

旅游管理专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

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、修业年限

三年制，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

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	职业资格(职业 技能等级)证书 举例
旅游 大类 (64)	旅 游 类 (6401)	旅游管理 (640101)	导游 (4-07-04-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 公共游览场所服 务员 (4-07-04-05)	旅行社计 调、导游、 旅游咨询 师、公共游 览场所讲解 员	导游 资格证、旅行咨 询师证

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

上海全力打响“上海服务”、“上海制造”、“上海购物”、“上海文化”四大品牌。作为新时代旅游管理专业的培养目标定位契合“上海服务”和“上海文化”，更加重视文化教育、服务意识教育和思政教育，专业课程渗透文化元素和思政元素。培养具有开拓精神、责任意识、团队合作、创新意识以及诚信意识等职业素养，具备旅游管理与服务工作所需的各项技术服务能力、管理能力、组织协调能力，能从事导游、旅行社、酒店、会展接待、旅游景区、旅游咨询、旅游电商等各类旅游相关服务岗位的高素质技能型、复合型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）要热爱祖国，拥护中国共产党的领导，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德；

（2）具有良好的服务意识和艰苦创业、团结协作的精神；

（3）具有从事旅游行业各职业岗位的职业素养；

（4）具有良好的职业道德，有强烈的事业心、责任心和社会责任感；具有爱岗敬业、诚信、积极进取、勇于创新的良好品质；具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神；具有吃苦耐劳、不屈不挠的韧劲；

（5）良好的语言表达及与人沟通、共事的基础素质；

（6）具有一定的文学、艺术修养和人文科学素养。

2. 知识

（1）了解该行业职业的发展现状与前景的有关知识，掌握旅游服务的礼貌礼仪知识；

（2）熟练掌握导游讲解涉及的历史、地理、文化、民俗、宗教、建筑等方面的导游讲解基本知识；

（3）掌握导游讲解普通话表达、旅游英语等导游语言方面的基本知识。

（4）掌握我国旅游相关法律法规、职业道德和行为规范的基本知识。

（5）熟练掌握中国各旅游区的常规旅游线路知识；

（6）掌握分析旅游者的心理、人际沟通与客户管理、团队管理、旅游公关的基本理论知识；

（7）熟练掌握导游带团的业务规范和应变处理等知识；

（8）掌握一定的旅游创意、营销与策划、组团营销等方面知识；

（9）熟练掌握一定的旅行社计调、外联等业务和经营管理等方面的基础知识；

（10）掌握旅游电子商务的基本知识。

3. 能力

（1）具备一定的普通话和英语表达、交流能力；

（2）具备计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理的能力；

（3）具备在工作中把握国家有关旅游管理的基本法律法规、方针政策，应用相关法律知识来维护企业和旅游者的合法权益、处理旅游投诉的能力；

（4）具备分析旅游者心理活动的的能力；

（5）具备一定的公共关系和人际沟通能力；

（6）掌握导游讲解、导游操作的基本技能；

（7）掌握一定的市场营销、项目策划和营销组团技能；

- (8) 具备一定的旅行社综合实操业务和经营管理等方面的能力；
- (9) 掌握旅游线路设计的方法和技巧，具备旅游线路设计的基本能力；
- (10) 具备应用网络平台经营和服务的能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程着重讲授马克思主义中国化理论成果的基本内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署，以帮助大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握，对党在新时代所坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解，提升运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。

2. 思想道德修养与法律基础

本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

3. 形势与政策

本课程主要讲授当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件，在此基础上阐明我国政府的基本原则、基本立场与应对政策，以帮助当代大学生正确认清国内外形势，准确把握党在现时期的重大方针政策，坚定走中国特色社会主义道路的信心，积极投身改革开放和现代化建设的伟大事业，牢固树立马克思主义的形势观和政策观。

4. 体育

本课程通过合理的教学过程和科学的体育锻炼，增强学生体育意识，发展耐力、力量等身体素质，改善人体形态，提高跑、跳、投等基本身体素质和田径、球类（乒乓、羽毛球、网球、篮球、排球等）、健身操、形体训练等基本技能，并根据各专业特点不同开展针对性的体育教学。

5. 就业指导

本课程旨在帮助帮助学生了解社会不同职业的岗位要求，例如职业的分类、岗位的内容、岗位的知识 and 能力要求等，引导学生充分了解自己的个性特点，例如个人的爱好、性格、知识、能力等，从而使自己对自己有全面、理性的认识。帮助学生根据专业能力、自身素质和个性特点选择适合的职业，实现人职相配。

6. 职业生涯规划

本课程对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范

和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。

7. 军事课（军事训练+军事理论）

本课程以《普通高等学校军事课教学大纲》为指导，以国防教育及军事训练为主线，讲述基本军事理论与训练基本军事技能，达到增强国防观念、提升身体素质 and 增强国家安全意识的作用。

8. 心理健康教育

本课程讲授情绪管理、认知调整、大学适应与自我管理、学业管理、人际交往、恋爱心理、生涯规划、心理疾病的识别与矫治等心理学常识。通过课堂讲授与实践活动帮助学生了解心理健康知识，关注心理健康问题，促进身心和谐发展。

9. 计算机应用基础

设置该课程的目的是让大学生不仅会进行计算机的基本操作，而且对计算机的原理和进一步的应用奠定基础，在后继课程的学习和将来工作中有收益。通过理论教学使大学生认识到信息科学和信息技术在当今社会的重要地位和作用。同时通过上机的操作培养大学生的动手操作能力，使每个大学生都能掌握计算机操作技能。

10. OFFICE 高级应用

通过本课程的学习，学生应能够了解办公自动化的基本理论及基础知识，较系统地掌握办公自动化软件的基本操作方法和技巧，使之具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质，具备较强的文字处理，报表打印，图形编辑，表格处理，图像处理，网页制作等技术能力，为今后能够迅速地适应社会各方面工作的需要奠定了基础。

11. 大学英语

本课程是一门综合英语技能课，其主要目的是使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力，能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉及交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。

12. 大学语文

本课程为人文素质修养课，旨在通过对古今中外各类文学作品的学习，了解人文基础知识，提高口语表达和阅读分析能力，掌握一定的写作能力，以提高文化素养，培养高尚的情操，为培养具备人文素质的现代化高职人才发挥应有的作用。

13. 第二课堂

“第二课堂”是学院人才培养计划中的一门必修课程，共 80 学时，4 个学分。基于学院人才培养定位与目标，将第二课堂作为第一课堂的有机补充，与第

一课堂互动互补、互相促进，内容包括与课外活动相匹配的7个主题模块（思想成长、社会实践、志愿公益、创新创业、文体活动、技能特长、工作履历）。第二课堂的学分具体由学院团委组织实施、负责解释。

学生在校期间通过参与上述模块的第二课堂活动可获得相应实践学时，学院团委依托数据信息体系实现学生参与课程项目的记录、评价、认证。第五学期结束后学生累计获得80个实践学时后可获得4个学分。

（二）专业（技能）课程

专业课程设置和教学内容以岗位应用为目的，以能力为本位，以培养岗位群应用技术能力为主线，强化专业核心能力。课程涵盖了职业英语、职业理论知识、职业技术和能力、职业资格证书、岗位实训等内容。专业课程主要由职业资格证书模块、专业知识和素养模块、旅行运营模块、涉外技能模块、创新创业与职业发展模块和毕业实践模块组成。各模块课程组成如下：

1. 职业资格证书模块

（1）导游基础知识与实务

本课程主要讲授与导游工作相关的历史、地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、中国烹饪主要菜系、风物特产等方面的知识；以及全国34个省区市的基本概况、旅游资源、民俗风情、风物与特产等。通过本课程的学习，使学生掌握一定的导游基础知识，并利用该知识为旅游事业服务。

（2）现场导游实务

本课程是全国导游证考试的口试课程，主要介绍上海东方明珠、外滩、人民广场、豫园、龙华和徐家汇源六大旅游景区概况和景点知识。本课程教学采取课堂教学和现场教学相结合的方法，使学生能够进行六大景区的导游讲解，为学生顺利通过导游证口试打好基础。

（3）导游业务

通过本课程的学习，使学生对导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点，以及导游服务质量管理等相关问题有清楚的认识；熟练掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施，以及各种导游的技能与方法，提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。通过理论和实践模拟演练导游，能够顺利通过国家导游资格考试并能够运用到未来的旅游职业中。

（4）政策与法规

本课程主要学习党和国家的各项方针政策；掌握旅游法律、政策法规的基本理论、基本规范；熟悉合同法律制度的相关知识；深入探究旅游安全管理和旅游

保险法规制度；了解旅游交通管理法律制度；熟知消费者权益保护法律知识的相关知识；掌握旅游出入境管理法律制度。学生在了解、熟悉、掌握相应的法律法规后，能够顺利通过国家导游资格考试。在旅游实践过程中，能够正确运用及宣讲国家方针政策。能够在未来的旅游职业道路上运用旅游法律法规解决旅游全过程中出现问题。

2. 专业知识与素养模块

(1) 旅游学概论

本课程是一门专业基础课，基本内容包括：阐述社会经济发展与旅游活动之间的关系；阐述现代旅游活动的种类、表现形式并论述其开展特点，分析旅游活动的体系构成及其要素之间的关系，介绍旅游业及其管理的基本知识，论述旅游对接待地区经济、社会和环境的基本影响以及探索旅游和旅游发展的基本规律。

(2) 中国旅游地理

本课程通过情景教学和工作任务的驱动，培养学生旅游资源价值与市场需求识别能力、旅游线路设计能力。通过本课程学习，能使学生对我国旅游资源分布、区域旅游特色、主要旅游景区有一个总体的概念，为今后从事旅游线路设计、旅游资源保护、旅游景区管理等方面的工作打下一个良好的基础。

(3) 客源国概况

本课程主要学习中国旅游客源国或旅游客源地区的基本概况，从而使专业结构知识更加全面和合理。该课程的基本任务是扩大学生的知识面，使学生对我国主要客源国的政治、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，提升其国际旅游接待水平。

(4) 旅游服务礼仪

本课程主要学习形象礼仪、商务基础礼仪、接待礼仪、宴请礼仪、旅游服务礼仪、日常礼仪等社交礼仪的基本知识，通过礼仪学习，使学生提升自身的礼仪修养和旅游服务质量。

(5) 人际关系与沟通(选修)

通过本课程学习，让学生认识到成功与人际关系的紧密联系；掌握人际关系的三个重要阶段，熟悉人际关系艺术；深入理解沟通与人际关系的重要性。并通过沟通方式和场景的模拟演练，培养学生良好的礼仪素养、心理素质、人际沟通能力和团队合作精神，树立正确的价值观和从业规范。

(6) 茶文化基础与实务

本课程主要学习茶及茶文化基础、茶叶如绿茶、红茶、乌龙茶等的冲泡基础、茶艺服务基础知识，使学生掌握茶文化基础知识，能够鉴别不同的茶叶以及能够学会简单的茶艺表演和服务。

(7)咖啡制作(选修)

本课程主要学习咖啡文化；单品咖啡的制作，如虹吸壶、摩卡壶、手冲式咖啡的冲泡方法；意式咖啡机的认识和使用方法，打奶泡、拉花等花式咖啡的操作。课程中以咖啡店创业的案例，通过对选址、市场定位、装修风格、创业预算等创业流程进行指导，使学生具备创业知识与方法，培养学生的创业意识和精神。

3. 涉外技能模块

(1) 英语听说 1-2

英语听说分 2 个学期完成。提高学生英语交际能力是英语教学中的五项基本技能（听、说、读、写、译）之一。使用现代化的教学手段，给学生直观的感受，实现教师与学生、学生与学生间的交流，借助有声语言来充实语言知识、社会文化知识，增强语言能力，获取所学专业的前沿信息，全面提高学生的英语交际能力。

(2)大学英语四级(选修)

本课程是经济管理系开设的一门职业技能选修课，前期课程为《大学英语》，要求学生通过前期课程并至少达到 PET 3 级水平。该课程在训练学生英语基本技能的同时，结合大学英语四级考试内容，设计词汇、听力、写作、综合四大模块进行针对性训练。此外，该课程还涉及职场相关内容，强调职场环境的口语表达。

(3) 导游英语（选修）

本课程是全国英语导游资格证书的必考课程。通过本课程的学习，使学生能够较全面掌握上海市主要景区的主要景点知识，并且能够将景点知识与旅游常识融汇贯通；通过讲解与示范、演练与实践活动，促进学生英文导游职业素质的养成、提高其旅游情境下的英文交际能力，最终建构其景区景点的英文解说能力。

(4) 旅游英语（选修）

本课程主要学习旅游活动中基本的吃住行游购娱等方面的基础英语的听说读写译知识。以英语为工具更好地进行旅游业务的实际运作。通过一定的口语练习和实践，在本课程结束时，使学生能就旅游服务和管理工作的一般情景进行恰当的交谈。

4. 旅行运营模块

(1) 旅游电子商务

本课程主要学习旅游网站制作、旅游产品网上宣传、网上预订、销售、网上支付，以及旅游信息安全等相关旅游电子商务能力知识。掌握旅游网站的功能分析、旅游电子商务的操作、旅游电子商务网站的维护。

(2) 旅行社经营管理

本课程主要介绍有关旅行社经营管理的基本理论，阐述企业基本的管理原理

和经营知识，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。学生通过本课程的学习，了解和掌握旅行社经营管理的基础知识，熟悉旅行社业务的构成和操作的基本流程，培养学生能够针对中国旅行社业的发展现状，提出问题、分析问题和解决的能力。

（3）旅游市场营销实务

本课程主要介绍旅游市场营销学的基本原理，包括营销的基本概念、环境分析、购买行为分析、目标市场选择及产品定位、产品策略、分销策略、价格策略、促销策略等知识。通过本课程学习，要求学生掌握旅游市场营销的基本理论和市场调研等营销手段，培养学生正确的市场理念，提升其旅游市场调研能力和分析能力。

（4）旅游计调实务

本课程主要讲授与旅游运营工作相关内容。课程涉及到计调工作认知、旅游产品设计、旅游资源采购、旅游产品报价、旅游团队进行过程中的全程质量监控、旅游团队结束后的费用结算、旅游企业的内部系统模拟操作等内容。旅游计调工作是旅游企业内部的核心工作，因此在课堂教学需要理论和实践的融合学习。课程教学过程中，利用校内外实训，工学结合等多种途径，采用案例分析、情景模拟、实践操作等活动形式，充分开发学习资源，注重培养学生从事计调工作所需的职业素养和职业能力，能够利用学校所学知识为旅游企业服务。

（5）旅游项目策划与管理

本课程主要讲授与商务旅游、会奖旅游、定制旅行、特色旅游、特色旅游景区开发、旅游项目策划书、旅游项目人力资源管理、旅游项目财务管理、旅游项目物料管理等内容。通过旅游特定项目的理论学习，结合实际案例，让学生在全域旅游大背景下，了解和掌握旅游创新项目的全过程策划与管理，学习旅游项目策划和实施的各个环节，从而更好融入到未来的大旅游发展中，更好的进行旅游实践工作。

（6）研学旅行策划与管理

本课程主要学习研学旅行内涵、研学旅行特点、研学旅行产品设计、研学旅行项目执行、研学旅行发展方向、研学营地模式分析、研学旅行合规分析等内容。学生通过对研学旅行的了解和探索，结合调研和了解市场上研学旅行实际案例，能够设计出合适的研学旅行产品，并写出研学旅行实施和执行方案，让学生把“读万卷书，行万里路”的教育理念和人文精神、创新精神和实践能力运用到未来的旅游实践中，从而更好的适应国际旅游大环境，找寻出适合自身发展的旅游职业道路。

（7）专业综合技能实训

该课程为课赛融合课程，主要是将全国职业院校技能大赛“导游服务”赛项的主要比赛内容和要求融入到综合实训课程之中，实现大赛常态化，达到以赛促学、以赛促教，提高学生的行业实践能力，提升导游服务人才培养质量的最终目的。此课程主要训练世界遗产和全国 5A 级景区导游辞创作及讲解。通过本课程的学习，进一步提升学生的导游服务综合能力。

（8）消费心理案例分析(选修)

本课程是研究消费者在消费活动中的心理现象和行为规律的科学，是心理学基本理论在市场营销领域的运用和总结。作为一门应用类课程，主要涉及的内容主要包括：消费者心理活动过程、消费者的个性心理特征、消费者的习得性行为与消费心理、消费者心理动因与消费心理、社会群体与消费心理、社会环境与消费心理、商品因素与消费心理、网络营销与消费心理等。

希望通过实际案例的课堂呈现与学生间的讨论交流，提高交流表达能力。通过案例的归纳总结，使学生掌握消费心理学基本理论知识，了解消费者的心理以及由此产生的行为特征，提高综合应用能力。

（9）ERP 沙盘企业经营模拟实践（选修）

本课程的学习，使学生理解 ERP 的管理思想以及 ERP 系统在企业中的重要作用；在知识上，掌握 ERP 基本概念、基本框架和核心业务流程；通过在模拟企业经营的过程中，使学生将所学的知识融会贯通，提高学生分析问题和解决问题的能力；加强学生实践能力，提高学生的综合素质，以满足社会需要。

（10）旅游急救

本课程是旅游管理专业的一门必修课程，使学生掌握旅游安全与应急救护基本知识和技能。课程内容的组织包括旅游生活特点与安全常识、旅游常见症状及处理、旅游应急救护、旅游中意外事件的应急处理等 4 个学习任务。通过项目整合相关知识、技能与态度。

5. 创新创业与职业发展模块

（1）旅游行业认知与实践

本课程主要学习和了解旅游行业发展现状和未来发展方向；通过对旅游餐饮模式、酒店类型、交通方式、购物品类、娱乐场景、景点资源等方面的认知，让学生摆脱课堂知识的局限性，拓宽视野。并结合旅游新业态的发展背景，让学生对商务旅游、休闲旅游、情感旅游、研学旅游、养生旅游、探奇旅游等内容，有更深入的了解。学生通过旅游行业金牌导游、技术技能大师、旅游行业优秀人才的引领示范效应下，找到适合自己的发展方向和目标。通过“师徒结对”模式，更好的把旅游理论知识和实践标准融合，从而能够更好的适应旅游发展方向，做

好更充分的实践准备。

(2) 企业顶岗实践

本课程在大二第二学期 6-8 月集中完成。在前期专业课程的教学基础上,学生根据所掌握的理论知识,参加大中型旅游企业、定制旅行公司、旅游互联网公司、旅游景区(点)等单位从事门市接待、计调助理岗位、票务预定岗位、签证资料收集与整理岗位、销售助理、当地向导、地陪/全陪/出境领队、展会服务等顶岗实践,为实习就业打好坚实的基础。

(3) 创新创业与职业发展

本课程通过在组织开展创业项目设计、创业计划大赛以及创业社团活动,通过在校外组织开展创业者访谈、创业项目考察、企业创办等活动,将课堂知识与创业实践紧密结合起来,培养学生在实践中运用所学知识发现问题和解决实际问题的创业能力。

备注:专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	导游基础知识与实务	本课程主要讲授与导游工作相关的历史、地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、中国烹饪主要菜系、风物特产等方面的知识;以及全国 34 个省区市的基本概况、旅游资源、民俗风情、风物与特产等。通过本课程的学习,使学生掌握一定的导游基础知识,并利用该知识为旅游事业服务。
2	导游业务	本课程主要讲授导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点,导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施,导游服务质量管理等相关问题以及各种导游的技能与方法,通过理论和实践模拟进行导游演练,能够顺利通过国家导游资格考试并能够运用到未来的旅游职业中。
3	政策与法规	本课程主要学习党和国家的各项方针政策;掌握旅游法律、政策法规的基本理论、基本规范;熟悉合同法律制度的相关知识;深入探究旅游安全管理和旅游保险法规制度;了解旅游交通管理法律制度

		度；熟知消费者权益保护法律知识的相关知识；掌握旅游出入境管理法律制度。学生在了解、熟悉、掌握相应的法律法规后，能够顺利通过国家导游资格考试。在旅游实践过程中，能够正确运用及宣讲国家方针政策。能够在未来的旅游职业道路上运用旅游法律法规解决旅游全过程中出现问题。
4	现场导游实务	本课程是全国导游证考试的口试课程，主要介绍上海东方明珠、外滩、人民广场、豫园、龙华和徐家汇源六大旅游景区概况和景点知识。本课程教学采取课堂教学和现场教学相结合的方法，使学生能够进行六大景区的导游讲解，为学生顺利通过导游证口试打好基础。
5	旅行社经营管理	本课程主要介绍有关旅行社经营管理的基本理论，阐述企业基本的管理原理和经营知识，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。学生通过本课程的学习，了解和掌握旅行社经营管理的基础知识，熟悉旅行社业务的构成和操作的基本流程，培养学生针对目前中国旅行社业的现状，提出问题、分析问题的能力。
6	旅游计调实务	本课程主要讲授与旅游运营工作相关内容。课程涉及到计调与外联工作认知、旅游产品设计、旅游资源采购、旅游产品报价、旅游团队进行过程中的全程质量监控、旅游团队结束后的费用结算、旅游企业的内部系统模拟操作等内容。旅游计调与外联工作是旅游企业内部的核心工作，因此在课堂教学需要理论和实践的融合学习。课程教学过程中，利用校内外实训，工学结合等多种途径，采用案例分析、情景模拟、实践操作等活动形式，充分开发学习资源，注重培养学生从事计调工作所需的职业素养和职业能力，能够利用学校所学知识为旅游企业服务。

七、教学进程总体安排

总学时为 2731 学时，每 19 学时折算 1 学分。其中，公共基础课总学时占总学时的 25.01%，实践性教学学时占总学时的 56.94%。教育实践（其中含观摩、

见习、实习等) 时间累计达到 6 个月, 根据实际集中或分阶段安排实习时间。

课程属性	理论教学		实践教学		总学时
	学时数	百分比	学时数	百分比	
公共基础课程	322	47.15%	361	52.85%	683
专业(技能)课程	850	48.08%	918	51.92%	1768
毕业实践(含毕业设计(论文)与实习)	4	1.43%	276	98.57%	280
合计	1176	43.06%	1555	56.94%	2731

教学进程安排见十. 附录

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

本专业师资队伍主要由校内专任老师和校外企业兼职老师构成。具有一支专任教师队伍知识结构优化、年龄结构合理、教学经验丰富、教科研水平领先的专业师资队伍, 学生数与本专业教师数比例不高于 16:1。教学团队在专业群建设、人才培养、教育教学、科学研究、服务社会等方面, 应具备较好的基础和实力, 并取得一定的教学成果。其中, 专任教师比例 80%, 具有硕士学历、中级及以上职称, 有企业实践经验, 均为“双师型”教师。

2. 专任教师

本专业教师均具有高校教师资格和本专业领域有关证书; 热爱职业教育事业, 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心; 具有硕士及以上学历; 具有扎实的旅游管理相关理论功底和实践能力; 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; 每 5 年累计不少于 1 年的企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称, 能够较好地把握国内外行业、专业最新发展, 能广泛联系行业企业, 了解行业企业对本专业人才的实际需求, 教学设计、专业研究能力强, 组织开展教科研工作能力强, 在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从旅游企业聘请能工巧匠兼任, 兼职教师具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神, 具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验, 具有中级及以上相关专业职称, 能承担专业课程教学、实训实习指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室（基地）基本要求

校内实训基地要求结合理论教学的开展，重点帮助学生建立对有关知识的感性认识，初步培养学生的动手能力和职业技能。旅游管理综合实训室由前台接待和后台操作两部分组成，有旅行社运营教学软件，提供学生开展旅行社运营的实训环境，以帮助学生利用教学软件平台对旅行社业务操作流程有一个全真的操作。

3. 校外实训基地基本要求

校外的实训基地通过顶岗实践和校企合作等方式，按照企业对职业技能、职业道德等方面的标准和要求培养学生，以提高其岗位职业能力。要求具有稳定的校外实训基地，能够提供学生实训岗位、确定指导教师带教实训，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地为本市大中型旅游企业、定制旅行公司、旅游互联网公司、旅游景区（点）等，涉及旅游顾问、团队操作、电商客服、导游等实训活动。能培养旅游管理专业学生学习和掌握旅游接待中的服务意识和专业技能；快速引领学生进行旅游团队运营操作，熟练掌握旅游计划调度技能；学习旅游新业态发展态势，能够对商务、休闲、研学、当地向导等模块有所了解，在理论学习的基础上，能够在实习基地快速进行理论与实践融合的专业技能提升。

5. 支持信息化教学基本要求

本专业具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果；要求专业教师积极参与新兴教学模式改革，与时俱进，贴近信息化教学时代的发展，积极参与信息化教学建设工作；要求专业教师积极参与信息化教学的相关培训和学习，认识信息化条件下教学方式的转变，更新教学观念；要求并大力支持专业教师采用信息化教学手段，运用信息技术改造传统教学模式，建立优势互补的信息化教学模式；要求并鼓励专业教师积极参与信息化教学相关大赛，提升教师的信息化教学能力。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

原则上要求专业课程的教材和教辅资料均必须选取近三年内出版的高职高专教材，同时，鼓励专业教师根据学生的实际情况编写校企合作教材，并可根据实际情况引进企业内部讲义，要求教师尽可能的把企业和行业的与时俱进的知识和技能嵌入在授课过程中，完善教学体系。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关旅游电子商务技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。

3. 数字教学资源配置基本要求

本专业要求每门专业课程均建设、配备与课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库等专业教学资源库，提倡混合式教学、手机课程、网上建课等信息化教学手段，丰富数字教学资源。

（四）教学方法

课程教学方法以调动学生的积极性为核心，以职业能力为目标，综合培养学生的专业能力，方法能力和社会能力。除讲授、提问、学生分析、讨论等常用的方法外，结合课程的特点，适应高职的要求，探索并完善混合式教学，以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法。

（五）学习评价

教学评价的核心思想是：以评价促发展，体现能力为本，理论与实践相结合。

1. 考核手段和方法保证教学效果与课程目标吻合，加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合。

2. 突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。教学效果注重实现课程内容与职业技能标准的对接，课程教学与职业资格培训的贯通。

3. 应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

4. 注重学生的综合素养及职业素质考核，体现职业教育的高等性。

（六）质量管理

1. 学校和有关院系及各部门建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，明确教学质量保障体系的建设和实施如何进行，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，建立科学、规范、全面的教学质量保障体系和长效机制，形成一个有明确任务、职责、权限、相互协调、相互促进的教学质量管理有机整体，合理配置教学资源，增强学院自我约束和自我发展能力，持续提高教育教学质量。

2. 学校建立全员参与、全程监控和全面保障的教学管理机制，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度。各教学部门通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实施质量监控，达成人才培养规格。可采取集中教学检查、随机教学检查、专项教学检查、教师教学效果评价、专项评估等全方位全空间的形式以专业、课程、教学等为评价对象，以建设水平和质量状况为重点，进行专业、课程和教学的检查与监控，保证质量。

3. 学校和教学部门建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展说课展示、公开课、示范课、教学竞赛等教研活动。

4. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期形成毕业生就业质量分析报告，对生源情况、就业率和去向、就业情况、就业创业工作举措、专业相关度、对教育教学的反馈等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

5. 本专业定期开展教研活动，充分利用就业分析评价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

凡各门课程成绩合格，最低修满 142 学分，并且完成第二课堂的学分要求，达成专业培养目标且具备相应的知识、能力和素质，符合中华人民共和国教育部和上海行健职业学院毕业生毕业的相关规定，准予毕业。

十、附录

附录. 教学进程安排表