

旅游管理（旅行社经营管理方向） 专业人才培养方案

一、专业名称和专业代码

专业名称：旅游管理（旅行社经营管理方向）

专业代码：640101

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制：全日制专科三年

修业年限：2-5年

四、职业面向和职业岗位分析

（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）	主要岗位类别（或技术领域）	职业技能等级证书举例
旅游大类（64）	旅游类（6401）	商务服务业（72）	旅行社计调（4-07-04-03） 旅游咨询员（4-07-04-04） 营销员（4-01-02-01） 旅游团队领队（4-07-04-02） 导游（4-07-04-01）	门市接待 计调 销售 网络运营 出境领队 导游	导游资格证书等

（二）职业岗位分析

1. 职业面向

面向商务服务业等行业的旅行社计调、旅行社门市服务与接待、市场营销、旅游团队领队、导游等职业群。

2. 初始岗位和发展岗位分析

初始岗位：旅行社计调、旅行社门市接待人员、营销员、导游员等岗位。

发展岗位：旅行社计调经理、门市经理、销售经理、高级导游员、出境领队、总经理等岗位。

五、培养目标和培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业等行业的旅行社计调、旅行社门市接待人员、市场营销人员、旅游团队领队、导游等职业群，能够从事门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游服务等工作的高素质技能型人才。

（二）培养规格（素质、知识、能力）

1. 本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1) 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，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；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；
勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够理解企业战略和适应企业文化，保守商业机密；

（4）具有健康的体魄、心理和健全的人格，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；

（5）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2) 知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）了解与本专业相关的法律法规，熟悉旅游政策、行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识；

（3）掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游产品与服务质

量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识；

(4) 熟悉旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识；

(5) 掌握旅游资源整合调度、旅游产品策划设计、旅游目的地资源供应概况与旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识；

(6) 掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。

3) 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

(3) 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件；

(4) 能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用；

(5) 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供服务；

(6) 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理；

(7) 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广；

(8) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；

(9) 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作；

(10) 能够进行旅行社门店咨询接待，具备门店管理能力。

2. 岗位能力要求分解及课程设置的依据（见表1）

表 1 岗位能力要求分解图表

序号	岗位能力	能力要求及必须具备的知识	开设课程	实践环节
1	能胜任导游岗位的能力	熟练掌握全陪、地陪、定点导游的服务技巧，达到国家级导游员的标准；熟悉潮汕地区、广东省知名旅游景点、全国著名旅游景点相关知识，熟练掌握导游语言艺术、带团技巧，能用普通话讲解潮汕地区景点、广东省知名景点、熟练讲解全国著名景点；具备妥善处理游客要求、预防与处理特殊问题和突发事件的能力；能迅速转变游客不良情绪；熟练掌握旅游行程计划执行技巧，能根据游客需要和实际情况落实行程内的吃、住、行、游、购、娱等各类活动；能灵活组织途中旅游娱乐活动。	导游业务、导游基础知识、旅游政策法规、中国旅游地理、潮汕旅游文化、旅游市场营销、模拟导游、旅游美学等课程。	普通话等级考试 / 旅游英语口语 / 旅游礼仪 / 顶岗实习 / 技能综合实训
2	能胜任前台接待岗位的能力	了解潮汕地区主要客源地的文化、经济、民俗等知识，能针对游客特点提供针对性接待服务；了解服务礼仪的基本知识，熟练使用服务语言，能达到岗位仪表及服务礼貌的基本要求；熟练掌握服务心理学及应用的基本知识，能了解游客需求，灵活提供服务，有效沟通；熟悉公司的产品，能礼貌接待前台咨询客人，对其进行有效促销，并为其办理产品购买手续。	服务礼仪、服务心理学及应用、旅游英语等。	普通话等级考试 / 旅游英语口语 / 现代礼仪 / 顶岗实习 /
3	能胜任旅游产品开发与销售岗位的能力	熟练掌握旅游市场的运行规律、旅游产品开发技能，能独立开发出适销对路的旅游产品；掌握旅游产品成本核算、产品定价，能合理制定新产品价格	旅行社产品策划、旅游经济基础等	普通话等级考试 / 旅游英语口语 / 服务礼仪 / 顶岗实习
4	能胜任旅游产品销售岗位的能力	掌握促销和策划的技巧与技能，能策划组织各类促销活动；熟练掌握旅游政策与法规，具备旅游合同签署的能力，能独立完成旅游产品的销售和合同签署工作；熟练掌握旅游销售渠道的构建和管理技能，能有效构建新渠道并维护渠道关系；	旅游市场营销、旅游电子商务旅游政策法规等。	普通话等级考试 / 旅游英语口语 / 服务礼仪 / 顶岗实习
5	能胜任旅游企业管理岗位的能力	掌握旅游企业的管理基本原理，能够对旅游企业员工和主营业务实施有效管理；具备创新创业能力，能及时发现新兴市场、设计新产品、处理各类突发问题。	旅行社经营管理、景区服务与管理、旅行社服务与运营实务、管理基础、旅游人力资源管理、会展旅游等。	普通话等级考试 / 研学旅行服务与运营实务 / 旅行社服务与运营实务 / 顶岗实习

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

1. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程

课程目标：使学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的科学内涵、基本原理、主要观点和科学方法，了解中国的历史和国情，正确理解我国的内政外交等基本国策和党的方针政策；使学生树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析和解决问题的能力；使学生形成正确的世界观、人生观和价值观，懂是非、明善恶，坚定“四个自信”，增强社会责任感。

主要内容：教材除前言和结束语外，由三部分共十四章组成，分别为：毛泽东思想（共四章）；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观（共三章）；习近平新时代中国特色社会主义思想（共七章）。

教学要求：通过专题理论教学和课堂实践活动，灵活运用问题式、案例式、讨论式、体验式和倒置式等教学方法，有效利用新媒体新技术手段，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

2. 《思想道德修养与法律基础》课程

课程目标：引导学生深化对人生观、价值观、社会主义核心价值观理论、法治理论的认识；增强学生分析问题和解决问题的能力，提高学生的价值判断能力，培养学生良好的道德情操和法治素养；教育和激励学生有理想、有本领、有担当，勇做时代的弄潮儿。

主要内容：教材分为绪论及六章共七个部分。绪论的主题是时代新人要以民族复兴为己任，第一章的主题是人生观问题，第二章的主题是理想信念，第三章的主题是中国精神，第四章的主题是社会主义核心价值观，第五章的主题是道德观和道德素质，第六章的主题是法治观和法治素养。

教学要求：注重教材体系向教学体系的转化，注重知识体系向价值体系的转化，理论教学与实践教学相结合，灵活运用案例教学、研讨式教学等教学方法，增强教学的思想性、理论性和亲和力、针对性。

3. 《形势与政策》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，帮助大学生正确认识新时代国内外形势；引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略；牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

主要内容：全面从严治党形势与政策的专题，重点讲授党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效；我国经济社会发展形势与政策的专题，重点讲授党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署；港澳台工作形势与政策的专题，重点讲授坚持“一国两制”、推进祖国统一的新进展新局面；国际形势与政策专题，重点讲授中国坚持和平发展道路、推动构建人类命运共同体的新理念新贡献。

教学要求：依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》安排教学，突出理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性；理论教学与实践教学相结合，采取灵活多样的方式组织课堂教学。

4. 《大学英语》课程

课程目标：依托现代教育技术，通过线上、线下混合式教学模式，培养学生英语听、说、读、写、译综合语言应用能力，适应学生未来职业发展英语语言口头与书面实用技能的需要；同时将语言技能教育、跨文化教育与思想政治教育结合起来，培养学生文化自信，增强社会主义核心价值观。

主要内容：课程内容由三个部分组成，即综合、听说、实践。课程以线下课堂教学为主，培养学生的英语语言技能及综合应用能力；以线上教学平台为辅，培养学生的自主学习能力，满足个性化学习的需要；以英语第二课堂为延伸，拓展学生的实践应用能力。

教学要求：遵循“实用为主、够用为度”的原则，重视语言学习的规律，正确处理听、说、读、写、译的关系，确保各项语言能力的协调发展；打好语言基础和培养语言应用能力并重；强调语言基本技能的训练和培养实际从事涉外交际活动的语言应用能力并重，重视加强听、说技能的培养；通过多种现代化教学途径，开展英语第二课堂活动，激发学生学习英语的自觉性和积极性。课程采用形成性评估与终结性评估相结合的原则。

5. 《体育》课程

课程目标：把围绕“立德树人”作为教学的根本任务，培养学生参与锻炼的积极性，掌握科学锻炼的方法，在学院倡导的“一生一爱”方针指导下，通过课程的选项教学，使学生掌握 1-2 项自己较为喜欢的运动项目，以达到终生锻炼的目的。通过课程的学习和锻炼，使学生在耐力、力量、柔韧及协调性等主要素质方面得到提高，在形态机能方面达到较为理想的标准和要求。发挥体育教育的特色优势，帮助学

生在体育中享受乐趣，增强体质，健全人格，锤炼意志。培养学生的合作能力、交往能力和适应能力，形成良好的人际关系和团结协作的团队精神，构建“三全育人”格局，

课程内容:主要包括理论和实践两部分。理论部分包括运动项目的技术、战术理论和知识。实践部分主要包括田径、体操等，并通过逐步完善校园师资、场地、器材等情况，实施选项教学。

教学要求:严格按照《全国普通高校体育与健康教学指导纲要》的基本要求，将《学生体质健康标准》贯穿到教学，并结合汕头职业技术学院体育师资、场地、器材等实际情况对课程进行设置。

6. 《计算机应用基础》课程

课程目标:学生能全面系统地掌握计算机软、硬件、网络技术的基本概念，了解计算机信息处理的基本过程，能熟练掌握计算机办公软件和网上信息探索和利用，具有较强的信息系统安全与社会责任意识，通过本课程的学习，能够更好地了解我国科技领域各方面的优势，特别是 5G 技术，将榜样精神、工匠精神和社会主义核心价值观融入教学，突出知识传授与价值引导的有机统一。

主要内容:着重了解计算机基础知识，基本概念和基本操作技能，并兼顾实用软件的使用和计算机应用领域的前沿知识，力求以有效知识为主体，构建支持学生终身学习的知识基础和能力基础。

教学要求:在有限的时间内精讲多练，培养学生的动手能力，自学能力，开拓创新能力和综合处理能力。

7. 《艺术鉴赏》课程

课程目标:围绕“立德树人”根本任务，了解艺术的发展演变及其精神的内涵，树立唯物主义科学观；通过对有代表性作品的鉴赏，学习不同类别艺术知识，特别是中国传统艺术知识，提升高职院校学生的文化素质，传承、弘扬中国优秀艺术文化；掌握不同类型艺术的基本发展脉络、了解不同类型的艺术作品及其特色，学会该类别艺术的基本鉴赏知识；着重培养学生思考艺术作品所表达的情感及创作者对于人性的追问，让学生在思考中将艺术鉴赏体会转化为对社会主义核心价值观的认同；保持自然、得体、高雅的外表形象，拥有积极向上的精神面貌，树立正确的世界观、人生观、价值观，促进学生身心全面发展，构建“三全育人”格局。

主要内容:（理论和实践各占 50%）:共六章，分别为:艺术鉴赏概述、艺术发

展沿革、艺术门类与艺术特征、名家名作赏析、不同类别艺术的地位和意义、艺术文化遗产保护与传承、中国传统文化与艺术美学。

教学要求：坚持全员全过程全方位育人，把立德树人作为教学根本任务；了解不同类型的艺术文化发展沿革及影响；树立唯物主义科学观以及正确的世界观、人生观、价值观；掌握不同类型艺术特征；学习不同类别代表性作品的赏析；学会正确评价不同类型艺术；思考中华美学精神的思想内涵，感受传统艺术的文化魅力，肩负起传承和弘扬的传统文化责任。

8. 《应用写作》课程

课程目标：掌握“必需”的应用写作基本理论和基础知识，能写出工作中的常用应用文书，能对具体的应用文书加以分析评鉴，并使学生在写作的过程中感受祖国文化，热爱祖国语言，增强学生的文化自信。

教学内容：本课程主要讲授应用文写作概述、日常应用文书、党政公务文书、事务文书、社交礼仪文书、大学生应用文书等文体基础知识及其格式和写法，并充分挖掘本课程蕴含的思政内容，结合地方传统文化，融入社会主义核心价值观。结合写作训练，使学生具备符合新时代要求的更高应用文写作能力和人文素养。

教学要求：（1）使学生从理论上把握所学文体，掌握必备的写作理论知识；（2）结合例文的分析讲授，引导学生加深对所学文体的全面的认识。（3）要指导学生进行有效的作文训练，通过写作实践形成良好的写作习惯和熟练的写作技巧。切实重视写作训练，并采用合理的训练手段，使学生所学的写作知识转化为写作能力，实现本门课程的教学目的。

9. 《大学生心理健康教育》课程

课程目标：本课程旨在紧紧围绕坚定学生理想信念，以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线，围绕政治认同、家国情怀、文化素养、道德修养等重点优化课程思想内容供给，普及心理健康知识，使学生明确心理健康的标准及意义，增强大学生的自我心理维护意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，提升自我调适能力，提高大学生的心理健康水平，优化大学生心理素质，维护学生心理健康，促进大学生健康成长。

主要内容：了解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异常表现；解自身心理特点和性格特征，能够正确的认识自我，客观地评价自我，接纳自我，掌握相关的自我心理探索和心理调适技能，如学习发展能力、压力

管理、人际交往、问题解决等自我管理和自我发展的能力。

教学要求：通过课程改善和优化大学生的认知结构,使学生正确认识自己的心理健康状态,掌握自我调适的基本知识;帮助学生树立在出现心理问题时能够进行自我调适或主动求助的意识,减少和避免对自我心理健康不利的各种影响因素,维护自己的心理健康,能够积极探索适合自己并主动适应社会的生活状态。

10. 《军事理论》课程

课程性质：必修课、考查课

课程目标:通过军事理论课教学,让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,打造有特色的思政军理课,强化学生爱国主义精神、集体主义观念、传承红色基因、加强组织纪律性,把思想教育融入教学,提升军理课程的思想价值和精神内涵,促进大学生综合国防素质的提高,为培养中国人民解放军后备兵源和预备役军官打下坚实的基础。

主要内容:本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。

教学要求:课程在严格执行《普通高校学校军事理论课教学大纲》的基础上,结合我院培养高素质人才的需要,逐步构建以军事必修课为主干、以思政军理教育讲座为延伸的课程教学体系。坚持课堂教学和教师面授在军事理论课教学中的主渠道作用,在教学实践中加强学生的思想教育和优化军事理论教学方法和手段,深化课程改革,突破传统的僵化式教学模式。课程列入学校人才培养方案和教学计划,充分利用互联网平台采用无纸化考试,课程考核学期总成绩由平时成绩和考试成绩组成,考核成绩记入学生档案。

11. 《创新创业教育与职业规划》课程

课程目标:《创新创业教育与职业规划》课程作为我院学生的公共必修课,目的是通过系统的职业指导和创新创业训练,使学生在态度、知识和技能三个方面达到以下目标:通过教学,使大学生树立正确的人生观、价值观和就业观念,加强职业道德教育,确立职业的概念和创新创业意识;通过本课程的教学,大学生基本了解职业发展的阶段特点,较为清晰地认识自己和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、相关的职业分类以及创新创业基本知识;通过本课程的教学,大学生掌握职业生涯规划技能、求职技能和创新创业能力等,学会撰写职业生涯规划书和商业计划书等。

主要内容：职业意识培养与职业生涯发展、提高就业能力、求职过程指导、创新创业基础及核心能力、创新创业培训实务等。

教学要求：通过理论和实践教学，达到提升学生就业竞争力及创新创业能力的目的。

12. 《军事技能训练》课程

课程目标：本课程旨在提高学生的思想政治觉悟，激发爱国热情，增强国防观念和国家安全意识；进行爱国主义、集体主义和革命英雄主义教育，增强学生组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，提高学生的综合素质；使学生掌握基本军事知识和技能，为中国人民解放军培养后备兵员和预备役军官、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打好基础。

主要内容：包括国防教育讲座、队列练习、喊口号、拉歌、拉练等。队列练习是军训重头戏，它包括：立正、稍息、停止间转法、行进、齐步走、正步、跑步、踏步、立定、蹲下、起立、整理着装、整齐报数、敬礼、礼毕、跨立、分列式会操等等。

教学要求：通过军训，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，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，促进大学生综合素质的提高。

（二）专业（技能）课程

1. 《旅游概论》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，要求学生掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、与旅游业相关的政府机构与行业组织等，培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性，深刻理解我国政府主导型旅游业可持续发展的战略和实施。能够基于旅游学科视角观察分析旅游现象与其内在规律，通过三大支柱、五大部门、六大要素以及供需双向认知，深入理解与应用旅游实业之中，进而有效指导旅游实务。

主要内容：主要介绍旅游学的基本概念、构成和基础理论，主要内容包括旅游的概念及特点、旅游发展简史（古代、近代、现代）、旅游者、旅游资源、旅游业的构成及构成（旅行社、饭店、交通、组织）、旅游产品、旅游市场（国际、国内）、旅游业的影响（经济、社会、环境）、旅游业的发展前景（世界、中国）。

教学要求：通过项目教学法、设置真实工作情境导入，教、学、做一体化，完成项目任务，学生应具有正确的世界观、人生观、价值观和一定的文化品位与格调；具有良好的思想政治素质、职业首先和遵纪守法精神；具有较强的责任感、事业心和团队精神；具有一定的岗位适应能力、人际交流能力和灵活应变能力；具有健康的体魄和良好的心理素质。学生应对自身心理健康状态的分析 and 调适能力；具备对旅游者全面认识和分析能力；激发旅游者旅游需要和动机的能力；转变旅游者态度的能力；调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力；建立良好的人际关系的能力以及应对压力的挫折的处理能力。

2. 《管理基础》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能够掌握管理的基本概念、基本原理基本职能、管理学的沿革有较全面的了解熟悉基本的管理工作程序。掌握基本的管理工具和方法，加深对管理的本质、管理者的角色的理解，学会从人本、系统、道德的原则考虑管理的问题，为今后进一步学习其他专业课做好准备，为未来的管理工作打下基础。学生基本具备初级管理者综合素质要求。

主要内容：管理概述；管理理论的发展；计划；决策；组织；领导；控制。

教学要求：通过案例分析法使学生尽可能多的接触管理理论在酒店运作中的运用，通过小组讨论法发散学生思维，尽可能多的将所学管理理论与认识的酒店运作流程相结合。

3. 《中国旅游地理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生通过学习和训练，能了解地大物博的中国旅游资源，能掌握旅游资源的分类和评价技能，能识别地图，能产生对旅游行业的喜爱和认可感，为学生将来从事导游、旅游资源开发等工作打下扎实的专业知识基础。

主要内容：该课程是一门关于旅游资源分类与评价、中国旅游区划及重点旅游资源常识的知识储备库。本门课程介绍了中国旅游资源类型与特点，还将中国版图划分为东北旅游区、京津冀旅游区、长江中下游旅游区、华南旅游区、西北旅游区、西南旅游区和青藏旅游区，介绍旅游区的特点、形成原因及相关的中国旅游名胜。

教学要求：广泛借助地图、照片、视频、旅游 APP、微信公众号等各类多媒体资源，让学生掌握中国旅游地理知识库；设计“家乡美”、“中国十大精品线路设计”等项目让学生在“学中做”，训练识别地图、旅游资源分类与评价等技能。

4. 《旅游经济概论》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，让学生掌握旅游经济研究的基本理论框架，具有分析问题、解决相关问题的能力；具有一定的创新能力。

主要内容：一是旅游经济领域中的一般经济规律，如供求规律、价值规律等；二是旅游经济内部特殊的经济规律，如旅游业的结构、旅游消费、旅游市场、旅游管理体制等。

教学要求：本课程运用课堂讲授法、讨论法、谈话法等多种教学手段，启发、帮助和指导学生理解和思考问题，提高教学效果。

5. 《旅游市场营销》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，根据高等职业教育人才培养目标的要求，本课程培养学生的全面的旅游市场营销知识及技能。

主要内容：旅游市场营销的概念、旅游市场营销的市场细分、目标市场选择与市场定位、旅游市场产品策略、旅游市场营销渠道策略、旅游产品价格策略和促销、旅游品牌管理等。

教学要求：教学中要求学生综合运用于对旅游市场开发、旅游市场整合等实际问题的分析，具备一定的旅游市场营销能力，为旅游产品开发、旅游市场调研以及促销、沟通工作、从事旅游营销工作等奠定坚实的基础。

6. 《景区服务与管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生应掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念，了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容，掌握基本支持理论，以期培养出拥有正确的管理、服务理念，熟悉景区管理与服务的基本知识与技能的景区经营管理人才和专业技术人才。

主要内容：主要内容包括旅游景区概述、旅游景区服务管理概述、旅游景区游客服务与管理、旅游景区解说服务、旅游景区的营销策划业务、旅游景区安全管理业务、旅游景区环境管理业务、旅游景区人力资源管理业务等几个部分，是一门综合性很强的学科，为学生就业奠定坚实的理论基础。

教学要求：按照旅游的职业工作过程，依据“项目导向”、“任务驱动”的设计理念，突出能力为本位，采用项目式教学。将理论部分分成若干个项目，实践部分若干个实践项目，通过任务驱动、情景模拟、合作探究等方式培养学生的学习能力和应用能力。

7. 《旅行社经营管理》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，培养学生敬业爱岗、勇于承担责任、乐于奉献的职业道德；积极乐观、主动服务的职业心态；善于沟通、协调，长于观察、分析的职业素质。引导学生了解旅行社成立的法律规定、组织结构设置、核心岗位要求、职责等知识；掌握核心岗位的工作流程和基本方法，具备从事旅行社计调、销售、导游等旅行社一线岗位以及 3-5 年后从事旅行社管理岗位所需具备的职业能力。

主要内容：以学生分组经营和管理自主成立的旅行社作为综合项目贯穿课程，具体包括旅行社设立、旅游产品设计、旅行社采购、旅游产品销售、导游接待、日常管理六个子项目。

教学要求：课程的教学以生产性项目为依托，翻转教学环节使学生学习完该门课程后能进行旅行社线路产品开发、调度安排旅游线路、能采购线路配套资源、能销售旅游线路、能接待游客提供讲解、能处理客户投诉、招聘、培训、考核人员、能筹备成立一家旅行社、能设计旅游线路、能调度安排旅游线路、能采购线路配套资源、能销售旅游线。

8. 《服务心理学》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过研究游客的旅游需求、动机，游客的个性与情绪情感等，使学生了解服务对象的旅游服务心理、消费心理和决策心理等，有助于在今后的旅游服务中更好地把握消费者心理，运用服务技能提供更完善的服务。另一方面，该门课程还训练旅游从业服务人员的心理素质，训练其心理承受力和应变能力等。

主要内容：主要包括心理学基础（感觉知觉、需求与动机、情绪情感、个性与气质、态度等）、服务心理分析（旅行社服务心理、酒店服务心理、购物服务心理、投诉服务心理等）以及管理心理基础（沟通、激励、领导、群体等）。

教学要求：该门课程主要通过“理论知识分享”、“任务驱动训练”、“沉浸式体验”等教学模式，让学生在掌握心理学基础知识的基础上，在实际或模拟的旅游服务情景中进行运用，学会更好地察言观色、与人沟通、提供服务，并善待自己。

9. 《导游基础知识》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生掌握与旅游相关的中国历史文化小常识、中国民族民俗、中国旅游地理、中国古典园林、中国古

代建筑、中国四大宗教、中国饮食文化、名胜诗词楹联游记等知识，并能在实际工作中加以运用。导游员只有具备了扎实的文化基础知识，才能增加讲解的内涵与品味，才能弘扬祖国五千年的文明与文化，才能满足游客的文化知识追求，担任文化的传播者。丰富的旅游文化知识是导游员成为“文化大使”的前提和基础。

主要内容：主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国历史文化、中国民族民俗、中国旅游地理、中国古典园林、中国古代建筑、中国四大宗教、中国饮食文化、名胜诗词楹联游记等。

教学要求：本课程按照知识理论实践一体化的理念，结合职业考证要求，工学结合，“教、学、做”一体化，基于工作过程导向的项目教学，重中、基层服务人才培养。课程内容突出对讲解技能的训练，理论知识的教学紧紧围绕工作任务完成的需要来展开。教学过程中，运用多媒体等教学手段，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，充分地调动学生的学习积极性，培养学生的职业能力和素质，使学生不但掌握旅游学的基本知识，更重要的是获得各种能力。

10. 《导游业务》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，根据高等职业教育人才培养目标的要求，本课程培养学生的全面的导游知识与技能，使学生具有全国导游资格考试《导游业务》科目的笔试与口试知识与技能。

主要内容：导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点，以及导游服务质量管理；导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施。

教学要求：教学中要求学生掌握导游的技能与方法，提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力，培养学生导游服务与素养。

11. 《旅游政策法规》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，根据高等职业教育人才培养目标的要求，本课程培养学生的全面的旅游法规知识与技能，培养学生全国导游资格考试《政策法规》科目的知识与技能。

主要内容：了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量；能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能。

教学要求：教学中不仅要注重学生的心理素质、职业道德、服务意识、法律法规意识的教育，而且要注重学生实践能力和创业能力的培养。

12. 《旅游英语》课程（专业核心课程）

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，培养学生应具有较强的英语语言应用能力，掌握较强的英文导游技能，熟悉旅行社及酒店业务，即以英语为工作语言，从事、处理涉外旅游活动的的能力，同时向学生传递相关知识信息。

主要内容：涉及旅行社、旅游饭店、航空运输、旅游历史地理、国内外著名旅游名胜古迹、中外文化习俗等各个方面，及时地题材广泛，涉及旅行社、旅游饭店、航空运输、旅游历史地理、国内外著名旅游名胜古迹、中外文化习俗等。

教学要求：以课程讲授、角色扮演、情景对话等模式，不断提高学生应对各种旅游服务情境的应变处理能力和英语的沟通交流能力。

13. 《模拟导游》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生能熟练地掌握带团工作的各项技能技巧，具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。

主要内容：包括导游语言技能实训、导游带团技能实训、导游讲解艺术实训、导游服务综合实训等。

教学要求：根据全国导游资格考试大纲要求，采用导游实训软件进行辅助教学，将导游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目，帮助学生提高全国导游资格考试口试通过率，重点培养学生的导游服务与管理能力。

14. 《人力资源管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，针对旅游企业中人力这一特殊资源的规划和设计、选拔和获取、保持和激励、控制和协调以及培训和开发等内容，使学生树立起现代人力资源管理的理念，掌握有关旅游企业人力资源管理的基本原理和方法，了解旅游企业人力资源管理的相关业务，为从事旅游企业管理工作奠定基础，本课程属于提升专业层次与能力的课程。

主要内容：人力资源与人力资源管理的基本概念及内涵；人力资源规划的内容与程序、供需分析、编制与实施；人力资源工作分析的内容与程序、分析方法；人力资源的获取；人力资源的开发与培训；绩效考核的内容与方法；薪酬福利管理的内容及内涵；劳动关系管理；职业生涯的规划。

教学要求：紧密联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，能针对某个企业分析出该企业人力资源管理体系的特点以及优缺点，并能简要制定出适合于该企业的人力资源体系。

15. 《现代企业管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过现代企业管理的学习，让学生了解和掌握什么是现代企业、管理，了解现代企业制度、企业战略管理、市场营销战略管理、质量管理、人力资源管理、财务管理，企业文化的功能和主要工作内容，了解现代企业管理的一些最基本的知识；为学生以后走入社会，进行管理和实践活动打下坚实的理论基础和必要的实践基础。

主要内容：课程内容包括管理基础知识、现代企业制度、企业经营战略管理、人力资源管理、市场营销管理、生产管理、质量管理、财务管理、企业文化等内容模块。

教学要求：教学中着重培养学生现代企业的管理能力，并通过实际现代企业管理的案例，培养学生管理能力，并逐步具备产品设计、运营管理、营销管理等综合能力。

16. 《财务管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，培养学生财务理念，掌握企业各种财务活动的财务管理方法。财务理念是学生从事财务管理工作，进而从事更高层次的经济管理工作所必需的，企业的财务活动更是每天每时每刻都在发生，这些都是学生就业后每天面对的工作内容。职业能力的培养依赖于工作任务的变化，依赖于工作过程这一载体。针对行业特点，序化教学内容。基于工作过程的学习领域课程标准以“立德树人，培养职业能力”为己任，把财务管理专业学习从“应试”引向“应用”，从“学业”引向“就业”。因此，财务管理课程着重了这两方面的培养，促进学生的全面发展，为职业发展及可持续发展服务。本课程分为理论教学和实践环节两部分。理论教学主要介绍现代财务管理的基本理论和方法及其具体应用。

主要内容：财务管理目标、财务管理的环境、财务管理的理念、筹资管理、投资管理、营运资金管理、利润分配管理、财务预算与财务分析等。

教学要求：教学组织中，以任务为载体，将所学的知识，所需的能力嵌入到具体的真实的工作任务及其工作过程中，通过项目整合，序化教学内容，使得学生的知识体系和能力结构在角色扮演中得到内化和提高，确保了学生知识技能均衡发展，

有力地促进学生职业能力的整体提升。

17. 《客户关系管理》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，立足客户关系管理岗位工作背景，及其工作人员所需的知识、技能、态度；围绕国家相关职业标准，以认识客户关系管理及其流程、收集客户信息资料、识别并开发客户、挖掘客户商业价值，建设管理客户信息库数据库、提升客户满意度与忠诚度、及客户关系管理系统方案设计为内容的一门独特的决定组织生存发展的管理艺术。

主要内容：客户关系管理的基本理论、基本知识、基本方法，基本技能；学习客户信息资料收集、客户管理工作计划的制定、实施、所使用的方式方法的选择；学习客户分类标准与分类方法，明确客户关系定位，制定客户关系策略思想；常用高效的访问计划、内容、时间、责任人确定模式；学习客户的开发计划的制定方法、策略以及评估客户商业价值的定律；学习知名企业经典的客户关系解决方案；学习客户满意和客户忠诚理论、计划、实现途径等内容。

教学要求：一方面通过学习本课程任务使学生掌握社会组织经营运作过程中的涉及的客户关系管理理念与工作流程与解决方案及评价标准，重点培养学生收集、分析使用客户信息资料的能力；计划制定能力、客户信息资料汇总表的设计能力、分析解决社会组织经济活动的与客户沟通、发现、解决客户真正的营销障碍的工作关键能力；另一方面为旅游管理、酒店管理等专业后续专业核心课程服务。

18. 《茶艺》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生了解茶作为一种文化现象在中国的形成、发展及传播，掌握茶树栽培、茶叶加工与分类等茶学基础知识，学会茶叶冲泡等茶艺基本技能，提高艺术欣赏水平，并懂得一些关于普洱茶的识别、保管、品评知识。

主要内容：课程介绍了用茶和饮茶方式的源流，我国茶文化的发展，以及茶学基础知识。在对茶、茶文化、茶道茶艺进行理论论述的基础上，进一步开展茶道艺术实践教学，包括茶叶的冲泡、品饮、鉴别等，同时，尝试茶艺表演展示与实作。

教学要求：通过茶道艺术欣赏和创作，加之茶文化理论学习，培养学生对祖国传统文化精萃——茶道艺术的审美情趣。让学生走近身世复杂的茶之生命，受其文化熏陶，提升大学生艺术品味的层次，引导其追求高层次的生活情趣和精神享受。

19. 《旅游公共关系》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，让学生能够运用基本原理解决实际问题，课堂研讨、模拟策划或实战性操作操作，案例教学、课堂研讨及策划能力的培养。

主要内容：公共关系概述，公共关系组织，公共关系的公众及其心理研究，公共关系的传播媒介，公共关系的工作流程、组织形象分析与设计，公共关系协调，公共关系的危机管理，网络公共关系和公共关系专题活动等基本理论与基础知识。

教学要求：本课程教学过程以讲授为主，并辅以实践技能培养，重点培养学生运用基本理论分析、解决实际问题的能力，使其能具备公共策划和公关实务操作的能力。

20. 《基础日语》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，基于培养高级技能型导游人才的需要，培养旅游管理专业学生语言基础阶段的兴趣和爱好，着重培养学生的日语听、说、读、写、译等综合应用能力，在专业课程体系中具有举足轻重的作用。本课程为学生将来走上工作岗位从事日语导游、酒店服务与管理等相关工作打下坚实的日语语言基础。

主要内容：能正确书写平假名、片假名和罗马字；发音准确，包括清音、浊音、鼻浊音、半浊音、拗音、长音、促音等，能够掌握标准的东京语调；掌握并能灵活运用助词的用法，包括格助词、副助词、提示助词、接续助词、并列助词、终助词等；掌握并能灵活运用用言的变化规律；掌握并能灵活运用基础语法、常用的 246 个句型和 72 个惯用词组的用法；熟练掌握 1000 个日语汉字、6000 个单词。

教学要求：本课程贯彻了“学用结合，以练为主，学一点、会一点、用一点”的教学指导思想。本课程授课的对象绝大多数是日语零基础的学生，从日语的入门“假名的认读和书写”开始，然后开始学习日语的四种句型，在学习了四种句型的基础上对日语相关的句型和文法进一步讲解，在此期间学习相关的日语词汇。总之，在教学内容的选取上采取由浅入深，由易到难的排序思路，同时强化日语基础知识学习和学生的听说能力。

21. 《有效沟通》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生通过该门课的学习，学到人际沟通的相关理论知识及实训，培养学生敏锐的观察力，丰富的想象力，正确的分析和判断能力，敏捷的思维能力，迅速的应变能力和良好的沟通能力。

主要内容：本课程按知识、能力、素质三个层次来安排：分为基础篇、技能篇、应用篇。在基础篇中，通过四个活动使学生掌握沟通的基本知识；在技能篇中，通过七个技能使学生掌握单项沟通技巧；在应用篇中，通过八个情境使学生学会综合运用沟通知识和技能来提高在不同情境下的沟通技巧，培养综合素质。

教学要求：知识是基础，能力是核心，素质是关键；通过实训和交流的方式突破心理障碍，使学生认识到有效沟通首先是态度问题，其次是技巧问题，然后是习惯问题，最后是能力问题，通过鼓励学生不断学习并持续练习沟通相关技巧，养成有效沟通习惯，培养有效沟通的能力。

22. 《旅游产品策划》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生能系统地了解旅行社产品的定义、特点、设计的基本要领及开发过程、能有效分析旅行社产品的消费市场及质量管理等，增进学生对行业发展现状的了解，培养和训练学生产品策划的实际操作能力。

主要内容：全面认识旅行社产品、旅行社产品的开发过程、旅行社产品消费市场分析、不同类型旅行社产品设计、旅行社产品采购、旅行社产品营销组合、旅行社产品质量管理等。

教学要求：本课程是一门理论性、实践均较强的课程，在教学过程中要突出理论联系实际的基本原则，注重学生对基础知识的掌握。在教学中引导学生将理论知识运用于实践，参与实践学习的每个环节，对于重点实践项目写出实践报告，以培养学生全面的旅游市场营销实践能力。

23. 《潮汕旅游文化》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，旨在使学生在理解旅游与文化的密切关系上，掌握和积累一定的潮汕传统文化与中国旅游文化知识，以提高自身的专业知识水平与综合文化素养。同时加深对潮汕地方自然旅游资源和人文旅游资源内涵的认识和理解，进而培养学生热爱家乡、热爱祖国的美好情感。

主要内容：旅游与文化的关系、潮汕文化的产生及发展演变、潮汕山水文化与旅游、潮汕民俗文化 with 旅游、潮汕宗教文化与旅游、潮汕建筑文化与旅游、潮汕饮食文化与旅游等。既有的知识和实践出发，在理论中加入足量的关于潮汕旅游文化的案例，帮助学生更充分地理解潮汕旅游文化，激发对潮汕旅游资源的探索。

教学要求：（1）在教学活动中，注重从学生既有知识和实践出发，在理论中贯

穿潮汕旅游文化案例，帮助学生把知识转化为分析能力；（2）在本课程教学过程中，尽量讲透潮汕旅游文化中的传统文化内涵，在教学中渗透爱国主义教育，情感、态度、价值观的教育。

24. 《中国旅游文化》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过理论上的学习和方法训练，特别是通过对中国传统文化的学习和感受，以及必要的教学实践，了解和认识到中国悠久的旅游历史和丰富的文化内涵，并且希望学生在课余时间拓展知识领域、广博学识，并尽可能地多参加社会活动，积累经验，早日投入到建设中国旅游强国的行列，为繁荣祖国经济服务。

主要内容：掌握我国主要的历史、山岳、水域旅游文化；掌握我国主要的建筑、园林旅游文化；掌握我国主要的饮食旅游文化；掌握我国主要的民俗旅游文化。

教学要求：使学生能将旅游文化的基本理论和系统知识应用到旅游活动实践中，能胜任导游服务、景区管理、酒店管理等工作中对旅游文化应用的要求。

25. 《食品营养与卫生》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生了解食品营养与卫生的理论及实践知识，提高学生的专业技能。

主要内容：本课程包括营养学基础，植物化学物，各类食品的营养价值，膳食与营养相关疾病，食品污染及预防，食品添加剂及其管理，各类食品卫生及其管理，食源性疾病预防，食品安全及其评价体系等。

教学要求：运用引导教学法、项目教学法、案例教学法、演示法等教学方法，并充分利用多媒体教学，增强学生的感性认识，培养学生运用所学知识对常见的各类伪劣食品进行鉴别的能力。

26. 《出境旅游领队实务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生掌握海外领队工作规程，了解出境旅游团抵达目的地国之后，领队需要完成与当地导游的工作接洽，遵照接待日程表。使学生了解出境旅游领队的工作流程及业务规范，掌握与出境旅游相关的服务技巧、法律法规，达到熟练运用业务知识的目的。

主要内容：督促当地导游落实住宿、就餐、游览、购物、娱乐等各项约定的内容，充当游客与当地导游之间沟通的桥梁与纽带，以保证旅游团在境外的旅游活动

能顺利开展。

教学要求：通过学习，使考生掌握中国出境和他国（地区）入境的各项工作内容和基本流程，熟悉出入境时容易出现的问题及其处理方法，以保证出入国境时领队工作的顺利开展。

27. 《导游才艺》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，导游才艺已成为一种工作需要越来越受到重视，开设导游才艺课程，其重要性和必要性已经成为旅游市场发展的方向和要求。通过本课程的教学，能够使学生初步了解导游才艺基础知识，初步掌握导游才艺的相关基本理论和技能，如唱歌、书画表演、乐器演奏、朗诵、魔术杂技、相声等，从而全面提高学生导游服务技能水平，进一步适应现代社会对快乐休闲旅游、文化旅游等的市场需要；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力，为将来从事旅游事业打下基础。

主要内容：了解诗歌朗诵基本要求；掌握中国戏曲分类及其特色；掌握魔术表演的基本原理；了解太极拳主要门派及其特点；了解小型乐器的种类及其演奏要领。通过学习初步解决学生对音乐欣赏困难的问题，引导学生进入音乐殿堂之门，提高学生的人文综合素质。

教学要求：本课程不再沿袭按时间年代顺序或按作品题材分类等来组织章节的传统安排，而是采用诗意的标题进行“板块”的串联整合，以“聆听”导入，再过渡到“知识点”的提炼与拓展，最后由“博览”进一步扩展到相关艺术学科的平行比较，为学生提供了学习与欣赏中西经典音乐作品的机会。通过引导学生聆听音乐，激发学生学习的兴趣，鼓励学生在聆听中产生个人行为的投入，为他们领略才艺的魅力提供帮助与准备，使他们在与才艺的对话中成为一位主动的参与者，并形成对才艺知识的较全面了解。

28. 《酒水知识与调酒技术》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生能初步掌握调酒的基本知识和技能、方法，同时对酒文化有一个比较客观、全面的、详细的认识和了解，以期学生能将所学的专业理论知识与社会实践、专业实训进一步有机结合，增强他们的实际操作能力和应变处理能力，为毕业后从事相关工作奠定良好基础。

主要内容：本课程以认识酒文化为主线，详细学习酒水的分类、特点、产地和酒水鉴赏、酒水文化及酒水调制和服务的内容。

教学要求：采用示范讲解、学生模拟操作、教师点评、参观并通过大量的案例分析、讨论、观摩、示范和实践等方式，使学生掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力，从而为学生进行生产实习和以后专业发展奠定基础。

29. 《旅游美学》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，主要从审美需求的角度和实用性出发，系统详细地介绍了各类旅游资源的审美价值和观赏原理。学生通过该课程的学习，可以深入了解自然景观和人文景观丰富的文化底蕴，丰富其旅游审美知识储备，树立正确的审美意识和审美观念，培养理解美、表现美、创造美的能力。

主要内容：包括旅游美学与传统审美知识、旅游审美对象分析（自然景观、人文景观）、审美心理与旅游观赏原理、旅游接待艺术与审美修养等。

教学要求：（1）本课程是一门理论性、实践均较强的课程，在教学过程中要突出理论联系实际的基本原则，注重学生对基础知识的掌握。（2）在授课过程中应使用“讲授法”、“讨论法”和“演示法”相结合的教学方式。尽量多结合实例，多运用多媒体等先进的教学设备，通过图片视听等内容让学生更直观的感知所学知识。（3）注意培养学生对知识概括总结和迁移运用的能力。

30. 《会展旅游》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，培养学生具备行业应有的职业道德和职业素质，提高学生的职业精神及服务意识。

主要内容：使学生了解会展旅游的概念、发展条件、历史和现状等，掌握会议旅游、展览旅游、节事活动、奖励旅游等方面的相关知识，了解旅游六要素在会展旅游中的配置与安排，了解会展旅游的市场运作机制和管理模式。

教学要求：会展旅游能让我们跳出传统的旅游范围，找到高附加价值的新的旅游发展点。本课程主要采用讲授和实践教学相结合的方法，加强学生会展旅游能力的实践练习，使学生初步具备参与会展旅游活动策划、组织和服务的能力。

31. 《管理信息系统》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，为了更好地适应互联网、大数据、人工智能、OTA等旅游发展趋势，《管理信息系统》课程在介绍管理信息系统有关概念、结构和功能的基础上，阐述了管理信息系统规划、分析、设计、

实施和评价的原理，系统地论述了结构化系统开发方法、面向对象开发方法、决策支持系统、信息系统管理和信息系统发展等内容，从系统规划、系统分析、系统设计、系统实施等角度系统学习管理信息系统开发方法。

主要内容：(1)信息支持层：建立包括风景旅游资源信息、基础地理信息(如区域地理、环境、社会经济文化信息)、旅游规划信息、旅游市场信息、旅游业运行管理统计等信息、地图等图件信息在内的各种数据库，记录关于旅游地的旅游资源、旅游企业、旅游规划、旅游电子商务、旅游电子政务等信息；(2)管理支持层：完成对上述数据库的查询、编辑修改、添加、删除、统计、输出等功能；(3)决策支持层：建立模型库，在旅游资源评价模型、旅游开发条件评价模型、景区容量模型、旅游需求预测模型、旅游经济效益分析模型、地理信息系统(GIS)空间分析模型等的支持下，辅助旅游管理部门分析决策。

教学要求：本课程需要在专业实训室（旅游实训室安装管理信息系统相应软件或者在具有管理信息系统软件的实训室进行），要求配备学生电脑、服务器、网络、电源等配套设施设备，保障开展正常课程教学需要。

32. 《社会调查》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，学生在掌握社会调查理论与方法的基础上，能够用严谨、科学的社会调查研究去描述、解释和预测他们想了解的社会现象，为他们将来的在社会研究和社会管理工作中作决策、制定政策和指导自己的社会实践打下坚实基础。

主要内容：导论；选择调查课题；调查设计；问卷设计；抽样；定量资料收集；定量资料的处理；定性资料收集与分析；统计基础知识；单变量和双变量统计分析；多变量统计分析；报告撰写。

教学要求：通过任务驱动法贯穿整个学习过程，从确定研究选题开始，调查设计，资料搜集到后续的资料分析以及论文的撰写，学生可以更加直接的感知研究的流程以及对研究过程中将碰到的问题能够更好的理解。同时通过案例分析开拓学生的视野。

33. 《入学教育》课程

教学目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，《入学教育》是结合不同专业学生特点所开设的一门必修课。旨在使学生尽快熟悉学院环境及生活节奏，了解学院各项规章制度，明确自己大学期间的努力方向和未来所需从事工作的领域，

为更好的完成大学课程奠定良好基础。

主要内容：通过《大学新生入学教育》课程教学，使学生学会遵纪守法、遵守学院的规章制度，理论与实践的有机结合，使学生对专业设置、专业人才培养模式、专业课程设置、专业学习方法等内容有了进一步的了解，以便对自己所学专业有个完整的认知过程，有助于做好未来的职业生涯规划；通过具体的参观实践活动，使学生在入学开始便接受爱国、爱校教育，使其提升爱国、爱校意识，以便为学院、国家的发展做出更大的贡献。

教学要求：以辅导员为主，按学院统一安排的教育计划结合本专业特点，对学生进行合理授课。

34. 《认知实习》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，将所学的理论知识与实践结合起来，培养勇于探索的创新精神、提高动手能力，加强社会活动能力，严肃认真的学习态度，为以后专业实习和走上工作岗位打下坚实的基础。认识实习是教学计划的重要部分，它是培养学生的实践等解决实际问题的第二课堂，它是专业知识培养的摇篮，也是对专业知识的直接认识与认知。

主要内容：为了解和巩固专业思想创造条件，在实践中了解专业、熟悉专业、热爱专业。另一方面，巩固和加深理解在课堂所学的理论知识，让自己的理论知识更加扎实，专业技能更加过硬，更加善于理论联系实际。

教学要求：不得迟到、早退等；认知实习期间仔细观察，认真听老师或导师的讲解，遇到不懂得地方可以提出来，随时做笔记；实习期间要严肃认真，禁止喧哗。

35. 《跟岗实习》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，跟岗实习是旅游管理专业的一门综合实训学习领域课程。是体现职业教育思想的一个重要环节，是指不具有独立操作能力、不能完全适应实习岗位要求的学生，由职业学校组织到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作的活动。这种实习方式即巩固课堂学习的效果，又为接下来所学的知识奠定良好的基础。跟岗实习是职业学校教学内容不可或缺的一部分。

主要内容：跟岗实习的课程设计以培养学生岗位职业能力为总体目标，基于校企合作、工学结合的教学实践平台，使学生在完成基础知识和技能训练的前提下，在真实的工作环境和企业指导教师的帮助下，完成该专业从业人员应具备的各项综

合能力与素质的训练，同时有针对性地收集与毕业设计有关的资料，达到人才培养的总体目标。

教学要求：工作岗位的生产一线作为跟岗实习任务，学生经过由在专任教师和企业师傅共同指导下跟岗工作，到独立工作的过程。让学生掌握旅游管理工作岗位专业技能、熟悉职业环境，领略职业文化，最终使学生具备旅游行业相关岗位的能力。

36. 《普通话等级考试训》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，根据高等职业教育人才培养目标的要求，本课程培养学生的全面的普通话等级考试与训练的知识与技能。

主要内容：普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，声母、韵母、儿化、音调、单韵母、复韵母、字词、句子、单句、复句、段落、句型训练、短文训练。

教学要求：教学中让学生发现自己普通话发音存在的问题，通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。学生掌握国家普通话水平测试的基本知识，在测试中达到相应的等级。

37. 《旅游电子商务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，通过相关的理论讲授和实际操作能力的训练，使学生掌握旅游电子商务的基本概念，掌握旅游电子商务的基础理论和方法，帮助学生深入了解旅游企业电子商务，并能进行基本操作，培养学生的旅游与网络运用的实战能力。

主要内容：本课程是一门研究电子商务在旅游业发展中应用的新兴学科，主要内容包括旅游电子商务概述、旅游电子商务模式、旅游电子商务的网络技术基础、旅游电子商务的网站建设、旅游电子商务的支付结算、旅游电子商务的网络营销、旅游电子商务的安全管理和客户关系管理等。

教学要求：本课程将采用案例教学法、网络实践法、小组讨论法及项目导向法，达到课程设计的职业性、实践性、开放性要求，培养学生了解理论知识的基础上，掌握对旅游目的地营销系统、旅游电子商务分销系统、旅行社管理信息系统、景区信息化管理等系统的操作能力和技术应用能力，提升自主学习能力。

38. 《旅游英语口语》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生在具有专业知

识的同时，熟练掌握专业英语并能灵活应用，提高学生的专业素质。

主要内容：包括旅游咨询、预订客房，客房服务、餐饮服务、通信服务、会议服务、宴会服务、消遣服务、地陪服务、参观游览、景点介绍、旅游购物、解决投诉、应对难题、退房服务、传统节日和旅游广告等。

教学要求：通过由浅入深的口语训练，使学生熟悉英语情景对话，学会基本的中英文口语翻译，帮学生打下扎实的旅游英语口语基础。

39. 《旅行社服务与运营实务》课程

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，使学生具备旅行社计调、外联、导游、门市接待及财务等方面的基本知识和技能，培养与业界同行、相关业务单位沟通的能力和处理突发事件的能力，从而能够更好的就业和发展。

主要内容：熟悉旅行社接待服务的心理学和基本礼仪知识；掌握旅行社工作的基本沟通技巧；熟悉旅行社外联部、导游部、计调部及财务部基本业务知识和工作流程；熟悉旅游接待过程中突发事件处理方法和技巧能够进行外联旅游线路设计及外联业务洽谈；能够对外联市场进行细分并确定不同营销对象的外联营销策略；有较强语言表达能力和娴熟导游语言技巧，按照行程计划独立完成导游接待服务；能够进行旅游服务项目采购，具有发团和接团的实际运作能力；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；能够进行旅行社投资管理、会计核算、财务预算及分析。

教学要求：通过任务引领的项目活动，使学生具备从事本职业的高素质劳动者和高级技术应用性人才所必需的旅行社业务操作的基本知识与技能。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。

40. 《顶岗实习》

课程目标：通过专业课程教学与思想政治教学有机融合，顶岗实习要按照行业企业的岗位职业标准，全面实施校企合作、工学结合的人才培养模式，着重培养学生的良好职业道德，科学创新精神和熟练的专业技能。

主要内容：学生必须在顶岗实习期间理论联系实际，虚心向企业师傅和学院导师请教学习，与自己的导师和师傅保持密切的联系，努力在真实的职场环境中提升自己做人做事的能力和素质。

教学要求：通过校企双导师的指导，培养学生良好的职业道德和专业的职业技能。

（三）学时安排

本人才培养方案课程体系安排的总学分为 137 学分，具体到各类课程学分分配详见表 4、表 5。计划总学时数为 2598 课时。公共基础课、专业理论课教学学时原则上按 18 学时/1 学分计；集中实践课、技能课按 28 学时/1 学分计。

)				
	30	03090110B	旅游政策法规	3	54	27	27			5▲ (1-11)				
	31	03090120B	旅游英语(核心)	4	72	36	36				4▲			
	32	03090130B	模拟导游	3	54	18	36			8 (12-18)				
	小 计			47	768	443	325	12	7	16	11			
专业选修课	33	03090011B	人力资源管理	3	54	27	27			9(学分制, 6选3)				
	34	03090021B	现代企业管理	3	54	27	27							
	35	03090031B	财务管理	3	54	27	27							
	36	03090041B	客户关系管理	3	54	27	27							
	37	03090051B	茶艺	2	36	18	18							
	38	03090061B	旅游公共关系	3	54	27	27							
	39	03090071B	基础日语	3	54	27	27			9(学分制, 6选3)				
	40	03090081B	有效沟通	3	54	27	27							
	41	03090091B	旅游产品策划	3	54	27	27							
	42	03090101B	潮汕旅游文化	3	54	27	27							
	43	03090111B	中国旅游文化	3	54	27	27							
	44	03090121B	食品营养与卫生	3	54	27	27							
	45	03090131B	出境旅游领队实务	3	54	27	27			9(学分制, 6选3)				
	46	03090141B	导游才艺	3	54	27	27							
47	03090151B	酒水知识与调酒技术	3	54	27	27								
48	03090161B	旅游美学	3	54	27	27								
49	03090171B	会展旅游	3	54	27	27								
50	03090181B	管理信息系统	3	54	27	27								
	小 计			27	486	243	243			9	9	9		
全院性公共选修课	51	99000283A	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1	20	20	0	(20)						
	52		非指定性全院性公共选修课	1	18	9	9	在第2-5学期开设						
	小 计			2	38	29	9	0	0	0	0	0	0	
总 计			108	1886	1062	824	21	22	29	21	9	0		
学期合计时数			138	2598	1116	1482	21	24	29	26	21	0		

注：1、每学期考试科目均用“▲”标注，没标注的为该学期考查科目；

2、须在实习实训过程中强化劳动教育，同时每周适时组织开展劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导青年学生崇尚劳动，尊重劳动。

3. 《健康教育》安排在新生入学教育期间以专题形式开展，不占用总学时。

表 3 实践（技能）教学进程表

技能类别	序号	课程编码	课程名称	学分	学时	学时分配		课程安排及周学时数						场所
						技能教学	课内理论教学	一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期	
								16周	18周	18周	18周	18周	20周	
								周学时数 / 学期时数						
基本技能	1	99000212C	军事技能训练	2	56	56	0	2周						学校
	2	99000252C	社会调查	2	56	56	0	不少于2周						企业
	3	03090140C	入学教育	1	28	28	0	1周						学校
	4	03090150C	认知实习	1	28	28	0				1周			企业
	5	03090160C	跟岗实习	1	28	28	0					1周		企业
	6	03090170B	普通话等级考试训练	2	36	24	12		4/9					学校
	小 计				9	232	220	12		2				学校
专业技能	4	03090180B	旅游电子商务	3	54	36	18				3		学校	
	5	03090190B	旅游英语口语	2	36	18	18				2		学校	
	6	03090230B	旅行社服务与运营实务	3	54	48	6					3	校企	
	7	03090240C	顶岗实习	12	336	336	0						20周 企业含毕业论文)	
	小 计				20	480	438	42	0	0	0	5	3	0
合 计				29	712	658	54	0	2	0	5	12	0	
学期合计时数				137	2598	1482	1116	21	24	29	26	21	0	

注：旅行社服务与运营实务包含劳动教育 8 学时，顶岗实习包含劳动教育 8 学时。

2. 教学进程总体安排

(1) 各教学环节总体安排表（每学年教学时间不少于 40 周）。（详见表 4）

表 4 各教学环节总体安排

单位：周

学年	学期	学期周数	教学				复习考试	实践	备注
			周数	总时数	理论课	实践课			
一	一	18	16	463	254	209	2		
	二	20	18	449	270	179	2		
二	三	20	18	504	246	258	2		
	四	20	18	522	242	280	2		
三	五	20	18	326	104	220	2		
	六	20	20	336	0	336		20	
合计		118	108	2598	1116	1482	10		

(2) 各类课程学时分配（见表 5）

表 5 各类课程学时分配

课程类别		学时	占学时比例 (%)
公共基础必修课		744	28.6
专业必修课	专业理论课	740	28.5
	专业技能与实践	1114	42.9
合计		2598	100
其中	必修课	2074	79.8
	选修课	524	20.2
其中	理论教学	1116	42.9
	实践教学	1482	57.1

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

目前本专业有专职教师 10 人。其中教授 1 人，副教授 2 人，讲师 7 人，助教 2 人；博士 2 人，硕士 8 人，“双师型”教师 8 人。

2. 专任教师

本专业专任教师均具有高校教师资格和本专业领域有关证书（中级导游证、高级导游证、旅游经济师、人力资源管理师等）；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、企业管理等相关专业本科及以上学历；具有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行业科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

本专业的专业带头人能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对旅游管理人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，牵头组织开展教学科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

本专业的兼职教师主要从旅行社等相关旅游服务企业聘任；兼职教师具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的旅游管理专业知识和丰富的实际工作经验，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。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

本专业拥有多媒体教室多间，均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 专业校内实训室

本专业建有旅游综合实训室校内实训室，旅游综合实训室内配备有模拟门市接待设备、49 台计算机、旅行社经营管理教学软件、导游实务教学软件。另有茶艺及形体综合实训室，配备有三维实景模拟导游教学软件。

校内实训室能满足旅行社模拟经营实训、旅行社计调实务实训、旅行社产品策划设计及销售实训等实训要求的教学软硬件设施设备。

3. 校外实训基地

本专业遵循长期规划、深度合作、共建共享的原则，优先选择本地经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的汕头市中国旅行社有限公司、汕头市新旅程旅行社有限公司等行业龙头企业建设了等校外实训基地，可供完成计调、营销、门店接待、导游领队等岗位群核心技能的训练和跟岗实习。

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，保障课堂教学质量。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善了教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。专业核心课程配有自编辅助教材、习题集、课程实训手册，充分保障教学需要。

2. 图书文献配备

学校图书馆在配置综合人文素养类书籍的基础上，配置了管理类、经济类、心理类、历史类、资源类等学科基础书籍，订阅了旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购了旅游行业政策法规、有关职业标准、有关旅游管理技术、方法、思维、操作规范以及实务案例等的专业类图书。图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。

3. 数字教学资源配置

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

（四）教学方法

要全面贯彻实施好本专业人才培养方案，必须在课程实施过程中坚持学生为中心的理念，努力做到综合使用“产教融合、工学结合、任务驱动、项目导向”等教学方法。根据每门课程内容的实际情况，可选择采用模拟教学、案例教学、项目教学、角色扮演及任务教学等多种教学方法。

（五）教学评价

教学评价主要采用过程性考核和结果性考核相结合的评价方法。

（六）质量管理

为保证本人才培养方案的实效和目标的达成，在质量管理方面主要采取如下几

个方面的措施：一是注重强化院系督导机构及其督导员的职责；二是加强日常教学“巡堂”制度，及时处理有关教学异常状况；三是坚持期初、期中和期末的教学质量检查制度；四是坚持学生匿名对所任课教师的打分测评制度；五是完善学生的考勤纪律和奖惩制度等。

九、毕业要求

（一）学分要求

学生毕业必须修完教学进程表所规定的课程，成绩合格；完成毕业设计（毕业论文）且成绩合格；完成顶岗实习且考核合格；体能测试必须达标。（说明：学分制试点专业必须在最长学习年限内获得的总学分达到专业人才培养方案中规定的学分且必修课全部合格，体能测试达标，方能毕业。）

应修满的课程学分要求：学生所修学分达到 137。

（二）可考取的职业技能等级证书、外语等级证书、计算机等级证书等

导游员资格证书；高校英语应用能力考试 B 级考试证书。

表 6 应修学分要求和可考取的职业技能等级证书等

应修学分		应取得的证书
公共课	32	本专业建议考取的职业技能证书包括导游资格证书等。
专业必修课	76	
选修课	29	
合计	137	

十、附录

(一) 教学进程安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一			☆ -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	☆ △	☆ △
二	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
三	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
四	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
五	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
六	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎	◇ ◎

1、以符号的形式填写；
 2、符号说明：军训与入学教育☆ 教学-- 复习考试△ 综合实训◆ 教育见习、实习、研习//顶岗实习◇毕业设计（论文）◎毕业演出●

(二) 汕头职业技术学院专业教学计划变更申请表

申请系（部）：

专业：

年级：

		变更前	变更后
课程类别			
课程名称			
课程编码			
学 分			
学时分配	理论教学		
	实践教学		
开课学期			
考试或考查			
专业合计总时数			
变更原因，提交教指委（系、部）分委会讨论结果（可另附页）	专业主任签名：_____ 年 月 日		
系（部）意见		教务处意见	
系领导签名（公章）：_____ 年 月 日		处领导签名（公章）：_____ 年 月 日	
分管院领导意见	院领导签章：_____ 年 月 日		

- 说明：**
- 1、专业教学计划调整须在每学期十二周之前由申请专业填写，经由系（部）审批后，交教务处和院领导审批。
 - 2、此表一式四份，一份存系，一份存专业教研室，两份存教务处教学运行科管理用以及专业教学计划存档。
 - 3、变更原因需说明教指委（系、部）分委会讨论通过情况。

十一、必要的说明

1. 本专业第五学期的《旅行社服务与运营实务实训》课程，部分课程内容安排在校外实训基地进行教学。军事技能训练时间为 2 周。
2. 本专业学生在学期间参加社会实践活动时间累计不少于 2 周，每个学生在学期间结合专业学习内容，至少要参加一次社会调查，撰写一篇调查报告。