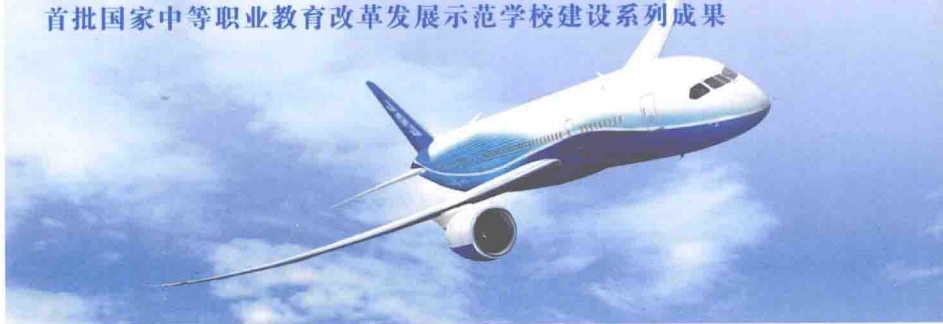


首批国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果



旅游服务类专业 教学方案及课程标准

LVYOU FUWULEI
ZHUANYE JIAOXUE
FANGAN JI KECHENG
BIAOZHUN

- 总 主 编 刘平兴
- 执行总主编 张小毅
- 主 编 吕桂红



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

首批国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果



旅游服务类专业 教学方案及课程标准

LVYOU FUWULEI
ZHUANYE JIAOXUE
FANGAN JI KECHENG
BIAOZHUN

- 总 主 编 刘平兴
- 执行总主编 张小毅
- 主 编 吕桂红
- 编 者 (排名不分先后)

王 磊	刘 丹	石 玉	刘 炼	向 华
关晓静	杜川燕	李 琳	李 琦	陈天军
房景萍	周 懋	段 丹	贾 鸣	徐 艳
谢 恒	彭莹莹	熊 珍		

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书是2011年首批国家中等职业教育改革发展示范校——重庆市龙门浩职业中学校示范建设重点建设专业酒店服务与管理专业建设成果。

本书内容主要包括两大部分:教学方案和课程标准。教学方案包括航空服务专业教学方案、酒店服务与管理专业教学方案、旅游服务与管理专业教学方案、旅游外语专业教学方案、市场营销及策划专业教学方案。课程标准则包括以上专业所涉及的所有课程的教学标准。

本书可作为中职学校旅游类专业用书,也可供其他专业参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务类专业教学方案及课程标准/吕桂红主编.

—重庆:重庆大学出版社,2013.5

(中等职业教育专业教学方案及课程标准)

ISBN 978-7-5624-7291-9

I. ①旅… II. ①吕… III. ①旅游服务—课程标准—中等专业学校—教学参考资料 IV. ①F590.63-41

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第056180号

首批国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

旅游服务类专业教学方案及课程标准

总 主 编 刘平兴

执行总主编 张小毅

主 编 吕桂红

责任编辑:杨 漫 版式设计:杨 漫

责任校对:邬小梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:890×1240 1/32 印张:10.25 字数:230千

2013年5月第1版 2013年5月第1次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5624-7291-9 定价:25.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前言



“一技在手，衣食无忧。”中职学生学好专业技能，拥有一技之长，才能在社会竞争日益激烈的今天立于不败之地。随着国际城市化进程的加快、经济的飞速发展，旅游业已成为世界最大的产业，旅游管理服务人才需求存在巨大缺口，给广大中职学校旅游专业的莘莘学子带来了前所未有的发展机遇。而旅游行业标准日益提高对从业人员的素质要求、技能要求也随之规范化和标准化。培养学生的旅游专业技能，应对旅游行业的市场需求，也成了广大中职学校的当务之急；而根据专业和行业需求编写一套好的专业教学方案和课程标准更是中职学校教学的急中之急。重庆市龙门浩职业中学校秉承“市场需求，就是职业教育的最大追求”的办学理念，通过多年的教学实践和行业走访，组织了一批长期在教学、行业一线有经验的高中级讲师，精心编写了这本《旅游服务类专业教学方案及课程标准》。该书于2006年初次发行，2008年修订，2011年第三次修改，经过几年

的持续打造,不断完善,已成为一本科学实用、全面系统的专业教学方案。

该专业教学方案按照专业设置编排,全书内容分为两大板块:旅游专业教学方案、旅游专业课程标准。教学方案下分为培养目标,招生对象、学制及毕业生适应工作范围,知识结构、能力结构、素质结构及要求,课程设置、教学要求和课时分配,技能训练要求,上岗证要求、职场健康与安全,成绩考核及毕业要求八大板块;课程标准下分为本课程的目的、性质与任务和教学基本要求,本课程与其他课程的关系,教学方法和教学形式建议,本课程各章的教学内容、教学目的要求、教学重难点,技能训练要求,上岗证要求,职场健康与安全,课时安排,考核方式,参考教材十大板块。各板块线索清晰,循序渐进,融为一体。其中某些课程标准适用于不同的专业,这在课程标准中都作了明确的说明。

本书是在重庆市教育科学研究院职教所向才毅所长和常献贞老师的指导下,由刘平兴任总主编,张小毅任执行总主编,吕桂红任主编,由熊琤和李琦统一审稿。本书在编写过程中得到了重庆市龙门浩职业中学校各位旅游专业教师的大力支持,对他们的辛勤劳动和认真负责的精神表示衷心的感谢!

本书在编写过程中,还得到重庆市南岸区旅游局杨忠仁副局长、重庆南方花园酒店餐饮部谢权夔经理、四川航空公司的乘务长周明茜、重庆上邦温泉酒店马璐经理、西南大学经济管理学院旅游系主任秦远好博士和重庆师范大学旅游管理硕士陈丹老师等行业专家、领导同行的鼎力支持,在此谨示谢意。由于此项编辑工作量大,内容和编排上若存有不妥之处,望专家、同行和广大读者批评指正,以便进一步修订和完善。

编 者

2013年2月

目 录



教学方案

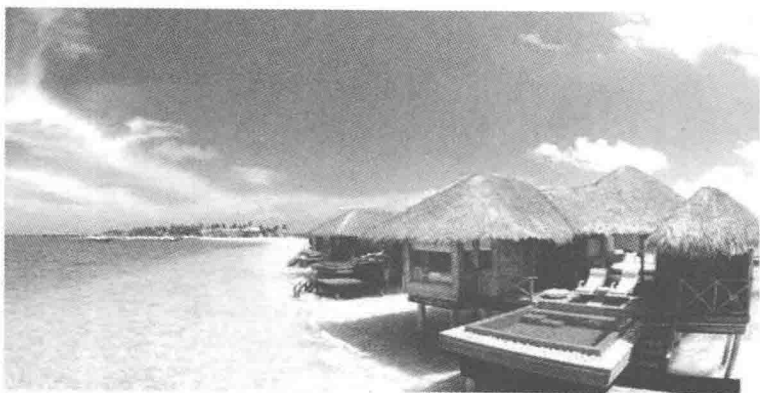
航空服务专业	2
酒店服务与管理专业	14
旅游服务与管理专业	24
旅游外语专业	34
市场营销及策划专业	42

课程标准

吧台服务(旅游服务与管理专业)	54
办公自动化基础(航空服务专业和市场营销及策划专业共用此标准)	64
餐饮服务与管理(旅游服务与管理、酒店服务与管理、航空服务、市场营销及策划、旅游外语专业共用此标准)	73
茶艺概论(旅游服务与管理、航空服务、市场营销及策划专业共用此标准)	88

导游基础知识(酒店服务与管理、旅游服务与管理专业共用此标准)	95
饭店管理概论(酒店服务与管理专业)	104
房地产销售(市场营销及策划专业)	110
公共关系(市场营销及策划专业)	117
沟通技巧(市场营销及策划、航空服务、酒店服务与管理、旅游服务与管理、旅游外语专业共用此标准)	126
会计基础(航空服务、酒店服务与管理、市场营销及策划专业共用此标准)	136
咖啡制作(航空服务、旅游服务与管理、市场营销及策划专业共用此标准)	145
康乐服务(酒店服务与管理专业)	151
客房服务与管理(酒店服务与管理、旅游服务与管理、旅游外语专业共用此标准)	157
空乘票务(航空服务专业)	168
礼仪修养(航空服务专业)	177
礼仪修养(酒店服务与管理、旅游服务与管理、市场营销及策划专业共用此标准)	185
礼仪修养(旅游外语专业)	193
旅游地理(航空服务、市场营销及策划、旅游服务与管理、旅游外语专业共用此标准)	201
旅游概论(旅游服务与管理、旅游外语专业共用此标准)	208
旅游心理学(旅游外语专业)	217
旅游应用文写作(市场营销及策划、航空服务、酒店服务与管理、旅游服务与管理专业共用此标准)	227
旅游英语(酒店服务与管理、市场营销及策划、航空服务、旅游服	

务与管理专业共用此标准)	236
普通话口语交际(航空服务、旅游服务与管理、酒店服务与管理、 市场营销及策划专业共用此标准)	247
前厅服务与管理(航空服务、旅游服务与管理、酒店服务与管理、 旅游外语专业共用此标准)	256
舞蹈(航空服务专业)	266
舞蹈(酒店服务与管理、旅游服务与管理、市场营销及策划专业共 用此标准)	273
销售服务(航空服务、市场营销及策划专业共用此标准)	280
形象设计(航空服务、酒店管理与服务、旅游服务与管理、市场营 销及策划专业共用此标准)	287
音乐教学(航空服务、旅游服务与管理、旅游外语、市场营销及策 划、酒店服务与管理专业共用此标准)	295
营销心理学基础(市场营销及策划专业)	301
营养与食品卫生(航空服务专业)	310



教学方案

- ◎ 航空服务专业
- ◎ 酒店服务与管理专业
- ◎ 旅游服务与管理专业
- ◎ 旅游外语专业
- ◎ 市场营销及策划专业



航空服务专业

一、培养目标

在充分收集各大航空公司及星级酒店和旅游服务行业对服务从业人员的能力结构要求后,确立本专业的培养目标是:与我国社会主义现代化建设要求相适应的德、智、体、美等全面发展的航空服务业及旅游业的一线高素质劳动者。他们应具有良好的职业道德和行为规范;掌握必要的文化基础知识和熟练的专业知识、技能;具有继续学习能力和较高的职业应变能力。

二、招生对象、学制及毕业生适应工作范围

招收普通初、高中和中专、职业中学、技校应往届毕业生,实行三年全日制教学。

本专业主要面向航空公司、民航的空中乘务、机场地面服务、三星级以上旅游饭店和其他旅游企事业单位推荐就业,包括:空

中乘务员,机场地勤服务员,旅游饭店前厅部、餐饮部服务人员,基层管理者以及旅游企事业单位、政府接待部门服务人员等。

三、知识结构、能力结构、素质结构及要求

通过对学生毕业之后就业岗位进行仔细调研,确立本专业学生应该具备以下知识、能力和素质结构。

(一)知识结构

1. 目标

- (1)掌握必需的语、数、外等文化基础知识。
- (2)具备一定的旅游业基础知识。
- (3)打好扎实的外语基础。
- (4)具备良好的旅游业职业道德。
- (5)掌握人际交往与沟通的基本知识。

2. 课程设置

营养与食品卫生、旅游地理、旅游应用文写作、沟通技巧、会计基础。

(二)能力结构

1. 目标

- (1)具有空中乘务、机场地面服务的能力。
- (2)具有较强的语言表达能力和思辨能力。
- (3)具有能用简单日常外语进行接待服务的能力。

- (4) 具有运用计算机进行业务操作的能力。
- (5) 具备在高级酒店餐饮部、前厅部等部门工作的能力。
- (6) 具备有效判断与鉴别客人不同需求的能力。

2. 课程设置

空乘票务、前厅服务与管理、餐饮服务与管理、旅游英语、办公自动化、茶艺概论、销售服务、咖啡制作。

(三) 素质结构

1. 目标

(1) 具有符合社会主义市场经济体制规范的政治素质和思想素质。

(2) 树立正确的世界观、人生观、价值观,具有良好的职业道德。

(3) 全面掌握航空服务行业应具备的礼仪修养和专业素质。

2. 课程设置

音乐欣赏、形体训练、形象设计、礼仪修养、普通话口语交际。

四、课程设置及教学要求

1. 沟通技巧

本课程主要讲授空乘接待人员和旅游服务人员所需的沟通文化意识,它包含的文化意识指为不同背景的顾客服务和与不同背景的同事工作,以适应空乘接待服务行业的需要。航空旅游专业学生须掌握对顾客服务的基本技巧,能根据不同的场合选择不

同的沟通方式,以便达到最佳的沟通效果;掌握团队精神的精髓,有较强的协作精神,能扮演好不同的角色;理解中西方文化的差异,力求在沟通中做到行之有效、畅通无阻。

2. 空乘票务

本课程的主要内容包括航空运输业的各种基础知识,航空客运管理的基本概念,航空票务的填开、更改销售的基本方法,地面及机舱服务程序及质量标准等。通过教学使学生既具备相关的理论知识又具有较强的动手操作能力,能胜任票务公司的售票工作并为成为地勤或空中乘务员打下良好的基础。

3. 餐饮服务与管理

本课程的教学内容包括餐饮概述、中餐厅服务、中餐宴会服务、西餐厅服务、西餐宴会服务、酒吧服务、餐饮部组织机构设置、餐饮服务质量管理、餐饮安全管理等知识。通过本课程的学习,让学生掌握餐饮服务的基础知识,掌握熟练的对客操作技能,培养学生从事空乘行业餐饮服务的能力和从事餐饮部基层管理工作的能力,适应空乘行业发展。并通过参加市劳动局组织的餐饮技能鉴定,取得相应的全国通用的中级技术等级证书。

4. 音乐教学

音乐教学是航空旅游专业教育的组成部分和实施美育的重要途径,对于陶冶情操,培养创新精神和实践能力,提高文化素养和审美能力,增进身心健康,促进学生德、智、体、美全面发展,具有不可替代的作用。本课程的内容主要包括:乐理、视唱、音乐欣赏、声乐技能、歌唱表演等。

5. 舞蹈

本课程分为芭蕾地面练习、芭蕾把杆练习、古典舞身韵、民族

民间舞、自创舞蹈 5 个部分。学生通过本课程的学习,了解舞蹈站姿和良好形体的训练方法,达到规范的身体姿态,使得学生在气质的培养上有更大的提高。掌握民族民间舞的风格特征,培养学生对动作的理解能力和做动作时的规范性、协调性和节奏感。

6. 形象设计

本课程的主要内容包括形象设计基础和化妆品基础及化妆基本技能技巧:色彩搭配、化妆品基础、脸型基本化妆、矫正化妆、类型化妆和修补化妆等。在教学中培养学生良好的职业道德、正确的审美意识、服务意识和团队意识;具有较强的动手能力,提高自身素养,改变自身形象,以适应今后在航空服务实践中的形象设计要求。

7. 营养与食品卫生

本课程既包含营养学的基础理论知识,又包括食品品质标准和卫生标准,以及如何科学利用食物等方面的内容。学生通过学习,掌握营养学基本原理和基础知识,熟悉航空旅游人群对食品的营养要求及合理膳食的构成,并能应用所学的知识开展营养与食品卫生实际工作,以适应国际旅游业尤其是航空事业的发展。

8. 礼仪修养

本课程主要讲授礼仪理念、接打电话以及注重保持与他人的空间距离、着装礼仪、航空服务礼仪等内容。要求学生掌握所学的专业理论、技能知识;具备正确的礼仪理念,具有在与公众交往过程中正确应用礼仪理念的能力;能合理运用见面礼的技巧;掌握待人接物的技巧;能规范地打接电话以及注重保持与他人的空间距离;在着装上,能穿戴适宜、注重企业效应;能运用交谈礼仪

的技巧与对象进行交流;掌握宴请的组织技巧和礼仪规范;能在各种场合中讲究礼宾次序,正确地将礼仪应用于航空服务场合;能展示各种场合所需的体态语言,展示体姿仪态的韵质美、气质美。

9. 会计基础

本课程是研究会计核算基本原理、基本方法的一门电算化会计专业的实践性强的专业基础课。其主要内容有会计概述、会计要素及会计平衡等式、账户和复式记账法、会计凭证、会计账簿、常用票据和零售会计。通过本课程的教学,使学生理解并掌握会计的基本理论知识,同时,要求学生熟练掌握会计实务的操作技能。为学生今后能够从事财会相关工作奠定良好的基础。

10. 前厅服务与管理

本课程的主要内容包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、接待处、问讯处、收银处、礼宾部、总机房的工作程序与方法以及它们的日常服务技术。通过这些教学内容,培养学生良好的服务意识、团队意识、服从意识,突出对学生动手能力、语言能力、应变能力和基层管理能力的培养,使学生胜任前厅的各项服务工作。

11. 旅游地理

本课程的主要内容包括旅游地理概述、中国历史常识、旅游地理基础等内容。通过本课程的学习,使学生了解、掌握旅游业、中国历史、旅游地理、民族民俗文化、宗教、古代建筑、古代园林及主要客源国等基础知识,提高学生的综合能力。

12. 茶艺概论

本课程的主要内容包括茶艺感官审评、中国茶道、茶文化艺

术作品赏析、茶保健、品茗环境、茶器具的选配、茶艺等理论知识和识茶、轻饮茶冲泡、调饮茶冲泡等技能操作。学生通过学习,能与茶叶相关的旅游企业、文化娱乐场所等从事营销管理和弘扬中国茶文化等工作。也可根据个人所学情况与喜好,自愿参加初、中、高级的茶艺师资格证书考试。

13. 销售服务

本课程是主要针对市场营销专业的专业课,主要包括:现代客户服务理念、客户购买心理分析、客户关系管理战略、客户关系管理的工作方法、服务营销组合战略、客户服务的流程和品质控制、内部客户服务战略等内容。通过学生课堂训练和课后练习,巩固所学知识。本科目涉及面广,与之相关的课程主要有经济学、管理学、心理学、沟通学、公共关系学、市场营销学等,是一门综合性、应用性较强的学科。对中职学生从业有很大的帮助。

14. 普通话口语交际

本课程的主要内容包括普通话的声、韵母训练,声调、音变训练,学习普通话的词汇及语法,普通话朗读和口语交际训练以及普通话水平测试和等级评定。通过学习,让学生把朗读的元素融入口语交际中,流畅自然地用普通话与人沟通交流,有一定的语言表现能力,普通话等级测试达到二乙水平,其中40%的学生达到二甲及以上水平。

15. 咖啡制作

咖啡制作是一门介绍咖啡基础知识和培养咖啡制作能力的专业课程。通过该课程学习,使学生具备从事咖啡馆服务及咖啡销售的实际工作能力,具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬

业精神。对于提高航空服务专业学生的文化素质和职业素养,以及保持其良好的上升空间和持续发展都具有重要的作用和意义。

16. 办公自动化基础

本课程是对航空服务专业学生开设的计算机基础教育课程,它的主要内容是当代中职学生必须掌握的计算机基本知识和基本操作。通过本课程的学习,学生需要掌握计算机的基础知识、微型计算机的基本使用方法、文字和数据信息处理技术、计算机网络和常用工具软件的基本使用方法。

17. 旅游应用文写作

本课程是航空服务专业的一门专业理论课,是培养学生具备基本的应用文写作理论知识、较强的专业写作能力及文章分析与处理能力的课程,具有实践性强、实用性突出的特点。本课程的教学目的是使本专业的学生能够受到较系统的应用文写作的训练,掌握必要的写作技能技巧,获得较完整的应用文写作理论知识,提高应用文写作的实际能力,以适应今后在学习、生活、工作中的应用文写作需要,并为毕业综合自荐材料的写作做好充分的知识准备。

18. 旅游英语

本课程是一门重要的专业课。本课程的教学目的旨在了解并掌握航空服务领域相关的英语专业术语和国内外的风土人情,在航空服务工作中熟练运用日常用语,并逐渐成长为具备良好英文沟通能力的应用型人才。