

旅游管理专业

2019 级人才培养方案

张家界航空工业职业技术学院

2019 年 6 月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 公共基础课程	4
(二) 专业课程	9
(三) 选修课程(专业拓展课程)	28
七、教学进程总体安排	33
八、实施保障	35
(一) 师资队伍	35
(二) 教学设施	36
(三) 教学资源	36
(四) 教学方法	36
(五) 教学评价	37
(六) 质量管理	38
九、毕业要求	39
十、附件	39

旅游管理专业 2019 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：（640101）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游 大类 (64)	旅游 (6401)	租赁和商务； 服务业-商务； 服务业-其他商务； 服务业-旅行社 及相关服务。 (L-72-9-1)	社会生产服务和 生活服务人员； 租赁和商务服 务人员； 旅游及公共游 览场所服务人 员。 (4-07-04)	1. 计调、旅游咨 询； 2. 导游； 3. 会展接待； 4. 旅游网站编 辑； 5. 客户服务； 6. 产品经理。	1. 旅行社计调证； 2. 导游资格证； 3. 海外领队证； 4. 会展策划师。

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，适应旅游企业发展的需要，具有较强的语言表达和专业技术应用能力，掌握旅游产品开发、旅游接待服务、旅游计调操作、旅游销售服务、旅游信息化应用技术等知识和技能，面向湖南省及周边旅游企业，能够从事各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位，从事导游服务、旅行社计调和旅游企业中基层管理等领域的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

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

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

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全

的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2.知识

(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) 掌握旅行社运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；

(6) 掌握旅行社财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

(7) 掌握信息通信技术、旅行社信息化应用的基本知识。

3.能力

(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) 具备综合知识灵活运用能力；

(4) 具备良好的应变能力；

(5) 具备旅游计划制定及执行能力；

(6) 具备良与服务团队成员的协作能力；

(7) 具备组织、协调及管理能力；

- (8) 具备良好的交际能力及应变能力；
- (9) 具备较强的促销能力；
- (10) 具备旅游成本核算能力；
- (11) 具备旅游线路设计及分析能力；
- (12) 具备获取旅游市场信息获取能力；
- (13) 具备公共关系维护及危机处理能力；
- (14) 具备信息技术应用能力；
- (15) 具备反思能力、学习能力。

六、课程设置及要求

课程主要包括公共基础课程和专业课程。

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

(一) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德与法律基础	1. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。 2. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，践行社	1. 适应大学生活； 2. 树立正确的“三观”； 3. 坚定理想信念，弘扬中国精神； 4. 践行社会主义核心价值观；	1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长； 2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力； 3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究

	<p>会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法。</p> <p>3. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。</p>	<p>5. 明大德守公德严私德；</p> <p>6. 尊法学法守法用法。</p>	<p>性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界；</p> <p>4. 利用世界大学城、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性；</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>
<p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述</p>	<p>1. 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>2. 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>3. 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，与党中央保持一致。</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. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容；</p> <p>3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理；</p> <p>4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势；</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>
<p>形势与政策</p>	<p>1. 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>2. 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>3. 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>根据以下内容确定：</p> <p>1. 中宣部 2019 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校 2019 年秋“形势与政策”培训</p>	<p>1. 课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势，</p> <p>2. 通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；</p> <p>3. 通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，提高学生理性看待时事热点问题的水平；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
<p>大学生职业规划</p>	<p>1. 知识目标：了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯设计与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>2. 能力目标：掌握职业生涯设计与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划与计划书。</p> <p>3. 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>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. 采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>2. 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>3. 充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练，职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据，实践训练考核以学生的职业规划设计为依据；</p> <p>4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩 × 40%+实践训练成绩 × 60%。</p>
<p>大学生创业指导</p>	<p>1. 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>2. 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</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块。</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式；</p> <p>2. 课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量；</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采</p>

	<p>握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p> <p>3. 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>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完成创业项目的实践工作，并展示相应的创业项目策划与包装的结果；</p> <p>4. 创业实践教育考核占 60%；创新创业理论考核占 30%；学习态度和面貌占 10%。</p>
大学生就业指导	<p>1. 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>2. 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>3. 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>1. 就业指导理论模块</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发 PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式，通过较为直观的教学平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生对于课堂学习的兴趣，提高学生的择业就业能力；</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景，给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项；</p> <p>4. 加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段，加强教学环节的考核，并注重过程记录；</p> <p>5. 强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>
实用英语	<p>1. 知识目标：通过对词汇、表达方式和语法规则的学习，熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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>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、翻译和写作等各项能力的训练。</p>	<p>1. 结合书本教材和网络慕课，通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式，由专兼任英语教室在多媒体教室运用信息化手段进行教学；</p> <p>2. 采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
大学生心理健康教育	<p>1. 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>2. 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>3. 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>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. 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>2. 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>3. 素质目标：具有积极参与体育活</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>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</p>

	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。		生兴趣的培养和习惯的养成都可。
计算机基础	1. 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。 2. 技能目标：具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。 3. 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。	1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统； 2. Office 2010 等办公软件的应用； 3. 计算机网络基本知识和网络信息安全。	由计算机教研室教员指导大一新生开展计算机应用基础教学及实践。通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。
普通话练习	1. 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。 2. 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。 3. 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。	1. 普通话概说和普通话水平测试。 2. 普通话基础知识。 3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练 4. 普通话的音变。 5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导。 6. 命题说话训练及模拟测试。	1. 《普通话》是一门针对性很强的课程，它有着明确的考试目的，教师可以根据教学的需要，选择不同方式进行教学，但不能违背内容标准。 2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式，精讲多练，建议理论讲授时间占 1/5，活动实践占 4/5，体现任务引领、实践导向的课程设计思想。 3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具，最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音。 4. 课程考试考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法，实行百分制评定，其中期中口试成绩占 30%，平时成绩占 20%，期末口试成绩占 50%。
安全教育（诚信教育）	1. 素质目标：通过还贷的实施，引导学生践约守信，诚实做人，培养诚信的优良品质。	1. 助学贷款现状； 2. 诚信教育目的； 3. 未按时还款的危害或后果； 4. 毕业确认流程； 5. 还贷流程；	1. 针对贷款学生，动员贷款学生及时还贷，做诚信大学生。
入学教育		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；	1. 所有活动和环节，辅导员、班主任必须带队、参与和组织。 2. 学院简介宣传部提供；安全教育材料武装部提供；《学生手册》学工处提供；“学院章程”党政办提供。上述材料，以系部为单位到武装部、学工处、党政

	<p>1. 素质目标：初步了解学校生活，了解各项规章制度，从而更好的适应和融入大学生活。</p>	<p>4. 文明示范寝室创建制度、寝室管理规定和爱护公物教育；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>7. 考试纪律及升留级制度教育；</p> <p>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；</p> <p>9. 校纪校规考试, 军训。</p>	<p>办领取。</p> <p>3. 辅导员、班主任应积极配合教官清点人数，教育学生遵守军训纪律，全程跟踪军训。</p> <p>4. 辅导员、班主任适当安排班级活动，主题自定。</p> <p>5. 社团、学生会、共青团工作简介由学生会、团委组织学生干部深入各班级进行。</p> <p>6. 新生照片不能统一着装；CRP 学生信息审核由辅导员、班主任负责（军训结束前完成）。</p>
军事训练与国防教育	<p>素质目标：1. 增强学生的军事素养、身体素质和心理素质；</p> <p>2. 提高学生的综合国防素质观念、国家安全意识和忧患危机意识；</p> <p>3 适应立德树人根本任务和强军目标根本要求，服务军民融合发展战略实施和国防后备力量建设。</p> <p>知识目标：1. 了解军事训练的特点、内容、原则，. 掌握基础军事训练的方法；</p> <p>2 了解我国国防的相关法规和建设情况；</p> <p>1. 了解我国武装力量组成和国防动员情况。</p> <p>能力目标：1. 掌握基本军事理论与军事技能，具有一定的军事素养基础和身体素质、心理素质；</p> <p>2. 初步培养坚忍不拔、顽强不屈的性格和健康的心理状态；</p> <p>3. 具有一定的国防观念、国家安全意识和忧患危机意识。</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>教学方法：可采用的教学方法主要有：讨论法、案例学习法、理实一体化教学法、实练法；</p> <p>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；</p> <p>2. 所有学生一起实际训练，教学中以学生为主体，老师在现场指导鼓励，将学生分组，学生采用团队方式开展合作训练。</p> <p>考核评价：采用“合格、不合格”两级制评定。</p>
公益劳动（劳	<p>1. 能力目标：通过公益劳动，能清扫寝室、宿舍、责任区的卫生；</p> <p>2. 素质目标：通过公益劳动，提高</p>	<p>1. 校园卫生清扫；</p> <p>2. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>1. 学生在校期间，必须参加公益劳动，由教务处统筹安排，学工处负责组织；</p> <p>2. 对学生参加公益劳动要认真进行考</p>

动教育)	社会实践能力,有利于大学生的身心发展。		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; 3.劳动时间为每周一至周五,每天上午8:00、下午2:30前完成校园卫生清扫任务,并做好保洁工作。
社会调查	1、增强学生对管理实践活动的了解。 2、锻炼学生的协调能力、沟通能力和对理论知识的综合运用能力 3、培养学生的专业素养。 4、培养和训练学生认识和观察社会的技能的重要教学环节,是贯彻素质教育理念的重要手段。 5、提高其分析问题和解决问题的能力,实现培养目标。 6、培养学生对所涉及的专业问题进行直观认识的能力。 7、通过社会实践过程,可以为将来撰写毕业论文打下坚实的基础。	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.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。 2.社会实践时间一般安排在第三、四季度的18-20周,进行时间为两周。 3.社会实践可使用本次安排提供的参考选题,也可由学生本人自己定选题,但选题应在本专业范围内,学生应尽量结合本专业所学知识进行选题开展社会调查实践。 4.参加社会调查活动的学生,根据调查结果写出调查报告提纲及调查报告。提纲附于正文之后,另起一页。调查报告的内容应包括:调查对象一般情况,调查内容,调查结果,调查体会,调查报告字数要求不少于1500字。 5.社会调研成绩经审核达到及格及以上者给予结课。未参加社会调查实践工作、未交调查报告者不予结课。该课程成绩不及格的学生,须跟随下一年级补修。
毕业教育	1.素质目标:通过各项毕业离校活动,达到感恩母校、奉献社会、做文明大学生的目标。	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.各系认真组织、有关单位密切配合、各毕业班班主任及时将本安排通知到学生。

(二) 专业课程

专业课程包括专业基础课程和专业核心课程两部分,其中专业核心课程以工学结合的课程为主;此外,还开设了专业拓展课程主要是针对业务领域的拓展、新技术应用或自主创业需具备的知识。

1. 专业基础模块

本模块包括:旅游业认知、旅游礼仪演练、职业口才训练、旅游者心理与行为解读、全国旅游线路设计、宾客关系维护、计调与外联操作-旅游市场营销等。

(1) 旅游业认知

课程名称		旅游业认知	参考课时	74
课程 目 标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识；		
	知识 目标	1. 了解旅游学研究的基本内容； 2. 熟悉旅游、旅游者、旅游需求、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场等基本概念界； 3. 熟悉旅游资源的类型及开发与保护的原则； 4. 理解旅行社、饭店、旅游交通与旅游景点的性质特点； 5. 掌握旅游组织与管理机构的设置； 6. 了解旅游市场的一般知识； 7. 熟悉旅游对国民经济、社会文化和自然环境的影响，以及旅游可持续发展的基本内容。		
	能力 目标	1. 能运用旅游学研究的基本内容分析旅游行为； 2. 能运用旅游业产生与发展的历史条件预测旅游发展趋势； 3. 能运用旅游学基本方法和原理开发旅游产品、从事旅游管理工作、饭店服务与管理工作。		
教学 内容	1. 旅游学的概念及旅游学研究的基本内容认知；2. 旅游业产生与发展历程认知；3. 旅游的概念、性质和特点认知；4. 旅游者概念认知；旅游需求分析；旅游动机激发；5. 旅游资源概念的认知；旅游资源开发；旅游资源保护；6. 旅行社、旅游住宿、旅游交通、旅游产品、世界旅游组织基本知识认知。			
教学 方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成 6 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。			
教学 资源	教材、企业案例、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。			
考 核 评 价	采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。			

(2) 旅游礼仪演练

课程名称		旅游礼仪演练	参考课时	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；		

标	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用个人礼仪的本要求和原则根据职业场合要求能够恰当修饰个人仪容、仪表及仪态； 2. 能恰当运用名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪进行人际交往； 3. 能正确运用用餐礼仪、乘车礼仪、接待礼仪从事旅游接待工作。 4. 能恰当运用涉外礼仪从涉外旅游接待活动。
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 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 	
教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 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 6 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。 	
教学资源	教材、案例、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。	
考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。	

(3) 职业口才训练

课程名称	职业口才	参考课时	28
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和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 	
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解普通话及普通话水平测试； 2. 了解表情、体态等无声语言； 3. 掌握普通话声母、韵母发音、声调知识； 4. 掌握朗读朗诵的基本技巧； 5. 掌握演讲的基础知识和基本技巧； 6. 掌握求职口才的基本技巧； 7. 掌握日常交往口才的基本技巧。 	

课程名称		职业口才	参考课时	28
	能力目标	1. 能用较标准的普通话进行交流、交际； 2. 能综合运用有声语言、无声语言多种表达技巧，有效进行日常社交、职场口语活动； 3. 能运用各种语体的表达技巧，增强学生交流应对的敏捷度。		
	教学内容	1. 有声语言训练基础；2. 无声语言训练基础；3. 普通话声母、韵母发音、正音知识；4. 声调、语流音变基础知识；5. 朗读朗诵的基本技巧；6. 演讲的基础知识和基本技巧；7. 求职口才的基本技巧；8. 日常交往口才（谈话、拜访与接待、表扬与批评等）的基本技巧。		
	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、任务驱动法、讨论法、案例分析法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，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。		
	教学资源	教材、企业案例、微课教学视频、多媒体教学课件（如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台。		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占 60%和 40%权重比的形式进行课程考核与评价。		

(4) 旅游者心理与行为解读

课程名称		旅游者心理与行为解读	参考课时	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. 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、基； 4. 掌握旅游消费和旅游服务过程的心理策略及旅游企业管理心理的理论及运用；		
	能力目标	1. 能运用旅游者、旅游从业者的心理活动分析旅游者和旅游从业者心理及和行为； 2. 能运用旅游心理学原理开展旅游者心理调查熟悉； 3. 能运用旅游心理学原理根据旅游者心理需求设计并开展旅游接待服务；		

课程名称	旅游者心理与行为解读	参考课时	36
教学内容	1. 旅游现象的心理透视；2. 旅游心理学的理论基础认知；4. 旅游心理学研究的内容与方法认知；5. 旅游心理学的研究内容认知 5. 与环境相互作用中的心理和行为认知和分析；6. 旅游心理调查原则与方法认知；		
教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成 6 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。		
教学资源	教材、企业案例、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。		
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) 全国旅游线路设计

课程名称	全国旅游线路设计	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. 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；	

课程名称	全国旅游线路设计	参考课时	36
教学内容	1. 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；		
教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成 6 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。		
教学资源	教材、企业案例、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。		
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。		

(6) 宾客关系维护

课程名称	宾客关系维护	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. 具有良好的服务意识。	
	知识目标	1. 掌握客户关系管理系统的建设； 2. 了解客户终生价值及其影响因素； 3. 理解 CRM 产生的原因及条件； 4. 掌握客户满意与客户忠诚的关系 5. 掌握客户关系管理的理论、方法与 CRM 系统的应用技术； 6. 理解商务智能的基本知识。	
	能力目标	1. 具备对客户、客户关系的认知能力； 2. 具备分析和掌握客户价值的能力； 3. 积极建立并维护客户关系的能力； 4. 具备使用 CRM 软件的系统操作能力。	
教学内容	1. 客户关系管理概论；2. 客户的选择；3. 客户的价值；4. 客户的开发；5. 客户的画像；6. 客户的分级；7. 客户的沟通；8. 客户的满意；9. 客户的忠诚；10. 客户的挽回；11. CRM 的综合应用。		

教学方法	<p>1. 可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>
教学资源	教材、企业案例、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。
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。

(7) 计调与外联操作-市场营销

课程名称	计调与外联操作-市场营销		参考课时	48
课程目标	素质目标	<p>1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</p> <p>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</p> <p>3. 具有良好的身心素质和人文素养；</p> <p>4. 树立学生的环保意识；</p> <p>5. 具有团队协作精神和创新探索意识；</p> <p>6. 具备良好的服务意识和危机意识。</p>		
	知识目标	<p>1. 了解市场营销活动的发展进程。</p> <p>2. 熟悉调查和预测旅游市场的程序和方法</p> <p>3. 理解旅游者购买行为理论</p> <p>4. 掌握选择、确定目标市场的理论</p> <p>5. 掌握不同产品的营销策略</p> <p>6. 掌握旅游产品定价策略</p> <p>7. 掌握旅游市场促销的策略</p>		
	能力目标	<p>1. 能充分认识组织、策划能力培养的重要性。</p> <p>2. 能对旅游市场进行初步分析。</p> <p>3. 能运用市场调研和预测的营销手段解决实际问题。</p> <p>4. 能对旅游产品进行生命周期分析。</p> <p>5. 能用市场细分原理及目标市场原理确定目标市场。</p> <p>6. 能成功的推销旅游产品。</p>		
教学内容	<p>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</p>			
教学方法	<p>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；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；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>			

教学资源	教材、企业案例、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。
考核评价	采用项目化教学，每个项目结合基本汽车目视检查和操作，以及汽车售后服务核心流程进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 40%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 30%，综合测试占 30%。

(8) 导游基础知识识记 (III) 专周实训

课程名称		导游基础知识识记 (III) 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。		

<p>教学 内容</p>	<p>1. 旅游业基础知识记2. 中国历史常识记3. 中国山、水、气候、天象景观、动植物景观基础知识记4. 中国民族民俗基础知识记5. 中国四大宗教基础知识记6. 中国古代建筑基础知识记7. 中国古代园林基础知识记8. 中国台、港、澳地区概况基础知识记9. 中国主要客源国概况基础知识记10. 中国对联与古诗词基础知识记11. 湖南导游基础基础知识记</p>	
<p>教学 要求</p>	<p>教学 方法</p>	<p>1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。</p>
	<p>教学 手段</p>	<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>
	<p>考核 评价</p>	<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>

(9) 旅游法律事务处理实训

课程名称	旅游法律事务处理	参考课时	24
<p>课 程 目 标</p>	<p>素质 目标</p>	<p>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。</p>	
	<p>知识 目标</p>	<p>1. 掌握旅游合同的订立主体、旅游合同的变更和转让条件，旅游合同的违约处理； 2. 掌握旅行社市场准入条件、社管理制度及其法律责任； 3. 掌握导游人员管理条例内容； 4. 熟悉娱乐场所设立的条件，娱乐场所经营管理的制度； 5. 掌握娱乐场所的治安管理要求； 6. 掌握旅游住宿企业星级管理制度，治安管理条例； 7. 熟悉承运人的权利义务要求； 8. 熟悉外国人入出境管理的法律制度； 9. 熟悉中国公民出入境证件及申请的办理，违反出入境管理法的处罚。</p>	
	<p>能力 目标</p>	<p>1. 能起草旅游合同；依据合同法处理合同纠纷； 2. 能进行合同成本核算； 3. 能运用法律知识对有关旅行社经营案例进行法律层面分析； 4. 能阅读、起草、执行旅游从业过程所需的法律文书； 5. 能维护旅游业相关主体的利益，能处理相关旅游纠纷； 6. 能依法处理旅游交通、住宿、娱乐业在旅游接待过程中出现的问题； 7. 能依法处理有关出入境的相关问题； 8. 能灵活运用相关法律法规处理旅游安全事故并依法索赔；</p>	

		9. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。
教学内容		1. 旅游合同事务处理；2. 旅行社管理法律事务处理；3. 导游人员管理相关法律实务处理；4. 旅游住宿、娱乐餐饮、交通业法律事务处理；5. 消费者权益保护与旅游投诉法律事务处理 6. 旅游安全与保险法律事务处理；7. 出入境法律事务处理
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 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	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%。

(10) 导游业务操作实训

课程名称	导游业务操作	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. 掌握地陪、全陪接待流程及操作标准； 2. 了解导游员应具备的素质； 3. 掌握游客特殊要求处理的原则及方法； 4. 掌握常见旅游事故的预防和处理方法； 5. 掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识； 6. 了解各类导游词撰写的方式和技巧； 7. 了解欢迎词欢送词的内容及撰写技巧	

	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能制定合理旅游接待计划; 2. 能合理安排旅游行程; 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. 能按照旅游法规妥善处理旅游团常见事故; 6. 能合理处理游客特殊要求; 7. 能生讲解人文类、自然类景点; 8. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。
教学内容		1. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案例教学: 在每一个子项目中, 几乎都安排有案例教学, 通过老师给出案例, 设计案例分析要点, 让学生参与讨论 2. 情景教学: 可以是老师讲, 也可以是设计情景让学生自己导和演; 3. 演练教学: 几乎每个模块中均有演练项目, 让学生可以上手进行流程演练。
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> 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%。

(11) 模拟导游—导游词创作专周实训

课程名称	模拟导游—导游词创作专周实训	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. 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：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. 到真实的景区踩线、实地讲解； 3. 传统的黑板式教学为辅
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合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%。

(12) 旅游管理综合技能实训

课程名称	旅游管理综合技能实训	参考课时	144
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。	
	知识目标	1. 掌握旅游接待规范服务； 2. 掌握旅游应急处理规范；	

		<p>3. 掌握旅游产品开发的技巧；</p> <p>4. 掌握旅游产品推销的技巧；</p> <p>5. 掌握讲解服务技巧。</p>
	能力目标	<p>1. 能进行旅游接待规范服务；</p> <p>2. 能进行旅游应急处理规范；</p> <p>3. 能设计合理可行的旅游产品；</p> <p>4. 能成功的进行旅游产品推销；</p> <p>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；</p>
教学内容		<p>1. 旅游接待规范服务；</p> <p>2. 旅游应急处理规范；</p> <p>3. 旅游产品开发的技巧；</p> <p>4. 旅游产品推销的技巧；</p> <p>5. 讲解服务技巧。</p>
教学要求	教学方法	<p>1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论</p> <p>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；</p> <p>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。</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；</p> <p>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>

(13) 顶岗实习

课程名称	顶岗实习	参考学时	456
课程目标	<p>根据旅游管理专业岗位的职业能力和素质要求设置，是教学过程中组后阶段的综合性实践环节。学生通过实习企业参加与所学专业联系密切的岗位顶岗实习，及时掌握专业发展趋势，进一步了解专业业务规则。获得旅游管理岗位的职业素质和习惯，熟悉工作岗位的操作流程，正确完成工作任务，能够结合工作岗位的特点和需要确定毕业设计选题，合理制定毕业设计方案，能够独立按时完成毕业设计。</p>		
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	<p>学生要接受顶岗实习企业指导教师的工作指导，完成相关任务，还必须定期与学院知道教师联系，接受专业指导，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。</p>		

(14) 毕业设计（含答辩）

课程名称	毕业设计（含答辩）	参考学时	120
课程目标	综合运用所学专业知 识，独立完成所选课题的毕业设计任务，以此检验学生专业理论知识和实践技能的综合运用能力，进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力，在学生走上工作岗位之前进行一次较全面地与本专业未来职业紧密结合的实际工作能力的锻炼和检验。		
教学内容	拟定毕业设计执行方案、撰写毕业设计作品、参加毕业设计答辩。		
教学要求	学生应该在校内和校外指导老师的指导下，结合实习岗位的工作内容选题。教师主要利用电话、网络等沟通工具指导学生，充分调动和发挥学生的主观能动性。着重培养学生独立工作能力和分析解决问题的能力，培养学生踏实工作作风，以严肃、认真和科学态度积极完成毕业设计。		

2. 专业核心课程

本模块包括：导游基础知识识记（I）、导游基础知识识记（II）、导游基础知识识记（II）、导游基础知识识记（III）、旅游法律事务处理、导游业务操作、导游词创作、模拟导游、计调与外联操作-省内旅游线路设计、计调与外联操作-旅游单据填写。

（1）导游基础知识识记

课程名称	导游基础知识识记	参考课时	172
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。	

课程名称		导游基础知识知识记	参考课时	172
	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. 旅游业基础知识知识记 2. 中国历史常识知识记 3. 中国山、水、气候、天象景观、动植物景观基础知识知识记 4. 中国民族民俗基础知识知识记 5. 中国四大宗教基础知识知识记 6. 中国古代建筑基础知识知识记 7. 中国古代园林基础知识知识记 8. 中国台、港、澳地区概况基础知识知识记 9. 中国主要客源国概况基础知识知识记 10. 中国对联与古诗词基础知识知识记 11. 湖南导游基础基础知识知识记		
	教学方法	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；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；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。		
	教学资源	教材、企业案例、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。		
	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，每个项目结合知识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) 旅游法律事务处理

课程名称		旅游法律事务处理	参考课时	116
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识目标	1. 掌握旅游合同的订立主体、旅游合同的变更和转让条件，旅游合同的违约处理； 2. 掌握旅行社市场准入条件、社管理制度及其法律责任； 3. 掌握导游人员管理条例内容； 4. 熟悉娱乐场所设立的条件，娱乐场所经营管理的制度； 5. 掌握娱乐场所的治安管理要求； 6. 掌握旅游住宿企业星级管理制度，治安管理条例； 7. 熟悉承运人的权利义务要求； 8. 熟悉外国人出入境管理的法律制度；		

课程名称		旅游法律事务处理	参考课时	116
		9. 熟悉中国公民出入境证件及申请的办理，违反出入境管理法的处罚。		
	能力目标	1. 能起草旅游合同；依据合同法处理合同纠纷； 2. 能进行合同成本核算； 3. 能运用法律知识对有关旅行社经营案例进行法律层面分析； 4. 能阅读、起草、执行旅游从业过程所需的法律文书； 5. 能维护旅游业相关主体的利益，能处理相关旅游纠纷； 6. 能依法处理旅游交通、住宿、娱乐业在旅游接待过程中出现的问题； 7. 能依法处理有关出入境的相关问题； 8. 能灵活运用相关法律法规处理旅游安全事故并依法索赔； 9. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。		
	教学内容	1. 旅游合同事务处理；2. 旅行社管理法律事务处理；3. 导游人员管理相关法律实务处理；4. 旅游住宿、娱乐餐饮、交通业法律事务处理；5. 消费者权益保护与旅游投诉法律事务处理 6. 旅游安全与保险法律事务处理；7. 出入境法律事务处理		
	教学方法	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；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；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。		
	教学资源	教材、企业案例、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。		
	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，每个项目结合知识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%。		

(3) 导游业务操作

课程名称		导游业务操作	参考课时	116
	课程目标	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。		

课程名称		导游业务操作	参考课时	116
	知识目标	1. 掌握地陪、全陪接待流程及操作标准； 2. 了解导游员应具备的素质； 3. 掌握游客特殊要求处理的原则及方法； 4. 掌握常见旅游事故的预防和处理方法； 5. 掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识； 6. 了解各类导游词撰写的方式和技巧； 7. 了解欢迎词欢送词的内容及撰写技巧		
	能力目标	1. 能制定合理旅游接待计划； 2. 能合理安排旅游行程； 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. 能按照旅游法规妥善处理旅游团常见事故； 6. 能合理处理游客特殊要求； 7. 能生讲解人文类、自然类景点； 8. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。		
教学内容	1. 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			
教学方法	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；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；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。			
教学资源	教材、企业案例、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。			
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，每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。			

(4) 模拟导游

课程名称		模拟导游	参考课时	70
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. 具有良好的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识；		

课程名称		模拟导游	参考课时	70
		6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识目标	1. 能说出旅游接待计划制定的内容； 2. 能说出导游接团准备的内容； 3. 能说出接站服务的服务、首次沿途导游服务、入住服务、核对行程、餐饮服务、参观游览服务、购物服务、送站服务的服务内容及服务标准； 4. 能说出游客特殊要求处理原则和各类特殊要求的处理方法； 5. 能说出旅游事故的处理原则、各类旅游事故的预防和处理程序。		
	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并做好接团准备； 2. 能做好导游接团准备工作； 3. 能按照导游服务规程和标准独立提供热情周到个性化的接站服务、首次沿途导游服务、入住服务、核对行程、参观游览、用餐服务、旅游购物服务、娱乐活动服务、送站服务及善后工作； 4. 能按照导游服务规程和游客特殊要求处理原则正确、灵活处理旅游过程中的游客各类特殊要求； 5. 能预防并按照旅游事故处理原则和程序正确、灵活处理旅游过程中各类事故。 6. 能按照导游服务规程和标准独立提供送站服务及善后工作； 7. 能有效搜集并筛选信息。		
教学内容	本课程以培养学生导游服务能力为核心，按照导游工作过程组织教学内容，共分 11 个情景：情景 1：导游词撰写；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；情景 12：善后事务处理			
教学方法	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；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；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。			
教学资源	教材、企业案例、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。			
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%。			

(5) 计调与外联操作—省内旅游线路设计与成本核算

课程名称		计调与外联操作—省内旅游线路设计与成本核算	参考课时	70
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备成本意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识目标	1. 掌握目标市场分析的方法； 2. 掌握线路设计的原则和方法； 3. 掌握湖南省主要旅游景点情况； 4. 掌握住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本核算方法； 5. 掌握成本核算方法及利润计算方法； 6. 掌握合理确定利润及报价的方法； 7. 掌握旅游线路分析的方法。		
	能力目标	1. 能正确分析目标市场的需求特点确定旅游线路设计理念； 2. 能正确核算住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本； 3. 能根据成本及利润目标进行合理报价； 4. 能合理分析线路优缺点； 5. 能自主收集并利用信息； 6. 能根据市场状况，进行旅行社产品开发、促销。		
教学内容	本课程以培养学生湖南省内旅游线路设计及成本核算能力为核心，按照线路设计工作过程，先设计线路再核算成本最后分析线路的过程，设计了线路设计、成本核算及线路分析三大情景，每个情景中按照从简单到复杂规律安排子情境： 情景一：旅游线路市场分析；情景二：旅游线路设计；情景三：旅游线路成本核算；情景四：旅游线路报价；情景五：旅游线路分析。			
教学方法	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；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；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。			
教学资源	教材、企业案例、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。			
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%。			

(6) 计调与外联操作—旅游单据填写

课程名称		计调与外联操作—旅游单据填写	参考课时	70
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。			
教学方法	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；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。			
教学资源	教材、企业案例、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。			
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%。			

（三）选修课程（专业拓展课程）

本模块包括：英语导游服务、日语导游服务、旅游企业人力资源管理、

管理学基础、企业文化建设、饭店情景英语、桑植民歌表演、土家舞蹈表演等。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
日语导游服务	<p>1. 知识目标: 能书写单词, 能根据图片或提示些简单的句子。能用日语交换简单的个人信息; 围绕日常生活、学习用品、家居、学校设施等话题开展课堂内外的活动。掌握问候、告别、感谢、道歉等最基本的日常寒暄表达方式。能用日语交换学习方面的信息, 简单介绍家庭成员, 简单谈论兴趣爱好、衣食住行等方面的话题。能用日语提出简单的请求。表达简单的祝贺与赞扬。初步掌握购物、用餐等交际活动中的日语表达方式。</p> <p>2. 能力目标: 对日语学习中接触到的文化背景感兴趣。乐于了解异国文化。能初步理解中日言语行为特征的差异、在交际中能注意到中外文化差异, 具有初步的跨文化理解意识。能在日语学习中增强爱国意识, 开阔国际视野。</p> <p>3. 素质目标: 通过本教材的学习, 能够帮助学生养成良好的语言学习习惯, 掌握日语的学习方法, 熟悉日本文化礼仪; 培养学生具有创新意识, 创新精神和良好的职业素质; 激发学生自主学习的兴趣逐步提高学生的日语能力; 培养独立探究能力和团结协作精神, 为其毕业走上合适的工作岗位打下坚实的基础。</p>	<p>1.日本概况、日语概述;</p> <p>2.语音知识(清音、浊音、拗音、长音、促音、音调);</p> <p>3.基础问候语;</p> <p>4.祝贺用语;</p> <p>5.感谢用语;</p> <p>6.道歉用语;</p> <p>7.送别用语;</p> <p>8.综合礼貌用语;</p> <p>9.前厅接待用语;</p> <p>10.餐厅服务用语;</p> <p>11.客房服务用语;</p> <p>12.突发状况对应用语;</p>	<p>1.教师根据教材内容和学生特点采用情境教学法、交际教学法等适合学生的教学方法进行授课。学生认真听讲并积极思考, 提出问题, 并在教师的引导下根据授课内容进行口语会话练习, 同时课下根据所学的内容分组自编会话形成录像材料上交老师。</p> <p>2.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。</p> <p>评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。采用项目化教学, 每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学; 采用形成性考核方式, 每个项目都进行考核, 项目考核占课程总成绩的 50%, 平时考核(出勤、作业、课堂表现)占 50%。</p>
英语导游服务	<p>1. 素质目标: 具有正确的世界观、人生观、价值观; 具有良好的职业道德和职业素养; 具有良好的身心素质和人文素养; 树立学生的环保意识; 具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标: 培养学生阅读和翻译旅游专业英语的能力; 培养学生参照范例用英语表达中国国情等的的能力, 包括介绍中国的政治, 文化, 宗教, 餐饮等文化; 培养学生用英语进行口语交际的能力。</p> <p>3. 能力目标: 用英文阅读和翻译以上内容; 介绍中国的政治, 文化, 宗教, 餐饮等文化; 培养学生用英语进行口语交际的能力。</p>	<p>1. Lesson 1 China</p> <p>2. Lesson 2 Modern Society of china</p> <p>3. Lesson 3 Traditional Chinese festivals</p> <p>4. Lesson 4 Minority Nationalities</p> <p>5. Lesson 5 Major religions in China</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法;</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源, 开发学生自主学习课程教学资源库;</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

<p>旅游企业人力资源管理</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；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握人力资源管理概论理论，掌握旅游企业人力资源规划、员工的招聘与录用理论，掌握旅游企业员工的培训教育理论，掌握旅游企业员工绩效考评理论，掌握薪酬理论，掌握激励与管理理论、劳动关系。</p> <p>3. 能力目标：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；掌握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；用人力资源管理理论解决实际用人问题，并做到人尽其才，才尽其用。</p>	<p>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</p>	<p>1. 采用“理论讲解+实物观摩与现场观摩+实验”的一体化教学模式； 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。</p>
<p>企业文化建设</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；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：理解何为企业的精神文化和制度文化，掌握企业愿景、企业使命、企业价值观的区别，掌握企业行为文化、物质文化的构成，掌握企业行为文化、物质文化的设计。</p> <p>3. 能力目标：能理解企业行为识别、企业视觉识别的含义、内容掌握如何进行其设计；能掌握跨文化管理的策略的内容，能利用所学知识对相关案例进行分析。</p>	<p>1. 企业文化理论形成的认知； 2. 企业文化基本原理的认知； 3. 企业文化体系的塑造； 4. 企业文化生成与发展规律； 5. 企业文化传播； 6. 企业文化 CIS 设计； 7. 企业文化建设。</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法； 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。</p>
<p>饭店情景英语</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；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握酒店前厅部、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：具有用英语完成酒店常用情景对话的能力；具有较强的听说能力；具有灵活的英语表达能力；具有搜集、阅读资料和运用资料的能力。</p>	<p>1. The Front Office 2. The House keeping Department 3. The F&B Department</p>	<p>1. 采用“理论讲解+实物观摩与现场观摩+实验”的一体化教学模式； 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。</p>

管理学基础	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握决策的基本过程、影响因素，灵活运用决策技术；理解计划的内容、作用与制定方法，明晰实现目标管理的步骤；学习组织结构设计的影响因素、方法和常见组织结构形式；掌握领导威信、领导理论和领导艺术的运用，准确识别领导和管理区别；认识激励理论及其在管理中的应用。</p> <p>3. 能力目标：能掌握组织构架的常见形式，理解组织变革中的动力与阻力，具备初步进行组织机构设计的能力；能辨识解除管理活动中有效沟通的障碍，并初步具备冲突管理的能力；能掌握运用激励理论进行员工激励，以提高工作效率，并初步具备进行挫折管理的技能；能熟悉有效运用领导理论，达到有效领导的目的。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法； 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。
桑植民歌表演	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具备高雅审美情趣。</p> <p>2. 知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中中对祖国、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>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 嗨格儿调 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运用现场教学、讨论式教学、探究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。
土家舞蹈表演	<p>1. 素质目标：具有良好的身心素质和人文素养；通过导、组、练来培养学生良好的身体姿态，提高学生对动作的理解和掌握。</p> <p>2. 知识目标：初步了解土家族摆手舞蹈及相关文化知识，能学会掌握摆手舞鼓点节奏；掌握土家摆手舞的基本动作和简单队形；培养学生热爱我国少数民族音乐文化的情感</p> <p>3. 能力目标：帮助大学生纠正肩、胸、背、脚等身体不良姿势，客服形体和动作上的毛病，提高学生的身体机能水平，改善体质状况，具有较高的健心健体价值。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小摆手 2. 侧身摆 3. 插秧 4. 播种 5. 割稻谷 6. 摘玉米 7. 照太阳 8. 敬酒 9. 打蚊子 10. 毕兹卡 11. 挑担子 12. 打猪草 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运用现场教学、讨论式教学、探究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。

<p>信息素养</p>	<p>1. 知识目标: 了解信息素养、信息源、信息检索的基本概念和理论; 掌握信息检索的方法与途径。 2. 能力目标: 掌握常用信息检索工具及使用技巧, 学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。 3. 素质目标: 树立信息意识; 规范学术行为, 遵循信息伦理道德; 掌握批判性思维方法; 培养工匠精神, 增强文化自信。</p>	<p>1. 信息理论; 1.1 信息本体 1.2 信息资源 1.3 信息化社会 2. 信息素养; 2.1 信息素养的内涵 2.2 信息素养系统 2.3 信息素养标准 3. 信息素养教育 3.1 信息检索技术 3.2 搜索引擎和数据库 3.3 信息检索与综合利用 3.4 大数据与信息安全</p>	<p>1. 将信息知识与专业知识学习有机结合, 以问题为导向设置课程内容; 2. 采取探究式的教学模式, 通过参与、合作、感知、体验、分享等方式, 在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长。 3. 以形成性评价方式为主。过程性考核 (80%) + 终结性考核 (20%)</p>
<p>文学欣赏</p>	<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。 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。 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 2. 中国经典诗歌、小说、散文欣赏。 3. 中国经典戏曲欣赏。 4. 外国经典文学作品欣赏。 5. 影视、网络文学作品欣赏。</p>	<p>1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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>

旅游 摄影	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握照相机的基本原理；镜头的选择和应用、光圈、快门的调整、景深的应用以及滤镜的使用；掌握灯光布置、基本的构图原理；掌握数码摄影、数码照片的计算机处理。</p> <p>3. 能力目标：能够熟练地使用相机进行拍照；能根据摄影创作的目的来确定相应的器材和技术参数；能够使用计算机对数码照片进行艺术加工处理。</p>	<p>1. 摄影基础知识</p> <p>2. 摄影技能</p> <p>3. 摄影实际操作</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
----------	---	--	---

七、教学进程总体安排

课程模块	课程类型	课程代码	课程名称	考核方式	学分	课时分配			周课时数或周数						备注	
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六		
									15.5	20	14.5	19	13.5	0		
公共基础课程模块	A	114000	思想道德修养与法律基础	考查	4	71	71		2	2						
	A	114001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	67	67				2	2				
	A	114002	形式与政策	考查		(40)	(40)		(2×4)	(2×4)	(2×4)	(2×4)	(2×4)			讲座
	A	316001	大学生职业规划			(8)	(8)		(2×4)							讲座
	B	316002	大学生创业指导	考查	1.5	29	13	16			2					
	B	316003	大学生就业指导	考查	1.5	32	20	12				4×5	(2×6)			就业体验
	A	113000	实用英语	1 考试 2 考查	8	142	142		4	4						
	A	317001	大学生心理健康	考查	2	31	31		2							
	C	215000	体育与健康教育	考查	6	104.5		104.5	2	2	1	1				
	B	104001	计算机基础	考查	3.5	62	31	31	4							
	B	313003	普通话练习	考查	2	31	14	17	2							
	A	318001	安全教育			(20)	(20)		(2×5)	(2×5)						讲座
			校运会						0.5w		0.5w		0.5w			
	C	217005	入学教育						1w							
	C	218001	军事训练与国防教育	考查	3	72		72	3w							
	C	217001	公益劳动（劳动教育）	考查	1	24		24			1w					
C		社会调查(实践)			(24)		(24)					1w			暑假进行	

张家界航空工业职业技术学院 2019 级人才培养方案

	C	217006	毕业教育		0.5	12		12							0.5w	
小 计					37	677.5	389	288.5								
专业基础模块	A	106101	旅游业认知	考试	4.5	80	40	40		4						
	B	106102	旅游礼仪演练	考查	2	31	10	21	2							
	B	106006	职业口才训练	考试	2	31	10	21	2							
	B	106107	旅游者心理与行为解读	考试	2	36	26	10				6×6W				第 14 周到 19 周
	B	106110	全国旅游线路设计	考试	2	36	10	26				6×6W				第 14 周到 19 周
	B	106003	宾客关系维护	考查	2	36	18	18				6×6W				第 14 周到 19 周
	B	106113	计调与外联操作-市场营销	考试	3	54	20	34						4		
	C		导游基础知识知识记 (III) 专周实训	考查	1	24		24				1w				
	C		旅游法律事务处理专周实训	考查	1	24		24				1w				
	C		导游业务操作实训专周	考查	1	24		24				1w				
	C		模拟导游 (I) 专周实训	考查	1	24		24				1w				
	C		旅游管理综合技能实训	考查	6	144		144						6w		
	C	219002	顶岗实习	考查	19	456		456							19w	
	C	219000	毕业设计 (毕业答辩)	考查	5.5	(132)		(132)							(5.5w)	在顶岗实习中完成
小 计					52	1012	134	878								
专业核心模块	B	106103	导游基础知识知识记 (I)	考试	3.5	62	30	32	4							
	B	106103	导游基础知识知识记 (II)	考试	3.5	60	20	40		3						
	B	106103	导游基础知识知识记 (III)	考试	2.5	42	20	22				6×7W				第 1 周到 8 周
	B	106106	旅游法律事务处理	考试	3.5	60	20	40		3						
	B	106106	旅游法律事务处理	考试	2.5	42	20	22				6×7W				第 1 周到 8 周
	B		导游业务操作	考试	3.5	60	20	40		3						
	B	106105	模拟导游—导游词创作	考查	2.5	42	20	22				6×7W				第 1 周到 8 周
	B	106105	模拟导游	考查	4	76	30	46					4			

	B	106109	计调与外联操作-省内旅游线路设计与成本核算	考试	4	76	20	56				4			
	B	106108	计调与外联操作-旅游单据填写	考试	4	76	20	56				4			
小 计						33.5	596	220	376						
	B	106112	英语导游服务	考试	4	76	30	46				4			
	B	106111	日语导游服务	考查	4	76	30	46				4			
选修模块	A	106114	旅游企业人力资源管理	考试	2	40.5	20	20.5						3	
	B	106116	企业文化建设	考查	3	54	20	34						4	
	B	106118	饭店情景英语	考试	3	54	20	34						4	
	C	219003	管理学基础	考查	2	40	20	20		2					
	B	106007	桑植民歌表演	考查	1.5	27	6	21						2	
	B	106008	土家舞蹈表演	考查	1.5	27	6	21						2	
	B	102022	文学欣赏	考查	1.5	27	10	17						2	
	A	102023	信息检索	考查	1.5	27	10	17						2	三选一
	B	106117	旅游摄影	考查	1.5	27	10	17						2	
小 计						22.5	421.5	162	260						
合 计						145	2707	905	1802.5	24	26	23	23	22	
学期课程门数										9	8	9	7	7	
学期考试课程门数										3	4	4	3	3	
公共基础课：25%															
选修课：15.58%															
实践课：66.6%															

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 团队规模：按 40 人班级计算，专兼职教师 16 人，专任教师 14 人，兼职教师 2 人。

2. 专业带头人：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，具有一定的行业企业影响力，具有相应职称和职业资格。

3. 骨干教师：教学经验丰富，具有一定的旅游业从业经历，由学校专

任教师和来自行业企业兼职教师组成，专任教师主要完成公共基础课程、一体化专业技术课程的教学，行业企业的兼职教师主要完成包括导游员、计调员、销售代表等工作，主要承担工学结合专业技术课程、专业拓展课程和选修课程的教学。

（二）教学设施

1. 校内实训室

序号	名称	基本配置要求	功能说明
1	模拟导游实训室	模拟导游系统，同时可容纳 100 人。	承担模拟导游课程仿真教学与学生模拟实训
2	旅游机房	电脑 50 套，同时可容纳 50 人。带有计调资料库（线路设计、单据填写）。	承担省内线路设计与成本核算课程仿真教学

2. 校外实训基地

本专业校外实训基地：湖南省内各类景区（点）、各大旅行社等。

（三）教学资源

随着网络化、数字化迅速发展，教师利用“学习通”、“蓝墨云”、微信、QQ 等手段和学生保持信息畅通，并可以通过网络与行业企业的专家进行交流，及时更新教学内容，充分利用丰富的网络专业教学资源，或根据学校行业特点建设教学资源，体现专业特色，不断丰富学生的学习资源，满足个体化学习需求。教学教材都采用国家规划优质教材。

（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。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。主要采用任务驱动、项目导向、理实一体化教学、案例教学学等方法，坚持教、学、做、练一体化教学模式，为学生自主学习提供便利。

（五）教学评价

教学评价对象包括对教师教学、学生学习。

1. 教师教学的评价

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

2. 学生学习的评价

①评价的目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

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

③评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、顶岗操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书（以证代考）等，有条件的课程，可与社会性评价相结合。

④评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

⑤评价主体：实行多主体评价，如：学生平时成绩可与辅导员共同评价、

校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

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

（六）质量管理

通过“三多”机制，保障和提高教学质量。

1. 多方监控

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

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

②督导组跟踪教学过程，指导教师提高教学能力；

③系部通过专业群项目，对教学质量实施保障与监控；

2. 多层指导

建立从上到下的多层次教学指导机构，进一步规范教学行为。

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

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

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

3. 多向回馈

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

九、毕业要求

1. 学分要求

学生应修满本专业人才培养方案规定的 145 个学分方可毕业。

2. 普通证书要求

学生应获得：全国高等学校英语应用能力考试 A 级或 B 级证书；全国计算机等级考试一级或一级以上证书。

十、附件

张家界航空工业职业技术学院人才培养方案调整审批表。

张家界航空工业职业技术学院人才培养方案调整审批表

系（部）		专 业	
调整理由（含详细分析报告）： 调整方案：			
经办人： 年 月 日			
系 意 (部) 审 查 见	系（部）负责人签字： 年 月 日		
教 意 务 处 见	教务处负责人签字： 年 月 日		
主 意 管 院 院 见 领 见 导 (大调)	主管院领导签字： 年 月 日		

注：1、本表一式二份，一份系（部）存档、一份交教务处；

2、调整教学计划必须提前一个月交报告；

3、对教学计划进行较大调整必须经过详细论证，经主管院领导审批。