

附件 1

商务管理（酒店商务管理）专业 人才培养方案

专业代码_620503_____

一、概述

（一）专业名称

商务管理（酒店商务管理）专业

（二）教育类型与学历层次

高等职业教育；大专

（三）入学要求条件

高中毕业或同等学力者

（四）学制

实行弹性学分制，学制 3 年

（五）学分要求

本专业学生必须修满 123 学分，其中综合素质必修课 29.5 学分，综合素质选修课 6 学分；专业必修课 39.5 学分，专业选修课 13 学分；综合实践必修课 35 学分。

二、培养目标

本专业主要立足广东地区，辐射全国酒店与旅游行业，适应酒店、旅行社、景区一线岗位，培养具有良好的职业态度和较强的操作能力，能熟练、规范掌握酒店管理与服务及旅行社业务的基本知识和操作技能，能胜任酒店前厅、客房、餐饮、康乐、营销或旅行社营销、计调、接待、导游及景区讲解员等工作岗位，具备向旅游企业基层、中层管理岗位发展的高素质技能型专门人才。

三、职业岗位群与人才培养规格

（一）职业岗位（群）

本专业培养人才的主要就业岗位（群）有：

1、酒店各岗位基层服务员

客房预订员、接待员、问讯员；酒店商务中心服务员；客房服务员；中西餐厅迎宾、餐厅服务员、酒店酒吧服务员等

2、酒店管理人员

酒店大堂副理、酒店礼宾关系主任、酒店人资培训助理；酒店中西餐饮主管、领班；酒店客房主管、领班；前厅主管

3、酒店市场销售、公关策划

营销代表；公关营销部助理、文员

4、旅行社导游、业务（外联、计调）和业务部门管理

导游、领队、接待、营销宣传、销售、计调、质检

5、旅行社管理

旅行社经理及部门经理

6、旅游景区(度假)开发、经营、票务接待

票务、讲解、安检、调度

7、旅游风景区(度假)的业务接待及管理

接待及投诉咨询、文书、基层管理

（二）人才培养规格

1、专业能力

（1）酒店主要岗位的服务操作能力以及管理能力

（2）导游讲解、接待和服务能力

（3）旅行社运作和管理能力

（4）旅游景区服务与管理能力

（5）康乐场所服务与管理能力

（6）旅游产品开发、营销与旅游活动策划的能力

2、方法能力

（1）具有工作决策、执行及协调能力

（2）具有处理顾客投诉和危机应对能力

（3）具有培训员工技能和指导员工工作的能力

（4）初步具有运用财务报表分析经营活动的能力

（5）具有运用普通话进行良好人际沟通的能力

（6）具有良好的职业形象和职业礼仪

（7）具有运用电脑进行文字处理、网络信息技术的基本应用能力

（8）具有一定的英文阅读、写作与交流能力

（9）具有应用文写作能力

3、社会能力

- (1) 具备职业适应能力;
- (2) 具备现代企业需要的团队协作能力;
- (3) 具备基本的交际沟通能力, 掌握社交的基本技能;
- (4) 具备跨职业工作能力;
- (5) 具备独立思维和开拓创新能力

四、毕业资格与要求

(一) 学分要求

所修学习领域的成绩全部合格, 应修满 123 学分。

(二) 取得以下中级职业技能证书(必考一门):

序号	职业资格(证书)名称	颁证单位
1	中级客房服务员	人力资源和社会保障部
2	中级餐厅服务员	人力资源和社会保障部
3	中级前厅服务员	人力资源和社会保障部
4	助理酒店管理师	人力资源与社会保障部
5	调酒师	人力资源和社会保障部
6	茶艺师	人力资源和社会保障部
7	企业人力资源管理师	人力资源和社会保障部
8	导游人员资格证书	旅游局
9	普通话考试等级证书	普通话测试中心

(三) 高级职业技能证书(选考):

序号	职业资格(证书)名称	颁证单位
1	高级客房服务员	人力资源和社会保障部
2	高级餐厅服务员	人力资源和社会保障部
3	高级前厅服务员	人力资源和社会保障部

(四) 参加半年以上的顶岗实习并成绩合格。

五、课程体系和教学内容的开发设计

具体思路:

本方案以工作过程为导向构建商务管理(酒店商务管理)专业课程体系, 通过企业现场调研、与企业专家探讨、交流, 确定职业岗位, 依据岗位群的主要工作过程, 确定工作项目, 根据工作项目总结出若干典型工作任务, 再从典型工作任务中分析岗位应具有的职业能力, 然后将工作项目转化为能实施教学的学习领域, 构建专业课程体系。

(一) 典型工作任务与职业能力分析 (见表 1-1-1)

表 1-1-1 典型工作任务与职业能力分析

工作领域	典型工作任务	职业能力
1. 酒店餐饮 运作实务	1.1 迎宾	1.1.1 掌握迎宾服务操作程序与标准
		1.1.2 了解引领客人、安排客人座位的技巧
		1.1.3 掌握合理迎宾、热情迎宾的要求
	1.2 预订	1.2.1 掌握当面预订服务的程序
		1.2.2 掌握电话预订服务的程序
		1.2.3 掌握餐厅预订登记表的填写
	1.3 点菜	1.3.1 掌握点菜服务的程序与标准
		1.3.2 熟悉各式菜肴营养搭配
		1.3.3 熟悉各类代表菜肴的口味特色
		1.3.4 熟悉各类酒水的相关知识
		1.3.5 掌握菜单填写要求及电脑点菜程序操作
	1.4 中餐零点 服务	1.4.1 掌握中餐零点的各类餐具及摆台标准和要求
		1.4.2 掌握中式散餐上菜、分菜、斟酒、餐巾折花等基本服务技能
		1.4.3 掌握中式散餐席间服务程序及服务标准
		1.4.4 熟悉各类菜肴的制作过程和口味特色
		1.4.5 掌握灵活处理突发事件和客人投诉事件的能力
	1.5 西餐服务	1.5.1 掌握西餐不同的摆台要求和操作程序
		1.5.2 掌握西餐的餐饮礼仪和上菜顺序
		1.5.3 掌握不同类型的西餐服务方式及其服务特点
		1.5.4 熟悉不同客源国的风俗习惯和礼仪忌讳等
	1.6 食品采购	1.6.1 熟悉餐厅各类原材料的各类和属性
		1.6.2 具备一定的食品营养知识
		1.6.3 具备食品粗加工知识
		1.6.4 具备一定财务知识, 能控制食品原料成本
	1.7 中西餐厅 主管、领班	1.7.1 熟悉中西餐的动作流程, 并能实施培训和考核
		1.7.2 掌握安排员工班次, 督导员工日常工作

		1.7.3 会控制餐厅的经营情况，保证对客服务质量
		1.7.4 会填写餐厅管理表单
		1.7.5 熟悉餐厅各类设备的使用与保养
		1.7.6 熟悉餐厅经营管理业务，能协助经理和厨师长进行菜单的设计与改革
		1.7.7 具备一定的财务管理知识，能对餐饮产品进行合理的成本核算和成本控制
	1.8 酒吧服务	1.8.1 掌握为客人提供各种酒水的服务程序与标准
		1.8.2 熟悉大堂吧各式酒水的调制方法
		1.8.3 熟悉各式酒水的特性、产地和饮用方法
		1.8.4 掌握鸡尾酒的调制技巧
		1.8.5 掌握各类咖啡的品种、产地和口味
		1.8.6 掌握咖啡加工过程
	1.9 茶艺服务	1.9.1 掌握各类茶的相关知识，了解茶的品种、产地、口味等属性
		1.9.2 掌握熟练的茶艺表演技能
		1.9.3 有较强的营销意识和销售技能
2. 酒店前厅 运作实务	2.1 前厅预订	2.1.1 掌握前厅电话预订、信函预订、电报传真预订、网络预订等预订方式和类型
		2.1.2 掌握客房预订的操作程序
		2.1.3 掌握团队客房预订程序
		2.1.4 掌握客人抵店前准备工作和要求
		2.1.5 掌握客人更改预订的服务程序与要求
		2.1.6 掌握客人取消预定的服务程序与要求
		2.1.7 掌握各类预订表格的填写
		2.1.8 能熟练操作房务预订操作系统
	2.2 总台接待	2.2.1 掌握前厅入住登记的程序和操作标准

		2.2.2 熟悉不同类型客人入住登记表的填写
		2.2.3 掌握 VIP、团队客人的入住程序与操作标准
		2.2.4 掌握房态报告、客史档案等基本信息
		2.2.5 掌握排房技巧
		2.2.6 能熟练处理客人抵店或离店时发生意外
	2.3 总台问询	2.3.1 掌握酒店内部各部门的相关情况
		2.3.2 掌握酒店所在地的城市概况、旅游景点和交通情况
		2.3.3 掌握访客问询、房客留言以及住客留言等服务项目的操作要求和标准
		2.3.4 具备正确妥当处理各类宾客邮件的能力
		2.3.5 掌握住客钥匙发放和管理的服务程序
	2.4 总台收银	2.4.1 掌握收银操作程序
		2.4.2 掌握人民币及外币鉴别方法
		2.4.3 熟悉外币兑换操作步骤
		2.4.4 掌握夜审的工作步骤和营业报表编制
		2.4.5 熟悉宾客贵重物品保管的注意事项
		2.4.6 具备处理特殊情况的能力
	2.5 商务中心服务	2.5.1 熟悉复印、打印、传真接收、传真发送、票务受理等业务的操作程序和标准
		2.5.2 熟悉会议室出租服务操作程序
	2.6 礼宾服务	2.6.1 熟悉驻机场迎宾服务的程序与标准
		2.6.2 掌握门厅迎送宾客的服务程序与标准
		2.6.3 掌握行李服务的程序与标准
		2.6.4 熟悉行李寄存与提取的工作程序
		2.6.5 掌握“金钥匙”服务的岗位职责和工作要求
		2.6.6 掌握 GRO 工作程序和要求
		2.6.7 掌握熟练的语言（外语）表达能力和沟通技巧
	2.7 总机服务	2.7.1 掌握总机服务的基本要求

		2.7.2 掌握电话转接、查询、叫醒服务、免电话打扰等服务项目的工作程序和标准
	2.8 前厅主管、领班	2.8.1 掌握前厅营业的基本情况
		2.8.2 掌握处理客人投诉的技巧
		2.8.3 掌握员工培训及考核的技能
		2.8.4 熟悉VIP接待程序
		2.8.5 具有一定的销售知识和能力，能对市场进行分析，协助经理推出合适的组合产品
3. 酒店客房运作实务	3.1 楼层服务员	3.1.1 掌握客房清扫的程序和标准
		3.1.2 熟悉各类设备的使用与保养
		3.1.3 掌握楼层住客情况，填写房况表
		3.1.4 能根据客人需求，布置VIP房或特殊要求的客房，提供个性化服务
		3.1.5 具备一定的安全意识，协助安全部做好楼层安全工作
		3.1.6 熟练应用各类清洁设备和清洁剂
		3.1.7 熟悉各类棉织品的质量、品种、规格及保养知识
	3.2 客房中心服务员	3.2.1 熟悉酒店内部各部门的相关信息，能为客人提供高效的客房服务
		3.2.2 具备整理、传送客情档案的能力
		3.2.3 具备一定的人力资源管理知识和能力，负责客房部员工的出勤记录
	3.3 客房主管、领班	3.3.1 掌握为住客提供规范化、程序化的优质服务标准
		3.3.2 掌握培训员工和考核员工的技能
		3.3.3 会制定客房部年度财务预算
		3.3.4 核算各类日常消耗品、用品的数量，做好成本控制
		3.3.5 能处理一般性的住客投诉事件和突发事件

		3.3.6 具备人力资源管理知识，能根据客情变化，做好人员安排
4. 酒店康乐 运作实务	4.1 歌舞厅康 乐服务	4.1.1 具备良好的礼貌礼节和个人素养
		4.1.2 掌握迎头客人、台面服务及结账服务的工作程序与要求
		4.1.3 能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件
	4.2 保龄球馆 服务	4.2.1 熟悉保龄球的规则和设备保养
		4.2.2 掌握保龄球服务与结帐服务工作要点
		4.2.3 能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件
	4.3 台球厅服 务	4.3.1 熟悉各式台球的规则
		4.3.2 掌握台球厅的工作规范
		4.3.3 能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件
	4.4 游泳池服 务	4.4.1 熟悉游泳池的水质标准和规格
		4.4.2 掌握游泳池的迎送客人的服务程序
		4.4.3 掌握游泳池的清场、收尾工作
	4.5 健身房服 务	4.5.1 具备一定的体育锻炼常识
		4.5.2 能熟练选用各类健身器材
		4.5.3 了解各类健身器材的维修和保养
		4.5.4 掌握迎送宾客和健身服务的程序
	4.6 棋牌室服 务	4.6.1 掌握迎送宾客、棋牌娱乐过程的服务程序和要求
		4.6.2 能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件
	4.7 网球场服 务	4.7.1 掌握网球比赛规则
		4.7.2 有一定的网球打球技能，掌握陪练的服务程序
		4.7.3 掌握宾客打球期间的服务程序
	4.8 康乐主管、 领班	4.8.1 掌握营销知识和技能，协助经理或总监制定销售方案
		4.8.2 掌握培训员工和考核员工的技能
		4.8.3 掌握财务管理知识，能控制经营成本

		4.8.4 掌握人力资源管理知识和技能，能根据实际情况，进行人员的合理安排
5. 宴会策划与设计	5.1 宴会台面设计	5.1.1 掌握宴会台面设计的各类和设计要求
		5.1.2 掌握宴会台型设计的要求
		5.1.3 熟悉宴会花台的设计
	5.2 宴会菜肴设计	5.2.1 掌握宴会菜肴设计要点与方法
		5.2.2 掌握宴会菜肴设计程序
		5.2.3 熟悉各类菜肴的原材料成分及其营养价值
		5.2.4 能根据不同宴会主题设计宴会菜单
	5.3 宴会酒水设计	5.3.1 掌握宴会酒水设计的要点和方法
		5.3.2 掌握宴会中的酒水服务的工作程序
		5.3.3 熟悉各类宴会酒品的相关知识
	5.4 中餐宴会服务	5.4.1 熟悉各类中餐宴会的类型和需求特点
		5.4.2 掌握中餐宴会服务的基本工作程序和标准
		5.4.3 熟悉不同地域的风俗习惯和礼仪忌讳等
		5.4.4 掌握处理突发事件的应变能力
	5.5 西餐宴会服务	5.5.1 熟悉各类西餐宴会的类型的需求特点
		5.5.2 掌握不同西餐服务方式的工作程序和要求
		5.5.3 熟悉不同国家的风俗习惯和礼仪忌讳等
		5.5.4 掌握处理突发事件的应变能力
	5.6 宴会营销策划	5.6.1 具备市场分析能力，能根据市场需求进行市场细分
		5.6.2 具备较强的营销策划能力，能根据市场细分和需求变化，推出有针对性的策划方案
		5.6.3 掌握策划书撰写能力，能将营销策划书用详细的文字来描述
6. 酒店管理软件应用	6.1 餐饮管理软件应用	6.1.1 掌握各类信息配置，包括菜项配置、餐桌配置和服务员配置
		6.1.2 能应用软件熟练进行信息查询统计，包括点单查询、桌面情况、营业报表等

		6.1.3 掌握用软件进行点单工作，包括零点点单、宴会点单和预订点单等多种类型
		6.1.4 掌握用软件进行收帐工作
	6.2 客房中心 软件应用	6.2.1 掌握用软件进行房间配置
		6.2.2 掌握用软件进行客户信息查询
		6.2.3 掌握用软件进行客房状态查看
		6.2.4 掌握用软件控制楼层客房、宾客相关信息
	6.3 总台软件 应用	6.3.1 掌握用软件系统进行客房预订
		6.3.2 掌握用软件系统进行宾客入住登记操作
		6.3.3 掌握用软件进行客房房态的设置与更改
		6.3.4 掌握用软件进行结帐
7. 景点导游	7.1 自然景观 类景点导游讲 解	7.1.1 熟练运用景点导游语言
		7.1.2 掌握自然景观类景点导游讲解技能
		7.1.3 熟悉景点导游中特殊问题的预防与处理
	7.2 人文景观 类景点导游	7.1.1 熟练运用景点导游语言
		7.1.2 掌握人文景观类景点导游讲解技能
		7.1.3 熟悉景点导游中特殊问题的预防与处理
8. 导游实务	8.1 旅行社导 游	8.1.1 能独立撰写导游词
		8.1.2 有较强语言表达能力和娴熟导游语言技巧
		8.1.3 熟悉导游服务程序及游客心理需求
		8.1.4 掌握处理游客要求及投诉的技能
		8.1.5 熟悉旅游政策法规
9. 旅行社操 作实务	9.1 旅行社外 联	9.1.1 熟悉外联销售的计价和报价
		9.1.2 掌握外联促销策略和计划
		9.1.3 掌握旅游招徕和外联诀窍
		9.1.4 熟悉客户计划操作与销售渠道
		9.1.5 了解国际旅游市场与外联营销方法

	9.2 旅行社计调	9.2.1 掌握产品设计和行程制定
		9.2.2 掌握计调部操作的计价和报价
		9.2.3 熟悉旅行社的发团和接团管理
		9.2.4 熟悉计调部业务流程
	9.3 旅行社门市接待	9.3.1 掌握门市接待基本礼仪
		9.3.2 掌握门市业务与对客服务
		9.3.3 了解门市销售促成技巧
		9.3.4 了解门市顾客消费心理
		9.3.5 熟悉门市客户关系管理
10. 领队业务	10.1 旅行社领队	10.1.1 了解领队的基本素质要求
		10.1.2 掌握领队工作程序和规范
		10.1.3 熟悉事故预防与处理技巧
11. 景区营销与管理实务	11.1 景区营销策划	11.1.1 熟悉景区市场调研分析方法
		11.1.2 掌握景区 4PCRs 营销策略
		11.1.3 熟悉广告策划、企业文化等方面的知识
	11.2 景区接待服务	11.2.1 熟悉景区讲解服务的基本程序
		11.2.2 掌握景区讲解的基本技能
		11.2.3 熟悉各类景区的导游技巧
		11.2.4 熟悉景区咨询对客服务技能
	11.3 景区日常管理	11.3.1 掌握景区游客管理方法
		11.3.2 熟悉景区设施分类及维护
		11.3.3 了解景区安全防治和管理知识
		11.3.4 了解景区危机管理技巧和方法

(二) 专业核心课程描述 (见表 1-1-2 -----表 1-1-5)

(表 1-1-2) 酒店经营与管理课程描述表 代码: z08101013

课程名称	酒店经营与管理	学时数	54
学习目标	让学生熟悉酒店管理业务的主要内容及基本程序, 树立他们的职业兴趣和敬业精神, 培养他们具备管理者应具备的基本素质, 学会独立处理酒店管理中的一般性和常见性的问题, 培养他们应变能力和处理突发事件的能力。		
工作任务	1、星级酒店感性认识 2、营销方案策划 3、酒店服务质量管理方法比较 4、人力资源开发实训 5、酒店服务技能实训 6、酒店管理电脑系统 7、酒店公关活动策划		
职业能力	1、专业能力 让学生掌握酒店及酒店管理的基本概念, 酒店管理的基本内容和基本方法。 2、方法能力 将酒店管理的理论和方法应用到日常的服务工作中, 掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力; 培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。 3、社会能力 具备诚实守信、沟通协作的职业品质, 树立优质服务意识。		
学习内容	本课程主要向学生讲授酒店管理的基本理论知识, 包括酒店的历史, 类别等级, 酒店组织结构和功能划分, 以及如何进行有效管理, 尤其是服务质量的管理等方面, 进而使学生对于酒店管理的内容、方法、原则等有一个最基本的了解, 与此同时结合国内外知名酒店品牌的管理模式和特点为案例与理论知识进行有效结合。		
技能考核项目要求	以具体工作任务为中心, 围绕任务展开学习, 介绍和学习有关酒店经营与管理的基本知识和技能, 以任务的完成结果检验和总结学习过程, 考察学生对知识和技能的掌握情况, 分析、评价学生提出问题、分析问题、解决问题的能力, 并以这些评价作为考核成绩的依据。		

(表 1-1-3)

旅行社经营与管理课程描述表

代码: z08101018

课程名称	旅行社经营与管理	学时数	54
学习目标	通过学习,使学生具备高技能人才所必需的旅游方面的基本知识和解决问题的方法,具有较强的工作岗位适应能力、分析和解决实际问题的能力以及创新意识和职业道德意识。掌握旅行社经营管理的基本原理、一般方法并树立科学的管理理念,为进一步学习其他专业课和为日后的实践工作奠定基础。在实践方面,掌握旅行社业务的完整操作过程,并能熟练操作。		
工作任务	1、旅行社的设立 2、旅行社线路设计 3、旅行社线路的销售与签订合同 4、旅游线路的实施		
职业能力	1、专业能力 能够快速获取旅游及旅行社行业的最新动态和行业资讯;能够与若干优质旅行社及其他旅游行业部门保持密切的良好合作关系;能够独立设计团队路线、散客路线、专项旅游路线产品等;能够独立做好旅游团队、散客从外联、接待到计调业务落实等一整套业务操作;能够做好客户维护和档案管理工作;能够在未来的职业发展中承担旅行社的中高层管理工作。 2、方法能力 能够从实际问题出发,对于旅行社日常业务的处置和突发问题的应对上有初步的解决能力。 3、社会能力 具有认真务实的学习和工作态度;能够虚心请教和学习;具有职业操守、职业道德和奉献精神;能够积极的与顾客进行沟通协调、与同事及行业人员融洽相处;具备服务意识,对客服务做到细心、耐心、专心、爱心。		
学习内容	本课程侧重于从旅行社经营管理的宏观全局掌握旅行社部门职能、旅行社日常行政管理、旅行社主要业务岗位业务流程,以及旅游市场与旅行社产品设计之间的关系、旅行社各业务岗位之间的运营关系等;帮助学生树立经营管理理念,掌握旅行社经营管理基本知识,培养职业素质,懂得区分旅行社部门与岗位职能,学会当前常见经营模式旅行社的主要业务岗位的基本技能,并为学生可持续发展奠定良好的基础。		
技能考核项目要求	以具体工作任务为载体,培养学生旅行社经营与管理技能,在实训中选择旅游线路设计,旅游产品销售等技能项目,通过情景模拟、案例分析等方式进行分析、评价,并以这些评价作为成绩考核的依据。		

(表 1-1-4)

景区服务与管理课程描述表

代码: z08101021

课程名称	景区服务与管理	学时数	54
学习目标	通过本课程学习,学生应掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念,了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容,掌握其基本支持理论,以期培养出拥有正确的管理、服务理念,熟悉景区管理与服务的基本知识与技能的景区经营管理人才和专业技术人才。		
工作任务	1、旅游景区概述 2、旅游景区服务 3、旅游景区游客行为管理 4、旅游景区导游服务 5、旅游景区的营销管理 6、旅游景区的安全管理 7、旅游景区环境管理 8、旅游景区产品管理 9、旅游景区设施设备管理		
职业能力	1、专业能力 在熟悉景区工作环境特点和作业流程的基础上,培养初步的适应能力,在策划、讲解、组织应变、景观调查等方面获得锻炼。 2、方法能力 能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作;具备一定的景区讲解、策划规划能力,并能够进行安全维护、环境布置等能力。 3、社会能力 细心、周密、热情的服务意识,团结、协作、宽容的合作意识,灵活、克制、诚信的职业意识。		
学习内容	旅游景区概述、旅游景区服务管理概述、旅游景区游客服务与管理、旅游景区解说服务、旅游景区的营销策划业务、旅游景区安全管理业务、旅游景区环境管理业务、旅游景区人力资源管理业务等。		
技能考核项目要求	从景区工作实际出发,立足工作流程,瞄准工作任务,通过多种方式考查学生掌握知识与技能的情况,对考查结果进行分析评价,以此作为成绩考核的依据。		

(表 1-1-5)

导游实务课程描述表

代码: z08101025

课程名称	导游实务	学时数	54
学习目标	本课程让学生了解导游服务在现代旅游服务行业中具有重要的地位和作用,掌握导游工作服务程序与规范知识,服务技能技巧,并具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力。		
工作任务	1、导游服务 2、地陪服务 3、全陪服务 4、领队服务 5、景点导游服务		
职业能力	1、专业能力 能够掌握带团程序和标准,熟练进行带团服务;能够掌握常见的导游讲解方法,为游客提供导游讲解服务;熟练掌握导游服务当中特殊问题的处理技巧,具备必要的导游服务应变能力。 2、方法能力 能制定导游工作计划并实施;能及时跟踪并主动学习了解旅游业发展的最新动态;能根据业务需要查找有关资料并提升自己的讲解水平和服务能力;能区别不同对象、为游客提供个性化导游服务。 3、社会能力 具备良好的旅游职业意识(形象意识、服务意识、协作意识等)、职业道德;具有实事求是的作风和良好的社会实践意识;具有创新精神和开拓能力、爱岗敬业;具有较强的语言表达、职业沟通和协调能力;具有团队协作精神;能与景区、酒店、旅游局、交通等单位建立并维护良好、稳定的关系。		
学习内容	本课程主要阐述导游历史与发展、导游人员、导游服务程序、导游服务技能、常见问题和事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理以及导游服务相关的知识等。		
技能考核项目要求	以培养学生职业综合能力和职业综合素质为主线,通过案例分析、情景模拟等手段,以具体工作任务为中心,考查学生对导游业务技能的掌握情况,对其结果进行评价,以此作为成绩考核的依据。		

六、教学培养计划学分学时分配表

类 别			学 时	学 分	学时比例(%)
理 论 教 学	综合素质课程必修		354	19. 5	38. 6%
	综合素质课程选修		108	6	
	专业课程（必修、选修）		507	28	
	合 计		969	53. 5	
实 践 教 学	课 内 实 践	综合素质课程必修	244	10	61. 4%
		专业课程（必修、选修）	420	24. 5	
	综合实践课程		875	35	
	合 计		1539	69. 5	
总 计			2508	123	100%

七、教学进程一览表（见附件 2.1-2.2）

执笔人： 徐娟玲

审核人：