

# 旅游管理专业教学标准（高等职业教育专科）

## 1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应旅游行业及数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等岗位（群）的新要求，不断满足旅游行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是全国高等职业教育专科旅游管理专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校旅游管理专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

## 2 专业名称（专业代码）

旅游管理（540101）

## 3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

## 4 基本修业年限

三年

## 5 职业面向

所属专业大类（代码）	旅游大类（54）	
所属专业类（代码）	旅游类（5401）	
对应行业（代码）	旅行社及相关服务（7291）、游览景区管理（786）、游乐园（9020）、休闲观光活动（9030）	
主要职业类别（代码）	旅游及公共游览场所服务人员（4-07-04）	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）
休闲农业服务员（4-07-04-06）		
主要岗位（群）或技术领域	旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理……	
职业类证书	导游资格、旅行策划、研学旅行策划与管理、定制旅行管家服务……	

## 6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向旅行社及相关服务、游览景区管理、游乐园、休闲观光活动等行业的导游、旅游团队领队、旅行社计调、旅游咨询员、公共游览场所服务员、休闲农业服务员等岗位群，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高技能人才。

## 7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）了解智慧旅游、“旅游+”等旅游行业发展新理念、新趋势，熟悉旅游行业的新业态、新模式等知识；

（6）掌握地理、历史、民俗、非物质文化遗产、旅游服务礼仪等方面的专业基础理论知识；

（7）掌握接待服务、项目策划、产品设计、服务质量管理、客户关系管理等专业核心知识；

（8）掌握旅游企业常用办公软件应用相关知识，熟悉线上产品展示、产品维护、与顾客在线答疑等知识；

（9）具有处理旅游服务中常见问题的能力，具备应对突发事件的能力；

（10）具备旅游咨询、接待讲解、订单跟踪等工作领域内的对客服务能力；

（11）具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营、产品策划、数字营销的能力；

（12）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（13）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析

问题和解决问题的能力；

(14) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(15) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(16) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

## 8 课程设置及学时安排

### 8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

#### 8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、语文、数学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育、沟通与表达等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

#### 8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校应结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

##### (1) 专业基础课程

主要包括：管理学基础、旅游概论、旅游政策与法规、旅游职业礼仪、旅游历史文化、中国旅游地理、客源地与目的地概况、旅游消费者行为等领域的内容。

##### (2) 专业核心课程

主要包括：旅行社经营与管理、景区服务与管理、酒店经营与管理、旅游电子商务、旅游策划理论与实务、旅游新媒体营销、旅游服务质量管理、客户关系管理等领域的的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

### 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	旅行社经营与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 旅游咨询接待。</li> <li>② 旅游线路设计。</li> <li>③ 旅游产品营销。</li> <li>④ 旅游产品采购。</li> <li>⑤ 旅游产品质量监控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 掌握旅行社产品设计与开发方法，旅行社产品价格制定策略，旅行社计调业务的工作流程。</li> <li>② 熟悉旅行社的客户管理、质量管理和营销管理。</li> <li>③ 了解旅行社的财务管理和人力资源管理。</li> <li>④ 要求运用案例教学，过程考核以案例剖析为重点，实训课课时不低于 50%</li> </ul>
2	景区服务与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 景区接待服务。</li> <li>② 游乐设施操作与维护。</li> <li>③ 景区产品。</li> <li>④ 景区运营推广。</li> <li>⑤ 景区管理。</li> <li>⑥ 景区活动策划。</li> <li>⑦ 景区质量监控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 掌握景区接待、解说、商业（娱乐、购物、餐饮、客房）服务的技巧，景区服务质量管理的方法，景区营销管理的策略。</li> <li>② 熟悉景区设施设备维护与安全管理的方法，景区环境管理的方法，景区资源管理与可持续发展的理论与内容。</li> <li>③ 要求实训课课时不低于 35%</li> </ul>
3	酒店经营与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 酒店接待服务。</li> <li>② 酒店活动策划。</li> <li>③ 酒店营销。</li> <li>④ 酒店运营与管理。</li> <li>⑤ 酒店服务质量管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 掌握酒店管理基础理论、酒店经营理念及其演变。</li> <li>② 熟悉酒店经营战略的选择与实施、酒店市场营销策划与实施方法、酒店服务质量的测定与控制方法。</li> <li>③ 了解酒店投资决策内容与方法，酒店各业务部门的运作与管理方法、酒店人力资源的开发与管理方法，酒店经营绩效的分析与评价方法。</li> <li>④ 要求实训课课时不低于 35%</li> </ul>
4	旅游电子商务	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 信息搜索与筛选。</li> <li>② 主流商业模式分析。</li> <li>③ 旅游电子商务网站诊断分析。</li> <li>④ 旅游电子商务网站建设与维护。</li> <li>⑤ 安全支付系统使用与维护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 掌握旅游电子商务商业运营模式，旅游产品在线更新维护。</li> <li>② 熟悉旅游电子商务网络技术基础，旅游电子商务安全与支付系统。</li> <li>③ 了解旅游电子商务体系，旅游电子商务网站建设与维护。</li> <li>④ 教师应依托实训软件系统进行实践操作，实训课课时不低于 50%</li> </ul>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
5	旅游策划理论与实务	① 市场调研，了解市场需求。 ② 确定策划主题。 ③ 撰写策划文案。 ④ 实施策划方案。 ⑤ 成本控制、活动跟进、风险管控	① 掌握产品策划前期市场调研的基本方法，旅游策划的程序与技巧，旅游产品策划、旅游形象策划、旅游节事策划的流程与方法，文案撰写的技巧。 ② 熟悉旅游公共关系策划、旅游品牌策划、旅游营销策划的基本理论与方法。 ③ 了解旅游发展战略策划相关基础内容，项目策划的成本控制、活动跟进、风险管控等。 ④ 教师应指导学生完成至少一项应用案例，实训课课时不低于 60%
6	旅游新媒体营销	① 旅游新媒体营销概述。 ② 旅游新媒体营销策略。 ③ 旅游新媒体营销资源整合。 ④ 旅游新媒体营销策划。 ⑤ 旅游新媒体营销渠道。 ⑥ 旅游新媒体营销数据分析，旅游新媒体营销内容变现	① 了解旅游新媒体营销的现状与发展趋势，新媒体营销人员的基本素养。 ② 掌握新媒体营销策略及方法，分析学会用户画像并确定营销传播面向受众群体，分析营销数据，实现内容变现。 ③ 熟悉撰写旅游营销策划方案，根据方案选择对应的营销渠道或营销矩阵并根据平台特色有针对性发布动态信息。 ④ 要求实习实训课时占比不低于 60%
7	旅游服务质量管理	① 活动整体质量把控。 ② 对安全、卫生、服务、成本等方面进行质量监督。 ③ 发现问题并提出改进意见。 ④ 分析运营数据，优化服务策略	① 掌握旅游服务的标准，顾客满意度与忠诚度的调查方法，旅游服务质量评价方法，服务质量提升措施。 ② 熟悉旅游服务过程管理，分析运营数据，优化服务策略。 ③ 了解服务者角色及应达成的指标
8	客户关系管理	① 建立用户档案。 ② 处理旅游服务中常见的游客投诉并进行补救服务。 ③ 制定提高客户满意度措施。 ④ 客户关系维护，提升客户忠诚度	① 掌握客户关系管理基础知识，客户画像构建方法，客户资源获取的途径渠道，客户满意度的评价方法，客户投诉处理、客户关系维护的技巧、客户档案管理方法。 ② 熟悉客户管理流程和客户周期管理方法。 ③ 了解建立客户档案和维护客户关系的基本方法

### （3）专业拓展课程

主要包括：茶艺与茶文化、摄影技术、地方非物质文化遗产传承、地域文化知识、研学旅行策划与服务、定制旅行服务与管理、旅游数据分析与应用、自媒体运营、旅游规划与设计等领域的内容。

#### 8.1.3 实践性教学环节

实践性教学环节应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

##### （1）实训

在校内外进行讲解能力与技巧模拟实训、旅行社（在线旅行社）模拟运营、旅游安全急救实训、旅游服务礼仪实训、研学旅游产品设计实训、地方民俗与非物质文化遗产演绎与传承实训、酒店岗位技能实训等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

##### （2）实习

在旅游业、“旅游+”新业态行业的实体旅行社、景区、酒店、在线旅游电子商务企业、研学旅游服务机构、旅游综合体企业进行接待讲解、业务操作与管理、部门运营、产品策划、数字化营销、旅游顾问等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学，学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

#### 8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

### 8.2 学时安排

总学时一般为 2800 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

## 9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。

## 9.1 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1,“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%,高级职称专任教师的比例不低于 20%,专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验,形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源,选聘企业高级技术人员担任行业导师,组建校企合作、专兼结合的教师团队,建立定期开展专业(学科)教研机制。

## 9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力,能够较好地把握国内外旅游管理专业与相关行业的发展趋势、专业发展,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,主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强,在本专业改革发展中起引领作用。

## 9.3 专任教师

具有高校教师资格;原则上具有旅游管理、酒店管理、人文地理与城乡规划等相关专业本科及以上学历;具有一定年限的相应工作经历或者实践经验,达到相应的技术技能水平;具有本专业理论和实践能力;能够落实课程思政要求,挖掘专业课程中的思政教育元素和资源;能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革;能够跟踪新经济、新技术发展前沿,开展技术研发与社会服务;专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼,每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

## 9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任,应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验,一般应具有中级及以上专业技术职务(职称)或高级工及以上职业技能等级,了解教育教学规律,能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才,根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

# 10 教学条件

## 10.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

### 10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态,符合紧急疏散要求,安防标志明显,保持逃生通道畅通无阻。

### 10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准(规定、办法),实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境,实训项目注重工学结合、理实一体化,实验、实训指导教师配备合理,实验、实训管理及实施规章制度齐全,确保能够

顺利开展模拟讲解、沉浸式 VR 虚拟仿真体验、旅游咨询、旅游产品策划、数字营销、旅游企业运营管理等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

#### (1) 数字化模拟导游实训室

配备环幕、高清嵌入式录播一体机、导游实训平台、导游工作流程可视化教程、四维一体虚拟漫游系统平台软件、全国知名三维景点场景库、云景点定制、导游突发事件可视化教程、导游大赛电子评分系统、模拟景区管理系统等设备设施，用于模拟导游讲解、虚景观拟认知、导游服务流程实训等实训教学。

#### (2) 模拟旅行社运营中心实训室

配备旅行社前台、大型 LED 视频墙、定制桌椅、教学一体机、电脑、智能中央控制系统、智能网络液晶平板电视、AR 体验区定制系统、虚拟现实体感装备、陈列展柜、远程云教学系统、旅行社门店销售管理系统、智慧旅游全景互动系统等设备设施，用于旅行社对客服务（前台接待、VR 实景体验）、数字化营销策划（旅游产品策划、产品介绍、旅游商品展销）、团队操作实务等实训教学。

#### (3) 酒店技能实训室

配备餐台、餐椅、台布、餐具、工作台、标准床、床上用品、衣柜、电视柜、行李柜、茶几、围椅、吸尘器、电视、空调、洗手间、前台接待台、礼宾服务台、电脑、酒店操作系统等设备设施，用于酒店前台服务流程操作、中西宴会基本服务技能、客房服务操作技能、酒店信息管理系统、酒店会议服务流程和操作等实训教学。

#### (4) 数字营销策划实训室

配备计算机、服务器、智慧班牌、网络机柜、多媒体中控台、投影仪、幕布、交互式电子白板、直播灯光设备、手机（平板、电脑）、辅助直播支架、无线麦克风、虚拟背景幕、商品陈列架、大屏显示器、摄像机、人脸识别设备系统、多媒体技术处理软件等设备设施，用于营销数字化企业开店、O2O 业务运营、线上线下一体化营销、互联网营销传播、会员运营、精准营销、会员传播，到渠道促销、业务运营分析全过程演练等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

### 10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关行业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价；做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依



法依规保障学生的基本权益。

## 10.2 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

### 10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

### 10.2.2 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。专业类图书文献主要包括：人文素养类、运营管理类、经济类、服务心理类、服务质量管理类、电子商务类、历史地理文化类等基础类图书；行业标准、技能操作规范、岗位操作规范及流程、市场调研与分析、实务案例等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

### 10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

## 11 质量保障和毕业要求

### 11.1 质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校和二级院系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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(4) 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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

### 11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综

合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。