

旅游管理专业 人 才 培 养 方 案

参加组别：专业课程一组

专业大类：旅 游 大 类

课程名称：模 拟 导 游

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

适用年级：2019 级

二、入学要求

普通高中毕业生、中职学校毕业生或同等学力

三、修业年限

3 年

四、职业面向与职业资格

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 旅游管理专业职业面向

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）	主要岗位群或技术领域
旅游专业大类（54）	旅游专业类（5401）	旅行社及相关服务（7291）	旅游及公共游览场所服务人员（40704）	导游员、旅行社职员、景区服务人员、酒店服务人员、涉外领队、旅游景区管理、星级酒店各部门领班、经理、连锁酒店店长

本专业学生应取得职业资格证书或职业技能等级证书如表 2 所示。

表 2 旅游管理专业职业资格或职业技能等级证书

序号	证书名称	等级	对应专业课程	颁发单位	备注
1	导游证 (职业资格证书)	初级	旅游政策与法规、旅游基础知识、导游业务 地方导游基础知识、模拟导游	国家旅游局	必考
2	研学旅行策划与管理 (1+x 职业技能等级证)	初级	旅游线路设计与策划、研学旅行策划与管理	亲子猫(北京)国际 教育有限公司	必考
3	研学旅行策划与管理 (1+x 职业技能等级证)	中级	旅游线路设计与策划、研学旅行策划与管理	亲子猫(北京)国际 教育有限公司	必考
4	茶艺师	中级	茶艺	中国人力资源和社会保障局	选考

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，具有一定的科学文化水平，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，

掌握景区导游讲解、景区服务与管理、酒店服务与管理等知识和技术技能，面向旅游服务与管理领域职业群，能够从事导游员、旅行社职员、景区服务人员、酒店服务人员、涉外领队、旅游景区管理、星级酒店各部门领班、经理、连锁酒店店长等岗位工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质

（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）爱岗敬业、吃苦耐劳、诚信守法、遵纪守法；尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有良好的劳动习惯、社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、公共卫生意识、安全意识、信息素养、劳动精神、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 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2.知识

（1）熟悉旅游政策法规知识；

（2）掌握研学旅行策划与管理知识；

（3）掌握导游基础知识、导游实务相关知识；

（4）熟悉旅游景区服务与管理知识；

（5）熟悉陕西主要景点知识、优秀传统文化知识；

（6）掌握酒店餐饮服务技能与管理知识；

（7）掌握旅游职业英语知识；

（8）熟悉前厅、客房服务与管理知识；

3.能力

表 3 旅游管理专业职业能力

能力项目	主 要 内 容
通用能力	1. 具有较强的语言表达能力；
	2. 具有较强的解决问题能力；
	3. 具有较强的沟通协调能力；
	4. 具有较强的团队合作能力；
	5. 具有较强的终身学习能力；
	6. 具有较强的信息技术应用能力；
	7. 具有较强的独立思考、逻辑推理、信息加工能力；
	8. 具有较强的创新创业能力。

专业能力	1. 具有中、英文导游讲解能力，旅游团队组织能力，包括旅游团队的特殊要求、问题及事故、突发事；
	2. 具有旅游景区等旅游企业服务及初级管理能力、旅游市场的开发能力；
	3. 具有旅游线路的设计能力和旅游活动的策划能力；
	4. 具有熟练进行前厅服务与管理的能力，包括熟悉前厅客房预订、前厅礼宾服务、前厅接待服务及前厅销售管理、前厅信息管理、服务质量控制等的各项工作任务，掌握前厅工作的服务流程和基本方法；
	5. 具有熟练进行客房服务与管理的能力，包括熟悉并掌握客房服务的工作流程，掌握客房的清洁保养、对客房服务、棉制品的管理、安全与保护等各项工作的基本方法；
	6. 具有熟练进行餐饮服务与管理能力及调酒技能，包括托盘、摆台、铺台、斟酒、中、西餐上菜分菜，中餐、西餐服务程序、调酒技能等；
	7. 具有酒店、导游等专业英语运用能力；
	8. 具有研学旅行策划和管理能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系

本专业课程体系由公共必修课、专业必修课、专业选修课、公共选修课构成。

表 4 旅游管理专业课程体系

序号	课程性质与类别		主要课程
1	公共必修课		思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、大学语文、英语、体育、信息技术、心理健康教育、创新创业教育、职业生涯规划与就业指导、军事理论、劳动教育、公共卫生教育、安全教育
2	专业必修课	专业基础课	旅游政策与法规、旅游基础知识、综合英语听说、地方导游基础知识、餐饮文化基础知识、地方优秀传统文化认知
		专业核心课	导游业务、旅游景区服务与管理、模拟导游、餐饮服务与管理、旅游线路设计与策划、研学旅行策划与管理、前厅客房服务与管理
		实践教学环节	入学教育、军事技能、认识实习、导游技能实训、餐饮服务技能实训、导游讲解实训、茶艺实训、旅游线路设计实训、调酒技能实训、研学旅行策划实训、顶岗实习、毕业设计、技能大赛、职业资格考证/技能等级考证、劳动实践
3	专业选修课		茶艺、会展策划与管理、高档酒水与调酒技术、国际邮轮服务与管理、旅游文创产品设计与创新创业、旅游酒店英语
4	公共选修课	限定选修课	科学技术史、应用文写作、公共艺术
		任意选修课	科学技术类、文学艺术类、历史社会类、经济管理类、健康生活类、技能拓展类

（二）专业（技能）核心课程

表 5 旅游管理专业核心课程

序号	课程名称	课程目标、内容与教学要求（体现新专业内涵和课程思政元素）	开设学期	学时（学分）
1	导游业务	本课程主要介绍导游带团业务的基础知识，要求学生理解导游服务的概念、原则；掌握地陪、全陪、境外领队、景区讲解员的服务规范及流程；导游服务中突发事件的处理原则及方法、游客特殊要求的处理程序及技巧、导游语言服务及讲解技巧、导游服务综合业务知识，培养学生的带团技能和诚信、友善、爱岗敬业的素质	第二学期	68（4）
2	旅游景区服	本课程主要介绍旅游景区的服务和管理的基本知识，要求学生了解旅游	第三学期	60（4）

	务与管理	景区服务和管理的知识,掌握游客管理、景区导游服务、环境管理、安全管理、营销管理、旅游产品管理、设施设备管理,培养学生综合管理素质		
3	模拟导游	本课程通过导游工作任务分解,将教学内容重构为导游接团服务→导游沿途讲解→导游实地讲解(丝路研学线路)→导游生活服务→导游送团服务五大项目。以“不忘精准服务初心,牢记文化使者使命”为宗旨,整合中华优秀传统文化,实现导游服务内涵化培养;通过贯穿团型客情分析和导游讲解方法的学习,实现导游服务技能的差异化提升;通过“四大认同”等思政素质培养,实现导游服务过程的情感化效果。	第三学期	60(4)
4	餐饮服务与管理	本课程主要介绍餐饮服务理念和管理方法,要求学生掌握中西餐摆台、饭店餐饮计划管理、餐饮原料的采购管理、餐饮原料的验收管理、餐饮原料贮存管理、餐饮产品的生产管理、餐饮销售管理、餐饮服务管理,以及餐饮成本控制的方法,培养学生的服务技能和管理素质	第三学期	60(4)
5	旅游线路设计与策划	课程主要介绍旅游线路的开发和设计,要求学生掌握旅游线路设计的理论、旅游者消费行为、旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游景区、旅游购物、旅游娱乐等相关内容,培养学生的专业设计和旅游活动策划能力	第四学期	60(4)
6	研学旅行策划与管理	本课程主要介绍研学旅行的策划和管理,要求学生了解研学旅游的概念和特点,掌握研学旅行的带团方法和技巧、研学旅行线路的设计、策划,研学机构的培训、经营、管理,培养学生策划组织能力和服务技能	第四学期	60(4)
7	前厅客房服务与管理	本课程主要介绍前厅客房的服务和管理,要求学生了解前厅业务管理的基本内容、前厅机构的设置、客房服务;掌握前厅业务的管理、营销活动的开展、客房产品的设计;培养学生前厅客房的服务技能和管理理念	第五学期	40(3)

七、教学进程总体安排

表 6 旅游管理专业课程学时学分构成

序号	课程性质与类别		学时	占总学时比例（%）	学分	占总学分比例（%）
1	公共必修课		548	20%	34	24%
2	专业必修课	专业基础课	282	10%	18	12%
		专业核心课	408	15%	27	19%
		实践教学环节	1260	44%	45	32%
3	专业选修课		160	6%	10	7%
4	公共选修课		144	5%	9	6%
合 计			2802	100%	143	100%

表 7 旅游管理专业教学周数安排

学 年	第一学年		第二学年		第三学年		合计
学 期	一	二	三	四	五	六	

教学周数	20	20	20	20	20	20	120
理论周数	15	17	15	15	10	0	72
实践周数	3	1	3	3	8	20	38
考试周数	1	1	1	1	1	0	5
机动周数	1	1	1	1	1	0	5

旅游管理专业教学进程总体安排（见附表）

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

（1）生师比为 20:1；

（2）具有研究生学位教师占专任教师比例为 87.5%，高级职称以上教师占专任教师比例 62.5%，
“双师型”教师占专任教师比例为 100%；

（3）兼职教师承担专业课时比例为 62.5%。

2.专业带头人

（1）具有大学本科以上学历，副高以上职称，“双师型”教师；

（2）能够较好把握行业动态和专业发展趋势，在本行业、本区域具有一定影响；

（3）具有先进的教育理念、扎实的理论基础、丰富的实践经验；

（4）具有较强的教学能力、研究能力和服务能力，主持参与过国省重大教学建设项目、省级以上教科研项目，主持参与过企业技术攻关、技术服务或职业培训。

3.专任教师

（1）具有硕士以上学位，与本专业相同或相近的学科教育背景；

（2）具有高校教师任职资格，并取得相关的职业资格证书或专业技术资格证书；

（3）具有较强的教学建设、教学改革、教学研究或科学研究、竞赛指导、社会服务等能力；

（4）具有 6 个月以上企业实践经历。

4.兼职教师

（1）具有本科以上学历，中级以上专业技术职务资格；

（2）具有 5 年以上与本专业相关的行业企业工作经历；

（3）具有较强的教学组织或实践教学指导能力，完全能够胜任课程理论教学或实践教学；

（4）具有较强的教学建设、教学改革、教学研究或科学研究、竞赛指导、社会服务等能力。

（二）教学设施

本专业现有教室 20 个；校内实训室 6 个；校外实习实训基地 4 个。

表 8 旅游管理专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	场地面积 (m ²)	仪器设备数量 (台/件)	主要仪器设备配置	主要功能	工位数
1	调酒实训室	64	2（套）	酒水、酒柜、酒具	调酒、果盘技能实训	40
2	茶艺实训室	64	9（套）	茶桌、茶具、茶叶	各类茶叶茶艺实训	80

3	形体实训室	110	2（套）	镜子、音响设备	形体、舞蹈实训	40
4	化妆实训室	64	10（套）	各类化妆用品、用具	职业化妆实训	40
5	3D 模拟导游实训	250	1（套）	3D 环绕屏幕及播放设	模拟导游实训	200
6	模拟酒店	110	3（套）	Sinfonia 酒店软件、前厅客房、餐饮实习软件	酒店综合实训	10

表 9 旅游管理专业校外实习基地一览表

序号	实习基地名称	实习项目	实习内容	容纳学生人数
1	***新荣记	顶岗实习	酒店餐饮实习	80
2	***志诚丽柏酒店	认识实习、顶岗实习	酒店餐饮、客房等综合实习	80
3	***景区	顶岗实习、专业实习	景区导游讲解实习	20
4	***招商国际旅行社 有限责任公司	认识实习、专业实习、 顶岗实习	研学旅游实习	50

（三）教学资源

1.教材

教材优先选用国家规划、获奖教材或近三年新出版教材。教师可结合专业教学改革，适应信息化教学需要，开发《旅行社计调实务》《酒店管理实务》《餐饮服务与管理》等国家规划教材或新型活页式、工作手册式教材。

2.图书文献

在备课、教学、教学资源制作等环节广泛利用相关图书和文献资源，引导学生查阅资源，了解图书分类知识，养成查阅和积累资料的良好习惯，增强学生自主学习能力。结合专业发展和教学改革需要，收集专业规范、参考书籍等资料，丰富专业图书和文献资源。

3.数字资源

根据专业教学改革需要，共享本专业教学资源库相关教学资源，建设《餐饮服务与管理》《导游业务》《模拟导游》《茶艺》等在线开放课程，开发和利用文本类、图形/图像类、音频类、视频类、动画类、虚拟仿真类以及微课、课件等教学资源。

表 10 旅游管理专业教学资源网站一览表

序号	资源名称	教学平台
1	《模拟导游》在线课程	中国大学慕课网
2	《导游业务》在线课程	中国大学慕课网
3	《餐饮服务与管理》在线课程	中国大学慕课网
4	《旅游景区经营与管理》在线课程	中国大学慕课网
5	《旅行社管理》在线课程	中国大学慕课网
6	《客房服务与管理》在线课程	中国大学慕课网
7	《政策与法律法规》在线课程	中国大学慕课网

8	《酒店管理原理》在线课程	中国大学慕课网
9	《酒文化与茶文化》在线课程	中国大学慕课网

（四）教学方法

本专业坚持学生主体、全人发展、知行合一、因材施教等教学理念，采用项目教学、案例教学、情境教学、工作过程导向教学、混合式教学等教学模式，以及参与式、讨论式、探究式、互动式等教学方法组织实施教学，坚持做中学、做中教。注重信息化教学手段在课程教学中的应用，增强教学效果。混合式课程占专业课程比例为 60%。

（五）学习评价

本专业坚持过程性评价与结果性评价相结合、校内评价与校外评价相结合、学生评价与教师评价相结合，主要采用笔试、口试、实践操作、实习（实训）报告等形式进行考核评价。公共必修课由学院统一安排，以笔试形式进行考核。专业必修课程一般以笔试或实践操作等形式进行考核。实践性教学环节一般应以实践操作、实训（实习）报告等形式进行考核。公共选修课、专业选修课以笔试、口试等形式进行考核。

（六）质量管理

本专业坚持“需求导向、自我保证、多元诊断、重在改进”的质量方针，吸纳政府、行业、企业、学生、家长、社会参与，学院履行质量保证主体责任，组织实施产业发展调研、行业企业人才需求调研、毕业生跟踪回访调研、教学检查、教学督导、听课评课、学生评教、教师评学、成绩分析、毕业资格审核、成绩核查、学情调研、人才培养工作状态数据信息采集、专业检查（评估或认证）、教师年度绩效考核等质量保证工作，形成常态化、可持续、全过程的人才培养质量保证机制。

表 11 旅游管理专业质量保证

序号	质量保证方式	实施时间	呈现形式
1	产业发展调研	每年 7-8 月	调研报告
2	行业企业人才需求调研	每年 7-8 月	调研报告
3	毕业生跟踪回访调研	每年 7-8 月	调研报告
4	教学检查	每学期	检查报告
5	教学督导	每学期	督导简报
6	学生评教	每学期	评教报告
7	教师评学	每学期	评学报告
8	听课评课	每学期	听课记录
9	成绩分析	每学期	分析报告
10	学情调研	每年 5 月	调查报告
11	毕业资格审核	第六学期	审核报告
12	人才培养工作状态信息采集	每年 9 月	质量报告
13	教师年度绩效考核	每年 12 月	绩效报告
14	专业检查（评估或认证）	每三年	评估（检查或认证）报告

九、学习成果的认定、积累及转换

本专业坚持开展学习成果认定、积累与转换，为学生提供多样化学习平台和机会，鼓励学生在实践训练中开展技术创新，提升学生就业竞争力和可持续发展能力。学习成果认定、积累与转换包括职业资格/技能等级证书、职业技能大赛、创新创业大赛等与课程学分的转换。获得职业资格证书或职业技能等级证书，获得世界级、国家级或省级职业技能大赛奖励，可免修免考相应课程，并转换为相应课程学分。获得全国大学生创新创业大赛以及行业协会支持举办的各类创新、创意设计、创业计划等专题竞赛三等奖以上奖励，可转换为毕业设计学分。

表 12 旅游管理专业学习成果认定、积累与转换

序号	学习成果名称及级别	免修免考课程名称	转换学分	备注
1	导游资格证（初级）	导游业务、研学旅行策划与管理、模拟导游	12	
2	研学旅行策划与管理（初级）	模拟导游、旅游线路设计与策划、研学旅行策划与管理	12	
3	导游职业技能大赛（三等奖以上）	导游业务、地方导游基础知识、模拟导游	12	省级
4	餐饮职业技能大赛（三等奖以上）	餐饮文化基础知识、高档酒水与调酒技能、餐饮服务与管理	12	省级
5	中国“互联网+”大学生创新创业大赛（三等奖及以上）、行业协会各类创新、创意设计、创业计划等专题竞赛（三等奖及以上）	毕业设计	4	省级

十、毕业要求

本专业学生毕业要求是：德智体美劳全面发展，修完人才培养方案规定的课程且成绩合格，取得与本专业相关的职业资格证书或职业技能等级证书，体质健康测试达到合格以上标准，修满本专业规定学分。

十一、附录

编制人员
略

附表

旅游管理专业教学进程总体安排

课程性质 与类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	理论 学时	实践 学时	考核 方式	周学时数/教学周数						备 注
									一	二	三	四	五	六	
公 共 必 修 课	1	310001001	思想道德修养与法律基础 1	1.5	24	16	8	考查	2/12						
	2	310001002	思想道德修养与法律基础 2	1.5	24	16	8	考试		2/12					
	3	310001003	毛泽东思想和中国特色社会主义 理论体系概论 1	2	32	24	8	考试			2/12+8				
	4	310001004	毛泽东思想和中国特色社会主义 理论体系概论 2	2	32	24	8	考查				2/12+8			
	5	310001005	形势与政策	1	16	16	0	考查							讲座
	6	309001001	大学语文 1	3	48	48	0	考试	4/12						
	7	309001007	大学语文 2	1.5	24	24	0	考查		2/12					
	8	309001018	英语 1	3	48	48	0	考试	2/12						
	9	309001019	英语 2	1.5	24	24	0	考查		4/12					
	10	311001001	体育 1	1.5	24	4	20	考查	2/12						
	11	311001002	体育 2	1.5	24	4	20	考查		2/12					
	12	311001003	体育 3	1.5	24	4	20	考查			2/12				
	13	300001006	信息技术	1.5	24	12	12	考查		2/12					混合式学习
	14	300001003	心理健康教育	2	32	24	8	考查	2/16						线上学习

	15	310001012	创新创业教育	1.5	24	16	8	考查	2/12						
	16	310001013	职业生涯与就业指导	1.5	24	16	8	考查		2/12					
	17	300001001	军事理论	2	36	36	0	考查	2/18						线上学习
	18	300001007	劳动教育	1	16	16	0	考查	4	4	4	4			讲座
	19	300001008	公共卫生教育	1.5	24	0	24	考查		2/12					线上学习
	20	300001009	安全教育	1.5	24	0	24	考查	2/12						线上学习
	小 计			34	548	372	176		12	14	4	2	0	0	
专业 课	专业 基础 课	1	305022002	旅游政策与法规	4	60	60	0	考试	4/15					
		2	305022003	旅游基础知识	4	60	60	0	考试	4/15					
		3	305022019	综合英语听说	2	30	15	15	考查	2/15					
		4	305022020	地方导游基础知识	4	68	34	34	考试		4/17				
		5	305022032	餐饮文化基础知识	2	34	17	17	考试		2/17				
		6	305022031	地方优秀传统文化认知	2	30	15	15	考查			2/15			
		小 计			18	282	201	81		10	6	2	0	0	0
	专业 核 心 课	1	305022007	导游业务	4	68	34	34	考试		4/17				
		2	305022021	旅游景区服务与管理	4	60	30	30	考试			4/15			
		3	305022008	模拟导游	4	60	30	30	考试			4/15			
		4	305022009	餐饮服务与管理	4	60	4	56	考试			4/15			

		5	305022032	旅游线路设计与策划	4	60	30	30	考试				4/15			
		6	305022030	研学旅行策划与管理	4	60	30	30	考试				4/15			
		7	305022010	前厅客房服务与管理	3	40	20	20	考试					4/10		
		小 计			27	408	178	230		0	4	12	12	4	0	
	实践性教学环节	1	300005013	入学教育	0	30	0	30								课外
		2	300005012	军事技能	2	60	0	60	综合测评	30/2						
		3	300005003	认识实习	1	30	0	30	测评	30/1						
		4	305025001	导游技能实训	1	30	0	30	测评		30/1					
		5	305025002	餐饮服务技能实训	1	30	0	30	测评			30/1				
		6	305025003	导游讲解实训	1	30	0	30	测评			30/1				
		7	305025018	茶艺实训	1	30	0	30	测评			30/1				
		8	305025019	旅游线路设计实训	1	30	0	30	测评				30/1			
		9	305025007	调酒技能实训	1	30	0	30	测评				30/1			
		10	305025009	研学旅行策划实训	1	30	0	30	测评				30/1			
		11	300005007	顶岗实习	24	720	0	720	综合测评					30/8	30/16	
		12	300005008	毕业设计	4	120	0	120	毕业设计						30/4	
		13	300005009	技能大赛	2				证书							课外
		14	300005010	职业资格考证/技能等级考证	2				证书							

		15	300005011	劳动实践	3	90	0	90	综合测评	15	15	15	15	15	15	课外
		小 计			45	1260	0	1260		3	1	3	3	8	20	
专业选修课		1	305024017	茶艺	4	60	30	30	考查			4/15				二选一
		2	305024005	会展策划与管理	4	60	30	30	考查			4/15				
		3	305024003	高档酒水与调酒技术	4	60	30	30	考试				4/15			二选一
		4	305024004	国际邮轮服务与管理	4	60	30	30	考试				4/15			
		5	305024018	旅游文创产品设计与创新创业	2	40	20	20	考试					4/10		二选一
		6	305022025	旅游酒店英语	2	40	20	20	考试					4/10		
		小 计			10	160	80	80		0	0	4	4	4	0	
公共选修课	限定选修课	1	300003130	科学技术史	1.5	24	24	0	考查		2/12					线上学习
		2	300003077	应用文写作	1.5	24	24	0	考查			2/12				线上学习
		3	300003129	公共艺术	1.5	24	24	0	考查				2/12			线上学习
		小 计			4.5	72	72	0		0	2	2	2	0	0	
	任意选修课	1	300003001	科学技术类	1.5	24	24	0	考查		2/12					二选一 线上学习
		2	300003002	文学艺术类	1.5	24	24	0	考查		2/12					
		3	300003003	历史社会类	1.5	24	24	0	考查			2/12				二选一 线上学习
		4	300003004	经济管理类	1.5	24	24	0	考查			2/12				
		5	300003005	健康生活类	1.5	24	24	0	考查				2/12			二选一

		6	300003006	技能拓展类	1.5	24	24	0	考查				2/12			线上学习	
		小 计				4.5	72	72	0		0	2	2	2	0	0	
		合 计				143	2802	975	1827		22	24	22	18	8	0	

说明：本专业共开设课程 51 门，2802 学时，143 学分。其中，理论教学 975 学时，占总学时的 34.8%；实践教学 1827 学时，占总学时的 65.2%。