

江苏省五年制高等职业教育

旅游管理专业实施性人才培养方案

(2019 级)

江苏联合职业技术学院常州旅游商贸分院

二〇一九年八月

旅游管理专业实施性人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

二、入学要求

初中应届毕业生

三、修业年限

5年

四、职业面向

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位群或技术领域举例	职业资格或职业技能等级证书举例
旅游大类(64)	旅游类(6401)	商务服务业(72) 公共设施管理业(78)	旅行社计调(4-07-04-03) 旅游咨询员(4-07-04-04) 公共游览场所服务员(4-07-04-05)	旅行社计调、门店销售、旅游顾问、旅游营销师、旅游策划师、高星级酒店的服务与管理等	全国导游员资格证书、研学旅行策划与管理职业技能等级证书、普通话证书等

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向高星级酒店、旅行社计调、旅游咨询、旅游营销、旅游策划等职业群，能够从事门市接待、咨询、计调、销售、网络运营、文创、媒体营销等接待业的一线服务以及运营管理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) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵纪守法、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、卫生急救、危机处理、海关规定等知识。

(3) 了解旅游发展趋势，行业运营规律。

(4) 熟练掌握旅游心理学、旅游文化、旅游美学以及现代酒店各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

(5) 掌握旅游从业人员应具备的地理、历史、民俗、非物质文化遗产、旅游服务礼仪等基础知识。

(6) 掌握旅游企业相关岗位的接待服务基本知识。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有较强的语言表达能力和应用文写作能力。

(3) 具有较强的组织协调、团队协作、应急处理、危机公关等能力。

(4) 具备工作岗位所需要的基本信息素养和新媒体运营能力。

(5) 具有一定的公关销售、产品设计、项目协助运作、基层管理能力。

(6) 具有运用法律维护合法权利和规避风险意识和能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置框架主要包括公共基础课程体系和专业（技能）课程体系。公共基础课程体系包括思想政治课程模块和文化课程模块；专业（技能）课程体系包括专业（群）平台课程模块、专业核心课程模块、专业方向课程模块、专业技能实训课程模块等。

（一）主要公共基础课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	中国特色社会主义 (36)	阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。	紧密结合社会实践和学生实际，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中

			国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。
2	心理健康与职业生涯 (36)	阐释职业生涯发展环境、职业生涯规划；正确认识自我、正确认识职业理想与现实的关系；了解个体生理与心理特点差异，情绪的基本特征和成因；职业群及演变趋势；立足专业，谋划发展；提升职业素养的方法；良好的人际关系与交往方法；科学的学习方法及良好的学习习惯等。	通过本门课程的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。
3	哲学与人生 (36)	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义；社会主义核心价值观内涵等。	通过本门课程的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
4	职业道德与法治 (36)	感悟道德力量；践行职业道德的基本规范，提升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严，遵循法律规范。	通过本门课程的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
5	思想道德修养与法	本课程包括知识模块和实践模块。 知识模块：做担当民族复兴大任的	紧密结合社会实践和学生实际，运用辩证唯物主义和历史唯物主义世

	律基础 (54)	<p>时代新人，确立高尚的人生追求，科学应对人生的各种挑战，理想信念内涵与作用，确立崇高科学的理想信念，中国精神的科学内涵和现实意义，弘扬新时代的爱国主义，坚定社会主义核心价值观自信、践行社会主义核心价值观的基本要求，社会主义道德的形成及其本质，社会主义道德的核心、原则及其规范，在实践中养成优良道德品质，我国社会主义法律的本质和作用，坚持全面依法治国，培养社会主义法治思维，依法行使权利与履行义务。</p> <p>实践模块：通过课堂讨论、经典回放、文献报告等课堂实践，校外参观学习、假期社会调查等社会实践，实现理论学习与实践体验的有效衔接。</p>	<p>界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好适应大学生活，促进德智体美劳全面发展。</p>
6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (72)	<p>阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，毛泽东思想的主要内容及其历史地位，邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容及其历史地位，坚持和发展中国特色社会主义的总任务，系统阐述“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，全面推进国防和军队现代化，中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等。</p>	<p>旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既体现马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又体现这些理论成果的理论逻辑；既体现马克思主义中国化理论成果的整体性，又体现各个理论成果的重点和难点，力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，尤其是马克思主义中国化的最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，努力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。</p>
7	语文 (324)	<p>本课程分为基础模块（必修）、职业模块（限定选修）、拓展模块（选修）。</p> <p>基础模块：语感与语言习得，中外文学作品选读，实用性阅读与口语交流，古代诗文选读，中国革命传统作品选读，社会主义先进文化作品选读。</p> <p>职业模块：劳模、工匠精神作品研读，职场应用写作与交流，科普作品选读。</p> <p>拓展模块：思辨性阅读与表达，古</p>	<p>正确、熟练、有效地运用祖国语言文字；加强语文积累，提升语言文字运用能力；增强语文鉴赏和感受能力；品味语言，感受形象，理解思想内容，欣赏艺术魅力，发展想象能力和审美能力；增强思考和领悟意识，开阔语文学习视野，拓宽语文学习范围，发展语文学习潜能。</p>

		代科技著述选读，中外文学作品研读。	
8	数学 (288)	<p>本课程分为必修模块、选修模块、发展（应用）模块。</p> <p>必修模块：集合、不等式、函数、三角函数、数列、平面向量、立体几何、概率与统计初步、复数、线性规划初步、平面解析几何、排列、组合与二项式定理等。</p> <p>选修模块：逻辑代数初步、算法与程序框图。</p> <p>发展（应用）模块：极限与连续、导数与微分等内容。</p>	<p>提高作为高技能人才所必须具备的数学素养。获得必要的数学基础知识和基本技能；了解概念、结论等的产生背景及应用，体会其中所蕴涵的数学思想方法；提高空间想象、逻辑推理、运算求解、数据处理、现代信息技术运用和分析、解决简单实际问题的能力；发展数学应用意识和创新意识，形成良好的数学学习习惯。</p>
9	英语 (252)	<p>本课程分为必修模块、选修模块。</p> <p>必修模块以主题为主线，涵盖语篇类型、语言与技能知识、文化情感知识。</p> <p>在自我与他人、生活与学习、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境 and 可持续发展 8 个主题中，涵盖记叙文、说明文、应用文和议论文等文体，并涉及口头、书面语体。</p> <p>语言与技能知识包括语音知识、词汇知识、语法知识、语篇知识、语用知识。</p> <p>文化情感知识包括中外文化的成就及其代表人物、中外传统节日和民俗的异同、中外文明礼仪的差异、相关国家人文地理、中华优秀传统文化等。</p> <p>选修模块：依据与职业领域相关的通用职场能力设立求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职场规划等主题。</p>	<p>掌握英语基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。能运用所学语言知识和技能在职场沟通方面进行跨文化交流与情感沟通；在逻辑论证方面体现出思辨思维；能够自主、有效规划个人学习，通过多渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，提高学习效率。</p>
10	信息技术 (108)	<p>本课程分为基础模块（必修）和拓展模块（选修）。</p> <p>基础模块：信息技术应用基础、网络技术应用、图文编辑、数据处理、演示文稿制作、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能。</p> <p>拓展模块：应用办公云、制作实用图册、编制数据报表等。</p>	<p>了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识；理解信息社会特征；遵循信息社会规范；掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能；具备综合运用信息技术和所学专业解决就业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力。</p>

(二) 主要专业（群）平台课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	旅游学概论 (36)	旅游的产生；旅游者；旅游业；旅游资源及其开发；旅游业发展规划；旅游业市场营销；旅游业可持续发展。	掌握旅游学的基本理论；掌握旅游资源开发的原则；能制定基本的旅游发展规划；能旅游市场进行调研和预测；具有一定的职业道德修养，遵守行规、各项政策和法规；具备可持续发展的主体思想。
2	中国旅游地理 (72)	中国旅游客源与客源状况；旅游的影响与可持续发展；中国自然旅游资源；中国人文旅游资源；中国旅游地理区划、主要旅游景点、旅游精品线路。	了解旅游活动和地理环境之间的基本关系；了解旅游地理学的概念和学科性质；了解旅游的客源与客流的形成；熟悉全国各旅游资源的分布和特征；掌握中国旅游地理分区以及各区重要旅游景点和旅游精品路线；能进行基本的景观鉴赏和景点解说；能规划基本的旅游线路；能制定的基本的旅游行程；培养服务意识和团队协作精神、良好的奉献精神和职业道德。
3	旅游职业礼仪与交往 (36)	礼仪基础知识；旅游服务人员仪容礼仪；旅游服务人员仪表礼仪；旅游服务人员仪态礼仪；旅游服务人员见面礼仪；旅游服务人员通信礼仪；旅游服务人员位次礼仪；旅游服务人员语言礼仪；旅游服务人员用餐礼仪。	了解礼仪起源；掌握现代礼仪的基础知识；熟悉职业形象与礼仪的关系；掌握仪容的基本要求和训练；掌握旅游接待人员不同场合仪容修饰的基本要求和规范；掌握仪表的基本要求和训练；掌握旅游接待人员不同场合着装的基本要求和规范；掌握仪态的基本要求和训练；掌握称呼、问候、介绍、握手、递接名片和馈赠的礼节要求并运用于实际；掌握电话、QQ、微信等现代通讯工具的礼节要求并运用于实际；掌握引导、用餐、会议、坐车等位次排序的礼节要求并运用于实际；掌握礼貌用语的学习与运用，培养语言能力的方法；掌握出席中西餐的礼仪要求及注意事项；培养良好的基本礼仪素质，修塑良好的身体形态，提高审美情趣、个人修养和文明程度。
4	旅游心理学 (36)	旅游心理学的内涵、研究对象、研究意义；旅游动机的种类以及产生的内外在条件；旅游者的态度；旅游知觉；	掌握旅游心理学的观察法、调查法；掌握激发旅游者动机的宣传推销等方

		旅游者的情绪情感；旅游者人格；旅游服务的基本原理；投诉心理。	法；通过感知规律安排好旅游项目；通过察言观色了解人的心理，分析旅游者的人格类型，做到个性化服务；根据旅游者情绪的特点，有节奏地安排旅游行程；掌握和运用心理服务技巧。
5	沟通技巧 (36)	沟通技巧概述；讲述、解说、评说；讲话、交谈、倾听；非语言沟通技巧；称呼、介绍；电话交谈、接待；交友沟通、团队沟通、与上级沟通、与同事沟通；求职面试沟通。	掌握人际关系的概念、种类、模式、原则以及过程；认识倾听的作用、原则、步骤；语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；了解非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略；书面沟通的方式、优缺点、适用范围以及运用要点等；认识个人在各种关系沟通中的角色功能；能灵活运用所学技巧与方法，正确处理各种人际关系、实现人际高效沟通等；具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度、得体的行为规范、适应时代需要的交往能力。
6	中国旅游文化 (36)	旅游文化概述；旅游历史文化；旅游宗教文化；旅游建筑文化；旅游园林文化；旅游民俗文化；旅游饮食文化。	了解具体文化对象的自然属性，熟悉文化对象的人文属性，掌握文化对象在导游过程中的应用；能通过网络查询等完成课前准备活动，开展自主学习；加强团队合作意识、提高学习专业课的兴趣以及热爱旅游文化。
7	旅游情景英语 (72)	饭店英语；在机场、飞机上的英语；旅游观光英语；购物英语；在银行、邮局的英语。	熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，并灵活运用；熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用；掌握英语导游词讲解技能，编写原创的英文导游词。

(三) 主要专业核心课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (学时)	主要教学内容	目标要求
1	导游基础知识 (216)	1. 《全国导游基础知识》 中国历史文化；中国民族民俗；中国旅游景观；中国宗教文化；中国的古代建筑；中国的古典园林；中国饮食文	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

		<p>化；中国风物特产。</p> <p>2. 《地方导游基础知识》</p> <p>华北地区各省市自治区基本概况；东北地区各省市自治区基本概况；华东地区各省市自治区基本概况；华中地区各省市自治区基本概况；华南地区各省市自治区基本概况；西南地区各省市自治区基本概况；西北地区各省市自治区基本概况。</p>	<p>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他们的餐饮；掌握各地区各省的地理和气候、旅游资源、特产美食、民俗风情。</p>
2	导游实务 (108)	<p>地方导游带团实务；全程导游带团实务；领队导游带团实务；散客导游带团实务；导游人员讲解技巧；导游人员带团技巧；常见旅游事故的处理技能。</p>	<p>掌握导游工作（全陪、地陪）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；了解常见旅游故障的原因及其处理方法；了解旅行社、饭店与旅行常识。</p>
3	旅游政策 与法规 (108)	<p>全面推进法治中国建设；宪法基础知识；习近平新时代中国特色社会主义思想；旅游方针政策；旅游发展规划；旅游相关法律、法规、规章。</p>	<p>掌握全面推进依法治国的总目标；熟悉全面推进依法治国的六项重大任务；掌握我国的基本制度；熟悉我国的国家机构；熟悉我国公民的基本权利和义务；了解党的十八大以来我国发生的历史性变革；掌握习近平新时代中国特色社会主义思想体系；熟悉中国共产党的历史征程；掌握新时代中国共产党的历史使命；熟悉“五位一体”的总体战略布局；了解我国国防和军队建设、港澳台工作、外交工作；熟悉坚定不移从从严治党的相关知识；熟悉我国旅游业相关政策，如全域旅游、乡村旅游、旅游业综合监管等；掌握旅游业发展规划的指导思想和基本原则；熟悉旅游业发展规划的主要目标与任务；掌握和熟悉旅游业相关法律、法规、规章制度，具体包括《旅游法》《合同法》《侵权责任法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等；能运用所学旅游法律法规常识分析旅游业实践中遇到的法律问题；提高依法分析问题、解决旅游纠纷的能力。</p>
4	地方景点 导游 (216)	<p>欢迎词、欢送词；城市概况；代表性景点的旅游线路；代表性景点的导游讲解。</p>	<p>掌握地方的自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识和 5—10 个景点的理论知识；能进行 15 分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对</p>

			地方某个景区的指定小景点进行 5 分钟导游讲解；能依据游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧。
5	旅行社实务 (72)	旅行社概述；旅行社组织与管理；旅行社产品设计；旅行社产品的定价、促销和销售；旅行社采购；旅行社接待业务；旅行社和电子商务；旅行社的客户管理和质量关系；旅行社财务管理。	了解国内外旅行社的发展经历；掌握旅行社的性质、地位和作用；熟悉旅行社的设立和年检；掌握旅行社的职能、业务和分类；熟悉旅行社企业的组织设计和组织结构；熟悉旅行社企业的制度管理、经营目标和管理模式；了解旅行社连锁经营的类别；掌握旅行社目标管理；熟悉旅行社产品的分类；了解旅行社新产品的类型；掌握旅行社产品设计原则；了解旅行社新产品开发过程；掌握旅行社产品价格制定的原则、策略、方法；掌握旅行社产品的促销方法，包括广告促销、人员促销、公共关系促销等方法；熟悉旅行社产品的销售渠道、类型；了解旅游中间商的管理；掌握旅行社采购的概念；熟悉旅行社采购的三大原则、三个主要策略、六大主要内容；熟悉旅行社采购业务的管理；了解旅行社的相关保险业务；掌握旅行社接待业务的内涵和特点；熟悉团队旅游接待业务和散客旅游接待业务；熟悉接待管理的内容；熟悉接待大型商务、政务团队工作流程；掌握电子商务和旅游电子商务的基本概念、主要功能和应用领域；熟悉旅行社电子商务体系的基本组成、设计和实施；熟悉典型旅行社管理软件的使用；掌握客户管理的含义；熟悉旅行社客户管理流程；了解旅行社的售后服务；熟悉旅行社服务质量的相关知识；了解旅游投诉处理等；掌握旅行社财务管理的内容和目标；熟悉旅行社筹资管理和资产管理；了解旅行社的业务核算与损益管理；了解旅行社营业收入与利润管理；了解旅行社财务报告分析；熟悉旅行社财务管理的目标。

6	旅游市场营销 (72)	旅游市场营销分析;旅游市场营销组合;旅游市场营销创新;旅游市场营销管理。	掌握旅游市场营销环境、旅游者购买行为分析、旅游市场调研与预测、旅游市场细分与目标市场的选择;掌握旅游市场营销战略、旅游产品策略、旅游产品价格策略、旅游产品营销渠道策略、旅游产品促销策略;掌握旅游目的地地区营销、旅游市场营销中的公共关系、网络营销、生态旅游营销;掌握旅游市场营销计划与组织、旅游市场营销危机管理。
7	旅游产品策划 (72)	观光旅游产品的策划与营销;商务旅游产品的策划与营销;度假休闲旅游产品的策划与营销;餐饮产品的策划与营销;客房产品的策划与营销;康乐产品的策划与营销;主题(特色)旅游产品的策划与营销。	了解饭店产品和旅行社产品的种类、概念等知识;掌握旅游企业产品的策划与开发方法;掌握旅游企业产品的营销方法与技能;熟悉旅游产品开发流程、营销工作流程。
8	旅游电子商务 (144)	旅游电子商务理论;旅游杂志制作;旅游视频制作;旅游网站设计制作。	了解国内外旅游电子商务发展历史、现状与趋势;理解信息技术在旅游业中的广泛应用;熟悉网络化的旅游商务活动的策划与开展。

(四) 集中实践课程教学内容及目标要求

序号	课程名称 (周/学时)	主要教学内容	目标要求
1	地方景点导游实训 (2周/60学时)	1. 城市导游实训 学生按照行程表接团和送团,在旅游车上按照设计的线路进行沿途讲解和城市概况介绍。 2. 景点导游实训 学生在教师的带领下熟悉景点的游览线路和主要游览点的导游讲解,然后在教师的示范讲解的基础上,在景点进行实地讲解。	掌握地方景点知识、典故等;掌握带团服务流程;掌握景点讲解方法;能在机场、码头、车站接团和送团;能进行城市概况介绍和即时的沿途讲解;能对某个景区的指定小景点进行有针对性的导游讲解;能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧;能依据游客需求灵活设计游览线路;能处理突发事件;培养吃苦耐劳的品质;养成良好的服务意识、安全意识;形成团队协作能力。
2	导游讲解实训 (1周/30学时)	欢迎词的撰写与讲解练习;欢送词的撰写与讲解练习;途中导游词的撰写与讲解练习;景点导游词的撰写与讲解练习。	掌握欢迎词、欢送词、途中导游词、景点导游词主要由哪几部分构成,明确各类导游词的创作要点;理论联系实际,结合个人特点创作有特色的导游词;在个性创作的基础上,进行模拟讲解,并反复练习,达到讲解流畅的程度。

3	计调实务实训 (1周/30学时)	业务实战的运用;信息平台演练;手册制作;案例分析;岗位角色扮演;团队拓展训练。	掌握旅游产品的定价与报价;掌握旅行社发团工作流程;掌握计调接团工作管理流程。
4	航空票务实训 (1周/30学时)	E-Term 系统简介和基本代码、指令的掌握;在 E-Term 系统上订票、出票;在 E-Term 系统上退、改操作。	了解民航、机票、航空公司的基本知识;能熟练掌握票务销售、票务预订等方面的操作技能;能使用 E-Term 系统进行订票操作。
5	旅游产品策划实训 (1周/30学时)	观光旅游产品的策划;商务旅游产品的策划;度假休闲旅游产品的策划;主题(特色)旅游产品的策划。	掌握旅游企业产品的策划与开发方法;熟悉旅游产品开发流程、营销工作流程。
6	顶岗实习 (1学期/420)	到与本专业对口或相近的旅行社、旅游景区、旅游饭店、旅游行政部门等企事业单位的相关岗位直接参与旅游业务工作,综合运用本专业所学知识和技能,以完成一定的工作任务,获得旅游服务岗位工作责任、专业能力、工作能力锻炼。	通过训练,让学生体验旅游服务工作岗位职责、要求和团队精神、单位文化,提升旅游职业素养,增强专业应用能力、专业操作能力和岗位适应能力。

七、教学进程总体安排

(一)教学时间按周分配表

学期	学期周数	理论教学		实践教学						入学教育与军训 周数	劳动/机动周
		授课周数	考试周数	技能训练 (理实一体化)		课程设计 大型作业 毕业设计		企业见习 顶岗实习			
				内容	周数	内容	周数	内容	周数		
一	20	16	1							2	1
二	20	18	1								1
三	20	16	1	地方景点导游实训	2						1
四	20	17	1	地方景点导游实训	1						1
五	20	17	1	导游讲解实训	1						1
六	20	17	1	计调实务实训	1						1
七	20	17	1	航空票务实训	1						1
八	20	17	1	旅游产品策划实训	1						1
九	20	18	1								1
十	20	0	0			毕业论文	4	顶岗实习	14		2

合计	200	153	9		7		2		14	2	11
----	-----	-----	---	--	---	--	---	--	----	---	----

(二) 教学进程安排表 (见附表)

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构。目前本专业师生比不低于 1:20, 专任教师获得研究生学历 (或硕士学位) 的占 80%, 高级职称 19%, 获得与本专业相关的高级工以上职业资格 100% 以上。另外还有多名教师具备导游员、海外领队、英语导游、旅行社部门经理等专业技术职务或职业资格证书。双师素质教师占专业教师比 98%。

2. 专任教师。具有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; 具有旅游管理相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力; 具有较强的信息化教学能力, 能够开展课程教学改革和科学研究; 每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人。具有副高职称, 能够较好地把握国内外行业、专业发展, 能广泛联系行业企业, 了解行业企业对本专业人才的需求实际, 教学设计、专业研究能力强, 组织开展教科研工作能力强, 在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师。我校现聘任酒店服务与管理专业相对稳定的兼职教师 6 名, 皆具备高星级酒店 5 年以上的管理工作经历, 理论水平较高并具有一定的教学能力, 具备餐厅服务高级技师、职业经理人、导游员、领队、旅行社部门经理等专业职称, 每学期承担 30 学时的教学任务。

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本要求

配有黑 (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

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

(1) 酒店实训室:

序号	主要实训 (实验) 室	主要功能	主要设备及配置参数	
			名称	数量
1	中餐服务实训室	中餐服务基本技能教学与训练; 中餐服务与管理情景教学。	直径 1.8 米圆形餐台	32 张
			工作台	32 张
			多媒体教学设备	1 套
2	西餐服务实训室	西餐服务基本技能教学与训练; 西餐服务与管理情景教学。	4×1.2 米餐台	12 张
			工作台	24 张
			多媒体教学设备	1 套
3	酒吧 (咖啡厅) 实训室	现代咖啡厅氛围; 中外酒水知识, 鸡尾酒学习与调制教学及练习; 咖啡知识, 咖啡制作及	中外名酒展示组合柜	1 套
			各种调制器具	20 套
			制冷储存设备	2 台

		实训；酒吧、咖啡厅服务与管理情境教学。	多媒体及音响放映设备	1套
4	主题活动策划实训教室	餐巾折花学习及创作实训；插花教学及创作实训；主题活动策划教学及实训。	多功能操作台	10张
			网络教室（计算机）	50台
			多媒体教学设备	1套
5	客房服务实训室	中式铺床服务技能教学及实训；西式铺床服务技能教学及实训。	1.2×2米席梦思床	20张
			床头柜	20个
			操作台	20个
			多媒体教学设备	1套
6	模拟客房	客房清扫服务技能教学及实训。	标准间	5间
			套间	3间
7	PA实训室	专业清洁器具及清洁剂使用等教学及实验实训场所；酒店清洁器具及设备的使用及保养，教学及实训；酒店清洁剂的使用教学及实践。	至少三种地毯清洁设备	3台
			至少5种型号的常用吸尘器	5台
			地面铺设用材根据酒店常用材料分区域铺设	5种
			能展示和保管酒店各种清洁剂展橱	1套
8	酒店管理软件实训室	现代化酒店管理教学；国际集团酒店或品牌酒店主流软件的教学与实训。	网络教室（计算机）	50台
			国际品牌酒店主流软件	1套

(2) 旅游实训室：

序号	主要实训（实验）室	主要功能	主要设备及配置参数	
			名称	数量
1	网络教室	导游模拟讲解；航空票务模拟操作。	电脑	41台
			耳麦	41套
			投影	1套
			打印机	1-2台
2	形体训练室	形体训练；职场礼仪训练；形象设计训练。	音响	1套
			镜子	4面
			把杆	4根
3	导游实训室	地方旅游工艺品鉴赏；展览讲解训练；导游讲解训练。	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等	我校自行安排

3. 学生实习基地基本要求：具有中吴宾馆、中华恐龙园、东方盐湖城等5家稳定的校外实习基地。能提供酒店服务、旅行社导游、计调、旅游景区的服务与管理等相关实习岗位；能涵盖当前旅游管理专业的主流实务，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。

4. 支持信息化教学基本要求：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学习、教师教学和科研等需要的教材、图书资料以及数字资源等。

1. 教材选用基本要求：规范执行江苏联合职业技术学院关于教材开发和教材选用的相关管理制度，教材选用制度完善，经过规范程序择优选用教材。

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。在购置综合人文素养类书籍的基础上，配置管理类、经济类、地理类、心理类、历史类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购旅游文化、旅游政策法规、旅游电子商务、营销策划以及导游服务和旅行社经营管理的技术、方法、操作规范和实务案例类专业书籍和文献。

3. 数字教学资源配备基本要求：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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足日常教学要求。

（四）教学方法

以学生为主体，注重培养学生的学生的学习能力，在教学方法上，关注专业特色，根据各门专业课的课程特点，选用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，并充分利用网络技术搭建的自主学习平台，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体化等新型教学模式，强化专业认知实践、专业技能实训、专业顶岗实践等实习环节，切实提升课堂教学效果，更好地实现课堂教学目标。

（五）学习评价

严格落实人才培养目标和培养规格的相关要求，加大过程性监控和考核，合理配置实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

日常教学中，通过教师评价、学生自评与互评、家长参与评价等多元评价，为学生创造良好育人环境，了解学生的需求，挖掘和发展学生多方面的潜能，帮助学生认识自我，发挥评价的激励性和发展性功能。

评价的内容全面化，包括一般性发展目标和学科学习目标。一般性发展目标包括道德品质、学习能力、交流合作等；学科学习目标体现在各科课程标准中。各学科的评价要依据本学科的课程标准，要涵盖学科要素各方面的内容，既要考察学生对学科知识的概念与事实的理解，又要评价学生在情感态度、学习方法与技能、学习的行为习惯和思维的创新等方面的变化发展。

（六）质量管理

1. 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、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，达到本专业人才培养规格要求。

2. 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. 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，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 加强专业教研活动，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. 建立人才培养方案实施的监管体系，加强对人才培养方案实施情况的检查视导和必要的质量监测。

九、毕业要求

学生学习期满，具备下列要求的，予以毕业：

1. 在校期间符合学生学籍管理规定，政治思想表现考核合格；
2. 完成本方案安排的所有教学环节活动且必修课程考核成绩合格；
3. 取得公共英语一级证书和计算机一级 B 证书；
4. 取得研学旅行策划与管理证书及本方案安排的职业资格或职业技能等级证书举例中所确定的证书中的一项；
5. 修满 270 学分。

十、其他说明

（一）编制依据

1. 《国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4 号）。
2. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）。
3. 《省政府办公厅关于深化产教融合的实施意见》（苏政办发〔2018〕48 号）。
4. 教育部颁《高等职业学校旅游管理专业教学标准》。
5. 《江苏联合职业技术学院关于专业人才培养方案制（修）订与实施工作的指导意见》（苏联院〔2019〕12 号）。

（二）执行要求

1. 本方案规范实施“4.5+0.5”人才培养模式，每学年教学时间 40 周。军训和入学教育安排在第一学期开设，按每周 30 学时，计入实践课时。顶岗实习时间一般为 6 个月。前两年周学时为 26~28 课时，后三年周学时为 24~26 课时。

2. 本专业理论教学和实践教学按 18 学时计 1 学分。军训、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）、跟岗实习、顶岗实习等，1 周计 30 个学时、1 个学分、综合实训每周 2 学分，顶岗实习每周 1 学分。将学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握的有关技术技能，按一定规则折算为学历教育相应学分。本专业学生每学期参加一项社团活动，奖励 1 学分；在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。其中市级一等奖奖励学分 3 分、二等奖奖励学分 2 分、三等奖奖励学分 1 分，省级一等奖奖励学分 5 分、二等奖奖励学分 4 分、三等奖奖励学分 3 分，国家级一等奖奖励学分 7 分、二等奖奖励学分 6 分、三等奖奖励学分 5 分。第 9 学期教学将根据教学实际情况，开展理论及专业技能专项实训教学、综合实训教学或“专接本”课程教学。

3. 本方案所附教学进程安排表（见附表）为各校制定实施性人才培养方案的参考依据，总学时为 5406 学时，总学分为 279 学分。其中公共基础课 1842 学时，占总学时的 34.07%；专业（技能）

课 2628 学时（不含任意选修课），占总学时的 48.61%；选修课 756 学时，占 13.98%；素质拓展课程 180 学时，占 3.33%。

4. 学校坚持立德树人根本任务，全面加强思政课程建设，整体推进课程思政，充分发掘各类课程的思想教育资源，发挥所有课程育人功能。本方案在 7-9 学期开设有 3 期形势与政策讲座（共 24 学时、1 学分），在 6-8 学期分别开设有中华优秀传统文化教育、革命文化教育、社会主义先进文化教育讲座（共 24 学时、1 学分）。

5. 本专业加强和改进美育工作，以书法、美术、音乐课程为主体开展美育教育，积极开展艺术实践活动。本方案第 1 学期和第 2 学期分别开设艺术（音乐）、艺术（美术）课程（各 18 课时、1 学分）。

6. 学校根据教育部要求，以实习实训课为主要载体开展劳动教育，开设劳动精神、劳模精神和工匠精神专题教育 30 学时。在其他课程中渗透开展劳动教育，在课外和校外活动中安排劳动实践。设立有劳动周。

7. 本专业任意选修课（公共选修类）采用线上教学方案完成，由学生通过在线教学系统在绿色环保、创新中国、社会责任、人口资源、中国文化、国家安全、科学素养、人文素养及专接本辅导等课程中自主选修；任意选修课（专业拓展选修类）采用线上教学方案完成，由学生通过在线教学系统在餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、茶艺服务与实践、酒吧服务与实践、咖啡制作、饭店管理、人力资源管理及专接本辅导等课程中自主选修。

8. 本专业执行本校制定的毕业论文课题范围和指导要求，配备指导老师，严格加强学术道德规范。

9. 本专业严格执行教育部颁发的《职业学校学生实习管理规定》要求，与旅游管理专业对口或相关的合作企业共同制定顶岗实习计划、实习内容，共同商定指导教师，共同制定实习评价标准，共同管理学生实习工作。

（三）开发团队

1. 常州旅游商贸分院：孙乐、张丹花、任俊英、施燕丹、史剑锋、杜嫣、周樱
2. 行业企业专家：彭亚南 常州市图书馆
3. 高等院校专家：陈晓琴 常州工业职业技术学院
 演克武 江苏理工学院
 周 丽 常州工业职业技术学院

十一、附录

教学进程安排表

江苏联合职业技术学院常州旅游商贸分院 旅游管理专业 2019 级教学进程安排表

类别	序号	课程名称	学时及学分		周学时及教学周安排										考核方式				
			学时	学分	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	考试	考查			
					18	18	18	18	18	18	18	18	18	18					
公共基础课	必修课	1	中国特色社会主义	36	2	2											√		
		2	心理健康与职业生涯	36	2		2											√	
		3	哲学与人生	36	2			2										√	
		4	职业道德与法治	36	2				2									√	
		5	思想道德修养与法律基础	54	3					2	1							√	
		6	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	72	4								2	2				√	
		7	形势与政策（专题讲座）	24	1								总 8	总 8	总 8				√
	限选课	8	中华优秀传统文化教育、革命文化、社会主义先进文化教育等(专题讲座)	24	1							总 8	总 8	总 8					√
		9	党史国史、改革开放史、社会主义发展史、就业与创业指导、职业素养等	54	3							1			2				√
	文化课	必修课	1	语文	324	18	4	4	2	2	2	2	2						√
2			数学	288	16	4	4	2	2	2	2							√	
3			英语	252	14	4	4	2	2	2								√	
4			历史	72	4	2	2											√	
5			体育与健康	324	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2				√	
6			信息技术	108	6	4	2												√
7			艺术（音乐）	18	1	1													√
8			艺术（美术）	18	1		1												√
9			劳动教育	30	1			1W											√
限选课		10	职业健康与安全、环保教育、物理、化学、地理等	36	2									2				√	
公共基础课程合计			1842	101	23	21	10	10	10	8	6	4	6						
专业（技能）课	专业（群）平台课程	必修课	1	旅游学概论	36	2	2											√	
			2	中国旅游地理	72	4	2	2										√	
			3	旅游职业礼仪与交往	36	2		2											√
			4	旅游心理学	36	2		2											√
			5	沟通技巧	36	2			2										√
			6	中国旅游文化	36	2				2									√
			7	旅游情景英语	72	4					2	2							√
	专业核心课程	必修课	1	导游基础知识	216	12			4	4	4								√
			2	导游实务	108	6			2	2	2								√
			3	旅游政策与法规	108	6			2	2	2								√
			4	地方景点导游	216	12			4	4	4								√
			5	旅行社实务	72	4						4							√
			6	旅游市场营销	72	4						4							√
			7	旅游产品策划	72	4							4						√
			8	旅游电子商务	144	8								4	4				√
	专业平台课程小计			1332	74	4	6	14	14	14	10	4	4	4					
	专业方向课程	限选课	1	旅游美学	144	8						4	4						√
2			旅游新媒体营销	144	8						4	4						√	
3			旅游应用文写作	144	8								4	4				√	
4			旅游摄影	144	8							4	4					√	
专业方向课程小计			576	32	0	0	0	0	0	8	12	8	4				√		
集中实践课程	必修课	1	地方景点导游实训	60	2			1w	1w									√	
		2	导游讲解实训	30	1					1w								√	
		3	计调实务实训	30	1						1w							√	
		4	航空票务实训	30	1							1w						√	
		5	旅游产品策划实训	30	1								1w					√	
		8	毕业设计(或毕业论文)	120	4											4w		√	
		9	顶岗实习	420	14												14w		√
		集中实践课程小计			720	24			1w	1w	1w	1w	1w	1w			18w		
专业（技能）课合计			2628	130	4	6	14	14	14	18	16	12	8						
任意选修课程	1	公共选修类(课程名称见实施建议)	144	8	1	1			2	2	2						√		
	2	专业拓展选修类(课程名称见实施建议)	612	34			4	4	2		2	10	12				√		
	任意选修课程合计			756	42	1	1	4	4	4	2	4	10	12					
素质拓展课程	1	入学教育及军训	60	2	2w													√	
	2	社团活动、参加大赛等	120	4														√	
	素质拓展课程合计			180	6														
合计			5406	279	28	28	28	28	28	28	26	26	26	30					

十二、审批表

系部意见	盖章： 年 月 日
教务处审定意见	盖章： 年 月 日
分管教学校长审批意见	盖章： 年 月 日
校党委审批意见	盖章： 年 月 日