

工商管理系

旅游管理专业

人才培养方案

黑龙江建筑职业技术学院

2020 年 6 月

黑龙江建筑职业技术学院 旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游管理 640101

二、入学要求

通过普通高考和自主招生形式招收高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

（一）基本学制三年，实行弹性学制，即 2~6 年。

（二）人才培养模式：旅游管理专业采取校企合作教育“2+0.5+0.5”人才培养模式，2 年在学校学习成长教育课和职业基础、职业技术、职业实践及职业拓展等课程，0.5 利用网络视频进行学习并在企业进行跟岗实习，0.5 年在企业进行顶岗实习，并与企业签订实习实训合作协议，实行校企联合，互惠互利，实行双赢政策。

四、职业面向

（一）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 技术领域举例
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	旅行社及相关服务业 (72) 公园景区游览业 (78)	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 (4-07-04-06)	导游 旅游团队领队 旅行社计调 旅游咨询员 景区服务人员

就业面向的行业：旅游业

主要就业单位类型：旅游服务类企业

主要就业部门：计调部门、导游部门、销售部门、景区服务部门等

（二）专业特色

工学结合人才培养模式，实施校内实践教学与企业标准接轨。培养模式中的 2 为理论教学体系和实践教学体系两者相互融合；采取第五学期校内一体化教学平台和企业

综合实训的教学法，为顶岗实习做充分准备；最后一个学期到企业顶岗实习，以先进的教育手段和实验技术条件吸引企业与本专业的合作，创建产、学、研深度融合的共享平台，形成科学的人才培养系统。

理论体系以支撑岗位能力为度，考虑学生今后的发展，理论体系由必修理论和拓展理论课组成。实践体系以职业能力培养为主线，形成情境教学的实践教学体系。实践教学体系也由必修实践课和拓展课组成。课程体系中课程先后排序，以岗位工作先后顺序为依据编排。理论与实践的提高，由浅入深、由简单到复杂、由专项能力培养到综合能力培养，最终与岗位工作对接。

岗位证书认定：国家导游资格证

（三）岗位分析

旅游管理专业职业岗位工作过程、典型工作任务与岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求	典型工作任务	工作过程	知识点、技能点 经验点、态度点
		初始岗位	发展岗位					
1	导游员	初级导游	中级导游 高级导游	依据导游服务程序落实安排旅游活动,并提供导游服务讲解。	1. 具有较强的独立工作能力 2. 具有良好的语言表达能力与沟通能力 3. 具有分析问题和解决问题的能力 4. 具有较强的协调与应变能力 5. 具有导游词撰写能力	1. 上团前准备 2. 接站 3. 首次沿途导游 4. 入住 5. 导游员景区讲解 6. 饭店用餐服务 7. 送站 8. 总结善后	1. 熟悉接待计划;落实接待事宜;做好个人迎接准备 2. 认找旅游团;核实人数;集中清点行李,办好交接手续;询问团队情况;集合登车 3. 致欢迎词;首次风光导游;首次风情导游;饭店介绍;宣布当地活动日程;分发资料;宣布集合时间、地点及停车位置 4. 介绍下塔饭店;办理入住登记手续;介绍饭店设施及注意事项;带领旅游团用好第一餐;核对日程、宣布当天或次日行程;照顾行李入房;安排叫早服务;协助处理游客入住后的各类问题 5. 介绍旅游行程安排;提醒游客遵守游览时间;做好第一次景点讲解	3 知识点: 1. 了解导游员的基本概念、工作职责; 2. 熟悉导游业务的相关基础知识,理解各种导游服务的程序与规范化管理知识; 3. 掌握作为一名合格导游员必须具备的理论知识。 技能点: 1. 能够掌握带团程序和标准,熟练进行带团服务; 2. 能够掌握常见的导游讲解方法,为游客提供导游讲解服务; 3. 能够合理处理导游服务工作中常见的问题及事故。 经验点: 1. 能制定导游工作计划并实施; 2. 能及时跟踪并主动学习了解旅游业发展的最新动态; 3. 能根据业务需要查找有关资料并提升自己的讲解水平和服务能力; 4. 能区别不同对象、为游客提供个性化导游服

							6. 介绍用餐饭店的特色；提醒游客遵守用餐时间；照顾特殊需要游客；查看用餐状况；把握用餐节奏；办好签单事宜。 7. 做好旅游团送站前的准备工作；协助做好旅游团的离店服务；精心设计并致欢送词；认真做好旅游团的送站服务工作。 8. 处理遗留问题；结清账目，归还物品；向旅行社汇报接团情况；填写带团日志，撰写工作总结。	务。 态度点： 1. 具备良好的旅游职业意识、职业道德； 2. 具有实事求是的作风和创新精神； 3. 具有较强的语言表达、职业沟通和协调能力； 4. 具有团队协作精神及妥善处理人际关系的能力； 5. 具有良好的心理承受能力及适应环境变化的能力。
2	计调	计调	计调经理	1. 负责信息收集 2. 设计、修改、完善旅行社常规线路和行程 3. 准确计算报价和成本核算 4. 制定团	1. 具有信息的搜集能力 2. 具有旅游市场调研能力 3. 具有旅游线路设计与开发能力 4. 具有旅游服务产品采购能力 5. 具有旅游产	1. 旅游线路的设计与开发 2. 旅行社产品定价 3. 旅行社产品内部计价和对外报价 4. 组团社旅游服务采购 5. 地接社旅游服务采购	1. 选择旅游线路设计人员；筹集旅游线路设计经费；进行旅游市场调研；旅游线路设计创意；旅游线路设计策划；旅游线路设计内容选取；制定旅游线路设计的规范格式；旅游线路价格的确定；旅游线路的试销；旅游线路投放市场。 2. 收集信息；确定目标；估算成本；分析竞争状况；测定市场需求；选定定价法；确定最	知识点： 1. 了解前台收客的规范流程，服务礼仪； 2. 掌握团队策划与管理内涵、要求及方法； 3. 掌握团队审核与发送理论与方法； 4. 掌握订房订车订餐订票等采购常识； 5. 了解保险与签证分类、导游规范管理知识； 6. 掌握地接业务、组团安排的基本程序； 7. 掌握派团与盯团最新运作趋势； 8. 理解突发事件处理流程； 9. 掌握团队结算分类、程序及方法； 10. 掌握团队档案管理的内涵与要求。

				队计划，安排导游，跟踪行程 5. 加强外联工作 6. 归档和整理资料	品的定价能力 6. 具有旅游产品内部计价和对外报价的核算能力 7. 具有沟通及协作能力 8. 具有熟练操作办公软件能力 9. 具有分析问题和解决问题的能力		后价格。 3. 根据行程确定各服务单位的价格并累计相加；在计价基础上加 10% 利税或根据服务单位的价格，对每一项旅游服务进行计算。 4. 旅游交通服务采购；异地地接社的采购；全陪服务的采购；其他服务的采购。 5. 本地旅游交通服务的采购；住宿服务的采购；餐饮服务的采购；游览服务采购；娱乐服务采购；购物服务采购；地陪导游服务的采购。	技能点： 1. 能流畅地进行旅行社前台收客，推广旅游产品； 2. 能与饭店、车队、餐饮、景区、定点商店及保险公司进行旅游产品信息沟通； 3. 能与同行建立与维护旅游产品供应关系网，进行采购与谈价； 4. 能协助业务人员进行谈团，具备团队计划操作能力； 5. 能根据需求，进行团队计划的编制、接收、发送、确认、更改、归档； 6. 能完整地实施团队质量监控； 7. 能对旅游行程进行合理管理：导游管理、内部计价、对外报价、团队核算； 8. 能根据旅行社要求，进行游客档案管理、客户反馈、团队统计。 经验点： 1. 确认要准确；2. 工作要精细；3. 通信设施要通畅；4. 行程安排要合理；5. 沟通要及时有效 态度点： 1. 具有良好的心态，肯吃苦；2. 具有良好沟通表达能力；3. 具有团队合作精神；4. 具有解决问题的能力；5. 具有自我提升能力；6. 具有理论联系实际、勤于动脑动手的工作方法能力。
--	--	--	--	---	--	--	---	---

3	旅游销售	销售	销售经理	1. 提供信息 2. 制定销售计划 3. 做好客户拜访、预定、收款、合同签订及回访等工作 4. 分析客户需求，推荐相应旅游产品 5. 制定调整营销策略	1. 具有良好的沟通与交际能力 2. 具有较强的判断、决策与应变能力 3. 具有较好的组织协调能力与合作能力 4. 具有良好的语言表达能力与写作能力 5. 具有较强的自我学习能力 6. 具有敏锐的市场洞察力 7. 具有搜集、整理信息的能力 8. 具有旅游产品促销的能力 9. 具有发现问题、分析问题、解决问题的能力	1、根据市场营销计划，完成销售指标； 2、开拓新市场，发展新客户. 3、管理维护客户关系。	1. 通过电话、传真、网络等方式按时（每周/每月等）发布产品信息给各组团社，接待对方询价和进行产品预定，同时按照所划分区域，定期进行上门拜访，宣传产品和公司促销政策，增加组团社对你的信任度和好感度， 2. 对于询价和订购产品的组团社，转交相应操作进行团队操作，完成收款，客人资料(如需办理签证)收集等工作，团队出发后，保持和组团社的沟通，处理中间发生的问题，回团后也同样和组团社沟通，做好售后。 3. 不断熟练业务水平和待人接物的水平，了解其他竞争对手的情况，服务好组团社，巩固客源，发展新客户。	知识点： 1. 了解旅游市场营销发展状况 2. 掌握旅游市场营销的核心业务。 3. 了解旅游营销市场调研的程序。 4. 掌握旅游市场营销调研的各种方法。 5. 了解旅游市场营销微观环境（企业内部环境）和宏观环境（企业外部环境）的主要内容及变化趋势。 6. 掌握分析旅游市场营销环境的基本方法。 7. 掌握旅游目标市场策略的基本内容。 8. 了解旅游产品组和策略、旅游产品生命周期营销对策、旅游产品品牌的策略和旅游新产品开发策略的基本内容。 9. 了解旅游产品价格的表现形式以及影响旅游产品定价策略基本内容。 10. 了解旅游分销渠道和旅游网络营销的基本内容。 11. 掌握旅游人员推销策略、旅游广告策略、旅游营业推广策略和旅游公共关系策略的基本内容。 12. 了解旅游住宿营销、餐饮营销、旅行社营销、旅游交通营销、旅游目的地营销相关概念及营销战略。 技能点：
---	------	----	------	--	--	--	---	---

								1. 能运用问卷技术进行旅游市场营销调研并撰写调研报告 2. 能对旅游市场进行细分并准确判断和选择旅游目标市场 3. 能够对旅游产品进行恰当的市场定位 4. 能根据旅游者需要开发、设计、组合旅游产品 5. 能制定合理的旅游产品价格 6. 能运用各种旅游促销手段进行有效促销 经验点： 1. 价格制定要合理 2. 报价必须仔细 3. 加强信用管理工作 4. 仔细斟酌合同 态度点： 1. 具有良好的职业道德 2. 吃苦耐劳和敬业精神 3. 具有工作创新意识 4. 树立自觉学习和终生学习的态度 5. 具备良好的心理素质
--	--	--	--	--	--	--	--	---

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，具有敬业精神、创业精神和良好的职业道德；掌握现代旅游服务与管理基本知识、理论与技能；具备较强实践工作能力与创新精神，适应现代旅游一线需要的德、智、体、美、劳等方面全面发展，从事旅行社、景区、旅游电子商务网站等旅游企业服务与管理岗位的高素质技术与技能专门人才。

序号	具体内容
A	能够解决旅游及相关行业的旅游服务、基层业务管理、旅游产品设计与推广等领域的实际问题
B	能够在工作中发挥有效的组织、沟通和协调作用
C	能够使自己的服务行为符合法律法规及职业道德的要求
D	能够通过继续教育或职业培训不断提升自身的能力
E	能够为黑龙江省及国内旅游发达或欠发达地区的旅游及相关行业发展做出贡献

（二）培养规格

1. 素质要求

- （1）具有良好的身心素质与亲和力，遵守行业行为规范和职业道德；
- （2）具有计划、组织、协调等管理能力；
- （3）具有较强的语言表达、人际沟通、团队合作及开拓创新能力；
- （4）具有良好的环境意识、服务意识、法律意识；
- （5）具有获取新知识、新技能的学习能力；
- （6）具有提出问题、分析问题、解决问题的能力；
- （7）具有科学的逻辑思维能力。

2. 知识要求

（1）工具性知识：外语、计算机及信息技术应用、应用写作、沟通技巧等方面的知识；

（2）人文社会科学知识：职业道德、政治理论、专业相关法律法规、心理

学、公共关系学等方面的知识；

（3）经济管理知识：旅游企业基础会计方面的知识；

（4）专业基础知识：旅游学、旅游市场营销与策划、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游政策与法律法规、旅游服务英语、导游实务与技巧等方面的知识；

（5）专业方向知识：旅行社业务与管理、旅游景区服务与管理、会展策划实务等方面的知识。

3、能力要求

专业技术能力	能力要素
导游服务能力	1. 导游带团与服务 2. 景区讲解 3. 妥善处理游客要求、预防与处理常见问题及事故
旅游企业经营与管理能力	1. 旅行社管理 2. 景区服务与管理 3. 旅游企业人力综合管理
旅游市场营销与策划能力	1. 市场调研、旅游需求状况分析 2. 市场行情分析与经营预测 3. 旅游线路设计能力
办公设备操作能力	1. 计算机操作系统运用 2. 办公设备使用 3. 数据分析
公共关系能力	1. 企业形象设计 2. 沟通与人际关系协调
景区运行与操作	1. 旅游项目策划 2. 景区销售与推广
网络技术应用能力	1. 旅游企业网络营销 2. 市场推广、广告与旅游网站的管理。

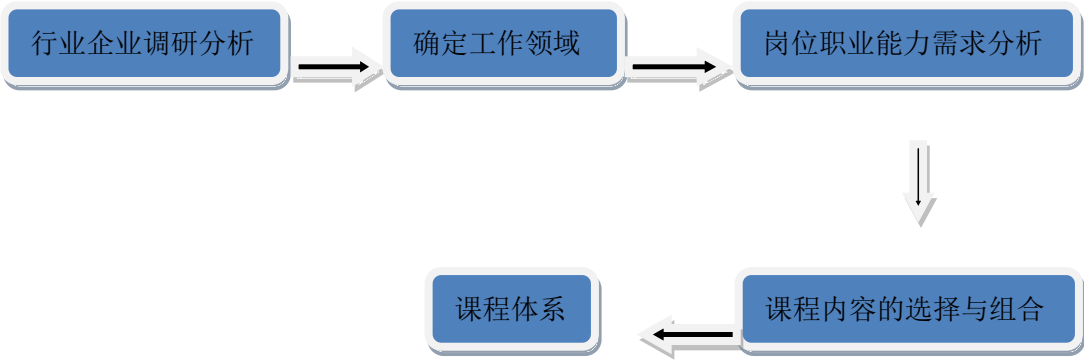
六、课程设置及要求

（一）课程体系设计思路

1. 课程体系设计

旅游管理专业课程体系的构建以服务龙江经济为出发点，对接旅游业，通过

开展旅游管理专业人才需求调研，了解旅游管理专业面向的主要就业岗位，分析旅游专业职业岗位与工作过程。分解典型工作任务及职业能力，按照职业能力遴选课程内容，序化课程结构，融合教学内容，建立课程标准，形成基于岗位需求的职业素质课程体系。如图



旅游管理专业采取“岗、证、赛”相结合的课程体系，根据职业岗位需求能力设置课程，并将职业资格证书及职业技能大赛融入课程体系中。课程体系以职业能力培养为主线，由成长教育课程、专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等组成，强调“教学做一体化”教学理念。

2. 创新创业体系设计

创新创业教育的课程体系构建要从其培养目标出发，遵循的原则有：

首先，突出专业特色，创新创业类课程的设置要与专业课程体系有机融合；其次，理论联系实际，创新创业实践活动要与专业实践教学有效衔接；最后，专业教育与人文教育相结合，在专业教育和学科教学中渗透创新创业教育，构建一个多层次、立体化的课程体系。

按照现代课程理论的观点及近年课程改革实践，创新创业教育课程体系可划分为三种基本形态，即创新创业学科课程、创新创业活动课程、创新创业环境课程。

（1）创新创业学科课程

创新创业学科课程是以“创新创业教育”为中心的而设置的课程，课程的设置首先要体现出创新创业教育的目标、任务、要求，其次创新创业类课程的设置要与专业课程体系有机融合，在各专业学科课程中，结合教材内容和专业特点，渗透创新创业教育的内容，最后在教学内容中适时安排，形成特定的教学方式。

在创新创业教育课程模式中，学科课程被注入了新的内涵，学科课程中的基

基础课应当更注重全面提高大学生的创新创业素质、创新创业意识。这类课程不存在专业限制，如开设经济学、管理学、心理学、法学、人际交往、公共关系、艺术学等课程。

创新创业教育学科课程的开发，主要有学科渗透课程、必修课程和选修课程三种。在创新创业教育课程体系中，学科课程能体现出创新创业课程所具有的逻辑性、系统性和简约性等特点，有利于大学生在短时间内集中、系统地学习创新创业知识和创新创业技能。通过学科课程的学习，有利于大学生对与创新创业相关的学术理论知识有更深的领悟，树立正确的就业观，为以后更进一步从事创新创业实践和研究工作打下扎实而坚固的基础。

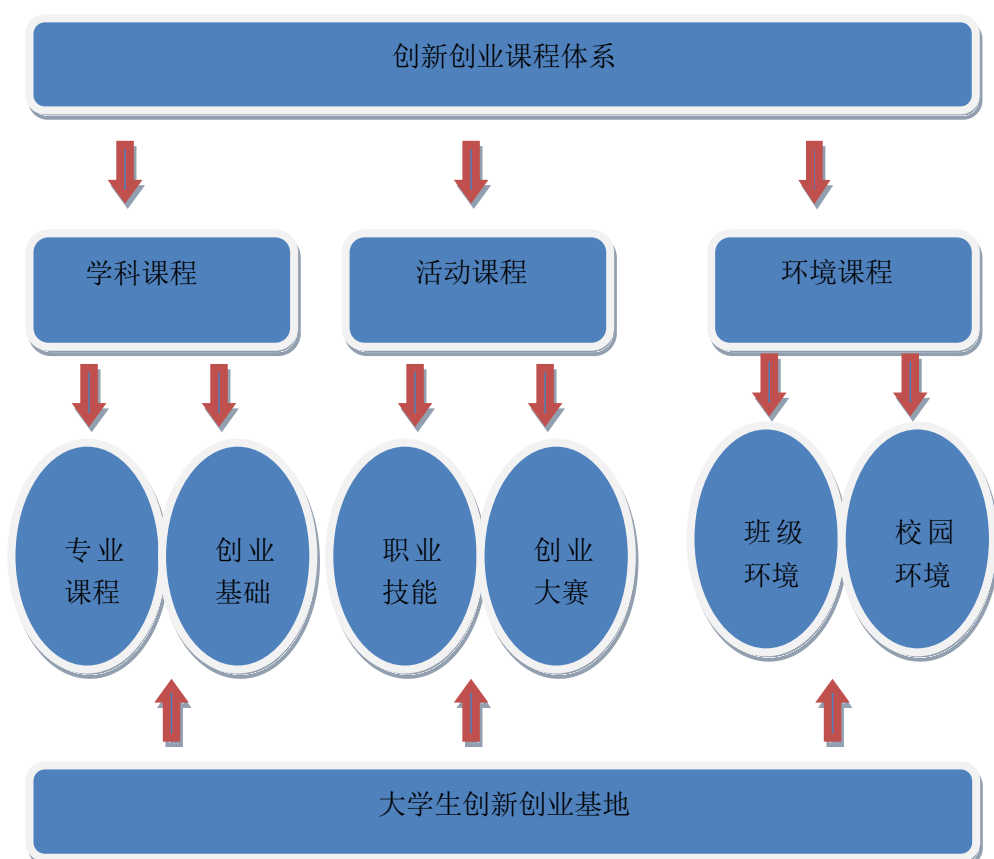
（2）创新创业活动课程

创新创业活动课程是为指导大学生获得直接创业经验和创业信息而设计的一种以活动为中介的创新创业课程形态，也常常被称之为“经验课程”。即根据创新创业教育课程的教育目标、任务、要求，在活动课程尤其是实验实习课程中，渗透并结合各种不同的创新创业教育内容，或结合校内外的各种社会实践活动进行创新创业教育，或专门组织创新创业教育的相关活动课程。一般应有明确的活动目的、特定的活动方式和由低到高的活动系列。通过活动课程的学习有利于提高学生的动手能力、学习能力、创造能力，有利于他们主体精神的培养和各种非智力因素的发展。活动课程的开发内容可以源于巩固、运用与验证学科知识的需要，也可以发源于大学生的兴趣和爱好，或来自社会问题、家庭生活等社会生活的各方面。开展活动的形式可以灵活多样，如参观企业、访问消费者、模拟创业、参加全国大学生创业大赛等以及开展创业专题讲座和报告，培养大学生的团队协作精神。活动时间可以根据大学生的兴趣、需要、学习速度和计划进行选择。活动空间可以在教室、校园，也可以到企业、商社，使大学生在不同的场所把创业教育与生活联系起来。活动课程的突出特点就是它与现实生活紧密联系，能充分发挥和体现出大学生的创造力和创业能力。

（3）创新创业环境课程

创新创业环境课程是指在班级环境和校园环境等物质环境建设上，不同程度地体现创新创业教育的主旨和目的。用黑板报、宣传栏等方式形成创新创业教育的人文环境；在学校制度层面上，形成创业教育的舆论、氛围；在心理层面上，结合校风、

教风、学风建设进行创新创业教育；在师生关系和人际关系的互动和人际交往中，形成创新创业教育的心理氛围。与环境的自发影响不同，环境课程具有鲜明的创新创业教育目的。其内容经过有意识的设计、选择和加工，使环境的自发影响升华到主动的教育。学生在校园的各个空间都会感受到这门课程，从而不断塑造自我、完善自我，养成良好的创业行为习惯。环境课程的开发，主要从自然环境课程和校园文化环境课程两方面着手。自然环境课程指校园花草树木的点缀，墙壁、地面的装饰，校园的整体规划，美好的环境陶冶学生的创业情操，培养创业品格和情感。校园文化环境课程指校园良好的创业教育氛围，在校园中，师生之间的团队精神、良好的舆论导向、正确的人生目标、学习氛围等这些均能形成潜在的教育力量，以特有的形象符号感化着学生，它们都应成为环境课程的重要组成部分。



（二）课程体系构建

1. 课程体系由成长教育课程、专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等组成。
2. 应体现课程体系所设置的课程与岗位典型工作任务间的关系。

专业核心技能课程体系

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	导游实务与技巧	1. 上团前准备 2. 接站 3. 首次沿途导游 4. 入住 5. 导游员景区讲解 6. 饭店用餐服务 7. 送站 8. 总结善后
2	旅行社业务与管理	1. 旅行社的设立 2. 策划、设计与开发旅行社产品 3. 选择旅行社目标市场 4. 分析旅行社定价策略 5. 选定旅行社渠道策略 6. 分析旅行社的促销策略 7. 服务与管理旅行社门市 8. 洽谈业务与签订合同 9. 管理旅行社客户
3	旅行社 OP 操作实务	1. 旅游线路的设计与开发 2. 旅行社产品定价 3. 旅行社产品内部计价和对外报价 4. 组团社旅游服务采购 5. 地接社旅游服务采购
4	旅游景区服务与管理	1. 旅游景区营销服务 2. 旅游景区入门接待服务与管理 3. 旅游景区解说服务 4. 旅游景区商业服务与管理 5. 旅游景区安全服务与管理 6. 旅游景区人力资源管理 7. 旅游景区环境与资源管理
5	旅游市场营销与策划	1. 分析旅游营销环境 2. 调研旅游市场、撰写调研报告 3. 细分旅游市场并选择目标旅游市场 4. 对旅游产品进行市场定位 5. 开发、设计、组合旅游产品 6. 制定旅游产品价格 7. 有效促销旅游产品

6	旅游服务英语	1. 阅读英文电子邮件、传真，并能简单回复 2. 阅读英文预定资料 3. 英语接受预定 4. 英语表达旅游接待规范用语 5. 用英语提供一般的咨询服务 6. 用英语录入客户基本资料、填写客户报名单 7. 能阅读英文版旅游格式合同并用英文填写 8. 听懂客人的英语投诉要求，并用英语进行简单的沟通 9. 能看懂相关的英文发票 10. 用英语向游客推介旅游纪念品 11. 能用英语致欢迎辞 12. 能用英语致欢送辞
---	--------	--

3. 课程体系应能涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，要采用课程矩阵的方式分析课程与毕业要求、毕业要求指标点三者之间的对应关系。

旅游管理专业课程体系

毕业要求	毕业要求指标点 ⁶	入学教育	军事技能训练	体育	外语	专业外语	大学生安全教育	大学生心理健康教育	思想道德修养与法律基础	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	〈习近平总书系列重要讲话〉专题辅导	形势与政策	创业基础	大学生职业发展与就业指导	毕业教育	顶岗实习	导游实务与技巧	旅行社业务与管理	会展策划理论与实务	旅游景区服务与管理	旅游电子商务运营管理	旅行社计调操作实务	旅游市场营销与策划	旅游业导论	地方导游基础知识	中国旅游客源国地区概况	旅游社交服务礼仪	计算机基础办公软件应用	全国导游基础知识	旅游政策与法律法规	旅游服务应用心理学	旅游服务英语	旅游公共关系实务	中外建筑赏析	古诗词赏析	公共选修
能够运用人文社会科学和专业基础等知识分析、解决工作中的问题	1、能够激发旅游者的旅游需要与动机																√														√	√				
	2、能够调动旅游者和旅游工作者的积极情绪,建立良好的人际关系。																					√	√								√	√				

	3、能根据主题进 设调查问卷；撰写旅 游组织公共关系调 研报告及策划报告。																				√												√				
	4、能够进行一般的 旅游组织危机管理 并制定预案																				√												√				
能够在旅游 及相关行业 进行规范的 旅游对客服 务、基层业 务管理及旅 游产品设计 与推广等	1 能够依据导游服 务程序完成全陪、 地陪、领队的导游 服务工作													√																							
	2 能够依据散客服 务程序完成散客导 游服务工作													√																							
	3 能够依据服务标 准正确并合理处理 导游服务工作中常 见的问题及事故；													√																							
	4 能够设计、分析 旅游线路														√				√			√					√										
	5 能够独立完成旅 游服务项目的采购														√				√																		

（三）顶岗实习教学环节设计

1. 校企合作设计思路

旅游管理专业主要依托上海迪士尼乐园、宁波方特东方神画、珠海长隆海洋王国、哈尔滨北国假期旅行社有限公司、哈尔滨环球国际旅行社有限公司、黑龙江省松花江国际旅行社、黑龙江省中旅国际旅行社等企业，不断加强校企合作深度，构建体现“双主体”的专业指导委员会，打造“专兼结合”的优秀教学团队，进一步完善课程体系、教学模式的改革，共同开发适应产业结构调整的新课程及教材，建立配套的校内、外实训基地。

2. 顶岗实习教学环节设计

顶岗实习是高职教育教学实现专业人才培养目标的重要实践性教学活动，旅游管理专业顶岗实习教学环节如下：



（1）实习目的与要求

顶岗实习是学生职业能力培养的关键教学环节，是深化“校企合作、工学结合”人才培养体系、突出职业院校办学特色，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。

通过顶岗实习，使学生能够尽快将课堂所学专业知识与工作实际相结合，使学生牢固树立职业理想，养成良好的职业工作习惯，使学生掌握岗位工作流程、操作规程，能够正确理解和应用各种标准、规程，以达到学生能够毕业即上岗、上岗即顶岗的零距离要求。

同时通过顶岗实习，学生应提升自我学习、信息应用、数字应用等职业能力；提升与人交流、与人合作、外语应用、创新创业、分析解决问题等社会职业能力。树立爱岗敬业、吃苦耐劳、团队合作意识。了解、掌握企业文化内涵，使学生能够增强社会适应能力。

（2）实习岗位及内容

实习岗位：本专业顶岗实习可以在旅行社、旅游景区、会展公司等行业进行。

具体可包括：

- ①旅行社导游、计调、外联等操作与管理岗位；
- ②景区导游、接待、市场营销等岗位；
- ③旅游电子商务网站策划、编辑、运营推广等岗位；
- ④会展项目策划、项目执行等岗位；
- ⑤旅游行政部门或旅游企业办公室的客户服务、行政管理等其他岗位。

学生可以根据企业的实际需要和安排，在上述 1 个岗位或几个岗位顶岗实习。鼓励学生在熟悉并完全胜任一个岗位的条件下，向企业提出轮岗请求，了解更多的专业相关信息和企业的操作规范。

实习内容：根据专业人才培养方案和专业实习目的,本专业顶岗实习具体包括以下内容。

①了解企业文化，理解企业的价值观与经营理念；了解企业经营类型、营销模式；熟悉所在岗位的职责范围和工作内容、工作规范、业务流程与素质要求；了解与相关职能部门及相关岗位的工作协作关系；

②在做中学、在学中做，掌握履行岗位职责的基本技能（沟通协作技能、操作技能、写作技能）；

③熟悉、掌握旅游企业的专业服务技能。

（3）实习形式及时间

实习形式：由学校联系实习单位，集中安排学生进行顶岗实习。

时间安排：每年 12 月到次年 6 月，共 6 个月。

（4）实习纪律与有关注意事项

参加实习的学生应认真学习有关实习的要求，服从学校的组织安排，遵守实

习单位纪律。实习指导教师要对实习学生全面负责，关心实习学生实习期间的思想、工作和生活情况，督促实习学生顺利完成实习任务。

指导教师的职责

①深入了解实习学生和实习单位的情况，指导学生和协助实习单位拟订切实可行的实习工作安排，了解学生在实习期间的表现；

②加强对学生在实习过程中的指导，与实习单位的指导人员共同做好实习学生的成绩评定工作。

对实习学生的要求

①实习学生应当严格遵守学院和实习单位的规章制度，服从管理，遵守职业道德，保守实习单位秘密。

②谦虚谨慎，虚心向实习单位员工学习，进一步树立良好的职业道德与艰苦创业的工作作风；

③实习过程中，实习生需纳入实习单位的正规组织管理中，照章办事；同时也要经常保持与实习指导老师联系，便于实习指导小组进行检查和指导，及时处理和解决实习过程中存在的问题。

④学生到达实习单位后，实习单位会按照学生自身的特点安排实习岗位，学生必须严格地服从，不能以任何理由或借口拒绝安排。

⑤学生在实习的过程中应该团结一致、相互帮助、努力工作，但决不允许聚众闹事，不得与实习单位直接发生冲突。若因学生原因给学院声誉造成不良影响，学院将根据有关规定给予相应处分。

⑥实习学生每人都要坚持做好实习日志，每月必须写一份顶岗实习记录，并由带队老师收集，作为评价实习成绩的依据之一，为实习结束后实习报告的撰写积累素材。

（5）顶岗成绩评定

依据实习日志、实习鉴定、实习态度及实习报告等，由实习指导老师结合实习单位的评定，综合评定成绩。

（四）课程描述

《军事理论》课程描述

课程名称	军事理论	教学时数:18 学时
课程目标: 军事理论课程以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事教学,使学生熟悉基本军事理论,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。 知识目标: 进行国防教育、国防政策、国防法规的宣传教育 了解军事思想的形成与发展过程,初步掌握我军军事理论的主要内容 了解世界战略格局的概况,正确分析我国的周边环境 了解军事高技术的概况,高技术军事上的其他运用 了解信息化战争的特点,明确科技与战争的关系 职业能力目标: 使学生提高国防意识、职业道德素养、法律意识和民主意识,增强法制观念和社会责任感 使学生增强国家安全意识、法律意识和民主意识,增强法制观念和社会责任感 正确看待高科技以及高技术在军事上的运用 使学生增强危机意识、法律意识和民主意识,增强社会责任感 社会能力和方法能力目标: 培养敬业和团队精神,善于合作,发挥集体的力量,共同完成工作任务,适应社会的需求 树立良好的职业道德,爱岗敬业,遵守规则 树立创新和创业意识,培养自主学习和自我管理能力 培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观和道德观,打下扎实的思想道德和法律基础,提高自我修养,促进大学生德智体美全面发展		
内容: 进行国防教育、国防政策、国防法规的宣传教育;了解军事思想的形成与发展过程 了解世界战略格局的概况,正确分析我国的周边环境 了解军事高技术的概况,高技术军事上的其他运用 了解信息化战争的特点,明确科技与战争的关系		方法: 讲授法、讨论、演讲 教学观摩 案例分析 辩论 实践活动 社会调查 组织参观
教学媒体: 多媒体教学 教学资料片	学生要求: 能积极配合教师完成每一项任务,积极发言参加各种活动	教师要求: 任课教师应有一定的教学经验,注意引导学生在自主学习和社会实践等方面形成自律 教师要做充分的课前准备,制作情境教学实施方案,准备所需的教学媒体

《形势与政策》课程描述

课程名称	形势与政策	教学时数:16 学时
课程目标: 形势与政策课是高校思想政治理论课的重要组成部分,是贯彻落实党的路线方针政策的重要途径。本课程是以马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧密结合改革开放特别是党的十八大以来国际国内形势,对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。要求学生通过了解国内外重大事件,全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策,从而正确认识党所面临的形势和任务,进而拥护党的路线、方针、政策,增强社会责任感,自觉投身于实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大事业中。		
内容: 根据教育部办公厅每年两次下发的《形势与政策要点》进行授课。		方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《大学生安全教育》课程描述

课程名称	大学生安全教育	教学时数:8 学时
课程目标: 通过安全教育,大学生应当在态度、知识和技能三个层面达到如下目标。 态度层面:通过安全教育,大学生应当树立起安全第一的意识,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付出积极的努力。 知识层面:通过安全教育,大学生应当了解安全基本知识,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。 技能层面:通过安全教育,大学生应当掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。		
内容: 财物与人生安全教育 心理安全教育 食品安全教育 国家安全教育 避灾避险教育 禁毒与禁赌教育 文化安全教育		方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《大学生心理健康教育》课程描述

课程名称	大学生心理健康教育	教学时数：8 学时
课程目标： 开设心理健康教育课程目的是通过学习心理学知识，掌握心理调适能力，关注自身心理健康及生命价值，使学生不断提高心理健康水平，增强心理素质，优化心理品质，指导帮助广大学生顺利完成学业，实现其成长、成才目标。 知识目标 心理健康教育课程需要学生掌握的知识目标是：树立正确的健康观，掌握心理健康的重要性；高职新生尽快适应新生活；学会自我调适方法；提高心理素质及人际关系水平；关注生命教育，重视生命价值。 职业能力目标： 通过学习心理知识，不断提升心理健康水平、提高心理承受能力，树立良好心态，尊重生命，人际和谐，实现自我价值，为职场生涯做好准备。 社会能力和方法能力目标： 通过学习让学生树立良好心态，及爱岗敬业精神、团队协作精神，不断提高自身承受挫折的能力，掌握心理调适方法和途径，树立和谐人际关系，实现自我价值和社会价值。		
内容： 树立正确的健康观，掌握心理健康的重要性 高职新生角色的转换，尽快适应 大学学习生活 学会心理自我调适方法，提高心理素质水平， 人际关系和谐 正确看待心理问题，学会识别及应对精神疾病与心理危机	方法： 采用讲授法、案例分析法、观看教学资料片、团体训练法创设问题情境，激发学习情趣引发探究欲望，联系生活实际及热点问题，创设问题情景；优化师生关系，激发学习情感营造探究氛围；挖掘探究资源，激发学习热情开展探究活动。	
教学媒体： 电脑、投影	学生要求： 要求学生按时上课，积极配合教师教学工作、主动参与教学环节，能够与老师形成互动，营造良好的教学氛围。	教师要求： 具备心理学教学能力及国家心理咨询师资质的教师开展教学，积极备课，精神饱满组织课堂教学，教学内容生动、丰富。与学生积极互动，解答学生提问。

《思想道德修养与法律基础》课程描述

课程名称	思想道德修养与法律基础	教学时数:45 学时
课程目标: 引导大学生深入了解和感悟新时代的内涵,对自身作为时代新人的角色形成清醒的认识,确立新目标、开启新征程;引导他们树立正确的人生观,成就出彩人生;树立崇高的理想信念,尤其是理解和树立中国特色社会主义共同理想;领会和弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神;加深对社会主义核心价值观的理解、认同并积极践行;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的判断力,并自觉遵守各种公民道德准则;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的善恶判断力,并自觉遵守各种公民道德准则;全面领会习近平新时代中国特色社会主义思想法治思想,懂得运用法律知识维护自身权利,履行法定义务。		
内容: 绪论 第一章 人生的青春之问 第二章 坚定理想信念 第三章 弘扬中国精神 第四章 践行社会主义核心价值观 第五章 明大德守公德严私德 第六章 尊法学法守法用法		方法: 讲授法 讨论 辩论 演讲 案例分析 社会调查 组织参观 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程描述

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	教学时数:60 学时
课程目标: 本课程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与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验;以马克思主义中国化最新成果为重点,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。使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;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、历史成就有更加深刻的认识;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。		
内容: 第一部分 毛泽东思想 毛泽东思想的形成发展、主要内容、历史地位、指导意义; 新民主主义革命理论 社会主义改造理论 中国社会主义建设道路初步探索的理论成果 第二部分 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观 邓小平理论形成、基本问题、主要内容和历史地位 “三个代表”重要思想的形成、核心观点、主要内容和历史地位 科学发展观的形成、科学内涵、主要内容和历史地位 第三部分 习近平新时代中国特色社会主义思想 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 坚持和发展中国特色社会主义的总任务 “五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局 全面推进国防和军队现代化 中国特色大国外交 坚持和加强党的领导		方法: 讲授法 讨论 辩论 演讲 案例分析 社会调查 组织参观 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论 教学实践经验 熟练操作多 媒体教学课件

《习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导》课程描述

课程名称	习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导		教学时数:16 学时
课程目标： 习近平新时代中国特色社会主义思想系统回答了新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义等重大问题。是马克思主义中国化的最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶。通过学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，引导和帮助大学生不断增强对马克思主义的信仰、对社会主义和共产主义的信念、对以习近平同志为总书记的党中央的信赖、对中国特色社会主义事业和实现中华民族伟大复兴的中国梦的信心。			
内容： 马克思主义是我国大学最鲜亮的底色 开辟新时代教育发展的新境界 新时代青年放飞青春梦想 中华民族伟大复兴的坚强脊梁 弘扬龙江精神，走全面振兴全方位振兴发展的新路子 习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的立场观点方法 习近平新时代中国特色社会主义思想的最新内容		方法： 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片	
教学媒体： 多媒体教室 教学课件	学生要求： 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。		教师要求： 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《大学生职业发展与就业指导》学习领域课程描述

学习领域名称	大学生职业发展与就业指导	教学时数：38
课程目标： 通过本课程的教学，大学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。 知识目标： 通过本课程的教学，大学生应基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。 技能目标： 具有大学生应当掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如问题解决技能、自我管理技能等。 社会能力和方法能力目标： 人际沟通能力； 语言表达能力； 组织协调、团队合作意识。		
内容： 职业生涯准备、职业生涯规划、择业就业指导、创业教育。		方法： 讲述法、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查。
教学媒体：多媒体、实训室	学生要求：使学生全面了解国内就业形势，掌握国家和地区有关大学生就业的方针政策，转变就业观念，熟悉就业程序，掌握就业技巧，顺利实现就业；做一名合格的社会劳动者，顺利实现由学校到职场的过渡。	教师要求：相对稳定、专兼结合、高素质、专业化、职业化的师资队伍。

《体育》课程描述

课程名称		体育	教学时数:72 学时
课程目标: 知识目标: 了解体育运动基本知识、运动特点和锻炼价值,树立正确的健康观 了解运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法与欣赏 了解与运动有关的损伤产生原因与保健知识 了解增强职业体能的锻炼方法和途径 掌握选项课的基本技术和基本战术并能运用 了解《学生体质健康》测试数据的意义和反应的体质健康问题 能力目标: 运动参与目标:爱好运动,积极参与各种体育运动,基本形成自觉锻炼的习惯及终身体育的意识 运动技能目标:熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能,能够科学地进行体育锻炼,基本掌握常见运动损伤的处置方法 身体锻炼目标:全面发展体能,提高运动能力,增进体质健康状况,能选择人体需要的健康营养食品,形成健康的生活方式 心理健康目标:根据自己的能力设置体育学习目标,自觉通过体育活动改善心理状态,建立良好的人际关系,养成积极乐观的生活态度,运用适宜的方法调节自己的情绪;在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉,正确处理竞争与合作的关系 社会适应目标:形成良好的行为习惯,主动关心、积极参加社区体育事务,表现良好的体育道德和合作精神 职业素质目标:形成与本专业相关的职业体能素质、心理素质			
内容: 简化 24 式太极拳·呼吸与动作的配合 选项项目(篮球、排球、羽毛、乒乓、网球、游泳等) 的基本技术、技能的学习、教学比赛 身体素质训练、素质拓展训练等		方法: 实践课教学:讲解法、示范法、竞赛法、游戏法、分组训练法、完整分解教学法等方法为主。 理论知识学习以讲解法为主。	
教学媒体: 体 育 与 健康教材 专 业 身 体素质教材 学 院 运 动场馆 运 动 健 身器材	学生要求: 知识方面: 体育理论基本知识 运动选项基本知识 竞赛规则 能力方面: 选项运动技能基本技术的掌握 必修课成套动作的完成 完成专业身体测试 态度方面: 与人合作的团队精神 有较强的工作责任心、吃苦耐劳、脚踏实地、知难而进、无私奉献和探索、创新的开拓精神	教师要求: 本课程采用按项目或男、女生分组的形式教学,采用选项课和选修课相结合的方式教学 教师应努力钻研本课程标准,严格按照课程标准的的要求完成所规定的教学内容 在保持课程标准的基本内容的前提下,教师可根据学生掌握技术、场地及气候条件等具体情况对教学进度做必要的调整,但调整部分不得超过课程标准规定的 20% (以学时计算) 在教学形式上应突出体育与健康理论与实践相结合,课堂内外相结合,实践课与各专业身体素质相结合 理论部分可随堂讲授也可集中进行学习,提倡采用多媒体教学	

《外语》课程描述

课程名称	外语	教学时数:96 学时
课程目标: 建立以职业需求为导向、以实践能力培养为重点、以学用结合为途径的教学目标,按照专业要求与岗位需求、制定符合我校特点的外语教学要求。强化学生外语学习能力和岗位应用能力的培养,增强外语教学的科学性、有效性和实践性。依据职业教育、技术技能人才成长和学生个性发展规律制定教学内容,开发教学方法、设计教学过程、实施综合评价。着重培养外语听说读写译各方面综合技能和应用能力。 知识目标: 要求学生掌握生活中常用的外语词汇、由这些词汇构成的词组及常用句型,并对其中一定数量的积极词汇能在口头和书面表达时加以运用;另需掌握 300 个与本专业以及未来行业相关的外语词汇;掌握基本的语法并能加以正确使用;掌握一定的翻译技巧和翻译方式。 能力目标: 听:能听懂日常用语、常用词汇和简单工作任务,能听懂常见问题描述和日常情景交流。 说:能进行简单的交际交流,能进行自我介绍、表达个人观点、描述工作任务等。 读:能阅读简单的一般性文章、理解文章大意;能看懂日常的各种简单的信件;能读懂浅易的专业性文章。 写:能填写个人信息表格、通知、告示等常见应用文,能写简单的信件、文章和报告。 社会方法能力目标: 1) 具有与人沟通交流、合作的交际能力 2) 具有独立学习、获取新知识的学习能力 3) 具有制定工作计划、独立完成工作任务的工作能力 4) 具有一定的团队协作能力		
内容: 针对本校学生的实际语言水平和所学专业,选取典型生活情景,话题、结合专业知识、职场应用等进行教学内容设计,教学内容既重视基础知识,又有专业侧重,由易到难,由基础向专业慢慢过渡,力求从语言面貌、发音技巧、常用句型的学习到理解文章、口语表达、实用文体写作的演练等,全面提高学生们听、说、读、写、译能力。		方法: 以学生为主体、教师为主导,采用情境教学、任务驱动、小组合作、翻转课堂等多种形式相结合,利用微课、慕课等课中课形式丰富传统的课堂教学模式,同时借助多媒体及各种学习软件等帮助学生养成自主学习的习惯,使课上的外语学习延伸至课下,并利用微信等媒介与学生进行线上沟通,为学生的外语学习进行指导。在指点、督促学生完成任务的同时,帮助学生们养成良好的自主学习能力。
教学媒体: • 多媒体教学设备 • 教学课件 • 网络教学软件 • 视频教学资源 • 网络教学资源	学生要求: 具备一定的外语学习能力及自主学习能力;具有团队合作意识;能独立完成学习任务;拥有积极、乐观、健康的学习心态;具有坚持不懈、持之以恒的学习精神;有勤学苦练、虚心求教、好思善问的品质。	教师要求: 教师应具备良好的外语口语表达能力,能根据教学内容设计教学情境,具有丰富的外语教学经验,能有效的组织课堂教学,善于运用多媒体技术进行教学设计,激发学生们的外语学习兴趣。

《中共党史》课程描述

课程名称	中共党史	教学时数:32 学时
课程目标: 本课程系统回顾从 20 世纪初至今的党的历史,重点解读了党的历史各个阶段的重大会议、重要事件和重要人物,力图向读者全面展现党从萌芽到壮大的全图景。 学习党的历史,总结党在推进马克思主义中国化进程中的经验教训,把马克思主义中国化的伟大事业不断推向前进,可以为中国特色社会主义事业的发展提供更加有力的理论支撑,可以为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供更加牢固的精神支柱。		
内容: 中国共产党的创立 在大革命的洪流中 掀起土地革命的风暴 抗日战争的中流砥柱 夺取民主革命的全国胜利 从新民主主义向社会主义的过渡 党对社会主义建设道路的曲折探索 开辟社会主义事业发展新时期 建设中国特色社会主义 加快改革开放与中国特色社会主义道路的丰富发展 新世纪新阶段中国特色社会主义道路新发展 十八大以来治国理政新实践		方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求:啊 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《龙江精神》课程描述

课程名称	龙江精神	教学时数:16 学时
课程目标: 本课程旨在通过深入开展“弘扬龙江精神，助力龙江发展”主题教育活动，引导广大青少年大学生继承和弘扬黑龙江特有的弥足珍贵的精神财富，踊跃投身黑龙江更好更快更大发展的宏伟实践，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。		
内容: 1. 东北抗联精神 2. 北大荒精神 3. 大大兴安岭精神 4. 大庆精神 5. 铁人精神 6. “大美大爱精神”		方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《应用文写作》课程描述

课程名称	应用文写作	教学时数:24 学时
课程目标: 应用文写作是国家教育部规定的为普通高校学生而设的公共基础课,是面向全校非中文专业开设的一门公共必修课,是一门实践性很强的课程。通过该门课程的学习,使学生掌握常用应用文的格式和方法,促进各类专业课程的学习,为学生在未来职业生涯中得到可持续性发展,以满足社会对应用文写作日益迫切的需求。 要求学生掌握应用文写作基本理论和基本技能,了解常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求,使学生能选择恰当的文种处理公务和日常事务,在写作实践的基础上,找出应用文文体写作的基本规律,具备举一反三的写作能力,满足学生将来职业生涯和日常生活、学习的需要。		
内容: 应用文写作 公文写作 事务文书写作 日常公文写作		方法: 理论够用、实践为主
教学媒体: 多媒体教室 教学课件	学生要求: 认识世界、了解社会、研究问题、开展工作,培养必要的应变、表达、分析、解决问题的能力; 积极主动地收集信息和整理信息的能力,准确地选择不同文体格式的能力; 发现问题和提出问题的能力; 根据日常生活和工作的需要,突破传统思维撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。	教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件

《导游实务与技巧》课程描述

导游业务	核心技能课	教学时数:76
课程目标: 使学生掌握导游工作中的相关知识与规范,熟悉带团中各种规范化程序,训练学生使其具备导游的基本方法和基本技能,为学生参加全国导游资格考试做好准备,也为学生将来走上导游工作岗位奠定坚实的基础。 知识目标: 导游人员的职责;团队导游服务规程;散客导游服务规程;导游技能与方法;问题事故的预防与处理。 职业能力目标: 1. 具有搜集、整理、撰写、修订导游词的能力; 2. 能够按接待计划,完成旅游团队的接团、带团、送团、协调与衔接工作; 3. 能够根据旅游团队需求,落实好游客在食、住、行、游、购、娱等方面的服务要求,独立完成带团工作; 4. 能够根据服务对象需求,运用导游讲解的方法与技巧,综合运用书面、口头、体态等语言,为游客提供实地导游讲解服务; 5. 能够依据有关原则,为游客提供个性服务,妥善处理各类突发事件。 社会能力和方法能力目标: 使学生具有独立工作能力和协调能力; 使学生在团队工作时,能有效的与人沟通、合作,拥有团队的管理、组织能力; 树立良好的职业道德,爱岗敬业的精神。		
内容: 1. 上团前准备 2. 接站 3. 首次沿途导游 4. 入住 5. 导游员景区讲解 6. 饭店用餐服务 7. 送站 8. 总结善后	方法: 1. 启发式; 2. 引导文法; 3. 讲述法; 4. 小组讨论法; 5. 角色扮演法。	
教学媒体: 多媒体、投影仪、教材、照相机、网络资料、相关书籍。	学生要求: 积极参与,与教师全面地配合。有自主性学习的能力,具备一定的创意性思维能力 在线学习、多方查找资料的能力。	教师要求: 设计、创新教学模式;运用多种教学方法;应用现代教育技术辅助教学。

《旅游景区服务与管理》课程描述

景区管理实务	核心技能课	教学时数:68
课程目标: 通过实践、实训为主导的教学与操作,使学生了解景区服务与管理的技能及其各种方法侧重点和内容,培养学生初步具有创新思维和分析问题、解决问题的能力,并能从事景区的票务、排队、咨询与投诉、解说等方面的服务工作和管理工作,切实提高学生的实际动手能力和处理实际问题的综合素质能力。 知识目标: 1. 旅游景区的定义与特征; 2. 旅游景区服务与管理的基本内容; 3. 景区营销的内容; 4. 旅游景区设施类型和要求; 5. 旅游景区环境容量; 6. 旅游景区资源的可持续发展。 职业能力目标: 1. 会景区订票、售票和验票,能处理售票工作和验票工作的难点; 2. 会景区排队安排和景区排队过程管理; 3. 能景区电话咨询和当面咨询,并能处理景区投诉; 4. 能对员工的服务质量管理和监控; 5. 会对景区的市场营销工作; 6. 会景区设施设备前期、服务期的管理; 7. 会旅游景区游船、漂流、索道及游乐设施的安全管理; 8. 会景区环境管理; 9. 会景区资源的科学调查与评价及资源利用过程中的管理。 社会能力和方法能力目标: 1. 通过学习,学生能具有一个森林生态旅游经营与管理的基本素质; 2. 高效、细心、全面考虑问题的职业素质; 3. 提高学生的社会公德意识,养成环保、节约、健康的工作习惯和生活习惯。		
内容: 1. 旅游景区营销服务 2. 旅游景区入门接待服务与管理 3. 旅游景区解说服务 4. 旅游景区商业服务与管理 5. 旅游景区安全服务与管理 6. 旅游景区人力资源管理 7. 旅游景区环境与资源管理		方法: 1. 启发式; 2. 引导文法; 3. 讲述法; 4. 小组讨论法; 5. 角色扮演法。
教学媒体: 多媒体、投影仪、教材、照相机、网络资料、相关书籍。	学生要求: 积极参与,与教师全面地配合。有自主学习的能力,具备一定的创造性思维能力在线学习、多方查找资料的能力。	教师要求: 设计、创新教学模式;运用多种教学方法;应用现代教育技术辅助教学。

《旅行社业务与管理》课程描述

旅行社管理实务	核心技能课	教学时数：68
课程目标： 本课程以能够适应工学结合人才培养要求，以能力为核心，以素质为本位，按照职业岗位所需的知识、能力、素质结构的要求，使学生掌握旅游产品开发与销售技术。教学过程按实际操作工作过程进行。 知识目标： 旅行社产品开发技术、旅游服务采购技术、旅行社产品销售技能、团体和散客业务接待能力、旅游投诉与事故处理能力。 职业能力目标： 使学生具备旅行社产品开发与销售的技术、旅游投诉与事故处理的基本知识和技能。树立正确的职业道德，爱岗敬业的精神。 社会能力和方法能力目标： 使学生具有独立工作能力和协调能力；使学生在团队工作时，能有效的与人沟通、合作，拥有团队的管理、组织能力。		
内容： 1. 旅行社的设立 2. 策划、设计与开发旅行社产品 3. 选择旅行社目标市场 4. 分析旅行社定价策略 5. 选定旅行社渠道策略 6. 分析旅行社的促销策略 7. 服务与管理旅行社门市 8. 洽谈业务与签订合同 9. 管理旅行社客户		方法： 1. 启发式； 2. 引导文法； 3. 讲述法； 4. 小组讨论法； 5. 角色扮演法。
教学媒体： 多媒体、投影仪、教材、照相机、网络资料、相关书籍。	学生要求： 积极参与、配合。有自主性学习的能力，具备一定的创意性思维能力在线学习、多方查找资料的能力。	教师要求： 设计、创新教学模式；运用多种教学方法；应用现代教育技术辅助教学。

《旅行社 OP 操作实务》课程描述

旅行社计调业务	核心技能课	教学时数：51
课程目标： 本课程以旅行社各种类型业务的类型作为切入点，将旅行社计调工作的基本内容、基本操作方法贯穿其中，在五个子项目及每个子项目下分解的任务驱动下，使学生掌握收集资料、计划统计、对外联络、订票业务、订房业务、调度变更的主要业务技能，并融会贯通旅游产品营销与公关、旅游电子商务等知识，将其灵活应用于工作实践。 知识目标： 掌握旅行社计调的基本概念，熟悉旅行社计调的工作内容； 掌握相关交通、住宿、餐饮、参观游览、文娱、购物、签证办理、旅游保险业务等方面业务知识； 掌握旅游产品设计及价格核算方法； 掌握签证种类及办理各类签证的程序； 掌握常见应急及投诉处理方法。 专业能力目标： 能收集各种资料和市场信息，为有关部门决策提供参考。 能根据本部门的业务编制各种业务计划，统计旅行社的各种资料。 能独立进行团队的行程制作，报价以及操作，信息反馈等一系列的计调业务 能具体负责对外联络和信息反馈事宜。 能完成旅游团（者）各种交通票据的订购。 能完成旅游团（者）各种订房业务。 能处理计调工作过程中遇到的常见和突发问题。 能设计并优化计调工作中常用的表格。 方法能力和社会能力目标： 树立创新和创业意识，能独立完成工作任务； 培养学生敬业和团队协作精神； 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。		
内容： 1. 旅游线路的设计与开发 2. 旅行社产品定价 3. 旅行社产品内部计价和对外报价 4. 组团社旅游服务采购 5. 地接社旅游服务采购		方法： 1. 任务驱动法； 2. 采用四步教学法； 3. 案例教学法； 4. 采用互动教学。
教学媒体： 多媒体、投影仪、教材、照相机、网络资料、相关书籍。	学生要求： 积极参与、配合。有自主性学习的能力，具备一定的创意性思维能力在线学习、多方查找资料的能力。	教师要求： 设计、创新教学模式；运用多种教学方法；应用现代教育技术辅助教学。

《旅游英语》课程描述

旅游英语	核心技能课	教学时数：108
课程目标： 本课程以旅游景点的英语讲解能力和导游服务中的英语语言运用能力作为核心技能，在课堂中进行大量训练，结合实际强化训练，辅助现代化教学手段，进行实践模拟教学，培养学生的英语综合应用能力，特别是听说能力，不断加强教学和学生专业知识的学习，以及专业技能的提高，培养出合格的适应国内外旅游行业需求的应用性高级技术人才。 知识目标： 1、能够进行日常生活的一般对话； 2、实现与客人在旅游服务特定情境中的正常交流。 职业能力目标： 根据不同业务情景，用英文流利专业的表达，完成旅游项目或导游任务，通过英语语言学习，掌握旅游专业词汇表达方式，提高跨文化交际能力。 社会能力和方法能力目标： 在旅游理论学习与英语交际中培养管理组织，沟通协调，团队协作，改革创新，终生学习等能力。		
内容： 1. 阅读英文电子邮件、传真，并能简单回复 2. 阅读英文预定资料 3. 英语接受预定 4. 英语表达旅游接待规范用语 5. 用英语提供一般的咨询服务 6. 用英语录入客户基本资料、填写客户报名表 7. 能阅读英文版旅游格式合同并用英文填写 8. 听懂客人的英语投诉要求，并用英语进行简单的沟通 9. 能看懂相关的英文发票 10. 用英语向游客推介旅游纪念品 11. 能用英语致欢迎辞 12. 能用英语致欢送辞		方法： 1. 采用引导文法； 2. 互动教学； 3. 项目教学； 4. 角色扮演。
教学媒体： 多媒体、投影仪、教材、照相机、网络资料、相关书籍。	学生要求： 积极参与，与教师全面地配合。有自主性学习的能力，具备一定的创意性思维能力在线学习、多方查找资料的能力。	教师要求： 设计、创新教学模式；运用多种教学方法；应用现代教育技术辅助教学。

七、教学进程总体安排

教学计划表 1	专业人才培养方案教学进程表
教学计划表 2	周数分配表
教学计划表 3	课程框架教学计划表
教学计划表 4	实习、实训课学习领域安排表
教学计划表 5	成长教育课程体系安排表

人才培养方案教学进程表

专业：旅游管理

教学计划表 1

教学周次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
第一学年	第一学期	◆	★	★	◎	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	=	=	=	=	=	=		
	第二学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	/	/	=	=	=	=	=	=
第二学年	第三学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	/	/	=	=	=	=	=	=		
	第四学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	:	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	=	=	=	=	=
第三学年	第五学期	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	=	=	=	=	=	=		
	第六学期	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	+						

注：符号说明

★ 军事技能训练 ◆ 入学教育 □ 上课 ■ 施工测量实训 : 期末考试 ◎ 专业认识实习 / 课程实训 ※ 综合实训 ○ 跟岗实践教学
 // 顶岗实习 = 寒暑假 + 毕业教育

旅游管理专业教学计划

周 数 分 配 表

旅游管理专业

教学计划表 2

项目名称		第一学年		第二学年		第三学年		合计	占总周数 %
		第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
课堂教学	课程理论教学	15	19	17	10			61	50.8
	小计	15	19	17	10			61	
实践环节	认识实习	1						1	45.8
	课程实训		2	2				4	
	综合实训				11			11	
	跟岗实习					19		19	
	顶岗实习						16	16	
	毕业论文						4	4	
	小计	1	2	2	11	19	20	55	
其它	入学教育	18 学时 (1 周)						1	3.4
	军训	30 学时	30 学时						
	军事技能训练	2 周						2	
	毕业教育						1	1	
	小计	3					1	4	
合计		19	21	19	21	19	21	120	100%
寒暑假		6	6	6	6	6		30	---
总计		25	27	25	27	25	21	150	---

注：时间单位为周

旅游管理专业教学计划

课程框架教学计划

旅游管理专业

教学计划表 3

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	是否核心课程	学期/总学时/总学分	理论学时/学分	实践学时/学分	基准学时					
								第一学年		第二学年		第三学年	
								第一学期 15/1/3	第二学期 19/2	第三学期 17/2	第四学期 10/11	第五学期 19	第六学期 16/4/1
								每周学时数					
成长教育课	1	入学教育	必修课	否	1/18/1	18/1							
	2	军事理论		否	1/18/	18/1							
	3	军事技能训练		否	1/78/3		108/4	30+48 2周	30				
	4	形势与政策		否	1/4/0 .25 2/4/0 .25	16/1		4#	4#	4#	4#		
	5	大学生安全教育		否	1/8/1	8/1		8#					
	6	大学生心理健康教育		否	1/4/0 .5 2/4/0	8/1		4#	4#				
	7	思想道德修养与法律基		否	1/45/3	45/3		3(15)					
	8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		否	2/60/4	60/4			4 (15)				
	9	〈习近平新时代中国特色社会主义思想〉专题辅导		否	4/16/1	16/1					2(8)		

	10	大学生职业发展与就业指导	否	1/20/ 1 4/18/ 1	38/2		2(10)			2(9)		
	11	创业基础	否	1/24/	24/1		2(12)					
	12	体育	否	1/32/ 2	72/4		2(16)	2 (20)				
	13	外语*	否	1/60/ 4	96/6		4(15)	2 (18)				
	14	中共党史	否	3/32/	32/2				2(16)			
	15	龙江精神	否	4/16/	16/1					2(8)		
	16	应用文写作	否	3/24/ 1	24/1				2(12)			
	17	劳动课程	否	1/4/0 .25 2/4/0 .25		16/1	4#	4#	4#	4#		
	18	毕业教育	否	6/24/ 1		24/1						24 (1)
	19	美育限定性选修课	否	2/36/ 2	36/2							
	20	创业模块(3选2)	否	1/24/ 1	48/2							
	21	公共选修课	否	2/30/	30/1			3				
	22	公共选修课	否	3/30/	30/1				3			
	23	公共选修课	否	4/30/	30/1					3		
		小计			681/3	132/5	13	11	9	7		
专业平台课	24	旅游业导论	否	1/30/ 2	30/2		2					
	25	旅游社交服务礼仪	否	1/30/ 2	30/2		2					
	26	计算机基础及office办公软件应用	否	1/30/ 2	30/2		2					
	27	地方导游基础知识*	否	1/30/ 2	30/2		*2					
	28	旅游政策与法律法规*	否	2/57/ 3	57/3			*3				
	29	全国导游基础知识*	否	2/57/ 3	57/3			*3				

	30	旅游电子商务运营管理	否	4/20/2	20/2					2		
	31	会展策划实务*	否	4/20/2	20/2					*2		
	32	认识实习	否	1/24/1		24/1	24 1 周					
		小计			274/20	24/1	8	6		4		
核 心 技 能 课	33	导游实务与技巧*	是	2/57/3	57/3			*3				
	34	旅行社业务与管理*	是	3/51/3	51/3				*3			
	35	旅行社 OP 操作实务*	是	3/51/3	51/3				*3			
	36	旅游景区服务与管理*	是	3/51/3	51/3				*3			
	37	旅游服务英语	是	3/34/2	34/2				2			
	38	旅游市场营销与策划*	是	4/30/3	30/3					*3		
	39	导游技能综合实训	否	2/48/2		48/2		48 (2				
	40	国导考试综合实训	否	3/48/2		48/2			48 (2			
	41	旅游专业综合实训	否	4/264/11		264/11				264 (11		
	42	跟岗实习 (网络课程)	否	5/456/19		456/19					456 (19	
	43	顶岗实习	否	6/384/16		384/16						384 (16
	44	毕业设计	否	6/96/4		96/4						96 (4 周)
	45	毕业答辩	否	6/24/1		24/1						24 (1 周)
		小计			274/17	1320/55		3	11	3		
职 业 拓 展 课	46	中国旅游客源国（地区）概 演讲与口语	二 选 一	2/38/2	38/2			2				
	47	旅游公共关系	二	3/34/	34/2				2			

		世界遗产在中国	选一	2								
	48	旅游企业基础会计	二选一	4/20/2	20/2					2		
		旅游美学										
		小计			92/6			2	2	2		
总计				2797/142	1321/81	1476/61	21	22	22	16		

注：标有*的课程为考试课

旅游管理专业教学计划

实习、实训课教学安排表

旅游管理专业

教学计划表 4

序号	名 称	专用周及 课内时数	学分	学期	教学 地点
1	军事技能训练	2 周（18 学时）	4	一	校内
2	认识实习	1 周	1	二	校外实习基地 与景区
3	导游技能综合实训	2 周	2	二	校内实训室 校外景区
4	国导考试综合实训	2 周	2	三	校内实训室
5	专业综合实训	11 周	11	四	校内实训室 校外实训基地
6	跟岗实习	19 周	19	五	校内实训室 校外实训基地
7	顶岗实习	16 周	16	六	校外实训基地
12	毕业设计（论文）	4 周	4	六	校外（校内）
13	毕业教育	1 周	1	六	校内
	合计	1476 学时 （58 周）	61		

旅游管理专业教学计划

成长教育课程体系安排表

旅游管理专业

教学计划表 5

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
1	专业认知活动	了解就读专业所属行业发展现状,了解岗位分类和技术要求,帮助学生树立职业目标。	开展行业讲座 组织企业参观	第一学期 第二学期	
2	体育竞赛活动	提高学生体能,锻炼相互协作能力,培养集体荣誉感。	篮球比赛 排球比赛 3、乒乓球比赛	每学期(纳入体育课学时)	
3	文艺竞赛活动	培养学生艺术情操,树立正确的价值观,引导正确的审美观。	演讲比赛 校园歌手比赛 主题辩论赛	每学期	
4	安全教育活动	进行安全宣传教育,培养学生安全意识和自我保护能力,自觉做守法好公民。	安全教育宣传大会 防火宣传及演练 观看宣传视频 参加安全管理志愿活动	每学期	
5	爱国主义教育	培养学生爱国情怀,进行感恩教育。	参观纪念馆 观看爱国影视作品 主题演讲活动 组织感恩教育活动	每学期	
6	社会实践活动	培养学生组织能力,丰富业余生活,进行社会实践和服务,提高对社会的认知和社会责任感。	社会调研活动 青年志愿者服务活动 社团活动	三次(纳入思政课学时)	
7	专业实践活动	提高专业认知,熟悉企业文化,体验工作情境,培养职业素养。	寒暑假专业实践活动 企业拓展训练	寒暑假	

8	专业技能 竞赛活动	进行理论联系实践训练，提高专业技能，培养学生创新意识。	导游服务技能大赛等 旅游线路设计大赛	每学期	
9	就业创业 活动	指导学生就业准备，提高学生就业能力，进行创业指导。	创新创业大赛 职场模拟大赛 简历制作大赛 校园创业大赛 模拟招聘 创业讲座	第四学期	
10	入党启蒙 教育活动	让学生了解党的发展历程、树立正确入党动机、树立远大理想信念。	党的启蒙教育讲座 观看视频 入党积极分子座谈会	每学期	

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 学生数与本专业专任教师数比例不高于 25: 1，双师素质教师占专任教师比例不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师要求具有高校教师资格；具有良好的师德，爱岗敬业，遵纪守法；具有旅游管理相关专业本科及以上学历，扎实的旅游管理专业相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。专业带头人原则应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能密切联系行业企业，了解行业企业对市场营销专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

3. 兼职教师主要从行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和“工匠精神”，具有丰富实践经验，具有较高的专业素养和职业能力，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（二）教学设施

主要包括能满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室的基本条件

满足电源、光照、温控、安全条件，配置课桌椅、黑板、基本教具，配置满足信息化教学基本需要的教学硬件和软件，包括网络接口或网络环境、计算机、投影仪、应用软件等。安装应急照明装置，并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室的基本要求

需营造职场氛围，配备多媒体设备、投影设备、白板、计算机 1-2 人/台、路由器、交换机、常用办公软件、讨论工位。还可选择配备服务器、无线路由器、耳麦、二维码扫描仪、微信公众号、液晶电视、打印机、相关实训软件等。支持本专业核心课程教学以及营销新技术相关实训。

旅游管理专业实验实训基地功能表

序号	实训室名称	实 训 功 能
1	旅游管理实训室	旅行社业务流程，包括系统管理、采购策划、销售管理、团队控制、报表管理、结算管理、地接管理等模块。
2	旅行社工作站	旅行社产品设计 旅行社产品销售 旅行社计调业务训练 旅行社接待训练
3	3D 导游模拟仿真实训室	导游讲解 导游技巧训练 导游词创作 导游带团流程

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够开展旅游专业实训活动，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。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能够提供导游、计调、销售、景区讲解与服务等相关实习岗位，能涵盖当前产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的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。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。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

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、图书资料及教学资源等。

1. 教材选用的基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等组成的教材委员会，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发校本教材。

2. 图书文献配备的基本要求

图书、文献配备应能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。其中专业类图书主要包括有关市场营销理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销、信息技术类文献等。

3. 数字资源配备的基本要求

建设、配备与本专业有关的音频、视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（二）教学方法

教学模式：旅游管理专业采取校企合作教育“2+0.5+0.5”人才培养模式，采用项目化、案例及基于工作过程为导向的教学方法。

为了提高教学效果，结合各门课程特点，教师应灵活运用讲授式、启发式、互动式、探究式、合作式、翻转课堂等教学方法，有效应用教材、多媒体、实训室、精品课程在线教学平台、多媒体学习库等教学手段。

教师在教学组织过程中要做到以下几点要求：

1. 树立正确的教学理念。遵循高等职业教育的基本规律，牢固树立提高课堂教学质量是专业人才培养的根本任务之理念，积极开展教学改革，提高课堂教学质量。

2. 科学合理地选择教学方法。要求教师能够在现代职业教育理论的指导下，熟练掌握各类教学方法的特性，基于学生学习需求和社会用人需要，科学选取教学内容，合理选择适宜的教学方法并进行优化组合。

3. 有效地运用教学方法。教师要根据教学实际，对所选择的教学方法进行优化组合和综合运用，并充分关注学生的反馈，适时调整，适应学生学习实际。

（五）学习评价

学生学习效果评价采用定性评价与定量评价相结合、过程考核与结果考核相结合、校外评价与校内评价相结合，采用多维指标综合评定，突出对学生能力的考核评价，体现对综合素质评价，逐步加大平时实训成绩所占的比重，突出过程考核比重。学习效果评价应包括学生的知识掌握情况，实践操作能力、学习态度和基本职业素养等方面。

1. 对于培养学生基本职业能力素养的专业平台课系列，通过专业的考核标准进行客观评价，在标准化的评判机制下，达到学生职业能力提升的目的。

2. 对于学生专业核心技能课系列，主要采用基于旅游企业工作流程的项目化教学，

对学生的知识和能力相结合的综合素质进行全面性多视角评价的形式，侧重于学生对学习方法的掌握和综合能力的提高。如结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训以及考试情况，过程考核和结果考核相结合，综合评定学生成绩。

3. 对于学生的专业认识实习和校外顶岗实习环节评价，主要以实习企业评价为主，依据实习企业指导教师对学生知识、技能、学习能力、工作态度等实习情况的综合评定认定学生的专业认知实习和校外顶岗实习成绩。

（六）质量管理

1. 学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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、毕业设计以及专业调研、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。

2. 学校、二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设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。

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

4. 专业教研室应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。

（七）其它

学生选课要求

1. 专业限选课选课要求

学生入学的第一学期，不做专业限选课的安排；第二、三、四学期，每学期应选一门，此项总学分应不低于六学分。

2. 选修课选课要求

第一学期考虑到学生刚入学时对学分制不了解，由各专业代选选修课；第二、三、四学期学生根据个人爱好选择学习课程。要求每学期至少选一门，此项总学分应不低于四学分。

九、毕业要求

（一）毕业要求

本专业总学分 142。其中课堂教学 81 学分，实践教学 61 学分（包含创新创业 4 学分；公共选修课 5 学分，同时学生日常教育管理学分必须达到 6 学分方能毕业）。

旅游管理专业毕业要求

序号	毕业要求	对应的人才培养目标
1	能够运用人文社会科学和专业基础等知识分析、解决工作中的问题	A
2	能够在旅游及相关行业进行规范旅游对客服务、基层业务管理及旅游产品设计与推广等	A
3	能够在旅游服务过程中考虑低碳、文明、绿色、健康、道德等因素	A C
4	能够具备良好的沟通和语言表达能力	B
5	能够熟练地操作计算机及相关办公软件	A B
6	能够运用英语进行简单的对话和导游服务	A B
7	能够熟练掌握检索工具，运用现代信息技术进行自主学习	A D
8	能够掌握基本的创新方法，具有创新意识和创业素质	A
9	具有团队领导能力，能够有效沟通、协调旅游服务过程中的各项问题，具有责任意识和职业道德	B C
10	具有终身学习的意识，了解对接本专业继续深造以及参加职业培训的途径	D
11	熟悉黑龙江省及国内旅游发达或欠发达地区旅游业的发展现状与趋势	E

（二）毕业要求指标点

旅游管理专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	能够运用人文社会科学和专业基础等知识分析、解决工作中的问题	1.1 能够激发旅游者的旅游需要与动机
		1.2 能够调动旅游者和旅游工作者的积极情绪，建立良好的人际关系
		1.3 能根据主题设计调查问卷；撰写旅游组织公共关系调研报告及策划报告
		1.4 能够进行一般的旅游组织危机管理并制定预案
2	能够在旅游及相关行业进行规范的旅游对客服务、基层业务管理及旅游产品设计与推广等	2.1 能够依据导游服务程序完成全陪、地陪、领队的导游服务工作
		2.2 能够依据散客服务程序完成散客导游服务工作；
		2.3 能够依据服务标准正确并合理处理导游服务工作中常见的问题及事故
		2.4 能够设计、分析旅游线路
		2.5 能够独立完成旅游服务项目的采购及发团、接团工作
		2.6 组织实地旅游调研；能够制定旅游产品营销方案
		2.7 能够运用销售促成技巧进行门市接待服务，建立良好的客户关系
		2.8 展示优雅规范的服务礼仪形象；树立环保意识、责任意识；遵守职业道德
3	能够在旅游服务过程中考虑低碳、文明、绿色、	3.1 能够向旅游者告知和解释文明行为规范、不文明行为可能产生的后果，引导旅游者健康、文明旅游

	健康、道德等因素	3.2 倡议和引领低碳节约的绿色出行方式，树立新的旅游理念
4	能够具备良好的沟通和语言表达能力	4.1 能用标准普通话交流表达并能有效倾听客人诉求
		4.2 能自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意，并有效达成日常人际交往
5	能够熟练地操作计算机及相关办公软件	5.1 能完成文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理、演示文稿制作等工作
		5.2 能够借助电子商务平台进行企业及产品推广
6	能够运用英语进行简单的对话和导游服务	6.1 能用英语为客人提供简单的旅游咨询服务
		6.2 能理解并回复旅游接待过程中的英语来电、电子邮件及传真
		6.3 能阅读和理解相关英文旅游资料
7	能够熟练掌握检索工具，运用现代信息技术进行自主学习	能够依据互联网进行旅游相关信息的检索和利用
8	能够掌握基本的创新方法，具有创新意识和创业素质	8.1 能够甄别和分析创业机会，搜集有效的创业政策与信息
		8.2 能够对创业项目进行设计；制定创业计划书
9	具有团队领导能力，能够有效沟通、协调旅游服务过程中的各项问题，具有责任意识和职业道德	9.1 能够解除管理工作中有效沟通的障碍，初步具备冲突管理的能力
		9.2 能够有效激励员工，提高工作效率
10	具有终身学习的意识，了解对接本专业继续深造以及参加职业培训的途径	10.1 了解旅游业发展动态，创新旅游企业服务与管理的新技术、新理念
		10.2 从社会和环境的角度探索、制定旅游业可持续发展的路径和解决方案。
11	熟悉黑龙江省及国内旅游发达或欠发达地区旅游业的发展现状与趋势	能保持行业的敏感度，及时调整企业的管理模式，推出新的旅游产品。

十、黑龙江建筑职业技术学院人才培养方案变更审批表

黑龙江建筑职业技术学院人才培养方案变更审批表

20 —20 学年第 学期

申请系（部）			适用年级/专业					
申请时间			申请执行时间					
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
	变更后方案	课程名称/ 实践环节	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	学期	学时/ 周数	上机 实验
变更原因								
变更形式		☐ 增设课程 ☐ 取消课程 ☐ 学期变更 ☐ 学时/实践周数变更 ☐ 其它						
见系（部）主任意见		系部主任（盖章）： 年 月 日						
教务处意见		处长（盖章）： 年 月 日						
分管院长意见		院长（盖章）： 年 月 日						

说明： 变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）。