

高等职业学校旅行社经营管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

旅行社经营管理（640103）。

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

本专业职业面向如表 1 所示。

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)	商务服务业 (72)	旅行社计调 (4-07-04-03); 旅游咨询员 (4-07-04-04); 营销员 (4-01-02-01); 旅游团队领队 (4-07-04-02); 导游 (4-07-04-01)	门市接待; 计调与销售; 网络运营; 出境领队; 导游

五、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能力，掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业等行业的旅行社计调、旅游咨询员、营销员、旅游团队领队、导游等职业群，能够从事门市接待、计调、销售、网络运营、出境

领队、导游等工作的高素质技术技能人才。

六、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、服务意识、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）熟悉旅行社经营管理相关行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识。

（4）掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游产品与服务质量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。

（5）熟悉旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识。

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

（7）掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。

（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）能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件。

（4）能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用。

（5）能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供服务。

（6）能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。

- (7) 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广。
- (8) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。
- (9) 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。
- (10) 能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史、劳动教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、创新创业教育、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门，包括：旅游学概论、旅行社经营管理、旅游心理学、旅游政策与法规、旅游客源国与目的地概况、旅游企业财务管理、旅游企业人力资源管理和导游基础知识等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门，包括：旅行社计调实务、旅行社门店服务与管理、旅行社产品策划、旅行社市场营销、旅行社网络运营实务、旅行社质量管理等。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括：乡村旅游实务、旅游网站建设、摄影基础、演讲与口才、茶文化与茶艺、会展旅游实务、地方模拟导游和地方民俗文化等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	旅行社计调实务	旅行社计调工作的发展和演变；旅行社计调员的岗位职责和职业素养；国内地接和组团计调员操作实务；入境地接计调员操作实务；出境组团计调员操作实务；自由行计调员操作实务；旅游突发事件的预防和处理等

续表

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
2	旅行社门店服务与管理	旅行社门店的选址；旅行社门店的设立；旅行社门店的布置；旅行社门店的接待服务；旅游产品在旅行社门店的宣传与促销和旅游合同签订等
3	旅行社产品策划	旅行社产品的定义；旅行社产品的分类；旅行社产品的构成要素和市场定位；旅行社产品策划的方法和原则；旅行社产品策划业务流程以及旅游产品推广策划等
4	旅行社市场营销	旅行社市场营销的概念；旅行社营销的市场细分；目标市场选择与市场定位；旅行社产品管理；旅行社营销渠道控制；旅行社产品价格策略和促销；旅行社品牌管理等
5	旅行社网络运营实务	电子商务技术基础；旅行社信息化应用实务；旅行社电子商务分类；旅游产品在线销售与行前服务；基于移动网络的旅行社行中服务；旅行社客户信息的大数据等
6	旅行社质量管理	旅行社质量管理的内涵；旅行社产品设计质量管理；旅行社供应商采购质量管理；旅行社服务质量管理；旅行社安全管理；旅行社投诉的处理；旅行社客户关系管理等

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内外进行旅行社申报、旅行社组织架构搭建、旅游线路策划与设计、旅游行程设计、旅游产品促销、旅游咨询接待、导游服务接待等综合实训。在旅游行业企业或网络旅游运营商进行跟岗实习和顶岗实习。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为 2800 学时，每 16 ~ 18 学时折算 1 学分。公共基础课程学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、企业管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外商务服务业中旅行社行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从旅行社企业等相关旅游服务企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室基本要求为：校内实训室建设应从实景、实境的角度出发，配备能够满足旅行社经营实训、旅行社计调实务实训、旅行社产品策划设计及销售实训等实训要求的教学软硬件设施设备。

(1) 旅行社经营管理模拟实训室。

旅行社经营管理模拟实训室应配置专业教学资源库、服务器、专业实训软件、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于旅游资源采购、旅游产品销售、旅游团控制管理、旅行社财务核算等实训任务。

(2) 旅行社门店销售模拟实训室。

旅行社门店销售模拟实训室应配置教学主控台及配套软件、无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、旅行社门店模拟销售管理软件等，用于旅游产品咨询、旅游产品销售、款项的收取与报账、订单查询等实训任务。

(3) 旅行社地接模拟实训室。

旅行社地接模拟实训室应配置教学主控台及配套软件、无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、旅行社模拟地接管理软件等，用于地接社订车、订房、订餐、订票等，导游、领队的安排，旅游地接行程设计等实训任务。

(4) 旅行社网络运营实训室。

旅行社网络运营实训室应配置专业教学资源库、服务器、旅行社网络管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于实时查询旅游产品信息、实时在线报名、实时订房订票、在线支付、网站页面管理、标签维护等实训任务。

(5) 旅游供应商管理模拟实训室。

旅游供应商管理模拟实训室应配置专业教学资源库、服务器、供应商管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等，用于供应商信息管理、旅游资源收集、供应商订单审核等实训任务。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够提供完成旅游线路设计、旅游产品销售、旅游产品促销策划、旅游咨询服务、旅游产品网络运营、导游接待服务等实训活动；实训设施齐备，实训岗位和实训指导教师确定，实训管理规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供旅行社门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游等相关实习岗位，能涵盖当前旅行社产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：旅行社经营管理、旅游政策法规、旅游市场营销策划、旅游产品开发设计、旅行服务规范、旅行社电子商务运营、旅行社安全管理、旅行社等级划分与评定、旅游投诉与旅游事故案例分析等。

3. 数字教学资源配备基本要求

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

九、质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(4) 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。