



郴州职业技术学院
Chenzhou Vocational Technical College

三年制高职旅游管理专业 人才培养方案

专业名称： 旅游管理
专业代码： 640101
适用年级： 2020 级
所属院系： 旅游与公共服务管理系
修(制)订时间： 2020 年 7 月

郴州职业技术学院

三年制高职旅游管理专业人才培养方案

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

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

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
旅游大类 64	旅游类 6401	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	1. 导游 2. 旅行社计调 3. 旅游营销	全国导游员资格证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

旅游管理专业培养理想信念坚定、德技兼修、德智体美劳全面发展，适应我省旅游产业

发展需要，具有从事旅游基层服务与管理相适应的科学文化水平，良好的旅游人文素养、职业道德和创新意识，践行游客为本、服务至诚的旅游行业核心价值观；具有较强的实践能力、创新能力、旅游小微企业创业能力和可持续发展的能力；掌握旅游管理基本理论及相关知识，具备旅游接待、导游服务、旅游产品开发及销售等专业技术技能，面向商务服务业的导游、旅行社计调、旅游咨询员等职业群，能够从事导游讲解与接待服务、计调业务、旅游营销等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

旅游管理专业人才培养规格由素质、能力、知识三个方面的要求组成。

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、信息素养、工匠精神和创新思维。

（4）具有从事旅游基层服务与管理的基本素质，具有良好的旅游职业形象和旅游职业素养，热爱旅游服务工作，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）具有较好的文学、艺术和人文素养，热爱中国传统文化，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 能力

（1）专业通识能力

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、文字表达能力和沟通能力。

能够利用信息化工具获取、处理、利用、发布和交流信息。

能够塑造良好的个人形象,营造良好的交往氛围。

(2) 专业核心能力

岗位一：导游

能够提供个性化导游讲解服务。

能独立实施旅游接待计划，独立完成导游服务工作。

能正确处理旅游过程中的各种突发事件，具有组织旅游活动、维护游客安全和处理游览活动中各种问题的能力。

岗位二：旅行社计调

能够制定旅游出团计划。

能够设计旅游产品。

能够核算旅游产品成本。

能够制定和落实旅游接待计划。

能够编制旅游规范服务文本。

能够合理采购资源,控制线路成本。

能够调度旅游活动。

能够对游客资料进行管理。

岗位三：旅游营销

能够进行旅游市场调研，能选择目标市场。

能够提供旅游产品的咨询、推介服务。

能进行旅游产品销售。

能够开发旅游新产品。

能够运用新媒体进行旅游产品线下线上推广。

能够管理客户信息,维护客户关系。

3. 知识

(1) 了解旅游业基本概念、相关政策、国内外发展现状及趋势。

(2) 了解中国主要旅游目的地和客源国的旅游相关知识。

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

(4) 熟悉旅游信息化操作的相关知识。

(5) 熟悉旅游公文写作知识。

- (6) 熟悉旅游服务礼仪知识、旅游消费心理等知识。
- (7) 熟悉会展旅游的相关知识。
- (8) 熟悉旅游市场营销的基本概念与理论，掌握旅游产品销售的基本知识与技巧。
- (9) 熟悉旅行社计调工作流程，掌握旅游线路设计、成本核算、报价等知识。
- (10) 掌握党的基本理论和基本知识、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- (11) 掌握英语听、说、读、写、译的基本知识与技能。
- (12) 掌握导游服务工作流程及导游讲解技巧。
- (13) 掌握国内外主要旅游资源知识。
- (14) 掌握研学旅游基本知识。
- (15) 掌握旅游应急和急救基本知识。
- (16) 掌握旅游策划、旅游产品设计及开发知识。

六、课程设置

(一) 课程总体设置

1. 课程总体结构

表 2 课程总体结构

课程类型			开设课程
一级名称	二级名称	门数	
公共基础课	必修课	10	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、形势与政策、大学生心理健康教育、创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、国家安全与军事教育、大学体育与健康、劳动教育、艾滋病预防知识
	选修课	4(8选4)	信息技术、中国优秀传统文化、汉语言文学、职业交际英语、普通话与职业口语、音乐鉴赏、旅游应用文写作、党史国史
专业课	专业基础课	7	旅游学概论、旅游英语、旅游资源赏析与开发、旅游社交礼仪、旅游政策法规、地方导游基础知识、旅游信息化应用
	专业核心课	6	导游业务、导游服务能力、旅游市场营销、旅游产品销售、旅行社计调操作实务、旅游策划与线路设计
	专业实践课	7	景点导游实训、导游服务综合训练、旅行社运营综合训练、旅游销售实训、毕业设计、跟岗实习、顶岗实习
	专业选修课	7(7选4)	旅游服务心理、酒店服务、会展旅游服务与管理、研学旅行服务与管理、导游湖南、旅游客源国概况、旅游微店设计

2. 典型工作任务与职业能力分析

表 3 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	岗位核心能力	支撑主干课程
导游	(1) 导游讲解； (2) 旅游应急规范处理； (3) 旅游接待规范服务。	(1) 能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解； (2) 能独立实施旅游接待计划，完成导游服务工作； (3) 能正确处理导游服务过程中的问题，具有组织旅游活动、维护游客安全的能力； (4) 能进行导游词创作与优化。	旅游政策法规、全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游服务能力、导游业务、导游湖南、旅游客源国概况、旅游资源赏析与开发、研学旅行服务与管理
旅行社计调	(1) 各项计调工作操作流程；旅游线路采购与设计； (2) 省内、国内团队线路综合实操； (3) 市场调研和预测、旅游新产品开发。	(1) 能制定旅游团队和散客的接待计划； (2) 能编排设计旅游线路、核算旅游线路成本； (3) 能调度旅游活动； (4) 能对游客资料进行管理。	旅游政策法规、导游业务、旅行社计调操作实务、旅游产品销售、旅游策划与线路设计、旅游市场营销、旅游信息化应用、旅行社运营综合训练、旅游销售实训
旅游营销	(1) 旅游客户接待及回访，旅游产品销售； (2) 旅游市场调研和预测，新产品开发策划； (3) 旅游营销策略制定及创新。	(1) 能进行旅游市场调研，选择目标市场； (2) 能进行旅游产品销售； (3) 能开发旅游新产品； (4) 能运用新媒体进行旅游产品线下线上推广； (5) 能协调处理客户关系，做好旅行社客户维护工作。	旅游市场营销、旅游信息化应用、旅行社运营综合训练、旅游销售实训、旅游策划与线路设计、旅游产品销售

3. 课证融通

表 4 课证融通

序号	证书名称	对应支撑课程
1	全国导游员资格证书	旅游政策法规、全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游服务能力、导游业务、景点导游实训、导游服务综合训练、汉语言文学、旅游客源国概况

(二) 公共基础课程

1. 公共必修课

课程 1: 《思想道德修养与法律基础》

(1) 课程目标: 本课程主要针对大学生成长过程中所面临的思想道德和法律问题, 开展

马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，自觉践行社会主义核心价值观，不断提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

(2) 主要内容：理论教学包括争做中国特色社会主义时代新人、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、明大德守公德严私德和尊法学法守法用法七个部分的内容；实践教学包括大学生日常行为规范践履、参观爱国主义教育基地、庭审旁听、主题演讲及参加公益活动等。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学；实践教学注重结合《大学生日常行为规范》内容要求，设计学生日常良好行为习惯的养成项目，包括参观、旁听、演讲、辩论、研讨等多种方式。

(4) 计划学时：48 学时，其中理论 32 学时，实践 16 学时。

课程 2：《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

(1) 课程目标：本课程主要使大学生能准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果；能深刻认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就；能透彻理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略；进一步提升运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力；进一步坚定“四个自信”，努力成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗。

(2) 主要内容：理论教学包括前言和三个模块，分别为：马克思主义中国化；毛泽东思想；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想。实践教学主要包括社会实践调研、主题演讲和研究性学习等。

(3) 教学要求：理论教学主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。实践教学主要以撰写社会实践调研报告、开展主题演讲、开展研究性学习等。

(4) 计划学时：72 学时，其中理论 48 学时，实践 24 学时。

课程 3：《形势与政策》

(1) 课程目标：本课程主要针对大学生关注的国际国内热点问题，引导学生正确认识国内外形势，深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、精神实质、

实践要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，并自觉成长为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

(2) 主要内容：以教育部社科司印发的关于高校“形势与政策”教育教学要点为依据，针对学生关注的国内外热点，采取专题教学，主要讲述党的基本理论、基本路线和基本方略；讲述我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就；讲述党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施；讲述国际形势与外交方略。

(3) 教学要求：采用专题教学，主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 4：《大学生心理健康教育》

(1) 课程目标：本课程主要是帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法；能正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力；能正确认识自我，学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感、义务感和创新精神，养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质，提高心理健康水平和职业心理素质。

(2) 主要内容：以省教育厅统编的《大学生心理健康教育》教材为依据，有针对性地组织教学；开展心理咨询与辅导；组织学生开展心理训练等实践活动。

(3) 教学要求：理论教学采用多媒体讲授、案例讲解、互动体验等形式；实践教学采用参与心理健康教育实践活动、心理普查、专题讲座等形式。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 24 学时，实践 8 学时。

课程 5：《创新创业基础》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：激发学生的创新创业意识，培养挑战自我、承受挫折、坚持不懈的意志品质和善于合作的职业操守，提高服务国家、服务人民的社会责任感和创新创业精神。

➤ 能力目标：系统培养学生创新创业能力，学会整合创业资源、撰写创业计划以及创办旅游小微企业和管理企业的基本能力；培养识别创业机会、防范创业风险、适时采取行动的创新创业能力，提高创办和管理企业的综合能力。

➤ 知识目标：掌握开展创业活动所需要的基本知识。认识创新创业的基本内涵和创业活

动的特殊性；辩证地认识和分析创业者、创新创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。

(2) 主要内容：创新和创新意识的培养；创新思维和创新方法的开发和提升；创业团队的组建；创业机会的识别和选择；创业风险的规避；创业资源的整合；创业计划的撰写；旅游小微企业创办及管理。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；小组讨论分享；专题讲座；能力训练；各类创新创业大赛；创新创业探索活动

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 6：《大学生职业发展与就业指导》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，树立职业发展的自主意识，养成良好的职业心态；树立良好的职业精神，培养和树立工匠精神和劳模精神。

➤ 能力目标：学会自我分析和制作旅游职业生涯规划、求职简历；掌握必要的求职技巧和礼仪；掌握预防就业陷阱的方法；能运用所学知识科学的确定个人发展的正确途径。

➤ 知识目标：掌握职业和旅游职业生涯规划、求职应聘技巧、职业发展知识及劳动法等基本知识；掌握职业生涯规划方法，锻炼求职应聘能力，不断提高自身素质。

(2) 主要内容：做好旅游规划准备；规划旅游职业生涯；认识就业市场；做好就业准备；维护就业权益；适应职旅游业发展；毕业生常见问题。

(3) 教学要求：知识讲授；案例分析；模拟体验；小组讨论分享；专题讲座；人才市场专题活动；人才市场专题活动。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 7：《国家安全与军事教育》

课程由安全教育、入学教育军训、军事理论三部分组成，共 148 学时。其中安全教育占 36 学时，入学教育军训占 76 学时，军事理论占 36 学时。

➤ 安全教育部分：

(1) 课程目标：树立起安全重于泰山的意识，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与积极的努力；能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护、沟通和安全管理；了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安

全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。

(2) 主要内容：人身安全；财物安全；实践安全篇；心理与社交安全；政治安全与自然
灾害防范篇。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

➤ 入学教育军训部分：

(1) 课程目标：增强国防观念，掌握基本军事知识和技能；加强国家安全意识，培养爱
国主义和革命英雄主义精神；开展校纪校规和法纪，增强组织纪律观念，培养吃苦精神；熟
悉专业课程体系，确立学习目标，制定职业规划。

(2) 主要内容：教官指导下的完成基本军事技能训练，开展国情、军情、形势讲座教育；
普法教育、校纪校规教育报告会；其它形式入学教育、专业讲座等。

(3) 教学要求：教官与教师联合指导、组织和考核。

➤ 军事理论部分：

(1) 课程目标：增强大学生的国防观念和国防意识；培养大学生基本军事技能，完善学
生的军事素质，建设国防后备力量；提高国家的国防能力，保障国家安全。

(2) 主要内容：中国国防；国家安全；军事思想；现代战争；信息化装备；共同条令教
育和训练；射击与战术训练；防卫技能与站时防护训练；战备基础与应用。

(3) 教学要求：课堂讲授+网络。

课程 8：《大学体育与健康》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，激发学生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、规则意识等。

➤ 能力目标：发展学生的速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等身体素质，增强学生体质；
掌握 2 项及以上体育项目的基础知识、基本技术、简单战术，安全地进行体育运动。

➤ 知识目标：能科学地进行体育锻炼；能编制可行的个人锻炼计划；掌握各项体育竞赛
规则和 2 项及以上体育竞技项目的裁判方法；了解体育运动的其他形式。

(2) 主要内容：本课程开设了篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、啦啦操、
花样跳绳、武术、核心力量训练等体育选项项目课程。包括各选项项目的基本运动技术与

技能；体育锻炼知识和方法；竞赛裁判法与体育健身理论知识；体质健康测试等内容。

(3) 教学要求：本课程主要通过课堂理论教学、课堂赛事欣赏、室外课堂教学、日常体育锻炼、专项体育训练、体质健康测试、各级体育竞赛等形式进行组织教学。以落实立德树人为根本任务、倡导开放式、探究式教学；以身体练习为主，体现体育运动的实践性，遵循体育教学规律，提高学生运动能力；强化职业教育特色，提高职业体能教学实践的针对性；重视理论与实践相结合，在运动实践教学中渗透相关理论知识，形成课内外、校内外有机联系的课程结构。

(4) 计划学时：108 学时，其中理论 12 学时，实践 96 学时。

课程 9：《劳动教育》

(1) 课程目标：该课程主要是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育。学生通过亲身参与劳动获得直接劳动体验，具备必备的劳动能力，促使学生主动认识并理解劳动世界，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质，同时养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想感情。

(2) 主要内容：理论内容包括马克思主义劳动观、劳动知识、劳动工具使用、劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等内容；实践内容包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观等内容。

(3) 教学要求：课程以理论加实践相结合的方式实施。理论内容通过每学期 4 学时、共 16 学时的劳动讲座实施，实践内容每学年开设一周劳动教育课程实训，通过学生持续开展日常生活劳动、定期开展校内外公益服务性劳动、积极参加劳动技能竞赛和劳动成果展示，参与真实的生产劳动和服务性劳动等方式进行。

学习评价采用过程性评价与结果性评价相结合，包括平时评价与学段综合性评价。以班级辅导员和相关负责人员对劳动教学和劳动体验的实施和完成情况进行评价。

(4) 计划学时：64 学时，其中理论 16 学时，实践 48 学时。

课程 10：《艾滋病预防知识》

(1) 课程目标：通过对艾滋病及其传播途径的基本了解，让学生掌握正确预防艾滋病的方法，同时了解艾滋病感染后的正确应对方法，让学生提早预防，洁身自好，学会正确保护自己。

(2) 主要内容：艾滋病积极危害；艾滋病的传播途径；艾滋病的预防；感染艾滋病的应

对方法。

(3) 教学要求：采用集中讲座形式每学年开展，让学生通过课件讲授，音视频观看等方式达到课程学习目标。

(4) 计划学时：6 学时，其中理论 6 学时。

2. 公共选修课

课程 1：《信息技术》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：通过本课程的学习，培养学生综合信息化办公能力，提升学生的信息素养，培养学生创新意识，让学生成为信息社会的合格公民、

➤ 能力目标：通过理论学习及实操练习，能有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力及利用常用办公软件解决实际问题的能力。

➤ 知识目标：掌握文档的基本编辑、排版、表格的建立及编辑；掌握电子工作表公式计算及数据处理；掌握演示文稿的制作及美化。

(2) 主要内容：文档格式设置、文档的版面设计与编排；表格的创建和设计；电子表格数据计算及排序、筛选、分类汇总、建立数据透视表等；制作、美化 PPT 文档。

(3) 教学要求：采用在机房实现理论实操一体化教学形式，主要采取启发式、项目驱动、案例教学法、实操练习等，提高学生综合信息化办公能力。

(4) 计划学时：54 学时，其中理论 18 学时，实践 36 学时。

课程 2：《中国优秀传统文化》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；具有文化自信和传承意识；具有团队协作精神及良好的行为习惯。

➤ 能力目标：能将中国传统文化精神运用于实际社会生活，并将思考所得用符合现代规范的、感染人的语言文字表达出来，影响周围的人。

➤ 知识目标：对中国传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步的、比较全面的、正确的了解。对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的发展传统的发展历史有初步的了解。基本掌握中国传统文化发展进程中，起关键

作用的人物、流派和他们的贡献。

(2) 主要内容：本课程包括中国传统文化概说；中国古代的生活方式；中国传统宗教；中国古代节庆仪式；中国传统戏曲；中国古代文化符号；中国古代文学；中国古代手工艺艺术。通过本课程的学习，结合学生专业及就业需要的中国传统文化的知识，使学生能够整合中国传统文化的生成、发展和基础精神等知识，有效把握中华优秀传统文化的思想精髓，培养学生把优秀传统文化融入到日常生活、学习、工作的理论和实践中去的能力。

(3) 教学要求：

理论教学部分主要采取知识点讲授；家乡文化介绍；学唱戏曲；手工活动；武术学习；角色扮演等，同时依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。

实践教学部分以课堂讲授为主，采用多媒体教学手段和启发式教学方法，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。本课程内容丰富，信息量大，不可能在有限的课时内悉数穷尽，建议将一些适合讨论和交流的知识单元集中于网络教育平台，进行师生讨论和交流，提高学生对中国传统文化知识的积极性。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 3：《汉语言文学》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；具有文化自信和传承意识；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。

➤ 能力目标：能讲解我国历史发展的脉络和各时期历史大事件，能对旅游诗词、楹联等旅游文学作品进行赏析，能运用历史文化常识分析旅游文化中的相关问题。

➤ 知识目标：了解汉字的起源和形体演变，掌握古代文学各发展阶段的代表人物及代表作品，熟悉诗词格律常识，了解我国历史发展进程及各领域成就，熟悉旅游诗词、楹联、游记名篇的内容及艺术特点，掌握我国历史文化常识。

(2) 主要内容：中国历史文化认知、中国古典文学赏析、中国旅游诗词、楹联、游记赏析

(3) 教学要求：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、类比法和探究法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 4：《职业交际英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：培养学生学习英语的兴趣和良好的学习习惯，促进有效学习策略的养成，提高自主学习的能力，为培养复合型高素质技术技能人才打下良好的基础。

➤ 能力目标：通过听、说、读、写四种语言基本技能的训练，培养学生的职场交际和实际应用英语语言的能力。

➤ 知识目标：掌握本课程各单元主题中的词汇、句型、语法知识和写作要点。

(2) 主要内容：《高职国际进阶英语》第一册，课程内容涵盖生活中涉外交往的典型交际任务，共八个单元即 people、places、shopping、relationships、entertainment、hobbies、health、holidays 八大主题，每个单元主题的教学内容整合成五大教学模块：听、说、读、写、语法。

(3) 教学要求：线上线下结合：本课程有对应的在线课程，可以实现线上线下的有机结合，线下课程可以完善学生的知识体系，扩大学生的知识面；理论与实践结合：本课程的理论课时和实践课时各占 50%，实践课时主要用于学生运用学过的知识完成老师布置的作业，形式包含音频、视频、海报等；个人小组结合：本课程的考核是多元化的，要求学生不仅有能体现自我水平的个人作业，还要有能体现小组合作的小组作业，例如：小组合作拍摄角色扮演视频、制作可视化海报等。

(4) 计划学时：64 学时，其中理论 32 学时，实践 32 学时。

课程 5：《普通话与职业口语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达；了解口语表达的审美性和社会实践性，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为；提升个人素质，将自己塑造为一个有气质、有内涵、有修养的高尚人。

➤ 能力目标：能读准普通话声韵调；能准确进行音变；能流畅地朗读作品，语调偏误不明显；能用较标准普通话交际，能围绕测试话题说话；能应测，并达到二级乙等及其以上水平；能运用比较标准的普通话进行导游语言表达。

➤ 知识目标：掌握平翘舌、鼻边音、f-h 等难点声母的发音技巧；掌握单韵母舌位图、复韵母“动程”、前后鼻韵母发音技巧等知识；掌握音变发音技巧；掌握各体裁作品的朗读

技巧；掌握无文字凭借说话的技巧；掌握普通话水平测试（简称 PSC）各大题评分标准；掌握社交、职业等口才的运用技巧。

（2）主要内容：一是普通话规范发音，包括普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话等的发音技巧与训练，学生最终通过国家普通话水平测试达到二级乙等及以上等级。二是相关岗位使用普通话职业语言的训练，如导游岗位的职业语言表达，实现学习者自如运用标准、规范的职业语言进行服务的目的。

（3）教学要求：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，完成导游或酒店接待或营销模拟训练。

（4）计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 6：《音乐鉴赏》

（1）课程目标：

➤ 素质目标：树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位；陶冶情操，发展个性；了解、吸纳中外优秀成果，提高文化艺术素养，增强爱国主义精神。

➤ 能力目标：学生能通过鉴赏音乐作品、学习艺术理论、参加艺术实践，发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

➤ 知识目标：课程采用以音乐为核心的艺术审美理论与艺术实践相结合的训练模式，让学生了解主要艺术门类的艺术特征和鉴赏艺术的主要方法，掌握一定的中外音乐作品基础理论、音乐实践知识。

（2）主要内容：音乐鉴赏教学指导学生必需的音乐基础知识，了解中外典型的声乐艺术和器乐艺术，开展体验式学习，深入了解中国音乐文化知识，学唱《浏阳河》《辣妹子》《乡里妹子进城来》《锦绣潇湘等你来》等民歌，具有初步的音乐审美能力和正确的审美观念。引导学生重视传统音乐的积累和欣赏，接受优秀文化熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

（3）教学要求：重视基础知识联系实践的训练，强化能力，突出重点，学以致用，使学生在掌握必要的音乐知识和技能的基础上，提高音乐运用的迁移能力，重视情感、态度、价值观的正确引导，充分发挥本课程的优势，促进学生整体素质的提高。理论教学：主要采取启发式教学法、情景教学法等，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：结合

相关音乐视频材料和课堂的示范等形式，学生通过模仿体验音乐之美，重在让学生参与课堂、实践知识，养成良好有效的欣赏习惯。

(4) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 7：《旅游应用文写作》

(1) 课程目标：

- 素质目标：具备规范意识与责任意识；具备旅游应用文写作素养。
- 能力目标：能写作语言得体、结构合理、格式规范旅游类应用文书。
- 知识目标：掌握专用书信、宣告类文书、日常事务类文书、管理类文书及公文等应用文的写作。

(2) 主要内容：五种文书的概念、写作及注意事项：介绍信、证明信等专用书信；启事、海报等宣告类文书；备忘录、会议纪录等事务类文书；计划、总结等管理类文书；通知、请示等公文。

(3) 教学要求：综合运用任务驱动法、讨论法、案例教学法和探究法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 8：《党史国史》

(1) 课程目标：

- 素质目标：具备历史洞察力、珍惜历史、尊重历史的意识；具备民族自尊心、自信心和自豪感；坚定马克思主义信仰、坚定对中国共产党的信任、坚定社会主义信心的素质。
- 能力目标：具备运用历史唯物主义、方法论，分析和评价历史问题、辨别历史是非能力；具备把握社会发展方向的能力。
- 知识目标：了解帝国主义入侵中国及其与中国封建势力相结合给中华民族和中国人民带来的深重灾难；了解近代以来中国面临的争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民共同富裕两大历史任务，认识中国革命的必要性、正义性、进步性；了解近代以来中国的先进分子和人民群众为救亡图存而进行艰苦探索、顽强奋斗的历程及其经验教训。

(2) 主要内容：中国近代史；中国现代史。

(3) 教学要求：采用线上线下混合式教学，创设与行业专业相近的多个教学情景，来体现职业教育特点，引导学生树立正确的思想价值导向和核心素养目标取向，将历史课程的

核心素养贯穿到整个教学过程中，充分实现历史课程在立德树人方面的独特价值与功能。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 36 学时。

(三) 专业（技能）课程

1. 专业基础课

课程 1：《旅游学概论》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：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、服务意识；具有旅游保护意识。

➤ 能力目标：能正确分析旅游活动及其现象；能识别旅游活动的基本要素及构成要素；能辨别各种旅游效应，能分析旅游开发案例。

➤ 知识目标：了解旅游活动的基本概念及旅游基础理论知识，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、旅游活动的影响等。

(2) 主要内容：旅游及其发展；旅游活动的三大基本要素；国内外旅游组织；旅游市场；旅游活动的影响。

(3) 训练项目：分析旅游活动及其现象；识别旅游活动的基本要素；识别旅游活动中的各项基本要素；分析各种旅游效应。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，教师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、类比法和探究法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：32 学时，其中理论 16 学时，实践 16 学时。

课程 2：《旅游英语》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有非母语交流和跨文化沟通的意识与习惯，具有职业意识和爱国情怀，具备文化自信心与旅游服务意识。

➤ 能力目标：具有较强的英语听说能力，具有一定的英语阅读能力和写作能力，能够与游客进行常见的沟通交流，能够运用英语介绍中国特色的景点和产品。

➤ 知识目标：了解旅游接待常见的语言沟通场景和中西方文化差异，熟悉旅游服务工作的基本环节与基本要求，掌握旅游服务常用语。

(2) 主要内容：根据旅游行业“吃住行游购娱+接+送”分成8个模块的教学内容：接站服务、入住服务、用餐服务、行程服务、游览服务、购物服务、娱乐服务和送别服务等。

(3) 训练项目：旅游英语专业术语训练，旅游交际口语训练，旅游景区英语训练，旅游导游词撰写。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，实行线上和线下混合式教学。教师应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。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。

(5) 计划学时：64学时，其中理论32学时，实践32学时。

课程3：《旅游资源赏析与开发》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；具有文化自信和传承意识；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。

➤ 能力目标：能够识别和区分不同类型的旅游资源；能够说出主要自然旅游资源和人文旅游资源的特征；能鉴赏我国民族民俗和宗教名胜；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；能够对旅游资源进行调查与评价；能够对旅游资源的开发和保护提出建议。

➤ 知识目标：了解我国著名风物特产；掌握中国现代旅游业的发展特点；熟悉我国著名旅游景观；掌握我国民族民俗及宗教文化；熟悉我国现存古代建筑及古典园林；掌握我国主要菜系、名点小吃及名茶名酒。

(2) 主要内容：旅游资源的形成条件和分类；中国的民族与宗教；中国古代建筑与园林；中国的饮食文化；中国的风物特产；旅游资源调查和评价的内容、方法；旅游资源开发与保护的原则、程序。

(3) 训练项目：地貌、水体、气象、动植物旅游景观的辨析；中国民族民俗与宗教旅游资源的鉴赏；中国古代建筑元素（含屋顶等级、封土、楼阁、佛塔及古桥类型、园林构景手段）的赏析；中国主要菜系及名茶、名酒的赏析；中国著名风物特产的鉴赏和推介；调查和评价旅游资源；开发与保护旅游资源。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。教师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、现场教学等教学方法。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：64 学时，其中理论 32 学时，实践 32 学时。

课程 4：《旅游社交礼仪》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具备爱岗、敬业、尊重他人的职业精神，具备知礼、懂礼、守礼的行为规范，具备一定的审美和人文素养。

➤ 能力目标：能够运用旅游社交礼仪知识为客人提供优质的服务；能够塑造个人良好的职业形象。

➤ 知识目标：了解日常交往礼仪知识，熟知旅游从业人员必备的礼仪知识，掌握旅游服务礼仪的规范和技巧。

(2) 主要内容：礼及礼宾的历史沿革；日常交往礼仪；个人行为礼仪；服饰及职业装礼仪；旅游接待礼仪；旅游服务礼仪。

(3) 训练项目：仪态训练；化妆基础训练；手势运用；旅游接待礼仪训练；旅游服务礼仪训练。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，实行线上和线下混合式教学。教师应根据不同的教学内容采用情境教学法、角色扮演法、案例教学等教学方法。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：36 学时，其中理论 16 学时，实践 20 学时。

课程 5：《地方导游基础知识》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：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遗产意识；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。

➤ 能力目标：能讲解各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划等基本情况及主要景区景点的特点；能分析国内旅游线路的特色；能编写各省、自治区、直辖市的旅游文化元素专辑；能初步设计主题旅游线路。

➤ 知识目标：了解各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划等基本概况；

熟悉国内知名地域文化、民族文化以及特色产业；熟悉各省、自治区、直辖市的主要风物特产、购物街区及民俗风情；掌握国内主要旅游景区景点的特点及代表性旅游线路的特色。

(2) 主要内容：各省、自治区、直辖市的基本概况、文化特点、习俗风情、风物特产及购物街区；国内知名地域文化、民族文化以及特色产业；国内主要景区、旅游线路的特色。

(3) 训练项目：各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划等基本情况及主要景区景点的讲解；国内旅游线路特色分析；能编写各省、自治区、直辖市的旅游文化元素专辑；能初步设计主题旅游线路。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，运用超星学习通平台进行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情境教学法、任务驱动法、案例分析法、类比法等教学方法和手段，突出学生职业能力的培养。结合技能抽查要求，通过合作企业的旅游线路及旅游资源库，引导学生对各省、自治区、直辖市旅游元素进行鉴别，提高学生的讲解能力和线路设计能力。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 36 学时，实践 36 学时。

课程 6：《旅游政策法规》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具备宾客至上、规范服务的意识；具有依法从业、依法执业的旅游服务意识。

➤ 能力目标：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。

➤ 知识目标：熟悉旅游方针政策；熟悉“十三五”旅游业发展规划；掌握旅游活动中主要的旅游法律法规知识。

(2) 主要内容：旅游方针政策(国民旅游休闲、全域旅游发展的相关政策等)；旅游发展规划(“十三五”旅游业发展规划等相关内容)；旅游法律法规(旅游合同实务、旅行社制度实务、导游制度实务等)。

(3) 训练项目：包价旅游合同的签订；旅游侵权行为的定责；旅行社经营的管理；导游员执业的管理；主要旅游纠纷的处理。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，运用超星学习通平台进行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讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、案例分析法等教学方法和手段。通过设置真实旅游工作情境，以真实的旅游案例进行教学，提升职业能力。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：64 学时，其中理论 32 学时，实践 32 学时。

课程 7：《旅游信息化应用》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具备信息化思维和法律意识；具备积极进取、勇于创新、认真负责、精益求精的职业精神。

➤ 能力目标：能运用旅游信息化手段进行服务工作；能运用信息化手段对旅行社进行宣传，组织与实施旅行社产品营销活动；能运用信息化管理旅行社和建设旅行社；能分析未来旅游信息化趋势。

➤ 知识目标：了解物联网、大数据、人工智能、北斗卫星、电子支付、计算机仿真技术在旅游中的应用等内容；熟悉新媒体运营类型及特点和旅行社微信、微博平台运营；掌握旅游产品文案创编、宣传，H5 制作、微视频制作等。

(2) 主要内容：认识信息化和旅游信息化；熟悉呼叫中心与网络客服、手机软件、酒店网络预订、共享交通、共享住宿等相关知识；新媒体运营类型及特点。

(3) 训练项目：旅行社微信、微博平台运营；旅游产品文案创编、宣传，H5 制作、微视频制作；智慧景区、智能酒店及旅行社信息化；SWOT 分析方法在旅行社的运用。

(4) 教学要求：本课程是专业基础课，运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。理论教学主要采用启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，实践教学以郴州中青旅分公司为实践教学基地，开展现场教学、项目化教学等多种教学方式。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(5) 计划学时：72 学时，其中理论 30 学时，实践 42 学时。

3. 专业核心课

课程名称	1	导游业务	开设学段	第二学期下段			
合作开发企业	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司、飞天山国家地质公园						
总学时	64	总学分	4	理论学时	30	实践学时	34
课程目标	素质目标	1.具备集体意识和团队合作意识； 2.具备规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务精神； 3.具有文化自信和文化遗产意识。					
	能力目标	1.能制定和实施旅游接待计划； 2.能够提供妥善处理游客特殊要求和突发事件； 3.能够把控团队行程，保证游客安全； 4.能够撰写带团总结。					
	知识目标	1.掌握导游员的工作职责与职业道德规范； 2.掌握导游规程服务知识； 3.掌握导游带团技能知识、语言技能知识及必备相关常识知识； 4.掌握常见旅游事故的预防与处理知识。					
教学内容	1. 导游员的工作职责； 2. 导游人员服务规程； 3. 导游人员带团技巧、语言技能、讲解技能及必备常识； 4. 旅游事故的预防与处理。						
训练项目	1. 地陪导游服务； 2. 全陪导游服务； 3. 景区景点讲解服务； 4. 游客特殊要求的处理； 5. 旅游活动突发事故处理。						
教学要求	1. 理论与实践相结合，突出学生职业能力的培养，综合运用情境教学法、任务驱动法、案例分析法、类比法等教学方法和手段。结合技能抽查要求，通过合作企业的案例及资源库，提高导游语言、导游带团、导游讲解技能以及人际交往能力，增强导游服务意识与团队合作精神； 2. 运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学； 3. 教学过程中渗透大学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任等相关内容，全面提高学生学习理论、收获技能、明辨是非的能力。						
教学资源	1. 课程校外外实训资源 (1) 校内实训：景区实训室、多媒体教室、机房、图书馆的数字平台； (2) 校外实践教学资源：校企合作企业实习实训基地及相关资源。 2. 课程教材资源 主教材：全国导游人员资格考试教材编写组：全国导游人员资格考试系列教材《导游业务》及习题。 3. 课程数字资源 超星学习通平台《导游业务》课程教学资源，101 贝考《导游业务》题库。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 评价标准和分值比例 注重过程性考核，尤其重视学生项目训练及考取导游证能力的考核。过程性考核包括了课程综合职业能力训练项目、各单项教学训练项目、学习过程主观性表现和课外作业，含出勤、课堂纪律、参加项目训练的主动性和积极性、独立及时完成课外作业意识、创新意识、团队合作意识、职业道德意识等和课外作业按平时课堂考核情况评定，各占 10%，共占 20%，训练项目每个按百分制评定后计算平均分，占 40%；终结性考核为期末项目化考试：占 40%。						

课程名称	2	导游服务能力	开设学段	第三学期上段			
合作开发企业	郴州合一研学旅行有限公司、飞天山国家地质公园						
总学时	72	学分	4	理论学时	30	实践学时	42
课程目标	素质目标	1.具备热情友好, 宾客至上的工作态度; 2.具备团结协作、顾全大局的职业素养; 3.具备身心健康、积极向上的精神状态; 4.具有精益求精的工匠精神; 5.具有文化自信和传承意识。					
	能力目标	1.具有灵活运用讲解技巧为游客提供个性化讲解服务的能力; 2.具有运用讲解技巧提升讲解效果的能力。 3.具有改写或撰写景点导游词的能力; 4.能迅速解答景点的相关问题。					
	知识目标	1.熟悉国家有关旅游发展方面的知识(时政)。 2.掌握湖南基本概况; 3.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、天子山旅游区、天门山旅游区、凤凰古城旅游区、南岳衡山旅游区、崑山旅游区、花明楼景区、东江湖旅游区、老司城景区等代表性景点的讲解要素及技巧。					
教学内容	1.沿途讲解: 湖南概况、历史、特产、风物、旅游与湖湘文化专题; 2.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、天子山旅游区、天门山旅游区、凤凰古城旅游区、南岳衡山旅游区、崑山旅游区、花明楼景区、东江湖旅游区、老司城景区等旅游景观讲解; 3.导游讲解技巧。						
训练项目	1. 湖南基本概况现场讲解; 2. 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; 3. 东江湖、崑山、天子山、天门山等自然景观的讲解及技巧; 4. 景点相关问题的答复。						
教学要求	1.直观演示法: 利用导游证考试视频演示景点线路进行讲解; 2.任务(项目)驱动法: 将湖南省必考的12个景点设为任务(项目), 作为每次课的任务驱动; 3.现场(情景)教学法: 到具体景区(或实训室)进行教学; 4.自主学习法: 课前教师布置学生利用学习通平台预习相关景区知识, 实现线上线下混合式教学。						
教学资源	1. 课程校外实训资源 (1) 校内实训: 景区实训室、多媒体教室、图书馆的数字平台。 (2) 校外实践教学资源: 东江湖、莽山、飞天山、苏仙岭等旅游景区。 2. 课程教材资源 主教材: 湖南省全国导游资格考试教材编写组: 《导游服务能力》. 湘潭大学出版社; 参考教材: 《导游词创作和讲解技巧》廖广莉主编, 天津大学出版社。 3. 课程数字资源 超星学习通平台《现场导游》课程教学资源, 线上其它丰富的网络教学资源。						
考核要求	1. 基本思路: 包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占60%, 终结性考核为40%。 2. 评价标准和分值比例 注重过程性考核, 尤其重视学生项目训练及考取导游证能力的考核。其中过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等, 占比60%; 终结性考核为学生任抽景点现场讲解及回答问题, 占比40%。						

课程名称	3	旅游市场营销	开设学段	第三学期上段			
合作开发企业	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	30	实践学时	42
课程目标	素质目标	1. 具备市场意识和责任意识； 2. 具备不断创新和爱岗敬业的精神； 3. 具备“精益求精、追求完美”的工匠精神； 4. 具备健康的身心素质及艰苦奋斗的精神。					
	能力目标	1. 能进行旅游市场营销调研、预测； 2. 能识别旅游市场机会，并选择旅游目标市场，进行旅游市场定位； 3. 能根据市场情况制订旅游产品促销方案。 4. 能提出旅游市场营销策划方案。					
	知识目标	1. 了解市场营销观念的演变； 2. 熟悉旅游市场营销基础理论； 3. 掌握企业营销宏观和微观环境的构成要素； 4. 掌握旅游市场定位的方法和步骤； 5. 掌握旅游营销组合； 6. 熟悉旅游新媒体营销。					
教学内容	1. 旅游市场营销导论、营销环境及目标市场； 2. 旅游市场营销调研程序与方法； 3. 旅游市场营销战略与4p策略； 4. 旅游市场营销管理与策划； 5. 旅游新媒体营销。						
训练项目	1. 运用旅游市场营销理论分析、解决旅游企业营销活动的实际问题； 2. 旅游市场营销调研与预测； 3. 旅游市场营销战略与策略的运用； 4. 旅游市场营销策划在旅游行业的具体实施与运用。						
教学要求	1. 校内理论学习、实训占50%，旅游企业参访、见习占50%； 2. 校内采用自主学习法、任务驱动法、引导法、讲授法、讨论法、模拟教学法等教学方法，校外采用参观教学法、现场教学法等教学方法； 3. 教学过程中渗透与旅游管理专业大学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任等相关内容，进一步把我国的社会主义核心价值观融入到教学中，全面提高学生学习理论、收获技能、明辨是非的能力； 4. 依托超星学习通平台开展线上线下混合式教学。						
教学资源	1. 校内实训基地：实训旅行社、旅游仿真实训室等； 校外合作企业：湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司。 2. 课程教材资源 《旅游市场营销与策划》第三版 东北财经大学出版社。 3. 课程数字资源：超星学习通平台教学素材、网络教学资源等。						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。 2. 评价标准和分值比例 注重过程性考核，尤其重视学生项目训练能力的考核。过程性考核主要包括到课率、课堂表现、作业完成情况等，占比60%；根据旅游市场营销人员应具备的基本能力和素质要求，主要考察学生的口头表达能力、运用营销策划解决实际问题能力、营销策划的表达能力以及综合知识等；重点考核学生解决实际旅游营销问题的能力以及旅游营销策划的能力。终结性考核为期末考试，占比40%。						

课程名称	4	旅游产品销售	开设学段	第三学期下段			
合作开发企业	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	30	实践学时	42
课程目标	素质目标	1.培养学生正确的人生观和价值观，具有良好的思想品德、行为规范和职业道德； 2.具备认真负责、细心周全的职业作风； 3.培养学生遵纪守法、团结协作、勇于创新的职业精神； 4.具备健康的体魄、良好的社会适应能力、心理调节能力和公关协调能力。					
	能力目标	1.能够对不同情况下的旅游销售任务作出合理判断与处理。 2.能够结合产品特点进行线下旅游产品销售； 3.能够运用销售技巧维护客户关系。					
	知识目标	1.了解旅游企业，特别是旅行社和旅游景区的销售岗位职责和日常业务流程。 2.熟悉消费者心理行为的规律与目标市场需求。 3.掌握旅游销售的原则与技巧； 4.掌握客户渠道管理与控制的基本知识。					
教学内容	1.旅游销售业务概论； 2.旅游产品的销售流程与服务规范； 3.旅行社门市接待； 4.国内主要旅游线路产品营销与推广； 5.境外主要旅游线路产品营销与推广； 6.旅游景区营销与推广； 7.客户关系维护。						
训练项目	1.旅行社门店咨询与销售技巧； 2.旅行社产品直客销售操作（介绍旅游线路产品并提供相应的资料，含国内主要旅游线路产品与境外主要旅游线路产品的解析与推介）； 3.旅行社产品同业销售操作（进行产品宣传、销售培训等工作，维护与拓展销售渠道）； 4.旅游景区营销与推广。						
教学要求	1.教学组织团队化。将全班同学分成若干工作小组，按企业工作流程教学，培养学生的团队意识和协作能力，提高学生自我管理能力； 2.翻转课堂教学法。创新教学模式，让学生课前掌握知识点与技能点，培养创新精神和创新能力； 3.联合项目或案例贯穿。 4.教学手段现代化。利用多媒体、视频等教学手段，增加课堂信息量，提高课堂教学效率。						
教学资源	1.课程校内外实训资源 （1）校内实训：景区实训室、多媒体教室、机房、图书馆的数字平台； （2）校外实践教学资源：校企合作企业实习实训基地及相关资源。 2.课程教材资源 校企合作开发校本教材及资源 3.课程数字资源：学习通平台、国家旅游局导游云课堂： http://www.zgdaoyou.com 。						
考核要求	1.基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占60%，终结性考核为40%。 2.评价标准和分值比例 过程性考核构成：课堂表现（20%），含课堂出勤30%，课堂纪律30%，课堂发言40%；实践操作40%。 终结性考核为期末考试。						

课程名称	5	旅行社计调操作实务	开设学段	第三学期下段			
合作开发企业	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	30	实践学时	42
课程目标	素质目标	1. 具有较强的成本意识、风险意识; 2. 具有较强的团队合作精神和沟通能力; 3. 具备宾客至上、规范服务的意识; 4. 具有严谨、耐心、细致的品质。					
	能力目标	1. 能够设计常规旅游线路; 2. 能够合理采购旅游资源, 调度旅游资源; 3. 能够核算旅游成本; 4. 能够制定出团计划; 5. 能够协调处理突发事件和投诉事件; 6. 能够清算团款, 协助处理团队后续问题。					
	知识目标	1. 了解计调岗位的工作职责和要求; 2. 熟悉计调岗位的工作流程、规范; 3. 掌握旅行社产品运营的规范和相关问题的处理原则; 4. 掌握常规旅游线路设计、成本核算和资源调度的方法。					
教学内容	1. 计调岗位的工作职责和要求; 2. 旅行社地接计调操作实务; 3. 旅行社组团计调操作实务。						
训练项目	1. 旅游资源采购; 2. 常规地接旅游线路设计; 3. 旅游团队成本核算; 4. 旅游出团计划制定; 5. 旅游突发事件的预防和处理。						
教学要求	1. 教学组织团队化。将全班同学分成若干工作小组, 按企业工作流程教学, 培养学生的团队意识和协作能力, 提高学生自我管理能力和能力; 2. 翻转课堂教学法。创新教学模式, 让学生课前掌握知识点与技能点, 培养创新精神和创新能力; 3. 联合项目或案例贯穿。课程实训周通过参观、见习旅行社, 深入访问和交谈, 提前感受各旅行社的行政管理以及企业文化; 4. 教学手段现代化。利用多媒体、视频等教学手段, 增加课堂信息量, 提高课堂教学效率。						
教学资源	1. 课程校外实训资源 (1) 校内实训: 景区实训室、多媒体教室、机房、图书馆的数字平台; (2) 校外实践教学资源: 校企合作企业实习实训基地及相关资源。 2. 课程教材资源 主教材: 《旅行社计调实务》 赵爱华编 2020年1月 中国旅游出版社。 3. 课程数字资源: 学习通平台、国家旅游局导游云课堂: http://www.zgdaoyou.com 。						
考核要求	1. 基本思路: 包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占60%, 终结性考核为40%。 2. 评价标准和分值比例 过程性考核构成: 课堂表现(30%), 实践操作(30%)。 终结性考核为期末考试						

课程名称	6	旅游策划与线路设计	开设学段	第四学期上段			
合作开发企业	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司						
总学时	72	学分	4	理论学时	30	实践学时	42
课程目标	素质目标	1. 具有正确人生观和价值观，具有良好的思想品德、行为规范和职业道德； 2. 具有良好的文化素养及适应职业发展变化的素质； 3. 具备团结协作、精益求精、勇于开拓、创新创业的职业精神。					
	能力目标	1. 能根据不同游客群体的特征和需求设计各类型旅游线路产品并进行优化； 2. 能进行基础的旅游商品、乡村旅游、民宿旅游、研学旅游活动的策划。					
	知识目标	1. 了解旅游线路设计者的必备素质； 2. 掌握旅游线路的概念、类型，旅游线路设计的原则； 3. 熟悉旅游线路设计与优化的基本知识； 4. 掌握旅游商品、乡村旅游、民宿旅游、研学旅游策划的基本方法。					
教学内容	1. 旅游产品设计与策划的基本理论； 2. 不同类型旅游产品设计与策划。						
训练项目	1. 旅游线路设计与优化； 2. 旅游商品策划； 3. 乡村旅游策划； 4. 研学旅游策划； 5. 民宿旅游策划。						
教学要求	1. 教学组织团队化。将全班同学分成若干工作小组，按企业工作流程教学，培养学生的团队意识和协作能力，提高学生自我管理能力和能力； 2. 讲授和启发式相结合的教学法，培养学生独立思考问题、分析问题和解决问题的能力，还选用案例教学法、模拟教学法、网络虚拟教学法等，实现教、学、做一体化，理论和实践一体化； 3. 教学手段现代化。利用多媒体、视频等教学手段，增加课堂信息量，提高课堂教学效率。						
教学资源	1. 课程校外实训资源 (1) 校内实训：景区实训室、多媒体教室、机房、图书馆的数字平台； (2) 校外实践教学资源：合一研学等校企合作企业实习实训基地及相关资源。 2. 课程教材资源 《旅游策划理论、案例与实践》为华东师范大学出版社钟晟主编； 《旅游线路设计》为上海交通大学出版社陈启跃主编。 3. 课程数字资源：学习通平台、国家旅游局导游云课堂： http://www.zgdaoyou.com						
考核要求	1. 基本思路：包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。 2. 评价标准和分值比例 过程性考核构成： (1) 课堂表现（20%），其中：课堂出勤 30%，课堂纪律占 30%，课堂发言占 40%； (2) 实践操作（30%），其中：组团线路设计（30%），旅游商品策划（10%），乡村旅游策划（10%）、民宿旅游策划（20%）、研学旅游策划（30%）； (3) 实训周（10%）。 终结性考核为期末考试，其中：旅行社管理知识、原理、方法占 60%，分析、评价、创造题占 40%。						

3. 专业实践课

课程 1：《景点导游实训》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：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。

➤ 能力目标：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。

➤ 知识目标：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。

(2) 主要内容：景点讲解服务，景点导游服务基本流程与规范，景点讲解技巧。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，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、现场教学法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：18 学时，其中，实践 18 学时。

课程 2：《导游服务综合训练》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：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。

➤ 能力目标：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。

➤ 知识目标：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。

(2) 主要内容：导游带团服务，导游词撰写，旅游突发事件处理。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，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、现场教学法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混

合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：72 学时，其中，实践 72 学时。

课程 2：《旅行社运营综合训练》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有较强的成本意识、风险意识；具备遵纪守法、团结协作、勇于创新的职业精神；具有较强的团队合作精神和沟通能力；具有严谨、耐心、细致的品质。

➤ 能力目标：能协助办理申请成立一家旅行社的各项相关事宜；能设计一个旅行社的基本的组织机构，绘制机构图并说明相关的业务范围；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。

➤ 知识目标：了解旅行社设立流程；熟悉旅行社日常事务处理程序，掌握旅行社产品开发流程，掌握旅行社计调知识。

(2) 主要内容：旅行社设立资质及流程；旅行社日常事务处理；旅行社产品开发；旅行社计调业务。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，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、现场教学法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中，实践 36 学时。

课程 3：《旅游销售实训》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有较强的成本意识、风险意识；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；

➤ 能力目标：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销售推广。

➤ 知识目标：了解旅游销售岗位职责和工作要求；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；掌握旅游产品的定价和促销的方法；掌握旅游产品销售的服务规范。

(2) 主要内容：旅游目标市场的分析；旅游产品营销策略的制定；旅游产品的销售。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，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、现场教学法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中，实践 36 学时。

课程 4：《毕业设计》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有规范意识和创新意识；具有沟通能力与服务意识；具有严谨、耐心、细致的品质。

➤ 能力目标：能够运用所学理论、知识和技能解决旅游发展的实际问题。

➤ 知识目标：了解毕业设计撰写流程，熟悉毕业设计撰写要求，掌握毕业设计作品撰写技巧，掌握旅游专业基础理论与基础知识。

(2) 主要内容：毕业设计选题、毕业设计撰写、毕业设计作品修改、毕业设计答辩。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，学生在毕业前，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。

(4) 计划学时：120 学时，其中，实践 120 学时。

课程 5：《跟岗实习》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；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。

➤ 能力目标：具备理论联系实际能力，能够将所学知识和技能运用于旅游企业的实际生产之中，能够解决旅游发展的实际问题。

➤ 知识目标：熟悉旅游企业业务和管理情况，掌握旅游专业基础理论与基础知识。

(2) 主要内容：旅游企业的业务和管理情况；基本岗位工作的操作；沟通协调与人际关系

处理；团队意识的塑造。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，学生在校企双方导师指导下，完成跟岗实习任务。成绩由校企指导老师共同评定。

(4) 计划学时：216 学时，其中，实践 216 学时。

课程 6：《顶岗实习》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具有细节意识、标准意识和创新意识；具有沟通能力与协作意识；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。

➤ 能力目标：具备理论联系实际能力，能够独立解决旅游企业的实际生产问题。

➤ 知识目标：熟悉旅游企业业务和管理情况，掌握旅游专业基础理论与基础知识。

(2) 主要内容：旅游企业的业务和管理情况；基本岗位工作的熟练操作；沟通协调与人际关系处理；旅游企业基层管理策略应用，团队意识强化。

(3) 教学要求：本课程是专业实践课，学生在校企双方导师指导下，提高专业技能，完成顶岗实习任务及毕业设计工作。成绩由校企指导老师共同评定。

(4) 计划学时：576 学时，其中，实践 576 学时。

4. 专业选修课

课程 1：《旅游服务心理》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具备良好的沟通技巧、健康的职业心理状态；具有积极向上、爱岗敬业的职业品格，具备为旅游者提供优质服务的能力。

➤ 能力目标：能正确运用旅游心理学的相关知识与原理提供旅游接待服务、商品导购服务，能够很好的协调旅游各方关系，能够恰当处理旅游投诉。

➤ 知识目标：了解旅游服务心理学的基本原理，熟知旅游消费心理、旅游服务心理、旅游从业人员职业心理，掌握健康管理的方法。

(2) 主要内容：旅游消费心理、旅游服务心理以及旅游从业者心理。

(3) 教学要求：本课程是专业选修课，教师应根据不同的教学内容运用讲授法、启发式教学法、案例分析法、情境教学法和探究法等多种教学方法和手段，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，

终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 2：《酒店服务》

(1) 课程目标：

- 素质目标：具备爱岗、敬业、精益求精的职业精神，具备良好的道德情操和职业素养。
- 能力目标：掌握酒店各操作岗位服务技巧。
- 知识目标：熟知酒店服务的基本方法、程序和注意事项。

(2) 主要内容：酒店前厅部各岗位操作；酒店餐饮部各岗位操作；酒店客房部各岗位操作；酒店服务基本用语与基本礼仪。

(3) 教学要求：本课程是专业选修课，教师应根据不同的教学内容运用情景模拟、角色扮演、项目驱动等教学方法使学生掌握必备知识与技能，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 16 学时，实践 20 学时。

课程 3：《会展旅游服务与管理》

(1) 课程目标：

- 素质目标：具备国际合作意识、环保意识、诚信意识、法律意识及规则意识，具有会展运作与管理的理念和思维，具有一定的会展旅游职业能力和职业素养。
- 能力目标：能进行会展营销；能提供会展旅游服务；能进行会议接待与管理。
- 知识目标：了解会展及会展业的基本概念，熟悉会展旅游的基本原理，掌握会议接待的程序与方法。

(2) 主要内容：会展旅游营销、会展旅游服务、会议接待与服务。

(3) 教学要求：本课程是专业选修课，教师应根据不同的教学内容综合运用讲授法、启发式教学法、案例分析法、情境教学法和探究法等使学生掌握必备知识与技能，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 4：《研学旅行服务与管理》

(1) 课程目标:

➤ 素质目标: 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。

➤ 知识目标: 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。

➤ 能力目标: 能够制定和实施常规研学团队接待计划。

(2) 主要内容: 行前活动方案、行中活动方案、行后活动方案

(3) 教学要求: 本课程是专业选修课, 教师应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, 同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占 60%, 终结性考核为 40%。

(4) 计划学时: 36 学时, 其中理论 18 学时, 实践 18 学时。

课程 5: 《导游湖南》

(1) 课程目标:

➤ 素质目标: 具备良好的旅游服务意识, 具备文化自信和文化遗产意识, 具备认真负责的工作态度和严谨的工作作风。

➤ 能力目标: 能向游客讲解湖南特色旅游景点, 能推介湖南特产。

➤ 知识目标: 熟悉湖南概貌和各州市概况, 掌握湖南旅游吃、住、行、游、购、娱六大要素的代表性元素。

(2) 主要内容: 湖南概貌和各州市概况、湘菜和湖南风味小吃、湖南特色旅游区及旅游景点、湖南特产。

(3) 教学要求: 本课程是专业选修课, 教师应根据不同的教学内容综合运用任务驱动法、讨论法、案例教学法和探究法等多种教学方法和手段, 同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核, 其中, 过程性考核占 60%, 终结性考核为 40%。

(4) 计划学时: 36 学时, 其中理论 18 学时, 实践 18 学时。

课程 6: 《旅游客源国概况》

(1) 课程目标:

➤ 素养目标：具有服务意识、合作意识及法律意识；具备丰富的人文知识，良好的人文素养，健康的旅游审美情趣，积极热情的心态，和谐的人际关系，尊重客源国的风俗习惯。具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神，具有良好的道德情操和个人行为规范，具备一定的审美能力。

➤ 能力目标：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；能初步设计出出境主题旅游线路；能够初步具备出入境旅游接待方面的工作能力。

➤ 知识目标：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。

(2) 主要内容：主要客源国的自然地理、历史人文概况；主要客源国的经济发展、政治状况；主要客源国的文化传统、民俗风情、风物特产；主要客源国的旅游资源与旅游业等概况。

(3) 教学要求：本课程是专业选修课，教师应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，同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程 7：《旅游微店设计》

(1) 课程目标：

➤ 素质目标：具备信息素养及旅游信息服务能力。

➤ 能力目标：能够对旅游微店进行装饰装修、图片美工、图文编排及装饰；能应用计算机解决旅游工作中实际问题的能力；

➤ 知识目标：掌握旅游微店装修、微店版面设计、图片的选择与修饰、图片美工等相关知识与技巧。

(2) 主要内容：旅游微店装饰装修、图片美工、旅游摄影及美工、微店的经营与管理。

(3) 教学要求：本课程是专业选修课，教师应根据不同的教学内容在机房实现理论实操一体化教学形式，理论知识讲授和上机操作实训相结合。同时运用超星学习通平台进行线上线下混合式教学。课程考核包括过程性考核和终结性考核，其中，过程性考核占 60%，终结性考核为 40%。

(4) 计划学时：36 学时，其中理论 16 学时，实践 20 学时。

七、教学进程总体安排

(一) 课程学时比例分配

表 6 课程学时比例分配表

序号	课程类型		课程门数	教学课时			学时比例 (%)	实践学时比例 (%)	备注	
				学分	理论学时	实践学时				学时小计
1	公共必修课		10	30	222	352	574	20.6	61.3	
2	公共选修课		4	10	82	82	164	5.9	50	
3	专业必修课	专业基础课	7	24	194	210	404	14.5	52	
4		专业核心课	6	24	186	238	424	15.2	56.1	
5		专业实践课	7	47	0	1074	1074	38.6	100	
6	专业选修课		4	8	70	74	144	5.2	51.4	
总计			38	143	754	2030	2784	100	72.9	

其中：学时总计为 2784 学时，公共基础课程学时占总学时的 26.5%，选修课教学时数占总学时的 11%，实践性教学学时占总学时的 72.9%。

(二) 教学环节时间分配表

表 7 专业教学环节时间分配表

学期	教学活动										合计
	国家安全与军事教育	课堂教学	专业能力实践或实训	劳动教育	毕业设计	跟岗实习	顶岗实习	开学准备	机动与考试		
1	2w (14 天)	16w		1w (课外实施)				1w	1w		20 w
2		17w	1w					1w	1w		20 w
3		18w		1w (课外实施)				1w	1w		20 w
4		9w				9w		1w	1w		20 w
5		9w			5 w		4 w	1w	1w		20 w
6							20 w				20 w

(三) 教学进程安排表

表8 教学进程安排表

课程类别		课程名称	课程性质	课程编码	学分	总学时	学时分配		考核方式	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学				
一级	二级						理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	20W
公共基础课	公共必修课	1	思想道德修养与法律基础	C	A09001	3	48	32	16	考试	4*7	4*5												
		2	毛泽东思想和中国特色社会	C	A09002	4	72	48	24	考试			4*9	4*9										
		3	形势与政策	C	A09004	1	32	16	16	考查	8学时/学期，共四学期													
		4	大学生心理健康教育	A	A09003	2	32	24	8	考查			2*9	2*7										
		5	创新创业基础	C	A08401	2	32	16	16	考查							2*9	2*7						
		6	大学生职业发展与就业指导	C	A08400	2	32	16	16	考查					2*9	2*7								
		7	国家安全与军事教育※	C	A08500	4	148	36	112	考查	14天													
		8	大学体育与健康	C	A08512	7	108	12	96	考试	2*7	2*9+2●	2*9	2*9	2*9	2*9+2●								
		9	劳动教育	B	B05008	4	64	16	48	考查	4学时讲座/期，共四学期 16学时+1周/年劳动教育实训 48学													
		10	艾滋病预防知识	A	B05006	1	6	6	0	考查	每学年一次讲座													
	小计/周学时					30	574	222	352															
	公共选修课	8选4	1	信息技术	C	A03326	3	54	18	36	考查													
			2	中国传统文化	C	A08103	2	36	18	18	考查													
			3	汉语言文学	C	A04021	2	32	16	16	考试	2*7	2*9											
			4	职业交际英语	C	A08311	4	64	32	32	考查	4*7	4*9											
			5	普通话与职业口语	C	A08109	2	32	16	16	考查				4*8									
			6	音乐鉴赏	C	A08107	2	32	16	16	考查													
			7	旅游应用文写作	C	A04014	2	36	18	18	考查					4*9								
8			党史国史	A	A09008	2	36	36	0	考查														
小计/周学时					10	164	82	82																

		公共基础课合计			40	738	304	434												
专业 基础 课	1	旅游学概论	C	A04007	2	32	16	16	考试	2*7	2*9									
	2	旅游英语	C	A04015	4	64	32	32	考查			4*9	4*7							
	3	旅游资源赏析与开发	C	A04016	4	64	32	32	考试	4*7	4*9									
	4	旅游社交礼仪	C	A04008	2	36	16	20	考查			4*9								
	5	地方导游基础知识	C	A04036	4	72	36	36	考试			8*9								
	6	旅游政策法规	C	A04006	4	64	32	32	考试	4*7	4*9									
	7	旅游信息化应用	C	A04005	4	72	30	42	考查									8*9		
	小计/周学时					24	404	194	210											
	专业 核心 课	1	★导游业务	C	A04020	4	64	30	34	考试			8*8							
		2	★导游服务能力	C	A04019	4	72	30	42	考查				8*9						
		3	★旅游市场营销	C	A04010	4	72	30	42	考试				8*9						
		4	★旅游产品销售	C	A04096	4	72	30	42	考试					8*9					
		5	★旅行社计调操作实务	C	A04097	4	72	30	42	考试					8*9					
		6	★旅游策划与线路设计	C	A04037	4	72	30	42	考试						8*9				
	小计/周学时					24	424	186	238											
	专业 实践 课	1	景点导游实训	B	A04098	1	18	0	18	考查			1w							
		2	导游服务综合训练	B	A04102	4	72	0	72	考试									8*9	
		3	旅行社运营综合训练	B	A04103	2	36	0	36	考试									4*9	
		4	旅游销售实训	B	A04104	2	36	0	36	考试									4*9	
		5	毕业设计	B	B05001	5	120	0	120	考查										5w
6		跟岗实习	B	B05004	9	216	0	216	考查								9w			
7		顶岗实习	B	B05003	24	576	0	576	考查										4w	20w
小计/周学时					47	1074	0	1074												
专业 选修 课	1	旅游服务心理	C	A04013	2	36	18	18	考查											
	2	酒店服务	C	A04067	2	36	16	20	考查					4*9						
	3	会展旅游服务与管理	C	A04092	2	36	18	18	考查											

	4	研学旅行服务与管理	C	A04093	2	36	18	18	考查							4*9			
	5	导游湖南	C	A04069	2	36	18	18	考试							4*9			
	6	旅游客源国概况	C	A04002	2	36	18	18	考试				4*9						
	7	旅游微店设计	C	A04094	2	36	16	20	考查										
小计/周学时					8	144	70	74											
专业课合计					103	2046	450	1596											
总学时/学分/平均周学时					143	2784	754	2030		22	22	24	24	24	24	22		24	

【说明】：

- (1) 表格中课程性质填 (A/B/C)，其中：A：“理论课”、B：“实践课”、C：“理实一体”等。
- (2) 课程的开设方式中的 2*5 表示“周学时×周数”，实训实习课程“xw”代表“周数”；
- (3) 专业集中方式开展的实训、毕业设计、顶岗实习等专业实践类课程，每周按 24 学时数（每周计 1 学分）计入总的计划学时；
- (4) 标注※的《国家安全与军事教育》课程包含《军事理论》与《军事技能》模块，《军事理论》为 36 学时理论教学，《军事技能》为 14 天的军事训练
- (5) 标注◆者为专业群内共享课程，标注▲为纯线上教学课程，标注★为专业核心课程；
- (6) 每学期教学活动 20 周，其中前五学期每学期涵盖 1 周开学准备与 1 周机动与考试。
- (7) 鉴于 2020 年疫情防控原因，高考各项工作推迟，新生开学由往年 9 月初推迟到 10 月 12 号，扣除国庆长假，实际推迟 5 周，耽搁的课程在新生开学后的第 3-10 周，利用下午 7、8 节和晚自习时间段补上。
- (8) 《大学体育与健康》课程第一学期与第三学期标●的两节课为校运会活动补充学时。

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 25:1，双师素质教师占专业教师比例应为 60% 以上，专任教师队伍要考虑职称、年龄、形成合理的梯队结构，老中青比例为 2: 4: 4。

2. 专任教师

具有高校教师资格和旅游管理专业相关的证书；具有良好的师德，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、工商管理、汉语言文学等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业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。可从知名旅游企业引进中高级人才，担任专业教师，对接旅游行业承担课程改革任务，提高人才培养质量。

3. 专业带头人

专业带头人应具有副高职称，能够较好地把握国内外旅游行业及专业发展趋势，能广泛联系行业企业，了解行业企业对旅游专业人才的切实需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在湖南省旅游行业具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从相关校企合作企业及实习实训基地聘任，要求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（同等职称），能承担《旅行社计调操作实务》《旅游策划与线路设计》《旅游市场营销》《导游服务能力》等专业课程教学，能够承担旅游计调、旅游营销、导游等岗位的实习实训指导和学生旅游职业发展规划指导等教学任务。

表 9 旅游管理专业企业兼职教师配置要求

企业兼职教师	所属企业	承担教学任务	备注
兼职教师一	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司	旅行社计调操作实务、导游业务、景点导游实训、导游服务综合训练、旅行社运营综合训练、旅游销售实训、旅游策划与旅游线路设计等	

兼职教师二	郴州宝国际旅行社有限公司	旅行社计调操作实务、导游业务、景点导游实训、导游服务综合训练、旅行社运营综合训练、旅游产品销售、旅游销售实训、旅游策划与旅游线路设计等	
兼职教师三	郴州合一研学旅行有限公司	旅行社计调操作实务、导游业务、景点导游实训、导游服务综合训练、旅行社运营综合训练、旅游产品销售、旅游销售实训、旅游策划与旅游线路设计等	
兼职教师四	飞天山文化旅游有限责任公司	导游业务、旅游产品销售、旅游市场营销、景点导游实训、导游服务能力等	
兼职教师五	苏仙岭国家风景名胜区	导游业务、旅游产品销售、景点导游实训、旅游市场营销、导游服务能力等	
兼职教师六	湖南海外旅游快乐行郴州国际旅行社有限公司	旅行社计调操作实务、导游业务、景点导游实训、导游服务综合训练、旅行社运营综合训练、旅游销售实训、旅游策划与旅游线路设计等	

(二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实习实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室应配备黑(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。

表 10 专业教室场地配置与要求

序号	校内教学场地名称	功能	设施配置	容量(一次性容纳人数)
1	多媒体教室	课程教学、实习实训	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入	50~200 人

2. 校内实训室基本条件

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 11 校内实习实训基地(室)配置与要求

序号	校内教学场地名称	功能(实训项目)	设施配置	容量(一次性容纳人数)
1	模拟旅游社实训室	门市接待、计调操作、票务操作、产品销售	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、旅行社网络管理系统	50 人
2	模拟导游实训室	导游带团服务、景点讲解	可联网多媒体计算机、投影设备、音响设备、导游旗、小蜜蜂等设备	50 人
3	前厅实训室	办理入住手续	酒店大堂、前台	50 人

序号	校内教学场地名称	功能（实训项目）	设施配置	容量（一次性容纳人数）
4	餐厅实训室	安排落实用餐	80m ² ；餐具、餐桌、椅子	30人
5	形体训练房	形体训练、专业礼仪训练、才艺训练	150m ² ；空调、镜子、把杆、木地板、衣柜、鞋柜	50人

3. 校外实训场地基本条件

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跟岗实习；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 12 校外实训场地配置与要求

序号	校外实训场地名称	实训项目	条件要求	容量（一次性容纳人数）
1	中青旅实训基地	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务等	国际旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	15 人
2	合一研学实训基地	门市接待、票务操作、销售服务、导游服务等	国内旅行社运营设备； 具有指定的企业导师 2-3 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	15 人
3	飞天山景区实训基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	国家 4A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	30 人
4	苏仙岭景区实训基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	国家级风景名胜区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	30 人
5	万华岩景区实训基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	国家级风景名胜区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 4-5 人； 具有齐全的安全防范措施； 具有完善的学生管理制度。	20 人
6	东江湖景区实训基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、投诉处理等	国家 5A 级旅游区服务与管理设备； 具有指定的企业导师 5-6 人； 具有齐全的安全防范措施；	30 人

序号	校外实训场地名称	实训项目	条件要求	容量(一次性容纳人数)
			具有完善的学生管理制度。	

4. 学生实习基地基本条件

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、旅游产品销售、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 13 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	中青旅实习基地	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； 能提供吃住条件； 购买雇主责任险或意外伤害险。	6 人
2	合一研学实习基地	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
3	飞天山景区实习基地	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
4	苏仙岭景区实习基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理等	国家级风景名胜区服务与管理设备； 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。	15 人
5	万华岩景区实习基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理	国家级风景名胜区服务与管理设备； 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；	10 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。	
6	东江湖景区实习基地	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
7	东莞东华国际旅行社实习基地	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 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
8	湖南嘉景国际旅行社实习基地	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; 能提供吃住条件; 购买雇主责任险或意外伤害险。	6 人
9	宁波太平洋阳明度假山庄实习基地	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理	高档旅游休闲度假村; 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

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有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

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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

教材选用按照国家十三五规划教材、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；同时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，禁止不合格的教材进入课堂。

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。订阅有关旅游管理专业理论、技术、方法以及实务操作类专业图书、文献资料，达 1500 册，其中，优秀学术期刊不少于 12 种。

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，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 mooc 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。

（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，在教学方法上采用线上线下、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、技能、知识三维目标。

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，强调典型工作任务学习，动手能力、创新思维的培养。

（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

旅游管理专业对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。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 60%，终结性考核占总分值的 40%。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。校外教学，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。

3. 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、在校生学业水平、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. 建立健全学校质量诊断与改进制度, 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、毕业设计等专业调研、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。

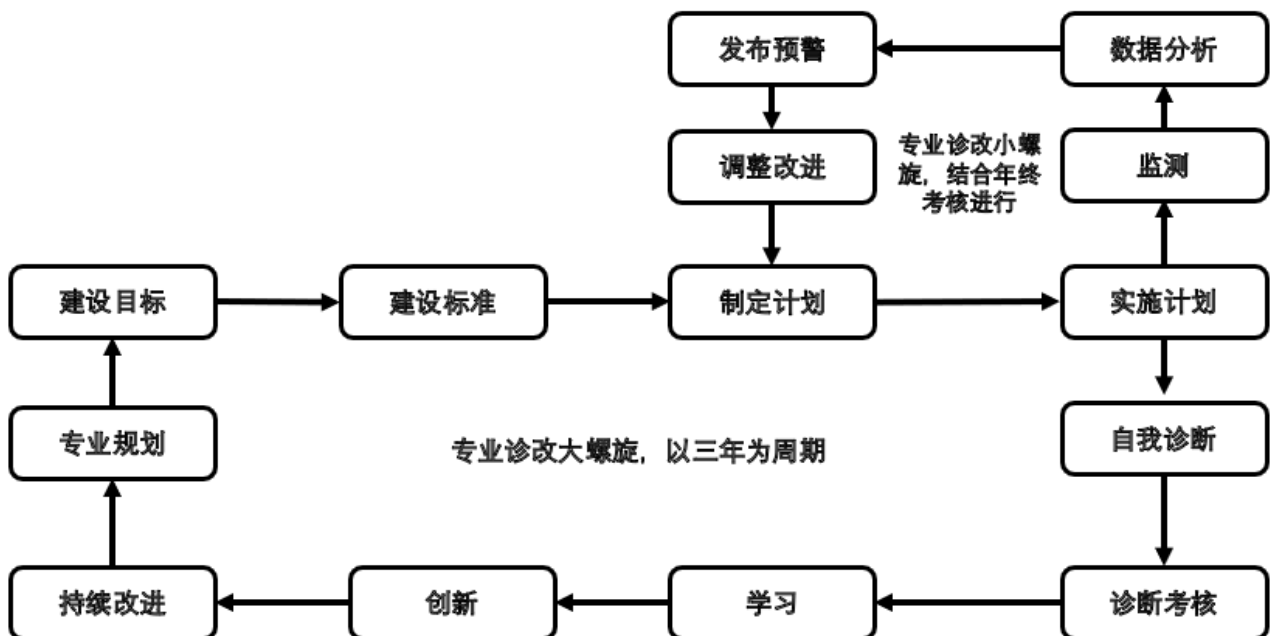


图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

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，保证教学效果。专业教师一学期须听课评课 4 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。

九、毕业要求

（一）学分要求： 必须修满 143 学分，完成规定的教学活动。

（二）毕业设计要求：合格。

（三）学生综合素质要求：毕业时达到专业人才培养方案中的素质、知识和能力等方面要求。

（四）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

附 1：2020 级三年制高职旅游管理专业人才培养方案编制团队

附件 1

2020 级三年制高职旅游管理专业人才培养方案编制团队

(一) 主持人：戴冬香

(二) 参与者：胡建英、唐闪光、廖广莉、刘列夫、刘宇、周小红、曹慧玲、尹娅娴、何琳、刘波、廖楚男、章术、杨向丽、罗茜、黄静波、蔡建朝、谢芬

1. 校内教师：胡建英、唐闪光、廖广莉、刘列夫、刘宇、周小红、曹慧玲、尹娅娴；

2. 行业/企业代表：何琳（湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司总经理）、刘波（郴州合一研学旅行有限公司）、廖楚男（腾邦旅游集团郴州分公司副总经理）、章术（飞天山文化旅游有限责任公司营销主管）、杨向丽（郴州宝中国际旅行社有限公司总经理）、罗茜（湖南海外旅游快乐行郴州国际旅行社有限公司副总经理）；

3. 其他学校专家：黄静波（湘南学院）；

4. 学生（含毕业生代表）：旅管（3）181 班蔡建朝、谢芬（湘潭宝中国际旅行社、郴州市金牌导游）。