

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理专业。

专业代码：（640101）。

二、入学要求

普通高中毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (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)	旅游管理服务(L7272)	旅行社计调 (4-07-04-03); 旅游咨询员 (4-07-04-04); 营销员(4-01-02-01); 旅游团队领队 (4-07-04-02); 导游(4-07-04-01)	门市接待; 计调与销售; 网络运营; 出境领队; 导游	茶艺师(五级) 导游人员资格证书

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，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、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业等行业的旅行社计调、旅游咨询员、营销员、旅游团队领队、导游等职业群，能够从事门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游等工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业学生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 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，具有社会责任感和社会参与意识。

3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

4) 具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，勇于奋斗、乐观向上。

5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

2. 知识

1) 掌握必备的思想政治理论、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、安全消防等知识。

3) 熟悉旅行社经营管理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、旅游者旅游消费心理旅游产品与服务质量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。

5) 熟悉旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识。

6) 掌握旅游资源整合调度、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。

7) 掌握旅游消费心理特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅游产品网络营销等专业营销知识。

3. 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) 掌握信息技术应用，能够熟练使用旅行社办公系统软件。

- 4) 能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据运用。
- 5) 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供服务。
- 6) 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。
- 7) 能够运用新媒体策划实施旅游产品线下线上营销推广。
- 8) 能够灵活应对旅游突发事件、处理旅游投诉。
- 9) 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。
- 10) 能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理能力。

六、课程设置

(一) 公共基础课

1. 思想道德修养与法律基础（48 学时/3 学分）

本课程是帮助学生正确认识自己、正确认识他人、正确认识社会，夯实综合素质基础，着力提升思想道德素质和法治素养的课程，引导学生努力做有理想有本领有担当的时代新人，成为走在时代前列的奋进者、开拓者、奉献者。课程以马列主义、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为指导，有效地开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生自觉培育和践行社会主义核心价值观，提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。课程讲授针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，引导学生通过马克思主义观点思考、分析、解决生活和学习中遇到的思想困惑。引导学生立足新时代，在实现中国梦的生动实践中放飞青春梦想，在为人民利益的不懈奋斗中书写人生华章。

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（72 学时/4 学分）

本课程是高校思想政治理论课程中的一门核心课程，它以马克思主义中国化为主线，以坚持和发展中国特色社会主义为主题，以习近平新时代中国特色社会主义思想为重点。着重讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历程，充分反映马克思主义中国化的理论成果，即毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想，其中要让学生进一步认识到毛泽东思想是使中国站起来的理论体系，邓小平理论是使中国富起来的理论体系，习近平新时代中国特色社会主义思想是使中国强起来的理论体系。突出中国站起来、富起来、强起来的历史逻辑。在该课程的教学

中应凸显问题意识，注重解决学生的现实思想问题，强化实践教学，通过线上线下混合式教学模式创新，激发学生自主学习的积极性，真正提高学生的政治思想道德素质。

3. 大学英语 I（64 学时/4 学分）

通过该课程教学，培养学生良好的学习习惯，发展学生的自主性学习能力，体现发展性原则。按照普职互通、中高职衔接的理念，进一步夯实英语基础，同时突出高职英语教学的职业性和实践性，为用而学，学而能用，注重学生的参与和互动，培养学生在具体情境中学习英语、用英语做事的能力。在教学中，将语言基础能力与实际涉外交际能力的培养有机地结合起来，把听、说、读、写、译技能训练有机地结合起来，充分利用多媒体和网络化现代教学手段，立体、互动地引导学生开发各种学习潜能。注重思政在英语教学中的渗透，树立大国工匠精神以及对中华民族的文化自信。

4. 大学英语 II（72 学时/4 学分）

通过该课程教学，提高学生在日常生活和职业场景中的英语听、说、读、写、译的能力，有针对性地培养学生在现实生活和未来的职业活动中用英语做事情的能力。充分考虑学生的实际情况，进一步培养学生良好的学习习惯，发展学生的自主性学习能力，帮助学生认知、理解、活用语言技能，培养良好的学习策略、形成跨文化交际能力；营造有意义且直观的语境，让目前无法直接接触职场生活场景的广大学生能够很快进入真实的语言环境；学习职业场景的实用文体，并从语言在现实生活中实际运用的角度设计相关活动，培养学生把握真实工作语料的能力。学生通过英语课程的学习，国际视野更加宽广，爱国主义精神和民族使命感进一步增强。

5. 计算机应用基础（64 学时/4 学分）

通过该课程教学，让学生了解信息技术的基本理论，较系统地掌握计算机办公软件的基本操作方法和技巧，培养学生具有良好的计算机实际应用能力和相应的文化素养。该课程主要围绕认识计算机系统、Windows 7 操作系统、Office2010、计算机互联网等教学模块来组织教学内容，通过实例引入，理论解析，情景模拟等教学环节，实现教、学、做一体化。在校期间要求学生取得全国计算机等级考试一级证书，课程的学习和考证的督促将计算机应用基础理论知识的掌握、技能训练和关键能力培养转化为课程目标的实现，为今后能够迅速地适应和从事其他

工作打下坚实基础。

6. 体育与健康（142 学时/8 学分）

本课程分 4 个学期开设，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程，形成学生热爱体育、崇尚运动、健康向上的良好风气和全院珍视健康、重视体育的浓厚氛围。按照《高等学校体育工作基本标准》中的体育课程的基本目标：培养学生积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的习惯，基本形成终身体育的意识，具有一定的体育文化欣赏能力，熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能，能独立制订适用于自身需要的个人锻炼计划科学地进行体育锻炼，形成健康的生活方式，具有健康的体魄。

7. 心理健康教育（32 学时/2 学分）

本课程旨在使学生明确心理健康的标准及现实意义，掌握并应用心理健康知识，培养良好的心理素质、自信心、合作意识和开放的视野，培养乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，全面提高学生心理整体素养，为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。本课程主要教学内容包括心理健康的基本知识；自我意识，自我认知，悦纳自我；人际交往；情绪管理；学习心理；挫折应对与意志力培养；职业规划发展；健全人格的养成；常见心理问题咨询与心理危机干预等。

8. 就业指导（38 学时/2 学分）

本课程为学生提供就业政策、求职技巧、就业信息等方面的指导，帮助各专业学生了解我国、当地的就业形势和就业政策，根据自身的条件、特点、职业目标、职业方向、社会需求等情况，树立职业生涯规划意识，选择适当的职业，合理规划职业生涯；对学生进行职业适应、就业权益、劳动法规等方面的教育，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，充分发挥自己的才能，实现自己的人生价值和社会价值，促使学生顺利实现就业。

9. 创新创业教育（36 学时/2 学分）

本课程使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识，认识创新、创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；使学生具备必要的创新意识和创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法；使学生树立科学的创新、创业观念，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展的需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，

自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

10. 形势与政策（32 学时/1 学分）

本课程是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地。课程主要以毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，密切结合国内外形势，紧密结合大学生的思想实际，对学生进行比较系统的党情、世情、国情教育。通过形势与政策课教学，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大事实，培养学生对国内外形势的适应能力和分析能力，使大学生在处于中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局的历史交汇期的时代背景下，坚定“四个自信”，增强“四个意识”，自觉做到“两个维护”。

11. 军事（148 学时/4 学分）

军事由《军事理论》《军事技能》两部分组成，《军事理论》教学时数 36 学时，记 2 学分，《军事技能》训练时间 14 天 112 学时，记 2 学分。军事课以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。通过教学，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危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

（二）专业课程

1. 专业素质课

1. 普通话与沟通技巧（32 学时/2 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过教学使学生掌握普通话语音的基本理论知识和发音方法和技巧，能说标准的普通话，具备较强的口语表达能力，热爱祖国的语言。

主要内容：普通话语音基础，包括声母、韵母、音调发音训练、语流音变发音训练；播音理论和实训；口语交际基本语言技巧；旅游服务口语交际训练；综合技能训练。

教学要求：掌握旅游服务口语交际的技巧，学会抓住主题，用标准的普通话清楚流畅地进行日常服务口语交际，言语得体，语态自然大方。

2. 旅游概论（64 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程的学习，使学生了解旅游学学科的一些基本问题；掌握旅游学的基本概念、基本理论和基本知识；熟悉旅游活动的基本规律、特征，能够深入分析旅游业发展过程中的基本现象，使学生具有认识问题、分析问题和解决问题的能力，对旅游发展过程中的典型问题能独立思考，有独到见解。

主要内容：本课程从旅游这一社会文化现象的产生和发展为脉络，分析了各阶段旅游活动的基本特征；从旅游活动主体、客体和媒体三者之间的关系入手，探讨旅游活动的基本规律；从旅游市场、旅游影响、旅游组织、旅游的可持续发展等方面，深入分析旅游业发展过程中的基本现象。

教学要求：通过教学，要求学生深刻领会和系统掌握旅游学的基本概念、基本理论和基本知识，培养学生高尚的审美能力，全面提高综合素质，为今后更好地从事专业学习奠定基础。

3. 酒店管理概论（36 学时/2 学分）

课程目标：该课程是旅游管理专业的一门的必修课，旨在解决饭店日常服务工作中遇到的实际问题，掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力；培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。

主要内容：了解饭店的概念，现代饭店经营理念变革与发展轨迹、饭店服务与服务质量的基本概念，熟悉饭店的分类方法，掌握现代饭店管理的理论基础，知晓饭店的发展趋势。知晓 CI、CS、CL、ES 经营理念的基本含义。掌握“让客价值”理念、“消费者非常满意”理念及在饭店的应用，饭店服务质量的衡量标准与评估模式，掌握饭店服务质量管理的核心理念与管理准则。

教学要求：在全面学习的基础上，准确理解基本概念、基本操作程序，解决酒店日常服务工作中遇到的实际问题，掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力；培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。

4. 旅游法规（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程学习使学生坚定法制观念。系统地了解、掌握我国旅游业宏观管理方面的法律制度，以及旅游业中各个行业经营管理过程中具体的法律规章制度，熟悉国际惯例，增强法制观念，并能够运用所学的法律知识，正确认识不断完善、发展的旅游市场，为今后从事旅游工作打下坚实的法律基础知识。也是导游资格证考试课程之一。

主要内容：我国旅游方面方针政策；宪法；旅游法；合同法；消费者权益保护法；旅行社法律制度；导游人员管理法律制度；旅游安全和保险法律制度；旅游出入境和交通法律制度、食品安全、娱乐、住宿相关法律制度；旅游资源管理法律制度；侵权责任法律制度、旅游投诉的相关法律制度。

教学要求：能理解、掌握常用的各类旅游法律法规知识；初步具有运用旅游政策与法律法规知识分析解决实际问题的能力；提高政治思想觉悟，自觉地遵纪守法；具有良好法律观念意识，自觉保护游客和自己的合法权益，维护国家利益和民族利益；具有良好的旅游服务意识和职业道德。

5. 全国导游基础（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程的学习，使学生具备扎实的文化基础知识（主要包括我国的历史文化、民族民俗、主要宗教、古代建筑、古代园林、风味特产、自然景观），顺利通过国家导游证的考试，同时增加讲解的内涵与品味，更好地弘扬祖国五千年的文明与文化，进而满足游客的文化知识追求，成为我国文化的传播大使。

主要内容：本课程主要介绍了中国共产党的发展简史、我国旅游业的发展情况、世界旅游组织的发展概况，我国的历史文化、民族民俗、主要宗教、古代建筑、古代园林、风味特产、自然景观和港澳台、日本、韩国、美国、英国等主要客源国的地理位置、气候、风俗习惯、禁忌等概况。

教学要求：通过任务驱动、讨论、讲授等方式使学生准确理解并识记基本内容，并能够灵活应用于相关景点的讲解中，使讲解更具内涵和趣味。

6. 地方旅游基础知识（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程的学习，培养学生良好的服务意识和旅游意识，激发学生对祖国的热爱和作为中国人的自豪。系统地了解东北地区、华北地区、华东地区、华中地区、华南地区、西南地区和西北地区各省市地理与气候，区划与人口，交通与资源，历史沿革，文化艺术等基础知识；掌握各个地区的民族与宗教，旅游资源，特产与美食，民俗风情等知识。

主要内容：本课程详细讲解了我国东北地区、华北地区、华东地区、华中地区、华南地区、西南地区和西北地区的各个省市的地理与气候，区划与人口，交通与资源，历史沿革，文化艺术等基础知识。

教学要求：通过任务驱动、讨论、分组进行各省市的讲解等教学方法，使学

生能积极、主动参与学习过程，不仅使学生牢固掌握了各个省市的地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等知识，而且锻炼了学生的搜集资料、制作课件、语言表达等能力。

7. 饭店服务英语（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。旨在巩固学生英语基础知识的同时，注重培养学生在酒店服务工作岗位使用英语的能力，尤其是较强的英语听说交际能力以及以英语为工具，获取专业所需信息的能力。通过本课程的教学，使学生能够胜任在酒店服务工作岗位上接待外国游客的工作。

教学内容：在夯实学生英语基础知识和技能的基础上，根据工作岗位模拟工作真实场景练习提高英语口语会话能力。教学相关内容包括客房预订、住宿登记、侍应服务、结账退房、客房服务、洗衣服务、客房送餐、用餐预定、安排座位、点菜服务、上菜服务、酒吧服务、会议服务、康乐服务、投诉处理等相关情境的英语情境会话和文章。

教学要求：通过模拟酒店服务工作岗位的场景，培养学生在酒店服务工作岗位上使用英语沟通交流的能力，使其具备用英语接待酒店外国旅客的能力，能够用英语提供前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务，并能具备用英文讲解当地文化和风俗的能力。

8. 管理学基础（72 学时/4 学分）

课程目标：通过本课程的学习首先使学生掌握管理学的基础知识，具有管理的思维，为未来的旅游企业管理提供管理理论；其次让学生学会学以致用，用这些理论来处理生活、学习中遇见的问题，为以后的管理工作奠定基础。

主要内容：本课程主要介绍了管理的概念、管理者的职责与素质要求、管理思想的发展演变、管理道德与企业社会责任感，以及管理主要职能包括决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新，并且详细介绍了各个职能的概念、过程、影响因素和具体的实施方法。

教学要求：通过举例、案例分析、讨论等方式使学生准确理解基本概念、基本原理，并能够灵活应用这些理论解决生活、学习中遇到的问题，从而更深刻地理解管理学的基本理论。

9. 旅游心理学（36 学时/2 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。旅游心理学是旅游专业一门重要的专业必

修课，具有较强的系统性、针对性和实用性。通过本课程的学习，使学生对旅游工作的性质、任务、作用及其意义有比较全面的了解；培养学生良好的旅游从业意识、开拓精神和竞争意识；使其具备初步的从事旅游管理工作的能力和处理问题的能力。

主要内容：分为三部分，第一部分旅游消费心理，包括旅游者个性倾向分析、旅游者的购买态度和购买决策、影响旅游消费行为的主观因素。第二部分旅游服务心理，包括导游服务心理、饭店服务心理、旅游交通服务心理、旅游产品售后服务心理。第三部分旅游管理心理，包括员工激励、群体心理、组织管理心理等。

教学要求：在全面学习的基础上，准确理解基本概念、基本操作程序，增强服务意识，解决旅游行业工作中遇到的实际问题。

10. 导游英语（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程的学习，学生应掌握导游工作岗位中英语交流的基本知识和技能，具备较强的英语交际能力，成为适应社会需要的涉外旅游服务工作者。

教学内容：在夯实学生英语基础知识和技能的基础上，根据工作岗位模拟工作真实场景练习提高英语口语会话能力。教学相关内容包括旅行社服务项目、线路介绍、接待旅游团、致欢迎词、景点导游讲解、中国传统文化的讲解、购物服务、送别游客等相关情境的英语教学。

教学要求：培养学生在导游工作岗位上使用英语的能力，尤其是较强的英语听说交际能力以及以英语为工具，获取专业所需信息的能力。通过本课程的教学，使学生能够胜任在导游等岗位上接待外国游客的工作。

11. 专项旅游（36 学时/2 学分）

课程目标：通过本课程学习使学生密切关注旅游市场发展的最新动向；了解旅游产业的新热点，紧跟旅游经济的发展步伐；更多了解不同旅游产品的经营或营销模式；为实现毕业生零距离就业创造条件。

主要内容：专项旅游的主要形式有会展旅游、文化旅游、艺术旅游、民俗旅游、修学旅游、乡村旅游、探险旅游、生态旅游、红色旅游、工业旅游、农业旅游、自驾车旅游、社会旅游等。

教学要求：根据当前旅游热点适当选择调整教学内容，以适应旅游产业对人才的需求培养学生具备一定研究消费者心理需求的能力和产品设计的能力；培养

学生的创新能力和开拓精神。

12. 旅游经济学（72 学时/4 学分）

课程目标：通过本门课程的教学，使学生能够掌握经济学中的基本的知识，如边际报酬递减规律、边际效用递减规律、边际成本等；能够利用经济学的基本原理知识去解释日常生活中的一些现象，能够更加理性地看待发生在身边的事从而冷静面对所发生的问题；能够利用所学的知识去解决在日常生活中遇到的问题，比如就业选择问题、学习时间分配问题等；能够结合自己所学专业的特点利用经济学的思维去分析专业中所面临的问题并提出解决方案。

主要内容：本课程共分三大模块：经济学导论、微观经济学和宏观经济学，具体包括：导论、均衡价格理论、消费者行为理论、生产者行为理论、成本理论、市场结构理论、分配理论、国民收入决定理论、失业与通货膨胀理论、经济周期与经济增长理论、宏观经济政策。

教学要求：通过启发式教学、任务驱动式教学、讨论式教学、案例教学等多种教学方法和教学手段灵活运用，提高学生学习兴趣和乐趣，要求学生学中做，做中学，进而培养学生的基础思维，为其他课程的学习奠定坚实的基础，这种基础一方面是专业知识，但更重要的是思维的训练，以期使学生都能够利用经济学的思维去解决自己的专业问题以及今后的工作和生活当中遇到的问题。

13. 音乐鉴赏与演唱（32 学时/2 学分）

课程目标：培养学生的音乐鉴赏能力，使学生划清真善美与假恶丑的界限，掌握分辨是非的标准。研究音乐作品的题材、内容、体裁、风格、情绪、曲式等表现手段这一环节作为音乐欣赏教学中提高学生审美能力的关键环节，使学生掌握有关的知识、技能，深入地认识音乐作品的内容美、形式美、情绪美、表现美，进而提高学生的音乐鉴赏能力和评价能力。

主要内容：了解国外及中国音乐欣赏发展历史；要求学生对我国古典音乐、交响音乐、歌剧、流行音乐的欣赏；培养学生进行音乐讲解和具体音乐分析的能力。

教学要求：了解音乐鉴赏的基础理论和基本构架。能从音乐作品的内容美、形式美、情绪美、表现美对古典音乐、交响音乐、歌剧、流行音乐等类型进行欣赏与讲解。

2. 岗位技能课

1. 旅游礼仪（32 学时/2 学分）

课程目标：通过理论知识和实操结合的课堂教学活动设计，让学生知晓社交礼仪的基本常识，能按岗位要求，端正自己的仪容仪表和言谈举止；并培养学生诚实守信，善于沟通，富有爱心，责任感和合作的品质，为提高学生专业化方向的职业能力奠定良好的基础。

主要内容：本课程主要从塑造旅游相关岗位的职业形象入手，培养学生仪容仪表的塑造能力，规范学生的站坐蹲走等服务礼仪姿态，并对学生文明用语的使用加以强调联系；并结合社交礼仪知识，传授公共礼仪，餐厅礼仪，接待礼仪等相关内容。

教学要求：通过“做学一体”的课程训练，要求学生熟练地塑造符合旅游岗位的仪容仪态，提升学生的自信和气质，展示出优雅大气的形象；并熟练掌握社交礼仪知识要点，能在社交过程中合理正确地灵活运用。

2. 职业形象设计（化妆）（32 学时/2 学分）

课程目标：通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合空中乘务的职业形象；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础。

主要内容：本课程以民航（高铁）乘务员岗位中岗前准备的工作任务为引领，以长期培养、反复操练为要求，以在空中（车厢）服务各个环节保持职业形象这个职业能力为设置依据。课程主要包括：化妆理论（化妆品使用、化妆工具的使用）面部修饰（底妆修饰、眼部化妆、腮红化妆、唇部的化妆、发型修饰）发型修饰（短发梳理、长发的盘发梳理）等。

教学要求：能掌握化妆的基础理论知识、根据自身的肤质正确使用各种化妆品，能识别和正确使用各种化妆工具。能按化妆的基本程序进行眼部的修饰、眉的修饰、腮部的修饰、唇部的修饰。

3. 形体训练（36 学时/2 学分）

课程目标：通过学习本课程，使学生掌握形体的基本知识，体会形体的艺术魅力，提高学生的形体艺术修养和外在气质。坚持以服务为宗旨，以就业为导向的原则，根据岗位需求，本课程将不断深化课程改革，创新教学模式。

主要内容：基本姿态练习，人的基本姿态是指：坐、立、行、卧；基本素质训练，通过大量的练习，可对人体的肩、胸、腰、腹、腿等部位进行训练，以提高人体的支撑能力和柔韧性，为塑造良好的人体形态，改善形体的控制力打下良好的基础；形态控制练习，是对练习者身体形态进行系统训练的专门练习，是提高和改善人体形态控制能力的重要内容，是通过徒手、把杆、双人姿态等大量动作的训练，进一步改变身体形态的原始状态。

教学要求：了解形体的基础理论和基本动作，是通过徒手、把杆、双人姿态等大量动作的训练，进一步改变身体形态的原始状态，以达到形体艺术修养和外在气质。

4. 旅游景区服务与管理（72 学时/4 学分）

课程目标：通过本课程学习，使学生了解旅游景区服务与管理的一些基本概念及活动内容，掌握其基本知识理论；能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理；并通过实训将旅游景区服务与管理中的理论知识点和原则性规定转化为可操作的实践要领；使学生在熟悉景区工作环境特点和作业流程的基础上，培养初步的适应能力；在策划、讲解、组织应变、景观调查等方面获得锻炼。

主要内容：旅游景区服务与管理主要内容包括旅游景区概述、旅游景区接待服务、旅游景区解说服务、旅游景区商业服务、旅游景区的营销管理、旅游景区安全管理、旅游景区环境管理、旅游景区品牌管理等几个部分，是一门综合性很强的学科，为学生就业奠定坚实的理论基础。

教学要求：通过情景式教学、案例式教学、启发式教学与课堂讲授相结合的方法，引导学生能动地、自主地、创造性地去主动获取知识，使学生能够从事旅游景区服务和管理等实际工作；具备一定的景区讲解、策划规划能力，并能够进行安全维护、环境布置等能力；同时拥有正确的管理、服务理念，为社会提供熟悉景区管理与服务的基本知识与技能的景区经营管理人才和专业技术人才。

5. 旅游营销实务（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。本课程是旅游管理专业的一门核心课程。本课程的课程目标是使学生了解旅游市场营销的基本理论体系，懂得旅游市场营销的基本原理，掌握旅游市场营销的基本方法，学会旅游市场营销的基本思维方式和营销技能。

主要内容：旅游市场营销环境、目标市场选择、营销组合、产品策略、价格

策略、渠道策略、促销策略、市场营销管理。

教学要求：本课程要求学生全面掌握旅游市场营销的相关理论和应用。

6. 导游业务（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过本课程的学习，可以使学生具备导游员的基本素质，了解和认识导游服务的相关理论与导游操作规程，较好地掌握导游技巧、语言技巧和导游的个性化服务并通过国家导游资格证考试，使学生熟悉本地区富有的文化内涵旅游资源，并能撰写熟悉景点的导游词，为学生具体运用导游操作技能以及将来从事导游服务工作打下基础。

主要内容：本课程系统地介绍了导游服务的相关理论与导游操作规程、导游策略和技巧等，培育学生热爱导游工作的职业情感，训练提高学生分析、解决问题的实践能力。

教学要求：通过理论文化教学与实践实训活动，使学生充分理解和深刻把握导游人员应具有从业素质，全面掌握导游服务规程、不同游客要求的处理、事故的处理、带团技能、讲解技能等理论、实践知识，达到导游资格证考试要求。

7. 餐饮管理与服务技能（36 学时/2 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过学习本课程，学生应掌握酒店餐饮工作需要的基本理论知识和实操能力，并具备良好的职业道德和素养，从而使课程达到理论知识、实践操作、技能考证和企业顶岗实习工作经历证书融为一体的目标。

主要内容：掌握餐饮服务工作的基本功、熟悉不同的用餐方式、掌握餐饮服务的各个环节、会对菜单进行筹划、设计和制作、懂得餐饮原料的采购和库存管理、懂得餐饮产品的生产和销售管理、会对餐饮服务进行管理。

教学要求：在全面学习的基础上，增强服务意识、提高餐饮服务技能，会根据酒店特点进行实施餐饮管理。

8. 前厅客房服务与管理（72 学时/4 学分）

课程目标：学生通过前厅客房部门业务的了解和资源的管理，初步具备酒店从业实操技能和基本职业素质，能够承担酒店服务的工作任务，遵纪守法，为宾客提供优质产品与服务，与宾客交往优雅从容、彬彬有礼、文明礼貌、沟通自如。

主要内容：掌握前厅部、客房部、对客关系、前厅接待业务、日常服务、客房清洁、客房设备用品管理。不同类别客房预订的程序；驻机场代表（酒店代表）

具备迎接客人服务的技能；散客或团队抵、离店行李服务技能；已预订散客接待服务技能和未预订散客接待服务技能；商务中心的其他服务技能；熟练掌握金钥匙服务所有服务项目程序和操作技能；掌握客房部清洁卫生的操作技能。

教学要求：在全面学习的基础上，增强服务意识、提高客房、前厅服务技能，会根据酒店特点进行实施管理。

9. 旅行社运行与管理（72 学时/4 学分）

课程目标：该课程为专业核心课。通过实践、实训为主导的教学与操作，使旅游管理专业的学生熟悉旅行社产生的历史背景和发展现状；掌握我国旅行社的性质，掌握旅行社的基本职能；掌握旅行社的基本业务，了解旅游决策及消费过程与旅行社的业务范围；了解旅行社的分类体系，掌握我国与其他国家、地区旅行社的分类制度；掌握旅行社在现代旅游业发展中的作用。通过课程的实践教学环节，提高学生的学习兴趣，能够帮助学生更直观的了解与认识旅行行业，培养学生的综合素质与专业能力。

主要内容：通过不同模块的学习，要求同学们熟练分析不同类别的旅行社及相关的业务范围；掌握旅行社设立的操作步骤；具备旅行社初步产品开发能力；具备旅行社单项产品促销的能力；能够对某一游客的自助游线路进行独立的安排；具备独立接待旅游咨询的能力；具备考试导游资格证呵领队证的初步能力；具备进行简单旅行社财务运作的的能力；具备运用电子商务进行旅行社业务的能力。

教学要求：通过全面系统的学习使该专业学生具备基本的语言学知识、社会文化知识，同时要遵守职业道德，具备一定的社会交往与合作能力、心理承受能力、计算机应用能力、创业与创新能力、自我管理能力和旅行社运营能力、营销策划能力、客户服务能力。

10. 讲解技巧（36 学时/2 学分）

课程目标：本课程系统地介绍了导游讲解的相关理论与导游实际操作规程、导游策略和导游讲解技巧等。通过学习，使学生了解和认识导游讲解的相关理论与导游操作规程，较好地掌握导游技巧、语言技巧和导游的个性化服务。

主要内容：了解导游讲解的一些基本问题；掌握导游讲解的基本概念、基本理论和基本知识；熟悉导游讲解的基本规律、特征和旅游业发展过程中的基本现象。深入分析导游人员带团过程中的基本现象，培养学生认识问题、分析问题和

解决问题的能力，对旅游发展过程中的典型问题能独立思考，有独到见解。

教学要求：在全面学习的基础上，准确理解基本概念、基本操作程序，解决导游讲解服务工作中遇到的实际问题，掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力；培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。

11. 名酒名茶鉴赏（36 学时/2 学分）

课程目标：通过对本课程的教学，使学生掌握中外名酒的基本常识，茶叶冲泡技能要点，培养茶艺美学意识。培养学生了解基础的调酒技能、泡茶技能，具有品鉴茶、酒的基础知识，同时使学生获得相关的基础知识和实际技能。

主要内容：本课程主要介绍了中外名酒的基础知识，调酒的基本常识，茶艺准备的相关知识及茶叶冲泡的相关知识。通过教师的示范操作与模块化的系统学习，使学生掌握基本的茶艺表演能力与基础调酒能力。

教学要求：通过本课程系统的学习，使学生准确理解名茶名酒相关的基本概念、掌握基本的调酒方法与茶艺操作流程，拓展和提升学生的酒文化、茶文化基础知识与基本操作技能，培养学生礼貌待客，热情服务，真诚守信，一丝不苟的道德品质。

3. 实践性教学环节

1) 职业岗位认知（1 周/24 学时/1 学分）

通过本实训学习，使学生了解旅游业的不同岗位及职业素质与技能的需求，培养学生职业意识和职业情怀，促使学生根据自身特点瞄准不同岗位，加强在校学习，以实现零距离就业。主要内容有旅行社岗位认知、酒店岗位认知、景区岗位认知。

2) 酒店见习（8 周/192 学时/4 学分）

通过本实训学习，使学生体验酒店不同职业岗位，学以致用，并激发学生学习的积极性。主要内容有前台、中餐厅、西餐厅、客房、会议、健身等服务性职业岗位的实践。

3) 专项实习（1 周/24 学时/1 学分）

通过本实训学习，使学生了解当今最新旅游项目，开阔视野，努力创新创业。主要内容有会展旅游、红色旅游、生态旅游、休闲旅游、研学旅行等。

4) 劳动教育与社会实践（8 周/192 学时/8 学分）

通过本实训学习，使学生学校组织的各类社会实践活动，培养学生劳动意识

和社会参与能力。主要内容有樱花节讲解与服务、文化节接待与服务、烈士陵园讲解与服务。

5) 顶岗实习（36周/624学时/36学分）

通过顶岗实习使学生到专业对口的现场直接参与生产过程，综合运用本专业所学知识和技能，以完成一定的生产任务，并进一步获得感性认识，掌握操作技能，学习企业管理，养成正确劳动态度，具备从事产业对的岗位群要求的岗位素养，具备从事专业相关岗位工作的基本技能。

6) 毕业论文（4周/192学时/4学分）

毕业论文是学生在教师的指导下能独立完成实习总结及毕业设计，顺利完成学业，达到毕业标准。是总结性的实践教学环节，学生可以综合应用所学的各种理论知识和技能，进行全面、系统、严格的技术及基本能力的练习，进而对学生的知识面，掌握知识的深度，运用理论结合实际去处理问题的能力，外语水平，计算机运用水平，书面及口头表达能力进行考核。

七、教学进度安排及学时分配

1. 旅游管理专业教学进程表

建议修读时间	课程编号	课程名称	核心课程	课程性质	学分	学时	学时分配		周学时	课程类别	备注
							理论	实践			
第一学期 (16周+4周)	SZ3001	思想道德修养与法律基础		必修	3	48	32	16	3	公共基础	
	GJ3001	大学英语 I			4	64	50	14	[4]	公共基础	
	GJ3003	计算机应用基础			4	64	32	32	4	公共基础	
	GT3001	体育与健康 I			2	32		32	2	公共基础	
	JW0001	军事理论			2	36	36		2	公共基础	
	RW3200	心理健康教育			2	32	32		2	公共基础	
	JG3745	普通话与沟通技巧	*		2	32	20	12	[2]	专业素质	
	JG3093	旅游概论	*		4	64	50	14	[4]	专业素质	
	JG3744	音乐鉴赏与演唱			2	32	12	20	[2]	专业素质	
	JG3084	旅游礼仪			2	32	12	20	2	岗位技能	
	JG3261	职业形象设计（化妆）			2	32	12	20	2	岗位技能	
	合计				29	468	288	180	29		

第二学期 (17+1周2周)	SZ3002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		必修	4	68	34	34	4	公共基础	
	GJ3002	大学英语 II			4	68	50	22	4	公共基础	
	GT3002	体育与健康 II			2	34		34	2	公共基础	
	JG3316	酒店管理概论			2	34	18	16	2	专业素质	
	JG3206	旅游法规	*		4	68	58	10	[4]	专业素质	
	JG3087	全国导游基础	*		4	68	58	10	[4]	专业素质	
	JG3317	地方旅游基础知识	*		4	68	58	10	[4]	专业素质	
	JG3218	导游业务	*		4	68	28	40	[4]	岗位技能	
合计					28	476	304	176	28		
第三学期 (18周2周)	GT3003	体育与健康 III		必修	2	36		36	2	公共基础	
	SZ3005	就业指导			2	38	30	8	2	公共基础	
	JG3216	饭店服务英语	*		4	72	40	32	[4]	专业素质	
	JG3088	餐饮管理与服务技能	*		2	36	16	20	[2]	岗位技能	
	JG3089	前厅客房服务与管理			4	72	32	40	4	岗位技能	
	JG3208	旅游营销实务	*		4	72	40	32	[4]	岗位技能	
	JG3209	旅行社运行与管理	*		4	72	40	32	[4]	岗位技能	
	JG3219	讲解技巧			2	36	16	20	2	岗位技能	
	JG3711	名酒名茶鉴赏			2	36	16	20	2	岗位技能	
	JG3221	宴会设计实务			选修	2	36	20	16	2	专业选修
	JG3225	食品营养与卫生		2		36	20	16	2	专业选修	
合计					28	506	250	256	28		
第四学期 (17+1周2周)	GT3020	体育与健康 IV		必修	2	34		34	2	公共基础	
	SZ3006	创新创业教育			2	34	26	8	2	公共基础	
	JC3279	管理学基础			4	68	52	16	[4]	专业素质	
	JG3229	旅游心理学	*		2	34	20	14	[2]	专业素质	
	JG3217	导游英语	*		4	68	42	26	[4]	专业素质	
	JG3743	专项旅游			2	34	18	16	2	专业素质	
	JG3091	旅游经济学			4	68	42	26	4	专业素质	
	JG3747	形体训练			2	34	20	14	2	岗位技能	
	JG3251	旅游景区服务与管理			4	68	38	30	4	岗位技能	
	JG3254	旅游成本核算			选修	2	34	18	16	2	专业选修
	JG3749	职场文书与软文推广		2		34	18	16	2	专业选修	
合计					28	476	276	200	28		
第五学期 (20周)	JG3426	顶岗实习			36						36周
第六学期 (20周)	JG3050	毕业论文(毕业设计)			4						4周
公选课	参看公共选修课汇总表,其中公共艺术类要求在《艺术导论》《音乐欣赏》《美术鉴赏》《舞蹈鉴赏》《影视鉴赏》《书法鉴赏》《戏剧鉴赏》和《戏曲鉴赏》8门艺术限定性选修课程中至少修读2学分。从限定选修课汇总表中选择5门修读,至少修读10学分。							至少14学分		建议开课学期第二、三、四学期	
《形势与政策》课程性质为必修课,课程类型为公共基础课,课程代码SZ3003,每学期8学时,共32学时,1学分。											

2. 实践环节教学进程表

序号	实践环节名称	代码	学分	内容	学期	周数	场所	说明
1	军事技能	JW002	2	国内外军事形势分析、大学生必备军事技能	1	2	校内	
2	职业岗位认知	JG3239	1	旅游基本职业岗位	2	1	酒店、旅行社、淇河诗苑、云蒙山景区	
3	酒店见习	JG3746	4	酒店服务实训	2-3学期 暑假	8	酒店	校方推荐、学生自愿参加，鉴定合格加4学分
4	专项实习	JG3747	1	专项旅游接待与服务	4	1	校外	
5	劳动教育	JW0003	4		1234	4		
6	社会实践	JW0004	4		1234	4		
7	顶岗实习	JG3426	36	旅游企业	5、6	36	校外	9月至次年3月
8	毕业论文	JG3050	4	毕业论文 毕业设计	6	4	校内/校外	4、5、6三个月份

3. 教学活动学时分配表

课程类型	课程性质	学分	学时分配			学时比例
			总学时	理论学时	实践学时	
公共基础课	必修课	42	732	336	396	22%
	选修课	14	260	260	0	8%
专业（技能）课	必修课	124	2228	758	1470	68%
	选修课	4	70	38	32	2%
合计		184	3290	1392	1898	100%

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例是 20:1，双师素质教师占专业教师比例是 60%，本专业具有 1 名高级职称的专业带头人，专任专业教师数量 7 人。专任教师队伍学缘结构多元，高、中、初职称结构合理，以中青年教师为主体，梯队结

构合理，形成了一支专兼结合、教学创新型教师队伍。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有农业类、食品类等相关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；有每5年累计不少于5个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高职称，能够较好地把握国内外绿色食品生产与检验行业、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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实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

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、校内实训基地和校外实训基地。

1. 专业教室

专业教室配备有黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训基地

校内应设置能满足餐饮管理与服务、客房管理与服务、化妆形体训练、茶艺酒水等教学要求的专用实训室。

1) 中餐实训室

中餐桌椅及配套的中餐餐具、餐布；用于餐饮服务与管理、宴会设计等课程的教学与实训。

2) 西餐实训室

配有西餐桌椅及配套的西餐餐具、餐布。用于餐饮服务与管理、宴会设计等课程的教学与实训。

3) 客房实训室

配有床及配套的被子、床单、被罩及枕头等，用于前厅客房服务与管理的课程教学。

4) 茶艺酒水实训室

配有实木茶桌、实木椅子、成套的紫砂、玻璃、白瓷茶具及多种茶叶、酒；用于名酒名茶鉴赏等课程的教学与实训。

5) 化妆实训室

化妆台、凳；用于职业形象设计（化妆）等课程的教学与实训。

6) 形体实训室

鞋柜、把杆等；用于旅游礼仪、形体训练、舞蹈等课程的教学与实训。

7) 旅行社实训室

计算机、专业软件，用于旅行社运行与管理、导游业务等课程的教学与实训。

3. 校外实训基地

校外实训基地具有稳定的校外实训基地；能够开展旅游管理与服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

本专业目前已建立安阳殷墟、安阳文字博物馆、鹤壁云蒙山风景区、鹤壁灵山风景区、鹤壁大丕山风景区、中国国际旅行社鹤壁分社六个校外实训基地，为本专业学生开展导游讲解、专项旅游、景区服务与管理等校外实训项目提供了保障。

4. 学生实习基地

与鹤壁迎宾馆、青岛贵都大酒店、青岛新希望诺富特酒店、义乌开元名都酒店、莫干山郡安里君澜度假区、济南银丰华美达酒店、巨人南浔郡安里、中国国际旅行社鹤壁分社合作，建立稳定的校外实习基地；能涵盖当前相关产业发展的高端前沿，为本专业学生开展餐饮服务与管理、酒店管理、旅行社运行与管理等实习项目提供了保障，可接纳一定规模的学生实习；配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 信息化教学方面

满足旅游管理专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。建有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；教师可以开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果

（三）教学资源

1. 教材选用

建立由专业教师、行业专家和教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用制度，优先从国家发布的教材目录中选用教材，重点从高等教育出版社、人民教育出版社、中国旅游出版社等出版社选取教材。完善教材评价机制，强化学院、教学基层组织对教材管理的责任。建立教材质量抽查制度，及时根据教材评价和使用情况调整教材，把教材选用纳入专业建设和教学质量评估等考核指标体系。

2. 图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。各种技术标准、规范、手册及参考书齐全，能满足教学需要。注重在线开放课程资源和实训教辅资料的开发和利用。利用现代信息技术、开发制作各种形式的教学资源，可以是微课、课件和幻灯片等。积极开发 MOOC 和 SPOC，突破教学空间和时间的局限性，使教学过程多样化、丰富教学活动。根据旅游工作实际情况，设计理论实训一体化资源，编制实训案例、创设实训情景，激发学生学习兴趣。再者教师要充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆和教育网站等网上信息资源，丰富教学内涵。

3. 数字化教学资源配置

1) 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、数字教材等专业教学资源库，主要内容有：人才培养方案、课程标准、职业资格（技能）标准、相关法规与标准、专业文献、合作企业信息、图片库（音像材料）、相关专业网站链接等。

2) 网上数字化教学资源能有利于学生自主学习，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学

方法，达到规定教学目标。在教学过程中倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，运用启发式、探究式、讨论式、参与式等多种教学方法，坚持学中做、做中学，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，使学生体验旅行社、全陪、地接的运营/工作过程，达到能灵活运用各方面技能的教学目的，提升教学效率，提高学生的学习积极性和主动性。

（五）学习评价

以实习实训考核为主，以理论教学考核为辅，注重“能力融合”“技术综合”的现代考试观念，辅以职业资格认证与技能大赛为评价指标。坚持过程性评价与结果性评价相结合、主观评价与客观评价相结合的多元化评价原则。

考核方式采用阶段过程性考核与综合考核相结合的方式，可以由随堂进行的单项技能考核、阶段性的项目考核以及课程结束时的综合考核组成。单项技能考核以导游讲解、景区服务等具体技能任务为主，采用练习和作业的方式。阶段考核时采用情景模拟的形式，考核根据各个情景的具体情况，以小组为单位，分别展示场景要求的内容。最终综合考核时每4—6名学生组成项目小组，按车厢服务的概念阶段、规划阶段、实施阶段和收尾阶段四个不同阶段，开展车厢服务的综合设计方案评比。理论教学考核采用课堂表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多元评价方法。

（六）质量管理

1. 学校和二级院系建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，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，达成人才培养规格。

2. 学校和二级院系形成了完善的教学管理机制，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断与改进，建立了巡课、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，能定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 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. 专业教研组织能充分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。

九、毕业标准

1. 所修课程（包括顶岗实习）成绩全部合格，修满 184 学分。（其中公共基础课 42 学分、公共选修课 14 学分，专业素质课 42、岗位技能课 32、专业选修课 4 学分，集中实践环节 50 学分）。

2. 取得第二课堂(含素质拓展等) 6 学分。