

旅游管理专业人才培养方案

(适用年级:2020 级)

铜仁职业技术学院

二〇二〇年六月

目 录

一、人才培养基本信息	1
(一)专业名称	1
(二)专业代码	1
(三)专业带头人	1
(四)专业所在院系	1
(五)学历层次	1
(六)招生对象与学制	1
二、人才培养职业面向	1
(一)职业面向	1
(二)职业岗位(群)描述	2
三、人才培养目标	2
四、人才培养规格	错误! 未定义书签。
(一)职业素养	错误! 未定义书签。
(二)知识标准	错误! 未定义书签。
(三)能力标准	错误! 未定义书签。
五、人才培养质量标准	3
(一)合格标准	3
(二)良好标准	3
(三)优秀标准	4
六、人才培养基本要求	4
(一)学生要求	4
(二)师资要求	4
(三)实训要求	5
(四)教学要求	5
七、学生素质教育培养要求	6
(一)模块 1: “五元文化”与“四项主题”教育活动	6
(二)模块 2: 社会实践与志愿服务活动	6
(三)模块 3: 学术科技与创新创业活动	7
(四)模块 4: 文化艺术体育与身心发展活动	7
(五)模块 5: 社团活动	8
(六)模块 6: 专业技能大赛与技能培训	8
(七)模块 7: 劳动教育实践活动	8
八、人才培养模式设计	9
(一)人才培养模式设计理念	9
(二)人才培养模式设计思路	9

(三)人才培养模式内涵描述	10
九、人才培养课程体系建构	10
(一)课程体系开发理念	10
(二)课程体系开发思路	10
(三)工作任务与能力分析	11
(四)职业行动领域分析	12
(五)学习领域转换	12
(六)课程体系建构	13
(七)专业核心课程描述	13
十、人才培养教学计划表	19
十一、人才培养学时学分结构统计	23
十二、人才培养教学团队	23
(一)结构比例	23
(二)教师队伍	23
十三、人才培养实训条件	24
(一)校内实训环境	24
(二)校外实训环境	24
十四、人才培养教学资源	25
(一)专业资源	26
(二)课程资源	26
十五、人才培养制度保障	26
十六、人才培养制定依据	26
(一)人才培养需求调研	27
(二)国家的相关政策文件	27
十七、审定意见	28
(1)二级学院意见	28
(2)教学工作部意见	28
(3)教学工作指导委员会意见	28
(4)院长办公会意见	29
(5)党委会意见	29
十八、人才培养方案附件	29
附件 1: 旅游管理专业人才需求调研报告	30
附件 2: 旅游管理专业毕业生跟踪调查报告	34
附件 3: 旅游管理专业核心课程标准	38
附件 4: 旅游管理专业重要教学管理制度	44
附件 5: 旅游管理专业教学评价标准	70

一、人才培养基本信息

(一)专业名称

旅游管理

(二)专业代码

640101

(三)专业带头人

杨静、蒙欣欣

(四)专业所在院系

人文学院

(五)学历层次

专科

(六)招生对象与学制

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三年

二、人才培养职业面向

(一)职业面向

所属专业 大类	所属专 业类	对应行业（代 码）	主要职业类别（代码）	主要岗位群或技 术
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业（61） 餐饮业（62） 商务服务业（72） 专业技术服务业	前厅服务（4-03-01-01）；餐厅服务（4-03-02-05）；客房服务（4-03-01-02）；导游（4-07-04-01）；旅游咨询（4-07-04-04）；旅行社计调（4-07-04-03）；公共游览场所服务员（4-07-04-05）	前台接待；客房协调；餐厅服务；导游服务；活动策划；产品销售；门市接待；计调与销售；网络运营

(二) 职业岗位（群）描述

岗位（群）名称	岗位（群）职责描述
旅行社服务及经营管理	从事旅行社各个岗位门市接待、计调与销售、网络运营等
导游服务	从事定点讲解服务、出境领队、导游服务等
景区服务与管理	从事景区维护与管理接待服务、景区管理、活动策划、旅游规划、产品销售等
旅游产品策划与营销	从事旅游产品策划、旅游产品调研、旅游产品营销等
酒店服务与管理	从事前台接待、客房协调、销售部协调、餐厅服务等

三、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展的，具有一定科学文化水平，良好职业道德和综合素质以及较强实践能力和创新精神，掌握本专业实际工作必备的基本态度、基本知识和基本技能，面向住宿业、餐饮业、商务服务业、专业技术服务行业的前厅服务、餐厅服务、客房服务、导游、旅游咨询、旅行社计调、公共游览场所服务员等职业群，能够从事前台接待、餐厅服务、客房协调、导游服务、活动策划、产品销售、门市接待、计调与销售、网络运营等工作的复合型技术技能人才。

四、人才培养规格

(一) 职业素养

类别	素质标准
思想政治素质	坚定拥护中国共产党领导，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。
道德素质	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。
职业意识	1. 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。 2. 具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
身心素质	1. 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目运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。 2. 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项目艺术特长或爱好。

(二) 知识标准

知识类别	知识标准
通识知识	1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

	2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
专业基础知识	1. 掌握经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法。
	2. 了解旅游管理相关的法律法规和国际惯例。
专业知识	1. 掌握旅游学概论、旅游经济、市场营销、导游基础知识、旅游接待业、旅游目的地管理、旅游消费者行为等旅游管理类专业理论知识与方法。
	2. 掌握餐饮服务与管理、前厅服务与管理等旅游管理类专业理论知识与方法。

(三)能力标准

能力类别	能力标准
通识能力	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。
岗位能力	1. 具有较强的导游讲解和独立完成导游接待工作，能与旅游者建立良好的人际关系，能独立处理旅行中发生的一般问题，能与有关业务单位和人员合作共事。
	2. 具有能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用，具有设计旅游市场调研方案，能协助撰写相关工作报告或旅游企业营销工作方案的能力。
	3. 具有良好的语言、文字表达和沟通能力，能够熟练使用旅游企业办公及业务管理软件。
	4. 具有开展旅游规划与开发、策划的前期准备工作的能力，能开展相关的基础工作；具有熟练运用景区销售的各类渠道与工具的能力，能与旅游中介商开展团队销售谈判，进行旅游商品的售卖。
	5. 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况、具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力、具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。
	6. 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；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。

五、人才培养质量标准

(一)合格标准

1. 最低专业学分 163 学分（必修 153 学分、选修 10 学分）。
2. 顶岗实习报告及汇报合格。
3. 德育成绩合格。

(二)良好标准

达到合格标准，并且具备下列条件之一者，为良好。

1. 无补考，平均成绩 75 分以上。
2. 获得院级三好学生、优秀学生干部等荣誉称号。
3. 获院级技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上。
4. 参加青年志愿者活动获得院级以上表彰者。
5. 获取导游资格证、茶艺师证书、酒店管理师证书等职业资格证书 1 个或获得计算

机一级等级证书、普通话 2 乙等级证书、英语四级证书等通用能力证书 1 个。

(三)优秀标准

达到良好标准，并且具备下列条件之一者，为优秀。

1. 无补考，平均成绩 85 分以上。
2. 获得市级以上优秀学生干部、三好学生等荣誉称号。
3. 获得市级以上技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上。
4. 参加青年志愿者活动获得市级以上表彰者。
5. 获取导游资格证、茶艺师证书、酒店管理师证书等职业资格证书 2 个及以上或获得计算机一级等级证书、普通话 2 乙等级证书、英语四级证书等通用能力证书 2 个及以上。

六、人才培养基本要求

(一)学生要求

1.入学要求

- (1)学生入学必须通过全国统一考试和分类招生考试，并达到录取分数线；
- (2)学生必须坚持四项基本原则，热爱旅游事业，愿意从事前厅服务及管理、餐饮服务及管理、房务服务及管理人员、计调、导游、景区解说员等工作；
- (3)身体健康，达到《普通高等学校招生体检标准》。

2.毕业要求

- (1)入学时间在两年以上，五年以内；
- (2)完成规定的学时分学和教学环节，课程、毕业考试（考核）合格；
- (3)德育合格；
- (4)专业规定的其它条件。

(二)师资要求

- 1.生师比:1:16-18，双师素质教师 90%以上，40 岁以下青年教师硕士比例 35%以上，高级职称比例不低于 30%。
- 2.专任教师具有专业本科以上学历，兼职教师具有专科以上学历或五年以上工作经历。

- 3.专任教师必须到企业开展专业技术服务，每年下企业锻炼累计1个月以上。
- 4.专任教师每年开展说课、精彩一课、茶研论坛等教研活动至少2次。
- 5.兼职教师参与指导学生教学实习或顶岗实习，每学期须参加专业教研活动2次以上，参与横向课题和教材开发。
- 6.骨干教师必须承担2门以上专业课程教学任务，年课时量达216学时以上，指导学生技能大赛至少1次，主持有院级以上在研教育教学科研课题1项以上。
- 7.专业带头人必须是在行业企业有任职经历或担任过研究所、教研室负责人，主持过1门课程的教学与改革，主持过市级以上重大科研课题；同时具有较高的专业教学理论水平，了解专业前沿知识，在区域畜牧兽医行业内有一定影响力，能把握专业发展方向。

（三）实训要求

1.校内实训室基本要求：模拟旅行社实训室建设应配备能够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。具有餐饮实训室、客房实训室等实训场所。餐饮实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，配备餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等；客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床及棉织品等。配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机等台式计算机等。

2.校外实训基地要求：遵循长期规划、深度合作、共建共享的原则，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成服务管理、营销策划、规划开发等岗位群核心技能的训练。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。与专业建立紧密联系的校外实训基地应达3个以上。

3.学生实习基地基本要求：具有稳定的校外实习基地。实习基地要求能提供旅行社一线经营、酒店各岗位、景区企业岗位等实习岗位，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。

（四）教学要求

1.制定专业学期教学计划，教研室集体讨论后上报二级学院教务部门，由二级学院审核后统一安排教师授课。

2.课程实施须有课程标准、课程教学实施方案、课程单元教学设计、课程教学总结等基本教学文件。

3.每门课程必须成立课程组，岗位核心课程课程组需要有1人以上行业企业兼职教师。开展合作教学，推行任务驱动教学模式。

4.每门课程必须提供教材、课件、案例、图片、视频、试题库等教学资源。

5.人文知识以专题讲座形式开设，由学校统一安排。

6.顶岗实习时间为40周，学生在顶岗实习期间接受学校和企业的双重管理，校企双方共同完成对学生的教学和考核与评价，学生必须记录完整的实习日志（实习工作内容、收获、存在的问题及建议），顶岗实习结束提交不低于3000字的顶岗实习报告；顶岗实习汇报在指导老师指导下完成汇报PPT，由专业统一安排汇报。

8.课程考核采取线上考试形式。考核内容包括平时考核（含考勤、提问、作业等）和期末理论考核。

七、学生素质教育培养要求

根据《中共中央关于加强和改进大学生思想政治教育的意见》，按照《铜仁职业技术学院关于大学生文化活动课程建设的意见》要求，结合旅游管理专业实际情况，编制学生素质教育计划。本专业学生素质教育列入课程教学计划，学生在三年中通过七个模块的素质教育培养。

（一）模块1：“五元文化”与“四项主题”教育活动

1.学时：20学时。

2.学分：1学分。

3.课程内容：先进文化、红色文化、优秀传统文化、职业文化和地方民族文化；开展热爱生命、感恩、立志成才、形势与政策主题教育。

4.培养目标：要求学生对进行先进文化、红色文化、优秀传统文化、旅游管理职业文化和地方民族文化学习与践行，并通过参加热爱生命、感恩、立志成才、形势与政策主题教育等活动，提升思想政治与道德修养。

5.实施部门：专业教研室、学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第1--5学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(二)模块 2：社会实践与志愿服务活动

1.学时：10 学时。

2.学分：0.5 学分。

3.课程内容：旅游管理专业技术服务、假期社会实践活动、生产劳动、志愿服务、公益活动、勤工助学、社会调查等。

4.培养目标：加深学生对本专业的了解，深入认识社会，确认适合的职业，为向职场过渡做准备，进而增强就业竞争优势。

5.实施部门：专业教研室、学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第 1—5 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(三)模块 3：学术科技与创新创业活动

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：学术竞赛、课题研究、科技创新活动、学术讲座、创业教育、职业发展与就业指导、市场开拓、校园招聘、面试现场情景模拟等。

4.培养目标：拓宽专业学生视野，开拓学生思路，锻炼动手能力，培养团队精神，让学生有机会参加到科技交流活动来，同时加强学生就业能力的培养，缩短学生就业的“后熟期”。

5.实施部门：专业教研室、教务科、学生科、教学工作部、招生就业部。

6.实施时间：第 2—5 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(四)模块 4：文化艺术体育与身心发展活动

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：学校运动会、球类比赛、书法比赛、演讲比赛、朗诵比赛、辩论赛、征文比赛、歌唱比赛、社交礼仪活动等文娱竞赛，心理测试、心理咨询、心理辅导等。

4.培养目标：发扬体育精神，增强体魄，加强集体荣誉感，提升学生沟通、表达、应变等社会能力，促进身心健康发展。

5.实施部门：教学工作部、学生工作部、团委、学生科、心理咨询中心。

6.实施时间：第1--5学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(五)模块 5：社团活动

1.学时：10 学时。

2.学分：0.5 学分。

3.课程内容：学生根据兴趣爱好自愿参加社团组织，在学校有关部门指导下开展活动。

4.培养目标：丰富学生校园生活，延伸求知领域，扩大交友范围，发现自己，陶冶自己。

5.实施部门：学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第1--5学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(六)模块 6：专业技能大赛与技能培训

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：普通话导游、外语导游、客房铺床、宴会摆台、旅游线路设计等技能大赛活动。

4.培养目标：丰富大学生课余活动，锻炼动手能力，培养团队精神，活跃校园气氛，开拓学生思路，为学生搭建一个展示的舞台，让他们有机会参加到科技交流活动来，让他们在和平友好的氛围下展示他们的设计和技能方面的才华和能力。

5.实施部门：学生科、学生工作部、团委、专业教研室。

6.实施时间：第1--6学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

(七)模块 7：劳动教育实践活动

1.学时：36 学时。

2.学分：2 学分。

3.课程内容：在学院学生工作部、团委、学生科或专业教研室的组织下开展各种形式的生活劳动、劳动技能训练和社会服务活动。

4.培养目标：丰富大学生课余活动，增强劳动价值观与爱岗敬业意识，提升工匠能力成长、创新创业成果孵化等工匠品质教育，实现认知、合作、创新、职业能力的融合培养，促进学生德技并修、全面发展。

5.实施部门：实训中心、教学工作部、教务科、专业教研室。

6.实施时间：第 1--5 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

八、人才培养模式设计

(一)人才培养模式设计理念

在专业建设委员会的指导下，开展专业人才需求和毕业生跟踪调研，深入分析旅游行业职业岗位群，理清典型工作任务，分解职业能力要素，遵循高职教育教学规律和初学者人才成长规律，实施“半工半读、工学交替”的人才培养模式，构建有利于学生职业能力培养的素质、知识、能力的培养体系，按照旅游行业的职业特点，在教师、行业专家、企业能手等的指导下，从单项技能、综合技能、技术集成再到顶岗实习的多次反复训练，使学生操作熟练程度逐年提升，遵从技能人才的成长规律，不断完善旅游管理专业的人才培养模式。

(二)人才培养模式设计思路

①依据专业人才需求和毕业生跟踪调研，分析毕业生就业岗位及岗位群所需的职业素质、知识和技能，准确定位人才培养目标和规格。

②按照职业能力培养体系设计实践教学体系。校企合作构建集教学、实训、培训、科研于一体的校内外实训基地，推进专业人才培养模式改革，完善课程合作开发机制，使教学内容与职业岗位需求同步，开发突出导游服务能力培养为主线的基于工作过程的

项目任务型课程体系。

课程体系设计体现以能力为本位，以就业为导向的人才培养特点，并形成职业能力培养系统化课程体系，且按照“技术应用性人才”的培养要求设计课程模块。

③加强教师实践能力的培养，构建双师型教学团队。建立一支教学能力强、操作能力高、“双师”素质高、数量适宜、素质优良、结构合理、专兼结合的教学团队，推进专业人才培养模式的有效实施。

④构建行业、企业和专业共同参与的人才培养质量多元评价体系，建立过程考查与关键点控制考核相结合的课业成绩形成性考核制度。

⑤建立校企共管，主讲教师与辅导教师共同指导、考核的顶岗实习管理机制。

⑥通过毕业生跟踪调研的信息反馈，不断修订人才培养方案，使本专业人才培养具有可持续性的改进、完善和提高。

（三）人才培养模式内涵描述

人才培养模式紧抓教学诊改契机，扣紧“目标链”和“标准链”，全面改革创新旅游管理人才培养模式。紧紧围绕“校企合作、产教深度融合、工学结合”校企双主体育人理念开展人才培养，校内校外“理实一体化”，以“入门——入行——入职”三个阶段式培养，实现专业人才培养模式与专业课程体系、专业教学组织模式、教学模式、师资水平、教学资源及教学管理模式之间的有效衔接，专业人才培养质量与社会人才需求规格之间的无缝对接，最终实现专业应用型人才培养的全面发展及终生发展的目标。

九、人才培养课程体系建构

（一）课程体系开发理念

围绕专业人才培养目标和人才培养规格，以培养岗位职业能力为主线，与行业企业合作设计、开发基于工作过程的“工学结合”“项目任务型”课程体系。以旅游管理过程为导向，以旅游管理类型、任务、项目、工作过程等为载体，选取课程内容，将行业职业资格标准融入到课程教学内容中，改革创新教学组织模式和教学模式，构建以职业素质和行业通用能力为基础、以职业岗位能力为核心和注重学生拓展能力发展的“一个素质三个能力”的课程体系。

(二)课程体系开发思路

(1) 根据对区域旅游企业的调研结果，以导游服务主要岗位群为研究对象，深入分析每个岗位的典型工作任务和必备专业能力，以确定相应的课程及课程体系框架。

(2) 以“旅游管理”的核心能力为依据，确定课程结构和内容。按照旅游管理专业的“职业素质”、“行业通用能力”、“职业岗位能力”、“学生拓展能力”的能力结构和学习过程设置课程，最终形成旅游管理专业基于工作过程的课程体系。

(3) 按照“构基础、强技能、重发展”的要求，构建专业基础课程，调整专业核心课程，整合能力拓展课程，优化课程结构和课程内容，形成区域旅游特色的项目课程结构化体系。

(4) 根据职业岗位的任职要求，以旅游管理过程为导向，结合本区域旅游特点校企合作共同开发课程，将旅游管理职业资格标准融入到课程教学内容中，并采取实训课堂、景区（点）课堂等情境教学形式，实施任务驱动教学。

(5) 明确课程负责人。由专业教研室依据教师的专业方向及主攻课程，确定若干课程负责人，组织具体课程的建设和指导。依据建设要求，组建由专业教师、行业专家、企业技术骨干组成的课程建设小组，共同建设核心课程。

(6) 制定课程建设计划。各课程负责人依据课程建设标准和时间要求，制定课程建设计划，拟定课程建设提纲，下达课程建设任务。

(7) 明确课程体系建设目标。依据课程在人才培养中的地位、作用、任务、要求，与企业共同开发课程标准，编写教材，建设教学资源库。包括：基础能力训练、专业通用能力训练、专业岗位能力训练和拓展素质课程训练。

(8) 根据课程建设目标构建分类分模块、知识体系与能力体系相融合的课程体系，从目标类型及课程的地位将课程分为合格课程、优质课程和精品课程三类，明确课程建设任务及建设内容。

(三)工作任务与能力分析

行动领域	工作任务	职业能力
导游服务	带团服务准备； 接站服务； 参观游览服务； 送行服务； 处理突发事件；	导游服务能力；旅游路线设计能力；旅游市场营销能力；旅行社服务管理能力；沟通、协调、公关交际能力；语言表达能力；具备良好的协调能力与技巧，善于分析并解决问题等

行动领域	工作任务	职业能力
	旅行社接待、旅游产品营销	
酒店服务	前厅接待工作； 餐饮部服务与管理工作； 客房部服务与管理工作； 酒店人力资源部、销售部等其他部门的各项工作	掌握客房服务与管理的各种基本技能； 掌握酒店市场推广的相关知识和有关技能； 具有良好的语言表达能力讲解和应变能力； 能利用外语进行日常服务对话；掌握常用办公软件；
	酒店日常事务能很好的协调安排，完成酒店的战略目标； 制定中心经营方向和管理目标，包括制定一系列规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行	具备操作和保养餐具用品的能力和技巧； 具备为客人提供餐饮服务的能力和技巧；良好的沟通，协调能力。对酒店日常事务能很好的协调安排，能很好的完成酒店的战略目标，强有力的执行能力； 制定中心经营方向和管理目标，包括制定一系列规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行；
景区服务	景区接待； 景区讲解	景区服务能力；沟通、协调、公关交际能力； 语言表达能力；具备良好的协调能力与技巧，善于分析并解决问题，具有敏锐的市场意识等
	景区维护与管理； 景区规划与设计	
旅行社服务	外联组团 计调采购	旅行社服务能力；沟通、协调、公关交际能力； 语言表达能力；具备良好的协调能力与技巧，善于分析并解决问题，具有敏锐的市场意识等

(四)职业行动领域分析

行动领域	行动领域描述
导游服务	导游讲解服务，旅游产品营销、旅行社接待、外联、管理等
酒店服务	酒店前厅接待工作；餐饮部服务与管理工作；客房部服务与管理工作；酒店人力资源部、销售部等其他部门的各项工作
景区服务	景区讲解、景区规划与设计、景区开发、景区维护与管理等
旅行社服务	外联组团、计调采购、导游带团、旅游电子商务等

(五)学习领域转换

典型工作任务	行动领域	学习领域
导游讲解服务	导游服务	导游业务、模拟导游、旅行社经营与管理、旅游产品设计与开发、旅游电子商务
旅游产品营销		
旅行社接待		
外联组团	旅行社服务	旅行社经营与管理、旅游产品设计与开发、旅游电子商务、导游业务、模拟导游
计调采购		

典型工作任务	行动领域	学习领域
导游带团（全陪和地陪）		
酒店前厅接待	酒店服务	餐饮服务与管理、酒店认知与管理基础、酒店管理实务、宴会设计与与管理、旅游人力资源管理
餐饮部服务与管理		
酒店人力资源管理及产品销售等		
景区讲解	景区服务	景区服务与管理实务、贵州乡村旅游开发与管理、旅游产品设计与策划、旅游电子商务、贵州民乐赏析与民歌训练
景区规划与设计		
景区开发、景区维护与管理与营销		

（六）课程体系建构

1. 结构体系

依据课程体系开发理念和思路，构建以职业能力培养为核心的“项目任务型”理论课程体系。旅游管理专业课程体系具体包括四个模块：基本素质课程模块、通用能力课程模块、岗位能力课程模块和拓展能力课程模块。

2. 内容体系

基本素质课程模块：包括《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》、《思想道德修养与法律基础》、《大学语文》、《公共英语》、《计算机应用技术》等门课程，通过学习，培养良好的思想政治素质、职业道德与职业素养、健全的心理素质和健康的体魄。

通用能力课程模块：包括《旅游概论》、《导游基础知识训练》、《普通话》、《旅游礼仪训练》等必修课程，与《酒店管理实操》、《贵州乡村旅游开发与管理》等选修课程。通过本模块学习，使学生奠定专业基础，树立专业思想，将职业技能培养与学习习惯的养成和学习能力的提升有机融合。

岗位能力课程模块：核心理实一体和核心技能课有《旅行社经营管理实务》《导游业务》《旅游电子商务》和《景区服务与管理》、《导游英语口语》《模拟导游》和《顶岗实习》课程。通过本模块的学习，使学生具备旅游业从业能力。

拓展能力课程模块：包括必修课和选修课两个部分，必修课有《旅游产品设计与策划》和《旅游人力资源管理》等课程，选修课有《生态旅游》《茶艺表演》和《情商训练》等课程。通过本模块的学习，实现学生能力的拓展，为未来发展奠定基础。

(七)专业核心课程描述

1.核心课程一： 《旅行社经营管理》

课程名称	旅行社管理实务			课程编码	8811301		
实施学期	3	总学时	72	理论学时	36	实践学时	36
课程类型	纯理论课（）、（理论+实践）课（√）、纯实践课（）						
先修课程	旅游概论基础、导游业务						
教学目标	通过本课程的学习，使学生能够全面了解旅行社经营管理的基础知识，掌握旅行社各岗位业务构成、运作规律及操作技巧。通过对旅行社经营管理中实际问题及具体案例的研究和探讨，培养学生分析和解决问题的能力，从事旅游服务与旅游管理的能力，使学生能够融入行业，体会职业工作，树立的较强旅游服务意识和良好的职业道德，培养职业情感。						
教学内容	教学内容主要包括旅行社的性质与职能、产品开发管理、市场细分与市场定位、营销管理、服务采购管理、接待服务管理、财务管理、人力资源管理、质量管理和经营风险管理等相关内容。						
教学重点与难点	教学重点：旅行社各岗位业务构成、运作规律及操作技巧 教学难点：产品开发管理、市场细分与市场定位、营销管理						
教学模式	任务描述—任务分析—知识链接—任务实施—任务考评—课后练习						
教学组织	<p>教学组织专兼职教师合作教学，课程负责人全面组织实施，完成课程实施方案、课程标准、授课计划等教学文件的制定，专职教师负责理论教学，实训教学主要由兼职教师完成。课程主要教学安排如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教师布置任务，利用多媒体或现场对任务进行示范教学； 2. 学生以小组形式对任务组织实施，每小组 5-8 人； 3. 最后由教师点评和小结。 						
教学手段和方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教学方法：采用项目导向、任务驱动、现场教学、模拟示范等培养学生实际操作能力和分析、解决实际问题的能力。 2. 教学手段：利用现场教学、网络教学和多媒体教学等，调动学生学习的兴趣、提高听课的效率和积极性。 						
教学资料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络资源我院建立了功能完善的数字化信息平台，学生可上网查询课程电子课件、电子书籍、课程标准、案例分析等，同时可到图书馆电子阅览室查询大量教学资源。 2. 自编教材及参考教材 						
教学考核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考核形式分为过程性考核和终结性考核，比例为 7:3。 2. 过程考核主要是对学生的实际操作技能进行考核，主要包括旅游接待计划的制定、旅行社经营与管理、旅游产品策划与设计，考核形式为汇报 PPT、实际操作技能考核、旅游接待计划设计和实践。 3. 终结性考核主要是考核本课程的知识点。 <p>采用形成性考核方式，总成绩＝平时学习表现（20%）＋平时实训项目完成情况（30%）＋期末理论考核（20%）＋期末实操考核测验（30%）。</p>						

2. 核心课程二： 《导游业务》

课程名称	导游业务			课程编码	8811302		
实施学期	2	总学时	72	理论学时	36	实践学时	36
课程类型	纯理论课（）、（理论+实践）课（√）、纯实践课（）						
先修课程	旅游概论基础						
教学目标	通过学习导游业务，使学生了解导游服务的产生与发展，导游服务的概念和分类，导游人员的培训与考核与管理等知识；理解导游人员的工作性质与作用，导游工作的特点；掌握旅游地陪导游与全陪导游工作程序，导游服务技能；学会分析、解决旅游服务工作中出现的问题及突发事件。						
教学内容	教学内容主要包括导游发展历史、导游工作、导游人员、导游业务、导游接待规程、旅游事故的预防及处理、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能等。						
教学重点与难点	教学重点：导游语言技能 教学难点：突发事件的处理						
教学模式	教、学、做一体						
教学组织	教学组织专兼职教师合作教学，课程负责人全面组织实施，完成课程实施方案、课程标准、授课计划等教学文件的制定，专职教师负责理论教学，实训教学主要由兼职教师完成。课程主要教学安排如下： 1. 教师布置任务，利用多媒体或现场对任务进行示范教学； 2. 学生以小组形式对任务组织实施，每小组 1-2 人； 3. 最后由教师点评和小结。						
教学手段和方法	1. 教学方法：采用项目导向、任务驱动、现场教学、模拟示范等培养学生实际操作能力和分析、解决实际问题的能力。 2. 教学手段：利用现场教学、网络教学和多媒体教学等，调动学生学习的兴趣、提高听课的效率和积极性。						
教学资料	1. 网络资源我院建立了功能完善的数字化信息平台，学生可上网查询课程电子课件、电子书籍、课程标准、案例分析等，同时可到图书馆电子阅览室查询大量教学资源。 2. 自编教材及参考教材						
教学考核	1. 考核形式分为过程性考核和终结性考核，比例为 7:3。 2. 过程考核主要是对学生的实际操作技能进行考核，主要包括旅游接待计划的制定、旅行社经营与管理、旅游产品策划与设计，考核形式为汇报 PPT、实际操作技能考核、旅游接待计划设计和实践。 3. 终结性考核主要是考核本课程的知识点。 采用形成性考核方式，总成绩=平时学习表现（20%）+平时实训项目完成情况（30%）+期末理论考核（20%）+期末实操考核测验（30%）。						

3. 核心课程三： 《景区服务与管理》

课程名称	景区服务与管理	课程编码	8811303
------	---------	------	---------

实施学期	4	总学时	72	理论学时	36	实践学时	36
课程类型	纯理论课（）、（理论+实践）课（√）、纯实践课（）						
先修课程	旅游概论基础、导游基础知识与运用、导游业务						
教学目标	通过本课程的学习，使学生掌握景区服务与管理的基本知识和基本理论，掌握景区各项工作的运行规律。						
教学内容	教学内容包括景区服务与管理概述、景区服务与管理理论与方法、景区讲解服务管理、景区规划管理、景区服务管理、景区对客服务管理、景区服务质量管理等。						
教学重点与难点	教学重点：景区服务管理、景区讲解 教学难点：景区讲解服务						
教学模式	教、学、做一体						
教学组织	教学组织专任教师合作教学，课程负责人全面组织实施，完成课程实施方案、课程标准、授课计划等教学文件的制定，专职教师负责理论教学，实训教学主要由兼职教师完成。课程主要教学安排如下： 1.教师布置任务，利用多媒体或现场对任务进行示范教学； 2.学生以小组形式对任务组织实施，每小组 8-10 人 3.最后由教师点评和小结。						
教学手段和方法	1.教学方法：采用项目导向、任务驱动、现场教学、模拟示范等培养学生实际操作能力和分析、解决实际问题的能力。 2.教学手段：利用现场教学、网络教学和多媒体教学等，调动学生学习的兴趣、提高听课的效率和积极性。						
教学资料	1.网络资源我院建立了功能完善的数字化信息平台，学生可上网查询课程电子课件、电子书籍、课程标准、案例分析等，同时可到图书馆电子阅览室查询大量教学资源。 2.自编教材及参考教材、全国导游资格考试题库及网络资源						
教学考核	1.考核形式分为过程性考核和终结性考核，比例为 7:3。 2.过程考核主要是对学生的实际操作技能进行考核，主要是景区服务与管理，景区讲解服务，考核形式为汇报 PPT、实际操作技能考核。 3.终结性考核主要是考核本课程的知识点。 采用形成性考核方式，总成绩=平时学习表现（20%）+平时实训项目完成情况（30%）+期末理论考试（30%）+期末实操考核测验（20%）。						

4. 核心课程四： 《模拟导游》

课程名称	模拟导游			课程编码	8811307		
实施学期	3	总学时	72	理论学时	16	实践学时	56

课程类型	纯理论课（）、（理论+实践）课（√）、纯实践课（）
先修课程	旅游概论基础、导游业务、导游基础知识与运用、旅游政策法规
教学目标	通过学习模拟导游，使学生了解导游分类，导游服务的概念和分类，导游人员的培训与考核与管理等知识；理解导游人员的工作性质与作用，导游工作的特点；掌握旅游地陪导游与全陪导游工作程序，导游讲解技能；全陪技能；地陪技能；学会分析、解决旅游服务工作中出现的问题及突发事件。
教学内容	教学内容主要包括接团服务、游览参观服务、购物餐饮娱乐服务、旅途才艺展示、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能、旅游事故处理服务、送团服务等。
教学重点与难点	教学重点：旅游过程中的导游接团、参观游览服务、送团服务等技能 教学难点：旅游事故及突发事件的处理
教学模式	教、学、做一体
教学组织	教学组织专兼职教师合作教学，课程负责人全面组织实施，完成课程实施方案、课程标准、授课计划等教学文件的制定，专职教师负责理论教学，实训教学主要由兼职教师完成。课程主要教学安排如下： 1. 教师布置任务，利用多媒体或现场对任务进行示范教学； 2. 学生以小组形式对任务组织实施，每小组 3-5 人； 3. 最后由教师点评和小结。
教学手段和方法	1. 教学方法：采用项目导向、任务驱动、现场教学、模拟示范等培养学生实际操作能力和分析、解决实际问题的能力。 2. 教学手段：利用现场教学、网络教学和多媒体教学等，调动学生学习的兴趣、提高听课的效率和积极性。
教学资料	1. 网络资源我院建立了功能完善的数字化信息平台，学生可上网查询课程电子课件、电子书籍、课程标准、案例分析等，同时可到图书馆电子阅览室查询大量教学资源。 2. 自编教材及参考教材
教学考核	1. 考核形式分为过程性考核和终结性考核，比例为 7:3。 2. 过程考核主要是对学生的实际操作技能进行考核，主要包括旅游接待计划的制定、旅行社经营与管理、旅游产品策划与设计，考核形式为汇报 PPT、实际操作技能考核、旅游接待计划设计和实践。 3. 终结性考核主要是考核本课程的知识点。 采用形成性考核方式，总成绩=平时学习表现（20%）+平时实训项目完成情况（30%）+期末理论考核（20%）+期末实操考核测验（30%）。

5. 核心课程五： 《旅游电子商务》

课程名称	旅游电子商务			课程编码	8811304		
实施学期	4	总学时	72	理论学时	36	实践学时	36
课程类型	纯理论课（）、（理论+实践）课（√）、纯实践课（）						

先修课程	旅游概论基础、导游业务、导游基础知识与运用、旅游政策法规
教学目标	通过学习旅游电子商务，使学生了解旅游电子商务现状、旅游电子商务应用模式分析、旅游网站页面设计等知识；理解旅游企业电子商务；掌握旅游目的地电子商务，旅行社电子商务，饭店电子商务，景区电子商务。
教学内容	教学内容主要包括旅游电子商务现状、旅游电子商务应用模式分析、旅游网站页面设计、旅游企业电子商务和旅游目的地电子商务等。
教学重点与难点	教学重点：旅游企业电子商务和旅游目的地电子商务 教学难点：旅游网站页面设计
教学模式	教、学、做一体
教学组织	教学组织专兼职教师合作教学，课程负责人全面组织实施，完成课程实施方案、课程标准、授课计划等教学文件的制定，专职教师负责理论教学，实训教学主要由兼职教师完成。课程主要教学安排如下： 1. 教师布置任务，利用多媒体或现场对任务进行示范教学； 2. 学生以小组形式对任务组织实施，每组 5-6 人； 3. 最后由教师点评和小结。
教学手段和方法	1. 教学方法：采用项目导向、任务驱动、现场教学、模拟示范等培养学生实际操作能力和分析、解决实际问题的能力。 2. 教学手段：利用现场教学、网络教学和多媒体教学等，调动学生学习的兴趣、提高听课的效率和积极性。
教学资料	1. 网络资源我院建立了功能完善的数字化信息平台，学生可上网查询课程电子课件、电子书籍、课程标准、案例分析等，同时可到图书馆电子阅览室查询大量教学资源。 2. 自编教材及参考教材
教学考核	1. 考核形式分为过程性考核和终结性考核，比例为 6:4。 2. 过程考核主要是对学生的实际操作技能进行考核，主要包括旅游接待计划的制定、旅行社经营与管理、旅游产品策划与设计，考核形式为汇报 PPT、实际操作技能考核、旅游接待计划设计和实践。 3. 终结性考核主要是考核本课程的知识点。 采用形成性考核方式，总成绩=平时学习表现（20%）+平时实训项目完成情况（20%）+期末理论考核（20%）+期末实操考核测验（40%）。

十、人才培养教学计划表

表 1 旅游管理专业教学安排表

专业：旅游管理						学 分	考 试/ 考 查	学时（周）数			按学年及学期分配						备 注	
课 程 结 构	序 号	课 程 编 码	课 程 性 质	课 程 名 称	课 程 类 型			总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	第一学年		第二学年		第三学年			
											第 一 学 期 （ 16 周）	第 二 学 期 （ 18 周）	第 三 学 期 （ 18 周）	第 四 学 期 （ 18 周）	第 五 学 期 （ 18 周）	第 六 学 期 （ 18 周）		
基本素质课程（公共课）	1	10001101	必修	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	B	4	考试	72	36	36		72					线下授课	
	2	10001102	必修	思想道德修养与法律基础	B	3	考试	54	34	20	54						线下授课	
	3	8001201	必修	公共英语(1)	B	2	考试	28	24	4	28						线下授课	
	4	8001203	必修	公共英语(2)	B	2	考查	36	32	4		36					线下授课	
	5	11001101	必修	体育与健康 I	B	2	考试	36	4	32	36						线下授课	
	6	11001102	必修	体育与健康 II	B	2	考查	36	4	32		36					线下授课	
	7	11001103	必修	体育与健康 III	B	2	考试	36	4	32			36					
	8	11001104	必修	体育与健康 IV	B	2	考查	36	4	32				36				
	9	9001106	必修	军事技能训练	C	2	考试	112		112	112							线下授课
	10	9001123	必修	军事理论	A	2	考试	36	36		36							线上+线下
	11	9001130	必修	形势与政策 I	A	1	考查	18	18		18							线下授课
	12	9001131	必修	形势与政策 II	A	1	考查	18	18			18						线下授课
	13	9001132	必修	形势与政策 III	A	1	考查	18	18				18					线下授课
	14	9001133	必修	形势与政策 IV	A	1	考查	18	18					18				线下授课
	15	9001134	必修	大学语文 I	B	2	考查	28	22	6	28							线下授课

	16	9001119	必修	计算机应用基础	B	3	考查	54	26	28		54					线下授课	
	17	9001118	必修	大学生心理健康教育	A	2	考查	36	36			36					线下授课	
	18	9001120	必修	创新创业教育	B	2	考查	36	18	18		36					线下授课	
	19	9001111	必修	大学生职业生涯规划与就业指导	A	2	考查	36	36		36						线下授课	
	20	9001112	必修	贵州省情	A	1	考查	18	18			18					线下授课	
	21	9001122	必修	安全教育 I	A	0.5	考查	4	4		4						线下授课	
	22	9001121	必修	安全教育 II	A	0.5	考查	4	4			4					线下授课	
	23	10001104	必修	学习方法	A	1	考查	18	18			18					线上授课	
	24	9001115	必修	创新思维	A	1	考查	18	18		18						线上授课	
	25	9001116	必修	管理沟通	A	1	考查	18	18		18						线上授课	
	26	9001104	必修	入学教育	A	1	考查	18	18		18						线下授课，包含职业岗位认知	
	27	9001105	必修	毕业教育	A	1	考查	18	18						18		线下授课	
	28	9001125	必修	劳动教育	A	1	考查	16	16		4	4	4	4			线下授课	
	29	9001126	必修	生态文明教育	A	1	考查	16	16			16					线下授课	
	30	8811102	选修	中国历史文化	B	2	考查	36	18	18				36			线下授课	
	31		选修	网络课程 3——语言类	A	1	考查	18	18			18					线上授课	
	32		选修	网络课程——法学类	A	1	考查	18	18					18			线上授课	
	小计						51		964	590	374	410	366	58	112		18	
行业通用课程(专业基础课)	1	8811101	必修	普通话	B	4	考试	64	22	42	64						线下授课	
	2	8811201	必修	旅游概论	B	4	考试	64	48	16	64						线下授课	
	3	8811202	必修	导游基础知识训练 I	B	4	考试	64	48	16	28	36					线下授课	
	4	8811203	必修	导游基础知识训练 II	B	2	考试	36	18	18			36				线下授课；第三学期前 9 周上课	

	5	8811204	必修	旅游政策与法规	A	4	考试	72	72	0		36	36			线下授课；第 三学期前9周 上	
	6	8811205	必修	旅游服务礼仪	B	4	考试	64	20	44			64			线下授课	
	7	8811206	必修	旅游地理	B	4	考试	72	36	36			72			线下授课	
	8	8811207	必修	旅游心理与服务策略	B	2	考查	36	18	18				36		线下授课	
	9	8811208	必修	酒店认知与管理知识	B	4	考试	64	48	16	64					线下授课	
	10	8811209	必修	旅游民俗	B	2	考查	36	18	18		36				线下授课	
	11	8811210	必修	旅游市场营销	B	4	考试	72	36	36				72		线下授课	
	12	8811211	选修	贵州乡村旅游开发与管 理	B	2	考查	36	18	18				36		线下授课	
	13	8811309	选修	酒店管理实操	B	2	考查	36	18	18				36		线下授课	
	14	8811310	选修	餐饮服务与管理实操	B	2	考查	36	18	18			36			线下授课；后 9周上	
	15	8811311	选修	宴会设计与管理实操	B	2	考查	36	18	18				36		线下授课	
	小计						46		788	456	332	220	108	244	216		
	岗位能力课 程(专业核心 课)	1	8811301	必修	旅行社管理管理	B	4	考试	72	36	36			72			线下授课；后 9周上
		2	8811302	必修	导游业务	B	4	考试	72	36	36		72				线下授课
		3	8811303	必修	景区服务与管理	B	4	考试	72	36	36				72		线下授课
4		8811304	必修	旅游电子商务	B	4	考试	72	36	36				72		线下授课	
5		8811305	必修	旅游英语口语	B	4	考试	72	36	36			36	36		线下授课	
6		8811307	必修	模拟导游	B	4	考试	72	16	56				72		线下授课；前 9周	

	7	8811308	必修	顶岗实习	C	40	考查	960	0	960				480	480	线下授课;【7月中旬开始为期2个月的跟岗实习,后进行8个月顶岗实习】	
	小计					64		1392	196	1196		72	180	180	480	480	
能力 拓展课程	1	8811401	必修	旅游产品设计与策划	B	2	考查	36	20	16			36			线下授课	
	2	8811402	必修	旅游人力资源管理	B	2	考查	36	20	16		36				线下授课	
	3	8811403	选修	贵州民歌训练	B	2	考查	36	10	26		38				线下授课	
	4	8811404	选修	生态旅游	B	2	考查	36	20	16			36			线下授课	
	5	8811405	选修	情商训练	B	1	考查	18	10	8		18				线下授课	
	6	8811406	选修	茶艺表演	B	1	考查	18	8	10				18		线下授课	
	7		选修	网络课程1——中国文化素养类	A	1	考查	18	18			18				线上授课	
	8		选修	网络课程2——新媒体或摄影技巧类	A	1	考查	18	18					18		线上授课	
	小计					12		216	124	92		110	72	36			
学分总计						173											
课时总计								3360	1366	1994	630	656	554	544	480	498	
课程门数						共计62门(必修课49门,3000学时,153学分;选修课13门,360学时,20学分)											

十一、人才培养学时学分结构统计

课程	学分	总学时	理论学时	实践学时	占总学时比率(%)
纯理论课(A)	27	472	472	0	14.05%
(理论+实践)课(B)	104	1816	894	922	54.05%
纯实践课(C)	42	1072	0	1072	31.90%
合计	173	3360	1366	1994	
理论教学时数:实践教学时数			1:1.5		

十二、人才培养教学团队

(一)结构比例

	师资结构
师生比	1:24
专兼比例	专任教师 17, 兼职教师 7 人, 兼比例 2.4:1
专任教师双师结构	校内双师素质教师比例占专业专任教师的 90%以上
专任教师学历结构	硕士 9 人、本科 7 人、大专 1 人
专任教师职称结构	副教授 8 人、讲师 5 人, 实验师 1 人, 助教 1 人, 实训员 1 人

(二)教师队伍

旅游管理专业校内专任教师

教师	职称	年龄	学历(学位)	专业(学术)带头人或骨干教师	双师素质教师
蒙欣欣	副教授	33	硕士研究生	专业带头人	是
杨静	副教授	38	硕士研究生	专业带头人	是
代亚松	副教授	42	硕士研究生		是
代璐	副教授	52	大学本科		是

廖胜忠	副教授	53	大学本科		是
张凯	副教授	34	硕士研究生		是
张文静	副教授	34	硕士研究生	骨干教师	是
李应芝	副教授	34	硕士研究生	骨干教师	是
吴玥	讲师	33	大学本科		是
刘瑞芳	讲师	36	硕士研究生	骨干教师	是
李文青	讲师	27	硕士研究生		是
陈祖龙	讲师	27	硕士研究生		是
蒋洪流	讲师	33	大学本科	骨干教师	是
顾秋莎	实验师	34	大学本科		是
吴聪	讲师	29	大学本科		是
童霖	助教	30	大学本科		是
麻智水	实训员	31	大专学历		是

十三、人才培养实训条件

(一)校内实训环境

序号	实验实训室名称	面积 (m ²)	工位数 (个)	主要设备	备注
1	餐饮实训室	50	20	餐桌椅等	配有多媒体教学设备
2	客房实训室	50	10	床、床单等	配有多媒体教学设备
3	模拟旅行社实训室	100	20	电脑、置物柜等	配有多媒体教学设备
4	形体实训室	80	30	镜子等	配有监控设施
5	校史馆	260	80	校史发展图片等	配有监控设施
6	农耕馆	260	80	农耕设备等	配有监控设施

(二)校外实训环境

校外实训基地建设主要以四星、五星级酒店、高档餐饮、著名风景区、旅行社等为主，实训基地辐射省内外，主要建设合作的实训基地有铜仁市国宾馆、铜仁锦江旅游服

务有限公司、周逸群陈列馆、北京水利部、浙江省嘉兴佳源四季酒店、温州云轩楼高档餐饮、上海南郊宾馆等等。

(1) 紧密型合作企业：有教学功能的实习场所；承担学生教学实习或顶岗实习 50 人以上；有员工培训、订单办学、技术服务和技术开发项目。

(2) 松散型合作企业：签订校企合作协议，能承担 3 人以上学生顶岗实习。

旅游管理专业校外实训基地一览表

序号	企业	合作时间	容纳学生
1	广东惠州大观园	2013—至今	52
2	百花渡景区	2013—至今	40
3	国家水利部机关服务局	2015—至今	25
4	长沙市金辉大酒店	2015—至今	20
5	铜仁锦江投资有限公司	2013—至今	25
6	江口亚木沟景区	2013—至今	20
7	温州市名豪大酒店	2018—至今	26
8	浙江海宁登豪酒店	2018—至今	18
9	上海南郊宾馆	2014—至今	18
10	浙江嘉兴博雅酒店	2018—至今	21
11	贵州饭店	2019—至今	20
12	浙江佳源大酒店	2018—至今	25
13	江苏东方盐湖城旅游发展有限公司	2019—至今	25

十四、人才培养教学资源

(一)专业资源

序号	项目
1	铜仁乡村旅游发展与规划协同创新协调中心
2	黔东侗文化教育创新团队（省级）
3	铜仁市乡村旅游发展研究室

(二)课程资源

序号	课程名称	网址
1	旅游地理	http://mooc1.chaoxing.com/course/204510527.html
2	旅游概论	http://mooc1.chaoxing.com/course/204044135.html
3	旅游人力资源管理	http://mooc1.chaoxing.com/course/204009370.html
4	旅游市场营销	http://mooc1.chaoxing.com/course/203841676.html
5	贵州乡村旅游开发与管理	http://mooc1.chaoxing.com/course/203866257.html
6	旅游景区管理	http://mooc1.chaoxing.com/course/203787482.html
7	普通话	http://mooc1.chaoxing.com/course/203716997.html
8	旅游政策与法规	http://mooc1.chaoxing.com/course/203628723.html
9	导游业务	http://mooc1.chaoxing.com/course/203614190.html

十五、人才培养制度保障

为了确保旅游管理专业人才培养方案的顺利实施，在学院教学管理制度的基础上，由旅游管理专业建设管理委员会，结合旅游管理具体情况制定本专业制定了《专业教师联系企业制度》《专业兼职教师管理办法》《专业课程负责人制度》《专业教师企业挂职实施办法》等十多项管理制度，能有效的保障人才培养方案实施。

十六、人才培养制定依据

本方案制定的依据是人才培养需求调研和国家的相关政策文件，其中人才培养需求调研是本方案制定的逻辑起点，国家的相关政策文件是本方案制定的政策依据。

(一)人才培养需求调研

通过对铜仁市景区景点、旅行社等旅游相关企业进行人才需求调研，掌握了旅游行业、企业岗位设置、人才需求及所需知识、技能、素质的情况。依据调研结果分析，一是明确专业就业岗位及岗位群，确定旅游管理专业招生规模、人才培养的目标、规格及专业课程体系的设置；二是了解到管理型人才的需求量日益增大，高级技能型人才的需求量也越来越大，培养旅游管理型和高技能型人才势在必行。

(二)国家的相关政策文件

依据国家、教育部相关教育教学政策文件，确定人才培养层次、专业改革方向、发展路径等。相关政策文件如下：

- (1) 《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）。
- (2) 《关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》（国办发〔2015〕36号）。
- (3) 《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）。
- (4) 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）。
- (5) 教育部发布的各专业教学标准。
- (6) 《中共中央、国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》。
- (7) 《铜仁职业技术学院深化创新创业教育改革实施方案》（铜职院发〔2018〕62号）。
- (8) 《铜仁职业技术学院高职专业人才培养方案制订与实施细则（试行）》（职院发〔2019〕63号）。
- (9) 《铜仁职业技术学院四类（退役军人、下岗职工、农民工、新型农民）生源专业人才培养方案制定与实施办法（试行）》（铜职院发〔2019〕97号）。
- (10) 《国际学生专业人才培养方案制定的指导意见》。
- (11) 教育部《学校招收和培养国际学生管理办法》。
- (12) 教育部《来华留学生高等教育质量规范（试行）》。

(13) 《全国普通高等职业（专科）院校公共体育课程教学指导纲要（试行）》。

(14) 关于加强贵州旅游人才队伍建设的意见、贵州省旅游业条例等系列政策文件。

十七、审定意见

(1)二级学院意见

二级学院负责人签章： 年 月 日

(2)教学工作部意见

教学工作部签章： 年 月 日

(3)教学工作指导委员会意见

(盖章) 年 月 日

(4)院长办公会意见

(盖章) 年 月 日

(5)党委会意见

(盖章) 年 月 日

十八、人才培养方案附件

附件 1：旅游管理专业人才需求调研报告

一、旅游业发展的现状

旅游业的三大主要支柱是旅行社、酒店和景区。旅游管理专业的学生就业的方向也是旅行社、酒店和旅游景区。有研究报告指出,与旅游业直接或间接相关联的行业和部门有 109 个之多,而且外延还在扩张。据世界旅游组织预测,2010 年,全世界境外游客的总数将达到 10 亿人次,2020 年达到 16 亿人次,国际旅游消费将达到 2 万亿美元。据世界旅游组织统计,上个世纪末旅游业已经超过了汽车业、钢铁、石油等产业,旅游业在全世界的整个生产总值中现在大约占 10%的份额,已经成为世界第一大产业。

2019 年,我国的旅游业面临巨大危机,旅游业遭受疫情的冲击前所未有但韧性十足。重大突发事件对旅游业的影响是旅游研究中的一个老问题,在旅游业受疫情影响的背后,既有许许多多的旅游企业及相关从业人员实实在在的直接损失,也有众多旅游相关行业的间接损失。在积极配合和主动参与抗击疫情的同时,如何积极应对冲击下的现实困难,认真研判其影响与形势,理性地寻找应对疫情影响之策,构建旅游业持续稳定发展的长效机制,是摆在旅游业界和旅游研究者面前不能回避的重要问题。

旅游企业被动应对,旅游服务订单的“退改停”问题表现突出,景区自春节开始基本处于零收入状态,成本压力主要表现为员工工资、偿还贷款、先期支付与退款等问题,短时间内旅游企业和旅游从业人员的压力陡然增大。政策层面同样迅速反应,随之研究出台了许多灵活的保护性政策措施。例如,文化和旅游部很快出台两年内暂退旅行社 80% 旅游质量保证金的方案。这个政策举措,对这些旅游企业而言,可谓是雪中送炭,缓解了燃眉之急。面对疫情影响,业界对旅游业敏感但不脆弱的基本预期判断也没有变。可以说,旅游业突然的停滞也是阶段性的,旅游业的波动与疫情防控的进程息息相关。根据 2003 年“非典”时期的经验,在外界普遍看长旅游业恢复期的情况下,我国旅游业在半年后就恢复性地实现了反弹。虽然旅游业不会在疫情防控胜利后马上恢复到原有水平,但也会极具韧性地呈现快速复苏势头。

旅游业是劳动密集型产业,是吸纳劳动就业的主力军。此次疫情冲击,对就业影响很大,避免较大规模失业,是政府义不容辞的责任。企业固然要创新思路自救,但如果

有政府在脆弱的时候采取有力的政策“搭救”一把，结果是完全不同的。此外，除了传统旅游企业的员工利益外，还应该关注那些为文化和旅游创新发展贡献力量的创业人员，在旅游业高度关联和产业深度融合的今天，疫情对旅游业的影响，可能会波及因参与生态休闲农业而改善生活的脱贫农民，也可能波及参与地方特色工艺品与旅游纪念品开发还处在创业初期的小团队，还可能会波及因经营特色民宿还在等待收回投资成本的年轻人等。他们是促进文旅融合和旅游创新发展的重要力量，是旅游产业链不断拓展的重要支撑，这些都需要各级文化和旅游主管部门的用心引导与扶持。

旅游业作为五大幸福产业之首，是满足人民日益增长的美好生活需要的重要产业，也是助力我国脱贫攻坚事业圆满完成的重要支撑产业之一。面对疫情，旅游业因其高度敏感性的特征受到直接冲击，尽管损失在所难免，但这种阵痛是暂时的，中国旅游业经历改革开放 40 多年的发展，已经是韧性十足，暂时的困难改变不了其蓬勃向上的大趋势。

二、调研目的

通过对旅游业发展现状、旅游企业人才需求现状及对学生的专业素养要求、毕业生对本专业课程设置、职业技能训练等教学过程与效果的意见和建议等核心问题进行的全面调研及系统分析，以期为旅游管理专业人才培养修订工作指明方向，从而形成我校旅游管理专业的发展特色与人才培养的创新。

三、调研对象与调研方法

本次调研采用座谈、访谈、网络等多种方式进行。本次调研内容主要包括旅游业态发展、旅游业对人才需求形式、人才体系构成情况、人才使用计划、人才培养建议、人才流率、薪资水平、人才需求、人才能力要求以及毕业生对课程结构设置、理论与实训课程教学的意见与建议。

四、调研结果与分析

1、后疫情时代”导游人才需求变化

我国规模庞大的导游群体是旅游业快速持续发展基础力量之一。在2020年的突发疫情下，导游问题更加紧迫突出。对加快推进供给侧改革、开放、创新，从提升导游的专业技能、职业认证与就业方式入手，释放导游从业者的积极性与创造力有了更高要求。导游参加旅游定制师、研学旅行指导师、旅游咨询师、当地向导、民宿管家等认证的趋势明显。

2、高效的实践教学平台来支撑该项内容的实践

新业态的出现，需要适应不同业态的专家型导游成为刚需。国务院办公厅《关于深化高等学校创新创业教育改革实施意见》、《关于发展众创空间推进大众创新创业的指导意见》中提出的“大众创业，万众创新”的“众创空间”战略。2015年“大众创业、万众创新”首次写入政府工作报告后，2016年政府工作报告中再次强调，要充分释放全社会创业创新潜能，发挥大众创业、万众创新和“互联网+”集众智、汇众力的乘数效应。随着“互联网+”与“双创时代”的来临，旅游人才的市场需求发生了新的变化，高校旅游人才培养需要进行全新思考、全新规划、全新设计。旅游专业课程体系建设作为旅游教育的中心环节，对专业的发展以及人才的培养有举足轻重的作用。高效的实践教学平台来支撑该项内容的实践展开，成为培养人才的刚需。AR、VR、人工智能等新技术的广泛应用在行业里已经成为了一道绝好的突破口，教学必须要与时俱进，将虚拟仿真技术引入到教学中，提高课堂效率，节约人力物力财力，为学生在学校有限的空间里能有无限的认知，成为了学校教学的重点和国家引导的重点。

3、旅游从业人员的文化性要求更高。

研学旅行、红色旅行等行业新宠的出现更多的需要有内涵、有知识、文化素养高的导游员来带动整个行业的发展，但是由于导游在之前属于门槛比较低的岗位，历史的遗留元素导致目前行业的一线导游满足行业发展变化人才需求的占少数，所以，传统的讲解方式已经不能满足行业或者说职业发展的需求，旅游行业需要具备有创新意识、创新思维，掌握一定的信息化技术的高质量人才的补给，同时在沟通能力、组织能力、应变能力等方面都要非常出色的一线工作者，这就对高校旅游教学提出了非常高的要求。

4、铜仁旅游发展规划与趋势

近年来，铜仁市强力推进旅游配套基础设施建设，初步构建从空中、陆地、水上三方面进出核心景区的立体交通大网络，全线启动梵净山旅游环线224公里公路建设；采取政府投入、招商引资等多种方式，加大旅游投入力度，累计投入资金180多亿元，着力从完善吃、住、行、游、购、娱服务体系入手，建立了较为完整的旅游服务网络。除了景观和景点“硬件”的优化和整合，还要有“软件”上的更新。铜仁市更应注重整个行业的管理和对外形象，旅游业亟需一大批受过正规的职业教育、掌握服务业标准和管理基础知识、具有较强实践能力的旅游服务管理人才来从事现代旅游工作。

5、铜仁市旅游行业从业人员现状

2017年-2019年期间,铜仁市全区旅游人数总计(万人次):2017年为74417.43,2018年为96858.12,2019年为113526.6,整体持续增长;旅游总收入(亿元):2017年为7116.81,2018年为9471.03,2019年为12318.86,整体持续增长。由于受到疫情冲击,旅游游客过夜数据统计中入境过夜人数(万人次)2019年第四季度47.18比较上一季度增长率为16.94%,2020年第一季度1.29比较上一季度增长率为-86.36%,2020年第二季度1.7比较上一季度增长率为16.94%,2020年第一季度1.29比较上一季度增长率为-92.52%;国内过夜人数(万人次)2019年第四季度20557.52比较上一季度增长率为5.99%,2020年第一季度1415.35比较上一季度增长率为-66.45,2020年第二季度2495.86比较上一季度增长率为-28.51。

从数据和调研显示,旅游业出现闲置人才,岗位不足等情况,同是也呈现出旅游业回暖趋势,人才的需求将随着旅游需求快速回升。

6、旅游企业人才需求情况

随着疫情冲击和旅游业竞争的日益加剧,旅游企业招聘对人才素质的要求更明显,关注人才的专业技能的同时对基础素养和职业道德等心理素养的要求有所增加。根据对景区景点、旅行社以及酒店有关旅游管理专业技能型人才素质能力的调查显示,企业普遍认为较强的专业实操能力、较好的人际交往能力、应变能力和学习能力是最为重要的因素。所以,那些技能水平高,并具有团队合作精神和良好人际交往能力的毕业生更受企业的欢迎。调查中还发现,目前在旅游企业中,中职学生的优势在于所学知识适应岗位需求、操作能力强,但也具有创新能力和行为习惯较差的劣势。知识面越宽才越能胜任本职工作。旅游企业对于学生的要求是希望学生在校期间能够全面掌握知识,拓宽知识面;企业希望社会尤其是学校能利用课程实训的机会,在实训室就将旅游服务的基本技能传授给学生,实践操作能力也是企业录用员工时考虑的一个重要因素;旅游企业希望未来的从业者能够全面掌握知识,要加强职业道德的培养,强化合作精神、要敬业爱岗、谦虚好学。

7. 岗位工作及能力需求分析

通过调研可知,中职旅游管理专业的毕业生工作岗位主要有景区讲解、导游、旅行社门市接待、计调、外联、酒店一线对客和后勤管理等。各主要岗位典型工作任务及所需的职业能力如下表:

表1 典型岗位工作任务及职业能力分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力
1 景点讲解员	1-1 服务准备 1-2 景区讲解 1-3 后续工作 1-4 突发事故处理	1 引领游览能力 2 讲解景点能力 3 推销商品能力 4 控制团队能力 5 沟通语言能力 6 处理突发事件能力
2 地陪导游员	2-1 接待准备 2-2 迎候接站 2-3 入住饭店 2-4 用餐服务 2-5 游览服务 2-6 促销商品 2-7 送别游客 2-8 后续工作 2-9 特殊问题处理	1 辨认团队能力 2 引领游览能力 3 讲解景点能力 4 预订团餐能力 5 组织活动能力 6 推销商品能力 7 鉴赏物品能力 8 沟通语言能力 9 处理突发事件能力
3 全陪导游员	3-1 全陪导游工作认知 3-2 服务准备 3-3 迎送（首站）服务 3-4 各站服务 3-5 离抵站及途中服务 3-6 后续工作	1 组织协调能力 2 联络沟通能力 3 住宿安排能力 4 交通、入境业务能力 5 带团及导游讲解能力 6 生活照料能力 7 购物参谋能力 8 特殊问题和突发事件处理能力
4 旅行社门市 接待员	4-1 接待 4-2 咨询服务 4-3 推介产品 4-4 接受预订及签订合同 4-5 建立客户档案	1 礼仪接待能力 2 推介活动能力 3 书写文本能力 4 计算机应用能力 5 沟通协调能力 6 语言表达能力 7 应对突变能力
5 旅行社 计调员	5-1 旅游服务采购 5-2 确认旅行计划 5-3 落实旅游行程 5-4 办理出境手续 5-5 核算与评估	1 制作文本能力 2 核算帐务能力 3 落实行程能力 4 计算机应用能力 5 沟通协调能力 6 语言表达能力 7 应对突变能力
6 旅行社外联 销售员	6-1 调研旅游市场 6-2 设计旅行社产品 6-3 销售旅游产品	1 开发市场能力 2 设计线路能力 3 推销商品能力 4 社会交际能力 5 计算机应用能力
7 酒店前厅接待员	7-1 接待顾客 7-2 处理预订、更改等要求 7-3 推销酒店产品 7-4 与本企业其他部门保持联系 7-5 解决顾客疑难问题 7-6 信息录入、整理	1 语言表达能力 2 沟通协调能力 3 推介活动能力 4 计算机应用能力 5 突发应对能力

8 餐厅服务员	8-1 托盘 8-2 折花 8-3 摆台 8-4 上菜 8-5 斟酒	1 观察力 2 记忆力 3 语言表达能力 4 沟通协调能力 5 良好的应变能力 6. 营养搭配能力, 为客人推荐合理的营养搭配 7. 促销策划 8. 综合能力和管理能力
9 客户服务员	9-1 客房清洁整理 9-2 客房备品补充 9-3 客房检查 9-4 填写报表	1 语言表达能力 2 社会交际能力 3 记忆能力 4 观察能力 5 应变能力 6 营销能力

6. 毕业生反馈分析

本次调研共对59名旅游管理专业的实习生、毕业生进行问卷和访谈形式的调查。通过调查可知，95%以上的实习生、毕业生从事与专业对口的工作，通过一个月（或更短）的培训即可胜任本职工作。在受访学生中，有47%的人对本专业的发展前景感到乐观，并愿意继续从事旅游服务工作；35%的人则认为发展的空间不大、前景不乐观，有意向转向其他行业或创业。在知识技能应用方面，多数学生认为专业知识、专业技能和顶岗实习和社会实践对实际工作帮助最大，所学专业知识和技能与就业市场要求较为相符，从他们的工作经历来看，中职学生在分析解决问题能力和组织协调能力方面较为薄弱；在课程设置方面，实习生、毕业生们都肯定了实践教学的作用，都希望可以增加实践课程和实践环节。

毕业生反映的最大问题是：过分强调理论教学，不注重理论与实践教学的合理安排，占32.47%；其次是：一些简单的专业课占用课时过多，占29.38%；再次是：就业市场反应迟钝，就业岗位选择滞后于行业对人才需求的变化，设置范围窄，占24.74%；另外还有13.40%的人认为学校课程设置比较科学，但是教学计划执行的力度不够。这个结果可以与毕业生对“哪方面的才能最有助应聘”这个问题的回答相应证：有几乎高达80%的人认为实践能力对应聘成功最重要。

在专业基础课程的设置方面，毕业生反应比较强烈的是选用教材的难度比较高，基本上使用高职旅游管理专业或者大学本科教材。例如旅游市场营销课程使用的是高职教学教材，教材内容中的部分理念知识较难理解，教师在教学过程中，对教材按照职业教育教学理念加工的难度比较大。鉴于我校旅游管理专业生源的文化基础，学生的理解能力比较弱，如果有更贴近中职生接受能力的教材更有利于学生的学习。

学生认为最有意义的课程分别为导游基础知识、模拟导游、中西餐摆台、导游业务、形体训练、礼貌礼仪，建议开设的课程为导游计调业务、导游才艺等。

五、人才培养方案调整与课程体系整改建议

1. 调整现有人才培养模式，建立“以市场需求为导向”的人才培养新模式。

调研与访谈的过程中，旅游企业专家与我们的思路始终围绕“企业需要的人才”展开讨论。专家建议我们在人才培养模式的创新上借鉴国外一些先进的经验。如加拿大在职业人才培养的过程中随时随地关注就业市场，企业需要什么样的人就开设什么样的专业，企业需要人才具有什么样的能力就开设相对应的能力培养与提高课程。调研结果显示，在我校旅游管理专业的人才培养模式构建与课程体系改革过程中，我们也应当以旅游企业需求为立足点，调整现有人才培养模式。

2. 调整现行课程体系，构建“以职业能力为目标”的专业课程体系结构

调研与访谈结果显示，用职业能力表述课程目标，重点关注学生能做什么，而不是了解掌握原理、结构等方面的理论知识是企业、学生一致的意见。以典型工作任务为教学内容，重点教会学生如何完成不同岗位对应的工作任务，知识、技能的学习结合任务完成过程来进行，教学顺序按照项目编排来展开，只要能服务于工作任务的学习就行。以“工作任务”为主线设计专业课程，结合使用多种教学方法和教学组织形式，根据课程的教学目标和内容选择采用模块课程、一体化课程等多种形式，强化学生的专业技能训练，构建新的课程体系，使课程设置以职业能力培养为目标，让我们的学生真正成为坐能写、站能说的实用型人才。

3. 基础课程配合拓展课程，建设以职业素养提升为最终目标的辅助课程体系

在企业招聘时，“岗位要求”通常由企业的人力资源部门进行测试其综合素能（专业技能之外），如“服从性、”“工作稳定度”、“服务态度”、“团队合作精神”、“学习能力”等，在基础课程与拓展课程中这些综合素能应该被重点强调、贯穿始终。同时，在平时的专业教学中也要贯穿职业素养和职业道德的培养。在项目教学中注意培养学生的服务意识、合作意识和认真的工作态度，要求学生认真对待每一个项目，认真执行流程，认真分析总结，以此培养职业素养、流程意识、吃苦耐劳的精神等。在项目教学方式中，多采用以小组为单位完成学习任务的方式，以此培养学生的团队合作精神。

4. 加强旅游专业实训基地、特色实训室的建设，注重过程评价和产能评价相结合的评价体系

让实训室建设与企业的实际工作情境对接，以营造职业化学习、实践的工作环境，这对人才培养很重要。如旅行社的“计调员”岗位、“门市接待”岗位、导游接待讲解过程中“实景”、“实物”能在实训室中得到仿真。设计模拟职业环境下的工作过程，注重职业环境要素设计，采用企业实际的工作任务作为教学材料，激发学生的学习兴趣。在实施项目课程教学模式的前提下，以学生为主体，实行过程评价和产能评价，明确给出考核评分标准，过程考核成绩与期末总评成绩挂钩，激发学生学习动力。

附件 2：旅游管理专业毕业生跟踪调查报告

一、 调查的意义

为更好地掌握校企合作用人单位对我基地培训学员的综合评价，广泛听取企业意见和建议，为学院高技能人才基地教育教学改革、培训专业建设、学员就业指导服务提供参考，不断提高用人单位、学员的满意度。学院高技能人才培训基地组织对以铜仁市碧江区为主的校企合作用人单位进行了满意度调查，现将调查情况分析报告如下。

二、调查的内容和方法

1、调查对象

此次共调查 10 家校企合作用人单位，在所有调查的人中，有 80%是用人单位的人力资源管理人员或单位的负责人。

2、调查方式

由我专业教师通过电话沟通的方式，由用人单位相关人员回答，谈话交流时间约 5 到 10 分钟。

3、调查内容

采用我院高技能人才培训基地自编的《用人单位满意率调查表》，涉及用人单位基本情况、用人单位对我院培训人员的总体评价、人才培养建议等内容。

三、用人单位信息

1、单位性质

我院培训学生到私营企业、民营企业就业占主流，达到了 95%，到事业单位、国企

等就业的比例相对较少。

2、用人单位所在行业

调查显示酒店管理专业占 60%，旅行社占约 20%，旅游景区占 10%，其他类占 10%。需要注意的是，由于此次调查用人单位样本仅有 10 家企业，并不能完全代表用人单位群体。

四、调查结果分析

1 用人单位对我院培训学员的满意情况

调查结果显示非常满意我院培训学生的占 95%。

2 用人单位对我院培训学生的评价及建议

1) 用人单位对我院所培训学生的满意度

用人单位对我院所培训学生的总体满意度达到了 95%，其中非常满意达到了 70%，基本满意占 20%，一般占 5%，不满意为零，这表明我院高技能人才培训基地培训的学生素质高、质量好，专业能力、沟通能力、团队合作能力、工作主动性等各方面能力都得到了用人单位的普遍认可，也充分说明了我院高技能人才培训基地对学生的综合技能培养成效显著。

2) 用人单位对我院培训学生综合素质的评价

从这几个方面来看，用人单位不同的岗位对毕业生的岗位素质要求也不同，这对我院高技能人才培训基地培训教学工作提出了更高的要求，应加强学生综合素质培养，提高就业竞争力。

3) 用人单位对我院培训学生岗位胜任能力的评价

调查结果显示，我院培训学生总体胜任岗位的比例达到了 90%，还有 10% 的学生经过短期在岗培训也能够胜任工作岗位，难以胜任岗位的受训学生为零。这说明用人单位对我院高技能人才培训基地培训工作的认可度还是非常高的。

4) 用人单位对我院高技能人才培养的建议

用人单位中肯的意见和建议对促进我院高技能人才培养起到了至关重要的作用，因此，在此次调查中我们对用人单位认为我院高技能人才培养方面需要进一步加强的能力和课程等进行了调查。调查结果显示，用人单位认为我院需要进一步加强的素质能力为：外语水平、专业技能培养、创新实践能力、专业基础知识、沟通能力、心理素质、协调能力、组织管理能力、加强职业道德教育、更新专业理论教学、改善专业设施设备、加强与企业需求的对接等。由此可见，在今后的培训工作中，应该针对企业所需要人才的特点，加强对学员的训练，以适应区域经济对人才的需求。加强对学员的心理素质教育和沟通能力的指导；同时，通过各种实践活动提高学生的综合素质

五、问题与思考

从我院高技能人才培训基地建立以来，我院制定了完善的人才培养模式，建立了校企合作机制，让企业充分参与到学院的教学、实践中来，校企双方全程参与学生培养的全过程。而培养的学生质量如何，只有在工作实践中才能得到最充分的体现，因此，用人单位对我院高技能人才培训基地的人才培养最有评价权。调查数据表明，用人单位对我院高技能人才培训基地的人才培养工作给予了充分的肯定，但存在的一些问题还需要进一步改善。

基地人才培养的规格是德、智、体、美全面发展，具有从事旅行社导游，计调，销售；景点景区讲解服务和旅游商品销售和高星级饭店客房、餐饮、前厅等基层服务，领班、主管等基层督导管理，中层管理和饭店营销等工作的综合职业素质和实际操作能力。一般来说，服务行业的工作劳动强度大，时间长，既要求有健康的身体，又要有较强健的体魄，能适应紧张高强度的工作；并且要求从业人员有一定的心理适应能力和应变、应急技巧。

在调查中，用人单位对我院高技能人才培训基地培养的学生外语水平的评价普遍偏低，认为我院培养学生的组织协调能力和心理素质较弱。因此，我院高技能人才培训基地学院应根据行业要求和所培训学生特点进一步加强外语教学改革，重视应用能力的培

养和提高，使学生能积极主动适应国际化工作环境，加强对学生职业道德、职业心理及就业能力的辅导与指导，真正满足用人单位的需求。

课程体系是保证人才培养目标实现的基础、手段、根本途径。根据调查中显示的旅游企业对人才的知识、能力、素质要求。高技能人才培训基地人才培养目标应注重提高学生的语言运用能力、沟通交流能力、一线岗位服务能力、基层管理能力，改革教学方法，突出职业技能培养。主要指教学中突出职业情景，突出学生的主体地位，调动学生的积极性，重在培养职业意识，养成职业习惯、培养职业技能，通过酒店真实案例和酒店真实情景模拟加强教学的效果。由于旅游行业比其他行业更注重实践能力和实践经验，因此，培养合格的旅游从业人员应有科学、完整的实践教学体系，专业认识实习、课堂实训、实验室模拟实习、旅游企业岗位实践等。

附件 3：旅游管理专业核心课程标准

《旅行社经营实务》课程标准

课程名称：旅行社经营实务

适用专业：旅游管理、酒店服务与管理

(一)前言

1、课程性质

《旅行社经营实务》课程主要培养能懂现代旅行社具体业务操作与基层管理，又具有一定后续发展能力的高技能应用型专门人才，是旅游管理旅游类专业学生必修的一门专业课。

通过本课程的学习，使学生了解旅行社的性质、基本业务和经营管理理念，熟悉世界及我国旅行社业的发展脉络，了解旅行社的分工体系、分类制度及设立过程，清楚旅行社的制度和市场环境，同时，要求学生掌握旅行社的市场营销，对旅行社的接待管理、组织管理和财务管理也应该有较深的认识。

通过对旅行社业务流程的操作，使学生了解旅行社的基本业务，各工作部门的具体职能；通过扮演不同的角色，使学生对旅行社的实际运作有更为感性的认识。通过实践技能的训练，使学生巩固课堂理论知识，加深对旅行社的基本管理原理的理解，掌握从事旅行社业务管理的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。同时，通过实验教学，拓宽学生的知识领域，激发学生的创造意识，培养学生的主观能动性，为今后从事旅游管理工作奠定坚实的基础。

2、设计思路

本课程以学校“学做合一”、“工学结合”的教育理念为指导思想，以旅游管理专业学生的就业为导向，在旅游业专家的指导下，经过旅游管理教研室全体老师的共同研究展开。

在内容上，本课程紧扣旅行社经营实务工作过程，针对旅行社产品开发、旅游线路设计、组团旅游接待、散客旅游经营等旅行社典型工作任务的要求，结合旅游企业对员工上岗要求和本专业学生的实际情况，参照国家职业标准确定教学内容。

本课程力求理论联系实际，吸收了国内外最新的旅游企业管理理论与操作技巧，循序渐进，把基本理论与基本方法寓于案例之中，力求培养学生分析、解决实际问题的能力。

课程按典型工作任务设计项目，并对按预设能力目标设计的教学项目针对学习目标、工作任务、能力要求、教学内容、活动设计和建议学时等方面制定了参考标准。

课程内容的学习，注重学生实际应用技能，主要发展学生认知、归纳分析、迁移的能力。

认知主要表现在：对本课程理论知识框架熟悉，准确理解市场营销及其相关的概念、基本原理。

归纳分析主要表现在：通过明确的任务导向及案例分析，能归纳市场营销的原理、原则和方法的应用特点和策略，能分析市场营销基本原理在旅游业中运用的具体场合与情形。

迁移主要表现在：能将所学企业经营理论、原则、方法等迁移到新的具体案例中使用，能够将一个案例中的策略总结出来应用于新的情境中。

本标准对不同目标采用明确而且不同的行为动词描述，从而更好地体现了本标准在执行中的参考价值和实现教学目标的要求。

课程标准中的目标主要是按结果性目标和体验性目标来描述的。结果性目标主要用于对“知识与技能”目标领域的刻画，而体验性目标则主要用于反映“过程与方法”、“情感态度与价值观”“职业道德与素质”等目标领域的要求。无论是结果性目标，还是体验性目标，都尽可能地以便于理解、便于操作和评估的行为动词来刻画。

结果性目标：

知识

了解——说出、背诵、辨认、列举、复述、回忆、选出、识别等。

理解——解释、说明、归纳、概述、推断、区别、提供、预测、整理等。

应用——设计、辩护、质疑、撰写、解决、检验、计划、总结、推广、证明等。

技能

模仿——模拟、重复、再现、例证、类推、扩展等。

独立操作——能够、运用、使用、掌握、制定、解决、操作等。

迁移——联系、转换、灵活运用、举一反三、触类旁通等。

体验性目标：

经历（感受）——参与、讨论、寻找、交流、分享、访问、观察等。

反映（认同）——认可、接受、遵守、欣赏、关注、拒绝、摒弃等。

领悟（内化）——形成、具有、树立、热爱、坚持、保持、追求等。

(二)课程目标

1. 课程总目标

通过本门课程的学习，使学生熟悉、掌握旅行社的机构组成、运营程序和基本业务，同时掌握旅行社企业的基本经营和管理策略，能够胜任旅行社的管理岗位，并使学生养成善于观察、独立思考的习惯，同时通过教学过程中的案例分析强化学生的职业道德意

识和职业素质养成意识。

2. 具体目标（课程预设能力目标的阐述）

(1)知识与技能目标

通过本课程的学习，使学生掌握旅行社的基本概念和基本理论；了解旅行社的产生和发展；旅行社及旅行社行业的基本情况；旅行社的组织设计与组织管理；旅行社的业务流程；旅行社各个部门的业务运作及管理；新技术条件下的旅行社业务及管理；旅行社行业管理的相关法律和法规。

(2)过程与方法目标

本课程在教学过程中，突出学生主体，采用案例教学，启发学生善于观察、自主思考、独立分析问题与解决问题。通过以学生为主体的学习，使学生在观察、思维、推理与判断、分析与解决问题能力方面有明显的提高，能够灵活解决旅行社企业经营管理中的产品开发、促销等实际问题，体现注重实际应用技能的培养目标。

(3)情感态度与价值观目标

在教学过程中，采用角色扮演教学、情境教学、案例教学等方法。注重基础应用性，从理论的传授过渡到方法的学习。通过本课程的学习使学生掌握旅行社企业经营管理的知识体系和理论应用能力，在每一理论知识环节都设置相应的案例，与企业经营管理实际紧密结合，鼓励学生积极参与案例分析。同时密切结合高职学生的特点，注重课程的趣味性，寓教于乐，通过与课程内容紧密配合的课堂活动（讨论、案例分析等），丰富教学内容，调动学生学习的兴趣，激发他们学习的热情，培养学生的主体意识、问题意识、训练意识、互动意识、交流意识，使学生真正成为学习的主人、课堂的主人，获得应有的收获。

(4)职业道德与素质养成目标

在教学过程中通过不同的成功与失败案例的对比剖析，以及与课程教学中的团队活动实践让学生领悟并认识到敬业耐劳、恪守信用、讲究效率、尊重规则、团队协作、崇尚卓越等职业道德与素质在个人职业发展和事业成功中的重要性，使学生能树立起自我培养良好的职业道德与注重日常职业素质养成的意识。

(三)课程内容和要求

1. 课程总体内容和要求描述

这门课程内容主要包括：

掌握旅行社的基本概念和基本理论；了解熟悉旅行社的设立；掌握旅行社的性质、职能、基本业务和分类方法；了解旅行社的人力资源管理和财务管理及旅行社的发展趋势。

(1) 导论；掌握影响旅行社的产生与发展、性质与职能素；了解旅行社的基本业务和旅行社的组织结构。

(2) 旅行社的设立；掌握旅行社的设立条件和基本程序；掌握旅行社营业场所的选址和设计。

(3) 旅行社产品的设计与开发；掌握旅行社产品的特征与类别，掌握旅行社产品设计与开发的过程，熟悉旅行社产品设计与开发的过程。

(4) 旅行社产品的定价；掌握旅行社产品定价实施的关键步骤，如何选择定价方式，以及能合理设计运用旅行社产品促销的方法和技巧。

(5) 旅行社产品的促销；了解旅行社产品促销的概念，掌握旅行社促销的运作流程。

(6) 旅行社产品的销售；了解旅行社产品的销售方式，掌握旅行社产品的销售手段。

(7) 旅行社的协作网络；了解旅行社协作网络的构成以及建立。

(8) 旅行社的接待业务；掌握旅行社接待计划的制定与落实，熟悉旅行社的接待业务流程。

(9) 旅行社的服务质量管理；了解旅行社服务质量及其评估。

(10) 旅行社的财务管理；了解旅行社的资金与成本费用管理。

(11) 我国旅行社业的发展趋势；了解我国旅行社的发展趋势。

2. 课程分项目具体内容描述

序号	项目	课程内容	活动设计	参考学时
1	导论	1、旅行社的产生与发展 2、旅行社的性质与职能 3、旅行社的基本业务 4、旅行社的组织结构		4
2	旅行社的设立	1、旅行社的设立条件 2、设立旅行社的基本程序 3、旅行社营业场所的选址和设计 4、旅行社的行业组织		6
3	旅行社产品的设计与开发	1、旅行社产品的特征与类别 2、旅行社产品设计与开发的原则 3、旅行社产品设计与开发的过程 4、旅行社产品设计实例分析	实训一：根据目标市场，制作旅行社产品报价单	8

4	旅行社产品的定价	1、旅行社产品的价格 2、旅行社产品的定价决策 3、旅行社产品价格的变更	实训二：假设你是某旅行社的导游，请你以地陪身份，对游客写一段欢送词，并进行讲解	8
5	旅行社产品的促销	1、促销的概念、作用与运作流程 2、促销预算 3、促销方式 4、促销效果的评估与促销改进		6
6	旅行社产品的销售	1、旅行社产品的销售方式 2、旅行社产品的销售手段 3、旅行社产品的销售渠道 4、旅行社产品销售业务	实训三：假设你要对旅行社大学生团队旅游情况进行调查，以了解其服务质量，请设计一份顾客意见调查表	8
7	旅行社的协作网络	1、旅行社协作网络的构成 2、旅行社协作网络的建立 3、旅行社协作网络的维护与变更		6
8	旅行社的接待业务	1、接待计划的制定与落实 2、旅行社的接待业务流程 3、导游业务 4、售后服务	实训四：学生分组模拟。一方模拟大学生顾客，一方模拟旅行社服务人员，模拟进行铜仁旅游产品的销售。	6
9	旅行社的服务质量管理	1、旅行社服务质量及其实现 2、旅行社服务质量的评估 3、旅行社服务质量的控制与改进		4
10	旅行社的财务管理	1、旅行社的资金管理 2、旅行社成本费用的管理 3、旅行社营业收入与利润的管理 4、旅行社的财务分析 5、旅行社的结算管理		4
11	我国旅行社业的发展趋势	1、中国加入 WTO 对旅行社业的影响 2、市场需求变化对旅行社业的影响 3、信息技术的发展对旅行社业的影响		4
其他		复习 练习 机动		8
学时合计				72

(四) 实施建议

1、教材编写

(1) 理论教材编写原则与要求

依据“三位一体”的教学理念和要求，本课程采用“三个衔接”原则来优化整合理论教材的编写；以“三个结合”的原则来组织和设计编写实训教材。

第一，教材内容与岗位分析相衔接：在教学内容的组织中，尽可能以旅行社各岗位的需求、以具体工作过程为基础，整合教学内容。

第二，教材内容与前后续内容衔接：职业教育要求对学生进行综合素质的培养，要

将学生培养成高素质的高技能人才，因此需要开设多门有利于学生全面发展的课程。这些课程并不是完全独立，而是相互联系、互为基础、相互补充。如本课程的学习需要《导游基础》、《旅游概论基础》等课程为基础，同时又成为《导游实务》的基础。

第三，教材内容与国家职业标准相衔接：国家职业标准是国家对相关职业的基本要求，教学必须与国家职业标准的要求相吻合，因此在教学内容的组织上，将国家职业标准纳入其中，尤其是实践课程的教学内容。

（2）实践教材编写要求与原则

本课程实践教学本着紧密联系行业需求，严格遵守旅行社操作规范的理念，以“三个结合”的原则来组织和设计实训教材。

第一，将实践教学与岗位实际需要相结合：旅行社各岗位工作人员都必须掌握各项服务技能与接待礼仪，并能自如应付各种突发事件，在实践教学内容的组织中，尽可能以旅行社各岗位的需求、以具体过程为基础，整合教学内容。

第二，将实践教学与真实的工作任务相结合：旅行社工作岗位众多，工作任务繁重，实践教学让学生以模拟身份在仿真的实践教学环境中，按照工作规范去体验各种角色，如迎宾服务、预订服务、计调服务等等，是学生尽快熟悉旅行社工作的流程，尽快胜任旅行社工作，并以此整合实践教学内容。

第三，将实践教学与职业资格证书考核相结合：获得职业资格证书的过程是对学生掌握本课程专业知识与技能水平高低的测试。本课程要求本专业学生先后考取中级和高级职业技能资格证书，所以，实践教学必须与国家职业标准的要求相吻合。

2、教学建议

（一）突出学生主体，注重学生的能力培养

《旅行社经营实务》面向旅游管理专业全体学生，以旅行社基层业务操作与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力培养为重点，紧密与行业、企业相结，开展职业性、实践性、开放性实践教学，以提高学生的思维能力和实际操作技能，增强他们理论联系实际的能力，培养学生的创新精神，使学生养成善于观察、独立分析和解决问题的习惯。

本课程在目标设定、教学过程、课程评价和教学资源的开发等方面都突出以学生为主体的思想，注重学生实际操作能力与应用能力的培养。课程实施应成为学生在教师指导下构建知识、提高技能、活跃思维、展现个性和拓宽视野的过程。

（二）适应时代发展，教学过程中渗透创业教育理念

创业教育是一种新的教育理念，是知识经济时代培养大学生创新精神和创造能力的需要，是社会和经济结构调整时期人才需求变化的要求，是把素质教育引向深入的一项重要举措。将创业教育理念渗透到专业教学过程中，在专业教学过程中，帮助学生积极树立创业意识，培养学生创业精神，完善学生创业知识结构，是解决这一课题的一个重要方面。在《旅行社经营管理》的教学过程中，对如何渗透创业教育理念，在教学内容、教学组织形式与方法、评价方式、开展第二课堂教学等方面进行了积极的探索。

（三）以职业岗位能力要求确定课程重点，以校企合作为途径强化实践教学

本课程紧紧抓住旅行社计调、外联、接待、市场等基本岗位和人力资源、财务等辅助岗位，明确岗位知识要点和能力要求，教学内容与岗位要求紧密结合。加强基本岗位模块的课时分配，这有利于学生岗位能力的培养。本课程十分注重理论联系实际，积极走“校企合作、工学结合”之路，加强学生实践能力的培养。

3、教学评价

教学评价考核方法——过程考查和目标考查相结合

在考核方法上，改变以往单一的考试考核方法，注重全面考察学生的学习状况，启发学生的学习兴趣，激励学生学习热情，促进学生的可持续发展。

对学生学习的评价，既关注学生知识与技能的理解和掌握，更要关注他们情感与态度的形成和发展；既关注学生学习的结果，更要关注他们在学习过程中的变化和发展。评价的手段和形式应多样化，要将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥评价的启发激励作用，增强学生的自信心，提高学生的实际应用技能。教师要善于利用评价所提供的大量信息，适时调整和改善教学过程。

（一）注重对学生学习过程的评价

对学生学习过程的评价，包括参与讨论的积极态度、自信心、实际操作技能、合作交流意识、课堂案例报告的质量，以及案例讨论所表现的独立思考的能力、创新思维能力等方面，如：

- 1、是否积极主动地参与讨论和分析；
- 2、是否敢于表述自己的想法，对自己的观点有充分的自信；
- 3、是否积极认真地参与模拟实践和应用实践；
- 4、是否敢于尝试从不同角度思考问题，有独到的见解；
- 5、能否理解他人的思路，并在与小组成员合作交流中得到启发与进步；

（二）恰当评价学生的理论知识与实际操作技能

本课程强调对理论知识的应用，在评价学生学习效果时，要侧重实践能力的考察，对本课程就是要侧重于实际操作能力的考察。通过参与课堂讨论的质量、分析能力、对新知识的接受和消化能力、学习迁移能力等多方面，与基础理论知识考核结合评价学生的学习效果。实际操作能力与理论知识考核以 4:6 的比例给予最终评定。

（三）评价手段和形式要体现多样化

本课程的考试以能力考核为重点，采用全过程、多维度的课程考核评价方式，全面评估学生的行业综合素质和能力。采用综合的考核办法，即课程的总成绩平时成绩占 40%，期末考试成绩占 60%，总分 100 分。

4、教学资源的开发与利用

注重营造实际工作氛围，通过模拟场景等，加强学生的感性认识，让学生有身临其境的感觉，从而能够积极主动地完成本课程的学习。

充分依托旅游行业资源，邀请行业专家不定期开展专题讲座，指导教学工作，组织学生深入旅游企业，考察市场和企业的经营管理状况，通过学校和旅游行业、饭店的双向合作与交流，调整和提高课程的实用性。

充分利用多媒体等辅助教学手段，配合使用报刊、书籍、旅游专业网站等多种有效资源，建立案例资源库，活跃课程训练平台。

各种教学资源作为配合课程教学使用的助教、助学资源必须符合以下要求：

- （1）内容符合课程标准要求，教学目标明确，取材合适；
- （2）符合认知规律，逻辑性强，利于学生知识与能力的建构；
- （3）媒体资源使用恰当，和传统教学方法相得益彰，互动性好；
- （4）文字、符号、公式、计量单位符合国家标注或惯例；
- （5）教师教学中不能过分依赖课件，尤其是文字表述内容。

（五）其他说明

本课程的教学应与本专业其他核心课程（旅游市场营销、导游业务、饭店管理概论、前厅与客房服务管理、餐饮服务与管理等）同时展开，这样将便于学生在熟悉各旅游企业的业务内容及运作特点基础上，合理安排各类企业的营销方案。

《导游业务》课程标准

课程名称：导游业务

适用专业：旅游管理

(一)前言

1、课程性质

《导游业务》课程是我院旅游管理与旅游英语的专业必修技能课。它系统地介绍了导游综合实训的基本理论、基本知识、基本技能和基本应用等内容，是一门应用性和实践性极强的学科，主要培养学生要成为一名合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力。

2、设计思路

以教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高〔2006〕（16号））文件精神为指针，以现代导游职业能力调查为基础，以校企合作开发和“工学结合”为平台，以教学内容与方法的改革为突破口，形成了以项目为导向，以任务为驱动力，模拟与全真结合，融“教、学、做”为一体，实行以能力为中心的开放式、全程化考核为评价机制的课程设计理念。本课程以地陪导游岗位要求为主，兼及全陪、领队岗位要求，设计本课程的能力目标、知识目标和素质目标；根据企业调查与职业资格考证要求，设计与导游带团流程相一致的课程项目；基于导游任务的繁杂性、训练的递进性、技能生成性的特点，设计教学方法与训练方法；按照完成工作任务的形成性过程和结果，设计考核方案。对原有的教学内容进行了重新的整合，以学生职业能力培养为主线，依据能力生成的特点构建了基础知识、实务技能、顶岗实习三大模块。其中模块二根据导游带团流程设计了服务准备、迎接客人、到后续服务等八大项目。在每个项目中，设计若干个任务和多个实训单元，这样我们就可以以项目为导向，以任务为驱动力，依据导游工作流程，逐一组织教学，使教学内容具有针对性和适用性，突出课程的实践内容，对学生的能力训练过程进行精心设计，体现“教师主导、学生主体”理念，全面指向学生岗位技能的强化提升。因此，《导游业务》课程以岗位技能为基础，以职业素养的生成贯穿整个教学的始终，最终达到修德强能、励学敦行的育人目标。

(二)课程目标

1. 素质目标

通过学习树立良好的职业道德风尚；注重学生心理素质、服务意识和诚信意识的培养；培养学生的爱国热情和敬业精神；使学生能与时俱进适应快速发展的旅游业需要。

2. 知识目标

通过学习了解当今导游服务现状和发展趋势；熟悉导游服务和导游人员的基本知识；掌握导游带团的程序、方法、技巧及问题事故的处理；掌握导游服务中必须涉及的相关专业知识；掌握导游人员的礼貌礼节知识。

3. 能力目标

通过学习培养学生具有良好的实践能力和创业精神；培养学生具有较强的表达能力、组织能力、协调能力、应变能力和人际沟通能力；培养学生具有较强的规范操作能力和个性化服务的能力；增强学生的就业能力，重视学生校内学习与实际工作的一致性，融“教、学、做”为一体，强化学生能力的培养。

(三) 课程内容和要求

依据课程教学内容标准，整合成 3 个模块、13 个教学项目，要求学生完成教学项目所规定的学习任务（见下表）。

《导游业务》教学内容及课时分配表

序号	课程教学内容	教学要求	学 时 数 分 配	
			理论教学	实践教学
模块 1: 基础知识模块	项目 1: 导游服务	◆了解导游员的基本职责、职业道德和行为规范	4	
	项目 2: 导游人员		4	
	项目 3: 导游服务工作相关知识		8	
模块 2: 实务技能模块	项目 1: 服务准备	◆掌握导游讲解的基本方法与技巧 ◆掌握导游综合实训规程 ◆掌握导游讲解的基本方法与技巧 ◆培养导游处理突发事件的能力	4	4
	项目 2: 迎接服务		4	4
	项目 3: 入住饭店服务		8	4
	项目 4: 核对、商定日程安排		8	4
	项目 5: 参观游览服务		8	4
	项目 6: 其他服务		8	4
	项目 7: 送客服务		8	8
模块 3: 顶岗实习模块	项目 1: 跟团实习导游服务程序		4	16
	项目 2: 带团实习导游服务程序			16
		合计	68	68

(四) 实施建议

1、教材编写

（1）理论教材编写原则与要求

依据“三位一体”的教学理念和要求，本课程采用“三个衔接”原则来优化整合理论教材的编写；以“三个结合”的原则来组织和设计编写实训教材。

第一，教材内容与岗位分析相衔接：在教学内容的组织中，尽可能以旅游管理各岗位的需求、以具体工作过程为基础，整合教学内容。

第二，教材内容与前后续内容衔接：职业教育要求对学生进行综合素质的培养，要将学生培养成高素质的高技能人才，因此需要开设多门有利于学生全面发展的课程。这些课程并不是完全独立，而是相互联系、互为基础、相互补充。如本课程的学习需要《旅游概论基础》、《旅行社经营管理》等课程为基础，同时又成为《旅游营销实务》的基础。

第三，教材内容与国家职业标准相衔接：国家职业标准是国家对相关职业的基本要求，教学必须与国家职业标准的要求相吻合，因此在教学内容的组织上，将国家职业标准纳入其中，尤其是实践课程的教学内容。

（2）实践教材编写要求与原则

本课程实践教学本着紧密联系行业需求，严格遵守餐饮服务操作规范的理念，以“三个结合”的原则来组织和设计实训教材。

第一，将实践教学与岗位实际需要相结合：旅游行业各岗位工作人员都必须掌握各项旅游服务技能与接待礼仪，并能自如应付各种突发事件，在实践教学内容的组织中，尽可能以旅游管理各岗位的需求、以具体过程为基础，整合教学内容。

第二，将实践教学与真实的工服务员作任务相结合：旅游行业工作岗位众多，工作任务繁重，实践教学让学生以模拟身份在仿真的实践教学环境中，按照服务规范去体验各种角色，如地陪、计调、景区讲解员、接待服务、领队等等，是学生尽快熟悉旅游企业工作的流程，尽快胜任旅游管理工作，并以此整合实践教学内容。

第三，将实践教学与职业资格证书考核相结合：获得职业资格证书的过程是对学生掌握本课程专业知识与技能水平高低的测试。本课程要求本专业学生先后考取初级导游职业资格证书，所以，实践教学必须与国家职业标准的要求相吻合。

2、教学建议

积极探索和建立项目导向的教学模式，以职业岗位活动的工作过程为依据设计教学内容，推进融“教、学、做为一体”的教学方法与手段的改革。

3、教学评价

1、校内教学评价：按“模块”进行一体化教学评价。

(1) 理论教学评价：

采取“课堂考勤+课堂表现+课外作业+模块考试”四合一的方式进行，“课堂考勤、课堂表现、课外作业”三项占50%，“模块考试”一项占50%。模块考试以“选择题、判断题、填图题、问答题、分析题”等为题型，采取100分制，闭卷考试60分及格，开卷考试80分及格。

(2) 实训教学评价：

采取学生随机抽题（包括操作和口试）的方式，实训总成绩由操作和口试考核成绩、实训报告和实训总结成绩、平时成绩（出勤和表现）三部分组成，权重分别为70%、20%、10%，每一项按百分制评分后依权重比例计入总成绩，总成绩不及格者必须重修本实训课程并重新参加考核。

(3) 见理论成绩和实训成绩各以50%的比例计入总评成绩。或单独计入学生学业成绩。

2、校外实习评价

采用过程与模块评价相结合的方式，注重个人与团队合作、课堂提问、实践操作、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核。强调目标评价和理论与实践一体化评价，注重学生的创新能力；强调课程结束后综合评价，充分发挥学生的主动性和创造力，注重考核学生的职业素养及职业能力。建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

4、教学资源的开发与利用

(一) 相关网站

<http://www.dy7cd.com/>

<http://www.99daoyou.com/>

<http://www.tourguide.net.cn/>

<http://www.daoyouhome.com/>

<http://vacations.ctrip.com/>

(二) 教材选用

《导游实务》，旅游出版社，2010年

(三)参考书

- 梁茂林主编：《中国导游十万个为什么:贵州(一)》，中国旅游出版社，2011。
- 刘龙才主编：《中国导游十万个为什么:贵州(二)》，中国旅游出版社，2011年。
- 徐堃狄：《导游实务》，中国人民大学出版社 2001 年版。
- 韩荔华：《实用导游语言技巧》，旅游教育出版社 2002 年版。
- 全国导游考试教材编写组：《导游实务》，旅游教育出版社 2001 年版。
- 蒋炳辉：《导游带团艺术》，中国旅游出版社 2001 年版。
- 肖潜辉：《中国特级导游论文点评》，中国旅游出版社 2002 年版。
- 王新军：《领队业务》，旅游教育出版社 2000 年版。
- 毛福祿、樊志勇：《导游概论》，南开大学出版社 1999 年版。
- 王连义：《海外领队 20 谈》，旅游教育出版社 1999 年版。
- 郭书兰：《导游原理与实务》，东北财经大学出版社 1999 年版。
- 甘朝友：《旅游心理学》，南开大学出版社 2001 年版。

(五)其他说明

(一)校内实训条件

1. 校史陈列馆校：有五个主题鲜明的展厅，能够满足 50-70 名学生在此进行模拟导游训练。
2. 铜仁职院新校区：由教学楼、图书馆、行政楼、校园大道、孔子和苏格拉底雕像以及多种植物组成，可开展模拟景区导游讲解等单项技能训练与综合实训、创新训练。
3. 餐饮实训室：有三个设备齐全的包厢，同时满足 30 人进行餐饮接待等单项技能的训练。

(二)校外实训条件

本地及外省的大中型企业：有铜仁青年旅行社、铜仁神州旅行社、铜仁教育旅行社、江口亚木沟景区、江口金佛寺景区、松桃苗王城景区等。

(三)教学团队

课程负责人：专业教研室主任，“双师型”素质；任课教师：“双师型”素质，具备硕士或以上学历或学位，讲师或以上职称；企业兼职教师：“双师型”素质，具备打专科或以上学历或学位，部门总经理以上职称，中级以上职业资格，有讲台教学或培训经历，三年以上企业实践经历。

附件 4：旅游管理专业重要教学管理制度

铜仁职业技术学院旅游管理专业兼职教师管理办法

根据学院有关文件精神，为了构建稳定的“专兼结合、双师结构”的教学团队，实现专兼职教师优势互补，建设高素质的师资队伍，提升学校内涵发展，进一步深化校企人力资源的互动共享机制，提升行业企业兼职教师的教学能力，使兼职教师工作规范化，切实调动和发挥兼职教师的积极性，不断提高教学质量。旅游管理专业根据专业建设和教学需要，特制订本办法。

一、兼职教师任职条件

1. 具有良好的政治思想品质和职业道德，身体健康、仪表端庄。
2. 具有专科以上学历，或具有中级及其以上旅游管理专业技术人员。
3. 从事畜牧养殖企业经营和管理的技术业务骨干。

二、兼职教师要求

1. 兼职教师比例。兼职教师数占专业课与实践指导教师合计数之比不低于 50%，其中高级职称应占 30% 以上。

2. 兼职教师原则上授课学时不低于专业课学时的 50%，主要承担专业课程实践部分教学任务。

3. 兼职教师必须参与指导学生教学实习或顶岗实习，每年承担实践教学学时总数不少于 36 学时。

4. 兼职教师每学期必须参加专业教研活动 2 次以上，参与横向课题和教材开发。

三、兼职教师聘用程序

1. 教研室提名。根据专业教学计划及新学期教学任务、教师专业技术结构及教学工作量情况，由教研室于学期结束前确定兼职教师人选。

2. 二级学院领导审查。审查时应根据旅游管理专业的教学情况对教研室提名的兼职教师资格及其聘请的必要性进行审查，审查时兼职教师须提供身份证、工作证、专业技术职务任职资格证书、任职文件等相关证书（证明）的原件和复印件，同时填写《铜仁职业技术学院兼职教师登记表》，二级学院领导在《登记表》上签字确认。

3. 教务处审核。教务处根据旅游管理专业教学计划审核兼职教师聘请的必要性，以及所聘兼职教师的资格、教学工作量等，最后由教务处长签署审核意见。

4. 院领导审批。教务处审核后，由分管院领导进行审批。

5. 签订工作协议。学院与应聘教师签订《兼职教师教学工作协议》，一式两份，聘期为三年。

6. 所聘兼职教师《任务书》《工作协议》由教务处备案。

四、兼职教师的管理

1. 签订《兼职教师教学工作协议》后，旅游管理专业教研室严格按照教学计划，对兼职教师提出授课要求。

2. 为帮助兼职教师尽快适应我院的教学要求，旅游管理专业教研室主任应积极向兼职教师提供帮助：

(1) 介绍任课专业的发展方向、特色、专业建设情况。

(2) 提供教学计划、教学大纲、教材及其它教学辅助材料。

(3) 明确学院在备课、授课、辅导答疑、作业批改、考试命题、实践教学等各个教学

环节的基本要求和规定。

3. 每位兼职教师每学期授课不超过两门，以保证教师有足够的备课与教研活动时间。

4. 对兼职教师的教学工作量统计由二级学院教务科负责，兼职教师的日常教学工作与教学质量由二级学院考核，结果作为是否续聘的依据。

5. 教务处负责兼职教师的学生评教、教师评学工作，其结果将作为是否续聘的依据。

6. 兼职教师应遵守《铜仁职业技术学院教学工作规范》，履行相应职责，保证所授课程的教学质量。

7. 兼职教师违约违纪处理：

(1) 一旦发现兼职教师有违约行为，教研室应及时向二级学院提出，二级学院给出处理意见并同时以书面形式向人事处、教务处反映。

(2) 兼职教师发生教学事故，按学院有关规定处理。

(3) 兼职教师发生下列情况之一，学院可与其即时解除聘约：

① 有违反四项基本原则的；

② 有违反师德师风行为的；

③ 连续发生教学事故两次以上的；

④ 经考查确实不能胜任教学工作的。

8. 兼职教师因事、因病需要调、停课，应提前向教研室主任提出申请，二级学院领导签署意见，报教务处批准并办理相关手续后方可进行。

9. 兼职教师的酬金由人事处根据教务处提供的考核和授课情况，在学期末或课程结束后发放。

五、附则

1. 本办法由旅游管理专业教研室负责解释。

2. 本办法自发布之日起执行。

旅游管理专业教研室

2011年3月1日

铜仁职业技术学院旅游管理专业专业教师联系企业制度

按照《铜仁职业技术学院专业教师联系企业制度》要求，为加强校外实训基地建设，鼓励专业教师深入企业锻炼，增强教师动手能力，提高技能水平，建设高素质、专业化的“双师型”教师队伍，结合旅游管理专业实际，特制订本制度。

一、要求

每一个专业教师必须至少与一个企业建立长期有效的合作关系，双方互通有无，互利互惠。

二、联系企业的活动内容与形式

1. 挂职锻炼

专业教师在所联系的企业挂职锻炼，每年在企业工作的时间不少于1个月。

2. 技术合作开发

专业教师与企业合作，共同进行新产品、新工艺、新技术等的研究开发，技术成果转化等。

3. 技术咨询和服务

专业教师作为企业的技术顾问，为企业提供技术咨询服务；定期到企业了解生产情况，对企业生产过程中出现的技术难题进行联合攻关，为促进企业生产发展，提高企业经济效益服务。

4. 学生实训

专业教师联系的企业统一作为旅游管理专业的校外实训基地，为学生提供教学实习和顶岗实习岗位。企业技术人员作为校外兼职教师，负责指导学生实习实训。

5. 其他项目

专业教师为企业提供实验室检测、技术资料的翻译和解释、员工短期培训等服务。

三、科技服务管理

1. 专业教师联系企业活动由旅游管理专业教研室统一管理，生物工程系教务科备案。

2. 专业教师联系企业活动必须遵守国家的政策、法令和法规，遵守职业道德。

3. 专业教师应妥善处理教学、科研、服务企业三者关系，量力而行，保证完成专业的教学、科研任务。

4. 专业教师向企业提供科技服务不计入学校工作量（学校统一安排的除外）。若因工作量较大，可自行与接受科技服务的企业协商，由企业支付一定的工作、交通等补贴。

5. 利用学校、企业的物质技术条件所完成的技术成果，为专业、企业和个人共同所有，任何单位与个人不得私自转让。

四、附则

1. 本办法由旅游管理专业教研室负责解释。

2. 本办法自发布之日起执行。

旅游管理专业教研室

2010年3月1日

铜仁职业技术学院旅游管理专业课程负责人制度

为推进旅游管理专业课程建设与改革，提高课程建设质量和课程教学效果，特制订旅游管理专业课程负责人制度。

一、课程负责人制度的要求

1. 凡我院旅游管理专业教研室承担的所有专业课程，原则上都要成立课程组，实施课程负责人制度。

2. 实施课程负责人制度要有利于提高教学质量，有利于促进工学结合的教学模式改革。

3. 课程负责人最多负责两门课程的建设；专业教师可参与多门课程的建设，但同一课程无论多少教师，只能建立一个课程组，由同一课程负责人负责管理。

二、课程负责人应具备的条件

1. 热心教学工作，具有较高的学术造诣和教学水平，有较强的组织管理能力和敬业精神。

2.长期担任该课程或相关课程教学任务,教学效果好;能统筹安排该门课程的教学,熟悉教学规律及教学方法;对相应课程有扎实的理论基础,了解国内外现状及发展趋势。

3.核心课程课程负责人应具有副教授以上职称,其他课程课程负责人应具有讲师以上职称。

三、课程负责人的职责

- 1.负责组织课程组制定课程建设方案、课程标准、编制学期教学计划。
- 2.主持课程教学改革和教学实践活动。
- 3.主持课程的教材及实训室建设。
- 4.主持申报本课程范围内的教学研究项目和教改基金课题,申报各项教学奖励。
- 5.负责本课程的教学管理和教学检查。
- 6.指导和培养本课程青年教师。
- 7.负责本课程的教学组织、实施。

四、课程负责人的聘任

- 1.课程负责人的选聘工作由旅游管理专业教研室负责。
- 2.应聘教师向专业教研室提出申请并申述本人应聘条件。
- 3.课程负责人聘期为5年,聘期满后可以申请连任。
- 4.聘期未满而需要更换课程负责人,由专业教研室研究后,报系教务科审核,同时报教务处备案。

五、课程负责人的考核

- 1.课程负责人考核由专业教研室与系教务科共同组织,每年度考核一次。
- 2.课程负责人履行职责的情况与绩效,记入教师档案,对于成绩突出者给予相应奖励。
- 3.在受聘为课程负责人期间,课程组内若有人出现教学事故,课程负责人应负主要责任,若课程负责人出现严重教学事故,应终止其课程负责人资格。

六、附则

- 1.本办法由旅游管理专业教研室负责解释。

2. 本办法自发布之日起执行。

旅游管理专业教研室

2010年11月1日

铜仁职业技术学院旅游管理专业课程考核与成绩评定办法

为规范旅游管理专业课程考核及成绩管理，树立良好的教风和学风，提高学生培养质量，根据学院教学管理部门有关文件精神，结合旅游管理专业实际，特制订本办法。

一、考核方案

1. 旅游管理所有专业课程均采用形成性考核，学生总成绩=平时成绩+态度与考勤+项目成绩+期终成绩。

2. 平时成绩的考核办法，主要考核学生的作业及实训报告完成质量及次数。任课教师对学生作业及实训报告分出优秀、良好、一般、及格、不及格五个档次，计算几次作业、测试、实训的平均成绩。

3. 态度与考勤的考核办法，成立课程考勤小组，课程负责人为组长，任课教师为成员，考核学生学习态度、主动性和积极性、课堂回答问题、出勤情况、分组讨论表现等情况，并量化为具体分值。

4. 项目考核办法，由校内教师与校外兼职教师共同考核，考核学生完成项目的技能水平、创新能力、完成任务的质量与职业素养，并量化为具体分值。

5. 期终考核办法，笔试试题应由各课程任课教师从规定的教学内容中，抽取相应的知识点构成 A、B、C 三套笔试题。试卷由客观性试题（选择、填空、判断和名词解释）和主观性试题（简答、论述、计算）构成。知识点的分布情况、难度系数应具有层次性，三套试卷中相同的试题不应超过 30%。具体题型、数量、分值根据实际情况决定。学期课程任务结束后安排统一考试，严格执行教考分离。

二、相关奖惩办法

1. 学生课程总成绩 60 分以上，方能取得学分。

2. 学生课程考核不及格，须随下一年级重修，且按学院相关规定须交纳相应的重修费。

3. 学生各科平均成绩在 80 分以上、单科成绩 75 分以上者才有资格获评优秀、申请

奖学金。

三、其他

本制度自公布之日起实施，由畜牧兽专业负责解释。

旅游管理专业教研室

2010年3月1日

铜仁职业技术学院学生实习管理办法（修订）

第一章 总则

第一条 为规范和加强学生实习管理工作，维护学生、学院及实习单位的合法权益，提高技术技能人才培养质量，增强学生社会责任感、创新精神和实践能力，更好地服务地方经济社会发展需要，根据国家教育部、财政部、人力资源社会保障部、安全监管总局和中国保监会颁布的《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2016〕3号），结合我院实际修订本办法。

第二条 本办法所指实习是指全日制在校学生按照专业培养目标要求和人才培养方案安排，由学院安排或批准到企（事）业等单位（以下简称实习单位）进行专业技能培养的实践性教育教学活动，包括认识实习、跟岗实习和顶岗实习等。

第三条 学生实习是实现职业教育培养目标，增强学生综合能力的环节，是教育教学的核心部分，应科学组织、依法实施，遵循学生成长规律和职业能力形成规律，保护学生合法权益；应坚持理论与实践相结合，强化校企协同育人，将职业精神养成教育贯穿学生实习全过程，促进职业技能与职业精神高度融合，服务学生全面发展，提高技术技能人才培养质量和就业创业能力。

第二章 组织管理

第四条 学院成立学生实习管理工作委员会，由分管教学副院长任主任，实验实训

中心、教学工作部、学生工作部、招生就业部、对外合作部主要负责人及二级学院院长为成员，负责实习工作的规划、协调和组织管理。

学生实习管理工作委员会下设办公室在实验实训中心，负责学生实习的统筹管理工作。由实验实训中心主任兼任主任，教学工作部长、学生工作部长兼任副主任，工作人员由实验实训中心、教学工作部、学生工作部相关人员组成。

第五条 二级学院成立实习工作组，由院长任组长，副院长任副组长，教务科长、学生科长、专业教研室主任、实习指导教师、辅导员（班主任）、实习单位指导教师等为成员。负责实习工作的具体组织、实施和全过程管理，院长是第一责任人。

二级学院每年 12 月底前，负责按要求向实验实训中心、学生工作部、教学工作部提供下一年度需实习的学生名单和统计表。

第六条 学院组织对新建的实习基地进行资质、诚信、管理水平、实习岗位和内容、工作时间、工作环境、生活环境以及健康保障、安全防护等方面考察并形成书面报告，确保选择合法经营、管理规范、实习设备完备和符合安全生产法律法规要求的实习单位。

第七条 二级学院根据专业人才培养方案的目标要求，选择与学生所学专业对口或相近的岗位安排实习，与实习单位共同制订实习计划（包括实习目的、任务、要求、时间安排、岗位等），明确实习目标、实习任务、必要的实习准备、考核标准和办法，编制学生实习手册；开展对学生实习阶段的学习目标、任务和考核标准的培训。

学生在顶岗实习的人数不超过实习单位在岗职工总数的 10%，在具体岗位顶岗实习的学生人数应不高于同类岗位在岗职工总人数的 20%，顶岗实习时间不得少于 6 个月。

第八条 自行选择顶岗实习单位，须经学生本人申请、家长同意，二级学院严格审核，并签订《安全承诺书》。

对认识实习由二级学院统一安排，学生不得自行选择。

任何单位或个人不得干预二级学院实习计划的正常安排和实施，不得强制二级学院安排学生到指定单位实习。

第九条 二级学院对学生实习应统一组织、规范管理，努力做到集中安排顶岗实习活动；应与实习单位选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习；应与实习单位合作，探索工学交替、多学期、分段式等多种形式的实践性教学改革。

第十条 学院制订学生实习工作管理办法和安全管理规定，对实习工作和实习过程进行监管。根据岗位工作性质，为实习学生购买相应的实习责任保险，预防实习期间可能发生的人身意外伤害等事故。

第十一条 二级学院做好实习学生职业道德、安全纪律、事故应急等方面的教育，明确校外实习期间学生的行为规范和安全守则，努力提高学生自我防护意识和能力，确保学生校外实习的安全稳定。

第十二条 实习单位要确立安全第一的原则，对实习学生进行安全防护知识、岗位操作规程教育和培训并进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

第十三条 实习单位要严格遵守国家有关法律法规，严格执行国家及地方安全生产和职业卫生有关规定，健全安全生产规章制度和操作规程及生产安全责任制，配备必要的安全保障器材和劳动防护用品，为学生提供良好的实习条件和安全健康的实习环境，保障学生实习期间的人身安全和健康。

第十四条 学生在实习期间受到人身伤害，属于实习责任保险赔付范围的，由承保保险公司按保险合同赔付标准进行赔付；不属于保险赔付范围或者超出保险赔付额度的部分，由实习单位、学院及学生按照实习协议的约定承担责任。

第十五条 学生参加跟岗实习、顶岗实习前，二级学院（代表学院）、实习单位、学生签署《实习协议》。实习单位有特殊要求且经学院法律顾问认可，可另签协议。未按规定签订实习协议的学生，不得安排实习。

第十六条 未满 18 周岁的学生参加跟岗实习、顶岗实习，须提交监护人签字的《知情同意书》，否则不予安排实习。

学生自行选择的顶岗实习，在实习前须将《实习协议》、监护人签字的《知情同意书》和实习单位的《安全承诺书》提交二级学院。

第十七条 二级学院和实习单位要依法保障实习学生的权利，不得安排、接收一年级在校学生顶岗实习，不得安排未满 16 周岁的学生跟岗实习、顶岗实习，不得安排未成年学生从事《未成年工特殊保护规定》中禁忌从事的劳动，不得安排实习的女学生从事《女职工劳动保护特别规定》中禁忌从事的劳动，不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习，不得通过中介机构或有偿代理组织、安排和管理学生实习工作。

第十八条 除相关专业和实习岗位有特殊要求外，在学生跟岗实习、顶岗实习期间，实习单位应遵守国家对工作时间和休息休假的规定，并不得安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆以及其他具有较高安全风险的实习，不得安排学生在法定节假日实习，不得安排学生加班和上夜班。

第十九条 接收学生顶岗实习的单位，应参考本单位相同岗位的报酬标准和顶岗实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，合理确定顶岗实习报酬，并按实习协议以货币形式及时、足额支付学生。

第二十条 学院和实习单位不得向学生收取实习押金、顶岗实习报酬提成、管理费或者其他形式的实习费用，不得扣押学生的居民身份证，不得要求学生提供担保或者其他名义收取学生财物。

第二十一条 二级学院要与实习单位相配合，建立学生实习信息通报制度，在学生实习全过程中，加强安全生产、职业道德、职业精神等方面的教育。

第二十二条 二级学院组织学生到外地实习，一般应安排学生统一住宿；具备条件的实习单位应为实习学生提供统一住宿。二级学院和实习单位要建立实习学生住宿制度和请销假制度。学生申请在统一安排的宿舍以外住宿的，须经学生监护人签字同意，并经二级学院院长批准。

第二十三条 学生赴国（境）外实习，须了解实习单位、实习环境和内容等，或实习前派人实地考察。赴国（境）外实习要选派指导教师全程参与，并做好实习期间的管理和相关服务工作。

第二十四条 二级学院要建立辅导员（班主任）和校内指导教师联系实习生及实习单位制度，加强对校外顶岗实习过程的管理、监控和巡回检查，及时掌握学生实习情况，处理实习中出现的有关问题，并做好检查记录；要加强对实习学生思想政治教育和职业道德教育，避免出现随意性，坚决杜绝学生校外实习放任自流现象。

第二十五条 实习单位负责分配学生顶岗实习岗位，落实技术（管理）人员或能工巧匠为学生顶岗实习的兼职指导教师。学院加大对兼职指导教师的培训力度，切实做好学生顶岗实习的指导、教育和管理工作。

第二十六条 对违反本规定组织学生实习的二级学院，由学院责令其改正。拒不改正或因工作失误造成重大事故的，追究二级学院院长和其他相关责任人。

第二十七条 对违反本规定相关条款和违反实习协议的实习单位，二级学院根据实际情况调整实习安排，并根据实习协议要求实习单位承担相关责任。

第三章 工作职责

第二十八条 实验实训中心工作职责：

1. 建立学院学生实习管理制度；
2. 组织管理和统筹协调全院学生实习工作；
3. 对全院学生实习管理工作监控并检查工作的开展情况；
4. 预算学生实习教学经费，审核学生实习经费的使用情况。
5. 收集全院学生实习工作信息，进行统计分析并提出改进工作建议。

第二十九条 教学工作部工作职责：

1. 指导各专业人才培养方案及实习计划的制订；

2. 指导学生实习过程的有关表册及相关管理制度的制订；
3. 指导学生实习成绩的评定。
4. 评选表彰每年的优秀实习学生。

第三十条 学生工作部工作职责：

1. 协助做好学生实习管理；
2. 预算全院学生实习保险费，为实习学生购买保险。

第三十一条 计划财务部工作职责：

1. 审核和支付相关部门办理的学生实习保险费；
2. 审核和支付相关部门报销的与学生实习有关的差旅费、实习指导费。

第三十二条 招生就业部工作职责

1. 提供历年接收学生就业人数多的企业和单位；
2. 为学生实习提供信息服务和就业牵线搭桥。

第三十三条 对外合作部工作职责：

1. 提供学生实习的校企合作单位；
2. 组织对新建的实习实训基地进行考察并撰写评估报告。

第三十四条 校内实习指导教师工作职责：

1. 对学生实习期间的组织管理、业务指导和日常巡视，定期检查并向所在学院报告学生实习情况，及时处理实习中出现的有关问题，并做好记录；
2. 督促学生完成实习日记、周记和阶段性实习总结，指导学生撰写实习报告和做好检查评价工作，填写学生顶岗实习学院指导教师工作记录表；
3. 汇总学生实习成绩及考核表，撰写实习指导总结，评价实习效果。

第三十五条 实习单位兼职指导教师工作职责：

1. 依据学院制定的学生实习方案（包括实习目的与要求、时间安排、实习内容与任务、实习方法与步骤、实习纪律、实习总结与考核等），结合学生顶岗实习岗位，做好实习准备工作和组织实施；
2. 落实学院和实习单位共同制订的实习计划，指导学生完成顶岗实习任务及技能训练，做好学生的安全教育工作；
3. 对学生顶岗实习期间进行考勤、考核、实习成绩评定等。

第四章 考核评价

第三十六条 学生在实习期间接受学院和实习单位的双重管理，实行以实习单位为主、学院为辅的考核制度，二级学院和实习单位双方共同完成对学生的考核与评价。二级学院会同实习单位，根据学生实习岗位职责要求制订具体考核方式和标准，并实施考核工作。

第三十七条 学生实习成绩考核评定：

1. 实习单位兼职指导教师对学生的考核占 60%，考核学生表现情况，填写《学生顶岗实习考核表（实习单位用表）》签字确认并加盖单位公章。校内指导教师对学生顶岗实习过程检查及实习报告进行评价占 40%，对学生顶岗实习过程检查情况和实习报告及时进行统计、检查、批改，给出成绩，填写《学生顶岗实习考核表（学校用表）》签字确认并加盖二级学院公章。
2. 采取考查方式，分为优秀（90-100 分）、良好（80-89 分）、中等（70-79 分）、及格（60-69 分）、不及格（59 分及以下）5 个等级，由实习单位和校内指导教师根据学生在实习过程中的表现、实习报告等评定。
3. 学生未经允许不得擅自调换实习单位；有特殊情况确需调换的，由学生本人提出申请，实习单位签署意见，二级学院批准后方可离开原实习单位。未经允许擅自调换实习单位的，离岗后的一切安全责任由学生自负，且顶岗实习成绩评定为不及格。

4. 学生因违反实习单位纪律而被辞退的，顶岗实习成绩评定为不及格。

5. 顶岗实习成绩考核为不及格的学生不予毕业。

第三十八条 二级学院会同实习单位，对违反规章制度、实习纪律以及实习协议的学生进行批评教育；情节严重的，经双方研究后，由二级学院给予纪律处分；给实习单位造成财产损失的，应依规予以赔偿。

第三十九条 学生实习材料（实习协议、实习计划、学生实习报告、学生实习考核结果、实习日记、实习检查记录及实习总结等），二级学院须立卷归档。

第五章 附则

第四十条 本办法未尽事宜，由学生实习管理委员会协调解决。

第四十一条 本办法自发布之日起实施。

附件 5：旅游管理专业教学评价标准

专业教学评价标准是开展专业教学质量评价的依据。本专业教学评价标准是依据专业人才培养目标，基于工学结合人才培养模式的要求，借鉴国家精品课程建设及其教学评价标准，结合行业评价、企业评价和学校评价的特点特制订本专业教学评价标准。

一、专业教学评价的主体及评价内容

1. 学校教师课程评价

学校教师课程评价，包括教务部门对课程及教学团队的总体评价、专业教研室对课程教学内容组织及运行评价、教师对学生学习过程及效果评价、学生对教师的教学效果评价。具体评价内容见表 1-1。

表 1-1 教师课程评价主体及评价内容

序号	评价主体	评价内容
----	------	------

1	教务部门	课程及教学团队评价, 包括: 课程设置、教学组织与安排、课程组人员结构、教学方法与手段、教学条件、校企合作、教学效果等。
2	专业教研室	课程教学内容组织及运行评价, 包括: 课程标准、课程教学实施方案、教材编写及选用、课程教学单元设计、授课计划、教学评价及考核、教学资源库建设、教学总结等。
3	教师	学生学习过程及效果评价, 包括: 学习态度、作业完成情况、技能训练、课程考试等。
4	学生	教师教学效果评价, 包括: 师德师风、教学水平、教学内容、教学方法、教学组织安排、教学满意度等。

2.行业资格评价

由贵州省旅游局、铜仁语言文字委员会等进行的行业职业资格认证。具体评价内容见表 1-2。

表 1-2 行业资格评价主体及评价内容

序号	评价主体	评价内容
1	贵州省旅游局	导游资格证
2	铜仁语言文字委员会	普通话等级

3.用人单位综合评价

用人单位综合评价，包括顶岗（教学）实习单位对学生顶岗（教学）实习期间表现的评价和用人单位对毕业生满意度的评价。具体评价内容见表 1-3。

表 1-3 用人单位评价主体及评价内容

序号	评价主体	评价内容
1	顶岗（教学）实习单位	顶岗（教学）实习学生评价，包括：学习态度、职业素养、实习任务完成情况、毕业设计等。
2	就业单位	毕业生满意度评价，包括：职业素养、知识技能、岗位胜任力、创新能力等。

二、专业教学评价的指标、分值及权重

(一)专业课程评价

1. 教务部门对专业课程评价（100 分）

教务部门对专业课程评价指标，参照国家精品课程高职评审指标（2010）执行。评审指标、标准、分值及权重、具体见表 2-1。

表 2-1 教务部门对专业课程评价指标

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	课程设置 10 分	课程定位	性质与作用	专业课程体系符合高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位（群）的任职要求；本课程对学生职业能力和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用，且与前、后续课程衔接得当。	4					
		课程设计	理念与思路	以职业能力培养为重点，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。	6					

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
2	教学内容 25 分	内容选取	针对性和适用性	根据行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，选取教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。	10					
		内容组织	组织与安排	遵循学生职业能力培养的基本规律，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容，科学设计学习性工作任务，教、学、做结合，理论与实践一体化，实训、实习等教学环节设计合理。	10					
		表现形式	教材及相关资料	用先进、适用教材，与行业企业合作编写工学结合特色教材，课件、案例、习题、实训实习项目、学习指南等教学相关资料齐全，符合课程设计要求，满足网络课程教学需要。	5					
3	教学方法与手段 25 分	教学设计	教学模式	重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。	8					
		教学方法	教学方法的运用	根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。	6					
		教学手段	信息技术的应用	运用现代教育技术和虚拟现实技术，建立虚拟社会、虚拟企业、虚拟车间、虚拟项目等仿真教学环境，优化教学过程，提高教学质量和效率，取得实效。	6					
		网络教学环境	网络教学资源 和硬件环境	网络教学资源丰富，架构合理，硬件环境能够支撑网络课程的正常运行，并能有效共享。	5					

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
4	教学队伍 20 分	主讲教师	师德、能力与水平	师德高尚、治学严谨；执教能力强，教学效果好，参与和承担教育研究或教学改革项目，成果显著；与企业联系密切，参与校企合作或相关专业技术服务项目，成效明显，并在行业企业有一定影响。	10					
		教学队伍结构	双师结构、专兼职比例	专任教师中"双师"素质教师和有企业经验的教师比例、专业教师中来自行业企业的兼职教师比例符合课程性质和教学实施的要求；行业企业兼职教师承担有适当比例的课程教学任务，特别是主要的实践教学任务。	10					
5	时间条件 10 分	校内实训条件	设备与环境	实训基地由行业企业与学校共同参与建设，能够满足课程生产性实训或仿真实训的需要，设备、设施利用率高。	6					
		校外实习环境	建设与利用	与校内实训基地统筹规划，布点合理，功能明确，为课程的实践教学提供真实的工程环境，能够满足学生了解企业实际、体验企业文化的需要。	4					
6	教学效果 10 分	教学评价	专家、督导及学生评价	校外专家、行业企业专家、校内督导及学生评价结果优良。	5					
		社会评价	社会认可度	学生实际动手能力强，实训、实习产品能够体现应用价值；课程对应或相关的职业资格证书或专业技能水平证书获取率高，相应技能竞赛获奖率高。	5					
7	加分项	特色与创新			50					
		学校对精品课程建设的政策支持与措施			50					

2.教研室对专业教师课程教学评价（100 分）

教研室对专业教师课程教学评价指标包括：课程标准、课程教学实施方案、教材编写及选用、课程教学单元设计、授课计划、教学评价及考核、教学资源库建设、教学总结等。具体指标分值及权重见表 2-2。

表 2-2 教研室专业课程评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	课程标准	设计理念和思路与专业人才培养目标一致；学习情境设计，突出职业性和应用性；教学内容选取以职业岗位知识、能力、素养为依据，以工作任务/项目及其工作过程/流程为依据整合序化。	25					
2	教学单元设计	教学设计紧贴职业岗位要求，具有前沿性，先进性；理论知识以适用、够用为度；技能训练，注重理论与实践紧密结合，融入学生创新意识培养。	20					
3	课程教学实施方案	课程团队专兼结合；教学内容的组织与选取符合课程目标；教学模式体现工学结合；教学实施以学生学习能力培养为主，教师引导为辅；考核评价采用形成性考核，注重过程评价。	15					
4	教材编写及选用	课程教材优先选择高职高专规划教材，岗位能力课程编写项目任务型校本教材；有针对性、适用性的参考书目；教材内容每年根据教学目标更新。	10					
5	授课计划	理论教学学时不高于课程总学时的 50%；岗位课程，兼职教师授课比例不低于 50%；单项技能训练校内实训基地完成，综合实训校外实训基地完成；教学进度符合专业人才培养运行特点。	10					
6	教学评价及考核	教案（电子课件）书写（制作）规范；作业（课业）布置难易程度合理，批改规范；实验（实训）学生独立完成率高；学生学习过程记录完整；按计划完成教学任务的情况；课程考核命题合理，突出考核重点、技能操作规范、成绩评定公平。	10					
7	教学资源库建设	岗位能力课程有课程网站，教学案例、试题库、课业库齐全，每年对网站内容有更新；有相关的学习网站、标准、图书资源等。	5					
8	课程教学总结	教学内容是否符合培养目标；教学模式是否体现工学结合；教学方法是否激发学生的学习兴趣；教学效果是否达到预期目标；教学中存在什么问题，应如何改进。	5					

3. 教师对专业课程教学考核评价（100 分）

教师对专业课程教学考核评价指标主要包括：学生学习态度、作业完成情况、理论考试、技能考核等。具体指标、分值及权重见表 2-3。

铜仁职业技术学院

旅游管理专业人才培养方案附件

表 2-3 教师专业课程教学考核评价指标

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	过程考核	到课率高、自学能力强；课堂表现活跃，参与度高；遵守课堂纪律，服从管理及引导；保质保量按时提交作业、实训报告。	30					
2	理论考试	考试课程采用试题库命题、闭卷考试、教考分离的方式，侧重考核应用性知识；考查课程采用项目设计考试，侧重知识的应用程度。	35					
3	技能考核	采用课业 PPT 汇报、口试、面试、实际操作的方式，具有较强的知识的实际应用能力及技能操作能力；现场操作由学生分组进行，面试由个人单独进行。	35					

4. 学生对教师课程教学评价（100 分）

学生对教师课程教学评价指标主要包括：师德师风、教学水平、教学内容、教学组织、教学方法、教学满意度。其指标、分值、权重见表 2-4。

表 2-4 学生专业课程教学评价指标

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	师德师风	教态自然、教风朴素、情绪饱满；尊重学生，平等待生、责任心强。	10					
2	教学水平	执教能力强、授课熟练、顺畅，教学目标明确，重点难点突出，注重学生能力的提升。	20					
3	教学内容	教学内容丰富、知识覆盖面广，包括职业岗位所需要的知识、能力、素质，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容。	20					
4	教学组织	教案、课件等资料准备充分；科学设计学习性工作任务，教、学、做结合，理论与实践一体化，实训、实习等教学环节设计合理。	20					
5	教学方法	教学方法生动灵活，因材施教；采取参与式、直观性、案例等综合教法；结合网络、多媒体、软件等现代化技术。	10					
6	教学满意度	课堂气氛活跃、能激发学习兴趣；多数学生完成学习任务，有不同收获；所学知识，技能的应用性强。	20					

(二)专业资格评价（100 分）

专业资格评价指标包括行业职业资格、计算机等级、英语等级考试合格率、等级进行评价。具体指标、分值、权重见表 2-5。

铜仁职业技术学院

旅游管理专业人才培养方案附件

表 2-5 专业资格评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	职业资格证书	职业资格证书 1 个，高级工要求达 100%、技师不限。	50					
2	英语能力等级	英语能力等级证书 1 个，院级考试达 100%、国家级考试等级不限。	25					
3	计算机等级	计算机等级证书 1 个，院级考试达 100%、国家级考试等级不限。	25					

(三) 用人单位综合评价

1. 顶岗（教学）实习单位对学生综合评价（100 分）

顶岗（教学）实习单位对学生实习表现评价指标，包括学习态度、职业素养、任务完成情况、毕业论文（设计）等。具体指标、分值及权重见下表 2-6。

表 2-6 顶岗（教学）实习单位对学生综合评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	学习态度	学习态度端正，服从实习的安排，听从教师（师傅）的指导，无擅自离岗现象。	20					
2	职业素养	爱岗敬业、恪守职业道德，遵守单位规章制度、吃苦耐劳，团队合作意识强。	20					
2	任务完成情况	按要求完成实习项目以及顶岗任务；有实习日记，实习总结；能解决一定的生产实际问题。	40					
3	毕业论文（设计）	选题来源于实习或生产实际需要；论文（设计）内容具有可实施性。	20					

2. 用人单位对毕业生综合评价（100 分）

用人单位对毕业生综合评价指标，包括职业素养、知识技能、岗位胜任力、创新能力等。具体分值及权重见下表 2-7。

表 2-7 用人单位对毕业生综合评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	职业素养	爱岗敬业，忠于职守，恪守职业道德，遵守单位规章制度，服从管理，吃苦耐劳，乐于奉献，团队合作意识强。	20					
2	知识技能	具有从事职业岗位所需要的基本知识和基本技能。	30					
3	岗位胜任力	能适应岗位工作环境，完成岗位工作任务。	30					
4	创新能力	具备一定的创造、创新能力，具有自主学习、不断探索的意识，持续发展潜力。	20					

三、专业教学评价的方式

1. 行业资格认证

(1) 职业资格考证：学生必须参加职业资格考证，取得 1 个以上合格证。

(2) 技能鉴定、技能竞赛：学生参加技能鉴定或市级以上技能竞赛一、二等奖获得者，可免考相应课程科目。

2. 学校课程考核评价

(1) 理论知识考试：采取开卷、闭卷、笔试、口试考试，PPT 制作汇报考试。

(2) 技能考核：包括单项技能考核、教学实习考核、顶岗实习、毕业论文设计。采取现场操作、笔试、口试，PPT 制作汇报考试。

3. 用人单位调查评价

采取问卷调查、实地调研、专家座谈、电话访谈等方式，由用人单位对顶岗（教学）实习学生和毕业生进行业务能力考核和满意度测评。

四、专业教学评价的组织

专业成立考核评价小组，由专业带头人任组长，制定出专业课程评价考核方案，经学校教学管理部门审核，专业教研室组织实施，由各课程组具体落实。

五、专业教学评价的要求

1. 由学校教学管理部门负责专业教学评价考核的管理和指导。
2. 专业教学评价方案由专业制定，经学校教学管理部门审核，专业教研室组织实施。
3. 专业教学评价考核的时间由教学管理部门统筹安排，教学准备检查在学期初，教学过程评价在上课期间，教学效果的考核评价安排在期末。学生对教师课程教学评价，每学期至少开展两次。
4. 教师对专业课程教学评价为形成性考核，要突出职业能力，注重知识的应用性和实用性。
5. 专业资格评价应按照行业部门及有关规定执行。
6. 用人单位对毕业生满意度的评价，调查样本数不少于毕业生就业单位总数的 70%。
7. 专业教学评价本着公平、公正、公开的原则，对评价结果有异议的由学校

附件 6：旅游管理专业人才培养模式运行图

