

旅游管理专业

Tourism Management

人才培养方案

Talent Cultivating Plan

专业主任	张素华
Specialty Director	Zhang Suhua
系(部)主任	王惠
Dean of the Department	Wang Hui
教务处长	刘红新
Dean of Teaching Administration	Liu Hongxin
主管院长	余荣宝
Vice President	Yu Rongbao

旅游与艺术学院

Tourism and Art School

二〇一九年六月十日

附件：

2019 年旅游管理专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业代码：640101

专业名称：旅游管理

（二）招生对象：

高中毕业生，中职毕业生

（三）学习年限

学制：三年

学习期限：2-5 年

（四）毕业标准

1. 体质达标测试合格。

2. 达到专业人才培养方案中规定的总学分，且每门课程成绩合格。学生毕业应取得 144 个学分，其中人文工具课 32 学分(含任选课 6 学分)、专业必修课 112 学分(含专业方向课 8 个学分、素质拓展 6 学分)。

二、专业定位

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应各大旅行社、旅游景区、旅游产品开发设计等各类现代化旅游企业需要，具有坚实的旅游管理专业理论知识，掌握旅行社、旅游规划、旅游商品开发、旅游咨询策划等旅游企业实际操作能力，具有丰富的中外旅游文化基础知识和浓厚的现代经营管理意识，熟练掌握一门外语和办公自动化技术，能够独立从事旅游企事业单位经营管理工作且具有创新精神和实践能力的高素质复合型技术技能人才。

（二）职业面向及职业能力要求

主要就业单位：旅行社、旅游景区、旅游咨询策划企业以及自主创业的各类旅游企业。

主要就业部门：旅行社导游部门、旅行社计调部门、旅行社外联部门、旅行社门市接待部门；旅游景区接待部门、旅游景区规划部门、旅游景区营销宣传部门；旅游咨询策划公司；自主创业旅游企业各部门（旅游产品策划创意工作室、旅游电子商务公司、

旅游服务网站、会展公司、休闲旅游经营等)。

可从事的工作岗位：旅行社管理岗位，旅行社计调、外联等工作岗位，景区规划及管理岗位，旅游咨询服务岗位，中英文导游岗位，旅游行业自主创业经营业主等。

职业资格证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	备注
1	全国计算机等级考试证书	国家教育部考试中心	二级	鼓励取得
2	全国大学英语四六级考试证书	全国大学英语四六级考试委员会	四级	鼓励取得
3	普通话水平能力测试合格证	湖北省语言文字工作委员会	二级乙等	鼓励取得
4	导游资格证书	国家旅游局	资格证	必须取得 (三选一)
5	人力资源管理师	人力资源与社会保障部	三级	
6	茶艺师	人力资源与社会保障部	三级	

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	主要岗位类别(或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书
旅游类(1209)	640101	旅行社管理岗位	人力资源管理师、导游资格证书、茶艺师等
	640101	旅行社计调、外联等工作岗位	
	640101	景区规划及管理岗位	
	640101	中英文导游岗位	
	640101	旅游行业自主创业经营业主	
	640101	旅游咨询服务岗	

(三) 人才培养规格(知识、能力、素质)

1. 素质

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观；热爱国家，遵纪守法；具有社会责任感和参与意识。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神和质量意识；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有较强的集体意识和团队合作精神，能进行有效的人际沟通和协作；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；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；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识

(1) 掌握旅行社运作规程，熟悉各大旅游线路，拥有比较宽广的导游基础知识，语言流畅、解说流利、表述生动、服务规范；

(2) 掌握旅游应用文以及信函的写作与表达知识；

(3) 熟练掌握在旅行社、景区、温泉等旅游企业为客人提供服务的知识和技能；

(4) 掌握旅游企业各部门管理理论知识，具备旅游企业基层管理能力；

(5) 熟练掌握旅游历史文化、宗教民俗、旅游景区等基本知识；

(6) 熟练掌握导游业务知识，熟悉旅游相关法规，考取旅游导游证书或其他相关职业技能证书，具备导游资格；

(7) 掌握旅游消费者的行为特征、决策、购买等知识；

(8) 掌握旅游市场调研与分析、产品定价、营销推广、竞争策略等市场营销知识；

(9) 掌握温泉旅游开发、规划及管理基本知识；

(10) 掌握自主创业的基本知识；

(11) 掌握各类旅游企业运营的基本知识，包括财务管理、人员管理、质量管理等知识。

3. 能力

素质素养能力：

(1) 能熟练运用普通话与旅客进行交流，并解决实际工作过程中游客存在的问题；

(2) 能熟练应用导游专业英语，吐词清晰，发音标准，满足外国游客的需要；

(3) 具有专业必需的文化基础，具有良好的文化修养和审美能力；

(4) 具有较强接受新知识、新事物以及自主学习、终身学习的能力，并能运用正确的思想、观点与方法分析和解决问题的能力；

(5) 具有较强的口头与书面表达能力、外语沟通能力、团队合作能力等社交能力、社会适应能力和心理承受能力；

(6) 具备较强的计算机应用及信息采集、分析和利用的能力；

(7) 具有国际化视野、竞争意识和一定的创业能力；

(8) 掌握正确的体育锻炼方法，具有终身体育的能力；

(9) 具有职业安全、环境保护等相关知识和能力。

技术技能能力：

(1) 具有旅行社、景区经营与管理能力，能从事旅行社、景区的营销、协调等工作；

(2) 具有中英文导游接待能力，能熟练运用普通话和简单英语进行导游服务接待，具备从事导游工作的相关技能；

(3) 具有旅游岗位职业所需的礼仪接待能力；

(4) 独立决策和实施的能力；

(5) 具有旅游相关法律法规运用能力；

(6) 具有旅游产品开发设计能力。能进行旅行社、景区的客源开发、旅游产品开发、旅游产品组合及促销；

(7) 具有旅游客户管理能力；

(9) 具有旅游互联网营销策划能力；

(8) 具有旅游危机处理、旅游公关能力。

创新创业能力：

(1) 具有会展服务与策划能力、旅游产品创新策划能力、自主创业能力；

(2) 能运用旅游行业新技术管理运营旅游相关企业。

三、人才培养模式

旅游管理专业坚持专业与地方旅游产业对接，人才培养规格与用人单位需求对接，将旅游新业态的需求转化为课程项目，教师带着项目进课堂，师生共同探究，通过创新创业完成项目，在创客活动中达成教学目标。形成了“育训创一体（教育、培训与创新创业一体化），课程项目化，教学创客化，授课双师化，考核多元化”的人才培养路径，全面提升人才培养质量。

四、教学组织模式

旅游管理专业实施“旺出淡归，分阶段、多学期”教学组织模式，学生在校三年学制共分为8个学期，第二学年3-4月在校内学习训练，第二学年至第三学年的5-10月为湖北省旅游旺季，这一阶段安排学生到襄阳市、鄂西圈及湖北省各大旅行社、旅游景区等旅游企业专题实训、轮岗实习，第三学年上学期11-12月学生返校进行管理类、产品设计类、旅游规划类课程学习，第三学年下学期3-4月在校内进行理论强化与训练、毕业设计等任务后，5月在旅游旺季期间学生毕业进行顶岗实习与就业。

五、课程体系

(一) 课程体系框架，框架结构图如下：

职业分析 岗位(群) 分析	旅行社管理岗位、旅行社计调、外联等工作岗位、景区规划及管理岗位、旅游咨询服务岗位、中英文导游岗位、自主创业的旅行社、旅游服务网站、旅游景区等旅游企业经理			
典型工作任务分析	中英文导游讲解、旅行社计调外联、旅游景区服务与管理、旅游咨询服务、旅游规划与设计			
能力分析	素质素养平台	技术技能平台		创新创业平台
	通识能力	专业通用能力	专业核心能力	创新创业能力
	1. 英语读写能力；	1. 具有中英文导游接待	1. 具有旅行社、景区经营	1. 具有旅游互联

	2. 计算机应用能力; 3. 语言表达能力和交流能力; 4. 健康的体魄和良好的心理调节能力; 5. 具有信息收集和筛选能力; 6. 具有一定的自学能力,及时补充新知识和获取新信息能力; 7. 具有较好社会交往与合作能力; 8. 具有一定创新能力。	能力,能熟练运用普通话和简单英语进行导游服务接待,具备从事导游工作的相关技能; 2. 具有岗位职业所需的礼仪接待能力; 3. 独立决策和实施的能力; 4. 具有自我和员工的激励能力; 5. 具有客户管理能力; 6. 具有危机处理、公关能力。	与管理能力,能从事旅行社、景区的营销、协调等工作; 2. 具有旅游相关法律法规运用能力; 3. 具有旅游产品开发设计能力。能进行旅行社、景区的客源开发、旅游产品开发、旅游产品组合及促销。	网络营销策划能力; 2. 具有较强的相关岗位迁移能力,能运用所学的专业知识和服务技能从事航空、酒店、旅游等服务行业工作; 3. 具有休闲旅游自主创业所需的旅游策划能力; 4. 能够综合运用旅游管理专业知识去分析、解答工作过程中的各种问题,具有一定的创新能力和向高层次发展的能力。		
课程 设置	人文工具课	专业基础课	专业核心课	综合实践课	创新创业通识课	创新创业专业课
	思想道德修养与法律基础 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 形势与政策 国防教育(含军训) 大学体育 计算机基础 大学英语 大学语文 创新思维 职业生涯规划 创业基础 就业指导 创业实践 大学生心理健康教育	英语口语 旅游学概论 旅游服务礼仪 导游基础知识 导游实务 旅游英语 旅游政策与法规 旅行社服务与管理 旅游景区服务与管理 旅游服务心理 旅游沟通技巧 旅行社计调与外联实务 旅游应用文写作 旅游市场营销 旅游美学 出境游领队业务 客源国概况 旅行社人力资源管理 旅游节事策划 旅游规划与开发	鄂西生态导游 襄阳旅游 湖北模拟导游 旅游电子商务 旅游产品创意与策划 会展设计与品牌策划	形体训练、顶岗实习	创新思维、职业生涯规划、创业基础、就业指导、创业实践指导	旅游电子商务 旅游产品创意与策划 会展设计与品牌策划 ※襄阳导游 ※鄂西生态文化导游 ※湖北模拟导游

(二) 主要核心课程介绍

课程名称	导游实务
教学目标	使学生掌握导游带团服务技巧,提高导游服务水平,培养学生分析问题和处理问题的能力,学生能独立完成接团、带团、送团三大导游服务工作程序并提供优质服务。

教学内容	1. 接团服务； 2. 景点导游； 3. 智慧导游 4. 生活服务； 5. 事故处理； 6. 送团服务。
教学重点难点	1. 按照地方陪同导游、全程陪同导游、散客导游等服务工作流程，从事旅游团队接待； 2. 能在带团过程中适时地处理旅游者的个别要求，为游客提供优质满意的服务； 3. 如何处理导游工作中常见的问题和事故； 4. 深刻理解导游语言艺术，学会在实践工作中熟练的导游讲解。
教学组织	融教学做为一体，采用任务驱动教学模式
教学方法与手段	可灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实战体验等教学方法，做到在学中做、做中学。
教学资源	课程标准、教材。项目实训手册、在线开放课程
考核要求	本课程实行百分制考评，采取理论考试和技能考核相结合，形成性考核和终结性考评相结合，注重全面考核学生的综合职业能力及水平。 总分=形成性考核×40%+终结性知识考核×60% 形成性考核（40%）：每项任务的学生自评（10%）+每项任务的学生互评（10%）+每项任务的导游点评和教师点评（20%） 终结性知识考核（60%）：理论考核（40%）+技能考核（20%）

课程名称	旅游政策与法规
教学目标	通过学习，使学生不仅了解和掌握我国的旅游政策与法规基础知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，而且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，并依此提升自己的实际带团操作的能力，提高其应变能力。
教学内容	1. 导游人员管理法规制度 2. 旅行社管理法规制度 3. 旅游安全管理法规制度 4. 旅游保险法规制度 5. 旅游出入境管理法律制度 6. 旅游交通管理法律制度 7. 旅游住宿管理法规制度 8. 旅游资源管理法律制度 9. 旅游投诉管理法规制度 10. 消费者权益保护法律制度
教学重点难点	1. 就职旅游企业，提供旅游服务 2. 推介旅游产品，签订旅游合同 3. 保护合法权益，解决旅游纠纷 4. 策划设立文案，注册旅游企业
教学组织	任务驱动教学模式

教学方法与手段	1. 任务驱动开展案例教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 线上线下混合教学
教学资源	课程标准、教材、在线开放课程
考核要求	成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占60%），考勤（10%）、课堂讨论的参与度（20%）、作业（10%）等四方面构成。

课程名称	旅行社服务与管理
教学目标	使学生熟悉旅行社服务与管理工作的知识，掌握旅行社各岗位工作流程及工作技能，通过反复实践，使学生能够操作旅行社运营管理业务，并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事旅行社工作的职业素养，在此基础上形成以下职业能力。
教学内容	1. 新旅行社设立； 2. 旅行社产品开发； 3. 产品销售； 4. 服务采购； 5. 服务接待； 6. 售后服务。
教学重点难点	旅行社设立； 旅行社产品开发； 旅行社产品销售； 旅行社服务采购； 旅行社业务接待； 旅行社售后服务管理。
教学组织	任务驱动教学模式
教学方法与手段	1. 任务驱动开展案例教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 线上线下混合教学
教学资源	课程标准、教材。项目实训手册、网络课程
考核要求	采取形成性考核和终结性考核相结合的方式与企业共同进行考核。主要根据理论认知的掌握，为终结性考核，占60%，考勤（10%），课堂讨论的参与度（10%）、作业（20%）等四方面构成。

课程名称	旅游景区服务与管理
教学目标	通过学习，使学生熟悉景区的工作，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，掌握其基本支持理论；掌握景区服务各环节的基本流程；了解景区经营管理的现状及存在的问题；掌握景区管理的基本方法和内容。从而树立良好的工作态度，具备从事景区工作的职业素养。
教学内容	1. 旅游景区接待； 2. 旅游景区导游； 3. 智慧景区导游及管理 4. 旅游景区管理。
教学重点难点	景区接待和项目服务； 景区营销、安全、人力资源、设施设备、服务质量管理。

教学组织	任务驱动教学模式
教学方法与手段	1. 任务驱动开展案例教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 实训操作法（课前准备必须的实训耗材） 5. 线上线下混合教学
教学资源	课程标准、教材。项目实训手册、网络课程
考核要求	采取形成性考核和终结性考核相结合的方式与企业共同进行考核。主要根据理论认知的掌握,为终结性考核,占60%,考勤(10%),课堂讨论的参与度(10%)、作业和实践报告(20%)等四方面构成。

课程名称	旅游规划与开发
教学目标	通过教学旨在帮助学生掌握关于旅游规划与开发的基本原则、方法、程序,引导学生探索、体验销售和开发旅游产品的实战过程,培养学生的综合职业能力。
教学内容	1. 旅游资源评估; 2. 旅游景区项目策划; 3. 旅游形象策划; 4. 旅游景区开发及规划。
教学重点难点	旅游规划开发的概念体系、旅游开发的理论基础旅游规划、开发的发展及趋势、旅游资源的分类及评价、旅游资源规划开发的市场分析、旅游规划与开发的主题定为和功能分区。
教学组织	任务驱动教学模式
教学方法与手段	1. 任务驱动开展案例教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 实训操作法（课前准备必须的实训耗材） 5. 线上线下混合教学
教学资源	课程标准、教材、项目实训手册、网络课程
考核要求	课程学习的考试办法采用阶段性测试与期末总结性测试相结合的方法。阶段性测试根据教学课程的进度和实际情况进行安排,阶段性测验成绩占期末总结性测试的40%,阶段性考试的形式由授课教师根据学生的学习状况做出合理选择。期末总结性课程考核分理论知识考试和策划方案考试两部分。

课程名称	旅游沟通技巧
教学目标	本课程侧重学生在导游从业过程中所需的沟通技能训练,使学生掌握旅游沟通的基本概念、种类、模式、原则及过程;认识倾听的作用、原则及步骤;语言沟通的主要形式、作用和沟通策略;非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略;书面沟通的方式、优缺点、适用范围及运用要点。旨在培养学生与人沟通的能力、积极的心态、亲和力等职业素养。
教学内容	1. 沟通基础知识 2. 导游带团服务对客沟通技巧; 3. 旅行社咨询营销沟通技巧; 4. 旅游生活服务接待沟通技巧; 5. 旅游危机事件沟通技巧。
教学重点难点	沟通基础知识、旅游沟通实务、旅游危机事件沟通技巧。
教学组织	任务驱动教学模式
教学方法与手段	1. 情景仿真

	2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 小组汇报演示 5. 线上线下混合教学
教学资源	课程标准、教材、网络课程
考核要求	学生的成绩评定由过程性考核和结果性考核两部分构成,其中过程性考核包括考勤(10%),课堂讨论的参与度(20%)和作业(10%)三方面,结果性考核为60%。除理论认知和考勤外,其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则,重视过程考核,力争做到客观公平。

(三) 实践教学体系

1. 实践教学系统设计

旅游管理专业实践教学思路渗透认知实践→单项技能同步实训→综合模拟实训→社会顶岗实习四步,主要包括认知见习、现场教学、顶岗实习的三大实训环节,形成通识能力、专业通用能力与专业特殊能力为主线的渐进式实践教学课程体系,专业实践教学课时占总学时比例超过50%。具体包括:

(1) 认知见习。《导游基础知识》、《旅游学概论》、《旅行社人力资源》、《旅游服务礼仪》等专业课程结合所授内容,用一定学时带学生到旅游企业或旅游景点实地学习,使学生熟悉将来的工作环境和职业岗位。

(2) 现场教学。《导游实务》、《襄阳旅游》、《湖北模拟导游》、《鄂西生态文化旅游》等课程针对导游资格现场考试,安排带领学生到景点实地讲解;《旅游景区服务与管理》、《旅行社计调与外联实务》、《旅行社服务与管理》、《旅游规划与开发》分别安排一定课时到旅游企业教学,使学生熟悉企业的基本业务和操作流程。

(3) 顶岗实习。安排学生到旅游企业(景区、旅游咨询策划公司、旅行社等)进行半年毕业顶岗实习,与企业共同制定严格的学生顶岗实习管理制度和实习指导教师职责,实现校企对学生的共同管理。学生在企业实习期间,学校定期派专业教师去企业,在工作和生活上指导、关怀学生,并写出工作总结;学生在岗位上进行实践操作,由岗位管理人员对其专业技能进行指导并评估,学生在校经过理论学习与实践操作不断交替的基础上,结合半年在企业顶岗实习中的理论与实践的再应用,进行毕业设计,由企业和学校共同评估学生的毕业设计。

2. 实践教学体系构建图



3. 实践教学课程（项目）体系

能力模块	能力体系	项目体系				项目实施		备注
		实训项目(课程)名称	所属课程	学时	项目性质	开设学期	实训(习)地点	
通识能力	计算机应用能力	计算机操作系统应用	计算机基础	10	模拟实训	第1学期	计算机房	
		常用办公软件应用		22	模拟实训	第1学期	计算机房	
		计算机网络应用		10	模拟实训	第1学期	计算机房	
	英语应用能力	听、说、读、写、译能力训练	英语口语	14	模拟训练	第1学期	多媒体教室、语音室	
	汉语表达能力	普通话训练	大学语文	16	模拟实训	第1-2学期	多媒体教室	
		口语演讲训练		16	模拟实训	第1-2学期	多媒体教室	
强身健体能力	大学生体能训练、大学生心理健康教育、军训	大学体育、大学生心理健康教育、国防教育	60	课程实训	第1-5学期	运动场、标准教室		

专业通用能力	礼仪接待服务能力	日常交际礼仪	旅游服务礼仪	10	模拟实训	第1学期	形体训练房	
		岗位服务礼仪		10	模拟实训	第1学期	形体训练房	
	形体素养	基本形体训练	形体训练	30	模拟训练	第1、2学期	形体训练房	
		岗位形体训练		36	模拟训练	第1、2学期	形体训练房	
	旅游沟通技巧	各类专项旅游活动	旅游沟通技巧	20	模拟实训	第4学期	实训室、创客空间	
		对客沟通技巧训练 旅游危机事件沟通能力训练		10	模拟实训	第4学期	实训室、创客空间	
	旅游企业经营与管理能力	旅行社计调技能训练	旅行社计调与外联实务	14	模拟实训	第4学期	实训室、实训基地	
		旅行社外联技能训练		14	模拟实训	第4学期	实训室、实训基地	
		旅行社接待	旅行社服务与管理	22	模拟实训	第3学期	实训室、实训基地	
		旅行社业务管理		14	模拟实训	第3学期	实训室、实训基地	
		景区接待服务	旅游景区服务与管理	20	模拟实训	第3学期	实训室、实训基地	
		景区日常管理		16	模拟实训	第3学期	实训室、实训基地	
		旅游购物促销技巧训练	旅游市场营销	18	模拟实训	第7学期	模拟导游实训室	
		旅游者消费心理调查		10	模拟实训	第7学期	模拟导游实训室	
		旅游日常文书写作	旅游应用文写作	6	模拟实训	第7学期	实训室、创客空间	
		旅游常用事务文书写作		6	模拟实训	第7学期	实训室、创客空间	
		旅游常见行政公文写作		6	模拟实训	第7学期	实训室、创客空间	
		旅游法律类文书写作		6	模拟实训	第7学期	实训室、创客空间	
		旅游介绍类文书写作		4	模拟实训	第7学期	实训室、创客空间	
		旅游线路规划与开发		旅游规划与开发	20	岗位轮训	第8学期	实训室、实训基地
	旅游景区规划与开发	8	岗位轮训		第8学期	实训室、实训基地		
	旅游产品设计能力	商业庆典策划	旅游节事策划	10	模拟实训	第8学期	实训室、实训基地	
		体育节事策划		8	模拟实训	第8学期	实训室、实训基地	
		节日庆典策划		10	模拟实训	第8学期	实训室、实训基地	
	导游接待	模拟导游服务流程	导游实务	12	模拟实训	第2学期	模拟导游实训室	
		模拟导游讲解		12	模拟实训	第2学期	模拟导游实训室	
		实地导游讲解及服务		12	校外见习	第2学期	校外实训基地	

服务能力		襄阳主要景点模拟讲解训练	襄阳旅游	10	模拟实训	第2学期	模拟导游实训室	
		襄阳模拟导游踩线		10	校外见习	第2学期	校外实训基地	
		鄂西主要景点模拟讲解训练	鄂西生态文化导游	10	模拟实训	第3学期	模拟导游实训室	
		鄂西主要景点模拟讲解训练		26	校外见习	第3学期	校外实训基地	
		湖北主要景点模拟讲解训练	湖北模拟导游	44	模拟实训	第4学期	模拟导游实训室	
		住宿、餐饮服务英语训练	旅游英语	30	模拟实训	第2、3学期	模拟导游实训室	
		购物、娱乐服务英语训练		20	模拟实训	第2、3学期	模拟导游实训室	
		湖北著名景点英语导游训练		20	模拟实训	第2、3学期	模拟导游实训室	
		出入境手续的办理	出境游领队业务	14	模拟实训	第7学期	实训室	
		境外导游服务		10	模拟实训	第7学期	实训室	
		出境领队工作流程与规范		10	模拟实训	第7学期	实训室	
专业特殊能力	旅游互联网营销能力	旅游电子商务运营现状调查	旅游电子商务	10	模拟实训	第2学期	校外实训基地	
		国内旅游电子商务市场分析		10	模拟实训	第2学期	机房、创客空间	
	旅游策划能力	旅游活动创意与策划	旅游产品创意与策划	16	模拟实训	第3学期	创客空间	
		旅游产品开发设计		20	模拟实训	第3学期	创客空间	
会展接待服务管理		会展设计与品牌策划	8	模拟实训	第4学期	创客空间		
		城市品牌形象宣传		8	模拟实训	第4学期	创客空间	
综合能力	顶岗实习综合能力	旅行社、旅游景区接待及管理	顶岗实习	424	企业顶岗实习	第5、6学期	旅行社及旅游景区	
		旅游咨询策划		200	企业顶岗实习	第5、6学期	线上线下旅游咨询服务企业	
		毕业设计	毕业设计	30	毕业设计	第6学期	模拟导游实训室	

备注：核心技能项目、省赛国赛对接项目应在备注中注明；项目性质指实验、虚拟实训、生产性实训、岗位轮训、岗位见习、开放实训、顶岗实习等。

(四) 素质拓展活动（按实施时间先后排序）

培养能力通	设计层面学	素质教育项目	目的、意义	教育对象	时间	组织者
		1. “青春跟党走”主题教育活动	加强大学生思想政治教育，对学生进行业余党校、形势政策等进行教育。	所有学生	第1-5学期	学工

识 能 力	校 层 面	2. 文明修身主题教育活动	践行立德树人，提高学生的人文素质和基础文明素养，建设和谐校园文化，培育文明道德风尚，培养合格公民。	所有学生	第 1-5 学期	处、 团委、 就业办
		3. 体育文化节	引导学生热爱体育运动，强健体魄，提高学生身体素质；培养学生公平竞争、团结协作、自强不息、自信不止的体育精神；与校园德育、智育、美育文化协同共进，厚植校园文化氛围。	所有学生	第 2、4 学期	
		4. 科技文化节	通过动员学生参加科技创新活动，培养学生科技创新、团队协作的优秀品质和能力。主要开展“五小”竞赛、职业能力竞赛和组织专题讲座进行。	所有学生	活动组织、开展贯穿每个学年，作品展示、评比集中在 4-5 月份	
		5. 读书文化节	建设良好校风，营造浓厚读书氛围和学习氛围；引导学生好读书，读好书，陶冶情操，滋润心灵；打造书香校园活动品牌。	所有学生	第 2、4 学期	
		6. 饮食文化节	丰富学生课余生活，促进学校后勤部门与学生沟通与了解，倡导学生健康饮食，弘扬中国饮食文化，推进校园文化建设。	所有学生	第 1、3 学期	
		7. 职业生涯规划	帮助新生探讨如何确立大学目标、如何成才等问题，引导新生认识自我、认知职业，结合个人实际情况，恰当定位，做好自我发展规划。	一年级全体学生	第 2 学期	
		8. 创业计划大赛	引导学生对创业知识的学习，培养创业意识，提高创业素质。	所有学生	第 4 学期	
		9. 寒暑假主题社会实践	让学生树立积极关心社会、融入社会的意识，培养学生认真学习、科学研究、主动实践的精神和能力，培养学生的团队协作能力，提高社会调查和分析的能力。	所有学生	第 1-5 学期	
		10. 心理健康宣传月活动	通过开展心理健康知识宣传、心理健康互动讲座、心理健康知识竞赛、心理剧比赛等形式，引导学生正确认识自我，理智面对挫折，学会自我调适。	所有学生	5 月份	
		11. 十佳歌手、舞蹈、十佳主持大赛	丰富校园文化，促进校园精神文明建设，为文艺特长学生搭建展示平台，提高广大学生的艺术修养。	所有学生	第 1、2 学期	
		专 业 能 力	旅 游 与 艺 术 学 院 层 面	12. 经典颂读与践行	陶冶学生的思想道德情操及对中华优秀传统文化的了解。	
13. “礼仪伴我行”系列活动	帮助学生熟练掌握各类礼仪动作、礼仪规范，养成良好的文明礼仪习惯。			所有学生	第 1、2、3 学期	
14. 学生社团活动	充分调动众多社团及其会员的积极性和创造性，全面开展有深度、有内涵、有品位、有价值、有意义的社团活动，不断丰富校园文化生活，提高当代大学生的学习能力、实践能力、组织能力和创新能力。			所有学生	社团负责人自行安排	
15. 求职面试大赛	提高学生的择业和创业能力			所有学生	第 5 学期	
16. “创新创业”主题教育活动	培养学生的创新创业意识、创新思维和创业实践能力			所有学生	第 1-5 学期	
17. 大学生创新创业	使新生具备创新、创业服务意识			旅游管理	第 1.3 学期	

	培训会、大学生创新创业大赛		专业一年级新生		
	18. 大学生创业计划大赛	新生梳理创业意识、规划职业发展	旅游管理专业一年级新生	第 1.3 学期	
	19. 班歌比赛和教室寝室文化创建	增强大学新生的班级凝聚力和荣誉感	旅游管理专业一年级新生	第 1 学期	
	20. 礼仪操大赛	锻炼学生的基本形体礼仪，培养学生礼仪端庄、气质优雅	旅游管理专业学生	第 1 学期	
	21. 弟子规书法大赛	为弘扬国学、规范学生书写姿势、养成书写习惯	旅游管理专业学生	第 1 学期	
	22. 读书文化节	培养学生阅读习惯，使学生爱读书、读好书	旅游管理专业学生	第 1.3 学期	
	23. 文明修身誓师大会	培养学生的文明意识	旅游管理专业学生	第 2 学期	
	24. 大学生职业生涯规划大赛	校生尽早明确职业目标，树立职业生涯规划观念，提高大学生就业、创业与实践能力和。	旅游管理专业学生	第 2 学期	
	25. 筑梦新时代：旅艺红色之旅小分队暑期实践	使学生积极投身于社会实践当中，引导学生走出校门、接触社会、了解国情，为社会主义建设做出积极贡献。	所有学生	第 1-5 学期	
	26. 旅游工匠精神讲座	倡导旅游工匠精神，培养学生职业奉献精神。	所有学生	第 1-5 学期	
	27. 旅游非物质文化遗产传承体验	培养学生旅游非物质文化遗产保护的意识，主动承担保护传承非遗的责任。	所有学生	第 1-5 学期	
专业层面	28. 新生入学专业教育	使学生了解旅游管理专业职业范围及职业发展方向，将来就业岗位，主要课程等。	旅游管理专业新生	第 1 学期	
	29. 专业学术讲座	加深学生对专业知识的理解，了解专业前沿知识、拓展学生视野。	旅游管理专业学生	第 1-5 学期	旅游与酒店管理研究室
	30. 礼仪风范大赛	锻炼学生的基本形体礼仪，培养学生礼仪端庄、气质优雅。	旅游管理专业学生	第 1 学期	
	31. 导游大赛	提升学生的导游接待服务技能。	旅游管理专业学生	第 2 学期	
	32. 景区导游词创作大赛	锻炼学生的导游词写作能力，根据景区基础知识，创新导游词。	旅游管理专业学生	第 3 学期	
	33. 旅行社产品设计大赛	锻炼学生针对客源对象有针对性地开发新产品的能力。	旅游管理专业学生	第 4 学期	
	34. 旅游产品开发与设计大赛	锻炼学生产品及商品开发设计能力。	旅游管理专业学生	第 7、8 学期	
	35. 毕业教育	教育学生毕业后择业、就业、入职等有良好的心态，对自己准确定位，顺利走入社会	旅游管理专业学生	第 8 学期	

八、附件

附表 1：主要岗位（群）工作过程和典型工作任务分析表（样表）

附表 2：教学时间分配表（样表）

附表 3: 教学周历表 (样表)

附表 4: 专业教学进程表 (样表)

附表 5: 教学学时学分比例表 (此表由各教务科自教务管理系统中生成)

附表 6: 辅修专业教学计划一览表

附表 7: 学分转换课程一览表

附表 8: 专业合作建设委员会组成表 (样表)

附表 9: 人才培养方案审核表 (样表)

附表 1:

主要岗位 (群) 工作过程和典型工作任务分析表

序号	岗位工作过程	典型工作任务
1、导游岗位	地方陪同导游岗位工作过程: 接受带团任务→接站服务→参观游览服务→送站服务及善后工作	接受旅行社的带团任务,把游客从组团地点带到旅游目的地,并安全带回到客源地,中途提供导游讲解服务及相关生活服务
	全程陪同导游工作过程: 接受带团任务→首站接站服务→各站服务→末站服务及善后工作→引导游客在景区内观景赏美→提供针对性的导游讲解	
	海外领队工作过程: 行前准备工作→出境旅游领队服务→返程服务	
	景区导游讲解员工作过程: 景区导游词创作→景区导游讲解语言的锤炼→景区导游讲解	为景区游客提供针对性的导游讲解服务
2、旅行社计调岗位	接受团队计划→制定旅游行程→安排落实团队食、住、行等事宜→执行团队计划→团队出发后,实施协调工作→工作总结	做出规范的旅游行程及报价。熟悉接待计划,落实团队在食、住、行、游、购、娱等方面的具体事宜,确保旅游行程正常进行
3、旅行社外联岗位	寻找客源→旅游业务洽谈→业务成交→组团→跟踪服务→总结	深入市场和客户,扩大旅行社组团客源,整理旅行社老团队资料,尽快客户回访
4、景区营销岗位	市场定位→制定营销方案→开展营销专项活动→营销效果评估→总结	制定景区营销方案、对外联络客源,增加景区客流量
5、旅游咨询服务岗位	接待游客→采集游客需求→发布旅游信息→为游客提供咨询服务→对提交的订单及时进行处理和跟进,维护现有客户、开发潜在客户	1、全面解答客户对旅游线路的咨询,将旅游线路的详细信息及特色正确传达给客户; 2、定期面向旅行社同行,推广、宣传公司品牌,并为其提供旅游产品咨询服务; 3、通过电话以及出差拜访等有效方

		式,开发所辖区域内同行旅行社客户及维护客情关系; 5、协助产品经理进行市场信息的收集、分析; 6、配合销售促成每笔询单的最终成交; 7、定期电话回访客户。
6、景区规划岗位	景观现状调查→资源整合、策划→形成新产品→产品形象策划→产品推销	1、景区经营 2、景区建设 3、景区规划 4、景区营销

附表 2:

八学期制教学时间分配表

学期	起止时间	入学教育	军训	考试	机动	教学周数	学期周数	假期	总计
一	2019.9.3-2020.1.13	1	2	1		14	18	5	23
二	2020.2.25-2021.6.30			1		19	21	8	29
三	2021.9.2-2022.1.12			1	1	17	19	5	26
四	2022.2.10-2022.4.27			1		8	9	0	9
五	2022.4.29-2022.6.21					9	9	0	9
六	2022.7.1-2022.11.2					19	19	0	19
七	2022.11.4-2023.1.24			1	1	8	10		10
八	2023.3.1-2023.4.17			1	1	8	10	0	10

附表 3:

八学期制教学周历表

学年	学期	总周数	教学周历																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	19	☆	◎	◎	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	∴	∨	
	2	20	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	∨
二	3	19	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	∨
	4	9	=	=	=	=	=	=	=	∨												
	5	17	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎				
三	6	9	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎												
	7	10	=	=	=	=	=	=	=	=	=	∨										
	8	9	=	=	=	=	=	=	=	∨	★											

备注：☆：入学教育
#：实训
◎：顶岗实习

◎：军训
∴：机动
▲：毕业设计

=：理论教学
∨：考试
★：毕业教育

应修小计				32			490	90	42	622	11	6	2						
技 术 技 能 平 台	专 业 通 用 能 力	★※导游实务	Wdysw	B	4	2	40	36		76		4							
		★※旅行社服务与管理	Wlxfw	B	4	3	40	36		76			4						
		★※旅游景区服务与管理	Wlyjq	B	4	3	40	36		76				4					
		★旅游政策与法规	Wlvzc	A	4	3	76	0		76				4					
		★旅游服务礼仪	Wlvfw	B	3		1	36	20		56	4							
		★※旅游市场营销	Wlysc	B	2.5	7		20	28		48							6*8	
		★旅游规划与开发	Wlygh	B	2.5	8		20	28		48								6*8
		★湖北模拟导游	Whbmn	B	4		2	32	44		76		4						
	旅游学概论	Wlyxg	A	4	2		62	14		76		4							
	旅游英语	Wlvyy	B	8	3	2	82	70		152		4	4						
	英语口语	Wyyky	B	1.5		1	14	14		28	2								
	导游基础知识	Wdyjc	A	3	1	2	56	0		56	4								
	旅游服务心理	Wlyxl	A	2.5	4		48	0		48					6*8				
	旅游沟通技巧	Wlygt	B	2.5		4	18	30		48					6*8				
	旅行社计调与外联实务	Wlxsj	B	2.5	4		20	28		48					6*8				
	旅游应用文写作	Wlyxy	B	2.5		7	20	28		48							6*8		
	出境游领队业务	Wcjyl	B	3.5	7		30	34		64							8*8		
	客源国概况		B	2.5	7		30	18		48							6*8		
	管理学	Wkygg	A	3	8		48	0		48								6*8	
	旅行社人力资源管理	Wlyrl	B	2.5	8		20	28		48								6*8	
	旅游节事策划	Wlyjs	B	2.5		8	20	28		48								6*8	
形体训练	Wxtxl		3.5				66		66	2	2								

附表 5:

专业进程学时学分比例表

项目	学时	比例 (%)	学分	比例 (%)	备注
公共通识能力课程	424	15	20	14	其中: 课外素质拓展 6 学分, 义务劳动 1 学分, 国防教育 2 学分 (包括军训 1 学分) 公共任选课 108 学时、6 学分
任选课	120	4.2	6	4.2	
素质拓展课	120	4.2	6	4.2	
素质素养平台课程合计	664	23.4	32	22.4	
专业通用能力课程	516	18.2	28	19.6	
专业核心能力课程	1444	51	71	49.7	
技术技能平台课程合计	1960	69.2	99	69.3	
创新创业通识课	66	2.3	4	2.7	
创新创业专业课	146	5.1	8	5.6	
创新创业平台课程合计	212	7.4	12	8.3	
总计	2846	100	143	100	
实践课时合计	1444	51	包括综合实践课程课时、实验(训)课时及理实一体化课时的 1/2。		
理论课时合计	1402	49	包括素质素养平台课程和技术技能平台课程中减去实验(训)课时。		
理论、实践课时比例		49:51			

附表 6:

辅修 旅游管理专业教学计划

课程属性	课程名称	课程代码	课程类型	学分	考核方式 (学期)		教学时数分配				按学期分配周学时数			备注
					考试	考查	理论	实验	理实	总计	第 1 年		第 4 学期	
											第二学期	第三学期		
专业课程	旅游学概论	Wlyxg	A	4	2		32	32		64	16*4			
	导游实务	Wdysw	B	4	2		32	32		64	16*4			
	旅游政策与法规	Wlvzc	B	4	2		32	32		64	16*4			
	导游基础知识	Wdyjc	A	6	2		96			96	16*6			
	旅行社服务与管理	Wlxsf	B	4	3		32	32		64		16*4		
	襄阳导游	Wxyly	B	4		3	32	32		64		16*4		
	鄂西生态文化导游	Wexst	B	4		3	32	32		64		16*4		
	客源国概论	Wkygg	B	4	3		32	32		64		16*4		
	旅游景区服务与管理	Wlyjq	B	4	3		32	32		64		16*4		
	旅行社计调与外联实务	Wlxsj	B	4	4		32	32		64			16*4	
	湖北模拟导游	Whbdy	B	4		4	32	32		64			16*4	
	旅游市场营销	Wlysc	A	4	4		32	32		64			16*4	
	旅游规划与开发	Wlygh	B	4	4		32	32		64			16*4	
	旅行社人力资源管理	Wlyrl	A	4		4	32	32		64			16*4	
课内周学时											18	20	20	
总学分学时数				5 8										

说明:

1. 辅修专业是鼓励学有余力的少部分学生在学好本专业的同时辅修第二专业。
2. 一般辅修专业的学习时间为 3 个学期（在校生的第 2-4 学期），总学分一般为该专业作为主修专业时总学分的 40%左右,约 60 学分（不含人文工具课学分、课外学分、选修学分以及顶岗实习学分等）。
3. 辅修专业要有完整的辅修专业教学计划(包括培养目标、课程设置、实践环节等),教学文件（包括课程标准、授课计划、教材及参考书等）以及稳定的具有开办该辅修专业能力的师资队伍和办学条件。辅修专业还需明确规定辅修者应具备的学习基础。
4. 辅修专业的学生按单独组班方式组织教学活动，学习方式采用集中授课辅导、分散自学、集中考核等多种形式，一般安排在周六、周日等节假日时间。

附表 7:

学分转换课程一览表

课外学分类型	涵盖内容			可转换课程名称	学分	备注		
素质拓展活动	学校统一组织的公益劳动			公共选修课 2 分、大学英语、 大学语文（以上科目自由组合 互换）	3	额 定 6 学 分 之 外 的 多 余 学 分 可 以 充 抵		
	青年志愿者活动							
	素质拓展项目							
技能竞赛类	级别	获奖等级	获得学分	可转换课程名称	学分	备注		
	国家级	一等奖	9	旅游美学	9	校 级 三 等 奖 项 目 可 叠 加 替 换 相 应 学 分 学 科		
		二等奖	6	旅游学概论	6			
		三等奖	4	导游基础知识	4			
		鼓励奖（或其他奖）	2	旅游政策与法规	2			
	省级	一等奖	6	导游实务	6			
		二等奖	4	旅游服务心理	4			
		三等奖	3	客源国概况	3			
	校（市）级	一等奖	4	旅游服务礼仪	4			
		二等奖	3	旅游市场营销	3			
		三等奖	1	旅行社人力资源管理 （以上科目自由组合互换或替 换公共选修课）	1			
	创新创业项目	等级		获得学分	可转换课程名称		学分	备注
		国家级		9	旅游电子商务、旅游企业经营 管理、旅游产品创意与策划、 公共选修课		9	创 办 小 微 企 业、 学 术 论 文、调 查 报 告、创 新 实 验、 科 技 发 明、实 用 设 计、专 利 技 术、 创 业 实
	省级		6	旅游电子商务、旅游企业经营 管理、旅游产品创意与策划、 公共选修课任意 2 门	6			
	校级		3	旅游电子商务、旅游企业经营 管理、旅游产品创意与策划、 公共选修课任意 1 门	3			

					实践活动等		
社会实践类	等级		获得学分	可转换课程名称	学分	备注	
社会服务、社会考察与调研、“三下乡”社会实践、	国家级		6	旅游电子商务、旅游企业管理、旅游产品创意与策划、公共选修课任意2门	3		
	省级		3	旅游电子商务、旅游企业管理、旅游产品创意与策划、公共选修课任意1门	3		
应征入伍			2	国防教育（含军训）	2		
证书类	项目		等级	获得学分	学分课程	学分	备注
等级证书类	英语等级考试	全国大学英语等级考试(CET)	CET-6 (425分以上)	6	大学英语、英语口语、旅游英语、公共选修课（以上科目自由组合互换）	4	
		全国大学英语等级考试(CET)	CET-4 (425分以上)	4		4	
	全国计算机等级考试(NCRE)		二级	2	旅游电子商务、公共选修课(以上科目自由组合互换)	2	
	普通话水平测试		一级乙等	4	旅游服务礼仪、旅游市场营销、旅游服务心理（以上科目自由组合互换）	4	
			二级甲等	3.5		3.5	
会展策划师、人力资源管理师、客户服务管理师			3.5	客源国概况、旅游市场营销、旅游人力资源管理、旅游服务心理、会展设计与品牌策划(以上科目自由组合互换)	3.5		
导游资格证书			6	导游实务、旅游政策与法规、导游基础知识任意2门	6		

说明：

1. 课外学分实行学校和二级学院两级管理。二级学院成立以院长为组长的创新创业与技能学分评定小组，负责本部门学生创新创业与技能学分的材料审核和初步评定工作，学校由教学处负责全校学生课外学分的最终审核与评定工作。

2. 学生通过素质拓展活动（额定6学分之外）、技能竞赛、创新创业项目、社会实践等获得的学分，可以替代公共选修课或专业基础课及部分专业课、部分实践项目学分，不得替代专业核心课学分。

3. 应征入伍按规定可替代相关课程。

4. 学生获得的不同课外项目的学分可以累加记载，但同一项目不同等级的创新、创业与技能学分只能按获得的最高学分认定，不得累加。互换后的学分按换取学分类型统计，原学分不再认定

5. 创新创业与技能学分的累计学分数不能超过人才培养方案总学分30%。

附表 8:

旅游管理专业合作建设委员会组成表

姓名	性别	年龄	职称	工作单位	职务
王惠	女	50	教授	襄阳职业技术学院	旅游与艺术学院院长、教授
魏民	男	45	副教授	襄阳铁旅国际旅行社	总经理、襄阳市旅行社协会会长
聂智能	男	38	副教授	湖北隆中文化园有限责任公司	人力资源部经理
刘彦	女	36	副教授	湖北隆中文化园有限责任公司	导游部经理
周栓栓	男	35	副教授	中国唐城	人力资源经理
张建勇	男	49	副教授	湖北乙帆国际旅行社	总经理
叶姗兰	女	39	副教授	襄阳宝中国国际旅行社有限公司	总经理
张兴利	男	31	教授	湖北省中国旅行社襄阳分社	总经理
张菊芳	女	40	副教授	襄阳职业技术学院	旅游与艺术学院副院长、副教授
祁敏	女	46	副教授	襄阳职业技术学院	旅游与艺术学院旅游副教授
张向平	女	40	讲师	襄阳职业技术学院	旅游与艺术学院讲师、旅游管理研究室主任
陈曦	女	36	讲师	襄阳职业技术学院	旅游与艺术学院讲师

附表 9:

旅游管理专业人才培养方案审定表

专业名称	旅游管理	专业代码	640101
适用对象	高职	合作开发单位	古隆中风景区
执笔人:	张向平	研究室主任	张向平
<p>专业合作建设委员会意见:</p> <p>旅游管理专业人才培养方案科学合理,符合高职人才培养定位和目标。课程区域适应性强,在人才方案中将政治素质教育、专业素质教育、人文素质教育、身体素质教育与校园文化、企业实践、社会实践有效结合,逐渐形成教书育人、管理育人和服务育人为核心的“全员育人”职业素质教育体系。教学设计中将理论学习和实践操作贯穿第一课堂与第二课堂,不断提升学生职业素养。教学改革始终与企业现实需求、一线岗位人才规格密切对接,为学生提供了更多的锻炼、实习和就业机会。整个人才培养方案制定科学、合理,可操作性强。</p> <p style="text-align: right;">主任签字: _____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
<p>学校学术委员会意见:</p> <p style="text-align: right;">主任签字: _____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			