



山西职业技术学院

SHANXI POLYTECHNIC COLLEGE

文化旅游系
旅游管理专业
人才培养方案
(2021 级)

二〇二一年八月

目 录

一、专业名称及代码.....	3
二、招生对象.....	3
三、修业年限.....	3
四、培养目标与培养规格.....	3
(一) 培养目标.....	3
1. 总体目标.....	3
2. 职业知识目标.....	3
3. 职业素质目标.....	4
4. 职业能力目标.....	4
(二) 培养规格.....	5
1. 专业群与产业链的对应性.....	5
2. 专业群人才培养对应岗位.....	6
3. 本专业职业岗位与核心能力.....	6
五、课程设置.....	6
六、学时分配.....	8
七、教学进程总体安排.....	10
八、毕业标准.....	12
九、实施保障.....	13
附件 1 对应“1+X”项目职业技能等级证书标准.....	19
附件 2 旅游管理专业课程标准.....	24
《导游基础知识》课程标准.....	24
《现场导游》课程标准.....	30
《景区服务与管理》课程标准.....	38

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

二、招生对象

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

高等职业学校学历教育修业年限为3年。

四、培养目标与培养规格

（一）培养目标

1. 总体目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应文化旅游发展需要，具有良好职业道德和创新精神的素质，掌握“精服务、懂管理、博文化、知礼仪、善表达、会沟通”等专业知识和技术技能，面向文旅服务领域，能够从事导游接待服务、旅行社管理、景区管理等工作的高素质技术技能人才。

2. 职业知识目标

- （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. 职业素质目标

- (1) 培养具有良好的专业道德素质和行为规范；
- (2) 培养较强的导游服务能力；
- (3) 培养旅行社计调和景区管理能力；
- (4) 培养具有较强的语言表达能力（熟练掌握一门外语口语）和沟通能力；
- (5) 培养具备旅游企业复合型、创新型、高端技能型人才的素质；
- (6) 劳动教育课。

劳动教育是青年学生形成正确世界观、人生观、价值观的基础。根据中共中央、国务院印发的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》要求，我们要以建构新时代劳动教育体系为经，以提升劳动教育支撑保障能力为纬，注重围绕创新创业，结合学科和专业积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，重视新知识、新技术、新工艺、新方法应用，创造性地解决实际问题，使学生增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力，树立正确择业观，具有到艰苦地区和行业工作的奋斗精神，懂得空谈误国、实干兴邦的深刻道理；注重培育公共服务意识，使学生具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神，构建中国特色劳动教育模式的四梁八柱，为职业院校劳动教育的加强提供了基本遵循。

4. 职业能力目标

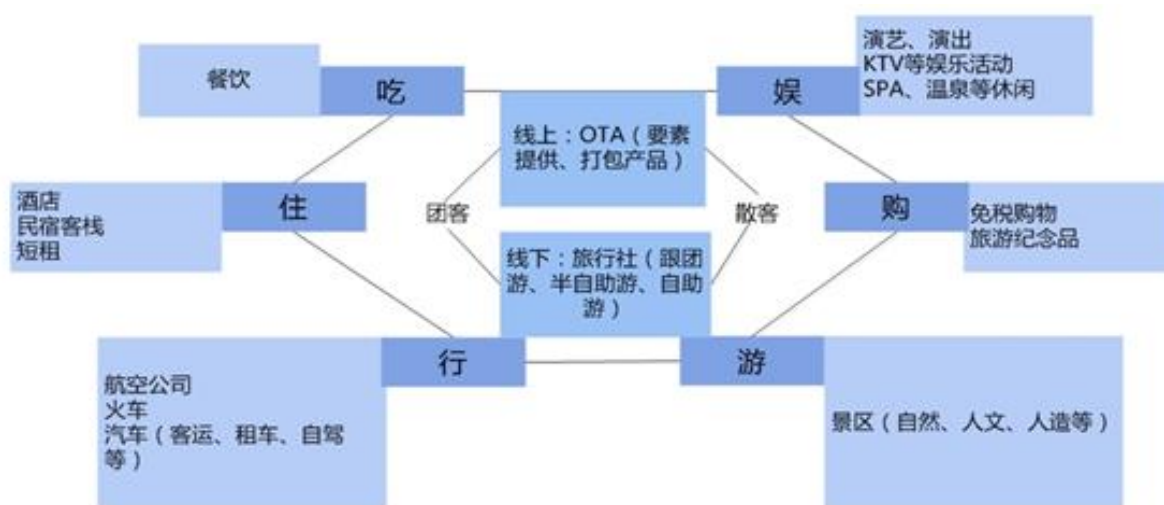
- (1) 具有运用辩证唯物主义的基本观点及方法认识、分析和解决问题的能力；
- (2) 具有一定的应用文写作、英语听说读写及数学运用能力；
- (3) 具有计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理能力；
- (4) 具有旅游接待、讲解、带团的基本能力；
- (5) 具有旅行社、旅游景区业务操作能力；
- (6) 具有人际沟通、组织协调、团队协作和执行任务的能力；
- (7) 具有较强的语言和书面表达能力；
- (8) 具有较强的环境适应能力；

(二) 培养规格

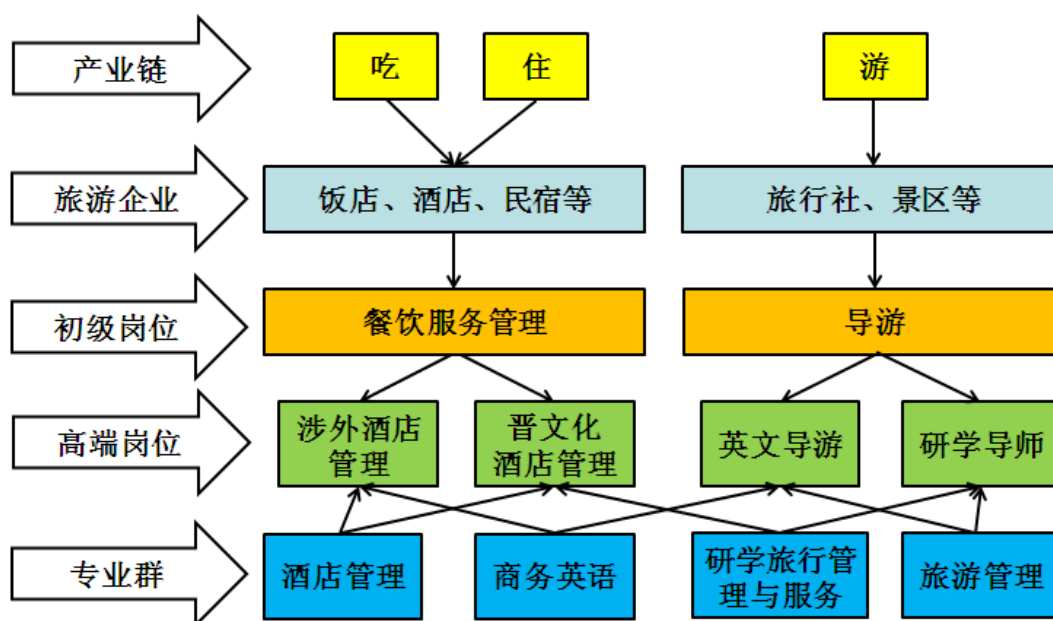
1. 专业群与产业链的对应性

本专业群对接的旅游产业链涉及面广，从游客咨询开始到旅游结束，吃、住、行、游、购、娱六大要素环节涉及旅行社、饭店、酒店、交通部门、景区、购物娱乐场所等等行业企业，甚至涉及医疗、金融、政府机构等方面。本专业群根据自身特点，服务产业链中的“吃、住、游”三个要素环节的部分岗位核心岗位。

旅游产业链图



专业群与产业链对应图



2. 专业群人才培养对应岗位

专业群名称	专业名称	主要职业类别	对应岗位名称	职业资格证书或技能等级证书	对应“1+X”项目证书
文旅服务	旅游管理	服务业	导游	导游证	无
	酒店管理	服务业	酒店服务员	服务员证	无
	商务英语	服务业	英文导游	导游证	无

备注：对应“1+X”项目证书填准确证书名称和等级，若无对应证书填写“无”；无法对应专业群的专业单独编写。

3. 本专业职业岗位与核心能力

职业岗位		主要工作任务	岗位核心能力	对应核心课程	对应“1+X”项目证书	“1+X”证书考核要点
主岗位	导游	团队服务	讲解	导游基础知识 导游业务 旅游法律法规 现场导游	无	无
拓展岗位	英文导游	团队服务	翻译	导游基础知识 导游业务 旅游法律法规 现场导游	无	无

五、课程设置

（一）课程体系的构建理念

旅游专业课程体系的构建理念是：在引入课证融合的时候，结合证书考核要求改革教学内容和教学方法；其次，是工学交替的两个学期，围绕学生工作岗位的实际需求进行教法改革；最后，围绕技能大赛改革。一是，教学内容的改革，强调先进性和实用性；二是教学方法的改革，强调效能，专注学生的学习能力、创新能力和持续发展能

力。

（二）课程体系的开发程序

根据企业人才需求及文旅服务专业群建设与改革需要，组织行业企业专家、各专业带头人、骨干教师进行专业群课程体系开发。专业群课程体系开发程序是：人才需求调研、毕业生跟踪调查（麦可思报告）→主要职业岗位（群）→具体工作任务（群）→岗位群典型工作任务→完成典型工作任务所需职业能力→专业知识、职业技能→课程体系，构建群内“基础共享，核心分立，拓展互选”的课程体系。

（三）课程体系的结构

底层共享课程（23 门）		核心分立课程（5 门）	拓展互选课程（5 门）
公共基础课（12 门）	专业基础课（11 门）		
国防教育与军事训练、入学教育	旅游学概论	★现场导游	形体训练
思想道德与法治	★现场导游	★导游业务	文旅服务礼仪
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	★导游业务	★旅行社经营管理	晋商文化
大学语文	★旅行社经营管理	★景区服务与管理	客源国概况
创新创业教育	★景区服务与管理	★导游基础知识	走遍山西
基础英语	★导游基础知识		
体育	旅游计调与外联实务		
形势与政策	旅游市场营销		
心理健康	中国旅游地理		
安全教育	旅游法律法规		
信息技术	旅游电子商务		
大学生职业发展与就业指导			

备注：标注“★”的课程为专业核心课程

（四）核心分立课程简介

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	导游业务	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	78	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。

六、学时分配

表 6-1 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	14	0	1	17	6	23

2		19	0	19	1	1	20	6	26
3		13	5	18	1	1	20	6	26
4		17	1	18	1	1	20	6	26
5		0	20	20	0	0	20	6	26
6		0	20	20	0	0	20	6	26
总计	2	60	47	109	4	4	117	36	153

表 6-2 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	√	0+48
	1200009	思想道德与法治	A	13	2	20+6
	1200026	形势与政策	A	√	√	8+0
	1200012	心理健康	A	7	1	7+0
	2100003	安全教育	A	√	√	4+0
	1200030	大学生职业发展与就业指导	A	13	1	18+0
	1110046	大学语文	A	13	2	26+0
	1110049	基础英语	A	13	4	54+0
	1400007	体育	B	13	2	6+20
	0911001	信息技术	B	13	4	12+40
	0710029	旅游学概论	A	13	2	26+0
	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					237+162=399
第二 学期	1200010	思想道德与法治	A	19	2	30+8
	1200027	形势与政策	A	√	√	8+0
	2100004	安全教育	A	√	√	4+0
	1110058	大学语文	A	19	2	42+0
	1200012	心理健康	A	7	1	7+0
	1110050	基础英语	A	19	4	66+0
	1400008	体育	B	19	2	14+24
		创新创业教育	B	19	2	12+24
	0730033	导游基础知识	B	19	4	58+14
	0710048	旅游法律法规	A	19	4	76+0
	0710118	现场导游	B	19	2	28+10
	0710049	导游实务	A	19	4	76+0
	合计学时					409+80=489
第三	1200037	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	18	2	28+8

学期	2100005	安全教育	A	√	√	4+0
	1400009	体育	B	14	2	2+26
	1200028	形势与政策	A	√	√	8+0
	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	6	58+20
	0710030	文旅服务礼仪	B	13	4	26+26
	0710065	导游培训	C	5	5周	0+130
	合计学时					
第四学期	1200029	形势与政策	A	√	√	8+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	18	2	28+8
	1200034	大学生职业发展与就业指导	A	14	1	20+0
	0710054	客源国概况	A	18	2	36+0
	0710117	旅游计调与外联实务	B	18	4	60+12
	0710146	中国旅游地理	A	18	4	72+0
	0710003	形体训练	C	18	2	0+36
	0730001	晋商文化	A	18	2	36+0
	1110051	劳动教育实训	C		1	0+26
	0710145	旅游电子商务	B	18	2	28+8
	0710118	走遍山西	B	13	2	16+10
	合计学时					
第五学期		1+X 实训	C	4	26	0+104
	2100007	安全教育	A	√	√	4+0
	0411164	跟岗实习	C	16	22	0+352
	合计学时					
第六学期	2100008	安全教育	A	√	√	4+0
	0411142	顶岗实习	C	17	22	0+374
	0411137	毕业设计（论文）	C	3	26	0+78
	合计学时					
合计	实践学时数		1462		总学时	2602
	实践学时所占比例		56.19%			
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.课程代码为教务管理系统中的课程代码，同一课程在不周学期开设使用不同代码。						

七、教学进程总体安排

表 7-1 教学进程安排表

课程	序号	课程名称	学时	考核方式	学时分配			学分
					第一学年	第二学年	第三学年	

结构			总学时	理论	实践		第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
							13周	19周	18周	18周	28周	24周	
公共基础课程	1	国防教育与军事训练、入学教育	48	0	48	综合评价	2w						2
	2	思想道德与法治	64	50	14	过程考核+测试	2	2					3
	3	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			4
	4	形势与政策	32	32	0	综合评价	√	√	√	√			2
	5	心理健康	14	14	0	综合评价	1	1					1
	6	安全教育	24	24	0	综合评价	√	√	√	√	√	√	1.5
	7	体育	84	12	72	过程考核+测试	2	2	2				4.5
	8	大学语文	60	60	0	过程考核+测试	2	2					3
	9	劳动教育课	26		26	综合评价				1w			1
	10	基础英语	112	112	0	过程考核+测试	4	4					7
	11	信息技术	52	12	40	过程考核+测试	4						3
	12	大学生职业发展与就业指导	38	28	10	过程考核+测试	1			1			2
	13	创新创业教育	32	12	20	综合评价		2					2
小计			648	402	246		16	13	4	3			36
专业课程	1	旅游学概论	26	26		过程考核+测试	2						2
	2	★导游基础知识	120	100	20	过程考核+测试	4	4					5
	3	旅游法律法规	68	68		过程考核+测试		4					3.5
	4	★现场导游	60	40	20	综合评价	2	2					3
	5	★导游业务	68	68		过程考核+测试		4					3.5
	6	★旅行社经营管理	52	52		过程考核+测试			4				3
	7	★景区服务与管理	78	58	20	过程考核+测试			6				4
	8	旅游计调与外联实务	72	60	12	过程考核+测试				4			3
	9	旅游市场营销	52	52		过程考核+测试			4				3
	10	中国旅游地理	72	72		过程考核+测试				4			3
	11	旅游电子商务	36	28	8	过程考核+测试				2			3
	12	导游培训	130	0	130	综合评价			5w				0
	13	跟岗实习	352	0	352	综合评价					16w		16

	14	1+X 实训	104	0	104	综合评价					4w		4
	15	毕业设计（论文）	78	0	78	综合评价						3w	3
	16	顶岗实习	374	0	374	综合评价						17w	17
	17	讲解实训	26	0	26	综合评价	1w						1
小计			1768	624	1144		8	14	14	10			77
专业拓展课程	1	晋商文化	36	36	0	综合评价				2			1.5
	2	文旅服务礼仪	52	26	26	过程考核+测试			2				2
	3	形体训练	36	0	36					2			1.5
	4	客源国概况	36	36		综合评价				2			2
	5	走遍山西	26	16	10	综合评价				2			2
小计			186	114	72				2	8			9
选修课程	1	公共选修课 1											1.5
	2	公共选修课 2											1.5
	3	公共选修课 3											1.5
	4	公共选修课 4											1.5
小计													6
合计			2602	1140	1462		24	27	20	21			128

说明：

1. 校内外集中实训、毕业设计、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. 公共选修课学时不计入总学时，只计学分。

表 7-2 可开设的非限定性专业选修课一览表

课程名称	课程类型	教学周数	建议周学时	学时数	学分
沧桑太原	A	15	2	30	1
走进山西博物院	B	15	2	30	1
现代礼仪	B	15	2	30	1
中国行	A	15	2	30	1

表 7-3 实践教学项目一览表

实践教学项目	开设学期	开设地点	教学周数	总学时数
1+X 实训	5	实训室	4	104
劳动教育实训	4	实训室	1	26
导游培训	3	实训室	5	130

八、毕业标准

（一）学分要求

学生须修完本专业培养方案中公共学习领域课（36 学分）、专业学习领域课（77 学分）、拓展学习领域课（9 学分）、公共选修课（6 学分）、专业选修课（4 学分），总学分达到 132 学分。

必修课、公共选修课（其中面授选修课 1 门，网络选修课三门或 60 课时）成绩合格。

（二）素质要求

三年修业期间，素质拓展达到合格标准，取得学院颁发的素质评定证书。

（三）职业资格证书要求

毕业前需取得以下职业资格证书或技能等级证书。

类别	资格证（技能证）名称	考核等级	考核学期	要求	职业编码
“1+X”项目证书	讲解员	高级	4		
职业资格	导游资格证书	初级	3		

九、实施保障

（一）师资队伍

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 4 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）教学设施

校内实训室（基地）一览表

实训室	主要设备名称	实训功能
-----	--------	------

实训室	主要设备名称	实训功能
模拟导游实训室	1、主要硬件 室内全彩显示屏、无线投屏一体机、电子白板、无线导游讲解器、数据接收卡、控制主机、音响功放调音台、话筒、胸麦等。 2、软件 大屏播放软件、360-720度实景互动教学实训系统和三维虚拟景区教学实训系统等。	景点讲解实训； 导游服务技能实训； 景区管理实训； 旅游线路实训等
旅行社综合实训室	1、主要硬件 云桌面主机、学生云终端、教师计算机、学生显示器、六边形电脑桌、多功能一体机、交互式推拉教学板、电子白板等。 2、主要软件 英语口语实训系统和旅行社管理实训系统等。	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；

（三）教学资源

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。包含思想道德与法治、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）教学方法

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。

（五）教学评价

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。

（六）质量管理

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。

附件 1 对应“1+X”项目职业技能等级证书标准

一、评价流程、职业（工种）名称、标准、试题、评价等级、人数、晋升比例等情况

（一）评价流程

1. 发布职业技能等级认定公告

组织报名前，应已公告的形式对职业技能等级认定职业（工种）、级别、申报条件、评价方式、收费标准及联系方式等要素进行公开发布。认定公告可以文件形式下发，也可通过媒体网络发布。

2. 报名与资格审核

申请参加职业技能等级认定的学生，根据认定公告要求在规定期限内报名。报名工作结束后，对照各职业（工种）和等级的申报条件对报名人员的报名资格进行审核，并将资格审核合格人员生成报名电子数据，按规定收取费用。

3. 计划报批

职业技能等级认证工作开展前 10 个工作日，制定职业技能等级认定工作计划，报省职业技能鉴定中心审核后开展认定工作。

4. 组织理论知识考试和操作技能考核

职业技能等级认定采取“理论考试+实操考核”方法进行。对于职业院校学生的技能等级认定，其理论考试成绩可通过本专业（科目）结课考试成绩替代。

5. 成绩认定、结果审核

考试考核工作结束后，按规定认真组织阅卷评分和成绩登统工作，填写《技工院校职业技能等级认定结果汇总表》和《技工院校职业技能等级认定合格人员花名册》，报省鉴定中心审核，审核通过后纳入“职业技能等级认证信息查询系统”。

6. 证书核发

按照统一的证书样式和编码规则制作并颁发职业技能等级证书（或电子证书），由人社部职业技能鉴定中心全国联网查询系统对外公开认定结果，纳入全国技能人才统计。

（二）职业（工种）名称、标准、试题、评价等级、人数、晋升比例等情况

拟开展评价的 1 个职业（工种）涉及 6 个专业的学生。根据各专业招生人数，确定当年参加评价的人数。职业（工种）名称、标准、试题、评价等级情况如下表：

序号	职业名称	工种名称	等级	有无职业标准或评价规范	试题情况	评价学生所学专业
1	讲解员	讲解员	初级、中级、高级	√ 职业标准 □ 技能规范	√ 有 □ 无	导游、旅行社、景区、博物馆、会展、酒店

二、评价方式、时间、地点安排（含理论、技能等）

（一）评价方式

1. 培训方式

采用专家讲授、专家示范、岗位实践等多种学习培训形式。

2. 考核标准及考核方式

项目	考核标准	考核方式	评分办法
培训纪律 (20分)	培训期间严格执行签到制度。	现场考核	每有一次不签到扣 3 分。
	按时参加培训,不迟到、不早退、不旷课。		每有一次迟到扣 3 分,每有一次早退扣 3 分,无故旷课一次按旷工处理。
	培训期间确需请假的,需本人书面写出请假条,半天及以下由培训负责人签字批准,一天及以上需由培训中心负责人和分管领导签字审批后方可准假,缺培的内容需自行补培。		未按相关规定办理请假手续扣 10 分。
	学员要遵守课堂纪律,不得大声喧哗,不得睡觉,不得接打手机。		影响课堂纪律的扣 3 分。
	保持教室环境整洁,不得随地乱扔果皮、纸屑、垃圾等,教室内不得抽烟。		每有一次不遵守规定扣 2 分。

培训 笔记 (40分)	认真做好学习培训笔记。	随堂 笔记	未记培训笔记扣 20 分；培训笔记不认真扣 3 分；培训笔记不完整，每缺一次培训内容扣 5 分。
技能考核 成绩 (40分)	培训结束后，参培人员统一参加技能考核。	技 能 考 核 成 绩	无故不参加考核此项不得分；考试迟到 30 分钟取消考核资格；考核中发现作弊、替考取消考核资格。

(二) 评价时间

根据学校相关专业教学实训进程，评价时间一般安排在每个学期的期末进行。上半年 5—6 月和下半年 11—12 月各组织一次。

(三) 评价地点

1. 理论考试地点：学校标准教室。
2. 实操考核地点：学校相关的实训场所
模拟导游实训室
旅行社综合实训室
形体训练室

三、评价场地、设施、设备、视频监控和安保情况

拟开展评价的 1 个职业（工种）与学校主干专业直接相关，拥有满足各职业（工种）需要的场地、设施、设备和视频监控系统。

(一) 办公室场所情况

职业技能鉴定所，办公面积 170 平方米。配备计算机 9 台，打印机 2 台，复印机 2 台、照相机 1 台、电脑笔记本 2 台、扫描传真一体机 1 台，办公条件良好，具备开展职业技能等级证的工作需要的办公设备设施。

(二) 试卷档案场所情况

技能鉴定所设有专门的试卷档案室，配有试卷档案柜 20 组。设 1 名专职档案试卷

管理员。按规定留存考试报名资料、理论实操试卷、评价过程与结果等资料。

（三）考核评价场所情况

学校拥有教学标准教室 20 个、计算机房 10 个、计算机 500 台，配有视频监控系统和专职安全保卫人员。建有省级实训基地一个，三个实训室，完全能够满足技能等级认定实操考核的要求。

四、公示安排

（一）公示内容

初级讲解员：

具有初中、中专及以上学历，通过培训后统一考试，获得讲解员资格证书，自动成为初级讲解员。

中级讲解员：

初级讲解员报考同语种中级讲解员和初级外语讲解员报考中文(普通话)讲解员的，学历不限；初级中文(普通话)讲解员和中级中文(普通话)讲解员报考外语讲解员的，需具备所报考语种大专以上学历。在取得讲解员资格证书满 3 年，或具有大专以上学历的取得讲解员证满 2 年，报考前 3 年内实际讲解不少于 90 个工作日，经培训及笔试考核合格者晋升为中级讲解员。

高级讲解员：

取得中级讲解员资格满 3 年，具有大专以上学历，报考前 3 年内以中级讲解员身份实际讲解不少于 90 个工作日，经培训及笔试合格者晋升为高级讲解员。

2. 评价结果公示

每次评价工作结束后，要及时将技能等级认定合格人员，通过校园数字化网络平台公示。

3. 收费标准

每次报名阶段将各职业（工种）的收费标准与职业技能等级认定公告一并公示。

4. 其他需要公示的内容

对职业技能等级认定工作提出异议的反馈渠道。

（二）公示时间、地点

职业技能等级认定公告、申报条件和收费标准于组织报名前 15 个工作日公示。

理论考试成绩、实操考核成绩在考试考核结束后 1 周内公示。

所有公示内容都在校园数字化网络平台公示。

附件 2 旅游管理专业课程标准

《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	导游业务、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，每学年有劳动教育，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. 劳动教育

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《导游基础知识劳动教育指导书》。

单元内容	劳动教育	实训成果
历史文化常识	山西博物院劳动教育（半天）	博物院讲解词、照片、实训报告
宗教文化概述	白云寺劳动教育（半天）	宗教建筑导游词、照片、实训报告
古代建筑艺术	乔家大院劳动教育（一天） 晋祠劳动教育（半天）	乔家大院导游词、照片、实训报告
人文旅游资源	五台山劳动教育（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、山西民风民俗	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、中国土特产产	旅游购物是旅游者主要消费项目之一，而购物的	6

	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	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。	
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、劳动教育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；

《导游基础知识劳动教育指导书》 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. 劳动教育（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	导游业务、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》、《导游业务》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《导游业务》、《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。

《导游业务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游业务				
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

《导游业务》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	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	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。	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	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；	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；	14

		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。	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。	
4	景点导游服务	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。	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(包括致欢送辞, 导游讲解); 3. 能够完成送别服务。	10
5	领队导游服务	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。	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; 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。	12
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的开发和利用, 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《导游业务》（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。

《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；	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	4	任选一景点导游讲解	培养导游讲解素质	2

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。		掌握导游解说关键技能				
	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			10

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。