

阿拉善职业技术学院
旅游管理专业（高职 2+1）人才培养方案

专业负责人 阿荣高娃

审 核 人 刘晓英

制 定 部 门 经济管理系

制 定 日 期 2023 年 12 月

目 录

人才培养方案制定说明	1
一、专业名称与代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
(一) 职业面向	3
(二) 主要岗位(群)	4
五、培养目标及培养规格	5
(一) 培养目标	5
(二) 培养规格	5
六、课程设置及要求	7
(一) 课程体系设置	7
(二) 公共基础课程设置及要求	8
(三) 专业课程设置	12
七、教学进程总体安排	27
(一) 教学进程安排	27
(二) 教学周数	27
(三) 课程学时分配及比例	28
(四) 授课计划	29
(五) 学期与学时、学分分配表	31
(六) 课外培养活动设计	28
八、实施保障	32
(一) 师资队伍建设	32
(二) 教学设施	34
(三) 教学资源	37
(四) 教学方法	38
(五) 学习评价	38
(六) 质量管理	38
九、毕业要求	39
(一) 专业技能技术相关要求	39
(二) 学分要求	39
(三) 普通话要求	39
(四) 体育成绩要求	39
(五) 职业资格证书要求	39

人才培养方案制定说明

一、编制依据

为全面贯彻落实党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，适应高职教育发展新常态，根据《国家职业教育改革实施方案》《中国教育现代化2035》等文件精神，依据教育部《职业教育专业目录（2021年）》、《职业教育专业简介（2022年）》和《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号），结合内蒙古自治区人民政府办公厅《关于深化产教融合的实施意见》（内政办发〔2018〕77号）提出的目标任务，探索高职院校校企合作，结合阿拉善盟企业改革发展和生产经营对人才的需求实际，编制本专业人才培养方案。

二、编制过程

（一）学习相关文件精神，并确定撰写负责人及参与者。

（二）广泛开展调研活动，通过座谈、访谈、发放调查问卷等形式开展，重点开展两方面的调研，一是征求教师、学生以及企业对于2024版人才培养方案的意见和建议，二是专业与产业发展契合度及本专业人才需求情况。

（三）组织编写形成方案初稿，结合调研情况，根据编写要求，组织编写形成人才培养方案初稿。

（四）开展多轮研讨论证，对方案初稿进行修改完善，形成终稿。在形成方案初稿的基础上，多次组织本专业教师及邀请行业、企业专家进行研讨论证，并报学院进行评审答辩，根据多方反馈的意见进行修改完善，完成人才培养方案终稿的编制。

三、编制单位与编制人员

（一）编制单位：阿拉善职业技术学院

（二）编制人员：阿荣高娃、伊丽娜、谭慕华、詹谟萱、赵承楠

1. 负责人：阿荣高娃

2. 参与教师：伊丽娜、谭慕华、詹谟萱、赵承楠（企业兼职教师）

3. 参与企业：阿拉善左旗文化旅游投资公司、胡杨林景区、广宗寺景区、天鹅湖景区、通湖草原、巴丹吉林沙漠景区

四、方案审核

本方案在编制过程中多次组织本专业教师及邀请企业行业专家召开研讨会进行论证，经学校教学工作领导小组审核，院长办公会、党委会审议通过后，批准执行。

旅游管理专业（高职）人才培养方案

为适应旅游人才培养需要，对接区域经济发展趋势，满足旅游产业高质量发展对高素质劳动者和技术技能人才的需求，推动职业教育教学改革，遵循党和国家关于技术技能人才培养总体要求，提高人才培养规格和质量，参照国家职业教育专业教学标准，制订本专业教学指导方案。

一、专业名称与代码

（一）专业名称：旅游管理

（二）专业代码：540101

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。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

（一）职业面向

在充分调研毕业生工作岗位的基础上，依据国家专业教学标准等，结合行业特色，制定本专业职业面向，见表 1。

表 1 专业主要职业面向

所属专业大类（代码）A	旅游大类(54)
所属专业类（代码）B	旅游类(5401)
对应行业（代码）C	旅行社及相关服务（7291）、其他游览景区管理（7869） 休闲观光活动(9030)、旅游饭店（6110）、旅游服务培训（8391）
主要职业类别（代码）D	旅游及公共游览场所服务人员（GBM 40704）
主要岗位（群）或技术领域举例 E	导游、计调、旅游咨询员、旅游市场营销人员
职业类证书举例 F	导游资格证书、研学旅行策划与管理证书、旅行策划证书、定制旅行管家服务证书
对应行业（代码）	商务服务业（L743）

(二) 主要岗位(群)

表 2 专业主要岗位(群)分析

序号	工作岗位	岗位描述	主要职责	知识和能力要求
1	导游	为游客提供景点讲解、行程引导及安全保障服务	1. 熟悉旅游线路与景区知识 2. 掌握讲解技巧与语言表达能力 3. 处理突发事件与游客需求 4. 遵守旅游法规与职业道德	旅游地理与文化、导游业务、应急处理、服务礼仪、导游证(必备资质)
2	旅游团队领队	负责跨区域/出境旅游团队的全程协调与管理	1. 组织团队出入境手续与行程安排 2. 跨文化沟通与纠纷调解 3. 境外法律法规与安全风险防控	国际旅游实务、领队英语、目的地国文化、国际旅游保险、领队资格证
3	旅行社计调	统筹旅游产品采购、资源调配与行程成本控制	1. 制定旅游线路与报价方案 2. 协调交通、住宿、景区等资源 3. 数据分析与成本核算能力	旅游产品设计、供应商管理、Excel操作、旅游法规、成本控制
4	旅游咨询员	提供旅游产品咨询、行程规划与定制化服务	1. 掌握多样化旅游产品特性 2. 客户需求分析与方案设计 3. 熟练使用旅游预订系统	旅游产品知识、客户心理学、OTA平台操作、沟通谈判技巧
5	公共游览场所服务员	在景区/博物馆等场所提供票务、导览、安全维护服务	1. 票务系统操作与游客疏导 2. 基础讲解与应急处理能力 3. 设施设备维护与安全管理	景区管理实务、服务标准流程、急救知识、公共安全规范
6	研学旅行指导师	策划并执行研学课程,融合教育与旅游体验	1. 设计研学课程与活动方案 2. 学生安全管理与知识引导	教育学基础、研学课程开发、青少年心理学、户外活动组织、安全风险预

			3. 协调学校、基地与第三方资源	案
7	旅游企业运营管理	负责旅行社/酒店/景区等企业的日常运营与团队管理	1. 业务流程优化与标准化管理 2. 人员培训与绩效考核 3. 财务预算与成本控制	旅游企业运营、财务管理、人力资源管理、质量管理体系、数字化管理工具
8	旅游产品策划	开发创新型旅游产品(如主题游、定制游)	1. 市场调研与需求分析能力 2. 创意设计与可行性评估 3. 资源整合与产品落地执行	旅游市场分析、产品开发流程、文旅融合创新、项目管理、PPT 提案制作
9	旅游市场营销	制定营销策略,推广旅游产品并拓展市场渠道	1. 新媒体运营与活动策划(如短视频、直播) 2. 数据分析与精准营销 3. 客户关系管理与品牌建设	数字营销、消费者行为分析、广告策划、SEO/SEM 推广、CRM 系统应用
10	旅游信息技术应用	运用信息技术优化旅游服务流程(如智慧旅游系统、大数据分析)	1. 旅游信息化平台操作与维护 2. 数据采集与可视化分析 3. 技术支持与系统优化	旅游信息系统、Python 基础、数据库管理、GIS 技术应用、智慧旅游解决方案

五、培养目标及培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向文旅融合、“旅游+”行业的导游、计调、旅游咨询员、旅游市场营销人员职业群（或技术领域），能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理工作的高素质劳动者和技术技能人才。

(二) 培养规格

在充分调研基础上，依据国家对高等职业学生综合素质的要求，分别从以下几个方面分别描述人才培养规格、毕业生应具备的基本素质和核心技术技能。

1. 知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等知识;

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的历史文化、科学、美学鉴赏、文艺欣赏、公共安全等文化基础知识;

(4) 掌握支撑专业学习和可持续发展必备的中国语言文化、旅游外语、计算机操作等公共基础知识;

(5) 掌握旅游学概论、旅游礼仪、旅游文化、旅游地理、民俗、非物质文化遗产、旅游大数据应用、旅游电子商务、旅游策划、旅游营销等专业基础理论知识;

(6) 掌握旅行社经营与管理、景区服务与管理、酒店经营与管理、旅游策划理论与实务、旅游电子商务、旅游策划理论与实务、旅游新媒体营销、旅游服务质量管理、客户关系管理等专业核心课程知识;

(7) 了解全域旅游、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;

(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) 掌握基本运动知识;

(10) 掌握必备的美育知识。

2. 能力要求

(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) 能够遵守国家的法律法规,践行旅游政策法规及行业标准,以绿色、环保、低碳理念为游客提高良好的服务,具备安全防护等能力;

(4) 具有较强的人际交往能力、团队合作能力、创新与自主创业能力。

(5) 具备较好的处理对客服务中常见问题与突发事件的能力;

(6) 具有旅游接待服务、产品设计、项目策划、数字营销等能力;

(7) 具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营等旅游企业管理能力;

(8) 具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力；

(9) 具有适应旅游产业数字化发展的能力，能够运用信息技术基础知识处理旅游运营中的各类问题。

(10) 具有一定的文化修养、审美能力。

(11) 具备与本专业职业发展相适应的劳动技能。

3. 素质要求

(1) 坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，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、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) 具有良好的服务意识，具备良好的职业素养。

(7) 树立“讲好中国故事”，满足游客美好生活需求的工作愿景。

(8) 具有责任担当、文旅融合、实践创新和科学精神。

六、课程设置及要求

旅游管理专业课程设置分为公共基础课程和专业课程两类。课程性质分为必修课程和选修课程，具体框架如下。

(一) 课程体系设置

根据专业培养目标和岗位需求设置课程，包括公共基础课和专业（技能）课程两大类，课程性质分为必修课程和选修课程，选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。专业（技能）课分为专业基础课、专业核心课、专业拓展课。专业实践课分为专业综合实训，企业跟岗、随岗实践课，岗位实习。

课程体系设计，以“岗课赛证融通”四位一体的育人理念，形成“岗课”相衔接、“证赛”搭建“岗课”桥梁相融通的高素质技术技能人才培养模式。以

职业“岗”为纲领,以“课”程教学为核心,以技能竞“赛”为引领,以职业“证”书为目标。“岗”是课程学习标准,以行业岗位标准为依据;“课”是课程体系,对接职业标准培养职业能力培养基于导游服务程序化教学内容;“赛”是职业院校技能大赛和行业大赛,以赛促练、以赛促学提升课程教学水平;“证”是职业证书和1+X职业技能等级证书技能要求融入课程教学与评价中,使学生通过课程学习具备与企业岗位需求的职业能力。



图 1 旅游管理专业课程体系图

(二) 公共基础课程设置及要求

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想铸牢中华民族共同体意识贯穿教书育人全过程。依据《高等职业学校公共基础课程方案》，将思想政治理论类、国家安全教育、军事技能训练、军事理论、劳动教育及实践、创新创业教育、职业发展与就业指导、心理健康教育、大学体育、劳动教育等列入公共基础必修课；将中国共产党党史、健康知识、信息技术、大学语文、高等数学、大学外语、中华优秀传统文化、物理等列入公共限选课；将环境保护新能源类、职业资格认证、美育类、人文素养类、学生自选课等列入公共任选课。

表 3 公共基础必修课程设置及要求

课程名称	教学内容与要求	参考学时
------	---------	------

形势与政策	帮助学生准确理解当代马克思主义，党和国家取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导学生正确认识世界和中国发展大势，认清时代责任和历史使命。课程为1学分。	32
思想道德与法治	帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法权威，提升思想道德素质和法律素质。课程为3学分。	48
大学生心理健康教育	帮助学生明确心理健康的标准和意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。课程为2学分。	32
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	帮助学生理解毛泽东思想、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是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生坚定“四个自信”。课程为2学分。	32
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	引导学生弄清楚当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，增强听党话、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。课程为3学分。	48
中华民族共同体概论	以铸牢中华民族共同体意识为主线，学习习近平关于民族工作重要论述，党的民族理论与民族政策，引导学生树立马克思主义国家观、历史观、民族观、文化观和宗教观，坚定走中国特色解决民族问题正确道路的信心。课程为1学分。	16
大学生创新创业教育	教授创业知识为基础，锻炼创业能力为关键，以培养创业精神为核心。紧扣国家发展战略，促进学生全面发展，加强创新创业知识普及教育。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、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。课程为2学分。	32
大学生职业发展与就业指导	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。课程为1学分。	16

劳动教育及实践	通过劳动教育，使学生树立新时代劳动价值观，增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力，树立正确择业观；使学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力，具备到艰苦地区和行业工作的奋斗精神，具备面对重大疫情和灾害等危机时主动作为的奉献精神。课程为1学分。	136
军事技能训练	通过军事技能训练，使学生掌握基本的军事知识和技能，提高其政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学习生活作风，为学生顺利完成学业奠定坚实的基础。课程为0学分。	112
大学体育	培养学生掌握基本的体育理论知识和基本技能，提高体育意识，树立正确的体育价值观，掌握科学锻炼身体的方法，增强体质，形成对健康的自我监测和评价能力，养成终身锻炼的习惯，促进身体机能全面发展；培养爱国主义和集体主义的思想品德和教育，树立正确的体育道德观，形成顽强进取，勇于拼搏的思想品质。课程为8学分。	128
国家安全教育	学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。课程为1学分。	16
军事理论	让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，了解世界主要国家军事力量及战略动向，了解战争内涵、特点、发展历程，理解新军事革命的内涵式发展演变，掌握机械化战争、信息化战争的形成、主要形态、特征、代表性战例和发展趋势，了解信息化装备的内涵、分类、发展及对现代作战的影响，熟悉世界主要国家信息化装备的发展情况，激发学生学习高科技的积极性，提升学生防间保密意识。课程为2学分。	32

表4 公共基础限定选修课程设置及要求

课程名称	教学内容与要求	参考学时
中国共产党党史	中国共产党矢志践行初心使命、筚路蓝缕奠基立业、创造辉煌开辟未来的百年奋斗历程，引导人民群众深刻认识中国共产党领导是历史的选择、人民的选择，没有中国共产党就没有新中国，就没有中国特色社会主义，就没有中华民族伟大复兴，发扬革命精神、传承红色基因，在新时代新征程上必须毫不动摇坚持和加强党的全面领导。课程为1学分。	16

健康知识	健康行为是维护和促进健康的关键。健康知识和技能是促进健康行为形成的前提。要以健康行为养成为出发点，传播健康知识和技能，提升学生健康素养。课程为1学分。	16
高等数学	培养学生掌握微积分知识，学会应用变量数学的方法分析研究数量关系，增强学生的抽象思维能力、逻辑推理能力、空间想象能力、运算能力和自学能力，以及运用所学知识综合分析问题和解决问题的能力，树立辩证唯物主义的观点。课程为2学分。	32
大学语文	增强学生语言文字的表达、交流与沟通能力、写作能力，在引导性、示范性地解读文章和写作练习中，提高学生语言文字的实际应用水平，并使学生的内心世界更为充实、丰富和健康，从而完善大学生的文化修养和现代人格，辅助当代大学生人文素质工程。课程为2学分。	32
大学英语	通过课堂教学各个环节，运用各种教学方法，使学生掌握一定的英语听、说、读、写、译的基本技能，培养学生进行简单的口头和书面交流的能力。同时，大学英语坚持知识传授和价值引领相结合，运用可以培养学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，使显性教育与隐性教育相融合，培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，让学生成为德才兼备、全面发展的人才。课程为2学分。	32
信息技术	培养学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，使学生能够在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。课程为4学分。	64
人工智能	培养学生须具备一定的数学和编程基础，能够运用AI工具解决实际问题，并通过项目实践提升团队协作与创新能力。课程强调理论与实践相结合，确保学生毕业后能胜任相关岗位。课程为2学分。	32
物理	涵盖力学、电磁学、光学等基础知识，并结合专业需求。要求学生掌握基本概念、原理及应用，通过实验培养实践操作能力，强调理论与实践相结合，为后续专业课程及职业生涯奠定坚实基础。	32
中华优秀传统文化	教学内容涵盖文学、哲学、传统技艺等多个方面，要求学生了解并传承传统文化精髓，提升人文素养和民族自豪感，注重文化认同与实践应用。	32

表 5 公共基础任选课程设置及要求

课程名称	教学内容和要求	参考学时
环境保护、新能源类、人工智能	培养学生环保意识与新能源技术能力，要求理论与实践并重，注重实用性和创新能力。课程包括环保法规、污染治理、新能源技术等，强调实验实训，以提升学生解决环境问题和应用新能源技术的能力。课程为 2 学分。	32
职业资格认证	通过理论与实践相结合，提升学生职业素养和动手能力。课程涵盖职业技能、行业标准等内容，要求通过国家劳动部门职业资格鉴定，确保课程资源有效应用，助力学生取得学历证和职业资格证。课程为 2 学分。	32
美育类选修课程	培养学生审美鉴赏与创新能力。要求理论与实践相结合，注重体验与感悟，通过丰富多样的美育活动，提升学生综合素养，塑造健全人格。课程为 2 学分。	32
人文素养类选修课程	拓宽学生视野，提升人文素养。要求课程内容丰富多元，注重批判性思维培养，通过阅读与讨论，促进学生全面发展。课程为 2 学分。	32
学生自选二课活动	高职公共选修课学生自选课课程设置广泛，涵盖艺术、科技、语言等多个领域，旨在满足学生个性化需求。要求课程实用性强，注重实践与理论结合，鼓励学生自主选择，培养综合素质与创新能力。课程为 2 学分。	32

（三）专业课程设置

一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖实训等有关实践性教学环节。学校自主确定课程名称，但应至少包括以下内容。

1. 专业基础课程

（1）管理学基础

课程目标：旨在为学生提供扎实的管理理论基础，培养学生具备旅游行业所需的管理思维和实践能力。通过本课程学习，学生将能够掌握管理学的基本概念、原理和方法，理解旅游业的特殊管理需求，提高问题解决和决策能力。同时，课程强调理论与实践相结合，通过案例分析、小组讨论等方式，培养学生的团队合作和沟通能力，为其未来在旅游行业从事管理工作奠定坚实基础。

课程内容：《管理学基础》涵盖了广泛的管理领域知识，包括管理思想史、

组织行为学、战略管理、人力资源管理等。课程将深入分析这些领域在旅游业中的应用，如旅游企业组织结构、旅游市场战略制定、旅游人才招聘与培养等。此外，课程内容还将涉及旅游项目管理、服务质量管理等实践环节，通过模拟项目和实地考察等方式，让学生亲身体验管理实践，增强对管理理论的理解和掌握。

教学要求：通过对本课程的学习使学生了解与掌握管理学的基本概念、基本理论、基础知识，为专业课的学习奠定基础。

（2）旅游概论

课程目标：能遵循热爱本职工作、全心全意为客人服务的原则，按照旅游从业人员的工作及素质要求，运用较宽的知识面、良好的人际沟通、服务流程、随机应变等方法，完成接团、带团、讲解等旅游服务工作。养成吃苦耐劳、服务优先、自洁自律的素养，实现服务现代旅游业、文化传播交流、展现大国风采的目标，助力国民经济快速向好发展。

课程内容：《旅游概论》是旅游管理专业的一门专业基础课，该课程的研究对象是旅游活动，主要内容包括旅游的基本概念和基本理论，旅游活动的构成，旅游活动产生的影响。

教学要求：通过对本课程的学习使学生了解与掌握旅游学的基本概念、基本理论、基础知识，为专业课的学习奠定基础。

（3）旅游政策与法规

课程目标：能遵循“能力本位、成果导向”的理念，按照旅游管理专业对应的工作岗位的具体要求，深入解读旅游基本政策与旅游法律法规的基本知识，培养学生对知识的理解、运用能力，以及分析、解决实际问题的能力。厚植爱国情怀，使学生具备良好的服务意识、诚信意识、大局意识，树立良好的旅游从业人员的职业道德风尚和法律意识，服务现代旅游业。

课程内容：了解宪法、民法典、旅游法、侵权责任法律制度、消费者权益保护法律制度等相关法律法规的内容，理解旅游方针政策、旅游法律法规的内涵精神；掌握依法正确处理各种社会关系的能力，在工作、生活过程中实现人际关系和谐，使旅游政策法规知识与实际旅游接待业务相结合。

教学要求：通过本课程的学习，使学生具备从事旅游行业的基本政策与法规知识，并着重培养学生运用专业知识解决实际从事旅游行业工作中所遇到的业务问题。

（4）旅游职业礼仪

课程目标：使学生能树立文明礼仪、以礼待客的观念，按照旅游服务规范化的要求，运用礼仪的相关知识和技能，完成旅游接待工作，使自己成为“有健康优美的外形、有优雅得体的言谈举止、有诚恳谦逊的人格、有善良美好的心灵”——具有良好的个人修养、职业风范及行业适应性的高端技能型旅游人才。

课程内容：本课程是旅游管理专业的接待人员规范实训教程，是学生从事旅游服务工作所需的一门必修的学科课程。其功能是使学生掌握相关接待人员规范，具备扎实的岗位规范运用能力，以适应旅游行业的岗位需求。

教学要求：通过不同情境培养学生自主学习能力、职业素养和强化跨文化交流能力，为今后的就业、生活和可持续发展奠定基础。

（5）旅游心理学

课程目标：对于每个从事旅游和酒店管理的人而言，拥有足够的心理学知识是这个职业的要求。本课程是一门综合性的、应用型的、交叉性和边缘性的独立学科，学科以旅游和酒店管理相关的心理学知识为主线贯穿始终。培养学生掌握旅游、酒店管理心理现象及规律，使学生能够具备从事相关工作的职业技能。培养学生养成吃苦耐劳、服务优先、自洁自律的素养，实现服务现代旅游业的目标，助力国民经济快速向好发展。

课程内容：该课程是旅游管理专业的基础课程，是将心理学基本原理、理论和方法应用于旅游服务业的应用性学科。主要研究旅游者行为、旅游服务心理和旅游管理心理。

教学要求：通过本课程的学习，使学生系统地掌握旅游心理学的基本原理和方法，并应用于饭店、旅行社等旅游企业的经营管理工作中。

（6）中国旅游地理

课程目标：培养学生掌握中国旅游分区的旅游资源特色、旅游质量及价值，能够分析旅游景点蕴含的文化内涵，为景区导游讲解、康养规划、旅游线路设计等打下坚实基础。教学中注重培养学生独立思考、合作探究、勇于创新、爱岗敬业的职业素养，使学生成为中国旅游业发展所需的合格人才。

课程内容：掌握旅游地理学的基本概念，了解旅游地理学的学科性质、研究对象和研究内容，熟悉中国旅游地理的学习方法。

教学要求：通过本课程的学习，向学生传授该学科的基础知识和基本技能，

扩大学生的知识面,梳理学生的知识结构,补充学生的旅游地理和地域文化知识。

(7) 客源地与目的地概况

课程目标:《客源地与目的地概况》是旅行社、导游、景区管理等专业的基础课程,是一门理论知识和实践技能并重的理实一体化课程。要求学生全面了解我国主要客源国历史文化和民族风情,能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论,自觉提高自身的人文素养和创新能力,同时使学生的知识结构更趋合理。

课程内容:掌握中国主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等基本概况;学习旅游业发达国家的经验,尊重游客的风俗习惯,以有效地指导旅游实际工作,更好地服务游客,促进我国旅游业的持续发展。

教学要求:本课程的学习对学生职业能力的提升和职业素质的培养起着重要的作用,并为专业基础课程起到延伸和丰富作用。

表 6 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	专业基础课程	教学内容与要求	参考学时
1	管理学基础	<p>课程内容: 该课程涵盖了广泛的管理领域知识,包括管理思想史、组织行为学、战略管理、人力资源管理等。课程将深入分析这些领域在旅游业中的应用,如旅游企业组织结构设计、旅游市场战略制定、旅游人才招聘与培养等。此外,课程内容还将涉及旅游项目管理、服务质量管理等实践环节,通过模拟项目和实地考察等方式,让学生亲身体验管理实践,增强对管理理论的理解和掌握。</p> <p>教学要求: 通过对本课程的学习使学生了解与掌握管理学的基本概念、基本理论、基础知识,为专业课的学习奠定基础。</p>	32
2	旅游概论	<p>课程内容: 《旅游概论》是旅游管理专业的一门专业基础课,该课程的研究对象是旅游活动,主要内容包括旅游的基本概念和基本理论,旅游活动的构成,旅游活动产生的影响。</p> <p>教学要求: 通过对本课程的学习使学生了解与掌握旅游学的基本概念、基本理论、基础知识,为专业课的学习奠定基础。</p>	32

3	旅游政策与法规	<p>课程内容: 该课程能够了解宪法、民法典、旅游法、侵权责任法律制度、消费者权益保护法律制度等相关法律法规的内容,理解旅游方针政策、旅游法律法规的内涵精神;掌握依法正确处理各种社会关系的能力,在工作、生活过程中实现人际关系和谐,使旅游政策法规知识与实际旅游接待业务相结合。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习,使学生具备从事旅游行业的基本政策与法规知识,并着重培养学生运用专业知识解决实际从事旅游行业工作中所遇到的业务问题。</p>	72
4	旅游职业礼仪	<p>课程内容: 本课程是旅游管理专业的接待人员规范实训教程,是学生从事旅游服务工作所需的一门必修的学科课程。其功能是使学生掌握相关接待人员规范,具备扎实的岗位规范运用能力,以适应旅游行业的岗位需求。</p> <p>教学要求: 通过不同情境培养学生自主学习能力和职业素养和强化跨文化交际能力,为今后的就业、生活和可持续发展奠定基础。</p>	32
5	旅游心理学	<p>课程内容: 该课程是旅游管理专业的基础课程,是将心理学基本原理、理论和方法应用于旅游服务业的应用性学科。主要研究旅游者行为、旅游服务心理和旅游管理心理。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习,使学生系统地掌握旅游心理学的基本原理和方法,并应用于饭店、旅行社等旅游企业的经营管理工作中。</p>	36
6	中国旅游地理	<p>课程内容: 该课程能够掌握旅游地理学的基本概念,了解旅游地理学的学科性质、研究对象和研究内容,熟悉中国旅游地理的学习方法。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习,向学生传授该学科的基础知识和基本技能,扩大学生的知识面,梳理学生的知识结构,补充学生的旅游地理和地域文化知识。</p>	72

7	客源地与目的地概况	<p>课程内容: 该课程能够掌握中国主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等基本概况;学习旅游业发达国家的经验,尊重游客的风俗习惯,以有效地指导旅游实际工作,更好地服务游客,促进我国旅游业的持续发展。</p> <p>教学要求: 本课程的学习对学生职业能力的提升和职业素质的培养起着重要的作用,并为专业基础课程起到延伸和丰富作用。</p>	32
---	-----------	---	----

2. 专业核心课程

(1) 旅行社经营与管理

课程目标: 通过任务引领的项目活动,使学生成为具备良好的思想政治素养、旅游服务意识和旅游职业道德,具备正确的价值观,从事旅游行业的高素质劳动者和服务于新时代中国特色社会主义事业,成为知识型、技能型和创新型的旅游行业高级技术人才。

课程内容: 《旅行社经营与管理》是旅游管理专业的核心课程。通过学习,能够使学生了解和掌握旅行社产品设计与开发方法、旅行社产品价格制定策略、旅行社计调业务的工作流程,并熟悉旅行社客户管理和质量管理等内容。

教学要求: 提高学生旅行社业务的实际操作能力和管理能力,是本专业从业人员必须具备的一项职业能力。

(2) 景区服务与管理

课程目标: 能遵循现代服务业以人为本的服务理念,按照旅游行业发展的要求和思路,能运用行业相关的知识、技能,完成景区的对客服务工作;应用景区运营管理知识,完成景区运营管理工作的简单运行与控制,把握运营管理趋势与前沿、了解中国旅游景区的治理模式。厚植家国情怀,树立正确的人生观、价值观和世界观,以胜任现代化数字化的旅游行业的服务、基层管理、运营工作,培养热爱行业,具有职业素养的综合型技能型人才。

课程内容: 通过本课程学习使学生掌握景区接待、解说、商业(娱乐、购物、餐饮、客房)服务的技巧、景区服务质量管理的方法、景区营销管理的策略。

熟悉景区设施设备维护与安全管理的方法、景区环境管理的方法和景区资源管理与可持续发展的理论与内容。

教学要求：逐步培养学生树立现代服务意识，并具有分析景区服务和管理中存在的问题和解决问题的能力。

（3）旅游电子商务

课程目标：本课程是针对旅游管理专业面向旅游新媒体运营岗位，使学生能够掌握旅游电子商务的基本知识和技能。根据新媒体内容输出的不同形式，结合产品的特点和属性选择适合的电子商务平台。培养学生深厚的爱国情感和中华民族自豪感，遵法守纪、诚实守信、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。

课程内容：使学生掌握旅游电子商务商业运营模式、旅游产品在线更新维护；熟悉旅游电子商务网络技术基础，旅游电子商务安全与支付系统；了解旅游电子商务体系，旅游电子商务网站的建设与维护。

教学要求：通过课程学习，使学生掌握电子商务的运营技巧，顺应时代发展潮流，提高学生的综合技能。

（4）旅游策划理论与实务

课程目标：旨在为学生提供系统的旅游策划理论知识与实际操作技能。通过学习，学生能够深入理解旅游策划的核心理念与流程，掌握市场分析、产品设计、营销策略等关键技能。课程注重理论与实践相结合，鼓励学生通过案例分析、小组讨论、项目实践等方式，提升解决实际问题的能力。最终，学生将能够独立完成旅游策划项目，为旅游行业的发展贡献创新思维与专业智慧。

课程内容：该课程涵盖了旅游策划的基础理论、市场分析、产品设计与营销策略等关键领域。学生将学习旅游资源的评估与利用、目标市场的选择与定位、创意旅游产品的开发与设计，以及有效的营销与推广策略。课程内容紧密结合行业动态，注重理论与实践的融合，通过案例分析、小组讨论、项目实操等方式，帮助学生掌握旅游策划的核心技能，为未来的职业发展奠定坚实基础。

教学要求：系统掌握策划理论，注重实践应用，培养创新思维与独立策划能力。

（5）旅游新媒体营销

课程目标：旨在培养学生掌握新媒体营销的基本理论与技能，熟悉旅游行业

特点，能够运用新媒体平台有效推广旅游产品与服务。课程将着重培养学生的创新思维、市场洞察力和营销策略制定能力，使学生能够针对目标游客群体，制定并执行具有吸引力和影响力的营销方案，提升旅游品牌的知名度和影响力，进而促进旅游行业的可持续发展。

课程内容：该涵盖了新媒体营销的基础理论、旅游行业特点分析、营销策略制定与执行等方面。学生将学习新媒体平台的使用技巧，了解旅游消费者的行为和需求，学习如何运用数据分析工具进行市场洞察。同时，课程还将注重实践环节，通过案例分析、模拟营销项目等方式，让学生亲手操作，掌握新媒体营销的实际操作技巧，为未来的旅游营销工作打下坚实基础。

教学要求：学生需掌握新媒体营销基本理论与旅游行业知识，熟练运用新媒体平台，分析市场与消费者行为，制定并执行有效营销策略，培养创新思维和实践能力。

（6）旅游服务质量管理

课程目标：旨在培养学生全面理解旅游服务质量的重要性，掌握旅游服务质量管理的基本理论和方法。通过学习，学生能够熟悉旅游服务行业的标准和规范，具备分析、评估和改进服务质量的能力。同时，强化学生的服务意识和职业素养，提升他们在实际工作中的服务质量管理和创新能力，以满足旅游业发展的需求，并为客户提供优质、满意的旅游服务体验。

课程内容：该课程主要包括旅游服务质量的定义、重要性及影响因素，服务质量管理的基本理论和方法，以及服务质量的评估与改进策略。学生将学习如何制定服务标准、提升员工服务技能、优化服务流程，并了解如何运用现代管理手段和技术工具来提升旅游服务质量。此外，还将通过案例分析，探讨服务质量管理的实践应用，培养学生解决实际问题的能力。

教学要求：学生需掌握服务质量管理基础，了解旅游服务特性，能够分析服务质量问题，提出改进措施，并培养服务意识和创新能力，以适应旅游行业发展需求。

（7）客户关系管理

课程目标：旨在培养学生深入理解客户在旅游行业中的核心地位，掌握客户关系管理的基本理论、方法和技巧。通过学习，学生能够具备识别客户需求、建立和维护良好客户关系的能力，以及处理客户问题和投诉的应对策略。同时，课

程还注重培养学生的沟通技巧、团队协作能力和服务创新意识，以全面提升旅游服务质量和客户满意度。

课程内容：该课程涵盖了客户关系管理的基础理论、旅游行业客户关系的特点、客户识别与分类、客户需求分析与满足、客户关系建立与维护、客户沟通与投诉处理等方面。学生将学习如何有效管理客户信息、分析客户行为、制定个性化服务策略，并通过案例分析、角色扮演等实践环节，提升解决实际问题的能力，为旅游企业建立和维护良好的客户关系提供有力支持。

教学要求：学生需掌握客户关系管理理论，熟悉旅游行业客户特点，具备客户识别、需求分析及关系维护能力，培养沟通、协作与服务创新意识，提升客户满意度。

(8) 导游业务

课程目标：通过本课程的学习，引领学生掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；按照岗课赛证要求，完成景点导游员工作，养成职业素养，能够胜任景点导游岗位工作，服务现代文化与旅游业。

课程内容：通过本门课程的学习，掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。

教学要求：通过本课程的学习，使学生具备从事导游员的基本知识，并着重培养学生运用专业知识解决实际从事旅游行业工作中所遇到的业务问题。

表 7 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	教学内容与要求	技能考核项目	参考学时
1	旅行社经营与管理	<p>课程内容：《旅行社经营与管理》是旅游管理专业的核心课程。通过学习，能够使学生了解和掌握旅行社产品设计与开发方法、旅行社产品价格制定策略、旅行社计调业务的工作流程，并熟悉旅行社客户管理和质量管理等内容。</p> <p>教学要求：提高学生旅行社业务的实际操作能力和管理能力，是本专业从业人员必须具备的一项职业能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定制旅游产品设计方案 2. 计调业务流程模拟演练 3. 客户投诉处理情景模拟 4. 服务质量评估报告撰写 	64

2	景区服务与管理	<p>课程内容: 通过本课程学习使学生掌握景区接待、解说、商业(娱乐、购物、餐饮、客房)服务的技巧、景区服务质量管理的方法、景区营销管理的策略。熟悉景区设施设备维护与安全管理的方法、景区环境管理的方法和景区资源管理与可持续发展的理论与内容。</p> <p>教学要求: 逐步培养学生树立现代服务意识,并具有分析景区服务和管理中存在的问题和解决问题的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主题解说词创作与讲解 2. 景区智慧营销方案制定 3. 景区接待方案制定 	72
3	旅游电子商务	<p>课程内容: 使学生掌握旅游电子商务商业运营模式、旅游产品在线更新维护;熟悉旅游电子商务网络技术基础,旅游电子商务安全与支付系统;了解旅游电子商务体系,旅游电子商务网站的建设与维护。</p> <p>教学要求: 通过课程学习,使学生掌握电子商务的运营技巧,顺应时代发展潮流,提高学生的综合技能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游产品在线商城搭建 2. 电商支付安全方案设计 3. 旅游网站SEO优化实操 4. 用户行为数据分析报告 	36
4	旅游策划理论与实务	<p>课程内容: 该课程涵盖了旅游策划的基础理论、市场分析、产品设计与营销策略等关键领域。学生将学习旅游资源的评估与利用、目标市场的选择与定位、创意旅游产品的开发与设计,以及有效的营销与推广策略。课程内容紧密结合行业动态,注重理论与实践的融合,通过案例分析、小组讨论、项目实操等方式,帮助学生掌握旅游策划的核心技能,为未来的职业发展奠定坚实基础。</p> <p>教学要求: 系统掌握策划理论,注重实践应用,培养创新思维与独立策划能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游节庆活动全案策划 2. 文旅IP开发提案设计 3. 目标市场定位分析报告 4. 项目可行性研究报告撰写 	72
5	旅游新媒体营销	<p>课程内容: 该涵盖了新媒体营销的基础理论、旅游行业特点分析、营销策略制定与执行等方面。学生将学习新媒体平台的使用技</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游短视频创意策划与执行 2. 小红书/抖 	40

		<p>巧，了解旅游消费者的行为和需 求，学习如何运用数据分析工具 进行市场洞察。同时，课程还将 注重实践环节，通过案例分析、 模拟营销项目等方式，让学生亲 手操作，掌握新媒体营销的实际 操作技巧，为未来的旅游营销工 作打下坚实基础。</p> <p>教学要求：学生需掌握新媒体营 销基本理论与旅游行业知识，熟 练运用新媒体平台，分析市场与 消费者行为，制定并执行有效营 销策略，培养创新思维和实践能 力。</p>	<p>音旅游话题运 营方案</p> <p>3. 营销效果数 据可视化分析</p>	
6	旅游服务 质量管理	<p>课程内容：该课程主要包括旅游 服务质量的定义、重要性及影响 因素，服务质量管理的基本理论 和方法，以及服务质量的评估与 改进策略。学生将学习如何制定 服务标准、提升员工服务技能、 优化服务流程，并了解如何运用 现代管理手段和技术工具来提升 旅游服务质量。此外，还将通过 案例分析，探讨服务质量管理的 实际应用，培养学生解决实际问 题的能力。</p> <p>教学要求：学生需掌握服务质 量管理基础，了解旅游服务特性， 能够分析服务质量问题，提出改 进措施，并培养服务意识和创新 能力，以适应旅游行业发展需求。</p>	<p>1. 服务流程优 化方案设计</p> <p>2. 服务质量暗 访评估报告</p> <p>3. 客户满意度 调查分析</p> <p>4. 服务补救方 案制定与演示</p>	36
7	客户关 系管理	<p>课程内容：该课程涵盖了客户关 系管理的基础理论、旅游行业客 户关系的特点、客户识别与分类、 客户需求分析与满足、客户关系 建立与维护、客户沟通与投诉处 理等方面。学生将学习如何有效 管理客户信息、分析客户行为、 制定个性化服务策略，并通过案 例分析、角色扮演等实践环节， 提升解决实际问题的能力，为旅 游企业建立和维护良好的客户关 系提供有力支持。</p> <p>教学要求：学生需掌握客户关</p>	<p>1. 客户画像与 分层管理方案</p> <p>2. 会员体系设 计实操</p> <p>3. 投诉预警系 统模拟搭建</p> <p>4. 大客户维护 情景演练</p>	36

		管理理论，熟悉旅游行业客户特点，具备客户识别、需求分析及关系维护能力，培养沟通、协作与服务创新意识，提升客户满意度。		
8	导游业务	<p>课程内容：通过本门课程的学习，掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，使学生具备从事导游员的基本知识，并着重培养学生运用专业知识解决实际从事旅游行业工作中所遇到的业务问题。</p>	<p>1. 主题线路讲解考核</p> <p>2. 突发事件处理模拟演练</p> <p>3. 个性化导游服务方案设计</p> <p>4. 旅游接待计划书编制</p>	72

3. 专业拓展课程

(1) 全国导游基础知识（全国+地方）

课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握相关知识，积聚导游人员必须具备的相关知识基础。同时，该课程也是导游职业资格证书理论考试的课程之一。

课程内容：《全国导游基础知识》主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国历史文化，中国民族民俗，中国旅游地理中国古典建筑园林，中国古代建筑，中国四大宗教，中国饮食文化，中国旅游文化及名胜诗词楹联游记等。

教学要求：通过本课程的学习，可使学生具有一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策，为经济建设作出贡献。

(2) 酒店经营与管理

课程目标：旨在培养学生全面掌握酒店业经营管理的核心知识和技能，具备分析酒店市场、制定经营策略、优化服务质量的能力。通过学习，学生将熟悉酒店的组织结构、运营流程和管理模式，理解酒店行业的竞争态势和发展趋势。同时，课程注重培养学生的创新思维和团队协作能力，使他们能够在酒店行业中发挥领导作用，推动酒店的持续发展。

课程内容：该课程涵盖了酒店业的各个方面，包括酒店市场分析与定位、客

房与餐饮服务管理、人力资源管理、财务管理等核心模块。学生将学习酒店运营的基本原理和方法，了解酒店行业的最新发展动态和趋势。课程内容还将结合实际案例，探讨酒店经营管理中的实际问题，培养学生运用所学知识解决实际问题的能力，为未来的职业发展打下坚实的基础。

教学要求：深入理解酒店运营原理，掌握管理技能，注重实践应用。培养市场敏感度，强化团队协作与领导能力，为旅游行业储备人才。

（3）短视频制作技巧

课程目标：本课程旨在使学生掌握短视频制作技巧，能熟练处理各种文档的编辑、排版、数据管理和分析以及精美短视频的制作，为学习后续相关课程和创业项目做好铺垫。

课程内容：该课程旨在教授学生短视频创作的关键技能。课程将涵盖视频拍摄、剪辑、音效配乐、字幕添加等基础操作，同时强调创意构思、内容策划和观众互动的重要性。通过案例分析与实践操作，学生将学会如何制作引人入胜、富有创意的短视频作品，提升个人的媒体素养和创作能力。

教学要求：学生需掌握视频拍摄与编辑基础，理解创意构思与内容策划的重要性，并能将所学应用于实际创作中，提升短视频制作能力和创意水平。

（4）旅游数据分析与应用

课程目标：本课程旨在使学生具备数据收集、挖掘、分析技能，熟悉旅游大数据分析流程，能够对旅游预定、旅游行程、旅游体验等数据进行挖掘，为旅游企业改进产品体系、品牌形象、营销措施、公共服务、舆情管理、客流统计和预测等提供数据支撑，努力将学生培养成能从事旅游企业数据分析、旅游企业信息管理咨询、旅游景区规划及监测、旅游产品开发、旅游企业管理等工作的高素质技术技能型人才。

课程内容：本课程以旅游大数据为研究对象，采用案例分析的方法，通过理论分析和案例结合、理论与应用结合来说明大数据如何解决旅游要素整合和重组问题。

教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握运用旅游大数据分析消费行为和旅游品牌价值的技能，提高实践技能。

表 8 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	专业拓展课程	教学内容和要求	技能考核项目	参考学时
1	导游基础知识 (全国+地方)	<p>课程内容:《全国导游基础知识》主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国历史文化,中国民族民俗,中国旅游地理中国古典建筑园林,中国古代建筑,中国四大宗教,中国饮食文化,中国旅游文化及名胜诗词楹联游记等。</p> <p>教学要求:通过本课程的学习,可使学生具有一定的导游基础知识,并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策,为经济建设作出贡献。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地方非遗主题讲解词创作 2. 宗教建筑文化对比分析报告 3. 跨区域旅游线路文化融合设计 4. 饮食民俗旅游体验方案策划 	68
2	酒店经营与管理	<p>课程内容:该课程涵盖了酒店业的各个方面,包括酒店市场分析与定位、客房与餐饮服务管理、人力资源管理、财务管理等核心模块。学生将学习酒店运营的基本原理和方法,了解酒店行业的最新发展动态和趋势。课程内容还将结合实际案例,探讨酒店经营管理中的实际问题,培养学生运用所学知识解决实际问题的能力,为未来的职业发展打下坚实的基础。</p> <p>教学要求:深入理解酒店运营原理,掌握管理技能,注重实践应用。培养市场敏感度,强化团队协作与领导能力,为旅游行业储备人才。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店淡季营销方案制定 2. 客房服务 SOP 优化提案 3. 餐饮成本控制模拟计算 4. 客户投诉升级处理情景演练 	36
3	短视频制作技巧	<p>课程内容:该课程旨在教授学生短视频创作的关键技能。课程将涵盖视频拍摄、剪辑、音效配乐、字幕添加等基础操作,同时强调创意构思、内容策划和观众互动的重要性。通过案例分析与实践操作,学生将学会如何制作引人入胜、富有创意的短视频作品,提升个人的媒体素养和创作能</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 景区 15 秒爆款短视频创作 2. 酒店沉浸式体验 Vlog 制作 3. 文旅 	36

		力。 教学要求： 学生需掌握视频拍摄与编辑基础，理解创意构思与内容策划的重要性，并能将所学应用于实际创作中，提升短视频制作能力和创意水平。	IP 主题分镜头脚本设计 4. 短视频互动数据分析与优化报告	
4	旅游数据分析与应用	课程内容： 本课程以旅游大数据为研究对象，采用案例分析的方法，通过理论分析和案例结合、理论与应用结合来说明大数据如何解决旅游要素整合和重组问题。 教学要求： 通过本课程的学习，使学生掌握运用旅游大数据分析消费行为和旅游品牌价值的技能，提高实践技能。	1. 景区客流热力图可视化分析 2. OTA 平台评论情感分析报告 3. 旅游产品复购率预测模型构建 4. 假日经济消费行为诊断报告	36

4. 实践性教学环节

按照相应职业岗位的能力要求，确定了认知实习、顶岗实习两类岗位实习实践教学项目。

(1) 《认知实习》

课程目标：引导学生直观认识旅行社、旅游景区以及酒店等旅游行业企业，并对所学专业及对应的工作环境和岗位工作任务有一个初步认识，明确自己的学习目标。

主要内容：参观旅游企业、聆听实践专家讲座。

教学要求：通过参观体验、交流互动、案例讲授，以及教师指导等方式教学，指导学生按照导游专业实训手册完成认知实习，进行学习成果汇报。

实习时间安排：根据课程需要，在第一学期完成 1 周的集中认知实习；在第三学期和第四学期，分别完成 4 周集中认知实习。

考核：依据导游专业实训标准考核评价。

(2) 《岗位实习》

课程目标：组织学生在校内外实训实习基地进行导游、计调、旅行社经营与管理等岗位实训实习，提高学生的对客服务能力、导游讲解能力、导游带团能力等；同时，使学生进一步提升自己的旅游服务能力、组织管理能力、产品策划能力、应变能力和创新能力等。

主要内容：《岗位实习 1》中包含导游讲解、导游服务、计调操作、前台接待与销售等。《岗位实习 2》中包含地陪、全陪导游服务，出境领队、计调操作、旅游团队或散客接待服务。

教学要求：

《岗位实习 1》中通过模拟实训使学生能够独立完成游客接待服务、导游服务工作，独立操作团队或散客。

考核：依据导游专业综合实训标准考核评价。

《岗位实习 2》中通过实岗实做、线上线下混合教学、企业导师和专业教师共同指导等方式，使学生能够独立良好的完成旅行社等旅游企业的各项工作。

考核：包括教师考核和企业考核。其中教师考核依据实习周记、实习报告、实习鉴定、毕业设计；企业考核依据企业工作标准和学生工作绩效。

5. 教学相关要求

旅游管理专业深入贯彻国家职业教育教学改革，专业课程落实课程思政，推进三全育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一；在公共基础选修课程的开设中，加强安全教育、社会责任、绿色环保、新一代信息技术等方面教育；将创新创业教育融入专业课程教学和实训环节中；自主开设《阿拉善历史》《阿拉善奇石鉴赏》《阿拉善导游词创作》等地方特色课程，服务区域旅游产业发展。

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排

课程分为公共基础课和专业（技能）课程两部分，均包含必修课与选修课。其中，专业（技能）课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课。必修课根据专业培养目标的定位及素质和能力要求，规定学生必须学习的课程。选修课程是为了提高学生综合素质，拓宽学生专业领域，由学生根据自身情况，选择学习的课程。

（二）教学周数

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 26—28 学时，岗位实习按每周 30 学时安排，3 年总学时数一般不低于 2500 学时。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

表 9 教学周数

学年	周数	内容				全年周数
		教学（含理实一体教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	
一	—	36	2	2	12	52
二	—	36	2	2	12	52
三	—	38(其中,岗位实习 24 周)	1	1	5	45

（三）课程学时分配及比例

1. 三年总学时数为 2806 学时。其中，公共基础课学时数为 1032 学时，占总学时的 36.78%，专业（技能）课程学时数为 1774 学时，占总学时的 63.22%。

2. 实践性教学学时数为 1832 学时，约占总学时的 65.29%。其中公共基础课实践学时数为 512 学时、专业（技能）课程实践学时数为 1268 学时。

3. 各类选修课程学时为 576 学时，占总学时的 17.97%。其中，公共选修课程 416 学时，专业选修课程 160 学时。

表 10 课程结构与学时、学分分配表

课程类别		课程	学时分配		学分分配		备注
		门数	学时	占总学时比例 (%)	学分	占总学分比例 (%)	
公共基础课	必修	14	616	21.95%	23	12.37%	
	选修	12	416	14.83%	26	13.98%	
(公共基础课)小计		26	1032	36.78%	49	26.34%	
专业课	专业基础课	7	264	9.41%	18	9.68%	

	专业核心课	8	400	14.26%	24	12.90%	
	专业拓展课	4	160	5.70%	10	5.38%	
	实习实训	3	950	33.86%	85	45.70%	
(专业课)小计		22	1774	63.22%	137	73.66%	
合计		48	2806		186		
公共基础课程学时占总学时数的比例(%)		公共基础课学时/总学时=1032/2806=36.78%					
选修课学时占总学时数的比例(%)		(公共基础选修课学时+专业选修课学时)/总学时=(416+160)/2806=20.53%					
实践教学学时占总学时数的比例(%)		实践教学学时/总学时=1832/2806=65.29%					

(四) 授课计划

表 11 授课计划安排建议表

课程属性	课程性质	序号	课程名称	学时	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)					
						第一学年		第二学年		第三学年	
						1	2	3	4	5	6
公共基础课程	公共必修课程	1	思想道德与法治(1)	32	2	√					
		2	思想道德与法治(2)	16	1		√				
		3	国家安全教育	16	1		√				
		4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2				√		
		5	中华民族共同体概论	16	1			√			
		6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3				√		
		7	形势政策(1)	8	1	√					
		8	形势政策(2)	8			√				
		9	形势政策(3)	8				√			
		10	形势政策(4)	8					√		
		11	大学生心理健康教育	32	2	√					

		12	军事技能训练	112	0	✓						
		13	军事理论	32	2		✓					
		14	劳动教育	16	1	✓						
		15	劳动实践（1）	30	0	✓						
		16	劳动实践（2）	30			✓					
		17	劳动实践（3）	30				✓				
		18	劳动实践（4）	30					✓			
		19	大学体育（1）	32	2	✓						
		20	大学体育（2）	32	2		✓					
		21	大学生创新创业教育	32	2	✓						
		22	大学生职业发展与就业指导	16	1				✓			
		小计（占总课时比例...）		616	23	8	7	1	6	0	0	
	公共限选课	1	健康知识	16	1	✓						
		2	中国共产党党史	16	1		✓					
		3	信息技术（1）	32	2			✓				
		4	信息技术（2）	32	2				✓			
		5	大学语文	32	2				✓			
		6	大学体育（3）	32	2			✓				
		7	大学体育（4）	32	2				✓			
		8	旅游英语口语	32	2	✓						
		9	中华优秀传统文化	32	2		✓					
	公共任选课	10	人工智能	32	2			✓				
		11	职业资格认定	32	2			✓				
		12	美育类选修课程	32	2			✓				
		13	人文素养选修课程	32	2			✓				
		14	学生自选二课活动	32	2			✓				
		小计（占总课时比例...）		416	26	4	3	14	6	0	0	
专业课程	专业基础课程	1	旅游概论	30	2	2*15						
		2	管理学基础	28	2	4*7						
		3	旅游政策与法规	68	4		4*17					
		4	旅游职业礼仪	30	2	2*15						

	5	旅游心理学	28	2			2*14			
	6	中国旅游地理	56	4			4*14			
	7	客源地与目的地概况	24	2			4*6			
	小计（占总课时比例...）		264	18	8	4	10	0	0	0
专业核心课程	1	旅行社经营与管理	64	4	4*16					
	2	景区服务与管理	68	4		4*17				
	3	旅游电子商务	34	2		2*17				
	4	旅游策划理论与实务	56	4			4*14			
	5	旅游新媒体营销	56	2				4*14		
	6	旅游服务质量管理	28	2				2*14		
	7	旅游企业客户关系管理	30	2	2*15					
	8	导游业务	68	4		4*17				
	小计（占总课时比例...）		404	24	6	10	4	6	0	0
专业拓展课程	1	导游基础知识（全国+地方）	66	4	4*8	2*17				
	2	旅游数据分析与应用	28	2				2*14		
	3	酒店经营与管理	32	2			4*8			
	4	短视频制作技巧	24	2		2*17				
	小计（占总课时比例...）		160	10	0	6	0	8		
岗位实习	认知实习		270	34	30		120	120		
	顶岗实习(1)		340	34					30	
	顶岗实习(2)		340	34						30
	小计（占总课时比例...）		950	85						
周课时及学分合计					30	30	30	27	30	30
总学时			2810	186						

（五）学期与学时、学分分配表

学年	学期	学期学时	学期学分	周学时数
一	1	554	27.89	26
	2	516	29	24

二	3	594	34.56	30
	4	466	26.55	24
三	5	340	34	30
	6	340	34	30
总计		2810	186	—

(六) 课外培养活动设计

类别	活动名称或内容	说明
文化 活动	那达慕大会	组织学生策划草原运动会，包含摔跤/射箭/骑马等传统项目体验，培养活动组织能力
	蒙古族传统手作体验	学习制作皮画、毡绣、马头琴等工艺品，了解游牧民族艺术特色
	奶茶奶食品制作实训	现场学习熬制蒙古奶茶、制作奶豆腐/奶皮子，理解饮食文化内涵
	草原沙漠生态保护研学	开展草原沙漠植被认知、沙漠化防治实践活动，培养可持续旅游发展意识
	专题讲座	围绕旅游行业发展、就业创业等开展专题讲座，让学生认清行业发展趋势，明确职业规划
艺术 体验和 实践	艺术节	提升学生艺术修养，营造校园文化艺术气息
	课外体育活动与竞赛	每周 3 学时
	专题演讲、歌咏比赛、专题晚会	培养学生创新能力、组织协调能力及团队协作能力；培养兴趣爱好，提升学生的参与活动的积极性
社会 实践	社会实践活动	锻炼学生的社会参与能力、实践能力；培养学生创新实践能力
	旅游产品开发	以“银铃之旅”、“研学之旅”等为主题，设计创新型旅游产品方案
	公益活动	激发学生爱心和社会责任意识；培养学生创新实践能力
技术 活动	技能大赛	围绕当地著名旅游景区景点，创作双语讲解词，进行模拟导游演练，提升学生文化素质、专业技能，培养学生创新能力
	科技活动	培养学生学习能力，强化研学旅行职业技能，培养创新能力

八、实施保障

(一) 师资队伍建设

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为师资队伍建设的第一个标准。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%， “双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 50%。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外文化旅游行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有旅游管理、导游等相关专业本科及以上学历，并具有高等职业学校（或高中）教师资格证书；获得本专业相关职业资格，具备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，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，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术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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专业教学任务。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

表 11 师资队伍建设统计表

序号	姓名	身份（专任、兼职、专业带头人）	职称	学历	年龄	“双师型”教师/双师素质教师/非双师素质教师	是否学科带头人
----	----	-----------------	----	----	----	------------------------	---------

1	阿荣高娃	专业带头人	副教授	博士	44	双师	是
2	伊丽娜	专任	中级	学士	34	双师	否
3	谭慕华	专任	初级	硕士	28	非双师 (新教师)	否
4	朱新梅	兼职	中级	硕士	41	双师	否
5	任玉梅	兼职	副高	学士	47	双师	否
6	詹谟萱	兼职	中级	硕士	37	非双师	否
7	卓玛朝	兼职	中级	博士	29	非双师 (在读博士)	否
8	赵承楠	外聘	中级	硕士	33	非双师	否
职称比例		学历比例	“双师型”教师比例			年龄比例	
2: 5: 1		3: 3: 2	50%			3: 3: 2	
合计		8人					

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实训实习基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音像设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室（基地）条件

表 12 校内实训室（基地）条件

序号	实验实训室名称	面积(m ²)	设备设施	容纳学生人数	主要实验实训项目	对应课程
1	旅游综合实训室	40m ²	多媒体教学设备 (用于讲解旅游知	20人	旅游线路设计与展	《旅游学概论》、

			识、展示旅游景点视频等)、旅游信息查询终端(模拟游客查询旅游资讯)、旅游线路规划沙盘(辅助学生进行线路设计)		示、旅游景区模拟讲解、旅游信息咨询服务模拟	《旅游线路设计》、《导游业务》
2	餐饮实训室	45m ²	圆桌1张,餐饮服务用具(餐具、酒具、餐车等)	20人	中西餐饮服务流程模拟(摆台、点菜、上菜、席间服务等)	《餐饮服务与管理》
3	客房实训室	50m ²	标准客房床品(床、床垫、床上用品等)、客房家具(衣柜、书桌、椅子等)客房清洁工具(吸尘器、清洁剂、抹布等)	20人	客房中式铺床、客房清洁与整理、客房服务流程模拟(迎客、送客、夜床服务等)	《饭店管理概论》、《客房服务与管理》
4	茶艺实训室	100m ²	茶艺表演台、茶桌、各类茶具(茶壶、茶杯、茶盘、茶则等)、茶叶展示柜、烧水设备	40人	茶艺表演、茶叶品鉴、茶席设计、泡茶技法练习	《茶艺服务基础》
	导游模拟	70m ²	电子导游模拟器、	40人	导游词创	导游业

5	综合实训室		多媒体展示设备（用于播放景区视频、音频讲解）、导游讲解设备（耳麦、扩音器等）		作与讲解、导游带团模拟、景区突发事件应急处理模拟	务》、《导游基础知识》、《导游服务技能》
---	-------	--	--	--	--------------------------	----------------------

3. 实习场所基本要求

符合《教育部等八部门关于印发〈职业学校学生实习管理规定〉的通知》（教职成〔2021〕4号）等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供旅游管理、导游等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

4. 校外实训基地一览表

表 13 校外实训基地

序号	校外实训基地名称	容纳学生人数	实训项目
1	阿拉善盟文化旅游广电局	30 人	政策研究、文旅规划
2	额济纳旗大漠胡杨生态旅游区	30 人	景区服务
3	阿拉善左旗文化旅游投资公司	30 人	文旅项目开发运营
4	阿拉善盟通湖草原旅游区	30 人	民族文化体验与服务优化
5	阿左旗腾格里沙漠天鹅湖生态旅游区	30 人	沙漠旅游、环保实践

6	阿拉善盟贺兰山生态旅游区	30 人	景区服务
7	腾格里国际酒店	30 人	高端服务与运营管理

（三）教学资源

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

1. 教材选用要求

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、国家优秀教材和省级规划教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。学校应建立由专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用制度。

2. 图书资料配备要求

专业类图书文献应涵盖国内外旅游行业核心标准（如《旅游景区质量等级划分与评定》《旅行社服务通则》）、技术规范（智慧旅游系统建设指南、ISO 9001 质量管理体系）、行业研究报告（UNWTO 年度报告、中国文旅发展白皮书）；重点配置景区管理、旅游营销、文化遗产保护等领域的经典教材、案例集（迪士尼服务标准、黄山生态管理实践）；引入数字化技术专著（旅游大数据、VR/AR 应用）及文旅融合创新案例（故宫文创、日本观光振兴模式）；同步配备旅游政策法规、国际旅游文化研究（世界遗产保护公约）及可持续发展理论著作，确保理论与实践资源多元适配。

3. 数字教学资源配置要求

推进信息技术与教学有机融合，加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的数字资源。建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

表 14 专业部分课程教学资源网站

资源名称	网址
学银在线	https://www.xueyinonline.com/
中国慕课	https://www.icourse163.org/

学习强国	https://www.xuexi.cn/
高等教育出版社	https://www.hep.com.cn/

（四）教学方法

公共基础课程教学，要符合教育部有关教育教学及“三教”改革要求，打造优质课堂，推动课堂革命，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定坚实基础。

专业课程教学，要坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，利用校内外实训基地，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式；将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（五）学习评价

改进学习评价方式。根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价要体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价结合。

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

（六）质量管理

1. 学校应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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. 专业教研组织应建立集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

4. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

（一）专业技能技术相关要求

旅游管理专业学生需系统修习景区服务与管理、旅游大数据分析、旅行社经营与管理等核心课程，总学分达标且单科成绩不低于 60 分，专业核心课程成绩达 70 分以上。实践方面，完成景区、旅行社认知实习、企业顶岗实习等累计不少于 800 学时，并提交实践报告。职业素养要求通过导游证、展览讲解员和 1+X 证书等职业技能认证。综合素质考核涵盖团队协作、职业道德、创新能力等维度。毕业前须完成全部课程学分与实践环节，毕业设计（论文）合格，确保专业技能与岗位需求高度匹配。

（二）学分要求

根据本专业教学标准，结合人才培养方案确定的目标和培养规格，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

（三）普通话要求

所有学生必须全部参加普通话水平测试，必须达到二级甲等以上标准。

（四）体育成绩要求

《标准》测试的成绩达不到 50 分者按结业或肄业处理。学生体质健康达标、修满体育学分方可毕业。

（五）职业证书要求

取得下列职业技能等级证书其中之一：

1. 导游资格证书；
2. 展览讲解员职业技能等级证书；

3. 旅行策划职业技能等级证书;
4. 1+X 旅游大数据分析职业技能等级证书;
5. 定制旅行管家服务职业技能等级证书。