



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

旅游管理专业（五年制）

人才培养方案

专业名称:	旅游管理
专业代码:	540101
适用年级:	2021 级
所属学院:	旅游管理学院
专业负责人:	张庆
制(修)订时间:	2021 年 7 月

编制说明

本专业人才培养方案根据《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，由张家界航空工业职业技术学院旅游管理专业教研室制订，经专业建设指导委员会论证、学校批准实施，适用于我校五年全日制旅游管理专业。

主要编制人：

姓名	职称	单位
张庆	讲师	张家界航空工业职业技术学院
李长亮	副教授	张家界航空工业职业技术学院
薛定刚	副教授	张家界航空工业职业技术学院
谭冰	副教授	张家界航空工业职业技术学院
隋国研	副教授	张家界航空工业职业技术学院

主要论证专家：

姓名	职务/职称	单位
刘洋	会长/高级导游员	张家界导游协会
李平	副会长	张家界导游协会
刘奎	总经理	张家界湘中旅国际旅行社
张姝芳	金牌导游	张家界海外国际旅行社
李长亮	旅游管理学院院长	张家界航空工业职业技术学院
陈春宇	金牌计调（毕业生）	张家界天马国际旅行社
周辉	在校生	张家界航空工业职业技术学院

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.....	5
六、课程设置.....	7
(一)课程体系.....	7
(二)课程设置.....	9
七、教学进程总体安排.....	53
(一)教学进程总体安排表.....	53
(二)学时学分比例.....	58
八、实施保障.....	58
(一)师资队伍.....	58
(二)教学设施.....	60
(三)教学资源.....	62
(四)教学方法.....	64
(五)教学评价.....	64
(六)质量管理.....	65
九、毕业要求.....	66
十、附件.....	67

旅游管理专业

2021 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

二、入学要求

普通初级中学毕业

三、修业年限

基本修业年限为全日制五年

四、职业面向

通过对湖南及周边地区的国际国内旅行社、旅游景区、旅游度假区、星级酒店等多家旅游企业的人才需求与岗位情况、湖南地区的部分高职院校旅游专业人才培养情况、旅游管理专业往届和应届毕业生进行问卷调查、实地调研和资料整理及数据分析。确定旅游管理专业职业面向、典型工作任务及核心职业能力。

(一)职业面向

职业面向如表 1 所示。

表1 职业面向一览表

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)举例			职业资格证书 或技能等 级证书举例
				目标 岗位	发展 岗位	迁移 岗位	
旅游大类 (54)	旅游 (5401)	旅行社及 相关服务 (7291)	导游(407-04-01) 旅行社计调 (407-04-03) 旅游咨询员 (407-04-04)	1.导游员 2.旅行社计调 3.旅游营销员	部门经 理(3-5 年)	1.海外领队 2.旅游产品 推介师 3.酒店服务 人员	1.全国导游 资格证书 2.旅行社计 调师资格证 书

(二)典型工作任务及职业能力分析

典型工作任务及职业能力分析如表2所示。

表2 典型工作任务与职业能力分析表

就业岗位	主要工作任务	职业素质
导游员	1.撰写导游词; 2.执行旅行社行程计划,陪同、带领旅游者完成旅游行程安排; 3.引导旅游者游览、介绍当地文化、民俗、历史、景点风貌、科普知识; 4.衔接、落实行程计划中的住宿、餐饮、交通、游览等事项; 5.提示旅途安全注意事项,采取规定措施,防止危害发生; 6.协调、处理旅途中的突发事件。	1.掌握导游撰写方法和技巧,能撰写欢迎词、欢送词、沿途导游词和景点导游词; 2.熟悉旅游日常社交礼仪及旅游礼仪,并在导游接待工作中灵活运用; 3.熟悉旅游管理的法律法规,并能在工作中运用; 4.掌握旅游者心理基本规律,能针对游客心理,开展导游接待工作; 5.掌握导游基础知识,能在导游过程中回答客人的问题,提供文化元素讲解; 6.掌握导游人员业务工作基本程序,能按照导游服务规范提供规范与个性化相结合的导游服务; 7.掌握湖南省主要景点情况并能提供湖南省内主要景点的导游讲解; 8.掌握湖南省主要旅游资源,能向游客介绍和讲解; 9.能按照导游服务规范和旅游法规灵活处理游客的特殊要求和各种突发事件; 10.具备较强的学习能力、语言表达能力、组织能力 及应变能力; 11.具有比较扎实的旅游文化美学等相关知识,在导游过程中能引导游客审美,提高游客审美情趣; 12.具备才艺表演你能力; 13.具备良好的职业道德和团队协作能力; 14.通过导游证的考试,取得导游证。

就业岗位	主要工作任务	职业素质
旅行社计调	1.根据市场需要结合旅游资源能设计合理的旅游线路并核算旅游线路成本； 2.能根据市场和企业状况作出合理报价。	1.熟悉旅游地理知识、国内及湖南省内外旅游景点知识； 2.掌握旅游者心理基本规律、能有针对性的开展工作； 3.掌握旅游线路设计原则及方法； 4.具备结合旅游资源设计出满足市场需求的旅游线路的能力； 5.具备正确规范填写旅游单据的能力； 6.具备准确核算旅游线路成本并合理报价的能力； 7.具备熟练应用日常办公软件的能力； 8.具有良好的心理素质和身体素质。
旅游营销员	1.掌握旅游产品的特点； 2.细分市场； 3.制定营销方案； 4.客人的维护。	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； 3.熟悉旅游管理的法律法规，并能在工作中运用； 4.掌握旅游者心理基本规律、能有针对性的开展工作； 5.熟悉旅游线路设计原则及方法； 6.能够准确核算旅游线路成本并合理报价； 7.具备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； 8.具备市场调研能力及旅游线路分析能力； 9.具备较强的语言表达能力及沟通能力； 10.具有良好的心理素质和身体素质。 11. 具备计算机应用与技术文档管理能力
部门经理	1.制定企业规章制度； 2.监督、激励、培训、考核企业员工； 3.维护客户关系，处理公共关系危机； 4.营造企业文化。	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； 3.熟悉旅游相关的法律法规，并能在工作中运用； 4.掌握导游人员业务工作基本程序； 5.熟悉旅游线路设计原则及方法； 6.具备人资资源规划、招聘、培训、绩效考核、激励能力； 7.具备市场调研能力及旅游线路分析能力； 8.具备良好的人际沟通和语言表达能力 9.具备维护客户关系的能力 10.具备熟练使用办公软件能力 11.具备数据统计分析能力 12.具备计算机应用与技术文档管理能力； 13.具有良好的心理素质和身体素质。

就业岗位	主要工作任务	职业素质
海外领队	<ol style="list-style-type: none"> 1.预告行程安排，解说目的地国家（地区）旅游事项； 2.全程陪同出境旅游者（团队），维护旅游者合法权益； 3.协调、督促境外接待社完成旅游行程计划； 4.协助旅游者办理出入境、登机（船）和行李存取等手续； 5.提示旅途安全注意事项，采取规定措施，防止危害发生； 6.提醒旅游者维护国家利益和民族尊严，防止、劝阻旅游者参与违反我国法律的活动和其他危险性活动； 7.提醒旅游者遵守目的地国家（地区）法律，尊重当地宗教信仰、风俗文化和生活习惯等； 8.向组团社和我国驻当地机构报告并协调处理旅游者在境外遇到的困难、安全、境外滞留不归等情况； 9.协助处理旅途中的事件和纠纷。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.有较强的外语听说能力； 2.了解主要旅游目的地的目的地国家（地区）法律，尊重当地宗教信仰、风俗文化和生活习惯等，并能向旅游者清晰介绍； 3.能处理文化冲突； 4.熟悉旅游地理知识、国内及主要客源国旅游景点知识，能为旅游者做概括性讲解并提示游览注意事项； 5.熟悉旅游服务礼仪和国际交际礼仪，能在导游接待工作中熟练运用并引导旅游者遵守目的国家的礼仪规范； 6.掌握旅游法律法规，在旅游过程中维护旅游者合法权益； 7.掌握地接导游服务规范，能够协调、督促境外接待社完成旅游行程计划； 8.掌握出入境相关知识，能协助游客办理出入境、登记和行李存取等手续； 9.具有良好的身心素质； 10.具备较强的组织能力和管理能力； 11.具备良好的职业道德、服务意识和团队协作能力。
旅游产品推介师	<ol style="list-style-type: none"> 1.分析目标人群； 2.个性化产品设计； 3.制作 PPT，并向客人推介 4.新媒体运用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.具备较高的沟通表达技巧； 2.具备熟练的业务操作能力； 3.具备较高的谈判能力； 4.具备熟练运用新媒体手段的能力。
酒店服务人员	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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

本专业培养思想政治坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展能力,具有健全体魄和敢为人先、诚实守信的文旅人职业素养,掌握旅游服务基础知识、旅游服务流程及规范、旅游服务方法与技巧等知识,具备导游讲解、旅游接待服务、旅游产品开发、旅游产品营销技能,面向旅行社及相关服务行业的导游、旅行社计调、旅游营销等职业群,能够从事导游、计调、营销等工作的高素质复合型技术技能人才。毕业生经过 3-5 年的发展，能够成为旅游企业部门经理、海外领队、旅游产品推介师等。

(二)培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1.素质要求

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，养成良好的健康与卫生习惯，良好的行为习惯。

(4) 具有勇于奋斗、乐观向上精神，具备职业生涯规划 and 较强的集体意识以及团队合作精神。

(5) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

(6) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

(7) 热爱旅游事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代职业精神。。

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) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

(3) 掌握全国导游基础知识、地方导游基础知识、法律法规及环境保护等知识；

(4) 掌握导游业务操作技能，并能熟练的运用；

(5) 掌握旅游线路设计、成本核算、报价和文案书写的基础知识；

(6) 掌握旅游市场营销、广告策略和公关策略等基本知识；

(7) 掌握旅游信息通信技术、旅行社信息化应用的基本知识；

(8) 掌握旅游电子商务基础知识。

(9) 掌握旅行社经营管理、旅游企业人力资源管理 etc 旅游企业现代化管理基础知识。

3.能力要求

- (1) 具备良好的语言组织及表达能力；
- (2) 具备导游词撰写能力；
- (3) 具备旅游线路设计及分析能力；
- (4) 具备旅游成本核算能力；
- (5) 具备旅游计划制定及执行能力；
- (6) 具备较强的旅游产品促销能力；
- (7) 具备旅游电子商务线上营销推广能力；
- (8) 具备良好的组织、协调、交际能力及应变能力；
- (9) 具备公共关系维护及危机处理能力；
- (10) 具备员工招聘、训练、绩效考核及团队管理能力。

六、课程设置

(一)课程体系

根据旅游管理专业面向的职业岗位、岗位工作任务、职业能力要求和人才培养规格（素质、知识、能力）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，并结合学院旅游管理专业的实际，构建面向职业岗位、基于工作过程的模块化课程体系。课程体系架构如图 1 所示。

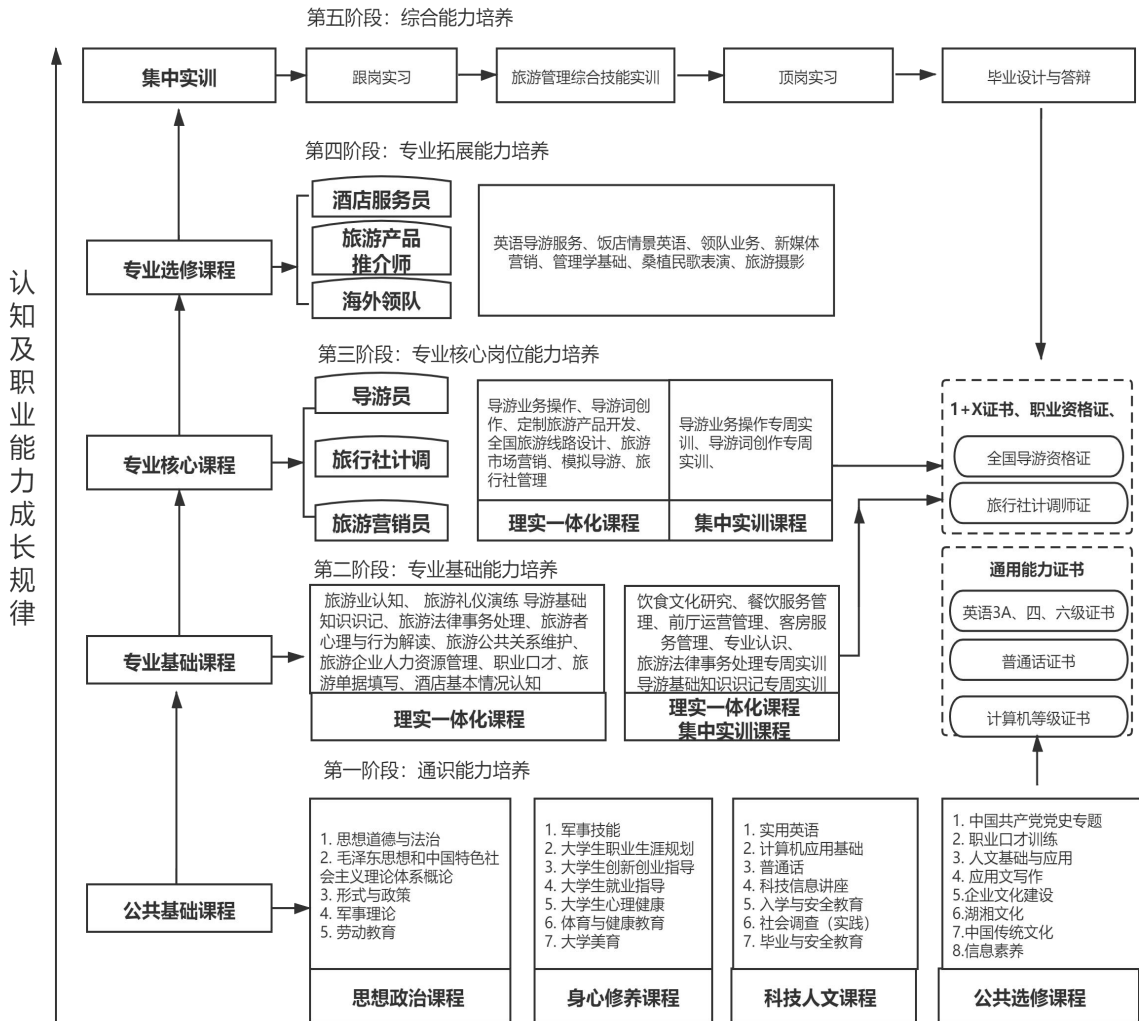


图1 旅游管理专业课程体系图

本课程体系由公共基础课程和专业（技能）课程组成，其中公共基础课程包括思想政治课程模块、身心修养课程模块、科技人文课程模块以及公共选修课程模块四部分，专业（技能）课程模块包括专业基础课程模块、专业核心课程模块、专业选修课程模块和集中实训课程模块四部分组成。课程模块着眼于学生的岗位定位和职业生涯发展。其中公共基础课程贯穿于整个人才培养全过程，为学生提供基础学习课程，也为各类等级证书考试提供支撑；专业（技能）课程模块中的专业基础课程模块、专业核心课程模块以工学结合的课程为主；集中实训课程模块与专业选修课程模块主要是针对业务领域的训练、拓展、新技术应用或自主创业需具备的知识。

(二)课程设置

1.公共基础课程

(1) 思想政治课程

思想政治课程设置及要求如表 3 所示。

表 3 思想政治课程课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德与法治	<p>1.素质目标：培养科学的“六观”，即世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观。</p> <p>2.知识目标：理解马克思主义世界观、人生观和价值观；掌握社会主义核心价值观；明确社会主义道德规范和法律规范的基本内容；增强对社会主义国家制度、政治制度和法律制度的认同，形成较强的道德意识和法治观念。</p> <p>3.能力目标：认知能力，认识自我、认识大学、认识国家和社会；适应能力，适应大学生涯、职业生涯和人生生涯；方法能力，善分析、爱思考、会表达，能创新。</p>	<p>1. 以理想信念教育为核心的“三观”教育；</p> <p>2. 以爱国主义教育为重点的中国精神教育；</p> <p>3. 以基本道德规范为基础的公民道德教育；</p> <p>4. 以培养大学生法治思维为目标的法治教育。</p>	<p>1.全程贯穿立德树人。</p> <p>2.以学习通在线课程为基础，引导学生构建课程整体知识架构。</p> <p>3.以教科书为核心，将书本知识与党的理论创新成果有效融合，突出理论性和实效性的统一。</p> <p>4.以学生为主体，减少知识单向灌输，采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式、分组学习等多种教学方法，突出学生主体参与，增强学生学习兴趣。</p> <p>5.以“两结合”考核模式为标准，注重平时评价与集中评价相结合、理论评价与实践评价相结合。</p>
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1.毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2.邓小平理论的主要内容、形成及历史地位；</p> <p>3.“三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>4.科学发展观的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>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。</p>	<p>1.全程贯穿立德树人。</p> <p>2.线下课堂运用启发式教学；开展线上线下混合式教学，将数字化学习与课堂学习融合，促进学生自主学习，加强启发式教学，践行“以学生为中心”的教学理念；</p> <p>3.通过阅读经典著作，引导学习读原文、学经典、悟原理；</p> <p>4.考核评价：考核方式采用平时考核40%+期末考试60%。</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>1.中宣部 2021 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2.湖南省高校 2021 年秋“形势与政策”培训。</p>	<p>1.全程贯穿立德树人。</p> <p>2.坚持以学生为主体，教师为主导，重视课堂互动，做好学情分析，认真组织教学。</p> <p>3.教师在课堂上对时事热点进行分析讲解，使学生理解掌握政策，学会分析当前形势。</p> <p>4.重视课后拓展总结，加强师生互动，挖掘学习资源，拓宽学生视野，增强学习主动性。</p> <p>5.按照形成性考核占 40%+终结性考核占 60%的权重比进行课程考核与评</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
			价。
思想政治	<p>1.素质目标:通过学科学学习培育学生的思想政治学科核心素养,引导学生逐步形成正确的价值观念、必备品格和关键能力。</p> <p>2.知识目标:增强学生的政治认同,能坚持马克思主义世界观和方法论,领会中国特色社会主义理论体系,特别是习近平新时代中国特色社会主义思想,自觉培育和践行社会主义核心价值观。培养学生的职业精神和法治意识,健全人格和公共参与。</p> <p>3.能力目标:增进学生对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同。树立正确的职业理想和职业观念,提升职业道德境界。培育学生法治意识,自觉参与社会主义法治国家建设。</p>	<p>1.中国特色社会主义:以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,阐释中国特色社会主义的开创与发展,明确新时代的历史方位,阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局基本内容。</p> <p>2.心理健康与职业生涯:阐释心理健康知识,引导学生树立心理健康意识,培育自立自强、敬业乐居的心理品质。</p> <p>3.哲学与人生:阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义。</p> <p>4.职业道德与法治:进行职业道德和法治教育,提高学生的职业道德素养和法治素养。</p>	<p>1.融入课程思政,把立德树人贯穿全课程。</p> <p>2.准确理解学科核心素养,科学制定教学目标;</p> <p>3.围绕议题设计活动,注重探讨式和体验性学习;</p> <p>4.加强社会实践活动,打造培育学科核心素养的社会大课堂;</p> <p>5.运用现代信息技术,提高教学效率。</p>
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正确认知、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.融入课程思政,把立德树人贯穿全课程。</p> <p>2.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>3.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>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。</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,树立节水的意识。</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.融入课程思政,把立德树人贯穿全课程。</p> <p>2.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>3.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>4.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>

(2) 身心修养课程设置及要求

身心修养课程设置及要求如表 4 所示。

表 4 身心修养课程设置及要求

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.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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>3.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>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>
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方法、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划设计与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>3.能力目标：掌握职业生涯规划设计与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。</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规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>3.利用互联网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，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>4.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> <p>5.课程考核成绩=在线理论学习成绩x40%+实践训练成绩x60%。</p>
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.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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，实践教学模块实施行政班教学的方式；</p> <p>3.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>4.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内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>5.创业实践教育考核占 60%；创新创业理论考核占 30%；学习态度和精神面貌占 10%。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
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.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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>3.把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生对于课堂教学的兴趣，提高学生的择业就业能力；</p> <p>4.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>5.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；</p> <p>6.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：具有积极参与体育活动的态度和行为；学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质；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；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；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>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。</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、足球选项课、羽毛球选项课、乒乓球选项课、体育舞蹈选项课、散打选项课、武术选项课。</p>	<p>融入课程思政，全程贯穿立德树人。贯彻“健康第一”的指导思想，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识，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。</p>
大学美育	<p>1.素质目标：树立正确审美观，懂美、爱美，塑造完美人格。</p> <p>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。</p> <p>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，提高审美塑造的自觉性和在工作中切美育的能力。</p>	<p>1.什么是美育；</p> <p>2.美感；</p> <p>3.形式美与美育；</p> <p>4.艺术美与美育；</p> <p>5.审美文化形态与美育。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

(3) 科技人文课程

科技人文课程设置与要求如表 5 所示。

表 5 科技人文课程设置与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
实用语文	<p>1.素质目标：以中国文学所体现的人文精神及优秀传统熏陶学生，把传授知识与陶冶情操结合起来，发掘优秀文学作品所蕴涵的内在思想教育、情感熏陶因素，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强爱国主义精神和民族自豪感。</p> <p>2.知识目标：提高和强化对本民族语言的理解能力和运用水平，帮助学生继续积累母语的有关知识，继续培养其阅读分析能力和文字表达能力</p> <p>3.能力目标：提高学生的思维品质和审美悟性。引导学生阅读理解优秀的文学作品，突破思维定势，激发创造精神，学会形象思维与逻辑思维；帮助学生辨别真善美与假恶丑，培养丰富的想象和联想能力，提高审美悟性，形成健康高雅的审美心理和情趣。</p>	<p>1.文学欣赏。以古今中外文学作品为主体，以中国古代文学、中国现代文学、中国当代文学、外国文学为知识模块，安排四个专题。对不同体裁的文学作品的发展线索、创作规律、欣赏方法有较为全面的阐述。分析古今中外优秀作品的思想内容、艺术特色，挖掘文学作品的人文精神。</p> <p>2.语言应用，安排两个专题。讲授汉语口语表达的基础知识、说话能力实践训练。</p> <p>3.写作能力。联系我学生语言表达的实际情况，给予针对性指导，切实提高学生书面语言的应用能力，了解常用应用文体的写作规范及要求。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.教师精讲重点篇目引导学生进入专题，学生通过自学与泛读达到更深层次的理解。</p> <p>3.以情育人。教师分析欣赏文学作品时应融入自己的感受，用对文学的热情、对学生的热爱感染学生。</p> <p>4.师生互动和古今贯通。课堂上采用师生互动的方法启发引导学生全身心投入到文学作品的学习之中；内容上，将优秀文学遗产之中的人文精神与当代社会精神文明建设相贯通，弘扬优秀传统文化。</p> <p>5.采用多媒体辅助教学，将传统教学和多媒体教学手段相结合，营造良好的情景氛围。</p> <p>6.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>
应用数学	<p>1.素质目标：通过对经济数学的学习，养成良好的学习习惯，掌握有效的学习方法。并具有严密的逻辑思维能力，准确的计算能力以及空间想象能力。培养团队合作意识和探索精神；通过对微积分的学习，能用变化的观点去看待事物，去解决问题。</p> <p>2.知识目标：了解微积分的基本概念；掌握相关知识的简单解题方法；能用简单的数学软件解决数学问题；能运用所学知识解决专业中的问题。</p> <p>3.能力目标：通过对极限概念的学习，使学生建立无限的思想观，并使学生理解“分割求和取极限”的思想方法；通过对微分的学习，使学生了解数学建模的思想，理解最值方面的问题，并能运用最值的知识解决一些现实问题及经济应用问题；通过对积分的学习，使学生能够运用定积分知识求简单平面图形的面积及一些经济应用问题；通过数学软件的学习，使学生更有效的利用数学知识解决实际问题和专业中的相关问题。</p>	<p>1.函数的性质，极限的概念和运算法则，数学建模基本知识，几个常用的经济函数及其应用；</p> <p>2.导数与微分的概念和运算法则；</p> <p>3.导数与微分在数学中的简单应用，导数在经济分析中的应用，边际分析、弹性分析、最优化分析三种常用的经济分析方法；</p> <p>4.不定积分和定积分的概念、计算，微元法，利用微元法求平面图形的面积，用微元法解决一些经济中的问题；</p> <p>5.简单数学软件的运用。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.教师应具有大学本科及以上数学专业的相关知识和能力；具有健康的身心、热爱教育工作，热爱学生；具有较强的语言表达能力、组织能力、沟通能力和团队协作能力；掌握高职教育规律，有一定的教学实践经验和信息化教学的能力。</p> <p>3.教学过程中教师应以学生为主体，从学生的知识水平、专业知识出发，通过选用专业相关典型案例引入教学，组织学生自主学习、分组合作学习等方式，让学生在学数学的过程中认识数学知识的实用性，激发学生学习兴趣；教师必须为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导提升职业素养，努力提高学生的创新能力和运用数学知识解决实际问题的能力；</p> <p>4.通过案例引入、理论讲授、案例分析、机房实操等方法，充分利用各种信息化教学方式开展教学工作；</p> <p>5.采取多形态的考核方式：学生自评、同学互评、在线测试、教师评价等构成平时成绩（50%），期末考试（50%）。</p>
实用英语	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>1.3000-5000个基本词汇和300个左右与职业相关词汇的学习；</p> <p>2.简单实用的语法规则的学习与重温；</p> <p>3.口语、听力、阅读、翻译</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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，由专兼任英语教室在多媒体教室运用信息化手段进行教学；</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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工作的能力。	和写作等各项能力的训练。	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。
计算机应用基础	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日常事务。 3.能力目标：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.Officer 2010 等办公软件的应用； 3.计算机网络基本知识及网络信息安全。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 2.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。 3.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	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，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。 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.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 2.采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式,精讲多练, 3.突出活动实践占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.课程考试考核采用普通话国测。
普测专用	1.素质目标：引导学生形成正确的三观，树立法治观念，形成良好的思想品德修养、审美情趣和健全人格，养成良好学习习惯、实践意识、创新意识，养成遵守社会公德抵制不良信息的自觉意识。 2.知识目标：掌握职业生涯规划基础知识，掌握职业道德与法律基础知识，掌握马克思主义和中国特色社会主义基础知识，掌握常见汉字和经典文章，掌握语文阅读欣赏的基本方法，掌握计算技能和数据处理技能基本知识，掌握计算机基本知识和基本操作。 3.能力目标：培养学生规划自己职业生涯发展的能力，辨析社会现象能力，阅读文章和表达交流能力，分析解决问题能力，职场英语应用能力，计算机应用能力。	职业生涯规划； 职业道德与法律； 经济政治与社会； 哲学与人生； 语文； 数学； 英语； 计算机应用基础。	1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人 2.可采用的教学方法主要有:任务单法、讨论法、案例学习法、实操法等; 教学中以学生为主体, 结合实训机房, 老师现场指导。 3.将学生分组, 每组4-5人, 鼓励学生采用团队方式开展合作学习。可采用的教学手段主要有多媒体教学、机房实操、网络资源库学习等立体化教学手段, 清晰、完整的向学生传授课程知识。 4.注重立德树人, 注意利用思政元素, 引导学生形成正确三观和良好的完整人格。 5.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。不仅要考核学生的学习态度和学习效果, 还要考核学生的基础知识与技能的掌握情况, 多采用学生互评方式。
科技信息讲座	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。 2.知识目标：结合专业了解科技发展前沿信息。 3.能力目标：掌握常用的获取科技信息检索工具及方法。	1.科技信息文化 2.科技发展趋势与前沿信息 3.常用科技信息检索工具与检索技巧 4.科技信息检索应用 5.大数据与科技信息安全	1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人。 2.采取讲座形式教学模式, 进行科技信息前沿知识的科普。 3.采取线上资源闯关学习方式完成。 4.采取形成性评价方式进行课程考核。
英语口语(初	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。	1.3000-5000个基本词汇和300个左右与职业相关词汇的学习；	1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人； 2.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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
中 高)	2.知识目标:通过对英语语音、语调、语速的学习,熟练地掌握英语语言的听、说、读等方面的能力。 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、协调工作的能力。	2.简单实用的语法规则的学习与重温; 3.口语、听力、阅读等各项能力的训练。	情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式,由专兼任英语教室在多媒体教室运用信息化手段进行教学; 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。
入学 与安全 教育	1.素质目标:增强自我防范、保护意识,提高自身应对不法侵害和伤害的能力;具备自我规划能力,为大学生生活打下良好基础。 2.知识目标:了解基本法律法规,懂得基本的安全常识;了解大学、学校的基本组织架构,了解社团的基本职能,了解《学生守则》的基本内容,懂得人际交往的基本方法。 3.能力目标:具备自我防范、自我保护意识,学会一些防范技巧,增强遇到意外时的自卫能力;对大学及学校组织架构有基本的了解,对《学生守则》的基本内容和专业有基本的把握。	1.学院简介 2.图书馆入馆教育;新生图像及CRP学生信息采集,专业教育。 3.半军事化管理制度教育;安全教育及管理条例; 4.文明示范寝室创建制度、寝室管理规定和爱护公物教育; 5.院报宣传;学生处分条例及申诉管理规定、学生会宣传、共青团工作简介; 6.学生管理规定、三好评比、奖学金评定、争先创优、思想品德考核办法、学生团体管理办法等; 7.考试纪律及升留级制度教育; 8.国家及学院奖助政策介绍;学院章程教育;公共场所(教室、图书馆、寝室、食堂、会场及室外公共场所)行为规范教育; 9.校纪校规考试,军训。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 2.所有活动和环节,辅导员、班主任必须带队、参与和组织。 3.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。 4.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。 5.辅导员、班主任适当安排班级活动,主题自定。 6.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。 7.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)。 8.做好学生的安全、文明入学工作。
社会 调查 (实 践)	1.素质目标:具备社会责任感。 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; 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。	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。 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。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人; 2.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。 3.社会实践时间一般安排在第三、四季期的18-20周,进行时间为两周。 4.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。 5.参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。 6.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。
毕业 与安 全教 育	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。 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。 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。	1.毕业生离校手续办理; 2.领取毕业证; 3.毕业生档案; 4.毕业典礼。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人; 2.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; 3.通过有序安排各项毕业活动,教育学生感恩母校、奉献社会; 4.做好学生的安全、文明离校工作。

(4) 公共选修课程

公共选修课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 公共选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
中国共产党党史专题	<p>1.素质目标: 激发学生从党史中汲取力量, 坚定信仰, 树立正确的世界观、人生观和价值观, 激励学生为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。</p> <p>2. 知识目标: 引导和帮助学生了解党的历史、党的基本理论, 掌握党的路线方针政策, 了解百年来中国共产党所取得的巨大成就及其基本经验。</p> <p>3. 能力目标: 通过党史专题的学习, 培养学生自觉学习党史的能力; 提升不断从党的光辉历史中汲取砥砺奋进的智慧和力量的能力。</p>	<p>专题一: 为什么选择中国共产党?</p> <p>专题二: 中国共产党为什么能?</p> <p>专题三: 中国共产党百年璀璨成果与经验启示</p> <p>专题四: “我有话对党史说”的演讲(实践课)</p>	<p>1.落实立德树人根本任务。</p> <p>2.帮助学生正确认识中国共产党的百年发展历程。</p> <p>3.课程主要采取专题讲授法和讨论法.重视发挥教师主导作用, 学生主体作用, 重视课堂互动, 做好学情分析, 认真组织教学。</p> <p>4.按照形成性考核占 40%+终结性考核占 60%的权重比进行课程考核与评价。</p>
信息素养	<p>1.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>2.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>3.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>1.信息理论: 1)信息本体; 2)信息资源; 3)信息化社;</p> <p>2.信息素养: 1)信息素养的内涵; 2)信息素养系统; 3)信息素养标准;</p> <p>3.信息素养教育: 1)信息检索技术; 2)搜索引擎和数据库; 3)信息检索与综合利用; 4)大数据与信息安全。</p>	<p>1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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>3.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>4.以形成性评价方式为主。过程性考核(80%)+终结性考核(20%)。</p>
文学欣赏	<p>1.知识目标: 了解文学发展的基本知识和成就; 了解文学发展的基本线索和文学思潮、流派的基本内容和演变情况; 了解主要作家的生平创作道路、主要作品的思想艺术特点、成就及其意义。</p> <p>2. 能力目标: 对经典作品的情节内容、人物形象、思想主题等有较为深刻地认识; 能用带规律性的知识和方法阅读、欣赏、评价(品味语言、领悟形象、体验情感)一般古今中外文学作品, 会写一般的赏析文章; 通过选文的典范性、丰富性达到提高文化素质和阅读、表达能力的目的, 并启迪思想、激发创造的灵感与热情, 培养创新能力。</p> <p>3.素质目标: 学会鉴赏并正确评价文学遗产, 全面提高文学素养; 在对名著的阅读欣赏中获得思想的启迪、审美的愉悦、道德的熏陶、性情的陶冶。</p>	<p>1.文学欣赏概述</p> <p>2.中国经典诗歌、小说、散文欣赏。</p> <p>3.中国经典戏曲欣赏。</p> <p>4.外国经典文学作品欣赏。</p> <p>5.影视、网络文学作品欣赏。</p>	<p>1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2.利用文学作品“文以载道”的特点, 充分发掘作品中蕴涵的思想教育、道德教育因素, 以此感染学生, 为他们确立人生追求、价值趋向目标做正面的积极的导向。</p> <p>3.在教学中, 使用情感投入法、点面结合法、内容讲授的纵向横向比较法、研究性学习法、多媒体教学法、课外书目阅读法、课堂演练法(对学生口头表达、言语交际的训练)等教学方法。</p> <p>4.充分发挥学生的学习主体性, 在教学内容的安排上, 突破以时间为经, 以选文加文学史为纬的传统教学模式, 变为以文学史、文化史为经, 以文学或文化专题为纬的教学模式。</p> <p>5.采取过程性评价法, 即平时成绩占总评分的 40%, 期末考查占总评分的 60%。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
IS09000 质量管理标准	<p>知识目标：掌握管理的职能；了解企业的类型、企业管理的性质和职能；了解人力资源管理内容及人才选拔方式、绩效管理；了解消费者市场及消费者行为模式、目标市场营销策略；熟悉生产组织及作业计划；掌握全面质量管理的内容以及质量管理标准；熟悉经济采购批量的计算、物料需求计划的制定。</p> <p>2.能力目标：</p> <p>(1) 通过管理基础知识的学习，会用管理的知识分析、解释企业的管理活动；</p> <p>(2) 通过现代企业的学习，会辨别企业类型和解释企业管理的功能；</p> <p>(3) 通过人力资源管理的学习，会分析和解释企业人力资源管理的工作；</p> <p>(4) 通过市场营销的学习，会进行初步的消费者购买行为分析和根据企业情况匹配市场营销策略；</p> <p>(6) 通过生产管理和质量管理的学习，熟悉企业生产流程和熟悉质量管理的相关标准；</p> <p>(7) 通过物流管理的学习，会计算经济采购批量和了解物流需求计划。</p> <p>3.素质目标：培养学生诚实、守信、合作、敬业的良好品质。</p>	<p>1.管理基础知识；</p> <p>2.现代企业制度；</p> <p>3.人力资源管理；</p> <p>4.市场营销管理；</p> <p>5.现代企业生产管理；</p> <p>6.现代企业质量管理；</p> <p>7.现代企业物流管理。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树。</p> <p>2.教学方法：本课程主要采用案例分析法、情景模拟法、课外实际法、主题讨论法等多种教学方法。</p> <p>案例分析法：通过案例分析引入所学知识，并能够让学生更深刻地理解所学知识；</p> <p>情景模拟法：教师创造合适的教学环境，学生分组扮演不同的情景角色来模拟企业管理内容；</p> <p>课外实践法：主要利用互联网的信息优势，以及一手资料的可获取性，让学生收集资料，通过亲身实践来学习企业管理知识；</p> <p>主题讨论法：不定期地选择有现实意义的主题内容组织学生参与讨论，激发学生欲望与热情，增强学生对知识的记忆与理解。</p> <p>3.教学手段：多媒体教学和学习通相结合。课堂教学以多媒体电子课件为主，配合使用黑板板书，将案例以多媒体形式展现，更加直观生动；另外，利用学习通这一平台上传与课程相关的微课，讨论和小测验，巩固所学知识点，可以取得较好的教学效果。</p> <p>4.考核评价：对学生的评价与考核分三个部分：（1）职业素养考核，包括平时的出勤率、听课态度、完成作业任务的情况等，占总评成绩的40%。部分重点内容考核学生的学习过程，包括其学习态度、努力的程度和表现出来的效果；（2）期末考核，考核学生对理论知识的实际掌握情况，占60%。</p>
人文基础与应用	<p>1.素质目标：培养学生热爱中华民族优秀传统文化的感情，培养健康高尚的审美情趣，培养社会主义思想品德和爱国主义精神。通过以上三个目标的达成，从而培养学生良好的职业态度，提高职业人文素养，使他们具有较好的职业通用能力及持久的职业热情和创造力，成为和谐发展的高素质人才。</p> <p>2.知识目标：正确引导学生健康成长，培养人文精神，注重体现人的感情、态度和价值观，塑造学生的健全人格，造就学生的责任感和使命感。教育学生学会做人，使之正确对待自然、社会、他人、自己。帮助学生开拓视野，发展智力，提高创造性思维能力、团队合作能力、协调能力、自我调控能力。</p> <p>3.能力目标：进一步提高正人文修养，具有适应社会实际需要的现代文阅读能力，写作能力和交际能力，文学鉴赏能力和阅读浅易文言文的能力，提高分析能力和综合能力，判断能力和创造能力，知识迁移能力和信息交流等能力，具备终身发展所必备的语言基础知识。</p>	<p>1.中国传统文化模块。</p> <p>2.人与世界模块。</p> <p>3.人文与建筑模块。</p> <p>4.实训模块。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树。</p> <p>2.采用模块化教学，减少教师在备课搜集资料的难度，以便有时间和精力集中深入的研究问题，制作课件等。采用专题和讲的形式授课。</p> <p>3.充分利用网络资源和现代教育技术，丰富教育资源，优化教学环境，提高教学质量。采用现代化教学方法和手段，将每个模块制成多媒体课件，让学生在耳闻目睹、感同身受的情景中领悟人文作品所创造的艺术境界。</p> <p>4.精讲与指导泛读相结合，“第一课堂”与“第二课堂”相结合，“课本阅读”与“拓展阅读”相结合，引导学生提高发现问题、提出问题、分析问题和解决问题的能力，帮助学生认识课程在生活和工作中的作用，树立从业创业的自信心。</p> <p>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。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
应用文写作	1.素质目标：培养学生严谨的工作态度。 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； 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。	1.公务文书写作； 2.事务文书写作； 3.信函文书写作； 4.商务文书写作；	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.以学生为本，注重“教”与“学”的互动； 3.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。 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
湖湘文化	1.素质目标：充分挖掘文化资源，激发学生热爱家乡、建设家乡的热情，激发学生参与探索大自然，参与社会实践活动的积极性和创造性，为宣传、发展湖南经济服务。在湖湘文化的熏陶中陶冶学生的情操，净化学生的心灵，进而树立正确的道德观、价值观，以便将来更好地继承和弘扬中华民族传统美德。 2.知识目标：通过本课程的学习，让学生理解文化的基本形态和结构层次，掌握湖湘文化的内涵和精神特质。 3.能力目标：通过本课程的学习，使学生提高自身的专业知识水平与综合文化素养，自觉践行湖湘文化的优良传统。	1.湖湘文化的形成、发展及精神特质； 2.湖湘教育、哲学、文学、艺术、史学、科技、宗教； 3.湖湘饮食文化； 4.湖湘民俗风情； 5.湖南风物名胜； 6.湖湘文化与湖南现代化。	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.教学中重点关注湖湘文化不同发展阶段的代表人物、典型事件和标志性成果；引用经典文本来阐释问题，拓展学生知识面；以名家名作为主线，以鉴赏为主题，运用多种素材、手段，创造良好情境提高学生的艺术鉴赏力；结合生活实际讲授，多给学生创造、品味、动手的机会。 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。
	1.素质目标：充分挖掘文化资源，激发学生热爱家乡、建设家乡的热情，激发学生参与探索大自然，参与社会实践活动的积极性和创造性，为宣传、发展湖南经济服务。在湖湘文化的熏陶中陶冶学生的情操，净化学生的心灵，进而树立正确的道德观、价值观，以便将来更好地继承和弘扬中华民族传统美德。 2.知识目标：通过本课程的学习，让学生理解文化的基本形态和结构层次，掌握湖湘文化的内涵和精神特质。 3.能力目标：通过本课程的学习，使学生提高自身的专业知识水平与综合文化素养，自觉践行湖湘文化的优良传统。	1.湖湘文化的形成、发展及精神特质； 2.湖湘教育、哲学、文学、艺术、史学、科技、宗教； 3.湖湘饮食文化； 4.湖湘民俗风情； 5.湖南风物名胜； 6.湖湘文化与湖南现代化。	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.教学中重点关注湖湘文化不同发展阶段的代表人物、典型事件和标志性成果；引用经典文本来阐释问题，拓展学生知识面；以名家名作为主线，以鉴赏为主题，运用多种素材、手段，创造良好情境提高学生的艺术鉴赏力；结合生活实际讲授，多给学生创造、品味、动手的机会。 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。
知识产权法	知识目标：1.掌握知识产权的定义，常见的知识产权类型； 2.掌握我国知识产权的历史、现状以及和欧美、日本等国的差距和优势领域； 3.了解专利、商标、著作权这几种知识产权的区别和联系； 4.初步了解专利合同、著作权合同、商标合同、技术服务合同、技术转让合同的基本写法与注意事项； 5.了解著作权、专利权、商标权的主体和客体； 6.了解反不正当竞争法、反垄断法与知识产权专属权之间的区别和联系； 7.初步了解民事诉讼法，行政诉讼法，技术合同法以及知识产权单行本； 8.掌握专利文本、软著文本、商标文本的书写基本注意事项与写作技巧。 能力目标：1.能够知道知识产权的法律属性、财产属性、民事属性、人身属性； 2.能够知道知识产权的主体和客体，以及	1.知识产权的定义、种类，共1课时； 2.我国知识产权的历史、现状以及和欧美、日本等国的差距，共1课时； 3.专利、商标、著作权的基本定义以及这几种知识产权的区别和联系，共3课时； 4.专利合同、著作权合同、技术服务合同的基本写法与注意事项，共9课时； 5.著作权、专利权、商标权的主体和客体，共1课时； 6.反不正当竞争	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.可采用的教学方法主要有：工作任务驱动法、情景教学法、讨论法、案例学习法、理实一体化教授法； 3.将课程内容分成9个项目，教学中以学生为主体，老师在现场指导； 4.在部分项目中，将学生分组，每组5-6人，使用情景教学法，同一组的学生分别扮演审查员、专利代理机构、复审员、法官、申请人/专利权人、发明人/设计人、作者、著作权人、无效请求人等进行答辩、无效、修改、意见陈述等。 5.教学手段主要有多媒体教学、CPC软件、solidworks软件、photoshop、影像资料、网上在线课程、现场教学等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 6.考虑专利知识的复杂性，通过公开文献分析他人答辩的优劣点以及如何预防低质量答辩；

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>不属于对应的知识产权的主体和客体；</p> <p>3.学生能够写出符合标准的相关合同；</p> <p>4.能够写出符合基本格式要求的专利文本、著作权文本、商标文本；</p> <p>5.能够向企业解释清楚知识产权对企业发展的意义以及企业需要的知识产权种类。</p> <p>素质目标：1.具有耐心细致、精益求精的工作态度，养成科学务实的工作作风；</p> <p>2.具有保密意识和商业秘密意识，养成良好的职业行为习惯；</p> <p>3.具有良好的心理素质，具有吃苦耐劳、团结协作、勇于创新的精神；</p> <p>5.对中外知识产权的技术差距有客观的认识，清楚地知道我国在很多关键技术领域向外国专利权人支付巨额专利许可费的客观事实，培养学生自尊自信自强的民族精神；</p> <p>6.培养学生作为知识产权从业人员的职业荣誉感和责任感。</p>	<p>法、反垄断法与知识产权专属权之间的区别和联系，共 3 课时；</p> <p>7. 大致介绍民事诉讼法、行政诉讼法、技术合同法以及知识产权单行本，共 3 课时；</p> <p>8. 专利文本，软著文本书写基本注意事项与写作技巧，共 19 课时。</p>	<p>7.通过工作任务驱动法，可在课程中安排学生对审查员发来的补正通知书、审查意见通知书、复审意见书等进行试答辩或者进行分析。</p>
<p>中国传统文化</p>	<p>1.素质目标：培养学生高尚道德情操；增强文化自信，激发爱国热情；培养学生为中华民族伟大复兴而奋斗的志向。</p> <p>2.知识目标：了解和掌握中国传统科学、文化、艺术知识和风俗习惯，体会中华文化源远流长的历史脉络；掌握中国传统文化的精神内涵。</p> <p>3.能力目标：能运用多种方法和现代技术手段收集、处理和评价社会信息；能运用历史辩证的眼光观察和评价现实问题；具备基于传统文化精髓进行创新的能力。</p>	<p>1.中国古代哲学思想；</p> <p>2.中国传统美德；</p> <p>3.中国古代艺术；</p> <p>4.中国古代文学；</p> <p>5.中国传统节日民俗文化；</p> <p>6.中国古代科技与发明；</p> <p>7.中国传统礼仪；</p> <p>8.中国古代生活方式。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.使用多媒体教学。</p> <p>3.根据教学主题选择传统文化现象、教学情境，在“体验-理解-对话-反思”的教学模式中，运用集中讲授、分组讨论、主题图文作品展示、主题演讲、心得分享等方法实施教学。</p> <p>4.考查课程，采取考勤 20+形成性考核 30%+终结性考核 50%的比例进行考核。</p>
<p>音乐欣赏</p>	<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；培养学生的高雅审美情趣。</p> <p>2.知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中对祖国、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；学习各种国家、不同时期的作品，感知各国各民族的风土人情，开阔视野；理解各国各民族的音乐文化，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.艺术歌曲</p> <p>2.民族歌曲</p> <p>3.合唱歌曲</p> <p>4.流行歌曲</p> <p>5.歌剧</p> <p>6.音乐剧</p> <p>7.戏曲与说唱音乐</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.可采用的教学方法主要有：讲授法、情景演练法</p> <p>3.教材、微课教学视频、富媒体教学课件（如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台。</p> <p>4.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。</p>

2.专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

1) 旅游业认知

旅游业认知课程设置与要求如表 7 所示。

表 7 旅游业认知课程设置与要求

课程名称		旅游业认知	参考课时	45
课程 目标	素质 目标	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； 2.具有尊重他人、尊重社会行为规范的意识，具有社会责任感和参与意识； 3.具有良好的工作责任心和服务意识； 4.具有严谨的学习态度，良好的学习习惯，创新意识； 5.具有人际沟通能力与团队协作意识； 6. 形成知礼、懂礼、用礼的行为习惯。		
	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.掌握旅游服务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； 2.能根据仪态要求，塑造个人良好的站姿、坐姿、走姿蹲姿，避免出现不得的举止； 3.能恰当运用名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪进行人际交往； 4.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。 5.能恰当运用旅游服务礼仪提供旅游服务。		
教学 内容	项目一 旅游从业人员个人形象礼仪训练 项目二 旅游从人员语言礼仪训练 项目三 旅游从业人员交际礼仪训练 项目四 旅游服务礼仪训练			
教学 要求	教学 方法	该课程教学采用“任务驱动、理实一体”的教学模式，学生以小组合作学习形式在智慧教室开展学习，实施过程主要包括以下五个步骤：引入任务，任务驱动；2.小组合作，自学自讲3.分析案例，情景模拟4.评价反思，总结提高。主要采用任务驱动法、案例教学法、情景模拟法、小组合作法开展教学。课程思政贯穿始终，引导学生在小组合作中践行社会主义核心价值观。		
	教学 手段	1.综合采用多种现代化教学手段，包括多媒体课件、现场教学、录像、视频、网络教学、课余活动等。 2.网络教学平台为学生提供了丰富的学习参考资源，如与课程相关微课、课件、案例、习题、学生优秀情景模拟视频等，学生能利用课程网站自学、讨论学习中的存在问题、提交视频作业，老师能在线答疑、批改作业、检查学生自学情况。		
	考核 评价	该课程考核采用形成性情景模拟任务考核、学习过程考核（包括作业、出勤、小组合作自学自讲任务）和笔试相结合的方式。分别占比50%、20%、30%。		

2) 旅游礼仪演练

旅游礼仪演练课程设置与要求如表 8 所示。

表 8 旅游礼仪演练课程设置与要求

课程名称		旅游礼仪演练	参考课时	28
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；		
	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，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4个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。 4.将美育、德育和劳动教育等思政元素融入课程教学，全程贯穿立德树人。		
	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、生动的 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70%和30%权重比的形式进行课程考核与评价。		

3) 导游基础知识识记

导游基础知识识记课程设置与要求如表9所示。

表9 导游基础知识识记课程设置与要求

课程名称		导游基础知识识记	参考课时	147
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.将美育、德育和劳动教育等思政元素融入课程教学，全程贯穿立德树人； 2.小组合作法：以小组为单位开展自学自讲，组间互考、竞赛； 3.讲授法：教师通过多媒体，讲授中国文化。		
	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、生动的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60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占40%。		

4) 旅游法律事务处理

旅游法律事务处理课程设置与要求如表 10 所示。

表 10 旅游法律事务处理课程设置与要求

课程名称		旅游法律事务处理	参考课时	90
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.理解法律关系的构成要素； 2.理解权利、义务的基本内涵； 3.熟悉包价旅游服务合同的订立、履行和违约责任的法律规定； 4.熟悉游、购、娱、吃、住、行的法规知识； 5.熟悉、认识旅游方针、政策。		
	能力 目标	1.具备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.具备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.具备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的能力； 4.具备掌握旅行社责任保险、旅游意外保险等合同的订立能力； 5.具备能够提供旅游者出入境法律服务知识的能力； 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、终止及履行、违约责任的处理；2.旅行社的设立与经营 3.导游人员管理办法；4.旅游安全与保险；5.旅游吃、住、行、娱管理；6.旅游资源保护；7.消费者权益保护与侵权责任；8.法治中国建设；9.习近平新时代中国特色社会主义思想；10 旅游方针与政			
教学 要求	教学 方法	1.课程思政贯穿始终，培育学生的法治理念，使学生养成尊重宪法、法律和法规的意识； 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。 4.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。		
	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、生动的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%。		

5) 旅游者心理与行为解读

旅游者心理与行为解读课程设置与要求如表 11 所示。

表 11 旅游者心理与行为解读课程设置与要求

课程名称		旅游者心理与行为解读	参考课时	54
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；		
	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； 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.绪论 2.旅游者心理 3.客我互动心理 4.旅游从业者心理 5.旅游企业管理心理		
教学 要求	教学 方法	1.将“弘扬传统文化”“树立四个自信”等思政内容融入课程教学，将立德树人贯穿教学全过程。 2.本课程采用多种教学方法，包括讲授法、讨论法、案例教学法、任务驱动法等。旅游基础知识主要采用讲授法；旅游者心理主要采用任务驱动和讲授法；例如：旅游者的气质的辨别，采用讲授法传授基本的心理学知识，而后分小组进行讨论；客我互动心理主要采用任务驱动和案例教学法；旅游企业员工的从业心理主要采用案例教学和讨论法展开教学。		
	教学 手段	1.综合采用多种现代化教学手段，包括多媒体课件、现场教学、录像、视频、网络教学、课余活动等。 2.网络教学平台要为学生提供了丰富的学习参考资源，如专业网站和专业书目、课件、课程教学视频、教学录像等。学生能利用网络讨论学习中的存在问题，老师能在线答疑。		
	考核 评价	采取项目考核+学习过程考核（包括作业、出勤和态度），分别占 70%和 30%权重比，的形式进行课程考核与评价。		

6) 旅游企业人力资源管理

旅游企业人力资源管理课程设置与要求如表 12 所示。

表 12 旅游企业人力资源管理课程设置与要求

课程名称		旅游企业人力资源管理	参考课时	33
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.树立学生的人力成本意识； 5.具有人际沟通能力、团队协作意识和管理能力。		
	知识目标	1.掌握人力资源管理概论理论； 2.掌握旅游企业人力资源规划、员工的招聘与录用理论； 3.掌握旅游企业员工的培训教育理论； 4.掌握旅游企业员工绩效考评理论； 5.掌握薪酬理论； 6.掌握激励与管理理论、劳动关系。		
	能力目标	1.能运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； 2.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； 3.能制订员工培训计划； 4.能运用企业绩效考核理论制订旅游企业绩效考核标准； 5.能运用薪酬理论分析旅游企业薪酬制度的合理性； 6.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； 7.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。		
教学内容	1.人力资源规划 2.工作分析 3.员工的招募与甄选 4.员工的培训与发展 5.员工的绩效考评 6.薪酬制度的设计 7.激励与管理			
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人； 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； 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； 4.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。		
	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、生动的向学生传授课程知识； 2.运用学习通、蓝墨云能信息化教学手段，开发学生自主学习课程教学资源库，提高课堂教学效率； 3.传统的黑板式教学为辅		
	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。		

7) 旅游公共关系维护

旅游公共关系维护课程设置与要求如表 13 所示。

表 13 旅游公共关系维护课程设置与要求

课程名称		旅游公共关系维护	参考课时	54
课程 目标	素质 目标	1.公关意识及团队意识得到提高；与人合作、交流的能力得到培养； 2.管理能力有初步锻炼； 4.自我学习与创新能力得到提高； 5.推销自己能力得到培养； 6.随机应变能力得到培养； 7.把握细节的能力得到培养； 8.整合资源的能力得到锻炼。		
	知识 目标	1.掌握公共关系的基本概念和基本原理；熟悉旅游公共关系功能及构成要素； 2.熟悉旅游组织公共关系工作机构组成要素； 3.熟悉旅游公众的分类方法； 4.理解旅游公关调研的原则、方法、调研的基本程序； 5.掌握旅游组织公关策划的内容与程序； 6.掌握旅游组织公关策划的方法，提高策划的综合能力； 7.理解旅游组织公关传播的原则和媒介，掌握公关传播实施技巧； 8.掌握旅游组织危机管理与预防；、掌握旅游组织 CIS 的设计及整体的 CIS 导入； 9.了解公关常的各种旅游专题活动的特点与适用范围。		
	能力 目标	1.能对不同旅游组织的公众进行合理分类； 2.能根据主题进行调查问卷设计； 3.具有较强信息处理能力；能撰写旅游组织公共关系调研报告； 4.具备创新能力和不断学习的能力； 5.能熟练地撰写旅游组织策划报告书 6.会初步制作简单的旅游组织公共关系广告，会熟练写出符合新闻报道的宣传稿 7.会进行一般的旅游组织危机管理并制定预案 8.会基本的利用 CIS 导入程序对组织进行 CIS 导入 9.会初步举旅游组织办庆典活动、赞助活动、召开记者招待会等专题公关活动。		
教学 内容	模块 1: 旅游组织公共关系部机构设置 模块 2: 旅游公众分析 模块 3: 旅游业公共关系调查 模块 4: 旅游组织公共关系策划 模块 5: 旅游组织公共关系传播实施 模块 6: 旅游业公关危机处理与策略 模块 7: CIS 策划 模块 8: 旅游组织公共关系专题活动实施			
教学 要求	教学 方法	1.将立德树人贯穿教学全过程；2.案例分析法；3.项目教学；4.主题讨论法等教学方法。		
	教学 手段	本课程在教学做一体化的综合实训室授课，融教学与实训为一体，以及与课程相应信息系统平台合作支持。校外有与学校长期合作的企业做实训基地，满足学生学习的需要。		
	考核 评价	1. 采用平时评价，项目评价，期末考核评价三个方面，各点总分比例为 10%、50%、40%，合计 100 分。 2. 平时评价以出勤率为主，总分比例为 10%。 3. 项目评价注重个人与团队合作、课堂提问、实践操作、项目考核等手段，加强实践性教学环节的考核。每个项目设定权重，评定出项目成绩和加权平均，折合后，最终占总分比例为 50%。		

8) 职业口才训练

职业口才训练课程设置与要求如表 14 所示。

表 14 职业口才训练课程设置与要求

课程名称		职业口才训练	参考课时	38
课程 目标	素质 目标	1.具有积极自信的自我认知习惯、良好的为人处事习惯和健康的人格； 2.具有高尚的道德、健康的审美情趣和爱国主义情感； 3.具有良好的语言表达能力、沟通能力； 4.具有正确的价值观和良好的团队合作精神； 5.具有爱岗、敬业、诚信、友善的职业素养； 6.具有良好的思辨习惯，能自在表达、从容应对。		
	知识 目标	1.了解普通话及普通话水平测试； 2.熟悉有声语言、无声语言多种表达技巧； 3.熟悉主持人口才技巧； 4.掌握演讲技巧； 5.掌握良好的言语交际习惯； 6.掌握朗读技巧； 7.掌握交谈的基本要求和基本技巧。		
	能力 目标	1.能做到敢说话、愿说话、能说话，会说话； 2.能用标准普通话交流表达并能有效倾听他人； 3.能在不同交际交往场合，与不同交往对象自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意并有效达成日常交际交往； 4.能灵活运用有声语言、态势语言、社交语言、求职口才等口才的基本技巧与方法，在服务工作中养成良好的言语交际意识与习惯； 5.能养成有计划有目的抓住一切可能的机会表达自我的习惯。		
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.朗读朗诵的基本技巧；5.主持人口才；6.演讲的基础知识和基本技巧；7.日常交往口才（谈话、拜访与接待、表扬与批评、辩论等）的基本技巧；8.求职口才的基本技巧。		
教学 要求	教学 方法	1.可采用的教学方法主要有：讲授法、任务驱动法、情景演练法、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，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3.将课程内容分成三大模块7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、生动的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。		

9) 旅游单据填写

旅游单据填写课程设置与要求如表 15 所示。

表 15 旅游单据填写课程设置与要求

课程名称		旅游单据填写	参考课时	33
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.掌握收据的写法及用途。 2.掌握借支单写法及用途。 3.掌握用车预订单写法及用途。 4.掌握酒店预订单写法及用途。 5.掌握机票预订单写法及用途。 6.掌握用车预订变更单写法及用途。 7.掌握酒店预订变更单写法及用途。 8.掌握团队接待确认书写法及用途。		
	能力 目标	1.能从质量控制的解读、可行性角度和企业经营理念目标角度安排旅游团队。 2.能根据旅游合同，进行住宿、餐饮、交通、旅游景点等单项旅游产品的预订与变更。		
教学 内容	1.收据2.借支单3.用车预订单4.酒店预订单5.机票预订单6.用车预订变更单7.酒店预订变更单8.团队接待确认书。			
教学 要求	教学 方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.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； 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、生动的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60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占40%。		

10) 酒店基本情况认知

酒店基本情况认知课程设置与要求如表 16 所示。

表 16 酒店基本情况认知课程设置与要求

课程名称		酒店基本情况认知	参考课时	60
课程 目标	素质 目标	1.具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2.具有诚信、敬业的工作态度； 3.具有良好的酒店服务礼仪习惯； 4.具有服务精神和基层管理能力； 5.具有良好语言表达能力、沟通能力、协调能力； 6.具有良好的工作责任心和职业道德；		
	知识 目标	1.了解现代酒店的内涵与特征； 2.了解酒店产品的概念、特征； 3.掌握现代酒店管理的基础理论； 4.熟悉现代酒店的组织与管理机构的设置； 5.熟悉酒店的计划、人力资源及市场营销管理； 6.掌握酒店的安全管理及常见酒店安全事故的处理。		
	能力 目标	1.了解酒店运作的基本内容； 2.熟悉酒店业产生与发展的历史条件和发展趋势； 3.具有酒店管理的基本能力； 4.运用酒店计划、人力、营销、安全等管理知识，解决工作实际问题。		
教学 内容		1.酒店与酒店管理基础知识 2.酒店发展史与酒店发展趋势认知 3.酒店管理基础理论认知 4.酒店计划、人力、营销、安全管理		
教学 要求	教学 方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.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。 3.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。 4.将课程内容分成多个项目，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、生动的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。		

11) 酒水知识认知

酒水知识认知课程设置与要求如表 17 所示。

表 17 酒水知识认知课程设置与要求

课程名称		酒水知识认知	参考课时	39
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.了解酒水含义与特点、酒起源与发展； 2.理解酒度表示与换算、酒吧的客源特征、酒吧的文化特征以及酒吧的位置特征； 3.掌握发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒及相关非酒精饮料的知识。		
	能力目标	1.能对各种酒类进行分辨； 2.能调制简单的鸡尾酒； 3.能进行酒吧服务。		
教学内容	酒水概述，发酵酒，蒸馏酒，配制酒，鸡尾酒，非酒精饮料，酒吧的类型及特征，酒吧的空间布置与设施配置，酒水服务。			
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人 2.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 3.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； 4.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、生动的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60%，平时考核、作业、课堂表现）占40%。		

12) 饮食文化研究

饮食文化研究课程设置与要求如表 18 所示。

表 18 饮食文化研究课程设置与要求

课程名称		饮食文化研究	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。		
	知识 目 标	1.掌握中国茶文化； 2.掌握中国酒文化； 3.掌握中国饮食民俗 4.掌握中国饮食礼仪 5.掌握中华民族筷子文化		
	能力 目 标	1.能对常见茶叶进行辨别； 2.能对常见酒类进行辨别； 3.能说出八大菜系的代表菜及特色； 4.能规范进行饮食礼仪；		
教学 内 容		1.绪论 2.中国饮食文化的区域性 3.中国茶文化 4.中国酒文化 5.中国饮食民俗 6.中国饮食礼仪 7.中华民族筷子文化 8.中国饮食文化的多项交流		
教学 要 求	教学 方 法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人 2.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 3.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； 4.演练教学：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、生动的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60%，平时考核、作业、课堂表现）占40%。		

13) 前厅运营管理

前厅运营管理课程设置与要求如表 19 所示。

表 19 前厅运营管理课程设置与要求

课程名称		餐餐饮服务管理	参考课时	72
课程目标	素质目标	1.具备良好的身体素质，政治上坚定，思想上敬业； 2.培养主动、热情、耐心、周到的餐饮从业人员的基本行业素质； 3.具备独立学习及自我发展与自我管理的能力； 4.爱岗敬业、能自觉践行社会主义核心价值观、。		
	知识目标	1.掌握在酒店餐饮部以及各类餐饮企业工作需要的丰富的服务知识和餐饮服务规范； 2.掌握具备从事餐饮服务实际工作要求的服务技术； 3.熟悉餐饮服务环节和操作流程，会处理餐饮服务过程中的常见问题； 4.掌握有效进行餐饮安全防范，形成解决酒店餐饮服务实际问题的能力。		
	能力目标	1.学会餐饮服务的基本技能操作，增强实践动手能力； 2.具有分析和解决餐饮服务与管理中一般实际问题的能力； 3.能快速正确地处理餐饮服务工作中的一般突发事件； 4.具备较好的语言沟通和记忆能力； 5.具备较好的自律及良好的观察能力； 6.能针对不同类型的顾客进行餐饮产品的推销； 7.具备初步的创新及创业能力。		
教学内容	1. 餐饮业及餐饮企业认知 2.餐厅筹建可行性分析 3.菜单设计 4.餐前准备 5.餐中服务 6.特殊问题处理 7.控制餐饮服务质量和食品安全			
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.教学模式采用七步教学法：课堂切入、学习目标、预评估、教授新知识或操作步骤、练习、评估学习效果、总结和结束。 2.教学方法主要有：头脑风暴法、聚焦谈话法、团队合作法、任务驱动法、讨论法、案例学习法、实地考察法、角色扮演法、交互评价法等。 3.教学组织：学生分小组，教学中以学生为主体，任务驱动，讲练结合、理实一体化。		
	教学手段	1.可采用的教学手段主要有国家级教学资源、本门课程的省级精品在线开放课程平台学习通教学资源，多媒体教学、VR实景酒店发展史博物馆，趣味菜单设计、色彩管理，主题宴会设计游戏程序，酒店餐饮部参观，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； 2.考虑酒店餐饮部的实操性，可在课程中安排时间通过酒店现场参观或在酒店上课、实际操作培训，获取餐饮部的感性认识； 3.通过在实际酒店的餐饮部的实际操作和培训，从而掌握课程所涉及的知识技能。		
	考核评价	采取理论+实操评价方式，理论部分包括：学习通积分和终结性考试成绩。实操部分包括：平时表现，学习通积分和终结性实操考试成绩，理论部分和实操部分分别占50%。		

14) 前厅运营管理

前厅运营管理课程设置与要求如表 20 所示。

表 20 前厅运营管理课程设置与要求

课程名称		前厅运营管理	参考课时	36
课程目标	素质目标	1.具有良好的职业道德和职业素养； 2.具备主动、热情、耐心、周到的客房从业人员的基本行业素质； 3.身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识目标	1.认知酒店前厅部的基本情况； 2.掌握酒店前厅部客房预订的程序及方法； 3.认知并掌握酒店前厅礼宾服务的内容； 4.掌握前厅接待业务； 5.重点掌握前厅系列服务的具体内容； 6.掌握前厅宾客关系处理和维持的程序、方法、原则； 7.掌握一定的饭店前厅服务方法与技巧。		
		1.具有饭店基层操作与管理的能力； 2.能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3.能独立为客人提供包括前厅接待、客房预订、礼宾服务等在内的前厅服务项目。		
教学内容	模块一 前厅部基本情况认知 模块二 前厅客房预订服务 模块三 前厅礼宾服务 模块四 前厅接待业务与管理 模块五 前厅其他系列服务 模块六 前厅宾客关系的处理与维护			
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人 2.可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、角色扮演法、情景教学法。 3.可根据教学的实际情况多采用角色扮演法和案例分析法，引导学生在有趣的学习氛围中掌握前厅服务的基本知识。		
	教学手段	1.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； 2.教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	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50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。		

15) 客房服务管理

客房服务管理课程设置与要求如表 21 所示。

表 21 客房服务管理课程设置与要求

课程名称		客房服务管理	参考课时	22
课程 目 标	素质 目标	1.具有良好的职业道德和职业素养； 2.具备主动、热情、耐心、周到的前厅从业人员的基本行业素质； 3.身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识 目标	1.认知客房部的基本情况； 2.掌握客房部清洁与管理的基本程序和方法； 3.掌握客房部系列服务的基本内容； 4.了解客房物品设备的清洁与保养； 5.了解客房安全工作的重要意义，掌握客房安全工作的程序、原则和方法。		
	能力 目标	1.具有饭店基层操作与管理的能力； 2.能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3.能独立为客人提供包括客房清洁、客房送餐、管家服务等在内的客房服务项目； 4.具备一定的应变能力，能灵活处理职责范围内的宾客投诉。		
教学 内 容	模块一 客房部基本情况认知 模块二 客房部清洁服务与管理 模块三 客房部系列服务 模块四 客房物品识别与清洁保养 模块五 客房安全管理			
教学 要 求	教学 方 法	1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2.可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、示范法、练习法、情景教学法。 3.可根据教学的实际情况多采用视频教学，引用实际发生的案例帮助学生掌握管理理论及知识；实践环节要求学生在教师示范后加大练习的力度，力求达到并提倡超过技能训练的基本要求。		
	教学 手 段	1.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； 2.教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	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50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。		

(2) 专业核心课程

1) 导游业务操作

导游业务操作课程设置与要求如表 22 所示。

表 22 导游业务操作课程设置及要求

课程名称		导游业务操作	参考课时	72
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敬业精神； 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.熟悉导游的概念、分类、职责、行为规范和素质要求； 2.熟悉导游服务概念、性质、原则、特点 3.掌握地陪、全陪的工作职责和接待流程 4.掌握游客特殊要求处理的原则及方法； 5.掌握常见旅游事故的预防和处理方法； 6.掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识； 7.掌握旅游团组织技巧		
	能力 目 标	1.能描述出各类导游的工作职责和素质要求； 2.能制定导游服务规范和工作流程； 3.能有效组织、管理旅游团； 4.能与游客进行良好的交际、沟通； 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； 6.能按照导游服务原则合理处理游客特殊要求； 7.能灵活处理导游服务过程中的各种突发事件。 8.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； 9.能够运用急救知识为游客提供急救		
教学 内 容		1. 导游服务概念、性质、原则、特点； 2. 导游员的概念、分类、职责、行为规范及素质要求； 3. 地陪导游的导游服务； 4. 全陪导游的导游服务； 5. 游客特殊要求的处理； 6. 常见旅游事故的预防与处理； 7. 旅游团队的组织； 8. 旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识。		
教学 要 求	教学 方 法	1.融入课程思政，职业认同感和职业意识培养贯穿全过程； 2.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； 3.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； 4.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.综合采用多种现代化、信息化教学手段，包括多媒体课件、微课、超星泛雅学习通、蓝墨云班课、中国大学MOOC、学习强国、云导游、现场教学、录像、视频、课余活动等。 2.网络教学平台为学生提供了丰富的学习参考资源，如中华人民共和国旅游法、导游管理条例、国家导游资格证考试相关资料、国家优秀导游员、国家及省级导游服务技能大赛、行业动态、专业网站和专业书目、课件、课程教学视频、教学录像、实训录像等。		
	考核 评 价	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%。		

2) 导游词创作

导游词创作课程设置与要求如表 23 所示。

表 23 导游词创作课程设置及要求

课程名称		导游词创作	参考课时	36
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； 5.掌握导游词讲解的规范和技巧；		
	能力 目标	1.能创作有吸引力、准确、规范各类导游词； 2.能独立讲解各种类型旅游景点； 3.能独立进行沿途导游； 4.能合理设计和组织沿途活动； 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.沿途导游词的撰写及讲解； 4.人文类景点导游词撰写及讲解； 5.自然类景点导游词撰写及讲解。		
教学 要求	教学 方法	1.课程思政贯穿始终，学生在讲解中国文化中培养文化自信，培养学生文化传承的使命感。 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。 4.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。		
	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、生动的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%。		

3) 定制旅游产品开发

定制旅游产品开发课程设置与要求如表 24 所示。

表 24 定制旅游产品开发课程设置及要求

课程名称		定制旅游产品开发	参考课时	52
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.掌握目标人群需求主要旅游景点情况； 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>本课程以培养学生设计定制旅游产品为核心，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：</p> <p>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	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人 2.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 3.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； 4.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。</p>		
	教学 手段	<p>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、生动的向学生传授课程知识； 2.传统的黑板式教学为辅。</p>		
	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>		

4) 全国旅游线路设计

全国旅游线路设计课程设置与要求如表 25 所示。

表 25 全国旅游线路设计课程设置及要求

课程名称		全国旅游线路设计	参考课时	54
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.具有较的服务意识和成本意识；		
	知识目标	1.了解旅游线路设计原则； 2.掌握东北主要旅游景点和交通状况； 3.掌握华北旅游区主要景点和交通状况； 4.掌握华中旅游区主要景点和交通状况； 5.掌握华南旅游区主要景点和交通状况； 6.掌握西北旅游区主要景点和交通状况； 7.掌握川藏旅游区主要景点和交通状况； 8.掌握其他旅游区主要景点和交通状况；		
	能力目标	1.能遵循旅游线路设计原则设计东北旅游区旅游线路； 2.能遵循旅游线路设计原则设计华北旅游区旅游线路； 3.能遵循旅游线路设计原则设计华中旅游区旅游线路； 4.能遵循旅游线路设计原则设计华南旅游区旅游线路； 5.能遵循旅游线路设计原则设计西北旅游区旅游线路； 6.能遵循旅游线路设计原则设计川藏旅游区旅游线路； 7.能遵循旅游线路设计原则设计其他旅游区旅游线路；		
教学内容	旅游线路设计基本原则； 2.东北旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 3.华北旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 4.华中旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 5.华南旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 6.西北旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 7.川藏旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计； 8.中国其他旅游区旅游资源及交通状况认知及线路设计			
教学要求	教学方法	1.在“总体国家安全观”指引下，将思政内容融入专业课程教学中，培养学生爱国情怀、责任担当，全程贯穿立德树人。 2.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。 3.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。 4.将课程内容分成 8 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、生动的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) 旅游市场营销

旅游市场营销课程设置与要求如表 26 所示。

表 26 旅游市场营销课程设置及要求

课程名称		旅游市场营销	参考课时	52
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.具有团队协作精神和创新探索意识； 6.具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识 目标	1.了解市场营销活动的发展进程。 2.熟悉调查和预测旅游市场的程序和方法 3.理解旅游者购买行为理论 4.掌握选择、确定目标市场的理论 5.掌握不同产品的营销策略 6.掌握旅游产品定价策略 7.掌握旅游市场促销的策略		
	能力 目标	1.能充分认识组织、策划能力培养的重要性。 2.能对旅游市场进行初步分析。 3.能运用市场调研和预测的营销手段解决实际问题。 4.能对旅游产品进行生命周期分析。 5.能用市场细分原理及目标市场原理确定目标市场。 6.能成功的推销旅游产品。		
教学 内容	1.旅游市场营销管理认知 2.旅游市场营销环境分析 3.旅游者购买行为分析 4.旅游市场调查与预测 5.旅游目标市场的选择 6.旅游市场营销“4P”策略认知及运用			
教学 要求	教学 方法	1.将课程思政融入教学，全程贯穿立德树人，引导学生领会职业精神，感受祖国日益强盛。 2.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、生动的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40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。		

6) 模拟导游

模拟导游设计课程设置与要求如表 27 所示。

表 27 模拟导游课程设置及要求

课程名称		模拟导游	参考课时	52
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.熟悉旅游接待计划制定的内容； 2.掌握导游接团准备、接站服务、首次沿途导游、核对行程、入住服务、餐饮服务、参观游览服务、购物服务、送站服务的服务程序及服务内容； 3.掌握各类景点的讲解方法及技巧； 4.掌握导游服务各个环节游客特殊要求的处理； 5.掌握导游服务各个环节各类旅游事故的预防和处理； 6.掌握旅游特产推销技巧。		
	能力目标	1.能根据旅游计划制定合理详细的旅游接待计划； 2.能按照导游服务规程提供标准化与个性化相结合的接站服务、首次沿途导游服务、核对行程、入住服务、用餐服务、参观游览服务、旅游购物及送站服务； 3.能根据导游服务规程灵活处理游客特殊要求； 4.能根据导游服务规程有效预防和灵活处理旅游过程中的个各种问题和事故； 5.能有效推销旅游目的地特产； 6.能有效反思和终身学习。		
教学内容		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: 旅游者个别要求处理； 情景 9: 旅游者投诉的处理； 情景 10: 业务事故的处理； 情景 11: 送站服务及善后事务处理		
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，职业意识、职业道德、职业认同感意识培养贯穿全课程； 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； 4.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。		
	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、生动的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 60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 40%。		

7) 旅行社管理

全旅行社管理课程设置与要求如表 28 所示。

表 28 旅行社管理课程设置及要求

课程名称		旅行社管理	参考课时	39
课程 目标	素质 目标	1.具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2.具有良好的人文素养和心理素质； 3.具有爱岗敬业、踏实肯干、良好的服务意识、吃苦耐劳的精神； 4.具有人际沟通能力与团队协作意识； 5.具有较强的安全意识和生态环境意识。		
	知识 目标	1.掌握旅行社组织机构设置、岗位工作职责及基本素质要求； 2.掌握旅行社设立的程序； 3.熟悉国内接待社旅游产品价格构成及报价方法； 4.掌握组团社组团业务的操作流程； 5.熟悉国内计调的业务范围及采购业务； 6.熟悉入境接待计调的业务 范围及操作特点。		
	能力 目标	1. 具有正确区分旅行社业务的能力； 2. 具有从事对国内旅游者的需求设计旅游线路的能力； 3. 掌握接团工作的要点； 4. 掌握国内组团社的发团业务流程； 5. 具有正确报价的能力。		
教学 内容	1.认识旅行社 2.国内接待业务运营实务 3.国内组团业务运营实务 4.入境接待业务运营实务			
教学 要求	教学 方法	1.融入课程思政，职业意识、职业道德、社会责任感培养贯穿全课程； 2.可采用的教学方法主要有：任务驱动法、讨论法、案例学习法、理实一体化教授法、实练法、合作探究、交互评价法； 3.将课程内容分成项目，教学中以学生为主体，老师在现场指导。		
	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、生动的向学生传授课程知识； 2.传统的黑板式教学为辅		
	考核 评价	采取课堂表现、学生互评、教师评价的形成性考核+终结性考试考核分别占70%和30%权重比的形式进行课程考核与评价。		

(3) 集中实训课程

1) 专业认识

专业认识课程设置与要求如表 29 所示。

表 29 专业认识课程设置及要求

课程名称		专业认识	参考学时	24
课程目标	素质目标	1.通过参观旅游企业环境，感受企业文化培养学生团队协作能力； 2.通过企业相关领导的讲解与沟通交流，具备较强的事业心和责任感； 3.通过在景区景点参观，锻炼良好的身体素质； 3.培养严谨求实的工作态度、爱岗敬业、崇尚科学的精神品质。		
	知识目标	1.了解旅游行业的性质； 2.了解旅游景区和旅行社的组织结构、岗位设置和工作内容等相关知识； 2.熟悉导游工作性质、工作内容和发 展路径，明确自己将来可能从事的职业岗位方向及目标； 3.明确工作任务及岗位任职要求以及在旅游行业从事相关工作应具备的综合知识。		
	能力目标	1.能够说出导游的分类和主要岗位职责； 2.能够说出旅游企业和景区常见的组织结构； 3.能够说出企业相关岗位职责及从业人员的职业纪律、职业规范； 4.能说出不同种类导游所需具备的素质和主要能力要求。		
教学内容	1.专业认识动员；2.安全教育；3.旅行社参观；4.旅游景区参观 5.学生实习总结汇报。			
教学要求	教学方法	1.全程贯穿课程思政，培养学生的社会责任感。 2.实地参观法：去校企合作旅游企业和景区进行参观，企业一线工作人员兼职教师负责介绍企业各工作岗位，由同学在一边观察，加深对知识的印象，并加强实际操作能力。 3.小组讨论法：参观结束后，由学校专业教师引导学生以小组为单位，分析导游的分类、各岗位的工作职责、能力及素质要求，形成学生对专业知识体系的印象。 4.分析总结法：根据实地参观及之前的分析思考，要求学生完成具体的总结报告。		
	教学手段	综合采用多种现代化教学手段，包括多媒体课件、现场教学、现场参观等。		
	考核评价	1.要求学生提交实习报告，考核学生对知识、方法的掌握；考核报告的书写质量、字数、规范性；报告内容的完整性；与专业的相关性；对专业的前瞻性等。实习报告成绩占实训考核总成绩 60%。 2.学生在实践、参观、学习过程中的积极性、出勤表现，根据学生的综合表现进行评分，进行过程考核，过程考核占实训考核总成绩 40%。		

2) 导游基础知识识记专周实训

导游基础知识识记专周实训课程设置与要求如表 30 所示。

表 30 导游基础知识识记专周实训课程设置及要求

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.掌握土家族民族民俗的基本情况； 3.掌握张家界方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.湖南导游基础基础知识识记		
教学要求	教学方法	1.融入课程思政，文化自信和传承意识贯穿始终 2.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、生动的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) 旅游法律事务处理专周实训

旅游法律事务处理专周实训课程设置与要求如表 31 所示。

表 31 旅游法律事务处理专周实训课程设置及要求

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，建立已发从旅的法律意识；		
	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.全程融入课程思政，培育学生的法治理念，尊重宪法、法律和法规，能理解和运用旅游政策，建立依法从旅的法治意识 2.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； 3.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； 4.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。		

4) 导游业务操作专周实训

导游业务操作专周实训课程设置与要求如表 32 所示。

表 32 导游业务操作专周实训课程设置及要求

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"> 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、审美素养和人文素养； 4.具备对张家界文化和大好河山的热爱； 5.具备良好的服务意识和危机意识； 6.培养学生的导游职业的热爱； 7.具备良好的劳动意识、劳动精神和劳动习惯。 		
	知识 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握地陪、全陪接待流程及操作标准； 3.掌握旅游团组织管理的原则和技巧； 4.掌握游客特殊要求处理的原则及方法； 5.掌握游客走失事故的预防和处理方法； 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。 		
	能力 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.能按照地陪、全陪导游服务规程和标准提供导游服务； 2.能有效组织、管理旅游团； 3.能与游客进行良好的交际、沟通； 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； 5.能合理处理游客特殊要求； 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； 		
教学 内容		<ol style="list-style-type: none"> 1. 地陪、全陪导游的导游服务规程； 2. 游客特殊要求的处理； 3. 游客在景区走失的预防与处理； 4. 旅游团队的组织； 5. 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。 		
教学 要求	教学 方法	<ol style="list-style-type: none"> 1.课程思政贯穿始终，实践中培养学生爱祖国、爱家乡爱导游职业的情感。 2.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； 3.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； 4.演示教学法：教师演示导游服务的各个环节。 		
	教学 手段	<ol style="list-style-type: none"> 1.学习通：通过学习通发放小组任务，小组提交任务； 2.多媒体：利用多媒体播放导游服务过程。 		
	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>		

5) 导游词创作专周实训

导游词创作专周实训课程设置与要求如表 33 所示。

表 33 导游词创作专周实训课程设置及要求

课程名称		导游词创作专周实训	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.掌握天子山景区讲解内容； 2.掌握毛泽东故居景区讲解内容 3.掌握马王堆汉墓陈列馆景区讲解内容； 4.掌握天门山景区讲解内容； 5.掌握刘少奇故居景区讲解内容；		
	能力目标	1.能创作有吸引力、准确、规范各类导游词； 2.能独立讲解各种类型旅游景点； 3.能独立进行沿途导游； 4.能合理设计和组织沿途活动； 5.能有效搜集并筛选信息。		
教学内容		1.天子山景区讲解内容； 2.毛泽东故居景区讲解内容 3.马王堆汉墓陈列馆景区讲解内容； 4.天门山景区讲解内容； 5.刘少奇故居景区讲解内容；		
教学要求	教学方法	1.课程思政贯穿始终，实践中培养爱国意识、民族自豪感、文化自信和传承意识。 2.情景教学：老师先演练，再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、生动的向学生传授课程知识； 2.到真实的张家界国家森林公园景区、张家界天门山景区等地踩线、实地讲解；		
	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) 跟岗实习

跟岗实习课程设置与要求如表 34 所示。

表 34 跟岗实习课程设置及要求

课程名称		跟岗实习	参考课时	144
课程 目标	素质 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.树立正确的人生观、世界观、价值观； 2.具有主动服务意识，团队协作精神； 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； 5.具有耐心细致、严谨认真、精益求精、勇于创新的工匠精神； 6.培养职业荣誉感和责任感。 		
	知识 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解跟岗企业的规模、组织结构和业务状况，熟悉企业制度和员工守则； 2.了解旅游相关工作岗位的基本要求； 3.掌握旅游职业礼仪； 4.掌握扎实的旅游理论知识和过硬的导游技能； 5.掌握高超的带团技能和高水准的个性化服务技能； 6.掌握实训岗位相关工具设备的使用方法； 7.了解实训岗位的工作流程，掌握实训工作岗位的专业知识。 		
	能力 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握较强的语言组织沟通能力； 2.能够严格遵守保密规定，不泄露国家或企业机密； 3.具备一定的旅游市场营销和客源组织能力； 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.具备从事开发旅游市场产品项目的能力； 6.具备较强的交际、应变、组织和公关能力； 7.掌握一定的学习方法和学习技，具备一定的自我学习能力； 8.能够完成跟岗岗位的工作。 		
教学 内容	<p>课程内容包括了解实训单位现状、熟悉工作岗位操作流程、完成工作任务。对已学理论知识进行实操，查漏补缺，锻炼实际操作能力。</p>			
教学 要求	教学 方法	<ol style="list-style-type: none"> 1.课程思政贯穿始终，在实践中引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观和职业观。 2.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。 3.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 4.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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		
	考核 评价	<p>考核内容及各部分权重比：跟岗实习笔记30%+工作过程企业考核评价50%+跟岗实习报告20%。</p>		

7) 旅游管理综合技能实训

旅游管理综合技能实训课程设置与要求如表 35 所示。

表 35 旅游管理综合技能实训课程设置及要求

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，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感和中华民族自豪感； 2.具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维； 3.勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神； 4.具有良好的劳动意识和劳动精神，掌握基本的生活和职业的劳动技能，养成良好的劳动习惯。 5.具有良好的沟通能力和团队协作精神，具有良好的职业道德素养； 6.具有热情友好、宾客至上、规范服务的职业意识； 7.具有专业认同感、行业自信心以及职业生涯规划意识； 8.具有良好的职业操守、职业道德。		
	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.能成功的进行旅游产品推销； 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.全程融入课程思政，立德树人贯穿始终。 2.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 3.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； 4.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、生动的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%。		

8) 顶岗实习

顶岗实习课程设置与要求如表 36 所示。

表 36 顶岗实习课程设置及要求

课程名称		顶岗实习	参考课时	480+ (144)
课程 目标	素质 目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.具有优秀的道德品质和高尚的情操； 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解顶岗企业的规模、组织结构和业务状况； 2.了解旅游行业的发展趋势，就业方向； 3.熟悉企业制度和员工守则； 4.掌握扎实的旅游理论知识和过硬的导游技能； 5.掌握高超的带团技能和高水准的个性化服务技能； 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握旅游接待、营销、计调业务能力； 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.具备从事开发旅游市场产品项目的能力； 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.能够完成顶岗岗位的工作。 		
教学 内容	<p>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。</p>			
教学 要求	教学 方法	<ol style="list-style-type: none"> 1.全程融入课程思政，立德树人贯穿始终。 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。 4.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。 		
	教学 手段	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>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%。</p>		

9) 毕业设计与答辩

毕业设计与答辩课程设置与要求如表 37 所示。

表 37 毕业设计与答辩课程设置及要求

课程名称		毕业设计 & 答辩	参考课时	48+ (72)
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.掌握旅游讲解、规范接待、应急处理等专业知识； 3.掌握旅游市场产品开发与设计的理论知识； 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.具有适应旅游接待、旅游产品开发等岗位的基本能力； 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	1.毕业设计选题； 2.毕业设计撰写； 3.毕业设计答辩。			
教学要求	教学方法	1.课程思政贯穿始终，引导学生在毕业设计作品中提现热爱祖国、热爱家乡的爱国情怀 2.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； 3.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。 4.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，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、生动的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，进入旅游企业一线岗位实习，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

专业选修课程的设置及要求见表 38。

表 38 专业选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
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.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</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>
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>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.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>3.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>4.演示法：教师为学生演示每个典型任务的英语服务过程。</p> <p>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>
领队业务	<p>1.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>2.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>3.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>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.将“民族自豪感”、“增强使命担当”等思政内容融入教学，全程贯穿立德树人。</p> <p>2.以领队工作任务为项目驱动，组织教学。</p> <p>3.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>4.运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种方法；</p> <p>5.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>6.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>
新媒体营销	<p>素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好信息素养；3.具有较强的学习能力和创新精神；</p> <p>知识目标：了解融媒体的概念和特征；了解融媒体发展环境和趋势；掌握融媒体营销策划的步骤；掌握新媒体大数据分析的获取渠道；掌握融媒体负面效应及网络舆情管理方</p>	<p>1.融媒体的概念和特征；</p> <p>2.融媒体营销策划创意；</p> <p>3.融媒体大数据分析；</p> <p>4.融媒体负面效应及</p>	<p>1.将“民族自豪感”、“增强使命担当”等思政内容融入教学，价值观引导和文化思辨引导贯穿始终。</p> <p>2.任务驱动法：以企业真实工作任务为驱动，让学生在完成任务的过程中掌握知识，培养能力；</p> <p>3.演示教学：教师演示、示范；</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	法。 能力目标：能够认识融媒体的形式，紧跟融媒体发展趋势；能够按照融媒体营销策划步骤确定营销参与与目标、搭建新媒体营销宣传平台、获取新媒体数据；能够通过数据获取渠道有效获得营销数据；能够运用数据分析方法分析营销数据；能够有效管理融媒体营销负面效应和网络舆情。	网络舆情管理	课程考核：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以企业真实任务为驱动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%。
管理学基础	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。 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；学习组织结构设计的因素、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。 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。	1.编制计划； 2.明确分工； 3.有效领导； 4.有效沟通； 5.有效激励； 6.检查纠偏。	1.融入课程思政，培养社会责任感。 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； 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； 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。
桑植民歌表演	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。 2.知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中对祖国、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；学习不同时期的作品，感知风土人情，开阔视野；理解民族音乐文化，建立多元文化的价值观。 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。	1.马桑树儿搭灯台 2.太阳出来照白岩 3.棒棒捶在岩板上 4.嘀格儿调 5.门口挂盏灯 6.好郎好姐不用媒 7.郎从门前过 8.四季花儿开 9.花大姐 10.六口茶 - 吉特巴	1.融入课程思政，文化自信培养和传承意识培养贯穿始终。 2.运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法； 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； 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。
旅游摄影	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。 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。 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。	1.摄影基础知识 2.摄影技能 3.摄影实际操作	1.融入课程思政，将“美育”、“德育”贯穿始终； 2.运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法； 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； 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。

七、教学进程总体安排

(一)教学进程总体安排表

教学进程总体安排如表 39 所示。

表 39 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编号	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数										备注					
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十		总教学周数				
											20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			20	20		
公共基础课程	思想政治课程	B	113001	思想道德与法治	必修	考试	3.5	66	58	8	2	2														
		B	113002	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	74	66	8					2	2										
		A	113003	形势与政策	必修	考查	1	(16)	(16)		(2×2)	(2×2)	(2×2)	(2×2)											讲座	
		A	113005	思想政治	必修	考查	4	66	66				2	2												
		A	117001	军事理论	必修	考查	2	36	36		1w															按 36 课时计算
		B	216001	劳动教育	必修	考查	2	48	32	16	1w		1w													
					小计			16	290	258	32															
	身心修养课程	C	217001	军事技能	必修	考查	2	112		112	2w														按 56 课时计算	
		A	315001	大学生职业生涯规划	必修	考查	0.5	(8)	(8)						(2×4)										讲座	
		A	315002	大学生创新创业指导	必修	考查	2	15+(20)	15	(20)							1	(2×10)							创业体验 20H	
B		315003	大学生就业指导	必修	考查	1.5	13+(12)	13	(12)								1	(2×6)						就业体验 12H		

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数										备注			
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十		总教学周数		
											20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			20	20
		B	106010	导游业务操作	必修	考试	4	72	38	34					4									
		B	106011	导游词创作	必修	考查	2	36	8	28						6×6							1-6周	
		B	106202	定制旅游产品开发	必修	考试	3	52	10	42							4							
		B	106203	全国旅游线路设计	必修	考试	3	54	20	34						6×9								
		B	106012	旅游市场营销	必修	考试	3	52	40	12							4						11-19周	
		B	106013	模拟导游	必修	考查	3	52	22	30							4							
		B	106204	旅行社管理	必修	考试	2	39	29	10							3							
		小计					20	357	167	190														
		C	219001	专业认识	必修	考查	1	24		24					1w									
		C	206001	导游基础知识识记 专周实训	必修	考查	1	24		24						1w								
		C	206002	旅游法律事务处理 专周实训	必修	考查	1	24		24						1w								
		C	206003	导游业务操作专周实训	必修	考查	1	24		24						1w								
		C	206201	导游词创作专周实训	必修	考查	1	24		24						1w								
		C	219002	跟岗实习	必修	考查	6	144		144							6w							
		C	206203	旅游管理综合技能实训	必修	考查	6	144		144								6w						
		C	219003	顶岗实习	必修	考查	26	480+ (144)		480+ (144)									(6w)	20w			第九学期在假期进行	
		C	219004	毕业设计答辩	必修	考查	5	48+(72)		48+(72)									2w	(3w)			第九学期在顶岗实习中进行	
		小计					48	936		936														
		B	106014	英语导游服务	限选	考查	7	130	60	70				4	3									
		B	106016	饭店情景英语	限选	考试	2	33	16	17										3				
		B	106017	领队业务	限选	考试	2	33	23	10										3				

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数										备注			
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十		总教学周数		
											20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			20	20
		B	106022	新媒体营销	限选	考查	3	57	27	30		3												
		B	106018	管理学基础	限选	考查	3	57	27	30		3												
		B	106019	桑植民歌表演	限选	考查	2	38	22	16				2										
		B	106021	旅游摄影	限选	考查	1	22	6	16									2					
小计							20	370	181	189														
专业（技能）课程合计							134	2490	810	1680														
总计							239	4378	2050	2328														
周课时数											22	26	21	23	21	25	20	20	20	0				
实习实训周数											5	0	1	4	0	1	4	6	8	20				
考试周数											1	1	1	1	1	1	1	1	1	0				
考试门数											4	4	3	3	3	4	4	3	3					
公共基础课时占总课时比例:											43.12%													
选修课时占总课时比例:											11.79%													
实践课时占总课时比例:											53.17%													

注:

- 1)课程类型中，A—理论课，B—理实一体课，C—实践课，A、B类课程每18课时1学分；
- 2)“数字×数字”表示周课时数×教学周数；带“w”的数字表示实习实训环节周数，每周计24课时（但军事技能每周按56课时计），计1学分；
- 3)“()”内的“数字”代表课余时间完成的学时，不计入总学时，但其相应的学分计入总学分，每周计1学分；
- 4)实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时，但在对应位置填写实习实训周数，以“(w)”表示；
- 5)“(w)”内的“数字 w”代表实训教学周，在假期或在顶岗实习中进行，不计入总学时，但其相应的学分计入总学分，每周计1学分；
- 6)顶岗实习6个月以上（共26周，其中第5学期假期6周、第6学期20周），其中毕业设计答辩在顶岗实习中进行。

(二)学时学分比例

总课时数为 4378 学时，理论学时数为 2050 学时，实践学时数为 2328 学时；总学分为 239 学分。

学时学分分配及比例见表 40。

表 40 学时学分分配及比例

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	6	290	258	32	6.62%	16	6.69%
	身心修养课程	7	384	66	318	8.77%	20.5	8.56%
	科技人文课程	11	1068	800	268	24.39%	61	25.52%
	公共选修课程	10	146	116	30	3.33%	8	3.35%
专业 (技 能)课 程	专业基础课程	15	827	462	365	18.89%	45.5	19.04%
	专业核心课程	7	357	167	190	8.15%	20	8.37%
	集中实训课程	9	936	0	936	21.38%	48	20.08%
	专业选修课程	7	370	181	189	8.45%	20	8.37%

总学时数为 4378 学时，其中：

- (1) 理论教学为 2050 学时，占总学时的 46.83%；
- (2) 实践教学为 2328 学时，占总学时的 53.17%；
- (3) 公共基础课为 1888 学时，占总学时的 43.12%；
- (4) 选修课程为 516 学时，占总学时的 11.79%。

八、实施保障

(一)师资队伍

1.师资队伍结构

需要建设一支专兼结合、结构合理的双师型专业教学团队。学生数与本专业专任教师数之比低于 18:1(不含公共课)，双师素质教师占专业教师比一般不低于 70%，专任教师队伍的职称、年龄、学历等呈合理的梯队分布。具体的师资队伍结构和比例见表 41。

表 41 师资队伍结构和比例要求

队伍结构		比例 (%)
职称结构	副教授及以上	40%
	讲师	50%
	助理讲师	10%
年龄结构	35岁以下	40%
	36-45岁	40%
	46-60岁	20%
学历结构	硕士及以上	80%
	本科	20%

2. 专业带头人

原则上应取得本专业或相关专业硕士研究生学位，具有副高及以上职称，原则上年龄应在 35-60 岁之间，师德师风良好，具有双师素质，熟悉旅游行业，掌握高职教育基本规律、实践经验丰富、教学效果好，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的行业企业影响力，具有相应职称和职业资格。来自企业的专业带头人具有旅游企业或旅行社部门经理从业经历(不少于 3 年)，具有旅行社总经理资格证或中级导游及以上上岗证书和良好的培训教育能力。

3. 专任教师

专任教师要求具有高校教师资格和本专业领域有关证书；具有旅游管理相关专业研究生及以上学历，讲师及以上职称。年龄应在 25-55 之间，师德师风良好，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有双师素质，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；参加旅游企业新技术、新方法、新理论培训和企业实践每 5 年累计不少于 6 个月的旅游企业实践

经历。从知名国际旅游企业引进中级、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，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务。

4.兼职教师

兼职教师要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，师德师风良好、具有双师素质、年龄原则上应在 30-60 岁之间，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，参与《模拟导游》、《定制旅游产品开发》、《旅游市场营销》等专业课程教学，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、营销等工作，主承担工学结合专业核心课程和选修课程的教学，从相关校企合作企业、实习实训基地和行业聘任。

(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.校内实践条件

针对专业课程实习实训要求，根据理实一体教学的要求，按照满足

30-50 人的教学要求配置设备台套数量，校内实验实训室基本条件见表 42。

表 42 校内实训室配置与要求

序号	实训室名称	实训项目	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	旅游多功能实训室	承担仿真教学与学生模拟实训	200 m ² ，立体投影系统 1 套	100 人	导游业务操作、导游基础知识识记、旅游法律事务处理等
2	模拟导游实训室	承担导游讲解实训	80 m ² ，教学机柜、电子黑板	50 人	模拟导游、导游词创作等
3	旅游机房	承担旅行社计调仿真教学	100 m ² ，电脑 50 套，带有计调资料库（线路设计、单据填写）	50 人	计调与外联操作-省内旅游线路设计与成本核算、计调与外联操作-旅游单据填写等
4	景区沙盘	旅游资源分析与应用	150 m ² 沙盘，交互式触摸查询一体机各 2 套、电脑、投影设备 1 套	50 人	计调与外联操作-市场营销、全国旅游线路设计等
5	形体实训室	承担旅游管理专业学生形体塑造、礼仪培训。	300 m ² ，专业形体训练宽镜、实木地板、宽屏电视、环绕音响、视频播放设备、职业形象设备。	60 人	旅游礼仪演练、土家舞蹈表演等

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，满足学生 6 个月在企业生产一线上岗工作的要求。能提供导游、计调、旅游营销、票务、景区服务等相关实习岗位，实训设施齐备、实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全。，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训实习及就业；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。本专业校外实习基地配置与要求见表 43。

表 43 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	要求	实训项目	实训岗位	支撑课程
1	1.张家界航空工业职业技术学院黄龙洞景区实习实训基地	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。能解决毕业生就业。	导游讲解服务、团队(散客)接待服务	导游旅游营销	模拟导游导游业务导游词创作
	2.张家界航空工业职业技术学院张家界大峡谷景区实习实训基地				
	3.张家界航空工业职业技术学院张家界森林公园景区实习实训基地				
2	1.张家界航空工业职业技术学院张家界湘西青年国际旅行社实习实训基地	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、定制旅游产品开发、旅游门市咨询与接待、旅游线路营销、旅行社前台接待等相关实习岗位可接纳 50 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。能解决毕业生就业。	导游接待服务、旅游线路设计、定制旅游产品开发、旅游产品营销	导游、旅行社计调、旅游营销	旅游市场营销、旅游线路设计、定制旅游产品开发、旅行社管理
	2.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				
	3.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实训基地				
	4.院张家界华天国际旅行社实习实训基地				

(三)教学资源

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

1.教材选用基本要求

选用近 5 年出版的教材,按照国家规定选用优质教材,优先顺序参照“国家职业教育规划教材-省级规划教材-行业规划教材-国家一级出版社检查”,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。鼓励校企合作开发特色鲜明的校本教材。

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：有关旅游管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献，图书数量不低于 3000 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，满足个性化学习需求。具体数字资源配置见表 44。

表 44 旅游管理专业数字化教学资源选用建议表

课程名称	线上课程网址
导游基础知识识记	http://mooc1.chaoxing.com/course/205244200.html
	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/214579059.html
导游业务操作	http://mooc1.chaoxing.com/course/203362024.html
模拟导游	http://mooc1.chaoxing.com/course/206880117.html
饭店情景英语	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/202151554.html
英语导游服务	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/200942184.html
导游词创作	https://mooc1-1.chaoxing.com/course/202155966.html
旅游摄影	http://mooc1.chaoxing.com/course/206806592.html

(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模块教学法、讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、项目导向教学法、头脑风暴法、思维导图法等教学方法，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

1.形成性评价与终结性评价相结合

教学评价采取形成性评价和终结性评价相结合的评价方法，终结性评价为期末考试，形成性评价为作业、课堂表现、实训项目、线上自主学习等。

2.多元化评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、素养、态度四个方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。如理论考试、外语口试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定、职业素养评估等多样化评价方式；评价主体有行业、企业和社会有关方面专家的评价，课程任课教师评价，学生小组评价等；课程考核也可以采取考查方式，即理论考核与实践考核相结合，学生作品的评价与知识点以及能力的考核相结合，可采取在实际工作环境中对学生技能进行考核；注重教学全过程全方面考核，课前课中课后、线下线上等。充分利用大数据、云教学平台等现代信息技术创新评价方法和手段，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

(六)质量管理

1.学校与二级学院建立专业建设和教学过程质量监控机制,健全专业教学质量监控管理制度,完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设,通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进,达到人才培养规格。

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

3.学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析,定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学,针对人才培养

过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生应达到以下要求方可毕业：本专业学生应达到以下要求方可毕业：

(1) 修完规定的所有课程（含实践教学环节），成绩合格，学分达到239 学分。

(2) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

(3) 原则上得一个或以上与本专业相关的（全国导游人员资格证书、定制旅行管家服务职业技能等级证书）职业资格证书或技能等级证书。

张家界航空工业职业技术学院
2021 级人才培养方案审核表

专业名称	旅游管理专业 (五年制)
专业代码	540101
二级学院 意见	<p>该方案能在充分调研的基础上,结合行业发展趋势 新趋势,结合高职院校进行省级重点课程 设置合理,体系完整,进德科学,同意实施</p> <p>签字: 李培 (公章) 2021年 7月17日</p>
教务处 意见	<p>该培养方案制订科学规范,培养方向明确,符合 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作 指导意见》有关要求,同意实施。</p> <p>签字: 李培 (公章) 2021年 7月18日</p>
学术委员会 意见	<p>同意实施,建议进一步优化教学团队 健全校企合作机制,改革培养模式,提高 培养质量。</p> <p>签字: 李培 (公章) 2021年 7月26日</p>
学校党委 意见	<p>同意</p> <p>签字: 李培 (公章) 2021年 7月29日</p>
备注	

张家界航空工业职业技术学院 旅游管理专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	刘洋	张家界导游协会	会长/高级导游员	刘洋
2	李平	张家界导游协会	副会长	李平
3	刘奎	张家界湘中旅国际旅行社	总经理	刘奎
4	张姝芳	张家界海外国际旅行社	金牌导游	张姝芳
5	李长亮	张家界航空工业职业技术学院	旅游管理学院院长	李长亮
6	陈春宇	张家界天马国际旅行社	金牌计调(毕业生)	陈春宇
7	周辉	张家界航空工业职业技术学院	在校生	周辉
论证意见				
<p>经过专业建设指导委员会考察分析论证，一致认为该人才培养方案的职业面向符合行业实际情况与需求，课程设置与企业岗位要求对接比较紧密，课程设置符合行业新业态要求，体现了重视综合素养和职业能力要求的养成，课程顺序安排符合从认知规律，体现了从简单到复杂，从单项能力到综合能力培养的职业能力培养规律。</p> <p style="text-align: center;">建议适当拓宽专业选修课范围，加强校企合作。</p> <p style="text-align: right;">专家论证组组长签名： 刘奎</p> <p style="text-align: right;">2021年7月8日</p>				