

2021 级《旅游管理》专业人才培养方案 (文旅创新订单班)

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

二、入学要求

普通高级中学毕业，并通过校企合作企业的面试。

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示：

表 1 专业职业面向一览表

所属专业大类(代码)	所属专业类	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别举例	职业资格证书/职业技能等级证书
旅游(54)	旅游管理(540101)	旅行社及相关服务(72) / 数字内容服务(65)	旅游及公共游览场所服务人员(4-07-04) / 数字媒体专业人员(2-09-06-07)	1. 导游/领队) 2. 讲解员 2. 研学导师 3. 新媒体运营师	1. 国家导游资格证书 2. 研学旅行策划与管理职业技能等级证书 3. 新媒体运营职业技能等级证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和接待服务、项目策划、产品设计、数字营销等知识及相关法律法规，具备服务质量管理、客户关系管理、部门运营管理等专业能力，具备良好的服务意识和信息素养，能够从事导游服务、旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面具体要达到以下要求：

1. 素质

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

(2) 遵守道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 具有国际视野和国际理解能力，理解和尊重世界不同文化的差异性和多样性；

(4) 具有迎接行业变革的新思维和直面挫折百折不挠的精神；

(5) 具有良好的道德修养和职业素质，具备爱岗敬业、踏实肯干，敢于为旅游行业奉献的精神；

(6) 具有质量意识、安全意识、职业生涯规划意识和客户至上的服务思维；

(7) 具有较强的集体意识和团队合作精神，良好的行为习惯和自我管理能力；

(8) 具有一定信息、审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

(9) 具备较强的创新创业意识。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中国优秀传统文化知识；

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规、环境保护以及旅游安全等知识；

(3) 熟悉旅游文化、各地民俗和旅游地理等知识；

(4) 掌握旅游和研学服务知识，熟悉咨询服务、游客接待、服务、应急处理的常用方法和技巧；

(5) 熟悉旅行社产品设计、旅游活动策划、旅行社运营的基本原理和方法；

(6) 熟悉旅游景区、项目策划和经营管理的基本方法；

(7) 熟悉乡村旅游资源开发和乡村旅游业态（民宿）经营管理相关知识；

(8) 掌握旅游市场调研分析和市场开发的基本知识和方法；

(9) 掌握旅游新媒体内容创作及运营、旅游大数据等互联网时代的行业前沿知识。

3. 能力

(1) 具有良好的语言和文字表达能力，良好的交流沟通和合作能力；

(2) 具有旅游服务中常见问题的处理能力，具备应对旅游突发事件的能力；

(3) 具有旅游接待服务、产品设计、项目策划、数字营销等能力；

(4) 具有服务质量、客户关系、部门运营等旅游企业管理能力；

(5) 具有旅游政策法规及行业标准、绿色生产、安全防护等应用能力；

(6) 具有新媒体运营和智慧旅游等适应旅游产业数字化发展的基本技能；

(7) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程两大类，其中专业课程面向华强方特、浙江省神仙居旅游集团、浙江省华夏国旅 3 家合作企业的个性化人才需求，开设了 4 门文旅创新订单班特色课程，培养服务地方企业行业的数字文旅人才。

（一）公共基础课程

公共基础课分为公共必修课和公共选修课两部分。公共必修课包括思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想政治理论课实践教学、形势政策教育、大学生职业生涯规划、职业发展与就业指导、体育、军事理论、心理健康教育、信息技术、大学英语、创新创业教育、职业素养、大学语文等。公共选修课包括艺术修养、音乐欣赏等，如表 2 所示。

表 2 公共基础课主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	思想道德与法治	本课程以马克思主义基本理论为指导，以社会主义核心价值观为主线，用深刻的哲理和多方面的综合知识，对大学生进行马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大业的时代新人。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程以马克思主义中国化的历史进程为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义；以马克思主义中国化最新成果为重点，系统阐释十八大以来，以习近平为主要代表的中国共产党人以巨大的政治勇气和强烈的责任担当，从理论和实践结合上系统回答了新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义这个重大时代课题，创立了习近平新时代中国特色社会主义思想。
3	形势与政策教育	理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程。
4	大学生职业生涯规划	帮助大学生尽早确立自己的人生理想和职业目标，根据理想与目标合理规划好大学学习生活，有针对性地提升自己的综合素质与能力为目的，具有互动性、综合性和专业性的显著特点。

5	职业发展与就业指导	通过课堂教学和相应的实践活动，使学生了解就业形势，熟悉就业政策，提高就业竞争意识和依法维权意识；了解社会就业环境和职业现状，激发学生全面提高自身素质的积极性和自觉性；了解就业素质要求，熟悉职业规范，形成正确的就业观和择业观，养成良好的职业道德；掌握就业与创业的基本途径和方法，提高就业竞争力及创业能力，为学生成才与发展打下良好的基础。
6	体育	促进学生身心健康、终身体育思想和积极参与体育活动并形成自觉锻炼的习惯，以及对大学生运动情感的熏陶，积极向上、勇于拼搏、团结协作精神等人文素质的培养。熟练掌握各项运动的基本方法和技能，科学地进行体育锻炼，提高运动能力，改善生活，克服心理障碍，养成积极乐观的生活态度，在运动中体验运动的乐趣和成功的感受。
7	军事理论 军事训练	本课程以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。
8	心理健康教育	本课程主要讲授的内容包括大学生心理健康导论；大学生自我意识与人格发展；大学生情绪管理；大学生学习心理；大学生人际交往；大学生恋爱心理；大学生生命教育与心理危机应对。
9	信息技术	本课程教学内容包括计算机基础知识；键盘使用及文字录入；使用 Windows7 系统 (及以上)；使用 Word 制作文档；使用 Excel 制作电子表格；使用 PowerPoint 制作演示文稿；局域网和 Internet 应用。
10	创新创业教育	本课程教学内容创业与创业精神、创业者与创业团队、创业资源、创业机会的识别与评价、商业模式设计与创新、创业风险的识别与防范、创业计划、新企业的创办与管理。
11	职业素养	本课程教学内容包括概述、自我认知(性格、兴趣、技能、价值观)、认识职业世界、职业生涯决策、大学生职业生涯发展图、制作职业生涯规划书。通过课程教学，大学生能够树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展与国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，从而为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。
12	劳动教育	本课程教学内容包括劳动观教育、劳动品质教育、劳动知识技能教育、劳动习惯教育、劳动职业精神教育等内容。通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动价值观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯，在劳动实践中“受教育、长才干、做奉献”。

（二）专业（技能）课

专业(技能)课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程（专业选修课）、文旅创新订单班特色课，并涵盖有关实践性教学环节。其中专业核心课程主要教学内容如表 3 所示：

表 3 专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅行社运营与管理	课程主要包括认知旅行社行业、认知旅行社管理体系、了解互联网+时代下旅行社的发展趋势、旅行社加盟店运营与管理实务、团队业务操作之产品开发、团队业务操作之旅行社产品销售、团队业务操作之计调、设立国际社、人力资源管理、同业操作之地接操作、同业操作之组团操作、出境团队业务操作、出境散客业务操作、旅行社接待、旅行社售后服务与管理等。以项目式学习为导向，引导学生以分组的形式完成课程实战任务，注重培养学生的市场调查能力、资料整理能力、语言表达能力、自主探索能力和团队合作精神。
2	景区服务与管理	课程主要包括旅游景区概述、旅游景区入门接待服务与管理、旅游景区解说服务、旅游景区商业服务与管理、旅游景区安全服务与管理、旅游景区人力资源管理、旅游景区环境与资源管理等。 要求学生能够掌握景区服务与管理的基本规律与方法，树立景区管理意识与职业思想，建立景区管理工作的基本思路与总体概念，具备从事旅游景区相关工作的基本能力，进而培养学生的旅游服务技能以及旅游景区经营管理工作分析处理问题的能力。
3	酒店经营与管理	课程主要包括酒店经营管理概述、酒店组织管理、酒店营销管理、酒店服务质量管理、酒店品牌经营管理、前厅部督导管理、客房部督导管理、餐饮部督导管理等。要求学生熟悉酒店基层管理的相关知识，掌握其基本内容和基本方法，培养掌握具有酒店基层管理知识、并能运用到岗位中、且富有创新精神的高素质、应用型人才。灵活运用讲授法、讨论法、任务驱动法、案例分析法、情境教学法，帮助学生理解课程中的重点、难点和较为抽象的内容。
4	旅游电子商务	课程主要内容包含旅行电子商务概括、旅行电子商务模式、旅行电子商务的网络技术基础、旅行电子商务的网站建设、旅行电子商务的支付结算、旅行电子商务的网络营销、旅行电子商务的安全管理和客户关系管理等。通过本课程的学习，要求学生理解旅行电子商务基础理论知识，认识旅行电子商务主要应用领域，掌握旅行电子商务主要应用方法，综合运用已有知识独立剖析问题、形成解决现实旅行电子商务环境中实质问题能力。

5	旅游策划理论与实务	<p>课程主要包括旅游企业各个管理岗位所需的旅游活动策划、旅游项目策划、组织策划、旅游形象策划等基础知识，培养学生的旅游创意能力、旅游策划能力和旅游设计等策划能力。课程以工作任务为导向，打破以知识传授为主要特性的传统教学模式，转变为以工作过程为中心组织课程内容。通过本课程的学习，要求学生掌握旅游策划的原理和方法，培养学生的创意思维、文案撰写、方案可行性分析及方案执行等能力。</p>
6	数字营销概论	<p>课程主要包括大数据认知、数据分析部门运营管理、网站数据化营销、淘宝店铺数据化营销、微博数据化营销、微信数据化营销以及邮件数据化营销等七个项目。要求学生能够掌握数据营销流程；确认数据分析部门的结构；确认数据分析部门职能要求；掌握网站数据统计软件的添加；掌握网站数据分析方法；能够分析行业数据集店铺营销数据；能够掌握数据分析的具体方法；能使用微博公众号进行微博营销；能使用微信公众号进行微信营销；能够制定邮件营销优化方案。</p>
7	旅游新媒体营销	<p>课程介绍了新媒体的概念和特征、新媒体运营思维、新媒体平台及平台矩阵的搭建、新媒体内容运营以及旅游新媒体裂变营销和社群营销的技能，在旅游企业对新媒体运营人才需求逐渐加大的背景下，让学生掌握旅游新媒体运营的知识和技能。课程由校内老师和企业导师共同授课，灵活运用课堂讲授、任务驱动、案例分析、分组讨论、头脑风暴等多种教学手段，帮助学生了解旅游新媒体有较为清晰的认识。在现代信息技术教学手段辅助下，提高升学生上课的积极性，使教学过程更加充满吸引力。</p>
8	旅游服务质量管理	<p>课程主要包括现代服务业简介、服务质量内涵及旅游服务与旅游服务质量概述、旅游服务中的顾客期望、顾客感知和顾客沟通管理、旅游服务质量的设计管理、旅游服务的质量评价管理、旅游服务的质量诊断与控制管理、顾客满意与顾客忠诚等内容。要求学生能够掌握旅游服务的特点，正确处理服务过程中的客人投诉问题，了解服务的营销策略，提高自身的业务技能和素质，同时，能够胜任旅游行业中各岗位的工作，了解客人的心理，掌握其需求为其提供良好的服务，熟悉旅游服务管理工作，为成为旅游服务管理者提供理论指导。</p>
9	客户关系管理	<p>课程包括 CRM 的理论基础、基本内涵，并结合互联网+时代分析 CRM 技术及其在管理中应用，总结选择客户的方法与客户开发的策略，分析客户信息的搜集渠道、与客户的沟通过及处理客户投诉的方式、影响客户满意度、忠诚度的因素及调整手段以及对流失客户的挽救方式等。使学生更为全面的掌握 CRM 基本概念知识，认识 CRM 在企业管理中的实际运用，掌握对客户关系的建立、维护及挽救方法，由此让学生具备对 CRM 实际案例的解析能力及现实客户关系管理过程中的对问题的解决能力。</p>

文旅创新订单班特色课主要教学内容如表 4 所示：

表 4 文旅创新订单班特色课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅游人进课堂	本课程由合作企业导师授课，教学内容包括多家合作企业文化阐述与解读；公司管理框架；岗位及业务管理模式，业务常见考核指标；相关岗位业务流程说明；团队建设的理论知识及应用等。合作企业派企业讲师到校进行授课，同时订单班学生赴企业开展认识实习、社会实践、交流学习等。
2	旅游企业大数据及应用	本课程全面讲解旅游大数据的相关知识，包含旅游大数据的基本概念，大数据在旅游消费行为分析、旅游品牌管理、旅游营销推广与效果评估、旅游行政监管、旅游舆情应急管理以及旅游客流统计与预测六个应用方向的相关知识、技术、最佳实践以及未来的应用方向。
3	智慧旅游运营实务	本课程全面阐释智慧旅游生态体系，注重强化应用性和参与性，加强对智慧旅游建设实践应用和智慧旅游领域创新创业的指导。课程内容包括智慧旅游基本概念和内容，并分别就在线旅游行业、旅行社行业、酒店行业、旅游景区行业、旅游目的地、智慧旅游产品及旅游相关行业的智慧化运营进行了重点介绍，另外，还对境外智慧旅游的发展态势与未来发展趋势进行拓展授课。
4	新媒体文案写作	本课程是根据社会产业经济转型升级以及企事业单位用人新需求而开设的一门特色课程。以开放共享为理念，贯彻产教融合人才培养模式，课程组由学校教师和企业专家共同组成。以项目为依托，系统传授新媒体写作的知识与技能。课程内容包括新媒体写作概述、文案创作思路、文案写作技巧和爆款新媒体文案的打造等内容。

（三）课程结构

课程分为公共基础课程、专业(技能)课两大类，专业课分为专业必修课（含文旅创新班特色课）和选修课，如表 5 所示：

表 5 课程结构

课程类型		课程名称	
公共基础课程	必修课	思想政治教育	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策
		健康与安全教育	体育（一～三）、军事、体能素养、心理健康教育
		职业发展与就业指导教育	大学生职业生涯规划、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养
		文化基础教育	信息技术、大学语文、大学英语
	选修课	艺术、素质提高类	艺术教育课、素质养成与提高课（艺术导论、音乐鉴赏、美术鉴赏、影视鉴赏、戏剧鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、戏曲鉴赏）
专业课程	必修课	专业基础课	管理学基础、旅游概论、旅游政策与法规、旅游职业礼仪、旅游历史文化、中国旅游地理、中国旅游客源地与目的地概况、消费者行为
		专业群共享课	乡村振兴战略与实践、乡村资源数字化营销与品牌建设、乡村资源开发与利用
		专业核心课程	旅行社运营与管理、旅游策划理论与实务、数字营销概论、景区服务与管理、酒店经营与管理、旅游电子商务、旅游服务质量管理、客户关系管理
		文旅创新订单班特色课	旅游人进课堂、旅游企业大数据及应用、智慧旅游运营实务、新媒体文案写作
		实习实训课	导游业务技能演练、旅行社模拟运营、数字营销实战演练、认知实习、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计（论文）
	选修课	专业选修课	旅游安全管理实务、研学旅行策划与管理、导游业务、领队英语、户外旅游实务、文娱技能、旅行社计调实务
		专业群互选课	乡村人居环境美化、特色农产品加工与利用、休闲农业与乡村旅游、插花技艺、乡村振兴创意指导、企业管理

七、教学进程总体安排

(一) 各教学环节总周数分配

表 6 各教学环节总周数分配表

内容 学期	课堂 教学	实习 实训	认识/岗 位实习	毕业设 计(论 文)	入学(军训) 或毕业教育	运动会	机动	总计
一	16	—	—	—	2	0.5	0.5	19
二	14.5	2	4	—	—	—	0.5	21
三	16.5	1.5		—	—	0.5	0.5	19
四	16.5	—	4	—	—		0.5	21
五	19	—	—	—	—	0.5	0.5	20
六	—	—	18	1	1	—	—	20
总计	82.5	3.5	26	1	3	1.5	2.5	120

(二) 教学进程表

表 7 旅游管理 3 年制教学进程表

课程设置				教学时数			学分	各学期周学时						
								(括号内的数字为课堂上课周数)						
类别	序号	课程代 码	课 程 名 称	总计	其中			21-22 学年		22-23 学年		23-24 学年		
					理论	实践		1 (16)	2 (14.5)	1 (16.5)	2 (16.5)	1 (19)		
一、 公共 基础 课	公共 必修 课程	1	1900003	思想道德与法治*	48	48	0	3	3					
		2	1900004	毛泽东思想和中国特色社 会主义理论体系概论**	48	48	0	3		3				
		3	1900001	形势与政策教育	16	0	16	1						
		4	1900005	思想政治理论课实践教学 ※	16	0	16	1						
		5	1704001	大学生职业生涯规划	16	12	4	1	1					
		6	1704002	职业发展与就业指导	16	12	4	1				1		
		7	1702001	体育 1※	36	4	32	2	2					
		8	1702002	体育 2※	36	4	32	2		2				
		9	1702003	体育 3※	36	4	32	2			2			
		10	0101002	军事理论※	36	32	4	2						
		11	1703001	心理健康教育※	32	16	16	2		2				
		12	1601006	信息技术 *	52	13	39	4	4					
		13	0100166	创新创业教育	32	16	16	2		2				
		14	1702004	体能素质	32	0	32	2						
		15	0101008	职业素养	32	0	32	2						

二、 专业 课	公共 选修 课程	16	0101007	劳动教育	32	0	32	2							
		17	0101014	德育	96			6							
		小 计				612	209	307	38	10	9	2	1	0	0
		1		公共选修课程	160	160	0	10							
		2	1302006	大学英语 1											
		3	1302010	大学英语 2											
	4	1404500	大学语文												
	小 计				160	160	0	10	0	0	0	0	0	0	0
	公共基础课合计				772	369	307	48	10	9	2	1	0	0	0
	专业 基础 课	1	1101971	管理学基础*	32	20	12	2	2						
		2	1101988	旅游概论	32	20	12	2	2						
		3	1101764	旅游政策与法规	48	30	18	3	3						
		4	1101766	旅游职业礼仪	48	30	18	3						3	
		5	1101972	旅游历史文化*	64	24	40	4		4					
		6	1101973	中国旅游地理*	64	24	40	4		4					
		7	1101974	中国旅游客源地与目的地概况	64	24	40	4			4				
		8	1101975	消费者行为*	48	30	18	3							3
		9	1102302	乡村振兴战略与实践(1-8周)	16	10	6	1						2	
		10	1102303	乡村资源数字化营销与品牌建设(1-8周)	16	10	6	1							2
		11	1102304	乡村资源开发与利用(9-16周)	16	10	6	1						2	
小 计				448	232	216	28	7	8	4	2	8	0		
专业 核心 课	1	1101976	旅行社经营与管理*	64	24	40	4			4					
	2	1101977	景区服务与管理*	64	24	40	4					4			
	3	1101989	酒店经营与管理	48	30	18	3						3		
	4	1101978	旅游电子商务	32	12	20	2					2			
	5	1101980	旅游策划理论与实务	64	24	40	4						4		
	6	1101979	数字营销概论	48	18	30	3			3					
	7	1102345	旅游新媒体运营	64	24	40	4						4		
	8	1101981	旅游服务质量管理	32	20	12	2						2		
	9	1101990	客户关系管理	32	20	12	2							2	
小 计				448	196	252	28	0	0	7	12	9	0		
实习 实训 课	1	1101683	导游业务技能演练	20	0	20	1			1周					
		1102346	数字文旅认知实训	20	0	20	1			1周					
	2	1101983	数字营销实战演练	10	0	10	0.5				0.5周				
	3	1101985	旅行社模拟运营	20	0	20	1				1周				
	4	1101992	认知实习	40	0	40	2			4周					
	5	1101993	跟岗实习	40	0	40	2					4周			
	6	0101022	军事训练	112	0	112	2	2周							
	7	0101013	顶岗实习	360	0	360	9							18周	
	8	0101011	毕业设计(论文)	40	0	40	2							2周	
小 计				662	0	662	20.5	2周	6周	1.5周	4周			20周	
专业必修课合计				1558	428	1130	76.5	7	8	11	14	17	0		
专业 选修 课	1	1101767	研学旅行策划与管理*	32	20	12	2					2			
	2	1101827	导游业务*	64	40	24	4	4							
	3	1101704	旅游安全管理实务	48	18	30	3					3			
	4	1101987	领队英语	32	20	12	2				2				
	5	1102340	户外旅游实务	32	20	12	2				2				
	6	1102503	文娱技能	32	12	20	2						2		
	7	1102504	旅行社计调实务	32	20	12	2							2	

文旅创新订单班特色课	1	1102350	旅游人进课堂	64	40	24	4		4				
	2	1102351	旅游企业大数据及应用	32	12	20	2			2			
	3	1102352	智慧旅游运营实务	32	12	20	2				2		
	4	1102353	旅游新媒体文案写作	32	12	20	2					2	
专业群互选课	1	1102341	插花技艺	32	12	20	2			2			
	2	1102342	特色农产品加工与利用	32	16	16	2				2		
	3	1102343	休闲农业与乡村旅游	32	20	12	2				2		
	4	1102344	乡村人居环境美化	32	12	20	2				2		
	5	1102345	乡村振兴创意指导	32	12	20	2			2			
	6	1102346	企业管理	32	20	12	2				2		
小 计				496	254	242	31	4	4	8	9	6	
专业（技能）课合计				2054	682	1372	107.5	11	12	19	23	23	
总合计				2826	1051	1679	155.5	21	21	21	24	23	26周
毕业要求			<p>1. 三年制学生毕业至少达到 146 学分（包括加分），其中：顶岗实习、毕业设计（论文）必须全部考核合格，公共选修课最多计 10 学分，艺术教育课程选修课至少取得 2 个学分。专业选修课至少取得 16 学分，专业群互选课至少取得 4 学分。</p> <p>2. 学生必修课（包括公共基础课、专业必修课）必须全部考核合格，必修课如有不合格，经申请，未通过的必修课最多可有 6 学分由选修课超过部分学分顶替。信息技术考核不合格者，可以用计算机等级证书抵扣成绩，抵扣的成绩只能在中等及以下等级。</p> <p>3. 学生在第六学期进入合作企业进行顶岗实习。</p>										
<p>注：1. 公共基础课中标※为公共必修课程，其他课程为必修课或限定选修课；</p> <p>2. 考试课程名称后面附有“*”，其余均为考查课程；</p>													
<p>课程设置说明：</p> <p>1. 公共基础课程学时应当不少于总学时的 1/4。</p> <p>2. 选修课比例不低于 10%。</p>													

（三）学时分配表

表 8 学时分配表

课程类别	分配学时数	所占比例	教学分类	分配学时数	所占比例
公共必修课	612	21.6%	理论课	1051	38.50%
公共选修课	160	5.66%			
专业必修课	1558	55.13%	实践课	1679	61.50%
专业选修课	496	17.55%			
合 计	2826	100.00%	合计	2730	100%

（四）实习实训环节设置表

表 9 主要实习实训环节设置表

序号	实习实训课程或项目	学期	周数	主要内容及要求	实训成果
1	导游业务技能演练	2	1 周	通过学习掌握导游接待业务知识及各种接待程序，熟练掌握接待过程中所应遵循的各项法规与政策；通过导游服务技能（如人际交往	国导证考试要求的 5A 级景

				技能、组团、带团技能、宣传技能、保卫游客安全技能等)的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练,提高学生随团带团技巧,培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。	区导游词创作与讲解、实训报告
2	数字营销实战演练	3	0.5周	通过实践教学,加快学生对专业知识的掌握,使学生在理论的指引下,能够进一步加深对市场营销课程的了解,使学生掌握旅游市场的细分和目标市场的确定,以及如何进行旅游市场调查与分析,市场预测与规划。	市场营销策划案、实训报告
3	旅行社模拟运营	3	1周	培养学生在旅行社各基层工作岗位所需的综合业务能力与基本素质,掌握这些工作岗位的工作流程和工作方法,使之能较快适应旅行社的工作要求,胜任具体的操作业务和工作实务。为学生尽可能提供模拟或真实的工作环境,创造各个岗位的实际工作情境,由教师带领、学生策划和具体操作的形式来达到任务驱动式教学的理想效果。	业务模拟操作、实训报告
4	数字文旅认知实训	2	1周	组织文旅创新订单班学生到合旅行社、旅游景区、主题公园等企业参观、观摩和体验,形成对文旅行业新发展趋势和相关岗位的初步认识。	实训报告
5	专业顶岗	6	18周	学生到合作企业进行为期一学期的岗位实习。过程中可以围绕数字文旅发展,选择旅游新媒体运营、数字营销和智慧旅游运营等不同岗位进行实习;学生必须完成相关实训内容,并取得一定的实践成果,培养相应的专业技能,具备相应岗位的操作技能,为岗位实习和尽快适应工作岗位打下基础。	岗位实践与实习报告

(五) 职业资格(技能)考核安排表

表 10 职业资格(技能)考核安排表

序号	职业资格(技能)名称	考核学期	主要支撑课程
1	研学旅行策划与管理职业技能等级证书(初级、中级)	2、3、4	研学旅行策划与管理、旅游安全管理实务
2	新媒体运营职业技能等级证书(初级、中级)	3、4	旅游新媒体运营、旅游策划实务
3	全国导游资格证	3	旅游政策与法规、旅游历史文化、中国旅游地理、导游业务

八、实施保障

(一) 师资队伍

教师队伍专兼职并举。有专职教师 7 名,其中硕士 5 名,副高及以上职称 3 人,拥有国导证教师 3 人,全国导游资格考试现场考评员 4 人,100%具有双师资

格证。校内兼职教师 5 名，其中浙江省旅游管理专业带头人 1 名，旅游景区星级评检员 1 名，拥有国导证教师 2 名。校外企业导师 10 名，其中总经理 2 位名，部门经理 6 名，高级导游 2 名。

专业教师注重教学，深化教育教学研究，均具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，近五年在校内说课、微课、教学技能比赛中屡次获奖，成功申请市厅级教研课题多项。专职教师每年企业实践不少于 30 天，对旅游行业企业的工作岗位有较充分的了解，熟悉旅游行业企业服务岗位流程，具有较强的旅游企业管理能力；均有理想信念和有道德情操，在教学工作中兢兢业业，勤勤恳恳，开拓创新，具有良好的师德师风。

（二）教学设施

1. 智慧教室

全部授课教室实现了智慧教室改造，理实一体化教室全覆盖。教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。已安装旅行社运营、产品策划、模拟导游和模拟直播等多个教学软件，支持新媒体运营、旅游策划和旅行社经营管理等多门课程的教学与实训。

2. 校内实习实训基地

专业已建成校企共建的“三室三中心一店”校内实训室体系，即旅游策划实训室、模拟导游实训室、茶艺实训室、旅游信息中心、旅行社经营中心、导游服务中心和浙江华夏国旅台科院体验门店。同时在建文旅直播间，以对接行业发展趋势，培养文旅行业新兴人才。

3. 校外实习实训基地

已建设能够满足专业实践教学和技能训练要求和企业经营双赢、学生顶岗实训半年以上的开拓生产性校外实训基地。与浙江华夏国际旅行社有限公司和浙江假日国际旅行社有限公司为代表的多家旅行社、华强方特和浙江神仙居旅游集团等为代表的多家旅游景区建立合作关系，拓展数字文旅人才实习就业岗位。

（三）教学资源

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

1. 运用校企共同开发新形态校本教材和文旅创新订单班活页式手册，共建课

程标准和实训项目，开展双主体育人，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 注重虚拟仿真软件的开发利用，让学生置身于仿真情境中学习。

3. 搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

4. 积极利用电子书籍、电子期刊、各大网站等网络资源（中国大学慕课、智慧树、在线学堂、省级精品在线课程等），使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能，全面推开“学习通”“云班课”等线上教学模式。

5. 发挥校内校外生产性实训基地学习和工作双重作用，建立校企双向流动的双导师教学团队，满足学生综合职业能力培养的要求。

（四）教学方法

专业课程教学体现旅游管理专业特色，考虑订单班学生特点，围绕企业典型案例开展教学，充分运用专业教学资源库，开展线上线下混合式教学。

在授课过程中，可根据内容采取问题探究、案例教学、情境模拟等多种教学方法，并根据课程特点综合安排。在教学过程的组织上，注重实践教学，努力实现教学过程的实践性、开放性和职业性。注重学生的课堂反应与自主性的操作，着重培养学生的学习兴趣、动手能力和职业角色适应能力，在教学过程中注重教、学、做的有机结合，以学生为中心开展课堂活动，同时注重结合本行业当前实际业务背景开展实践教学活动。让学生在活动中掌握本专业的理论知识和专业技能，树立文旅人的职业意识。

（五）学习评价

构建线上和线下融合、过程性评价与终结性评价相结合的多元化课程评价体系。线上成绩以信息化教学平台中的“资源学习、在线测试、讨论答疑、头脑风暴、投票问卷、小组作业、学徒任务、课堂表现（举手、抢答）、签到率”等成绩为计算依据。线下期末笔试成绩由基础理论知识和实践技能两部分组成，考试内容包括课堂教学所涉及的内容以及要求课后拓展的知识；实践技能以现场模拟和真实实践过程中，企业导师和教师两部分评价来决定。同时，参考合作企业公司激励评价机制，探索增值性评价。

（六）质量管理

按照专业人才培养方案的制订、执行、检查、处理过程来有效实施质量管理。同时根据课程教学效果、第三方评价反馈、教学督导反馈、企业单位评价、学生评价进行适当调整，从而促进人才培养质量不断提升。

教学质量管理工作是在主管院长领导下，实行学校、二级学院两级负责，学院是教学质量管理的主体力量，主要通过以下形式：

1. 建立教学管理组织协调系统，专业教研室配合教务处、二级学院对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控，及时解决教学中出现的问题。

2. 建立学院督导系统，聘请有丰富教学和教学管理经验的老教师、实现助教、督学、督管。

3. 建立同行教师评价系统，由二级学院进行主讲教师的聘任，教师试讲和教学效果评价工作。

4. 建立教学信息员、网络教务反馈系统，获取教学信息。

5. 加强教学考核评价，采取定量定性结合的方式，对所有任课教师的教学效果和质量进行评价，评价结果作为教师晋职、评优的重要依据。

6. 二级学院、合作企业已制定完善的订单班管理办法，确保持续提高培养质量。

九、毕业要求

（一）学分要求

1. 三年制学生毕业至少达到 **146** 学分（包括加分），其中：毕业顶岗、毕业设计（论文）必须全部考核合格。

2. 不含《大学英语》课程的公共选修课最多计 **10** 学分），艺术教育课程选修课至少取得 **2** 个学分。

3. 学生必修课（包括公共基础课、专业必修课）必须全部考核合格，必修课如有不合格，经申请，未通过的必修课最多可有 **6** 学分由选修课超过部分学分顶替。

（二）1+X 职业资格证书及其他证书要求

“1”是指学历证书，“X”是指代表某种技术技能的资格证书。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得更多的职业技能等级证书，以提高就业核心竞争力。专业相关参考证书具体如下：

表 11 岗位资格证书一览表

序号	职业资格名称	颁证单位	备注
1	全国导游资格证	文化和旅游部全国导游人员等级考评委员会	选考
2	研学旅行策划与管理职业技能等级	亲子猫（北京）国际教育科技有限公司	选考
3	新媒体运营职业技能等级	新华网股份有限公司	选考
4	茶艺师	职业技能鉴定指导中心	选考

（三）学分加分主要项目及标准

（1）课程学习。学生通过串课等形式，参加其它专业、其它班级的课程学习并考核合格的，按课程学习时数，每 16 学时计 1 学分。

（2）实践活动。在导师指导下，学生参加职场体验、企业特色课程、顶岗实习、微型课程等学习，经考核有成效的，按实际时间，每 20 小时（4 天）计 1 学分；学生多次参加同一类型学习的，学习时间可累积计算。

（3）书目阅读。阅读人文社科及自然科学书籍，阅读并完成读书记录（手记）读后感，读后感（至少 2000 字）有切身感悟的，每阅读 3 本书，计 1 学分。

（4）技能比赛获奖（一类赛）。学生参加各类技能比赛、体育比赛获奖的，国家级一等奖加 15 学分；国家级二等奖加 12 学分；国家级三等奖加 10 学分；省级一等奖加 8 学分；省级二等奖加学 6 分；省级三等奖加学 5 分；市级一等奖加学 4 学分；市级二等奖加 3 学分；市级三等奖加 2 学分；校级一等奖加 1 学分。

（5）体育比赛赛前训练。经学校批准，学生参加国家、省、市等正式体育比赛项目赛前训练，训练期达一个学期，经教练评定合格，体育教学管理部门认定，计 2 学分。

（6）获取“1+X”职业资格证书或国考、省考职业资格证书。学生获得省级技能大师称号的，计 8 学分；学生获得国考、省考的资格证或获得“1+X”等级证书或获得行业企业高度认可职业资格的，最高不超过 8 学分。

（7）英语考级。非英语类专业学生获英语应用能力 A（或 B）级、大学英语三级、大学英语四级、大学英语六级的，分别加分 2 学分、2 学分、4 学分、8 学分。英语类专业学生获大学英语四级、大学英语六级的，分别加 2 学分、6 学分。

(8) 实践取得成果。学生在导师指导下完成或自主实践获得成果，包括发明专利、实用新型专利及外观专利、实物产品、方案设计、技术总结、工艺流程等，视成效和工作量，酌情加分。最高不超过 8 学分。

(9) 实施创新创业。学生在导师指导下或自主开展创新创业相关的实验、发表论文、获得专利、参与课题研究、参与项目实验、自主创业等，视成效和工作量，酌情加分。最高不超过 8 学分，可代替毕业实习和毕业设计。

方案执笔人：倪玉屏

企业参与人员：

1. 陈春芳（浙江华夏国际旅行社有限公司 总经理）
2. 曹慧芬（浙江神仙居旅游集团有限公司 人事部经理）
3. 胡四华（华强方特旅游发展有限公司 副总经理）

参与论证人员名单：

1. 赵国富（农业与生物工程学院院长 教授）
2. 韦海忠（农业与生物工程学院副院长 副教授）
3. 倪玉屏（旅游管理专业教研室主任）
4. 谢文侃（旅游管理专业教研室教师）
5. 唐 恋（旅游管理专业教研室教师）
6. 吴杰超（浙江万达旅游集团有限公司 质检培训中心主任/中级导游，优秀毕业生代表）

审核人（二级学院负责人）：韦海忠