湖州职业技术学院2023级旅游管理专业

人才培养方案

 一、专业名称与代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

二、入学要求

高中毕业生、中职毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

基本学制3年/2年，学习年限 3-6年/2-4年，学分制。

四、职业面向

**（一）职业领域**

**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） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 旅游大类（64） | 旅游类（6401） | 商务服务业（72）住宿业（6600）旅行社（7480） | 旅游及公共游览场所服务人员 （40704） | 旅行社导游、研学旅行指导师、计调基础岗位及管理岗位、会展服务与管理岗位；旅行社产品策划、市场策划、营销基础岗位及管理岗位；景区服务岗位群；文化和旅游行政管理部门及相关企事业单位基层管理岗位；文化和旅游行业其他岗位。 | 导游资格证书、研学旅行策划与管理职业技能等级证书、旅行策划与管理职业技能等级证书 |

**（二）工作岗位**

**表 2 本专业工作岗位**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 描述 |
| 1 | 导游岗位 | 组织运行旅游团队，带团讲解与服务 |
| 2 | 研学旅行指导师 | 策划、制订、实施研学旅行方案， 组织、指导开展研学体验活动 |
| 3 | 旅行社计调基础岗位及管理岗位 | 设计和销售旅游产品，能够制定旅游行程方案  |
| 4 | 会展服务与管理岗位 | 会展公关礼仪接待、会展营销、调研、服务、多媒体运用等 |
| 5 | 景区服务岗位群 | 景区服务、运营管理、旅游营销、行政管理等 |
| 6 | 旅行社产品策划 | 旅游产品策划、市场策划、产品营销、市场营销及管理等 |
| 7 | 市场策划、营销基础岗位及管理岗位 | 市场调研和需求分析、产品营销、市场营销及管理 |

**（三）****工作岗位与职业能力分析表**

**表3 工作岗位与职业能力分析表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作岗位 | 工作任务 | 职业能力 | 相关课程 |
| 1 | 导游岗位 | * 旅游团队组织
* 导游讲解
* 处理突发情况
 | * 掌握旅游文化知识和相关法律、法规知识，掌握心理学和美学知识。
* 具备独立工作能力、组织协调能力、善于和各种人打交道的能力、特殊问题和突发事件的应变处理能力。
* 具备一定的敏锐的观察能力和感知能力、冷静的思维能力和准确的判断能力、较强的自控能力。
 | 《中国文化》《导游基础》《导游业务》《旅游学基础》《地方导游基础知识》《出境业务》《中国旅游地理》《服务心理学》《旅游政策与法规》《目的地国家知识》《社交礼仪》等。 |
| 2 | 研学旅行指导师 | * 策划研学实践课程、研学旅行方案。
* 参与研学活动的策划、组织、执行、宣传等工作。
 | * 具有沟通协调能力，较强的问题解决能力，应变能力，有较强团队合作意识。
* 有责任心及创新精神，工作细心，性格开朗。
 | 《研学旅行管理与服务》《研学旅行课程设计》等。 |
| 3 | 旅行社计调基础岗位及管理岗位 | * 分发和落实预订计划，变更计划；
* 监控接待计划的实施；
* 收集、掌握、管理、分析和传递各种信息资料，调整产品结构。
 | * 工作负责，做事严谨。
* 熟练使用电脑；熟悉旅游计调业务；熟练使用地图册、列车时刻表、航班时刻表。
* 有一定的地理、历史知识及文案写作和计算能力。
* 良好的人际关系，较强的交际能力，创新的能力。
 | 《管理学基础》《中国文化》《中国旅游地理》《旅行社业务与管理》《乡村旅游实务》《休闲旅游服务与管理》等。 |
| 4 | 会展服务与管理岗位 | * 负责会展活动的策划、组织、执行与管理，以及沟通和协调。
 | * 具备讲解、沟通能力，能够策划、组织会展活动，具有较强的执行力和管理能力。
 | 《导游基础》《新媒体营销》《旅游策划》《社交礼仪》等。 |
| 5 | 景区服务岗位群 | * 销售景区产品，做好导引、讲解、票务等服务。
 | * 能够展示、介绍、推介旅游产品，策划产品销售活动、开拓旅游产品。
* 能够运用导游讲解的原理和技能为游客做好服务。
* 具有旅游市场调研、景区大数据分析及数字营销的能力。
 | 《旅游景区服务与管理》《景点讲解实战》《景区节事策划实战》《景区营销实战》《景区新媒体运营实战》等。 |
| 6 | 旅行社产品策划 | * 旅游产品策划。
 | * 具备较强的旅游产品策划能力。
 | 《旅游策划》《旅游电子商务》《休闲旅游服务与管理》《旅游人力资源管理》《旅行社业务与管理》等。 |
| 7 | 市场策划、营销岗位及管理岗位 | * 市场调研和需求分析、产品营销、市场营销及管理
 | * 具备较强的市场分析、营销、推广能力和良好的人际沟通、协调能力，分析和解决问题的能力。
 | 《管理学基础》《新媒体营销》《旅游策划》《休闲旅游服务与管理》等。 |

五、培养目标与规格

**（一）培养目标定位**

本专业培养思想政治坚定、德智体美劳全面发展，面向旅行社及相关服务、休闲观光等行业的导游、研学旅行指导师、旅游团队领队、旅行社计调、旅游咨询员、公共游览场所服务员以及休闲农业服务员等职业，具有导游讲解与服务、旅游团队计划制定与实施、旅游产品开发与运营以及研学课程策划与实施等知识和技术技能，能够从事导游服务与管理、研学旅行服务与管理、旅游产品开发与运营、旅游计划制定与实施、旅游行政管理部门及相关企事业单位基层服务与管理等工作的高素质劳动者和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：

**2.1 素质要求**

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国社会主义制度，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，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，具有质量意识、环保意识、安全意识、创业意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（3）具有健康的体魄，健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

**2.2知识要求**

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化知识、中华优秀传统文化知识以及从事旅游专业相关工作所必须的文化基础知识；

（2）掌握导游带团服务、景区景点导游带团讲解服务与管理、导游职业英语交际的基本知识；

（3）掌握旅游企业（旅行社、研学机构、景区景点等）产品开发、市场营销等经营与管理的基本知识。

**2.3 专业能力要求**

（1）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，能进行旅游景区景点讲解服务、导游讲解服务以及综合才艺和素质拓展展示；

（2）能够进行旅游产品开发、促销、会展策划；

（3）能够运用计算机办公软件开展旅游电子商务。

六、课程设置

**（一）课程体系结构**

根据党和国家有关文件规定，开设思想政治、体育、军事、心理健康、劳动与美育等课程为公共基础必修课；将旅游英语、职业生涯发展与就业指导、创新创业教育等列入限定选修课；并将党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、课说浙江、传统文化、生态文明、信息技术、应急救护、职业素养等列入任选课，提升学生综合素质。

**（二）公共基础课教学内容与要求**

**表 4 公共基础课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容要求 | 学分/学时 |
| 1 | 军事技能 | **主要内容：**内务条令、纪律条令、队列条令教育；单个军人队列动作、分队的队列动作、战术基础动作；射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练；军体拳、战备基础与应用训练。**教学要求：**掌握基本的军事技能和军事素质，有良好的体魄、严明的组织纪律性、强烈的爱国热情、善于合作的团队精神，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官奠定基础。 | 2/112 |
| 2 | 军事理论 | **主要内容**：国防法规、国防义务和权力、国防建设、武装力量和国防动员；安全形势及国际战略形势；世界新军事革命及古今中外军事思想；新军事革命、机械化战争和信息化战争；信息化装备、信息化作战平台、综合电子信息系统和信息化杀伤武器。**教学要求**：掌握军事基础知识，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，增强爱国主义，民族主义、集体主义观念，加强纪律性，提高学生综合国防素质。 | 2/36 |
| 3 | 思想道德与法治 | **主要内容：**马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，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，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养。**教学要求**：针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。 | 3/48 |
| 4 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | **主要内容：**以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国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，充分反映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。系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映实现全面建设社会主义现代化强国、中华民族伟大复兴中国梦的战略部署。**教学要求**：准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果及其精神实质；加深学生对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就的更深刻认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对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能力的提升有更加切实的帮助。 | 2/36 |
| 5 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | **主要内容：**以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国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，充分反映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。系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映实现全面建设社会主义现代化强国、中华民族伟大复兴中国梦的战略部署。**教学要求：**准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果及其精神实质；加深学生对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就的更深刻认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对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能力的提升有更加切实的帮助。 | 3/48 |
| 6 | 形势与政策 | **主要内容：**党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、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。**教学要求**：正确认识党和国家面临的形势和任务，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策。具有一定正确分析和认识当前国内外形势的分辨能力和判断能力，坚定走中国特色社会主义道路的信心和决心。 | 1/40 |
| 7 | 大学生心理健康教育 | **主要内容：**包括情绪管理、压力管理、生命教育、心理危机应对以及逆境与成长等主题，涵盖大学生认知与探索、调试与应对、发展与提升等方面内容，由心理现象和心理过程引入心理健康教育的概念等，让学生学会学习，学会生活。**教学要求**：使学生明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及常见的心理问题表现，掌握自我调适的基本知识；使学生正确认识自我、完善自我、发展自我、优化心理素质，提高心理水平，促进全面发展。 | 2/32 |
| 8 | 体育 | **主要内容：**学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。增强学生自觉树立培养良好的职业道德及职业习惯的意识，形成敬业、守信、高效、协作、精益求精等职业道德与素质。**教学要求**：掌握运动项目的技战术理论和基本知识、运动健身的基本原理与锻炼方法、运动损伤的预防与处理；使学生能把所学理论、技战术、技能知识运用到具体身体活动中；提高学生在身体活动中观察、思维、推理、判断、分析与解决问题的能力。 | 6/108 |
| 9 | 劳动与美育 | **主要内容：**主要讲授劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规、美与审美的基本理论、自然审美、社会审美、艺术审美活动等内容。增强学生职业认同和劳动自豪感，培育爱岗敬业的劳动态度，严谨专注、精益求精、追求卓越的工匠精神，树立正确的审美观，提高审美境界、审美能力以及提高审美活动和审美教育的自觉性。**教学要求**：使学生树立正确的劳动观点和劳动态度，养成诚实守信、吃苦耐劳的劳动品质和珍惜劳动成果、杜绝浪费的消费习惯。握基本的劳动知识和技能，能够结合所学专业知识，解决实际问题。掌握基本的美学理论，具备审美能力。 | 2/32 |
| 10 | 大学生创业基础 | **主要内容：**从创新教育、创业教育和专业教育相融合的角度，通过创新基本理论、创业团队组建、发掘创业机会、分析创业市场、整合创业资源、推演创业项目等内容学习，使学生在参与教学过程中体验、参悟和提高创新创业能力。**教学要求**：掌握创新创业的基本知识，熟悉创业基本流程和基本方法，了解创新创业的法律法规和相关政策，认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性，全面提升学生创新创业意识、创新创业能力，增强学生社会责任感、创新精神和创业能力，促进创业就业和全面发展。 | 2/36 |
| 11 | 职业生涯发展规划与就业指导 | **主要内容：**自我认知、社会环境认知、科学决策的方法、确立生涯目标；了解职场与职位、掌握简历写作方法、学习面试成功经验、提升大学生的就业能力。**教学要求**：了解和掌握职业生涯规划的基本知识。增强大学生职业生涯规划的能力，帮助大学生更好的解决职业生涯过程中遇到的问题。 | 2/40 |

**（三）主要专业课教学内容与要求**

1.专业基础课程主要教学内容与要求

**表5 专业基础课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容与要求 | 课程思政育人 | 学分/学时 |
| 1 | 管理学基础 | 1.利用课余时间，到当地中小企业进行调查访问，使学生加深对管理理论的认知和管理活动的理解；2.查找并介绍中国古代管理思想的代表人物、所属流派、主要观点、典故；3.调查影响组织运行的环境因素；4.用决策方法进行决策5.绘制学校的组织结构图；6.调查组织的管理人员，分析领导者的领导风格与激励方法。 | 1.主要教学内容管理系统与管理职能、计划与决策、组织职能、领导职能、控制职能。2.主要教学要求（1）掌握管理的基本职能、管理者的角色及技能。（2）掌握管理环境的类型及组织文化的建设。（3）掌握编制计划及决策的方法。（4）掌握组织结构的设计（5）掌握领导的相关理论及激励沟通。 | 1.引导学生践行社会主义核心价值观；2.引导学生形成正确的世界观、价值观和人生观；3.培养学生的文化自信和民族自豪感，提升学生的责任意识和爱国情怀；4.使学生掌握旅游行业职业道德规范和标准；5.培养学生爱岗敬业、诚信服务、团结协作、分工合作的职业素养。 | 4/64 |
| 2 | 社交礼仪 | 1.了解礼仪的基本概念2.塑造人员个人形象3.运用日常交际礼仪4.掌握常用的公务礼仪5.实施商务专题仪式活动6.熟识各类商务餐饮活动实训1：设置客人来访情景进行角色扮演实训2：中西方餐饮服务礼仪 | 1.主要教学内容（1）总结社交礼仪应遵循的基本规律和主要原则；（2）复述日常交际礼仪的礼貌用语；（3）列举出接待、拜访、礼品馈赠和谈判等专题活动的要点；（4）熟知宴请、中餐、西餐和饮茶等多种器具的使用方法；（5）了解语言交际的基本要求和原则，具备比较全面的涉外礼仪知识； | 1.指导学生以得体的礼仪参加社交活动，在活动中感受礼仪、练习礼仪，最终做到能在真实的社交活动中以礼待人、以礼处事；2.在专业知识中提炼文化价值，将其转化为生动具体的有效教学载体，在教学中达到理想信念层面的精神指引；3．培养学生爱国主义情操、社会主义核心价值观、职业精神和职业道德。 | 2/36 |
| 3 | 服务心理学 | 1.调查分析影响旅游者消费的心理因素1.1认知1.2需要和动机1.3情绪1.4人格1.5态度1.6群体心理2.调查旅游工作者的心理状况2.1人际关系2.2投诉处理3.调查分析旅游管理中的管理心理3.1领导艺术3.2激励理论3.3心理保健 | 1.主要内容旅游者的知觉；旅游者的需要和动机；旅游者的情绪；旅游者的人格；旅游管理者心理。2.主要要求学习掌握旅游者心理中的知觉、需要和动机、情绪、个性、态度等心理因素对旅游者行为的影响。学习了解旅游工作的服务心理，学会处理人际交往关系，掌握领导艺术，重视心理保健，明确提高旅游工作者心理素质的重要性。  | 1.让学生在掌握需要和动机、情绪、个性、态度等知识的基础上，懂得一些心理保健知识，学会处理各种人际关系；2.正确处理好客我关系，树立服务意识，增强职业责任感，增强爱岗敬业意识。 | 2/36 |
| 4 | 中国文化 | 1.1调查旅游资源的文化要素1.2调查当地博物馆了解当地历史文化1.3调查节庆文化（人生礼俗）的变迁1.4对正在申报的世界遗产的优点和不足进行评价1.5调查某名城、名镇的文化资源1.6尝试旅游文创产品设计1.7分析当地古代建筑的特色、形式、风格、建筑历史和故事1.8调查当地美食，了解美食历史，进行美食推荐 | 1.主要内容文化与旅游；中国历史及文化常识；中国民俗文化；中国的世界遗产；中国历史文化名城名镇；中国风物特产与鉴赏；中国古代建筑与园林文化；中国饮食文化。2.主要要求熟悉中国旅游文化的地位，学会分析旅游文化对历史发展的作用；熟悉民俗文化在旅游中的位置和作用；能客观的分析人生礼仪的文化内涵；熟悉传统节日的由来及风俗；熟悉世界文化遗产的申报程序、世界遗产名录和非物质文化遗产名录。 | 1.通过中国悠久的旅游文化知识传授，结合当前中国旅游业最新发展趋势，增加旅游文化最新信息，力求体现旅游文化的历史性、民族性、社会性、时代性，使学生认识到祖国悠久的旅游文化，让学生对祖国悠久的旅游文化有自豪感，培养学生爱国主义情怀以及维护祖国荣誉自觉性。2.拓宽专业知识，丰富旅游文化内涵，提高文化旅游业专业素养，能将所学基本知识应用于实际工作，提高自身素质和修养。 | 2/36 |
| 5 | 导游基础 | 1.1“中国历史文化”旅游资源搜集1.2宗教文化导游词设计1.3旅游资源调查1.4调查湖州饮食、风物特产1.5收集湖州旅游景点的对联、诗词、游记 | 1.主要内容了解中国共产党发展史、中国旅游业发展概况、中国历史文化、中国旅游文学、中国古代建筑、中国古典园林、中国民族民俗、中国四大宗教、中国饮食文化、中国工艺美术、中国旅游景观、中国主要客源国等方面的基本知识。2.主要要求了解中国共产党的发展简史；能够把学到的中国历史文化相关知识运用到导游讲解中。 | 1.学生了解中国共产党史和中国历史，领会没有共产党就没有新中国；2.通过课程学习让学生了解几千年来中华民族在各方面创造的辉煌文化，增加民族自豪感和自信心，激发爱国热情。  | 4/68 |
| 6 | 旅游学基础 | 1.1认识旅游1.2旅游资源1.3旅游者1.4旅游产业1.5旅游市场1.6旅游组织1.7旅游影响1.8旅游业可持续发展 | 本课程从旅游这一社会文化现象的产生和发展为脉络，分析了各阶段旅游活动的基本特征，从旅游活动主体、客体、媒体三者之间的关系入手，探讨旅游活动的基本规律，从旅游市场、旅游影响、旅游组织、旅游的可持续发展等方面深入分析旅游业发展过程中的基本现象，通过教学，要求学生深刻领会和系统掌握旅游的基本概念、理论和知识。 | 1.培养学生的社会主义核心价值观，建立勤奋、敬业、友善、责任、法制精神等价值取向；形成保护资源、合理开发的意识，形成人与自然和谐共生的生态文明理念；2.树立在旅游发展中保护与弘扬中国优秀传统文化的意识，强化民族文化自信心、自豪感；致力于为实现人民的美好生活而不断努力奋斗的目标；3.遵守和熟悉各项旅游业行业法律法规，信守职业道德，提升职业素养和服务意识。 | 4/64 |

2.专业核心课主要教学内容与要求

**表 6 专业核心课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容与要求 | 课程思政育人 | 学分/学时 |
| 1 | 中国旅游地理 | 1．旅游地理基础2．中国旅游客源地理3．中国旅游资源地理4．中国旅游交通地理5．区域省份旅游地理 | 1．学习地理、旅游地理和中国旅游地理这一组概念。2．了解中国的区位、版图。人口、民族、地势、地形、气候。3．了解中国旅游客源地理情况。4．掌握旅游资源的概念、分类，学习中国主要的自然旅游资源和人文旅游资源。5．能对比几种交通形式在速度、安全、舒适度和便捷度方面的区别。 | 1,以教材为窗口清楚我国悠久的历史、多彩的文明、丰富的资源和清晰的层次，树立人与自然和谐共生的生态文明理念，使学生愈发热爱我们的国家，更加坚定社会主义核心价值观；2.树立可持续发展的旅游旅游理念，强化民族文化自信心、自豪感，进而更好地为中国旅游舔砖，为中国经济加瓦，为祖国越来越好尽力。 | 4/64 |
| 2 | 导游业务 | 1.导游概述2.地陪导游服务程序与规范3.全陪导游服务程序与规范4.散客导游服务程序与规范5.旅游者个别要求处理6.旅游事故及问题的预防和处理7.导游服务技能 | 1.本课程的能力目标（1）具有通过导游证考试中笔试的能力。（2）使学生具有通过湖州现场考试面试的能力。（3）使学生具备导游带团的基本能力与应变能力。2.知识目标（1）使学生掌握导游服务研究的对象、主体与专业术语。（2）使学生掌握导游业务常识、事故处理方法。 | （1）培养学生强烈的爱国主义意识；（2）培养学生集体主义思想；（3）培养学生乐意为人服务的品质；（4）培养学生热爱旅游事业；（5）培养学生尽职敬业精神和正派作风。 | 4/68 |
| 3 | 旅游政策与法规 | 1.1法的起源与特征1.2《旅游法》出台1.3旅游纠纷处理的法律规定1.4导游证考试及等级考核制度1.5如何成立一家旅行社1.6旅游资源保护法规概述1.7旅游饭点星级评定与行业规范1.8航空、铁路、水路运输管理规定1.9中国旅游者出入境管理 | 1.教学内容：一是法学的基础知识；二是具体的旅游法知识；三是与旅游业密切相关的法律知识。2.教学要求：——能够深刻领会导游从业相关知识及规定，并借此解释、论证观点，分析现象，辨明正误，即明白“为什么”；——掌握，要求能够灵活运用导游从业相关知识和方法，综合分析、解决理论和实际问题，即清楚“怎么办”。 | 1.加强学生爱国热情和敬业精神的培养。2.使学生具有良好的心理素质、服务意识和诚信意识。3.具有良好的职业道德，做一名合格的旅游工作者。4.树立良好的职业道德风尚，使学生成为先进文化的合格的传播者。5.端正学生在导游讲解等职业活动中的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。 | 4/68 |
| 4 | 地方导游基础知识 | 1.掌握各省级行政单位地理、历史、文化、社会经济与旅游资源之间的关系，建立起背景和资源之间的联系。2.运用中国历史文化和民族文化的知识，分析、讲解旅游景点的文化特点。3.运用宗教文化知识，讲解世界三大大宗教的简况、基本教义。 | 1.课程内容华北地区、东北地区、华东地区、华中地区、华南地区、西南地区与西北地区各省自治区的基本概况。2.目标要求掌握各地代表性的饮食特点、主要美食和风物特产国内知名的地域文化、民族文化及特色产业。 | 1.通过课程内容的学习，培养学生审美观念、职业素养和探究意识。激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。2.帮助学生从欣赏中国优秀人文底蕴中，感悟社会主义核心价值观，提升中华文化自信心，树立导游作为地域文化使者的使命意识等。 | 2/34 |
| 5 | 出境业务 | 1.掌握目的地国家概况；2.了解出境旅游过程中不同国家的禁忌；3.办理出国的相关手续；4.办理出境的相关手续；5.办理入境的相关手续；6.在境外进行导游讲解；7.在境外酒店办理入住登记手续；8.处理突发事件； | 1.目的地国家概况2.境外国家的风俗禁忌。2.中国出境与他国（他区）入境手续办理；3.领队工作程序及规范；4.领队工作要领；5.出境业务常识；7.境外交流与沟通技巧；8.他国（他区）离境及中国入境手续；9.境外旅游的风险管理、交接工作。 | 1.学生通过了解中国出境旅游市场发展情况，增强国家荣誉感；2.境外带团过程中，培养学生乐于为人服务的品质；3.培养学生的职业认同感和敬业精神；4.正确的公民道德素质引导。 | 2/36 |
| 6 | 旅行社业务与管理 | 1.参照设立旅行社的条件和流程，申请成立一家旅行社；2.按照顾客的要求设计旅游产品；3.与协作单位友好沟通，落实住宿、餐饮、景点门票等旅游要素；4.处理各旅游费用单据，做好旅游团队的结算工作。  | 1.锻炼学生的旅游业务操作能力；2.学生能够在毕业后进入旅行社工作时迅速适应岗位的需要，成为合格的旅行社服务人员和基层管理人才。 | 1.加强思想道德修养教育、要求学生要遵守职业道德、不能违反旅游业的相关法规；2.教育学生要珍惜今天的美好生活，要爱国爱党，要有自信心，有民族自豪感；3.在工作中要爱岗敬业，有社会责任感，有为人民服务的精神。 | 2/36 |

3.学徒制课程主要教学内容与要求

**表7 南浔古镇企业学徒制课程主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容要求 | 学分/学时 |
| 1 | 景点讲解与服务 | **主要内容：**南浔古镇的概况及其主要景点的情况介绍、口语表达基础训练、导游词的撰写、景点讲解技巧训练。**教学要求：**熟悉南浔古镇的概况及其主要景点的情况，能够运用导游业务的基本知识撰写具有个性化的导游词，掌握景点讲解的一般流程及导游讲解的技巧。 | 4/80 |
| 2 | 景区节事活动策划 | **主要内容：**南浔古镇的概况、景区活动策划过程及内容、景点节事策划训练**教学要求：**熟悉南浔古镇的概况及其主要景点的情况，掌握景区活动的策划过程及内容，掌握根据景区的主题定位和特色进行节事活动策划。 | 4/80 |
| 3 | 景区管理与运营 | **主要内容：**南浔古镇的概况、景区营销的基本原理与方法、景区市场调研、景区旅游产品的开发、景区营销方案的设计。**教学要求：**熟悉南浔古镇的概况，掌握景区营销的基本原理与方法，能够进行市场调研，并为不同顾客群设计开发景区旅游产品，能够进行准确的市场定位，能运用恰当的营销组合制定景区营销方案。 | 4/80 |
| 4 | 景区新媒体运营 | **主要内容：**南浔古镇新媒体运营的概况、新媒体运营的基本知识和原理、数据分析、文案写作、微信公众号运营、短视频运营等。**教学要求：**掌握新媒体运营活动所需要的基本知识和基本理论，熟悉新媒体运营策划的基本流程和基本方法，掌握开展新媒体营销传播的规律，提高学生的创新能力。 | 4/80 |

**表8** **天使乐园企业学徒制课程主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容要求 | 学分/学时 |
| 1 | 景点讲解与服务 | **主要内容：**天使乐园的概况、口语表达基础训练、导游词的撰写、景点讲解技巧。**教学要求：**熟悉天使乐园的概况及其主要景点的情况，能够运用导游业务的基本。知识撰写具有个性化的导游词，掌握景点讲解的一般流程及导游讲解的技巧。 | 4/80 |
| 2 | 景区节事活动策划 | **主要内容：**天使乐园的概况、景区活动策划过程及内容、景点节事策划训练**教学要求：**熟悉天使乐园的概况及其主要景点的情况，掌握景区活动的策划过程及内容，掌握根据景区的主题定位和特色进行节事活动策划。 | 4/80 |
| 3 | 景区管理与运营 | **主要内容：**天使乐园的概况、景区营销的基本原理与方法、景区市场调研、景区旅游产品的开发、景区营销方案的设计。**教学要求：**熟悉天使乐园的概况，掌握景区营销的基本原理与方法，能够进行市场调研，并为不同顾客群设计开发景区旅游产品，能够进行准确的市场定位，能运用恰当的营销组合制定景区营销方案。 | 4/80 |
| 4 | 景区新媒体运营 | **主要内容：**天使乐园新媒体运营的概况、新媒体运营的基本知识和原理、数据分析、文案写作、微信公众号运营、短视频运营等。**教学要求：**掌握新媒体运营活动所需要的基本知识和基本理论，熟悉新媒体运营策划的基本流程和基本方法，掌握开展新媒体营销传播的规律，提高学生的创新能力。 | 4/80 |

**表9 上海迪士尼企业学徒制课程主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容要求 | 学分/学时 |
| 1 | 景点讲解与服务 | **主要内容：**上海迪士尼的概况及其主要景点的情况介绍、口语表达基础训练、导游词的撰写、景点讲解技巧训练。**教学要求：**熟悉上海迪士尼的概况及其主要景点的情况，能够运用导游业务的基本知识撰写具有个性化的导游词，掌握景点讲解的一般流程及导游讲解的技巧。 | 4/80 |
| 2 | 景区节事活动策划 | **主要内容：**上海迪士尼的概况、景区活动策划过程及内容、景点节事策划训练**教学要求：**熟悉上海迪士尼的概况及其主要景点的情况，掌握景区活动的策划过程及内容，掌握根据景区的主题定位和特色进行节事活动策划。 | 4/80 |
| 3 | 景区管理与运营 | **主要内容：**上海迪士尼的概况、景区营销的基本原理与方法、景区市场调研、景区旅游产品的开发、景区营销方案的设计。**教学要求：**熟悉上海迪士尼的概况，掌握景区营销的基本原理与方法，能够进行市场调研，并为不同顾客群设计开发景区旅游产品，能够进行准确的市场定位，能运用恰当的营销组合制定景区营销方案。 | 4/80 |
| 4 | 景区新媒体运营 | **主要内容：**上海迪士尼新媒体运营的概况、新媒体运营的基本知识和原理、数据分析、文案写作、微信公众号运营、短视频运营等。**教学要求：**掌握新媒体运营活动所需要的基本知识和基本理论，熟悉新媒体运营策划的基本流程和基本方法，掌握新媒体营销传播的规律，提高学生的创新能力。 | 4/80 |

**（四）综合实践课**

综合实践课既是专业课教学，也是劳动教育的重要内容。本专业实践性教学主要有旅游企业岗位认知、企业综合实践、旅游企业综合调研、毕业实习和毕业设计等。

**表10 综合实践课程主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 实践环节 | 学期 | 课时或周数 | 主要内容及要求 |
| 旅游企业岗位认知 | 2 | 1周 | 1.培养学生的工匠精神；2.旅游企业工作的基本知识和一般方法；3.学生实习心理干预；4.实习动员安排。 |
| 企业综合实践 | 4 | 18周 | 1.能完成旅行社、景区等旅游企业的导游等服务与管理工作；、2.培养学生的工匠精神。 |
| 旅游企业综合调研 | 5 | 6周 | 1.旅游专业发展现状2.旅游人才需求情况 |
| 毕业实习 | 6 | 12周 | 1.培养学生的劳模精神；2.在旅游行业、景区、旅游企业相关学习基层工作及管理能力；3.在旅行社等相关企业学习旅游产品、旅游路线设计及旅游产品销售。 |
| 毕业设计 | 6 | 6周 | 完成旅游景区推广方案或者旅游路线设计。 |

七、教学进程及学时安排

**（一）教学周数安排表**

**表 11 教学周数安排表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目周 数学 期  | 授课环节 | 其他环节 | 社会实践 |
| 总教学周数 | 课内教学 | 集中时间教学 | 复习考试 | 入学毕业教育 | 军训/机动 |
| 一 | 20 | 16 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 二 | 20 | 18 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 三 | 20 | 18 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 四 | 20 | 0 | 18 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 五 | 21 | 12 | 6 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 六 | 19 | 0 | 18 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 总计 | **120** | **64** | **42** | **5** | **2** | **5** | **2** |

注:第5学期各专业统一安排社会实践2周，完成第二课堂教学相关要求。

**（二）课程设置及学时安排**

见附件2：2023级旅游管理专业课程设置及学时安排表

（一）校内专任教师

1.校内专任教师应具备的条件

有高校教师资格证，旅游管理专业及相关专业硕士及以上学历，能独立完成一门课程以上的授课任务；具有整体课程设计能力和多种教学方法的能力。

2.校内专任教师现状

现有专任教师15名，其中，高级职称4名，博士4名，硕士10名。

（二）校内兼课教师

1.校内兼课教师应具备的条件

有高校教师资格证，具有旅游管理相关专业本科或以上学历，本单位工作2年以上，能独立完成一门课程的授课任务，曾任旅游管理专业专任教师者优先。

2.校内兼课教师现状

现有校内兼职教师10余名，其中高级职称6名，博士3名，硕士8名。

九、教学条件

**（一）教学设施配置标准**

1. 教室要求

学校设有本班教室（配备有多媒体设施）、公共教室、多媒体教室等，完全满足理论教学和理实一体化教学要求。

2. 校内实训资源

本专业在校内建有VR旅游实训室、智慧旅游实训室、茶艺实训室、前厅实训室、客房实训室、聚贤阁、包畹蓉京剧博物馆等21个实验实训室，完全能满足专业实训教学要求。

3. 校外实训资源

本专业在校外建有太湖龙之梦实训基地、迪士尼实训基地、乌镇实训基地、杭州凯蒂猫家园实训基地、安吉余村、安吉云上草原实训基地、南浔古镇实训基地、中南百草原实训基地、南浔后坝研学营地、小杭坑露营地等20余家校外实训基地，完全能满足学生专业实习实训教学要求。

**（二）教学资源配置标准**

1. 教材选用

本专业所有思想政治课程全部采用国家“马”工程教材和国家规划教材。专业基础课和专业核心课程按照学校教材管理规定，均选择3年内国家规划教材或省重点教材，自选、自编教材均经学校教学委员会立项审批审核通过后使用。备有其它出版社优秀教材和本科教材作参考。

2. 图书文献资源

学校图书馆除有大量藏书和文献资料，还配备有中国知网、超星移动图书馆、新东方多媒体学习库、博学易知数据库、京东读书电子书阅览室等服务平台，能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生借阅、查询。

3. 数字资源

学校现有410余门网络课程供教师和学生使用（其中自建在线开放课程学习平台拥有课程100余门，在第三方在线平台建有110余门网络课程，购买第三方网络课程200余门）。本专业还拥有国家级精品课和国家精品资源共享课1门。

1. **教学方法、手段与教学组织形式**

依据专业培养目标、课程教学要求，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择适合的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，多数课程内容采用讲授法、混合教学法、分组讨论法、案例教学法、任务教学法、现场教学法等多种形式。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略。根据内容特点和学生特点，以学生为主体，合理选择各种教学方法，教师起引导作用。在教学组织上充分利用校内理实一体化教室、多媒体网络教学条件和校内外实训基地的资源，采用问题教学、案例教学、任务驱动教学、情境教学、单项操作训练和综合能力考核等方法提高学生的职业能力。学校鼓励信息技术在教育教学中的应用，通过改进教学方式，达成预期教学目标。

1. **学习评价**

学校改革和完善教学评价标准和方法，强调教学过程的质量监控。对教师评价，采取课前注意教学资料检查评价；课中注重教师、督导随堂听课评价；课后注重学生评教评价，确保教学质量。

对学生评价，兼顾认知、技能、情感等方面，采取观察、口试、笔试、技能操作、职业技能竞赛、职业资格考试及鉴定等评价方式，建立多元化考核、评价方式。考核采用平时考核加期末考试相结合的方式，平时成绩和期末考查成绩均以百分制计算。

1. **教学管理与质量保障体系**

1. 成立了教育教学管理与质量监控体系

成立了以旅游管理学院分管教学院长为组长的教学质量监控小组，在学校教学质量监控体系的框架下，建立符合旅游管理专业实际的教学质量监控办法，对专业建设和教学工作实施全过程质量监控，确保人才培养质量的稳步提高。

2. 加强质量管理制度建设

根据学校确定的教学标准，从教学内容选择、课程教学方案设定、教辅资料编写，到实验实训、成绩考核等各个教学环节，严格把握质量标准和工作规范，通过质量监测和评价的循环，确保教学质量稳步提升。

3. 实践教学基地的质量检测

为保证实践教学基地的正常运行和规范提高，进一步完善实践教学基地评价系统，建立定期对实践教学基地运行评价的制度，保证实践教学基地能满足认知见习、课程实训、综合实训、毕业实习人才培养的需求，确保实践教学质量稳步提高。

**（六）中国特色学徒制校企双方职责**

1. 组织机构

旅游管理学院旅游产教联盟。

2. 管理职责

（1）旅游管理学院负责现代学徒制工作室（实验室）的内部管理和组织，并委派专任老师（就创业辅导员）或者项目团队与创业园和丙方开展对接协调。

（2）合作企业负责现代学徒制工作室内设创业公司的设立和经营，创业教材制定，完成创业实训课授课教学任务，接受大学生创业园的监督管理；向湖州职业技术学院创业学院（大学生创业园）和湖州职业技术学院旅游管理学院提交年度目标任务完成清单，接受学院考核和管理。

3. 培养机制

旅游管理学院与优选校企合作单位合作，引入企业文化和规范管理，在旅游管理专业实行现代学徒制教学模式改革，形成“实训—实习—就业”的闭环，打造一条人才培养与就业通道，以期解决本地化就业问题。

4. 企业介绍

安吉天使小镇，上海迪士尼乐园，南浔古镇旅游有限公司，湖州鲸天文化传媒有限公司。

十、毕业要求

1. 学生应获得140学分方能毕业，其中：必修课57学分、限定选修课26学分、任选课14学分、综合实践43学分；

2. 国家体质健康测试达标；

3. 第二课堂学分达6分以上。

十一、学习期间证书获取建议

1. 根据专升本等需要，建议参加英语等级证书和计算机等级证书的考试。

2. 建议考取以下职业技能等级证书增强职业竞争力。

**表12 专业职业资格/技能证书一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 证书名称 | 级别 | 颁证机构 | 获证要求 |
| 1 | 全国导游员资格证 | 初级 | 文化旅游部 | 可选 |
| 2 | 研学旅行策划与管理证书 | 中级 | 亲子猫（北京）国际教育科技有限公司 | 可选 |
| 3 | 茶艺师资格证书 | 中级 | 湖州高新职业培训中心 | 可选 |
| 4 | 教师资格证书 |  | 教育部 | 可选 |
| 5 | 旅行策划职业技能等级证书 | 中级 | 湖州职业技术学院 | 可选 |
| 6 | 高校计算机应用能力一级及以上 |  | 教育部考试中心 | 可选 |
| 7 | 普通话等级证书 |  | 省级语言文字工作办事机构 | 可选 |
| 8 | 其它中级以上技能证书 |  | 教育部或人力资源和社会保障部 |  |