

内部资料，严禁外传

# 上海邦德职业技术学院

## 2019 级旅游管理专业 教学大纲汇编



教务科研处

2019 年 7 月

## 目录

《旅游学概论》课程教学大纲.....	3
《管理学》课程教学大纲.....	12
《旅游客源国》课程教学大纲.....	23
《旅游心理学》课程教学大纲.....	26
《导游业务》课程教学大纲.....	29
《旅游市场营销》课程教学大纲.....	35
《经济法》课程教学大纲.....	44
《旅游政策与法律法规》课程教学大纲.....	55
《专业英语（口语）》课程教学大纲.....	68
《旅游英语》课程教学大纲.....	75
《旅游英语》课程实训教学大纲.....	94
《主题公园管理与服务》课程教学大纲.....	97
《邮轮服务与管理》课程教学大纲.....	102
《邮轮前厅与客房实务》课程教学大纲.....	104
《邮轮前厅与客房实务》课程实训教学大纲.....	107
《邮轮餐饮实务》课程教学大纲.....	109
《邮轮餐饮实务》课程实训教学大纲.....	112
《全国导游基础知识》课程教学大纲.....	115
《地方导游基础知识》课程教学大纲.....	125
《酒店管理信息系统》课程教学大纲.....	129
《酒店管理信息系统》课程实训教学大纲.....	136
《现场导游讲解》课程教学大纲.....	140
《现场导游讲解》课程实训教学大纲.....	146
《旅行社管理与服务》课程教学大纲.....	148
《西点制作》课程教学大纲.....	156
《中式面点制作》课程教学大纲.....	163
《校外综合实习》课程教学大纲.....	167
《毕业实习》课程教学大纲.....	169

## 《旅游学概论》课程教学大纲

课程名称：旅游学概论

适用专业：旅游管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《旅游学概论》课程是面向高职酒店管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关旅游与旅游者的特质，阐述旅游的特点和种类、旅游产生的条件等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握旅游概论的基础知识，熟悉旅游的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应酒店等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

理解旅游与旅游者的概念及属性；熟悉旅游的特点和种类；了解旅游产生的条件。

##### 教学内容

#### 第一节 旅游

一、旅游的定义，二、旅游的本质属性，三、旅游产生的条件，四、旅游的特点，五、旅游的种类

#### 第二节 旅游者

一、旅游者的含义，二、我国对旅游者含义的认定，三、旅游者的类型

## 第二章 世界旅游起源与发展，中国旅游的起源与发展

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解世界现代旅游、世界近代旅游、世界旅游的产生和发展的历史；了解中国旅游的历史演变过程、新中国成立后旅游业经历的几个发展阶段、改革开放后的中国旅游业。

### 教学内容

#### 第一节 古代旅行

一、古代旅行的产生，二、中世纪旅行活动的发展，三、古代旅游的主要形式

#### 第二节 近代旅游和旅游业的诞生

一、17 世纪“大旅游”的兴起，二、产业革命对近代旅游发展的推动，三、近代旅游业的诞生

#### 第三节 现代旅游的发展

一、20 世纪上半期的世界旅游业，二、现代旅游业崛起的原因，三、现代旅游的主要特征

#### 第四节 中国古代旅行

一、帝王漫游（巡游），二、士人漫游，三、宗教旅行，四、探险考察旅行

#### 第五节 中国近代化的旅游活动

一、中国现代旅游业诞生在上海，二、现代旅馆、饭店和交通客运也有惊人的发展，三、现代中国旅游业的新生，

#### 第六节 改革开放后的中国旅游业的发展

一、新时期中国旅游业的发展，二、新时期中国旅游业发展的重要经验

## 第三章 旅游业

### 教学要求

通过本章学习, 熟练掌握旅游的概念性质, 特点和构成, 熟悉旅行社, 了解旅游饭店与旅游交通。

#### 教学内容

##### 第一节 旅游业的概念和构成

一、旅游业的概念, 二、旅游业的性质和作用, 三、旅游业的特点, 四、旅游业的构成

##### 第二节 旅行社

一、旅行社的性质, 二、旅行社的分类, 三、旅行社的业务, 四、旅行社经营组织的主要产品

##### 第三节 旅游饭店

一、旅游饭店的沿革, 二、旅游饭店的功能, 三、旅游饭店的种类

##### 第四节 旅游交通

一、旅游交通的变迁与发展, 二、现代旅游交通的发展, 三、旅游交通的作用

##### 第五节 游览娱乐设施

一、游览娱乐设施属旅游专用设施, 二、游览娱乐设施的种类, 三、游览娱乐设施的建设

##### 第六节 旅游购物业

一、旅游购物的内涵, 二、旅游购物业的地位和作用, 三、旅游购物品的概念和分类, 四、旅游购物品的开发

#### 第四章 旅游业的经济作用与影响, 旅游的社会文化作用与影响

#### 教学要求

通过本章教学, 使学生理解旅游业在经济发展中的积极作用、旅游业在国民经济中的地位、旅游业对经济产业的不利影响; 了解旅游的社会文化作用、旅游的负面影响、消除旅游的负面效应的措施。

#### 教学内容

##### 第一节 旅游业产业地位的确立

一、旅游业是世界经济领域发展最快的产业之一，二、我国旅游业的产业形象日益鲜明，三、新经济增长点的选择与旅游业的产业定位

### 第二节 旅游业在国民经济中的作用

一、旅游业可成为国民经济新的增长点，二、旅游业可成为一个国家或地区的支柱产业，三、旅游业可以带动其他产业的发展，四、旅游业可以增加外汇收入，五、旅游业可以增加国家财政收入加速社会货币流通，六、旅游业可以促进地方经济发展，七、旅游业可以退出对外开放和扩大经济交流，八、旅游业有助于消除发达国家和发展中国家日益扩大的经济差距

### 第三节 旅游业对国民经济的不利影响

一、可能会引起目的地物价上涨，二、可能会影响产业结构发生不利变化，三、过分依赖旅游业可能会影响国民经济稳定

### 第四节 旅游促使社会文化发展

一、旅游可以扩大社会就业，二、旅游业可以改善社会环境，三、旅游业有利于和谐社会的形成，四、旅游业可以促进世界和平，五、旅游对文化起到传播作用，六、旅游的发展可以促使优秀民族文化得到发掘，振兴和弘扬光大，七、旅游可以促进民族文化的个性更加突出，八、旅游对文化起到保护作用

### 第五节 旅游的负面影响及其消除措施

一、与旅游发展相伴而生的负面效应，二、消除旅游负面效应的相应措施

## 第五章 旅游资源

### 教学要求

通过本章教学，使学生掌握旅游资源的概念、特点和分类；熟悉旅游资源的开发原则；了解旅游资源的保护。

### 教学内容

#### 第一节 旅游资源概述

一、旅游资源的概念及其属性，二、旅游资源的特点，三、旅游资源的分类

#### 第二节 旅游资源的开发

一、旅游资源开发的含义、特性及类型，二、旅游资源开发的基本原则，三、旅游资源开发的条件

### 第三节 我国旅游资源开发与保护

一、中国旅游资源开发存在的问题，二、我国旅游资源的保护措施

## 第六章 旅游产品

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游产品的生命周期，熟悉旅游商品，了解旅游产品。

### 教学内容

#### 第一节 旅游产品概述

一、什么是旅游产品，二、旅游产品的开发，三、旅游产品的定位

#### 第二节 旅游商品

#### 第三节 旅游产品的生命周期

## 第七章 旅游市场

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游市场的特点和分类，熟悉国际旅游市场，了解旅游市场的调研和宣传。

### 教学内容

#### 第一节 旅游市场的综述

一、旅游市场的概念，二、旅游市场的特点，三、旅游市场的分类

#### 第二节 国际旅游市场

一、世界国际旅游客流的基本状况，二、世界国际旅游客源的流动规律，三、影响客源的主要因素

#### 第三节 旅游市场调查

一、旅游市场调查的重要性，二、旅游市场调查的内容，三、旅游市场调查的方法与技巧

#### 第四节 旅游市场宣传。

##### 一、旅游市场宣传的形式，二、宣传促销的基本原则

### 第八章 旅游组织、旅游教育与旅游可持续发展

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游组织、国外旅游教育、可持续发展与旅游可持续发展，熟悉旅游政策、中国旅游教育、旅游可持续发展的作用，了解旅游法规、旅游可持续发展战略与策略。

#### 教学内容

##### 第一节 旅游组织

###### 一、旅游组织概述，二、中国的旅游组织，三、国际旅游组织

##### 第二节 旅游政策法规

###### 一、旅游政策，二、旅游法规

##### 第三节 国外旅游教育

###### 一、国外旅游教育概况，二、美国的旅游教育，三、瑞士、英国的旅游教育，四、发展中国家的旅游教育

##### 第四节 中国的旅游教育

###### 一、中国旅游教育概述，二、中国旅游教育的特征，三、旅游院校教育，四、旅游培训，五、中国旅游教育存在的主要问题

##### 第五节 可持续发展和旅游可持续发展

###### 一、可持续发展，二、旅游可持续发展

##### 第六节 旅游可持续发展的作用与意义

###### 一、旅游可持续发展的作用二、中国旅游可持续发展的战略与策略

##### 第七节 实现旅游业可持续发展的途径

###### 一、旅游资源开发与可持续发展，二、旅游企业经营与旅游业的可持续发展，三、旅游者消费行为与可持续发展，四、国家旅游管理机构及有关政府部门与旅游业可持续发展

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 旅游 第二节 旅游者	4			4	
	第二章 世界旅游起源与发展，中国旅游的 起源与发展 第一节 古代旅行 第二节 近代旅游和旅游业的诞生 第三节 现代旅游的发展 第四节 中国古代旅行 第五节 中国近代化的旅游活动 第六节 改革开放后的中国旅游业的发展	6			6	
	第三章 旅游业 第一节 旅游业的概念和构成 第二节 旅行社 第三节 旅游饭店 第四节 旅游交通 第五节 游览娱乐设施 第六节 旅游购物业	6			6	
	第四章 旅游业的经济作用与影响，旅游的 社会文化作用与影响 第一节 旅游业产业地位的确立	6			6	

	第二节 旅游业在国民经济中的作用 第三节 旅游业对国民经济的不利影响 第四节 旅游促使社会文化发展 第五节 旅游的负面影响及其消除措施					
	第五章 旅游资源 教学内容 第一节 旅游资源概述 第二节 旅游资源的开发 第三节 我国旅游资源开发与保护	6			6	
	第六章 旅游产品 第一节 旅游产品概述 第二节 旅游商品 第三节 旅游产品的生命周期	6			6	
	第七章 旅游市场 第一节 旅游市场的综述 第二节 国际旅游市场 第三节 旅游市场调查 第四节 旅游市场宣传。	6			6	
	第八章 旅游组织、旅游教育与旅游可持续发展 第一节 旅游组织 第二节 旅游政策法规 第三节 国外旅游教育 第四节 中国的旅游教育 第五节 可持续发展和旅游可持续发展 第六节 实现旅游业可持续发展的途径	6			6	
	复习	2			2	
	合计	48			48	

#### 四、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 10% ，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 70% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 10% 。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定，占总成绩的 20% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70% 。

#### 五、教材及参考书

##### 1、教材：

《旅游学概论》，刘又堂，问建军。大连理工大学出版社， 2014-07。

##### 2、参考书：

《旅游学概论》，李天元，南开大学出版社，2015-09。

## 《管理学》课程教学大纲

课程名称： 管理学

适用专业： 旅游管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《管理学》课程是经济管理类专业开设的一门基础性必修课程。管理学是一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的课程。它既是管理实践经验的结晶，也是综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学研究成果的边缘性学科，属于应用性学科范畴。管理理论和方法具有普遍的适用性，对各种社会组织都有普遍的指导作用。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，一是使学生了解古今中外管理思想的发展，管理的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生了解和掌握管理的计划、组织、领导、控制，创新等职能的基本内涵，要求及科学有效实现的方法，对管理职能和过程有一个基本了解；三是使学生能运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，也就是要使学生不仅能够知道“管理”的过程，而且能够弄清“管”的逻辑；四是开启学生思维并使之追求管理智慧，使学生通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。

#### （三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解管理和理论发展变化的运动规律，熟悉管理学的基础理论、基础知识，掌握管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，把学生培养成为从事管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的管理理论基础。

## 二、本课程教学的基本内容和要求

### 第一章 管理与管理者

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生熟悉管理和管理学的基本内涵；掌握管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。

#### 教学内容

##### 第一节 管理的基本内涵

一、管理的概念      二、管理者的含义      三、管理者的分类      四、管理者的技能      五、管理的性质      六、管理的职能、七、管理的原则、八、管理的内容      九、管理的基本管理的原理      十、管理的方法。

##### 第二节 管理学的基本内涵

一、管理学的基本特点      管理学研究的内容和方法

### 第二章 管理思想与管理理论的发展

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解管理理论形成的历史背景；熟悉管理理论丛林中不同历史阶段鲜明的观点或者要解决的主要管理问题；掌握管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。

#### 教学内容

##### 第一节 早期管理思想

##### 第二节 古典管理理论

一、泰罗的科学管理理论      二、法约尔的一般管理理论      三、韦伯的行政组织理论

##### 第三节 行为科学理论

一、人际关系学说      二、行为科学理论

##### 第四节 现代管理理论

- 一、现代管理理论的特点      二、现代管理理论的主要学派      三、  
现代管理理论发展的新趋势

### 第三章 组织

#### 教学要求

通过本章学习，了解组织的概念和功能，熟悉组织结构的基本形式及其优缺点、正式组织与非正式组织，掌握组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容阻力及其克服。

#### 教学内容

##### 第一节 组织概述

- 一、组织的概念    二、组织的功能

##### 第二节 组织设计

- 一、组织设计的思想    二、组织设计的依据    二、组织设计的原  
则    三、典型的组织结构

##### 第三节 组织结构

- 一、组织的结构形式    二、正式组织与非正式组织

##### 第四节 组织变革

- 一、组织变革的动因    二、组织变革的方式和内容    三、组织变革的步骤  
四、组织变革的阻力及其克服

### 第四章 领导

#### 教学要求

通过本章教学，使学生了解有关领导的一些基本概念、熟悉领导权力和影响力，掌握一些著名的领导理论和领导的基本方法，锻炼提高领导影响力与领导艺术。

#### 教学内容

##### 第一节 领导概述

一、领导 二、领导作用 三、领导和领导者 四、领导影响力 五、领导的素质 六、领导的特征。

### 第二节领导理论

一、领导人性格理论 二、领导特质理论 三、领导行为理论 四、领导权变理论。

## 第五章 组织环境

### 教学要求

通过本章教学，使学生了解组织环境的概念、构成、环境研究的意义、作用。熟悉组织的内外部环境，掌握组织文化的概念、特征、内容、功能，组织对环境的影响、企业的社会责任与伦理规范。

### 教学内容

#### 第一节 组织环境概述

一、组织环境的构成 二、环境研究的意义、作用

#### 第二节 组织外部环境

一、一般环境 二、特殊环境

#### 第三节 组织内部环境

一、组织文化 二、组织文化的功能

#### 第四节 组织网络经济环境

#### 第五节 组织对环境的影响

#### 第六节 企业的社会责任与伦理规范。

一、企业的社会责任 二、企业的伦理规范。

## 第六章 决策

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解管理信息的概念、特征、分类、收集、加工，熟悉管理预测的作用、种类、方法，掌握决策的特征、分类、影响决策的因素、决策的程序、方法。

## 教学内容

### 第一节 管理信息

一、管理信息的特征 二、管理信息的分类 三、管理信息的收集、加工

### 第二节 预测

一、预测的原理 二、预测的作用 三、预测的种类 四、预测的方法

### 第三节 决策

一、决策的特征、分类、二、影响决策的因素 三、决策的程序、方法。

## 第七章 目标管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解目标的概念、特征，熟悉目标管理的特点、基本思想、优点和局限性，掌握目标制定的依据、原则、注意的问题。

### 教学内容

#### 第一节 目标概述

一、目标的概念、特征 二、目标制定的依据、原则三、目标制定注意的问题。

#### 第二节 目标管理

一、目标管理的特点 二、目标管理的基本思想 三、目标管理的基本过程 四、目标管理的优点和局限性。

#### 第三节 目标管理的发展和创新

## 第八章 计划和计划工作

### 教学要求

通过本章的学习，使学生熟悉计划的内容、性质、目的、作用、类型。掌握计划编制的内容、要求、方法、程序。

### 教学内容

#### 第一节 计划工作概述

一、计划的定义 二、内容、性质 三、计划的目的、作用 四、计划的类型

## 第二节 计划的编制

一、计划的编制的内容 二、计划制定的要求 三、计划编制的方法  
四、计划编制的程序

## 第九章 人力资源管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解人力资源概念、特征，人力资源管理工作的原则、任务、过程、规划；熟悉人力资源的规划、培训的意义、目的、要求、计划、方式；掌握人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法、影响选聘的因素、员工绩效考评。

### 教学内容

#### 第一节 人力资源管理概述

一、人力资源的概念、特征 二、人力资源管理工作的原则 三、人力资源管理工作的任务 四、人力资源管理工作的过程。

#### 第二节 人力资源规划

一、人力资源规划的原则 二、员工职务分析 三、人力资源规划的程序

#### 第三节 人力资源管理工作的组织

一、人力资源管理者的职责 二、人力资源管理部门的分工。

#### 第四节 员工的选聘

一、招聘的原则 二、管理人员招聘的标准 三、管理人员招聘的程序、方法 四、影响选聘的因素 五、员工绩效考评。

#### 第五节 人力资源的培训

一、人力资源的培训意义、目的、要求 二、人力资源的培训的计划 三、人力资源的培训的方式、方法、类型 四、职业技能的鉴定 五、职业资格证书。

## 第十章 沟通与冲突

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉沟通的概念、内容、特点、功能、作用、过程、类别、掌握沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

### 教学内容

#### 第一节 沟通

一、沟通的概念、内容、特点 二、沟通的概念、内容、特点、功能、作用 三、沟通的过程、类别 四、沟通的障碍及改进措施。

#### 第二节 冲突

一、冲突的原因、类型 二、冲突的过程、功能 三、冲突的管理。

## 第十一章 激励

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉激励的含义、需要、动机、行为、目标之间的关系、激励的假设；掌握激励的理论和激励的技巧。

### 教学内容

#### 第一节 激励的性质

一、激励的含义 二、需要、动机、行为、目标之间的关系

#### 第二节 激励的假设

#### 第三节 激励的理论

内容型激励理论

#### 第四节 激励的技巧

一、目标激励 二、员工参与计划 三、工作满意度 四、员工持股 五、薪酬管理

## 第十二章 控制

## 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉控制的概念、特征、类型、原理；掌握控制的方法、控制的过程、控制的系统、要求、艺术。

## 教学内容

### 第一节 控制概述

一、控制的概念、特征 二、控制的必要性与前提 三、控制的类型、原理

### 第二节 控制的方法

预算、成本、生产、质量、财务、审计、人事、危机、信息控制

### 第三节 控制的过程

一、确定标准 二、衡量工作 三、鉴定偏差 四、矫正 四、员工持股 五、薪酬管理

### 第四节 有效控制

一、控制系统 二、有效控制要求 三、有效控制艺术

## 第十三章 创新

## 教学要求

通过本章学习，使学生了解创新的概念、原则、条件；熟悉变革与创新管理；掌握创新管理的内容。

## 教学内容

### 第一节 创新概述

一、创新的含义 二、创新的概念、原则、条件 三、创新的内容、源泉

### 第二节 创新管理与维持管理

### 第三节 变革与创新管理

一、变革与创新过程 二、领导变革与创新 三、创新管理技能

### 第四节 企业技术创新

## 三、本课程的教学重点

1、管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。

2、管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。

3、组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容、阻力及其克服。

4、著名的领导理论和领导的基本方法、领导影响力与领导艺术。

5、组织文化的特征、内容、功能，组织对环境的影响。

6、影响决策的因素、决策的程序、方法。

7、目标制定的依据、原则、注意的问题。

8、计划编制的内容、要求、方法、程序。

9、人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法，员工绩效考评。

10、沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

11、激励的理论和激励的技巧。

12、控制的方法、过程、系统、要求、艺术。

13、创新管理的内容。

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	第一章 管理与管理 第一节 管理的基本内涵 第二节 管理学的基本内涵	2			2	
	第二章 管理思想与管理理论的发展 第一节 早期管理思想 第二节 古典管理理论 第四节 现代管理理论	2			2	
	第三章 组织 第一节 组织概述 第二节 组织设计 第三节 组织结构 第四节 组织变革	4			4	

第四章 领导 第一节 领导概述 第二节 领导理论	4			4	
第五章 组织环境 第一节 组织环境概述 第二节 组织外部环境 第三节 组织内部环境 第五节 组织对环境的影响 第六节 企业的社会责任与伦理规范	4			4	
第六章 决策 第一节 管理信息 第二节 预测 第三节 决策	2			2	
第七章 目标管理 第一节 目标概述 第二节 目标管理 第三节 目标管理的发展和创新的	4			4	
第八章 计划和计划工作 第一节 计划工作概述 第二节 计划的编制	4			4	
第九章 人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 人力资源规划 第三节 人力资源管理工作的组织 第四节 员工的选聘	4			4	
第十章 沟通与冲突 第一节 沟通 第二节 冲突	4			4	
第十一章 激励	4			4	

	第一节 激励的性质 第二节 激励的假设 第三节 激励的理论 第四节 激励的技巧					
	第十二章 控制 第一节 控制概述 第二节 控制的方法 第三节 控制的过程 第四节 有效控制	4			4	
	第十三章 创新 第一节 创新概述 第二节 创新管理与维持管理 第三节 变革与创新管理	2			2	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	48			48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《管理学原理》(第一版)，荣晓华、孙喜林主编，东北财经大学出版社，2013年8月。

### 2、参考书：

《管理学：原理与方法》，周三多，复旦大学出版社，2014年。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 《旅游客源国》课程教学大纲

课程名称：旅游客源国

适用专业：旅游管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《旅游客源国》是一门以我国主要客源国为研究对象的人文科学，属于国家教育部规定的高等学校饭店、旅游管理等专业学生的基本必修课程之一。

#### (二)教学目的

课程具有较强的知识性、时效性和应用性的特点，主要是介绍我国主要客源国的地理知识、政治经济情况、历史文化背景、民族风情以及旅游业的发展概况等内容。通过《中国旅游客源国概况》的讲授，旨在使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论，自觉提高自身的人文素养，同时使学生的知识结构更趋合理，也为从事饭店、旅游管理等专业工作者以优质服务接待各国来华游客打下坚实的基础，这对旅游管理专业的学生来说是至关重要的。

#### (三)任务

从高等职业教育特点出发，在讲授过程中，以适应“新旅游”时代需要和应用为目的，以必须够用为主，讲清主要客源国旅游资源和各分区旅游资源的分布特点，结合实际强化训练，突出适应件、实用性和针对性，注意课堂讲授和实地考察相结合、尽量采用示范教学和地图教学等手段。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 世界旅游客源市场

通过本章学习使学生了解世界旅游业发展的概况和世界六大旅游区。

#### 第二章 中国旅游业和海外客源市场

通过本章使学生掌握中国旅游业的发展水平，认识中国的海外客源市场的现状、特点和发展前景。

### 第三章 亚太地区

通过本章学习使学生认识和掌握日本、韩国、印度尼西亚、马来西亚、新加坡、菲律宾、泰国和澳大利亚等亚太地区主要客源国的概况。

### 第四章 欧洲地区

通过本章学习使学生掌握欧洲地区的英国、德国、法国、意大利、俄罗斯和西班牙等主要客源国的概况，认识欧洲是近代旅游业的发源地，当代世界旅游业最发达的地区，旅游事业居世界各大洲之首。

### 第五章 美洲地区

通过本章学习使学生了解美洲是世界重要的旅游区之一，认识和掌握北美地区的美国、加拿大等主要客源国的概况。

### 第六章 中东和非洲地区

了解和认识非洲地区的旅游发展潜力，以及以上地区的著名景点景区。

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实验	上机	作业
1	第一章 世界旅游客源市场	8			1
2	第二章 中国旅游业和海外客源市场	6			
3	第三章 亚太地区	8			1
4	第四章 欧洲地区	8			1
5	第五章 美洲地区	8			1
6	第六章 中东和非洲地区	8			1
7	复习	2			
8	考试				
9	合计	48			5

## 四、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 40%；

## 五、使用教材及参考书

1、教材：

《中国旅游客源国概况》（第四版），王兴斌主编，旅游教育出版社，2008.12

2、参考书：

（1）于向东，《中国旅游海外客源市场概况》，东北财经大学出版社，大连，1999；

（2）徐晓光，《旅游与宗教》，四川人民出版社，成都，2002；

## 《旅游心理学》课程教学大纲

课程名称：酒店服务心理学

适用专业：旅游管理

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

#### （一）课程的性质

《旅游心理学》是旅游管理专业的一门基础性必修课程，是一门系统地研究服务对象、管理对象心理的普遍规律、基本原理和一般方法的课程，强化知识应用性和可操作性。它是酒店日常管理实践经验的结晶。

#### （二）课程的目的

通过本课程的教学，使学生对旅游服务心理学有一个总体的认识；掌握旅游服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识，学会用服务心理学理论分析和解决旅游服务中遇到的心理问题。

#### （三）课程的任务

使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对旅游管理活动实践的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为旅游经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事旅游管理工作打下基础。

### 二、本课程的基本内容和要求

本课程要求学生掌握有关旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理等基本理论，从中领悟对客服务本领，灵活应用服务及管理技能，进一步提升自己在实践工作中的心理储备能力。

#### 第一章 旅游服务心理学概论

了解心理学和旅游服务心理学的相关概念、研究对象、意义、研究方法等知识点。

#### 第二章 感觉与知觉

了解感知觉的一般知识；熟悉感知觉与宾客的行为要求；感知觉与服务工作。

### 第三章 记忆与注意

了解记忆、注意的一般知识；掌握记忆、注意与服务工作之间的关系。

### 第四章 需要和动机

了解需要、动机的一般知识；掌握需要、动机与服务工作之间的关系。

### 第五章 情绪与情感

了解情绪、情感的一般知识；掌握情绪、情感与服务工作之间的关系；熟悉情商。

### 第六章 气质与性格

了解气质、性格的一般知识；熟悉宾客的气质行为特征与服务策略；掌握宾客的性格特征与行为需求。

### 第七章 饭店前厅与客房服务心理

熟悉前厅服务与宾客心理；客房服务与宾客心理。

### 第八章 饭店餐厅服务心理

熟悉宾客用餐的一般心理；宾客对餐厅服务的心理要求。

### 第九章 购物及康乐服务心理

熟悉购物服务心理；康乐服务心理。

### 第十章 旅游管理心理

了解服务员的职业心理素质；职业意识；熟悉服务人员的个体心理差异与管理；了解人际管理与服务交往心理；心理挫折与管理；掌握投诉心理及处理技巧。

## 三、本课程的教学重点

- 1、知觉、心理定势，旅游知觉与行为决策之间的关系；
- 2、社会文化与酒店服务心理学；
- 3、管理激励，激励方法的运用。

## 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配
-----	-----	---------

		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	旅游服务心理学概论	3			
第二章	感觉与知觉	3			
第三章	记忆与注意	3			
第四章	需要和动机	3			
第五章	情绪与情感	3		2	
第六章	气质与性格	3			
第七章	饭店前厅与客房服务心理	3			
第八章	饭店餐厅服务心理	3			
第九章	购物及康乐服务心理	3			
第十章	旅游管理心理	3		1	
复习		2			
合 计		32		3	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以闭卷理论案例分析测试为主。平时成绩包括课堂参与讨论情况、出席率及作业情况。

## 六、教程和参考书

教材：《旅游心理学：理论·案例》，薛群慧编著，南开大学出版社，2008 年。

参考书：

《酒店服务心理学》，魏乃昌 魏虹编著，首都经济贸易大学出版社，2010 年。

《旅行心理学原理与应用》，徐文燕编著，格致出版社，2010 年。

## 《导游业务》课程理论教学大纲

课程名称：导游业务

适用专业：旅游管理

总学时： 64

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

本课程是旅游管理专业的一门主干专业课程，主要分四篇介绍导游服务的理论基础，导游服务规范及流程，导游带团技能及讲解能力，导游特殊问题处理与应变能力等方面的知识。它系统地介绍了导游业务的基本理论、基本知识、基本技能和基本应用等内容。

#### (二)教学目的

学习本课程，要求理解导游服务的原则，领会导游人员的素质要求与修养，掌握导游服务程序及服务质量要求，掌握导游业务的相关知识及基本技能，提高导游服务的水平。

#### (三)任务

通过本门课程的学习，使学生对导游服务工作的基本情况、服务程序与规范熟练掌握，能对导游服务中出现的主要问题事故及旅游者个别要求做出准确处理；同时开设这门课程也是为了辅导学生考取导游资格证。

### 二、教学内容和要求

#### 理论篇

#### 第一章 导游服务的理论基础

##### § 1-1 美学理论及其在导游服务中的应用

##### § 1-2 心理学理论及其在导游服务中的应用

##### § 1-3 公共关系学理论及其在导游服务中的应用

##### § 1-4 服务营销学理论及其在导游服务中的应用

掌握内容：运用相关学科知识为导游服务提供理论指导，如：如何为个性游客提供心理服务，导游员如何运用美学理论激发游客的游兴等。

## 第二章 导游服务概论

### § 2-1 导游服务及其分类

### § 2-2 导游服务的发展历程

### § 2-3 导游服务在现代旅游业中的地位和作用

### § 2-4 导游服务的性质和特点

### § 2-5 导游服务的基本原则

了解内容：导游服务的产生及发展，导游服务的概念、类型、范围、性质、特点、地位、作用，导游服务的发展趋势，导游服务的基本原则等内容。

掌握内容：导游服务的内涵、导游服务的文化性和经济性。

## 第三章 导游员概论

### § 3-1 导游员及其分类

### § 3-2 导游员的职责

### § 3-3 导游员的从业素质

### § 3-4 导游员的管理

了解内容：导游员的内涵、分类，导游员的基本职责以及境外领队、全陪、地陪和景区景点导游员的职责，导游员的从业素质和修养，导游员的职业道德和行为规范，导游员的培训、考核等内容。

掌握内容：导游员的工作纪律及管理，全陪、地陪、领队各自的职责重点。

## 第四章 导游服务相关知识

### § 4-1 入出境知识

### § 4-2 交通知识

### § 4-3 货币与保险知识

### § 4-4 旅游卫生保健与安全知识

掌握内容：掌握与导游服务密切相关的旅行社相关的旅行社知识、入出境知识、交通知识、邮电知识、货币知识、保险知识、卫生救护常识，并能在导游服务的过程中综合运用。

### 实务篇

## 第五章 团队导游服务程序

### § 5-1 地陪规范服务流程

§ 5-2 全陪规范服务流程

§ 5-3 领队规范服务流程

§ 5-4 分组模拟机场接团场景

了解内容：地陪导游服务的程序，全陪导游服务程序，领队服务程序。

掌握内容：地陪在带团前要做好的准备工作、地陪如何做好旅游团队的购物工作、海外领队带团出境有哪些程序。

## 第六章 散客导游服务程序

§ 6-1 游客个别要求处理的原则

§ 6-2 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理

掌握内容：散客旅游的内涵、散客旅游同团队旅游的区别、散客旅游服务程序的程序、在给散客讲解时，导游员应采取何种形式。

## 第七章 常见问题和事故的处理

§ 7-1 漏接、空接和错接的处理

§ 7-2 旅游计划和日程变更的处理

§ 7-3 误机（车、船）事故的处理

§ 7-4 游客丢失证件、钱物、行李处理

§ 7-5 游客走失处理

§ 7-6 游客患病、死亡的处理

§ 7-7 游客安全事故的处理

§ 7-8 游客越轨言行的处理

掌握内容：了解旅游团旅游过程中有可能发生的各种问题和事故，掌握事故的处理的原则和方法。

## 第八章 游客个别要求的处理

§ 8-1 游客在餐馆和住房方面个别要求的处理

§ 8-2 游客在购物和娱乐方面的个别要求和处理

§ 8-3 游客要求自由活动和代为转递物品的处理

§ 8-4 游客要求亲友随团活动、中途退团和延长旅游的处理

§ 8-5 礼貌礼节常识

掌握内容：了解处理旅游者各种个别要求的基本原则，掌握处理旅游者在房、餐、

车、游、娱乐等各方面所提出的特殊要求的方法。

技能篇

## 第九章 导游员的带团技能

### § 9-1 导游员的带团技能

### § 9-2 导游员的主导地位和形象塑造

### § 9-3 导游员的协作技能

### § 9-4 重点游客的接待工作

掌握内容：如何塑造良好的导游员形象，导游员带团的特点与原则，如果处理与相关协作单位的合作关系，导游员如何与领队合作共事，还有如何提高与游客交往的技能。

## 第十章 导游员的语言技能

### § 10-1 导游语言的基本要求

### § 10-2 导游口头语言表达技巧

### § 10-3 导游态势语言运用技巧

### § 10-4 导游交际语言运用技巧

掌握内容：导游语言的内涵，运用导游语言的基本要求，导游语言的运用原则，导游交际中的语言方式，导游讲解中手势的运用。

## 第十一章 导游员的讲解技能

### § 11-1 导游讲解的原则和要求

### § 11-2 实地导游讲解常用技法

掌握内容：导游讲解时应遵循的原则，不同场合的导游讲解技巧，常用的导游方法和技巧。

知识篇

## 第十二章 导游服务规范

### § 12-1 团队导游服务规范

### § 12-2 散客导游服务规范

## 第十三章 常见问题、事故和突发事件处理

### § 13-1 旅游计划和日程调整

### § 13-2 导游员接团和送团

## § 13-3 事故和突发事件

## 第十四章 游客个别要求处理

## § 14-1 餐饮和住房

## § 14-2 购物和娱乐

## § 14-3 代为转递物品

## § 14-4 亲友随团活动

## § 14-5 中途退团或处长旅游

## 三、本课程的教学重点

运用相关学科知识为导游服务提供理论指导，如：如何为个性游客提供心理服务，导游员如何运用美学理论激发游客的游兴等。导游服务的内涵、导游服务的文化性和经济性。导游员的工作纪律及管理，全陪、地陪、领队各自的职责重点。掌握与导游服务密切相关的旅行社相关的旅行社知识、入出境知识、交通知识、邮电知识、货币知识、保险知识、卫生救护常识，并能在导游服务的过程中综合运用。地陪在带团前要做好的准备工作、地陪如何做好旅游团队的购物工作、海外领队带团出境有哪些程序。散客旅游的内涵、散客旅游同团队旅游的区别、散客旅游服务流程的程序、在给散客讲解时，导游员应采取何种形式。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教学	习题课	理论课	作业
1	一 导游服务理论基础			2	
2	二 导游服务概论			2	
3	三 导游员概论			2	1
4	四 导游服务相关知识			2	
5	五 团队导游服务程序	2		4	1
6	六 散客导游服务程序	2		2	
7	七 常见问题和事故的处理	2		2	1
8	游客个别要求的处理	2		2	
9	导游员的带团技能	4		2	

10	导游员的语言技能	4		2	
11	导游员的讲解技能	4		2	
12	导游服务规范	4		2	
13	常见问题、事故和突发事件处理	2		2	
14	游客个别要求处理	2		2	
15	考试	4		2	
16	合计	32		32	3
	总学时	64			

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：闭卷、笔试。
- 2、成绩采用 100 分制记分，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%

## 六、使用教材及参考书

1. 《导游业务》（修订版），中国旅游出版社，2016.05
- 2 参考书：熊剑平，袁俊。导游业务。武汉大学出版社，2004

## 《旅游市场营销》课程教学大纲

课程名称：旅游市场营销

适用专业：邮轮管理

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《旅游市场营销》课程是面向高职邮轮管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关旅游营销的概念、要素体系，阐述旅游市场营销环境，旅游顾客购买行为分析，旅游市场信息、市场研究与市场预测、旅游市场细分与旅游目标市场选择、旅游市场营销战略，旅游产品策略、价格策略、促销策略、分销渠道策略等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握旅游市场营销的基础知识，熟悉旅游市场营销的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应旅游销售、采购等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

掌握营销、市场营销、旅游市场营销的概念；熟悉市场营销观念的演变；了解旅游市场营销新理念。

##### 教学内容

#### 第一节 营销的基本概念

一、市场的概念，二、市场营销的定义，三、旅游市场营销的概念

## 第二节 市场营销观念的演变

一、生产观念，二、产品观念，三、推销观念，四、市场营销观念，五、社会营销观念，六、大市场营销观念，七、全球营销观念

## 第三节 旅游市场营销新理念

一、服务营销，二、关系营销，三、网络营销

## 第二章 旅游市场营销环境

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游市场营销环境分析方法，熟悉旅游市场营销内部环境分析，了解旅游市场营销宏观环境。

### 教学内容

#### 第一节 旅游市场营销环境概述

一、旅游市场营销环境的概念，二、旅游市场营销环境的特点

#### 第二节 旅游市场营销宏观环境分析

一、政治环境，二、经济环境，三、自然环境，四、社会文化环境，五、人口环境因素，六、科学技术环境

#### 第三节 旅游市场营销微观环境分析

一、旅游本身，二、旅游供应商，三、旅游中间商，四、旅游消费者，五、旅游竞争者，六、社会公众

#### 第四节 旅游市场营销内部环境分析

一、地理位置选择，二、规模，三、建筑设计与装修，四、大堂布局与设计，五、客房陈设，六、餐厅特色，七、服务

#### 第五节 旅游市场营销环境分析方法

一、SWOT 分析法，二、旅游营销机会与威胁分析方法，三、市场机会与威胁中的对策

## 第三章 旅游顾客购买行为分析

## 教学要求

通过本章学习,掌握影响旅游顾客购买行为的因素,熟悉旅游顾客购买决策过程,了解服务消费者动机的形成。

## 教学内容

### 第一节 旅游顾客购买行为概述

一、旅游顾客购买行为的概念,二、旅游顾客购买行为的类型,三、旅游顾客购买行为的模式 5W+1H,四、服务消费者动机的形成

### 第二节 影响旅游顾客购买行为的因素

一、社会因素,二、文化因素,三、经济因素,四、个人因素,五、心理因素

### 第三节 旅游顾客购买决策过程

一、识别需要,二、搜集信息,三、选择评估,四、购买决定,五、购后行为

## 第四章 旅游市场信息、市场研究与市场预测

## 教学要求

通过本章教学,使学生掌握旅游市场研究,熟悉旅游市场预测,了解相关概念。

## 教学内容

### 第一节 旅游市场信息

一、旅游市场营销信息,二、旅游市场营销信息系统

### 第二节 旅游市场研究

一、内部资料,二、营销情报,三、旅游市场调研的含义,四、旅游市场调研程序,五、旅游市场调研的方法,六、旅游市场调研的技术

### 第三节 旅游市场预测

一、旅游市场预测的概念,二、旅游市场预测的内容,三、旅游市场预测的步骤,四、旅游市场预测方法

## 第五章 旅游市场细分与旅游目标市场选择

### 教学要求

通过本章教学，使学生掌握旅游市场细分，熟悉旅游目标市场的选择，了解旅游市场定位。

### 教学内容

#### 第一节 旅游市场细分

一、旅游市场细分的概念，二、旅游市场细分的作用，三、有效市场细分的条件，四、旅游市场顾客偏好，五、旅游市场细分的标准，六、旅游市场细分的程序

#### 第二节 旅游目标市场的选择

一、旅游目标市场选择的定义，二、评估细分目标市场：需考虑的因素，三、旅游目标市场选择模式，四、旅游目标市场选择策略，五、影响目标市场选择的客观因素

#### 第三节 旅游市场定位

一、旅游市场定位概念，二、旅游市场定位的意义，三、旅游市场定位的方法，四、旅游市场定位的过程，五、旅游市场定位策略

## 第六章 旅游市场营销战略

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游市场发展战略策略，熟悉旅游市场竞争策略，了解旅游市场营销组合策略。

### 教学内容

#### 第一节 旅游市场营销战略概述

一、旅游市场营销战略的概念，二、旅游市场营销战略的特点，三、旅游市场营销战略的意义，四、制定旅游市场营销战略的程序

#### 第二节 旅游市场发展战略策略

一、旅游市场发展策略的概念和特点，二、旅游市场发展策略的指导意义，三、旅游市场发展策略的选择分析

### 第三节 旅游市场竞争策略

一、对竞争对手的分析，二、旅游企业市场地位分析，三、旅游企业市场竞争策略

### 第四节 旅游市场营销组合策略

一、旅游市场营销组合的概念，二、旅游市场营销组合的意义，三、旅游市场营销组合应用的一般原则，四、旅游 4C 市场营销组合策略，五、旅游 4P 市场营销组合策略的新涵义

## 第七章 旅游产品，价格，渠道和促销策略

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握旅游产品的生命周期，熟悉旅游产品定价方法，了解旅游广告和旅游产品分销渠道策略。

### 教学内容

#### 第一节 旅游产品与旅游产品生命周期

一、旅游产品的内涵，二、旅游产品的特点，三、旅游产品的生命周期，四、旅游产品生命周期不同阶段的销售策略

#### 第二节 旅游新产品开发策略

一、旅游新产品的概念及类型，二、开发旅游新产品的原则，三、开发旅游新产品的程序，四、旅游新产品开发的趋势

#### 第三节 旅游产品品牌策略

一、旅游产品品牌的概念和构成，二、旅游产品品牌的作用，三、旅游产品品牌策略应注意的问题，四、旅游产品品牌策略的运用

#### 第四节 影响旅游产品定价的因素

一、旅游产品价格概念，二、影响旅游产品定价决策的因素

#### 第五节 旅游产品定价方法

## 第六节 旅游产品定价策略

一、新产品定价策略，二、心理定价策略，三、折扣定价策略，四、价格调整

## 第七节 旅游促销概述

一、旅游促销的含义，二、旅游促销的作用，三、旅游促销组合，

## 第八节 旅游广告

一、旅游广告的概念与作用，二、旅游广告决策

## 第九节 旅游人员推销

## 第十节 旅游营业推广

## 第十一节 旅游产品分销渠道策略概述

## 第十二节 旅游中间商

## 第十三节 旅游产品分销渠道策略

# 第八章 旅游市场营销管理过程、电子商务

## 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握电子商务体系的构建，熟悉旅游市场营销管理过程，了解旅游市场营销控制。

## 教学内容

### 第一节 旅游市场营销管理过程

### 第二节 旅游市场营销计划

### 第三节 旅游市场营销控制

### 第四节 电子商务概述

### 第五节 电子商务体系的构建

### 第六节 技术层面上的电子商务经营

### 第七节 电子商务发展战略

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 营销的基本概念 第二节 市场营销观念的演变 第三节 旅游市场营销新理念	2			2	
	第二章 旅游市场营销环境 第一节 旅游市场营销环境概述 第二节 旅游市场营销宏观环境分析 第三节 旅游市场营销微观环境分析 第四节 旅游市场营销内部环境分析 第五节 旅游市场营销环境分析方法	4			4	
	第三章 旅游顾客购买行为分析 第一节 旅游顾客购买行为概述 第二节 影响旅游顾客购买行为的因素 第三节 旅游顾客购买决策过程	4			4	
	第四章 旅游市场信息、市场研究与市场预测 第一节 市场信息 第二节 旅游市场研究 第三节 旅游市场预测	4			4	
	第五章 旅游市场细分与旅游目标市场选择 第一节 旅游市场细分 第二节 旅游目标市场的选择 第三节 旅游市场定位	4			4	
	第六章 旅游市场营销战略	4			4	

	第一节 旅游市场营销战略概述 第二节 旅游市场发展策略 第三节 旅游市场竞争策略 第四节 旅游市场营销组合策略					
	第七章 旅游产品，价格，渠道和促销策略 第一节 旅游产品与旅游产品生命周期 第二节 旅游新产品开发策略 第三节 旅游产品品牌策略 第四节 影响旅游产品定价的因素 第五节 旅游产品定价方法 第六节 旅游产品定价策略 第七节 旅游促销概述 第八节 旅游广告 第九节 旅游人员推销 第十节 旅游营业推广 第十一节 旅游产品分销渠道策略概述 第十二节 旅游中间商 第十三节 旅游产品分销渠道策略	4			4	
	第八章 旅游市场营销管理过程、电子商务 第一节 旅游市场营销管理过程 第二节 旅游市场营销计划 第三节 旅游市场营销控制 第四节 电子商务概述 第五节 电子商务体系的构建 第六节 技术层面上的电子商务经营 第七节 电子商务发展战略	4			4	
	复习	2			2	
	合计	32			32	

#### 四、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 10% ，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 70% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 10% 。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定，占总成绩的 20% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70% 。

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《旅游市场营销》，张婷，华南理工大学出版社，2008

### 2、参考书：

《旅游与饭店业市场营销学》，刘明广，中国轻工业出版社，2009-12。

## 《经济法》课程教学大纲

课程名称： 经济法

适用专业： 酒店管理

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### (一)课程的性质

《经济法》是经济管理类专业的一门职业技术基础性必修课，是经济与法律两方面知识交叉的学科，是理论与应用相结合、但更偏向于应用的学科；它一方面对市场经济活动进行研究分析，另一方面将经济法学理论对市场经济活动进行法律规范。该课程介绍了经济法的基本知识、基本理论和基本技能。通过对本课程的学习，学生能够了解经济法学理论与实践的发展趋势，全面系统地掌握经济法的基本知识、基本理论和基本技能，正确认识经济法在国民经济和社会发展中的地位和作用，并为进一步学习有关专业课奠定良好的基础。

#### (二)课程的目的

通过本课程的教学，使学生了解经济法在市场经济体制下产生、发展的基本规律；理解经济法的基本理论、基本知识；熟悉我国在经济法律制度方面的相关法律规范；掌握和运用经济法的相关规定和基本技能，在今后的生活、工作中，增强经济法制观念，提高遵纪守法的自觉性，正确地运用法律的方法、形式、手段等，去思考、分析和解决有关经济活动的问题。

#### (三)课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解经济法学理论发展和变化的运动规律，熟悉经济法的基础理论、基础知识，掌握管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，使学生具有运用经济法律知识分析问题、解决问题的能力。把学生培养成为经济管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的经济法律理论基础。

## 二、本课程教学的基本内容和要求

### 第一章 经济法基础知识

#### 教学要求

通过本章的学习，了解经济法的产生与发展；理解经济法的概念、调整对象；熟悉和掌握经济法律关系的构成要素、确立和保护。

#### 教学内容

##### 第一节 经济法概述

一、经济法的产生与发展                      二、经济法的概念、调整对象；

##### 第二节 经济法律关系

一、经济法律关系的概念特征    二、经济法律关系的构成要素    三、经济法律关系的的确立    四、经济法律关系的保护

### 第二章 企业法律制度

#### 教学要求

通过本章的学习，了解企业的分类、个人独资企业和合伙企业的概念、特征；熟悉个人独资企业和合伙企业的设立条件、经营管理模式、权利、义务和法律责任。

#### 教学内容

##### 第一节 企业法概述

##### 第二节 个人独资企业法

一、个人独资企业的概念    二、个人独资企业的设立    三、个人独资企业的投资人及事务管理个人    四、个人独资企业的权利和义务    五、个人独资企业的解散和清算

##### 第三节 合伙企业法

一、合伙企业法概述    二、合伙企业的设立    三、合伙企业财产    四、合伙企业的事务执行    五、合伙企业与第三人关系    六、入伙与退伙    七、合伙企

## 业解散和清算

### 第三章 公司法

#### 教学要求

通过本章的学习，了解公司的种类、公司法调整的范围、有限责任公司、国有独资企业和股份有限公司的概念、特征；熟悉有限责任公司及股份有限公司的设立条件、组织机构、股份有限公司的股份发行、转让、股票上市、公司债券的发行、转让等有关法律规定。

#### 教学内容

##### 第一节 公司法概述

一、公司的概念及特征 二、公司的种类 三、公司法的概念和作用

##### 第二节 有限责任公司的法律规定

一、有限责任公司的概念和特征 二、有限责任公司的设立 三、有限责任公司的股份和股东 四、有限责任公司的组织机构 五、国有独资公司的法律规定

##### 第三节 股份有限公司的法律规定

一、股份有限公司的概念和特征 二、股份有限公司的设立 三、股份有限公司的股份发行和转让 四、股份有限公司的组织机构

##### 第四节 公司债券

一、公司债券的概念 二、公司债券的发行 程序 三、公司债券的种类

##### 第五节 公司的财务、会计制度

一、公司财务、会计概述 二、财务会计报告 三、公积金和公益金 四、股利分配

##### 第六节 公司的合并、分立、终止

一、公司的合并、分立 二、公司的终止

##### 第七节 违反公司法的法律责任

一、公司违反公司法的法律责任 二、发起人、股东违反公司法的法律责任 三、董事、监事、经理违反公司法的法律责任 四、有关单位或者个人违反公司

法的法律责任

## 第四章 外商投资企业法

教学要求

通过本章的学习，了解外商投资企业的立法概况、外商投资企业的含义、特征；熟悉外商投资企业设立的条件、程序、出资方式、组织机构、经营管理、期限、解散等内容。

教学内容

### 第一节 外商投资企业法概述

一、外商投资企业的概念及种类 二、外商投资企业法的概念及基本原则

### 第二节 中外合资经营企业法

一、中外合资经营企业的概念及其特征 二、中外合资经营企业的设立 三、中外合资经营企业的资本 四、中外合资经营企业的组织机构 五、中外合资经营企业的解散与清算 六、中外合资经营企业争议的解决

### 第三节 中外合作经营企业法

一、中外合作经营企业的概念及其特征 二、中外合作经营企业的设立 三、中外合作经营企业合作各方的出资 四、中外合作经营企业的组织机构 五、中外合作经营企业的期限、终止与清算 六、中外合作经营企业争议的解决

### 第四节 外资企业法

一、外资企业的概念及其特征 二、外资企业的设立 三、外资企业的资本 四、外资企业的终止 五、外资企业的监督管理

## 第五章 企业破产法

教学要求

通过本章的学习，了解企业破产法的意义、概念、特征；熟悉破产界限、申请、受理程序、重整、和解和清算；掌握破产清算和法律责任。

教学内容

- 第一节 企业破产法的概念、特征
- 第二节 破产界限、申请、受理、管理人的确定
- 第三节 债务人财产的确定和债权的申报
- 第四节 债权人会议
- 第五节 企业重整、和解
- 第六节 清算
- 第七节 法律责任

## 第六章 合同法

### 教学要求

通过本章的学习，了解合同法的概念、特征、基本原则、合同的主要类型；掌握合同的订立、合同的效力、熟悉合同的履行和合同的变更、转让、终止以及合同的担保、违约责任。

### 教学内容

- 第一节 合同法的概念、特征、基本原则
- 第二节 合同的订立
- 第三节 合同的效力
- 第四节 合同的履行
- 第五节 合同的变更、转让
- 第六节 合同的终止
- 第七节 合同的担保
- 第八节 合同的、违约责任

## 第七章 知识产权法

### 教学要求

通过本章的学习，了解工业产权和商标法、专利法的概念、特征，熟悉专利权的主体、客体、取得和商标的注册、期限、管理以及二者的权利、义务和法律

保护。

教学内容

第一节 知识产权法概述

第二节 专利法

一、专利法的概念、特征 二、专利权的主体、客体 三、专利权的取得  
四、专利权利、义务和法律保护

第三节 商标法

一、商标的注册 二、商标的期限、三、商标的管理 四、商标的权利、  
义务和法律保护。

## 第八章 金融法

教学要求

通过本章的学习，了解证券法的特征、基本原则、掌握证券交易的有关制度、  
保险合同的特征、内容、险种、法律责任。

教学内容

第一节 金融法概述

第二节 证券法

一、证券法概述 二、证券发行 三、证券交易 四、证券机构 五、违  
反证券法的法律责任

第三节 保险法

一、保险合同的特征 二、保险合同的内容 三、保险合同的险种、法律责  
任 四、保险合同的法律责任。

## 第九章 市场管理法律制度

教学要求

通过本章的学习，了解产品质量法、价格法、广告法、反不正当竞争法和消  
费者权益保护法的概念、特征；熟悉产品质量监督、管理、义务，经营者的定  
价依据、价格行为、政府的定价、监督、管理；广告的准则、活动、审查制度；

不正当竞争行为的表现形式；消费者的权利和经营者的义务、消费者合法权益的保护；掌握违反产品质量法、价格法、广告法、反不正当竞争法和消费者权益保护法的法律责任。

#### 教学内容

##### 第一节 产品质量法

一、产品质量的概念 二、产品质量的监督管理 三、生产者、销售者的产品质量义务四、违反产品质量法的责任

##### 第二节 价格法

一、价格法概述 二、价格行为 三、价格监督 四 法律责任

##### 第三节 广告法

##### 第四节 反不正当竞争法

一、反不正当竞争法概述 二、对不正当竞争行为的监督检查 三、不正当竞争行为 四、违反不正当竞争法的法律责任

##### 第五节 消费者权益保护法

一、消费者权益保护法概述 二、消费者的权利 三、经营者的义务 四、消费争议的解决 五、违反消费者权益保护法的法律责任

## 第十章 经济仲裁与经济诉讼

#### 教学要求

通过本章的学习，了解仲裁的概念、特点、原则和基本制度；熟悉经济诉讼的证据、原则、收案范围、管辖、诉讼程序。

#### 教学内容

##### 第一节 仲裁

一、仲裁的概念、特点、原则 二、仲裁的原则 三、仲裁的基本制度

##### 第二节 经济诉讼

一、经济诉讼的证据 二、经济诉讼的原则 三、经济诉讼的收案范围  
三、经济诉讼的管辖 四、经济诉讼的诉讼程序

### 三、本课程的教学重点

- 1、经济法的概念、调整对象、经济法律关系的构成要素、确立和保护。
- 2、个人独资企业和合伙企业的设立条件、经营管理模式、权利、义务和法律责任。
- 3、有限责任公司及股份有限公司的设立条件、组织机构、股份有限公司的股份发行、转让、股票上市、公司债券的发行、转让等有关法律规定
- 4、外商投资企业设立的条件、程序、出资方式、组织机构、经营管理、期限、解散。
- 5、企业破产界限、申请、受理程序、重整、和解和清算、破产清算和法律责任。
- 6、基本原则、合同的主要类型、合同的订立、合同的效力、合同的履行和合同的变更、转让、终止以及合同的担保、违约责任。
- 7、专利权的主体、客体、取得和商标的注册、期限、管理以及二者的权利、义务和法律保护。
- 8、证券交易的有关制度、保险合同的内容、险种、法律责任。
- 9、产品质量监督、管理、义务，经营者的定价依据、价格行为、政府的定价、监督、管理；广告的准则、活动、审查制度；不正当竞争行为的表现形式；消费者的权利和经营者的义务、消费者合法权益的保护；违反产品质量法、价格法、广告法、反不正当竞争法和消费者权益保护法的法律责任。
- 10、仲裁的原则和基本制度；经济诉讼的证据、原则、收案范围、管辖、诉讼程序。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 经济法基础知识 第一节 经济法概述 第二节 经济法律关系	2			2	
	第二章 企业法律制度 第一节 企业法概述 第二节 个人独资企业法 第三节 合伙企业法	4			4	
	第三章 公司法 第一节 公司法概述 第二节 有限责任公司的法律规定 第三节 股份有限公司的法律规定 第四节 公司债券 第六节 公司的合并、分立、终止 第七节 违反公司法的法律责任	4			4	
	第四章 外商投资企业法 第一节 外商投资企业法概述 第二节 中外合资经营企业法 第三节 中外合作经营企业法 第四节 外资企业法	4			4	
	第五章 企业破产法 第一节 企业破产法概述 第二节 破产界限、申请、受理 第三节 债务人财产的确定、债权的申报、 债权人会议 第四节 企业重整、和解 第五节 清算 第七节 法律责任	4			4	

第六章 合同法					
第一节 合同法的概述					
第二节 合同的订立					
第三节 合同的效力					
第四节 合同的履行	2			2	
第五节 合同的变更、转让					
第六节 合同的终止					
第七节 合同的担保					
第八节 合同的、违约责任					
第七章 知识产权法					
第一节 知识产权法概述	2			2	
第二节 专利法					
第三节 商标法					
第八章 金融法					
第一节 金融法概述	2			2	
第二节 证券法					
第三节 保险法					
第九章 市场管理法律制度					
第一节 产品质量法					
第二节 价格法					
第三节 广告法	2			2	
第四节 反不正当竞争法					
第五节 消费者权益保护法					
第十章 经济仲裁与经济诉讼					
第一节 仲裁	2			2	
第二节 经济诉讼					
复习	2			2	
考试	2			2	
合计	32			32	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《经济法概论》（第六版），华本良，王凯宏。东北财经大学出版社，2016年9月。

### 2、参考书：

《实用经济法教程》 廖善康大连理工大学出版社，2010年1月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30% ，期末成绩占总成绩的 70% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70% 。

## 《旅游政策与法律法规》课程教学大纲

课程名称：政策法规

适用专业：旅游管理

总学时： 64

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《政策与法律法规》是旅游管理专业开设的一门专业必修课。其以旅游活动领域中各种法律关心为研究对象，以法学理论为基础，以现行旅游法律法规为核心，将旅游法学理论与旅游时间相结合的应用型课程，也是高校旅游管理专业必选的专业课程。

#### (二)教学目的

本课程是旅游管理专业的一门基础学科，也是获取国家导游资格证的必修课程。本课程要求学生掌握以下几个方面的内容：

(1) 使学生能够初步掌握我国旅游行业中各种旅游法规的基本内容，并能够运用旅游法规中的规定解决日常在旅游行业中出现的问题，

(2) 作为一个将来要走上旅游行业的旅游人具备基本的旅游法知识，维护自己正当权益的同时，能够做到知法、懂法、按法办事。

(3) 为学生们的导游考试做好准备。

#### (三)任务

通过该课程的学习，理解我国建设中国特色的社会主义的基本理论、方针政策和我国经济社会发展战略；熟悉我国旅游立法、旅游法律关系、旅游合同法律制度；熟悉和掌握宪法、民族区域自治制度与《民族区域自治法》；掌握旅行社管理法律法规制度、导游人员管理法律法规制度、旅游安全管理法律法规制度、旅游保险法律法规制度、旅游出入境法律法规制度、旅游交通运输法律制度、旅游食宿安全管理法律法规制度、旅游资源管理法律法规制度、保护旅游消费者权益法律制度、旅游投诉管理法规制度等法律法规知识，为参加导游资格证考试打下良好政策法规基础，同时提升学生在今后从事旅游事业时的知识积淀和解决问

题能力，更好地服务于地方旅游事业。

## 二、教学内容和要求

### 第一章 《宪法》基本知识

#### 第一节 《宪法》概述

一、概念

二、宪法日

三、《宪法》序言

四、《宪法》规定的基本国策

#### 第二节 我国的政治制度

一、人民民主专政制度

二、人民代表大会制度

三、民族区域自治制度

四、特别行政区制度

#### 第三节 我国的经济制度

一、我国社会主义经济制度的基础

二、我国经济形式种类，各类经济形式概述

三、共勉个人合法财产所有权和私有财产继承权

#### 第四节 我国公民的基本权利和义务

一、我国公民的基本权利

二、我国公民的基本义务

#### 第五节 国家机构

一、国家机构的概念和分类

二、我国国家机构的组织与活动原则

三、我国国家机构的主要职责

#### 第六节 国旗、国徽、国歌、首都

一、国旗

二、国徽

三、国歌

四、首都

## 第二章 旅游法制概述

### 第一节 旅游法制概念

- 一、法制的概念
- 二、旅游法制的概念
- 三、旅游法制的基本要求
- 四、旅游法制建设概况

### 第二节 旅游法律关系概述

- 一、法律关系的概念及特征
- 二、法律关系的构成要素
- 三、旅游法律关系

### 第三节 旅游法律关系的法律调整

- 一、法律调整的概念
- 二、旅游法律调整的特性

### 第四节 旅游法概述

- 一、旅游法的概念
- 二、旅游法的立法背景
- 三、旅游法的立法框架
- 四、旅游法的立法目的
- 五、旅游法的适用范围
- 六、旅游业发展的基本原则
- 七、《旅游法》的基本内容

### 第五节 依法治国与依法治旅

- 一、依法治国的基本含义及基本标志
- 二、全面依法治国的重大意义、指导思想和总目标
- 三、依法治国的五大体系
- 四、依法治国的六大任务
- 五、依法治旅是坚持依法治国方略的必然要求
- 六、依法治旅的基本要求

### 第六节 旅游业发展的主要政策措施

- 一、国务院《关于加快旅游业发展的意见》的主要内容

二、国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》的主要内容

三、国务院办公厅《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》的主要内容

四、《国民旅游休闲纲要》的主要内容

五、我国“十三五”旅游发展规划思路

### **第三章 合同法律制度**

第一节《合同法》的一般规定

一、《合同法》与旅游业

二、《合同法》的调整范围

三、《合同法》的基本原则

第二节合同的订立

一、订立合同主体的资格

二、合同的形式

三、合同的内容

四、要约及要约邀请

五、承诺

六、格式条款

第三节合同的效力

一、合同生效

二、无效合同

第四节合同的履行

一、全面履行的原则

二、诚实信用履行原则

第五节合同的变更和转让

一、合同变更

二、合同转让

三、当事人订立合同后合并或者分立的权利与义务的行使和承担

第六节违约责任

一、违约责任概述

二、违约责任的承担

三、违约责任的承担方式

## 四、不可抗力

### 第四章 旅行社管理法规制度

#### 第一节 旅行社概述

- 一、旅行社的概念
- 二、旅行社业务经营的特征
- 三、《旅行社条例》的适用范围
- 四、旅行社的经营范围

#### 第二节 旅行社的设立

- 一、申请设立旅行社的条件
- 二、申请设立旅行社的程序
- 三、申请经营出境旅游业务的特别程序

#### 第三节 外商投资旅行社

- 一、外商投资旅行社的概况
- 二、外商投资旅行社的范围
- 三、外商投资旅行社的设立程序
- 四、取消了对外商投资旅行社的市场准入条件限制
- 五、外商投资旅行社经营业务的限制

#### 第四节 旅行社分支机构的设立

- 一、旅行社分社（分公司）
- 二、旅行社服务网点

#### 第五节 旅游服务质量保证金制度

- 一、设立旅游服务质量保证金制度的立法目的
- 二、旅游服务质量保证金的交纳形式
- 三、质量保证金的交纳标准
- 四、质量保证金的交纳期限和接受银行担保的监管部门
- 五、质量保证金产生的利息归属
- 六、旅游行政管理部门对旅行社质量保证金的划拨使用
- 七、不得划拨使用质量保证金的情形
- 八、司法机关对质量保证金的划拨使用
- 九、质量保证金的动态管理制度

## 第六节 旅游服务合同

- 一、旅游服务合同的主要内容
- 二、旅行社负有对合同内容的说明和告知义务
- 三、对旅游合同约定不明确条款或者争议格式条款的解释
- 四、旅行社应当依法行使单方解除旅游服务合同的权利并妥善处置相关事宜
- 五、旅游者应当依法转让合同权利义务和行使单方解除合同的权利
- 六、因不可抗力等原因影响合同履行情形的处理
- 七、旅游服务合同解除后的善后处置
- 八、旅行社必须按照合同约定全面、适当履行合同义务
- 九、组团社与地接社、履行辅助人之间对合同违约和损害赔偿责任的承担
- 十、旅行社应当履行相关形式的旅游服务合同

## 第七节 旅行社经营行为规则

- 一、旅行社必须提供真实可靠的旅游服务信息
- 二、旅行社不得组织居民前往未经批准的非中国公民出境旅游目的地国家或者地区旅游
- 三、旅行社不得为旅游者安排或者介绍违反法律、法规规定和社会公德的旅游活动
- 四、旅行社组织旅游活动应当向合格的供应商订购产品和服务
- 五、旅行社不得以不合理的低价招徕旅游者。未经旅游者同意，旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务
- 六、旅行社必须为出境、入境旅游团队安排领队或者导游人员全程陪同
- 七、旅行社为接待旅游者委派的导游人员、领队人员必须具备相应的资质
- 八、导游人员、领队人员劳动权益的保障和行为规范
- 九、旅行社不得非法转移旅游接待和旅游服务成本费用
- 十、旅行社必须依法进行旅游业务委托
- 十一、旅行社之间不得进行“零团费”和“负团费”交易
- 十二、接待社违反合同约定，应当由组团社承担赔偿责任
- 十三、接待社故意或者重大过失造成旅游者权益损害的，必须承担连带责任
- 十四、旅行社必须投保旅行社责任险
- 十五、旅行社应当维护旅游者人身、财产安全

十六、旅行社必须协助相关部门处理旅游者非法滞留

十七、旅行社不得出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他形式非法转让旅行社业务经营许可

十八、通过网络经营旅行社业务，必须符合法律规定

第八节对旅行社经营行为的监督检查

一、旅游行政管理部门的职责

二、相关行政管理部门的监督管理

三、行政管理部门的监督管理公告制度

四、行政管理部門接受并处理旅游投诉制度

五、行政管理部門对旅行社服务质量、旅游安全等情况的监督检查

第九节对旅行社违法行为的行政处罚

一、对旅行社违法行为的执法主体

二、对旅行社违法行为的处罚种类

三、行政处罚的承担主体是旅行社及相关组织和个人

## **第五章 导游、领队人员管理法规制度**

第一节导游人员管理概述

一、导游人员的概念

二、导游人员资格考试

三、导游人员证书

四、导游证的分类

五、不得颁发导游证的情形

六、颁发导游证的期限及有关规定

七、导游人员资格证书与导游证

第二节导游人员等级考核制度及标准

一、导游人员等级考核制度

二、导游员职业等级标准

第三节导游人员的权利和义务

一、概述

二、导游人员的权利

三、导游人员的义务

#### 四、其他有关规定

##### 第四节导游人员的计分管理

- 一、计分管理机关及其职责
- 二、导游人员计分管理的实施
- 三、导游人员计分管理的其他规定

##### 第五节出境旅游领队人员管理

- 一、概述
- 二、出境旅游领队人员管理办法的主要内容

##### 第六节导游、领队人员引导文明旅游规范

- 一、总体规范要求
- 二、具体规范要求

#### **第六章 旅游安全管理法律法规制度**

##### 第一节旅游安全管理概述

- 一、旅游安全概述
- 二、旅游安全管理工作的方针

##### 第二节旅游安全管理的主要内容

- 一、旅游安全的管理机构与职责
- 二、《旅游法》的特别规定

##### 第三节 旅游安全主要管理制度

- 一、旅游目的地安全风险提示制度
- 二、旅游紧急救援制度

#### **第七章 旅游保险法律制度**

##### 第一节旅游保险和旅游保险合同

- 一、旅游保险的概念
- 二、旅游保险合同的概念

##### 第二节旅游意外保险和旅游意外保险合同

- 一、旅游意外保险的概念
- 二、旅游意外保险合同的概念

##### 第三节旅行社责任保险与旅行社责任保险合同

- 一、旅行社责任保险的概念

二、旅行社责任保险合同的概念

## **第八章 旅游出入境管理法律制度**

### 第一节中国公民出入境管理

一、我国出入境管理法律、法规概述

二、中国公民出境入境管理

### 第二节外国人入出境管理

一、外国人出境管理机关及其有效证件

二、外国人出境检查制度

三、外国旅游者入出境的权利义务及其限制

### 第三节出入境边防检查管理

一、出入境边防检查管理概述

二、边防检查的主要内容

## **第九章 旅游交通管理法律制度**

### 第一节旅游交通概述

一、旅游交通的概念

二、旅游交通的特性

### 第二节旅游交通管理概述

一、旅游交通法律概念

二、旅游交通法律概述

### 第三节旅客航空运输管理

一、旅客航空运输概述

二、旅客航空运输法律规定的有关内容

### 第四节旅客铁路运输管理

一、旅客铁路运输概述

二、旅客铁路运输法律规定的有关内容

### 第五节旅客道路运输管理

一、旅客道路运输概述

二、旅客道路运输法律规定的有关内容

### 第六节旅客水路运输管理

一、旅客水路运输概述

## 二、旅客水路运输管理法规的相关内容

### **第十章 旅游住宿管理法律制度**

#### 第一节 旅游住宿业概述

##### 一、旅游住宿业概念及其发展

##### 二、旅游住宿业的种类

#### 第二节 旅游住宿业治安管理法

##### 一、旅游住宿业治安管理概述

##### 二、旅游住宿业治安管理的主要内容

#### 第三节 娱乐场所管理制度

##### 一、娱乐场所的设立、经营

##### 二、监督管理

##### 三、法律责任

### **第十一章 食品安全管理法律制度**

#### 第一节 食品安全概述

##### 一、食品与食品安全

##### 二、《食品安全法》的立法目的和适用范围

#### 第二节 食品安全监管的主要内容

##### 一、确立预防为主、风险防范的法律制度

##### 二、设立最严格的全过程监管法律制度

##### 三、实行社会共治

#### 第三节 食品安全风险监测和评估

##### 一、食品安全风险监测制度

##### 二、食品安全风险评估制度

#### 第四节 食品安全标准与食品生产经营

##### 一、食品安全标准

##### 二、食品生产经营

#### 第五节 食品标签、说明书和广告

##### 一、食品标签和说明书

##### 二、食品广告

#### 第六节 食品安全事故处理

一、应急预案

二、报告与通报制度

三、食品安全事故处置

## **第十二章 旅游资源管理法律制度**

### 第一节 《保护世界文化和自然遗产公约》

一、世界文化和自然遗产的定义和范围

二、文化遗产和自然遗产的国家保护

三、世界文化自然遗产的国际保护

### 第二节 自然旅游资源法律法规管理制度

一、风景名胜区概念、等级划分、设立

二、风景名胜区的规划、保护、管理和法律责任

### 第三节 自然保护区管理

一、自然保护区的概念、管理体制、建设

二、自然保护区的分级、构成、旅游管理

### 第四节 人文旅游资源管理

一、概述

二、我国法律保护的人文旅游资源范围

三、人文旅游资源的法律保护

四、人文旅游资源的考古发掘

五、对馆藏文物和私人收藏文物的管理

六、法律责任

### 第五节 旅游景区质量等级评定管理制度

一、旅游景区质量等级评定的原则

二、评定程序

三、动态管理

四、处罚办法和处罚权限

## **第十三章 旅游投诉管理法规制度**

### 第一节 旅游投诉概述

一、旅游投诉的概念

二、旅游投诉与民事诉讼、行政复议及行政诉讼

## 三、旅游投诉管理部门与旅游投诉受理机构

## 四、旅游投诉者与被投诉者

## 第二节 旅游投诉管辖

## 一、旅游投诉管辖概念

## 二、级别管辖

## 三、地域管辖

## 四、移送管辖与指定管辖

## 第三节 旅游投诉的受理与处理

## 一、旅游投诉受理的程序

## 二、旅游投诉处理程序

## 第四节 人民法院对旅游纠纷的审理

## 一、人民法院对旅游纠纷及相关用语的定义

## 二、人民法院受理和支持的旅游纠纷范围

## 四、本课程的教学重点

通过学习，要求学生掌握旅游政策法规的基本概念、原则和各项基本组成制度，培养学生运用所学旅游政策法规知识分析、处理有关实际问题的能力，增强学生政策法律意识特别是守法观念和权利意识，为培养专业人才进行必备的职业法律知识、技能、素质储备，使之真正成为高素质的应用型人才，并为学生可持续发展奠定良好的基础

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教学	习题课	理论课	作业
1	《宪法》基本知识			2	
2	旅游法制概述			2	
3	合同法律制度			4	1
4	旅行社管理法规制度		2	4	
5	导游、领队人员管理法规制度		2	4	1
6	旅游安全管理法律法规制度		4	2	

7	旅游保险法律制度		4	2	1
8	旅游出入境管理法律制度		4	2	
9	旅游交通管理法律制度		4	2	
10	旅游住宿管理法律制度		4	2	
11	食品安全管理法律制度		2	2	
12	旅游资源管理法律制度		2	2	
13	旅游投诉管理法规制度			2	
14					
15	考试		4	2	
16	合计		32	32	3
	总学时		64		

## 五、课程考核与评价

3、期末考试：闭卷、笔试。

4、成绩采用 100 分制记分，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%

## 六、使用教材及参考书

教材：

《政策与法律法规》，全国导游人员资格考试教材编写组编著，旅游教育出版社，2016.04，第一版。

参考书：

1、《旅游法规与政策》，王玉松编著，华东师大出版社，2015，第一版。

2、《旅游法律法规教程》，魏鹏等编著，北京大学出版社.2014。

3、《旅行社常见疑难法律问题》，中国旅行社协会编著，中国旅游出版社.2014。

## 《专业英语（口语）》课程教学大纲

**课程名称：** 专业英语（口语）

**适用专业：** 旅游管理

**总学时：** 64

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

本课程是为旅游英语专业学生大学阶段所开设的一门专业基础课程。

#### （二）课程的目的和任务

本课程的前导课程为旅游英语、导游业务等，这些课程对于培养和提高学生旅游口语能力有一定积极作用。通过本课程的学习，旨在传授系统的语言知识(语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等)，对学生进行全面、严格的基本技能训练(听、说、读、写、译)，培养学生初步运用英语进行交际的能力。同时指导学习方法，培养学生的逻辑思维能力，丰富社会文化知识。增强学生对文化差异的敏感性，为学生升入高级阶段的英语学习打下良好、扎实的基础。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 教学要求

本课程以技能训练为主，使学生通过学习不仅获得从事旅游业必须掌握的英语专业词汇，并使学生具有较强的运用旅游英语进行口语交流的能力，达到从事一般旅游业所需的英语能力。

本课程所应完成的教学任务是通过听说综合训练，培养学生学习旅游英语的兴趣，掌握正确的学习方法，达到能够独立运用英语进行专业场景下的交流的目标。

本课程的主要采取网络教学、课堂教学和自主学习相结合的立体模式，营造个性化学习环境，努力为学生自主学习创造条件。

本课程的教学环节主要包括课堂讲授、模拟对话、课外练习、情景表演，采用先听后说的复述式教学方法，有利于活跃课堂气氛和调动学生的学习积极性。

通过本课程各个环节的学习，重点培养学生的英语口语应用能力。

具体应达到以下几方面的要求：

### 1、词汇

主要内容：掌握常用旅游英语专业词汇及与之相关的固定搭配，使学生在原有的基础上领会并掌握 1000 左右的旅游专业词汇，以及由这些词汇构成的常用旅游专用词组和句型。

### 2、听的能力

能听懂一般旅游交际中的英语会话，语速为每分钟 100—120 词，理解正确率达 70% 以上。

### 3、说的能力

能进行日常生活和一般旅游交际中的英语会话，能胜任运用英语来进行旅游服务工作。

## 教学内容

### CHAPTER 1 行前准备

- Making travel plans
  - I. Getting travel information
  - II. Planning a trip
- Preparing articles for a trip
  - I. Getting the passport & the visa
  - II. Exchanging money
  - III. Other articles
- Making reservation
  - I. Booking a flight
  - II. Booking a room
  - III. Booking a local tour
  - IV. Changing or canceling a reservation
- Language tips for a trip
  - I. Basic English for communication
  - II. Looking for a place

III. Asking for help

**CHAPTER 2 出发和到达**

- Reaching the airport
  - I. Check in
  - II. Safety inspection
  - III. Flight delays & cancellation
- Boarding & starting off
  - I. Boarding
  - II. Finding & changing seats
  - III. Service on the plane
- Transferring & landing
  - I. Transit & transferring
  - II. Immigration & customs
  - III. Picking up luggage

**CHAPTER 3 旅游中的出行**

- Getting around
  - I. Asking the way
  - II. Checking the timetable
  - III. Buying & returning tickets
- Means of transportation
  - I. Taking a bus
  - II. Taking a subway
  - III. Taking a train
  - IV. Taking a taxi
  - V. Hiring a car
  - VI. Hiring & taking a boat

**CHAPTER 4 旅游中的住宿**

- Checking into a hotel
  - I. Checking in
  - II. Handling luggage
- Enjoying hotel service
  - I. Specific service
  - II. Making a complaint
- Checking out
  - I. Preparing to check out
  - II. Check-out procedure

## CHAPTER 5 旅行中的饮食

- Looking for what to eat
  - I. Discovering local cuisine
  - II. Finding eating places
- Dining in a restaurant
  - I. Reserving a table
  - II. Waiting for a table
  - III. Ordering
  - IV. Dining
  - V. Paying the bill
- Other dining places
  - I. Fast-food restaurants
  - II. Cafes & pubs
  - III. Food streets

## CHAPTER 6 旅行中的购物

- Matters on shopping
  - I. Shopping intentions
  - II. Shopping around

- III. Bargaining
- IV. Paying
- V. After-sales service
- VI. Tax refund

➤ Making a purchase

- I. Buying clothes & hats
- II. Buying accessories & bags
- III. Buying cosmetics
- IV. Buying electronics
- V. Buying souvenirs

## CHAPTER 7 观光游乐

➤ Amusement matters

- I. Tourist information centers
- II. Tickets & service
- III. Taking photos

➤ Types of tours

- I. Ecological spots
- II. Historic sites
- III. Amusement spots

## CHAPTER 8 旅行中的麻烦

➤ Going to hospital

- I. Reserving & registering
- II. Describing injuries
- III. Discomfort in the body
- IV. Buying medicines

➤ Experiencing emergencies

- I. Getting lost

II. Getting robbed

III. Encountering accidents

### 三、本课程的教学重点

1. meeting guest at the airport
2. a welcome speech
3. hotel room reservation
4. checking in
5. reserving a table
6. helping to order dishes
7. city tours
8. car rental service
9. narrations on tour
10. at the ticket box
11. lost passport
12. first aid techniques
13. delay flight
14. complaint letter on holiday booking
15. shopping
16. paying the hotel bill in cash
17. paying with credit card
18. seeing guests off at the airport
19. a farewell speech

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/实训 课学时	小计	备注
	CHAPTER 1 行前准备	6			6	
	CHAPTER 2 出发和到达	8			8	
	CHAPTER 3 旅游中的出行	8			8	
	CHAPTER 4 旅游中的住宿	8			8	

	CHAPTER 5 旅行中的饮食	8			8
	CHAPTER 6 旅行中的购物	8			8
	CHAPTER 7 观光游乐	8			8
	CHAPTER 8 旅行中的麻烦	6			6
	复习考试	4			4
	合计	64			64

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《365 天英语口语大全：旅游英语（白金版）》，赫恩登（Jack Hemdon），Jennifer Peart，Radford Wong，李鹏飞 主编，中译出版社，2016 年 1 月。

### 2、参考书：

《旅游专业英语实用教程》，马飞，司爱侠主编，清华大学出版，2005 年 5 月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过课上口语互动、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《旅游英语》课程教学大纲

**课程名称：** 旅游英语

**适用专业：** 旅游管理

**总学时：** 128

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

本课程是旅游管理专业高职生的核心职业技术课程之一。本课程主要介绍了旅游者和旅游工业、国内外旅游名胜古迹、中国传统节日、中国美食和饮食文化、酒店行业、旅游促销广告、旅游商业信函、协议合同和支付方式等内容。

#### （二）课程的目的

本课程旨在提高旅游管理专业学生在从事涉外业务所需要的英语交际能力，包括专业材料的阅读、翻译、旅游产品介绍推广及与客户联系等写作，和一般口头交际能力。通过大量专业旅游资料的翻译练习，扩宽学生旅游专业知识面，同时又可以提高他们的英语水平，使之逐步掌握旅游专业英语的语言特点及表达方法。

#### （三）课程的任务

本课程从培养应用型人才的目标出发，结合学生毕业后从事涉外业务可能面临的涉外交流需求，向学生提供未来工作岗位所需要的专业英语知识和技能，培养学生的专业英语交际能力。本课程力求做到英语基础与专业知识完美结合、知识与技能有机结合，全面提高学生旅游英语综合应用能力，使学生成为适应社会需要的应用型涉外旅游工作者。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 教学要求

1、要求学生通过学习，熟练掌握有关旅游管理的专业英语词汇，掌握常见的英文句型及重点语法，认真完成课程中规定的各项练习，能听懂旅游业的常用英语口语，熟练朗读及拼写，能进行基本的英汉互译，能运用基本正确的英语进行对客交流服务，如：机场迎接游客、入住酒店，游览参观等，掌握旅游管理专

业英语的基本学习方法、技巧；并鼓励学生学会借助工具书独立解决学习中所遇到的各种问题。

## 2、 课程的教学模式

### (1) 理论部分

按照 “一讲、二背、三模拟” 的教学步骤，循序渐进，最后达到掌握或熟练运用的目的。教学以课堂讲授和室内模拟相结合的方式进行。

“一讲” 指以教材为主线，向学生进行系统地讲授，让学生理解；

“二背” 指课后，学生就课堂上所讲的内容按照教师的要求进行背诵（背诵的要旨在理解，死背的东西不能用，也容易遗忘）；

“三模拟”，对常见的英文句型及重点语法，采用课堂交流与讨论的形式进行练习，加深理解，组织学生进行室内演练、情景表演。

### (2) 实训部分

运用多媒体教学，实际模拟旅游服务过程中常用的英语词汇和交际口语，进行情景模拟教学、听说练习，将学到的知识和技能应用到实践中，边学习边提高，力求融理论与实践于一体。通过学生搭配练习、小组讨论、课堂表演，提高了学生口语表达水平，为以后从事旅游接待服务工作打下了良好基础。

## 教学内容

### Unit 1

#### Text A Why People Travel?

##### I. Oral Practice

##### II. Pre-reading Questions of Text A

##### III. Text A

New words

Useful expressions

##### IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B Beijing**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Xi'an**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Two**

**Text A Tourist and Tourism**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B Tourists**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C The Tourist Industry**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Three**

**Text A A Visit to the Wuyi Mountains**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B The Great Wall**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Jade Buddha Temple**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Four**

**Text A Australia — the World Largest Island**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B China Today**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Singapore**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Five**

**Text A Classification of Hotel**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B An Introduction to Hotel Industry**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.
2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.
3. Fill in the blanks with the given verbs in their appropriate forms.
4. Translate the following passage into Chinese.
5. Translate the following sentences into English.
6. Topics for discussion.

### **Text C The Taj Mahal**

- I. Text C
- II. Exercises

### **Unit Six**

#### **Text A Australia — the World Largest Island**

- I. Oral Practice
- II. Pre-reading Questions of Text A
- III. Text
  - New words
  - Useful expressions
- IV. Exercises
  1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.
  2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.
- V. Notes

#### **Text B The First Thanksgiving Day**

- I. Grammar Review
- II. Text B
- III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.
2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.
3. Translate the following passage into Chinese.
4. Translate the following sentences into English.
5. Topics for discussion.

### **Text C Major Traditional Chinese Holidays**

I. Text C

II. Exercises

### **Unit Seven**

#### **Text A Famous Chinese Dishes**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

#### **Text B The Art of Chinese Cooking**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

### **Text C Chinese Cuisine**

I. Text C

II. Exercises

### **Unit Eight**

#### **Text A Food Culture**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

#### **Text B Eating Etiquette between China and America**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.
4. Translate the following sentences into English.
5. Topics for discussion.

#### **Text C Table Manners**

- I. Text C
- II. Exercises

#### **Unit Nine**

#### **Text A Disney World**

- I. Oral Practice
- II. Pre-reading Questions of Text A
- III. Text A
  - New words
  - Useful expressions
- IV. Exercises
  1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.
  2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.
- V. Notes

#### **Text B Terra-cotta Figures and Bronze Chariot**

- I. Grammar Review
- II. Text B
- III. Exercises
  1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.
  2. Give the opposite of each of the following words by putting the prefix in-, im-, un-, dis-, before it.
  3. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

4. Translate the following passage into Chinese.
5. Translate the following sentences into English.
6. Topics for discussion.

### **Text C Tourist Attractions and Entertainment**

#### I. Text C

#### II. Exercises

### **Unit Ten**

### **Text A Advertising for Tourist Promotion**

#### I. Oral Practice

#### II. Pre-reading Questions of Text A

#### III. Text

New words

Useful expressions

#### IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.
2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

#### V. Notes

### **Text B The Role of Advertising**

#### I. Grammar Review

#### II. Text B

#### III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.
2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.
3. Translate the following passage into Chinese.
4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Advertisements**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Eleven**

Text A Business Letters in Tourism

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B General Principles of Business Writing**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Read the following passage till you can learn it by heart.

4. First study the letter form below and then translate it into Chinese.

5. Translate the following sentences into English.

6. Topics for discussion.

### **Text C Four Forms of Business Letter Writing**

I. Text C

II. Exercises

### **Unit Twelve**

#### **Text A Agreements and Contracts**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

#### **Text B Contract Law**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Supposing you are a manager of a travel agency, draft a contract with a hotel manager for room accommodations according to the notes given below:

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Agreement Studying**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Thirteen**

**Text A The Advantages of Telecommunication**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B Lijiang—“The World’s Cultural Heritage”**

I. Grammar Review

II. Text B

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below and change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C America’s National Parks**

I. Text C

II. Exercises

**Unit Fourteen**

**Text A Credit Cards ( I )**

I. Oral Practice

II. Pre-reading Questions of Text A

III. Text A

New words

Useful expressions

IV. Exercises

1. Go over each of the following sentences carefully and select the answer that is closest in meaning to the underlined word.

2. Fill in each blank with one word in the box you think best fit.

V. Notes

**Text B Credit Cards ( II )**

I. Grammar Review

II. Text

III. Exercises

1. Fill in the blanks with the expressions given below change the form where necessary.

2. Fill in each blank with the most appropriate word from the four choices given below.

3. Translate the following passage into Chinese.

4. Translate the following sentences into English.

5. Topics for discussion.

**Text C Western Manners**

I. Text C

II. Exercises

### 三、本课程的教学重点

1. 掌握相关旅游业的词汇和表达法，对话操练。
2. 熟悉北京、西安和上海等地的主要景点特色的英文表达
3. 了解中国历史遗迹的种类和代表，知晓一些知名世界旅游景点并能进行简单介绍
4. 熟悉旅游方式种类包括航空、出租车、铁路、轮船的实用英语
5. 了解酒店的类型，掌握酒店预订单的填写
6. 熟悉国内外著名的节日及节日活动
7. 读懂菜单并学会点菜；
8. 熟悉旅行团在入住酒店时候所进行的点菜、安排餐桌、西餐、中餐等环节的实用英语
9. 熟悉旅行团在购买旅游纪念品时候买的手工艺品、石刻、国画、生日礼物等环节的实用英语
10. 了解中国餐馆和美国餐馆的食物特色和餐桌礼仪
11. 掌握促销广告的撰写格式
12. 掌握商务信函的写作格式。
13. 掌握旅游合同的撰写格式。了解旅游合同法和协议的基本知识。
14. 掌握不同的支付方式的常见表达，尤其是信用卡支付。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	Unit 1 Text A Why people travel? Text B Beijing Text C Xi' an	5		3		
	Unit 2 Text A Tourist and tourism Text B Tourists	5		3		

	Text C The tourist industry					
	Unit 3 Text A A visit to the Wuyi Mountains Text B The Great Wall Text C Jade Buddha Temple	7		3		
	Unit 4 Text A Australia- the world's largest island Text B China today Text C Singapore	7		3		
	Unit 5 Text A Classification of hotel Text B An introduction to hotel industry Text C The Taj Mahal	5		3		
	Unit 6 Text A Public festivals in China Text B The first Thanksgiving Day Text C Major traditional Chinese holidays	5		3		
	Unit 7 Text A Famous Chinese dishes Text B The art of Chinese cooking Text C Chinese cuisine	7		3		
	Unit 8 Text A Food culture Text B Eating etiquette between China and America Text C Table Manners	5		3		

	<p>Unit 9</p> <p>Text A Disney World</p> <p>Text B Terra-cotta figures and Bronze Chariot</p> <p>Text C Tourist Attractions and entertainment</p>	5		5		
	<p>Unit 10</p> <p>Text A Advertising for tourist promotion</p> <p>Text B The role of advertising</p> <p>Text C Advertisement</p>	5		3		
	<p>Unit 11</p> <p>Text A Business letters in tourism</p> <p>Text B General principles of business writing</p> <p>Text C Four forms of business letter writing</p>	5		3		
	<p>Unit 12</p> <p>Text A Agreements and contracts</p> <p>Text B Contract law</p> <p>Text C Agreement studying</p>	5		3		
	<p>Unit 13</p> <p>Text A The advantages of telecommunication</p> <p>Text B Lijiang--- the world's cultural heritage</p> <p>Text C America's national parks</p>	5		3		
	<p>Unit 14</p> <p>Text A Credit cards ( I )</p>	5		3		

	Text B Credit cards( II )					
	Text C Western Manners					
	复习考试	8			8	
	合计	84		44	128	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《实用旅游英语教程》（第二版），魏国富主编，复旦大学出版社，2016年2月。

### 2、参考书：

《旅游专业英语实用教程》，马飞，司爱侠主编，清华大学出版，2005年5月。

## 六、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20%，期中成绩 20%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 20%。

期中，期末考核评定：期中，期末成绩通过考试评定，分别占总成绩的 20% 和 60%。

## 《旅游英语》课程实训教学大纲

课程名称： 旅游英语

适用专业： 旅游管理

实训学时： 44

### 一、课程性质、目的和任务

《旅游英语》课程是旅游英语专业的一门主干专业课程，通过对课程学习内容的模拟训练，让学生进一步认识所学知识与工作实际的密切联系，达到充分练习，提高学生的表达与运用能力，将所学知识融会贯通的目标，体现该课程的实用性和实践性。

通过本课程的实践教学，使学生掌握以下知识和技能：

1. 词汇掌握：学生需准确再认和记忆导游、酒店服务、餐饮服务、导游接待，促销和业务推广等的常用英语词汇。

2. 句型掌握：能够脱口说出导游员常用的功能语言项目（如观光导游、接机欢迎、告知行程、送行、食、住、行、游、购娱等场景）。能够流利使用酒店管理、客房服务常用功能语言（如：预定房间、前厅登记入住、点菜服务、用餐服务等）。

3. 交际能力的培养：导游人员和旅行社接待人员要能够听懂游客的要求和意见并能进行简单交流。一般的旅游导游任务、不出现大的交际误差。酒店管理服务和客房服务人员能够基本听懂客人的要求和询问，并能做出简单明确的回答。

4. 写作能力：能运用所学撰写简单的旅游日程安排和计划，能够撰写简单的旅游文书并基本准确传达所要表达意思；格式完全正确，文章中不出现大的语法错误；能够翻译简单的旅游资料，行文较为流畅。

5. 通过本大纲规定的全部内容的学习，具备外语导游和导游业务等旅游行业从业人员的英语听说和基本读写能力、基本素质和对中西文化背景差异对比的认识。

### 二、实验教学基本要求，实训项目和学时分配

项目编号	实训内容	形式	实训学时	实训场所	备注
	Unit 1 人们为什么旅游？北京或西安介绍	小组讨论、辩论、情景表演、角色扮演	3	教室	
	Unit 2 旅游者、旅游业	小组讨论、辩论	3	教室	
	Unit 3 武夷山，长城和玉佛寺导游 (也可替换同类别景点)	情景表演、角色扮演	3	教室	
	Unit 4 澳大利亚，中国和新加坡介绍、及 景点导游	小组讨论、情景表演	3	教室	
	Unit 5 酒店类别，预定等，泰姬陵介绍	小组讨论、角色扮演	3	教室	
	Unit 6 传统中国节假日	小组讨论、辩论、情景表演	3	教室	
	Unit 7 中国烹饪，食物等介绍	情景表演、角色扮演	3	教室	
	Unit 8 中国饮食文化及餐桌礼仪	情景表演、角色扮演	3	教室	
	Unit 9 迪斯尼，秦始皇兵马俑，著名旅游 景点及娱乐	小组讨论、情景表演、角色扮演	5	教室	
	Unit 10 旅游广告促销	演讲	3	教室	
	Unit 11 商业信函写作	小组讨论、辩论	3	教室	

	Unit 12 合同, 合同法, 协议等	小组讨论、辩论	3	教室	
	Unit 13 电信的优势, 世界文化遗产, 美国国家公园	小组讨论、辩论 情景表演、角色扮演	3	教室	
	Unit 14 信用卡, 西方礼仪	情景表演、角色扮演 小组讨论、辩论	3	教室	
	合计		44		

### 三、考核方式及评分办法

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20%，期中成绩 20%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 20%。

期中，期末考核评定：期中，期末成绩通过考试评定，分别占总成绩的 20% 和 60%。

### 四、教材及参考书

#### 1、教材：

《实用旅游英语教程》（第二版），魏国富主编，复旦大学出版社，2016 年 2 月。

#### 2、参考书：

《旅游专业英语实用教程》，马飞，司爱侠主编，清华大学出版，2005 年 5

## 《主题公园管理与服务》教学大纲

课程名称：主题公园管理与服务

适用专业：邮轮管理

课程总学时：32 学时

### 一、说明

#### （一）课程性质

《主题公园管理与服务》是旅游学院邮轮管理专业的必修课程之一。《主题公园管理与服务》是介绍主题公园经营与管理的一门基础应用性学科，它是为培养适应社会主义市场经济发展需要的、应用型的旅游专业人才服务的。

#### （二）课程目的

通过本课程的学习，使学生掌握主题公园的基本知识、基本理论，了解主题公园经营与管理的基本原理及基本内容，了解主题公园的概念、规划、建设、管理等相关内容，了解主题公园的经营组织、人力资源管理、服务质量管理等内容，从而为学生从事主题公园经营与管理奠定理论基础。

#### （三）课程内容与基本要求

本课程内容涉及主题公园概念体系、主题公园发展历程、主题公园开发规划管理、主题公园人力资源管理、主题公园服务质量管理、主题公园产品创新管理、主题公园市场营销管理。

通过该课程的学习，使学生理解和掌握主题公园的基本概念和理论体系，了解主题公园管理的内容、程序，提高学生今后从事主题公园管理工作的技能。

#### （四）教学方式

以理论教学为主，课后自学为辅，倡导学生联系老师讲授进行课外学习。《主题公园管理与服务》是一门理论性、实践性均较强的课程，在教学过程中要突出理论联系实际的基本原则，注重实际操作能力，为学生今后从事主题公园管理工作积累理论知识、提高管理技能奠定坚实基础。

### 二、主要内容

#### 第一章 国内外主题公园发展简况

教学要点：

##### 1、主题公园起源

2、我国主题公园的三个阶段

3、中国主题公园发展趋势

教学要求：

1、了解主题公园的起源过程。

2、了解主题公园的诞生经过。

3、了解中国主题公园的发展阶段与趋势。

## 第二章 主题公园管理的概念体系

教学要点：

1、主题公园定义

2、主题公园特点

3、主题公园功能

4、主题公园意义

教学要求：

1、了解主题公园的定义，熟悉主题公园的特点。

2、熟悉旅游公园的功能，了解旅游公园的分类体系，学习主题公园的开发意义。

## 第三章 主题公园开发规划管理

教学要点：

1、主题公园区位选择英雄因素

2、主题公园主题选择基本线索及趋势

3、主题公园可行性研究的编制方法

4、主题公园开发规划的导向模式

5、主题公园开发规划的流程框架

6、主题公园规划案例分析

教学要求：

1、了解主题公园区位选择影响因素

2、熟悉主题公园主题选择基本线索，了解主题公园选择的发展趋势

3、学会主题公园可行性研究的编制方法

4、掌握主题公园开发规划的导向模式，熟悉主题公园开发规划的流程与框架

本部分充分调动学生积极性，给定命题：山东省适不适合建设大型主题公园，并分析原因。

以下组为单位，编制可行性研究报告。并进行演示。

#### 第四章 主题公园经营组织管理

教学要点：

- 1、主题公园组织管理的概念
- 2、主题公园的组织要素
- 3、主题公园经营环境分析
- 4、主题公园的组织形态
- 5、主题公园的组织机构设置

教学要求：

- 1、掌握主题公园组织管理的概念
- 2、了解主题公园的组织要素
- 3、掌握影响主题公园的经营环境因素
- 4、了解主题公园的几种组织形态，掌握主题公园组织机构设置的基本原理、方式等。

#### 第五章 主题公园运营力管理

教学要点：

- 1、“六员一体”管理模式概念
- 2、“六员一体”管理模式基本原则
- 3、“六员一体”管理模式的三项功能
- 4、“六员一体”管理模式的三个作用
- 5、“六员一体”管理模式的主要内容

教学要求：

- 1、理解主题公园“六员一体”管理模式概念
- 2、了解“六员一体”管理模式基本原则、功能、意义
- 3、掌握“六员一体”管理模式的主要内容

#### 第六章 主题公园人力资源管理

教学要点：

- 1、主题公园人力资源的基本概况
- 2、主题公园的员工录用
- 3、主题公园的员工培训
- 4、主题公园的员工激励
- 5、案例：东京迪士尼乐园的人力资源管理秘诀

教学要求：

- 1、掌握主题公园人力资源管理的的基本内容
- 2、熟悉主题公园员工录用的程序、要求与操作规范
- 3、掌握主题公园员工培训的基本操作
- 4、了解主题公园员工激励的基本方法

本部分以学生自学、自练为主，通过小组组织、进行员工的模拟招聘、模拟应聘等。

## 第七章 主题公园产品创新管理

教学要点：

- 1、主题公园的产品概念
- 2、主题公园的产品组合策略
- 3、主题公园的产品创新理念
- 4、主题公园的产品生命周期
- 5、案例：香港海洋公园的差异化产品

教学要求：

- 1、掌握主题公园的产品概念
- 2、掌握主题公园的产品组合策略
- 3、了解主题公园的产品生命周期
- 4、掌握主题公园的产品创新理念

## 第八章 主题公园的品牌形象管理

教学要点：

- 1、主题公园形象的认知规律
- 2、主题公园的品牌决策
- 3、主题公园的广告战略决策

教学要求：

- 1、了解主题公园形象的认知规律
- 2、熟悉主题公园的品牌决策方法
- 3、熟悉主题公园的广告战略决策方法

### 三、教学时数分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 训	习 题 作 业	其 它
第一章	国内外主题公园发展简况	6			
第二章	主题公园管理的概念体系	6			
第三章	主题公园的开发规划管理	2		1	
第四章	主题公园经营组织管理	2			
第五章	主题公园营运力管理	6		1	
第六章	主题公园人力资源管理	6			
第七章	主题公园产品创新管理	2			
第八章	主题公园的品牌形象管理	2			
合 计		32		2	

#### 四、考核方式及要求

1、成绩考核：平时成绩（30%）+期末成绩（70%）=总成绩

期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%，其中平时成绩由出勤（10%）、平时作业（10%）、课前 5 分钟演讲与课后 5 分钟总结（10%）组成。

#### 五、教材与参考书

- 1、戴安·迪斯尼主编.《迪斯尼传》.山西经济出版社.1998 年出版
- 2、董观志，张颖主编.《旅游+地产——华侨城的商业模式》.中山大学出版社.2008 年出版
- 3、郑维，董观志主编.《主题公园营销模式与技术》.中国旅游出版社.2005 年出版

#### 五、教材与参考书

- 1、戴安·迪斯尼主编.《迪斯尼传》.山西经济出版社.1998 年出版
- 2、董观志，张颖主编.《旅游+地产——华侨城的商业模式》.中山大学出版社.2008 年出版
- 3、郑维，董观志主编.《主题公园营销模式与技术》.中国旅游出版社.2005 年出版

## 《邮轮服务与管理》教学大纲

**课程名称：**邮轮服务与管理

**学时：**32 学时

**适用专业：**邮轮管理专业

### 一、课程的性质、目的和任务：

邮轮服务与管理课程是我院为邮轮管理专业学生设置的一门必修专业课程。本课程的主要教学目的和任务是：

- 1、使学生具备邮轮服务与管理的基础知识，包括游船、游船旅游、游船产品的基本概念，游船经营管理、游船服务质量管理、游船安全管理等内容。
- 2、培养学生利用管理学基本原理和方法解决游轮管理中的实际问题的能力。
- 3、培养学生掌握游轮产品市场调查、游轮产品开发与设计、游轮产品销售的全过程，进一步提高学生分析问题和解决问题的能力。

### 二、课程的基本要求：

本课程实践性较强，在教学中应联系游轮公司实际培养学生实际问题的分析和处理能力。通过让学生到游船公司参观和课堂模拟场景训练，提高学生游船服务与管理能力。

### 三、课程的主要内容：

#### 1、绪论

现代游轮业的兴起与发展趋势。

#### 2、游轮及其游轮产品

游轮的定義，游轮的结构，游轮旅游的概念，游轮旅游产品概念及其特点。

#### 3、游轮旅游者类型与特征

游船旅游者的类型、特点，参加游轮旅游的原因，购买游轮旅游产品的障碍。

#### 4、游轮人员的配置

游轮海上业务，游轮岸上业务，游轮旅游代理商。

#### 5、游轮旅游经历

游轮产品的购买，登岸前、离船后和中途港停靠岸上观光活动，游轮海上航行活动。

#### 6、世界主要游轮公司概况

了解游轮产品的主要渠道，世界邮轮公司协会 CLIA 的主要成员公司介绍，长江三峡主要游轮公司介绍。

#### 7、游轮营销管理

游轮市场调查，游轮产品调查，游轮产品开发与设计与范例，游轮产品定价，游轮产品销售技巧。

#### 四、课时分配：

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	备注
1	第一章 绪论 现代游轮业的兴起与发展趋势	4		4	
2	第二章 游轮及其游轮产品	4		4	
3	第三章 游轮旅游者类型与特征	6		6	
4	第四章 游轮人员的配置	4		4	
5	第五章 游轮旅游经历	4		4	
6	第六章 世界主要游轮公司概况	4		4	
7	第七章 游轮营销管理	4		4	
	复习	2		2	
	考试				
	合计	32		32	

#### 五、教材及参考书目

1、连彬编著 游船服务与管理 重庆交通大学内部出版，2006

2、王宁编著 三峡游船旅游研究 人民日报出版社，2006

马克-曼西尼/著 高玲/译 乘船航游与邮轮管理 清华大学出版社 2004

重庆长江海外游船公司著 旅游船服务与管理实务 2000

#### 六、考核方式：

1、期末考试：闭卷、笔试。

2、成绩采用 100 分制记分，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%

## 《邮轮前厅与客房实务》课程理论教学大纲

课程名称：前厅与客房实务

适用专业：旅游管理

总学时： 12

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《前厅与客房实务》是旅游管理专业的专业选修课,通过教学,使学生懂得礼仪礼节和客房技能操作方面的基本知识,对客房服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关对客服务的技能知识,提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力,具备饭店服务工作人员的基本素质。

#### (二)教学目的

本课程是应用性较强的学科,希望通过学习服务礼仪和服务技能,使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质,并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式,使学生全面掌握饭店客房部服务的基本内容。

2. 通过各类案例分析和探讨,使学生认识饭店客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 实训一 敲门进房

通过敲门进房的实训,明确客房是客人的私人领域,要尊重客人的隐私;培养进房前观察和思索的意识,养成敲门进房的习惯。

#### 实训二 查房服务

通过查房实训,掌握走客房的检查程序及操作要点,能正确熟练完成查房服务。

#### 实训三 卫生间的清扫

通过卫生间清扫的实训,掌握卫生间清扫的程序和标准,养成良好的操作习

惯，并且能在规定的时间内按要求完成清扫任务。

#### 实训四 卧室的清扫

通过卧室清扫的实训，掌握卧室清扫的程序和标准，养成良好的操作习惯，并且能在规定的时间内按要求完成清扫任务。

#### 实训五 吸尘器的使用

通过吸尘器使用方法的培训、练习，使学生能够正确地使用吸尘器，能够熟练地使用吸尘器进行清洁工作。

#### 实训六 洗衣服务

通过对收洗客衣的训练，掌握收洗客衣程序，操作规范，能正确熟练完成对客服务。

#### 实训七 标准间物品配备与摆放

通过标准间物品摆放的实训，使学生能够掌握标准间物品的正确配置和摆放位置，并在规定时间内完成实训任务。

### 三、本课程的教学重点

#### 1、掌握客房部相关服务技能的理论知识

客房部有着很多的服务技能，操作性很强，在进行操作训练之前首先要解决理论部分的知识。比如操作的流程，清洁剂的配方等等，只有通过理论的支持才能更好的掌握操作技能。

#### 2、熟练掌握各项操作技能

对于中式铺床、工作车的准备、房间的清扫等技能只有通过不断的练习，才能使学生熟练掌握。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教学	习题课	理论课	作业
1	一 敲门进房			1	
2	二 查房服务			1	
3	三 卫生间的清扫			2	1
4	四 卧室的清扫			2	

5	五 吸尘器的使用			1	1
6	六 洗衣服务			1	
7	七 标准间物品配备与摆放			2	1
	实训一 中式铺床	26			
	实训二 准备布草车	3			
	实训三 开夜床服务	3			
8	考试	4		2	
9	合计	36		12	3
	总学时	48			

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 40%；

## 六、使用教材及参考书

1. 《饭店服务基本功实训》（第一版），贾海芝主编，清华大学出版社，2008. 4
2. 参考用书：
  - （1）黄英，林红海：《饭店客房管理实务》，清华大学出版社，2008. 11

## 《邮轮前厅与客房实务》课程实训教学大纲

课程名称：前厅与客房实务

适用专业：旅游管理

实训学时：36

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《前厅与客房实务》是酒店管理专业的专业必修,通过教学,使学生懂得礼仪礼节和客房技能操作方面的基本知识,对客房服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关对客服务的技能知识,提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力,具备饭店服务工作人员的基本素质。

#### (二)教学目的

本课程是应用性较强的学科,希望通过学习服务礼仪和服务技能,使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质,并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、实训操作等教学形式,使学生全面掌握饭店客房部操作理论的基本内容和实际技能。

2. 通过各类案例分析和探讨,使学生认识客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 实训一 中式铺床

通过中式铺床的实训,使学生掌握中式铺床的程序及操作要领,养成良好的操作习惯,并且能在规定的时间内按要求完成操作。

#### 实训二 准备布草车

通过对布草车准备的实训,掌握准备布草车的程序、要点,能正确熟练准备好一架布草车,并学会对布草车的日常清洁保养。

#### 实训三 开夜床服务

通过开夜床服务的实训,掌握晚间服务的内容、程序及服务标准,能够熟练、

规范地进行夜床服务。

### 三、本课程的教学重点

#### 1、掌握客房部相关服务技能的理论知识

客房部有着很多的服务技能，操作性很强，在进行操作训练之前首先要解决理论部分的知识。比如操作的流程，清洁剂的配方等等，只有通过理论的支持才能更好的掌握操作技能。

#### 2、熟练掌握各项操作技能

对于中式铺床、工作车的准备、开夜床等技能只有通过不断的练习，才能使  
学生熟练掌握。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教 学	习题 课	理论 课	作业
1	实训一 中式铺床	26			
2	实训二 准备布草车	3			
3	实训三 开夜床服务	3			
4	考试	4			
5	合计	36			

### 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 40%；

### 六、使用教材及参考书

1. 《饭店服务基本功实训》（第一版），贾海芝主编，清华大学出版社，2008. 4
2. 参考用书：
  - (1) 黄英，林红海：《饭店客房管理实务》，清华大学出版社，2008. 11

## 《邮轮餐饮实务》课程教学大纲

课程名称：餐饮实务

适用专业：酒店管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

本课程的教学旨在以现代饭店餐饮管理为基础，综合运用多学科知识，对现代旅游饭店中的操作技能作一个全面的学习和训练。

#### (二)教学目的

通过本课程的教学，应使学生全面了解旅游饭店餐饮服务的基本技能，熟练掌握饭店餐饮服务的五大技能，为进一步学习掌握饭店餐饮部门业务管理以及毕业后从事与旅游饭店业相关工作打好基础。我们将课程分为以下五个模块：托盘、餐巾折花、斟酒、铺台、上菜和派菜等。

#### (三)任务

通过课堂讲授、技能训练等教学形式，使学生全面掌握饭店餐饮服务的五大基本技能。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 托盘服务技能

- 1、托盘在餐厅服务中的重要作用
- 2、托盘的种类及用途
- 3、托盘的操作要领

#### 第二章 餐巾折花服务技能

- 1、杯花折叠
- 2、盆花折叠

#### 第三章 斟酒服务技能

- 1、酒水服务程序
- 2、具体操作要领
- 3、斟酒注意事项

#### 第四章 铺台服务技能

- 1、中餐铺台程序
- 2、西餐铺台程序

#### 第五章 上菜、派菜服务技能

- 1、分让式派菜服务
- 2、旁桌式派菜服务
- 3、转台式派汤服务

### 三、本课程的教学重点

- 1、托盘技能训练
- 2、斟酒技能训练
- 3、中、西餐宴会铺台训练
- 4、上菜、派菜技能训练

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	习题课	实训课	作业
1	第一章 托盘技能训练	2		6	1
2	第二章 餐巾折花	2		6	1
3	第三章 斟酒技能训练	2		8	1
4	第四章 中餐、西餐铺台	2		6	
5	第五章 上菜、派菜训练	2		6	1

6	考试	2		4	
7	合计	12		36	4

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：操作考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂操作测验占 40%；

## 六、使用教材及参考书

1. 《餐饮服务与管理》（第一版），杨强主编，北京大学出版社、中国农业大学出版社，2010 年 6 月。

2. 参考用书：

- （1）汪蓓静：《餐厅服务员》（中级），中国劳动社会保障出版社，2011 年 9 月
- （2）胡爱娟：《餐饮技能实训》，北京大学出版社，2007 年 6 月

## 《邮轮餐饮实务》课程实训教学大纲

课程名称：餐饮实务

适用专业：酒店管理

实训学时：36

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

（一）性质：《餐饮实务》是酒店管理专业的专业考查课程，本课程是饭店服务专业的一门专业基础课。通过教学，使学生懂得礼节礼貌和餐厅技能操作方面的基础知识，对餐厅服务礼仪和服务技能有较完整、系统的了解，培养学生熟练的掌握有关餐厅服务的技能知识，提高灵活运用礼仪和技能操作规范的能力，具备饭店服务工作人员的基本素质。

（二）目的：本课程是应用性较强的学科，希望通过学习服务礼仪和服务技能，使学生切实提高礼仪素质和服务技能操作素质，并在掌握仪容仪态、举止言谈、技能操作方面练就较为扎实的基本功。

（三）任务：

1. 通过课堂教学和实际操作，使学生在理论与实际结合的基础上，更深刻地理解和掌握餐饮服务的基本技能；

2. 通过课堂教学和实际操作，提高学生运用餐饮服务技能来解决服务中碰到的问题，从而达到提高服务质量的目的。为将来顺利地适应餐饮工作，更好地从事餐饮服务与管理奠定良好基础。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 实训一 托盘

通过托盘的实训，使学生掌握托盘的程序及操作要领，养成良好的托盘操作习惯，并且能在较短的时间里达到轻托 4 瓶啤酒、重托 5 斤物品的操作要求。

#### 实训二 餐巾折花

通过餐巾折花的实训，让学生熟练掌握 10 种盆花花型、10 种杯花花型的折叠方法，争取在规定的时间内完成操作。

### 实训三 斟酒

通过斟酒实训，掌握徒手斟酒程序及操作要点和托盘斟酒的方法。能正确熟练地为客人斟倒酒水。

### 实训四 中餐宴会铺台

通过铺中餐宴会台的实训，了解铺台的基本程序、要点，能规范地铺设一张中餐宴会 10 人台。

### 实训五 上菜、分菜服务

通过上菜、分菜的实训，掌握上菜服务的基本程序及服务标准，能够熟练、规范地进行上菜、分菜服务。

### 实训六 铺西餐宴会 6 人台

通过铺西餐宴会的实训，了解西餐宴会的用餐方式，掌握餐具与菜单的关系，能较熟练地根据菜单及时铺设西餐宴会台，并且能在规定的时间内按要求完成铺台任务。

### 实训七 铺西餐早餐 4 人台

通过铺西餐早餐 4 人台的实训，掌握铺台的操作程序和标准，养成良好的操作习惯，并且能在规定的时间内按要求完成铺台任务。

### 实训八 中餐宴会铺台找差错

通过中餐宴会铺台找差错的实训，进一步了解铺台的规范及要点，正确书写出差错内容，在规定的时间内找出 5 个差错。

### 实训九 西餐早餐台找差错

通过西餐早餐铺台找差错的实训，进一步了解铺台的规范及要点，正确书写出差错内容，在规定的时间内找出 5 个差错。

## 三、本实训课程的教学重点

本实训课程的重点在于餐饮服务中的五大技能。主要是托盘、斟酒、餐巾折花、铺台（中、西餐）、上菜派菜等，同时也是为学生进入酒店餐饮服务工作打下结实的基础。

## 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项目名 称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	托盘	轻托盘、重托盘训练	4		模拟餐厅
2	餐巾折花	折叠盆花 10 种、折叠杯花 10 种	4		模拟餐厅
3	斟酒	徒手斟酒、托盘斟酒	4		模拟餐厅
4	中餐宴会铺台	铺 8 人台、10 人台	4		模拟餐厅
5	上菜、分菜	上菜姿势及位置、分菜 3 种方法	4		模拟餐厅
6	西餐早餐铺台	铺 2 人台、4 人台	4		模拟餐厅
7	西餐宴会铺台	铺 6 人台	4		模拟餐厅
8	中餐宴会铺台找 差错	寻找中餐宴会铺台差错并规范书写 差错	2		模拟餐厅
9	西餐早餐铺台找 差错	寻找西餐早餐铺台差错并规范书写 差错	2		模拟餐厅
10	考试	操作考试	4		模拟餐厅
合计			36		

## 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训教学环节依据课堂实训表现和平时阶段性考核相结合，占总成绩的40%；

2. 本实训教学环节的期末考试成绩占总成绩的60%。

## 六、推荐使用教材及参考书

### 1、教材：

《餐厅服务员》（中级），汪蓓静主编，中国劳动社会保障出版社，2011.9

### 2、参考书：

（1）《餐饮技能实训》胡爱娟编著，北京大学出版社，2007.6

## 《全国导游基础知识》课程理论教学大纲

课程名称：全国导游基础知识

适用专业：旅游管理

总学时： 64

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《全国导游基础知识》是旅游管理专业一门必修专业技术课，也是国家导游员资格考试的主要科目之一。本课程的基本任务在于通过对中国历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游概况的学习，使学生全面了解国内主要自然及人文旅游资源概况，掌握其文化内涵和游览常识，接受运用所学知识处理实际旅游问题的训练，从而为今后从事旅游工作打下良好的知识基础，能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策，成为推动我国旅游事业发展的合格人才。

#### (二)教学目的

- 1、了解国内主要自然、人文旅游资源的类型、构成和基本特点。
- 2、理解中国历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游的基本内容构成和文化内涵。
- 3、掌握中国历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游的常识。

#### (三)任务

- 1、具有国内主要自然、人文旅游资源类型的识别能力。
- 2、具有中国历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游基本内容构成和文化内涵的理解能力。
- 3、具有中国历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游基本内容构成和文化内涵的讲解能力。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 中国历史文化常识

### 1、教学目标

熟知中国历史发展的脉络；了解皇帝称谓的由来、帝王的称谓以及皇位继承制度；了解中国古代管制及主要的官吏选拔制度；掌握中国古代思想、文化、艺术等方面的主要成就；掌握中国古代科学技术和中外交流的主要成就。

### 教学重点

中国历史小常识中的部分内容较难掌握如历史朝代先后顺序、历史事件背景等。

### 3、教学难点

掌握中国古代思想、文化、艺术等方面的主要成就；掌握中国古代科学技术和中外交流的主要成就。

### 4、教学内容

#### 第一节 中国历史发展概述一、原始社会

#### 二、夏商周时期

#### 三、秦汉——统一的多民族封建国家

#### 四、三国两晋南北朝时期——中国历史上长期分裂的时期

#### 五、隋唐时期 ——封建社会走向繁荣和成熟的时期

#### 六、五代十国宋辽西夏金元时期——中国封建社会的高度发展时期

#### 七、明清时期——中国封建社会的晚期

#### 八、灾难深重的近代中国

#### 十、历史文化知识要点

#### 第二节 湖北历史概况 一、原始社会时期

#### 二、夏商周时期

#### 三、秦汉、三国、两晋南北朝时期

#### 四、隋唐宋元时期

#### 五、明清时期

#### 第三节 中国区域历史文化及历史常识

#### 一、区域文化的形成

#### 二、区域文化命名

#### 三、特色地域文化

四、帝王的称谓及名号

五、后妃制度与宦官制度

六、古代官吏选拔制度

七、科举制度及四书五经、三纲五常

八、阴阳、五行、八卦

九、古代天文历法

第二章 地理环境与自然旅游资源

1、教学目标

了解中国主要自然景观，对于其中重要的名山、名水、名生物和气象、气候景观需一定的掌握。了解湖北主要自然景观，对于其中重要的名山、名水、名生物和气象、气候景观需一定的掌握。

2、教学重点

掌握汉族的主要风俗以及重要节庆活动；掌握满族、回族、维吾尔族、朝鲜族的主要风俗、宗教信仰、禁忌和重要节庆活动；掌握壮族、土家族、黎族、畲族的主要风俗、宗教信仰、禁忌和重要节庆活动；掌握苗族、藏族、彝族、白族、傣族、纳西族的主要风俗、宗教信仰、禁忌和重要节庆活动。

3、教学难点

对于我国主要名山奇峰和胜川秀水的基本情况的掌握。

4、教学内容

第一节 中国的自然旅游资源

第二节 山地自然景观

一、体育探险登山旅游地型

二、风景观赏山岳旅游地型

第三节 水自然景观

一、江河景观

二、湖泊景观

三、泉与矿泉

四、瀑布景观

五、海洋和海滨景观

#### 第四节 气候及天气景观

##### 一、气候环境

##### 二、天气景观

#### 第五节 动植物景观

##### 一、植物景观

##### 二、动物景观

#### 第六节 自然保护区和风景名胜区

##### 一、自然保护区

##### 二、风景名胜区

#### 第六节 湖北的地理概况

#### 第七节 湖北著名自然旅游资源

##### 一、山地景观

##### 二、水域风光

##### 三、生物景观

### 第三章 中国的宗教

#### 1、教学目标

了解和掌握中国四大宗教的相关知识，以便为日后的导游活动打下基础。了解和掌握湖北省与四大宗教的相关知识，以便为日后的导游活动打下基础。

#### 2、教学重点

四大宗教的创立人、创立时间、教派、教义、标志和经典等。

#### 3、教学难点

四大宗教的教义、礼仪、禁忌。

#### 4、教学内容

##### 第一节 中国各民族宗教信仰概述

##### 一、汉族宗教信仰的两个明显特点

##### 二、其他 55 个少数民族宗教信仰状况

##### 第二节 佛教

##### 一、印度佛教的创立与发展简史

##### 二、佛教的传播

- 三、佛教的教义
- 四、佛教的经典和标记
- 五、佛教供奉的对象
- 六、汉地佛教寺院的主要殿堂和佛塔
- 七、常用的称谓
- 八、常用的礼仪
- 九、常见的佛事

### 第三节 伊斯兰教

- 一、伊斯兰教的创立和传播
- 二、伊斯兰教的教义
- 三、伊斯兰教的经典和标记
- 四、信奉的最主要对象
- 五、主要节日和习俗
- 六、伊斯兰教主要称谓
- 七、清真寺建筑

### 第四节 基督教

- 一、基督教的创立与发展简史
- 二、基督教传入中国简况
- 三、基督教的教义

### 第五节 道教

- 一、道教的创立和发展简史
- 二、道教的教义
- 三、道教的经典和标记
- 四、供奉的主要对象
- 五、道观的主要殿堂
- 六、道教主要称谓
- 七、斋醮

### 第六节 湖北著名宗教名胜

- 一、佛教名胜

## 二、道教名胜

## 三、基督教名胜

## 四、伊斯兰教名胜

# 第四章 历史遗迹与古建筑

## 1、教学目标

掌握中国古代建筑的基本特点以及古城镇、宫殿、坛庙、陵墓、楼阁、古桥等的基本情况。

## 2、教学重点

我国的宫殿、陵墓、名桥、名楼阁、名塔等简介。

## 3、教学难点

中国古代建筑的历史沿革、特点、结构。

## 4、教学内容

### 第一节 中国古代建筑概述

#### 一、中国古代建筑的历史沿革

#### 二、中国古代建筑的造型及其基本构件

#### 三、中国古代建筑特点

### 第二节 中国古代城市规划与城防建筑

#### 一、城市规划

#### 二、中国古代城市规划的特点

#### 三、城防建筑

### 第三节 宫殿与坛庙

#### 一、宫殿

#### 二、坛庙

### 第四节 陵墓建筑

#### 一、封土的沿革

#### 二、陵园的建筑布局

#### 三、墓室结构

#### 四、随葬品

### 第五节 中国著名的楼阁、佛塔、古桥

一、楼阁

三、古桥

第五章 中国古典园林

1、教学目标

了解我国主要的代表名园，掌握园林的构景方法。

2、教学重点

了解中国古典园林发展历史，掌握中国古典园林的分类方法、基本特点；了解中国古典园林的组成要素和主要的造园手法。

3、教学难点

园林的分类，构景要素和名园代表。

4、教学内容

第一节 我国古典园林

一、中国古代园林的起源、特色与分类

二、中国古代园林的组成要素

三、中国古代园林的常见构景手段

第二节 中国四大古典园林

注：此章内容看似简单，实质需收集大量案例素材教会学生欣赏。

第六章 中国烹饪

1、教学目标

了解中国的十大菜系，掌握湖北菜系主要特点。

2、教学重点

十大菜系中的特色，代表菜。

3、教学难点

十大菜系中的特色，代表菜。

4、教学内容

第一节 中国菜系的划分

第二节 地方菜系简介

一、山东菜

二、四川菜

三、江苏菜

四、广东菜

五、浙江菜

六、福建菜

七、湖南菜

八、安徽菜

九、北京菜

十、上海菜

十一、西北菜

十二、东北菜

十三、湖北菜

第三节 其他菜系选介

一、素菜

二、仿古风味

第七章 中国风物特产

1、教学目标

了解中国著名的风物特产。

2、教学重点

风味特产的名称、产地。

3、教学难点

风味特产的名称、产地。

4、教学内容

第一节 陶瓷器、丝织刺绣品和名茶

一、陶瓷器

二、丝织刺绣品

三、名茶

第二节 名酒、中药

一、名酒

二、白酒

## 二、中药

### 第三节 文房四宝

#### 一、湖笔

#### 二、徽墨

#### 三、端砚

#### 四、宣纸

### 第四节 其他工艺品

#### 一、景泰蓝

二、漆器：北京漆雕、福州脱胎漆器、扬州镶嵌漆器。

三、玉雕：北京、扬州、苏州、东北的玉雕都很著名。

四、名石雕刻：寿山石、青田石、昌化鸡血石是我国三大佳石。

五、木雕：浙江东阳、乐清、福建、江苏、广东、山东等地的木雕都较著名。

#### 六、工艺画

七、风筝：北京风筝、天津风筝、潍坊风筝。

### 第五节 湖北艺术品及土特产品

#### 一、文艺旅游商品

#### 二、土特产品

## 五、本课程的教学重点

通过本课程的学习，使学生能够掌握和了解与导游工作密切相关的一些人文背景知识。在此基础上更深入的加强学生的实际运用能力，训练学生的口头表达能力。

具体要求：（1）了解中国历史发展顺序及相关历史常识；（2）了解自然及人文旅游资源和各种文化传统等知识；（3）掌握与导游服务密切相关的基础知识；（4）能够将理论知识初步运用到导游服务之中。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教学	习题课	理论课	作业
1	中国历史小常识			4	

2	中国旅游地理	4		4	
3	中国的民族民俗	4		4	1
4	中国的四大宗教	4		4	
5	中国古代建筑	4		4	1
6	中国古代园林	4		4	
7	中国烹饪主要风味流派	4		4	1
8	中国的风物特产	4		2	
9	中国台、港、澳地区概况				
	考试	4		2	
	合计	32		32	3
	总学时	64			

## 五、课程考核与评价

3、期末考试：闭卷、笔试。

4、成绩采用 100 分制记分，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%

## 六、使用教材及参考书

1、《导游基础知识》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2015 年版

2、《导游考试习题集·导游基础知识》，王玉成编，中国旅游出版社，2015 年版

## 《地方导游基础知识》课程教学大纲

课程名称：地方导游基础知识

适用专业：旅游管理

总学时： 64

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《地方导游基础知识》导游基础知识是旅游管理、导游专业及酒店管理等旅游相关专业的一门专业基础课。主要向学生讲授与中国各省相关的民族民俗、宗教文化、中国古代建筑和园林、饮食文化、风物特产等人文旅游景观基础知识。导游基础知识的教学，能提高学生的专业素养，能开阔学生视野，拓宽学生知识面，为今后从事旅游相关行业打下一定的人文基础。为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。

#### (二)教学目的

通过本课程的学习，使学生能够掌握和了解与导游工作密切相关的一些人文背景知识。在此基础上更深入，加强学生的实际运用能力，训练学生的口头表达能力，达到如下目标：

1. 相关知识点的识记和理解。
2. 以导游服务规范为依据，注重培养学生的导游知识的运用能力，即课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性。
3. 加强学生口头表达和对知识掌握能力的训练。

本课程以理论教学为主，辅以实地考察。两个环节相互配合，相互联系以便保证课程的实用性。

#### (三)任务

- 1、具有国内主要自然、人文旅游资源类型的识别能力。
- 2、具有中国各省的历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游基本内容构成和文化内涵的理解能力。

3、具有中国各省历史、民俗、地理、园林、建筑、宗教、饮食以及江浙沪旅游基本内容构成和文化内涵的讲解能力。

## 二、教学内容和要求

### 第一章 华北地区

#### 第一节 北京市基本概况

#### 第二节 天津市基本概况

#### 第三节 河北省基本概况

#### 第四节 山西省基本概况

#### 第五节 内蒙古自治区基本概况

### 第二章 东北地区

#### 第一节 辽宁省基本概况

#### 第二节 吉林省基本概况

#### 第三节 黑龙江省基本概况

### 第三章 华东地区

#### 第一节 上海市基本概况

#### 第二节 江苏省基本概况

#### 第三节 浙江省基本概况

#### 第四节 山东省基本概况

#### 第五节 安徽省基本概况

#### 第六节 江西省基本概况

#### 第七节 福建省基本概况

### 第四章 华中地区

#### 第一节 河南省基本概况

#### 第二节 湖北省基本概况

#### 第三节 湖南省基本概况

### 第五章 华南地区

#### 第一节 广东省基本概况

#### 第二节 广西壮族自治区基本概况

#### 第三节 海南省基本概况

## 第六章 西南地区

## 第一节 云南省基本概况

## 第二节 贵州省基本概况

## 第三节 四川省基本概况

## 第四节 重庆市基本概况

## 第五节 西藏自治区基本概况

## 第七章 西北地区

## 第一节 陕西省基本概况

## 第二节 甘肃省基本概况

## 第三节 青海省基本概况

## 第四节 宁夏回族自治区基本概况

## 第五节 新疆维吾尔自治区基本概况

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		实训教学	习题课	理论课	作业
1	第一章 华北地区基本概况	4		4	
2	第二章 东北地区基本概况	4		4	
3	第三章 华东地区基本概况	4		6	1
4	第四章 华中地区基本概况	4		4	
5	第五章 华南地区基本概况	4		4	1
6	第六章 西南地区基本概况	4		4	
7	第七章 西北地区基本概况	4		4	1
	考试	4		2	
	合计	32		32	3
	总学时	64			

## 五、课程考核与评价

1、期末考试：闭卷、笔试。

2、成绩采用 100 分制记分，期末考试成绩占 70%，平时成绩占 30%

## 六、使用教材及参考书

1、《地方导游基础知识》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2016 年版

2、《地方导游基础知识·导游基础知识》，王玉成编，中国旅游出版社，2016 年版

## 《酒店管理信息系统》课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 旅游管理

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托,让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习,为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作,打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识,运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能:包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能:具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。使学生具备较强的服务意识和较高的职业道德,养成良好的业务素质与身心素质。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 OPERA 操作系统概况

##### 教学要求

1. 熟练掌握 OPERA 系统的特点。
2. 熟练掌握 OPERA 系统的登录方法及口令的设置。

## 教学内容

1. OPERA 的简介。
2. OPERA 的特点。
3. OPERA 的基本操作。

## 项目二 预订接待系统

### 任务 1 散客的操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握主单信息的填写方法。
2. 熟练掌握客人信息的填写方法。
3. 熟练掌握客人预订操作的流程和方法。
4. 熟练掌握客人登记操作的流程和方法。
5. 掌握客人历史档案的查询统计方法。
6. 熟练掌握宾客联房的方法。
7. 掌握留言的四种形式和作用。
8. 熟练掌握散客的换房和续住的操作方法。

#### 教学内容

1. 主单信息。
2. 客人信息。
3. 散客预订操作当前客人信息的查询。
4. 客人历史档案的查询和统计。
5. 散客登记操作。
6. 宾客联房。
7. 宾客留言、记事备注与去向。
8. 散客的换房与续住。

### 任务 2 团体操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握团体预订操作的流程和方法。
2. 熟练掌握团体主单查询的多种方法。

3. 熟练掌握团体主单成员信息的多种查询方法。
4. 熟练掌握团体信息的修改方法。
5. 熟练掌握团体预订的确认、取消与恢复操作方法。
6. 熟练掌握团体登记的流程与方法。
7. 掌握特殊团体登记的方法。

#### 教学内容

1. 团体预订。
2. 团体主单的查询。
3. 团体成员主单的查询。
4. 团体信息的修改。
5. 团体的确认、取消与恢复。
6. 有关 AR 账。
7. 团体登记。
8. 特殊团体登记。

### 任务 3 其他操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握散客与成员的相互转化的条件与方法。
2. 掌握房类和房间信息的查询方法。

#### 教学内容

1. 散客与成员的相互转化。
2. 房类信息的查询。
3. 房间信息的查询。

### 项目三 帐务审核系统

#### 任务 1 前台账务的基本处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握账单查询的方法。
2. 熟练掌握客人定金和费用的输入方法。
3. 熟练掌握账务的调整和冲账的操作方法
4. 熟练掌握手工转账和自动转账的方法。

### 教学内容

1. 账单的查询。
2. 定金的输入。
3. 费用的输入。
4. 账务的修改。
5. 转账。

### 任务 2 散客的结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握部分结账的意义和操作方法。
2. 熟练掌握分单结账的意义和操作方法。
3. 熟练掌握散客结账退房的流程和方法。
4. 熟练掌握散客挂账的概念和操作方法。
5. 熟练掌握账务补救的方法。

#### 教学内容

1. 部分结账。
2. 分单结账。
3. 散客结账退房。
4. 散客挂账处理。
5. 账务补救。

### 任务 3 团体结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握团体付款码的作用和使用方法。
2. 熟练掌握后台账务处理方法。
3. 熟练掌握团体手工结账退房方法。
4. 熟练掌握夜间稽核的意义。

#### 教学内容

1. 团体付款码的查询与定义。
2. 团体手工结账退房。
3. 后台账务处理。

4. 夜间稽核。
5. 其他功能。

#### 项目四 客房中心系统

##### 任务 1 房态管理

###### 教学要求

1. 熟练掌握房态的修改方法。
2. 熟练掌握维护房的设置与解除方法。
3. 掌握查房的通讯方法。

###### 教学内容

1. 查房处理与前台的通讯。
2. 房态的修改。
3. 维护房态的设置与修改。

#### 项目五 综合收银系统

##### 任务 1 综合收银的交接班

###### 教学要求

1. 掌握账单综合收银的交接班的方法

###### 教学内容

1. 综合收银的交接班。

##### 任务 2 点菜收银

###### 教学要求

1. 熟练掌握菜单的建立方法。
2. 熟练掌握点菜的操作方法。
3. 熟练掌握菜单的操作方法。
4. 熟练掌握结账的操作方法。
5. 熟练掌握菜单结账的补救。

###### 教学内容

1. 菜单的建立。
2. 点菜操作。
3. 菜单的修改。

4. 结账操作。
5. 已结账菜单菜单的查询及重新重新查询。

### 任务 3 餐饮预订

#### 教学要求

1. 掌握预订单的建立、修改、确认、取消与转登记的方法。

#### 教学内容

1. 预订单的建立。
2. 预订单的修改。
3. 预订单的确认。
4. 预订单的取消。
5. 预订转登记。

### 三、本课程的教学重点

- 1、OPERA 的基本操作。
- 2、散客预订操作当前客人信息的查询。客人历史档案的查询和统计。散客登记操作、宾客联房。
- 3、团体预订。团体主单的查询。团体成员主单的查询。团体信息的修改。
- 4、房类信息的查询。房间信息的查询。
- 5、账单的查询。定金的输入。费用的输入。
- 6、部分结账。分单结账。客结账退房。散客挂账处理。
- 7、团体付款码的查询与定义。团体手工结账退房。
- 8、查房处理与前台的通讯。房态的修改。
- 9、菜单的建立。点菜操作。菜单的修改。结账操作。
- 10、预订单的建立。预订单的修改。预订单的确认。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	项目一 OPERA 操作系统概况	1		1	2	

项目二 预订接待系统 任务 1 散客的操作 任务 2 团体操作 任务 3 其他操作	4	6	10	
项目三 帐务审核系统 任务 1 前台账务的基本处理 任务 2 散客的结账处理 任务 3 团体结账处理	4	8	12	
项目四 客房中心系统 任务 1 房态管理	3	5	8	
项目五 综合收银系统 任务 1 综合收银的交接班 任务 2 点菜收银 任务 3 餐饮预订	4	8	12	
考试		4	4	
合计	16	32	48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过学习态度和纪律和操作情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店管理信息系统》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 酒店管理

实训学时： 32

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。使学生具备较强的服务意识和较高的职业道德，养成良好的业务素质与身心素质。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、实训课程的基本内容和要求

基本要求：

掌握人际交往与沟通的基本知识

掌握 Opera PMS 系统各个功能模块

要具有运用计算机进行业务操作的能力

具有一定的人际交往能力和社会协作能力

具有为客人办理入住手续的能力

具有为客人办理离店手续的能力

具有为客人办理预定手续的能力

具有收银、夜审等操作的能力

基本内容:

Profile (Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact)

Reservation

Check in

Check out

Reception

Housekeeping

Cashiering

Night Audit

Rate management

Accounts Receivable

Package Management

Event Management

Opera PMS 综合案例

Opera PMS 综合习题

### 三、实训课程的教学重点

本实训课程教学重点是让学生应会酒店管理系统 Opera 的各个模块功能和操作流程，特别是客人资料、预定、管家、收银、夜审等模块的操作，使学生具有操作酒店管理信息系统 Opera 的知识能力和职业技能。

### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	Profile	Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact	1		机房	
2	Reservation	New Reservation、update Reservation、waitlist、blocks、shares、Desposit	2		机房	
3	Check in	Check in、cancel、reinstate、locator、messenges、Alerts	2		机房	
4	Check out	Quick check out、schedule check out	2		机房	
5	Front Desk	Arrivals、Walk in、messenges、traces、Wake-up calls	2		机房	
6	In house	Checked in、Walk in、Due out	2		机房	
7	Housekeeping	Housekeeping、Out of Order/Service、Room History、Overbooking	2		机房	
8	Cashiering	Blling、Fast Posting、Cross Property Postings、Cashier Function	3		机房	
9	Night Audit	Night Audit、End Of Day Reports	4		机房	
10	Accounts Receivable	Accounts Receivable、Credit Cards、Transfer F/O Data	4		机房	

11	综合案例 1	Profile、Reservation、Walk in	4		机房	
12	综合案例 2	Check in/out、routing、charge、 move room、cashiering、Night Audit	4		机房	
13	考试		4		机房	
	合计		36			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义

## 《现场导游讲解》教学大纲

课程名称：现场导游讲解

适用对象：旅游管理

学时：32（理论课 8 学时+实践课 24 学时）

### 一、教学目的与要求：

导游是旅游活动的中心和灵魂，导游业务是旅游经营活动的代表性业务，导游工作的质量直接关系到一个国家的形象和声誉。

本课程从导游工作的实际需要，以合格导游员应具备的基本知识和技能为主要着眼点，融理论性、知识性和实践性于一体。既有导游基本概念和作用、导游员职业道德等基本概念；也有导游员工作程序、带团技巧和特殊问题和事故处理等使用技能；还有导游服务、旅游交通、旅游线路常识以及主要客源国、少数民族礼仪风俗等基础知识。

通过授课，使学生对导游业务有个概略的了解，具备基本的导游技能，使之成为有较扎实理论基础、又有较强动手能力的专家型导游人员。

### 二、教学主要内容

#### 第一章 导游的由来与发展

教学重点：导游的概念及未来发展

教学难点：导游人员的概念

教学目的与要求：了解导游的概念，由来与发展

教学内容：

一、导游的概念

二、导游的由来与发展

三、面向21世纪的导游

#### 第二章 导游员

教学重点：导游人员的概念、分类以及职责。

教学难点：如何培养导游人员的素质及修养。

教学目的与要求：要求了解导游人员的概念及分类，掌握导游人员的职责，理解导游人员的素质与修养，了解导游人员的考核与管理。

教学内容：

- 一、导游员的概念和分类
- 二、导游员的职责
- 三、导游员素质
- 四、导游员资格获取
- 五、导游员的培训

### 第三章 导游工作

教学重点：导游服务的性质、特点及原则。

教学难点：导游工作的特点

教学目的与要求：掌握导游职业准则

教学内容：

- 一、导游工作的性质
- 二、导游工作的价值
- 三、导游工作的特点
- 四、导游职业准则

### 第四章 导游服务质量管理

教学重点：地方导游服务的程序及服务质量要求和全程导游服务的程序及服务质量要求。

教学难点：具体导游实践过程中的操作规范化问题。

教学目的与要求：要求理解旅游团体导游服务集体协作的基础及方法，掌握地方导游服务、全程导游服务、领队导游服务和景区景点导游服务的程序及服务质量要求。

教学内容：

- 一、导游服务质量
- 二、导游服务质量标准
- 三、导游服务质量管理

### 第五章 导游工作程序

教学重点：地陪和全陪的具体工作程序

教学难点：地陪和全陪具体工作程序的落实及在实际工作中的应变

教学目的与要求：掌握地陪、全陪、领队及景点导游人员的工作程序与要领

教学内容：

一、地方导游工作程序

二、全程导游员工作程序

三、海外领队工作程序

四、景区（点）导游工作要领

#### 第六章 旅游者个别要求及问题的处理

教学重点：处理旅游者个别要求的原则。

教学难点：对于突发的要求如何正确妥善地处理。

教学目的与要求：要求理解对旅游者个别要求处理的基本原则，掌握各种个别要求的处理方法。

教学内容：

一、处理旅游者个别要求的基本原则

二、旅游者个别要求的处理

三、旅游者越轨行为的处理

#### 第七章 事故的预防与处理

教学重点：发生各种事故、问题的原因及预防措施。

教学难点：各种突发事件、事故的处理方法。

教学目的与要求：要求了解旅游接待中主要问题的特点，掌握其预防及处理方法。

教学内容：

一、事故的预防和处理原则

二、技术性事故的预防与处理

三、旅游者人身安全事故的预防与处理

四、旅游者财产安全事故的预防与处理

五、交通事故、火灾事故、治安事故的应急措施及处理

#### 第八章 导游的组织技能

教学重点：导游人员组织技能的培养

教学难点：在实际带团过程中的运用

教学目的与要求：掌握团队、散客、景点游览的组织技巧

教学内容：

- 一、 导游的吸引力和形象塑造
- 二、 安排日程与组织活动的方法
- 三、 团队组织技巧
- 四、 散客组织技巧
- 五、 景点游览组织技巧

### 第九章 导游的语言技能

教学重点：导游人员的讲解技能

教学难点：如何在实际过程中运用讲解技巧

教学目的与要求：基本能掌握导游语言的运用技巧

教学内容：

- 一、 导游语言的魅力
- 二、 导游语言的运用技巧
- 三、 导游讲解技巧

### 第十章 导游的个性化服务

教学重点：导游个性化服务的原则及旅游者的心理分析

教学难点：导游个性化服务的策略

教学目的与要求：如何在实际带团过程中提供个性化服务

教学内容：

- 一、 导游的个性化服务及其原则
- 二、 旅游者的心理分析
- 三、 导游的个性化服务策略

### 第十一章 导游的审美艺术

教学重点：旅游者审美心理和审美对象美感的分析

教学难点：旅游审美行为的引导和调节

教学目的与要求：掌握旅游者的审美心理，并能对其审美行为进行引导和调节

教学内容：

- 一、 旅游者的审美心理
- 二、 旅游审美对象的美感分析
- 三、 旅游审美行为的引导与调节

#### 第十二章 旅行服务必备知识

教学重点：旅行社业务知识、出入境知识及卫生常识。

教学难点：在实际操作过程中的运用。

教学目的与要求：要求了解旅行社业务知识、出入境知识、交通邮电通讯知识及货币保险知识。

教学内容：

- 一、 入出境知识
- 二、 交通、邮电知识
- 三、 货币、保险知识
- 四、 卫生救护常识及其他

#### 第十三章 社交礼仪基本知识

教学重点：掌握礼节礼貌常识

教学难点：把握不同国家风俗习惯

教学目的与要求：掌握礼节礼貌常识、不同国家风俗习惯概况及我国部分少数民族待客礼仪

教学内容：

- 一、 社交礼仪常识
- 二、 不同国家风俗习惯概况
- 三、 我国部分少数民族待客礼仪

#### 第十四章 旅游资源及景点基础知识

教学重点：自然与人文旅游资源与景点的基础知识

教学难点：自然与人文旅游资源与景点的基础知识

教学目的与要求：大概了解我国的自然与人文旅游资源与景点的基础知识

教学内容：

- 一、 自然旅游资源与景点基础知识
- 二、 人文旅游资源与景点基础知识

## 三、课程学时分配

## 三、考试测评

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	习题课	实训课	作业
1	导游的由来与发展、导游员、导游工作	2		4	1
2	导游服务质量管理、导游工作程序			6	1
3	旅游者个别要求及问题的处理			6	1
4	事故的预防与处理、导游的组织技能、导游的语言技能、导游的个性化服务	2		4	
5	导游的审美艺术、旅行服务必备知识、社交礼仪基本知识、旅游资源及景点基础知识			4	1
6	考试	4			
7	合计	8		24	4

1、该门课程为考试课，理论课程考试成绩占 70%，实践成绩占 30%。

## 四、主要参考书目

1、教材：《导游业务》 杜炜等编著 高等教育出版社 2002 年 12 月

2、参考书：

1. 《导游艺术》 张践编著 同济大学出版社 1990年
2. 《导游翻译二十讲》 王连义著 旅游教育出版社1990年
3. 《导游与导游艺术技巧》 陈国成编著 旅游教育出版社1990年
4. 《导游员业务知识与技能》 陈志学编著 中国旅游教育出版社1994年
5. 《旅游导游学》 吕宛青主编 云南大学出版社1996年
6. 《华东黄金旅游线导游词》 钱钧编著 浙江人民出版社2000年
7. 《导游带团艺术》 蒋炳辉编著 中国旅游出版社2001年
8. 《导游学教程》 刘静艳等主编 中山大学出版社2001年
9. 《实用导游语言艺术》 魏星编著 中国旅游出版社2001年
10. 《特级导游论文点评》 肖潜辉编著 中国旅游出版社2002年

## 《现场导游讲解》实训教学大纲

课程名称：现场导游讲解

适用对象：邮轮管理

实训学时： 24

### 一、教学目的与要求：

导游是旅游活动的中心和灵魂，导游业务是旅游经营活动的代表性业务，导游工作的质量直接关系到一个国家的形象和声誉。

本课程从导游工作的实际需要，以合格导游员应具备的基本知识和技能为主要着眼点，融理论性、知识性和实践性于一体。既有导游基本概念和作用、导游员职业道德等基本概念；也有导游员工作程序、带团技巧和特殊问题和事故处理等使用技能；还有导游服务、旅游交通、旅游线路常识以及主要客源国、少数民族礼仪风俗等基础知识。

通过授课，使学生对导游业务有个概略的了解，具备基本的导游技能，使之成为有较扎实理论基础、又有较强动手能力的专家型导游人员。

### 二、教学主要内容

#### 1、导游员形象训练

##### 一、实验目的与要求

通过实训能使得学生树立良好的导游员形象，准确地作自我介绍、致欢迎词和欢送词。

##### 二、实践基地：导游模拟教室

三、实验步骤：让学生事先准备自我介绍致欢迎词和欢送词，上课轮流讲解。

四、实验报告：提交欢迎词和欢送词。

#### 2、旅游景区实地考察训练

一、实验目的与要求：掌握地方陪同导游人员讲解的基本程序、讲解方法和

技巧等，并能运用所学的知识处理带团过程中出现的突发事件。

二、实践基地：温州雁荡山景区

三、实验步骤：资料准备——实景参观学习——现场讲解。

四、实验报告：提交实地考察总结一篇

### 三、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	习题课	实训课	作业
1	导游员形象训练			12	1
2	旅游景区实地考察训练			12	1
	考试				
7	合计			24	

### 三、考试测评

1、该门课程为考试课，理论课程考试成绩占 70%，实践成绩占 30%。

### 四、主要参考书目

1、教材：《导游业务》 杜炜等编著 高等教育出版社 2002 年 12 月

2、参考书：

1. 《导游艺术》 张践编著 同济大学出版社 1990年
2. 《导游翻译二十讲》 王连义著 旅游教育出版社1990年
3. 《导游与导游艺术技巧》 陈国成编著 旅游教育出版社1990年
4. 《导游员业务知识与技能》 陈志学编著 中国旅游教育出版社1994年
5. 《旅游导游学》 吕宛青主编 云南大学出版社1996年
6. 《华东黄金旅游线导游词》 钱钧编著 浙江人民出版社2000年
7. 《导游带团艺术》 蒋炳辉编著 中国旅游出版社2001年
8. 《导游学教程》 刘静艳等主编 中山大学出版社2001年

9. 《实用导游语言艺术》魏星编著 中国旅游出版社2001年
10. 《特级导游论文点评》肖潜辉编著 中国旅游出版社2002年

## 《旅行社管理与服务》课程教学大纲

课程名称：旅行社管理与服务

适用专业：旅游管理

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《旅行社管理与服务》课程是高等学校旅游专业高职高专学生必修的一门重要专业课，它是为培养适应我国社会主义现代化建设事业所需要的高质量旅行社经营管理专业人才服务的。

《旅行社管理与服务》是围绕旅行社的基本业务，来研究旅行社的管理原理及其方法的一门学科；是旅游管理旅游类专业学生必修的一门专业课。其教学的主要目的是，通过教师系统的讲授，使学生掌握旅行社管理的基本概念、基本原理和方法，为今后从事旅游管理工作奠定坚实的基础。

#### (二)教学目的

本课程的教学，要求师生按照课堂讲授与讨论相结合，启发引导与调查实习相结合的方式理解、掌握、研究旅行社管理理论。通过该课程的学习，使学生了解旅行社在旅游业中的地位和作用、旅行社的设立及影响因素、旅行社的各项业务；掌握旅行社的销售、促销、采购、接待、财务管理的基本理论及方法。

#### (三)任务

从高等职业教育特点出发，在讲授过程中，以适应“新旅游”时代需要和应用为目的，以必须够用为主，讲清主要旅行社相关服务内容和技能，结合实际强化训练，突出适应件、实用性和针对性，注意课堂讲授和实地考察相结合、尽量采用示范教学和地图教学等手段。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 旅行社概论

##### 第一节 中外旅行社的产生与发展

内容：旅行社的产生；旅行社业的发展；

重点讲授：旅行社业的发展；

## 第二节 旅行社的性质与职能

内容：旅行社的性质；旅行社的职能

重点讲授：旅行社的职能

## 第三节 旅行社的基本业务

## 第四节 旅行社的分工体系

内容：欧美国家的旅行社类型；日本的旅行社类型；中国的旅行社类型；旅行社的基本业务

重点讲授：中国的旅行社类型；旅行社的基本业务

学习目标：

1. 了解旅行社产生的社会经济背景
2. 掌握旅行社的定义、性质等基本概念
3. 熟悉旅行社的职能和分类
4. 掌握旅行社的基本业务

## 第二章 旅行社的设立

### 第一节 影响旅行社设立的因素

内容：旅行社工作的特点：服务的直接性、业务的时效性、联系的广泛性、工作的繁杂性；旅行社经营管理人员的职业要求；旅行社设立的基本条件；影响旅行社设立的外部因素；影响旅行社设立的内部因素；

重点讲授：旅行社经营管理人员的职业要求；影响旅行社设立的因素

### 第二节 旅行社设立的条件与程序

内容：我国旅行社设立的基本程序；其他国家旅行社设立的概况

重点讲授：我国旅行社设立的基本程序

### 第三节 旅行社的组织设计

内容：旅行社的组建形式；旅行社的组织结构

重点讲授：旅行社的组建形式

学习目标：

1. 了解旅行社设立的条件
2. 掌握旅行社设立的基本程序
3. 掌握旅行社的组建形式
4. 熟悉旅行社的组织结构设计

### 第三章 旅行社的产品及开发

#### 第一节 旅行社产品的内涵与特征

内容：旅行社产品的内涵；旅行社产品的特征；旅行社产品的形态

重点讲授：旅行社产品的形态

#### 第二节 影响旅行社产品开发的因素

内容：影响旅行社产品开发的外部因素；影响旅行社产品开发的内部因素

重点讲授：影响旅行社产品开发的外部因素；影响旅行社产品开发的内部因素

#### 第三节 旅行社产品开发的基本原则

教学内容：旅行社产品开发的原则：市场原则、经济原则；旅行社产品开发的方法：技术发展、满足需求、产品差异

重点讲授：旅行社产品开发的原则：市场原则、经济原则

#### 第四节 旅行社产品的形态与发展趋势

内容：方案的拟定与选择；试产与试销；投放市场；检查与评价

重点讲授：方案的拟定与选择

学习目标：

1. 了解旅行社产品的内涵与基本形态
2. 了解影响旅行社产品开发的内外部因素
3. 熟悉旅行社产品开发的原则和方法
4. 掌握旅行社产品的开发过程

### 第四章 旅行社市场营销

教学内容：

旅行社市场细分与定位、旅行社价格策略、旅行社的销售渠道策略管理、旅行社促销管理

教学要求：

- 1、掌握旅行社在营销管理过程中对市场进行细分和定位的程序、方法和标准；
- 2、理解旅行社在市场营销过程中常用的市场促销方法；
- 3、理解影响旅行社定价的因素，掌握旅行社制定产品价格的方法。
- 4、掌握如何选择和管理中间商。

重点：对旅行社市场进行细分时运用正确的市场划分标准、如何对境外中间

商进行选择和管理、在市场营销的过程中准确地运用促销组合。

难点：准确地计算出旅行社产品价格且在市场竞争中能够成功地运用产品价格策略。

## 第五章 旅行社的接待管理

教学目的和要求：

通过本章的教学，使学生了解旅行社的接待管理是旅行社经营管理水平高低的重要标志。帮助学生掌握旅行社接待管理的基本理论和方法技巧，并对旅行社服务质量管理的饿重要性具有充分的认识。

教学内容：

1. 旅行社接待人员的管理
2. 旅行社接待过程的管理
3. 旅行社的服务质量管理
4. 旅游投诉的产生与处理

教学重点、难点

1. 旅行社服务质量管理
2. 旅游投诉及其处理

## 第六章 旅行社的实务接待管理

### 第一节 团体旅游接待服务

教学内容：团体旅游接待业务的特点；团体旅游接待过程管理：准备接待阶段的管理、实际接待阶段的管理、总结阶段的管理。

重点讲授：团体旅游接待过程管理：准备接待阶段的管理、实际接待阶段的管理、总结阶段的管理

### 第二节 散客旅游接待服务

内容：散客旅游业务的类型：单项委托服务、旅游咨询业务、选择性旅游；散客旅游业务的特点

重点讲授：散客旅游业务的类型

### 第三节 旅行社接待服务管理

内容：导游人员的定义与分类；导游接待工作的特点；旅行社导游人员的管理；旅行社后勤工作人员管理

重点讲授：旅行社导游人员的管理；旅行社后勤工作人员管理

### 第四节 接待过程突发事件的处理

内容：处理事故的原则；处理事故的依据；旅游者伤病、病危或死亡的处理；旅游者丢失证件、财物、行李的处理；旅游者走失事故的处理；旅游安全事故的处理

重点讲授：旅游者走失事故的处理；旅游安全事故的处理

学习目标：

1. 了解旅行社的机票的基本知识及工作实操
2. 掌握旅行社计调的工作实操
3. 熟悉旅行社的外联的主要业务及其工作实操

## 第七章 旅行社的财务管理

### 第一节 旅行社财务管理概述

内容：旅行社财务管理的概念；旅行社财务管理的方法：财务预测、财务决策、财务预算；

重点讲授：旅行社财务管理的方法

### 第二节 旅行社的经营核算

内容：组团业务核算；接待收入核算；正常情况的结算业务；特殊情况的结算业务；旅行社的成本费用管理；旅行社的营业收入与利润管理

重点讲授：正常情况的结算业务；特殊情况的结算业务

### 第三节 旅行社的资产管理

内容：货币资产管理；债权资产的管理；固定资产折旧的计提；固定资产的处理

重点讲授：债权资产的管理；固定资产折旧的计提

### 第四节 旅行社的财务分析

内容：旅行社的财务报表；偿债能力分析；运营能力分析；盈利能力分析

重点讲授：偿债能力分析；运营能力分析；盈利能力分析

学习目标：

1. 了解旅行社财务管理的概念与方法
2. 掌握旅行社的经营核算业务的主要内容及结算方法
3. 熟悉旅行社成本费用管理及营业收入和利润管理的基本方法
4. 掌握旅行社财务报表及旅行社的财务分析

## 第八章 旅行社的人力资源管理

### 第一节 旅行社人力资源的构成及特点

内容：旅行社人力资源管理的概念；旅行社人力资源管理的特点；旅行社人力资源管理的基本内容；

重点讲授：旅行社人力资源管理的基本内容

## 第二节 旅行社经理人员的管理

内容：旅行社经理人员的概念；我国旅行社经理人员现状分析；旅行社经理人员的管理；旅行社经理人员的培训

重点讲授：旅行社经理人员的管理；旅行社经理人员的培训

## 第三节 旅行社员工的管理

内容：旅行社员工的招聘；旅行社招聘员工的程序与方法；导游人员的管理；对一般业务人员的管理

重点讲授：旅行社招聘员工的程序与方法；导游人员的管理

## 第四节 旅行社企业文化建设

内容：企业文化的概念；企业文化的结构；旅行社企业文化的构成要素；旅行社企业文化的重要功能；旅行社企业文化的塑造途径；旅行社企业文化建设；

重点讲授：旅行社企业文化的构成要素；旅行社企业文化的重要功能

学习目标：

1. 了解旅行社人力资源管理的概念与内容
2. 掌握旅行社员工的招聘与管理
3. 熟悉旅行社员工绩效评估的各种方法
4. 掌握旅行社员工激励的各种方法措施

## 第九章 旅行社电子商务

教学目的和要求：理解现代技术条件下，旅行社管理、竞争的特点与关键；熟悉旅行社的信息管理系统之结构模式和开发途径；掌握网络技术下的旅行社营销与管理。

教学重点和难点：网络技术下的旅行社营销与管理；旅行社管理信息系统的结构模式；旅行社管理信息系统得开发途径

### 第一节 信息技术时代旅行社的发展

### 第二节 中国旅行社信息技术应用现状与前景

### 第三节 旅行社的管理信息系统

复习与作业要求：互联网对旅行社管理、营销的冲击。旅行社管理信息系统的成本构成；如何理解信息技术的工具性和创造性。

## 第十章 旅行社危机管理

## 一、教学内容：

本章主要介绍旅行社安全管理的概念与分类，分析旅游安全现状与危害旅游安全的因素，提出旅游安全保证体系的构建思路。通过介绍旅行社危机的主要表现形式及危机管理存在的各种误区，增强旅行社危机管理意识。

## 二、教学目标：

1. 认识旅游安全的概念与分类
2. 把握旅游安全保证体系的构建方法
3. 明确旅行社企业危机的主要表现形式
4. 学会旅行社危机管理与规避的思路

## 三、重点难点：

1. 了解危机管理、旅行社危机的表现形式
2. 理解旅行社危机管理的重要性，掌握旅行社的危机预防及处理措施及手段

## 三、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实验	上机	作业
1	旅行社概述	2			
2	旅行社的设立	2			
3	旅行社的产品及开发	2	2		1
4	旅行社市场营销	2			
5	旅行社接待管理	2	2		
6	旅行社内部作业管理	2	2		1
7	旅行社财务管理	2			
8	旅行社人力资源管理	2			
9	旅行社电子商务	2			
10	旅行社危机管理	2			
	复习				
	考试	2	2		
	合计	24	8		

#### 四、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 30%；

#### 五、使用教材及参考书

##### （一）使用教材：

张冬冬主编. 旅行社经营管理. 清华大学出版社，2012.

##### （二）参考书目：

- [1] 杜江. 旅行社经营与管理[M]. 天津：南开大学出版社，2001.
- [2] 徐波，胡海霞. 旅行社经营管理[M]. 成都：四川大学出版社，2001.
- [3] 国家旅游局人事劳动教育司. 旅行社经营管理[M]. (第二版). 北京：旅游教育出版社，2003 年版.
- [4] 丁力. 旅行社经营管理[M]. 北京：高等教育出版社，1998 年版.

## 《西点制作》课程教学大纲

课程名称：西点制作

适用专业：酒店管理

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《西点制作》课程是酒店管理类专业开设的一门职业技能课程。

#### （二）课程的目的

使学生系统地接受西点制作职业技能的训练，了解西式面点的选料、制作工艺原理和基本制作手法等相关知识。通过教师示范和学生动手操作，使学生具备基本的操作能力，能独立制作一些典型的西式面点。

#### （三）课程的任务

要求同学掌握厨房的基本情况，并能自己动手作出一些基本的西点品种，使每一位同学分享自己的劳动成果，增强自信。提高在西式面点制作的职业素养等方面的动手能力和分析问题、解决问题能力。从而使学生能较好地胜任将来的西点制作相关工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 甜圆面包

##### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解面包原料的基本情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中和面对成品的影响、学会手工调制面团的手法，掌握基础成形手法，掌握面团醒发所需的温度与湿度，为今后的学习打下基础。

##### 教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。

3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第二章 白脱罗尔

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中搅拌对成品的影响、初步了解面团发酵的原理、变化等问题、学会面团的成形手法——搓，学会制作梭形面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 继续讲述制作面包原料的基本情况
2. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
3. 初步了解面团发酵的原理、变化等问题
4. 示范——制作梭形面包
4. 学生练习搓面团、制作面包、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第三章 辫子面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解面包制作过程中和面、基础成形对成品的影响、学会搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
2. 面团成形与醒发的关系
3. 示范——制作几种简单的辫子面包
4. 学生练习搓、编等成形法、教师指导
5. 课后总结

## 6. 布置作业

### 第四章 土司面包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解模具成形法、了解面包的大小与炉温烘烤时间的关系。通过学习使学生学会制作土司面包，并体验到完成成品时的快乐。

#### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述模具成形法制作面包的关键
3. 示范——制作土司面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

### 第五章 甜圈（糖纳子）

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。

#### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——糖纳子的制作方法
4. 示范——糖纳子的装饰方法
5. 学生练习、教师指导
6. 课后总结
7. 布置作业

### 第六章 罗宋包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解硬质面包与软质面包的区别、了解一次发酵法与二

次发酵法制作而成的面包的不同之处。回顾梭形面包的成形方法，了解烘烤温度对成品的影响。学会制作罗宋面包。

## 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述二次发酵法制作面包的关键
3. 示范——制作罗宋面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第七章 墨西哥面包

### 教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化、了解常见的面包表面装饰原料的制作方法，通过制作墨西哥面包使学生更清楚的认识醒发对成品的影响。

### 教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。
3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第八章 果酱面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化等问题、了解有馅面包的制作方法，学会制作果酱面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 进一步了解面团发酵的原理、面团发酵过程中的变化等问题
2. 继续了解面团成形与醒发的关系

3. 示范——制作几种果酱面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第九章 咖喱炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、并学会烧制咖喱馅，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——咖喱炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十章 豆沙炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键，在学习了咖喱炸包的基础上，巩固有馅面包的成形手法，学会制作豆沙炸包。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解有馅面包的成形手法
3. 示范——豆沙炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十一章 椰丝派

## 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解混酥面团的制作原理，学会调制混酥面团，掌握调制面团的关键、并学会制作椰丝排，体验到完成成品的快乐。

## 二、教学内容

1. 向学生讲述西式面点的大致情况
2. 让学生了解混酥面团的调制原理
3. 示范——椰丝排的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 三、本课程的教学重点

- 1、基础成形手法，面团醒发所需的温度与湿度。
- 2、搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。
- 3、制作土司面包。
- 4、调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。
- 5、制作罗宋面包。
- 6、制作果酱面包，成品的醒发要求。
- 7、调制面团的关键、会烧制咖喱馅。
- 8、调制混酥面团，调制面团的关键、制作椰丝排。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	第一章 甜圆面包	1		1	2	

	第二章 白脱罗尔	1		2	3	
	第三章 辫子面包	1		1	2	
	第四章 土司面包	1		2	3	
	第五章 甜圈（糖纳子）	1		2	3	
	第六章 罗宋包	1		2	3	
	第七章 墨西哥面包	1		2	3	
	第八章 果酱面包	1		2	3	
	第九章 咖喱炸包	1		1	2	
	第十章 豆沙炸包	1		2	3	
	第十一章 椰丝派	1		2	3	
	考试			2	2	
	合计	11		21	32	

## 五、教材及参考书：

### 1、教材：

自编

### 2、参考书：

《西点制作大全》 王森 主编，中国纺织出版社；第 1 版（2012 年 6 月 1 日）

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过听课情况、制作面包情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《中式面点制作》课程教学大纲

课程名称：中式面点制作

适用专业：旅游管理

总学时：2学分、32学时

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

本课程是高等职业学校烹饪专业的一门专业课程。它的任务是：传授烹饪专业所必须掌握的我国各地的名点，为学生继续学习和适应市场发展需要奠定一定的知识和能力基础。

#### （二）课程的目的

随着社会主义现代化建设的不断发展，人民的生活水平日益提高，市场日趋繁荣，势必要求餐饮业加快改革和发展，因此培养一大批适应餐饮业发展需要的优秀人才已迫在眉睫，成为当前烹饪高等教育的首要任务。为了适应餐饮的迅速发展，点心也成为必不可少的一部份。

#### （三）课程的任务

为了使学生了解更多的面点知识，从品种介绍、制作原理、熟制方法、原料、制作程序、工艺流程、操作要点、成品要求等几方面介绍各地的名点、直观、全面地展现面点的操作过程。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 水饺

##### 教学要求

- 1、了解水调面的概念
- 2、了解水调面的调制流程和手法
- 3、了解水煮点心的成熟原理和流程。

## 教学内容

波波饺

## 第二章 蒸饺

### 教学要求

- 1、了解水调面的调制流程
- 2、掌握各种花式点心的成型手法
- 3、掌握蒸制点心的方法

## 教学内容

(一) 四喜饺

## 第三章 烧卖

### 教学要求

- 1、了解热水调面的原理和流程。
- 2、掌握烧卖皮的擀制和烧卖制作的流程。

## 教学内容

(一) 糯米烧卖

## 第四章 香麻馒头

### 教学要求

- 1、了解发酵面团的发酵机理
- 2、掌握馒头的成型手法。

## 教学内容

- (一) 发酵面团的调和配方和手法
- 3、馒头的成型手法。

## 第五章 酒酿饼

### 教学要求

- 1、了解发酵面团的发酵机理
- 2、掌握发酵面烤制成品的制作方法

## 教学内容

- (一) 酒酿饼的配方和调制方法
- (二) 酒酿饼的制作手法和熟制方法

## 第六章 咸蛋黄千层糕

### 教学要求

- 1、了解发酵面的发酵机理
- 2、掌握千层糕的制作方法和工艺流程

### 教学内容

- (一) 千层糕的配方和面团调制方法
- (二) 千层糕的制作手法和熟制方法

## 第七章 萝卜丝酥饼

### 教学要求

- 1、了解水油面和油酥面的调制方法
- 2、掌握酥饼的擀制方法和成型手法
- 3、掌握酥饼的烤制方法

### 教学内容

- 1、水油面和油酥面的调制方法
- 2、酥饼的擀制方法和成型手法
- 3、酥饼的烤制方法

## 第八章 梅花杯

### 教学要求

- 1、了解梅花杯制作原理
- 2、掌握梅花杯的制作工艺流程
- 3、掌握梅花杯的蒸制时间

### 教学内容

- 1、梅花杯制作原理
- 2、梅花杯的制作工艺流程
- 3、梅花杯的熟制方法

## 三、本课程的教学重点

- 1、水调面的调制方法
- 2、发酵面点心的烘焙方法盘饰造型艺术
- 3、水油面和油酥面的调制方法

## 四、课程学时分配

项目 编号	实习、实训项目 名称	实习、实训内容介绍	实习/实训 课学时数	理论讲 课学时	实习/实 训场所
1	水饺	学习冷水面团的调制及水饺的成形手法		1	3
2	蒸饺	学习热水面团的调制及水		1	3

		饺的成形手法			
3	烧卖	学习烧麦馅心的制作以及制皮的手法，制作成品的流程		1	3
4	香麻馒头	学习膨松面团的点心的制作方法		1	3
5	酒酿饼	学习烤制膨松面团的点心的制作方法和流程		1	3
6	咸蛋黄千层糕	3、学习千层糕的制作方法和工艺流程		1	3
7	萝卜丝酥饼	学习水油面和油酥面的调制方法、掌握酥饼的擀制方法和成型手法		1	3
8	棉花杯	学习梅花杯制作原理、掌握梅花杯的制作工艺流程		1	3
	合计			8	24

## 五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书

### 1、教材：

《中国名点》，周三保主编，高等教育出版社，2014 年 5 月。

### 2、参考书：

《中国名点》 周三保主编，高等教育出版社，2014 年 5 月。

## 《校外综合实习》教学大纲

课程名称：校外综合实习

适用专业：旅游管理

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

旅游管理的校外综合实习是专业教学计划中十分重要的实践性教学环节。是对学生进行专业基本训练,培养实践动手能力和向实践学习,理论联系实际的重要课程。认真抓好专业实习的教学工作,提高专业实习教学质量,是提高学生业务素质和政治素质非常关键的一环。

旅游管理的校外综合实习是对学生进行专业基本训练,培养动手能力的课外实践。专业实习过程中,学生可以掌握导游服务技能、旅行社的管理及产品设计、游轮、旅游景点及旅游网站管理,将理论知识与实践相结合,理论指导实践,实践丰富理论,同时接受行业对课堂理论知识的验证。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习,增加和社会的接触,在实习中通过实际工作来检验自己的专业技能,同时锻炼交流沟通、自我约束等能力。

#### (一)综合实习目标

1、通过专业实习可以使理论知识得到验证,书本知识的不足得到补充;没有系统化的知识得到衔接。

2、专业实习过程中,有关专业技能得到展示和发挥,未学到或未拓展的内容能得到很好的补充。

3、专业实习可以使学生对未来的工作有直观的理解和认识,对未来工作的选择有明确的目标。

4、通过专业实习可以使学生对自己的专业定位有明确的依据。综合实习时间

#### (二)校外综合实习时间

第五学期第九周以后

### （三）综合实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐
- 3、其他：通过招聘、网络等渠道

### （四）实习主要内容

由企业安排给学生专业的训练。

### （五）综合实习保障措施

1.实习企业提前介入：和企业联系对学生进入顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立初步认识。

2.和家长及时沟通：对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

3.班主任密切跟踪、指导老师企业走访：班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

### （六）综合实习成绩的考核

1. 成绩等级：根据学生综合情况实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格

2. 成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

## 三、学时数分配

第五学期十五周

## 《毕业实习》教学大纲

课程名称：毕业实习

适用专业：旅游管理

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

本课程是旅游管理专业的学生在毕业前的最后一次实习实训，学生完成了第五学期的综合实训以后，在双方愿意的情况下开始参与毕业顶岗实习。该课程也是本专业学生在毕业前最后一门实习的课程，通过该门实训课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能，能尽快适应其就业岗位，本次毕业顶岗实习是与就业密切挂钩，学生在其就业单位里进行为期 15 周的顶岗实习，学生正式参与实习企业的各类项目。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，提前进入企业进行工作，缩短培训的时间，在实习中逐步进入企业的项目，为顺利进入企业工作打下良好的基础。

#### （一）毕业顶岗实习目标

- 1、使学生更进一步了解今后就业的企业，不但对其工作内容进行了解，而且还要了解企业的文化，使自己能尽快适应今后的工作。
- 2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；
- 3、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

#### （二）毕业顶岗实习时间

第六学期十五周

#### （三）毕业顶岗实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐

3、其他：通过招聘、网络等渠道

#### （四）毕业顶岗实习主要内容

由企业的安排给学生专业的训练。

#### （五）毕业顶岗实习保障措施

1、实习企业提前介入：和企业联系对学生进入毕业顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立进一步认识。

2、和家长及时沟通，对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

3、班主任密切跟踪、指导老师企业走访，班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

#### （六）毕业顶岗实习成绩的考核

1、成绩等级：根据学生毕业顶岗实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格

2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

### 三、学时数分配

第六学期十五周