2023级旅游管理专业（迪士尼储备人才班）人才培养方案

一、专业名称及代码：旅游管理 540101

二、招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

三、学制学历：三年 专科

四、职业面向

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业大类  （代码） | 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） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 旅游大类（54） | 旅游类（5401） | 游览景区管理（786） | 导游（4-07-04-01）  旅行社计调  （4-07-04-03） | 迪士尼乐园运营、商品运营与管理 | 导游证、旅行定制师证书 |
| 旅游饭店（6110） | 餐厅服务员（4-03-05-01） | 迪士尼乐园餐饮运营与管理 | 邮轮服务与管理1+X证书、茶艺师证书 |
| 前厅服务员（4-04-01-01） | 迪士尼酒店运营与管理、民宿服务与管理 | 邮轮服务与管理1+X证书 |
| 客房服务员（4-04-01-02） | 迪士尼酒店运营与管理、民宿管家服务 | 邮轮服务与管理1+X证书 |

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业围绕旅游产业集群的人才需求，培养理想信念坚定、德智体美劳全面发展的社会主义现代化建设事业的建设者和接班人。面向“旅游+”新业态的各岗位（群）和主题乐园运营岗位群，充分发挥校企双方育人主体的作用，融入企业课程和职业标准，按照“现代学徒制”模式，培养具有社会责任感、创新创业精神，具备迪士尼安全、礼仪、演出、效率、包容五大关键素养，具有良好的语言表达、人际沟通、团队协作、文字组织等能力，掌握导游讲解、旅游策划与营销、旅游摄影、旅游软文撰写、旅游信息化技术等知识和技能，能够从事全球迪士尼乐园运营、商品运营、餐饮运营和酒店运营服务与管理工作的有创意、会策划、懂经营、会服务的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。热爱祖国，拥护中国共产党的领导，树立中国特色社会主义共同理想，具有明确的职业理想和良好的职业道德，品行端正，吃苦耐劳，乐于奉献；

（2）具备新时代“德智体美劳”全面发展型旅游人专业精神。养成绿色发展生态观念，养成吃苦耐劳的劳动精神，养成全面发展的综合素养，践行精益求精的专研精神和团队合作精神；

（3）具备新时代“德智体美劳”全面发展型旅游人职业精神。养成从事生态旅游职业情感，拥有精准服务的职业准则，养成沉着应变的职业素质，具备贴心暖心服务职业态度；

（4）具备新时代“德智体美劳”全面发展型旅游人工匠精神。养成敬业爱师的工匠品德，践行精益求精的工匠精神，宣传美、创造美的工匠理想；

（5）具有良好的身心素质，达到国家大学生体质测试合格标准，具有为游客服务的健康的身体素质；具有大方、开朗、乐观、积极向上的性格素质；具有遇事冷静、能够条理地从容地处理各种问题的心理素质；

（6）具有旅游的情怀。具有宽广的知识，完善的人格，旅游的情怀，国际的视野，热爱旅游行业并能在行业中具备可持续发展力；

（7) 具备专业敏感度，具有符合我国新常态下旅游新业态的多样化、国际化、跨界融合化、专业化、品质化以及信息化等特征所需要的岗位执行能力、旅游市场研判能力和创新创业等能力。

2.知识要求

（1）掌握人文、数学、外语、体育等人文科学和自然科学的基础理论和基本知识，有良好的专业外语词汇储备；

（2）掌握旅游管理学科相关基础知识，熟悉国家的旅游政策法规，具备良好旅游职业礼仪和丰富的旅游文化知识储备，掌握旅游消费者行为和心理相关基本理论和知识；

（3）掌握旅游新媒体运营、在线旅游企业运营的基本理论和方法；

（4）掌握导游业务、旅游法律与法规、全国导游基础知识、地方导游基础知识、山东省5A景区知识等国家导游资格考试相应的理论知识；

（5）掌握旅游产品策划、旅游市场营销、旅游信息化技术、旅游摄影、旅游软文撰写、出境领队实务、定制旅行策划等专业技能知识；

（6）掌握旅行社运营、景区数字化运营与管理、酒店数字化运营、主题乐园运营、民宿运营等旅游企业运营与管理类知识；

（7）掌握出境领队、导游服务、旅游接待工作中的英语表达知识；

（8）掌握迪士尼品牌发展历史、企业精神、企业文化等知识；

（9）掌握迪士尼乐园运营、餐饮运营、商品运营、酒店运营的基本知识、工作标准；

（10）掌握迪士尼乐园服务精要，掌握安全、礼仪、演出、效率、包容的服务精髓；

（11）掌握有效沟通和时间管理的方法，能够进行商务英语书面沟通。

3.能力

（1）具备较强的语言与文字表达、人际沟通能力；

（2）具备独立思考和一定的逻辑推理能力；

（3）能够完成旅游者的线上线下咨询、服务接待等工作，能够针对性地设计旅游行程、创编主题讲解导游词，能实地带团、应对旅游突发事件；

（4）具备组织、协调和开展旅游经营活动项目的基本能力，同时具备应对旅游危机和突发事件的基本能力；

（5）具备旅游服务与管理工作中的基本讲解、咨询和接待服务的能力；

（6）具备开展精准服务和营销的能力；

（7）具备旅游多媒体制作和运营等信息技术应用能力；

（8）具备迪士尼乐园运营、餐饮运营、商品运营、酒店运营工作的管理能力和领导力；

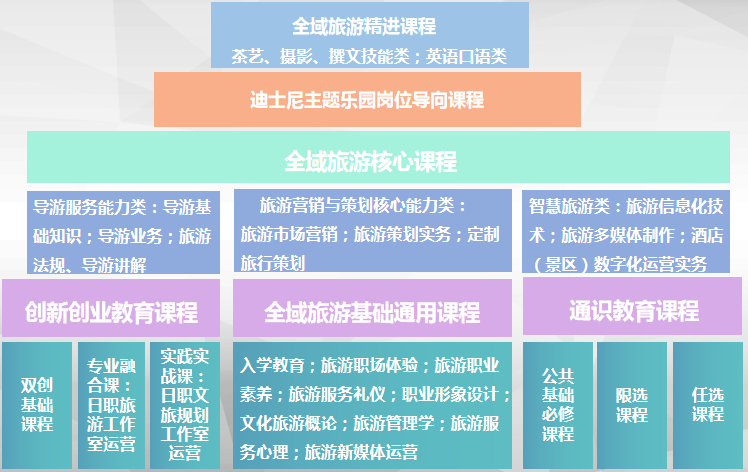
（9）具备以行为科学（DISC）方法指导日常生活和工作的能力；

（10）具备在主题乐园领域及其他旅游行业可持续发展、寻求行业发展方向的能力。

1. 课程设置

（一）课程体系构建的总体理念

以能力为本位，依据学生在旅游类企业就业及发展应具备的职业能力、核心能力、创新创业能力要求，设置专业教育、通识教育、创新创业教育三类课程。以岗位为导向，按照素质贯通、能力递进、发展聚焦的逻辑，旅游管理专业课程体系分为基础通用、专业平台、岗位导向三个层面。以通识教育课程为依托、创新创业教育课程为引领，构建全域旅游特色的专业基础通用课程、专业核心课程、迪士尼岗位导向课程、专业精进课程体系的课程金字塔。

旅游管理专业课程金字塔

1. “岗课赛证岗”融合

“岗”，人才培养面向旅游景区、旅行社、酒店、OTA平台及旅游各业态领域的旅游服务与管理岗位；“课”，以岗位能力培养为导向，制定全域旅游基础通用课程、全域旅游核心课程、岗位导向课程、全域旅游精进课程为体系的课程金字塔，逐层提升学生的岗位工作能力；“赛”，以赛促教，以赛促学，在教学能力大赛、职业院校技能大赛和创新创业大赛中既提升教师的教学能力和学生的技能水平；“证”，落实“1+X证书制度”、“课证融合”，让学生在获得学历证书的同时，取得多类职业技能等级证书；“岗”，重新落实到岗位上来，一方面在学生的实习安排中检验并巩固校内教学成果，一方面以工作室育人模式让学生在校内进行岗位实践。

旅游管理专业的职业技能等级证书与对应课程如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业技能等级证书 | 等级 | 职业技能等级证书对应课程 |
| 1 | 国家导游证 | 初级 | 导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游法规、导游讲解实训、导游英语 |
| 2 | 茶艺师 | 中级 | 旅游服务礼仪、茶艺 |
| 3 | 礼仪培训师 | 中级 | 旅游服务礼仪、职业形象设计 |
| 4 | 邮轮服务与管理1+X证书 | 中级 | 旅游英语口语、酒店数字化运营实务 |
| 5 | 旅行定制师 | 中级 | 旅游策划实务、定制旅行策划 |
| 6 | 民宿管家 | 中级 | 茶艺、摄影、旅游软文撰写、酒店数字化运营实务 |

1. 职业能力分析

根据旅游职业岗位的任职和专业技术发展水平要求，确定合格的人才培养目标。从职业岗位(群)能力和职业资格标准分析入手，确定课程教学内容。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | | **职业能力** | **支撑课程** |
| 旅游服务岗位群 | 导游 | 1.具备协调、组织、表达沟通、应变能力；  2.具备讲解、初级英文口语表达能力；  3.充分掌握导游带团基本知识技巧；  4.具备旅游产品设计与企划能力。 | 旅游职业素养、旅游服务礼仪、导游基础知识、地方导游基础知识、导游讲解实训、旅游法规、导游业务、导游英语 |
| 出境领队 | 1.具备协调、组织、表达沟通、应变能力；  2.具备讲解、中高级英文口语或其他外语能力；  3.具备国际机场实务（入境、出境和海关、检疫、安检等基本知识）、境外旅游团队带领基本执业能力；  4.具备旅游产品设计与企划能力。 | 旅游法规、导游业务、导游英语、旅游英语口语、领队英语、出境领队实务 |
| 计调与外联 | 1.具备协调、组织、表达沟通、应变能力；  2.具备旅游行业各项基本知识能力；  3.具备计调、设计线路综合能力；  4.善于运用工具、资源，有条不紊处理日常工作的能力；  5.具备科学化、系统化的逻辑思维，建立精进工作效能的能力。 | 旅游法规、导游业务、旅游多媒体制作、旅游信息化技术、旅行社运营实务、旅游摄影、旅游软文撰写、旅游策划实务、定制旅行策划 |
| 景区售检票与基础运营 | 1.具备服务热忱、沟通、协调、解决各项问题的能力；  2.了解旅游市场情况，掌握产品变化、趋势的能力；  3.具备产品设计开发能力，充分掌握产品内涵的能力；  4.善于运用工具、资源，有条不紊处理日常工作的能力；  5.具备科学化、系统化的逻辑思维，建立精进工作效能的能力。 | 景区服务与管理、文化和旅游概论、管理学基础、旅游服务心理、旅游市场营销 |
| 酒店与民宿管家 | 1.具备口语表达、沟通、协调、应变能力；  2.具备基本解说、初级英文口语表达之能  3.具备热忱服务意识和针对不同类型游客提供个性化服务的能力；  4.具备酒店接待、咨询、餐饮服务、民宿管家服务知识与执行任务能力。 | 管理学基础、民宿运营与管理、酒店运营实务、旅游服务心理 |
| 旅游管理岗位群 | 旅游企业运营与管理 | 1.具备领袖特质和社交能力，易与人相处，同时掌握旅游行业基本知识与能力；  2.具备企业管理基本知识，能掌握旅游行业管理特性，进而对企业日常营运之能力；  3.具备对事务分析、洞察特质，可提供问题解决对策的能力；  4.具备制定工作计划，进而提供企业营运的能力。 | 管理学基础、旅游服务心理、旅游市场营销、文化和旅游概论、旅游新媒体运营 |
| 产品设计开发 | 1.具备善于运用各种工具、资源，有条不紊处理日常工作的能力；  2.具备科学化、系统化的逻辑思维，精进工作效能的能力；  3.熟悉旅游市场现况，能掌握旅游市场新脉动的能力；  4.具备创意特质，对产品设计特别具备洞察能力；  5.能协同完成新产品开发的能力。 | 游新媒体运营、旅游策划实务、定制旅行策划 |
| 营销策划 | 1.具备协调、组织、表达沟通、应变能力；  2.具备旅游行业各项基本知识能力；  3.具备推陈出新，营建产品新风貌能力；  4.具备保持与市场脉动动态调整的能力；  5.具备宣传、推广、利用各式营销工具特质，对市场保持相当敏锐判断的能力； | 旅游市场营销、旅游策划实务、定制旅行策划、旅游新媒体运营 |

1. 课程体系

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 课程名称 | 课程数量 |
| 通识教育课程 | 公共基础必修课 | 思想道德与法治 、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、国防教育、军政训练、劳动教育、大学生心理健康教育、安全教育、大学美育、体育与健康、国家学生体质健康标准测试、百年党史、实用英语AI、大学语文、高等数学、信息技术 | 17门 |
| 通识教育任修课 | 人文经典与文化传承、自然科学与工程技术、社会与法、创新创业与职业发展、运动与健康、生活与美、学生综合实践、非课程类教育教学活动。 | 8个课程模块，三年制学生需修满4学分 |
| 专业教育课程 | 基础通用课程 | 入学教育、职场体验、旅游职业素养、旅游服务礼仪、职业形象设计、文化和旅游概论、管理学基础、旅游服务心理、旅游新媒体运营 | 39 |
| 专业平台课程 | 导游基础知识、地方导游基础知识、导游讲解实训、旅游法规、导游业务、导游英语、旅游市场营销、酒店数字化运营实务、旅游策划实务、定制旅行策划、民俗旅游实务、旅游多媒体制作、旅游信息化技术、景区数字化运营与管理、旅行社运营实务、领队英语、旅游英语口语、旅游摄影、旅游软文撰写、茶艺 |
| 岗位导向课程 | 出境领队实务、乡村旅游实务、民宿运营与管理、主题乐园运营实务、迪士尼传统与传承、迪士尼乐园运营管理、迪士尼个人发展、岗位实习Ⅰ、岗位实习Ⅱ、毕业答辩 |
| 创新创业教育课程 | 双创基础课 | 职业生涯规划、就业指导、创新创业教育 | 3门 |
| 专业融合课 | 日职旅游工作室运营、日职文旅规划工作室运营 | 2门（二选一） |
| 实践实战课 |
| 合计 | | | **60** |

（五）公共基础必修课程简介

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程主要内容 | 培养能力 | 学时 | 考核方式 |
| 1 | 思想道德与法治 | 本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律等问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，帮助学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。 | （1）帮助学生不断增强把道德法律认知转化为道德法律行为的能力。  （2）培养提高学生社会生活和未来职业岗位的适应能力与发展能力，包括自我学习的能力、独立分析和解决问题的能力、批判思维能力、与人交往、沟通协作的能力、组织管理能力和心理承受能力等。 | 56 | 过程考核+期末考试 |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 通过教学引导学生理解和掌握马克思主义中国化第一次历史性飞跃——毛泽东思想和新的历史性飞跃——中国特色社会主义理论体系的理论体系和主要内容;并在理论学习的过程中引导学生更多地了解及党情、世情和国情，把握党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史的主要脉络，进一步开阔知识面和理论视野。 | 1. 培养学生用马克思主义的立场、观点和方法思考问题和解决问题的能力。   （2）引导学生夯实世界观、人生观和价值观，树立马克思主义政治信仰、历史使命感和社会责任感，坚定“四个自信”，增强“四个意识”。 | 32 | 过程考核+期末考试 |
| 3 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 通过教学引导学生理解和掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位、非凡智慧和现实价值；了解和掌握党的十八大以来，党对我国经济社会发展作出的重要战略安排和方针政策。 | 引导学生站稳政治立场、提升理论素养、开阔现实视野、融会贯通地用党的创新理论武装头脑、指导学习、生活和实践；进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。 | 48 | 过程考核+期末考试 |
| 4 | 形势与政策 | 1. 本课程教学内容根据教育部下发的每学期“形势与政策教育教学要点”、《形势与政策》（山东高校专版）、教育部中宣部专题教学任务以及结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题，按照“必须”、“够用”的原则来确定，力争“贴近学生、贴近社会、贴近时代”，每学期从国内、国际选四个专题作为理论教学内容，着重进行党的基本理论、路线、纲领和基本经验教育；进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育。   （2）进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策，世界重大事件及我国政府的原则立场教育。 | （1）帮助学生较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情、党和政府的基本治国方略，形成正确的政治观，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势，理解和执行政策。  （2）培养学生掌握正确分析形势和理解政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考，分析和判断是非能力 、语言能力、策划研讨能力、调查研究能力、信息搜集整理能力、交往与实践能力。  （3）学生通过学习坚定政治立场和理想信念，关注国家前途命运，增强民族自信心和社会责任感，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，成为担当民族复兴大任的时代新人。 | 48 | 过程考核+期末考试 |
| 5 | 国防教育 | （1）中国国防  （2）国家安全  （3）军事思想  （4）现代战争  （5）信息化装备 | （1）通过教学使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到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。  （2）适应我国人才培养的长远战略目标和加强国防后备力量建设的需要，培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者,为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官，打下坚实基础。 | 36 | 学期考核制 |
| 6 | 军政训练 | （1）了解当前军事前沿信息，掌握队列和体能训练的练习方法，规范内务整理，发挥自身潜能，提高身体素质。  （2）掌握停止间科目、齐步行进与停止、正步行进与停止、正步与齐步的互换的训练方法与要求；熟练掌握分列式、行进间队形方向变换的规范要求和动作技能。 | 具备熟练整理内务卫生的能力，养成良好的卫生习惯。提高自尊自爱，注重仪表，真诚友爱，礼貌待人，严于律己，遵守公德等方面的自律意识，严格遵守作息时间，养成良好的生活习惯。培养学生相互协作和沟通能力。 | 84 | 过程考核 |
| 7 | 体育与健康（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ） | 以促进学生身心健康为目的，选取篮球、排球、足球、武术、健美操、太极拳、羽毛球、乒乓球、网球、健身气功、体育保健、体育舞蹈、花样跳绳、排舞、啦啦操、散打等体育运动项目和体育基础理论知识为主要教学内容，为伤、病、残、弱等特殊群体学生开设体育保健类选项课。 | （1）通过学习体育与健康理论知识，能够科学有效指导自己进行身体锻炼；  （2）能够掌握至少2项体育运动的基本运动技术，培养终身体育锻炼的习惯。  （3）能够通过体育锻炼调控情绪，培养克服困难的坚强意志品质，并促进人际交往和团队合作能力。 | 112 | 考试 |
| 8 | 大学生心理健康教育 | 课程内容包括认识心理健康、认识自我、情绪管理、压力与挫折应对和学习心理、人际交往、恋爱心理及性心理、职业生涯发展与问题应对、大学生生命教育与心理危机预防与干预。 | 本门课程旨在帮助高职院校大学生了解自身的心理发展特点和规律，学会和掌握心理调适的方法，学会自助、求助和助人，解决成长过程中遇到的各种心理问题，增加积极情绪体验，形成自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态，促进高职院校大学生全面发展。 | 32 | 考试 |
| 9 | 劳动教育 | 在系统的文化知识学习之外，有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务型劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨炼意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。 | 通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。 | 32 | 过程考核 |
| 10 | 国家学生体质健康标准测试 | 以国家健康测试《通知》为准，主要包含身高、体重，的肺活量，50米跑、坐位体前屈、中长跑、引体向上（男）、仰卧起坐（女）等内容。 | 1. 培养学生综合评定学生自身体质健康水平的能力。 2. 能够促进学生体质健康发展并有效激励学生积极进行身体锻炼的能力 | 8 | 测试 |
| 11 | 安全教育（Ⅰ、Ⅱ） | 结合典型案例和法律条文系统学习大学生安全教育的各方面内容，包括国家安全、政治安全、人身安全、交通安全、消防安全、食品卫生安全、财产安全、网络安全、防范自然灾害等内容。 | 激发大学生树立安全第一的意识，确立正确的安全观，并努力在学习过程中主动掌握安全防范知识和主动增强安全防范能力，预防和减少各类安全事故和大学生违法犯罪行为。 | 32 | 过程性考核+终结性考核 |
| 12 | 大学美育 | 包括音乐艺术审美、文学艺术审美、影视艺术审美、礼仪艺术审美、美术艺术审美、建筑艺术审美等教学模块。 | （1）提高学生人文素养，弘扬中华美育精神，陶冶情操、温润心灵，培养学生创新创造能力。  （2）增强学生逻辑思维能力和独立思考能力，培养健康的审美情趣，提升学生的审美能力。  （3）开拓大学生的艺术视野，进一步激发其爱国主义热情和民族自信心。 | 32 | 过程性考核+终结性考核 |
| 13 | 大学语文 | （1）作家作品知识  作者的姓名、生活年代、生平事迹、思想主张、文学流派、主要成就、历史地位等内容。  （2）文体知识  诗歌、词曲、议论文、散文和小说等文体特征及主要表现手法。  （3）应用文写作知识  应用文写作基本常识和格式规范要求，掌握几种常见的应用文的写作，培养学生基本写作素养。  （4）文学作品阅读分析  侧重于以下内容的掌握：作品的主旨、思想意义；作品的主要表现手法、写作特色；作品中的修辞手法的特点和作用；文本中关键字词的含义或表达作用等。  （5）作文  作文主要是考核学生的写作能力，也是对学生知识阅历、思想修养、认识能力和语文水平的综合检验。 | （1）了解中国文学的基本发展线索，掌握各时期、各文体的代表作家作品，认识中国文学的基本特点和优秀传统；进一步提高正确运用祖国语言文字的能力，提高口头表达和书面表达的能力。  （2）进一步提高文学作品的阅读、分析能力，着重培养对作品的审美感悟和鉴赏能力。  （3）培养丰富的想象、类比、直觉、感悟等形象思维能力，触发创造性思维。  （4）了解中国语言文学及其蕴含的中国文化的优良传统，提高民族自信心和自豪感，增强爱国主义精神。通过经典作品的解读、赏析，培养高尚的道德情操和健康的审美情趣，提升自身的文化素养和品位。 | 32 | 过程性考核+终结性考核 |
| 14 | 高等数学 | 极限与连续、导数及其应用、积分及其应用。 | 提高学生的逻辑思维能力、抽象思维能力、调动学生的探索精神和创造力，使他们能够应用所学知识，解决实际问题。 | 32 | 过程性考核+期末考核 |
| 15 | 信息技术 | 课程涵盖信息的获取、表示、传输、存储、加工、应用等各种技术。 | 学生通过学习本课程，能够增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。 | 32 | 过程性考核+终结性考核 |

（六）专业核心课程简介（5-8门）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程主要内容** | **培养能力** | **学时** | **考核方式** |
| 1 | 导游业务 | （1）导游服务概述  （2）导游服务规范  （3）导游服务技能  （4）导游应急处理  （5）导游证考试笔试应试  （6）导游证考试现场考试应试 | （1）能够为旅游者提供规范化和个性化的服务  （2）掌握带团服务、讲解服务、旅行生活服务等操作技能。  （3）导游语言讲解能力、组织协调能力、分析处理问题的能力和应变能力。  （4）具备导游词创新、旅游活动策划及较强的应变能力。  （5）能够自我提高和灵活机动地处理旅游过程中发生的问题 | 36 | 笔试+实践考核 |
| 2 | 旅游市场营销 | （1）旅游市场营销环境调研与分析  （2）旅游消费者行为分析  （3）旅游市场营销原理  （4）旅游市场营销组合策略  （5）旅游服务营销  （6）各类旅游企业实用营销策略  （7）现代旅游营销发展新思维 | （1）掌握分析旅游者购买行为能力  （2）调查和预测旅游市场能力  （3）目标市场的选择和定位能力  （4）分析旅游产品的寿命周期并进行相应的营销策划能力  （5）旅游产品合理的定价能力  （6）根据企业类型，选择合适的销售渠道的能力  （7）正确运用旅游市场促销策略能力。 | 54 | 笔试+项目考核 |
| 3 | 旅游信息化技术 | （1）旅游企业名片、邀请函设计  （2）旅游企业宣传单页设计  （3）旅游企业宣传海报设计  （4）旅游企业宣传资料设计  （5）旅游企业宣传单设计  （6）旅游企业三折页宣传册设计 | （1）掌握 ID PS AI CDR 软件 的基本操作  （2）能够用软件进行排版、学会平面设计创作的方法与技巧  （3）能够提升营销策划中所需要的信息技术能力  （4）增强学生的创作能力,能够处理如旅游企业宣传资料的设计，可以制作专业品质的精美印刷品。 | 36 | 项目制作 |
| 4 | 定制旅行策划 | （1）旅游景点选择  （2）旅游住宿选择  （3）旅游餐饮选择  （4）购物和娱乐项目选择  （5）线路主题策划 （6）线路文本策划  （7）线路营销策划 | （1）针对自由行游客的个性化需求，有针对性选择旅游景点、住宿、餐饮、购物、娱乐等能力。  （2）针对自由行游客的个性化需求，开发特色主题旅游线路的能力。  （3）基本的旅游线路营销能力  （4）进行创新创业能力 | 36 | 项目考核 |
| 5 | 迪士尼传统与传承 | （1）迪士尼度假区组织架构  （2）华特迪士尼历史文化介绍  （3）迪士尼特色服务  （4）迪士尼管理模式 | （1）了解迪士尼文化，具备迪士尼员工的基本服务能力。  （2）掌握乐园运营、商品运营、酒店运营和餐饮运营的基本技能要求。  （3）具备组织协调能力、分析处理问题的能力和应变能力。 | 18 | 实践考核 |
| 6 | 迪士尼乐园运营管理 | （1）迪士尼度假区运营岗位  （2）乐园运营岗位和员工要求  （3）餐饮运营岗位和员工要求  （4）酒店运营岗位和员工要求  （5）商品运营岗位和员工要求 | （1）了解迪士尼乐园运营岗位，具备迪士尼员工的基本服务能力。  （2）掌握乐园运营、商品运营、酒店运营和餐饮运营的基本技能。  （3）具备组织协调能力、分析处理问题的能力和应变能力。 | 18 | 实践考核 |
| 7 | 迪士尼个人发展 | （1）有效沟通  （2）商务英语书面沟通  （3）时间管理  （4）行为科学DISC  （5）压力来袭，快乐做自己。  （6）初入职场不迷茫 | （1）了解有效沟通的途径，具备有效且高效的沟通技巧。  （2）掌握有价值且有针对性的学习资源以及工具  （3）具备未来在岗位工作中有效且持续发挥自身价值的能力 | 18 | 实践考核 |

七、教学进度安排

（一）进度安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类  别 | 课程名称 | | | | 课程  代码 | 课程  性质 | 总  学  时 | 学  分 | 学时分配 | | 周学时安排 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 理论 | 实践 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 通识教育课程 | 公共  必修  课程 | | | 思想道德与法治Ⅰ | 310063 | 必 | 24 | 1.5 | 22 | 2 | 2/12W |  |  |  |  |  |
| 思想道德与法治Ⅱ | 310084 | 必 | 32 | 1.5 | 30 | 2 |  | 2/16W |  |  |  |  |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 310086 | 必 | 32 | 2 | 28 | 4 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 310087 | 必 | 48 | 3 | 36 | 12 |  | 2/18W |  |  |  |  |
| 百年党史 | 310081 | 必 | 16 | 1 | 16 | 0 |  |  | 1/16W |  |  |  |
| 形势与政策Ⅰ | 310031 | 必 | 8 | 0.2 | 8 |  | 1/8W |  |  |  |  |  |
| 形势与政策Ⅱ | 310032 | 必 | 8 | 0.2 | 8 |  |  | 1/8W |  |  |  |  |
| 形势与政策Ⅲ | 310033 | 必 | 8 | 0.2 | 8 |  |  |  | 1/8W |  |  |  |
| 形势与政策Ⅳ | 310034 | 必 | 8 | 0.2 | 8 |  |  |  |  | 1/8W |  |  |
| 形势与政策Ⅴ | 310035 | 必 | 8 | 0.1 | 4 | 4 |  |  |  |  | 1/8W |  |
| 形势与政策Ⅵ | 310036 | 必 | 8 | 0.1 | 4 | 4 |  |  |  |  |  | 1/8W |
| 国防教育 | 310084 | 必 | 36 | 2 | 36 | 0 | 2/18W |  |  |  |  |  |
| 军政训练 | 280037 | 必 | 84 | 2 |  | 84 | 2W |  |  |  |  |  |
| 劳动教育 | 300821 | 必修 | 32 | 2 | 16 | 16 |  |  | 2/16W |  |  |  |
| 大学生心理健康教育 | 080001 | 必 | 32 | 2 | 32 |  | 2/16W |  |  |  |  |  |
| 安全教育I | 300793 | 必 | 16 | 1 | 16 |  | 网课 |  |  |  |  |  |
| 安全教育II | 300794 | 必 | 16 | 1 | 16 |  | 2/8W |  |  |  |  |  |
| 大学美育 | 300819 | 必 | 32 | 2 | 32 |  |  | 2/16W |  |  |  |  |
| 体育与健康Ⅰ | 320101 | 必 | 28 | 1.5 | 4 | 24 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 体育与健康Ⅱ | 320102 | 必 | 28 | 1.5 | 4 | 24 |  | 2/14W |  |  |  |  |
| 体育与健康Ⅲ | 320103 | 必 | 28 | 1.5 | 4 | 24 |  |  | 2/14W |  |  |  |
| 体育与健康IV | 320104 | 必 | 28 | 1.5 | 4 | 24 |  |  |  | 2/14W |  |  |
| 国家学生体质健康标准测试 | 320055 | 必 | 8 | 1 | 8 |  |  |  | 2/4W |  |  |  |
| 实用英语AI | 300473 | 必 | 56 | 3 | 56 | 0 | 4/14W |  |  |  |  |  |
| 高等数学 | 300823 | 必 | 32 | 2 | 32 | 0 |  | 2/16W |  |  |  |  |
| 信息技术 | 300767 | 必 | 32 | 2 | 16 | 16 |  | 2/16W |  |  |  |  |
| 大学语文 | 300625 | 必 | 32 | 2 | 32 | 0 |  |  | 2/16W |  |  |  |
| 公共  任选  课程 | | | 人文经典与文化传承、自然科学与工程技术、社会与法、创新创业与职业发展、运动与健康、生活与美、学生综合实践、非课程类教育教学活动8个模块 | | 选 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **小计** | | | | | | **720** | **42** | **480** | **240** | **16** | **12** | **7** | **2** | **0** | **0** |
| 专业  教育  课程 | 基础通用课程 | | 入学教育 | | 280456 | 必 | 24 | 1 | 12 | 12 | 4天 |  |  |  |  |  |
| 职场体验 | | 280035 | 必 | 26 | 1 |  | 26 |  | 1W |  |  |  |  |
| 旅游职业素养 | | 280459 | 必 | 28 | 2 | 20 | 8 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 旅游服务礼仪 | | 280881 | 必 | 28 | 2 | 20 | 8 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 职业形象设计 | | 280882 | 必 | 28 | 2 | 20 | 8 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 文化和旅游概论 | | 281267 | 必 | 28 | 2 | 20 | 8 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 管理学基础 | | 281268 | 必 | 54 | 3 | 46 | 8 |  | 3/18W |  |  |  |  |
| 旅游服务心理 | | 281142 | 必 | 36 | 2 | 16 | 20 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 旅游新媒体运营 | | 281143 | 必 | 28 | 2 | 12 | 16 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 专  业  平  台  课  程 | 必  修 | 导游基础知识 | | 280885 | 必 | 28 | 2 | 28 |  | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 地方导游基础知识 | | 280886 | 必 | 36 | 2 | 36 |  |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 导游讲解实训 | | 281269 | 必 | 36 | 2 | 12 | 24 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 导游英语Ⅰ | | 280565 | 必 | 28 | 2 | 14 | 14 | 2/14W |  |  |  |  |  |
| 导游英语Ⅱ | | 280892 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  | 2/18W |  |  |  |  |
| 导游业务 | | 280890 | 必 | 36 | 2 | 28 | 8 |  | 2/18W |  |  |  |  |
| 酒店数字化运营实务 | | 281144 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  | 2/18W |  |  |  |  |
| 旅游法规Ⅰ | | 280888 | 必 | 36 | 2 | 36 |  |  | 2/18W |  |  |  |  |
| 旅游法规Ⅱ | | 280889 | 必 | 36 | 2 | 36 |  |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 旅游信息化技术 | | 281001 | 必 | 36 | 2 | 16 | 20 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 旅游市场营销 | | 280566 | 必 | 54 | 3 | 36 | 18 |  |  | 3/18W |  |  |  |
| 旅游策划实务 | | 280322 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 景区服务与管理 | | 280564 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 定制旅行策划 | | 281146 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  |  |  | 4/9W |  |  |
| 旅游多媒体制作 | | 280898 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  |  |  | 4/9W |  |  |
| 民俗旅游实务 | | 280916 | 必 | 36 | 2 | 18 | 18 |  |  |  | 4/9W |  |  |
| 旅行社运营实务 | | 280567 | 必 | 28 | 2 | 14 | 14 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 选修 | 旅游摄影 | | 280914 | 选 | 36 | 2 | 12 | 24 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 旅游英语口语Ⅰ | | 280907 | 选 | 36 | 2 | 12 | 24 |  |  | 2/18W |  |  |  |
| 旅游英语口语Ⅱ | | 280908 | 选 | 36 | 2 | 12 | 24 |  |  |  | 4/9W |  |  |
| 茶艺 | | 280571 | 选 | 36 | 2 | 12 | 24 |  |  |  | 4/9W |  |  |
| 领队英语 | | 280906 | 选 | 28 | 2 | 10 | 18 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 旅游软文撰写 | | 280915 | 选 | 28 | 2 | 10 | 18 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 岗位导向课程Ⅰ全域旅游方向 | | 出境领队实务 | | 280905 | 限 | 28 | 2 | 10 | 18 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 民宿运营与管理 | | 280902 | 限 | 28 | 2 | 10 | 18 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 乡村旅游实务 | | 280482 | 限 | 28 | 2 | 10 | 18 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 主题乐园运营实务 | | 280569 | 限 | 28 | 2 | 14 | 14 |  |  |  |  | 2/14W |  |
| 迪士尼传统与传承 | | 281003 | 限 | 18 | 1 | 4 | 14 | 讲座  实训 |  |  |  |  |  |
| 迪士尼乐园运营管理 | | 281004 | 限 | 18 | 1 | 4 | 14 |  |  | 讲座  实训 |  |  |  |
| 迪士尼个人发展 | | 281005 | 限 | 18 | 1 | 4 | 14 |  |  |  |  | 讲座  实训 |  |
| 岗位实习Ⅰ | | 281235 | 必 | 338 | 13 |  | 338 |  |  |  | 9W | 4W |  |
| 岗位实习Ⅱ | | 281236 | 必 | 312 | 12 |  | 312 |  |  |  |  |  | 12W |
| 毕业答辩 | | 280549 | 必 | 26 | 1 |  | 26 |  |  |  |  |  | 1W |
| **小计** | | | | | | **1828** | **95** | **638** | **1190** | **12** | **11** | **21** | **24** | **22** | **0** |
| 创新创业教育课程 | 双创基础课 | | | 职业生涯规划 | 300355 | 必 | 24 | 1.5 | 24 |  | 2/12W |  |  |  |  |  |
| 创新创业基础 | 300568 | 必 | 32 | 2 | 32 |  |  | 2/16W |  |  |  |  |
| 就业指导 | 300356 | 必 | 8 | 0.5 | 8 |  |  |  |  |  | 2/4W |  |
| 专业融合课（  实践实战课） | | | 日职旅游工作室运营 | 281002 | 选 | 36 | 2 |  | 36 |  |  |  |  | 2/18W |  |
| 日职文旅规划工作室运营 | 281237 | 选 | 36 | 2 |  | 36 |  |  |  |  | 2/18W |  |
| **小计** | | | | | | **100** | **6** | **64** | **36** | **2** | **2** | **0** | **0** | **2** | **0** |
| **合计** | | | | | | | **2648** | **143** | **1182** | **1466** | **30** | **25** | **28** | **26** | **24** | **0** |

**备注：1.专业平台选修课程学生根据情况可选6-12学分；2.岗位导向课程二选一；3.外语为小语种学生，可以小语种学习获得学分抵扣导游英语学分；4.《形势与政策》、《体质健康标准测试》、《就业指导》不计入周课时。**

（二）教学环节分配表（周）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 入学  教育 | 军政  训练 | 劳动  教育 | 职场  体验 | 整周  实训 | 项目  实践 | 顶岗  实习 | 毕业离校 | 机动  周数 | 考试  周数 | 课内  教学 | 假期  周数 | 总  周数 |
| 一 | 0.5 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 14 | 5 | 23 |
| 二 |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  | 1 | 1 | 18 | 7 | 29 |
| 三 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 18 | 5 | 25 |
| 四 |  |  |  |  |  |  | 9 |  | 1 | 1 | 9 | 7 | 27 |
| 五 |  |  |  |  |  |  | 4 |  | 1 | 1 | 14 | 5 | 25 |
| 六 |  |  |  |  |  |  | 12 | 1 | 1 | — | — | — | 14 |
| 合计 | 0.5 | 2 | 1 | 1 |  |  | 25 | 1 | 5 | 5 | 73 | 29 | 143 |

（三）各类课程学时比例、学分要求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 学时 | | | 取得  学分 | 学分占比 |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 |
| 通识教育课程 | 公共必修课 | 704 | 464 | 240 | 38 | 26.57% |
| 公共任选课 | - | - | - | 4 | 2.80% |
| 专业教育课程 | 基础通用课程 | 280 | 166 | 114 | 17 | 11.89% |
| 专业平台课程 | 706 | 416 | 290 | 41 | 28.67% |
| 岗位导向课程 | 842 | 56 | 786 | 37 | 25.87% |
| 创新创业教育课程 | 双创基础课 | 64 | 64 | - | 4 | 2.80% |
| 专业融合课 | 36 | - | 36 | 2 | 1.40% |
| 实践实战课 |
| 合计/占比 | | 2648 | 1182 | 1466 | 143 | 100% |

（四）专业实践课程教学计划表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程**  **名称** | **课程目标** | **实践教学项目或内容** | **课程**  **类型** | **实践学时** | **实践学分** | **时间**  **安排** | **考核**  **方式** |
| 1 | 旅游职业素养 | 面向旅游业职业岗位，直接与专业技能相关的能力，包括：自我认知能力、时间管理能力、语言表达能力、人际交往能力、沟通协调能力、团队合作能力、情绪调控能力等。 | 项目1：我是谁--新起跑线前的思考  项目2：时间管理--我的时间我作主  项目3：“沟通无极限”—如何建立与经营你的人脉  项目4：挑战自我--创意思维训练  项目5：潜能开发--终身受益的追求  项目6：团队建设--1+1>2  项目7：“做情绪的主人”—情绪管理拓展训练  项目8：人际交往法则--“严于律己，宽以待人 | 一体化课程 | 8 | 0.5 | 第一学期 | 案例分析，课堂活动，项目汇报 |
| 2 | 旅游服务礼仪 | 针对旅游一线服务和管理岗位，培养学生的服务意识和服务礼仪习惯，在职业形象塑造、社会交往礼仪、岗位工作礼仪等方面具备基本对客服务能力。 | 项目1：仪态训练 项目2：会面礼节实训 项目3：次序礼仪实训 项目4：导游服务礼仪 项目5：景区服务礼仪规范 项目6：饭店服务礼仪 | 一体化课程 | 8 | 0.5 | 第一学期 | 情景模拟 |
| 3 | 职业形象设计 | 以旅游化妆实训室为载体，分析未来职业形象的特点，以不同职业场景对形象设计的不同要求设置学习情景，以形象设计的典型工作任务为链接，提高学生在妆容形象设计、发型设计、服饰搭配等方面的设计操作能力，并在操作过程城中，注重培养学生礼貌的谈吐、优雅的仪表等旅游服务的职业素养。 | 项目1：大学生日常形象设计  项目2：职场面试形象设计  项目3：酒店服务岗位形象设计  项目4：酒店管理岗位形象设计 | 一体化课程 | 8 | 0.5 | 第一学期 | 现场操作展示 |
| 4 | 文化和旅游概论 | 通过本课程的学习，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。 | 项目1：旅游发展的历史沿革  项目2：区域旅游资源分类  项目3：旅游业态比较  项目4：旅游影响案例分析 | 一体化课程 | 8 | 0.5 | 第一学期 | 案例分析 |
| 5 | 管理  学基础 | 通过实践使学生了解旅游企业的不同类别、组织机构和规章制度等；熟悉旅游企业管理的内容体系；锻炼学生旅游企业基层管理岗位的职业能力，能够将管理的基本职能、思想和原理运用于旅游企业管理实践活动中，提高运用理论分析和解决实际问题的实践能力。 | 项目1：认识旅游企业  项目2：编制企业计划  项目3：设计企业组织结构  项目4：服务质量评价  项目5：组织企业招聘  项目6：塑造企业文化  项目7：应对企业危机 | 一体化课程、实训、实习 | 8 | 0.5 | 第二学期 | 案例分析，企业实习 |
| 6 | 导游  讲解实训 | 针对导游实务中的讲解服务要求和国家导游资格证考试科目《导游服务能力》的高效通过，培养学生在讲解山东省12处5A级旅游风景区的过程中的语言组织能力、口语表达能力和问题灵活处理的能力，做到以上景区能够熟练地进行讲解。 | 项目1：天下第一泉讲解 项目2：泰山讲解 项目3：三孔讲解 项目4：蓬莱阁讲解 项目5：刘公岛讲解 项目6：南山讲解 项目7：沂蒙山讲解 项目8：崂山讲解 项目9：台儿庄古城讲解 项目10：华夏城讲解 项目11：青州古城讲解 项目12：黄河入海口讲解 | 实训课程 | 24 | 1.5 | 第三学期 | 现场导游讲解 |
| 7 | 导游业务 | 通过产学合作的教育模式创新，为鲁南区域培养实践技能强、富于创新精神、职业素养与人文素质良好的高技能导游人才。学完本课程之后，“学生能用学到的导游综合知识独立地、熟练地做导游服务工作”。 | 项目1：导游工作认知  项目2：校园导游  项目3：地陪导游  项目4：全陪导游  项目5：海外领队 | 一体化课程 | 8 | 0.5 | 第二学期 | 旅游突发事件处理 |
| 8 | 导游英语 | 掌握涉外导游工作过程中所涉及的各个环节的工作sp流程及相应的英语表达。 | 项目1：接团流程及英语表达  项目2：欢迎辞流程及英语表达  项目3：酒店入住流程及英语表达  项目4：景点参观流程及英语表达  项目5：购物流程及英语表达  项目6：用中餐流程及英语表达  项目7：欣赏京剧流程及英语表达  项目8：酒店离店流程及英语表达  项目9：送机流程及英语表达 | 一体化课程 | 32 | 2 | 第一二学期 | 口语测试 |
| 9 | 旅游市场营销 | 通过实践使学生了解企业营销组织机构的设置及营销模式分析，培养企业市场营销计划制定、实施、控制的能力，能够独立进行市场调研问卷拟定、产品市场生命周期理论及价格技巧等工作，巩固已学的理论知识，具备完整营销意识与整体营销能力。 | 项目1：案例分析模块--营销环境分析  项目2：市场调研问卷设计、组织调研、数据汇总、撰写调研报告  项目3：案例分析模块--产品生命周期策略  项目4：旅游新产品开发设计方案  项目5：旅游产品价格策略制定  项目6：旅游营销口号设计、产品（旅游目的地）定位分析  项目7：制定有针对性的产品（节庆等）营销计划 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第三学期 | 案例分析，营销方案制定 |
| 10 | 旅行社运营实务 | 通过实践使学生了解旅行社组织机构设置、职能，旅游团队操作流程和旅行社人员岗位的职能及素质要求等。掌握成立步骤。了解旅行社线路设计方法；熟悉旅行社线路设计的要求。掌握旅行社线路设计具体方法和操作技巧。了解旅行社的售后服务的内容；掌握旅行社的售后服务方法。了解旅行社员工培训方法、内容；熟悉主旅行社员工培训的策略。了解旅行社团队接待服务的内容与方法；熟悉旅行社团队接待服务程序。掌握旅行社运营的相关基本内容。巩固已学的理论知识，为即将开展的旅行社运营活动打下基础。 | 项目1：参观、走访旅行社  项目2：某旅行社设立  项目3：旅行社线路设计  项目4：旅行社的售后服务  项目5：旅行社员工培训  项目6：旅行社团队接待服务 | 根据实际选择：  一体化课程、实训 | 14 | 1 | 第五学期 | 案例分析，运营实习 |
| 11 | 酒店数字化运营实务 | 本课程突出酒店组织管理、市场营销管理、服务质量管理和人力资源管理等关键问题；以案例教学为饮料，注重理论性和实践性的有机结合，使学生能够掌握酒店管理本知识和基础理论，掌握酒店运行的规律，同时紧密结合中国社会、国情、文化和历史等背景，突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理 | 项目1：餐饮服务管理  项目2：客房服务管理  项目3：前厅服务管理  项目4：酒店营销案例分析  项目5：人力资源管理案例分析 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第二学期 | 实训操作 |
| 12 | 旅游策划实务 | 针对旅游目的地、旅游景区所有需要的旅游策划与营销岗位，培养学生工作岗位的策划能力和营销能力，要求学生掌握旅游形象调查分析、旅游口号设计、旅游标识设计、旅游纪念品开发、旅游节庆策划和旅游形象营销的基本技能。 | 项目1：旅游形象调查  项目2：旅游形象分析  项目3：旅游口号设计  项目4：旅游标识设计  项目5：旅游纪念品开发  项目6：旅游节庆活动设计  项目7：旅游形象营销 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第三学期 | 项目汇报 |
| 13 | 定制旅行策划 | 针对中小学研学群体、中年户外群体、老年康养群体，培养学生个性化旅游线路、定制化旅游线路的策划能力和营销能力，要求学生掌握针对不同的客源市场选择不同的景点、住宿、餐饮、购物、娱乐等信息，并策划形成主题鲜明的旅游线路的基本技能。 | 项目1：景点选择  项目2：住宿选择  项目3：餐饮选择  项目4：购物、娱乐项目选择  项目5：线路主题策划  项目6：线路文本策划  项目7：线路营销策划 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第四学期 | 项目汇报 |
| 14 | 旅游多媒体制作 | 通过学习ID PS 软件的基本理论;掌握文档版面的设置，图的绘制与编辑，矢量图像处理、能够用软件进行排版、学会平面设计创作的方法与技巧；能够用软件制作资料如商标、易拉宝、广告包装等设计 | 项目1：位图图像处理  项目2：商标设计  项目3：文字贺卡设计  项目4：易拉宝设计  项目5：CD包装设计  项目6：请柬设计  项目7：广告与招贴设计  项目8：特效制作 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第四学期 | 海报、宣传单等 |
| 15 | 旅游信息化技术 | 通过实践使学生掌握 AI CDR 软件 的基本操作；能够提升营销策划中所需要的信息技术能力；增强学生的创作能力,能够处理如旅游企业宣传资料的设计，可以制作专业品质的精美印刷品。 | 项目1：旅游企业名片、邀请函设计  项目2：旅游企业宣传单页设计  项目3：旅游企业宣传海报设计  项目4：旅游企业宣传资料设计  项目5：旅游企业宣传单设计  项目6：旅游企业三折页宣传册设计 | 一体化课程、实训、实习 | 20 | 1 | 第三学期 | 案例分析，企业实习 |
| 16 | 旅游服务心理 | 通过本课程的学习，使学生认识游客体验在旅游业发展中的作用、地位和意义；掌握游客个体心理、旅游服务体验的一般规律；熟悉与了解各类旅游活动中的体验策略，运用基本原理和方法分析旅游活动中的各种现象，对游客的旅游行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，来引导游客的旅游行为。 | 项目1：游客旅游动机调查  项目2：景区游客个性特征观察  项目3：游客态度调查  项目4：模拟游览服务体验  项目5：模拟购物服务体验 | 一体化课程 | 20 | 1 | 第三学期 | 笔试+项目考核 |
| 17 | 景区数字化运营与管理 | 通过实践使学生使学生具备在旅游景区工作的基本的技能，掌握景区服务的基本流程，具备景区基层管理的基本知识和技能，并且具有上升到管理岗位的可持续发展能力。 | 项目1：旅游景区认知  项目2：旅游景区门区服务  项目3：旅游景区导游服务  项目4：旅游景区交通服务  项目5：旅游景区吃住服务  项目6：旅游景区营销服务  项目7：旅游景区设备管理 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第三学期 | 案例分析、实习报告 |
| 18 | 主题乐园运营实务 | 主题公园的选址的程序、方法、内容,主题定位与打造方法,组织结构的内容,分析预测人力资源的需求与供给方法、原则,主题公园常用营销策略方法、原则,主题公园产品的体验开发概念、原则等知识；熟悉主题公园的选址的主要内容,主题公园产品的体验开发程序，主题公园主题定位与打造的要求,分析预测人力资源的需求与供给程序,主题公园常用营销策略；掌握主题公园的选址的方法,主题公园组织结构设计方法,主题公园试业、正式开业方法等。 | 项目1：主题公园的选址  项目2：主题公园试业、正式开业  项目3：主题公园主题定位与打造  项目4：主题公园组织结构  项目5：分析预测人力资源的需求与供给  项目6：主题公园常用营销策略 | 一体化课程实训 | 14 | 1 | 第五学期 | 案例分析，运营实习 |
| 19 | 出境领队实务 | 通过实践使学生掌握领队工作的内容、作用与方法技巧，具备带领旅游团出国旅游所应掌握的各项业务能力，为将来从事海外领队工作提供知识积累和能力基础。 | 项目1：认识出境旅游领队  项目2：出境旅游领队知识储备  项目3：出团前的准备工作  项目4：带团过程中的工作  项目5：带团返回后的工作  项目6：领队服务技巧与禁忌 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第五学期 | 成果展示 |
| 20 | 领队英语 | 通过实践使学生了解出境领队职责。掌握出发前、在机场、飞机上、入住酒店、在餐厅和酒吧、和旅游观光中等方面的英语服务用语，掌握以上六个方面的情景对话。巩固已学的理论知识，为即将开展的领队活动打下基础。 | 项目1：出发前的准备  项目2：在机场情景对话  项目3：飞机上情景对话  项目4：入住酒店情景对话  项目5：在餐厅和酒吧情景对话  项目6：旅游观光中情景对话 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第五学期 | 情景对话 |
| 21 | 旅游英语口语 | 通过实训帮助学生熟练掌握导游业务的英语表达的基本知识，并能灵活应用。掌握涉及旅游活动要素和导游服务的专业词汇、常用句型及情景对话。并能对山东省省情及山东的部分5A景区及景区的部分小景点进行讲解。为海外实习实训面试做准备。 | 项目1：欢迎词的英语讲解  项目2：山东省省情的英语介绍  项目3：阁的英语介绍  项目4：蓬莱阁风景区及景区内小景点的英语介绍  项目5：山的英语介绍  项目6：泰山风景区及景区内小景点的英语介绍 | 一体化课程 | 48 | 2 | 第三四学期 | 景点讲解 |
| 22 | 旅游摄影 | 通过本课程的学习与训练，学生能够完成摄影技能、摄影创作、后期加工三个模块共7项学习任务，这些学习任务旨在使学生系统的掌握摄影基础知识，能够使用数码相机拍摄出符合要求的照片，并能完成一系列专题摄影任务，并对照片进行后期处理加工，为学生更好 的从事旅游服务和接待工作提供支持，为毕业后适应旅游行业工作的需要莫定良好的基础。 上 | 项目1：数码相机使用  项目2：摄影基础理论实践  项目3：取景构图  项目4：专题摄影  项目5：图片后期处理 | 一体化课程 | 24 | 1.5 | 第三学期 | 人像摄影  风光摄影  人文摄影等练习 |
| 23 | 旅游软文撰写 | 本课程通过软文基础知识介绍、软文写作技巧实训、软文营销推广及经典软文案例分析等学习模块，使学生系统掌握软文写作的基本知识，通过各类旅游软文的书写、撰写技巧的练习，达到为旅游企业撰写营销软文的目的，培养学生软文写作的实际操作能力。 | 项目1：代言对象市场调研实训  项目2：旅游软文的标题撰写实训  项目3：故事式旅游软文撰写实训  项目4：新闻式旅游软文撰写实训  项目5：日记式旅游软文撰写实训 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第五学期 | 软文作品撰写 |
| 24 | 茶艺 | 本课程主要是以茶艺为主线，以茶和食品科学为基础，系统介绍国内外饮茶习俗以及饮料调制技术等方面的知识。通过本课程的学习，使学生掌握多种茶叶泡饮方式，学会识别茶具，懂得茶具的配置，掌握泡茶基本程序，培养其具备中级茶艺师的技能。 | 项目1：绿茶的冲泡及品鉴  项目2：茉莉花茶的冲泡及品鉴  项目3：乌龙茶的冲泡及品鉴  项目4：红茶的冲泡及品鉴 | 一体化课程 | 24 | 1.5 | 第四学期 | 现场操作展示 |
| 25 | 民宿运营与管理 | 通过实践使学生了解民宿企业风格选择及运营模式类型，培养学生掌握民宿类型选择、民宿运营财务预算、民宿风格与所在区域文化融合等具体运营工作的能力学会制定接待流程、制定餐食菜单、接待应急处理、节庆活动设计等工作能力与技巧，巩固已学的理论知识，具备完整民宿运营与管理及营销能力。 | 项目1：民宿设置地选择与风格计划  项目2：民宿项目构想计划书  项目3：民宿项目财务预算  项目4：民俗接待流程设计  项目5：民宿餐食菜单制定  项目6：民宿节庆（民俗）活动计划  项目7：制定有针对性的产品（节庆等）营销推广计划 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第五学期 | 案例分析，民宿运营方案制定 |
| 26 | 乡村旅游实务 | 培养学生的全域旅游思维，在乡村旅游和休闲农业领域培养具备新媒体营销意识和技能、具备乡村旅游产品设计思维的能够进行乡村旅游与休闲农业产品设计、乡村旅游与休闲农业节事策划、服务与管理的旅游管理专业技能人才。 | 项目1：日照春风十里乡村旅游文创实景考察  项目2：不负客栈特色民宿考察并撰写调研报告  项目3：乡村旅游活动策划  项目4：日照Hi世界农乐园体验活动策划  项目5：日照农民丰收节活动策划  项目6：休闲农业餐饮菜单设计 | 一体化课程 | 18 | 1 | 第五学期 | 过程考核 |
| 27 | 迪士尼传统与传承 | 本课程旨在引导学生了解迪士尼概况，掌握迪士尼乐园的发展历程。 | 项目1：华特迪士尼及上海迪士尼度假区介绍  项目2：华特迪士尼与你（3课时） | 一体化课程 | 14 | 1 | 第一学期 | 讲座  实训 |
| 28 | 迪士尼乐园运营管理 | 本课程培养学生迪士尼运营管理，帮助学生了解迪士尼乐园岗位设置及其运营。 | 项目1：游客服务精要  项目2：乐园运营  项目3：商品运营  项目4：酒店运营 | 一体化课程 | 14 | 1 | 第三学期 | 讲座  实训 |
| 29 | 迪士尼个人发展 | 本课程旨在培养学生了解个人在迪士尼个人发展，培养学生沟通能力、时间管理能力等。 | 项目1：有效沟通  项目2：商务英语书面沟通  项目3：时间管理  项目4：行为管理  项目5：了解你的性格闪光点，成为夜空中最亮的星  项目6：压力来袭，快乐做自己  项目7：初入职场不迷茫 | 一体化课程 | 14 | 1 | 第五学期 | 讲座  实训 |

八、毕业要求及职业证书要求：

（一）毕业要求

本专业三年学习共修学分为143学分，毕业最低学分为140学分，要求学生修满培养方案规定的必修课课程学分和选修课课程学分，同时最少取得4公共选修学分。通识教育课程达到42学分，专业教育课程达到95学分，创新创业课程达到6学分。《国家学生体质健康标准（2014年修订）》测试成绩需达到50分，学生必须获得二级乙等及以上普通话证书，并完整完成实习任务，毕业答辩合格方能毕业。

（二）职业技能证书要求

本专业毕业生应至少取得1种职业技能证书或专业能力证书（1+X证书），（不包括山东省高职高专英语应用能力考试合格证和山东省非计算机专业计算机文化基础考试合格证）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 职业证书名称 | 等级 |
| 1 | 导游证 | 初级 |
| 2 | 茶艺师 | 中级 |
| 3 | 礼仪培训师 | 中级 |
| 4 | 邮轮服务与管理1+X证书 | 中级 |
| 5 | 旅行定制师 | 中级 |
| 6 | 民宿管家 | 中级 |

九、实施保障

（一）师资队伍

旅游管理现有专业教师19位，均为“双师型”教师。教授1人，副教授4人，讲师11人，助教3人。来自行业企业的兼职教师16人，均为国际旅游企业、旅游行业协会的高层管理人员。拥有国家导游资格证考官3人、文化旅游部万名英才2人、山东省旅游业中青年专家1人、山东省星级饭店星评员1人、山东省导游员星评员1人、日照市A级景区评定检查员4人。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教师姓名 | 毕业院校 | 专业 | 学历学位 | 职称 | 职业资格证书 |
| 1 | 林德山 | 西北大学 | 旅游管理 | 本科  硕士 | 教授 | 调酒师（高级）  导游资格证 |
| 2 | 秦志玉 | 华中师范大学 | 旅游管理 | 硕士研究生 | 副教授 | 旅游咨询师（高级）  茶艺师（高级） |
| 3 | 陈万本 | 北京第二外国语学院 | 旅游管理 | 硕士研究生 | 副教授 | 导游证 |
| 4 | 汪 芬 | 山东师范大学 | 英语语言文学 | 硕士研究生 | 副教授 | 导游证（中级、英语）  茶艺师（高级） |
| 5 | 王大利 | 山东师范大学  山东大学 | 旅游管理工商管理 | 硕士  研究生 | 副教授 | 导游证（中级）  礼仪培训师（高级）  茶艺师（高级） |
| 6 | 仪孝法 | 山东师范大学  山东大学 | 旅游管理历史地理学 | 本科  硕士 | 讲师 | 导游资格证  评茶师（高级） |
| 7 | 徐伟莲 | 青岛大学 | 旅游管理 | 本科  硕士 | 讲师 | 导游资格证  高级职业指导师  茶艺师（高级） |
| 8 | 刘安娜 | 江西财经大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 讲师 | 导游证（高级） |
| 9 | 刘跃萍 | 云南大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 讲师 | 导游资格证 |
| 10 | 郭丽丽 | 东北财经大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 讲师 | 导游资格证 |
| 11 | 冯 娜 | 上海大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 讲师 | 就业指导师 |
| 12 | 燕 梅 | 云南大学 | 教育技术学 | 硕士  研究生 | 讲师 | 研学旅行指导师（高级）  茶艺师（高级） |
| 13 | 王春霞 | 山东师范大学 | 中国现当代文学 | 硕士  研究生 | 讲师 | 导游证  礼仪培训师（高级）  茶艺师（高级）  高级形象设计师 |
| 14 | 鲍向宁 | 济南大学 | 英语 | 硕士  本科 | 讲师 | 国家二级心理咨询师  茶艺师（高级） |
| 15 | 康 馨 | 香港中文大学 | 可持续旅游 | 硕士  研究生 | 讲师 | 茶艺师（高级） |
| 16 | 周长晓 | 中国海洋大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 讲师 | 导游资格证 |
| 17 | 梁作强 | 韩国启明大学 | 旅游管理 | 博士  研究生 | 讲师 |  |
| 18 | 王 芳 | 曲阜师范大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 助教 |  |
| 19 | 谢 慧 | 湖南师范大学 | 旅游管理 | 硕士  研究生 | 助教 |  |

（二）教学设施

拥有全域旅游综合实训中心、导游情景模拟实训室、迪士尼主题文化教室各一个。

1.300平米的全域旅游综合实训中心

含全域旅游实训教学区和全域旅游创新创业中心。全域旅游实训教学区购置整套全域旅游实训系统软硬件，采购酒店管理仿真实训、游客体验分析实训、旅行社管理模拟教学、旅游电子商务实训等系统，并开发农业旅游、工业旅游、文创旅游、滨海旅游、康养旅游等6个全域旅游特色实训虚拟场景，重点加强对学生实操能力、营销策划能力和专业融合能力的训练。实训区域共摆放8个圆桌，每个圆桌上根据授课人数配备5台操作式学生电脑，用于学生实训操作和项目教学。

2.导游情境模拟实训室

拥有多媒体教学设备和弧屏投影设备，可容纳72人落座和20人进行导游情景模拟的活动的实训室，2010年投入100万元资金建造。

3.迪士尼主题文化教室

由合作企业迪士尼于2018年进行设计装修并投入使用，投入资金为10万。教室拥有迪士尼氛围营造，并配备远程教学VTC设备可实现企业课程的远程在线授课。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 实训  工位 | 主要设备 | 主要实训项目 | 对应课程 |
| 1 | 全域旅游一体化教室 | 50 | 电脑、实训软件 | 旅游项目策划实训、游客体验分析、旅游营销实训、创新创业实训 | 《旅游策划实务》《定制旅行策划》《旅游市场营销》《游客体验分析》 |
| 2 | 全域旅游模拟实训室 | 40 | 模拟现实设备、电脑 | 滨海旅游实训、研学旅游实训、康养旅游实训、农业旅游实训、文化旅游实训 | 《导游业务》 |
| 3 | 导游情境模拟实训室 | 70 | 投影弧屏、电脑、操作台 | 导游讲解实训、校园导游实训、技能大赛实训 | 《导游讲解实训》 |
| 4 | 迪士尼主题文化教室 | 70 | 电脑、远程课程VTC设备 | 企业课程和企业活动 | 《迪士尼传统与传承》  《迪士尼乐园运营管理》  《迪士尼个人发展》 |

（三）教学资源

专业拥有《旅游职业素养》、《导游实务》、《自由行行程策划》等六门省级精品课程，开发了《乡村旅游运营实务》、《民宿运营实务》、《主题乐园运营实务》、《导游讲解实训》等课程并编写了校本教材。所有专业课程都建设了在线开放课程，拥有丰富的线上教学资源，可以满足线上教学的需要。

课程教学资源主要有：①各专业课程的教学标准；②各优质核心课程以及精品课程的电子教案；③各课程的线上教学资源、多媒体教学课件，如教学PPT、教学视频、图片等；④各优质核心课程和精品课程的经典案例；⑤各优质核心课程和精品课程的教学引导问题、实做项目。

实训教学资源主要有：①各实训项目的企业课程材料；②各实训项目的工作流程和工作标准等。

（四）教学方法

旅游管理专业积极探索和深化三教改革，根据课程需要采用项目教学法、案例教学法，并将翻转课堂、线上线下混合式教学模式应用到专业人才培养中，调动学生学习积极性，提升课堂教学效果。同时积极探索工作室育人模式，利用岗-课-赛-证-岗的培养逻辑，让学生在岗位实践工作中锻炼技能，为下一步的实习和就业奠定基础。

1.适应生源多样化和个性化发展需要，开展“课堂革命”，深化教法改革

在教法方面，强化教学、实训相融合的教学方式，做到学校里老师教学生、企业中师傅带徒弟并重，推广现代学徒制、企业新型学徒制等做法，普及项目教学、情景教学、模块化教学等方式。

在分类分层人才培养方面，建设智慧课堂，广泛应用线上线下混合教学，促进自主、泛在、个性化学习；开展人工智能助推教师队伍建设行动，推动教师积极运用人工智能技术改进教育教学。在协作教学方面，实施教师分工协作模块化教学改革，发挥教师各自优势，实现优势互补。

在竞赛技能培养方面，探索课堂教学、专业技能社团、技能大赛三位一体的教学模式。成立专业技能社团，把技能大赛内容融入课堂教学、社团活动，以赛促教、以赛促学，全面提高学生技能竞赛水平。

2.加强思政课建设，实施三全育人，实现学生自我教育与管理

思政课教材全部选用教育部指定教材，扎实推进习近平新时代中国特色社会主义思想进教材、进课堂、进师生头脑，全面落实社会主义核心价值观教育、全员全过程全方位育人，实现学生自我教育与管理。

3.有效地推进工作室育人模式

为探索并实践工作室育人模式，旅游管理专业成立了日职旅游工作室、金牌导游大师工作室和旅游规划工作室。依托工作室进行学生专业实践，让旅游管理专业在校生熟悉并能操作旅行社业务和乡村振兴领域中的旅游规划业务，在工作室完成导游和讲解员输出、旅游线路制定、旅游票务、旅游接待、旅游活动策划、乡村旅游等工作，为学生走向旅游行业奠定坚实的实践基础。依托金牌导游大师工作室加强旅游教育人才培养，助力旅游管理专业培养出更多金牌导游员；创新旅游教育模式，以现代学徒制的形式进行旅游管理专业学生训练；指导工作室学生参加行业和职业院校技能大赛；服务旅游行业和旅游产业，为大型旅游节事、旅游会展等活动提供导游讲解等志愿服务。

（五）教学评价

1.形成性考试

不再拘泥于过去仅对理论知识考核的试卷考试法，积极推广形成性考试办法，即对实践操作要求较高的科目如《旅游策划实务》、《旅游市场营销》、《旅游信息化技术》等科目，要求考核教师进行形成性考试，着重考察学生的技能掌握程度，支撑材料包括影像记录、学生成果汇报、学生最终得分等内容。

2.第三方评价

对于《导游业务》、《导游基础知识》、《旅游法规》、《导游讲解实训》等全国导游资格考试课程，可以根据行业技能证的通过情况来评定成绩，比如学生通过导游资格证，则可视为该课程成绩优秀。

3.毕业考核

毕业生制作PPT或者微电影等形式展示旅游线路设计、旅游策划方案、旅游调研报告、实习汇报，重点考察学生是否能利用旅游理论知识和旅游信息化手段来进行专业实践并积累成绩。

（六）质量管理

1.保障体系：建立教学质量保障体系，各主要教学环节有明确的质量要求，质量保障目标清晰，任务明确，机构健全，责任到人，能够有效支持毕业要求的达成。

2.内部监控：建立教学过程质量常态化监控机制，定期对各主要教学环节质量实施监控与评价，保障毕业要求达成。加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立以教学督导为主、学生评教为辅的教学评价监督机制。定期开展公开课、示范课等教研活动，提高教师教学能力。

3.外部评价：建立毕业生跟踪反馈机制以及文旅行政部门、合作企业等利益相关方参与的社会评价机制，对培养目标的达成度进行定期评价。

4.持续改进：定期对校内外的评价结果进行综合分析，有效使用分析结果，推动学生培养质量持续改进和提高。

十、继续专业学习深造建议

1.保持“终身学习”的态度，继续学习专业知识，培养专业可持续发展能力。

2.不断提升全域旅游服务与管理职业素养，扩充相关知识，实现国内高端和海外就业。

3.理论与实践相结合，提升旅游企业服务与管理能力、旅游营销策划能力。

4.加强对专业新知识的学习，比如休闲旅游、智慧旅游、养生旅游、全域旅游、海洋旅游、文化创意旅游等方面知识。