

2025 级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、入学基本要求

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 4-1 旅游管理专业职业面向

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	职业类证书
旅游大类（54）	旅游类（5401）	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）	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）	旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等	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、旅行社计调员、旅游咨询员、公共游览场所服务员等岗位群，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。

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的基础上，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，具备社会责任感和担当精神；
- (3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、英语、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。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

(1) 公共基础必修课程

主要包括：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、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、体育、军事理论、军事技能训练、心理健康教育、国家安全教育、大学生安全教育、英语、信息技术、人工智能、劳动通论、劳动教育实践、就业与创业指导、大学语文、党史国史、中华优秀传统文化、大学生职业生涯规划、书法鉴赏、职业素养养成训练。

(2) 公共基础选修课程

主要包括：国学智慧、突发事件及自救互救、现场生命急救知识与技能、情商与智慧人生、有效沟通技巧。

表 7-1 公共基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求
----	------	------	--------	------

1	思想道德与法治	<p>培养学生的科学人文素养、批判精神和创新精神；培养学生严谨、求实的工作态度和学习态度；培养学生廉洁自律、爱岗敬业的职业操守；掌握马克思主义人生观、价值观理论，自觉践行社会主义核心价值观；掌握社会主义道德核心与原则，在投身崇德向善的实践中不断提高道德品质；掌握我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定；通过探究式学习，引导学生探究现实生活中的道德和法律问题，明辨是非善恶；通过研究性学习，引导学生掌握处理问题的科学方法；通过课程实践，引导学生形成正确的职业观念，提高自身的思想道德素质和法治素养。</p>	<p>①系统了解、认识、掌握正确的人生观以及辩证地对待人生矛盾； ②理想信念的内涵及重要性； ③爱国主义及其时代内涵，弘扬和践行中国精神； ④社会主义核心价值观的基本内容及其践行； ⑤社会主义道德的核心和原则； ⑥社会主义法律的本质特征、运行、体系，建设社会主义法治体系的重大意义、主要内容，法治思维及其内涵。</p>	<p>①以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导、以社会主义核心价值观为主线，引导学生理解新时代内涵与历史使命； ②进行道德观教育，强调公民道德准则的实践路径； ③实施法治观教育，注重依法行使权利与履行义务。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>通过本课程的学习，帮助大学生深刻领会毛泽东思想和中国特色社会主义思想的真理力量和实践伟力，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，自觉做中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者；通过学习，帮助大学生深刻领会党在把马克思主义中国化时代化的进程中形成的这些理论成果的深刻内涵和精神实质；完整把握基本原理、基本观点和基本知识，并把马克思主义中国化时代的这些理论成</p>	<p>①马克思主义中国化时代化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义； ②中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验。</p>	<p>①系统了解、认识、掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位； ②理解和领会党和国家制定的各项方针政策的理论依据及意义，能够辨析各种错误思潮和理论，增强对马克思主义和中国特色社会主义的理想信念，自觉投身于中国特色社会主义伟大实践。</p>

		果作为一个一脉相承又与时俱进的统一整体来把握;树立历史观点、国情意识和问题意识,具备运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。		
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	通过本课程的学习,帮助大学生深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量和实践伟力,增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同,坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心,自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者;系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和科学体系,把握这一思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法,深刻领悟蕴含其中的道理学理哲理,培养理论思维、增进思想智慧;灵活运用本课程的知识分析和解决现实问题,提高实践能力和创新思维,增强社会责任感和历史使命感,切实做到学思用贯通、知信行统一,成为有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代人才。	①习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求,包括“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”“六个必须坚持”等内容体系; ②了解这一思想创立发展的基本脉络、主要内容及其完整的科学体系。	①原汁原味学。本课程以习近平总书记提出的最新思想理念、讲话、报告等为主要学习内容,需要立足党的二十大报告和党的二十届历次全会精神、习近平总书记“七一”重要讲话、《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》以及《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》等内容开展有针对性、实效性、感染力的学习; ②立足时代学。本课程的学习需要处理好中国“大时代”和自身“小时代”之间的关系。既要立足“大时代”,又要结合自身“小时代”充分发挥自身所处的时代红利,创造最大的时代价值; ③联系实际学。本课程的学习需要联系当前现状、结合生活实际。要在知行合一中增强本领,在新时代中有大作为。
4	形势与政策	引导学生正确认识世界和中国发展大势,正确认识中国特色和国际比较,正确认识时代责任和历史使命,正确认识远大抱负和脚踏实地,勇做担当民族复兴大任的时代新	①党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育; ②推进对我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就的教育;进行党和国家重大方针	①必须深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想; ②必须认真研读、领会教材内容和教育部下发的教学要点; ③必须适应形势发展变

		<p>人;掌握每学期“形势与政策”课的教学要点,认识当前和今后一个时期的国内外形势,理解党和国家最新出台的方针政策,熟悉和了解马克思主义的立场、观点和方法,掌握政治、经济、文化、历史以及社会等多领域的知识和信息,开拓视野,结合各自专业特点构建科学合理的知识结构;提升理论联系实际能力,能运用理论分析国内外形势以及党和国家的大政方针;增强理解能力,能理清社会形势,正确领会党的路线方针政策精神,逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力,尤其是加强对国内外重大事件、敏感问题、社会热点难点、疑点问题的思考,提升理性思维能力和社会适应能力。</p>	<p>政策、重大活动和重大改革措施的教育;</p> <p>③当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策,世界重大事件及党和政府的原则立场教育。</p>	<p>化要求,紧扣社会热点、难点开展教学。不断提高课程针对性、实效性,体现教学要点要求;</p> <p>④培养学生的批判性思维和解决问题的能力,能够以科学的态度和方法分析国内外形势。</p>
5	军事理论	<p>增强爱国主义、集体主义精神,树立牢固的国家主权、安全和发展利益至上的观念;培养高度的国防意识和忧患意识,自觉履行国防义务,主动参与国防教育相关活动;锤炼吃苦耐劳、坚韧不拔的意志品质,养成纪律严明、令行禁止的作风素养;塑造正确的战争观、和平观,形成热爱和平、捍卫和平的价值取向;掌握中国国防的基本概念、国防政策、国防法规以及国防建设的主要成就;理解军事思想的发展脉络,熟悉我国现代军事思想的核心内容与战略方针;了解国</p>	<p>①中国国防;②军事思想;③国际战略环境;④信息化战争;⑤军事高技术;⑥共同条令与军事技能基础。</p>	<p>①保障教学资源投入,配备符合课程需求的教材、多媒体课件、军事案例库等,有条件的院校可搭建军事技能实训场地;②理论教学与实践教学相结合,除课堂理论讲授外,可组织队列训练、战场救护演练、国防知识竞赛等实践活动;③结合办学特色,融入与专业相关的国防应用内容。</p>

	<p>际战略格局的演变趋势、周边安全环境的基本态势及面临的机遇与挑战；知晓信息化战争的基本特征、发展趋势以及高技术在军事领域的应用原理；能够运用国防与军事相关知识，分析当前国际安全热点问题和我国周边安全局势；具备辨别各类军事信息真伪的能力，能理性看待国内外军事动态与舆论导向；掌握基本的军事技能相关理论要点，能将国防教育知识与日常应急避险、国防动员等实践场景结合；学会从军事战略视角思考国家发展与安全的关系，提升综合分析和战略思维能力。</p>		
6	<p>锤炼吃苦耐劳、坚韧不拔的意志品质，培养令行禁止、严守纪律的优良作风；增强集体荣誉感和团队协作意识，提升服从命令、团结互助的协作素养；强化国防观念和国家安全意识，自觉将军事训练要求转化为日常行为习惯；塑造严谨认真、责任担当的行事态度，提高应对突发情况的心理素质；掌握中国人民解放军三大共同条令（内务条令、纪律条令、队列条令）的核心内容与基本要求；了解队列动作的规范要领、轻武器射击的基本原理与安全操作规程；知晓战术基础动作、战场救护（止血、包扎、固定、搬运）的基本知识与操作原则；熟悉三防（防核、防</p>	<p>①队列训练；②轻武器射击训练；③战术基础训练；④战场救护训练；⑤三防与应急避险训练；⑥综合训练与考核。</p>	<p>①保障训练场地、器材（如队列训练用标志杆、射击模拟器材、救护包扎教具等）的配备与维护，满足训练基本需求；②合理安排训练时间与科目衔接，理论讲解与实操训练比例适当，先分解动作训练再进行连贯合练，提升训练效率；③结合学校实际与学生特点，增设与专业相关的拓展训练内容，增强训练的针对性；④建立训练督导机制，定期检查训练进度与质量，及时纠正不规范的训练方法，确保训练效果达到大纲要求。</p>

		化学、防生物武器）、消防、应急避险等相关技能的理论要点；能够规范完成单个军人队列动作（立正、稍息、跨立、停止间转法、齐步走等）及集体队列协同动作；具备轻武器实弹射击的基础操作能力，严格遵守射击场安全规则，完成基础射击动作；熟练运用战场救护的基础方法，在模拟场景下开展止血、包扎等应急处置操作；能够掌握基本的战术动作和应急避险技能，在模拟情境微应急处置能力。		
7	体育	激发学生的爱国热情；培养学生成长的意志品质和团结协作的精神；树立和谐相处、公平竞争的规则意识；树立守时、守纪、诚实守信的价值观；了解运动项目参与的基本理论知识和发展概况；掌握基本的运动技能；了解运动项目的基本规则和裁判法；学会1-2项体育项目的基本技术和简单战术；学会运用体育理论知识与运动技能进行安全、科学的身体锻炼；能制定可行的个人锻炼计划。	<p>①理论部分：融入实践教学，涵盖科学锻炼、营养、损伤预防及职业病体育疗法等知识；</p> <p>②实践部分</p> <p>基础体能：发展心肺功能、力量、耐力等基本素质；</p> <p>必修项目：广播体操、太极拳、八段锦；</p> <p>选修项目：开设篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、网球、武术、定向越野、健美操、飞盘等项目。</p>	<p>①内容基础性与实用性相结合；</p> <p>②教学方法多样化与个性化相结合；</p> <p>③将安全教育放在首位。</p>
8	心理健康教育	树立正确“三观”意识，牢固树立专业和终身职业思想，培养健全人格和积极向上的人生态度；了解心理健康有关理论，明确心理健康教育目的及意义，了解个体心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识；具备自我探索能力、心理调适	<p>①了解心理健康的基础知识：大学生心理健康导论，大学生心理咨询，大学生心理困惑及异常心理；</p> <p>②了解自我，发展自我：大学生的自我意识与培养，大学生人格发展与心理健康；</p> <p>③提高自我心理调适能力：大学期间生涯规划及能力发展，大学生学习心理，大</p>	<p>①采用理论与体验相结合、讲授与训练一体化的教学模式；</p> <p>②综合运用课堂讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演、心理测验、团体训练、情景模拟、心理情景剧等多种方法；</p> <p>③注重采用心理测评工具、音像资料及国家级精</p>

		能力及心理发展能力、心理状态评估能力、自我管理能力等。	学生情绪管理,大学生人际交往,大学生恋爱心理及性心理,大学生压力管理与挫折应对,大学生生命教育与心理危机应对; ④实践教学。	品在线课程等数字化教学资源。
9	国家安全教育	培养学生的国家安全意识与法治观念,树立“国家安全无小事,人人都是责任人”的责任认知;了解总体国家安全观的核心内涵与涵盖领域;熟悉我国国家安全相关法律法规;能准确识别日常生活、学习及实习场景中的国家安全隐患;运用所学知识分析国家安全事件的影响与应对措施。	①总体国家安全观概论:国家安全的概念与演变,总体国家安全观的系统阐述等; ②重点领域国家安全(一)传统安全; ③重点领域国家安全(二)非传统安全(与高师生关联密切领域); ④国家安全法律体系与公民责任; ⑤风险防范与实战演练。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②组织参观国家安全教育基地、网络安全科技馆等;邀请相关领域专家、一线工作者举办讲座。
10	大学生安全教育	培养学生安全意识、责任担当、心理抗压等素养;掌握校园生活安全核心知识;理解公共安全与网络安全要点;熟悉实习实践与职业安全知识以及职场常见安全事故等;具备安全风险识别与预防能力;具备应急处置与自救互救能力;具备安全知识应用与传播能力。	①总体国家安全观教育:国家安全的内涵,大学生在维护国家安全中的责任与义务; ②人身与财产安全:人身安全,财产安全; ③消防安全:学习消防法律法规,认识消防设施; ④交通安全:学习交通法规; ⑤网络与信息安全:保护个人隐私,认识网络谣言、网络暴力、信息窃取的危害,理解并遵守知识产权相关法律法规; ⑥心理健康与社交安全:学习压力管理、情绪调节,建立健康的人际关系; ⑦实验室与实习实践安全; ⑧法律法规与校纪校规。	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②通过举办系列安全文化活动营造“人人讲安全、事事为安全”的校园文化氛围。
11	英语	了解不同文化背景下的沟通方式和礼仪,具备跨文化沟通能力,以便更好地与不同国家和文化背景的人进行交流;帮助学生树立正确的三观,深化	①语言基础模块:聚焦词汇、语法、句型等核心知识,强化听、说、读、写、译五项基本技能训练,覆盖日常对话、职场交际等场景化内容;	①融入中华传统文化与爱国、诚信、敬业等思政案例,以“基础词汇+基础语法”为核心,创设“听说读写”场景化内容,适配三维目标;

		<p>爱党、爱国、爱人民、爱集体的家国情怀;掌握一定的英语基础知识和专业词汇,了解英语国家的基本文化知识;提高听、说、读、写、译的能力,能够在日常和涉外业务活动中进行有效的交流。</p>	<p>②跨文化与思政模块:解读中西方文化差异,引入中国传统文化、当代社会发展成就等主题素材,指导学生用英语表达中国文化内涵与国家发展成果;</p> <p>③实践应用模块:设置英语演讲、小组辩论、职场模拟沟通等任务,结合线上语言学习平台,开展沉浸式语言应用训练。</p>	<p>②教学中注重语言实践与能力拓展,运用情境模拟法,案例教学法,任务驱动法,发现式教学法,问题教学法,引导学生自主学习,合作探究式学习;</p> <p>③引导学生积极完成线上线下语言训练任务,通过形成性考核(课堂表现、实践作业)与终结性考核(笔试、口语测试)综合评估学习效果。</p>
12	信息技术	<p>培养学生具有信息意识、计算思维、数字化创新与发展、信息社会责任;理解信息技术基本原理和基本技术;使用计算机获取信息、加工信息、传播信息和应用信息的能力。</p>	<p>①基础模块:文档处理高级应用,电子表格数据分析,演示文稿专业设计,信息检索与网络应用,信息系统与社会责任;</p> <p>②职业模块:与专业结合,教授相关知识。</p>	<p>①采用行动导向的教学模式:项目化教学,案例教学法,任务驱动法,线上线下混合式教学,模拟仿真教学;</p> <p>②评价聚焦学生利用信息技术完成职业典型任务的能力。</p>
13	人工智能	<p>培养利用人工智能提升专业效率的意识,形成持续学习新知识、新工具的习惯;理解人工智能基础概念与发展脉络;掌握人工智能核心技术基础原理;知晓人工智能在各行业的应用场景;人工智能工具基础应用能力;人工智能应用场景分析与适配能力等。</p>	<p>①人工智能概论与伦理;</p> <p>②Python 编程与数据处理基础(前置/回顾):Python 语法基础,Numpy 数组操作,Pandas 数据处理,Matplotlib 数据可视化;</p> <p>③机器学习基础与实践:机器学习流程,K-近邻算法与分类,决策树与回归,模型评估与选择,聚类算法(K-Means)简介;</p> <p>④深度学习入门:神经网络基础概念,TensorFlow/PyTorch 框架简介,多层感知机实现,卷积神经网络概念与图像分类实战,预训练模型的使用;</p> <p>⑤AI 综合应用与云服务:计算机视觉 API 调用,自然语言处理 API 调用,综合小项目开发。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理;</p> <p>②校企合作:邀请企业工程师进行讲座或分享行业最新应用案例,让学生了解产业前沿。</p>

14	劳动通论	<p>树立劳动价值观素养，养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业的劳动精神；理解劳动的基础内涵与价值；掌握劳动相关理论与政策；知晓不同类型劳动的特点；具备基础劳动技能实践能力；职业劳动认知与准备能力；劳动问题分析与解决能力。</p>	<p>①理论教学模块：马克思主义劳动观与中国实践，劳动法律法规与权益保护，劳动安全与职业健康，劳动精神与工匠精神，劳动组织与管理，劳动与未来（职业生涯）；</p> <p>②实践教学模块：日常生活劳动，生产性劳动，技能实训与竞赛，服务性劳动。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；</p> <p>②在专业教学中有机渗透，培养学生严谨规范的劳动习惯，弘扬劳模精神和工匠精神。</p>
15	劳动教育实践	<p>增强劳动意识、劳动习惯、劳动精神；塑造崇尚劳动、尊重劳动、劳动光荣的价值观；了解劳动重要性、必要性；了解劳动岗位职责要求及安全注意事项；掌握劳动工具的使用方法及要求；掌握劳动岗位基本技能。</p>	<p>①日常生活劳动教育：处理个人生活事务，培养独立生活能力；</p> <p>②生产劳动教育：参与实际的生产活动，体验从理论到实践的转化；</p> <p>服务性劳动教育：运用劳动技能为他人和社会提供服务，培养社会责任感。</p>	<p>①理论课采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；</p> <p>②在专业教学中有机渗透，培养学生严谨规范的劳动习惯，弘扬劳模精神和工匠精神；</p> <p>③组织开展课外劳动实践活动；</p> <p>④举办“劳模大讲堂”、优秀毕业生报告会等形式营造劳动文化氛围；</p> <p>⑤建立健全安全教育与管理体系，制定劳动实践活动风险防控预案，全面保障学生安全。</p>
16	大学生职业生涯规划	<p>树立正确的职业价值观和就业观，摒弃功利化、浮躁化的求职心态，增强职业发展的责任感；培养主动规划、积极探索的意识，提升面对职业选择的独立思考能力和决策能力；锤炼抗压耐挫的心理素质，增强应对求职挫折和职场挑战的心理韧性；强化职业道德和职业素养意识，养成敬业、诚信、协作的职业品质；掌握职业生涯规划的基本概念、核心理论（如霍兰德职业</p>	<p>①生涯认知与规划基础；②自我探索与认知；③职业与行业探索；④职业生涯规划制定；⑤求职能力提升；⑥职业适应与发展。</p>	<p>①保障教学资源供给，配备生涯测评工具、行业报告数据库、求职案例库等资源，搭建线上线下相结合的教学平台；②强化实践教学环节，将课堂教学与职业体验、实习实训、生涯规划大赛等活动结合，提升学生的实操能力；③结合学校办学定位和专业特色设计教学内容，如高职院校可侧重岗位技能匹配、岗位实习对接等内容，增强教学针对性；④构建多元考核评价</p>

		<p>兴趣理论、舒伯生涯发展理论等)与基本流程;了解自我探索的维度(职业兴趣、职业性格、职业能力、职业价值观)及常用测评工具的使用方法;熟悉所学专业对应的职业领域、岗位要求、行业发展趋势及人才需求特点;知晓职业信息搜集的渠道、求职准备的核心内容(简历制作、面试技巧)及职场基本礼仪规范;能够运用自我探索工具和方法,客观分析自身的优劣势与不足,明确职业发展的初步方向;具备多渠道搜集、筛选和整合职业信息的能力,能结合自身情况分析目标岗位的匹配度;学会制定可落地的短期、中期职业生涯规划方案,并能根据外部环境和自身发展动态调整规划;掌握简历撰写、面试应答的基本技巧,具备初步的求职沟通与职业适应能力。</p>	<p>体系,综合考量学生的课堂表现、生涯规划书质量、职业探索实践成果等,全面评价学习效果。</p>
17	就业与创业指导	<p>树立正确就业创业观,培养诚信敬业、责任担当的职业素养;增强抗压抗挫心理韧性,养成主动学习、持续进取的成长意识;激发创新思维与实干精神,强化合规就业、理性创业的价值理念;掌握就业政策法规、职场礼仪、劳动合同签订等就业核心常识,明晰求职全流程关键要点;了解创业基础理论、创业政策扶持、商业模式搭建及创业风险防控的核心知识;知晓所学专业对应行业就业</p> <p>就业指导模块: ①就业政策与形势分析;②求职技能提升;③职场适应与发展。 创业指导模块: ①创业认知与政策解读;②创业项目开发与可行性分析;③创业实务与运营管理 综合实践模块: ①组织求职模拟面试、创业项目路演等实训活动,提升学生的实操能力;②邀请行业职场人士、创业成功校友开展专题讲座与经验分享会;③对接企业参观、创业孵化基地见习等实践资源,搭建理论与实践结合的平台。</p>	<p>①保障教学资源供给,配备就业创业政策库、简历模板库、创业案例库等资源,搭建线上学习平台和线下实训场地;②强化实践教学比重,增加求职模拟面试、创业项目策划、企业参观见习等实操环节,提升学生动手能力;③结合院校办学特色和专业特点设计教学内容,如高职院校可侧重岗位对接求职指导、专业相关创业项目孵化等内容;④构建多元考核评价体系,综合考量课堂表现、实践</p>

		现状、岗位需求及创业赛道的发展前景;具备简历优化、面试应答、offer筛选能力,能高效完成求职落地;掌握创业项目调研、方案撰写能力,可初步开展创业可行性分析;提升职场适应、沟通协作能力及创业问题解决、资源整合基础能力。		成果(简历、创业计划书)、模拟实训表现等,全面评价学习效果;⑤加强校企合作,对接企业人力资源专家、创业成功校友等校外师资,为学生提供真实的就业创业指导。
18	大学语文	了解中国古今文学发展脉络与经典作品的文化内涵,具备文本解读与文学鉴赏能力,以便更好地传承和弘扬中华优秀传统文化;帮助学生树立正确的三观,深化爱党、爱国、爱人民、爱集体的家国情怀;掌握一定的汉语基础知识和文学常识,了解中国文化的基本精神与当代价值;提高阅读、写作、口语表达、文学评论的能力,能够在日常交流、职场办公及小学教育教学实践中进行有效的语言运用。	①语言与文学基础模块:聚焦文言字词、语法、文体知识等核心内容,强化阅读、写作、口语表达、文学评论四项基本能力训练,覆盖日常沟通、职场文书撰写、小学课堂教学等场景化内容; ②文化与思政模块:解读中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的精神内核,引入红色经典、时代楷模、非遗文化等主题素材,指导学生挖掘文学作品中的思政元素与育人价值; ③实践应用模块:设置经典诵读、文学演讲、教案撰写、模拟课堂教学等任务,结合线上文学资源平台,开展沉浸式语言应用与教学实践训练。	①融入中华优秀传统文化与爱国、敬业、仁爱等思政案例,以“文言基础+文学常识”为核心,创设“读写说评”场景化内容,适配知识、能力、情感三维目标; ②教学中注重文学实践与能力拓展,运用情境模拟法、案例教学法、任务驱动法、发现式教学法、问题教学法,引导学生自主学习、合作探究式学习; ③引导学生积极完成线上线下文学训练任务,通过形成性考核(课堂表现、实践作业、模拟试讲)与终结性考核(笔试、写作测试)综合评估学习效果。
19	党史国史	培养学生对党的领导与中国特色社会主义道路的认同感,树立正确的历史观与家国情怀,提升民族自豪感与社会责任感,能将党史国史中的奋斗精神、担当意识融入学习、实习及未来职业发展,形成爱岗敬业、报效国家的职业素养;了解中国共产党从成立到发展壮大的关键历程;掌握党史国史中的重要理论;能	①开天辟地(新民主主义革命时期):中国共产党成立的历史必然性,井冈山道路与马克思主义中国化的开端等; ②改天换地(社会主义革命和建设时期):确立社会主义基本制度,社会主义建设道路的初步探索等; ③翻天覆地(改革开放和社会主义现代化建设新时期):真理标准问题大讨论与思想解放,改革开放的决策与	①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②围绕“长征精神对我的启示”、“我身边的小康故事”等议题,组织小组讨论、辩论赛、主题演讲,激发学生主动思考。

		<p>结合历史背景分析党史国史中的典型事件，清晰表达对党史国史与职业发展、社会进步关联的思考。</p>	<p>实践等；</p> <p>④惊天动地（中国特色社会主义新时代）：中国特色社会主义进入新时代的依据与意义，习近平新时代中国特色社会主义思想等；</p> <p>⑤精神谱系与职教未来：中国共产党人精神谱系的梳理与解读，党史国史中的劳动模范、大国工匠等。</p>	
20	中华优秀传统文化	<p>培养学生对民族文化的崇敬之情，增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感；增强学生传承和弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感；了解中华民族优秀文化的基本要素，掌握中华传统文化的主要特征和根本精神；能阅读并鉴赏中华传统文化中的名篇佳句；能发扬中华传统美德，养成良好的行为习惯，健全自己的人格。</p>	<p>①核心思想理念模块：讲仁爱、重民本，守诚信、崇正义，尚和合、求大同；。</p> <p>②传统美德与人文精神模块：修身之道，孝悌之道，礼仪之邦；</p> <p>③工匠精神与技艺传承模块：工匠文化，传统技艺体验，古为今用；</p> <p>④文学艺术与审美熏陶模块：精选古典诗词、传统音乐、书法、绘画、戏曲等经典作品进行赏析，不追求深度，重在提升审美情趣，陶冶情操。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理；</p> <p>②第二课堂与社团活动。</p>
21	书法鉴赏	<p>培养审美感知力与人文素养，提升文化自信与民族认同感，同时养成耐心专注、精益求精的学习态度，塑造沉静儒雅的气质增强对传统文化的敬畏与传承意识；掌握书法发展脉络；了解篆、隶、楷、行、草等书体的艺术特征与审美差异；熟悉经典碑帖的风格特点、文化背景及艺术价值；能独立赏析不同风格的书法作品，清晰表达审美感受与评价；能辨别常见书体与经典作品的艺术特点，具备基础的书法审美判断力；能结合文化语境理解书法作品的精神内涵，提升文</p>	<p>①书法艺术的起源与发展脉络（先秦至近现代的书体演变、重要书家与流派）；</p> <p>②篆、隶、楷、行、草五大书体的形态特征、笔法规律与审美要点；</p> <p>③经典碑帖赏析（如《兰亭集序》《祭侄文稿》《九成宫醴泉铭》等）；</p> <p>④书法与传统文化的关联（书法与文学、哲学、美学的融合）；</p> <p>⑤现当代书法的创新与发展趋势。</p>	<p>①掌握书法发展脉络；</p> <p>②了解篆、隶、楷、行、草等书体的艺术特征与审美差异，能独立赏析不同风格的书法作品，清晰表达审美感受与评价；</p> <p>③熟悉经典碑帖的风格特点、文化背景及艺术价值，能辨别常见书体与经典作品的艺术特点；</p> <p>④能结合文化语境理解书法作品的精神内涵，提升文化解读能力。</p>

		化解读能力。		
22	职业素养养成训练	<p>树立爱岗敬业、诚实守信、精益求精的职业道德观念，增强职业责任感与使命感；培养积极进取、务实肯干、勇于担当的职业心态，提升抗压耐挫的心理韧性；养成守时守纪、严谨细致的职业习惯，塑造符合行业要求的职业形象与行为风范；强化终身学习与职业发展意识，形成主动提升自我职业素养的自觉意识；掌握职业素养的核心内涵与构成要素，理解职业道德、职业礼仪、职业心态等关键模块的基本要求；了解所学专业对应行业的职业规范、岗位行为准则及职场文化特点；知晓职场沟通协作、时间管理、压力调节、问题解决等通用能力的理论知识与方法技巧；熟悉职场常见法律法规与权益保护要点，明确职业发展中合规从业的基本要求；能够规范运用职业礼仪，在求职面试、日常办公、客户对接等场景中展现得体的职业形象；具备高效的职场沟通与协作能力，能与同事、上级、客户进行清晰的信息传递和团队配合；学会运用时间管理、压力疏导方法，合理规划工作任务，有效应对职场压力与挑战；掌握基础的职场问题分析与解决思路，能独立处理岗位工作中的常规性问题。</p>	<p>①职业素养认知与职业道德培育；②职业礼仪与职业形象塑造；③职场通用能力训练；④职场合规与权益保护；⑤行业特色职业素养实训；⑥综合实践与素养测评</p>	<p>①保障教学资源供给，配备情景模拟实训室、职业礼仪训练道具、职场案例库等教学资源，搭建线上线下相结合的训练平台；②强化实践教学比重，将课堂训练与校园职场体验、企业岗位实习相结合，让学生在真实场景中锤炼职业素养；③结合院校专业特色设计训练内容；④构建多元考核评价体系，综合考量学生的课堂表现、情景模拟实操能力、实习单位反馈等，全面评价职业素养养成效果；⑤加强校企合作，邀请企业人力资源专家、行业技术骨干担任兼职教师，为学生提供贴合岗位实际的职业素养指导。</p>

23	国学智慧	<p>培养学生对中华优秀传统文化的认同感与自豪感,树立以国学智慧涵养品德的意识;了解国学的核心范畴;掌握《论语》《道德经》《弟子规》等经典著作中的核心观点;能准确解读国学经典中的基础语句,结合生活或实习场景分析国学智慧的现实应用。</p>	<p>①国学入门与精神底色:国学概述,中华文明的精神标识,国学与当代青年; ②儒家智慧与职业伦理; ③道家智慧与心灵调试; ④兵法谋略与竞争智慧:《孙子兵法》精选; ⑤传统美德与人生境界:孝道与感恩文化,廉耻与职业底线,勤俭与可持续发展,坚韧与逆境商数。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②结合中国传统技艺(如书法、茶道、围棋)体验,或参观文化遗址、企业博物馆,让学生直观感受文化魅力。</p>
24	突发事件及自救互救	<p>培养学生应急安全意识素养、心理抗压与理性应对素养、社会责任与互助素养等;知晓常见突发事件类型与风险特征;掌握自救互救基础理论与规范;了解突发事件应急处置的基本原则;了解应急设备与物资使用常识;具备突发事件识别与风险规避能力;应急处置与自救能力;互助协作与互救能力。</p>	<p>①公共安全基础与应急意识:突发事件概述,我国应急管理体系,公共安全意识培养,常见安全隐患识别; ②自然灾害应对(如地震、洪水、台风、雷电):各类自然灾害的特点,预警信号,避险原则,自救互救方法; ③事故灾难应对(如火灾、交通事故、触电); ④公共卫生事件与急症应对(如心肺复苏、气道梗阻、创伤急救); ⑤社会安全事件应对(如拥挤踩踏、恐怖袭击、网络安全)。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②校企合作/校外实践:邀请消防员、急救医生、红十字会教官、企业安全工程师进校园授课,或组织学生到应急安全体验馆、消防救援站进行参观学习。</p>
25	现场生命急救知识与技能	<p>培养学生“时间就是生命”的急救意识,树立“能救、敢救、会救”的责任担当;掌握现场生命急救的基础理论;知晓急救黄金时间、急救电话拨打规范等;能独立规范完成成人及儿童心肺复苏操作;熟练使用AED进行除颤,针对不同类型创伤。</p>	<p>①急救基础与法律意识:急救概论,生命链,现场安全评估,紧急呼救,法律与伦理; ②心肺复苏与AED使用; ③气道异物梗阻急救:气道梗阻的识别,海姆立克急救法,婴儿背部叩击联合胸部冲击法; ④创伤急救:止血,包扎,固定,搬运; ⑤常见急症与意外伤害处置。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理; ②积极与当地红十字会、急救中心、医院合作,邀请资深急救培训师进校讲座或组织学生到实践基地参观学习。</p>
26	情商与智慧人	<p>培养学生积极乐观的心态,提升情绪稳定性与抗挫折能力,树立尊重他</p>	<p>①情商概论与自我探索:情商概念与模型,情商与智商、逆境商的关系,自我探</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微</p>

	生	<p>人、理解包容的人际观念;情商的核心内涵;知晓情绪产生的生理与心理机制、人际沟通中的核心原则;掌握职场、生活中高情商行为的典型案例;能准确识别自身及他人的情绪状态,运用情绪调节技巧。</p>	<p>索工具;</p> <p>②情绪的自我觉察与管理:情绪的种类与功能,情绪日记,情绪 ABC 理论,负面情绪(愤怒、焦虑、抑郁)的管理策略,积极情绪的培育与拓展-建构理论;</p> <p>③自我激励与目标管理:内在驱动与外在驱动,成长型思维与固定型思维, SMART 目标设定法,时间管理与拖延克服,坚韧品质的培养;</p> <p>④同理心与人际沟通:同理心的层次与价值,积极倾听的技巧,非暴力沟通模式,人际边界感;</p> <p>⑤团队协作、影响力与冲突管理:团队中的角色与责任,建设性反馈的给予与接受,双赢思维,冲突的根源与化解策略;</p> <p>⑥智慧人生与心理弹性:“智慧人生”的多元定义与实现路径,压力管理与韧性培养,感恩练习,生涯规划与生命意义探索。</p>	<p>课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理;</p> <p>②利用在线平台提供拓展阅读、心理测评和讨论区,延伸课堂学习。</p>
27	有效沟通技巧	<p>培养学生主动沟通的意识与换位思考的同理心,提升沟通中的情绪管理能力;理解有效沟通的核心要素;掌握沟通典型场景的沟通策略;能准确识别沟通中的问题,制定并实施有效解决方案。</p>	<p>①沟通基础理论:沟通的定义与重要性,沟通模型与过程,有效沟通的原则,常见沟通障碍;</p> <p>②核心沟通技能(一):倾听与提问;</p> <p>③核心沟通技能(二):表达与反馈;</p> <p>④非语言沟通与情绪管理;</p> <p>⑤职业场景应用实战。</p>	<p>①采用线上教学和教师线下答疑的形式开展,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理;</p> <p>②利用在线投票、思维导图等工具辅助课堂互动与表达训练。</p>

2. 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

(1) 专业基础课程

主要包括:管理学基础、旅游概论、旅游政策与法规、旅游职业礼仪、旅游历史文化、中国旅游地理、客源地与目的地概况、旅游消费者行为 8 门课程,详

见表 7-2。

表 7-2 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	管理学基础	树立科学的管理思维，具备效率意识和创新素养；培养团队协作意识和沟通包容能力；强化职业道德和法治观念；掌握管理学概念、研究对象及核心价值；了解管理学的发展历程与主要学派核心观点；牢记计划、组织、领导、控制四大核心职能的内涵、特点及相互关系；掌握各职能模块的关键知识点，如目标设定原则、组织结构类型等；能够根据任务具备组织实施能力；具备领导沟通能力，做好团队建设；能够结合实际场景设定目标和方案；能够将管理学基本概念和理论应用于实践。	①管理基础认知。 ②计划职能实践。 ③组织职能实践。 ④领导职能实践。 ⑤控制职能实践。 ⑥综合管理。	①掌握管理学基础知识。 ②掌握计划、组织、领导、控制四大核心职能的内涵、特点及相互关系及各职能模块的关键知识点。 ③能够将管理学基本概念和理论应用于实践。
2	旅游概论	树立旅游服务意识、行业诚信与文旅保护理念；培养可持续发展思维与职业认同感；掌握旅游主体、客体、媒介三大核心要素的定义与特征；了解旅行社、酒店、交通等相关行业的运作逻辑；明晰旅游对经济、社会文化、环境的正负影响；熟悉现代旅游发展趋势及行业热点动态；能准确识别旅游三大要素，分析其相互关系；具备梳理旅游业相关行业产业链、对接基础服务的能力；能辩证分析旅游影响，结合趋势提出基础行业建议；掌握旅游基础信息整合与简单沟通表达技	①旅游业三大要素。 ②旅游业相关行业。 ③旅游影响。 ④旅游发展趋势。	①掌握旅游业三大核心要素。 ②熟悉旅游业影响：经济影响（增收、就业）、社会文化影响（交流、保护）、环境影响（正面、负面）；辩证看待旅游影响，能提出基础可持续发展建议。 ③了解旅游发展趋势，如智慧旅游、绿色旅游、文化旅游、康养旅游等热点趋势；掌握核心趋势特征，能结合行业案例分析应用场景。

		能。		
3	旅游政策与法规	树立依法经营、诚信服务的职业理念；培养法治思维与风险防范的职业素养；掌握旅游政策法规基础理论及核心政策文件要点；了解旅行社、景区、导游等行业主体的法律法规；熟悉旅游交通、住宿、购物等相关行业的政策要求；明晰旅游纠纷的常见类型与处理途径；能解读旅游核心政策与法规条款，规范岗位操作；具备识别旅游业务合规风险、规避法律责任的能力；能处理简单旅游纠纷，运用法规维护各方合法权益。	①基础理论与核心政策。 ②旅游行业主题、法律法规。 ③旅游相关行业政策与法规。 ④旅游纠纷与处理。	①掌握基础理论与核心政策，能解读关键政策文件。 ②掌握旅游行业主体法规 旅行社管理、导游人员管理、景区运营规范 掌握主体法律义务，能规范业务操作。 ③熟悉旅游相关行业政策与法规 、旅游交通、住宿、食品安全、购物消费相关规定。 ④掌握旅游纠纷与处理方法，能应对简单纠纷。
4	旅游职业礼仪	培养“以礼待人、以客为尊”的职业素养，增强服务同理心；形成规范、得体的职业行为习惯，提升个人职业形象魅力；掌握旅游服务礼仪的核心原则（尊重、适度、真诚）；熟悉不同服务场景（接待、讲解、应急）的礼仪标准；了解不同客源群体（如老年游客、境外游客）的礼仪偏好与禁忌；能独立完成旅游服务各场景的礼仪动作（如引导手势、微笑服务）；能根据游客类型调整沟通礼仪，化解简单的服务矛盾。	①旅行社前台接待、导游带团等场景的全流程礼仪落地 。 ②旅游服务中突发情境的礼仪化沟通。	①掌握基础礼仪，能独立完成旅游服务各场景的礼仪动作。 ②熟悉场景礼仪，能根据游客类型调整沟通礼仪，化解简单的服务矛盾。 ③了解特殊礼仪，如跨文化礼仪、特殊群体服务礼仪。
5	旅游历史文化	增强对中华优秀传统文化的认同感与文化自信；养成尊重不同地域、民族文化的包容意识，提升文化传播素养；掌握中国旅游文化的核心脉络；了解主要旅游目的地的历史背景。	①旅游目的地的历史文化背景梳理与讲解 。	①了解中国旅游文化发展简史。 ②掌握地域文化与旅游资源的分类：如中原文化、江南文化、民族文化对应的景区/民俗。

		景、民俗文化、文物古迹常识；熟悉旅游资源的分类；能结合历史文化知识，简单讲解景区/古迹的文化内涵；能识别不同地域旅游资源的文化特色，辅助旅游产品的文化元素提炼。	② 旅游资源的价值识别与传播。 ③ 掌握文物古迹与非遗文化的旅游价值：能结合历史文化知识，简单讲解景区/古迹的文化内涵。 ④ 能识别不同地域旅游资源的文化特色，提炼旅游产品的文化元素。	
6	中国旅游地理	增强对中国地理风貌与旅游资源的认知认同，树立生态旅游与可持续发展理念；培养结合地理条件分析旅游问题的逻辑思维，提升资源保护意识；掌握中国旅游地理的总体格局与核心地理要素；了解各旅游区的代表性景点、资源类型及地域特色；熟悉影响旅游活动的地理因素；能识别不同区域的旅游地理特征，分析景点的地理成因与旅游价值。	① 中国旅游区的地理特征、资源分布梳理与分析。 ② 旅游线路设计中地理要素的适配应用。	① 掌握中国旅游地理基础知识。 ② 了解八大旅游区资源分布与特色景点。 ③ 熟悉旅游地理要素。 ④ 能结合地理条件设计简单的区域旅游线路。
7	客源地与目的地概况	树立“以市场需求为导向”的旅游服务与发展理念，增强跨文化理解与包容素养；培养关注市场动态的敏锐度，提升旅游资源优化配置与可持续发展意识；掌握世界及中国主要客源地的人口、经济、文化特征；了解旅游目的地的资源类型、开发模式及竞争力要素；能分析特定客源地游客的消费习惯、出行偏好，精准匹配目的地资源；能结合客源需求设计基础的目的地旅游产品推广方向。	① 核心客源市场的需求特征分析与定位。 ② 旅游目的地资源匹配、产品适配及市场推广的基础方案设计。	① 掌握全球主要客源市场及国内核心客源地的市场特征。 ② 了解旅游目的地资源分类、开发条件、品牌塑造要素。 ③ 熟悉客源地与目的地的互动关系及市场细分逻辑。 ④ 掌握客源市场细分与定位，能设计适配旅游目的地产品，制定基础推广策略。
		培养“以消费者需求为核心”的服务思维，增强换位思考与共情能力；树立尊重消费者差异、诚信服务的职业理念，提升市场	① 旅游消费者的消费决策逻辑与需求挖掘。	① 掌握旅游消费者行为基础理论。 ② 了解旅游消费决策过程。 ③ 熟悉影响消费行为

8	旅游消费者行为	敏锐度；掌握旅游消费者行为的核心理论；了解影响旅游消费的关键因素；熟悉不同群体的旅游消费特征与需求差异；能分析旅游消费者的决策环节，精准识别核心需求；能根据消费者行为特征，提出针对性的旅游产品推荐或服务优化建议。	②基于消费者行为特征的旅游产品推荐、服务优化及营销方案基础设计。	的因素。 ④能对不同群体消费行为进行分析，提出针对性的旅游产品推荐或服务优化建议。
---	---------	--	----------------------------------	--

(2) 专业核心课程

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、旅行策划理论与实务、旅游新媒体营销、旅游服务质量管理、客户关系管理 8 门课程，详见表 7-3。

表 7-3 专业核心课程的主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	旅行社经营与管理	培养以客户需求为导向的旅行社服务意识与职业责任感；强化团队协作与高效执行的职业素养，适配旅行社多岗位协同的工作场景；树立合规经营、品质优先的行业认知与职业操守；掌握旅行社产品设计与开发方法、产品价格制定策略，以及计调业务的工作流程；熟悉旅行社客户管理、质量管理、营销管理的核心逻辑；了解旅行社财务管理与人力资源管理的基础内容；具备旅游咨询接待、旅游线路设计、旅游产品营销与采购的实践操作能力；能够开展旅游产品质量监控的具体工作；掌握案例分析方法，可通过案例解决旅行社经营中的实际问题。	①旅游咨询接待。 ②旅游线路设计。 ③旅游产品营销。 ④旅游产品采购。 ⑤旅游产品质量监控。	①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。 ②熟悉旅行社的客户管理、质量管理和营销管理。 ③了解旅行社的财务管理与人力资源管理。 ④要求运用案例教学，过程考核以案例剖析为重点，实训课时不低于 50%。
2	景区服务与管理	培养以游客体验为核心的景区服务意识与职业责任感；强化景区资源保护、可持续发展的行业认知与职业操守；提升在景区多岗位工作中的协作能力与细节把控素养；掌握景区接待服务（含商业服务）技	①景区接待服务。 ②景区设施操作与维护。 ③景区产品。 ④景区运营推广。 ⑤景区管理。	①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。 ②质量管理的方法，景区营销管理的策略。

		<p>巧、质量管理方法及营销管理策略；熟悉景区设施设备维护、安全管理、环境管理的方法；了解景区资源管理与可持续发展的理论及内容；具备景区接待服务、设施操作与维护的实践能力；能够完成景区产品设计、运营推广、活动策划及质量监控的工作；掌握景区多维度管理（服务、设施、环境等）的实操技能。</p>	<p>⑥景区活动策划。 ⑦景区质量监控。</p>	<p>③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，景区资源管理与可持续发展的理论与内容。要求实训课课时不低于 35%。</p>
3	酒店经营与管理	<p>培养以客户体验为核心的酒店服务意识与职业责任感；强化酒店规范化运营、品质化服务的行业认知与职业操守；提升酒店多岗位协作中的沟通能力与精细化管理素养；掌握酒店管理基础理论、酒店经营理念及其演变；熟悉酒店经营战略选择与实施、市场营销策划与实施、服务质量测定与控制的方法；了解酒店投资决策、各业务部门运作、人力资源开发与管理、经营绩效分析与评价的内容及方法；具备酒店接待服务的实操能力；能够完成酒店活动策划、营销推广、运营管理的工作；掌握酒店服务质量管控的实践技能。</p>	<p>①酒店接待服务。 ②酒店活动策划。 ③酒店营销。 ④酒店运营与管理。 ⑤酒店服务质量管理。</p>	<p>①掌握酒店管理基础理论、酒店经营理念及其演变。 ②熟悉酒店经营战略的选择与实施、酒店市场营销策划与实施方法、酒店服务质量的测定与控制方法。 ③了解酒店投资决策内容与方法，酒店各业务部门的运作与管理方法、酒店人力资源的开发与管理方法，酒店经营绩效的分析与评价方法。 ④要求实训课课时不低于 35%。</p>
4	旅游电子商务	<p>培养旅游电商领域的数字化运营思维与创新意识；强化旅游电商安全合规、高效服务的职业操守；提升依托实训系统开展旅游电商实践的协作能力与实操素养；掌握旅游电子商务商业运营模式、旅游产品在线更新维护的方法；熟悉旅游电子商务网络技术基础、安全与支付系统的相关知识；了解旅游电子商务体系、旅游电子商务网站建设与维护的基本内容；具备旅游信息搜索与筛选、主流商业模式分析的能力；能够完成旅游电子商务网站诊断分析、建设与维护的实操工作；掌握安全支付系统使用与维护的实践技能。</p>	<p>①信息搜索与筛选。 ②主流商业模式分析。 ③旅游电子商务网站诊断分析。 ④旅游电子商务网站建设与维护。 ⑤安全支付系统使用与维护。</p>	<p>①掌握旅游电子商务商业模式，旅游产品在线更新维护。 ②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。 ③了解旅游电子商务体系，旅游电子商务网站建设与维护。 ④教师应依托实训软件系统进行实践操作，实训课课时不低于 50%。</p>

5	旅游策划理论与实务	<p>培养旅游策划领域的创新思维与市场敏感度；强化策划执行中的责任意识与精细化管控的职业素养；提升旅游策划全流程中的逻辑思维与团队协作能力；掌握产品策划前期市场调研方法、旅游策划程序与技巧，以及旅游产品、形象、节事策划的流程、方法与文案撰写技巧；熟悉旅游公共关系、品牌、营销策划的基本理论与方法；了解旅游发展战略策划的基础内容，以及项目策划中的成本控制、活动跟进、风险管控相关知识；具备市场调研与需求分析、策划主题确定的能力；能够独立撰写旅游策划文案，并推进策划方案的实施；掌握策划项目中成本控制、活动跟进与风险管控的实操技能。</p>	<p>①掌握产品策划前期市场调研的基本方法，旅游策划的程序与技巧，旅游产品策划、旅游形象策划、旅游节事策划的流程与方法，文案撰写的技巧。 ②熟悉旅游公共关系策划、旅游品牌策划、旅游营销策划的基本理论与方法。 ③了解旅游发展战略策划相关基础内容，项目策划的成本控制、活动跟进、风险管控等。 ④教师应指导学生完成至少一项应用案例，实训课课时不低于60%。</p>
6	旅游新媒体营销	<p>培养旅游新媒体领域的网感与创新营销思维；强化旅游新媒体营销中的用户思维与诚信合规的职业操守；提升新媒体营销全流程中的快速响应与团队协作素养；掌握旅游新媒体平台（如短视频、社交平台、直播等）的运营逻辑与营销模式；熟悉旅游新媒体内容创作（文案、视觉、短视频等）的方法与传播规律；了解旅游新媒体营销数据监测、效果分析及用户运营的基础理论；具备旅游新媒体平台账号搭建、内容策划与创作的实操能力；能够开展旅游产品的新媒体推广（如直播带货、话题营销）活动；掌握旅游新媒体营销数据复盘与优化调整的技能。</p>	<p>①了解旅游新媒体营销的现状及发展趋势。 ②旅游新媒体营销概述是新媒体营销人员的基本素养。 ③旅游新媒体营销策略及方法，学会分析用户画像并确定营销传播面向受众群体；分析资源整合。 ④旅游新媒体营销策略及方法，学会分析用户画像并确定营销传播面向受众群体；分析资源整合。 ⑤旅游新媒体营销渠道选择对应的营销渠道或分析。 ⑥旅游新媒体营销数据分析矩阵并根据平台选择对应的营销渠道或分析。 ⑦旅游新媒体营销内容特色有针对性发布动态信息。 ④要求实习实训课时占比不低于60%。</p>
7	旅游服务质量管理	<p>培养以“客户体验为核心”的旅游服务质量意识与职业责任感；强化旅游服务全流程中的细节把控与品质优化的职业素养；提升旅游服务质量管控中的沟通协调与问题解决素养；掌握旅游服务质量的核心内涵、标准体系（如行业规范、</p>	<p>①活动整体质量把控。 ②对安全、卫生、服务、成本等服务质量等方面进行质量监督。 ③发现问题并提出改进意见。 ④分析运营数据，优化管理，分析运营数据，</p>

		客户体验标准)及管理模型;熟悉旅游服务质量的测评方法(如满意度调研、服务质量差距分析)与改进流程;了解旅游各环节(景区、酒店、旅行社等)服务质量管控的重点与行业案例;具备识别旅游服务质量问题、开展质量测评与分析的能力;能够制定旅游服务质量提升方案并推进落地实施。	服务策略。	优化服务策略。 ③了解服务者角色及应达成的指标。
8	客户关系管理	培养以客户为核心的服务意识与长期关系维护思维;强化客户沟通中的同理心、诚信素养与责任担当;提升客户关系管理全流程中的协调能力与精细化服务素养;掌握客户关系管理基础知识、客户画像构建方法、客户资源获取途径、客户满意度评价方法、投诉处理与关系维护技巧、客户档案管理方法;熟悉客户管理流程与客户生命周期管理方法;了解客户档案建立与关系维护的基本方法;具备客户信息管理、需求洞察与服务定制的能力;能够开展客户沟通、关系维护及客户价值提升与市场拓展的实操工作;掌握客户档案规范管理、投诉高效处理的技能。	①建立用户档案。 ②处理旅游服务中常见的游客投诉并进行补救服务。 ③制定提高客户满意度措施。 ④客户关系维护,提升客户忠诚度。	①掌握客户关系管理基础知识,客户画像构建方法,客户资源获取的途径,客户满意度的评价方法,客户投诉处理、客户关系维护的技巧、客户档案管理方法。 ②熟悉客户管理流程和客户周期管理方法。 ③了解建立客户档案和维护客户关系的基本方法。

(3) 专业拓展课程

专业拓展课包括专业拓展必修课程和专业拓展选修课程。

专业拓展必修课程主要包括:导游业务、全国导游基础、地方导游基础、旅游英语口语、导游词创作与讲解 5 门课程,详见表 7-4。

专业拓展选修课程主要包括:茶艺与茶文化、摄影技术、研学策划与服务、地方非物质文化遗产传承、定制旅行服务与管理 5 门课程,详见表 7-4。

表 7-4 专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	教学目标	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
		培养导游职业的责任心、服务意识与职业道德,树立游客至上的服务理念;提升跨文化服务中的文化包容与沟通素养,强化应		

1	导游业务	<p>急场景下的心理素质；塑造专业、热情、严谨的导游职业形象，增强团队协作与应变能力；掌握导游服务流程、岗位职责、行业规范等基础业务知识；熟悉旅游安全知识、应急处置流程、游客投诉处理规范；具备导游服务全流程的实操能力，能独立完成接团、讲解、行程协调等工作；掌握游客需求响应、突发问题处理、安全应急处置的实际操作能力。</p>	<p>①导游服务全流程执行。 ②游客需求响应与问题处理。 ③旅游突发事故处置。</p>	<p>①掌握导游业务基础知识。 ②具备导游服务实操的技能。 ③掌握游客需求响应、突发问题处理、安全应急处置的实际操作能力。</p>
2	全国导游基础	<p>树立尊重多元文化、热爱祖国山河与传统文化的职业情怀，培养文旅传承意识；养成严谨务实的知识储备习惯和耐心细致的服务态度，提升职业诚信与责任意识；掌握中国历史发展脉络、主要历史事件与文化成果，熟悉各朝代核心特征；理解中国地理地貌、气候水文等自然环境特点，牢记重点旅游区域与景观分布；知晓 56 个民族的民俗习惯、宗教流派的基本教义与代表性建筑，掌握传统节日与礼仪常识；了解中国古典园林、宫殿建筑、石窟艺术等人文景观的特点与分布，熟悉主要风物特产与饮食文化；能精准运用课程知识，清晰、生动地讲解全国各类旅游景观的核心信息与文化内涵；具备快速响应游客常识咨询的能力，能灵活解答旅游过程中的基础文化、地理类问题；能结合课程知识，辅助设计合理的旅游线路，为游客</p>	<p>①旅游景观讲解任务。 ②文化常识咨询处理。 ③旅游线路辅助设计。 ④文旅知识传播任务。</p>	<p>①掌握中国历史发展主线、重大事件与文化遗产，能准确对应历史时期与代表性景观，具备中国基础历史文化解读能力。 ②熟悉中国主要地形区、河流湖泊、气候类型等地理特征，明确重点旅游城市与自然景观的地理关联，能讲解地理环境对旅游资源的影响。 ③掌握主要少数民族的习俗禁忌与特色文化、四大宗教的核心常识与标志性建筑，能规范、尊重地讲解相关内容，规避文化冲突。 ③了解古典园林、宫殿、石窟等建筑的艺术特点与分布，熟悉各地代表性特产、饮食与非遗文化，能生动介绍其特色与文化背景。 ④掌握导游服务中基础常识的应用逻辑，能结合课程知识高效处理游客常规咨询，提升</p>

		提供基础文旅信息支持。		服务专业性。
3	地方导游基础	<p>培养热爱家乡、服务地方的情怀，树立文化自信与职业自豪感；养成严谨求实、诚信守法的职业道德，维护旅游市场秩序；具备良好的服务意识、人文素养和跨文化交际的敏感性；熟练掌握本地区的历史、地理、气候、人口、行政区划等基本概况；系统掌握本地区主要旅游资源（世界遗产、A级景区、文博院馆等）的详细信息与文化内涵；熟悉本地区的民俗风情、节庆活动、地方饮食、风物特产等特色文化；了解地区的交通布局、旅游基础设施及相关旅游政策法规；能独立撰写并熟练运用导游词，对不同类型游客进行有针对性的讲解；能灵活处理地区导游服务中的常见问题；能为本地区旅游团队提供合理的行程生活建议与支持；能初步运用地方知识，策划和推广特色主题旅游线路。</p>	<p>①地方概况讲解。 ②旅游资源讲解。 ③实地导游服务。 ④特色文化与特产推介。 ⑤旅游生活咨询与应急处理。</p>	<p>①熟悉本地区历史沿革、自然地理、行政区划、人口民族、社会经济现状。能准确、精炼地向游客介绍本地区整体情况，建立初步印象。 ②掌握旅游资源简介、本地区核心景区（点）的分布、地位、历史、特色、主要景观与游览路线，能对重点景区进行深度、生动的讲解，做到“如数家珍”。 ③掌握民俗与特色文化、本地区民俗风情、方言特色、传统节庆、地方戏曲、特色饮食文化。能生动介绍本地文化特色，提升讲解的文化内涵和趣味性。 ④了解地区知名土特产、工艺品、美食小吃及其背景故事与选购知识，能合理推介地方特产，引导游客体验，并遵守职业道德。 ⑤熟悉地区内外交通网络、旅游信息中心、紧急救援机构等公共服务设施。能为游客提供准确、实用的交通、信息等生活咨询服务。 ⑥综合实训：针对经典线路进行模拟导游讲解；能将所学知识融会贯通，完成从知识到技能的转化，具备独立带团的基本能力。</p>

4	旅游英语口语	<p>培养旅游英语口语表达中的自信与流畅性；提升跨文化旅游场景中的语言敏感性与服务意识；增强旅游服务中基于口语的快速反应能力与责任感；掌握旅游英语口语的基础语音知识（如发音、语调、连读等）；掌握英语口语语音基础知识；熟练掌握旅游英语口语中的常用词汇、句型与表达；熟悉旅游场景口语表达的类型与特点；了解旅游口语表达的技巧与方法；能够运用正确的语音知识进行旅游英语口语表达；能够在旅游场景中进行日常交流的口语表达；具备旅游服务场景中的口语沟通能力；能够在旅游应急场景中进行口语应变；具备旅游文化介绍的口语表达能力。</p>	<p>①英语口语语音基础训练。 ②旅游场景日常交流口语表达。 ③旅游服务场景口语沟通。 ④旅游应急场景口语应变。 ⑤旅游文化介绍口语表达。</p>	<p>①掌握英语口语语音中发音、语调、连读、弱读等基础语音知识；能够运用正确的语音知识进行旅游英语口语表达。 ②熟悉旅游场景交流口语中问候、介绍、告别等日常交流口语；能够在旅游场景中进行日常交流的英语口语表达。 ③掌握旅游服务场景中酒店入住、餐饮服务、景点讲解等服务场景口语常用英语词汇、句型；能够在旅游服务场景中进行有效的英语口语沟通。 ④掌握旅游应急场景中如事故、天气变化等应急场景英语词汇、句型；能够在旅游应急场景中进行口语应变。 ⑤掌握旅游文化介绍相关英语词汇、句型；能够进行旅游文化介绍的口语表达。</p>
5	导游词创作与讲解	<p>培养对文旅资源的文化认同感与传播热情，强化“以游客为中心”的服务理念；提升语言表达的感染力与临场应变素养，塑造自信、专业、亲和的导游职业形象；增强创新创作思维与细节把控能力，适配旅游行业多元化的讲解需求；掌握导游词的结构规范、创作技巧与语言风格要求；熟悉不同类型旅游资源的讲解重点与文化内涵解读方法；了解导游讲解礼仪、发声技巧及不同客</p>	<p>①多场景导游词创作。 ②专业导游讲解实操。 ③讲解效果优化调整。 ④特殊场景讲解应对策略。</p>	<p>①掌握导游词创作基础知识。 ②掌握分类导游词创作方法：自然景区（风光亮点、地理知识）、人文景观（历史沿革、文化内涵）、民俗场景（习俗解读、体验引导）等专项创作。 ③熟悉讲解实操技能：发声技巧、语言表达（语速、语调、停顿）、肢体礼仪（站姿、手势、眼神）、互动设计（提问、故事穿插）。</p>

		群的讲解适配原则；具备多场景导游词独立创作能力，能精准提炼景点核心亮点，兼顾知识性与趣味性；能够开展规范、生动的现场讲解，灵活运用肢体语言与互动技巧提升体验感；掌握讲解效果优化与特殊场景应对技能，适配不同游客群体的需求差异。		④能应对不同客群讲解调整、现场氛围把控、突发状况讲解适配技巧。
6	茶艺与茶文化	培养对茶文化的认知与传承意识，强化文旅服务中的文化赋能理念；提升茶事服务的耐心、细致与审美素养，塑造符合文旅场景的专业服务形象；增强茶文旅产品运营的协作意识，适配旅游行业的服务与经营双重需求；掌握茶叶分类、产地特色、品质鉴别、冲泡工艺等茶知识基础；熟悉茶道礼仪、茶俗文化、茶文化历史及茶与旅游融合的产品形式；了解茶文旅项目的策划逻辑、服务流程及游客体验需求特点；具备规范的茶事服务实操能力，能独立完成不同茶叶的冲泡与茶艺接待；能够结合旅游场景讲解茶文化知识，推广茶主题文旅体验项目；掌握茶文旅产品的基础运营与服务对接能力，适配不同客群的体验需求。	①茶事服务实操。 ②茶文化旅游讲解。 ③茶文旅产品运营：参与茶主题旅游产品。 ④跨客群茶文化服务。	①掌握茶叶分类、产地与品质鉴别、品质鉴别、冲泡工艺等茶知识。 ②熟悉茶道礼仪、茶俗文化、茶文化历史及茶与旅游融合的产品形式，具备规范的茶事服务实操能力，能独立完成不同茶叶的冲泡与茶艺接待。 ③了解茶文旅项目的策划逻辑、服务流程及游客体验需求特点，能够结合旅游场景讲解茶文化知识，推广茶主题文旅体验项目。 ④掌握茶文旅产品的基础运营与服务对接能力，适配不同客群的体验需求。
		培养旅游场景中的审美捕捉能力与创作意识，强化细节观察与耐心专注的职业素养；提升文旅影像的传播思维，塑造“以影像讲好旅游故事”的专业理念；增强团队协作与客户服务意识，适配旅游行业		①掌握摄影基础知识。 ②熟悉旅游场景摄影。 ③掌握后期处理基础

7	摄影技术	<p>影像服务的多元需求；掌握相机（单反/微单）、手机摄影的基础操作（曝光、对焦、构图、光影运用）；熟悉旅游摄影的场景技巧（风光、人文、产品、活动拍摄要点）；了解影像后期处理基础工具（Lightroom、醒图等）的使用逻辑，以及文旅宣传影像的审美标准；具备旅游多场景的独立摄影能力，能精准捕捉文旅资源的核心亮点；能够创作符合宣传需求的高质量旅游影像作品，适配不同传播场景；掌握基础影像后期处理技能，能优化照片质感，提升传播效果。</p>	<p>①旅游场景摄影实操。 ②文旅宣传影像创作。 ③旅游影像服务。 ④影像后期处理。</p>	<p>技巧 ④了解文旅影中宣传影像的审美标准、不同传播场景（线上/线下）的影像适配要点，提升文旅影像的传播思维，塑造“以影像讲好旅游故事”的专业理念。</p>
8	研学策划与服务	<p>培养教育与旅游融合的服务理念，强化对青少年成长的责任意识与耐心引导素养；提升研学产品的创新思维与细节把控能力，塑造严谨、专业的研学服务者形象；增强团队协作与应急应变意识，适配研学旅行多环节、高要求的服务场景；掌握研学旅行的政策规范、行业标准及不同年龄段学生的认知特点与需求；熟悉研学产品策划逻辑（主题提炼、行程设计、课程适配）与安全管理知识；了解文旅资源与研学课程的融合方法，以及研学服务的全流程规范；具备独立策划基础研学产品的能力，能完成主题定位、行程规划与课程设计方案；能完成主题定位、行程规划与课程设计方案，熟练进行课程实施、活动引导与安全保</p>	<p>①研学产品策划。 ②研学服务实操。 ③研学课程实施。 ④研学安全与应急处理。 ⑤研学服务反馈优化。</p>	<p>①掌握研学基础认知。 ②熟悉研学产品策划逻辑、安全管理知识熟悉研学产品策划，能完成主题定位、行程规划与课程设计方案。 ③掌握研学服务实操技术，能完成主题定位、行程规划与课程设计方案。 ④掌握研学安全管理知识，具备安全预案制定、安全宣讲、突发状况（健康、交通、活动安全）应急处置能力。 ④掌握反馈收集、效果评估、产品与服务流程迭代方法，具备服务优化技能，能针对性提升研学产品与服务质量。</p>

		障；掌握研学应急处理与服务反馈优化技能，能完成主题定位、行程规划与课程设计方案。		
9	地方非物质文化遗产传承	培养对地方非遗文化的认同感与保护意识，树立文化自信与传承责任感；养成尊重非遗传承人、耐心服务游客的职业素养，提升文化传播的使命感；掌握非物质文化遗产的定义、分类及保护原则，了解我国及地方非遗保护政策与法规；熟知地方代表性非遗项目的历史渊源、文化价值、核心技艺及传承脉络；了解非遗与旅游产业融合的模式、案例及发展趋势，掌握非遗旅游产品开发的基础理论；具备地方非遗项目实地调研、信息收集与整理分析的能力，能撰写规范的调研报告；能熟练讲解地方非遗项目的文化内涵与特色，设计可落地的非遗旅游体验活动方案；具备辅助开发非遗主题旅游产品的初步能力，能为非遗旅游项目提供合理化建议；能有效开展非遗文化传播活动，引导游客参与非遗保护，提升旅游服务的文化附加值。	①地方非遗资源调研与梳理。 ②非遗景观讲解与体验设计。 ③非遗旅游产品辅助开发。 ④非遗文化传播与保护实践。	①掌握非遗基础理论与政策。 ②系统了解地方代表性非遗项目(如传统手工艺、民间歌舞、民俗节庆等)的分布、特色及传承现状，能精准区分不同非遗项目的文化差异。 ③掌握非遗实地调研方法与技巧，能独立完成调研数据整理，并能撰写逻辑清晰、生动鲜活的非遗讲解文案与调研报告。 ④了解非遗体验活动设计原则与流程，具备方案优化能力，能结合地方非遗特色，设计安全、有趣的非遗文化体验项目。 ⑤熟悉非遗与旅游融合的常见模式，掌握非遗文化传播的基本方法(如口头讲解、新媒体推广等)，能开展基础的非遗公益宣传活动。
		树立以客户为中心的服务理念，培养严谨细致、诚实守信的职业素养与责任意识；提升创新思维与团队协作能力，增强市场敏锐度与客户服务的灵活性、同理心；掌握定制旅行的定义、特点、发展趋势及核心服务流程，了解行业相关政策与规范；熟	①客户需求挖掘与分析。 ②定制旅行方案设	①掌握定制旅行的核心概念、行业现状与发展趋势，熟知服务流程与行业规范，能清晰区分定制旅行与常规团队旅行的差异。 ②掌握客户访谈、需求挖掘的方法与技巧，学会运用工具分析客户偏好与需求，能独立完

10	定制旅行服务与管理	<p>知旅行资源（交通、住宿、餐饮、景区、特色体验等）的类型、分布及合作模式，掌握资源整合的基础逻辑；了解客户需求分析方法、市场细分与定位理论，掌握定制旅行方案设计的原则与核心要素；掌握旅行过程中风险防控、应急处理及客户关系管理的基础常识与技巧；具备高效挖掘、分析客户需求的能力，能独立完成规范的需求分析报告；能熟练整合各类旅行资源，设计符合客户需求、可行性强的个性化旅行方案，并具备方案优化能力；具备与合作方高效沟通对接的能力，能有效协调资源落实，把控服务质量；能灵活处理旅行过程中的突发问题，提供及时有效的应急解决方案，保障行程顺利；具备基础的定制旅行产品营销推广能力，能对接目标客户并完成初步业务拓展。</p>	<p>计与优化。</p> <p>③旅行资源整合与对接。</p> <p>④旅行全程跟踪与服务保障。</p> <p>⑤定制旅行产品营销与推广。</p>	<p>成需求分析报告，具备基础的客户关系维护能力。</p> <p>③系统了解各类旅行资源的特性与合作渠道，掌握资源筛选、评估与谈判的基础技巧，能根据方案需求高效整合匹配资源。</p> <p>④掌握方案设计的原则、结构与核心要素，学会撰写规范、详尽、有针对性的旅行方案，具备结合客户反馈快速优化方案的能力。</p> <p>⑤了解行程执行各环节的关键控制点，掌握风险防控、应急处理（如天气突变、交通延误、健康问题等）的流程与技巧，能完成全程服务跟踪与复盘。</p> <p>⑥熟悉目标客户群体定位方法，掌握线上线下营销推广的基础策略与技巧，能制定简单的营销方案并开展初步推广实践。</p>
----	-----------	--	---	---

3. 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

(1) 实训

在校内外进行讲解能力与技巧模拟实训、旅行社（在线旅行社）模拟运营、旅游安全急救实训、旅游服务礼仪实训、研学旅游产品设计实训、地方民俗与非物质文化遗产演绎与传承实训、酒店岗位技能实训等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

(2) 实习

旅游管理专业严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求，根据高技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活

开展实践性教学。在旅游业、“旅游+”新业态行业的实体旅行社、景区、酒店、在线旅游电子商务企业、研学旅游服务机构、旅游综合体企业进行接待讲解、业务操作与管理、部门运营、产品策划、数字化营销、旅游顾问等实习，包括认识实习和岗位实习。学校建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

（二）学时安排

总学时 3074 学时，总学分 175 学分。理论学时共 1504 学时，占比 48.93%；实践学时共 1570 学时，占比 51.07%。具体教学进程总体安排和学时分配分别见文后附表 I 和附表 II。

八、教学保障

（一）师资队伍

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，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

本专业现有专兼职教师 17 人，其中专任教师 10 人，高级职称 6 人，中级职称 10 人，硕士研究生 6 人，双师型教师的比例达到 75%。本专业师资队伍结构基本合理，教师的课程专业结构、职称结构、学历结构、年龄结构基本合理。师资队伍保障机制健全，教学管理队伍齐全，管理人员素质较高，能够适应教学管理和学生管理工作的需要，学生管理工作较规范、严明、有序。

2. 专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外旅游发展需求，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域内具有一定的专业影响力。

3. 专任教师

专任教师具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；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；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不

少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

兼职教师从本专业相关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，一般具有中级及以上相关专业技术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、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学条件

教学条件应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训基地等。

1. 专业教室

专业教室配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网环境，并实施网络安全防护措施；安装有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，逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室

实训室场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展导游、酒店等实训活动，详见表 8-1。

表 8-1 旅游管理专业校内实训室信息一览表

序号	实训室名称	实训室设备	实训室功能	使用课程	工位数量	场地面积 (m ²)
1	茶艺实训室	茶艺展示台、茶盘、各类茶具、热水壶、饮水机、多媒体设备、展示柜	基础技能训练：茶具与茶叶识别、冲泡技术实践、茶艺礼仪培养； 文化传承与拓展：茶文化理论教学、跨学科能力培养。	茶艺与茶文化	20	90
2	客房实训室	床具：单人床、床垫、床单、被芯、被套、枕芯、枕套等。 家具：床头柜、行	技能训练：学生可进行中式铺床、夜床服务、客房清洁、设备介绍等实操训练，掌握客房服务全流程技能。	酒店经营与管理	10	60

		李架、茶几、书桌、办公椅等。	职业能力培养：通过角色扮演、轮岗实训等方式，增强学生的团队协作、问题解决及基层管理能力，实现与职业岗位的无缝对接。			
3	多模态口语实训室	交换智能平板、口语训练系统软件、电子互动黑板、音响系统、视频录像机、网络机柜、模拟导游全景教学系统	多模态交互与沉浸式场景：支持语音、手势、文本等多模态输入输出，学生通过自然交互式方式参与实训；结合虚拟仿真技术还原真实语言场景，增强跨文化交际实践能力。 分组协作与教学管理：教师可对学生进行差异化指导或任务分配。	旅游英语口语、导游词创作与讲解	50	90
4	语音实训室	信息化教学课程资源建设、服务器、商务英语实训系统、智慧外语教学实训平台、外语能力评测与训练系统、外语写作能力实训系统、教师端客户机、学生端客户机、网络交换机	基础语言训练：听力训练、口语与发音矫正； 进阶教学与互动功能：沉浸式场景教学、分组协作与教师监控、多模态资源整合。	导游词创作与讲解	56	144

3. 校外实训条件

具有稳定的校外实训基地，能够开展旅游管理专业相关实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全，详见表8-2。

表 8-2 旅游管理专业校外实习基地一览表

序号	名称	所在城市	主要实训内容
1	杭州开元森泊度假乐园	杭州	酒店管理、住宿服务、游乐服务、餐饮服务、商务服务、中文导游、涉外导游。
2	长江三峡邮轮集团	湖北宜昌	邮轮服务、邮轮前台接待、邮轮餐饮服务、中文导游、涉外导游。
3	淮阳太昊陵	周口市淮阳区	景区中文导游、涉外导游、商务服务。
4	淮阳平粮台古城遗址博物馆	周口市淮阳区	前台接待、景区中文导游、涉外导游、商务服务。

（二）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

经过规范程序选用教材，教材选用本着编选并重、择优选用体现工学结合、特色鲜明的国家级、省级以上高职高专规划教材。根据专业发展变化速度较快的特点，选用近两年内出版的高职高专规划教材比例达到 80%。专业核心课优先选用国家支持开发的专业教学资源库开发的教材。

2. 图书文献配备

重视图书资源建设，保证每年不少于 8 万元的专用图书购置经费；建设校级精品课程体系；编写本专业工作过程系统化特色教材；编制专业优质课程多媒体课件为学生提供丰富的学习资源。

3. 数字教学资源配置

建设、配备与本专业有关的教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。建设本专业学习网站，构建网络教学平台、资源库管理平台、试题库与技能鉴定考试系统等。旅游管理专业应依托学校的网络平台和网络信息设施，使现代信息和通讯技术能够有效地用于教学，使师生能够利用现代信息和通讯技术进行自学、获得信息。

（四）教学方法

旅游管理专业教学方法注重多元融合：理论教学通过课堂讲授、案例分析和专题研讨等方式夯实基础；实践教学依托校内实训、实地考察与企业实习提升实

操能力；创新教学借助情景模拟、线上资源及跨学科联动培养综合素养，形成“理论+实践+创新”的立体教学模式。

（五）教学评价

1. 专业课程的考核

表 8-3 旅游管理专业课程考核与评价表

课程性质	考核内容	评价比例	评价人员
理论课	课堂表现	30%	任课教师
	课后作业	30%	任课教师
	试卷成绩	40%	任课教师
理论+实践	课堂表现	30%	任课教师
	技能考核	70%	任课教师、企业导师
实践课	技能考核	50%	任课教师、企业导师
	成果展示	50%	学生互评

2. 岗位实习课程的考核评价

对学生在岗位实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

（六）质量管理

在校院两级的质量管理体系下，旅游管理专业以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定专业调研制度、教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、课程建设规范、督导制度、岗位实习制度，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

1. 组织保障

学校成立教学工作委员会，对全校教学工作和教学管理工作中的重大问题进

行参谋、指导、评议和决策。旅游管理专业的全体教师负责完成人才培养方案所规定的课程及其它环节的教学任务，开展教学研究，组织师资的培养，不断提高教学质量，安排教师的工作任务，加强实践教学条件建设。教研室主任负责专兼职教师工作任务安排，校企合作大力加强实践教学条件建设。

2. 制度保障

（1）教学管理制度

为保障教学管理有序进行，本专业严格执行学校有关教学管理制度，并结合本专业特点制定教学管理规章制度，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进工作，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。

（2）岗位实习制度

通过岗位实习，可以帮助学生熟悉社会、培训工作技能、端正工作态度、提升职业素质，为学生的职业道路奠定坚实的基础。集中实习与分散实习相结合，学生在规定的时间内登录“河南省职业学校实习备案”选择校企合作企业或推荐企业完成实习报名，并按要求进入实习单位完成实习。学生在实习结束后，实习单位和校内指导老师依据学生实习工作表现给予学生评价，将学生实习成绩定为：优秀、良好、合格或不合格。实习成绩不合格的学生，不予毕业。

3. 校企合作机制

企业与高职院校都是利益主体，凡是能够有助于企业合法盈利的合作行为都会受到企业的欢迎。校企的深度融合，依赖于双方合作的积极性，因此调动合作方的积极性非常必要。成立由专业带头人、骨干教师、企业负责人、业务骨干及有关专家参加的专业指导委员会，由委员会确立专业人才培养目标，共商专业人才培养模式和专业教学计划，共同实施人才培养方案。双方签订具有法律规范的协议，明确规定双方的权利义务及责任，在法律约束的框架下，企业与学校都要完善相应的管理制度，强化制度约束的力度。

4. 毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

在校期间遵纪守法，所有开设课程成绩合格。学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时、学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，并取得专业规定的各类职业资格证书。具体要求如下：

（一）学分要求

最低毕业总学分为 175 学分，其中必修课 155 学分、选修课 20 学分。

（二）职业技能证书要求

鼓励获得直播销售员技能证书。

（三）其他要求

1. 获得大学生体质健康测试合格证书；
2. 鼓励获得普通话水平测试等级证书；
3. 鼓励获得全国计算机等级考试（二级 B）或全国计算机应用水平考试合格证书；
4. 鼓励考取英语等级证书（大学英语四级证或六级证）。

十、附录

按照《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》（教职成司〔2019〕13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）的相关要求，在专业建设委员会指导下，按照学校统一部署，前后开展了行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校生学情调研等工作，分析产业发展趋势和行业企业人才需求，明确本专业面向的职业岗位（群）所需要的知识、能力、素质，形成了专业人才培养调研报告。经过行业企业、教研机构、校内外一线教师和学生代表等参加的论证会论证，进一步明确了专业人才培养目标与培养规格，重构课程体系、安排教学进程，更新完善了教学内容、教学方法、教学资源、教学条件保障等要求。

2025年6月，对照职业教育专业教学标准（2025年）进行了最新修订。

附表 I

教学进程总体安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时数			学分	考核方式	开设学期						备注	
				总学时	理论学时	实践学时			I	II	III	IV	V	VI		
公共基础课	必修	思想道德与法治	1210201010	54	48	6	3	1	2	1						第一学期为理论课,第二学期为实践课
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1210201011	36	30	6	2	1		2						
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1210301009	54	48	6	3	1		1	2					第二学期为实践课,第三学期为理论课
		形势与政策 I	1210201013	8	8	0	2	2	▲							
		形势与政策 II	1210201014	8	8	0		2		▲						
		形势与政策 III	1210201015	8	8	0		2			▲					
		形势与政策 IV	1210201016	8	8	0		2				▲				
		军事技能训练	1106201010	36	0	36	2	2	▲							
		军事理论	1106201011	36	36	0	2	2	▲							
		体育 I	1213201017	36	2	34	2	1	2							
		体育 II	1213201018	36	2	34	2	1		2						
		体育 III	1213201019	36	2	34	2	1			2					
		体育 IV	1213201020	36	2	34	2	1				2				
		劳动教育实践 I	1106201003	18	0	18	1	2	▲							每周 1 学时
		劳动教育实践 II	1106201004	18	0	18	1	2		▲						
		劳动教育实践 III	1106201005	18	0	18	1	2			▲					
		劳动教育 IV	1106201006	18	0	18	1	2				▲				
		心理健康教育	1210201004	36	26	10	2	2	2							
		大学生职业生涯规划	1304201107	36	20	16	2	2	2							
		就业与创业指导	1304201108	36	26	10	2	2				2				
		国家安全教育	1106201016	36	36	0	2	2					▲			
		大学生安全教育	1106201008	36	36	0	2	2	▲							
		英语 I	1208201040	36	36	0	2	2	2							
		英语 II	1208201041	36	36	0	2	2		2						
		英语 III	1208201042	36	36	0	2	2			2					

	英语IV	1208201043	36	36	0	2	2			2		
	大学语文	1208201029	36	28	8	2	2	2				
	信息技术	1203201011	36	12	24	2	2	2				
	人工智能	1106204063	36	36	0	2	2		▲			
	劳动通论	1106201007	36	36	0	2	2		▲			
	党史国史	1106201015	18	18	0	1	2				▲	
	中华优秀传统文化	1106201012	18	18	0	1	2	▲				
	书法鉴赏	1106201009	36	36	0	2	2		▲			
	职业素养养成训练	1106201017	18	0	18	1	2	▲				
	突发事件及自救互救	1106204077	36	36	0	2	2		▲			
选修	现场生命急救知识与技能	1106204084	18	18	0	1	2		▲			
	情商与智慧人生	1106204061	18	18	0	1	2			▲		
	国学智慧	1106204015	36	36	0	2	2			▲		
	有效沟通技巧	1106204028	36	36	0	2	2				▲	
	小计		1166	818	348	65		14	8	6	6	
占比		37.93%										
专业基础课程	管理学基础	1208202142	72	36	36	4	1	4				
	旅游概论	1208202192	36	18	18	2	1	2				
	旅游政策与法规I	1208202171	72	36	36	4	2		4			
	旅游政策与法规II	1208202172	36	18	18	2	1			2		
	旅游职业礼仪	1208202194	36	18	18	2	2	2				
	旅游历史文化	1208202195	72	36	36	4	2	4				
	中国旅游地理	1208202164	36	18	18	2	2	2				
	客源地与目的地概况	1208202196	36	18	18	2	2		2			
	旅游消费者行为	1208202197	36	18	18	2	2			2		
	小计		432	216	216	24		14	6	4		
占比		14.05%										
专业核心	旅行社经营与管理	1208203026	72	36	36	4	1		4			
	景区服务与管理	1208203148	72	36	36	4	1			4		
	酒店经营与管理	1208203149	72	36	36	4	2			4		
	旅游电子商务	1208202046	72	36	36	4	2			4		

课程	修	旅游策划理论与实务	1208203145	72	26	46	4	1			4			
		旅游新媒体营销	1208204048	36	12	24	2	1			2			
		旅游服务质量管理	1208203180	36	18	18	2	2			2			
		客户关系管理	1208203181	36	18	18	2	2			2			
	小计			468	218	250	26			4	12	10		
	占比			15.22%										
专业拓展课程	必修	导游业务	1208203116	72	36	36	4	1	4					
		全国导游基础	1208202061	72	36	36	4	1	4					
		地方导游基础	1208202011	36	18	18	2	2	2					
		旅游英语口语	1208204042	36	18	18	2	2		2				
		导游词创作与讲解	1208204043	36	18	18	2	2			2			
	选修	茶艺与茶文化	1208204047	36	18	18	2	2		2				
		摄影技术	1208204040	36	18	18	2	2			2			
		研学策划与服务	1208204041	36	18	18	2	2			2			
		地方非物质文化遗产传承	1208204051	36	18	18	2	2			2			
		定制旅行服务与管理	1208204052	36	18	18	2	2			2			
	小计			432	216	216	24			10	4	10		
	占比			14.06%										
第二课堂	思想成长								▲	▲	▲	▲	▲	▲
	实践实习和志愿公益								▲	▲	▲	▲	▲	▲
	创新创业								▲	▲	▲	▲	▲	▲
	文体活动								▲	▲	▲	▲	▲	▲
	工作履历								▲	▲	▲	▲	▲	▲
	技能特长								▲	▲	▲	▲	▲	▲
实践性教学环节	必修	全域旅游一体化运营综合实践项目	1208204069	72	0	72	4					▲		校内两周实践
		岗位实习	1106201100	468	0	468	26					▲	▲	岗位实习实践不少于6个月
		毕业设计	1106201102	36	36	0	2					▲		
	小计			576	36	540	36							
	占比			18.74%										
	总计			3074	1504	1570	175		28	28	26	26		

注:

1. 考试课用“1”表示, 考查课用“2”表示。

2. ▲表示在对应学期开设课程。

附表II

旅游管理专业学时分配

课程类别		学时分配			学时比例
		总学时	理论学时	实践学时	
公共基础课程	必修	1022	674	348	33.25%
	选修	144	144	0	4.68%
专业课程	专业基础课程（必修）	432	216	216	14.05%
	专业核心课程（必修）	468	218	250	15.22%
	专业拓展课程	必修 选修	252 180	126 90	8.20% 5.86%
实践性教学环节（必修）		576	36	540	18.74%
合计		3074	1504	1570	100%
比例分配			48.93%	51.07%	100%