



# 专业人才培养方案

## （修订版）

专业名称： 旅游管理  
专业代码： 640101  
适用年级： 2017 级  
修订时间： 2019 年 8 月

湖南石油化工职业技术学院

# 目 录

一、专业及代码.....	4
二、入学要求.....	4
三、修业年限.....	4
四、职业面向.....	4
(一) 职业岗位.....	4
(二) 职业资格证书.....	4
1.通用证书.....	4
2.职业资格证书及职业技能等级证书.....	5
(三) 岗位工作任务与职业能力分析.....	5
五、培养目标与培养规格.....	6
(一) 培养目标.....	6
(二) 培养规格.....	7
1.素质.....	7
2.知识.....	7
3.能力.....	8
六、课程设置及要求.....	8
(一) 公共基础课程.....	9
(二) 专业基础课程.....	15
(三) 专业核心课程.....	18
(四) 专业拓展课程.....	22
(五) 实践性教学环节.....	22
1.旅游管理专业综合实训.....	22
2.文旅产品运营综合实训.....	23
3.认识实习.....	23
4.跟岗实习.....	23
5.顶岗实习.....	24
6.毕业设计.....	24
7.劳动实践.....	25
8.社会实践.....	26
(六) 课程思政要求.....	26
1.课程教学与爱国主义教育相结合.....	26

2.课程教学与团队合作精神相结合 .....	26
3.课程教学与职业素养培养相结合 .....	27
4.课程教学与文旅融合相结合 .....	27
5.课程教学与工作标准相融合 .....	27
<b>七、教学进程总体安排</b> .....	<b>28</b>
<b>八、实施保障</b> .....	<b>29</b>
(一) 师资队伍 .....	29
1.队伍结构 .....	29
2.专任教师 .....	29
3.专业带头人 .....	30
4.兼职教师 .....	30
(二) 教学设施 .....	30
1.专业教室基本条件 .....	30
2.校内实训基本要求 .....	31
3.校外实训基地基本要求 .....	31
4.学生实习基地基本要求 .....	31
5.支持信息化教学方面的基本要求 .....	32
(三) 教学资源 .....	32
1、教材选用基本基本要求 .....	32
2、图书文献配备基本要求 .....	32
3、数字资源配备基本要求 .....	32
(四) 教学方法 .....	33
(五) 学习评价 .....	33
(六) 质量管理 .....	33
<b>九、毕业要求</b> .....	<b>34</b>

# 湖南石油化工职业技术学院 旅游管理专业人才培养方案

## 一、专业及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

## 二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

修业年限以 3 年为主，可根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

## 四、职业面向

### （一）职业岗位

本专业职业面向如表 1 所示。

1


### （二）职业资格证书

#### 1. 通用证书

2


2. 职业资格证书及职业技能等级证书

3


(三) 岗位工作任务与职业能力分析

依据对旅行社、在线旅游企业、旅游景区岗位需求的深入调研，组织旅游行业企业专家和课程专家对导游、计调、旅游营销岗位典型工作任务和职业能力进行系统分析，确定典型工作任务、职业能力和相关培养课程等信息如下。

4



## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业主要面向旅行社、在线旅游企业、旅游景区等企事业单位的生产、服务与管理岗位，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、创业意识、诚信意识、安全意识、环保意识、创新精神、工匠精神、劳模精神，对接岳阳市千亿跨文化旅游产业集群发展战略和智慧城市转型升级需要，服务湖南旅游产业发展对专业技术人才的需求，掌握导游服务、旅游营销、旅游计调、旅游政策法规、旅游历史文化等知识，具备导游讲解服务、旅游咨询接待、旅行社计调操作、旅游产品营销策划等核心能力及较强的就业能力和可持续发展的能力，能够从事导游服务、旅行社计调操作、旅游产品咨询销售等职业岗位工作，具有“人文品质、石化特质、劳模潜质”的复合型技术技能人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

### 1.素质

(1)坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2)崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(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。

(4)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。

(5)具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，如急救、游泳，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6)具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好，如唱歌、舞蹈、曲艺。

### 2.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、旅游政策以及环境保护、安全消防、文明生产等知识。

(3)熟悉与旅游行业相关的行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业人员基本知识。

(4)掌握旅游行业服务规范和旅游服务礼仪知识。

(5)掌握历史、地理、旅游文化基础知识。

(6) 掌握从事旅游线路设计、成本核算、报价和文案书写的基础知识。

(7) 掌握旅游消费者心理和行为分析的知识。

(8) 掌握旅游市场营销、产品营销、旅游人员推销策略、广告策略和公关策略等基本知识。

(9) 掌握导游服务工作基本流程、问题和事故的处理等基本知识。

(10) 掌握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。

(11) 掌握必备的旅游行业英语知识。

(12) 掌握景区中基层服务与管理活动的工作内容以及作业流程知识。

### 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。

(3) 具有良好的人际交往、沟通、团队协作能力。

(4) 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件。

(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) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。

(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) 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。

(9) 能够进行旅行社能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程、综合实践课程、选修课程等六大部分。以立德树



人为目标，以职业能力培养为导向，遵循认知规律和职业能力形成规律，建构科学、实用的课程体系，将科学文化、人文素养、职业道德、创业意识、创新精神、劳模精神融入人才培养全过程。

#### （一）公共基础课程

主要有毛泽东思想与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、形势与政策、大学体育、军事理论及军事技能、心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、创新创业、大学语文、大学英语、信息技术、应用文写作、工匠精神等 13 门课程，共 37 学分。








## （二）专业基础课程

主要有旅游学概论、旅游服务礼仪、旅游地理、旅游政策与法规、中国旅游历史文化、全国导游基础知识、地方导游基础知识等 7 门课程，共 23 学分。







(三) 专业核心课程

主要有导游实务、湖南导游讲解、旅游市场营销、旅行社网络运营实务、旅行社门店服务与管理、旅游计调实务、旅游产品设计与策划、旅行社经营与管理等 8 门课程，共 26 学分。




#### （四）专业拓展课程

主要有旅游商品与导购、景区服务与管理等 2 门课程，共 5 学分。

		1. 认识旅游商品 2. 认识旅游商品导购 3. 旅游区旅游商品认知 4. 旅游商品鉴别 5. 旅游商品销售	
		1. 认知旅游景区 2. 景区服务模块 3. 景区管理模块	

#### （五）实践性教学环节

##### 1. 旅游管理专业综合实训

（1）目标与内容：培养学生综合运用已学旅游管理知识和专业技能，独立进行景点讲解、妥善处理突发状况的能力。

（2）要求与管理：通过校内 3D 导游实训室、旅行社实训室以及

宝中门店实践基地的进行真实工作场景模拟，学生能遵循导游服务的基本规范，按照规程提供旅游接待服务，能合理分析、有效处理突发状况，并能针对不同类型的团队特点创作导游词，实训完成，提交综合项目实训报告。

(3) 考核评价：根据学生完成综合实训的过程表现，综合项目实训报告的质量，进行综合评价。

## 2. 文旅产品运营综合实训

(1) 目标与内容：以综合项目为载体培养学生独立设计文旅线路、核算线路成本、销售文旅产品的能力。

(2) 要求与管理：在校内 3D 导游实训室、旅行社实训室、沙盘实训室进行真实工作场景模拟，提高学生的服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等职业素养。实训完成，提交综合实训报告。

(3) 考核评价：根据学生完成综合实训的过程表现，综合项目实训报告的质量，进行综合评价。

## 3. 认识实习

(1) 目标与内容：通过了解企业文化、规章制度、企业各部门组成及其工作职责，促使学生养成守规章、懂礼貌的行为习惯；形成爱岗敬业，忠于职守的良好意识；听从指导教师（企业师傅）指挥，顺利完成参观实习任务。

(2) 要求与管理：学生必须听从指导教师（企业师傅）的统一安排，严格遵守企业的规章制度；参观过程中必须作好实习笔记。

(3) 考核评价：实习结束提交实习报告，由指导教师和企业师傅共同给予评定。

## 4. 跟岗实习

(1) 目标与内容：能够在企业师傅的专业指导下，通过参与实际

项目开发，了解导游岗位、计调岗位、销售、研发岗位的工作流程，掌握导游岗位、计调岗位、销售、研发岗位必备的技术，树立团队协作意识，逐步达到独立完成工作岗位任务的能力。

(2) 要求与管理：根据旅行社的计调、导游、销售等岗位，按照合作企业的经营与管理模式，安排学生进入企业工作岗位，以顶岗实习的方式，完成部分专业实践课程内容的学习，以及大部分职业岗位实践环节的学习；平时必须遵守组织纪律和各项规章制度，注意安全，按时上下班；尊敬教师（师傅），团结同学，积极学习，主动向教师（师傅）请教。

(3) 考核评价：按时完成实习日志，实习结束提交跟岗实习报告，由指导教师和企业师傅共同给予评价。

## 5. 顶岗实习

(1) 目标与内容：通过顶岗实习的实操训练，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

(2) 要求与管理：学生必须独立完成一个完整项目的开发，包括导游、旅游线路策划、门市接待、旅游咨询销售等；平时必须遵守组织纪律和各项规章制度。

(3) 考核评价：实习前制订实习计划；实习过程中按时完成实习周记，加强和指导教师的联系；实习结束提交顶岗实习总结。由指导教师和企业师傅共同给予评价。

## 6. 毕业设计

(1) 目标与内容：了解学生对专业知识的掌握程度；检验学生运用理论结合实际去处理问题的能力；培养学生综合运用所学知识和技能，结合实际独立完成项目开发的能力以及规范文档的写作能力。



(2) 要求与管理：要求学生综合运用所学专业技能，在教师指导下，完成毕业设计任务书、方案、成果和作品，最后进行毕业设计答辩。

(3) 考核评价：根据完成毕业设计的过程表现，毕业设计成果质量和答辩结果进行综合评价。

## 7. 劳动实践

(1) 目标与内容：学生通过亲身参与劳动实践活动获得直接劳动体验，促使学生主动认识并理解劳动世界，逐步树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。注重生活中的技能学习，学会生活自理。逐步形成自立、自强的主体意识和各级的生活态度。结合专业相关知识，逐步培养学生的职业意识、职业兴趣、社会责任感以及创业精神。内容主要包括日常生活劳动实践、生产劳动实践和服务性劳动实践三个方面，日常生活劳动实践要让学生立足个人生活事务处理，培养良好生活习惯和卫生习惯，强化自立自强意识；生产劳动实践要让学生体验石化企业等行业生产创造物质财富的过程，增强产品质量意识，体会平凡劳动中的伟大；服务性劳动实践要注重让学生利用所学知识技能，服务他人和社会，强化社会责任感。

### (2) 要求与管理：

劳动实践分校内与校外，实践期间，学生应积极参加，实践上岗期间不得迟到、早退、串岗和脱岗，严禁私自换岗。请假需经指导教师批准，否则以旷课论处；自觉服从指导教师管理，严格遵守岗位要求，注意劳动安全；实践结束后写好当次实践小结。

(3) 考核评价：重点结合旅游管理专业特点，提高职业劳动技能水平，组织学生开展日常生活劳动，定期开展校内外公益服务性劳动，参与真实的企业生产劳动和服务性劳动等方式开展劳动实践活动，将劳动实践纳入学生综合素质评价体系，将过程性评价和结果性评价结

合起来。考核采取过程性考核。

## 8. 社会实践

(1) 目标与内容：了解社会实践形式和内容；掌握社会调查方法和手段；能按社会调查标准及考核办法，熟练完成社会调查工作任务；能制定社会调查方案，撰写社会调查报告；通过社会实践不断积累经验，积累知识，熟悉人文环境。

(2) 要求与管理：能在保证自身安全的前提下按时按质完成社会实践任务；社会实践结束后能较好的撰写社会实践报告；接受指导教师的考核，并虚心接受意见和建议。

(3) 考核评价：根据完成社会实践的过程表现和社会影响，社会实践报告的质量，进行综合评价。

### (六) 课程思政要求

全面推进课程思政建设，发挥好专业课程的育人作用。专业课程教学过程以专业知识和技能为载体，加强思想政治教育，充分发挥课堂主渠道功能，努力发掘课程中立德树人的要素，与思想政治理论课同向同行，形成协同效应。本专业课程思政具体要求如下。

#### 1. 课程教学与爱国主义教育相结合

通过选择优秀典型的行业企业案例、视频题材等重要思政教育内容，激发爱国热情，培养家国情怀。在专业教师引导之下，通过我国旅游行业发展成就和实力的展示，开展爱国主义教育、中国梦教育，增强学生的国家认同感与民族自豪感。

#### 2. 课程教学与团队合作精神相结合

专业核心课程实训教学过程中，以实训任务为载体，以工作小组为单元，引导学生将企业本职工作经历融入学习过程，调动学习积极性，重点强调项目成员团队合作的原动力和凝聚力，树立了正确的集

体观，培养团队合作精神。

### 3. 课程教学与职业素养培养相结合

通过实践教学环节和企业经历，结合企业生产实际和行业人才素养需求，引入企业对优秀员工必备素质和基本规范的要求，引导学生自觉实践相关行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，培养学生良好的职业品德、职业纪律及职业责任心，教育学生爱岗敬业、讲究诚信、精益求精，在潜移默化中提高了学生未来岗位的适应能力。

### 4. 课程教学与文旅融合相结合

在专业课教学过程中，注重将文化融入到各门课程的教学，培养学生的民族文化自信以及文化传承的使命感和责任感。

### 5. 课程教学与工作标准相融合

在专业课教学过程中，要求学生严格按照行业标准和工作规范流程操作，注重养成良好的职业素养和职业行为，培养学生良好的服务意识和严谨的工作作风。



1						
2						
3						
4						
5						
6						

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

教学团队包括专任教师和企业兼职教师。本专业高级职称教师比例达到 30%~45%；“双师”素质教师占总人数的 60%~88%；具有研究生学位比例达 50% 以上，本专业学生数与专任教师的生师比达到 18:1~20:1。专任教师队伍职称、年龄结构合理。

	<30	30-40	40-50	50-60

#### 2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；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、工商管理、汉语言

文学、地理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### 3. 专业带头人

本专业带头人具有副高职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域本领域具有一定的专业影响。

### 4. 兼职教师

兼职教师主要相关校企合作企业、实习实训基地和行业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中、高级导游证或行业相关资格证书、等级证书，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 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。

12

1			
2			

## 2. 校内实训基本要求

13

			200 m <sup>2</sup> ,	
			120 m <sup>2</sup> ,	
			140 m <sup>2</sup> ,	
			m <sup>2</sup> ,	

## 3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展旅行社经营管理、导游讲解、旅游营销、景区服务与管理等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供导游、计调、票务、旅游营销、景区服务等相关实习岗位，能涵盖当前旅游产业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数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。

## 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提能提供导游、门市接待、计调、旅游营销、景区服务等相关实习岗位，能涵盖当前旅游产业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章

制度，有安全、保险保障。

#### 5. 支持信息化教学方面的基本要求

本专业运用超星和蓝墨云等平台，国家职业教育教学资源库、信息技术类文献资料等信息化教学资源开展教学。引导和鼓励教师开发并利用国家职业教育资源库和云教材等信息化教学资源和蓝墨云等教学平台，创新信息化教学方法和教学手段、提升教学效果。

### （三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

#### 1、教材选用基本基本要求

全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，按规定统一使用马克思主义理论研究和建设工程思政课、专业课教材。其他教材优先选用教育部“十二五”/“十三五”规划教材及百强出版社教材，原则上征订国家一级出版社出版的教材，全国导游人员资格考试课程可选用考证参考教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，制定与完善《教材管理办法》等制度，积极开发校本教材，规范择优选用教材程序。

#### 2、图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足本专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关旅游管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献，图书数量保证达到教学和学生阅读标准。

#### 3、数字资源配备基本要求

建设、配备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、满足教学。



#### （四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、角色扮演法、头脑风暴法、思维导图法等教学方法，以达成素质、知识、能力等三维教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等混合式教学，坚持学中做、做中学。理论类课程建议采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、头脑风暴法、思维导图法等教学方法，融合大数据、人工智能、虚拟现实等信息化技术。

实践类课程建议采用讲授法、任务驱动教学法、角色扮演法、头脑风暴法等教学方法，强调典型工作任务学习，动手能力、创新思维的培养。

#### （五）学习评价

对学生的学习内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。

学习评价主体应包括教师、企业导师、学生，通过自评、互评，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

学习评价方式可采用观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等。

评价过程应涵盖课内评价和课外点评两部分，采用线上-线下评价相结合。

#### （六）质量管理

1、建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过

教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，确保实现人才培养目标，达成人才培养规格，提高人才培养质量。

校企双方共同组建团队，开展好专业课教学、教学评价、实习实训、实训室建设、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等工作，具体由双方专业负责人完成。

2、完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。针对本专业所有教师，包括企业兼职教师：院校二级督导每学期开展评课 1 次；二级学院领导每周开展巡课 2 次以上；教研室主任和专业负责人每学期听课 1 次；教师相互听课 12 节。每学期，教研室主任组织开展：公开课活动 1 次，示范课活动 1 次，教学能力比赛 1 次；所有专业班级开展评教 1 次；所有教师开展评学 1 次。所有学生期末在网上对所有任课教师开展评教活动。

3、建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过综合素质测评、身体素质测评、校级专业技能考核、校级毕业设计成果检查、毕业生就业创业跟踪调查等工作，全面评价人才培养质量。

4、专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 九、毕业要求

本专业主要毕业要求包括：

(1)在规定修业年限内，所修课程考核合格，同时修满 140 学分；

- (2)学生综合素质测评合格；
- (3)学生身体素质测评合格；
- (4)学生专业综合技能考核合格；
- (5)学生劳动教育考核合格；
- (6)参加社会实践活动考核合格；
- (7)参加半年以上顶岗实习并考核合格；
- (8)完成毕业设计并答辩合格；
- (9)鼓励学生获得导游资格证书。