



山西职业技术学院

SHANXI POLYTECHNIC COLLEGE

国家骨干高职院校建设项目成果

旅游管理专业

人才培养方案

(2017 级)

二〇一八年七月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、教育类型及学历层次	1
三、招生对象	1
四、就业面向	1
五、培养目标及规格	1
六、课程体系	3
七、教学过程安排	6
八、毕业条件	12
九、保障条件	12
十、组织与实施	20
附件 1 旅游管理专业人才需求调研报告	22
附件 2 专业核心课程标准.....	27
《旅游学概论》课程标准.....	27
《导游基础知识》课程标准.....	30
《现场导游》课程标准.....	36
《导游实务》课程标准.....	39
《旅行社经营管理》课程标准.....	43
《景区服务与管理》课程标准.....	47

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

二、教育类型及学历层次

教育类型：高等职业教育

学历层次：全日制专科

学制：三年

三、招生对象

高中毕业生及同等学力者

四、就业面向

就业领域	导游服务、旅行社工作、景区服务与管理
岗位群	旅游服务岗位群
	旅行社管理岗位群
	景区服务与管理岗位群
主要岗位	1. 地方陪同导游 2. 全程陪同导游 3. 旅行社门市部工作人员 4. 旅行社市场部工作人员 5. 旅行社计调 6. 旅游景区服务人员 7. 旅游景区管理人员
拓展岗位	1. 英语导游 2. 领队 3. 旅游产品设计人员

五、培养目标及规格

（一）培养目标

以工学结合为切入点，以校企合作为途径，面向山西旅游行业，培养满足“精服务、懂管理、博文化、知礼仪、善表达、会沟通”的导游接待服务、旅行社管理、景区管理等岗位群需要的具有良好职业道德和创新精神的高素质技能型专门人才。

（二）培养规格

1. 素质要求

(1) 热爱祖国、遵纪守法，树立科学的世界观、人生观和价值观，具有良好的思想品德、社会公德和坚定的政治素养；

(2) 具有一定的科学素养和文学、艺术修养；

(3) 具有积极健康、乐观向上的身心素质；

(4) 具有爱岗、敬业、奉献、协作等职业素养；

(5) 具有诚信品格、服务意识、质量意识和创新创业意识；

(6) 具有良好的职业道德与职业操守，具备较强的组织观念和集体意识；

(7) 具有一定的文学、艺术修养和人文素质；

(8) 具有一定的保护文物和生态文明意识；

2. 知识要求

(1) 掌握必备的体育健身基础知识和相关心理健康知识；

(2) 掌握必备的计算机应用、英语、数学的基本知识；

(3) 掌握公共安全、自身安全防范的基本知识；

(4) 掌握旅游概论、旅游资源、旅游地理、旅游服务等旅游相关知识；

(5) 掌握旅游英语、导游业务、旅行社经营与管理、景区服务与管理相关知识；

(6) 掌握旅游政策法规知识、社交礼仪知识、服务标准、导游服务工作规范知识；

(7) 掌握相关景区文史、民俗、宗教、建筑、艺术等知识；

3. 能力要求

(1) 具有运用辩证唯物主义的基本观点及方法认识、分析和解决问题的能力；

(2) 具有一定的应用文写作、英语听说读写及数学运用能力；

(3) 具有计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理能力；

(4) 具有旅游接待、讲解、带团的基本能力；

(5) 具有旅行社、旅游景区业务操作能力；

(6) 具有人际沟通、组织协调、团队协作和执行任务的能力；

(7) 具有较强的语言和书面表达能力；

(8) 具有较强的环境适应能力；

4. 职业资格要求

本专业学生可以获得的职业资格证书如下表所示。

序号	职业资格（证书）名称	发证单位	等级
----	------------	------	----

1	导游资格证书	国家旅游局	初级
2	普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等以上
3	计调师	山西省旅游局	初级

六、课程体系

(一) 学习领域分析

在对岗位和岗位群进行调研的基础上，由行业专家、专业教师和课程专家共同分析岗位所需的知识、能力和素质要求，形成能力标准，确定实际工作任务集合，提炼典型工作任务，之后根据典型工作任务进行分析，确立行动领域，最后进行学习领域转换。学习领域分析过程如下表所示。

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	行动领域	学习领域
1. 地方陪同导游	1.1 接团前服务准备 1.2 迎接服务 1.3 入店服务 1.4 参观游览服务 1.5 送客服务 1.6 后续工作	接待服务技能 导游演说与表演技能 人际沟通与交往技能 日程控制与协调技能 观察能力与创新能力 投诉与危机事件处理技能	山西导游地接服务、旅行社地接团队服务	导游基础知识 旅游法律法规 现场导游 导游实务 茶艺基础 旅游市场营销 走遍山西 旅游心理学 晋商文化
2. 全程陪同导游	2.1 服务准备 2.2 首站接待服务 2.3 入店服务 2.4 各站服务 2.5 途中服务 2.6 末站服务 2.7 后续工作	全陪的计划与控制技能 全陪的观察与交往技能 全陪的演说与表演技能 全陪的质量控制与服务弥补技能 组织能力与团队精神 投诉与危机事件的处理技能	旅行社国内组团旅游陪同服务	导游基础知识 旅游法律法规 现场导游 导游实务 旅游市场营销 中国旅游地理 旅游心理学 旅游饭店实务
3. 旅行社市场部工作人员	3.1 旅行社目标市场的选择 3.2 旅行社产品的定价 3.3 旅行社产品的销售渠道确定 3.4 旅行社产品的促销	市场调查和信息获取 旅行社产品的价格策略 销售渠道的组织与建立 语言表达与人际沟通技巧 公共关系与创新思维	旅行社产品的定价与销售服务	旅行社经营管理 旅游市场营销 旅游心理学 旅游电子商务
4. 旅行社门市部工作人员	4.1 门市部接待 4.2 计算机、传真机操作 4.3 委托手续办理 4.4 旅游产品促销 4.5 公共关系传播 4.6 建立良好的人际沟通	服务礼仪与服务用语 日常接待技能 语言表达技巧 人际吸引技巧 产品促销方法 信息整理与归纳技能	旅行社产品线路推介	旅行社经营管理 旅游市场营销 旅游心理学
5. 旅行社计调	5.1 编制与完善接待计划 5.2 落实接待计划 5.3 建立业务档案	服务语言与服务行为 设计组合与灵活应变技能 协调与沟通技能	旅行社产品线路设计、计划监督落实	旅游法律法规 旅行社经营管理

旅游管理专业人才培养方案

	5.4 掌握旅行团动态 5.5 配合与协调旅行团工作 5.6 统计与分析接待活动	监督控制与成本控制 报价竞价与创新思维	及售后跟踪服务等 领域	旅游计调与外联实 务 中国旅游地理 旅游心理学 客源国概况
6. 旅游 景区服 务人员	6.1 售票服务 6.2 入门接待服务 6.3 游览服务 6.4 讲解服务 6.5 旅游者管理服务 6.6 餐饮服务 6.7 商业服务	景区导游技能 景区接待服务技能 旅游商品的推销与鉴别技能 娱乐设施设备的操作与维护 技能 园林园艺的展示技能 景区个性化服务技能 处理客人投诉技能	景区票务、接待、讲 解、销售等服务领域	导游基础知识 现场导游 景区服务与管理 旅游市场营销
7. 旅游 景区管 理人员	7.1 旅游景区的日常管理 7.2 旅游景区的环境管理 与维护 7.3 旅游景区设施设备的 管理与维护 7.4 旅游景区的安全管理 7.5 旅游景区服务质量的 控制	旅游景区资源管理方法 旅游景区的市场定位和营业 推广 旅游景区产品设计与促销 旅游景区人力资源的管理 旅游景区设施设备的规划与 管理 旅游景区主要部门的管理 旅游景区部门之间相互关系 的处理	景区办公室、安全 部、后勤部、运营部、 游客服务部等管理 部门	旅游法律法规 景区服务与管理 旅游电子商务

(二) 课程体系构建

1. 课程设置

根据岗位能力要求及实际工作流程对专业知识的需求，将学习领域分析产生的专业学习领域课程分为 7 门基本能力课程、8 岗位能力课程、11 门综合能力课程，依据人才培养目标及培养规格对高素质技术技能人才的综合职业能力要求，开设公共学习领域课程 11 门、拓展领域课程 4 门，公共选修课 2 门，形成本专业全部课程，如下表所示。

公共学习领域	专业学习领域			拓展学习领域	公选课
公共基础课程 (11 门)	基本能力课程 (7 门)	岗位能力课程 (8 门)	综合能力课程 (11 门)	拓展能力课程 (4 门)	公共选修课 1
国防教育与军事 训练、入学教育	英语口语	★现场导游	旅游市场营销	山西民歌	公共选修课 2
思想道德修养与 法律基础	汉语口语技巧	★导游实务	走遍山西	文物鉴赏	
形势与政策	★旅游学概论	★旅行社经营管 理	旅游英语	会展实务	
心理健康	现代礼仪	★景区服务与管 理	中国旅游地理	旅游文学	
安全教育	形体训练	旅游计调与外联 实务	旅游心理学		

大学语文	★导游基础知识	茶艺基础	旅游电子商务		
基础英语	旅游法律法规	景点实训	旅游饭店实务		
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		旅行社实训	晋商文化		
计算机应用基础			客源国概况		
职业生涯规划与创业就业指导			讲解实训		
体育与健康			导游培训		
			毕业实习		
			毕业论文		

备注：标注“★”的课程为专业核心课程

2. 课程体系

按照人才培养目标和职业拓展的要求，以基本能力课程、岗位能力课程、综合能力课程为主体，以公共学习领域课程为基础，增加拓展学习领域课程及公共选修课程，遵循教育教学规律及岗位专业知识之间的内在关系，对所有课程排序，最终形成基于工作过程系统化的课程体系。

（三）专业核心课程简介

课程名称	旅游学概论	开设学期	第一学期		
课程代码	0710029	参考学时	26	学分	1.5

本课程是旅游管理专业的基础课和入门课程，本门课程系统介绍了旅游三要素及现代旅游基础知识，是学生的专业启蒙课，通过本课程的学习，要使学生对旅游业有整体认识，对专业产生浓厚兴趣，并具备初步的专业学习能力。

课程名称	导游基础知识	开设学期	第一、二学期		
课程代码	0710044	参考学时	120	学分	5

通过本课程的学习，使学生具备从事旅游相关工作的中国历史文化、民族民俗、旅游地理、古典园林、古代建筑、宗教文化、饮食文化、旅游文学等方面的基础知识和文化素养，培养学生灵活运用各方面知识分析景观的文化背景与文化内涵，引导游客欣赏美景，感受文化，把知识应用于实际的能力。

课程名称	现场导游	开设学期	第一、二学期		
课程代码	0710046	参考学时	60	学分	3

本课程主要学习山西五大旅游线路的代表景点、沿途知识和专题知识，并能够掌握一定的讲解技巧、语言技巧，

能够流畅、大方、自然的进行讲解。

课程名称	导游实务	开设学期	第二学期		
课程代码	0710049	参考学时	68	学分	3

本课程主要学习当今旅游服务现状和发展趋势，熟悉导游服务中涉及的相关专业知识，掌握导游工作的规范及导游的基本方法和技能，掌握导游服务中常见的问题和事故的处理方法。

课程名称	旅行社经营管理	开设学期	第三学期		
课程代码	0710053	参考学时	52	学分	3

《旅行社经营管理》是旅游管理专业学生岗位能力必修课程，在岗位能力课程体系中属于主干必修课程，其目的是让学生了解和掌握旅行社经营管理的基本知识与技能，为从事导游服务，计调工作和旅游管理等相关职业奠定基础。

课程名称	景区服务与管理	开设学期	第三学期		
课程代码	0710069	参考学时	52	学分	3

该课程主要阐述旅游景区接待服务、导游服务、商业服务，以及景区设施维护与管理、环境管理、营销服务与管理、服务质量管理、资源管理与可持续发展等内容。通过教学使学生了解现代服务理念，提高服务意识，掌握有效的服务技巧；熟悉并掌握景区服务各环节的基本流程；了解景区经营管理的现状及存在问题；掌握景区管理的基本方法与内容。

七、教学过程安排

表 8-1 教学活动按周分配表

学期	入学教育及军训	课堂教学	集中实训	教学周合计	机动	考试周	学期小计	假期	总计
1	2	13	1	16	1	1	18	6	24
2		17	1	18	1	1	20	6	26
3		13	5	18	1	1	20	6	26
4		8	10	18	1	1	20	6	26
5		0	18	18	1	1	20	6	26
6		0	20	20	0	0	20		20
总计	2	51	55	108	5	5	118	30	148

表 8-2 教学进程安排表

课程结构	序号	课程名称	学时			考核方式	学时分配						学分	
			总学时	理论	实践		第一学年		第二学年		第三学年			
							第一学期 16周	第二学期 18周	第三学期 18周	第四学期 18周	第五学期 18周	第六学期 20周		
公	1	国防教育与军事训练、入学教育	48		48	综合评价	2w							2

共学习领域课程	2	思想道德修养与法律基础	54	40	14	过程考核+测试	2	2					2+2
	3	形势与政策	64	64		综合评价	√	√	√	√			1
	4	心理健康	14	14		综合评价	1						1
	5	安全教育	24	24		综合评价	√	√	√	√	√	√	2
	6	大学语文	60	60		过程考核+测试	2	2					1+2
	7	基础英语	84	84		过程考核+测试	4	4					2+2
	8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	56	16	过程考核+测试			2	2			2+2
	9	计算机应用基础	56	12	44	过程考核+测试				4			3
	10	职业生涯规划与创业就业指导	30	30		过程考核+测试	1			2			2
	11	体育与健康	84	12	72	过程考核+测试	2	2	2				1+1+1
	12	创业基础	32	16	16	过程考核+测试		2					1
	小计			622	412	210							30
基本能力课程	1	英语口语	26	12	14	过程考核+测试	2						1.5
	2	汉语口语技巧	26	12	14	过程考核+测试	2						1.5
	3	★旅游学概论	26	26		过程考核+测试	2						1.5
	4	现代礼仪	26	12	14	过程考核+测试	2						1.5
	5	形体训练	60		60	过程考核+测试	2	2					1+2
	6	★导游基础知识	120	100	20	过程考核+测试	4	4					2+3
	7	旅游法律法规	68	68		过程考核+测试		4					3
小计			352	230	122							17	
岗位能力课程	1	★现场导游	60	40	20	过程考核+测试	2	2					1+2
	2	★导游实务	68	68		过程考核+测试		4					3
	3	★旅行社经营管理	52	52		过程考核+测试			4				3
	4	★景区服务与管理	52	42	10	过程考核+测试			4				3
	5	旅游计调与外联实务	32	24	8	过程考核+测试				4			2
	6	茶艺基础	16	8	8	过程考核+测试				2			1
	7	景点实训	26		26	综合评价		1w					1.5
	8	旅行社实训	26		26	综合评价				1w			1.5

旅游管理专业人才培养方案

小计			332	234	98							19	
综合能力课程	1	旅游市场营销	52	52		过程考核+测试			4			3	
	2	走遍山西	26	16	10	过程考核+测试			2			1.5	
	3	旅游英语	84	48	36	过程考核+测试			4	4		5	
	4	中国旅游地理	32	32		过程考核+测试				4		2	
	5	旅游心理学	16	16		过程考核+测试				2		1	
	6	旅游电子商务	26	16	10	过程考核+测试			2			1.5	
	7	旅游饭店实务	16	0	16	过程考核+测试				2		1	
	8	晋商文化	16	16		综合评价				2		1	
	9	客源国概况	26	26		综合评价			2			1.5	
	10	讲解实训	26		26	综合评价	1w					1.5	
	11	导游培训	130		130	综合评价			5w			5	
	12	毕业实习	1170		1170	综合评价				9w	18w	12w	39
	13	毕业论文	208		208	综合评价						8w	8
小计			1828	222	1606							70	
拓展学习领域课程	1	山西民歌	20	10	10	综合评价						1	
	2	文物鉴赏	20	10	10	综合评价						1	
	3	会展实务	20	20		综合评价						1	
	4	旅游文学	20	20		综合评价						1	
小计			80	60	20							4	
公选课	1	公共选修课 1										1	
	2	公共选修课 2										1	
小计												2	
合计			3133	1098	2036		28	28	26	28		136	
<p>说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 国防教育与军事训练、校外外集中实训、顶岗实习周学时按 26 学时计算； 2. 标示“√”课程不占用正常教学时间，以讲座形式开展； 3. 拓展学习领域课程（专业选修课）及公选课的学时不计入总学时，学分不计入总学分； 													

表 8-3 公共选修课设置情况一览表

选修课类别	课程名称	所属系部	限选人数	总学时
现场面授选修课	开启职场大门	思政部	60	20
	K A B 创业指导	思政部、招就办	30	20
	快乐成长团体辅导	思政部、心理健康中心	20	20
	职业形象设计	旅游系	60	20
	成功学	思政部	60	20
	现代交际礼仪	旅游系	60	20
	篮球	社体部	30	20
	长拳	社体部	30	20
	太极拳	社体部	30	20
	太极剑	社体部	30	20
	健美操	社体部	30	20
	美术欣赏之动漫赏析	装饰系	60	20
	中国民族音乐及古筝艺术	基础部	60	30
	音乐基础	基础部	60	30
	中国文学选读	基础部	60	30
	英语演讲	基础部	60	30
	弟子规	基础部	60	30
	演讲与口才	基础部	60	30
	朗诵技巧	基础部	60	30
	应用文写作	基础部	60	30
	晋商文化	旅游系	60	20
	美学欣赏	基础部	60	30
	中国传统文化	基础部	60	30
	中外电影音乐欣赏	基础部	60	30
	英语口语	基础部	60	30
	英美文化与英语学习	基础部	60	30
	社交礼仪	基础部	60	30
	摄影	装饰系	60	30
	数学建模与文化	基础部	60	30
	解读三字经	基础部	60	30
CAD/CAM	机械系	60	20	
ISO9000 国际质量管理体系认证	会计系	60	20	
投资与理财	会计系	60	20	
课外素质拓展之网络选修课	大学生职业生涯规划	教务处	人数不限	42
	军事理论	教务处	人数不限	22
	中国近代人物研究	教务处	人数不限	35
	当代中国社会问题透析	教务处	人数不限	50
	礼仪与社交	教务处	人数不限	66
备注:				
1. 根据校区不同情况, 我院每学期均开设有二十门左右的公共选修课供学生自主选择学习, 要求每生在校期间至少选修两门。				
2. 面授选修课的考核主要以随堂测试的方式进行; 网络选修课的考核以网上考核的方式进行。				

表 8-4 学期教学任务书

学期	课程代码	课程名称	课程类型	教学周数	建议周学时	学时数 (理论+实践)	
第一学期	2100001	国防教育与军事训练、入学教育	C	2	2周	0+48	
	1200009	思想道德修养与法律基础	B	13	2	20+7	
	1200026	形势与政策	A		√	16+0	
	1200012	心理健康	A	13	1	14+0	
	2100003	安全教育	A		√	4+0	
	1200030	职业生涯规划与创业就业指导	A	7	1	14+0	
	1110058	大学语文	A	13	2	30+0	
	1110049	基础英语	A	13	3	30+0	
	1400007	体育与健康	B	13	2	4+22	
	0710012	口语	B	13	2	12+14	
	0710027	汉语口语技巧	B	13	2	12+14	
	0710029	旅游学概论	A	13	2	26+0	
	0710030	现代礼仪	B	13	2	12+14	
	0710002	形体训练	C	13	2	0+26	
	0730033	导游基础知识	B	13	4	42+10	
	0710046	现场导游	B	13	2	16+10	
	0710063	讲解实训	C	1	1周	0+26	
	合计学时						439
	第二学期	1110058	大学语文	A	17	2	30+0
1200010		思想道德修养与法律基础	A	17	2	20+7	
0710151		基础英语	A	17	4	54+0	
1200027		形势与政策	A		√	16+0	
2100004		安全教育	A		√	4+0	
2100009		创业基础	B		2	16+16	
0730033		导游基础知识	B	17	4	58+10	
0710048		旅游法律法规	A	17	4	68+0	
0710047		现场导游	B	17	2	24+10	
0710049		导游实务	A	17	4	68+0	
1400008		体育	B	17	2	4+28	
0710003		形体训练	C	17	2	0+34	
0710152		景点实训	C	1	1周	0+26	
合计学时						493	
第三学期	1200028	形势与政策	A		√	16+0	
	2100005	安全教育	A		√	4+0	
	1200037	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	13	2	28+8	
	1400009	体育与健康	B	13	2	4+22	

	0730019	旅行社经营管理	A	13	4	52+0
	0710050	旅游市场营销	A	13	4	52+0
	0730020	景区服务与管理	B	13	4	42+10
	0710145	旅游电子商务	B	13	2	16+10
	0710054	客源国概况	A	13	2	26+0
	0710118	走遍山西	B	13	2	16+10
	0710043	旅游英语	B	13	4	32+20
	0710065	导游培训	C	5	5周	0+130
	合计学时					498
第四学期	1200029	形势与政策	A		√	16+0
	2100006	安全教育	A		√	4+0
	1200038	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	8	2	28+8
	1200034	职业生涯规划与创业就业指导	A	8	2	16+0
	0911001	计算机应用基础	B	8	4	12+44
	0720047	旅游心理学	A	8	2	16+0
	0710117	旅游计调与外联实务	B	8	4	24+8
	0710121	旅游饭店实务	C	8	2	0+16
	0730023	茶艺基础	B	8	2	8+8
	0710146	中国旅游地理	A	8	4	32+0
	0710043	旅游英语	B	8	4	16+16
	0730001	晋商文化	A	8	2	16+0
	0710148	旅行社实训	C	1	1周	0+26
	2100002	毕业实习	C	9	9周	0+270
		合计学时				
第五学期	210007	安全教育	A		√	4+0
	2100002	毕业实习	C	18	18周	0+540
	合计学时					544
第六学期	2100008	安全教育	A	0	√	4+0
	2100002	毕业实习	C	12	12周	0+360
	0710067	毕业论文	C	8	8周	0+208
	合计学时					572
合计	实践学时数		2036		总学时	3133
	实践学时所占比例		65.0%			
说明： 1.课程类型：A类（理论课） B类（理论+实践课） C类（实践课） 2.同一课程在不周学期开设应使用不同的代码。						

八、毕业条件

（一）学分要求

必修课 136 学分，公共选修课 2 学分，拓展学习领域课程（专业选修课）1 学分，总学分不得少于 139 学分。

（二）职业资格证书要求

至少取得 1 项初级职业资格证书。本专业学生可以考取的职业资格证书见“培养目标及规格”中的“职业资格要求”部分。

九、保障条件

（一）师资配备条件

本方案实施需要建立由专业带头人、骨干教师、“双师素质”教师、企业技术专家或技术能手共同组成的教学团队，生师比建议不高于 16:1；具有研究生学位教师占专任教师的比例达 35%以上；具有高级职务教师占专任教师的比例达 30%以上；专业基础课和专业课中双师素质教师比例达 70%以上；兼职教师数占专业课与实践指导教师合计数之比达 40%以上。

1. 专业带头人

校企各配置 1 名专业带头人。校内专业带头人应具有副高及以上技术职称，从事旅游管理教学工作 10 年以上；对本专业的前沿动态、行业发展、岗位需求等有较深入的了解，准确把握旅游管理专业建设与教学改革方向，具有对本专业发展的规划能力；主持省级以上科研和教研项目；与旅游行业企业联系紧密，在行业和企业中具有一定的知名度。专业带头人必须是“双师素质”教师。校外专业带头人应为本专业领域资深专家，在行业企业中具有较大的影响力。

2. 骨干教师

专业教学团队应配置骨干教师 3 名以上。骨干教师应具有中级及以上职称，从事旅游管理教学工作 5 年以上，具有旅游管理的理论与实践经验；承担 2 门以上专业课，具有课程开发及教学设计的能力，能够合理利用各种教学条件，采用不同教学方法和手段组织教学；能够开发校本教材、实训指导书，制作多媒体教学课件，建设精品网络资源共享课；到校企合作企业挂职锻炼，熟悉旅游管理的现状趋势，熟悉毕业生所从事工作岗位的要求，骨干教师必须是“双师素质”教师。

3. “双师素质”教师

“双师素质”教师应具有高等学校助理讲师（或以上）教师技术职务，年度考核合格，又具备下列条件之一：近五年有两年（可累计）以上企业工作经历；近五年有三年（可累计）以上企业兼职工作经历；近五年主持（或主要参与）2项应用技术研究，成果已被企业使用，效益良好；近五年主持（或主要参与）两项校内实践教学设施建设或提升技术水平的设计安装工作，使用效果好，在省内同类院校中居先进水平；具有中级（或以上）工程系列专业技术职称或国家注册执业资格证书、职业资格证书者。其他情况可由学院教学指导委员会认定。

4. 兼职教师

企业兼职教师应具有熟练的旅游管理岗位技术能力和一定的教学水平，从事旅游管理相关岗位工作3年以上；具有中级以上专业技术职务或高级工以上职业资格或在本行业享有较高声誉、具有丰富实践经验和特殊技能的“能工巧匠”；企业兼职教师上课或担任学生实践指导任务前，需经过教育教学培训；企业兼职教师承担专业实践课及顶岗实习学时数达50%以上，形成稳定的企业兼职骨干教师队伍。

5. 本专业教师实际配备情况。

旅游管理专业教学团队成员共10人，其中7人为专职教师，3人为兼职教师，兼职比例占30%。专职教师中副教授以上职称1人，中级职称2人。专职教师全部是硕士以上学位，6人为“双师”型教师，并挂职旅游企业。兼职教师均为旅游行业专家或旅游企业总经理，在行业有较大的影响力。年龄结构为：30—40岁教师5人，40岁以上的教师4人，教师平均年龄为37岁。

（二）实践教学条件

1. 校内实践教学条件

为保证人才培养方案的顺利实施，需建成与课程体系配套的校内实训基地和理实一体化教室，为理实一体化教学提供有力保障。校内实训室应有设备及实训功能见下表。

实训室	设备名称	实训功能
形体训练室	音响；落地镜；把杆；衣帽柜；60套踏板、垫子、健身球等器材	形体训练； 礼仪实训等

实训室	设备名称	实训功能
导游模拟实训室	1、硬件 专业投影机；专业金属投影屏幕；专业高端三维图形工作站；视频矩阵切换器；多通道数字图像融合机；大屏幕 LCD 显示器；专业投影机吊架及配件；高级专业偏振玻璃镜头；专业立体眼镜；立式机柜；多媒体中控台；专业音响；无线麦克风等 2、软件 景点编辑软件；多通道立体投影播放软件；多人在线虚拟导游创新平台系统等 3、沙盘及模型 山西地形、五台山地形等；建筑构件、砖雕、木雕、石雕、应县木塔、南禅寺大殿、佛光寺大殿、晋祠圣母殿等（1套）	景点讲解实训； 导游服务技能实训； 景区管理实训； 旅行社管理实训； 旅游线路实训等
微格导游模拟训练实训室	超短焦 LCD 投影机；电子白板；台式计算机；48 口交换机；维拉式黑板；教师中控台；教学软件等。（8套）	景点模拟讲解实训； 旅游线路设计实训； 旅游礼仪实训； 旅游景区规划实训； 导游词创作实训； 导游资格证口试实训等
旅行社生产性实训室	多媒体电教设备、5 台电脑、全省各大旅游景区游览挂图、旅行社办公软件、旅行社接待台、办公桌、旅游车等	旅行社管理实训； 旅行社计调操作实训； 旅行社接待实训； 旅游线路设计实训； 旅游管理专业资料管理陈列等

2. 校外实习基地及要求

校外实习基地是学生从学校进入社会的一个重要环节，是学生完成角色转换的一个必要缓冲地带。应通过充分的市场调研，综合考虑企业规模、设备技术及企业信誉，筛选建立 7~10 个稳定的校外实习基地，每个协议实训基地聘用一名企业兼职联络员，负责所及提供企业生产信息，根据企业生产内容和专业教学进度协调实习实训相关事宜。专业应与各合作企业共同制定人才培养目标，共同制定实习方案，按照人才培养方案，聘请企业专家担任兼职教师，定期安排学生到企业进行顶岗实习，校内外基地相互配合共同完成学生的实践教学任务，使学生达到企业用人标准。

（三）教学资源保障

1. 教材资源

教材是教学内容的载体，可以呈现教学大纲的内容，也可以提现教学方法。内容适度、结构合理的教材是教学质量保证的重要因素，建议从以下几方面加强教材建设。

（1）校企合作共建“理实一体化”教材

专业组教师要联合企业一线技术专家，紧贴生产实际，合作完成教材编写。

教材要将真实项目引入教材，实现理论知识学习和实际应用一体化；教材要面向

教学过程、结合学生实际合理设置理论教学和技能训练环节，实现“教、学、做”甚至是“教、学、做、考”合一。

教材以项目为核心，每一教学单元建议采用教学导航、课堂讲解、课堂实践、课外拓展的环节开展教学。教学单元结束后，通过“单元实践”进一步提升技能；相关课程结束后，通过“综合实训”提升学生的综合能力。

（2）选用优质的国家级高职高专规划教材

充分利用多年来各出版社的教材建设成果，尤其是国家级“十二五”规划教材、“教育部高职高专规划教材”、“21世纪高职高专教材”等精品教材、优质教材，根据本专业课程和教学要求选用合适的教材。

2. 网络资源

以信息技术为手段，以网络为平台，构建体系完善、资源丰富开放式的专业教学资源。同时要善于整合、消化、吸收企业优秀教学资源，使其实行共享。

网络资源需从以下几方面进行建设：

（1）专业建设方案

专业建设方案包括：专业简介、专业人才培养方案、课程标准、教学文件等。

（2）课程资源

①基本资源。基本资源应包含课程简介、课程标准、教学大纲、授课计划、教案、多媒体课件、学习指南、习题、实验实训项目、电子教材、试题库等。

②拓展资源。拓展资源是在基本资源基础上，面向学生和社会学习者扩展的自学、培训、进修、检索、科普、交流等内容，体现课程技术特点并向产业领域扩展。拓展资源包括素材库、培训包、工种包、企业案例、参考网站等。

③课程视频。课程视频包括课程整体设计介绍、课程单元设计说明等课程设计指导，课堂授课、现场教学、实训实习等教学场景，原理结构、工作过程、业务流程、操作步骤、技术细节、安全禁忌等内容。

（3）人文素养教学资源

①品德德育教学资源库。包含思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、职业生涯规划与创业就业指导等课程的课程资源，思政网站等。

②基础文化课教学资源库。包含本专业开设的高职语文、高职英语、计算机应用基础、体育等文化基础课程的课程标准、教材、课件、案例库、习题库、视频资料等

教学资源。

③职业拓展教学资源库。包含本专业开设的心理健康、形式与政策、拓展学习领域课程及公选课等课程资源。

（四）教学运行与教学质量保障

1. 教学运行与实施方案设计

为实施全面的教学运行和质量管理，根据高职教育规律和我院实际情况，在教学管理上实行学院和系部两级管理，针对影响教学质量的环节和因素，采取切实可行的措施对教学全过程进行质量控制。

（1）院系两级管理体制

以“院长—主管副院长—教务处”为院级管理和以“系主任—主管副主任—专业室主任—教学秘书”为系部管理的两级教学管理体系，分别承担教学管理的工作。院级管理工作的重点是突出目标管理、重在决策监督，系级管理工作重点突出过程管理和组织落实。

（2）实施方案设计

①组织制定人才培养方案和课程标准。人才培养方案是人才培养目标、规格以及培养过程和方式的总体设计，是学院保证教学质量的重要文件，是组织教学过程，安排教学任务的基本依据。课程标准是落实培养目标和人才培养方案最基本的教学文件，应准确的贯彻人才培养方案所体现的教育思想和培养目标。课程标准内容包括本课程的性质、学时、课程目标、课程内容、教学实施、考核评价等，由各专业组织编制。

②课堂教学的组织管理。系（部）聘任有相应学识水平、有责任心、有教学经验的专任或兼职教师任课。组织任课教师认真研究课程标准，组织编写或选用与标准相适应的教材和教学参考资料；要求教师认真履行教师岗位职责，按教学规律讲好每一节课；组织教师开展教学方法的讨论和研究，合理使用现代化教学手段，充分利用教学资源，保证课堂教学质量。

③理实一体及实践性教学的组织管理。根据职业教育的特点，合理开发理实一体的课程及综合实践性教学课程，并促进项目的实施。理实一体化课程及实践性教学内容要严格按人才培养方案和课程标准的要求进行教学，充分发挥校内外实训基地的教学资源，任课教师要设计好每一节或每个项目的教学做环节，训练学生的专业基本技能和综合职业能力。

④对学生考核的管理。凡是培养方案规定开设的课程都要对学生进行考核。根据

课程特点和性质采用多样化的考核方式和方法，考核重点放在学生的综合素质和能力的评价方面。

2. 教学质量保障

经过多年实践，学院已经形成和建立了行之有效的教学管理制度和教学质量监控体系，对规范正常教学秩序、严格教学管理，保证教学质量起到了积极的保障作用。

(1) 教学管理

①日常教学管理。为保证人才培养方案的有效实施，按照教务处统一的教学运行文件，教务处及系（部），对学院教学运行进行日常检查、抽查、和学期检查。一般采取听课、检查任课教师的教学文件、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式，对出现的问题及时纠正改进，以确保方案的正常运行。

②建立教学工作例会制度。根据学院教学工作需要，由教务处协助主管教学副院长定期和不定期召开教学工作会议，全体系（部）主任及相关部门人员参加。通过教学工作例会，传达并学习最新职教发展动态和教学改革理念，布置学院教学发展改革任务，了解系（部）日常教学及专业、课程建设工作进展情况，研究和处理人才培养方案执行中出现的各种问题等。

③系（部）教学管理。系（部）定期召开专业主任会议和任课教师会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，及时研究解决教学过程中出现的问题。各专业要在每学期初制定出工作计划，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况，按学院安排进行教学检查。

(2) 教学质量监控体系

①教学督导委员会组织机构

建立院系两级教学督导委员会，分级管理，分工负责，协同监控。

院级教学督导委员会由学院党委书记任主任，分管教学工作和学生工作的两位副院长任副主任，同时聘请具有丰富教学经验的在职或离退休教师、具有丰富管理经验的教学管理人员组成山西职业技术学院教学督导委员会。院级教学督导委员会由督导中心牵头，以教学目标和主要教学环节的宏观监控为主，在院领导的直接领导下，负责全校教学质量监控工作的总体协调，确保教学质量的稳步提高。主要工作职责：一是对专业设置的论证、专业人才培养方案及相关教学文件的审核；二是通过深入课堂、实验室、实习基地，客观掌握教学运行的全过程，提出督导建议，为学院有关教学决策提供参考依据。

系级教学督导委员会由系主任负责，成立由校企合作工作委员会和专家、优秀毕业生代表组成的人才培养质量监控小组。系级教学督导委员会的主要职责：以教学过程自我监控为主，在主要负责人的领导下，负责对本单位的整体教学工作、教师的教学情况、学生的学习情况进行监控。负责组织各专业的听课、试卷命题、阅卷、试卷质量分析、毕业论文质量分析等工作，并通过学院、系部、专业教研室组织的各类检查评估（教案、作业布置与批改、教学进度计划、学生评教、教师评学、教研活动的开展等），严把各个教学环节的质量。

②日常教学督导

听课制度：院级领导每月听课次数不少于 1 次；值班中层干部每周听课不少于 1 次；系（部）主任、副主任及系（部）书记每月听课不少于 2 次。学院和系（部）各级党政干部深入教学第一线，及时了解教学情况，倾听师生意见，发现并解决教学中存在的问题，避免教学一线与管理层的脱节，保证教学管理工作的针对性和有效性。

学生教学信息员制度：以专业班级为单位，确定思想品德优良，有参与教学管理的积极性，善于联系老师和同学，能客观反映广大学生的意见学生代表和学生干部，举行学期座谈会，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映本系、本专业的教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使系部的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

教学检查与管理制度：从学期初到学期末，院、系两级安排不少于 2 次的集中教学检查，采取听（听课、召开座谈会听取师生的反映）、看（查看教学条件和管理软件）、查（抽查教案、学生作业、实验报告、实习报告、课程设计、毕业设计等）、评（对教学条件、状态、效果进行评价）。教学情况的检查工作贯穿始终，发现问题及时反馈并解决落实。

（五）制度保障

为保证人才培养方案的执行，在教学运行中严格执行学院制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进程，严格教学事故的认定与处理，严格执行教学评价制度，严格执行课堂教学和实践教学过程的检查制度，严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案的顺利实施、教学秩序的稳定和教学质量的提高。

1. 教师管理制度

- （1）山西职业技术学院专业带头人评选管理办法
- （2）山西职业技术学院骨干教师选聘管理办法

- (3) 山西职业技术学院兼职教师管理办法
- (4) 山西职业技术学院“双师”素质教师队伍建设管理办法
- (5) 山西职业技术学院校企人员互聘管理办法
- (6) 山西职业技术学院教师到企业实践锻炼管理办法
- (7) 教师系列津贴量化考核办法
- (8) 山西职业技术学院教师任课管理办法

2. 教学管理制度

- (1) 山西职业技术学院关于课堂教学的若干规定
- (2) 山西职业技术学院教师编写教案若干规定
- (3) 山西职业技术学院课程表编排规程及运行管理办法
- (4) 山西职业技术学院教师课外辅导、批改作业若干规定
- (5) 山西职业技术学院日常教学检查值班制度
- (6) 山西职业技术学院关于停、调课的有关规定
- (7) 山西职业技术学院教学事故认定和处理办法
- (8) 山西职业技术学院关于学期教学检查的规定
- (9) 山西职业技术学院听课制度
- (10) 山西职业技术学院学生评教管理办法
- (11) 山西职业技术学院学生教学信息员管理制度
- (12) 山西职业技术学院校本教材建设管理办法
- (13) 山西职业技术学院课程建设项目管理办法
- (14) 山西职业技术学院考试工作管理办法
- (15) 山西职业技术学院考试违规处理办法
- (16) 山西职业技术学院毕业考核管理规定

3. 实习实训制度

- (1) 山西职业技术学院实习管理办法
- (2) 山西职业技术学院顶岗实习管理办法
- (3) 山西职业技术学院校内实训基地建设管理办法
- (4) 山西职业技术学院校外实训基地建设管理办法
- (5) 山西职业技术学院实训（实验）室安全制度
- (6) 山西职业技术学院仪器设备管理办法

十、组织与实施

（一）专业人才培养模式

本方案实施中，学生用四个学期时间，实行工学交替式学习，再用一年的时间进行顶岗实习。这样，学生在毕业时就能直接上岗，成为“下得去、用得上、上手快、干得好、留得住”的高技能、实用型人才。

旅游管理专业的教学分为两个阶段：第一阶段是第一到四学期，采用工学交替的形式；第二阶段是第五、六学期，采用集中顶岗实习的形式。

在第一阶段，第一、二学期在进行理论教学的同时，到旅行社、旅游景区(景点)、旅游商品店等进行认知性实践教学，使学生了解和体验专业各岗位的工作流程，培养学生专业基础知识和良好的职业情感与职业态度，加强对专业的认同感。第三、四学期根据旅游行业季节性特点，充分利用寒暑假，采用长(2个月以上)短(1个月以内)结合的办法，实施柔性教学，在保证完成教学总体目标的前提下，灵活安排教学时间，旅游旺季到企业进行岗位零距离实训，旅游淡季学习理论技能知识。注重学生校内专业课程的学习与企业实际工作的一致性，从而培养学生的全局观念、协作观念和良好的职业道德，提高学生适应社会、与人交往及自我调节的能力。

在第二阶段，学生进入企业进行为期一年的顶岗实习，学生根据自己的所长选择实习岗位，在顶岗实习期间，完成毕业论文。在顶岗实习的过程中，我系施行实习生巡回指导制度，加强实习的指导与过程控制。学生顶岗实习成绩的评定由两部分组成：一是学生与实习岗位相关的毕业论文，评价的主体是学校；二是企业对学生的的工作评价，评价的主体是企业。通过对顶岗实习成绩的评定，可以较好地实现学生顶岗实习期间的过程管理与质量监控，保证人才培养目标的顺利实现。顶岗实习结束后，按双向选择的原则，学生可与企业签订劳动就业合同。

（二）建议与说明

1. 教学方法、手段与教学组织形式建议

对于公共基础课，建议采用启发式授课方式，一讲授为主，配合简单实验，多采用案例法、推理法等，深入浅出地讲解理论知识，可制作图表和动画，易于学生理解。

对于基本技能课和岗位能力课，建议采用训练考核的教学方法，在讲清原理的基础上以实践技能培养为目标，保证训练强度达到训练标准，实践能力达到技术标准。可采用演示、分组辅导，需要提供较为详尽的训练指导、动画视频等演示资料。

对于理实一体化课和综合能力课，可采用项目教学法，按照项目实施流程展开教学，让学生间接学习工程项目经验。项目教学法尽量配合小组教学法，可将学生分组教学，并在分组中分担不同的职能，培养学生的团队合作能力。

2. 推行“多证书”制度

根据人才培养方案中对资格证书的要求，在原有“双证书”的基础上推行“多证书”制度，拓展职业资格考试范围，增加职业资格鉴定，保证毕业生“双证书”获取率达95%以上，以此推进工学结合，工学交替，培养和提高学生的岗位工作能力。

3. 方案执行的基本要求

该方案适用于三年制高职计算机应用技术专业学生；在执行该方案时应制定实施性教学计划，可以根据市场人才需求适当调整课程；按要求配备专任教师和企业兼职教师，专任教师及兼职教师应达到方案规定的素质要求；在实施理实一体课程时，具备相应的教学实训条件；在教学实施过程中，如有问题及时向系部反映，确保问题及协调解决，保证人才培养方案的顺利实施。

4. 编制依据

- (1)《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》；
- (2)《关于确定国家示范性高等职业院校建设计划骨干高职院校立项建设单位的通知（教高【2010】8号）；
- (3)《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高【2006】16号）；
- (4)《高等职业学校旅游管理专业教学标准》；
- (5)《教育部高等学校高职高专计算机类专业建设参考方案》；
- (6)《旅游管理专业人才需求调研报告》；
- (7)《山西职业技术学院关于制定和修订专业人才培养方案的指导性意见》。

附件 1 旅游管理专业人才需求调研报告

一、调研目的与对象

(一) 调研目的:

为推进我院旅游管理专业人才培养模式的改革,办出专业特色,提高人才培养质量,使本专业的毕业生能真正成为知识与技能并举的应用型人才,更加符合市场对人才的需求。根据学院骨干院校建设的总体思路,组织对旅游管理专业人才需求状况展开一次较大规模的社会调查,分析出旅游管理专业的典型工作任务、课程设置等,从而形成一套基于工作过程的旅游管理专业人才培养方案。

(二) 调研对象:

1. 为保证旅游管理专业人才需求调查工作的有效实施,加强调查工作的组织与联络,特成立旅游管理专业人才需求调查组:

组长: 郭娟

副组长: 田云国

成员: 孟乐、韩黄英、张紫玲、刘薇薇

2. 时间安排:

2013年4月初至6月初到调查点调查,收集资料;

2013年6月中旬召开座谈会;

2013年7月初整理调查资料,汇总写出旅游管理专业人才需求调研报告。

3. 调查对象:

旅行社: 山西文华国际旅行社、山西新晋商国旅、太原心之旅旅行社、山西商务国际旅行社、山西东方国际旅行社、山西红马国际旅行社、山西万景国际旅行社、山西港中旅国际旅行社等

景区: 乔家大院景区、晋祠景区、平遥古城景区、五台山景区等

二、调研方法与内容

(一) 调研方法:

本次调研采用旅游企业现场访谈法、问卷调查法、电话访谈等方法进行,然后采用对比研究、数据分析等方法完成调研数据的评价,最终完成调研报告的撰写。

(二) 调研内容:

根据选用的调研方法列出详细的调研内容,内容要包括:

1. 旅游企业的岗位需求情况。
2. 旅游企业各岗位的具体工作任务。

3. 旅游企业的岗位职业能力。
4. 旅游企业的岗位素质要求。
5. 旅游企业对资格证书的要求。

三、调研分析

(一) 行业发展对本专业人才需求的趋势

旅游业是战略性产业，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好。改革开放以来，我国旅游业快速发展，产业规模不断扩大，产业体系日趋完善。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期，日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业发展提供了新的机遇。国务院（2009）41号文件《关于加快发展旅游业的意见》中明确发展目标为：到2015年，旅游市场规模进一步扩大，国内旅游人数达33亿人次，年均增长10%；入境过夜游客人数达9000万人次，年均增长8%；出境旅游人数达8300万人次，年均增长9%。旅游消费稳步增长，城乡居民年均出游超过2次，旅游消费相当于居民消费总量的10%。经济社会效益更加明显，旅游业总收入年均增长12%以上，旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%，占服务业增加值的比重达到12%。每年新增旅游就业50万人。旅游服务质量明显提高，市场秩序明显好转，可持续发展能力明显增强，力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。

从我省来看，2012年在全省煤焦冶电等传统优势行业下行压力加大情况下，山西旅游率先复苏，全年旅游总收入达到1813.01亿元，同比增长35.04%；全年累计接待国内游客1.94亿人次，同比增长29.28%，国内旅游收入1766.28亿元，同比增长35.33%；接待海外游客189.18万人次，同比增长21.8%，创汇7.2亿美元，同比增长26.98%。随着晋善晋美口号的深入人心，山西旅游迈开从大省向强省转变的步伐。去年以来，山西大力整合优化旅游资源，一批重点景区得到省旅游局的重点扶持。目前，山西已经拥有5A景区6家，4A景区105家。同时，山西旅游积极拓展海内外市场，加大省内各市及周边区域的合作，大力加强海外营销。17届北交会在太原的成功举行，加速了山西旅游目的地建设。据省旅游局统计，有近61%的观光者为初游山西。

从太原市来看，根据太原市旅游发展信息中心提供的2012年旅游统计分析报告，2012年，太原市接待海外游客422451人次，同比增长21.1%，外汇收入24412.97万美元，同比增长23.31%。接待国内游客2941.64万人次，同比增长21.2%。太原市国内旅游收入339.69亿元，同比增长28.89%。太原市旅游总收入355.55亿元，同比增长28.50%。旅游接待人数和旅游总收入名列全省第一位。此外，由国家旅游局行业监管司和中国旅游研究院联合进行的2012年第四季度全国游客满意度调查

结果公布，我省太原市游客满意度首次跻身“满意”行列，在全国 60 个重点城市中排名第 23 位，比上年同期提高了 6 位，排名再创新高。

旅游产业的高速发展，昭示旅游从业人员的不断扩大，需求量继续增长，经专家调研分析，我省旅游从业人员文化程度、知识水平、业务素质亟待提高，旅游直接从业者中中专以下学历占到 80%，持证上岗率不足 50%。大力发展旅游高等职业教育，培养高素质技能型专门人才迫在眉睫。根据估计，在未来几年内，山西地区旅游行业内的导游、旅行社经营、景区管理等岗位所缺口的旅游类高素质专业人才达到 40 万以上。

（二）旅游企业的岗位需求情况

旅行社：

岗位	导游员	接待员	营销员	计调	管理人员
百分比	30	20	20	20	10

旅游景区：

岗位	讲解员	接待员	营销员	管理人员	其他
百分比	70	10	10	5	5

在旅游企业实际工作过程中，往往一个人身兼数职，在旅行社中最为明显，上述数据以其主要工作内容界定的。

（三）旅游企业各岗位的具体工作任务

岗位	典型工作任务分析
导游员	景点讲解，沿途讲解，专题讲解，沟通交流，接待计划落实，交通食宿安排，购物娱乐安排，突发事件处理，接待计划实施，旅游行程协调，接待计划监督等
接待员	前台接待，线路介绍，景点概述，旅游产品推广，旅游合同签订，客户意见收集，客户意见处理等
营销员	旅游市场调研、客源市场拓展、旅游产品推广等
计调	旅游接待计划确认、客户档案整理、产品价格确定、客户团款催收、旅游票务管理、旅游行程预定等
旅行社管理人员	旅行社外联管理、旅行社计调管理、旅行社经营管理等
景区管理人员	景区市场调查、景区开发规划、景区日常管理等

（四）旅游企业的岗位职业能力

序号	主要能力	需要程度 (高、中、低)
1	语言表达能力	高(100%)
2	计算机应用能力	高(90%)
3	沟通能力	高(100%)
4	合作能力	高(98%)
5	应变能力	高(100%)
6	写作能力	中(50%)
7	创新能力	高(90%)
8	组织协调能力	高(99%)
9	管理能力	高(85%)
10	信息收集处理能力	中(60%)
11	终身学习的能力	高(95%)

（五）旅游企业的岗位素质要求

序号	素质要求	非常需要	需要	不需要
1	爱岗敬业、忠于企业	100%		
2	吃苦精神	100%		

3	身体素质	83%	17%	
4	政治思想素质	79%	21%	

(六) 旅游企业对资格证书的要求

序号	资格证书名称	十分需要	需要	不需要	无所谓
1	导游资格证书	100%			
2	普通话证书	86%	14%		
3	计调师证	46%	36%	8%	10%

四、结论与建议

(一) 加强“双师型”教学团队建设

“双师型”不仅仅是“双证型”，真正意义的双师型教师应该是具有较宽的行业视野，较强的行业实践能力和较新的教学理念的教师。学校的专业教师不仅有高学历、高职称，而且还应具备相关专业的技术等级证书，否则只会“纸上谈兵”而缺乏行业实践经验能力。

同时，通过校企合作平台，从企业聘请管理人员和优秀一线员工和邀请旅游教育资深专家来校开讲座做指导，完善专业教师队伍培养与考核办法，形成课持续的专业教师队伍动态建设机制。

(二) 积极推进专业课程建设

围绕专业岗位技能，以工作过程为主线，以服务流程为中心，整合课程内容，构建工作过程导向的专业课，形成以优质核心课程、精品课程、网络课程为引领的课程体系。

组织开发理论与实训“一体化”优质教材。根据核心职业能力培养要求及职业技能证书的考核需要，引入企业、行业和国家职业标准，吸收企业技术人员参与教材编写，将企业生产实际中应用的新知识、新技术、新规范、新方法引入新教材，使教材能够反映专业的现状和发展趋势。

(三) 改革教学方法，完善实践教学体系

主要在教学中突出职业情景，突出学生的主体地位，调动学生的积极性，重在培养职业意识，养成职业习惯、培养职业技能，通过真实案例和真实情景模拟加强教学的效果。因此，培养合格的旅游从业人员应有科学、完整的实践教学体系，包括：专业认识实习、课堂实训、实训室模拟实习、旅游企业岗位实习、毕业实习等实践教学形式。根据旅游行业季节性的特点，充分利用假期，培养学生的职业综合素质。

(四) 坚持走工学结合的道路

要在深化教育教学改革过程中，坚定不移地走工学结合的道路。要与企业合作进行人才培养目标和规格的研究，保证人才培养的适需性；与企业共同设计课程体系和

教学内容，建立动态的、多元的课程结构和内容；由企业参与专业设置、制定专业发展规划，以保证专业发展的社会属性、企业属性、行业属性、就业属性；与企业合作落实实训、实习项目和基地，保证专业教学的实践性。

（五）完成实训基地建设

专业校内实训基地建设以“环境职场化、设备生产化、功能多样化、使用开放化、园区教学化”为原则，节约资源，拓展交叉面，提升相融度，优化生产性。在教学、培训过程中，各实训室实行统一管理、统一使用，资源共享。在技术服务方面，做到资源有效调配，根据企业岗位培训与项目开发，提供优质服务。校外实训基地以完善合作机制，优化管理机制，扩大合作规模为重点，丰富和发展“顶岗实习”、“订单培养”等教学模式。

（六）注重学生职业素质的培养

积极推进职业学校工学结合、校企合作办学向纵深发展，加强对学生的职业道德教育以及实习实训、职业指导等环节的工作。要通过体验式教育真正培养学生吃苦耐劳、坚持不懈、持之以恒的品质和责任意识，使学生养成可持续发展的方法与能力，不断拓宽学生的知识面，使毕业生不仅具备较强的专业知识和操作能力，同时也具有较高的应变和协调能力，成为一个全面发展，不断适应环境和新挑战的技术人才。教师要帮助学生转变思想观念，培养和树立正确的择业观和科学的职业观，帮助学生确立科学的职业定位，并帮助学生制订好职业生涯规划。

附件 2 专业核心课程标准

《旅游学概论》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游学概论				
课程代码	0710029	学时	26	学分	1
授课时间	第 1 学期	适用专业	旅游管理		
课程性质	基本能力课程				
先修课程	无				
后续课程	导游基础知识、导游实务、景区服务与管理、旅行社经营管理				

二、课程定位

《旅游学概论》是旅游管理专业的基础课和入门课程，本门课程系统介绍了旅游三要素及现代旅游基础知识，是学生的专业启蒙课，通过本课程的学习，要使学生对旅游业有整体认识，对专业产生浓厚兴趣，并具备初步的专业学习能力。

三、课程设计思路

《旅游学概论》课程要求学生掌握三大模块内容：旅游活动基础知识、现代旅游三要素及现代旅游基本问题，本课程要使学生对旅游业有全面的基本的认识，对旅游发展过程中的典型问题有独立见解。因此课程以理论教学为主，配合以项目教学，采用多样化教学方式，激发学习兴趣，培养学生将来从事旅游业的基本素质。

四、课程目标

（一）能力目标

1. 能够准确把握旅游者、旅游资源、旅游业概念的内涵；
2. 学会分析判断旅游市场的影响因素及发展趋势；
3. 能够结合实例对旅游业的影响客观分析判断。

（二）知识目标

1. 掌握旅游的概念、旅游属性和特点三大内容，熟悉旅游活动的类型；
2. 掌握世界旅游业开端、托马斯库克、现代旅游发展条件、中国旅游历史中重要事件；
3. 掌握旅游者的基本概念、决定个人旅游需求的客观因素和主观因素；熟悉和了解旅游者类型及其需求特点；
4. 掌握旅游资源的概念、价值。了解旅游资源的评价标准，熟悉旅游资源开发及

保护的基本原则及措施。了解旅游资源开发与保护的重要性、遭受破坏的原因及开发工作的主要内容；

5. 掌握旅游业的定义、构成、旅游业的性质、特点，旅行社的定义、分类及开展业务的方式，酒店集团化经营的模式；熟悉旅游业的“三大支柱”分别在旅游业中的地位 and 作用，酒店的类型划分及等级，主要旅行方式及影响旅游者选择旅行方式的因素，旅游景点的定义、景点的类别及景点经营中应注重的主要问题，旅游购物业的含义、作用，在我国的现状及购物品的开发设计；了解旅游业在推动旅游发展中的作用，住宿业的演进及我国酒店业的发展，我国旅游交通的发展与问题等；

6. 掌握旅游市场的概念，旅游市场细分的概念及方法；熟悉旅游客流状况；熟悉我国三大旅游市场概况；了解世界旅游市场概况；

7. 掌握旅游对经济、社会文化、环境的积极影响及消极影响；

8. 了解世界旅游业发展趋势以及我国旅游业发展趋势。

(三) 素质目标

培养学生旅游职业意识，激发学生职业理想，使学生对旅游概念有全面系统的认识。

五、课程内容及要求

模块	内容	教学目标	理论教学			项目教学		
			教学内容	教学目标	学时	项目内容	项目目标	学时
1	旅游基础知识	掌握旅游基本知识；培养旅游知识素养	旅游的含义、构成、特征和种类	准确把握旅游概念、特征	2	从已有的旅游经历中谈旅游构成、特征等	让学生知道：“旅游从业者”要有专业知识，树立职业意识	1
			旅游的起源和发展；世界旅游、中国旅游	掌握世界及中国旅游发展历史	1			
2	旅游三要素	准确掌握旅游三要素的概念、特征、性质。 掌握旅游业各组成部分基本知识	旅游者（含义、条件、类型及特点）	掌握旅游者的定义、具备条件及类型特点	3	任选一景点在黄金周调研，调研内容包括：游客状况，景区基本情况，见到的旅行社名称	感性认知旅游三要素，感性认识旅游业状况，并对旅游现象进行分析。	一天（利用节假日）
			旅游资源（含义、特征、概况、评价、开发、保护）	掌握旅游资源含义、特征、了解旅游资源开发、保护措施	4			
			旅游业（旅行社、饭店、交通、景区、购物）	掌握旅游业含义、构成、特点；掌握各构成要素的功能、特点、发展趋势	4			
3	旅游基本内容	能够综合分析合理判断旅游市场、旅游影响及	旅游市场（中国、世界）	了解旅游市场特征，了解中国及世界旅游市场情况	4	分析山西旅游市场	了解山西旅游市场，提高分析能力	利用周末
			旅游影响（经	综合辩证分析	3	蒙山旅游开	提高分析能	

	旅游发展趋势	济、社会文化、环境)	旅游发展带来的各种影响		发的影响	力	
	提高分析思考能力	旅游趋势(世界、中国)	综合分析国际国内旅游发展趋势	4	分析山西旅游发展趋势	提高分析综合能力	

六、课程实施建议

(一) 教学建议

1. 教学条件：举办旅游讲座，普及旅游知识。
2. 教学方法与手段：以理论教学为主，注重对概念的掌握；辅之以项目教学，促进学生对旅游现状的认识与理解，综合采用多种方法包括系统讲授、调查研究、资料分析等。
3. 课程资源的开发与利用：密切关注旅游发展现状，广泛利用网络、图书/专著、学术期刊等提供资料，引导学生提出观点。为此，需配套开发学习资料包、ppt 等。
4. 教材选用：目前使用高职高专旅游管理专业规划教材《旅游概论》，旅游教育出版社，赵利民等主编，2011 版。从我系教学实际及新生特点出发，打算对教学内容进行整合，形成既有系统性，又利于学生尽快职业认知的讲义。

(二) 考核建议

本课程是考试课，前文所列教学内容均为考试内容，采用闭卷考试和实践考核相结合的办法考查学生对本门课程的掌握情况。

考核方式：闭卷、实操、文案报告相结合。

成绩评价方式：期末考试成绩占本门课程总成绩的 70%，项目成绩占本门课程总成绩的 15%；平时表现占 15%

七、需要说明的其他问题

每个班配备多媒体设施；图书馆应充实相关的专业书籍、专业期刊、影像资料。

《导游基础知识》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游基础知识				
课程代码	0710044; 0710045	学时	120	学分	5
授课时间	第 1、2 学期	适用专业	旅游管理		
课程性质	基本能力课程				
先修课程	旅游学概论				
后续课程	导游实务、现场导游、景区服务与管理				

二、课程定位

根据高职旅游管理专业“培养具有现代化企业操作技能、管理意识和能力的应用型旅游人才。具有较强的旅游和服务业一线业务运作能力、语言能力和基础管理能力，能胜任各类旅游服务业的管理和实务工作”的培养目标，《导游基础知识》作为高职旅游管理专业的专业基础课，是培养学生从事旅游服务工作所需的基本技能和职业素质的必修课程，也是提高学生职业能力、参加导游资格证考试和就业的支撑课程。

三、课程设计思路

课程设计以“宽基础、重能力”为核心，以学生为主体，突出“教、学、做”一体化的高职教育理念；通过课程教学，引导学生掌握作为一名导游应具备的基本文化知识和技能。同时，注重将这些知识应用于导游讲解的具体实践之中，提高学生的职业能力，为他们日后从事导游服务工作打下扎实的基础。

(一) 理论课教学设计

以学生掌握足够的理论知识为目标，以课堂教学为基本组织形式，教师为主导，讲授导游基础知识的基本概念、基本知识和基础理论。运用多媒体、案例教学等各种教学手段，创设教学情景，促使学生掌握教学内容。

(二) 实践课教学设计

实践课教学是一个系统，以培养学生的实践能力、职业能力、创新能力为目标，使学生在“做中学”，“学中乐”，学习地点不局限于课堂，学习形式多样。结合单元理论教学，设计有项目教学，每学年有景点实训，结合导游资格证考试，有考前培训。

1. 任务驱动

在充分咨询了本专业教学指导委员会的意见、行业专家的意见，和学生调查的基础上，设计了下列任务。基本依据是：学生在旅游行业的各岗位的知识要求、能力要求和素质要求。

任务设计：

单元内容	任务驱动	任务成果
地理经济概况	小组竞赛：拼中国地图，讲中国概况	小组比赛成绩、照片
民族民风民俗	情景剧表演	剧本、照片
古代建筑艺术	分小组讲解、画图等	ppt、图纸、照片
中国特色饮食	元旦自制联欢宴	制作感言、照片
中国土特名产	举办中国风物特产产品展示会	专题讲解 ppt、照片
自然旅游资源	调查太原市区周边旅游资源，编写《太原旅游小手册》	演讲词、ppt、照片

2. 景点实训

以五台山、乔家大院、晋祠、山西博物院、白云寺为实训地点，现场巩固知识点。实训教学由三个主要环节组成，教师综合讲解——学生分组现场讲解——教师考评打分。将学生置于真实的情境中，综合感悟景点的特点以及导游讲解的要求。具体细节参看《导游基础知识景点实训指导书》。

单元内容	景点实训	实训成果
历史文化常识	山西博物院景点实训（半天）	博物院讲解词、照片、实训报告
宗教文化概述	白云寺景点实训（半天）	宗教建筑导游词、照片、实训报告
古代建筑艺术	乔家大院景点实训（一天） 晋祠景点实训（半天）	乔家大院导游词、照片、实训报告
人文旅游资源	五台山景点实训（一周）	五台山导游词、照片、实训报告

3. 考前培训

以夯实学生导游基础知识，提高本门课程通过率为目标，制订考前培训方案，编制大量帮助记忆的知识表，仔细编写所有章节的模拟训练题，精心整理历年考试真题，环环相扣，为提高导游考试通过率奠定了基础。

四、教学目标
（一）能力目标

1. 具有撰写文化内涵丰富、引人入胜的高水平导游词能力；
2. 通过该课程及其他相应课程的教与学，使学生获得旅游行政主管部门颁发的导游资格证书。

（二）知识目标

1. 熟悉中国和山西的地理经济概况；
2. 掌握中国和山西历史发展的进程并掌握中国历史常识；
3. 掌握宗教文化概况，掌握四个主要宗教教派的派别、教义、主要宗教建筑；
4. 掌握中国古代建筑的发展历史，掌握中国古代建筑的特点及主要的古代建筑工程；
5. 熟悉中国民俗概况，掌握主要少数民族民俗（包括节庆活动、服饰、饮食、民居等）；

6. 熟悉中国烹饪的主要风味流派及代表名菜，了解中国著名工艺品类型掌握其中的精品，掌握中国著名风物特产类型及特点；

7. 熟悉中国自然旅游资源的主要类别及其形成原因和构造特性，熟悉各类别的代表性景区景点。

(三) 素质目标

1. 加强职业道德意识的培养，树立爱岗敬业精神；
2. 建立生态观念和环保意识；
3. 增强民族自豪感，培养学生的爱国主义精神。

五、课程内容及要求

序号	教学内容	教学要求	学时
1	第一章、地理经济概况 第一节、自然地理 第二节、行政区划与人口构成 第三节、经济发展 第四节、山西经济	通过本章的学习，熟悉我国的基本地形地貌、行政区划概况和经济发展基本情况。这是对导游人员文化素质的基本要求。学习中注意把握要点，为今后不断充实提高奠定基础。	6
2	第二章、中国的历史文化 第一节、历史发展概要 第二节、传统文化常识 第三节、古代文学艺术	通过本章的学习，掌握关于中国历史发展的脉络，中国传统文化的精髓以及中国独特的文学艺术。这是导游人员需要掌握的基本知识。学习中注意学习领会。	20
3	第三章、宗教文化概述 第一节、佛教 第二节、道教 第三节、基督教 第四节、伊斯兰教 第五节、其他宗教信仰	宗教是一种人类文化现象，宗教本身以及宗教建筑和宗教艺术，对游人向来具有很强的吸引力。本章分别从六个方面介绍了中国四大宗教，简明扼要，学习中要很好掌握有关知识概念，最好能结合实物加以辨识和理解。	22
4	第四章、古代建筑艺术（上） 第一节、古代建筑概述 第二节、古代宫殿 第三节、古代祠庙 第四节、古代陵墓 第五节、楼阁与古塔 第六节、古代壁画 第七节、古代雕塑	古代建筑艺术是人文景观的重要组成部分。通过本章的学习，重点要掌握有关古代建筑和园林的基本知识与概念，并在此基础上了解和熟悉全国著名的景区景点。学习中要求把握个景点最突出的特点，认识其重要旅游价值。	12
5	第五章、古代建筑艺术（下） 第一节、佛寺道观 第二节、古代石窟 第三节、城防水利 第四节、衙署关隘 第五节、古代民居 第六节、古典园林	古代建筑与园林是人文景观的重要组成部分。通过本章的学习，重点要掌握有关古代建筑和园林的基本知识与概念，并在此基础上了解和熟悉全国著名的景区景点。学习中要求把握个景点最突出的特点，认识其重要旅游价值。	12
6	第六章、中国的民族民俗 第一节、中国民族民风 第二节、山西风民俗	我国各民族由于所处的客观环境的差异或经历了不同的历史发展过程，形成了各自鲜明独特的习俗，这是人文景观中最富活力的一部分。通过本章的学习，一要理解中国的民族概况，二要掌握教材所介绍的民族民俗的特点。学习中要求综合比较，加深理解。	8
7	第七章、中国特色饮食 第一节、名菜 第二节、名酒 第三节、名茶 第四节、山西特色饮食	通过本章的学习，了解中国菜系的划分和酒、茶分类的知识，熟悉中国四大菜系以及各菜系特点与代表性菜品，熟悉酒、茶名品。	6

8	第八章、中国土特名产 第一节、陶瓷 第二节、织绣 第三节、中药 第四节、文房四宝 第五节、其他工艺品 第六节、山西土特名产	旅游购物是旅游者主要消费项目之一，而购物的首要对象是地方和民族特色浓厚的名特产品。中国地大物博，历史悠久，有许多名特产品、工艺品誉满中外，导游人员应该了解熟悉，便利工作。本章对此分别作了简要介绍，学习中注意掌握各类土特产品和工艺品的产地、历史、名称、特性、称誉等。	6
9	第九章、自然旅游资源 第一节、自然旅游资源概述 第二节、自然旅游资源介绍 第三节、综合自然景观旅游资源	通过本章的学习，了解自然旅游资源的概念与分类；重点掌握中国自然旅游资源的主要类别及其形成原因和构造特性，熟悉各类别的代表性景区景点，以及各景区景点的基本特征与旅游价值。	8
10	第十章、人文旅游资源 第一节、人文旅游资源概述 第二节、人文旅游资源介绍 第三节、中国的世界文化遗产 第四节、山西主要旅游节庆活动	通过本章的学习，了解人文旅游资源的概念与分类；重点掌握中国人文旅游资源的主要类别及代表性景区景点，以及各景区景点的基本特征与旅游价值。	4
合计			120

六、课程实施建议

（一）教学建议

1. 教学条件

本课程课堂理论教学需要全部使用课件教学，配备相应的多媒体设备，部分内容需要借助相关旅游管理专业教学软件，需要山西地形沙盘及古建模型等教学工具辅助教学，需要配备导游模拟实训室等校内实训室。

2. 教学方法与手段

理论教学以课堂教学为主，通过各种教学技巧调动学生学习的主动性，提高课堂的学习气氛，实践教学由项目教学、景点实训教学和考前培训组成，重点在于知识点与岗位能力的有效转化。

3. 课程资源的开发与利用

建立“导游基础知识学习”课程网站，包括教学大纲、教学计划、实践教学、教学录像、习题试卷、教学改革、旅游图库、职业考证、行业动态、教学论坛、微信订阅号等栏目内容，构建一个听觉与视觉联动，老师与学生共创的网络教学资源环境。加强教学探讨和学生学习成果的展示与交流功能，实现教学资源共享和师生互动。

4. 教材选用

（1）主选教材：

李书吉主编：《导游基础知识》旅游教育出版社（山西导游人员资格考试教材）

（2）辅助教材：

《导游基础知识》旅游教育出版社 全国导游人员资格考试教材编写组

《导游基础知识学习纲要》 山西省旅游局人事教育处编

(3) 扩充资料:

《导游基础知识》练习题库, 教研室自编;

《导游基础知识景点实训指导书》 教研室自编;

《导游基础知识任务驱动指导手册》教研室自编

(二) 考核建议

1. 期末考试 (30%)

根据旅游局考试大纲, 编写考试试卷, 采用闭卷笔答的形式, 时间 100 分钟。考查学生对导游必备的文化基础知识的掌握情况

2. 任务驱动 (30%)

以任务成果为准, 结合任务完成过程中学生的表现, 给出考核成绩。

3. 景点实训 (30%)

以景点实践教学表现为考核标准。

4. 平时成绩 (10%)

主要包括: 课堂到课、参与课堂教学情况 (包括现场演示、课堂发言等)、作业完成情况。

七、需要说明的其他问题

1. 对教师的要求

(1) 要求教师课堂教学使用多媒体, 图文并茂, 帮助学生加深知识的理解和记忆;

(2) 要求教师能够在五台山、乔家大院等景区进行现场指导教学;

(3) 要求教师能够在导游考试前进行全面考前培训辅导。

2. 学习场地、设施要求

(1) 理论教学使用多媒体设备, 最好能够配备地球仪、地图、建筑模具等;

(2) 任务教学要求场地安全, 有效组织;

(3) 实训教学在五台山、乔家大院等景区进行, 需要事先安排好交通食宿。



《现场导游》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	现场导游				
课程代码	0710046; 0710047	学时	60	学分	3
授课时间	第 1、2 学期	适用专业	旅游管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	导游基础知识、旅游交际礼仪				
后续课程	导游实务、旅行社经营管理、景区服务与管理				

二、课程定位

《现场导游》是旅游管理专业的必修课程，是一门培养并强化“山西旅游景点模拟带团讲解”的专业核心课。学生了解和掌握景点的基本知识与带团技能，为报考导游资格证及从事导游服务和旅游企业管理等相关职业奠定基础。该课程与《导游基础知识》、《旅游法律法规》、《导游实务》同属导游资格考试的考试科目。

该课程充分结合高等职业教育的特点，使其具有实际操作，充分注意了对学生实际职业能力的培养。本课程通过对山西旅游景点的介绍，让学生能够懂得如何带团讲解，并能把这种旅游文化传达给旅游者。

三、课程设计思路

本课程是学生将所学的旅游基础知识和旅游景点知识应用于实践，形成导游岗位职业能力的关键环节，与《导游实务》、《景区服务与管理》等课程有着密切的关系。其教学主要任务在于让学生在熟悉山西概况以及主要景区景点的基础上，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作相关的职业能力。

四、课程目标

（一）能力目标

1. 能够以生动形象的语言，收集、整理、撰写、修订导游讲解词；
2. 能够根据预设地陪身份，按照接待计划，完成旅游团队的接团、送团、协调、衔接工作；
3. 能够以预设领队或全陪身份，根据旅游团队需求，落实好旅游者在食、住、行、游、购、娱等方面的服务要求，完成独立带团工作；
4. 能够以预设景区景点服务员身份，根据服务对象需求，运用导游讲解的方法与技巧，综合运用书面、口头、体态等语言，为旅客提供实地讲解服务；
5. 能够以预设带队或导游员身份，按照有关原则，为顾客提供个别要求处理，完

成各种各类突发事件处理工作。

（二）知识目标

1. 掌握丰富的史地文化知识。熟练掌握导游讲解过程中涉及的历史、地理、宗教、民族、风情特产、建筑园林等方面的基本知识；
2. 熟悉政策法规知识。牢记国家现行方针政策，把握有关政策法规，明确旅游者权利及义务；
3. 具备丰厚的语言知识。具有扎实的汉语功底，具备一定的地方语言和外语知识；
4. 熟悉旅行生活常识。具备全面的旅行生活常识，如交通、通讯、急救等知识，掌握丰富的生活常识，如卫生防疫、选购商品等常识；
5. 了解旅游目的地知识。掌握旅游目的地的基本知识，包括旅游目的地的民居文化传统、风俗禁忌、经济文化等方面的基本知识；
6. 了解心理学、美学知识。了解游客心理规律，具备一定的个体心理学、社会心理学常识，掌握一定的美学知识和审美基本方法。

（三）素质目标

1. 具备真诚公道，信誉第一的职业道德；
2. 具备热情友好，宾客至上的工作态度；
3. 具备团结协作、顾全大局的职业素养；
4. 具备身心健康、积极向上的精神状态。

五、课程内容及要求

课程基本框架：

序号	课程内容	理论教学	课内实践	课外实践	小计
1	山西专题	4		4	8
2	云冈石窟	4	1		5
3	悬空寺	4	1		5
4	应县木塔	4	1		5
5	五台山显通寺	4	1	18	23
6	佛光寺	4	1		5
7	晋祠	4	1		5
8	乔家大院	4	1	6	11
9	平遥古城	4	1	6	11
10	双林寺	4	1		5
11	王家大院	4	1		5
12	现场口试说明	2			2
	总计	40	20	30	90

教学内容与要求：

序号	授课内容	技能内容及要求	知识内容及要求
----	------	---------	---------

1	理论讲解	1、导游讲解服务及技能 2、导游词、导游语言与导游训练	1、熟悉导游讲解语言的特点 2、掌握各个景点的导游词讲解内容 3、掌握导游讲解中使用的讲解方法
2	课内实践	1、熟悉考试流程 2、掌握讲解技巧	1、景点讲解内容 2、专题讲解内容 3、知识问答内容
3	课外实践	1、接团的知识准备 2、迎接与入住 3、参观游览过程中的导游服务 4、送站服务及后续工作	1、理解导游服务的概念、服务范围和特点； 2、熟悉带领游客参观游览的程序； 3、掌握具体接待过程中的各个环节的衔接。

六、课程实施建议

（一）教学建议

完善课件、试题库的建设，充分利用网络及网络资源，结合学院精品课程的建设尽快将本课程开发成网络课程，满足专业教学、专业考证和专业技能训练的需要，实现师生网上互动和多媒体资源的共享，提高课程资源利用效率。

（二）考核建议

1. 考核内容

基本理论及实践练习。

2. 考核方式

现场操作和平时表现两部分。

3. 各考核方式所占权重

现场操作 70%；平时综合成绩 30%。

4. 考核标准

现场操作考核标准：按照技能项目与评价指标进行。

七、需要说明的其他问题

建设用于本课程教学的导游模拟实训室，配备与导游景点讲解高度仿真的设备和软件，使之具备现场教学、实验实训的功能，实现教学与实训合一，满足教、学、做一体化的要求。

《导游实务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游实务				
课程代码	0710049	学时	68	学分	3
授课时间	第2学期	适用专业	旅游管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	导游基础知识、旅游交际礼仪				
后续课程	旅行社经营管理、旅行社计调与外联实务				

二、课程定位

《导游实务》课程是旅游管理专业的一门专业核心课程，是导游资格考试的必考科目之一。

三、课程设计思路

本课程的主要任务是通过系统的导游理论和实践教学相结合，使学生掌握导游服务的专业基础知识及具体工作的操作规范，达到培养学生导游讲解能力、带团能力、导游语言运用能力以及导游处理旅游过程中一些问题的能力目标，最终使得我们的学生具备从事导游服务和旅行社管理能力，能适应行业发展与职业变化。

四、课程目标

（一）能力目标

1. 掌握导游带团服务技巧，提高导游服务水平；
2. 培养学生分析问题和处理问题的能力；
3. 使学生在校期间能参加全国导游资格考试并取得导游证；
4. 具备上岗工作的资格和能力；
5. 学生能独立完成接团、带团、送团三大导游服务工作程序并提供优质服务。

（二）知识目标

1. 了解导游员的基本概念、工作职责；
2. 熟悉导游业务的相关基础知识；
3. 理解各种导游服务的程序与规范化管理知识；
4. 掌握作为一名合格导游员必须具备的理论知识。

（三）素质目标

1. 具有高素质导游员的文化修养；
2. 良好的导游服务意识、优秀的团队合作精神；

3. 使学生的思想道德素质、业务素质等符合高等职业院校学生及优秀导游员的素质要求。

五、课程内容及要求

序号	工作内容	知识内容及要求	技能内容及要求	课时
1	导游和导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解导游服务的概念、服务范围和特点; 2. 理解导游人员的概念及其含义; 3. 掌握导游人员的分类、基本职责及素质要求。 	能够正确认识导游服务工作 掌握导游人员的基本职责	6
2	地陪导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握地陪服务的程序与标准; 2. 理解地陪工作特点与基本技巧; 3. 掌握游客个别问题处理的原则、基本方法和技巧; 4. 掌握带团的常用技巧和讲解的基本技巧; 5. 掌握处理各种意外问题与事故的基本技巧; 6. 掌握交通知识, 交际礼仪知识和旅游卫生与保健知识。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成服务准备工作; 2. 能够完成接站服务 (包括致欢迎辞); 3. 能够完成入店服务; 4. 能够完成核实、商定日程; 5. 能够灵活运用带团技巧和讲解技巧完成参观、游览、娱乐、购物服务等; 6. 能够完成送站服务 (包括致欢送辞); 7. 能熟练处理导游服务过程中出现的各种意外事件;能运用相关知识解决导游服务中的实际问题; 8. 能够完成善后工作。 	14
3	全陪导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握全陪服务的程序与标准; 2. 理解全陪工作特点与基本技巧; 3. 掌握游客个别问题处理的原则、基本方法和技巧; 4. 掌握带团的常用技巧及一些应规避的问题; 5. 掌握处理各种意外问题与事故的基本技巧; 6. 掌握入出境知识, 交通知识, 交际礼仪知识和旅游卫生与保健知识。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成服务准备工作; 2. 能够完成首站 (入境站) 接站服务 (包括致欢送辞); 3. 能够完成入店服务; 4. 能够完成核实、商定日程; 5. 能够灵活运用带团技巧完成各站服务; 6. 能够完成离站服务; 7. 能够完成途中服务; 8. 能够完成末站 (出境站) 服务 (包括致欢送辞); 9. 能熟练处理导游服务过程中出现的各种意外事件; 10. 能运用相关知识解决导游服务中的实际问题; 11. 能够完成善后工作。 	14
4	景点导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握景区景点导游服务程序; 2. 理解景区景点导游工作特点与基本技巧; 3. 掌握带团的常用技巧和讲解的基本技巧。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成服务准备 (包括熟悉客人特征; 景区情况); 2. 能够灵活运用带团技巧和讲解技巧完成导游服务 (包括致欢迎辞, 导游讲解); 3. 能够完成送别服务。 	10
5	领队导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握领队服务的程序与标准; 2. 理解领队工作特点与基本技巧; 3. 掌握带团的常用技巧和导游讲解的基本技巧; 4. 掌握处理各种意外问题与事故的基本原则和基本技巧; 5. 掌握入出境知识, 交通知识, 交际礼仪知识和旅游卫生与保健知识等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成服务准备工作; 2. 能够开好行前说明会; 3. 能够办理出境手续; 4. 能够办理国外入境手续; 5. 能够灵活运用带团技巧落实境外旅游接待; 6. 能够办理国外离境手续; 7. 能够办理回国入境手续; 8. 能够完成散团及其他事宜; 9. 能熟练处理导游服务过程中出现的各种意外事件; 	12

			10.能运用相关知识解决导游服务中的实际问题； 11.能够完成后续工作。	
6	散客导游服务	1、掌握散客导游服务程序； 2、理解并掌握散客导游工作特点与基本技巧； 3、掌握带团的常用技巧和导游讲解的基本技巧； 4、掌握处理各种意外问题与事故的基本技巧； 5、掌握入出境知识，交通知识，交际礼仪知识和旅游卫生与保健知识。	1、能够完成接站服务； 2、能够灵活运用带团技巧和讲解技巧完成导游服务； 3、能够完成送站服务； 4、能熟练处理导游服务过程中出现的各种意外事件； 5、能运用相关知识解决导游服务中的实际问题。	12
合计				68

六、课程实施建议

（一）教学建议

1. 注重课程资源和现代化教学资源开发和利用，如多媒体教室的应用，这些资源有利于创设形象生动的工作情景，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议加强课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。

2. 积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

3. 教材选用：选用山西省旅游局组织编写并由旅游教育出版社出版的导游人员资格考试教材《导游实务》（马树生主编，2013年版）。

（二）考核建议

1. 考核内容

基本理论知识和实操技能

2. 考核方式

综合考评

3. 各考核方式所占权重。

理论考试 70%；平时综合成绩 30%。

4. 考核标准：

按照试题的分值及标准答案进行。

七、需要说明的其他问题

1. 校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，实

践“工学”交替，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。

2. 不断完善本专业开放式实训中心，建设用于本课程教学的导游模拟实训室，实现教学与实训合一，满足教、学、做一体化的要求。

《旅行社经营管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅行社经营管理				
课程代码	0710053	学时	52	学分	3
授课时间	第3学期	适用专业	旅游管理		
课程类型	岗位能力课程				
先修课程	旅游学概论、现场导游、导游实务、景点实训				
后续课程	旅游计调与外联实务、旅游电子商务				

二、课程定位

《旅行社经营管理》是旅游管理专业学生岗位能力必修课程，在岗位能力课程体系中属于主干必修课程，其目的是让学生了解和掌握旅行社经营管理的基本知识与技能，为从事导游服务、计调工作和旅游企业管理等相关职业奠定基础。

三、课程设计思路

1. 宽口径建设大容量资源库

本课程力图将行业的最全面、最先进信息纳入教学体系。

(1) 从渠道上来说，资源库的建设主要分为教师渠道和学生渠道。教师通过到企业挂职、参加各种行业会议活动、邀请行业专家亲临指导等途径逐步引入行业丰富信息；学生主要通过实地参观、网站浏览、论坛讨论、项目参与等形式加入到资源库的建设中。

(2) 从形式上来说，资源库有文本型和非文本型之分。文本资源包括旅行社企业的各种文字资料，包括制度、产品等等；非文本型资源形式多样，有来自教师和行业专家的经验传授，有影像录音资料等等。

2. 根据岗位群的技能构成要素设计课程

高职高专培养的是技能性人才，通过《旅行社经营管理》课程的学习掌握了框架性的知识和技能后，学生还需要培养针对岗位的适岗技能，因此在《旅行社经营管理》课程的基础上，进一步深入构建计调、销售、客户服务等专门技能。

3. 导入工学结合，任务驱动教学模式

突出职业能力培养，注重课堂讲授与行业专家讲解结合，见习与实训结合，理论分析与案例分析结合，通过项目形式的任务驱动教学模式，推动工学紧密结合。

四、课程目标

（一）能力目标

1. 可行性研究报告的书写，组织机构设置能力；
2. 产品设计、定价能力；
3. 产品销售能力；
4. 计划调度、接待管理能力，协议签署能力、统计能力；
5. 接待服务能力；
6. 客户服务能力。

（二）知识目标

1. 对旅行社企业有总体认知；
2. 解其内部流程、部门职能与关系、运行规则等一系列基础性知识；
3. 掌握有关旅行社运营中关于旅行社设立、组织管理、经营计划、市场细分和定位、产品开发设计、采购、产品定价促销和销售、接待、客户管理和质量管理等方面的基础理论知识。

（三）素质目标

1. 具备优良的职业道德修养，能遵守职业道德规范；
2. 具有分析能力，协调能力；
3. 具有诚实、勤奋、坚持、感恩的职业品格，善于沟通、协调。

五、课程内容及要求

序号	模块	教学内容及要求	活动设计	学时安排
1	行政管理	教学内容： 旅行社及门市设立与年检制度、计划的制定与管理、人才招聘与培训等。 教学要求： 熟悉旅行社设立办事流程；了解旅行社业务特点，具备文件起草能力；有组织、计划、管理、协调能力。	试拟一份关于成立××旅行社有限公司的计划；制定招聘计划与新员工培训方案	12
2	产品设计	教学内容： 旅游市场定位、旅游产品开发及管理。 教学要求： 对旅行社产品进行准确定位，能完成一定的旅游产品开发。	设计旅游线路（产品）	8
3	计调	教学内容： 旅游采购、计调业务步骤、组织协调。 教学要求： 了解计调的职能、采购的任务。理解旅游服务协作网络的建立。	根据接待计划，落实具体接待事宜	12
4	销售	教学内容： 旅行社产品的促销方法、旅行社产品的销售渠道和类型、旅游中间商的管理。 教学要求： 掌握旅行社促销的各种手段，掌握旅行社产品销售的管理方法。	如何选择客户旅行社	8

5	接待管理	教学内容: 导游业务流程、常见事故处理、接待管理。 教学要求: 能够解释旅行社导游管理的内容和方法、旅游接待过程管理的内容和方法。	领队业务演练	12
合计				52

六、课程实施建议

(一) 教学建议

1. 教学方法:

(1) 采用“浸入式”教学，使学生在实际工作环境，按照岗位具体业务流程和顶岗实习工作过程，以从业者的身份完成工作任务，逐步培养学生的职业意识、职业素质和职业技能。

(2) 运用项目化、活动化课程教学，加强学生在教学过程中的主体地位，提高学生的参与程度，增强学生的实际操作能力和工作“体验”，让学生由被动接受学习转为主动探索和求知学习。

(3) 企业业务“复制”教学。把旅行社正在进行的业务“复制”给顶岗实习的学生，让学生模拟操作，通过结果对比，让学生提高业务处理能力，积累经验；学生在接受网上授课的过程中产生的“金点子”也可以为企业服务，成为企业业务人员的助手。

(4) 以“途径为导向”的启发教学法。网络授课突出体现在教师的引导作用，学生通过网络授课的指导去寻找得到这个结果的途径，最终得到这个结果，并进行自我评价，同时也学会检验和评价他人获得结果的途径，以此培养学生的分析能力，注重提升学生的社会适应力和拓展力。

2. 教材选用:

陈永发主编，《旅行社经营管理》（第三版），高等教育出版社

(二) 考核建议

本课程的考评由平时考核（30%）和期末考试（70%）两部分构成。平时考核采用学生自评（10%）、学生互评（10%）、教师评价（10%）的形式，内容包括出勤率、课堂表现、实训与作业情况；期末考试采用闭卷笔试，内容包括基础知识（30%）与职业技能（40%）两部分。

七、需要说明的其他问题

根据课程内容和要求，完成本课程所需要的实践教学条件：每个班配备多媒体设施；建设符合课程教学需要的旅游企业校内实训基地，以满足校内实训教学和实践操作的需要。

《景区服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	景区服务与管理				
课程代码	0710069	学时	52	学分	3
授课时间	第3学期	适用专业	旅游管理		
课程性质	岗位能力课程				
先修课程	导游基础知识、现场导游				
后续课程	毕业实习				

二、课程定位

旅游景区是一个地区旅游业发展的基础，《景区服务与管理》是学生步入景区工作岗位、积累职业素养的必修课程，是实践性、应用性很强的一门课程。因此对本课程定位为：

贴近市场需求，贴近现实教学条件，培养合格技能型人才，通过本课程的学习，学生要“能够从事不同类型旅游景区的基层或中层服务和管理等实际工作”，学生要掌握旅游景区相关基础知识原理，具备较强职业成长能力，了解景区中基层服务与管理活动的内容，能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务工作。

三、课程设计思路

基于工作过程，以职业能力培养为重点，注重实践性，兼顾“知识够用”原则，与行业企业合作进行课程开发与设计。依据培养目标，考虑旅游企业岗位需求，科学地组合知识，设计课程内容，注重理论教学与实践教学结合，采用多样化教学方式，使学生能够掌握本专业领域的基础知识、基本技能。

四、课程目标

（一）能力目标

1. 学会面对游客时大方自如地引导游客顺利地完成景区游览，并给游客留下美好印象；
2. 学会游客咨询接待时服务态度、语气及应对自如；
3. 具备一定文字能力、能够撰写广告、招聘启事或者常见文件等；
4. 学会在导游过程中营销渗透，为景区提高收益；
5. 学会在遇到危急情况如游客突然发病、火灾等时应对措施。

（二）知识目标

1. 掌握旅游景区概念及构成要素，了解景区发展历史；
2. 掌握旅游景区大类及著名代表性景区；
3. 掌握景区服务的核心内容；
4. 了解景区管理的主要内容；
5. 了解景区各部门基本要求。

(三) 素质目标

培养学生旅游职业意识，激发学生职业理想，使学生对景区工作有全面系统的认识。

五、课程内容及要求

模块	内容	教学目标	理论教学			实践教学		
			教学内容	教学目标	学时	实训内容	实训目标	学时
1	旅游景区基础知识	了解景区基本知识；提高景区知识素养	旅游景区概念、要素、发展简史	准确把握景区概念、要素	2	参观山西省博物院、动物园、迎泽公园	了解各类型景区特点、管理方法、布局等	半天（利用周末）
			自然旅游景区（国家公园、生态旅游区）	了解当今自然、人文旅游景区概况及发展趋势	4			
			人文旅游景区（博物馆、聚落景观、主题乐园、休闲度假区）		4			
2	旅游景区服务与管理	了解景区管理知识；了解景区基本工作内容；了解景区主要工作部门及各部门工作要点；培养一定实操能力；树立职业理想。	旅游景区管理（概念、内容、理论）	把握景区管理和服务的精髓，树立职业理想	4	经理就职演说	树立管理意识	1
			游客管理——解说服务	了解景区解说服务系统，掌握导游解说关键技能	4	任选一景点导游讲解	培养导游讲解素质	2
			游客管理——接待服务（咨询、投诉、导购）	了解景区游客管理特点，掌握与游客沟通技巧	4	处理游客投诉	掌握游客心理，培养行为规范	1
			人力资源管理（招聘、培训、考核）	了解人力资源管理环节，树立职业意识	4	景区招聘演示	掌握招聘要求、要点	1
			营销管理（市场调查、营销要素）	掌握营销基础知识	6	山西土特产的销售	培养效益意识，训练销售技能	2
			安全管理	了解安全知识，树立安全意识	4	灾情发生的应急处理	掌握基本应急知识	1
			开发规划	了解景区开发规划要点	6	山西主题公园规划设计	了解规划要点	2
			合计				42	

六、课程实施建议

(一) 教学建议

1. 教学条件：完善条件使教师能够实地考察著名代表性景区，增强感性认识。

2. 教学方法与手段：本着实践教学要与理论教学相得益彰的原则，理论教学侧重于原理讲解、知识的系统介绍；实践教学要增强学生体验，从行业基本要求和实际发展状况设定实践项目，提高学生实践操作能力，为此，综合采用多种方法进行教学包括实地考察、课堂情景教学、以及系统讲授等。

3. 课程资源的开发与利用：实地考察景区，深入认识景区特点；注意搜集典型案例便于课堂分析；广泛利用网络、图书/专著、学术期刊以及多媒体课件等多种形式，对教学内容进行“打包、重组和拓展”，再以简单易懂可操作的形式展示给学生，为此，需要配套开发景区案例、实践教学指南、学习资料包、ppt 等。

教材选用：目前以高职“十二五”规划教材《旅游景区服务与管理》（第二版），高等教育出版社，万剑敏主编。从我系教学实际出发，打算从诸多教材吸收优点，对教学内容进行整合，形成针对性强，学生接受快而且知识够用的教材讲义。重点参考书目有：《旅游景区管理》（张凌云著）；《旅游景区服务与管理》（姜若愚主编）；《旅游景区规划和策划案例》（保继刚主编）。

（二）考核建议

本课程是考试课，前文所列教学内容均为考试内容，采用闭卷考试和实践考核相结合的办法考查学生对本门课程的掌握情况。

考核方式：闭卷、实操、文案报告相结合

成绩评价方式：各项实训成绩占本门课程总成绩的 30%；期末考试成绩占本门课程总成绩的 60%，平时表现占 10%。

七、需要说明的其他问题

请景区专家做讲座；每个班配备多媒体设施；图书馆应充实相关的专业书籍、专业期刊、影像资料；

和《景区服务与管理》相关的资料有：

报纸期刊类：中国旅游报、中国国家地理、风景名胜、时尚旅游、旅游天地、人文地理、海峡旅游等；

书籍类：涵盖景区开发、景区服务、景区策划、景区管理、景区保护等等诸多方面；

网站类：专业旅游网站（如携程网、中国旅游资讯网、海峡旅游网、中华旅游网、中国导游网）、综合网站（新浪、搜狐、网易等）旅游频道等等。

