

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游管理

(二) 专业代码：540101

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或中职对口升学的学生或具有同等学力者。

三、修业年限

本专业修业年限为 3 年。

四、职业面向

所属专业大类	工商管理类
所属专业类	旅游管理
专业代码	540101
对应的行业	在各种类型的旅行社、旅游行政管理部门、旅游景区、旅游酒店、旅游行业协会等从事服务、基层管理及业务培训等工作。
主要职业类别	(1) 中文导游员、英语导游员； (2) 景点景区讲解员、接待员、文员、基层管理人员； (3) 旅行社服务和管理人员； (4) 旅游酒店服务与管理人員； (5) 旅行社营销与管理人員； (6) 旅游景区管理人員。
主要岗位类别 (或技术领域)	导游讲解、旅行社服务与管理、酒店服务与管理、景区服务与管理
职业技能等级证书	1、全国中文导游资格证（选考）； 2、1+X 旅游类职业技能等级证书（必考）；

	3、旅游计调师资格证（选考）； 4、其他与旅游管理相关的职业资格证书。
社会认可程度高的行业企业标准	GBT/ 19001-2000、GB/T 24001-1993、GB/T 28001-2001
证书举例	国家导游资格证书、1+X 旅游类职业技能等级证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养适应我国旅游事业发展需要，德、智、体、美全面发展，掌握导游、饭店服务知识和职业技能，可到旅行社、旅游景区、旅游饭店、旅游管理部门从事导游、经营、管理等工作的高等技术应用性专门人才。

（二）培养规格

1、素质要求

- （1）热爱工作，具备良好职业道德和诚信意识；
- （2）具备高尚的情操，提高思想觉悟，培养自我控制的能力；
- （3）遵纪守法，树立高度法制观念；
- （4）尽职尽责，身心健康；
- （5）具有创新精神和高度的团队协作精神。

2、知识结构

- （1）具有一定的公共外语知识；
- （2）历史地理文化知识；
- （3）政策法规知识；
- （4）心理学知识；
- （5）具有扎实的旅游学和管理学理论基础；
- （6）具备一定的服务礼仪和旅游美学常识；
- （7）掌握旅行知识以及导游服务的基本规范和标准；
- （8）掌握酒店知识以及服务的基本规范和标准；
- （9）熟悉旅行社经营和管理知识、外联、计调业务知识；
- （10）熟悉旅游景区管理的知识结构。

3、能力结构

- (1) 具有计算机和英语的应用能力；
- (2) 具有较强的文字表达能力和人际沟通、协作能力；
- (3) 具有一定的导游服务心理知识和对客服务能力；
- (4) 熟练导游服务、酒店服务实操技能,具有较强的服务与管理能力；
- (5) 具备景区管理与服务能力；
- (6) 具有较强的创新能力和自我拓展能力。
- (7) 具有较高的自我管理和团队管理的能力；
- (8) 具备良好的自我提升的能力。

六、课程设置及要求（表 1、表 2）

（一）公共基础课程（表 1）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学替换
思想道德修养与法律基础	提升思想道德修养水平,增强法律意识	思想道德修养;法律基础	使用规定教材,按照统一的课程标准要求,结合学生实际,运用典型案例进行教学	是
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系深刻内涵	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	使用规定教材,按照统一的课程标准要求进行教学	是
办公自动化综合应用教程	掌握办公自动化常用软件和设备应用技巧,提升网络办公能力	办公自动化基础、office 系列办公软件应用、图像拍摄与编辑技术、网络办公、常用办公设备应用维护	利用校内计算机操作设备和相关教学软件,加强实践教学,突出技能训练	是
体育与健康	培养体育精神与健康意识,增强体质,促进身心健康	体育基础知识与基本技能、健康常识、体育运动规则	根据学生年龄、性别不同,分组分项实施教学	是
心理健康教育	培养心理自我调适能力,学会分析和解决基本心理问题	心理健康基础知识、心理问题分析与解决、心理自我调适	注重典型案例的引入,灵活选择教学方式方法	是
大学生职业发展与就业指导	掌握职业发展基本规律,培养正确的就业观与择业观,培育职业规划设计能力	大学生职业发展基本规律、大学生个人自我评价、就业观与择业观的形成、职业规划基本要求	侧重于问题分析与个别指导	是
形势与政策	了解党和国家发展形势、把握党的路线方针政策,培养大学生爱党爱国情怀,增强责任感和使命感	国际形势与国际关系、社会主义现代化建设形势、党和国家重大理论政策	结合相关思政课程实施教学,创新方式方法,提高课程育人效果	是
创新创业基础	培育创新创业精神与基本技能	创新创业法规政策、创新创业基本技能、创新创业实践训练	利用学院创业学院和创新创业孵化基地等优势,突出实践训练	是
禁毒教育	认识毒品的类型及其危害、理解禁毒的重大意义、增强远离毒品的意识	毒品的概念与种类、毒品的危害性、毒品的识别、参与禁毒的社会责任	突出案例分析,运用好信息化教学资源,创新教学方式方法	是
劳动	培养劳动光荣意识、掌握基本劳动技能	劳动的价值、劳动基本技能与要求	针对学生年龄特点,加强劳动实践锻炼,训练劳动技能	是

(二) 专业 (技能) 课程 (表 2)

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学替换
旅游概论	1、懂的与旅游相关知识 2、培养学生良好的旅游从业意识,对旅游市场的开拓精神和竞争意识 3、培养学生良好的旅游意识和服务意识,激发学生对旅游事业的热爱。	从旅游学研究的对象和任务出发,系统阐述:旅游活动的产生和发展、旅游活动的三要素(主体——旅游者,客体——旅游资源,媒介——旅游业)、旅游资源的规划和开发、旅游业的三个组成部分(旅行社、饭店、交通)、旅游市场、旅游的经济意义和社会影响等问题	推广启发式、探究式、讨论式、参与式教学方法。	是
中国旅游地理	1、了解中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和旅游交通; 2、掌握主要旅游区的精品旅游资源; 3、增强学生热爱祖国大好河山的情感以及对祖国美的认知能力。	包括绪论、中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和旅游交通;中国旅游地理区划、京津冀旅游区、东北旅游区、黄河中下游旅游区、西北旅游区、长江中下游旅游区、东南旅游区、西南旅游区、青藏旅游区和港澳台旅游区	根据学生知识基础,合理安排教学内容与进程,重点培养学生对旅游区内精品旅游资源的理解程度。	是
旅游心理学	1、了解游客心理; 2、掌握旅游服务中的心理学问题及旅游工作心理; 3、培养旅游服务实际工作能力和解决问题的能力。	旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理。具体阐述了旅游者心理、旅游服务中的心理学问题及旅游工作者心理三方面的问题	根据学生对旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理等学科知识把握的程度,合理安排教学进度与内容,注重理论与实践教学有机结合。	是
旅游政策与法规	1、掌握各个旅游相关法律知识; 2、培养学生科学严谨的工作态度、吃苦耐劳的工作作风、团结协作的集体观念和勇于开拓的创新意识; 3、增强学生的法律意识,能运用法律知识和手段解决旅游业发展中的问题。	旅游合同法律法规、旅行社管理法规、导游人员及领队管理法规、出境旅游与入境旅游管理法规、旅游投诉管理法规、旅游住宿管理法规、旅游资源管理法规、旅游交通运输管理法律法规、旅游安全管理法规、旅游消费者权益保护法律法规及国际旅游管理法规等	理论联系实际,提倡运用探究式案例研讨式和参与式教学方法组织教学。	是
旅游礼仪	1、了解礼仪基本知识; 2、掌握服务礼仪知识和技巧; 3、熟练运用礼仪服务技巧。	旅游礼仪的总体情况、旅游业工作者的基本礼仪、旅游行业主要岗位的服务礼仪、旅游商务活动礼仪、旅游消费礼仪、国际交往礼仪等,并对我国少数民族及港澳台地区礼仪、宗教礼仪、我国主要客源国与目的国家和地区的礼仪	以实践教学为主,注重理论联系实际,提倡运用探究式和参与式教学方法组织教学。	是
形体训练	1、了解形体健美的内容、标准、理论基础与方法、肌肉解剖学原理; 2、掌握最流行的国际标准舞、健美操、瑜伽、普拉提、街舞的基本技巧; 3、通过仪态训练增强在旅游服务中的美感。	形体健美的内容、标准、理论基础与方法、肌肉解剖学原理等;锻炼及时下最流行的国际标准舞、健美操、瑜伽、普拉提、街舞等	以实践教学为主	是
旅游英语	1、了解英语服务的语言知识; 2、掌握英语服务的语言能力; 3、提高灵活的语言应变能力。	前八个单元以国内旅游为线索,涉及机场迎客、安排住宿、预订路线、城市交通、旅游购物、都市观光、中国文化、国内发展;后八个单元以国外旅游为线索,涉及国外景点、国外文化、休闲娱乐、旅游节庆、应急处理、饮食文化、抱怨投诉、宗教信仰等。	加强与《综合英语》《酒店服务》《导游服务》等课程衔接,选择参与式、讨论式、情景模拟等教学方法	是
导游业务与模拟导游	1、掌握导游服务程序; 2、掌握导游服务技巧和能力; 3、实践。	内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、导游服务相关知识。强化实践。	引入典型消费案例实施教学,选择参与式、探究式、情境式教学方法;创造条件组织学生企业现场教学,推行现代学徒制	是

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学替换
导游创作技巧	1、掌握导游词的特征和创作技巧； 2、识别导游词的修辞与魅力； 3、实践。	导游词是什么？导游词如何创作、修辞、达意及运用	依托具体景点，理论与实践相结合、课堂教学与模拟训练相结合；创造条件组织学生现场教学	是
旅行社管理	1、掌握并灵活运用各种营销手段； 2、更新营销观念，创新营销方式； 3、冷静决策。	旅行社的认知，旅行社的组织结构与业务流程，旅行社产品的开发与创新，旅行社采购管理，旅行社销售管理，旅行社的旅游服务管理，旅行社人力资源管理，旅行社电子商务及我国旅行社行业发展前景	理论与实践相结合、课堂教学与模拟训练相结合；创造条件组织学生企业现场教学，推行现代学徒制	是
管理学基础	1、掌握管理知识； 2、熟悉管理运用技巧； 3、熟悉在旅游中的管理服务技巧。	管理活动与管理者、管理理论的发展演进、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新	理论联系实际，选用案例组织教学	是
模拟导游	1、掌握导游服务程序； 2、掌握导游服务技巧和能力； 3、实践。	内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、强化实践	采用模块化教学、项目化教学等教学方式，根据具体教学内容选择讨论式、启发式教学方法	是
导游基础知识	1、了解旅游与旅游业基本知识、中国历史常识； 2、掌握中国旅游景观、中国的四大宗教、中国的民族民俗、中国的古代建筑、中国古典园林、中国烹饪、中国的风物特产； 3、熟悉主要旅游客源国及地区概况。	旅游与旅游业知识简介、中国历史常识、中国旅游景观、中国的四大宗教、中国的民族民俗、中国的古代建筑、中国古典园林、中国烹饪、中国的风物特产、主要旅游客源国及地区概况	加强与《旅游学概论》《导游业务与模拟》等课程的联系，要求理论与实际相结合，利用好信息化教学资源	是
旅行社计调实务	1、熟悉计调部业务流程、计调部产品设计与研发； 2、掌握旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理； 3、了解旅行社客户档案管理。	以旅行社计调岗位职业能力为出发点，设计了“计调部业务流程、计调部产品设计与研发、旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理、旅行社客户档案管理、综合案例	加强与《导游业务与模拟》《旅行社管理》等课程的联系，选择参与式教学方法，突出实践技能训练	是
旅游客源国概况	1、熟悉2008年排在我国前22位的主要客源国（地区）的概况，比如欧洲、亚洲、美洲和我国港澳台地区的概况推销的基本要素和基本过程， 2、掌握重点地区国家的风土人情等知识。	选择性地介绍了2008年排在我国前22位的主要客源国（地区）的概况，比如欧洲、亚洲、美洲和我国港澳台地区的概况	加强与《旅游学概论》《导游业务与模拟》等课程的联系，要求理论与实际相结合，利用好信息化教学资源	是
旅游市场营销	1、了解场营销、旅游供给的特点及其对营销工作的意义、客源地市场潜力的评价、旅游目的地营销、数字化直复营销； 2、掌握旅游消费者行为、旅游市场细分与目标市场策略； 3、熟悉旅游营销调研、旅游营销计划、旅游产品、旅游产品的定价、旅游促销、旅游销售渠道。	认识市场营销、旅游供给的特点及其对营销工作的意义、客源地市场潜力的评价、旅游消费者行为、旅游市场细分与目标市场策略、旅游营销调研、旅游营销计划、旅游产品、旅游产品的定价、旅游促销、旅游销售渠道、旅游目的地营销、数字化直复营销	注意与《旅行社经营与管理》《旅游经济学》等课程联系，理论联系实际，采用项目教学、案例教学等教学方式组织教学	是
旅游电子商务	1、了解电子商务与现代旅游业、旅游电子商务的技术基础、旅游电子商务的信息安全与相关问题； 2、熟悉旅游网站与在线旅游服务商、旅游目的地营销系统、旅游电子商务市场渠道与电子分销系统、旅游电子商务中的网络营销技术应用； 3、掌握旅游企业信息化应用实务的能力。	电子商务与现代旅游业、旅游电子商务的技术基础、旅游电子商务的信息安全与相关问题、旅游网站与在线旅游服务商、旅游目的地营销系统、旅游电子商务市场渠道与电子分销系统、旅游电子商务中的网络营销技术应用、旅游企业信息化应用实务	围绕酒店产品特点，运用《旅游市场营销》《计算机原理》等课程基本知识与技能的拓展应用，突出实践教学	是
旅游景区管理	1、了解景区服务项目； 2、熟悉景区管理知识和技巧； 3、重视环境管理与可持续发展与旅游。	景区服务（导游服务、票务服务、接待服务、商业服务等）与景区管理（设施维护与管理、市场营销、服务质量管理、人力资源管理、）	采用模块化教学、项目化教学等教学方式，根据具体教学内容选择讨论式、启发式教学方法	是

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学替换
旅游人力资源服务	1、了解旅游人力资源的概述。 2、熟悉旅游企业人力资源开发； 3、掌握案例中的人力资源开发与管理的“通论体系”。	从旅游企业经营管理的实际出发，把旅游企业管理理论、人力资源开发与管理与旅游企业管理活动实践融为一体，顺应现代旅游业开放性拓广发展的趋势，在人力资源开发与管理的层面上讨论、研究和介绍有关的经验，案例和操作方法，精心选取来自于旅游企业一线的案例，形成一套具有广泛包容性和适用性的旅游企业人力资源开发与管理的“通论”体系	注重与《管理学》《旅游学》《旅行社管理》等课程联系，选择讨论式、参与式、启发式等教学方法	是
研学旅行设计	1、具有较高的语言表达、知识运用、独立处理问题的能力 2、具有很强的公关能力 3、具有产品推介、营销、协调能力	站在新时代特色社会主义教育全局的高度立论，全面梳理了研学旅行教育的由来及发展历程，从研学旅行的基本认知、发展体系、核心工作、组织管理与督评体系、需要把握的五组关系、需要处理的十个关键问题等做了较为详细的架构、论述，提供了一系列具体的实施方式和操作策略，填补了研学旅行理论研究的空白，也提供了系列工具	加强与《旅游学》《导游业务》《管理学》《旅游服务心理学》等课程联系，引入典型案例实施教学，选择参与式、探究式、情境式教学方法；创造条件组织学生企业现场教学，推行现代学徒制	是

（三）第二课堂

1. 课外职业素养教育（见表3）

（1）入学教育：主要包括校史校情教育、学习《学生手册》并通过考核、专业教育、安全及法制教育等内容；

（2）思想政治与道德素质教育：为培养具有良好思想品德和职业道德，严谨勤奋，纪律性强的课程，除上好相关课程外，通过讲座、主题班会、党课、团课及革命传统教育等多种形式，加强公民道德教育和诚信教育及日常行为规范教育，切实提高学生的思想道德水准；

（3）人文素质教育：积极开展校园文化和社会实践活动，建立文化墙，营造建筑文化氛围；积极支持指导学生社团开展训练、文艺表演等活动，培养学生审美情趣，提高学生人文素质；

（4）身心素质教育：支持学生会及相关社团开展多种

体育比赛；通过每年运动会及参加各类竞技比赛；培养学生爱好运动健身，维护身体健康的意识；开展心理健康教育和咨询，帮助学生解决心理问题，培养学生良好的适应能力和耐受挫折的心理承受能力，健康快乐成长；

（5）中国传统文化教育：可采用多种形式，如加强人文环境建设，引领阅读经典著作，开设人文社会科学讲座，开展多彩校园文化活动，组织传统节日纪念活动，抓好传统文化教育等，丰富校园生活，陶冶思想情操，提升对中国传统文化的认知。

2. 课外专业能力教育（见表 4）

包括学科基础教育、专业教育、创新创业教育等，可采取讲座、论坛、竞赛等多种形式进行。考核由参与、组织的教师、班主任、辅导员、指导老师等相关人员负责，根据考勤、表现、学习心得、竞赛获奖情况等综合评定，确认学分。

表 3 课外职业素养教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	入学教育	旅游系	实训室	入学初	全体学生	讲座	专业认知	1
2	主题班会	旅游系	教室	课余时间	全体学生	班会	行为规范认知	1
3	安全纪律教育报告会	旅游系	教室	课余时间	全体学生	讲座	安全认知	1
4	学生社团活动	旅游系	教室	周末	全体学生	参与	人文、身心素质提升	1
5	志愿服务	旅游系	户外	周末	全体学生	参与	传统美德和雷锋精神认知	1

6	中国传统文化教育	旅游系	教室	节日	全体学生	讲座	传统文化认知	1
学分合计								6

表 4 课外专业能力教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	专业讲座	旅游系	教室	课余时间	全体学生	讲座	专业能力提升	1
2	学术讲座	旅游系	教室	课余时间	全体学生	讲座	专业能力提升	1
3	学科竞赛	旅游系	实训室	规定时间	鼓励全体学生参与	比赛	专业能力提升	1
4	专业竞赛	旅游系	实训室	规定时间	鼓励全体学生参与	比赛	专业能力提升	1
学分合计								4

七、教学进程总体安排

详见附录 1。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 数量与结构：本专业校内外专兼职教师 20-22 人，其中副高级以上职称人员不少于 10 人，教师队伍年龄结构合理，“双师型”教师占比 50%以上。旅游系目前学生三年在校生成达 400-500 人左右，师生比不高于 25：1。

2. 素质要求：结合每个教师特点，规划其承担课程教学和课程建设的范围及实践能力指向，主动适应“互联网+职业教育”“课程思政”“三教改革”新要求，推动大数据、

人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的应用，促进师资整体素质提高，真正达到“双师型”素质要求；引进精通企业生产过程的行业专家、技术骨干和能工巧匠，承担专业发展方向的把关、教学计划制订、专业教学、教材开发、实验室及生产基地的建设等工作，建设一支高素质专业教学团队。

（二）教学设施

1. 教室：能满足现代信息化教学需要，多媒体设施齐全。
2. 校内外实训基地：专业的实践教学通过整合校内外资源、优化软件和硬件条件，使校内外实践教学基地、实践教学内容、实践教学方法手段、实践教学考核与评价、实践教学教师队伍建设、实践教学管理、实验室开放和实验室信息化建设等一系列实践教学要素形成合力，增强实践教学成效，使学生的实践能力、创新能力和可持续发展能力得到提高。

（三）教学资源

1. 教材选用：按照学院教材选用有关制度，优先选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例。
2. 图书文献配备：购置一定数量的与本专业人才培养相关的图书文献（含电子文献）；根据专业发展实际，及时增加相关图书文献。

3. 数字资源配备：组织专业教学团队自主开发教学资源；采用合作办学、购买服务等方式利用有关国家行政机关或行业、企业专业数字资源。

安徽省网络课程学习中心平台：

<http://ah.mooc.chaoxing.com/>

安徽省网络课程学习中心平台：

<http://www.ehuixue.cn/>

慕课网 <http://www.moocs.org.cn/>

（四）教学方法

积极探索现代学徒制教学新路，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

采用理论知识考核、教学过程考核、实践技能考核相结合的多元学习评价方式，其中教学过程考核、实践技能考核在课程总成绩中占比不低于 60%。

（六）质量管理

组建专业建设委员会，实施行业企业专家和学校教学专家、一线教师、学生（毕业生）代表等进行专业评价，对专业建设进行动态管理；落实专业建设年度检查制度，定期检查专业建设的年度进展情况；实施系级教学质量日常检查反

馈制度，完善内部质量监控制度体系和运行体系；充分发挥教研室主任、实验实训中心主任及专业带头人的引领作用，组织专业教学团队经常性开展教育教学改革研讨交流。

九、毕业要求

（一）学生应当完成本方案规定的学时和学分任务，并按要求参与工学交替、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计等教学活动。毕业生应当掌握旅游、导游服务、酒店服务与管理、旅行社计调与管理、景区服务与管理等知识，掌握导游服务、酒店服务实操、旅行社计调技能，具有较强的服务创新与自我管理、团队管理能力；能从事旅行社、旅游景区、旅游饭店、旅游管理部门导游、经营、管理等工作的高等技术应用性专门人才。

（二）下列表中的工作实践与技能等级证证书可以替换除思政课的任何学分，计算到毕业学分里面。

学分置换表

类型	认定项目	认定内容及标准		学分	认定依据及部门
学 科 技 能 竞 赛	学科竞赛	大学生学科竞赛	国家一等	5.0	1、表中均为国家和省级的一类竞赛。在国家级二类、省级二类中获奖的，可视竞赛难度和专业具体情况，按照不超过一类竞赛对应获奖等级的一半学分计算。
			国家二等	4.0	
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	
			省级三等	0.5	
	职业技能大赛	大学生职业技能大赛	国家一等	5.0	2、同类竞赛以最高获奖等级计算，不累加，各系部认定。
			国家二等	4.0	
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	

类型	认定项目	认定内容及标准		学分	认定依据及部门
	职业职场类竞赛	大学生职业生涯规划竞赛、“挑战杯”竞赛、创业大赛等	省级三等	0.5	
			国家一等	5.0	
			国家二等	4.0	
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	
			省级三等	0.5	
科研技术服务	科研项目	大学生科技创新计划等	国家级	4.0	负责人满分，前2-4名成员减半，各系部认定
			省部级	3.0	
			校级	2.0	
		完成企业委托课题并结题		3.0	
		实质性参与教师科研项目并结题		1.0	课题负责人考核，系部审核认定
科研技术服务	论文著作	教育厅职称文件规定的一类论文，公开发表专		10.0	第一作者满分，前2-4名作者学分减半，各系部认定
		二类学术期刊、全国性报刊论文，公开发表编		8.0	
		三类学术期刊、省报刊论文		5.0	
		协助教师、参编教材出版		1.0	
	专利发明	软件著作权		5.0	第一作者满分，前2-4名作者学分减半，各专业和各系部认定，教务处审核
		发明专利		5.0	
		实用新型专利		4.0	
		专利技术转让学校		3.0	
		一般性研制改进教仪		2.0	
		经专业认定的小发明小创造		1.0	
	艺术活动	学生举办个人独唱、独奏、个人画展、作品设计展等	全国巡回	4.0	提供相关证明，各系部团委认定，校团委审核
			省内巡回	3.0	
			市内展出	2.0	
职业技能类	等级考试	英语专业八级		4.0	同类证书就高不累计学分，人才培养方案规定的不计分，各系部认定，教务处审核
		大学英语六级		2.0	
		计算机全国/省三级		2.0	
		计算机全国/省二级		1.0	
		普通话一级甲等		2.0	
		普通话一级乙等		1.0	
	职业资格或技能等级证	技师		4.0	
		高级职业资格证书(高级)		2.0	
		国际企业职业资格证书(中级)		2.0	
		行业协会职业资格证书(初级)		1.0	

类型	认定项目	认定内容及标准	学分	认定依据及部门
创新实践类	创业教育	参加校、市组织的创业培训班并考核合格	1.0	各系部认定，招生就业与校企合作处审核
	创业实践	年销售额达 40 万元以上，或者网店信誉达皇冠及以上或相应等级	5.0	同一项目获得不同类型的创新创业成果，按得分最高分的成果计算，不重复累加；负责人按满分计学分，其他 2-4 名核心成员减半，各系部认定报招生就业与校企合作处审核。
		年销售额达 20 万元以上，或者网店信誉达 5 钻及以上或相应等级	3.0	
		年销售额达 10 万元以上，或者网店信誉达 3 钻及以上或相应等级	2.0	
	创业荣誉	被评为国家级创业优秀团队或在国家级创业比赛中获奖	5.0	
		被评为省级创业优秀团队或在国家级创业比赛中获奖	4.0	
		被评为校级创业优秀团队或在市级创业比赛中获奖	3.0	
		入驻学校创业园区并考核合格	2.0	
	创办企业	作为法人正式注册公司，并正常运营 6 个月以上	3.0	
		合伙注册公司或注册个体户，并正常运营 6 个月以上	2.0	
		取得各类风投基金等资助的	3.0	
		作为法人正式注册公司、合伙注册公司或注册个体户，在学校顶岗实习期间，运营公司的，可替换顶岗实习的学分，但不可替换其它课程学分。	8.0	
国际合作交流或网络课程类	国际合作交流课程	根据学院签订的交流合作协议，按协议执行。	与协议一致	由协议执行部门按考核结果进行认定
	网络共享课程（学分银行课程）	取得网络课程合格证书，且与替换课程性质、内容、学分、学时一致，能满足本专业人才培养目标要求	与对应课程一致	由各系部组织认定
真实企业工作实践	C 类课程	有企业工作经历且时间长于人才培养方案规定的 C 类课程实践教学时长，同时有详细的实习或工作记录。	与课程学分对应	各系部考核认定

序号	职业技能等级证书或通过其他渠道学习课程及取得成果	可置换学分	可置换课程类型
1	参加社会实践与志愿者活动	实践活动 0.5 学分/次，其他志愿服务活动 0.2 学分/次	综合素质课程
2	文体、艺术类等活动比赛获奖	国家级：2 学分/次；省级：1 学分/次；市级：0.7-0.9 学分/次；校级：0.4-0.6 学分/次	除思政课程外的综合素质课程
3	体育比赛	国家级：8 学分 省级：4 学分 市级：2 学分 其它级别：1 学分	身心健康类课程
4	自主创业	8 学分	创新创业课程
5	参与主持科技项目	省级，前 6 名，4 学分 市级，前 3 名，3 学分 校（厂）级，前 2 名，2 学分	专业课程
6	论文	中文核心，第 1 作者，4 学分 普通期刊(CN、ISSN)，第 1 作者，2 学分	专业课程
7	著作	主编：6 学分 参编：2 学分/3 万字，4 学分封顶	专业课程
8	知识产权	发明专利：12 学分 新型专利：4 学分 外观设计专利：2 学分 软件著作权：2 学分	专业课程
9	高等学校英语应用能力考试 B 级、其他语种同等级	4 学分	大学英语
10	计算机等级考试一级 MS Office 及以上级别证书	4 学分	计算机文化基础
11	经理人职业资格证书	4 学分	专业课程
12	国家导游资格证	4 学分	导游业务、模拟导游、导游基础知识
13	旅游专业技术资格证书	4 学分	专业课程

序号	职业技能等级证书或通过其他渠道学习课程及取得成果	可置换学分	可置换课程类型
14	普通话证书	1 学分	大学语文、演讲与口才等课程
15	1+X 旅游类职业技能等级证书	4 学分	专业选修课

十、附录

附录 1：旅游管理专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配						考核方式	考核学期
									1	2	3	4	5	6		
									16+2+1+1周	18+1+1周	18+1+1周	18+1+1周	12+1+1+2+4周	16+4周		
公共课	公共基础必修课	B 1	思想道德修养与法律基础		4	64	56	8	4						考查	1
		B 2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系		4	64	54	10		4					考查	2
		B 3	形势与政策		4	64	48	16		2	2				考查	2-3
		B 4	军事理论		2	32	32	0	可以学习网络课程						考查	1-6
		B 5	军事技能		2	32	0	32							考查	1-6
		B 6	大学生职业发展与就业指导		4	64	40	24			2	2			考查	3-4
		B 7	心理卫生与健康		2	32	10	22	专题讲座						考查	1-6
		B 8	体育与健康		4	64	32	32	2	2					考查	1-2
		B 9	禁毒教育		1	16		16	专题讲座						考查	1-6
		B 10	劳动教育		2	32		32	前 4 学期每周一节课或每学期一周						考查	1-6
		小计			29	464	272	192	6	8	4	2				
	公共基础选修课	人文素养选修课 G (4 选 3)	1	大学语文		2	32	28	4	2*16					考查	1
			2	网络编辑实务		2	32	24	8		2*16				考查	2
			3	演讲与口才		2	32	20	12				2*16		考查	4
			4	创新创业基础		3	48	32	16				3		考查	4
		技能素养	5	国学讲堂		2	32	32			2*16				考查	3
			6	太极拳		2	32	12	20				2*16		考查	4

		选修课 G	7	中国优秀传统文化课程		2	32	20	12		2*16					考查	2
		(4 选 3)	8	计算机基础		4	64	32	32	4*16						考查	1
		公共选修课必须达到 6 学分				19	304	200	104	6	4	2	7				
专业课	专业基础课 B	1	旅游概论		3	48	30	18	3							考试	1
		2	中国旅游地理		2	32	24	8	2							考查	1
		3	旅游心理学		3	48	40	8		3						考试	2
		4	管理学基础		2	32	24	8	2							考试	1
		5	旅游礼仪		4	64	30	34		4						考查	2
		6	形体训练		2	32	10	22			2					考查	3
		7	基础英语		4	64	34	30	2	2						考查	1-2
	专业核心课 B	8	全国导游基础知识		3	48	36	12	3							考试	1
		9	导游业务		4	64	30	34		4						考试	2
		10	研学旅行设计		4	64	32	32				4				考试	4
		11	旅行社管理		2	32	26	6				2				考试	4
		12	模拟导游		4	64	40	24			4					考查	3
		13	旅游政策与法规		4	64	44	20		4						考试	2
		14	地方导游基础知识		3	48	30	18	3							考查	1
	专业拓展课 (必修) B	15	旅行社计调实务		3	48	20	28				3				考查	4
		16	旅游景区管理		2	32	28	4				2				考试	4
		17	旅游人力资源服务		3	48	28	20				3				考查	4
		18	旅游电子商务		4	64	20	44			4					考试	3
		19	智慧餐饮服务与管理		4	64	40	24			4					考试	3
		20	旅游市场营销 (新媒体营销)		2	32	20	12				2				考试	4
		21	旅游大数据分析与应用		2	32	20	12			2					考查	3
	专业拓展课 (选修) X	22	旅游客源国概况		2	32	20	12			2					考查	3
		小计				66	1056	626	430	15	17	18	16				
		以下为专业拓展课，每学期任选 2 门，共 8 学分课程学习															
		1	九华山与旅游		1	16	0	16	1							C	1
		2	演讲与口才		1	16	0	16	1							C	1
		3	网络编辑实务		1	16	0	16		1						C	2
		4	旅游文学赏析		1	16	0	16		1						C	2
		5	旅游美学鉴赏		1	16	0	16			1					C	3
		6	茶艺茶道		1	16	0	16			1					C	3
		7	插花实训		1	16	0	16				1				C	4
		8	智慧景区开发与管理		1	16	0	16				1				C	4

		小计:共开设 8 门	8	128	0	128	2	2	2	2				
其他	B	跟岗（岗位课程）实习	8	240	0	240					16W			5
	B	毕业设计	4	120	0	120					4W			5-6
	B	顶岗实习	12	360	0	360						20W		6
	B	毕业教育	1	2		2								6
		小计	25	722	0	722								
总计（所有课程）			147	2674	1098	1576								
开设课程总数	47		课程考核											

备注：

1. 课程性质：必修课用 B 表示，限选课用 X 表示，公选课用 G 表示。
2. 考核方式：统一叫课程考核，各系要加强课程考核的改革，强调技能考核、过程考核等实施过程评价。
3. 职业发展与就业指导课，安排在要求学期的课外进行。
4. 学生军训、跟岗实习（岗位课程）、顶岗实习、毕业设计、毕业教育每周按 24 学时计算，24 学时算 1 学分。
5. 按周进行的课程，周学时数“X*Y”中的 X 为周学时，Y 为教学周数。
6. 根据教育部要求每学期不少于 20 周的教学活动。

附录 2：变更审批表

教学进程变更审批表

系部：旅游系

填报日期：

课程名称	年级	班级
原计划内容、进程		变动后内容进程
变动理由	教研室主任： 年 月 日	
系部意见	负责人（公章）： 年 月 日	
教务处意见	负责人（公章）： 年 月 日	

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游管理

(二) 专业代码：540101

二、入学要求

初中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

本专业修业年限为 5 年。

四、职业面向

所属专业大类	工商管理类
所属专业类	旅游管理
专业代码	540101
对应的行业	在各种类型的旅行社、旅游行政管理部门、旅游景区、旅游酒店、旅游行业协会等从事服务、基层管理及业务培训等工作。
主要职业类别	(1) 中文导游员、英语导游员； (2) 景点景区讲解员、接待员、文员、基层管理人员； (3) 旅行社服务和管理人员； (4) 旅游酒店服务与管理人员； (5) 旅行社营销与管理人员； (6) 旅游景区管理人员。
主要岗位类别 (或技术领域)	导游讲解、旅行社服务与管理、酒店服务与管理、景区服务与管理
职业技能等级证书	1、全国中文导游资格证（选考）； 2、1+X 旅游类职业技能等级证书（必考）； 3、旅游计调师资格证（选考）；

	4、其他与旅游管理相关的职业资格证书。
社会认可程度高的行业企业标准	GBT/ 19001-2000、GB/T 24001-1993、GB/T 28001-2001
证书举例	国家导游资格证书、1+X 旅游类职业技能等级证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养适应我国旅游事业发展需要，德、智、体、美全面发展，掌握导游、饭店服务知识和职业技能，可到旅行社、旅游景区、旅游饭店、旅游管理部门从事导游、经营、管理等工作的高等技术应用性专门人才。

（二）培养规格

1、素质要求

- （1）热爱工作，具备良好职业道德和诚信意识；
- （2）具备高尚的情操，提高思想觉悟，培养自我控制的能力；
- （3）遵纪守法，树立高度法制观念；
- （4）尽职尽责，身心健康；
- （5）具有创新精神和高度的团队协作精神。

2、知识结构

- （1）具有一定的公共外语知识；
- （2）历史地理文化知识；
- （3）政策法规知识；
- （4）心理学知识；
- （5）具有扎实的旅游学和管理学理论基础；
- （6）具备一定的服务礼仪和旅游美学常识；
- （7）掌握旅行知识以及导游服务的基本规范和标准；
- （8）掌握酒店知识以及服务的基本规范和标准；
- （9）熟悉旅行社经营和管理知识、外联、计调业务知识；
- （10）熟悉旅游景区管理的知识结构。

3、能力结构

- （1）具有计算机和英语的应用能力；

- (2) 具有较强的文字表达能力和人际沟通、协作能力；
- (3) 具有一定的导游服务心理知识和对客服务能力；
- (4) 熟练导游服务、酒店服务实操技能,具有较强的服务与管理能力；
- (5) 具备景区管理与服务能力；
- (6) 具有较强的创新能力和自我拓展能力。
- (7) 具有较高的自我管理和团队管理的能力；
- (8) 具备良好的自我提升的能力。

六、课程设置及要求（表 1、表 2）

（一）公共基础课程（表 1）

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学分替换
思想道德修养与法律基础	提升思想道德修养水平,增强法律意识	思想道德修养; 法律基础	使用规定教材, 按照统一的课程标准要求, 结合学生实际, 运用典型案例进行教学	是
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系深刻内涵	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	使用规定教材, 按照统一的课程标准要求进行教学	是
办公自动化综合应用教程	掌握办公自动化常用软件和设备应用技巧, 提升网络办公能力	办公自动化基础、office 系列办公软件应用、图像拍摄与编辑技术、网络办公、常用办公设备应用维护	利用校内计算机操作设备和相关教学软件, 加强实践教学, 突出技能训练	是
体育与健康	培养体育精神与健康意识, 增强体质, 促进身心健康	体育基础知识与基本技能、健康常识、体育运动规则	根据学生年龄、性别不同, 分组分项实施教学	是
心理健康教育	培养心理自我调适能力, 学会分析和解决基本心理问题	心理健康基础知识、心理问题分析与解决、心理自我调适	注重典型案例的引入, 灵活选择教学方式方法	是
大学生职业发展与就业指导	掌握职业发展基本规律, 培养正确的就业观与择业观, 培育职业规划设计能力	大学生职业发展基本规律、大学生个人自我评价、就业观与择业观的形成、职业规划基本要求	侧重于问题分析与个别指导	是
形势与政策	了解党和国家发展形势、把握党的路线方针政策, 培养大学生爱党爱国情怀, 增强责任感和使命感	国际形势与国际关系、社会主义现代化建设形势、党和国家重大理论政策	结合相关思政课程实施教学, 创新方式方法, 提高课程育人效果	是
创新创业基础	培育创新创业精神与基本技能	创新创业法规政策、创新创业基本技能、创新创业实践训练	利用学院创业学院和创新创业孵化基地等优势, 突出实践训练	是
禁毒教育	认识毒品的类型及其危害、理解禁毒的重大意义、增强远离毒品的意识	毒品的概念与种类、毒品的危害性、毒品的识别、参与禁毒的社会责任	突出案例分析, 运用好信息化教学资源, 创新教学方式方法	是
劳动	培养劳动光荣意识、掌握基本劳动技能	劳动的价值、劳动基本技能与要求	针对学生年龄特点, 加强劳动实践锻炼, 训练劳动技能	是

(二) 专业 (技能) 课程 (表 2)

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	是否可以学分替换
旅游概论	1、懂的与旅游相关知识 2、培养学生良好的旅游从业意识,对旅游市场的开拓精神和竞争意识 3、培养学生良好的旅游意识和服务意识,激发学生对旅游事业的热爱	从旅游学研究的对象和任务出发,系统阐述:旅游活动的产生和发展、旅游活动的三要素(主体——旅游者,客体——旅游资源,媒介——旅游业)、旅游资源的规划和开发、旅游业的三个组成部分(旅行社、饭店、交通)、旅游市场、旅游的经济意义和社会影响等多方面的问题。	推广启发式、探究式、讨论式、参与式教学方法。	是
中国旅游地理	1、了解中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和旅游交通; 2、掌握主要旅游区的精品旅游资源; 3、增强学生热爱祖国大好河山的情感以及对祖国美的认知能力	包括绪论、中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和旅游交通;中国旅游地理区划、京津冀旅游区、东北旅游区、黄河中下游旅游区、西北旅游区、长江中下游旅游区、东南旅游区、西南旅游区、青藏旅游区和港澳台旅游区	根据学生知识基础,合理安排教学内容与进程,重点培养学生对旅游区内精品旅游资源的理解程度。	是
旅游心理学	1、了解游客心理; 2、掌握旅游服务中的心理学问题及旅游工作心理; 3、培养旅游服务实际工作能力和解决问题的能力	旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理。具体阐述了旅游者心理、旅游服务中的心理学问题及旅游工作者心理三方面的问题	根据学生对旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理等学科知识把握的程度,合理安排教学进度与内容,注重理论与实践教学有机结合。	是
旅游政策与法规	1、掌握各个旅游相关法律知识; 2、培养学生科学严谨的工作态度、吃苦耐劳的工作作风、团结协作的集体观念和勇于开拓的创新意识 3、增强学生的法律意识,能运用法律知识和手段解决旅游业发展中的问题	旅游合同法律规范、旅行社管理法规、导游人员及领队管理法规、出境旅游与入境旅游管理法规、旅游投诉管理法规旅游住宿管理法规、旅游资源管理法规、旅游交通运输管理法律法规、旅游安全管理法规、旅游消费者权益保护法律规范及国际旅游管理法规等	理论联系实际,提倡运用探究式案例研讨式和参与式教学方法组织教学。	是
旅游礼仪	1、了解礼仪基本知识; 2、掌握服务礼仪知识和技巧; 3、熟练运用礼仪服务技巧	旅游礼仪的总体情况、旅游业工作者的基本礼仪、旅游行业主要岗位的服务礼仪、旅游商务活动礼仪、旅游消费礼仪、国际交往礼仪等,并对我国少数民族及港澳台地区礼仪、宗教礼仪、我国主要客源国与目的国家和地区的礼仪	以实践教学为主,注重理论联系实际,提倡运用探究式和参与式教学方法组织教学。	是
形体训练	1、了解形体健美的内容、标准、理论基础与方法、肌肉解剖学原理; 2、掌握最流行的国际标准舞、健美操、瑜伽、普拉提、街舞的基本技巧; 3、通过仪态训练增强在旅游服务中的美感	形体健美的内容、标准、理论基础与方法、肌肉解剖学原理等;锻炼及时下最流行的国际标准舞、健美操、瑜伽、普拉提、街舞等	以实践教学为主	是
旅游英语	1、了解英语服务的语言知识; 2、掌握英语服务的语言能力; 3、提高灵活的语言应变能力。	前八个单元以国内旅游为线索,涉及机场迎客、安排住宿、预订路线、城市交通、旅游购物、都市观光、中国文化、国内发展;后八个单元以国外旅游为线索,涉及国外景点、国外文化、休闲娱乐、旅游节庆、应急处理、饮食文化、抱怨投诉、宗教信仰等。	加强与《综合英语》《酒店服务》《导游服务》等课程衔接,选择参与式、讨论式、情景模拟等教学方法	是

导游业务	1、掌握导游服务程序； 2、掌握导游服务技巧和能力； 3、实践	内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、导游服务相关知识。 强化实践	引入典型消费案例实施教学,选择参与式、探究式、情境式教学方法;创造条件组织学生企业现场教学,推行现代学徒制	是
导游创作技巧	1、掌握导游词的特征和创作技巧 2、识别导游词的修辞与魅力 3、实践	导游词是什么?导游词如何创作、修辞、达意及运用	依托具体景点,理论与实践相结合、课堂教学与模拟训练相结合;创造条件组织学生现场教学	是
旅行社管理	1、掌握并灵活运用各种营销手段 2、更新营销观念,创新营销方式 3、冷静决策	旅行社的认知,旅行社的组织结构与业务流程,旅行社产品的开发与创新,旅行社采购管理,旅行社销售管理,旅行社的旅游服务管理,旅行社人力资源管理,旅行社电子商务及我国旅行社行业发展前景	理论与实践相结合、课堂教学与模拟训练相结合;创造条件组织学生企业现场教学,推行现代学徒制	是
管理学基础	1、掌握管理知识; 2、熟悉管理运用技巧; 3、熟悉在旅游中的管理服务技巧	管理活动与管理者、管理理论的发展演进、决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新	理论联系实际,选用案例组织教学	是
模拟导游	1、掌握导游服务程序; 2、掌握导游服务技巧和能力; 3、实践	内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、强化实践	采用模块化教学、项目化教学等教学方式,根据具体教学内容选择讨论式、启发式教学方法	是
导游基础知识	1、了解旅游与旅游业基本知识、中国历史常识; 2、掌握中国旅游景观、中国的四大宗教、中国的民族民俗、中国的古代建筑、中国古典园林、中国烹饪、中国的风物特产; 3、熟悉主要旅游客源国及地区概况	旅游与旅游业知识简介、中国历史常识、中国旅游景观、中国的四大宗教、中国的民族民俗、中国的古代建筑、中国古典园林、中国烹饪、中国的风物特产、主要旅游客源国及地区概况	加强与《旅游学概论》《导游业务与模拟》等课程的联系,要求理论与实际相结合,利用好信息化教学资源	是
旅行社计调实务	1、熟悉计调部业务流程、计调部产品设计与研发、 2、掌握旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理; 3、了解旅行社客户档案管理	以旅行社计调岗位职业能力为出发点,设计了“计调部业务流程、计调部产品设计与研发、旅游产品的定价与报价、计调发团管理、旅行社接团管理、旅行社客户档案管理、综合案例	加强与《导游业务与模拟》《旅行社管理》等课程的联系,选择参与式教学方法,突出实践技能训练	是
旅游客源国概况	1、熟悉2008年排在我国前22位的主要客源国(地区)的概况,比如欧洲、亚洲、美洲和我国港澳台地区的概况推销的基本要素和基本过程, 2、掌握重点地区国家的风土人情等知识	选择性地介绍了2008年排在我国前22位的主要客源国(地区)的概况,比如欧洲、亚洲、美洲和我国港澳台地区的概况	加强与《旅游学概论》《导游业务与模拟》等课程的联系,要求理论与实际相结合,利用好信息化教学资源	是
旅游市场营销	1、了解场营销、旅游供给的特点及其对营销工作的意义、客源地市场潜力的评价、旅游目的地营销、数字化直复营销; 2、掌握旅游消费者行为、旅游市场细分与目标市场策略; 3、熟悉旅游营销调研、旅游营销计划、旅游产品、旅游产品的定价、旅游促销、旅游销售渠道。	认识市场营销、旅游供给的特点及其对营销工作的意义、客源地市场潜力的评价、旅游消费者行为、旅游市场细分与目标市场策略、旅游营销调研、旅游营销计划、旅游产品、旅游产品的定价、旅游促销、旅游销售渠道、旅游目的地营销、数字化直复营销	注意与《旅行社经营与管理》《旅游经济学》等课程联系,理论联系实际,采用项目教学、案例教学等教学方式组织教学	是
旅游电子商务	1、了解电子商务与现代旅游业、旅游电子商务的技术基础、旅游电子商务的信息安全与相关问题; 2、熟悉旅游网站与在线旅游服务商、旅游目的地营销系统、旅游电子商务市场渠道与电子分销系统、旅游电子商务中的网络营销技术应用; 3、掌握旅游企业信息化应用实务的能力	电子商务与现代旅游业、旅游电子商务的技术基础、旅游电子商务的信息安全与相关问题、旅游网站与在线旅游服务商、旅游目的地营销系统、旅游电子商务市场渠道与电子分销系统、旅游电子商务中的网络营销技术应用、旅游企业信息化应用实务	围绕酒店产品特点,运用《旅游市场营销》《计算机原理》等课程基本知识与技能的拓展应用,突出实践教学	是
旅游景区管理	1、了解景区服务项目; 2、熟悉景区管理知识和技巧; 3、重视环境管理与可持续发展与旅游	景区服务(导游服务、票务服务、接待服务、商业服务等)与景区管理(设施维护与管理、市场营销、服务质量管理、人力资源管理、)	采用模块化教学、项目化教学等教学方式,根据具体教学内容选择讨论式、启发式教学方法	是

旅游 人力 资源 服务	1、了解旅游人力资源的概述 2、熟悉旅游企业人力资源开发； 3、掌握案例中的人力资源开发与管理的“通论体系”	从旅游企业经营管理的实际出发，把旅游企业管理理论、人力资源开发与管理和旅游企业管理活动实践融为一体，顺应现代旅游业开放性拓广发展的趋势，在人力资源开发与管理的层面上讨论、研究和介绍有关的经验，案例和操作方法，精心选取来自于旅游企业一线的案例，形成一套具有广泛包容性和适用性的旅游企业人力资源开发与管理的“通论”体系	注重与《管理学》《旅游学》《旅行社管理》等课程联系，选择讨论式、参与式、启发式等教学方法	是
研学 旅行 设计	1、具有较高的语言表达、知识运用、独立处理问题的能力 2、具有很强的公关能力 3、具有产品推介、营销、协调能力	站在新时代中国特色社会主义教育全局的高度立论，全面梳理了研学旅行教育的由来及发展历程，从研学旅行的基本认知、发展体系、核心工作、组织管理与督评体系、需要把握的五组关系、需要处理的十个关键问题等做了较为详细的架构、论述，提供了一系列具体的实施方式和操作策略，填补了研学旅行理论研究的空白，也提供了系列工具	加强与《旅游学》《导游业务》《管理学》《旅游服务心理学》等课程联系，引入典型案例实施教学，选择参与式、探究式、情境式教学方法；创造条件组织学生企业现场教学，推行现代学徒制	是

（三）第二课堂

1. 课外职业素养教育（见表3）

（1）入学教育：主要包括校史校情教育、学习《学生手册》并通过考核、专业教育、安全及法制教育等内容；

（2）思想政治与道德素质教育：为培养具有良好思想品德和职业道德，严谨勤奋，纪律性强的课程，除上好相关课程外，通过讲座、主题班会、党课、团课及革命传统教育等多种形式，加强公民道德教育和诚信教育及日常行为规范教育，切实提高学生的思想道德水准；

（3）人文素质教育：积极开展校园文化和社会实践活动，建立文化墙，营造建筑文化氛围；积极支持指导学生社团开展训练、文艺表演等活动，培养学生审美情趣，提高学生人文素质；

（4）身心素质教育：支持学生会及相关社团开展多种体育比赛；通过每年运动会及参加各类竞技比赛；培养学生

爱好运动健身，维护身体健康的意识；开展心理健康教育
和咨询，帮助学生解决心理问题，培养学生良好的适应能力和
耐受挫折的心理承受能力，健康快乐成长；

(5) 中国传统文化教育：可采用多种形式，如加强人文环境建设，引领阅读经典著作，开设人文社会科学讲座，开展多彩校园文化活动，组织传统节日纪念活动，抓好传统文化教育等，丰富校园生活，陶冶思想情操，提升对中国传统文化的认知。

2. 课外专业能力教育 (见表 4)

包括学科基础教育、专业教育、创新创业教育等，可采取讲座、论坛、竞赛等多种形式进行。考核由参与、组织的教师、班主任、辅导员、指导老师等相关人员负责，根据考勤、表现、学习心得、竞赛获奖情况等综合评定，确认学分。

表 3 课外职业素养教育安排表

[illegible]

表 4 课外专业能力教育安排表

序号	活动项目	实施单位	活动地点	开展时间	参与对象	举行方式	培养能力	学分
1	专业讲座	旅游系	教室	课余时间	全体学生	讲座	专业能力 提升	1
2	学术讲座	旅游系	教室	课余时间	全体学生	讲座	专业能力 提升	1
3	学科竞赛	旅游系	实训室	规定时间	鼓励全体 学生参与	比赛	专业能力 提升	1
4	专业竞赛	旅游系	实训室	规定时间	鼓励全体 学生参与	比赛	专业能力 提升	1
学分合计								4

七、教学进程总体安排

详见附录 1。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 数量与结构：本专业校内外专兼职教师 20-22 人，其中副高级以上职称人员不少于 10 人，教师队伍年龄结构合理，“双师型”教师占比 50%以上。旅游系目前学生三年在校生达 400-500 人左右，师生比不高于 25：1。

2. 素质要求：结合每个教师特点，规划其承担课程教学和课程建设的范围及实践能力指向，主动适应“互联网+职业教育”“课程思政”“三教改革”新要求，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的应用，促进师资整体素质提高，真正达到“双师型”素质要求；引

进精通企业生产过程的行业专家、技术骨干和能工巧匠，承担专业发展方向的把关、教学计划制订、专业教学、教材开发、实验室及生产基地的建设等工作，建设一支高素质专业教学团队。

（二）教学设施

1. 教室：能满足现代信息化教学需要，多媒体设施齐全。
2. 校内外实训基地：专业的实践教学通过整合校内外资源、优化软件和硬件条件，使校内外实践教学基地、实践教学内容、实践教学方法 and 手段、实践教学考核与评价、实践教学教师队伍建设、实践教学管理、实验室开放和实验室信息化建设等一系列实践教学要素形成合力，增强实践教学成效，使学生的实践能力、创新能力和可持续发展能力得到提高。

（三）教学资源

1. 教材选用：按照学院教材选用有关制度，优先选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例。
2. 图书文献配备：购置一定数量的与本专业人才培养相关的图书文献（含电子文献）；根据专业发展实际，及时增加相关图书文献。
3. 数字资源配备：组织专业教学团队自主开发教学资源；采用合作办学、购买服务等方式利用有关国家行政机关

或行业、企业专业数字资源。

安徽省网络课程学习中心平台：

<http://ah.mooc.chaoxing.com/>

安徽省网络课程学习中心平台：

<http://www.ehuixue.cn/>

慕课网 <http://www.moocs.org.cn/>

（四）教学方法

积极探索现代学徒制教学新路，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

采用理论知识考核、教学过程考核、实践技能考核相结合的多元学习评价方式，其中教学过程考核、实践技能考核在课程总成绩中占比不低于 60%。

（六）质量管理

组建专业建设委员会，实施行业企业专家和学校教学专家、一线教师、学生（毕业生）代表等进行专业评价，对专业建设进行动态管理；落实专业建设年度检查制度，定期检查专业建设的年度进展情况；实施系级教学质量日常检查反馈制度，完善内部质量监控制度体系和运行体系；充分发挥教研室主任、实验实训中心主任及专业带头人的引领作用，

组织专业教学团队经常性开展教育教学改革研讨交流。

九、毕业要求

（一）学生应当完成本方案规定的学时和学分任务，并按要求参与工学交替、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计等教学活动。毕业生应当掌握旅游、导游服务、酒店服务与管理、旅行社计调与管理、景区服务与管理等知识，掌握导游服务、酒店服务实操、旅行社计调技能，具有较强的服务创新与自我管理、团队管理能力；能从事旅行社、旅游景区、旅游饭店、旅游管理部门导游、经营、管理工作的高等技术应用性专门人才。

（二）下列表中的工作实践与技能等级证证书可以替换除思政课的任何学分，计算到毕业学分里面。

学分置换表

类型	认定项目	认定内容及标准		学分	认定依据及部门
学 科 技 能 竞 赛	学科竞赛	大学生学科竞赛	国家一等	5.0	1、表中均为国家和省级的一类竞赛。在国家级二类、省级二类中获奖的，可视竞赛难度和专业具体情况，按照不超过一类竞赛对应获奖等级的一半学分计算。 2、同类竞赛以最高获奖等级计算，不累加，各系部认定。
			国家二等	4.0	
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	
			省级三等	0.5	
	职业技能大赛	大学生职业技能大赛	国家一等	5.0	
			国家二等	4.0	
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	
			省级三等	0.5	
	职业职场类竞赛	大学生职业生涯规划竞赛、“挑战杯”竞赛、创业大赛等	国家一等	5.0	
			国家二等	4.0	

类型	认定项目	认定内容及标准		学分	认定依据及部门
			国家三等	3.0	
			省级一等	2.0	
			省级二等	1.0	
			省级三等	0.5	
科研技术服务	科研项目	大学生科技创新计划等	国家级	4.0	负责人满分，前2-4名成员减半，各系部认定
			省部级	3.0	
			校级	2.0	
		完成企业委托课题并结题		3.0	
		实质性参与教师科研项目并结题		1.0	课题负责人考核，系部审核认定
科研技术服务	论文著作	教育厅职称文件规定的一类论文，公开发表		10.0	第一作者满分，前2-4名作者学分减半，各系部认定
		二类学术期刊、全国性报刊论文，公开发表		8.0	
		三类学术期刊、省报刊论文		5.0	
		协助教师、参编教材出版		1.0	
	专利发明	软件著作权		5.0	第一作者满分，前2-4名作者学分减半，各系部和各系部认定，教务处审核
		发明专利		5.0	
		实用新型专利		4.0	
		专利技术转让学校		3.0	
		一般性研制改进教仪		2.0	
		经专业认定的小发明小创造		1.0	
	艺术活动	学生举办个人独唱、独奏、个人画展、作品设计展等	全国巡回	4.0	提供相关证明，各系部团委认定，校团委审核
			省内巡回	3.0	
			市内展出	2.0	
职业技能类	等级考试	英语专业八级		4.0	同类证书就高不累计学分，人才培养方案规定的不计分，各系部认定，教务处审核
		大学英语六级		2.0	
		计算机全国/省三级		2.0	
		计算机全国/省二级		1.0	
		普通话一级甲等		2.0	
		普通话一级乙等		1.0	
	职业资格或技能等级证	技师		4.0	
		高级职业资格证书(高级)		2.0	
		国际企业职业资格证书(中级)		2.0	
		行业协会职业资格证书(初级)		1.0	
创新实践类	创业教育	参加校、市组织的创业培训班并考核合格		1.0	各系部认定，招生就业与校企合作处审核

类型	认定项目	认定内容及标准	学分	认定依据及部门
	创业实践	年销售额达 40 万元以上，或者网店信誉达皇冠及以上或相应等级	5.0	同一项目获得不同类型的创新创业成果，按得分最高分的成果计算，不重复累加；负责人按满分计学分，其他 2-4 名核心成员减半，各系部认定报招生就业与校企合作处审核。
		年销售额达 20 万元以上，或者网店信誉达 5 钻及以上或相应等级	3.0	
		年销售额达 10 万元以上，或者网店信誉达 3 钻及以上或相应等级	2.0	
	创业荣誉	被评为国家级创业优秀团队或在国家级创业比赛中获奖	5.0	
		被评为省级创业优秀团队或在国家级创业比赛中获奖	4.0	
		被评为校级创业优秀团队或在市级创业比赛中获奖	3.0	
		入驻学校创业园区并考核合格	2.0	
	创办企业	作为法人正式注册公司，并正常运营 6 个月以上	3.0	
		合伙注册公司或注册个体户，并正常运营 6 个月以上	2.0	
		取得各类风投基金等资助的	3.0	
		作为法人正式注册公司、合伙注册公司或注册个体户，在学校顶岗实习期间，运营公司的，可替换顶岗实习的学分，但不可替换其它课程学分。	8.0	
国际合作交流或网络课程类	国际合作交流课程	根据学院签订的交流合作协议，按协议执行。	与协议一致	由协议执行部门按考核结果进行认定
	网络共享课程（学分银行课程）	取得网络课程合格证书，且与替换课程性质、内容、学分、学时一致，能满足本专业人才培养目标要求	与对应课程一致	由各系部组织认定
真实企业工作实践	C 类课程	有企业工作经历且时间长于人才培养方案规定的 C 类课程实践教学时长，同时有详细的实习或工作记录。	与课程学分对应	各系部考核认定

序号	职业技能等级证书或通过其他渠道学习课程及取得成果	可置换学分	可置换课程类型
1	参加社会实践与志愿者活动	实践活动 0.5 学分/次，其他志愿服务活动 0.2 学分/次	综合素质课程
2	文体、艺术类等活动比赛获奖	国家级：2 学分/次；省级：1 学分/次；市级：0.7-0.9 学分/次；校级：0.4-0.6 学分/次	除思政课程外的综合素质课程
3	体育比赛	国家级：8 学分 省级：4 学分 市级：2 学分 其它级别：1 学分	身心健康类课程
4	自主创业	8 学分	创新创业课程
5	参与主持科技项目	省级，前 6 名，4 学分 市级，前 3 名，3 学分 校（厂）级，前 2 名，2 学分	专业课程
6	论文	中文核心，第 1 作者，4 学分 普通期刊(CN、ISSN)，第 1 作者，2 学分	专业课程
7	著作	主编：6 学分 参编：2 学分/3 万字，4 学分封顶	专业课程
8	知识产权	发明专利：12 学分 新型专利：4 学分 外观设计专利：2 学分 软件著作权：2 学分	专业课程
9	高等学校英语应用能力考试 B 级、其他语种同等级	4 学分	大学英语
10	计算机等级考试一级 MS Office 及以上级别证书	4 学分	计算机文化基础
11	经理人职业资格证书	4 学分	专业课程
12	国家导游资格证	4 学分	导游业务、模拟导游、导游基础知识
13	旅游专业技术资格证书	4 学分	专业课程

14	普通话证书	1 学分	大学语文、演讲与口才等课程
15	1+X 旅游类职业技能等级证书	4 学分	专业选修课

十、附录

附录 1: 旅游管理专业教学进程安排表

[illegible]

公共基础选修课	人文 素养 选修 课 G (4 选 2)	1	大学语文		2	32	28	4					2*16						考查	5	
		2	网络编辑 实务		2	32	24	8						2*16					考查	6	
		3	演讲与口才		2	32	20	12						2*16					考查	6	
		4	国学讲堂		2	32	32								2*16				考查	7	
		技能 素养 选修 课 G (5 选 3)	5	太极拳		2	32	12	20								2*16			考查	8
			6	中国优秀传统文化课程		2	32	20	12							2*16				考查	6
			7	创新创业基础		3	48	32	16									3		考查	8
			8	美术		8	128	20	108				4	4						考查	3-4
			9	计算机基础		4	64	32	32						4*16					考查	5
	公共选修课必须达到 6 学分				27	432	220	212													
专业课	专业基 础课 B	1	旅游概论		3	48	30	18					3						考试	5	
		2	中国旅游地理		2	32	24	8					2						考查	5	
		3	旅游服务心理学		3	48	40	8								3			考试	7	
		4	管理学基础		2	32	24	8								2			考试	7	
		5	旅游社交礼仪		4	64	30	34						4					考查	6	
		6	形体训练		2	32	10	22								2			考查	7	
		7	基础英语/旅游服务英语		4	64	34	30					2	2					考查	5-6	
	专业核 心课 B	8	全国导游基础知识		3	48	36	12					3						考试	5	
		9	导游业务		4	64	30	34						4					考试	6	
		10	研学旅行设计		4	64	32	32									4		考试	8	
		11	旅行社管理		2	32	26	6									2		考试	8	
		12	模拟导游		4	64	40	24								3			考查	7	
		13	旅游政策与法规		4	64	44	20							4				考试	6	
		14	地方导游基础知识		3	48	30	18					3						考查	5	
		15	旅行社计调实务		3	48	20	28										4		考查	8
	专业拓 展课 (必 修) B	16	旅游景区管理		2	32	28	4	2									4		考试	8
		17	旅游人力资源服务		3	48	28	20								3				考查	7
		18	旅游电子商务		4	64	20	44								4				考试	7
		19	智慧餐饮服务与管理		4	64	40	24										4		考试	8
		20	旅游市场营销 (新媒体营销)		2	32	20	12								2				考试	7
		21	旅游大数据分析与应用		2	32	20	12								2				考查	7
		22	旅游客源国概况		2	32	20	12								2				考查	7
小计				66	1056	626	430	22	22	20	20	23	22	21	20						
								以下为专业拓展课，每学期任选 2 门，共 8 学分课程学习													
专业	1	九华山与旅游			1	16	0	16	1									C	1		

	拓展 课 (选 修) X	2	演讲与口才		1	16	0	16	1								C	1
		3	网络编辑实务		1	16	0	16		1							C	2
		4	旅游文学赏析		1	16	0	16		1							C	2
		5	旅游美学鉴赏		1	16	0	16			1						C	3
		6	茶艺茶道		1	16	0	16			1						C	3
		7	插花实训		1	16	0	16				1					C	4
		8	智慧景区开发与 管理		1	16	0	16				1					C	4
		小计:共开设 8 门			8	128	0	128										
其他	B	跟岗(岗位课程)实习		8	240	0	240							16W			9	
	B	毕业设计		4	120	0	120							4W			9-10	
	B	顶岗实习		12	360	0	360								20W		10	
	B	毕业教育		1	2		2										9	
	小计			25	722	0	722											
总计(所有课程)				231	4018	2004	2014											
开设课程总数			55		课程考核													

备注:

1. 课程性质: 必修课用 B 表示, 限选课用 X 表示, 公选课用 G 表示。
2. 考核方式: 统一叫课程考核, 各系要加强课程考核的改革, 强调技能考核、过程考核等实施过程评价。
3. 职业发展与就业指导课, 安排在要求学期的课外进行。
4. 学生军训、跟岗实习(岗位课程)、顶岗实习、毕业设计、毕业教育每周按 24 学时计算, 24 学时算 1 学分。
5. 按周进行的课程, 周学时数“X*Y”中的 X 为周学时, Y 为教学周数。
6. 根据教育部要求每学期不少于 20 周的教学活动。

附录 2：变更审批表

教学进程变更审批表

系部：旅游系

填报日期：

课程名称	年级	班级
原计划内容、进程		变动后内容进程
变动理由	教研室主任： 年 月 日	
系部意见	负责人（公章）： 年 月 日	
教务处意见	负责人（公章）： 年 月 日	

酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）专业名称：酒店管理与数字化运营

（二）专业代码：540106

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、职业面向

毕业生主要面向住宿业、餐饮业从事前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师等工作。

表 1 本专业职业面向

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 (64)	旅游类 (6401)	住宿业(61); 餐饮业(62)	前厅服务员(4-03-01-01); 客房服务员(4-03-01-02); 旅店服务员(4-03-01-03); 餐厅服务员(4-03-02-05); 茶艺师(4-03-02-07); 咖啡师(4-03-02-08); 调酒师(4-03-02-09)	前台接待; 客房协调; 销售部协调; 餐厅服务; 酒吧调酒

五、培养目标与培养规格

（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，面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、咖啡师，调酒师等职业群，能够从事酒店、民宿、邮轮等接待业的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、 知识和能力等方面达到以下要求:

(一) 素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度, 在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下, 践行社会主义核心价值观, 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动, 履行道德准则和行为规范, 具有社会责任感和社会参与意识。

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. 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。

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。

(二) 知识

1. 掌握必备的政治理论、 科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、 安全消防等知识。

3. 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

4. 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

5. 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。

6. 了解信息通信技术, 熟悉酒店信息化应用的基本知识。

7. 掌握酒店基层督导管理知识, 熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

(三) 能力

1. 具有探究学习、 终身学习、 分析问题和解决问题的能力。

2. 具有良好的语言、 文字表达能力和沟通能力。

3. 具有创新意识, 能创造性地开展工作, 满足宾客个性化要求。

4. 具有解决酒店服务、 运营与管理中常见问题的能力, 并能应对各种突发状况。

5. 具有酒店前厅接待、 客户关系处理、 客房清扫与服务、 房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力。

6. 具有餐厅摆台、 宴会设计、 酒水服务、 餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。

7. 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

8. 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。

9. 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系构建说明

遵循规范、引领、实用的原则，在对酒店管理专业人才需求调研及与合作企业座谈的基础上，全面进行本专业课程的系统性改革。用先进的职业教育课程开发理念和开发方法，以学生为中心，以技能培养为重点，进行课程设计。从岗位分析入手，以典型工作任务为主线，注重与产业、企业、岗位对接，与行业规范和职业标准对接，整合课程，确定人才培养课程体系，构建了“课岗对接，课证融合，课赛融通”的课程教学模式，实现课程体系与职业岗位，课程内容与职业资格证书，课程模块与职业大赛的完美融合。通过校内实践（实训）、校外实践教学、顶岗实习、第二课堂活动等实践教学环节，培养学生在工程管理岗位需要的基本技能和职业基本技能。

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

序号	职业岗位	典型工作任务	岗位核心能力	知识要求	素质要求	职业标准 (行业规范)	支撑课程	参考学时
1	前台服务	1-1 客房预订 1-2 总台接待 1-3 礼宾服务 1-4 总机服务	①能掌握接待礼仪和客房销售技巧 ②能操作入住登记系统，会办理散客和团队入住登记和退房手续 ③操作收银机，使用各种结算方式结账 ④能提供门前迎宾服务 ⑤能提供代客订车、接送机服务 ⑥能受理行李寄存和领取业务	①酒店服务礼仪规范 ②前厅工作服务规范 ③酒店服务英语知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观 ②高尚的思想和道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄 ③良好的职业道德和敬业精神 ④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养和科学人文修养	酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书	商务礼仪 前厅与客房管理实务 酒店英语	32 64 64

2	客房服务	2-1 楼层服务	①客房服务能力	①客房管理服务规范	①具备正确的世界观、人生观和价值观	酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书	前厅与客管理实务	64
		2-2 客房中心服务	②个性化服务	②客房服务知识	②高尚的思想道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄			64
		2-3 洗衣房服务	③处理突发情况的应变能力	③酒店管理理论	③良好的职业道德和敬业精神			24
		2-4 客房主管、领班	④人际沟通能力 ⑤组织协调能力	④酒店服务英语知识	④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养和科学人文修养			64
3	餐饮服务	3-1 迎宾	①迎宾服务操作程序与标准	①餐饮服务与管理理论	①具备正确的世界观、人生观和价值观	酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书	餐饮服务与管理	64
		3-2 预订	②餐饮礼仪和上菜顺序	②各类酒水的相关知识	②高尚的思想道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄			64
		3-3 点餐	③人际沟通能力	③食品营养学知识	③良好的职业道德和敬业精神			32
		3-4 中餐服务	④处理突发事件和客人投诉事件的能力		④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养和科学人文修养			64
	西餐服务	3-5 西餐服务				酒店英语听说1		
		3-6 宴会服务						
4	康乐服务	4-1 （KTV）服务	①健身器材使用技巧与保养	①健身锻炼常识	①具备正确的世界观、人生观和价值观	酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书	酒店康乐服务与管理	64
		4-2 健身房服务	②酒店服务规范	②管理学知识	②高尚的思想道德和理想情操，健全的心理和健康的体魄			24
		4-3 游泳池服务	③处理突发事件和客人投诉事件的能力	③酒店服务英语知识	③良好的职业道德和敬业精神			
		4-4 棋牌室服务			④灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤礼仪修养和科学人文修养			
5	酒吧服务	5-1 开吧服务	①产品销售技能	①各类酒水知识	①具备正确的世界观、人生观和价值观	酒店中级（含中级）以上服务员资格证书或	酒店管理概论	64
		5-2 酒水调制	②酒水调制技能	②酒店管理理论知识	②高尚的思想道德			24
		5-3 无酒精饮料服务	③咖啡调制技能					
			④礼宾服务					

		5-4 酒吧侍应		识 ③ 咖啡与调酒知识	和理想情操, 健全的心理和健康的体魄 ③ 良好的职业道德和敬业精神 ④ 灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤ 礼仪修养和科学人文修养	酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书		
6	酒店营销与策划	6-1 市场开发 6-2 编制市场营销方案 6-3 公关活动策划 6-4 美工制作	① 酒店品牌建设与形象塑造能力 ② 营销宣传能力 ③ 客户维护能力 ④ 产品成本核算、定价、促销策划的技巧与技能 ⑤ 酒店产品开发与渠道改进能力	① 酒店公共关系理论 ② 旅游市场营销的基本理论和方法 ③ 酒店经营管理知识	① 具备正确的世界观、人生观和价值观 ② 高尚的思想道德和理想情操, 健全的心理和健康的体魄 ③ 良好的职业道德和敬业精神 ④ 灵活的应变能力和人际沟通能力 ⑤ 礼仪修养和科学人文修养	酒店中级(含中级)以上服务员资格证书或酒店管理师资格证书、普通话二级乙等以上、旅游饭店英语等级证书	酒店公共关系 酒店营销实务	64 64

（二）课程设置

1. 公共基础课程

（1）公共基础必修课

以培养学生的职业思想素养、职业能力为主要目的, 旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观等因素进行探索, 对职业世界进行探索, 提升重要的职业素质, 使学生拥有良好的职业素养。

表 3 公共基础必修课程说明表

序号	名称	教学内容和教学目标	教学方式	考核方式 与要求	参考学时	是否替换 学分
1	思想道德修养与法律基础	<p>教学内容：本课程以社会主义核心价值体系为主线，根据大学生成长的基本规律，以高职学生的成才为核心，主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观、道德观、职业观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育。</p> <p>教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律意识，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>	混合式教学	K 总评成绩=40%（平时综合成绩）+60%（期末成绩）	48 学时	是
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>教学内容：帮助学生了解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。</p> <p>教学目标：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化自觉性和坚定性，肩负中华民族伟大复兴的历史使命，积极投身社会主义现代化建设。</p>	混合式教学	K 总评成绩=40%（平时综合成绩）+60%（期末成绩）	72 学时	是

3	形势与政策	<p>教学内容: 根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>教学目标: 通过形势与政策教育，帮助广大学生正确认识国际国内形势，理解党和政府的方针政策，做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点问题等进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振兴中华发奋学习。</p>	讲授式教学	<p>C</p> <p>本课程考核采取学年考试的方式进行。</p> <p>总评成绩=40%（1 学年的考勤）+60%（学年论文、心得体会或调查报告）</p>	32 学时	是
4	军事理论与军事技能	<p>教学内容: 本课程以《中华人民共和国国防法》，《中华人民共和国兵役法》，《中华人民共和国国防教育法》和《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》为依据，按照教育要面向世界、面向未来、面向现代化的要求，围绕国家人才培养的长远战略目标和国防后备力量建设的需要，组织开展学生军事教学和训练工作。</p> <p>教学目标: 本课程通过军事理论的讲解使学生对中国国防、中外军事思想、古今中外战史及人物、当前国际战略环境、信息化战争及军事高科技等军事理论知识有所了解；通过解放军条令条例教育与训练（轻武器射击、战术、队列、军体拳、擒俘刀等），使学生基本掌握军事技能的动作要领。对增强大学生国防观念、国防安全意识，加强组织性、纪律性，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神，磨练意志，培养艰苦奋斗，吃苦耐劳的作风，树立战胜困难的信心和勇气，树立正确的世界观，人生观和价值观，提高综合素质等具有积极深远的意义。</p>	在线教学	<p>C</p> <p>总评成绩=40%（平时综合成绩）+60%（期末成绩）</p>	84 学时	是
5	大学生职业发展与就业指导	<p>教学内容: 按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神，内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。</p> <p>教学目标: 通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导，激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化。</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>总评成绩=40%（过程性考试成绩）+60%（职业生涯规划书）</p>	16 学时	是

6	创新创业基础	<p>教学内容: 本课程着重介绍创新思维的主要方法——思维定势突破法、转换思维角度法、潜思维法、扩散思维法、形象思维法、联想创新法、逻辑思维法等, 基于“全脑”理论基础, 将有效的创新工具应用于创新思维解决问题的各个阶段, 具有极强的实用性和操作性, 从而帮助学生掌握在解决问题的不同阶段, 使用不同的思维创新和决策工具</p> <p>教学目标: 通过创新创业课程教学, 在教授创业知识、锻炼创业能力和培养创业精神等方面达到以下目标: 使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性, 辨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业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法, 熟悉新企业的开办流程与管理, 提高创办和管理企业的综合素质和能力。使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求, 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。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40% (考勤及课堂表现) + 60% (职业测评或作业)	32 学时	是
7	心理卫生与健康教育	<p>教学内容: 阐述自我意识、情绪情感、人际关系、恋爱与性心理、人格心理、生涯规划以及生命教育等。</p> <p>教学目标: 使学生明确心理健康的标准及意义, 增强自我心理保健意识和心理危机预防意识, 掌握并应用心理健康知识, 培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力, 以切实提高心理素质, 实现角色转换, 增强干事创业信心, 明确适应自身特点的发展方向, 满足社会对高素质劳动者和技能型人才的要求。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40% (考勤及课堂表现) + 60% (职业测评或作业)	32 学时	是
8	体育与健康	<p>教学内容: 遵循: “以人为本、健康第一”的教育思想。学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。</p> <p>教学目标: 提高学生体能和运动技能水平; 增强体育实践能力和创新能力; 增强人际交往技能和团队意识; 形成运动爱好和专长, 培养终身体育的意识和习惯。</p>	循序渐进教学法、整体教学法、分解教学法、分组式教学	C 总评成绩=60% (期末测评成绩) + 40% (平时成绩)	64 学时	是
9	高职英语	<p>教学内容: 遵循“实用为主、够用为度”的原则, 传授二级系统的语言知识 (语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等), 对学生进行全面、严格的基本技能训练 (听、说、读、写、译), 培养学生初步运用英语进行交际的能力。</p> <p>教学目标: 通过对学生进行全面、严格的基本技能训练使学生具备基本的听、说、读、写、译的能力, 日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流, 为学生升入高级阶段的英语学习及各专业后续的专业英语课程的学习打下基础。</p>	教师应根据不同的教学对象、不同阶段的教学要求, 采用灵活机动、切合实际的教学方法和探究的学习方式。	K 总评成绩=60% (期末成绩+40% (平时成绩))	128 学时	是

10	计算机文化基础	<p>教学内容：以全国计算机等级考试一级MSOffice考试大纲为依据，主要包括：计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint的功能和使用、因特网的初步知识和应用。</p> <p>教学目标：通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作二级系统的基本功能和作用,掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识,熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用,熟练掌握一种汉字(键盘)输入方法。了解电子表格软件的基本知识,掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识,掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。了解计算机网络的基本概念和因特网(Internet)的初步知识,掌握 IE 浏览器软件的基本操作和使用。</p>	示范教学法、项目教学法、直观演示法、任务驱动法等教学方法	C 总评成绩=平时成绩40%+技能考核60%	64学时	是
11	劳动教育	<p>教学内容：学校从实际出发成立劳动技术教育校本课程开发研究小组，开展劳动技术课程建设。充分利用和开发学校潜在的教育资源，引入与学生生活实际、社会生产实际相关的教学内容，使学生感受新信息和新科技；并充分利用劳动活动区、劳动技术园地、种植园、学校绿地等教育作用，以更有效的实现劳动技术教育的目标。</p> <p>通过给学生创设一种动态、开放、主动的学习环境，让学生亲身参与实践劳动，并将所学知识应用于实践，在实践中获取信息时代所需的各种知识和能力。</p> <p>教学目标：1、增进学生对自然的了解与认识，逐步形成关爱自然、保护环境的思想意识和能力。 2、主动积极地参与社会和服务社会增进对社会的了解与认识,增强社会实践能力并形成社会责任感和义务感。 3、逐步掌握基本的生活技能和劳动技术,具有自我认识能力养成负责任的生活态度。 4、发展主动获得知识和信息的能力,养成主动地获得信息的学习习惯和主动探究的态度,发展信息素养、探究能力和创造精神。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40%（考勤及课堂表现）+60%（职业测评或作业）	20 学时。	是
12	禁毒教育	<p>教学内容：毒品是全人类共同面对的世界性公害，禁毒工作是全社会共同关注的一项重大工作，而禁毒教育宣传又是所有工作的重中之重。因此，通过禁毒教育让同学们能够认识毒品和它的严重危害性，从而提高警惕，远离毒品，拒绝毒品，健康茁壮地成长，做一个对祖国、对社会和对家庭都有贡献的人。</p> <p>教学目标：通过禁毒教育的学习，一方面使学生能够认识毒品和它的严重危害性,从而提高警惕,远离毒品,拒绝毒品,能进行禁毒知识的普及和宣传;另一方面通过禁毒教育,培养学生具有一定的思辨能力,提高自身安全防范意识,提高文明素养,为建立正确的人生观、价值观奠定基础。</p>	混合教学法	C 总评成绩=40%（考勤及课堂表现）+60%（职业测评或作业）	16 学时	是

(2) 公共基础选修课

公共选修课程以培养学生的身体素质、语言交流沟通技巧、资料书写及法律观念和意识的 ability 为主要目的，旨在帮助学生树立文化自信，注重内外兼修，提升学生的人文素质。

表4 公共基础选修课程说明表

序号	名称	教学内容和教学目标	教学方式 (方法)	考核方式 与要求	参考 学时	是否替 换学分
1	网络编辑实务	<p>教学内容: 了解什么是应用文, 应用文有什么特点、有哪些种类; 熟悉各类常用应用文书的文体格式、写作方法和写作规律, 明白“为何写写什么怎样写”; 提高分析、评鉴能力, 提高各类常用应用文体尤其是事务文书和日常应用文书的写作与运用技能。</p> <p>教学目标要求: 是以提高学生的常用应用文体评析和写作能力为出发点和落脚点, 通过教学, 使学生掌握日常生活、工作和交际“必需”的应用写作的基本理论和基础知识; 能准确地阅读、评鉴常用应用文书, 能对具体的应用文书加以分析评鉴; 能熟练写出格式规范、观点明确、表达清楚、内容充实、结构合理、层次分明、语言得体、标点正确的各类常用应用文书。</p>	理论联系实践, 教学做一体。	<p>C 综合</p> <p>评分: 考试成绩 \times 40% + 平时成绩 (出勤) \times 30% + 学习态度 \times 30%</p>	64 学时	是
2	大学语文	<p>教学内容: 以祖国的语言文字为载体, 以优秀的文化遗产为精髓, 学习古今中外的名家名作, 了解文化的多样性、丰富性; 阅读理解中国古代文学作品、中国现当代文学作品和外国文学作品, 难度适中的文言文, 结识解释常见的字词和语言现象; 分析文章思想和写作手法, 具备一定的文学鉴赏水平和作品分析能力。</p> <p>教学目标要求: 让学生通过阅读与欣赏精选的古今中外优秀文学作品以及学习应用写作的相关知识, 提高语文综合能力, 具备良好的口头表达能力和应用写作的能力。学生能够理解与吸收中外文化的精髓与内涵, 了解并继承中华民族的优秀文化传统, 培养高尚的思想品质和道德情操。提高自身文化修养, 健全人格, 以成为高素质的技术技能型人才。</p>	讲授教学法、练习法	<p>C 总评</p> <p>成绩 = 60% (期末测评成绩) + 40% (平时成绩)</p>	64 学时	是
3	演讲与口才	<p>教学内容: 了解演讲、口才、人才等概念及其相互关系; 研究演讲者与听众的关系; 探讨古今中外著名演讲家的演讲风格及特点; 弄清楚一个演讲家应具备的素质; 学会演讲技巧; 掌握演讲艺术; 进行口才训练; 提高大学生的沟通能力、交际能力、组织协调能力。</p> <p>教学目标要求: 明确演讲与口才的概念、特点、分类; 有声语言、无声语言的基本特点、作用、技巧; 演讲者与听众的关系; 演讲者的心理素质; 演讲稿的撰写方法; 实用口才技巧。提高学生口头表达能力, 能正面阐述自己的观点以及说服对方, 从而完成任务成为社会所需要的实用型人才; 掌握各行业的口才技巧, 从而提高专业能力水平。树立正确的人生观、价值观; 具有文明、优雅、谦虚、礼貌的交谈方式; 具有良好的心理素质和人际交往能力。</p>	讲授式教学法、示范式教学法、案例教学法	<p>C 综合</p> <p>评分: 考试成绩 \times 40% + 平时成绩 (出勤) \times 30% + 学习态度 \times 30%</p>	72 学时	是
4	国学讲堂	<p>教学内容: 蒙学与家训经典精选、先秦原典文化著作、先秦南北朝诗歌精选、诗骚风采、民歌神韵、文人诗品、唐诗览胜、宋诗精粹等。</p> <p>教学目标要求: 引导学生认识和了解国学经典, 认识国学经典在一个人成长过程中发挥的重要作用。学生掌握主题式学习的基本方法, 学会朗读和诵读, 乐于背诵积累国学经典精粹篇章, 增强文化底蕴, 滋养语文素养; 形成一定的收集、整理、传播、交流、运用信息的能力; 欣赏并感受国学经典精髓的自然美、人文美, 提高语言审美鉴赏力; 激发学习国学经典的兴趣, 体会国学经典文化的博大精深, 提升人文素养。</p>	讲授式教学法、案例教学法	<p>C 综合</p> <p>评分: 考试成绩 \times 40% + 平时成绩 (出勤) \times 30% + 学习态度 \times 30%</p>	72 学时	是

5	太极拳	<p>教学内容：太极拳运动的基本知识、理论、技术技能。</p> <p>教学目标要求：通过理论教学使学生对太极拳有初步的认识与了解，为以后的技术学习打下基础；培养学生吃苦耐劳、热爱集体的精神，增强体质与自我锻炼意识。</p>	完整教学法、分解教学法、分组式教学法	C 总评成绩 = 50% (考试成绩) + 50% (考勤)	72 学时	是
6	古诗词与文人轶事	<p>教学内容：诗词概论、诗词格律基础、近体诗格律训练、古体诗、近体诗鉴赏、词的常识、词作鉴赏与填词方法、古代诗词仿写。</p> <p>教学目标要求：通过该课程的学习，让学生了解整个诗词历史发展概要，同时经过训练能够掌握简易的诗词写作方法。让学生能够鉴赏古典诗词，培养学生“文理会通”的能力，提高学生的文学素养。</p>	讲授式教学法	C 综合评分：考试成绩 × 40% + 平时成绩 (出勤) × 30% + 学习态度 × 30%	64 学时	是

2. 专业课程

(1) 专业基础课程

专业基础课程是认知行业、认知岗位的基础课，也是学习专业能力核心课的基础，是从事酒店管理专业方向的基本理论、基本知识、基本技能，使学生养成刻苦认真、严谨细致的优良作风，培养学生的观察能力、分析能力、认知能力。

表 5 专业基础课程说明表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式与要求	参考学时	是否替换学分
1	旅游学概论	<p>教学内容：旅游及其相关概念，旅游活动的本质、内容、种类、表现形式以及发展旅游业的基本要素及各要素之间的相互关系，旅游活动发展的基本规律，社会经济发展与旅游活动的关系，旅游对接待地区的基本影响以及旅游和旅游业的发展趋势。</p> <p>教学目标：使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，具备现代旅游业管理的基本技能；具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力；注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念，尤其旅游职业道德培养更需要随时随地，教育学生从文明的旅游者做起，进而成为称职的旅游从业者。</p>	以课堂讲授为主，辅以分组阅读汇报、案例分析、视频教学、分组讨论、旅游景区参观实践等方法与手段。	总评成绩 = 30% (平时成绩) + 30% (笔试成绩) + 40% (设计性题目)	48 学时	是
2	中国旅游地理	<p>教学内容：中国旅游地理的基本概念，旅游资源的分类、特征、成因，旅游资源美学特征与欣赏，中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源，中国不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布</p>	以课堂讲授为主，辅以案例分析、视频教学、	总评成绩 = 30% (平时成绩) + 30% (笔试成绩)	32 学时	是

		<p>知识、旅游资源或景点知识，旅游资源开发与保护理论知识、旅游可持续发展理论。</p> <p>教学目标：使学生掌握有关旅游资源和旅游景观的基本知识，能正确解释其地理成因及旅游人地关系；具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，如设计各类专题旅游线路，解说各地旅游资源等；注重培养学生生态保护意识与创新设计意识，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念。</p>	<p>分 组 讨 论、情景模拟、旅游景区参观实践等方法与手段。</p>	<p>占)+40% (设计性题目)</p>		
3	旅游礼仪	<p>教学内容：礼仪的起源与发展，旅游接待人员礼仪行为规范，仪容、仪态、仪表，宴请活动礼仪，酒店从业人员的休养，酒店接待与服务礼仪，我国少数民族及主要客源国和地区的习俗与礼仪。</p> <p>教学目标：让学生了解礼仪的基本知识，熟悉社会交往的礼仪准则，掌握旅游行业尤其是酒店行业各个岗位的礼仪规范；让学生能扬长避短地塑造个人形象，能与交往对象进行有效的沟通，从而优化人际关系，顺利完成旅游行业各个岗位的工作任务；使学生自觉养成良好的礼仪行为习惯，并在日常的生活和工作中积极展示自己优雅的礼仪，为早日实现中国梦贡献自己的一份力量。</p>	<p>综合运用讲授式教学法、案例教学法、情景模拟教学法、角色扮演法、示范教学法、翻转课堂等教学方法</p>	<p>总评成绩=80% (平时成绩)+20% (结课考核)</p>	54 学时	是
4	管理学基础	<p>教学内容：管理的基本概念、理论和管理的六大基本职能。</p> <p>教学目标：使学生认识管理在人类各项活动中的重要意义与作用，理解组织内部的运作方式，掌握管理活动的基本原理、理论、方法和技巧；通过理论联系实际，培养他们观察活动现象、利用管理学思想分析管理活动本质、解决管理实践问题的能力；使学生内心确立起对真善美的价值追求有及人类与自然和谐发展的理念。</p>	<p>综合运用系统讲授学、情景模拟、管理游戏、分组讨论等教学方法与手段。</p>	<p>总评成绩=40% (平时成绩)+60% (笔试成绩占)</p>	54 学时	是
5	旅游心理学	<p>教学内容：旅游心理学的理论基础，研究内容、研究方法与研究意义，旅游消费心理，旅游消费行为的心理背景，旅游服务心理及旅游企业管理心理。</p> <p>教学目标：培养学生掌握旅游者的心理和行为的基本规律，掌握不同旅游群体的旅游心理及如何利用营销工具影响旅游者旅游心理和行为；提高学生在营销和销售实践中观察能力、判断能力、营销能力，学会通过对旅游者心理分析以提高营销技巧与技能的方法；提高学生团队合作能力，人际沟通能力及发展和谐人际关系的能力，为成为一名高素质的旅游从业者打下良好的基础。</p>	<p>综合运用系统讲授、情景模拟、管理游戏、分组讨论等教学方法与手段。</p>	<p>总评成绩=40% (平时成绩)+60% (笔试成绩)</p>	54 学时	是
6	旅游政策与法规	<p>教学内容：旅游政策与法规概述，旅游业与旅游者的相关概念，旅游法律关系，旅游行政管理体制，旅游行业的各种法规。</p> <p>教学目标：使学生不仅了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，而且熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，并依此提升自己的实际带团操作的能力，提高应变能力。</p>	<p>综合运用讲授式教学法、案例教学法、分组讨论法和项目式教学法等教学方法</p>	<p>总评成绩=40% (平时成绩)+60% (笔试成绩占)</p>	64 学时	是

7	酒店管理概论	<p>教学内容：酒店的基本概念、类型，中外酒店业的发展历史及酒店管理的内容与原理，酒店的经营理念与实践，酒店的战略模式与选择，酒店的组织与机构设置，酒店市场营销的策划与实施及酒店服务质量的测定与控制。</p> <p>教学目标：使学生掌握酒店管理的基础知识，熟悉酒店的业务流程和管理程序，并能将理论知识运用到酒店管理中，通过校内外实践训练，具备从事酒店基层管理工作要求的能力，具有良好的职业素养敬业乐业的精神。</p>	综合运用系统讲授、案例分析、分组讨论等教学方法与手段。	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（笔试成绩占）	54 学时	是
8	旅游客源国概况	<p>教学内容：世界及中国旅游业，中国海外客源市场分析，东亚地区主要旅游客源国，东南亚地区主要旅游客源国，欧洲主要客源国，北美洲主要旅游客源国，中国港澳台地区及海外华侨华人</p> <p>教学目标：让学生熟悉和掌握我国主要客源国和地区的地理、人文、简史、经济、政治、文化、民俗风情、旅游业、对外政策等内容，以便在对客服务中可以尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游服务与管理工作，更好地服务游客，促进我国旅游业的持续、健康发展，努力践行旅游兴国战略。</p>	综合运用系统讲授、任务趋动、情景模拟、分组讨论法、翻动课堂等教学方法与手段。	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（笔试成绩）	36 学时	是
9	菜肴基础知识与营养卫生	<p>教学内容：中西菜简介，营养卫生基础知识，菜肴的原料及营养卫生，菜肴的原料制作及营养卫生，宴席知识及营养卫生，餐饮业的营养卫生</p> <p>教学目标：学生应了解中西菜的基本概况，掌握中西菜的构成、特点和风味流派，掌握中西菜肴的基础知识及饮食营养卫生知识；能够运用菜肴营养学的理论指导和具体分析生活实践中遇到常见的营养问题，能给就餐客人提供科学的用餐指导，充当客人的营养保健师；懂得餐饮业卫生知识，防止事故发生，为宾馆树立良好的形象。</p>	综合运用系统讲授、案例分析、分组讨论等教学方法	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（结课考核）	54 学时	是
10	形体训练	<p>教学内容：旅游行业从业者的形体基础训练，旅游从业人员的标准行为礼仪，服务者的服饰规范和仪容仪表规范。</p> <p>教学目标：学生应掌握形体训练的基本理论和相关学科的基本知识及塑造形体美的一般规律，掌握形体训练的基本技术，基本技能和各类动作的基本核心动作，提高身体灵活性和可塑性，提高鉴别和评价形体美、动作美、气质风度美及表现美的基本能力。</p>	综合运用教、学、做一体化（讲练结合）、项目、任务驱动等教学方法与手段。	=30%（平时成绩）+30%（笔试成绩占）+40%（实操考核）	72 学时	是

14	研学旅行设计	<p>教学内容：站在新时代特色社会主义教育全局的高度立论，全面梳理了研学旅行教育的由来及发展历程，从研学旅行的基本认知、发展体系、核心工作、组织管理与督评体系、需要把握的五组关系、需要处理的十个关键问题等做了较为详细的架构、论述，提供了一系列具体的实施方式和操作策略，填补了研学旅行理论研究的空白，也提供了系列工具</p> <p>教学目标：学生应了解研学旅行教育的由来及发展历史，掌握不同类型研学旅行的特点和服务技能，提高自身的语言表达、知识运用、独立处理问题的能力，同时具备一定的产品推介、营销、协调能力</p>	综合运用教、学、做一体化（讲练结合）、项目、任务驱动等教学方法与手段。	K 总评成绩=30%（平时成绩）+30%（笔试成绩）+40%（实践技能综合考核）	72 学时	是
----	--------	---	-------------------------------------	---	-------	---

（2）专业核心课程

专业核心课程是面向酒店服务与管理，培养既懂系统的理论知识、操作技能，又具备较高的人文素质和良好的职业道德，能适应时代发展，具有创新创业精神的复合技术技能人才。同时，适当结合中餐主题宴会设计技能大赛、西餐服务技能技能大赛、酒店接待服务技能大赛和调酒师、茶艺师、评茶师资格考试大纲规定的相关课程为标准，建立酒店理专业核心课程，真正构建了“课岗对接，课证融合，课赛融通”的课程教学模式，实现课程体系与职业岗位，课程内容与职业证书，课程模块与职业大赛的完美融合。

表 6 专业核心课程说明表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式（方法）	考核方式与要求	参考学时	是否替换学分
1	酒店智慧餐饮服务	<p>教学内容：餐饮业的基本知识介绍，餐饮服务基本技能、基本流程和类型，宴会服务管理，餐饮服务管理和餐饮卫生与安全管理。</p> <p>教学目标：通过餐饮服务与管理知识的学习和训练，学生具备中、西餐服务所必需的基本知识和基本技能，具备餐厅基层管理的能力，培养诚实守信的职业态度和沟通协作的团队意识，使他们具有创新创业的能力和吃苦耐劳的精神。</p>	综合运用教、学、做一体化（讲练结合）、项目、任务驱动、情景模拟、教学方法与手段。	K 总评成绩=30%（平时成绩）+30%（笔试成绩）+40%（实践技能综合考核）	72 学时	是
2	酒店智慧前厅服务	<p>教学内容：前厅部概述，客房预订管理，前厅礼宾服务，宾客关系管理，前厅服务与管理创新等内容。</p> <p>教学目标：本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。</p>	综合运用教、学、做一体化（讲练结合）、项目、任务驱动等教学方法与手段。	C 总评成绩=30%（平时成绩）+30%（笔试成绩）+40%（实践技能综合考核）	72 学时	是
3	酒店智慧客	教学内容： 客房部概述，客房常规卫生，客房	综合运用	C	72 学时	

	房服务	设计与布局, 对客服务, 客房安全等内容。 教学目标: 使学生掌握现代饭店客房管理的特点、内容及方法, 培养学生解决客房管理中所面临的各种问题的能力; 还要掌握现代饭店客房管理的基本理论和方法, 把握客房业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用; 培养良好的专业素质, 掌握甩单包角、中式铺床、客房清扫、楼面接待、会议服务与日常服务等操作技能, 培养学生爱岗敬业与吃苦耐劳精神, 为以后的学习和实际工作打下坚实基础。	教、学、做一体化 (讲练结合)、项目、任务驱动等教学方法与手段。	总评成绩=30% (平时成绩) +30% (笔试成绩) +40% (实践技能综合考核)		是
4	酒店情景英语	教学内容: 酒店三大部门即前厅部、客房部、餐饮部各个岗位的服务用语。 教学目标: 学生应比较全面了解酒店主要部门及岗位工作中的常见服务情景、服务礼仪及服务规范, 掌握相关专业术语及服务用语的英文表达, 培养学生在酒店交际环境中对英语语言的综合应用能力, 使其具备运用英语提供酒店接待服务的能力, 为毕业后从事酒店行业工作打下良好的英语基础。	综合运用教、学、做一体化 (讲练结合)、项目、任务驱动等教学方法与手段。	K 总评成绩=30% (平时成绩) +30% (笔试成绩) +40% (口试成绩)	108 学时	是
5	酒店市场营销	教学内容: 酒店市场营销概述, 酒店营销环境, 酒店营销战略管理, 酒店营销调研与预测, 消费者与组织购买行为, 市场细分与目标市场营销, 酒店产品组合与开发, 酒店产品价格制定与调整等。 教学目标: 学生通过对该课程的学习, 要求能够加强职业道德、培养艰苦奋斗的精神和立业创业的本领, 牢固树立以顾客为中心的酒店市场营销理念, 熟悉酒店市场营销活动的基本过程, 掌握酒店市场营销各环节的基本操作方法, 能制订酒店市场营销计划, 并能把酒店市场调研和分析方法与行业应用相结合, 同时, 具有酒店信息收集能力、酒店市场机会识别能力、以及团队合作精神。	综合运用教、学、做一体化 (讲练结合)、项目、任务驱动等方法	K 总评成绩=30% (平时成绩) +30% (笔试成绩) +40% (设计性题目)	36 学时	是
6	酒店人力资源管理	教学内容: 酒店人力资源管理, 酒店人力资源规划, 酒店员工招聘, 酒店员工培训与职业发展, 酒店绩效考核, 酒店薪酬管理与员工激励, 酒店按劳付酬关系管理。 教学目标: 使学生掌握酒店人力资源管理的基本理论和基础知识, 熟练掌握人力资源管理的基本程序和方法, 掌握各项人力资源工作操作技能, 培养学生具有良好的沟通能力、应变能力、文案写作能力以及管理能力, 提高学生可持续发展的能力, 使学生能够胜任酒店人力资源部基础协调操作工作, 并初步具备领班、主管管理能力, 适应行业发展与职业变化要求。	教、学、做一体化 (讲练结合)、项目、任务驱动等方法	K 总评成绩=40% (平时成绩) +60% (笔试成绩)	54 学时	是

(3) 专业拓展课程

专业拓展课程是根据酒店管理专业岗位延伸需要而设置, 目的是拓展学生的视野, 扩大学生就业的领域, 提高学生的综合素质。由酒店职业道德与工匠精神养成、茶文化与茶艺基础、建酒店会议组织与管理、酒店康乐服务与管理、宴席设计实务、酒店艺术插花、酒水知识与调酒技术、酒店主题产品设计 8 门课程构成。

表 7 专业拓展课程说明表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式 与要求	参考 学时	是否替 换学分
1	酒店职业道德与工匠精神养成	<p>教学内容: 酒店职业道德与工匠精神的概念与内涵,酒店职业道德的类型:爱岗敬业、宾客至上,诚实守信、恪守规范,工匠精神、锐意进取,服务社会、企业担当,工匠精神的养成。</p> <p>教学目标: 使学生了解酒店人应具备的职业道德和工匠精神的内涵,掌握职业道德与工匠精神的养成方法以及在工作过程中的应用,为以后从事酒店服务与管理打下良好的素质基础。</p>	讲授式教学法、案例教学法、示范教学法	C 总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	32 学时	是
2	茶文化与茶艺基础	<p>教学内容: 茶艺基本概念,茶艺美学,茶叶冲泡技艺,茶艺礼仪,茶艺演示,茶事服务等。</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习,使学生掌握茶叶冲泡技艺,茶艺演示的流程和技能,培养茶艺美学意识,培养其相当于初、中级茶艺师和评茶员的技能。</p>	讲授式教学法、案例教学法、分组式教学法	C 总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	32 学时	是
3	酒店会议组织与管理	<p>教学内容: 会议筹备工作,会议服务工作,会议收尾工作,其他类型会议的组织与管理,综合实训。</p> <p>教学目标: 培养学生策划、设计、组织和实施大、中型会议的基本能力。根据会议工作过程化从筹备、主题设计、会场安排、主持、现场管理、接待、客户关系管理、会后评估的操作流程,掌握会议项目实施过程中所需的基本技能。能够根据电子会议、党政机关会议、企事业单位及行业组织会议的特征训练提高会议质量的能力、会议主持的技能、会议文书写作、筹备会议组织、会议营销、相关文件起草的能力。</p>	讲授式教学法、案例教学法、分组式教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	32 学时	是
4	酒店康乐服务与管理	<p>教学内容: 康乐业的历史沿革,康乐的基础理论概述,酒店康乐部的职能与项目设置,酒店康乐部服务与规范,酒店康乐部的经营模式,酒店康乐部的服务质量管理与人力资源管理。</p> <p>教学目标: 使学生掌握酒店康乐服务与管理的基本理论和基础知识,具有酒店康乐的各项服务技能,胜任酒店康乐管理工作,并养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德,养成善于动脑,勤于思考,及时发现问题的学习习惯;具有善于和顾客沟通与同事共事的团队意识,能进行良好的团队合作。</p>	讲授式教学法、案例教学法、分组式教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	32 学时	是
5	宴席设计实务	<p>教学内容: 宴席基础知识概述,宴席设计方法与技巧,宴席组织与经营管理,宴席设计综合实训。</p> <p>教学目标: 掌握烹饪美食的加工,熟练营养搭配原则,熟知食品卫生知识,顾客消费的心理,能很好表达对食物的描述,具备熟练地对产品性能解释能力,礼仪,销售,应变,综合应用能力。熟悉中式、西式烹调、西式点心制作,餐厅的基本运作和管理,具备中式烹调师、点心师应有的专业知识和技能。</p>	综合运用教、学、做一体化(讲练结合)、项目、任务驱动等教学方法与手段。	C 总评成绩=30%(平时成绩)+30%(笔试成绩)+40%(实践技能综合考核))	32 学时	是
6	酒店艺术插花	<p>教学内容: 插花的定义与范畴,花卉装饰的意义、方式与规律,插花艺术的特点及效果,插花的艺术流派及其风格,插花的原理,基本造型,花材和花器的选择,花材的整理加工和保养、造型技法。</p> <p>教学目标: 使学生了解中、西方插花的历史,</p>	讲授式教学法、案例教学法、示范教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	32 学时	是

		掌握插花艺术学的基本知识，领悟插花造型与鉴赏的基本原理，提高学生对插花、盆景与压花等花卉艺术品的创作与应用能力，提高学生的专业素养和就业能力；同时，增强学生的艺术修养，培养学生对花卉艺术品的鉴赏力，促进学生综合素质的提高。				
7	酒水知识与调酒艺术	教学内容： 酒水知识，酒吧服务，调酒技术，从业人员的素质要求。 教学目标： 学生应了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识；熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求，中外名酒的分类、特点；通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制；熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序，使其掌握酒吧服务的相关技能；培养学生的动手能力和创新能力，增强学生就业竞争力。	教、学、做一体化（讲练结合）、项目、任务驱动、校外实训基地实训，专家进课堂等教学方法与手段。	C 总评成绩=30%（平时成绩）+30%（结课考核）+40%（实践技能综合考核）	32 学时	是
8	酒店主题产品设计	教学内容： 酒店主题产品的概念、类型，酒店主题产品设计的必要性，酒店主题人力资源设计，酒店主题产品设计的流程、注意事项，酒店主题产品设计的实例分析。 教学目标： 使学生在了解主题酒店的文化营销，主题酒店的体验营销，主题酒店人力资源管理等方面的内容，认识到酒店主题产品设计是在酒店的一般定义之基础上，凸现具有某种倾向性特质的产品，也就是通常而言在标准化、规范化的基础上体现的个性化服务，形成特色化的经营，生产不同的内涵产品，使客人获得多元化的享受。它使单纯的吃、住、行变成有了诗意的、情趣的、幻景的服务产品，规避了酒店特质的同质化，使其竞争的力度增强。	讲授式教学法、示范教学法	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（结课考核）	32 学时	是

七、教学进程总体安排

（一）教学时间分配表

表 8 教学时间分配表

单位：周

学 年	学 期	教学时间分配								入学教育 与军训	毕业教育	考试及技能测试	寒暑假	合计
		理论教学 (含实验课)	教学实习	跟岗实习	课程设计	顶岗实习	毕业设计	其它	小计					
一	1	16	1						17	2		1	4	24
	2	18	1						19			1	7	27
二	3	18	1						19			1	4	24

	4	16	3					19			1	7	27
三	5			15			5	19				4	24
	6			15		19		19		1		7	27
合 计	68	6	15		19	5		112	2	1	4	33	153

（二）专业课程学时、学分分配表

表 9 专业课程体系学时、学分分配表

课程类别	学分	总学时	理论学时	实践学时	占总学分百分比 (%)
公共基础必修课	34	580	328	252	24.81
公共基础选修课	8	272	180	92	5.84
专业基础课	34	564	322	242	24.82
专业核心课	20	414	192	222	14.60
专业拓展课（选修课）	8	128	64	64	5.84
跟岗实习指导	12	288		288	8.76
毕业设计指导	4	96		96	2.92
顶岗实习指导	16	384		384	11.68
毕业教育	1	24	24		0.73
合计	137	2780	1110	1670	
所占总学时比例			39.93	60.07	

（三）教学进程总体安排（见附件 1）

八、实施保障

（一）师资队伍

酒店业是实践性强的行业，是服务性的行业。从事本专业教学工作的教师除了具备本专业较丰富的理论知识之外，还必须具有娴熟的操作技能、较强的对客服务技巧以及良好的职业道德和职业素养。因此，学院要积极为教师创造条件，拓宽教师外出学习的渠道，使他们能够很好地围绕专业的相关内容做拓展性的学习和研究；同时，还要适当地引进行业专家、能工巧匠作为兼职教师，承担部分实践、实训指导任务。

（1）强化“双师”结构。本专业专职教师都必须获得与专业相关的专业资格证书，构建“双师型”教师队伍。课程开发与建设必须对接行业和企业，增强课程的职业性、

实践性和开放性。目前,本专业教学团队中,专职教师 10 人全部获得与专业相关的专业资格证书,“双师型”教师比例高。

(2) 打造合理的学历、学缘结构。本科、硕士各学历层次的教师比例必须合理,不断提高本专业高学历教师的比例。目前本专师生师比 24: 1, 配置较为科学、合理; 本专业教学团队中, 专职教师 10 人全部具有本科以上学历, 其中, 硕士研究生 9 人, 共占专职教师人数的 90%。

(3) 注重兼职教师的任用。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用, 选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师, 组建专业兼职教师团队。目前, 本专业已经聘请了 3 位兼职教师, 占教学团队的 25.8%, 他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的高星级酒店和酒店旅游集团, 他们或是业务骨干或是管理骨干, 不仅积极参与专业与课程的建设, 而且主动参与专业课程的教学, 已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分, 是推动本专业教学团队的重要动力, 对专业建设具有重要意义。

(4) 优化年龄和职称结构。重视不同年龄和职称教师的有效组合搭配, 推进教师队伍的协调、可持续发展。目前本专业教学团队教师中, 40 岁以上 4 人, 40 岁以下 6 人, 其中 35 岁以下 3 人。从年龄结构来看, 本专业教学团队既呈现出了良好的“阶梯”分布, 且团队成员均处在年富力强的时期, 有利于专业的建设。在专业教学团队教师中, 教授、副教授 4 人, 占 20.2%, 中级专业技术职务教师 6 人, 占教师总数的 66.7%, 职称结构较合理。

(二) 教学设施

酒店管理专业目前建有中西餐实训室、前厅实训室、客房实训室、酒吧实训室、礼仪形体实训室 4 个校内实训室, 这些实训室特色鲜明, 集专业教学、技能鉴定、职业培训于一体, 达到了“教、学、做、练、考”一体化的标准, 极大地提高了学生的实践动手能力, 基本上满足了教学要求。

(三) 教学资源

酒店管理专业图书和数字资源丰富, 能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。本专业严格执行教材选用的相关要求, 选取教材具有新、特、优等特点。

1. 教学资料: 课程标准、理论授课计划、实验实训计划、考核标准、岗位实践教学(实习)手册、试题(卷)库、调酒师、茶艺师资格考试大纲及辅导资料、授课任务书等;

2. 教学资源：含教材资源、电子教案、多媒体课件、网络教学资源、理论教材、实训指导书、教学视频、图片集、案例集等。

（1）教材资源

专业主干课按照学校教材管理规定，均选择国家规划教材，自选、自编教材均立项审批审核通过后使用。备有其它出版社优秀教材和本科教材作参考。

（2）图书文献资源

学校图书馆除有大量藏书和文献资料，专业资料室专业资料齐全，能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生借阅、查询。

（3）数字资源

网站建有在线开放课程，已建成的课程可供教师和学生线上使用。

（四）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择适合的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，可根据课程内容采用讲授法、混合教学法、分组讨论法、案例教学法、任务（项目）教学法、现场教学法等多种形式。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。根据内容特点和学生特点，以学生为主体，合理选择各种教学方法，教师起引导作用。在教学组织上充分利用校内一体化教室、多媒体网络教学条件和合作企业的资源，采用问题教学、案例教学、任务驱动教学、情境教学、单项操作训练和综合能力考核等方法提高学生的职业能力。鼓励推进信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式，达成预期教学目标。

（五）学习评价

教学评价主要以理论知识和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。

（1）突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。强调目标评价和理论和实践一体化评价，引导学生改变传统的学习方法，培养自主学习能力；强调课程综合能力评价，培养发展学生的综合职业能力；

（2）关注评价的多元性，一是评价主体的多元性，包括学校、企业、学生为主体的评价体系；二是评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力；

(3)应注重学生动手能力和分析问题、解决问题能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生予以特别鼓励。

(六) 质量管理

1. 建立了教育教学管理与质量监控体系

成立了有系主任为组长的教学质量监控小组,在学校教学质量监控体系建设项目的框架下,建立符合酒店管理专业实际的教学质量监控办法,对专业建设和教学工作实施全过程质量监控,从制度入手,采取信息化质量管理技术形成质量控制信息闭合系统,对专业建设和课程教学的质量进行监控,确保人才培养质量的稳步提高。

2. 加强质量管理制度建设

根据学院确定的教学标准,论证适用于酒店管理专业建设的实施细则,从教学内容选择、课程教学方案设定、教辅资料编写,到实验实训、成绩考核等各个教学环节,严格把握质量标准和工作规范,通过质量监测和评价的循环,确保教学质量稳步提升。

3. 实践教学基地的质量检测

为保证实践教学基地的正常运行和规范提高,进一步完善实践教学基地评价系统,建立定期对实践教学基地运行质量评价的制度,建立实践教学基地正常进入、退出机制,保证实践教学基地能满足认知见习、课程实训、综合实训、毕业实习人才培养的需求,确保实践教学质量稳步提高。

4. 开展专业与课程建设质量评估工作

制定专业建设质量评估指标体系和课程建设质量评估体系,教研室自查,然后系部质量监控评估,确保专业建设和课程质量符合专业建设要求,确保人才培养质量稳步提高。

九、毕业要求

(一) 学分要求

学生必须修完本专业教学进程表所规定的课程并达到合格标准,共须修满 209 学分,其中职业素养课 40 学分,职业素养拓展课 8 学分,专业能力课程(包括专业能力基础课、专业能力核心课)73 学分,专业能力拓展课 8 学分,综合实践课 80 学分(包括见习与实训、顶岗实习指导、工学交替、顶岗实习、毕业设计)。修满规定的学分,可获得毕业证书。

(二) 证书要求

学生按照所学专业规定课程和选修的相关课程，根据自己的兴趣和未来职业发展取向，参加国家考试中心、行政主管部门组织的考试，获取相关职业资格证书，为将来就业、创业打好基础。

须获得普通话二级乙等以上等级证、计算机一级以上等级证、英语应用能力 B 级证，另酌情获得调酒师职业资格证、茶艺师职业资格证、评茶员职业资格证、导游职业资格证之一。

表 10 认证课程及认证时间安排表

	主要证书名称	颁证单位	建议获取时间	备注
普通证书	普通话二乙及以上证书	安徽省语委办	第一、二学期	必考
	全国大学英语等级考试 A 级合格证书	教育部考试中心	第一、二学期	必考
	全国计算机等级考试一级证书	教育部考试中心	第一、二学期	必考
	全国大学英语四级考试合格证书	教育部考试中心	第三、四学期	选考
	全国大学英语六级考试合格证书	教育部考试中心	第五、六学期	选考
	1+X 餐饮服务与管理职业技能等级证书	北京首旅集团	第三学期	选考
	初级调酒师	安徽省劳动与就业保障厅	第四学期	
	中级评茶员	安徽省劳动与就业保障厅	第四学期	
	研学旅游策划与管理职业技能等级证书	亲子猫国际教育科技有限公司	第四学期	

十、附件

附件 1

2021 级酒店管理与数字化运营专业教学进程安排表

课程类别		课程性质		序号	课程名称	课程代码	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配						考核方式	考核
											1	2	3	4	5	6		学期
											16+2+1+1	18+1+1	18+1+1	16+3+1	5+5+5+5	19+1		
公共课	公共基础必修课	B	1	思想道德修养与法律基础		3	48	40	8	3						K	1	
		B	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系		4	72	60	12		4					K	2	
		B	3	形势与政策		1	32	16	16	专题讲座								
		B	4	军事理论		2	36	36	0	可以学习网络课程								
				军事技能		2	48	48										
		B	5	大学生职业发展与就业指导		1	16	6	10	专题讲座								
		B	6	创新创业基础		2	32	16	16	专题讲座								
		B	7	心理卫生与健康教育		2	32	10	22	专题讲座								
		B	8	体育与健康		4	64	32	32	2	2					C	1、2	
		B	9	高职英语		6	100	80	20	4	2					K	1、2	
		B	10	计算机文化基础		4	64	32	32	4						C	2	
		B	11	禁毒教育		1	16		16	专题讲座								
		B	12	劳动教育		2	20		20	前 4 学期每周一节课或每学期一周								
	小计					34	580	328	252	13	8							
	公共基础选修课	人文素养选修课（3选2）	G	1	网络编辑实务		2	64	32	32	4*16						C	1
			G	2	大学语文（必选）		2	64	44	20		4*16					C	1
			G	3	演讲与口才		2	72	32	32		4*18					C	2
		技能素养选修课（3选2）	G	4	国学讲堂		2	72	64			4*18					C	3
			G	5	太极拳		2	72	32	32			4*18				C	3
			G	6	古诗词与文人轶事		2	64	32	32				4*16			C	4
		小计					8	272	180	92	64	72	72	64				

专业课	专业基础课	B	1	旅游学概论		3	48	30	18	3						K	1
		B	2	中国旅游地理		2	32	16	16	2						C	1
		B	3	管理学基础		3	54	34	20		2					K	2
		B	4	旅游心理学		3	54	28	26		3					K	2
		B	5	旅游政策与法规		4	64	38	26		4					K	2
		B	6	旅游礼仪		3	54	18	36	3						C	2
		B	7	酒店管理概论		3	54	36	18		3					K	2
		B	8	旅游客源国概况		2	36	22	14			2				K	3
		B	9	菜肴基础知识与营养卫生		3	54	38	16				3			C	4
		B	10	形体训练		4	72	22	50			4				C	3
		B	11	研学旅游设计		4	72	40	32			4				K	3
	专业核心课	B	12	酒店智慧餐饮服务		4	72	30	42			4				K	3
		B	13	酒店智慧前厅服务		4	72	30	42			4				C	3
		B	14	酒店智慧客房服务		4	72	30	42				4			C	4
		B	15	酒店情景英语		3	108	54	54			3	3			K	3、4
		B	16	酒店市场营销		2	36	18	18				2			K	4
		B	17	酒店人力资源管理		3	54	30	24				3			K	4
	公共选修课必须达到6学分				小计	54	1008	514	494	8	12	21	15				
	以下为专业拓展课，每学期任选1门，共8学分课程学习																
	专业拓展课(8选4)	X	1	酒店职业道德与工匠精神养成		2	32	20	12	2*16						C	1
		X	2	酒店主题产品设计		2	32	12	20	2*16						C	1
		X	3	酒店康乐服务与管理		2	32	16	16		2*16					C	2
		X	4	酒店会议组织与管理		2	32	16	16		2*16					C	2
		X	5	宴席设计与实务		2	32	16	16			2*16				C	3
		X	6	导游词创作与讲解		2	32	16	16			2*16				C	3
		X	7	酒店艺术插花		2	32	16	16				2*16			C	4
		X	8	酒水知识与调酒技术		2	32	16	16				2*16			C	4
	小计:共开设8门					8	128	64	64	2	2	2	2				
其它	B	跟岗（前厅）实习				4	96		96					5W			
	B	跟岗（客房）实习				4	96		96					5W			
	B	跟岗（餐饮）实习				4	96		96					5W			
		毕业设计				4	96		96					5W			

	B	顶岗实习		16	384		384						19W		
	B	毕业教育		1	24	24							1W		
		小计		33	792	24	768								
总计（所有课程）				137	2780	1110	1670	27	28	29	23				
开设课程总数	43（实际学习的有 35 门）		课程考核	21			考试课程数						14		

备注：

1. 课程性质：必修课用 B 表示，限选课用 X 表示，公选课用 G 表示。
2. 考核方式：统一叫课程考核，各系要加强课程考核的改革，强调技能考核、过程考核等实施过程评价。
3. 职业发展与就业指导课，安排在要求学期的课外进行。
4. 学生军训、跟岗实习（岗位课程）、顶岗实习、毕业设计、毕业教育每周按 24 学时计算，24 学时算 1 学分。
5. 按周进行的课程，周学时数“X*Y”中的 X 为周学时，Y 为教学周数。
6. 根据教育部要求每学期不少于 20 周的教学活动。

高速铁路客运服务人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：高速铁路客运服务

(二) 专业代码：500113

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、修业年限

三年。

四、职业面向

表1 专业对应行业、岗位表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
交通运输大类 (60)	铁道运输类 (6001)	铁路运输业 (53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02); 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03)	列车员、列车长、列车 值班员、售票员、售票 值班员、铁路客运员、 客运值班员、铁路客户 服务员、安检员	铁路职工上岗 证、初级导游 资格证、茶艺 师职业资格证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针。坚持以立德树人，产教融合、知行合一、应用为先的培养理念，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；掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党的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) 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。

(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。

(7) 要有明确的语言文字规范意识和应用能力。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、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) 熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

(4) 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

(5) 掌握铁路客运规章及相关知识。

(6) 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

(7) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

- (8) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。
- (9) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。
- (10) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。
- (11) 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

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) 具有团队合作能力。
- (4) 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。
- (5) 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。
- (6) 能够按照规定、作业程序办理售票、换(取)票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务。
- (7) 能够组织旅客上、下车,办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作。
- (8) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。
- (9) 具有医疗常识和急救的基本技能。
- (10) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。
- (11) 能够阅读和翻译简单的专业英语资料,用英语与旅客交流沟通。
- (12) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识,能够为旅客提供优质服务。

六 、 课程设置及要求

(一) 课程体系开发思路

高速铁路客运乘务专业始终将课程体系和教学内容的建设作为课程建设的重点，以应用为主旨，以培养职业能力为主线，以企业和市场对高职人才知识、能力、素质的要求及其变化为依据，实现学历教育与职业教育深度融合，构建了以能力为本位，以职业行动为导向的高速铁路客运乘务专业的课程体系。

（二）课程体系构建

高速铁路客运乘务专业始终将课程体系和教学内容的建设作为课程建设的重点，以应用为主旨，以培养职业能力为主线，以企业和市场对高职人才知识、能力、素质的要求及其变化为依据，实现学历教育与职业教育深度融合，构建了以能力为本位，以职业行动为导向的高速铁路客运乘务专业的课程体系。

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

职业岗位	岗位工作职责	职业能力与素质要求		
		知识	能力	素质
高铁及动车列车乘务员	负责高铁列车乘降组织及查票、验票、报站、咨询、服务等工作。	1、掌握高铁列车设施设备知识 2、熟悉高铁列车营运线路、到站时间、沿途主要出行信息 3、掌握列车安全应急处理知识 4、掌握礼仪知识 5、熟悉中外民俗文化知识 6、掌握铁路客运英语知识 7、掌握铁路客运规章知识 8、掌握高铁乘务服务标准 9、掌握沟通技巧	1、能操作及介绍高铁列车上的设施设备 2、能解答旅客问询工作，并提供必要服务 3、能用流利英语提供乘务服务 4、能大方、礼貌、得体地为旅客提供乘降组织、验票、查票、咨询报站等服务 5、能应对行车过程中的突发情况进行应急处置、紧急救助 6、能获得铁路职工上岗证书（上岗前必须取得）	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的工作态度 3、具有强烈的服务意识、安全意识、法律意识、团队合作意识 4、具有跨文化交际能力 5、具有处理突发状况的能力
高铁车站客运员	负责高铁车站的检票、进站、指引、安检等客运工作。	1、掌握客运安检知识 2、掌握安全应急处理知识 3、熟悉高铁车站设备工具知识 4、掌握礼仪知识 5、熟悉中外民俗文化知识 6、掌握铁路客运英语知识 7、掌握铁路客运规章知识 8、掌握客运服务标准 9、掌握沟通技巧	1、能顺利接发高铁列车 2、能解答旅客问询工作，并提供必要服务 3、能用流利英语提供客运服务 4、能大方、礼貌、得体地为客人提供检票、进站、指引、安检等客运服务 5、能进行高铁车站非正常情况的应急处理 6、能获得铁路职工上岗证书（上	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的工作态度 3、具有强烈的服务意识、安全意识、法律意识、团队合作意识 4、具有跨文化交际能力

			岗前必须取得)	5、具有处理突发状况的能力
高铁车站售票员	负责高铁车站售票、补票、票务报表等票务工作。	1、熟悉高铁车站售票设备知识 2、掌握高铁车站售票、补票等票务服务程序 and 标准 3、掌握良好的礼仪知识 4、熟悉中外民俗文化知识 5、掌握铁路客运英语知识 6、掌握铁路客运规章 7、掌握安全应急处理知识	1、能操作高铁车站售票设备 2、能熟练、礼貌、得体地为客人提供票务服务 3、能解答旅客问询工作，并提供必要服务 4、能用流利英语提供售票服务 5、能进行高铁车站售票处非正常情况的应急处理 6、能获得铁路职工上岗证书(上岗前必须取得)	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的工作态度 3、具有强烈的服务意识、安全意识、法律意识、团队合作意识 4、具有跨文化交际能力 5、具有处理突发状况的能力
高铁及动车列车乘务员	负责列车售卖餐食等商品、引导旅客上下车、认座、咨询等工作。	1、掌握商品推销技巧 2、熟悉高铁列车营运线路、到站时间、沿途主要出行信息 3、掌握良好的礼仪知识 4、熟悉中外民俗文化知识 5、掌握铁路客运英语知识 6、掌握铁路客运规章 7、掌握安全应急处理知识	1、能用中英文、熟练、礼貌、得体地为旅客提供商品销售服务 2、能解答旅客问询工作，并提供必要服务 3、能应对行车过程中的突发情况进行应急处置、紧急救助 4、能获得铁路职工上岗证书(上岗前必须取得)	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的工作态度 3、具有强烈的服务意识、安全意识、法律意识、团队合作意识 4、具有跨文化交际能力 5、具有处理突发状况的能力

工作任务与职业能力分析表(续)

职业岗位	岗位工作职责	职业能力与素质要求		
		知识	能力	素质
地铁站务员	负责售票、检票、处理坏票、补票等票务工作及车站其它客运工作	1、熟悉车站售票设备及其他设备知识 2、掌握车站售票、补票等票务服务及其他客运服务程序 and 标准 3、掌握良好的礼仪知识 4、熟悉中外民俗文化知识 5、掌握铁路客运英语知识 6、掌握客运规章 7、掌握安全应急处理知识 8、掌握沟通技巧	1、能操作车站售票设备及其他设备 2、能熟练、礼貌、得体地为客人提供票务及其他客运服务 3、能解答乘客问询工作，并提供必要服务 4、能用流利英语提供客运服务 5、能大方、礼貌、得体地为客人提供检票、进站、指引、安检等客运服务 6、能进行车站非正常情况的应急处理	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的工作态度 3、具有强烈的服务意识、安全意识、法律意识、团队合作意识 4、具有跨文化交际能力 5、具有处理突发状况的能力

地铁值班站长	负责站务员组织管理、客运管理、票务运作及车站营收统计、车站秩序设备运行等整个站点的运作	1、熟悉旅客运输政策和规定 2、掌握站点设施设备知识 3、掌握安全常识与应急处理方法 4、掌握礼仪知识 5、熟悉中外民俗文化知识 6、掌握客运英语知识 7、掌握客运站服务质量管理知识 8、掌握站点班组管理知识 9、掌握站务管理知识 10、掌握客运安检知识	1、能做好车站综合治理管理，确保车站秩序 2、能用中英文、熟练、礼貌、得体地为乘客提供客运服务 3、能解决乘客的特殊问题与要求，为客人排忧解难，确保服务质量 4、能对突发情况进行及时应急处理 5、能做好本班组车站站务员、值班员的工作安排、会议等人事协调、管理及技能培训工作 6、能确保票务正常运作 7、能掌握列车运行情况，安排车站行车组织工作	1、具有良好的道德修养、文化修养、礼仪风范 2、具有细致认真的态度、吃苦耐劳的精神 3、具有强烈的服务意识、安全意识、责任心、团队合作意识 4、具有良好的组织协调、现场指挥的能力 5、具有独立的判断能力和果断的决策能力 6、具有及时处理突发状况的能力
--------	---	--	---	--

为了实现高速铁路客运乘务专业的人才培养目标，我们分析了高速铁路客运企业主要的工作任务和职业能力，得出了相对应的学习领域课程。

表 3 知识结构与要求

序号	知识结构	知识能力	学习领域课程
1	公共基础知识	职业道德、社会主义核心价值观体系、职业素养、计算机应用、英语	思想道德修养与法律基础；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论；大学生职业发展与就业指导；计算机文化基础；新编实用英语；心理卫生与健康教育等。
2	专业基础知识	高铁常识；服务技能	高铁乘务英语；高速铁路客运规章、高速动车乘务实务；高铁服务礼仪；高铁客运安检服务；形体训练；高铁概论；高铁乘务安全与应急处置等
3	专业实践知识	职业素养养成；职业综合能力	高铁乘务见习；工学交替；跟岗实习；企业顶岗实习等。

（三）课程设置

1. 公共基础课程

（1）公共基础必修课以培养学生的职业思想素养、职业能力为主要目的，旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观等因素进行探索，对职业世界进行探索，提升重要的职业素质，使学生拥有良好的职业素养。

表 4 公共基础必修课程说明表

序号	名称	教学内容和教学目标	教学方式	总评	是否可以学分替换
1	思想道德修养与法律基础	<p>教学内容：本课程以社会主义核心价值体系为主线，根据大学生成长的基本规律，以高职学生的成才为核心，主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观、道德观、职业观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育。</p> <p>教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律意识，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>	混合式教学	总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（期末成绩）	否
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>教学内容：帮助学生了解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。</p> <p>教学目标：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性，肩负中华民族伟大复兴的历史使命，积极投身社会主义现代化建设。</p>	混合式教学	总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（期末成绩）	否
3	形势与政策	<p>教学内容：根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>教学目标：通过形势与政策教育，帮助广大学生正确认识国际国内形势，理解党和政府的方针政策，做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点问题等进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振</p>	讲授式教学	<p>本课程考核采取学年考试的方式进行。</p> <p>总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（学年论文、心得体会或</p>	是

		兴中华发奋学习。		调查报告)	
4	心理健康教育	<p>教学内容: 阐述自我意识、情绪情感、人际关系、恋爱与性心理、人格心理、生涯规划以及生命教育等。</p> <p>教学目标: 使学生明确心理健康的标准及意义, 增强自我心理保健意识和心理危机预防意识, 掌握并应用心理健康知识, 培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力, 以切实提高心理素质, 实现角色转换, 增强干事创业信心, 明确适应自身特点的发展方向, 满足社会对高素质劳动者和技能型人才的要求。</p>	混合式教学	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (职业测评或作业)	是
5	体育与健康	<p>教学内容: 遵循: “以人为本、健康第一” 的教育思想。学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。</p> <p>教学目标: 提高学生体能和运动技能水平; 增强体育实践能力和创新能力; 增强人际交往技能和团队意识; 形成运动爱好和专长, 培养终身体育的意识和习惯。</p>	循序渐进教学法、整体教学法、分解教学法、分组式教学	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (期末测评成绩)	是
6	新编实用英语	<p>教学内容: 遵循 “实用为主、够用为度” 的原则, 传授二级系统的语言知识 (语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等), 对学生进行全面、严格的基本技能训练 (听、说、读、写、译), 培养学生初步运用英语进行交际的能力。</p> <p>教学目标: 通过对学生进行全面、严格的基本技能训练使学生具备基本的听、说、读、写、译的能力, 日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流, 为学生升入高级阶段的英语学习及各专业后续的专业英语课程的学习打下基础。</p>	教师应根据不同的教学对象、不同阶段的教学要求, 采用灵活机动、切合实际的教学方法和探究的学习方式。	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (期末考试)	是
7	计算机文化基础	<p>教学内容: 本课程是介绍计算机应用技术的通用基础课程, 学习内容包括计算机的基本组成、windows 7 操作系统、office 2010 办公软件 (可选模块有: 图文编辑工具 Word 2010、数据处理程序 Excel 2010、幻灯片制作程序 PowerPoint 2010 等) 以及互联网基础知识。</p> <p>教学目标: 通过对该课程的学习, 学生可了解计算机、互联</p>	示范教学法、项目教学法、任务驱动法等教学方法	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (技能考核)	是

		网基础知识,掌握应用计算机办公的基本技能,学习完成后,能够取得全国计算机等级考试一级、二级证书。			
8	大学生职业发展与就业指导	<p>教学内容: 按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神,内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。</p> <p>教学目标: 通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导,激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力,实现个体与职业的匹配,体现个体价值的最大化。</p>	混合式教学	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(技能考核)	是
9	军事理论与技能	<p>教学内容: 本课程主要对学生进行爱国主义、国家安全教育;主要理论教学内容包括:国际战略环境、中国军事思想、中国国防、兵役法基本知识、信息化战争、军事高科技等。</p> <p>教学目标: 以国防教育为主线,掌握基本的军事理论,军事知识,达到增强国防观念和国防安全意识,强化爱国主义观念,促进大学生综合素质的提高,为中国人民解放军训练后备兵员和预备役军官打下基础。</p>	混合式教学	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	是
10	劳动教育	<p>教学内容: 学校从实际出发成立劳动技术教育校本课程开发研究小组,开展劳动技术课程建设。充分利用和开发学校潜在的教育资源,引入与学生生活实际、社会生产实际相关的教学内容,使学生感受新信息和新科技;并充分利用劳动活动区、劳动技术园地、种植园、学校绿地等教育作用,以更有效的实现劳动技术教育的目标。</p> <p>通过给学生创设一种动态、开放、主动的学习环境,让学生亲身参与实践劳动,并将所学知识应用于实践,在实践中获取信息时代所需的各种知识和能力。</p> <p>教学目标: 1、增进学生对自然的了解与认识,逐步形成关爱自然、保护环境的思想意识和能力。</p> <p>2、主动积极地参与社会和服务社会增进对社会的了解与认识,增强社会实践能力并形成社会责任感和义务感。</p> <p>3、逐步掌握基本的生活技能和劳动技术,具有自我认识能力养成负责任的生活态度。</p> <p>4、发展主动获得知识和信息的能力,养成主动地获得信息的学习习惯和主动探究的态度,发展信息素养、探究能力和创造精神。</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>总评成绩=40%(考勤及课堂表现)+60%(职业测评或作业)</p>	是

(2) 公共基础选修课

公共选修课程以培养学生的身体素质、语言交流沟通技巧、文书写作及法律观念和意识的 ability 为主要目的,旨在帮助学生树立理论自信、文化自信,注重内外兼修,提升学生的人文素质。

表 5 公共基础选修课程说明表

序号	名称	教学内容和教学目标	教学方式	总评	是否可以学分替换
1	大学语文	<p>教学内容：以祖国的语言文字为载体，以优秀的文化遗产为精髓，学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性、丰富性；阅读理解中国古代文学作品、中国现当代文学作品和外国文学作品，难度适中的文言文，结识解释常见的字词和语言现象；分析文章思想和写作手法，具备一定的文学鉴赏水平和作品分析能力。</p> <p>教学目标：让学生通过阅读与欣赏精选的古今中外优秀文学作品以及学习应用写作的相关知识，提高语文综合能力，具备良好的口头表达能力和应用写作的能力。学生能够理解与吸收中外文化的精髓与内涵，了解并继承中华民族的优秀文化传统，培养高尚的思想品质和道德情操。提高自身文化修养，健全人格，以成为高素质的技术技能型人才。</p>	讲授教学法	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (结课考核)	是
2	应用文写作	<p>教学内容：了解什么是应用文，应用文有什么特点、有哪些种类；熟悉各类常用应用文书的文体格式、写作方法和写作规律，明白“为何写、写什么、怎样写”；提高分析、评鉴能力，提高各类常用应用文体尤其是事务文书和日常应用文书的写作与运用技能。</p> <p>教学目标：是以提高学生的常用应用文体评析和写作能力为出发点和落脚点，通过教学，使学生掌握日常生活、工作和交际“必需”的应用写作的基本理论和基础知识；能准确地阅读、评鉴常用应用文书，能对具体的应用文书加以分析评鉴；能熟练写出格式规范、观点明确、表达清楚、内容充实、结构合理、层次分明、语言得体、标点正确的各类常用应用文书。</p>	讲授式教学法	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (结课考核)	是
3	普通话训练教程	<p>课程内容：将普通话学习与普通话水平测试紧密结合起来，本着知识性、操作性与实用性相结合的原则，学习普通话声母、普通话韵母、普通话声调、普通话音变、普通话朗读、话题说话和普通话模拟测试等训练内容，寓理论知识于实际训练之中。</p> <p>教学目标：通过这些内容的教学，旨在培养高职学生的普通话能力、社交语言能力，同时提高学生的综合素质。</p>	混合式教学法	综合评分： 考试成绩 × 40% + 平时成绩（出勤） × 30% + 学习态度 × 30%	是
4	太极拳	<p>教学内容：太极拳运动的基本知识、理论、技术技能。</p> <p>教学目标：通过理论教学使学生对太极拳有初步的认识与了解，为以后的技术学习打下基础；培养学生吃苦耐劳、热爱集体的精神，增强体质与自我锻炼意识。</p>	完整教学法、分解教学法	总评成绩 = 40% (平时成绩) + 60% (职业测评或作业)	是
5	国学	<p>教学内容：蒙学与家训经典精选、先秦原典文化著作、先秦南北朝诗歌</p>	讲授式教	总评成绩 =	是

	讲堂	<p>精选、诗骚风采、民歌神韵、文人诗品、唐诗览胜、宋诗精粹等。</p> <p>教学目标：引导学生认识和了解国学经典，认识国学经典在一个人成长过程中发挥的重要作用。学生掌握主题式学习的基本方法，学会朗读和诵读，乐于背诵积累国学经典精粹篇章，增强文化底蕴，滋养语文素养；形成一定的收集、整理、传播、交流、运用信息的能力；欣赏并感受国学经典精髓的自然美、人文美，提高语言审美鉴赏力；激发学习国学经典的兴趣，体会国学经典文化的博大精深，提升人文素养。</p>	学法、案例教学法	40%（平时成绩）+60%（结课考核）	
6	创新创业基础	<p>教学内容：本课程着重介绍创新思维的主要方法——思维定势突破法、转换思维角度法、潜思维法、扩散思维法、形象思维法、联想创新法、逻辑思维法等，基于“全脑”理论基础，将有效的创新工具应用于创新思维解决问题的各个阶段，具有极强的实用性和操作性，从而帮助学生掌握在解决问题的不同阶段，使用不同的思维创新和决策工具</p> <p>教学目标：通过创新创业课程教学，在教授创业知识、锻炼创业能力和培养创业精神等方面达到以下目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知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业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，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。</p>	混合式教学	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（职业测评或作业）	是
7	古诗词与文人轶事	<p>教学内容：诗词概论、诗词格律基础、近体诗格律训练、古体诗、近体诗鉴赏、词的常识、词作鉴赏与填词方法、古代诗词仿写。</p> <p>教学目的：通过该课程的学习，让学生了解整个诗词历史发展概要，同时经过训练能够掌握简易的诗词写作方法。让学生能够鉴赏古典诗词，培养学生“文理会通”的能力，提高学生的文学素养。</p>	讲授式教学法	总评成绩=40%（平时成绩）+60%（结课考核）	是

2. 专业课程

（1）专业基础课程

专业基础课程是认知行业、认知岗位的基础课，也是学习专业能力核心课的基础，是高铁客运服务工作者必备的基本理论、基本知识、基本技能，使学生养成刻苦认真、严谨细致的优良作风，培养学生的观察能力、分析能力、认知能力。

表 6 专业基础课程说明表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	教学方式 (方法)	考核方式 与要求	参考学时	是否可以 学分替换
1	旅游概论	<p>教学内容: 以旅游业从业人员及管理人员应具备的旅游基础知识为出发点,阐述了旅游活动及旅游业发展的基本理论。其主要内容包括:旅游的产生及其科学概念,旅游的本质、属性与特征,旅游活动的历史考察,旅游资源,旅游业的构成,旅游市场,旅游业对经济的影响,旅游业行业管理及其可持续发展等。</p> <p>教学目标: 1、全面认识旅游及旅游业; 2、认识到旅游业在我国政治、经济、社会中的作用和地位。 3、培养学生良好的旅游从业意识,对旅游市场的开拓精神和竞争; 4、培养学生良好的旅游意识和服务意识,激发学生对旅游事业的热爱。</p>	讲授式教学法、案例教学法、讨论教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(期末考试)	48 学时	是
2	交通旅游地理	<p>教学内容: 国内各市(县)地理交通及旅游信息等。本课程内容丰富,系统性强。</p> <p>教学目标: 掌握国内旅游交通地理,特别是铁路交通概况,使学生加深对国内铁路交通干线周边地理、历史文化、民俗风情等人文旅游资源的认识,培养学生的基本地理知识及爱国情怀。</p>	讲授式教学法、案例教学法、讨论教学法、视频讲解	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	48 学时	是
3	形体训练	<p>教学内容: 形体训练(走、坐、行)基本姿态训练;身体姿态素质及柔韧性训练;协调性与音乐素质训练。</p> <p>教学目标: 培养学生的职业形象素质;训练形体基本仪态,改善修饰其不足。培养形体基本素质训练及走、坐、行姿的职业规范。</p>	讲授式教学法、示范教学法、直观演示法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(技能考核)	64 学时	是
4	高铁客运英语口语	<p>教学内容: 学习列车服务的英文表达,掌握英文沟通的技巧和方法,全面了解高速铁路客运服务的业务流程与操作要领。</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习,使学生基本了解为乘客提供服务的主要内容,熟悉列车服务情景的英文表达,掌握英文沟通的技巧和方法。对高铁客运英语的常用口语表达句型以及服务沟通技巧有一个总体的了解,进而掌握高速铁路客运服务的主要业务类型以及这些业务的基本流程和操作规则,成为一个符合高铁时代要求的高素质从业人员。</p>	教、学、做一体化(讲练结合)、项目、任务驱动等方法、	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(笔试成绩)	64 学时	是
5	管理学基础	<p>教学内容: 以管理的四项基本职能——计划、组织、领导和控制为主要框架,系统地学习管理学的基本概念及管理理论的发展与演变脉络,以及管理活动的基本规律、管理学的一般原理以及管理技术和方法。</p> <p>教学目标: 1、认识和理解管理的重要性和普遍性,了解古今中外管理</p>	教、学、做一体化(讲练结合)、项目、任务	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(期	48 学时	是

		思想的发展,理解古典管理理论和行为科学的内容。2、理解并掌握管理的基本原理与方法,掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。3、运用所学管理知识进行具体的管理案例分析,并能够在学完课程后对管理实践进行考察。4、通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。	驱动等方法	末考试)		
6	中外民俗	<p>教学内容: 本课程使学生初步掌握民俗的基本知识和内容,掌握中国民族宗教世俗信仰、民族服饰、饮食特点、社交礼仪和传统节日。同时了解不同国家、民族的民俗基本内容。掌握各民族、国家具有特色的风俗习惯。</p> <p>教学目标: 本课程将使学生初步掌握民俗的基本知识和内容,对不同现象的民俗能够做出合理的解释,日常交际中得到应用。其目标是培养具有良好的职业道德和素养,具备一定民俗知识的高素质人才。通过学习,使学生了解和认识中国民族丰富多彩的民俗现象,培养学生的文化情趣和民族自豪感,增强学生对民族民俗旅游资源的认识能力和开发、挖掘能力。本课程为学生从事高铁乘务服务打下深厚的知识。</p>	教、学、做一体化(讲练结合)、案例、项目、任务驱动等方法、视频教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(笔试成绩)	64 学时	是
7	高速铁路概论	<p>教学内容: 高速铁路基础设施、通信信号、牵引供电、动车组、运输组织等内容的概念和基础理论。主要内容包括:高速铁路基础设施、高速铁路车站、高速铁路牵引动力、高速铁路车辆、高速铁路列车信号与控制系统、高速铁路通信系统、高速铁路运输组织、高速铁路客运服务、高速铁路运用安全保障和磁悬浮铁路。</p> <p>教学目标: 通过该课程的学习,使学生对高速铁路工程施工有了概括的认识和了解,尤其要求学生掌握高速铁路运输基础设施的基本构造、基本组成、基本原理。一方面为学生学习后续课程提供必要的基础知识;另一方面也为学生充分了解高速铁路施工现状和发展趋势、借此开拓眼界和思路,及时地去努力学习和掌握新的铁路基础设施的新知识、新技术。同时培养学生的高铁服务意识、敬业精神,树立良好的职业形象,以便能够更好地适应高铁乘务服务行业职业岗位工作的需要。</p>	讲授式教学法、教、学、做一体化(讲练结合)、项目、任务驱动等方法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(笔试成绩)	64 学时	是
8	高铁动车餐饮服务	<p>教学内容: 高速铁路动车餐饮服务的法律法规、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧车设备设施、动车组餐饮供应组织以及动车组餐饮服务及动车组餐饮服务与管理的各种要素及其服务程序等内容的基本概念和基础理论。</p> <p>教学目标: 旨在使学生比较系统的掌握高铁餐饮运营所必备的理论与服务技能,熟悉餐吧服务运营流程和操作规范,并能在实践中对所学理论能学以致用,对所学技能规范操作,培养一批既具有一定责任心、有一定</p>	教、学、做一体化(讲练结合)、项目、任务驱动等方法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	64 学时	是

		素养、有一定技能，同时又受社会及企业欢迎的应用型人才，从而为学生毕业后适应高铁乘务服务工作的需要打下良好的基础。				
9	高速 客运 公共 关系 实务	<p>教学内容：公共关系史、公共关系的基本概念和基本原理等公共关系理论、公共关系职能、要素及公共关系策划、应用等。</p> <p>教学目标：使学生能综合应用公共关系相关理论，学会如何建立社会组织与社会公众之间良好的沟通关系，能够在社会公众心目中树立社会组织的良好形象，赢得社会公众的信赖并取得市场竞争的主动权，为未来取得成功奠定良好的基础。提高学生公共关系策划能力、人际交往能力、沟通能力和礼仪修养。培养能够站在企业全局观的视角运用公共关系的方法开展高水平服务的高素质人才。</p>	讲授式教学法，案例教学法、分组式教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	48 学时	是
10	高速 铁路 客运 规章	<p>教学内容：内容包括客运运价、旅客运送条件、行包运输，特定运输、路内运输、铁路旅客运输事故的处理等内容。</p> <p>教学目标：全面了解高速铁路旅客运输的相关规章、高速铁路旅客运输服务、高铁铁路旅客运输安全等内容的基本概念和基础理论。对规章的条文进行了细致解释，并通过实际工作中的大量实例，以提高学生学习和运用规章解决实际工作问题的能力。</p>	讲授式教学法，案例教学法、分组式教学法	总评成绩=40%(平时成绩)+60%(结课考核)	64 学时	是

(2) 专业核心课程

专业核心课程一个专业中开设的富有该专业特色，以该专业中以及相对应的岗位群中最核心的理论和技能为内容的课程。

表 7 专业核心课程简介

课程名称	高速铁路客运服务心理学	考核方式	学历考试
开设学期	3	参考学时	64
<p>学习目标：培养学生养成良好的运用心理学方法分析实际问题的习惯，使学生习惯于分析旅游者的购物心理、消费心理；使学生具备分析旅游者在食、住、行、游、购、娱等过程中各种心理活动的能力；培养学生运用情感管理的方法和技巧；使学生在心理学基本理论的基础上，比较系统地学习和掌握旅游心理学的基本理论知识和基本技能。</p> <p>学习内容：高速铁路基础设施、通信信号、牵引供电、动车组、运输组织等内容的基本概念和基础理论。</p>			
序号	教学单元	学习内容	
1	心理学基础知识	理论教学	直觉基本原理、影响旅客直觉的影响因素、轨道交通服务直觉的内容与偏差、旅客的个性概述、性格差异、气质差异与能力差异
		实训项目	案例分析、各种形象比较
2	旅客的服务需求	理论教学	需要概述、马斯洛的需要层次理论与客户的实际服务需求
		实训项目	案例分析

3	服务动机与态度	理论教学	轨道交通服务的特点、类型、影响因素、服务动机的激发与培养；影响旅客态度变化的因素，培养良好的服务态度职业意识
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
4	服务态度与良好的沟通	理论教学	轨道交通服务中经常出现的沟通障碍与沟通技巧
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
5	各类型乘客的沟通方式	理论教学	高铁服务各环节中乘客与客户的心理特点与心理需求；高铁服务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求
		实训项目	情境模拟训练、案例分析

课程名称	高铁服务礼仪	考核方式	学历考试
开设学期	2	参考学时	64
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握高铁客运服务礼仪规范，以提升企业形象和个人形象。			
学习内容：绪论，妆容设计，服饰装扮设计，举止礼仪，沟通礼仪，车站服务礼仪，列车服务礼仪			
序号	教学单元	学习内容	
1	绪论	理论教学	高铁乘务职业形象塑造与礼仪修养的重要性、特点，了解铁路服务礼仪的重要性、应遵循的原则，理解动车组服务礼仪
		实训项目	案例分析、各种职业形象比较
2	妆容设计	理论教学	面容保养、美容、化妆，目光、微笑
		实训项目	形象设计实操
3	服饰装扮礼仪	理论教学	着装的基本原理、配饰搭配，职业装穿着规范服饰规范，女士职业装穿着禁忌
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
4	举止礼仪	理论教学	站姿、坐姿、行姿、手势、鞠躬
		实训项目	模拟训练
5	沟通礼仪	理论教学	礼貌用语、道歉语、感谢语，礼貌忌语 称呼礼、介绍礼、握手礼、脱帽礼、鞠躬礼、交谈礼、迎送礼
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
6	车站服务礼仪	理论教学	车站服务礼仪内容、特点、基本要求 候车大厅服务、安全检查、问询引导、验票、贵宾室服务、售票处服务、站台服务、出站口服务等礼仪
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
7	列车服务礼仪	理论教学	仪容、行为举止、服务用语，车容整理标准 迎候礼仪、餐车服务礼仪、动车组餐饮服务礼仪、动车组客运乘务员礼仪

		实训项目	案例分析、情境模拟
--	--	------	-----------

课程名称	高速铁路动车乘务实务	考核方式	学历考试
开设学期	4	参考学时	64
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握高速铁路营运基本理论与方法。			
学习内容：高速铁路旅客运输计划，高速铁路旅客列车营运工作组织，高速铁路客运站工作组织，高速铁路旅客列车乘务组织，高速铁路客运服务，高速铁路旅客运输安全			
序号	教学单元	学习内容	
2	动车组列车车内设备设施	理论教学	不同动车组列车车内设备设施
		实训项目	实训认知
3	高速铁路客运工作业务	理论教学	高速铁路客运服务人员服务规范，服务内容和质量控制、高速铁路客运站的作业特点及主要设备、售票工作组织、乘降工作组织、旅客服务系统运用与管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
4	高速铁路旅客列车乘务业务	理论教学	高速铁路旅客列车客运、餐饮人员作业标准，基础管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
5	动车组列车班组管理	理论教学	动车组列车班组管理、动车乘务路风管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
6	高速铁路旅客运输安全	理论教学	客运安全管理、消防安全、非正常情况的应急处理、突发安全事件的紧急处理
		实训项目	案例分析，情景模拟

课程名称	高铁客运安检服务	考核方式	学历考试
开设学期	4	参考学时	64
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握安全检查基础知识，安检员专业技能、轨道交通突发事件应急处置方法。			
学习内容：轨道交通安检工作概述，轨道交通安检基础知识，轨道交通安全技术防范，轨道交通安检操作实务，轨道交通安检相关法律法规			
序号	教学单元	学习内容	
1	轨道交通安检工作概述	理论教学	安检工作的职责和要求、安检工作的管理
		实训项目	现场参观
2	轨道交通安检基础知识	理论教学	安全检查概述，各类危险品、违禁品介绍，X射线机，违禁品、危险品的X射线图像识别与分析
		实训项目	现场参观，案例分析，情景模拟
3	轨道交通安全技术防范	理论教学	轨道交通的安全，应对安全威胁的技术防范措施
		实训项目	案例分析，情景模拟

4	轨道交通安检操作实务	理论教学	安检设施、必检类物品和抽检类物品，严禁携带物品，录音笔的使用管理
		实训项目	现场观摩，案例分析，仿真实训
5	轨道交通安检相关法律法规	理论教学	法律基础，刑法、治安处罚法基础，危及城市轨道交通公共安全的违法犯罪行为
		实训项目	案例分析，情景模拟

课程名称	高铁乘务安全与应急处置	考核方式	学历考试
开设学期	4	参考学时	64
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握安全管理知识、旅客列车非正常情景应急处置方法。			
学习内容：安全管理，旅客列车非正常情景应急处置，药箱的配备和管理及红十字救护			
序号	教学单元	学习内容	
1	安全管理	理论教学	旅客列车运输安全、消防安全、电器和客车燃煤取暖锅炉操作安全、铁路旅客人身伤害及携带品损失调查处理
		实训项目	案例分析，情景模拟
	应急处置总体要求	理论教学	总体要求、汇报程序
		实训项目	案例分析，情景模拟
2	旅客列车非正常情景应急处置	理论教学	防火防爆应急处置，行车安全应急处置，旅客伤病应急处置，设备故障应急处置，治安秩序应急处置，水害断道应急处置，列车突发公共卫生事件应急处置
		实训项目	案例分析，情景模拟
3	非正常情况处置案例	理论教学	旅客伤病处置案例，设备故障应急处置案例，行车非正常情况应急处置案例，列车发生火情的处置案例
		实训项目	案例分析，情景模拟
4	药箱的配备和管理及红十字救护	理论教学	药箱的配备和管理及红十字救护
		实训项目	现场观摩，案例分析

课程名称	高铁运输服务	考核方式	学历考试
开设学期	4	参考学时	64
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握班组管理基础知识，班组安全、生产、劳动等管理技巧，设备工具管理方法，班组培训组织方法。			
学习内容：班组管理基础知识，安全心理训练，班组管理技巧，班组设备和工具管理，班组安全管理，安全应急救援预案，班组劳动管理和班组培训			
序号	教学单元	学习内容	
1	班组管理基础知识	理论教学	班组与班组长，班组民主管理
		实训项目	案例分析，情景模拟

2	安全心理训练	理论教学	心理健康与安全，心理健康的维护
		实训项目	案例分析，情景模拟
3	班组管理技巧	理论教学	班组职工管理，班组时间管理，班组信息管理，有效沟通技巧
		实训项目	案例分析，情景模拟
4	班组设备和工具管理	理论教学	班组工具管理的内容和方法，设备管理的内容和制度
		实训项目	现场观摩，案例分析
5	班组安全管理	理论教学	安全管理模式，基本法规，标准化班组建设，结合部的安全管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
6	安全应急救援预案	理论教学	班组生产过程管理，班组标准化作业管理，班组基础台账管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
7	班组劳动管理和班组培训	理论教学	班组劳动管理，班组培训组织与开展
		实训项目	案例分析，情景模拟

(3) 专业拓展课程

表 8 专业拓展课程说明表

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	是否可以学分替换
1	高速铁路客运组织	了解高速铁路客流调查、高速铁路旅客运输条件、高速铁路车站客运组织、高速铁路车站客运服务岗位工作、高速铁路列车运行及乘务组织、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路客运服务相关系统、高速铁路旅客运输安全。通过不同的任务让学生真正了解高速铁路客运组织，达到知识目标与能力目标的统一。	是
2	铁路发展史	了解中国及世界的铁路发展历史，熟悉每个重要铁路发展里程碑。增强学生对专业领域更深入的了解，培养学生爱国爱岗情怀。	是
3	高速铁路医护急救	内容包括高速铁路救护基础认知、正常人体解剖学概述、高铁旅客常见病情及应急处置、列车应急抢救技术、重点传染病及预防。使学生掌握应对旅客突发疾病的急救处理知识和技能。	是
4	导游词创作技巧	了解导游词的基本概念和功能；全面掌握导游词的表述方法；掌握导游词创作的程序和要领；模拟创作导游词。培养学生导游词创作技巧，提高导游词创作水平，为将来就业打下坚实的专业基础。	是
5	茶艺茶道	让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；完善专业知识结构，提高自身修养和欣赏水平。有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。对酒店服务专长的学生，着重茶艺表演和茶水服务。	是
6	高铁客运人员	了解形象设计的基本概念展史和发展方向；了解形象设计师的职业道德和职业形象；了解化妆品基础知识；学习设计理念；掌握整体搭配知识。提高学生分析人物特点和进行人物	是

	形象塑造	化妆与造型的能力，并为今后从事专业领域的实际工作打下坚实的基础。	
7	铁路售票组织	熟悉各种车票、票价率，能正确计算车票有效期；执行售票员岗位作业标准；熟练掌握手工及计算机售票技能；能填写代用票，会订票、退票。使学生掌握车票出售、车票管理、AFC 设备操作与维护的技能；会处理票务设备的故障；具有车票现金管理的能力。	是
8	演讲与口才	明确演讲与口才的概念、特点、分类；有声语言、无声语言的基本特点、作用、技巧；演讲者与听众的关系；演讲者的心理素质；演讲稿的撰写方法；实用口才技巧。提高大学生的沟通能力、交际能力、组织协调能力。能正面阐述自己的观点以及说服对方，从而完成任务成为社会所需要的实用型人才；掌握各行业的口才技巧，从而提高专业能力水平。树立正确的人生观、价值观；具有文明、优雅、谦虚、礼貌的交谈方式；具有良好的心理素质和人际交往能力。	是

3. 线下课外实践课程（线下综合实践）

表 9 课外线下实践计划表

实践课目	学期	周数	主要内容	考核项目	是否可以学分替换	地点
入学教育	1		致欢迎辞、对高等职业教育发展形势的分析、对高职学生定位的分析、分析如何适应职业教育和个人未来的发展要求、介绍学院教学、师资、考试以及师资管理等方面的有关情况	综合考评	否	校内
社会实践	1	1	调查了解家乡铁路交通环境、设施等情况，加深专业认识	调查报告	否	校外
高铁运输设备认知实习	2	1	认知动车的机械制造特点	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	高铁站及智慧高铁乘务实训室
高铁客运服务礼仪实训	2-3	2	掌握仪容仪表仪态、语言、动作、沟通等要领	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	形体训练室
高铁乘服技能实训	3-4	2	掌握高铁服务要领和技能	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	高铁乘务实训室
高铁站票务技能实训	5	1	掌握票务服务要领和技能	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	相关单位

客运安检技能实训	5	1	掌握地铁安检服务要领和技能	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	相关单位
高铁站客运技能实训	5	2	了解地铁安检服务要领和技能	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	相关单位
乘务岗位实训	5	12	掌握乘务岗位应该掌握的服务知识和技能	综合考评 平时（30%）+ 技能（70%）	否	相关单位
综合创新实践	5	2	展示学习与创新的成果	作品展、汇报演出	否	校内外
顶岗实习	6	19	在真实的职业环境中完成合格乘务员的全面工作	顶岗实习鉴定	否	实习单位
毕业设计	5	4	检验并应用所学的专业知识和技能，增强职业能力	毕业设计报告	否	校内外
毕业教育	6	1	对即将毕业的毕业生毕业要求、毕业手续办理、毕业证书领取及职业观、价值观教育	综合考评	否	校内外

七、学时安排

（一）教学时间分配表

表 10 教学时间分配表

学 年		一		二		三		合计
学 期		I	II	III	IV	V	VI	
学期周数		20	20	20	20	20	20	120
序号	类 别	/						
1	入学教育、军训	2	/	/	/	/	/	2
2	实习（含毕业报告）	/	/	/	/	20	19	39
3	毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
4	课程教学（含集中实训）	16	18	18	18	/	/	70
5	考试周数	1	1	1	1	/	/	4
6	技能等级鉴定周	1	1	1	1	/	/	4
7	周学时	31	25	28	27	24	24	/

（二）专业课程学时、学分分配表

表 11 专业课程体系学时、学分分配表

课程类别	学分	总学时	理论学时	实践学时	占总学时百分比（%）	占总学分百分比（%）
公共基础必修课	31	496	254	242	17.51%	20.81%
公共基础选修课	10	288	188	100	10.17%	6.71%
专业基础课	36	576	362	214	20.34%	24.16%
专业核心课	24	384	176	208	13.56%	16.11%
专业拓展课（选修课）	8	128	64	64	4.52%	5.37%
跟岗（岗位课程）实习	16	384	0	384	13.56%	10.74%
毕业设计	4	96	0	96	3.39%	2.68%
顶岗实习	19	456	0	456	16.10%	12.75%
毕业教育	1	24	16	8	0.85%	0.67%
合计	149	2832	1060	1772	/	100%
所占总学时比例	/	100%	37.43%	62.57%	/	/

八、教学进程总体安排（附件 1）

九、实施保障

（一）师资队伍

1. **强化“双师”结构。**本专业专职教师都必须获得与专业相关的专业资格证书,构建“双师型”教师队伍。课程开发与建设必须对接行业和企业,增强课程的职业性、实践性和开放性。目前,本专业教学团队中,专职教师 11 人全部获得与专业相关的专业资格证书,“双师型”教师比例高。

2. **打造合理的学历、学缘结构及生师比。**本科、硕士各学历层次的教师比例必须合理,不断提高本专业高学历教师的比例。目前本专业教学团队中,专职教师 11 人全部具有本科以上学历,其中,博士 1 名,硕士研究生 8 人,共占专职教师人数的 81.8%。生师比约达到 11: 1。

3. 注重兼职教师的任用。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用，选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。目前，本专业已经聘请了 3 位兼职教师，占教学团队的 26.6%，他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的铁路局及地铁公司，他们或是业务骨干或是管理骨干，不仅积极参与专业与课程的建设，而且主动参与专业课程的教学，已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分，是推动本专业教学团队的重要动力，对专业建设具有重要意义。

4. 优化年龄和职称结构。重视不同年龄和职称教师的有效组合搭配，推进教师队伍的协调、可持续发展。目前本专业教学团队教师中，40 岁以上 5 人，40 岁以下 6 人。从年龄结构来看，本专业教学团队既呈现出了良好的“阶梯”分布，且团队成员均处在年富力强的时期，有利于专业的建设。在专业教学团队教师中，教授、副教授、中级专业技术职务职称教师结构较合理。

（二）教学设施

1. 教室要求：学校设有本班教室（配备有多媒体设施）、公共教室、多媒体教室等，完全满足理论教学和理实一体化教学要求。

2. 校内实训资源

高速铁路客运乘务专业目前建有形体礼仪实训室，在建高铁服务专业实训室，包含高铁模拟舱、检票、安检设施设备、售票设施设备、化妆室、更衣室、候车厅等校内实训室，这些实训室特色鲜明，集专业教学、技能鉴定、职业培训于一体，达到了“教、学、做、练、考”一体化的标准，极大地提高了学生的实践动手能力，基本上满足了教学要求。

表 12 校内实训资源列表

实训类别 (适用课程)	实训项目	实训室名称	主要设备名称	数量(台/套)
----------------	------	-------	--------	---------

高速铁路乘务实务、 高铁客运安检服务、 高铁安全应急服务、 高铁餐吧服务实务等	高铁乘务实训	智慧高铁乘务实训	高铁模拟舱	1
			检票、安检设施设备	1
			高铁乘务 VR 实训设备	1
			化妆室、更衣室、	1
高铁服务礼仪、形体 训练等	形体礼仪训练	形体礼仪实训室	形体礼仪训练室	1

3. 校外实训资源

区域高铁站、高铁企业

（三）教学资源

含教材资源、电子教案、多媒体课件、网络教学资源、理论教材、实训指导书、教学视频、VR 实训系统、图片集、案例集等。

1. 教材资源

专业主干课按照学校教材管理规定，均选择国家规划教材，自选、自编教材均立项审批审核通过后使用。备有其它出版社优秀教材和本科教材作参考。

2. 图书文献资源

学校图书馆除有大量藏书和文献资料，专业资料室专业资料齐全，能满足学生全面培养、教师专业教科研工作、专业建设等的需要，方便师生借阅、查询。

3. 数字资源

网站建有在线开放课程，已建成的课程可供教师和学生线上使用。

智慧职教：<https://www.icve.com.cn/>

（四）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择适合的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，可根据课程内容采用讲授法案例教学法、任务（项目）教学法、现场教学法等多种形式。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。根据内容特点和学生特点，以

学生为主体，合理选择各种教学方法，教师起引导作用。在教学组织上充分利用网络平台、校内一体化教室、多媒体网络教学条件和合作企业的资源，采用问题教学、案例教学、任务驱动教学、情境教学、单项操作训练和综合能力考核等方法提高学生的职业能力。鼓励推进信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式，达成预期教学目标。

（五）学习评价

教学评价主要以理论知识和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。

1. 突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。强调目标评价和理论和实践一体化评价，引导学生改变传统的学习方法，培养自主学习能力；强调课程综合能力评价，培养发展学生的综合职业能力；

2. 关注评价的多元性，一是评价主体的多元性，包括学校、企业、学生为主体的评价体系；二是评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力；

3. 应注重学生动手能力和分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生予以特别鼓励。

（六）质量管理

1. 建立了教育教学管理与质量监控体系

成立了有系主任为组长的教学质量监控小组，在学校教学质量监控体系建设项目的框架下，建立符合建筑工程管理专业实际的教学质量监控办法，对专业建设和教学工作实施全过程质量监控，从制度入手，采取信息化质量管理技术形成质量控制信息闭合系统，对专业建设和课程教学的质量进行监控，确保人才培养质量的稳步提高。

2. 加强质量管理制度建设

根据学院确定的教学标准,论证适用于高速铁路客运乘务专业建设的实施细则,从教学内容选择、网络资源建设、教辅资料编写,到实验实训、成绩考核等各个教学环节,严格把握质量标准和工作规范,通过质量监测和评价的循环,确保教学质量稳步提升。

3. 实践教学基地的质量检测

为保证实践教学基地的正常运行和规范提高,进一步完善实践教学基地评价系统,建立定期对实践教学基地运行质量评价的制度,建立实践教学基地正常进入、退出机制,保证实践教学基地能满足认知见习、课程实训、综合实训、毕业实习人才培养的需求,确保实践教学质量稳步提高。

4. 开展专业与课程建设质量评估工作

制定专业建设质量评估指标体系和课程建设质量评估体系,教研室自查,然后系部质量监控评估,确保专业建设和课程质量符合专业建设要求,确保人才培养质量稳步提高。

十、毕业要求

(一) 学分要求

必须修完本专业人才培养方案规定的课程,并达到或超过规定学分的学生,可获得毕业证书。对于学生参加国家、省、市级各种专业(学科)竞赛、参加创新创业活动、发表论文、获得专利授权、国家职业资格证书、技能等级证书、国际交流课程、网络共享课程学习等成果,经学院认可后,根据情况可以按一定规则折算相应的学分。(可以替换除思政课的任何学分,计算到毕业学分里面。)

(二) 职业资格证书

须获得普通话二级乙等以上等级证、计算机一级以上等级证、英语应用能力B级证、铁路职工上岗证、急救证,另酌情获得导游资格证、领队证、计调师证、中级茶艺师职业资格证。

表 13 认证课程及认证时间安排表

	主要证书名称	颁证单位	获证要求
普通证书	普通话二乙及以上证书	安徽省语委办	必考
	全国大学英语等级考试B级合格证书	教育部考试中心	必考
	全国计算机等级考试一级证书	教育部考试中心	必考
	全国大学英语四级考试合格证书	教育部考试中心	选考
	全国大学英语六级考试合格证书	教育部考试中心	选考
职业资格证书	铁路职工上岗证	铁路段	必考
	急救资格证	红十字会	必考
	初级导游资格证	安徽省旅游局	选考
	领队证	安徽省旅游局	
	中级茶艺师	安徽省劳动与就业保障厅	
	初级调酒师	安徽省劳动与就业保障厅	

十一、附录

附件 1

2021 级高速铁路客运服务专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周学时分配						考核方式	考核
									1	2	3	4	5	6		
									16+2+1+1 周	16+3+1 周	16+3+1 周	16+3+1 周	16+4 周	19+1 周		学期
公共课	公共基础必修课	B	1	思想道德修养与法律基础		3	48	40	8	3					K	1
		B	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系		4	64	50	14		4				K	2
		B	3	形势与政策		1	16	16		专题讲座						
		B	4	军事理论与技能		2	32	20	12	专题培训						1
		B	5	大学生职业发展与就业指导		1	16	6	10	专题讲座						
		B	6	心理卫生与健康教育		2	32	10	22	专题讲座						
		B	7	体育与健康		4	64	20	44	2	2				C	1、2
		B	8	新编实用英语		6	96	76	20	4	2				K	1、2
		B	9	计算机文化基础		4	64	32	32	4					C	1
		B	10	劳动教育		4	64		64	前 4 学期每周一节课或每学期一周						
	小计：共开设 10 门					31	496	254	242	13	8					
	公共基础选修课	人文素养选修课（3 选 2）	G	1	大学语文		2	64	44	20	4*16				C	1
			G	2	应用文写作		2	64	32	32		4*16			C	2
			G	3	普通话训练教程		2	64	32	32		4*16			C	2
		技能素养选修课（4 选 3）	G	4	国学讲堂		2	64	64			4*16			C	3
				5	太极拳		2	64	32	32		4*16				3
			G	6	创新创业基础		2	32	16	16			2*16		C	4

		G	7	古诗词与文人轶事		2	64	32	32				4*16			C	4
		公共选修课必须达到 10 学分				10	288	188	100	4	4	4	6			C	
专业 课	专业基础课	B	1	旅游概论		3	48	40	8	3*16						K	1
		B	2	交通旅游地理		3	48	40	8	3*16						C	1
		B	3	形体训练		4	64	24	40			2*16	2*16			C	3、4
		B	4	高铁客运英语口语		4	64	32	32			4*16				K	3
		B	5	管理学基础		3	48	34	14		3*16					K	2
		B	6	中外民俗		4	64	44	20			4*16				K	3
		B	7	高速铁路概论		4	64	40	24	4*16						K	1
		B	8	高铁动车餐饮服务		4	64	30	34			4*16				C	3
		B	9	高速客运公共关系实务		3	48	34	14				3*16			C	4
		B	10	高速铁路客运规章		4	64	44	20			4*16				C	3
	专业核心课	B	11	高速铁路客运服务心理学		4	64	44	20			4*16				K	3
		B	12	高铁服务礼仪		4	64	20	44		4*16					K	2
		B	13	高速铁路动车乘务实务		4	64	24	40		4*16					K	2
		B	14	高铁客运安检服务		4	64	24	40				4*16			K	4
		B	15	高铁运输服务		4	64	34	30				4*16			C	4
		B	16	高铁乘务安全与应急处置		4	64	30	34				4*16			K	4
	小计：共开设 16 门					60	960	538	422	10	11	22	17				
	以下为专业拓展课，每学期任选 1 门，共 8 学分课程学习（由各系根据专业特点自定，但公选+专选课不能低于总学分的 10%）																
	专业拓展课(8 选 4)	X	1	高铁客运人员形象塑造		2	32	20	12	2*16						C	1
		X	2	铁路发展史		2	32	26	6	2*16						C	1
		X	3	演讲与口才		2	32	12	20		2*16					C	2
		X	4	导游词创作技巧		2	32	16	16		2*16					C	2
		X	5	高速铁路客运组织		2	32	12	20			2*16				C	3
		X	6	茶艺茶道		2	32	12	20			2*16				C	3
		X	7	铁路售票组织		2	32	16	16				2*16			C	4

			X	8	高速铁路医护急救		2	32	26	6				2*16			C	4
			小计:共开设 8 门				8	128	64	64	2	2	2	2				
其它	B		跟岗（高铁服务礼仪）实习				4	96		96					24*4/4w			5
			跟岗（高铁客运安检服务）实习				4	96		96					24*4/4w			
			跟岗（高铁乘务服务实务）实习				4	96		96					24*4/4w			
			跟岗（高铁餐饮服务）实习				4	96		96					24*4/4w			
	B		毕业设计				4	96		96					24*4/4w			5
	B		顶岗实习				19	456		456						24*19/ 19w		6
	B		毕业教育				1	24	16	8						24*1/1w		6
			小计				40	960	16	944					20	20		
总计（所有课程）							149	2832	1060	1772								
开设课程总数		41				课程考核		28		考试课程数						13		

备注：

1. 课程性质：必修课用 B 表示，限选课用 X 表示，公选课用 G 表示。
2. 考核方式：统一叫课程考核，各系要加强课程考核的改革，强调技能考核、过程考核等实施过程评价。
3. 职业发展与就业指导课，安排在要求学期的课外进行。
4. 学生军训、跟岗实习（岗位课程）、顶岗实习、毕业设计、毕业教育每周按 24 学时计算，24 学时算 1 学分。
5. 按周进行的课程，周学时数“X*Y”中的 X 为周学时，Y 为教学周数。
6. 根据教育部要求每学期不少于 20 周的教学活动。

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务专业

专业代码：500405

二、入学要求

招生对象为参加普通高考的高中毕业生；男生 174~182cm；女生 160~172cm；

三、修业年限

高职类学生修业年限全日制为 3 年。在校修业期间，可根据教学需要，适当调整教学方式。

四、职业面向

工作任务	职业能力	能力要素	支撑课程设置
空中乘务	客舱服务与保障安全能力	掌握客舱服务技能；掌握设施设备使用方法；熟悉紧急情况下的撤离方案；能够正确进行机上医疗救护；熟练掌握机上服务流程。	空乘服务概论、航空服务技能、空乘服务技巧与案例分析、航空服务英语、客舱服务应急处置、红十字救护员培训
民航地面服务	机场贵宾室、两舱服务能力	具备查验客票、安排座位、收运、交付行李、异常处理、问询、引导、特殊旅客服务的技能；掌握民航运输预配、结算能力。	乘务礼仪、服务心理学、民航旅客运输、航空概论
上述所有岗位	上述所有职业能力	人际交往能力，组织纪律性，组织协调和团队能力，自我学习能力，应急和受挫能力。	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育与健康、英语、计算机应用基础、大学生心理健康、职业生涯规划与就业指导、创业能力的培养、中外民俗、语言表达能力训练、沟通与交往

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向空中乘务生产及管理一线岗位需要，培养身心健康，具有优良的职业道德、职业形象和服务意识，了解旅客心理，熟悉空中乘务规章制度和组织管理基本知识，熟练掌握空中乘务基本理论和实际操作技能、空中客运服务与管理能力，具有较强沟通协调与灵活应变能力，较高英语口语水平，能为旅客提供高品位、高质量服务的高等技术应用性专门人才。

（二）培养规格

1、素质结构

（1）良好的思想政治、职业道德及修养

坚定的爱国主义信念，无移民倾向；了解国家有关法律法规及方针政策，无违法犯罪记录；具有正确的世界观、人生观和价值观；具有良好的社会公德和职业道德；具有勤奋好学、爱岗敬业、诚实守信、团结协作、吃苦耐劳的优良品质，较强的法律、法制意识，服从、服务意识。

（2）健康的体魄。掌握现代体育运动基本知识和基本技能，具有文体特长；身体健康、健美，达到《大学生体质健康标准》所规定的各项指标；五官端正，听力正常，无色弱、色盲、口吃，辨色力正常，无生理缺陷，无传染性疾病，无慢性疾病，无色盲，面部、颈部、手部无明显疤痕，肝功能正常（无大、小三阳）。

（3）具有较强的职业关键能力：有自觉创新、自主创业的精神，具备不断获取知识、开发自身潜能、适应岗位变更的能力，善于与人合作、沟通，学会处理人际交流中的各种问题，有较强的工作协调能力；

（4）具有良好的心理素质，有健康的心理，保持乐观自信的心态，正确面对生活中的挫折与失败，正确看待各种社会现象；有较强的意志力和吃苦耐劳精神，自强不息，顽强进取；具有健康的体魄，能胜任较繁重的工作任务。

2、知识结构

（1）熟悉空中客运工作规程和我国交通制度、法律法规、方针政策，了解运输的发展动态；

（2）掌握较为宽广扎实的文化科学基础知识、较系统的民航服务与管理理论知识及基本技能；

（3）具备基础的计算机和英语知识。

(4) 具有良好的语言组织与表达能力。考取普通话相关证书。

3、能力结构

(1) 能承担空中乘务、民航地勤服务以及相关领域的管理服务等工作任务，并能为乘客提供优质高效服务能力

(3) 能解决乘客的特殊问题与要求，主动为乘客排忧解难能力

(4) 能用流利的英语提供乘务、客运、营运线路介绍、设施设备介绍、旅客组织等服务能力

(5) 能灵活应对紧急情况，尽快恢复正常工作秩序能力

(6) 较强的客户关系管理及公关能力

(7) 能对工作班组进行有效组织、培训与管理能力

六、课程设置及要求（见附件 1）

本专业共设 36 门课程，共 1349 学时，其中公共课 11 门：思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、基础英语、计算机文化基础、体育与健康、心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、形势与政策、创新创业基础、禁毒教育、劳动；专业课 14 门：空乘服务概论、航线文化与地理、服务心理学、乘务礼仪、形体训练、航空服务英语、航空客运安检服务、管理学基础、中外民俗、航空概论、航空服务技能、民航旅客运输、公共关系、地勤服务与管理；素质拓展课 10 门。

综合性实践教学环节（认识实习、课程实习实训、毕业设计、毕业实习）共计 1331 学时，合计为 2680 学时。通过校内实践（实训）、校外实践教学、顶岗实习等实践教学环节，培养学生岗位需要的基本技能和职业基本技能。

表一：公共基础课安排

序号	名称	教学内容和教学目标	教学方式	总评	学期学时
1	思想道德修养与法律基础	<p>教学内容：本课程以社会主义核心价值体系为主线，根据大学生成长的基本规律，以高职学生的成才为核心，主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观、道德观、职业观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育。</p> <p>教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律意识，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>	混合式教学	<p>K</p> <p>总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（期末闭卷成绩）</p>	共计 48 学时，第 1 学期每周各 3 学时
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>教学内容：帮助学生学习毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。</p> <p>教学目标：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化自觉性和坚定性，肩负中华民族伟大复兴的历史使命，积极投身社会主义现代化建设。</p>	混合式教学	<p>K</p> <p>总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（期末成绩）</p>	共计 72 学时，第二学期每周各 4 学时
3	形势与政策	<p>教学内容：根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>教学目标：通过形势与政策教育，帮助广大大学生正确认识国际国内形势，理解党和政府的方针政策，做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振兴中华发奋学习。</p>	讲授式教学	<p>C</p> <p>本课程考核采取学年考试的方式进行。</p> <p>总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（学年论文、心得体会或调查报告）</p>	共计 32 学时，每学期 8 学时。
4	大学生职业发展与就业指导	<p>教学内容：本课程主要对学生进行个性分析、职业教育；主要理论教学内容包括：职业选择、创业素质、市场营销、会计知识等。</p> <p>教学目标：以就业教育为主线，掌握基本的就业理论，市场知识知识。</p>	混合式教学	<p>C</p> <p>总评成绩 = 40%（平时成绩）+ 60%（结课考核）</p>	共计 32 学时，每学期 8 学时。

5	体育与健康	<p>教学内容：遵循：“以人为本、健康第一”的教育思想。学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。</p> <p>教学目标：提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯。</p>	循序渐进教学法、整体教学法、分解教学法、分组式教学	C 总评成绩=60%（期末测评成绩）+40%（平时成绩）	共计 68 学时，第 1、2 学期每周各 2 学时。
6	大学生职业发展与就业指导	<p>教学内容：按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神，内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。</p> <p>教学目标：通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导，激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40%（平时成绩）+60%（职业生涯规划书）	共计 16 学时，每学期 8 学时。
7	心理健康教育	<p>教学内容：阐述自我意识、情绪情感、人际关系、恋爱与性心理、人格心理、生涯规划以及生命教育等。</p> <p>教学目标：使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，以切实提高心理素质，实现角色转换，增强干事创业信心，明确适应自身特点的发展方向，满足社会对高素质技术技能型人才的要求。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40%（平时成绩）+ 60%（职业测评或作业）	共计 32 学时，每学期 8 学时。
8	创新创业基础	<p>教学内容：本课程着重介绍创新思维的主要方法——思维定势突破法、转换思维角度法、潜思维法、扩散思维法、形象思维法、联想创新法、逻辑思维法等，基于“全脑”理论基础，将有效的创新工具应用于创新思维解决问题的各个阶段，使学生掌握在解决问题的不同阶段，使用不同的思维创新和决策工具。</p> <p>教学目标：通过创新创业课程教学，在教授创业知识、锻炼创业能力和培养创业精神等方面达到以下目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知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业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，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。</p>	混合式教学	C 总评成绩=40%（平时成绩）+ 60%（职业测评或作业）	共计 32 学时，每学期 8 学时。

9	新编实用英语	<p>教学内容：遵循“实用为主、够用为度”的原则，传授二级系统的语言知识(语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等)，对学生进行全面、严格的基本技能训练(听、说、读、写、译)，培养学生初步运用英语进行交际的能力。</p> <p>教学目标：通过对学生进行全面、严格的基本技能训练使学生具备基本的听、说、读、写、译的能力，日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，为学生升入高级阶段的英语学习及各专业后续的专业英语课程的学习打下基础。</p>	教师应根据不同的教学对象、不同阶段的教学要求，采用灵活机动、切合实际的教学方法和探究的学习方式。	C 总评成绩=60%（结课考核）+40%（平时成绩）	共计 128 学时，第 1 学期每周 4 学时；第 2 学期每周 2 学时。
10	计算机文化基础	<p>教学内容：以全国计算机等级考试一级 MSOffice 考试大纲为依据，主要包括：计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint 的功能和使用、因特网的初步知识和应用。</p> <p>教学目标：通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作二级系统的基本功能和作用，掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识，熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用，熟练掌握一种汉字(键盘)输入方法。了解电子表格软件的基本知识，掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识，掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。了解计算机网络的基本概念和因特网(Internet)的初步知识，掌握 IE 浏览器软件的基本操作和使用。</p>	示范教学法、项目教学法、任务驱动法等教学方法	C 总评成绩=40%（平时成绩）+60%（技能考核）	共计 64 学时，在第 1 学期开设，每周 4 学时。
11	劳动	进行教室、寝室、班级卫生区域等区域卫生劳动，提高学生动手能力，掌握基本的劳动技巧。	示范教学法、项目教学法、任务驱动法等教学方法		共计 72 学时，每学期每周各 1 学时

七、教学进程总体安排（见附件 2）

八、实施保障

（一）专业教师要求

1、双师型教学团队建设要求

（1）强化“双师”结构。本专业专职教师都必须获得与专业相关的专业资格证书，构建“双师型”教师队伍。课程开发与建设必须对接行业和企业，增强课程的职业性、实践性和开放性。目前，本专业教学团队中，专职教师“双师型”教师比例高。

（2）打造合理的学历、学缘结构。本科、硕士各学历层次的教师比例必须合理，

不断提高本专业高学历教师的比例。目前本专业教学团队中，专职教师全部具有本科以上学历，其中，硕士研究生 8 人，共占专职教师人数的 81.8%。

(3) 注重兼职教师的任用。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用，选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。目前，本专业已经聘请了 4 位兼职教师，占教学团队的 26.6%，他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的航空企业，他们或是业务骨干或是管理骨干，不仅积极参与专业与课程的建设，而且主动参与专业课程的教学，已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分，是推动本专业教学团队的重要动力，对专业建设具有重要意义。

(4) 优化年龄和职称结构。重视不同年龄和职称教师的有效组合搭配，推进教师队伍的协调、可持续发展。目前本专业教学团队教师中，40 岁以上 4 人，40 岁以下 11 人，其中 35 岁以下 7 人。从年龄结构来看，本专业教学团队既呈现出了良好的“阶梯”分布，且团队成员均处在年富力强的时期，有利于专业的建设。在专业教学团队教师中，教授、副教授 3 人，占 20%，中级专业技术职务教师 10 人，占教师总数的 66.7%，职称结构较合理。

(二) 教学设施

(1) 校内实训条件

序号	实训室名称	主要设备	主要功能
1	形体房	形体锻炼设施	形体与舞蹈训练，礼仪训练
2	化妆室	妆镜，妆台，更衣室	美容与化妆训练

(2) 校外实训条件

序号	校外实习基地名称	主要功能	可接纳学生人数
1	机场	熟悉工作场地，培养职业感	100

(三) 教学资源

教材

教材的选用符合教学大纲的要求，是近三年正式出版的高职高专空中乘务专业教材，教师选用教材时需是国家级规划教材或获得过省部级以上奖项的，教材的内容和语言具有一定的时代感。

图书资料

学校图书馆拥有丰富的图书资料，航空类藏书已有一定基础并且还在逐渐发展扩大中，航空服务图书资料基本能满足专业教学和学科发展的需要。

数字化（网络）资料

学校与行业、企业共同建设共享型空中乘务专业教学资源库，围绕专业培养目标建设有利于学生自主学习、内容丰富、使用便捷、更新及时的数字化专业教学资源。专业核心课程配备数字化网络资源。

（四）教学方法（见附件 3）

采用课堂教学、小组讨论、情景法等方法来培养学生的专业应用能力；采用案例教学法、项目教学法、实地调研法等方法来构建学生的空中乘务知识和技能；用任务驱动、项目导向、模拟软件实训法、顶岗实习等教学方法来培养学生的综合实践能力。在教学方法的使用过程中坚持“以学生为中心”，强调“做中学”。在教学过程中，注重学生专业技能知识和技能，以及职业素养的融合，着力培养学生在空中乘务工作领域和岗位的应用能力。

学校积极运用计算机、网络技术等现代化教学手段，构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式，能满足学生的不同需求；同时，借助虚拟现实技术构建仿真的职业工作场景，培养学生的职场工作能力。

（五）学习评价（见附件 4）

学校积极推进考核方式、考核内容和成绩评价的改革。在考核方式上，加大形成性考核的力度，在考核内容上突出知识技能的应用。形成性评价与终结性评价应根据不同的课程、不同的学习阶段和不同的实践活动形式而有所不同，测试设计具有科学性、客观性、开放性和可行性，有助于提高学生使用专业技能处理实际问题的能力。

在此基础上，学校努力探索空中乘务专业教学多元化评价体系，包括评价标准的多元化、评价目标的多元化、评价内容的多元化、评价方式和方法的多元化、评价主体的多元化、评价过程的多元化，吸纳行业、企业和社会组织参与考核评价，注重对学生使

用课内知识处理真实业务能力的真实性评价。同时，努力使符合条件的毕业生获得相应职业资格证书，切实落实毕业证和职业资格证书“双证书”制度。

（六）质量管理（见附件 5）

九、毕业要求

（一）学分要求

- 1、公共课 40 学分；
- 2、专业课 51 分；
- 3、专业选修课 12 学分；
- 4、公共选修课 2 学分；
- 5、专业实践课 80 学分。

（二）证书要求

须获得普通话二甲以上等级证、计算机一级以上等级证、英语应用能力 B 级证，另酌情获得中国民用航空空勤登记证、安检人员从业资格证、中国民用航空安全员执照等职业资格证。

附件 1：核心课程简介

1. 航空服务英语

本课程是航空服务的一门专业必修课程，是从培养高级应用型民航乘务人才的总体目标出发，根据岗位工作流程和机上服务环节所需能力确定学生应具备的素质及技能，再根据素质要求及能力构成设置相应的课程内容。通过该课程的学习，使学生了解民航乘务的基本知识，掌握航空客运服务英语常用的词汇、短语和句型，培养学生成为适应现代民航事业需要、具备一定的民航乘务实践技能和应变能力、具有较高英语水平、能用英语进行空乘、地勤服务工作的高素质人才。其前导课有《基础英语》。

实训环境：模拟航空英语服务情境、岗位实训

实训地点：多媒体教室、校企合作基地

教学方法及手段：情境教学法、任务法、实训法

成绩评定：总成绩满分（100%）=平时考勤（10%）+综合评价（30%）+试卷评价（60%）

教材：《民航空乘英语》，黎富玉，北京大学出版社。

2. 乘务礼仪

本课程主要讲授乘务工作中语言礼仪、面试礼仪、职场礼仪、特殊旅客服务礼仪等内容，通过本课程的学习和训练，使学生掌握礼仪知识和交际中的诸多忌讳，并能灵活运用交际技巧，规避空乘服务中的尴尬，培养和提高学生的实际动手能力、分析和解决问题的能力以及团队合作能力，打造个人交际魅力，塑造成功的空乘人员形象。该课程后续课程有《航空服务技能》。

教学建议：

实训环境：礼仪与形体教室、航空服务模拟舱

实训地点：多媒体教室、航空服务实训中心

教学方法及手段：示范讲授法、任务驱动法、情景教学法、合作学习法等

成绩评定：总成绩满分（100%）=平时成绩（30%）+实践项目考核（30%）+期末考试（40%）

教材：《空乘人员仪态与服务礼仪训练》，洪涛、杨静，旅游教育出版社。

3. 客舱服务

本课程主要讲授飞机基本构造与客舱服务设备、客舱服务技巧、乘务员职责与工作流程等内容，通过本课程的学习和训练，使学生掌握客舱服务基本知识和基本操作规程，并能灵活运用所学，具有熟练、规范的操作设备为乘客提供安全、舒适温馨服务的能力。

教学建议：

实训环境：飞机模拟舱仿真环境

实训地点：多媒体教室、航空服务实训中心

教学方法及手段：示范讲授法、案例教学法、情境模拟法、任务驱动法、合作学习法等

成绩评定：

教材：《空乘实务教程》，于莉，中国标准出版社、中国质检出版社联合出版。作者于莉，系合作企业爱丁堡航空科技公司骨干教师。

4. 地勤服务与管理

本课程主要讲授售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务、特殊旅客运输、等内容，通过本课程的学习和训练，全面掌握地勤服务人员职责、服务流程和岗位技能，并且将学生的诚信品质、敬业精神和职业道德、职业意识融入教学全过程，为其日后从事地勤服务工作奠定坚实的基础。

教学建议：

实训环境：模拟训练仿真环境、校外实习基地实地调研

实训地点：多媒体教室、校外实习基地

教学方法及手段：情景模拟教学法、案例教学法、参观调研法等

成绩评定：总成绩满分（100%）= 平时成绩（30%）+ 期末考试成绩（70%）

教材：《民航地勤服务（第四版）》，黄建伟、郑巍，旅游教育出版社。

附件 2:

空中客运乘务专业教学进程表

课程类别		序号	课程名称	学时数			学分	各学期学时分布						考核方式			
				总学时	其中			一	二	三	四	五	六	学历考试	证书考试	考查	
					理论课	实践课		16+2周	16+2周	16+2周	16+2周	20周	20周				
公共基础课		1	思想道德修养与法律基础	48	39	9	3	3								△	
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	58	14	4		4							△	
		3	基础英语	128	56	72	8	4	4					☆	◇	△	
		4	计算机文化基础	72	58	14	4	4							◇	△	
			军事教育	36	36	0	2	可以学习网络课程									
		5	体育与健康	72	58	14	4	2	2							△	
		6	心理健康教育*	72*	58	14	4	专题讲座							△		
		7	大学生职业发展与就业指导*	32*	16	16	2	1				1				△	
		8	形势与政策*	72*	58	14	4	专题讲座							△		
		9	创新创业基础*	32*	16	16	2		1	1						△	
		10	禁毒教育*	16*	8	8	1	专题讲座									
专业课			11	劳动*	72*	58	14	4	前4学期每周一节课或每学期一周								
		专业基础课	1	管理学基础	48	34	14	3		3					☆		
			2	中外名俗	32	28	8	2	2								△
			3	民航客运服务心理学	64	54	10	4			4				☆		
			4	公共关系	64	50	14	4		4					☆		
			5	形体训练	64	24	40	4			2	2					△
			6	航空服务英语	132	110	22	8				4	4			☆	◇
		专业核心课	7	航空客运安检服务	64	40	24	2				4				◇	△
			8	空乘服务概论	48	40	8	3		3					☆		
			9	机上急救处置	48	20	28	3				3			☆		
			10	航空概论	64	40	24	4	4						☆		
11	客舱服务		64	34	30	4			4				☆	◇			

课程类别		序号	课程名称	学时数		学分	各学期学时分布						考核方式			
				总学时	其中		一	二	三	四	五	六	学历考试	证书考试	考查	
					理论课		实践课	16+2周	16+2周	16+2周	16+2周	20周				20周
		12	民航旅客运输	64	40	24	4				4				◇	△
		13	乘务礼仪	48	34	14	3	3						☆		
		14	地勤服务与管理	64	30	34	4				4					△
	综合实践	1	航空企业见习	180		180	16		2w	2w	2w					△
		2	空乘岗位实训	30		30	2						1w			△
		3	跟岗实习*	300		300	28					20w(民航票务技能、地勤、安检、客户服务等)				
		4	顶岗实习*	320		300	20						10w			
		5	毕业设计*	120	60	60	14						7w			
素质拓展课	专业选修	1	酒水知识与酒吧服务	16			1	1								
		2	演讲与口才	16			1	1								
		3	航空发展史	16			1		1							
		4	餐饮服务	16			1		1							
		5	营销技巧	16			1			1						
		6	茶艺茶道	16			1			1						
		7	酒店服务与管理	16			1				1					
		8	专升本辅导	16			1				1					
		9	职业形象设计	32			2					2				
		10	邮轮服务与管理	32			2					2				
	公共选修				本课程由教务处每学期统一安排											
	合 计				2680	1349	1331	182	23	20	21	21				

注：1、取得带*的课程安排在课外活动时间，合计时不统计。2、专业选修课每个学生在校期间至少取得4个学分。3、公共选修课每个学生在校期间至少2个学分。

附件 3：培养计划表

实践课目	学期	周数	主要内容	考核项目	地点
入学教育与军训	1	2	军事理论教育和军事训练	综合考评	校内
社会实践	2	假期	调查了解家乡及附近地区航空交通环境、设施等情况，加深专业认识	调查报告	校外
航空运输设备认知实习	1-4	1	认知航空设备的机械制造特点	综合考评	航空服务模拟舱、空中乘务实验实训区
空乘客运服务礼仪实训	1-2	2	掌握仪容仪表仪态、语言、动作、沟通等要领	综合考评	形体训练室、舞蹈室
空乘服务技能实训	1-2	3	掌握空乘服务要领和技能	综合考评	航空服务模拟舱、空中乘务实验实训区
民航票务技能实训	2	1	掌握票务服务要领和技能	综合考评	空中乘务实验实训区
客运安检技能实训	3	1	掌握客运安检服务要领和技能	见习报告	空中乘务实验实训区
乘务岗位实训	4	2	掌握乘务岗位的服务知识和技能	综合考评	相关单位
综合创新实践	4	1	展示学习与创新的成果	作品展、汇报演出	校内
工学交替及顶岗实习	5-6	28	在真实的职业环境中完成合格乘务员的全面工作	顶岗实习鉴定	实习单位
毕业设计	6	8	检验并应用所学的专业知识和技能，增强职业能力	毕业设计报告	校内外

附件 4

全 学 程 时 间 分 配 表

单位:周

学 年	学 期	教学时间分配								入 学 教 育 与 军 训	毕 业 教 育	考 试 及 技 能 测 试	寒 暑 假	合 计
		理 论 教 学 (含 实 验 课)	教 学 实 习	生 产 实 习	课 程 设 计	顶 岗 实 习	毕 业 设 计	其 它	小 计					
一	1	16	1						17	2		2	4	25
	2	16	2						18			2	7	27
二	3	16	2	1					19			2	4	25
	4	16		2					18			2	7	27
三	5	8	10	1					19			2	4	25
	6					10	8		18		1	1	7	27
合 计		80	7	4		10	8		109	2	1	11	33	156

附件 5

认证课程及认证时间安排表

	主要证书名称	颁证单位	建议获取时间	备注
普通证书	普通话二甲及以上证书	安徽省语言文字工作委员会	第一、二学期	必考
	全国大学英语等级考试 A 级合格证书	教育部考试中心	第一、二学期	必考
	全国计算机等级考试一级证书	教育部考试中心	第一、二学期	必考
	全国大学英语四级考试合格证书	教育部考试中心	第三、四学期	选考
	全国大学英语六级考试合格证书	教育部考试中心	第五、六学期	选考
职业资格证书	中国民用航空空勤登记证	中国民航总局	第五、六学期	必考
	安检人员从业资格证	中国民航总局	第三、五学期	选考
	中国民用航空安全员执照	中国民航总局	第六学期	