

济南理工中等职业学校

康养休闲旅游服务 人才培养方案

2022 年 1 月

目 录

专业介绍	4
专业调研报告	5
专业论证报告	5
制订说明	11
二、制订原则	11
三、《山东省中等职业学校专业建设标准》硬性要求	11
教学计划	12
一、专业名称	12
二、专业代码	12
三、招生对象与学制	12
四、培养目标	12
五、职业能力要求	13
六、课程结构框架	15
七、课程设置与教学要求	16
八、教学时间安排及学时建议	23
九、教学实施建议	25
十、师资配备标准	30

十一、教学资源配备标准	32
十二、课程标准	37

专业介绍

济南理工中等职业学校康养休闲旅游服务专业开办于 2020 年，是山东省唯一一所开办本专业的中等职业学校。文化管理系长期坚持优良办学传统，积极对接康养旅游相关产业发展需求，完善办学条件，持续推进专业建设与发展，形成了以升学、就业为、校企合作为一体的培养体系。开设康养休闲旅游服务专业中的康养旅游方向。

康养休闲旅游服务专业现创建养生保健实训室、健康小屋、心理健康实训室、酒店客房实训室等多个实训场所，供学生实训使用。日常教学采用理实一体化教学，系统学习专业相关知识，注重知识学习及技能提升，教学方法灵活多样，社团活动丰富，师生关系融洽。

专业与齐剑健康管理咨询有限公司、深圳华强方特文化科技集团股份有限公司签订长期校企合作协议，从人才培养、实习就业、课程建设等多方面紧密合作。

专业调研报告

济南理工学校自 2020 年 9 月起，在槐荫区政府与教育局的支持下，新开设康养休闲旅游服务专业，为建设“康养名都”培养技术技能型人才。本专业以“旅游”为基础，以“康养”为特色，经过一年的实践，专业发展初见成效，为进一步提高教育教学质量，实现学校人才培养与企业用人需求无缝对接，拟进行本专业人才培养方案调整工作前期的调研工作。

一、调研目的和调研实施

（一）调研目的

为了更好地贯彻“以服务为宗旨，以就业为导向，以岗位能力培养为重点”的职业教育理念，加强专业建设，促进专业改革，我们对康养休闲旅游服务专业人才需求进行了调研。

本次调研的目的是全面了解康养休闲旅游服务专业的市场需求趋势、专业人才对知识、技能、素质等方面的要求，探索专业建设的方向，优化现有人才培养方案，为社会培养更多高素质的技术技能型人才。

（二）调研实施

调研时间：2020 年 12 月-2021 年 5 月。

调研对象：山东省康养旅游示范基地（泰安市徂汶景区泰山温泉城）、四川省旅游学校

调研形式：实地考察康养旅游示范基地、参观四川省旅游学校

二、调研内容

（一）康养休闲旅游服务行业发展状况及趋势

目前世界上有超过 100 个国家和地区开展康养旅游。2013 年全球健康旅游产业规模约为 4386 亿美元, 约占全球旅游产业经济总体规模的 14%。2017 年全球健康旅游产业收入规模约 6785 亿美元, 约占世界旅游收入的 16%。近年来, 我国康养旅游发展虽然取得了一定的突破, 但是相较于国外仍然明显不足。2017 年, 全球健康旅游产业规模占世界旅游收入的约 16%, 而我国康养旅游仅占旅游交易总规模的 1%, 这一方面说明我国康养旅游产业发展不足, 另一个方面说明我国康养旅游还有巨大的市场潜力。未来三年, 我国康养旅游的市场规模将呈现快速增长的态势, 年复合增长率有望达到 20%, 2020 年市场规模将达 1000 亿元左右, 旅游与康养融合发展势必成为有一个巨大的风口和新经济增长点。

（二）行业用人情况（数据结合四川旅校企业调研报告）

2020 年, 四川省旅游学校为制订中等职业学校专业教学标准, 对辽宁、北京、河北、宁夏、内蒙古、浙江、江苏、浙江、四川、云南、广东、海南等 12 个省、市、自治区共 45 家企业进行调研, 下面引用其中有关行业用人情况的数据做分析。

在参与调研企业中, 员工人数方面, 拥有员工最多的有 80 人, 最少的仅 8 人, 企业平均员工数为 38 人; 年龄结构方面, 25 岁以下占比 48%, 26-35 岁占比 28%, 36 岁及以上占比 24%; 员工性别方面, 男女比例为 22: 78; 员工类型需求方面, 有 14.29% 的企业将员工定位为管理型人才, 78.57% 的企业将员工定位为技能应用型人才, 7.14% 的企业将员工定义为管理和技能应用复合型人才

调研发现, 目前康养旅游企业以小微企业居多, 康养企业规模整体偏小; 作为新兴旅游业态, 从业者以青年人占比大, 员工年龄趋向年轻化, 女性从业人员多于男性。

员工需求以技能应用型为主，这与中等职业教育培养目标相一致。

康养休闲旅游服务专业对应岗位人才需求分析

1. 康养旅游服务专业对应职业岗位新变化

(1) 康养旅游企业在康养旅游行程接待、康养旅游项目执行、康养旅游餐饮、康养旅游住宿等岗位人才具有明显需求。(2) 康养旅游项目策划、康养旅游营销策划、康养旅游营运等相关岗位属于管理岗位，不属于中等职业学校培养目标，是其潜在的职业发展目标岗位。(3) 中等职业学校重点关注和培养的是高素质康养旅游服务型 and 技能型岗位人才。(4) 康养旅游企业提出康养旅游设备操作人员、养生引导员、旅游咨询员、康乐服务人员等是康养旅游企业人才培养空白，急需培养提供。

2. 康养休闲旅游服务专业对应职业岗位人才需求状况

(1) 康养旅游企业对中职、高职、本科层次人才的需求。选择大专（高职）学历的企业占比 35.7%，选择中职（高中）学历的企业占比 57.2%，选择本科及以上学历的企业占比 7.1%。(2) 康养旅游企业对专业人才业务能力的要求。按重要性依次为：康养旅游接待咨询解答能力、康养旅游项目执行与服务能力、康养旅游设备使用与维护能力、康养旅游住宿服务能力、康养旅游餐饮服务能力、康养旅游产品开发与设计能力、康养旅游项目运营管理能力等。前 5 项能力都与中等职业教育培养技能型人才目标相匹配，后 2 项康养旅游产品开发与设计能力、康养旅游项目运营管理能力不属于中等职业学校培养对象具有的能力范围。

三、调研结论

1. 康养旅游企业对人才需求主要包括技能应用型人才与管理型人才，且对前者需求远高于后者。中等职业教育重点关注和培养的是技能应用型人才，因此康养休闲旅

游行业需要的康养旅游服务人才、休闲旅游服务人才与中等职业学校的技能应用型人才培养目标相契合。

2. 康养旅游企业要求员工掌握旅游基础、旅游服务基础、旅游政策和法律法规、旅游消费行为、旅游服务礼仪、旅游安全、旅游服务沟通的技巧等一般性的旅游基础知识。

3. 康养旅游企业重点关注的员工技能有：康养旅游行程服务技能、康养旅游设备使用技能、康养旅游餐饮服务技能、康养旅游住宿服务技能、常用养生活动（运动）技能等。

4. 职业能力落脚到“服务”。康养休闲旅游服务专业的人才培养目标可以定位为本专业面向康养旅游服务和休闲旅游服务职业岗位群，培养具备康养旅游和休闲旅游的服务技能，德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

5. 专业标准在制订时应考虑教学内容设计、课程设置、教材使用方面的实用性。在课程设置上，应该增加实践技能训练课，强化学生的实践技能；在教学内容设计上，应遵循职业素质、文化传承、技能培养这三条线相融合的原则，整个教学内容强调职业素质培养，注重旅游文化与企业文化相互融合，强化旅游服务能力；在教材内容更新速度上，紧密联系企业，立足于服务地方，适当开发地方教材和校本教材，优化康养休闲旅游服务专业的课程结构。同时，中职康养休闲旅游服务专业课设置也要兼顾与高职课程相衔接。

专业论证报告

一、专业设置必要性

在“健康中国”国家战略背景下，健康产业已经成为新常态下经济增长的重要引擎，大健康时代已全面来临。随着大众旅游时代的推进，追求健康和精神享受，也成为休闲度假旅游的主要诉求。“康养”+“旅游”迎来黄金发展时期。康养休闲旅游度假村、康养中心及相关产业的人才数量却远远不能满足社会需求。

今年上半年，槐荫区仅主要景区接待游客数已达到 1084.44 万人，同比增长 53.2%；实现营业收入 9.24 亿元，同比增长 34.9%。文化旅游产业增量消费功能强劲。在高铁、地铁等交通优势带动下，槐荫区发挥省会大剧院、方特东方神画等项目的优势，促进文化旅游产业进一步做大做强。近年来又先后带动落地了麦德龙、济南宜家家居、奥特莱斯等一大批商贸旅游项目，构建起了集食、购、娱、游于一体的商贸旅游产业。

济南市区康养旅游项目市场广阔，目前康养产业发展由于人才资源短缺等因素制约，未形成一个健康、完整的产业体系，还面临一系列问题和挑战。

2016 年以来，国家相继出台的旅游政策文件中都明确提出了对康养旅游发展的相关要求和指导意见。就目前康养休闲旅游业发展的情况来看，100%的被调查者对康养休闲旅游的现状与发展规划反映越来越重视，要求越来越高，要缩短这个差距就需要大量高素质的专门人才，而这个差距就为康养休闲旅游服务专业人才提供了一个巨大的就业市场和人生舞台。我校康养休闲旅游服务专业的开设无疑能够更好地配合我市区域经济发展。

二、专业设置的可行性

南理工中等职业学校（原济南第九职业中等专业学校）创建于 1950 年，是济南市最早创办职业教育的公办学校之一。学校坚持以服务经济建设和学生发展为宗旨，以

为社会培养应用型、技能型的高素质劳动者为目标，积极开拓与市场适应的新专业，不断推进内涵建设和特色建设，树立职业教育品牌。学校先后获得山东省教书育人先进单位、山东省职业教育先进单位、济南市文明单位、济南市师德建设先进单位，2019年完成山东省规范化项目学校验收。

学校办学经费充裕，师资力量雄厚，现有教职工 156 人，全国职业院校教学名师 1 人，齐鲁名师 3 人，山东省教学能手 3 人，济南市名师人选 2 人。学校现开设幼儿发展与健康管理、物流服务与管理、计算机应用、电子商务、汽车运用与维修、电气运行与控制、城市轨道交通供电 7 个专业，共 52 个教学班，在校学生 2300 余人。

我校有旅游专业及取得导游证的优秀教师。目前已开设的学前教育专业、幼儿发展与健康管理专业等专业中拥有大量的服务与管理专业的优秀教师，具备开设康养休闲旅游服务专业的师资条件。康养休闲旅游专业专任教师 14 人，兼职教师 4 人，学历均在大学以上，4 人具有高级就业指导教师证书，1 人具有导游证，多名教师在全国职业院校礼仪大赛、健美操大赛中获优秀指导教师奖。

学校现有设施完备的康养休闲旅游服务专业实训室 6 个，包括养生保健实训室、健康小屋、模拟导游实训室，礼仪形体实训室、心理健康实训室、酒店客房实训室，设备总值 52.51 万元。学校的校园宽带网络和图书馆的大量与健康养生、休闲旅游相关的书籍满足了教师教学和学生学习的需要，为专业开设提供了有力保障。目前学校已经与齐剑健康管理咨询有限公司、深圳华强方特文化科技集团股份有限公司签定合作协议，为学生实习及就业提供有力保障。

近年来生源质量逐步提升，生源以槐荫、市中、天桥为主，同时涵盖历下、长清、济阳等区域，近三年来生源质量逐步提高，绝大多数学生的入学成绩在高中提档线以上。济南市作为省会城市，学生的综合素质要高于外地市的孩子，且绝大多数留在城区工作，稳定性高。

制订说明

一、制订依据

本方案是在认真贯彻《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》的基础上，通过市场调研，通过专业人才的社会需求、专业岗位需求、岗位能力和素质要求、学生就业去向等，经过学校、专业系专题研讨会，与合作企业齐剑健康管理咨询有限公司、深圳华强方特文化科技集团股份有限公司共同制订。

二、制订原则

1. 加强实训教学，突出操作能力。
2. 加强专业技能，突出与职业相关能力的培养。
3. 遵循人才培养的内在规律，注重人才培养方式的多样性和实践性。

三、《山东省中等职业学校专业建设标准》硬性要求

1. 根据国家和省专业教学指导方案及调研成果，制定实施性教学计划
2. 规范执行国家和省公共文化基础课程、专业技能课程教学大纲的相关要求，选修课程的所占课时比例达 10%。

教学计划

一、专业名称

康养休闲旅游服务专业

二、专业代码

131000

三、招生对象与学制

（一）招生对象

济南市应届初中毕业生。

（二）学制

学制三年中职。

四、培养目标

培养具备先进健康理念，有旅游养生专业知识，有能力为创建生态文明社会贡献力量的身心健康的学生。毕业前服务于个人及家庭，毕业后服务于社会，在康养休闲旅游度假村、康养小镇、康养中心、旅游景区等地工作。本专业将传统文化、健康养生和美容健身相结合，使学生掌握礼仪、健身、推拿、刮痧等保健知识，又具有景点解说、会展服务、旅游咨询、应急处理、传染病预防等专业知识，成为传播健康文化、康养旅游的技能型人才。

五、职业能力要求

（一）职业能力要求

1. 知识结构：熟悉我国康养休闲旅游产业发展的方针、政策和法规，了解国内外康养旅游休闲企业的发展及对人才的要求，掌握关于健康养生文化、健康管理、运动健身、旅游服务、旅游心理学、社会人文科学、人际沟通和交往礼仪、计算机技术应用等基础知识。

2. 能力结构：具有在康养休闲旅游企业中从事基础服务、健康保健、休闲活动策划、养生产品推广、旅游市场营销等服务能力，熟练掌握运用普通话及一门方言或外语进行日常交流，运用信息技术搜寻和解决实际问题。

3. 素质结构：具有崇德向善、诚实守信、爱岗敬业、精益求精的工匠精神；能够有效的人际沟通和协作，拥有健康的体魄、健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，具备良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

4. 证书要求：普通话等级证书、导游证。

（二）职业定位和岗位要求

本专业的毕业生主要就业方向为：各类康养休闲旅游度假村、康养小镇、康养中心、从事康养旅游服务顾问、养生保健师、健康管理顾问；旅游景区、旅行社、会展馆等旅游企事业单位从事景区基础服务工作。各工作岗位要求学生具备基本的职业能力并取得相关资格证书。

（三）未来发展方向

本专业毕业生发展分为就业和升学两个方向。

就业方向

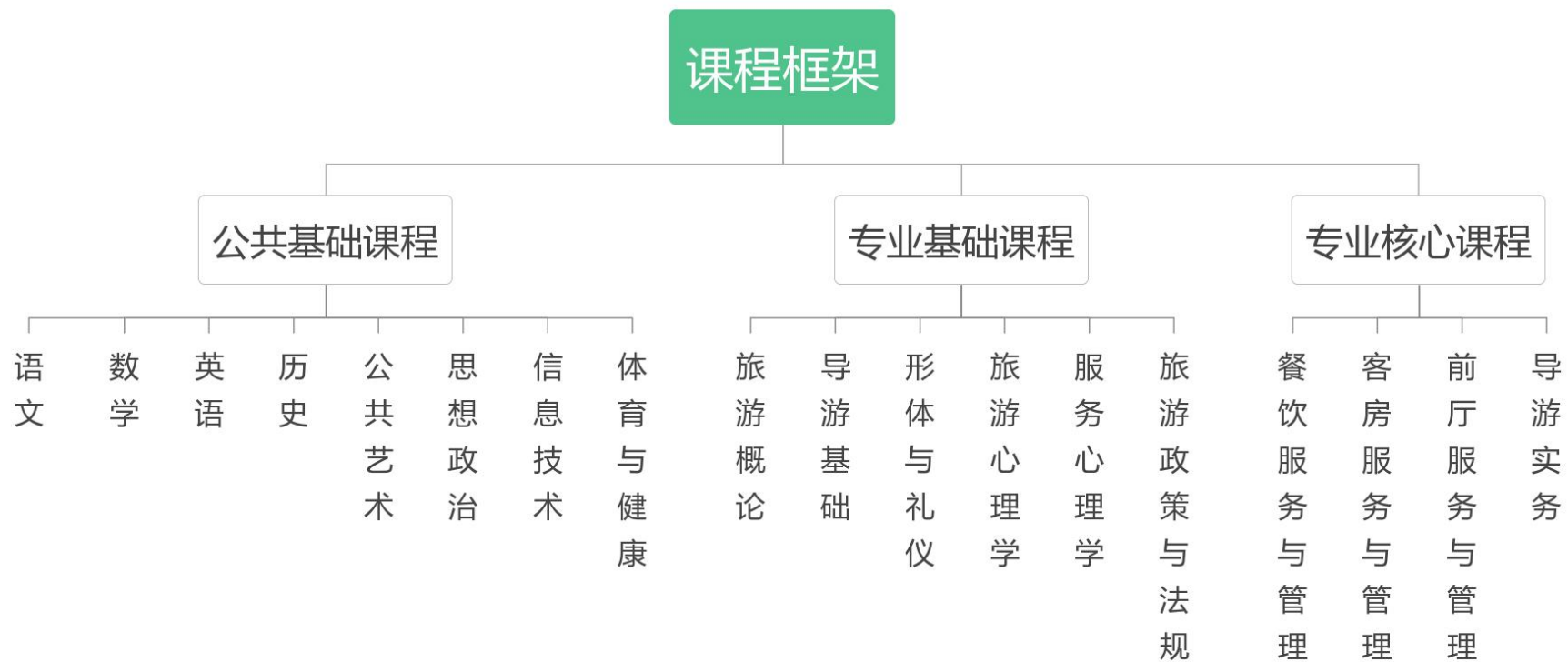
毕业可在景区工作人员、养生保健师、旅游服务顾问、养老护理员等初始岗位工作，一定时间后在健康旅游顾问、健康管理顾问健康活动策划等进阶岗位工作，提升学历并积累工作经验后可在健康产品营销与设计、康养旅游策划、康养产业规划等发展岗位工作。

升学方向

高职：休闲服务与管理（旅游康养）

本科：旅游管理

六、课程结构框架



七、课程设置与教学要求

（一）公共基础课

1.思想政治（144 学时）

思想政治课是中等职业学校必须公共基础课之一，包括职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学基础知识四门课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识、基本观点的教育及法律知识、职业道德和职业指导、思想道德修养教育。通过学习，在正确分析自身和外在条件的基础上，确立发展方向，制定发展措施，调整规划，进行合理的职业生涯设计；初步具备运用所学的辩证唯物主义和历史唯物主义原理分析和工作中遇到的问题，并解决问题；运用法律知识，自觉守法、守法，并与违法行为做斗争。通过思想政治课程学习，培养具有职业精神素养的学生，养成良好职业道德行为习惯，自觉践行工匠精神和劳模精神，不断提升职业道德境界。

2.语文（324 学时）

培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要；指导学生学习必需的语文基础知识，培养日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力；指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯；引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

3.历史（72 学时）

通过学习，了解人类历史上重要政治制度、政治事件及其代表人物等基本史实，正确认识历史上的阶级、阶级关系和阶级斗争，认识人类社会发展的基本规律；学习搜集历史上有关政治活动方面的资料，并能进行初步的归纳与分析；学会从历史的角度来看待不同政治制度的产生、发展及其历史影响，理解政治变革是社会历史发展多种因素共同作用的结果，并能对其进行科学的评价与解释；理解从专制到民主、从人治到法治是人类社会一个漫长而艰难的历史过程，树立为社会主义政治文明建设而奋斗的人生理想。

4.数学（270 学时）

使学生进一步学习并掌握生活和职业岗位必需的数学基础知识；掌握计算技能、计算工具的使用技能、数据处理技能；培养观察能力和空间想象能力、分析及解决问题能力、初步的数学思维能力；引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业创业能力。

5.英语（234 学时）

使学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。

6.信息技术（108 学时）

进一步了解、掌握计算机应用的基础知识，具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能，初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。内容包括计算机基础知识、微机操作系统、文字处理软件、电子表格软件和演示文稿软件的基本知识及基本操作。通过学习，一方面，掌握现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法；另一方面，为学生进一步学习计算机有关知识打下基础，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。

7.体育与健康（180 学时）

以促进学生体质与健康发展为目标的综合类课程，是实施素质教育和培养德、智、体、美全面发展的高素质劳动者和技能型人才不可缺少的重要途径。树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

8.公共艺术（72 学时）

通过教学及各种生动的音乐及美术实践活动，学习和了解音乐与美术基础知识，掌握演唱与绘画的初步技能，了解音乐与美术的社会功能，理解音乐及美术与社会生活的关系；丰富情感体验，养成健康、高尚的审美情趣和积极乐观的生活态度；培养兴趣，树立终身学习的愿望，提高艺术鉴赏能力，陶冶高尚情操，培养爱国主义和集体主义精神，尊重艺术，理解多元文化；为学生热爱艺术、热

爱生活打下良好的基础。内容包括音乐欣赏和歌曲，学生欣赏不同时期、不同风格、不同国家的代表音乐及绘画作品。

(二) 专业基础课:

9.旅游概论（108 学时）

主要内容:

- (1) 旅游的产生及其科学概念;
- (2) 旅游的本质、属性与特征;
- (3) 旅游的发展历程及其时代特征;
- (4) 旅游活动的构成要素;
- (5) 旅游业的构成;
- (6) 旅游市场;
- (7) 旅游与旅游业的影响和作用;
- (8) 旅游与旅游业的发展前景。

能力要求:

- (1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象;
- (2) 能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析;
- (3) 能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分;
- (4) 能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位。

10.旅游心理学（144 学时）

主要内容:

- (1) 如何对旅游者进行鉴貌辨色;
- (2) 培养良好的旅游服务心理素质;
- (3) 旅游者的兴趣、需要及动机;
- (4) 旅游者的个性;

- (5) 旅游业员工的心理保健;
- (6) 旅游服务心理;
- (7) 旅游投诉心理。

能力要求:

- (1) 能运用心理学基础知识, 简单分析心理学现象;
- (2) 能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养;
- (3) 能运用所学知识预测客人的心理需求。

11.导游基础 (144 学时)

主要内容: (全国导游基础知识)

- (1) 中国历史概述;
- (2) 中国的年节民俗;
- (3) 中国自然景观;
- (4) 中国四大宗教;
- (5) 中国的古代建筑;
- (6) 中国古典园林;
- (7) 现代建筑和主题公园;
- (8) 中国旅游文学知识;
- (9) 其他基础知识。

能力要求:

- (1) 能灵活运用历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识, 并掌握典型景观的讲解;
- (2) 能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识, 做好带团工作中游客购物环节的服务;
- (3) 能掌握中国主要菜肴(如八大菜系)的知识, 在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮;

12.旅游政策与法规（72 学时）

主要内容：

- （1）法的基础知识；
- （2）合同法律制度；
- （3）消费者权益保护法律制度；
- （4）旅行社管理法规制度；
- （5）导游人员管理法规制度；
- （6）旅游饭店管理法规制度；
- （7）旅游安全管理法规制度；
- （8）旅游出入境管理法律、法规制度；
- （9）旅游法。

能力要求：

- （1）能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；
- （2）能运用旅游法的知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题；
- （3）能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。

13.形体与礼仪（72 学时）

主要内容：

- （1）礼仪概述；
- （2）旅游服务意识塑造；
- （3）职业形象塑造；
- （4）服务礼仪养成；
- （5）服务岗位接待礼仪；
- （6）宗教礼仪；
- （7）民族礼仪；
- （8）涉外礼仪。

能力要求：

- (1) 能形成良好的职业意识；
- (2) 能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；
- (3) 能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力。

14.服务心理学（36 学时）

职业能力目标：

- (1) 使学生具备良好的个人心理素质与心理承受能力，能够在未来胜任饭店服务工作。
- (2) 培养学生养成良好的运用心理学方法分析实际问题的习惯，使学生习惯于分析顾客会出现的各种心理。
- (3) 使学生具备在完成饭店服务工作中，创建融洽的人际关系和工作氛围的能力。
- (4) 让学生掌握顾客在前厅、客房、餐厅接收服务时的心理需求，主动超前提供恰当的服务，令顾客产生良好的消费体验。
- (5) 正确认识在饭店服务中会遇到的各种问题，能够正确分析顾客投诉的一般心理状态，避免在接待服务中心出现类似问题并学会如何恰当应对顾客投诉。

（三）专业核心课：

15.餐饮服务与管理（144 课时）

掌握中餐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色餐宴的布置和服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。

16.客房服务管理（144 课时）

掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的客房清卫服务、PA 服务、洗衣房服务、布草服务、会议接待服务技能，能较好进行主题客房的设计，热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中级工的水平。

17.导游实务（144 学时）

通过学习和训练，学生能够在出团前熟悉接待计划；能按规程进行接站服务；在整个游程中能为游客提供参观游览服务；能妥善安排住宿、餐饮、购物与娱乐服务；能按规程进行送站服务；能做好带团善后工作；能妥善处理旅游故障。

18.前厅服务与管理（36 课时）

本课程是中等职业学校康养休闲旅游服务专业的一门专业基础课程，能帮助本专业学生掌握必备的专业技能。其功能在于使学生具备预订受理、住宿登记、行李服务、电话转接、商务服务等业务中接待客人的基本职业能力，培养学生从事前厅服务相关的工作技能。教学主要围绕项目实施，按照要掌握的任务要领开展接待服务工作，帮助学生创设情景，为提升学生的职业技能奠定良好的基础。

（四）选修、专业拓展、综合素养课

19.茶艺（36 学时）

了解一定的中华茶文化，辨识茶的品种，掌握茶的冲泡知识，提升学生的修养。

20.运动养生（36 学时）

要求学生在掌握太极拳运动基本技术技能的基础上，一则通过开展太极拳教学，提高学生的身体素质、神经系统的灵活性，培养顽强拼搏的意志品质；二则通过开展太极拳教学，把陶冶学生的情操，培养武德，进行传统文化教育等作为开展太极拳教学的目标。

21.模拟导游（36 学时）

本课程是一门培养并强化“导游服务核心技能”专业必修课程。课程教学从旅游行业、旅行社企业需求出发，以职业能力为核心，紧扣专业人才培养目标不断满足旅游行业对导游员在知识、能力和职业素质上的要求，充分考虑行业多岗位转换甚至岗位工作内涵变化、发展所需的知识和能力，使学生具有知识内化、迁移和继续学习的基本能力。

22.导游才艺（36 学时）

通过学习音乐、舞蹈、美工课程，培养学生的表达、歌唱、舞蹈表演、器乐表演等技能。为健康养生健身活动、大型文艺活动组织、导游实际工作打好基础。

八、教学时间安排及学时建议

(一) 教学时间安排

学年	周数	内容	教学（含各种实训）	复习 考试	机动	假期	全年 周数
一			36	4	1	11	52
二			36	4	1	11	52
三			36（其中，毕业顶岗实习 18 周）	2	1	4	45

(二) 授课计划安排

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	按学年、学期教学进程安排						
					第一学年		第二学年		第三学年		
					1	2	3	4	5	6	
					18	18	14	14		14	
公共基础课程	必修课程	1	思想政治	144	8	2	2	2	2		
		2	语文	324	18	4	4	3	3		4
		3	历史	72	4		2	2			
		4	数学	270	15	3	3	3	3		3
		5	英语	234	13	3	3	2	2		3
		6	体育与健康	180	10	2	2	2	2		2
		7	信息技术	108	6	2	2				2
		8	公共艺术	72	4	2			2		
	小计（占总课时比例%）			1404	92	43.33%					
	选修课程	1	茶艺	36	2			2			
		2	太极拳	36	2	2					
		3	中医养生	108	6	2	2	2			
		4	运动养生	36	2						
		小计（占总课时比例%）			216	12	6.67%				
专业课程	专业基础	1	旅游概论	72	4	2			2		
		2	旅游心理学	108	6	2	2				2
		3	导游基础	144	8			4			4
		4	旅游政策与法规	72	4	2	2				

课程	5	形体与礼仪	72	4	2	2				
	6	饭店心理学	36	2				2		
	7	饭店服务礼仪	36	2				2		
	小计（占总课时比例%）		540	30	16.67%					
专业核心课程	1	餐饮服务与管理	144	8		2	2	2		2
	2	客房服务与管理	144	8		2	2	2		2
	3	导游实务	144	8				4		4
	4	前厅服务与管理	36	2				2		
	小计（占总课时比例%）		468	26	14.44%					
选修课程	1	模拟导游	36	2						2
	2	导游才艺	36	2						2
	小计（占总课时比例%）		72	4	2.29%					
毕业顶岗实习			540	30					30	
小计（占总课时比例%）			540	30	16.67%					
总计			3240	194	30	30	30	30		30

九、教学实施建议

（一）专业教学团队

教学团队是人才培养方案得以顺利实施的关键。工作过程系统化课程体系的实施需建立由专业带头人、骨干教师、双师素质教师、企（行）业高技术人员与企（行）业高技能人才组成的专兼结合教学团队。

在教师队伍建设中，我们将以科学发展观和人才观为指导，立足部门发展规划，服务地方经济和社会发展。坚持优化教师队伍结构，以学科带头人队伍建设为核心，以中青年教师队伍建设为重点，努力建设结构合理、素质优秀、精干高效的师资队伍。

骨干教师需具有较丰富的专业知识，在康养休闲旅游服务专业方面有着丰富的专业实践能力和经验；对职业教育有一定的研究，具有职业课程开发能力；能够运用符合职业教育的教学方法开展教学，治学严谨，教学效果良好。其主要工作有：参与人才培养方案制定的相关工作；进行专业核心课程的开发与建设，编写相关教学文件；参与专业教学管理制度的制定。

双师型教师需具有一定的专业知识和实践能力，以及职业教育教学能力，能够较好的完成教学任务。其主要工作有：参与专业核心课程的开发以及相关教学文件编写；对专业一般课程进行课程开发及建设；通过到企业顶岗实习、参加培训不断提高专业实践能力及职业教育教学能力。

（二）教学方法、手段与教学组织形式建议

贯彻以就业为导向、能力为本位的教学指导思想，根据康养休闲旅游服务专业培养目标，结合康养休闲旅游度假村和康养中心实际，大力对课程内容进行整合和序化，在课程内容编排上，采用模块项目引领、案例分析、贯穿理论知识点，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

教师应依据专业培养目标、明确课程教学要求、结合学生现状，采用与现代社会相适应的教学方法，应使学生“会学”而不是“学会”，教学不单是知识的传递，更重要的是知识的处理和转换，培养学生的能力。教学过程主要按职业岗位能力要求组织教学，教师由“单一型”向“行动引导型”转变；学生由“被动接受模仿型”向“主动实践、手脑并用创新型”转变；教学组织形式由“固定教室、集体授课”向“专业技能教室、实训车间、实习工厂”转变；教学手段由“口

授、黑板”向“多媒体、网络化、现代教育技术手段”转变。在行动导向教学理念的指导下，可针对不同的教学内容，不同的教学对象，实施“理实一体化教学方法”、“案例教学法”、“项目教学法”、“现场教学法”、“模拟教学法”等。教师应于每学期开学之前拟妥授课计划，要从兴趣入手，以人为本，服务于学生，依据教学内容，进行教学活动设计，以达成教学的预期目标，提高教学的效果和质量。

（三）教学评价、考核建议

教学评价是教学环节的重要组成部分，包括教师教学评价和学生学业评价两部分。

1.教师教学评价

可由学生评、同事评、教学督导评、企业行业专家评等方式组成。教师教学评价指标主要由教学能力评价（综合素养）、教学过程（行为）评价和教学目标评价三部分构成。教师教学评价量表如下：

姓名	评价要素	学校	等级（分值）				
			优	良	中	差	备注
	教学目标 (10)	1. 符合课程标准、教材要求、兼顾学生实际 2. 目标明确、合理、具体、操作性强	9-10	8	6-7	3-5	
	教学内容 (15)	1. 知识结构合理，重点突出、趣味性 强，难易适中 2. 联系生活和社会实际，教学内容适 时适量拓展 3. 正确把握学科知识和方法，注重教 学资源的开发与整合	14-15	12-13	9-11	5-8	
教学 实施 (55)	教学 过程 (15)	1. 根据课程特点创设有利于师生对话、 沟通的教学情境，营造民主、和谐、互 动、开放的学习氛围，激发学习兴趣 2. 引导学生主动、合作学习，组织多 种形式探究、讨论交流等活动，培养学 生发现问题、解决问题的能力 3. 激发学生思维，大胆质疑，各抒已 见，以学生问题为出发点，形成动态生 成的教学过程	14-15	12-13	9-11	5-8	
		1. 寓学生指导于教学中，将德育教育	14-15	12-13	9-11	5-8	

	教学方法 (15)	贯穿于教学过程始终，表扬鼓励学生，点评适度 2. 根据教学实际和学科特点，合理运用教学方法 3. 适时适度熟练运用现代教育技术					
	学生活动 (15)	1. 参与态度：主动积极参与教学活动，具有较强的学习意识 2. 参与广度：关注每一位学生，分层次参与学习的全过程，有效合作 3. 参与深度：学习内容、感受体验由浅入深，学生能提出有意义的问题及新见解	14-15	12-13	9-11	5-8	
	教师素养 (10)	1. 有较强的组织协调能力、应变能力和即时评价能力，有教改创新精神，以学生为本，充分调动学生的积极性和主动性，有自己的教学风格 2. 语言生动、表述清晰、教态亲切、有感染力，板书规范、操作娴熟	9-10	8	6-7	3-5	
教学效果 (20)	三维目标达成度 (20)	1. 大部分学生学习积极主动，理论知识掌握扎实 2. 在学会学习和解决问题过程中形成一定的能力和方法 3. 形成一定的情感、态度、价值观	18-20	16-17	12-15	6-11	
						合计	
						等级	

注：各项累计得分 90 分以上为优，80-89 为良，60-79 为中，60 分以下为差。本量表作为课堂教学评价参考依据，鉴于班级或学生条件不同，评价时应酌情考虑，降低标准，相对比较下确定等级。

2. 学生学习评价

学生学业评价的具体实践中，树立能力本位的职业教育观，突出职业学校学生专业知识掌握、技能的发展和综合素质的培养，全面推进素质教育，构建适合职教学生发展的学生评价机制。

评价主体多元化：学生评价（自评、互评）、教师点评、家长评、社会评等。

评价内容多维度：情感态度、基础知识、技能技巧、综合应用能力。

评价方法动态化。

质化与量化统一：过程性评价与终结性评价相结合。

(1) 考试方式

考试方式可采用多种形式，一般理论性强的文化课程和专业基础课程考试为闭卷笔试。实践性强的专业技能课程，根据课程特点，亦可采取口试、答辩、开卷、实际操作等多种形式。

(2) 学生学业考核评价

学生的学业成绩是反映学生素质的一个方面，它包括：平时成绩、考试成绩、教学实习成绩、毕业顶岗实习成绩及选修课成绩。

学生平时成绩考核项目包括：阶段性小测验、项目考核、实验技能、实验报告、课堂讲座、社会实践课、作业等。

教学实习、顶岗生产实习考核。任课教师和实习指导教师要对学生运用所学知识的训练程度、并根据学生的学习态度，按五级制或两级制评定出成绩。

公共体育课为必修课，不及格应补考或重修，体育课的成绩要结合考勤、课内教学和课外锻炼活动进行综合评定。

教考分离，采取集体阅卷，实行流水作业的方法。

学生学习评价表如下：

评价项目	评价内容	评价方法	分值	评价方法			分数
				自评	互评	教师评	
过程评价 (质化) 40	出勤情况	行为观察记录	5				
	课堂纪律	行为观察记录	5				
	课堂学习与作业	行为观察记录	10				
	活动表现(安全文明、规范操作; 爱护设备及工量具; 环保和节约意识; 集体意识和责任心)	行为观察记录	10				
	平时成绩(课堂检测、单元测验、项目测试、排障检测、软件使用、研究型学习、考察报告、探究精神、各种竞赛活动等)	口试、笔试、讨论、技能实演、提交各类报告、各类测试	10				

终结性 评价 (量化) 60	期中考试	口试、笔试、技能实演	20				
	期末考试	口试、笔试、技能实演	30				
	技能证书	笔试、技能实演、答辩	10				
			合计				
			等级				

本专业职业技能测试将逐步深入进行。在以后的教学中将加强职业技能的培训力度，在本专业学生毕业前全部获得职业资格证书，达到培养目标要求。

(四) 教学管理

修订和完善教学督导工作制度、学生评教制度、学生信息员制度、教师评教制度、教学常规检查制度等；建立健全教学、实践各环节的质量及评价标准；建立学生学习档案，建立和完善各门课程的过程考核标准和等级制评价标准。

建立和完善教学与实践环节相结合、“内评”与“外评”相结合、过程与结果相结合、学校与社会共参与的教育教学质量评价体系和教学过程监控系统。阶段性地对课堂教学、实验实训、顶岗实习、过程考核、成绩评定等主要环节进行检查，并通过组织公开课、观摩课等活动进行教师评学，学生评教。定期到企业检查学生顶岗实习情况和教师参与管理的具体落实情况，实施对教学过程的有效监控。聘请企业、行业人员参与实训实习环节有关文件的修订，建立健全校内和校外实训、工学结合、顶岗实习各环节的质量标准和管理规定。

师资配备标准

一、学历层次要求

1. 公共基础课教师应有于教授课程对口专业的大学本科毕业证书；
2. 专业理论课教师应有相关专业的大学本科毕业证书；
3. 专业实习指导教师应有相关专业的大学专科毕业证书。

二、资格证书要求

1. 专任教师应具有中等职业学校及以上教师资格证书；
2. 兼职专业教师应具有三年以上相关企业实践经验。

三、人员配备要求

1. 专业课教师中具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于 50%，高级以上专业技术职务任职资格者不低于 20%；
2. 专业课教师中每年至少有 70%的教师参加企业实践学习或各种专题培训，全年累计学习和培训时间不少于 30 天；
3. 专业课（专、兼职）教师占本专业全部教师的 60%到 70%。师生比（含毕业实习学生）为 1:15 到 1:20。

学校现有康养休闲旅游专业专任教师 14 人，兼职教师 4 人，学历均在大学以上，4 人具有高级就业指导师证书，1 人具有导游证，多名教师在全国职业院校礼仪大赛、健美操大赛中获优秀指导教师奖。

康养休闲旅游服务专业专任教师表

专业专任教师基本情况							
序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	毕业学校及专业	获得学位或学历	技师以上职业资格或非教师系列中级以上职称、执业资格名称
1	孙全	男	51	中学高级	山东大学 汉语言文学专业	本科	国家二级心理咨询师
2	张玉华	女	45	中学高级	复旦大学财经系 财务会计专业	本科 学士学位	计算机高级操作员 导游员 高级职业指导师

3	潘金庆	男	54	中学高级	山东师范大学 政治教育专业	本科	
4	仪秀洁	女	46	中学高级	山东师范大学 体育教育专业	本科 学士学位	心理咨询技师、育婴 师高级
5	唐婧慧	女	43	中学高级	山东师范大学 汉语言文学教育专业	本科 硕士学位	育婴师高级
6	高小淼	女	47	中学一级	山东师范大学 教育管理专业	本科 教育硕士	就业指导技师、育婴 师高级
7	董雪梅	女	49	中学一级	山东师范大学 地理专业	本科	国家二级心理咨询师
8	张倩慧	女	40	中学一级	曲阜师范大学 音乐教育专业	本科	育婴师高级
9	王艳美	女	41	中学二级	曲阜师范大学 电子信息工程专业	本科 学士学位	计算机二级技师
10	焦月	女	29	中学二级	湖南师范大学 舞蹈学专业	本科 学士学位	
11	刘畅	女	33	中学二级	曲阜师范大学 旅游管理专业	本科 学士学位	心理咨询师、健康管 理师育婴师、评茶员
12	夏爽	女	28	中学助级	山东艺术学院 美术专业	研究生 硕士学位	三级心理咨询师、三 级人力资源管理师
13	王丹艺	女	24	中学助级	山东师范大学 播音主持专业	本科 学士学位	
14	韩文俊	女	47	校医	济南卫生学校 临床医学专业	中专	医师资格证书
15	贺晨清	女	25	企业教师	山东中医药大学 中医专业	本科 学士学位	医师执业资格证
16	田芝祥	男	62	兼职教师	山东工业大学 企业管理专业	本科	中国武术段位制指导 员资格证
17	王鹏鹏	男	32	兼职教师	山东中医药大学	本科	卫生专业技术资格证
18	王克东	男	41	兼职教师	辽宁中医学院	本科	卫生专业技术资格证

教学资源配备标准

1. 有满足教学计划规定的主要实验实训项目的教学设施设备，教学设施设备先进，数量和工位与办学规模相适应。

2. 实训设备总值 50 万元以上(生均不少于 3000 元)，实训项目开出率 100%。

3. 济南市蕾娜范康养中心、济南方特东方神画、山东福源建设集团有限公司（长清社会福利服务中心）等单位是校企合作单位及校外实训实习基地，有健全的校外实训实习基地管理制度并严格执行。

4. 生均专业印刷图书 4 册以上，并有计划地逐年增加，每年新购图书生均 0.5 册以上、订阅专业期刊 6 种以上，图书流通率较高。

5. 多媒体教室能满足专业教学要求。学生使用的计算机数量每 3 人 1 台，教师用计算机每人 1 台。

6. 数字化教学资源普遍进课程、进课堂，利用率高、成效显著。充分利用学校信息化教学资源管理和应用平台，积极研发和引进本专业数字化教学资源。

学校现有设施完备的康养休闲旅游服务专业实训室 6 个，包括养生保健实训室、健康小屋、模拟导游实训室，礼仪形体实训室、心理健康实训室、键盘类演奏实训室，设备总值 52.511 万元。养生保健实训室主要开展急救护理、健康养生保健类课程教学；健康小屋进行健康数据检测、健康评估与管理、营养与膳食等专业课程实训教学；模拟导游实训室用于导游讲解模拟教学,提高学生的导游讲解技能和服务技能；礼仪形体实训室主要开展礼仪训练、形体训练、瑜伽、太极拳教学与训练等实训项目；心理健康实训室满足旅游心理学、沟通技巧课程实训教学；键盘类演奏实训室可进行器乐弹唱、演奏方面的训练，为学生参与策划、组织大型健康文艺活动大家良好基础；学校的校园宽带网络和图书馆的大量与健康养生、休闲旅游相关的书籍满足了教师教学和学生学习的需要，为专业开设提供了有力保障。

专业教学仪器设备配置标准

序号	实训室名称	建筑面积(平方)	设备值(万元)	设备情况			备注
				名称	单价(万元)	台套数	

1	养生保健实训室	120	6.629	康养床	0.065	2	实训室主要进行健康养生保健类课程教学，以健康养生保健理疗器械、电动多功能按摩训练系统、中医体识辨别为依靠，完成教师引导，学生实践的形式进行实训教学。教授学生通过神养、气养、药养、术养技能技巧，提高康养休闲旅游专业学生的核心专业技能。
				诊断床	0.12	1	
				筒式艾灸床	0.032	1	
				护理床垫	0.02	3	
				水银血压计	0.0128	4	
				电动血压计	0.098	5	
				艾灸仪（单头）	0.218	1	
				艾灸仪（双头）	0.226	1	
				坐灸仪	0.05	1	
				李医生拔罐器	0.024	1	
				孟氏拔罐	0.078	3	
				玻璃拔罐器	0.012	1	
				火罐	0.002	25	
				心肺复苏模拟人急救训练模拟人	0.998	2	
				理疗灯	0.06	14	
				周林频谱保健治疗仪	0.115	3	
				刮痧板	0.003	2	
				针灸治疗仪	0.1489	1	
				艾饼	0.022	5	
				艾灸条	0.0042	14	
				艾灸盒	0.0149	6	
家用艾灸器	0.0028	2					
赶筋棒	0.003	2					
制氧机	0.217	2					
氧气袋	0.0038	2					
听诊器	0.117	3					
简易呼吸器	0.498	1					
开口器	0.005	1					
药箱	0.0289	1					
压舌板	0.0012	1					
2	健	60	4.849	体质健康检测仪	0.96	1	实训室主要进

	康小屋			跑步机	0.3478	1	行健康数据检测、健康评估与管理、营养与膳食、茶疗等专业课程实训教学,让师生能在环境情境中进行实操教学,做中学,学中练,增强专业技能,使学生熟悉健康养生的基础理论知识,拓展其职业技能,全方位培养学生的综合素质及审美情趣。
				颈背部按摩仪	0.0468	2	
				塑身机	0.0898	1	
				足疗机腿部按摩器	0.0418	1	
				多功能按摩仪	0.011	1	
				康养美容仪	0.397	1	
				康养工作台	0.017	1	
				充气泵	0.046	1	
				腿部汗蒸理疗桶	0.1	1	
				血糖仪	0.0499	2	
				按摩仪	0.0109	1	
				保暖理疗护肩颈椎坎	0.0108	1	
				视力表灯	0.031	1	
				电子肺活量测试仪	0.198	1	
				体温计	0.0039	10	
				踏步机	0.5999	1	
				奥美康肩颈按摩仪	0.036	1	
				奥美康腹部理疗仪	0.0486	2	
				奥康美颈部按摩仪	0.012	1	
				健身器械	0.3599	1	
				特定电磁波治疗器	0.859	1	
				听诊器	0.117	2	
				手指心率监测仪	0.0599	1	
				磁疗腰带	0.098	1	
3	模拟导游实训室	140	21.37	教师机(服务器)	0.7	1	实训室主要进行导游模拟教学,通过灵活采用多种教学方法,并辅以个人学习、自我训练等组织形式,把实际环境搬到课堂。通过提供3D情景旅游业务实训平台、实
				多媒体讲台	0.4	1	
				显示大屏	1.2	1	
				学生机	0.3	50	
				教师椅	0.06	1	
				学生椅	0.01	50	
				耳麦	0.01	51	
				旅游资源规划实训软件	1	1	

				导游技能实训平台	1	1	景旅游实训平台、综合教学平台等模拟平台。让师生在高仿真的环境中进行模拟导游讲解提高学生的导游讲解技能和服务技能,提升学生就业的核心竞争力。
				导游业务实训平台	1	1	
4	礼仪形体实训室	200	9.71	多媒体教学设备	3.21	1	实训室主进行形体基础训练、礼仪实训教学、太极拳、民族舞训练艺术、舞蹈赏析等课程。
				演出服(傣族、藏族、蒙古族、维吾尔族)	0.027	100	
				地板、把杆、镜子、瑜伽垫	3.8		
5	心理健康实训室	60	1.881	吸顶灯	0.02	3	实训室可满足旅游心理学、沟通技巧课程实训教学。调动学生学习主动性,利用情景模拟,使学生掌握心理咨询、抗压、情绪疏解等技能。
				秋千	0.02	2	
				主舞台滑轨射灯	0.007	3	
				吸顶灯	0.02	6	
				矮凳	0.015	16	
				懒人沙发	0.05	3	
				投影仪含幕布	1	1	
				画框	0.005	50	
6	酒店客房室	120	8.072			1	实训室主要提供
						1	
						1	
						1	
						1	
						1	
						1	
					0.3	1	
					1.35	1	
					0.017	20	

					0.12	3	
					0.005	34	
					0.01	9	
					0.026	2	
					0.03	1	

课程标准

旅游概论课程教学标准

一、课程性质与任务

本课程是中职康养休闲旅游服务专业的专业基础课程，是学生了解旅游的入门课程。它以旅游活动的内容和构成要素为主线，研究旅游发展的基本规律及其影响。课程涉及的知识面广，应用性强，强调基础概念，对于旅游专业学生掌握本学科的结构体系具有非常重要的作用。

二、课程教学目标

本课程的教学目标是使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，具备现代旅游管理的基本技能，具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。尤其旅游职业道德培养更需要随时随地，贯穿于每一堂课。教育学生从一个文明的旅游者做起，进而成为称职的旅游从业者。

课程目标具体分为以下三个方面：

1.素质目标

具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神；养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力；

具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知；

2.能力目标

能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发；能够用旅游资源开发和保护的知識深入分析旅游资源实际应如何开发；能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现有效可持续发展；能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况；

3.知识目标

了解社会经济发展与旅游活动的关系；明确旅游活动的内容、种类和表现形式；掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系；了解旅游对接待地区的基本影响；了解旅游和旅游业的发展趋势。

三、参考学时

72 学时

四、课程学分

4 学分

五、教学内容和要求

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	旅游的概念 性质与特点	掌握旅游的定义 理解旅游的性质与特点 熟悉旅游的分类体系 掌握区分旅游与迁徙、旅游与旅行的技巧	1.列表格归纳总结 2.头脑风暴分析旅游与迁徙、旅游与旅行的区别 3.播放“抖音”、“快手”等自媒体视频	8
2	旅游的产生 与发展	了解人类旅行和旅游活动的发展 认识人类旅行和旅游活动是社会经济发展产物并随着社会经济的发展而发展这一最基本的旅游活动发展规律。 掌握旅游发展历史的演变过程及各个阶段的特点，熟悉现代中国以及世界旅游的发展情况。	1.引导学生课前网络搜索，以小组为单位准备PPT，课上讲解，教师补充 2. 播放“抖音”、“快手”等自媒体视频	8

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
3	旅游者	<p>了解国内外旅游统计口径的异同</p> <p>掌握我国旅游统计和目前国际上对游客范围的划定与解释</p> <p>了解旅游者类型的划分目的和方法,并掌握不同类型旅游者的需求特点</p>	<p>1.通过案例分析,了解我国以及国际旅游者现状</p> <p>2.列表格做区分</p>	10
4	旅游资源	<p>了解旅游资源开发的内容</p> <p>掌握旅游资源的概念、类型及特征</p> <p>熟悉旅游资源评价方法及开发的原则</p> <p>认清开发与保护之间的辩证关系</p> <p>掌握旅游资源被破坏的原因及其保护措施</p>	<p>1.列表格归纳总结旅游资源的概念、类型及特征</p> <p>2.头脑风暴分析旅游资源被破坏的原因及其保护措施</p> <p>3.播放“抖音”、“快手”等自媒体视频</p>	12
5	旅游商品	<p>了解旅游业的构成及其作用</p> <p>掌握旅行社、旅游饭店、旅游交通、旅游景点、旅游商品的基本概念和类型</p> <p>熟悉旅行社产品的开发、销售</p> <p>了解饭店集团化经营及绿色饭店创建</p> <p>了解旅游景点的质量等级评定</p> <p>掌握旅游商品的特点及其开发</p>	<p>1.列表格归纳总结行社、旅游饭店、旅游交通、旅游景点、旅游商品的基本概念和类型</p> <p>2.头脑风暴分析掌握旅游商品的特点及其开发</p> <p>3.播放“抖音”、“快手”等自媒体视频</p>	8

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
6	旅游市场	<p>1.理解旅游市场的概念，旅游市场划分的意义；</p> <p>2.熟悉国际客源分布情况、客流规律，我国国际客源情况</p> <p>3.了解我国旅游业的入境旅游市场、国内旅游市场和出境旅游市场的基本状况</p> <p>4.了解我国旅游市场竞争中存在的问题。</p>	<p>1. 学生课下搜集素材，制作 PPT，课上讲解，教师及时反馈补充</p> <p>2.头脑风暴分析掌握旅游商品的特点及其开发 3. 播放“抖音”、“快手”等自媒体视频</p>	8
7	旅游效应	<p>1.分析并充分认识旅游对于经济、文化、环境的积极影响和消极影响</p> <p>2.熟悉旅游乘数的概念及影响因素</p>	案例分析，认识旅游对于经济、文化、环境的积极影响和消极影响	8
8	旅游业可持续发展	<p>1.了解可持续发展理论的概念、基本内容及指标体系</p> <p>2.认识旅游业引入可持续发展的必要性，树立正确的旅游可持续发展观</p> <p>3.理解旅游可持续发展的绿色通道以及旅游可持续发展的基础</p> <p>4.掌握旅游可持续发展的实质和目标，生态旅游的基本概念、衡量标准及特点。</p>	<p>1. 通过“抖音”、“快手”等自媒体视频，引导学生了解可持续发展理论</p> <p>2.头脑风暴，思考旅游可持续发展的措施</p>	10

六、教学建议

(一) 教学方法

本课程是一门理论性较强的课程，因此教学媒体的设置应是多样化的。教学媒体主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识，提高欣赏自然景观和人文景观的能力。

本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。有条件的教学班结合课程内容，安排学生定期进行参观、游览、讨论、评论，增强学生对旅游活动的感性认识，提高旅游经营管理能力，为今后从事旅游经营管理等工作打下牢固的专业知识基础。以未来职业岗位活动为依据设计课程内容，以项目任务为载体，用任务训练职业岗位能力。在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，积极动脑完成任务，通过教师引导点拨归纳，学生掌握理论知识，提高综合能力，达到知识理论实践一体化。

（二）评价方法

倡导评价主体多元化，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，加强教学过程环节的考核，结合课堂提问、学生项目制定、项目实施过程、技能竞赛及项目完成情况，综合评定学生的成绩。

（三）教学条件

1. 采用课堂教授、案例教学、课堂讨论等多种教学方法和手段，完成每一项教学任务。

2. 利用现代教学技术手段和网络教学资源，实现课程立体化教学。

3. 运用相关影音资料作为辅助教材。

课外调查主要是给学生布置任务，让学生利用课余时间到相关旅游行业和旅游景区景点等进行调查。

（四）教材编写

教材编写应以本课程标准为依据，合理安排必修和选修内容，可根据不同专业方向或学时安排编写相应教材。教材内容应体现以就业为导向，以学生为本的原则，将知识与生活生产中的实际应用相结合。

（五）数字化教学资源开发

开发适合教学使用的多媒体教学资源库和多媒体教学课件。发挥网络设备实训室的优势，将教学与培训合一，满足学生综合能力培养的需要。充分利用合作办学的企业资源，为学生提供阶段实训，让学生在真实的环境中磨练自己，提升自身的职业综合素质。将相关的网络资源和辅助文献及时介绍给学生，以进一步扩展学生的知识面,为学生提供一个立体的全方位的学习空间，补充了课堂教学，让学生能进行个性化学习。

旅游心理学课程标准

1.课程性质

本课程为旅游类专业学生必修课，专业核心课之一，主要为学生毕业后从事旅游服务与管理等工作打下专业背景下的心理学知识与技能。本课程前位课程为旅游学概论、管理学，后位课程为旅游市场营销、旅游策划等。

2.课程目标

知识目标：

- (1) 掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素
- (2) 掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素
- (3) 掌握态度的构成、特性和转变态度的途径
- (4) 掌握性格和气质的概念、特征、形成和对旅游的影响
- (5) 掌握人际关系的概念、建立和发展途径
- (6) 掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法
- (7) 掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质
- (8) 掌握导游服务心理和导游素质要求

职业技能目标：

- (1) 对自身心理健康状态的分析和调适能力
- (2) 对旅游者全面认识和分析能力
- (3) 激发旅游者旅游需要和动机的能力
- (4) 转变旅游者态度的能力
- (5) 调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力
- (6) 建立良好的人际关系的能力
- (7) 旅游工作者压力和挫折的处理能力

职业素质养成目标

- (1) 具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；

- (2) 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神；
- (3) 具有较强的责任感、事业心和团队精神；
- (4) 具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；
- (5) 具有健康的体魄和良好的心理素质；

3.课程内容与要求

按照学生能力培养目标，本课程教学共安排 10 项任务。学生通过解决工作情景中的问题来训练能力、应用知识。每个单元教学包括引入项目、学生讨论、教师总结、理论深化、学生操练环节。

重点：（1）对旅游者全面认识和分析能力，（2）激发旅游者旅游需要和动机的能力，（3）转变旅游者态度的能力，（4）旅游者和旅游工作者个性的认识和调适能力，（5）调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力，（6）建立良好的人际关系的能力，（7）旅游工作者压力和挫折的处理能力，（8）旅游工作者心理调适能力，（9）心理健康分析与调适能力

难点：（1）旅游情绪情感的管理，（2）旅游个性的认识，（3）旅游人际关系的改善，（4）旅游饭店与导游心理调适，（5）旅游服务心理调适

在课程教学中加大了学生能力训练的分量，整个课程 34 学时，强调在“练”字上下功夫，通过模拟教学、情景教学、案例教学和综合实训等方式，把学生的能力训练贯穿于整个教学过程中；在教学过程中设置了大量的工作情景，让学生在学生过程中学会解决问题，从而提高心理素质和心理调适能力；结合学生自身心理特征进行有针对性的心理调适；在课程结束后为学生安排综合实训，以培养学生综合心理调适能力。

4.实施建议

教材编写

必须依据本课程标准编写教材。充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材内容呈现方式。教材要体现先进性、通用性、实用性。反映新技术、新工艺，典型产品或服务的选择要科学，体现地区产业特点。文字表述要求。活动设计要具体、可操作。

教学建议

教学建议：要体现课程在教学方法上的特殊性，以及对任课教师、实验实训

等教学基本条件等方面的要求。

教学评价

期末考核评价及方式

期末考核方式为闭卷笔试（其中包括理论知识和实操，实操即给一个工作情景，设计问题让学生解决）。

教学过程评价

教学过程评价由平时作业成绩、出勤、课堂表现等方面构成。

课程成绩形成方式

闭卷笔试（60%）+实训（10%）+平时成绩（30%）

课程资源的开发与利用

多媒体资源：要求多媒体课室，电脑、投影、麦克风以及相关的教学软件。

《导游基础》 课程标准

一、 概述

（一） 课程性质

本课程是五年制高职旅游管理专业的一门主干核心课程， 在旅游管理专业的专业教学体系中起十分重要的作用。《导游基础》课程主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国历史文化，中国民族民俗，中国旅游地理，中国古典建筑园林，中国古代建筑，中国四大宗教，中国饮食文化，中国旅游文化及名胜诗词楹联游记等。通过本课程的学习，使学生掌握相关知识，积聚导游人员必须具备的相关知识基础。同时，该课程也是导游职业资格证书理论考试的课程之一。

（二） 课程基本理念

- 1、 注重全体学生的发展， 关注个体之间的差异；
- 2、 培养学生的探究精神， 改变学科本位的学习方式；
- 3、 注意学科渗透， 注重实践教育， 突出课程设置的双重性；
- 4、 注重人文社会科学与技术教育相结合， 突出教学内容的实用性；
- 5、 从理论到实际， 从实践到应用， 拉近学生与知识、 能力之间的距离；
- 6、 建立学习结果与学习过程并重的评价机制。

（三） 课程设计思路

导游基础是理论性和应用性较强的课程， 为体现其特点， 本课程标准以导游基础的总体结构为核心采用分模块教学方法（基础模块和选学模块）， 并根据每一模块安排其对应的教学内容， 突出实操性、 实务性环节和内容以及技能训练， 使学生在实际工作中运用导游基础的理论 and 技巧， 真正做到学用结合， 知行统一。通过本课程的学习使学生达到：掌握导游基础的基本理论与知识，并能结合实际景区和景点的实际情况灵活加以运用，提高导游人员的讲解能力、分析问题和解决问题的能力，提高管理与沟通能力、与人交往能力、解决问题的应变能力，进一步提高学生的综合素质，增强适应职业变化的能力，为学生的顺利就业打下了坚实的基础。

二、 课程目标

（一） 总目标

本课程的教学目标是：使学生掌握导游基础知识，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。通过本课程的学习，学生应具有一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策，做一名合格的导游员。

（三）具体目标

1、 知识目标：

- （1） 了解旅游的产生和发展
- （2） 理解导游基础知识的基本概念
- （3） 理解旅游业发展概述
- （4） 掌握中国烹饪主要风味流派
- （5） 掌握中国的风物特产

2、 素质目标：

- （1） 使学生初步了解旅游业在我国政治、经济、社会中的作用和地位
- （2） 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情
- （3） 培养学生良好的旅游意识和服务意识

3、 能力目标：

培养良好的旅游从业意识，对旅游市场的开拓精神和竞争意识

三、 内容标准（课程内容与要求）

总学分： 10 分总学时： 180 学时

导游实务课程教学标准

一、课程性质与任务

《导游实务》课程是康养休闲旅游专业的专业核心课程，在旅游专业教学体系中起主导作用。该课程是“双证课程”，既是本专业的专业核心课，同时也是导游资格证考试的必考课程，更是导游员从事导游工作的必修课程。导游员只有具备扎实的理论基础知识，才能在带团的过程中将理论与实践相结合，展现优秀导游员风采。

二、课程教学目标

通过学习掌握导游接待业务知识及各种接待程序，熟练掌握接待过程中所应遵循的各项法规与政策；通过导游服务技能（如人际交往技能、组团、带团技能、宣传技能、保卫游客安全技能等）的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练，提高学生随团带团技巧，培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。

1. 知识目标：

- (1) 能说明导游服务的概念、性质和特点；
- (2) 能说出导游服务工作类型和范围；
- (3) 能说出导游服务的原则；
- (4) 能识别导游服务集体的关系；
- (5) 能说出导游人员的发展、概念与分类；
- (6) 能说出导游人员的职责；
- (7) 能描述导游人员的素质和导游人员培训；
- (8) 能描述导游人员的服务质量管理；
- (9) 能描述导游服务程序；
- (10) 能准确陈述交通、邮电通讯、货币保险及出入境常识
- (11) 能说出导游人员的礼仪。

2. 能力目标：

- (1) 能准确区分全陪、地陪、领队导游服务程序及职权范围；

- (2) 会判断导游人员计分管理制度下的扣分情况；
- (3) 能运用导游服务程序完成全陪、地陪、领队的导游服务工作；
- (4) 会运用散客服务程序完成散客导游服务工作；
- (5) 会在景区景点进行导游服务、讲解工作；
- (6) 会正确并合理处理旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面的个别要求；
- (7) 会正确并合理处理导游服务工作中常见的问题及事故；
- (8) 会对特殊旅游团队提供导游服务；
- (9) 会正确处理导游带团中的各方关系；
- (10) 会运用导游带团技巧为游客提供满意的导游服务；
- (11) 能运用语言表达技巧正确处理日常生活中的人际关系；
- (12) 能运用导游讲解方法模拟导游讲解；
- (13) 会创作合理、科学的导游词；
- (14) 能展示规范、优雅的导游社交礼仪；
- (15) 会运用旅行服务知识，更好的为游客旅行服务。

3. 素质目标：

- (1) 学会分析问题思维方式的转变；
- (2) 学会利用和把握已知因素，解决未知问题的能力；
- (3) 学会积极思考，勤于动脑动手；
- (4) 学会按时保质完成工作任务；
- (5) 学会尊重他人；
- (6) 学会遵纪守法；
- (7) 学会事事、时时、处处留心，向他人学习；
- (8) 学会互相帮助、互相扶持、共同提高；
- (9) 学会善于表达；
- (10) 学会自己对自己负责。

三、参考学时

108 学时

四、课程学分

6 学分

五、教学内容和要求

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	导游服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟记导游服务的概念、性质和特点； 2. 能准确陈述导游服务的类型及范围； 3. 能准确陈述导游服务的原则； 4. 能区分旅游团队导游服务集体中全陪、地陪、领队的关系； 5. 能准确描述导游服务集体协作共事的基础和原则。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 连线金牌导游员，为大家讲解导游服务知识 2. 运用“快手”、“抖音”等自媒体平台引导学生主动学习导游服务知识 	8
2	导游人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能说出导游的发展和由来； 2. 能准确描述导游人员的概念和分类； 3. 能准确陈述导游人员的职责； 4. 能描述导游人员的素质； 5. 能熟练描述导游人员培训的内容、类别及方式； 6. 能熟练描述导游人员的计分管理制度和年度审核制度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生关注济南金牌导游公众号，了解导游人员的应具备的素质 2. 观看视频，熟练导游人员的计分管理制度和年度审核制度 	10

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
3	导游服务程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟记地陪导游服务程序; 2. 能准确陈述全陪导游服务程序; 3. 能描述出境领队导游服务程序; 4. 能准确说明景区景点导游服务程序; 5. 能准确描述散客服务类型及服务程序 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情景演练, 引导学生熟悉导游服务程序 2. 运用“快手”、“抖音”等自媒体平台引导学生准确说明景区景点导游服务程序 	16
4	对旅游者个别要求的处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟记对旅游者个别要求处理的原则; 2. 能准确陈述在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理; 3. 能准确陈述游客要求自由活动的处理办法; 4. 能准确陈述旅游者越轨言行的处理办法; 5. 能准确描述旅游者其他个别要求的处理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情景演练, 设置不同旅游者的特殊要求, 引导学生在情境中解决问题 2. 头脑风暴, 归纳总结旅游者个别要求的处理方法 	16

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
5	常见问题及事故的预防和处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能准确说明事故预防和处理基本原则； 2. 能准确陈述计划变更的处理； 3. 能准确描述旅游团漏接、错接、空接的预防和处理办法； 4. 能记住送站时常见问题和事故的预防和处理； 5. 能准确陈述旅游者在丢失物品的预防和处理； 6. 能准确陈述旅游者在走失的预防和处理； 7. 能准确陈述旅游者患病、死亡的处理 8. 能准确陈述旅游安全事故的预防和处理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 情景演练，设置不同突发事件，引导学生在情境中解决问题 2. 头脑风暴，归纳总结旅行中常见问题的处理方法 	20
6	导游人员的带团技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确解释导游人员的带团技能； 2. 能准确陈述与旅游者建立良好的人际关系的技巧； 3. 能正确分析判断、难以对付的旅游者的导游服务技巧。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 连线金牌导游员，为大家讲解带团技能 2. 情景演练，设置不同类型的旅行团，引导学生熟悉残疾旅游团、学生旅游团、老年旅游团的带团技巧 	14

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
7	导游讲解技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟记导游语言基本原则； 2. 能准确陈述导游语言的音调和节奏； 3. 能准确陈述导游讲解方法； 4. 能准确陈述导游词的特点及创作技巧，并规范的撰写导游词； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 连线金牌导游员，为大家传授导游讲解技能 2. 运用“快手”、“抖音”等自媒体平台引导学生学习金牌导游的讲解方法 	12
8	旅行服务必备知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能准确陈述航空客运、铁路客运、水路客运基本知识； 2. 能说明邮电通讯、货币保险知识； 3. 能准确描述旅行证件的相关规定及出入境知识。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生课下搜索相关知识，整理PPT，课上进行知识讲解，教师补充 2. 运用“快手”、“抖音”等自媒体平台引导学生学习旅行服务必备知识 	6
9	社交礼仪基本知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能准确区分礼节礼貌及礼仪的基本概念； 2. 能准确描述导游接待服务时的礼仪； 3. 能准确描述导游进出旅游者房间的礼节； <p>能说明宴席中的导游服务礼仪。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生课下搜索相关知识，整理PPT，课上进行知识讲解，教师补充 2. 运用“快手”、“抖音”等自媒体平台引导学生学习导游接待服务礼仪 	6

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生职业发展为根本，重视培养学生的综合素质和职业能力，在教学过程中，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生对本课程的学习兴趣，采用现场教学、项目教学等，创设工作情境，充分利用实物和多媒体等手段辅助教学。融入对学生职业道德和职业意识的培养，使学生掌握专业学习方法，提高自主学习能力。

（二）评价方法

考核方式与成绩构成

《导游实务》课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，平时考核占 20%，期中考核占 40%，期末考核占 40%。

1. 平时考核

平时考核包括：考勤（5%）、课堂讨论参与程度（10%）、作业完成质量（5%）。

2. 期末考核

期末考核通过笔试闭卷进行，考核题型包括：填空题、单项选择题、判断题、简答题、论述题、案例分析题等等。

倡导评价主体多元化，坚持学生自评、互评和教师评价相结合。注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，加强教学过程环节的考核，结合课堂提问、学生项目制定、项目实施过程、技能竞赛及项目完成情况，综合评定学生的成绩。

（三）教学条件

教师应尽可能多地进行理实一体化的教学，让学生在实际的生产环境中学习。要重视现代教育技术与课程的整合，充分发挥计算机、互联网等现代媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境，推动教学模式和教学方法的改革。

（四）教材编写

内容选择：以导游工作任务过程性为主，突出实践性教学。

内容组织：以导游工作过程为主线序化，以工作任务分析为参照点，将课程内容模块化，根据每个模块工作任务中活动与知识关系，构建知识和技能体系，以工作任务为中心将理论与实践教学融为一体。

呈现形式：文字文本、多媒体、网络

（五）数字化教学资源开发

为激发学生学习本课程的兴趣，应创设形象生动的教学情境，按照中职学生的认知规律，结合课程教材，尽可能采用现代化教学手段，以制作和收集与教学内容相配套的多媒体课件、挂图、幻灯片、录像带、视听光盘等，提供满足不同教学需求的数字化教学资源，为教师教学与学生学习提供较为全面的支持。

《中医养生》课程标准

一、课程性质

中医养生学是在中医理论的指导下，探索和研究中国传统的颐养身心，增强体质，预防疾病，延年益寿的理论和方法，并用这种理论和方法指导人们保健活动的实用科学。

二、课程目标

深入理解、掌握养生的概念和理论框架，能够对各个养生理论模块的概念熟练掌握，并在能够联系工作的实际，熟悉中医基本理论，掌握两种以上基本中医诊法，熟练掌握四种中医技法。

三、课程内容与要求

第一部分 中医与养生基本理论

[教学目的与要求]

掌握中医学的哲学基础和主要思维方法。

掌握藏象、经络等在实操中应用的理论要点。

[内容]

（1）中医基本理论

健康与亚健康的概念与本质

阴阳学说、五行学说及其在医学上的应用

脏腑学说及其辨证（五脏、六腑、奇恒之腑、脏腑之间的关系、脏腑关系图）

疾病的产生（病因学说）与常见的亚健康状态

经络（经络学说、十二经、经络与人体脏腑组织器官的关系、经络学说在医学上的应用）

（2）中医养生基本理论

一个关键——养肾在生命中的重要性的

两个基本点——“治未病”与“教育认同”

三个要素——养规律、养心态、养习惯。

四个基本方法——环境养生、情志养生、饮食养生、劳逸养生。

第二部分 中医养生基本技能

[教学目的与要求]

熟悉中医常用养生基本技能

掌握中医常用养生基本技能的适应症及其注意事项

[内容]

经络及腧穴定位

针灸基础理论

推拿按摩基础理论及手法

拔罐基础理论及手法

刮痧基础理论及手法

熏蒸基础理论及手法

浸泡基础理论及手法

第三部分 中医诊断技能类

[教学目的与要求]

熟悉中医常用诊断技能

掌握中医常用诊断技能的例证应用

[内容]

手诊、面诊、舌诊

第四部分 中医养生延衰技能

[教学目的与要求]

熟悉中医常用养生延衰技能

掌握中医常用养生延衰技能的例证应用

[内容]

衰老与延缓衰老理论

损美性问题处理原则

生理性衰老处理原则

病理性衰老处理原则

肩部护理、肠胃护理、卵巢护理、乳房护理、肾护理、腰脊护理

4.实施建议

教学内容	教学环节							小计
	理论讲授	实验	实习	实训	考核	其它		
第一章 概论	1							
第二章 认识人体经络腧穴	2							
第三章 推拿疗法	1			2				
第四章 拔罐疗法	1			2				
第五章 刮痧疗法	1			2				
第六章 艾灸疗法	1			2				
第七章 熏蒸疗法	1			2				
第八章 各种理疗器具的运用	1			2				
第九章 美容手法操作	1			2				
第十章 足疗	1			2				
第十一章 饮食养生	1			2				
第十二章 运动养生	1							
第十三章 四季养生	1							
第十四章 体质养生	2							
第十五章 因人养生	2							
小计	18			18				

《礼仪与形体》课程标准

一、课程性质

通过本课程的学习,改变学生形体动作不合理的原始状态,提高身体灵活性,培养良好的姿态和节奏感,增强可塑性和学生形体的表现力,使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法,以达到良好的形体效果。

二、课程目标

知识目标：

- (1) 使学生掌握形体素质的基础知识
- (2) 使学生掌握培养身体的形态、培养高雅的气质和风度的基本知识

能力目标：

(1) 使学生体态变的优雅、举止变的优雅、身体变的健美匀称,并在锻炼中塑造一个充满自信和活力的自我。

(2) 使学生全面掌握形体锻炼及保健知识和方法,建立现代健康观念,以提高自我控制生命活动的能力。

素质目标：

- (1) 培养学生具备热爱生活、热爱事业的信心和情操
- (2) 培养学生对自身的美好气质的信心和热爱

三、课程内容与要求

第一章 概述（理论）

教学目的和要求：本章讲述的形体仪容训练有关的概念以及形体美的理解和社会功能,旨在引导学生按照美的规律塑造自己,促进身心健康协调发展。提高审美能力和美的表现力。

第一节 形体仪容训练的目的、要求

第二节 形体仪容美的概念

第三节 形体仪容训练应遵守的原则 形体仪容训练的社会功能

重点：引导学生掌握形体仪容训练有关的概念和形体仪容训练应遵守的原则

难点：形体仪容训练的原则

第二章 形体基本素质训练（实训）

教学目的和要求：通过身体各部分的基本素质训练，有针对性地全面发展身体各主要部位的技能素质，使身体具备较好的软度、柔韧性和灵活性，让身体各部分关节肌肉和关节的柔韧性与能力有机结合，逐渐形成一种从静止到运动的、向上提升、线条优美的完美体态，为过渡到形体技能训练奠定基础。

第一节 站立、热身、地面练习

第二节 柔软度和开度

第三节 把杆练习

第四节 组合练习

重点：全面发展身体各主要部位的技能素质，使身体具备较好的软度、柔韧性和灵活性。

难点：使身体具备较好的软度、柔韧性和灵活性。

第三章 形体基本技能训练（实训）

教学目的及要求：本章通过节奏韵律专项训练，使学生增强内在乐感和外形艺术的表现力；结合节奏鲜明、轻松愉快的音乐，使学生自觉地融入音乐和舞蹈的意境之中，感受和谐优美，从而改变人体自然形态，充分展示人体的运动美，陶冶情操，实现身心协调发展的目的；进一步激发学生追求美的愿望。经常参与，培养学生的文明礼貌、纯洁高尚的品德，又可增进集体荣誉感和友谊。

第一节：形体

第二节：健身操

第三节：摩登舞（华尔兹）

重点：节奏韵律专项训练，增强内在乐感和外形艺术的表现力；使学生自觉地融入音乐和舞蹈的意境之中，感受和谐优美，从而改变人体自然形态。

难点：自觉地融入音乐和舞蹈的意境之中，感受和谐优美，从而改变人体自然形态。

第四章 服饰（理论和实训结合）

教学目的及要求：通过本章的学习使学生了解职业服饰的作用；结合工作的性质掌握如何选择、穿着和佩戴服饰；体现出职业的自豪感、责任感和可信度，在服饰上表现出敬业乐业的精神。

正装服饰规范 穿着制服的要求

西服制服的穿着规范

个人饰品规范 区别种类

个人用品的选择

重点：了解职业服饰的作用；结合工作的性质掌握如何选择、穿着和佩戴服饰。

难点：如何选择、穿着和佩戴服饰。

第五章 职业从业者的标准行为仪态（理论和实训结合）

教学目的和要求：本章通过对不同场合、不同时间应该应用的主要姿态的理论学习和实践训练，使学生掌握正确的个体仪态和规范的动作要领。从而改变仪态行为中的不良习惯，完善个体形象，提高学生的个人综合素质。

站姿要领及训练

第二节 走姿要领及训练

第三节 蹲姿要领及训练

第四节 坐姿要领及训练

第五节 手势要领及训练

第六节 其他姿态要领及训练

重点：掌握正确的个体仪态和规范的动作要领及技术动作。

难点：正确的个体仪态和规范的技术动作。

4.实施建议

教学方法

本课程不是纯理论性课程。其核心是解决实践的问题。在教学中一定要结合

学生的实际水平和幼儿园工作的要求，加强技能训练，提高学生的舞蹈素养。同时，根据培养目标的要求，突出实践环节，组织安排学生到幼儿园参观，提高感性认识。

教学形式：

为使每个学生都能达到培养目标的要求，教学形式以教师讲授、示范作为基础，同时，针对不同水平层次的学生进行小组教学和个别指导与之配合。

实践性环节教学要求：

本课程内容具有较强的实践性，教学中要结合课程内容，安排学生到幼儿园参观，熟悉律动、幼儿舞蹈的教学过程，有条件的要参与具体教学活动。部分边远地区如不具备条件，应组织学生认真观看教学录像带中的案例部分。结合案例，增加学生的感性认识。

特殊说明

课程的教学要求层次：

教学要求中，基本概念和内容按“掌握、理解、了解”三个层次要求，有关具体的舞蹈技能技巧，按“掌握、会、了解”三个层次要求。

教学中应注意的问题：

(1) 本课程教学内容理论性、规范性、实践性较强，为保证教学质量，实现培养目标，教师在教学中应注意启发式教学，坚持理论联系实际的原则，多举实例，善于借助录像课，引导学生互看互学，启发和调动学生的学习自觉性、主动性和积极性。

(2) 随着素质教育的推进。幼儿园舞蹈教学也在改革中不断发展，教师在组织本课程教学时，要经常关心这些变化，注意适时地吸收有关的教育新信息，以丰富教学内容，更好地教好教活本课程的内容。

(3) 我国幅员广大，各个地方有许多不同的特点和要求，教学中，既要从学生的知识水平实际出发，又要从本地实际出发，突出舞蹈的民族特点和地域特点，增强学生毕业后工作的适应能力。

餐饮服务与管理课程教学标准

一、课程性质与任务

本课程是康养休闲旅游服务专业的一门专业和核心课程。该课程以饭店餐饮部对客户服务与管理活动为主线,系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法,主要包括:餐饮概述,中餐厅服务,西餐厅服务,酒水知识,餐厅员工管理,餐饮设备、用品管理,餐饮服务质量管理和餐饮安全管理。通过该课程学习,旨在使学生全面地了解餐饮部运行与管理的内容,掌握餐饮服务规范和操作技能,学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题,培养学生实际应用能力。

二、课程教学目标

(一)素质目标

通过该门课程的学习,使学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准,具备餐饮服务意识与管理意识,做到动手能力强,管理意识强,初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。

(二)知识目标

《餐饮服务与管理》主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法,通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况,餐厅服务技能,中、西餐服务,宴会服务及其他餐饮服务,了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置,餐厅员工管理,餐饮设备、用品管理,餐饮服务质量管理和餐饮安全管理等,培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作,适应行业发展与职业变化的基本能力。

(三)能力目标

通过该门课程的学习,使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等,培养学生的业务组织能力,分析问题、处理问题的能力,协调管理的能力等。

四、参考学时

本课程共计学时 144。

四、课程学分

本课程共计学分 8 分。

五、教学内容和要求

以餐饮部岗位职责为中心点，把《餐饮服务与管理》划分为五个教学模板，将课程的能力目标转换成典型的工作任务来确定课程学习项目，开展教学活动。

模块一：餐饮部概述模块教学设计表

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	餐饮部的地位及组织机构设置	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮部地位与作用 2. 了解餐饮部的组织结构 3. 熟悉餐饮部各岗位职责 	<ol style="list-style-type: none"> 1.分析并描述大中小型饭店的组织结构图 2. 观看视频,掌握餐饮部的岗位设置及各岗位职责。 	4
2	餐饮产品特点及其发展趋势	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解餐饮产品的特点。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 餐饮生产特点 (2) 餐饮产品销售特点 (3) 餐饮服务特点 2.能了解酒店餐饮发展趋势 	<ol style="list-style-type: none"> 1.通过分析案例,理解餐饮产品的特点(包括生产、销售、服务特点)、 2.头脑风暴思索发展趋势 	4
3	餐饮设施及服务项目	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解饭店餐饮设施种类 中餐厅、咖啡厅、高级西餐厅、大型多功能厅、小宴会厅、特式餐厅、各种酒吧、餐饮送餐、外卖服务 2. 了解社会餐饮设施种类 豪华餐厅、餐桌服务型餐厅、明档型餐厅、自助式餐厅、快餐、自动售货机 	<ol style="list-style-type: none"> 1.邀请企业进校宣讲,通过观看企业视频与宣讲 PPT,了解工作环境 2.实地考察 	4

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
4	餐饮服务人员的素质要求	<p>掌握餐饮服务人员的基本素质要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务人员的思想素质要求 2. 服务人员的服务态度要求 3. 服务人员的知识要求 4. 服务人员的相关能力要求 5. 服务人员的职业习惯要求 6. 服务人员的身体素质要求 	<p>通过企业调研，向学生展示调研结果，引导学生学习相关行业规范</p>	4

模块二：中西餐厅服务基本技能模块教学设计表

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	中餐简介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握中国菜肴的分类 地方菜、宫廷菜、官府菜、素菜、少数民族菜 2. 理解中式烹饪的特点 <ol style="list-style-type: none"> (1) 原料丰富，菜品繁多 (2) 选料严谨，因材施艺 (3) 刀工精湛，善于调味 (4) 盛器考究，艺术性强 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计翻转课堂，引导学生课下搜集资料，课上讲解知识 2. 利用“抖音”、“快手”等自媒体视频，提升兴趣。 	4

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
2	中餐服务基本技能	<p>1. 托盘</p> <p>(1) 托盘的种类及其用途</p> <p>(2) 托盘的操作方法</p> <p>2. 斟酒</p> <p>(1) 斟倒方法</p> <p>(2) 斟酒顺序</p> <p>3. 中餐摆台</p> <p>中餐摆台的顺序及其标准</p> <p>4. 餐巾折花</p> <p>(1) 餐巾的种类及其特点</p> <p>(2) 餐巾花的种类及特点</p> <p>(3) 餐巾折花的基本技法及要领</p> <p>(4) 常用餐巾花实例</p> <p>(5) 餐巾花的选择和应用</p> <p>5. 菜肴服务</p> <p>(1) 上菜服务</p> <p>(2) 分菜服务</p>	<p>1. 理实结合，注重实训</p> <p>2. 观看各类操作视频</p> <p>3. 观看并学习技能大赛获奖视频</p> <p>4. 归纳操作技巧</p>	8

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
3	中餐厅服务	<p>掌握中餐早餐及午、晚餐服务的基本程序</p> <p>1. 了解中餐早餐服务程序及标准</p> <p>(1) 餐前准备工作</p> <p>(2) 问茶开位</p> <p>(3) 开餐服务</p> <p>(4) 结账</p> <p>(5) 清理台面</p> <p>2. 了解中餐午、晚餐服务程序及标准</p> <p>(1) 餐前准备</p> <p>(2) 迎宾</p> <p>(3) 餐前服务</p> <p>(4) 点菜服务</p> <p>(5) 传菜服务</p> <p>(6) 菜肴服务</p> <p>(7) 席间服务</p> <p>(8) 甜品、水果服务</p> <p>(9) 结账与送客服务</p> <p>(10) 结束工作</p>	<p>1. 理实结合, 注重实训</p> <p>2. 观看各类操作视频</p> <p>3. 归纳操作技巧</p>	10

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
4	中餐服务用语	<p>熟悉并掌握中餐服务的常用词汇及服务用语，培养学生实际工作能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 熟悉中餐服务的常用服务用语预订、迎宾、点菜、征询意见、致歉、结账、送客 掌握中餐服务的常用词汇 <p>中餐餐具用品、中餐厅常用酒水、饭店专业术语</p>	<ol style="list-style-type: none"> 总结并背诵相关用语 设定情景，引导学生生活学会用 	2
5	西餐简介	<ol style="list-style-type: none"> 了解欧美主要国家的菜式特点，西式烹饪的特点，西餐厅经营特点，以及西餐正餐的进餐礼仪，培养学生的服务意识，增强学生实际工作的能力 <ul style="list-style-type: none"> (1) 美式菜 (2) 法式菜 (3) 俄式菜 (4) 英式菜 (5) 意大利菜 了解西式烹饪的特点 <ul style="list-style-type: none"> (1) 选料精细 (2) 口味香醇 (3) 沙司单制 (4) 方法独特 (5) 注重老嫩 掌握西餐正餐的进餐礼仪 <ul style="list-style-type: none"> (1) 服装 (2) 女士优先 (3) 坐姿 (4) 语言 (5) 用餐习惯 (6) 刀叉语言 	<ol style="list-style-type: none"> 设计翻转课堂，引导学生课下搜集资料，课上讲解知识 利用“抖音”、“快手”等自媒体视频，提升兴趣。 	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
6	西餐服务基本技能	<p>1. 对西餐餐具的认识并掌握各西餐餐具的特殊用途</p> <p>金属餐具、瓷器餐具、玻璃器皿、其它用品</p> <p>2. 掌握西餐摆台服务程序</p> <p>(1) 摆放桌椅</p> <p>(2) 铺台布</p> <p>(3) 装饰盘定位</p> <p>(4) 摆放金属餐具和面包盘</p> <p>(5) 摆放玻璃器皿</p> <p>(6) 餐巾折花</p> <p>(7) 摆放公共用具</p> <p>3. 掌握西餐菜肴服务</p> <p>(1) 法式服务</p> <p>(2) 英式服务</p> <p>(3) 美式服务</p> <p>(4) 俄式服务</p> <p>(5) 自助式服务</p>	<p>1. 理实结合, 注重实训</p> <p>2. 观看各类操作视频</p> <p>3. 归纳操作技巧</p>	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
7	西餐厅服务	<p>1. 了解并掌握西餐正餐服务基本程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 接受预订 2) 准备工作 3) 热情迎宾 4) 值台服务 5) 接受点菜 6) 服务黄油和面包 7) 推销佐餐酒 8) 重新安排餐桌 9) 服务佐餐酒 10) 服务头盆 11) 席间服务 12) 服务第二道菜 13) 服务主菜 14) 服务奶酪和甜点 15) 服务咖啡或茶 16) 服务餐后酒和雪茄 17) 结账 18) 热情送客 19) 清理台面 <p>2. 了解并熟悉餐饮送餐服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 餐饮送餐服务的内容 2) 餐饮送餐订餐服务 3) 餐饮送餐服务程序 4) 餐饮送餐特别服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理实结合, 注重实训 2. 观看各类操作视频 3. 归纳操作技巧 	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
8	西餐服务用语	<p>1. 熟悉掌握西餐服务常用词汇</p> <p>1) 西餐餐具用品</p> <p>2) 西餐常见原料</p> <p>3) 西餐烹饪常用配料</p> <p>4) 西餐常用水果</p> <p>2. 熟悉并掌握西餐服务常用服务用语及专业术语</p> <p>1) 早餐服务程序用语</p> <p>2) 专业术语</p>	<p>1. 总结并背诵相关用语</p> <p>2. 设定情景, 引导学生生活学会用</p>	2

表三 模块三：中西餐厅宴会服务流程模块教学设计表

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	宴会预订	<p>1. 了解宴会的种类</p> <p>1) 中餐宴会</p> <p>2) 西餐宴会</p> <p>3) 国宴</p> <p>4) 正式宴会</p> <p>5) 便宴</p> <p>6) 冷餐宴会</p> <p>7) 鸡尾酒会</p> <p>8) 茶话会</p> <p>2. 掌握宴会的预订程序</p> <p>1) 宴会销售预订人员的选择</p> <p>2) 宴会预订的联络方式</p> <p>3) 宴会预订常用的表格</p>	<p>1. 设计翻转课堂, 引导学生课下搜集资料, 课上讲解知识</p> <p>2. 利用“抖音”、“快手”等自媒体视频, 提升兴趣。</p>	4

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
2	中餐宴会准备工作	<p>1.了解饭店宴会厅布局</p> <p>1) 台形布局</p> <p>2) 座次安排</p> <p>2.了解宴会服务人员的职业素质要求</p> <p>1) 知识要求</p> <p>2) 态度要求</p> <p>3) 能力要求</p> <p>4) 习惯要求</p>	<p>通过企业调研,向学生展示调研结果,引导学生学习相关行业规范</p>	4
3	中餐宴会服务规程	<p>1. 掌握中餐宴会服务操作流程及标准</p> <p>1)宴会前组织准备</p> <p>2)宴会前迎宾服务</p> <p>3)宴会就餐服务</p> <p>4)宴会结束工作</p> <p>2. 对应特殊问题的应变处理能力</p> <p>1)儿童客人</p> <p>2)残疾客人</p> <p>3)生病客人</p> <p>4)醉酒客人</p> <p>5)人数增加</p> <p>6)突然停电</p> <p>7)发生火灾</p>	<p>1.通过观看服务操作相关视频,引导学生总结归纳流程及标准</p> <p>2.头脑风暴思索应对特殊问题的处理方法</p>	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
4	西餐宴会准备工作	<p>了解西餐宴会场地与餐台布置要求；能够根据不同宴会菜单准备西餐餐具并摆台，能够准确地为不同类型的宴会做好准备工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 掌握宴会情况 2) 宴会厅布置 3) 台形设计 4) 席位安排 5) 熟悉菜单 6) 准备餐饮用具 7) 西餐宴会摆台 8) 准备酒类饮料 9) 面包、黄油服务 10) 宴前检查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理实结合，注重实训 2. 观看各类操作视频 3. 归纳操作技巧 	4
5	西餐宴会服务规程	<p>掌握西餐宴会服务程序的知识，使学生的应用实践能力得到培养</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 引领服务 2) 休息室鸡尾酒服务 3) 拉椅让座 4) 上头盆 5) 上汤 6) 上鱼类菜肴 7) 上肉类菜肴 8) 上甜品 9) 饮料服务 10) 送客服务 11) 结束工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理实结合，注重实训 2. 观看各类操作视频 3. 归纳操作技巧 	6

表四 模块四：酒吧服务模块教学设计表

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	酒的特性与分类	<p>了解酒的特性与分类，使学生掌握关于酒的知识，在实际工作中能更好的运用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 酒的特性 2. 酒的分类 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计翻转课堂，引导学生课下搜集资料，课上讲解知识 2. 利用“抖音”、“快手”等自媒体视频，提升兴趣。 	2
2	不同制作工艺的酒品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解发酵酒的特性与分类，使学生掌握关于发酵酒的知识，在实际工作中能更好的运用。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 葡萄酒 2) 其它水果发酵酒 3) 谷物发酵酒 2. 了解中外蒸馏酒的特性与分类，使学生掌握关于蒸馏酒的知识，在实际工作中能更好的运用。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 中国蒸馏酒（白酒） 2) 外国蒸馏酒的种类及其特点 3. 了解中外配制酒的特性与分类，使学生掌握关于配制酒的知识，在实际工作中能更好的运用。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 中国配制酒 2) 外国配制酒的种类及其特性 4. 了解软饮料特性与分类，使学生掌握关于软饮料的知识，在实际工作中能更好的运用。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 咖啡；2) 茶；3) 可可；4) 矿泉水；5) 牛奶；6) 果蔬汁；7) 汽水 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计翻转课堂，引导学生课下搜集资料，课上讲解知识 2. 利用“抖音”、“快手”等自媒体视频，提升兴趣。 	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
3	酒吧简介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解饭店酒吧的分类 <ol style="list-style-type: none"> 1) 主酒吧 2) 酒廊 3) 服务酒吧 4) 宴会酒吧 2. 掌握酒吧常用器具设备 <ol style="list-style-type: none"> 1) 玻璃器皿 2) 其它用具 3) 清洗设备 4) 其它常用设备 3. 了解酒吧的组织结构 <ol style="list-style-type: none"> 1) 酒吧组织结构图 2) 酒吧的人员构成 	<ol style="list-style-type: none"> 1.邀请企业进校宣讲，通过观看企业视频与宣讲 PPT，了解工作环境 2.实地考察 	4
4	酒吧服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒吧营业前准备工作 <ol style="list-style-type: none"> 1) 酒吧的清洁卫生工作 2) 领料存放 3) 服务准备 4) 检查 2. 了解酒吧的服务规程 <ol style="list-style-type: none"> 1) 引领服务 2) 点酒服务 3) 调酒服务 4) 送酒服务 5) 结账、送客服务 3.了解酒吧的服务规程 <ol style="list-style-type: none"> 1) 清理酒吧 2) 填制表单 3) 检查 	<ol style="list-style-type: none"> 1.理实结合，注重实训 2.观看各类操作视频 3.归纳操作技巧 	6

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
5	酒吧服务用语	<p>了解酒吧服务的专业名词、术语、服务用语，使学生对酒吧服务有更进一步的了解。</p> <p>1.专业名词 2.术语 3.服务用语</p>	<p>1. 结并背诵相关用语</p> <p>2. 设定情景，引导学生生活学会用</p>	2

表五 模块五：餐饮部管理模块教学设计表

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	员工管理	<p>1.了解员工招聘的实施步骤</p> <p>1)招聘的目的和意义 2)餐饮部的招聘人员 3)招聘计划的步骤 4)招聘实施的过程</p> <p>2. 了解员工培训的相关内容</p> <p>1) 培训的目的和意义 2) 培训的组织和要求 3) 培训工作的特点、种类及基本程序 4) 培训的基本内容</p> <p>3. 了解员工日常管理的主要内容，掌握员工激励的几种基本方法</p> <p>1) 合理安排班次 2) 日常考核 3) 员工激励</p>	<p>案例分析，明确餐饮员工管理的重要性，了解员工日常管理的主要内容，掌握员工激励的几种基本方法</p>	2

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
2	餐饮设备、用品管理	<p>1. 掌握餐饮各种设备用品的用途</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 家具 2) 陶瓷器皿 3) 各玻璃器皿 4) 金属餐具 5) 布件 6) 餐厅电器设备 <p>2. 掌握餐具、家具、布件、地毯和相关设备的使用与保养方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 餐具的洗涤 2) 餐具的使用与保养 3) 餐厅家具的使用与保养 4) 布件和地毯的正确使用与保养 6) 餐厅与厨房其他设备的使用与 	<p>案例分析，明确餐饮设备、用品管理的重要性，掌握餐具、家具、布件、地毯和相关设备的使用与保养方法</p>	2
3	餐饮服务质量管理	<p>1. 了解餐饮服务质量的涵义，掌握餐饮服务质量的內容，熟悉餐饮服务质量的特點。</p> <p>2. 掌握餐饮服务質量分析，了解服務質量控制，了解餐飲原料的質量控制，熟悉廚房生產質量控制。</p>	<p>案例分析，明确餐饮服务质量管理的重要性，了解餐饮原料的质量控制，熟悉厨房生产质量控制。</p>	2
4	餐饮安全管理	<p>1. 了解餐饮安全管理的目的与任务</p> <p>2. 了解厨房的安全管理，掌握常见事故的预防，熟悉厨房灭火常识</p>	<p>案例分析，明确餐饮安全管理的重要性，掌握常见事故的预防与处理方法</p>	2

六、教学建议

（一）教学方法

1. 创新作业形式。通过“小组项目作业”形式，让学生共同参与，集思广益，分工合作完成大型作业。加强学生团队合作精神，培养沟通、协作能力。

2. 理论与技能双控制评估。改变以往重理论考试轻技能评估的现象，按照餐饮服务员中级工考核标准,明确了技能考核内容和要求。课程要求学生必须同时通过理论考核和技能考核。

3. 以学生职业发展为根本，重视培养学生的综合素质和职业能力，在教学过程中，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生对本课程的学习兴趣，采用现场教学、项目教学等，创设工作情境，充分利用实物和多媒体等手段辅助教学。融入对学生职业道德和职业意识的培养，使学生掌握专业学习方法，提高自主学习能力。

（二）评价方法

1. 学生学习评价

学习成绩评价是对学生的学习表现以及学习目标的达成进行的判断与等级评定。要从知识技能、方法与过程、情感态度价值观三个维度进行全面的评价。

采用过程性评价和终结性评价相结合的办法。其中，过程性评价主要为七个项目的完成情况，占 50%。过程性评价要重点评价学生对实践训练的参与度。终结性评价主要包括笔试、技能考核等，占 50%。终结性评价要以评价学生解决餐饮服务过程中实际问题的能力为主。

2. 教师教学评价

本《标准》所指的教师教学评价，主要指对教师进行职业道德、教学能力、教学效果和教育科研能力等方面的综合评价。尤其要关注对教师解决餐饮服务过程中实际问题的评价。

（三）教学条件

创建一体化实训教室，安装多媒体教学设备，教师应尽可能多地进行理实一体化的教学，让学生在实际的生产环境中学习。要重视现代教育技术与课程的整合，充分发挥计算机、互联网等现代媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境，推动教学模式和教

学方法的改革。

（四）教材编写

教材编写应以本课程标准为依据，合理安排必修和选修内容，可根据不同专业方向或学时安排编写相应教材。教材内容应体现以就业为导向，以学生为本的原则，将知识与生活生产中的实际应用相结合。

（五）数字化教学资源开发

饭店餐饮服务与管理这门课程是一门操作技能强的课程，因此在教学过程可以更多的使用多媒体等教学用具，使学生更直观的学习，同时希望能联系更多的饭店，让学生进入实习，亲自实践，在实践中深刻的理解服务理念，熟悉餐饮部的操作程序，真正实现产学结合。

客房服务与管理课程教学标准

一、课程性质与任务

本课程是康养休闲旅游服务专业的一门核心课程，该课程以饭店客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实专业训教学，使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。

二、课程教学目标

从职业能力培养入手，以职业岗位分析和具体工作过程为依据，采用丰富的，先进而科学的教学方法和教学手段，努力培养学生掌握客房服务与管理理论知识和专业技能，成为能胜任高星级饭店客房工作，适应能力强的高技能人才。

1. 知识目标

- (1) 了解客房产品的概念和构成；
- (2) 掌握客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责；
- (3) 认识客房部的业务特点，明确客房部员工的素质要求；
- (4) 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领；
- (5) 掌握清洁服务与质量控制的标准与方法；
- (6) 了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施；
- (7) 熟悉客房接待服务的环节和项目内容；
- (8) 掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法；
- (9) 明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系，认识优质服务的内含和要求；
- (10) 掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法；
- (11) 熟悉客房设施设备及物品的种类和标准；
- (12) 掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法；
- (13) 了解客房安全管理的特点、原则和主要内容；
- (14) 掌握事故和特殊情况处理的方法和要领；
- (15) 了解客房部人力资源管理的重要性和主要内容。

2. 能力目标

- (1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；
- (2) 能够初步掌握客房布置和装饰的方法；

- (3) 能够掌握客房专业英语词汇的听说写；
- (4) 能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；
- (5) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；
- (6) 能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准；
- (7) 能够掌握开夜床的方法和标准；
- (8) 能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；
- (9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；
- (10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；
- (11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法；
- (12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；
- (13) 掌握客房人员配置和工作安排的方法；
- (14) 掌握客房部员工培训的主要内容和方法。

3. 素质目标

通过该门课程的学习，期望能够使学生在客房管理知识的掌握上还是在实践能力的锻炼上都能有较大的提高。基本达到：能够熟练部门业务知识，并具有一定的管理意识和管理能力。初步具备客房部主要区域的业务领班的素质和管理能力。

三、参考学时

144 学时

四、课程学分

8 学分。

五、教学内容和要求

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
----	------	-----------	--------	------

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
1	对客房部服务与管理的初步认识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客房产品的概念和构成 2. 了解客房部的主要任务 3. 掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责 4. 认识客房部的业务特点 5. 能够识别不同类型饭店客房设施的特点 6. 能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局 7. 能够初步掌握客房布置和装饰的方法 8. 能够掌握客房专业英语词汇的听说写 	<p>通过现场教学，巩固专业思想，激发学习兴趣。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 带领学生到酒店客房部进行参观 2 认识客房部的客房设施和客房产品 3 描述客房部楼层服务员、楼层领班和主管等主要岗位工作 	6
2	客房清洁保养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客房卫生准备工作的内容与要领； 2. 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领； 3. 掌握清洁服务与质量控制的方法； 4. 掌握计划卫生的目的、主要内容和计划卫生安排的方法； 5. 了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施。 6. 能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床。 7. 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫； 8. 能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准； 9. 能掌握开夜床的方法； 10. 学会查房的操作方法； 	<p>通过进行实训：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 进房服务 2 撤床服务 3 中式铺床 4 西式铺床 5 卧室的清扫 6 卫生间的清扫 7 开夜床服务 8 小整服务 9 空房的清扫 10 加床服务 <p>培养学生良好的服务意识及学生熟练的技能</p>	18

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
3	对客服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉客房接待服务的环节和项目内容 2. 掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法 3. 认识优质服务的内含和要求 4. 了解不同对客服务模式的特点和要求 5. 明确接待服务的质量标准和控制方法 6. 能进行宾客入住阶段主要服务项目的服务工作 7. 能做好VIP宾客的接待 8. 具备接待服务能力及相应的基层管理能力 9. 学会处理好对客服务中的宾客投诉 	<p>通过操作以下训练：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 贵宾服务 2 会客服务 3 洗衣服务 4 客房小酒吧服务 5 擦鞋服务 6 租借物品服务 7 托婴服务 8 查房服务 <p>培养学生良好的服务意识和培养学生熟练的技能</p>	18
4	公共区域的清洁与保养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解公共区域卫生与管理的特点； 2. 掌握公共区域卫生与管理的内容； 3. 了解清洁剂与清洁工具的性能和使用方法。 4. 能够进行公共区域主要项目的清洁维护； 5. 学会公共区域主要项目的保养方法。 	<p>通过完成以下操作训练：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 饭店大堂的清洁保养 2 大理石地面的清洁保养 3 地毯的清洁保养 4 公共卫生间的清洁保养 5 墙面的清洁保养 6 玻璃窗户的清洁保养 7 木质家具的清洁保养 8 清洁器具的使用与保养 <p>培养学生团结合作的精神和培养学生吃苦耐劳的精神</p>	16

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
5	客房安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客房安全管理的基本含义 2. 熟悉客房安全管理设施的配备 3. 掌握客房防火与防盗的工作概况 4. 了解饭店潜在的安全事故 5. 熟悉解决突发性事件应采取的措施 6. 能正确识别客房区域各种安全设备 7. 能正确识别客房监控设备的运行状况 8. 掌握客房区域安全设备的正确使用方法 9. 掌握处理各种突发事件的正确方法 	<p>通过以下操作训练：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 消防实训 2 防盗实训 3 客人受伤和死亡的防范 4 其他安全事故防范 <p>培养学生安全意识和培养学生分析问题、解决问题的能力</p>	6
6	客房部设备用品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客房设施用品管理的目标 2. 了解客房设施用品的规格和标准 3. 了解客房设施用品的使用和保养常识 4. 了解客房用品的管理要求 5. 了解客房用品的定额标准 6. 掌握客房用品的日常管理方法 7. 能够识别不同类型的客房设施用品 8. 正确选择、使用和保养客房设施、设备和用品 9. 掌握客房用品消耗定额的计算方法 	<p>通过对客用品消费定额预算操作训练，培养学生基本的数学计算能力及学生自学能力</p>	4

序号	教学项目	课程内容与教学要求	活动设计建议	参考学时
7	客房人力资源管理	1. 客房人员编制的概念和依据 2. 客房部人员编制的量化标准 3. 客房部培训的意义、特点、类别、内容 4. 客房培训的基本要领 5. 会进行客房人员的编制方法 6. 准确执行劳动定额的计算方法 7. 组织客房培训	通过学习部门业务培训和撰写培训计划和培训教案训练, 培养学生数学计算能力及学生基层管理能力	4

六、教学建议

(一) 教学方法

1. 创新作业形式。通过“小组项目作业”形式, 让学生共同参与, 集思广益, 分工合作完成大型作业。加强学生团队合作精神, 培养沟通、协作能力。

2. 理论与技能双控制评估。改变以往重理论考试轻技能评估的现象, 按照客房服务员中级工考核标准, 明确了技能考核内容和要求。课程要求学生必须同时通过理论考核和技能考核。

3. 以学生职业发展为根本, 重视培养学生的综合素质和职业能力, 在教学过程中, 从学生实际出发, 因材施教, 充分调动学生对本课程的学习兴趣, 采用现场教学、项目教学等, 创设工作情境, 充分利用实物和多媒体等手段辅助教学。融入对学生职业道德和职业意识的培养, 使学生掌握专业学习方法, 提高自主学习能力。

(二) 评价方法

1. 学生学习评价

学习成绩评价是对学生的学习表现以及学习目标的达成进行的判断与等级评定。要从知识技能、方法与过程、情感态度价值观三个维度进行全面的评价。

采用过程性评价和终结性评价相结合的办法。其中, 过程性评价主要为七个项目的完成情况, 占 50%。过程性评价要重点评价学生对实践训练的参与度。终结性评价主要包括笔试、技能考核等, 占 50%。终结性评价要以评价学生解决客房服务过程中实际问题的能力为主。

2. 教师教学评价

本《标准》所指的教师教学评价, 主要指对教师进行职业道德、教学能力、教学效果和教育科研能力等方面的综合评价。尤其要关注对教师解决客房服务过

程中实际问题的评价。

（三）教学条件

创建一体化实训教室，安装多媒体教学设备，教师进行理实一体化的教学，让学生在实际的生产环境中学习。要重视现代教育技术与课程的整合，充分发挥计算机、互联网等现代媒体技术的优势，提高教学的效率和效果，以利于创建符合个性化学习及加强实践技能培养的教学环境，推动教学模式和教学方法的改革。

（四）教材编写

教材编写应以本课程标准为依据，合理安排必修和选修内容，可根据不同专业方向或学时安排编写相应教材。教材内容应体现以就业为导向，以学生为本的原则，将知识与生活生产中的实际应用相结合。

（五）数字化教学资源开发

饭店客房服务与管理这门课程是一门操作技能强的课程，因此在教学过程可以更多的使用多媒体等教学用具，使学生更直观的学习，同时希望能联系更多的饭店，让学生进入实习，亲自实践，在实践中深刻的理解服务理念，熟悉客房部的操作程序，真正实现产学结合。