**旅游服务与管理专业课程标准**

**一、前言**

一个合格的毕业生既是高技能从业者，又是合格的社会公民。为培养具有社会生活素质的全面发展的人，为促进学生的可持续发展，本专业积极构建以社会生活过程为导向的与专业课程相融合的基础课程体系（公共基础课程模块、专业核心课模块和专业拓展课程模块）。该体系包括：教育部和省教育厅要求的思想政治课程；反映全球共识、培养适应现代社会要求的交流、信息和计算机基本能力，服务后续专业的职业发展素质课程；培养学生通用管理能力的旅游管理大类专业基础课程；基于职业发展的大学生素质拓展计划的第二课堂，如大学生文明修身工程、青年志愿者活动、旅游文化艺术节、创业实践活动、技能竞赛、行业会展实践活动、校园服务周、五星宿舍评比、美酒节实践等。公共基础课程模块和职业通用能力课程模块要注意中高职层次知识点的合理安排，以适应学生渐进性学习和终身学习的需要。

1. **课时分配：**

| 课程类别 | 序号 | 学 期 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 课时分配 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 理论教学周数 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 讲课 | 实践 | 合计 |
| 课程名称 | 周课时或教学周数 |  |
| 公共基础学习领域 | 1 | 思想政治 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 160 | 0 | 160 |
| 2 | 体育 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 240 | 0 | 240 |
| 3 | 英语 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 120 | 0 | 120 |
| 4 | 计算机应用基础 | 2 | 2 |  |  |  |  | 40 | 40 | 80 |
| 5 | 心理健康教育 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 80 | 0 | 80 |
| 6 | 语文 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 480 | 240 | 720 |
|  | 7 | 数学 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 760 | 0 | 760 |
| 专业核心领域 | 8 | 旅游概论 |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 240 | 0 | 240 |
| 9 | 旅游心理学 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 440 | 0 | 440 |
| 10 | 中国旅游地理 | 3 | 3 |  |  | 4 | 4 | 280 | 0 | 280 |
| 11 | 礼貌礼节 | 2 | 2 |  |  | 3 | 3 | 200 | 0 | 200 |
| 12 | 形体 |  |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 240 | 0 | 240 |
| 专业基础知识领域 | 13 | 西餐宴会 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 0 | 160 | 160 |
| 14 | 中式铺床 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 0 | 160 | 160 |
| 15 |  中餐宴会 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 0 | 160 | 160 |
| 16 | 导游 |  |  | 1 | 1 |  |  | 0 | 40 | 40 |
| 专业拓展领域 | 17 | 茶艺表演 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 80 | 80 | 160 |
| 18 | 调酒 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 80 | 80 | 160 |
| 19 | 咖啡 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 80 | 80 | 160 |

**三、专业课程内容及要求**

**《旅游概论》**

一 、旅游概述

**（一）旅游的产生**

1．了解旅行源于迁徙活动。

2．掌握旅游源自旅行的内涵。

3．理解旅游的产生源于人类意识的发展、精神需求的提高和经济条件的成熟。

**（二）旅游的定义和内容**

1．掌握旅游的定义。

2．理解旅游与旅行、游览之间的联系与区别。

3．掌握旅游的内容。

（三） **旅游的本质属性**

1.掌握旅游的社会属性。

2.掌握旅游的文化属性。

3.掌握旅游的经济属性。

4.掌握旅游的消费属性。

**（四）旅游的特点**

1．理解旅游的广泛性。

2．了解旅游的综合性。

3．了解旅游的参与性。

4．掌握旅游的季节性。

**（五）旅游的类型**

1．掌握按旅游区域划分为：国内旅游和国际旅游。

2．掌握按旅游目的划分为：观光旅游、度假旅游、公务旅游、专项旅游。

3．了解新型旅游的类型：乡村旅游和工业旅游。

**（六)旅游组织**

1．掌握国际性的旅游组织。

2．掌握我国的旅游组织。

二、旅游简史

**（一）世界旅游简史**

1．了解古代旅行游览的发展、掌握其特征。

2．了解近代旅游的兴盛、掌握世界近代旅游业的特征。

3．掌握现代旅游发展的原因及其特征。

**（二） 中国旅游简史**

1．了解中国古代旅行游览的发展历程。

2．了解中国近代旅游发展的历史背景。

3．掌握中国现代旅游的发展阶段及其发展战略。

三 、旅游活动的基本要素

1. **旅游者**

1.掌握旅游者的概念及对旅游者的定义的理解。

2.掌握旅游者的条件。

3.掌握旅游者的类型。

4.了解旅游者的基本要求。

1. **旅游资源**

1.掌握旅游资源的概念。

2.了解旅游资源的类型。

3.掌握旅游资源的特点。

4.掌握主题公园的概念及其我国现代主题公园兴起的标志。

5.掌握旅游资源开发的原则及保护旅游资源的意义。

1. **旅游业**

1.掌握旅游业的概念。

2.理解旅游业的性质。

3.掌握旅游业的特点。

4.理解旅游业的影响与作用。

四 、旅游业的形成

1. **旅行社**

1.掌握旅行社的概念。

2.了解旅行社的类型。

3.掌握旅行社的作用。

4.掌握旅行社的职能。

5.掌握旅行社的业务。

6.掌握旅行社质量保证金定义，掌握开设不同经营范围的旅行社应缴纳质量保证金的金额。

1. **旅游交通**

1.掌握旅游交通的概念、特点。

2.理解旅游交通的作用。

3.了解旅游交通的类型。

4.理解影响旅游者对旅游交通选择的因素。

1. **旅游饭店**

1.掌握旅游饭店的概念。

2.了解旅游饭店的类型。

3.了解旅游饭店的等级。

4.掌握旅游者对旅游饭店的要求。

1. **旅游景区**

1.掌握旅游景区概念、条件、特点、等级。

2.了解旅游景区的类型。

3.了解对旅游景区的要求。

1. **旅游商场**

1.掌握旅游购物品：概念、特点；了解旅游购物品的分类。

2.理解旅游购物的作用。

3.了解旅游商场的类型。

1. **旅游娱乐**

1.掌握旅游娱乐的概念。

2.掌握旅游娱乐的分类。

3.理解旅游娱乐业的作用。

五、旅游市场

**（一）旅游市场的形成**

1．掌握旅游市场的概念。

2．了解旅游市场的条件。

3．掌握旅游者的流动规律。

**（二）旅游市场细分**

1．理解旅游市场细分的概念。

2．掌握旅游市场细分的标准。

**（三）我国的旅游市场**

1．掌握我国的入境旅游市场。

2．掌握我国的国内旅游市场。

3．掌握我国根据客源类型划分的我国主要国内旅游市场。

4．了解我国的出境旅游市场。

六 、旅游业的发展趋势

**（一）生态旅游**

1．了解生态旅游的概念。

2．掌握生态旅游的特点。

3．了解生态旅游发展的原因。

4．掌握生态旅游发展的原则。

**（二）生态旅游的现状与意义**

1．了解生态的类型。

2．了解中外生态旅游现状。

3．理解生态旅游的意义。

**（三）旅游可持续发展**

1．掌握旅游可持续发展概述：概念、发展的目标、发展的途径和方法。

2．了解旅游可持续发展的措施。

**（四）世界旅游业的发展趋势**

掌握世界旅游业的三大发展趋势。

**(五)我国旅游业的发展趋势**

掌握我国旅游业的发展趋势。

**《旅游心理学》**

一、走进“心”世界-——认识旅游心理

**（一） 心理学概述**

1．掌握心理学的定义。

2．了解心理活动的内容。

3．理解心理实质是什么。

**（二）为什么要学习旅游心理。**

1．掌握旅游心理定义。

2．理解学习旅游心理学的意义。

3．掌握旅游心理学习方法。

二、你是合格的旅游服务人员吗——旅游服务人员的心理素质

**（一）培养良好的注意力**

1．掌握注意的定义。

2．掌握注意的特点。

3．掌握注意的外部表现。

4．了解注意的种类。

5．掌握影响注意的因素。

6．掌握良好注意力的培养。

**（二）培养良好的观察力**

1．掌握感觉和知觉的概念、分类、联系。

2．掌握感觉和知觉的变化规律。

3．掌握观察的定义、良好观察的条件、观察力的训练方法。

**（三）培养良好的记忆力**

1．掌握记忆定义、种类、过程。

2．掌握良好记忆力的培养的方法。

**（四）培养良好的思维能力**

1．掌握思维的定义、特点。

2．理解解决问题的一般思维过程。

3．理解思维的品质。

4．掌握培养良好思维能力培养的条件。

三、如何才能技高一筹-——旅游服务技能培训心理

**（一）认识技能**

1．掌握技能的定义、分类。

2．掌握操作技能是如何形成。

**（二）如何进行操作技能训练**

1．掌握影响操作技能形成的因素。

2．理解技能训练的方法和要求。

四、我的心理健康我做主-——旅游服务人员的心理保健

**（一）什么是心理健康**

1．掌握健康的概念、心理健康的一般标准。

2．掌握如何做一个心理健康的人。

**（二）正确认识挫折**

1．掌握挫折的概念。

2．掌握挫折产生的原因。

3．掌握挫折的耐受力的概念和影响因素。

4．掌握受挫后行为反应的影响作用。

**（三）如何提升自信**

1．掌握自信的含义。

2．掌握自信的表现。

3．理解如何提升自信。

**（四）调控好自己的情感**

1．掌握情感的概念。

2．理解情感与认识、需要的联系。

3．掌握情感的外部表现。

4．了解情感的分类。

5．理解情感的作用。

6．掌握激情的概念和自我控制激情的有效方法。

7．掌握心境的概念以及如何保持良好心境方法。

**（五）培养坚强的意志品质**

1．掌握意志的定义。

2．掌握影响意志的因素。

3．理解意志的过程。

4．理解意志品质的表现。

5．掌握培养意志力的方法。

五、与“上帝”打交道——如何与旅游者交往

**（一）对旅游者进行鉴貌辨色**

1．理解观察旅游者的体貌特征。

2．理解观察旅游者的言行举止。

3．理解观察旅游者的装扮及行李用具。

**（二）了解旅游者的个性**

1．掌握需要的定义。

2．掌握需要的特点。

3．掌握需要的层次。

4．掌握旅游者的一般需要。

5．掌握兴趣的定义。

6．理解兴趣的发展过程。

7．理解旅游者的兴趣类型。

8．掌握旅游者兴趣的特点。

9． 理解旅游者兴趣形成的条件

10．理解兴趣在旅游活动中的作用。

11．掌握如何激发旅游者的兴趣。

12．掌握动机的定义、分类。

13．理解旅游动机的定义及产生条件。

14．掌握旅游者的五种动机。

15．理解气质的定义及四种气质说。

16．掌握气质的特点。

17．理解不同气质类型主要表现及接待技巧。

18．掌握性格定义。

19．理解性格与气质、能力的关系。

20．了解性格与社会环境的关系。

21．掌握旅游者性格的类型。

22．掌握旅游者性格特征的分析。

**（三）服务中的人际交往**

1．掌握服务中人际交往的心理状态类型。

2．理解服务中人际交往的形式和特点。

3．掌握服务中人际交往的原则。

4．了解影响服务中人际交往的因素。

5．了解第一印象的概念、内容和作用

**（四）旅游者投诉的处理**

1．掌握旅游者投诉的定义。

2．掌握旅游者投诉的原因。

3．掌握如何处理旅游者的投诉。

4. 掌握旅游者投诉时的一般心理。

5. 掌握处理旅游者投诉的原则。

六、服务从“心”开始——旅游服务心理

**（一）酒店前厅与客房服务心理**

1．掌握酒店前厅服务心理。

2. 理解如何根据客人的心理做好前厅服务。

3．掌握酒店客房服务心理。

4. 理解如何根据旅游者的心理做好客房服务。

**（二）餐饮服务心理**

1．掌握饮食烹饪服务心理。

2. 理解如何根据客人的心理做好饮食烹饪工作。

3．掌握餐厅服务心理。

4.理解如何根据客人的心理做好餐厅服务。

**（三）导游服务心理**

1．了解旅游者在旅游过程各阶段的心理需要。

2．理解根据旅游者心理做好导游服务。

**（四）旅游购物服务心理**

1．了解旅游者购物的一般心理过程。

2．理解旅游者的心理做好旅游购物服务。

**《中国旅游地理》**

一、基础知识

**（一）中国旅游地理**

1.掌握中国旅游地理的学习内容。

2.掌握中国旅游地理的学习方法。

**（二）旅游资源**

1．掌握自然旅游资源与人文旅游资源包括的内容。

2．掌握自然与人文旅游资源定义及代表性景观。

二、中国八大旅游区

**（一） 华北旅游区**

1．了解华北旅游区旅游资源概况 ,掌握华北旅游区旅游资源特征。

2．掌握华北旅游区省会城市概况及主要游览地。

3．掌握北京市、天津市、河北省、河南省、山东省、 山西省和陕西省市的简称、省会、地理环境 、主要游览地及著名景区。

4．掌握北京市、 天津市、 河北省 、河南省、 山东省、 山西省和陕西省著名景区的地理位置、景区组成、景区特色和称誉。

**（二）东北旅游区**

1．了解东北旅游区概况 。

2．掌握东北旅游区省会城市概况及主要游览地。

3．掌握黑龙江省、吉林省、辽宁省的主要游览地及著名景区。

4．掌握黑龙江省、吉林省、辽宁省著名景区的地理位置，景区组成、景区特色和称誉。

**（三）华东旅游区**

1．了解华东旅游区概况 。

2．掌握华东旅游区旅游资源特征。

3．掌握江苏省、江西省、安徽省、浙江省、上海市的简称、省会、地理环境、主要游览地及著名景区。

4．掌握江苏省、江西省、安徽省、浙江省、上海市的著名景区的地理位置、景区组成、景区特色和称誉。

**(四) 华中旅游区**

1．了解华中旅游区概况 。

2．掌握华中旅游区旅游资源特征。

3．掌握湖北省和湖南省的简称、省会、地理环境 、主要游览地及著名景区。

4．掌握湖北省、湖南省著名景区的地理位置，景区组成、景区特色 、称誉。

**(五) 华南旅游区**

1．了解华南旅游区概况。

2．掌握华南旅游区旅游资源特征。

3．掌握福建省、台湾省、广东省、海南省、 香港特别行政区和澳门特别行政区的简称、省会、地理环境、主要游览地及著名景区。

4．掌握福建省、台湾省、广东省、海南省、香港特别行政区和澳门特别行政区著名景区的地理位置，景区组成、景区特色和称誉。

**(六)西南旅游区**

1．了解西南旅游区概况。

2．掌握西南旅游区旅游资源特征。

3．掌握的重庆市、四川省、云南省、贵州省、广西壮族自治区简称、省会、地理环境、主要游览地及著名景区。

4．掌握重庆市、四川省、云南省、贵州省、广西壮族自治区著名景区的地理位置、景区组成、景区特色和称誉。

**（七）西北旅游区**

1．了解西北旅游区概况。

2．掌握西北旅游区旅游资源特征。

3．掌握新疆维吾尔自治区、甘肃省、内蒙古自治区 、宁夏回族自治区的简称、省会、地理环境、主要游览地及著名景区。

4．掌握新疆维吾尔自治区、甘肃省、内蒙古自治区、宁夏回族自治区的著名景区的地理位置、景区组成，景区特色、 称誉。

**（八）青藏高原旅游区**

1．了解青藏高原旅游区概况 。

2．掌握青藏高原旅游区旅游资源特征 。

3．掌握青海省和西藏自治区的简称、省会、地理环境、主要游览地及著名景区。

4．掌握青海省和西藏自治区著名景区的地理位置，景区组成、景区特色和称誉。

**《礼貌礼节》**

一、走进礼仪之邦——初识礼貌礼节

1. **认识礼貌礼节**

1.了解礼的起源及发展。

2.理解礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念。

3.掌握礼貌、礼节、礼仪、礼宾的联系与区别。

**（二） 了解特点、功能与原则**

掌握礼貌礼节的特点、功能、原则。

**（三）了解重要性，做个礼貌人**

1.了解讲究礼貌礼节的意义。

2.掌握修养、文明礼貌修养的概念。

二、尊重各地民俗——服务切记问禁

**（一）礼仪与习俗**

1.了解礼仪习俗的概念。

2.理解汉族的概况。

3.掌握礼仪与习俗及禁忌。

**（二）我国部分民族的礼貌礼节**

1.了解满族、朝鲜族、蒙古族、回族、维吾尔族、藏族、彝族、傣族、白族、苗族、壮族、土家族等民族的概况、礼仪与习俗、禁忌等。

2.理解满族、朝鲜族、蒙古族、回族、维吾尔族、藏族、彝族、傣族、白族、苗族、壮族、土家族等民族的礼仪与习俗。

3.掌握满族、朝鲜族、蒙古族、回族、维吾尔族、藏族、彝族、傣族、白族、苗族、壮族、土家族等民族的禁忌等。

**（三）香港、澳门、台湾**

1.了解香港、澳门、台湾的概况 。

2.理解香港、澳门、台湾的习俗与礼仪。

3.掌握香港、澳门、台湾的禁忌。

**（四）世界各国家的礼仪**

1.了解日本、韩国、新加坡、印度、菲律宾、泰国、英国

法国、德国、意大利、西班牙、俄罗斯、美国、加拿大、巴

西、澳大利亚、新西兰、埃及、南非、坦桑尼亚的国家概况。

2.理解日本、韩国、新加坡、印度、菲律宾、泰国、英国、法国、德国、意大利、西班牙、俄罗斯、美国、加拿大、巴西、澳大利亚、新西兰、埃及、南非、坦桑尼亚的国家风俗礼仪和禁忌。

3.掌握日本、韩国、新加坡、印度、菲律宾、泰国、英国、法国、德国、意大利、西班牙、俄罗斯、美国、加拿大、巴西、澳大利亚、新西兰、埃及、南非和坦桑尼亚的禁忌。

三、了解宗教礼仪——尊重信仰差异

**（一）佛教**

1.了解佛教的简介。

2.理解佛教礼仪。

3.掌握佛教禁忌。

**（二）基督教**

1.了解基督教的简介。

2.理解基督教礼仪。

3.掌握基督教禁忌。

**（三）伊斯兰教**

1.了解伊斯兰教的简介。

2.理解伊斯兰教礼仪。

3.掌握伊斯兰教禁忌。

**（四）道教**

1.了解道教的简介。

2.理解道教礼仪。

3.掌握道教禁忌。

1. **主要参考书目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 书名 | 版本 | 主编 |
| 《旅游概论》 | 高等教育出版社2018年11月第12次印刷 | 邵世刚 |
| 《旅游心理学》第四版 | 高等教育出版社2018年5月第21次印刷 | 李灿佳 |
| 《中国旅游地理》 | 高等教育出版社2017年12月第10次印刷 | 芦爱英 王雁 |
| 《礼貌礼节》第二版 | 高等教育出版社2017年5月第15次印刷 | 吴宝华 张杨莉 |

**五、技能考核内容**
**（一）旅游心理学**
1.能对旅游者进行初步的鉴貌辩色，知道如何培养良好的记忆力、情感的自控能力，从而更好地为旅游者提供服务。
2.学会了解旅游者在旅游活动中的兴趣、需要、个性特点、动机，知道旅游者的一般心理需求，知道为旅游者提供服务时注意哪些问题。
**（二）礼貌礼节**

1.掌握正确的坐立行走的姿势，会使用恰当的手势。

2.掌握正确的鞠躬、低处取物、引领客人、迎送客人、递送物品及进出房间等姿势。
3.有在会议或公共场合面带微笑、待人接物及用各种礼貌用语为客人服务的技能和应变能力。
4.掌握在大厅、总台、客房、餐厅、商场、导游等饭店各岗位得体地为客人进行优质服务的技能。

**（三）实训技能考核**

1．旅游景点实训

通过实训，能准确熟练地运用语言对一景点进行讲解；掌握导游服务基本程序及国家旅游方针政策；能妥善处理导游过程中各类突发事件。

2. 模拟导游实训

通过实训，能准确熟练地运用语言对景点进行讲解；

3. 酒店实训（前厅、客房、餐饮）

通过实训，掌握前厅部各岗位的工作流程及对客服务的基本技巧，熟练运用推销技巧并妥善处理客人投诉；掌握客房部各岗位的工作服务技能。

通过实训，掌握餐饮部各岗位操作规程如摆台，能熟练操作并达到质量标准；掌握菜单设计基础知识及菜点酒水知识等。