



常州工业职业技术学院
CHANGZHOU INSTITUTE OF INDUSTRY TECHNOLOGY

专业人才培养方案

二级学院	旅游与烹饪学院
执笔人	尹奎
审核人	周丽
制定日期	2020. 05

常州工业职业技术学院教务处制

二〇二〇年五月

目录

一、	专业名称（专业代码）	1
二、	入学要求.....	1
三、	生源类型.....	1
四、	基本修业年限.....	1
五、	团队成员.....	1
六、	职业面向.....	1
七、	培养目标.....	3
八、	培养规格.....	4
九、	毕业能力要求.....	5
十、	毕业要求指标点.....	5
十一、	课程体系.....	7
十二、	毕业标准.....	17
十三、	教学进程总体安排.....	17
十四、	实施保障.....	18
十五、	质量保障.....	22
十六、	编制说明.....	22

一、旅游管理（640101）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、生源类型

普通高招 自主招生 对口单招 注册入学

3+3 中高职分段 3+2 高职本科分段 其他_____

四、基本修业年限：三年

五、团队成员

表1 专业教学标准编制团队成员名单

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	沈波	恐龙园文化旅游集团股份有限公司	董事局主席/产业教授
2	毛亚军	常州光大国际旅行社有限公司	总经理
3	邵长浩	常州广电大陆国际旅行社有限公司	副总经理
4	孙斐	南京旅游职业学院	院长/副教授
5	史剑锋	常州旅游商贸高等职业技术学校	主任/副教授
6	周丽	常州工业职业技术学院旅游与烹饪学院	院长/教授
7	陈晓琴	常州工业职业技术学院旅游与烹饪学院	教授
8	尹奎	常州工业职业技术学院旅游与烹饪学院	副书记/副教授

注：指参与标准编制的主要成员，含校外专家。

六、职业面向

（一）职业面向

表 2 岗位能力分析表

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）举例	岗位描述 ¹	岗位能力要求 ²	职业资格或职业技能等级证书举例
旅游大类（64）	旅游管理类（6401）	商业服务业（72） 公共设施管理业（78） 住宿业（61） 餐饮业（62） 软件和信息技术服务业（65）	4-04-02-01 导游 4-04-02-02 公共游览所服务员 4-04-02-03 展览讲解员 4-04-02-99 其他旅游及公共游览场所服务人员 4-04-99-00 其他饭店、旅游及健身娱乐场所服务人员 4-04-01-01 前厅服务员 4-04-01-02 客房服务员 4-04-01-03 旅店服务员 4-04-01-99 其他饭店服务人员	1.旅行公司 2.景区景点(主题公园) 3.其他旅游企业及非旅游企业接待工作 4.旅游交通运输企业 5.旅游电子商务等新业态旅游企业	在国际旅行社从事导游、接待、计调、研学策划及其它管理工作；在主题公园从事景区的讲解、商品销售以及其它管理工作；从事饭店前厅、餐饮、客房、茶艺师工作；在旅游电子商务企业从事在线呼叫、在线旅游商品销售及基层管理工作；在其它旅游类企业从事相关服务、管理工作。	1. 能完旅游团队的预定、接待、讲解及咨询工作； 2. 能完成景区的游客接待、讲解等工作，顺利进行商品销售，对游客提供个性化服务。 3. 能协助游客完成在线旅游商品预定、提供在线客户服务。 4. 能根据客户需求策划研学旅游方案，并协调各部门组织完成完整的研学活动。	导游员职业资格证书 茶艺师资格证书 研学旅行策划与管理职业技能等级证书 其他相关资格证书

¹ 概要阐述岗位工作内容

² 概要阐述要胜任该岗位需要具备的能力。用“能……”进行描述

(二) 典型工作任务及其工作过程

表 3 典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	导游服务	接待准备→迎接服务→入店服务→核对商定活动日程→参观游览服务→餐饮服务→购物娱乐服务→各类突发事件和纠纷的处理→送团及总结工作
2	主题公园服务	游客中心服务售票检票服务→游乐项目服务主题文化展示服务→文艺演出服务→购物餐饮服务→游览交通服务→寄存停车服务→卫生环境服务→网络信息服务→安全与应急投诉处理→满意度测评
3	研学旅行服务	确定课程价值→明确课程目标→搭建课程框架→选择课程内容→有效实施课程→开发课程评价标准→做好课程组织管理
4	旅游电子商务服务	领悟技术要领→学习网站技术→掌握电商支付→学会网络营销→掌握安全手段→拓展客户关系
5	通过时间管理、表格量化、绩效管理等方法，对旅游企业一线对客服务部门基层员工开展监督、指导	厘清工作目标，制订工作计划→召开班前会议，合理分工，责任到人→开展过程监控，预防、处理突发事件→实行表格记录，量化员工表现→做好绩效考核，严格奖惩，有效激励

七、培养目标

本专业依据旅游行业的发展需要，主要面向旅游电子商务企业、大型邮轮公司、旅游景区（主题公园）、旅行社、研学旅游机构及其它旅游企事业单位的初中级旅游管理岗位，培养具备良好的思想素质和职业道德、掌握旅游服务与管理专业理论知识和技能、职业核心能力突出、岗位职业流程熟知、基层管理经验具备的高素质、高技能型基层旅游管理人才，并通过职业磨练在 3—5 年的时间内成长为中基层管理者。

表 4 旅游管理专业培养目标

序号	具体内容
A	能够解决旅游工作相关领域的实际问题

B	能够在工作中发挥有效的组织、沟通、协调作用
C	能够使自己的行为符合道德伦理的要求，爱岗敬业，诚实守信，工作中严格遵循规章规范的要求。
D	能够通过继续教育或职业培训，扩展自己的知识提升自身的能力
E	立足常州，服务江苏，辐射长三角，能够为旅游行业的发展做出贡献

八、培养规格

(一)素质	
(1)	坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。
(2)	崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
(3)	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野。
(4)	勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
(5)	具有健康的体魄、心理和健全的天格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。
(6)	具有定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。
(二)知识	
(7)	具有本专业必需的文化基础知识（包括社会科学和自然科学）
(8)	掌握并运用一门外语。
(9)	掌握旅游企业职业道德以及人际交往的基本知识。
(10)	掌握良好的现代办公技术应用知识。
(11)	掌握旅游基本理论和旅游业经营管理的基础知识。
(12)	熟悉旅行社、旅游景点景区、旅游电子商务等旅游企业的业务运作程序和操作规范。
(13)	熟悉旅游行业的有关政策法规及国际旅游行业的惯例与规则。
(三)能力	
(14)	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
(15)	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
(16)	具有良好的团队合作与抗压能力。
(17)	具有良好的自我学习能力、创新能力
(18)	了解旅游行业企业服务岗位流程、熟知员工基本心理状况、懂得旅游管理学的基本知识、掌握旅游行业企业管理岗位工作任务、具备一定的旅游行业企业基层管理技能和能力。
(19)	具备一定的计算机应用能力、文字表格处理编辑能力和较强的互网络信息搜索、查询和整理能力。

(20)	具有良好的交际交往能力、分析解决问题能力、信息搜集处理能力、与人合作能力等。
------	--

九、 毕业能力要求

表 5 旅游管理专业毕业能力要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标序号
1	能够具备良好的口头和书面表达能力	B
2	能够熟练操作计算机及相关软件	AB
3	能够运用英语进行简单的对话交流，能看懂旅游服务专业英文词汇	AB
4	具有较高的服务意识、法律意识、创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求	ABC
5	能够在具有多样性的团队中作为个体、成员或者负责人有效地发挥作用	AD
6	能够就实际工作与同行以及社会公众进行有效沟通、包括理解和撰写报告，设计文档、做现场报告、理解或发出清晰指令	ABD
7	能进行探究学习、终身学习、分析问题和解决问题	D
8	能解决旅游企业服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况	AB
9	能做好旅游企业接待、客户关系处理、研学课程开发、茶席设计、旅游电子商务企业服务与督导管理等工作	ABCE
10	能编制并执行旅游企业组织架构设计、旅游市场营销策划、旅游企业员工培训计划、旅游企业员工绩效评价方案、服务质量评价与控制等基层旅游企业运营与管理工作	ABCE

十、 毕业要求指标点

表 6 旅游管理专业毕业能力要求指标点

毕业能力要求序号	毕业能力要求	能力要求指标点序号	对应的毕业能力要求指标点	培养规格
1	能够具备良好的口头	1.1	能在分组汇报中准确表达自己的观点	(20)

	和书面表达能力	1.2	能够撰写规范的专业论文	(20)
		1.3	能够撰写规范的旅游企业文书	(20)
2	能够熟练操作计算机,使用 office、Opera 等软件	2.1	能熟练使用计算机进行数据处理	(10)
		2.2	能熟练使用 office 等办公常用软件和 Opera 专用软件	(10)
3	能够运用英语进行简单的对话交流,能熟练使用旅游类专业英文词汇和句子	3.1	能用英语进行简单的口头和书面交流	(8)
		3.2	能熟练使用旅游类专业英文词汇和句子	(8)
4	具有较高的服务意识、法律意识、创新意识,能创造性地开展工作,满足宾客个性化要求	4.1	能为客人提供个性化服务	(16)
		4.2	能在工作中不断创新服务方式	(28)
		4.3	能掌握旅游企业相关法律法规,在规则范围内开展工作	(18)
5	能够在具有多样性的团队中作为个体、成员或者负责人有效地发挥作用	5.1	能够参与实际工作中的信息交流,发表自己的观点	(20)
		5.2	能理解并接受上司发出的任务要求	(20)
6	能进行探究学习、终身学习、分析问题和解决问题	6.1	能利用各类检索工具,收集相关信息	(19)
		6.2	能利用各种现代信息技术,进行自主学习	(18) (20)
7	能解决旅游服务、运营与管理中常见问题的能力,并能应对各种突发状况	7.1	能与客人积极沟通	(20)
		7.2	能有效解决顾客投诉	(20)
		7.3	能协调各部门关系	(18)
8	旅行社服务	8.1	能用中英文做好旅游预定、接待、问询等工作	(7)(8) (12) (18)
		8.2	能处理好客户关系	(15) (20)
		8.3	能做好游客预定、导游服务接待、参观游览服务、餐饮服务、购物娱乐服务、送团及总结工作	(11) (12) (16) (18)
		8.4	各类突发事件和纠纷的处理	(18) (20)
9	主题公园服务	9.1	游乐项目服务主题文化展示服务	(10) (18)
		9.2	文艺演出服务	(6) (10) (18)
		9.3	游览交通服务	(18)

		9.4	卫生环境服务	(18)
		9.5	能灵活应变, 做好员工激励和督导	(20)
10	研学旅行服务	10.1	能设计并编制研学课程内容	(7)(11) (14)
		10.2	能有效组织实施研学旅行课程方案	(15) (18)
		10.3	能有效做好课程服务质量评价与控制方案	(3) (12)
11	旅游电子商务服务	11.1	具备一定电子商务网站设计能力、网站安全维护能力	(10)
		11.2	能够熟练地开展旅游产品的网络营销、指导客户网络支付, 并维护与客户的良好关系	(19) (20)

十一、课程体系

(一) 公共课程体系

1. 公共基础课

本专业公共基础课模块主要是为提高学生科学素养、学习专业知识、掌握职业技能和进行终身学习奠定基础。包括必修课(含限选课)、选修课和素质拓展。

- **必修课**(含限选课)设置参见《常州工业职业技术学院学院公共课课程设置方案(2020级)》。

- **选修课**

依据职业能力和跨行业能力培养的要求,由学院统一开设,开课形式有校级公选课、大学城选修课、尔雅公共选修课、中国大学MOOC、“中国系列”思政选修课程等。学生在校学习期间选修课由学生根据个人发展或学分替换需要自行选择,共8个学分(其中思政选修课2学分、公共艺术课2学分)。

- **素质拓展**

根据《常州轻院大学生素质拓展学分认定办法(选修课)》

施行方案，累计至少达到 18 学分。

2. 公共基础课与毕业要求指标点对应关系

课程体系应涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，可采用课程矩阵的方式表述课程-毕业要求-指标点三者之间的对应关系，可参照下表描述。

表 7 公共基础课程体系³

毕业能力要求	毕业 要求 指标 点序 号	课程 1 (大 学英 语)	课程 2 (思想道 德修 养与法 律基 础)	课程 3 (大学生 心理 健康教 育)	课程 4 (职业规 划与创 新训 练)	课程 5 (毛泽东 思想与 中国特 色社会 主义理 论)	课程 6 (劳动 教育)	课程 7 (中华 优秀传 统文化)	课程 8 (创新 创业实 践)
能够具备良好的口头和书面表达能力。	1.1	✓	✓	✓	✓	✓			
	1.2		✓	✓	✓	✓			
能够熟练操作计算机及相关软件。	2.1				✓				✓
	2.2				✓				✓
能够运用英语进行简单的对话交流，能看懂专业技术文献。	3.1	✓			✓				
	3.2	✓			✓	✓			
能熟练掌握检索工具，运用现代信息技术进行自主学习。	4.1	✓			✓	✓	✓	✓	✓
	4.2	✓			✓	✓		✓	✓
能够运用自然科学和社会科学等知识分析和解决实际工作中的问题。	5.1		✓	✓	✓	✓		✓	✓
	5.2		✓	✓	✓	✓		✓	✓
能够在具有多样性的团	6.1			✓	✓		✓		✓

³ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

队中作为个体、成员或者负责人有效地发挥作用。	6.2			✓	✓		✓		✓
能够就实际工作与同行以及社会公众进行有效沟通、包括理解和撰写报告，设计文档、做现场报告、理解或发出清晰指令。	7.1	✓					✓		✓
	7.2	✓					✓		✓

(二) 专业课程体系

专业课程包括专业基础课、专业课和专业拓展课。

1. 专业课程与岗位典型工作任务的对应关系

专业课程体系应体现所设置的课程体系与岗位典型工作任务间的关系。如下图：

表 8 专业课程体系典型任务表

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	导游服务技能	以导游带团的一个完整流程作为工作任务，掌握导游服务的相关专业知识、规范及导游的基本方法和技能，能够顺利带领游客开展一次旅游活动，能够处理导游服务中常见的问题和事故。
2	景区服务与运营	以现代综合性 5A 景区的真实工作任务为导向，通过教学使学生了解现代服务理念，提高服务意识，掌握有效的服务技巧。能够掌握景区餐饮服务、游乐服务、商品服务各环节的基本流程。能够处理游客投诉。
3	旅游电子商务	能够结合游客的在线预订需求，熟练地向游客介绍相关的旅游产品，能够顺利地帮助游客进行网络预订，指导游客开展在线支付，了解在线支付的安全知识。

4	旅行社运营实务	以游客的需求为出发点,根据游客市场细分的特点,个性化地设计旅游产品,并完成旅游产品、旅游系线路的营销策划方案制定与销售推广实施,为客人提供标准化和个性化服务。
5	研学旅行设计	依据“1+X证书”中的研学旅行导师资格证书的要求,要求学生能根据周边现有的研学旅行资源,设计出针对不同年龄、不同教育阶段学生的爱国主义教育、传统文化教育、劳动体验教育、科教兴国教育、工业研学教育等研学课程。
6	领队英语	以海外带团或者带领海外旅游团为根本任务,使学生掌握在带领旅游者出境旅游的过程中常用的专业词汇、表格、句型和典型对话,为将来的从事的领队工作打好英语交流的语言基础。
7	旅游营销实务	学生以小组为单位,模拟搭建营销团队,运用校内外实训场所设备,采用团队协作、目标任务法,完成相关旅游产品的营销策划方案制定与销售推广实施。

2. 专业课程与毕业要求指标点的对应关系

表9 专业理论课程体系⁴

毕业能力要求	毕业要求指标点序号	课程1 (旅游人 际沟通)	课程2 (领队英 语)	课程3 (导游服 务技能)	课程4 (景区服 务与运 营)	课程5 (旅游电 子商务)	课程6 (研学旅 行设计)	课程7 (旅游礼 仪)	课程8 (旅行社 运营实 务)
能够具备良好的口头和书面表达能力	1.1 能在分组汇报中准确表达自己的观点	✓						✓	
	1.2 能够撰写规范的专业论文				✓	✓	✓		✓
	1.3 能够撰写规范的旅游企业文书		✓						✓
能够运用英语进行简单的对话交流，能看懂常用英语会话。	2.1 能用英语进行简单的口头和书面交流	✓			✓	✓	✓		
	2.2 能熟练使用旅游专业英文词汇和句子		✓		✓				
能熟运用现代信息技术进行自主学习，运用相关旅游知识分析和解决实际工作中的问题	3.1 能利用各类检索工具，收集相关信息					✓			
	3.2 能利用各种现代信息技术，进行自主学习			✓	✓		✓		✓

⁴ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

能够在具有多样性的团队中作为个体、成员或者负责人有效地发挥作用	4.1 能够参与实际工作中的信息交流，发表自己的观点	✓					✓		
	4.2 能理解并接受上司发出的任务要求				✓			✓	✓
具有较高的创新意识和服务意识，能创造性地开展工 作，满足宾客个性化要求	5.1 能为游客提供个性化服务			✓	✓	✓			✓
	5.2 能在工作中不断创新服务方式	✓						✓	
	5.3 能掌握旅游企业相关法律法规，在规则范围内开展工作				✓				✓
能解决旅游服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。	6.1 能与客人积极沟通	✓						✓	
	6.2 能有效解决顾客投诉			✓	✓				✓
	6.3 能协调各部门关系				✓				✓
	6.4 能处理旅游突发事件			✓	✓				✓

能完成研学课程的设计、实施、评价。	7.1 能够根据不同的对象，结合不同的资源特点，设计出不同的研学旅行课程。						√		
	7.2 能够组织实施研学旅行的课程评价，并不断优化课程内容。						√		
	7.3 能够组织完成完整的研学旅行活动。	√		√			√		
能够独立地完成旅游团队的操作	8.1 能够接受游客的各种形式的预定，并促成旅游产品的交易。	√				√		√	
	8.2 能够独立地完成旅游团队的计调操作，采购各种服务及产品。	√							√

	8.3 能够独立地带领游客进行参观游览活动，并安排好游客的各种合理需求。			✓	✓				
	8.4 能够处理好涉及旅游活动的各方的利益和关系，确保旅游活动的顺利进行。	✓						✓	
具备OTA工作的基本能力和技巧	9.1 能够将旅游产品在网络平台的进行分类和展示。					✓			
	9.2 协助OTA开展在线旅游产品的预定和销售。	✓				✓			✓
	9.3 能够维护良好的在线客户关系	✓							

表 10 专业实践课程体系⁵

毕业能力要求	毕业要求指标点序号	课程 1 (专业认识周)	课程 2 (茶艺实训)	课程 3 (市场调研实训)	课程 4 (户外运动策划与组织实训)	课程 5 (专业见习)	课程 6 (顶岗实习)
能够掌握现代旅游业的发展趋势及特点,能够结合旅游业的发展的相关理论解决实际工作的问题。	1.1 能够理解旅游业对于国民经济发展及促进人民健康的作用	✓		✓			
	1.2 能够综合运用旅游业相关知识解决实际工作的问题。					✓	✓
掌握中华茶艺的基本概念和分类原理、茶艺要素和环节、茶艺设计原理、茶艺礼仪、茶艺美学特征、茶艺形成与发展历史、茶艺编创原则。	2.1 掌握习茶基本手法和基本程式。						
	2.2 掌握十八道茶道茶艺表演流程。		✓				✓

⁵ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

能够结合“1+X”研学旅行导师资格证书的要求开展相关的课程设计及活动组织。	3.1 能够进行户外旅游活动的策划及组织				✓		✓
	3.2 能够策划不同类型的研学类体育活动				✓	✓	
能完成完整的旅游市场调研活动	4.1 能分析目标旅游市场消费特点并进行有效的市场细分。	✓		✓			✓
	4.2 能整合促销手段制定旅游产品及旅游线路的定价策略			✓		✓	
	4.3 能做好客户维护			✓			✓

3. 主要课程内容（一门课程一张表）

课程内容表附后。

4. 专业拓展课

依据专业方向和行业通用能力培养的要求由二级学院统一开设，累计至少达到 4 学分。

十二、毕业标准

1. 学生在规定的学习年限内，修满本方案规定最低总学分 160，其中必修课累计至少达到 148。选修课（含素质拓展学分）累计至少达到 12。

2. 学生应获得导游员职业资格证书、茶艺师资格证书、“1+X”研学旅行证书或者其他相关资格证书的一种证书。

3. 学生应参与一次通过普通话水平测试。

4. 学生应具备获得江苏省英语应用能力考试 A 级或 B 级证书能力。

5. 本专业学生在校期间需参与职业特定能力相符的专业技能竞赛项目，如中英文导游讲解、中餐宴会摆台等。

十三、教学进程总体安排

1. 表 11 教学环节安排表

学年	学期	劳动教育	军训、入学(毕业)教育	实践专用周	理论教学周	机动周	合计
一	1	1	3	2	12	1	19
	2	1		6	12	1	20
二	3	1		6	12	1	20
	4	1		6	12	1	20
三	5	1		5			19
				13			
	6	1	1	5			17
			10				
总计		6	4	53	48	4	115

2. 教学进程表（附后）

3. 表 12 各类课程学时（学分）比例表

课程类别	学时	学时比例（%）	学分	学分比例（%）
公共基础课	678	25.74	64.5	40.31
专业基础课	156	5.92	11	6.9
专业课	1740	66.05	80.5	50.32
专业拓展课	60	2.29	4	2.47
合计	2634	100%	160	100%

4. 表 13 理论与实践教学比例表

课程类型	学时	学时比例（%）	学分	学分比例（%）
理论教学	690	26	100	62.5
实践教学	1944	74	60	37.5
总计	2634	100	160	100

注：实践教学包括：军训、公共课实践环节、实验课、实训、课程设计、顶岗实习、毕业设计、劳动教育等环节，实践教学时数占总学时比例不得少于 60%。

十四、实施保障

（一）师资队伍

旅游管理专业拥有一支精干的“双师”型师资队伍，大部分教师拥有旅游管理专业学历背景，多名教师具有知名旅游企业工作经历，具有深厚的教学基本功和行业基本功。教师团队近些年指导学生参加全国、省市级旅游专业各项技能大赛多次拔得头筹，多人担任全国导游人员资格考试中英文评委专家。专业教师中有高级职称 4 名，中级职称 4 人，博士生 2 名，硕士以上比例 100%， “双师型”教师比例 100%。

旅游管理专业组建有高校资深教师+旅行社一线的经营管理者+行业“服务大师”+星级导游+旅游行政部门领导组成的多元化的权威教学指导委员会，为人才培养方案制定，课程优化、整合“保驾护航”。同时聘请旅游行业专家，如全国旅游系统劳动模范、龙城控股集团董事长沈波先生担任学院特聘江苏省产业教授，全国优秀导游员史剑锋，我院优

秀毕业生、全国优秀导游员张剑等技能名师，承担旅游管理专业课程实训和专家讲座任务。

表 14 旅游管理专业师资队伍

序号	姓名	职称	年龄	是否双师	类型
1	高振发	研究员	55	是	骨干教师
2	尹奎	副教授	42	是	专业带头人
3	陈晓琴	副教授	48	是	骨干教师
4	张卫兵	副研究员	40	是	骨干教师
5	严玲玲	讲师	37	是	骨干教师
6	张保伟	讲师	34	是	骨干教师
7	户克玲	讲师	42	是	骨干教师
8	刘娜	讲师	34	是	骨干教师
9	沈波	高级经济师	50	否	校外兼职教师
10	史剑锋	讲师	42	是	校外兼职教师
11	张剑	高级导游员	34	否	校外兼职教师
12	邵长浩	中级导游员	34	否	校外兼职教师
13	孙斐	副教授	46	是	校外兼职教师

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地

1. 校内实训室

表 15 旅游管理专业校内实训室

序号	校内实训室名称	主要设备
1	智慧旅游实训室	智慧全景导游设备
2	模拟导游实训室	模拟导游实训设备
3	茶艺实训室	茶具、茶桌、茶椅
4	花艺实训室	花具、桌椅

2. 校外实习基地

表 16 旅游管理专业校外实习基地

序号	校外实习实践基地名称（合作企业）	所在区域（是否是区域联盟内）	用途	合作深度
1	恐龙园文化旅游集团股份有限公司	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型

2	东方盐湖城	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
3	环球动漫嬉戏谷	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
4	常州青年国际旅行社有限公司	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
5	常州光大国际旅行社有限公司	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
6	常州青年国际旅行社有限公司	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
7	江苏太湖湾研学旅行有限公司	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
8	常州新文国际旅行社有限公司	是	专业见习、毕业实习	一般合作型
9	同程旅游	否	专业见习、毕业实习	一般合作型
10	携程旅游	否	专业见习、毕业实习	一般合作型
11	无锡融创文旅城	否	认识实习	一般合作型

(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、图书及数字化资源等。

表 17 旅游管理专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	政策与法律法规	行业部委统编教材	旅游教育出版社	全国导游人员资格考试教材编写组	2018.5
2	导游业务	行业部委统编教材	旅游教育出版社	全国导游人员资格考试教材编写组	2018.5
3	地方导游基础知识	行业部委统编教材	旅游教育出版社	全国导游人员资格考试教材编写组	2018.5
4	全国导游基础知识	行业部委统编教材	旅游教育出版社	全国导游人员	2018.5

				资格考 试教材 编写组	
5	旅游概论	重点教材	南开大学出版 社	李天元	2015.8
6	旅游服务礼仪	精品教材	华东师大出版 社	雷明化	2015.6
7	旅游人际沟通	精品教材	上海交大出版 社	王雨昕	2018.9
8	旅游线路设计	精品教材	旅游教育出版 社	吴国清	2015.4
9	中国旅游地理	精品教材	南京大学出版 社	张保伟	2016.9
10	中国旅游文化	精品教材	旅游教育出版 社	韦燕生	2015.8
11	旅游市场营销实 务	精品教材	北京理工大学 出版社	董倩	2017.2
12	旅游资源与开发	精品教材	北京大学出版 社	冯小叶	2016.3
13	景区服务与管理	精品教材	中国旅游出版 社	周国忠	2017.2
14	旅游电子商务理 论及应用	精品教材	化学工业出版 社	杨路明	2015.9
15	管理学：原理与方 法	精品教材	复旦大学出版 社	周三多	2017.1

表 18 旅游管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	旅游业入门	http://zxkc.czili.edu.cn/course/139
2	领队英语	http://zxkc.czili.edu.cn/course/124
3	中国旅游地理	http://zxkc.czili.edu.cn/course/138
4	花艺	http://zxkc.czili.edu.cn/course/113
5	主要客源国概况	http://zxkc.czili.edu.cn/course/55

(四) 教学方法

教学过程中以任务为驱动，以项目为载体，综合运用行动导向教学法、胡格教学法、成果导向教学法等多种方法，切实提高教学效果。

（五）教学评价

教学评价建立立体化、多维度的评价系统，达到以评促学、以评促教的效果，评价方式将过程性评价与结果性评价相结合；评价主体以教师为主导、教学为主体；评价内容将理论教学与实践教学相结合。

十五、质量保障

（一）学校和二级学院应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度、完善课堂教学、教学评价，实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（二）学校、二级学院应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学记录，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（三）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（四）专业教研组织应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。

十六、编制说明

1. 旅游与烹饪学院与南京师范大学地科院合作开办专接本教育，学生在大二可以报名参加专接本学习，顺利通过指定课程考核且成绩合格，可以获取南京师范大学成人教育本科学历及学士学位证书。学生可以在大三参加江苏省教育

考试院统一组织的专转本考试，升入本科院校继续学习。

附件 1 教学进程表

序号	课程名称 ¹	课程性质 ²	课程类别 ³	课程类型 ⁴	开课学期	开课学院	考核方式	周学时	学分	实践学时数	理论学时数	总学时
01	大学英语 1	必修课	公共基础课	A	1	基础部	考试	4	3.0	0	48	48
02	体育 1	必修课	公共基础课	A	1	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24
03	思想道德修养与法律基础	必修课	公共基础课	B	1	马克思主义学院	考查	3	3.0	0	36	36
04	形势与政策	必修课	公共基础课	A	1	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
05	职业规划与创新训练	必修课	公共基础课	B	1	创新创业学院	考查	2	1.5	12	12	24
06	入学教育	必修课	公共基础课	C	1	学工处	考查	+1	1	24	0	24
07	军训	必修课	公共基础课	C	1	人武部	考查	+2	2.0	48	0	48
08	劳动周 1(公益劳动)	必修课	公共基础课	C	1	后管处	考查	+1	1.0	24	0	24
09	大学生心理健康	必修课	公共基础课	A	1	学工处	考查	0	1.5	0	24	24
公共课合计								11	14.5	108	150	258
10	旅游礼仪	必修课	专业基础课	B	1	旅游与烹饪学院	考查	3	2	18	18	36
11	旅游业入门	必修课	专业基础课	A	1	旅游与烹饪学院	考试	3	2	0	36	36
12	茶艺实训	必修课	专业课	C	1	旅游与烹饪学院	考查	+2	2	48	0	48
13	中国旅游地理	必修课	专业课	B	1	旅游与烹饪学院	考查	2	2	6	18	24
14	中国旅游文化	必修课	专业基础课	B	1	旅游与烹饪学院	考查	2	2	12	12	24
专业课合计								8	7.0	84	84	168
01	创业之旅	必修课	公共基础课	B	2	创新创业学院	考查	2	2.0	8	24	32
02	体育 2	必修课	公共基础课	A	2	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24
03	*大学英语 2	限选课	公共基础课	A	2	基础部	考查	2	1.5	0	24	24
04	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 1	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24

05	形势与政策	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
06	劳动周 2(公益劳动)	必修课	公共基础课	C	2	后管处	考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								8	7.5	32	102	134
07	导游服务技能	必修课	专业课	B	2	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	26	10	36
08	旅游法规	必修课	专业课	B	2	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	26	10	36
09	导游基础知识	必修课	专业课	B	2	旅游与烹饪学院	考试	4	3.0	38	10	48
10	模拟导游	必修课	专业课	B	2	旅游与烹饪学院	考查	3	2.5	36	0	36
11	旅游人际沟通	必修课	专业基础课	B	2	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
12	花艺实训	必修课	专业课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
13	专业认识周	必修课	专业课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
14	沟通技巧实训	必修课	专业课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+2	2.0	48	0	48
15	市场调研实训	必修课	专业课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
16	礼仪实训	必修课	专业课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
专业课合计								15	18.0	282	42	324
01	创新创业实践	限选课	公共课	B	3	创新创业学院	考查	2	2	12	12	24
02	体育 3	必修课	公共课	A	3	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 2	必修课	公共课	A	3	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24
04	军事理论	必修课	公共课	A	3	人武部	考查	2	2.0	0	24	24
05	毛中特概论课实践	必修课	公共课	C	3	马克思主义学院	考查	+1	1.0	12	0	12
06	形势与政策	必修课	公共课	A	3	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
07	劳动周 3(职业劳动与健康安全)	必修课	公共课	C	3		考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								8	9.0	48	90	138

08	主要客源国概况	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考查	3	2.5	18	18	36
09	旅游营销实务	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	18	18	36
10	旅游资源开发与利用	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
11	景区服务与运营	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
12	领队英语 1	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	18	18	36
13	导游服务实训	必修课	专业课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+4	3	96	0	96
14	安全防护与急救处理	必修课	专业课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	24	0	24
15	户外运动策划与组织实训	必修课	专业课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+2	2	48	0	48
专业课合计								15	18.0	246	78	324
01	创业就业指导	必修课	公共课	B	4	创新创业学院	考查	1	1.0	4	12	16
02	体育 4	必修课	公共课	A	4	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	形势与政策	必修课	公共课	A	4	马克思主义学院	考查	1	1.0	0	12	12
04	劳动周 4(职业劳动与健康安全)	必修课	公共课	C	4		考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								4	4.5	28	48	76
05	专业见习	必修课	专业课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+5	5.0	120	0	120
06	旅游专业见习体验分享	必修课	专业课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
07	旅游服务心理	必修课	专业基础课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
08	旅游电子商务	必修课	专业拓展课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
09	旅游摄影技术	必修课	专业拓展课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	1	1.0	12	0	12
10	旅游线路开发与设计	必修课	专业拓展课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
11	旅行社运营实务	必修课	专业课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
12	领队英语 2	必修课	专业课	C	4	旅游与烹	考查	3	2.5	18	18	36

						任学院						
13	华东导游	必修课	专业课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
14	管理学原理	必修课	专业基础课	B	4	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	18	18	36
专业课合计					4			17	19.5	252	96	348
01	劳动周 5(岗位劳动)	必修课	公共课	C	5	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
02	劳动周 6(岗位劳动)	必修课	公共课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计									2.0	48	0	48
03	顶岗实习 1	必修课	专业实践课	C	5	旅游与烹饪学院	考查	+18	18.0	432	0	432
04	顶岗实习 2	必修课	专业实践课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+10	10.0	240	0	240
05	毕业设计	必修课	专业实践课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+5	5.0	120	0	120
专业课合计									33.0	792	0	792
01	毕业教育	必修课	公共课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+1	1	24	0	24
02	公共选修课	选修课							8.0	0	128	128
03	素质拓展								18.0	0	0	0

附件 2 主要课程内容（一门课程一张表）

表 2-1 旅游人际沟通

课程名称	旅游人际沟通
------	--------

开设学期	4	基准学时	24
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 如何建立良好的客我关系 2. 与上级进行沟通 3. 与下属进行沟通 4. 会议沟通的技巧 5. 团队与优秀团队建设 			
课程目标： <p>A. 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握沟通的基知识、原理与方法； 2. 掌握旅游服务工作中沟通的主要内容及与同事、上级、下级、与客人进行沟通过程中的注意事项； 3. 明确旅游服务工作中团队沟通的重要性，掌握团队建设沟通的基本方法。 <p>B. 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够树立主动沟通的意识，在日常的工作和生活中培养主动沟通的习惯； 2. 能够结合根据交往对象的不同，借助不同的沟通形式，提高语言表达技巧，与对方进行有效沟通，达到沟通目的； 3. 能够区分团队与群体的差异，具备旅游企业服务工作团队的理念与意识，以团队利益为重，采取各种有效的沟通方式，正确解决团队矛盾与冲突，营造团队核心文化，主动服务于整个企业的经营与管理工作； 4. 能够根据工作内容和性质的不同，做好自己的时间管理，合理分配时间与工作，提高工作效率。 <p>C. 情感态度与价值观目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过本课程的学习，不断引导学生加强对旅游业的认识，培养学生对专业的热爱之情； 2. 加强学生对沟通重要性的认识，珍惜生活与工作中的人际交往，建立和谐的人际关系和工作关系 3. 学会如何更好地管理自己的情绪与时间，能够与他人更好地开展协调与合作。 <p>D. 思政目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生科学的世界观、人生观、价值观 2. 培养学生爱国、敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观 3. 培养学生吃苦耐劳、自强不息的工作学习作风 4. 关注社会主义新时代下商业经济的繁荣 5. 不忘初心，勤于钻研，争做卓越旅游人 			
课程内容： <p>《旅游人际沟通》是旅游管理专业的一门专业必修课。重在培养学生良好的人际沟通能力，满足未来工作岗位群的要求，为学生的职业生涯发展奠定基础。主要包括沟通基础能力培养模块、沟通职业特定技能模块、核心能力培养模块、社会实践模块与考核等内容。</p>			

表 2-2 中国旅游地理

课程名称	中国旅游地理		
开设学期	1	基准学时	24

职业能力要求：

1. 旅游资源的观察、判断其类型、口头表达地能力
2. 掌握主要旅游地和主要旅游线路，具备自助旅游能力
3. 熟练掌握阅读旅游地图能力，利用网络收集旅游信息的能力
4. 归纳区域旅游资源特色的能力
5. 培养旅游欣赏能力
6. 引导游客爱护旅游环境，宣传可持续旅游的能力

课程目标：**1. 总目标**

本课程坚持“理论够用，实践为重”的教学原则和“工学结合”的人才培养模式以旅游现象的历史沿革为逻辑起点，以旅游产业为中心，运用经济学、管理学、社会学、人类学、地理学、心理学等理论，来解释旅游现象，并指导旅游产业的发展。

本课程教学的总体目标是重视学生旅游综合分析问题的能力、解决现实旅游发展问题的能力，着力培养具有全球视野、创新性思维以及自主学习能力的旅游新人才。

2. 具体目标**(1) 思想教育目标**

A. 从祖国锦绣山川的壮美中更加饱满爱国热情，从祖国灿烂的古今文化中更加增强民族自豪感，自信心。激发学生为祖国的昌盛，旅游业的发展勤学、敬业、奉献。

B. 树立唯物辩证观点，理解旅游活动与旅游资源保护的关系，自觉做有生态旅游意识的公民。

C. 培养积极乐观的生活情趣，在旅游美中陶冶情操，完善修养，提高素质。

(2) 知识教学目标

A. 中国旅游地理的基本概念；旅游资源类型、特征、成因；旅游资源美学特征与欣赏。

B. 中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源。

C. 中国不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布知识、旅游资源或景点的知识，能正确解释其成因。

D. 旅游资源开发与保护理论知识、旅游可持续发展理论。

(3) 能力培养目标

A. 旅游资源的观察、判断其类型、口头表达地能力。

B. 掌握主要旅游地和主要旅游线路，具备自助旅游能力。

C. 熟练掌握阅读旅游地图能力，利用网络收集旅游信息的能力，

D. 归纳区域旅游资源特色的能力。

E. 引导游客爱护旅游环境，宣传可持续旅游的能力。

课程内容：

《中国旅游地理》课程是旅游管理、酒店管理等专业的一门专业基础课。主要分为基础模块、认知模块、分区模块和知识模块等四大模块和中国概况、旅游景区和世界遗产、中国旅游交通与区划、中国旅游区和旅游亚区（东北旅游区、华北旅游区、华东旅游区、华中旅游区、华南旅游区、西南旅游区、西北旅游区、青藏旅游区等八大旅游区）。通过对旅游地理学的基本理论、方法与中国旅游资源的基本特征、形成原因以及中国各旅游分区的特色又是旅游资

源、重要旅游线路等的学习，使学生掌握一套理论够用，方法易学，操作可行的旅游地理学科体系。

表 2-3 景区服务与运营

课程名称	景区服务与运营		
开设学期	3	基准学时	24
<p>职业能力要求： 通过《景区服务与运营》课程的学习，学生能够客观分析影响景区服务与运营开展的各种因素，掌握景区岗位服务流程规范操作的基本技能，并能运用正确的理论知识指导景区服务岗位和基层管理的实际工作；切实提高学生发现问题、分析问题、解决具体问题的能力，全方位提升学生的岗位操作与实际应用能力，为毕业后从事景区服务工作及未来职业打下坚实基础。</p>			
<p>课程目标： 本课程坚持“理论够用，实践为重”的教学原则和“工学结合”的人才培养模式，培养具有国际竞争力的高素质景区管理人才。通过该门课程的学习，使学生了解现代旅游景区发展的趋势和管理理论的动态，加深对旅游景区规范化管理和高效益的市场化运作的认识，掌握现代旅游景区经营管理过程中的基本策略和运作技巧，培养参与现代旅游景区规划设计和市场营销能力，为学生架构现代旅游景区经营管理的理论体系和操作模式，使学生们既有理论基础，又具备动手能力，为学生将来从事旅游景区的经营管理工作奠定良好基础。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解现代旅游景区发展的趋势和管理理论的动态； 2. 掌握现代旅游景区经营管理过程中的基本策略和运作技巧； 3. 掌握一定的景区安全知识； 4. 掌握旅游景区的餐饮服务、旅游服务、商品服务技能； 5. 明确旅游景区接待服务流程。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 架构现代旅游景区经营管理的理论体系和操作模式； 2. 能够做好旅游景区餐饮服务； 3. 能够做好旅游景区商品服务； 4. 能够做好旅游景区旅游导览服务； 5. 能够对旅游市场做一定的营销； 6. 能够根据学习任务的需要，开展针对性的市场调查。 <p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生能够正确地看待旅游服务工作，并从工作中获取乐趣； 2. 培养学生良好的职业操守； 3. 要求学生养成良好的劳动和卫生习惯，为未来管理工作奠定基础； 4. 善于同他人合作，敢于同他人竞争的心态培养。 			
<p>课程内容： 景区基础模块：这部分内容主要是景区服务与运营工作认知，包含特殊旅游景区—世界文化遗产和景区服务与运营必备职业素养 景区服务模块：这部分内容主要是景区票务、排队和交通服务、导游服务、配套服务和景区咨询服务与投诉处理等 景区管理模块：这部分内容主要包含旅游景区的旅游景区服务质量管理、</p>			

游客行为管理、旅游景区的市场营销管理、旅游景区人力资源管理、旅游景区环境管理、旅游景区安全管理等。

表 2-4 旅游线路开发与设计

课程名称	旅游线路开发与设计		
开设学期	4	基准学时	24
职业能力要求： 通过本课程的教学，使学生掌握旅游线路设计的常识和方法，理论联系实际，培养学生的创新能力，使学生能认识旅游线路产品的性质、意义，并能掌握旅游线路设计的基本业务。掌握旅游活动的发展规律，旅游线路产品的相关知识，为今后从事旅游管理、线路设计及相关服务工作奠定坚实的基础。			
课程目标： （一）知识目标： <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解旅游线路设计者的必备素质； 2. 掌握旅游线路的概念、类型，旅游线路设计的原则； 3. 熟悉旅游资源、旅游设施、旅游服务、旅游线路的特点等基本知识； 4. 掌握旅游线路市场调研的方法，以及旅游线路设计的方法； 5. 通过实际案例的学习，理解和把握旅游线路设计的要点。 （二）能力目标： <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过理论学习和实习训练，具备旅游线路者的必备素质； 2. 熟悉旅游线路产品的特点、类型等基本知识； 3. 掌握旅游线路市场调研方法和旅游线路设计方法的基础； 4. 能与其他部门人员密切配合，胜任基本的旅游线路设计工作； 5. 培养一定的创造性设计短线、中线和长线旅游线路工作的能力。 （三）素质目标： <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过学习树立良好的职业道德风尚； 2. 注意学生的心理素质、服务意识和诚信意识的培养； 3. 培养学生的敬业精神； 4. 使学生能与时俱进适应快速发展的旅游业的需求。 			
课程内容： 模块一：旅游线路设计概述 项目一：旅游线路设计基础知识 项目二：旅游线路设计的类型 模块二：旅游线路设计要素 项目一：旅游景区 项目二：旅游交通 项目三：旅游食宿 模块三：旅游线路设计方法 项目一、旅游线路设计的原则 项目二：旅游线路市场调研 项目三：旅游线路设计创意 项目四：旅游线路设计广告 模块四：社会实践模块与考核 项目一：旅游线路设计实例			

项目二、旅游线路设计实例考核

表 2-5 领队英语

课程名称	领队英语		
开设学期	3、4	基准学时	72
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 出境领队服务业务能力 2. 出境领队英语交流能力 3. 出境领队团队合作能力 4. 人际沟通、随机应变处事能力 			
课程目标： <p>A. 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握出境领队带团出境旅游的典型服务场景； 2. 掌握出境领队各个服务场景的专门词汇； 3. 掌握出境领队各个服务场景的常用句型； 4. 掌握出境领队各个服务场景的典型对话； 5. 掌握出境领队各个服务场景的手续办理程序； 6. 掌握出境领队各个服务场景的特殊问题处理的方法； 7. 掌握国外的主要景点的知识； 8. 了解中外文化的异同。 <p>B. 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够听懂领队出境带团服务各个场景中相关英语表达的含义； 2. 能够说出领队出境带团服务各个场景中相关英语表达的内容； 3. 能够读懂出境领队带团服务各个场景中相关手续单证的内容； 4. 能够填写出境领队带团服务各个场景中相关手续单证的内容； 5. 能够帮助旅游团队成员办理机场相关手续； 6. 能够帮助旅游团队成员办理境外酒店入住手续，并提供店内服务； 7. 能够和境外地接社工作人员协同合作； 8. 能够对团队成员进行境外主要景点的讲解； 9. 能够对团队成员在境外购物及自由活动提供帮助； 10. 能够处理出境领队带团服务各个场景中出现的特殊问题。 <p>C. 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 激发学生的爱国情操； 2. 树立学生的遵纪守法、爱岗敬业、诚实守信的职业道德； 3. 培养学生的团队协作的意识； 4. 培养学生的自主学习的意识。 			
课程内容： <p>《领队英语》课程是旅游管理专业的一门重要的专业课程。该课程在实施课程思政试点改革。通过本课程的学习，使学生掌握在带领旅游者出境旅游的过程中常用的专业词汇、表格、句型和典型对话，为将来的从事的领队工作打好英语交流的语言基础。本课程主要从机场出入境手续、机上服务、旅游饭店服务、领队与地陪工作等方面介绍出境旅游过程中英语语言的应用。</p>			

表 2-6 旅游法规

课程名称	旅游法规
------	------

开设学期	2	基准学时	36
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 法律知识的综合应用能力； 2. 依法处理旅游从业中遇到的旅游纠纷的能力； 3. 思维能力、综合分析能力； 4. 组织能力、应变能力。 			
课程目标： <p>A. 知识目标</p> <p>本课程教学的知识目标是通过教学，使学生熟悉和掌握我国党和国家的根本国策、根本制度、根本任务、重大方针政策，熟悉和掌握我国宪法、旅游法、合同法、消费者权益保护法、侵权责任法、出入境管理相关制度、旅游资源管理法律制度、旅行社及导游管理相关法律制度、旅游投诉法律制度等的相关内容，为知法、守法、依法执业做好充分的法律知识储备。</p> <p>B. 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以导游法规知识为指导，严格导游服务工作程序，预防和避免在旅游接待中出现违规违纪违法的问题和事故； 2. 灵活运用导游法规知识，维护好旅游消费者合法权益，并合理合法处理好带团工作中出现的旅游纠纷； 3. 以导游法规知识为指导，合法进行旅游企业管理决策和业务经营行为。 <p>C. 情感态度与价值观目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生对导游职业岗位群工作的兴趣，对专业形成归属感； 2. 培养学生主动参与团队活动及团队合作的意识； 3. 培养学生强烈的集体荣誉感； 4. 培养学生积极思考、创新的认识； 5. 培养学生刻苦钻研、遇难而进的学习态度和工作态度等。 <p>D. 思政目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有一定的基础法律素养和旅游法律素养，在今后的职业活动和日常生活中能严谨、守法，并具有良好的法律意识； 2. 具有较好的政治素养，在今后的职业活动中有坚定的政治立场，自觉维护党和国家的利益、宣传党的大政方针和政策； 3. 具有较好的旅游职业道德素养，在今后的职业活动中有强烈的责任心和使命感，为游客提供优质的旅游服务。 			
课程内容： <ol style="list-style-type: none"> 一、方针政策篇 <ol style="list-style-type: none"> (一) 争取新时代中国特色社会主义伟大胜利 (二) 全面推进法治中国建设 (三) 旅游方针政策 二、发展规划篇 <ol style="list-style-type: none"> “十三五”旅游业发展规划 三、法律法规篇 <ol style="list-style-type: none"> (一) 宪法基本知识 (二) 旅游法基本知识 (三) 合同法律制度 (四) 旅游者与消费者法律制度 			

- (五) 侵权责任法律制度
- (六) 旅行社法律制度
- (七) 导游管理法律制度
- (八) 旅游安全和保险法律制度
- (九) 旅游出入境与交通管理法律制度
- (十) 食品安全、娱乐、住宿相关法律制度
- (十一) 旅游资源管理法律制度
- (十二) 解决旅游纠纷的相关法律制度

表 2-7 旅游礼仪

课程名称	旅游礼仪		
开设学期	1	基准学时	36
职业能力要求：			
<ul style="list-style-type: none"> 5. 旅游行业对客服务过程中规范展示仪态能力 6. 导游服务综合能力 7. 景区服务综合能力 8. 人际沟通、随机应变处事能力 9. 涉外服务礼仪展示能力 			
课程目标：			
A 知识目标			
<ul style="list-style-type: none"> 1 掌握现代礼仪的基本知识； 2 掌握企业员工仪容仪表修饰的基本规范和化妆的基本知识； 3 掌握通用的日常交际礼仪知识； 4 掌握旅游企业各工作岗位中的不同礼仪要求。 			
B 能力目标			
<ul style="list-style-type: none"> 1 能熟练运用旅游企业礼仪知识打造良好的职业形象和个人形象； 2 能在工作岗位中恰当地使用各种礼仪形式，为客人提供优质服务； 3 能使用正确的礼仪形式进行日常人际交往； 4 能够根据行业和企业发展的需要，不断调整自己的礼仪形象，创新礼仪服务。 			
C 素质目标			
<ul style="list-style-type: none"> 1 培养学生对服务工作的热爱之情，并能够持之以恒。 2 培养同学之间友好相处、与人合作的态度，礼貌待人，团结互助。 3 培养学生正确的学习和工作态度，遵守工作场所的各项要求与规定，能够积极参与小组的学习活动中，具有强烈的集体荣誉感。 			
D. 思政目标			
<ul style="list-style-type: none"> 1、坚定正确的政治立场与是非观念，热爱中华文化 2、能遵守职业规范；遵纪守法、建立职业责任心 3、能将传播中华文化视为己任 			
课程内容：			
<p>《旅游礼仪》是旅游管理专业的一门重要的先行专业基础课程，主要培养学生的行业通用能力和个人发展核心能力，对于提高学生的礼节、礼貌、职业素养，培育学生的职业气质具有重要的作用。本课程的任务就是针对旅游行业</p>			

人际交往和岗位工作的特点，选取具有典型性的工作任务，设计教学内容和教学方法，结合校内外实训场所和基地，将学习过程从校内延伸到校外，通过校企结合、工学结合的方式，在学习中学会，在工作中感受，提高学生对礼仪的理解，增加学生的礼仪意识，培养学生较好的职业素质和礼仪风范。

表 2-8 模拟导游

课程名称	模拟导游		
开设学期	2	基准学时	36
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 地陪导游讲解及突发事件处理能力 2. 全陪导游服务技能及突发事件处理能力 3. 涉外领队服务技能 4. 导游词写作能力 			
课程目标： <p>A. 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、掌握常州概况、十二大景区的导游词 2、熟悉常州历史及现状、熟悉常州的热门景点、熟悉导游带团的全部流程 3、了解常州风物特产、历史名人、经济基础等 <p>B. 技能目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能熟练介绍常州及主要景点的导游词 2、能根据模拟的情景处理团队突发事件 3、能根据导游证现场考试的要求完成现场考试的准备 <p>C. 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能形成独立干练的职业气质 2、能提升自我修养 3、能独立完成导游词的创作 <p>D. 思政目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、坚定正确的政治立场与是非观念，热爱中华文化 2、能遵守职业规范；遵纪守法、建立职业责任心 3、能将传播中华文化视为己任 			
课程内容： <p>《模拟导游》课程是旅游管理专业及导游专业的专业核心课程。本课程针对学生参加常州市旅游局组织的全国导游资格考证的情况出发，通过对导游工作程序的情景模拟训练，从而培养学生较强的导游讲解能力、组织能力及突发事件的应变能力，从而缩短学生实习及就业中的上岗适应期。</p> <p>通过课程的学习培养学生导游讲解方面的岗位职业能力，分析问题、解决问题的能力，养成良好的职业道德，为后续的担任地接导游、全陪导游、景区讲解员等工作打下坚实的基础。</p> <p>通过本课程的学习，学生将具备导游讲解的核心能力、处理团队突发事件的基本能力、掌握常州概况及景区景点的基本知识。</p>			

表 2-9 主要客源国概况

课程名称	主要客源国概况		
开设学期	3	基准学时	36
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1、对各主要客源国国情的掌握能力 2、通过对各国民俗礼仪的学习，避免因文化差异及地方风俗差异引发问题的能力 3、对各主要客源国知名旅游资源的介绍能力 			
课程目标： <p>A、知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各主要客源国的自然条件、基本国情、人文习俗、与我国的关系。 2. 熟悉各主要客源国旅游业的发展、主要旅游资源概述。 3. 了解世界旅游客源市场格局及发展前景。 4. 知道我国入境客源市场的发展情况。 <p>B、素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能激发学生更加饱满的爱国热情，增加对现代旅游业持续发展的信心。 2. 能培养积极乐观的生活情趣，在世界各国的旅游美中陶冶情操，完善修养，提高素质。 3. 能使学生养成勤学、敬业、奉献的职业素养。 <p>C、能力培养目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过对各主要客源国自然条件、基本国情、人文习俗、主要旅游资源的了解，提升口头表达的能力。 2. 通过掌握主要各主要客源国的民俗禁忌，使学生具备接触国际入境游客时尊重其风俗习惯的能力。 3. 通过对国外知名旅游资源的解析，培养学生旅游欣赏能力。 <p>D. 思政目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 坚定正确的政治立场与是非观念，热爱中华文化 2. 能遵守职业规范；遵纪守法、建立职业责任心 3. 能将传播中华文化视为己任 			
课程内容： <p>通过本门课程的学习，培养出境游领队的岗位职业能力，使学生对世界旅游客源市场和我国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个全局性的认识，并能全面掌握我国主要海外客源国的基本情况，包括其基本国情、经济、政治、人文习俗和旅游发展状况等，为后续承担出境游领队的工作打下坚实的基础。</p> <p>通过本课程的学习，学生将具备掌握各主要客源国民俗礼仪禁忌的核心能力、熟悉各主要客源国概况的基本能力、掌握世界知名旅游资源的基本知识。</p>			

表 2-10 华东导游

课程名称	华东导游		
开设学期	4	基准学时	28
职业能力要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 华东各热门旅游城市各方信息的认知能力 			

2. 华东线导游服务技能及突发事件处理能力 3. 华东线导游讲解能力能力
课程目标： A. 知识目标 1、掌握华东旅游线的基本信息、华东导游的基本业务要求 2、熟悉南京无锡苏州上海杭州扬州黄山千岛湖等华东线热门城市历史及现状 3、了解南京无锡苏州上海杭州扬州黄山千岛湖等华东线热门城市风物特产、历史名人、经济基础等 B. 技能目标 1、能熟练介绍华东线主要城市主要景点的导游词 2、能根据模拟的情景处理团队突发事件 3、能根据行程安排合理设计线路 C. 素质目标 1、能形成独立干练的职业气质 2、能提升自我修养 3、能独立完成导游词的创作 D. 思政目标 1、坚定正确的政治立场与是非观念，热爱中华文化 2、能遵守职业规范；遵纪守法、建立职业责任心 3、能将传播中华文化视为己任
课程内容： 华东导游课程是旅游管理专业的专业课程。本课程针对大部分学生即将进入旅行社实习的情况出发，通过对华东导游工作程序的情景模拟训练及景点介绍，从而培养学生较强的导游讲解能力、组织能力及突发事件的应变能力，从而缩短学生实习及就业中的上岗适应期。通过本课程的学习，使学生掌握导游工作的基本流程；通过对华东的城市概况及华东著名景点的讲解训练，使学生能熟练讲解景点；通过对导游上团过程各环节导游讲解技巧的讲解、演示与训练，培养学生的综合带团能力，从而能够较快地胜任导游这份工作。

表 2-11 中国旅游文化

课程名称	中国旅游文化		
开设学期	3	基准学时	24
职业能力要求： 使学生通过学习，能够较全面、系统地掌握中国文化史的主要内容和发展历程，正确地理解和分析传统文化与现代文明的源流关系，通过进一步的具体钻研，为社会主义两个文明建设提供必要的历史借鉴。 1、按照科学、简明、实用的要求，讲授中国旅游文化的一般理论知识，使学员理解和掌握有关概念、理论、知识、事实，形成必要的现代文化观念和理论思维能力，树立为我国先进文化发展增砖添瓦信心和志向。 2、中国传统文化常识是本课程教学的重点。按照图文并茂的要求讲授传统文化的概念、理论、知识，利用各种实物、图形、视频等教学，不仅使学员理解中国文化的发展规律，还要增强其感性认识，把握教学内容的特点和要求。			

3、加强教学实践性环节，尽量组织学生参观当地博物馆、文物馆、文物保护单位等，要组织一定的教学讨论活动，促进学员思维能力的提高，培养学员面向社会的实践意识及分析和解决实际问题的能力，提高学员的综合素质。

课程目标：

（一）知识目标：

- 1、了解中国旅游文化的发展脉络
- 2、了解各个文化的内涵
- 3、掌握各个文化的特点、分类以及意义。

（二）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、具备理论联系实际运用能力。

（三）素质目标：

- 1、使学生理解旅游文化知识对专业服务工作的重要性。
- 2、激发学生对旅游文化知识的学习兴趣和对旅游事业的热爱。
- 3、培养良好的职业素养和职业道德。

课程内容：

《中国旅游文化》课是高职高专文科类各专业的专业基础课。中国是世界文明发达最早的国家之一。中华民族不但以刻苦耐劳、酷爱自由、富于革命传统著称于世，而且创造了源远流长、博大精深的灿烂文化，长期处于世界领先地位。学习中国文化，是准确把握中华民族精神，深刻认识中国国情，以理性态度和务实精神去继承传统，创造中华民族美好未来的必由之路。通过本课程的学习，使学员对中国旅游历史文化有一个较为广泛的了解和认识，从而加深对祖国古代文化的理解，提高学生的文化素质，并且激发学生的民族自豪感。另外，通过本课程的学习，不仅要丰富学员自身中国旅游文化知识，还要使学员汲取中国历史文化的有益成分，陶冶性情，丰富思想，从而对其他相关课程的学习产生潜移默化的影响。

表 2-12 导游基础知识

课程名称	导游基础知识		
开设学期	2	基准学时	48
职业能力要求：			
<p>据旅游管理专业人才培养方案的相关要求，本课程按照知识理论实践一体化的理念，结合职业考证要求，工学结合，“教、学、做”一体化，基于工作过程导向的项目教学，重中、基层服务人才培养。课程内容突出对讲解技能的训练，理论知识的教学紧紧围绕工作任务完成的需要来展开。教学过程中，运用多媒体等教学手段，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，充分地调动学生的学习积极性，培养学生的职业能力和素质，使学生不但掌握旅游学的基本知识，更重要的是获得各种能力。</p>			
课程目标：			
能力目标：			
<p>(1) 能够运用中国历史文化和民族文化知识，分析、讲解旅游景点的文化特点。</p> <p>(2) 能够运用宗教文化知识，在宗教旅游场所有针对性地讲解四大宗教的起源、发展简况、基本教义，尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教</p>			

建筑布局、宗教著名景观，能够辨别佛像所在的位置、名称。

(3) 能够运用古代建筑知识分析古代建筑的基本情况、辨别古建筑的等级、建筑物的种类、主要部分的构成、特点。

(4) 能够运用中国古代园林知识分析旅游园林景点的构景要素与构景手段。

(5) 通过调查，能够分析江苏人文历史、风物特产和旅游资源构成情况。

知识目标：

(1) 熟悉中国历史文化小常识；了解中国各民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗。

(2) 了解中国四大宗教的起源、发展简况、基本教义；掌握尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教建筑、宗教著名景观等知识。

(3) 熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点。熟悉中国风景名胜区地理分布，掌握我国世界遗产及主要景区景点。

(4) 了解中国古代建筑的发展历程。掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表。

(5) 了解中国古典园林的发展历史，掌握中国古典园林的分类、构景要素与常见的构景手段、著名园林代表；理解天人合一，人与自然融合的造园观念。

(6) 了解中国烹饪的发展简况，熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品；掌握中国最具特色的名茶、名酒、名贵中药、丝织刺绣品、陶瓷制品、文房四宝以及各类著名的工艺品的基本常识。

(7) 了解江苏的地理及历史文化概况，掌握江苏的重点旅游资源及风景名胜，熟悉江苏的古今名人、重点文物和历史文化名城。

情感目标：

(1) 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。

(2) 培养学生良好的旅游意识和服务意识。

(3) 具有高尚的审美情趣。

(4) 具有创新意识和创新精神。

课程内容：

《导游基础知识》是旅游管理专业(含中职后三年制)的一门主干课程。开好这门课程，不仅是学生今后从事导游工作的需要，同时，对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，对训练学生的学习方法也有重要的作用。其内容主要包括中国历史文化、中国旅游地理、中国古代建筑、中国古典园林、中国四大宗教、中国风物特产、地方各省概况等。

学习《导游基础知识》，旨在为学生能在毕业之前顺利通过江苏省导游人员资格考试提供帮助，同时拓宽学生知识面、提高人文素养，为其以后的导游实际工作进行知识上的准备。