

# 广西国际商务职业技术学院

## 文化与旅游学院

### 2022 级旅游管理专业专业人才培养方案

#### 一、专业名称（专业代码）

旅游管理 540101

#### 二、入学要求

高中阶段教育教育毕业生或具有同等学力者。

#### 三、修业年限

标准学制 3 年，实行弹性学习年限制度，学业可在 3—5 年内完成。

#### 四、职业面向

##### 1. 本专业职业面向

表 1：旅游管理专业职业面向一览表

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)	主要岗位群或技 术领域举例
旅游大类 (5401)	旅游管理 (540101)	旅行社及相关服 务(7291) 游览景区管理 (786) 游乐园(902) 休闲观光活动 (903) 文物及非物质文 化遗产保护(884) 博物馆(885)	导游 (4-04-02-01) 公共游览所服务 员(4-04-02-02) 展览讲解员 (4-04-02-03) 其他旅游及公共 游览场所服务人 员(4-04-02-99)	导游、景区讲解 员、饭店经营与 管理、旅行社经 营与管理、各级 旅游行政管理部 门基层管理人员

##### 2. 职业能力与证书要求

表 2：旅游管理专业职业能力与证书要求

能力领域		能力目标	证书	备注
通用能力	语言能力	英语应用能力强，口语与听力日常交流无 障碍；	全国大学生英语应 用能力 B 级考试	必考
		汉语口头表达能力强、普通话标准	全国普通话等级测 试(二级乙等)	必备
	计算机应用能力	计算机应用能力强，熟练操作计算机常用 软件	全国计算机等级考 试一级	鼓励
专业能力	导游、景区讲解、领 队从业能力	语言表达能力、语言文学知识、旅游地理、 文化，政策法规等，沟通协调能力	全国导游员资格证 书、研学旅行策划与 管理职业技能等级 证书、景点讲解员技	必考

			能等级证书	
	旅行社管理操作能力	旅游企业行政文书、销售工作、市场分析和预定业务、计调工作操作等	计调师资格证、旅行社经理资格证、旅游策划职业技能等级证书	鼓励
	相关领域扩展能力及后续发展能力	旅游行业创新创业能力	就业创业证	鼓励

## 五、培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，紧跟中国-东盟自由贸易区升级建设的现代服务业布局需要，适应广西全域智慧旅游建设和旅游新业态的发展，从事旅游行业企业服务和基础理论知识学习，能进行旅行社、导游业务、景区的服务与管理的技能习得，具备过硬的思想政治素质、高尚的职业道德素质、良好的身体和心理素质修得，良好的人际沟通能力、热情、富有亲和力的情商悟得，乐于创新、善于应变、敢于承担责任胆商练得，能从事旅行社、饭店、旅游景区等现代旅游企业和旅游行政管理部门技术、管理、服务岗位工作，具备创新创业能力，具有国际化视野的现代商务特色鲜明的高素质应用人才。

## 六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

### （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 and 参与意识。
3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。
4. 培养践行工匠精神，怀匠心、铸匠魂、守匠魂、践匠行。怀匠心即精巧、精妙之思，本质就是创新精神；铸匠魂即人的品德、品行、品格；守匠情即培养崇高的家国情怀、职业的敬畏情怀、负责的担当情怀、精益求精的卓越情怀；践匠行即真抓实干。
5. 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。
6. 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 1-2 项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。

7. 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

## （二）知识

1. 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。
3. 熟悉旅行社、导游和景区服务与管理的理论知识；
4. 掌握现代旅游电子商务和旅游市场营销的理论知识。

## （三）能力

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
3. 具有旅游产品研发创新、营销能力；
4. 具有自我管理能力和职业生涯规划的能力；
5. 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。

## 七、课程体系设计及构成

### （一）课程体系设计思路

课程理论体系建构的总体思路可以概括为“三位一体”。

所谓“三位”，就从职业素养、职业素质和职业能力三方面来构建人才培养模式，而是结合学生工作岗位的全过程来思考专业课程体系的构建，专业建设依托旅游管理系自治区示范性建设实训基地作为学生的校内实习基地，为学生的专业技能发展提供基础。

所谓“一体”，就是根据学生就业岗位对其职业素养、素质和能力的要求来构建一个课程体系，针对学生接受专业教育过程中的不同的阶段确定相应的教学目标。学生入学第一学期采用“宽基础”模式，以宽厚的文化基础和管理理论课作为发展的基础，具体内容包括外语、计算机、旅游业基础知识、市场营销与策划等课程。第二学期则要分层次，在文化基础课、专业课、技能课的开设中，激发学生对本专业的学习兴趣，加强技能知识的学习和训练，安排旅行社、酒店和景区等主要业务部门的专业技能实习；课程设置的主要目标是培养学生在整个旅游产业中触类旁通，将创业教育与专业教育相融合，具备一定的岗位技能提升能力和创新创业能力，适应动态市场对专业人才的需求。

## (二) 职业能力分解与课程体系构建

表 3: 旅游管理专业“工作项目→工作任务→职业能力→学习领域”表

序号	工作项目/ 工作领域	工作任务	职业能力分析			学习领域 (对应课程)
			知识	能力	素质	
1	导游	1. 根据旅行社与游客签订的合同或约定,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。2. 负责为游客导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源。3. 配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等,保护游客的人身和财物安全。4. 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。5. 反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、会谈活动。	1. 语言知识,导游讲解是一项综合性的口语艺术,要做到信、达、雅。2. 史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、民俗风情、风物特产、文学艺术、古建筑、园林等多方面的知识。3. 政策法规知识。4. 心理学知识。5. 美学知识。6. 政治、经济、社会知识。7. 国际知识。8. 旅行知识。	1. 语言技能。2. 公关交际能力。3. 组织协调能力。4. 观察游客在旅游过程中的心理变化。5. 激发游客的游兴。6. 良好的记忆能力。7. 应变能力。	具有良好的职业操守,细致、耐心;强烈的敬业精神和责任感,工作原则性强,人际沟通、协调能力强。	旅游业认知、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游政策与法规、导游实务、综合才艺
2	旅游运营管理	1、负责旅行社旅游工作的计划、协调、调配,其工作职能在于对内接待、安排旅游团,对外计划、协调、发团等多重职能。2、制定、修改和完善公司各常规线路的行程及具体安排,及时制定出符合客人要求的旅游线路及报价。3、安排公司带团出去的陪同人员,负责进行交待和安排工作计划,把全陪人员所带团队的各方面具体情	1. 旅行社业务及计调工作基本常识。2. 旅游产品的设计原则及价格构成。3. 航空公司、铁路、轮船公司的基本常识及票价。4. 交通工具、酒店、餐饮。5. 与旅游产品的关系及对旅游产品价格构	1. 对外接待、安排旅游团队、发报计划、公关协调、组织接团能力。2. 广泛收集旅游市场信息及同行动态,旅游线路分析,旅游产品做方案的能力。3. 修改、制定和完善旅游线	思想端正,有良好的个人品质,工作认真仔细、有责任心	办公自动化 旅行社经营与管理 旅游市场营销 新媒体文案创作与传播

		况及事项分别详细地告知全陪人员，以及全陪人员带团在外旅游过程中有可能出现的问题要作全方位的考虑，以防出现差错。4、加强同外联人员的联系，及时了解、掌握、分析反馈的信息，然后进行消化、吸收、落实。	成的影响。6. 旅游合同及旅游保险。7. 计调相关表单的制作。8. 旅游心理研究。9. 旅游市场的细分。10. 旅游市场的营销。11. 旅游网络应用。12. 旅游客户管理。	路及其行程安排。4. 操作、协调、安排团队旅游，对有关交通、导游服务及住、食、购、娱等信息掌握全面。5. 在行程结束后，对账目进行核对。		
3	旅游营销策划	1. 策划旅游产品。2. 接受游客关于线路及相关产品的咨询。3. 宣传本公司旅游产品。4. 招徕游客。5. 展示公司形象。	1. 语言知识，良好的表达和沟通能力。2. 旅行社业务知识。3. 政策法规知识。4. 心理学知识。5. 美学知识。6. 政治、经济、社会知识。7. 旅行知识。	1. 语言技能。2. 公关交际能力。3. 观察能力。4. 基础财务能力。5. 策划能力。6. 应变能力。7. 销售能力。	良好的沟通能力，良好的职业道德	旅行社经营与管理 旅游市场营销 新媒体文案创作与传播 摄影与新媒体
4	旅游产品设计	1. 地区产品的设计及相关产品运营。2. 分析旅游市场热点，深度挖掘旅游资源，独立策划有吸引力的、独特的高端旅行产品。3. 根据客户需求定制各种旅行线路，并随时调整内容满足客户要求。4. 根据公司流程及规范，与航空公司、酒店、地接及旅游资源提供商洽谈合作，签订合作协议。5. 协助公司市场推广及销售工作，推广重点旅游产品。6. 能够对图片及文字进行编辑和处理，并配合文字制作	1. 旅游的线路设计能力。2. 旅游产品销售能力。3. 客源组织与接待能力。4. 旅行社成本核算能力。5. 人力资源统筹安排能力。6. 处理突发事件的能力。	1. 旅游的线路设计能力。2. 旅游产品销售能力。3. 客源组织与接待能力。4. 旅行社成本核算能力。5. 人力资源统筹安排能力。6. 处理突发事件的能力。	服务意识，应变能力，沟通能力，强烈的敬业精神与责任感，良好的团队精神	旅游产品设计实务、旅行社经营与管理、旅游市场营销

		各种宣传资料。				
5	旅游景区的规划与管理	旅游景区的规划、设计及运营。	1. 旅游的线路景区规划设计能力。2. 旅游产品销售能力。	景区客源组织与接待能力。	规划设计能力、营销意识, 应变能力, 沟通能力。	旅游景区服务与管理 旅游 IP 的打造与运营

## 八、课程设置及主要教学内容

### (一) 课程设置

本专业课程设置按课程类别分为公共必修课、专业必修课、选修课、素质选修课四类。专业必修课包括政治素养课、人文素养课、通用能力课。专业必修课包括专业基础能力课、专业核心能力课和技能实践课。选修课包括专业拓展课和通识课。

#### 1. 政治素养课

根据党和国家的有关规定,公共基础课包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、社会主义发展史和中国共产党史/宪法学、军事理论、军事技能课程。

#### 2. 人文素养课

根据党和国家的有关规定,开设的入学教育、劳动教育、公共艺术类课程、体育与健康、心理健康教育、安全教育、普通话训练、职业发展、创新创业、就业指导课程。

#### 3. 通用能力课

为体现学校现代商务人才培养特色,通用能力课包括综合商务英语、现代商务信息技术、商务写作与沟通课。

#### 4. 专业基础能力课

专业基础能力课主要培养中国历史文化和民族民俗知识进行导游讲解的能力、遵守法律法规,运用服务知识处理服务过程中问题等方面的能力和热爱祖国、热爱旅游事业的职业道德素质,包括旅游业认知、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游政策与法规、现场导游。

#### 5. 专业核心能力课

专业核心能力课主要培养基本的英语语言表达能力、旅游产品策划研发、营销产出等方面的能力,掌握旅游行业涉及旅行社业务和景区业务实际操作能力,服务意识、团队精神,良好的思想道德素质,包括、旅游市场营销、旅游电子商务、景区服务与管理、毕业设计与答辩、职业能力综合实训、顶岗实习。

## 6. 技能实践课

技能实践课主要培养导游词创作与讲解、酒店服务技能、现场导游服务方面的能力和素质，包括技能进阶 I、技能进阶 II、技能进阶 III、技能进阶 IV、毕业设计答辩、职业能力综合实训、顶岗实习课程。

## 7. 专业拓展课

专业拓展课主要培养个人才艺拓展、新媒体运用、文化传承与创新等方面的能力和素质，包括综合才艺、导游声乐技巧、摄影与新媒体、新媒体文案创作与传播、非遗传承与创新。

## 8. 通识课

通识课为任意选择课程，包括中国优秀传统文化课程、创新创业类课程、经济类课程、马克思理论类课程、科技类课程、人文类课程、职业类课程、健康类课程、其他类课程。

## 9. 素质选修课

素质能力课旨在培养学生社会适应性和提高学生职业素养（学习能力、实践能力、就业和创业能力、交流沟通和团队协作能力等）和创新创业能力，分成“思想成长、实践实习、创新创业、志愿公益、文体活动、工作履历、技能特长”七项。

### （二）专业核心能力课主要教学内容

#### 1. 《旅游电子商务》

课程目标：

##### （1）知识目标

1. 正确认识课程性质，任务及研究对象，全面了解旅游电子商务课程体系，结构，整体认知营销；

2. 熟悉旅游电子商务知名网站和应用；

3. 掌握旅游电子商务相关工具，熟练应用；

4. 理解旅游电子商务在不同领域应用的特点。

5. 掌握智慧旅游等先进旅游电子商务前沿动态；

6. 熟悉旅游社会化营销中工具的使用。

##### （2）能力目标

1. 能够正确运用所学习的知识指导实际工作；

2. 能分析鉴别旅游电子商务活动；

3. 能运用旅游电子商务网站和应用，进行旅游活动组织和实施；

4. 能运用旅游各行业电子商务网站进行企业电子商务工作设计；
5. 能针对不同的企业设计选择合理的旅游电子商务应用方案，并能够完成操作。
6. 能独立完成企业网络营销的工作。

### （3）素质目标

1. 具有可持续发展的学习与适应能力；
2. 具有较强的专业技能；
3. 具有良好的职业道德和敬业精神；
4. 具有良好的沟通、协调能力；
5. 具有良好的团队协作意思。
6. 具有创新精神。

主要内容：旅游电子商务网站的分类和典型网站的使用，旅游各个要素行业的旅游电子商务应用状况，应用旅游电商知识和技能，学习产品开发和营销技术，在旅游电子商务基础上旅游业的未来发展。

## 2. 《旅游市场营销》

课程目标：

### （1）知识目标

1. 了解旅游市场营销的性质，特点及发展趋势
2. 掌握与营销服务相关的基层理论知识
3. 重点掌握旅游市场营销策划的基本专业知识

### （2）能力目标

1. 具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力
2. 具备旅游市场调查能力

### （3）素质目标

1. 对旅游行业的工作性质有正确的认识
2. 具有广泛的学习兴趣，以适应旅游行业而涉及面馆的工作实际状况
3. 养成自主学习，终身学习的良好习惯
4. 具有层次清晰，条理分明，观点正确的表达能力

主要内容：旅游产品构成要素，旅游市场的特点，旅游市场营销学的内容体系，旅游市场营销管理过程、旅游市场营销年度计划的控制过程、旅游市场营销战略的基本类型、旅游市场营销组合、旅游市场竞争战略的类型以及运用手段和方法，战略选择矩阵、旅游市场调查的内容和方法，旅游促销方式、旅游广告信息决策、大众传媒推广。

### 3. 《景区服务与管理》

课程目标：

#### （1）知识目标

1. 掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念；
2. 了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容，掌握其基本支持理论；
3. 掌握景区服务各环节的基本流程；
4. 了解景区经营管理的现状及存在的问题；
5. 掌握景区管理的基本方法和内容。

#### （2）能力目标

1. 能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理；
2. 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；
3. 具备一定的景区讲解、策划规划能力；
4. 具备进行安全维护、环境布置等能力。

#### （3）素质目标

1. 细心、周密、热情的服务意识；
2. 团结、协作、宽容的合作意识；
3. 灵活、克制、诚信的职业意识。

主要内容：旅游景区概述、旅游景区服务管理认知、旅游景区票务服务、咨询服务、投诉服务、讲解服务、商业服务，景区营销管理、组织与人力资源管理、设施设备管理与安全管理、旅游景区环境资源管理与现代化管理。

## 九、学时和学分安排

### （一）学时

本专业总学时为 2794 学时，其中，理论教学 874 学时，占 31.3%，实践教学 1920 学时，占 68.7%。每 16 学时折算 1 学分。

### （二）学分

本专业总学分为 141 学分，其中，必修课学分为 115 学分，选修课学分为 26 学分。

表 4: 学时和学分安排表

课程类别	课程属性	课程性质	学分	学分比例	学时数			学时比例	备注
					理论	实践	总学时		
公共必修课	人文素养课	必修	14.5	10.3%	98	224	322	11.5%	
	政治素养课	必修	14	9.9%	184	84	268	9.6%	必修课学时占
	通用能力课	必修	14	9.9%	112	112	224	8.0%	48.6%
专业必修课	专业基础能力课	必修	18	12.8%	144	144	288	10.3%	
	专业核心能力课	必修	16	11.3%	128	128	256	9.2%	
	技能实践课	必修	34	24.1%	0	1020	1020	36.5%	
选修课	专业拓展课	选修	22	15.6%	176	176	352	12.6%	选修课学时占
	通识课	选修	4	2.8%	32	32	64	2.3%	14.9%

**十、教学进程表**  
详见附件。

**十一、实施保障**

具有一支高质量高水平专兼结合教学团队，教学团队中有专任教师 25 人，其中教授 3 人，博士 1 人，在读博士 2 人，广西旅游资源开发利用与服务质量标准评定专家委员会专家库专家 1 名，双师素质教师比例达到 100%。专职教学团队中每人都有赴欧美、东南亚等国访学、交流、研修的经历。出版各级各类专著、教材 3 本；参与建设国家级精品资源共享课程《导游英语》、《邮轮旅游地理》2 项，在建自治区共享资源库院级精品资源库《旅游管理》1 项，共享课程《导游实务》1 项。拥有两个大师工作室，聘请广西康辉国际旅行社、南宁山禾文旅有限公司郝莹屹、张珊等多名旅游企业优秀管理人才和一线优秀导游组成兼职教师队伍。

**(二) 教学设施**

本专业的校内实训基地于 2018 年建设成为旅游管理特色示范专业及实训基地，实训基地集教学、培训、职业技能鉴定和技术服务为一体，实现了资源共享，担负起学生专业技能训练、企业人员在职培训、社会人员就业培训等任务。包括有核心实训基地一

—3D 模拟导游实训中心、职业养成实训基地——形体训练室和语音训练室、两个技能拓展实训室——餐饮服务、客房服务和茶艺实训室、校内生产性实训基地——郑忠阳大师工作室和黄志康大师工作室。校内实训基地的建成为项目、课程建设一体化提供有效的实训保障。

### （三）教学资源

拥有《导游英语》国家级精品资源共享课程，《导游实务》是自治区级精品资源共享课程，全区旅游管理教学资源库，教师出版自用教材有《旅游电子商务》、《旅行社服务流程控制与综合实训》、《旅游服务案例与分析》。《旅游电子商务》、《旅行社服务流程控制与综合实训》建设有微课课程。

### （四）教学方法

按照“实际、实用、实践”的原则改革教学内容，以“应用”为主旨和特征构建课程体系。把过去的基础课、技术基础课和专业课三大部分的课程内容总体上划分为三大模块即“职业能力模块、职业素养模块和职业精神模块”。它的具体表现形式是按模块分别制订课程设计方案。其中包括课程名称、课程目标、教学大纲、教学计划、教学周期、课程设置、学时分配、教材选用、师资配置、教学场地配置、训练课题、教学提示、教学资料积累等内容。每一个模块的教学时间实施“三分法”，即 1/3 时间由专任教师负责专业知识的讲授，1/3 时间由学生向兼职教师学习专业技能，1/3 时间由学生进行实操练习。实操练习部分还包括课程团队每年组织专业技能比赛和辅导学生考取导游员资格证，使课程教学内容与职业认证有机结合。广泛发动学生参加校内外各项专业技能比赛，对市厅级及以上技能比赛中获奖的学生给予学分奖励，学生参赛面达到 100%，做到以赛促学、以赛促做，使课程真正贯彻“教、学、做、证、赛”一体化的教学模式，有效调动学生学习的主动性和积极性，使学生各方面能力得到锻炼提高。这样的课程方案的实施，才能有效地贯彻一体化教学理念，规范教学过程管理，控制教学质量目标，达到一体化教学的预期效果。

课程教学中要将马克思主义理论贯穿教学和研究的全过程，促进专业的教育教学，将全员、全方位、全过程的“三全育人”贯穿在人才培养的全过程。

### （五）学习评价

专业多门课程进行考核方式改革，结合课程的学习项目采用过程评价、阶段评价与

目标评价相结合，以实际应用能力达标为主的评价模式，采用平时考核和期末考核相结合的形式。提高平时成绩即出勤情况、课堂提问、平时作业、学习态度及项目完成情况评价学生；降低期末考试成绩所占的比例。

## （六）质量管理

开学初教师严格制定教学计划，在期中期末进行教学检查。以教学评价为手段，促进教学质量的提高。定期开展教师同行间的课堂教学评价工作，期末进行学生的教学评价工作，汇总教师、学生、管理人员三方的教学质量意见反馈给教师，促进课堂教学质量的提高。通过教学视导、教学访谈、师生问卷等实地调查方式，师生教与学成果资料分析方式和学生学业成就水平测试等多种形式，对教学质量进行监控与评价。教师、专业建设每年根据学院的诊改要求年初提交个人及专业诊改的标准，并在年底自检并提交诊改报告。

## 十二、毕业要求及考核

### （一）学分要求

本专业要求学生修满 141 学分方达到毕业要求，其中，必修课 115 学分，选修课 26 学分。

### （二）职业技术能力等级证书要求

全国导游员资格证书、1+x 研学旅游策划与管理证书。

### （三）素质知识能力要求

通过本专业的学习，学生学习达成度能实现以下“五到”：知识学到、技能习到、素质修到、情商悟到、胆商练到。

表 5：学生学习达成度一览表

序号	学习达成度	具体内容
1	知识学到	从事旅游行业企业服务和基础理论知识
2	技能习到	旅行社、导游业务、景区的服务与管理技能
3	素质修到	过硬的思想政治素质、高尚的职业道德素质、良好的身体和心理素质
4	情商悟到	良好的人际沟通能力，热情、富有亲和力的服务态度，良好的团队合作意识
5	胆商练到	具有良好的创新意识，敢于承担的责任意识，有创业的能力，具有国际化视野