三年制高等职业教育

**2023级旅游管理专业人才培养方案**

1. 专业名称（专业代码）

旅游管理（540101）

1. 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。

1. 基本修业年限

三年

1. 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举例 | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 旅游大类（54） | 旅游类（5401） | 商务服务业（72）住宿业（66） | 导游（4-07-04-01）计调（4-07-04-03）旅游咨询员（4-07-04-05）营销员（4-01-02-01）住宿和餐饮服务人员（4-03） | 导游旅游咨询接待旅游策划运营服务酒店接待 | 导游员资格证书1+X旅行策划职业技能证书 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和文旅融合、“旅游+”行业前沿、接待服务、项目策划、产品设计、数字营销及相关法律法规等知识，具备服务质量管理、客户关系管理、部门运营管理等能力，具有服务意识、人文素养和信息素养，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

**1.素质**

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。

坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有服务社会主义新农村建设的社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。

崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有绿色环保意识、安全意识、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。

具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

**2.知识**

（1）具有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）具有与本专业相关的法律法规、文明旅游、生态旅游等从业基本知识；

（3）具有服务礼仪相关知识；

（4）具有导游带团服务和讲解相关知识；

（5）具有旅行社运营和管理相关知识；

（6）具有旅游产品开发和营销推广、旅游活动策划的相关知识；

（7）具有旅游景区规划管理和服务相关知识；

（8）具有旅游电子商务、旅游大数据等相关知识；

（9）具有旅游心理学相关知识；

（10）具有本专业必备的旅游英语知识；

（11）具有我国各客源国和地区相关知识；

（12）具有旅游酒店服务和管理相关知识；

**3.能力**

（1）具有良好的语言和文字表达能力，良好的沟通和合作能力；

（2）具有较强的自学能力和创新能力；

（3）具有处理旅游服务中常见问题的能力，具备应对旅游突发事件的能力；

（4）具有旅游接待服务、产品设计、项目策划、数字营销等能力；

（5）具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营等旅游企业管理能力；

（6）具有践行旅游政策法规及行业标准、绿色生产、安全防护等能力；

（7）具有适应旅游产业数字化发展的能力；

（8）具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力；

（9）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置

**（一）课程结构**

服务礼仪

服务心理学

旅游电子商务

景区服务与管理

旅游服务质量管理

客户关系管理

酒店管理

酒店服务技能

酒店数字化运营

客户关系管理

**拓展岗位**

**酒店管理**

酒店基层管理

酒店服务

1.了解酒店管理知识；

2.熟悉酒店各部门的运营。

1.掌握酒店各部门服务内容和服务规范；

2.完成高质量对客服务。

会展概论

会展策划

会展营销

沟通技巧

**会展策划**

会展策划

1.掌握会展管理理论和方法；2.了解会展管理的基本流程、会展业务各环节的主要内容；

3.能够进行会展设计。

**运营服务**

1.维护公共秩序；

2.运用大数据进行运营管理；

3.提高对客服务质量；

运营管理

旅游接待咨询

1.以标准礼貌礼仪接待；

2.为游客提供讲解、咨询；

3.妥善处理宾客投诉。

1.旅游市场推广活动策划；

2.客户沟通；

3.客户关系维护与管理；

4.线上线下产品推广。

中国旅游地理

服务心理学

旅游市场营销

旅游电子商务

旅游策划

导游基础知识

旅游法规

导游服务技能

服务心理学

服务礼仪

旅游英语

**旅游策划营销**

旅游产品市场推广

策划旅游项目、产品

1.工作严谨、细致、创新；

2.旅游市场调查分析；

3.旅游线路策划、产品开发。

导游讲解

**主要岗位**

**职业面向**

**课程**

**岗位**

落实行程安排

执行行程计划划

**典型工作任务**

1.掌握旅游目的地概况；

2.掌握旅游景点内容；

3.讲解导游词。

1.协调旅游各环节；

2.规范结帐、报账。

1.掌握导游服务规范；

2.解读行程计划 ；

3掌握突发事处理方法。

**职业能力分析**

**导游**

**（二）专业面向职业与教学分析**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 典型工作任务 | 职业能力要求 | 开设课程 |
| 岗位一：导游 | 任务一：导游词创作和讲解 | 能进行导游词创作；掌握旅游目的地基本情况，能熟练、正确进行导游讲解。 | 导游基础知识旅游法规导游服务技能服务心理学服务礼仪旅游英语 |
| 任务二：导游应急事故处理 | 能独立分析、判断是非；具有导游应急事故处理能力。 |
| 任务三：旅游出入境手续办理 | 掌握旅游法律法规，出入境规定；能够帮助旅游者办理出入境手续。 |
| 岗位二：旅游策划营销 | 任务一：策划旅游项目、旅游产品 | 能够实地考察旅游线路，进行旅游市场调研；进行旅游形象策划、旅游产品策划、旅游线路策划、旅游节事策划。  | 中国旅游地理旅游策划服务心理学旅游市场营销旅游电子商务 |
| 任务二：旅游产品市场推广 | 维护良好的客户关系、客户市场；旅游营销方案策划和实施。 |
| 岗位三：目的地运营管理 | 任务一：接待咨询 | 以标准礼貌礼仪接待游客；正确使用智能化服务系统；为游客提供讲解、旅游咨询，能够妥善处理宾客投诉。 | 服务心理学服务礼仪景区服务与管理旅游电子商务旅游服务质量管理 |
| 任务二：景区讲解 | 能进行导游词创作；掌握景点情况，熟练、正确进行导游讲解；满足游客的个性化需求。 |
| 任务三：运营管理 | 维护公共秩序，根据客流量合理安排人流；进行景区设施设备、环境、人员管理，提高服务质量，实现智慧化管理。 |
| 岗位四：酒店管理 | 任务一：酒店接待服务 | 熟练运用智能化设备进行酒店接待；能在前厅、餐饮、客房和康乐等相关部门提供优质服务。 | 管理学基础酒店管理酒店服务技能酒店数字化运营客户关系与管理 |
| 任务二：酒店运营管理 | 具有分析问题、解决问题的能力；掌握旅游酒店运营管理知识；能进行酒店前厅、餐厅和客房等服务部门的沟通和协调。 |
| 岗位五：会展策划 | 任务一：会展策划设计 | 掌握会展策划的主要流程、内容和方法；能够针对市场需求进行会展、会议、活动策划。 | 会展概论会展策划会展营销沟通技巧 |

**（二）主要课程及内容要求**

**1.公共基础课程**

（1）公共必修课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 教学目标 | 主要教学内容及要求 | 学时 |
| 1 | 大学语文 | 提高学生文化素质，增进学生对我国文化传统的系统了解，进一步培养学生对汉语文本的阅读理解和写作能力，发展学生的审美感悟力和对文学艺术的鉴赏能力，增进学生的想象力和创造力。 | 以《大学语文》（徐中玉）教材为载体，以“讲座” 为主要形式，开展主题单元教育活动。通过语文实践活动，强化终身学习的意识，切实提高语文素养；通过经典作品鉴赏活动，发展能力和审美能力，养成健康的审美情趣；吸收古今中外优秀文化养分，尊重多元文化，拓宽文化视野，培育人文情怀，提升人生境界；加深对自然、社会和人生的思考，提高道德修养，增强思维的严密性、深刻性和批判性。 | 48 |
| 2 | 大学英语 | 达到英语应用能力B级水平或基本达到大学英语四级听说读写译能力。 | 大学英语听说训练、阅读训练、写作训练、语法详解；要求掌握词汇不少于3500，阅读500-700词的中等难度的文章，掌握较为复杂的句法规则，能够进行流利的日常交流，写出80－100词的命题作文，翻译中等难度的短文。 | 128 |
| 3 | 体育与健康 | 培养学生“终身体育”理念和科学健身能力，每位学生熟练掌握2项以上运动知识、技术和技能，增强体质、发展体能、磨砺意志、健美体魄，提高学生心理健康水平和社会适应能力。 | 体育锻炼的基础理论知识，体育运动项目的知识、技术和技能，自主制定科学的体育锻炼计划及体育运动能力，职业身心基本素质、职业安全技能和生存急救技能等，促进学生身心全面发展。 | 128 |
| 4 | 信息技术基础 | 达到全国计算机等级考试（一级 计算机基础及MS Office应用）实践操作能力。 | 理解计算机操作系统基本原理；掌握文字处理软件的文字录入、编辑、排版、表格、图文混排、样式与邮件合并等基本功能及其操作方法；掌握数据处理软件的数据与工作表编辑、数据排序与筛选、分类汇总、数据透视表、公式与函数、图表制作、单变量、双变量模拟运算等功能及其操作方法；掌握演示文稿制作技术；熟悉Outlook的常规功能；了解IE等浏览器，学会网络办公的一些常规方法。 | 48 |
| 5 | 心理健康 | 掌握心理健康基本理论和基本知识，培养学生健全的人格和良好的个性心理品质；促进学生身心和谐可持续发展。 | 学生掌握好环境适应、自我管理、学习成才、人际交往、交友恋爱、求职择业、人格发展和情绪调节等方面必需的知识，引导学生树立心理健康意识，优化心理品质，增强心理调适能力和社会生活的能力。 | 32 |
| 6 | 思想道德与法治 | 开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，培养自觉担当民族复兴大任的时代新人。 | 从领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，广泛践行社会主义核心价值观；遵守道德规范、锤炼道德品格；学习法治思想、养成法治思维等三个方面帮助大学生成为有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗，具有较高的思想道德素质和法治素养，能担当民族复兴大任的时代新人。 | 48 |
| 7 | 军事理论 | 掌握基本军事理论知识，增强国防观念和国家安全意识，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下基础。 | 中国国防建设、军事思想、国际战略环境、军事高技术、信息化战争等方面的基本理论知识，国际风云变幻及对我国安全构成的威胁与挑战的形势，国家对外关系的方针和政策。学生强化爱国主义、集体主义观念，并明确自己所担负的历史责任。 | 32 |
| 8 | 军训 | 掌握基本军事理论知识，增强国防观念和国家安全意识，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下基础。 | 中国国防建设、军事思想、国际战略环境、军事高技术、信息化战争等方面的基本理论知识，国际风云变幻及对我国安全构成的威胁和挑战的形势，国家对外关系的方针和政策。学习强化爱国主义、集体主义观念，并明确自己所担负的历史责任。 | 52 |
| 9 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 帮助学生正确把握马克思主义中国化理论成果的主要内容和精髓，增强“四个自信”，进一步坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。 | 马克思主义中国化的科学内涵和历史进程，毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、实践基础、主要内容、历史地位及重大意义，激励学生不断创新、锐意进取，积极投身于中国特色社会主义建设的伟大实践。 | 32 |
| 10 | 习近平新时代社会主义思想概论 | 帮助大学生深刻领悟‘两个确立’的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中国民族伟大复兴的奋斗之中。 | 准确理解、深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求；深刻领会时代意义、理论意义、实践意义、世界意义；全面了解这一思想中蕴含的人民至上、崇高信仰、历史自觉、问题导向、斗争精神、天下情怀等理论品格和思想风范；深刻把握这一思想中贯穿的马克思主义立场观点方法。 | 48 |
| 11 | 形势与政策 | 教会学生运用马克思主义的立场、观点和方法观察分析国际国内形势，理解和掌握我国的基本国情、党和政府的基本治国方略，形成正确的政治观。 | 《形势与政策》不同于传统课程有固定的教学内容体系，其时效性的特点决定了其内容具有动态灵活性。主要根据教育部下发的每学期“形势与政策教育教学要点”以及学生关注的热点、疑点、难点问题，合理确定教学内容。 | 32 |
| 12 | 职业发展与就业指导 | 帮助学生了解国家就业方针政策，提高职业生涯规划设计和管理能力，树立正确的择业就业观念和职业道德，提高就业竞争力。 | 学生择业、就业和创业知识，以及国家就业方针政策，职业选择和职业生涯规划能力，求职就业技巧，帮助学生提升职业素养，提高就业能力、创新创业能力和适应社会能力。 | 32 |
| 13 | 创新创业基础 | 学习创新创业知识，掌握创新创业方法，激发大学生创新创业意识，培养创新创业精神，提高创新创业能力。 | 具备创新创业基本理论、基本知识、和基本技能教育，内容涵盖创新思维、创业者与创业团队、创业机会识别、创业资源整合、创业计划书、创业公司组建等。 | 16 |
| 14 | 公共卫生与安全教育 | 掌握公共卫生与安全的必备知识、技能；能自觉遵守公共卫生与安全制度，养成自觉维护公共卫生与安全的习惯。 | 公共卫生与安全相关规章制度、知识、技能学习，重大公共卫生与安全事件剖析，学校公共卫生与安全预案演练；掌握公共卫生与安全相关法规、制度、知识与技能，建立公共卫生与安全自我意识，生活中能很好遵守相关要求，遇突发性公共卫生与安全事件能正确应对。 | 16 |
| 15 | 劳动教育 | 贯彻马克思主义劳动观，全面提高学生的劳动素养，重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，使学生树立正确的劳动观念，具有胜任专业工作的劳动实践能力，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度，养成良好的劳动习惯和品质。 | 课程学习与日常生活劳动、公益服务、社会实践、专业教育相结合，培育学生的劳动精神、劳模精神、工匠精神，具有劳动安全、劳动法规的意识与素养。 | 68 |

（2）公共选修课程

公共选修课包括马克思主义理论类课程、党史国史、创新创业教育与实践、健康教育、美育课程、职业素养、艺术导论、音乐鉴赏、美术鉴赏、影视鉴赏、戏剧鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、戏曲鉴赏等课程。

**2.专业（技能）课**

（1）专业基础课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称及代码 | 教学目标 | 主要教学内容及要求 | 学时 |
| 1 | 旅游概论3212002021 | 通过学习，学生掌握旅游学基础知识，培养分析问题的能力，加强基础理论的研究，为从事旅游业经营管理工作奠定良好的专业基础。 | 了解旅游学科的结构体系，掌握旅游学的基本原理；系统了解中外旅游活动的产生和发展概况；理解旅游业的构成及旅游业所产生的各种影响；掌握旅游活动的三要素及各要素之间的关系。 | 64 |
| 2 | 管理学基础3212003043 | 通过课程学习，学生具备企业基层管理岗位所需基础理论知识、职业能力，具有良好的职业素养。掌握管理活动的基本原理、理论、方法和技巧。 | 掌握管理基本概况、原理和方法以明确管理的各项职能、任务和程序；掌握基层管理岗位所需的综合管理技能；树立科学的管理思想，提高分析能力和解决问题的能力。 | 32 |
| 3 | 服务礼仪3212012022 | 学生通过本课程的学习，在了解基本礼仪知识的基础上，针对旅游行业特点，强化学生作为旅游接待人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事旅游工作打下扎实的基础。 | 掌握礼仪的起源、概念与内涵和特征，仪容仪表礼仪的基本要求，掌握社交场合常用的礼节、交谈的技巧、礼貌用语和正确的肢体语言，掌握不同民族、不同国家的礼仪以及涉外礼俗和行业的礼仪规范。 | 32 |
| 4 | 服务心理学3212004022 | 本课程帮助学生了解旅游从业人员心理素质要求、旅游者的心理需求及心理活动，具备良好的心理素质，能根据旅游者的心理需求提供针对性服务，能将心理学知识用于服务与管理工作。 | 掌握人际交往技巧、沟通技巧、服务技巧等基本技能；掌握服务过程心理，顾客需求心理；掌握服务人员的基本心理素质要求及保健；能够运用服务心理学的理论解决服务过程中产生的实践问题。 | 64 |
| 5 | 导游基础知识3212007052 | 全面系统地了解和掌握中国历史、民族民俗、旅游地理、古代建筑、古代园林、四大宗教、饮食文化、风物特产、旅游文学、港澳台地区及客源国概况等方面的知识，并将这些知识应用于导游讲解的具体实践之中，提高学生的职业能力。 | 掌握历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识，并能灵活运用于典型景观的讲解；掌握中国著名手工艺品和土特产品知识，做好带团工作中游客购物环节的服务；掌握中国主要菜肴（如八大菜系）的知识，在导游工作中能根据游客的口味安排餐饮。 | 80 |
| 6 | 旅游政策与法规3212005043 | 掌握我国的旅游政策与法律法规知识与技能，具备分析和解决旅游接待中出现的实际问题的能力，能进行旅游中各种问题和事故的预防并正确处理，形成良好的规则意识，并依此提升自己的实际带团操作能力，提高应变能力。 | 掌握旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游出入境管理法律法规、旅游法等知识；运用旅游法的知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题；能在旅游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。 | 64 |
| 7 | 地方导游基础知识3213001023 | 通过本课程的学习，学生能够讲解江苏省主要旅游景点，讲解主要美食和风物特产。 | 了解江苏省的地理位置、历史沿革；熟悉旅游资源、特产与美食。 | 32 |
| 8 | 中国旅游地理3212006041 | 了解全国各旅游区的旅游资源种类和特点，培养对旅游业的感情；增强学生自主学习能力、提高综合文化素养。 | 了解旅游资源和旅游地、自然旅游资源和人文旅游资源的概念、内涵和分类以及旅游区划的基本知识；掌握各旅游区的资源特点，深挖旅游资源特色。 | 64 |
| 9 | 客源国概况3213001045 | 使学生对中国主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有全面的、准确的认识和了解，进而对世界旅游客源市场和中国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个较全面的认识。 | 了解世界旅游资源、世界旅游区的概况、世界旅游业的发展和特点以及世界旅游客源市场格局;掌握国际旅游客流的地理分布规律以及空间移动规律与发展前景; 利用领队常识及领队技能介绍主要客源国的旅游发展、地理人文概况等。 | 32 |

（2）专业模块课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称及代码 | 教学目标 | 主要教学内容及要求 | 学时 |
| 1 | 导游服务技能3212008042 | 掌握导游接待业务知识及各种接待程序，熟练掌握接待过程中所应遵循的各项法规与政策；通过导游服务技能的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练，提高学生随团带团技巧，培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。 | 掌握导游工作程序；掌握导游讲解服务的内容和方法，并根据游客的特点进行导游讲解服务；了解旅游常见问题的原因及其处理方法；了解旅行社、饭店与旅行常识。 | 64 |
| 2 | 旅游英语3212014045 | 通过学习，使学生具有一定的运用英语进行交际的综合能力，特别是听说能力，达到从事一般旅游业所需的英语水平，能用英语进行导游讲解。 | 掌握有关旅游服务接待中常用的专业词汇，了解旅游英语口语的特定表达方式；通过在不同场合中导游活动的演练，熟悉导游工作程序，提高学生综合运用英语和旅游专业知识的能力。 | 64 |
| 3 | 旅行社经营管理3212011044 | 掌握旅行社内部流程、各部门职能、运行规则等一系列知识；能进行旅行社的组织管理、经营操作，具有旅游社产品市场细分和定位、产品开发设计、采购、产品定价促销和销售、接待客户和质量管理等方面的技能。 | 了解旅行社销售、计调、接待、财务等职能部门运行的基本程序；掌握旅行社基层管理的基本原理和技巧。 | 64 |
| 4 | 旅游策划理论与实务3212013035 | 培养和训练学生市场营销的实际操作能力，在市场调查和分析的基础之上，创造新的生活方式和消费观念，并通过企业的生产经营活动，向消费者提供能使其满意的产品或服务，引导他们进行消费，把潜在的消费者转化为现实的消费者。 | 了解旅游策划的基本知识，基本原则和基本方法；掌握旅游策划的程序和技巧并了解如何进行旅游发展战略策划；掌握旅游地形象定位和口号设计；旅游地理概念识别系统、视觉识别系统、行为识别系统；掌握旅游营销的基本策略。 | 64 |
| 5 | 旅游电子商务3212016045 | 了解旅游电子商务的基础知识，了解旅游电子商务的主要应用领域和方法；掌握电子商务网店架构、网络营销、电子支付等技术，能够利用现代大数据技术进行电商平台运营。 | 了解旅游电子商务的概念、特点，掌握旅游电子商务商业模式、平台运营，系统建设与管理，将电子商务技能运用于智慧旅游、乡村旅游、乡村振兴项目中。 | 64 |
| 6 | 景区服务与管理3212022045 | 让学生掌握作为一线对客服务人员和基层管理人员在工作中所需的基本工作能力，具备景区门区服务、景点讲解、商品服务等一线对客服务能力，以及商品设计、营销策划、安全维护等后续发展能力，能够利用大数据、智能化进行智慧景区管理。 | 了解景区的星级评定标准和办法、景区的可持续发展，掌握景区接待服务、景区解说服务、景区商业服务、景区设备维护、景区环境管理、景区营销管理、景区服务质量管理等基础理论知识及实际技能。 | 64 |
| 7 | 旅游市场营销3212012045 | 培养学生对于旅游市场营销理论的基本掌握能力，使学生掌握旅游市场营销理论的基本应用能力，能够运用传统、现代化新媒体手段进行市场推广与营销。 | 了解旅游市场营销观念；掌握旅游市场的运行规律、旅游市场营销决策和营销战略，通过营销操作程序运用旅游市场营销技术，运用新媒体营销技术进行数字化营销。 | 64 |
| 8 | 旅游服务质量管理3212022025 | 让学生认识旅游服务质量管理的内涵，服务质量管理的基本思想，通过服务质量管理体系，进行顾客期望管理、服务资源和过程管理、掌握旅游服务质量的管理方法，能够服务质量评价，最终提高旅游服务的质量。 | 了解服务质量的概念及内涵，旅游服务质量管理基本思想，构建旅游服务质量体系，掌握顾客期望管理、旅游服务资源和服务过程管理，旅游服务质量评价。 | 32 |
| 9 | 导游服务技能实训3214003012 | 通过南通市外著名旅游景点的现场实践与学习，认识并深入理解导游基础的文化元素在旅游景区中的运用，熟悉掌握导游接待业务知识及导游服务技能，现场实战练习，提高学生的理论知识和导游服务技能。 | 深入旅游景点现场学习自然山水、建筑、园林、寺庙、宗教、旅游文化等导游基本知识，导游工作程序、导游讲解服务的内容和方法、带团技巧、常见问题处理等，学生现场进行实战练习，将理论知识运用于实践中。 | 26 |
| 10 | 导游资格证考试实训3214003013 | 通过南通市主要旅游景区的现场实践与学习，帮助学生熟悉导游资格考试的面试环节，熟练掌握考试范围内的十一个景区的导游词、讲解路线及讲解技巧，掌握导游资格考试的面试技巧，帮助学生顺利通过导游资格证考试。 | 前往南通市导游资格考试的十一个景区进行现场实践教学和锻炼，现场从不同线路对每个景区进行踩点，对每个重要景点深入参观，现场练习导游词创作及导游词讲解，通过现场实践教学加强学生的记忆和导游实践技能。 | 26 |

（3）专业方向课程

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 方向 | 课程名称及代码 | 教学目标 | 主要教学内容及要求 | 学时 |
| 1 | 酒店管理类 | 酒店管理3213001044 | 掌握酒店及酒店管理的基本概念、内容和方法，熟悉酒店、民宿等住宿业的基本运营与管理过程，能按照现代酒店服务与管理理念，规范、准确、熟练地进行酒店、民宿的管理。 | 掌握酒店的经营理念、品牌形象、服务宗旨和质量管理体系；掌握酒店物资设备和成本费用的相关知识；掌握酒店营业收入的内容，熟悉宾客投诉处理程序及技巧和酒店安全卫生管理措施。 | 64 |
| 客户关系管理3213010023 | 让学生掌握客户关系管理的内涵及相关理论，能够进行客户满意度分析，掌握客户关系管理的策略，通过对客户关系管理中数据的分析与应用，进行客户关系维护，实现企业精准营销。 | 了解客户关系管理的发展历史及发展前景，掌握基础理论，掌握客户满意度与客户忠诚度的关系及测评体系，客户关系管理的策略，客户关系管理的数据应用与分析。 | 32 |
| 酒店服务技能3212009044 | 培养学生酒店服务行为规范与职业道德，掌握酒店服务的主要技能；能够进行酒店、民宿等住宿业的前台、餐饮、客房、康乐等对客服务和部门运营。 | 掌握前厅部、餐饮部、客房部、康乐部工作要求、工作内容、工作流程；能按要求完成前厅部和各项接待工作、按要求完成客房部各项清扫工作、按要求完成餐饮部各项服务工作。 | 64 |
| 酒店数字化运营3213011025 | 通过本课程的学习，使将数字化、信息化与酒店运营管理相结合，使学生能够运用现代化的信息技术手段进行酒店的管理，提高数字化管理水平，加强对数字化运营的实践和应用。 | 掌握信息技术在酒店业中的应用、酒店常见数字化设施设备、酒店新型营销渠道、酒店数字化运营的应用场景护、酒店数字化的创新等。 | 32 |
| 2 | 会展策划类 | 会展概论3213013044 | 通过本课程的教学，使学生正确把握会展业的基本理论与时代理念，掌握会展业发展的最新信息。通过学习与掌握主要内容、基本原理和一般方法，初步具有理解与解决会展经济中的一般问题的能力。 | 掌握包括会展的内涵、特点、类型和组成；会展产业的发展历程，发展趋势，产业特点、经济效应及宏观管理；会议与展览组织的前期策划、现场管理、后期评估的基础知识;会展参展与参观的基本程序、方法等。 | 64 |
| 沟通技巧3213012023 | 通过本课程的学习，学生能够掌握倾听、表达、提问等语言技巧，培养学生在会谈沟通、电话沟通、书面沟通、同事沟通等常见情景下的沟通经验与能力。 | 掌握人际沟通的基本规律、人际语言沟通和非语言沟通的基本知识、人际沟通的冲突应对技巧。 | 32 |
| 会展策划3213014045 | 通过本课程的学习，学生能够运用会展专业知识，具备策划、设计、组织和实施大、中型会展的能力；掌握会展项目实施过程中所需的基本技能。 | 掌握会展管理的基本理论和方法，了解会展管理的基本流程、会展业务各环节的主要内容，掌握招展策划、招商策划、品牌策划、会议策划等方法。 | 64 |
| 会展营销3213015025 | 通过本课程的学习，使学生掌握会展营销的基本理论、基本内容、基本原则和基本方法，并将其应用于实践，从而培养学生对会展市场进行分析、判断和解决问题的能力，为今后从事会展营销工作奠定基础。 | 掌握会展营销的核心概念；了解会展市场的调研方法、调研内容；掌握会展产品的整体层次、会展的价格策略；会展的网络营销方式；会展网站的建设与维护。 | 32 |

七、课程学时及学分分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 实践学时占比 | 课程总学时占比 | 学分数 | 课程总学分占比 |
| 必修课程 | 公共必修课 | 760 | 488 | 272 | 35.8% | 29.1% | 45 | 31.5% |
| 专业基础课 | 464 | 296 | 168 | 36.2% | 17.8% | 29 | 20.3% |
| 专业模块课 | 532 | 304 | 228 | 42.8% | 20.4% | 32 | 22.4% |
| 毕业实践课 | 570 | 0 | 570 | 100% | 21.8% | 19 | 13.3% |
| 选修课程 | 公共选修课 | 96 | 66 | 30 | 31.2% | 3.7% | 6 | 4.2% |
| 专业方向课 | 192 | 118 | 74 | 38.5% | 7.3% | 12 | 8.4% |
| 总计 | 2614 | 1272 | 1342 | 51.3% | / | 143 | / |

注：表中公共选修课、专业选修课均以最低学时、学分计算。

八、教学进程总体安排

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 学 分 | 学时 | 各学期周学时数/周数 | 考核形式 | 承担部门 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 考试 | 考查 |
| 公共基础课程 | 公共必修课程 | 1 | 大学语文 | 3 | 48 | 48 |  |  | 3 |  |  |  |  |  | 考查 | 通识部 |
| 2 | 大学英语 | 8 | 128 | 128 |  | 4 | 4 |  |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 3 | 体育与健康 | 8 | 128 |  | 128 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 考试 |  | 体育部 |
| 4 | 信息技术基础 | 3 | 48 | 24 | 24 |  | 3 |  |  |  |  |  | 考查 | 电信学院 |
| 5 | 心理健康 | 2 | 32 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 考查 | 学工处 |
| 6 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | 42 | 6 | 3 |  |  |  |  |  |  | 考查 | 马院 |
| 7 | 军事理论 | 2 | 32 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 考查 | 军体部 |
| 8 | 军训 | 2 | 52 |  | 52 | 2W |  |  |  |  |  | 考查 | 人武部 |
| 9 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | 28 | 4 |  |  | 2 |  |  |  |  | 考查 | 马院 |
| 10 | 习近平新时代社会主义思想概论 | 3 | 48 | 42 | 6 |  |  |  | 3 |  |  |  | 考查 | 马院 |
| 11 | 形势与政策 | 2 | 32 | 32 |  | (16) | (16) |  |  |  | 考查 | 马院 |
| 12 | 职业发展与就创业指导 | 2 | 32 | 32 |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 考查 | 通识部 |
| 13 | 创新创业基础 | 1 | 16 | 16 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 考查 | 双创学院 |
| 14 | 公共卫生与安全教育 | 1 | 16 | 16 |  | (16) |  |  |  |  |  | 考查 | 安保处 |
| 15 | 劳动教育 | 3 | 68 | 16 | 52 | (16) | 1W | 1W |  | 考查 | 学工处 |
| 小计（占总课时比例29.1%） | 45 | 760 | 488 | 272 | 10 | 16 | 5 | 6 |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程 | 1 | 选修课程1（美育课） | 2 | 32 | 22 | 10 |  | 2 |  |  |  |  |  |  | / |
| 2 | 选修课程2 | 2 | 32 | 22 | 10 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | / |
| 3 | 选修课程3 | 2 | 32 | 22 | 10 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | / |
| 小计（占总课时比例3.7%） | 6 | 96 | 66 | 30 |  | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 专业课程 | 专业基础课程 | 1 | 旅游概论 | 4 | 64 | 42 | 22 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 2 | 管理学基础 | 2 | 32 | 22 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |  | 考查 | 数智学院 |
| 3 | 服务礼仪 | 2 | 32 | 14 | 18 | 2 |  |  |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 4 | 服务心理学 | 4 | 64 | 42 | 22 |  |  | 4 |  |  |  |  | 考查 | 数智学院 |
| 5 | 导游基础知识 | 5 | 80 | 54 | 26 |  | 5 |  |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 6 | 旅游政策与法规 | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 7 | 地方导游基础知识 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  | 2 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 8 | 中国旅游地理 | 4 | 64 | 42 | 22 | 4 |  |  |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 9 | 客源国概况 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  |  | 2 |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 小计（占总课时比例17.8%） | 29 | 464 | 296 | 168 | 12 | 5 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |
| 专业模块课程 | 1 | 导游服务技能★ | 4 | 64 | 40 | 24 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 2 | 旅游英语 | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 3 | 旅行社经营管理★ | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 4 | 旅游策划理论与实务★ | 4 | 64 | 42 | 22 |  |  |  | 4 |   |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 5 | 旅游电子商务★ | 4 | 64 | 42 | 22 |  |  |  |  | 4 |  | 考试 |  | 人文学院 |
| 6 | 景区服务与管理★ | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  |  | 4 |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 7 | 旅游市场营销★ | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  |  | 4 |  | 考试 |  | 数智学院 |
| 8 | 旅游服务质量管理★ | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  |  |  | 2 |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 9 | 导游服务技能实训 | 1 | 26 | 0 | 26 |  | 1W |  |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 10 | 导游资格证考试实训 | 1 | 26 | 0 | 26 |  |  | 1W |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 小计（占总课时比例20.4%） | 32 | 532 | 304 | 228 |  | 4 | 4 | 8 | 14 |  |  |  |  |
| 专业方向课程 | 1 | 酒店管理方向 | 客户关系管理 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  | 2 | 4 | 6 |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 酒店管理 | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 酒店服务技能 | 4 | 64 | 38 | 26 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 酒店数字化运营 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 2 | 会展策划方向 | 沟通技巧 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 会展概论 | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 会展策划 | 4 | 64 | 38 | 26 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 会展营销 | 2 | 32 | 20 | 12 |  |  |  |  | 考查 | 人文学院 |
| 小计（占总课时比例7.3%） | 12 | 192 | 118 | 74 | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 | 0 |  |  |  |
| 毕业实践课程 | 1 | 毕业实习 | 15 | 450 | 0 | 450 |  |  |  |  |  | 15W |  |  |  |
| 2 | 毕业设计（论文） | 4 | 120 | 0 | 120 |  |  |  |  |  | 4W |  |  |  |
| 小计（占总课时比例21.8%） | 19 | 570 | 0 | 570 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | 143 | 2614 | 1272 | 1342 | 22 | 27 | 23 | 22 | 20 | 30 |  |  |  |

九、实施保障

1. **师资队伍**

**1.队伍结构**

（1）在校生与专任教师之比不高于25:1（不含公共课），专任教师中研究生学历（或硕士以上学位）比例不低于60%，双师素质比例不低于80% 。

（2）建立“双师型”专业教师团队，拥有业务水平较高的专业带头人。专业带头人具有副高以上职称，取得导游员等专业技术职务或执业资格证书，有较强的组织管理能力和开拓创新、团队合作精神，具有带领本专业教学团队做好教研、教改及专业建设工作的能力。

（3）兼职教师占专任教师比例10%～30%。

**2.专任教师**

（1）取得教师职业资格证，旅游类或相关专业本科及以上学历、学士以上学位，新引进青年教师具有硕士研究生以上学历学位，专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学和继续学习能力。专任教师普遍参加教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。

（2）具有良好的思想政治素质和职业道德，具备认真履行教师岗位职责的能力和水平，遵守教师职业道德规范。

（3）获得导游员及以上职业资格，或取得非教师系列专业技术中级以上职称，或获得相关行业执业资格。

（4）平均每两年到企业实践不少于2个月，五年累计不少于6个月。

**3.专业带头人**

（1）在教学一线的专职教师或教学管理人员，教龄不少于5年。师德高尚，治学严谨，有统筹协调能力，具有开拓创新精神。

（2）具有高级专业技术职称，在行业内有一定的影响力和号召力。

（3）具有现代职业教育理念，具备扎实的专业基础和宽广的专业视野，能准确把握本专业的发展方向。

**4.兼职教师**

（1）外聘兼职教师主要来自于行业企业，具备良好的思想政治素质、职业道德和“工匠精神”；具有较高的专业素养和技能水平；具有丰富的实践经验，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（2）通过学校组织的教学方法培训，每学期承担不少于30学时教学任务。

**（二）教学设施**

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

**1.专业教室基本条件**

（1）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。

（2）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.校内实训室基本要求**

（1）能满足学生实践学习的需要，保证实践活动顺利开展。

（2）满足模拟导游技能训练,开展模拟导游讲解、带团技巧、全陪服务程序训练、地陪服务程序训练、景点导游讲解等专业技能训练。

（3）主要用于旅游信息软件操 作实训、旅游统计数据分析、中国国际旅行社业务管理系统操作实训、旅游电子商务实训等。

|  |  |
| --- | --- |
| **实训室名称** | **功 能** |
| 旅游实训室 | 利用3D旅游实训软件，掌握各景区景点概况，了解地质、人文、建筑等景观特点，训练各类景观讲解的能力；进行考证景点模拟实训，使学生掌握景点讲解的技巧和本领，训练独立完整地提供导游服务的能力。 |
| 语言实训室 | 进行普通话、英语、日语等语言训练，提高语言表达能力，做到服务语言流畅、达意，富有表现力。 |
| 形体实训室 | 进行形体训练，注重言行举止符合服务规范，面部表情诚恳、热情，肢体语言得体。 |
| 信息管理系统实训室 | 利用信息管理模拟软件，通过计算机仿真系统的实训，使学生了解旅行社、酒店等的管理流程，提高学生的交易结算、业务管理能力。 |
| 客户管理实训室 | 让学生利用电话及网络进行客户开发、客户关系维系、信息反馈，提升学生服务意识和客户管理能力。 |
| 模拟公司实训室 | 模拟旅行社业务流程，了解组织结构设计、产品类型及构成要素，能独立完成旅游产品计价、报价、洽谈等业务，完成门市销售接待、计调等业务。 |

**3.校外实训基地基本要求**

（1）有稳定的校外实训基地，能够完成导游讲解服务、旅游线路设计、旅游产品销售、旅游咨询服务等实训活动；

（2）实训设备齐全，实训岗位和指导老师固定，实训管理和规章制度完善。

**4.学生实习基地基本要求**

（1）具有稳定的校外实习基地；

（2）能够提供景区管理与服务、旅行社管理与服务、旅游酒店管理与服务、导游讲解服务、网络运营、市场推广等相关实习岗位，涵盖当前旅游服务的主要技能；

（3）可接纳一定规模的实习生；能配备一定量的指导老师对学生的实习进行指导和管理；

（4）有保证实习生日常生活学习的规章制度；有安全保障。

**5.支持信息化教学方面的基本要求**

（1）具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件；

（2）鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果；引导学生利用信息化资源自主学习，提升学习的主动性。

**（三）教学资源**

**1.教材选用基本要求**

教材的选用与编写以课程标准为依据，优先选用国家规定的优质教材，最新出版的规划教材、重点教材，完善教材选用制度，禁止不合格教材进课堂。同时根据课程教学和校企合作的需要，鼓励教师编写适用的校本教材和校企合作教材，注重学生实践操作技能的培养。

**2.图书文献配备基本要求**

图书资料配备能满足专业建设、人才培养、教科研等方面的需要，方便师生查询和借阅。专业类图书文献包括：

（1）旅游管理专业学习相关辅导书。包括旅游(管理)专业期刊、中国著名旅行社、国内外著名酒店集团出版的相关书籍，满足学生学习的需要。

（2）旅游政策法规类书籍。包括我国目前与旅游相关的政策和法规：旅行社条例及实施细则、导游人员管理条例、风景名胜区条例、中国公民出入境管理法规、中国公民出国旅游管理办法、大陆居民赴台湾地区旅游管理办法、中国公民国内旅游文明行为公约等。

 （3）旅游业国家标准和行业标准。包括目前我国已经颁布实施的旅游业国家标准和旅游行业标准。

（4）国内著名旅游目的地和旅游资源。包括中国的世界遗产、中国的世界地质公园和国家地质公园、中国历史文化名城、中国国家级自然保护区、中国国家级森林公园、中国最佳(优秀)旅游城市、中国重点风景名胜区、中国水利风景名胜区、全国工农业旅游示范点。

**3.数字资源配备基本要求**

建设、配备本专业有关的音频、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。专业资源库种类多样、形式丰富、使用便捷，动态更新、能满足教学需要。

**（四）教学方法**

以学生为中心，根据专业教学要求和课程特点，采用项目教学、案例教学、工作过程导向教学等；广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，充分发挥现代信息技术的作用，提升教学效果。

根据专业特点，教学过程中要注重情境教学法的运用，同时让学生走出校门，到旅游景区、旅游酒店去实践和体会，学以致用，提升专业技能。

 在教学过程中，注重以身作则，注重榜样的力量，让行业能手和道德模范走进课堂，言传身教，在交流中使学生获得知识和技能，在交流中使学生的思想得到升华。

**（五）教学评价**

教学评价主要有两个核心环节：对教师教学工作（[教学设计](https://baike.baidu.com/item/%E6%95%99%E5%AD%A6%E8%AE%BE%E8%AE%A1)、组织、实施等）的评价--教师教学评估（课堂、课外）、对学生学习效果的评价--考试与测验。评价中要注意过程性评价和结果性评价。评价内容应多样话，包含理论考核、实践考试、案例考核等。评价主体要多元化，专程老师和校外实践老师共同评价，师生共同评价，避免老师一人全包的做法。

**（六）质量保障**

1.学校和二级学院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、实习实训以及专业调研、人才培养方案更新、教学资源库建设等方面的质量建设标准。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.学校和二级学校应完善教学管理体制，加强日常教学组织运行和管理，定期开展课程教学质量诊断的改进，建立、健全巡课、听课、评课、评教制度，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、示范课活动。

3.学校应建立毕业生跟踪和反馈制度，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养目标的达成情况。

4.专业教研组织应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。

十、毕业要求

1.修满本专业人才培养方案规定的143学分，达到规定的素质、知识、能力等要求。

2.取得相应的能力与职业资格（能力等级）证书

（1）通用能力证书

全国计算机等级考试一级证书或江苏省高校计算机等级考试一级证书。

（2）职业资格证书

导游资格证、1+X旅行策划职业技能等级证书。

十一、编制依据

本方案依据《国家职业教育改革实施方案的通知》、《关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》、《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》、《高等职业教育旅游管理专业简介》等文件及学校《关于编制2023年版人才培养方案的指导意见》编制。