗词及对联，并在导游讲解中灵活运用； 5. 能介绍介绍张家界的主要风物特产； 6. 能灵活运用、综合运用有关知识，写出内容准确、表达清晰的导游辞； 7. 通过导游资格证考试。		
教学内容	1. 中国民族民俗基础知识识记；2. 中国四大宗教基础知识识记；3. 中国古代建筑基础知识识记；4. 中国古代园林基础知识识记；5. 中国对联与古诗词基础知识识记；6. 湖南导游基础知识识记			
教学要求	教学方法	讲授法、多媒体教学法、小组合作自学自讲法。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

## 2) 旅游法律事务处理专周实训

课程名称		旅游法律事务处理专周实训	参考课时	24
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有认真细致、诚实守信、吃苦耐劳的良好品质； 4. 培育学生的法律理念、尊重宪法、法律和法规、能理解和运用旅游政策，建立依法从旅的法律意识；		
	知识目标	1. 掌握包价旅游服务合同的订立、履行和违约责任处理的法律知识； 2. 掌握旅行的设立、权利义务、经营规则； 3. 掌握导游人员的权利义务、导游人员管理办法； 4. 熟悉游、购、娱、吃、住、行的法规知识； 5. 熟悉、认识有关旅游方针、政策。		
	能力目标	1. 熟悉包价旅游服务合同的订立、变更、转让、解除、终止以及履行、违约责任的处理能力； 2. 运用旅行社法人的设立、经营管理与服务的法律知识能力； 3. 能运用导游管理的法律知识指导导游资格证考试、导游证颁发以及导游人员管理的法律知识； 4. 掌握旅行社责任保险、旅游意外保险等合同的订立能力； 5. 能够提供旅游者出入境法律服务知识； 6. 具有游、购、娱、吃、住、行的法规知识运用能力； 7. 具有理解、运用旅游方针政策的能力。		
教学内容	1. 包价旅游服务合同的订立、变更、转让、解除、终止；2. 旅行社的设立与经营；3. 导游人员管理办法；4. 旅游吃、住、行、娱管理及旅游安全与保险；5. 旅游资源保护；6. 消费者权益保护与侵权责任；7. 法治中国建设；8. 习近平新时代中国特色社会主义思想；旅游方针与政策			
教学要求	教学方法	1. 任务驱动法：采用“任务驱动”的教学模式：按接收任务、准备、学习、考核的工作过程主线，学生以小组合作学习形式在教室或校内实训操作中心开展教学，实施过程主要包括“接受任务、自主学习、教学讲授、成果提交、总结”五步； 2. 案例教学法：给出具体案例，让学生分组讨论分析“教、学、做”合一法开展教学； 3. 小组合作法：以小组为单位完成各个任务、分析各个案例。		
	教学手段	综合采用多种现代化教学手段，包括多媒体课件、仿真教学、现场教学、录像、视频、网络教学、课余活动等。		
	考核评价	评价内容：基本知识技能水平，任务完成情况，团队合作能力，工作态度 评价形式：小组汇报，课堂测试，章节测试 评价方式：教师评价+自评+小组互。		

### 3) 导游业务操作专周实训

课程名称		导游业务操作专周实训	参考课时	24
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</li> <li>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</li> <li>3. 具有良好的身心素质和人文素养；</li> <li>4. 具备对张家界文化和大好河山的热爱；</li> <li>5. 具备良好的服务意识和危机意识；</li> <li>6. 培养学生的导游职业的热爱；</li> </ol>		
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握地陪、全陪接待流程及操作标准；</li> <li>3. 掌握旅游团组织管理的原则和技巧；</li> <li>4. 掌握游客特殊要求处理的原则及方法；</li> <li>5. 掌握游客走失事故的预防和处理方法；</li> <li>6. 掌握欢迎词、欢送词、沿途导游词和张家界景点导游词撰写的方式和技巧。</li> </ol>		
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能按照地陪、全陪导游服务规程和标准提供导游服务；</li> <li>2. 能有效组织、管理旅游团；</li> <li>3. 能与游客进行良好的交际、沟通；</li> <li>4. 能按照旅游法规和导游服务规程妥善预防和处理游客走；</li> <li>5. 能合理处理游客特殊要求；</li> <li>6. 能撰写并生动致欢迎词、欢送词、讲解天子山、黄石寨、金鞭溪等景点；</li> </ol>		
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地陪、全陪导游的导游服务规程；</li> <li>2. 游客特殊要求的处理；</li> <li>4. 游客在景区走失的预防与处理；</li> <li>5. 旅游团队的组织；</li> <li>6. 欢迎词、欢送词、沿途导游词、天子山、黄石寨、金鞭溪导游词的撰写和讲解。</li> </ol>			
教学要求	教学方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小组合作法：5-6个人为一组，以小组为单位，撰写导游词、进行实景情景模拟；</li> <li>2. 实景教学法：在实景中，教师设计情景，让学生以小组为单位模拟地陪、全陪导游提导游服务；</li> <li>3. 任务驱动法：下发张家界2日游带团任务，以完成该任务为驱动，让学生在完成该任务过程中实现技能训练。</li> <li>4. 演示教学法：教师演示导游服务的各个环节。</li> </ol>		
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习通：通过学习通发放小组任务，小组提交任务；</li> <li>2. 多媒体：利用多媒体播放导游服务过程。</li> </ol>		
	考核评价	<p>在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合实景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、小组作业、课堂表现）占30%。</p>		

#### 4) 景点导游专周实训

课程名称		景点导游专周实训	参考课时	24
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识目标	1. 掌握天子山、天门山、崑山、东江湖景区讲解内容和方法技巧及该景点有关知识； 2. 掌握毛泽东故居刘少奇故居景区讲解内容和方法技巧及该景点有关知识； 3. 掌握马王堆汉墓陈列馆景区讲解内容和方法技巧及该景点有关知识； 4. 掌握凤凰古城景区讲解内容和方法技巧及该景点有关知识； 5. 掌握土司城讲解内容和方法技巧及该景点有关知识；		
	能力目标	1. 能生动讲解天子山、天门山、崑山、东江湖景区并回答该景点的有关问题； 2. 能生动讲解毛泽东故居刘少奇故居并回答该景点的有关问题； 3. 能生动讲解马王堆汉墓陈列馆并回答该景点的有关问题； 4. 能生动讲解凤凰古城并回答该景点的有关问题； 5. 能生动讲解土司城并回答该景点的有关问题。		
教学内容		1. 天子山、天门山、崑山、东江湖景区讲解； 2. 毛泽东故居刘少奇故居景区讲解； 3. 马王堆汉墓陈列馆景区讲解； 4. 凤凰古城景区讲解； 5. 土司城讲解；		
教学要求	教学方法	1. 任务驱动法：在每一个项目中，都以导游面试的景点讲解任务为驱动，让学生结合真实工作任务，掌握每类景点讲解的技巧。 2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行小组内互教互考。 3. 演练教学：教师和学生轮流上台演练景点讲解。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 到真实的景区踩线、实地讲解； 3. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合实景进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		



### 5) 旅游管理综合技能实训

课程名称		旅游管理综合技能实训	参考课时	144
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识目标	1. 掌握旅游接待规范服务； 2. 掌握旅游应急处理规范； 3. 掌握旅游产品开发的技巧； 4. 掌握旅游产品推销的技巧； 5. 掌握讲解服务技巧。		
	能力目标	1. 能进行旅游接待规范服务； 2. 能进行旅游应急处理规范； 3. 能设计合理可行的旅游产品； 4. 能成功地进行旅游产品推销； 5. 能灵活运用、综合运用有关知识，写出内容准确、表达清晰的导游辞；		
教学内容	1. 旅游接待规范服务； 2. 旅游应急处理规范； 3. 旅游产品开发的技巧； 4. 旅游产品推销的技巧； 5. 讲解服务技巧。			
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

### 6) 顶岗实习

课程名称		顶岗实习	参考课时	480
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和高尚的情操； 2. 具有保密意识，坚持内外有别； 3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 4. 具有良好的心理素质，具有耐心细致、严谨认真、精益求精、勇于创新的工匠精神； 5. 树立正确的人生观、世界观、价值观； 6. 培养职业荣誉感和责任感。		
	知识目标	1. 掌握旅游职业礼仪； 2. 了解顶岗企业的规模、组织结构和业务状况，熟悉企业制度和员工守则； 3. 掌握景点导游词撰写和讲解的知识和技巧； 4. 掌握扎实的旅游理论知识和过硬的导游服务技巧； 5. 掌握高超的带团技巧和高水准的个性化服务技巧； 6. 掌握实习岗位相关工具设备的使用方法； 7. 了解实习岗位的工作流程，掌握实习工作岗位的专业知识。		
	能力目标	1. 具备景点讲解能力； 2. 具备正确操作办公软件及设备的能力； 4. 能够与领导、同事正常沟通，主动、虚心地接受前辈的指导； 5. 具备旅游线路和推介能力； 6. 具备较强的交际、应变、组织和公关能力； 7. 具备实干和终身学习的能力； 8. 能够完成顶岗位的工作。		
教学内容	课程内容包括了解顶岗实习单位现状、熟悉工作岗位操作流程、完成工作任务。在工作岗位上收集资料，为毕业设计收集素材，开拓思路，使毕业设计的写作更加贴近岗位工作的需要。毕业实习结束后，学生写出实习报告，实习单位出具毕业实习鉴定。			
教学要求	教学方法	1. 任务驱动教学法：根据工作岗位模块，根据工作流程设置工作任务。 2. 案例教学法：通过对企业真实案例分析，强化学生对处理方法的认知与理解 3. 现代学徒制教学法：充分发挥企业一线专业技能人才加校内指导老师的“双主体”的作用，对学生实践操作技能进行培养。		
	教学手段	1. 校外实习基地提供的真实教学环境 2. 校内多媒体教室 3. 互联网教学平台：通常以电话、邮件、QQ、微信等方式交流，接受工作任务，汇报工作进程。		
	考核评价	考核内容及各部分权重比：顶岗实习笔记30%+工作过程企业考核评价50%+顶岗实习报告20%。		

## 8) 毕业设计答辩

课程名称		毕业设计答辩	参考课时	120
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具有严谨的逻辑思维能力和准确的文字表达能力； 3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 4. 具有良好的心理素质，能够经受挫折，不言放弃，不断进取； 5. 培养学生的职业认同感和爱岗敬业的职业精神。		
	知识目标	1. 掌握旅游服务相关岗位工作方法和流程； 2. 掌握导游讲解、规范接待、应急处理等专业知识； 3. 掌握旅游线路设计与成本核算理论知识； 4. 掌握专业文献检索的方法； 5. 掌握办公软件和绘图软件的使用方法。		
	能力目标	1. 具有查询文献和社会调查的能力； 2. 具有适应导游接待、旅游线路设计、分析、成本核算和推介的基本能力； 3. 具有应对工作岗位中突发状况能力； 4. 具有团队协作能力； 5. 具有一定的语言沟通能力； 6. 具有使用办公软件和绘图软件编写毕业设计说明书的能力。		
教学内容	综合运用所学专业知识和实践技能，独立完成所选题的毕业设计任务，以此检验学生专业理论知识和实践技能的综合运用能力，进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力，在学生走上工作岗位之前进行一次较全面地与本专业未来职业紧密结合的实际工作能力的锻炼和检验。			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：工作任务驱动法、情景教学法、案例学习法； 2. 毕业设计的选题以旅游服务各工作岗位工作内容为主，以实际工作过程为导向，要求学生完成发现问题-分析问题-解决问题的设计方案。 3. 毕业设计过程实行企业指导老师和学校指导老师双导师制。企业指导老师作为主要技术指导，引导学生用正确的方法分析工作中遇到的问题，以相关服务手册和工作资料为依据制定解决方案。学校指导老师负责组织学生选题，下发毕业设计任务书，指导学生搜集参考资料，定期检查学生的工作进度及设计成果质量，答疑解惑，有计划地提出修改意见，做好毕业设计指导过程的记录，指导学生上传毕业设计成果到指定网站。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、现场教学等立体化教学手段，清晰、生动地向学生说明毕业设计课题内容、设计方法和设计要求等； 2. 应安排学生选择跟顶岗实习的岗位相关的课题，让学生在企业指导老师带领下，进入地面服务或客舱服务的一线岗位实习，在工作中不断思考，让学生切实地掌握旅游服务工作流程，设计出更符合行业规范、更有实用价值的设计方案。 3. 毕业设计过程中应引导学生多查阅专业文献，通过学习前辈工作岗位严谨规范的操作，学习他们进取创新的工匠精神，激发学生航空报国的职业荣誉感和责任感。		
	考核评价	考核内容及各部分权重比：评阅成绩70%+答辩成绩30%。		

#### (4) 专业选修课程

该模块内容支撑学生的发展岗位和拓展技能，本模块包括：英语导游服务、日语导游服务、宾客关系维护、旅游企业人力资源管理、旅游市场营销、桑植民歌表演、土家舞蹈表演。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
跨文化交际	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有跨文化思辨意识与思辨策略；具有文化自信和民族自豪感。</p> <p>2. 知识目标：了解文化的内涵和多样性；熟悉跨文化交际中的理论知识；掌握跨文化交际的沟通策略。</p> <p>3. 知识能力：具备跨文化交际沟通能力；具备传播中国文化的语言能力和思辨能力；能够介绍主要客源国的旅游资源。</p>	<p>1. 文化与文明概述；</p> <p>2. 中西方文化交流；</p> <p>3. 中西方文化差异；</p> <p>4. 交际与跨文化交际；</p> <p>5. 语言交际差异；</p> <p>6. 非语言交际差异；</p> <p>7. 跨文化交际实践。</p>	<p>1. 运用案例教学法、情景教学法、演示教学法、讨论法等多证教学方法开展教学；</p> <p>2. 运用多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
茶艺基础知识与实际操作	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；注重平和、谦恭的处事心态的养成；注意服务意识和管理意识的养成。</p> <p>2. 知识目标：认知茶叶的起源发展和在世界范围内的传播知识；掌握茶叶的分类及鉴别知识；掌握红茶、绿茶、黑茶、乌龙茶、黄茶、白茶及再加工类别的花茶的冲泡技艺；掌握茶叶盖碗泡法、壶泡法及功夫茶的操作方法等；理解茶文化和茶道；认知茶叶对人体健康的作用及其他有关的茶叶知识；掌握行茶礼仪；掌握茶叶销售的知识。</p> <p>3. 能力目标：能分辨六大茶类；能根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品茶茶具；能自选主题进行茶席的设计；能够进行席间茶点茶水服务；具备一定的茶叶推销能力。</p>	<p>1. 茶的起源、传播及茶文化；</p> <p>2. 茶叶的分类及鉴别；</p> <p>3. 茶具的选用及茶席设计；</p> <p>4. 茶叶服务基础知识；</p> <p>5. 茶艺专项技能训练</p>	<p>1. 采用的教学方法主要有：示范法、练习法、情景模拟学习法、讲授法、现场教学法等。可根据教学的实际情况多采用视频教学和示范教学。</p> <p>2. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。</p> <p>3. 学生通过每个项目（情境）的学习与考核，总评成绩达到60分及以上者，即可获得本课程全部的学分。此外，参加院级以上含与本课程内容相关的竞赛，并获得名次者也可获得本课程全部的学分。</p>
英语导游服务	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：培养学生阅读和翻译旅游专业英语的能力；培养学生参照范例用英语表达中国国情等的的能力，包括介绍中国的政治，文化，宗教，餐饮等文化；培养学生用英语进行口语交际的能力。</p> <p>3. 能力目标：用英文阅读和翻译以上内容；介绍中国的政治，文化，宗教，餐饮等文化；培养学生用英语进行口语交际的能力。</p>	<p>1. Lesson 1 China</p> <p>2. Lesson 2 Modern Society of china</p> <p>3. Lesson 3 Traditional Chinese festivals</p> <p>4. Lesson 4 Minority Nationalities</p> <p>5. Lesson 5 Major religions in China</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

日语 导游 服务	<p>1. 知识目标：能书写单词，能根据图片或提示写简单的句子；能用日语交换简单的个人信息；围绕日常生活、学习用品、家居、学校设施等话题开展课堂内外的活动；掌握问候、告别、感谢、道歉等最基本的日常寒暄表达方式；能用日语交换学习方面的信息，简单介绍家庭成员，简单谈论兴趣爱好、衣食住行等方面的话题；能用日语提出简单的请求；表达简单的祝贺与赞扬；初步掌握购物、用餐等交际活动中的日语表达方式。</p> <p>2. 能力目标：对日语学习中接触到的文化背景感兴趣；乐于了解异国文化；能初步理解中日言语行为特征的差异、在交际中能注意到中外文化差异，具有初步的跨文化理解意识；能在日语学习中增强爱国意识，开阔国际视野。</p> <p>3. 素质目标：通过本教材的学习，能够帮助学生养成良好的语言学习习惯，掌握日语的学习方法，熟悉日本文化礼仪；培养学生具有创新意识，创新精神和良好的职业素质；激发学生自主学习的兴趣逐步提高学生的日语能力；培养独立探究能力和团结协作精神，为其毕业走上合适的工作岗位打下坚实的基础。</p>	<p>1.日本概况、日语概述；</p> <p>2.语音知识（清音、浊音、拗音、长音、促音、音调）；</p> <p>3.基础问候语；</p> <p>4.祝贺用语；</p> <p>5.感谢用语；</p> <p>6.道歉用语；</p> <p>7.送别用语；</p> <p>8.综合礼貌用语；</p> <p>9.前厅接待用语；</p> <p>10.餐厅服务用语；</p> <p>11.客房服务用语；</p> <p>12.突发状况对应用语。</p>	<p>1.采用情境教学法、交际教学法等适合学生的教学方法进行授课。学生认真听讲并积极思考，提出问题，并在教师的引导下根据授课内容进行口语会话练习，同时课下根据所学的内容分组自编会话形成录像材料上交老师。</p> <p>2.评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核(出勤、作业、课堂表现)占50%。</p>
管理 学 基 础	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握决策的基本过程、影响因素，灵活运用决策技术；理解计划的内容、作用与制定方法，明晰实现目标管理的步骤；学习组织结构的影响因素、方法和常见组织结构形式；掌握领导威信、领导理论和领导艺术的运用，准确识别领导和管理区别；认识激励理论及其在管理中的应用。</p> <p>3. 能力目标：能掌握组织构架的常见形式，理解组织变革中的动力与阻力，具备初步进行组织机构设计的能力；能辨识解除管理活动中有效沟通的障碍，并初步具备冲突管理的能力；能掌握运用激励理论进行员工激励，以提高工作效率，并初步具备进行挫折管理的技能；能熟悉有效运用领导理论，达到有效领导的目的。</p>	<p>1. 编制计划；</p> <p>2. 明确分工；</p> <p>3. 有效领导；</p> <p>4. 有效沟通；</p> <p>5. 有效激励；</p> <p>6. 检查纠偏。</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
企业 文 化 建 设	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：理解何为企业的精神文化和制度文化，掌握企业愿景、企业使命、企业价值观的区别，掌握企业行为文化、物质文化的构成，掌握企业行为文化、物质文化的设计。</p> <p>3. 能力目标：能理解企业行为识别、企业视觉识别的含义、内容掌握如何进行其设计；能掌握跨文化管理的策略的内容，能利用所学知识对相关案例进行分析。</p>	<p>1. 企业文化理论形成的认知；</p> <p>2. 企业文化基本原理的认知；</p> <p>3. 企业文化体系的塑造；</p> <p>4. 企业文化生成与发展规律；</p> <p>5. 企业文化传播；</p> <p>6. 企业文化 CIS 设计；</p> <p>7. 企业文化建设。</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

饭店 情景 英语	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有人际沟通能力、团队协作意识和管理能力。</p> <p>2. 知识目标：掌握酒店前厅部、客房部、餐饮部三大前线部门的常用专业术语；掌握用酒店英语的语言规范及特点；熟悉酒店前厅部、客房部、餐饮部标准操作流程；了解酒店各部门相关背景知识。</p> <p>3. 能力目标：能用英语完成酒店前厅部入住登记、结账离店、礼宾服务、总机服务、兑换外币服务等；能用英语完成酒店客房部客房服务、洗衣服务、个性化服务、杂项服务等；能用英语完成酒店餐饮部餐桌预订、引客入座、中西餐点菜、中西餐服务、结账等；具有较强的英语听力；具有灵活的英语交际能力；具有搜集、阅读资料和运用资料的能力。</p>	<p>1. The Front Office</p> <p>2. The House keeping Department</p> <p>3. The Food and Beverage Department</p>	<p>教学方法：1 情景模拟法：学生演示每个典型工作任务，在情景演练中锻炼英语听说用能力；</p> <p>2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行案例分析；</p> <p>3. 演示法：教师为学生演示每个典型任务的英语服务过程。采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。形成性考核主要包括出勤、作业、课堂表现、情景演练等，终结性考核指期末考试。</p>
宾客 关系 维护	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具备公关意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握客户关系管理系统的建设；了解客户终生价值及其影响因素；理解 CRM 产生的原因及条件；掌握客户满意与客户忠诚的关系；掌握客户关系管理的理论、方法与 CRM 系统的应用技术；理解商务智能的基本知识。</p> <p>3. 能力目标：具备对客户、客户关系的认知能力；具备分析和掌握客户价值的的能力；积极建立并维护客户关系的能力；具备使用 CRM 软件的系统操作能力。</p>	<p>客户关系管理概论；</p> <p>客户的选择；</p> <p>3. 客户的价值；</p> <p>4. 客户的开发；</p> <p>5. 客户的画像；</p> <p>6. 客户的分级；</p> <p>7. 客户的沟通；</p> <p>8. 客户的满意；</p> <p>9. 客户的忠诚；</p> <p>10. 客户的挽回；</p> <p>11. CRM 的综合应用。</p>	<p>1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。</p> <p>2. 学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。</p> <p>3. 将课程内容分成 11 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。</p> <p>4 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
领队 业务	<p>1. 知识目标：掌握领队出发前准备工作内容；行前说明会的服务内容；出入境相关知识；境外领队服务程序及服务内容；回国后服务程序及服务内容；</p> <p>2. 能力目标：能根据服务对象做好出团前准备；能按照行前说明会服务规程为游客开好行前说明会；能按照出入境有关要求顺利组织游客出入境；能按照领队服务规程为游客提供标准化与个性化相结合的境内外领队服务。</p> <p>3. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；热爱祖国和人民；有良好的职业道德和职业操守；良好的服务意识和危机意识；有良好的人文素养和身心素质。</p>	<p>1. 领队出发前准备；</p> <p>2 召开行前说明会；</p> <p>3. 出境服务；</p> <p>4. 境外服务；</p> <p>5. 入境服务；</p> <p>6. 回国后的服务。</p>	<p>1. 以领队工作任务为项目驱动，组织教学。</p> <p>2. 采用“教师演示+情景模拟+小组讨论自学自讲”的一体化教学模式；</p> <p>2. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>3. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

<p>旅游企业人力资源管理</p>	<p>素质目标：1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的人力成本意识；具有人际沟通能力、团队协作意识和管理能力。</p> <p>知识目标：1. 掌握人力资源管理概论理论；掌握旅游企业人力资源规划、员工的招聘与录用理论；掌握旅游企业员工的培训教育理论；掌握旅游企业员工绩效考评理论；掌握薪酬理论；掌握激励与管理理论、劳动关系。</p> <p>能力目标：能用人力资源管理理论分析旅游企业人事制度并运用到实践中；能运用旅游企业人力资源管理的理论方法，做到人力的合理配置与使用能制订员工培训计划；能运用企业绩效考核理论制订旅游企业绩效考核标准；能运用薪酬理论分析旅游企业薪酬制度的合理性；能运用激励和管理理论，分析旅游企业管理制度和激励制度的合理性及存在的问题；用人力资源管理理论解决实际用人问题，并做到人尽其才，才尽其用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力资源规划</li> <li>2. 工作分析</li> <li>3. 员工的招募与甄选</li> <li>4. 员工的培训与发展</li> <li>5. 员工的绩效考评</li> <li>6. 薪酬制度的设计</li> <li>7. 激励与管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学：在每一个子项目中，都安排有案例教学，通过老师给出案例，让学生结合具体案例应用理论知识，进行分析。</li> <li>2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行案例分析。</li> <li>3. 讨论式教学：给出案例，发起小组讨论，充分调动学生的参与积极性。</li> <li>4. 在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。形成性考核主要包括出勤、作业、课堂表现、小组任务等，终结性考核指期末考试。</li> </ol>
<p>计调与外联操作—旅游单据填写</p>	<p>素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；3. 具有严谨的工作态度；</p> <p>知识目标：掌握收据的写法及用途；掌握借支单写法及用途；掌握用车预订单写法及用途；掌握酒店预订单写法及用途；掌握机票预订单写法及用途；掌握用车预订变更单写法及用途；掌握酒店预订变更单写法及用途；掌握团队接待确认书写法及用途。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收据</li> <li>2. 借支单</li> <li>3. 用车预订单</li> <li>4. 酒店预订单</li> <li>5. 机票预订单</li> <li>6. 用车预订变更单</li> <li>7. 酒店预订变更单</li> <li>8. 团队接待确认书。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论</li> <li>2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演；</li> <li>3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。</li> <li>4. 课程考核：肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 30%。</li> </ol>
<p>旅游市场营销</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具有团队协作精神和创新探索意识；具备良好的服务意识和危机意识。</li> <li>2 知识目标：了解市场营销活动的发展进程；熟悉调查和预测旅游市场的程序和方法；理解旅游者购买行为理论；掌握选择、确定目标市场的理论；掌握不同产品的营销策略；掌握旅游产品定价策略；掌握旅游市场促销的策略。</li> <li>2 能力目标：能充分认识组织、策划能力培养的重要性；能对旅游市场进行初步分析；能运用市场调研和预测的营销手段解决实际问题；能对旅游产品进行生命周期分析；能用市场细分原理及目标市场原理确定目标市场；能成功地推销旅游产品。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅游市场营销管理认知</li> <li>2. 旅游市场营销环境分析</li> <li>3. 旅游者购买行为分析</li> <li>4. 旅游市场调查与预测</li> <li>5. 旅游目标市场的选择</li> <li>6. 旅游市场营销“4P”策略认知及运用</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论</li> <li>2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演；</li> <li>3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。</li> <li>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</li> </ol>

桑植民歌表演	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具备高雅审美情趣。</p> <p>2. 知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中祖国、文化、历史、社会的赞美和歌颂，使学生了解和热爱祖国的音乐文化，增强爱国意识和爱国主义情操；感知少数民族的风土人情，开阔视野；理解少数民族的音乐文化，建立多元文化的价值观。</p> <p>3. 能力目标：具备音乐欣赏的基本理论知识和欣赏技巧；具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力。</p>	<p>1. 马桑树儿搭灯台；</p> <p>2. 太阳出来照白岩；</p> <p>3. 棒棒捶在岩板上；</p> <p>4. 嗨格儿调；</p> <p>5. 门口挂盏灯；</p> <p>6. 好郎好姐不用媒；</p> <p>7. 郎从门前过；</p> <p>8. 四季花儿开；</p> <p>9. 花大姐；</p> <p>10. 六口茶 - 吉特巴。</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
土家摆手舞表演	<p>1. 素质目标：具有良好的身心素质和人文素养；通过导、组、练来培养学生良好的身体姿态，提高学生对动作的理解和掌握。</p> <p>2. 知识目标：初步了解 XXXXX 舞蹈及相关文化知识，能学会掌握 XXX 鼓点节奏；掌握 XXXX 的基本动作和简单队形；培养学生热爱我国少数民族音乐文化的情感</p> <p>3. 能力目标：帮助大学生纠正肩、胸、背、脚等身体不良姿势，克服形体和动作上的毛病，提高学生的身体机能水平，改善体质状况，具有较高的健心健体价值。</p>	<p>1. 小摆手；</p> <p>2. 侧身摆；</p> <p>3. 插秧；</p> <p>4. 播种；</p> <p>5. 割稻谷；</p> <p>6. 摘玉米；</p> <p>7. 照太阳；</p> <p>8. 敬酒；</p> <p>9. 打蚊子；</p> <p>10. 毕兹卡；</p> <p>11. 挑担子；</p> <p>12. 打猪草。</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
信息素养	<p>1. 知识目标：了解信息素养、信息源、信息检索的基本概念和理论；掌握信息检索的方法与途径。</p> <p>2. 能力目标：掌握常用信息检索工具及使用技巧，学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。</p> <p>3. 素质目标：树立信息意识；规范学术行为，遵循信息伦理道德；掌握批判性思维方法；培养工匠精神，增强文化自信。</p>	<p>1. 信息理论；</p> <p>1.1 信息本体</p> <p>1.2 信息资源</p> <p>1.3 信息化社会</p> <p>2. 信息素养；</p> <p>2.1 信息素养的内涵；</p> <p>2.2 信息素养系统；</p> <p>2.3 信息素养标准；</p> <p>3. 信息素养教育；</p> <p>3.1 信息检索技术；</p> <p>3.2 搜索引擎和数据库；</p> <p>3.3 信息检索与综合利用；</p> <p>3.4 大数据与信息安全。</p>	<p>1. 将信息知识与专业知识学习有机结合，以问题为导向设置课程内容；</p> <p>2. 采取探究式的教学模式，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长。</p> <p>3. 以形成性评价方式为主。过程性考核（80%）+终结性考核（20%）。</p>
旅游摄影	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识</p> <p>2. 知识目标：掌握照相机的基本原理；镜头的选择和应用、光圈、快门的调整、景深的应用以及滤镜的使用；掌握灯光布置、基本的构图原理；掌握数码摄影、数码照片的计算机处理。</p> <p>3. 能力目标：能够熟练地使用相机进行拍照；能根据摄影创作的目的是来确定相应的器材和技术参数；能够使用计算机对数码照片进行艺术加工处理。</p>	<p>1. 摄影基础知识；</p> <p>2. 摄影技能；</p> <p>3. 摄影实际操作。</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>



## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程代码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	课时分配			周课时数或周数						备注		
								总学时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六			
		A	114000	思想道德修养与法律基础	必修	考试	3	70	70		2	2							
公共基础课程模块	思想政治课程	A	114001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	4	83	83				3	2					
		A	218001	军事理论	必修	考查	2	36	36		36课时								
		B	217001	劳动教育	必修	考查	1.5	30	16	14			30课时						
		A	114002	形式与政策	必修	考查	1	40	40		8课时	8课时	8课时	8课时	8课时				讲座
		小计						11.5	259	245	14								
		身心修养课程	C	218002	军事技能	必修	考查	2	112		112	2w							
	A		316001	大学生职业生涯规划	必修	考查	0.5	(8)	(8)		(2×4)								讲座
	B		316002	大学生创新创业指导	必修	考查	1	15	10	5			1						
	B		316003	大学生就业指导	必修	考查	2	(32)	(20)	(12)				(4×5)	(2×6)				就业体验
	A		317001	大学生心理健康教育	必修	考查	2	32	32		2								
	C		215000	体育与健康教育	必修	考查	7.5	138		138	2	2	2	2					
	A		218005	大学美育	必修	考查	1	18	18							18课时			
	小计						16	315	60	255									
	科技人文课程	A	113000	实用英语	必修	考试	8	140	140		4	4							
		B	104001	计算机基础	必修	考查	3.5	64	34	30	4								
		B	313003	普通话练习	必修	考查	2	32	15	17	2								
		A	313004	科技信息讲座	必修	考查	1	(12)	(12)		(2×2)		(2×2)		(2×2)				
		C	217005	入学与安全教育	必修	考查	1	24	16	8	1w								
		C	219004	社会调查(实践)	必修	考查	1	(24)		(24)				(1w)					暑假进行
		C	217006	毕业与安全教育	必修	考查	1	(24)	(16)	(8)						(1w)			
	小计						17.5	260	205	55									
	公共选修课	A	218008	中国传统文化	选修	考查	1.5	26	26						2				二选一
		A	113008	湖湘文化	选修	考查	1.5	26	26						2				二选一
		B	113004	应用文写作	选修	考查	1.5	26	10	16					2				二选一
B		113007	文学欣赏	选修	考查	1.5	26	10	16					2				二选一	
小计						3	52	36	16										
公共基础课合计							48	886	546	340									

专业(技能)模块	专业基础课程	B	106101	旅游业认知	必修	考查	4	76	56	20		4							
		B	106102	旅游礼仪演练	必修	考查	2	32	10	22	2								
		B	106006	职业口才训练	必修	考试	2	32	11	21	2								
		B	106107	旅游者心理与行为解读	必修	考试	2.5	42	32	10			6×7w						13-19W
		B	106106	旅游法律事务处理	必修	考试	7	124	82	42		4	6×8w						1-8W
		小计							17.5	306	191	115							
	专业核心课程	B	106103	全国导游基础知识知识记	必修	考试	9	169	119	50	4	3	6×8w						1-8W
		B	106104	导游业务操作	必修	考查	4	76	36	40		4							
		B	106105	导游词创作	必修	考查	2	38	18	20			2						
		B	106115	模拟导游	必修	考查	4	76	46	30				4					
		B	106320	景点导游讲解	必修	考试	3	60	24	36			4						
		B	106109	旅游线路设计与成本核算	必修	考试	4	76	20	56				4					
	小计							26	495	263	232								
	集中实训课程	C	106128	导游基础知识知识记专周实训	必修	考查	1	24		24			1w						
		C	106129	旅游法律事务处理专周实训	必修	考查	1	24		24			1w						
		C	106130	导游业务操作专周实训	必修	考查	1	24		24			1w						
		C	106131	景点导游实训专周	必修	考查	1	24		24			1w						
		C	106132	旅游管理综合技能实训	必修	考查	6	144		144					6w				
		C	219002	顶岗实习	必修	考查	26	480		480					(6w)	20w			第五学期在暑假中进行
		C	219000	毕业设计答辩	必修	考查	5	(120)		(120)						(5w)			在顶岗实习中完成
	小计							41	720		720								
	专业选修课程	B	106319	跨文化交际	必修	考查	3	52	24	28					4				二选一
		B	106214	茶艺基础知识与实际操作	必修	考查	3	52	24	28					4				二选一
		B	106112	英语导游服务	选修	考试	7	76	58	46			4						二选一
		B	106111	日语导游服务	选修	考试	7	76	58	46			4						二选一
		B	219003	管理学基础	选修	考查	3	52	40	12					4				二选一
		B	106116	企业文化建设	选修	考查	3	52	40	12					4				二选一
		B	106118	酒店情景英语	选修	考查	2	42	32	10			6×7W						二选一
		B	106003	宾客关系维护	选修	考查	2	42	32	10			6×7W						13-19W
		B	106136	领队业务	选修	考查	3	52	32	20					4				二选一
		B	106114	旅游企业人力资源管理	选修	考试	3	52	32	20					4				二选一
B		106108	计调与外联操作—旅游单据填写	选修	考查	3	52	32	20				4					二选一	
B		106113	旅游市场营销	选修	考查	3	52	32	20				4					二选一	
B	106007	桑植民歌	选修	考查	1.5	26	10	16					2				二选一		

	B	106008	土家摆手舞	选修	考查	1.5	26	10	16					2			
	B	102023	信息素养	选修	考查	1.5	26	10	16					2		二选一	
	B	106117	旅游摄影	选修	考查	1.5	26	10	16					2			
小计						21	378	238	140								
专业（技能）课程合计						105	1899	692	1207								
总记						153	2785	1238	1547	24	23	24	20	20			
理论教学周数										16	19	15	19	13			
实习实训周数										3	0	4	0	6			
考试周数										1	1	1	1	1	0		
教学总周数										20	20	20	20	20	20		
公共基础课时占总课时比例：												31.81%					

## （二）学时学分比例

总课时数为 2785 学时，理论学时数为 1238 学时，实践学时数为 1547；总学分为 153 学分。

课程类别	课程门数 (门)	学时				学分		
		小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比	
公共基础课程	思想政治课程	5	259	245	14	9.3%	11.5	7.5%
	身心修养课程	7	315	60	255	11.3%	16	10.45%
	科技人文课程	7	260	205	55	9.34%	17.5	11.43%
	公共选修课程	4	52	36	16	1.87%	3	1.96%
专业（技能）课程	专业基础课程	5	306	191	115	10.99%	17.5	11.43%
	专业核心课程	6	495	263	232	17.88%	26	16.99%
	集中实训课程	7	720	0	720	25.85%	41	26.79%
	专业选修课程	16	378	238	140	13.57%	21	13.72%

总学时数为 2785 学时，其中：

- （1）理论教学为 1238 学时，占总学时的 44.45%；
- （2）实践教学为 1547 学时，占总学时的 55.55%；
- （3）公共基础课为 886 学时，占总学时的 31.81%；
- （4）选修课程为 378 学时，占总学时的 13.57%。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 团队结构

学生数与本专业专任教师数之比不高于 16:1（不含公共课）。双师型教师不低于 80%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、学历等，形成合理的梯队结构。具体要求见表 8-1

表 8-1 专业教学团队配置与要求

师生比	1: 16				
专兼职比	2: 1				
双师比	86%				
年龄	20-30 岁	30-40 岁	40-50 岁	50-60 岁	
	13.3%	60.1%	13.3%	13.3%	
学历学位	本科	硕士	博士	博士以上	
	13.3%	86.7%	0	0	
职称	见习	助教 (同等职称)	讲师 (同等职称)	副教授 (同等职称)	教授 (同等职称)
	0	20%	40%	40 (%)	0

#### 2. 专业带头人

校内职业带头人应有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，原则上应具有副高级职称，熟悉旅游行业及行业最新发展动态，了解行业企业对本专业人才的需求实际，在本区域或本领域具有一定的行业企业影响力，能广泛联系行业企业。具有较强的专业水平和专业能力，掌握高职教育基本规律，实践经验丰富、教学效果好，教学设计、专业研究能力强，能够带领教学团队完成专业建设、课程建设与教学改革等工作。具有导游证或旅行社经理资格证。

### 3. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、汉语言文学、地理、英语等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于5个月的企业实践经历。可从知名旅游企业引进中级、高级职称人才，担任专业教师，对接行业承担课程改革任务，提高人才培养质量。教学经验丰富，具有一定的旅游业从业经历，由学校专任教师和来自行业企业兼职教师组成，专任教师主要完成公共基础课程、一体化专业技术课程的教学。

### 4. 兼职教师

主要从相关校企合作企业、实习实训基地和行业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有全国导游证或行业相关资格证书、等级证书，能参与《模拟导游》、《省内旅游线路设计与成本核算》、《旅游市场营销》等专业课程教学，能进行导游、旅游计调、旅游营销等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。主要完成包括导游员、计调员、销售代表等工作，主要承担工学结合专业技术课程、专业拓展课程和选修课程的教学。

## **(二) 教学设施**

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教师、校内实训室和校外实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，有互联网接入和 Wi-Fi 环境，实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实训室配置与要求

表 8-2 校内实训室配置与要求

序号	名称	功能说明	面积、设备名称及台套数要求	容量(一次性可容纳人数)	所支撑课程
1	多功能实训室	承担仿真教学与学生模拟实训	200 m <sup>2</sup> ，立体投影系统 1 套	100 人	导游业务操作、导游基础知识记、旅游法律事务处理、旅游市场营销等
2	模拟导游实训室	承担导游讲解	80 m <sup>2</sup> ，教学机柜、电子黑板	50 人	模拟导游、景点导游讲解
3	旅游机房	承担旅行社计调仿真教学	100 m <sup>2</sup> ，电脑 50 套，带有计调资料库（线路设计、单据填写）	50 人	旅游线路设计与成本核算、单据填写等

### 3. 校外实习基地配置与要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展导游讲解、旅游营销、景区服务与管理、旅行社经营管理等实训活动、实训设施齐备，实训岗位、实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供导游服务、景点讲解、旅游咨询、旅游营销、景区服务等相关实习岗位，能涵盖当前旅游产业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度、有安全、保险保障。

表 8-3 校外实习基地配置与要求

序号	实训基地名称	要求	实训基地分类	实训岗位	主要实训项目
1	1. 湘鄂川黔革命根据地纪念馆 1. 张家界航空工业职业技术学院黄龙洞景区实习基地 2. 张家界航空工业职业技术学院张家界大峡谷景区实习基地 3. 张家界航空工业职业技术学院张家界天门山森林公园景区实习基地	1. 基地能够为学生提供符合国家规定的安全岗位工作环境；2. 能提供导游服务、景点讲解、旅游咨询、旅游营销、景区服务等相关实习岗位可接纳 100 人以上学生实习；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度、有安全、保险保障。	景点导游服务接待实训基地	地陪导游、全陪导游、景点讲解员	导游讲解服务、模拟团队接待服务
2	1. 张家界航空工业职业技术学院张家界海外国旅实习基地； 2. 张家界航空工业职业技术学院张家界康辉国旅实习基地 3. 张家界航空工业职业技术学院张家界魅力旅游投资国际旅行社实习基地 4. 张家界航空工业职业技术学院湖南湘中旅国际旅行社实习基地 5. 院张家界华天国际旅行社实习基地	1. 基地能够为学生提供符合国家规定的安全岗位工作环境；2. 能提供导游服务、景点讲解、旅游咨询、旅游营销、景区服务等相关实习岗位可接纳 100 人以上学生实习；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度、有安全、保险保障。	旅游客服、导游服务实训基地、旅游产品营销	全陪导游、地陪导游、旅游客服	导游接待服务、线路设计与成本核算、旅游产品营销

### (三) 教学资源

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，教育部规划教材，国家一级出版社出版的教材，全国导游人员资格考试课程可选用考证参考教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足本专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关导游专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献，图书数量已有 1000 余册。

### 3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。利用“学习通”、“蓝墨云”、微信、QQ 等手段和学生保持信息畅通，并可以通过网络与行业企业的专家进行交流，及时更新教学内容，充分利用丰富的网络专业教学资源，或根据学校行业特点建设教学资源，体现专业特色，不断丰富学生的学习资源，满足个体化学习需求。已在学习通建成多门课程网络教学资源库，具体明细如表 8-4

表 8-4 学习通课程资源库

课程名称	线上课程网址
模拟导游	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/203362024.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/203362024.html</a>
导游业务操作	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/206880117.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/206880117.html</a>
导游基础知识识记	1. <a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/205244200.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/205244200.html</a> 2. <a href="https://mooc1-2.chaoxing.com/course/205672199.html">https://mooc1-2.chaoxing.com/course/205672199.html</a>

### (四) 教学方法

在教学方法与手段上要不断创新，跟上教育教学改革的步伐，使知识与技能能更有效地传递给学生。提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用项目教学、案例教学、模块教学等教学方法，以达成素质、知识、能力等



三维教学目标。鼓励教学设计与活动和企业合作进行，使具有丰富实践经验的行业企业技术与技能专家参与人才培养全过程，体现职业要素和产业特征。倡导因材施教、按需施教，采用线上线下、课内课外、实结合、理实一体等混合式教学，坚持教、学、做、练一体化教学模式，为学生自主学习提供便利。

理论类课程建议采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、情景模拟法、小组合作法等教学方法，融合大数据、人工智能、拟现实等信息化技术。

实践类课程建议采用模块教学法、讲授法、任务驱动教学法、项目导向教学法、角色扮演法、头脑风暴法、小组合作等教学方法，强调典型工作任务、工作项目学习，动手能力、创新思维的培养。

## **(五) 教学评价**

教学评价对象包括对教师教学、学生学习。

### **1. 教师教学的评价**

通过学校督导室督导员、系部、教研室、同行教师、学生建立起对教师教学多元评价机制。评价的结果及时反馈并纳入年终考核指标体系。

### **2. 学生学习的评价**

①评价的目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

②评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价-知识评价-能力（技能）评价并重。

③评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、顶岗操

作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书（以证代考）等，有条件的课程，可与社会性评价相结合。

④评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

⑤评价主体：实行多主体评价，如：学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

⑥评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和系部对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

## **（六）质量管理**

通过“三多”机制，保障和提高教学质量。

### **1. 多方监控**

通过教学简报，将“学院、系部、专业负责人、学生、家长”等多个方面的监督结果汇集，并根据结果，对专业运行进行具体调整，形成多方监控的效果。

①教务处全面负责学籍管理、学分制实施，教学方法论培训与引导、教师素质测评等；

②督导组跟踪教学过程，指导教师提高教学能力；

③系部通过专业群项目，对教学质量实施保障与监控；

### **2. 多层指导**

建立从上到下的多层次教学指导机构，进一步规范教学行为。

①借助全国旅游职业教育教学指导委员会平台，对专业建设从发展战略高度予以把关，必要时邀请该委员会成员进行远程或现场指导。

②利用学校教学指导委员会，协助专业带头人和课程负责人指导优化专业核心课程的教学设计，保证教学设计的科学、合理、适用；

③通过由同行企业专家组成的专业建设指导委员会，不断对本专业的教学模式、教学内容、教师素质、教学管理等各环节进行审核、诊断和指导，保障学以致用。

### 3. 多向回馈

建立常规的稳定的联系管道，通过网络信息、信函、走访、会议、接待电话等方式，将“用人单位、教师、家长、学生、社会”等方面的回馈信息系统汇集整理。突出持续性、全程性监控特点，实现教学质量管理的经常化、规范化。

## 九、毕业要求

### 1. 毕业条件

(1) 本专业学生修完人才培养方案规定的所有课程（含实践教学环节），成绩合格，取得规定学分 153 分（其中包括军事技能和军事理论 4 学分，入学与安全教育 1 学分，劳动教育 1.5 学分，毕业设计 5 学分，顶岗实习 26 学分。）

(2) 原则上需要获得普通话测试二乙证书和英语 A 级证书，鼓励获得相关职业资格证和职业技能等级证书。

(3) 学生毕业前需结合专业理论和专业技能知识的认识和体验，提交 1 件与本专业相关的毕业设计作品，成绩评定合格以上。

(4) 按专业标准要求完成顶岗实习，实习时间不少于6个月，实习成绩在合格以上。

## 2. “1+X”证书制度及职业资格证

实行课证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干职业技能等级证书，我校将根据国家1+X职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。同时也鼓励学生取得职业资格证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表9-1 职业资格证书转换学分、课程表

序号	职业资格证书名称	职业资格证书等级及可转换的学分		职业资格证书可置换的专业必修课程	备注
		等级	可计算的学分		
1	全国导游人员资格证	初级	24	《导游业务操作》、 《导游基础知识》 《旅游法律事务处理》、 《模拟导游》	选取
		中级		《导游词撰写》	选取

**张家界航空工业职业技术学院  
2019 级人才培养方案审核表**

专业名称	导游
专业代码	640102
院系意见	<p>该方案定位准确,目标明确,符合导游行业对高素质技能型人才需求,课程体系完整,进度安排合理,符合人才培养规律,同意实施。</p> <p>签字: 靳文刚 (公章) 2019年 7 月 5 日</p>
教务处意见	<p>该方案制定科学合理,培养目标明确,课程设置符合实际需求,进程安排合理,同意实施。</p> <p>签字: 宋SEN (公章) 2019年 7 月 6 日</p>
学院专业建设委员会意见	<p>同意实施,建议进一步优化教学团队,改革培养模式,提高培养质量。</p> <p>签字: 魏道德 (公章) 2019年 7 月 10 日</p>
学校党委意见	<p>签字: 张洪光 (公章) 2019年 7 月 12 日</p>

- 注: 1、本表一式二份,一份系(部)存档、一份交教务处;  
2、调整教学计划必须提前一个月交报告;  
3、对教学计划进行较大调整必须经过详细论证,经主管院领导审批。