

海南职业技术学院

2019 版完全学分制旅游管理专业人才培养方案

(退伍军人)

一、专业名称及代码

(一) 专业名称: 旅游管理

(二) 专业代码: 640101

二、入学要求

1. 普通高级中学毕业、中等职业学校毕业生或具备同等学力;
2. 退役军人。

三、修业年限

标准学制: 三年

试行“完全学分制”视阈下的弹性学制(2-5年)

允许学生采用工学交替、半工半读等方式分阶段完成学业。

四、职业面向

(一) 职业范围

表 1 职业范围

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)	职业资格证书 或技能等级证书 举例
----------------	---------------	--------------	----------------	-------------------	-------------------------

旅游大类 64	旅游类 6401	商务 服务业 (72) 专业技术服 务业(74) 公共设施管 理业(24)	公共游览场所服务员 (4-07-01-05) 展览讲解员(4-04-02-03) 营业员(4-01-02-01) 园林绿化工程技术人员 (2-02-20-03) 园林绿化工程技术人员 (2-02-20-03) 制图员(3-01-02-07)	接待服务 景区管理 活动策划 旅游规划 景观设计 产品销售	景点讲解员 景区职业经理人 旅游策划师 旅游规划师 景观设计师
旅游大类 64	旅游类 6401	商务服务 (72)	旅行社计调(4-07-04-03) 旅游咨询员(4-07-04-04) 营销员(4-01-02-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 导游(4-07-04-01)	门市接待 计调与销售 网络运营出境 领队 导游	导游
旅游大类 64	旅游类 6401	住宿业(61)和 餐饮业(62)	前厅服务员(4-03-01-01) 客房服务员(4-03-01-02) 旅店服务员(4-03-01-03) 餐厅服务员(4-03-02-05) 茶艺师(4-03-02-07) 咖啡师(4-03-02-08) 调酒师(4-03-02-09)	前厅 客房 餐饮 酒店人力资源 市场营销	餐厅服务员 前厅服务员 客房服务员 调酒师

注：所属专业大类及所属专业类应依据现行专业目录；对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》；根据行业企业调研，明确主要岗位类别（或技术领域）；根据实际情况举例职业资格证书或技能等级证书。

（二）职业面向

毕业生主要面向各级旅游行政管理部门、各类旅游企业（旅行社、高星级酒店、旅游景区、旅游电商）、会展企业（会议展览公司、展览中心、会展策划机构），在服务与管理、产品策划与销售等岗位群，从事旅游企业运营与管理、会展策划与管理、旅游产品策划、旅游招徕咨询、旅游产品销售等工作的高素质技术技能人才。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人，促进学生在德、智、体、美、劳诸

多方面全面发展。本专业构建了工学结合人才培养模式，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握旅游等专业必备的基础理论和专门知识、旅游等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向各级旅游行政管理部门、各类旅游企业（旅行社、星级酒店、旅游景区、旅游电商）、会展企业（会议展览公司、展览中心、会展策划机构）领域，能够从事服务与管理、产品策划与销售等岗位群，从事旅游企业运营与管理、会展策划与管理、旅游产品策划、旅游招徕咨询、旅游产品销售等工作的复合型技术技能人才。

（二）本专业应熟悉的规范和标准

本专业技术规范参照旅游行业职业规范：

- 1.《中华人民共和国旅游法》。
- 2.《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》（国务院令[2009]第 550 号）。
- 3.《导游人员管理条例》（国务院令[1999]第 263 号）。
- 4.《导游管理办法》。
- 5.GB/T 15971-2010《导游服务规范》。
- 6.LB/T 004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求。
- 7.LB/T 005-2002 旅行社出境旅游服务质量。
- 8.《国民旅游休闲纲要 2013-2020》（国办发[2013]10 号）。
- 9.LBT/014-2011 旅游景区讲解服务规范。
- 10.《研学旅行策划与管理》职业技能等级标准 2020 年 1.0 版。

（三）本专业应掌握的技术技能

序号	职业面向	技术技能
1	旅行社	旅游团队接站送站服务技能；各种沟通技能；沿途讲解与景点讲解技能；应急事故处理技能；旅游信息管理技能；旅游产品设计技能；旅游产品的推销技能。
2	酒店	餐饮服务技能；客房服务技能；前厅服务技能。
3	旅游景区	景区服务技能；景区管理技能；乡村旅游开发技能；乡村旅游管理技

		能。
4	会展	撰写会展方案技能；会展布置技能；会展现场管理技能

（四）培养规格

1.素质

（1）政治素质：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，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）职业素质：具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、金融意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；具有从事相关职业应具备的其他职业素养要求。

（3）文化素质：具有良好的身心素质和人文素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

2.知识

- （1）掌握中外历史、地理、政治、人文知识。
- （2）掌握导游景点讲解相关知识。
- （3）掌握旅游产品开发、设计、销售等相关知识。
- （4）掌握掌握酒店餐饮和客房岗位服务工作流程及标准。
- （5）掌握旅行社经营与管理等相关知识。
- （6）掌握景区经营与管理等相关知识。

3.能力

（1）专业技能能力

- A.具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力。
- B.具备旅游产品销售的技能。

- C.具备运用经济学知识指导旅游企业适应产业发展的能力。
- D.具备旅游企业科学运营能力。
- E.具备旅游资源采购整合能力
- F.具备提供旅游产品咨询的能力
- G.具备旅行证件办理和合同签订能力。
- H.掌握旅游企业中高端服务与管理能力。
- I.掌握讲解、酒店服务、旅游产品（会展项目）策划、旅游资源开发等职业技能。
- J.了解导游带团流程。

（2）职业关键能力

- A.自我学习能力：养成良好的学习习惯和正确的学习方法，有不断追求上进的动力，擅于在工作中总结经验，能科学地制定目标和计划，不断地提升自我。
- B.计算机运用能力：能熟练使用办公自动化软件。
- C.语言表达能力：能使用标准普通话与客人及同事进行顺畅交流，能用外语（主要是英语）完成旅游的对客接待服务并能使用英语与客人及同事进行简单交流。
- D.分析解决问题能力：遇到问题能正确反应，提出积极对策，快速寻求解决问题的办法，遇突发事件不慌乱，能独立解决工作中出现的问题。
- E.团队协作能力：具备良好的团队合作精神，善于和同事、上司及客人进行沟通与交流，在工作中具有良好的服从意识。

（五）主要专业技术技能

- 1.具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力。
- 2.具备旅游产品销售的技能。
- 3.具备运用经济学知识指导旅游企业适应产业发展的能力。
- 4.具备旅游企业科学运营能力。
- 5.具备旅游资源采购整合能力
- 6.具备提供旅游产品咨询的能力
- 7.具备旅行证件办理和合同签订能力。
- 8.掌握旅游企业中高端服务与管理能力。

9.掌握讲解、酒店服务、旅游产品（会展项目）策划、旅游资源开发等职业技能。

10.了解导游带团流程。

（六）衔接中职专业举例

旅游服务与管理

（七）持续本科专业举例

旅游管理

六、 课程设置

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

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、体育与健康、心理健康教育、形势与政策、军事课、大学生职业生涯规划、大学生就业指导、信息技术。

限定选修课：实用英语、写作与交流、数学、美育课程、中华优秀传统文化、人文素养、职业素养等。

选修课：国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等课程。

第二课堂：劳动实践、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动。

（二）专业（技能）课程

实施“1+X”研学旅行策划与管理证书制度试点，将职业技能等级标准有关内容及要求有机融入专业课程教学，通过行业通用能力、职业专项能力、职业综合能力教学，循序渐进形成本案“3+N课程体系”。即综合素养和职业核心能力教学包（公共基础课程）、行业通用能力教学包（专业基础课、大类教学）、职业专项能力教学包（专业课）、职业综合能力教学包（社会实践、企业见习、职业体验、顶岗实习）等；（见表*）

其中：职业专项能力教学包主要是涵盖本专业“职业面向”各职业技能模块、

“初”、“中”、“高”不同层次技能要求、相关知识，开发 N 个系列专项技术技能教学训练包。与上述 3 个教学包，形成“3+N”专业人才培养课程体系。

退伍军人人才成长路径



3+N
课程体系

表 1 1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.安全落实	1.1 安全预警	1.1.1 熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识。
		1.1.2 掌握研学旅行安全风险防控和管理知识。
		1.1.3 能坚守安全第一原则，把安全始终放在第一位。
		1.1.4 能识别和判断人员、基地、营地、食宿、交通、教具、设施、设备、生物等风险，并做出准确的预警和预防。
		1.1.5 能指导所在单位签署研学旅行系列合同和安全责任，明确承办单位、学校、家长、学生的责任权利。
		1.1.6 能组织开展安全教育和安全消防、应急疏散演练。
		1.1.7 能教会学生掌握安全知识、牢记重要联系方式、财物保管技巧。
		1.1.8 能教会学生识别并拒食高风险食品，不食用冷荤类食品、生食类食品、裱花蛋糕、四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等。
	1.2 检查落实	1.2.1 能判断合适的险种是否购买，督促检查落实保险购买情况。
		1.2.2 能备好常用非处方药品和安全急救用品。
		1.2.3 能及时开展安全巡查，清查人数，保证学生不离开视野范围。
	1.3 应急处理	1.3.1 能就具体研学项目讲解安全须知、防范救护、风险管理与灾害应急注意事项。
		1.3.2 能提醒学生做好安全防护措施，保护学生的财物、隐私和人身安全。
		1.3.3 能执行研学安全标准和细则。
		1.3.4 能对常见疾病预防及治疗，对学生摔伤、割伤、撞伤、烫伤、烧伤、咬伤、互伤、异物进气管等意外事故应急处理。
2.实施引导	2.1 自我体验	2.1.1 能引导学生进行生活自我管理，提高自理、自律能力。
		2.1.2 能带领学生玩游戏、唱歌、跳舞、朗诵，充分展示才艺。
		2.1.3 能引导学生通过眼耳鼻舌身，调动五感充分体验。
	2.2 开放探究	2.2.1 能讲生动有趣的故事，引导学生发现身边有趣的问题，激发探索兴趣。
		2.2.2 能做演示实验，鼓励学生自己动手探究未知。
		2.2.3 能独立开发合格研学活动线路和课程。
	2.3 评价激励	2.3.1 贯彻党和国家的教育方针，立德树人，忠诚于人民教育事业，尊重少数民族、宗教的传统和地方风俗习惯。
		2.3.2 普通话水平应当达到国家语言文字工作委员会颁布的《普通话水平测试等级标准》二级乙等及以上标准，无个人失信行为。
		2.3.3 无甲乙类传染性疾病，无精神病史，无犯罪记录，否则没有资格获取研学旅行策划与管理职业技能等级证书。
		2.3.4 能通过言传身教，帮助学生养成好习惯，树立正确价值观。
		2.3.5 能较好地控场，合理分配自己的体力、精力。
		2.3.6 能及时记录学生的主要言行，积极进行评价。

		2.3.7 能引导学生描述所学所获，鼓励学生公众表达。
		2.3.8 能辅导学生完成《学生研学手册》。
3.服务管理	3.1 实施准备	3.1.1 了解研学活动目的地所在省份、地区特色。
		3.1.2 了解研学基地、营地、饮食、住宿、交通、保险、安全、服务的相关法规。
		3.1.3 了解研学活动课程实施的流程，行前准备充分。
		3.1.4 掌握基本服务规范，能运用语言和肢体等方式，准确、流畅、逻辑、生动地表达。
		3.1.5 能对研学目的地的历史沿革、文化内涵、建筑特点、民俗风情进行讲解，针对学生特点调整内容。
		3.1.6 能针对不同场合讲解文明旅行行为规范。
	3.2 精准服务	3.2.1 能与中小学校教师有效沟通，能做学情调查，分析学生特点，针对性提供服务内容。
		3.2.2 能对活动数据整理、归档、分析，且根据需求反馈做相应调整。
		3.2.3 能组合最佳研学线路，保证学生收获最大、成本最低。
		3.2.4 能完整地活动实施全程质量监控。
		3.2.5 能处理常见的投诉和突发事件。
	3.3 操作控制	3.3.1 掌握安排房、车、餐、票、物料、保险、基地、营地的常识和技巧。
		3.3.2 掌握预算、结算流程及方法。
		3.3.3 能对行程中人员、成本、定价、报价、结算进行合理控制管理。

表 2 1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.安全管理	1.1 明确责任	1.1.1 了解国家、地方、行业和单位相关安全标准。
		1.1.2 能将安全责任逐一分解到人，明确安全责任。
		1.1.3 能遴选合适的安全人员，履行教育、管理职责。
	1.2 应急处理	1.2.1 能执行应急预案，严格按照问责清单执行。
		1.2.2 能化解、处理突发事件，并积极组织迅速采取相应行动。
		1.2.3 能组织实施紧急救援。
		1.2.4 能处理火灾、车祸、食物中毒、人员走失、溺水事故。
		1.2.5 能合理应对公共安全、自然灾害等不可抗力事件。
	1.3 安全保障	1.3.1 能保证活动安全秩序，使活动正常开展。
1.3.2 能建立和管理研学承办机构、学校、家长的实时沟通平台。		
2.实施辅导	2.1 合作体验	2.1.1 能平等对待学生，引导学生通过分工协作完成指定任务。
		2.1.2 能组织听、看、做、玩、演、写、赛等形式多样和生动活泼的活动。
		2.1.3 能完成开营、闭营和整个课程的实施。
		2.1.4 能严格按照《研学旅行策划与管理指导手册》执行，组织团队安全完成带队任务。

	2.2 开放探究	2.2.1 能启发引导学生提出开放式、探究式问题。	
		2.2.2 能辅助学生解决真实生活中的问题，培养学生成就感。	
		2.2.3 能辅导学生开发 1 天以上研学活动课程。	
	2.3 评价激励	2.3.1 取得研学旅行策划与管理职业技能等级证书（中级），应当持有研学旅行策划与管理职业技能等级证书（初级）一年以上，应当具备大学专科毕业及其以上学历，在推荐实习接待单位服务过学生团体 10 次以上，近一年内无重大投诉、未出现安全事故。	
		2.3.2 能组织教育分享会，引导学生分享心得和感悟。	
		2.3.3 能辅导学生采用 PPT、视频、调查报告、漫画、图表、诗画等方式展示成果，提高创新能力。	
		2.3.4 能引导学生进行自评和互评。	
		2.3.5 能对学生表现进行评价，重鼓励轻批评。	
	3.策划管理	3.1 学情分析	3.1.1 熟悉不同学段学生身心发展、认知和接受特点，针对性地选择教学方法。
			3.1.2 熟悉国家课程、地方课程和校本课程。
3.1.3 了解研学活动课程设计的的基本原则和方法。			
3.1.4 掌握课程四个核心要素，熟悉课程设计的 11 基本思路和规律。			
3.1.5 能梳理明确学生、家长、教师和校长的需求。			
3.2 资源挖掘		3.2.1 掌握踩点技能，重点排查吃、住、行和目的地安全隐患点。	
		3.2.2 能从自然、历史、地理、科技、人文、工艺、饮食、经济、建筑、艺术等角度充分挖掘研学资源价值。	
		3.2.3 能将核心素养、学科知识、综合实践、劳动教育、生涯教育课程内容融入线路设计之中。	
		3.2.4 能以小见大，围绕主题挖掘生活中常见轻教具，验证原理和拓展应用。	
3.3 开发设计		3.3.1 能清晰定义研学目标，能判断成果是否达成。	
		3.3.2 能以身体能力最弱者作为课程安全设计标准底线。	
		3.3.3 能独立设计主题特色研学活动课程。	
		3.3.4 能独立开发合格《学生研学手册》。	

表 3 1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.安全机制	1.1 应急处理	1.1.1 能疏导人员情绪，避免由于心理问题导致的安全事故。
		1.1.2 能及时向相关部门报告重大安全事件，并做好善后工作。
	1.2 安全保障	1.2.1 能制定、搭建系统的安全培训体系。
		1.2.2 能对研学旅行策划与管理初级、中级职业技能等级证书持有者进行安全岗位督导。
	1.3 安全体系	1.3.1 能构建合适的安全管理组织机构。
		1.3.2 能制定完备、规范的风险预警机制。
		1.3.3 能建立重大安全事件报告机制。

		1.3.4 能制定行之有效的安全管理、医疗救援、应急预案、评估体系。
		1.3.5 能独立设计《安全手册》。
2.实施指导	2.1 社会体验	2.1.1 能引导学生参与环保公益活动，关爱社会，关爱自然。
		2.1.2 能组织学生深入社会，亲近自然，发现问题、分析问题和解决问题。
	2.2 开放探究	2.2.1 能指导学生组建课题研究小组，探究有价值的课题。
		2.2.2 熟悉 PBL 教学法，能指导学生开展 PBL 项目式学习。
		2.2.3 能指导学生开展 STEAM 学习，能运用人工智能技术手段，提升科学素养。
		2.2.4 能教会和引导学生使用常规研究方法，拓展应用场景。
	2.3 评价激励	2.3.1 取得研学旅行策划与管理职业技能等级证书（高级），应当持有研学旅行策划与管理职业技能等级证书（中级）一年以上，达到服务中小學生 500 小时或 3000 以上人次，无重大投诉。
		2.3.2 了解研学活动课程特点，注重引导学生深度参与、体验。
		2.3.3 了解小学、初中、高中综合素质评价内容。
		2.3.4 掌握过程性、表现性和档案袋评价方法。
		2.3.5 能对研学旅行策划与管理职业技能等级证书（初级）、研学旅行策划与管理职业技能等级证书（中级）持有者进行岗位督导。
		2.3.6 能明确评价活动目的、评价内容、涉及时间区间，应筛选合适的评价要素，确定评价指标，选择适用的方法进行评价。
		2.3.7 能指导学生开展自我评价、互评。
		2.3.8 能开发出标准化《研学旅行策划与管理指导手册》，使之易学易用。
		2.3.9 能拓展延伸活动本身，与国情、域情、校情倡导理念有机融合。
2.3.10 能建立一套研学旅行活动课程评价体系。		
2.3.11 能建立一套研学旅行活动激励机制和制度。		
2.3.12 能整理、分析评估活动数据，撰写活动报告给学校。		
3.运营管理	3.1 选人用人	3.1.1 能具备师德为先、学生为本、以身作则、持续学习的职业素养。
		3.1.2 掌握中小學生心理、教育、旅游相关理论。
		3.1.3 掌握目标定义、课程设计、组织执行、交 13 流评价相关专业技能。
		3.1.4 能策划设计出合格的研学旅行活动课程、学生研学手册、研学线路。
		3.1.5 能策划设计出合格的研学旅行活动课程、学生研学手册、研学线路。
		3.1.6 接受过研学旅行策划与管理职业技能等级相关系统的培训，并达到 16 学时。
		3.1.7 近 1 年内组织研学旅行活动中未出现安全事故。
		3.1.8 优先聘用持有《中华人民共和国教师资格证书》或《中华人民共和国导游资格证书》或《红十字会救护员证》或教育主管部

		门研学相关证书者。
	3.2 计划运营	<p>3.2.1 能拟定详细活动计划，并按管理权限报教育行政部门备案。</p> <p>3.2.2 能采用“致家长的一封信或家长会”等形式，告知家长活动意义、时间安排、出行线路、费用收支、注意事项。</p> <p>3.2.3 能与学生、家长和校长有较好地沟通，明确活动目标与其他关注事宜。</p> <p>3.2.4 能事先做好计划，对涉及到的人员、物品、费用等做好预算和规划。</p> <p>3.2.5 能将责任一一分工到位，与学校以 30 分钟为单位梳理流程，明确唯一负责人和对应的职责。</p> <p>3.2.6 能安排合适的人在合适的岗位上，确保人尽其才。</p> <p>3.2.7 能每天实时播报计划完成进度，对风险点及时调整解决。</p> <p>3.2.8 能每天对实施结果复盘，总结得失，将经教训汇总至相关手册。</p> <p>3.2.9 能将整个活动运营做成标准化运营手册。</p> <p>3.2.10 能参照运营手册，打造后备人才。</p>
	3.3 风控管理	<p>3.3.1 熟悉并掌握信息化知识、信息操作技术和大数据。</p> <p>3.3.2 能根据预设线路和项目做整个活动预算表。</p> <p>3.3.3 能严格参照预算表标准执行，超过预算时需单独报批审核后，方可进行后续操作。</p> <p>3.3.4 能做好预算外的备案，以备不时之需，确保万无一失。</p> <p>3.3.5 能控制在活动后 5 个工作日内，及时对该项目统一结算。</p> <p>3.3.6 能将涉及本项目所有费用项目列出参照价格表，为下一个项目做参考。</p> <p>3.3.7 能将“凡事有可能发生的事项”消灭在萌芽状态。</p> <p>3.3.8 能依据线上平台进行人力资源管理。</p> <p>3.3.9 能依据线上平台进行场景化建设、教师培训、学生培训、学生评价等业务管理。</p> <p>3.3.10 能依据线上平台进行服务流程、质量管理。</p>

（三）课程结构

（绘制综合素质课、专业大类课、核心技术技能课、职业技能认证课、职业综合能力课等课程组织结构图）

表 2 基于 1+X 证书制度背景下的课程体系架构

基于1+X证书制度背景下的课程体系架构

序号	课程模块	课程	学分	学时	占比	模块占比	实践课	培育能力	备注
1	综合素养与职业素质	思修、毛概、体育、心理、信息技术、英语、应用文写作、军事理论、数学、美育课程等	30	480	23%	31%	>10%	职业核心能力	
		职业生涯与发展规划、中华优秀传统文化、人文素养、创新创业教育、就业指导、职业核心能力训练	10	160	8%				
2	专业基础课程(学习模块+学习情境课程)	专业大类教学课程(专业基础课)或岗位群基础课	20	320	15%	15%	>40%	行业通用能力	
3	专业核心课程(学习情境类课程)	专业核心技术技能课、书证融通课(1+X、专项能力、职业资格等)、各岗位群专项技术技能课	34	544	26%	26%	>70%	职业专项能力	
4	专业拓展课程(学习情境类课程)	职业特定或拓展岗位群技术技能课,结合企业核心技术,用生产性教学案例进行教学							
5	专业综合实践	职业体验、综合实践类课程	8	240	6%	20%	>90%	职业综合能力	
6	顶岗实习、毕业设计	社会实践、职业体验	18	506	14%				
第一课堂小计			120	2250					
7	第二课堂	正常授课16学时1学分; 毕业设计18学时1学分; 社会实践、职业体验、顶岗实习按24学时1学分	10	250	8%	8%	>70%	社会责任	
合计			130	2500		19	51%		

说明:

1. 请各专业按上述体系,结合“1+X”职业技能认证,完成3+N个教学包课程设置、制订课程标准、主要课程说明。即“综合素养与职业素质、行业通用能力、职业综合能力”等3个教学包,加上4个职业专项能力教学包。
2. 第二课堂按10学分计算,如何设计教学模块?每块多少学分、合多少课时?如何教学?请结合学生处总体要求和专业特点,以学生为中心创新学习方案,审核后执行。

表3 综合素养与职业素质教学包

类别	课程名称	参考学分	参考学时	说明
小计		40	640	

思想 政治 素质	思想道德修养与法律基础	3	48	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	
	形势与政策	1	16	
身心 素质	体育与健康	4	64	体育达标
	大学生心理健康教育	0.5	10	
人文 素养	写作与交流	2	32	
	礼仪与修养	1	16	
	公共艺术	2	32	
职业 素养	高职高专英语	4	64	可置换课程
	信息技术	3+1	64	一级或专项技能 1 分
	大学生职业生涯规划	1.5	20	
	大学生就业指导	1	18	
	大学生创新创业基础	1+1	32	参加大赛 1 学分
	职业核心能力	10	160	

表 4 行业通用能力教学包（大类教学包）

类别	课程名称	参考学分	参考学时	同时开课专业
小计		20	320	
专业 基础 课	旅游学概论	2	32	
	旅游客源地与目的地概况	2	32	
	旅游政策与法规	2	32	
通用 技术 技能 课	旅游礼仪	2	32	
	服务心理学	3	48	
	市场营销	3	48	
	旅游企业人力资源管理	3	48	
	旅游电子商务	3	48	

表 5 职业专项能力教学包

典型职业活动教学包	课程	参考学分	参考学时	对应证书	备注
小计		34	544		
旅行社服务技能	旅行社管理实务	4	64		
	导游实务	4	64		
	旅游产品与线路设计	4	64	1+x 研学旅行策划与管理	
酒店服务技能	酒店管理	3	48		
	餐饮服务与管理	4	64		
	客房服务与管理	4	64		
旅游景区服务技能	旅游景区服务与管理	4	64		
	乡村旅游开发与管理	3	48		
会展布置技能	会展策划	4	64		

表 6 职业综合能力教学包

课程名称	参考学分	参考学时	备注
小计	26	742	
社会实践	2	60	
职业体验	6	180	
毕业设计	6	142	
顶岗实习	12	360	

(四) 课程说明表

序号	课程名称	主要内容与要求	技能考核项目与要求	学时
1	旅游学概论	主要内容： 旅游的概念、旅游活动的历史考察、旅游者、旅游业、旅游活动的影响、旅游资源、旅游组织和旅游可持续发展。 要求： 掌握旅游的定义，理解旅游的性质与特点；熟悉旅游的分类体系。	技能考核项目： 区分旅游与迁徙、旅游与旅行的技巧。 要求： 用历史唯物主义观点分析旅游现象。	32
2	旅游客源地与目的地概况	主要内容： 学习中国旅游客源地或旅游客源地地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业发展状况等内容；了解世界旅游资源的概况，拓展	技能考核项目： 通过学习，根据课程主要内容，结合自己的看法谈谈对中国旅游业的发展水平，	32

		对客源产出国旅游资源的认识水平。 要求: 1.学习完所有授课 PPT, 掌握主要学习内容; 2.做完所有课后习题; 3.完成期末考试。	掌握认识中国主要客源市场。 要求: 运用所学知识, 从旅游从业人员的思维来深入思考中国主要的出入境旅游市场, 并运用到实际工作中。	
3	旅游政策与法规	主要内容: 学生了解并领会党和国家的各项政策, 特别是民族政策、环境保护政策、宗教政策和旅游业相关的政策, 掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范; 了解我国及国际的旅游政策、法律法规知识, 能够分析和解决旅游活动中出现的相关问题。 要求: 学习完成所有授课 PPT, 掌握主要学习内容; 做完所有课后习题; 完成期末考试。	技能考核项目: 了解相关旅游纠纷和突发事件案例, 能够独立处理一些相关的旅游法律纠纷和旅游突发事件, 特别是突发事件的应急处理。 要求: 运用所学知识, 分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉。	32
4	旅游礼仪	主要内容: 使学生在全面了解服务礼仪的基本理论的基础上, 掌握仪容仪表规范、仪态规范、服饰规范、语言规范以及岗位规范等基本知识。 要求: 1.学习完所有授课 PPT, 掌握主要学习内容; 2.做完所有课后习题; 3.完成期末考试试卷。	技能考核项目: 根据具体场合设计自己的仪容和仪表并恰当地介绍自己和与人交谈。 要求: 根据课程内容自行练习, 并运用到实际工作中。	32
5	服务心理学	主要内容: 掌握心理学的基本知识和原理, 学会了解服务的心理, 从而在今后的实际工作中运用心理学知识, 更高效的做好服务工作。 要求: 能够运用心理学的相关知识, 针对性提供服务。	技能考核项目: 导游游览过程消费服务心理及模拟训练。 要求: 根据不同游客需求, 提供服务。	48
6	市场营销	主要内容: 市场营销和旅游市场营销的基本知识, 即营销基本理论、基本方法和基本技能。本课程通过理论、实践等教学模式, 使学生通过本课程的学习, 为今后旅游、酒店管理的市场营销工作打好基础, 成为能胜任旅游及星级酒店管理工作, 并初步具备市场营销能力的高技能人才。 要求: 学生基本掌握旅游市场营销的基本知识、基本理论和基本技能, 了解市场营销的工作程序, 熟练进行旅游营销的实务操作, 具有一定的实践动手能力。	技能考核项目: 采取过程评价与总结评价相结合的方式, 理论与实践相结合, 突出对学生职业能力的考核。 要求: 设计一份《旅游市场方案》。	48
7	旅游企业人力资源管理	主要内容: 旅游企业人力资源计划的制定、模拟招聘、旅游企业培训与开发、旅游企业绩效管理、旅游企业薪酬管理、旅游企业劳动关系管理。 要求: 能够运用人力资源管理的相关知识, 对旅行社企业进行的管理。	技能考核项目: 模拟招聘、员工岗前培训。 要求: 根据旅游企业需求, 进行人力资源规划、招聘、培训。	48
8	旅游电子商务	主要内容: 将旅游电子商务的基本理论和旅游产业的特点相结合, 用以指导旅游产业, 特别是旅行社与旅游电子商务工作。通过本课程的学习, 能使学生了解旅游与旅游电子商务的基本原理和方	技能考核项目: 掌握旅游管理信息系统开发与应用基础、战略规划与开发方法、饭店管理信息系统分析与设计、旅行社管理	48

		法,并能运用相关的信息管理软件,为今后从事旅游行业的管理信息工作奠定理论和实践基础。 要求: 了解管理和信息、熟悉旅游信息化发展对旅游业的影响、掌握旅游管理者电子商务的概念、特点和功能、结构、开发。	信息系统设计等内容,并学会客房信息化操作、餐饮信息化操作等实训技能。 要求: 能独立制作一个网站。	
9	旅行社管理实务	主要内容: 旅行社行业发展动态,旅行社职业素质要求;掌握旅行社外联、计调、组团、接待、同行、门市、售后服务等方面的业务知识、操作流程、技能与技巧。 要求: 能够运用旅行社管理的相关知识,对旅行社进行管理。	技能考核项目: 旅行社门市接待;旅游采购。 要求: 能够进行旅行社接待;能够根据团队需求进行旅游采购。	64
10	导游实务	主要内容: 导游服务现状和发展趋势;导游服务和导游人员的基本知识;导游带团的程序、方法、技巧及问题事故的处理;导游服务中必须涉及的相关专业知识;导游人员的礼貌礼节知识。 要求: 能够运用相关知识,撰写导游词、进行导游讲解、开展接待服务,以及对旅游者个别要求和意外事故的进行相应的预防与处理。	技能考核项目: 导游词撰写;导游讲解 要求: 能够按要求撰写导游词;能够按要求进行导游讲解。	64
11	旅游产品与线路设计	主要内容: 通过本课程的教学,使学生掌握旅游线路设计的常识和方法,理论联系实际,培养学生的创新能力,使学生能认识旅游线路产品的性质、意义,并能掌握旅游线路设计的基本业务。掌握旅游活动的发展规律,旅游线路产品的相关知识,为今后从事旅游管理、线路设计及相关服务工作奠定坚实的基础。 要求: 1.学习完所有授课 PPT,掌握主要学习内容;2.做完总共六章的作业测试;完成期末考试。	技能考核项目: 旅游线路类型及市场调研。 要求: 在熟悉旅游线路产品的特点、类型等基本知识及掌握旅游线路市场调研方法和旅游线路设计方法的基础上,能与其他部门人员密切配合,胜任基本的旅游线路设计工作,并具备一定的创造性工作能力。	64
12	酒店管理	主要内容: 掌握酒店管理基础知识和基本理念,以及各主要业务部门基层管理实务内容。 要求: 1.学习完所有授课 PPT,掌握主要学习内容;2.做完总共六章的作业测试;完成期末考试。	技能考核项目: 酒根据自身条件进行拟加入的部门、岗位的 SWOT 分析。 要求: 掌握酒店前厅、客房、餐饮及康乐部四大核心部门组织结构及工作任务、工作流程与任职要求、岗位设置。	48
13	餐饮服务与管理	主要内容: 在了解餐饮业发展概况、餐饮部的经营特点及组织机构的基础上,掌握中、西菜肴特点及菜肴知识;了解中外酒水;了解中国茶文化知识;掌握餐饮菜单的设计与筹划;掌握中西餐饮及主题宴会的接待程序;了解餐饮产品的生产与管理;熟悉餐饮成本控制方法;掌握餐饮营销理念和营销策略。 要求: 1.学习完所有授课 PPT,掌握主要学习内容;2.做完所有课后习题;3.	技能考核项目: 1.中西餐及宴会服务流程和技巧;2.餐饮基层管理工作流程和工作要领。 要求: 1.熟悉岗位操作流程;2.将所学技能运用到日常生活工作中。	64

		完成期末考试试卷。		
14	客房服务与管理	主要内容： 掌握客房服务的相关技能，熟悉客房部服务管理的主要内容。 要求： 1.学习完所有授课 PPT，掌握主要学习内容；2.做完所有课后习题；3.完成期末考试试卷。	技能考核项目： 中式铺床。 要求： 客房服务；处理客房服务中的一般性问题。	64
15	旅游景区服务与管理	主要内容： 通过本课程的学习，使学生掌握旅游景区服务与管理的基本规律和方法；初步具备旅游管理工作要求的理论素养和操作技能；掌握景区服务各环节的基本流程；建立景区管理工作的基本思路和总体概念；具备从事与旅游景区相关工作的基本能力。 要求： 1.学习完所有授课 PPT，掌握主要学习内容；2.做完总共九章的作业测试；完成期末考试。	技能考核项目： 旅游景区接待服务流程和技巧 要求： 1.了解景区售票服务。2.熟悉景区入门接待服务。3.掌握景区咨询与投诉处理服务。	64
16	乡村旅游开发与管理	主要内容： 通过本课程的学习，掌握乡村旅游点管理基本原理与方法，熟悉乡村旅游点经营管理工作流程，能够从事乡村旅游点的基层与中层服务和管理等实际工作。 要求： 1.学习完所有授课 PPT，掌握主要学习内容；2.做完总共五章的作业测试；完成期末考试。	技能考核项目： 认识乡村旅游。 要求： 1.了解乡村旅游开发历程。2.分析乡村旅游开发的典型模式。3.解读乡村旅游开发的基本原则。	48
17	会展策划	主要内容： 能够撰写各类会展活动的接待与管理策划方案；能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务；进行会展客户关系管理。 要求： 1.学习完所有授课 PPT，掌握主要学习内容；2.做完总共五章的作业测试；完成期末考试。	技能考核项目： 撰写会展策划方案；进行会展接待和管理。 要求： 能够撰写会展策划方案；能够进行会展接待和管理工作。	64

七、学时安排

总学时为 2500 学时、130 学分。其中第二课堂 250 学时，10 学分。

八、教学进程总体安排

(一) 专业教学进程计划表

2019级旅游管理专业教学进程总表（退伍军人）

类别	课程性质	序号	课程名称	总学时	学分	学时分配				按学期分配学时数						抵学分条件及说明	
						理论教学	课内实践	集中实训	社会实践	第一学期18周	第二学期18周	第三学期18周	第四学期18周	第五学期18周	第六学期16周		
综合素质与职业素养	必修课程	1	高职高专英语	64	4	32	32			64							可置换课程
		2	信息技术*	64	4	10	54			32	32						一级或专项技能1项
		3	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论*	64	4	48	10				64						
		4	形势与政策	16	1	16						8	8				
		5	思想道德修养与法律基础	48	3	32	10			6	48						
		6	体育与健康	64	4		54	10				64					体育达标
		7	写作与交流	32	2	16	16					32					
		8	礼仪与修养	16	1		16				16						
		9	大学生心理健康教育	10	0.5	10					10						
		10	大学生职业生涯规划	20	1.5	20						20					
		11	大学生就业指导	18	1	18								18			
		12	大学生创新创业基础	32	2	16	16					32					参加大赛1学分
		13	公共艺术	32	2	16	16						16	16			
		14	职业核心能力	160	10												公选课
		15	军事理论	20	1				20		20						
小 计				640	40	234	224	10	12	170	212	56	42	0	0		
专业基础课程	必修课程	1	旅游学概论*▲	32	2	16	16			32							
		2	旅游客源地与目的地概况	32	2	16	16			32							
		3	旅游礼仪	32	2	16	16			32							
		4	服务心理学	48	3	24	24			48							
		5	旅游政策与法规	32	2	16	16				32						
		6	市场营销*▲	48	3	24	24					48					
		7	旅游企业人力资源管理	48	3	24	24						48				
		8	旅游电子商务	48	3	24	24						48				
小 计				320	20	160	160	0	0	144	32	48	96	0	0		
专业核心技术能力	专业核心课程	1	导游实务	64	4	32	32				64						
		2	旅行社管理实务*▲	64	4	32	32					64					
		3	旅游产品与线路设计	64	4	32	32						64				
		4	乡村旅游开发与管理	48	3	24	24					48					
		5	旅游景区服务与管理*▲	64	4	32	32						64				
		6	会展策划	64	4	32	32						64				
	小 计				368	23	184	184	0	0	0	64	176	128	0	0	
	专业拓展课	必修课程	1	酒店管理	48	3	24	24				48					
			2	餐饮服务与管理	64	4	32	32					54				
			3	客房服务与管理	64	4	32	32						54			
小 计				176	11	88	88	0	0	0	48	54	54	0	0		
合专业实践综	必修课程	1	职业体验（跟岗实习）	240	8										240		
		2	顶岗实习及毕业设计（6个月）	506	18											506	
		小 计				746	26	0	0	0	0	0	0	0	240	506	
合计1				2250	120	666	656	10	12	314	356	334	320	240	506		
周学时										17	20	19	18	13	28		
素质拓展模块	选修课程	1	获取技能、等级证书（含专业类、计算机、英语）		4												
		2	参加职业技能大赛及其他各类竞赛获奖														
		3	参加省级及以上创新创业大赛														
		4	志愿服务教育		2												
		5	军训	60							60						
		6	第二课堂		4												
小 计				250	10												
总计				2500	130												

注：1、标*为考试课,标▲为专业核心课。以16学时计1学分。毕业设计30学时1学分
 2、通识教育课程设置为学校统一固定安排。
 3、专业集中实训中《职业体验》和《顶岗实习及毕业设计》为学校统一固定安排。

（二）教学时间分配表

类别	课程类别	学时数	学分	类别小计	学分占比	类别占比	备注
公共课	必修	416	28	640	22%	31%	
	选修	224	12		9%		

专业	基础	320	20	864	15%	41%	根据专业设定不同类别课程学时数
	核心	544	34		26%		
专业实践	社会实践	46	2	586	6%	20%	可置换
	职业体验	144	6				可置换
	顶岗实习	288	12		14%		
	毕业设计	108	6				
第二课堂		250	10	250	8%	8%	
合计		2500	140	2500	100%	100%	

九、实施保障

（一）师资队伍保障

1.队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2.专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、企业管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的旅游企业经营管理专业相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和行业科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3.专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对旅游企业经营管理人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，牵头组织开展教学科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

4.兼职教师

主要从旅游等相关旅游服务企业聘任；兼职教师应具备良好的思想政治素

质、职业道德和工匠精神，具有扎实的旅游企业经营管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施保障

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

一般配备黑（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。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

校内实训室建设应从实景、实境的角度出发，配备能够满足多媒体实训、酒店实训、旅游产品策划设计及销售实训等实训要求的教学软硬件设施设备。

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、共建共享的原则，优先选择本地经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业作为校外实训基地，可供完成服务、接待、销售、运营和管理等岗位群核心技能的训练和跟岗实习。校外实训基地须实际开展经营业务，实训设施（属企业正常使用的基础性设施设备）齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理规章制度齐全。

4.学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。实习基地要求能提供旅游一线经营实习岗位，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的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。

5.支持信息化教学方面的基本要求

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。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

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

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教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。应在购置综合人文素养类书籍的基础上，配置管理类、经济类、心理类、历史类、资源类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购旅游行业政策法规、有关职业标准、有关旅行社经营管理技术、方法、思维、操作规范以及实务案例等的专业类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）质量保障

1.学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，引入多方参与的专业培养质量评价机制,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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、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。

2.学校、二级院系应完善教学管理机制，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。

3.学校应建立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.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

学生在学校规定年限内，修完人才培养方案全部课程，获得课程 130 学分，达到毕业要求准予毕业。采用“半工半读”学习模式，实施“1+X”研学旅行策划与管理证书试点。

其他非本专业学生辅修并通过该专业课程的，可颁发该专业的结业证书。

表 7 1+X 职业认证举例

证书	名称	级别	毕业要求	备注
1+X 职业技能认证	研学旅行策划与管理	资格	可选	
职业资格认证	导游资格证、旅游电子商务师	资格	可选	
专业技术资格认证		资格	可选	
专项技能认证	景区讲解员、注册前厅接待员、注册饭店督导师、注册饭店部门培训师、注册饭店营销师、注册饭店收益管理经理	资格	可选	
其他技术技能证书			可选	