



黑龙江旅游职业技术学院

HEILONGJIANG VOCATIONAL COLLEGE OF TOURISM

2019 级人才培养方案 (旅游产业发展学院)

2019 年 8 月

编制说明

一、人才培养方案设计思路与特色

（一）设计思路

本人才培养方案，遵循我校“修德强能、励学敦行”的校训，以“校企合作、工学结合”为出发点，通过开展行业背景调研、人才需求调研和毕业生就业质量跟踪调研，召开由企业专家、高校专家组成的专业教学指导委员会会议等形式，掌握专业发展态势及企业用人标准，以岗位的综合职业能力要求为基础，定位人才培养目标、毕业生就业岗位和人才培养规格；以职业分析和教学分析为手段，全面深入分析、总结、归纳职业岗位工作的要求，充分考虑持续发展的需求，明确培养目标的知识、能力和素质结构；校企共同研究完善人才培养模式；遵循职业成长规律和教学规律，以工作过程为导向重构课程体系；按照行动导向原则设计并实施基于工作过程的教学模块和教学方式；以实训基地为依托，建设一体化教学环境和运行保障机制；以双师型教师培养为重点，加强师资队伍建设，确保人才培养方案的有效实施。

（二）方案特色

1. 创新了“双元融合 学训一体 三段提升”的人才培养模式。
2. 构建了基于工作过程的“岗证课赛”相融通的课程体系。
3. 建设了“校企共育 功能完善”的校内外实训基地。
4. 打造了意识前沿、业务精湛的“双师型”教师队伍。
5. 形成了多元化教学质量保障和监控体系。

二、研发团队

序号	姓名	所在单位	职称	职务
1	朱彩云	黑龙江旅游职业技术学院	教授	分院院长
2	杜娟	黑龙江旅游职业技术学院	副教授	分院副院长
3	袁琳	黑龙江省旅游培训中心	副教授	培训部主任
4	张小军	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	系主任
5	赵甲申	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	系主任
6	高明琦	黑龙江旅游职业技术学院	副教授	教师
7	孙悦	黑龙江旅游职业技术学院	副教授	教师
8	张莹	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	教师
9	田丹	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	教师
10	李晓	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	教师
11	闫卉	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	教师
12	龚晓宇	黑龙江旅游职业技术学院	讲师	教师
13	刘博颖	哈尔滨铁道国际旅行社		经理

目 录

旅游管理专业人才培养方案.....	1
导游专业人才培养方案.....	48
旅行社经营管理.....	81
会展与管理专业人才培养方案.....	116
城市轨道交通运营与管理专业人才培养方案.....	149

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

采取弹性学制，标准学制三年，在2至6年完成

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业 类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举 例
旅游 大类 (64)	旅游类 (6401)	商务服务业 (72) 公共设施 管理业 (78) 住宿业 (61) 餐饮业 (62)	导游 (4-04-02-01) 公共游览场所服 务员 (4-04-02-02)展 览讲解员 (4-04-02-03) 前厅服务员 (4-03-01-01) 客房服务员 (4-03-01-02) 餐厅服务员 (4-03-02-05)	导游 公共游览场所 服务 展览讲解 前台接待 客房协调 销售部协调 餐厅服务	全国导游员资格 证 茶艺师

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应地方（区域）社会经济发展需要，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神和北大荒精神，着眼于高职学生的全面发展、终生发展，以旅游管理知识为基础，以管理能力为重点，以良好的职业素质为核心，面向旅行社、旅游景区、旅游饭店等旅游企事业单位从事服务与管理第一线工作的德能合一、知行合一、具有良好职业发展能力的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

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，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；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。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；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；具有感受美、

表现美、鉴赏美、创造美的能力，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

熟练掌握专业理论与实践方法，掌握必须的公共文化基础理论，英语达到国家三级、计算机达到国家二级。掌握必须的旅游管理理论专业知识。掌握一门外语，具有一定的阅读能力和相当的听、说、写、译的能力。能够掌握计算机基础知识，较为熟练地运用办公软件等从事业务工作。

3. 能力

（1）专业能力

通过本专业基础理论知识的学习和专业技能的培养，使学生掌握必须的旅游管理专业基础理论知识和专业知识；重点掌握从事旅游行业实际工作的专业核心能力和岗位基本技能。

（2）方法能力

通过本专业的三年学习，学生毕业时应具备口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

（3）社会能力

通过三年的学习，能够具备良好的语言沟通能力，具有团结协作精神，具有强烈的社会责任感。

六、课程设置及要求

（一）课程体系设计思路

人才培养以“国际交流，校企融合，学训一体，分方向订单培养”为模式；课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

1. 道德养成平台

道德养成平台促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展打牢思想道德根基。

2. 基础理论平台

基础理论平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论和基础知识的学习，夯实在校生理理论、知识基础；职业发展平台以校企结合、工学交替为运行原则，培养学生的职业素养和职业能力，打牢学生的职业发展根基。

3. 职业发展平台

根据本专业人才培养方向,在充分调研的基础上，第四学期划分为三个方向：

旅行社经营与管理方向的核心课程为全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游服务礼仪、旅行社经营与管理，共计6门课程。突出专业核心技能：产品设计开发技能；计调外联技能；旅游电子商务技能，共计三项核心技能。

景区服务与管理方向的核心课程为全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游服务礼仪、旅游景区服务与管

理及案例分析共计 6 门课程。突出专业核心技能：景区服务技能；规划开发技能；景区营销技能，共计三项核心技能。

导游方向的核心课程为全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游服务礼仪、模拟导游共计 6 门课程。突出专业核心技能：导游带团技能；导游词创作技能；导游营销技能，共计三项核心技能。

（二）公共基础课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	思想道德修养与法律基础 0703023	通过学习,增强大学生解决实际问题的能力,使大学生掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观和法制观的科学理论,引导大学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德素质。	主要内容: 思想道德知识、法律知识、培养学生运用马克思主义立场、观点和方法,解决实际问题的能力 教学要求: 要运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论,引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观,解决成长成才过程中遇到的实际问题,更好适应大学生活,促进德智体美劳全面发展。引导学生担当民族大任,成为担任民族复兴大任的时代新人。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 0703029	本课程通过教学使学生了解马克思主义中国化的历史进程,认识毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果,帮助学生正确认识马克思主义中国化理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用,确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想。	主要内容: 毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想。 教学要求: 课程旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果,既要体现出马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑,又要体现这些理论成果的理论逻辑,力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
3	心理健康 0703034	通过主体体验性《大学生心理健康教育》课程教学,使学生了解心理健康基本知识,掌握基本的心理调适方法;通过该课程的实训模块,进一步增强学生的自信心和耐挫性,培养学生乐观积极的生活态	主要内容: 培养学生自我认知能力;培养学生环境适应能力;增强学生心理调适能力;培养学生应对挫折能力 教学要求: 面向全体学生;精选教学内容;倡导体验分享;开发课程资源;注重教学过程。

		度和顽强的意志品质,通过理论与实践的有机融合,达到培养学生良好心理素养的目的,从而为他们的全面发展提供良好的基础。	
4	体育 0703031	使学生掌握体育课程的基本理论知识;掌握体育课程运动的基本动作要领,具有良好的交际沟通能力;树立正确的审美观,发挥体育教育的多功能性,对学生进行集体主义、爱国主义、共产主义教育,培养学生敢于拼搏、开拓创新、勇敢顽强、团结进取的优良品德。	<p>体育 1: 学生可以根据选项选择体育课程。从体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块中选择自己感兴趣的体育项目学习。</p> <p>培养学生专项体育的基本素质、进行体能训练、使学生掌握基本的动作要领、增强体育锻炼意识、提高团结协作能力。</p> <p>体育 2: 继续培养学生的专项训练技术、基本素质、基本能力。学生可以依托体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块继续原来参与的选项,也可重新选新的项目学习。教师可分层教学,以老带新等方法提高学生体育技战术能力。</p> <p>体育 3: 熟练掌握体育项目的内涵,要领,技术和技能。使学生对所选项目有较好的掌握。促使学生具备健全的思想,强健的体魄,团结协作的精神。</p>
5	军事理论 0303037	新《课标》提出:军事课是以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	<p>主要内容:</p> <p>新《课标》规定,军事理论教学内容包括:中国国防;军事思想;国际战略环境;军事高新技术和信息化战争五大部分。</p> <p>军事技能训练内容包括:条令条例教育与训练;轻武器射击;战术;军事地形学和综合训练。</p> <p>军事论课是普通高等学校学生的一门必修课,列入学校的教学计划,在第二学期分散安排,考试成绩记入学生学籍档案。在完成规定的学时之外,通过开设选修课、举办讲座和开展经常性的国防教育活动,使教学内容和效果得到不断延伸和提高。根据军事理论课的特点,要不断充实调整教学内容,使学生学习和掌握的最新的军事知识,做到既有一定的广度,也有一定的深度,同时又注意系统性、理论性和实用性。要把素质教育作为军事理论教育的首要目的,培养学生主动学习、独立思考、不断增强学生的国防观念,立志成才。</p>
6	职业发展与就业指导 0103033	引导大学生树立正确积极的人生观、价值观和就业观,树立正确的职业观念和职业理想,认真思考自己的职业生涯发展问题,并在	<p>主要内容:</p> <p>认识职业、职业发展规划、职业能力培养、就业指导, 就业准备</p> <p>教学要求:</p>

		<p>教师的指导下初步规划自己的职业生涯,做好相应的就业准备。帮助学生认清就业形势,了解就业政策,更新就业观念,掌握就业技巧,提高就业能力,引领学生理性思维,提升内在素养和品质,努力实现大学生在态度、知识和技能三个层面的显著提高,将个人发展和市场经济发展、国家需要相结合,初步确立职业意识和创业意识。愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。为其顺利就业、创业和未来发展打下良好的基础。</p>	<p>职业的概念及分类;认识自我,适应环境;国家及我院的毕业生就业形势与情况;转变就业观念,确立自己的职业发展方向。</p> <p>劳动力市场的基本状况及影响因素;自我评价;职业发展决策类型;职业生涯规划设计的方法。</p> <p>能力及影响能力发展的因素;大学生应具备的职业能力;获得能力的渠道和方法。</p> <p>就业制度、政策、法规和方式以及自身权利与义务;职业道德素养;适应新环境。</p> <p>就业中的思想、心理、信息、材料、笔试和面试等方面的内容及方法。</p>
7	<p>计算机应用基础 0303081</p>	<p>遵循学生认知与技能成长规律,以工作和专业中遇到的计算机应用问题为背景,依托“职教20条”着力培养学生应用办公软件解决常见问题的能力,熟练掌握计算机基础知识、基本方法与基本技能,能够根据专业需求进行规划和创新目标实现文档编辑排版、数据处理和演示文稿的制作,提升学生思维、判断、实施、评价工作过程能力。</p>	<p>以项目和任务为载体,本课程包括7个教学单元,分别为微机选购与组装、Windows7操作系统应用、文档处理、数据编辑与管理、幻灯片制作、多媒体应用、Internet的应用。建议在机房授课,采用“任务驱动、理论实训一体”的教学模式,按“任务展示—知识梳理—任务剖析—巩固训练—小结与拔高”环节讲解与实施教学。</p>
8	<p>实用英语 0403042</p>	<p>掌握基本的语音和语法知识及3500个左右英语单词、常用短语和词组,能准确阅读和理解一般性英语文章。在听、说、读、写、译等方面能正确运用所学知识。</p>	<p>理解和掌握语音、词汇、语法、句子结构、篇章段落及其应用。通过日常生活、情感、餐饮、购物、休闲娱乐、旅游、职场、网络等情景交流的口语话题,让学生能够在生活、学习和工作的各个方面用英语进行交流。</p>
9	<p>军训 1603002</p>	<p>通过军训提高学生自律精神,促使学生军事化自我管理</p>	<p>站军姿、整理内务、检阅训练及各种军队基本要求。</p>
10	<p>入学教育 1603001</p>	<p>通过入学教育,使学生了解学校、了解专业、掌握大学生规范,达到顺利毕业的目标。</p>	<p>专业教学、校内、外实训基地参观实践、学习学生手册、打扫教室、职业素养教育、职业规划讲座。</p>
11	<p>通用职业能力 2301001</p>	<p>《通用职业能力》职业能力,是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力。每个职业都需要一定特殊的能力才能胜任,如教师要有专业授课能力,人事主管要有沟通、协调能力。目前大学生的情况是:学业能力不足,表现为专业不专;商业能力不强,不了解雇主,</p>	<p>主要内容:1.运用知识的能力 2.自我推销能力 3.专业能力 4.沟通能力 5.应变能力 6.学习能力 7.信息搜集能力 8.抗挫折能力</p> <p>教学要求,教师结合实际强化学生的各种职业能力,增强实践性和趣味性和可操作性。</p>

		职业能力不高。本课程就是为了促进大学生强化职业能力而设定的。 使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会，服务于社会，服务于岗位的目标。	
12	大学生创新创业导论 0703055	重点放在对学生创业素质的培养和创业基础知识的介绍,同时指导学生以团队形式开展一些项目化的实践训练,旨在引导学生尽早树立创业意识,学会创新思维,提升精神心理品质,了解企业创建和运行管理的基础知识,提升实践创新能力。	着重于精神心理品质培养的引导和创业能力的探讨,强化学生创业动机,着眼于创业过程、企业运作知识的介绍和创业实践指导,帮助学生提升创业实战能力
13	形势与政策 0703048	引导和保证学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识,让学生感知世情国情民意,体会党的路线方针政策的实践,把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上,形成正确的世界观、人生观和价值观。了解和正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性,引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想,增强学生实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念,全面拓展能力,提高综合素质。	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。努力体现权威性、前沿性,注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合,在相关问题的解读和分析上下工夫,力求达到知识传递与思想深化的双重效果。

(三) 专业(技能)课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容和教学要求
1	旅游概论 0103001	<p>(一) 知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解社会经济发展与旅游活动的关系; 2、明确旅游活动的内容、种类和表现形式; 3、掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系; 4、了解旅游对接待地区的基本影响; 5、了解旅游和旅游业的发展趋势。 <p>(二) 能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能够结合旅游者需求分析旅游市场的 	<p>知识内容和要求: 重点掌握旅游的定义、旅游活动的性质和特点三大内容; 熟悉旅游活动的类型、属性; 了解旅游定义不同时期、不同学者不同定义。</p> <p>技能内容和要求: 能够用旅游活动的性质和特点来分析具体旅游现象; 能对不同的旅游类型进行辨析。</p>

		<p>开发；</p> <p>2、能够用旅游资源开发和保护的知識深入分析旅游资源实际应如何开发；</p> <p>3、能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现可持续发展；</p> <p>4、能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。</p> <p>（三）素质目标：</p> <p>1、具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神；</p> <p>2、养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力；</p> <p>3、具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。</p>	
2	<p>餐饮服务与管理</p> <p>0103007</p>	<p>（一）知识目标</p> <p>通过学习掌握餐饮服务与管理的基本理论知识；熟知餐饮服务规程。</p> <p>（二）能力（技能）目标</p> <p>通过学习和训练，掌握餐饮六大操作技能（托、摆、折、斟、上、分）；熟知餐饮接待、服务程序，并能熟练操作。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>通过学习，培养学生良好的心理素质，使其懂得坚强是成功的基石；强化餐饮服务与管理工作的观念和意识，培养学生与人沟通、合作的能力；培养餐饮服务与基层管理工作能力，适应行业发展与职业变化的基本能力。</p>	<p>（一）主要内容</p> <p>餐饮概述</p> <p>餐饮部的组织机构与职能</p> <p>餐饮服务基本技能</p> <p>中餐厅服务</p> <p>西餐厅服务</p> <p>餐厅、酒吧运行与管理</p> <p>菜单的设计与制作</p> <p>宴会部运行与管理</p> <p>餐饮服务质量管理</p> <p>餐饮营销管理</p> <p>餐饮人力资源管理</p> <p>（二）教学要求</p> <p>了解餐饮服务的技能与程序，餐饮管理的知识；训练学生从事餐饮服务工作的基本技能和操作程度；提高、强化学生的行业意识、职业道德、实践能力、分析和解决问题的能力；为学习后续专业课，形成职业行为能力打下坚实的基础。</p>
3	<p>旅游法规与职业道德</p> <p>0103023</p>	<p>（一）知识目标</p> <p>1、了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义、新时代中国共产党的历史使命、新时代我国社会的主要矛盾及“两个一百年”奋斗目标的任务要求；</p> <p>2、了解《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》的主要内容；</p> <p>3、熟悉出入境及交通法律制度、食品、住宿、娱乐法律制度、旅游资源法律制度；</p> <p>4、掌握《中华人民共和国旅游法》及旅行社、导游、旅游者等相关法律制度；</p> <p>5、掌握《旅行社服务质量赔偿标准》及相关旅游纠纷处理法律制度。</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1、通过专业知识+实践，提高学生的职业能力、使之成为专业复合型人才；</p> <p>2、根据相关旅游法律法规，提高学生正</p>	<p>项目一 认知方针政策与旅游业发展规划（12学时）</p> <p>任务1 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利</p> <p>任务2 全面推进法治中国建设</p> <p>任务3 旅游方针政策</p> <p>任务4 “十三五”旅游业发展规划</p> <p>教学要求：了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义、熟悉新时代中国共产党的历史使命、新时代我国社会的主要矛盾及“两个一百年”奋斗目标的任务要求；加强学生对我国方针政策的理解，从而更好的为旅游接待工作服务。</p> <p>项目二 熟悉法律法规基础</p> <p>任务1 《宪法》基本知识</p> <p>任务2 合同法律制度</p> <p>任务3 侵权责任法律</p> <p>任务4 旅游法基础知识</p>

		<p>确处理旅游活动中发生的实际问题的能力；</p> <p>3、培养学生面临突发事件时，沉着冷静、随机应变的应对能力。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1、热爱祖国、热爱家乡、爱岗敬业，依托旅游行业，以标准、热情服务为宗旨；</p> <p>2、具有较强的社会责任感、荣誉感；提高行为的规范性、自觉性，形成良好的文明引领。</p>	<p>教学要求：熟悉《宪法》基本知识、《合同法》以及侵权责任与旅游法，提高学生的思想道德素质和从事导游人员应具备的良好职业素养。培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳及热爱旅游事业、全心全意为旅游者服务精神。</p> <p>项目三 掌握旅游常见法律制度</p> <p>任务1 旅行社法律制度</p> <p>任务2 导游管理法律制度</p> <p>任务3 旅游安全和保险法律制度</p> <p>任务4 旅游出入境与交通法律制度</p> <p>任务5 食品安全、娱乐、住宿相关法律制度</p> <p>任务6 旅游资源管理法律制度</p> <p>任务7 旅游者与消费者法律制度</p> <p>任务8 解决旅游纠纷的相关法律制度</p> <p>教学要求：掌握旅行社的分类、经营范围及对导游人员的权利和义务；了解旅游食品卫生、住宿、交通、出入境、旅游资源、安全、保险等方面的基本内容。使学生能够掌握旅游相关法律法规知识，提升学生服务旅游业的综合职业素养。</p>
4	<p>旅行社经营与管理</p> <p>0103006</p>	<p>（一）知识目标</p> <p>1、了解旅行社的性质、基本业务和经营管理理念。</p> <p>2、熟悉旅行社的分工体系、分类制度及设立过程。</p> <p>3、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。</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1、掌握设立申请和组建旅行社、设计和开发旅行社产品、调研旅游市场和营销旅游产品的能力。</p> <p>2、掌握旅行社产品定价、旅行社接待服务、寻找供应商和采购旅游产品及选聘旅行社员工的要素，从而有助于提高学生的职业能力。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1、培养学生良好的人际沟通及团队协作行为，特别是独立分析问题和解决问题的意识。使学生了解旅行社工作的特点与要求，培养旅游服务的职业技巧和职业习惯。</p> <p>2、培养学生勇于创新，敬业乐业，敢于实践的工作作风。增强学生的质量意识、效率意识、服务意识和营销意识。提高学生语言表达、灵活应变以及公关协调等能力和素质。</p> <p>3、培养学生具有良好的职业道德修养，健康的身心素质及过硬的职业素质。</p>	<p>学习情境1：旅行社的基本认知（8学时）</p> <p>任务1 了解旅行社经营与管理概述</p> <p>任务2 了解旅行社的性质和职能</p> <p>任务3 掌握旅行社的类型与业务</p> <p>任务4 掌握旅行社的设立及组织机构</p> <p>学习情境2：旅行社产品开发设计（22学时）</p> <p>任务1 了解旅行社产品的内涵与形态</p> <p>任务2 了解旅游线路设计类型与产品品牌化</p> <p>任务3 掌握旅行社产品设计原则、步骤与方法</p> <p>任务4 掌握旅行社产品开发的步骤与方法</p> <p>学习情境3：旅行社产品的销售与采购业务（12学时）</p> <p>任务1 掌握旅行社产品价格的制订与报价</p> <p>任务2 掌握旅行社产品的促销方法</p> <p>任务3 掌握旅行社产品销售渠道的选择服务的方式</p> <p>任务4 掌握旅行社产品采购的方法和原则</p> <p>学习情境4：旅行社接待业务（16学时）</p> <p>任务1 掌握旅行社接待人员的管理</p> <p>任务2 掌握旅行社组团业务的管理</p> <p>任务3 掌握团体与散客旅游接待服务的管理</p> <p>任务4 掌握特殊游客旅游接待服务的管理</p> <p>学习情境5：旅行社综合管理（10学时）</p> <p>任务1 掌握旅行社财务管理</p> <p>任务2 掌握旅行社的人力资源管理</p> <p>任务3 掌握旅行社质量的管理</p> <p>任务4 掌握旅行社经营风险的管理</p> <p>任务5 掌握旅行社行业发展趋势</p>
5	<p>旅行社产品设计</p>	<p>（一）知识目标</p> <p>1、了解旅行社产品的含义、分类、构成</p>	<p>本课程以五个模块、15个任务将理论知识根据行业需要、岗位要求以情境、任务形式进</p>

	<p>计与操作 0103131</p>	<p>要素； 2、掌握旅行社产品设计与操作的准则、路径等方面的理论知识。 （二）能力目标 1、能够准确地对旅行社产品进行市场细分和市场定位、按客户的需求和特点设计旅游产品与旅游线路； 2、掌握旅行社产品的分类及设计方法； 3、能够独立进行旅行社产品的成本核算，并熟练地对旅行社产品定价。 （三）素质目标 1、有高度的职业责任心和事业心、具有良好的职业道德和心理素质； 2、具有独立分析、处理、解决问题的能力。</p>	<p>行教学。 本课程总课时为 68 学时。 模块一 旅游产品的认知 任务 1 了解旅游产品的概念、分类及特点 任务 2 掌握旅游产品的设计的方法 任务 3 掌握旅游产品价格策略 模块二 休闲旅游产品开发设计（12 学时） 任务 1 掌握休闲旅游者的需求、分类和设计要点 任务 2 休闲旅游产品案例分析 任务 3 休闲旅游产品开发设计 模块三 商务旅游产品开发设计（12 学时） 任务 1 掌握商务旅游者的需求、分类和设计要点 任务 2 商务旅游产品案例分析 任务 3 商务旅游产品开发设计 模块四 主题旅游产品开发设计（24 学时） 任务 1 掌握主题旅游产品的分类和设计要点 任务 2 主题旅游产品案例分析 任务 3 主题旅游产品开发设计 模块五 自由行旅游产品开发设计（12 学时） 任务 1 掌握自由行旅游者的需求、分类和设计要点 任务 2 自由行旅游产品案例分析 任务 3 自由行旅游产品开发设计</p>
6	<p>旅游市场营销 0103031</p>	<p>（一）知识目标 了解市场营销活动的发展历程；熟悉旅游者购买行为理论；掌握调查和预测旅游市场的程序和方法；掌握选择、确定目标市场的理论；学会不同产品周期的营销策略；学会旅游产品定价策略；掌握旅游市场促进销售的策略及其应用。 （二）能力目标 掌握分析旅游者购买行为能力；调查和预测旅游市场能力；目标市场的选择和定位能力；分析旅游产品的寿命周期并进行相应的营销策划能力；旅游产品合理的定价能力；根据企业类型，选择合适的销售渠道的能力；正确运用旅游市场促销策略能力。 （三）素质目标 具备分析旅游市场营销环境和旅游者购买行为，通过教学中实训市场营销策略、产品策略、定价策略、销售渠道策略、促销策略等内容。通过本课程的学习，使学生具备旅游市场营销人员的基本素质。</p>	<p>（一）主要内容 项目一：市场营销学与旅游市场营销学 项目二：分析旅游市场营销 项目三：旅游市场调查 项目四：研究旅游市场 项目五：拟定旅游市场营销策划方案 项目六：试做一名旅游推销业务员 （二）教学要求 项目一：市场营销学与旅游市场营销学 知识目标：掌握市场营销的概念、核心理念。 能力目标：能够充分认识市场营销在企业中的重要地位 素质目标：培养独立思考的能力 项目二：分析旅游市场营销 知识目标：掌握企业营销宏观和微观环境的构成要素。 能力目标：会运用 SWOT 分析法分析环境，制定对策。 素质目标：培养适应环境意识 项目三：旅游市场调查 知识目标：掌握市场调查的目的、内容和方法 能力目标：会撰写市场调查方案 素质目标：培养积极主动地工作态度 项目四：研究旅游市场 知识目标：掌握旅游市场细分的标准；熟悉旅游市场选择的方式。</p>

			<p>能力目标：会进行市场细分</p> <p>素质目标：培养分析能力、创新精神。</p> <p>项目五：拟定旅游市场营销策划方案</p> <p>知识目标：掌握旅游产品整体概念。</p> <p>能力目标：设计旅游产品品牌及产品的附加价值。</p> <p>素质目标：养成团队合作的协作态度。</p> <p>项目六：试做一名旅游推销业务员</p> <p>知识目标：掌握推销业务流程；懂得推销基本礼仪；熟悉推销的方法和技巧</p> <p>能力目标：能根据业务寻找目标客户；洽谈简单的业务。</p> <p>素质目标：培养市场意识；独立开展工作的精神</p>
7	<p>旅游地理</p> <p>0703012</p>	<p>本课程是旅游管理专业的一门主干专业基础课程。其主要目标是使学生掌握旅游类从业必备的中国旅游地理基础知识和技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养旅游欣赏能力。</p>	<p>主要内容：全书共分为上篇和下篇两个大部分，上篇包括5个教学项目，主要介绍中国旅游地理的基础知识。下篇包括10个教学项目，主要是我国旅游地理区划实践。</p> <p>教学要求：1、思想教育，从祖国锦绣山川的壮美中更加饱满爱国热情。</p> <p>2、知识教学，中国不同地域的旅游景观特色。</p> <p>3、能力培养，掌握主要旅游地和主要旅游线路，具备自助旅游能力。</p>
8	<p>模拟导游</p> <p>0103040</p>	<p>(一) 知识目标</p> <p>熟悉导游服务程序及服务规范；熟悉旅行生活常识；掌握导游文化基础知识；了解典型旅游客源地和目的地的基本知识；</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>能按照导游服务程序完成旅游接待计划；能根据服务对象提供导游讲解服务；能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服务；能合理应对游客旅游者个别要求；能妥善处理各类突发事件；</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>具备真诚公道，信誉第一的职业道德；具备热情友好，宾客至上的工作态度；具备团结协作、顾全大局的职业素养；具备身心健康、积极向上的精神状态。</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>导游讲解服务及技能</p> <p>导游语言与导游训练</p> <p>接团的知识准备</p> <p>迎接与入住</p> <p>参观游览过程中的导游服务</p> <p>送站服务及后续工作</p> <p>导游词的编写</p> <p>自然景观导游</p> <p>人文景观导游</p> <p>(二) 教学要求</p> <p>将导游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目，从而重点培养学生的实践动手能力；通过教学，使学生熟练地掌握带团工作的各项技能技巧，并能取得导游资格证书；具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。</p>
9	<p>应用文及导游词写作</p> <p>0103166</p>	<p>(一) 知识目标</p> <p>使学生掌握各类应用文体及导游词写作的基本格式、写作要求和技巧，能熟练作。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>能撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书、导游词等职业文书；能设计调查问卷、撰写市场调查报告，能设计产品策划书、广告词等。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>为今后继续学习相关专业应用文和</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>模块一：应用文写作概述</p> <p>模块二：日常文书写作：请假条、介绍信、证明信</p> <p>模块三：事务文书写作：计划、总结</p> <p>模块四：常用行政公文写作：公文概述、通知、通报、请示、报告、函</p> <p>模块五：经济文书写作：广告文案、合同、调查报告</p> <p>模块六：宣传文书写作：演讲稿</p> <p>模块七：职业文书写作：求职信、个人简历、</p>

		走向社会的写作实践打下良好的基础；在应用文写作教学中渗透职业意识、职业素养和职业情感教育。	导游词 (二) 教学要求 掌握常用应用文种及导游词的种类、写作结构和写作要求；学会在生活工作中，选择恰当的文种处理公务和日常事务；在写作实践的基础上，找出实用文体写作的基本规律，具备举一反三的能力。
10	中国旅游景观讲解能力训练 0103254	知识目标：知道旅游景观知识，了解中国旅游景观的特点、旅游功能，熟悉中国著名旅游景观，职业技能目标：掌握旅游景观的讲解方法，具备对中国旅游景观的赏析和评价的能力。社旅行社和旅游景区的导游、计调、策划、营销、管理等岗位人员必备的职业技能。 情感目标：通过学习，增强学生的民族自豪感，更加热爱祖国的大好河山，培养学生爱岗敬业的精神，提高学生的美学修养。	通过超星泛雅教学平台的教学资源，运用翻转课堂对中国著名的自然景观和人文景观进行讲解训练，具备对山地、水体、地貌、生物、大气天象等旅游景观进行赏析和评价的能力。
11	导游业务 0403258	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。 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。 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。	第一章：导游服务 导游服务的产生和发展。导游服务的概念及服务范围。导游服务的地位和作用及导游服务的性质和特点。导游服务的原则。 第二章：导游人员 导游人员的基本概念和导游人员的类型。导游人员的基本职责和素质要求。 导游人员的培训考核与管理。2. 重点：导游人员的分类及权利和义务。导游人员的基本职责和素质要求 第三章：导游服务规程 了解旅游团队导游服务集体的构成与任务。全陪、地陪、领队及散客导游人员服务质量控制。景区景点导游服务的工作特点及基本要求。地陪、全陪、领队及散客导游人员的服务程序。导游工作的规范及导游的基本方法和技能。 第四章：导游人员的带团技能 了解导游人员的自我管理，主要服务环节的处理技能，向客提供心理服务的技能，导游人员带团的常用技巧，导游人员带团应规避的几个问题。 第五章：导游讲解技能 掌握导游人员讲解的要求，基本技巧，常用手法。导游辞的运用。 第六章：旅游者个别要求的处理 旅游者个别要求处理的基本原则；对餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理方法；旅游者要求自由活动的处理方法；旅游者探视亲友及亲友随团活动要求的处理方法，旅游者转递物品、信件要求的处理方法，掌握旅游者要求中途退团和延长旅游期限的处理方法。

			<p>第七章：问题和事故的预防与处理掌握旅游活动计划及日程变更的处理，空接、漏接、错接的预防与处理。误机事故的预防与处理。证件、钱物、行李丢失事故的预防与处理。旅游者走失的预防与处理，对旅游者越轨言行的处理方法及原则。旅游者安全事故的预防与处理。</p> <p>第八章：导游服务相关常识(8学时)</p> <p>了解入出境知识，出国旅游常识，交通知识，礼仪常识，安全与保健常识。</p> <p>行李、票务业务知识，出入境货币保险知识。</p>
12	前厅客房服务与管理 0103037	<p>知识目标</p> <p>通过学习了解酒店前厅客房的组织机构设计原则；熟悉前厅客房服务与管理的基本方法和主要工作内容；掌握前厅客房的接待和服务工作的基本技能。</p> <p>能力（技能）目标</p> <p>通过学习和训练加强带客进房的礼宾服务内容和程序的能力；加强西式铺床的内容、程序和要求的能力；加强客房清扫整理程序的能力；加强铺夜床的操作要求与方法的能力；加强进入房间的规范的能力。</p> <p>素质目标</p> <p>通过学习，培养学生良好的心理素质，使其懂得坚强是成功的基石；强化前厅客房服务与管理工作的观念和意识，提高学生与人沟通、合作的素养；培养前厅客房服务与基层管理工作能力，使之成为行业的佼佼者。</p>	<p>1、前厅部概述：要求学生掌握前厅部的作用和地位，了解前厅部氛围的营造，了解前厅部岗位设定与员式素质。</p> <p>2、客房销售：通过学习要求学生了解客房种类及房态类型，了解影响房态的因素；学习有关客房定价的基本知识，了解房价的构成；掌握前厅客房销售的步骤与技巧。</p> <p>3、客房预订：本章要学习客房预订的渠道、方式和预订种类；掌握客房预订的程序；分析预订失约行为产生的原因，学会正确处理失约行为的方式方法；了解超额预订的基本知识。</p> <p>4、礼宾服务：本章中要学习前厅迎送、行李服务的主要内容；了解前厅礼宾服务的其他项目；把握金钥匙的内涵、服务内容、职责与素质要求。</p> <p>5、总台服务：学习掌握宾客入住饭店的基本登记程序，对宾客入住登记后出现的一些常见问题，要了解应对策略；学习宾客结帐离店的基本手续，了解客帐管理中一些特殊情况的处理方法；熟悉饭店问讯服务的基本服务范围和内容；了解住店宾客贵重物品的保存方法以及物品遗失后的处理方法</p>
13	全国导游基础知识 0403260	<p>知识目标</p> <p>1、了解中国常用的中国历史文化常识；2、掌握中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜、历史文化名城、世界遗产的地理分布及主要景区景点；3、掌握中国各主要民族的民俗风情；4、熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；5、掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；6、掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；7、熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；8、了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；9、熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p>	<p>(1) 熟悉常用的中国历史文化常识；</p> <p>(2) 熟悉中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜、历史文化名城、世界遗产的地理分布及主要景区景点；</p> <p>(3) 熟悉中国各主要民族的民俗风情；</p> <p>(4) 熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；</p> <p>(5) 掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；</p> <p>(6) 掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；</p> <p>(7) 熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；</p> <p>(8) 了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；</p>

		<p>技能目标</p> <p>1、培养良好的旅游从业意识。</p> <p>2、具备逻辑分析、自主学习延伸能力。3、具备理论联系实际运用能力。</p> <p>素质目标</p> <p>1、提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。4、提高学生的文化素质，使学生具有导游人员应具有较广泛的基本知识，尤其是我国的政治、经济、历史、地理状况、风土人情、民俗等方面的知识。5、提高学生的心理素质，使学生具有导游人员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身良好的意志品质两个方面。</p>	<p>(9) 熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p> <p>(10) 熟悉中国主要旅游客源国（日本、新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印度尼西亚、韩国、澳大利亚、德国、英国、法国、俄罗斯、加拿大、美国）的简况、民俗、著名景点等方面的知识）；</p> <p>(11) 了解对联和古诗词的基础知识，并能够准确进行对联断句。</p>
14	<p>中国旅游客源地与目的地国概况</p> <p>0103180</p>	<p>知识目标</p> <p>1、掌握客源国（地区）的自然环境特征和人文环境特征。</p> <p>2、掌握客源国（地区）的礼仪与禁忌，熟知名城和名胜古迹。</p> <p>技能目标</p> <p>1、通过学习和训练，掌握客源国和地区的游客的国家习俗，才能理解客人、尊重客人，在工作中更好地为游客服务，提高服务质量，促进我国旅游业的进一步发展。</p> <p>2、熟知各客源国（地区）的名城和名胜古迹，才能在以后的工作中，更有利于设计和开发的线路并使其更加合理化。</p> <p>素质目标</p> <p>1、提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。4、提高学生的文化素质，使学生具有导游人员应具有较广泛的基本知识，尤其是我国的政治、经济、历史、地理状况、风土人情、民俗等方面的知识。5、提高学生的心理素质，使学生具有导游人员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身良好的意志品质两个方面。</p>	<p>绪论</p> <p>[讲授内容]</p> <p>1、我国海外客源分析</p> <p>2、世界旅游业和旅游组织简介</p> <p>3、关于《客源国（地区）概况》</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p> <p>第一章亚洲和太平洋地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 日本</p> <p>第二节 韩国</p> <p>印度尼西亚</p> <p>马来西亚</p> <p>新加坡</p> <p>菲律宾</p> <p>泰国</p> <p>蒙古国</p> <p>澳大利亚</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第二章欧洲地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 俄罗斯</p> <p>英国</p> <p>法国</p> <p>德国</p> <p>意大利</p> <p>西班牙</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第三章北美地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 美国</p> <p>第二节 加拿大</p>

			<p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第四章中国港、澳、台地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 香港</p> <p>澳门</p> <p>台湾省</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p>
15	<p>领队业务</p> <p>0103253</p>	<p>知识目标</p> <p>1、了解领队工作规程、职责、纪律。</p> <p>2、了解领队服务相关知识；能熟悉和运用领队外语，日常领队职业修养。掌握领队工作程序。出入境、急救知识。</p> <p>能力目标</p> <p>1、掌握管理团队的技巧，包括领队工作方法、领队语言运用。</p> <p>2、处理突发问题与事故能力，包括对事故的预防能力、处理能力、对旅游者特殊要求及越轨言行的处理能力，对重点旅游者的接待和服务能力。</p> <p>素质目标</p> <p>1 提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。</p> <p>2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。</p>	<p>通过教学，使学生了解领队应具有的各种素质要求，从思想品德、业务素质、工作能力、政策水平等方面一定的提升，从而完成入门教育工作。了解领队工作应具备的边检、海关、证件、交通等方面的知识，并掌握护照和各类签证的知识。了解行前准备工作的主要内容，掌握行前说明会的策划方法和组织工作，并能树立起与计调时刻保持联络的理念。熟悉中国出境与外国（地区）入境的基本流程，掌握办理登机手续、出入海关、边防检查等主要业务知识，达到具备独立操作的能力，能够顺利完成带领旅行团出入境任务。熟悉外国离境和中国入境的基本流程，掌握办理登机手续、退税、出入海关、移民局等主要业务知识，培养独立操作的能力，顺利完成带领旅行团外国离境与中国入境的任务。</p>
16	<p>旅游服务心理学</p> <p>0103012</p>	<p>本课程主要学习旅游心理学的基本要求，旅游者的心理，旅游服务心理，旅游企业管理心理等相关内容。要求学生掌握旅游心理学的基本理论和基本技能，通过理论学习和案例分析，有助于激发学生学习兴趣，通过课堂实训和情景模拟真实的职业环境，提高学生实践动手能力和良好的职业素养，同时，可以让学生个人得到更好的心理成长。</p>	<p>通过学习本课程，让学生学习和了解旅游心理学在旅游管理专业学习和将来从事旅游职业中的地位和作用，掌握旅游者的心理特点和旅游需求；熟练掌握旅游服务心理，以便更好了解旅游行业各工作流程，为游客提供更多的服务；同时要了解和掌握旅游企业管理心理，为将来成长为一名旅游企业管理者，有效地管理好自己的团队提供坚实的心理基础。</p>
17	<p>旅游景区服务与管理</p> <p>0103011</p>	<p>通过本学科的教学，让学生树立牢固的职业思想，培养学生良好的职业意识，提升学生较高的职业素养。通过学习了解旅游景区服务与管理的基本理论知识，掌握较强景区服务与管理的实践技能，学会运用旅游景区服务与管理的理论知识来指导自己的工作实践，从而更好的胜任旅游景区服务与管理岗位工作。</p>	<p>旅游景区认知，旅游景区接待服务，旅游景区导游服务，旅游景区商业服务，旅游景区产品管理，旅游景区设施设备管理，旅游景区环境管理，旅游景区营销管理，旅游景区资源管理，旅游景区危机管理。要求学生旅游景区有正确的认知，能够熟练掌握旅游景区服务与管理的各个工作岗位流程及基本要求，掌握旅游景区服务的技能和方法，培养学生景区服务与管理的职业能力和素养，初步学会对景区进行管理和活动策划等能力。理论和实践有机结合，教学和实训合理安排，教学和实操交替进行。</p>
18	<p>黑龙江地方导</p>	<p>通过学习使学生能够了解导游工作必备的各方面基础知识，理解其中的基本概</p>	<p>运用多媒体等教学手段，充分开发学习资源，调动学生积极性，掌握旅游学基础知识。</p>

	游 基 础 知 识 0103002	念，文化现象，景观特点，风物特产，以提高学生的导游讲解和应变能力。	1. 黑龙江概况 2. 黑龙江历史概况 3. 黑龙江人文资源 4. 黑龙江自然资源 5. 宗教 6. 黑龙江省少数民族 7. 黑龙江省建筑 8. 饮食文化 9. 特色食品和土特产
19	旅 游 服 务 礼 仪 0103009	通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。	本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握知识和技能。通过该课程的学习，使学生理解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理，从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。 第一章 礼仪的起源和发展 第二章 仪表仪容的要求 第三章 涉外礼仪 第四章 语言的基本要求 第五章 少数民族 第七章 旅行社接待礼仪 第八章 酒店接待礼仪
20	旅 游 电 子 商 务 0103208	课程通过描述互联网对商业模式的影响，从商务模式的选择到资金流、物流的处理，将开展旅游电子商务的过程中涉及到的方方面面的问题逐一展开。本课程要求掌握旅游电子商务的基本概念、基本理论、及旅游电子商务系统的组成。通过这门课程的学习使学生对旅游电子商务的基本体系与各个组成部分有一个基本的认识，为今后开设的与旅游电子商务相关的其他专业课程奠定必要的基础。	教学内容 本课程教学内容主要有旅游电子商务概述、旅游电子商务业务模式和概念、旅游电子商务网络技术基础、旅游 id 案子商务网站建设、旅游电子商务及旅游电子商务体系、旅游电子商务的安全、旅游电子商务的产业政策 and 法规等。 教学要求 在《旅游电子商务实务》课程的教学过程中，将组织旅游电子商务体系中的主要概念展开教学。课程的课堂教学集中于旅游电子商务概述、旅行社和旅游目的地电子商务实务、第三方平台应用实务等。同时，突出专业的实践性特点，强调案例分析教学，强调理论与实践相结合。培养学生利用计算机与通信技术通过互联网进行旅游产业、旅游景区领域内开展电子商务及网络营销的能力，培养学生进行旅游电子商务学术研究的能力。
21	企 业 文 化 0103271	开设本课程目标是为了让学生了解、掌握最新的管理理论；在教师的引导下，让学生了解企业精神文化、制度文化、行为文化、物质文化的基本内涵，并懂得运用企业文化的基本理论开展企业管理，让学生懂得思辨和推理，使学生获得心智、人格和学识的成长，做一名合格的被管理者和管理者。	教学内容 本门课程主要讲述企业文化理论、基本原理、内容体系、演变规律、企业文化实践、企业文化的环境分析、不同国家和地区企业文化的比较和借鉴、企业文化的建设主体、企业文化的程序与方法、企业文化形象设计和建设有中国特色企业文化。 教学要求 1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象，

			<p>全面了解课程的体系、结构，对企业文化有一个整体的认识。</p> <p>2、企业文化研究的内容与社会实践密切相关。</p> <p>3、企业文化本身是从西方传入中国的一门科学，这里有一个如何结合我国的社会主义市场经济和国情改造的问题。学习本课程不仅要真正掌握课程的核心内容，而且能够举一反三，能够根据实际情况的变化灵活运用，为企业经济效益的提高服务，为社会主义市场经济体制的建立和完善作出贡献。</p>
22	<p>研学旅游 0103272</p>	<p>1、方法能力目标</p> <p>(1) 培养学生具备研学旅游知识的学习能力、理解能力、应用能力和传播能力。</p> <p>(2) 培养学生具备研学旅游线路设计能力；</p> <p>(3) 培养学生具备利用自然旅游景观和人文旅游景观开发研学旅游项目的能力；</p> <p>(4) 培养学生具备解决实际问题思路的能力；</p> <p>2、社会能力目标</p> <p>(1) 培养学生的人际交往能力；</p> <p>(2) 培养学生团结合作能力；</p> <p>(3) 培养学生的交流与协商能力；</p> <p>(4) 培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。</p> <p>3、专业能力目标</p> <p>(1) 知识能力：使学生能将研学旅游的基本理论和系统知识应用到旅游活动实践中，能胜任研学旅游导游服务、景区研学旅游开发与管理等工作中对研学旅游应用的要求。</p> <p>(2) 素质能力： 在工作中能够熟练讲解研学旅游文化相关知识；能识别和鉴赏研学旅游活动中的文化表现内容和形式；能分析探讨研学旅游活动中的文化意义与收获。</p>	<p>教学内容</p> <p>本门课程主要讲授研学旅游的基本概念、国家研学旅游的基本政策、研学旅游的目的与意义、研学旅游的客户群体分析、研学游的基本类别、经典的研学旅游线路、研学旅游的开发与规划、研学旅游的接待与服务、研学旅游的安全管理、研学旅游营销策略等内容。</p> <p>教学要求</p> <p>1) 讲授要简明而又系统，重在联系实际理解关于研学旅游的基本概念、基本理论；掌握研学旅游、研学旅游者、研学旅游资源、研学旅游产品、研学旅游业、研学旅游流、研学旅游效应等基本概念，认识研学旅游在旅游行业中的重要地位和作用。</p> <p>2) 加强教学的实践性环节，通过课程实践，让学生加深对研学旅游活动三要素的认识，了解研学旅游的基本构成，将所学理论与旅游实践结合起来。</p>
23	<p>实习地域概况 0103273</p>	<p>专业知识目标</p> <p>(1) 了解旅游产业发展学院实习企业地域基本情况</p> <p>(2) 掌握我院主要实习地域主要人群的旅游需求</p> <p>(3) 掌握我院主要实习地域的人文习俗和旅游景点</p> <p>职业技能目标</p> <p>(1) 会分析实习地域客源旅游动机</p> <p>(2) 能向实习地域客源提供合理的优质服务</p> <p>(3) 能针对潜在客源市场设计出开拓计划书</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲授的内容有实习地域基本情况、实习地域的主要地域划分、实习地域的旅游业、江浙实习地域概况、北京地区实习地域概况、上海地区实习地域概况、胶东半岛实习地域概况、辽东半岛实习地域概况、黑龙江省实习地域概况、港澳台地区实习地域概况等。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程通过对主要实习地域各个方面的学习和研究，熟悉、掌握相关内容，学习实习地域成功的旅游发展的经验，尊重实习地域游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际</p>

		<p>职业素养目标</p> <p>(1) 提高学生旅游竞争意识</p> <p>(2) 培养学生灵活应变能力</p> <p>(3) 培养学生语言表达能力</p>	<p>工作, 更好地服务游客, 促进地域旅游业的持续发展。因此, 通过课程教学, 使学生对实习地域的客源市场及实习地域的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解, 从而使其专业知识结构更加全面和合理, 以符合我国旅游业从业人员应具备的职业知识素养。</p>
24	<p>计调外 联操作 实务 0103048</p>	<p>通过本课程的学习, 使学生对旅行社行业尤其是计调部和外联部的经营特点及其在旅行社职能部门中的地位有一个基本的认识, 重点掌握外联旅游线路设计、促销、销售策略, 计调工作的计价、报价、发团、接待业务等操作知识, 并能通过课程实践环节加深对课堂教学内容的理解, 并能将中国的旅行社与国外旅行社的运作模式进行科学比较、分析与评价, 领会一些适应中国旅游市场特点的最新管理理念和市场运作模式, 培养和提高学生从事旅行社服务与管理的能力, 从而为课程专业实习及日后从事相关工作奠定良好的业务基础。</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲述计调部和外联部的经营特点及其在旅行社职能部门中的地位、计调部和外联部的机构设置、业务范围、工作流程及工作方法、外联旅游线路设计、促销、销售策略, 计调工作的计价、报价、发团、接待业务、设计与分析旅游线路、合理报价、准确规范地执行旅行社发团和接团业务等内容。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程是高职类院校旅游管理专业的专业必修课程之一, 是一门以旅行社合作企业计调部与外联部的具体操作实务为原型, 校企深度融合, 培养学生专业技能的专业主干课程, 也是一门教学过程中紧贴旅游市场需求, 要充分考虑旅行社计调与外联运营业务的实情, 以项目教学和情景教学模式为主的, 主要训练学生岗位实操能力的应用性。</p>
25	<p>景区营 销及典 型案例 分析 0103045</p>	<p>旅游景区营销及典型案例分析的主要教学任务是通过国内外的典型案例, 揭示影响和作用于旅游景区的发展方针、政策和法规, 指导学生学习和发现旅游景区发展的最佳经济效益和社会效益的最佳的营销策略和营销途径, 掌握和理解旅游景区各种管理营销活动的本质特征、方法途径以及营销手段和营销过程, 以便更好的运用于旅游景区发展实践活动中, 促进旅游景区的协调、稳定和可持续发展, 使景区利益最大化。</p>	<p>教学内容</p> <p>本门课程主要教学内容有景区营销的定义与特征、景区营销管理过程、景区营销的前沿策略、我国著名景区的营销策略、国内外景区营销的景点案例分析等。</p> <p>教学要求</p> <p>通过旅游景区营销及典型案例分析的学习, 要求学生掌握旅游景区营销的基本概念及原理, 景区营销管理、标准化管理、可持续发展等管理活动的基本规律; 熟悉不同旅游类型景区的经营管理营销的模式; 培养学生运用现代营销学原理分析旅游景区经营特征、市场定位, 以及旅游景区各项营销管理管理及领导能力。</p>

(四) 专业职业能力分析

1. 国内外旅行社、旅游景区、旅游饭店服务与管理工作的。
2. 国内旅行社、旅游景区、旅游饭店培训部从事员工培训工作。
3. 国内旅行社、旅游景区、旅游饭店从事旅游产品开发设计、市场营销工作。

4. 国内外旅行社从事导游、计调、外联等工作和旅游饭店餐厅、前厅、客房服务与管理工作的。

5. 国内外旅行社、旅游饭店从事旅游企业财务管理工作。

七、教学进程总体安排

(一) 课程计划表

旅游管理（导游方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道德养成平台	1	*入学教育	必修	1	26	26			1
	2	*军训	必修	2	52		52		1
	3	*军事理论	必修	1	18	18		不计算	1
	4	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	5	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	6	*形势与政策	必修	1	16	16		4 学时/期	1-4
	7	*心理健康	必修	1	16	16		4 学时/期	1-4
	8	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	9	*思想道德考评	必修	24					1-6
		小计		43	350	192	158		
基础理论平台	10	*实用旅游英语	必修	7	90	50	40		1、3、4
	11	△旅游法规与职业道德	必修	4	64	64		4	2
	12	△旅游地理	必修	1	26	20	6	2	1
	13	旅游概论	必修	3	52	30	22	4	1
	14	*旅游服务礼仪	必修	3	52	20	32	4	1
	15	△全国导游基础知识	必修	4	64	64		4	2
	16	△黑龙江省导游基础知识	必修	4	64	50	14	4	2

旅游管理（导游方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	17	△应用文写作与导游词创作	必修	1	26	10	16	2	1
	18	△前厅客房服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	19	△餐饮服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	20	△中国旅游客源地与目的地国概况	必修	2	30	15	15	2	3
	21	△旅游心理学	必修	4	68	34	34	4	4
	22	△旅游电子商务	必修	2	30	15	15	2	3
	23	*计算机应用基础	必修	1	26	14	12	2	1
	24	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3
	25	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1、2
	26	*专业选修课	选修	8	144	144		4	3、4
	小计				58	950	714	236	
职业发展平台	27	△导游业务	必修	4	64	32	32		2
	28	△中国旅游景观讲解能力训练	必修	2	34	34		2	4
	29	△导游业务实训	必修	1	24		24	24	2
	30	△旅行社经营与管理	必修	4	60	30	30	2	3
	31	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	24	3
	32	△旅游景区服务与管理	必修	4	60	30	30	4	3
	33	△旅游景区服务与管理实训	必修	1	24		24	24	3
	34	△模拟导游	选修	4	68		68	4	4
	35	△旅游市场营销	必修	4	68	20	48	4	4
	36	△领队业务	选修	2	34	10	24	2	4
	37	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4
	38	*企业文化	必修	8	144	44	100	8	5

旅游管理（导游方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	39	Δ研学旅游	必修	8	144	44	100	8	5
	40	*实习地域概况	必修	8	144	44	100	8	5
	41	顶岗实习	必修	16	384		384	24	6
	42	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	6
	43	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2
	44	*社会实践	必修	1	24		24		2
	45	*志愿者服务劳动	必修	1	24		24		3
	46	*公益服务与劳动	必修	1	24		24		4
	小计			76	1460	376	1084		
	合计			177	2760	1282	1478		

旅游管理（景区方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道德养成平台	1	*入学教育	必修	1	26	26			1
	2	*军训	必修	2	52		52		1
	3	*军事理论	必修	1	18	18		不计算	1
	4	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	5	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	6	*形势与政策	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	7	*心理健康	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	8	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	9	*思想道德考评	必修	24					1-6

旅游管理（景区方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	小计			43	350	192	158		
基础理论平台	10	*实用旅游英语	必修	7	90	50	40		1、3、4
	11	Δ旅游法规与职业道德	必修	4	64	64		4	2
	12	Δ旅游地理	必修	1	26	20	6	2	1
	13	旅游概论	必修	3	52	30	22	4	1
	14	*旅游服务礼仪	必修	3	52	20	32	4	1
	15	Δ全国导游基础知识	必修	4	64	64		4	2
	16	Δ黑龙江省导游基础知识	必修	4	64	50	14	4	2
	17	Δ应用文写作与导游词创作	必修	1	26	10	16	2	1
	18	Δ前厅客房服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	19	Δ餐饮服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	20	Δ中国旅游客源地与目的地概况	必修	2	30	15	15	2	3
	21	Δ旅游心理学	必修	4	68	34	34	4	4
	22	Δ旅游电子商务	必修	2	30	15	15	2	3
	23	*计算机应用基础	必修	1	26	10	12	2	1
	24	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3
	25	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1、2
26	*专业选修课	选修	8	144	144		4	3、4	
	小计			58	950	714	236		
职业发展平台	27	Δ导游业务	必修	4	64	32	32		2
	28	Δ中国旅游景观讲解能力训练	必修	2	34	34		2	4
	29	Δ导游业务实训	必修	1	24		24	24	2
	30	Δ旅行社经营与管理	必修	4	60	30	30	2	3
	31	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	24	3

旅游管理（景区方向） 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	32	Δ旅游景区服务与管理	必修	4	60	30	30	4	3
	33	Δ旅游景区服务与管理实训	必修	1	24		24	24	3
	34	Δ景区节事活动策划	选修	4	68		68	4	4
	35	Δ旅游市场营销	必修	4	68	20	48	4	4
	36	Δ景区营销及典型案例分析	选修	2	34	10	24	2	4
	37	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4
	38	*企业文化	必修	8	144	44	100	8	5
	39	Δ研学旅游	必修	8	144	44	100	8	5
	40	*实习地域概况	必修	8	144	44	100	8	5
	41	顶岗实习	必修	16	384		384	24	6
	42	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	6
	43	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2
	44	*社会实践	必修	1	24		24		2
	45	*志愿者服务劳动	必修	1	24		24		3
	46	*公益服务与劳动	必修	1	24		24		4
	小计			76	1460	376	1084		
	合计			177	2760	1282	1478		

旅游管理（旅行社方向） 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道	1	*入学教育	必修	1	26	26		26	1
	2	*军训	必修	2	52		52	26	1

旅游管理（旅行社方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
德养成平台	3	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	4	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	5	*形式与政策	必修	1	16	16			1-4
	6	*思想道德考评	必修	24					1-6
	7	*军事理论	必修	1	18	18			1
	8	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	9	*心理健康	必修	1	16	16			1-4
	小计				43	350	192	158	
基础理论平台	10	*实用旅游英语	必修	7	90	50	40		1、3、4
	11	Δ旅游法规与职业道德	必修	4	64	64		4	2
	12	Δ旅游地理	必修	1	26	20	6	2	1
	13	旅游概论	必修	3	52	30	22	4	1
	14	*旅游服务礼仪	必修	3	52	20	28	4	1
	15	Δ全国导游基础知识	必修	4	64	64		4	2
	16	Δ黑龙江省导游基础知识	必修	4	64	50	14	4	2
	17	Δ应用文写作与导游词创作	必修	1	26	10	16	2	1
	18	Δ前厅客房服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	19	Δ餐饮服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	20	Δ中国旅游客源地与目的地概况	必修	2	30	15	15	2	3
	21	Δ旅游心理学	必修	4	68	34	34	4	4
	22	Δ旅游电子商务	必修	2	30	15	15	2	3
	23	*计算机应用基础	必修	1	26	14	12	2	1
24	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3	
25	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1、2	

旅游管理（旅行社方向）专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	26	*专业选修课	选修	8	144	144		4	3、4
	小计			58	950	714	236		
职业发展平台	27	△导游业务	必修	4	64	32	32		2
	28	△中国旅游景观讲解能力训练	必修	2	34	34		2	4
	29	△导游业务实训	必修	1	24		24	24	2
	30	△旅行社经营与管理	必修	4	60	30	30	2	3
	31	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	24	3
	32	△旅游景区服务与管理	必修	4	60	30	30	4	3
	33	△旅游景区服务与管理实训	必修	1	24		24	24	3
	34	△旅行社产品设计与操作	选修	4	68		68	4	4
	35	△旅游市场营销	必修	4	68	20	48	4	4
	36	计调外联操作实务	选修	2	34	10	24	2	4
	37	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4
	38	*企业文化	必修	8	144	44	100	8	5
	39	△研学旅游	必修	8	144	44	100	8	5
	40	*实习地域概况	必修	8	144	44	100	8	5
	41	顶岗实习	必修	16	384		384	24	6
	42	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	6
	43	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2
	44	*社会实践	必修	1	24		24		2
	45	*志愿者服务劳动	必修	1	24		24		3
46	*公益服务与劳动	必修	1	24		24		4	
	小计			79	1460	376	1084		
	合计			177	2760	1282	1478		

(二) 学期实施进程表

旅游管理（导游方向）专业学期实施进程表

学期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
第一 学期	入学教育	考查	1	26	26			1周
	军训	考查	2	52		52		2周
	思想道德与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13周
	军事理论	考查	1	18	18			9周
	旅游地理	考查	1	26	20	6	2	13周
	实用旅游英语 I	考试	1	26	12	14	2	13周
	旅游概论	考试	3	52	30	22	4	13周
	旅游服务礼仪	考试	3	52	20	32	4	13周
	应用文写作与导游词创作	考查	2	26	10	16	2	13周
	计算机应用基础	考查	2	26	14	12	2	13周
	心理健康 I	考查		4	4			2周
	思想道德考评		4					16周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3周
	形式与政策 I	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13周
学期小计（16）门			29	448	262	186	26	
第二 学期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18周
	体育 II	考查	2	36	10	26	2	18周

期	全国导游基础知识	考试	4	64	64		4	16周
	旅游法规与职业道德	考试	4	64	32	32	4	16周
	黑龙江省导游基础知识	考试	4	64	50	14	4	16周
	导游业务	考查	4	64	32	32	4	16周
	导游业务实训	考查	1	24		24	1周	1周
	大学生创新创业导论	考查	2	36	36			18周
	心理健康II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导II	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评		4					16周
	形式与政策II	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	社会实践		1	24		24		
	学期小计(14)门		35	546	374	172	26	
	第 三 学 期	前厅客房服务与管理	考查	2	30	15	15	2
餐饮服务与管理		考查	2	30	15	15	2	15周
旅行社经营与管理		考试	4	60	30	30	4	15周
中国旅游客源地与目的地概况		考查	2	30	15	15	2	15周
旅游电子商务		考查	2	30	15	15	2	15周
管理学基础		考查	2	30	30		2	15周
体育III		考查	2	36	8	28	2	18周
通用职业能力实训		考查	1	24		24		1周
旅游景区服务与管理实训		考查	1	24		24		1周
实用旅游英语II		考试	2	30	15	15	2	15周
心理健康III		考查		4	4			2周
职业发展与就业指导III		考查	1	10	10			5周
形式与政策III		考查		4	4			2周

	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	志愿者服务劳动		1	24		24		
	学期小计（17）门		34	498	263	235	22	
第 四 学 期	旅游心理学	考试	4	68	34	34	4	17周
	中国旅游景观讲解能力 训练	考查	2	34	34		2	17周
	实用旅游英语III	考查	4	34	23	11	2	17周
	模拟导游	考试	4	68		68	4	17周
	旅游市场营销	考试	4	68	20	48	4	17周
	领队业务	考查	2	34	10	24	2	17周
	心理健康IV	考查	1	4	4			2周
	职业发展与就业指导IV	考查	1	18	18			9周
	形式与政策IV	考查	1	4	4			2周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	公益服务与劳动		1	24		24		
	学期小计（10）门		31	428	219	209	24	
第 五 学 期	实习地域概况	考试	8	144	44	100	8	18周
	企业文化	考试	8	144	44	100	8	18周
	研学旅游	考试	8	144	44	100	8	18周
	思想道德考评		4					
	学期小计（4门）		28	432	132	300	24	
第 六	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	思想道德考评		4					

学	毕业设计(论文)	考查	1	24		24		1周
期	学期小计(2门)		21	408		408		
合计:			177	2760	1282	1478		

旅游管理(景区方向) 专业学期实施进程表

学 期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
第 一 学 期	入学教育	考查	1	26	26			1周
	军训	考查	2	52		52		2周
	思想道德与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13周
	军事理论	考查	1	18	18			9周
	旅游地理	考查	1	26	20	6	2	13周
	实用旅游英语 I	考试	1	26	12	14	2	13周
	旅游概论	考试	3	52	30	22	4	13周
	旅游服务礼仪	考试	3	52	20	32	4	13周
	应用文写作与导游词创作	考查	2	26	10	16	2	13周
	计算机应用基础	考查	2	26	14	12	2	13周
	心理健康 I	考查		4	4			2周
	思想道德考评		4					16周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3周
	形式与政策 I	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13周
学期小计(16)门			29	448	262	186	26	

第二学期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18周
	体育II	考查	2	36	10	26	2	18周
	全国导游基础知识	考试	4	64	64		4	16周
	旅游法规与职业道德	考试	4	64	32	32	4	16周
	黑龙江省导游基础知识	考试	4	64	50	14	4	16周
	导游业务	考查	4	64	32	32	4	16周
	导游业务实训	考查	1	24		24	1周	1周
	大学生创新创业导论II	考查	2	36	36			18周
	心理健康II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导II	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评		4					16周
	形式与政策	考查		4	4		2	2周
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	社会实践		1	24		24		
学期小计(14)门		35	546	374	172	26		
第三学期	前厅客房服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	餐饮服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	旅行社经营与管理	考试	4	60	30	30	4	15周
	旅游景区服务与管理	考试	4	60	30	30	4	15周
	中国旅游客源地与目的地概况	考查	2	30	15	15	2	15周
	旅游电子商务	考查	2	30	15	15	2	15周
	管理学基础	考查	2	30	30		2	15周
	体育III	考查	2	36	8	28	2	18周
	通用职业能力实训	考查	1	24		24		1周
	旅游景区服务与管理实训	考查	1	24		24		1周

	实用旅游英语 II	考试	2	30	15	15	2	15 周
	心理健康III	考查		4	4			2 周
	职业发展与就业指导III	考查	1	10	10			5 周
	形式与政策III	考查		4	4			2 周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18 周
	志愿者服务劳动		1	24		24		
	学期小计 (17) 门		34	498	263	235	22	
第 四 学 期	旅游心理学	考试	4	68	34	34	4	17 周
	中国旅游景观讲解能力 训练	考查	2	34	34		2	17 周
	实用旅游英语III	考查	4	34	23	11	2	17 周
	景区节事活动策划	考试	4	68		68	4	17 周
	旅游市场营销	考试	4	68	20	48	4	17 周
	景区营销及典型案例分 析	考查	2	34	10	24	2	17 周
	心理健康IV	考查	1	4	4			2 周
	职业发展与就业指导IV	考查	1	18	18			9 周
	形式与政策IV	考查	1	4	4			2 周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18 周
	公益服务与劳动		1	24		24		
	学期小计 (10) 门		31	428	219	209	22	
第 五 学	实习地域概况	考试	8	144	44	100	8	18 周
	企业文化	考试	8	144	44	100	8	18 周
	研学旅游	考试	8	144	44	100	8	18 周

期	思想道德考评		4					
	学期小计（3门）		28	432	132	300	24	
第 六 学 期	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	思想道德考评		4					
	毕业设计(论文)	考查	1	24		24	24	1周
	学期小计（2门）		21	408		408		
合计:			177	2760	1282	1478		

旅游管理（旅行社方向）专业学期实施进程表

学 期	课程名称	考核 方式	学分数	学时数	学时分配		周 学时	教学周数
					理论	实践		
第 一 学 期	入学教育	考查	1	26	26			1周
	军训	考查	2	52		52		2周
	思想道德与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13周
	军事理论	考查	1	18	18			9周
	旅游地理	考查	1	26	20	6	2	13周
	实用旅游英语 I	考试	1	26	12	14	2	13周
	旅游概论	考试	3	52	30	22	4	13周
	旅游服务礼仪	考试	3	52	20	32	4	13周
	应用文写作与导游词创作	考查	2	26	10	16	2	13周
	计算机应用基础	考查	2	26	14	12	2	13周
	心理健康 I	考查		4	4			2周
	思想道德考评 I		4					16周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3周

	形式与政策	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13周
	学期小计（16）门		29	448	262	186	26	
第 二 学 期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18周
	体育II	考查	2	36	10	26	2	18周
	全国导游基础知识	考试	4	64	64		4	16周
	旅游法规与职业道德	考试	4	64	32	32	4	16周
	黑龙江省导游基础知识	考试	4	64	50	14	4	16周
	导游业务	考查	4	64	32	32	4	16周
	导游业务实训	考查	1	24		24	1周	1周
	大学生创新创业导论II	考查	2	36	36			18周
	心理健康II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导II	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评		4					16周
	形式与政策	考查		4	4		2	2周
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	社会实践		1	24		24		
	学期小计（14）门		34	546	374	172	26	
第 三 学 期	前厅客房服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	餐饮服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	旅行社经营与管理	考试	4	60	30	30	4	15周
	旅游景区服务与管理	考试	4	60	30	30	4	15周
	中国旅游客源地与目的地概况	考查	2	30	15	15	2	15周
	旅游电子商务	考查	2	30	15	15	2	15周
	管理学基础	考查	2	30	30		2	15周
	体育III	考查	2	36	8	28	2	18周

	通用职业能力实训	考查	1	24		24		1周
	旅游景区服务与管理实训	考查	1	24		24		1周
	实用旅游英语II	考试	2	30	15	15	2	15周
	心理健康	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导III	考查	1	10	10			5周
	形式与政策III	考查		4	4			2周
	思想道德考评III		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	志愿者服务劳动		1	24		24		
	学期小计(17)门		34	498	263	235	22	
第 四 学 期	旅游心理学	考试	4	68	34	34	4	17周
	中国旅游景观讲解能力训练	考查	2	34	34		2	17周
	实用旅游英语III	考查	4	34	23	11	2	17周
	旅行社产品设计与操作	考试	4	68		68	4	17周
	旅游市场营销	考试	4	68	20	48	4	17周
	计调外联操作实务	考查	2	34	10	24	2	17周
	心理健康	考查	1	4	4			2周
	职业发展与就业指导	考查	1	18	18			9周
	形式与政策	考查	1	4	4			2周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	公益服务与劳动		1	24		24		
学期小计(10)门		31	48	219	209	22		
第	实习地域概况	考试	8	144	44	100	8	18周

五 学 期	企业文化	考试	8	144	44	100	8	18周
	研学旅游	考试	8	144	44	100	8	18周
	思想道德考评		4					
	学期小计（3门）		28	432	132	300	24	
第 六 学 期	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	思想道德考评		4					
	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	1周
	学期小计（2门）		21	408		408		
合计:			177	2760	1282	1478		

旅游管理 专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
1	公共关系礼仪实务	公共选修课	4	4
2	个人理财规划	公共选修课	4	4
3	微商创业指南	公共选修课	4	4
4	如何高效学习	公共选修课	4	4
5	有效沟通技巧	公共选修课	4	4
6	幸福心理学	公共选修课	4	4
7	公共日语	公共选修课	4	4
8	电影与幸福感	公共选修课	4	4
9	美学原理	公共选修课	4	4
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育（新版）	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4
15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4
17	旅游地理	公共选修课	4	4

旅游管理 专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
23	马克思主义基本原理概论	限定选修课	4	4
24	大学生爱国教育十讲	限定选修课	4	4
25	高等数学（上）	限定选修课	4	4
26	解码国家安全	限定选修课	4	4
27	生态文明	限定选修课	4	4
28	木材·人类·环境	限定选修课	4	4
29	互联网金融	限定选修课	4	4
30	商业伦理与企业社会责任	限定选修课	4	4
31	海洋的前世今生	限定选修课	4	4
32	旅游文化	限定选修课	4	4
33	音乐艺术	限定选修课	4	4
34	黑龙江非物质文化遗产技艺	限定选修课	4	4
35	民族舞蹈	限定选修课	4	4

（三）理论教学与实践教学学时分配表

项目	学时	百分比	备注
专业理论教学	1282	46%	
专业实践教学	1478	54%	
教学活动总学时	2760	100%	

（四）实践教学体系设计

项目名称	开设学期	周数	主要内容	实训目标与要求
------	------	----	------	---------

专业认知 实践周	第一学期	1	<p>1、参观哈尔滨市内著名旅游景点和知名旅行社。</p> <p>2、了解旅行社的具体岗位设置。</p> <p>3、了解企业对当前大学生素质和知识的要求，对本专业的专业知识的要求等。</p> <p>4、聘请行业专家开展讲座。</p> <p>5、分析旅游管理专业人才需求情况。</p>	<p>实训目标 通过本周专业认知实践活动，让学生对所学专业产生初步的印象，识岗实习的教学任务安排，使学生走向社会，接触本专业及相关工作，拓宽知识面，增强感性认识，培养、锻炼学生对所学专业对应岗位的基本认识，培养学生对本专业基本技能的认知，培养学生热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作作风；培养、锻炼学生交流、沟通能力和团队精神，实现学生由普通学校教育向职业学校教育的转变。</p> <p>实训要求 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字实践周认知实践报告。 5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。</p>
导游业务 实训周	第二学期	1	<p>1、模拟地方导游服务规程中的服务准备、迎接服务、核对商定日程、参观游览服务等主要环节的服务操作；</p> <p>2、导游词的创作；</p> <p>3、主要导游讲解方法的运用技巧；</p> <p>4、黑龙江主要旅游景点（伊春、五大连池等景点）的模拟讲解。</p>	<p>实训目标 培养学生专业应用技能,包括导游讲解技能和导游带团技能两部分。将课堂教学内容与实践相结合，从而提高学生的专业能力，提升学生的职业素养。</p> <p>实训要求 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成导游业务实践报告。 5、凡实习成绩不合格者，不准予毕业。</p>
社会实践 周	第二学期	1	<p>组织学生前往哈尔滨融创乐园、伏尔加庄园景区、凤凰山景区、北方森林动物园等景区进行社会实践。</p>	<p>实践目标 通过本次实践培养学生独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些社会实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。</p> <p>实践要求 1、必须服从学校和景区规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字社会实践报告。 5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。</p>

景区服务与管理实训周	第三学期	1	组织学生前往亚布力、雪乡等黑龙江冬季热门旅游点，了解景区规划与运营，考察旅游景区的景观特色及营销策略，组织学生考察景区突发事件处理的应急方案。	<p>实践目标</p> <p>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。能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理。能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作。具备一定的景区讲解、策划规划能力。具备进行安全维护、环境布置等能力。能够具备细心、周密、热情的服务意识。提高学生的团结、协作、宽容的合作意识。提高学生灵活、克制、诚信的职业意识。</p> <p>实践要求</p> <p>1、服从学院和景区规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。</p> <p>2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。</p> <p>3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。</p> <p>4、完成 1500 字社会实践报告。</p>
志愿者服务劳动周	第三学期	1	<p>1、前往景区、景点进行文明旅游宣传。</p> <p>2、清扫景区景点垃圾。</p> <p>3、为旅游者提供义务讲解活动。</p>	<p>实践目标</p> <p>以奉献、服务为目的，引导旅游产业发展学院志愿者通过志愿活动，增强“文明旅游”意识，以共享促共建，以共建促和谐，切实推进和谐青春建设与和谐景区、景点建设。培养学生热爱劳动，争做文明旅游好公民。</p> <p>实践要求</p> <p>1、志愿者服务队在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动。</p> <p>2、志愿者服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为民服务活动。</p> <p>3、参加志愿者服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守党支部的各项规章制度和工作纪律。</p> <p>4、要重视志愿者服务和劳动的收获和总结，完成志愿者服务劳动周总结报告一份。</p>
公益服务与劳动周	第四学期	1	<p>1、前往养老院、孤儿院等场所进行公益演出及义务性劳动。</p> <p>2、为贫困地区捐款捐物。</p> <p>3、组织学生义务献血。</p>	<p>实践目标</p> <p>1、通过活动的开展，尊老爱幼的优良传统，增强学生的社会责任感。</p> <p>2、通过活动的开展，使学生养成良好的劳动习惯。</p> <p>3、通过一些列活动的开展，使学生学会珍爱生命、学会珍惜现在的幸福生活，促进学生的团结合作精神。</p> <p>4、通过志愿活动，给贫困地区的孩子</p>

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专业生师比

校内专业在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1，符合要求，专业“双师型”教师达 95%以上。

2. 师资队伍结构

旅游管理 专业师资情况一览表

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
朱彩云	女	1965.05	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	教授	服务礼仪、地方导游 基础知识
袁琳	女	1979.08	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游地理、地方导游 基础知识
杜娟	女	1979.01	哈尔滨工程大学 经济法专业	研究生	硕士	副教授	旅游概论、导游业务
赵甲申	男	1980.05	黑龙江大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	旅行社经营与管理 旅游市场营销
张莹	女	1982.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	全国导游基础知识
孙悦	女	1981.05	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游法规、旅行社经 营与管理
高明琦	女	1974.02	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	模拟导游、导游词创 作
李晓	女	1984.10	黑龙江科技大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	旅行社计调外联
刘长凤	女	1965.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	教授	旅游景观赏析
封宗华	女	1977.12	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	副教授	客房服务与管理、导 游业务
梁博	女	1986.06	黑龙江工程学院 旅游管理专业	本科	学士	讲师	服务礼仪、地方导游 基础知识
王本楠	女	1986.06	哈尔滨师范大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	地方导游基础知识
田丹	女	1982.06	吉林大学	研究生	硕士	讲师	景区服务与管理

			历史学				
--	--	--	-----	--	--	--	--

（二）教学设施

1. 校内实训条件

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。建有 3D 数字旅游中心、旅游电子地图、观光巴士、旅游商品展示中心等实训室。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

2. 校外实训条件

目前该专业已建立实训已建立了十几个校外实训基地，包括上海迪士尼、珠海长隆、杭州宋城、驴妈妈等建立了长期合作，校内配有专业实习、实训指导教师，企业安排专业指导教师进行指导。

（三）教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，对本专业教材、图书文献一般选用既能满足学生专业学习、教师专业教学研究、又适合教学实施和社会服务需要的近 3 年出版的校企合作教材与相应的教育资源。同时也可根据实际需要组织编写校本教材，开发最新的教学资源。

（四）教学方法

在普通高等学校教学管理的基础上，结合旅游行业企业的管理模式，培养学生的职业素养和职业意识。注重专业教学特点和授课形式，做好行动导向和项目教学管理。

1. 项目教学要以行动为导向，以培养岗位实际工作能力为主线，优化岗位所需的知识、素质、技能，制定科学完整的课程模块体系和教学程序。

2. 各项目的理论教学及技能训练应达到岗位工作所必需的能力要求和标准。在教学过程中对需要时间比较集中的技能训练项目，要安排技能训练时间，进行能力的考核；同时要安排岗位就业训练，达到学生毕业就能进行实际工作。

3. 理论讲授以课堂教学为主并结合部分现场教学，课堂教学手段多样化，要多采用现代多媒体等电化教学手段。

4. 部分课程教学采用“互动式”，如选定某一课题，让学生查找收集资料，教师也要参与其中，然后互相讨论，得出结论，这样可大大提高学生的学习兴趣同时达到印象深刻的作用。理论知识的传授与技能的实训及实践环节要穿插进行，实践、理论、再实践、再理论，循环往复，不断提高。

5. 毕业论文题目的确定，不应采用虚拟课题，应在教学大纲规定的内容和范围中，让学生走入社会去联系和争取课题。

（五）学习评价

形成以学生、学校、行业三者共同的教学评价体系。以主题讲解评价和形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。强化考核中知识技能点和任务协作的结合考核，充分反映考核的实战性。

1.理论课程考核

每学期确定3门必修课为考试科目，其余为考查科目，每科均按百分制评定成绩。成绩及格者可得规定学分，不及格者不得学分。

2.实践技能考核

本专业的实践技能考核采用学校考核和行业考核相结合的方式进行。下列实践技能项目必须在学校组织考核的基础上参加行业组织的考核，并获得相应资格（等级）证书。

（六）质量管理

1、学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，有专业教学质量监控管理制度，有院系二级督导听课、学生网上打分评课，对课堂教学进行监督评价。

2、系内加强日常教学组织运行与管理，定期开展集体听课、评教、评学活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，积极参加学院组织的说课、龙旅大讲堂、教师能力大赛等教研

活动。

3、教研室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

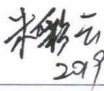

学生通过三年学习，须修满 177 分。完成专业基础课程、专业（技能）课程、实践教学环节的学习，达到旅游管理专业人才培养目标和培养规格的要求，方可毕业。

十、附录

附件 1:

附件 1:

旅游管理专业人才培养方案审批表

专业信息	专业名称	旅游管理		
	专业代码	640101		
专家意见	<p>旅游管理专业人才培养方案能根据职业面向、行业、岗位类别及职业标准确定培养目标,培养目标定位准确,既重视学生动手能力的培养,又注重学生职业适应能力、综合素养、创新创业精神、实践能力、可持续发展能力的培养。适应区域经济发展对技术技能型人才需求。</p>			
论证专家信息	姓名	单位	职务/职称	签名
	段光达	黑龙江大学	教授	段光达
	乔海滨	哈尔滨铁道国际旅行社	董事长	乔海滨
	李从辉	黑龙江省导游协会	会长	李从辉
院系审核意见	<p>负责人签名:  2019年7月8日</p>			
学院党委审核意见	<p>党委书记签名:  2019年7月10日</p>			

附件 2:

旅游管理专业人才培养方案变更审批表

申请系别		年级		专业	
变更理由					
相关文件	(本栏指哪个专业人才培养方案)				
教学计划变更内容	系主任: 年 月 日				
教务处审核意见	负责人: 年 月 日				
主管院长审批意见	主管院长: 年 月 日				

导游专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：导游

专业代码：640102

三、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

采取弹性学制，标准学制三年，在2至6年完成

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业 类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举 例
旅游 大类 (64)	旅游类 (6401)	商务服 务业 (72) 公共设 施管 理业 (78)	导游 (4-04-02-01) 公共游 览场所 服 务员 (4-04-02-02)展 览讲 解员 (4-04-02-03)	导游 公共游 览场所 服 务 展 览讲 解 前 台接 待	全国导 游员 资 格 证

五、培养目标及规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应地方（区域）社
会经济发展需要，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益

求精的工匠精神和北大荒精神，着眼于高职学生的全面发展、终生发展，以导游知识为基础，以管理能力为重点，以良好的职业素质为核心，面向旅行社、旅游景区等旅游企事业单位从事服务与管理第一线工作的德能合一、知行合一、具有良好职业发展能力的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

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，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；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。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；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；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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

熟练掌握专业理论与实践方法，掌握必须的公共文化基础理论，英语达到国家三级、计算机达到国家二级。掌握必须的旅游管理理论专业知识。掌握一门外语，具有一定的阅读能力和相当的听、说、写、译的能力。能够掌握计算机基础知识，较为熟练地运用办公软件等从事业务工作。

3.能力

(1) 专业能力

通过本专业基础理论知识的学习和专业技能的培养，使学生掌握必须的导游专业基础理论知识和专业知识；重点掌握从事导游行业实际工作的专业核心能力和岗位基本技能。

(2) 方法能力

通过本专业的三年学习，学生毕业时应具备口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

(3) 社会能力

通过三年的学习，能够具备良好的语言沟通能力，具有团结协作精神，具有强烈的社会责任感。

六、课程设置及要求

(一) 课程体系设计思路

人才培养以“国际交流，校企融合，学训一体，分方向订单培养”为模式；课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

1. 道德养成平台

道德养成平台促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展打牢思想道德根基。

2. 基础理论平台

基础理论平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论和基础知识的学习，夯实在校生理理论、知识基础；职业发展平台以校企结合、工学交替为运行原则，培养学生的职业素养和职业能力，打牢学生的职业发展根基。

3. 职业发展平台

人才培养以“国际交流，校企融合，学训一体，分方向订单培养”为模式；课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

（四）公共基础课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	思想道德修养与法律基础 0703023	通过学习，增强大学生解决实际问题的能力，使大学生掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观和法制观的科学理论，引导大学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德素质。	主要内容：思想道德知识、法律知识、培养学生运用马克思主义立场、观点和方法，解决实际问题的能力 教学要求：要运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好适应大学生活，促进德智体美劳全面发展。引导学生担当民族大任，成为担任民族复兴大任的时代新人。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 0703029	本课程通过教学使学生了解马克思主义中国化的历史进程，认识毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞	主要内容：毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想。 教学要求：课程旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既要体现出马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又要体现这些理论成果的理论逻辑，力求全面准确

		跃的理论成果,帮助学生正确认识马克思主义中国化理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用,确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想。	地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
3	心理健康 0703034	通过主体体验性《大学生心理健康教育》课程教学,使学生了解心理健康基本知识,掌握基本的心理调适方法;通过该课程的实训模块,进一步增强学生的自信心和耐挫性,培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质,通过理论与实践的有机融合,达到培养学生良好心理素养的目的,从而为他们的全面发展提供良好的基础。	主要内容: 培养学生自我认知能力;培养学生环境适应能力;增强学生心理调适能力;培养学生应对挫折能力 教学要求:面向全体学生;精选教学内容;倡导体验分享;开发课程资源;注重教学过程。
4	体育 0703031	使学生掌握体育课程的基本理论知识;掌握体育课程运动的基本动作要领,具有良好的交际沟通能力;树立正确的审美观,发挥体育教育的多功能性,对学生进行集体主义、爱国主义、共产主义教育,培养学生敢于拼搏、开拓创新、勇敢顽强、团结进取的优良品德。	体育1: 学生可以根据选项选择体育课程。从体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块中选择自己感兴趣的体育项目学习。 培养学生专项体育的基本素质、进行体能训练、使学生掌握基本的动作要领、增强体育锻炼意识、提高团结协作能力。 体育2: 继续培养学生的专项训练技术、基本素质、基本能力。学生可以依托体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块继续原来参与的选项,也可重新选新的项目学习。教师可分层教学,以老带新方法提高学生体育技战术能力。 体育3: 熟练掌握体育项目的内涵,要领,技术和技能。使学生对所选项目有较好的掌握。促使学生具备健全的思想,强健的体魄,团结协作的精神。
5	军事理论 0303037	新《课标》提出:军事课是以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	主要内容: 新《课标》规定,军事理论教学内容包括:中国国防;军事思想;国际战略环境;军事高技术和信息化战争五大部分。 军事技能训练内容包括:条令条例教育与训练;轻武器射击;战术;军事地形学和综合训练。 军事论课是普通高等学校学生的一门必修课,列入学校的教学计划,在第二学期分散安排,考试成绩记入学生学籍档案。在完成规定的学时之外,通过开设选修课、举办讲座和

			开展经常性的国防教育活动,使教学内容和效果得到不断延伸和提高。根据军事理论课的特点,要不断充实调整教学内容,使学生学习和掌握的最新的军事知识,做到既有一定的广度,也有一定的深度,同时又注意系统性、理论性和实用性。要把素质教育作为军事理论教育的首要目的,培养学生主动学习、独立思考、不断增强学生的国防观念,立志成才。
6	职业发展与就业指导 0103033	引导大学生树立正确积极的人生观、价值观和就业观,树立正确的职业观念和职业理想,认真思考自己的职业生涯发展问题,并在教师的指导下初步规划自己的职业生涯,做好相应的就业准备。帮助学生认清就业形势,了解就业政策,更新就业观念,掌握就业技巧,提高就业能力,引领学生理性思维,提升内在素养和品质,努力实现大学生在态度、知识和技能三个层面的显著提高,将个人发展和市场经济发展、国家需要相结合,初步确立职业意识和创业意识。愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。为其顺利就业、创业和未来发展打下良好的基础。	主要内容: 认识职业、职业发展规划、职业能力培养、就业指导,就业准备 教学要求: 职业的概念及分类;认识自我,适应环境;国家及我院的毕业生就业形势与情况;转变就业观念,确立自己的职业发展方向。 劳动力市场的基本状况及影响因素;自我评价;职业发展决策类型;职业生涯规划设计的方法。 能力及影响能力发展的因素;大学生应具备的职业能力;获得能力的渠道和方法。 就业制度、政策、法规和方式以及自身权利与义务;职业道德素养;适应新环境。 就业中的思想、心理、信息、材料、笔试和面试等方面的内容及方法。
7	计算机应用基础 0303081	遵循学生认知与技能成长规律,以工作和专业中遇到的计算机应用问题为背景,依托“职教20条”着力培养学生应用办公软件解决常见问题的能力,熟练掌握计算机基础知识、基本方法与基本技能,能够根据专业需求进行规划和创新目标实现文档编辑排版、数据处理和演示文稿的制作,提升学生思维、判断、实施、评价工作过程能力。	以项目和任务为载体,本课程包括7个教学单元,分别为微机选购与组装、Windows7操作系统应用、文档处理、数据编辑与管理、幻灯片制作、多媒体应用、Internet的应用。建议在机房授课,采用“任务驱动、理论实训一体”的教学模式,按“任务展示—知识梳理—任务剖析—巩固训练—小结与拨高”环节讲解与实施教学。
8	实用英语 0403042	掌握基本的语音和语法知识及3500个左右英语单词、常用短语和词组,能准确阅读和理解一般性英语文章。在听、说、读、写、译等方面能正确运用所学知识。	理解和掌握语音、词汇、语法、句子结构、篇章段落及其应用。通过日常生活、情感、餐饮、购物、休闲娱乐、旅游、职场、网络等情景交流的口语话题,让学生能够在生活、学习和工作的各个方面用英语进行交流。
9	军训	通过军训提高学生自律精神,促使学生军事化自我管理	站军姿、整理内务、检阅训练及各种军队基本要求。

	1603002		
10	入学教育 1603001	通过入学教育,使学生了解学校、了解专业、掌握大学生规范,达到顺利毕业的目标。	专业教学、校内、外实训基地参观实践、学习学生手册、打扫教室、职业素养教育、职业规划讲座。
11	通用职业能力 2301001	《通用职业能力》职业能力,是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力。每个职业都需要一定特殊的能力才能胜任,如教师要有专业授课能力,人事主管要有沟通、协调能力。目前大学生的情况是:学业能力不足,表现为专业不专;商业能力不强,不了解雇主,职业能力不高。本课程就是为了促进大学生强化职业能力而设定的。 使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会,服务于社会,服务于岗位的目标。	主要内容: 1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力 8. 抗挫折能力 教学要求,教师结合实际强化学生的各种职业能力,增强实践性和趣味性和可操作性。
12	大学生创新创业 导论 0703055	重点放在对学生创业素质的培养和创业基础知识的介绍,同时指导学生以团队形式开展一些项目化的实践训练,旨在引导学生尽早树立创业意识,学会创新思维,提升精神心理品质,了解企业创建和运行管理的基础知识,提升实践创新能力。	着重于精神心理品质培养的引导和创业能力的探讨,强化学生创业动机,着眼于创业过程、企业运作知识的介绍和创业实践指导,帮助学生提升创业实战能力
13	形势与政策 0703048	引导和保证学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识,让学生感知世情国情民意,体会党的路线方针政策的实践,把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上,形成正确的世界观、人生观和价值观。了解和正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性,引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想,增强学生实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念,全面拓展能力,提高综合素质。	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。努力体现权威性、前沿性,注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合,在相关问题的解读和分析上下工夫,力求达到知识传递与思想深化的双重效果。

(五) 专业 (技能) 课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容和教学要求
1	旅游概论 0103001	<p>(一) 知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解社会经济发展与旅游活动的关系; 2、明确旅游活动的内容、种类和表现形式; 3、掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系; 4、了解旅游对接待地区的基本影响; 5、了解旅游和旅游业的发展趋势。 <p>(二) 能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发; 2、能够用旅游资源开发和保护的知识深入分析旅游资源实际应如何开发; 3、能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现可持续发展; 4、能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。 <p>(三) 素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神; 2、养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力; 3、具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。 	<p>知识内容和要求: 重点掌握旅游的定义、旅游活动的性质和特点三大内容; 熟悉旅游活动的类型、属性; 了解旅游定义不同时期、不同学者不同定义。</p> <p>技能内容和要求: 能够用旅游活动的性质和特点来分析具体旅游现象; 能对不同的旅游类型进行辨析。</p>
2	餐饮服务与管理 0103007	<p>(一) 知识目标</p> <p>通过学习掌握餐饮服务与管理的基本理论知识; 熟知餐饮服务规程。</p> <p>(二) 能力(技能)目标</p> <p>通过学习和训练, 掌握餐饮六大操作技能(托、摆、折、斟、上、分); 熟知餐饮接待、服务程序, 并能熟练操作。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>通过学习, 培养学生良好的心理素质, 使其懂得坚强是成功的基石; 强化餐饮服务与管理工作的观念和意识, 培养学生与人沟通、合作的能力; 培养餐饮服务与基层管理工作能力, 适应行业发展与职业变化的基本能力。</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>餐饮概述 餐饮部的组织机构与职能 餐饮服务基本技能 中餐厅服务 西餐厅服务 餐厅、酒吧运行与管理 菜单的设计与制作 宴会部运行与管理 餐饮服务质量管理 餐饮营销管理 餐饮人力资源管理</p> <p>(二) 教学要求</p> <p>了解餐饮服务的技能与程序, 餐饮管理的知识; 训练学生从事餐饮服务工作的基本技能和操作程度; 提高、强化学生的行业意识、职业道德、实践能力、分析和解决问题的能力; 为学习后续专业课, 形成职业行为能力打下坚实的基础。</p>
3		(一) 知识目标	项目一 认知方针政策与旅游业发展规划

	<p>旅游法规与职业道德 0103023</p>	<p>1、了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义、新时代中国共产党的历史使命、新时代我国社会的主要矛盾及“两个一百年”奋斗目标的任务要求；</p> <p>2、了解《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》的主要内容；</p> <p>3、熟悉出入境及交通法律制度、食品、住宿、娱乐法律制度、旅游资源法律制度；</p> <p>4、掌握《中华人民共和国旅游法》及旅行社、导游、旅游者等相关法律制度；</p> <p>5、掌握《旅行社服务质量赔偿标准》及相关旅游纠纷处理法律制度。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1、通过专业知识+实践,提高学生的职业能力、使之成为专业复合型人才；</p> <p>2、根据相关旅游法律法规,提高学生正确处理旅游活动中发生的实际问题的能力；</p> <p>3、培养学生面临突发事件时,沉着冷静、随机应变的应对能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1、热爱祖国、热爱家乡、爱岗敬业,依托旅游行业,以标准、热情服务为宗旨；</p> <p>2、具有较强的社会责任感、荣誉感；提高行为的规范性、自觉性,形成良好的文明引领。</p>	<p>(12 学时)</p> <p>任务 1 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利</p> <p>任务 2 全面推进法治中国建设</p> <p>任务 3 旅游方针政策</p> <p>任务 4 “十三五”旅游业发展规划</p> <p>教学要求:了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义、熟悉新时代中国共产党的历史使命、新时代我国社会的主要矛盾及“两个一百年”奋斗目标的任务要求;加强学生对我国方针政策的理解,从而更好的为旅游接待工作服务。</p> <p>项目二 熟悉法律法规基础</p> <p>任务 1 《宪法》基本知识</p> <p>任务 2 合同法律制度</p> <p>任务 3 侵权责任法律</p> <p>任务 4 旅游法基础知识</p> <p>教学要求:熟悉《宪法》基本知识、《合同法》以及侵权责任与旅游法,提高学生的思想道德素质和从事导游人员应具备的良好职业素养。培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳及热爱旅游事业、全心全意为旅游者服务精神。</p> <p>项目三 掌握旅游常见法律制度</p> <p>任务 1 旅行社法律制度</p> <p>任务 2 导游管理法律制度</p> <p>任务 3 旅游安全和保险法律制度</p> <p>任务 4 旅游出入境与交通法律制度</p> <p>任务 5 食品安全、娱乐、住宿相关法律制度</p> <p>任务 6 旅游资源管理法律制度</p> <p>任务 7 旅游者与消费者法律制度</p> <p>任务 8 解决旅游纠纷的相关法律制度</p> <p>教学要求:掌握旅行社的分类、经营范围及对导游人员的权利和义务;了解旅游食品卫生、住宿、交通、出入境、旅游资源、安全、保险等方面的基本内容。使学生能够掌握旅游相关法律法规知识,提升学生服务旅游业的综合职业素养。</p>
4	<p>旅行社经营与管理 0103006</p>	<p>(一) 知识目标</p> <p>1、了解旅行社的性质、基本业务和经营管理理念。</p> <p>2、熟悉旅行社的分工体系、分类制度及设立过程。</p> <p>3、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。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1、掌握设立申请和组建旅行社、设计和开发旅行社产品、调研旅游市场和营销旅游产品的能力。</p> <p>2、掌握旅行社产品定价、旅行社接待服务、寻找供应商和采购旅游产品及选聘旅行社员工的要素,从而有助于提高学生的</p>	<p>学习情境 1: 旅行社的基本认知 (8 学时)</p> <p>任务 1 了解旅行社经营与管理概述</p> <p>任务 2 了解旅行社的性质和职能</p> <p>任务 3 掌握旅行社的类型与业务</p> <p>任务 4 掌握旅行社的设立及组织机构</p> <p>学习情境 2: 旅行社产品开发设计 (22 学时)</p> <p>任务 1 了解旅行社产品的内涵与形态</p> <p>任务 2 了解旅游线路设计类型与产品品牌化</p> <p>任务 3 掌握旅行社产品设计原则、步骤与方法</p> <p>任务 4 掌握旅行社产品开发的步骤与方法</p> <p>学习情境 3: 旅行社产品的销售与采购业务 (12 学时)</p> <p>任务 1 掌握旅行社产品价格的制订与报价</p> <p>任务 2 掌握旅行社产品的促销方法</p>

		<p>职业能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1、培养学生良好的人际沟通及团队协作行为,特别是独立分析问题和解决问题的意识。使学生了解旅行社工作的特点与要求,培养旅游服务的职业技巧和职业习惯。</p> <p>2、培养学生勇于创新,敬业乐业,敢于实践的工作作风。增强学生的质量意识、效率意识、服务意识和营销意识。提高学生语言表达、灵活应变以及公关协调等能力和素质。</p> <p>3、培养学生具有良好的职业道德修养,健康的身心素质及过硬的职业素质。</p>	<p>任务3 掌握旅行社产品销售渠道的选择服务的方式</p> <p>任务4 掌握旅行社产品采购的方法和原则</p> <p>学习情境4:旅行社接待业务(16学时)</p> <p>任务1 掌握旅行社接待人员的管理</p> <p>任务2 掌握旅行社组团业务的管理</p> <p>任务3 掌握团体与散客旅游接待服务的管理</p> <p>任务4 掌握特殊游客旅游接待服务的管理</p> <p>学习情境5:旅行社综合管理(10学时)</p> <p>任务1 掌握旅行社财务管理</p> <p>任务2 掌握旅行社的人力资源管理</p> <p>任务3 掌握旅行社质量的管理</p> <p>任务4 掌握旅行社经营风险管理</p> <p>任务5 掌握旅行社行业发展趋势</p>
5	<p>旅游市场营销</p> <p>0103031</p>	<p>(一) 知识目标</p> <p>了解市场营销活动的发展历程;熟悉旅游者购买行为理论;掌握调查和预测旅游市场的程序和方法;掌握选择、确定目标市场的理论;学会不同产品周期的营销策略;学会旅游产品定价策略;掌握旅游市场促进销售的策略及其应用。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>掌握分析旅游者购买行为能力;调查和预测旅游市场能力;目标市场的选择和定位能力;分析旅游产品的寿命周期并进行相应的营销策划能力;旅游产品合理的定价能力;根据企业类型,选择合适的销售渠道的能力;正确运用旅游市场促销策略能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>具备分析旅游市场营销环境和旅游者购买行为,通过教学中实训市场营销策略、产品策略、定价策略、销售渠道策略、促销策略等内容。通过本课程的学习,使学生具备旅游市场营销人员的基本素质。</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>项目一:市场营销学与旅游市场营销学</p> <p>项目二:分析旅游市场营销</p> <p>项目三:旅游市场调查</p> <p>项目四:研究旅游市场</p> <p>项目五:拟定旅游市场营销策划方案</p> <p>项目六:试做一名旅游推销业务员</p> <p>(二) 教学要求</p> <p>项目一:市场营销学与旅游市场营销学</p> <p>知识目标:掌握市场营销的概念、核心理念。</p> <p>能力目标:能够充分认识市场营销在企业中的重要地位</p> <p>素质目标:培养独立思考的能力</p> <p>项目二:分析旅游市场营销</p> <p>知识目标:掌握企业营销宏观和微观环境的构成要素。</p> <p>能力目标:会运用SWOT分析法分析环境,制定对策。</p> <p>素质目标:培养适应环境意识</p> <p>项目三:旅游市场调查</p> <p>知识目标:掌握市场调查的目的、内容和方法</p> <p>能力目标:会撰写市场调查方案</p> <p>素质目标:培养积极主动地工作态度</p> <p>项目四:研究旅游市场</p> <p>知识目标:掌握旅游市场细分的标准;熟悉旅游市场选择的方式。</p> <p>能力目标:会进行市场细分</p> <p>素质目标:培养分析能力、创新精神。</p> <p>项目五:拟定旅游市场营销策划方案</p> <p>知识目标:掌握旅游产品整体概念。</p> <p>能力目标:设计旅游产品品牌及产品的附加价值。</p> <p>素质目标:养成团队合作的协作态度。</p> <p>项目六:试做一名旅游推销业务员</p> <p>知识目标:掌握推销业务流程;懂得推销基本礼仪;熟悉推销的方法和技巧</p> <p>能力目标:能根据业务寻找目标客户;洽谈</p>

			简单的业务。 素质目标：培养市场意识；独立开展工作的精神
6	旅游地理 0703012	本课程是旅游管理专业的一门主干专业基础课程。其主要目标是使学生掌握旅游类从业必备的中国旅游地理基础知识和技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养旅游欣赏能力。	主要内容：全书共分为上篇和下篇两个大部分，上篇包括5个教学项目，主要介绍中国旅游地理的基础知识。下篇包括10个教学项目，主要是我国旅游地理区划实践。 教学要求：1、思想教育，从祖国锦绣山川的壮美中更加饱满爱国热情。 2、知识教学，中国不同地域的旅游景观特色。 3、能力的培养，掌握主要旅游地和主要旅游线路，具备自助旅游能力。
7	模拟导游 0103040	（一）知识目标 熟悉导游服务程序及服务规范；熟悉旅行生活常识；掌握导游文化基础知识；了解典型旅游客源地和目的地的基本知识； （二）能力目标 能按照导游服务程序完成旅游接待计划；能根据服务对象提供导游讲解服务；能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服务；能合理应对游客旅游者个别要求；能妥善处理各类突发事件； （三）素质目标 具备真诚公道，信誉第一的职业道德；具备热情友好，宾客至上的工作态度；具备团结协作、顾全大局的职业素养；具备身心健康、积极向上的精神状态。	（一）主要内容 导游讲解服务及技能 导游语言与导游训练 接团的知识准备 迎接与入住 参观游览过程中的导游服务 送站服务及后续工作 导游词的编写 自然景观导游 人文景观导游 （二）教学要求 将导游学科中的理论知识分解为可操作的实训项目，从而重点培养学生的实践动手能力；通过教学，使学生熟练地掌握带团工作的各项技能技巧，并能取得导游资格证书；具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。
8	应用文及导游词写作 0103166	（一）知识目标 使学生掌握各类应用文体及导游词写作的基本格式、写作要求和方法技巧，能熟练作。 （二）能力目标 能撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书、导游词等职业文书；能设计调查问卷、撰写市场调查报告，能设计产品策划书、广告词等。 （三）素质目标 为今后继续学习相关专业应用文和走向社会的写作实践打下良好的基础；在应用文写作教学中渗透职业意识、职业素养和职业情感教育。	（一）主要内容 模块一：应用文写作概述 模块二：日常文书写作：请假条、介绍信、证明信 模块三：事务文书写作：计划、总结 模块四：常用行政公文写作：公文概述、通知、通报、请示、报告、函 模块五：经济文书写作：广告文案、合同、调查报告 模块六：宣传文书写作：演讲稿 模块七：职业文书写作：求职信、个人简历、导游词 （二）教学要求 掌握常用应用文文种及导游词的种类、写作结构和写作要求；学会在生活工作中，选择恰当的文种处理公务和日常事务；在写作实践的基础上，找出实用文体写作的基本规律，具备举一反三的能力。
9	中国旅游景观讲解能力训练	知识目标：知道旅游景观知识，了解中国旅游景观的特点、旅游功能，熟悉中国著名旅游景观，职业技能目标：掌握旅游景观的讲解方法，具备对中国旅游景观的赏	通过超星泛雅教学平台的教学资源，运用翻转课堂对中国著名的自然景观和人文景观进行讲解训练，具备对山地、水体、地貌、生物、大气天象等旅游景观进行赏析和评价的

	0103254	<p>析和评价的能力。社旅行社和旅游景区的导游、计调、策划、营销、管理等岗位人员必备的职业技能。</p> <p>情感目标：通过学习，增强学生的民族自豪感，更加热爱祖国的大好河山，培养学生爱岗敬业的精神，提高学生的美学修养。</p>	能力。
10	<p>导游业务 0403258</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>第一章：导游服务 导游服务的产生和发展。导游服务的概念及服务范围。导游服务的地位和作用及导游服务的性质和特点。导游服务的原则。</p> <p>第二章：导游人员 导游人员的基本概念和导游人员的类型。导游人员的基本职责和素质要求。 导游人员的培训考核与管理。2. 重点：导游人员的分类及权利和义务。导游人员的基本职责和素质要求</p> <p>第三章：导游服务规程 了解旅游团队导游服务集体的构成与任务。全陪、地陪、领队及散客导游人员服务质量控制。景区景点导游服务的工作特点及基本要求。地陪、全陪、领队及散客导游人员的服务程序。导游工作的规范及导游的基本方法和技能。</p> <p>第四章：导游人员的带团技能 了解导游人员的自我管理，主要服务环节的处理技能，向客提供心理服务的技能，导游人员带团的常用技巧，导游人员带团应规避的几个问题。</p> <p>第五章：导游讲解技能 掌握导游人员讲解的要求，基本技巧，常用手法。导游辞的运用。</p> <p>第六章：旅游者个别要求的处理 旅游者个别要求处理的基本原则；对餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理方法；旅游者要求自由活动的处理方法；旅游者探视亲友及亲友随团活动要求的处理方法，旅游者转递物品、信件要求的处理方法，掌握旅游者要求中途退团和延长旅游期限的处理方法。</p> <p>第七章：问题和事故的预防与处理掌握旅游活动计划及日程变更的处理，空接、漏接、错接的预防与处理。误机事故的预防与处理。证件、钱物、行李丢失事故的预防与处理。旅游者走失的预防与处理，对旅游者越轨言行的处理方法及原则。旅游者安全事故的预防与处理。</p> <p>第八章：导游服务相关常识(8学时) 了解入出境知识，出国旅游常识，交通知识，礼仪常识，安全与保健常识。 行李、票务业务知识，出入境货币保险知识。</p>

11	前厅客房服务与管理 0103037	<p>知识目标 通过学习了解酒店前厅客房的组织机构设计原则；熟悉前厅客房服务与管理的基本方法和主要工作内容；掌握前厅客房的接待和服务工作的基本技能。</p> <p>能力（技能）目标 通过学习和训练加强带客进房的礼宾服务内容和程序的能力；加强西式铺床的内容、程序和要求的能力；加强客房清扫整理程序的能力；加强铺夜床的操作要求与方法的能力；加强进入房间的规范的能力。</p> <p>素质目标 通过学习，培养学生良好的心理素质，使其懂得坚强是成功的基石；强化前厅客房服务与管理工作的观念和意识，提高学生与人沟通、合作的素养；培养前厅客房服务与基层管理工作能力，使之成为行业的佼佼者。</p>	<p>1、前厅部概述：要求学生掌握前厅部的作用和地位，了解前厅部氛围的营造，了解前厅部岗位设定与员式素质。</p> <p>2、客房销售：通过学习要求学生了解客房种类及房态类型，了解影响房态的因素；学习有关客房定价的基本知识，了解房价的构成；掌握前厅客房销售的步骤与技巧。</p> <p>3、客房预订：本章要学习客房预订的渠道、方式和预订种类；掌握客房预订的程序；分析预订违约行为产生的原因，学会正确处理违约行为的方式方法；了解超额预订的基本知识。</p> <p>4、礼宾服务：本章中要学习前厅迎送、行李服务的主要内容；了解前厅礼宾服务的其他项目；把握金钥匙的内涵、服务内容、职责与素质要求。</p> <p>5、总台服务：学习掌握宾客入住饭店的基本登记程序，对宾客入住登记后出现的一些常见问题，要了解应对策略；学习宾客结帐离店的基本手续，了解客客客帐管理中一些特殊情况的处理方法；熟悉饭店问讯服务的基本服务范围和内容；了解住店宾客贵重物品的保存方法以及物品遗失后的处理方法</p>
12	全国导游基础知识 0403260	<p>知识目标 1、了解中国常用的中国历史文化常识；2、掌握中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜区、历史文化名城、世界遗产的地理分布及主要景区景点；3、掌握中国各主要民族的民俗风情；4、熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；5、掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；6、掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；7、熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；8、了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；9、熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p> <p>技能目标 1、培养良好的旅游从业意识。 2、具备逻辑分析、自主学习延伸能力。 3、具备理论联系实际的运用能力。</p> <p>素质目标 1、提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。 2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。 3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等</p>	<p>(1) 熟悉常用的中国历史文化常识；</p> <p>(2) 熟悉中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜区、历史文化名城、世界遗产的地理分布及主要景区景点；</p> <p>(3) 熟悉中国各主要民族的民俗风情；</p> <p>(4) 熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；</p> <p>(5) 掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；</p> <p>(6) 掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；</p> <p>(7) 熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；</p> <p>(8) 了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；</p> <p>(9) 熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p> <p>(10) 熟悉中国主要旅游客源国（日本、新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印度尼西亚、韩国、澳大利亚、德国、英国、法国、俄罗斯、加拿大、美国）的简况、民俗、著名景点等方面的知识；</p> <p>(11) 了解对联和古诗词的基础知识，并能够准确进行对联断句。</p>

		独立工作能力和语言表达能力。4、提高学生的文化素质，使学生具有导游人员应具有较广泛的基本知识，尤其是我国的政治、经济、历史、地理状况、风土人情、民俗等方面的知识。5、提高学生的心理素质，使学生具有导游人员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身良好的意志品质两个方面。	
13	中国旅游客源地与目的地国概况 0103180	<p>知识目标</p> <p>1、掌握客源国（地区）的自然环境特征和人文环境特征。</p> <p>2、掌握客源国（地区）的礼仪与禁忌，熟知名城和名胜古迹。</p> <p>技能目标</p> <p>1、通过学习和训练，掌握客源国和地区的游客的国家习俗，才能理解客人、尊重客人，在工作中更好地为游客服务，提高服务质量，促进我国旅游业的进一步发展。</p> <p>2、熟知各客源国（地区）的名城和名胜古迹，才能在以后的工作中，更有利于设计和开发的线路并使其更加合理化。</p> <p>素质目标</p> <p>1、提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。4、提高学生的文化素质，使学生具有导游人员应具有较广泛的基本知识，尤其是我国的政治、经济、历史、地理状况、风土人情、民俗等方面的知识。5、提高学生的心理素质，使学生具有导游人员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身良好的意志品质两个方面。</p>	<p>绪论</p> <p>[讲授内容]</p> <p>1、我国海外客源分析</p> <p>2、世界旅游业和旅游组织简介</p> <p>3、关于《客源国（地区）概况》</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p> <p>第一章亚洲和太平洋地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 日本</p> <p>第二节 韩国</p> <p>印度尼西亚</p> <p>马来西亚</p> <p>新加坡</p> <p>菲律宾</p> <p>泰国</p> <p>蒙古国</p> <p>澳大利亚</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第二章欧洲地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 俄罗斯</p> <p>英国</p> <p>法国</p> <p>德国</p> <p>意大利</p> <p>西班牙</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第三章北美地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 美国</p> <p>第二节 加拿大</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第四章中国港、澳、台地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 香港</p> <p>澳门</p> <p>台湾省</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p>
14	领队业务 0103253	<p>知识目标</p> <p>1、了解领队工作规程、职责、纪律。</p> <p>2、了解领队服务相关知识；能熟悉和运用领队外语，日常领队职业修养。掌握领队</p>	<p>通过教学，使学生了解领队应具有的各种素质要求，从思想品德、业务素质、工作能力、政策水平等的方面一定的提升，从而完成入门教育工作。了解领队工作应具备的</p>

		<p>队工作程序。出入境、急救知识。</p> <p>能力目标</p> <p>1、掌握管理团队的技巧，包括领队工作方法、领队语言运用。</p> <p>2、处理突发问题与事故能力，包括对事故的预防能力、处理能力、对旅游者特殊要求及越轨言行的处理能力，对重点旅游者的接待和服务能力。</p> <p>素质目标</p> <p>1 提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。</p> <p>2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。</p>	<p>边检、海关、证件、交通等方面的知识，并掌握护照和各类签证的知识。了解行前准备工作的主要内容，掌握行前说明会的策划方法和组织工作，并能树立起与计调时刻保持联络的理念。熟悉中国出境与外国（地区）入境的基本流程，掌握办理登机手续、出入海关、边防检查等主要业务知识，达到具备独立操作的能力，能够顺利完成带领旅行团出入境任务。熟悉外国离境和中国入境的基本流程，掌握办理登机手续、退税、出入海关、移民局等主要业务知识，培养独立操作的能力，顺利完成带领旅行团外国离境与中国入境的任务。</p>
15	<p>旅游服务心理学</p> <p>0103012</p>	<p>本课程主要学习旅游心理学的基本要求，旅游者的心理，旅游服务心理，旅游企业管理心理等相关内容。要求学生掌握旅游心理学的基本理论和基本技能，通过理论学习和案例分析，有助于激发学生学习兴趣，通过课堂实训和情景模拟真实的职业环境，提高学生实践动手能力和良好的职业素养，同时，可以让学生个人得到更好的心理成长。</p>	<p>通过学习本课程，让学生学习和了解旅游心理学在旅游管理专业学习和将来从事旅游职业中的地位和作用，掌握旅游者的心理特点和旅游需求；熟练掌握旅游服务心理，以便更好地了解旅游行业各工作流程，为游客提供更多的服务；同时要了解和掌握旅游企业管理心理，为将来成长为一名旅游企业管理者，有效地管理好自己的团队提供坚实的心理学基础。</p>
16	<p>黑龙江地方导游基础知识</p> <p>0103002</p>	<p>通过学习使学生能够了解导游工作必备的各方面基础知识，理解其中的基本概念，文化现象，景观特点，风物特产，以提高学生的导游讲解和应变能力。</p>	<p>运用多媒体等教学手段，充分开发学习资源，调动学生积极性，掌握旅游学基础知识。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 黑龙江概况 2. 黑龙江历史概况 3. 黑龙江人文资源 4. 黑龙江自然资源 5. 宗教 6. 黑龙江省少数民族 7. 黑龙江省建筑 8. 饮食文化 9. 特色食品和土特产
17	<p>旅游服务礼仪</p> <p>0103009</p>	<p>通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。</p>	<p>本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握知识和技能。通过该课程的学习，使学生理解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理，从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。</p> <p>第一章 礼仪的起源和发展</p> <p>第二章 仪表仪容的要求</p> <p>第三章 涉外礼仪</p> <p>第四章 语言的基本要求</p> <p>第五章 少数民族</p> <p>第七章 旅行社接待礼仪</p> <p>第八章 酒店接待礼仪</p>

18	旅游电子商务 0103208	<p>课程通过描述互联网对商业模式的影响,从商务模式的选择到资金流、物流的处理,将开展旅游电子商务的过程中涉及到的方方面面的问题逐一展开。本课程要求掌握旅游电子商务的基本概念、基本理论、及旅游电子商务系统的组成。通过这门课程的学习使学生对旅游电子商务的基本体系与各个组成部分有一个基本的认识,为今后开设的与旅游电子商务相关的其他专业课程奠定必要的基础。</p>	<p>教学内容 本课程教学内容主要有旅游电子商务概述、旅游电子商务业务模式和概念、旅游电子商务网络技术基础、旅游 id 案子商务网站建设、旅游电子商务及旅游电子商务体系、旅游电子商务的安全、旅游电子商务的产业政策 and 法规等。</p> <p>教学要求 在《旅游电子商务实务》课程的教学过程中,将组织旅游电子商务体系中的主要概念展开教学。课程的课堂教学集中于旅游电子商务概述、旅行社和旅游目的地电子商务实务、第三方平台应用实务等。同时,突出专业的实践性特点,强调案例分析教学,强调理论与实践相结合。培养学生利用计算机与通信技术通过互联网进行旅游产业、旅游景区领域内开展电子商务及网络营销的能力,培养学生进行旅游电子商务学术研究的能力。</p>
19	企业文化 0103271	<p>开设本课程目标是为了让学生了解、掌握最新的管理理论;在教师的引导下,让学生了解企业精神文化、制度文化、行为文化、物质文化的基本内涵,并懂得运用企业文化的基本理论开展企业管理,让学生懂得思辨和推理,使学生获得心智、人格和学识的成长,做一名合格的被管理者和管理者。</p>	<p>教学内容 本门课程主要讲述企业文化理论、基本原理、内容体系、演变规律、企业文化实践、企业文化的环境分析、不同国家和地区企业文化的比较和借鉴、企业文化的建设主体、企业文化的程序与方法、企业文化形象设计和建设有中国特色企业文化。</p> <p>教学要求 1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象,全面了解课程的体系、结构,对企业文化有一个整体的认识。 2、企业文化研究的内容与社会实践密切相关。 3、企业文化本身是从西方传入中国的一门科学,这里有一个如何结合我国的社会主义市场经济和国情改造的问题。学习本课程不仅要真正掌握课程的核心内容,而且能够举一反三,能够根据实际情况的变化灵活运用,为企业经济效益的提高服务,为社会主义市场经济体制的建立和完善作出贡献。</p>
20	研学旅游 0103272	<p>1、方法能力目标 (1) 培养学生具备研学旅游知识的学习能力、理解能力、应用能力和传播能力。 (2) 培养学生具备研学旅游线路设计能力; (3) 培养学生具备利用自然旅游景观和人文旅游景观开发研学旅游项目的能力; (4) 培养学生具备实际问题思路的能力;</p> <p>2、社会能力目标 (1) 培养学生的人际交往能力;</p>	<p>教学内容 本门课程主要讲授研学旅游的基本概念、国家研学旅游的基本政策、研学旅游的目的与意义、研学旅游的客户群体分析、研学游的基本类别、经典的研学旅游线路、研学旅游的开发与规划、研学旅游的接待与服务、研学旅游的安全管理、研学旅游营销策略等内容。</p> <p>教学要求 1) 讲授要简明而又系统,重在联系实际理解关于研学旅游的基本概念、基本理论;掌握研学旅游、研学旅游者、研学旅游资</p>

		<p>(2) 培养学生团结合作能力;</p> <p>(3) 培养学生的交流与协商能力;</p> <p>(4) 培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。</p> <p>3、专业能力目标</p> <p>(1) 知识能力: 使学生能将研学旅游的基本理论和系统知识应用到旅游活动实践中, 能胜任研学旅游导游服务、景区研学旅游开发与管理等工作中对研学旅游应用的要求。</p> <p>(2) 素质能力:</p> <p>在工作中能够熟练讲解研学旅游文化相关知识; 能识别和鉴赏研学旅游活动中的文化表现内容和形式; 能分析探讨研学旅游活动中的文化意义与收获。</p>	<p>源、研学旅游产品、研学旅游业、研学旅游流、研学旅游效应等基本概念, 认识研学旅游在旅游行业中的重要地位和作用。</p> <p>2) 加强教学的实践性环节, 通过课程实践, 让学生加深对研学旅游活动三要素的认识, 了解研学旅游的基本构成, 将所学理论与旅游实践结合起来。</p>
21	<p>实习地域概况 0103273</p>	<p>专业知识目标</p> <p>(1) 了解旅游产业发展学院实习企业地域基本情况</p> <p>(2) 掌握我院主要实习地域主要人群的旅游需求</p> <p>(3) 掌握我院主要实习地域的人文习俗和旅游景点</p> <p>职业技能目标</p> <p>(1) 会分析实习地域客源旅游动机</p> <p>(2) 能向实习地域客源提供合理的优质服务</p> <p>(3) 能针对潜在客源市场设计出开拓计划书</p> <p>职业素养目标</p> <p>(1) 提高学生旅游竞争意识</p> <p>(2) 培养学生灵活应变能力</p> <p>(3) 培养学生语言表达能力</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲授的内容有实习地域基本情况、实习地域的主要地域划分、实习地域的旅游业、江浙实习地域概况、北京地区实习地域概况、上海地区实习地域概况、胶东半岛实习地域概况、辽东半岛实习地域概况、黑龙江省实习地域概况、港澳台地区实习地域概况等。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程通过对主要实习地域各个方面的学习和研究, 熟悉、掌握相关内容, 学习实习地域成功的旅游发展的经验, 尊重实习地域游客的风俗习惯, 以有效地指导旅游实际工作, 更好地服务游客, 促进地域旅游业的持续发展。因此, 通过课程教学, 使学生对实习地域的客源市场及实习地域的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解, 从而使其专业知识结构更加全面和合理, 以符合我国旅游业从业人员应具备的职业知识素养。</p>

(四) 专业职业能力分析

1. 国内外旅行社、旅游景区服务与管理工
 2. 国内旅行社、旅游景区培训部从事员工培训工作。
 3. 国内旅行社、旅游景区, 从事旅游产品开发设计、市场营销工
- 作。

4. 国内外旅行社从事导游、计调、外联等工作。

七、教学进程总体安排

(一) 课程计划表

导游专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道德养成平台	1	*入学教育	必修	1	26	26			1
	2	*军训	必修	2	52		52		1
	3	*军事理论	必修	1	18	18		不计算	1-3
	4	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	5	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	6	*形势与政策	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	7	*心理健康	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	8	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	9	*思想道德考评	必修	24					1-6
	小计				43	350	192	158	
基础理论平台	10	*实用旅游英语	必修	7	90	50	40		1、3、4
	11	Δ旅游法规与职业道德	必修	4	64	64		4	2
	12	Δ旅游地理	必修	1	26	20	6	2	1
	13	旅游概论	必修	1	26	16	10	4	1
	14	*旅游服务礼仪	必修	3	52	20	32	4	1
	15	Δ全国导游基础知识	必修	4	64	64		4	2
	16	Δ黑龙江省导游基础知识	必修	4	64	50	14	4	2
	17	Δ应用文写作与导游词创作	必修	1	26	10	16	2	1
	18	Δ前厅客房服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3
	19	Δ餐饮服务与管理	必修	2	30	15	15	2	3

导游 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	20	△中国旅游客源地与目的地国概况	必修	2	30	15	15	2	3
	21	△旅游心理学	必修	4	68	34	34	4	4
	22	△旅游电子商务	必修	2	30	15	15	2	3
	23	*计算机应用基础	必修	1	26	10	16	2	1
	24	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3
	25	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1、2
	26	*限定选修课	选修	8	144	144		4	3、4
	小计				56	924	696	228	
职业发展平台	27	△导游业务	必修	4	64	32	32		2
	28	△中国旅游景观讲解能力训练	必修	2	34	34		2	4
	29	△导游业务实训	必修	1	24		24	24	2
	30	△旅行社经营与管理	必修	4	60	30	30	2	3
	31	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	24	3
	32	△旅行社经营与管理实训	必修	1	24		24	24	3
	33	△模拟导游	必修	4	68		68	4	4
	34	△旅游市场营销	必修	4	68	20	48	4	4
	35	△领队业务	必修	2	34	10	24	2	4
	36	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4
	37	*企业文化	必修	8	144	44	100	8	5
	38	△研学旅游	必修	8	144	44	100	8	5
	39	*实习地域概况	必修	8	144	44	100	8	5
	40	顶岗实习	必修	16	384		384	24	6
41	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	6	

导游 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
	42	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2
	43	*社会实践	必修	1	24		24		2
	44	*志愿者服务劳动	必修	1	24		24		3
	45	*公益服务与劳动	必修	1	24		24		4
	小计			74	1400	346	1054		
	合计			173	2674	1234	1440		

(二) 学期实施进程表

 导游 专业学期实施进程表

学期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
第一 学期	入学教育	考查	1	26	26			1周
	军训	考查	2	52		52		2周
	思想道德与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13周
	军事理论	考查	1	18	18			9周
	旅游地理	考查	1	26	20	6	2	13周
	实用旅游英语 I	考试	1	26	12	14	2	13周
	旅游概论	考试	1	26	16	10	2	13周
	旅游服务礼仪	考试	3	52	20	32	4	13周
	应用文写作与导游词创作	考查	2	26	10	16	2	13周

	计算机应用基础	考查	2	26	14	12	2	13周
	心理健康 I	考查		4	4			2周
	思想道德考评 I		4					16周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3周
	形式与政策	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13周
	学期小计 (16) 门		27	422	248	174	24	
第 二 学 期	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18周
	体育 II	考查	2	36	10	26	2	18周
	全国导游基础知识	考试	4	64	64		4	16周
	旅游法规与职业道德	考试	4	64	32	32	4	16周
	黑龙江省导游基础知识	考试	4	64	50	14	4	16周
	导游业务	考查	4	64	32	32	4	16周
	导游业务实训	考查	1	24		24	1周	1周
	大学生创新创业导论	考查	2	36	36			18周
	心理健康 II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导 II	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评		4					16周
	形式与政策 II	考查		4	4		2	2周
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	社会实践		1	24		24		
	学期小计 (14) 门		35	546	374	172	24	
第 三	前厅客房服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	餐饮服务与管理	考查	2	30	15	15	2	15周
	旅行社经营与管理	考试	4	60	30	30	4	15周
	中国旅游客源地与目的	考查	2	30	15	15	2	15周

学 期	地国概况							
	旅游电子商务	考查	2	30	15	15	2	15周
	管理学基础	考查	2	30	30		2	15周
	体育III	考查	2	36	8	28	2	18周
	通用职业能力实训	考查	1	24		24		1周
	旅行社经营与管理实训	考查	1	24		24	1周	1周
	实用旅游英语II	考试	2	30	15	15	2	15周
	心理健康III	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导III	考查	1	10	10			5周
	形式与政策III	考查		4	4			2周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		2	18周
	志愿者服务劳动		1	24		24		
	学期小计(17)门		30	438	233	205	24	
第 四 学 期	旅游心理学	考试	4	68	34	34	4	17周
	中国旅游景观讲解能力 训练	考查	2	34	34		2	17周
	实用旅游英语III	考查	4	34	23	11	2	17周
	模拟导游	考试	4	68		68	4	17周
	旅游市场营销	考试	4	68	20	48	4	17周
	领队业务	考查	2	34	10	24	2	17周
	心理健康IV	考查	1	4	4			2周
	职业发展与就业指导IV	考查	1	18	18			9周
	形式与政策IV	考查	1	4	4			2周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周

	公益服务与劳动		1	24		24		
	学期小计 (10) 门		32	428	219	209	24	
第五学期	实习地域概况	考试	8	144	44	100	8	18周
	企业文化	考试	8	144	44	100	8	18周
	研学旅游	考试	8	144	44	100	8	18周
	思想道德考评		4					
	学期小计 (3 门)		28	432	132	300	24	
第六学期	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	思想道德考评		4					
	毕业设计(论文)	必修	1	24		24		1周
	学期小计 (2 门)		21	408		408		
合计:			173	2674	1234	1440		

 导游 专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
1	公共关系礼仪实务	公共选修课	4	4
2	个人理财规划	公共选修课	4	4
3	微商创业指南	公共选修课	4	4
4	如何高效学习	公共选修课	4	4
5	有效沟通技巧	公共选修课	4	4
6	幸福心理学	公共选修课	4	4
7	公共日语	公共选修课	4	4
8	电影与幸福感	公共选修课	4	4
9	美学原理	公共选修课	4	4
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育(新版)	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4

15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4
17	旅游地理	公共选修课	4	4
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
23	马克思主义基本原理概论	限定选修课	4	4
24	大学生爱国教育十讲	限定选修课	4	4
25	高等数学（上）	限定选修课	4	4
26	解码国家安全	限定选修课	4	4
27	生态文明	限定选修课	4	4
28	木材·人类·环境	限定选修课	4	4
29	互联网金融	限定选修课	4	4
30	商业伦理与企业社会责任	限定选修课	4	4
31	海洋的前世今生	限定选修课	4	4
32	旅游文化	限定选修课	4	4
33	音乐艺术	限定选修课	4	4
34	黑龙江非物质文化遗产技艺	限定选修课	4	4
35	民族舞蹈	限定选修课	4	4

（三）理论教学与实践教学学时分配表

项目	学时	百分比	备注
专业理论教学	1234	46%	
专业实践教学	1440	54%	
教学活动总学时	2674	100%	

（四）实践教学体系设计

项目名称	开设学期	周数	主要内容	实训目标与要求
专业认知 实践周	第一学期	1	<p>1、参观哈尔滨市内著名旅游景点和知名旅行社。</p> <p>2、了解旅行社的具体岗位设置。</p> <p>3、了解企业对当前大学生素质和知识的要求，对本专业的专业知识的要求等。</p> <p>4、聘请行业专家开展讲座。</p> <p>5、分析旅游管理专业人才需求情况。</p>	<p>实训目标 通过本周专业认知实践活动，让学生对所学专业产生初步的印象，识岗实习的教学任务安排，使学生走向社会，接触本专业及相关工作，拓宽知识面，增强感性认识，培养、锻炼学生对所学专业对应岗位的基本认识，培养学生对本专业基本技能的认知，培养学生热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作作风；培养、锻炼学生交流、沟通能力和团队精神，实现学生由普通学校教育向职业学校教育的转变。</p> <p>实训要求 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字实践周认知实践报告。 5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。</p>
导游业务 实训周	第二学期	1	<p>1、模拟地方导游服务规程中的服务准备、迎接服务、核对商定日程、参观游览服务等主要环节的服务操作；</p> <p>2、导游词的创作；</p> <p>3、主要导游讲解方法的运用技巧；</p> <p>4、黑龙江主要旅游景点（伊春、五大连池等景点）的模拟讲解。</p>	<p>实训目标 培养学生专业应用技能,包括导游讲解技能和导游带团技能两部分。将课堂教学内容与实践相结合，从而提高学生的专业能力，提升学生的职业素养。</p> <p>实训要求 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成导游业务实践报告。 5、凡实习成绩不合格者，不准予毕业。</p>
社会实践 周	第二学期	1	组织学生前往哈尔滨融创乐园、伏尔加庄园景区、凤凰山景区、北方森林动物园等景区进行社会实践。	<p>实践目标 通过本次实践培养学生独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些社会实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。</p> <p>实践要求 1、必须服从学校和景区规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。</p>

				<p>2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。</p> <p>3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。</p> <p>4、完成 1500 字社会实践报告。</p> <p>5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。</p>
志愿者服务劳动周	第三学期	1	<p>4、前往景区、景点进行文明旅游宣传。</p> <p>5、清扫景区景点垃圾。</p> <p>6、为旅游者提供义务讲解活动。</p>	<p>实践目标</p> <p>以奉献、服务为目的，引导旅游产业发展学院志愿者通过志愿活动，增强“文明旅游”意识，以共享促共建，以共建促和谐，切实推进和谐青春建设与和谐景区、景点建设。培养学生热爱劳动，争做文明旅游好公民。</p> <p>实践要求</p> <p>5、志愿者服务队在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动。</p> <p>6、志愿者服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为民服务活动。</p> <p>7、参加志愿者服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守党支部的各项规章制度和工作纪律。</p> <p>8、要重视志愿者服务和劳动的收获和总结，完成志愿者服务劳动周总结报告一份。</p>
公益服务与劳动周	第四学期	1	<p>4、前往养老院、孤儿院等场所进行公益演出及义务性劳动。</p> <p>5、为贫困地区捐款捐物。</p> <p>6、组织学生义务献血。</p>	<p>实践目标</p> <p>1、通过活动的开展，尊老爱幼的优良传统，增强学生的社会责任感。</p> <p>2、通过活动的开展，使学生养成良好的劳动习惯。</p> <p>3、通过一些列活动的开展，使学生学会珍爱生命、学会珍惜现在的幸福生活，促进学生的团结合作精神。</p> <p>4、通过志愿活动，给贫困地区的孩子带去新知识、新的思想、新的理念，给他们送爱心，送关怀，从而对他们的人生观，价值观起到正确的引导作用。</p> <p>实践要求</p> <p>1 公益服务与劳动周是在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动，学生要服从学院的安排。</p> <p>2、公益服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为养老院、孤儿院及贫困地区的捐赠等公益服务活动，服务期间学生要遵守服务准则，服务要热情周到。</p> <p>3、参加公益服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守各项规章制度和工作纪律。</p> <p>4、要重视公益服务和劳动的收获和总</p>

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
朱彩云	女	1965.05	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	教授	服务礼仪、地方导游 基础知识
袁琳	女	1979.08	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游地理、地方导游 基础知识
杜娟	女	1979.01	哈尔滨工程大学 经济法专业	研究生	硕士	副教授	旅游概论、导游业务
赵甲申	男	1980.05	黑龙江大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	旅行社经营与管理 旅游市场营销
张莹	女	1982.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	全国导游基础知识
孙悦	女	1981.05	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游法规、旅行社经 营与管理
高明琦	女	1974.02	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	模拟导游、导游词创 作
李晓	女	1984.10	黑龙江科技大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	旅行社计调外联
刘长凤	女	1965.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	教授	旅游景观赏析
封宗华	女	1977.12	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	副教授	客房服务与管理、导 游业务
梁博	女	1986.06	黑龙江工程学院 旅游管理专业	本科	学士	讲师	服务礼仪、地方导游 基础知识
王本楠	女	1986.06	哈尔滨师范大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	地方导游基础知识
田丹	女	1982.06	吉林大学 历史学	研究生	硕士	讲师	景区服务与管理

（二）教学设施

1. 校内实训条件

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。建有 3D 数字旅游中心、旅游电子地图、观光巴士、旅游商品展示中心等实训室。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

2. 校外实训条件

目前该专业已建立实训已建立了十几个校外实训基地，包括上海迪士尼、珠海长隆、杭州宋城、驴妈妈等建立了长期合作，校内配有专业实习、实训指导教师，企业安排专业指导教师进行指导。

（三）教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，对本专业教材、图书文献一般选用既能满足学生专业学习、教师专业教学研究、又适合教学实施和社会服务需要的近3年出版的校企合作教材与相应的教育资源。同时也可根据实际需要组织编写校本教材，开发最新的教学资源。

（四）教学方法

在普通高等学校教学管理的基础上，结合旅游行业企业的管理模式，培养学生的职业素养和职业意识。注重专业教学特点和授课形式，做好行动导向和项目教学管理。

1. 项目教学要以行动为导向，以培养岗位实际工作能力为主线，优化岗位所需的知识、素质、技能，制定科学完整的课程模块体系和教学程序。

2. 各项目的理论教学及技能训练应达到岗位工作所必需的能力要求和标准。在教学过程中对需要时间比较集中的技能训练项目，要安排技能训练时间，进行能力的考核；同时要安排岗位就业训练，达

到学生毕业就能进行实际工作。

3. 理论讲授以课堂教学为主并结合部分现场教学，课堂教学手段多样化，要多采用现代多媒体等电化教学手段。

4. 部分课程教学采用“互动式”，如选定某一课题，让学生查找收集资料，教师也要参与其中，然后互相讨论，得出结论，这样可大大提高学生的学习兴趣同时达到印象深刻的作用。理论知识的传授与技能的实训及实践环节要穿插进行，实践、理论、再实践、再理论，循环往复，不断提高。

5. 毕业论文题目的确定，不应采用虚拟课题，应在教学大纲规定的内容和范围中，让学生走入社会去联系和争取课题。

（五）学习评价

形成以学生、学校、行业三者共同的教学评价体系。以主题讲解评价和形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。强化考核中知识技能点和任务协作的结合考核，充分反映考核的实战性。

1.理论课程考核

每学期确定3门必修课为考试科目，其余为考查科目，每科均按百分制评定成绩。成绩及格者可得规定学分，不及格者不得学分。

2.实践技能考核

本专业的实践技能考核采用学校考核和行业考核相结合的方式进行。下列实践技能项目必须在学校组织考核的基础上参加行业组织的考核，并获得相应资格（等级）证书。

（六）质量管理

1、学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，有专业教学质量监控管理制度，有院系二级督导听课、学生网上打分评课，对课堂教学进行监督评价。

2、系内加强日常教学组织运行与管理，定期开展集体听课、评教、评学活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，积极参加学院组织的说课、龙旅大讲堂、教师能力大赛等教研活动。

3、教研室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

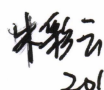

学生通过三年学习，须修满 173 分。完成专业基础课程、专业（技能）课程、实践教学环节的学习，达到导游专业人才培养目标和培养规格的要求，方可毕业。

十、附录

附件 1:

附件 1:

导游专业人才培养方案审批表

专业信息	专业名称	导游		
	专业代码	640102		
专家意见	<p>导游专业人才培养方案能根据职业面向、行业、岗位类别及职业标准确定培养目标，培养目标定位准确，既重视学生动手能力的培养，又注重学生职业适应能力、综合素养、创新创业精神、实践能力、可持续发展能力的培养。适应区域经济发展对技术技能型人才需求。</p>			
论证专家信息	姓名	单位	职务/职称	签名
	段光达	黑龙江大学	教授	段光达
	乔海滨	哈尔滨铁道国际旅行社	董事长	乔海滨
	李丛辉	黑龙江省导游协会	会长	李丛辉
院系审核意见	<p>负责人签名:  2019年7月8日</p>			
学院党委审核意见	<p>党委书记签名:  2019年7月10日</p>			

附件 2:

导游专业人才培养方案变更审批表

申请系别		年级		专业	
变更理由					
相关文件	(本栏指哪个专业人才培养方案)				
教学计划变更内容	系主任: 年 月 日				
教务处审核意见	负责人: 年 月 日				
主管院长审批意见	主管院长: 年 月 日				

旅行社经营管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅行社经营管理

专业代码：640103

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

采取弹性学制，标准学制三年，在 2 至 6 年完成

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属 专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类 别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领 域)	职业资格证书或技能 等级证书举例
旅游 大类 (64)	旅游类 (6401)	商务 服 务 业 (72) 公共设施 管理业 (78)	导游 (4-04-02-0 1)	导游、领队、 计调、外联	全国导游资格证书 全国普通话等级证书 茶艺师

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应地方区域经济发展、服务行业需要，具有深厚的爱国情怀、较强的社会责任感、良好的职业道德，身心、人文素质和北大荒精神，掌握旅行社相关的法律法规、导游与领队业务、计调与外联业务等知识和技术技能，面向旅行社、旅游公司等旅游服务第一线，培养德能兼备、知行合一，具有工匠精神的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）树立正确的世界观、人生观、价值观，坚决拥护中国共产党领导，肩负起新时代建设中国特色社会主义国家的历史使命，培养具有深厚的爱国情感、国家认同感、民族自豪感；培养较强的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，培养爱岗敬业、热爱劳动的实践能力，较强的抗压、抗挫折能力和团队合作精神，良好的自主学习与管理能力，精益求精的工匠精神；同时注重培养创新创业意识，把富有创新精神、勇于投身实践的创业能力与专业教育、素质教育相结合，促进学生全面发展。

2. 知识

了解旅行社的性质、职能、类型、业务及设立与组织机构，旅游

线路设计类型与产品，旅行社财务、人力资源、质量、经营风险管理及行业发展趋势。

认识旅行社导游、计调、外联等岗位业务流程及旅行社接待、组团的业务流程。

掌握专业理论（如：旅行社导游、计调、营销等专业岗位知识）、实践方法及必须的公共文化基础理论。掌握一门外语，具有一定的阅读能力和相当的听、说、写、译的能力，英语达到国家三级。能够掌握计算机基础知识，较为熟练地运用办公软件等从事业务工作，计算机达到国家二级。

3. 能力

专业能力：通过本专业基础理论知识的学习和专业技能的培养，使学生掌握必须的基本能力和基本技能；具备解决实际业务操作中遇到问题的能力，能够运用信息技术进行设计、加工、改良，解决旅行社相关业务的咨询、定制及综合分析，能对复杂问题做出正确判断并提出解决方案，并能根据具体岗位的业务流程进行独立思考、分析和推理等。

方法能力：通过本专业的学习，基本掌握从事本专业领域的实际工作计划、注重培养学生的想象力、创新力、实践能力以及在各项旅游业务操作中解决实际问题的技巧和方法。

社会能力：通过本专业的学习，使学生具备良好的语言沟通和书面表达能力，具备较强的集体意识和团队协作能力、**诚信友善**，具备完成各项工作任务的责任感和社会服务意识。

六、课程设置及要求

（一）课程体系设计思路

人才培养以“国际交流，校企融合，学训一体，知行合一”为模式；课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

1.道德养成平台

道德养成平台促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展打牢思想道德根基。

2.基础理论平台

基础理论平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论和基础知识的学习，夯实在校生理理论、知识基础；职业发展平台以校企结合、工学交替为运行原则，培养学生的职业素养和职业能力，打牢学生的职业发展根基。

3.职业发展平台

根据本专业人才培养方向,在充分调研的基础上，为更好的适应职业发展的需要,将旅行社经营与管理方向的核心课程定为全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游服务礼仪、旅行社经营与管理,共计6门课程。重点突出旅游产品设计开发技能、计调外联技能、旅游电子商务技能，共计三项核心技能。

（二）公共基础课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	思想道德修养与法律基础	通过学习,增强大学生解决实际问题的能力,使大学生掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观	主要内容: 思想道德知识、法律知识、培养学生运用马克思主义立场、观点和方法,解决实际问题的能力

	0703023	和法制观的科学理论,引导大学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德素质。	教学要求:要运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论,引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观,解决成长成才过程中遇到的实际问题,更好适应大学生生活,促进德智体美劳全面发展。引导学生担当民族大任,成为担任民族复兴大任的时代新人。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 0703029	本课程通过教学使学生了解马克思主义中国化的历史进程,认识毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果,帮助学生正确认识马克思主义中国化理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用,确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想。	主要内容:毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想。 教学要求:课程旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果,既要体现出马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑,又要体现这些理论成果的理论逻辑,力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
3	心理健康 0703034	通过主体体验性《大学生心理健康教育》课程教学,使学生了解心理健康基本知识,掌握基本的心理调适方法;通过该课程的实训模块,进一步增强学生的自信心和耐挫性,培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质,通过理论与实践的有机融合,达到培养学生良好心理素养的目的,从而为他们的全面发展提供良好的基础。	主要内容: 培养学生自我认知能力;培养学生环境适应能力;增强学生心理调适能力;培养学生应对挫折能力 教学要求:面向全体学生;精选教学内容;倡导体验分享;开发课程资源;注重教学过程。
4	体育 0703031	使学生掌握体育课程的基本理论知识;掌握体育课程运动的基本动作要领,具有良好的交际沟通能力;树立正确的审美观,发挥体育教育的多功能性,对学生进行集体主义、爱国主义、共产主义教育,培养学生敢于拼搏、开拓创新、勇敢顽强、团结进取的优良品德。	体育1: 学生可以根据选项选择体育课程。从体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块中选择自己感兴趣的体育项目学习。 培养学生专项体育的基本素质、进行体能训练、使学生掌握基本的动作要领、增强体育锻炼意识、提高团结协作能力。 体育2: 继续培养学生的专项训练技术、基本素质、基本能力。学生可以依托体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块继续原来参与的选项,也可重新选新的项目学习。教师可分层教学,以老带新等方法提高学生体育技战术能力。 体育3: 熟练掌握体育项目的内涵,要领,

			技术和技能。使学生对所选项目有较好的掌握。促使学生具备健全的思想，强健的体魄，团结协作的精神。
5	军事理论 0303037	新《课标》提出：军事课是以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	<p>主要内容： 新《课标》规定，军事理论教学内容包括：中国国防；军事思想；国际战略环境；军事高新技术和信息化战争五大部分。</p> <p>军事技能训练内容包括：条令条例教育与训练；轻武器射击；战术；军事地形学和综合训练。</p> <p>军事论课是普通高等学校学生的一门必修课，列入学校的教学计划，在第二学期分散安排，考试成绩记入学生学籍档案。在完成规定的学时之外，通过开设选修课、举办讲座和开展经常性的国防教育活动，使教学内容和效果得到不断延伸和提高。根据军事理论课的特点，要不断充实调整教学内容，使学生学习和掌握的最新的军事知识，做到既有一定的广度，也有一定的深度，同时又注意系统性、理论性和实用性。要把素质教育作为军事理论教育的首要目的，培养学生主动学习、独立思考、不断增强学生的国防观念，立志成才。</p>
6	职业发展与就业指导 0103033	引导大学生树立正确积极的人生观、价值观和就业观，树立正确的职业观念和职业理想，认真思考自己的职业生涯发展问题，并在教师的指导下初步规划自己的职业生涯，做好相应的就业准备。帮助学生认清就业形势，了解就业政策，更新就业观念，掌握就业技巧，提高就业能力，引领学生理性思维，提升内在素养和品质，努力实现大学生在态度、知识和技能三个层面的显著提高，将个人发展和市场经济发展、国家需要相结合，初步确立职业意识和创业意识。愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。为其顺利就业、创业和未来发展打下良好的基础。	<p>主要内容： 认识职业、职业发展规划、职业能力培养、就业指导，就业准备</p> <p>教学要求： 职业的概念及分类；认识自我，适应环境；国家及我院的毕业生就业形势与情况；转变就业观念，确立自己的职业发展方向。</p> <p>劳动力市场的基本状况及影响因素；自我评价；职业发展决策类型；职业生涯规划设计的方法。</p> <p>能力及影响能力发展的因素；大学生应具备的职业能力；获得能力的渠道和方法。</p> <p>就业制度、政策、法规和方式以及自身权利与义务；职业道德素养；适应新环境。</p> <p>就业中的思想、心理、信息、材料、笔试和面试等方面的内容及方法。</p>
7	计算机应用基础 0303081	遵循学生认知与技能成长规律，以工作和专业中遇到的计算机应用问题为背景，依托“职教20条”着力培养学生应用办公软件解决	以项目和任务为载体，本课程包括7个教学单元，分别为微机选购与组装、Windows7操作系统应用、文档处理、数据编辑与管理、幻灯片制作、多媒体应用、Internet的应用。

		常见问题的能力, 熟练掌握计算机基础知识、基本方法与基本技能, 能够根据专业需求进行规划和创新目标实现文档编辑排版、数据处理和演示文稿的制作, 提升学生思维、判断、实施、评价工作过程能力。	建议在机房授课, 采用“任务驱动、理论实训一体”的教学模式, 按“任务展示—知识梳理—任务剖析—巩固训练—小结与拨高”环节讲解与实施教学。
8	实用英语 0403042	掌握基本的语音和语法知识及3500个左右英语单词、常用短语和词组, 能准确阅读和理解一般性英语文章。在听、说、读、写、译等方面能正确运用所学知识。	理解和掌握语音、词汇、语法、句子结构、篇章段落及其应用。通过日常生活、情感、餐饮、购物、休闲娱乐、旅游、职场、网络等情景交流的口语话题, 让学生能够在生活、学习和工作的各个方面用英语进行交流。
9	军训 1603002	通过军训提高学生自律精神, 促使学生军事化自我管理	站军姿、整理内务、检阅训练及各种军队基本要求。
10	入学教育 1603001	通过入学教育, 使学生了解学校、了解专业、掌握大学生规范, 达到顺利毕业的目标。	专业教学、校内、外实训基地参观实践、学习学生手册、打扫教室、职业素养教育、职业规划讲座。
11	通用职业能力 2301001	《通用职业能力》职业能力, 是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力。每个职业都需要一定特殊的能力才能胜任, 如教师要有专业授课能力, 人事主管要有沟通、协调能力。目前大学生的情况是: 学业能力不足, 表现为专业不专; 商业能力不强, 不了解雇主, 职业能力不高。本课程就是为了促进大学生强化职业能力而设定的。 使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会, 服务于社会, 服务于岗位的目标。	主要内容: 1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力 8. 抗挫折能力 教学要求, 教师结合实际强化学生的各种职业能力, 增强实践性和趣味性和可操作性。
12	大学生创新创业 导论 0703055	重点放在对学生创业素质的培养和创业基础知识的介绍, 同时指导学生以团队形式开展一些项目化的实践训练, 旨在引导学生尽早树立创业意识, 学会创新思维, 提升精神心理品质, 了解企业创建和运行管理的基础知识, 提升实践创新能力。	着重于精神心理品质培养的引导和创业能力的探讨, 强化学生创业动机, 着眼于创业过程、企业运作知识的介绍和创业实践指导, 帮助学生提升创业实战能力
13	形势与政策 0703048	引导和保证学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识, 让学生感知世情国情民意, 体会党的路线方针政策的实践, 把	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上, 阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。努力体现权威性、前沿性, 注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、

		对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上,形成正确的世界观、人生观和价值观。了解和正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性,引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想,增强学生实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念,全面拓展能力,提高综合素质。	学习知识与发展能力的结合,在相关问题的解读和分析上下工夫,力求达到知识传递与思想深化的双重效果。
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

(三) 专业(技能)课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容和教学要求
1	旅游概论 0103001	<p>(一) 知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解社会经济发展与旅游活动的关系; 2、明确旅游活动的内容、种类和表现形式; 3、掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系; <p>(二) 能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发; 2、能够用旅游资源开发和保护的知识深入分析旅游资源实际应如何开发; 3、能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现可持续发展; <p>(三) 素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神; 2、养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力; 3、具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。 	<p>本课程以将“一个原点、三个模块、五大任务、九个环节”为课程主题,将原有的理论知识融入到实际任务中,以项目化形式进行教学。</p> <p>旅游(8学时) 旅游活动:(8学时) 旅游活动主体旅游者(8学时) 旅游资源(8学时) 旅游业(10学时) 旅游市场(8学时) 旅游的效应(8学时) 旅游业效应及发展趋势(6学时)</p>
2	餐饮服务与管理 0103007	<p>(一) 知识目标</p> <p>通过学习掌握餐饮服务与管理的基本理论知识;熟知餐饮服务规程。</p> <p>(二) 能力(技能)目标</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>餐饮概述 餐饮部的组织机构与职能 餐饮服务基本技能 中餐厅服务</p>

		<p>通过学习和训练,掌握餐饮六大操作技能(托、摆、折、斟、上、分);熟知餐饮接待、服务程序,并能熟练操作。</p> <p>(三)素质目标</p> <p>通过学习,培养学生良好的心理素质,使其懂得坚强是成功的基石;强化餐饮服务与管理工作的观念和意识,培养学生与人沟通、合作的能力;培养餐饮服务与基层管理工作能力,适应行业发展与职业变化的基本能力。</p>	<p>西餐厅服务 餐厅、酒吧运行与管理 菜单的设计与制作 宴会部运行与管理 餐饮服务质量管理 餐饮营销管理 餐饮人力资源管理</p> <p>(二)教学要求</p> <p>了解餐饮服务的技能与程序,餐饮管理的知识;训练学生从事餐饮服务工作的基本技能和操作程度;提高、强化学生的行业意识、职业道德、实践能力、分析和解决问题的能力;为学习后续专业课,形成职业行为能力打下坚实的基础。</p>
3	<p>旅游法规与职业道德</p> <p>0103023</p>	<p>(一)知识目标</p> <p>1、了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义、新时代中国共产党的历史使命</p> <p>2、了解《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》的主要内容;</p> <p>3、熟悉出入境及交通法律制度、食品、住宿、娱乐法律制度、旅游资源法律制度;</p> <p>4、掌握《中华人民共和国旅游法》及旅行社、导游、旅游者等相关法律制度;</p> <p>5、掌握《旅行社服务质量赔偿标准》及相关旅游纠纷处理法律制度。</p> <p>(二)能力目标</p> <p>1、通过专业知识+实践,提高学生的职业能力、使之成为专业复合型人才;</p> <p>2、根据相关旅游法律法规,提高学生正确处理旅游活动中发生的实际问题的能力;</p> <p>3、培养学生面临突发事件时,沉着冷静、随机应变的应对能力。</p> <p>(三)素质目标</p> <p>1、热爱祖国、热爱家乡、爱岗敬业,依托旅游行业,以标准、热情服务为宗旨;</p> <p>2、具有较强的社会责任感、荣誉感;</p> <p>3、提高行为的规范性、自觉性,形成良好的文明引领。</p>	<p>本课程以三个项目、八个任务将理论知识根据行业需要、岗位要求以项目、任务形式进行教学。</p> <p>项目一 认知方针政策与旅游业发展规划</p> <p>任务1 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利</p> <p>任务2 全面推进法治中国建设</p> <p>任务3 旅游方针政策</p> <p>任务4 “十三五”旅游业发展规划</p> <p>项目二 熟悉法律法规基础</p> <p>任务1 《宪法》基本知识</p> <p>任务2 合同法律制度</p> <p>任务3 侵权责任法律</p> <p>任务4 旅游法基础知识</p> <p>项目三 掌握旅游常见法律制度</p> <p>任务1 旅行社法律制度</p> <p>任务2 导游管理法律制度</p> <p>任务3 旅游安全和保险法律制度</p> <p>任务4 旅游出入境与交通法律制度</p> <p>任务5 食品安全、娱乐、住宿相关法律制度</p> <p>任务6 旅游资源管理法律制度</p> <p>任务7 旅游者与消费者法律制度</p> <p>任务8 解决旅游纠纷的相关法律制度</p>
4	旅行社经营与管	<p>(一)知识目标</p> <p>1、了解旅行社的性质、基</p>	<p>本课程以五个学习情境、21个任务将理论知识根据行业需要、岗位要求以情境、任务形式</p>

	理 0103006	<p>本业务和经营管理理念。</p> <p>2、熟悉旅行社的分工体系、分类制度及设立过程。</p> <p>3、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。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1、掌握设立申请和组建旅行社、设计和开发旅行社产品的能力。</p> <p>2、掌握旅行社产品定价、旅行社接待服务、寻找供应商和采购旅游产品及选聘旅行社员工的要素，从而有助于提高学生的职业能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1、培养学生良好的人际沟通及团队协作，特别是独立分析问题和解决问题的意识。2、培养学生勇于创新，敬业乐业，敢于实践的工作作风。增强学生的质量意识、效率意识、服务意识和营销意识。</p> <p>3、培养学生具有良好的职业道德修养，健康的身心素质及过硬的职业素质。</p>	<p>进行教学。</p> <p>本课程总课时为 68 学时。</p> <p>学习情境 1：旅行社的基本认知（8 学时）</p> <p>学习情境 2：旅行社产品开发设计（22 学时）</p> <p>学习情境 3：旅行社产品的销售与采购业务（12 学时）</p> <p>学习情境 4：旅行社接待业务（16 学时）</p> <p>学习情境 5：旅行社综合管理（10 学时）</p>
5	旅行社产品设计与操作 0103131	<p>(一) 知识目标</p> <p>1、了解旅行社产品的含义、分类、构成要素；</p> <p>2、掌握旅行社产品设计与操作的准则、路径等方面的理论知识。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1、能够准确地对旅行社产品进行市场细分和市场定位、按客户的需求和特点设计旅游产品与旅游线路；</p> <p>2、掌握旅行社产品的分类及设计方法；</p> <p>3、能够独立进行旅行社产品的成本核算，并熟练地对旅行社产品定价。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1、有高度的职业责任心和事业心、具有良好的职业道德和心理素质；</p> <p>2、具有独立分析、处理、解决问题的能力。</p>	<p>本课程以五个模块、15 个任务将理论知识根据行业需要、岗位要求以情境、任务形式进行教学。</p> <p>本课程总课时为 68 学时。</p> <p>模块一 旅游产品的认知（8 学时）</p> <p>模块二 休闲旅游产品开发设计（12 学时）</p> <p>模块三 商务旅游产品开发设计（12 学时）</p> <p>模块四 主题旅游产品开发设计（24 学时）</p> <p>模块五 自由行旅游产品开发设计（12 学时）</p>
6	旅游市场营销	<p>(一) 知识目标</p> <p>了解市场营销活动的</p>	<p>(一) 主要内容</p> <p>项目一：市场营销学与旅游市场营销学</p>

	0103031	<p>发展历程；熟悉旅游者购买行为理论；掌握调查和预测旅游市场的程序和方法；掌握选择、确定目标市场的理论；学会不同产品周期的营销策略；学会旅游产品定价策略；掌握旅游市场促进销售的策略及其应用。</p> <p>（二）能力目标</p> <p>掌握分析旅游者购买行为能力；调查和预测旅游市场能力；目标市场的选择和定位能力；分析旅游产品的寿命周期并进行相应的营销策划能力；旅游产品合理的定价能力；根据企业类型，选择合适的销售渠道的能力；正确运用旅游市场促销策略能力。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>具备分析旅游市场营销环境和旅游者购买行为，通过教学中实训市场营销策略、产品策略、定价策略、销售渠道策略、促销策略等内容。通过本课程的学习，使学生具备旅游市场营销人员的基本素质。</p>	<p>项目二：分析旅游市场营销</p> <p>项目三：旅游市场调查</p> <p>项目四：研究旅游市场</p> <p>项目五：拟定旅游市场营销策划方案</p> <p>项目六：试做一名旅游推销业务员</p> <p>（二）教学要求</p> <p>项目一：市场营销学与旅游市场营销学</p> <p>知识目标：掌握市场营销的概念、核心理念。</p> <p>能力目标：能够充分认识市场营销在企业中的重要地位</p> <p>素质目标：培养独立思考的能力</p> <p>项目二：分析旅游市场营销</p> <p>知识目标：掌握企业营销宏观和微观环境的构成要素。</p> <p>能力目标：会运用 SWOT 分析法分析环境，制定对策。</p> <p>素质目标：培养适应环境意识</p> <p>项目三：旅游市场调查</p> <p>知识目标：掌握市场调查的目的、内容和方法</p> <p>能力目标：会撰写市场调查方案</p> <p>素质目标：培养积极主动地工作态度</p> <p>项目四：研究旅游市场</p> <p>知识目标：掌握旅游市场细分的标准；熟悉旅游市场选择的方式。</p> <p>能力目标：会进行市场细分</p> <p>素质目标：培养分析能力、创新精神。</p> <p>项目五：拟定旅游市场营销策划方案</p> <p>知识目标：掌握旅游产品整体概念。</p> <p>能力目标：设计旅游产品品牌及产品的附加价值。</p> <p>素质目标：养成团队合作的协作态度。</p> <p>项目六：试做一名旅游推销业务员</p> <p>知识目标：掌握推销业务流程；懂得推销基本礼仪；熟悉推销的方法和技巧</p> <p>能力目标：能根据业务寻找目标客户；洽谈简单的业务。</p> <p>素质目标：培养市场意识；独立开展工作的精神</p>
7	<p>旅游地理</p> <p>0703012</p>	<p>本课程是旅游管理专业的一门主干专业基础课程。其主要目标是使学生掌握旅游类从业必备的中国旅游地理基础知识和技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养旅游欣赏能力。</p>	<p>主要内容：全书共分为上篇和下篇两个大部分，上篇包括 5 个教学项目，主要介绍中国旅游地理的基础知识。下篇包括 10 个教学项目，主要是我国旅游地理区划实践。</p> <p>教学要求：1、思想教育，从祖国锦绣山川的壮美中更加饱满爱国热情。</p> <p>2、知识教学，中国不同地域的旅游景观特色。</p> <p>3、能力培养，掌握主要旅游地和主要旅游线路，具备自助旅游能力。</p>

8	<p>模拟导游 0103040</p>	<p>(一) 知识目标 熟悉导游服务程序及服务规范; 熟悉旅行生活常识; 掌握导游文化基础知识; 了解典型旅游客源地和目的地的基本知识;</p> <p>(二) 能力目标 能按照导游服务程序完成旅游接待计划; 能根据服务对象提供导游讲解服务; 能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服务; 能合理应对游客旅游者个别要求; 能妥善处理各类突发事件;</p> <p>(三) 素质目标 具备真诚公道, 信誉第一的职业道德; 具备热情友好, 宾客至上的工作态度; 具备团结协作、顾全大局的职业素养; 具备身心健康、积极向上的精神状态。</p>	<p>(一) 主要内容 导游讲解服务及技能 导游语言与导游训练 接团的知识准备 迎接与入住 参观游览过程中的导游服务 送站服务及后续工作 导游词的编写 自然景观导游 人文景观导游</p> <p>(二) 教学要求 将导游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目, 从而重点培养学生的实践动手能力; 通过教学, 使学生熟练地掌握带团工作的各项技能技巧, 并能取得导游资格证书; 具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。</p>
9	<p>应用文及导游词 写作 0103166</p>	<p>(一) 知识目标 使学生掌握各类应用文体及导游词写作的基本格式、写作要求和技巧, 能熟练作。</p> <p>(二) 能力目标 能撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书、导游词等职业文书; 能设计调查问卷、撰写市场调查报告, 能设计产品策划书、广告词等。</p> <p>(三) 素质目标 为今后继续学习相关专业应用文和走向社会的写作实践打下良好的基础; 在应用文写作教学中渗透职业意识、职业素养和职业情感教育。</p>	<p>(一) 主要内容 模块一: 应用文写作概述 模块二: 日常文书写作: 请假条、介绍信、证明信 模块三: 事务文书写作: 计划、总结 模块四: 常用行政公文写作: 公文概述、通知、通报、请示、报告、函 模块五: 经济文书写作: 广告文案、合同、调查报告 模块六: 宣传文书写作: 演讲稿 模块七: 职业文书写作: 求职信、个人简历、导游词</p> <p>(二) 教学要求 掌握常用应用文文种及导游词的种类、写作结构和写作要求; 学会在生活工作中, 选择恰当的文种处理公务和日常事务; 在写作实践的基础上, 找出实用文体写作的基本规律, 具备举一反三的能力。</p>
10	<p>中国旅游景观讲解能力训练 0103254</p>	<p>知识目标: 知道旅游景观知识, 了解中国旅游景观的特点、旅游功能, 熟悉中国著名旅游景观, 职业技能目标: 掌握旅游景观的讲解方法, 具备对中国旅游景观的赏析和评价的能力。社旅行社和旅游景区的导游、计调、策划、营销、管理等岗位人员必备的职业技能。</p> <p>情感目标: 通过学习, 增强学生的民族自豪感, 更加热爱祖国的大好河山, 培养学生爱岗敬业的</p>	<p>通过超星泛雅教学平台的教学资源, 运用翻转课堂对中国著名的自然景观和人文景观进行讲解训练, 具备对山地、水体、地貌、生物、大气天象等旅游景观进行赏析和评价的能力。</p>

		精神，提高学生的美学修养。	
11	导游业务 0403258	<p>知识目标</p> <p>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。</p> <p>能力目标</p> <p>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。</p> <p>素质目标</p> <p>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。</p>	<p>第一章：导游服务</p> <p>导游服务的产生和发展。导游服务的概念及服务范围。导游服务的地位和作用及导游服务的性质和特点。导游服务的原则。</p> <p>第二章：导游人员</p> <p>导游人员的基本概念和导游人员的类型。导游人员的基本职责和素质要求。导游人员的培训考核与管理。2. 重点：导游人员的分类及权利和义务。导游人员的基本职责和素质要求</p> <p>第三章：导游服务规程</p> <p>了解旅游团队导游服务集体的构成与任务。全陪、地陪、领队及散客导游人员服务质量控制。景区景点导游服务的工作特点及基本要求。地陪、全陪、领队及散客导游人员的服务程序。导游工作的规范及导游的基本方法和技能。</p> <p>第四章：导游人员的带团技能 了解导游人员的自我管理，主要服务环节的处理技能，向客提供心理服务的技能，导游人员带团的常用技巧，导游人员带团应规避的几个问题。</p> <p>第五章：导游讲解技能</p> <p>掌握导游人员讲解的要求，基本技巧，常用手法。导游辞的运用。</p> <p>第六章：旅游者个别要求的处理</p> <p>旅游者个别要求处理的基本原则；对餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理方法；旅游者要求自由活动的处理方法；旅游者探视亲友及亲友随团活动要求的处理方法，旅游者转递物品、信件要求的处理方法，掌握旅游者要求中途退团和延长旅游期限的处理方法。</p> <p>第七章：问题和事故的预防与处理掌握旅游活动计划及日程变更的处理，空接、漏接、错接的预防与处理。误机事故的预防与处理。证件、钱物、行李丢失事故的预防与处理。旅游者走失的预防与处理，对旅游者越轨言行的处理方法及原则。旅游者安全事故的预防与处理。</p> <p>第八章：导游服务相关常识(8学时)</p> <p>了解出入境知识，出国旅游常识，交通知识，礼仪常识，安全与保健常识。</p> <p>行李、票务业务知识，出入境货币保险知识。</p>
12	前厅客房服务与管理 0103037	<p>知识目标</p> <p>通过学习了解酒店前厅客房的组织机构设计原则；熟悉前厅客房服务与管理的基本方法和主要工作内容；掌握前厅客房的接待和服务工作的基本技能。</p> <p>能力（技能）目标</p> <p>通过学习和训练加强带客进房的礼宾服务内容和程序的能力；</p>	<p>1、前厅部概述：要求学生掌握前厅部的作用和地位，了解前厅部氛围的营造，了解前厅部岗位设定与员式素质。</p> <p>2、客房销售：通过学习要求学生了解客房种类及房态类型，了解影响房态的因素；学习有关客房定价的基本知识，了解房价的构成；掌握前厅客房销售的步骤与技巧。</p> <p>3、客房预订：本章要学习客房预订的渠道、方式和预订种类；掌握客房预订的程序；分析</p>

		<p>加强西式铺床的内容、程序和要求的的能力；加强客房清扫整理程序的能力；加强铺夜床的操作要求与方法的能力；加强进入房间的规范的能力。</p> <p>素质目标</p> <p>通过学习，培养学生良好的心理素质，使其懂得坚强是成功的基石；强化前厅客房服务与管理工作的观念和意识，提高学生与人沟通、合作的素养；培养前厅客房服务与基层管理工作能力，使之成为行业的佼佼者。</p>	<p>预订违约行为产生的原因，学会正确处理违约行为的方式方法；了解超额预订的基本知识。</p> <p>4、礼宾服务：本章中要学习前厅迎送、行李服务的主要内容；了解前厅礼宾服务的其他项目；把握金钥匙的内涵、服务内容、职责与素质要求。</p> <p>5、总台服务：学习掌握宾客入住饭店的基本登记程序，对宾客入住登记后出现的一些常见问题，要了解应对策略；学习宾客结帐离店的基本手续，了解客客客帐管理中一些特殊情况的处理方法；熟悉饭店问讯服务的基本服务范围和内容；了解住店宾客贵重物品的保存方法以及物品遗失后的处理方法</p>
13	<p>全国导游基础知识</p> <p>0403260</p>	<p>1、了解中国常用的中国历史文化常识；</p> <p>2、掌握中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜区的地理分布及主要景区景点；</p> <p>3、掌握中国各主要民族的民俗风情；</p> <p>4、熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；</p> <p>5、掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；</p> <p>6、掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；</p> <p>7、熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；</p> <p>8、了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；</p> <p>9、熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p> <p>技能目标</p>	<p>(1) 熟悉常用的中国历史文化常识；</p> <p>(2) 熟悉中国山地自然景观、水自然景观、气候及天气景观、动植物景观、自然保护区、风景名胜区、历史文化名城、世界遗产的地理分布及主要景区景点；</p> <p>(3) 熟悉中国各主要民族的民俗风情；</p> <p>(4) 熟悉佛教、道教的有关知识，了解伊斯兰教、基督教的相关常识；</p> <p>(5) 掌握中国的古代建筑及各主要类型的特点和代表性景区景点；</p> <p>(6) 掌握中国的古典园林的主要特点、组成要素及构景手段；</p> <p>(7) 熟悉中国烹饪主要菜系的特点及代表性菜品；</p> <p>(8) 了解中国陶瓷器、丝织刺绣品和名茶、名酒、中药、文房四宝及其他工艺品的有关知识；</p> <p>(9) 熟悉中国台、港、澳地区的简况、民俗风情、著名景点等知识；</p> <p>(10) 熟悉中国主要旅游客源国（日本、新加坡、泰国、马来西亚、菲律宾、印度尼西亚、韩国、澳大利亚、德国、英国、法国、俄罗斯、加拿大、美国）的简况、民俗、著名景点等方面的知识）；</p> <p>(11) 了解对联和古诗词的基础知识，并能够准确进行对联断句。</p>
14	<p>中国旅游客源地与目的地概况</p> <p>0103180</p>	<p>知识目标</p> <p>1、掌握客源国（地区）的自然环境特征和人文环境特征。</p> <p>2、掌握客源国（地区）的礼仪与禁忌，熟知名城和名胜古迹。</p> <p>技能目标</p> <p>1、通过学习和训练，掌握客源国和地区的游客的国家习俗，才能理解客人、尊重客人，</p>	<p>绪论</p> <p>[讲授内容]</p> <p>1、我国海外客源分析</p> <p>2、世界旅游业和旅游组织简介</p> <p>3、关于《客源国（地区）概况》</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p> <p>第一章亚洲和太平洋地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 日本</p> <p>第二节 韩国</p>

		<p>在工作中更好地为游客服务，提高服务质量，促进我国旅游业的进一步发展。</p> <p>2、熟知各客源国（地区）的名城和名胜古迹，才能在以后的工作中，更有利于设计和开发的线路并使其更加合理化。</p> <p>素质目标</p> <p>1、提高学生的政治素质，培养和强化学生的爱国主义意识。2、提高思想素质，使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。</p> <p>3、提高学生的业务素质，使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。4、提高学生的文化素质，使学生具有导游人员应具有较广泛的基本知识，尤其是我国的政治、经济、历史、地理状况、风土人情、民俗等方面的知识。5、提高学生的心理素质，使学生具有导游人员的心理素质主要指导游员善于掌握和调节旅游者心理情绪的能力和自身良好的意志品质两个方面。</p>	<p>印度尼西亚 马来西亚 新加坡 菲律宾 泰国 蒙古国 澳大利亚</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第二章欧洲地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 俄罗斯 英国 法国 德国 意大利 西班牙</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第三章北美地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 美国 第二节 加拿大</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授、技能实训</p> <p>第四章中国港、澳、台地区</p> <p>[讲授内容]</p> <p>第一节 香港 澳门 台湾省</p> <p>[教学方法和手段] 课堂讲授</p>
15	<p>旅游心理学</p> <p>0103012</p>	<p>通过学习本课程，让学生学习和了解旅游心理学在旅游管理专业学习和将来从事旅游职业中的地位和作用，掌握旅游者的心理特点和旅游需求；熟练掌握旅游服务心理，以便更好了解旅游行业各工作流程，为游客提供更多的服务；同时要了解 and 掌握旅游企业管理心理，为将来成长为一名旅游企业管理者，有效地管理好自己的团队提供坚实的心理基础。</p>	<p>主要内容： 旅游景区认知，旅游景区接待服务，旅游景区导游服务，旅游景区商业服务，旅游景区产品管理，旅游景区设施设备管理，旅游景区环境管理，旅游景区营销管理，旅游景区资源管理，旅游景区危机管理。要求学生旅游景区有正确的认知，能够熟练掌握旅游景区服务与管理的各个工作岗位流程及基本要求，掌握旅游景区服务的技能和方法，培养学生景区服务与管理的职业能力和素养，初步学会对景区进行管理和活动策划等能力。理论和实践有机结合，教学和实训合理安排，教学和实操交替进行。</p>
16	<p>旅游服务礼仪</p> <p>0103009</p>	<p>通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。</p>	<p>本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握知识和技能。通过该课程的学习，使学生理解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理，从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。</p> <p>第一章 礼仪的起源和发展 第二章 仪表仪容的要求 第三章 涉外礼仪 第四章 语言的基本要求</p>

			第五章 少数民族 第七章 旅行社接待礼仪 第八章 酒店接待礼仪
17	黑龙江省导游基础知识 0103003	通过学习使学生能够了解导游工作必备的各方面基础知识,理解其中的基本概念,文化现象,景观特点,风物特产,以提高学生的导游讲解和应变能力。	运用多媒体等教学手段,充分开发学习资源,调动学生积极性,掌握旅游学基础知识。1. 黑龙江概况 2. 黑龙江历史概况 3. 黑龙江人文资源 4. 黑龙江自然资源 5. 宗教 6. 黑龙江省少数民族 7. 黑龙江省建筑 8. 饮食文化 9. 特色食品和土特产
18	导游业务实训 0103217	1、模拟地方导游服务规程中的服务准备、迎接服务、核对商定日程、参观游览服务等主要环节的服务操作; 2、导游词的创作; 3、主要导游讲解方法的运用技巧; 4、黑龙江主要旅游景点(伊春、五大连池等景点)的模拟讲解。	实训目标 培养学生专业应用技能,包括导游讲解技能和导游带团技能两部分。将课堂教学内容与实践相结合,从而提高学生的专业能力,提升学生的职业素养。 实训要求 1、必须服从学校(指导教师)的统一安排,严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全,如有违反纪律和有关规定者,若发生事故,后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者,必须提前请假,严格考勤。 4、完成导游业务实践报告。 5、凡实习成绩不合格者,不准予毕业。
19	领队业务 0103253	知识目标 1、了解领队工作规程、职责、纪律。 2、了解领队服务相关知识;能熟悉和运用领队外语,日常领队职业修养。掌握领队工作程序。出入境、急救知识。 能力目标 1、掌握管理团队的技巧,包括领队工作方法、领队语言运用。 2、处理突发问题与事故能力,包括对事故的预防能力、处理能力、对旅游者特殊要求及越轨言行的处理能力,对重点旅游者的接待和服务能力。 素质目标 1 提高学生的政治素质,培养和强化学生的爱国主义意识。 2、提高思想素质,使学生具有导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操,遵守公德、尽职尽责。 3、提高学生的业务素质,使学生具有导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。	通过教学,使学生了解领队应具有的各种素质要求,从思想品德、业务素质、工作能力、政策水平等方面一定的提升,从而完成入门教育工作。了解领队工作应具备的边检、海关、证件、交通等方面的知识,并掌握护照和各类签证的知识。了解行前准备工作的主要内容,掌握行前说明会的策划方法和组织工作,并能树立起与计调时刻保持联络的理念。熟悉中国出境与他国(地区)入境的基本流程,掌握办理登机手续、出入海关、边防检查等主要业务知识,达到具备独立操作的能力,能够顺利完成带领旅行团出入境任务。熟悉他国离境和中国入境的基本流程,掌握办理登机手续、退税、出入海关、移民局等主要业务知识,培养独立完成带领旅行团他国离境与中国入境的任务。
20	计调外联操作实	通过本课程的学习,使学生	教学内容

	务 0103048	对旅行社行业尤其是计调部和外联部的经营特点及其在旅行社职能部门中的地位有一个基本的认识,重点掌握外联旅游线路设计、促销、销售策略,计调工作的计价、报价、发团、接待业务等操作知识,并能通过课程实践环节加深对课堂教学内容的理解,并能将中国的旅行社与国外旅行社的运作模式进行科学比较、分析与评价,领会一些适应中国旅游市场特点的最新管理理念和市场运作模式,培养和提高学生从事旅行社服务与管理的能力,从而为课程专业实习及日后从事相关工作奠定良好的业务基础。	本课程主要讲述计调部和外联部的经营特点及其在旅行社职能部门中的地位、计调部和外联部的机构设置、业务范围、工作流程及工作方法、外联旅游线路设计、促销、销售策略,计调工作的计价、报价、发团、接待业务、设计与分析旅游线路、合理报价、准确规范地执行旅行社发团和接团业务等内容。 教学要求 本课程是高职类院校旅游管理专业的专业必修课程之一,是一门以旅行社合作企业计调部与外联部的具体操作实务为原型,校企深度融合,培养学生专业技能的专业主干课程,也是一门教学过程中紧贴旅游市场需求,要充分考虑旅行社计调与外联运营业务的实情,以项目教学和情景教学模式为主的,主要训练学生岗位实操能力的应用性。
21	旅游电子商务 0103208	课程通过描述互联网对商业模式的影响,从商务模式的选择到资金流、物流的处理,将开展旅游电子商务的过程中涉及到的方方面面的问题逐一展开。本课程要求掌握旅游电子商务的基本概念、基本理论、及旅游电子商务系统的组成。通过这门课程的学习使学生对旅游电子商务的基本体系与各个组成部分有一个基本的认识,为今后开设的与旅游电子商务相关的其他专业课程奠定必要的基础。	教学内容 本课程教学内容主要有旅游电子商务概述、旅游电子商务业务模式和概念、旅游电子商务网络技术基础、旅游 id 案子商务网站建设、旅游电子商务及旅游电子商务体系、旅游电子商务的安全、旅游电子商务的产业政策和法规等。 教学要求 在《旅游电子商务实务》课程的教学过程中,将组织旅游电子商务体系中的主要概念展开教学。课程的课堂教学集中于旅游电子商务概述、旅行社和旅游目的地电子商务实务、第三方平台应用实务等。同时,突出专业的实践性特点,强调案例分析教学,强调理论与实践相结合。培养学生利用计算机与通信技术通过互联网进行旅游产业、旅游景区领域内开展电子商务及网络营销的能力,培养学生进行旅游电子商务学术研究的能力。
22	研学旅游 0103272	1、方法能力目标 (1)培养学生具备研学旅游知识的学习能力、理解能力、应用能力和传播能力。 (2)培养学生具备研学旅游线路设计能力; (3)培养学生具备利用自然旅游景观和人文旅游景观开发研学旅游项目的能力; (4)培养学生具备解决实际问题的思路的能力; 2、社会能力目标 (1)培养学生的人际交往能力; (2)培养学生团结合作能力;	教学内容 本门课程主要讲授研学旅游的基本概念、国家研学旅游的基本政策、研学旅游的目的与意义、研学旅游的客户群体分析、研学旅游的基本类别、经典的研学旅游线路、研学旅游的开发与规划、研学旅游的接待与服务、研学旅游的安全管理、研学旅游营销策略等内容。 教学要求 1)讲授要简明而又系统,重在联系实际理解关于研学旅游的基本概念、基本理论;掌握研学旅游、研学旅游者、研学旅游资源、研学旅游产品、研学旅游业、研学旅游流、研学旅游效应等基本概念,认识研学旅游在旅游行业中的重要地位和作用。 2)加强教学的实践性环节,通过课程实践,让学生加深对研学旅游活动三要素的认

		<p>(3) 培养学生的交流与协商能力;</p> <p>(4) 培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。</p> <p>3、专业能力目标</p> <p>(1) 知识能力: 使学生能将研学旅游的基本理论和系统知识应用到旅游活动实践中, 能胜任研学旅游导游服务、景区研学旅游开发与管理等工作中对研学旅游应用的要求。</p> <p>(2) 素质能力:</p> <p>在工作中能够熟练讲解研学旅游文化相关知识; 能识别和鉴赏研学旅游活动中的文化表现内容和形式; 能分析探讨研学旅游活动中的文化意义与收获。</p>	<p>识, 了解研学旅游的基本构成, 将所学理论与旅游实践结合起来。</p>
23	<p>实习地域概况</p> <p>0103273</p>	<p>专业知识目标</p> <p>(1) 了解旅游产业发展学院实习企业地域基本情况</p> <p>(2) 掌握我院主要实习地域主要人群的旅游需求</p> <p>(3) 掌握我院主要实习地域的人文习俗和旅游景点</p> <p>职业技能目标</p> <p>(1) 会分析实习地域客源旅游动机</p> <p>(2) 能向实习地域客源提供合理的优质服务</p> <p>(3) 能针对潜在客源市场设计出开拓计划书</p> <p>职业素养目标</p> <p>(1) 提高学生旅游竞争意识</p> <p>(2) 培养学生灵活应变能力</p> <p>(3) 培养学生语言表达能力</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲授的内容有实习地域基本概况、实习地域的主要地域划分、实习地域的旅游、江浙实习地域概况、北京地区实习地域概况、上海地区实习地域概况、胶东半岛实习地域概况、辽东半岛实习地域概况、黑龙江省实习地域概况、港澳台地区实习地域概况等。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程通过对主要实习地域各个方面的学习和研究, 熟悉、掌握相关内容, 学习实习地域成功的旅游发展的经验, 尊重实习地域游客的风俗习惯, 以有效地指导旅游实际工作, 更好地服务游客, 促进地域旅游业的持续发展。因此, 通过课程教学, 使学生对实习地域的客源市场及实习地域的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解, 从而使其专业知识结构更加全面和合理, 以符合我国旅游业从业人员应具备的职业知识素养。</p>

(四) 专业职业能力分析

1. 国内外旅行社、旅游公司从事导游、计调、外联等工作。
2. 国内外旅行社、旅游公司从事旅游产品开发设计、市场营销工作。
3. 国内外旅行社、旅游公司从事岗位培训工作。

七、教学进程总体安排

(一) 课程计划表

旅行社经营管理 专业课程计划表

平台	序号	课程名称及课程类别	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道德养成平台	1	*入学教育	必修	1	26	26			1
	2	*军训	必修	2	52		52		1
	3	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	4	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	5	*形式与政策	必修	1	16	16			1-4
	6	*思想道德考评	必修	24					1-6
	7	*军事理论	必修	1	18	18			1
	8	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	9	*心理健康	必修	1	16	16			1-4
	小计				43	350	192	158	
基础理论平台	1	*实用旅游英语	必修	7	88	50	38		1、3、4
	2	Δ旅游法规与职业道德	必修	4	64	48	16	4	2
	3	Δ旅游地理	必修	1	26	12	14	2	1
	4	旅游概论	必修	3	26	12	14	2	1
	5	*旅游服务礼仪	必修	4	52	26	26	4	1
	6	Δ全国导游基础知识	必修	4	64	32	32	4	2
	7	Δ黑龙江省导游基础知识	必修	4	64	32	32	4	2
	8	Δ应用文写作与导游词创作	必修	2	26	12	14	2	1
	9	Δ前厅客房服务与管理	必修	2	30	14	16	2	3
	10	Δ餐饮服务与管理	必修	2	30	14	16	2	3
	11	Δ中国旅游客源地与目的地概况	必修	2	30	14	16	2	3
	12	Δ旅游心理学	必修	4	68	34	34	4	4
	13	Δ旅游电子商务	必修	2	30	14	16	2	3

	14	*计算机应用基础	必修	2	26	16	10	2	1
	15	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3
	16	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1、2
	17	*限定选修课	选修	8	144	144		4	3、4
	小计			61	922	628	294		
职业 发展 平台	1	Δ导游业务	必修	4	64	32	32		2
	3	Δ导游业务实训	必修	1	24		24	24	2
	4	Δ旅行社经营与管理	必修	4	60	30	30	2	3
	5	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	24	3
	6	Δ领队业务	必修	2	30	14	16	2	3
	7	Δ旅行社产品设计与操作	必修	4	68	34	34	4	4
	8	Δ旅游市场营销	必修	4	68	20	48	4	4
	9	Δ计调外联操作实务	必修	2	34	16	18	2	4
	10	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4
	11	*企业文化	必修	8	144	72	72	8	5
	12	Δ研学旅游	必修	8	144	72	72	8	5
	13	*实习地域概况	必修	8	144	72	72	8	5
	14	顶岗实习	必修	16	384		384		6
	15	毕业设计(论文)	必修	1	24		24	24	6
	16	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2
	17	*社会实践	必修	1	24		24		2
	18	*志愿者服务劳动	必修	1	24		24		3
	19	*公益服务与劳动	必修	1	24		24		4
		小计			71	1372	450	922	
合计				175	2644	1270	1374		

备注：公共基础课程类别用*号标识，专业（技能）课程类别用Δ号标识

(二) 学期实施进程表

旅行社经营管理 专业学期实施进程表

学 期	课程名称	考 核 方式	学分数	学时数	学时分配		周 学 时	教学周数
					理论	实践		
第 一 学 期	入学教育	考查	1	26	26			1 周
	军训	考查	2	52		52		2 周
	思想道德与法律基础	考查	3	52	32	20	4	13 周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13 周
	军事理论	考查	1	18	18			9 周
	旅游地理	考查	1	26	12	14	2	13 周
	实用旅游英语 I	考试	1	26	12	14	2	13 周
	旅游概论	考试	1	26	12	14	2	13 周
	旅游服务礼仪	考试	4	52	24	28	4	13 周
	应用文写作与导游词创作	考查	2	26	10	16	2	13 周
	计算机应用基础	考查	2	26	12	14	2	13 周
	心理健康 I	考查		4	4			2 周
	思想道德考评		4					13 周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3 周
	形式与政策 I	考查		4	4			2 周
	公共选修课	考查	4	52			4	13 周
		学期小计 (16) 门		30	422	234	188	24
第 二 学	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18 周
	体育 II	考查	2	36	10	26	2	18 周

期	全国导游基础知识	考试	4	64	32	32	4	16周
	旅游法规与职业道德	考试	4	64	48	16	4	16周
	黑龙江省导游基础知识	考试	4	64	32	32	4	16周
	导游业务	考查	4	64	32	32	4	16周
	导游业务实训	考查	1	24		24	1周	1周
	大学生创新创业导论	考查	2	36	36		2	18周
	心理健康 II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导 II	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评		4					16周
	形式与政策 II	考查		4	4			2周
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	社会实践	考查	1	24		24		1周
	学期小计 (14) 门		35	546	340	206	28	
	第 三 学 期	前厅客房服务与管理	考查	2	30	14	16	2
餐饮服务与管理		考查	2	30	14	16	2	15周
旅行社经营与管理		考试	4	60	30	30	4	15周
实用旅游英语 II		考试	2	30	14	16	2	15周
领队业务		考试	2	30	14	16	2	15周
中国旅游客源地与目的地概况		考查	2	30	14	16	2	15周
旅游电子商务		考查	2	30	14	16	2	15周
管理学基础		考查	2	30	30		2	15周
体育 III		考查	2	36	8	28	2	18周
通用职业能力实训		考查	1	24		24		1周
心理健康 III		考查		4	4			2周
职业发展与就业指导 III		考查	1	10	10		2	5周
形式与政策 III		考查		4	4			2周

	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		2	18周
	志愿者服务劳动	考查	1	24		24		1周
	学期小计（16）门		31	444	242	202	24	
第 四 学 期	旅游心理学	考试	4	68	34	34	4	17周
	实用旅游英语III	考查	4	34	20	14	2	17周
	旅行社产品设计与操作	考查	4	68	28	40	2	17周
	旅游市场营销	考试	4	68	22	46	4	17周
	计调外联操作实务	考试	4	34	16	18	4	17周
	心理健康 IV	考查	1	4	4		2	2周
	职业发展与就业指导 IV	考查	1	18	18		2	9周
	形式与政策 IV	考查	1	4	4		2	2周
	思想道德考评		4					
	限定选修课	考查	4	72	72		2	18周
	公益服务与劳动	考查	1	24		24		1周
	学期小计（11）门		32	394	218	176	24	
第 五 学 期	*实习地域概况	考试	8	144	72	72	8	18周
	*企业文化	考试	8	144	72	72	8	18周
	Δ研学旅游	考试	8	144	72	72	8	18周
	思想道德考评	考查	4					
	学期小计（4门）		28	432	216	216	24	
第 六 学	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	思想道德考评	考查	4					
	毕业设计(论文)	考查	1	24		24	24	1周

期	学期小计 (2 门)		21	408		408		
合计:			175	2644	1270	1374		

旅行社经营管理 专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
1	公共关系礼仪实务	公共选修课	4	4
2	个人理财规划	公共选修课	4	4
3	微商创业指南	公共选修课	4	4
4	如何高效学习	公共选修课	4	4
5	有效沟通技巧	公共选修课	4	4
6	幸福心理学	公共选修课	4	4
7	公共日语	公共选修课	4	4
8	电影与幸福感	公共选修课	4	4
9	美学原理	公共选修课	4	4
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育 (新版)	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4
15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4
17	旅游地理	公共选修课	4	4
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
23	马克思主义基本原理概论	限定选修课	4	4
24	大学生爱国教育十讲	限定选修课	4	4
25	高等数学 (上)	限定选修课	4	4
26	解码国家安全	限定选修课	4	4

旅行社经营管理 专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
27	生态文明	限定选修课	4	4
28	木材·人类·环境	限定选修课	4	4
29	互联网金融	限定选修课	4	4
30	商业伦理与企业社会责任	限定选修课	4	4
31	海洋的前世今生	限定选修课	4	4
32	旅游文化	限定选修课	4	4
33	音乐艺术	限定选修课	4	4
34	黑龙江非物质文化遗产技艺	限定选修课	4	4
35	民族舞蹈	限定选修课	4	4

（三）理论教学与实践教学学时分配表

项目	学时	百分比	备注
专业理论教学	1270	48%	
专业实践教学	1374	52%	
教学活动总学时	2644	100%	

（四）实践教学体系设计

项目名称	开设学期	周数	主要内容	实训目标与要求
导游业务实训周	第二学期	1	1、模拟地方导游服务规程中的服务准备、迎接服务、核对商定日程、参观游览服务等主要环节的服务操作； 2、导游词的创作； 3、主要导游讲解方法的运用技巧； 4、黑龙江主要旅游景点（伊春、五大连池等景点）的模拟讲解。	实训目标 培养学生专业应用技能,包括导游讲解技能和导游带团技能两部分。将课堂教学内容与实践相结合,从而提高学生的专业能力,提升学生的职业素养。 实训要求 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排,严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全,如有违反纪律和有关规定者,若发生事故,后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者,必须提前请假,严格考勤。 4、完成导游业务实践报告。 5、凡实习成绩不合格者,不准予毕业。
社会实践	第二学期	1	组织学生前往哈尔滨融创	实践目标:

周			乐园、伏尔加庄园景区、凤凰山景区、北方森林动物园等景区进行社会实践。	通过本次实践培养学生独立思考、独立工作和独立解决问题能力。通过参加一些社会实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。 实践要求： 1、必须服从学校和景区规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字社会实践报告。 5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。
景区服务与管理实训周	第三学期	1	组织学生前往亚布力、雪乡等黑龙江冬季热门旅游景点，了解景区规划与运营，考察旅游景区的景观特色及营销策略，组织学生考察景区突发意外事件处理的应急方案。	实践目标： 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。能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理。能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作。具备一定的景区讲解、策划规划能力。具备进行安全维护、环境布置等能力。能够具备细心、周密、热情的服务意识。提高学生的团结、协作、宽容的合作意识。提高学生灵活、克制、诚信的职业意识。 实践要求： 1、服从学院和景区规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字社会实践报告。
志愿者服务劳动周	第三学期	1	7、前往景区、景点进行文明旅游宣传。 8、清扫景区景点垃圾。 9、为旅游者提供义务讲解活动。	实践目标： 以奉献、服务为目的，引导旅游产业发展学院志愿者通过志愿活动，增强“文明旅游”意识，以共享促共建，以共建促和谐，切实推进和谐青春建设与和谐景区、景点建设。培养学生热爱劳动，争做文明旅游好公民。 实践要求： 9、志愿者服务队在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动。 10、志愿者服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为民服务活动。 11、参加志愿者服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守党支部的各项规章制度和工作纪律。

				12、要重视志愿者服务和劳动的收获和总结，完成志愿者服务劳动周总结报告一份。
公益服务与劳动周	第四学期	1	7、前往养老院、孤儿院等场所进行公益演出及义务性劳动。 8、为贫困地区捐款捐物。 9、组织学生义务献血。	<p>实践目标：</p> <p>1、通过活动的开展，尊老爱幼的优良传统，增强学生的社会责任感。</p> <p>2、通过活动的开展，使学生养成良好的劳动习惯。</p> <p>3、通过一些列活动的开展，使学生学会珍爱生命、学会珍惜现在的幸福生活，促进学生的团结合作精神。</p> <p>4、通过志愿活动,给贫困地区的孩子带去新知识、新的思想、新的理念，给他们送爱心，送关怀,从而对他们的人生观,价值观起到正确的引导作用。</p> <p>实践要求：</p> <p>1 公益服务与劳动周是在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动，学生要服从学院的安排。</p> <p>2、公益服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为养老院、孤儿院及贫困地区的捐赠等公益服务活动，服务期间学生要遵守服务准则，服务要热情周到。</p> <p>3、参加公益服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守各项规章制度和工作纪律。</p> <p>4、要重视公益服务和劳动的收获和总结，完成公益服务劳动周总结报告一份。</p>

(五) 教学时间分配表

学期 内容 周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	一 学 年	一		◇	◇	◇	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§
	二	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§
二 学 年	三	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§
	四	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§
三	五	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§

学 年	六	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	●
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

说明：学生第五学期结束期末考试之后进入顶岗实习阶段，共计 24 周

理论 § 校内实训 № 校外实践 △ 考试 ■ 机动 ★ 毕业设计+毕业论文 ○
 毕业答辩 ● 入学教育及军训 ◇

八、实施保障

（一）师资队伍

1.专业生师比

校内专业在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1，符合要求，专业带头人具有高级职称，专业“双师型”教师达 95%以上，兼职教师主要来自于旅游行业企业。

2.师资队伍结构

旅行社经营管理 专业师资情况一览表

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
朱彩云	女	1965.05	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	教授	服务礼仪、 地方导游基础知识
袁琳	女	1979.08	东北财经大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游地理、 地方导游基础知识
杜娟	女	1979.01	哈尔滨工程大学 经济法专业	研究生	硕士	副教授	旅游概论、 导游业务
赵甲申	男	1980.05	黑龙江大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	旅行社经营与管理 旅游市场营销
孙悦	女	1981.05	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	旅游法规、 旅行社经营与管理
高明琦	女	1974.02	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	副教授	模拟导游、 导游词创作
刘长凤	女	1965.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	教授	旅游景观赏析
封宗华	女	1977.12	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	副教授	客房服务与管理、 导游业务
张莹	女	1982.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	全国导游基础知识

旅行社经营管理 专业师资情况一览表

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
李晓	女	1984.10	黑龙江科技大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	旅行社计调外联
梁博	女	1986.06	黑龙江工程学院 旅游管理专业	本科	学士	讲师	服务礼仪、 地方导游基础知识
田丹	女	1982.06	吉林大学 历史学	研究生	硕士	讲师	景区服务与管理
王本楠	女	1986.06	哈尔滨师范大学 旅游管理专业	本科	学士	讲师	地方导游基础知识

(二) 教学设施

1. 校内实训条件

现有教学设施能够满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等均达到国家发布的专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件也能保障本专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习的需要。

其中模拟旅行社实训室是参照目前中小型旅行社企业的操作模式所建立。用来培训学生旅行社业务实际操作能力的实训室。由前台接待部、国内旅游中心、出境旅游中心、入境旅游中心、票务部、财务部、总经理办公室、商务会谈区构成。可以模拟实现旅游企业信息共享，同时还可以模拟旅行社运作（包括实现旅行社接待、会客谈判、出入境操作、定票服务、团队散客服务、财务结算、产品设计销售等）。

2. 校外实训条件

目前该专业已建立实训已建立了十几个校外实训基地，其中包括

省内哈尔滨铁道国际旅行社、哈尔滨康辉国际旅行社、哈尔滨蓝太阳旅行社、哈尔滨红松林旅行社等多家旅行社建立了长期合作，校内配有专业实习、实训指导教师，同时企业也安排专业指导教师进行指导，为学生提供了良好的校企合作平台。

（三）教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，对本专业教材、图书文献一般选用既能满足学生专业学习、教师专业教学研究、又适合教学实施和社会服务需要的近3年出版的校企合作教材与相应的教育资源。同时也可根据实际需要组织编写校本教材，开发最新的教学资源。

（四）教学方法

在高等职业学校教学管理的基础上，结合旅游行业企业的管理模式，培养学生的职业素养和职业意识。注重专业教学特点和授课形式，做好行动导向和项目教学管理。

1. 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，采用以行动为导向，以培养岗位实际工作能力为主线，优化岗位所需的知识、素质、技能，制定科学完整的课程模块体系和教学流程。

2. 在教学过程中注重因材施教、按需施教，鼓励学生创新，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。使各项目的理论教学及技能训练达到旅游企业岗位工作所必需的能

力要求和标准。

3.理论教学以课堂教学为主并结合部分现场教学，鼓励课堂教学手段多样化，可以采用现代多媒体、小组模拟、“互动式”等教学手段。

4. 毕业论文题目的确定，不应采用虚拟课题，应在教学大纲规定的内容和范围中，让学生走入社会去联系和争取课题。

（五）学习评价

对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

学生的学业考核评价				
评价主体	评价方式	评价内容	评价过程	评价标准
学校	考评	认知	笔试	优秀
企业	测评	技能	口试	良好
学生	互评	责任感	顶岗	及格
		创新力	技能大赛	不及格
		团队协作	职业资格证	

形成以学生、学校、行业三者共同的教学评价体系。以理论知识

+业务实操考核评价为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。强化考核中知识技能点和任务协作的结合考核，充分反映考核的实战性。

1. 理论课程考核

每学期确定 3 门必修课为考试科目，其余为考查科目，每科均按百分制评定成绩。成绩及格者可得规定学分，不及格者不得学分。

2. 实践技能考核

本专业的实践技能考核采用学校考核和行业考核相结合的方式进行。下列实践技能项目必须在学校组织考核的基础上参加行业组织的考核，并获得相应资格（等级）证书。

（六）质量管理

1、学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，制定专业教学质量监控管理制度，院系二级督导听课、学生网上打分评课及对课堂教学进行监督评价。

2、学院内加强日常教学组织运行与管理，定期开展集体听课、评教、评学活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，积极参加学院组织的说课、龙旅大讲堂及教师能力大赛等教研活动。

3、教研室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

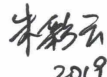

学生通过三年的学习，完成规定的教学活动，修满本专业人才培养方案所规定的 175 学分，并在教师指导下完成实习报告，达到的专业素质、知识和能力等方面的要求方能毕业。

十、附录

附件 1:

附件 1:

旅行社经营管理专业人才培养方案审批表

专业信息	专业名称	旅行社经营管理		
	专业代码	640103		
专家意见	旅行社经营管理专业人才培养方案能根据职业面向、行业、岗位类别及职业标准确定培养目标，培养目标定位准确，既重视学生动手能力的培养，又注重学生职业适应能力、综合素养、创新创业精神、实践能力、可持续发展能力的培养。适应区域经济发展对技术技能型人才需求。			
论证专家信息	姓名	单位	职务/职称	签名
	段光达	黑龙江大学	教授	段光达
	乔海滨	哈尔滨铁道国际旅行社	董事长	乔海滨
	李丛辉	黑龙江省导游协会	会长	李丛辉
院系审核意见	负责人签名:  2019年7月8日			
学院党委审核意见	党委书记签名:  2019年7月10日			

附件 2:

旅行社经营管理专业人才培养方案变更审批表

申请系别		年级		专业	
变更理由					
相关文件	(本栏指哪个专业人才培养方案)				
教学计划变更内容	系主任: 年 月 日				
教务处审核意见	负责人: 年 月 日				
主管院长审批意见	主管院长: 年 月 日				

会展策划与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：会展策划与管理专业

专业代码：640301

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

采取弹性学制，标准学制三年，在 2 至 6 年完成

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类 (64)	会展类 (6403)	现代商业 服务(728)	会展策划师 2-02-34-8 展览讲解员 4-04-02-02 会展策划专业人 员 2060705	展会项目经理 企业设计主管 企业运营人员 会展策划 销售与服务	英语等级证书 普通话等级证书 计算机等级证书 会展策划师

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应会展经济发展需要，以会展管理策划知识为基础，以管理能力为重点，以良好的职业素质为核心，掌握会展以及相关行业知识，面向策划、设计、营销、服务、管理等领域的高素质劳动者和技术技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）思想道德素质

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，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）职业素质

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）身心素质

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；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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，自身具有良好抗压能力、自主学习能力等，同时具有创新创业能力：富有创新精神、勇于投身实践的创业能力与专业教育、素质教育相结合，促进学生全面发展。

2. 知识

熟练掌握会展策划与管理专业理论与实践方法，以及相关的经济学基本知识；掌握必须的公共文化基础理论，英语达到国家三级、计算机达到国家二级。掌握必须的国内外会展专业知识。掌握必须的会展管理、策划、营销、服务理论专业知识。理解我国会展也的相关方针、政策和法规以及国际惯例；及时了解本学科的发展与动态；掌握一门外语，具有一定的阅读能力和相当的听、说、写、译的能力。

3. 能力

(1) 专业能力

具备本专业所必需的会展策划与管理理论与实务、会展营销、会展文案写作、会展项目管理、会展服务等专业知识；会展软件操作基本技能；会展策划书的写作知识；具备本专业所必需的旅游学、管理学、经济学等专业基础知识；能熟练用英语进行会展服务；具有熟练使用计算机办公软件操作和办公文秘能力；具备较强的交际、应变、心理调适和公关能力；掌握会展业务基本技能；掌握会展服务技能；掌握酒店餐饮销售、前厅、客房、餐饮服务与管理技能；具备良好的市场营销和客源组织能力；具备一定的会展策划、设计能力；具备一定的会展旅游、酒店产品策划、组织与营销能力；具备在会展企业从事基层管理工作的能力；会展策划与管理从业所必备的规则、政策、法律、法规。能够运用所学知识分析、解决实际工作中的有关问题，能对复杂问题做出正确判断并提出解决方案。

(2) 方法能力

培养学生工作具有计划性的良好习惯、提升想象力和具体问题具

体分析解决具体实际问题的技巧。掌握一定的学习方法、学习技巧，具备一定的自我学习能力；具备一定的信息搜集、整理、归纳和处理能力；具备一定的数据采集、分析和应用能力；培养学生创业创新能力。

（3）社会能力

通过不断激发同学们的积极性，培养提高认知能力与水平、优化专业结构，及时更新资讯；增强学生实践能力、创新能力、承受挫折能力、人际交往能力、独立能力等这些综合能力；引导培育大学生形成健康、理性的人格结构；提高语言沟通、团结协作、善解人意、提升社会责任感。

六、课程设置及要求

（二）课程体系设计思路

实施“校企合作共育、订单培养”人才培养模式，依托会展策划模拟实训室、会议服务实训室、会议服务礼仪模拟实训室及校外北辰集团、哈尔滨冰城国际展览公司等实训基地，通过校企合作，形成比较稳固的专业教学实习和实训基地。

课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

1.道德养成平台

道德养成平台以促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展打牢思想道德基础。主要包括军训、军事理论、思想道德、心理健康等与道德养成有关的理论与实践课程。

2. 基础理论平台

基础理论平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论和基础知识的学习，夯实在校生理理论知识基础；使学生在在校期间牢牢掌握专业理论知识。

3. 职业发展平台

职业发展平台以校企合作、工学交替为运行原则，培养学生的职业道德和职业能力，打牢学生的职业发展根基。根据本专业人才培养方向,在充分调研的基础上，确立本专业核心课程为会展策划与管理、会展营销、会展实务、会展服务技能，共计 4 门课程。突出职业能力、设计能力、动手能力、综合管理能力。

(二) 公共基础课程

序号	课程名称/ 课程编码	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	入学教育 1603001	<p>给新生科学的指导，使他们尽快地完成从高中生到大学生的角色转变，开启大学的良好开端，适应大学生活，为成人成才打下坚实的基础。</p> <p>高校新生入学教育是大学生教育的一个最为关键的环节，是一项十分关键的工作。新生入学教育的目的，简而言之就是要引导、帮助新生认识高等教育和大学生活的特点，认识专业及其发展走向，认识自我和成才途径。应从人的发展与社会发展的需要出发，从现代教育思想和科学教育理念出发开展入学教育，指导学生更快地融入大学的文化氛围，并尽快适应大学生活，使他们身心健康而愉快顺利地渡过大学生活，成为社会的栋梁之材。</p>	<p>入学教育在内容上应该包括这么几个模块：首先是学校发展情况，要通过介绍学校发展的历史、现状及未来规划，办学的指导思想、发展定位与自身特色，教学、科研与管理的基本运行状况，师资队伍、学科专业和基础设施三方面的建设状况，使学生对自己就读的学校有一个宏观、全面和系统的认识；其次是院系及专业情况，要通过介绍院系的发展、学科与专业的设置、教师队伍的构成、培养方向与途径等方面的情况，使学生对自己所在的院系和所学的专业有比较详细和清醒的认识；再次是大学的学习任务和管理方式，主要涉及到学习阶段的划分及主要任务、学年制或学分制的方案设计与相关要求、大学学习的特点与方法、校园及学生管理的相关规定与制度；最后是个人的发展目标与规划，通过介绍职业选择与发展定位、人才供给与需要、就业政策与形势，引导学生</p>

			树立正确的职业观、就业观和人才观，科学合理的规划自己的未来发展与职业选择。
2	军训 1603002	通过军训提高学生自律精神，促使学生军事化自我管理。军事训练最首要的任务是帮助同学们通过接受包括言行举止、作风纪律、国防观念等内容的军事训练，培养同学们团结、协作、吃苦耐劳的精神和品格。通过军事化的强化锻炼和军事理论课程的学习，让同学们了解更多的军事的、国防的知识，在亲身体验与理论知识的学习过程中树立起科学的国防观念，增强国防意识。特别是在当前我国面临的复杂国际形势下，大学生更应该要有一种忧患意识，要树立心系祖国，心忧天下、立志报国的志向。	稍息、立正、报数、跨立、停止间转法、原地踏步、齐步走的行进与立定、跑步走的行进与立定、正步走的行进与立定、军姿、蹲姿、整理内务、检阅训练、坐姿（坐地上、坐板凳上）、敬礼、走方队；军体拳或匍匐拳、匍匐刀等。
3	形式与政策 0703048	引导和保证学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，让学生感知世情国情民意，体会党的路线方针政策的实践，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上，形成正确的世界观、人生观和价值观。了解和正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性，引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想，增强学生实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念，全面拓展能力，提高综合素质。	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上，阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。努力体现权威性、前沿性，注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合，在相关问题的解读和分析上下工夫，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。
4	大学生创新创业导论 0703055	重点放在对学生创业素质的培养和创业基础知识的介绍，同时指导学生以团队形式开展一些项目化的实践训练，旨在引导学生尽早树立创业意识，学会创新思维，提升精神心理品质，了解企业创建和运行管理的基础知识，提升实践创新能力。	着重于精神心理品质培养的引导和创业能力的探讨，强化学生创业动机，着眼于创业过程、企业运作知识的介绍和创业实践指导，帮助学生提升创业实战能力
5	计算机应用	遵循学生认知与技能成长规律，以工作和专业中遇到的计算机应用问题为背景，依托“职教20条”	以项目和任务为载体，本课程包括7个教学单元，分别为微机选购与组装、Windows7操作系统应用、文档处理、数据

	基础 030381	着力培养学生应用办公软件解决常见问题的能力, 熟练掌握计算机基础知识、基本方法与基本技能, 能够根据专业需求进行规划和创新目标实现文档编辑排版、数据处理和演示文稿的制作, 提升学生思维、判断、实施、评价工作过程能力。	编辑与管理、幻灯片制作、多媒体应用、Internet 的应用。建议在机房授课, 采用“任务驱动、理论实训一体”的教学模式, 按“任务展示—知识梳理—任务剖析—巩固训练—小结与拨高”环节讲解与实施教学。
6	实用英语 0403042	掌握基本的语音和语法知识及3500个左右英语单词、常用短语和词组, 能准确阅读和理解一般性英语文章。在听、说、读、写、译等方面能正确运用所学知识。	理解和掌握语音、词汇、语法、句子结构、篇章段落及其应用。通过日常生活、情感、餐饮、购物、休闲娱乐、旅游、职场、网络等情景交流的口语话题, 让学生能够在生活、学习和工作的各个方面用英语进行交流。
7	体育 0703031	使学生掌握体育课程的基本理论知识; 掌握体育课程运动的基本动作要领, 具有良好的交际沟通能力; 树立正确的审美观, 发挥体育教育的多功能性, 对学生进行集体主义、爱国主义、共产主义教育, 培养学生敢于拼搏、开拓创新、勇敢顽强、团结进取的优良品德。	<p>体育 1: 学生可以根据选项选择体育课程。从体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块中选择自己感兴趣的体育项目学习。</p> <p>培养学生专项体育的基本素质、进行体能训练、使学生掌握基本的动作要领、增强体育锻炼意识、提高团结协作能力。</p> <p>体育 2: 继续培养学生的专项训练技术、基本素质、基本能力。学生可以依托体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块继续原来参与的选项, 也可重新选新的项目学习。教师可分层教学, 以老带新等方法提高学生体育技战术能力。</p> <p>体育 3: 熟练掌握体育项目的内涵, 要领, 技术和技能。使学生对所选项目有较好的掌握。促使学生具备健全的思想, 强健的体魄, 团结协作的精神。</p>
8	思想道德修养与法律基础 0703023	通过学习, 增强大学生解决实际问题的能力, 使大学生掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观和法制观的科学理论, 引导大学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德素质。	<p>主要内容: 思想道德知识、法律知识、培养学生运用马克思主义立场、观点和方法, 解决实际问题的能力</p> <p>教学要求: 要运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论, 引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观, 解决成长成才过程中遇到的实际问题, 更好适应大学生活, 促进德智体美劳全面发展。引导学生担当民族大任, 成为担任民族复兴大任的时代新人。</p>
9	毛泽东思想和中国特色	本课程通过教学使学生了解马克思主义中国化的历史进程, 认识毛泽东思想、邓小平理论、“三	主要内容: 毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想。

	社会主义理论体系概论 0703029	个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果，帮助学生正确认识马克思主义中国化理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用，确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想。	教学要求：课程旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既要体现出马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又要体现这些理论成果的理论逻辑，力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
10	心理健康 0703034	通过主体体验性《大学生心理健康教育》课程教学，使学生了解心理健康基本知识，掌握基本的心理调适方法；通过该课程的实训模块，进一步增强学生的自信心和耐挫性，培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，通过理论与实践的有机融合，达到培养学生良好心理素养的目的，从而为他们的全面发展提供良好基础。	主要内容：培养学生自我认知能力；培养学生环境适应能力；增强学生心理调适能力；培养学生应对挫折能力 教学要求：面向全体学生；精选教学内容；倡导体验分享；开发课程资源；注重教学过程。
11	军事理论 0303037	新《课标》提出：军事课是以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	主要内容： 新《课标》规定，军事理论教学内容包括：中国国防；军事思想；国际战略环境；军事高新技术和信息化战争五大部分。 军事技能训练内容包括：条令条例教育与训练；轻武器射击；战术；军事地形学和综合训练。 军事理论课是普通高等学校学生的一门必修课，列入学校的教学计划，在第二学期分散安排，考试成绩记入学生学籍档案。在完成规定的学时之外，通过开设选修课、举办讲座和开展经常性的国防教育活动，使教学内容和效果得到不断延伸和提高。根据军事理论课的特点，要不断充实调整教学内容，使学生学习和掌握的最新的军事知识，做到既有一定的广度，也有一定的深度，同时又注意系统性、理论性和实用性。要把素质教育作为军事理论教育的首要目的，培养学生主动学习、独立思考、不断增强学生的国防观念，立志成才。
12	通用职业能力实训 2301001	通用职业能力实训，是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力。每个职业都需要一定特殊的	主要内容：1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力 8.

		能力才能胜任,如教师要有专业授课能力,人事主管要有沟通、协调能力。目前大学生的情况是:学业能力不足,表现为专业不专;商业能力不强,不了解雇主,职业能力不高。本课程就是为了促进大学生强化职业能力而设定的.使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会,服务于社会,服务于岗位的目标。	抗挫折能力 教学要求,教师结合实际强化学生的各种职业能力,增强实践性和趣味性和可操作性。
13	管理学基础 0103147	通过本课程的学习,使学生认识和理解管理的重要性和普遍性,了解古今中外管理思想的发展,理解并掌握管理学的基本原理与方法,掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。在掌握基本理论的基础上,运用科学的管理程序和方法,从而提高分析问题与解决问题的能力,形成基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。同时培养学生具有良好的职业道德品质,形成团结协作,分工合作的职业观念,具有对组织企业负责的情感,积极向上的工作态度。	《管理学基础》这门课程从总体上主要分三大模块:第一部分是管理学的基础模块:包括管理与管理学及管理思想与管理理论的发展,主要介绍管理学基础知识与现代管理学理论与思想;第二部分是管理学的技能模块:包括计划管理技术,组织管理技术,领导、沟通与激励技术,管理控制技术等方面内容。这部分是本门课程重点与主体部分,主要针对基层管理者的实际需要。第三部分拓展与选择模块:主要介绍管理的创新职能,了解企业创新的特点和培育技巧。 《管理学基础》是一门应用型专业必修课程,因此,教学中不仅要对本规律、原理、特点和方法进行必要的讲解,更应注意理论联系实际。在教学过程中,除了运用基本的课堂讲授方法之外,还会运用启发引导式教学、视频案例分析、分组讨论、角色扮演、PPT 动画展示等方法进行教学,紧密联系实际,提高学生分析问题和解决实际问题的能力,为进一步学习其他专业课程和日后的实际管理工作奠定良好的基础。
14	职业发展与就业指导 0103033	《职业发展与就业指导》为学院各专业公共必修课。引导大学生树立正确积极的人生观、价值观和就业观,树立正确的职业观念和职业理想,认真思考自己的职业生涯发展问题,并在教师的指导下初步规划自己的职业生涯,做好相应的就业准备。帮助学生认清就业形势,了解就业政策,更新就业观念,掌握就业技巧,提高就业能力,引	主要内容:认识职业、职业发展规划、职业能力培养、就业指导,就业准备 教学要求:职业的概念及分类;认识自我,适应环境;国家及我院的毕业生就业形势与情况;转变就业观念,确立自己的职业发展方向。劳动力市场的基本状况及影响因素;自我评价;职业发展决策类型;职业生涯规划设计的方法。能力及影响能力发展的因素;大学生应具备的职业能力;获得能力的渠道和方法。就业制度、

		<p>领学生理性思维,提升内在素养和品质,努力实现大学生在态度、知识和技能三个层面的显著提高,将个人发展和市场经济发展、国家需要相结合,初步确立职业意识和创业意识。愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。为其顺利就业、创业和未来发展打下良好的基础。</p>	<p>政策、法规和方式以及自身权利与义务;职业道德素养;适应新环境。就业中的思想、心理、信息、材料、笔试和面试等方面的内容及方法。</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

(三) 专业(技能)课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容和教学要求
1	<p>会展概论 (核心课程) 0103013</p>	<p>在根据行业会展活动组织岗位确定教学模块的基础上,引入企业真实的工作项目“会展活动策划与组织”作为教学的能力训练项目,依据岗位工作流程和能力要求分解学习任务,在所有的学习任务完成之后,学生小组可以将每项任务的成果汇总、提炼,形成总的项目成果。这样,学生既熟悉了岗位工作的流程,又锻炼了相应的工作环节所必须具备的关键能力,而且形成了最终的成果,服务行业企业。课程实践教学均安排在校内外实训基地,充分利用广交会,将课程实践教学内容与校外实训基地的用人需求对接,安排学生在企业专家指导下、在真实的工作现场实训。</p>	<p>理解会展的涵义,了解会展的分类,熟悉和掌握会展的性质和特点。了解会展的历史发展过程,了解会展发展的现状及其特点,理解会展的发展条件。</p> <p>掌握会议的概念、类型和特点,熟悉会议的承办方式和争取条件和工作流程,具备策划一个会议的能力。</p> <p>掌握展览组织工作流程,并设计一个展览的组织工作方案。</p> <p>了解节事活动的基本概念掌握节事策划的原则、方法和基本步骤,并作一个节事活动策划方案。</p> <p>理解奖励旅游的概念、类型的特点,了解奖励旅游的运作模式,了解奖励旅游的发展现状。能设计与组织一次奖励旅游活动。</p> <p>掌握中国会展业发展的趋势并能分析造成这些趋势的内在因素。</p> <p>掌握会展策划的内容及其基本流程。</p>
2	<p>旅游概论 0103001</p>	<p>了解社会经济发展与旅游活动的关系;</p> <p>明确旅游活动的内容、种类和表现形式;</p> <p>掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系;</p> <p>了解旅游对接待地区的基本影响;</p> <p>了解旅游和旅游业的发展</p>	<p>重点掌握旅游的定义、旅游活动的性质和特点三大内容;熟悉旅游活动的类型、属性;了解旅游定义不同时期、不同学者不同定义。</p> <p>旅游活动:重点掌握产业革命对近代旅游的影响,托马斯·库克对近代旅游的贡献,科学技术发展对旅游旅游活动的影响以及现代旅游迅速发展的原因等内容;</p> <p>旅游活动主体旅游者:重点掌握旅游者</p>

		<p>趋势。</p> <p>能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发；</p> <p>能够用旅游资源开发和保护的知识深入分析旅游资源实际应如何开发；</p> <p>能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现可持续发展；</p> <p>能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。</p>	<p>的基本概念、决定个人旅游需求的客观因素和主观因素；</p> <p>旅游资源:重点掌握旅游资源的概念、区分现实旅游资源与潜在旅游资源、旅游点的生命周期;熟悉旅游资源的评价标准、旅游资源开发及保护的基本原则及措施;了解旅游资源开发与保护的重要性。</p> <p>旅游业:重点掌握旅游业的定义、构成、旅游业的性质、特点,旅行社的定义、分类及开展业务的方式,酒店集团化经营的模式以及旅游产品的概念、旅游产品的特点等内容;熟悉旅游业的“三大支柱”。</p>
3	<p>会展法规</p> <p>(核心课程)</p> <p>0103226</p>	<p>本课程的授课目的在于通过理论知识的讲授和实战模拟训练,使学生掌握会展法规的基本理论知识以及具备基本的实践应对能力,以法学基础理论为依托,结合会展管理的实践需要,熟练掌握与会展业联系紧密的通用性法律法规,又能联系实际着重分析了会展业的专门性法律法规,其内容从会展业的发展、立法进程和法律体系入手,从3个层面具体剖析会展主体、会展客体以及会展市场运行与管理的法律制度。</p>	<p>课程内容:项目一、会展法律制度概述,项目二、会展合同,项目三、会展知识产权,项目四会展消费者权益保护法律制度,项目五、会展纠纷</p> <p>教学要求:会展的类别、展览的分类与级别标准,会展相关法规。合同、合同法的含义,会展合同的特征,《合同法》的基本原则,我国合同立法概况;要约与承诺;合同的形式;合同的成立;会展合同的内容;缔约过错责任。合同的履行原则,合同内容的约定不明确时的合同履行,价格发生变动时的合同履行,合同履行中的抗辩权,合同履行中的代位权和撤销权,合同履行的其它规定。合同终止的基本规定,合同的解除、抵消、提存、免除债务。知识产权及知识产权法、展会期间专利保护、商标保护、著作权保护;投诉处理、法律责任。专利、专利法的概念、专利权法律关系、取得专利权的条件和程序、专利权的期限、终止和无效、专利的实施、专利权的法律保护。商标法概述、商标权法律关系、商标权的取得、商标权的期限和续展、商标使用管理和已注册商标发生争议的处理、注册商标专用权的法律保护。著作权和著作权法、著作权的主体和客体、著作权的内容、保护期限、与著作权有关的权益(邻接权)、著作权的法律保护。消费者权益保护法的含义和立法意义、国家和消费者组织对消费者合法权益的保护。仲裁机构与仲裁协议、会展诉讼案件的管辖</p>
4	<p>会展营销</p> <p>(核心课程)</p>	<p>通过学习,掌握会展营销信息搜集的方法;熟悉会展营销信息搜集的原则;了解会展市场细</p>	<p>课程内容:会展营销与信息收集、会展市场定位、会议营销、展览会营销、节事活动营销、展览会产品</p>

	0103019	<p>分的概念与原则;掌握会展市场细分的基本方法;熟悉会展产品市场定位的主要内容;掌握会展产品的定位策略;了解会议的定义与类型;了解会议构成的基本要素;熟悉会议产品的定价目标与策略;熟悉会议产品的营销渠道;掌握会议营销的主要手段;掌握展览会产品的定价方法与营销方式;熟悉展览会产品营销计划的内容与特点;掌握展位价格调整的主要方法。</p>	<p>教学要求:通过学习,要求考生熟练掌握营销学中的基本概念、基本观点和基本理论,能运用营销学的基本思想、方法分析和解决管理实际问题;掌握会展营销特点;系统地了解各项营销工作的重要性以及做好各项营销工作的各项基本过程和基本原则。</p> <p>本课程的教学应注重理论联系实际,在讲解营销基本理论知识的基础上,注重营销方法的领会和应用。让学生对会展营销管理的基本思想、基本内容、基本原则和基本方法有个全面的了解,并将其应用于实践,从而培养学生的营销学思考、分析、解决问题的能力,为今后从事会展行业的经营管理工作奠定基础。</p>
5	<p>会展服务技能 (核心课程) 0103017</p>	<p>掌握会展从服务到现场管理的整体流程和专业知 识; 掌握会展推介、参展商服务、展会现场服务与管理、物流服务与管理、服务礼仪、会展商务服务、安保清洁与客户跟踪等服务的流程与技巧; 提升展会服务技巧和香肠管理能力。</p>	<p>课程内容:会展服务,详细介绍了会展与会展服务的概念与发展、会展服务礼仪、会展接待准备、会议和展览会的现场服务、会展后续服务、会展中的餐饮接待服务、会展中的消防与医疗服务以及其他接待服务。</p> <p>教学要求:在介绍知识的同时,辅以大量生动的案例和补充资料,使内容更充实、实用。要在课后增加的“复习思考题”和“实训题”紧扣所学内容,强调基本技能训练和实战训练,方便教学。</p>
6	<p>会展文案 (核心课程) 0103018</p>	<p>本课程要求学生通过课堂教学和实践锻炼,系统了解会展文案的含义、特点、作用、种类、格式、写作的基本要求,熟练掌握会展公文、会展规章文案、会展策划和申办文案、会展商务文案、会议主题成果文案、会展信息宣传和评估文案、会展事务礼仪文案等的写作知识,具备扎实的会展文案的写作能力。</p>	<p>课程内容:会展文案的含义和构成要素,会展文案写作的基本要求和格式;会展招展方案,会展招展函会展招商方案;展会宣传推广计划,会展广告文案;会展市场调研文案会展立项策划书会展项目立项可行性报告。</p> <p>教学要求:了解会展文案的含义和构成要素;掌握会展文案的特点、作用和种类;掌握会展招展方案包含的内容及写作要求解编制会展招展函的原则解会展招商方案包含的内容及写作要求解观众邀请函的作用及内容结构。了解和掌握展会宣传推广计划的特点及内容了解会展广告媒体的选择掌握会展广告文案的写作和掌握展会通讯的作用及内容;制做参展时间表。</p>
7	会展英语	<p>侧重培养学生用英语进行会展服务与接待的交际能力以</p>	<p>Booking a Meeting 会议预订; Convention Site Inspection 会议场</p>

	(核心课程) 0103222	及会展整个流程中的策划、管理、营销、物流、谈判、设计及其他工作中的沟通能力,特别是口头表达能力。坚持以会展业中的两大主要参与者——参展商和组展商两者的立场来进行讲解。同时,教学内容以和学生的生活和就业较密切的国内会展为主导,辅之以相应的国外内容。	地考察; ArrangingCaterings for the Group 会议餐饮安排; Preparing for the Convention 会议前期准备 ConventionRegistration 会议代表签到; Post-Conference Tour 会后旅游; Exhibition Planning 展前联络; Press Kit and In formation Kit 准备摊位图; Planning Itinerary for ExhibitTrip 设计出展旅行线路; Signing up for a TradeShow 参展报名; Cancellation of Participation 取消预订展位; Decorating Move-in and Move-out 布展、接展与撤展。
8	会展策划与管理 (核心课程) 0103225	“会展策划”是会展策划与管理专业的专业课,既强调对会展策划基本理论的掌握,更强调对会展策划技能的实际运用。通过本课程的学习,将会展策划的知识体系与基本操作技能融为一体,要求学生掌握会展策划的方法和程序,熟练掌握展前、展中、展后各种策划文书的写作,熟悉会议和展览策划和服务的基本流,提高学生的会展策划技能。	能撰写展前、展中、展后各种策划文案能制定各类会议、节事活动的策划方案;能有效地进行会展客户关系管理;能进行招商、招展的策划和实施;能根据不同的会展策划各类会展旅游活动。 熟悉会展策划的要素;熟悉会展策划的基本流程;掌握会展策划的技能;
9	会展实务 (核心课程) 0103016	使学生掌握从事会展工作所必需的会展策划、会展设计、会展营销、会展服务方面的核心知识和技能,培养符合市场需求的高素质技能型会展专业人才。	学生明确会展业和会展经济的基本概念。 了解国内外会展产业的发展历史和特点,了解会展经济在国民经济中的地位和作用。 了解会展调查的常用方法,能够独立完成撰写会展调研报告。 了解会议策划、展览的策划、开幕式策划和新闻发布会策划的常用方法和基本内容。
10	会展设计 (核心课程)	使学生能够掌握会展项目设计的要点与工作流程。并且通过学习课程内容的相关理论,进	掌握会展设计的概念,了解会展设计的待业地位。了解会展设计的功能和作用,明确会展设计活动应该遵守的基本原则。

	0303369	行相关实践操作后,全面了解会展设计和客户形象重要关系、学会会展设计过程中的主题表达、弄清会展设计与色彩色调、音乐、灯光、及消防安全等方面的关系及处理方式,使学生能进行简单的会展设计和参与大型会展设计活动的操作。为提高高职学生的全面素质、增强适应职业变化的能力和继续学习的能力打下良好的基础。	<p>掌握会展设计人员的基本素质。</p> <p>理解会展设计主题的创意体现在整个会展活动中的重要意义。正确把握客户理念、意愿及产品特色与会展主题的关系。学习正确的能体现设计主题的布展方式。</p> <p>学习绘制平面图、立面图、剖面图及绘制透视效果图的基本知识。掌握绘制的基本方法。</p> <p>掌握色彩色调对会展设计的影响 1(色彩色调的基础知识。</p> <p>学习掌握会展背景音乐的选择。</p> <p>理解会展中的灯光效果设计。</p>
11	节事活动策划 (核心课程) 0103150	培养学生掌握节事活动项目的开发、管理、交流与服务等基本知识及技能,学生能够了解和理解节事活动项目成功实现的接待、注册、协调、文印、电话、传真等辅助服务的基本内容。	掌握节事活动流程的基本理论知识。学会基本节事活动项目的管理方法。把握节事活动策划的要素。
12	会展策划与管理实训 0103117	将《会展策划》教学内容分解成一系列工作任务,实施“任务驱动教学”,学生通过自主完成工作任务构建知识、提高能力和养成职业素质。充分利用春秋季节广交会,将课程教学内容和进度与校外实训基地的用人需求对接,安排学生在企业专家指导下、在真实的工作现场实训,迅速提高工作能力。在教学方面,进行多媒体课件、精品课程、精品开放课程等网络资源建设,课堂教学充分利用声音、图像、文字、影像等手段调动学生学习积极性,课外引导学生有效利用互联网知识库。课程教学融入创新教育,将会展业发展的前沿动态引入课程,培养学生业务创新理念和能力。及时将 PCO、DMC、节事、奖励旅游等国际会展业发展的新动态融入课堂教学。引导学生组织校园自办展。	<p>实训内容:认识会展策划、会展策划的内涵、会展策划的作用与原则、会展策划的内容、会展策划的程序;</p> <p>会展策划立项、会展市场信息收集、会展目标与市场选择、会展项目立项策划、调查问卷设计;</p> <p>会展立项可行性分析、会展市场调研、会展项目的 SWOT 分析、会展项目立项可行性研究报告;</p> <p>会展招展策划、建立目标参展商数据库展营销招展函、参展商手册的编制;</p> <p>会展招商策划、会展招商的类型与内容、观众邀请函的制作、会展招商方案的策划、邀请函编制;</p> <p>会展相关活动策划、会展开幕方案策划产品发布会和推介会、表演、比赛及其它相关活动、节事活动策划。</p> <p>教学要求:围绕哈尔滨冰雪节节事活动进行 swot 分析,模拟 presentation; 案例分析哈洽会展馆展位展区分布,案例分析国际三大赛事开幕式策划、广交会、哈尔滨国际车展。</p>

13	会展实务实训 0103105	<p>通过《会展实务》课程的理论知识的学习,并将其运用到实践课程中,可以帮助学生学会客观地分析影响会展活动(项目)开展的各种因素,掌握会展操作的一些基本思路和常用手法,并能运用正确的理论知识指导我国会展行业的实际工作。</p>	<p>市场调研和会展项目策划能力;会展组织能力;业务洽谈和客户管理能力;展台布置能力;客户跟踪服务能力。</p>
14	电子商务技术 0103165	<p>它涉及的内容包括:通过学习本课程,学生能够掌握有关电子商务的基本概念、实现技术和应对策略,宏观把握会展企业开展电子商务的应对方法和实现步骤,掌握对网络环境下的会展企业管理方法,使学生成为既掌握电子商务基础知识又具有电子商务实际操作能力的复合型人才。</p>	<p>课程内容:其主要研究内容可概括为三个主要领域:电子商务基础理论及实现技术、企业管理与营销实务、社会法律环境。本课程内容是上述三个领域进一步研究的基础。通课程的学习,要求学生能对电子商务有一个全面的认识,能较好地了解并掌握网络环境下的企业电子商务运作的基本方法与要求,为企业实施电子商务战略打下坚实的理论基础。</p> <p>教学要求:</p> <p>能较好地了解并掌握电子商务基础理论及实现技术和方法、电子商务的典型业务模式及应用、网络营销的策略和方法、电子商务系统的建构方法与应用技术。</p> <p>能理解电子商务与企业信息化的关系以及电子商务中的安全法律环境建设的重要性,了解电子商务物流与供应链管理,掌握电子商务的风险管理与安全解决方案。</p> <p>通过电子商务案例分析,了解电子商务的最新发展动态和未来趋势。</p> <p>通过电子商务实务模拟实验和在线购物体验,了解电子商务各项活动的流程,掌握电子商务实践的动手能力,为进一步学习其他专业课和为日后的实际从事电子商务相关工作奠定技术实践基础。</p>
15	服务礼仪 0103034	<p>通过教师的系统讲授、示范操作与训练,使学生掌握社交及基本概念、常识、基本原理及方法技巧,为今后从事会展服务工作塑造良好形象、提高服务艺术,奠定坚实的基础。</p>	<p>课程内容:礼仪的起源和发展、仪表仪容的要求、涉外礼仪、语言的基本要求、少数民族旅会议接待礼仪、酒店接待礼仪</p> <p>教学要求:本课程的教学,主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式来理解、掌握知识和技能。通过该课程的学习,使学生理解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理,从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。</p>

16	企业文化 0103271	<p>开设本课程目标是为了让学生了解、掌握最新的管理理论；在教师的引导下，让学生了解企业精神文化、制度文化、行为文化、物质文化的基本内涵，并懂得运用企业文化的基本理论开展企业管理，让学生懂得思辨和推理，使学生获得心智、人格和学识的成长，做一名合格的被管理者和管理者。</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲述企业文化理论、基本原理、内容体系、演变规律、企业文化实践、企业文化的环境分析、不同国家和地区企业文化的比较和借鉴、企业文化的建设主体、企业文化的程序与方法、企业文化形象设计和建设有中国特色企业文化。</p> <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对企业文化有一个整体的认识。 2、企业文化研究的内容与社会实践密切相关。 3、企业文化本身是从西方传入中国的一门科学，这里有一个如何结合我国的社会主义市场经济和国情改造的问题。学习本课程不仅要真正掌握课程的核心内容，而且能够举一反三，能够根据实际情况的变化灵活运用，为企业经济效益的提高服务，为社会主义市场经济体制的建立和完善作出贡献。
17	实习地域概况 0103273	<p>专业知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解旅游产业发展学院实习企业地域基本情况 (2) 掌握我院主要实习地域主要人群的展会需求 (3) 掌握我院主要实习地域的人文习俗和办展、办会情况。 <p>职业技能目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 会分析实习地域主要会议项目 (2) 能向实习地域提供合理的优质服务 (3) 能针对潜在会议市场设计出会议项目计划书 <p>职业素养目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 提高学生会议服务意识 (2) 培养学生灵活应变能力 (3) 培养学生语言表达能力 	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲授的内容有实习地域基本概况、实习地域的主要地域划分、实习地域的会展业、江浙实习地域概况、北京地区实习地域概况、上海地区实习地域概况、胶东半岛实习地域概况、辽东半岛实习地域概况、黑龙江省实习地域概况、港澳台地区实习地域概况等。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程通过对主要实习地域各个方面的学习和研究，熟悉、掌握会议和展览相关内容，学习实习地域成功的会展发展的经验，以有效地指导会展实际工作，更好地服务客户，促进地域会展业的持续发展。因此，通过课程教学，使学生对实习地域的客源市场及实习地域的政治、经济、文化、民俗、会展业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，从而使其专业知识结构更加全面和合理，以符合我国会展业从业人员应具备的职业知识素养。</p>

(四) 专业职业能力分析

1.国内外会展公司、展览中心服务与管理工作的

- 2.国内会展公司、展览中心培训部从事员工培训工作
- 3.国内外会展公司、展览中心从事会展商贸活动的策划、营销工作
- 4.国内外旅行社、旅游饭店、公关咨询中心从事管理服务工作

七、教学进程总体安排

(一) 课程计划表

会展策划与管理 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道德养成平台	1	*入学教育	必修	1	26	26			1
	2	*军训	必修	2	52		52	26	1
	3	*思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	4	*毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	5	*形式与政策	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	6	*心理健康	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	7	*思想道德考评	必修	24					1-6
	8	*军事理论	必修	1	18	18			1
	9	*体育	必修	6	98	28	70	2	1-3
	小计					43	350	192	158
基础理论平台	1	△会展法规	必修	4	64	64		4	2
	2	△旅游概论	必修	1	26	14	12	2	1
	3	△会展概论	必修	3	52	32	20	4	1
	4	△服务礼仪	必修	3	52	28	24	4	1
	5	*计算机应用基础	必修	2	26	14	12	2	1
	6	△电子商务技术	必修	4	64	32	32	4	3

	7	Δ会展营销	必修	4	68	34	34	4	4
	8	Δ会展服务技能	必修	4	64	32	32	4	3
	9	Δ应聘礼仪与口才	必修	2	34	20	14	2	4
	10	*管理学基础	必修	2	32	32		2	3
	11	Δ会展文案	必修	4	64	34	30	4	2
	12	Δ实用英语	必修	5	116	58	58	4	1-2
	13	Δ会展英语	必修	4	64	32	32	4	3
	14	Δ办公自动化	必修	2	34	20	14	2	4
	15	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1-2
	16	*限定选修课	选修	8	144	144		4	3-4
	小计			60	1028	714	314		
职业发展平台	1	Δ会展策划与管理	必修	4	64	38	26	4	2
	2	Δ会展实务	必修	4	64	32	32	4	3
	3	Δ会展设计	必修	4	68	40	28	4	4
	4	Δ会展策划与管理实训	必修	1	24		24	1周	2
	5	Δ会展实务实训	必修	1	24		24	1周	3
	6	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36		2	2
	7	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52		2	1-4
	8	Δ节事活动策划	必修	4	68	34	34	4	4
	9	Δ职场心理学	考试	4	68	40	28	4	4
	10	*通用职业能力实训	必修	1	24		24	1	3
	11	Δ社会实践	考查	1	24		24		2
	12	Δ公益服务与劳动	考查	1	24		24		4
	13	Δ实习地域概况	考查	8	144	72	72	8	5
	14	Δ企业文化	考查	8	144	72	72	8	5
	15	Δ展会调研	考查	8	144	72	72	8	5
	16	Δ顶岗实习	必修	16	384		384	24	6
	17	Δ毕业设计（论文）	必修	1	24		24	24	6
	小计			74	1452	488	964		
	合计			174	2758	1394	1364		

(二) 学期实施进程表

会展管理与策划 专业学期实施进程表

学期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
第一学期	入学教育	考查	1	26	26			1周
	军训	考查	2	52		52		2周
	军事理论	考查	1	18	18			9周
	思想道德修养与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13周
	形势与政策 I	考查		4	4			2周
	心理健康 I	考查		4	4			2周
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13周
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3周
	思想道德考评	考查	4					
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13周
	实用英语	考试	3	52	26	26	4	13周
	计算机应用基础	考查	2	26	14	12	2	13周
	会展概论	考试	3	52	32	20	4	13周
	服务礼仪	考试	3	52	28	24	4	13周
	旅游概论	考查	1	26	14	12	2	13周
学期小计 (15 门)			29	448	270	178	24	
第二学期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	18周
	形势与政策 II	考查		4	4			2周
	心理健康 II	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导 II	考查	1	18	18			9周
	体育 II	考查	2	36	10	26	2	18周
	大学生创新创业导论	考查	2	36	36			18周
	思想道德考评	考查	4					
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18周
	实用英语	考试	2	64	32	32	4	16周

会展管理与策划 专业学期实施进程表

学期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
	会展策划与管理	考试	4	64	38	26	4	16周
	会展法规	考试	4	64	64		4	16周
	会展文案	考查	4	64	34	30	4	16周
	会展策划与管理实训	考查	1	24		24		1周
	社会实践	考查	1	24		24		1周
	学期小计（14门）			33	546	364	182	26
第三学期	体育III	考查	2	36	8	28	2	18周
	形势与政策III	考查		4	4			2周
	心理健康III	考查		4	4			2周
	职业发展与就业指导III	考查	1	10	10			5周
	思想道德考评	考查	4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	会展实务	考试	4	64	32	32	4	16周
	会展服务技能	考试	4	64	32	32	4	16周
	电子商务技术	考查	4	64	32	32	4	16周
	会展英语	考试	4	64	32	32	4	16周
	管理学基础	考查	2	32	32		2	16周
	会展实务实训	考查	1	24		24		1周
	通用职业能力实训	考查	1	24		24		1周
学期小计（13门）			31	462	258	204	24	
第四学期	形势与政策IV	考查	1	4	4			2周
	心理健康IV	考查	1	4	4			2周
	职业发展与就业指导IV	考查	1	18	18			9周
	思想道德考评	考查	4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18周
	会展营销	考试	4	68	34	34	4	17周
节事活动策划	考试	4	68	34	34	4	17周	

会展管理与策划 专业学期实施进程表

学期	课程名称	考核方式	学分数	学时数	学时分配		周学时	教学周数
					理论	实践		
	应聘礼仪与口才	考查	2	34	20	14	2	17周
	职场心理学	考查	4	68	40	28	4	17周
	会展设计	考查	4	68	40	28	4	17周
	办公自动化	考试	2	34	20	14	2	17周
	公益服务与劳动	考查	1	24		24		1周
	学期小计（12门）			32	462	286	176	24
第五学期	思想道德考评	考查	4					
	*实习地域概况	考查	8	144	72	72	8	18周
	*企业文化	考查	8	144	72	72	8	18周
	△展会调研	考查	8	144	72	72	8	18周
	学期小计（4门）			28	432	216	216	24
第六学期	思想道德考评	考查	4					
	顶岗实习	考查	16	384		384		24周
	毕业设计（论文）	考查	1	24		24	24	1周
	学期小计（2门）			24	480	480		
合计：				174	2758	1394	1364	

会展策划与管理 限定选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
1	公共关系礼仪实务	公共选修课	4	4
2	个人理财规划	公共选修课	4	4
3	微商创业指南	公共选修课	4	4
4	如何高效学习	公共选修课	4	4
5	有效沟通技巧	公共选修课	4	4
6	幸福心理学	公共选修课	4	4
7	公共日语	公共选修课	4	4
8	电影与幸福感	公共选修课	4	4

会展策划与管理 限定选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
9	美学原理	公共选修课	4	4
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育（新版）	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4
15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4
17	旅游地理	公共选修课	4	4
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
23	马克思主义基本原理概论	限定选修课	4	4
24	大学生爱国教育十讲	限定选修课	4	4
25	高等数学（上）	限定选修课	4	4
26	解码国家安全	限定选修课	4	4
27	生态文明	限定选修课	4	4
28	木材·人类·环境	限定选修课	4	4
29	互联网金融	限定选修课	4	4
30	商业伦理与企业社会责任	限定选修课	4	4
31	海洋的前世今生	限定选修课	4	4
32	旅游文化	限定选修课	4	4
33	音乐艺术	限定选修课	4	4
34	黑龙江非物质文化遗产技艺	限定选修课	4	4
35	民族舞蹈	限定选修课	4	4

（三）理论教学与实践教学学时分配表

项目	学时	百分比	备注
----	----	-----	----

专业理论教学	1394	50.5%	
专业实践教学	1364	49.5%	
教学活动总学时	2758	100%	

(四) 实践教学体系设计

项目名称	开设学期	周数	主要内容	实训目标与要求
社会实践周	第二学期	1周	<p>1、参观哈尔滨市国际会展中心和知名会展公司、一场真正的行业展会参观。</p> <p>2、了解会展公司的具体岗位设置。</p> <p>3、了解会展企业对当前大学生素质和知识的要求，对本专业的专业知识的要求等。</p> <p>4、聘请会展行业专家开展讲座。</p> <p>5、分析会展策划与管理专业人才需求情况。</p>	<p>实训目标</p> <p>学生根据事先查找的资料已做好前期背景调查，在看展体验过程中，需对展会布置情况、现场管理情况、展会活动情况、专业观众参与情况等方面进行观察与记录。同时，更要求学生主动与参展商和观众进行交流，以培养学生沟通能力。</p> <p>通过本周专业认知实践活动，让学生对所学专业产生初步的印象，识岗实习的教学任务安排，使学生走向社会，接触本专业及相关工作，拓宽知识面，增强感性认识，培养、锻炼学生对所学专业对应岗位的基本认识，培养学生对本专业基本技能的认知，培养学生热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作作风；培养、锻炼学生交流、沟通能力和团队精神，实现学生由普通学校教育向职业学校教育的转变。</p> <p>实训要求</p> <p>1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。</p> <p>2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。</p> <p>3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。</p> <p>4、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。</p>

<p>会展策划与管理实训</p>	<p>第二学期</p>	<p>1周</p>	<p>从展前准备与布展工作、制证工作，到展中的管理与服务工作，直至展后的撤展工作，全程参加洽谈会，进而全面了解会展策划部分、会展准备部分、会展接待部分、会展文案部分等会展策划与管理全面工作。</p>	<p>实训目标</p> <p>通过本模块的学习，要求学员了解会展策划的含义、种类和意义、掌握会展策划的原则和方法；要求学员了解会展准备的内容、掌握发布举办信息的内容和方法、掌握会展用品和设备的种类、了解会展成本预算、掌握会展经费的筹措方法、重点掌握会场布置的相关内容和方法、掌握会展前期检查和协调的方式。要求学员了解接待的含义和作用、掌握接待准备事项、重点掌握报道与签到的联系与区别、掌握现代会展接待的礼节。要求学员了解签字仪式、开幕式与闭幕式、开工与揭幕仪式、颁授仪式的含义、掌握签字仪式、开幕式与闭幕式、开工与揭幕仪式、颁授仪式的程序。要求学员了解会展文案的含义和作用及处理程序、掌握文案的主要文种及其适用范围、重点掌握会展文案的写作格式、结构与写法。</p> <p>实训要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、必须服从学校（指导教师）的统一安排，严格遵守组织纪律。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字实践周认知实践报告。 5、凡实践成绩不合格者，不准予毕业。
<p>会展实务周</p>	<p>第三学期</p>	<p>1周</p>	<p>组织学生举办校园模拟展销会，按照实际展会的操作流程与工作任务，进行基于“会展实务”课程的实践教学教学设计。从任务制定、课程模块设计、教学组织形式和考核方式等方面提出了解决方案，以弥补学生系统性实践工作岗位实训方面的不足，全方位提高会展专业学生的职业素养。</p>	<p>实践目标</p> <p>在实施过程中，指导教师首先引导学生自由结合组成项目小组，通过竞聘产生各小组的项目经理；然后，在教师的指导下，项目经理组织团队成员完成项目的前期市场调研，形成调查问卷和调研报告等过程性资料，并在调研结果分析基础上完成展会立项策划；最终策划方案的选取采取小组参与竞标的方式，择优选用。方案中标的小组成员组成展会组委会，统筹分管其他小组活动，而展会组委会直接由指导教师领导。在展会期间，通过小组分工的形式对报到接待、现场控制、活动实施与管理、现场信息收集等工作进行分组实施。教师需要指导小组成员按照任务分解制定具体的工作进度计划和考核目标，同时，针对每一个任务进行理论指引和完善的岗前培训，必要时通过角色扮演进行模拟。展后评估阶段 展后工作主要包括撤展、跟踪服务以及展会评估三项任务。</p> <p>实践要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、服从学院规章制度，服从岗位分配，严格遵守岗位工作职责。 2、注意人身安全，如有违反纪律和有关规定者，若发生事故，后果自负。 3、因事、病不能按时参加实习者，必须提前请假，严格考勤。 4、完成 1500 字社会实践报告。

通用职业能力实训	第三学期	1周	通用职业能力实训，是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会，服务于社会，服务于岗位的目标。	<p>主要内容：1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力</p> <p>8. 抗挫折能力</p> <p>教学要求，教师结合实际强化学生的各种职业能力，增强实践性和趣味性和可操作性。</p>
公益服务与劳动周	第四学期	1周	<p>10、前往养老院、孤儿院等场所进行公益演出及义务性劳动。</p> <p>11、为贫困地区捐款捐物。</p> <p>12、组织学生义务献血。</p>	<p>实践目标</p> <p>1、通过活动的开展，尊老爱幼的优良传统，增强学生的社会责任感。</p> <p>2、通过活动的开展，使学生养成良好的劳动习惯。</p> <p>3、通过一些列活动的开展，使学生学会珍爱生命、学会珍惜现在的幸福生活，促进学生的团结合作精神。</p> <p>4、通过志愿活动,给贫困地区的孩子带去新知识、新的思想、新的理念，给他们送爱心，送关怀,从而对他们的人生观,价值观起到正确的引导作用。</p> <p>实践要求</p> <p>1 公益服务与劳动周是在旅游产业发展学院的领导下开展活动，负责组织和实施各项服务活动和劳动活动，学生要服从学院的安排。</p> <p>2、公益服务活动和劳动采取定期的活动方式，开展为养老院、孤儿院及贫困地区的捐赠等公益服务活动，服务期间学生要遵守服务准则，服务要热情周到。</p> <p>3、参加公益服务队的成员要维护学院荣誉，顾全大局，遵守各项规章制度和工作纪律。</p> <p>4、要重视公益服务和劳动的收获和总结，完成公益服务劳动周总结报告一份。</p>
跟岗实习	第五学期	18周	了解工作岗位的意义与要求、流程等，掌握工作岗位的基本操作。	在企业人员带领下，对工作岗位有初步认识，同时基本能够独立完成一项工作。
顶岗实习	第六学期	16周	培养学生独立完成工作任务能力，同时能够独立担当一项工作岗位。	重点培养学生独立工作能力，为学生日后走上工作岗位奠定良好的基础。

（五）教学时间分配表

学期 内容 周		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一 学 年	一			◇	◇	◇	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	≡
	二	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	N ₀	N ₀		≡
二 学 年	三	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	N ₀	N ₀		≡
	四	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§		N ₀	≡
三 学 年	五	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	≡
	六	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○	○	●

说明：学生第五学期结束期末考试之后进入顶岗实习阶段，共计 24 周。

理论 § 校内实训 N₀ 校外实践 △ 考试 ≡ 机动 ★ 毕业设计+毕业论文 ○

毕业答辩 ● 入学教育及军训 ◇

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业生师比

包括专任教师和兼职教师。各专业在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1（不含公共课）。高职专业带头人原则上应具有高级职称。“双师型”教师一般不低于 60%。兼职教师应主要来自于行业企业。

2. 师资队伍结构

会展策划与管理 专业师资情况一览表

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
杜娟	女	1979.01	哈尔滨工程大学 经济法专业	研究生	硕士	副教授	会展概论
张小军	男	1979.04	哈尔滨商业大学 工商管理硕士	研究生	硕士	讲师	会展管理与策 划
田丹	女	1982.06	吉林大学 历史学	研究生	硕士	讲师	会展实务
王成业	男	1974.05	哈尔滨工业大学 工商管理硕士	研究生	硕士	副教授	会展营销
顾静	女	1979.01	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	副教授	会展服务
白玉文	男	1965.12	哈尔滨师范大学	本科	学士	讲师	节事活动策划
龚晓宇	女	1986.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	研究生	硕士	讲师	会展法规
马晓凯	男	1979.01	黑龙江大学 中文专业	本科	学士	讲师	会展文案

（二）教学设施

1.校内实训条件

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

2.校外实训条件

目前该专业已建立实训已建立了十几个校外实训基地，包括北京北辰集团、义务幸福湖国际会议中心建立了长期合作，校内配有专业实习、实训指导教师，企业安排专业指导教师进行指导。

（三）教学资源

图书馆建筑面积 9167 平方米，总藏书 46 万册，数据库资源 10660.02GB，报刊、期刊 500 多种；图书馆除设有社科书库、自科书库、基藏书库等；图书馆共有 1400 余个阅览座位，设有报刊阅览室、电子阅览室和自修空间等功能室，为学生提供了良好的读书空间；还拥有影像厅、学术交流空间等功能区域，为学生提供更多、更周到的服务。能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

本专业公共基础课全部选用国家教育部和黑龙江省教育厅指定统编教材，专业核心课教材积极与企业、其他高职院校合作开发，其余课程教材主要选用优秀高职高专教材。其中，会展策划与管理、会展策划师实训等教材均以本校专业教师与会展企业教师共同开发与撰写的校本教材。教材形式新颖，集纸质教材、微课、视频、音频于一体。

（四）教学方法

教师应依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1.在教学过程中，要以岗位培养实际工作能力为主线,贯彻“够用、适用、实用”的原则优化岗位所需的知识、素质、技能,制定科

学完整的课程教学体系和教学程序。

2.在教学过程中对需要时间比较集中的技能训练项目,要单独安排技能训练时间,实行“师徒式——传、帮、带”,并进行能力的考察;同时要安排岗位就业训练,达到学生毕业就能进行实际工作。

3.理论讲授以课堂教学为主并结合部分现场教学,课堂教学手段多样化,采用现代多媒体等电化教学手段。将理论教学内容分解为若干单元,各单元又紧密与实训有机相结合。

(五) 学习评价

1.课程考核与评价

课程考核与评价根据不同课程的特点和要求采用口试、笔试、实操、成果展示等多种形式进行考核。将过程考核与期末考试结果结合起来,具体考核比例视具体课程不同而异。

2.综合实训课程考核与评价

综合实训课程的考核以实际操作与能力考核为主,综合考核项目包括:专业知识、专业技能、职业素质、团队合作等内容。

综合实训课程一般采用分小组进行实训。其最终成绩由个人成绩和小组成绩两部分组成,通过对学习过程和学习结果的评价,对学生知识、技能和素质进行综合考核。教师对综合实训的每个项目的个人成绩与小组分配成绩相加,得出该综合实训课程的最终考核成绩。

3.顶岗实习考核与评价

学生顶岗实习成绩根据学生的实习表现、实习手册、实习报告、实习单位评价等考核因素综合评定。学生顶岗实习成绩由校内指导教师与校外指导老师双方共同评价。考核成绩由三部分组成，企业实习评定占 60%，实习月记占 20%，实习报告占 20%。企业实习评定是实习单位企业指导教师对学生评价，企业指导教师对学生在企业顶岗实习期间的表现、专业技能能力、实习成果等进行综合评价后，给定考核分数，权重占实习总成绩 0.6；实习报告由校内指导教师对学生评价，校内指导教师在学生顶岗实习结束时，组建答辩小组，根据教学大纲、实习报告、成果汇报等经答辩小组现场答辩后，根据答辩情况给出考核意见，并按百分制评定成绩，权重占 0.2；校内指导教师同时要评定实习月记成绩，权重占 0.2。校内、外指导教师成绩相加之和即为学生顶岗实习成绩。

（六）质量管理

1、建立健全旅游产业发展学院的质量保障体系。成立会展策划与管理专业人才培养方案指导委员会，委员会成员由会展专家、会展企业专家、会展专业骨干教师组成，指导委员会以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作。

2、学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，有专业教学质量监控管理制度，有院系二级督导听课、学生网上打分评课，对课

堂教学进行监督评价。

3、系内加强日常教学组织运行与管理，定期开展集体听课、评教、评学活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，积极参加学院组织的说课、龙旅大讲堂、教师能力大赛等教研活动。

4、教研室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


具有正式学籍的学生，在学院规定年限内，修完人才培养方案规定的全部课程与学分，全部课程达到合格标准，素质、知识和能力等达到毕业要求；修满 174 学分，取得专业规定的职业资格证书、高等学校英语应用能力等级证书和计算机等级证书，按要求完成毕业顶岗实习、毕业论文设计及答辩，准予毕业，颁发毕业证书。

十、附件

附件 1:

附件 1:

会展策划与管理专业人才培养方案审批表

专业信息	专业名称	会展策划与管理专业		
	专业代码	640301		
专家意见	<p>该人才培养方案坚持德育为先、育人为本，系统设计出培养德、智、体、美等方面全面发展的中国特色社会主义事业建设者和接班人的方案。坚持课堂教学与课外活动结合、教学工作和学生工作结合、育人与专业结合、必修课和选修课结合，以思政课为主线，将坚持党的领导、坚持中国特色社会主义、将社会主义核心价值观培养融入到人才培养全过程。同时，该人才培养方案制定实行全过程的校企合作、工学结合，充分实现“专业对接产业和职业岗位、课程内容对接职业标准、教学过程对接生产过程”的“三个对接”、学生获得“双证书”，进而提高人才培养质量，适应黑龙江区域会展经济发展对技能型会展人才的需求。</p>			
论证专家信息	姓名	单位	职称/职务	签名
	刘有昌	哈尔滨冰城国际展览公司	董事长	刘有昌
	王强	北京国际会议中心	人资总监	王强
	柳奎仁	哈尔滨百胜精印展览公司	董事长	柳奎仁
院系审核意见	<p>负责人签名: 朱彩云 2019年7月8日</p>			
学院党委审核意见	<p>党委书记签名:  2019年7月10日</p>			

附件 2:

会展策划与管理专业人才培养方案变更审批表

申请系别		年级		专业	
变更理由					
相关文件	(本栏指哪个专业人才培养方案)				
教学计划变更内容	<p style="text-align: right;">系主任： 年 月 日</p>				
教务处审核意见	<p style="text-align: right;">负责人： 年 月 日</p>				
主管院长审批意见	<p style="text-align: right;">主管院长： 年 月 日</p>				

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营管理专业

专业代码：600606

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

采取弹性学制，标准学制三年，在 2 至 6 年完成

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
交通运输 (60)	城市轨道交通 (6006)	生产、运 输设备操 作人员及 有关人员	4-5 运输服务人员 4-51 公路、道路运 输服务人员 4-52 铁路客货运 输服务人员 4-59 其他运输服 务人员	1、地铁车站值班员、 站务员 2、票务、调度、运营 管理及服务工作岗位 3、铁路行车值班员、 客运值班员、行车调度 岗位 4、大型邮轮乘务	车站值班员 城市轨道交通 运营管理师 城市轨道交通 运营服务师 急救证

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应会展经济发展需

要，以会展管理策划知识为基础，以管理能力为重点，以良好的职业素质为核心，掌握城市轨道交通运营管理基本技能，具备良好的职业道德，能在城市轨道交通运营企业从事客运组织与服务、票务管理与操作、行车组织与调度、设备操作与控制、基层管理等领域的高素质劳动者和技术技能型人才。

（二）培养规格

1.素质

（1）思想道德素质

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，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）职业素质

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）身心素质

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；具有感受美、表

现美、鉴赏美、创造美的能力，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) 掌握必须的公共文化基础理论，英语达到国家三级、计算机达到国家二级。

(2) 掌握必须的城市轨道交通各种基本设备的使用及基本的轨道交通客运服务和礼仪。

(3) 掌握必须的城市轨道交通运营的组织与管理技能，轨道交通安全管理和运营管理专业知识。

3.能力

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。

具有口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息工能力等。

专业技能包括城市轨道交通运营的组织与管理，轨道交通安全管理和运营管理。

六、课程设置及要求

(一) 课程体系设计思路

人才培养以“国际交流，校企融合，学训一体，分方向订单培养”为模式；课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

1.道德养成平台

道德养，成平台促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展打牢思想道德根基。

2.基础理论平台

基础理论平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论和基础知识的学习，夯实在校生理理论、知识基础；职业发展平台以校企结合、工学交替为运行原则，培养学生的职业素养和职业能力，打牢学生的职业发展根基。

3. 职业发展平台

职业发展平台以校企结合、工学交替为运行原则，培养学生的职业道德和职业能力，打牢学生的职业发展根基。根据本专业人才培养方向，在充分调研的基础上，确立本专业核心课程为城市轨道交通运营组织、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通安全管理，客运服务共计 5 门课程。突出职业能力、服务能力、综合管理能力。

（二）公共基础课程

序号	课程名称/ 课程编码	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	入学教育 1603001	给新生科学的指导，使他们尽快地完成从高中生到大学生角色转变，开启大学的良好开端，适应大学生生活，为成人成才打下坚实的基础。 高校新生入学教育是大学生教育的一个最为关键的环节，是一项十分关键的工作。新生入学教育的	入学教育在内容上应该包括这么几个模块：首先是学校发展情况，要通过介绍学校发展的历史、现状及未来规划，办学的指导思想、发展定位与自身特色，教学、科研与管理的基本运行状况，师资队伍、学科专业和基础设施三方面的建设状况，使学生

		<p>目的,简而言之就是要引导、帮助新生认识高等教育和大学生活的特点,认识专业及其发展走向,认识自我和成才途径。应从人的发展与社会发展的需要出发,从现代教育思想和科学教育理念出发开展入学教育,指导学生更快地融入大学的文化氛围,并尽快适应大学生活,使他们身心健康而愉快顺利地渡过大学生活,成为社会的栋梁之材。</p>	<p>对自己就读的学校有一个宏观、全面和系统的认识;其次是院系及专业情况,要通过介绍院系的发展、学科与专业的设置、教师队伍的构成、培养方向与途径等方面的情况,使学生对自己所在的院系和所学的专业有比较详细和清醒的认识;再次是大学的学习任务和管理方式,主要涉及到学习阶段的划分及主要任务、学年制或学分制的方案设计与相关要求、大学学习的特点与方法、校园及学生管理的相关规定与制度;最后是个人的发展目标与规划,通过介绍职业选择与发展定位、人才供给与需要、就业政策与形势,引导学生树立正确的职业观、就业观和人才观,科学合理的规划自己的未来发展与职业选择。</p>
2	<p>军训 1603002</p>	<p>通过军训提高学生自律精神,促使学生军事化自我管理。军事训练最首要的任务是帮助同学们通过接受包括言行举止、作风纪律、国防观念等内容的军事训练,培养同学们团结、协作、吃苦耐劳的精神和品格。通过军事化的强化锻炼和军事理论课程的学习,让同学们了解更多的军事的、国防的知识,在亲身体验与理论知识的学习过程中树立起科学的国防观念,增强国防意识。特别是在当前我国面临的复杂国际形势下,大学生更应该要有一种忧患意识,要树立心系祖国,心忧天下、立志报国的志向。</p>	<p>稍息、立正、报数、跨立、停止间转法、原地踏步、齐步走的行进与立定、跑步走的行进与立定、正步走的行进与立定、军姿、蹲姿、整理内务、检阅训练、坐姿(坐地上、坐板凳上)、敬礼、走方队;军体拳或匍匐拳、匍匐刀等。</p>
3	<p>形式与政策 0703048</p>	<p>引导和保证学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识,让学生感知世情国情民意,体会党的路线方针政策的实践,把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上,形成正确的世界观、人生观和价值观。了解和正确认识新形势下实现中华民族伟大复兴的艰巨性和重要性,引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想,增强学生实现“中国梦”</p>	<p>介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。努力体现权威性、前沿性,注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合,在相关问题的解读和分析上下工夫,力求达到知识传递与思想深化的双重效果。</p>

		的信心信念和历史责任感以及国家大局观念，全面拓展能力，提高综合素质。	
4	大学生创新创业导论 0703055	重点放在对学生创业素质的培养和创业基础知识的介绍，同时指导学生以团队形式开展一些项目化的实践训练，旨在引导学生尽早树立创业意识，学会创新思维，提升精神心理品质，了解企业创建和运行管理的基础知识，提升实践创新能力。	着重于精神心理品质培养的引导和创业能力的探讨，强化学生创业动机，着眼于创业过程、企业运作知识的介绍和创业实践指导，帮助学生提升创业实战能力
5	计算机应用基础 030381	遵循学生认知与技能成长规律，以工作和专业中遇到的计算机应用问题为背景，依托“职教20条”着力培养学生应用办公软件解决常见问题的能力，熟练掌握计算机基础知识、基本方法与基本技能，能够根据专业需求进行规划和创新目标实现文档编辑排版、数据处理和演示文稿的制作，提升学生思维、判断、实施、评价工作过程能力。	以项目和任务为载体，本课程包括7个教学单元，分别为微机选购与组装、Windows7操作系统应用、文档处理、数据编辑与管理、幻灯片制作、多媒体应用、Internet的应用。建议在机房授课，采用“任务驱动、理论实训一体”的教学模式，按“任务展示—知识梳理—任务剖析—巩固训练—小结与拨高”环节讲解与实施教学。
6	实用英语 0403042	掌握基本的语音和语法知识及3500个左右英语单词、常用短语和词组，能准确阅读和理解一般性英语文章。在听、说、读、写、译等方面能正确运用所学知识。	理解和掌握语音、词汇、语法、句子结构、篇章段落及其应用。通过日常生活、情感、餐饮、购物、休闲娱乐、旅游、职场、网络等情景交流的口语话题，让学生能够在生活、学习和工作的各个方面用英语进行交流。
7	体育 0703031	使学生掌握体育课程的基本理论知识；掌握体育课程运动的基本动作要领，具有良好的交际沟通能力；树立正确的审美观，发挥体育教育的多功能性，对学生进行集体主义、爱国主义、共产主义教育，培养学生敢于拼搏、开拓创新、勇敢顽强、团结进取的优良品德。	体育1：学生可以根据选项选择体育课程。从体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块中选择自己感兴趣的体育项目学习。 培养学生专项体育的基本素质、进行体能训练、使学生掌握基本的动作要领、增强体育锻炼意识、提高团结协作能力。 体育2：继续培养学生的专项训练技术、基本素质、基本能力。学生可以依托体育舞蹈、健美操、篮球、排球、足球、乒乓球、网球、轮滑八大板块继续原来参与的选项，也可重新选新的项目学习。教师可分层教学，以老带新等方法提高学生体育技战术能

			力。 体育3：熟练掌握体育项目的内涵，要领，技术和技能。使学生对所选项目有较好的掌握。促使学生具备健全的思想，强健的体魄，团结协作的精神。
8	思想道德修养与法律基础 0703023	通过学习，增强大学生解决实际问题的能力，使大学生掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观和法制观的科学理论，引导大学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德素质。	主要内容：思想道德知识、法律知识、培养学生运用马克思主义立场、观点和方法，解决实际问题的能力 教学要求：要运用辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好适应大学生活，促进德智体美劳全面发展。引导学生担当民族大任，成为担任民族复兴大任的时代新人。
9	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 0703029	本课程通过教学使学生了解马克思主义中国化的历史进程，认识毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果，帮助学生正确认识马克思主义中国化理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用，确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想。	主要内容：毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想。 教学要求：课程旨在从整体上阐释马克思主义中国化理论成果，既要体现出马克思主义中国化理论成果形成和发展的历史逻辑，又要体现这些理论成果的理论逻辑，力求全面准确地理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
10	心理健康 0703034	通过主体体验性《大学生心理健康教育》课程教学，使学生了解心理健康基本知识，掌握基本的心理调适方法；通过该课程的实训模块，进一步增强学生的自信心和耐挫性，培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，通过理论与实践的有机融合，达到培养学生良好心理素养的目的，从而为他们的全面发展提供良好基础。	主要内容：培养学生自我认知能力；培养学生环境适应能力；增强学生心理调适能力；培养学生应对挫折能力 教学要求：面向全体学生；精选教学内容；倡导体验分享；开发课程资源；注重教学过程。
11		新《课标》提出：军事课是以国防教育为主线，以军事理论教学	主要内容： 新《课标》规定，军事理论教学内容包括：中国国防；军事思想；国际战略环境；军事高新技术和信息化战

	军事理论 0303037	为重点,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	争五大部分。 军事技能训练内容包括:条令条例教育与训练;轻武器射击;战术;军事地形学和综合训练。 军事论课是普通高等学校学生的一门必修课,列入学校的教学计划,在第二学期分散安排,考试成绩记入学生学籍档案。在完成规定的学时之外,通过开设选修课、举办讲座和开展经常性的国防教育活动,使教学内容和效果得到不断延伸和提高。根据军事理论课的特点,要不断充实调整教学内容,使学生学习和掌握的最新的军事知识,做到既有一定的广度,也有一定的深度,同时又注意系统性、理论性和实用性。要把素质教育作为军事理论教育的首要目的,培养学生自主学习、独立思考、不断增强学生的国防观念,立志成才。
12	通用职业能力实训 2301001	通用职业能力实训,是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力。每个职业都需要一定特殊的能力才能胜任,如教师要有专业授课能力,人事主管要有沟通、协调能力。目前大学生的情况是:学业能力不足,表现为专业不专;商业能力不强,不了解雇主,职业能力不高。本课程就是为了促进大学生强化职业能力而设定的.使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。从而达到适应社会,服务于社会,服务于岗位的目标。	主要内容: 1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力 8. 抗挫折能力 教学要求,教师结合实际强化学生的各种职业能力,增强实践性和趣味性和可操作性。
13	管理学基础 0103147	通过本课程的学习,使学生认识和理解管理的重要性和普遍性,了解古今中外管理思想的发展,理解并掌握管理学的基本原理与方法,掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。在掌握基本理论的基础上,运用科学的管理	《管理学基础》这门课程从总体上主要分三大模块:第一部分是管理学的基础模块:包括管理与管理学及管理思想与管理理论的发展,主要介绍管理学基础知识与现代管理学理论与思想;第二部分是管理学的技能模块:包括计划管理技术,组织管理技术,领导、沟通与激励技术,管理控制技术等方面内容。这部分是本门课程重点与主体部分,主要针对基层管理者的实际需要。第三部分拓展与选

		理程序和方法,从而提高分析问题与解决问题的能力,形成基层管理岗位所需要的综合管理技能与素质。同时培养学生具有良好的职业道德品质,形成团结协作,分工合作的职业观念,具有对组织企业负责的情感,积极向上的工作态度。	择模块: 主要介绍管理的创新职能,了解企业创新的特点和培育技巧。 《管理学基础》是一门应用型专业必修课程,因此,教学中不仅要对本规律、原理、特点和方法进行必要的讲解,更应注意理论联系实际。在教学过程中,除了运用基本的课堂讲授方法之外,还会运用启发引导式教学、视频案例分析、分组讨论、角色扮演、PPT 动画展示等方法进行教学,紧密联系实际,提高学生分析问题和解决实际问题的能力,为进一步学习其他专业课程和日后的实际管理工作奠定良好的基础。
14	职业发展与就业指导 0103033	《职业发展与就业指导》为学院各专业公共必修课。引导大学生树立正确积极的人生观、价值观和就业观,树立正确的职业观念和职业理想,认真思考自己的职业生涯发展问题,并在教师的指导下初步规划自己的职业生涯,做好相应的就业准备。帮助学生认清就业形势,了解就业政策,更新就业观念,掌握就业技巧,提高就业能力,引领学生理性思维,提升内在素养和品质,努力实现大学生在态度、知识和技能三个层面的显著提高,将个人发展和市场经济发展、国家需要相结合,初步确立职业意识和创业意识。愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。为其顺利就业、创业和未来发展打下良好的基础。	主要内容: 认识职业、职业发展规划、职业能力培养、就业指导, 就业准备 教学要求: 职业的概念及分类; 认识自我, 适应环境; 国家及我院的毕业生就业形势与情况; 转变就业观念, 确立自己的职业发展方向。劳动力市场的基本状况及影响因素; 自我评价; 职业发展决策类型; 职业生涯规划设计的方法。能力及影响能力发展的因素; 大学生应具备的职业能力; 获得能力的渠道和方法。就业制度、政策、法规和方式以及自身权利与义务; 职业道德素养; 适应新环境。就业中的思想、心理、信息、材料、笔试和面试等方面的内容及方法。

(三) 专业 (技能) 课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容和教学要求
1	城市轨道交通概论 0103240 (核心课程)	了解城市轨道交通的线路工程、轨道结构、车辆、通信信号系统、电传动、运营组织等,并了解各部分之间的相互关系和作用。可以使学生更全面的了解本专业,	主要内容包括: 城市轨道交通概况、城市轨道交通规划、城市轨道交通线路和车站、城市轨道交通车辆、城市轨道交通供配电系统、城市轨道交通信号与通信系统、城市轨道交通运营

		热爱本专业，为进一步学习专门化课程打下良好基础。	管理、城市轨道交通环境控制与安全管理等。本课程的教学任务是对学生进行城市轨道交通系统涉及内容的总体概念教学，以帮助学生建立专业理论研究和实际应用研究的基本知识框架，使其在其后展开的专业课学习中具有更加明确的目标，能够将各门专业课知识贯穿成为一个整体，并帮助学生了解在城市轨道交通领域面临的基本问题和解决问题的思维方式。
2	城市轨道交通运营组织 0103246 (核心课程)	了解城市轨道交通的投资、建设和运营模式，掌握城市轨道交通运输计划制定和运输作业组织的流程和方法，为进一步深入学习专业核心课程打下基础。	城市轨道交通系统的构成、运输计划、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通运营管理。
3	轨道交通经济与法规 0103248	<p>(一) 知识目标</p> <p>要求学生掌握我国法律的基本知识及国家方针政策轨道交通法律关系和轨道交通企业经营管理的法律制度及轨道交通运营管理中的相关法律法规。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1、使学生分清轨道交通运营中法律主体之间的关系，达到运用所学轨道交通法律法规知识分析在轨道交通运营实践中遇到的法律问题。</p> <p>2、提高学生依法分析问题、解决轨道交通客运纠纷的能力，从而为我国轨道交通运输行业的发展培养高技能的应用性人才。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>本课程将素质将融入课程教学之中，根据专业特点，培养学生科学严谨的工作态度；吃苦耐劳的工作作风；团结协作的集体观念；勇于开拓的创新意识。</p>	<p>课程内容</p> <p>法律基础：法的一般原理、社会主义法、安全生产法律基础；</p> <p>《铁路交通事故调查处理规则》历次制定、修订情况</p> <p>《铁路交通事故调查处理规则》主要内容</p> <p>新版《铁路交通事故调查处理规则》的主要特点。</p> <p>《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》</p> <p>《铁路交通事故应急救援规则》</p> <p>《危险化学品安全管理条例》主要内容</p> <p>违反《危险化学品安全管理条例》的法律责任</p> <p>教学要求：要求学生适应城市轨道交通的运输计划等基本理论和基本技术，具备分析和解决简单道路城市轨道交通运营管理问题的工作能力。</p>
4	票务组织 0103257 (核心课程)	培养学生在城市轨道交通车站的各个岗位上，从事票务作业、票务管理岗位的职业能力，达到本专业学生获得车站值班员、客运值班员、票务员中级职业资格证书	自动售检票系统；售票作业；监票作业；补票作业；票务设备异常处理。

		书考证基本要求。	
5	城市轨道交通 车站设备 0103259 (核心课程)	能够掌握城市轨道交通运营系统的多个不同功能的车站设备,通过了解轨道交通车站的设备配置及配置的原则,达到对轨道交通概况和车站设备的全面了解。	自动售检票系统监视、操作及故障处理;站台门系统监视、操作及故障处理;火灾自动报警系统监视、操作及故障处理;环境与设备监控系统监视、操作及故障处理;其他系统及设备监视与操作。
6	应急处理 0103263 (核心课程)	培养良好职业道德、敬业精神和专业水平,能从事城市轨道交通站务管理及服务、行车组织、调度指挥等工作,熟练掌握城市轨道交通发生突发事件后运营部门各岗位所具备的应急处置能力。	城市轨道交通突发事件应急处理概述、车站突发事件应急处理、行车突发事件应急处理、恶劣天气与自然灾害应急处理等。
7	客运服务 0103265 (核心课程)	熟悉城市轨道交通的特征,了解客运服务的特点和基本任务,掌握客运服务的基本技能,培养良好的职业素养,树立乘客至上的意识。	车站服务设施监管;现场乘客服务;乘客投诉与纠纷处理;站容环境保持;特殊服务(包括外籍乘客服务、残障乘客服务、急救服务)。
8	城市轨道交通 英语 0103249	优化城市轨道交通运营管理专业英语课程授课思路,引导学生通过对城市轨道交通运营管理专业英语的学习和把握,使之成为具备高素质的优秀城市轨道交通运营管理专业人才。	教学内容划分为城市轨道交通通识、进站、站厅、票务、运营、出站、广播播报、异常情况九个教学项目。详细介绍城市轨道交通客运中各个岗位、各个环节应该掌握的基本词汇、基本句型、基本对话,注重口语能力的培养。每个项目根据知识目标、技能目标等进行拆分,以任务为驱动,搭建知识平台、知识拓展、技能训练三维一体的编排体系。每个项目中的典型任务的学习通过项目教学法、角色扮演法等方法,实现“做中学、学中做”
9	城市轨道交通 客运组织 0103258 (核心课程)	1、知识目标 本课程主要的教学目的是使学生通过本课程的学习和现场实践,对轨道交通旅客运输的诸方面,如车站工作组织,售检票系统等以及大铁路客运等有一个基本了解,以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。	课程内容:大铁路客运组织、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通票务管理, 教学要求:了解铁路旅客运输的特点和任务;了解铁路客运的地位、作用及生产管理系统内容。掌握铁路客流的分类及旅客列车种类及铁路旅客运输工作的主要

		<p>2、技能目标</p> <p>本课程紧扣高职高专教培养高等技术应用性专门人才的目标，紧紧把握基本理论与实际操作相结合的原则，坚持知识教育与能力教育相结合，并重点突出应用性，教会学生在学中干，在干中学，边学边干，边干边学，充分发挥学生学习主观能动性，改变学生只动脑、不动手，被动接受知识的局面，着重培养学生具备专业能力、方法能力、社会能力。</p> <p>3、职业素质目标</p> <p>通过具体的项目实训，能够爱岗敬业，积极主动工作，养成遵守操作规程，工作整洁、有序、爱惜仪器设备的良好习惯，能认真负责、实事求是、坚持原则、一丝不苟的依据标准进行操作，并在工作实践中能够遵守劳动纪律，注意安全，具备良好的敬业精神和协作精神，坚持努力学习，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。</p>	<p>指标。理解旅客运输产品的质量特性。</p> <p>城际与城市客运交通系统：理解工业革命后，伴随城市化，城市交通出现的问题及理解现代机动化对城市规模等的影响。了解城际客运在我国的发展。</p> <p>城市轨道交通客运系统：解轨道交通车站客运设备。掌握导向系统的设计与车站布置。</p> <p>城市轨道交通客运组织：了解城市轨道交通客流特征。掌握城市轨道交通多种客流预测方法，结合实例应用多种客流调查方法。</p>
10	城市轨道交通行车组织 0103260 (核心课程)	<p>学生通过学习本课程，掌握城市轨道交通行车组织的操作技能和相关理论知识，树立良好的职业品质。</p> <p>核心素养和关键能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握城市轨道交通车站和车辆基地行车作业流程及相关制度。 2. 能识读并编制列车运行图，能进行施工检修作业管理，具备行车事故分析能力。 3. 能规范完成正常情况和非正常情况下的行车作业组织。 4. 具有独立思考、获取资源，分析问题、解决问题的能力。 5. 树立安全意识、服务意识，具有规范操作、严谨求实的职业习惯。 	<p>课程内容：</p> <p>行车组织基础知识 列车自动控制系统 行车调度指挥 车站行车作业组织 车辆基地作业组织 正常情况下的行车组织 非正常情况下的行车组织 救援列车与工程车的开行</p> <p>教学要求：</p> <p>理解列车运转流程及乘务管理相关知识； 能说出车场行车作业计划编制及车场接发列车作业的方法； 能通过列车运行计算机仿真系统熟练办理列车的出入库作业。了解列车运行组织方式、行车组织原则； 熟悉不同列车运行组织方式下的行车组织方法。 能说出扣车规定；</p>

			<p>熟悉列车反向运行时工作流程及注意事项；</p> <p>熟悉列车退行时工作流程及注意事项；</p> <p>描述恶劣天气时的行车组织作业流程。</p>
11	城市轨道交通安全管理 0103264 (核心课程)	<p>1 知识目标： 1) 了解城市轨道交通运营的基本手段和常用方法。 2) 了解城市轨道交通运营的安全。 3) 掌握处理常见事故的方法和技能。 4) 掌握城市轨道交通安全管理的实际需要。 2 能力目标： 1) 城市轨道交通安全管理的专业认知能力； 2) 熟悉城市轨道交通企业安全管理的基本方法； 3) 灵活运用城市轨道交通安全管理原则和安全管理手段于实践中； 4) 熟悉我国城市轨道交通安全管理相关的法律法规； 5) 掌握制定事故应急预案的基本方法； 6) 深刻认识心里因素对安全生产的影响； 7) 掌握一定防火灭火基础知识。</p> <p>3 素质目标 1) 具备基本的安全常识。 2) 有主动学习、自我发展能力。 3) 有分工合作、团队协作能力。 4) 与人交流的能力。 5) 应急事故处理能力。 6) 具备综合分析、解决实际问题的能力。 7) 开拓创新的能力。</p>	<p>课程内容：交通安全的基本概念 安全、安全生产的概念；城市轨道交通安全管理的基础工作；城市轨道交通事故处理；城市轨道交通行车事故预防；城市轨道交通人身伤亡事故预防；安全分析与评价 项目 6-1： 项目 6-1：安全检查表分析法 安全检查表法的定义 能力训练任务：熟悉安全检查表编制步骤，了解编制检查表的注意事项。</p> <p>教学要求：将传统的教学手段和现代教育技术协调应用，强调理论教学与实践教学并重，重视在实践教学中培养学生的实践能力和创新能力。本课程从教学方法和教学手段两个方面进行课程改革和优化，在课堂教学、网络教学、实践教学三个层面上进行有益的尝试，以增强学生自主式学习的兴趣，提高学生的学习热情。</p>
12	地铁消防与安防系统 0103297	<p>使学生加深对所学的地铁消防及安防技术知识的理解，培养学生专业素质，提高利用所学知识解决实际问题的能力，学会实际地铁消防系统的设计。</p>	<p>课程内容：道交通火灾特点、消防系统分类和组成、消防系统基本要求等全面系统的对城市轨道交通消防各系统的组成、作用、工作原理、操作和维护以及使用管理等</p>
13	交通运输企业管理 0103298	<p>交通运输企业管理是一门理论性、应用性很强的学科，课程设计是学好本门课程的又一重要实践性教学环节，进一步加强交通运输专业学生的综合应用能力，启发创新思维，培养学生综合运用所学知识的过程，也是知识转化为能力和能力转化为素</p>	<p>课程内容： 交通运输企业管理课程设计的参考题目： 课题一 货运生产计划的编制 课题二 运输生产流程优化 课题三 运输质量管理方案设计 课题四 配送方案优化设计 教学要求： 1. 设计准备</p>

		<p>质的重要阶段。其基本目的是：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生理论联系实际的思想，训练学生善于综合运用课堂所学理论知识发现问题和解决问题的能力。 2. 学习运输企业管理过程和方法。 3. 熟悉降低运输成本，提高运输服务质量及运输企业效益的主要途径。 4. 进行基本技能训练，如现有资料进行整理、计算和分析，对计划进行评估等。 5. 培养学生的创新能力。 	<p>认真研究设计任务书，明确设计要求、条件、内容和步骤；通过阅读有关资料等；复习课程有关内容，熟悉有关运输企业管理的方法和步骤和基本要求；准备好设计需要的图书、资料和用具；拟定设计计划等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 基础数据的计算 在明确设计任务书的基础上，计算基础数据，为优化方案设计打下基础。 3. 方案调整 根据在初步方案相关参数计算的基础上，对初步方案进行调整。 4. 计划方案优化、评估 5. 整理和编写设计说明书 6. 设计总结和答辩
14	服务礼仪 0103034	<p>通过教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握社交及基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事会展服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。</p>	<p>课程内容：礼仪的起源和发展、仪表仪容的要求、涉外礼仪、语言的基本要求、少数民族旅会议接待礼仪、酒店接待礼仪</p> <p>教学要求：本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握知识和技能。通过该课程的学习，使学生理解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理，从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。</p>
15	企业文化 0103271	<p>开设本课程目标是让学生了解、掌握最新的管理理论；在教师的引导下，让学生了解企业精神文化、制度文化、行为文化、物质文化的基本内涵，并懂得运用企业文化的基本理论开展企业管理，让学生懂得思辨和推理，使学生获得心智、人格和学识的成长，做一名合格的被管理者和管理者。</p>	<p>教学内容 本门课程主要讲述企业文化理论、基本原理、内容体系、演变规律、企业文化实践、企业文化的环境分析、不同国家和地区企业文化的比较和借鉴、企业文化的建设主体、企业文化的程序与方法、企业文化形象设计和建设有中国特色企业文化。</p> <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对企业文化有一个整体的认识。 2、企业文化研究的内容与社会实践密切相关。 3、企业文化本身是从西方传入中国的

			一门科学,这里有一个如何结合我国的社会主义市场经济和国情改造的问题。学习本课程不仅要真正掌握课程的核心内容,而且能够举一反三,能够根据实际情况的变化灵活运用,为企业经济效益的提高服务,为社会主义市场经济体制的建立和完善作出贡献。
16	实习地域概况 0103273	<p>专业知识目标</p> <p>(1) 了解旅游产业发展学院轨道交通运营管理专业实习企业地域基本情况</p> <p>(2) 掌握我院主要实习地域主要人群的出行需求</p> <p>(3) 掌握我院主要实习地域的人文习俗和出行方式、城市轨道交通载客量等情况。</p> <p>职业技能目标</p> <p>(1) 会分析实习地域主要城轨项目</p> <p>(2) 能向实习地域提供合理的优质服务</p> <p>(3) 能针对轨道线路设计出轨道实训计划书</p> <p>职业素养目标</p> <p>(1) 提高学生会议服务意识</p> <p>(2) 培养学生灵活应变能力</p> <p>(3) 培养学生语言表达能力</p>	<p>教学内容</p> <p>本课程主要讲授的内容有实习地域基本情况、实习地域的主要地域划分、实习地域的城轨情况、江浙实习地域概况、北京地区实习地域概况、上海地区实习地域概况、胶东半岛实习地域概况、辽东半岛实习地域概况、黑龙江省实习地域概况、港澳台地区实习地域概况等。</p> <p>教学要求</p> <p>本课程通过对主要实习地域各个方面的学习和研究,熟悉、掌握城轨专业相关内容,学习实习地域成功的城轨运营的经验,以有效地指导城轨运营人员实际工作,更好地服务客户,促进地域城轨业的持续发展。因此,通过课程教学,使学生对实习地域的客源市场及实习地域的政治、经济、文化、民俗、会展业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解,从而使其专业知识结构更加全面和合理,以符合我国轨道业从业人员应具备的职业知识素养。</p>

(四) 专业职业能力分析

1.掌握城市轨道交通各种基本设备的使用及基本的轨道交通客运服务和礼仪。

2.掌握必须的城市轨道交通运营的组织与管理技能,轨道交通安全管理与运营管理专业知识。

（三）实践教学体系设计

1.职业核心能力课程分为组织能力课程、协调能力课程和职业技术管理课程三类。其中，组织能力课程、协调能力课程为旅游管理专业必开的核心能力课程；职业技术管理能力课程根据具体专业方向开设职业核心能力课程。

2.根据培养组织能力的需要，开设城市轨道交通运营组织、城市轨道交通客运组织等实务课程，在专业课中渗透职业核心能力，培养学生计划、监督、调整、控制、激励等方面的能力。

3.根据培养协调能力的需要，开设服务礼仪、服务语言、客运服务等课程，培养学生处理基层管理工作中内部和外部关系的能力。

4.根据培养职业技术管理能力的需要，开设城市轨道交通安全管理等课程，培养学生按照工作岗位职业技术特点进行具体的应用性管理能力。

第五，以上三类核心能力课程的考核，应以能力的应用为重点，确定实践化的考核方式。

七、教学进程总体安排

（一）课程计划表

城市轨道交通运营与管理 专业课程计划表

平台	序号	课程名称	性质	学分数	学时数	学时分配		周学时	开课学期
						理论	实践		
道	1	* 入学教育	必修	1	26	26			1

德 养 成 平 台	2	* 军训	必修	2	52		52	26	1
	3	* 军事理论	必修	1	18	18			1
	4	* 思想道德修养与法律基础	必修	3	52	36	16	4	1
	5	* 毛泽东思想和中国特色的社会主义理论体系概论	必修	4	72	52	20	4	2
	6	* 形势与政策	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	7	* 心理健康	必修	1	16	16		4学时/期	1-4
	8	* 体育	必修	6	98	22	70	2	1-3
	9	* 思想道德考评	必修	24					1-6
	小计				43	350	186	158	
基 础 理 论 平 台	1	*实用英语	必修	3	48	24	24	4	1
	2	*计算机应用基础	必修	3	24	12	12	2	1
	3	△城市轨道交通概论	必修	3	48	28	20	4	1
	4	*服务礼仪	必修	3	48	24	24	4	1
	5	*应用文写作	必修	2	24	14	10	2	1
	6	△城市轨道交通运营组织	必修	4	64	40	24	4	2
	7	*普通话与服务语言技巧	必修	4	64	64		4	2
	8	△轨道交通经济与法规	必修	4	60	30	30	4	3
	9	△票务组织	必修	4	68	34	34	4	4
	10	△城市轨道交通车站设备	必修	4	60	30	30	4	3
	11	△城市轨道交通英语	必修	4	60	30	30	4	3
	12	*管理学基础	必修	2	30	30		2	3
	13	△应急处理	必修	4	68	48	20	4	4
	14	*应聘礼仪与口才	必修	2	34	20	14	2	4
	15	△客运服务	必修	4	72	40	32	4	5
	16	*公共选修课	选修	8	124	124		4	1-2
	17	*限定选修课	选修	8	144	144		4	3-4
小计				66	1040	736	304		
职	1	△城市轨道交通客运组织	必修	4	60	30	30	4	2
	2	△城市轨道交通行车组织	必修	4	60	30	30	4	3

业 发 展 平 台	3	Δ城市轨道交通安全管理	必修	4	68	34	34	4	4	
	4	*职场心理学	必修	4	68	50	18	4	4	
	5	Δ城市轨道交通运营组织实训	必修	1	26		26	1	2	
	6	Δ城市轨道交通行车组织实训	必修	1	26		26	1	3	
	7	Δ地铁消防与安防系统	必修	4	72	40	32	4	5	
	8	*大学生创新创业导论	必修	2	34	34			2	
	9	*职业发展与就业指导	必修	3	52	52			1-4	
	10	*通用职业能力实训	必修	1	26		26	1	3	
	11	Δ交通运输企业管理	必修	4	72	40	32	4	5	
	12	*企业文化	必修	6	108	68	40	6	5	
	13	Δ实习地域交通概况	必修	6	108		108	6	5	
	14	顶岗实习	必修	12	384		384		6	
	16	毕业设计（论文）	必修	1	24		24	24	6	
	17	*大学生创新创业导论	必修	2	36	36			2	
	18	*专业认知实训	必修	1					1	
	19	*社会实践	必修	1					2	
	20	*志愿者服务劳动	必修	1					3	
	21	*公益服务与劳动	必修	1					4	
	小计				67	1224	482	742		
	合计				172	2644	1302	1342		

备注：公共基础课程类别用*号标识，专业（技能）课程类别用Δ号标识

（二）学期实施进程表

城市轨道交通运营与管理 专业学期实施进程表

学 期	课 程 名 称	考 核 方 式	学 分 数	学 时 数	学 时 分 配		周 学 时	教 学 周 数
					理 论	实 践		
第 一	入学教育	考查	1	26	26			1
	军训	考查	2	52		52		2

学 期	思想道德修养与法律基础	考查	3	52	36	16	4	13
	形势与政策 I	考查		4	4			2
	体育 I	考查	2	26	10	16	2	13
	职业发展与就业指导 I	考查		6	6			3
	心理健康 I	考查		4	4			2
	实用英语	考试	3	48	24	24	4	12
	计算机应用基础	考查	3	24	12	12	2	12
	城市轨道交通概论	考试	3	48	28	20	4	12
	服务礼仪	考试	3	48	24	24	4	12
	应用文写作	考查	2	24	14	10	2	12
	军事理论	考查	1	18	18			9
	公共选修课	考查	4	52	52		4	13
	思想道德考评	考查	4					
	专业认知		1					
学期小计（16 门）		32	432	258	174	26		
第 二 学 期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	72	52	20	4	17
	形势与政策 II	考查		4	4			2
	职业发展与就业指导 II	考查	1	18	18			9
	体育 II	考查	2	36	10	26	2	18
	大学生创新创业导论	考查	2	34	34			17
	心理健康 II	考查		4	4			2
	城市轨道交通运营组织	考试	4	64	40	24	4	16
	普通话与服务语言技巧	考查	4	64	64		4	16
	城市轨道交通客运组织	考试	4	64	34	30	4	16
	城市轨道交通运营组织实训	考查	1	24		24		1
	公共选修课	考查	4	72	72		4	18
	思想道德考评	考查	4					
	社会实践	考查	1	24		24		1
	学期小计（15 门）		31	480		148	22	
第	体育 III	考查	2	36	8	28	2	18

三 学 期	形势与政策III	考查		4	4			2
	职业发展与就业指导III	考查	1	10	10			5
	心理健康III	考查		4	4			2
	管理学基础	考查	2	30	30		2	15
	轨道交通经济与法规	考试	4	60	30	30	4	15
	城市轨道交通车站设备	考查	4	60	30	30	4	15
	城市轨道交通行车组织	考试	4	60	30	30	4	15
	城市轨道交通英语	考查	4	60	30	30	4	15
	城市轨道交通行车组织实训	考查	1	24		24		1
	通用职业能力实训	考查	1	24		24		1
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18
	思想道德考评	考查	4					
	志愿者服务劳动	考查	1	24		24		1
学期小计（15 门）		32	468	248	220	24		
第 四 学 期	形式与政策IV	考查		4	4			2
	职业发展与就业指导IV	考查	1	18	18			9
	心理健康IV	考查		4	4			2
	应急处理	考试	4	68	48	20	4	17
	城市轨道交通安全管理	考试	4	68	34	34	4	17
	应聘礼仪与口才	考查	2	34	20	14	2	17
	职场心理学	考查	4	68	50	18	4	17
	票务组织	考试	4	68	30	38	4	17
	思想道德考评	考查	4					
	限定选修课	考查	4	72	72		4	18
	公益服务与劳动	考查	1	24		24		1
学期小计（11 门）		28	424	276	148	22		
第 五 学 期	实习地域交通概况	考试	6	108		108	6	18
	地铁消防与安防系统	考查	4	72	40	32	4	18
	交通运输企业管理	考查	4	72	40	32	4	18
	企业文化	考试	6	108	68	40	6	18
	客运服务	考查	4	72	40	32	4	18

	思想道德考评	考查	4					
	学期小计（6 门）		28	432	188	244	24	
第六学期	顶岗实习	考查	16	384		384		24
	毕业设计（论文）	考查	1	24		24	24	1
	思想道德考评	考查	4					
	学期小计（2 门）		24	480		480	24	
	合计		172	2644	1302	1342		

说明：学生第五学期结束期末考试之后进入顶岗实习阶段，共计 24 周

轨道交通专业选修课一览表

序号	课程名称	课程性质	学分	周学时
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育（新版）	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4
15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4
17	旅游地理	公共选修课	4	4
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
10	书法鉴赏	公共选修课	4	4
11	音乐鉴赏	公共选修课	4	4
12	大学生安全教育（新版）	公共选修课	4	4
13	口才艺术与社交礼仪	公共选修课	4	4
14	领导学	公共选修课	4	4
15	女子礼仪	公共选修课	4	4
16	老子论语今读	公共选修课	4	4

17	旅游地理	公共选修课	4	4
18	硬笔书法	公共选修课	4	4
19	走进故宫	公共选修课	4	4
20	大咖啡你莫属	公共选修课	4	4
21	上大学不迷茫	公共选修课	4	4
22	女生穿搭技巧	公共选修课	4	4
23	马克思主义基本原理概论	限定选修课	4	4
24	大学生爱国教育十讲	限定选修课	4	4
25	高等数学（上）	限定选修课	4	4
26	解码国家安全	限定选修课	4	4
27	生态文明	限定选修课	4	4
28	木材·人类·环境	限定选修课	4	4
29	互联网金融	限定选修课	4	4
30	商业伦理与企业社会责任	限定选修课	4	4
31	海洋的前世今生	限定选修课	4	4
32	旅游文化	限定选修课	4	4
33	音乐艺术	限定选修课	4	4
34	黑龙江非物质文化遗产技艺	限定选修课	4	4
35	民族舞蹈	限定选修课	4	4

（三）理论教学与实践教学学时分配表

项目	学时	百分比	备注
专业理论教学	1302	49%	
专业实践教学	1342	51%	
教学活动总学时	2644	100%	

(四) 实践教学体系设计

项目名称	开设学期	周数	主要内容	实训目标与要求
城市轨道交通运营组织实训	第 2 学期	1 周	以一个地铁线路企业为模拟对象, 模拟其运营工作过程中从售票、引导、进站、安检、乘车、出站等全过程。	通过本实训, 使学生能够把本学期所学地铁运营的知识, 运用到实际工作中, 使之对本门课程全面把握, 融会贯通。 要求: 1、高度仿真性, 尽可能全面贴近企业实际工作; 2、规范性: 实训过程严格按照工作规范进行 3、计划性: 安实训计划如期完成 4、学生为主体, 独立完成
城市轨道交通行车组织实训	第 3 学期	1 周	了解工作中需要的设备, 货运表的填写和车站大致分工, 列车班计划和上行值班区的一工作, 以及列车的减速装置和铁路常办理的各种作业。	1、了解铁路运输的相关基础知识 2、通过实际观察加深对铁路运输的理解, 使我们更清楚地认识和了解交通运输这个专业。
通用职业能力实训	第 3 学期	1 周	通用职业能力实训, 是为了胜任一种具体职业而必须要具备的能力使学生学会求知、学会做事、学会做人、学会做职业人。 从而达到适应社会, 服务于社会, 服务于岗位的目标。	主要内容: 1. 运用知识的能力 2. 自我推销能力 3. 专业能力 4. 沟通能力 5. 应变能力 6. 学习能力 7. 信息搜集能力 8. 抗挫折能力 教师结合实际强化学生的各种职业能力, 增强实践性和趣味性和可操作性。
顶岗实习	第 6 学期	16 周	了解工作岗位的意义与要求、流程等, 掌握工作岗位的基本操作。 主要学习独立完成工作任务, 同时能够独立担当一项工作岗位。	在企业人员带领下, 对工作岗位有初步认识, 同时基本能够独立完成一项工作。 重点培养学生独立工作能力, 为学生日后走上工作岗位奠定良好的基础。

（五）教学时间分配表

学期 内容 周		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一 学 年	一			◇	◇	◇	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	■
	二	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	№	№	■	
二 学 年	三	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	№	№	■	
	四	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	№	■	
三 学 年	五	§	§	§	§	§	§	§	§	★	§	§	§	§	§	§	§	§	§	§	■	
	六	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	○	●	

说明：学生第五学期结束期末考试之后进入顶岗实习阶段，共计 24 周

理论 § 校内实训 № 校外实践 △ 考试 ■ 机动 ★ 毕业设计+毕业论文 ○

毕业答辩 ● 入学教育及军训 ◇

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业生师比

包括专任教师和兼职教师。各专业在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1（不含公共课）。高职专业带头人原则上应具有高级职称。“双师型”教师一般不低于 60%。兼职教师应主要来自于行业企业。

2. 师资队伍结构

城市轨道交通运营与管理专业师资情况一览表

姓名	性别	出生年月	毕业学校及专业	学历	学位	职称	担任主要课程
杜娟	女	1979.01	哈尔滨工程大学 经济法专业	研究生	硕士	副教授	城市轨道交通 概论
张小军	男	1979.01	哈尔滨商业大学 工商管理硕士	研究生	硕士	讲师	城市轨道交通 运营组织
王成业	男	1974.05	哈尔滨工业大学 工商管理硕士	研究生	硕士	副教授	城市轨道交通 客运组织
陈如柏	女	1982.06	北京交通大学	研究生	硕士	教授	城市轨道交通 安全管理
孙慧丽	女	1979.01	哈尔滨理工大学	本科	学士	教授	客运服务
高明琦	男	1965.12	哈尔滨商业大学	研究生	硕士	副教授	服务语言
王珂琪	女	1986.06	哈尔滨商业大学 旅游管理专业	本科	学士	教授	服务礼仪
马晓凯	男	1979.01	黑龙江大学 中文专业	本科	学士	讲师	城市轨道交通 行车组织

(二) 教学设施

1. 校内实训条件

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

2. 校外实训条件

目前该专业已建立实训已建立了十几个校外实训基地，包括上海地铁集团、哈尔滨地铁集团等建立了长期合作，校内配有专业实习、实训指导教师，企业安排专业指导教师进行指导。

（三）教学资源

图书馆建筑面积 9167 平方米，总藏书 46 万册，数据库资源 10660.02GB，报刊、期刊 500 多种；图书馆除设有社科书库、自科书库、基藏书库等；图书馆共有 1400 余个阅览座位，设有报刊阅览室、电子阅览室和自修空间等功能室，为学生提供了良好的读书空间；还拥有影像厅、学术交流空间等功能区域，为学生提供更多、更周到的服务。能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

本专业公共基础课全部选用国家教育部和黑龙江省教育厅指定统编教材，专业核心课教材积极与企业、哈尔滨科技职业技术学院合作开发相关轨道类课程的资源课，其余课程教材主要选用优秀高职高专教材。教材形式新颖，集纸质教材、微课、视频、音频于一体，利用网络，以手机扫描二维码的方式，实现学生线上、线下的轻松学习轨道专业课程。

（四）教学方法

教师应依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1. 在教学过程中，要以岗位培养实际工作能力为主线，贯彻“够

用、适用、实用”的原则优化岗位所需的知识、素质、技能,制定科学完整的课程教学体系和教学程序。

2. 在教学过程中对需要时间比较集中的技能训练项目,要单独安排技能训练时间,实行“师徒式——传、帮、带”,并进行能力的考察;同时要安排岗位就业训练,达到学生毕业就能进行实际工作。

3. 理论讲授以课堂教学为主并结合部分现场教学,课堂教学手段多样化,采用现代多媒体等电化教学手段。将理论教学内容分解为若干单元,各单元又紧密与实训有机相结合。

(五) 学习评价

1.课程考核与评价

课程考核与评价根据不同课程的特点和要求采用口试、笔试、实操、成果展示等多种形式进行考核。将过程考核与期末考试结果结合起来,具体考核比例视具体课程不同而异。

2. 综合实训课程考核与评价

综合实训课程的考核以实际操作与能力考核为主,综合考核项目包括:专业知识、专业技能、职业素质、团队合作等内容。

综合实训课程一般采用分小组进行实训。其最终成绩由个人成绩和小组成绩两部分组成,通过对学习过程和学习结果的评价,对学生知识、技能和素质进行综合考核。教师对综合实训的每个项目的个人成绩与小组分配成绩相加,得出该综合实训课程的最终考核成绩。

3. 顶岗实习考核与评价

学生顶岗实习成绩根据学生的实习表现、实习手册、实习报告、实习单位评价等考核因素综合评定。学生顶岗实习成绩由校内指导教师与校外指导老师双方共同评价。考核成绩由三部分组成，企业实习评定占 60%，实习月记占 20%，实习报告占 20%。企业实习评定是实习单位企业指导教师对学生评价，企业指导教师对学生在企业顶岗实习期间的表现、专业技能能力、实习成果等进行综合评价后，给定考核分数，权重占实习总成绩 0.6；实习报告由校内指导教师对学生评价，校内指导教师在学生顶岗实习结束时，组建答辩小组，根据教学大纲、实习报告、成果汇报等经答辩小组现场答辩后，根据答辩情况给出考核意见，并按百分制评定成绩，权重占 0.2；校内指导教师同时要评定实习月记成绩，权重占 0.2。校内、外指导教师成绩相加之和即为学生顶岗实习成绩。

（六）质量管理

1、学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，有专业教学质量监控管理制度，有院系二级督导听课、学生网上打分评课，对课堂教学进行监督评价。

2、系内加强日常教学组织运行与管理，定期开展集体听课、评教、评学活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，积极参加学院组织的说课、龙旅大讲堂、教师能力大赛等教研活动。

3、教研室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

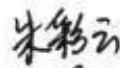

具有正式学籍的学生，在学院规定年限内，修完人才培养方案规定的全部课程与学分，全部课程达到合格标准，素质、知识和能力等达到毕业要求；修满 172 学分，取得专业规定的职业资格证书、高等学校英语应用能力等级证书和计算机等级证书，按要求完成毕业顶岗实习、毕业论文设计及答辩，准予毕业，颁发毕业证书。

十、附件

附件 1:

附件 1:

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案审批表

专业信息	专业名称	城市轨道交通运营管理专业		
	专业代码	600606		
专家意见	城市轨道交通运营管理专业人才培养方案能根据职业面向、行业、岗位类别及职业标准确定培养目标，培养目标定位准确，既重视学生动手能力的培养，又注重学生职业适应能力、综合素养、创新创业精神、实践能力、可持续发展能力的培养，适应区域经济发展对技术技能型人才需求。			
论证专家信息	姓名	单位	职称/职务	签名
	陈如柏	哈尔滨铁道职业技术学院	专业主任	陈如柏
	李学友	哈尔滨地铁集团培训部	部长	李学友
	孙慧丽	哈尔滨铁道职业技术学院	教授	孙慧丽
院系审核意见	负责人签名:  2019年7月8日			
学院党委审核意见	院领导签名:  2019年7月10日			

附件 2:

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案变更审批表

申请系别		年级		专业	
变更理由					
相关文件	(本栏指哪个专业人才培养方案)				
教学计划变更内容	系主任： 年 月 日				
教务处审核意见	负责人： 年 月 日				
主管院长审批意见	主管院长： 年 月 日				