

旅行社经营管理专业

2019 级人才培养方案

一、专业名称及代码

1. 专业名称：旅行社经营管理
2. 专业代码：640103

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校或具备同等学力

三、修业年限

三年。

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）	主要岗位类别（代码）	主要岗位群或技术领域举例	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类（64）	旅游类（6401）	商务服务业（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	导游资格证 旅游计调师证 旅游咨询师证 旅游策划师证

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能力；掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业等行业的旅行社计调、旅游咨询员、营销员、旅游团队领队、导游等职业群，能够从事门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

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、遵法守纪、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、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

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

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

2. 知识

（1）掌握必备的政治理论、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、安全消防等知识。

（3）熟悉旅行社经营管理相关行业标准以及文明旅游、

生态旅游、全域旅游等从业基本知识。

(4) 掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游产品与服务质量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。

(5) 熟悉旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识。

(6) 掌握旅游资源整合调度、旅游产品策划设计、旅游目的地资源供应概况与旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识。

(7) 掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。

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) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件。

(4) 能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用。

(5) 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供服务。

(6) 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。

(7) 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营

销推广。

(8) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。

(9) 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。

(10) 能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力。

(11) 具有推陈出新的创新能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

《军事理论》 《军事技能》

教学目标：通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

主要内容：

《军事理论》 主要包含：国防概述、 国防概述、国防建设、武装力量、国防动员；国家安全形势、国际战略形势；中国古代军事思想、当代中国军事思想；新军事革命、信息化战争；信息化作战平台等内容。

《军事技能》 主要包含：共同条令教育、分队的队列动作；轻武器射击、战术；格斗基础、战场医疗救护、核生化防护；战备规定、紧急集合、行军拉练等内容。

教学要求：军事理论教学进入正常授课课堂，军事技能训练应坚持按纲施训、依法治训原则，坚持课堂教学和教师

面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。

《大学生安全教育》

教学目标：通过安全教育，大学生应当树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。

主要内容：大学生安全教育概述、生活安全教育、防火知识，消防安全、物品保管，财产安全、防诈骗、防传销、珍惜生命，人身安全、饮食卫生，食品安全、出行平安，交通安全、心理健康、交往及就业安全、保密知识与国家安全、预防犯罪、应急知识、公共安全等内容。

教学要求：通过入学教育、安全讲座、安全分析、课程教育等多种形式，利用各类网络课程及资源开展教育。注意结合学生不同阶段的特点，利用身边的事例，开展有针对性的教育。

《大学生心理健康教育》

教学目标：通过本课程的教学，使学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识；使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能；使学生了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助。

主要内容：大学生的适应与发展、大学生的自我意识、大学生的人际交往、大学生良好性格的培养、大学生的情绪管理、大学生的恋爱心理。

教学要求：通过本课程的学习，使学生了解自身的心理发展特点和规律，学会和掌握心理调节的方法，解决成长过程中遇到的各种心理问题，提升心理素质，开发个体潜能，促进学生身心健康全面发展。

《大学语文》

教学目标：系统掌握中国古代文学发展史；对现当代重要作家作品做初步了解；结合专业，对中国传统文化系统认识。该课程致力于学生综合素养的培养。通过传统文化的熏陶，人文知识的拓展，口语表达的训练，基础写作水平的提升，为学生成为高素质的管理型人才打下基础。

主要内容：本课程主要内容有诗歌板块、散文板块、小说板块、戏剧板块以及文化板块。选取各版块中最具代表性的作品进行教学和赏析。注重知识的迁移和文化的横向纵向比较。其中诗歌的沿革、散文中的结构特点、小说人物分析、戏剧冲突是重点内容。

教学要求：任课教师要求中文专业本科以上学历，在古代文学、现当代文学或语言文字学方面有所专长。任课教师要了解中文学科和语文教育的最新研究成果，以便于教学水平跟上时代要求。具备培养学生使用掌握理论知识和运用语言的能力，在一线教学有丰富经验者。

《国学经典》

教学目标：了解一定的传统文化，欣赏并感受国学经典的自然美、人文美，提高语言审美鉴赏力；学会朗读和诵读，乐于背诵积累国学经典精粹篇章，增强文化底蕴，滋养人文素养；学会以现代观念审视古代文化作品，从中寻找现代社会可资借鉴的思想资源，提升价值判断能力。

主要内容：熟悉一些国学经典著作如《论语》《孟子》《老子》《庄子》《韩非子》《大学》《中庸》等，了解这些经典著作的背景知识和主要内容，赏析并诵读其中的经典名句，总结这些经典著作的思想体系，思考并讨论国学经典著作对中国文化的影响及其现实意义。

教学要求：利用多种教学方式调动学生参与的积极性。重视教学内容和方式。全面培养学生阅读经典、品味经典、活用经典的能力，让学生在经典中悟到人生智慧。结合专业特色，进行模块教学，把专业素养和传统文化融为一体。

《普通话语言艺术》

教学目标：了解普通话水平测试的等级标准，使学生能顺利地通过普通话水平测试并达到国家规定的相应等级标准。熟练掌握有声语言的表达技巧。掌握通用的普通话口语表达和行业普通话口语表达的基本技能，具备一定的交际和职业口语素养。

主要内容：学习普通话声、韵、调、音变的发音要领，针对普通话水平测试进行有效的训练。结合职业院校学生求职需要，重点掌握职场语言运用的知识和技巧，主要包括面试、竞聘、社交、会议等场合的语言运用知识和技巧。

教学要求：通过本课程的学习，帮助学生能用规范标准的普通话进行朗读、说话、演讲及其他口语交际。具备较强的方音辩证能力和自我训练能力。熟练掌握有声语言的表达技巧。培养学生的人文精神，提升学生的人文素质。

《演讲与口才》

教学目标：通过本课程的学习，引导学生了解言语交际的重要作用、基本原则和习得方法，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造大学生的公关形象，以应对现代社会生活与工作中的交际、求职、应聘、自我推销。

主要内容：通过讲解、示范及各种训练，进一步提高学生适应实际需要的口语表达能力，重点掌握贴近学生未来工作岗位和日常生活实践的言语口才基本技巧与方法，主要包括有声语言、态势语言、社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等。

教学要求：通过本课程的学习，帮助学生能用标准普通话交流表达并能有效倾听他人，能够自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意并有效达成日常交际交往的目的，能在言语实践中正确使用社交语言、求职口才、即兴演讲等基本方法与技巧。

《应用文写作》

教学目标：能准确运用文字，掌握写作的基本常识；不恐惧写作，培养写作的思维与习惯；知道如何去写，如何逐渐积累提升；会整理写作思路，通过写作认识自我、表达自

我；培养学生处理文字材料的能力，提升工作效能。

主要内容：感知写作本能，建构写作工具箱；自我介绍的书写，计划书的书写，职业生涯规划书写，总结报告的书写，活动方案与策划书的书写，简历的书写，求职信的书写，劳动协议的阅读与书写；持续学习写作的几种路径。

教学要求：通过写作课，帮助同学们做到文字通顺、条理清晰、逻辑自洽；让学生在实践中感知每个人自己的写作潜能，从内心接受写作、愿意写作；树立自己做人做事有计划、有落实的意识，提高学生的职业素养。

《大学生创新创业教育》

教学目标：创新创业教育教学内容以教授创新创业知识为基础，以锻炼创新创业能力为关键，以培养创新创业精神为核心，通过创新创业教育教学，使学生掌握创新创业的基础知识和基本理论，熟悉创新创业的基本流程和基本方法，了解创新创业的法律法规和相关政策，激发学生的创新创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创新创业素质的全面发展。

主要内容：创新创业精神与人生发展、创新思维与创意开发、创新方法训练、创业者与创业团队、创业机会与风险、创业资源的整合与管理、创业模式选择、互联网与创新创业、创业计划的设计与编写等模块内容。

教学要求：《大学生创新创业教育》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。该课程是一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的课程，要遵循教育教学规律，坚持理

论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、课堂教学与课外实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。

《大学生职业发展与就业指导》

教学目标：大学生职业发展与就业指导课现阶段作为公共课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

主要内容：

《大学生职业发展与就业指导》主要分为两部分内容：

《职业生涯规划与管理》主要包含：校史校情与课程绪论、生涯意识唤醒、兴趣与职业兴趣探索、能力与职业能力探索、外部职业环境探索、生涯发展决策和计划与行动管理等模块内容。

《求职就业与职业发展》主要包含：理性认识就业环境、积极提升求职技能、掌握就业维权知识、关注毕业流程、完成实习任务和做好职业规划等模块内容。

教学要求：《大学生职业发展与就业指导》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。按照教育部相关文件要求，结合我院教学实际认真落实教学计划，科学安排教学内

容。坚持理论教学和实践指导相结合、解决共性问题与关注个性问题相结合、规划未来与管理当下相结合等原则，注意结合学生不同阶段不同层次的发展需求，开展有针对性的培养指导，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，借助多种教学方法不断提高学生的学习积极性和实效性。

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

教学目标：通过理论与实践教学，让学生了解和掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基础知识，提升学生政治理论水平、政治鉴别能力和判断能力，增强拥护党的路线、方针、政策的自觉性，提高投身中华民族伟大复兴大业的使命感和责任感。

主要内容：毛泽东思想及其历史地位、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；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“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内容。

教学要求：坚持课堂教学和实践教学相结合，课堂教学中，重视信息技术和慕课、微课、翻转课堂、网络课程等在线课程在教学中的应用和管理。实践教学，以校内中国化马克思主义实训室为依托，充分利用设置情景、分组讨论等形式开展有针对性的教育。

《思想道德修养与法律基础》

教学目标：本课程以中国特色社会主义新时代背景下青年大学生肩负的历史使命为切入点，以培养担当民族复兴大任的时代新人为主线，以思想引导、道德涵化、法治教育为主体内容，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要内容：课程包括三大知识模块：一是思想政治教育。包括“绪论”、“人生的青春之问”、“坚定理想信念”、“弘扬中国精神”、“践行社会主义核心价值观”等内容。二是道德教育。包括“明大德守公德严私德”等内容。三是法治教育。包括“尊法学法守法用法”等内容。

教学要求：本课程实践教学以学生主体，教师主导，旨在强化提高学生理论认识和分析能力。实践教学活动内容和形式根据理论教学的需要来设计。实践教学既可在课堂内也可在课堂外进行，主要包括课堂内实践教学、课堂后实践教学和社会实践教学三种类型。

《形势与政策》

教学目标：帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务、复杂的世界局势，让学生更加拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感；使学生正确分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。

主要内容：紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程，重点讲

授党的理论创新最新成果、新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，引导学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识时代责任和历史使命。

教学要求：坚定正确的政治方向，始终与党中央保持一致。严格按照教育部的要求开设课程，分为课堂和实践两部分。课堂教学关注学生应该认识并能够理解的社会热点问题，以专题化形式开展，同时引导学生课外自主思考体会，分析当下热点问题，培养学生分析解决问题的思维习惯。

《计算机应用基础》

教学目标：通过计算机应用基础课程教学，让学生基本掌握计算机基础知识，理解计算机的常用术语和基本概念，熟练掌握 OFFICE 的主要软件，掌握网络的入门知识；培养学生获取计算机新知识、新技术的能力，培养学生使用计算机工具进行文字处理、数据处理、信息获取的能力；培养学生自学能力、发现问题、解决问题的能力，培养学生动手动脑的能力。

主要内容：计算机应用基础课程主要包含：计算机基础知识、计算机键盘操作与汉字录入、Windows 使用、Word 的使用、Excel 的使用、PowerPoint 的使用、Internet 的使用等内容。

教学要求：通过项目导向、任务驱动、案例分析、现场教学、多媒体演示、讲练结合、学生讨论等多种教学方法，利用各类网络课程及资源开展课上课下教学，注意结合学生不同层次的特点，有针对性的开展教学，帮助学生理清思路，

提高学生自主学习的能力、动手能力和分析问题解决问题的能力，为以后课程的学习打下良好的基础。

《形体艺术》

教学目标：通过教学使学生了解和掌握形体训练的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好形体塑造的基础知识和基本技能，使学生在日后进行工作时，基本姿态标准，并养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。

主要内容：健美操；体育舞蹈——伦巴、斗牛、华尔兹、维也纳华尔兹、校园维也纳；戏曲广播体操；芭蕾形体；流行舞。

教学要求：能够根据教学目标、教材内容、学生特点和教学实际需要，正确、合理、有效地运用接受式学习与自主学习、合作学习、探究学习等学习方式，使教和学的积极性都能得到充分的发挥。能够正确地处理好统一要求与区别对待的关系，既能做到面向全体学生，解决好教学中的共性问题，使全体学生都能达到形体课程学习的基本要求；又能关注学生的个体差异，做到因材施教，区别对待，使每个学生都学有所得。能够以塑造健美形体教学与增强身心健康为载体，切实有效地促进学生心理健康水平的提高与社会适应能力的增强，把几个方面有机结合起来，使之融为一体；因地制宜、因人而宜地开展教学活动，尽可能地使学生能够学到必要的形体训练知识和技能，身体得到有效的锻炼，形体美意识与心理品质得到培养。

《现代实用礼仪》

教学目标：通过本课程的学习，使学生能系统地掌握礼仪的基础知识，掌握旅游岗位服务礼仪规范，熟知社会交往礼仪准则。通过本课程的学习，提升学生综合素养，助其“入行”，帮助其树立良好的礼仪风范，高尚的职业道德，出色的岗位素养。

主要内容：该课程从礼仪的基本定义、起源与发展以及职业素养和服务意识的概念入手，通过形象、言谈、社交、位次、就餐等基础模块的礼仪知识分析与实践，掌握礼仪知识主线。主要包括，仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、礼貌语言、电话礼仪、见面礼节、拜访与聚会礼仪、行走、乘车、上下楼梯礼仪、会谈、会议、谈判、签订协议、合影、旗帜等位次礼仪、中西餐礼仪。最后，通过礼仪操、礼仪剧等模式将所学礼仪知识融会贯通。

教学要求：将礼仪专业知识系统地融于实践全过程。教学内容按个人综合素养提升由外至内、从点到面的原则划分为相互关联的若干学习情境，训练学生礼仪服务技巧，强化礼仪服务技能，学会扬长避短塑造个人形象，能进行有效沟通、优化人际关系。同时，结合社会、企业需要解决的实际项目，把上述学习情境中的一个个项目转换成相对独立的模块教学交予学生独立完成，为能完成导游、餐饮服务、客房服务、会展服务等典型岗位工作任务打下良好的礼仪基础。

（二）专业（技能）课程

《旅游心理学》

教学目标：通过本课程的学习，使学生能系统地掌握旅游心理学的基本理论、基本观点和基础知识，能运用旅游心理学的基本理论、基本原则、基本方法指导旅游企业的管理、服务工作，为做好旅游服务和旅游企业管理等方面的工作提供依据和指导，主要包括旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理方面的知识。

主要内容：旅游心理学基础知识、旅游消费的动因、旅游者的感知觉、态度、情绪与情感、个性、旅游服务心理、旅游服务中的人际关系、旅游企业员工心理保健。

教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握旅游心理学的基本理论，掌握在旅游过程中旅游者的心理，并培养学生具备良好的心理素质，提高学生的服务意识，使旅游服务和经营更加科学化和艺术化。

《旅游学概论》

教学目标：通过本课程的学习，让学生了解经济发展与旅游活动的关系，明确旅游活动的内容、种类、表现形式，掌握旅游业的基本要素以及它们之间的关系，把握旅游及旅游业的发展趋势。通过学习，使学生具备对旅游者全面认识和分析能力，结合旅游者需求分析旅游市场，能够运用旅游资源的开发与保护的知识对旅游资源深入分析旅游资源实际如何开发。

主要内容：学习旅游历史，掌握旅游的概念，熟悉旅游活动的特点与类型，掌握旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场等旅游学基本的概念和标准，帮助学生奠定从事旅游学

学习和研究的基本素质能力。

教学要求：采取项目导向、任务驱动、案例分析、情景教学法、多媒体演示、讲练结合等方式，通过课程学习，帮助学生树立正确的人生观、世界观和价值观，培养学生的爱国主义精神、集体意识和优良的职业道德修养，养成健康的审美情趣和生活情趣，具有较强的信息整合能力，具有科学的旅游学科认知能力和学习方法。

《中国旅游地理》

教学目标：其服务于旅行社导游、计调、外联、生态产品设计、旅游线路设计等工作岗位及过程的专业基础塑造。充分考虑旅游企业人才需求并结合课程改革背景，根据旅游人才应具备的知识、能力和素质，选取适当教学内容，通过案例研究、团队讨论、课堂展示等多形式对学生的知识结构、能力结构和素质结构进行培养。

主要内容：要求学生了解旅游者与旅游地理环境、自然地理环境、人文地理环境、旅游交通旅游区划等旅游地理环境基础知识；熟悉旅游资源分类、中国自然旅游资源及人文旅游资源具体类别及典型代表、旅游环境容量、可持续发展、旅游地生命周期、旅游决策与客流等旅游资源及空间行为相关知识；掌握各大旅游区旅游地理环境特征、旅游热点城市、重要历史文化名城及经典旅游线路及高价值旅游景区的概况等景点及线路知识。

教学要求：依托课程内容体系，教师通过学生团队组建，进行项目式教学，包括作业展示、课堂讨论、实践调查等方

式，以期望达到培养学习团队协作能力、解决问题能力、思维能力三种主要能力的目标。通过本课程学习，培养学生热爱旅游行业的职业素质、学会旅游地理基础文化知识的专业素质、对课程认真负责的心理素质。

《中国历史文化》

教学目标：通过学习、了解文化学的一些基本理论和概念，了解中国文化的发展轨迹和大体面貌，尤其是旅游文化的相关知识，把握中国文化的特色和规律，对中国文化的继承和创新问题进行思考。初步培养学生准确而深刻地认识我们民族自身、我们当前的国情，以理性态度和务实精神去继承传统、创造中华民族新文化的能力。通过学习，提高学生的人文素质，增强其民族自尊心、自信心、自豪感和爱国主义情操。

主要内容：要求学生在宏观上对中国历史文化整体把握的基础上，对诸如古代哲学、宗教文化、古代礼仪文化、制度文化、古代建筑文化、服饰文化和民俗文化等内容进行全面了解和掌握，为将来在旅游企业工作岗位上能够胜任相应岗位的工作打下坚实的历史文化基础知识。

教学要求：在教学过程中，每位教师根据自己的专长，在全面熟悉教材并担任全本教材讲授之余，有各自更深的钻研，在教学中引发相关思考，在掌握基本知识的前提下适应未来职业需要，并提高其未来职业能力，以及增强爱国主义信念。学生需要掌握本课程相关理论问题、以及未来旅游工

作实践中可能或遇到的如思想哲学宗教、礼仪制度、古建园林、传统服饰、饮食、艺术与工艺等的基本知识。

《旅游历史与文化》

教学目标：引导学生通过对《旅游历史与文化》课程的学习，使英语专业背景的学生将来在旅游企业的相应工作岗位上面对外国游客的时候，能够具备基本的旅游历史与文化的基本知识，胜任岗位工作的基本需要。

主要内容：这里的旅游历史与文化指的是学生将来在旅游企业工作中必备的中国历史与文化的基本知识和理论，尤其侧重于中国历史。要求学生在了解和掌握中国历史发展基本线索的基础上，全面了解和掌握中国历史各个历史发展阶段的政治、经济、军事、民族关系和对外关系、文化成果等方面的内容，尤其是与现代旅游业相关的历史文化知识和理论。

教学要求：通过讲授法、阅读讨论法、多媒体教学法以及现场实践教学法以及团队讨论、课堂展示等手段，要求学生掌握上述旅游历史与文化的基本内容，为将来在旅游企业从事博物馆讲解、导游、计调、外联、历史文化旅游线路设计等工作打下坚实的历史文化知识和理论基础。

《旅游企业人力资源管理》

教学目标：通过本课程学习，让学生掌握人力资源管理的基本理论与方法，运用人力资源的基本原理分析、解释企业中常见的人力问题，理论联系实际；培养学生掌握情景分析方法，掌握用实践去验证理论的方法，建立起人力资源管

理的基本思维框架；培养学生具备良好的职业道德素质，职业素养，以及做德才兼备人才。

主要内容：本课程从资源开发利用的视角出发，围绕人力资源的获取，开发，利用等问题，全面系统地探讨雇员的招募，培训，绩效考核，薪酬管理以及职业管理等现实问题，并把这种探讨与中国旅游企业现实情况相结合，以便较好地满足教学需求。

教学要求：通过本课程的教学，使学生掌握人力资源管理的基本知识，基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法，为毕业后走上社会参加企业经营管理实践打下必要的基础。

《旅行社经营管理》

教学目标：通过旅行社经营管理教学，使学生了解和掌握旅行社经营观念和知识，熟悉旅行社基本业务的操作流程，学会旅行社产品设计的基本思路和方法；掌握旅行社外联业务主要内容；能够合理安排旅行社接待任务；能够完成导游接待全过程管理；掌握旅行社质量管理和客户管理的主要方法；培养学生严谨的工作作风和团队协作精神，努力培养学生的职业素质和岗位技能，最终能够适应从事旅行社一线业务操作的基本要求。

主要内容：由于旅行社经营管理是一门多学科交叉的综合性学科，在教学过程中，会采用模块化教学，分别介绍旅行社的发展——运营——实务作业——支持系统四大部分构成的旅行社管理体系。发展模块由三个专题构成，即旅行

社概述、中外旅行社发展趋势、旅行社企业组织管理；运营模块由两个专题构成，即旅行社设立、旅行社组织机构设置及产权管理；实务作业模块由四个专题构成，即旅行社外联管理、旅行社计调管理、旅行社接待管理、旅行社门市管理；支持系统模块由三个专题构成，即人力资源管理、客户质量管理、信息化管理。

教学要求：旅行社经营管理课程是以人才培养方案为依据，按照旅行社管理工作实践要求来设计的，因此，该课程坚持满足“双需求”原则，既满足学生有效提高旅行社管理理论水平，又满足旅行社行业从业需要，实现与企业无缝对接。教学过程中，通过项目教学法、实训室情景模拟教学、案例讨论分析法、翻转课堂等多种形式，充分利用各类网络课程及企业名人入课堂等资源开展教育，并且注意结合学生不同阶段的特点，利用身边的事例，开展有针对性的教育。

《旅游策划实务》

教学目标：通过本课程的学习，培养学生树立正确的旅游策划理念、掌握实用的旅游策划手段与方法，具备独立的旅游营销策划能力，为旅游企业的发展战略策划、形象定位策划、产品策划、商品策划、节事策划、广告策划及营销策划工作打下坚实的基础。

主要内容：旅游策划概述、旅游策划的基本原理、基本原则和基本方法，旅游策划的技巧和流程，旅游战略策划，旅游形象策划，旅游产品策划，旅游商品策划，旅游节事策划，旅游品牌策划，旅游线路策划，旅游营销策划等内容。

教学要求：能够通过典型案例分析提升学生对旅游策划的认知；通过专题的讲授了解系统的策划流程，利用各类网络课程及资源增加学生对专业的兴趣；能够让学通过策划文案的写作完成实践任务，同时结合社会项目实践提升学生的专业技能。

《旅游政策与法规》

教学目标：

通过旅游政策法规教学，让学生了解国家相关的方针政策，熟悉旅游业发展规划，掌握旅游从业中所需要的法律知识，提高学生的职业道德、服务意识、法律意识，努力培养学生的职业素质和岗位技能，最终希望提高学生运用所学法律知识发现、分析、解决旅游从业中遇到的实际问题的能力。

主要内容：

旅游政策法规课程由三大板块构成，即：方针政策板块、发展规划板块及法律法规板块。方针政策板块由三个专题构成，即习近平新时代中国特色社会主义思想理论、全面推进依法治国建设、旅游方针政策。发展规划板块主要是“十三五”旅游业发展规划等内容。法律法规板块由十二个专题构成，即：《宪法》基本知识、《旅游法》基本知识、《合同法》与旅游服务合同、旅游者与《消费者权益保护法》、《侵权责任法》、旅行社法律制度、导游管理法律制度、旅游安全与保险法律制度、旅游出入境与交通法律制度、旅游资源管理法律制度、解决旅游纠纷的相关法律制度及食品安全、娱乐、住宿相关法律制度。

教学要求：

旅游政策法规课程坚持满足“双需求”原则，即满足学生参加全国导游资格证考试需要，对接考试大纲；又要满足旅游业实际从业需要，对接行业实际。坚持课堂教学、习题演练及“名导进课堂”式的企业送课相结合，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课程等在线开放课程在教学中的应用和管理。

《导游实务》

教学目标：通过《导游实务》课程的教学，让学生掌握导游服务的基本知识，能够熟练运用导游讲解技巧和方法，为旅游者提供讲解服务，具备接待旅游团或散客的能力，具备处理突发问题与事故的能力，具有爱国精神和良好的职业道德；

主要内容：《导游实务》课程主要包括导游服务、导游人员、导游服务程序、导游带团技能、常见问题与事故的预防和处理、导游员个性化服务技能、导游讲解技能、导游业务相关知识等。

教学要求：《导游实务》课程应坚持理论联系实际，立足导游工作实际需要与导游资格证考试的具体情况，发挥课堂教学中学生的主体作用，翻转课堂，重视信息技术和慕课，微课，名导进讲堂等视频课在教学中的应用与管理。

《导游基础知识》

教学目标：通过导游基础知识课程教学，使学生能够了解并且掌握作为一名合格的导游员所需的基础性的文化

知识。进而能够运用相关知识进行分析、鉴赏、辨别，编写导游词以及导游讲解等。激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。培养学生良好的旅游意识和服务意识。具有高尚的审美情趣。具有创新意识和创新精神

主要内容：中国共产党发展简史与中华人民共和国成立70周年辉煌成就；中国旅游业发展概况；中国历史文化；中国诗词、楹联、游记选读；中国古代建筑；中国古典园林；中国饮食文化；中国工艺美术；中国民族与宗教知识；中国旅游景观；中国主要客源国概况等内容。

教学要求：通过课堂教学，教师示范，多媒体授课，利用教师、案例分析，课堂学生模拟演练，景区或实训室进行现场实地观摩与训练等方法，利用多媒体，模拟实训室等教学资源，注意结合行业最前沿动态以及不同学生的特点，展开全方位的教学活动。

《地方导游基础知识》

教学目标：通过本课程的学习提升学生的职业素养和文化知识的储备；培养学生掌握情景分析方法，掌握用实践去验证理论的方法，熟悉导游服务流程，了解旅游服务工作流程；培养学生具备良好的职业道德素质，职业素养，以及做德才兼备人才。

主要内容：《地方导游基础知识》主要内容：华北地区各省市自治区基本概况、东北地区各省基本概况、华东地区各省市基本概况、华中地区各省基本概况、华南地区各省基本概况、西南地区各省市基本概况、西北各省区基本概况。

教学要求：掌握全国 31 个省、市、自治区熟悉上述省份、直辖市的地理、气候、交通相关知识。掌握各省、直辖市、自治区相关的文化艺术、民俗风情、历史沿革和饮食文化相关知识。

《旅行社门店服务与管理》

课程目标：通过本课程的学习，使学生熟悉旅游企业门市接待的工作流程，掌握门市接待服务的基本知识和相关技能，并能根据不同旅游者的心理制定服务策略，具备主动热情、耐心周到的服务态度，树立宾客第一、服务第一的接待意识，初步形成文明、礼仪的职业素养，具备较好的沟通能力和应变能力。

主要内容：包括咨询服务、推介产品、接受预订、接受委托、客户管理、投诉处理等主要内容。

教学要求：使学生掌握旅游企业（旅行社、旅游咨询公司、旅游网络公司、旅游度假公司等）客户门市接待的流程和相关的操作技能，掌握旅行社门市工作人员和网络销售工作人员的操作技能及处理突发事件的能力。能正确对待客人的意见和投诉，并提出合理化建议，具备从事旅游门市接待工作的基本职业能力。

《领队业务》

课程目标：本课程的总体目标是要求学生在学习领队业务基本理论的同时，掌握领队工作的内容、程序、作用与方法技巧，具备带领旅游团出国旅游所应掌握的各项业务能力。

课程内容：《领队业务》采用以任务驱动并参照旅行社出境旅游领队工作过程系统化课程开发方法进行设计，以领队工作顺序来组织教学过程。学习情境的前后排序是按照职业能力培养的规律，由简单到复杂，由易到难进行设计，整个课程分为4个学习情境，即学习情境1主要是基本能力培养，学习情境2、3主要是核心能力培养，学习情境4主要是综合能力培养。每个学习情境都是完整的工作过程，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实战体验等教学方法，做到在学中做、做中学。

教学要求：要求任课教师除具备扎实的理论知识外，还必须要有丰富的行业从业经历，每年要有不同国家的出境带团经历，这样课堂上的讲授内容才能更贴合实践，传授给学生的知识才会应用型更强。教学场所能够充分利用现有的出境旅游领队模拟实训室、校内实训基地——旅行社，让学生体验不同环节的实操内容，同时该课程的实训教学条件还要具备最基本的模拟机场航站楼的实训室，从而使学生能够实现从团队集合、登机牌换发、海关、边检、安检、候机等一系列的实训目标；要有模拟飞机舱实训室，使学生能够进行客舱服务的实训；另外，还要有主要目的地国家的景点实训室，使学生可以进行目的地概况及代表景点的讲解实训。

《旅行社市场营销》

教学目标：通过课程教学，学生能掌握旅游市场营销的普遍规律，综合运用实际问题分析旅行社市场，初步具有解决旅游市场营销问题的能力，具备营销人员的基本素养。

主要内容：旅行社市场营销的概念、旅游市场营销计划的编制、旅游市场调查、消费者购买行为分析、旅游市场细分、旅行社产品策略、旅游定价策略、旅游产品渠道策略、旅游促销策略、旅游企业营销创新等。

教学要求：通过项目导向，任务驱动，引导学生开展探究性学习，充分体现工学结合。坚持课堂教学和教师面授为主，利用微课、视频公开课等各种网络资源在教学中的应用和管理。

《旅游客源国与目的地概况》

教学目标：《旅游客源国与目的地概况》课程性质为旅游外语专业的专业基础课程，其他开设专业还有旅游管理、旅行社经营管理、导游、景区开发与管理等专业，以及旅游管理（办公文案方向）、旅游管理（生态旅游方向）、旅游管理（企划与营销方向）等专业方向，是一门旅游类专业全方向开设的重要专业基础课。教学目标是使学生掌握旅游客源国与目的地的相关基本知识，为将来在旅游企业从事相关工作打下坚实知识理论基础。

主要内容：了解和掌握中国主要客源国与目的地的地理环境、历史文化、政治经济、民俗风情和旅游资源等基本知识，同时了解相关的理论知识。

教学要求：1. 通过学习中国主要客源国与目的地的地理环境、历史文化、政治经济、民俗风情和旅游资源等基本知识，提高学生的认识能力；2. 通过学习中国主要客源国与目的地的相关知识，引导学生理论联系实际，发现问题、分析

问题、解决问题，提高学生语言表达能力和运用相关知识解决实际问题的能力；3. 以历史唯物主义和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在学习相关理论知识的同时，提高学生的思想素质；4. 通过对中国旅游客源国和目的地的历史文化、政治经济、民俗风情等知识中进步方面的学习，提升学生的整体文明素质。

《旅行社计调实务》

教学目标：通过旅行社计调实务的教学，让学生了解旅行社计调工作的基本原理；熟悉旅行社计调人员的岗位职责和职业素养；掌握国内组团及接待计调、出境组团计调、自由行计调操作实务；提高学生的职业道德、服务意识、创新意识，努力将学生培养成为计调知识扎实、计调技能突出的旅行社经营管理人才。

主要内容：

旅行社计调实务课程由三大板块构成，即：计调基础理论板块、计调工作项目板块及实际案例演练板块。计调基础理论板块主要由旅行社计调概论构成，涉及计调的概念、种类，计调人员的职责、素质及技能要求等。计调工作项目板块由七个专题构成，即：计调操作流程及工作计划制定、软件及线路成本解析、突发事件处理、旅游团队预警和手绘演示线路、规范操作模块应用及认识行政类模块应用、线路对比及图示解析、计调交通知识及规范团号设定。实际案例演练板块主要是以实际案例加强技能演练，模拟实际工作情形。

教学要求：旅行社计调实务课程坚持满足“双对接”原则，坚持与行业发展相对接，在教学中关注行业发展趋势与动态，更新教学内容，体现与时俱进的教学理念；坚持与企业需求相对接，关注企业对计调人才素质的需求，加强重要技能和关键素质的培养，体现精准定制的教学理念。同时，坚持课堂教学、仿真演练及“管理进课堂”式的企业送课相结合，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课程等在线开放课程在教学中的应用和管理。

《新媒体营销》

教学目标：通过学习本课程，让学生了解新媒体的发现趋势，掌握新媒体营销的技能和工具，能熟练运用所学内容进行宣传和推广。培养学生严谨求实的工作态度，以及组织协调和团队合作的能力，为学生持续的职业生涯发展奠定扎实的基础。

教学内容：新媒体营销概述、新媒体营销的技能和工具、微信营销、微博营销、社群营销、其他平台营销等。

教学要求：本课程以培养专业能力、方法能力等综合素质为目标，将理论与实践一体化教学落到实处，以新媒体营销方式为主线，将各种新媒体营销的知识点贯穿起来，实现“教、学、做”合一。

《旅游经济学》

教学目标：通过学习旅游经济基本知识，系统掌握旅游经济活动的基本规律，分析经济现象的基本方法，经济关系及其发展变化规律，能够将旅游经济学一般原理运用于旅游

企业实践工作，提升解决实际旅游经济问题的能力。

主要内容：旅游经济结构、旅游经济发展战略、旅游产品、旅游需求与供给、旅游市场、旅游价格、旅游消费与效果、旅游收入与分配、旅游经济结构与优化。

教学要求：利用现代信息技术开发录像带、视听光盘等多媒体课件，通过各种活动的设计、模拟与参与，让学生积极主动参与进课程的学习中。由具有扎实的旅游管理专业理论知识和经济学理论知识以及丰富的实践经验的教师担任课堂教学工作。理论联系实际，结合学生特点，利用企业实际案例，开展针对性教学。

《管理学原理》

教学目标：通过学习使学生掌握管理学基础理论、基本原理和管理的基本方法；能够结合相关案例进行分析、研究，培养学生在管理方面的应用能力和创新能力，为学生今后从事旅游管理工作奠定基础。

课程内容：主要包括管理学的基本概念和原理、西方管理思想的演变过程及启示、管理面临的内外部环境分析、管理的基本职能（计划职能、组织职能、领导职能和控制职能）。

教学要求：在管理学的教学中，教师使用生动的教学方式，突出故事教学法；注重与学生互动，启发式教学；注重情景模拟训练教学。通过大量的案例教学和实践教学调动学生的兴趣，引导学生将管理基础理论与实践结合起来。

《旅游市场调查与数据分析》

教学目标：通过本课程的学习，使学生能比较全面系统

地了解市场调查的工作流程，掌握市场调查的基本理论与方法，培养学生较好的开展市场调研、分析、预测和解决企业相关市场问题的能力，以适应信息时代我国旅游企业经济活动中对于市场信息收集和分析的需要。

主要内容：本课程的学习内容包括掌握市场调查的基本方法和工作流程；根据调查需要独立设计调查问卷；掌握开展市场调查活动之前的准备工作；能够根据收集的问卷进行分析处理；根据调查的内容和结果撰写市场调查报告。

教学要求：除课堂教学外，可借助学院图书馆、网络、书报杂志、电视广播等丰富的资源引导学生自学；积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、教育网站、营销专业网页等网上信息资源，使教学内容从单一化向多元化转变；充分利用校外实训基地为学生的综合实训和顶岗实习提供实训场所。

七、教学进程总体安排（见附表）

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 18:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍职称、年龄结构合理。

2. 专任教师

专业教师应具有高校教师资格证书，具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力并取得相关职业资格证书；遵循高职教

育规律组织实施教学，具有良好的师德师风，具有较强信息化教学能力，有能力参与课程教学改革和科学研究，不断提高教学水平；具有主持或参与高职教育科研项目的能力。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

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外商务服务业中旅行社行业、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

兼职教师主要从旅行社企业等相关旅游服务企业聘任，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

1. 公共教室

理论授课的公共教室的环境布置，需具有美观、大方的视觉效果，符合旅行社专业特征，可进行主题化布置，所设计的内容要注意突出知识性、专业性、实用性和激励性。设施一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训设施

校内实训室基本要求为：校内实训室建设应从实景、实景的角度出发，配备能够满足旅行社经营实训、旅行社计调实务实训、旅行社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。

(1) 旅行社经营管理模拟实训室

旅行社经营管理模拟实训室应配置专业教学资源库、服务器、专业实训软件、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于旅游资源采购、旅游产品销售、旅游团控制管理、旅行社财务核算等实训任务。

(2) 旅行社门店销售模拟实训室

旅行社门店销售模拟实训室应配置教学主控台及配套软件、无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、旅行社门店模拟销售管理软件等，用于旅游产品咨询、旅游产品销售、的收取与报账、订单查询等实训任务。

(3) 旅行社地接模拟实训室

旅行社地接模拟实训室应配置教学主控台及配套软件、无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、旅行社模拟地接管理软件等，用于地接社订车、订房、订餐、订票等，导游、领队的安排，旅游地接行程设计等实训任务。

(4) 旅行社网络运营实训室

旅行社网络运营实训室应配置专业教学资源库、服务器、旅行社网络管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪

或多媒体一体机等，用于实时查询旅游产品信息、实时在线报名、实时订房订票、在线支付、网站页面管理、标签维护等实训任务。

(5) 旅游供应商管理模拟实训室

旅游供应商管理模拟实训室应配置专业教学资源库、服务器、供应商管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于供应商信息管理、旅游资源收集、供应商订单审核等实训任务。

本专业现有旅苑旅行社、旅游概念体验店、OTA 运营实训室、旅游线路设计实训室及其相关的旅游文化综合实训室、礼仪形体实训室、多媒体实验室、旅游地理环境等多项专业实训室，还需配备产品资源、网站服务等软件设备，能满足本专业课程的教学需求。

3. 校外实训基地

建设有稳定的校外实训基地，能够提供完成旅游线路设计、旅游产品销售、旅游产品促销策划、旅游咨询服务、旅游产品网络运营、导游接待服务等实训活动；实训设施齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理制度齐全。要求与校外知名国际旅行社及在线旅行服务商作为合作单位，建立稳定的能满足专业实践教学需要并能够承担顶岗实习的实训基地，每个基地能容纳学员约 5-30 人。

4. 学生实习基地基本要求

建设有稳定的校外实习基地，能提供旅行社门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游等相关实习岗位，

能涵盖当前旅行社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

建设可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；开发信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

1. 教材选用

优先选用省部级以上规划教材，有自编教材，所选教材应具有鲜明的特点，反映培养目标及专业学习的要求，所选内容应符合学生专业学习规律，注重实用性，贴近学生生活和未来职业，能激发学习兴趣。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。

2. 图书文献配备

校图书资源丰富，能配备本专业相关的专业前沿书籍。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。专业类图书文献主要包括：旅行社经营管理、旅游政策法规、旅游市场营销策划、旅游产品开发设计、旅行服务规范、旅行社电子商务运营、旅行社安全管理、旅行社等级划分与评定、旅游投诉与旅游事故案

例分析等；订阅旅游类专业领域的优秀期刊及杂志等。

3. 数字化资源配备

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。设电子阅览室，可网上下载中国知网资源；购买网络课程资源，可学习专业在线开放课程及相关微课。

（四）教学方法

探索任务驱动、项目导向等有利于增强学生能力的教学模式，推广校企深度融合，学生在教师和技术人员的共同指导下学习和实践；设计、应用“教、学、做”一体的情境教学方法，使理论教师、实验指导教师与实训指导教师合一，专业理论教材、实验指导教材与技能实训教材合一，理论课教室、专业实验室合一。充分发挥教师的主导作用和学生的主体作用，使“教、学、做”融合进行，切实做到“知行合一”。

（五）学习评价

考核方式注重考察学生的能力和素质，注重过程评价，做到三个结合：过程考核与期末考核相结合；理论考核与实践考核相结合；校内评价与校外评价相结合。积极吸纳企业技术专家实质性参与考核评价。部分与职业资格证书相关的课程可尝试以证代考的方式进行。

在评价主体上，突出三方评价体系，即学生互评+教师测评+行业企业点评，全方位监控学生培养质量，使学生得

到真实的提升；课程考核突出项目化操作和实战，切实提升学生综合素质。

（六）质量管理

1. 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. 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。校内建立教学常规督导和学生信息员反馈制度建设，加强院内教师教学质量监控；院外广泛开展毕业生跟踪调查，从用人单位、家长、毕业生等渠道采集人才培养质量信息，以达到持续改进专业建设。建立网上信息咨询与反馈平台，公开征集各方专家、教师和学生对专业建设的意见和建议，及时改进建设工作。

4. 实施专业建设自我评估制度。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。定期组织教师对专业进行自我评估，并邀请国内知名专家对专业的教学与科研工作指导，对专业建设所涵盖的

教学内容、课程体系、教学条件、师资队伍等条件进行评估和验收，以学生就业率、就业质量、行业对毕业生的综合评价作为专业建设好坏的重要依据，以形成有效的竞争机制。

九、毕业要求

（一）学业要求

按规定修完所有课程、成绩全部合格。学生每学期选两名选修课，修业期满需完成总学时 3000 学时以上，完成总学分 150 分以上。

（二）考证要求

1. 要求普通话达到二级乙等及以上水平；
2. 通过职业院校计算机应用知识和能力二级考试，未取得证书的应通过学院组织的专项考试，或者学分替换。
3. 至少取得的一种职业资格证书：全国导游资格证、旅行社计调师证、景区讲解员证、旅游咨询师证、旅游计调师、旅游策划师、茶艺师证等证书之一。

（三）其它要求

参加半年的顶岗实习并考核合格。

十、附录

（一）旅行社经营管理专业教学进程安排表；

（二）教学计划变更申请表。

旅行社经营管理专业教学进程安排表

旅行社经营管理专业教学进程安排表																		
模块名称 及比例			序 号	课程名称 及编码	学 分	总学时	学时分配		学期及周学时						考试安排		开课 部门	
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	考试	考察		
									20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周				
基本素质模块	必修	人文素质	1	思想道德修养与法律基础 200033 200038	3	68	48	20	2 (12周)	2 (12周)						1	2	思政部
			2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 200039; 200040	4	80	56	24			2 (14周)	2 (14周)				3	4	思政部
			3	大学生职业发展与就业指导 200005; 200006	1	38	28	10	2(8周)			2(6周)					1、4	思政部
			4	形势与政策 200001; 200002	1	64	28	36		2(8周)	2(6周)						2、3	思政部
			5	大学生创新创业教育 200047	2	32	20	12			1							思政部
			6	大学生安全教育	1	12	6	6	第1周								1	保卫处
			7	军事理论与军训 120317	2	36	4	32	2								1	保卫处
			8	心理健康教育 180113	1	18	12	6	1								1	基础部
			9	大学体育与健康 170025; 170026	4	80	10	70			2	2					3.4	艺体部
			10	音乐鉴赏 170003	1	20	10	10	1								1	艺体部
			11	计算机应用基础 230005	2	40	20	20	2								1	信工系
			12	旅游职业礼仪 170075	2	40	10	30	2								1	艺体部
			13	语言艺术 180020	2	40	10	30		2							2	基础部

专业基础	14	国学经典 180143	2	40	30	10				2				4	基础部
	15	大学语文 180012	2	40	30	10	2							1	基础部
	16	形体艺术 170022; 170036	4	80	10	70	2	2						1. 2	艺体部
	17	大学英语 140347; 140346	4	80	40	40	2	2					1. 2		外语系
	18	旅游英语 140487; 140545	4	80	20	60			2	2			3. 4		外语系
	19	旅游学概论 180144	2	40	30	10	2							1	基础部
	20	旅游心理学 180115	2	40	30	10		2						2	基础部
	21	管理学原理 120002	2	40	30	10		2						2	旅管系
	22	中国旅游文化 120146	2	40	30	10			2					3	旅管系
	23	旅游企业人力资源 管理 120015	2	40	30	10				2				4	旅管系
	24	中国旅游地理 120067	2	40	30	10	2							1	旅管系
	25	旅游客源国与目的 地国概况 120279	2	40	30	10				2				4	旅管系
	26	领队业务 120157	2	40	30	10				2			4		旅管系
	27	旅行社经营管理 120130	2	40	20	20	2						1		旅管系
	28	导游实务 120141	2	40	20	20		2						2	旅管系
	29	导游基础知识 120145; 120178	4	80	40	40	2	2					2	1	旅管系
	30	旅游沟通技巧 120296	2	40	20	20				2				4	旅管系
	31	消费者行为学	2	40	30	10			2				3		旅管系

				120158													
			32	旅游经济学 120162	2	40	30	10				2			4		旅管系
			33	地方旅游基础 120277; 120292	4	80	60	20	2	2					1、2		旅管系
			34	旅游政策与法规 120222; 120309	4	80	40	40	2	2					2	1	旅管系
			35	旅游策划实务 120242	2	40	30	10		2						2	旅管系
			36	旅游公共关系 120174	2	40	30	10				2				4	旅管系
			37	二外	4	80	40	40			2	2			4	3	旅管系
			38	旅游企业财务管理 220010	2	40	30	10				2				4	经贸系
			39	photoshop 设计基 础 230043	4	80	40	40			4					3	信工系
			小 计 1		92	1928	1082	846	28	22	17	24					
			职业 核心 能力 模块	必修	职业 知识 与 技能	1	旅行社门店服务与管 理 120180	2	40	20	20		2				
2	旅行社计调实务 120288	2				40	20	20		2					3	旅管系	
3	旅行社产品策划	2				40	20	20		2					3	旅管系	
	旅行社市场营销	2				40	20	20		2					3	旅管系	
4	旅行社质量管理 120239	2				40	30	10			2				4	旅管系	
5	旅行社网络运营实 务	2				40	20	20		2					3	旅管系	
6	新媒体营销 120304	2				40	20	20		2					2	旅管系	
7	旅游市场调研与分析 120281	2				40	20	20		2					2	旅管系	
小计 2		16			320	170	150	0	4	10	2						
职业 素质	限选	专业 拓展	1	导游急救知识实训 129001	2	40	8	32		2				4	旅管系		
			2	旅游美学 129002	2	40	20	20	2					1	旅管系		
			3	中国 饮 食 文 化	2	40	20	20		2				2	旅管系		

拓展模块				129003														
			4	咖啡与调酒 129004	1	20	0	20				1				4	酒管系	
			5	根亲文化 129005	2	40	30	10			2					3	旅管系	
			6	乡村旅游实务 129012	2	40	20	20		2						2	旅管系	
			7	旅游网站建设 129013	2	40	20	20				2				4	信工系	
			8	会展旅游实务 129014	2	40	20	20			2					3	旅管系	
			人文拓展	1	形象设计 129007	1	20	0	20	1							1	艺体部
				2	茶文化与茶艺 129008	1	20	10	10		1						2	旅管系
		3		演讲与口才 129009	2	40	20	20		2						2	基础部	
		4		摄影基础 129010	1	20	6	14			1					3	艺体部	
		5		高等数学 129011	2	40	30	10	2							1	基础部	
		小计3			20	440	204	236	5	7	5	5						
		实践教学模块	必修	实习实训	1	毕业论文（设计）	10	300	0	300						30（8周）	6	旅管系
2	跟岗实习				2	40	0	40	8	8	24				1、2、3	旅管系		
3	顶岗实习				20	600	0	600					30（20周）		5	旅管系		
4	就业实习				10	300	0	300						30（8周）	6	旅管系		
5	军事技能				2	112	0	112	2周						1	保卫处		
小计4				44	1352	0	1352											
总计				152	3600	1252	2348	28	26	27	26							
专业负责人		贾玉芳		执笔人			贾玉芳			审核人			肖靖					

郑州旅游职业学院教学计划变更申请表

系：

填表日期：

计划变更专业				计划适用年级			
计划变更形式		调整 <input type="checkbox"/> 取消 <input type="checkbox"/> 增加 <input type="checkbox"/>					
教 学 计 划 变 更 详 细 内 容							
教 学 计 划 调 整 内 容	调整前	原课程名称及代码		原开课学期			原开课周次
				20 -20 学年第 学期			第 周至第 周
		原学分	原总学时	原学时构成			原考核形式
				讲授	实践	其它	
	调整后	现课程名称及代码		现开课学期			现开课周次
				20 -20 学年第 学期			第 周至第 周
		现学分	现总学时	现学时构成			现考核形式
				讲授	实践	其它	
调整原因（可附页）							
教 学 计 划 增 加 、 取 消 内 容	课程名称及代码			开课学期		开课周次	
				20 -20 学年第 学期		第 周至第 周	
	课程类别	学分	总学时	学时构成			考核形式
				讲授	实验	其它	
	增加（取消）原因（可附页）：						
教 研 室 主 任 意 见	签字： 年 月 日		系 主 任 意 见	签字（盖章）： 年 月 日		教 务 处 意 见	签字（盖章）： 年 月 日

注：本表一式两份，一份交教务科，一份由系保存