



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：           540101            
适用年级：           2021 级            
所属院系：           商贸旅游学院            
所属专业群：           商贸旅游专业群            
修(制)订时间：           2021 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：540101

### 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

### 三、修业年限

3年

### 四、职业面向

#### （一）职业面向

立足郴州千亿文旅产业创优发展工程，面向湖南及沿海地区文旅产业的导游、旅行社计调、旅游咨询员、旅游营销员等岗位，从事导游服务、计调业务、旅游咨询服务、旅游营销等工作。毕业3-5年后，能胜任旅行社导游部主管、计调部主管、营销部主管等工作。

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
				初始岗位	发展岗位	预计 年限	
旅游大类 54	旅游类 5401	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. 旅游咨询 员 4. 旅游销售	1. 导游部主 管 2. 计调部主 管 3. 营销部主 管	3-5 年	全国导游员资 格证书

(二) 典型工作任务与职业能力分析

表 2 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	职业能力要求
导游	任务 1: 出团准备 任务 2: 接团服务 任务 3: 办理入住 任务 4: 核对、商定旅游行程 任务 5: 组织旅游活动 任务 6: 处理突发事件 任务 7: 送团服务 任务 8: 处理后续工作	1. 能够根据旅行社的出团计划落实旅游接待计划； 2. 能够妥善安排游客旅行生活相关工作； 3. 能够根据游客的需要提供个性化服务； 4. 能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解； 5. 能够组织旅游活动； 6. 能灵活处理旅游突发事件； 7. 能够按照规定及时结清旅游账目； 8. 能够妥善处理好旅游团的遗留问题。
旅行社计调	任务 1: 设计旅游产品 任务 2: 采购旅游资源 任务 3: 核算旅游成本 任务 4: 调度旅游资源 任务 5: 协调处理突发事件和投诉事件 任务 6: 清算团款 任务 7: 处理团队后续问题	1. 能够根据市场需求进行旅游线路设计； 2. 能够与旅游供应商顺利开展谈判，进行旅游基础要素采购和管理； 3. 能够进行旅游产品成本核算、线路报价； 4. 能够制定旅游出团计划； 5. 能够协助处理旅游突发事件； 6. 能够审核导游账单并归档； 7. 能够协助处理旅游团后续问题。
旅游咨询员	任务 1: 提供旅游咨询服务 任务 2: 熟练操作旅游办公软件	1. 能够提供良好的业务咨询活动； 2. 能够熟练操作业务管理软件。
旅游营销	任务 1: 调研旅游市场 任务 2: 设计和管理销售渠道 任务 3: 推介旅游产品 任务 4: 策划与实施旅游活动 任务 5: 维护客户关系	1. 能够收集旅游市场信息； 2. 能够正确选择旅游产品中间商； 3. 能够适时推介旅游线路； 4. 能够策划旅游营销活动并进行推广； 5. 能够对客户关系进行日常管理。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、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，践行游客为本、服务至诚的旅游行业核心价值观；系统掌握旅游政策法规和行业标准、旅游专业基础知识、旅游服务规范、旅游服务方法与技巧等知识，具备导游讲解服务、旅行社计调操作、旅游咨询接待、旅游产品销售等专业技术技能，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能力；立足郴州千亿文旅产业创优发展工程，面向湖南及沿海地区文旅产业的导游、旅行社计调、旅游咨询员、旅游销售等职业群，能够从事导游、旅行社计调、旅游咨询服务、旅游销售等工作的复合型技术技能人才。毕业 3-5 年后，能胜任旅行社导游部主管、计调部主管、营销部主管。

### （二）培养规格

旅游管理专业人才培养规格由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

#### 1. 素质目标

（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和旅游行业价值观，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，履行旅游道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有旅游服务质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；

（4）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）具有热情友好、宾客至上、规范服务的意识和知礼、懂礼、守礼的行为习惯，树立良好的旅游职业形象；

（6）热爱旅游工作，具有吃苦耐劳的职业精神；

（7）热爱并传承中华优秀传统文化，具有较好的审美和人文素养，具有感受美、表现美、

鉴赏美、创造美的意识与素质；

(8) 性格开朗、爱好广泛，具有唱歌、跳舞、演奏乐器、讲故事等艺术特长或爱好。

## **2. 知识目标**

(1) 掌握必备的思想政理论、法律法规、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 了解文旅产业国内外发展现状及新业态；

(3) 了解旅游服务的礼仪知识；

(4) 了解旅游者消费心理和消费行为特征；

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

(6) 熟悉旅游英语基本知识与技能；

(7) 熟悉旅游企业管理相关知识；

(8) 熟悉旅游急救基本知识；

(9) 熟悉旅游信息化操作的相关知识；

(10) 熟悉主要旅游客源国与目的地的相关知识；

(11) 熟悉会展旅游、研学旅游的相关知识；

(12) 掌握导游服务工作流程、导游讲解技巧以及导游带团方法与技巧；

(13) 掌握郴州旅游服务的相关知识；

(14) 掌握市场调研的方法与手段；

(15) 掌握旅游产品销售的方法与技巧；

(16) 掌握旅游线路设计的原则、方法与流程；

(17) 掌握旅游线路编排、成本核算、报价等方法与流程。

## **3. 能力目标**

### **(1) 通用能力**

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

具有良好的语言表达能力，能够进行良好的沟通；

具备文案编辑能力，能写作格式规范的旅游类应用文书；

能够熟练使用办公及业务管理软件；

能正确分析旅游活动、旅游文化现象以及国内外旅游发展现状和趋势；

能够鉴赏我国主要的旅游资源；

能够根据游客的需求创造性地开展工作，满足游客个性化要求；  
能够运用英语与游客进行沟通交流。

## **(2) 专业技术技能**

### **岗位一：导游**

能够根据旅行社的出团计划落实旅游接待计划；  
能够妥善安排游客旅行生活相关工作；  
能够根据游客的需要提供个性化服务；  
能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解；  
能够组织旅游活动；  
能灵活处理旅游突发事件；  
能够按照规定及时结清旅游账目；  
能够妥善处理好旅游团的遗留问题。

### **岗位二：旅行社计调**

能够根据市场需求进行旅游线路设计；  
能够与旅游供应商顺利开展谈判，进行旅游基础要素采购和管理；  
能够进行旅游产品成本核算、线路报价；  
能够制定旅游出团计划；  
能够协助处理旅游突发事件；  
能够审核导游账单并归档；  
能够协助处理旅游团后续问题。

### **岗位三：旅游咨询员**

能够提供良好的业务咨询活动；  
能够熟练操作业务管理软件。

### **岗位四：旅游营销**

能够收集旅游市场信息；  
能够正确选择旅游产品中间商；  
能够适时推介旅游线路；  
能够策划旅游营销活动并进行推广；

能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。

## 六、课程设置

### (一) 课程总体设置

#### 1.课程总体结构

**表 3 课程类型结构**

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	思想道德与法治、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	3(8选3)	职业交际英语、中华优秀传统文化、汉语言文学、信息技术、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	旅游文学、旅游学概论、旅游资源赏析与开发、地方导游基础知识、旅游政策法规、旅游英语、旅游信息化应用
	专业核心课	6	导游业务、现场导游、郴州导游服务能力、旅行社计调操作实务、旅游市场营销、旅游策划与线路设计
	专业实践课	8	景点导游实训、跟岗实习、计调业务、旅游产品推介、导游服务、专业技能考核训练、毕业设计指导、顶岗实习
	专业选修课	8(8选4)	旅游社交礼仪、旅游服务心理、旅游客源国概况、导游湖南、会展旅游服务与管理、研学旅行服务与管理、酒店服务、茶艺

### 3. 课证融通保障

表 4 课证模块对应关系

序号	类型	证书名称	对应支撑课程
1	通用	高等学校英语应用能力考试证书	职业交际英语、旅游英语
2	证书	全国计算机等级证书	信息技术
3		普通话水平测试等级证书	普通话与职业口语
4	职业证书	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、现场导游、导游业务、景点导游实训、导游服务、旅游客源国概况

## (二) 公共基础课程

### 1. 公共必修课

表 5 公共必修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
思想道德与法治	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观, 坚定马克思主义信仰, 树立崇高的理想信念, 弘扬中国精神, 自觉培育社会主义核心价值观。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 理解并掌握中国特色社会主义新时代、中国梦、中国精神、社会主义核心价值观、中国特色社会主义法治道路的丰富内涵; 掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容。</li> <li>➤ <b>能力目标:</b> 能正确对待人生矛盾, 合理规划人生, 做社会主义核心价值观的积极践行者, 积极投身崇德向善的道德实践, 有效运用法治思维分析、解决问题。</li> </ul>	模块一: 绪论 模块二: 思想素质培育 模块三: 道德修养培育 模块四: 法治素养培育	1. 教学方法: 主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等, 运用学银在线平台进行线上线下混合式教学。 2. 教学资源: 省级在线精品课程; 爱国主义教育实践基地等。 3. 考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。	48
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 坚定马克思主义信仰, 坚定中国特色社会主义“四个自信”, 树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识, 努力成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系, 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容。</li> <li>➤ <b>能力目标:</b> 能运用马克思主义理论的立场、观点和方法, 全面、客观地认识和分析问题, 具备一定的独立思考和解决问题的能力。</li> </ul>	模块一: 马克思主义中国化 模块二: 毛泽东思想 模块三: 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观 模块四: 习近平新时代中国特色社会主义思想	1. 教学方法: 主要采取启发式、案例教学法、情景教学法等, 运用学习通平台进行线上线下混合式教学。 2. 教学资源: 校级在线精品课程; 爱国主义教育实践基地等。 3. 考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。	72



形势与政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 树立科学的形势观和政策观, 增强国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 了解并掌握党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。</li> <li>➤ <b>能力目标:</b> 能认清自己所处的时代特点, 正确认识国际、国内形势的发展大局和大趋势, 形成敏锐的洞察力和深刻的理解力, 提高学生的理性思维能力和社会适应能力。</li> </ul>	<p>模块一: 全面从严治党 模块二: 经济社会发展 模块三: 港澳台工作 模块四: 国际形势与政策</p>	<p>1. 教学方法: 主要采取启发式、案例教学法等, 运用学习通平台进行线上线下混合式教学。 2. 教学资源: 《形势与政策》教材、授课资料。 3. 考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32
大学生心理健康教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 引导学生树立健康稳定和谐的良好心态, 培养积极乐观的心理素质, 树立勇于面对各种困难的信心。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 使学生了解心理健康基本知识, 心理健康教育的价值和意义, 掌握维护心理健康的方法和自我调整策略。</li> <li>➤ <b>能力目标:</b> 通过理论与实践的有机融合, 提高学生自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力, 从而为他们的全面发展提供良好的基础。</li> </ul>	<p>模块一: 科学心理健康观 模块二: 认识和发展自我 模块三: 心理疾病预防</p>	<p>1. 教学方法: 采用线上线下混合式教学模式, 以案例教学、体验活动、行为训练、主题讨论等多种教学方法贯穿教学过程。 2. 教学资源: 校级在线精品课程; 校级心理健康教育中心常规性心育活动。 3. 考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32
创新创业基础	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 培养善于思考、敏于发现和敢为人先创新创业意识; 培养良好的职业道德, 法律意识、社会责任感和团队协作精神。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 掌握创新方法、创业团队的组建、创业机会的识别和创业风险的规避; 掌握创业资源的来源和融资渠道、创业计划书的基本结构和撰写要求和创业的基本流程。</li> <li>➤ <b>能力目标:</b> 能识别创业机会、组建创业团队、整合创业资源, 撰写融资计划和预计财务报表, 撰写创业计划书并进行汇报展示。</li> </ul>	<p>1. 创新和创新意识的培养; 2. 创新思维和创新方法的开发和提升; 3. 创业团队的组建; 4. 创业机会的识别和选择; 5. 创业风险的规避; 6. 创业资源的整合; 7. 创业计划书的撰写; 8. 企业创办及管理。</p>	<p>1. 教学模式: 线上线下混合式教学模式; 2. 教学方法: 讲授法、案例分析、小组任务、创业活动等方法。 3. 教学手段: 学习通; 4. 训练项目: 创业状态调查、创新产品展示、创业团队风采展示、融资计划表、创业计划书及项目路演。 5. 考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	32
大学生职业发展与就业指导	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>素质目标:</b> 树立正确的世界观、人生观、价值观和就业观; 树立良好的职业规划意识、求职心态和团队协作精神; 培养工匠精神和劳模精神。</li> <li>➤ <b>知识目标:</b> 掌握职业发展的特点、生涯规划方法和决策技能; 掌握就业形式与政策、信息搜索渠道、求职材料的</li> </ul>	<p>1. 做好规划准备; 2. 规划职业生涯; 3. 认识就业市场; 4. 做好就业准备; 5. 维护就业权益; 6. 适应职业发展; 7. 毕业生常见问题。</p>	<p>1. 教学模式: 线上线下混合式教学模式; 2. 教学方法: 讲授法、案例分析、小组任务、专题讲座、角色扮演等方法。 3. 教学手段: 学习通;</p>	36

	编写、面试技巧与礼仪常见的就业陷阱及自我保护方法。 ➤ <b>能力目标:</b> 能制定职业生涯规划; 会必要的就业技能、求职技巧和礼仪; 能制作求职材料; 能应对求职挫折和就业陷阱; 能维护自身合法权益。		4.训练项目:编制职业生涯规划, 撰写求职简历, 职业体验、进行模拟面试。 5.考核方式:过程性考核 60%+终结性考核 40%	
	<b>安全教育:</b> ➤ <b>素质目标:</b> 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。 ➤ <b>知识目标:</b> 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。 ➤ <b>能力目标:</b> 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。	模块一 人身安全篇 模块二 财物安全篇 模块三 实践安全篇 模块四 心理与社交安全篇 模块五 政治安全与自然灾害防范篇	课堂讲授+网络	36
国家 安全 与 军 事 教 育	<b>入学教育军训:</b> ➤ <b>素质目标:</b> 增强组织纪律观念, 培养吃苦精神; 增强国防观念, 加强国家安全意识, 培养爱国主义和革命英雄主义精神; ➤ <b>知识目标:</b> 了解校纪校规和法纪; 掌握基本军事知识和技能; 熟悉专业课程体系。 ➤ <b>能力目标:</b> 能确立正确的学习目标, 制定正确的职业规划。	1. 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; 2. 普法教育、校纪校规教育报告会; 3. 其它形式入学教育、专业讲座等。	教官与教师联合指导、组织和考核。	76
	<b>军事理论:</b> ➤ <b>素质目标:</b> 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识; 弘扬爱国主义精神、传承红色基因; ➤ <b>知识目标:</b> 了解掌握军事基础知识。 ➤ <b>能力目标:</b> 具备基本军事技能;	1. 中国国防; 2. 国家安全; 3. 军事思想; 4. 现代战争; 5. 信息化装备; 6. 共同条令教育和训练; 7. 射击与战术训练; 8. 防卫技能与站时防护训练; 9. 战备基础与应用。	课堂讲授+网络	36
大学 体 育 与 健 康	➤ <b>素质目标:</b> 牢固树立良好的体育道德、吃苦耐劳、乐观向上的品质, 培养合作意识和公平竞争意识。 ➤ <b>知识目标:</b> 掌握 2 项及以上大众体育运动项目的技能知识和竞赛裁判知识, 了解常规的运动损伤急救方法。 ➤ <b>能力目标:</b> 能参与 3 项及以上体育	1.项目理论知识、裁判法简介、竞赛规则 2.田径运动 3.球类运动 4.武术运动 5.健美操及形体 6.啦啦操	1.教学模式: 室内与室外教学、日常与专项训练、体质健康测试与体育竞赛相结合。 2.教学手段: 理论讲授、技能训练、分组	108

	运动项目，并安全地进行体育运动；提高速度、灵敏、力量、耐力、柔韧等，增强学生体质。	7.花样跳绳 8.民族传统体育运动 9.身体素质专项 10.体质健康测试及体育运动损伤应急处理	练习、教学比赛、运动技能分析等。 3.训练项目：结合班级所开设项目进行运动技能训练。 4.考核方式：课堂过程性考核 60%+运动项目考核 40%。	
劳动教育	<p>➤ <b>素质目标：</b>热爱劳动、热爱生活，树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯；建立质量、效益、安全、合作、环保等意识；自立自强，形成正确的职业意识和职业兴趣、培养社会责任感以及创新创业精神；</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>掌握必要劳动知识。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能正确认识劳动的意义和价值，形成适应时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力。</p>	以班队、社团等形式在非教学时间开展环境保洁、社会实践、农业生产、医卫公益、仪器设备维保等劳动实践活动。每学期组织一次劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育或农业、工业生产观摩活动。	1. 每个学生都必须接受劳动教育，是全体学生的基本权力，注重培养学生基础能力和基本态度。 2. 学习评价以组织辅导员和相关负责人员对劳动内容和开合情况进行评价。	64
艾滋病预防知识	<p>➤ <b>素质目标：</b>树立安全意识、形成健康、洁身自好的生活习惯；</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解艾滋病及其传播途径，掌握正确预防艾滋病的方法；了解艾滋病感染后的正确应对方法。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能正确预防艾滋病，能正确保护自己。</p>	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。	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。	6

## 2. 公共选修课

表 6 公共选修课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
职业交际英语	<p><b>素质目标：</b>四个核心素养目标，培养学生跨文化认知能力、跨文化交往能力、批判性思维能力，及自主学习英语的能力。通过本课程学习，学生能拓宽国际视野，增强国家认同，坚定文化自信。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>本课程包括职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能运用英语在职场中进行基本的口头与书面沟通，完成基础性的商务活动，能用英语讲述中国故事、传播中华文化，实现</p>	<p>1. 教学主题相关的微课、知识点讲解；</p> <p>2. 关键词语和句型；</p> <p>3. 主题相关的背景知识；</p> <p>4. 主题相关的行业拓展知识；</p> <p>5. 主题相关的听力、口语表达；</p> <p>6. 应用文写作技巧。</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、讨论法、模拟实践法；</p> <p>3.教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	64

	有效的跨文化交际，为学生未来继续学习、就业，以及终身发展奠定良好英语基础。			
中华优秀传统文化	<p>➤ <b>素质目标：</b>牢固树立爱国情操、团队协助意识，培养良好的人生、社交和工作态度。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解中华优秀传统文化中的哲学、伦理、宗教、文学、艺术、史学和科学技术的发展历程，以及起关键作用的人物、流派和贡献。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.中国传统文化概说</li> <li>2.中国古代的生活方式</li> <li>3.中国传统宗教</li> <li>4.中国古代节庆仪式</li> <li>5.中国传统戏曲</li> <li>6.中国古代文化符号</li> <li>7.中国古代文学</li> <li>8.中国古代手工艺艺术</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式：线上线下混合式教学；</li> <li>2.教学方式：多媒体展示、启发式教学法等，组织学唱戏曲、手工活动、武术学习、角色扮演等；</li> <li>3.教学手段：超星学习通平台；</li> <li>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	36
汉语言文学	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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。</p>	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式：线上线下混合式教学；</li> <li>2.教学方式：多媒体展示、启发式教学、任务驱动法、讨论法、案例教学法等；</li> <li>3.教学手段：超星学习通平台；</li> <li>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	32
信息技术	<p>➤ <b>素质目标：</b>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，能够增强信息意识，树立正确的信息社会价值观和责任感。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>掌握常用的工具软件和信息化办公技术，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</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.文档格式设置；</li> <li>2.文档的版面设计与编排；</li> <li>3.表格的创建和设计；</li> <li>4.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；</li> <li>5.制作、美化 PPT 文档。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式：采用在机房实现理论实操一体化教学形式；</li> <li>2.教学方式：采取启发式、项目驱动、案例教学法；</li> <li>3.教学手段：实操练习；</li> <li>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ol>	54

	<p>数据处理；掌握演示文稿的制作及美化。了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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,利用常用办公软件解决实际问题的能力。</p>			
普通话与职业口语	<p>➤ <b>素质目标：</b>牢固树立语言美的意识、勇于表达、善于表达的意识；培养发音练习中不怕苦不放弃的品质。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>掌握普通话水平测试（简称PSC）评分标准；掌握声韵调、音变、短文朗读、无文字凭借说话的技巧；掌握导游、酒店管理、营销等职业口语表达技巧。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能应测PSC，并达到二级乙等及以上水平；能运用比较标准的普通话进行导游口语表达。</p>	<p>1. 普通话规范发音：普通话声母、韵母、声调、音变、朗读、说话</p> <p>2. 职业口语训练：导游口语。</p>	<p>1.教师要求：省级及以上普通话水平测试员；</p> <p>2.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>3.教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等；</p> <p>4.教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程；</p> <p>5.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	36
音乐鉴赏	<p>➤ <b>素质目标：</b>树立正确的审美意识，培养高雅的审美品位、高文化艺术素养，增强爱国主义精神。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解主要艺术门类的艺术特征和鉴赏艺术的主要方法，掌握中外音乐作品基础理论、音乐实践知识。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能提高感受音乐美、表现音乐美、鉴赏音乐美、创造音乐美的能力。</p>	<p>1.音乐欣赏的基础知识；</p> <p>2.中外声乐艺术欣赏；</p> <p>3.中外乐器介绍及器乐作品欣赏；</p> <p>4.中外舞蹈艺术欣赏。</p>	<p>1.教学方式：知识点讲授、启发式教学法等，组织学生模仿体验、参与音乐表演等；</p> <p>2.教学手段：超星学习通平台；</p> <p>3.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	32
旅游应用文写作	<p>➤ <b>素质目标：</b>具备规范意识与责任意识；具备旅游应用文写作素养。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能写作语言得体、结构合理、格式规范的旅游类应用文书。</p>	<p>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、会议纪要等事务类文书；计划、总结等管理类文书；通知、请示等公文。</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等；</p> <p>3.教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程；</p> <p>4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。</p>	36

党史国史	<p>➤ <b>素质目标：</b>具备珍惜历史、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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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。</p>	中国近代史；中国现代史。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：自主学习法、任务驱动法、案例教学法、对比分析法等。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；</p> <p>3.教学资源：学银在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36
------	---	--------------	--	----

### （三）专业（技能）课程

#### 1. 专业基础课

表 7 专业基础课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
旅游文学	<p>➤ <b>素质目标：</b>具有维护民族团结和祖国统一的爱国主义精神；具有较强的历史文化素养；具有强烈的文化自信、民族自豪感和文化认同感；</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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，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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能识别中国古代主要历史遗迹，能对重大历史典故进行讲解和赏析，运用历史文化知识增强导游讲解能力，能对旅游诗词和楹联等旅游文学作品进行精当赏析，能运用历史文化常识分析讲解旅游景点的文化内涵。</p>	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。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：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；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	28

<p>旅游学概论</p>	<p>➤ <b>素质目标：</b>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、市场意识、服务意识；具备对旅游行业发展动态的思考能力；热爱旅游行业。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能识别旅游活动的基本要素及构成要素；能正确分析旅游活动及其现象；能分析旅游效应。</p>	<p>旅游活动的产生；旅游业的发展及新业态；旅游者的产生及旅游活动规律；旅游产品；旅游业的构成；旅游市场的组成；旅游效应与旅游业管理；旅游业的可持续发展。</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：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； 3.教学手段：超星学习通平台； 4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	<p>32</p>
<p>旅游资源赏析与开发</p>	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解我国著名风物特产；熟悉我国著名旅游景观；熟悉我国现存古代建筑及古典园林；掌握我国民族民俗及宗教文化；掌握我国主要菜系、名点小吃及名茶名酒；掌握中国现代旅游业的发展特点。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能够识别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。</p>	<p>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。</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：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； 3.教学手段：超星学习通平台； 4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	<p>64</p>
<p>地方导游基础知识</p>	<p>➤ <b>素质目标：</b>具有地理空间思维；热爱地方文化、尊重民族习惯；具有强烈的民族情怀和民族大团结意识；具有文化自信和传承意识；塑造旅游人的社会责任感。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解各行政区的地理、气候、区划等基本概况；熟悉各行政区文化艺术、民俗风情和风物特产；掌握各行政区旅游资源及代表性旅游</p>	<p>全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区基本概况及特色产业；全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区文化艺术及民俗风情；全国各省、自治区、直辖市及港澳台地区风物特产；全国各省、自治区、直辖市</p>	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：根据不同的教学内容综合运用讲授法、项目教学、案例教学、分组讨论、模拟教学、角色扮演等。根据旅游活动真实案例实施项目教学；</p>	<p>72</p>

	线路的特色。 <b>能力目标：</b> 能介绍各行政的基本情况；能识别各行政区的地域文化及特色产业；能讲述各行政区民俗风情、风物特产及旅游资源的特色；能列举各行政区的旅游线路并进行简单说明。	及港澳台地区旅游资源及旅游线路	3.教学手段：超星学习通平台； 4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。	
旅游政策法规	<b>素质目标：</b> 具备良好的职业道德和法律思维；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。 <b>知识目标：</b> 熟悉旅游方针政策；熟悉“十四五”发展规划；掌握旅游活动中主要的旅游法律法规知识。 <b>能力目标：</b> 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。	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(“十四五”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)	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：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。通过设置真实旅游工作情境，以真实的旅游案例进行教学； 3.教学手段：超星学习通平台 4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。	64
旅游英语	<b>素质目标：</b> 具有非母语交流和跨文化沟通的意识与习惯，具有爱国情怀，具备文化自信与旅游服务意识。 <b>知识目标：</b> 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要求；掌握旅游服务的专业术语和句型；掌握旅游服务的常用语。 <b>能力目标：</b> 具有较强的英语听说能力；能够与游客进行沟通交流；能够运用英语介绍中国特色的景点和产品。	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。	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：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； 3.教学手段：超星学习通平台； 4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。	64
旅游信息化应用	<b>素质目标：</b> 具备信息化思维和网络安全意识；具备积极进取，勇于创新的职业精神；具有商业保密和绿色营销的意识；具有诚信、审美意识。 <b>知识目标：</b> 了解信息化手段及应用；熟悉新媒体运营类型及特点；掌握旅行社微博、微信公众号等网络平台运营相关知识；掌握旅游产品宣传文	制作 H5、微视频等营销旅游产品；旅游企业微信、微博等网络平台搭建及运营；旅游产品文案创编。	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：理论教学主要采用启发式、案例分析、情景模拟等教学方法，实践教学以合作企业作为实践教学基地，开展现场教学、项目化	54



	<p>案创编、微视频制作、H5 制作技巧。</p> <p>➤ <b>能力目标:</b>能运用微视频、H5 等信息化手段对旅游产品进行营销活动；能搭建和运营旅游企业微信公众号、微博等网络平台；能运用信息化手段管理旅游企业。</p>		<p>教学等；</p> <p>3.教学手段：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	
--	--	--	---	--

## 2. 专业核心课

表 8 专业核心课程设置及要求

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、飞天山旅游区						
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.具有正确的导游职业观和良好的导游职业道德，热爱导游服务工作； 2.树立规范服务、宾客至上、热情友好、精益求精的旅游服务精神； 3.具有乐观的生活态度、良好的情绪控制能力和耐挫能力。					
	知识目标	1.了解导游员的工作职责与职业道德规范； 2.熟悉导游规程服务流程； 3.掌握导游带团技能、语言技能及讲解技能； 4.掌握常见旅游事故的预防与处理技巧。					
	能力目标	1.能根据全陪、地陪、景点导游的工作流程进行规范的导游服务； 2.能针对不同类型的景点进行特色化的景点讲解服务； 3.能针对不同的导游服务对象提供个性化的导游服务； 4.能正确、及时、机智处理导游服务过程中遇到的各类突发事件					
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；通过实训周参观和讲解旅游景点，提前感受导游服务各环节； 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	现场导游	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、东江湖旅游区						
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.具有热情友好，宾客至上的工作态度； 2.具备团结协作、顾全大局、吃苦耐劳的职业素养； 3.具备身心健康、积极向上的精神状态； 4.形成精益求精的工匠精神； 5.具有文化自信和文化遗产意识。					
	知识目标	1.了解国家有关旅游发展方面的知识（时政）； 2.熟悉湖南基本概况； 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、崀山旅游区、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。					
	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。					
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、崀山旅游区、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、崀山、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.课程校内外实训资源 （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：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：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	郴州导游服务能力	开设学段	第三学期下段			
合作开发企业	湖南海外旅游快乐行郴州国际旅行社有限公司、飞天山旅游区、万华岩旅游区						
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.热爱地方文化，具有“开放包容，求实创新”的担当和努力拼搏的“女排”精神； 2.具备热情友好，宾客至上的工作态度； 3.具有爱国主义精神和文化自信意识； 4.具备团结协作、顾全大局、吃苦耐劳的职业素养。					
	知识目标	1.了解郴州文旅产业发展现状与趋势； 2.熟悉郴州文旅资源的基本概况； 3.掌握郴州主要文旅资源的特色； 4.掌握郴州主要的特色餐饮、住宿、风物特产等； 5.熟悉郴州主要旅游线路。					
	能力目标	1.能够鉴赏郴州主要文旅资源的特色； 2.能够编写郴州主要文旅资源的讲解词； 3.能够讲解郴州的主要文旅资源； 4.能够根据游客需求提供合理的旅游推荐。					
教学内容	郴州文旅行业发展现状与趋势；郴州主要文旅资源的基本概况及特色；郴州特色餐饮、住宿、风物特产等概况；郴州主要旅游线路。						
训练项目	1.鉴赏郴州主要文旅资源； 2.编写郴州主要文旅资源的讲解词； 3.讲解郴州的主要文旅资源； 4.推荐郴州主要文旅产品。						
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。 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： <a href="http://www.zgdaoyou.com">http://www.zgdaoyou.com</a> 。						
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	4	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	郴州宝国际旅行社有限公司、东莞东华国际旅行社						
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； 3. 具有诚信意识和商业保密意识； 4. 具有高度的责任意识与爱岗敬业的精神。					
	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. 掌握常规旅游线路设计、成本核算和资源调度的方法； 4. 掌握旅行社产品运营的规范和相关问题的处理原则。					
	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。					
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； 4. 旅行社出入境计调操作实务。						
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： <a href="http://www.zgdaoyou.com">http://www.zgdaoyou.com</a> 。						
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	郴州宝中国际旅行社有限公司、东江湖旅游区						
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. 具有较强的市场敏感性和创新精神 2. 具有较强的成本意识、风险意识; 3. 具备团结协作、精益求精的职业精神。					
	知识目标	1. 熟悉旅游策划与旅游线路设计的基本理论; 2. 掌握旅游策划的基本原则; 3. 掌握不同旅游产品的策划技巧; 4. 掌握旅游线路设计原则及方法。					
	能力目标	1. 能识别现有旅游策划中应用的原则与方法; 2. 能识别现有旅游线路设计中应用的原则与方法; 3. 能进行基础的旅游商品、乡村旅游、民宿旅游、研学旅游策划; 4. 能根据不同游客群体的特征和需求进行各类型旅游线路产品设计。					
教学内容	1. 旅游策划与线路设计的基本理论; 2. 旅游策划与线路设计的原则与方法; 3. 不同类型旅游产品的策划; 4. 不同类型旅游线路的设计。						
训练项目	1. 旅游商品策划; 2. 乡村旅游策划; 3. 研学旅游策划; 4. 民宿旅游策划; 5. 旅游线路设计。						
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: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: <a href="http://www.zgdaoyou.com">http://www.zgdaoyou.com</a>						
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

表9 专业实践课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
景点导游实训	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 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, 具备文化自信和传承意识。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 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。</li> </ul>	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。	1.本课程是专业实践课, 通过双导师制度(实习指导教师和企业师傅)和现场教学, 让学生了解旅游景点讲解的工作内容和 workflow; 2.考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。	24
跟岗实习	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 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。</li> </ul>	旅游企业管理的基本流程及业务; 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。	1.跟岗实习时间为两个月; 2.主要面向旅行社及相关服务企业, 从事导游、计调、销售等工作, 力争让每位学生都能在企业老师的带领下跟岗工作; 3.实习企业要求能提供学生跟岗实习期间所需的基本生活保障以及安全生产保障, 如安全教育、劳动防护用品、保险等; 4.考核内容主要根据学生具体岗位, 考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定, 实行以企业为主、学校为辅的校企双元考核制度。	216
计调业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 熟悉旅行社产品开发流程, 掌握旅行社计调知识。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 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,</li> </ul>	旅游线路设计; 旅游基础要素采购和管理; 旅游产品成本核算、线路报价。	1.教学模式: 线上线下混合式教学; 2.教学方式: 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, 在教学过程中有机融入思政教学元素, 提升学生的职业素养与职业能力; 3.教学资源: 旅游管理专业教学资源; 超星学习通在线资源;	36

	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。		4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。	
旅游产品推介	<p>➢ <b>素质目标：</b>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；</p> <p>➢ <b>知识目标：</b>了解旅游销售岗位职责和岗位要求；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；掌握旅游产品推介方法。</p> <p>➢ <b>能力目标：</b>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推广。</p>	旅游目标市场的分析； 旅游产品特征分析； 旅游产品营销策略的制定； 旅游产品的推介。	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力； 3.教学资源：旅游管理专业教学资源；超星学习通在线资源； 4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。	36
导游服务	<p>➢ <b>素质目标：</b>具有“顾客至上”的服务意识和吃苦耐劳的职业精神；具有较强的沟通能力和应变能力；具备文化自信和传承意识。</p> <p>➢ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➢ <b>能力目标：</b>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。</p>	导游带团服务； 导游词撰写； 旅游突发事件及个别问题的处理。	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：综合运用任务驱动法、情景模拟法、现场教学法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力； 3.教学资源：旅游管理专业教学资源；超星学习通在线资源； 4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。	72
专业技能考核训练	<p>➢ <b>素质目标：</b>具有良好的职业道德与安全规范的意识；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；</p> <p>➢ <b>知识目标：</b>掌握导游讲解服务、旅游应急事故的预防与处理、旅游产品开发与销售推广等相关知识与流程。</p> <p>➢ <b>能力目标：</b>能够提供规范的旅游接待服务；能够提供高质量的讲解服务；能够正确处理旅游应急事故；能独立完成线路设计与报价；能独立完成旅游产品分析与销售。</p>	导游服务技能； 计调业务技能； 旅游产品推介技能。	1.教学模式：线上线下混合式教学； 2.教学方式：任务驱动法、情景模拟法、示范法等。在教学过程中有机融入思政教学元素，提升学生的职业素养与职业能力； 3.教学资源：旅游管理专业技能抽查题库、超星学习通在线资源； 4.考核方式：过程性考核60%+终结性考核40%。	24



<p>毕业设计</p>	<p>➤ <b>素质目标：</b>具有规范意识和创新意识；具有沟通能力与服务意识；具有成本意识；具有严谨、耐心、细致的品质。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>了解毕业设计撰写流程；了解旅游产品的含义、构成、分类、特征；熟悉旅游产品设计与策划的基础理论；掌握各类型旅游产品的设计方法，掌握旅游产品推广的途径与方法；掌握毕业设计作品撰写技巧。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能开展旅游市场调研，能根据不同游客群体的特征和需求设计各类型旅游产品；能够撰写旅游产品设计与策划的方案文本；能根据实际情况进行旅游产品的推广。能够运用所学理论、知识和技能解决旅游发展的实际问题。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 本课程是专业实践课，也是一门综合性较强的课程，注重理论和实践相结合，要求学生具备独立思考能力和较强的专业综合能力。学生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。</p> <p>2. 成绩由毕业设计作品成绩和毕业设计答辩成绩构成。</p>	<p>96</p>
<p>顶岗实习</p>	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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。</p>	<p>旅游企业管理的基本流程及业务； 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。</p>	<p>1. 顶岗实习一般安排在最后一个学年，实习时间为半年；</p> <p>2. 本专业顶岗实习主要面向旅行社及相关服务企业，从事导游、计调、销售等工作；</p> <p>3. 实习企业要求能提供学生顶岗实习期间所需的基本生活保障以及安全生产保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等；</p> <p>4. 考核内容主要根据学生具体岗位，考核其职业素养、专业技能及相关知识。成绩由校企指导老师共同评定，实行以企业为主、学校为辅的校企二元考核制度。</p>	<p>576</p>

#### 4. 专业选修课

表 10 专业选修课课程设置及要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时
旅游社交礼仪	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 具有规范服务、文明接待意识; 具有良好的道德情操和职业素养; 具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 掌握社交活动常用的礼仪知识及旅游从业人员必备的礼仪知识。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 能遵守个人行为礼仪规范, 正确运用日常交往礼仪; 能规范地提供旅游服务。</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式: 线上线下混合式教学;</li> <li>2.教学方式: 综合运用讲授法、讨论法、情境教学法、任务驱动法和手段, 通过情景模拟、角色扮演, 培养学生良好的职业习惯, 塑造学生良好的职业形象;</li> <li>3.教学资源: 超星学习通平台;</li> <li>4.考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ul>	36
旅游服务心理	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 能正确运用旅游心理学的相关知识及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。</li> </ul>	旅游中的心理学、旅游需要与动机、旅游知觉、旅游态度、旅游人格、旅游审美、旅游消费心理、旅游服务心理以及旅游从业者心理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式: 线上线下混合式教学;</li> <li>2.教学方式: 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;</li> <li>3.教学资源: 超星学习通平台;</li> <li>4.考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ul>	36
旅游客源国概况	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 具有服务意识、合作意识及法律意识; 具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神; 具有良好的道德情操。</li> <li>➢ <b>知识目标:</b> 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。</li> <li>➢ <b>能力目标:</b> 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; 能够初步具备出入境旅游接待方面的工作能力。</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式: 线上线下混合式教学;</li> <li>2.教学方式: 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、类比教学等方法使学生掌握必备知识与技能;</li> <li>3.教学资源: 超星学习通平台;</li> <li>4.考核方式: 过程性考核 60%+终结性考核 40%。</li> </ul>	36
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <b>素质目标:</b> 具备良好的旅游服务意识, 具备文化自信和文化遗产</li> </ul>	湖南概貌和各州	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.教学模式: 线上线下混合式教学;</li> </ul>	36

导游湖南	<p>意识，具备认真负责的工作态度和严谨的工作作风。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能向游客讲解湖南特色旅游景点，能推介湖南特产。</p>	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。	<p>2.教学方式：综合运用任务驱动法、讨论法、案例教学法和探究法等方法使学生掌握必备知识与技能；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	
会展旅游服务与管理	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>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。</p>	展览旅游策划、节事旅游策划、会议旅游接待与服务及奖励旅游策划。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：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；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36
研学旅行服务与管理	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能够制定和实施常规研学团队接待计划。</p>	行前活动方案、行中活动方案、行后活动方案。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：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；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36
酒店服务	<p>➤ <b>素质目标：</b>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。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>熟知酒店服务的基本方法、程序和注意事项。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>掌握酒店前厅、客房和餐饮岗位的服务技巧。</p>	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。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：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；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36
茶艺	<p>➤ <b>素质目标：</b>具有爱岗、敬业、尊重他人的职业精神以及认真负责、一丝不苟、有始有终的职业态度。</p> <p>➤ <b>知识目标：</b>熟悉六大茶类以及代表性名茶，掌握各种茶的冲泡技巧、程序和注意事项。</p> <p>➤ <b>能力目标：</b>能正确识别六大茶类，能熟练操作玻璃杯茶艺、盖碗茶艺、紫砂壶茶艺，具备基本的茶艺技能。</p>	掌握六大茶类的冲泡技艺、中国名茶识别、绿茶玻璃杯茶艺、红茶盖碗茶艺、乌龙茶紫砂壶茶艺。	<p>1.教学模式：线上线下混合式教学；</p> <p>2.教学方式：运用讲授法、操作示范法、分组实操教学法、导师进课堂教学法使学生掌握必备知识与技能；</p> <p>3.教学资源：超星学习通平台；</p> <p>4.考核方式：过程性考核 60%+终结性考核 40%。</p>	36

## 七、教学进程总体安排

### (一) 各类课程学时比例分配

表 11 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	20.8	61.3	
2	公共选修课		3	9	68	86	154	5.6	55.8	
3	专业必修课	专业基础课	7	23	188	194	382	13.9	50.8	
4		专业核心课	6	24	180	244	424	15.4	57.5	
5		专业实践课	8	60	0	1080	1080	39.1	100	
6	专业选修课		4	8	68	76	144	5.2	52.8	
总计			38	154	726	2032	2758	100	73.5	

学时总计为 2758 学时，其中：  
 公共基础课程学时占总学时的 26.4%；  
 选修课教学时数占总学时的 10.8%；  
 实践性教学学时占总学时的 73.7%。

### (二) 教学环节时间分配表

表 12 专业教学环节时间分配表

学期	教学环节									
	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	跟岗实习	毕业设计	顶岗实习	考试与机动		合计
1	2w	16w		1w (课外实施)				2 w		20 w
2		17w	1w					2 w		20 w
3		18w		1w (课外实施)				2 w		20 w
4		9w			9w			2 w		20 w
5		9w	1w			4 w	4 w	2 w		20 w
6							20 w			20 w

### (三) 教学进程安排表

表 13 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	
							理论教学	实践教学		上	下	上	下	上	下	上	下	上	下		
一级	二级						跟岗	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W	10W
公共基础课	公共必修课	1	思想道德与法治	C	A09001	3	48	32	16	考试(1)	4*7	4*5									
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	C	A09002	4	72	48	24	考试(2)			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(1)	2*7	2*9									
		5	创新创业基础	C	A08401	2	32	16	16	考查(2)			2*9	2*9							
		6	大学生职业发展与就业指导	C	A08400	2	32	16	16	考查(3)					2*9	2*7					
		7	国家安全与军事教育	C	A08500	4	148	36	112	考查(1)	2w										
		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3	1	职业交际英语	C	A08311	4	64	32	32	考查(1)	4*7	4*9									
		2	中华优秀传统文化	C	A08103	2	36	18	18	考查											
		3	汉语言文学	C	A04021	2	32	16	16	考试											
		4	信息技术	C	A03326	3	54	18	36	考查(2)			6*9								
		5	普通话与职业口语	C	A08109	2	36	18	18	考查(4)						4*9					
		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											
		8	党史国史	A	A09008	2	36	36	0	考查											
		小计/周学时					9	154	68	86											

公共基础课合计				39	728	290	438												
专业 基础 课	1	旅游文学	C	A04011	2	28	14	14	考查(1)	4*7									
	2	旅游学概论	C	A04007	2	36	18	18	考试(1)		4*9								
	3	旅游资源赏析与开发	C	A04016	4	64	32	32	考试(1)	4*7	4*9								
	4	地方导游基础知识	C	A04036	4	72	36	36	考试(2)			8*9							
	5	旅游政策法规	C	A04006	4	64	32	32	考试(2)				8*8						
	6	旅游英语	C	A04015	4	64	32	32	考查(3)					4*9	4*7				
	7	旅游信息化应用	C	A04005	3	54	24	30	考查(5)									6*9	
小计/周学时				23	382	188	194												
专业 核心 课	1	★导游业务	C	A04020	4	64	30	34	考试(2)			8*8							
	2	★现场导游	C	A04019	4	72	30	42	考试(3)				8*9						
	3	★郴州导游服务能力	C	A04100	4	72	30	42	考试(3)				4*9	4*9					
	4	★旅行社计调操作实务	C	A04097	4	72	30	42	考试(3)					8*9					
	5	★旅游市场营销	C	A04010	4	72	30	42	考试(4)						8*9				
	6	★旅游策划与线路设计	C	A04037	4	72	30	42	考试(4)						8*9				
小计/周学时				24	424	180	244												
专业 实践 课	1	景点导游实训	B	A04098	1	24	0	24	考查(2)			1w							
	2	跟岗实习	B	B05004	12	216	0	216	考查(4)							9w			
	3	计调业务	B	A04103	2	36	0	36	考试(5)								4*9		
	4	旅游产品推介	B	A04104	2	36	0	36	考试(5)								4*9		
	5	导游服务	B	A04102	4	72	0	72	考试(5)								8*9		
	6	专业技能考核训练	B	A04089	1	24	0	24	考查(5)									1w	
	7	毕业设计指导	B	B05001	6	96	0	96	考查(5)									4w	
	8	顶岗实习	B	B05003	32	576	0	576	考查(5,6)									4w	20w
小计/周学时				60	1080	0	1080												
专业 选修	1	旅游社交礼仪	C	A04008	2	36	16	20	考查(1)		4*9								
	2	旅游服务心理	C	A04013	2	36	18	18	考查										

	3	旅游客源国概况		C	A04002	2	36	18	18	考试(3)					4*9						
	4	导游湖南		C	A04069	2	36	18	18	考试											
	5	会展旅游服务与管理	2选1	C	A04092	2	36	18	18	考查(3)					4*9						
	6	研学旅行服务与管理		C	A04093	2	36	18	18	考查											
	7	酒店服务	2选1	C	A04067	2	36	16	20	考查(4)					4*9						
	8	茶艺		C	A04024	2	36	16	20												
小计/周学时						8	144	68	76												
专业课合计						115	2030	436	1594												
总学时/学分/平均周学时						154	2758	726	2032		20	24	22	24	24	24	24		22		

**【说明】:**

(1) 单项技能训练、综合技能训练等集中方式开展的实训，根据实训内容，编排进专业基础课程和专业核心课程类别里，集中实训不计算专业基础课和专业核心课程门数中，但计算在总课程门数中。

(2) 实习实训环节每周按 24 学时数（每周计 1 学分）计入总的计划学时；

(3) 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。

(4) 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”；

(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) “考核方式”中后面括号表示考试或考查的学期，如“考试（2）”表示第二期考试。

(7) 《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

表 14 师资配置与要求

生师比	≤25:1			
专兼职比	>3:1			
双师比	70%			
年龄	20-30 岁 (人)	30-40 岁 (人)	40-50 岁 (人)	50-60 岁 (人)
	2	4	3	1
学历学位	本科 (人)	硕士 (人)	博士 (人)	博士以上 (人)
	3	7	0	0
职称	助教 (同等职称) (人)	讲师 (同等职称) (人)	副教授 (同等职称) (人)	教授 (同等职称) (人)
	2	4	3	1
素质要求				
专业带头人	1	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。具有硕士以上学历，副高以上职称，能够承担 3-5 门专业课程教学任务，具有良好的职业道德和团队精神，系统掌握旅游文化、导游实务、旅游计调、旅游营销、旅游企业经营管理等方面的理论知识，具有较强的教学设计能力和导游、旅行社计调和营销实操能力，能够准确把握旅游管理专业发展方向，引领本团队教师开展教学改革和科学研究，并积极服务本地区旅游职业教育发展。		
专任教师	7	专任教师应具有旅游管理、工商管理、地理、汉语言文学等相关专业本科及以上学历，中级或以上职称，高校教师资格和本专业领域有关证书，具有坚定的社会主义理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，掌握旅游文化、导游实务、旅游计调、旅游营销、旅游企业经营管理等方面的理论知识，具有信息化教学能力和导游、旅行社计调和旅游营销实操能力，能够开展课程教学改革和行业科学研究，有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。		
兼职教师	2	通过学校的教学能力考核，具有本科学历、中级以上职称，具备良好的思想政治素质、职业道德和精益求精的工匠精神；具有扎实的旅行社（相关旅游企业）服务与管理方面的专业知识，在旅行社的导游或者计调、销售一线岗位工作，能承担专业课程教学、实习实训指导、毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。		



**表 15 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、计调业务、旅游产品推介、旅游策划与旅游线路设计等	
兼职教师二	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、计调业务、郴州导游服务能力、旅游产品推介、旅游策划与旅游线路设计等	
兼职教师三	东江湖旅游区	导游业务、郴州导游服务能力、景点导游实训、旅游市场营销、现场导游等	
兼职教师四	飞天山旅游区	导游业务、郴州导游服务能力、旅游市场营销、景点导游实训等	
兼职教师五	苏仙岭旅游区	导游业务、郴州导游服务能力、景点导游实训、旅游市场营销等	
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、计调业务、旅游产品推介、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 16 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 17 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
4	餐厅实训室	安排落实用餐	80m <sup>2</sup> ；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 <sup>2</sup> ；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 18 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	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司	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	郴州合一研学旅行有限公司	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	飞天山旅游区	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	苏仙岭旅游区	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	万华岩旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询	国家级风景名胜区服务与管理设	20 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)
		服务、投诉处理等	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。	
6	东江湖旅游区	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; 具有完善的学生管理制度。	30 人

#### 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、郴州导游服务、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 19 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	湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司	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	郴州合一研学旅行有限公司	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	飞天山旅游区	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	苏仙岭旅游区	旅游接待、景点讲解、咨询服务、游客管理、安全管理等	国家 4A 级旅游区服务与管理设备; 具有指定的企业导师 3-4 人; 具有齐全安全防范措施;	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)
			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。	
5	万华岩旅游区	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 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。	10 人
6	东江湖旅游区	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	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。	10 人
8	湖南海外旅游快乐行郴州国际旅行社有限公司	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	郴州宝中国际旅行社有限公司	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
10	宁波太平洋阳明度假山庄	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（见表 20），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。

表 20 旅游管理专业数字教学资源一览表

序号	课程	教学平台	网址	备注
1	旅游学概论	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/215359436.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/215359436.html</a>	自建课程资源
2	旅游资源赏析与开发	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/216290831">http://www.xueyinonline.com/detail/216290831</a>	自建院级优质课程资源
3	地方导游基础知识	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/216822747">http://www.xueyinonline.com/detail/216822747</a>	自建院级优质课程资源
4	全国导游基础知识	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/217253769">http://www.xueyinonline.com/detail/217253769</a>	自建院级优质课程资源

5	现场导游	学银在线	<a href="http://www.xueyinonline.com/detail/216718302">http://www.xueyinonline.com/detail/216718302</a>	自建院级优质课程资源
6	导游业务	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/204432689.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/204432689.html</a>	自建课程资源
7	旅游英语	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/205388633.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/205388633.html</a>	自建课程资源
8	旅游客源地与目的地概况	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/205408328.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/205408328.html</a>	自建课程资源
9	旅游市场营销	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/206312469.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/206312469.html</a>	自建课程资源
10	旅游策划与线路设计	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/203860902.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/203860902.html</a>	自建课程资源
11	茶艺	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/204330322.html</a>	自建课程资源
12	会展旅游	超星学习通	<a href="http://mooc1.chaoxing.com/course/217297663.html">http://mooc1.chaoxing.com/course/217297663.html</a>	自建课程资源

#### （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、知识、技能三维目标。

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，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

（1）评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价-知识评价-能力(技能)评价并重。

(2) 评价方式: 根据课程的不同, 采取观察、口试、笔试、实践操作、提交作品、职业技能大赛、专业技能抽查、职业资格证书(以证代考)等, 有条件的课程, 可与社会性评价相结合, 大体有如下几种:

A. 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。

B. 顶岗实习、跟岗实习及实训的过程性考核由考勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价、毕业考试等组成, 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。

C. 毕业设计的成绩评定包含选题、任务完成、作品质量、答辩等, 成绩按照优、良、中、合格、不合格进行等级评定。

(3) 评价内容: 应兼顾认知、技能、情感等方面, 进行整体性、过程性和情境性评价。

(4) 评价主体: 实行多主体评价, 如学生的平时成绩可与班主任共同评定; 校外实习成绩由专业教师与企业导师共同对学生进行学习评价。

(5) 评价标准与评价结果反馈的管理: 每门课程的考核方式与标准, 教师必须在开课初期的课程设计方案中予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈, 以利改善学生的学习, 有效促进学生发展。学院和教研室对评价结果进行阶段性地整理, 得到比较系统的信息, 系统地总结得失, 系统地制订调整方案。

### **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。

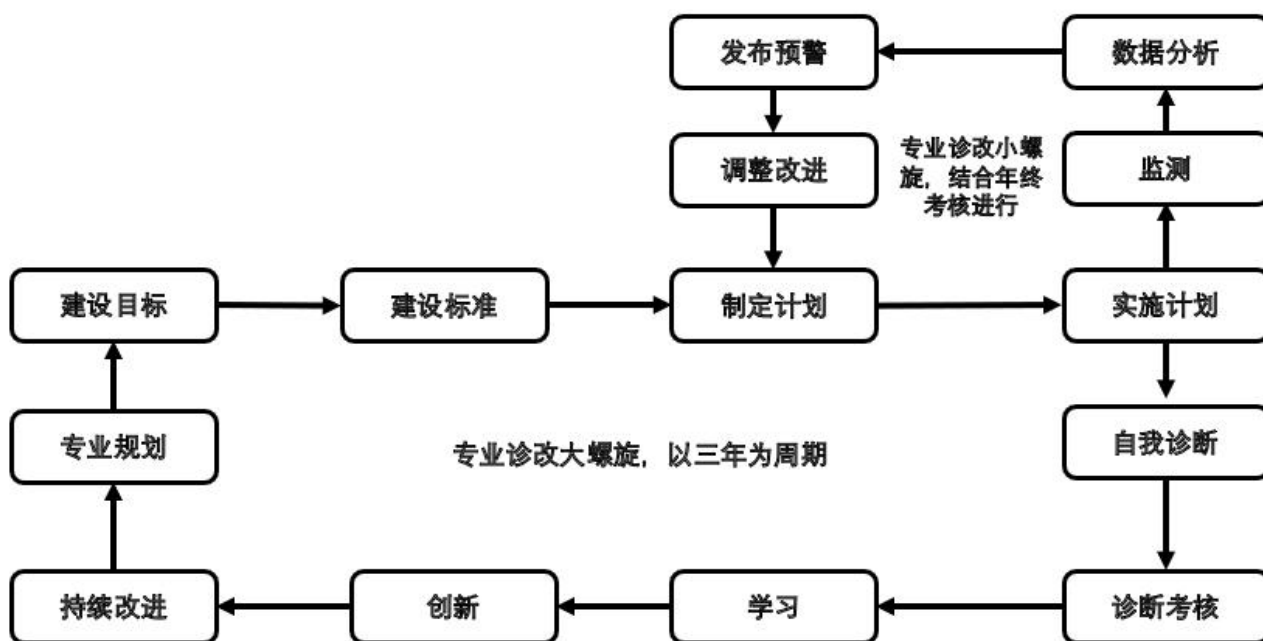


图1 诊断与改进8字螺旋图

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 154 学分，完成规定的教学活动。

(二) 毕业设计 & 技能考核均为合格。

(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： 2021 级三年制高职旅游管理专业人才培养方案编制团队

附 2： 郴州职业技术学院专业人才培养方案制定审批表（扫描件）

## 2021 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、尹娅娴、何琳、刘波、李莉、章术、杨向丽、罗茜、黄静波、刘付月、谷建芬、周伟雄、黄芳婷、张懿丹、谢芬；

1. 校内教师：胡建英、唐闪光、廖广莉、刘列夫、刘宇、周小红、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）、李莉（东莞东华国际旅行社人事部经理）、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）：

在校生：旅管（3）191 班刘付月、旅管（3）201 班谷建芬、旅管（3）202 班周伟雄；

毕业生：黄芳婷（东莞东华国际旅行社）、张懿丹（长沙云茶旅行社）、谢芬（湘潭宝中国际旅行社、郴州市金牌导游）。