



郴州职业技术学院
Chenzhou Vocational Technical College

旅游管理专业 人才培养方案

(上海迪士尼现代学徒制班)

专业名称: _____ 旅游管理 _____

专业代码: _____ 540101 _____

适用年级: _____ 2024 级 _____

负责人: _____ 欧阳义维 _____

所属院系: _____ 商贸旅游学院 _____

所属专业群: _____ 旅游管理专业群 _____

制(修)订时间: _____ 2024-05 _____

教务处制

目 录

一、专业名称及代码	1
二、教育类型及学历层次	1
三、入学要求	1
四、基本修业年限	1
五、职业面向	1
六、培养目标与培养规格	1
七、课程设置及要求	5
八、教学进程总体安排	23
九、实施保障	29
十、毕业要求	41
十一、继续专业学习深造建议	41
十二、动态调整机制	42
十三、附录	42

旅游管理专业人才培养方案

（上海迪士尼现代学徒制班）

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

二、教育类型及学历层次

教育类型：高等职业教育

学历层次：专科

三、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。

四、基本修业年限

全日制三年

五、职业面向

立足郴州文旅产业“千百十一”工程，面向湖南及沿海地区文旅产业的导游、旅行社计调、旅游咨询员、旅游营销员等岗位，以及上海迪士尼度假区景区运营服务员等岗位。毕业3-5年后，能胜任旅行社、在线旅游企业、旅游景区等领域的部门主管、经理等管理岗位，能胜任上海迪士尼度假区游客服务经理岗位。

表1 职业面向一览表

所属专业 大类（代 码） A	所属专 业类 （代码） B	对应行业 （代码） C	主要职业类别 （代码） D	主要岗位类别 （或技术领域） E			职业资格证书和 技能等级证书 F
				初始岗位	发展岗位	预计年 限	
旅游大类 54	旅游类 5401	商务服务业 L72	4-07-04-01 导游 4-07-04-03 旅行社计调 4-07-04-04 旅游咨询员 4-01-02-01 营销员 4-07-04-05 公共游览场所服务员	1. 导游 2. 旅行社计调 3. 旅游咨询员 4. 旅游销售 5. 上海迪士尼景区运营服务员	1. 旅行社部门主管 2. 旅游景区经理 3. 上海迪士尼度假区游客服务经理	3-5年	全国导游人员资格证书 旅行策划职业技能等级证书

六、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，践行游客为本、服务至诚的旅游行业核心价值观；系统掌握旅游政策法规和行业标准、旅游专业基础知识、旅游服务规范、旅游服务方法与技巧等知识，具备导游讲解服务、旅行社计调操作、定制旅行管家等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的实践能力、创新能力、小微旅游企业创业能力和可持续发展能力；立足郴州文旅产业“千百十一”工程，面向湖南及沿海地区文旅产业的导游、旅行社计调、旅游咨询员、旅游销售等职业群，能够从事导游、旅行社计调、旅游咨询服务、旅游销售等工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识、能力等达到以下要求：

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和旅游行业价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行旅游道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有旅游服务质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、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）热爱旅游工作，具有吃苦耐劳的职业精神；

（6）热爱并传承中华优秀传统文化，具有较好的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的意识与素质；

（5）性格开朗、爱好广泛，具有唱歌、跳舞、演奏乐器、讲故事等艺术特长或爱好。

（6）热爱上海迪士尼企业文化，践行上海迪士尼度假区企业精神。

2. 知识

（1）掌握必备的思想政治理论、法律法规、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）了解文旅产业国内外发展现状及新业态、旅游活动的基本概念及旅游基础理

论知识；

(3) 了解旅游服务的礼仪知识；

(4) 了解旅游者消费心理和消费行为特征；

(5) 熟悉旅游业法律法规、行业标准及环境保护、安全消防及急救、文明生产等相关知识；

(6) 熟悉旅游英语基本知识与技能；

(7) 熟悉中华大地悠久的红色资源和丰富的文化内涵；

(8) 熟悉旅游诗词、楹联、游记名篇的内容及艺术特点；

(9) 熟悉旅游信息化操作的相关知识；

(10) 熟悉主要旅游客源国与目的地的相关知识；

(11) 熟悉会展旅游、研学旅游的相关知识；

(12) 熟悉研学旅游的相关知识；

(13) 掌握导游服务工作流程、导游讲解技巧以及导游带团方法与技巧及导游相关知识；

(14) 掌握市场调研的方法与手段；

(15) 掌握旅游定制产品推介方法与技巧；

(16) 掌握中青旅客户关系进行日常管理，旅行社客户维护工作的工作内容知识；

(17) 掌握旅游线路编排、成本核算、报价等方法与流程；

(18) 掌握旅拍摄影、体育运动指导、户外探险领队、自驾游向导、医疗康养服务等的基础知识和工作流程；

(19) 掌握小微旅游企业创业经营的基本流程、管理技巧与产品推广技巧。

3. 能力

(1) 通用能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

具有良好的语言表达能力，能够进行良好的沟通；

具备文案编辑能力，能写作格式规范的旅游类应用文书；

能熟练使用办公及业务管理软件；

能正确分析旅游活动、旅游文化现象以及国内外旅游发展现状和趋势；

能鉴赏我国主要的旅游资源；

能根据游客的需求创造性地开展工作，满足游客个性化要求；

能运用英语与游客进行沟通交流。

（2）专业技术技能

岗位一：导游

能够根据旅行社的出团计划落实旅游接待计划；

能够妥善安排游客旅行生活相关工作；

能够根据游客的需要提供个性化服务；

能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解；

能够组织旅游活动；

能灵活处理旅游突发事件；

能够按照规定及时结清旅游账目；

能够妥善处理好旅游团的遗留问题。

岗位二：旅行社计调

能够根据市场需求进行旅游线路设计；

能够与旅游供应商顺利开展谈判，进行旅游基础要素采购和管理；

能够进行旅游产品成本核算、线路报价；

能够制定旅游出团计划；

能够协助处理旅游突发事件；

能够审核导游账单并归档；

能够协助处理旅游团后续问题。

岗位三：旅游咨询

能够提供良好的业务咨询活动；

能够熟练操作业务管理软件。

岗位四：旅游营销

能够收集旅游市场信息；

能够正确选择旅游产品中间商；

能够适时推介旅游线路；

能够策划旅游营销活动并进行推广；

能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。

岗位五：上海迪士尼度假区运营服务员

能够为游客提供餐饮、客房、礼宾、问询等服务；

能够为游客推介旅游园区产品；

能够操作景区游乐设施项目；

能够针对不同游客提供优质服务与个性化服务；

能够为游客提供讲解服务。

七、课程设置及要求

(一) 课程设置

通过对旅游管理专业相关企业及上海迪士尼度假区对人才需求的调研,将企业岗位设置及职业能力进行梳理,依据能力层次划分课程结构,整合具有交叉内容课程,结合人才培养目标,本专业课程设置有公共基础课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课及选修课(公共选修课与专业选修课)等5类课程,总共48门课。



图1 基于职业能力分析构建的课程体系

1. 公共基础课程

主要有思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、大学生心理健康教育、大学体育与健康、职业生涯规划、就业指导、创新创业基础、大学语文、军事理论、军事技能、国家安全教育、劳动教育(含劳动实践)、职业交际英语、旅游英语、中国传统文化、大学生素质实践18门课程,共42学分。

表2 公共基础课程设置表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	参考课时
思想道德与法治	(1) 素质: 树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观; 坚定理想信念, 培育劳动精神、工匠精神和创新精神; 传承伟大建党精神, 增强使命意识, 立足旅游管理专业, 成长为担当民族复	(1) 做时代的奋进者 (2) 做精神的引领者 (3) 做道德的践行者 (4) 做法治的捍卫者	坚持以学生为中心, 通过采用启发式、案例教学法、情景教学法等教学方法, 运用学银在线平台进行线上线下混合式教学。合理运用省级在线精品	48 (理论 40, 实 践8)

	<p>兴大任的时代新人。</p> <p>(2) 知识: 掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容; 掌握习近平关于青年人生成长、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、道德建设、法治建设的重要论述; 掌握劳动精神、工匠精神和创新精神的内涵和培育途径。</p> <p>(3) 能力: 能运用马克思主义观点, 从行业发展的角度正确分析、解决大学生关注的思想理论和人生、法治相关热点问题; 能躬身践履、知行合一, 立大志, 明大德, 成大才, 担大任。</p>		<p>开放课程、爱国主义教育实践基地等教学资源, 不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>(1) 素质: 树立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想, 坚定走中国特色社会主义道路的信念, 增强政治责任感和历史使命感。</p> <p>(2) 知识: 系统掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成、主要内容、历史地位和意义, 深刻认识马克思主义中国化时代化理论成果既一脉相承又与时俱进的关系, 深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好。</p> <p>(3) 能力: 能基本运用马克思主义的立场、观点和方法认识、分析和解决问题, 能运用所学知识结合 XXX 专业开展研究性学习、社会实践调查等, 能积极投身中国特色社会主义建设的伟大实践。</p>	<p>(1) 马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果;</p> <p>(2) 毛泽东思想 (新民主主义革命理论, 社会主义改造理论, 社会主义建设道路初步探索的理论成果);</p> <p>(3) 邓小平理论;</p> <p>(4) “三个代表”重要思想;</p> <p>(5) 科学发展观。</p>	<p>坚持以学生为本, 采用理论讲授法、启发式教学法、案例教学法、情境教学法、任务驱动法等教学方法, 依托湖南省精品在线开放课程, 充分运用信息化手段开展线上线下混合式教学, 并合理利用思政实践教学基地和 XXX 专业思政案例资源库等教学资源, 有效引导学生积极主动学习。</p> <p>本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32 (理论 28, 实践 4)
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>(1) 素质: 树立正确的世界观、历史观、大局观、角色观, 增强国情意识、改革意识、创新意识、法治意识、国防意识、安全意识; 坚定“四个自信”, 增强“四个意识”、拥护“两个确立”, 自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者。</p> <p>(2) 知识: 整体把握习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论, 系统了解“十个明确”、“十四个坚持”和“十三个方面成就”的内容, 熟悉党的最新理论创新成果。</p> <p>(3) 能力: 能运用习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论认识问题、分析问题和解决问题; 能自觉投身于中国特色社会主义伟大事业中, 努力成长为符合旅游行业发展需求的人才。</p>	<p>(1) 新时代坚持和发展中国特色社会主义的指导思想</p> <p>(2) 新时代坚持和发展中国特色社会主义的总任务</p> <p>(3) 新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略</p> <p>(4) 新时代坚持和发展中国特色社会主义的奋斗青年</p>	<p>坚持以学生为本, 注重“教”与“学”的互动。采用线上线下混合式教学法、案例教学法、情境教学法、研究性学习法等方法, 充分运用信息化手段开展教学。合理运用学习通在线课程、旅游管理专业思政案例资源库、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源, 不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	48 (理论 40, 实践 8)
形势与政策	<p>(1) 素质: 涵养马克思主义政治观、形势观、国际观, 树立正确的政治价值观和形势政策观, 增强国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。</p> <p>(2) 知识: 了解党中央的大政方针、国内外重大时事, 熟悉马克思主义的立场、观点和方法, 掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识, 掌握旅游专业的前沿资讯。</p> <p>(3) 能力: 能及时关注国内外时事热点和旅游管理专业发展新动态, 能正确认识世界和中国发展大势, 能正确理解党</p>	<p>(1) 加强党的建设篇</p> <p>(2) 经济社会发展篇</p> <p>(3) 港澳台工作篇</p> <p>(4) 国际形势与政策篇</p>	<p>坚持重在以现实为出发点, 以问题为导向, 立足于现实世界和中国社会变动之大事和大势, 采用问题教学法、启发式教学法、案例教学法、合作学习教学法等教学方法, 充分利用《时事报告 (大学生版)》、《高校“形势与政策”教育教学要点》、超星学习通平台在线开放课程等教学资源, 采取线上线下混合式教学模式, 有效引导学生自主学习、合作学</p>	32 (理论 32, 实践 0)

	的路线、方针和政策，能正确认识时代责任和历史使命。		习、探究学习，及时推动党的创新理论进教材、进课堂、进学生头脑。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。	
大学生心理健康教育	<p>(1) 素质: 能树立心理健康意识和面临心理困惑、心理危机时的自助和求助意识；能对自己的身体条件、心理状况、行为能力等做出客观评价；能塑造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。</p> <p>(2) 知识: 了解心理健康的有关理论和基本概念；了解大学阶段的心理发展特点及异常心理表现；掌握有效的自我心理调适知识，知道有效心理求助途径。</p> <p>(3) 能力: 能掌握自我探索、自我调适、自我发展的能力，如学习发展能力、环境适应能力、压力管理能力、挫折应对能力、有效沟通能力、合理处理异性情感冲突的能力等。</p>	<p>(1) 树立科学心理健康观</p> <p>(2) 新生适应和职业生涯规划</p> <p>(3) 大学生自我意识</p> <p>(4) 学习心理和时间管理</p> <p>(5) 大学生人际交往</p> <p>(6) 大学生压力管理与挫折应对</p> <p>(7) 大学生恋爱与性心理</p> <p>(8) 大学生情绪管理</p> <p>(9) 大学生生命教育</p>	针对高职生身心发展的规律，结合我校实际，采取课中以班级授课制的集体教学为主，课后以个别心理辅导和特殊群体团体心理辅导为辅的教学模式。采用体验式教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析、角色扮演等教学方法，充分运用学习通校级精品课程、“互联网+新形态教材《大学生心理健康》、校级心理健康教育中心各类心理健康服务（讲座、团体心理辅导、“5.25”和“10.10”两个主题活动、三次心理普查）等教学资源，提升教学的实效性。以过程性考核和终结性考核相结合的方式进行考核评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。	32(理论24,实践8)
大学体育与健康	<p>(1) 素质: 培养积极参加体育运动的兴趣，在体育活动中形成积极向上、热情开朗的性格，养成终身锻炼习惯，形成健康的生活方式，培养良好的体育道德、合作精神、规则意识、吃苦耐劳精神、培养坚强的意志品质。</p> <p>(2) 知识: 掌握2项及以上体育运动项目的基本理论知识、运动技能知识、常规战术知识；了解常规的运动损伤急救方法；了解大众体育竞赛规则及体育竞技项目的裁判知识；了解体育运动的其他形式。</p> <p>(3) 能力: 能科学地进行体育锻炼；能编制可行的个人锻炼计划；能参与2项及以上体育运动项目，并安全地进行体育运动。</p>	<p>(1) 项目理论知识、裁判法简介、竞赛规则</p> <p>(2) 田径运动</p> <p>(3) 球类运动</p> <p>(4) 武术运动</p> <p>(5) 健美操及形体</p> <p>(6) 啦啦操</p> <p>(7) 花样跳绳</p> <p>(8) 民族传统体育运动</p> <p>(9) 身体素质专项</p> <p>(10) 体质健康测试及体育运动损伤应急处理</p>	坚持以学生为主体，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识。本课程结合班级所开设项目进行运动技能训练，采取室内课堂理论教学和室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、体育竞赛等形式相结合，采用分组练习、教学比赛、运动技能分析等方式进行教学，积极引导 学生提升职业素养，提升学生的创造力。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。	108(理论16,实践92)
职业生涯规划	<p>(1) 素质: 培养爱岗敬业的职业素养、职业生涯规划意识和团队合作精神；树立正确的职业价值观、职业目标和就业观念；具备将个人发展融入新时代的青年的“家国”情怀。</p> <p>(2) 知识: 了解行业以及其对应的职业、职业群和行业发展趋势；熟悉自己的个人特质、职业能力要求和职业生涯规划理论；掌握职业生涯规划设计与规划步骤、基本内容与技巧。</p> <p>(3) 能力: 能根据个人条件确定职业发展方向和进行科学的生涯决策；能够从多种渠道搜索职业信息；会撰写职业生涯规划发展报告。</p>	<p>(1) 开启高职生活</p> <p>(2) 认识职业生涯</p> <p>(3) 认识自我 探索职业兴趣 性格决定命运 发现自己的职业技能 澄清职业价值观</p> <p>(4) 认识外部世界 了解职业世界 探索职业世界的方法</p> <p>(5) 决策与行动 生涯决策理论与方法 职业生涯规划目标与行动</p>	采用“线上+线下”混合式的教学模式；以课堂讲授、小组任务、案例分析、角色扮演、现场模拟等教学方法组织教学；以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性；以过程性考核（40%）和终结性考核相结合的方式（60%）进行考核评价，其中终结性考核以个人生涯发展报告的完成情况为主。	16(理论12,实践4)

<p>就业指导</p>	<p>(1) 素质: 树立遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业的职业精神; 具有社会责任感和良好的社会公德; 自觉将个人发展和国家需要、社会发展相结合意识。</p> <p>(2) 知识: 了解就业形势与政策法规; 熟悉行业劳动力市场信息、求职全过程以及求职安全和就业权益维护的相关知识; 掌握求职材料撰写和求职面试的方法与技巧。</p> <p>(3) 能力: 会必要的就业技能、求职技巧和礼仪; 能制作求职材料; 能应对求职挫折和就业陷阱; 能维护自身合法权益。</p>	<p>(1) 就业形势与政策 (2) 求职前的准备 就业信息的搜集和整理; 求职材料的制作。 (3) 求职时的礼仪与技巧 (4) 维护就业权益 (5) 就业手续办理 (6) 职场适应与职业发展</p>	<p>采用“线上+线下”混合式的教学模式; 以课件演示、案例分析、分组讨论、情景模拟、社会调查等教学方法组织教学; 以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性; 以过程性考核(40%)和终结性考核相结合的方式(60%)进行考核评价。</p>	<p>16 (理论12, 实践4)</p>
<p>创新创业基础</p>	<p>(1) 素质: 培养勇于挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质; 具有创新创业思维和解决问题的职业素养; 树立科学精神和创业观, 主动适应国家经济社会发展需求。</p> <p>(2) 知识: 了解创业相关的法律政策, 熟悉创业的基本流程和基本方法, 掌握创新思维激发方法和常用创新方法; 掌握开展创业活动所需要的基本知识和基本理论。</p> <p>(3) 能力: 能进行创业机会识别与评估, 创业风险识别与防范; 能进行创业团队组建与管理, 创业资源整合与融资。</p>	<p>(1) 领会创新内涵, 树立创新意识 (2) 培养创新思维, 掌握创新方法 (3) 创业团队的组建 (4) 创业机会的识别和选择; (5) 创业风险的规避 (6) 创业资源的整合 (7) 创业计划书的撰写 (8) 企业创办及管理</p>	<p>采用“线上+线下”混合式的教学模式 通过案例教学、任务驱动、小组讨论和项目路演等多种教学方式; 以多媒体、学习通平台和在线精品课程辅助提高教学的实效性; 以过程性考核(40%)和终结性考核相结合的方式(60%)进行考核评价, 其中终结性考核以创业计划书作品为主。</p>	<p>32(理论28, 实践4)</p>
<p>大学语文</p>	<p>(1) 素质: 热爱母语, 具有规范运用语言交流的自觉性; 养成阅读中华经典的良好习惯, 重视精神内涵提升, 培养忠诚、仁爱、严谨、豁达等人格品质; 树立正确的艺术观和创作观, 立足时代、扎根人民、深入生活, 自觉传承和弘扬中华优秀传统文化。</p> <p>(2) 知识: 掌握祖国语言文字特点及其运用规律; 掌握阅读、写作、口语表达等基本技巧, 增加人文知识积累, 拓展人文视野; 懂得旅游行业团队沟通、面试模拟等基本技巧。</p> <p>(3) 能力: 能够运用想象和联想阅读优秀作品, 品味语言艺术, 获得审美发现, 进行审美体验和审美鉴赏; 能将传统思想文化精髓落实于工作生活, 具有文化传承能力和反思能力。</p>	<p>(1) 文学鉴赏 (2) 口语表达 (3) 应用写作 (4) 综合实践</p>	<p>坚持“取其精华, 去其糟粕”的原则, 以中国经典作品为主, 结合职业岗位的任职要求, 主要采用启发式、案例教学法、情景教学法等, 结合视频观摩、演讲赛、辩论赛、书法赛、课本剧表演等教学方法; 合理运用信息化手段, 充分利用线上课程等教学资源, 在潜移默化中培养学生的文学、艺术素养和美好的思想情操, 拥有健全的人格, 同时具备学校开设各专业行业基本的职业语文技能。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	<p>32(理论24, 实践8)</p>
<p>军事理论</p>	<p>(1) 素质目标: 增强国防观念和国防意识; 树立科学的战争观, 弘扬爱国主义精神; 强化集体主义观念, 加强组织纪律性, 促进综合国防素质的提高。</p> <p>(2) 知识目标: 理解国防内涵和国防历史; 熟悉国防法规、武装力量、国防动员的主要内容; 了解世界主要国家军事力量及战略动向; 熟悉我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义; 理解习近平强军思想的科学含义和主要内容; 了解现代战争的特点和发展趋势; 了解现代军事科学技术的发展及对未来战争的影响。</p> <p>(3) 能力目标: 能继承和发扬解放军的优良传统, 养成主动关注国内外时事的习惯, 能针对当前热点问题做出合理的分析判断。</p>	<p>(1) 中国国防 (2) 军事思想 (3) 现代战争 (4) 信息化装备</p>	<p>教学内容要体现动态性时效性, 要及时反映党和国家面临的新形势、新任务, 及时准确宣传党的理论创新成果, 传递党的重大方针政策, 能增强学生的国防观念和国防意识, 强化爱国意识、集体主义观念。坚持以学生为中心, 通过采用案例教学法、情景教学法等教学方法, 运用学习通平台开展多媒体教学。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	<p>36 (理论36, 实践0)</p>

军事技能	<p>(1) 素质: 培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风; 增强集体荣誉感和组织纪律观念; 增强对人民军队的热爱, 培养爱国热情, 增强民族自信心和自豪感。</p> <p>(2) 知识: 加强组织纪律性和集体主义教育, 了解军队文化; 掌握正确的队列训练和阅兵分列式训练的基本知识; 掌握军队内务的标准。</p> <p>(3) 能力: 能进行基本的队列训练和体能训练, 能熟练整理内务卫生, 能根据环境熟练运用安全防护和应急处置办法。</p>	<p>(1) 共同条令教育与队列训练</p> <p>(2) 射击与战术训练</p> <p>(3) 防卫技能与战时防护训练</p> <p>(4) 战备基础与应用训练</p>	<p>在训练过程中要坚持“理论够用即可, 突出实际讲练”的原则, 以培养学生吃苦耐劳, 一切行动听指挥为训练根本目的。本课程由学校 and 承训教官共同组织实施, 成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。根据学生参训时间、现实表现、掌握程度、内务考试等综合评定。</p>	112 (理论0, 实践112)
国家安全教育	<p>(1) 素质目标: 增强国家安全意识和忧患意识, 提升理性爱国的行为素养。</p> <p>(2) 知识目标: 了解国家安全的基本内涵, 认识传统安全与非传统安全, 熟悉国家安全战略及应变机制。</p> <p>(3) 能力目标: 能树立国家安全底线思维, 将国家安全意识转化为自觉行动。</p>	<p>(1) 政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全</p> <p>(2) 网络安全、生态安全、资源安全、核安全</p> <p>(3) 海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全</p>	<p>主要采用启发式、案例教学、主题讨论等教学方法, 结合讲座、参观、调研、体验式等教学形式, 合理运用信息化手段, 充分利用线上课程等教学资源, 开展切实有效的安全教育。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	18(理论18, 实践0)
劳动教育 (含劳动实践)	<p>(1) 素质: 树立正确的劳动观念, 养成良好的劳动习惯; 热爱劳动, 增强劳动参与意识, 利用劳动增强体魄、锻炼意志; 培养尊敬劳动人民、积极主动向劳模学习的意识; 培养爱岗敬业、创新高效、追求卓越的新时代“楚怡”工匠精神; 培育融职业道德、劳模精神、创新精神为一体的劳动精神。</p> <p>(2) 知识: 了解劳动的含义及其发展史, 领会劳动的价值; 理解劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业精神的内涵与意义; 了解劳动法律法规、劳动安全保护。</p> <p>(3) 能力: 具备运用劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业精神, 指导旅游专业从业人员劳动实践的能力; 具备完成一定劳动任务所需要的操作能力及团队协作能力; 初步具备运用劳动法律法规解决劳动争议的能力。</p>	<p>(1) 树立劳动观念, 践行劳动教育</p> <p>(2) 培育劳动精神, 增强劳动素养</p> <p>(3) 提高维权意识, 保障劳动权益</p> <p>(4) 崇尚劳动实践, 提升劳动能力</p>	<p>以劳动教育理论政策为引领, 加强马克思主义劳动观教育, 普及学生职业发展紧密相关的通用劳动科学知识, 进行必要的实践体验, 提高学生美好生活所需的基本劳动技能。主要采取案例教学法、情景教学法、实践锻炼法等教学方法, 充分利用学习通在线开放课程、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源, 合理运用信息化手段, 采用学习通平台开展线上线下混合式教学。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32 (理论10, 实践22)
职业交际英语	<p>(1) 素质: 尊重世界多元文化, 拓宽国际视野, 树立国家认同感; 提升自身思维的逻辑性, 思辨性与创新性; 提升人文素养, 为跨国际文化, 技术交流夯实基础; 培养团队合作精神和创新精神。</p> <p>(2) 知识: 掌握基础的、实用的英语知识。掌握介绍自己和他人、描述爱好、问路指路、购物、预约会面、预订酒店、制定旅行计划等简单日常生活交流的英语表达。</p> <p>(3) 能力: 在交际活动和工作中能够使用简单的英语进行交流, 具备一定的处理一般性英文资料的能力。能用英语讲述中国故事、传播中华文化, 实现有效的跨文化交际。</p>	<p>(1) 学习生活交流 (unit1 people /unit2 places)</p> <p>(2) 课余生活 (unit3 shopping/unit6 My Hobbies)</p> <p>(3) 度假出行 (unit8 Holiday)</p>	<p>采用线上线下混合式教学模式, 以自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法等教学方法组织教学。合理运用学银在线、超星学习通平台在线开放课程等教学资源。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 学时(理论64, 实践0)

旅游英语	<p>(1) 素质: 以行业为导向, 模拟旅游行业领域职场环境, 有效融入旅游英语知识, 增强学生专业技能, 进一步开拓学生视野, 培养学生规划职场, 规划未来的意识, 具备良好的职业素养和全心全意为人民服务的意识。</p> <p>(2) 知识: 掌握必要的英语听、说、读、看、写、译技能, 有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务。了解掌握职场应聘, 职场面试, 职场环境, 职场路径的相关英语表达, 求职信, 简历, 推荐信, 海报等应用文写作书写。</p> <p>(3) 能力: 促进学生英语学科核心素养的发展, 培养国际视野, 能运用英语在职场中进行基本的有效的口头与书面沟通, 完成基础性的商务活动, 达到职场涉外沟通目标、语言思维提升目标、多元文化交流目标, 自主学习完善目标。</p>	<p>(1) 职场应聘与过级英语听力</p> <p>(2) 职场面试与过级英语单选、填空</p> <p>(3) 职场环境与过级英语阅读理解</p> <p>(4) 职场路径与过级英语翻译、写作</p>	<p>基于职场情景模拟, 引导学生合作探究, 主要采取自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法等教学方法, 充分运用学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程等教学资源, 合理运用信息化手段, 采用线上线下混合式教学模式, 不断提升学生英语综合应用能力, 引导学生用英语讲好中国故事。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
中华优秀传统文化	<p>(1) 素质: 坚定文化自信, 厚植家国情怀, 渗透文化传承意识, 增强民族自尊心、自信心、自豪感; 提高文化品位和文化素养, 不断丰富自身精神世界。</p> <p>(2) 知识: 了解中华优秀传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格; 熟悉中华优秀传统文化中的思想、文学、艺术、生活方式等基本知识; 掌握中华优秀传统文化发展的历史脉络和逻辑进程。</p> <p>(3) 能力: 能吸收优秀传统文化的精髓和智慧, 感悟传统文化的精神内涵; 能传承中华优秀传统文化, 对优秀传统文化资源进行创造性的开发利用, 为新时代现代化建设服务。</p>	<p>(1) 中国智慧——思想篇</p> <p>(2) 仪尚适宜——生活方式篇</p> <p>(3) 国粹传承——艺术篇</p> <p>(4) 不朽灵魂——建筑与器物篇</p>	<p>结合高职学生的特点, 采用启发式教学法、任务教学法、项目教学法、现场教学法、体验式教学法、角色扮演法等教学方法, 突出教师的主导地位和学生的主体地位。引导学生多看、多读传统文化著作, 配合文化网站等现代化信息的输入, 提高教学效率。合理运用超星学习通平台和多媒体手段, 不断增强教学的趣味性、针对性和时效性。本课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	16(理论 10+实践 6)
大学生素质实践	<p>(1) 素质: 具备不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和甘于吃苦、勇于创新、乐于奉献的劳动精神; 树立科学的世界观、人生观和价值观, 具有社会责任感、法律意识和高尚的职业道德; 具有深厚的人文底蕴、审美情趣和文化修养。</p> <p>(2) 知识: 通过实践锻炼, 了解相关领域的前沿技术和最新成果, 掌握新知识、新技术、新工艺的运用方法; 通过思想成长、社会实践、志愿公益等类别活动, 拓宽知识面, 加深对社会的认识和理解。</p> <p>(3) 能力: 能在社会实践中发现问题和创造性解决问题; 能正解的履行工作职责, 为师生提供优良的服务; 能做力所能及的工作, 为困难群体解决愁急难盼的事; 能歌善舞, 传播优秀传统文化。</p>	<p>(1) 思想成长</p> <p>(2) 社会实践</p> <p>(3) 志愿公益</p> <p>(4) 创新创业</p> <p>(5) 文体艺术</p> <p>(6) 工作履历</p> <p>(7) 劳动素养</p>	<p>将立德树人贯穿实践教学全过程, 以大学生素质教育为载体, 以实践类活动为主要方式, 重视新知识、新技术、新工艺、新方法的应用, 创造性地解决实际问题。委派辅导员、班主任, 邀请专任教师和相关部门教职工担任指导教师指导素质实践项目实施。建立学生综合素质档案, 及时记录学生参与素质教育实践活动情况。</p>	90 素质实践积分

2. 专业课程

(1) 专业基础课程

管理学基础、商务礼仪、旅游学概论、旅游资源赏析与开发、地方导游基础知识、旅游政策法规、旅游电子商务、旅游服务质量管理 8 门课程, 共 22 学分。

表3 专业基础课程设置表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	参考课时
商务礼仪	<p>(1) 素质: 具备友善、互敬互爱的观念; 形成自尊自信、讲礼守礼的处事态度; 具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神。具有规则意识, 传承中华民族美德的责任感; 养成精益求精的工匠精神</p> <p>(2) 知识: 了解交际礼仪知识; 熟悉商务礼仪规范; 掌握商务礼仪运用技巧。</p> <p>(3) 能力: 能遵守个人行为礼仪规范; 能正确应用交际礼仪; 根据不同的场景运用规范的商务礼仪。</p>	<p>(1) 商务人员仪表礼仪;</p> <p>(2) 商务交际礼仪;</p> <p>(3) 商务实务活动礼仪。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 引导学生形成自尊自信、讲礼守礼的处事态度; 具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神。采用线上线下混合式教学; 综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段, 通过情景模拟、角色扮演, 培养学生良好的职业习惯, 塑造学生良好的职业形象; 运用超星学习通平台教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32 (理论 12, 实践 20)
旅游学概论	<p>(1) 素质: 具有旅游专业认同感和旅游行业自信心; 具备环保意识、质量意识、市场意识、服务意识; 热爱旅游行业。树立正确社会主义核心价值观; 热爱地方文化; 具有民族情怀和民族大团结意识; 具备文化自信和文化传承意识; 养成精益求精的工匠精神。</p> <p>(2) 知识: 了解旅游基础理论; 熟悉旅游活动的基本要素、旅游市场特点及旅游组织; 掌握旅游业的构成及各要素之间的关系; 掌握旅游业的发展趋势及旅游对接待地区的基本影响。</p> <p>(3) 能力: 能识别旅游活动的基本要素; 能分析旅游活动的发展规律及旅游活动各主体之间的相互关系; 能分析旅游开发和保护的利弊; 能分析旅游业相关的社会现象并总结旅游发展的逻辑性和合理性。</p>	<p>(1) 旅游活动的产生;</p> <p>(2) 旅游业的发展及新业态;</p> <p>(3) 旅游者的产生及旅游活动规律;</p> <p>(4) 旅游产品;</p> <p>(5) 旅游业的构成;</p> <p>(6) 旅游市场的组成;</p> <p>(7) 旅游效应与旅游业管理; 旅游业的可持续发展。</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程, 深入挖掘课程思政元素; 帮助学生树立具有旅游专业的认同感和旅游行业自信心; 采用线上线下混合式教学; 应根据不同的教学内容综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、类比法和探究法等; 通过线上数据平台和线下结合, 才用任务导向问题导向手段; 运用超星学习通平台, 多媒体资源教学; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	32 (理论 16, 实践 16)
旅游资源赏析与开发	<p>(1) 素质: 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具有文化自信和文化传承意识; 具有审美意识和保护意识; 具有一定的人文素养和创新精神。</p> <p>(2) 知识: 了解旅游资源形成的基本条件; 掌握旅游资源的基本特征和主要类型; 掌握自然和人文旅游资源的特征、主要类型及其旅游价值; 掌握旅游资源的美学特征, 理解旅游资源审美的意义, 掌握旅游资源审美的方法; 熟悉旅游资源调查与评价的意义、内容与形式, 理解旅游资源的开发和保护的意義。</p> <p>(3) 能力: 能对旅游资源进行分类; 能识别和辨析不同类型的旅游资源; 能鉴赏自然旅游资源和人文旅游资源的美; 能对旅游资源进行调查与评价; 能对旅游资源的开发和保护进行分析。</p>	<p>(1) 旅游资源的形成条件和分类;</p> <p>(2) 各类旅游资源的特征和旅游价值;</p> <p>(3) 各类旅游资源的美学特征;</p> <p>(4) 各类旅游资源的审美;</p> <p>(5) 旅游资源的调查与开发。</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程, 深入挖掘课程思政元素; 培养学生深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具有文化自信和文化; 采用线上线下混合式教学; 本课程实践性较强, 应根据不同的教学内容采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、模拟教学、角色扮演、现场教学等; 通过线上数据平台和线下结合, 才用任务导向问题导向手段; 运用超星学习通平台, 多媒体等教学资源教学; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
	<p>(1) 素质: 具有文化自信和文化传承意识; 具有旅游社会责任感。</p> <p>(2) 知识: 了解各行政区的地理、气</p>	<p>(1) 全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程, 深入挖掘课程思政元素; 培养学生深厚的爱国情感和中华民族自豪</p>	64 (理论 32, 实践 32)

地方导游基础知识	<p>候、区划等基本概况；熟悉各行政区文化艺术、民俗风情和风物特产；掌握各行政区旅游资源及代表性旅游线路的特色。</p> <p>(3)能力：能介绍各行政区的基本情况；能识别各行政区的地域文化及特色产业；能讲述各行政区民俗风情、风物特产及旅游资源的特色；能列举各行政区的旅游线路并进行简单说明。</p>	<p>基本概况及特色产业；</p> <p>(2) 全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区文化艺术及民俗风情；</p> <p>(3) 全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区风物特产；</p> <p>(4) 全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区旅游资源及旅游线路。</p>	<p>感；具有文化自信和文化自信；采用线上线下混合式教学；本课程实践性较强，应根据不同的教学内容采用项目任务教学、案例教学法、分组讨论、模拟教学、角色扮演、现场教学等；通过线上数据平台和线下结合，才用任务导向问题导向手段；运用超星学习通平台，多媒体等教学资源教学；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	
旅游政策法规	<p>(1)素质：具备良好的职业道德和法律思维；具备宾客至上、规范服务的意识；具备爱国守法，崇尚宪法的意识；具有依法从业、依法执业的旅游服务意识。</p> <p>(2)知识：了解党和国家的各项政策，熟悉最新的旅游发展政策，掌握旅游相关法规的基本理论、基本规范。</p> <p>(3)能力：能够运用法律手段处理游客的特殊要求和突发事件；能够运用法律手段处理旅游纠纷；能够运用法律手段维护旅游企业与游客的利益。</p>	<p>(1) 旅游政策介绍，保护旅游者合法权益相关法律制度（合同法、侵权责任法、消费者权益保护法）；</p> <p>(2) 旅游安全与救援法律制度</p> <p>(3) 旅游保险法律制度）；</p> <p>(4) 旅游企业主体相关法律制度（旅行社法律制度、导游人员管理法律制度）；</p> <p>(5) 旅游交通管理法律制度、住宿、饮食</p> <p>(6) 娱乐管理法律制度）；</p> <p>(7) 旅游相关法律制度（涉外旅游管理法律制度、旅游资源法律制度）。</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素；培养学生依法从业、依法执业的旅游服务意识；采用线上线下混合式教学；根据不同的教学内容综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法等。通过设置真实旅游工作情境，以真实的旅游案例进行教学；运用超星学习通平台等资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	64（理论32，实践32）
管理学基础	<p>(1)素质：具备认真负责的工作态度，树立公平公正意识，具有良好的职业道德和信誉；树立正确社会主义核心价值观；具备文化自信和传承意识。养成精益求精的工匠精神。</p> <p>(2)知识：解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；熟悉管理学基本原理；掌握管理五大职能即计划、组织、领导、控制和创新的基本原则、内容及技术方法；掌握旅游企业管理技巧。</p> <p>(3)能力：能对管理现象进行正确的分析判断；能制定旅游企业计划书；能综合运用各种方法进行科学决策；能对真实组织进行合理的结构设计和职权配置；能运用各种激励手段和沟</p>	<p>(1) 管理的基本原理；</p> <p>(2) 企业组织结构；</p> <p>(3) 管理的五大职能；</p> <p>(4) 旅游企业管理。</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素；提升学生管理能力；采用线上线下混合式教学；根据不同的教学内容综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法等。通过设置真实旅游工作情境，以真实的旅游案例进行教学；运用超星学习通平台等资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	32（理论16，实践16）

	通技巧,恰当处理领导工作中遇到的一般问题。			
旅游电子商务	<p>(1)素质:具备网络安全意识;具备积极进取,勇于创新的职业精神;具有商业保密和绿色营销的意识;具有诚信、审美意识。</p> <p>(2)知识:了解信息化手段及应用;熟悉新媒体运营类型及特点;掌握旅行社微博、微信公众号等网络平台运营相关知识;掌握旅游产品宣传文案创编、微视频制作、H5制作技巧。</p> <p>(3)能力:能运用微视频、H5等信息化手段对旅游产品进行推广;能搭建和运营旅游企业微信公众号、微博等网络平台;能运用信息化手段管理旅游企业。</p>	<p>(1)设计制作H5;</p> <p>(2)微视频等营销旅游产品;</p> <p>(3)旅游企业微信、微博等网络平台搭建及运营;</p> <p>(4)旅游产品文案创编。</p>	<p>将立德树人贯穿课程教学全过程,深入挖掘课程思政元素;培养学生数字化运用能力;采用线上线下混合式教学;根据不同的教学内容综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法等。通过设置真实旅游工作情境,以真实的旅游案例进行教学;运用超星学习通平台等资源;课程采取形成性考核与评价,即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	32(理论16,实践16)
旅游服务质量管理	<p>(1)素质:形成诚实守信、爱岗敬业、创新实干、团结协作的职业素质;有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养;具备热情友好,宾客至上的旅游服务意识;具备具有良好的思想政治素质和行为规范;具有细心、周密、热情的服务意识、团结、协作、宽容的合作意识。</p> <p>(2)知识:掌握旅游服务的特征;掌握旅游质量和服务质量的涵义;掌握服务质量的评价标准;掌握顾客投诉和补救性服务;占个我服务质量诊断与改进措施;</p> <p>(3)能力:能够运用迪士尼的服务质量标准作为自己的行为规范;能够将企业文化内涵融入对客服务;</p>	<p>1.服务的特征;</p> <p>2.服务业与服务的分类;</p> <p>3.质量和服务质量--以迪士尼为例;</p> <p>4.整体质量概念--以迪士尼为例;</p> <p>5.服务质量的评价--以迪士尼为例;</p> <p>6.服务质量诊断与改进--以迪士尼为例;</p> <p>7.顾客投诉和补救性服务-以迪士尼为例。</p>	<p>采用校内导师线上指导+校外实训基地模式,主要在上海迪士尼乐园实训基地完成。深入挖掘课程思政元素,将立德树人贯穿课程教学全过程;提升学生酒店服务能力;联合项目或案例贯穿。通过课程实训,深入访问和交谈,感受迪士尼服务质量的先进性;综合运用任务驱动法、现场教学法。课程采取双考核制,即企业考核+学校打分综合评价,企业考核60%+学校考核40%。最终评定实训成绩。</p>	32(理论0,实践32)

(2) 专业核心课程

主要有导游业务、现场导游、郴州导游服务能力、旅行社计调操作实务、旅游市场营销、旅游策划与旅游产品定制、景区运营与管理等7门课程,共26学分。

表4 专业核心课程设置表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	参考课时
导游业务	<p>(1)素质:具有正确的导游职业观和良好的导游职业道德,热爱导游服务工作;树立规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务精神;厚植家国情怀,树立文化自信。</p> <p>(2)知识:了解导游员的工作职责与职业道德规范;熟悉导游规程服务流程;掌握导游带团技能、语言技能及讲解技能;掌握常见旅游事故的预防与处理技巧。</p> <p>(3)能力:能根据全陪、地陪、景点导游的工作流程进行规范的导游服务;能针对不同类型的景点进行特色化的景点讲解服务;能针对不同的导</p>	<p>(1)地陪导游服务;</p> <p>(2)全陪导游服务;</p> <p>(3)景区景点讲解服务;</p> <p>(4)游客特殊要求的处理;</p> <p>(5)旅游活动突发事故处理。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;引导学生形成自尊自信、讲礼守礼的处事态度;具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神。采用线上线下混合式教学;综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段,通过情景模拟、角色扮演,培养学生良好的职业习惯,塑造学生良好的职业形象;运用超星学习通平台等教学资源;课程采取形成性考核与评价,即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	64(理论30,实践34)

	游服务对象提供个性化的导游服务；能正确、及时、机智处理导游服务过程中遇到的各类突发事件。			
现场导游	<p>(1) 素质：具有导游岗位认同感；深刻领悟“绿水青山就是金山银山”的内涵，坚定发展绿色生态旅游的信念；具有文化自信，传承和弘扬学以致用的湖湘人文精神；厚植家国情怀。</p> <p>(2) 知识：掌握导游讲解技巧，熟悉湖南的历史、名人、地理、特产等基本概况；掌握天子山旅游区、天门山旅游区、崀山旅游区、东江湖旅游区等自然景观的讲解要素及技巧；掌握岳麓书院、湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列、韶山毛泽东同志故居、岳阳楼景区、凤凰古城旅游区、南岳衡山旅游区、花明楼景区、老司城景区等人文景观的讲解要素及技巧。</p> <p>(3) 能力：能灵活运用讲解技巧对湖南概况进行沿途讲解；能对天子山旅游区、天门山旅游区、崀山旅游区、东江湖旅游区等自然景观进行科学生动地讲解；能对岳麓书院、湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列、韶山毛泽东同志故居、岳阳楼景区、凤凰古城旅游区、花明楼景区、衡山、老司城景区等人文景观进行流利大方地讲解。</p>	<p>(1) 沿途讲解：湖南概况、历史、特产、风物、旅游与湖湘文化专题；</p> <p>(2) 湖南基本概况现场讲解；</p> <p>(3) 岳麓书院、岳阳楼、凤凰古城、老司城、南岳衡山、毛泽东同志故居、花明楼、马王堆等人文景观的讲解及技巧；</p> <p>(4) 东江湖、崀山、天子山、天门山等自然景观的讲解及技巧；</p> <p>(5) 景点相关问题的答复。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生树立文化自信，传承和弘扬学以致用的湖湘人文精神；厚植家国情怀。采用教学模式：线上线下混合式教学；综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段，通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象；运用超星学习通平台等资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	72（理论 30，实践 42）
郴州导游服务能力	<p>(1) 素质：具有“开放包容，求实创新”的担当和努力拼搏的“女排”精神；具备团结协作、顾全大局、吃苦耐劳的职业素养；具有爱国主义精神和文化自信意识；厚植热爱郴州热爱家乡的情怀。</p> <p>(2) 知识：了解郴州文旅产业发展现状与趋势；熟悉郴州文旅资源的基本概况；掌握郴州主要文旅资源的特色；掌握郴州主要的特色餐饮、住宿、风物特产等；熟悉郴州主要旅游线路。</p> <p>(3) 能力：能鉴赏郴州主要文旅资源的特色；能编写郴州主要文旅资源的讲解词；能讲解郴州的主要文旅资源；能推介郴州主要文旅产品。</p>	<p>(1) 郴州文旅行业发展现状与趋势；</p> <p>(2) 郴州主要文旅资源的基本概况及特色；</p> <p>(3) 郴州特色餐饮、住宿、风物特产等概况；</p> <p>(4) 郴州主要旅游线路。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生厚植热爱郴州热爱家乡的情怀；采用线上线下混合式教学；综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段，通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
旅行社计调操作实务	<p>(1) 素质：具有成本意识、风险意识；具有团队合作精神；具有诚信意识和商业保密意识；具有责任意识与爱岗敬业的精神；养成自尊自信、讲礼守礼的处事态度；具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神；养成精益求精的工匠精神；</p> <p>(2) 知识：了解计调岗位的工作职责和要求；熟悉计调岗位的工作流程、规范；掌握常规旅游线路设计、成本核算和资源调度的方法；掌握旅行社产品运营的规范和相关问题的处理原则。</p> <p>(3) 能力：能设计常规旅游线路；能合理采购旅游资源，调度旅游资源；能核算旅游成本；能制定出团计划；</p>	<p>(1) 计调岗位的工作职责和要求；</p> <p>(2) 旅行社地接计调操作实务；</p> <p>(3) 旅行社组团计调操作实务；</p> <p>(4) 旅行社出入境计调操作实务。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生引导学生养成严谨、细致的工作态度和精益求精的工匠精神；采用教学模式：线上线下混合式教学；综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段，通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象；运用超星学习通平台等资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	72（理论 36，实践 36）

	能协调处理突发事件和投诉事件；能清算团款，协助处理团队后续问题。			
旅游市场营销	<p>(1)素质:具有遵法守纪、诚实守信、勇于创新、热爱劳动、精益求精的职业精神；具有较强的集体荣誉感和团队合作精神；树立社会责任感。</p> <p>(2)知识:了解旅游市场营销的相关概念及理论；掌握旅游市场的调研方法、程序和内容；掌握旅游市场细分的标准、目标市场选择策略、旅游市场定位策略；掌握旅游产品组合策略、旅游产品定价方法及策略；掌握旅游产品分销渠道的设计与管理技巧；掌握旅游产品的推广方法与技巧；掌握旅游客户关系管理的方法与技巧。</p> <p>(3)能力:能进行旅游市场调研；能准确进行旅游目标市场定位；能优化旅游产品组合；能制定旅游产品价格；能设计与管理旅游分销渠道；能进行旅游产品推广；能对旅游客户进行管理。</p>	<p>(1)调研旅游市场；</p> <p>(2)优化旅游产品组合，进行旅游产品定价；</p> <p>(3)设计和管理销售渠道；</p> <p>(4)推介旅游产品；</p> <p>(5)策划与实施旅游活动；</p> <p>(6)维护客户关系。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生引导学生养成严谨、细致的工作态度和精益求精的匠心精神。采用线上线下混合式教学；综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段，通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
旅游策划与旅游产品定制	<p>(1)素质:具有创新精神；具有成本意识、风险意识；具备团结协作、精益求精的职业精神。</p> <p>(2)知识:熟悉旅游策划与旅游产品定制的基本理论；掌握旅游产品策划的基本原则；掌握不同旅游产品的策划技巧；掌握旅游产品定制的原则及方法。</p> <p>(3)能力:能进行旅游商品宣传策划；能进行乡村旅游、民宿旅游、研学旅游活动策划；能根据不同游客群体的特征和需求进行各类主题旅游产品定制。</p>	<p>(1)旅游商品策划；</p> <p>(2)乡村旅游策划；</p> <p>(3)研学旅游策划；</p> <p>(4)民宿旅游策划；</p> <p>(5)主题旅游产品定制。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生引导学生养成严谨、细致的工作态度和精益求精的匠心精神；采用线上线下混合式教学；综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法、等多种教学方法和手段，通过情景模拟、角色扮演，培养学生良好的职业习惯，塑造学生良好的职业形象；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64（理论 32，实践 32）
景区运营与管理	<p>(1)素质:具有良好的思想政治素质和行为规范，具有良好和稳定的心理素质；形成诚实守信、爱岗敬业、创新实干、团结协作的职业素质；具有细心、周密、热情的服务意识、团结、协作、宽容的合作意识。有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养；</p> <p>(2)知识:熟悉景区运营基础知识；迪士尼的项目设施，游玩路线；熟悉迪士尼景区项目讲解的方法与流程，掌握迪士尼景区服务员基本流程与规范，掌握景区运营服务过程中突发事件的处理方法与技巧。</p> <p>(3)能力:能够与外宾游客简单交流；能够运用园区讲解技巧为顾客提供讲解介绍服务、问询服务；能够规范操作项目设施；能处理游客投诉；能处理景区运营服务过程中出现的问题；</p>	<p>(1)旅游景区的特征和内容；</p> <p>(2)景区项目运营操作服务基本流程与规范；</p> <p>(3)景区运营系统的运行与控制--以迪士尼运营为例；</p> <p>(4)景区安全管理--迪士尼景区安全运营管理；</p> <p>(5)旅游景区游客管理--以迪士尼为例；</p> <p>(6)体验经济时代下的景区管理。</p>	<p>本课程在上海迪士尼度假区实训基地完成，运用岗位实训法教学，采用校外实训的模式，将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；培养精益求精的工匠精神以及吃苦耐劳的品质；本课程是专业实践课，通过现代学徒制度现场教学，让学生了解园区项目讲解及项目操作的工作内容和工作流程；</p>	32(理论 0，实践 32)

(3) 专业拓展课程

主要有旅游景点实训、课程实训、计调业务、旅游产品推介、导游服务、专业技能

考核训练、岗位实习、毕业设计 8 门课程，共 60 学分。

表 5 专业拓展课程设置表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	参考课时
景点导游实训	<p>(1) 素质: 具备规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务意识, 具备文化自信和文化遗产意识。</p> <p>(2) 知识: 熟悉景点讲解的方法与流程, 掌握景点导游服务基本流程与规范, 掌握景点讲解过程中突发事件的处理方法与技巧。</p> <p>(3) 能力: 能够运用导游讲解技巧提供景区景点讲解服务, 能处理景区景点讲解过程中出现的问题。</p> <p>(4) 思政: 树立正确社会主义核心价值观; 具备文化自信和文化遗产意识。养成精益求精的工匠精神。</p>	<p>(1) 景点讲解服务;</p> <p>(2) 景点导游服务基本流程与规范;</p> <p>(3) 景点讲解技巧。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 培养学生文化自信和文化遗产意识; 本课程是专业实践课, 通过双导师制度(实习指导教师和企业师傅)和现场教学, 让学生了解旅游景点讲解的工作内容和工作流程;</p>	24(理论0, 实践24)
课程实训	<p>(1) 素质: 具有细节意识、标准意识和创新意识; 具有协作意识; 具有规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务意识。</p> <p>(2) 知识: 熟悉旅游企业业务管理流程, 掌握旅游专业基础理论知识。</p> <p>(3) 能力: 具备理论联系实际能力, 能够将所学知识和技能运用于导游、计调、旅游咨询及旅游销售等工作之中。</p>	<p>(1) 旅游企业管理的基本流程及业务;</p> <p>(2) 基本岗位工作的操作;</p> <p>(3) 沟通协调与人际关系处理;</p> <p>(4) 团队意识的塑造。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 使学生具有协作意识; 具有规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务意识; 课程实训时间为两个月; 主要面向旅行社及相关服务企业, 从事导游、计调、销售等工作, 力争让每位学生都能在企业老师的带领下进行课程实训; 实习企业要求能提供学生课程实训期间所需的基本生活保障以及安全生产保障, 如安全教育、劳动防护用品、保险等; 考核内容主要根据学生具体岗位, 考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定, 实行以企业为主、学校为辅的校企双元考核制度。</p>	216(理论0, 实践216)
计调业务	<p>(1) 素质: 具有成本意识、风险意识; 具备遵纪守法、团结协作、勇于创新的职业精神; 具有团队合作精神 and 沟通能力; 具有严谨、耐心、细致的品质。</p> <p>(2) 知识: 熟悉旅行社产品开发流程, 掌握旅行社计调知识。</p> <p>(3) 能力: 能进行旅行社组团业务的操作; 能根据产品流程设计常规旅游线路; 能独立对旅游线路进行成本核算, 对外报价; 能独立进行团队的行程制作, 报价以及操作信息反馈等计调业务。</p>	<p>(1) 旅游线路设计;</p> <p>(2) 旅游基础要素采购和管理;</p> <p>(3) 旅游产品成本核算、线路报价。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 培养学生团队合作精神和沟通能力; 具有严谨、耐心、细致的品质; 采用线上线下混合式教学; 教师应根据不同的教学内容综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等, 在教学过程中有机融入思政教学元素, 提升学生的职业素养与职业能力;</p> <p>运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36(理论0, 实践36)
	(1) 素质 : 具有成本意识、风险	(1) 旅游目标市场的分	将立德树人贯穿教学全过程,	

<p>旅游产品推介</p>	<p>意识；具有较强的团队合作精神和沟通能力；具备市场意识和责任意识。</p> <p>(2) 知识：了解旅游销售岗位职责和岗位要求；熟悉旅游产品的特征和目标市场；掌握旅游产品的销售流程；掌握营销策略选择的方法；掌握旅游产品推介方法。</p> <p>(3) 能力：能够分析旅游产品；能够选择旅游产品的目标市场；能够制定旅游产品营销策略；能够制定和实施销售计划；能够管理客户信息，维护客户关系；能够进行旅游产品的推广。</p>	<p>析；</p> <p>(2) 旅游产品特征分析；</p> <p>(3) 旅游产品营销策略的制定；</p> <p>(4) 旅游产品的推介。</p>	<p>深入挖掘思政育人元素；培养学生销售推介技能；采用线上线下混合式教学；综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力；运用超星学习通在线资源；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>36(理论 0, 实践 36)</p>
<p>导游服务</p>	<p>(1) 素质：具有“顾客至上”的服务意识和吃苦耐劳的职业精神；具有较强的沟通能力和应变能力；</p> <p>(2) 知识：熟悉导游语言、导游带团及导游讲解的方法与流程，掌握导游服务基本流程与规范，掌握导游服务工作中突发事件的处理方法与技巧。</p> <p>(3) 能力：能够独立提供导游带团服务，能撰写导游欢迎词、欢送词与景区景点讲解词，能处理带团过程中出现的问题。</p>	<p>(1) 导游带团服务；</p> <p>(2) 导游词撰写；</p> <p>(3) 旅游突发事件及个别问题的处理。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；提升学生导游服务能力；采用线上线下混合式教学；综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>48(理论 0, 实践 48)</p>
<p>专业技能考核训练</p>	<p>(1) 素质：具有良好的职业道德与安全规范的意识；具有成本意识、风险意识；具有团队合作精神和沟通能力；具备市场意识和责任意识。</p> <p>(2) 知识：掌握导游讲解服务、旅游应急事故的预防与处理、旅游产品开发与销售推广等相关知识与流程。</p> <p>(3) 能力：能够提供规范的旅游接待服务；能够提供高质量的讲解服务；能够正确处理旅游应急事故；能独立完成线路设计与报价；能独立完成旅游产品分析与销售。</p>	<p>(1) 导游服务技能；</p> <p>(2) 计调业务技能；</p> <p>(3) 旅游产品推介技能。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；采用线上线下混合式教学；综合运用任务驱动法、情景模拟法、示范法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力；运用旅游管理专业技能抽查题库、超星学习通在线资源教学；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	<p>24(理论 0, 实践 24)</p>
<p>毕业设计</p>	<p>(1) 素质：具有规范意识和创新意识；具有服务意识；具有成本意识；具有严谨、耐心、细致的品质。</p> <p>(2) 知识：了解毕业设计撰写流程；熟悉旅游产品设计与策划的基础理论；掌握各类型旅游产品的设计方法，掌握旅游产品推广的途径与方法；掌握毕业设计作品撰写技巧。</p> <p>(3) 能力：能开展旅游市场调研，能根据不同游客群体的特征和需求设计各类型旅游产品；能够撰写旅游产品设计与策划的方案文本；能根据实际情况进行旅游产品的推广；能够运用所学理论、知识和技能解决旅游发展的实际问题。</p>	<p>(1) 毕业设计选题；</p> <p>(2) 毕业设计撰写；</p> <p>(3) 毕业设计作品修改；</p> <p>(4) 毕业设计答辩。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；引导学生养成精益求精的匠心精神；本课程是专业实践课，也是一门综合性较强的课程，注重理论和实践相结合，要求学生具备独立思考能力和较强的专业综合能力。学生在校企双方导师的指导下，根据指定的任务，收集资料、研究问题、综合运用所学知识独立地完成毕业作品。成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	<p>120(理论 0, 实践 120)</p>

岗位实习	<p>(1)素质:具有细节意识、标准意识和创新意识;具有协作意识;具有规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务意识。</p> <p>(2)知识:熟悉旅游企业业务管理流程,掌握旅游专业基础理论知识。</p> <p>(3)能力:具备理论联系实际能力,能够承担导游、计调、旅游咨询及旅游销售等工作。</p>	<p>(1)旅游企业管理的基本流程及业务;</p> <p>(2)基本岗位工作的熟练操作;</p> <p>(3)沟通协调与人际关系处理;</p> <p>(4)旅游企业基层管理策略应用;</p> <p>(5)团队意识强化。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;引导学生养成精益求精的匠心精神;一般安排在最后一个学年,实习时间为半年;</p> <p>旅游专业岗位实习主要面向旅行社及相关服务企业,从事导游、计调、销售等工作;</p> <p>实习企业要求能提供学生岗位实习期间所需的基本生活保障以及安全生产保障,如安全教育、劳动防护用品、保险等;考核内容主要根据学生具体岗位,考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定,实行以企业为主、学校为辅的校企双元考核制度。</p>	576(理论0,实践576)
------	---	---	---	----------------

3. 选修课程

专业选修主要有旅游管理研学旅行方向旅游客源国概况、全国导游基础知识、客户关系管理、研学旅行服务与管理 4 门,酒店管理方向 4 门,电子商务方向 4 门专业选修课程,学生任选一个专业进行选修。公共限选课为《信息技术》,还有中共党史、美育、普通话与职业口语、应用文与写作、口才与交际、高等应用数学等 6 门公共选修课,从中选 2 门。选修共 7 门课程,共 18 学分。

表 6 专业选修课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
旅游客源国概况	<p>(1)素质:具有服务意识、合作意识及法律意识;具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神;具备爱国主义情感,树立爱国爱家的家国意识;具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感。</p> <p>(2)知识:了解主要客源国的自然地理、历史人文概况;熟悉主要客源国家的经济发展、政治状况;理解主要客源国的文化传统、民俗风情、风物特产等;掌握主要客源国的旅游资源与旅游业等概况。</p> <p>(3)能力:能尊重客源国的风俗习惯;能对客源国的旅游资源进行识别和赏析;能分析主要出境旅游路线的特色;能够初步具备出入境旅游接待方面的工作能力。</p>	<p>(1)主要客源国的自然地理、历史人文概况;</p> <p>(2)主要客源国的经济发展、政治状况;</p> <p>(3)主要客源国的文化传统、民俗风情、风物特产;</p> <p>(4)主要客源国的旅游资源与旅游业等概况。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程,深入挖掘思政育人元素;培养学生具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感。采用线上线下混合式教学;根据不同的教学内容主要采用项目任务教学、案例教学、情景教学、类比教学等方法使学生掌握必备知识与技能;运用超星学习通平台等教学资源;课程采取形成性考核与评价,即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36(理论 18, 实践 18)
全国导游基础	<p>(1)素质:有良好的旅游服务意识;具备文化认同感和文化自信;树立旅游服务细节意识,领会旅游工作知行合一的重要性;内化积极进取、勇于创新的职业精神,增强对旅游事业的热爱。</p> <p>(2)知识:了解中国历史文化常识及科技发明;了解中国古典和近当代文学重要知识;熟悉我国著名风物特产和旅游景观;熟悉我国现存古代建筑及古典园林;熟悉主要地貌类型及山水、动植物、天象等自然景观。掌握我国民族民俗、宗教文化及我国主要菜系、特色风味</p>	<p>(1)中国历史文化;</p> <p>(2)旅游文学知识;</p> <p>(3)中国的民族与宗教;</p> <p>(4)中国古代建筑与古典园林;</p> <p>(5)中国的饮食文化;</p> <p>(6)中国的风物特</p>	<p>在教学过程中有机融入思政教学元素,润物细无声,实现立德树人的教学目标;培养学生具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感。采用线上线下混合式教学;综合运用任务驱动法、小组讨论法、案例教学法和探究法等多种教学方法和手段;运用超星学习通平台等教学资源;课程采取形成性考核与评价,即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64(理论 32, 实践 32)

知识	菜和名茶名酒。 (3) 能力: 能简述我国历史发展的脉络; 能说出我国著名文学代表人物及作品; 能赏析我国著名古代建筑和古典园林; 能讲解推介我国主要菜系、名茶名酒及风物特产; 能鉴赏我国民族民俗和宗教名胜; 能识别旅游景观的类型及代表性景观。	产; (7) 中国旅游景观。		
客户关系管理	(1) 素质: 具有良好的沟通、语言表达、礼仪礼貌等职业素养。 (2) 知识: 了解CRM系统, 掌握建立客户档案编制方法; 掌握寻找目标客户方法、客户分级管理方法、重点客户判断管理的知识和方法; 掌握客户流失的原因及防控客户流失方法; 掌握客户投诉处理及客户异议处理的流程、方法与技巧。 (3) 能力: 1.能提取、分析、应用CRM系统中的数据, 进行客户价值管理; 能分析不同客户的需求, 进行客户有效管理; 能分析客户流失的原因并采取有效应对措施; 能妥善处理客户投诉, 提高客户满意度和忠诚度。	1.旅游CRM管理系统应用 2.旅游客户档案表设计 3.旅游客户价值管理 4.旅游客户忠诚度管理 5.旅游客户流失管理 6.旅游客户投诉管理	1.深入挖掘课程思政元素, 有机融入劳动精神、工匠精神、劳模精神等育人要素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 2.理实比不低于1:1, 重点突出实践能力的培养; 3.理论教学采用启发式教学、情景再现等方法开展教学, 深入浅出讲授知识点; 4.校内实践教学引用中青旅真实项目进行项目化教学; 5.考核方式: 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核60%+终结性考核40%。考核主体采取双考核制, 即企业考核+学校打分结合评价, 企业导师考核50%+学校考核50%, 最终评定成绩。	64 (理论0, 实践64)
研学旅行服务与管理	(1) 素质: 具备精益求精的工作态度、游客至上的服务意识; 具备法律意识和安全意识; (2) 知识: 了解研学旅游工作的相关理论知识; 熟悉研学活动组织的流程; 掌握研学旅行活动的组织技巧和规范。 (3) 能力: 能够制定和实施常规研学团队接待计划。	(1) 研学旅行内涵; (2) 研学旅行服务管理; (3) 研学旅行活动设计方案。	将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 培养学生研学活动设计能力, 增加就业面; 运用线上线下混合式教学; 根据不同的教学内容综合运用课堂讲授、嘉宾讲座、现场模拟、方案制作和评价、实地参观等教学方法使学生掌握必备知识与技能; 运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核40%+终结性考核60%。	36 (理论18, 实践18)
茶艺与茶文化	(1) 素质: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养; 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; 具有爱岗、敬业的职业精神; 具有社会责任感和社会参与意识。 (2) 知识: 熟悉六大茶类以及代表性名茶; 熟悉郴州本地名优茶及其特点; 掌握各种茶的冲泡技巧、程序; (3) 能力: 能正确识别六大茶类; 能介绍和冲泡郴州名优茶;	(1) 中国名茶识别; (2) 郴州名茶识别; (3) 六大茶类的冲泡技艺; (4) 绿茶玻璃杯茶艺; (5) 红茶盖碗茶艺; (6) 乌龙茶紫砂壶茶艺。	深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 培养学生茶艺技能; 采用线上线下混合式教学; 综合运用讲授法、讨论法、演示法、情境教学法、现场教学法等; 运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核40%+终结性考核60%。	36 (理论18, 实践18)
宴会设计与服务	(1) 素质: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养; 具备精益求精的工作态度、宾客至上的服务意识; 具备成本意识和环保意识; 树立文化自信、民族自信; (2) 知识: 了解宴会活动的基本概念、特点和分类, 熟悉酒店宴会预定工作, 掌握酒店宴会策划设计的原则和注意事项。 (3) 能力: 能根据客户需求选择宴会活动的类型; 能初步进行宴会活动的策划设计。	(1) 婚宴设计与策划; (2) 生日宴会设计与策划; (3) 庆功宴设计与策划; (4) 会议宴会设计与策划; (5) 自助餐式宴会	深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 提升学生宴会设计能力; 采用线上线下混合式教学; 根据不同的教学内容采用项目任务教学、分组讨论、实践训练、现场教学等教学法。 教学资源有超星学习通在线资源; 郴州金皇酒店、郴州瑞际酒店酒店、上海宝燕等生产性实习实训基地	64 (理论28, 实践36)

		设计与策划(6) 鸡尾酒会设计与策划; (7) 地方特色宴会设计与策划。	地; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	
营养与配餐	<p>(1) 素质: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养; 具备环保、质量、成本、守法意识; 养成健康的生活习惯; 具备诚实守信、精益求精、爱岗敬业的精神;</p> <p>(2) 知识: 熟悉七大营养素及各类食品的营养价值、膳食结构和膳食平衡; 掌握营养食谱的编制原则和方法; 掌握菜单营养搭配方法;</p> <p>(3) 能力: 能编制营养食谱; 能进行菜单营养搭配;</p>	<p>(1) 七大营养素知识;</p> <p>(2) 各类食物营养价值;</p> <p>(3) 膳食结构与营养配餐的基本原则;</p> <p>(4) 营养食谱的编制;</p> <p>(5) 菜单营养搭配。</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 培养学生健康的饮食生活习惯; 采用线上线下混合式教学; 综合运用讲授法、案例分析法、类比法、任务驱动法、情景模拟法等; 运用超星学习通在线资源、中国大学 MOOC 在线资源; 郴州雄森假日酒店、郴州瑞际酒店等生产性实习实训基地等资源; 运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
酒水与西餐服务	<p>(1) 素质: 有良好的推荐、语言沟通、礼貌礼仪等职业素养; 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、追求卓越的职业精神; 具备遵纪守法、诚实守信的职业品格; 具有成本意识、服务质量意识。</p> <p>(2) 知识: 了解酒水的起源与历史; 熟悉酒的分类、工艺特点、主要产地、代表品牌及饮用方法; 熟悉鸡尾酒调制工具、调制配方及调制流程; 掌握鸡尾酒调制方法; 掌握西餐酒水与菜品搭配的服务方法。</p> <p>(3) 能力: 能区分酒水类别; 会使用鸡尾酒调制工具; 能调制鸡尾酒; 能设计西餐菜单并进行酒水搭配。</p>	<p>(1) 酒水认知;</p> <p>(2) 鸡尾酒调制;</p> <p>(3) 西餐酒水服务。</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 培养学生调酒技能; 采用: 线上线下混合式教学; 综合运用讲授法、讨论法、任务驱动法、分组讨论法、现场教学法等; 运用超星学习通在线资源; 酒吧实训室; 郴州金皇酒店、郴州温德姆至尊豪廷酒店等生产性实习实训基地等教学资源教学; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
电子商务基础	<p>(1) 素质: 具备良好的心理素质、团队合作意识, 树立服务意识及创新能力; 养成遵守职业规则, 爱岗敬业的良好品质。</p> <p>(2) 知识: 了解电子商务的基本概念以及电子商务的产生与发展; 了解电子商务作用和特点、电子商务的框架体系构成; 熟悉电子商务网站、网店的概念、特点、功能和类型; 熟悉网络消费对象和购买行为、网络市场的形成与发展; 掌握电子商务的应用以及工具的应用。</p> <p>(3) 能力: 能评价、操作电子商务前台的各项流程; 能初步设计、建设、维护简单的静态的商务网站; 进行简单网络营销活动; 能熟练的操作电子商务模拟平台中的各个模块。</p>	<p>(1) 电子商务的功能、特点;</p> <p>(2) 电子商务技术基础;</p> <p>(3) 电商相关应用;</p> <p>(4) 电子商务市场分析;</p> <p>(5) 电子商务安全;</p> <p>(6) 电子商务物流;</p> <p>(7) 企业网站策划;</p> <p>(8) 网上店铺开设;</p> <p>(9) 店铺经营。</p>	<p>深入挖掘课程思政元素, 将立德树人贯穿课程教学全过程; 提升学生电子商务能力实行线上线下混合式教学。根据不同的教学内容采用案例教学法、情境模拟、角色扮演等教学方法; 运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	36 (理论 18, 实践 18)
摄影与摄像	<p>(1) 素质: 养成社会主义文化发展需求的、具有良好的职业道德素养; 具备较强的专业实践能力和团队合作精神; 具有艺术创作的素养, 热爱艺术的良好品质。</p> <p>(2) 知识: 了解数码摄影基础、色彩构成、数字摄像、影视视听语言、摄影构图等专业理论知识; 掌握摄影师岗位所必需的曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识, 以及固定镜头、运动镜头的拍摄等专业知识; 掌握数字视频合成师岗位所必须的视频剪辑等专业知识; 了解摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。</p> <p>(3) 能力: 能够进行影楼布光摄影、户外人像摄影、影视短片的拍摄与剪辑等技术应用能力和实际业务操作能力。</p>	<p>(1) 数码摄影基础;</p> <p>(2) 色彩构成、数字摄像;</p> <p>(3) 影视视听语言、摄影构图;</p> <p>(4) 曝光控制、画面构图、布光等专业基础知识;</p> <p>(5) 固定镜头、运动镜头的拍摄;</p> <p>(6) 数字视频合成、视频剪辑;</p> <p>(7) 摄影摄像技术专业前沿技术与发展前景。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 培养精益求精的匠心精神, 树立良好的审美观;</p> <p>采用线上线下混合式教学; 根据不同的教学内容综合运用课堂讲授、嘉宾讲座、现场模拟、方案制作和评价、实地参观等教学方法使学生掌握必备知识与技能; 运用超星学习通平台等教学资源; 课程采取形成性考核与评价, 即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
短视频后	<p>(1) 素质: 具有崇尚科学、追求真理、锐意进取的高尚品质, 在学习和实践中凝练求真务实</p>	<p>(1) 影视剪辑技术的基础知识;</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程, 深入挖掘思政育人元素; 培养精益求精</p>	36 (理论)

期及文案实操	<p>实、踏实严谨的工作作风；具有独立思考的学习习惯，要严格遵循行业标准、影视设计国家标准，树立正确的职业道德。</p> <p>(2) 知识：了解调色、抠像与叠加技术；熟悉影视剪辑技术、视频转场效果；熟悉视频特效的应用、字幕与字幕特技；掌握加入音频效果的方法；掌握文件的输出；掌握软件的操作技术和案例设计的理念。</p> <p>(3) 能力：能进行短视频编辑与处理的基础知识与技能；能进行短视频编辑设计和文案书写。</p>	<p>(2) 视频转场效果；</p> <p>(3) 视频特效的应用；</p> <p>(4) 调色、抠像与叠加技术；</p> <p>(5) 字幕与字幕特技；</p> <p>(6) 音频与文件输出；</p> <p>(7) 软件的操作技术和案例设计的理念。</p>	<p>的工匠精神，树立正确的审美观；采用线上与线下混合式教学模式，结合教学视频、多媒体演示、课堂讨论、案例分析、情景模拟等多种方式，对微视频制作基本知识、基本操作、关键点进行考核，引导学生掌握短视频的制作过程与技巧。运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	18, 实践 18)
新媒体营销	<p>(1) 素质：树立新媒体从业人员的法治意识与职业道德；树立文化自信。</p> <p>(2) 知识：了解新媒体概念、类型、新媒体营销特征及模式、发展现状、趋势及应用领域等知识；熟悉新媒体营销策划的步骤及方法；掌握新媒体文案创作、图文类内容设计、视频类和直播类内容设计及营销数据分析等知识。</p> <p>(3) 能力：能根据企业需要完成新媒体营销策划方案的撰写与展示；能熟练使用多种主流新媒体平台，生产图文及视频类内容，策划整场直播及开展新媒体运营活动。</p>	<p>(1) 认识新媒体营销；</p> <p>(2) 新媒体营销定位；</p> <p>(3) 新媒体营销策划；</p> <p>(4) 新媒体营销文案创作；</p> <p>(5) 新媒体图文营销；</p> <p>(6) 新媒体短视频营销；</p> <p>(7) 新媒体直播营销；</p> <p>(8) 新媒体营销数据分析。</p>	<p>将立德树人贯穿教学全过程，深入挖掘思政育人元素；提升学生新媒体销售能力；采用线上线下混合式教学；根据不同的教学内容综合运用课堂讲授、嘉宾讲座、现场模拟、方案制作和评价、实地参观等教学方法使学生掌握必备知识与技能；运用超星学习通平台等教学资源；课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	64 (理论 32, 实践 32)
信息技术	<p>(1) 素质：通过本课程的学习，培养综合信息化办公能力，提升信息素养，增强信息意识，树立正确的信息社会价值观和责任感。培养职业精神和互联网思维。培养竞争意识和开放意识，不断学习，勇于创新，融合工匠精神。</p> <p>(2) 知识：了解计算机；掌握文档处理；掌握电子表格处理；掌握演示文稿制作；理解信息检索；了解新一代信息技术概述；了解信息素养与社会责任。</p> <p>(3) 能力：通过理论学习及实操练习，具备良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力，能通过处理文档、电子表格、制作演示文稿解决实际问题，提升日常工作效率。</p>	<p>(1) 计算机基础</p> <p>(2) 文档处理</p> <p>(3) 电子表格处理</p> <p>(4) 演示文稿制作</p> <p>(5) 新一代信息技术概述</p> <p>(6) 信息素养与社会责任</p>	<p>以现代教育理念为指导思想，运用现代学习理论、网络环境与多媒体技术，采用在机房实现理论实操一体化教学形式，采取启发式、项目驱动、案例教学法，为学生提供良好的学习条件，实现课堂教学过程的优化，不断提高学生的信息素养。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	48 (理论 24, 实践 24)
中共党史	<p>(1) 素质：牢固树立正确的党史观，厚植爱党爱国情怀，进一步坚定“四个自信”，增强对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心。</p> <p>(2) 知识：了解中国共产党团结带领各族人民进行革命、建设、改革取得的伟大成就，系统掌握中国共产党理论纲领与时俱进的发展历程，深刻领会中国共产党为什么能，正确认识中国特色社会主义道路形成发展的历史进程。</p> <p>(3) 能力：能以正确的立场、观点、方法认识和把握党的历史，自觉反对历史虚无主义和文化虚无主义，运用科学的历史观和方法论评价历史问题、辨别历史是非。</p>	<p>(1) 开天辟地：中国共产党在新民主主义革命时期完成救国大业；</p> <p>(2) 改天换地：中国共产党在社会主义革命和建设时期完成兴国大业；</p> <p>(3) 翻天覆地：中国共产党在改革开放和社会主义现代化建设新时期推进富国大业；</p> <p>(4) 惊天动地：中国共产党在中国特色社会主义新时代推进并将在本世纪中叶实现强国大业。</p>	<p>坚持以学生为本，采用案例教学法、情境教学法、任务驱动法等教学方法，充分运用信息化手段开展线上教学，并合理利用学习通在线课程、思政实践教学基地和 XXX 专业思政案例资源库等教学资源，有效引导学生“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”。</p> <p>本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。</p>	16 (理论 8, 实践 8)

美育	<p>(1) 素质:树立正确的艺术观和创作观,提高审美情趣和人文素养;具备吃苦耐劳、团结协作、勇于创新的精神;培养对地方文化的发掘和传承意识,树立文化自信。</p> <p>(2) 知识:系统了解中外音乐作品的基础理论(题材、创作手法、创作背景、演唱或演奏形式等);了解书法发展史以及硬笔书法的来龙去脉,掌握学习硬笔书法的正确方法。</p> <p>(3) 能力:提高对形式美的敏锐察觉能力。通过艺术实践,能演唱或表现一个音乐作品,能进行小段音乐创作;能书写一手较美观规范的硬笔字。</p>	<p>(1) 音乐鉴赏 中外声乐艺术欣赏;中外器乐艺术欣赏;小组音乐素质拓展训练。</p> <p>(2) 书法鉴赏 楷书介绍;楷书结构;楷书基本笔法。</p>	<p>针对高职学生生理、心理的特点,结合我校实际,采取课中以班级授课制的集体教学为主,课堂分组实践为辅的教学模式。课程主要采用启发式、案例教学法、情景教学法等,加入视频观摩、音乐剧表演、书写临摹等,着力强化美育鉴赏能力,为打造高素质职业人才奠定基础。充分运用学习通平台课程、校级各类文艺活动(校园文化艺术节、社团成果展)等教育教学资源,合理运用多媒体教学技术、学习通线上线下混合式教学、课后心育活动、校园艺术实践。本课程采取形成性考核与评价,即过程性考核40%+终结性考核60%。</p>	32(理论16,实践16)
普通话与职业口语	<p>(1) 素质:培养勇于表达、善于表达、传播语言美的意识,提升自身审美及人文素养。培养善用普通话讲好中国故事的意识。热爱中国语言文化,坚定文化自信,厚植家国情怀。</p> <p>(2) 知识:了解普通话水平测试内容及标准。掌握声母、韵母、声调的发音技巧。掌握音变发音技巧。掌握朗读技巧。掌握说话、演讲、求职等表达技巧。掌握旅游口语的运用技巧。</p> <p>(3) 能力:能读准普通话声韵调。能准确进行音变。能准确、流畅地朗读、朗诵作品。会围绕测试话题说话,能演讲,能求职面试。能较准确、自如地运用普通话进行导游职业口语表达。</p>	<p>(1) 语音标准训练。发准普通话声母、韵母、声调、音变等,学生最终通过国家普通话水平测试达到二乙及以上等级。</p> <p>(2) 语言表达训练。流畅、准确进行朗读(诵)、围绕话题说话、演讲、求职面试等,学生最终能运用比较标准的普通话进行自如表达。</p> <p>(3) 职业口语训练。训练与专业对接的岗位用语,学生自如运用标准、规范的职业语言进行沟通、服务。</p>	<p>教学模式:线上线下混合式教学; 教学方式:理论教学部分主要采取多媒体讲授、材料示范带读、情景模拟等教学法,同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学;实践教学部分学生完成字词、绕口令、诗歌朗读、命题说话训练,完成PSC模拟测试。 教学资源:省级精品在线开放课程;考核方式:过程性考核40%+终结性考核60%+增值评价(分数记在期评成绩中)。</p>	32(理论16,实践16)
应用文写作	<p>(1) 素质:培养写作应用文的规范意识、责任意识和诚信意识,养成爱岗敬业、诚实守信、团结协作、做事严谨的作风。具备常用应用文写作素养。</p> <p>(2) 知识:了解常用应用文文种含义和作用,熟悉不同文种的区别,掌握不同文种的写作格式和要求。</p> <p>(3) 能力:能写作语言得体、结构合理、格式规范、文种选用适宜的应用文。在提升语言文字表达能力同时,提高综合分析能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 党政机关公文 2. 事务文书 3. 日常文书 	<p>教学模式:线上线下混合式教学; 教学方式:结合财经学院各专业特点采取自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等;教学资源:学银在线、超星学习通平台省级精品在线课程;考核方式:采取过程性考核(40%)+终结性考核(60%)形式进行课程考核与评价。</p>	32(理论16,实践16)
口才与交际	<p>(1) 素质:培养良好沟通、自信交往和团队合作的意识,养成具有现代礼仪基本规范和人际沟通规范的良好习惯,树立诚信的价值观和从业规范;树立自尊自信、积极向上的人生观,培养批判性思维和社会责任感,践行诚信的社会主义核心价值观。</p> <p>(2) 知识:了解职场交际基础的相关自我管理方法、有声语言和体态语的表达技巧;熟悉商务接待礼仪要求;掌握倾听、赞美、说服、拒绝等职场交际口才技巧。</p> <p>(3) 能力:能在学习、生活中运用交际口才技巧进行符合交际礼仪的得体表达和沟通,以</p>	<p>(1) 职场交际基础:融入团队;时间管理;情绪管理;</p> <p>(2) 职场交际口才:用心倾听;诚挚赞美;巧妙说服;得体拒绝;主题演讲;即兴演讲;旅游管理大类求职面试;</p> <p>(3) 职场交际礼仪:仪容仪态;电</p>	<p>运用学银在线省级在线开放课程资源,旅游专业案例资源库、大学生思想政治教育实践教学基地等教学资源,实行线上线下混合式教学模式,主要采用头脑风暴法、案例教学法、角色体验法、活动体验法、协作学习法等教学方法,运用超星学习通平台,进行过程性考核、终结性考核和增值性评价的综合考核方式,其中,过程性考核35%,增值性评价5%,终结性考核60%。</p>	32(理论16,实践16)

	适应旅游行业发展需求。	话礼仪；接待礼仪；会议礼仪；宴请礼仪；商务接待综合实训。		
高等应用数学	<p>(1) 素质：培养团结合作、互帮互助精神；培养知识迁移、“举一反三”的素养；培养积极的学习态度。树立唯物主义的世界观，理解事物发展变化的规律性，掌握数学分析和解决问题的科学方法，培养严谨求实的科学态度。</p> <p>(2) 知识：掌握函数的概念、极限、连续、导数的运算，掌握不定积分、定积分的求解方法；理解导数、不定积分、定积分的应用；了解数学建模。</p> <p>(3) 能力：能够熟练运用极限、导数等基本概念和公式，将实际的专业或生活问题转化为数学模型，并能够进行简单的数学分析和求解。能将数学思维运用到专业或生活之中。</p>	<p>(1) 函数、极限、连续</p> <p>(2) 导数与微分</p> <p>(3) 不定积分及其应用</p> <p>(4) 定积分及其应用</p> <p>(7) 数学建模</p>	坚持“以应用为目的，专业必须够用为度”的原则，以应用为主线，创设学习情境。主要采用自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法、讲授法、启发式、互动式等教学方法，充分利用超星学习通在线课程资源，采取线上线下相结合的教学模式，既具有一定的创新精神和提出问题、分析问题、解决问题的能力，从而促进生活、事业的全面发展。本课程采取形成性考核与评价，即过程性考核 40%+终结性考核 60%。	48（理论 24，实践 24）

八、教学进程总体安排

（一）全学程时间安排

表 7 旅游管理专业全学程时间安排表

学年	学期	理论及分散实践	集中实践专业周	机动	考试	学期周数合计
一	1	16	3	0	1	20
	2	16	2	1	1	20
二	3	18	0	1	1	20
	4	8	10	1	1	20
三	5	6	12	1	1	20
	6	1	19	0	0	20
总计		65	46	4	5	120

（二）课程设置与教学进程计划表

表 8 旅游管理专业课程设置与教学进程计划表

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学时安排			学分	各学期学时分配						考核方式	备注		
				学时	其中			1	2	3	4		5			6	
					理论	实践		20W	20W	20W	10W	10W	20W			20W	
公共必修课程	公共基础课程	A09001	思想道德与法治	48	40	8	3	2*12	2*12						考试		
		A09002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	28	4	2				4*8					考试	
		A09013	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	40	8	3			4*12						考试	
		A09004	形势与政策	32	32	0	1	2*4	2*4	2*4	2*4					考查	讲座，不计入周课时
		A09003	大学生心理健康教育	32	24	8	2	2*16								考查	
		A08500	大学体育与健康	108	16	92	6	2*16	2*10	2*10	2*8	2*10				考试	第四学期下段 2*10 为企业体能课
		A08402	职业生涯规划	16	12	4	1		2*8							考查	
		A08400	就业指导	16	12	4	1						2*8			考查	
		A08401	创新创业基础	32	28	4	2		2*16							考查	
		A08101	大学语文	32	24	8	2	2*16								考查	2*10 线下+2*6 线上
		A00002	军事理论	36	36	0	2									考试	
		A08502	军事技能	112	0	112	2	3W								考查	
A00001	国家安全教育	18	18	0	1			2*9						考查	讲座，不计入周课时		

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学时安排			学分	各学期学时分配						考核方式	备注	
				学时	其中			1	2	3	4		5			6
					理论	实践		20W	20W	20W	10W	10W	20W			20W
		A09005	劳动教育(含劳动实践)	32	10	22	2		1W						考查	其中实践 22 学时
		A08311	职业交际英语	64	64	0	4	4*16							考查	
		A08325	旅游英语	64	32	32	4			4*16						
		A08103	中华优秀传统文化	16	10	6	1	2*8							考查	
		A08406	大学生素质实践	90 素质实践积分	0	90 素质实践积分	3	第 1-5 学期内每年完成 30 素质实践积分						考查	课外实践	
		小计		738	426	312	42	14	8	10	6	2	2			
公共选修课	公共限选课	A08201	信息技术	48	32	16	3		4*10+2*4						考查	4*10(其中 2*10 线上)+2*4
		小计		48	32	16	3	0	4	0	0	0	0			
	公共选修课(六选二)	A09012	中共党史	16	8	8	1						2*8		考查	线上
		A08107	美育	32	16	16	2								考查	
		A08109	普通话与职业口语	32	16	16	2	2*16							考查	2*10 线下+2*6 线上
		A08100	应用文写作	32	16	16	2								考查	
		A08104	口才与交际	32	16	16	2								考查	
		A08203	高等应用数学	48	24	24	3								考查	
	小计		48	24	24	3	2	0	0	0	0	2				
公共课小计				834	482	352	48	16	12	10	6	2	4	0	考试	

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学时安排			学分	各学期学时分配						考核方式	备注	
				学时	其中			1	2	3	4		5			6
					理论	实践		20W	20W	20W	10W	10W	20W			20W
必修课	专业基础课	A04008	商务礼仪△	32	12	20	2	2*16							考查	
		A04007	旅游学概论	32	16	16	2	2*16							考试	
		A04016	旅游资源赏析与开发	64	32	32	4	4*16							考试	
		A04036	地方导游基础知识	64	32	32	4		4*16						考试	
		A04006	旅游政策法规	64	32	32	4		4*16						考试	
		A10001	管理学基础△	32	16	16	2					4*8			考查	第四学期企业实训课程
		A04005	旅游电子商务△	32	16	16	2				4*8				考查	
		A04140	旅游服务质量管理	32	0	32	2					4*8			考查	该课程为第四学期企业实践课程
专业基础课小计				352	156	196	22	8	8	0	4	8	0	0		
必修课	专业核心课	A04020	导游业务	64	30	34	4		4*16						考试	
		A04019	现场导游	72	30	42	4			4*18					考试	
		A04100	郴州导游服务能力	64	32	32	4			4*16					考试	
		A04097	旅行社计调操作实务	72	36	36	4			4*18					考试	
		A04010	旅游市场营销△	64	32	32	4				8*8				考试	
		A04037	旅游策划与旅游产品定制	64	32	32	4				8*8				考试	
		A04143	景区运营与管理	32	0	32	2					4*8			考查	该课程为第四学期企业实践课程
	专业核心课小计				432	192	240	26		4	12	16	4			
专业拓展课	A04098	旅游景点实训	24	0	24	1			1w					考查		
	B05004	课程实训	216	0	216	12				9w				考查		
	A04103	计调业务	36	0	36	2					6*6			考试		
	A04104	旅游产品推介	36	0	36	2					6*6			考试		
	A04102	导游服务	48	0	48	3					8*6			考试		

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学时安排			学分	各学期学时分配						考核方式	备注			
				学时	其中			1	2	3	4		5			6		
					理论	实践		20W	20W	20W	10W	10W	20W			20W		
		A04089	专业技能考核训练	24	0	24	1							1w		考试		
		B05001	毕业设计	120	0	120	7							5w		考查		
		B05003	岗位实习	576	0	576	32							2W	19W	考查		
		专业拓展课小计		1080	0	1080	60	0	0	0	0			20	0			
专业选修课	选修专业一：旅游管理专业（研学旅行方向）																	
		A04002	旅游客源国概况	36	18	18	2			2*18							考查	
		A04018	全国导游基础知识	64	32	32	4		4*16								考试	
		A04044	客户关系管理	64	0	64	4					8*8					考查	该课程为第四学期企业实践课程
		A04093	研学旅行服务与管理	36	18	18	2			2*18							考查	
	选修专业二：酒店管理与数字化运营																	
		A04074	茶艺与茶文化	36	18	18	2			2*18							考查	
		A04096	宴会设计与服务	64	28	36	4		4*16								考查	
		A04076	营养与配餐	36	18	18	2					8*8					考查	
		A04087	酒水与西餐服务	64	32	32	4			2*18							考查	
	选修专业三：电子商务																	
		A10002	电子商务基础	36	18	18	2			2*18							考查	
		A02425	摄影与摄像	64	32	32	4		4*16								考查	
		A02192	短视频后期及文案实操	36	18	18	2					8*8					考查	
		A02230	新媒体营销	64	32	32	4			2*18							考查	
	每个选修专业开设4门课程，200学时，10学分																	
		专业选修课小计		200	68	132	12	0	4	4	0	8	0	0				
		总计		2898	898	2000	168	24	28	26	26	22	24	20W				

注：1. 周学时分配栏中：以理论为主的课程在对应栏中填写“周学时数×周数”，集中实践实训课程在对应栏中填写“实习周数 W”，以讲座形式为主的课程在对应栏中填写“全学期学时数 h”。2. △标记课程为群共享课程。3. 《管理学基础》《旅游服务质量管理》《景区运营与管理》、《客户关系管理》为企业课程，通过企业培训以及岗位实训完成。

（三）教学课时分配表

表 9 旅游管理专业教学课时分配表

课程类别	课 时 分 配			
	理论	实践	合计	占总学时%比
公共基础课	426	312	738	25.46%
专业基础课	156	196	352	12.15%
专业核心课	192	240	432	14.91%
专业拓展课	0	1080	1080	37.27%
选修课	124	172	296	10.21%
合计	898	2000	2898	100%
比例	30.98%	69.02%	100%	/

（四）职业资格取证说明表

表 10 旅游管理专业职业资格证和职业技能等级证书取证说明表

序号	证书名称	取证学期	备注
1	导游资格证	第四学期	1+X 证书
2	研学导师证	第五学期	1+X 证书
3	旅游定制师	第五学期	1+X 证书

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

师资队伍结构吸纳具有丰富实践经验的行业企业专家、技术骨干等，形成专兼结合的双师型教学团队。学生数与本专业专任教师数比例 18: 1，双师素质教师占专业教师比例 92%。专任教师考虑职称、年龄、学历，形成合理的梯队结构，具体如表 11 所示。

表 11 师资配置与要求

序号	队 伍 结 构		比 例
1	学生数与本专业专任教师数比		18: 1
2	双师型教师		92%
3	职称	高级	24%
		中级	60%
		初级	16%
4	学历	博士	8%
		硕士	76%
		本科	16%
5	年龄	35岁以下	32%
		36-45岁	44%
		46-60岁	24%

2. 专业教师

专任教师应具有旅游管理、工商管理、地理、汉语言文学等相关专业本科及以上学历，中级或以上职称，高校教师资格和本专业领域有关证书，具有坚定的社会主义理想

信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，掌握旅游文化、导游实务、旅游计调、旅游营销、旅游企业经营管理等方面的理论知识，具有信息化教学能力和导游、旅行社计调和旅游营销实操能力，能够开展课程教学改革和行业科学研究，有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人应具有硕士以上学历，副高以上职称，能够承担 3-5 门专业课程教学任务，具有良好的职业道德和团队精神，系统掌握旅游文化、导游实务、旅游计调、旅游营销、旅游企业经营管理等方面的理论知识，具有较强的教学设计能力和导游、旅行社计调和营销实操能力，能够准确把握旅游管理专业发展方向，引领本团队教师开展教学改革和科学研究，并积极服务本地区旅游职业教育发展。

4. 兼职教师

通过学校的教学能力考核，具有本科学历、中级以上职称，具备良好的思想政治素质、职业道德和精益求精的工匠精神；具有扎实的旅行社（相关旅游企业）服务与管理方面的专业知识，在旅行社的导游或者计调、销售一线岗位工作，能承担专业课程教学、实习实训指导、毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。除此之外，迪士尼培训教师具备具有扎实的景区运营管理能力。能承担迪士尼项目操作运营，安全管理技能实训指导培训。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

应配备黑（白）板、多媒体计算机、智慧旅游实训室、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。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

为了更好地培养学生专业技能。校内实习实训项目及资源配置要求见表 15。校内实训室应具有能够满足导游服务、旅行社计调业务、旅游营销等实训要求的教学软硬件设施设备，确定专职实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

表 12 旅游管理专业校内实习实训项目及资源配置表

序号	实习实训项目	实验实训室名称	主要配置设备及数量		主要功能
			设备	数量	
1	门市接待、计调操作、票务操作、产品销售	智慧旅游实训室	配置教学主控台及配套软件	1	智慧旅游实训
			投影仪	1	
			多媒体一体机	6	
			旅行社网络管理系统	1	
2	新媒体营销、旅游信息技术应	旅游融媒体实训室	可联网多媒体计算机	50	旅游信息技术应用
			旅行社网络管理系统	1	

	用		配置教学主控台及配套软件	1	
			音响设备	1	
3	现场导游讲解	现场导游讲解实训室	投影设备	1	现场导游实训训练
			多媒体一体机	1	
			配置教学主控台及配套软件	1	
			音响设备	1	
			讲解话筒	2	
4	迪士尼企业文化、迪士尼项目安全管理理论规范、迪士尼项目运营规范理论知识	迪士尼运营培训室	投影设备	1	迪士尼景区运营管理
			多媒体一体机	1	
			电视机	1	
			音响设备	1	
			桌椅	50	

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择拥有旅游专业技能能手，人才培养、选拔体系比较完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的龙头旅游企业作为校外实训基地；可供完成旅行社计调、导游讲解、旅游营销与策划等岗位群核心技能的训练和课程实训；实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 13 校外实训场地配置与要求

序号	基地名称	功能	工位数量	实习基地支撑课程
1	郴州合一研学旅行有限公司	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务等	15 人	旅行社计调操作实务、导游业务、导游服务、计调业务、郴州导游服务能力、旅游产品推介、旅游策划与旅游线路设计等
2	湖南海外旅游郴州国际旅行社有限公司	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务等	20 人	导游业务、郴州导游服务能力、景点导游实训、旅游市场营销、现场导游等
3	飞天山旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	30 人	导游业务、郴州导游服务能力、旅游市场营销、景点导游实训等
4	苏仙岭旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	30 人	导游业务、景点导游实训、景点导游实训、旅游市场营销等
5	万华岩旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	50 人	旅行社计调操作实务、导游业务、景点导游实训、导游服务、计调业务、旅游产品推介、旅游策划与旅游线路设计等
6	东江湖旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	50 人	导游业务、旅游产品推介、景点导游实训、旅游策划与旅游线路设计等
7	上海迪士尼度假区	迪士尼企业文化、迪士尼项目安全管理赔偿、迪士尼项目运营规范操作、迪士尼景区咨询服务、投诉处理	200 人	迪士尼景区运营与管理、管理学基础、研学旅行服务与管理、酒店服务

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。优先选择管理规范、经营业绩突出、社会认可度高、具有完善的培训机制和提供住宿条件的旅游企业作为学生实习基地，能提供旅游接待、导游讲解、旅游咨询、郴州导游服务、游客管理等实习岗位，能涵盖当前旅游产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表 14 校外实习基地配置与要求

序号	学生实习基地名称	实习项目	条件要求	容量（一次性容纳人数）
1	郴州合一研学旅行有限公司	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务	国内旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	6 人
2	飞天山旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理	国家 4A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 3-4 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	20 人
3	苏仙岭旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理等	国家 4A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 3-4 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	10 人
4	万华岩旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理	国家 4A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	10 人
5	东江湖旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理	国家 5A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 4-5 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	20 人
6	湖南海外旅游快乐行郴州国际旅行社有限公司	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务	国际旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全安全防范措施； 具有完善的学生管理制度；	6 人

序号	学生实习基地名称	实习项目	条件要求	容量(一次性容纳人数)
			能提供吃住条件; 购买雇主责任险或意外伤害险。	
7	上海迪士尼度假区	园区服务接待、咨询服务、游客管理、安全管理	具有指定的企业导师 5-10 人; 具有齐全安全防范措施; 具有完善的学生管理制度; 能提供吃住条件; 购买雇主责任险或意外伤害险。	200 人

5. 支持信息化教学基本要求

具有实训室设备,智慧旅游软件以及可利用的超星学习通数字化教学资源库,知网、维普等文献资料、常见问题解答等信息化条件。引导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。

(三) 教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。教材选用按照国家规划教材、全国百强出版社教材、省级优秀教材、校本教材顺序优先选用;教材选用符合《郴州职业技术学院教材管理办法》相关要求;完善教材选用制度,建立由教研室组织专业教师、行业企业专家等共同商定、二级院系党政联席会审定的教材选定流程,负责教材选用审定,经过规范程序择优选用教材,禁止不合格的教材进入课堂。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材,课证融通的课程,教材一律选用考证指定教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足旅游管理专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。在购置综合人文素养类书籍的基础上配置专业类图书文献,主要包括:旅游类专业领域的优秀期刊、旅游行业政策法规、有关职业标准、优秀导游词、导游大赛视频及旅游类报刊。

表 15 旅游管理专业图书文献(国标)

序号	书目	作者	出版社
1	领队英语	袁智敏	旅游教育出版社
2	(2019 年教育部推荐) 全球最美地方特辑. 德国	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
3	(2019 年教育部推荐) 图行世界: 全球最美 100 个地方	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
4	(2019 年教育部推荐) 图行世界: 全球最美的地方特辑. 美国	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社

5	(2019年教育部推荐)图行世界:全球最美的地方特辑.欧洲	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
6	(2019年教育部推荐)图行世界:全球最美的地方特辑.日本	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
7	(2019年教育部推荐)云南:时光停留的地方	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
8	(2019年教育部推荐)中国最美100个地方	《图行世界》编辑部	中国旅游出版社
9	(精装)西安小史丛书:历代陵墓	王丽梅	西安出版社
10	发现中国:丝路之旅	林德汤	北京出版社
11	古村佳境:人杰地灵的千年古村	肖东发	现代出版社
12	徐霞客游记	徐霞客	上海教育出版社
13	中华精神家园 三大名楼:文人雅士的汇聚之所	张德荣	现代出版社
14	中华精神家园 一宅揽胜,宏大气派的大户宅第	肖东发	现代出版社
15	中华精神家园:科技回眸.地理探究:地学历史与地理科技	刘文英	现代出版社
16	中华精神家园——古迹奇观:桥的国度	肖东发	现代出版社
17	中华精神家园——古迹奇观:雄关漫道.北方的著名古代关隘	张学亮	现代出版社
18	中华精神家园——古迹奇观:长城纵览.古代浩大的防御工程	肖东发	现代出版社
19	中华精神家园——古建风雅:楼阁雅韵 神圣典雅的古建象征	肖东发	现代出版社
20	中华精神家园——古建内涵:绵延寺庙:传奇神人的祭祀圣殿	肖东发	现代出版社
21	中华精神家园——古建之魂:古塔瑰宝 无上玄机的魅力古塔	肖东发	现代出版社
22	中华精神家园——古建之魂:皇家寺院 御赐美名的著名古刹	肖东发	现代出版社
23	中华精神家园——古建之魂:京城宝刹 北京内外八刹与三山	肖东发	现代出版社
24	中华精神家园——古建之魂:千古祭庙:历代帝王庙与名臣	肖东发	现代出版社
25	中华精神家园——古建之魂:千年名刹 享誉中外的佛教寺院	肖东发	现代出版社
26	中华精神家园——古建之魂:天下四绝 佛教的海内四大名刹	肖东发	现代出版社
27	中华精神家园——千古要塞:南方的著名古代关隘	肖东发	现代出版社
28	中华精神家园——山水灵性,水韵雅趣:琥珀泉瀑与历史文化	肖东发	现代出版社
29	中华精神家园——山水灵性.三山美名:三山美景与历史文化	肖东发	现代出版社

30	中华精神家园--山水灵性：东岳西岳：泰山华山与历史文化	肖东发	现代出版社
31	中华精神家园--山水灵性：天下奇山：名山奇迹与文化内涵	肖东发	现代出版社
32	中华精神家园--山水灵性：中华巨龙：长江文明与历史渊源	肖东发	现代出版社
33	中华精神家园--文化遗迹：古道依稀 古代商贸通道与交通	肖东发	现代出版社
34	中华文明历史长卷：多少楼台烟雨中：古迹卷	孙维茹	北京工业大学出版社
35	中华文明历史长卷：一尘一刹一楼台：寺庙卷	李玉清	北京工业大学出版社
36	丝绸之路发展史	马曼丽//李丁	中国社会科学出版社
37	丝绸之路千问千答	高建群	西北大学出版社
38	丝绸之路泰陇南道历史地理考察	苏海洋	中国社会科学出版社
39	丝绸之路文献与文化	吾斯曼江·亚库甫	陕西师范大学出版社
40	世界地理大讲堂	马欣	中国华侨出版社
41	世界地图册-知识版	中国地图出版社	中国地图出版社
42	世界文明奇迹	墨人	吉林集团出版社
43	信息化的酒店管理	穆林	中国轻工业出版社
44	米其林寻味指南：美食观察员的评星笔记	凯迪	华中科技大学出版社
45	民宿	张素梅、王祖良	吉林科学技术出版社
46	旅游学概论	田里	重庆大学出版社
47	旅行社计调操作实务	赵爱华	中国旅游出版社
48	导游湖南	覃业银，沈芳，陈艳	华中科技大学出版社
49	全国导游基础	全国导游资格考试统编教材专家编写组	中国旅游出版社
50	导游实务	全国导游资格考试统编教材专家编写组	中国旅游出版社
51	旅游政策与法规	全国导游资格考试统编教材专家编写组	中国旅游出版社
52	旅游概论	赵利民	旅游教育出版社
53	旅游资源赏析与开发	胡建英	天津大学出版社
54	山的味道，海的味道	陈杰	陕西人民出版社
55	旅游策划理论、案例与实践	钟晟	华中师范大学出版社
56	旅游线路设计	陈启跃	上海交通大学出版社
57	世界著名酒店集团比较研究	奚晏平	中国旅游出版社
58	旅游美学	陈怡君 唐红云	重庆大学出版社
59	旅游接待业	笪玲 石坚	重庆大学出版社
60	导游实务	赵湘军	湖南教育出版社
61	导游服务学概论	陶汉军、黄松山	中国旅游出版社
62	导游业务	国家旅游局人事教育司编	旅游教育出版社
63	导游业务	谢北立	中国财政经济出版社
64	实用导游语言技巧	韩荔华	旅游教育出版社

65	导游带团艺术	蒋炳辉	旅游教育出版社
66	文明的味蕾：华夏饮食的文化根脉	白玮	研究出版社
67	五味境界——先秦饮食审美研究	张欣	人民出版社
68	旅游英语	曾芸 李锦宏	重庆大学出版社
69	休闲管理实务	吴应利	中国旅游出版社
70	寻味历史：食在唐朝	王旭	万卷出版社
71	饮食生活：舌尖的创造	庄华峰	中国科学技术大学出版社
72	旅游景区服务与管理案例	王昆欣	旅游教育出版社
73	有识：最本真的最美味	钟小源	湖南文艺出版社
74	旅游景区管理	张河清	重庆大学出版社
75	旅游英语	周毅	重庆大学出版社
76	中国传统民俗文化：文化系列·中国古代饮食	王辉	中国商业出版社
77	中国服务旅游产品创意案例（第三季）	中国旅游协会	五洲传播出版社
78	中国美食地理	艾明	中国轻工业出版社
79	中国饮食文化	邵万宽	中国旅游出版社
80	中华精神家园书系：以食为天：饮食历史与筷子文化	佚名	现代出版社
81	中华文脉：从中原到中国·至味中国·饮食文化记忆	王仁湘	河南科学技术出版社
82	民宿运营与管理	龙飞、虞虎	旅游教育出版社
83	民宿管家服务	魏凯 刘萍 杨诗兵	旅游教育出版社
84	民宿产品创新与开发	沙绍举、王永盛、张晓旭	旅游教育出版社
85	旅游职业道德	陈吉瑞	旅游教育出版社
86	旅游体验理论研究	孙喜林、吴凯	旅游教育出版社
87	旅游市场营销	赵伟丽、陈金	东北师范大学出版社
88	旅游市场营销	吴金林	高等教育出版社
89	旅游市场营销	张颖、伍新蕾	东北财经大学出版社
90	茶饮文化	余杨	中国旅游出版社
91	大众点评精细化运营	徐文俊	北京时代华文书局出版社
92	旅游经济学	杨宏伟	东北师范大学出版社
93	价值共创模式下的顾客赢利性测量与管理	陈少霞	吉林大学出版社
94	会展旅游	许欣 万红珍	重庆大学出版社
95	大型活动策划与管理	郑建瑜	重庆大学出版社
96	管理学原理	王光健 胡友宇 石媚山	中国人民大学出版社
97	管理能力基础	谢平楼，李静	北京邮电大学出版社
98	管理学原理理论与技巧	马勇	华中科技大学出版社
99	管理学原理	张向东	华中科技大学出版社
100	旅游信息化运用	伍欣	华中科技大学出版社

3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、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。专业课程在超星学习通建设 50%以上的数字化网络课程（见表 19），以便进行线上线下混合式教学。建立虚拟旅游仿真实训室，丰富实践性教学。另外，还可借鉴超星学习通、智慧职教、国家数字化学习资源中心、中国大学慕课等网络教学平台中有关旅游管理专业的优秀教学资源，合作企业的案例库及素材，充分满足学生的专业学习。

表 16 旅游管理专业数字教学资源一览表

序号	课程	教学平台	网址	备注
1		旅游管理专业省级资源库	https://3zawggrw.mh.chaoxing.com/page/441763/show	省级资源库
2	地方导游基础知识	学银在线	http://www.xueyinonline.com/detail/216822747	省级精品在线精品课程
3	导游业务	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/204432689.html	省级精品在线开放课程资源
4	旅游学概论	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/215359436.html	校级精品在线开放课程资源
5	旅游资源赏析与开发	学银在线	http://www.xueyinonline.com/detail/216290831	校级精品在线开放课程资源
6	全国导游基础知识	学银在线	http://www.xueyinonline.com/detail/217253769	校级精品在线开放课程资源
7	现场导游	学银在线	http://www.xueyinonline.com/detail/216718302	校级精品在线开放课程资源
8	旅游英语	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/205388633.html	校级精品在线开放课程资源
9	旅游客源地与目的地概况	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/205408328.html	校级精品在线开放课程资源
10	旅游市场营销	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/206312469.html	校级精品在线开放课程资源
11	旅游策划与线路设计	超星学习通	http://mooc1.chaoxing.com/course/203860902.html	校级精品在线开放课程资源

（四）教学方法

在专业教学中，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。在教学模式上实行“3+2”教学模式，在教学手段上采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等混合式教学，积极推广现代学徒制，做到学校里老师教学生、企业中师傅带徒弟并重，实现学中做、做中学，达到本专业应具有的高素质、知识、技能三维目标。

理论课程建议采用讲授、案例教学、任务驱动、头脑风暴、思维导图等教学方法，融合大数据、人工智能、虚拟现实等信息化技术。

实践课程建议采用任务驱动、角色扮演、情景模拟、现场教学等教学方法，强调典型工作任务，动手能力、创新思维的培养。

岗位实习采用岗位实训法，利用现代学徒制授课，在岗位上训练技能。实现做中学，做中练。

表 17 旅游管理专业部分教学方法要求及建议

序号	教学方法	要求	建议
1	案例教学法	尽量运用合作企业案例、典型案例、最新案例	教师精选案例,案例与课程内容关联度高、能体现行业新业态、能引导学生自主思考和养成思维。
2	任务驱动法	任务难易适中、能提升操作技能或管理水准	教师对任务进行筛选、尽量与行业、职业岗位能力关联度高,能提升学生一定的技能或管理水平。
3	情景模拟法	以完成某一个任务或某一个技能为切入点、采取多人合作的模式、能提高业务水准	教师适当进行引导,以组为单位进行、有针对性的就某一场景进行现场演示(模拟)、进行生生互评
4	项目教学	设计或制定与课程相关的项目与计划,指导学生进行项目实施,提高学生综合素养	教师对课程任务进行串联形成一个完整的项目,引导学生一步步完成任务最终达成项目的完成,项目应与课程、企业、行业相结合
5	话题式教学法	将课程知识点以某个与生活息息相关的话题引导学生进行思考,丝丝入扣,提高学生思考与融汇贯通的能力	教师对知识点进行梳理,将生活事件与课程内容进入融通,有针对性的抛出话题引导学生进行思考

(五) 学习评价

1. 教师教学评价

教师教学评价涵盖了课内评价和课外点评两部分,采用线上线下评价相结合,主要有四个方面:一是院、系日常教学督查及考核;二是旅游管理教研室同行听、评课的评价情况;三是学生评教及学生代表座谈会反馈;四是合作企业的评价及反馈,同时结合日常过程质量监控进行总体评价。

2. 学生学习评价

(1) 评价模式: 终结性评价与过程性评价相结合; 个体评价与团体评价相结合; 理论学习评价与实践技能评价相结合; 素质评价-知识评价-能力(技能)评价并重。

(2) 评价方式: 根据课程的不同,采取观察、口试、笔试、实践操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书(以证代考)等,有条件的课程,可与社会性评价相结合,大体有如下几种:

A. 校内教学对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则,学习过程性考核占总分值的40%,终结性考核占总分值的60%。过程性考核包括学生学习态度、职业能力完成情况等方面;终结性考核即课程期末卷面(上机)考试或项目考查。

B. 岗位实习、课程实训及实训的过程性考核由考勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价、毕业考试等组成,建立与旅游企业联合考评机制,专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

C. 毕业设计的成绩评定包含选题、任务完成、作品质量、答辩等，成绩按照优、良、中、合格、不合格进行等级评定。

(3) 评价内容:应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

(4) 评价主体:实行多主体评价，如学生的平时成绩可与班主任共同评定；校外实习成绩由专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

(5) 评价标准与评价结果反馈的管理:每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期的课程设计方案中予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和教研室对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

3. 增值评价

在课程教学中，关注学生在专业技能提升，以及素质素养提升的增值评价，建立增值评价考核机制。完善考核制度，提升学生素质素养和专业技能。

4. 社会评价

由学院牵头，学生、学生家长、旅游行业企业及用人单位等共建社会评价机制，通过定期开展教学检查，对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出措施，为下一届人才培养提供参考依据，以保障和提高教学质量。

(六) 质量管理

1. 依据国发[2019]4号、教职成[2019]6号、教职成[2019]13号、教职成司函[2019]61号、湘政发[2020]2号等文件精神，全国导游人员资格证书的相关要求，依据人培目标培养复合型技术技能人才，对标导游、旅游计调、旅游咨询员、旅游营销等岗位的具体要求，基于旅游管理专业课程体系，建立旅游管理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、学习评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、专业及课程资源建设等方面质量标准建设，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。

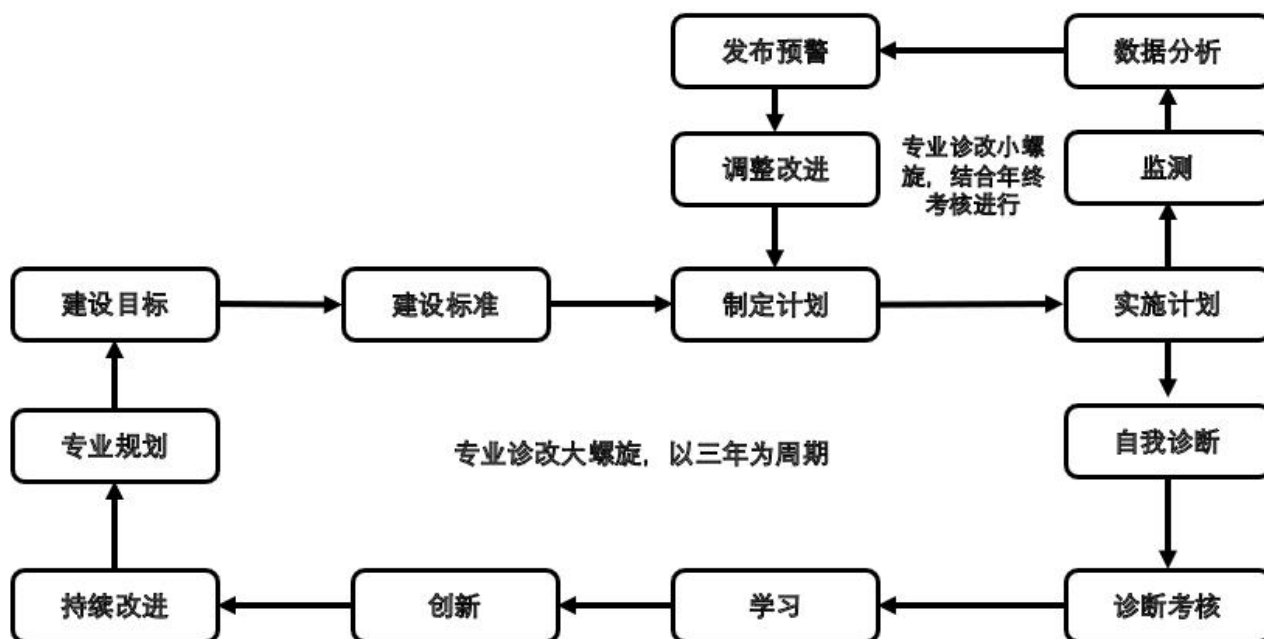


图 2 诊断与改进 8 字螺旋图

2. 建立健全学校与二级院系的教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，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、示范课等教研活动。学校各部门具体职责分工如下：

学校负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。二级院系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。专业教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，坚持“立德树人”，充分挖掘专业课程中所蕴藏的思政教育元素，讲好中国故事，保证教学效果。专业教师一学期须听课评课 5 次；每学期应保证有 10% 教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3. 建立健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 建立健全评价结果的应用与改进机制，专业教研组织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。

5. 各专业教研室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

（一）课程考试（核）要求

在规定年限内修完规定的课程，考试考核成绩合格。必修课 147 学分，选修课程 18 学分，大学生素质实践 3 学分，总分达到 168 学分。

（二）职业证书

鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得通用证书、若干职业资格证书及职业技能等级证书。

1. 通用证书

（1）全国大学生英语应用能力考试 A 级证书。

（2）全国计算机等级考试一级证书，或国家人力资源和社会保障部颁布计算机操作员（中级）证书。

（3）普通话水平测试等级证书

2. 职业资格证书及“1+X”证书制度

本专业将根据国家 1+X 职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表 18 职业资格证书及职业技能等级证书转换学分、课程表

序号	职业资格证书与职业技能等级证书	颁证单位	等级及可转换的学分		可转换的专业必修课程	备注
			等级	学分		
1	导游资格证书	湖南省文旅厅	初级	20	《地方法导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》、《全国导游基础》	
2	研学导师	行业协会	初级	18	《研学旅游运营与管理》、《地方导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》	
3	旅游定制师	行业协会	初级	20	《旅游策划与旅游产品定制》、《地方法导游基础》、《旅游法律法规》、《导游业务》、《现场导游》	

十一、继续专业学习深造建议

本专业毕业生继续学习的途径主要有：自学考试；通过成人高考参加本科函授学习；

通过专升本考试转入本科院校继续学习。毕业生接受更高层次教育的专业面向主要是旅游管理、酒店管理与数字化运营等专业。

十二、动态调整机制

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，会适时对课程和相关安排进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。

十三、附录

附 1：旅游管理专业人才培养方案编制团队

附 2：旅游管理专业人才培养方案审批表

旅游管理专业人才培养方案编制团队

(一) 主持人：欧阳义维

(二) 参与者：

1. 校内教师：欧阳义维、戴冬香、胡建英、唐闪光、刘列夫、周小红、刘宇、尹娅嫻、陈莺莺、陈依灵、胡思敏、曾琼萱；

2. 行业/企业代表：高奇（国家金牌导游）、罗茜（郴州市导游协会会长）、蒋博凌（郴州市导游协会秘书长，国家金牌导游）、丛大伟（郴州假期旅行社，国家金牌导游）、黎志刚（东江湖旅游景区）、刘波（郴州合一研学旅行有限公司）、章术（飞天山文化旅游有限责任公司）、张凤（上海迪士尼度假区校园招聘地区负责人）、周星谕（上海迪士尼度假区校园招聘地区负责人）、张滢方（上海迪士尼度假区校园招聘地区负责人）、葛英杰（上海迪士尼度假区餐饮部主管）

3. 其他学校专家：江波（湖南网络工程职业技术学院）、黄静波（湘南学院）；

4. 毕业生代表：刘付月、罗颖、谢诗琪、邓浩礼；

5. 在校生代表：谢鹏涛、李玉玲、吴萌，李坤润、刘秋媛。

旅游管理专业人才培养方案审批表

二级学院 审批意见	 二级学院院长签字： 2024年7月1日
企业代表 意见	同意 企业代表签字： 2024年7月1日
教务处 审批意见	同意 教务处处长签字： 
分管学 教的副 校长审 批意见	同意 教学副校长签字： 2024年7月1日
学校学 术委员 会审查 意见	同意 学校学术委员会签章： 2024年7月1日
校长审 批意见	同意 学校校长签字： 
党委审 批意见	同意 党委书记签字： 