



2024 级

智慧旅游技术应用专业

人才培养方案

山东城市服务职业学院

2024 年 5 月

编制说明

智慧旅游技术应用专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》（中办发〔2022〕65号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》（鲁教职函〔2017〕2号）山东省教育厅《关于办好新时代职业教育的十条意见》等有关文件精神，结合中国特色高水平学校和专业建设要求，参照《山东城市服务职业学院2024级高职专业人才培养方案编制指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括课程标准。

二、人才培养方案主要编制人员（姓名、单位、职务/职称）

专业负责人：

李亚丽 山东城市服务职业学院旅游与服务系智慧旅游技术应用专业教研室主任
/讲师

参编人员：

张 怡 山东城市服务职业学院旅游与服务系系主任/教授

卢昕昕 山东城市服务职业学院旅游与服务系副主任/讲师

杨囡囡 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

梁全芳 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

张会静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

张晓慧 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/副教授

孙 静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/讲师

陈 汶 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助教

刘 静 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助教



陆 忱 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助教

孙 萍 山东城市服务职业学院旅游与服务系教师/助教

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
(一) 职业面向	错误! 未定义书签。
(二) 职业技能标准与职业能力分析	错误! 未定义书签。
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	2
(一) 课程体系架构	4
(二) 公共基础课程	4
(三) 专业(技能)课程	1
(四) 专业核心课程描述	5
(五) 素质拓展课程	9
七、学时安排	9
八、教学进程总体安排	10
(一) 课程设置及教学计划表	11
(二) 实践教学计划表	16
(三) 岗位实习活动安排表	17
九、实施保障	18
(一) 师资队伍	18
(二) 教学设施	19
(三) 教学资源	20



(四) 教学方法	20
(五) 学习评价	20
(六) 质量管理	20
十、毕业要求	21
附件	28
1. 《智慧旅游概论》课程标准	28
2. 《旅游英语》课程标准	34
3. 《旅游服务心理学》课程标准	41
4. 《智慧旅游理论与实践旅游》课程标准	48
5. 《旅游网络营销》课程标准	53
6. 《旅游管理学》课程标准	59
7. 《沟通技巧》课程标准	66
8. 《旅游礼仪》课程标准	73
9. 《旅游大数据分析与应用》课程标准	82
10. 《智慧旅行社 (OTA) 运营与管理》课程标准	88
11. 《智慧景区服务与管理》课程标准	95
12. 《导游业务》课程标准	101
13. 《智慧旅游技术》课程标准	108
14. 《旅游短视频及直播营销》课程标准	116
15. 《导游讲解》课程标准	122

一、专业名称及代码

智慧旅游技术应用 540111

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年制，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

表 4-1 智慧旅游技术应用专业职业面向

所属专业 大类(代码)	所属专业 类(代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等 级证书举例
旅游 大类 (54)	旅游类 (5401)	互联网和 相关服务 (64) 软件和信息 技术服务业 (65) 旅行社及 相关服务 (7291) 城市公园管理 (7850) 游览景区管理 (786)	智慧旅游数字化 管理师 (2-06-07-13) 景区运营管理师 (4-07-04-07) 导游 (4-07-04-01) 商务数据分析 师 (4-07-02-05) 互联网营销师 (4-01-06-02) 电子商务师 (4-01-06-01)	旅游市场调研 旅游大数据分析 智慧旅游产品设计 与应用 旅游新媒体运营 旅游新媒体营销 信息化管理岗 景区管理师 平面设计师 视频编辑师	新媒体技术 导游资格证书 多媒体应用制作技术员 旅游大数据分析师 景区管理师证书 旅游策划师资格证 旅游产品设计资格证



五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，具有从事旅游行业基层服务与中层管理相适应的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握互联网、大数据、人工智能、物联网等专业知识和技术技能，面向智慧旅游系统运营管理、旅游商务数据分析、旅游新媒体运营、旅游新媒体营销等工作岗位群，从事智慧旅游技术应用相关工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质方面

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、服务意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯

（6）热爱中国传统文化，具有一定的审美和人文素养，有较强的文化传承意识，能培养一两项艺术特长或爱好；

（7）弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

2. 知识方面

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、文明生产等相关知识；



(3) 掌握一定的英语听、说能力；

(4) 掌握基础的文档、表格、演示文稿的编辑；

(5) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的政治理论、中华优秀传统文化、公共外语、健康教育、管理学、创新创业教育、大学生职业发展与就业指导等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；

(6) 掌握智慧旅游概论、商务数据分析基础、智慧旅游运营实务、数据库原理及应用、旅游新媒体运营、旅游大数据应用、智慧景区设计与运维、旅行产品策划与定制等方面的专业基础理论知识；

(7) 掌握互联网+旅游平台的基本理论、信息检索和数据采集与处理的基本理论、数据统计分析和报告撰写的方法、旅游客户服务与管理的相关知识、旅游电子商务平台的运营规则 and 新媒体推广方式与方法；

(8) 掌握智慧旅游系统运营管理、旅游商务数据分析、旅游电商平台运营管理、新媒体营销、内容运营、渠道运营、活动运营、会员运营等相关技术技能，具有从事智慧旅游技术应用实践能力。

3. 能力方面

(1) 具有旅游管理基本职业素养和旅游电子商务实操能力；

(2) 具有旅游大数据采集、处理、分析、决策的能力；

(3) 具有智慧旅游产品设计与应用的能力；

(4) 具有旅游新媒体内容开发与运营能力；

(5) 具有智慧旅游信息系统应用与维护的能力；

(6) 具有适应旅游产业数字化发展的能力；

(7) 具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力；

(8) 具备旅游数据分析和初步运用数据模型的能力，能够对企业运营数据进行分析 and 预测，并提出相关运营建议；

(9) 具有熟练操作常用网络操作系统，并在操作系统平台上部署智慧旅游应用环境的能力。具有票务、线上平台及智能设备运维能力；

(10) 熟练掌握并能够自如应用网络信息技术，能够通过景区、酒店、旅行社的游客信息，运用互联网、物联网、云计算、大数据技术进行旅游信息的监测、管理以及分析，有针对性地推荐、设计产品；

(11) 具备对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析、应用的能力，以及网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作等；

(12) 具备文案创作、音视频编辑、网页及网络产品排版、动态页面设计等新媒体营销能力，能灵活运用多元化营销方式开展网络营销和在线旅游服务；

(13) 具有以新技术应用为主要盈利方式的新景区（如沉浸式体验等）运营人员能力。具有综合类（吃住行游购娱）、区域性运营体数字化运营能力；

(14) 具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系架构

课程分为公共基础课程、专业（技能）课程和素质拓展课程三类。公共基础课程包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）三部分。专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。

表 6-1 课程体系构成及学分分配表

课程类别		学分	学时	占比	必修	限选	任选
公共基础课程		47	736	28%	35	4-6	4-6
专业（技能）课程	专业基础课	14	224	9%	14	——	——
	专业核心课	50	1108	44.2%	50	——	——
	专业实践课	25	400	15.8%	25	——	——
	专业方向课	5	80	3%	——	5	——
素质拓展课		4			——	——	
合计		145	2548				

（二）公共基础课程

公共基础课程 47 学分，具体包括公共必修课程（必修）、公共限选课程（限选）和公共任选课程（任选）。

1. 公共必修课

公共必修课为上级教育行政主管部门要求开设的课程，是所有专业必须开设的公共基础课程。具体情况详见表 6-2。



表 6-2 公共必修课程一览表

序号	课程名称	学时	学分	统筹学院	开设学期	备注
1	思想道德与法治	48	3	马克思主义学院	第二学期	
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	马克思主义学院	第一学期	
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	马克思主义学院	第一学期	
4	形势与政策	40	1	马克思主义学院	第一至第五学期	采用“线上+线下”的模式
5	中国共产党党史	16	1	马克思主义学院	第二学期	
6	心理健康教育	32	2	马克思主义学院	第一学期	
7	军事理论	36	2	学工与保卫处 (团委)	第一学期	
8	安全教育	16	1	马克思主义学院	第二学期	
9	劳动教育	16	1	马克思主义学院	第二学期	
10	大学英语	128	8	马克思主义学院	第一至第二学期	
11	信息技术	48	3	教务处	第一学期	
12	体育与健康	108	6	马克思主义学院	第一至第三学期	第一学期开设通用体育课程,第二至第三学期开设分模块体育项目。
13	职业发展与就业指导	40	2	教务处 职业训练院	在校学期分模块开设	
以上为公共必修课, 总课时 608, 学分 35。						



2. 公共限选课

公共限选课根据专业人才培养工作的需要，从学院提供的 10 门课程清单中选取专业需要修读的课程修读，学分控制在 4-6 学分。

表 6-3 公共限选课程一览表

序号	课程名称	学时	学分	统筹学院	拟开设学期	建议专业
1	大学语文	64	4	马克思主义学院	第一、二学期	旅游类专业
2	胶东红色文化	16	1	马克思主义学院	第一学期	所有专业
3	普通话	16	1	马克思主义学院	第一学期	文化与创意系、旅游与服务系相关专业
4	美育	16	1	马克思主义学院	第一或第二学期	所有专业
5	传统文化	32	2	马克思主义学院	第一或第二学期	建议旅游与服务系各、文化与创意系相关专业选开
6	礼仪	16	1	马克思主义学院	第三或第四学期	所有专业
7	创新创业教育	16	1	创新创业中心	第三、四学期	所有专业
以上为公共限选课程，根据专业需要提出开设申请。						

3. 公共任选课

公共任选课为公共选修课程，包括公共艺术类、传统文化类、创新创业类、人文素养类、自然科学类、信息技术类等课程，学生在第二至第五学期从学院提供的公共任选课清单中进行选修，选修 4-6 个学分，具体由教务处统筹。

（三）专业（技能）课程

专业（技能）课程 94 学分，占总学分的 65%，包括专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业方向（选修）课程。

1. 专业基础课程

专业基础课程设置 7 门，包括智慧旅游概论、旅游英语、旅游服务心理学、智慧旅游理论与实践、旅游网络营销、旅游管理学、沟通技巧。

2. 专业核心课程

专业核心课程设置 8 门，包括旅游职业礼仪、旅游大数据分析与应用、智慧旅行社（OTA）运营与管理、智慧景区服务与管理、旅游新媒体运营、智慧旅游运营

实务、岗位实习、毕业设计(论文)。

3. 专业实践课程

专业实践课程是为培养学生的基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能所开设的课程。根据专业岗位对酒店管理与数字化运营人才的复合性要求设置 5 门。包括导游业务、智慧旅游技术、旅游短视频及直播运营、导游讲解、专业综合实训。

4. 专业方向（选修）课程

专业方向（选修）课程设置 3 门/模块，主要有旅游景区规划与活动策划、新媒体旅游产品设计与运营、旅游线路设计，学生在第 2-4 学期分别选则其中 1 门/模块进行修读，应至少完成 4 学分。

表 6-4 专业（技能）课程教学计划安排表

课程性质	课程名称	学分	学时	开设学期	课程主要内容
专业 基础课程	智慧智慧 旅游概论	2	32	1	智慧旅游导论 智慧旅游整体构架 智慧旅游技术支持 智慧旅游管理 面向旅游者的智慧服务 明确人工智能旅游发展方向
	旅游英语	2	32	1	旅游景区英语、导游英语、场馆导览英语、网络运维英语、智慧旅游英语知识
	旅游服务 心理学	2	32	4	服务心理学基础知识、消费的动因、消费者的感知觉、态度、情绪与情感、个性、酒店服务心理、酒店服务中的人际关系、酒店企业员工心理保健
	智慧旅游 理论与实践	2	32	3	智慧旅游的概念与特征、功能与价值、发展基础 智慧旅游的建设内容与发展目标、框架体系的构建 智慧景区、酒店的建设实践 智慧旅游目的地的概念与特征、建设的框架体系 智慧旅行社与旅游电子商务建设实践、发展建设现状
	旅游网络营 销	2	32	3	旅游网络营销概述 旅游网络营销策略



					<p>旅游网络营销工具</p> <p>旅游网络营销案例分析</p> <p>旅游网络营销的未来趋势</p> <p>结论</p>
	旅游管理学	2	32	3	<p>管理学概述、演进</p> <p>组织环境与组织文化</p> <p>计划与目标的设置</p> <p>战略管理与有效决策</p> <p>组织基础</p> <p>领导理论</p> <p>激励和沟通</p>
	沟通技巧	2	32	3	<p>一般商务沟通知识，如</p> <p>求职面试沟通、营销沟通、管理沟通等；</p> <p>复杂商务沟通，如交易会谈判、合同谈判等</p>
专业 核心课程	旅游职业礼仪	4	64	1	<p>职业礼仪的基本概念、基本准则；旅游职业、商务形象礼仪，包括仪容、服饰、仪态等；职业、商务社交礼仪，如会面礼仪、通信礼仪、宴请礼仪、交谈礼仪等</p>
	旅游大数据分析与应用	8	128	3-4	<p>数据分析概述、大数据的发展历史、现状及作用、旅游大数据的概念、特点；</p> <p>旅游大数据分析的基本流程；旅游大数据分析的方法（可视化、智能化）、旅游大数据应用、数字资产分析及应用</p>
	智慧旅行社（OTA）运营与管理	4	64	2	<p>旅行社行业认知、旅行社的申请设立、旅行社招聘、旅行社产品开发、旅行社品牌设计与管理、旅行社销售管理、旅行社接待管理、旅行社风险管理和质量置理</p>
	智慧景区服务与管理	4	64	4	<p>景区数字化、智慧化转型需求</p> <p>智慧化改造方案</p> <p>景区智慧化设备选型</p> <p>景区智慧信息安全等级保护设计</p> <p>数字化服务、运维管理</p>
	旅游新媒体运营	4	64	5	<p>旅游自媒体运营、微信运营、活动运营、推广运营、短视频运营；新媒体文案写</p>



					作、后台数据分析、营销数据分析、营销绩效分析、营销趋势预测。
	智慧旅游运营实务	4	64	5	旅游体验智慧技能应用 旅游服务智慧设备应用 旅游管理可视化平台建设 旅游智慧化营销方案制定、实施、效果评估 智慧旅游运营信息采集、分析、呈现与反馈
	岗位实习	20	600	6	通过前期实践，要求学生熟悉酒店的前厅、客房、餐饮各岗位的工作流程；通过岗位的跟岗及培训，要求学生能独立的完成前厅接待、礼宾、客房清扫、餐饮服务等工作。
	毕业设计(论文)	2	60	6	通过指导老师指导，要求学生掌握毕业设计文案制作的流程；学生能独立的选择毕业设计选题方向（前厅、客房、餐饮），并设定一定的主题，根据主题完成个性化的文案制作。
专业 实践课程	导游业务	5	80	4	介绍导游服务的程序与规范、导游讲解和带团技能、导游词的换写及导游特殊问题的处理
	智慧旅游技术	4	64	3	智慧旅游概述 互联网技术 物联网技术 云计算技术 大数据技术 智慧旅游发展趋势
	旅游短视频及直播运营	8	128	3-4	认识短视频与直播内容消费新格局 短视频内容策划 短视频拍摄与剪辑 短视频营销与变现 短视频运营实战 直播内容策划 直播技能 直播运营实战
	导游讲解	4	64	4	导游讲解的程序与规范、带团技能、导游词的撰写、导游特殊问题的处理
	专业综合	4	64	5	旅游工作中出现的投诉、临时事故等的



	实训				处理
专业方向 (选修)课程模块 1	旅游景区规划与活动策划	2	32		旅游资源与鉴赏概述、美与旅游景观鉴赏、旅游资源开发与规划、旅游景观保护与可持续发展, 旅游新业态、主题乐园、乡村旅游、地质遗产和旅游纪念品
	新媒体旅游产品设计与运营	2	32		了解分析游客潜在需求 创意策划组合旅游资源 对旅游产品进行报价 设计旅游促销方案
专业方向 (选修)课程模块 2	旅游线路设计	1	16		旅游线路设计人员 旅游线路实际经费 旅游线路设计创意 旅游线路设计策划 旅游线路组合

(四) 专业核心课程描述

表 6-5-1 旅游职业礼仪课程描述

课程名称	旅游职业礼仪	学分	4	学时	64
课程目标	根据智慧旅游技术应用专业人才培养总目标, 通过任务引领的项目活动, 培养学生良好的服务意识与职业素养, 帮助学生掌握旅游服务过程中的各项礼仪要求, 并将礼仪知识运用于服务流程中				
学习内容	职业礼仪的基本概念、基本准则; 旅游职业、商务形象礼仪, 包括仪容、服饰、仪态等; 职业、商务社交礼仪, 如会面礼仪、通信礼仪、宴请礼仪、交谈礼仪等				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能够将礼仪服务意识贯穿工作始终 (2) 能够礼貌、规范、高效地与顾客沟通 (3) 能够根据时间、场合、地点及角色的需要规范地进行个人形象礼仪设计 (4) 能够熟练运用该学科的知识解决旅游工作中实际问题 				
与岗位能力和职业资格证书的衔接					

表 6-5-2 旅游大数据分析与应用课程描述



课程名称	旅游大数据分析与应用	学分	8	学时数	128
课程目标	通过该课程学习，学生以旅游大数据的基本处理为主线，着重掌握旅游大数据在旅游各领域中的应用，服务于智慧管理，智慧服务，智慧营销				
学习内容	数据分析概述、大数据的发展历史、现状及作用、旅游大数据的概念、特点；旅游大数据分析的基本流程；旅游大数据分析的方法（可视化、智能化）、旅游大数据应用、数字资产分析及应用				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> (1) 掌握数据采集的概念 (2) 掌握数据采集常用工具的使用、数据过滤的方法 (3) 学会修复数据、处理数据格式、清理重复数据 (4) 能够应用数据分析工具、SQL 语言进行数据统计分析 (5) 掌握常见的大数据可视化工具的使用并能对大数据数据库系统的敏感数据访问权限进行管理 				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	旅游大数据分析师				

表 6-5-3 智慧旅行社（OTA）运营与管理课程描述

课程名称	智慧旅行社（OTA）运营与管理	学分	4	学时数	64
课程目标	通过学习实践,根据项目教学要求,学生能进行旅行社线路产品开发、产品策划、制作、面市、销售、服务采购、旅行社信息管理、组团与接待、成本核算等操作技能。培养学生对智慧旅行社运营与管理理论知识的运用,能对典型线路产品开发和旅行社服务质量监控管理,并针对典型线路产品开发销售过程中出现的问题,能从理论上进行分析,提出解决问题措施,提高管理能力				
学习内容	旅行社行业认知、旅行社的申请设立、旅行社招聘、旅行社产品开发、旅行社品牌设计与管理、旅行社销售管理、旅行社接待管理、旅行社风险管理和质量置理				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能设计一个旅行社的基本的组织机构图以及说明相关的业务范围 (2) 能根据流程进行基本的线路设计、产品开发,会分析新产品优劣,提出调整方案 (3) 能独立对旅游线路进行成本核算,对外报价以及利润核算 (4) 能针对不同类型的游客,不同的产品,选择可行的促销方法 (5) 能独立进行团队的行程制作、报价以及操作,信息反馈等一系列的计调业务会设计 (6) 能处理计调工作过程中遇到的常见问题 (7) 能协助办理旅游票务中心的申办手续,能进行基本的票务操作 				



	<p>(8) 能独立的进行旅行社组团业务的操作</p> <p>(9) 能独立挑选合作的地接社会进行固定资产折旧计算, 会进行单团的财务核算</p>
与岗位能力和职业资格证书的衔接	旅游产品设计资格证

表 6-5-4 智慧景区服务与管理课程描述

课程名称	智慧景区服务与管理	学分	4	学时数	64
课程目标	通过培养学生对旅游业、智慧旅游景区产业发展情况及政策法规情况的基本认知, 提升专业文化知识和基础管理知识, 以理论教学为主, 为后续专业方向课程学习奠定知识理论基础。使学生掌握景区核心服务运营岗位的服务规范、技能, 以及及景区运营管理的基本原理、内容、管理方法等。能运用所学理论知识和技能, 在旅游目的地的主题乐园、文旅小镇、休闲度假区、旅游休闲街区、大型旅游集团等旅游企事业单位, 从事服务管理、营销、策划等岗位实际工作的复合型技能人才。				
学习内容	景区数字化、智慧化转型需求, 智慧化改造方案, 景区智慧化设备选型, 景区智慧信息安全等级保护设计, 数字化服务、运维管理				
能力培养	<p>(1) 能运用岗位服务管理技能独立完成服务运营、餐饮服务、商品销售等岗位的工作</p> <p>(2) 能运用多种服务技巧, 协调处理游客的特殊需求或突发事件, 维护客户关系</p> <p>(3) 能根据景区策划的工作要求策划小型活动并撰写策划文案及实施细则</p> <p>(4) 能根据景区市场定位开展市场调查与分析, 市场推广与客户维护工作</p> <p>(5) 能运用讲解沟通、活动主持技巧开展导游服务, 主持小型活动</p> <p>(6) 能运用景区安全维护与数字化设备操作要求操作数字化运维设施, 进行相关数据</p>				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	景区管理师证书				

表 6-5-5 旅游新媒体运营课程描述



课程名称	旅游新媒体运营	学分	4	学时数	64
课程目标	本课程旨在让学生理解新媒体基础知识，掌握图文内容创意的基本技能、网络文字编辑的基本技能、媒体语言的应用技能以及新媒体数据分析的原理与方法，由此具有内容创意及策划能力和新媒体数据分析与处理的能力				
学习内容	旅游自媒体运营、微信运营、活动运营、推广运营、短视频运营；新媒体文案写作、后台数据分析、营销数据分析、营销绩效分析、营销趋势预测				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> (1) 新媒体文案写作 (2) 新媒体广告制作 (3) 新媒体后台数据分析 (4) 新媒体营销数据分析 (5) 新媒体营销绩效分析 (6) 新媒体营销趋势预测 				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	新媒体技术、多媒体应用制作技术员				

表 6-5-6 智慧旅游运营实务课程描述

课程名称	智慧旅游运营实务	学分	4	学时数	64
课程目标	通过本课程的学习，从“旅游体验的智慧”“旅游服务的智慧”、“旅游管理的智慧”和“旅游营销的智慧”这四大方面入手，让学生能充分认识智慧旅游在现代旅游业发展中地位和作用，了解智慧旅游应用现状和发展前景，具有利用云计算、物联网等新技术，通过互联网/移动互联网，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息，及时发布，以游客为本的高效旅游信息化服务的能力				
学习内容	旅游自媒体运营、微信运营、活动运营、推广运营、短视频运营；新媒体文案写作、后台数据分析、营销数据分析、营销绩效分析、营销趋势预测				
能力培养	<ul style="list-style-type: none"> (1) 旅游体验智慧技能应用 (2) 旅游服务智慧设备应用 (3) 旅游管理可视化平台建设 (4) 旅游智慧化营销方案制定、实施、效果评估 (5) 智慧旅游运营信息采集、分析、呈现与反馈 				



与岗位能力和职业资格证书的衔接	智慧旅游数字化管理师
-----------------	------------

（五）素质拓展课程

素质拓展课程要求至少完成 4 学分，64 学时。素质拓展课程包括综合素质拓展课程和第二课堂活动课程。依据人才培养需要，参照学工与保卫处（团委）《“第二课堂成绩单”制度实施办法（试行）》执行。

表 6-6 素质拓展课程一览表

序号	课程名称	参考学时	参考学分	统筹部门	拟开设学期
1	国防教育与军事训练	16+3w	4	学工与保卫处（团委）	第一学期
2	思想成长	16	1	学工与保卫处（团委）	第一学期
3	社会实践、志愿公益	32	2	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
4	文体社团活动	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
5	技能特长	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
6	学生工作履历	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
7	创新创业	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期
8	特色模块	16	1	学工与保卫处（团委）	第一至五学期

七、学时安排

每学年教学时间 40 周，课内学时一般按每周 20-24 学时计算，岗位实习按每周 30 学时计算。每学时不少于 45 分钟。

智慧旅游技术应用专业总学分为 145 学分，总学时数为 2548 学时，其中公共基础课程 47 学分，占总学分的 31%；专业（技能）课程 94 学分，占总学分的 65%；实践性教学学时占总学时的 55%。



八、教学进程总体安排

实行三学年六学期制。探索实行“2+0.5+0.5”三段式学制人才培养模式。前两年四个学期，以人文素养课程、专业基础课程、专业核心课程为主，同时开展专业认知，专业基本技能训练；第五学期实行工学交替，校企协同培养，以开展专项实训、综合实训、企业项目化实训为主，重在学生综合技能训练提升，为顶岗实习做好衔接；第六学期安排顶岗实习。

每学期教学周数 20 周，三年共 120 周。

表 8-1 2024 级智慧旅游技术应用专业教学进程表

学年	学期	教学周																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	入学教育 军事技能			一体化教学															考试	
	2	一体化教学																		考试	
二	1	一体化教学																		考试	
	2	一体化教学																		考试	
三	1	工学交替、校企协同培养+岗位实习																		考试	
	2	岗位实习、毕业设计（论文）																			

(一) 课程设置及教学计划表

表 8-2 智慧旅游技术应用专业课程设置及教学计划表

课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	学时分配		各学期课程开设分布及学时安排						考核方式	
							第一学年		第二学年		第三学年			
					理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共必修课	01000001	思想道德与法治	3	48	40	8		3					★	
	01000101	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8	2						★	
	01000102	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	3						★	
	01000004	形势与政策（一）	1	40	8	0	0.5							
		形势与政策（二）			8	0		0.5						
		形势与政策（三）			8	0			0.5					
		形势与政策（四）			8	0				0.5				
		形势与政策（五）			8	0					0.5			
	01000007	心理健康教育	2	32	28	4	2							
	01000103	军事理论	2	36	20	16	2							
	01000104	安全教育	1	16	12	4		1						
	01000105	劳动教育	1	16	12	4		1						
01000009	大学英语（一）	4	64	60	4	4						★		
01000019	大学英语（二）	4	64	60	4		4					★		



	01000106	信息技术	3	48	32	16	3						
	01000098	体育与健康（一）	2	36	4	32	2						★
	01000097	体育与健康（二）	2	36	4	32		2					★
	01000096	体育与健康（三）	2	36	4	32			2				★
	01000107	职业发展与就业指导	2	40	32	8		1	1			0.5	
	01000155	中国共产党党史	1	16	14	2		1					
		小计	35	608	426	182	18.5	13.5	3.5	0.5	0.5	0.5	
公共 限选 课	01000095	党史	1	16	12	4	1						
	01000059	大学语文（一）	2	32	32		2						★
	01000059	大学语文（二）	2	32	32			2					
	01000063	普通话	1	16	12	4	1						
	01000094	传统文化	2	32	28	4		2					
		小计	8	128	116	12	4	4	0	0			
公共 选修 课		公共选修课 1	1										
		公共选修课 2	1										
		公共选修课 3	2										
		（公选 4 学分）自入校第二学期开设，每人在校需完成 4-6 个学分。											
	共 47 学分, 736 学时												
专业 基础 课	07025001	智慧旅游概论	2	32	32	0	√2						★
	07025002	旅游英语	2	32	32	0	√2						★
	07025003	旅游服务心理学	2	32	32	0				√2			★



	07025004	智慧旅游理论与实践	2	32	32	0			√2				★
	07025005	旅游网络营销	2	32	32	0			√2				★
	07025006	旅游管理学	2	32	32				√2				★
	07025007	沟通技巧	2	32	32	0			√2				★
	小计		14	224	224		4	0	8	2			
专业 核心 课	07025008	旅游职业礼仪	4	64	32	96	√4						
	07025009	旅游大数据分析与应用	8	128	32	96			√4	√4			
	07025010	智慧旅行社(OTA)运营 与管理	4	64	32	32		√4					
	07025011	智慧景区服务与管理	4	64	16	48				√4			
	07025012	旅游新媒体运营	4	64	0	64					√		
	07025013	智慧旅游运营实务	4	64	0	64					√		
	07025014	岗位实习	20	600	0	600						√	
	07025015	毕业设计(论文)	2	60	0	60						√	
	小计		50	1108			4	4	4	8			
专业 实践 课	07025016	导游业务	5	80	16	64				√5			
	07025017	智慧旅游技术	4	64	16	64			√4				
	07025018	旅游短视频及直播运营	8	128	32	96			√4	√4			
	07025019	导游讲解	4	64	32	32				√4			



	07025020	专业综合实训	4	64	0	64					√		
	小计		25	400			0	0	8	13			
专业 选修 课	07025021	旅游景区规划与活动策划	2	32	16	16			2				
	07025022	新媒体旅游产品设计与运营	2	32	16	16		1		1			
	07025023	旅游线路设计	1	16	0	16	0.5	0.5					
	小计		5	80			0.5	1.5	2	1			
素质 拓展 课	08000011	国防教育与军事训练	4	16+3w	8	8+3w	√						
	08000007	思想成长	1	16	0	16	√						
	08000012	社会实践、志愿公益	2	32		32	√	√	√	√	√		
	08000013	文体社团活动	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000056	技能特长	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000014	学生工作履历	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000015	创新创业	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	08000016	特色模块	1	16	0	16	√	√	√	√	√		
	小计		12	144+3w	8	126+3w	8.5	7.5	22	24			
合计及周学时			94+				28	27	25.5	25.5			
总学分/总课时			145/2548										



山东城市服务职业学院
SHANDONG CITY SERVICE INSTITUTE

说明：★表示考试，其余为考查；w 表示集中实践教学周；√表示课程开设学期。



(二) 实践教学计划表

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在校企合作单位开展完成。认识实习、随岗实习、轮岗实习和顶岗实习等应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

表 8-3 实践教学计划表

序号	实践教学项目	学期	周数/学时	实践目标	实践内容	实践地点
1	入学、军事教育	1	2/48	养成爱国爱党、遵规守纪、吃苦耐劳的品质，强身健体	学生守则、专业介绍、团学工作；毕业就业指导；军事化管理学习等	校内
2	旅游职业礼仪	1	16/64	弘扬中国传统文化，增强文明礼貌意识，提升职业气质和职业形象	仪容仪表、职业形象设计、走姿、站姿、坐姿、握手、指引、介绍等	校内校外
3	导游业务	4	16/80	增强客房服务管理能力和客房数字化运营素养	客房清洁、铺床服务、客户管理问题解决	校内校外
4	智慧旅游技术	3	16/64	增强餐饮服务管理能力和餐饮数字化运营素养	托盘斟酒折花中西餐摆台、服务	校内校外
5	旅游短视频及直播运营	3-4	32/128	培养酒水饮料制作能力和素养	调酒、咖啡制作与服务	校内校外
6	导游讲解	4	16/64	培养茶鉴赏冲泡能力茶艺表演销售能力及素养	茶叶知识、茶叶冲泡与茶艺表演	校内校外
7	专业综合实训	5	16/64	提升数字化工具应用能力和素养	酒店各部门软件应用	校外



(三) 岗位实习活动安排表

表 8-4 岗位实习活动安排表

实习学期：第六学期

实习目标				
	实习项目	周数(学时)	实习内容	实习单位
实习安排	旅游新媒体运营	16/64	旅行社、景区媒体运营内容及流程	各大景区、旅行社
	智慧旅游运营实务	16/64	旅行社、景区运营内容、流程、标准等	各大景区、旅行社
	专业综合实训	16/64	旅行社、景区突发事件处理	各大景区、旅行社
教师要求	<p>教师以高度责任心，全面关心学生的思想、学习、生活、健康与安全，加强学生的法治教育、行为规范教育和安全教育，定期检查实习情况</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 做好学生心理疏导及安抚工作 2. 协调企业与学生之间的问题 3. 做好企业调研与学生需求，做到无缝对接 4. 针对学生在岗位实习过程中的表现，通过开展各种活动，减轻学生因从学生向员工身份的转变而产生的身心压力，保证学生岗位实习工作的稳定 5. 加强家校沟通联系，协调解决工作、生活、学习中出现的困难和要求 			
学生要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 岗位实习是教学计划规定的必修环节，岗位实习成绩合格是具有毕业资格的一个前提条件 2. 学院安排学生合法岗位实习 3. 学生应与岗位实习单位签署《学生岗位实习协议书》 4. 学生在服务中注意礼仪、服务理念、运用服务知识与专业知识，保质保量完成实习任务 5. 校内校外指导教师，负责学生岗位实习期间指导、考勤、鉴定等工作，将校外指导教师信息填入《企业兼职教师登记表》 6. 学生应填写《工作经历证明》，将纸质文档寄给校内指导教师 			
实习考核	<p>由企业选派的管理人员、技术指导师傅、实习指导教师负责考核，考核的主要内容是学生的岗位实习态度、职业能力、学习能力、团队合作等</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在毕业论文的基础上进行毕业答辩，评定毕业设计成绩。成绩分优、良、及格和不及格。独立完成实习报告，并且内容深刻，40分 2. 实践期间，能够遵守单位规章制度，服从安排，学习认真刻苦，尊敬师傅团结合作，得到单位好评，10分 3. 在岗位实践过程中有独立或与人合作有技术改革和创新成果，20分 4. 在岗位实践中参与组织实施并完成本岗任务以外的工作内容，10分 5. 在岗位实践中因成绩显著而获取的实践单位的嘉奖及证明材料，20分 			

九、实施保障

（一）师资队伍

智慧旅游技术应用专业专任教师 18 人占比 80%，企业兼职教师 4 人占比 20%，师资队伍结构适应本专业教学和发展需要。专任教师中硕士学位教师为 8 人，正高级职称 2 人，副高级职称 7 人，副高级以上职称占比 44.4%，讲师占比 38.9%。专兼职教师队伍崇尚“奉献、爱生、敬业、求真”的高尚师德，业务精湛，关爱学生，专业基础理论和专业知识能力扎实，教学方法科学，教学效果好。所有教师均是“全面+特长”型的教师，在全面达到学校教育教学要求的基础上，更具备自己教育教学专长，形成独特的有极强影响力的教育教学风格和特色。

表 9-1 智慧旅游技术应用专业专任教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
张 怡	女	1973.05	正高	校内专任	餐厅服务	是
侯小惠	女	1972.02	正高	校内专任	英语	是
滕秀波	男	1965.05	副高	校内专任	英语	是
杨囡囡	女	1974.06	副高	校内专任	酒店营销	是
李亚丽	女	1979.08	讲师	校内专任	礼仪、餐饮	是
张会静	女	1976.03	副高	校内专任	茶艺	是
梁全芳	男	1965.08	副高	校内专任	民俗	是
李月明	女	1982.06	副高	校内专任	英语	是
卢昕昕	女	1986.06	讲师	校内专任	英语	是
聂玉娜	女	1986.06	讲师	校内专任	英语	是
张晓慧	女	1980.02	副高	校内专任	酒店英语	是
孙 静	女	1984.07	讲师	校内专任	餐饮服务	是
祁小鹏	女	1982.07	讲师	校内专任	英语	是
陈 汶	女	1982.07	助教	校内专任	茶艺	是
陆 忱	女	1993.04	助教	校内专任	客房	是
刘静	女	1986.06	助教	校内专任	酒管概论	是
孙萍	女	1990.06	助教	校内专任	客房	否

注：可将专任教师与兼职教师分开写

表 9-2 智慧旅游技术应用专业兼职教师

姓名	性别	出生年月	职称	教师性质	承担课程	是否双师素质教师
战理岩	女	1989.01	高级技师	校外兼职	管理学	否
邹俊华	女	1978.03	高级技师	校外兼职	旅游运营管理	否
白红艳	女	1984.06	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否
黄春津	男	1973.05	高级技师	校外兼职	人力资源管理	否

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室（基地）基本要求

校内实训基地结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。

(1) 鸿达楼综合实训室

①智慧景区模块

3. 校外实训基地基本要求

校外的实训基地能够提供开展智慧旅游技术、新媒体运营、智慧景区服务与管理等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。企业具有强烈的社会责任和教育情结，能执行教育部高等职业学校校外实习相关规定，承担相关义务和责任，具有对实习生进行规范管理的能力。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地能提供旅行社、景区媒体运营、产品销售等基层服务、管理实习岗位，能涵盖当前旅游业发展的主流业务，同时可接待 10 名以上学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 信息网络教学条件

校园网络能够满足智慧旅游技术应用专业各实训室需求。



（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，选用教育部“十三五”“十四五”规划教材，大连理工大学专业教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：旅游业政策法规、行业标准、技术规范以及旅行社、景区运营与管理类实验实训手册等；旅游管理专业操作技术类图书和实务案例类图书；旅游经营管理和景区案例图书；3种以上旅游管理专业相关期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。积极推行现代教育技术，以优质数字化资源建设为载体，以数字化校园为平台，校企共建纸质与电子、静态与动态相结合的共享型专业资源库，实施开放式教学和资源共享。

（四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据岗位要求、专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用讲授法、案例分析法、头脑风暴法、模拟演练法、角色扮演法、自主学习法、任务驱动法等教学方法，以达成培养能从事智慧景区运营管理、旅游产品销售、新媒体运营等工作的复合型技能人才的培养目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新情境模拟法、混合式教学方法和策略，采用成果导向、项目驱动等方法，坚持学中做、做中学。

（五）学习评价

结合专业基于工作过程体系的特点，培养学生的“职业基本能力——职业核心能力——职业综合能力”，使学生逐步完成从“初学者——准职业人——职业人”的转变。在学生的成长过程中，教师对学生综合评定实施发展性教学评价。学生通过专业认知、基于工作过程系统化的课堂教学及在企业的职业体验，培养学生的职业基本能力，使之成为初学者；通过仿真教学、岗位训练（企业课堂）及在企业的



职业认同，培养学生的职业核心能力，使之成为准职业人；通过专业实习指导，在企业的岗前培训、职业素养、实习总结与评估，培养学生的职业综合能力，使之成为职业人，最终实现与企业的“零距离接轨”。对于校外顶岗实习采用院系和企业实习实践指导教师相结合对学生的实习成绩进行评价。

1. 学习成果的评测

本专业须对学生综合性的学习成果予以综合评量。评量分为两个阶段，一是任课教师和企业导师对学生学习成果的考核；二是组织专家组对学生学习成果进行抽测和评价，综合值为学生学习成果成绩。

2. 实训课程评测

凡列入教学计划一周以上的集中实训都必须在实训结束时对学生进行综合考核，综合考核以实操考核为主，结合现场口试。实操考核应有操作标准或规范，注重评价的多元化，要体现职业素养。所有课程的最终考核，都应体现全过程性与全面性，实操考核应拍摄考核现场照片或视频留存，保存过程材料和学生考核作品，并挑选优秀的作品用以补充智慧旅游技术应用专业教学资源库。

3. 实习课程评测

实习安排须遵照教育部岗位实习基本要求，严格按照学校、学院相关制度执行，须建立岗位实习的教学文件和资料，包括：实习协议，实习计划，实习报告，实习成绩，实习周志，实习巡回检查记录，实习考核表，实习证书等。专业必须与实习企业共同制定实习评价标准，共同考核学生实习效果。学生岗位实习成绩的考核分两部分：一是实习企业指导教师对学生的考核，原则上占总成绩的70%；二是学校实习指导教师对学生的岗位实习进行评测，原则上占总成绩的30%。学生岗位实习考核的成绩记入毕业成绩，考核结果分优秀、良好、合格和不合格。学生考核结果在合格及以上者获得学分，学校为其颁发由实习单位和学校共同认定的《学生实习证书》，并纳入学籍管理。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平

和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。基于教学产出对教师教学工作进行评量。教师教学工作的评量包括二个部分，一是正式课程教学，包括授课与教学工作量、教学设计、课程评量与学生学习成果抽检吻合率；二是非正式课程教学，包括技能竞赛指导、技能考核指导、毕业设计指导、创新创业指导和其它专业教学活动等。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。建立基于能力目标与质量反馈控制的多主体人才培养质量评价方式。坚持实施毕业生跟踪调查制度，建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，多维度、综合评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过分析毕业生就业率、就业结构、就业质量、就业竞争力及可持续发展能力，获得本专业毕业生就业岗位与所学专业对口程度、专业培养的素能结构与行业企业需求吻合度，从而判断本专业毕业生的综合能力、自身价值以及对企业、社会的贡献能力。

4. 专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。若有教育目标、专业培养的素能结构的改变则须召开专家委员会议，科学调整培养目标，培养内容和培养方式，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

(一) 本专业学生毕业最低取得 145 学分，其中公共基础课 47 学分，专业课程（包括岗位实习与毕业教育）94 学分，素质拓展课程 4 学分；

(二) 参加规定的毕业实习，提交符合要求的实习鉴定、实习报告并成绩合格；

(三) 鼓励学生取得与专业相应的旅游大数据分析、旅游大数据分析师、新媒体技术、导游资格证书等职业资格证书。

附件

1. 《智慧智慧旅游概论》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	智慧旅游概论				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025001		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第一学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论课				
先修课程	无				
后继课程	旅游英语				
制订人	梁全芳	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门主干课程，本课程以旅游发展的实践为基础，从整理和了解旅游现象中分析并总结旅游发展的逻辑性和合理性，从而发现其活动规律以及其所阐明的基本范畴、基本原理和观点，为学生学习后续专业课程奠定扎实的基础。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

对不断发展的中国旅游事业，以提升旅游企业从业人员的职业素养为宗旨，以培养旅游从业人员对旅游活动中人的心理现象和行为规律的分析判断能力为重点，以塑造具有崇高职业道德修养、熟练旅游技能、人格健全、身心健康的旅游从业者为目的，构建“基础理论+案例分析+实践操作+总结反思”的课程教学体系，实施职业性、实践性、开放性教学。

（一）智慧旅游经济学理论为基础

本课程涉及大量旅游学基础理论，它为分析旅游活动中的诸多问题提供了理论指导。

（二）以智慧旅游实践中的案例为载体

在教学过程中，通过大量旅游实践案例，分析旅游活动各环节中旅游者、旅游服务人员、旅游管理人员的旅游行为、服务行为、管理行为的规律及其根源，使学生逐步掌握旅游学的学习和工作方法。

（三）能力培养为最终目标

旅游从业人员面对的是形形色色的人。教学中，以旅游实践活动中发现问题为中心，以寻找最优化的解决方案为目标，达到培养学生综合能力的目的。同时，采取现代学徒制“双导师”的开放教学方式，让学生在实习实践过程中，运用所学知识处理相关问题。

四、课程教学目标

（一）总体目标

《智慧旅游概论》为智慧旅游技术应用专业学生的必修课之一，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知识与技能。本课程旨在培养学生踏实工作的作风、善于观察和主动思考的能力，以及团队合作的能力。本课程对于专业学生的实践工作和今后工作过程也具有一定的指导意义。

通过岗位引领型的项目活动，掌握《智慧旅游概论》的基础理论，具备旅游服务的基本工作能力，具备诚实守信、沟通协作的职业品质树立优质服务意识，热爱本职岗位，为职业能力的发展打下良好的专业基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）全面掌握旅游企业工作的基本知识和方法；
- （2）了解和掌握旅游以及旅游活动的历史、定义、特征、分类、发展特点及趋势；
- （3）对旅游者、旅游资源、旅游业及其主要行业应有的基本认识；
- （4）了解旅游组织作用，以及重要国内外旅游组织基本情况；
- （5）理解旅游市场的含义、市场细分及其标准、国际国内客源市场基本情况和规律；
- （6）学会全面辩证分析旅游活动对经济社会环境的影响。

2. 能力目标

- （1）对实际旅游问题分析解决能力；
- （2）具备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以及应对压力的挫折的处理能力;

(7) 独立思考能力和自主学习能力。

3. 素质目标

(1) 通过多学科角度认识旅游, 广泛阅读, 案例分析等途径, 培养学生较宽泛的综合人文素质、综合辩证思维素养, 培养紧跟旅游时代变化创新, 不断进取意识和创新精神;

(2) 通过教学方法使用和内容讲解, 培养学生团队职业素养, 激发爱国情操和使命感。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	旅游概念、性质与特点	1. 掌握旅游的定义、理解旅游的性质与特点 2. 熟悉旅游的分类体系	1. 通过讲授法、小组讨论法, 掌握旅游的综合定义、性质与特点 2. 通过比较分析, 熟悉各种旅游分类方法与特点	4
2	旅游的产生与发展	1. 了解人类旅行活动的发展规律、演变过程及各个阶段的特点 2. 掌握近现代旅游发展特点与状况	1. 通过小组作业展示, 了解古代旅行特征, 区分古代旅行与现代旅游的区别 2. 通过案例分析, 小组讨论、事件回放, 掌握近现代旅游发展状况	4
3	旅游者	1. 了解国内外旅游统计口径的异同、了解旅游者的划分类型 2. 掌握不同类型旅游者的需求特点、决策方式	1. 通过小组讨论、对比分析, 掌握旅游者的基本概念与类型 2. 通过导入旅游心理学有关内容, 分析不同旅游者的心理特征, 掌握促进旅游者作出旅游决策的方法	4
4	旅游资源	1. 掌握旅游资源的概念、类型及特征 2. 熟悉旅游资源评价方法与原则 3. 认清开发与保护的辩证关系、掌握旅游资源被破坏的原因及其保护措施	1. 通过视频播放法与案例分析法, 掌握资源的概念与种类 2. 通过案例分析法, 小组讨论法, 熟悉旅游资源的调查与评价方法 3. 通过案例分析法、视频播放法、小组讨论法, 模拟设计旅游资源开发与保护方案, 掌握旅游资源开发与保护措施	4
5	旅游业	1. 了解旅游业的构成及其作用	1. 通过讲授法, 案例分析法, 引导学生见微知著, 掌握旅游业的行业	4

		2. 掌握旅行社、旅游饭店、旅游交通、旅游景点、旅游商品的概念和类型 3. 熟悉旅游企业的经营管理	特征及其作用 2. 通过模拟旅行社设立、旅游饭店等级评定、A 级旅游区评定、旅游商品开发、设计一个包价旅游产品，掌握旅游行业吃住行游娱购各个产业的运行与管理	
6	旅游市场	1. 理解旅游市场的概念，旅游市场细分的意义 2. 熟悉国际与国内客源分布情况、客流规律、了解我国旅游市场竞争存在问题	1. 通过案例分析法、小组模拟设计旅游细分市场方案，掌握旅游市场的概念与市场细分的方法 2. 通过对比分析，掌握国际与中国旅游市场分布的基本状况	4
7	旅游效应	1. 熟悉旅游效应的内涵与分类 2. 认识旅游对于经济、文化、环境的积极和消极影响、熟悉旅游乘数的概念及影响因素	1. 通过讲授法，掌握旅游效应的概念与类型、意义 2. 通过分组辩论赛、案例分析法，掌握旅游对经济、社会文化及环境的影响	4
8	旅游业的可持续发展	1. 了解可持续发展理论的概念、内容及指标体系 2. 掌握旅游可持续发展的实质和目标	通过案例展示、小组讨论，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	4
	总学时			32

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无

阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游学概论（第六版）》，问建军编著，大连理工大学出版社，2022。

（2）参考教材选用

《旅游学概论（第五版）》，夏正超编著，东北财经大学出版社，2022。

《旅游学概论（第2版）》，丁勇义、杜娟编著，清华大学出版社，2022。

《旅游学概论（第二版）》，单浩杰、张薇编著，中国人民大学出版社，2020。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图

表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

2. 《旅游英语》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游英语				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025002		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第一学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理实一体化课程				
先修课程	《智慧旅游概论》				
后继课程	《高职行业英语》《旅游礼仪与职业形象》				
制订人	卢昕昕	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

《旅游英语》是智慧旅游技术应用专业专业基础课程之一，是培养学生从事智慧旅游服务工作所需的实用服务英语技能的课程。它涵盖了服务员在向客人提供服务时的各项主要功能。学生通过旅游英语口语认知学习和情景实战，逐步获得英语旅游服务交流技能和旅游环境中英语实操技能。

本课程旨在培养学生具备较强的语言表达能力，掌握旅游服务工作的基本流程和技能，在培养学生英语语言能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学英语开展旅游服务活动，培养学生从事涉外旅游接待的实践能力，并为学生进一步从事旅游实践工作奠定良好的基础。

三、课程设计思路

旅游英语学习是个循序渐进的过程，首先要培养口语的基本语言能力。通过有效的语音训练，从根本上激发学生的学习兴趣 and 自学能力，进而掌握基本旅游用语的词汇、语法知识及简单的会话；其次培养口语的社会语言能力，理解语言国的文化，准确的运用口语；再次培养口语的策略能力，设计生活及工作场景进行语言职业能力的培养，灵活、有效的运用语言的各种练习、实习及模拟实训。教学过程中，通过校企合作，校内外实训基地实习等多种途径，采取工学结合的培养模式，让学生在学习过程中运用旅游英语，并提升职

业能力。

在学习考核上，着重通过日常考核学生实际应用语言的能力，将过程性考核成绩作为期末考核成绩的重要组成部分。教学效果评价采用形成性评价与终结性评价相结合的方式，重点评价学生的职业能力。

在教学情境选择中，考虑以下几个方面来重构知识和技能：

1. 考虑智慧旅游工作流程特点，注意由易到难的先后顺序；
2. 充分考虑高等教育对理论知识和可持续发展的需要；
3. 融合相关职业资格对知识、技能和态度的要求。

四、课程教学目标

（一）总体目标

在学习智慧旅游技术应用专业知识学习的基础上，强化旅游英语知识与技能学习以及实际综合能力应用，通过大量的旅游英语情景模拟活动，提高学生在旅游各种环境下熟练运用英语知识和英语交际技能的能力，增强学生毕业后的择业能力和竞争能力，实现“旅游英语实践技能与英语交际口语技能并重”的互动模式。

（二）具体目标

1. 知识目标

了解旅游服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行旅游景区、旅行社各部门服务工作所必备的，基础的专业术语和表达句。

2. 能力目标

能综合运用所学的英语，从事智慧旅游运营工作环境中的预订，接待，，礼宾服务，各项景区服务，游览预订，场馆解说，处理投诉，大型接待服务等各项旅游服务工作，正确运用旅游英语口语交际技能独立解决各类实际问题。

3. 素质目标

具备良好的职业道德素养。培养学生分析问题和解决问题的能力、沟通能力及团队协作精神、爱岗敬业吃苦耐劳的精神、勇于创新 and 敬业乐业的工作作风。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	Room Reservations	1.name different room types in English 2.receive and confirm room reservations 3.revise and cancel reservations	1.导入-图片导入 2.读-了解网络预订职责 3.听-练习情景对话	4

		4.make and maintain reservation records	4.说-分组讨论, 情景模拟预订对话 5.写-根据活动主线完成预定表单 6.总结归纳反思	
2	Checking In	1.receive a guest with a reservation 2.receive walk-in guests 3.fill in the registration form	1.导入-图片导入、问题导入 2.读-了解预订人员职业要求 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 游戏抢答, 情景模拟登记入住对话 5.写-根据活动主线完成登记入住表单 6.总结归纳反思	4
3	Checking Out	1.understand the checkout procedures 2.explain the hotel bill 3.collect cash, credit card and cheque payment 4.exchange foreign currencies	1.导入-图片导入、用词导入 2.读-了解付款流程及旅游可用的支付方式 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 情景模拟如何提供出色的退订服务 5.写-根据活动主线完成外币兑换水单 6.总结归纳反思	4
4	Concierges	1.receive guests in and out of the lobby 2.escort guests to their rooms 3.introduce facilities and service of the hotel 4.give directions to guests 5.introduce and recommend tourist attractions 6.provide personalized concierge service	1.导入-图片导入、用词导入 2.读-了解旅游的礼宾部及礼宾部工作人员职责 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 翻译中国著名景点 5.写-根据情景强化句型训练 6.总结归纳反思	4
5	Table Reservations	1.describe the benefits of making a table reservation 2.explain the process by which the restaurant receptionists take reservations 3.get familiar with the terms and useful phrases in receiving table reservations 4.get familiar with the terms and useful	1.导入-图片导入、对话导入 2.读-了解景区预定的好处及旅游接待人员的服务质量 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 中西方文化差异 5.写-根据情景填写信息卡 6.总结归纳反思	4

		phrases in declining table reservations 5.learn how to fill in the information card 6.make up situational dialogues		
6	Taking Orders	1.describe different types of restaurant menus 2.recommend dishes to guests 3.help guests order dishes 4.understand the procedures of taking orders 5.get familiar with the terms and useful phrases in recommending dishes 6.get familiar with the terms and useful phrases in taking orders 7.fill in the restaurant order card 8.make up situational dialogues	1.导入-图片导入 2.读-了解不同类型的旅行线路 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 如何翻译中国的代表景点 5.写-根据情景填写 6.总结归纳反思	4
7	Serving Dishes	1.understand the procedure of serving dishes 2.know how to serve dishes to guests 3.know how to explain bills to guests 4.get familiar with the terms and useful phrases in serving dishes 5.get familiar with the terms and useful phrases in explaining bills 6.learn how to fill in the restaurant bill 7.make up situational dialogues and talk fluently	1.导入-图片导入 2.读-了解不同类型 3.听-练习情景对话 4.说-分组讨论, 翻译中国著名茶的种类 5.写-根据情景填写 6.总结归纳反思	4
8	Role-Play	practice the whole procedures	全流程角色扮演汇报	4
	总学时			32

六

、教学建议

(一) 教学方法

本课程以任务驱动为主线, 运用形式多样的教学方法, 最大限度地还原真实工作场景, 调动学生的学习积极性。做到“学、导、训”相结合, 提高学生的语言表达能力。

1. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境, 以深化学生对知识的理解和把握; 另一方面根据旅游各部门工作要求及学生岗位实际需要, 课堂教学可采用角色扮演法, 如旅游中如何应对突发事件的

教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（描述性语言测试 10%、考勤 5%、课堂表现 25%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

描述性语言主要从学习情感、学习策略、学习能力、作业情况、课外学习等方面对学生进行文字性和数字性综合评价。通过课堂观察、交谈、作业批阅、问卷调查和学生自评等方式组织进行。

（三）教学条件

1. 教学设备软硬件条件

软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明

装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件

师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

校内专任教师须具有高校教师资格；原则上具有英语、英语语言文学、学科教学（英语）、英语教育相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养国际视野，学会尊重异国文化差异；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务。

专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务，促进学生的专业成长。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游英语》，王君华、何珊编著，大连理工大学出版社。

（2）参考教材选用

《旅游情景英语》，主编：郭兆康，复旦大学出版社，2016年；

《旅游英语》，主编：张文，韩常慧，外语教学与研究出版社，2008年；

《用英语介绍中国地理人文》，主编：赵云利，管晓霞，李庆庆，范丽萍，水利水电出版社，2020年。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材体现旅游具体业务工作中的英语口语交际流程，按照工作过程或工作内

容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的口语交际场景中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与实际旅游业务紧密衔接，及时将旅游服务业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图片、视频等教学资源相结合，使教材兼具知识传授、技能训练与自学辅助等功能。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

3. 《旅游服务心理学》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游服务心理学				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025003		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第四学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	讲授法、案例分析、小组讨论、问题导向、视频教学等为主				
先修课程	智慧旅游概论、旅游英语				
后继课程	智慧旅游理论与实践				
制订人	杨囡囡	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业基础课程，主要讲授影响旅游者行为模式的个体和社会因素，旅游工作者应具有的职业心理、旅游活动各阶段的服务和工作心理分析及如何进行职业压力和职业生涯的设计与管理。

通过本课程的学习，使学生掌握旅游工作从业人员应具备的职业心理，培养健康的心理状态，熟悉并掌握旅游活动不同阶段客人的心理需求及相应的服务心理，为客人提供更加周到、细致的服务。培养学生良好的心理素质和职业素养在工作中能不断提升服务的水平和服务能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、案例分析等教学方法，结合学习通、多媒体等教学手段，设计自评、互评、教师评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

智慧旅游技术应用专业的学生毕业后主要从事旅游旅行社、景区服务行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：旅行社、景区各部门管理与运营工作的内容，也可以延伸至旅游活动的各阶段，服务性岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、得体的形象以及好的团队合作能力和沟通能力等。

旅游服务心理学课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设

计的。本课程的设置具有双重意义与作用：一是培养学生具有良好的职业心理素质和健康的心理状态；二是培养学生具有善于分析客人心理需求能够为客人提供细致、周到、个性化服务的职业素质和能力。该课程是专业能力提升的基础和支撑，课程教育定位：构建健康职业心理、善于分析客人需求、提供服务更加优质、综合职业素养不断提升。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过本课程的学习使学生了解旅游者的行为模式和影响旅游行为的个体及社会因素，掌握旅游工作过程中各阶段客人的心理需求及服务心理，灵活运用心理学知识为客人提供优质的服务并保持健康的职业心理。

（二）具体目标

1. 知识目标：了解旅游者的行为模式以及影响因素；掌握导游工作、旅行社、景区工作、与旅游活动相关的各部门服务心理。理解职业压力、职业倦怠及职业生涯设计与管理并保持良好的职业心理素质。

2. 能力目标：具备分析旅游者在旅游活动不同阶段心理需求的能力，具备依据旅游者不同心理需求提供服务的能力，具备调节自身心理状态保持良好服务水平的能力。

3. 素质目标：具有积极向上的文化价值观，健康的身体素质和心理素质，能够适应旅游活动各阶段的服务工作具备较高的职业道德素养和职业心理素养。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	开学第一课	认识旅游服务心理学，了解旅游服务心理学的发展历史及研究动态	1、介绍本课程学习的基本内容、学习方式方法、评价标准。 2、多媒体讲授旅游服务心理学：定义、研究的主要内容、理论框架及学习的意义。 3、分组讨论心理学知识对旅游业从业人员有哪些帮助。 4、归纳总结	2
2	项目一 旅游者行为模式认识	旅游者行为模式共性、个性及发展趋势分析	1、案例导入分析旅游者行为模式的共性和个性特点。 2、分组讨论旅游者行为模式未来的发展趋势。 3、归纳总结	2

3	项目二 影响旅游者行为的个体因素—需求与个性分析	旅游者需求、旅游者个性特点对旅游行为的影响	1、知识回顾需求和个性。 2、案例导入分析不同需求层次和个性特点对旅游行为的影响。	2
4	项目二 影响旅游者行为的个体因素—态度与情感分析	旅游者态度和情感因素对旅游行为的影响	1、讲授态度的相关知识。 2、知识回顾情感。 3、案例导入、分组讨论分析态度和情感对旅游行为的影响。 4、归纳总结	2
5	项目三 影响旅游者行为的社会因素—群体与家庭分析	群体与家庭对旅游行为的影响	1、讲授群体与家庭 2、分组讨论群体与家庭对旅游行为的影响。 3、归纳总结	2
6	项目三 影响旅游者行为的社会因素—社会阶层与社会文化分析	阶层与社会文化对旅游行为的影响	1、讲授社会阶层与社会文化的基本知识。 2、案例导入社会阶层与社会文化对旅游行为的影响。	2
7	项目四 旅游工作的职业心理—职业素养	旅游工作的职业素养分析	1、心理测试分析个人职业素养。 2、结合分析结果分享个人感受。 3、归纳总结	2
8	项目四 旅游工作的职业心理—职业人格和职业能力	旅游工作职业人格和职业能力分析	1、讲授职业人格和职业能力。 2、借助量表分析个人的职业人格。 3、分组讨论应具有的职业能力。 4、归纳总结	2
9	项目五 导游工作心理	导游工作分析、导游服务策略分析	1、案例导入导游工作分析。 2、情节模拟导游服务策略分析。 3、归纳总结	2

10	项目六 旅行社、景区工作 心理—旅游者心理 分析、前厅服务 心理	旅游者对旅行社、景区的心理需求分析、前厅服务心理策略	1、案例导入分析旅游者对旅行社、景区的心理需求。 2、情景模拟前厅服务心理策略。 3、归纳总结	2
11	项目六 旅行社、景区工作 心理—客房、餐厅 服务心理	旅行社、景区客房、餐厅服务心理策略	1、案例导入分析旅游者对旅行社、景区客房、餐厅的心理需求。 2、分组讨论：客房、餐厅的服务心理策略。 3、归纳总结。	2
12	项目七 相关部门工作心 理	旅游相关部门服务心理	1、讲授旅游业相关部门及服务要求。 2、分组讨论：不同部门的服务策略。	2
13	项目八 旅游投诉工作心 理	旅游投诉的产生、投诉心理分析及应对策略	1、情景模拟：旅游投诉产生的原因及投诉心理分析。 2、分组讨论：旅游投诉应对策略。 3、归纳总结	2
14	项目九 旅游企业员工管 理心理—职业生 涯设计与管理、职 业压力与管理	职业生涯设计与管理、职业压力与管理	1、案例分析导入：职业生涯规划。 2、心理测试：职业压力的应对。 3、个人测试结果分享。 4、归纳总结	2
15	项目九 旅游企业员工管 理心理—职业倦 怠与管理、心理测 量与咨询	职业倦怠与心理测量	1、讲授职业倦怠的概述及心理测量的应用。 2、情景模拟：如何进行心理测量。 3、归纳总结	2
16	项目十 旅游企业管理心 理	企业管理者心理素质	1、讲授企业管理心理概述。 2、案例分析导入企业管理者应具有的基本素质。	2

	总学时			32
--	-----	--	--	----

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、分组讨论、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、悟”相结合，提高学生的综合专业素养。

1. 案例教学法

根据教学内容引入实践典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生运用知识点解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体包括但不限于教师，引入小组评价、个人自评等方式；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取开卷的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+
期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅行社、景区服务与管理、旅行社、景区智能运营、旅行社、景区运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游服务心理学》 新世纪高职高专教材编审委员会组编 主编 林莉 大连理工大学出版社。

（2）参考教材选用

《旅游服务心理学》李婍 范志光编著，高等教育出版社，2024。

《心旅伴-旅游服务心理学实践指导手册》韦志中 台海出版社，2020。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，将旅游活动过程中的新问题、新思路和新方法及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与职业素养提升。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

4. 《智慧旅游理论与实践》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	智慧旅游理论与实践				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025004		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	智慧旅游应用技术				
授课方式	理论				
先修课程	旅游服务心理学				
后继课程	旅游网络营销、旅游管理学				
制订人	刘静	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

《智慧旅游理论与实践》是高职旅游管理专业的专业基础课程。本课程对学生旅游行业信息技术能力的培养起主要的支撑作用，主要培养学生旅游信息化需要的职业能力，是学生进入旅游企业进行顶岗实习、体验实际工作岗位前的技能性课程，并为其后的毕业实习做好基础知识和技能的铺垫。把学生培养成为懂旅游、会技术的技能型人才。

三、课程设计思路

1. 基于智慧旅游发展人才需求确立课程的教学目标
2. 按照职业能力由易到难、由单项到综合的排序设计教学项目

我们根据学生的认知规律和职业成长规律，将《智慧旅游理论与实践》课程按照职业能力由易到难、有单项到综合的排序分解为三个项目十个任务安排教学活动。

3. 以任务驱动统领教学实施，实现“教、学、做”一体化

在教学实施过程中，将课程教学融入到每个完整的工作过程中，在“做中学，学中做”，实现“教、做、学、练、思一体化”和“理论实践一体化”。

4. 按照完成工作任务的形成性过程和结果，进行教学评价

本课程从职业能力与素养的综合发展进行教学效果评价，全面考核学生的理论知识和实践能力，重点考核解决实际问题的能力。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，使学生基本能够胜任景区宣传策划、酒店前台接待、旅游网站客服工作，毕业后能够马上上岗工作。具体从知识、能力和素质三方面来体现。

（二）具体目标

1. 知识目标

了解智慧旅游技术基础；掌握前台接待流程；能够进行旅游线路策划；能够对旅游宣传图文编辑。

2. 能力目标

使学生具备旅游服务的四种能力，即智慧旅游建设策划能力、线路策划能力、图文编辑能力和酒店接待能力。

3. 素质目标

培养学生的责任感、爱岗敬业精神、团队协作观念，使学生具备良好的服务意识、诚信意识并树立职业归属感和自豪感。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	参考学时
1	智慧旅游导论	智慧旅游的提出 智慧旅游的概念与演变 智慧旅游的应用和发展	8
2	智慧旅游的整体架构	智慧旅游的维度 智慧旅游的整体架构 智慧旅游的信息流 智慧旅游的场景和功能	8
3	智慧旅游的技术支持	与移动终端相关的技术 物联网技术 虚拟现实技术 人工智能技术 云计算技术	8
4	智慧旅游的管理	智慧旅游城市管理 智慧景区管理 智慧酒店管理 智慧旅行社管理	8
5	面向旅游者的智慧服务	行前智慧服务	8

		行中智慧服务 行后智慧服务	
6	智慧旅游营销	体验智慧化——虚拟旅游 服务智慧化——基于大数据的旅 游营销 渠道智慧化——社会化媒体营销	4
7	智慧旅游标准	我国智慧旅游标准化现状 智慧旅游相关标准体系分类	4
	总学时		32

六、教学建议

（一）教学方法

在教学过程中采用多样性的教学方法：项目教学法、案例分析、任务驱动、情景模拟、角色扮演、示范教学等多样性的教学方法。使课堂教学丰富多彩、生动活泼、气氛活跃，有效地调动了学生的学习积极性和主动性。理论讲述使学生对信息系统有关知识有所把握，实训能够帮助学生提高操作技能。

（二）教学实施过程

教学实施步骤主要由五个环节：教师进行任务设计，将学生分组，委派各小组任务，学生接受任务进行自主学习，然后进行模拟训练，最后进行教学评价。整个过程都是以学生为主体，教师为主导，真正体现了教学做一体化。

（三）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教

学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+
期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(四) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

(五) 教材编选

1. 教材选用建议

(1) 教材选用

《智慧旅游：理论与实践》，钟栎娜编著，华东师范大学出版社，2017。

(2) 参考教材选用

《智慧旅游理论与实践》，张凌云，乔向杰、黄晓波编著，南开大学出版社，2018。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教

材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师和行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

5. 《旅游网络营销》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游网络营销				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025005		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	智慧旅游与技术应用				
授课方式	理论				
先修课程	智慧旅游理论与实践				
后继课程	旅游管理学				
制订人	陆忱	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业基础课程，旨在培养学生在旅游行业中运用网络营销策略与技能的能力。通过本课程的教学，可以让学生掌握新媒体运营和推广技术、培养新媒体策划与创意能力和从事旅游行业工作所需的综合职业能力和素质、能够灵活地运用新媒体技术开展旅游企业宣传推广、旅游产品包装设计、旅游活动策划执行等工作、能完成用旅游企业新媒体技术改造和重塑传统业务的实践工作能力，适应旅游企业经营、管理、服务第一线需要的旅游新媒体推广应用型专门人才。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

智慧旅游技术应用专业的学生毕业后主要从事旅游行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：旅游企业(如景区、旅行社等)，这些岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业能力、健康的身体素质和心理素质以及好的团队合作能力和沟通能力等。旅游网络营销课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计

的。

四、课程教学目标

（一）总体目标

本课程旨在让学生理解网络营销在旅游行业的重要性，掌握网络营销的基础理论与技术，学会制定和执行旅游网络营销策略，培养学生的创新能力和解决实际问题的能力。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）理解旅游网络营销的内涵，了解旅游网络营销发展的历程；
- （2）理解网络营销在旅游行业中的应用，掌握网络技术基础、网络支付和网络安全等相关知识；
- （3）熟悉旅游网络营销的策略和方法，涵盖旅游市场调研、问卷调查等；
- （4）了解新媒体营销工具，随着科技的发展，新媒体成为旅游营销的重要工具。

2. 能力目标

（1）提高对旅游行业网络营销的认知，通过课程学习，学生能够更好地理解旅游行业中网络营销的重要性和作用，掌握必要的分析策划技能；

（2）掌握网络消费者需求与行为特征，能够分析和理解影响网络消费者购买行为的各种因素，以及他们的购买决策过程；

（3）增强实践操作能力，通过参与到实际的旅游网络营销项目中，如线上旅游目的地营销、旅游产品推荐、旅游策划和旅游售后服务等，以增强其实际操作能力，利用新媒体平台进行有效的营销活动；

（4）掌握旅游网络营销的理论基础和市场调查技巧，并能够根据实际情况制定合适的网络营销方案。

3. 素质目标

- （1）培养学生学会观察、勤于思考的学习作风；
- （2）培养学生严谨、细致的工作作风；
- （3）培养学生理论联系实际，综合应用能力；
- （4）培养学生具有创新和审美意识。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 旅游网络营销概述	1. 旅游网络营销的定义和特点 2. 旅游网络营销的功能与发展历程 3. 网络营销的技术类型	1. 介绍旅游网络营销的发展历程 2. 分组讨论，旅游网络营销对旅游业带来的营销 3. 总结归纳	6

2	项目二 旅游网络营销的理论基础	1. 直复营销理论 2. 关系营销理论 3. 软营销理论 4. 整合营销理论 5. 数据库营销理论 6. 长尾理论	1. 小组讨论，各营销理论如何实际应用在旅游企业的网络营销 2. 归纳总结	12
3	项目三 旅游网络市场与消费者购买行为	1. 旅游网络市场 2. 网络旅游消费者购买行为 3. 网络旅游消费者购买决策过程	1. 以某一旅游产品为目标分析旅游消费者的购买行为 2. 分析网络旅游消费者做出购买决策的过程	6
4	项目四 旅游网络市场调研	1. 旅游网络市场调研概述 2. 旅游网络市场调研的步骤和方法 3. 网络调查问卷的设计	1. 描述旅游网络市场调研的步骤 2. 讨论某一旅游企业网络营销合适的方法 3. 自选主题，设计网络调查问卷	8
5	项目五 旅游网站营销	1. 微博营销 2. 微信营销 3. 公众号营销 4. 搜索引擎营销 5. E-mail 营销	1. 微博操作 2. 微信社群运营 3. 建立微信公众号，并运营与推文 4. 搜索引擎排名 5. 选择合适的 E-mail 营销技巧	20
6	项目六 旅游软文营销	1. 软文及软文营销 2. 网络软文的写作方法与技巧 3. 旅游行业中的软文营销 4. 旅游软文营销的程序	1. 自选旅游主题，进行软文写作 2. 小组投票，推选优秀软文并投放在公众号上	8
7	项目七 旅游新媒体营销	1. 新媒体与新媒体营销 2. 旅游新媒体营销的形式和策略	1. 头脑风暴，发现、汇总新媒体运营平台 2. 短视频拍摄、剪辑，进行新媒体营销	4
	总学时			32

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高學生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据旅游企业对网络市场调研的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，以加深学生对岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高调研能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+
期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、区域旅游规划与管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游网络营销》，周凯波编著，中国旅游出版社，2023。

（2）参考教材选用

《旅游电子商务教程》，葛晓滨编著，中国人民大学出版社，2021。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为

依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论与实践一体化。

(2) 本课程教材为旅游企业的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

6. 《旅游管理学》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游管理学				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025006		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	智慧旅游技术应用专业				
授课方式	理论				
先修课程	旅游网络营销				
后继课程	沟通技巧				
制订人	刘静	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业核心课程，旅游管理学研究的内容包括生产力、生产关系和上层建筑三方面，同许多学科如经济科学、技术科学、心理学、数学、计算机科学等相关联，吸收和运用与之有关的研究成果。该课程旨在让学生树立现代管理的思想观念，掌握和运用旅游管理学的基本原理和方法，提高自身的管理素质，培养和提高学生的理论素质和实践技能，通过实践技能训练，提高学生的实践能力、创新能力和职业能力，为学生的就业打下坚实的理论基础和职业基础。

三、课程设计思路

（一）工学结合、校企合作，实施课程任务驱动型教学

根据专业调研和智慧旅游技术应用专业定位，进行岗位工作能力需求分析，合理选择教学内容，按照校企合作、工学结合的基本原则，实施任务驱动型项目化教学改革，进行教学情境设计，使教、学理论联系实际、学以致用，增强学生对未来岗位工作的适应性。

（二）创新教学方法

运用现代多媒体技术，改变原来单向的、注入式地从概念、原理出发讲授教学内容的传统做法，采用专题研讨教学、案例教学、情景模拟教学、实践教学等多种形式开展互动式教学。探索教学与实践一体化，拓展实践教学，注重在课程教学中的职业道德教育渗透。通过学生进行案例分析、开放式研讨、角色模拟建立感性认识，提高学生学习兴趣，培养

学生团队协作能力、沟通表达能力和分析解决问题的能力。

（三）改革考试模式

探索课堂辩论、案例分析、课堂讨论、小论文、社会实践调查等方式在学生学业评定中的作用，适当改变成绩评定各项指标的结构与权重，注重课堂表现，将形成性评价融入到课程评价中，使课程评价更加科学合理。

（四）运用现代多媒体技术

本课程拟通过学习通、钉钉等建立师生交流与沟通的平台，利用电子课件、案例库、课后练习、试卷等资源的网上共享，切实提高教学质量与效果，培养学生自主学习的能力。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，使学生掌握旅游管理学的基本理论和基本方法，明确管理的四项职能：计划、组织、领导、控制的相关内容和相互关系，理解并掌握各项职能的相关方法和技术。能够结合相关案例进行分析、研究，结合相应的实践进行教学，培养学生在管理方面的应用能力和创新能力。

培养学生灵活运用基础知识，密切联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识中，切实提高分析问题、解决问题的能力。真正把握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务。

养成学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质，为学生走上旅游管理岗位打下坚实的基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）理解管理的涵义，掌握旅游管理学所涉及的核心概念和理论；
- （2）了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；
- （3）掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及技术方法；
- （4）认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径。

2. 能力目标

- （1）初步掌握管理的基本原理及其学科体系，能够对现实中的管理现象进行正确的分析判断；
- （2）能够制定基本的企业计划书，能够综合运用各种方法进行科学决策；
- （3）能够运用组织结构设计的原则和理论，对真实组织进行合理的结构设计和职权配

置；

可以识别竞争对手和制定竞争方案工作；

(4) 能够全面运用各种激励手段和沟通技巧，恰当处理领导工作中遇到的一般问题；

(5) 能够综合运用管理理论和知识解决实际问题，为学习后续各门专业管理课奠定理论和方法基础。

3. 素质目标

(1) 具有热爱所学专业，爱岗敬业的精神和强烈的法律意识；自我学习能力；

(2) 具有胜任管理工作的良好的业务素质 and 身心素质；团队协作能力；

(3) 具有管理方面的市场竞争意识，分析判断能力，开拓创新能力和科学决策能力。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 旅游管理学 概述	1. 掌握管理的定义、管理的职能和管理者的角色 2. 了解中外早期的管理思想和管理理论的形成发展	1. 结合课件讲授：管理的基本概念和内涵，树立基本的管理理念 2. 掌握管理的四大职能 3. 分组讨论：实际生活中遇到的企业管理实例 4. 对理论知识进行总结归纳	2
2	项目二 管理思想与 管理理论的 发展	1. 熟悉西方管理思想的内容 2. 了解各种管理思想的发展历史和代表人物	1. 结合课件讲授：管理思想的历史发展 2. 分组讨论：分组讨论不同时期的管理思想和代表人物 3. 对理论知识进行总结归纳	4
3	项目三 管理决策	1. 掌握决策的定义、原则与依据、决策的类型 2. 了解决策的理论、方法及过程	1. 结合案例分组讨论决策的类型和过程 2. 对某企业进行市场调研并以小组为单位提交企业决策报告 3. 总结归纳知识点	4

4	项目四 管理计划	1. 掌握计划的概念性质及类型 2. 了解计划的编制过程	1. 结合案例分组讨论管理计划的类型和方法 2. 结合视频阐述企业计划的编制过程 3. 总结归纳知识点	4
5	项目五 管理组织	1. 理解组织工作的原则 2. 掌握组织结构类型及特点 3. 掌握组织变革的原因、动力与阻力	1. 结合案例分组讨论：组织变革的原因、动力及阻碍 2. 归纳总结组织的类型及特点 3. 总结归纳知识点	4
6	项目六 管理领导与激励	1. 了解领导理论的新观念 2. 掌握领导者与管理者的区别 3. 掌握相应领导理论 4. 掌握激励的原则 5. 了解激励的途径与手段	1. 结合课件简述：领导理论 2. 结合案例分组讨论：领导者与管理者的区别 3. 结合案例讨论：激励的途径与手段 4. 总结归纳知识点	4
7	项目七 管理控制与沟通	1. 掌握控制的性质及类型 2. 掌握控制的方法 3. 掌握沟通的形式与方法 4. 理解沟通的原则和要求	1. 结合课件简述：控制的性质及类型 2. 分组讨论：沟通的形式与方法。 3. 总结归纳知识点	4
8	项目八 管理创新	1. 掌握创新的技能 2. 了解创新的理论	1. 结合案例分组讨论：创新的理论 2. 归纳总结创新的技能 3. 总结归纳知识点	2
9	期末 总复习	1. 能够熟知重点知识 2. 能够根据所学知识制定一份企业管理策划书	1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 分组讨论完成一份企业管理策划书，以小组为单位提交 3. 学生自主复习	2
总学时				32

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据旅游企业对网络市场调研的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高调研能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在學習过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和學習习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教

学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、区域旅游规划与管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

尤玉钿《旅游管理学基础与事务》，高等教育出版社，2020年版。

（2）参考教材选用

李东《旅游管理学》（第五版）中国人民大学出版社，2018年版。

路宏达《旅游管理学基础》（第五版），高等教育出版社，2023年版。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 本课程教材为旅游企业的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

7. 《沟通技巧》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	沟通技巧				
课程类别	专业基础课	课程代码	7025007		
课程学分	2	学时	总学时	理论学时	实践学时
			32	32	0
适应对象	第三学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论				
先修课程	旅游管理学				
后继课程	旅游职业礼仪				
制订人	孙萍	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门主干课程，主要讲授沟通的基本原理、有效沟通的科学机制以及旅行社、景区沟通的主要理论知识，通过学习理论知识可以帮助学生了解基本的沟通知识，构建良好的沟通理念和人际交往意识。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作旅行社、景区各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

智慧旅游技术应用专业的学生毕业后主要从事旅游旅行社、景区服务行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：旅行社、景区各部门管理与服务(如前厅、餐饮、客房等)，这些岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、得体的形象以及好的团队合作能力和沟通能力等。

沟通技巧课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计的。本课程以旅行社、景区各部门服务沟通工作为主线，首先将旅行社、景区前厅部、客房部、餐饮部和营销部的沟通知识和技巧进行了梳理，然后介绍了旅行社、景区的日常沟通技巧和一般的人际关系沟通技巧，最后对时下比较流行的网络沟通和跨文化沟通技巧

进行了介绍，这既是旅行社、景区业服务沟通的最新内容，也是旅行社、景区服务沟通的重要知识。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过学习理论知识可以帮助学生了解基本的沟通知识，构建良好的沟通理念和人际交往意识。培养具备旅行社、景区管理与服务的理论知识；具备相关基本职业素养；掌握旅行社、景区管理与服务技能，能从事一线岗位服务与管理工作的的高素质技能型人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

了解沟通的定义、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力等基本概念及人格模式的类型与特点、旅行社、景区产品属性、常用口头与书面沟通方式等相关理论知识。

2. 能力目标

掌握积极自我沟通、沟通礼仪、亲和力培养、调研与观察、询问与聆听、有效表述、促成、异议化解等常用沟通技巧与能力；通过训练，培养综合沟通能力和客户服务能力，能运用所学理论知识与技巧解决沟通过程中的实际问题。

3. 素质目标

培养较好的心理调控素质与服务意识、团队意识和职业道德；增强自我沟通和人际沟通的信心、培养积极乐观、沉着稳重、机敏干练的职业风范。。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 沟通认知	1. 沟通与人际沟通 2. 旅行社、景区客户沟通 3. 有效沟通技巧	1. 介绍沟通技巧的学习意义、整体教学设计 2. 多媒体讲授沟通技巧的定义及作用 3. 分组讨论 4. 总结归纳	4
2	项目二 亲和力	1. 亲和力概述 2. 积极自我沟通 3. 良好形象塑造 4. 见面礼仪 5. 同步沟通	1. 多媒体讲授亲和力相关知识 2. 分组讨论训练：自我沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
3	项目三	1. 知人力概述	1. 多媒体讲授知人力相关知识	4

	知人力	2. 人格模式 3. 调研与观察 4. 询问 5. 聆听	点 2. 分组讨论训练：知人训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	
4	项目四 表述力	1. 表述力概述 2. FAB 属性 3. 有效表述	1. 多媒体讲授表述力相关知识点 2. 分组讨论训练：表述训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
5	项目五 促成力	1. 促成力概述 2. 心动信号判断 3. 促成方式	1. 多媒体讲授促成力相关知识点 2. 分组讨论训练：促成训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
6	项目六 异议化解力	1. 异议化解概述 2. 异议化解方法 3. 投诉抱怨与矛盾冲突处理	1. 多媒体讲授异议化解力相关知识点 2. 分组讨论训练：异议化解训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
7	项目七 常用沟通方式	1. 口头沟通 2. 电话沟通 3. 书面沟通 4. 网络沟通	1. 多媒体讲授常用沟通方式相关知识点 2. 分组讨论训练：口头沟通训练、电话沟通训练、书面沟通训练、网络沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
8	项目八 旅行社、景区岗位事务沟通综合训练	1. 旅行社、景区服务沟通综合训练 2. 旅行社、景区营销沟通综合训练 3. 投诉与突发事件沟通综合训练 4. 旅行社、景区内部沟通综合训练	1. 多媒体讲授旅行社、景区岗位事务沟通相关知识点 2. 分组讨论训练：服务沟通训练、营销沟通训练、投诉与应急训练、内部沟通训练 3. 教师评价 4. 归纳总结	4
9	项目九 综合复习	复习	复习	

总学时		32
-----	--	----

沟通能力考核表

项目	达标要求	等级
亲和力	5. 符合亲和力程序：心态—形象礼仪—开场白+运用同步沟通	
	6. 心态：自信、感恩、悦纳、热情待客	
	7. 形象：衣得体、洁净，姿如风、松、钟	
	8. 礼仪：笑着注视—见面有礼（尊称—握手—递/接名片）	
	9. 开场白：寒暄—铺垫—提出主题—简述益处—征求意见	
	10. 同步术恰当运用：简单八同/情绪/声音/语言/价值观同步	
	11. 有效运用聆听、认同	
	12. 亲和力（看着舒服、听着悦耳、初交愉快）评分	
知人力	13. 符合知人程序：调研观察—询问—聆听	
	14. 观察：对客的场所与人格观察判断	
	15. 询问：开放式询问—高效询问—封闭式—想象式...	
	16. 聆听：点头—微笑—眼神交流—前倾。适时询问，记录，复述核对	
	17. 知人力（会观察—会询问—会聆听）评分	
表述力	18. 符合表述程序：认同—FAB 表述—证明—核实确认	
	19. 认同：复述与肯定客户的要求	
	20. FAB 利益表述：讲述带给客户的若干利益点，用证据来证明	
	21. 表述力（能围绕客户利益进行 FAB 表述）评分	
异议化解力	22. 异议化解：积极心境—同理心—寻原因—再表述与证明... 评分	
促成力	23. 符合促成程序：心动判断—促成—处理异议	
	24. 心动判断：观察语言信号、探询	
	25. 恰当方式促成	
	26. 促成力（会判断、会促成）评分	
整体	27. 整个沟通过程：合乎程序（亲和—知人—表述—促成）自认流畅	

	28. 整体评分	
--	----------	--

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据旅行社、景区对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如旅行社、景区火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、

学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅行社、景区服务与管理、旅行社、景区智能运营、旅行社、景区运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《饭店管理沟通实务与技巧》，王春林编著，中国旅游出版社。

（2）参考教材选用

《酒店沟通技巧》，邵雪伟编著，浙江大学出版社。

《沟通技巧》，谢红霞编著，中国人民大学出版社。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论与实践一体化。

（2）本课程教材为旅行社、景区的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

8. 《旅游礼仪》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游礼仪				
课程类别	专业核心课	课程代码	7025008		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第一学期				
适用专业	智慧旅游与技术应用				
授课方式	理论、实践				
先修课程	沟通技巧				
后继课程	旅游大数据分析与应用				
制订人	李亚丽	审核人	卢昕昕		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门主干课程，主要讲授旅游礼仪的基本技能技巧，掌握旅游礼仪实际操作技能。通过本课程的教学，使学生熟悉并掌握旅游礼仪，树立服务形象意识。使学生能掌握旅行社、景区服务语言礼仪，能初步具备旅行社、景区服务礼仪基本技能，培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业形象的旅游工作者。

三、课程设计思路

智慧旅游技术应用专业的学生毕业后主要从事旅游旅行社、景区服务行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：旅行社、景区各部门管理与服务，这些岗位相对应的主要身体素质有腿部力量、腰腹部力量、上肢力量、颈部、肩部力量及相应的灵活性和耐力，应有的素养包括：专业的职业姿态和表情、健康的身体素质和心理素质、高雅的气质、以及好的团队合作能力和沟通能力等。

礼仪训练课程设计思路正是根据学生的就业岗位及岗位需要，学生应具备的能力来制订和设计的。因此，本课程的设置具有双重意义与作用：一是塑造学生美的个人形象；二是培养学生具有直接胜任岗位资格所需要的相关素质，提高职业能力。该课程是专业职业能力提升的支撑课程，通过本课程的教学，塑造体形、培养学生高雅优美的身体姿态和良好的道德品质。因此我们旅游礼仪教育的具体定位是：塑造礼仪形象，提升职业素养。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过校内理实一体化实训室的全真操作训练，培养具有良好气质的旅行社、景区职业技能人才。通过对身体各关节、韧带、肌群施加合理的负荷，训练学生力量、柔韧、速度、标准及情感认知和节奏感，激发学生对审美的自觉体认，塑造优美姿态，打造良好的职业形象；提升身体表达能力和控制能力，能够自如地传情达意，规范礼仪动作，培养优雅的气质和风度；开发学生情感认知，同时培养学生不怕苦不怕累的精神和良好的职业道德，为学生走上工作岗位打下坚实的基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）识记旅游礼仪的概念及内容；
- （2）熟知礼仪训练的动作与要领；
- （3）了解旅行社、景区旅行社、景区人员应树立的服务意识；
- （4）掌握旅行社、景区服务规范用语；
- （5）了解旅行社、景区服务礼仪要求；
- （6）了解职业形象的意义与重要性；
- （7）树立职业形象意识并熟知执行原则要求。

2. 能力目标

- （1）能够保持旅行社、景区工作人员在工作场景的职业形象；
- （2）能操作规范的站姿、坐姿、走姿、蹲姿等；
- （3）能养成良好的行为举止习惯的方式和途径；
- （4）能在工作中灵活运用职业形象及旅游礼仪。

3. 素质目标

- （1）具备基本的职业道德；
- （2）具备一定的艺术表达能力和良好的心理素质；
- （3）树立旅行社、景区管理运营理念，深化智慧旅游技术应用意识。
- （4）具备良好的审美意识及优雅的职业气质。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 礼仪的概念	1. 熟知礼仪的概念与作用 2. 能够掌握礼仪的原则 3. 培养良好的礼仪规范	1. 介绍旅行社、景区管理礼仪的学习意义、整体教学设计 2. 多媒体讲授礼仪的定义及作用 3. 分组讨论，实际生活中学习礼仪的作用 4. 总结归纳	2
2	项目二 基本站姿、坐姿、手位、脚位	1. 熟知站姿、坐姿、手位、脚位的动作要求 2. 能够使用规范的站姿、坐姿 3. 培养良好的职业形象	1. 请各位同学观察周围同学的站姿，并指出存在问题，引出课程 2. 讲述站姿、坐姿、手位、脚位的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示 3. 分组练习站姿、坐姿、手位、脚位的具体操作，教师指正 4. 总结归纳	8
3	项目三 个人礼仪色彩定位 仪容礼仪	1. 熟知色彩的定位方式 2. 能够掌握仪容礼仪修饰的基本要求和特点 3. 培养根据个人外在形象选择适合自己的服饰颜色和妆容色彩	1. 课前引入背景知识“色彩的属性”围绕背景知识展开讨论暖色系与冷色系 2. 观察“色相环”讲述基本色彩分类、个人色彩与服装、妆容色彩 3. 根据所学知识，展开小组讨论，在色调图中找出自己的色彩定位 4. 为自己选择一套服饰，及彩妆用品色彩 5. 教师总结点评	4
4	项目四 复习基本的站姿与坐姿要求 学习行姿、蹲姿	1. 熟知正确的站姿、坐姿要领，熟知正确的行姿要领及正确的步态步速 2. 能够在不同场合展示正确的行走姿态 3. 培养良好的职业形象	1. 复习站姿、坐姿才蹲姿 2. 讲述行姿蹲姿蹲姿的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示 3. 小组练习，教师点评纠正，小组互评 4. 总结归纳，表扬表现好的小组成员，鼓励其他小组成员	8

5	项目五 发型设计 肢体修饰 服饰搭配	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知发型设计原则及肢体修饰的重要性 2. 能够掌握基本的盘发技巧和肢体修饰的要求 3. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前引入背景知识，配合多媒体播放图片 2. 讲述发型设计原则 3. 根据所学知识，展开小组讨论，为你的同学设计一款适宜的造型，相互点评 4. 讲述肢体的清洁及肢体修饰礼仪 5. 根据自己的实际情况（身份、角色、喜好）为自己钻则肢体的配饰。 6. 总结归纳 	4
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知认识服饰搭配的重要性 2. 能够掌握服饰搭配的技巧 3. 培养良好的职业形象及服饰搭配水平 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课前引入背景知识“什么是人的第二肌肤”，观看多媒体图片展示 2. 讲述男士服饰搭配（正式场合、半正式场合、非正式场合） 3. 讲述女士服饰搭配原则 4. 讲述饰物礼仪、正装礼仪 5. 根据所学知识，展开小组讨论，完成实训内容 6. 根据自己的职业设计一套正装搭配以及一套办公室休闲装搭配 7. 教师总结点评 	
6	项目六 学习手势礼仪、 表情礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知不同手势的含义 2. 熟知目光与微笑的作用 3. 能够掌握基本手势规范 4. 能够掌握目光与微笑的基本规范 5. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复习站姿、坐姿、行姿、蹲姿 2. 讲述手势礼仪的基本要求及注意事项，配合多媒体视频展示 3. 请三位同学上台展示自己的笑容，并请其他同学谈谈面对笑容的感受 4. 讲述目光注视位置，及注意事项 5. 播放多媒体图片，选择出你最喜欢的笑脸图片，讨论微笑的魅力，讲述注意事项 6. 手势礼仪、目光礼仪、微笑礼仪训练，掌握训练重点；小组展开练习 7. 总结归纳 	6
	项目七 称呼礼仪 介绍礼仪 握手礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知称呼礼仪在服务中的重要性；熟知介绍礼仪应把握的原则 2. 熟知介绍礼仪的原则 3. 能够掌握介绍顺序、时机、分寸， 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述称呼礼仪的类别、国际交往的称呼礼仪、称呼的选择与使用、使用称呼的注意事项 2. 讲述自我介绍时机、顺序、方式、 	

7		<p>掌握介绍的措辞和神态</p> <p>4. 能够正确选择称呼方式</p> <p>5. 培养良好的礼貌礼节</p>	<p>技巧，他人介绍时机、顺序、方式、神态与手势，集体介绍的方式</p> <p>3. 根据所学知识完成本节课自测任务，选择恰当的称呼方式</p> <p>4. 小组情景模拟</p> <p>5. 总结归纳</p>	8
		<p>1. 熟知握手的意义</p> <p>2. 能够掌握握手顺序、方法、禁忌</p> <p>3. 培养良好的礼貌礼节</p>	<p>1. 背景知识，握手礼的由来</p> <p>2. 讲述握手的时机、顺序、方法、禁忌、实践和力度</p> <p>3. 小组模拟握手的时机、顺序、神态、握手正确姿势</p> <p>4. 教师总结点评</p>	
8	项目八 致意礼仪 鞠躬礼仪 引领礼仪	<p>1. 熟知致意礼、鞠躬礼的形式、注意事项</p> <p>2. 能够掌握致意的礼规和时机，掌握鞠躬礼的形式和使用场合</p> <p>3. 培养良好的礼貌礼节</p>	<p>1. 讲述致意的形式、礼规、时机、注意事项</p> <p>2. 讲述鞠躬礼的起源，使用场合、顺序、形式、注意事项</p> <p>3. 小组练习不同情境下致意礼的表达方式，模拟不同的鞠躬形式</p> <p>4. 归纳总结</p>	6
		<p>1. 熟知引领的位置</p> <p>2. 能够掌握引领的手势、操作方法、注意事项</p> <p>3. 培养良好的礼貌礼节</p>	<p>1. 简述引领的位置、手势、引领时的语言、引领方法、注意事项</p> <p>2. 小组练习各种引领手势</p> <p>3. 归纳总结</p>	
9	项目九 问候礼仪 致谢礼仪	<p>1. 熟知问候礼仪致谢礼仪的概念与分类</p> <p>2. 能够掌握服务中问候礼仪的实际操作，掌握语言致谢非语言致谢的分类与使用方法</p> <p>3. 培养良好的礼貌礼节</p>	<p>1. 讲述问候礼仪的概念和分类、问候礼仪的常见方法、注意事项</p> <p>2. 讲述语言致谢形式、非语言致谢形式</p> <p>3. 小组练习，情景模拟问候致意礼仪，当面问候及电话问候</p> <p>4. 小组练习模拟语言致谢与非语言致谢</p> <p>5. 归纳总结</p>	6

10	项目十 赞美礼仪 电话礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知赞美礼仪概念及电话礼仪重要性 2. 能够熟悉常见的赞美话题，掌握对客服务中赞美礼仪的恰当运用，掌握电话接听与拨打的一般礼仪 3. 培养良好的礼貌礼节 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲述赞美礼仪，课堂讨论赞美话题都有哪些形式 2. 讲述拨打电话礼仪、接听电话礼仪 3. 小组模拟，分析赞美对象，选择恰当的赞美话题、内容、赞美方法的选择 4. 小组模拟，接听电话及拨打电话的正确程序 5. 教师点评归纳总结 	2
11	项目十一 复习体态礼仪 学习旅游工作 礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知正确的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领 2. 能够正确展示两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位 3. 培养良好的职业形象 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 复习站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势手位要领 2. 小组展示学习成果，包含两种不同站姿、坐姿、蹲姿、手势手位，教师点评纠正，小组互评 3. 总结归纳，表扬表现好的小组成员，鼓励其他小组成员 	4
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知旅游工作礼仪知识 2. 能够运用正确的方式和接待礼仪为客人进行接待服务 3. 培养正确的旅游工作服务礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 背景导入，礼仪的背景文化 2. 讲述环境布置、接待员引位员的礼仪、接待礼仪 3. 小组练习，引领礼仪、问答礼仪、导游礼仪 4. 教师归纳总结 	
12	项目十二 期末总复习	能够熟知重点知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师引导学生，对整门课程的知识框架进行梳理，回顾主要的知识点和技能操作要领 2. 学生自主复习 	2
	总学时			64

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、分组讨论、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、悟”相结合，提高學生的综合专业素养。

1. 案例教学法

根据教学内容引入实践典型案例，引导、启示學生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生运用知识点解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励學生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体包括但不限于教师，引入小组评价、个人自评等方式；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业基础课，期末考试将采取开卷的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+ 期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅行社、景区服务与管理、旅行社、景区智能运营、旅行社、景区运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游礼仪（第五版）》，梁颖编著，上海交通大学出版社有限公司。

（2）参考教材选用

《旅游礼仪实务（第三版）》，田莉著，中国铁道出版社有限公司。

《职业礼仪实训教程》，陈璐编著，高等教育出版社有限公司。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统

性，完成理论实践一体化。

(2) 本课程教材为旅行社、景区的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

9. 《旅游大数据分析与应用》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游大数据分析与应用				
课程类别	专业核心课	课程代码	7025009		
课程学分	8	学时	总学时	理论学时	实践学时
			128	32	96
适应对象	第三四学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论、实践				
先修课程	旅游英语、旅游礼仪				
后继课程	智慧旅行社（OTA）运营与管理				
制订人	陈汶	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游专业学生的一门主干课程，主要是为培养学生的旅游学基本理论知识和应用能力而设置的一门重要的专业核心课程。它以智慧旅游与旅游大数据为研究对象，采用案例分析等教学方法，掌握利用海量旅游原始数据，快速、准确、方便地对反映旅客信息的海量旅行数据进行分析的能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念，工学结合课程模式，按照校企合作旅行社、旅游景区各部门工作任务设计学习任务，通过真实工作任务驱动学习，运用小组合作、模拟演练等教学方法，结合学习通等教学手段，设计自评互评教师评企业评的多元评价主体，线上线下结合的评价方式，评价课程目标达成情况。

智慧旅游专业的学生毕业后主要从事旅游服务类行业，毕业生就业岗位主要类型有以下几种：旅游规划设计、旅游景区与酒店管理、智慧旅游系统运维与管理、旅游线路设计等岗位，这些岗位应具有素养包括：积极向上的文化价值观，良好的团队合作能力和沟通能力等。

旅游大数据分析与应用课程设计思路正是根据工作岗位需求及学生应具备的能力来制定和设计的。本课程的设置首先对基本概念、问题和方法等概述基础上，分别对旅游发展

趋势、智慧旅游的基本理论和建设实践等方面讨论旅游解决旅游要素的整合与重组方式，然后探讨旅游电子商务、旅游大数据的形态和具体应用，最后，对于智慧旅游和旅游大数据发展走势进行分析。

四、课程教学目标

（一）总体目标

本课程将以智慧旅游为主线，通过课程学习，掌握智慧旅游和旅游大数据的基本理论和基本运作模式，了解智慧旅游面临的基本问题及掌握解决问题的方法，培养学生具有一种基本商业判断力，为学生后续学习和未来职业生涯的发展奠定基础。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 掌握智慧旅游的发展历程；
- (2) 掌握智慧旅游的基本理论；
- (3) 掌握智慧旅游建设的主要内容；
- (4) 旅游大数据的形态；
- (5) 掌握旅游电子商务理论及其分析方法。

2. 能力目标

- (1) 能运用案例分析、曲线分析等方法对旅游发展趋势进行分析；
- (2) 能运用智慧旅游的基本理论对景区运营行为进行分析；
- (3) 能运用旅游大数据理论对文旅企业效率改善进行分析。

3. 素质目标

树立可持续发展的旅游发展观，形成全新的旅游发展理念，培养 5G 时代的文旅跨界融合的意识 and 能力。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 基本概念、 问题与方法	1. 熟知大数据、旅游大数据的概念 2. 了解课程大纲与学习要求	1. 介绍旅游大数据分析与应用的学习意义、整体教学设计 2. 多媒体讲授大数据、旅游大数据的定义及作用 3. 分组讨论，大数据在生活中的应用 4. 总结归纳	4
2	项目二 旅游发展趋	1. 了解旅游发展趋势 2. 熟悉智慧旅游发展脉络	1. 多媒体讲授旅游发展趋势、发展脉络及现代科技在智慧旅游中的应	8

	势与智慧旅游	3. 掌握现代科技在智慧旅游中的应用	用 2. 分组讨论, 现代科技在智慧旅游中的应用 3. 总结归纳	
3	项目三 智慧旅游基础知识	1. 了解智慧旅游 3S 模型 2. 熟悉智慧旅游的功能与价值 3. 熟悉并掌握智慧旅游建设的内容 4. 掌握智慧旅游的框架体系	1. 介绍智慧旅游 3S 模型 2. 多媒体讲授智慧旅游的功能与价值 3. 分组讨论, 智慧旅游的框架体系 4. 总结归纳	18
4	项目四 智慧旅游建设实践	1. 了解智慧景区和智慧酒店的建设 2. 熟悉智慧旅游目的地建设 3. 掌握智慧旅行社建设	1. 多媒体讲授智慧景区、智慧酒店、智慧旅游目的地建设、智慧旅行社建设 2. 分组模拟演示智慧景区、智慧酒店、智慧旅游目的地建设、智慧旅行社建设 3. 总结归纳	24
5	项目五 智慧旅游与电子商务	1. 了解旅游电子商务平台 2. 熟悉在线旅游服务商 3. 掌握旅游电子商务的拓展形态 4. 了解互联网文创电商案例	1. 介绍旅游电子商务平台、在线旅游服务商 2. 多媒体讲授旅游电子商务的拓展形态 3. 分组讨论, 互联网文创电商案例 4. 总结归纳	24
6	项目六 旅游大数据的基本形态	1. 了解大数据的基本形态 2. 熟悉 UCC 数据、设备数据、事务数据、其他第三方数据	1. 多媒体讲授大数据的基本形态、UCC 数据、设备数据、事务数据等 2. 分组模拟数据的应用 3. 总结归纳	18
7	项目七 旅游大数据应用	1. 了解基于大数据的旅游服务 2. 熟悉基于大数据的旅游营销 3. 掌握基于大数据的旅游管理 4. 了解互联网娱乐营销案例分析	1. 多媒体讲授基于大数据的旅游服务、旅游营销、旅游管理 2. 分组讨论, 互联网娱乐营销案例 3. 总结归纳	24
8	项目八 智慧旅游创新发展	1. 了解智慧旅游的前景与走向 2. 熟悉智慧旅游的创新之道 3. 能够进行智慧旅游相关专题研讨	1. 介绍智慧旅游的前景与走向 2. 多媒体讲授智慧旅游的创新之道 3. 分组讨论, 智慧旅游相关专题研讨 4. 总结归纳	8
	总学时			128

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、

个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、旅游智能运营、智慧旅游等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游大数据分析》，鲁力编著，华中师范大学出版社。

（2）参考教材选用

《旅游大数据的分析与应用》，潘皓波、陈亮编著，上海交通大学出版社，2019。

《商务数据分析方法与应用》，胡海波、马玲、程岩编著，科学出版社，2022。

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

(2) 本课程教材为智慧旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

10. 《智慧旅行社（OTA）运营与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	智慧旅行社（OTA）运营与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	7025010		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第二学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《旅游大数据分析与应用》				
后继课程	《智慧景区服务与管理》				
制订人	陆忱	审核人	李亚丽		

二、课程性质作用

本课程是智慧旅游技术应用课程中的专业必修课,先修课程是《导游业务》、《导游基础知识》、《导游讲解》等,为后续《智慧景区服务与运营》、《旅游市场营销》等课程的学习奠定基础。

本课程以典型旅游企业旅行社的设立与组织构造设计、旅行社产品策划、制作、面市、销售开发、计调业务、旅行社信息管理、旅行社组团与接待业务、旅行社财务管理为学习载体,协助完成申请成立一家旅行社的各项相关事宜、设计一个旅行社的基本的组织机构、产品策划、制作、面市、销售开发、服务采购、旅行社信息管理、组团与接待、成本核算等工作任务。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下,首先分析智慧旅行社工作过程和工作任务,校企合作共同开发岗位职业标准;然后依据职业标准,以职业能力为本位,开发课程标准,通过学习实践,使学生能进行旅行社线路产品开发、产品策划、制作、面市、销售、服务采购、旅行社信息管理、组团与接待、成本核算等操作技能。能对典型线路产品开发和旅行社服务质量监控管理,并针对典型线路产品开发销售过程中出现的问题,能从理论上进行分析,提出解决问题措施。提高管理能力。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过学习实践,根据项目教学要求,学生能进行旅行社线路产品开发、产品策划、制作、面市、销售、服务采购、旅行社信息管理、组团与接待、成本核算等操作技能。培养学生对智慧旅行社运营与管理理论知识的运用,能对典型线路产品开发和旅行社服务质量监控管理,并针对典型线路产品开发销售过程中出现的问题,能从理论上进行分析,提出解决问题措施,提高管理能力。

（二）具体目标

1. 知识目标

（1）识记旅行社、旅行社产品、旅行社服务采购、旅行社产品价格、旅行社产品促销等内涵;

（2）熟知旅行社的组织机构与各机构的职能;

（3）熟知旅行社采购、销售等主要职责;

（4）熟知旅行社接待、计调等业务;

（5）熟知旅行社人力资源管理日常工作;

（6）熟知旅行社运营质量管理。

2. 能力目标

（1）能设计一个旅行社的基本的组织机构图以及说明相关的业务范围;

（2）能根据流程进行基本的线路设计、产品开发,会分析新产品优劣,提出调整方案;

（3）能独立对旅游线路进行成本核算,对外报价以及利润核算;

（4）能针对不同类型的游客,不同的产品,选择可行的促销方法;

（5）能独立进行团队的行程制作、报价以及操作,信息反馈等一系列的计调业务会设计;

（6）能处理计调工作过程中遇到的常见问题;

（7）能协助办理旅游票务中心的申办手续,能进行基本的票务操作;

（8）能独立的进行旅行社组团业务的操作;

（9）能独立挑选合作的地接社会进行固定资产折旧计算,会进行单团的财务核算。

3. 素质目标

（1）具备具有主动、热情、甘于奉献的服务意识,诚信守信、爱岗敬业的职业素养;

（2）具有健康的体魄,良好的心理承受能力和抗挫折能力;

（3）具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和优雅的形象气质;

(4) 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 旅行社概述	1. 旅行社业的产生与发展 2. 旅行社的性质与职能 3. 旅行社的基本业务和类型	1. 参观旅行社 2. 上网查找中国与外国旅行社的发展情况等相关资料 3. 分析针对旅行社业务的特点如何做好运营与管理	2
		1. 思想素质要求 2. 工作态度要求 3. 知识储备要求 4. 应具备的主要能力 5. 职业素养要求 6. 身体素质要求		2
2	项目二 旅行社的设立与组织机构	1. 影响旅行社设立的外部 and 内部因素 2. 中国关于旅行社设立的法律规定	1. 旅行社的设立过程 2. 旅行社行业从业人员素质要求	4
		1. 申请营业许可 2. 办理注册登记 3. 办理税务登记 4. 设立分支机构		8
		1. 旅行社组织设计的原则 2. 影响旅行社组织设计的因素 3. 旅行社的组织机构设计 4. 旅行社的组织管理		
3	项目三 旅行社的组织设计与组织管理	1. 旅行社设立的基本条件 2. 旅行社设立的基本程序 3. 外商投资旅行社的设立 4. 旅行社分支机构的设立	1. 观看多媒体课件旅行社组织结构图及相关阅读资料, 使学生有一定的认识 2. 学生分小组设计, 让学生演说, 小组成员分别担任旅行社的职位、各职位有什么职责等	8
		1. 旅行社组织机构设计的原则 2. 我国旅行社的部门设置		8

		<ul style="list-style-type: none"> 3. 旅行社组织机构设计的影响因素 4. 旅行社组织机构的模式 		
4	项目四 旅行社产品 与业务设计	<ul style="list-style-type: none"> 1. 旅行社产品的概念 2. 旅游产品与旅行社产品 3. 旅行社产品的构成 4. 旅行社产品的特征 5. 旅行社产品的类型 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 小组合作,进行旅行社产品设计 2. 设计旅游线路产品,小组展示、分享旅游线路,讲解设计思路 	12
		<ul style="list-style-type: none"> 1. 旅游线路的概念和分类 2. 旅游线路设计的原则 3. 旅游线路设计的内容 4. 旅游线路设计的步骤 		
5	旅行社采购 管理	<ul style="list-style-type: none"> 1. 旅行社服务采购的含义 2. 旅行社服务采购的原则 3. 旅行社服务采购的方式 4. 旅行社服务采购类型 5. 旅游服务采购中存在的问题 6. 旅行社旅游服务采购的管理 	通过案例分析,明确旅行社采购 服务流程、要求	4
6	旅行社产品 销售管理	<ul style="list-style-type: none"> 1. 旅行社产品促销的概念与作用 2. 旅行社产品促销的要素 3. 旅行社产品促销的策略 4. 旅行社产品促销的管理. 	小组合作,设计、选定旅行社产 品,制定促销方案,不同小组之 间进行旅行社产品促销	4
7	旅行社业务	<ul style="list-style-type: none"> 1. 旅行社团队旅游接待 2. 旅行社接待服务的标准化和规范化 3. 旅行社团队旅游接待流程 	通过室训操作、教师指导和课下 练习,使学生学会旅行社团队、 散客接待服务技能	8

		1. 旅行社散客旅游接待 2. 散客旅游接待服务概述 3. 散客旅游接待服务的类型		
8	项目五 旅行社人力资源 管理	1. 服务质量含义 2. 服务质量管理内容 3. 服务质量管理分析 4. 服务质量的监督检查	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解	2
9	项目六 旅行社行业 发展趋势	1. 旅行社的发展趋势 2. 智慧旅行社的发展	智慧旅行社运营与发展案例分析	2
总学时				64

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、旅游智能运营、智慧旅游等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不

少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅行社运营与管理》，孙江虹著，江苏大学出版社，2020.11。

（2）参考教材选用

《旅行社运营与管理》，马艳利著，武汉大学出版社，2022.07。

《旅行社运营与管理》，叶娅丽 著，广西出版社，2015.05。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为智慧旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容逻辑顺序分解成典型工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

11. 《智慧景区服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	智慧景区服务与管理				
课程类别	专业核心课	课程代码	7025011		
课程学分	6	学时	总学时	理论学时	实践学时
			96	16	80
适应对象	第三四学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《智慧旅行社（OTA）运营与管理》				
后继课程	《旅游新媒体运营》				
制订人	陆忱	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业核心课程，主要讲授旅游景区接待、旅游景区解说、旅游景区商业服务、旅游景区营销、旅游景区安全管理等。通过本课程的教学，使学生熟悉并学会智慧旅游景区服务和管理的 basic 知识及工作流程，能够掌握各项操作和服务技能，提升学生操作能力、管理能力、应变能力和创新能力，将学生培养成高素质的旅游景区工作人员和基层管理人员。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先分析智慧旅游景区的工作过程和工作任务，校企合作共同开发岗位职业标准；然后依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过培养学生对旅游业、智慧旅游景区产业发展情况及政策法规情况的基本认知，

提升专业文化知识和基础管理知识，以理论教学为主，为后续专业方向课程学习奠定知识理论基础。使学生掌握景区核心服务运营岗位的服务规范、技能，以及景区运营管理的基本原理、内容、管理方法等。能运用所学理论知识和技能，在旅游目的地的主题乐园、文旅小镇、休闲度假区、旅游休闲街区、大型旅游集团等旅游企事业单位，从事服务、管理、营销、策划等岗位实际工作的复合型技术技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）掌握景区管理、市场营销基本理论；
- （2）掌握不同景区类型管理、产品特点；
- （3）掌握景区日常管理的流程、操作规范与安全要求；
- （4）掌握智慧景区建设理念与质量管理标准；
- （5）掌握景区产品开发、活动策划的基本流程与规范；
- （6）掌握基本的会议布置、来宾接待等服务规范。

2. 能力目标

- （1）能运用岗位服务管理技能独立完成服务运营、餐饮服务、商品销售等岗位的工作；
- （2）能运用多种服务技巧，协调处理游客的特殊需求或突发事件，维护客户关系；
- （3）能根据景区策划的工作要求策划小型活动并撰写策划文案及实施细则；
- （4）能根据景区市场定位开展市场调查与分析，市场推广与客户维护工作；
- （5）能运用讲解沟通、活动主持技巧开展导游服务，主持小型活动；
- （6）能运用景区安全维护与数字化设备操作要求操作数字化运维设施，进行相关数据分析。

3. 素质目标

- （1）具有良好的职业道德、职业素养和文化素养；
- （2）具有良好的身心素质，吃苦耐劳，勇于挑战；
- （3）具有良好的服务意识、责任意识、社会参与意识。
- （4）具有良好的团队管理能力和团队协作能力。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 旅游景区 概述	1. 旅游景区的概念 2. 旅游景区的发展历程与趋势 3. 旅游景区服务与管理的内容 4. 旅游景区服务与管理的方法	1. 参观5A级旅游景区 2. 通过网络和实地调查,了解旅游景区的岗位设置 3. 观看视频,了解旅游景区的发展历程	8
2	项目二 旅游景区 接待服务	1. 票务服务 2. 闸口服务 3. 游客中心服务	实训模拟演练票务服务、闸口服务、游客中心服务活动。	18
3	项目三 景区解说 服务	1. 旅游景区解说服务概述 2. 旅游景区导游解说服务 3. 旅游景区自助式解说服务 4. 旅游景区解说系统的规划	每个小组选择一个景区,小组成员分工协作,写解说词,讲解景区。	16
4	项目四 旅游景区 商业服务	1. 旅游景区餐饮服务 2. 旅游景区住宿服务 3. 旅游景区交通服务 4. 旅游景区购物服务	案例分析,深入了解、掌握景区餐饮、住宿、交通、购物服务的要求和注意事项	16
5	项目五 旅游景区 营销管理	1. 旅游景区营销策略 2. 旅游景区营销创新 3. 游客体验产品设计 4. 文化旅游产品设计	观看光盘和上网查询有关方面资料进行讲解 模拟客房部公共区,练习公共区域清洁保养	14
6	项目六 旅游景区 安全管理	1. 旅游景区安全事故表现形态及原因分析 2. 旅游景区服务与管理 3. 旅游景区安全控制与管理 4. 旅游景区专项安全管理 5. 旅游景区安全事故应急处	案例分析,分小组讨论解决景区突发事件	8

		理		
7	项目七 旅游景区 环境管理	1. 旅游景区的可持续发展 2. 旅游景区自然生态环境管理 3. 旅游景区人文环境质量管理	设计景区环境管理评价表	8
8	项目八 旅游景区 品牌管理	1. 旅游景区品牌概述 2. 旅游景区品牌设计 3. 旅游景区品牌传播 4. 旅游景区品牌延伸	小组开展景区品牌设计、品牌宣传与推广	8
总学时				96

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、旅游智能运营、智慧旅游等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘

任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《旅游景区服务与管理（第三版）》，王昆欣，牟丹著，旅游教育出版社，2019.07。

（2）参考教材选用

《旅游景区服务与管理（第四版）》，王瑜著，东北财经大学出版社，2018.09。

《旅游景区服务与管理》，周晓明著，天津大学出版社，2011.02。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为智慧旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容逻辑顺序分解成典型工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

12. 《导游业务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游业务				
课程类别	专业实践课	课程代码	7025016		
课程学分	5	学时	总学时	理论学时	实践学时
			80	16	64
适应对象	第四学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《智慧景区服务与管理》				
后继课程	《智慧旅游技术》				
制订人	陈汶	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业核心课程，是职业技能训练的核心课程，是国家职业资格（全国导游人员资格证书）考试的证书课程，主要培养导游带团能力、讲解能力、游客个别要求与突发事件的处理能力。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

学生参照导游人员服务规范的要求，能够熟练进行导游带团的业务流程、导游讲解、个别要求的处理、突发事件的处理、投诉的处理等内容。进入到工作岗位后，能够熟练按照要求进行导游带团工作。

（二）具体目标

1. 知识目标

- (1) 掌握导游工作的基本理论；
- (2) 了解导游员的作用、职责、条件及管理；
- (3) 熟悉地陪、全陪和领队的工作程序；
- (4) 熟练掌握导游的方法和技能；
- (5) 了解有关心理学、美学、法律等知识；
- (6) 掌握事故和问题的处理、预防；
- (7) 处理旅游者个别要求的原则与技巧；
- (8) 了解旅游事务缺陷的种类。
- (9) 了解新媒体在旅游行业的运用

2. 能力目标

- (1) 在导游工作中灵活运用美学、心理学和法律等方面知识的能力；
- (2) 运用导游方法和技能的能力；
- (3) 突发事故和问题的处理与预防能力；
- (4) 处理旅游者个别要求的能力；
- (5) 处理旅游者投诉的能力。

3. 素质目标

- (1) 在教学实践中注意培养学生作为旅游业从业人员应有的热情、细致、严谨的工作作风和良好的职业道德；
- (2) 激发学生学习的兴趣和开拓创新的职业精神。



五、课程内容和要求

序号	学习项目	工作任务	技能要求	参考学时
1	项目一 基础知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解导游服务的产生与发展 2. 导游服务在旅游中的地位与作用 3. 导游服务的类型与范围 4. 导游服务的性质和特点 5. 导游服务的基本原则 6. 导游人员的概念与分类 7. 导游人员的职责 8. 导游人员的素质要求 9. 导游人员的职业道德 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解导游工作的产生、发展、地位、作用、性质、特点及导游服务的基本原则； 2. 掌握导游人员的概念、职责、素质要求和职业道德规范。 	12
2	项目二 工作程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地陪导游服务程序 2. 全陪导游服务程序 3. 出境领队服务程序 4. 景点景区导游服务程序 5. 散客导游服务程序 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够熟练的提供地陪、全陪导游服务； 2. 熟悉导游服务程序，掌握服务中的各个细节。 	16
3	项目三 传统技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游语言 2. 口头语言的表达技巧 3. 体态语言在导游服务中的作用 4. 交际语言的运用 5. 导游讲解常用方法 6. 游客个别要求处理的原则 7. 餐饮、住宿、娱乐、购物方面个别要求的处理 8. 要求自由活动和转递物品的处理 9. 探亲访友和亲友随团的处 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握导游语言的概念和要求，熟悉口头语言、体态语言和交际语言的知识，掌握导游讲解的常用方法； 2. 掌握游客个别要求处理的基本方法和技巧； 3. 掌握常见问题的预防方法，具备良好的防范意识和工作习惯，培养较强的发现问题、分析问题和处理问题的能力。 	32



		理 10、漏接、空接和错接的预防和处理 11. 旅游计划和日程变更的处理 12. 误机（车、船）事故的预防和处理 13. 证件、钱物和行李丢失的预防和处理 14. 游客走失的预防和处理 15. 游客患病、死亡的预防和处理 16. 旅游安全事故的预防和处理 17. 游客越轨言行的处理 18. 旅游投诉的处理 19. 常见问题与事故的预防与处理实训		
4	项目四 新型技能	1. 新媒体与旅游行业 2. 导游“云执业”的工作技巧	1. 掌握新媒体软件的使用技巧; 2. 具备进行“云执业”的能力	12
其它	机动			4
	考核评价			4
总课时				80

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+

期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、旅游智能运营、智慧旅游等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《导游业务》，邵小慧著，华中科技大学出版社，2023. 02。

（2）参考教材选用

《导游业务》，全国导游资格考试统编教材专家编写组编著，中国旅游出版社。2. 教材

编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为智慧旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容逻辑顺序分解成典型工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。



(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。



13. 《智慧旅游技术》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	智慧旅游技术				
课程类别	专业实践课	课程代码	7025017		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第三学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《导游业务》				
后继课程	《旅游短视频及直播运营》				
制订人	张会静	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业学生的一门专业实践课程。通过课堂讲解、案例分析、观看视频资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以学为主的教学方式，按照知识、素质、能力相统一的原则，把学生培养成适应市场、企业技能型和复合型人才，通过互联网、物联网、云计算、大数据、人工智能、地理信息、虚拟现实与区块链等高新技术的学习，促进旅游产业发展变革，打造全新的旅游观念和模式，为游客带来前所未有的旅游体验。

三、课程设计思路

课程聚焦于智慧旅游核心支撑技术的理论讲解以及在智慧旅游中的实际应用，注重理论知识讲解和案例的融会贯通，以提供符合社会发展和旅游行业需求的教学内容，该课程重视提高学生信息技术素养，培养学生的创新意识和创新能力，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程教学目标

（一）总体目标

根据项目教学要求，让学生了解智慧旅游发展现状和建设思路，以及未来智慧旅游的发展趋势，掌握智慧旅游核心支撑的互联网技术、物联网技术、云计算技术、大数据技术、人工智能技术、虚拟现实技术、地理信息技术、区块链技术，使其能胜任未来工作。能运用所学理论知识和技能，在旅游目的地的主题乐园、文旅小镇、休闲度假区、旅游休闲街区、大型旅游集团等旅游企事业单位，从事服务、管理、营销、策划等岗位实际工作的复合型技术技能人才。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）了解智慧旅游基本概念、发展现状及智慧旅游建设思路；
- （2）了解互联网技术、物联网技术、云计算技术、大数据技术的发展情况；
- （3）了解人工智能技术、虚拟现实技术、地理信息技术、区块链技术的发展情况；
- （4）掌握互联网技术、物联网技术、云计算技术、大数据技术在智慧旅游中的应用；
- （5）掌握人工智能技术、虚拟现实技术、地理信息技术、区块链技术在智慧旅游中的应用；
- （6）了解文化与旅游的深度融合发展情况。

2. 能力目标

- （1）能够将互联网技术、物联网技术、云计算技术、大数据技术应用到旅游目的地的规划建设中；
- （2）能够将人工智能技术、虚拟现实技术、地理信息技术、区块链技术应用到旅游目的地的规划建设中；
- （3）能够将互联网技术、物联网技术、云计算技术、大数据技术应用于旅游服务与旅游营销工作中；
- （4）能够将人工智能技术、虚拟现实技术、地理信息技术、区块链技术应用于旅游服务与旅游营销工作中；
- （5）能够创新旅游公共服务模式并提升游客体验。

3. 素质目标

- （1）具有良好的职业道德、职业素养和文化素养；



- (2) 具有良好的身心素质，吃苦耐劳，勇于挑战；
- (3) 具有良好的服务意识、责任意识、社会参与意识；
- (4) 具有良好的团队管理能力和团队协作意识。

五. 课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 智慧旅游 概述	1. 智慧旅游基本概念 2. 智慧旅游发展现状 3. 智慧旅游建设思路 4. 智慧旅游核心支撑技术概述	1. 参观旅游景区 2. 通过网络和实地调查,了解旅游景区的核心支撑技术 3. 观看视频,了解旅游景区的发展历程	4
2	项目二 互联网技术	1. 互联网概述 2. 互联网技术与移动通信技术 3. 互联网在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授互联网发展概况 2. 通过案例了解互联网技术与移动通信技术 3. 分组讨论互联网技术在智慧旅游中的应用	6
3	项目三 物联网技术	1. 物联网概述 2. 物联网技术介绍 3. 物联网在智慧旅游中的应用	1 结合课件讲授物联网概述 2 通过案例了解物联网技术的发展情况 3. 分组讨论物联网技术在智慧旅游中的应用	8
4	项目四 云计算技术	1. 云计算概述 2. 云计算关键技术介绍 3. 云计算在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授云计算概述 2. 通过案例了解云计算关键技术的发展情况 3. 分组讨论云计算技术在智慧旅游中的应用	8
5	项目五 大数据技术	1. 大数据概述 2. 大数据技术介绍 3. 大数据在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授大数据概述 2. 通过案例了解大数据技术的发展情况 3. 分组讨论大数据技术在智慧旅游中的应用	8
6	项目六 人工智能技术	1. 人工智能概述 2. 人工智能技术介绍 3. 人工智能在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授人工智能概述 2. 通过案例了解人工智能技术的发展情况 3. 分组讨论人工智能技术在智慧旅游中的应用	6

7	项目七 虚拟现实技术	1. 虚拟现实概述 2. 虚拟现实技术介绍 3. 虚拟现实技术在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授虚拟现实概述 2. 通过案例了解虚拟现实技术的发展情况 3. 分组讨论虚拟现实技术在智慧旅游中的应用	6
8	项目八 地理信息技术	1. 地理信息概述 2. 地理信息技术介绍 3. 地理信息技术在智慧旅游中的应用	1. 结合课件讲授地理信息概述 2. 通过案例了解地理信息技术的发展情况 3. 分组讨论地理信息技术在智慧旅游中的应用	6
9	项目九 区块链技术	1. 区块链概述 2. 区块链概述介绍 3. 区块链在智慧旅游中的应用探索	1. 结合课件讲授区块链概述 2. 通过案例了解区块链概述的发展情况 3. 分组讨论区块链技术在智慧旅游中的应用	6
10	项目十 智慧旅游发展趋势	1. 文化与旅游的深度融合发展 2. 建设智慧旅游目的地与深化“互联网+旅游” 3. 文旅企业加快全面数字化转型升级 4. 旅游公共服务模式与游客体验创新	1. 结合案例讲授文化与旅游的深度融合 2. 智慧旅游目的地设计实战演练	6
总学时				64

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高学生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示学生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，

以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化学生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及学生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深学生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩包括平时成绩和期末考试成绩。

总评成绩=平时成绩（课内外活动 20%、考勤 10%、课堂表现 10%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《智慧旅游技术概论》，袁芬著，旅游教育出版社，2022.08

（2）参考教材选用

《智慧旅游》，欧朝蓉著，中国林业出版社，2021.08。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，与传统的学科教材的区别在于，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，力争较好地完成理论实践一体化。

（2）本课程教材将智慧旅游应用的技术，按照工作过程或工作内容的逻辑顺

序分解成典型的学习项目，按完成学习项目的需要和通行惯例，分解到相应的教学中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成。教材表达应通俗易懂、文字表达与案例、视频结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游技术应用专业制定，在智慧旅游技术应用专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

14. 《旅游短视频及直播运营》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	旅游短视频及直播运营				
课程类别	专业实践课	课程代码	7025018		
课程学分	8	学时	总学时	理论学时	实践学时
			128	32	96
适应对象	第三四学期				
适用专业	智慧旅游服务				
授课方式	理论+实践				
先修课程	智慧旅游技术				
后继课程	导游讲解				
制订人	孙萍	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是酒店管理与数字化运营专业学生的一门主干课程,主要讲授短视频与直播运营的基本理论,基本技巧和实战方法。在教授学生短视频与直播运营的核心知识和技能,包括短视频的内容策划、制作、发布及推广,直播的运营策略、互动技巧、粉丝维护等方面。通过理论教学和实践操作相结合的方式,帮助学生掌握短视频与直播运营的实用方法,提高其在数字媒体时代的综合能力。

三、课程设计思路

依据三全育人理念,工学结合课程模式,按照校企合作酒店各部门工作任务设计学习任务,通过真实工作任务驱动学习,运用小组合作、模拟演练等教学方法,结合学习通等教学手段,设计自评互评教师评企业评的多元评价主体,线上线下结合的评价方式,评价课程目标达成情况。

多角度、深层次地剖析了短视频与直播运营的策略与方法,内容涵盖认识短视频与直播、短视频内容策划、短视频制作、短视频营销、短视频商业变现、短视频运营实战、直播内容策划、直播技能和直播运营实战等,以案例为主导,激发学生的学习兴趣,帮助学生快速掌握短视频和直播运营技巧和方法,使学生能够学以致用,培养和提升学生的实际运营能力。

四、课程教学目标

（一）总体目标

通过理论教学和实践操作相结合的方式,帮助学生掌握短视频与直播运营的实用方法,提高其在数字媒体时代的综合能力以案例为主导,激发学生的学习兴趣,帮助学生快速掌握短视频和直播运营技巧和方法,使学生能够学以致用,培养和提升学生的实际运营能力。

（二）具体目标

1. 知识目标

- 1、掌握短视频策划、制作、发布及推广的基本流程和技巧;
- 2、学会如何制定有效的直播运营策略,提高直播互动水平和粉丝数量;
- 3、了解短视频与直播平台的运营规则和政策,规避风险;
- 4、培养学生的创新思维和团队协作能力,提高其在数字媒体领域的竞争力。

2. 能力目标

- 1、短视频策划、制作、发布及推广的能力;
- 2、制定有效的直播运营策略,提高直播互动水平和粉丝数量的能力;
- 3、短视频与直播平台的运营规则和政策,规避风险的能力;

3. 素质目标

- 1、有爱岗敬业、踏实肯干、谦虚好学和勤于思考的精神
- 2、有良好的心理素质和敬业精神,遵守职业道德
- 3、有团队精神和协调工作能力、管理能力和全局观念
- 4、有创新、创业、开拓发展的精神
- 5、培养学生的公平意识、竞争意识。
- 6、树立正确的绩效观念,遇到困难和问题能够正确归因,理解成功与付出之间的关系,培养学生克服困难、不懈努力、追求卓越的进取精神。
- 7、培养学生的爱国情怀和法制意识,树立劳动光荣意识,爱岗敬业,合法维权意识。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	学习要求	活动设计	参考学时
1	项目一 认识短视频与直播内容消费新格局	1. 认识短视频 2. 认识直播	1. 介绍短视频 2. 多媒体讲授短视频特点、类型、产业链条。 3. 分组讨论短视频与长视频的区别，短视频频台都有哪些，教师总结。 4. 介绍直播 5. 多媒体讲授直播类型、直播与短视频、直播面临的风险及防范	理论 8
2	项目二 短视频内容策划：打开创新思维	1. 短视频的定位 2. 短视频的展现形式 3. 短视频选题的策划 4. 短视频脚本的撰写	1. 分析目标受众，精准定位用户需求 2. 短视频的展现形式定位 3. 短视频的选题策划 4. 打造高质量的短视频内容	理论 4 实践 16
3	项目三 短视频拍摄与剪辑：打造高品质短视频	1. 短视频团队的搭建 2. 短视频的拍摄 3. 短视频的后期剪辑	1. 短视频的拍摄 2. 短视频的后期编辑	理论 2 实践 28
4	项目四 短视频营销与变现：快速抓住流量红利	1. 短视频营销的前期准备 2. 短视频的多渠道引流 3. 短视频的用户运营 4. 短视频的商业变现	1. 短视频的营销的前期准备 2. 短视频的引流推广 3. 短视频的用户运营	理论 4 实践 16
5	项目五 短视频运营实战：抖音短视频运营	1. 设置抖音账号信息 2. 制作抖音短视频 3. 孵化抖音短视频 IP 4. 抖音短视频数据分析	1. 完善抖音账号信息 2. 制作高水准的抖音短视频 3. 孵化经典抖音短视频 IP	理论 2 实践 18
6	项目六 直播内容策划：用创意内容增强观众粘性	1. 评价直播内容质量的标准 2. 增强直播内容的创意性 3. 提升直播内容的吸引力	1. 评价直播内容质量的标准 2. 增强直播内容的创意性 3. 提升直播内容的吸引力	理论 4 实践 16
7	项目七 直播技能：主播职业能力	1. 直播团队的搭建 2. 搭建与布置直播间	1. 配置专业的直播设备 2. 直播间的布置	理论 4 实践 16

	的培养与提升	3. 主播打造能力提升 4. 直播活动执行 5. 直播流量变现	3. 直播拍摄角度的选择 4. 主播专业直播能力的提升 5. 主播个人 IP 的打造 6. 直播变现	
8	项目八 直播运营 实战:淘宝与抖音 直播运营	1. 淘宝直播运营实战 2. 抖音直播运营实战	1. 解读淘宝, 抖音直播 2. 直播间场地和环境的规划 3. 线下档口型商家直播操作 4. 直播服务机构运营	理论 4 实 操 18
	总学时			128

六、教学建议

(一) 教学方法

以学生为中心,以教师为主导,针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法,积极引导學生参与,注重启发和互动,做到“学、导、训”相结合,提高学生的动手操作能力。

1. 理论教学:

通过讲解短视频与直播运营的基本概念、原理及政策法规等,帮助学生建立扎实的理论基础;

2. 案例分析

选取成功的短视频与直播案例,引导学生分析其背后的策划、制作及运营策略等,提高学生的实际操作能力;

3. 实践操作

组织学生进行短视频与直播的实践操作,包括策划、拍摄、剪辑、发布及推广等环节,培养学生的动手能力;

4. 团队合作

分组进行短视频与直播的策划、制作及运营实践,强调团队合作和沟通,提高学生的团队协作能力。

(二) 评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式,促进学生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重,突出“发

展性”教学评价，鼓励学生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

(1) 考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

(2) 总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业核心课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

(三) 教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有酒店服务与管理、酒店智能运营、酒店运营管理等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及

以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《直播与短视频深度运营》，王斌，曹三省编著，中国广播影视出版社。

2. 教材编写原则与要求

（1）教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论实践一体化。

（2）本课程教材为酒店的具体业务工作，按照工作过程或工作内容的逻辑顺序分解成典型的工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

（3）为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的养成，又能与实际外贸业务紧密衔接，及时将进出口业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为酒店管理与数字化运营专业制定，在酒店管理与数字化运营专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。

15. 《导游讲解》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	导游讲解				
课程类别	专业实践课	课程代码	7025019		
课程学分	4	学时	总学时	理论学时	实践学时
			64	16	48
适应对象	第四学期				
适用专业	智慧旅游技术应用				
授课方式	理论+实践				
先修课程	《旅游短视频及直播运营》				
后继课程	《专业综合实训》				
制订人	张会静	审核人	李亚丽		

二、课程性质与作用

本课程是智慧旅游技术应用专业开设的一门专业实践课程。本课程是构成专业基本能力——导游人员从业技能的重要组成部分，是未来从事旅游行业必不可少的一项能力，是国家职业资格（全国导游人员资格证书）考试的证书课程，主要培养导游讲解能力、游客个别要求与突发事件的处理能力。

三、课程设计思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先依据职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

四、课程目标

（一）总体目标

通过本课程的教学，了解导游讲解的艺术性，对导游讲解的技巧和艺术进行实践和创造，对导游带团讲解过程中的重点专题进行了深入的探讨与研究，明确导游讲解的目的和意义，导游讲解服务过程中的注意事项，如何进行导游讲解，应采用

什么样的技巧、达到什么样的效果等，使学生能提高自己的导游讲解技巧，为未来从事旅游行业打下基础。具体的有导游讲解传统工艺美术品、表演艺术、饮食文化、民间技艺、民族民俗、民族传统节日重点专题。

(二) 具体目标

1、知识目标

- (1) 认识到导游讲解技巧的意义；
- (2) 掌握导游讲解常用方法和技巧；
- (3) 掌握传统工艺美术品、表演艺术、饮食文化、民间技艺、民族民俗、民族传统节日讲解的相关技巧知识；
- (4) 掌握自然风光旅游资源和人文景观旅游资源讲解技巧；
- (5) 掌握接待特殊团队的讲解技巧。

2、能力目标

- (1) 能对旅游景点或旅游文化元素内容进行导游词创作并讲解；
- (2) 能给团队留下第一好印象，讲好景点导游词；
- (3) 能应对不同团队的讲解需求，有针对性的进行景点导游讲解。

3、素质目标

- (1) 传承中华优秀传统文化，坚定文化自信，具有家国情怀与责任担当，增强政治认同，促进文化的传承；
- (2) 具备良好的服务意识、质量意识、法纪意识和环保意识；
- (3) 具备良好的职业道德和团队合作精神；
- (4) 具备吃苦耐劳的意志品质；
- (5) 具备创新意识。

五、课程内容和要求

序号	学习项目	课程内容	活动设计	参考学时
1	导游讲解基础知识	(1) 导游讲解技巧、艺术基本概念； (2) 导游讲解语言的运用； (3) 导游讲解日常交谈技巧； (4) 导游讲解应掌握的基本知识。	认知实习：通过优秀案例展示，使学生认识到导游讲解艺术的魅力。初步了解导游讲解的概念和其魅力。	12
2	导游讲解常用技巧	(1) 导游讲解常用方法和技巧； (2) 导游讲解注意事项； (3) 导游讲解的技巧要求； (4) 提高导游讲解水平的对策。	1、案例分析：是否给团队留下了美好的第一印象。 2、对比分析：同一导游词的不同讲解方式。了解导游讲解常用技巧，掌握重点方法。	18
3	导游讲解专题研究及创作	(1) 传统工艺美术品； (2) 表演艺术； (3) 饮食文化； (4) 民间技艺； (5) 民族民俗； (6) 民族传统节日。	视频学习； 案例讨论； 比较分析； 情景展示； 讲解词创作； 掌握六大重点专题的讲解技巧。	18
4	旅游资源类讲解技巧及创作	(1) 人文景观旅游资源导游讲解（蓬莱阁、烟台山、刘公岛、大明湖等）； (2) 自然风光旅游资源导游讲解	对比分析； 实际演练； 视频分析； 讲解词创作； 区分不同类型资源的讲解技巧。	16
	总学时			64

六、教学建议

（一）教学方法

以学生为中心，以教师为主导，针对课程内容采用案例教学法、情境教学法、启发引导教学法等多种教学方法，积极引导學生参与，注重启发和互动，做到“学、导、训”相结合，提高學生的动手操作能力。

1. 案例教学法

每一教学情境都引入真实的典型案例，引导、启示學生学以致用，用本模块的理论知识分析案例、指导实践。根据课程信息容量大，内容多与涉及面广的特点，除了收集大量的真实案例之外，可提供大量的思考与复习题进行辅助教学，以引导学生积极思考、提高教学效果及巩固学习内容。

2. 情境教学法

一方面利用软件模拟各种情境，以深化學生对知识的理解和把握；另一方面根据酒店对运营安全的要求及學生岗位实际需要，课堂教学可采用角色扮演法，如酒店火灾中不同岗位的指引工作任务的教学，以加深學生对职位岗位职责的了解，熟悉作业标准，提高突发事件应急能力和团队合作意识。

3. 启发引导教学法

课堂中结合案例分析，启发引导学生按照知识点、方法或相关管理规定解决实际中可能遇到的问题；或分学习小组，小组通过收集的案例制作多媒体课件进行讲述、分析，最后小组间或教师总结点评，进一步巩固理论知识学习和提高解决实际问题的能力。

（二）评价方法

1. 课程评价

本课程评价采用过程性评价与终结性评价相结合的多元化评价方式，促进學生自主性学习、过程性学习和体验式学习。加大过程性评价成绩的比重，突出“发展性”教学评价，鼓励學生在学习过程中注重职业素养养成及团队精神的培养，助力课程思政目标的达成。

2. 考核方式及成绩评定

（1）考核评价方式

本课程考核由过程性考核和总结性考核相结合，总结性考核指期末考试，过程考核方式包括线上、线下两个评价维度，课前、课中、课后三个评价阶段，教

师评价、学生自评、学生互评三个评价角度。课程思政参与情况纳入考核中，包括评学习态度和学习习惯等。从定性和定量两个方面综合评价。定性评价方面，评价主体不限于教师，引入小组评价、个人自评等；定量评价则主要包括课程思政教学过程的线下互动、线上讨论等，由教师教学平台统计给出。

（2）总评成绩的组成及评定标准

本课程为专业必修课，期末考试将采取闭卷笔试的方式进行。

总评成绩主要由平时成绩和期末考试成绩组成：

总评成绩=平时成绩（课内外强化 20%、考勤 5%、课堂表现 15%）占总评成绩 40%+期末考试成绩占总评成绩的 60%。

（三）教学条件

1. 软硬件条件具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 师资条件按照“四有好老师”、“四个相统一”、“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。校内专任教师必须具有高校教师资格；原则上具有旅游管理、旅游智能运营、智慧旅游等相关专业本科及以上学历；具备双师型素质、具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能够带领学生在课程学习中培养良好的心理素质；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师具备下企业的实践能力，每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。学校建立有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（四）教材编选

1. 教材选用建议

（1）教材选用

《导游词创作与讲解》主编：范志萍，张丽利，张焱，魏莉霞，中国旅游出版社. 2020年3月

(2) 参考教材选用

《导游讲解技巧》主编：熊友平，浙江大学出版社. 2013年12月

《导游讲解》主编：董朝霞，黄玉璟，旅游教育出版社. 2016年2月

2. 教材编写原则与要求

(1) 教材是达到教学目标的手段，编写要体现项目导向、任务驱动教学模式的思想，教材内容由若干个学习情境构成，内容展开以工作任务完成为主线，以课程标准、项目设计为依据，在按工作程序化内容的同时，强调学习情境、工作任务的设计和知识的相对系统性，完成理论与实践一体化。

(2) 本课程教材为智慧旅游的具体业务工作，按照工作过程或工作内容逻辑顺序分解成典型工作项目，按完成工作项目的需要和通行惯例，分解到相应的操作中。

(3) 为使教材体现职业性、先进性和开放性，教材应以课程资深教师 and 行业一线专家为主体，合理分工，以期教材既便于教学和职业能力的培养，又能与旅游业务紧密衔接，及时将旅游业务中的新问题、新方法和新工具及时纳入教材。教材表达应通俗易懂、文字表达与图表结合，使教材兼具知识传授、实践指导与技能操练。

七、说明

本课程标准是为智慧旅游专业制定，在智慧旅游专业的授课过程中，可以根据各专业需求不同降低理论内容讲解的深度。