

2021 级旅游管理专业人才培养方案

一、专业基本信息

- 1.专业代码: 540101
- 2.专业名称: 旅游管理
- 3.入学要求: 普通高中毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。
- 4.基本修业年限: 三年

二、职业面向

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群 (或技术领域)	主要职业资格证书 (或技能等级证书)
旅游(64)	旅游(6401)	旅行社及相关服务 (7291)	旅游及公共游览场所服务人员 (40704)	1.旅行社计调 2.导游 3.景区服务与管理 4.旅游新业态相关岗位	全国导游人员资格证; 研学旅行策划与管理 (1+X 证书) 定制旅行管家服务 (1+X 证书); 旅游大数据分析 (1+X 证书); 旅行策划 (1+X 证书)

三、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美等方面全面发展,使学生具备适应旅游新业态变化发展要求和趋势,具有与旅游服务产业工作岗位相适应的职业素质和职业延伸能力,具有较强的旅游服务技能和一定的管理能力,能够胜任导游、旅行社计调、旅游营销业务、景区服务管理以及研学旅行策划与管理智慧旅游技术应用等旅游新业态岗位,能够适应服务产业提升和转型升级人才需求的高素质复合型技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求:

1.素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感和民族自豪感。

(2) 具有良好的思想道德素质、职业道德素质和敬业精神,勇于奋斗、乐观向上,具有自我管

理管理、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(3) 具有健康的体魄、良好的心理素质和健全的人格，养成良好的行为习惯和符合职业要求的仪表仪态；

(4) 具有一定的政治、文化、文艺、体育等综合素质，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好

2.知识

(1) 掌握旅游线路设计、产品营销、业务采购及客户管理的基本原理。

(2) 掌握景区服务与管理、组织与协调、以及服务礼仪的要求和规定；

(3) 能适应服务产业提升及旅游新业态发展的职业延伸能力；

3.能力

(1) 具备旅游线路设计、研学课程设计、线上线下产品营销及业务采购能力等。

(2) 具备良好的沟通能力、导游讲解能力、带团能力；

(3) 具备组织能力、团队合作能力、应变能力等；

(4) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力

(5) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力

(6) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足游客个性化要求

四、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，开设军事训练、思想政治理论、大学生职业发展与就业指导、大学生心理健康教育、劳动教育、体育与健康等，同时根据专业发展需要，开设高等数学、高职英语、计算机应用基础、创新创业基础、人文素养等。具体由学校统一设置。

(二) 专业课程

专业课程包括专业群通识课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课、实践技能课。

1.课程设置

表 3 专业课程设置

序号	课程类别	课程名称	教学目标（素质、知识、能力）
1	专业群通识课	中华优秀传统文化，应用文写作、服务心理学、现代服务礼仪、职业核心能力	培养爱国情感、民族自豪感、文化自信； 培养自我管理、职业生涯规划的意识、集体意识和团队合作精神； 培养良好的仪容仪表，树立良好的职业道德。
2	专业基础课 (6-8 门)	旅游概论、旅游政策与法规、旅游市场营销、旅行社经营与管理、管理学、全国导游基础知识、旅游英语	掌握旅游发展理念及旅游业务发展知识；掌握旅游政策与法律法规知识，熟悉旅行社产品设计及经营与管理知识；熟悉市场营销相关知识；熟悉导游带团所需的历史、地理、文化、建筑、园林、宗教、习俗等知识；熟悉管理学原理。

3	专业核心课 (6-8门)	导游业务、智慧旅游景区服务与管理、甘肃导游实务、定制旅行服务与管理、地方导游基础知识、旅行社计调实务、研学策划与管理、研学课程设计与开发、研学旅行安全管理、教育与心理学、新媒体运营、旅游电子商务、旅游网络营销	掌握导游实务知识和对客服务能力，导游服务的程序与规范，熟练讲解导游辞；掌握旅游景区服务与管理的理念、方法和内容等基本知识和技能；熟悉甘肃地区旅游资源概况；掌握定制师岗位的工作内容和方式；掌握研学课程设计的理念与策划方法，熟悉研学旅行安全管理内容；掌握新媒体运营技术及旅游电子商务运营，熟悉旅游网络营销理念与方法。
4	专业拓展课	乡村旅游经营与管理、旅游文化产品创意、门店数字化运营与管理	熟悉乡村旅游、文创产品设计、门店数字化运营与管理等岗位；了解旅游新业态岗位作业流程和典型任务，向旅游者提供优质服务。
5	实践技能课	“关中行”景区岗位认知及研学策划实习，全国导游考试集中培训、研学课程设计实践、新媒体策划与创作实训、旅游综合业务实训、研学旅行策划与管理综合实训、数字文旅创意综合实训	掌握旅游景区相关岗位和研学项目课程设计能力；掌握研学课程设计能力，会进行研学旅行项目策划与管理；熟悉旅游新媒体策划与创作流程，会运用智慧旅游技术服务旅客的能力。

2.专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	导游业务	本课程是全国导游资格证书主要的考试科目之一，是一门将导游服务理论运用到导游工作中，并指导导游工作，理论与实践紧密结合的应用性很强的专业课程。学生通过导游业务的学习，掌握导游实务知识和对客服务能力，导游服务的程序与规范，熟练讲解导游辞，掌握导游过程中特殊问题的处理策略和应变技巧，为旅游者提供良好的生活服务。进而培养学生的导游服务能力，带团技能、讲解技能、应变能力及职业素养。
2	智慧旅游景区服务与管理	本课程主要学习智慧旅游景区服务与管理的理念、方法和内容等基本知识和技能，揭示旅游景区业务运作规律并服务于景区服务管理实践。
3	甘肃导游实务	本课程主要讲授甘肃地区旅游资源概况，重点学习并能够讲解该地区在全国导游资格考试现场面试环节中的知名景点，掌握甘肃区域历史、地理、文化、习俗、旅游资源等相关综合知识。
4	定制旅行服务与管理	本课程主要学习定制旅行的概念，沟通技术、客户需求分析与期望管理、国际旅游资源分析、定制旅行方案设计、定制旅行方案视觉设计、预定操作与客户关怀等内容，学习并掌握定制师岗位的工作内容和方式。
5	地方导游基础知识	本课程主要是让学生了解华北地区、东北地区、华南地区、华东地区、西南地区、西北地区、华中地区的地方导游基本概况，了解各地的历史沿革、自然资源、民风民俗，景区景点等相关知识。使学生掌握全国各地区的基本概况，理解所学知识的内在联系，同时结合实际能对一些现实问题做出比较深刻地分析，以便能成为既具有扎实理论基础、又有较强分析能力的导游人员。
6	旅行社计调实务	本课程以工作任务为导向，通过对计调岗位及工作任务的分析，使学生掌握计调工作的相关知识、操作流程、操作规范以及计调工作的管理技能；在教学过程中，注重培养学生的服务意识、团队协作精神和自主创新能力，使学生树立良好的职业道德，养成良好的工作态度，具备从事旅行社计调工作所

		需的职业能力和素养。
7	研学策划与管理	本课程主要学习研学旅行活动课程设计、课程实施、安全落实、研学营地基地申报、研学旅行与教育等内容。
8	研学课程设计与开发	本课程以课程设计为主线，以中小学教育教学理论为基础，以旅游资源为载体，遵循教育教学规律，围绕课程设计能力的培养，主要学习研学旅行主题的确立、目标的设定、内容的选取、教学模式的采用、研学资源的开发，以及主题课程和专题课程的设计等方面知识，提高研学旅行指导师的课程设计技能。
9	研学旅行安全管理	本课程主要学习研学旅行安全管理的概念与内涵，管理体系、安全认知等，并提出了安全事故的防范与应对策略、预案与演练方法、防控系统安排，涵盖研学旅行安全管理等内容。
10	发展与教育心理学	本课程主要学习发展心理学和教育心理学的基本理论知识和方法，详细解释了心理发展规律和教育心理规律以及学习与发展的关系。要求学生掌握发展与教育心理学的基本概念，理解其学科性质与研究任务，了解其发展历史、研究原则、研究设计及具体方法。
11	新媒体运营	本课程通过学习明确新媒体是什么，新媒体能做什么，会搭建新媒体学习的知识框架，学会运营必备的图片处理技能，掌握微信公众平台推文的排版和发布，对新媒体产生兴趣，找到深入学习新媒体的路径和方法。
12	旅游电子商务	本课程的主要学习电子商务的功能与类型、技术基础、支付，信息化潮流中的现代旅游业、旅游电子商务及旅游电子商务体系、电子商务与旅游市场、电子商务与旅游产业优化、旅游企业信息化、旅游企业信息化应用策略、网络营销的方法、旅游企业信息化实务与案例等知识。掌握旅游电子商务的原理、类型、模式、技术与流程，能通过旅游电子商务系统从事网上交易、开展网络营销，促进学生全面发展。
13	旅游网络营销	熟悉旅游企业以电子信息技术为基础，以计算机网络为媒介和手段而进行的各种营销活动。通过学习熟悉要针对新兴的网上虚拟市场，及时了解和把握网上虚拟市场的旅游消费者特征和旅游消费者行为模式的变化，为企业在网上虚拟市场开展营销活动提供可靠的数据分析和营销依据；会在网上虚拟市场开展营销活动，可以实现旅游企业目标。

3.实践技能课程主要教学内容

序号	专业技能课程名称	主要教学内容
1	“关中行”景区岗位认知及研学策划实习	景区调研、景区岗位认知、景区研学项目策划与设计、研学手册制定、乡村旅游调研与认知
2	全国导游考试集中培训	按照全国导游资格考试大纲，系统复习《导游业务》、《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、《旅游政策与法规》、《现场导游词讲解》等内容，强化考点知识，加强讲解训练，提高导游证考试过关率。
3	研学课程设计实践	通过开展研学课程设计，学生会开展研学课程主题设计、研学活动设计、研学手册制定等实践项目
4	新媒体策划与创作实训	掌握新媒体环境的项目策划与项目创意技术，实现解决完整项目的策划与创意能力，会开展媒体策划制作、产品包装策划、栏目策划设计、企事业单位的宣传部门等工作，进一步加深对新媒体营销的理解，促使学生把所掌握的知识向实践能力方面的转化，培养学生

		运用新媒体解决企业营销方面的实际问题。
5	旅游综合业务实训	系统开展导游带团讲解、旅行社计调产品设计与采购、旅游门市接待与产品营销、线上 OTA 定制旅行与服务等实训
6	研学旅行策划与管理综合实训	在会开展研学课程设计实践的基础上，会进行研学产品推广与营销，能开展研学辅导员相关工作，并进行研学项目管理。
7	数字文旅创意综合实训	以互联网为载体，以数字技术和信息通讯技术与文旅业深度融合新业态开展创意综合实训，将智慧旅游技术应用与传统旅游行业，开展线上 OTA 线路定制与营销、旅游自媒体运营等实训项目。

五、实施保障

(一) 师资队伍

表 4 师资队伍一览表

	专任教师	高级职称	硕士以上	双师型	企业兼职
人数 (人)	6	3	5	6	6
占专任比例 (%)	——	50%	83%	100%	——

(二) 实训条件

表 5 校内实训室 (基地) 一览表

序号	实训室	主要设备名称	台/套	面积	容量	主要实训内容
1	甘肃兰神国际旅行社天水分公司	电脑	6 台	40 m ²	20 人	旅行社门市接待、旅行社线路设计、旅游产品营销、导游讲解、导游带团、旅行社其他业务等
		打印机	2 台			
		沙发、茶几等	2 组			
2	导游数字化教学中心	电脑	57 台	60 m ²	60 人	旅行社经营与管理软件、旅游电子商务软件、全国导游资格考证题库练习等
		投影	1 套			

表 6 校外实习基地一览表

序号	基地名称	承担项目	标准
1	甘肃兰神国际旅行社	导游带团、旅行社计调、旅游门市接待等	30 人标准
2	甘肃北方国际旅行社	导游带团、旅行社计调、旅游产品营销等	6-8 人标准
3	兰州喜海国际旅行社	导游带团、旅行社计调、旅游产品营销等	6-8 人标准

4	上海迪士尼度假区	乐园运营, 商品运营, 餐饮运营、酒店运营等	30人标准
5	上海欢乐谷	乐园运营, 商品运营, 餐饮运营、景区服务等	50人
6	麦积山大景区	景区讲解、售票、检票、引导等	30人
7	张掖丹霞大景区	景区讲解、售票、检票、引导、产品营销等	50人

(三) 教学资源

表 7 主要教学资源一览表

序号	资源类型	配备情况
1	教材	主要选用职业教育国家规划教材、全国导游资格考试统编教材、自编教材等, 其中《天水导游实务》、《旅行社计调实务》等为校企合作开发教材, 《天水导游实务》、《旅行社计调实务》、《乡村旅游开发与经营管理》、《职业形象塑造》等为自编教材。
2	图书文献	旅游行业政策法规, 导游人员职业标准, 旅行社计调操作规范等。
3	数字教学资源	建有《乡村旅游开发与经营管理》国家级教学资源库、《旅行社计调实务》等校级教学资源库, 《甘肃导游实务》、《全国导游基础知识》、《天水导游实务》、《旅游景区服务与管理》等精品课程等。
5	其他	有泛雅平台、智慧职教、爱课程等学习平台的相关资源。

(四) 教学方法

本专业主要围绕“教、学、做”一体化的教学模式, 采用项目教学法、情境教学法、案例分析法、讲授法、任务驱动法等教学方法, 充分利用实训基地、多媒体课件、专业素材库、视频、网络平台等资源, 借助信息化教学手段, 以行动导向教学理念为指导, 实现学生职业综合能力的全面培养。要求任课教师围绕专业人才培养目标, 结合课程标准, 灵活运用多种教学方法, 切实提高学生的岗位胜任力和职业综合能力。

(五) 教学评价

本专业课程主要采用平时考核、阶段性项目考核、期末综合考核相结合的评价方式, 注重过程评价。平时考核主要考察课堂出勤、任务实施、平时作业等; 阶段性项目考核采用项目任务和作业相结合的方式进行, 主要有小组主题汇报、模拟角色演练、实地调查报告、学习日志等; 课程结束后进行期末考核。要求教师注重学生的过程性积累, 注重对学生动手能力、实践能力、分析解决问题能力、项目执行能力和团队协作能力等的考核, 建议教师通过日常项目化考评手段, 激发学生的学习兴趣, 培养学生的自主学习能力。

六、人才培养方案编制主要完成人员

表 8 人才培养方案主要编制人员

序号	姓名	职称	学历或学位	承担工作	备注
1	董珍慧	副教授	硕士	人才培养方案的修订和优化	专业负责人、主要完成人
2	海 潮	旅游经济师	本科	岗位群设置与典型工作任务分析	
3	安敏杰	讲师	硕士	课程体系论证	
4	曹瑞琴	副教授	硕士	课程体系论证	
5	李玉林	副教授	硕士	课程体系论证	
6	裴建宏	中级翻译	本科	课程体系论证	甘肃兰神国际旅行社

七、毕业要求

1.学分要求

学生在毕业前应获得 142 学分方能毕业，其中公共基础课程 31 学分，专业课程 111 学分。

2.职业资格证书要求

建议学生考取资格证书有：全国导游资格证，1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级证书、1+X 旅游大数据分析职业技能等级证书，1+X 定制旅行管家服务职业技能等级证书、1+X 旅行策划职业技能等级证书、1+X 现代酒店服务质量管理职业技能等级证书，要求至少取得 1 种。

八、教学计划进程表(附表)