



浙江育英职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业
(国际班)

2021级“优势职业人”培养方案

二〇二一年七月编印

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	8
八、实施保障.....	8
九、毕业要求.....	11
十、附录.....	11

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

应届普通高中毕业生/中等职业学校毕业生/职高学校毕业生/技校毕业生，计划招生人数55人。

三、修业年限

学制为三年，学历为大专。

四、职业面向

包括本专业所属专业大类（专业类）及代码，本专业所对应的行业、主要职业类别、主要岗位类别（或技术领域）、职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例。

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）	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类 64	旅游类 6401	住宿业 61	4-04 (GBM4-4) 饭店、旅游及健身娱乐场所服务人员	1. 民宿管家 2. 高端酒店的前厅运营及金钥匙岗位。	茶艺师 咖啡师 花艺师 前厅运营管理 (中级)

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应国内外高端品牌酒店和民宿行业发展需要，具有优势职业基本素养和良好职业品质，掌握国内外高端品牌酒店前厅运营管理和民宿管理岗位的基础知识，具备国内外高端品牌酒店前厅部运营管理与民宿运营管理的基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任高端酒店前厅各岗位工作与高端民宿管家工作的高素质复合式技能型人才。

（二）培养规格

1. 基本素质要求

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；遵纪守法，严于律己；认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；具有团队精神和良好人际沟通能力；体魄健全，心理健康。

2. 专业知识要求

类别	内容	备注
专业基础知识	(1) 熟练掌握高端酒店对客服务英语相关知识； (2) 了解酒店部门运营管理的专业相关知识； (3) 熟练掌握数字化图文编辑与处理软件基础知识 (4) 掌握职业形象塑造的相关知识 (5) 熟悉摄影摄像的基本知识 (6) 熟悉商务性、事务性和新媒体文案的基础知识 (7) 了解智慧旅游和智慧酒店基础知识及相关知识	
高端酒店前厅运营服务方向	(1) 前厅部门及岗位基础知识 (2) 前厅设备及软硬件基础知识 (3) 宾客关系及消费心理基础知识 (4) 酒店营销基础知识 (5) 金钥匙岗位的基础知识 (6) 高端酒店对客服务英语相关知识	
民宿管理	(1) 茶艺、酒水、花艺、咖啡等基础知识 (2) 宾客关系及消费心理基础知识 (3) 酒店营销基础知识 (4) 民宿服务质量管理相关知识 (5) 安全管理相关知识 (5) 对客接待服务英语相关知识	

3. 岗位技能要求

学生通过学习和训练，应具解决高端酒店前厅运营操作和管家服务实际复杂问题的能力。

毕业生应获得以下职业技能：

类别	内容	备注
专业基础技能	(1) 日常岗位英语听说技能； (2) 倾听、表达、提问、书面沟通等基础沟通技巧； (3) 常见 Office 软件使用技能 (4) 基础职业化妆与形体技能 (5) 照片、视频拍摄与剪辑技能 (6) 新媒体营销工具应用技能	

高端酒店前厅 运营服务方向	(1) 礼宾服务技能; (2) Opera 系统操作技能 (3) 投诉处理技能 (4) VIP 接待技能 (5) 能够处理 O T A 等官网线上订单 (6) 相关信息与安全系统操作技能 (7) 数据分析工具使用技能	
民宿管理	(1) 茶艺、调酒、插花、咖啡制作基础技能 (2) 按照标准和程序完成宾客接待技能 (3) 会议室服务技能 (4) 酒店产品组合设计技能 (5) 数据分析工具使用技能 (6) 宾客管理系统操作技能	

4. 职业能力要求

- (1) 具备良好的语言表达和沟通能力;
- (2) 具备良好的英语交际能力;
- (3) 具有较好的新媒体方案写作与编辑能力;
- (4) 具有较好的客户需求研判能力;
- (5) 具有较强的接待服务能力;
- (6) 具有策划设计酒店季节性产品或活动的的能力;
- (7) 具备良好的宾客突发事件处置能力

5. 职业品质要求

公共品质：爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

优势品质：热情、耐劳、细致、工匠精神、文化自信。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

该类课程主要包括：

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为：608 学时，其中实践教学 308 学时。

(二) 专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。

酒店管理与数字化运营专业课分为专业群共享专业基础课、专业方向课、岗位核心课三大类。

高端酒店前厅运营总学时为：970 学时，其中实践教学 766 学时。

民宿管家方向总学时为：970 学时，其中实践教学 766 学时。

1. 课程类型

（1）专业群共享专业基础课

包括：《管理学基础》、《沟通技能训练》、《职业形象训练》、《摄影摄像实训》、《数字化图文编辑与处理》、《新媒体文案写作》、《智慧旅游概况》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 192 学时

（2）专业方向课

高端酒店前厅运营方向包括：《酒店运营实务》、《酒店数字化营销》、《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》、《客户关系管理》、《酒店服务设计》、《前厅督导实务》等课程。

总学时为：488 学时，其中实践教学 370 学时。

民宿管家方向包括：《酒店运营实务》、《酒店人力资源管理》、《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》、《民宿开发与管理》、《酒店收益管理》、《酒店督导实务》等课程。

总学时为：482 学时，其中实践教学 372 学时

（3）岗位核心课

高端酒店前厅运营方向包括：《Opera 操作实务》、《酒店收益管理》、《金钥匙操作实务》、《前厅运营实务》等课程。

总学时为：238 学时，其中实践教学 204 学时。

民宿管家方向包括：《民宿服务技能综合训练》、《酒店活动策划》、《民宿管家实务》、《民宿安全与急救》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 202 学时。

2. 主要课程内容

（1）专业方向课

高端酒店前厅运营方向

①酒店运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第二学期开设。本课程为在职业人培养计划中属于专业基础课，具有理论性强、与实际工作联系紧密的特点。课程通过参观认知让学生掌握饭店餐饮部、房务部及后台运营部门的岗位工作的基本情况，为后续前厅运营及金钥匙服务的学习与能力提升打下基础。

②客户关系管理

本课程为专业方向课，总学时为 36 学时，第三学期开设。通过对于客户档案管理、客户意见征询与分析、网络服务平台维护、消费心理分析、投诉处理等方面的实践训练，使学生了解客户关系的基本概念，树立客户关系管理的意识，掌握提升客户满意度、忠诚度的技巧与能力，为后续专业实践学习提供支持与保障。

③酒店情景英语（一）（二）（三）（四）

本课程是一门校企合作共同开发的专业实务课，在第一、二、三、四学期开设，总学时为 200 学时，课程内容源自国际高端酒店的工作工作情景，并采用 1+1 模式教学。它以酒店工作的情境为依据，主要学习内容有：Hotel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Front office/前厅英语、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习等。

④酒店数字化营销

本课程为本专业的实务课，总课时 72 学时，第三学期开设。本课程主要学习酒店 4P 营销策略以及基于数字化的客户需求分析、产品创新及精准触达用户的营销互动等内容。

⑤酒店服务设计

本课程为专业方向课，总学时为 72 学时，在第四学期开设。通过本课程学习，学生将熟悉酒店常见类型客人的需求特征，并结合客人特征为客人提供个性化服务体系设计并付诸实施，从而培养学生服务至上的现代服务理念，塑造学生以人为本的服务素养。

⑥前厅督导实务

本课程是专业方向课，总学时为 54 学时，第四学期开设。本课程以培养学生具有良好的酒店服务意识、职业道德及前厅部门现场管理能力为目标，采用项目驱动教学，以工作过程为导向，注重发挥学生的主体意识，注重教学过程的职业素养养成，使学生掌握酒店现场管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店前厅部门基层管理的基本程序和方法，学会沟通与协调，能胜任酒店运营部门的主管工作，有效促进学生管理能力和职业素养的养成。

民宿管家

①酒店运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第二学期开设。本课程为在职业人培养计划中属于专业基础课，具有理论性强、与实际工作联系紧密的特点。课程通过参观认知让学生掌握饭店餐饮部、房务部及后台运营部门的岗位工作的基本情况，为后续民宿运营管理的学习与能力提升打下基础。

②酒店人力资源管理

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第三学期开设。通过本课程的学习，使学生掌

握酒店人力资源管理的基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题的方法，即让学生学会计算用人编制，合理招聘人才，为员工提供培训及职业规划，科学合理计算与核算员工薪资福利等，培养学僧有坚持原则、爱岗敬业的精神，能够具备与人合作的团队精神。培养学生爱岗敬业的精神，为学生毕业后成功地走势社会参加企业经营管理实践打下基础。

③酒店情景英语（一）（二）（三）（四）

本课程是一门校企合作共同开发的专业实务课，总学时为 200 学时，课程内容源自国际高端酒店的工作工作情景，并采用 1+1 模式教学。第一、二、三、四学期开设。它以酒店工作的情境为依据，主要学习内容有：Hotel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Front office/前厅英语、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习、Comprehensive TrainingHousekeeping/客房服务、Food and Beverage/餐饮服务等。

④民宿开发与管理

本课程为本专业的实务课，总课时 72 学时，第四学期开设。本课程主要学习民宿定位与选址、民宿开发与设计、民宿服务内容设计与实施以及民宿运营与营销。通过课程教学，让学生学会在尊重当地文化与生态的基础上，掌握多空间民宿开发设计，多元化民宿服务产品设计与营销。

⑤酒店收益管理

本课程为专业方向课，总学时为 48 学时，第四学期开设。旨在帮助学生理解酒店的收益管理与战略性定价过程，在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。本课程注重将收益管理理论和旅游企业的实践案例结合起来展开教学，并辅之以 Opera 和 Ideas 软件教学。要求学生学会使用 PMS 系统。

⑥酒店督导实务

本课程是专业方向课，总学时为 54 学时，第四学期开设。本课程以培养学生具有良好的酒店服务意识、职业道德及一线部门现场管理能力为目标，采用项目驱动教学，以工作过程为导向，注重发挥学生的主体意识，注重教学过程的职业素养养成，使学生掌握酒店现场管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店前厅、餐厅、客房等一线部门基层管理的基本程序和方法，学会沟通与协调，能胜任酒店运营部门的主管工作，有效促进学生管理能力和职业素养的养成。

（2）岗位核心课

高端酒店前厅运营方向

①前厅运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 72 学时，第三学期开设。通过对于商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、互联网服务、委托及代办服务等系统的操作，为客户提供行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问讯服务等方面的实践训练，使学生具备接待酒店各类客户的专业能力，树立现代服务意识为后续酒店管家服务能力提升提供前序性训练保障。

②Opera 操作实务

本课程为专业方向课，总学时为 54 学时，第三学期开设。本课程主要学习前厅预定操作与管理、入住录入、客户档案管理、退房结算、发票税务等模块的 Opera 系统操作技能。

③金钥匙操作实务

本课程为专业方向课，总学时为 64 学时，第四学期开设。通过我国金钥匙标准的模块训练，让学生具备金钥匙综合素养，能为客人提供各项金钥匙标准服务。课程为纯实操训练，通过我国金钥匙服务模块内容训练，培养学生具备现代酒店中国金钥匙所需的高规格服务的综合素养。

④酒店收益管理

本课程为专业核心课，总学时为 48 学时，第四学期开设。旨在帮助学生理解酒店的收益管理与战略性定价过程，在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。本课程注重将收益管理理论和旅游企业的实践案例结合起来展开教学，并辅之以 Opera 软件教学。

民宿管家

①民宿服务技能综合训练

本课程是专业核心课，总课时 72 学时，第四学期开设。通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，让学生能为客人提供泡茶与茶艺表演、调酒与咖啡制作、插花与花艺设计服务。

②酒店活动策划

本课程是专业核心课，总课时 64 学时，第四学期开设。通过对酒店（民宿）服务产品的设计和组合，让学生能够根据淡旺季结合节事假期进行主题活动策划，提升酒店（民宿）服务品味和客户满意度。

③民宿安全与急救

本课程是专业核心课，总课时 36 学时，第四学期开设。通过对民宿服务过程中各种突发事件的情景案例的任务式学习，识别与预防常见的安全隐患与突发事件，并能进行常规的应急处理与急救。

④民宿管家实务

本课程为专业核心课，总学时为 72 学时，第三学期开设。通过对于民宿各类客人的接待服务与管理的系统学习，使学生可以为民宿各类客人提供管家服务。课程要求学生全面掌握民宿管家服务所必需的各种技能技巧，为客人提供最佳质量的服务，培养学生现代民宿管家所需的高规格服务。

（三）岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

其中《前厅运营实务》、《酒店收益管理》、《民宿服务技能综合训练》为课证融通课程，《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》为校企合作开发课程。

七、教学进程总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专任老师 5 人，省级专业带头人 1 人；中高级职称比例为 2:3，双师素质教师 5 人，占比 100%（具体情况见表 1）。专业有兼职教师 11 人，均来自酒店中高层管理人员，承担着部分专业课程实践教学及实习实训指导（具体情况见表 2）。

表 1 酒店管理专业专任教师情况一览表

姓名	学历/学位	专业	毕业院校	职称	双师素质	承担任务
周岚	硕士	旅游管理	香港理工大学	副教授	是	专业课程教学
徐芳	硕士	旅游管理	浙江大学	副教授	是	专业带头人；专业课程教学
占胜	硕士研究生	旅游管理	西安工业大学	讲师	是	专业课程教学
沈永青	本科	工商管理	浙江大学	讲师	是	专业课程教学
葛秀华	硕士研究生	旅游管理	浙江工商大学	副教授	否	专业英语教学

表 2 酒店管理专业兼职教师情况一览表

姓名	单位	职务	承担教学任务
罗滢	杭州黄龙饭店	人力资源总监	顶岗实习、认知实训
吴青艳	杭州洲际酒店	人力资源总监	认知实训、跟岗见习实训、顶岗实习
李国雄	杭州洲际酒店	洲际集团华东区总经理	洲际订单班课程包
宋长鹰	纳德酒店股份有限公司	总经理	顶岗实习
施群丹	湘湖逍遥庄园	人力资源部总监	顶岗实习、毕业论文
王笑	杭州柏悦酒店	部门经理	酒水知识与调酒技术、顶岗实习
亓欣	杭州西子宾馆	部门经理	顶岗实习
张湫琦	杭州洲际酒店	培训部高级经理	跟岗见习实训、洲际订单班课程包
Helena Dai	杭州洲际酒店	收益总监	“洲际订单班课程包”
Wenny Ni	杭州洲际酒店	财务总监	“洲际订单班课程包”
Terence Sim	杭州洲际酒店	餐饮总监	“洲际订单班课程包”
Barbie Zhang	杭州洲际酒店	HR 经理	“洲际订单班课程包”

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业拥有餐饮与调酒实训室、客房服务实训室、前厅服务实训室等校内实训基地各 1 个，基本能满足酒店专业实训课程的教学需要。

2. 校外实训基地

专业拥有 7 家紧密型校外实训基地，2 家松散型校外实训基地，建立了长期稳定的合作关系，通过订单培养、学徒制培养等形式为企业输送了一批又一批的酒店管理储备人才和高技能人才。同时，校外基地也为专业开展认知实训、专业实训、课程实训等实践环节提供了场地和资源。

（三）教学资源

1. 课程资源

酒店专业围绕高端化、国际化、人文化的人才培养思路，课程建设立足本校学生特点、酒店行业人才需求标准，坚持校企合作课程开发与建设的理念，形成了公民素养课程、专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程四大课程体系。在专业技术课程中又形成了专业群

平台课、技术技能课、专业拓展课等类别。近三年来，校企合作开发了《订单培养课程包》、《酒店实用礼仪》、《宴会与会议接待》、《认知实训》、《顶岗实习》、《酒店服务技能综合实训》、《酒店情景英语》、《餐饮运行与管理》等多门课程，先后立项或建成《茶艺实训》、《餐饮运行与管理》、《酒店实用礼仪》三门院精品课程或在线开放课程。专业拓展课程升级为 8 门，给予学生更宽的专业拓展面。随着酒店专业建设国际化的新布局，与洲际英才学院共同研制了《洲际英才班人才培养方案》及定制的课程体系，与专业建设指导委员会成员一起研制了《国际酒店班人才培养方案》及对应的课程体系。

2. 教材资源

主编、自编及参编《前厅、客房服务与管理》、《管理学基础》等教材 4 本，引入洲际英才学院“酒店情景英语”等 3 本校企共创教材。

3. 课堂教学资源

酒店专业积极推进课程信息化教学改革，采用在线学习平台、云班课等信息化教学平台推进翻转课堂、混合式教学等教学模式改革。

（四）教学方法

酒店专业注重课程教学方法的改革。在基于任务驱动教学改革的基础上，依托校企合作平台，尝试了校企共教共育的校企联合学院模式教学改革。专业特色专属课程采用“1+1”和“1+N”教学，即 1 个专任教师与 1 个或多个企业专家共同授课。

（五）学习评价

构建了课程成绩与学分管理体系、课程学习的教师与企业专家二元评价、评价内容上的过程与结果导向双重评价体系。

1. 学生专业学习评价管理体系

学生专业学习情况通过学生完成各门课程修习的成绩来评价，即各门课程达到 60 分以上为及格，90 分以上为优秀；其学习整体状况则通过各类课程修习所得的学分来进行评价，即学生必须修满 176 学分方可毕业。

2. 部分专业课程学习的教师与企业专家二元评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习评价由任课教师与企业专家共同评价，具体的评价指标则根据各门课程的具体性质进行划分，成绩百分比也因课程而异，详见附表一 培养计划进程表。

3. 评价内容上的过程与结果导向双重评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习采用过程与结果导向的双重评价体系，既注重课程项目化学习的过程评价，也注重结果评价，评价指标则根据课程内容，引进行业企业的标准。

（六）质量管理

学院整体质量管理下的专业产学结合质量管理体系：

1. 学院二级分院质量管理体系

学院实行分管教学院长下的督导教学评价体系，每学期对课程教学质量进行监控，全校实行标准化的课堂教学质量评价体系。

二级分院则根据学院的规章制度细化制定分院各专业课程教学质量评价体系，由分院院长、教学副院长主导，分院督导和教研室共同对课程教学质量进行监控评价。

2. 同行评教、学生评教相结合

学院实行同行评教和学生评教相结合的教学质量评价体系，学院设立教学督导员对课程教学进行专门评价，同时学院选拔学生信息员对课程教学进行评价反馈，而每学期均安排学生对每门课程教学质量进行标准化测评。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“优势职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一

2021级酒店管理与数字化运营专业国际班培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注		
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六			
								18周	18周	18周	18周	18周	18周			
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	48		考查	4[12]								
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	考试		3[16]							
	3	体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	考查	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]					
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2								
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]					
	6	通用英语(一)(二)	4	64	64		考试	2[14]	2[18]							
	7	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]							
	8	职业发展与就业指导	1	16	16		考查		2[8]							
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]							
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查			2[16]						
		合计	32.5	608	300	308		14	11	4	2					
专业群共享专业基础课	1	管理学基础	2	32	16	16	考查			2[16]						
	2	沟通技能训练	2	32		32	考查		2[16]							
	3	职业形象训练	2	28		28	考查	2[14]								
	4	摄影摄像实训	2	32		32	考查				4[8]					
	5	数字化图文编辑与处理	2	36		36	考试		2							
	6	新媒体文案写作	2	28		28	考试				2[14]					
	7	智慧旅游概况	3	56	36	20	考试	4[14]								
		小计	15	244	52	192		6	4	2	6					
专业课	专业方向课	1	酒店运营实务	3	54	22	32	考试		3						
		2	酒店数字化营销	4	72	24	48	考试								
		3	酒店情景英语(一)(二)(三)(四)	12	200		200	考试	2[14]	4[16]	4	2				
		4	客户关系管理	2	36	18	18	考试			2					
		5	酒店服务设计	4	72	36	36	考试				4				
		6	前厅督导实务	3	54	18	36	考试					3			
			小计	28	488	118	370		2	7	10	9				
	岗位核心课	1	Opera操作实务	3	54		54	考试			3					
		2	酒店收益管理	3	48	16	32	考试				3[16]				
		3	金钥匙操作实务	4	64		64	考试				4[16]				
		4	前厅运营实务	4	72	18	54	考试			4					
			小计	14	238	34	204		0	0	7	7				
	民宿管家方向	专业方向课	1	酒店运营实务	3	54	22	32	考试		3					
			2	酒店人力资源管理	3	54	24	30	考试			3				
3			酒店情景英语(一)(二)(三)(四)	12	200		200	考试	2[14]	4[16]	4	2				
4			酒店收益管理	3	48	16	32	考试				3[16]				
5			民宿开发与管理	4	72	24	48	考试				4				
6			酒店督导实务	3	54	24	30	考试					3			
			小计	28	482	110	372		2	7	7	12				
岗位核心课		1	民宿服务技能综合训练	4	72		72	考试			4					
		2	酒店活动策划	4	64	24	40	考试				4[16]				
		3	民宿管家实务	4	72	18	54	考试			4					
	4	民宿安全与急救	2	36		36	考试			2						
		小计	14	244	42	202		0	0	10	4					
		合计(高端酒店前厅运营方向)	57	970	204	766		8	11	19	22					
		合计(民宿管家方向)	57	970	204	766		8	11	19	22					
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32									1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。		
	2	创新创业类	2	32	32											
	3	职业素养类	2	32	32											
	4	艺术审美类	2	32	32											
	5	自然科技类	2	32	32											
	6	技能竞赛类	2	32	32											
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32											
	8	外语类(考级考证)	2	32	32											
		合计	8	128	128			2	2	2	2					
岗位实习课	1	岗位认知考察	1	25		25	考查	1周								
	2	顶岗实习	24	600		600	考查					24周				
	3	综合实习、毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周			
		合计	32	800		800		2				25	25			
		总计(高端酒店前厅运营方向)	129.5	2506	632	1874		26	24	25	26	25	25			
		总计(民宿管家方向)	129.5	2506	632	1874		26	24	25	26	25	25			
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1				
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2				
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2				
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8				
	5	校园文化活动	8	128			考查	64		60		4				
	6	社会实践活动	6	108			考查	54		54		/				
		合计	18.5	318												

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课实践安排表

课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	实践形式	安排学期	备注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	参观、考察、调查等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏;微电影、音乐视频录制	2/3	
合计	22.5	448	140	308			

附表三 专业课实践环节安排表

类别	课程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
专业课	酒店情景英语	酒店介绍与岗位认知; 常用设备及物品认知; 中餐对客英语 西餐对客英语 前厅对客英语 客房对客英语 会务对客英语	1-4	学期中	200	介绍酒店; 酒店面试; 推荐酒水,及茶及其他饮料, 酒水服务; 电话礼仪, 酒店礼貌用语 跨文化交际; 客户配套服务; 洗衣服务; 送餐服务; 西餐服务; 中餐服务; 宴会服务; 客房预订; 办理入住; 行李服务; 咨询服务; 收银服务; 外币兑换服务	校外	
	Opera 操作实务	前厅 Opera 操作实训	3	学期中	54	前台接待、前台预订、账务处理、客房管理、佣金管理、房价收益管理、客户档案管理	校内	
	民宿服务技能综合训练	中华茶艺 插花技巧 花艺设计 鸡尾酒调制实训 经典咖啡制作实训	3	学期中	72	茶叶识别、冲泡; 酒水识别、鸡尾酒调制; 咖啡豆识别与挑选、经典咖啡调制 各种礼仪插花、庆典插花、装饰插花	校外	

	前厅运营实务	前厅各类系统操作 前厅各流程客户接待服务	3	学期中	54	商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、会议室服务、互联网服务、委托及代办服务、行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问讯服务	校内	
	金钥匙操作实务	金钥匙岗位操作实训	4	学期中	64	金钥匙仪容仪表管理、金钥匙店内接待服务、金钥匙委托代办服务	校内	
	酒店服务设计	个性化服务流程设计	4	学期中	36	为不同需求特征客人提供个性化服务体系设计并付诸实施	校内	
	酒店收益管理	价格决策	4	学期中	32	动态定价法、衡量收益管理主要指标的计算	校内	
	酒店数字化营销	客户市场分析	3	学期中	18	基于数据分析法、SWOT 分析法对市场做出研判	校内	
	酒店督导实务	督导岗位操作实训	4	学期中	36	员工排班、员工培训计划制定、服务质量评价	校内	
	民宿管家实务	各类客户管家服务	3	学期中	54	民宿各类型客人接待、会员管理、宾客信息安全管理、房态管控、民宿管家服务设计与实施	校内	
	酒店活动策划	策划设计酒店季节性产品或活动	4	学期中	36	根据淡旺季结合节事假期进行主题活动策划	校内	
	民宿安全与应急	突发事件处置	4	学期中	36	识别与预防常见的安全隐患与突发事件，并能进行常规的应急处理与急救。	校内	
	小 计							
岗 位 实 习	岗位认知考察	专业认知、企业考察	1	学期中	25			
	顶岗实习	专业对口岗位实习	5	1-20	600			
	综合实习、毕业设计（论文）	按要求撰写论文	6	1-15	175			
	小 计				800			
总 课 时								

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中，“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考书籍	蔡敏华. 浙江旅游文化	1	
2		程裕帧. 中国文化要略	1	
3		陈乾文. 别说你懂职场礼仪	2	
4		汪中求. 细节决定成败	2	
5		成君忆. 孙悟空是个好员工	3	
6		[英] 诺斯古德·帕金森. 不可不知的管理定律	3	
7		赵凡禹. 管理基本功: 管理规范化/人性化/精细化	4	
8		史蒂芬·柯维. 高效能人士的七个习惯	4	
9	推荐证书	茶艺师		
10		花艺师		
11		调酒师		
12		前厅运营管理		

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	8	5	8	5	/	31
合 计	25	28	25	28	23	15	144

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

1. 高端酒店前厅运营方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.97%	12.29%	24.26%
专业课	204	766	970	8.14%	30.57%	38.71%
职业拓展课	128	/	128	5.11%	/	5.11%
岗位实习课	/	800	800	/	31.92%	31.92%
总计学时	632	1874	2506	25.22%	74.78%	100.00%

2. 民宿管家方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.97%	12.29%	24.26%
专业课	204	766	970	8.14%	30.57%	38.71%
职业拓展课	128	/	128	5.11%	/	5.11%
岗位实习课	/	800	800	/	31.92%	31.92%
总计学时	632	1874	2506	25.22%	74.78%	100.00%



浙江育英职业技术学院

酒店管理与数字化运营专业
(洲际英才班)

2021级“优势职业人”培养方案

二〇二一年七月编印

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进行总体安排.....	5
八、实施保障.....	6
九、毕业要求.....	8
十、附录.....	9

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

二、入学要求

酒店管理与数字化运营专业洲际集团英才培养学院招生对象为应届普通高中毕业生/中等职业学校毕业生/职高学校毕业生/技校毕业生，计划招生人数 55 人。

三、修业年限

学制为三年，学历为大专。

四、职业面向

包括本专业所属专业大类（专业类）及代码，本专业所对应的行业、主要职业类别、主要岗位类别（或技术领域）、职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例。

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）	职业资格证书或技 能等级证书举例
旅游大类 64	旅游类 6401	住宿业 61	4-04 （GBM4-4） 饭店、旅游 及健身娱乐 场所服务人 员	高端酒店的前厅运营及金钥 匙岗位。	茶艺师 咖啡师 花艺师 前厅运营管理（中 级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应高端品牌酒店发展需要，具有优势职业基本素养和良好职业品质，掌握高端品牌酒店前厅运营管理的基础知识，具备高端品牌酒店前厅部运营管理的基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任高端酒店前厅各岗位工作的高素质复合式技能型人才。

（二）培养规格

1. 基本素质要求

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；遵纪守法，严于律己；认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；具有团队精神和良好人际沟通能力；体魄健全，心理健康。

2. 专业知识要求

类别	内容	备注
专业基础知识	(1) 熟练掌握洲际集团酒店对客服务英语相关知识; (2) 了解酒店部门运营管理的专业相关知识; (3) 熟练掌握数字化图文编辑与处理软件基础知识 (4) 掌握职业形象塑造的相关知识 (5) 熟悉摄影摄像的基本知识 (6) 熟悉商务性、事务性和新媒体文案的基础知识 (7) 了解智慧旅游和智慧酒店基础知识及相关知识	
高端酒店前厅运营服务方向	(1) 前厅部门及岗位基础知识 (2) 前厅设备及软硬件基础知识 (3) 宾客关系及消费心理基础知识 (4) 酒店营销基础知识 (5) 金钥匙岗位的基础知识 (6) 高端酒店对客服务英语相关知识	

3. 岗位技能要求

学生通过学习和训练, 应具解决高端酒店前厅运营操作和管家服务实际复杂问题的能力。

毕业生应获得以下职业技能:

类别	内容	备注
专业基础技能	(1) 日常岗位英语听说技能; (2) 倾听、表达、提问、书面沟通等基础沟通技巧; (3) 常见 Office 软件使用技能 (4) 基础职业化妆与形体技能 (5) 照片、视频拍摄与剪辑技能 (6) 新媒体营销工具应用技能	
高端酒店前厅运营服务方向	(1) 礼宾服务技能; (2) Opera 系统操作技能 (3) 投诉处理技能 (4) VIP 接待技能 (5) 能够处理 O T A 等官网线上订单 (6) 相关信息与安全系统操作技能 (7) 数据分析工具使用技能	

4. 职业能力要求

- (1) 具备良好的语言表达和沟通能力;
- (2) 具备良好的英语交际能力;
- (3) 具有较好的新媒体方案写作与编辑能力;
- (4) 具有较好的客户需求研判能力;
- (5) 具有较强的接待服务能力;
- (6) 具备良好的宾客突发事件处置能力

5. 职业品质要求

公共品质: 爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

优势品质: 热情、耐劳、细致、工匠精神、文化自信。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

该类课程主要包括:

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为: 608 学时, 其中实践教学 308 学时。

(二) 专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。酒店管理与数字化运营专业课分为专业群共享专业基础课、专业方向课、岗位核心课三大类。

总学时为: 980 学时, 其中实践教学 798 学时。

1. 课程类型

(1) 专业群共享专业基础课

包括: 《管理学基础》、《沟通技能训练》、《职业形象训练》、《摄影摄像实训》、《数字化图文编辑与处理》、《新媒体文案写作》、《智慧旅游概况》等课程。

总学时为: 244 学时, 其中实践教学 192 学时

(2) 专业方向课

包括: 《酒店运营实务》、《酒店营销实务》、《酒店情景英语(一)(二)(三)(四)》、《客户关系管理》、《酒店服务设计》、《前厅运营实务》等课程。

总学时为: 442 学时, 其中实践教学 330 学时。

(3) 岗位核心课

包括: 《Opera 操作实务》、《酒店收益管理》、《金钥匙操作实务》、《洲际英才学

院专属课》、《跟岗见习实训（一）（二）（三）》等课程。

总学时为：294 学时，其中实践教学 276 学时。

2. 主要课程内容

（1）专业方向课

①酒店运营实务

本课程为专业方向课，总学时为 72 学时，第二学期开设。本课程为在职业人培养计划中属于专业基础课，具有理论性强、与实际工作联系紧密的特点。课程通过参观认知让学生掌握饭店餐饮部、房务部及后台运营部门的岗位工作的基本情况，为后续前厅运营及金钥匙服务的学习与能力提升打下基础。

②客户关系管理

本课程为专业方向课，总学时为 36 学时，第三学期开设。通过对于客户档案管理、客户意见征询与分析、网络服务平台维护、消费心理分析、投诉处理等方面的实践训练，使学生了解客户关系的基本概念，树立客户关系管理的意识，掌握提升客户满意度、忠诚度的技巧与能力，为后续专业实践学习提供支持保障。

③酒店情景英语（一）（二）（三）（四）

本课程是一门校企合作共同开发的专业课，在第一、二、三、四学期开设，总学时为 172 学时，课程内容源自国际高端酒店的工作情景，并采用 1+1 模式教学。它以酒店工作的情境为依据，主要学习内容有：Hotel Introduction and Oriental Training/酒店介绍和迎新培训、Beverage service and Tea/酒水及茶饮、Etiquette at Hotels/酒店礼仪、Front office/前厅英语、Cross Culture/跨文化交际、Onboard Training/跟岗实习等。

④酒店营销实务

本课程为校企合作共同开发的专业课，总课时 36 学时，第三学期开设。本课程主要学习酒店市场调研、酒店产品分析、酒店定价策略、酒店渠道策略、酒店广告促销以及酒店公共关系等内容。

⑤酒店服务设计

本课程是校企合作共同开发的专业课，总学时为 72 学时，在第四学期开设。通过本课程学习，学生将熟悉酒店常见类型客人的需求特征，并结合客人特征为客人提供个性化服务体系设计并付诸实施，从而培养学生服务至上的现代服务理念，塑造学生以人为本的服务素养。

⑥前厅运营实务

本课程为校企合作共同开发的专业课，总学时为 72 学时，第三学期开设。通过对于商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、互联网服务、委托及代办服务等系统的操作，为客户提供行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问

讯服务等方面的实践训练，使学生具备接待酒店各类客户的专业能力，树立现代服务意识为后续酒店管家服务能力提升提供前序性训练保障。

（2）岗位核心课

① Opera 操作实务

本课程总学时为 36 学时，第三学期开设。本课程主要学习前厅预定操作与管理、入住录入、客户档案管理、退房结算、发票税务等模块的 Opera 系统操作技能。

② 酒店收益管理

本课程总学时为 36 学时，第四学期开设。旨在帮助学生理解酒店的收益管理与战略性定价过程，在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。本课程注重将收益管理理论和旅游企业的实践案例结合起来展开教学，并辅之以 Opera 软件教学。

③ 金钥匙操作实务

本课程总学时为 54 学时，第四学期开设。通过我国金钥匙标准的模块训练，让学生具备金钥匙综合素养，能为客人提供各项金钥匙标准服务。课程为纯实操训练，通过我国金钥匙服务模块内容训练，培养学生具备现代酒店中国金钥匙所需的高规格服务的综合素养。

④ 洲际英才学院专属课（洲际集团文化+IHG 真正待客之道）

本课程专门针对洲际英才班订单班开设，总学时是 18 课时，第四学期开设。课程内容由洲际英才学院与学校一起根据行业用人标准设定，包含酒洲际集团文化和 IHG 真正待客之道。

⑤ 跟岗见习实训（一）（二）（三）

本课程是一门校企合作共同开发的课程，总学时为 120 学时，课程内容源自于洲际集团旗下酒店的工作工作情景，分别在第二、三、四三个学期进行为期 2 周的跟岗见习，并采用 1+1 模式教学：每 2 位学生跟随一名企业专家进行 2 周的跟岗观察见习，见习内容为现场的管理，专任教师分别在酒店相应的部门进行对学生进行相应实训项目的教学指导。主要学习内容：迎宾部门现场管理、餐饮部厅面现场管理、宴会厅现场管理、客房部楼面现场管理、吧台现场管理等内容。

（三）岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

其中《前厅运营实务》、《酒店收益管理》为课证融通课程，《酒店情景英语（一）（二）（三）（四）》、《跟岗见习实训（一）（二）（三）》、《洲际英才学院专属课》为校企合作开发课程。

七、教学进程总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店管理专业现有专任老师 5 人，省级专业带头人 1 人；中高级职称比例为 2:3，双师素质教师 5 人，占比 100%（具体情况见表 1）。专业有兼职教师 11 人，均来自酒店中高层管理人员，承担着部分专业课程实践教学及实习实训指导（具体情况见表 2）。

表 1 酒店管理专业专任教师情况一览表

姓名	学历/学位	专业	毕业院校	职称	双师素质	承担任务
周岚	硕士	旅游管理	香港理工大学	副教授	是	专业课程教学
徐芳	硕士	旅游管理	浙江大学	副教授	是	专业带头人；专业课程教学
占胜	硕士研究生	旅游管理	西安工业大学	讲师	是	专业课程教学
沈永青	本科	工商管理	浙江大学	讲师	是	专业课程教学
葛秀华	硕士研究生	旅游管理	浙江工商大学	副教授	否	专业英语教学

表 2 酒店管理专业兼职教师情况一览表

姓名	单位	职务	承担教学任务
罗滢	杭州黄龙饭店	人力资源总监	顶岗实习、认知实训
吴青艳	杭州洲际酒店	人力资源总监	认知实训、跟岗见习实训、顶岗实习
李国雄	杭州洲际酒店	洲际集团华东区总经理	洲际订单班课程包
宋长鹰	纳德酒店股份有限公司	总经理	顶岗实习
施群丹	湘湖逍遥庄园	人力资源部总监	顶岗实习、毕业论文
王笑	杭州柏悦酒店	部门经理	酒水知识与调酒技术、顶岗实习
亓欣	杭州西子宾馆	部门经理	顶岗实习
张湫琦	杭州洲际酒店	培训部高级经理	跟岗见习实训、洲际订单班课程包
Helena Dai	杭州洲际酒店	收益总监	“洲际订单班课程包”
Wenny Ni	杭州洲际酒店	财务总监	“洲际订单班课程包”
Terence Sim	杭州洲际酒店	餐饮总监	“洲际订单班课程包”
Barbie Zhang	杭州洲际酒店	HR 经理	“洲际订单班课程包”

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业拥有餐饮与调酒实训室、客房服务实训室、前厅服务实训室等校内实训基地各 1 个，基本能满足酒店专业实训课程的教学需要。

2. 校外实训基地

专业拥有 7 家紧密型校外实训基地，2 家松散型校外实训基地，建立了长期稳定的合作关系，通过订单培养、学徒制培养等形式为企业输送了一批又一批的酒店管理储备人才和高技能人才。同时，校外基地也为专业开展认知实训、专业实训、课程实训等实践环节提供了场地和资源。

（三）教学资源

1. 课程资源

酒店专业围绕高端化、国际化、人文化的人才培养思路，课程建设立足本校学生特点、酒店行业人才需求标准，坚持校企合作课程开发与建设的理念，形成了公民素养课程、专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程四大课程体系。在专业技术课程中又形成了专业群平台课、技术技能课、专业拓展课等类别。近三年来，校企合作开发了《订单培养课程包》、《酒店实用礼仪》、《宴会与会议接待》、《认知实训》、《顶岗实习》、《酒店服务技能综合实训》、《酒店情景英语》、《餐饮运行与管理》等多门课程，先后立项或建成《茶艺实训》、《餐饮运行与管理》、《酒店实用礼仪》三门院精品课程或在线开放课程。专业拓展课程升级为 8 门，给予学生更宽的专业拓展面。随着酒店专业建设国际化的新布局，与洲际英才学院共同研制了《洲际英才班人才培养方案》及定制的课程体系。

2. 教材资源

主编、自编及参编《前厅、客房服务与管理》、《管理学基础》等教材 4 本，引入洲际英才学院“酒店情景英语”等 3 本校企共创教材。

3. 课堂教学资源

酒店专业积极推进课程信息化教学改革，采用在线学习平台、云班课等信息化教学平台推进翻转课堂、混合式教学等教学模式改革。

（四）教学方法

酒店专业注重课程教学方法的改革。在基于任务驱动教学改革的基础上，依托校企合作平台，尝试了校企共教共育的校企联合学院模式教学改革。专业特色专属课程采用“1+1”和“1+N”教

学，即 1 个专任教师与 1 个或多个企业专家共同授课。

（五）学习评价

构建了课程成绩与学分管理体系、课程学习的教师与企业专家二元评价、评价内容上的过程与结果导向双重评价体系。

1. 学生专业学习评价管理体系

学生专业学习情况通过学生完成各门课程修习的成绩来评价，即各门课程达到 60 分以上为及格，90 分以上为优秀；其学习整体状况则通过各类课程修习所得的学分来进行评价，即学生必须修满 176 学分方可毕业。

2. 部分专业课程学习的教师与企业专家二元评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习评价由任课教师与企业专家共同评价，具体的评价指标则根据各门课程的具体性质进行划分，成绩百分比也因课程而异，详见附表一 培养计划进程表。

3. 评价内容上的过程与结果导向双重评价体系

大多数专业技术课程、职业拓展课程、实践实训课程的学习采用过程与结果导向的双重评价体系，既注重课程项目化学习的过程评价，也注重结果评价，评价指标则根据课程内容，引进行业企业的标准。

（六）质量管理

学院整体质量管理下的专业产学结合质量管理体系：

1. 学院二级分院质量管理体系

学院实行分管教学院长下的督导教学评价体系，每学期对课程教学质量进行监控，全校实行标准化的课堂教学质量评价体系。

二级分院则根据学院的规章制度细化制定分院各专业课程教学质量评价体系，由分院院长、教学副院长主导，分院督导和教研室共同对课程教学质量进行监控评价。

2. 同行评教、学生评教相结合

学院实行同行评教和学生评教相结合的教学质量评价体系，学院设立教学督导员对课程教学进行专门评价，同时学院选拔学生信息员对课程教学进行评价反馈，而每学期均安排学生对每门课程教学质量进行标准化测评。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“优势职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定

的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一

2021级酒店管理与数字化运营专业洲际英才班培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注	
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六		
								18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	48		考查	4[12]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	考试		3[16]						
	3	体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	考查	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]				
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2							
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]				
	6	通用英语(一)(二)	4	64	64		考试	2[14]	2[18]						
	7	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]						
	8	职业发展与就业指导	1	16	16		考查		2[8]						
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]						
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查			2[16]					
	合计			32.5	608	300	308		14	11	4	2			
专业群共享专业基础课	1	管理学基础	2	32	16	16	考查			2[16]					
	2	沟通技能训练	2	32		32	考查		2[16]						
	3	职业形象训练	2	28		28	考查	2[14]							
	4	摄影摄像实训	2	32		32	考查				4[8]				
	5	数字化图文编辑与处理	2	36		36	考试		2						
	6	新媒体文案写作	2	28		28	考试				2[14]				
	7	智慧旅游概况	3	56	36	20	考试	4[14]							
	小计			15	244	52	192		6	4	2	6			
专业课	专业方向课	1	酒店运营实务	3	54	22	32	考试		3					企业教学课时10
		2	酒店数字化营销	2	36	18	18	考试			4				企业教学课时6
		3	酒店情景英语(一)(二)(三)(四)	10	172		172	考试	2[14]	2	4	2			企业教学课时50
		4	客户关系管理	2	36	18	18	考试				2			
		5	酒店服务设计	4	72	36	36	考试				4			企业教学课时10
		6	前厅运营实务	4	72	18	54	考试			4				企业教学课时10
	小计			25	442	112	330		2	5	12	8			
	岗位核心课	1	Opera操作实务	2	36		36	考试			2				
		2	酒店收益管理	2	36	18	18	考试				2			企业教学课时6
		3	金钥匙操作实务	3	54		54	考试				3			
		4	洲际英才学院专属课(洲际集团文化+IHG真正待客之道)	1	18		18	考试				√			企业教学课时18
		5	跟岗见习实训(一)(二)(三)	9	150		150	考查		25[2]	25[2]	25[2]			企业教学课时120
	小计			17	294	18	276		0	2	4	7			
合计(高端酒店前厅运营方向)			57	980	182	798		8	11	18	21				
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32									1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。	
	2	创新创业类	2	32	32										
	3	职业素养类	2	32	32										
	4	艺术审美类	2	32	32										
	5	自然科学类	2	32	32										
	6	技能竞赛类	2	32	32										
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32										
	8	外语类(考级考证)	2	32	32										
合计			8	128	128			2	2	2	2				
岗位实习课	1	岗位认知考察	1	25		25	考查	1周							
	2	顶岗实习	24	600		600	考查					24周			
	3	综合实习、毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周		
	合计			32	800		800		2				25	25	
总计(高端酒店前厅运营方向)			129.5	2516	610	1906		26	24	24	25	25	25		
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1			
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2			
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2			
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8			
	5	校园文化活动	8	128			考查	64		60		4			
	6	社会实践活动	6	108			考查	54		54		/			
合计			18.5	318											

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课实践安排表

课 程 名 称	学 分	总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	实 践 形 式	安 排 学 期	备 注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	参观、考察、调查等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏；微电影、音乐视频录制	2/3	
合计	22.5	448	140	308			

附表三 专业课实践环节安排表

类别	课 程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
专业课	酒店情景英语	酒店介绍与岗位认知； 常用设备及物品认知； 中餐对客英语 西餐对客英语 前厅对客英语 客房对客英语 会务对客英语	1-4	学期中	172	介绍酒店；酒店面试；推荐酒水,及茶及其他饮料,酒水服务；电话礼仪,酒店礼貌用语 跨文化交际；客户配套服务；洗衣服务；送餐服务；西餐服务；中餐服务；宴会服务；客房预订；办理入住；行李服务；咨询服务；收银服务；外币兑换服务	校内 外结合	
	酒店服务设计	个性化服务流程设计	4	学期中	44	为不同需求特征客人提供个性化服务体系设计并付诸实施	校内	
	酒店收益管理	价格决策	4	学期中	18	动态定价法、衡量收益管理主要指标的计算	校内	
	酒店营销实务	客户市场分析	3	学期中	18	使用 SWOT 分析法对市场做出研判	校内	

	Opera 操作实务	前厅 Opera 操作实训	3	学期中	36	前台接待、前台预订、账务处理、客房管理、佣金管理、房价收益管理、客户档案管理	校内	
	前厅运营实务	前厅各类系统操作 前厅各流程客户接待服务	3	学期中	54	商务办公设备操作、公安系统上传操作、前厅客房管理系统操作、会议室服务、互联网服务、委托及代办服务、行李服务、礼宾服务、总机服务、客房预订管理、访客接待、问讯服务	校内外	
	金钥匙操作实务	金钥匙岗位操作实训	4	学期中	54	金钥匙仪容仪表管理、金钥匙店内接待服务、金钥匙委托代办服务	校内外	
	洲际英才学院专属课	洲际集团文化+IHG 真正待客之道	4	学期中	18	洲际文化实践活动、IHG 真正待客之道实践	校内外	
	跟岗见习（一） （二）（三）	洲际酒店学徒跟岗见习	2-4	学期中	150	前厅各岗位工作职责、流程操作、环境管理、服务质量管理、目标客户管理、成本管理等。	校内外	
	小 计							
岗 位 实 习	岗位认知考察	专业认知、企业考察	1	学期中	25			
	顶岗实习	专业对口岗位实习	5	1-20	600			
	综合实习、毕业设计（论文）	按要求撰写论文	6	1-15	175			
	小 计				800			
总 课 时								

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中，“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考书籍	蔡敏华. 浙江旅游文化	1	
2		程裕帧. 中国文化要略	1	
3		陈乾文. 别说你懂职场礼仪	2	
4		汪中求. 细节决定成败	2	
5		成君忆. 孙悟空是个好员工	3	
6		[英] 诺斯古德·帕金森. 不可不知的管理定律	3	
7		赵凡禹. 管理基本功: 管理规范化/人性化/精细化	4	
8		史蒂芬·柯维. 高效能人士的七个习惯	4	
9	推荐证书	茶艺师		
10		花艺师		
11		调酒师		
12		前厅运营管理		

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	8	5	8	5	/	31
合 计	25	28	25	28	23	15	144

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.92%	12.24%	24.17%
专业课	182	798	980	7.23%	31.72%	38.95%
职业拓展课	128	/	128	5.09%	/	5.09%
岗位实习课	/	800	800	/	31.80%	31.80%
总 计 学 时	610	1906	2516	24.24%	75.76%	100.00%



浙江育英职业技术学院

会展策划与管理专业
2021级“优势职业人”培养方案

二〇二一年七月编印

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置与要求.....	3
七、教学进行总体安排.....	7
八、实施保障.....	7
九、毕业要求.....	9
十、附录.....	9

一、专业名称及代码

1. 专业名称：会展策划与管理
2. 专业代码：540112

二、入学要求

普通高中毕业或具有同等学力者。

三、修业年限

本专业基本学制三年，学历为大专学历。

四、职业面向

包括本专业所属专业大类（专业类）及代码，本专业所对应的行业、主要职业类别、主要岗位类别（或技术领域）。

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)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	会议及展览 服务人员 (40707)	会展设计师 (4070701)	活动策划与运营、 会展营销与推广、 数字会展技术应 用	会展职业经理人

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应/围绕/对接会展行业和产业发展需要，具有优势职业基本素养和良好职业品质，掌握会展活动基础知识，具备会展活动基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任并从事会展活动类工作的高素质复合式技能型人才。

1. 初次岗位：会展活动类项目执行、招商招展营销专员、会展活动类数字接入设备调试工程师、会展活动类数字中台设备调试工程师、会展活动类数字中台设备推广专员。

2. 发展岗位（毕业3年之后发展定位）：小型会展活动项目策划师、小型会展活动项目经理、大中型会展活动项目主管、会展活动类数字中台设备产品经理（市场侧）、会展活动类数字接入设备联调工程师。

(二) 人才培养规格

1. 基本素质要求

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；遵纪守法，严于律己；认真的学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；具有团队精神和良好人际沟通能力；体魄健全，心理健康。

2. 专业知识要求

- (1) 掌握会展活动的基本原理和特点；
- (2) 掌握一定行政、商务文书写作的规范和技巧；
- (3) 掌握项目管理和市场营销学的基本理论；
- (4) 掌握会议、展览、节事活动策划的原理和技巧；
- (5) 掌握会议、展览、节事活动招商招展、营销推广的方法和手段；
- (6) 掌握会议、展览、节事活动项目运营管理的方法和手段。
- (7) 掌握数字会展接入和中台技术的基本原理和应用方法

3. 岗位技能要求

- (1) 具备会展活动项目的市场调研能力；
- (2) 具备小型会展活动项目的策划能力；
- (3) 具备会展活动项目的招商招展和营销推广能力；
- (4) 具备小型会展活动的运营管理能力；
- (5) 具备会展项目的后期跟踪和评估能力；
- (6) 具备行政和商务文书的写作能力；
- (7) 具备汇报材料制作与现场讲解的能力；
- (8) 具备数字会展接入设备和 SaaS 中台设备的调试能力

4. 职业能力要求

- (1) 具有良好的语言表达能力（口头和书面）；
- (2) 具有良好的人际交往和沟通能力；
- (3) 具有一定的政治经济洞察力；
- (4) 具有良好的经营管理能力和协调能力；
- (5) 具有会展活动策划与管理的专项技能；
- (6) 具有自我学习的能力和对不同岗位的适应能力。

5. 职业品质要求

- (1) 公共品质：爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献；
- (2) 优秀品质：创新、协作、敏锐、务实。

六、课程设置及要求

（一）公民素养课

该类课程主要包括：

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、沟通与应用文写作、职业形象与礼仪、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为：608 学时，其中实践教学 308 学时。

（二）专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。会展策划与管理专业课分为专业群共享专业基础课、专业方向课、岗位核心课三大类。

活动运营方向专业课总学时为：994 学时，其中实践教学 582 学时；

数字技术应用方向专业课总学时为：994 学时，其中实践教学 594 学时。

1. 课程类型

（1）专业群共享专业基础课

包括：《管理学基础》、《沟通技能训练》、《职业形象训练》、《摄影摄像实训》、《数字化图文编辑与处理》、《新媒体文案写作》、《智慧旅游概况》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 192 学时。

（2）专业方向课

活动运营方向包括：《会展英语（一）（二）（三）（四）》、《行政及商务文书训练》、《参展商实务》、《会展法规与标准》、《招商招展实务（一）（二）》、《中国国际动漫节实训》等课程。

总学时为：422 学时，其中实践教学 198 学时。

数字技术应用方向包括：《会展英语（一）（二）（三）（四）》、《会展项目管理》、《展览策划》、《会展营销》、《数字会展基础》、《会议与活动策划》、《中国国际动漫节实训》等课程。

总学时为：454 学时，其中实践教学 202 学时。

（3）岗位核心课

活动运营方向包括：《会展场馆管理实务（一）、（二）》、《会议管理实务（一）、（二）》、《展览管理实务（一）、（二）》、《活动管理实务（一）、（二）》等课程。

总学时为：328 学时，其中实践教学 192 学时。

数字技术应用方向包括：《云会展管理实务（一）、（二）》、《数字 SaaS 中台应用实务（一）、（二）》、《数字接入设备应用实务（一）、（二）》、《数字直播实务》等课程。

总学时为：296 学时，其中实践教学 200 学时。

（三）岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

其中《会议管理实务（一）、（二）》、《展览管理实务（一）、（二）》、《活动管理实务（一）、（二）》、《会展项目管理》、《展览策划》、《会议与活动策划》、《会展场馆管理实务（一）、（二）》为课证融通课程，《中国国际动漫节实训》、《数字 SaaS 中台应用实务（一）、（二）》、《数字接入设备应用实务（一）、（二）》、《数字直播实务》为校企合作开发课程。

2. 主要课程内容

（1）专业方向课

1. 会展英语（一）（二）（三）（四）

本课程学时为 148 学时，为活动运营方向和数字技术应用方向的专业方向课，四个学期开设。第一学期 28 课时、第二学期 56 课时、第三学期 32 课时，第四学期 32 课时。

教学内容：培养学生实际工作中使用英语进行交际的能力，较好地迎合了杭州“打造国际会议目的地”这一目标。本课程以够用、实用、致用为经度延伸，以专业、职业、行业为纬度扩展，以语言训练提高增强交际能力为主，以实践训练掌握会展专业常规知识为辅，提倡实际应用的自主互动的学习过程。本门课程致力于提高学生在职场中实际应用英语交际的能力，增强对会展业及会展常规知识的了解，帮助学生打下良好的职业基础，培养较高的职业素质。

2. 行政及商务文书训练

本课程学时为 64 学时，为活动运营方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：主要包括应用文、合同、招投标文件、广告词等文书的写作规范和写作技巧，提高学生制作合同、公文、招投标、广告词的能力；

3. 参展商实务

本课程学时为 64 学时，为活动运营方向的专业方向课，第四学期开设。

教学内容：包括企业参展相关程序、展览会的选择、参展人员、展品的选择与包装运输、展位选择与布展、展期现场工作、企业参展营销推广实务、参展企业展后工作及参展评估。课程通过理论知识讲授与模拟的国际参展实务技能相结合，帮助学生具备一般企业参加展会的能力。

4. 会展法规与标准

本课程学时为 32 学时，为活动运营方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：掌握会展相关法律法规的基础知识；加强对我国现行的市场经济法律、法规

的认识和理解；增强法制观念并使其初步具有运用自己掌握的法律知识观察、分析、处理有关经济法律问题的能力，了解会展行业相关标准。

5. 招商招展实务（一）（二）

本课程学时为 64 学时，本课程为活动运营方向的专业方向课，第三、四两个学期开设。第三学期 32 课时，第四学期 32 课时。

教学内容：包含会展活动招商与招展的流程、技巧以及组织实施等内容；通过深入了解和实操训练，具备一定的会展活动招商招展能力。

6. 中国国际动漫节实训

本课程学时为 50 学时，为活动运营方向和数字技术应用方向的专业方向课。开设于第二学期。

教学内容：作为会展综合训练，主要包括：策划、营销、组织、准备、接待、服务、展位平面设计等。本课程从岗位分析入手，形成具有典型性的技能训练项目，较好地处理理论教学与技能训练的关系，学生通过参加中国国际动漫节的会展项目训练，可获得相关的知识和技能，切实落实职业人教学指导思想。

7. 会展项目管理

本课程学时为 64 学时，为数字技术应用方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：包括会展项目管理的基础知识、管理内容、管理程序和管理方法；会展市场调查和可行性分析；会展项目的生命周期以及各阶段的启动、计划、实施、控制与收尾过程；会展项目的整体管理和进度、成本、质量、范围、沟通、人力资源、风险、采购的分项控制与管理；帮助学生利用项目管理的理论知识，为今后会展类项目的管理打下基础。

8. 展览策划

本课程学时为 64 学时，为数字技术应用方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：包括展览策划的一般流程和基本内容，掌握展览项目立项策划书的制作要点和格式要求，还必须使学员理解和掌握展览项目的财务资金预算和使用、资金的来源和风险防范、展览项目的市场推广和品牌建设及维持、展会的招商招展策划等专项内容。使学生初步具备展览项目的环境和市场等的分析总结和判断能力、展览项目立项策划书的撰写能力、初步的财务分析能力；培养学生的风险意识、竞争意识、品牌意识。

9. 会展营销

本课程学时为 32 学时，为数字技术应用方向的专业方向课，第四学期开设。

教学内容：包括 4P 原理、PESTEL 宏观环境分析、SWOT 分析、STP 市场细分、目标市场、市场定位、会展企业环境分析、会展市场分析、会展营销策略，紧密联系实际，剖析实操案例，使学生在掌握理论的基础上，培养和提高正确分析和解决会展企业在市场营销方面的实践能力。

10. 数字会展基础

本课程学时为 32 学时，为数字技术应用方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：了解数字会展发展趋势、会展活动中常用的数字设施设备，数字会议展览和活动的策划方式和管理流程等。提高学生对数字会展的理解，具备一定的数字会展策划实施的基础能力。

11. 会议与活动策划

本课程学时为 64 学时，为数字技术应用方向的专业方向课，第三学期开设。

教学内容：介绍国内外活动活动及会展项目的发展现状及趋势，着重教授会议活动在主题、亮点提炼、场地设置等方面的安排与策划，运用案例分析和实践教学掌握会议活动策划的基本技能。帮助学生在会议和活动版块上具备策划的能力。

(2) 岗位核心课

1. 会展场馆管理实务（一）、（二）

本课程学时为 88 学时，为活动运营方向的岗位核心课，第三、四两个学期开设。第三学期 32 课时，第四学期 56 课时。

教学内容：主要包括会展场馆的财务经营管理、标准化管理、人力资源管理等，通过学习，熟悉场馆设施设备的使用方法，能够协助场馆经理开展场馆管理工作。

2. 会议管理实务

本课程学时为 64 学时，为活动运营方向的岗位核心课，第三学期开设。

教学内容：课程主要围绕如何成功策划一个会议展开，教授学生如何通过各类资源要素分析，策划如政府型会议、产业型会议、商业型会议。通过教学，帮助学生具备会议策划与管理的能力。

3. 展览管理实务（一）、（二）

本课程学时为 88 学时，为活动运营方向岗位核心课，第三、四两个学期开设。第三学期 64 课时，第四学期 32 课时。

教学内容：按照宏观规划——中观策划——微观计划来安排内容，教授学生如何通过城市会展业发展规划和会展业发展资源分析，策划展览会的目标和要素，通过教学，帮助学生具备小型展览策划的能力。

4. 活动管理实务（一）、（二）

本课程学时为 88 学时，为活动运营方向岗位核心课，第三、四两个学期开设。第三学期 32 课时，第四学期 64 课时。

教学内容：教授学生如何通过各类资源要素分析，策划如婚庆、节庆等活动，通过教学，帮助学生具备中小型活动策划的能力。

5. 云会展管理实务（一）、（二）

本课程学时为 88 学时，为数字技术应用方向岗位核心课，第三、四两个学期开设。第三学期 32 课时，第四学期 56 课时。

教学内容：课程结合线上会展趋势，以数字化手段为基础，教授学生设计策划和实施云会展活动项目，帮助学生具备策划云端会展活动项目的能力。

6. 数字 SaaS 中台应用实务

本课程学时为 64 学时，为数字技术应用方向岗位核心课，第三学期开设。

教学内容：课程主要涉及数字会展 SaaS 中台设备和软件的应用和调试。掌握 SaaS 中台设备和软件的应用场景，帮助学生具备数字会展 SaaS 中台设备和软件的应用调试和推广的能力。

7. 数字接入设备应用实务（一）、（二）

本课程学时为 88 学时，为数字技术应用方向岗位核心课，第三、四两个学期开设。第三学期 56 课时，第四学期 32 课时。

课程主要涉及数字会展接入设备和软件的应用和调试。掌握各类接入设备和软件的应用场景，帮助学生具备数字会展接入设备和软件的应用调试和推广的能力。

8. 数字直播实务

本课程学时为 56 学时，为数字技术应用方向岗位核心课，第四学期开设。

教学内容：课程主要涉及会展类数字直播设备和软件的调试和应用，掌握会展类数字直播的技巧，帮助学生具备一定的会展类数字直播的能力和会展类数字直播设备和软件的调试和应用的能力。

七、教学进行总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

专业按照课程要求，由一名专职教师和一名行业专家共同组建“1+1”双导师制课程教学组。并以此为基础，引入若干名会展相关领域专家，构建专业师资队伍。目前专职教师 4 名，兼职教师 13 名。

（二）教学设施

1. 多媒体机房。涉及专业教学课程包括 Photoshop 软件技术、AutoCad 软件技术、Illustrator 软件技术、Sketchup 软件技术等。

2. 会展工作室。涉及校外会展活动类项目合作课程；

（三）教学资源

1. 校外实训基地。

（1）杭州中国国际动漫节会展有限公司。涉及课程包括中国国际动漫节实训、认知实训、顶岗实习等；

(2) 杭州西湖国际博览有限公司。涉及课程包括会展项目管理、会展场馆经营与管理、会展产业导论、展览策划、会议与活动策划、认知实训、顶岗实习等；

(3) 杭州嘉诺展览有限公司。涉及课程包括会展营销、会展英语、国际参展实务、会展文案写作、展览策划、会议与活动策划、认知实训、顶岗实习等；

(4) 浙江省会展行业协会。涉及课程包括国际参展实务、会展文案写作、会展搭建技术与应用、展示陈列与视觉设计等。

2. 专业教学资源库。

(1) 浙江省会展行业协会官网及公众号教学版块、杭州市会议与展览业协会官网及公众号教学板块。涉及课程包括会展产业导论、会展项目管理、会展场馆经营与管理、会展文案写作等；

(2) 超星学习通平台。涉及课程包括会展产业导论、会展项目管理、展览策划、会展搭建技术与应用等；

(3) 职教云平台。涉及课程包括会展产业导论、会展文案写作、会展项目管理、会展场馆经营与管理、展览策划、会议与活动策划等。

3. 智慧旅游学院专业群师资共享。

(四) 教学方法

1. 专业教师将不断总结应用在线平台技术和新媒体技术，结合项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，推动课堂教学进一步提升。

2. 采用双导师制，建立学生链，采用混合型教学方式，结合案例、情景、真实性实训项目等，进一步提升专业学生专业实践能力。

(五) 学习评价

专业教研室将严格落实培养专业目标和规格要求，以过程考核、实践技能考核为基础，结合课堂成绩，平衡课程总成绩中的比重，突出实践和解决问题的能力。考核将结合专业技能测试，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，部分校企开发课程，联合企业共同考评，引导学生自主学习、独立思考，提高学习效率，加强沟通协调、解决问题的能力。强化课程实践、实习实训、毕业设计（论文）等一系列实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

(六) 质量管理

1. 学期初期、中期、末期教学日历和教案检查；

2. 专业课程公开课；

3. 说课及集体备课。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“优势职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公共基础课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一

2021级会展策划与管理专业培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注	
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六		
								18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	48		考查	4[12]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	考试		3[16]						
	3	体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	考查	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]				
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2							
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]				
	6	通用英语(一)(二)	4	64	64		考试	2[14]	2[18]						
	7	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]						
	8	职业发展与就业指导	1	16	16		考查		2[8]						
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]						
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查			2[16]					
		合计	32.5	608	300	308		14	11	4	2				
专业群共享专业基础课	1	管理学基础	2	32	16	16	考查		2[16]						
	2	沟通技能训练	2	32		32	考查		2[16]						
	3	职业形象训练	2	28		28	考查		2[14]						
	4	摄影摄像实训	2	32		32	考查				4[8]				
	5	数字化图文编辑与处理	2	36		36	考试		2						
	6	新媒体文案写作	2	28		28	考试				2[14]				
	7	智慧旅游概况	3	56	36	20	考试	4[14]							
		小计	15	244	52	192		4	8	0	6				
专业方向课	1	会展英语(一)(二)(三)(四)	8	148	100	48	考试	2[14]	4[14]	2[16]	2[16]				
	2	行政及商务文书训练	4	64	32	32	考试			4[16]					
	3	参展商务	4	64	40	24	考试				4[16]				
	4	会展法规与标准	2	32	28	4	考试			2[16]					
	5	招商招展实务(一)(二)	4	64	24	40	考查			4[8]	4[8]				
	6	中国国际动漫节实训	2	50	0	50	考查		25[2]						
			小计	24	422	224	198		2	4	10	8			
	岗位核心课	1	会展场馆管理实务(一)(二)	4	88	32	56	考试			2[16]	4[14]			
		2	会议管理实务	4	64	40	24	考试			4[16]				
		3	展览管理实务(一)(二)	4	88	32	56	考试			4[14]	4[8]			
4		活动管理实务(一)(二)	4	88	32	56	考试			4[8]	4[14]				
		小计	16	328	136	192		0	0	12	10				
专业方向课	1	会展英语(一)(二)(三)(四)	8	148	100	48	考试	2[14]	4[14]	2[16]	2[16]				
	2	会展项目管理	4	64	40	24	考试			4[16]					
	3	展览策划	4	64	40	24	考试			4[16]					
	4	会展营销	2	32	16	16	考试				2[16]				
	5	数字会展基础	2	32	16	16	考试			2[16]					
	6	会议与活动策划	4	64	40	24	考试				4[16]				
	7	中国国际动漫节实训	2	50	0	50	考查		25[2]						
		小计	26	454	252	202		2	4	12	8				
岗位核心课	1	云会展管理实务(一)(二)	4	88	32	56	考试			2[16]	8[7]				
	2	数字SaaS中台应用实务(一)	4	64	24	40	考试			4[16]					
	3	数字接入设备应用实务(一)	4	88	32	56	考试			4[14]	8[4]				
	4	数字直播实务	2	56	8	48	考试				8[7]				
		小计	14	296	96	200		0	0	10	8				
		合计(活动运营方向)	55	994	412	582		6	12	22	24				
		合计(数字技术应用方向)	55	994	400	594		6	12	22	22				
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32									1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。	
	2	创新创业类	2	32	32										
	3	职业素养类	2	32	32										
	4	艺术审美类	2	32	32										
	5	自然科技类	2	32	32										
	6	技能竞赛类	2	32	32										
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32										
	8	外语类(考级考证)	2	32	32										
		合计	8	128	128			2	2	2	2				
岗位实习	1	岗位认知考察	1	25		25	考查	1周							
	2	顶岗实习	24	600		600	考查					24周			
	3	综合实习、毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周		
		合计	32	800		800		2				25	25		
		总计(活动运营方向)	127.5	2530	840	1690		24	25	28	28	25	25		
		总计(数字技术应用方向)	127.5	2530	828	1702		24	25	28	26	25	25		
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1			
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2			
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2			
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8			
	5	校园文化活动	8	128			考查	64		60		4			
	6	社会实践活动	6	108			考查	54		54		/			
		合计	18.5	318											

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课程实践安排表

课 程 名 称	学 分	总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	实 践 形 式	安 排 学 期	备 注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	参观、考察、调查等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏；微电影、音乐视频录制	2/3	
合 计	22.5	448	140	308			

附表三 专业课实践环节安排表

类别	课 程	实践教学项目	学 期	周 次	学 时 数	主要内容及要求	地 点	方 式	
专业技术课程	中国国际动漫节实训	会展项目现场管理	2	11-12 (以动漫节具体时间为准)	50	能够进行现场管理、展后跟踪	校内外	记入总成绩	
		参展行为调查				学会分析参展商客户的购买决策行为动机			
		会展市场调研				完成项目调研			
	小 计				50				
岗位实习	岗位认知考察	参观、专家讲座	1	学期中	25	参观各类展会或会展企业，形成专业意识	校内、外	撰写报告(停课)	
	顶岗实习	顶岗实习	5	7-20	350	完成实习日记及实习报告	校内、外	停课进行	
	综合实习、毕业设计(论文)	综合实习、毕业设计(论文)	6	1-15	375	收集资料，完成论文初稿，定稿并准备答辩	校内、外	停课进行	
	毕业答辩	毕业答辩	6	16	25	论文答辩	校内	集中	
	小 计				775				
总 课 时			1075						

附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考书籍	认识管理	1	完成四份读书报告
2		会展礼仪实务	1	
3		婚庆策划实务	1-4	
4		会展全程策划宝典	1-3	
5		会展信息管理	1-4	
6		商业会展与展台设计入行实战	1-4	
7		PMP 项目管理	1-4	
8		全球最佳展会设计	1-4	
9	推荐证书	会展职业经理人		

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	8	5	8	5	/	31
合 计	25	28	25	28	23	15	144

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

1. 活动运营方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.86%	12.17%	24.03%
专业课	412	582	994	16.28%	23.00%	39.29%
职业拓展课	128	/	128	5.06%	/	5.06%
岗位实习课	/	800	800	/	31.62%	31.62%
总计学时	840	1690	2530	33.20%	66.80%	100.00%

2. 数字技术应用方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.86%	12.17%	24.03%
专业课	400	594	994	15.81%	23.48%	39.29%
职业拓展课	128	/	128	5.06%	/	5.06%
岗位实习课	/	800	800	/	31.62%	31.62%
总计学时	828	1702	2530	32.73%	67.27%	100.00%



浙江育英职业技术学院

旅游管理专业
2021级“优势职业人”培养方案

二〇二一年七月编印

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进行总体安排.....	8
八、实施保障.....	8
九、毕业要求.....	10
十、附录.....	10

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

普通高中毕业或具备同等学力者。

三、修业年限

学制：三年

学历：专科

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)	主要岗位群或技 术领域举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	商务服务业 (72)	1. 计调 (4-07-04-03) ; 2. 旅游咨询员 (4-07-04-04) ; 4. 领队 (4-07-04-02) ; 5. 导游 (4-07-04-01)	1. 国际旅游顾问 (管家) 2. 旅游策划师 3. 景区讲解 4. 展会讲解 5. 计调 6. 旅游网络运营

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应我国文旅融合产业发展需要，具有优势职业基本素养和良好职业品质，掌握文旅产业政策法规、安全标准以及旅游相关知识，掌握旅游产品开发与设计以及自媒体运营技术，具备一定的旅游数据分析能力，能够胜任国际旅游策划与咨询、定制化旅游服务、景区讲解与服务等文旅企业基层管理工作的高素质复合式技能型人才。

(二) 培养规格

1. 基本素质要求

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观，能够准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求；

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信，具有良好的职业道德和行为规范，以及社会责任感和参与意识；

(3) 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，能有效和其他部门合作；

(4) 具备质量意识、环保意识、安全意识、服务意识、信息素养、工匠精神和创新创业意识，勤于实践；

(5) 树立终身学习的理念，能适应行业的不断变革与发展。

2. 专业知识要求

(1) 熟悉与本专业相关的政策法规、安全标准，以及环境保护、安全消防等知识；

(2) 掌握必备的思政政治理论、科学文化基础短文中和主要旅游客源地与目的地国家或地区的旅游文化、民俗风情知识；

(3) 熟悉本专业相关行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识；

(4) 掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游消费心理、旅游产品与服务质量管理、旅游业务流程与服务规范等专业服务基础知识；

(5) 掌握旅游资源整合高度、旅游产品策划设计、旅游目的地资源供应概况与旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识；

(6) 掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识熟悉基本的旅游大数据分析方法。

3. 岗位技能要求

(1) 具备良好的语言、文字表达和沟通能力；

(2) 能够进行日常旅游英语交际；

(3) 能够据客户需求策划旅游产品、安排落实旅游行程、为游客提供定制化旅游服务；

(4) 能够进行基本的旅游数据分析，并在文旅企业的产品开发与营销、企业管理与服务领域进行应用；

(5) 能够利用国内主要旅游平台提供旅游服务；

(6) 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广；

(7) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；

(8) 能够对客户关系进行日常管理，做好客户维护工作；

(9) 能够进行旅行社门店或景区咨询接待，具有接待和管理能力；

(10) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

4. 职业能力要求

- (1) 具备良好的语言表达和沟通能力;
- (2) 具备良好的旅游英语交际能力;
- (3) 具有较好的新媒体方案写作与编辑能力;
- (4) 具有较好的客户需求研判能力;
- (5) 具有较强的接待管理能力;
- (6) 具有较强的旅游策划、定制、组织、协调和服务能力;
- (7) 具有较好的旅游营销能力。

5. 职业品质要求

- (1) 公共品质：爱国守法、崇德向善、明礼诚信、团结友善、敬业奉献。
- (2) 优势品质：细致、机敏、稳重、守时、友善。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

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、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为：608 学时，其中实践教学 308 学时。

(二) 专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。旅游管理专业课分为专业群共享专业基础课、专业方向课、岗位核心课三大类。

国际旅游顾问方向总学时为：992 学时，其中实践教学 564 学时。

定制旅游策划师方向总学时为：879 学时，其中实践教学 582 学时。

1. 课程类型

(1) 专业群共享专业基础课

包括：《管理学基础》、《沟通技能训练》、《职业形象训练》、《摄影摄像实训》、《数字化图文编辑与处理》、《新媒体文案写作》和《智慧旅游概况》等课程。

总学时为：244 学时，其中实践教学 192 学时。

(2) 专业方向课

国际旅游顾问方向包括：《旅游政策与法规》、《中国旅游文化》、《旅游情景英语》、《目的地国家概况》、《客户关系管理》和《旅游安全与应急》等课程。

总学时为：432 学时，其中实践教学 128 学时。

定制旅游策划师方向包括：《旅游政策与法规》、《中国旅游文化》、《旅游情景英语》、《旅游网络营销》、《旅游服务质量管理》和《在线旅行社运营管理》等课程。

总学时为：400 学时，其中实践教学 130 学时。

(3) 岗位核心课

国际旅游顾问方向包括：《旅游管家实务》、《导游文化基础》、《现场讲解训练》、《旅游服务综合实践》等课程。

总学时为：316 学时，其中实践教学 244 学时。

定制旅游策划师方向包括：《旅游资源采购》、《旅游线路设计》、《定制旅行方案设计》和《旅游服务综合实践》等课程。

总学时为：348 学时，其中实践教学 260 学时。

(三) 岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

其中《旅游管家实务》、《导游文化基础》、《现场讲解训练》、《旅游政策与法规》、《旅游资源采购》、《旅游线路设计》、《定制旅行方案设计》为课证融通课程，《旅游管家实务》、《现场讲解训练》、《定制旅行方案设计》、《旅游服务综合实践》为校企合作开发课程。

2. 主要课程内容

(1) 专业方向课

1. 旅游政策与法规

本课程学时为 72 学时，国际旅游顾问和定制旅游策划师两个方向，第二学期开设。

教学内容：

通过课程学习，使学生掌握依法从业、经营和处理相关旅游纠纷的知识和技能，课程通过全面推进依法治国、宪法基本知识、旅游方针政策、“十四五”文旅产业发展规划、旅游法的基本知识、合同与旅游服务合同法律制度、出入境与交通法律制度、旅行社法律制度、食品安全、住宿及娱乐法律制度、旅游资源保护法律制度和解决纠纷的法律制度等内容，使学生能运用所学旅游法规知识分析旅游实践中遇到的法律问题，从而提高学生依法分析问题、解决旅游纠纷的能力。

2. 中国旅游文化

国际旅游顾问方向本课程学时为 144 学时，第二、三学期开设。定制旅游策划师方向本课程学时为 108 学时，第二学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，使学生能比较系统、全面地了解中国的历史文化、宗教文化、建筑文化、饮食文化的基本内容和特点，提高学生对中国传统文化的认识与涵养，建立未来从事旅游服务的专业知识储备。

3. 旅游情景英语

本课程学时为 120 学时，国际旅游顾问和定制旅游策划师两个方向，第一、二、三、四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生熟悉旅游服务的常用英语专业词汇、核心句型和情景对话，出入境旅游过程中涉及的各类表格的填写知识，初步具备用英语进行沟通的能力，并具备相应的危机处理应变能力。

4. 目的地国家概况

本课程学时为 32 学时，国际旅游顾问方向，第四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生掌握各个旅游目的地国家（地区）的地理环境、发展历史、交通、民族宗教、经济概况、旅游景点、主要城市、民俗风情、旅游须知等，具备一定的目的地国家常识。

5. 客户关系管理

本课程学时为 32 学时，国际旅游顾问方向，第四学期开设。

教学内容：

本课程主要运用 CRM 的核心理念、CRM 技术系统与管理、CRM 实施与管理等理论和方法，全面阐述顾客满意及其管理、顾客忠诚及其管理、顾客价值及其管理以及客户需求研判和落单分析，学习客户数据管理，制定关系营销策略。

6. 旅游安全与应急

本课程学时为 32 学时，国际旅游顾问方向，第四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生掌握在旅游交通、饭店、景区的各个环节服务过程中一些突发事件处理的基本知识与技能，能从宏观的角度认识面对旅客可能发生的一些突发事件，具备相应的应急实际操作能力。

7. 旅游网络营销

本课程学时为 32 学时，定制旅游策划师方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，要求学生掌握旅游网络营销的理论基础、旅游网络市场与消费者购买行为，以及现行旅游业主流网络推广的方法，能够充分利用互联网及其工具，通过应用案例、相关链接、实训练习拓展学生视野，培养学生的网络营销能力。

8. 旅游服务质量管理

本课程学时为 32 学时，定制旅游策划师方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，要求学生能够掌握旅游服务质量及其管理的基本知识和原理，以旅游接待服务、投诉处理、客户反馈回访为主要工作项目，进行服务质量诊断、服务流程设计（再造）、服务补救设计，培养学生分析旅游服务质量问题和解决旅游投诉的能力，进而提高自身的业务技能和素质，具备旅游各服务岗位的基本职业能力。

9. 在线旅行社运营管理

本课程学时为 36 学时，定制旅游策划师方向，第四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，要求学生能够掌握线上旅行社设置条件和要求、产品开发、接待服务、采购业务、产品营销、综合管理等管理理论与实践知识。具备在线旅游咨询、旅行证件办理和合同签订等能力。

(2) 岗位核心课

1. 旅游管家实务

本课程学时为 72 学时，国际旅游顾问方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生能够掌握国际导游、海外领队服务相关业务知识、服务程序、服务技能及常见知识，协助客户落实行程，帮助客户打理行程中的办理各类手续，根据客户喜好推荐目的地包括落实旅游行程以及处理行程中的突发问题等。

2. 旅游策划实务

本课程学时为 72 学时，国际旅游顾问方向，第四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，使学生了解旅游策划的主要类型，理解旅游策划谋略性、智力性、服务性、风险性的特点，掌握各类旅游策划的目的、原则、程序，以及旅游策划书的编制方法等，让学生能运用所学的专业知识进行产品、价格、销售渠道、促销组合等方面的策划旅游，并能够独立地撰写策划旅游书。

3. 现场讲解训练

本课程学时为 72 学时，国际旅游顾问方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，学生能够针对导游执行计划能力、灵活讲解能力、协调与沟通能力、应急事件与危机事件应变能力、导游词沿途讲解、景点讲解能力等，设计项目内容和教学任务，带领学生进行实地工作任务模拟训练，实现学生的职业技能训练与工作岗位的需求零距离对接。

4. 旅游服务综合实践

本课程学时为 100 学时，国际旅游顾问和定制旅游策划师两个方向，第三、四学期开设。

教学内容：

本课程主要通过综合模拟的方式，让学生综合运用旅游管理相关基本理论和方法开展系列综合性专业实训，从而增强学生在旅游服务与管理过程中分析问题、解决问题的能力，具备一定的旅游管理综合素质和能力。

5. 旅游资源采购

本课程学时为 72 学时，定制旅游策划师方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生掌握对目的地市场分析、市场调查以及制定产品设计思路；制定所负责区域的产品资源采购策略与定价策略；根据旅游产品完成对旅游景点、酒店、交通等资源的采购，并对各类资源进行分析；优化采购流程和网络；使学生具备基本的旅游资源采购整合技能。

6. 旅游大数据及应用

本课程学时为 36 学时，定制旅游策划师方向，第四学期开设。

教学内容：

本课程的主要内容包括旅游电子商务、旅游大数据形态、旅游大数据应用等。课程以智慧旅游与旅游大数据为研究对象，采用案例分析的方法，通过理论分析和相应的案例结合来说明大数据如何解决旅游要素整合和重组的问题。

7. 旅游线路设计

本课程学时为 72 学时，定制旅游策划师方向，第三学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，学生掌握旅游线路设计的技术和方法，使之能准确确定满足客户核心诉求点的核心产品资源；根据客户需求把握大交通、对比酒店的性价比，设计科学合理行程并进行成本核算和规范报价。

8. 定制旅行方案设计

本课程学时为 72 学时，定制旅游策划师方向，第四学期开设。

教学内容：

通过本课程的学习，让学生能够根据客户需求，设计定制产品的行程名称及日程标题；善于利用多种途径收集、整理、编辑相关的创意内容，达到方案中特色描述、日程安排的最佳可读性，确保信息传播和视觉审美双重功能；能在旅行方案设计和传播过程中合理运用新媒体工具。

七、教学进行总体安排（详见附录 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

目前，旅游管理教研室共有专任教师 4 名，校内外兼职兼课教师 5 人，双师型教师占专业教师比为 100%。其中，高级职称 3 人、中级职称 1 人，教师梯队结构相对合理。

2. 专任教师

目前，4 名专任教师均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理专业本科及以上学历；具有扎实的本专业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。所有老师均拥有导游证，五年内有累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人周岚，副教授，从事旅游管理专业教学十余年，能够较好地把握国内外商务服务业中旅行社行业的专业发展情况，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，有较强的教学设计、专业研究能力和科研组织能力。

4. 兼职教师

5 名兼职教师均来自旅行社企业等相关旅游服务企业，具备良好的思想政治素质、职业首先和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；所有兼职教师均具有中级及以上行业相关专业技术资格，能承担相关专业技术技能课程与实训教学、实习实训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

目前，专业教室均配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 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. 校内实训室基本要求

(1) 旅游管理模拟实训室

旅游管理模拟实训室配有教学主控台及配套软件、互联网、投影仪，以及旅行社门店模拟销售管理、地接管理和旅行社网络管理模拟软件等，可用于旅游产品咨询、旅游产品销售、订单查询，地接社订车、订房、订餐、订票，旅游地接行程策划与设计，以及实时查询旅游产品信息、实时在线报名、实时订房订票、在线支付、网站页面管理等实训任务。

(2) 模拟导游实训室

模拟导游实训室配有教师机 1 台、投影仪、多媒体设备、显示墙、地图等教学设施，能让学生通过营造的景区景点、旅游途中环境氛围，置身其间完成导游模拟实训任务。

3. 校外实训基地基本要求

本专业具有多家稳定的校外实训基地，校外实训设施齐备，实训岗位和实训指导教师齐全，实训管理规章制度齐全，能够为专业提供完成旅游线路设计、旅游产品销售、旅游产品策划、旅游咨询服务、旅游产品网络运营、境外旅游顾问服务等实训活动。

4. 学生实习基地基本要求

本专业有稳定的校外实习基地，能为学生提供旅行社门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、旅游策划师等相关实习岗位，能涵盖当前旅行社产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学习实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；日常学生实习工作、学习、生活规章制度齐全，且有安全、保险保障。

5. 信息化教学方面的基本要求

学院为学生构建了满足信息化教学的网络化多媒体教学环境，建立了网络教学平台，并鼓励教师开发并利用网络课程和专业资源，创新教学方法，提升专业教学效果。同时为学生搭建自主、便捷的学习平台。

(三) 教学资源

1. 教材选用有关基本要求

当前，本专业所有教材均优先选用高职教育国家规划教材、省级规划教材，并鼓励校企合作开发校本教材。禁止不合格的教材进入课堂。

2. 图书、文献配备基本要求

目前，图书馆馆藏专业图书 1000 余册，能满足师生多样化学习需求，借阅方式灵活方便，有现代化的管理手段；馆藏图书具有鲜明特色的藏书体系，适应专业发展的要求。

3. 数字资源配置基本要求

目前，校园网络信息畅通。专业正在建设、配备与专业相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，能满足教学要求。

（四）教学方法

专业教师将不断总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。

（五）学习评价

专业教研室将严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

1. 学校和二级分院将建立专业建设和教学过程质量监控机制，制定专业教学质量监控管理办法，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，达到人才培养规格。

2. 学校、二级分院及专业教研室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改，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 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。

4. 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，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“优势职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

十、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一

2021级旅游管理专业培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注	
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六		
								18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	48		考查	4[12]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	考试		3[16]						
	3	体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	考查	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]				
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2							
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]				
	6	通用英语(一)(二)	4	64	64		考试	2[14]	2[18]						
	7	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]						
	8	职业发展与就业指导	1	16	16		考查		2[8]						
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]						
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查			2[16]					
	合计	32.5	608	300	308			14	11	4	2				
专业群共享专业基础课	1	管理学基础	2	32	16	16	考查				2[16]				
	2	沟通技能训练	2	32		32	考查				2[16]				
	3	职业形象训练	2	28		28	考查	2[14]							
	4	摄影摄像实训	2	32		32	考查			4[8]					
	5	数字化图文编辑与处理	2	36		36	考试			2					
	6	新媒体文案写作	2	28		28	考试				2[14]				
	7	智慧旅游概况	3	56	36	20	考试	4[14]							
	小计	15	244	52	192			6	0	2	6				
专业课	国际旅游顾问方向	1	旅游政策与法规	4	72	72		考试		4					
		2	中国旅游文化(一)(二)	8	144	144		考试		6	4[9]				
		3	旅游情景英语(一)(二)(三)(四)	8	120	40	80	考试	2[14]	2	6[4]	2[16]			
		4	目的地国家概况	2	32	16	16	考试				2[16]			
		5	客户关系管理	2	32	16	16	考试				2			
		6	旅游安全与应急	2	32	16	16	考试				2[16]			
		小计	26	432	304	128			2	12	4	8			
	岗位核心课	1	旅游管家实务	4	72	36	36	考试			6[12]				
		2	旅游策划实务	4	72	36	36	考试				4			
		3	现场讲解训练	4	72		72	考试			4				
		4	旅游服务综合实践(一)(二)	6	100		100	考查			25[2]	25[2]			
		小计	18	316	72	244			0	0	12	6			
	定制旅游策划师方向	专业方向课	1	旅游政策与法规	4	72	72		考试		4				
2			中国旅游文化	6	108	108		考试		6					
3			旅游情景英语(一)(二)(三)(四)	8	120	40	80	考试	2[14]	2	6[4]	2[16]			
4			旅游网络营销	2	32	16	16	考试			2[16]				
5			旅游服务质量管理	2	32	16	16	考试			2[16]				
6			在线旅行社运营管理	2	36	18	18	考试				2			
		小计	24	400	270	130			2	12	10	4			
岗位核心课		1	旅游资源采购	4	72	36	36	考试			4				
		2	旅游大数据及应用	2	32	16	16	考试				2[16]			
		3	旅游线路设计(一)(二)	4	72	36	36	考试			2	2			
	4	定制旅行方案设计	4	72		72	考试				4				
5	旅游服务综合实践(一)(二)	6	100		100	考查			25[2]	25[2]					
	小计	20	348	88	260			0	0	8	10				
	合计(国际旅游顾问方向)	59	992	428	564			8	12	18	20				
	合计(定制旅游策划师方向)	59	992	410	582			8	12	20	20				
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32									1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。	
	2	创新创业类	2	32	32										
	3	职业素养类	2	32	32										
	4	艺术审美类	2	32	32										
	5	自然科技类	2	32	32										
	6	技能竞赛类	2	32	32										
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32										
	8	外语类(考级考证)	2	32	32										
	合计	8	128	128				2	2	2	2				
岗位实习课	1	岗位认知考察	1	25		25	考查	1周							
	2	顶岗实习	24	600		600	考查					24周			
	3	综合实习、毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周		
		合计	32	800		800			2				25	25	
	总计(国际旅游顾问方向)	131.5	2528	856	1672			26	25	24	24	25	25		
	总计(定制旅游策划师方向)	131.5	2528	838	1690			26	25	26	24	25	25		
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查		3		4		1		
	2	红色教育课程	1	20			考查		14		4		2		
	3	生命教育课程	1	14			考查		5		7		2		
	4	主题班会活动	2	40			考查		16		16		8		
	5	校园文化活动	8	128			考查		64		60		4		
	6	社会实践活动	6	108			考查		54		54		/		
	合计	18.5	318												

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课实践安排表

课 程 名 称	学 分	总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	实 践 形 式	安 排 学 期	备 注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	参观、考察、调查等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6.5	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏；微电影、音乐视频录制	2/3	
合 计	22.5	448	140	308			

附表三 专业课实践环节安排表

类别	课程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式	
专业课	国际旅游顾问	旅游管家实务	国际旅游业务流程办理	3	学期中	36	能协助客户办理各项国际旅游业务手续	校内	分散
		旅游策划实务	旅游策划书撰写	3	学期中	36	能进行产品、价格、销售渠道、促销组合等方面的策划旅游,并撰写策划旅游书	校内	分散
		现场讲解训练	导游词讲解	3	学期中	72	能够根据模拟或实景进行导游词讲解	校内	分散
		旅游服务综合实训(一)(二)	旅游服务综合实训	3-4	学期中	100	能综合运用旅游管理相关基本理论和方法开展系列综合性专业实训	校内外	分散
		小计					244		
	定制旅游策划师	旅游资源采购	旅游产品资源采购与整合	3	学期中	36	能制定负责区域产品的资源采购,并对其进行定价策略分析	校内	分散
		旅游大数据及应用	旅游大数据分析及应用	4	学期中	16	能对旅游电子商务、旅游大数据形态和旅游大数据进行分析与应用	校内	分散
		旅游线路设计	旅游线路设计与报价	3	学期中	36	能根据客户需求,设计合理科学的行程并进行成本核算与报价	校内	分散
		定制旅行方案设计	旅行方案设计与呈现	4	学期中	72	能根据客户需求,设计并定制旅行方案	校内	分散
		旅游服务综合实践(一)(二)	旅游服务综合实训	3-4	学期中	100	能综合运用旅游管理相关基本理论和方法开展系列综合性专业实训	校内外	分散
	小计					260			
	岗位实习	岗位认知考察	专业认知、企业考察	1	学期中	25	通过参观、专家讲座、查询资料等全面感知旅游管理职业	校内外	集中
		顶岗实习	专业对口岗位实习	5	1-20	600	明确实习要求,检验、培养秘书专业知识、技能	校内	集中
		综合实习、毕业设计(论文)	按要求撰写论文	6	1-15	175	进一步强化专业知识和技能;完成毕业论文有关工作	校内外	集中
小计					800				
国际旅游顾问方向总课时			1044						
定制旅游策划师方向总课时			1060						

注:一周实践教学环节学时数平均为25学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中,“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考书籍	全国导游资格考试统编教材	1-4	完成四份读书报告
2		智慧旅游理论与实践	1-4	
3		智慧旅游规划与行业实践	1-4	
4		中国旅游文化	1-4	
5		世界旅游文化	1-4	
6	推荐证书	全国导游资格证	3-4	
7		定制旅行管家服务（中级）（1+x 证书）	3-4	
8		旅行策划师（中级）（1+x 证书）	3-4	
9		普通话二乙证书	1-2	
10		茶艺师	3-4	

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	8	5	8	5	/	31
合 计	25	28	25	28	23	15	144

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

1. 国际旅游顾问方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.87%	12.18%	24.05%
专业课	428	564	992	16.93%	22.31%	39.24%
职业拓展课	128	/	128	5.06%	/	5.06%
岗位实习课	/	800	800	/	31.65%	31.65%
总 计 学 时	856	1672	2528	33.86%	66.14%	100.00%

2. 定制旅游策划师方向

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课	300	308	608	11.87%	12.18%	24.05%
专业课	410	582	992	16.22%	23.02%	39.24%
职业拓展课	128	/	128	5.06%	/	5.06%
岗位实习课	/	800	800	/	31.65%	31.65%
总 计 学 时	838	1690	2528	33.15%	66.85%	100.00%