

2022 级旅游管理专业 人才培养方案

制定院系：旅游管理学院

制定人：旅游管理专业教学团队

制定时间：2022 年 3 月

盘锦职业技术学院

一、专业名称(专业代码)

旅游管理专业(540101)

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、基本修业年限

三年

四、就业面向岗位

序号	岗位群	初始岗位	发展岗位
1	国际旅行社	导游	出境领队
		计调	旅游规划师
		外联（销售）	区域销售经理
2	高星级酒店 (含餐饮企业)	前台接待	大堂副理
		餐厅服务	餐厅领班
		客房服务	客房领班
3	旅游风景区	景区讲解员、营销、票务	部门经理
4	研学教育企业	研学旅行指导师	部门经理
5	文化旅游企业	业务操作	部门经理

五、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，热爱旅游事业，具备主动热情、真诚细致的旅游服务意识和诚信服务、德法兼修的职业道德素养，践行爱岗敬业、精益求精的工匠精神，具备较强职业综合能力和创新开拓能力，面向国际旅行社出境领队、导游、计调、外联、研学指导师和其他旅游业企业对客服务等岗位，德能兼备的业务骨干和中基层管理者，以适应国家文化旅游事业，特别是盘锦及辽宁现代服务产业发展的需要。

六、人才培养规格要求和知识、能力、素质结构

（一）基本要求

要求学生政治立场坚定，具备良好的职业素养，熟练掌握国际旅行社等旅游业企业一线岗位业务技能，并具备较好的管理能力。

（二）人才规格要求

1、热爱中国共产党，热爱社会主义祖国，努力学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想，逐步树立科学的世界观、人生观、价值观，具有远大理想、崇高品德修养、良好的职业道德和艰苦奋斗、勇于进取的献身精神。

2、具有健康的体魄、良好的心理素质和优美的形体仪态，达到国家规定的大学生体育合格标准。

3、具有从事旅游业所必备的良好职业道德和职业意识，具有吃苦耐劳的良好品质，敬业乐业。

4、具有良好的职业道德，较强的敬业精神和创新精神，有强烈的事业心、责任心和社会责任感。

5、具备一定的文化、艺术素养，具备一定的审美素养。

6、为人谦恭，待人真诚，有良好的礼仪修养，善用礼仪技巧与人沟通。

7、具有良好的语言表达和人际沟通能力，工作计划与反思能力，协调与组织能力，并有良好的团队精神。

8、具备良好的办公自动化操作技能，熟练掌握国际旅行社计算机业务操作及网络应用。

9、具备良好的业务能力。熟练掌握国际旅行社领队、导游、计调、外联、票务、出境等一线业务操作技能，以及其他旅游业企业运营与服务等技能，具备处理突发事件的能力。

10、掌握国际旅行社运营与管理基本理论，熟悉规模型旅行社的经营与运作，具备从事国际旅行社管理的职业能力。

11、能够策划、制定或实施研学旅行课程方案，在研学旅行过程中组织和指导中小学学生开展各类研究学习和体验活动。

七、职业证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	考证学期
1	英语应用能力 A 级证书	高等学校英语应用能力考试委员会	A 级	第一学期
2	全国计算机应用能力证书	教育部考试中心	一级	第二学期

3	普通话水平测试等级证书	语言文字工作委员会	二级	第二学期
4	国家导游资格证书	文化和旅游部	初级	第三学期
5	研学旅行策划与管理技能证书	“1+X”证书培训企业	中级	第三学期
6	定制旅行管家服务技能证书	“1+X”证书培训企业	初级	第三学期

八、职业能力解析及对应课程体系

(一) 职业能力解析

通过对职业岗位（岗位群）分析，提出典型工作任务，分析典型工作任务所需的职业能力，提出学生应掌握的知识和能力，对相关知识的归纳得出对应的核心课程，从而构建完整的课程体系。经过充分的行业企业调研，总结出旅游管理专业毕业生职业发展的一般规律：即在职业生涯初期作为企业的业务人员必须具备较强的业务能力；在职业发展的上升期，作为业务经理，除了精通业务之处还必须熟悉项目运作，善于团队管理；在职业发展的成熟期，从事旅游企业中高级管理岗位。高职旅游管理专业的人才培养定位应是旅游业企业的中基层管理者

将国际旅行社等旅游业企业中基层管理者作为人才培养的主要目标，围绕这一人才培养目标，旅游管理专业组织专业教师与行业、企业专家共同完成了旅游管理专业能力分析。总结出以下核心职业能力：

团队合作与管理的能力、开拓管理客户的能力、对客服务沟通的能力、语言讲解能力、设计和销售旅游产品的能力、组织运行旅游团队的能力、计划与反思能力、自我发展能力。

根据调研结果，组织专业教学团队在系统分析的基础上制定了专业能力解析表，具体内容详见下面表格。

表 8-1 旅游管理专业能力解析表

能力	岗位	能力解析	知识	技能	态度
团队合作与管理的能力	旅游企业中基层管理者	能够运用管理的基本原理，分析、激励、沟通技能和权威的态度，最大限度调动员工的积极性，使每位员工正确高效的完成工作，从而有效组织实施本部门的工作计	计划、组织、协调、控制等管理原理知识，团队合作与管理，市场预测，危机管理等管理知识。	制定部门计划、组织分工、协调关系、控制实施计划的技能，有效的业绩考核技能，与团队有效沟通协作的技能，冲突管理技	自信、远见、对目标坚定的信念、卓越的创新变革意识、敏锐地市场洞察意识、勇于开拓市场、诚信的价值观、灵活的

		划，完成部门工作任务。		能，激励员工、指导员工个人发展的技能。	执行意识、勇于承担责任、团队合作意识。
开拓管理客户的能力	旅游企业中基层管理者、计调、外联	通过运用社交知识、公共关系知识，以适合于顾客的语言和行为方式与客户沟通，并对客户关系进行有效管理，以期促进企业效率效能的提高。	社交知识、公共关系知识、外语知识、客户关系知识、文化习俗知识、礼仪知识、关系营销知识。	售后服务技能、客户管理技能、卓越的社交技能、团队沟通技能、公关技能。	团队合作意识、利他精神、追求共赢的理念。
对客户服务沟通的能力	旅行社导游、计调、外联	通过运用心理学知识和实践经验，对获取信息的处理和沟通技能，客观友善的态度，能够了解导游过程中顾客的生活和心理需求提高服务水准和质量。	消费心理学、旅游心理学知识。	与服务对象的沟通技巧、心理分析能力、个性化服务技术。	顾客导向理念、友善的态度、个性化服务理念、超值服务理念。
语言讲解能力	旅行社导游	通过运用目的地知识、业务经验，讲解技能和精益求精的态度，能够准确并艺术的介绍景点内容。	景点、景区知识、本地区经济发展和历史、民俗风情等地方文化知识。	导游讲解技能，有效表达技能，表现技能、歌舞、说笑话等曲艺技能、引导技能。	精益求精的态度、随机应变的意识，真诚，具有亲和力。
设计和销售旅游产品的能力	旅行社计调、外联	通过运用营销知识，展示、介绍、推介产品的攻关技能和把握产品与市场价格信息的技能，以及市场开拓意识、锲而不舍的态度和与客户保持长	营销理念和技巧的知识、产品知识、市场知识。	产品推介技术、销售策划技能、客户招徕技能。	客户导向、市场导向理念、产品推介技术、销售策划技能、客户招徕技巧。

		期合作关系的信心和恒心，能够策划产品销售活动、开拓旅游产品市场，以提高销售额。			
研学旅行策划与管理能力	研学指导教师	能为中小學生提供基础性安全落实、教学引导和服务管理，对中小學生进行基础性实践教育等服务活动。	掌握研学旅行政策法规知识，掌握相关研学旅行目的地及基地、营地的情况。	具备良好的组织管理能力、沟通协调能力和安全保障能力，能将研学旅行的教育目标落实到具体的课程计划中，确保研学旅行安全有序地实施。	遵守教师和导游的职业行为规范，品行端正，为人师表，身心健康，仪容仪表举止得体。
组织运行旅游团队的能力	旅行社计调	通过运用计调知识、沟通技能、谈判议价技能和细致入微的工作态度，能够落实团队计划中每项活动，能够对发生问题的团队在运行过程中进行信息跟踪和局势控制，对计划的临时变更及时妥善处理，以保障团队正常运行。	计调资源知识、客户关系知识、产品知识。	线路组合技术、沟通技巧、谈判议价技巧、采购技巧、应变技巧、协调关系技巧、成本控制技巧。	细节致胜的意识、协调意识、大局观。
计划与反思能力	学习者	通过综合运用专业知识、社会文化知识和职业素养能够有效分析学习和社会实践中的理念、困惑，将其总结为有效的职业经	专业知识、社会文化知识。	知识、经验的整合技能。	反思意识、进取精神。

		验以此修正自己的学习、职业态度和方式。			
自我 发展 能力	学 习 者	通过运用行业知识、社会知识、管理技能和良好的自我认知和心理调控技能在教师的指导下，能够合理设计自己的职业生涯。	行业知识、社会知识	设计、规划职业生涯的技能	自我负责的意识、终身学习的理念

（二）专业课程体系

旅游管理专业能力本位课程体系设计的基本思路是：

首先，通过多渠道调研收集就业岗位的职业能力信息，由教学团队和企业专家确定专业对核心能力的要求。

第二，专业教师团队在根据专业核心能力对三要素知识、技能、态度能力进行整合，根据整合的核心能力的要求制定专业教学能力体系表格。

第三，根据能力体系确定各个学期需设置的综合课程项目，即每一个项目都是为了培养完成某些能力培养，综合课程项目来源于企业的真实工作任务与教学实际需要的统筹结合。

第四，根据综合课程项目配置相应的项目核心课程和项目辅助课程。

表 8-2 综合课程项目教学进程表

序号	课程项目	课程类别	课程名称	开设学期
一	团队合作与管理	核心课程	团队合作	一
		辅助课程	管理学、项目管理、旅游礼仪	
二	旅游业企业认知与调研	核心课程	旅游学、专业认知	一
		辅助课程	旅游业发展趋势、旅游礼仪	
三	计调大赛	核心课程	计调实务	二
		辅助课程	旅游地理、旅游文案设计	
四	导游大赛	核心课程	导游实务	三
		辅助课程	导游讲解、旅游才艺训练	
五	旅游产品营销大赛	核心课程	旅游产品营销实务	三
		辅助课程	旅游心理服务策略、旅游电子商务	

六	旅行社经营沙盘实训	核心课程	沙盘实训教程	四
		辅助课程	管理学、项目管理	
七	旅游企业岗位分析报告	核心课程	岗位实习	五、六
		辅助课程		
八	国家导游资格考试	核心课程	导游基础知识、旅游法律实务、导游实务、	三、五
		辅助课程	中国旅游文化、导游讲解、旅游礼仪	二、三
九	研学旅行策划与管理职业技能考试	核心课程	旅游产品营销实务、导游实务	二、三
		辅助课程	中国旅游文化、导游讲解	三、五
十	定制旅行管家服务职业技能考试	核心课程	旅游产品营销实务、计调实务	二、三
		辅助课程	旅游文案制作、导游讲解	三、五

表 8-3 旅游管理专业课程设置及要求

课程类别	课程性质	课程名称	课程目标	教学要求及安排	备注
共享型公共学习领域课程	公共基础课	思想道德修养与法治	让学生理解马克思主义人生观的涵义，掌握正确人生观的要求和人生价值评判标准及实现条件；掌握科学理想信念的内涵，把握化科学理想为现实的条件和途径。掌握中国精神的内涵，把握爱国主义和改革创新的时代要求。掌握社会主义核心价值观的主要内容，把握践行社会主义核心价值观的具体要求。掌握中华传统道德、中国革命道德、人类文明优秀道德成果的主要内容，把握明大德、守公德、严私德的具体要求。掌握社会主义法律的本质、运行和体系以及中国特色社会主义法治体系、法治道路的精髓，把握增进法治意识、养成法治思维、行使法律权利、履行法律义务的具体要求。掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，结合职业院校自身特点，注重加强对学生的职业道德教育。	线下、第一学期	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	让学生准确把握中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略、基本经验有更加透彻的理解；全面把握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位；让学生准确理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系。	线下、第二学期	
		形势与政策	每学期开设四个专题，开设全面从严治党形势与政策的专题，重点讲授党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效；开设我国经济社会发展形势与政策的专题，重点讲授党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署；开设港澳台工作形势与政策的专题，重点讲授坚持“一国两制”、推进祖国统一的新进展新局面；开设国际形势与政策专题，重点讲授中国坚持和平发展道路、推动构建人类命运共同体的新理念新贡献。根据形势发展要求和学生特点有针对性地设置教学内容，及时回应学生关注的热点问题。	线下+线上、第一到第四学期	
		思想政治实践教学活动课	《思想道德修养与法治》实践课	积极贯彻《中共中央国务院关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》等文件精神，以大学生成长成才为出发点和落脚点，以了解社会、服务社会为主要内容，以微视频、楷模宣讲、观后感或读后感等形式为载体。通过丰富多彩实践活动的开展，使学生将所学理论与新时代中国特色社会主义的伟大实践紧密结合起来，在亲身经历中体验美好生活、感悟历史使命、勇担社会责任，不断提高自身的思想道德素质、文化素养和法治精神，学会运用马克思主义的立场、观点和方法去分析问题解决问题，从而牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”，成为养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	线下，第1学期，8学时

	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》实践课	积极贯彻《中共中央国务院关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》等文件精神，以大学生成长成才为出发点和落脚点，以了解社会、服务社会为主要内容，以微电影，演讲、朗诵、红歌等形式为实载体，通过丰富多彩实践活动的开展，使学生将所学理论与新时代中国特色社会主义的伟大实践紧密结合起来，在实践活动中更好地掌握、理解马克思主义中国化进程中所产生的诸多理论成果，尤其是习近平新时代中国特色社会主义思想。自觉运用习近平新时代中国特色社会主义思想的最新成果指导自己的思想和行为，从而坚定理论自信，做到与时俱进，树立正确的“三观”，增强学生的政治素质、思想素质和人文素质，强化学生服务社会、报效国家的责任意识。	线下，第2学期，8学时	
	体育	围绕“健康第一”的指导思想，通过学习使学生掌握体育运动的基本知识、体育文化、项目运动特点、锻炼价值、树立正确的健康观、运动欣赏；懂得运动竞赛规则与裁判方法、竞赛组织；理解运动技术、战术、实际运用的方法、发展身体素质的手段；了解与运动、职业有关的损伤产生原因及保健知识；了解各职业身体工作的特征。	线下，第1-3学期	
	军事理论课	让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	第1学期，线上24学时，线下8学时，第五周	
	心理与卫生健康教育	引导学生正确认识义和利、群和己、成和败、得和失，培育学生自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态，促进学生心理健康素质与思想道德素质、科学文化素质协调发展。	第2学期，线下16学时	
	职业发展与就业指导	以提高大学生综合素质和职业素养，服务学生的全面发展和终身发展为目标。通过高职学生《职业发展与就业指导》，丰富学生大学生活，并让学生及早为人生设定正确的发展目标，使个性特点、职业倾向和兴趣特点与专业选择学习相结合，找出实现目标的措施和路径，挖掘自我全部潜能和资源去实现不同阶段的目标，尽快适应职场，活出精彩人生。	第3学期，线下16学时	
	计算机应用基础	采用的是“教、学、考、赛”一体化教学模式。通过本课程的学习，强化学生计算机应用能力、提高信息素养，熟悉计算机系统的组成结构与工作原理，能够对计算机系统简单的软硬件维护，熟悉 Windows 操作，对计算机网络的基本知识有所了解，熟练掌握 Word、Excel、PowerPoint 的基本功能及基本操作。	线下，第1学期	
	大学英语	遵循“实用为主，够用为度”的原则，在专业课程体系中凸显其基础性地位和工具性作用。在英语教学中，渗透正确的人生观、价值观，培养社会公德心和良好的职业道德情操。以核心素养培养为核心，让学生学会学习，懂得健康生活，明确责任担当。第一学期通过对英语的听、说、读、写、译基本训练，使学生掌握有效的学习方法和学习策略，培养学生的学习兴趣和自主学习能力。第二学期结合专业课学习的实际情况，设定具体职场场景，提高学生的英语应用能力。教授与专业有关的相关英语术语，让学生在业务中进行专业相关的简单口语和书面交流，培养学生在职场环境下运用英语的基本能力，特别是听说能力，为提升就业和未来职场竞争力打好基础。	线下，第1、2学期	
	美育	通过鉴赏艺术作品、学习艺术及审美理论、参加艺术实践活动等，树立正确的审美观念，培养高雅的审	线上+线下，第1、2	

		美品位，提高人文素养；了解、吸纳中外优秀艺术成果，理解并尊重多元文化；发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，促进德智体美劳全面和谐发展。	学期 线上线下各 16 学时	
	入学教育	让学生对学校生活中的安全、纪律、学籍管理、奖助贷补勤、专业教学等进行初步了解，为学生开展正式学习生活做好准备。	第一学期，穿插于军训	
	军训	让学生了解共同条令主要内容，掌握队列动作基本要领，养成良好的军事素养，增强组织性纪律性观念，培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风。	第一学期，60 学时	
	劳动教育	能结合劳动生产实际，在教师指导下完成劳动任务；养成良好的劳动精神、劳模精神、工匠精神。	线下、第 2-4 学期 穿插于实践类课程中	劳动实践
	马克思主义理论类课程	了解并掌握马克思主义基本原理的基本概念、基本理论以及运用基本原理分析和解决实际问题的能力；树立马克思主义的世界观、人生观和价值观；扩大哲学视野、了解一些相关的中国哲学和西方哲学知识	线上学习 (超星平台 1-5 学期均开设)	学生自主学习
	党史国史类课程	学习党史、国史有助于理解党的思想理论，能够了解这些理论是在什么背景下、针对什么问题提出来的，解决没解决这些问题，就会更加理性地认同党的思想理论，坚定中国特色社会主义的理论自信	线上学习 (超星平台 1-5 学期均开设)	学生自主学习
	创新创业教育	启蒙高职学生的创新意识和创业精神，使其了解创新型人才的素质要求，了解创业的概念、要素与特征等，掌握开展创业活动所需要的基本知识。引导高职学生认知当今企业及行业环境，了解创业机会，把握创业风险，掌握商业模式开发的过程，设计策略及技巧等。解析并培养高职学生的批判性思维、洞察力、决策力、组织协调能力与领导力等各项创新创业素质，使其具备必要的创业能力。通过创业计划书撰写、模拟实践活动开展等，鼓励学生体验创业准备的各个环节，包括创业市场评估、创业融资、创办企业流程与风险管理等。	第 1-5 学期，线上线下相结合 线下 12 学时实践、 线上 8 学时理论	
共享型专业基础学习	专业基础课:			
	1、旅游认知与实践	从旅游学科的形成及旅游发展史的学习入手，掌握旅游资源、旅游业、旅游产品及旅游市场等基本理论和基础知识，全面、深刻认识旅游及旅游业的现状及发展趋势，了解旅游行业管理及存在的问题。	线下	
	2、旅游服务礼仪	学习旅游服务礼仪的基本理论和基础知识，掌握旅游服务人员在形象塑造、行业沟通、会议会务、涉外礼宾等方面的礼仪规范与要求。	线下	
	3、旅游摄影摄像	了解摄影的基本概念、摄影发展简史，熟悉摄影的基本原则、摄影工具使用以及制定旅游攻略等；深怕掌握摄影的艺术表达，摄影的构图、取景、用光、影调和色调方面的知识；掌握不同题材创作技巧，包括旅游风光、旅游古建、旅游纪实、旅游纪念以及花卉、夜景、人像、静物等题材的特点及拍摄技巧；掌握图像后期制作，Photoshop 专业软件、Snapseed 手机软件和 VUE 视频制作软件的后期图像处理制作过程。	线下	

域 课 程	4、旅游电子文案制作	学习 Photoshop 基础知识，了解主界面及术语、概念；学会使用基本工具，包括图层、选区、填充、蒙版、图层样式、智能对象、混合模式、多种调色命令、抠图、滤镜等，通过基本操作学会软件技能，通过案例学习掌握软件用法。完成旅游宣传材料的制作。	线下	
	5、旅游线路地理	学习掌握中华人民共和国旅游地理的基础知识，包括旅游地理认知、旅游资源、旅游交通、旅游线路、旅游地理区划等。	线下	
	6、旅游英语 I	以旅游过程中吃、住、行、游、购、娱六要素为依据，以培养英文导游员为基础，使学生了解作为出国领队的基本流程和需要掌握的基本英语；包括预定酒店、办理登机手续、通过海关、入住酒店等基本英语对白；熟悉和掌握核心词汇和基本对话。	线下	
	7、旅游英语 II	使学生掌握在国内接待外国游客的基本用语；包括致欢迎词、红海滩景点英语讲解、致欢送词等。熟悉和掌握核心词汇、基本对话和礼仪常识。	线下	
	8、中国旅游文化	了解旅游文化的定义与结构、特征与功能以及旅游历史文化，熟悉旅游中常用的历史常识，掌握自然景观文化、地质地貌景观、水域景观、气象气候与生物景观、自然景观的文化鉴赏、旅游建筑文化、中国古代建筑以及古代建筑小品与装饰图案。	线下	
	9、管理认知与实践	通过学习，了解旅游活动的产生与发展，学习掌握旅游基础知识、旅游资源、熟悉旅游资源的调查与评价方法，认识旅游资源的开发与保护的重要意义。了解旅游业的基础概况，认识旅游业的构成、旅游产品，旅游市场的相关情况，掌握旅游产品促销的理论和方法。	线下	
	10、口才训练	掌握演讲与口才训练的基本要求、思维训练、写作训练、用气发声技巧、演讲实用技巧。	线下	
	专业拓展课：			
	1、自由行旅游规划	了解各民族的风土人情，民俗文化，礼仪文化，掌握旅游线路的设计方法，能够根据客户的不同需求，个性化进行自由行旅游规划。	线下	
	2、旅游电子商务	了解旅游电子商务的历史、体系构成、发展与趋势；认识电子商务环境下的旅游市场，熟悉电子商务环境下的旅游消费市场；掌握电子商务环境下的旅游营销的理论、方法；掌握旅游电子商务的商业模式；掌握旅游 B2B 电子商务的商业模式以及旅游 B2C 电子商务的商业模式。	线下	
	3、旅游心理服务策略	课程以心理为主线，从心理视域全面观察、系统分析在旅游活动、旅游产业、旅游产品、旅游服务与旅游管理中的各种心理现象，学习掌握旅游活动中的心理规律，为旅游业的发展提供心理理论依据。	线下	
	4、景区运营实务	结合旅游业的相关要求，突出景区业态与新问题，分为认识景区运营管理、景区主要业态认识、景区服务、景区管理、景区营销、景区开发与策划 6 个单元，系统地介绍旅游景区的服务要求及经营方法。	线下	
	5、客户开拓与管理	阐述客户关系管理的理念与技术，着重阐述了客户关系的建立、客户关系的维护、客户关系的挽救等关键策略，涵盖：客户关系管理理念、客户关系管理技术、客户的选择、客户的开发、客户的信息、客户的分级、客户的沟通、客户的满意、客户的忠诚、客户的挽回等十章。本书深入浅出，通俗易懂，并且与工商企业的活动紧密联系，做到理论与实务相结合。	线下	

		劳动教育	能结合劳动生产实际，在教师指导下完成劳动任务；养成良好的劳动精神、劳模精神、工匠精神。	穿插在实习实训中		
		劳动周	能结合劳动生产实际，在教师指导下完成劳动任务；养成良好的劳动精神、劳模精神、工匠精神。			
专业综合学习领域课程	专业核心课	专业核心课:				
		1、导游基础知识 I	学习掌握中华人民共和国的历史文化，中华人民共和国的自然景观，中华人民共和国古代建筑文化，宗教概述，中华人民共和国的民族民俗。	线下		
		2、导游基础知识 II	学习掌握中国的饮食文化，中华人民共和国风物特产，中国港、澳、台地区概况，中国主要客源国概况。	线下		
		3、旅游法律实务	旅游法规概述、旅行社管理法律制度、导游人员管理法律制度、旅游服务合同、旅游住宿管理法律制度、旅游安全与保险制度、旅游交通管理法律制度、旅游出入境管理法律制度、旅游者合法权益保护法等。	线下		
		4、计调实务	根据旅行社计调工作岗位对计调员在素质、知识、能力等方面的具体要求，以对计调工作岗位的职业能力分析结果为依据，以计调工作项目和工作任务流程为主线，按照循序渐进的学习规律，将学习内容分为旅行社计调认知、国内接待计调实务、国内组团计调实务、出境组团计调实务、入境接待计调实务、自驾游计调实务和在线计调实务 7 个项目。	线下		
		5、导游实务	学习导游的基础理论，熟悉导游服务的相关程序，掌握导游服务技能，具备导游服务应变能力和导游服务常识。	线下		
		6、旅游产品营销实务	认识营销旅游产品，营销的基础理论和基本知识，分析旅游营销产品的特点，掌握如何选择目标市场的方法，如何进行市场调研分析等。	线下		
	模块课程	酒店管理模块:			企业订单培养课程	
		1、中餐宴会摆台与服务	中餐服务：基本技能、餐前服务、餐中服务、餐后服务；仪容仪表的修饰。		企业订单培养课程	
		2、客房中式铺床	客房中式铺床操作熟练性、规范性、实用性及观赏性，		企业订单培养课程	
		3、专业理论与口语	酒店服务的基础知识，对客服务常用口语表达。		企业订单培养课程	
	实践性课程	校内集中实训 1: 导游词讲解实训	1、导游词创作训练，根据所给素材在规定时间内撰写出符合要求的导游词；2、导游词讲解训练，现场根据导游词讲解规范要求进行导游词讲解；3、仪容仪表要求。		线下	
		校内集中实训 2: 景区运营实训	实训包含景区管理的几个方面：景区内部组织经营管理，景区票务管理，游客服务中心管理，地方关系处理等，依据以上几个方面，采用校内实训中心模拟或景区现场实训等方式进行。		线下	
		校内集中实训 3: 酒店管理集中实训	包括：1、前厅服务实训；2、客户服务实训；餐饮服务实训。采用校内实训中心模拟与酒店现场训练相结合的方式进行。		线下	
		顶岗实习及毕业设计	1. 能在实际工作岗位上分析、解决工程实际问题。 2. 能结合生产实际选题，在教师指导下独立完成设计任务。 3. 熟悉企业的生产环境、管理制度，为走上工作岗位打好基础。 4. 养成细致精确、一丝不苟、严肃认真的职业素养与劳动态度。		线下学习 第五学期 第六学期	
能	第二课堂	1. 以社团活动形式，能结合生产实际，在教师指导下独立完成设计任务；		线下学习		

力 拓 展 选 修 课		2. 以工作坊形式，培养学生创新能力； 3. 为走上工作岗位打好基础，养成细致精确、一丝不苟、严肃认真的职业素养与劳动态度。		
	大学英语能力提升课	1. 培养学生听说能力，能用英语有效地进行口头和书面的信息交流； 2. 增强学生自主学习能力、提高综合文化素养，以适应我国经济发展和国际交流的需要。	线下学习	
	计算机能力提升课	1. 强化学生计算机应用能力、提高信息素养； 2. 增强学生自主学习能力、提高计算机文化素养，使其达到计算机二级水平。	线下学习	
	职业技能等级证书培训课	全国导游资格证考试培训、研学旅行策划与管理技能证书培训、定制旅行管家服务技能证书培训	线下学习	

表 8-4 共享型专业基础学习领域课程

序号	课程名称	工作任务	学时学分		备注
			学时	学分	
	专业基础课:				
1	旅游认知与实践	了解旅游的发展历史、旅游活动的构成要素—旅游者,掌握旅游资源与旅游业、旅游业的基本概念及构成产业、旅游市场、旅游的目的地等内容	56	4	
2	旅游服务礼仪	学习旅游服务礼仪的基本理论和基础知识,掌握旅游服务人员在形象塑造、行业沟通、会议会务、涉外礼宾等方面的礼仪规范与要求。	56	4	
3	旅游摄影摄像	了解摄影的基本概念、摄影发展简史,熟悉摄影的基本原则、摄影工具使用以及制定旅游攻略等;深怕掌握摄影的艺术表达,摄影的构图、取景、用光、影调和色调方面的知识;掌握不同题材创作技巧,包括旅游风光、旅游古建、旅游纪实、旅游纪念以及花卉、夜景、人像、静物等题材的特点及拍摄技巧;掌握图像后期制作,Photoshop 专业软件、Snapseed 手机软件和 VUE 视频制作软件的后期图像处理制作过程。	32	2	
4	旅游电子文案制作	学习 Photoshop 基础知识,了解主界面及术语、概念;学会使用基本工具,包括图层、选区、填充、蒙版、图层样式、智能对象、混合模式、多种调色命令、抠图、滤镜等,通过基本操作学会软件技能,通过案学习掌握软件用法。完成旅游宣传材料的制作。	32	2	
5	旅游英语 I	以旅游过程中吃、住、行、游、购、娱六要素为依据,以培养英文导游员为基础,使学生了解作为出国领队的基本流程和需要掌握的基本英语;包括预定酒店、办理登机手续、通过海关、入住酒店等基本英语对白;熟悉和掌握核心词汇和基本对话。	64	4	
6	旅游英语 II	使学生掌握在国内接待外国游客的基本用语;包括致欢迎词、红海滩景点英语讲解、致欢送词等。熟悉和掌握核心词汇、基本对话和礼仪常识。	40	3	
7	中国旅游文化	了解旅游文化的定义与结构、特征与功能以及旅游历史文化,熟悉旅游中常用的历史常识,掌握自然景观文化、地质地貌景观、水域景观第、气象气候与生物景观、自然景观的文化鉴赏、旅游建筑文化、中国古代建筑以及古代建筑小品与装饰图案。	64	4	
8	管理认知与实践	通过学习,了解旅游活动的产生与发展,学习掌握旅游基础知识、旅游资源、熟悉旅游资源的调查与评价方法,认识旅游资源的开发与保护的重要意义。了解旅游业的基础概况,认识旅游业的构成、旅游产品,旅游市场的相关情况,掌握旅游产品促销的理论和方法。	40	3	
9	口才训练	掌握演讲与口才训练的基本要求、思维训练、写作训练、用气发声技巧、演讲实用技巧。	32	2	
	专业拓展课				
11	1、自由行旅游规划	了解各民族的风土人情,民俗文化,礼仪文化,掌握旅游线路的设计方法,能够根据客户的不同需求,个性化	60	4	

		进行自由行旅游规划。			
	2、旅游电子商务	了解旅游电子商务的历史、体系构成、发展与趋势；认识电子商务环境下的旅游市场，熟悉电子商务环境下的旅游消费市场；掌握电子商务环境下的旅游营销的理论、方法；掌握旅游电子商务的商业模式；掌握旅游 B2B 电子商务的商业模式以及旅游 B2C 电子商务的商业模式。	40	3	
	3、旅游心理服务策略	课程以心理为主线，从心理视域全面观察、系统分析在旅游活动、旅游产业、旅游产品、旅游服务与旅游管理中的各种心理现象，学习掌握旅游活动中的心理规律，为旅游业的发展提供心理理论依据。	40	3	
	4、景区运营实务	结合旅游业的相关要求，突出景区业态与新问题，分为认识景区运营管理、景区主要业态认识、景区服务、景区管理、景区营销、景区开发与策划 6 个单元，系统地介绍旅游景区的服务要求及经营方法。	40	3	
	5、客户开拓与管理	客户关系管理的理念与技术，客户关系的建立、客户关系的维护、客户关系的挽救等关键策略。	20	2	
	6、导游词创作	给出一定的旅游素材，创作符合要求的导游词	36	3	
	7、旅游才艺综合训练	作为旅游从业者应具备的一定的音乐和才艺素养	40	3	
	8、导游资格考试训练	包括基础知识，导游业务、法律法规	60	4	

表 8-5 思政类社会实践活动

序号	活动名称	活动形式/载体	学时学分		备注
			学时	学分	
1	社会调查	1. 教师根据课程内容准备 20 个左右的实践题目供学生选择。 2. 学生自由结组、选题（5-8 人）。 3. 教师讲授如何开展社会调查，解答学生在调查中遇到的问题。 4. 学生根据调查结果写调查报告，附上活动的照片 2-3 幅。	15	0.5	0.5W
2	阅读经典文章	1. 教师根据课程内容准备学生课外阅读书目。 2. 教师告知读书心得、体会的写作要求。 3. 学生根据自己的实际选择文章进行学习，并写出心得体会			
3	参观考察	1. 教师组织部分学生实地参观考察盘锦新农村，进行现场教学。 2. 其他学生观看相关的视频、图片、文字等资料。 3. 参观后学生以小组为单位进行讨论，并上交讨论意见。			
4	我说我家	1. 以班级为单位，可以个人或者小组，以不同的视角展现改革开放以来祖国、家乡、社会以及个人家庭在政治、经济、文化等各方面发生的变化。 2. 形式不限（如演讲、小品、ppt 等）			

5	微电影	1. 以班级为单位，每组 8-10 人，要求每名学生都参加。 2. 先进行班级预选，任课教师所有任课班级预选，教师进行指导，预选后每名教师选两组进入复赛。 3. 所有进入复赛的剧目经筛选后最后选出优秀剧目进入学校汇演。			
6	马列经典原著诵读	1. 以班级为单位，学生从教师给定的篇目中选择一篇，分组接力完成诵读。 2. 教师选择优秀作品录音，推荐到学院微信平台或公众号。			
7	一封家书	每名学生给亲人写一封不少于 1000 字的家书，感谢长辈对自己的养育之情，并表达成长成才的愿望和决心。引导学生成为懂爱、会爱、有爱的人，知恩、感恩、报恩的人，对国家、社会、家庭、自己有强烈责任感的人。			
8	情景剧	1. 6—8 人为一组。 2. 围绕社会热点以及大学生关注的问题选择题材。通过情景剧，引导大学生正确认识社会问题。			

表 8-6 第二课堂活动

序号	活动名称	活动形式/载体	学时学分		备注
			学时	学分	
1	社团纳新及作品展览	依托社团，举办社团纳新测试及面试活动，并同时进行学生第二课堂优秀作品展览	20		
2	茶艺文化工作坊	依托工作坊，举办纳新测试及技能比赛活动。			
3	导游工作坊	依托工作坊，举办纳新测试及技能比赛活动。			

表 8-7 职业技能等级证书培训课

序号	职业技能等级证书名称	培训内容及任务	学时学分		备注
			学时	学分	
1	1+X 研学旅行策划与管理	研学旅行基础理论，安全落实、教学引导和服务管理能力以及总体知识结构	32	2	
2	1+X 定制旅行管家服务	沟通能力、销售技巧、服务标准、路线设计、系统使用、商品选择、预订操作	32	2	

九、教学进程总体安排

旅游管理专业教学进程总体安排见表 9-1 所示。

表 9-1 旅游管理系 专业教学进程表

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	总学时	理论学时	课内实践学时	实训周(W)	总学分	学期理论周学时分配						考核方式		备注		
									一	二	三	四	五	六	考试	考查			
									14	15	15	10	0	0					
共享型 公共学习 领域课程	公共必修课	sz004	思想道德修养与法治	42	42	0		3	1	2						√			
		sz002	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	42	42			3	3							√			
		sz003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	32	0		2		2						√			
		sz001	形势与政策	16	16	0		1	√	√	√	√	√			√		线上	
		sz003-sz004	思政类社会实践课	16	0	16		1	√	√									线下
		ty001-ty003	体育	96	0	96		6	2	2	2						√		
		jwc02	军事理论课	32	32	0		2								√		线上 24, 线下 8	
		sz007	心理与卫生健康教育	16	16	0		1		1						√		线下	
		jwc03	职业发展与就业指导	16	8	8		1		1						√		线下	
		jc001	计算机应用基础	56	0	56		4	4										
		jc003-jc004	大学英语	102	102	0		8	4	4									
			入学教育	24	0	24	1W	1									√		(第 3-第 5 周)
			军训	48	0	48	2W	2									√		(第 3-第 5 周)
			劳动教育	16	0	16		1											
			劳动周	0	0	0		0		*	*								
			党史国史类课程	16	16	0		1	√	√	√	√	√			√		1-5 学期线上	
			创新创业教育	20	8	12		1	√	√	√	√	√			√		线上 8 学时, 线下 12 学时	
			小计		课程门数:17 门 41 学分	672	334	338		41									

共享型 专业基础 学习领域 课程	共享型 专业基础课		专业基础课:														线下		
		lyg19911	1、旅游认知与实践	56	28	28	4	4							√			线下	
		lyg19912	2、旅游服务礼仪	56	28	28	4	4							√			线下	
		lyg19924	3、旅游摄影	32	16	16	2		2						√			线下	
		lyg19935	4、旅游电子文案制作	32	16	16	2			2					√			线下	
		lyg19931	5、旅游英语 I	64	32	32	4			4					√			线下	
		lyg19941	6、旅游英语 II	40	20	20	3				4				√			线下	
		lyg19934	7、中国旅游文化	64	32	32	4			4					√			线下	
		lyg19944	8、管理认知与实践	40	20	20	3				4				√			线下	
		lyg19925	9、口才训练	32	16	16	2		2						√			线下	
			专业拓展课:																线下
		lyg19926	1、旅游才艺综合训练	64	32	32	4		4						√			线下	
		lyg19936	2、导游词创作	36	18	18	2			6					√			11-16 周	
		lyg19937	3、导游资格考试训练	60	30	30	4			6					√			1-10 周	
		lyg19942	4、自由行旅游规划	60	30	30	3				6				√			线下	
		lyg19943	5、旅游心理服务策略	40	20	20	3				4				√			线下	
		lyg19945	6、旅游电子商务	40	20	20	3				4				√			线下	
		lyg19946	7、景区运营实务	40	20	20	3				4				√			线下	
		lyg19947	8、客户开拓与管理	20	10	10	2				2				√			线下	
			小计	课程门数:17 门	52 学分	776	388	388	52										
专业综合 学习领域 课程	专业通用 核心课程		专业核心课:																
		lyg19913	1、导游基础知识 I	56	28	28	3	4						√			线下		
		lyg19923	2、导游基础知识 II	64	32	32	4		4					√			线下		

		lyg19921	3、旅游法律实务	64	32	32		4		4				√		线下	
		lyg19922	4、计调实务	64	32	32		4		4				√		线下	
		lyg19932	5、导游实务	64	32	32		4			4			√		线下	
		lyg19933	6、旅游产品营销实务	64	32	32		4			4			√		线下	
		小计	课程门数:6门 23学分	376	188	188		31									
	专业 综合 项目 课程	lyg19914	1、团队合作与管理	26	0	26	1W	2	26						√		线下
		lyg19927	2、计调大赛综合实训	26	0	26	1W	2		26					√		线下
		lyg19938	3、旅游产品营销大赛综合实训	26	0	26	1W	2			26				√		线下
		lyg19939	4、导游大赛	26	0	26	1W	2			26				√		线下
		lyg19948	5、旅行社经营沙盘实训	26	0	26	1W	2				26			√		线下
		lyg19949	6、酒店服务技能实训	26	0	26	1W	2				26			√		线下
	小计	课程门数:6门 12学分	156	0	156		31										
	1+X 职业技 能等级证 书融通		研学旅行策划与管理课证融通														
		lyg19932	1、导游实务	12													线下
		lyg19922	2、计调实务	12													线下
		lyg19933	3、旅游产品营销实务	12													线下
			定制旅行管家服务课证融通														
		lyg19922	1、计调实务	12													线下
		lyg19933	2、旅游产品营销实务	12													线下
		lyg19942	3、自由行旅游规划	12													线下
	小计	课程门数:4门					0										
毕业 顶岗	lyg19951	岗位实习	432	0	432	18	18					18W		√			
	lyg19952	岗位实习及毕业设计	384	0	384	16	16						16W	√			
	小计	课程门数:2门 34学分	816		816		34										
共享型	专业	lyg19961	沟通艺术	8				1		8						线上	

选修 学习领域 课程	选修课	lyg19962	旅游医疗卫生急救常识	8				1			8						线上	
		lyg19963	旅游业发展趋势	8				1			8							线上
		小计	课程门数:3 门 3 学分	24				3										
全学程学时总计																		
各学期周数									18	20	20	20	20	18				
机动周数									1	1	1	1	1	1				
考试周数									2	2	1	1	2	2				
理论教学/实践教学周数									14/1	16/1	16/2	10/8	0/18	0/16				
各学期周学时									26	28	26	28						
课程教学总学时数									2820									
理论教学总学时数									934									
实践教学总学时数									1886									
毕业学分									158									

十、实施保障

（一）师资队伍

1. 教学团队规模

现有专任教师 10 人, 拥有校外企业技术专家 21 人的兼职教师资源库。

2. 专业带头人条件

专业带头人具有本专业系统而扎实的专业理论知识, 能够组织制定专业人才培养方案、专业课程标准、评价标准、实训基地建设方案及相应的管理制度, 并组织实施; 具有较强的专业信息化管理和信息化资源建设与应用能力; 专业建设水平领先, 创新型实训基地建设、专业信息化建设、专业教学团队等专业建设成效突出, 骨干示范作用明显。能够带动专业建设, 把握专业发展方向, 引导本专业不断进步, 不断扩大专业领域和专业方向, 不断提升本专业的办学水平和师资队伍建设水平。

3. 教学团队素质

旅游管理专业现有专任教师 10 人, 其中, 硕士学位的教师 7 人, 教授 1 人, 副教授 4 人, “双师型”教师 10 人, 专任教师“双师型”比例达到了 100%。其中, 辽宁省优秀教师 1 人, 辽宁省教学名师 1 人, 全国职业院校技能大赛优秀指导教师 1 人, 辽宁省职业院校技能大赛优秀指导教师 2 人, 盘锦市优秀教师 1 人。拥有校外企业技术专家 21 人, 文旅部名导进课堂师资库成员 1 人, 全国高级导游 2 人, 辽宁省优秀导游 1 人, 盘锦市金牌导游 2 人。近 5 年, 教师团队主持省、市级教学科研项目 21 项, 发表学术论文 50 余篇, 获全国职业院校教师教学能力大赛二等奖 1 项, 辽宁省职业院校教师教学能力大赛一等奖 1 项, 二等奖 1 项。目前, 该专业群已经建立了一支结构合理、专业素质高、专兼结合的“双师型”教学团队。

（二）教学设施

1. 教室条件

本专业配备常规多媒体教室 4 间, 理实一体化教室 2 间, 虚拟仿真微机室 1 间。各个教室均配有有线宽带网络和 WLAN 无线网络, 可以随时随地进行混合网络课程实施。

2. 校内实训基地条件

校内实训基地基本配置如表 10-1 所示。

表 10-1 校内实训基地基本配置表

序号	名称	基本配置要求	场地 /m ²	功能说明
1	环屏讲解实训室	电脑、环屏投影、260 座软椅	200	实现导游词讲解、才艺训练等内容
2	旅行社沙盘实训室	旅行社、酒店沙盘二套	120	实现计调、酒店管理等实训内容
3	智慧旅游实训中心	投影、触控屏、旅游线路背景墙、模拟旅行社	120	实现旅游线路设计、旅游产品营销、外联等教学功能

3. 校外实训基地条件

为实现旅游管理专业人才培养目标，应依托地方经济发展，与优质文旅企业加强合作，建立专业校外实训基地。在人才培养过程中，分阶段到校外实训基地进行认识实训、服务性实训，进行导游、计调、外联等岗位锻炼，以满足专业核心课程企业现场学习、岗位认知及工艺学习的要求，体验企业文化，培养学生的岗位技能，培养学生的劳动纪律和职业道德。

表 10-2 校外实训基地情况表

基地名称	依托单位名称	建立日期	主要实训项目
景区实习实训基地	盘锦红海滩湿地风景廊道景区管理有限公司	201804	导游讲解；景区服务；研学旅行
景区实习实训基地	盘锦江南风情园发展有限公司	202104	导游服务；景区服务；研学旅行
景区实习实训基地	华强方特（沈阳）文化科技有限公司	202104	景区服务
旅行社实习实训基地	盘锦天辰国际旅行社有限公司	201804	导游服务；计调业务；营销技能
旅行社实习实训基地	盘锦寰旅国际旅行社有限公司	201904	导游服务；计调业务；营销技能
旅行社实习实训基地	盘锦遨游国际旅行社有限公司	201804	导游服务；计调业务；营销技能
旅行社实习实训基地	辽宁美了美了文化传媒有限公司	202204	讲解、营销技能
星级酒店实习实训基地	大连国际商贸大厦有限公司瑞诗酒店盘锦店	202104	酒店服务；财务会计；工程造价
星级酒店实习实训基地	盘锦鹏欣置业有限公司酒店分公司	201904	酒店服务；财务会计；工程造价
旅游管理专业实习实训	盘锦喜家德水饺	201904	餐饮服务

基地			
旅游管理专业实习实训基地	沈阳市好利来实业发展有限公司	201904	产品营销服务
旅游管理专业实习实训基地	盘锦福德汇餐饮管理有限公司	202004	餐饮服务；营销服务；财务会计
旅行社实习实训基地	沈阳永安国际旅行社有限公司	201704	计调业务；营销技能
旅行社实习实训基地	北京致远国际旅行社	201904	导游服务；计调业务；营销技能
旅行社实习实训基地	盘锦万象国际旅行社有限公司	201804	导游服务；计调业务；营销技能

（三）教学资源

1. 教材要求

专业课程教材优先选用近三年出版的国家高职高专规划教材，采用满足实际教学需要的混合式、活页式、沉浸式等新形式教材。根据高职教育内涵建设的需要，广泛吸收企业技术人员参与教材编写，将本专业新技术、新工艺及时纳入教材，提高教材的针对性、适应性，突出工学结合的高职人才培养特色。

2. 专业图书文献配备要求

学校图书馆应存有一定量专业书籍，保持生均藏书 50 册以上。在二级教学单位还建立图书资料室，专业书籍，包括教材教参、专业标准、职业技能鉴定标准（手册）、各类影像资料、图片资料等。

3. 数字资源要求

数字资源方面，以校园网为依托，引入数据资源系统和数字化期刊子系统，开通中国知网、超星等科技文献共享平台。建立网络学习平台与专业资源库系统，为读者提供高速、便捷、稳定的网络数字资源信息服务。

（四）教学方法

体现高职高专特色，树立科学的教学理念，培养面向社会的应用型、技能型人才。在专业教学中采用多种教学方法。针对不同的课程，采用混合式教学、教学做一体化教学、体验教学等教学方法，强调学以致用，理论与实践并重，教学中重点运用六段式教学法：

情境导入+任务驱动+学生尝试+教师示范+学生演示+总结点评。

1. 情境导入：每节课为学生创设符合岗位能力需求的学习情境，确保学生“学习的内容是工作，并通过工作实现学习”。

2、任务驱动：学生岗位能力的形成是需要通过实施一个个的项目来实现的。为了保证能力目标的实现，以项目驱动为原则，设计贯穿全课程的训练项目。

3. 学生尝试：通过教师的引导，以学生为主体完成每一项学习任务，在做中学，在尝试中提升计划与反思能力。

4. 教师示范：对于课程的重难点关键环节，教师通过模拟情景并亲身示范讲解，帮助学生化解学习难点。

5. 学生演示：每个学习项目完成之后要以小组为单位，分工协作多视角演示讲解学习内容。

6. 总结点评：教师对项目考核结果进行总结，查找问题，进行反思与提升。

（五）学习评价

1. 评价目的

了解学生学习已达到的水平和学习中存在的问题，确定进一步学习的对策和措施，提高教师教学质量；激发学生学习的内在动力，促进学生个性的发展；通过评价的形式让学生形成自我认识和自我教育、自我发展的能力。

2. 评价的模式

为培养符合岗位需要的专业人才，建立立体、开放的人才评价体系。

- （1）学校评价与社会评价相结合；
- （2）过程评价与终结评价相结合；
- （3）理论评价与实际操作评价相结合；
- （4）教师评价与学生评价相结合。
- （5）线上评价与线下评价相结合

3. 评价的方式

对于不同类型的课程，采取不同的考核评价方式。

对于公共基础课程，采用平时考核和期末考试综合考核方式，期末考试主要以试卷形式进行，重点考核学生的知识运用能力。

对于专业课程，制定课程考核评价标准，根据不同的学习任务和能力目标，实行过程评价、终结性评价相结合，采用笔试考核评价、现场操作考核评价、实践报告、项目操作、口头答辩等灵活多样的评价方法，鼓励使用网络化、无纸化考核方式，着重考察学生的能力和素质。

对于岗位实习环节，由企业指导教师和校内指导教师通过网络管理系统平台共同做出评价，企业教师负责对学生在实习期间的日常工作表现情况做出评价，并填写实习情况鉴定表；校内教师负责通过实习笔记、阶段小结、实习总结与汇报、实习现场观察等项目对学生的岗位实习工作做出评价。

4. 评价结果的反馈

对于笔试测验、书面作业等评价方式，教师通过批改、点评、讲解、总结等形式，给予学生评价反馈，同时调整改进相应的教学方案。

对于网络化、无纸化考核方式，可以通过网络教学平台进行系统分析与处理，辅助教师进行教学质量分析与改进，及时调整教学方案与教学方法。

对于实训考核、项目操作、口头答辩等考核评价方式，教师通过重点观察学生的思维过程、解决问题的方法、动手操作过程、成果展示、表达与交流的过程等表现，了解学生对相应知识、技能和素质方面的掌握程度，给予阶段性的综合性评价，及时肯定学生的发展成就，增强学生的自信心，提高学习兴趣。

（六）质量管理

1. 建立人才培养标准体系

全面落实素质教育，把促进人的全面发展和适应社会需要作为衡量人才培养质量的根本标准，坚持能力本位和实践本位，重点考察实践动手能力，引入职业资格标准，不断完善人才培养规格标准，引入行业标准，不断完善专业标准，引入企业核心技术标准，不断完善专业核心课程标准，建立人才培养质量标准体系。

2. 健全内部质量保障机制

健全专业设置和教学计划制定过程的质量管理，强化课程建设、实践性教学环节实施过程的质量管理，完善考试和考查、评估和督导、教学检查、教学信息收集和毕业生跟踪调查等检测与反馈过程的质量管理，完善专业改造调整、教学计划修订、教学内容与教学方法改革、日常教学管理等调节过程的质量管理，健全校内质量保障体系。完善领导干部听课制、教学检查制、教学督学制、学生评教制、教学信息员制，健全教师评学制和毕业生质量追踪制，着力优化教学质量信息处理与反馈机制；探索搭建“教学质量信息反馈网络平台”，实现质量信息收集和反馈网络化、信息化，健全内部教学质量长效监控机制。

3. 完善教育教学自我评估

建立教学质量自我评估制度，组织开展院系评估、专业评估，深入探讨专业认证和评估，加强教学基本状态数据常态监测，及时更新教学基本状态数据库，建立教学质量年度报告定期发布制度，深入做好教学工作质量审核评估工作。召开新生家长会，组织校友访谈，加强用人单位跟踪调查，强化校地、校企合作交流，积极构建第三方评价沟通平台，形成开放的教学质量第三方评价体系。