



**洛阳商业职业学院**  
LUOYANG VOCATIONAL COLLEGE OF COMMERCE

**旅游管理专业**

**人才培养方案**

二〇二五年九月

# 修订说明

依据国家旅游管理专业教学标准、行业人才需求调研分析报告及校外专家论证意见，旅游管理专业人才培养方案做了以下修订：

1.培养目标调整：培养目标定位紧密结合行业发展趋势、社会需求及学生职业发展路径，旨在培养具备专业知识、实践能力和创新思维的高技能人才。

2.课程体系优化：重构“核心课程”模块化结构，增设旅游新媒体营销、旅游服务质量等前沿课程，应对行业数字化变革。同步缩减旅游客户关系、旅游电子商务理论课时，提升实践教学占比至53%。。

3.增加岗位课程：新增酒店类岗位、导游类岗位等选修课程，满足多样化人才培养需求。

4.“1+X”证书融入：建立“课证融合”课程体系，将全国导游资格证、茶艺师证等职业技能证书的考核内容融入对应课程，如旅游政策与法规、导游基础知识、导游业务等课程对接“全国导游资格证”核心考点；茶艺与茶文化对接“茶艺师证”核心考点。

# 旅游管理专业人才培养方案

## 一、专业名称（专业代码）

旅游管理（540101）

## 二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

## 三、基本修业年限

三年

## 四、职业面向

表1 旅游管理专业职业面向

|              |                                                   |                       |
|--------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| 所属专业大类（代码）   | 旅游大类（54）                                          |                       |
| 所属专业类（代码）    | 旅游类（5401）                                         |                       |
| 对应行业（代码）     | 旅行社及相关服务（7291）、游览景区管理（786）、游乐园（9020）、休闲观光活动（9030） |                       |
| 主要职业类别（代码）   | 旅游及公共游览场所服务人员（4-07-04）                            | 导游（4-07-04-01）        |
|              |                                                   | 旅游团队领队（4-07-04-02）    |
|              |                                                   | 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） |
|              |                                                   | 休闲农业服务员（4-07-04-06）   |
| 主要岗位（群）或技术领域 | 旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理                        |                       |
| 职业类证书        | 导游资格、旅行策划、研学旅行策划与管理、定制旅行管家服务                      |                       |

## 五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向旅行社及相关服务、游览景区管理、游乐园、休闲观光活动等行业的导游、旅游团队领队、旅行社计调、旅游咨询员、公共游览场所服务员、休闲农业服务员等岗位群，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高技能人才。具体分为以下三个方面：

1.知识目标：掌握党和国家相关方针政策，以及旅游行业法律、环保、安全、质量管理等法规知识；熟悉智慧旅游、“旅游+”等行业新理念、新业态，了解行业文化；具备外语、信息技术、办公软件等基础文化知识，以及地理、历史、民俗、非遗、旅游礼仪等专业基础；掌握接待服务、项目策划、产品设计、客户关系管理、线上产品运营等专业核心知识。

2.能力目标：具备旅游咨询、接待讲解、订单跟踪等对客服务能力，能处理服务常见问题；拥有项目策划、产品设计、服务质量控制、客户关系维护、数字营销（如新媒体运营）的专业能力；掌握信息技术与数字技能，能适应行业数字化、智能化发展需求，具备应对突发事件的能力；具有探究学习、终身学习能力、分析和解决问题的能力。

3.素质目标：坚定理想信念，厚植爱国情感，践行社会主义核心价值观，具有社会责任感与担当精神；爱岗敬业，遵守职业道德与行为规

范，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，树立正确劳动观；具备良好语言与文字表达能力、沟通合作能力、集体意识与团队意识；拥有良好人文与科学素养、审美能力，具备心理调适能力

## 六、培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用；

（5）了解智慧旅游、“旅游+”等旅游行业发展新理念、新趋势，熟悉旅游行业的新业态、新模式等知识；

（6）掌握地理、历史、民俗、非物质文化遗产、旅游服务礼仪等方

面的专业基础理论知识；

（7）掌握接待服务、项目策划、产品设计、服务质量管理、客户关系管理等专业核心知识；

（8）掌握旅游企业常用办公软件应用相关知识，熟悉线上产品展示、产品维护、与顾客在线答疑等知识；

（9）具有处理旅游服务中常见问题的能力，具备应对突发事件的能力；

（10）具备旅游咨询、接待讲解、订单跟踪等工作领域内的对客服务能力；

（11）具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营、产品策划、数字营销的能力；

（12）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（13）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（14）掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（15）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；

（16）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬

劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

表2 培养规格与培养目标的支撑矩阵

| 培养规格 | 知识目标 | 能力目标 | 素质目标 |
|------|------|------|------|
| 1    |      |      | H    |
| 2    | H    | M    | L    |
| 3    | H    | L    | M    |
| 4    | H    |      |      |
| 5    | H    |      |      |
| 6    | H    |      |      |
| 7    | H    |      |      |
| 8    | H    | M    |      |
| 9    | L    | H    | M    |
| 10   | L    | H    |      |
| 11   | L    | H    |      |
| 12   |      | H    | L    |
| 13   | M    | H    |      |
| 14   |      | H    | L    |
| 15   | H    | M    |      |
| 16   |      | L    | H    |

说明：H表示强支撑，M表示中度支撑，L表示弱支撑。

## 七、课程设置及学时安排

### （一）课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程、专业知识课程、专业实践课程、职业素养课程。

#### 1.公共基础课程

公共基础课程，共16门，合计35学分。主要课程有：思想政治理论课（包括：思想道德与法治、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系

概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策）、军事理论与军事训练、大学生心理健康教育、劳动教育、大学体育、大学英语、国家安全教育、中华优秀传统文化、大学生涯规划与职业发展、音乐欣赏、信息技术基础、党史等方面的课程或专题讲座。

表3 公共基础课简介

| 序号 | 课程名称                 | 主要教学内容                                                                                            | 教学目标及要求                                                        | 课程思政育人                                                             |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | 思想道德与法治              | 涵盖理想信念、爱国主义、人生价值、道德修养、法治观念等方面，引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观，掌握道德与法律的基本知识。                                  | 理解并认同社会主义核心价值观，提高思想道德素质和法治素养，增强辨别是非善恶的能力，形成良好的行为习惯和道德风尚。       | 增强爱国情怀、社会责任感、法治意识和道德品质，做有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义建设者和接班人。               |
| 2  | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 以马克思主义中国化时代化为主线，包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，着重讲授这些理论如何解决中国革命、建设、改革各个阶段的问题。 | 把握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的精神实质，认识坚持马克思主义指导地位的重要性，提升运用理论分析和解决问题的能力。  | 深化中国特色社会主义的政治认同，增强道路自信、制度自信、理论自信、文化自信，强化爱国、爱党、爱社会主义的情感态度和价值倾向。     |
| 3  | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论   | 全面系统阐述习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、科学体系、核心要义、实践要求，包括新时代中国特色社会主义的总任务、总体布局、战略布局等内容。                        | 深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义，掌握其基本观点和方法，增强对新时代中国特色社会主义的理论认同和实践自觉。 | 掌握新时代中国特色社会主义思想的基本观点和方法，建立对中华民族伟大复兴中国梦的信心，不断提高科学思维能力，增强分析、解决问题的能力。 |
| 4  | 形势与政策                | 紧密结合国内外形势的发展变化，及时介绍党和国家的重大方针政策、国际热点问题、社会发展动态等，帮助学生了解国内外形势的现状和发展趋势。                                | 关注时事政治的习惯，提高分析和判断形势的能力，能够正确认识和理解国家的政策方针，增强对国家发展的信心。            | 树立正确的国家观、民族观、世界观，增强爱国情怀和国际视野，培养大局意识和责任意识。                          |

|    |         |                                                                      |                                                     |                                                              |
|----|---------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 5  | 军事理论    | 包括军事思想、军事科技、信息化战争、国防建设等方面的基本知识，使学生了解军事领域的基本概念和发展动态。                  | 掌握基本的军事理论知识，增强国防观念和国家安全意识，培养纪律意识和团队精神。              | 激发爱国热情和报国之志，强化国防意识和国家安全责任感，培养爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神。             |
| 6  | 军事训练    | 包括队列训练、体能训练、军事技能训练等，正步走、射击、野外生存，旨在提高学生的身体素质 and 军事技能。                | 通过严格的军事训练，养成良好的纪律作风，增强身体素质，提高团队协作能力和适应能力。           | 培养吃苦耐劳精神、坚韧不拔的意志和集体荣誉感，增强组织纪律性和国防意识，激发爱国情怀。                  |
| 7  | 大学生心理健康 | 涵盖心理健康的基本概念、大学生常见的心理问题及应对方法、心理调适技巧、人际关系处理、情绪管理等方面。                   | 树立正确的心理健康观念，掌握基本的心理健康知识和心理调适方法，提高自我心理保健能力，促进身心健康发展。 | 正确认识自我，培养积极乐观的人生态度，增强心理承受能力和抗压能力，促进心理健康素质与思想道德素质、科学文化素质协调发展。 |
| 8  | 劳动教育    | 增强学生的劳动观念、劳动技能、劳动习惯的培养，促进劳动教育与技术、职业体验和社会实践紧密联系，让学生了解劳动的价值和意义，掌握劳动技能。 | 培养劳动意识和劳动习惯，提高劳动能力，树立正确的劳动价值观，尊重劳动、热爱劳动。            | 树立艰苦奋斗精神、敬业精神和工匠精神，增强社会责任感和奉献精神，促进全面发展。                      |
| 9  | 大学体育    | 设置多种体育项目，篮球、足球、健美操、太极拳等，让学生选择自己感兴趣的项目进行学习和训练，同时包括体育理论知识的教学。          | 掌握一定的体育技能和运动方法，提高身体素质和运动能力，培养体育精神和健康生活方式。           | 增强团队合作精神、竞争意识和坚韧不拔的意志，促进身心健康和全面发展，增强集体荣誉感和爱国主义情感。            |
| 10 | 大学英语    | 包括英语语言知识（词汇、语法、句型等）、听力、口语、阅读、写作等方面的训练，以及英语国家的文化背景知识介绍。               | 提高英语综合应用能力，能够熟练运用英语进行交流和学学习，培养跨文化交际能力。              | 树立文化自信，同时通过介绍英语国家的文化，树立正确的文化观，增强国际视野和爱国情怀。                   |
| 11 | 国家安全教育  | 包括国家安全的基本概念、国家安全体系、国家安全法律法规、国家安全教育案例等方面，让学生了解国家安全的重要性和维护国家安全的责任和义务。  | 增强国家安全意识，掌握国家安全的基本知识和法律法规，提高学生维护国家安全的能力和自觉性。        | 培养国家安全意识和责任感，树立总体国家安全观，能自觉维护国家主权、安全和发展利益，增强爱国情怀和民族凝聚力。       |

|    |             |                                                                             |                                                        |                                                                     |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 12 | 大学生涯规划与职业发展 | 包括职业规划的基本概念、自我认知、职业环境分析、职业生涯目标设定、职业生涯发展策略、职业生涯规划的实施与评估等方面。                  | 了解自己的兴趣、爱好、能力和价值观，明确职业发展方向，制定合理的职业生涯规划，提高职业素养和就业竞争力。   | 树立正确的职业观和价值观，培养敬业精神、创新精神和奉献精神，将个人职业发展与国家和社会的需要相结合。                  |
| 13 | 音乐欣赏        | 以审美为主线，介绍不同的音乐形式、体裁和风格，包括古典音乐、民族音乐、流行音乐等，通过欣赏和分析音乐作品，培养学生的音乐鉴赏能力。           | 了解音乐艺术的基本知识和特点，提高音乐欣赏水平和审美能力，培养对音乐的兴趣和热爱。              | 通过挖掘音乐作品中的思政元素，如爱国主义、民族精神、人文关怀等，感悟音乐艺术的“真、善、美”，树立正确的审美观念和社会主义核心价值观。 |
| 14 | 信息技术基础      | 包括计算机基础知识、操作系统、办公软件、网络技术、数据库基础、多媒体技术等方面的知识和技能，培养学生的信息技术应用能力。                | 掌握基本的信息技术知识和操作技能，能够熟练运用信息技术工具进行学习、工作和生活，提高信息素养和创新能力。   | 培养科学精神和责任意识，能正确使用信息技术，为国家和社会的发展贡献力量。                                |
| 15 | 党史          | 讲述中国共产党的发展历程，包括党的创立、新民主主义革命、社会主义革命和建设、改革开放和社会主义现代化建设等各个历史时期的重大事件、重要人物和理论成果。 | 了解党的历史，深刻认识中国共产党的领导是历史和人民的选择，理解中国共产党的初心和使命，增强对党的感情和信任。 | 传承红色基因，培养爱国主义、集体主义和社会主义精神，激发为实现中华民族伟大复兴而奋斗的使命感。                     |
| 16 | 中华优秀传统文化    | 涵盖载体、民俗实践四大模块，培养学生精准把握经典典籍、传统艺术、科技建筑等载体的文化内涵与价值，熟练掌握传统节日习俗、礼仪规范及传统技艺的实践要点。  | 掌握核心思想与流派，熟知文化载体特征，明确传统美德时代价值；能解读经典、分析现实意义，具备批判性继承能力。  | 依托爱国典籍与事迹，培育家国情怀、树立文化自信，树立世界观、人生观、价值观与可持续发展理念。                      |

## 2.专业知识课程

专业知识课程共23门，合计70学分。主要有专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

### (1) 专业基础课

主要包括：旅游概论、旅游政策与法规、旅游历史文化、旅游职业礼仪、中国旅游地理、客源地与目的地概况、管理学基础、旅游消费者行为概况。

表4 专业基础课简介

| 序号 | 课程名称    | 主要教学内容                                                                                             | 教学目标及要求                                                         | 课程思政育人                                     |
|----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1  | 旅游概论    | 旅游的本质与特征、旅游活动构成要素（旅游者、旅游资源、旅游业）、旅游业产业链（酒店、景区、旅行社等）、旅游发展历程（古代至现代）、文旅融合与可持续旅游发展趋势。                   | 理解旅游核心概念与产业格局，能辨析不同类型旅游活动，掌握旅游业发展规律，具备分析旅游行业热点问题的初步能力。          | 建立对旅游业的认同感，厚植文旅服务情怀，增强推动行业可持续发展的责任意识。      |
| 2  | 旅游政策与法规 | 文旅行业基本法律框架、旅游法核心条款（旅游者权利、旅游经营者义务）、旅游市场监管政策、旅游安全与应急管理法规、文旅产业扶持政策（补贴、非遗保护等）、跨境旅游相关规定、“全国导游资格证”考点。    | 熟练掌握关键旅游政策法规，能运用法律知识分析旅游纠纷案例，具备合规开展旅游业务的意识与基础能力，知晓政策红利的应用方向。    | 树立法治思维与规则意识，坚守行业合规底线，提升维护旅游者权益与行业秩序的担当。    |
| 3  | 旅游历史文化  | 中国古代旅游活动（帝王巡游、文人漫游）、近现代旅游发展、旅游相关文化载体（历史遗迹、民俗风情、传统艺术）、不同朝代文旅融合案例、世界旅游文化经典（如古罗马、古埃及旅游文化）。            | 掌握旅游历史发展脉络，理解文化与旅游的内在关联，能讲解典型旅游文化资源背后的历史故事，具备挖掘文化内涵服务旅游的初步能力。   | 传承中华优秀旅游文化，增强文化自信，塑造以文化赋能旅游、讲好文化故事的传播者素养。  |
| 4  | 旅游职业礼仪  | 旅游从业者仪容仪表规范（着装、妆容、站姿坐姿）、社交礼仪（问候、握手、名片交换）、服务场景礼仪（接待引导、沟通应答、投诉处理礼仪）、跨文化礼仪差异（如中西方用餐礼仪、宗教礼仪禁忌）、团队协作礼仪。 | 熟练掌握旅游职业礼仪标准，能在酒店、景区、导游等场景中规范践行礼仪，提升礼仪化服务与沟通质量，展现专业职业形象。        | 涵养尊重友善的服务素养，塑造优雅得体的职业形象，强化以礼待人的服务初心与职业责任感。 |
| 5  | 中国旅游地理  | 中国地理分区特征、地理环境对旅游资源形成的影响、区域文旅特色产业（如云南民俗旅游、海南海岛旅游）、旅游线路的地理优化设计。                                      | 掌握中国主要旅游资源的地理分布与特色，能分析地理环境与旅游开发的关系，具备设计区域旅游线路的初步能力，知晓资源保护的地理背景。 | 感受祖国山河壮美与地域文化多样，厚植家国情怀，增强旅游资源保护与合理开发的意识。   |

|   |           |                                                                                                            |                                                             |                                                     |
|---|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 6 | 客源地与目的地概况 | 全球主要客源地特征、中国主要旅游目的地（如北京、上海、云南：资源特色、接待能力）、客源地与目的地的互动关系、针对性旅游产品设计。                                           | 熟悉重点客源地的旅游需求与目的地的资源优势，能分析客源与目的地的适配性，具备设计差异化旅游产品的基础思路。       | 树立全球视野与跨文化理解意识，尊重不同客源地文化差异，提升精准服务不同群体的能力与包容素养。      |
| 7 | 管理学基础     | 管理的四大职能（、旅游企业组织架构、人力资源管理、旅游项目成本与质量管理、沟通协调与团队管理技巧、管理案例分析。                                                   | 理解管理核心理论与方法，能运用管理工具制定简单工作计划，具备协调团队、控制工作质量的初步能力，能分析旅游企业管理问题。 | 培养科学管理思维与责任意识，涵养团队协作与担当精神，提升以管理效能推动旅游服务提质的能力。       |
| 8 | 旅游消费者行为概况 | 旅游消费者决策过程（需求唤醒、信息搜集、选择评估、购后评价）、影响消费行为的因素（个人：年龄、收入；社会：家庭、文化；心理：动机、感知）、不同群体消费特征（亲子、老年、青年游客）、旅游消费行为调研与数据分析方法。 | 掌握旅游消费者行为规律，能分析不同群体的消费需求与偏好，具备通过调研预判消费趋势的初步能力，为旅游产品设计提供依据。  | 涵养以消费者为中心的服务理念，尊重不同群体消费需求差异，提升精准满足游客需求、优化服务体验的责任意识。 |

## （2）专业核心课

主要包括：旅行社经营与管理、景区服务与管理、酒店经营与管理、旅游电子商务、客户关系管理、旅游策划理论与实务、旅游新媒体营销、旅游服务质量。

表5 专业核心课简介

| 序号 | 课程名称     | 主要教学内容                                          | 教学目标及要求                                 | 课程思政育人                               |
|----|----------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | 旅行社经营与管理 | 涵盖旅行社设立流程、部门职能，产品开发、计调操作、接待服务，以及财务管理、质量管控与合规经营。 | 掌握旅行社运营核心环节，能设计基础旅游产品，具备处理客户投诉与优化运营的能力。 | 坚守诚信合规，强化责任意识，提升规范服务与风险把控素养，提升行业使命感。 |
| 2  | 景区服务与管理  | 讲解景区规划布局、票务管理、游客接待，设施维护、安全保障及文创产品开发。            | 熟悉景区服务流程，能制定基础游客疏导方案，具备处理景区突发小事件的能力。    | 秉持生态保护理念，传承地域文化，提升游客服务与资生态保护意识。      |
| 3  | 酒店经营与管理  | 包括酒店各部门运营（前厅、客房、餐饮），客户服务、成本控制与质量管理。             | 掌握酒店基础运营逻辑，能完成前厅接待、客房服务等基础操作，具备服务优化意识。  | 恪守服务伦理，践行宾客至上，塑造诚信专业的酒店服务品格和敬业精神。    |

|   |           |                                            |                                     |                                             |
|---|-----------|--------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
| 4 | 旅游电子商务    | 讲解旅游电商平台运营（OTA、自媒体），在线产品上架、订单处理、数据分析与营销推广。 | 能操作主流旅游电商平台，设计简单线上营销活动，具备基础数据解读能力。  | 坚守数据安全底线，秉持合规经营，提升数字文旅诚信运营能力，提高创新思维，树立合规意识。 |
| 5 | 客户关系管理    | 涵盖客户需求分析、关系维护技巧，投诉处理、客户忠诚度提升及 CRM 系统应用。    | 能识别客户需求，有效处理常见投诉，具备维护客户长期关系的基础能力。   | 涵养共情沟通素养，坚守诚信原则，增强客户服务责任与共情力，树立以客户为中心的理念。   |
| 6 | 旅游策划理论与实务 | 讲解旅游项目策划流程、市场调研、方案撰写，涵盖节庆活动、线路及目的地策划。      | 能完成基础旅游项目调研，撰写简单策划方案，具备创新策划思维。      | 立足文化传承，聚焦民生需求，提升兼具温度与责任的策划能力，强化文化自信，和实干精神。  |
| 7 | 旅游新媒体营销   | 包括旅游新媒体平台（抖音、小红书）运营，内容创作、流量获取、粉丝维护与营销转化。   | 能制作基础旅游新媒体内容，开展简单营销活动，具备分析营销效果的初步能力 | 坚守真实传播底线，弘扬文旅正能量，提升正向品牌推广素养。                |
| 8 | 旅游服务质量    | 讲解旅游服务质量标准、评估方法，服务缺陷识别、改进策略及客户满意度提升。       | 掌握服务质量核心标准，能识别基础服务问题，具备提出简单改进建议的能力。 | 秉持精益求精理念，恪守服务初心，塑造高品质文旅服务职业追求。              |

### （3）专业拓展课

通选：导游基础知识、导游业务、茶艺与茶文化、旅游心理学、旅游线路设计；限选（2门）：餐饮服务与管理、客房服务与管理、地方导游基础、导游讲解、专升本管理学、专升本英语。

表6 专业拓展课简介

| 序号 | 课程名称   | 主要教学内容                                                                                                                    | 教学目标及要求                                                      | 课程思政育人                                          |
|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | 导游基础知识 | 中国历史文化（古代史、近现代史核心脉络）、中国民族与民俗（56个民族分布、特色民俗）、宗教文化（、自然与人文旅游资源（世界遗产、国家 5A 级景区）、中国饮食与风物特产（八大菜系、地方特色产品）、导游常用法律法规基础、“全国导游资格证”考点。 | 熟练掌握导游必备的文化、资源、民俗知识，能准确讲解核心知识点，具备将知识转化为导游词素材的能力，为导游服务奠定知识基础。 | 深化对中华优秀传统文化的认知，增强文化自信，塑造以知识传播文化、以专业讲好中国故事的导游素养。 |

|   |         |                                                                                                                              |                                                              |                                                         |
|---|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2 | 导游业务    | 导游服务流程（接团准备、接站服务、行程服务、送团服务）、导游带团技巧（团队氛围营造、游客需求响应、突发情况处理）、导游词创作（结构设计、语言表达、特色挖掘）、导游沟通技巧（与游客、司机、景区的沟通）、导游职业规范与安全管理、“全国导游资格证”考点。 | 熟练掌握全流程导游服务技能，能独立完成导游词创作与带团实操，灵活应对突发情况，严格遵守职业规范，展现专业导游服务能力。  | 坚守导游职业操守，涵养责任担当与应急处置素养，强化以游客为中心的服务初心与职业使命感。             |
| 3 | 茶艺与茶文化  | 茶类辨识、冲泡技艺（绿茶、红茶、乌龙茶等）、茶器使用、中国茶文化历史（唐宋至现代）、茶礼与茶道精神、茶文化旅游融合案例、“茶艺师资格证”考点。                                                      | 熟练掌握主流茶类冲泡技法，理解茶文化内涵，能开展茶艺展示与茶文化讲解，具备茶文化与旅游结合的初步设计能力。        | 传承中华茶文化精髓，涵养儒雅谦和品格，增强文化自信与文旅融合服务意识。                     |
| 4 | 旅游心理学   | 游客心理（需求动机、感知认知、情绪情感、态度行为）、旅游服务心理（导游、酒店、景区服务中的心理适配）、旅游消费心理（决策过程、影响因素、群体消费差异）、旅游企业员工心理（工作动机、压力管理、团队协作心理）、心理沟通与冲突化解技巧。          | 掌握旅游心理学核心理论，能分析不同群体游客的心理需求，运用心理知识优化服务策略，具备化解服务冲突、提升游客满意度的能力。 | 涵养共情理解与人文关怀素养，尊重游客心理差异，强化以心理适配提升旅游服务质量的意识与能力。           |
| 5 | 旅游线路设计  | 旅游线路设计原则（主题性、合理性、安全性、经济性）、线路设计流程（市场调研、资源整合、行程规划、成本核算、产品包装）、不同类型线路设计、线路优化与创新、线路推广与客户反馈收集。                                     | 熟练掌握旅游线路设计方法，能结合客源需求与资源特色，独立完成主题线路设计与成本核算，具备线路优化创新与适配市场的能力。  | 树立科学规划与可持续发展理念，涵养创新思维与市场服务意识，强化以优质线路满足游客需求、助力文旅发展的责任担当。 |
| 6 | 餐饮服务与管理 | 餐饮服务流程（点餐、上菜、席间服务、结账）、餐具使用与摆台规范、餐饮产品知识（菜品、酒水）、餐饮成本控制、食品安全管理、餐饮服务质量提升策略。                                                      | 熟练掌握餐饮服务实操技能，理解餐饮管理核心要点，能规范开展餐饮服务与基础管理工作，保障食品安全与服务质量。        | 恪守食品安全底线，涵养精益求精的服务态度，强化餐饮服务中的责任担当与客户至上理念。               |
| 7 | 客户服务与管理 | 客户需求分析、服务沟通技巧（倾听、表达、共情）、客户投诉处理流程与策略、客户关系维护（会员体系、回访）、客户满意度调研与服务优化。                                                            | 掌握客户服务核心方法，能精准识别客户需求，高效处理客户投诉，提升客户满意度与忠诚度，具备客户服务管理基础能力。      | 涵养共情服务素养，坚守客户权益保护原则，增强以客户为中心的服务意识与责任担当。                 |
| 8 | 地方导游基础  | 地方地理风貌、历史沿革、民俗文化（非遗、节庆）、特色物产、重点景区景点知识、地方导游服务流程（接团、讲解、送团）、地方导游词创作、“全国导游资格证”考点。                                                | 熟练掌握地方核心文旅知识，能独立创作地方导游词，规范开展地方导游服务，展现地方文化特色与旅游魅力。            | 深挖地方文化内涵，传承地域文化根脉，增强家乡文化传播责任感与地方导游专业服务素养。               |

|    |       |                                                                                            |                                                                                                |                                                                                   |
|----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 导游讲解  | 讲解语言技巧（语调、语速、修辞）、不同类型景点讲解方法（自然景观、人文古迹、博物馆）、讲解内容设计（逻辑、重点、故事化）、突发情况应对（游客提问、行程调整）、讲解礼仪与情感表达。  | 掌握导游讲解核心技巧，能针对不同景点设计并开展生动讲解，灵活应对讲解中的各类问题，提升讲解吸引力与感染力。                                          | 秉持真实准确讲解原则，传承传播优秀文化，塑造专业负责的导游形象与文化传播者使命担当。                                        |
| 10 | 管理学   | 计划、组织、领导、控制四大职能；电商企业组织结构设计、岗位职责划分、绩效考核体系建立以及团队建设激励方法；SWOT分析、PEST分析等战略工具，数据驱动决策在电商运营中的具体应用。 | 掌握管理学基本原理和方法，理解计划、组织、领导、控制等管理职能在电商企业中的具体应用；运用SWOT分析、PEST分析等管理工具分析电商企业内外部环境；制定基础的人力资源管理和绩效考核方案。 | 树立精益求精的管理意识；培养尊重员工、关爱团队的人文关怀精神，树立人力资源是企业最宝贵资源的价值观念；将企业管理与国家发展相结合，增强服务国家经济发展的责任意识。 |
| 11 | 专升本英语 | 围绕考试大纲，系统进行词汇、语法、阅读理解、完形填空、翻译与写作等模块的教学与强化训练，旨在全面提升学生的英语综合应用与应试能力。                          | 扩大词汇量，巩固语法体系，提高阅读速度和理解深度，掌握基本的写作与翻译技能，以达到或超过专升本英语考试的合格标准。                                      | 通过语言学习培养跨文化交际能力与开放包容的心态，理解国际工程惯例，树立在专业领域内沟通交流、合作竞争的自信。                            |

### 3.专业实践课程

专业实践课程包括专业认知、专业见习、专业岗位实习、毕业设计，共4大模块，合计20学分。

表7 专业实践课简介

| 序号 | 课程模块         | 课程内容                                                                     | 教学目标与要求                                                                                                                                   |
|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 专业认知<br>(1周) | 旅游管理行业背景、现状及发展趋势；旅游管理专业培养目标、职业面向；课程设置及学时安排；期末考核评估方式及要求；证书考取及学分置换规则；毕业要求。 | 帮助学生建立对旅游行业核心岗位（旅行社、景区、酒店相关岗位）的直观认知，理解专业课程知识与岗位技能的关联；了解旅游管理行业背景、现状及发展趋势；明确旅游管理专业培养目标、职业面向；理解课程设置及学时安排；明白期末考核评估方式及要求；知道证书考取及学分置换规则；了解毕业要求。 |

|   |                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 专业<br>见习<br>(3周) | 基础技<br>能见习<br>(1周) | <p>1.选取本地1个热门景点（如城市地标），撰写3分钟讲解稿并模拟讲解，练习导游礼仪与沟通话术；</p> <p>2.旅行社操作：用模拟系统完成短途旅游线路（如周边1日游）的行程设计、报价核算；</p> <p>3.酒店服务：模拟经济型酒店前厅入住登记、客房简单整理（如铺床、物品摆放）操作。</p>                                                                            | <p>熟练掌握导游、旅行社操作、酒店服务等旅游专业核心基础技能，能将理论知识转化为实践操作能力；模拟讲解时，导游礼仪规范（如站姿、手势、讲解时的眼神交流等）达标，沟通话术自然流畅、具有吸引力，讲解内容准确无误，由教师或同学进行评价；行程安排合理、丰富且具有可行性；模拟经济型酒店前厅入住登记流程时，操作规范、流程顺畅，能准确核对客人信息、办理入住手续，与客人沟通礼貌得体，服务效率高。</p>                                                               |
|   |                  | 岗位<br>见习<br>(2周)   | <p>1.旅行社计调岗：协助整理旅游订单、联系酒店与景区确认资源，对接《旅行社经营与管理》课程知识；</p> <p>2.景区服务岗：参与游客入园引导、票务辅助、景区内安全提示，结合《景区服务与管理》要求规范服务；</p> <p>3.酒店前厅岗：辅助办理入住退房、接听客户咨询电话，应用《酒店经营与管理》中的服务流程；</p> <p>4.旅游营销岗：协助制作景区短视频脚本（如景区打卡攻略）、整理客户反馈数据，对接《旅游新媒体营销》基础内容。</p> | <p>深度熟悉旅行社计调、景区服务、酒店前厅、旅游营销等旅游行业典型岗位的工作内容与流程，强化岗位实操能力；促进学生将《旅行社经营与管理》《景区服务与管理》《酒店经营与管理》《旅游新媒体营销》等课程知识，灵活应用到实际岗位工作中，提升知识转化与综合职业能力；对接《旅行社经营与管理》相关课程知识，能准确、高效协助整理旅游订单；在游客入园引导、票务辅助工作中，服务态度热情、耐心，引导与辅助操作规；辅助办理入住退房流程顺畅，操作符合《酒店经营与管理》中前厅服务流程规范；接听客户咨询电话时，沟通礼貌、话术规范。</p> |
| 3 | 专业岗位实习<br>(24周)  |                    | <p>1.适应期（4周）：根据学生意向定岗（如旅行社产品助理、景区游客服务专员、酒店客房主管助理），熟悉岗位SOP（如旅行社产品上架流程、景区应急处理步骤），每周参加1次实习单位培训，对接《旅行社经营与管理》《景区服务与管理》课程；</p> <p>2.独立履职期（16周）：独立完成岗位基础任务，如设计短途旅游产品、处理简单</p>                                                           | <p>全面熟悉旅游行业不同岗位的工作标准与流程，能够独立承担岗位基础任务。提升解决实际问题的能力，同时培养职业素养与团队协作能力；学生需快速熟悉意向岗位的SOP，对积极参与实习单位每周的培训，培训考勤率100%，并能结合《旅行社经营与管理》《景区服务与管理》课程知识，提交1份培训学习总结；设计的短途旅游产品需符合市场需求，具有一定吸引力，进行小红书运营（例如：景区宣</p>                                                                       |

|   |              |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                              |
|---|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |              | <p>客户投诉（对接《客户关系管理》）、运营景区官方小红书账号（对接《旅游新媒体营销》），每月参与1次实习单位项目会议；</p> <p>3.总结提升期（4周）：梳理实习成果（如参与设计的产品销量、客户满意度数据），结合《旅游服务质量》课程，为实习单位提出1-2条服务优化建议（如简化入住流程、优化景区导览标识）。</p> | <p>传，路线设计等）。每月按时参与实习单位项目会议，会议出勤100%；撰写实习总结报告，报告需涵盖实习各阶段的工作内容、收获、存在问题及改进方向，内容详实、条理清晰，不少于2000字，经实习单位与学校指导教师审核，评价需为“良好”及以上。</p> |
| 4 | 毕业设计<br>(6周) | <p>首先确定选题，围绕酒店管理、导游服务、旅游市场营销等方向，结合专业优势与行业需求选定课题。其次开展前期准备，搜集文献资料并选取调查法、案例分析法等适配研究方法。随后按方向完成设计，如酒店服务优化、导游词创作等。最后规范撰写论文或展示方案，完成答辩环节。</p>                            | <p>强化学生运用旅游管理专业理论解决酒店、导游服务等实际问题的能力。</p> <p>培养学生文献搜集、数据分析及研究报告撰写的核心素养。</p> <p>提升学生行业认知，为就业或职业发展奠定实践基础。</p>                    |

#### 4.职业素养课程

职业素养课程共4门，合计4学分。主要课程有大学生创新创业基础、大学生职业发展与就业指导、职业礼仪、职业技能。

表8 职业素养课简介

| 序号 | 课程名称         | 主要教学内容                                                  | 教学目标及要求                                                | 课程思政育人                          |
|----|--------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1  | 大学生职业发展与就业指导 | 聚焦职业定位与求职实操内容，包括自我认知、职业探索、就业实践、职业规划全方位覆盖求职全流程。          | 清晰认知自我职业潜力，掌握求职全流程核心技能，具备主动规划职业发展的意识和能力，提升就业竞争力与职业幸福感。 | 树立敢为人先、勇于探索的创新精神、脚踏实地的实干作风。     |
| 2  | 大学生创新创业基础    | 以“培养创新思维、赋能创业实践”为核心，讲解市场调研、商业模式设计、团队组建、商业计划书撰写等创业全流程要点。 | 认清创业所需的逻辑思维、沟通协作、风险应对能力，具备职场创新意识、为创业意愿打下坚实基础。          | 树立爱岗敬业、诚实守信、艰苦奋斗的职业精神，强化责任担当意识。 |

|   |      |                                                                |                                                      |                                               |
|---|------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 3 | 职业礼仪 | 以实用礼仪规范为核心，结合职场中个人形象塑造、社交沟通规范及不同商务场景的行为准则。                     | 能熟练掌握职场核心礼仪规范，能够在不同场景中展现专业形象与得体举止，通过礼仪赋能职场沟通与人际关系构建。 | 能以礼仪养德，涵养尊重他人、包容友善的品格，提升团队协作中的同理心。            |
| 4 | 职业技能 | 以“岗位核心能力适配”为导向，聚焦通用职业技能与行业基础技能，理论讲解+实操训练+场景应用，为职业准入与发展提供硬实力支撑。 | 掌握职场通用技能能够快速适应岗位工作需求，具备技能迭代意识与持续学习能力，为职业发展奠定硬实力基础。   | 树立严谨细致、精益求精的工匠精神，工作责任感与质量意识，能以大局为重、主动补位的工作态度。 |

表9 课程设置与培养规格的支撑矩阵

| 课程名称                 | 培养规格 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 思想道德与法治              | H    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | H    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 习近平新时代中国特色社会主义思想概论   | H    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 形势与政策                | H    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 国家安全教育               | H    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 军事训练                 | L    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 军事理论                 | H    | L |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 大学生心理健康              | L    | M |   | H |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 大学英语                 |      |   | L | H |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 大学体育                 | L    | M |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    | H  |    |    |
| 劳动教育                 |      | L |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | H  |
| 中华优秀传统文化             | H    |   | L |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 大学生涯规划与职业发展          |      |   | H |   |   |   |   |   |   |    |    | L  |    |    |    |    |
| 音乐欣赏                 |      |   | L |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    | M  | H  |    |
| 信息技术基础               |      |   | H |   |   |   |   | L |   |    |    | M  |    |    |    |    |
| 党史                   | H    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 旅游概论                 |      |   |   |   | M |   |   |   |   |    |    |    | H  |    |    |    |
| 旅游政策与法规              |      | H |   |   |   |   |   |   | M |    |    |    |    |    |    |    |
| 旅游历史文化               |      |   |   |   |   | H |   |   |   |    |    |    |    |    | M  |    |
| 旅游职业礼仪               |      |   |   |   |   | H | M |   |   | L  |    |    |    |    |    |    |
| 中国旅游地理               |      |   |   |   |   | H |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |

|           |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 客源地与目的地概况 |  |  |   |   |   |   | M |   |   |   |   | H |   | L |   |   |  |
| 管理学基础     |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   | H |   | L |   |   |  |
| 旅游消费者行为概况 |  |  |   |   | M |   |   | L |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 视旅行社经营与管理 |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   | H | L |   |   |   |  |
| 景区服务与管理   |  |  |   |   |   |   | H | M | L |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 酒店经营与管理   |  |  |   |   |   |   | H |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 旅游电子商务    |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 客户关系管理    |  |  |   | M |   |   | H | L | L |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 旅游策划理论与实务 |  |  |   | M |   |   | H |   |   | L |   |   |   |   |   |   |  |
| 旅游新媒体营销   |  |  |   |   |   |   |   | H |   |   |   |   | M |   |   |   |  |
| 旅游服务质量    |  |  |   |   |   |   |   | L |   | H |   |   |   |   |   |   |  |
| 导游基础知识    |  |  |   |   |   | M |   |   |   |   | H |   |   | L |   |   |  |
| 导游业务      |  |  | L |   |   |   |   |   |   |   | M |   |   | H |   |   |  |
| 茶艺与茶文化    |  |  |   |   |   | L |   |   |   |   |   |   |   |   |   | H |  |
| 旅游心理学     |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | L | M |   |  |
| 旅游线路设计    |  |  |   |   |   |   | H |   |   |   |   |   |   | M |   |   |  |
| 餐饮服务与管理   |  |  |   |   |   |   |   |   | H | L |   |   |   |   |   |   |  |
| 客房服务与管理   |  |  |   |   |   |   |   |   | H | L |   |   |   |   |   |   |  |
| 地方导游基础    |  |  |   |   |   | M |   |   |   |   |   |   |   | L |   |   |  |
| 导游讲解      |  |  |   | M |   |   |   |   |   |   | H |   |   |   |   |   |  |
| 管理学       |  |  | H |   |   |   |   |   |   |   |   | M |   |   |   |   |  |
| 专升本英语     |  |  | H |   |   |   |   |   |   |   |   | M |   |   |   |   |  |

说明：H表示强支撑，M表示中度支撑，L表示弱支撑。

## （二）学时安排

本专业总学时为2816学时，129学分，其中公共基础课学时796学时，占总学时28%，共35学分。实践性教学学时1502，占总学时的53%，其中，专业见习3周，专业岗位实习24周；公共基础选修课和专业拓展选修课为378学时，占总学时13%，共21学分。

表10 旅游管理专业课程体系配置表

| 序号 | 课程模块   | 课程类别    | 课程门数 | 学分  | 学时分配 |      |      |      |
|----|--------|---------|------|-----|------|------|------|------|
|    |        |         |      |     | 理论学时 | 实践学时 | 总学时  | 学时比例 |
| 1  | 公共基础模块 | 公共基础必修课 | 12   | 30  | 404  | 302  | 706  | 25%  |
|    |        | 公共基础选修课 | 4    | 5   | 72   | 18   | 90   | 3%   |
| 2  | 专业知识模块 | 专业基础必修课 | 8    | 22  | 300  | 96   | 396  | 15%  |
|    |        | 专业核心必修课 | 8    | 32  | 342  | 234  | 576  | 20%  |
|    |        | 专业拓展选修课 | 7    | 16  | 144  | 144  | 288  | 10%  |
| 3  | 专业实践模块 | 课程实训    | 4    | 20  | 0    | 684  | 684  | 24%  |
| 4  | 职业素养模块 | 职业素养    | 4    | 4   | 52   | 24   | 76   | 3%   |
| 合计 |        |         | 47   | 129 | 1314 | 1502 | 2816 | 100% |
|    |        |         |      |     | 47%  | 53%  | 100% |      |

表11 旅游管理专业教学周具体安排表

| 周次<br>学期                                                                                                                        | 1              | 2 | 3 | 4       | 5                     | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16                         | 17 | 18               | 19               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---------|-----------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----------------------------|----|------------------|------------------|
| 一                                                                                                                               | 军事技能<br>训练3周   |   |   | 课堂教学14周 |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    | 考<br>试<br>1<br>周 |                  |
| 二                                                                                                                               | 课堂教学17周，专业认知1周 |   |   |         |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    |                  | 考<br>试<br>1<br>周 |
| 三                                                                                                                               | 课堂教学15周，专业见习3周 |   |   |         |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    |                  | 考<br>试<br>1<br>周 |
| 四                                                                                                                               | 课堂教学18周        |   |   |         |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    |                  | 考<br>试<br>1<br>周 |
| 五                                                                                                                               | 专业岗位实习19周      |   |   |         |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    |                  |                  |
| 六                                                                                                                               | 专业岗位实习5周       |   |   |         | 课堂教学10周<br>同时进行毕业设计6周 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | 毕<br>业<br>教<br>育<br>1<br>周 |    |                  |                  |
| 说明：<br>1.按三年计算，教育周数为110周（第一学期为18周，第二、三、四、五学期为19周，第六学期为16周）；<br>2.军事训练3周，专业认知1周，专业见习3周，专业岗位实习24周，毕业教育1周，共计32周；<br>3.课堂教学和考核共78周。 |                |   |   |         |                       |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                            |    |                  |                  |

表12 旅游管理专业教学进程表

| 课程<br>模块 | 课程<br>类别      | 课程编码                          | 课程名称                     | 学<br>分 | 学<br>时 | 理论<br>学时 | 实践<br>学时 | 学期学时计划 |    |    |    |    |    | 考<br>核<br>方<br>式 |   |
|----------|---------------|-------------------------------|--------------------------|--------|--------|----------|----------|--------|----|----|----|----|----|------------------|---|
|          |               |                               |                          |        |        |          |          | 1      | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |                  |   |
|          |               |                               |                          |        |        |          |          | 18     | 19 | 19 | 19 | 19 | 16 |                  |   |
| 公共课程     | 公共基础<br>必修课   | 10000101                      | 思想道德与法治                  | 3      | 54     | 46       | 8        | 3      |    |    |    |    |    |                  | 1 |
|          |               | 10000102                      | 毛泽东思想和中国特色社<br>会主义理论体系概论 | 2      | 36     | 32       | 4        |        | 2  |    |    |    |    |                  | 1 |
|          |               | 10000138                      | 习近平新时代中国特色社<br>会主义思想概论   | 3      | 54     | 46       | 8        |        |    | 3  |    |    |    |                  | 1 |
|          |               | 10000103<br>10000125-10000127 | 形势与政策                    | 2      | 36     | 36       | 0        | 1      | 1  | 1  | 1  |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000140                      | 国家安全教育                   | 2      | 36     | 36       | 0        |        | 2  |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000104                      | 军事训练                     | 2      | 112    | 0        | 112      | 3周     |    |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000105                      | 军事理论                     | 2      | 36     | 36       | 0        | 2      |    |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000106                      | 大学生心理健康                  | 2      | 36     | 36       | 0        |        |    | 2  |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000107-10000109             | 大学英语                     | 6      | 108    | 90       | 18       | 2      | 2  | 2  |    |    |    |                  | 1 |
|          |               | 10000110-10000113             | 大学体育                     | 4      | 144    | 24       | 120      | 2      | 2  | 2  | 2  |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000114<br>10000128-10000130 | 劳动教育                     | 1      | 36     | 4        | 32       | 1      | 1  | 1  | 1  |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000133                      | 中华优秀传统文化                 | 1      | 18     | 18       | 0        |        | 1  |    |    |    |    |                  | 2 |
|          | 小计            |                               |                          | 30     | 706    | 404      | 302      | 11     | 11 | 11 | 4  |    |    |                  |   |
|          | 公共基础限<br>定选修课 | 10000115                      | 大学生涯规划与职业发展              | 1      | 18     | 18       | 0        | 1      |    |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000134                      | 音乐欣赏                     | 1      | 18     | 18       | 0        | 1      |    |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000136-10000137             | 信息技术基础                   | 2      | 36     | 18       | 18       | 2      | 2  |    |    |    |    |                  | 2 |
|          |               | 10000118                      | 党史                       | 1      | 18     | 18       | 0        |        | 1  |    |    |    |    |                  | 2 |
|          | 小计            |                               |                          | 5      | 90     | 72       | 18       | 4      | 3  | 0  | 0  |    |    |                  |   |
| 公共课程合计   |               |                               |                          | 35     | 796    | 476      | 320      | 15     | 14 | 11 | 4  |    |    |                  |   |

|      |             |           |          |           |    |      |     |     |     |    |    |    |   |   |   |
|------|-------------|-----------|----------|-----------|----|------|-----|-----|-----|----|----|----|---|---|---|
| 专业知识 | 专业基础<br>必修课 |           | 10712201 | 旅游概论      | 4  | 72   | 60  | 12  | 4   |    |    |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712202 | 旅游政策与法规★  | 4  | 72   | 60  | 12  | 4   |    |    |    |   | 1 |   |
|      |             |           | 10712203 | 旅游历史文化    | 2  | 36   | 24  | 12  |     | 2  |    |    |   | 1 |   |
|      |             |           | 10712204 | 旅游职业礼仪    | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   | 2 |   |
|      |             |           | 10712205 | 中国旅游地理    | 2  | 36   | 30  | 6   |     | 2  |    |    |   | 1 |   |
|      |             |           | 10712206 | 客源地与目的地概况 | 4  | 72   | 60  | 12  |     |    |    | 4  |   | 1 |   |
|      |             |           | 10712207 | 管理学基础     | 2  | 36   | 24  | 12  | 2   |    |    |    |   | 2 |   |
|      |             |           | 10712208 | 旅游消费者行为概况 | 2  | 36   | 24  | 12  |     |    | 2  |    |   | 2 |   |
|      | 小计          |           |          |           | 22 | 396  | 300 | 96  | 10  | 4  | 4  | 4  |   |   |   |
|      | 专业核心<br>必修课 |           | 10712301 | 旅行社经营与管理  | 4  | 72   | 54  | 18  |     |    | 4  |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712302 | 景区服务与管理   | 4  | 72   | 54  | 18  |     |    | 4  |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712303 | 酒店经营与管理   | 4  | 72   | 54  | 18  |     |    |    | 4  |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712304 | 旅游电子商务    | 4  | 72   | 36  | 36  |     |    |    | 4  |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712306 | 客户关系管理    | 4  | 72   | 36  | 36  |     | 4  |    |    |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712305 | 旅游策划理论与实务 | 4  | 72   | 36  | 36  |     |    |    | 4  |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712307 | 旅游新媒体营销   | 4  | 72   | 36  | 36  | 4   |    |    |    |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712308 | 旅游服务质量    | 4  | 72   | 36  | 36  |     | 4  |    |    |   |   | 2 |
|      | 小计          |           |          |           | 32 | 648  | 378 | 270 | 4   | 8  | 8  | 12 |   |   |   |
|      | 专业拓展<br>选修课 | 通选        | 10712309 | 导游基础知识★   | 2  | 36   | 18  | 18  |     | 2  |    |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712310 | 导游业务★     | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712406 | 茶艺与茶文化★   | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712402 | 旅游心理学     | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    |    | 2  |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712411 | 旅游线路设计    | 4  | 72   | 36  | 36  |     |    |    | 2  |   |   | 2 |
|      |             | 酒店类<br>岗位 | 10712407 | 餐饮服务与管理   | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712408 | 客房服务与管理   | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    |    | 2  |   |   | 2 |
|      |             | 导游类<br>岗位 | 10712409 | 地方导游基础★   | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   |   | 2 |
|      |             |           | 10712410 | 导游讲解      | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    |    | 2  |   |   | 2 |
|      |             | 专升本       | 10000401 | 专升本英语▲    | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    | 2  |    |   |   | 1 |
|      |             |           | 10712411 | 专升本管理学▲   | 2  | 36   | 18  | 18  |     |    |    | 2  |   |   | 1 |
|      |             | 小计        |          |           |    | 16   | 216 | 108 | 108 | 0  | 2  | 6  | 6 |   |   |
|      | 专业知识合计      |           |          |           | 70 | 1260 | 786 | 474 | 14  | 14 | 18 | 22 |   |   |   |

|        |          |              |     |      |      |      |    |    |    |    |     |    |   |
|--------|----------|--------------|-----|------|------|------|----|----|----|----|-----|----|---|
| 专业实践   | 10000501 | 专业认知         | 1   | 36   | 0    | 36   |    | 1周 |    |    |     |    | 2 |
|        | 10000502 | 专业见习         | 3   | 108  | 0    | 108  |    |    | 3周 |    |     |    | 2 |
|        | 10000503 | 专业岗位实习       | 12  | 432  | 0    | 432  |    |    |    |    | 19周 | 5周 | 2 |
|        | 10000504 | 毕业设计         | 4   | 108  | 0    | 108  |    |    |    |    |     | 6周 | 2 |
| 专业实践合计 |          |              | 20  | 684  | 0    | 684  |    |    |    |    |     |    |   |
| 职业素养   | 10000135 | 大学生职业发展与就业指导 | 1.5 | 28   | 20   | 8    |    |    |    | 2  |     | 1  | 2 |
|        | 10000116 | 大学生创新创业基础    | 1.5 | 28   | 20   | 8    |    | 2  |    |    |     | 1  | 2 |
|        | 10000505 | 职业礼仪         | 0.5 | 10   | 6    | 4    |    |    |    |    |     | 2  | 2 |
|        | 10000506 | 职业技能         | 0.5 | 10   | 6    | 4    |    |    |    |    |     | 2  | 2 |
| 职业素养合计 |          |              | 4   | 76   | 52   | 24   | 0  | 2  | 0  | 2  | 0   | 6  |   |
| 总合计    |          |              | 129 | 2816 | 1314 | 1502 | 29 | 30 | 29 | 28 | 0   | 6  |   |

注：

- 1.“考核方式”栏目中，“1”为考试，“2”为考查。
- 2.专业见习设置在第二学期，共3周3学分。
- 3.职业素养模块开设专题讲座，分散在1-4学期。
- 4.“▲”为专升本考试课程，“★”为全国导游资格证、茶艺师资格证考证课程。

## 八、师资队伍

### 1.队伍结构

学校现有旅游管理专业专任教师15名，其中高级职称3人，占比20%，“双师型”教师10人，占比为73%，具有硕士及以上学历的专任教师8人，占比为53%，专任教师与专业全日制在校生的比例为1:18。

### 2.专业带头人

专业带头人2人，具有旅游管理专业副高职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外旅游、教育、酒店等服务行业、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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

### 3.专任教师

专任教师具有旅游管理、地理学、旅游规划与开发等相关专业本科及以上学历；具有旅游管理相关工作经历，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

### 4.兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技

术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导等专业教学任务。

## 九、教学条件

### （一）教学设施

#### 1.专业教室

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入和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.校内实训室

##### （1）形体与礼仪实训室

形体与礼仪实训室配备化妆台、训练镜、把杆、配套服饰等设施设备，以及复合地板、落地镜、墙面镜、形体椅、瑜伽垫、跑步机、哑铃等形体训练设施；支持旅游职业礼仪、景区服务与管理等教学与实训。

##### （2）模拟导游实训室

模拟导游实训室配备高性能融合播放一体机、环形幕布、投影机、立体眼镜、调音台、功放、音响、有线话筒、无线话筒、主控台、机柜、视频线缆、数字体验式教学系统、三维虚拟教学场景、数码照相机、数码摄像机等设施设备；支持导游基础知识、导游业务、景区服务与管理、中国旅游地理、旅游策划理论与实务等教学与实训。

##### （3）智慧旅行社实训室

智慧旅行社实训室配备多媒体系统、电脑、服务器、智能

触摸一体机、打印机、接待前台、旅行社管理软件等设备；通过系统模拟旅行社的门市接待、销售管理、计调操作、团队管理、客户服务、产品设计等各项业务流程，支持旅行社经营与管理的教学与实训。

### 3.校外实训基地

稳定的校外实训实习基地3个。能够开展景区服务管理、酒店服务管理、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实习活动；实训实习设施齐备，实训实习岗位、实训实习指导教师确定，实训实习管理及实施规章制度齐全，可接纳一定规模的学生实训实习。

表13 校外实训实习基地表

| 序号 | 企业名称         | 合作类型     | 主要实训实习项目                                         |
|----|--------------|----------|--------------------------------------------------|
| 1  | 长兴花缘大酒店有限公司  | 实训实习基地合作 | 前厅服务实训<br>客房餐饮服务实训<br>专业见习<br>专业岗位实习             |
| 2  | 洛阳尚仕餐饮管理有限公司 | 实训实习基地合作 | 餐饮服务技能实训<br>餐饮运营管理实训<br>餐饮营销实训<br>专业见习<br>专业岗位实习 |
| 3  | 八路军驻洛办事处纪念馆  | 实训实习基地合作 | 活动组织实训<br>讲解服务实训<br>景区运营管理实训<br>专业见习<br>专业岗位实习   |

## （二）教学资源

### 1.教材选用

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、

新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

## **2.图书文献配备**

学校现有旅游管理专业纸质专业图书1.4万册，电子图书3万余册。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。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

## **3.数字资源配备**

充分将校内外各项数字资源应用于专业教学。

（1）针对专业核心课程和技能方向课程制定课程建设方案，完成标准化教学课件、音频视频素材、题库等数字资源建设，并在校内学习平台上搭建课程，加大课程资源建设，便于学生学习。

（2）依托国家资源库建设平台如国家智慧教育平台，完成资源库课程建设，丰富数字化教学资源。

（3）借助智慧职教、爱课程、学科网网络教学平台，组织教学，丰富课程教学形式。

### **（三）教学方法**

主要采取项目教学、案例教学、任务教学、模块教学等方法。通过实际与仿真的项目或任务，让学生在教师的引导下参与探究式学习。所有课程全面普及项目教学、案例教学、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，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。部分课程还需要使用讲授法、演练法等让学生

巩固学习成效。

## **十、质量管理**

### **1.教学督导**

教学督导作为教学过程的监控环节，对于保证教学质量，提高教学水平，具有非常重要的意义。本专业教学督导工作由校级（教务处）、院级（教研室）两级督导组成。校级督导从全局出发，全面掌控学院教育教学质量；教研室督导则从实际出发，全面落实院部督导工作计划。

### **2.学生评教**

学生评教作为让学生表达教学意愿的常规渠道，应具有了解教师教育教学情况，发现并解决教学过程中的问题，为改进教育教学方式、提升教育教学质量提供资料信息等诸多功能，学生评教主要由学期中的“教学信息员反馈”和学期末的“学生网上评教”组成。

### **3.社会评价**

社会评价是社会（如用人单位、家长和毕业生本人）对学校教学质量的综合评价。我们通过毕业生就业质量调查、对用人单位反馈意见分析、对毕业生自我发展评价的调查等三个方面来综合评判本专业培养出的学生是否符合社会发展需要，能否为社会提供服务，获得预先的期望，进而使我们得到课程开设是否适宜、教学内容安排是否得当等方面的信息。

### **4.考核评估方式和要求**

（1）考核评估方式分为考试与考查两种，采用形成性评价和终结性评价相结合方式进行。

(2) 形成性评价包括课堂出勤、课堂表现、课堂讨论、阶段性作业等。

(3) 终结性评价采用笔试（闭卷、开卷）、面试、综合实验、应用设计、课程论文或多种形式相结合的方式进行考核。根据课程的性质及特点采取合适的考核方式，对于基础理论类课程以闭卷笔试为主，对于实践技能类课程以非闭卷考试/考查为主。

(4) 某些实践性课程（如实验、实训、专业岗位实习等），根据实验、实训报告、实习情况、实习报告等确定总评成绩。列入考试科目的实验课程除进行书面考试外，还应当根据实际情况组织操作考试。

## 十一、毕业要求

### 1.课程与学分要求

(1) 课程要求：各门必修课程及选修的课程考试合格。

(2) 学分要求：本专业学生毕业时必须修满129学分，其中，公共基础必修课30学分；专业必修课54学分；选修、拓展课25学分；集中实践实训课20学分。

### 2.取得证书奖励办法

本专业学生在校期间获得以下证书的，可以置换相应课程学分。

表14 证书与学分置换课程一览表

| 学分<br>置换<br>项目 | X证书名称   | 学分 | 置换课程名称/学分                                      |
|----------------|---------|----|------------------------------------------------|
|                | 全国导游资格证 | 8  | 1.导游基础知识（2学分）<br>2.导游业务（2学分）<br>3.旅游政策与法规（4学分） |
|                | 茶艺师资格证  | 2  | 茶艺与茶文化（2学分）                                    |

|                   |   |                  |
|-------------------|---|------------------|
| 大学生创新创业竞赛省级及以上奖项  | 1 | 大学生涯规划与职业发展（1学分） |
| 参加专业技能大赛获得省级及以上奖项 | 4 | 旅游策划理论与实务（4学分）   |

### 3.毕业要求观测点分解

为明确本专业学生在毕业时应达到的知识、能力与素养要求，现将毕业要求分解为7个核心维度，并为每个维度设定了具体的观测点，作为学生毕业的依据。

表15 毕业要求观测点分解表

| 毕业要求        | 观测点                                                                                                                                                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.综合素养      | 1-1热爱祖国，热爱社会主义，具有坚定正确的政治方向，具有正确的世界观、人生观和价值观，了解国情、民情，践行社会主义核心价值观。<br>1-2具有良好的社会公德，遵守社会公共秩序。<br>1-3具有积极进取、开拓创新的精神，抗挫折能力和较强的心理调适能力。<br>1-4具有健康的体魄和良好的生活习惯，爱好运动。                          |
| 2.学科知识和前沿视野 | 2-1具有扎实的基础知识和专业知识，掌握旅游学知识体系、地方文化特色、以及旅游管理服务流程和发展特点，具有文旅融合的视野。<br>2-2了解导游服务、现代住宿业、旅游咨询与管理领域的发展动态，理解和尊重旅游产业政策和行业实践的差异性和多样性。<br>2-3具有国际化视野和开放的心态，了解旅游业前沿和实践发展现状，熟悉文化旅游产业活动的基本链条和一般的研究方法。 |
| 3.专业技能和分析能力 | 3-1具有旅游现代住宿业、导游服务、旅行社行业、景区、智慧旅游、旅游电子商务等现代旅游产业中分析和解决问题的能力，识别、表达本专业领域的一般问题。<br>3-2能够对政府、企业、文化旅游等部门提出的实际问题进行综合分析、研究，并能提出相应对策建议或解决方案。<br>3-3具有良好的社交礼仪素质。                                  |
| 4.现代工具和数理方式 | 4-1掌握旅游相关软件的使用技能，能在学习和实践中运用信息技术进行基本操作。<br>4-2熟练运用现代信息管理技术，熟练使用专业数据库进行专业论文以及研究报告撰写。                                                                                                    |
| 5.思维创新和沟通表达 | 5-1具备创新精神、创业意识和创新创业素养。能够发现、辨析、评价本专业及相关领域现象和问题，合理并恰当地表达个人见解。<br>5-2能够通过口头和书面表达方式，能够清晰表达或回应指令，并能够理解跨文化背景下的沟通和交流。<br>5-3熟悉1门外语，具备基本的外语阅读、听说读写的能力。                                        |

|             |                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.恪守法规和践行操守 | <p>6-1具备守法合规意识。在旅游管理和从业实践中，遵守相关法律法规，恪守中华人民共和国旅游法。</p> <p>6-2践行职业道德规范、职业操守。树立诚信意识、履约践诺、知行合一，具有社会责任感和人文关怀意识。</p>                              |
| 7.团队合作和终身学习 | <p>7-1具有良好的团队合作能力。能够与团队成员和谐相处，协作共事，在多学科背景下的团队中承担个体、团队成员以及负责人的角色并发挥积极作用。</p> <p>7-2具有终身学习意识和自我管理、自主学习能力，能够通过不断学习旅游领域新知识和技能，适应社会和个人可持续发展。</p> |