**《旅游接待业》课程教学大纲**

**一、课程简介**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程中文名** | **旅游接待业** | | | | | | |
| **课程英文名** | Tourism Hospitality Industry | | | | **双语授课** | | □是 否 |
| **课程代码** | 28112065 | **课程学分** | **2** | **总学时数** | | 32 | |
| **课程类别** | □通识教育课程  □公共基础课程  专业教育课程  □综合实践课程  □教师教育课程 | **课程性质** | 必修  □选修  □其他 | **课程形态** | | □线上  线下  □线上线下混合式  □社会实践  □虚拟仿真实验教学 | |
| **考核方式** | 闭卷 □开卷 □课程论文 □课程作品 汇报展示 □报告  课堂表现 阶段性测试 平时作业 □其他 （可多选） | | | | | | |
| **开课学院** | 管理学院 | | **开课**  **系(教研室)** | 旅游管理系 | | | |
| **面向专业** | 旅游管理 | | **开课学期** | 第2学期 | | | |
| **课程负责人** | 毛娟 | | **审核人** | 罗文宝 | | | |
| **先修课程** | 旅游学概论 | | | | | | |
| **后续课程** | 旅游消费者行为、旅游市场营销学、旅行社经营与管理、酒店管理、旅游目的地管理、导游业务、旅游景区管理、会展项目策划与活动管理 | | | | | | |
| **选用教材** | 1.马勇.《旅游接待业（第2版）》[M].武汉: 华中科技大学出版社，2021. | | | | | | |
| **参考书目** | 1.邓爱民、李明龙、邹蓉、周凌旭.《旅游接待业管理》[M].北京：中国旅游出版社，2018.  2.何建民.《旅游接待业：理论、方法与实践》[M].重庆：重庆大学出版社，2019. | | | | | | |
| **课程资源** | [旅游接待业\_武汉轻工大学\_中国大学MOOC(慕课) (icourse163.org)](https://www.icourse163.org/course/WHPU-1463179166?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcssjg_) | | | | | | |
| **课程简介** | 旅游接待业是旅游管理专业的专业基础课和必修课，是一门理论性、实践性均较强的专业基础课，全面介绍了旅游接待业服务管理的核心概念、基本理念、原理方法和实践应用。  本课程能够培养学生较广博的旅游接待管理理论知识，可以从传统、新型、跨界三个层面系统辨别旅游接待业的不同业态类型，并运用所学的理论和方法从顾客关系、服务质量、信息系统、品牌战略、管理创新等方面开展不同旅游行业的接待业务管理，形成接待管理思想品德和综合业务能力，并能够在旅游行政部门管理部门、旅行社和旅游企事业单位中负责旅游接待管理工作。 | | | | | | |

**二、课程目标**

**表1 课程目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体课程目标** |
| **课程目标 1** | 通过对旅游接待业的概念与内涵、特征与分类等的系统介绍，让学生认识旅游接待业的行业特性，激发学生对专业学习的兴趣与积极性，形成主动学习、积极思考的专业态度。 |
| **课程目标 2** | 通过对旅游接待业的管理理念与方法的诠释，进一步加深学生对旅游接待业系统理论和方法的认识，让学生确立以顾客为中心的旅游接待业管理哲学和具备科学的旅游接待业管理思维和方法；通过旅游接待业业务运营、服务质量及客户关系、品牌打造、信息系统管理、服务管理创新等的学习，使学生具备从事旅游接待业的业务能力、职业素养和职业操守；通过团队协作任务作业、案例分析研讨、课堂辩论等教学方式，培养学生团队合作、组织协调沟通、独立思考及语言表达等综合素质能力。 |
| **课程目标** 3 | 掌握传统旅游接待业的业务类型与管理；掌握新型旅游接待业的主要业务类型与管理；掌握跨界旅游接待业的概念特征、主要类型及业务管理；掌握旅游接待业的客户关系管理的系统构建、实施流程及实施保障；掌握旅游接待业的质量管理体系及全面质量管理理论；掌握旅游接待业管理信息系统的构建、开发及安全管理；掌握旅游接待业的品牌战略、品牌塑造及战略管理；掌握旅游接待业服务管理的创新途径与方法。 |
| **课程目标** 4 | 具备运用旅游接待业的基本理论方法，对旅游接待业主要的业务进行管理，从顾客关系、服务质量、信息系统、品牌战略、管理创新等方面把握旅游接待业务管理的业务技能；掌握旅游接待业战略制定和提升竞争力的有效途径；掌握旅游接待业的管家服务内容及服务管理的创新理念与方法；具备借助互联网、书籍、文献等渠道，获取旅游接待业相关信息，及分析解决旅游接待业运营管理实践问题的能力。 |
| **课程目标** 5 | 使学生产生专业兴趣和职业认同感，了解有关旅游接待业的基本理论知识，形成对旅游接待业体系框架的总体认识，能够初步掌握运用所学知识分析特定区域旅游接待业服务运营管理的活动现象规律及旅游接待业发展趋势的能力，为将来的职业发展打下扎实的理论基础。 |

**表2 课程目标与毕业要求对应关系**

| **毕业要求** | **指标点** | **课程目标** |
| --- | --- | --- |
| **毕业要求2：**基础素养【M】 | 2.2 具备良好的职业道德和高度的敬业精神。 | 2 |
| **毕业要求3**：核心素养【M】 | 3.2 具备广博的专业知识、专业技能和审美素养。 | 1 |
| 3.3 能够运用旅游管理的专业知识分析和解决现实的问题。 | 4 |
| **毕业要求5：**专业知识【H】 | 5.2 掌握在酒店、旅行社、会展企业、旅游行政、旅游职业教育等企事业单位开展服务和管理工作的基本理论。 | 2 |
| **毕业要求6：**专业技能【H】 | 6.1 了解国际旅游产业发展规律、格局和趋势，熟悉我国旅游领域的方针、政策和法规。 | 2 |
| **毕业要求8：**职业发展【H】 | 8.3 能够运用批判性思维方法，对旅游产业涉及的问题进行探索和研究。 | 3 |
| **毕业要求9：**社会适应【M】 | 9.3 能够积极参与社会实践活动，提高实践能力，适应社会发展需要。 | 5 |

**三、课程学习内容与方法**

**表3 课程目标、学习内容和教学方法对应关系**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程模块** | **学习内容** | **学习任务** | **课程目标** | **学习重点难点** | **教学方法** | **学时** |
| 1 | 旅游接待业基础认知 | 1.旅游接待业的概念和内涵 | **1.个人作业：**  （1）结合课堂讲过的旅游接待业的概念，说明狭义的旅游接待业与广义的旅游接待 业有哪些区别，各自有什么内涵？  （2）理清不同类型的旅游接待行业所具备的不同特征。  **2.拓展阅读**：查阅资料了解不同类型的旅游接待行业今后的发展趋势。  **3.线上学习**：慕课视频 | 课程目标1 | 重点：  1.旅游接待业的概念定义（国际常见的概念界定及本教材的定义）；  2.旅游接待 业的主要特征。  难点：  1.旅游接待业的主要内涵；  2.旅游接待业的具体分类。 | **1.课堂讲授：**能够引导学生了解旅游接待业的基本概念，掌握旅游接待业的内涵、特征及分类。  **2.查阅文献：**能够使学生通过查阅文献进一步了解旅游接待业的发展现状，巩固对旅游接待业基本概念及内涵的认知。  **3.视频学习：**安排学生课后观看慕课视频，学习其他高校的课程资源，进一步巩固本模块的知识点。 | 2 |
| 2.旅游接待业的特征和分类 | 课程目标1 |
| 2 | 旅游接待业理论方法 | 1.旅游接待业的服务管理理念 | **1.个人作业**：旅游接待业的科学管理方法有哪些，该如何应用于实践中？  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标2 | 重点：  旅游接待业的核心意识与核心理念。  难点：  旅游接待业的科学管理方法。 | **1.课堂讲授：**能够引导学生学习有关旅游旅游接待业的管理理念和方法。  **2.小组讨论：**通过案例分析和讨论，使学生体悟旅游接待业基本理论的应用。  **3.视频学习：**安排学生课后观看慕课视频，学习其他高校的课程资源，进一步巩固本模块的知识点。 | 4 |
| 2.旅游接待业管理的科学方法 | 课程目标2 |
| 3 | 传统旅游接待业务管理 | 1.传统酒店接待业务的内容及管理 | **1.小组作业**：如何成为一名优秀的旅游服务接待管理人员？  **2.线上学习**：慕课视频  **3.劳动实践**：在校内招待所或餐厅进行模拟接待服务。 | 课程目标3 | 重点：  传统接待业务的内容和管理。  难点：  旅游投诉的接待和处理。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握传统酒店、景区和旅行社接待业务的内容及管理。  **2.案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握传统旅游接待业的管理方法。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关传统接待业的管理内容及方法。 | 4 |
| 2.传统景区接待业务的内容及管理 | 课程目标3 |
| 3.传统旅行社接待业务的内容及管理 | 课程目标3 |
| 4 | 新型旅游接待业务管理 | 1.新型旅游接待业兴起的背景、概念和特征 | **1.拓展阅读**：查阅相关资料，了解还有哪些其它的新型旅游接待业务，各有什么特点。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标3 | 重点：  新型旅游接待业务的内容和管理。  难点：  新型旅游接待业务的主要类型和异同。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握新型接待业务的特征、内容及管理。  **2.案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握新型旅游接待业的管理方法。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关新型旅游接待业的管理内容及方法。 | 4 |
| 2.汽车营地旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 3.游轮旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 4.民宿旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 5 | 跨界旅游接待业务管理 | 1.跨界旅游接待业兴起的背景、概念和特征 | **1.拓展阅读**：查阅相关资料，了解还有哪些其它的跨界旅游接待业务，各有什么特点，未来的发展趋势如何。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标3 | 重点：  跨界旅游接待业务的内容和管理。  难点：  跨界旅游接待业务的主要类型和异同。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握跨界旅游接待业务的特征、内容及管理。  **2.案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握跨界旅游接待业的管理方法。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关跨界旅游接待业的管理内容及方法。 | 4 |
| 2.在线旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 3.会展旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 4.特色小镇旅游接待业务的特征、内容及管理 | 课程目标3 |
| 6 | 旅游接待业顾客关系管理 | 1.旅游接待业客户关系管理系统的价值和意义 | **1.个人作业：**  （1）旅游接待业顾客关系的实施流程有哪些。  （2）旅游接待业顾客关系管理保障体系的主要内容有哪些。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标3 | 重点：  旅游接待业客户关系管理的实施策略。  难点：  旅游接待业客户关系管理的战略制定及实施保障。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握旅游接待业务客户关系管理的内容及流程。  **2.案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握旅游接待业客户关系管理的方法和原则。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关旅游接待业客户关系管理的内容及方法。 |
| 2.旅游接待业客户关系管理系统的构建 | 课程目标3 |
| 3.旅游接待业客户关系管理的实施流程 | 课程目标3 |
| 4.旅游接待业客户关系管理的实施保障 | 课程目标3 |
| 7 | 旅游接待业服务质量管理 | 1.旅游接待业服务质量管理的内涵、原则、特点 | **1.小组作业：**结合实际谈谈旅游接待业目前服务质量管理的现状、存在的主要问题、及如何改进和提升。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标3 | 重点：  旅游接待业服务质量管理的内容。  难点：  旅游接待业服务质量管理的提升途径和方法。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握旅游接待业务服务质量管理的内容及方法。  **2.案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握旅游接待业服务质量管理的方法和策略。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关旅游接待业服务质量管理的内容及方法。 | 4 |
| 2.旅游接待业服务质量管理的客体和具体管理过程 | 课程目标3 |
| 3.旅游接待业服务质量管理的内容和方法 | 课程目标3 |
| 4.旅游接待业服务质量管理的提升策略 | 课程目标3 |
| 8 | 旅游接待业管理信息系统 | 1.旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能 | **1.拓展阅读：**我国旅游接待业管理信息系统的整体现状、与国外的差距、及如何改进提升的方法。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标4 | 重点：  旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护。  难点：  旅游接待业管理信息系统的安全管理。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握旅游接待业务信息系统的开发与运行维护。  **2.小组讨论：**能够通过案例分析使学生掌握旅游接待业信息系统管理的内容及开发前景。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关旅游接待业信息系统管理的基本原理。 | 2 |
| 2.旅游接待业管理信息系统的开发 | 课程目标4 |
| 3.旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护 | 课程目标4 |
| 4.旅游接待业管理信息系统的安全与保密策略 | 课程目标4 |
| 9 | 旅游接待业品牌战略管理 | 1.旅游接待业品牌建设发展的历程 | **1.拓展阅读：**对比国内外旅游接待业品牌建设的差异，探讨我国旅游接待业未来的品牌战略选择及具体策略。  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标4 | 重点：  旅游接待业品牌定位、设计及推广。  难点：  旅游接待业品牌竞争战略及策略选择。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握旅游接待业品牌战略管理的基本原理。  **2.小组讨论：**能够通过课外资料的查阅和整理，形成对国内外旅游接待业品牌管理发展前景的基本认知，并进行小组研讨和资料分享。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关旅游接待业品牌战略管理的基本方法。 | 4 |
| 2.旅游接待业品牌的构成、内涵及功能 | 课程目标4 |
| 3.旅游接待业品牌的定位、设计及推广 | 课程目标4 |
| 4.旅游接待业品牌的竞争战略与战略体系构建 | 课程目标4 |
| 10 | 旅游接待业服务管理创新 | 1.旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变 | **1.个人作业：**  （1）谈谈对旅游接待业服务管理创新的认识。  （2）如何进行“管家式服务”实践，将管理工作从理念向实践进行转化？  **2.线上学习**：慕课视频 | 课程目标5 | 重点：  旅游接待业服务管理创新的主要内容和技术手段。  难点：  旅游接待业管家的素质能力培养及管理。 | **1.课堂讲授：**能够使学生掌握旅游接待业服务管理创新的基本知识点。  **2. 案例教学：**能够通过案例分析使学生掌握旅游接待业服务管理创新的方法和策略。  **3.视频学习：**通过慕课视频使学生学习其他高校的课程资源，并进一步巩固有关旅游接待业服务管理创新的基本模式和途径。 | 4 |
| 2.旅游接待业服务管理技术创新的六大手段 | 课程目标5 |
| 3.旅游接待业服务管理创新的主要内容 | 课程目标5 |
| 4.旅游接待业服务管理的三大创新模式 | 课程目标5 |
| 5.旅游接待业服务市场创新的主要途径 | 课程目标5 |

## 四、课程考核

**（一）考核内容与考核方式**

**表4-1 课程目标、考核内容与考核方式对应关系**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** | **所属**  **学习模块/项目** | **考核占比** | **考核方式** |
| 课程  目标 1 | 1.旅游接待业的基本概念和内涵 | 学习模块1 | 8% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.旅游接待业的行业特性 | 学习模块1 |
| 课程  目标 2 | 1.旅游接待业的核心意识和理念 | 学习模块2 | 20% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.旅游接待业的科学管理方法 | 学习模块2 |
| 课程  目标 3 | 1.酒店各业务部门的接待业务管理。 | 学习模块3 | 30% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.劳动实践  5.闭卷考试 |
| 2.旅游景区服务接待流程及投诉管理。 | 学习模块3 |
| 3.新型旅游接待业的内涵和特征。 | 学习模块4 |
| 4.汽车营地旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块4 |
| 5.民宿旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块4 |
| 6.游轮旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块4 |
| 7.跨界旅游接待业的类型和特征。 | 学习模块5 |
| 8.在线旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块5 |
| 9.会展旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块5 |
| 10.特色小镇旅游接待业务管理的具体内容。 | 学习模块5 |
| 11.旅游接待业客户关系管理的重要意义。 | 学习模块6 |
| 12.旅游接待业客户关系管理的两大模块。 | 学习模块6 |
| 13.旅游接待业客户关系管理的主要策略。 | 学习模块6 |
| 14.旅游接待业服务质量管理的重要性。 | 学习模块7 |
| 15.旅游接待业管理信息系统的开发方式与方法 | 学习模块8 |
| 16.旅游接待业管理信息系统运行与维护。 | 学习模块8 |
| 课程  目标 4 | 1.旅行社团队服务接待与散客服务接待的异同。 | 学习模块3 | 26% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.旅游接待业客户关系管理的实施保障。 | 学习模块6 |
| 3.旅游接待业服务质量管理过程。 | 学习模块7 |
| 4.旅游接待业的全面质量管理及管理方法。 | 学习模块7 |
| 课程  目标 5 | 1.旅游接待业品牌的要素构成及功能。 | 学习模块9 | 16% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.旅游接待业的品牌塑造过程。 | 学习模块9 |
| 3.旅游接待业品牌的竞争战略及具体的策略选择 | 学习模块9 |
| 4.旅游接待业管家应具备的素质、主要职责及服务内容。 | 学习模块10 |
| 5.旅游接待业服务市场创新的二大视角。 | 学习模块10 |

**表4-2 课程目标与考核方式矩阵关系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  目标 | 考核方式 | | | | 考核占比 |
| 期末考试成绩比例60% | 小组讨论成绩比例20% | 平时作业成绩比例10% | 课堂参与成绩比例10% |
| 课程目标1 | 8% | 10% | 10% | 10% | 9% |
| 课程目标2 | 20% | 20% | 30% | 15% | 20% |
| 课程目标3 | 30% | 40% | 30% | 30% | 32% |
| 课程目标4 | 26% | 20% | 20% | 20% | 24% |
| 课程目标5 | 16% | 10% | 10% | 25% | 15% |

## （二）成绩评定

**1.平时成绩评定**

**（1）课堂表现（20%）**：通过学生在课堂上的表现情况、发言与提问情况，来评价学生相关的能力。每学生每学期至少发言三次，基准分85分，每回答错误一次扣5分，不完整、不全面一次扣3分；自愿举手发言一次加3分，回答比较完整、全面或有道理加5分，每学生累计加分后的课堂讨论成绩不得超过100分。

**（2）作业完成情况（20%）**：围绕课程的学习目标进行作业的设计。平时作业至少3次，根据教学进度及学生对知识点的掌握情况灵活确定作业布置时间，并分别以100分制计成绩。作业评分严格按照参考答案和评分标准进行评阅。

**（3）阶段性测验（20%）**：计划在授课过程中不定期进行章节小测验和中期考试，拟进行4次阶段性测验，考察学生在平时掌握课程的情况。

**（4）课程论文（20%）**：考察学生收集资料能力，研究设计能力，解决实际问题能力和合作研究能力；并根据主题论文的撰写情况评价学生解决实际问题的能力和学术研究的能力。

**（5）实践教学（20%）**：以小组为单位完成调研报告、小制作、小作品等，进行课堂展示与汇报。每小组人数为3—4人，汇报演讲时间为8—10分钟，主要从演讲内容、演讲技巧、演讲效果、时间掌握及脱稿要求五部分对演讲选手进行评分。

**2.期末成绩评定**

期末考核主要考察学生对旅游接待业的基本概念、行业特性、不同类型旅游接待业务的管理内容和方法等知识点的理解与运用等。考试范围以授课内容为主，方式为闭卷考试。要求学生掌握旅游接待业的基本内涵、旅游接待业管理及服务理念和方法，能够运用理论知识解决实际问题。

**3.总成绩评定**

总成绩（100%）=平时成绩（40%）+期末成绩（60%）

## （三）评分标准

**表5 评分标准（非试卷考核项目）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | | | | |
| **优秀**  **(100>x≥90)** | **良好**  **(90> x≥80)** | **中等**  **(80> x≥70)** | **及格**  **(70> x≥60)** | **不及格**  **(x <60)** |
| 课堂表现与作业完成情况 | 上课认真听讲，不做与上课无关的事，能够按照时间节点完成作业。 | 上课较认真听讲，有说话的行为，但无其他行为，能够按照时间节点完成90%以上作业，作业完成延期不超过1天。 | 上课较认真听讲，有说话与玩手机的行为，能够按照时间节点完成80%以上作业，其他作业完成延期不超过2天。 | 上课较认真听讲，有说话与玩手机的行为，能够按照时间节点完成70%以上作业，其他作业完成延期不超过3天。 | 上课不认真听讲，不能够按照时间节点完成70%以上作业，严重超期。 |
| 实践教学 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求高质量完成实践调研报告，数据详实、内容充实、结论正确，能够脱稿汇报，准确的回答师生提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求比较高质量完成实践调研报告，数据详实、内容充实、结论正确，能够脱稿汇报，比较准确的回答师生提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求较好的完成实践调研报告，数据较详实、内容较充实、结论较正确，能够较流畅的汇报，能够准确回答大部分提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求基本完成实践调研报告，数据基本详实、内容基本充实、结论基本正确，能够读稿汇报，能够准确回答一半提问。 | 不能以小组为单位团结协作，不能按照要求完成实践调研报告，调研报告内容不完整、数据不充分、结论不正确，不能完整的进行汇报，不能准确回答全部提问。 |
| 课程论文 | （1）论文选题符合课程性质，选题范围适中，具有较高的研究价值和意义，表现出很强的问题意识。（2）论证过程严谨，所使用的证据或材料充分，结论清晰，具有相当的说服力和解释力。（3）文章结构合理，组织严密，连贯一致。（4）语言表达准确，叙述清楚，所使用的教育专业术语规范。（5）论文符合学术规范。 | （1）论文选题恰当合理，具有较高的研究价值和意义，表现出较强的问题意识。（2）论证过程较为严谨，所使用的证据或材料较为充分，结论清晰，具有较强的说服力和解释力。（3）文章结构合理，组织较为严密，连贯一致。（4）语言表达较为准确，叙述清楚，所使用的教育专业术语较为规范。（5）论文基本符合学术规范，无明显错误。 | （1）论文选题较为合理，具有一定的研究价值和意义，表现出一定的问题意识。（2）论证过程具有一定的严谨性，所使用的证据或材料较为充分，结论清晰，具有一定的说服力和解释力。（3）文章结构较为合理，组织较为严密。（4）语言表达较为准确，叙述较为清楚，所使用的教育专业术语较为规范。  （5）论文基本符合学术规范，有部分错误。 | （1）论文主题具有一定的研究价值和意义，但选题凝练不够，问题意识欠佳。（2）论证过程较为合理但不太严谨，具有一定的证据或材料但不够充分，结论基本清晰。（3）文章结构较为合理，组织具有一定的严密性，但存在部分不连贯现象。（4）语言表达基本清楚，所使用的教育专业术语基本规范。（5）论文基本符合学术规范，有部分错误。 | （1）论文选题不符合课程性质，或主题不明确（2）论证过程随意，所使用的证据或材料极其不充分，结论不清晰。（3）文章结构混乱，存在前后不连贯现象。（4）语言不通顺，所使用的教育专业术语不规范。（5）论文明显不符合学术规范，或存在抄袭现象。 |

## 五、其它说明

本课程大纲依据2023版旅游管理（对口高职）专业人才培养方案，由管理学院旅游管理系讨论制定，管理学院教学工作委员会审定，教务处审核批准，自2023级开始执行。