旅游管理专业
2026级人才培养方案

专业负责人：_____

学院负责人：_____

教务处处长：_____

主管教学校长：_____

教务处

2026年4月

编 制 说 明

旅游管理专业人才培养方案是依据《教育强国建设规划纲要（2024—2035 年）》《教育部关于深化职业教育教学关键要素改革的意见》（教职成〔2026〕1 号）、《教育部办公厅关于做好 2026 年职业教育拟招生专业设置管理工作的通知》（教职成厅函〔2025〕27 号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）、《2025 年新版职业教育专业教学标准》（2025 年 2 月发布）等文件精神，按照《xxxxxxxx 关于制定 2026 级专业人才培养方案的指导意见》要求制定。

一、人才培养方案组成

本方案共分为两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括专业人才需求与专业改革调研的报告、专业核心课程的课程标准。

二、人才培养方案使用范围

本方案适用于旅游管理专业。

三、人才培养方案编制人员

教师信息 / 类别	姓　名	所属部门或单位	职称/职务
专业负责人		XXXX 学院	副教授/教研室主任
参编人员		XXXX 学院	教授/院长
		XXXX 学院	副教授/副院长
		XXXX 学院	副教授/教师
		XXXX 学院	教务干事
		海南保亭七仙岭景区	行政总监
		南山文化旅游开发有限公司	培训专员/2022 届毕业生

方案执笔人：

目　录

一、专业基本信息 ..... - 4 -

二、职业面向 ..... - 4 -

三、培养目标 ..... - 4 -

四、　培养规格 ..... - 5 -

五、　课程设置及要求 ..... - 6 -

六、教学基本条件 ..... - 8 -

七、专业建设指导委员会 ..... - 10 -

八、人才培养方案论证与审批 ..... - 10 -

九、相关附件 ..... - 12 -

xxxxxxxx 旅游管理专业人才需求与专业改革的调研报告 ..... - 12 -

xxxxxxxx 旅游管理专业核心课课程标准 30

旅游管理专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码：旅游管理专业（540101）

（二）招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

（三）学制与学历：三年、专科

（四）学习形式：全日制

（五）毕业要求：

1. 修完本专业人才培养方案所规定的课程及学分。

2. 在三年学习期间，获得相应的职业资格（技能等级）证书。

3. 在三年学习期间，获得相应的英语、计算机合格证书。

4. 完成岗位实习并考核合格。

二、职业面向

表 1 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 54	旅游大类 5401	旅行社及相关服务（7291）、游览景区管理（786）、游乐园（9020）、休闲观光活动（9030）	旅游及公共游览场所服务人员（4-07-04） 导游（4-07-04-01） 旅游团队领队（4-07-04-02） 旅行社计（4-07-04-03） 旅游咨询员（4-07-04-04） 公共游览场所服务员（4-07-04-05） 休闲农业服务员（4-07-04-06）	旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理

三、培养目标

本专业是酒店管理与数字化运营的专业群的支撑专业，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的人文素质、科学素养、职业道德、创新意识和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，掌握旅游企业服务与管理专业基础知识和旅游企业一线服务专业基本技能（技术），具备较强的旅游接待服务和处理突发事件的能力，适应文旅产业数字化转型需求，能够在综合度假村（一站式度假酒店）、旅行社、游览景区、 游乐园、休闲观光活动等行业从

事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理、导游讲解、服务接待等工作的高技能人才。

四、培养规格

（一）人才培养规格

表 2 培养规格

类别		主要规格描述	备注
知　识		1. 坚定拥护党的领导与中国特色社会主义制度，具备思政理论、家国情怀与社会主义核心价值观相关素养知识； 2. 掌握旅游行业相关法律法规、绿色生产、环保安全、质量管控、行业职业道德规范相关知识； 3. 具备外语、信息技术等支撑专业终身发展的文化基础知识； 4. 了解智慧旅游、“旅游 +” 行业新业态、新模式、发展新趋势前沿知识； 5. 掌握地理、历史、民俗、非物质文化遗产、旅游服务礼仪等旅游专业基础理论知识； 6. 全面掌握旅游接待服务、旅游项目策划、旅游产品设计、服务质量管理、客户关系全流程管理专业核心知识； 7. 熟悉旅游企业办公软件操作、线上旅游产品运营维护、线上客户在线答疑服务相关数字化知识； 8. 掌握旅行社、A 级景区、会展文旅、高星级酒店全业态一线服务标准、业务运营与岗位工作规范知识。	
能力	通识能力	1. 具备外语应用、文字语言表达、人际沟通协作、集体凝聚与团队配合能力； 2. 熟练掌握计算机网络、旅游行业数字化智能化信息技术应用操作能力； 3. 具备吃苦耐劳、责任担当、职业抗压、健康心理调适、良好行为习惯养成能力； 4. 拥有良好人文素养、审美鉴赏能力、体育健康运动技能，具备健康生活管理能力； 5. 具备职业生涯自主规划、终身探究学习、可持续长效发展能力； 6. 具备综合整合专业知识、研判行业经济政策、分析研判行业发展形势能力； 7. 具备岗位通用竞争意识、效率意识、创新创造意识，树立正向劳动观与工匠精神； 8. 具备旅游基层岗位统筹协调、基础组织管理与综合事务统筹能力。	
	专业通用能力	1. 具备旅游服务常见问题处置、旅游突发事件应急响应与全流程妥善处置能力； 2. 具备旅游企业全流程运营管控思维，可胜任旅游企业基层运营管理相关工作能力； 3. 精通全场景旅游接待讲解、旅游咨询服务、订单全流程跟踪，全面适配旅游全岗位群对客服务能力； 4. 掌握旅游全域数字营销、线下传统营销全链路技能，适配旅游市场运营全岗位群工作； 5. 具备旅游专业文案撰写、文旅行政办公综合技能，可胜任文旅行业各类文职综合岗位工作。	
	专业拓展能力	1. 具备旅游线上平台策划、新媒体全域网络营销、互联网文旅流量运营能力； 2. 熟练掌握文旅会展活动现场策划、空间布置、场景设计全流程实操能力； 3. 具备旅游电商运营、行业大数据归集、业务数据统计与深度分析应用能力； 4. 敏锐捕捉文旅市场、游客需求动态变化，具备文旅服务模式、产品体系专业创新应用能力； 5. 具备“旅游+互联网”跨界融合、文旅新业态创新创业综合实践能力。	
素　质		1. 培养学生坚定的理想信念、良好的道德品质与法治意识，树立正确的世界观、人生观、价值观，增强职业责任感、敬业精神，具备良好的职业操守与社会责任感； 2. 提升学生的语言文字表达、文化审美、人文修养与科学素养，培育劳动精神与工匠精神； 3. 增强学生体质，锤炼意志品质，促进身心健康全面发展，具备良好的沟通协作与社会适应能力； 4. 培养学生的创新思维、创业意识与实践动手能力，掌握基本信息技术应用能力与数字化学习技能，具备自主学习、问题解决与可持续发展能力，能够适应行业发展与职业岗位变化需求； 5. 引导学生严守旅游行业法规准则与从业规范，恪守行业职业底线与诚信服务理念，涵养职业自律意识、岗位使命感与社会服务担当；	

	6.积淀人文底蕴与文化审美涵养，塑造健全人格与文明礼仪素养，养成健康生活方式与良好行为习惯，保持身心协调向好发展； 7.培育学生集体观念与团队协作能力，熟练掌握人际沟通交往技巧，具备良好心理调适、抗压应变与情绪管控能力，从容适配行业岗位工作节奏； 8.树立终身学习与职业迭代发展理念，主动吸纳旅游行业新业态、新知识与新技能，具备知识整合、自我精进与岗位可持续发展综合能力。	

（二）课程体系与人才培养规格支撑矩阵表（附件 3）

五、课程设置及要求

（一）课程设置

本专业课程主要包括公共课和专业课。

1.公共课

开设毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、军训、军事理论课、国家安全教育、大学生心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、计算机文化基础、体育、综合英语、劳动教育、“XX”文化等公共基础课，并设置人文素质、科学素质、职业素养等公共通识课。

2.专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业实践课、专业拓展课，并涵盖有关实践性教学环节。各学院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

专业基础课程设置 8 门，包括旅游学导论、全国导游基础知识、客源地与目的地概况、地方导游基础知识、世界遗产名录（中国）赏析、旅游市场营销、旅游心理学、现代人力资源管理（酒店方向）。

（2）专业核心课程

专业核心课程设置 8 门，包括导游业务、智慧景区服务与管理、旅行社计调与外联、研学旅行策划与实务、数字化营销（文旅方向）、会展策划与管理、免税店经营与管理、酒店经营与管理。

（3）专业拓展课程

设置 13 门专业拓展课程，任选 3 门课程。包括邮轮实务、康乐服务与管理、酒品与饮料、人际关系与沟通技巧、办公自动化与网络运用、走进招聘管理、舞动疗愈、旅游服务英语（口语）、旅游新媒体营销、旅游数据分析与应用、旅游政策与法规、旅游客户关系、前厅服务与数字化管理（酒店方向）。

3. 专业核心课程主要教学内容

表 3 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	导游业务	导游职业认知与素养、导游服务流程（接团、带团、送团）、导游语言表达技巧、导游讲解方法与实务、旅游接待礼仪、旅游突发情况处理、导游政策与法规、导游服务质量控制、不同类型旅游（团队、散客、出境）导游服务技巧
2	智慧景区服务与管理	智慧景区认知、智慧景区入门接待服务与管理、智慧景区解说服务、智慧景区营销服务、智慧景区商业服务与管理、智慧景区环境与资源管理、智慧景区安全服务与管理
3	旅行社计调与外联	计调、外联工作认知、外联部的市场分析、旅游线路设计、外联业务洽谈、营销、国内组团计调操作流程、国内接待计调操作流程、出入境计调操作流程、计调采购工作流程、计调业务软件应用、计调部门的管理
4	研学旅行策划与服务	研学旅行认知、研学旅行课程认知、研学旅行课程开发、研学旅行课程实施、研学旅行课程评价、研学旅行课程管理、研学旅行线路设计
5	数字化营销（文旅方向）	旅游数字化营销基础认知、旅游新媒体运营（抖音、小红书、视频号等）、旅游直播营销实务、旅游社群运营与推广、旅游短视频创作与剪辑、旅游线上活动策划、旅游大数据分析与应用、旅游数字化营销工具使用、旅游品牌数字化传播
6	会展策划与管理	会展概述、会展策划、会议、展览、节事旅游、会奖旅游、会展营销、会展实践
7	免税店经营与管理	免税行业认知与政策法规、免税店选址与布局设计、免税商品采购与库存管理、免税店接待服务规范、免税商品营销与促销策略、免税店客户关系管理、免税店财务管理、免税店安全与运营管控、跨境免税业务操作
8	酒店经营与管理	酒店行业认知与发展趋势、酒店前厅服务与管理、酒店客房服务与管理、酒店餐饮服务与管理、酒店人力资源管理、酒店财务管理、酒店市场营销、酒店质量管理、酒店安全管理、酒店信息化运营与管理

（二）学时安排

教学活动	学时数	占总计的比例
理论教学	1008	35%
实践教学	1880	65%
总计	2888	100%

（三）教学进程表（附件 4）

（四）实践性教学环节

表 4 集中性实践教学活动（项目）安排表

序号	活动类别	活动（项目）名称	教学目标	学期	校内/校外
1	认知见习	军训	国防教育认知	一	校内
2		景区实践	认识旅游专业	一	校外
3		参观展会场馆	认识会展是什么	四	校外

4	技能实训	景区实践	景区线路设计	二、三、四	校外
5		模拟导游	导游讲解训练	二	校内、校外
6		旅游接待礼仪实训	了解接待游客接待时的礼仪	三	校内
7	综合实训	旅行社训练	旅行社岗位实训	三	校内
8		酒店实务实训	前厅、客房、餐饮实训	五	校内
9		数字化营销实训	旅游数字化营销	四	校内
10	岗位实习	专业见习与实践	专业实习	五	校外
11		毕业岗位实习	专业实习	六	校外

（五）“XX”素质教育活动

依托“到梦空间”管理系统，实行“XX”学分制度，学生毕业前修满 11 学分，包含思想政治类 3.5 学分，志愿公益类 2.5 学分，创新创业类 1 学分，文艺体育类 1.5 学分，实习实践类 1 学分和技能培训类 1.5 学分，具体内容详见《xxxxxxxx“XX”学分制度实施办法》和《xxxxxxxx“XX学分”积分计算方法》。

（六）创新创业教育体系

表 5 创新创业教育体系安排表

类别	课程（活动）名称	学时	学分	开设学期	教学形态	修读方式	备注
职业规划	大学生职业发展	8	1.5	第一学期	讲座	必修	
	职业生涯规划	8		第二学期	比赛	选修	
就业指导	就业指导 1	4		第三学期	讲座	必修	
	就业指导 2	4		第四学期	辅导	必修	
	就业基本技能（驾驶）	8	0.5	任一学期		选修	
创新创业	创新创业基础	16	1	第一学期	讲授	必修	
	创新创业提升	16	1	第二学期	讲授	选修	
	创新思维训练				实践	选修	
	创新创业实践				实践	选修	

六、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。

我校旅游管理教师队伍结构符合要求，双师素质教师占专业教师比例达到 60%，专任教师 17 名，9 名专业教师，3 名副教授。年龄主要在分布在 30-50 岁之间。

2.专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理专业本科及以上学历，扎实的旅游管理专业相关理论功底和实践能力；具有信息

化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

我校所有旅游专业教师都具备具有高校教师资格和旅游专业有关证书，硕士学历以上教师占50%以上，具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

3.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行业、专业发展，能够主动联系行业企业，了解行业企业对旅游管理专业人才的实际需求，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

我校专业带头人为副教授，本硕都是旅游管理专业，了解行业企业对旅游管理专业人才的实际需求，从事教学 15 年，能够较好地把握国内外行业、专业发展。

4.兼职教师

主要从旅行社、景区、酒店或相关旅游企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的学前教育知识或丰富的旅游行业工作经验，具有中级及以上行业相关专业技术资格，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专业教学任务。

我校旅游管理有 2 名兼职教师，从事导游工作多年，具备高级导游资格证书，能承担专业教学。

（二）教学设施

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

1.专业教室基本条件

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 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

我校旅游管理专业具备专业教学的基本教室设施设备，如黑板，投影，照明，安全通道等。

2.模拟导游实训室

导游实训设备，投影，墙面镜，话筒等设施设备用于模拟导游、旅游礼仪与化妆技巧、导游业务等课程的教学。

我校旅游管理专业的模拟导游实训室具备进行相关专业实训课程的所有设施设备。

3.校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。选择能够提供开展本专业实践的旅行社或景区作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

我校旅游管理专业有稳定的校外实训基地，可以进行模拟讲解，如三亚南山景区等。

4.学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。实习基地要求是旅行社、景区、酒店等相关旅游企业；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。同时，实习基地应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。

我校旅游管理专业旅游管理专业具备稳定的校外实习基地，如南山景区，红树林酒店等，都已经签署了校企合作协议。

（三）教学资源

我校旅游管理专业具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导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，提升教学效果。

七、专业建设指导委员会

序号	姓名	性别	委员会职务	出生年月	工作单位	职务/职称
1		女	主任	198302	xxxxxxxxXXXX 学院	副院长/副教授
2		女	副主任	197606	xxxxxxxxxXXXX 学院	副院长/副教授
3		女	委员	198404	xxxxxxxxxXXXX 学院	教研室主任/副教授
4		女	委员	197105	香港珠海学院	副教授
5		男	委员	198002	海南保亭七仙岭景区	行政总监
6		女	委员	199107	海南呀诺达雨林文化旅游区	招聘经理
7		女	委员	198903	三亚南山文化旅游区	人事主管
8		女	委员	2002.07	三亚南山文化旅游开发有限公司	培训专员/2022 届毕业生

八、人才培养方案论证与审批

（一）人才培养方案专业建设委员会论证意见

（二）人才培养方案审批表

旅游管理专业人才培养方案专业建设指导委员会
论证意见

审定 意见	专家组组长： 时　　间：			
姓名	职称/职务	专业建设指导委员会职务	工作单位	签名
	副院长/副教授	主任	xxxxxxxxXXXX 学院	
	副院长/副教授	副主任	xxxxxxxXXXX 学院	
	教研室主任/副教授	委员	xxxxxxxXXXX 学院	
	副教授	委员	xxxxxx 学院	
	行政总监	委员	海南保亭七仙岭景区	
	招聘经理	委员	海南呀诺达雨林文化旅游区	
	人事主管	委员	三亚南山文化旅游区	
	培训专员/2022届毕业生	委员	三亚南山文化旅游开发有限公司	

旅游管理专业人才培养方案审批表

（必须认真审核并填写审核意见，审核意见须手写）

学院名称	XXXX 学院	专业名称	旅游管理	所在教研室	智慧旅游教研室
审定部门	审 定 意 见				
教研室主任 意见	负责人签字（盖章）： 日　期：				
院长 审核意见	负责人签字（盖章）： 日　期：				
教务处 审核意见	负责人签字（盖章）： 日　期：				
教学指导委员会审批意见	负责人签字（盖章）： 日　期：				

九、相关附件

附件 1：xxxxxxxx 旅游管理专业人才需求与专业改革的调研报告

附件 2：xxxxxxxx 旅游管理专业核心课课程标准

附件 3：课程体系与人才培养规格支撑矩阵表

附件 4：教学进程表

附件 5：岗位能力图谱

附件 6：xxxxxxx“XX”学分制度实施办法

附件 1

XXXXXXXX

旅游管理专业人才需求与专业改革的调研报告

一、前言

（一）调研的目的

为深入贯彻党的二十届三中全会和习近平总书记在全国教育大会上的重要讲话精神，落实《教育强国建设规划纲要（2024-2035 年）》《深化新时代教育评价改革总体方案》《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》《关于推动现代职业教育高质量发展服务海南自由贸易港建设的若干措施》等有关部署，立足 2025 年 12 月 18 日海南自由贸易港正式启动全岛封关运作的新历史起点，紧密对接“十五五”海南国际旅游消费中心建设和新质生产力成长需求，主动适应封关后区域经济产业发展的新格局，推动专业建设与产业需求精准对接，已成为高职院校提升人才培养质量的关键任务。

通过此次调研将系统地分析封关运作背景下旅游管理专业所面向产业的发展现状与发展趋势，分析区域人才供给状况，为旅游管理专业人才培养目标优化、课程体系重构、实践教学强化、师资队伍优化等改革提供决策依据。

本专业将根据《xxxxxxxx“十五五”专业建设规划》，延续并完善滚动调研、每年更新报告、每年调整课程的常态化机制，确保专业建设始终与海南自贸港旅游产业需求同频共振。

（二）调研内容

本次调研时间分为四个阶段进行：2025 年 7 月、2025 年 12 月、2026 年 3 月、2025 年 10—12 月，分别对呀诺达雨林文化旅游区、三亚千古情景区、南山文化旅游区、亚龙湾热带天堂森林公园、中国海南海花岛、海口观澜湖旅游度假区等 16 家海南重点旅游企业及景区进行了调研，并线上调研了海南旅总国际旅行社、海南康辉国际旅行社等 10 家旅行社。2025 年 12 月海南自贸港全岛封关运作正式启动后，调研了入境旅游客流变化情况及相关企业人才需求动态调整情况。

调研内容分为三个层面：

1.专业市场需求层面

（1）主要调研国际化旅游环境，国家政策支持以及海南省自贸区（港）建设给旅游管理专业带来的机遇和影响，重点关注封关后国际游客入境便利化政策、离岛免税扩容升级对旅游人才能力需求的变化；

（2）主要调研市场对于旅游管理人才的容纳和接受度，包括岗位类型、学历要求、技

能需求、薪资水平、晋升路径等核心信息，覆盖景区管理、导游服务、旅游策划、文旅营销等 10 余个细分岗位。

2.海南省院校旅游管理专业发展现状

持续跟踪全省 12 所高职院校及 5 所本科院校的旅游管理专业设置最新情况，重点调研各院校专业方向调整（如新增智慧旅游方向、免税营销方向）、核心课程更新、实践课时占比变化、校企合作企业新增数量、毕业生就业率及封关后就业去向新趋势等关键数据，进一步梳理省内同类专业的竞争态势与差异化定位。

3.专业教学自身调研

对学院旅游管理专业近两年的教学模式改进情况进行评估，通过发放学生问卷（回收有效问卷 312 份）、召开教师座谈会（15 人次参与）、分析近 3 年教学质量报告等方式，评价课程体系优化后的效果、实践教学基地拓展后的使用效率、“双师型”教师队伍建设的进展等，进一步识别教学模式的科学性和有效性短板。

（三）调研过程

调研工作从产业需求调研、院校同行调研、专业教学调研、企业深度访谈 4 个方面展开：

1.产业需求调研：

采用实地走访+线上问卷结合的方式，实地走访 12 家重点旅游企业，与企业人力资源总监、部门负责人开展一对一访谈；面向海南旅游行业从业者发放线上问卷 500 份，回收有效问卷 423 份，获取行业人才需求规模、技能要求等数据。

2.院校同行调研：

通过查阅各院校官网专业介绍、招生就业报告，以及参加海南省高职旅游类专业教学研讨会，收集 17 所高校旅游管理专业的建设数据，形成同类专业对比分析表。

3.专业教学调研：

对学院旅游管理专业 2022 级、2023 级学生开展第二轮问卷调查，覆盖课程满意度、实践需求、就业意向等维度；组织专业教师开展教学反思座谈会，梳理现有教学体系的问题。

4.企业深度访谈：

选取南山、海南省中国国际旅行社等 4 家深度合作企业，围绕人才培养标准、实习岗位设置、课程共建需求等主题召开专项座谈会，形成访谈记录 12 份，为产教融合提供依据。

二、专业服务面向产业的发展现状及发展趋势

（一）产业发展现状

近年来，全球旅游业在疫后持续复苏，中国旅游业继续稳居全球第一大国内旅游市场和第一大出境旅游客源国地位。据文化和旅游部数据，2025 年国内居民出游人次达 65.22 亿，

超越 2019 年的 60.06 亿人次，创历史新高；同比增长 16.2%，连续三年保持“两位数”高增长态势；国内旅游总花费达 6.30 万亿元，同比增长 9.5%，亦创历史新高。2026 年春节 9 天假期，国内旅游达 5.96 亿人次，旅游收入超 8000 亿元，双双刷新历史纪录。旅游业作为国民经济战略性支柱产业的地位进一步巩固。

随着海南国际旅游消费中心建设的深入推进和自贸港全岛封关运作的正式启动，海南旅游业呈现规模扩张+品质升级双轮驱动的强劲态势。2025 年海南全年接待国内外游客 1.06 亿人次（10607.48 万人次），同比增长 9.1%，迈入“游客量超 1 亿人次、总花费超 2 千亿元”的新阶段；游客总花费 2254.32 亿元，同比增长 10.5%。其中，接待入境游客 150.05 万人次，同比增长 35.2%，创下历史新纪录；接待入境过夜游客 594.29 万人夜，同比增长 59%，深度度假特征愈发明显。

2025 年 12 月 18 日，海南自由贸易港全岛封关运作正式启动，这是海南旅游业发展的分水岭事件。封关后，海南继续保持着全国总体最优免签政策体系——59 国人员入境海南免签、港澳外国旅游团 144 小时入境免签、240 小时过境免签等系列政策叠加，全球 86 国公民持普通护照即可轻松入境海南。封关百日（截至 2026 年 3 月底）的数据显示，海口出入境边防检查总站共验放出入境人员 97.5 万余人次，同比增长 36.8%；其中，出入境外国人 51.8 万人次，同比增长 44.5%；免签入境外籍旅客 22.3 万人次，同比增长 54%，占入境外国人的 93.5%，两项占比位居全国前列。据统计，封关运作后呀诺达雨林文化旅游区入境游客接待量同比增长 30%，其中散客增长超过 50%，游客停留时间明显延长。

在离岛免税方面，2025 年 11 月 1 日起，经调整优化的海南离岛免税购物政策正式实施，涉及新增免税商品品类、扩大供给范围、允许国内商品进入离岛免税店、调整免税购物年龄门槛、扩大政策适用人群覆盖离境旅客等多项举措。新政实施首月，海南离岛免税购物金额达 23.8 亿元，同比增长 27.1%，购物人数 32.9 万，件数 190.5 万件，政策拉动消费效应显著。对比 2024 年全年离岛免税购物金额 309.4 亿元的情况，封关后免税政策升级正加速推动消费市场结构优化。2026 年春节假期，海南全省接待游客 1232.05 万人次，实现旅游总花费 183.66 亿元，同比分别增长 28.9%和 30.7%，封关红利持续释放。

“旅游+”业态深度融合态势更加明显。海南省提出构建“一体、两环、三极、七组团”旅游业空间格局，重点打造海洋旅游、文化旅游、体育旅游、医疗康养、交旅融合、航天旅游六类核心产品，培育观光、科技、乡村、会展、婚庆、研学六类专项旅游产品。旅游+航天（文昌航天主题旅游）、旅游+康养（三亚、保亭康养旅居基地）、旅游+会展（博鳌亚洲论坛配套服务）、旅游+演艺（海口“国际演艺之都”建设）等新形态持续涌现，推动行业对复合型、国际化人才的需求大幅升级。

旅游业涵盖旅行者食、住、行、游、购、娱全链条，综合带动作用显著。据行业统计，海南旅游业直接从业人员规模已超过 30 万人，综合带动就业超百万人。旅游人才培养对海南及珠江三角洲区域的就业推动效果显著。《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》明确海南自贸港国际旅游消费中心的战略定位，封关后免签政策、离岛免税政策的进一步优化，持续刺激旅游消费市场，也对旅游管理人才的服务能力、营销能力和国际化素养提出了更高要求。

（二）产业发展趋势

1.从需求规模看，海南旅游业人才供需缺口持续扩大：

目前全省旅游院校（含本专科）旅游管理及相关专业在校生仍不足 2 万人。据《海南自由贸易港“4+3+3”重点产业人才需求目录（2025-2027 年）》的编制分析，该目录聚焦旅游业、现代服务业、高新技术产业等 10 个海南重点产业，累计征集了 432 个具有典型性、紧缺性和指导性的岗位信息，涵盖了旅游业从一线技能到高端管理的多层次人才需求。封关后入境旅游的爆发式增长进一步放大了人才缺口，尤其是具备国际视野、多语言能力和专业技能的人才供给严重不足，供需结构性矛盾突出。

2. 从需求结构看，封关后海南紧缺的旅游人才主要集中于四类

1）国际化高端管理型人才：熟悉国际旅游惯例、具备跨文化沟通能力和多语言交流能力的高层管理人才，如旅游企业职业经理人（国际品牌酒店总经理、5A 景区运营总监）、文旅综合体规划师、国际旅游营销专员（海外市场推广、多语言品牌运营）等。这类人才需具备 5 年以上行业经验+本科及以上学历+至少 1 门外语流利交流能力，在封关后国际游客大幅增长的背景下需求尤为迫切。入境外国人来源地主要有俄罗斯、马来西亚、印度尼西亚、哈萨克斯坦、韩国、新加坡、澳大利亚等国家，对俄语、英语、韩语等语种人才的需求明显增加。

（2）一线技能型人才：掌握实操技能、服务意识强的基层和基层管理岗位人才，如高素质导游（含中文导游、小语种导游）、景区文化讲解员（含中英双语）、旅游服务管家（客户需求对接、行程定制）、免税店旅游导购等。随着 86 国免签政策叠加封关运作，入境游客数量大幅增长，对具备双语/多语讲解能力的导游和景区讲解员需求大幅攀升。这类人才需具备高职学历+专业技能证书（如导游资格证、景区讲解员证）+外语沟通能力+应急处置能力。

（3）新兴业态复合型人才：适配“旅游+”融合业态的人才进一步细分，包括会展旅游管理师（大型国际展会策划执行、多语言接待服务）、康养旅居顾问（高端康养项目运营、中医养生旅游服务）、研学旅游导师（国际研学产品设计、青少年营地教育）、智慧旅游运营

专员（旅游大数据分析、智慧景区系统运维、线上平台运营）、特种旅游指导员（潜水、冲浪、帆船等海洋运动项目）、演艺旅游策划师（大型演艺活动策划、演唱会经济运营）等。这类人才需具备旅游专业能力+跨界技能双重素养。

（4）免税与高端零售人才：封关后离岛免税政策进一步优化升级，岛内居民“即购即提”、离境旅客购买免税商品等新模式催生了免税品销售顾问、免税店运营管理、跨境旅游消费策划等新岗位。2025 年 11 月离岛免税新政实施首月，岛内居民“即购即提”购物金额 1080.8 万元，离境旅客购买免税商品金额 906.3 万元，免税零售人才需求快速增长。

3.从学生特点适配性看：

我院旅游管理专业属高职专科层次，学生虽基础理论知识较本科生薄弱，但具备实践意愿强、动手能力突出、职业目标明确的优势，更契合行业对一线技能型人才、新兴业态人才和免税零售人才的需求，可重点围绕景区服务与管理、导游服务（含入境游方向）、文旅营销三个方向培养，填补封关后的市场缺口。

4.从师资队伍适配性看：

我院旅游管理专业教师团队结构和能力持续优化，但面对封关后国际化旅游服务需求的大幅提升，教师团队在行业实践经验、国际化素养方面的不足仍较明显，需通过校企互聘、境外研修、行业培训等方式进一步提升师资的产业适配度。

5. 从政策支撑看：

海南持续加大旅游人才培养力度，出台了《海南省旅游和文化广电体育人才建设三年行动计划（2024—2026 年）》等政策文件；创新推出“旺工淡学”旅游业人才培养模式，以“政-协-校-企”四维协同为支撑，破解旅游业人才素质偏低、淡旺季用工矛盾突出的难题；围绕自贸港建设需求，编制发布《海南自由贸易港“4+3+3”重点产业人才需求目录（2025-2027 年）》，动态分析人才缺口与结构，引导人才资源合理流动与有效配置。此外，2026 年“海南学子 就在海南”留才行动全面启动，“四个一百”攻坚行动涵盖百场校园招聘对接、百场职场技能培育等方面，为旅游类专业毕业生留琼就业提供了有力的政策支持。

三、专业代表性合作单位对技术技能人才的需求情况

本次选取三亚南山文化旅游区有限公司、海南省中国国际旅行社、海南保亭七仙岭景区、朗庭酒店等 4 家代表性合作单位开展深度调研，覆盖景区、旅行社、酒店三大旅游核心领域，其人才需求规模、技能要求、培养建议可充分反映行业共性需求，也为我院旅游管理专业人才培养提供精准导向。

（一）三亚南山文化旅游区有限公司

1.企业简介及现状

三亚南山文化旅游区是国家 5A 级景区，位于三亚市崖州区，以佛教文化+滨海风光为特色，拥有南山寺、108 米海上观音等核心景点，2024 年接待游客 230 万人次，现有员工 900 人。景区主打文化旅游+公益祈福品牌，每年举办南海观音文化节、春节祈福活动等大型活动，对具备文化讲解、活动执行能力的人才需求迫切。

2. 企业人才需求

需求岗位及规模：2025 年计划招聘 65 人，其中文化讲解员 25 人、活动执行专员 15 人、游客中心主管 10 人、文创产品营销专员 15 人；

学历及技能要求：高职及以上学历，讲解员需熟悉佛教文化、三亚历史，具备双语（中/英）讲解能力者优先；活动执行专员需具备大型活动策划、现场协调能力；文创营销专员需掌握新媒体运营（如抖音、小红书推广）、产品销售技巧；

职业素养要求：具备耐心细致的服务态度、较强的文化认同感、抗压能力（能适应节假日高峰工作节奏）；

培养建议：建议学院增设旅游文创营销等课程；定期派企业讲师进校园授课，开展南山讲解员技能大赛，选拔优秀人才。

（二）海南省中国国际旅行社

1. 企业简介及现状

海南省中国国际旅行社是海南头部旅行社企业，成立于 1988 年，拥有出境游、国内游、入境游全资质，2024 年组织接待游客 120 万人次，营收 9.2 亿元，现有员工 500 人。公司重点布局高端定制旅游、国际入境游等业务，2024 年入境游业务同比增长 40%，需大量具备多语言能力、行程设计能力的导游及计调人才。

2. 企业人才需求

需求岗位及规模：2024 年计划招聘 70 人，其中导游 40 人（含中文导游 25 人、英文/日文导游 15 人）、计调专员 20 人、定制旅游顾问 10 人；

学历及技能要求：高职及以上学历，需持有导游资格证；导游需具备熟练的线路讲解能力、应急处理能力（如航班延误、游客纠纷）；计调需掌握行程编排、酒店票务预订技巧；定制顾问需具备客户需求分析、个性化行程设计能力；

职业素养要求：具备较强的沟通表达能力、责任心、跨文化交际能力（入境游方向），能适应长期出差；

培养建议：希望与学院共建导游实训基地，提供真实计调业务实操机会；开设旅游英语、定制旅游设计等课程，培养符合企业需求的专项人才。

（三）海南保亭七仙岭温泉国家森林公园

1.企业简介及现状

海南七仙岭温泉国家森林公园位于海南省保亭黎族苗族自治县东北部，距保亭县城约9—12公里，总面积2200公顷，是国家4A级旅游景区，也是海南岛内保存最为完好的热带雨林之一，森林覆盖率达98%。景区以“奇峰+温泉+雨林”三位一体的资源禀赋为核心特色：七仙岭七座山峰状似手指直指苍穹，最高峰海拔约1126米；景区内温泉属硅酸重碳酸钠型温泉，温度最高可达95℃，含有多种微量元素，具有较高的康养价值；热带雨林内古树参天、藤萝交织，已探明植物500多种、动植物1000多种，拥有桫椤群落、见血封喉树等珍稀物种。同时，景区地处黎族苗族聚居区，黎苗文化底蕴深厚，“雨林仙境，康养保亭”的品牌定位日益鲜明。

2025年，保亭全县接待游客399.12万人次，同比增长8.1%，入境游客增长44.1%，游客总花费增长11.3%。景区依托保亭“中欧（保亭）绿色数字创新合作区”建设机遇，正加快推进智慧景区升级和5A级景区创建工作，积极发展雨林探险、温泉康养、研学旅游、黎苗文化体验等多元业态，对专业人才的需求持续增长。

2.企业人才需求

需求岗位及规模：2026年计划招聘旅游管理相关人才约85人，其中景区讲解员30人（含中英双语讲解员8人）、游客服务专员20人、研学导师15人、温泉康养服务专员10人、智慧景区运维助理10人。

学历及技能要求：学历要求为高职及以上，讲解员需持有景区讲解员证或导游资格证，熟悉热带雨林生态知识、黎苗文化和温泉康养常识，具备中英双语讲解能力者优先；研学导师需具备活动策划能力和青少年沟通能力，对雨林、非遗、康养等主题研学课程有所了解；温泉康养服务专员需了解基础中医养生知识、温泉疗养服务流程和健康管理常识；智慧景区运维助理需掌握计算机操作、景区智慧管理系统使用技能。

职业素养要求：具备较强的服务意识、生态环保理念、应急处置能力（如山地救援、突发天气应对）、团队协作能力，能适应山地户外工作环境；温泉康养方向需具备耐心细致的服务态度和较强的健康服务意识。

培养建议：希望与学院共建热带雨林生态讲解和温泉康养服务实训课程，引入景区真实服务案例（如雨林生态导览、温泉疗养服务流程、游客登山安全应急处理等）；提供多层次实习岗位，覆盖讲解服务、研学活动策划、温泉康养接待等核心岗位，优先录用表现优秀的实习生，并建立讲解员-主管-经理的晋升通道。



图 1 企业到学校与教师进行交流

（四）海口朗廷酒店

1.企业简介及现状

海口朗廷酒店由海南新瑞都实业投资有限公司盛华朗廷酒店投资运营，是朗廷酒店集团在海南省的首家酒店，也是该集团全球第 20 家营业酒店。酒店坐落于海口市滨海大道 77 号中环国际广场，地处 CBD 核心商圈，毗邻万绿园与海南省政府，是海口标志性建筑之一。作为鹰君集团全资控股的朗廷酒店集团旗下高端品牌，酒店依托集团全球超 30 个项目的业务网络，持续深化在华南市场的布局，以“热诚殷勤”的待客之道与地标性区位优势，成为海口高端住宿与商务休闲的标杆选择。

酒店拥有 249 间时尚典雅的客房与套房，每间均配备全景落地窗，可俯瞰滨海美景。室内设计由美国 SRSS 设计公司操刀，融合欧式古典美学与朗廷品牌低调奢华的基因，从艺术品陈列到高级布艺装饰均彰显尊贵气质。配套设施包括屡获殊荣的“川”水疗中心（提供传统中医五行护理）、户外空中泳池、中西餐厅及多功能会议空间。截至 2025 年，酒店员工规模约 200—299 人，实行不定时工时制与年周期综合计算工时制，企业存续状态正常，运营稳健。

2.企业人才需求

海口朗廷酒店作为高端商务与休闲酒店标杆，对旅游管理及相关专业人才的需求呈现

“高素质、复合型、强服务”的特点。企业对实习生的招聘需求调查结果如下：

1）综合服务与接待人才

学历及技能要求：大专以上学历，旅游管理、酒店管理等相关专业优先。需具备出色的宾客服务意识、良好的中英文沟通表达能力，能够从预订、接待、入住到离店提供全流程个性化服务。了解海南本地文旅资源，具备向宾客提供旅游咨询和文化导览的延伸服务能力。

职业素养要求：形象气质佳，具备优雅的服务礼仪和细节把控能力，善于洞察宾客需求并提供超越预期的服务体验。

（2）基层运营管理人才

学历及技能要求：旅游管理、酒店管理等相关专业大专以上学历。具备团队管理与班组调度能力，能够统筹一线服务人员的工作安排、绩效考核与情绪疏导。了解酒店数字化运营系统，能运用数据工具辅助管理决策。

职业素养要求：具有较强的亲和力、跨部门沟通协调能力及服务同理心，善于洞察宾客和员工需求，能够在高压环境下保持稳定高效的管理状态。

（3）行政与人力资源协调人才

学历及技能要求：人力资源管理、行政管理等相关专业大专以上学历。除掌握基本的人事管理知识外，需熟悉国家劳动人事法规政策，能妥善处理员工关系管理、劳动争议风险防范及服务合同纠纷等事务。

职业素养要求：需具备服务一线的意识，能深入理解酒店各部门的运营实际，将人力资源管理真正嵌入业务，成为业务部门的合作伙伴，而非仅停留在传统人事行政职能层面。

（4）文化体验与活动执行人才

学历及技能要求：旅游管理、文化艺术管理、会展策划等相关专业大专以上学历。具备文化艺术素养或活动策划能力，能配合酒店主题策划并执行品酒会、艺术沙龙、节庆活动等客户体验项目。

职业素养要求：需具备良好的审美能力、现场组织力及新媒体传播意识，能为宾客创造情感共鸣与独特记忆，提升酒店品牌文化附加值。

（5）通用职业素养要求

所有岗位均要求具备吃苦耐劳、细致认真的工作态度，强烈的责任感和敬业精神，以及良好的执行力与团队协作能力。企业特别强调，在新生代员工成为主力的背景下，具备“成就他人”的团队文化建设能力和职业发展内驱力的人才，将获得更广阔的职业晋升空间。

培养建议：希望与学院共建高端商务酒店服务实训课程，引入酒店真实服务案例（如VIP 宾客全流程接待、客户投诉处理、文化体验活动策划执行等）；提供前台接待、宾客关

系、行政协调、活动策划等多岗位实习机会，优先录用表现优秀的实习生，并建立实习生-领班-主管-经理的清晰晋升通道。同时，企业愿意参与学院职业素养类课程的教学，将朗廷“热诚殷勤”的服务理念融入人才培养过程。

四、专业所在区域相关人才的供给情况

（一）区域产业岗位需求规模预测

结合海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游发展研究院最新数据及封关后产业动态，2026—2030 年海南旅游管理专业相关岗位需求规模及分布如下：

1. 景区

海南现有 A 级景区 74 家，其中 5A 级景区 13 家（2025 年新增文昌航天主题景区），预计 2027 年 A 级景区将超 80 家（如万宁冲浪主题景区、儋州海花岛海洋主题景区等）。参考现有景区人才配置标准，同时考虑封关后入境游客大幅增长对服务能力的更高要求，2026 年景区岗位需求总量约 5 万人，2028 年预计突破 6 万人，主要需求集中于讲解员（含双语/多语讲解）、游客服务、景区运营管理、研学导师、智慧景区运维、康养旅游服务等岗位，其中具备外语能力的讲解员需求占比将达 35%以上。

重点景区需求示例：呀诺达 2026 年需新增约 100 人、南山需新增约 80 人、海花岛需新增约 150 人，且均倾向于招聘高职层次、具备一定外语能力的人才（适配一线技能岗位及封关后国际化服务需求）。

2.旅行社

海南现有旅行社约 620 家，其中具备出境游资质的旅行社 48 家，封关后新增入境游专业旅行社约 35 家。参考行业人均服务游客量和入境游客高速增长态势，2026 年旅行社岗位需求总量约 3.5 万人，2028 年预计达 4.2 万人，主要需求为导游（占比约 50%，其中小语种导游需求激增）、计调（占比约 30%）、定制旅游顾问（占比约 20%），其中小语种导游（英、俄、日、韩）需求缺口较大，目前仅能满足约 25%的实际需求。

头部旅行社需求示例：海南省中国国际旅行社 2026 年需新增 90 人、海南康辉国际旅行社需新增约 75 人，均优先录用持有导游证、具备外语能力和实践经验的高职学生。

3.旅游相关行业

（1）酒店：海南现有酒店及民宿约 2.5 万家，其中五星级酒店约 42 家，2026 年预计新增高端酒店 10 家以上（如三亚海棠湾凯悦度假酒店、海口江东新区国际品牌酒店等）。旅游管理专业学生可从事酒店客户关系、国际宾客接待、文旅活动策划等岗位，2026 年此类岗位需求约 2.0 万人，2028 年预计达 2.5 万人；

（2）交通服务：海南高铁环岛旅游专线已全线运营，租车企业、游艇企业持续增加，

2026 年相关岗位需求约 1.0 万人（如高铁旅游服务专员、游艇管家、国际租车服务顾问）；

（3）营销服务：海南离岛免税店 2026 年预计新增 2—3 家（如海口江东新区免税综合体），旅游营销企业持续增加，2026 年岗位需求约 1.8 万人（如免税店旅游导购、跨境电商运营、文旅新媒体运营、多语言品牌推广）。

综上，2026 年海南旅游管理专业相关岗位需求总量约 12.8 万人，2028 年预计达 14.5 万人，高职层次人才需求占比约 60%（主要适配一线技能岗位和新兴业态岗位），我院旅游管理专业年均毕业生约 120 人，市场吸纳空间充足。

（二）区域内专业布点情况

经收集整理现在海南 18 所高校在旅游管理专业建设情况如下：

海南高校旅游专业建设分布情况				
学校名称	地点	办学层次	门类	是否开设旅游管理专业
海南职业技术学院	海口市	高职专科	综合类	是
三亚城市职业学院	三亚市	高职专科	语言类	是
海南政法职业学院	海口市	高职专科	政法类	否
海南工商职业学院	海口市	高职专科	综合类	是
三亚航空旅游职业学院	三亚市	高职专科	综合类	是
海南软件职业技术学院	海口市	高职专科	理工类	是
三亚理工职业学院	三亚市	高职专科	综合类	是
海南外国语职业学院	文昌市	高职专科	语言类	是
海南科技职业大学	海口市	职业本科	理工类	是
海南体育职业技术学院	海口市	高职专科	体育类	否
海口经济学院	海口市	本科（含高职专科）	财经类	是
海南经贸职业技术学院	海口市	高职专科	财经类	是
海南开放大学	海口市	成人高校	综合类	否
海南职业技术学院	海口市	高职专科	综合类	是
海口旅游职业学院	海口市	高职专科	旅游类	是
三亚中瑞酒店管理职业学院	三亚市	高职专科	综合类	是
海南健康管理职业技术学院	澄迈县	高职专科	医药类	是（健康旅游方向）
海南东方新丝路职业学院	东方市	高职专科	综合类	否

由表可知：

1.布点特点：海南 18 所高职院校中，14 所开设旅游管理专业，其中职业本科 1 所。海口市 11 所、三亚市 4 所仍为主要布点区域。封关后，各院校纷纷增设智慧旅游、小语种导游、免税营销等方向，专业差异化竞争日趋明显。

2.竞争差异：本科院校侧重管理和规划方向，培养高端管理人才；高职院校侧重技能和服务方向，我院专业方向（文旅营销、景区服务）与海南职业技术学院（景区管理、导游）、三亚城市职业学院（双语导游）存在部分重叠，但我院依托综合类院校优势，可在文旅营销+免税电商方向形成差异化竞争。

3.就业对比：我院 2025 年就业率 92%。2025 年随着封关带来的旅游市场繁荣，省内同类院校旅游管理专业就业率普遍提升至 92%—95%，其中海南外国语职业学院凭借小语种优势就业率达 94%、三亚航空旅游职业学院依托民航特色达 93%。我院需持续通过强化实践教学、深化校企合作、增设外语和国际服务方向课程来提升就业竞争力。

五、专业建设现状与调研结果对比分析

（一）人才培养目标

1.现有培养目标

我院旅游管理专业现有培养目标为：培养德、智、体、美、劳全面发展，掌握旅游管理基础理论和专业技能，能在旅行社、景区、酒店等企业从事服务与管理工作的高素质技术技能人才，定位较为宽泛，未充分体现封关后海南自贸港国际化、新兴业态和“旅游+”融合趋势下对细分方向人才的新要求。

2.调研结果要求

封关后的行业需求调研显示，海南旅游行业需细分领域+专项技能+外语能力的精准化人才。具体而言：景区方向需具备双语/多语种讲解能力的热带雨林/文化讲解员；旅行社方向需具有入境游接待能力的定制旅游顾问；文旅营销方向需掌握新媒体运营和跨境电商技能；免税零售方向需具备跨境消费服务能力的销售顾问。以上均需具备专业技能+行业证书+海南元素认知（如黎苗文化、离岛免税政策、封关后国际旅游规则）+基础外语沟通能力。

3.对比分析与改进建议

现有目标未充分聚焦封关后海南产业新特色和国际化岗位需求，人才培养针对性有待进一步加强。建议优化为：培养适应海南自贸港封关后旅游产业发展新需求，掌握景区服务与管理、文旅营销、定制导游核心技能，具备海南文化认知（黎苗文化、海洋文化等）、基础外语沟通能力（英语为主，第二外语选修），能在海南重点旅游企业从事讲解员（含双语方向）、营销专员、定制导游、免税旅游服务等工作的高素质技术技能人才，明确景区服务与

管理、文旅营销两个核心方向，增设入境旅游服务选修方向。

（二）课程体系

1.现有课程体系

现现有课程体系包含公共基础课、专业基础课、专业核心课、实践课。核心课程为景区服务与管理、旅行社计调与外联、旅游电子商务、旅游市场营销、旅游人力资源、会展理论与实务等。存在理论课时偏多、实践课时不足、智慧旅游和文旅新媒体等新兴业态课程缺失的问题，且国际化模块不足（如旅游英语课时较少、缺乏小语种选修），海南本土元素融入不够深入。

2.调研结果要求

调研显示，行业最需要的课程为:《文旅新媒体营销》《定制旅游设计》《旅游应急处置》，需融入企业真实案例（如三亚南山景区游客投诉处理、南山文化讲解）。

3.对比分析与改进建议

现有课程与封关后行业需求匹配度有待提升，需进一步重构课程体系：

优化课时占比：将实践课时提升至60%，理论课时降至40%；

新增核心课程：增设《数字化营销》《智慧旅游线路定制》《旅游直播运营》等课程；

融入本土元素：在《景区服务与管理》中增加黎苗文化讲解、离岛免税导购等模块，邀请企业讲师授课。

（三）实践教学

1.现有实践教学

现有实践教学包含认知实习（1周）、跟岗实习（4个月）、岗位实习（6个月），实践基地4家（以景区和酒店为主），存在实践基地层次低、实习岗位与专业方向不匹配、实践考核不规范的问题：如跟岗实习安排酒店前台岗位（与旅游管理专业关联度低），缺乏文旅营销等核心岗位实践；实践考核仅以实习报告为主，未结合企业评价。

2.调研结果要求

封关后企业需求调研显示，实践教学应实现岗位精准对接+国际化场景嵌入：如景区方向需安排双语讲解员跟岗、入境游客接待和研学活动策划等实习，旅行社方向需安排入境游导游带团、国际计调实操等实习，免税方向需安排免税商品导购和跨境消费服务等实习；且要求实践考核采用企业评价（占比60%）+学校评价（占比40%）的双维度体系，评价指标包含技能掌握度、外语应用能力、服务态度、跨文化应急能力。

3.对比分析与改进建议

现有实践教学与行业需求契合度低，需从三方面改进：

拓展优质基地：新增海南省中国国际旅行社等 3-5 家深度合作基地，签订实习-就业直通协议；

优化实习安排：将跟岗实习按专业方向拆分（景区方向去南山/呀诺达、营销方向去离岛免税店），确保岗位与方向匹配；

规范考核体系：制定《实践教学考核手册》，包含企业导师评分表（技能、态度）、学校导师评分表（实习报告、总结答辩），双维度评价实习效果。

（四）师资队伍

1.现有师资队伍

我院旅游管理专业现有教师 9 人，其中“双师型”教师占比 60%，平均年龄 36 岁，兼职行业专家 2 人。存在教研能力薄弱的问题：如教师多从高校毕业后直接任教，缺乏景区管理、导游带团等实战经验；未形成稳定的行业专家兼职团队，难以引入企业最新技术和案例。

2.调研结果要求

封关后行业调研显示，企业对师资的要求进一步提升：旅行社方向教师需具备入境游接待或国际计调经验，景区方向教师需具备双语讲解或国际化景区运营经验；要求行业专家兼职比例不低于 30%，并具备国际化业务背景优先；定期参与课程设计、实训指导和人才培养方案制定。

3.对比分析与改进建议

现有师资难以满足行业对实战型教学的需求，需从两方面优化：

提升现有教师行业经验和国际化素养：安排教师到重点合作企业顶岗锻炼（每年不少于 2 个月），重点参与入境游业务、国际客户接待等环节；鼓励教师考取中/高级英文导游证、旅游咨询师证等行业证书；选派 1—2 名骨干教师赴境外或国内国际化旅游目的地进行短期研修；

扩大专家兼职规模：从合作企业聘请 5-8 名行业专家（如南山景区运营总监、海南旅总导游部经理），承担《景区服务与管理》《智慧旅游线路定制》等课程的部分授课任务，参与人才培养方案制定。

（五）产教融合

1.现有产教融合

我院旅游管理专业产教融合已取得一定进展，合作企业数量有所增加，部分合作企业参与了课程共建和实训指导。但产教融合的深度和广度仍有提升空间：课程共建覆盖面不够广、企业参与人才培养方案制定的深度不足、校企师资双向流动机制尚不健全，封关后国际化人才培养标准尚未全面融入合作框架。

2.调研结果要求

封关后行业调研和企业深度访谈显示，企业希望产教融合实现全方位协同+国际化赋能：如联合制定封关后国际化人才的培养方案、共建核心课程和双语实训教材、共训师资（企业为教师提供国际化业务顶岗机会）、共享实训资源（含国际游客接待场景）；部分头部企业（如呀诺达、海南旅总、三亚亚特兰蒂斯）愿意提供企业奖学金、实习补贴，并参与学生海外就业推荐。

3.对比分析与改进建议

现有产教融合层次浅、范围窄，需构建“四位一体”合作机制：

共定方案：每年邀请合作企业参与人才培养方案研讨会，根据行业需求调整专业方向、课程设置；

共建课程：与呀诺达共建《景区服务与管理》、与海南旅总共建《导游带团技巧》，引入企业真实案例和标准；

共训师资：企业为学校教师提供顶岗锻炼机会，学校为企业员工提供学历提升、技能培训服务；

共享资源：在企业设立实训基地，在学校设立企业进校园工作室（如海南旅总计调工作室），实现资源互通。

六、专业教学改革建议

（一）专业教学存在的问题与不足

对照特色专业、品牌专业、精品课程建设的要求，本专业在建设中取得了一定成绩，但对标封关后海南自贸港旅游产业国际化、高端化的发展需求，仍存在诸多不足：缺乏在省内具有影响力的教学名师、高层次教学科研项目偏少、出版专业教材数量有限且国际化内容不足、教学成果获奖层次和数量有待提升、课程教学网络资源和数字化资源建设滞后、教师外语能力和国际化教学素养有待加强、适应封关后行业新需求的课程体系尚在建设中等突出问题。

（二）专业教学改革建议

1.团队建设

①优化团队结构

1）提高现有教师的职称水平，使专业教师中副高以上职称的教师达到 5 名以上。

2）继续鼓励在职人员报考博士研究生，提高在编教师的学历层次和业务水平。

3）教授达 1-2 名，并培养 1-2 名省内有一定影响的学科带头人。

②提升团队品质

1）每年至少派 1-2 名教师到全国（或境外）进行学习、进修、学术交流等，拓宽眼界和思维，及时更新教学理念。

2）每年派团队内 1-2 名教师到旅行社和景区等旅游企业进行挂职锻炼，增加对工作岗位认知，促进课堂教学改革。

3）进一步壮大团队队伍，吸收外语、计算机和礼仪等相关学科的优秀人才，优化学院结构。

4）从行业企业选聘实践经验丰富的骨干，经学校教育理论培训后编入课程组，实施专兼职教师一体化管理。

③增加科研和教学成果

加快科研项目申报、核心论文发表、专业教材编写工作，为申报相关教学成果奖奠定基础。

2.建设目标

完善校企合作办学模式，按区域经济、行业发展需求，不断地调整人才培养方案和课程设置。进一步深化课程改革，与职业岗位深度融合，提高课程教学质量。完善“教、学、做”一体化教学体系及基于工作过程的课程体系。

3.建设内容

在对旅游服务行业岗位进行调研的基础上，调整和充实专业指导委员会，由学院教师与课程开发专家共同确定课程结构和课程内容，不断根据市场需要更新和完善课程体系。创建以就业为导向、以岗位职业能力为引领的课程标准。此外，在完善课程体系建设的同时，以创建精品课程为出发点，大力推进教改教研，具体措施如下：

1）申报省校级教改课题 1-2 项；

2）申报省校级精品课程 1 门；

3）申报省校级优秀教学成果奖 1 项；

4）力争有 1-2 门专业课程使用双语教学。

（三）专业教学改革的基本保障

1.坚定的指导思想

树立科学的人才发展观，坚持以人为本的理念，以封关后自贸港社会需求为导向，以职业岗位技能为核心，依托海南国际旅游消费中心建设需要培养人才。理论教学以“应用为目的，实用为主，够用为度”为原则，强化实践教学环节和外语应用能力训练，注重培养学生的综合素质和国际化服务能力，使学生以较扎实的外语基础、较全面的专业知识和较强的跨文化沟通能力服务社会和企业。

2.清晰的改革思路

以就业为导向，以服务国际旅游消费中心建设为目标，以培养高素质的旅游管理人才为中心。在教学过程中始终注重学生就业能力、外语应用能力和数字化素养的培养，在专业课的教学中加强对学生的基本功训练和外语实训，并建立相应的考核体系，将教学过程和就业紧密结合起来，以较全面的旅游管理知识、较强的外语口语能力和数字化运营能力打造本专业学生的核心竞争力。

3.人才培养的明确目标的确立

从封关后最新市场调研结果分析来看：第一类国际化高端管理人才，暂时不宜作为本专业的主要培养目标，因为大多数企业对高级管理人员的经验要求和学历门槛较高，高职高专学生在此层面缺乏竞争力，需要在工作以后通过经验积累、学历提升和个人能力发展以达到第一类人才的要求。第二类人才——旅游服务一线的技能型人才与基层管理人才，此类人才要求具有较强的实践能力和一定的外语沟通能力，高职高专学历可以满足绝大多数企业的招聘要求，这与本专业的学生特点高度吻合。此外，封关后快速增长的免税零售、入境游接待、文旅新媒体运营等新兴领域也为高职层次毕业生打开了广阔的就业空间。因此，本专业对人才的培养将主要定位为：具备基层管理能力的旅游服务技能型人才，同时具备基础的外语沟通能力和数字化素养，可在景区讲解、文旅营销、定制导游、免税旅游服务等岗位实现高质量就业。

4.师资能力底蕴足

本专业近年来在课程建设和科研方面取得了稳步进展，教师团队整体实力逐步提升。专业教师各有所“专”，充分发挥了分工合作的整体优势。旅游专业教师均承担两门以上专业基础或专业课程的教学任务，多人参与学校及省级课题研究，多人在学院青年教学竞赛和说课比赛中获奖。在封关运作的新背景下，师资团队将持续通过企业实践、境外研修和行业交流，不断提升国际化教学能力和产业适配度。

执笔人：

2026 年 5 月 5 日

附件 2

xxxxxxxx2026 级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：导游业务 1301141007

（二）课程属性：B 类课程

（三）开课学期：第__二__学年，第__一__学期

（四）基准学时：__48__学时，计__3__学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业核心课，同时是全国导游资格证考试必考科目，应用性与实践性极强。课程严格依据国家专业教学标准及导游资格考试大纲构建，深度对接海南自贸港国际旅游消费中心建设需求，紧密结合海南本土丰富的旅游资源（如热带滨海、黎苗文化、免税购物等），形成“知识传授—技能训练—职业认证”三位一体的课程架构，体现职业教育服务区域旅游产业发展的核心特色。

课程承担“价值塑造—知识传授—能力培养”三位一体使命，聚焦地方陪同导游、全程陪同导游、出境领队及景点讲解员等岗位核心能力，培养具备扎实服务规程、熟练讲解技能、良好应变能力和高尚职业道德的高素质技术技能型导游人才。本课程的前导课程有：《旅游学导论》《全国导游基础知识》等。后续课程有：《景区服务与管理》等。

三、课程目标

（一）能力目标

1. 培养学生在真实旅游服务场景中的沟通协调与团队协作能力；

2. 锻炼学生独立分析、规范处理导游带团过程中常见问题与突发事故的能力；

3. 培养学生在海南自贸港建设背景下勇于创新、精益求精的敬业精神和服务意识；

4. 强化学生的服务质量意识与游客安全保障意识。

（二）知识目标

1. 掌握地方导游、全程导游、出境领队、景区景点导游的标准工作程序及服务质量标准；

2. 熟悉散客旅游服务的类型与规范操作流程；

3. 掌握导游带团的技巧与对客心理服务方法；

4. 能够熟练运用 10 种以上常用导游讲解方法与语言技巧；

5 掌握处理游客个别特殊要求及证件丢失、走失、漏接等常见问题与事故的规范流程；

6.了解海南国际旅游消费中心建设中涌现的旅游新业态、新政策及相关联的前沿知识。

（三）素质目标

1.树立“以人为本，服务至上”的职业价值观，增强社会服务意识和家国情怀，通过讲好海南故事、中国故事，传播正能量；

2.培养遵纪守法、诚实守信的旅游职业道德和行为规范；

3.增强学生的职业归属感、行业自信心及对导游岗位工作的由衷热爱；

4.培养学生主动学习和适应行业新变化（如数字化转型、出入境政策调整）的可持续发展素质。

四、课程设计

(一)设计思路

以“岗课赛证”融通为核心，围绕导游真实工作任务开发课程体系，培养服务海南自贸港建设的高素质技能型导游人才。

项目导向，任务驱动： 以地方陪同导游服务的完整工作过程（从接团准备、途中服务、参观游览、送团到善后）为主线，结合全陪、领队、散客等典型工作任务，设计教学项目，实现“教学做一体化”。

校企共育，双元育人： 深化与海南逍遥旅游投资集团股份有限公司（负责学生跟岗、顶岗实习）和海口民间旅行社有限公司（提供特色线路案例、企业导师进课堂）的合作。将企业真实案例、最新操作规范引入教学，第 3、4、5 单元作为重点校企合作模块，企业导师参与技能实训考核。

AI 赋新，智慧导学： （25 级新增） 将人工智能技术融入教学。利用 AI 虚拟仿真实训平台进行紧急事件处理（如走失、疾病）的情景模拟与角色扮演；使用 AI 语音工具辅助学生进行导游词创作与语言表达训练；教授学生运用旅游大数据分析游客画像，以优化带团策略。此为与 24 级课程标准的主要迭代点。

德技双修，课程思政： 将思政教育贯穿教学全程。通过剖析真实的服务案例，引导学生树立诚信、敬业的职业品格；在学习处理游客投诉和事故时，强化法治意识和责任感；在讲解训练中融入红色文化、生态文明等主题，激扬家国情怀。

持续改进，动态诊改： 每个教学单元均设有教学反思与诊改环节，依据行业技术发展（如智慧旅游、出入境新规）、学生反馈及教学效果，每学期动态更新教学内容与方法，确保课程的先进性与适应性。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时

1	导游服务	任务 1 导游服务的内涵、类型和范围 任务 2 导游服务的起源和发展趋势	2
2	导游人员	任务 1 导游人员的内涵和分类 任务 2 导游人员的职业道德和行为规范	2
3	导游服务工作规程**(校企合作模块)**	任务 1 地陪服务规程 任务 2 全陪服务规程 任务 3 海外领队服务规程 任务 4 景点景区讲解员服务规程 任务 5 散客导游服务规范	10
4	导游带团技能**(校企合作模块)**	任务 1 导游员带团的特点与原则 任务 2 对客心理服务技能 任务 3 旅游者审美行为调节技能	8
5	导游讲解技能**(校企合作模块)**	任务 1 导游员的语言技能 任务 2 常用的导游方法和技巧 任务 3 运用适当的讲解方法进行模拟讲解	10
6	问题与事故的处理技能	任务 1 旅游者个别要求的处理 任务 2 常见问题和事故的预防与处理 任务 3 旅游者丢失物品与走失的预防和处理	8
7	导游服务技能实训	任务 1 导游业务基础知识问答 任务 2 模拟地陪服务程序 任务 3 应变能力问答及才艺展示	8

（三）课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	导游服务	课时数	2
学习目标	通过学习，掌握导游服务的概念、类型、范围等知识，系统认识导游服务，了解其产生、发展及在海南自贸港建设背景下的新趋势，增强对导游职业的认知、认同感与职业意识。		
学习内容	教学反思：本单元为绪论，24 级内容仅追溯历史，25 级需增加旅游行业数字化转型、研学旅游等新业态对导游服务提出的新要求。经反思，后续将加入“智慧旅游背景下的导游服务新特征”小节。 1. 任务 1 导游服务的内涵、类型和范围 （1）导游服务的产生和发展 （2）导游服务的概念、类型和范围 （3）导游服务的性质、特点、地位和作用 2. 任务 2 导游服务的起源和发展趋势 （1）导游服务的起源 （2）导游服务的发展趋势（融入 AI、大数据在旅游服务中的应用，对接自贸港国际旅游消费中心新需求） 校企合作： 邀请合作企业（如海南逍遥旅游集团）管理人员开设 1 次线上或线下讲座，分享行业前沿动态。		
教学方法和建议	采用理论讲授法、案例分析法，结合主流在线旅游平台（如携程、马蜂窝）的导游服务新形态案例，调动学生学习积极性。		
教学条件要求	多媒体网络教室、导游实训室		
学生已有基础	具备《旅游学导论》《全国导游基础知识》等前导课程所学的旅游基本概念和行业认知。		
教师执教能力要求	对国内外导游服务发展历程及智慧旅游新趋势掌握透彻，善于引导学生思考，讲授逻辑清晰。		

课程单元 2（校企合作单元）

课程单元名称	导游人员	课时数	2
学习目标	通过学习，学生能掌握导游人员的概念、内涵与分类，理解导游人员的职业道德标准和行为规范，初步树立正确的人生观、价值观与职业观，为从事导游行业奠定思想与理论基础。		
学习内容	教学反思：本单元理论性强，学生易感枯燥。24 级教学后学生反馈职业认同感不够，25 级引入由优秀校友、企业金牌导游录制的“我眼中的导游”短视频，激发学习兴趣。后续将加强反面案例的职业道德警示教育。 1. 任务 1 导游人员的内涵和分类 （1）导游人员的内涵 （2）导游人员的分类 2. 任务 2 导游人员的职业道德和行为规范 （1）导游人员的职业道德 （2）导游人员的行为规范 校企合作： 与海口民间旅行社有限公司合作，由其提供“最美导游”事迹材料和企业内部《导游服务行为规范手册》部分内容作为教学辅助素材。		
教学方法和建议	采用理论讲授、案例分析法、角色扮演法。通过正反案例对比，让学生讨论、总结导游人员应具备的品质，调动其主动性。		
教学条件要求	多媒体网络教室、导游实训室		
学生已有基础	《旅游学导论》、《地方导游基础知识》、《全国导游基础知识》		
教师执教能力要求	对导游人员的概念与规范掌握透彻，能结合行业真实案例引导学生，善于激发学生的职业向往和归属感。		

课程单元 3（校企合作单元）

课程单元名称	导游服务工作规程	课时数	10
学习目标	通过学习，使学生熟练掌握地陪、全陪、领队的服务工作规程及各岗位间的协作关系，熟悉散客服务规范，从而全面认识职业岗位工作，树立正确的职业意识，培养干一行、爱一行的职业情感。		
学习内容	教学反思：该单元是考证与岗位核心技能密集区。以往学生死记硬背流程，对各环节中的细微服务触点掌握不足。25 级优化为“流程图+任务点+服务触点”的教学模式，将每个规程拆解为若干具体任务点，并强调其中的服务触点（关键时刻）。 1. 任务 1 地陪服务规程 (1)-(8) 前期准备至善后工作等八个环节 2. 任务 2 全陪服务规程 (1)-(9) 前期准备至后续工作等九个环节 3. 任务 3 领队服务规程 (1)-(7) 接待准备至善后工作等七个环节 4. 任务 4 景点景区讲解员服务规程 (1)-(3) 服务准备、导游服务、送别服务 5. 任务 5 散客导游服务规范 (1)-(2) 服务类型与服务程序 校企合作： 引入海南逍遥旅游投资集团股份有限公司提供的“环岛 5 日游”标准地接计划单，学生据此模拟完成全流程操作。企业导师在接站、入住、送站等关键环节进行实操演示视频录制，供学生反复观摩学习。（AI 融入） 利用 AI 虚拟仿真系统，让学生模拟旅行社计调软件操作和预订流程。		
教学方法和建议	采用角色扮演法、模拟训练法、任务驱动法。将班级分为若干团队，分别扮演地接社、组团社、酒店、游客等角色，在导游实训室模拟完成一次完整的接待服务链。		
教学条件要求	多媒体网络教室、导游词案例库、景区实地讲解实训场地（呀诺达景区）、录音录像设备（用于学生讲解效果回放与点评）。		

学生已有基础	具备《全国导游基础知识》《导游业务》课程所学的导游基础知识和基本讲解技能，了解海南主要景区的基本情况。
教师执教能力要求	对各类导游服务规程掌握透彻，能对比异同，能有效组织课堂模拟活动，引导学生通过实践掌握规程，激发对本职业的热爱。

课程单元 4（校企合作单元）

课程单元名称	导游带团技能	课时数	8
学习目标	通过学习，掌握导游带团的特点、原则与技巧，理解塑造良好第一印象的重要性，掌握对客心理服务技巧及引导游客审美的方法，增强职业素养与对岗位工作的热爱。		
学习内容	教学反思：24 级学生对“心理服务”理解抽象。25 级将从合作企业收集到的典型游客投诉与表扬信脱敏后作为案例库，引导学生分析其中涉及的心理服务问题。 1. 任务 1 导游员的带团技能 (1)-(4) 带团特点原则、形象塑造、协作共事、注意问题 2. 任务 2 对客心理服务技能 (1)-(3) 提供心理服务的必要性、前提与主要方面 3. 任务 3 旅游者审美行为调节技能 (1)-(4) 传递信息、激发想象、保持良好审美状态、灵活运用观景法 校企合作： 由海口民间旅行社有限公司资深导游分享如何针对“夕阳红”团和亲子团提供差异化的心理服务和审美引导的真实案例。(AI 融入） 引入 AI 情感分析工具的概念，让学生了解如何通过分析游客在网络平台的评价和反馈，预判其心理需求和服务期望。		
教学方法和建议	综合采用案例教学法、小组讨论法、研讨式学习。将企业真实案例脱敏后分发给学生小组进行深度剖析，并提出解决方案，由师生共同点评。		
教学条件要求	多媒体网络教室、导游实训室		
学生已有基础	导游服务工作规程		
教师执教能力要求	心理服务和审美引导知识扎实，能有效组织案例讨论，引导学生深入思考并掌握带团诀窍。		

课程单元 5

课程单元名称	导游讲解技能	课时数	10
学习目标	通过学习，使学生能灵活运用导游语言的基本原则与技巧，掌握 10 种以上常用的讲解方法，并能针对不同类型的景点撰写导游词和进行情景模拟讲解，显著提升讲解能力，增强职业归属感。		
学习内容	教学反思：学生模拟讲解时存在背诵痕迹重、互动性差的通病。25 级教学将引入“三段式”讲解训练法（破冰引人-主线深入-总结升华），并强调非语言沟通的训练。 1. 任务 1 导游员的语言技能 (1)-(3) 语言基本要求、运用原则、交际方式 2. 任务 2 导游员的导游讲解技能 (1)-(4) 讲解原则、不同场合技巧、常用方法及技巧、注意事项 3. 任务 3 运用适当的讲解方法进行模拟讲解 (1)-(3) 常见的 10 种讲解方法、撰写导游词、模拟讲解 校企合作： 实地走访合作企业（如海南逍遥旅游集团）负责讲解的景区或线路，如火山口公园、骑楼老街，进行现场教学。(AI 融入） 教授学生使用 AI 语音写作助手辅助生成多语言、多风格的导游词初稿，并使用“AI 讲解陪练”小程序进行自助式练习，获得即时反馈。		
教学方法和建议	采用项目式学习、情景模拟法。学生以组为单位，选择一个海南本土景区，利用 AI 工具辅助撰写特色导游词，并录制或现场进行模拟讲解，进行小组互评与教师点评。		

教学条件要求	多媒体网络教室、导游实训室、AI 语音训练工具
学生已有基础	《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、导游带团技能
教师执教能力要求	导游讲解理论与实操功底深厚，能熟练运用并指导学生使用 AI 辅助工具，善于点评和提升学生的讲解作品。

课程单元 6

课程单元名称	问题与事故的处理技能	课时数	8
学习目标	通过学习，使学生了解带团中可能出现的各类游客个别要求与突发事故，能够规范采取预防措施并掌握处理的原则与程序，有效提升应变能力和处理问题的水平，增强对岗位工作的责任感和担当。		
学习内容	教学反思：本单元内容多依赖案例，但 24 级教学案例略显陈旧。25 级将结合最新《民法典》《旅游法》及海南自贸港出入境新政，更新案例库，特别是增加免税购物纠纷、自由行期间事故等新型问题的处理案例。 1. 任务 1 旅游者个别要求的处理 (1)-(3) 处理原则，日程、餐饮、住房等个别要求处理 2. 任务 2 常见问题和事故的预防与处理 (1)-(4) 漏接、空接、错接、误机(车、船)事故 3. 任务 3 旅游者丢失物品与走失的预防和处理 (1)-(5) 证件、钱物、行李丢失及旅客走失的处理 校企合作： 由企业导师提供往年真实的旅游投诉调解书（脱敏版），作为高仿真案例，让学生以“旅游纠纷调解员”的身份进行模拟处理。(AI 融入） 利用 AI 驱动的虚拟仿真案例系统，让学生在数字化情景中与虚拟游客进行对话，训练对不同问题的应变处理能力。		
教学方法和建议	采用情境教学法、案例深度剖析法。创设“旅游者财物被盗”“机场漏接”等高仿真情景，让学生在模拟环境中扮演不同角色，实践处理流程。		
教学条件要求	多媒体网络教室、AI 虚拟仿真实训平台、导游实训室		
学生已有基础	导游服务工作规程		
教师执教能力要求	应急处理知识丰富，法律意识强，能结合最新法规和真实案例进行透彻分析，引导学生规范操作，随机应变。		

课程单元 7

课程单元名称	导游服务技能实训	课时数	8
学习目标	通过综合实训，学生能系统梳理并正确回答导游业务基础知识，熟练展示地陪服务全流程，并具备基本的应变处理与才艺展示能力，为参加导游资格考试和顶岗实习做好充分的能力准备。		
学习内容	本次实训完全对接全国导游人员资格考试（口试）模块，依照当年最新考试大纲和评分标准，进行全真模拟训练。 1. 任务 1 导游业务基础知识问答 2. 任务 2 模拟地陪服务程序（含接站、讲解、送站等） 3. 任务 3 应变能力问答及才艺展示 校企合作： 邀请海口民间旅行社面试官或企业导师参与模拟考核，并按照行业标准进行点评与打分。		
教学方法和建议	采用仿真模拟考核法。完全模拟导游资格证面试的全部流程，让学生进行压力测试，并由教师和企业导师共同组成评委团，进行现场点评与指导。		

教学条件要求	多媒体网络教室、AI 模拟面试系统、导游实训室
学生已有基础	本课程全部 7 个单元的知识与技能
教师执教能力要求	熟悉全国导游资格考试（口试）最新标准与流程，能精准找出学生表现的问题并给予建设性指导。

五、课程考核

知识和技能的培养主要在项目实施的过程中积累和训练，因此课程考核方式采用项目考核与期末考核相结合的方式进行，在考核职业能力的同时也考核职业素养。最终考核成绩是课程结束后结合项目考核和期末考核成绩两方面对学生进行综合评价。

（一）项目考核

按照各项目实施技能与知识要求，在完成任务的过程中进行，采用现场操作和答辩相结合的方式。

（二）期末考核

课程结束后进行期末考核，课程最后一周进行笔试考核。

（三）综合成绩

项目考核占 60%，期末考核占 40%。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《导游业务》（全国导游人员资格考试系列教材，中国旅游出版社，要求使用近 3 年内出版的国规教材或最新版）

（二）参考书

《导游业务》（全国导游人员资格考试系列教材，旅游教育出版社，要求使用近 3 年内版次）

《导游实务》（陈巍主编，北京理工大学出版社，要求使用近 3 年内版次）

《导游原理与实务》（鲍文君主编，电子工业出版社，要求使用近 3 年内版次）

（三）其它教学资源

在线平台与资源库： 中国大学 MOOC、智慧树等平台的国家级精品在线课程；学校图书馆的旅游数据库、虚拟仿真实训平台。

行业动态与案例来源： 《中国旅游报》、《旅游学刊》公众号；阳光海南网；携程、途牛、马蜂窝等 OTA 平台的真实游客评价与攻略；合作企业（逍遥旅游集团、海口民间旅行社）提供的运营案例、内训资料及岗位操作手册。

AI 工具与平台： 讯飞听见（语音转文字辅助讲解复盘）、文心一言/通义千问（辅助

导游词创作）、旅游管理虚拟仿真实训软件等。

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 4 月 31 日

教学单位负责人：

xxxxxxxxx2026级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：智慧景区服务与管理　1301141008

（二）课程属性：B类课程

（三）开课学期：第　二　学年，第　二　学期

（四）基准学时：　48　学时，计　3　学分

二、课程定位

《智慧景区服务与管理》是旅游管理专业的一门专业核心课程，严格依据国家专业教学标准构建，深度对接旅游服务与管理专业群，紧密结合海南自贸港旅游产业发展特色，形成知识-政策-产业精准绑定的课程架构，充分体现职业教育服务区域产业发展的核心特色。

本课程承担价值塑造—知识传授—能力培养三位一体使命，聚焦景区基层服务、中层管理、讲解策划、安全保障等岗位核心能力，为智慧旅游景区接待服务岗、解说导览岗、营销策划岗、安全管理岗等岗位输送适配人才。课程构建岗课赛证一体化培养模式，将导游资格证、景区运营管理相关1+X证书标准融入课程内容，强化学生实践能力和职业竞争力。

本课程的前导课程有：《旅游学导论》《全国导游基础知识》等。后续课程有：《智慧旅游线路定制》等。

三、课程目标

（一）能力目标

1. 初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理实操工作。
2. 能够胜任大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际岗位工作。
3. 具备规范的景区讲解、合理的策划规划能力。
4. 具备景区安全维护、环境布置、应急处置等实操能力。
5. 能够熟练操作景区智能服务工具，实现AI技术与服务管理工作的协同应用。

（二）知识目标

1. 掌握旅游景区中基层服务与管理业务的基本概念和核心原理。
2. 了解旅游景区中基层服务与管理活动的具体内容，掌握其基本支持理论。
3. 熟练掌握景区服务各关键环节的基本流程和操作规范。
4. 了解景区经营管理的行业现状、发展趋势及存在的主要问题。

5. 掌握景区管理的基本方法、策略和核心内容。

6. 了解 AI 技术在景区各业务场景中的应用原理和操作要点。

（三）素质目标

1. 树立细心、周密、热情的服务意识和以游客为中心的职业理念。

2. 培养团结、协作、宽容的团队合作意识和沟通协调能力。

3. 强化灵活、克制、诚信的职业意识和职业道德素养。

4. 增强文化自信、道路自信和制度自信，树立正确的价值观和职业观。

5. 培养可持续发展理念和生态环境保护意识。

四、课程设计

(一)设计思路

本课程打破以景区管理与服务知识传授为主要特征的传统学科课程模式，以社会主义核心价值观为核心教育指向，结合以就业为导向，工学结合的职业教育培养理念，从景区服务与管理的实际工作需求出发，突出技能训练，理论知识选取紧紧围绕工作任务完成的需要。

课程深度融入课程思政元素，通过景区发展案例、文化传承实践等，强化学生的文化自信和职业担当；深化校企合作，与呀诺达景区、海南热带野生动植物园等企业共同开发课程内容，30%以上课时量涉及校企合作项目，引入企业真实工作场景和岗位标准；全面融入 AI 技术应用，针对 24 级课程未系统覆盖智能技术的不足，新增智能票务、AI 导览、智能营销等数字化内容，实现技术与教学的深度融合。

教学过程中，通过校内实训基地建设、企业现场实践等多种途径，采取项目式学习、角色扮演、案例分析等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。以立德树人为根本任务，结合景区现实案例分析，以小组为学习单位完成实践项目，汇总学习成果、总结经验教训，培养学生分析问题和解决问题的能力。

课程实施过程中，建立教学反思诊改机制，根据行业技术发展、学生反馈、教学效果等持续更新教学内容、方法和资源。例如，每学期根据景区智能技术应用更新情况调整 AI 相关实训内容，根据学生实操反馈优化实训项目难度，根据行业政策变化补充相关管理要求。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	景区认知	通过本项目学习，了解旅游景区的构成要素及基本特征，掌握旅游景区的发展变化及生命周期。 任务：班级分组，每组同学选择 2-3 家智慧景区（如故宫数字景区、呀诺达智能景区）进行调查，利用数据分析工具整理其 AI 应用案例，收集相关数据和图片进行汇报。	8
2	旅游景区入门接待服务与管理	通过该项目学习，培养学生掌握基本的景区入门接待相关的技能。 任务：教师给出景区智能服务接待案例，学生进行角色扮演（如 AI 导览辅助员、智能票务操作员），模拟旅游景区游客接待及投诉的智能处理流程，要求学生	8

		掌握游客接待技巧与 AI 工具协同应用能力。	
3	旅游景区解说服务	通过该项目学习，以导游证资格口试要求为标准，培养学生掌握基本的导游语言表达方法与技巧。 任务：学生选择 1 家景区为其撰写能够体现最佳欣赏角度的讲解词，并进行汇报，要求学生会撰写解说词及掌握讲解技巧。	6
4	旅游景区营销服务	通过本项目的学习，培养学生对旅游资源类产品的创意能力、市场推广能力、广告文案撰写能力、纪念门票设计能力。 任务：学生分组，每组选择一种特色旅游商品向国外游客进行推荐，并进行情景模拟，要求学生掌握对客销售技巧。	4
5	旅游景区商业服务与管理	通过学习使学生熟练掌握旅游景区商业服务的技巧，同时了解 AI 技术在景区商业服务中的应用（如智能导购系统、游客消费行为分析工具）	8
6	旅游景区环境与资源管理	通过实施该项目可以使学生掌握旅游景区环境与资源管理的各项操作技能。 任务：以海南某一景区为例，制定景区可持续发展的措施。	6
7	旅游景区安全服务与管理	通过本项目的学习，强化学生安全应变能力与安全维护常识训练 任务：以景区发生儿童走失事故为例，分角色扮演景区如何进行应对，要求学生掌握处理景区突发事故应急对策。	8

（三）课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	景区认知	课时数	8
学习目标	让学生了解旅游景区的基本概念，能理解旅游景区的构成要素，能简述旅游景区的发展简史，树立对旅游景区工作的正确态度。同时了解 AI 技术在景区发展中的应用历程与趋势，具备初步的智能景区认知能力。增强学生文化自信和道路自信。		
学习内容	本单元需根据智慧景区行业发展动态每学期更新 AI 应用案例，结合海南自贸港景区发展政策调整相关内容。针对学生对景区发展趋势理解不深的问题，通过增加本地景区实地调研、行业专家讲座等方式解决。 1. 任务 1 区基本概念 （1）景区的定义 （2）景区的分类 （3）景区的特征 2. 任务 2 景区发展概述（重点融入 AI 技术对景区业态的影响，如智能景区等） （1）景区发展简史 （2）我国景区发展现状 （3）景区发展趋势 3. 任务 3 景区产品认知 （1）景区发展简史 （2）景区产品的定价 （3）景区产品的创新（结合 AI 技术，如定制化智能旅游产品、AI 辅助的景区产品设计）		
教学方法和建议	采用项目式学习法、案例分析法、小组讨论法。组织学生分组完成智慧景区调研项目，通过线上搜集资料、线下讨论分析、成果汇报展示等环节，培养学生的调研分析能力和团队协作能力；引入故宫数字景区、呀诺达智能景区等典型案例进行深度剖析，结合海南本地景区发展实例，增强教学的针对性和实用性。		
教学条件要求	多媒体网络教室、智慧景区案例库、数据分析工具软件、海南本地景区相关视频及图文资料。		
学生已有基础	具备《旅游学导论》《全国导游基础知识》等前导课程所学的旅游基本概念和行业认知。		
教师执教能力要求	熟悉景区经营与管理行业动态，掌握 AI 技术在景区应用的基本原理；具备项目式教学组织能力和案例分析指导能力；了解海南自贸港旅游产业发展政策和本地景区特色。		

课程单元 2（校企合作单元）

课程单元名称	旅游景区入门接待服务与管理	课时数	8

学习目标	学生能叙述景区接待服务的环节；能处理景区游客投诉。掌握景区售票工作流程、验票服务标准、入口导入方法；掌握旅游景区游客投诉处理程序和方法。同时能操作智能接待工具（如 AI 票务系统、智能投诉处理平台），树立正确的职业道德。
学习内容	本单元内容需根据合作企业（呀诺达景区）智能接待系统的更新情况及时调整实操内容，根据学生角色扮演过程中暴露的问题优化实训指导方案。针对学生智能工具操作不熟练的问题，增加企业导师现场实操指导课时。 1. 任务 1 票务服务 （1）订票服务（含智能订票系统操作） （2）售票服务 （3）验票服务（含人脸识别验票、二维码验票等智能方式） 2. 任务 2 综合服务 （1）排队服务 （2）咨询服务 （3）投诉服务 本单元课程内容是与呀诺达景区共同开发形成，融入景区真实智能接待场景（如呀诺达 AI 票务系统操作）。。呀诺达景区作为学生实训实践基地，供学生现场实践使用，景区管理人员现场指导。
教学方法和建议	采用角色扮演法、理实一体化教学法、企业现场教学法。在学校多媒体教室完成理论知识讲授和基础技能训练后，组织学生到呀诺达景区实训基地进行现场实践，由学校教师和企业导师共同指导；通过模拟真实接待场景进行角色扮演，让学生熟悉接待流程和服务规范，提升应急处理能力；引入景区真实投诉案例进行分析讨论，强化学生的服务意识和问题解决能力。
教学条件要求	多媒体网络教室、景区智能接待模拟实训设备、呀诺达景区实训基地、企业导师资源。
学生已有基础	具备《导游业务》课程所学的接待服务基本技能和沟通技巧，了解旅游景区基本运作模式。
教师执教能力要求	熟悉景区入门接待服务的全流程和操作规范，掌握智能票务系统、智能投诉处理平台等工具的操作方法；具备丰富的实践教学指导经验和校企合作教学组织能力；与合作企业保持密切沟通，及时了解企业岗位需求和技术更新情况。

课程单元 3（校企合作单元）

课程单元名称	旅游景区解说服务	课时数	6
学习目标	学生能理解掌握景区解说服务的主要形式；叙述景区解说服务的特点；能进行景区解说服务；能进行景区导游词创作。增强文化自信。		
学习内容	本单元需根据导游资格证考试标准的变化调整讲解技能训练要求，结合合作企业（呀诺达景区）的解说服务规范更新实训内容。针对学生导游词创作缺乏特色、讲解技巧不足的问题，增加优秀导游词案例赏析和一对一讲解指导环节。 1. 任务 1 景区解说服务认知 （1）景区解说服务概述 （2）景区解说服务管理 2. 任务 2 景区解说服务形式 （1）向导式解说服务 （2）自导式解说服务 （3）游览线引导服务 3. 任务 3 景区解说服务技能 （1）语言表达技能 （2）导游讲解技能 （3）心理服务技能 （4）审美引导技能 本单元课程内容是与呀诺达景区共同开发形成。呀诺达景区作为学生实训实践基地，供学生现场实践使用，景区管理人员现场指导。		
教学方法和建议	采用案例教学法、示范教学法、实践训练法、成果展示法。邀请呀诺达景区优秀导游进行现场示范讲解，分享实战经验；组织学生分组撰写导游词并进行现场讲解实训，开展小组互评、教师点评、企业导师指导相结合的评价活动；选取海南特色景区景点进行实地讲解练习，提升学生的实践应用能力。		

教学条件要求	多媒体网络教室、导游词案例库、景区实地讲解实训场地（呀诺达景区）、录音录像设备（用于学生讲解效果回放与点评）。
学生已有基础	具备《全国导游基础知识》《导游业务》课程所学的导游基础知识和基本讲解技能，了解海南主要景区的基本情况。
教师执教能力要求	具备扎实的导游讲解理论知识和丰富的现场讲解经验，熟悉导游资格证考试相关要求；掌握案例教学和实践指导的有效方法；与合作企业导游团队保持良好合作，能协同开展实践教学。

课程单元 4（校企合作单元）

课程单元名称	旅游景区营销服务	课时数	4
学习目标	学生能够进行景区节事活动营销策划；能进行景区品牌的塑造、传播、延伸和维护。具备旅游商品创意设计和市场推广能力；增强文化自信。		
学习内容	本单元需根据旅游市场消费趋势的变化更新营销案例和实训项目，结合合作企业的营销活动计划调整教学内容。针对学生营销策划缺乏创新性、对客销售技巧不足的问题，引入行业最新营销案例进行分析，增加模拟销售实战训练次数。 1. 任务 1 景区营销准备 （1）景区市场调查与预测 （2）景区目标市场细分与选择 （3）景区市场定位 2. 任务 2 景区产品策划 （1）景区产品策划的原则 （2）景区产品策划的方法 （3）景区产品的生命周期 3. 任务 3 景区营销组合 （1）景区产品营销 （2）景区营销基本策略 （3）景区品牌经营与整合营销 （4）景区节庆营销 本单元课程内容是与呀诺达景区共同开发形成。呀诺达景区作为学生实训实践基地，供学生现场实践使用，景区管理人员现场指导。		
教学方法和建议	采用项目式学习法、情景模拟法、案例研讨法。组织学生分组完成旅游商品推广方案设计项目，通过市场调研、方案策划、情景模拟销售、成果汇报等环节，培养学生的营销策划能力和沟通表达能力；引入呀诺达景区实际营销案例进行深度剖析，邀请企业营销负责人开展专题讲座，分享景区营销实战经验；利用新媒体平台进行模拟营销推广，提升学生的数字化营销能力。		
教学条件要求	多媒体网络教室、营销案例库、情景模拟销售场地、新媒体营销实训平台、合作企业营销资料。		
学生已有基础	具备《旅游市场营销》前导课程相关的营销基本概念和理论知识，了解旅游景区产品的基本类型和特点。		
教师执教能力要求	熟悉旅游市场营销理论和实践操作，掌握景区营销策划的方法和技巧；具备项目式教学组织能力和情景模拟指导能力；了解海南旅游市场动态和合作企业营销需求。		

课程单元 5

课程单元名称	旅游景区商业服务与管理	课时数	8
学习目标	学生能理解景区餐饮服务与管理的任务；能进行景区旅游产品的分类；能分析景区购物行为的特点；能进行景区交通服务。同时了解 AI 技术在景区商业服务中的应用（如智能导购、AI 餐饮推荐系统），具备智能商业服务意识。增强制度自信。		
学习内容	本单元需根据景区商业服务智能化发展趋势更新 AI 技术应用内容，结合学生实操反馈调整实训项目难度。针对学生对游客消费行为分析不深入的问题，增加消费者行为学相关理论补充和案例分析环节。 1. 任务 1 景区娱乐服务 （1）景区娱乐项目概述		

	（2）景区娱乐服务程序（含AI娱乐项目推荐系统应用） 2.任务2 景区购物服务（含智能导购系统操作） （1）景区商品概况 （2）游客购物动机与心理 （3）景区购物服务与技巧 3.任务3 景区餐饮服务 （1）景区餐饮服务要求与特点 （2）景区餐饮服务突发情况处理 4.任务4 景区住宿服务（含智能住宿预订系统、AI客房服务应用）
教学方法和建议	采用理实一体化教学法、案例分析法、模拟操作法。利用景区商业服务模拟实训平台，让学生进行智能导购系统、AI餐饮推荐系统等操作训练；选取景区商业服务典型案例（如成功的特色餐饮经营案例、购物服务投诉案例）进行分析讨论，总结经验教训；组织学生分组模拟景区商业服务场景，开展全方位的服务实训，提升学生的综合服务能力。
教学条件要求	多媒体网络教室、景区商业服务模拟实训平台、智能导购系统、AI餐饮推荐系统实训软件、海南特色旅游商品样品。
学生已有基础	具备《旅游学导论》《导游业务》等课程所学的服务基本技能和旅游行业认知，了解基本的消费者心理知识。
教师执教能力要求	熟悉景区商业服务各环节的操作规范和管理要求，掌握AI技术在商业服务中的应用原理和操作方法；具备丰富的实践教学指导经验和案例分析能力；了解海南特色旅游商品、餐饮、住宿行业的发展动态。

课程单元名称	旅游景区环境与资源管理	课时数	6
学习目标	学生能采取措施进行旅游景区环境保护；能采取景区环境卫生的有效措施；能进行景区环境与资源管理。增强中国社会主义道路自信。		
学习内容	本单元需根据国家生态环境保护政策和景区环境管理标准的变化更新教学内容，结合海南本地景区环境与资源管理实际案例调整实训项目。针对学生环境管理措施制定缺乏可行性的问题，增加实地调研和专家指导环节。 1.任务1 景区环境管理的内容 （1）景区环境容量管理 （2）景区垃圾问题与处理 （3）景区厕所管理 2.任务2 景区游客管理 （1）景区游客行为特征 （2）景区游客行为引导 （3）景区游客行为管理		
教学方法和建议	项目式学习法、实地调研法。选取海南亚龙湾热带天堂森林公园、呀诺达雨林文化旅游区等本地景区的环境与资源管理案例进行深度剖析，组织学生实地调研景区环境现状；以小组为单位完成景区可持续发展措施制定项目，培养学生的调研分析能力和方案设计能力；邀请环保专家或景区环境管理负责人开展专题讲座，提升学生的专业认知。		
教学条件要求	多媒体网络教室、景区环境与资源管理案例库、海南本地景区实地调研场地、环保监测相关资料和工具。		
学生已有基础	具备《旅游学导论》等前导课程所学的旅游资源相关知识，了解基本的生态环境保护常识。		
教师执教能力要求	熟悉景区环境与资源管理的相关政策法规和专业知识，掌握环境管理的方法和技巧；具备案例教学、项目指导和实地调研组织能力；了解海南生态环境保护政策和本地景区环境与资源管理现状。		

课程单元6

课程单元名称	旅游景区环境与资源管理	课时数	6

学习目标	学生能采取措施进行旅游景区环境保护；能采取景区环境卫生的有效措施；能进行景区环境与资源管理。增强中国社会主义道路自信。
学习内容	本单元需根据国家生态环境保护政策和景区环境管理标准的变化更新教学内容，结合海南本地景区环境与资源管理实际案例调整实训项目。针对学生环境管理措施制定缺乏可行性的问题，增加实地调研和专家指导环节。 1. 任务 1 景区环境管理的内容 （1）景区环境容量管理 （2）景区垃圾问题与处理 （3）景区厕所管理 2. 任务 2 景区游客管理 （1）景区游客行为特征 （2）景区游客行为引导 （3）景区游客行为管理
教学方法和建议	项目式学习法、实地调研法。选取海南亚龙湾热带天堂森林公园、呀诺达雨林文化旅游区等本地景区的环境与资源管理案例进行深度剖析，组织学生实地调研景区环境现状；以小组为单位完成景区可持续发展措施制定项目，培养学生的调研分析能力和方案设计能力；邀请环保专家或景区环境管理负责人开展专题讲座，提升学生的专业认知。
教学条件要求	多媒体网络教室、景区环境与资源管理案例库、海南本地景区实地调研场地、环保监测相关资料和工具。
学生已有基础	具备《旅游学导论》等前导课程所学的旅游资源相关知识，了解基本的生态环境保护常识。
教师执教能力要求	熟悉景区环境与资源管理的相关政策法规和专业知识，掌握环境管理的方法和技巧；具备案例教学、项目指导和实地调研组织能力；了解海南生态环境保护政策和本地景区环境与资源管理现状。

课程单元 7

课程单元名称	旅游景区安全服务与管理	课时数	8
学习目标	学生掌握处理景区安全事故方法；能对游客行为的安全进行管理；能进行景区安全事故应急管理。增强制度自信。		
学习内容	本单元需根据景区安全管理相关法规标准的更新和行业内安全事故案例的变化调整教学内容，结合学生应急处置模拟训练情况优化实训方案。针对学生应急反应能力不足、预案制定不规范的问题，增加应急演练次数和预案点评指导环节。 1. 任务 1 景区安全管理概述 （1）景区安全管理基本概念 （2）景区安全事故分类 （3）加强景区安全对策 2. 任务 2 景区设施设备的安全管理 （1）景区设施设备安全基础工作 （2）景区游艇设施设备安全管理 （3）景区索道及游乐设施设备安全管理 （4）景区漂流安全管理 3. 任务 3 景区常见安全事故的处理与预防 （1）景区火灾事故处理 （2）景区盗窃事故处理 （3）景区人员伤亡处理 （4）景区旅游活动安全提示		
教学方法和建议	情景模拟法、应急演练法。选取景区典型安全事故案例（如踩踏事故、火灾事故、设施设备故障事故）进行深度剖析，总结事故原因和处理经验；组织学生分组进行安全事故应急处置情景模拟，如儿童走失搜救、火灾逃生疏散、游客受伤救治等，提升学生的应急反应能力和协同配合能力；开展景区安全应急预案制定实训，邀请景区安全管理专家进行点评指导；模拟景区安全事故场景，增强实训的真实性和代入感。		
教学条件要求	多媒体网络教室、安全事故案例库、情景模拟实训场地、应急救援器材。		

学生已有基础	具备《旅游政策与法规》中相关安全管理法规知识，了解基本的安全防护常识。
教师执教能力要求	熟悉景区安全管理相关政策法规和专业知识,掌握安全事故处理流程和应急救援技巧；具备案例分析、情景模拟指导和应急演练组织能力；了解景区安全管理行业动态和最新安全防护技术。

五、课程考核

知识和技能的培养主要在项目实施的过程中积累和训练,因此课程考核方式采用项目考核与期末考核相结合的方式进行，在考核职业能力的同时也考核职业素养。最终考核成绩是课程结束后结合项目考核和期末考核成绩两方面对学生进行综合评价。

（一）项目考核

按照各项目实施技能与知识要求，在完成任务的过程中进行，采用现场操作和答辩相结合的方式。

（二）期末考核

课程结束后进行期末考核，课程最后一周进行笔试考核。

（三）综合成绩

项目考核占 60%，期末考核占 40%。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《旅游景区服务与管理》，周丽君主编，东北师范大学出版社 2024 年版（3 年内国规教材）。

（二）参考书

《智慧景区建设与运营管理》，李庆雷等主编，中国旅游出版社，2022 年版。

《旅游景区安全管理实务》，张凌云主编，中国旅游出版社，2024 年版。

（三）其它教学资源

在线课程平台资源：中国大学 MOOC《旅游景区管理》《智慧旅游》等相关课程；国家职业教育智慧教育平台景区服务与管理相关教学资源。

行业报告与网站：中国旅游报官网、国家文旅部官网、海南省旅游和文化广电体育厅官网发布的行业政策、统计数据和研究报告；迈点网、劲旅网等旅游行业媒体发布的景区发展动态和案例分析。

校企合作资源：呀诺达景区实训基地、景区真实工作场景视频、智能服务系统操作手册、企业导师专题讲座视频等。

校内资源：学校图书馆馆藏旅游类书籍和期刊、电子阅览室数据库、景区服务实训中心等。

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 3 月 31 日

教学单位负责人：

xxxxxxxx2026级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：旅行社计调与外联 1301141002

（二）课程属性：B类课程

（三）开课学期：第__二__学年，第__一__学期

（四）基准学时：__48__学时，计__3__学分

二、课程定位

《旅行社计调与外联》是旅游管理专业的一门专业核心课程，是学生从事计调、外联岗位工作应掌握的必修课程，集知识性、技能性为一体。其功能是使学生掌握计调、外联工作的操作流程和操作规范，以及计调、外联工作的管理技能，具备从事旅行社计调、外联工作所需的职业能力。本门课的前导课程是《旅游学导论》《导游业务》《旅游政策与法规》等，后续课程是《旅游电子商务》《旅游市场营销》等。

旅行社的计调是进行旅游实际操作的专业人员，其岗位是整个旅行社业务运转的核心部份。从分工看，计调岗位可以分为组团型计调、接待型计调、专线型计调、散客型计调，主要负责新线路的开拓、食宿谈判、行程安排、成本核算等经营管理工作，旅行社开辟一条线路、带一个团能否赚钱、盈利多少，全靠计调人员进行掌控和核算，因而算得上是旅行社的中枢。基于计调人员的工作性质牵涉到旅行社多个部门的运作，因此，不论旅游淡旺季，计调岗位都是不可或缺的。尤其到了旅游高峰期，旅行社推出多条线路，需要更多的计调人员进行线路统筹，往往此时计调岗位人手不足的现象更为突出。

本课程使学生熟悉计调、外联工作相关的知识，掌握岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调、外联业务，并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事计调、外联工作的职业素养。

三、课程目标

本课程教学目标为：能够精准定位游客需求，充分挖掘市场潜力，具备传统文化旅游产品创新转化能力，胜任旅游产品个性化和体验性开发设计，培养学生对旅游产品创意开发的创新创业意识；在可持续学习与创新过程中培养独立思考、 自主学习和与人合作探究的团队协作精神；引导学生树立遵法守纪、诚实守信、严谨负责的职业道德准则和行业规范， 具有正确的旅游从业价值观； 适应旅游新业态和新技术发展要求，应用创新思维方法，深度

挖掘传统文化魅力，为海南自由贸易港建设培养旅游人才。

通过学习使学生熟悉计调、外联工作相关的知识，掌握计调、外联岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调、外联业务。并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事计调、外联工作的职业素养，在此基础上形成以下职业能力：

（一）能力目标

1.能进行国内组团计调的操作；

2.能进行国内接团计调的操作；

3.能进行出入境计调的操作；

4.能进行相关旅游服务的采购工作；

5.能进行计调业务软件的运用；

6.能对计调部门进行管理；

7.具备与客人进行谈判的能力；

8.较强的文挡处理知识，其中包括电脑办公自动化软件和简单的图形处理软件。

（二）知识目标

1.熟悉各项旅游法规，包括《旅行社条例》《导游人员管理条例》以及合同方面的法规以及酒店管理、车辆运输、航空法规等相关行业的法律法规；

2.必须了解各条线路的价格，成本，特点以及可以影响这些因素的原因，还有各条线路的变化和趋势；

3.了解旅游与经济走势的关系，能关注当前的经济形势；

4.了解现如今旅游者旅游动机的改变并能预测将来旅游者的旅游消费需求趋势；

5.熟悉中国一些著名的旅游景点、景区和海南导游基础知识，熟悉交通知识；

6.了解消费者的消费服务心理；

7.熟悉现代交际礼仪、电话销售礼仪、门市销售礼仪；

8.掌握一定的人力资源管理知识。

（三）素质目标

1.具备良好的思想道德素质。坚持四项基本原则，树立科学的世界观和人生观；具备良好的职业素养和诚信意识；爱岗敬业，具有良好的职业道德意识和服务意识。具备良好的文化素质，掌握必备的基础知识、专业基础知识和专业知识。

2.具备良好的业务素质。熟练掌握旅行社一线业务人员的操作技能及处理突发事件的能力。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程的设计思路以全员、全程、全方位育人为指导思想，整合优质教学资源，从教学目标、教学内容、教学方法三方面来有效落实课程思政改革建设，发挥专业课程在德育教育中的渗透作用，真正实现立德树人的目标。本课程针对每个章节制定了明确的思政教育目标，充分挖掘思想政治教育元素，比如将海南红色文化、乡村振兴、资源保护传承、文化自信、中华优秀传统文化等思政元素，进行多维度的挖掘和融合。本课程以旅行社计调、外联工作模块和职业能力分析为依据确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体任务发展职业能力，主要学习任务包括：计调、外联工作认知、国内组团计调操作流程、国内接待计调操作流程、出入境计调操作流程、计调采购工作流程、计调业务软件应用、计调部门管理、计调工作综合实践等模块。课程内容的选取紧紧围绕完成工作模块和工作任务的需要循序渐进，以满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合旅行社计调工作岗位从业人员职业素养的相关要求。

教学过程中，利用校内外实训，工学结合等多种途径，采用案例分析、情景模拟、实境操作等活动形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，注重培养学生从事计调工作所需的职业素养和职业能力。一方面重视校内工学结合环境的建设，努力营造开放性的教学实践环境，另一方面，与海南远通国际旅行社、海南省中国国际旅行社、海王国际旅行社等多家旅行社建立了密切的联系。通过工学结合，使学生进一步理解和掌握了相关的知识，提高了学生的技能，培养了职业素养，更好地适应了企业的需求。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	计调、外联工作认知	认识计调、外联工作	6
2	外联部市场分析	设计大学生旅游市场调查问卷，撰写市场分析报告	4
3	旅行社产品设计	设计红色旅游线路、蜜月旅游线路，召开旅游线路产品展示会	10
4	外联业务洽谈、营销	针对不同客人，模拟营销洽谈、撰写旅游产品营销方案	6
5	计调采购工作	建立采购协作网络，进行采购，采购业务管理	6
6	国内组团计调操作流程	设计产品和制定行程，给客人报价，组织发团	4
7	国内接待计调操作流程	根据旅游案例，组织接团	4
8	出入境计调操作流程	根据旅游案例，进行出、入境计调操作	4
9	计调业务软件应用	AI 高效办公、旅行社计调操作系统	4

（三）课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	计调、外联工作认知	课时数	6
学习目标	通过学习，让学生了解什么是计调、外联工作，知道计调部、外联部的机构设置，熟悉计调、外联的岗位职责、要求，了解计调、外联人员应具备的素质。能根据旅行社的特点，为旅行社拟出计调、外联岗位职责；能为旅行社拟出计调、		

	外联人员的招聘启事。思政目标：通过对计调外联职责的学习，树立良好的职业道德
学习内容	教学反思诊改：每学期结束后，根据学生反馈和行业变化，更新案例库，确保教学内容的前沿性和实用性。同时，加强对计调、外联岗位职责和素质要求的讲解，帮助学生更好地理解并应用在实际工作中。 1.任务 1 计调与外联业务的产生和发展 2.任务 2 旅行社计调业务概述 （1）旅行社计调业务的定义 （2）旅行社计调业务的特点 （3）计调部门的设置 （4）旅行社计调业务的作用 （5）计调的岗位职责 （6）计调人员的素质要求 3.任务 3 旅行社外联业务概述 （1）外联业务的基本内容 （2）外联岗位职责
教学方法和建议	通过 PPT 讲解基本概念，结合行业案例进行互动讨论。学生分组扮演计调、外联人员，模拟日常工作场景。每学期末收集学生反馈，根据行业变化更新案例库
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 2

课程单元名称	外联部的市场分析	课时数	4
学习目标	掌握旅行社市场细分的概念、作用、原则、方法、程序，熟悉旅行社目标市场的选择、旅行社市场定位的策略。会设计市场调查问卷，撰写调查报告。思政目标：应用旅游市场调研基本方法和步骤，深度挖掘以红色旅游为主题的产品，强化爱国主义教育，学习革命斗争精神，培育新的时代精神		
学习内容	教学反思诊改：根据学生设计调查问卷的实际情况，调整教学内容和难度，确保学生能够掌握市场细分、目标市场选择和市场定位的方法。同时，加强对红色旅游产品的挖掘和设计，强化学生的爱国主义教育。 1.任务 1 旅行社的市场细分 （1）市场细分的概念 （2）旅行社市场细分 （3）旅行社市场细分的作用 （4）旅行社市场细分的原则 （5）旅行社市场细分的方法、标准 2.任务 2 旅行社目标市场的选择 （1）目标市场的含义 （2）旅行社目标市场选择的原则 （3）旅行社目标市场选择的模式 （4）旅行社目标市场的营销策略 3.任务 3 旅行社市场定位 （1）市场定位 （2）旅行社市场定位的含义 （3）旅行社市场定位的作用 （4）旅行社市场定位的方法 （5）旅行社市场定位的重点 （6）旅行社市场定位的步骤 （7）旅行社市场定位的策略 4.任务 4 设计调查问卷		

	（1）如何设计调查问卷 （2）分析借鉴百度问卷调查 （3）利用网络进行问卷调查 （4）撰写调查报告
教学方法和建议	采用任务驱动教学法，设计具体的市场调研任务，要求学生分组完成问卷设计、数据收集与分析、报告撰写等全过程。模拟旅行社市场部会议，学生扮演不同角色，就市场细分、目标市场选择、市场定位等议题进行辩论与决策。教授学生使用在线问卷工具问卷星，进行市场调研，提高实践操作能力
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 3 （校企合作单元）

课程单元名称	旅游产品设计	课时数	10
学习目标	熟悉产品设计的流程和原则，会设计旅游线路，并核算成本，进行报价，培养学生创新意识。课程思政目标：以红色旅游资源为融入点，让学生设计红色旅游线路，引导学生对中国的优秀传统文化和革命历史有深入了解，强化爱国主义教育，学习革命斗争精神，构建爱党爱国的理想信念，增强文化自信		
学习内容	教学反思诊改：根据学生实操反馈调整实训项目难度，确保项目既具挑战性又可实现。邀请行业专家对设计的线路作品进行评审，提出改进建议。 1. 任务 1 外联旅游线路设计的原则 （1）旅游线路设计 （2）旅游线路的类型 （3）外联旅游线路设计的原则 2. 任务 2 旅游线路设计实务 （1）外联旅游线路设计流程 （2）外联旅游线路设计实务及分析 3. 任务 3 旅游线路成本核算 （1）旅游线路成本核算方法 （2）旅游线路对外报价 4. 任务 4 旅行社产品策划方案 （1）产品策划方案的形成 （2）试产与试销 （3）投放市场 （4）产品的评价与筛选 5. 任务 5 召开旅游产品展示会 学生上台展示所设计的红色旅游线路，讲解线路特色、红色景点，在课程中传承红色基因，通过这样的方式激发学生去主动搜集资料，发现问题，解决问题的能力，进一步激发学生的爱国热情 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。海南远通国际旅行社是学生实训实践基地，学生设计的线路，比如红色旅游线路、蜜月旅游线路、琼海二日游等，将通过海南远通国际旅行社推向市场，接受市场检验，为旅行社招揽来客人		
教学方法和建议	采用项目式学习，学生分组设计旅游线路，从市场调研到成本核算全程参与。结合案例深度剖析，分析成功与失败的旅游产品设计案例，提炼经验教训。进行小组方案设计与路演，各小组展示设计成果，接受师生点评		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解		

教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 4 （校企合作单元）

课程单元名称	外联业务洽谈、营销	课时数	6
学习目标	掌握外联业务洽谈技巧，掌握业务洽谈工作程序，会与不同客户沟通并推荐旅游产品，达到销售的目的。思政目标：通过教育学生在营销过程中与顾客要保持诚实友善的工作态度、爱岗敬业的奉献精神。本单元所涉及的思政元素，包括以顾客为中心的核心价值观，以及公平交易、诚信经营的营销价值观等。在此基础上，提高学生的职业道德、心理素质和技能素质，通过在课堂上引入思维创新训练活动，为学生创新创业能力的提高奠定基础		
学习内容	教学反思诊改：根据学生在业务洽谈和营销过程中的实际表现，调整教学内容和难度，加强对学生沟通技巧和营销策略的培训。同时，引入更多实际案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识 1. 任务 1 外联业务洽谈准备 （1）形象准备 （2）语言准备 （3）知识准备 （4）相关业务资料准备 （5）心理准备 2. 任务 2　外联业务洽谈工作程序 （1）寻找客户 （2）访问客户 （3）业务洽谈 （4）达成交易 3. 任务 3 外联函电处理 （1）外联函电方式及类型 （2）外联函电处理要求 （3）外联函电处理办法 （4）外联函电管理 4. 任务 4 外联客户关系管理 （1）正确合理地选择客户 （2）建立客户档案 （3）客户关系的维持与巩固 （4）适时评估和调整客户 （5）加强售后服务 （6）认真对待客户投诉 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。在教学中以海南远通国际旅行社真实的旅游业务为例，让学生掌握旅行社询价函、报价函的撰写		
教学方法和建议	采用情景模拟销售，设置不同客户类型，比如老年团、亲子团、商务团的模拟销售场景，学生分组进行业务洽谈，教师观察并记录表现，课后进行反馈。加强函电写作训练，通过大量实际案例，教授学生撰写旅行社询价函、报价函等商务函电，并进行互评与教师点评		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解		
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 5

课程单元名称	计调采购工作	课时数	6

学习目标	熟悉旅行社的协作关系网络；熟悉采购合同的基本写法；熟悉计调采购工作流程；掌握采购业务管理的内容。能按照工作流程对旅游相关产品进行采购
学习内容	教学反思诊改：根据学生在计调采购工作中的实际表现，调整教 学内容和难度，加强对学生采购流程和业务管理能力的培训。同时，引入更多实际采购案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识 1. 任务旅游服务项目与协作网络的建立 （1）计调旅游服务采购的含义 （2）计调采购的任务 （3）旅游服务项目采购 （4）协作网络的建立 2. 任务 2 旅行社计调采购流程 （1）计调部门对交通服务的采购 （2）计调部门对住宿服务的采购 （3）计调部门对餐饮服务的采购 （4）计调部门对参观游览项目的采购 （5）计调部门对文娱项目的采购 （6）计调部门对购物服务的采购 （7）计调部门对旅游保险业务的处理 （8）计调部门对相关旅行社委托服务的处理 3. 任务 3 旅行社计调采购业务管理 （1）建立多层次多渠道的采购协作网络 （2）正确处理保证供应与降低采购成本的关系 （3）正确处理集中采购与分散采购的关系 （4）正确处理增订与退订的关系 （5）注意计划变更时的采购调整 （6）加强采购合同的管理
教学方法和建议	学生分组模拟构建旅行社协作关系网络，包括交通、住宿、餐饮等供应商的选择与合作谈判。提供采购合同模板，学生根据模拟采购项目撰写合同，教师审核并提出修改意见。学生分组扮演计调部、供应商等角色，模拟采购流程，包括询价、比价、签订合同等环节。选取实际采购管理中的成功与失败案例，组织学生分析讨论
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 6 （校企合作单元）

课程单元名称	国内组团计调操作流程	课时数	4
学习目标	能根据实际情况，设计产品并报价；能撰写旅游预报计划，变更通知，正式计划等相关文本；按照工作流程组织发团业务。思政目标：在规范化操作的基础上，提升个性化服务的水平，树立不断创新的服务意识，培养学生良好的职业技能		
学习内容	教学反思诊改：根据学生在发团业务中的实际表现，调整教学内容和难度，加强对学生发团工作流程和个性化服务能力的培训。同时，引入更多实际发团案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识。 任务 1 发团业务案例分析 任务 2 发团工作流程 （1）向地接社预报旅游计划 （2）发出正式计划 （3）委派全陪 （4）再确认 （5）跟踪团队 （6）账单审核及报账		

	（7）资料归档 跟踪回访 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。在教学中以海南远通国际旅行社真实的旅游业务为例，让学生掌握旅行社计调发团工作。
教学方法和建议	学生分组模拟国内组团发团业务流程，包括预报计划、发出正式计划、委派全陪等环节，教师现场指导。选取实际发团过程中的典型案例，组织学生分析讨论，提出解决方案。鼓励学生结合客户需求，设计个性化服务方案，如特色餐饮、文化体验等。模拟团队跟踪过程，学生记录团队运行情况，及时反馈并调整计划
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 7 （校企合作单元）

课程单元名称	国内接待计调操作流程	课时数	4
学习目标	掌握接团业务的主要工作流程，给定旅游案例，能按照工作流程操作接团业务。思政目标：在规范化流程操作的基础上，提升个性化服务的水平，树立不断创新的服务意识，培养学生良好的职业技能		
学习内容	教学反思诊改：根据学生在接团业务中的实际表现，调整教学内 容和难度，加强对学生接团工作流程和个性化服务能力的培训。同时，引入更多实际接团案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识。 1. 任务 1 地接计调接团流程分析 （1）与组团社的业务联系 （2）对组团社报价 （3）编制团队运行计划表 （4）选派地陪 （5）导游服务及团队运行质量评估 （6）与组团社的合作与协调 2. 任务 2 接团案例分析 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。在教学中以海南远通国际旅行社真实的旅游业务为例，让学生掌握旅行社计调接团工作。		
教学方法和建议	学生分组模拟国内接待接团业务流程，包括与组团社联系、报价、编制运行计划等环节。选取实际接团过程中的成功与失败案例，组织学生分析讨论，提炼接团技巧与经验。设计服务质量评估表，学生相互评估接团服务表现，提出改进建议。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解		
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 8

课程单元名称	出入境计调操作流程	课时数	4
学习目标	掌握出入境计调操作流程，能组织个人出入境相关材料，能拟定出、入境旅游接待计划。能根据特定情境进行出入境计调的操作。思政目标：在规范化操作流程的基础上，提升个性化服务的水平，树立不断创新的服务意识，培养学生良好的职业技能		
学习内容	教学反思诊改：根据学生在出入境计调操作中的实际表现，调整 教学内容和难度，加强对学生出入境计调操作流程和个性化服务能力的培训。同时，引入更多实际出入境案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识。 任务 1 出境计调操作流程		

	(1)审核团队资料 (2)办理签证 (3)发出正式旅游计划 (4)委派海外领导 (5)出团前准备工作 (6)全程跟踪 (7)账单审核、报账 (8)团队资料归档 任务 2 入境计调操作流程
教学方法和建议	学生分组模拟出入境计调操作流程，包括审核团队资料、办理签证、发出正式计划等环节。引导学生分析国际旅游市场趋势，了解不同国家的旅游政策与法规。通过模拟跨文化沟通场景，提高学生与外国游客沟通的能力，包括语言运用、文化习俗理解等。模拟出入境过程中可能遇到的突发情况，组织学生讨论并制定应急处理方案
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 9

课程单元名称	计调业务软件应用	课时数	4
学习目标	了解旅行社计调操作系统信息化流程；能应用旅行社管理系统进行计调操作，会应用旅行社电子商务，会利用 AI 提高办公效率		
学习内容	教学反思诊改：根据学生在计调业务软件应用中的实际表现，调整教学内容和难度，加强对学生计调软件操作和电子商务应用能力的培训。同时，引入更多实际软件操作和电子商务案例，帮助学生更好地理解和应用所学知识。 任务 1 旅行社计调软件操作介绍 金棕榈计调业务系统使用 任务 2 旅行社电子商务 旅行社电子商务的发展 旅行社电子商务的应用 旅行社电子商务存在的问题 任务 3 生成式人工智能旅游行业应用		
教学方法和建议	在计算机进行金棕榈计调业务系统等软件的实操训练，教师现场指导，解答疑问。选取旅行社电子商务的成功案例，组织学生分析讨论其运营模式、营销策略等。引导学生探索 AI 在旅游行业的应用场景，如智能客服、个性化推荐等，并进行小组研讨		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	已开设《旅游学导论》课程，学生对旅行社业务有一定了解		
教师执教能力要求	熟悉海南旅游行业状况及旅行社运营管理，从事过计调、外联工作，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

五、课程考核

为了建立以综合管理技能考核为主线的全过程的考核体系，更好地调动学生自主学习本门课程的学习积极性，全面掌握学生对该门课程的学习动态，依据课程建设规划，制定本考

核方案。坚持全程化考核原则，即在考核过程中避免期末一张试卷决定学生学习成绩的现象，坚持从始至终全过程进行考核。

第一，考核时间的全程化。在学期学习过程中，从课堂学习的第一天开始直至期末考试结束后的时间内，每一阶段都对学生进行阶段性考核，以加强对学生自主学习的引导。第二，考核空间的全程化。考核的空间突破传统的教室内考核，内容包括上课提问考核、笔试考核、小组讨论意见汇总、团队活动、课后作业考核等。

本课程按照百分制进行考核。根据课程的特点，在课程总成绩评定中，平时考核占 50%，期末考核占 50%。平时考核包括：课堂提问（10%）、课堂与团队活动参与程度（10%）、课业完成质量（15%）、实践活动完成质量（15%）。期末考核以笔试为主（50％）。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《旅行社计调业务》.赵爱华.高等教育出版社，2024 年第一版。

（二）参考书

《旅行社计调与外联实务》（第三版）. 陈乾康主编.中国人民大学出版社，2024 年第一版。

《旅行社计调业务》.范贞.清华大学出版社，2024 年第一版。

（三）其它教学资源

1.利用现代信息技术开发多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；

2.搭建工学结合平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整；

3.积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期： 2026 年 3 月 1 日

教学单位负责人：

xxxxxxxx2026 级旅游管理专业

核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：研学旅行策划与实务 1301141009

（二）课程属性：B 类课程

（三）开课学期：第二学年，第一学期

（四）基准学时：48 学时，计 3 学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业专业核心课程，开设于大二上学期。课程严格依据国家专业教学标准构建，深度对接海南研学旅行服务产业链，紧密结合海南自贸港研学政策与热带生态、民族文化、红色教育、海洋科普等特色研学资源，形成知识-政策-场景精准绑定的课程架构，充分体现职业教育服务区域研学产业发展的核心特色。

本课程承担“价值塑造—知识传授—能力培养”三位一体使命，聚焦研学行程设计、研学活动组织、研学导师辅助、安全保障服务等岗位核心能力，为海南研学旅行策划岗、研学导师岗、景区研学配套服务岗、酒店研学接待岗等输送适配人才。

课程构建“岗课赛证”一体化培养模式，将研学旅行导师相关资质、旅游服务 1+X 证书标准融入课程内容，强化学生实践操作能力和职业竞争力。依托海南自贸港政策优势与多元化研学资源基础，实现研学理论与地方研学产业、旅游服务场景的深度融合，突出人文性、实践性、安全性、研究性等特点，既弥补传统课堂教育的局限，又为研学旅行提供教育+体验+服务一体化解决方案，形成具有海南地域特色的研学服务人才培养体系。

前导课程包括《旅游学导论》《全国导游基础知识》》《地方导游基础知识》等；后续课程有《会展策划与管理》《定制旅行服务与管理》等。

三、课程目标

（一）能力目标

1. 培养学生的沟通能力及团队协作精神；

2. 培养学生分析问题、解决问题的能力；

3. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；

4. 培养学生的质量意识、安全意识。

（二）知识目标

1. 了解研学旅行的产生与发展；

2.了解国外研学旅行的发展和典型做法以及带来的启示；

3.掌握研学旅行的理论基础；

4.掌握研学旅行的内涵、本质与特征；

5.掌握研学旅行的目标、原则和意义；

6.了解研学旅行的政府统筹和产业服务；

7.掌握研学旅行活动课程的设计内容；

8.掌握研学旅行活动课程的评价；

9.掌握研学旅行的实施主体、工作任务和主要环节；

10.了解研学旅行的服务机构的内涵和服务项目。

（三）素质目标

1.树立良好的人生观、价值观、职业观，提升社会服务意识；

2.培养学生良好的旅游职业道德和职业意识；

3.培养学生良好的职业技能，增强职业归属感；

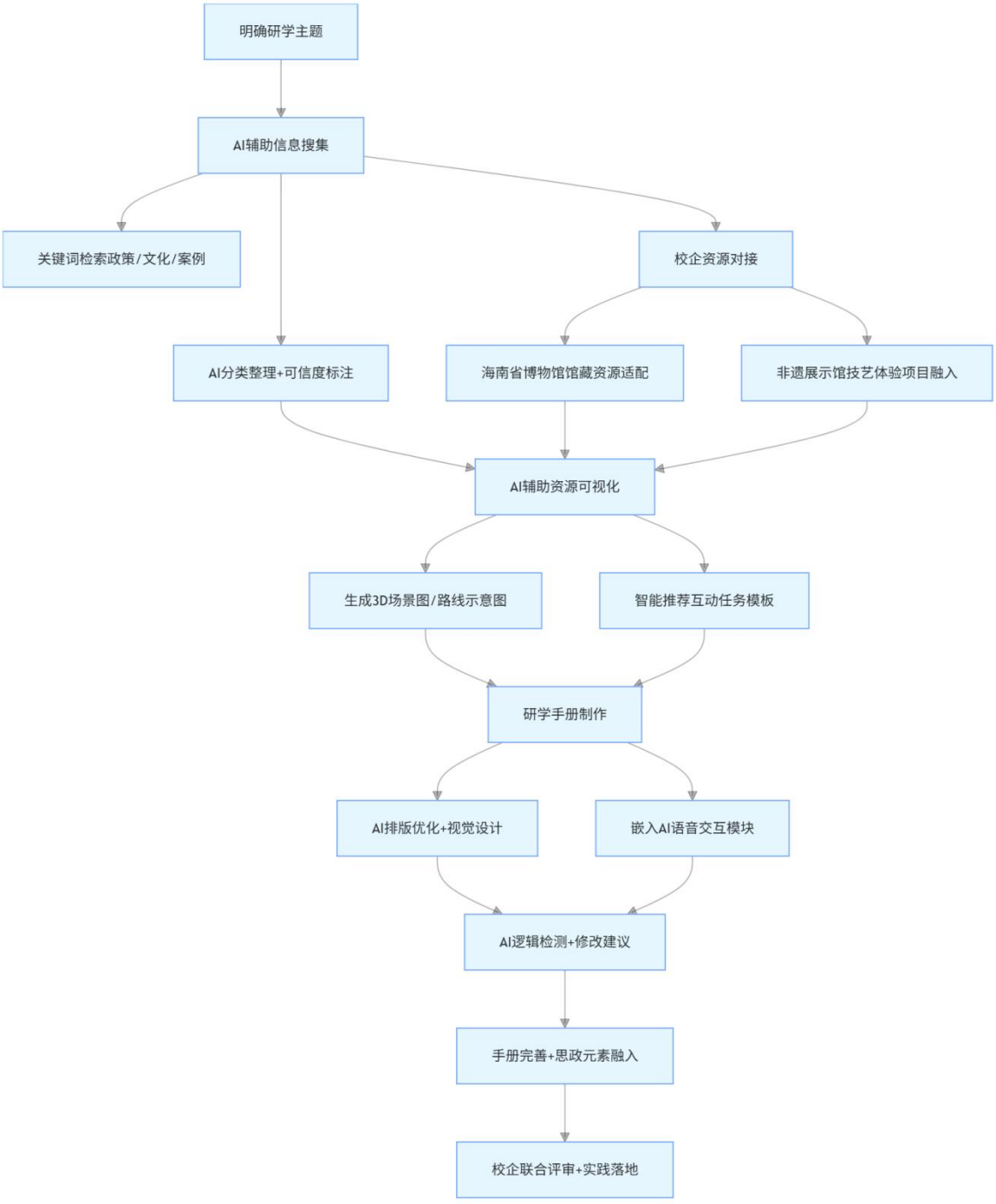
4.培养学生的文化自信，使之成为传播我国文化的纽带；

5.培养学生对专业的热爱、对岗位工作的热爱，从而增强对社会对国家的热爱之情。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程坚持实践为导向、教师为主导、学生为主体的教学方法，立足研学旅行设计岗位实际，选取典型岗位任务为教学内容，以小组为单位，通过信息搜集、课程资源设计、主题确定、研学手册制作等全流程综合任务，强化学生专业实操能力。课程深度联动校企合作单位（海南省博物馆、海南省非物质文化遗产展示馆），将馆内研学资源、非遗传承项目融入教学，同时自然渗透思政教育，在研学主题设计与文化讲解中强化文化自信与民族认同感。以研学方案设计教学为例，教学路径以岗位任务驱动+AI 工具赋能+校企资源支撑为核心，具体路径如下：



1.明确研学主题后，学生借助 AI 检索工具快速获取相关政策、地域文化及案例资源，AI 自动分类整理并标注可信度，提升信息甄别与筛选效率。

2.联动海南省博物馆与海南省非物质文化遗产展示馆，将馆内文物资源、非遗技艺体验项目与研学主题精准适配，丰富教学实践场景。

3.利用 AI 生成研学地点 3D 场景图、路线示意图，智能推荐互动任务模板，辅助完善课

程资源体系，降低可视化设计门槛。

4.制作研学手册阶段，通过 AI 排版优化版式与视觉效果，嵌入语音交互模块提升实用性，同时借助 AI 检测内容逻辑并提供修改建议。

5.手册完善过程中自然融入思政元素，最终由校企双方联合评审，部分优秀方案可在合作场馆落地实践，实现学练评用闭环。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	项目一 研学旅行概述	任务一 辨析研学旅行相关概念 任务二 了解研学旅行发展历程 任务三 理解我国研学旅行现状	4
2	项目二 研学旅行课程概述	任务一 课程及课程理论概述 任务二 研学旅行课程定位 任务三 研学旅行课程目标 任务四 研学旅行课程内容	4
3	项目三 研学旅行课程开发	任务一 研学旅行课程开发的总体原则 任务二 研学旅行课程开发方法 任务三 明确研学旅行课程开发基本体例	8
4	项目四 研学旅行课程实施	任务一 研学旅行行前课程实施 任务二 研学旅行行中课程实施 任务三 研学旅行行后课程实施	8
5	项目五 研学旅行课程评价	任务一 把握研学旅行课程评价原则 任务二 构建研学旅行课程评价体系 任务三 掌握研学旅行课程评价方法	8
6	项目六 研学旅行课程管理	任务一 掌握研学旅行课程管理含义 任务二 熟悉研学旅行课程开发项目管理 任务三 掌握研学旅行课程实施过程管理	8
7	项目七 研学旅行线路设计	任务一 理解研学旅行线路的基本含义 任务二 掌握研学旅行线路的设计原则 任务三 熟悉研学旅行线路的设计程序	8

（三）课程单元描述

课程单元一

课程单元名称	项目一 研学旅行概述	课时数	4
学习目标	知识目标：掌握研学旅行的定义、核心要素及本质特征；熟悉研学旅行与修学旅行、普通旅游、社会实践活动的核心区别；了解国内外研学旅行的发展历程、关键节点及政策背景；知晓我国研学旅行当前的发展规模、主要模式、成就及突出问题。 能力目标：能够准确辨析不同类型的研学旅行相关概念，避免混淆；能运用所学知识分析我国研学旅行发展现状及改进方向；具备借助 AI 信息检索工具精准获取研学相关政策、案例资源的能力；能清晰梳理研学旅行发展脉络，制作简洁明了的发展时间轴。 素质目标：培养对研学旅行行业的认同感与职业兴趣，树立行业信心；形成严谨细致的思维习惯和信息甄别能力，拒绝虚假信息；提升主动探究行业动态的意识，增强职业敏感度；养成客观看待行业发展的态度，既认识成就也正视问题。 思政目标：了解历史、立足当下、放眼未来，培养家国情怀；关注国家教育		

	事业发展，增强社会责任感；传承我国古代游学精神与现代研学旅行的教育使命，树立文化自信。
学习内容	任务一 辨析研学旅行相关概念：研学旅行与相似活动的核心区别、研学旅行的本质特征。 任务二 了解研学旅行发展历程：国外研学旅行发展的关键阶段、我国研学旅行的发展脉络。 任务三 理解我国研学旅行现状：当前我国研学旅行的发展成就、面临的主要挑战。 任务四 运用 AI 信息检索工具（如知网智能检索、百度学术 AI 筛选），输入研学主题关键词，快速精准获取政策文件、地域文化资料、同类课程案例等。 教学反思：要贴合研学旅行行业快速发展趋势，融入AI信息检索新技术与自贸港研学政策新标准，符合岗位对信息甄别能力的需求。 教学诊改：针对部分学生AI工具使用不熟练的问题，课前推送工具操作短视频预习，课中设置15分钟实操指导环节；为弥补案例时效性不足，定期更新海南本地最新研学案例库，邀请行业专家线上分享前沿动态。
教学方法和建议	采用“案例导入+小组辩论+AI辅助探究”教学法。以海南本地研学旅行典型案例（如非遗研学、红色研学）导入，引发兴趣；设置“研学旅行与传统旅游的差异”辩论题，激发思辨；引导学生用AI工具检索政策与案例，小组汇总分析后上台展示，教师点评总结，减少纯理论讲授，强化互动参与。
教学条件要求	多媒体网络教室（支持AI工具实操）、研学旅行案例库、海南自贸港研学政策文件汇编、小组讨论互动空间。
学生已有基础	《旅游学导论》《海南旅游概览》中的旅游资源与产业相关知识；基础的信息检索能力。
教师执教能力要求	熟悉研学旅行行业发展动态与政策导向；具备AI工具实操与教学融合的设计能力；善于引导学生进行案例分析与逻辑思辨。

课程单元二

课程单元名称	项目二 研学旅行课程概述	课时数	4
学习目标	知识目标：掌握课程的基本概念、主要类型及核心课程理论（实用主义、建构主义、要素主义）；熟悉研学旅行课程在学校教育体系中的定位及与其他课程的关系；掌握研学旅行课程目标的三个构成维度及不同学段目标的差异；了解研学旅行课程内容的选取原则与内容体系的构建方式。 能力目标：能够运用课程理论分析研学旅行课程设计的逻辑与思路；能根据不同学段和研学主题，制定科学合理的三维课程目标；具备初步构建研学旅行课程内容框架的能力，涵盖知识、技能、情感维度；能借助AI工具分类整理信息，快速甄别信息可信度。 素质目标：培养辩证思维和科学精神，理性看待不同课程理论的价值；提升课程设计的系统性思维，注重各环节的关联性；强化以生为本的教育理念，关注不同学段学生的发展需求；养成精益求精的工作态度，追求课程设计的科学性与合理性。 思政目标：在课程理论学习中渗透辩证唯物主义思想，培养科学认知能力；在课程目标制定中融入家国情怀、团队合作等价值导向；树立“立德树人”的教育初心，明确研学课程的教育使命。		
学习内容	任务一 课程及课程理论概述：课程的基本概念与类型、主要课程理论及其内涵。 任务二 研学旅行课程定位：研学旅行课程在教育体系中的位置、与其他课程的联系与区别。 任务三 研学旅行课程目标：研学旅行课程目标的构成维度、不同学段目标的差异。 任务四 研学旅行课程内容：研学旅行课程内容的选取原则、内容体系的构建方式 任务五 采用AI可自动分类整理信息，减少筛选时间，同时标注信息可信度，能够快速甄别信息。 教学反思：需要涵盖课程理论最新研究成果，融入AI信息分类与甄别新技术，符合研学课程设计岗位对内容筛选的实操要求。		

	教学诊改：针对理论与实践结合不紧密的问题，设计理论+本地资源的双导向任务，强制关联海南非遗、红色文化等特色资源；为避免教学方法单一，增加研学课程内容设计沙龙，邀请校企合作单位专家现场指导，提升实践针对性。
教学方法和建议	采用“理论精讲+任务驱动+AI 辅助设计”教学法。针对核心理论进行 15 分钟精讲，避免冗长讲授；布置海南非遗主题研学课程内容设计任务，小组结合 AI 工具筛选的非遗资源与课程理论，完成内容框架设计；开展课程内容互评活动，每组展示后由其他小组点评，教师结合行业标准总结优化方向，实现“教-学-做”一体化。
教学条件要求	多媒体网络教室（支持 AI 工具实操）、课程理论课件、海南非遗资源数据库、小组任务设计工作台。
学生已有基础	《旅游学导论》中的课程理论基础；项目一所学的研学旅行核心概念；基础的团队协作能力。
教师执教能力要求	精通研学旅行课程理论体系；具备将理论与海南本地研学资源结合的设计能力；善于引导学生进行任务设计与互评优化。

课程单元三（校企合作模块）

课程单元名称	项目三 研学旅行课程开发	课时数	8
学习目标	知识目标：掌握研学旅行课程开发的总体原则（教育性、实践性、安全性、趣味性、经济性）；熟悉主题式、项目式、体验式、学科融合等课程开发方法的操作流程与特点；明确研学旅行课程开发基本体例的核心组成部分及撰写要求；了解非物质文化遗产的基本概念、类别及研学融合方式。 能力目标：能够综合运用开发原则，选择合适的开发方法设计研学课程方案；能按照基本体例完整撰写研学课程方案，包含目标、内容、实施、评价等模块；具备借助 AI 虚拟文化体验平台提前熟悉研学资源的能力；能开发非遗研学课程包，设计校园文化节展示项目，实现成果转化。 素质目标：培养文化认同感与创新思维，挖掘地域文化的研学价值；强化团队协作意识，能在小组合作中高效完成课程开发任务；提升问题解决能力，应对课程开发中的资源匹配、内容设计等难题；养成安全第一、教育为先的职业理念，坚守课程开发底线。 思政目标：强化安全意识、责任意识等思政素养，将安全理念贯穿课程开发全过程；传承和弘扬中华优秀传统文化，增强文化自信与文化传播意识；在团队合作中培养尊重他人、互帮互助的协作精神。		
学习内容	任务一 了解非遗文化的基本概念与类别，掌握行前准备的主要内容与方法，通过查阅资料和 AI 虚拟文化体验平台，提前熟悉非遗馆展陈结构与特色项目（如黎锦织造、椰雕工艺、传统制香、瓷艺制作等）。 任务二 掌握行中活动组织策略，学习如何设计体验式教学环节；通过团队分工、情境角色扮演等方式提升学生参与度；学习应对行中突发情况的方法，培养现场协调与应变能力。 任务三 掌握行后课程总结的方法与形式，学会整理学习成果；探索研学成果的转化途径，如开发非遗研学课程包、设计校园文化节展示项目，实现学以致用、以研促创。 本单元课程内容与海南省非物质文化遗产展示馆共同开发完成。该馆作为学生实践教学基地，提供非遗项目实训体验机会。学生通过实地考察与非遗传承人互动，深入理解文化背后的工艺逻辑与精神内涵。 借助 AI 智能交互系统，学生在行前可通过虚拟展示空间进行沉浸式体验学习，AI 讲解助手可根据学生兴趣点推荐个性化非遗项目。 教学反思：需要紧密对接非遗研学行业实际，融入 AI 虚拟体验新技术与非遗传承新工艺，符合研学课程开发岗位的实操需求。 教学诊改：针对实地研学时间有限的问题，提前规划考察路线与交流提纲，开发线上虚拟研学补充模块；为提升成果转化质量，建立校企联合指导机制，每个小组配备 1 名校内教师和 1 名企业导师，全程跟踪课程包开发过程。		
教学方法和建议	采用“实地研学+情境模拟+成果转化”教学法。组织学生赴海南省非物质文化遗产展示馆实地考察，与非遗传承人面对面交流；回校后以小组为单位，模拟研学课程实施全流程，分工扮演研学导师、学生、非遗传承人等角色；最终完成非遗研学课程包开发，提交校企合作单位评审，实现“学-练-创-评”一体化。		

教学条件要求	海南省非物质文化遗产展示馆实训场地、AI 虚拟文化体验平台、情境模拟道具（研学手册模板、互动任务卡）、成果展示空间。
学生已有基础	《旅游服务礼仪》中的沟通礼仪知识；前两单元所学的研学课程理论；基础的实地考察与信息整理能力。
教师执教能力要求	熟悉非物质文化遗产的基本类型与代表项目，具备非遗研学课程设计与体验教学指导能力；能够协调校企合作资源，组织实地实训；善于引导学生进行非遗主题课程创新设计与成果转化。

课程单元四（校企合作模块）

课程单元名称	项目四 研学旅行课程实施	课时数	8
学习目标	知识目标：掌握研学旅行行前、行中、行后课程实施的核心内容与方法；熟悉行前准备（知识、物资、分组、安全）、行中活动组织与安全保障的要点；了解行后成果展示的常见形式、总结反思的方法及成果转化途径；知晓研学旅行课程实施的学校主体定位及主要工作任务。 能力目标：能够有效组织行前课程，制定行前安全教育方案与物资准备清单；能在研学过程中组织景点讲解、实践活动、小组合作探究等环节，提升学生参与度；具备处理行中突发情况的应急处置能力，如学生身体不适、天气变化等；能组织行后成果展示与交流分享活动，规划成果转化路径。 素质目标：培养规划能力和责任意识，确保研学活动有序开展；提升沟通表达与临场应变能力，适应研学现场的复杂场景；强化服务意识与细节把控能力，关注学生研学体验与安全；养成反思总结习惯，通过复盘持续优化研学实施流程。 思政目标：践行爱岗敬业、甘于奉献的职业精神，全心投入研学服务；增强集体主义观念，培养学生的团队协作意识与集体荣誉感；树立生命至上、安全第一的理念，坚守研学实施的安全底线。		
学习内容	任务一 研学旅行行前课程实施：行前准备的内容与方法、行前安全教育的要点。 任务二 研学旅行行中课程实施：行中活动组织的策略、突发情况的应对方法、学生参与度的提升技巧。 任务三 研学旅行行后课程实施：行后总结的形式与内容、成果转化的途径。 本单元课程内容是与海南省博物馆共同开发形成。海南省博物馆作为学生实训实践基地，学生实地考察研学旅游资源，设计研学课程方案。 借助AI，学生可在行前通过海南省博物馆数字孪生平台沉浸式预习展陈动线，AI 导游依据学生学情推送差异化知识点。 教学反思：要贴合研学课程实施岗位实际，融入数字孪生预习新技术与安全保障新标准，符合行业对实操规范性的要求。 教学诊改：针对突发情况应对训练不足的问题，设计研学突发场景库，在实地实操前开展专项模拟训练；为弥补不同学生实操水平差异，采用分组分层教学，根据学生能力分配不同难度的实操任务，确保全员提升。		
教学方法和建议	采用“数字孪生预习+实地实操+复盘优化”教学法。学生通过海南省博物馆数字孪生平台完成行前预习与路线规划；赴博物馆实地开展研学课程实施实操，分组完成导览讲解、活动组织、安全保障等任务；实操结束后进行小组复盘，结合 AI 录制的实操视频，分析问题与改进方向，教师与企业导师共同点评，强化实操能力，实现“教-学-做-评”一体化。		
教学条件要求	海南省博物馆实训场地及数字孪生平台、AI 录制与分析工具、研学实施实操工具包（安全手册、活动道具）、复盘讨论空间。		
学生已有基础	《旅游服务礼仪》中的导览服务知识；前序单元所学的研学课程设计理论；基础的实地实操与问题分析能力。		
教师执教能力要求	对研学旅行课程实施全流程熟悉；具备协调博物馆实训资源的能力；善于引导学生进行实操复盘与优化提升。		

课程单元五

课程单元名称	项目五 研学旅行课程评价	课时数	8

学习目标	知识目标：掌握研学旅行课程评价的核心原则（发展性、综合性、客观性、激励性）；熟悉评价体系的构成要素（评价主体、对象、指标、方法、标准）及构建步骤；了解观察法、调查法、成果分析法、测验法、访谈法等评价方法的操作要点；知晓AI在学情分析、评价素材生成、个性化学习路径推荐中的应用方式。 能力目标：能够依据评价原则，设计科学合理的研学旅行课程评价体系；能根据评价目的和对象，选择合适的评价方法开展实操评价；具备设计研学旅行课程评价调查问卷、分析评价数据的能力；能借助AI学情分析工具，对评价过程与结果进行智能诊断，提出优化建议。 素质目标：培养客观公正意识和实事求是的工作作风，确保评价结果真实可靠；提升数据分析与问题解决能力，能从评价结果中提炼改进方向；强化以评促改的质量意识，推动研学课程持续优化；养成尊重差异的包容心态，关注学生的个性化发展。 思政目标：树立求真务实的价值导向，拒绝评价中的主观臆断与偏见；培养自我提升意识，引导学生通过评价发现不足、主动进步；增强对研学旅游行业高质量发展的责任意识，以科学评价助力行业提升。
学习内容	任务一 把握研学旅行课程评价原则：发展性评价原则、综合性评价原则。 任务二 构建研学旅行课程评价体系：评价指标的设计依据、评价体系的层次结构、评价主体的确定。 任务三 掌握研学旅行课程评价方法：观察法的运用、调查法的实施、成果分析法的操作。 任务四 利用AI生成动态、场景化学习素材，丰富教学资源。通过AI学情分析了解学生参与度、成绩等，精准定位薄弱点。借助AI为学生提供个性化学习路径，实现“数据收集-智能诊断-循证改进”的评价范式。 教学反思：要融入AI智能评价新技术与行业最新评价标准，符合研学评价岗位对精准性与高效性的需求。 教学诊改：针对评价体系与海南本地实际结合不紧密的问题，增加海南研学课程评价指标本地化任务，融入热带生态、民族文化等特色维度；为避免纯理论讲授，减少10分钟理论讲解时间，增加5分钟行业评价案例分享和5分钟小组评价实操展示，提升互动性。
教学方法和建议	采用“体系构建+案例分析+AI辅助评价”教学法。引导学生结合行业标准与海南研学特色，分组构建评价指标体系；提供真实研学课程案例，小组运用评价方法开展实操评价，生成评价报告；借助AI学情分析工具，对评价过程与结果进行智能诊断，提出优化建议，教师针对性点评，实现“教-学-评”一体化。
教学条件要求	多媒体网络教室（支持AI工具实操）、研学课程评价案例库、AI学情分析平台、小组评价工作台账。
学生已有基础	前序单元所学的研学课程设计与实施知识；基础的数据分析与报告撰写能力。
教师执教能力要求	精通研学旅行课程评价体系与方法;具备AI评价工具应用与教学融合的能力;善于引导学生进行评价体系构建与实操应用。

课程单元六

课程单元名称	项目六 研学旅行课程管理	课时数	8
学习目标	知识目标：掌握研学旅行课程管理的概念、特征及核心范畴（开发、实施、评价阶段管理）；熟悉课程开发项目管理的基本流程、核心工具及常见问题对策；了解课程实施过程中人员、物资、安全管理的具体方法与规范；知晓AI在行程方案生成、管理数据分析中的应用逻辑。 能力目标：能够制定课程开发项目管理计划，包含时间、人员、分工等要素；能运用甘特图、风险矩阵等工具进行项目进度跟踪与风险管控；具备课程实施过程中人员分工协调、物资领用回收、安全风险防控的能力；能通过AI收集师生反馈信息，生成管理数据分析报告，优化管理策略。 素质目标：培养管理意识和规范意识，提升统筹协调能力；强化团队协作与资源优化配置意识，提高管理效率；养成风险预判与应急处理思维，保障研学活动顺利推进；树立成本控制意识，合理利用各类研学资源。 思政目标：增强规则意识与责任担当，严格按照管理规范开展工作；在团队管理中培养公平公正的处事原则，尊重每个成员的价值；树立安全发展理念，将		

	学生安全放在管理工作的首位。
学习内容	任务一 掌握研学旅行课程管理含义：课程管理的概念与范畴、课程管理的重要性。 任务二 熟悉研学旅行课程开发项目管理：项目管理的流程、各阶段的管理重点。 任务三 掌握研学旅行课程实施过程管理：人员管理的要点、物资管理的方法、过程监控的手段。 任务四 采用AI模拟研学主题、学情自动生成个性化行程方案。通过 AI 自动收集师生反馈信息，生成管理数据分析报告，提升课程管理效率与安全性。 教学反思：要贴合研学项目管理岗位实际，融入AI模拟与数据分析新技术，符合行业对管理效率与安全性的要求。 教学诊改：针对管理流程实操不熟练的问题，制作管理流程操作手册，配套案例视频讲解；为提升实战性，引入校企合作单位真实研学项目管理案例，让学生参与部分管理环节的模拟优化，增强岗位适配性。
教学方法和建议	采用“项目管理沙盘+AI辅助模拟+实战演练”教学法。引入研学课程管理沙盘工具，模拟项目开发全流程管理；借助AI工具模拟不同研学主题与学情，生成行程方案与管理数据报告，小组分析报告并优化管理策略；开展研学课程管理实战演练，分组负责虚拟研学项目的人员、物资、过程管理，教师与行业专家联合点评，实现“教-学-做-管”一体化。
教学条件要求	多媒体网络教室（支持AI工具实操）、研学课程管理沙盘、AI模拟与数据分析工具、实战演练虚拟项目库。
学生已有基础	前序单元所学的研学课程全流程知识；基础的项目管理与数据分析意识。
教师执教能力要求	精通研学旅行课程管理全流程；具备沙盘教学与AI工具应用能力；善于引导学生进行管理实战与策略优化。

课程单元七

课程单元名称	项目七 研学旅行线路设计	课时数	8
学习目标	知识目标：掌握研学旅行线路的概念、构成要素、类型及设计原则（主题鲜明、安全可行、资源优化、适宜性、教育性与趣味性统一）；熟悉研学旅行线路设计的基本程序（前期调研、框架设计、方案细化与论证）；了解海南本地研学资源（博物馆、非遗馆、生态景区等）的特色与适配方向；知晓AI在线路优化、互动任务推荐中的应用方式。 能力目标：能够结合研学主题与学情，筛选合适的研学节点，合理规划交通与时间；能按照设计原则和程序，独立设计科学合理的短途或长途研学旅行线路；具备整合海南全域研学资源，设计具有地域特色的研学线路的能力；能借助AI工具推荐互动任务与线路优化建议，完善线路方案。 素质目标：培养空间思维能力和对研学资源的敏感度，提升线路设计创新性。；强化系统思维与细节把控能力，确保线路的可行性与趣味性；提升问题解决能力，应对线路设计中的资源冲突、安全隐患等问题；养成因地制宜的设计理念，突出地域文化特色。 思政目标：树立生态保护理念，在线路设计中融入绿色出行、环境保护要求；增强对海南自贸港地域文化的认同与传播意识，设计特色研学线路；培养精益求精的工匠精神，追求线路设计的教育价值与体验感。		
学习内容	任务一 理解研学旅行线路的基本含义：研学旅行线路的概念与特征、线路设计的意义。 任务二 掌握研学旅行线路的设计原则：主题鲜明原则、适宜性原则、安全性原则。 任务三 熟悉研学旅行线路的设计程序：前期调研与分析、线路规划与优化、方案论证与确定。 任务四 利用AI教育资源库（如学科网AI资源匹配），智能推荐与主题契合的实验方案、互动任务模板，辅助小组完善课程资源体系。 教学反思：要融入AI线路优化新技术与海南研学资源新布局，符合线路设计岗位对创新性与可行性的需求。		

	教学诊改：针对线路与本地资源结合不紧密的问题，强制要求线路中融入至少 2 个校企合作单位资源；为避免设计同质化，设置特色主题创新加分项，鼓励结合海南自贸港政策设计差异化线路；定期更新海南研学资源库，确保线路设计的时效性。
教学方法和建议	采用“资源整合+分组设计+校企评审”教学法。引导学生整合海南全域研学资源（博物馆、非遗馆、生态景区等），分组完成海南主题研学线路设计（如红色研学、生态研学）；借助 AI 工具推荐互动任务与线路优化建议，完善方案；邀请校企合作单位专家参与线路方案评审，提出修改意见，优秀方案可推荐至企业实际应用，实现“教-学-创-用”一体化。
教学条件要求	多媒体网络教室（支持 AI 工具实操）、海南研学资源地图、AI 线路设计辅助工具、方案评审展示空间。
学生已有基础	本课程前序所有单元知识；《海南旅游概览》中的海南旅游资源知识；基础的线路规划与方案设计能力。
教师执教能力要求	精通研学旅行线路设计原则与程序；具备海南全域研学资源整合能力；善于协调校企评审资源，引导学生进行方案优化。

五、课程考核

（一）平时成绩 20%：出勤、课堂参与度、作业；根据喜鹊儿课堂考勤记录、课程参与度记录表、智慧树平台学习记录综合评定。

（二）实操考核 40%：研学课程的设计及应用；研学方案评价由教师评价（课程教师+企业导师）+学生互评+自我评价的综合评定。

（三）理论考核 40%：理论知识点的掌握，由期末理论知识测试成绩评定。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《研学旅行课程开发与管理》梅继开主编，第九版，2025 年 6 月出版，华中科技大学出版社，“十四五”国家规划教材。

（二）参考书

《研学旅行概论》杨崇君主编，第四版，2024 年 8 月出版，旅游教育出版社，“十四五”国家规划教材。

《研学旅行课程设计》李岑虎主编，第四版，2024 年 8 月出版，旅游教育出版社，“十四五”国家规划教材。

（三）其它教学资源

1. 智慧树学习平台
2. 中国研学旅行网
3. 中国旅游报
4. 旅游学刊
5. 阳光海南网
6. 途牛网

7.携程网

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 5 月 1 日

教学单位负责人：

xxxxxxxxx2026级旅游管理专业

核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：数字化营销（文旅方向） 1301141010

（二）课程属性：B类课程

（三）开课学期：第 二 学年，第 二 学期

（四）基准学时： 48 学时，计 3 学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业核心课程，在当前文旅产业与数字技术深度融合的发展趋势下具备重要建设价值。课程锚定海南自贸港政策优势与区域旅游产业升级方向，聚焦旅游电商平台运营、线上产品营销等实用技能搭建教学体系，帮助学生毕业后快速适配旅游电商相关岗位要求。课程同时突出创新属性与跨学科融合特点，鼓励学生探索AI、大数据等新技术在旅游电商场景的落地应用，针对性培养创新思维；此外高度重视学生综合职业素养提升，通过模拟企业真实运营场景、校企联合项目实操等教学方式，强化学生沟通协调、团队协作等通用能力，全方位夯实学生就业竞争力，是推动专业建设迭代、对接行业转型需求的重点支撑课程。

本课程紧密匹配旅游管理专业岗位能力图谱、课程体系及人才培养规格支撑矩阵的核心要求，归属专业能力体系下的旅游数字营销与策划能力模块。课程内容覆盖旅游电商平台运营、新媒体营销等核心板块，所有知识点均拆解为贴合岗位实操需求的教学任务。通过任务驱动式教学，系统性培养学生旅游电商平台搭建、旅游产品在线营销推广、旅游电商数据复盘分析等专业核心能力。课程精准对接新业态下景区、酒店、旅行社、免税店等各类旅游企业的数字化营销岗位，将行业前沿技术工具与成熟营销理论深度融合，重点培养学生运用数字工具完成市场洞察、内容创作、流量运营与数据分析的实战能力，是衔接岗位能力要求与课程教学实施的核心枢纽课程。

学习本课程前，学生需先修读计算机文化基础、人工智能应用、旅游市场营销等前置课程，为后续知识点理解和技能掌握打好基础，本课程修完后将衔接岗位实习环节。

三、课程目标

本课程的总目标是通过学习，培养适用中小旅游企业互联网经济发展的需要，具有从事旅游电子商务实际工作的基本技能和对实际工作有较强适应能力的专门人才。本门课程进行了课程思政融合，通过电子商务基本理论知识和基本业务操作的讲授，使学生了解从事电商岗位应具备的职业操守，培养学生民族自豪感、诚实守信的品质，引导学生树立大国自信，增强社会责任感。学生毕业后可到与旅游电子商务有关的机构、网站、企业从事旅游电子商

务相关工作。

（一）能力目标

1.能搜索符合自己需要的旅游电子商务网站，并在旅游电子商务网站完成需要的操作，体验完成不同的旅游电子商务模式。

2.能完成旅游电子商务网络和数据库的基本操作，能初步建立一个简易的、小型的旅游电子商务网站。

3. 能独立完成旅游类短图文、短视频的基础创作，熟练使用剪映、即梦 AI 等常用创作工具，产出符合平台流量逻辑的营销内容。

4.能对旅游企业电子商务所积累的客户关系进行有效管理，寻找新顾客留住老顾客，提升服务水平。

（二）知识目标

1.掌握数字化营销的核心概念、底层逻辑与主流发展模式，了解文旅行业数字化转型的政策背景与市场趋势。

2.熟悉旅游场景下内容营销、社交营销、流量投放、用户运营的基本框架与标准流程。

3.掌握抖音、小红书、微信公众号等主流文旅营销平台的规则特性与内容创作要求。

（三）素质目标

1.树立文旅营销的合规意识，严格遵守广告法、网络内容生态治理规定等相关法律法规。

2.建立用户思维与数据思维，养成以市场反馈为核心的营销决策习惯。

3.培养文化传播责任感，在营销内容中主动融入海南本土文旅特色，传递正向旅游价值。

4.形成团队协作意识，能在营销项目中配合完成分工任务，共同达成推广目标。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程的设计思路以全员、全程、全方位育人为指导思想，整合优质教学资源，从教学目标、教学内容、教学方法三方面来有效落实课程思政改革建设，发挥专业课程在德育教育中的渗透作用，真正实现立德树人的目标。本课程根据旅游电子商务模式、业务流程及其相应的岗位群和本课程的自身特点，以职业理念、职业素质和职业能力培养为重点，以工作过程为导向，面向旅游业的旅行社、酒店、旅游目的地（旅游景点）三大行业组成三大教学模块，再根据旅游电子商务业务流程形成旅游电子商务体系策划、旅游网站设计与制作、网络管理、旅游产品与服务网络营销、客户服务等岗位内容形成 9 大教学项目，每个项目都对应一个具体岗位的实际的完整工作过程，实现课堂与实践一体化的教学。按照这种思路，使教、学、做有机的结合起来，既让学生掌握必要的经营管理知识，也培养了学生的职业素质和相关岗位技能，还积累了学生的实际经验，提升了学生发现、分析和解决问题的能力，增强了学生创新创业的能力。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	项目一 认识旅游电子商务	学生登录淘宝、天猫、京东等网站进行浏览分析，完成《中国 10 大电商网站优劣势分析》表格的填写	4
2	项目二 旅游电子商务模式	学生上网浏览携程、同程、去哪儿等旅游电子商务网站进行归纳总结分析，完成《中国主要旅游电子商务网站特色功能模式》分析表的填写	4
3	项目三 旅游网店运营	撰写创业策划书，开设旅游微店	6
4	项目四 酒店电子商务	学生准备一份模拟酒店资料，尝试入驻携程旅行网，了解入驻条件、规则	4
5	项目五 旅游目的地电子商务	分别利用 3 家旅游网站设计一个旅游出游方案，包括机票、住宿、景点、具体日程安排等，并分析优劣	4
6	项目六 旅游电子商务网络及数据库技术	尝试申请域名，了解域名的申请流程 利用后羿采集器获取网上资料，进行旅游大数据分析	6
7	项目七 旅游电子商务网站开发	利用凡科自助建站系统，创建一家旅行社网站	8
8	项目八 旅游网站营销推广	通过各种渠道对所设计的网站进行推广，撰写营销策划书	6
9	项目九 旅游新媒体营销	任务 1 微信公众号营销 任务 2 短视频营销 任务 3 利用剪映、即梦 AI 制作旅游宣传视频	6

（三）课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	认识旅游电子商务	课时数	4
学习目标	通过学习，学生掌握电子商务的概念、分类和特点；了解电子商务与传统商务的区别；掌握如何在网络中搜索符合自己需要的旅游电子商站；会分析主要电子商务网站的优劣势。介绍我国旅游电子商务的背景和发展历史。思政目标：通过对于我国历年来跨境电商进出口交易额数据的讲解，让学生正确认识到国家在跨境电商领域的核心地位，并以此为基础开展爱国主义教育，培养学生的民族自豪感，树立民族自信。		
学习内容	教学反思诊改：本单元内容根据主流电商平台规则变化每学期更新，确保学生掌握最新电商动态。根据学生反馈，增加对新兴电商模式的介绍。 1. 任务 1 电子商务概述 （1）电子商务的概念 （2）电子商务的业务流程 （3）电子商务涉及的领域 （4）电子商务的特点与优势 （5）淘宝网发展历程介绍 2. 任务 2 认识旅游电子商务 （1）旅游电子商务的概念、优势及功能 （2）分析旅游电子商务功能 （3）旅游电子商务的特点 （4）我国电子商务的发展概况 （5）我国旅游电子商务的发展现状及存在问题 3. 任务 3 访问相关网站 登录淘宝、天猫、京东等网站进行浏览分析，完成《中国 10 大电商网站优劣势分析》表格的填写		
教学方法和建议	采用任务驱动法，结合案例分析，引导学生自主探索不同电商平台的优劣势。通过小组讨论，加深学生对电商概念的理解。		
教学条件要求	计算机教室		

学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 2

课程单元名称	旅游电子商务模式	课时数	4
学习目标	通过学习，了解旅游电子商务的基本模型和框架；了解什么是旅游电子商务模式，掌握 B3B、 B2C、 C2C 等基本旅游电子商务模式，会对旅游电子商务网站进行分析。思政目标：通过介绍网站背后的企业家、设计师故事，培养学生爱岗敬业、精益求精的精神		
学习内容	教学反思诊改：根据旅游电子商务行业发展趋势，每年更新旅游电子商务模式案例，确保教学内容的前沿性。根据学生实操反馈，调整分析任务难度。 1.任务 1 电子商务模式 电子商务与传统商务的区别 （2）电子商务的五种基本模式分析：B2C、B2B、C2C、C2B 、B2G 2.任务 2 旅游电子商务的业务模式 （1）知名旅游网站模式分析 （2）常见的旅游电子商务类别 （3）旅游电子商务的盈利模式 （4）旅游电子商务的复杂性及其新模式 3.任务 3 访问旅游网站 学生登录携程、同程、去哪儿等旅游电子商务网站进行模式分析		
教学方法和建议	采用讲授法与案例分析相结合，通过实际网站操作，让学生亲身体验不同旅游电子商务模式。组织学生进行模式对比研讨，培养其分析问题的能力。		
教学条件要求	计算机教室		
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程		
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 3 （校企合作单元）

课程单元名称	旅游网店运营	课时数	6
学习目标	了解开店前期工作，会撰写开店创业策划书，尝试开设店铺，能在淘宝上开店并进行产品的销售，培养学生创新创业精神。开店采取团队小组合作模式，培养学生的集体主义和团队协作精神		
学习内容	课程反思诊改：根据市场创业环境变化，每学期更新创业策划书模板和要求。根据学生开店反馈，调整实训项目难度和内容。 1.任务 1 网上开店的基本流程 （1）选择网店产品 （2）选择网店平台 （3）寻找货源 （4）产品上架 （5）营销推广 （6）售中、售后服务 （7）申请网店 2.任务 2 如何撰写创业策划书 3.任务 3 开设淘宝店铺 （1）淘宝开店的条件 （2）开店流程		

	（3）产品上架的方法 （4）装修店铺 （5）店铺营销推广 4.任务 4 开设旅游微店 （1）海南一块去旅行社公众号、小程序营销模式分析 （2）联联周边游分享达人盈利模式 （3）学生成为旅游分销商，开设携程网店 本单元课程内容是与海南一块去旅行社共同开发形成。学生注册成为海南一块去旅行社分销商，开设自己的旅游微店铺，对产品展开营销，赚取佣金
教学方法和建议	校企合作，引入真实创业案例进行讲授。采用项目导向法，让学生分组完成创业策划书和旅游微店开设，注重实践操作和团队协作能力的培养
教学条件要求	计算机教室
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程
教师执教能力要求	具备旅游微店搭建、新媒体营销等实战经验，能指导学生完成真实项目，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 4

课程单元名称	酒店电子商务	课时数	4
学习目标	通过学习，了解酒店电子商务的历史；了解酒店管理系统的功能；掌握网络预订的相关知识；了解入驻淘宝飞猪旅行的条件、规则。思政目标：强调电商平台规则，培养学生良好的电商职业操守和职业道德。		
学习内容	教学反思诊改：根据携程等 OTA 平台规则变化，每学期更新入驻条件和规则教学内容。根据学生实操反馈，优化实训流程。 1.任务 1 酒店企业的过程分析与电子商务流程 （1）酒店企业的过程及特点 （2）酒店企业的电子商务流程 2.任务 2 酒店各环节电子商务的功能需求 （1）酒店企业互联网电子商务的功能 （2）酒店局域网所需电子商务的功能 3.任务 3 酒店电子商务系统的构成 4.任务 4 酒店电子商务系统的应用案例分析 5.任务 5 访问淘宝飞猪旅行网 登录淘宝飞猪旅行、携程网，了解入驻条件、规则。		
教学方法和建议	采用任务驱动法，结合携程平台实际操作，让学生了解酒店电子商务流程。通过角色扮演，模拟酒店与 OTA 平台的合作过程，增强学生的实践能力		
教学条件要求	计算机教室		
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程		
教师执教能力要求	熟练掌握主流旅游电商平台：携程、同程、去哪儿等后台操作、规则变更及营销工具，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 5

课程单元名称	旅游目的地电子商务	课时数	4
学习目标	掌握旅游目的地电子商务、旅游目的地营销组织、旅游目的地营销系统的概念；了解旅游目的地电子商务的基本模式和基本流程；了解旅游目的地电子商务网站的结构与功能；会分析旅游目的地营销系统的运营模式及存在的问题，并提出发展对策，设计旅游目的地出游方案，培养学生创新思维。		

学习内容	教学反思诊改：根据旅游目的地电子商务发展，每年更新旅游网站案例和出游方案设计要求。根据学生设计反馈，调整设计难度和评价标准。 1.任务1 旅游目的地的电子商务 （1）旅游目的地电子商务的产生与发展 （2）介绍旅游目的地电子商务的功能 2.任务2 旅游目的地营销系统 （1）旅游目的地营销系统定义 （2）旅游目的地营销系统的目标 （3）旅游目的地营销系统应用范例 3.任务3 如何利用电子商务推广旅游目的地 4.任务4 利用相关旅游网站制作攻略 （1）分别学习各旅游网站的目的地模块，会使用其中的搜索功能。 （2）任选一个网站，假设暑假要到丽江游玩，查询此目的地的旅游攻略以及最优旅游线路。
教学方法和建议	采用案例分析法，结合实际旅游网站操作，让学生设计旅游出游方案。组织学生进行方案展示和互评，培养其创新思维和表达能力。
教学条件要求	计算机教室
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元6

课程单元名称	旅游电子商务网络基础知识	课时数	6
学习目标	通过学习，掌握旅游电子商务网络的基础内容；理解旅游电子商务网络的基本技能；了解数据库技术；学会应用旅游电子商务网络和数据库技术的基本技能。培养学生良好的电商职业素养。		
学习内容	教学反思诊改：根据互联网技术和数据库技术发展，每学期更新教学内容和工具使用方法。根据学生数据分析反馈，调整实训项目难度。 1.任务1 互联网和计算机基础知识 （1）互联网的概念、计算机基础知识 （2）IP/TCP 协议、域名系统 （3）域名申请流程 2 任务2 申请域名 登录中国互联网信息中心网站，尝试进行域名的申请。 3 任务3 探索旅游电子商务的数据库技术 （1）数据库 （2）数据挖掘技术 （3）数据分析软件 （4）大数据在旅游行业中的运用 4 任务4 制作旅游大数据分析可视化大屏		
教学方法和建议	采用任务驱动法，结合实际操作，让学生掌握域名申请和数据分析技能。通过小组讨论，引导学生探讨数据分析在旅游电子商务中的应用。		
教学条件要求	计算机教室		
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程		
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元7 （校企合作单元）

课程单元名称	旅游电子商务网站开发	课时数	8
学习目标	了解旅游电子商务的网站设计的相关概念与技术；熟悉网页制作过程，了解网页常用的设计元素及设计软件；学会旅游电子商务的网站基本技能，会设计一家旅行社网站。思政目标：培养学生创新思维和创业精神		
学习内容	教学反思诊改：根据网站开发技术和工具发展 ，每学期更新建站 系统和开发流程教学内容。根据学生建站反馈，调整实训项目难度和要求。 1.任务 1 旅游电子商务网站简述 （1）网页元素构成 （2）旅游网站设计原则与要求 （3）具体网站案例分析 2.任务 2 网站设计流程 3.任务 3 撰写网站设计策划书 4.任务 4 常用网页编辑、动画制作软件 （1）网页三剑客软件 （2）Photoshop 软件 5.任务 5 旅游网站制作 利用凡科智能化建站系统，设计一家旅行社网站 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。通过为 海南远通国际旅行社设计网站，让学生掌握网站设计的流程及方法。		
教学方法和建议	校企合作，引入真实网站开发项目进行讲授。采用项目导向法，让学生分组完成旅行社网站创建，注重实践操作和创新能力培养。		
教学条件要求	计算机教室		
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程		
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

课程单元 8 （校企合作单元）

课程单元名称	旅游网站营销推广	课时数	6
学习目标	通过学习，掌握网络营销概念及其在旅游业中的职能；掌握常用的网络营销方法；了解网络营销的理念及技术发展；全面了解搜索引擎营销和网络广告营销的应用方法；应用所学知识为中小型旅游企业设计网络营销计划。思政目标：将创新创业的观念嵌入到网站营销讲授，鼓励学生尝试创业，培养创新意识		
学习内容	教学反思诊改：根据网络营销技术和渠道变化，每学期更新营销 推广方法和案例。根据学生营销反馈，调整实训项目难度和评价标准。 1.任务 1 旅游网络营销 （1）旅游网络营销定义 （2）网络营销的内容 （3）旅游电子商务网络营销的产生与发展 （4）旅游电子商务网络营销的特点 2.任务 2 网络营销推广方法 （1）网站推广渠道 （2）网站推广效果评价的指标 3.任务 3 网站推广实践 学生尝试对自己设计的旅行社网站通过不同渠道进行推广宣传。 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。对海南远通国际旅行社网站进行营销推广，让学生掌握网站推广的方法。		
教学方法和建议	采用任务驱动法，结合实际操作，让学生掌握网站营销推广技能。通过案例分析，引导学生探讨不同营销渠道的效果和优化策略。		
教学条件要求	针对具体的教学内容和教学过程需要，采用任务驱动法、讲授法、案例教学法等，注重学生实操动手能力的锻炼		

学生已有基础	计算机教室
教师执教能力要求	对旅游电子商务的前世今生了解得非常透彻，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 9 （校企合作单元）

课程单元名称	旅游新媒体营销	课时数	6
学习目标	通过学习，理解新媒体的概念和内涵；能够从抖音内容、粉丝运营角度分析抖音旅游官方账号的运营效果；能够从行业、受众、变现等角度进行微信公众号平台运营的定位；能够从城市音乐、本地饮食、景观景色等分析抖音短视频对城市品牌形象塑造的价值。思政目标：培养学生创新意识		
学习内容	教学反思诊改：根据新媒体技术和平台发展，每学期更新新媒体营销内容和工具使用方法。根据学生制作反馈，调整实训项目难度和 创意要求。 1.任务 1 新媒体的概念与发展历程 （1）什么是新媒体 （2）新媒体的发展历程 2.任务 2 新媒体行业红利的内在供需关系 （1）理解新媒体行业红利的重要性 （2）新媒体行业红利的本质 （3）微信公众号营销 3.任务 3 新媒体平台的差异化价值 （1）新媒体平台差异化价值的概念 （2）不同新媒体平台的差异化价值 4.任务 4 旅游微博营销 （1）我国微博平台的发展现状 （2）微博营销概述 5.任务 5 旅游微信营销 （1）微信营销概述 （2）旅游微信营销概述 6.任务 6 抖音短视频营销 （1）短视频的发展概述 （2）抖音短视频的旅游营销价值 7.任务 7 制作旅游宣传短视频 (1)剪映 APP 视频剪辑工具应用 （2）即梦 AI 文生图旅游视频创作 本单元课程内容是与海南远通国际旅行社共同开发形成。对海南远通国际旅行社的产品进行营销推广，让学生掌握新媒体营销的方法		
教学方法和建议	采用任务驱动法， 结合实际操作，让学生掌握新媒体营销技能。通过案例分析，引导学生探讨新媒体营销的创新策略。组织学生进行旅游宣传视频制作比赛，激发其创新意识和实践能力。		
教学条件要求	计算机教室		
学生已有基础	学生已学习计算机文化基础、旅游学导论等课程		
教师执教能力要求	熟练使用教学工具：后羿采集器、凡科建站、即梦 AI 等软件，指导学生完成数据分析、网站开发及视频制作，具备旅游电子商务实践经历，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生		

五、课程考核

本课程是考试课，采用平时考核与期末考试相结合的办法考核学生的掌握情况，总成绩由平时成绩和期末成绩所组成。平时成绩（包括课堂到课率、参与课堂情况、学生任务完成情况）占 50%，期末成绩占 50%。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《旅游电子商务》，郭盛晖主编，高等教育出版社，2025 年第一版。

（二）参考书

《旅游电子商务教程》，葛晓滨主编的中国人民大学出版社，2025 年第一版。

《旅游电子商务》，杜威主编，旅游教育出版社，2025 年第一版。

《旅游电子商务》，范智军主编，清华大学出版社，2025 年第一版。

（三）其它教学资源

1.仿真实训软件

大数据分析工具：后羿采集器、八爪鱼采集器

即梦 AI 视频生成工具

携程商家后台模拟系统

旅游网站建站工具：凡科建站系统

2.参考网站

携程旅游网　www.ctrip.com

同城旅游网　www.ly.com

去哪儿网　　www.qunar.com

艺龙旅行网　www.elong.com

途牛旅游网　www.tuniu.com

阿里旅行　　www.alitrip.com

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 5 月 8 日

教学单位负责人：

xxxxxxxx2026级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：会展策划与管理 1301141011

（二）课程属性：B类课程

（三）开课学期：第二学年，第二学期

（四）基准学时：32学时，计2学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业核心必修课，课程对标国家专业教学标准，紧密对接酒店管理与数字化运营专业群，同时按照专业能力图谱，隶属于旅游会展能力模块。课程立足旅游管理专业人才培养整体规划，深度贴合海南自由贸易港建设对会展文旅产业的发展需求，精准对接国际旅游消费中心建设定位，融入海南国际会展中心、中国国际消费品博览会、博鳌亚洲论坛等本土会展资源，构建“会展专业知识—自贸港产业政策—文旅融合发展”三位一体教学体系，彰显职业教育服务地方产业的办学特色。课程深化校企协同育人，与海南国际会展中心、海口朗廷酒店、海南中旅会展有限公司等本地优质企业建立深度合作，引入企业真实项目、行业服务标准与岗位工作流程，实现教学内容与行业需求精准对接。

课程以“价值塑造—知识传授—能力培养”为育人使命，聚焦会展策划助理、会展服务专员、节事活动执行、奖励旅游顾问等岗位能力，设置会展策划、市场营销、客户关系管理、现场运营等核心项目，拆解为市场调研、方案策划、营销推广、会务接待、现场管理等实操任务。采用项目化、任务式教学，重点培育学生会展策划、会务服务、现场运营、统筹协调、客户运维等核心能力，支撑学生胜任旅行社计调、旅游外联、酒店会务服务、会展活动执行等岗位就业。课程构建“岗课赛证”一体化育人模式，将1+X会展管理职业技能等级证书、全国大学生会展策划大赛内容全面融入教学、实训与考核，强化学生实操能力、创新思维与职业素养，培养适配海南自贸港会展文旅产业发展，懂策划、会服务、善运营、能创新的复合型高素质人才。

本课程开设在大二下学期，以《旅游学导论》《旅游客源国概况》等前导课程为基础，帮助学生建立行业认知、掌握服务礼仪与基础策划能力，为会展专业知识学习与技能训练提供必要铺垫；同时，课程所形成的核心能力又将有效支撑《酒店经营与管理》及岗位实习等

后继课程与实践环节，前后衔接、层层递进，构建起系统化、阶梯式的专业人才培养链条。

三、课程目标

本课程在理论与应用方面都有较大的深度和广度，具有较强的专业性、系统性、时代性、实用性与前瞻性，是旅游和会展策划与管理专业的重要专业课程之一，在整个专业培养目标中具有较为重要的作用。通过对本门课程的教学，能够使学生初步掌握会展的内涵、特点、类型和组成；了解会展产业的发展历程，发展趋势，产业特点、经济效应及宏观管理及国际化特性；了解会议、展览、节事与奖励旅游活动的基本组织程序、现场管理、后期评估的基础知识，从而使学生把握会展产业的总体构成框架和概念性、理论性、基础应用性知识。本课程起着引导学生入门及培养学生初步了解和掌握会展业的基本理论与时代理念的作用。

本课程的教学目的在于通过教与学，使学生正确把握会展业的基本理论与时代理念，掌握会展业发展的最新信息，了解会展业各细分市场与主要国际会展组织，汲取发达国家会展业的成功经验，明确我国会展业的市场化发展与会展人才的培养问题，并初步把握会展业的发展趋势。通过学习与掌握主要内容、基本原理和一般方法，能综合运用于对实际问题的分析，初步具有理解与解决会展经济中的一般问题的能力，培养学生的综合素质，为学习其他专业课程和从事实际工作奠定基础。

（一）能力目标

1．能撰写各类会展活动的接待与管理策划文案；

2．能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、商务、后期安全等服务；

3．能有效地进行会展客户关系管理；

4．能进行各种会展活动的策划和实施；

5．能根据不同的会展策划各类会展旅游活动。

（二）知识目标

1．掌握会展旅游的基本概念、特征、类型及产业链构成。

2．熟悉会议旅游、展览旅游、节事旅游、奖励旅游四大业态的运作模式与管理要点。

3．了解会展旅游目的地建设与发展的核心要素及评价标准。

4．掌握会展旅游服务管理（餐饮、住宿、交通、游览、娱乐购物）的基本规范与质量标准。

（三）素质目标

1．培养全局意识与协同精神，深刻理解大型会展活动（如消博会）对国家开放战略和区域经济的带动作用，增强服务海南自贸港建设的使命感。

2．树立严谨细致、客户至上的职业操守，在服务细节中体现诚信、敬业、精益求精的“工匠精神”。

3．强化跨文化沟通意识与服务能力，在模拟国际会展场景中培养文化自信与开放包容的国民素养。

4．增强绿色会展与可持续发展理念，在活动策划与执行中贯穿环保、节约、低碳的实践要求。

四、课程设计

（一）设计思路

1．课程设计理念

课程设计遵循多元智能的学生观和终身学习的学习观，融入文化自信和建设地方经济的思政内容，坚持以职业活动为导向，以技能为核心，与会展旅游企业合作共同确定本专业的典型工作任务和职业能力，共同明确本课程的教学目标，共同研讨教学模式。确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养，还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。

2．课程设计思路

案例教学、情景教学是课程主要教学方法。将富有爱国思想、体现工匠精神的案例融入课堂，促使学生掌握专业领域实际工作基本能力和基本技能，同时，在学习过程中通过任务驱动，将理论与实践紧密相连，树立专业思想，职业敏感性和敬业精神。该课程担负着引发学生学习兴趣，掌握会展基本工作的学习方式，树立专业思想及探索精神的主要任务。让学生通过本课程了解会展基本理论及国内外会展业的现状及发展前景，树立文化自信，培养学生的爱国热情，扩展学生的国际化观念，并通过实践活动获得感性认识，为后续的顶岗实习打下基础，同时树立对自己未来职业生涯的信心。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	模块一：会展旅游概述	1．认知会展旅游（定义、特点、类型） 2．了解会展旅游发展历史及发展趋势	2
2	模块二:会展旅游发展条件及产业链的打造	1．认知会展旅游发展条件 2．会展旅游产业链的打造	2
3	模块三:会议旅游运作与管理	1．认知会议旅游 2．会议旅游市场分析 3．会议旅游项目与策划 4．会议旅游项目的运作与管理	4

4	模块四:展览旅游运作与管理	1．认知展览旅游 2．展览旅游市场分析 3．展览旅游运作模式的确定 4．展览旅游项目的设计与运作	4
5	模块五:节事旅游运作与管理	1．认知节事旅游 2．节事旅游活动的策划 3．节事旅游活动的运作模式 4．节事旅游的运作与管理	4
6	期中测试	1.系统梳理核心知识点，完成知识框架串联与重点内容强化 2.开展期中测试，检验学生对会展核心概念、会议策划流程、展览市场分析等内容的掌握程度 3.针对测试暴露的薄弱环节进行集中答疑与错题讲解，弥补知识漏洞 4.反馈前半程教学效果，师生共同调整教与学的节奏与方法	2
7	模块六:奖励旅游运作与管理	1．认知奖励旅游 2．奖励旅游运作模式的确定 3．奖励旅游活动的设计 4．奖励旅游的组织与管理 5．奖励旅游的现状与发展趋势	4
8	模块七：会展旅游服务管理	1．会展旅游的餐饮与住宿管理 2．会展旅游的交通与游览管理 3．会展旅游的娱乐和购物管理	3
9	模块八:会展旅游目的地建设	1．会展旅游目的地的发展任务 2．会展旅游目的地的建设 3．国际知名会展旅游目的地的介绍和经验借鉴	3
10	期末考试及复习	1．全学期知识体系梳理，串联会展概论、会议旅游、展览旅游、会展风险管理等核心模块，构建完整知识网络 2．综合实操演练，以小组为单位完成完整会展项目策划方案 3．开展期末综合测试，覆盖理论知识、案例分析、实操方案设计等内容 4．课程总结与反馈，点评学生项目成果，引导学生梳理学习收获与后续提升方向	4

（三）课程单元描述

会展理论与实务课程单元 1

课程单元名称	会展旅游概述	课时数	2
学习目标	通过学习，学生能够准确阐述会展旅游的定义、核心特点与主要类型，明晰会展旅游与商务旅游、节庆旅游的边界差异，系统梳理会展旅游发展历史脉络，精准把握全球及我国会展旅游的发展趋势，深刻理解会展旅游对城市经济与文旅产业的带动价值，建立会展产业与区域经济协同发展的整体认知，能够熟练运用 AI 工具梳理行业术语与行业发展脉络,提升自主探究与专业学习能力,同时树立正确的行业职业认知,深刻认识进博会、广交会等国家级会展平台对国家形象塑造与地方经济发展的重要作用，进一步增强产业自信、文化自信与服务行业发展的职业使命感。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容紧跟行业发展趋势，但理论概念偏多，部分学生理解抽象；AI 工具应用尚浅，本土案例更新不够及时。		

	解决办法：每学期更新消博会、博鳌亚洲论坛等本土会展案例；增加图表对比与思维导图；强化 AI 工具演示与实操练习，提升学生参与度。 1. 认知会展旅游（定义、特点、类型） 2. 了解会展旅游发展历史及发展趋势 发展历史： 起源阶段（19 世纪末欧洲工业博览会） 发展阶段（20 世纪中后期国际会议兴起） 成熟阶段（21 世纪“会展+”融合，智慧会展萌芽） 全球发展趋势： 数字化、智能化、绿色化、体验化 会展与城市品牌建设、文旅融合深化 中国会展旅游发展： 改革开放后起步→2000 年后加速→2010 年后国际化 国家级会展平台（进博会、广交会、服贸会）带动作用 区域会展经济带（长三角、珠三角、成渝）布局
教学方法和建议	采用案例驱动结合小组讨论法，依托行业典型展会案例开展教学，组织学生分组研讨交流，结合影音素材引导学生自主归纳知识要点，启发产业融合相关思考。
教学条件要求	线下配备多媒体网络教室、会展行业案例与影音资源，线上使用雨课堂、行业资讯平台及 AI 术语梳理工具开展教学。
学生已有基础	旅游概论、市场营销基础
教师执教能力要求	熟悉会展行业发展史与最新趋势，能熟练使用 AI 教学工具。

会展理论与实务课程单元 2

课程单元名称	会展旅游发展条件及产业链的打造	课时数	2
学习目标	通过学习，学生能够分析区位、经济、政策、资源四类支撑会展旅游发展的核心条件，厘清会展旅游产业链组成架构与各参与主体协作模式，可借助 AI 工具测评区域会展产业发展潜力，逐步建立产业全局分析思维，认识国家产业规划与地方扶持政策对会展行业的推动意义，体悟产业协同发展价值，树立立足区域资源深耕会展行业、服务地方经济建设的责任意识。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容符合产业政策与区域经济发展要求，但宏观分析内容偏理论，学生理解难度较大。 解决办法：补充海南本地会展产业数据与真实案例；简化理论表述，强化可视化教学；增设小组研讨，提升学生分析能力。 1. 认知会展旅游发展条件 2. 会展旅游产业链的打造 产业链构成： 上游：策划设计、场馆建设、政策支持 中游：招展招商、票务销售、媒体宣传 下游：交通接待、酒店住宿、餐饮服务、旅游延伸 产业链主体： 核心企业：会展公司、酒店集团、旅行社、场馆运营商 支持机构：行业协会、政府主管部门、金融机构		

	产业链协作机制： 信息共享平台（如会展大数据中心） 联合营销、资源置换、利益分配机制 政企协同打造“会展目的地品牌”
教学方法和建议	采用情境探究与对比分析相结合的教学方法，结合城市会展发展实例设置探究任务，引导学生对比分析、小组研讨，自主总结产业发展规律，提升独立探究与归纳能力。
教学条件要求	线下配备多媒体教室、产业链分析图表与区域经济数据资料，线上使用学习通、产业数据平台及 AI 测评工具辅助教学。
学生已有基础	会展旅游基本概念、行业发展基础认知
教师执教能力要求	熟悉会展产业链结构与区域经济关系。

会展理论与实务课程单元 3（校企合作单元）

课程单元名称	会议旅游运作与管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够明晰会议旅游的内涵分类与行业特征，熟练运用专业方法开展市场研判分析，具备会议旅游项目主题构思、流程规划与日程设计能力，掌握会议全流程运营管控要点，可借助 AI 工具辅助完成方案策划工作，同时认识会务服务行业规范与职业操守，秉持严谨负责的工作态度，树立精益求精的服务理念，增强服务政企会务、助力行业交流发展的责任意识。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容贴合岗位实际，但企业真实流程融入不够，实操训练强度不足。 解决办法：引入海口朗廷酒店会议服务 SOP 与真实会务案例；增加现场模拟与流程演练；强化安全规范与服务标准训练，提升岗位适配度。 1. 认知会议旅游 2. 会议旅游市场分析 3. 会议旅游项目与策划 4. 会议旅游项目的运作与管理 本单元与海南国际会展中心合作，引入场馆会议标准、流程规范与真实案例，由企业导师指导学生完成会议策划、会场实操与方案评审，强化大型会议服务岗位能力。		
教学方法和建议	采用任务驱动法+实操演练法，布置会议策划实操任务，引导学生分组完成方案设计与模拟运营，在实践实操中梳理业务流程，自主总结运营管理要点。		
教学条件要求	线下配备多媒体教室、实训室、会务流程教具与接待场景素材，线上使用会议管理模拟平台、雨课堂及 AI 文案工具。		
学生已有基础	会展产业链构成、行业发展条件相关知识		
教师执教能力要求	熟悉会议旅游市场与策划流程。		

会展理论与实务课程单元 4（校企合作单元）

课程单元名称	展览旅游运作与管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够全面认知展览旅游的定义、分类及行业特征，掌握展览旅游市场调研与分析的基本方法，能够根据展会规模与行业需求科学确定展览运作模式，具备展览旅游项目布局设计、流程统筹与落地运作的专业能力，熟练运用 AI 工具辅助完成展区规划与布局设计；同时树立绿色办展、诚信办展、合规经营的职业理念，认识国内大型专业展会对外经贸交流、产业赋能的重要价值，培养严谨规范、精益求		

	精的职业素养与服务区域会展产业发展的责任担当。
学习内容	教学反思与诊改：教学内容契合智慧会展发展方向，但学生对展区规划、现场运营理解偏弱。 解决办法：更新线上线下融合展、绿色会展相关内容；增加模拟布展与动线设计训练；结合真实展会视频强化直观认知。 1.认知展览旅游 2.展览旅游市场分析 3.展览旅游运作模式的确定 4.展览旅游项目的设计与运作
教学方法和建议	采用任务探究法+模拟实操法，结合展览行业真实项目场景布置探究任务，引导学生自主分析展会运作模式、设计展览布局，在实操探究中归纳展会运营核心要点，提升专业实践能力。
教学条件要求	线下配备多媒体教室、实训室、展位布局教具与实景图片资源，线上使用虚拟展览平台、雨课堂及AI布局设计工具。
学生已有基础	会议旅游运作流程、项目策划基础能力
教师执教能力要求	熟悉展览旅游市场与运作模式。

会展理论与实务课程单元5

课程单元名称	节事旅游运作与管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够全面认知节事旅游的定义、类型与行业特点，掌握节事旅游活动的系统策划方法，能够根据节事规模与地域特色科学设计活动运作模式，熟练掌握节事项目全流程运作与现场管理技巧，能够运用AI工具开展节事活动舆情监测与风险预判；在学习过程中深度挖掘地方民俗文化、非遗文化等本土资源价值，树立文化传承、文旅赋能、绿色办节的职业理念，培养尊重地域文化、坚守安全底线、重视公共服务的职业素养，增强传承中华优秀传统文化、助力地方节事文旅品牌建设的使命感与责任担当。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容贴合文旅融合趋势，但本土节事案例更新滞后，安全与风险教学不足。 解决办法：每学期补充海南最新节事活动案例；强化风险预案与安全管理训练；提升学生策划规范性与落地性。 1.认知节事旅游 节事旅游定义与范畴： 节日庆典、体育赛事、文化活动、民俗节庆等 区分“节”与“事”：周期性vs偶发性 节事旅游特点： 时间性强、地域特色鲜明、公众参与度高 与日常旅游的差异（短时集中、情绪导向） 2.节事旅游活动的策划 策划原则： 文化性、参与性、安全性、可持续性 策划内容： 主题确立、时间安排、场地选择、活动流程 文化元素挖掘（非遗、民俗、地方特色） 策划工具： 节事策划书模板 风险评估矩阵、观众流量预测模型		

	3.节事旅游活动的运作模式 运作模式类型： 政府主导、企业承办、社区参与、混合模式 模式选择依据： 节事规模、文化价值、商业潜力 模式优化路径： 引入专业节庆公司提升专业化水平 建立志愿者体系与社区联动机制 4.节事旅游的运作与管理 运作流程： 前期宣传➡现场执行➡后期总结 管理重点： 人流管控、安全保障、环境卫生 媒体传播、品牌塑造、商业开发（赞助、衍生品） 风险管理： 常见风险（天气突变、人群拥挤、舆情危机）及应对预案 与公安、消防、卫健等部门协同机制
教学方法和建议	采用项目策划法、案例分析法，结合各地特色节事文旅资源开展教学剖析，引导学生结合地域文化特色自主构思节事策划方案，在创作实践中总结节事运营规律，提升文化挖掘与活动策划能力。
教学条件要求	线下配备多媒体教室、实训室、本土文化与节事案例素材库，线上使用活动策划工具、雨课堂及AI舆情分析工具。
学生已有基础	展览项目运营、市场分析与现场管理基础
教师执教能力要求	熟悉节事旅游市场与策划流程。

会展理论与实务课程单元6

课程单元名称	期中阶段（复习与考核）	课时数	2
学习目标	通过阶段性系统复习与专项检测，全面巩固课程前半程会展旅游基础概念、产业发展、会议与展览运营等核心知识，搭建系统化知识框架，精准定位个人学习短板并完成查漏补缺；依托阶段性学情反馈优化学习方法，形成“学习—检测—修正—提升”的良性学习闭环，夯实后半程课程学习基础；同时培养学生严谨求实、勤于复盘、主动纠错的良好学习素养与职业习惯，树立精益求精、踏实务实的职业作风，养成常态化总结反思的职业思维，为后续专业技能提升与职业素养培育筑牢根基。		
学习内容	教学反思与诊改：阶段性检测能反映学习效果，但对薄弱点的针对性辅导不足。 解决办法：基于测试数据精准定位共性问题；增加专项微课与错题讲解；及时调整后半程教学重点与节奏。 1.系统梳理核心知识点，完成知识框架串联与重点内容强化； 2.开展期中测试，检验学生对会展核心概念、会议策划流程、展览市场分析等内容的掌握程度； 3.针对测试暴露的薄弱环节进行集中答疑与错题讲解，弥补知识漏洞； 4.反馈前半程教学效果，师生共同调整教与学的节奏与方法。		
教学方法和建议	采用复盘总结法+学情诊断法，通过体系化知识复盘梳理核心考点，结合测试学情精准诊断学习问题，引导学生自主复盘错题、总结短板，主动开展针对性查漏补缺，培养自主总结与自我提升的学习能力。		
教学条件要求	线下使用多媒体网络教室、实训室，线上使用微信、雨课堂等平台发布复习资料与测试题。		

学生已有基础	前五个单元会展理论知识与基础技能
教师执教能力要求	熟练掌握课程核心内容，能精准分析学生薄弱点，具备较强的试卷命题、讲评与针对性辅导能力。

会展理论与实务课程单元 7

课程单元名称	奖励旅游运作与管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够系统认知奖励旅游的定义、起源、类型及核心特点，明晰奖励旅游与普通旅游、会议旅游的业态差异，熟练掌握奖励旅游各类运作模式及选择依据，具备奖励旅游主题活动方案设计、行程规划与全流程组织管理能力，能够运用 AI 工具辅助完成专业化奖励旅游方案生成与优化；同时深刻理解奖励旅游在企业人才激励、团队凝聚、企业文化建设中的重要价值，秉持以人为本、精细服务、绿色低碳的服务理念，树立诚信服务、定制赋能、精益求精的职业素养，助力企业文旅融合、人才赋能的高质量发展。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容符合高端定制旅游发展趋势，但与企业真实需求结合不够紧密。 解决办法：引入海口朗廷酒店奖励旅游接待标准与企业定制案例；强化个性化、仪式感服务设计训练；提升方案实操性。 1.认知奖励旅游 2.奖励旅游运作模式的确定 3.奖励旅游活动的设计 4.奖励旅游的组织与管理 5.奖励旅游的现状与发展趋势 本单元与海口朗廷酒店合作，融入酒店高端定制服务标准与真实奖励旅游案例，企业导师指导学生设计定制行程、把控服务细节并完成方案评审，培养高端会务服务能力。		
教学方法和建议	采用情境创设法+方案设计法，结合企业员工激励真实场景创设教学情境，引导学生结合企业需求自主设计定制化奖励旅游方案，在方案创作与优化中掌握运作逻辑与服务要点，充分激发自主创新与专业实操能力。		
教学条件要求	线下配备多媒体教室、实训室、定制行程与企业案例素材，线上使用行程设计工具、雨课堂及 AI 方案生成工具。		
学生已有基础	节事活动策划、流程设计与组织实施基础		
教师执教能力要求	熟悉奖励旅游市场与策划流程。		

课程单元八（校企合作单元）

课程单元名称	会展旅游服务管理	课时数	3
学习目标	通过学习，学生能够系统掌握会展旅游餐饮、住宿、交通、游览、娱乐、购物等全套配套服务的管理标准与实施方法，具备会展全链条服务资源统筹、环节衔接、协同协调的实操能力，能够合理调配各类服务资源，保障会展活动有序、高效开展，熟练运用 AI 工具分析会展服务质量、预测客户满意度并精准挖掘服务优化改进方向；同时树立宾客至上、精细服务、规范履职的职业理念，坚守食品安全、服务合规、诚信经营的职业底线，注重会展服务与地方文旅资源、特色文化融合赋能，培养精益求精的服务素养与助力地方会展文旅提质升级的责任意识。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容覆盖全面，但与酒店、会展企业真实服务规范衔接不足，应急处理训练薄弱。 解决办法：引入海口朗廷酒店会展服务 SOP、卫生与安全标准；增加投诉处理、跨部门协调模拟训练；强化细节服务与规范意识。		

	1.会展旅游的餐饮与住宿管理 2.会展旅游的交通与游览管理 3.会展旅游的娱乐和购物管理 娱乐管理： 晚间活动策划（演出、夜市、主题派对） 娱乐项目与会展主题的契合度 购物管理： 特色商品推荐、购物时间安排、退税服务 与地方经济结合（非遗手作、地方特产） 服务提升： 娱乐与购物的联动设计、客户满意度反馈机制 本单元与海南中旅会展有限公司合作，引入企业会展配套服务SOP与实操规范，企业导师指导学生统筹食宿行游购娱服务、处理服务投诉，提升会展服务统筹岗位实操能力。
教学方法和建议	采用资源整合法+模拟统筹法，依托会展全流程服务场景，引导学生模拟开展食宿、交通、文旅配套资源统筹协调，自主梳理各环节服务要点与管理规范，在模拟实操中提升服务统筹与资源整合能力。
教学条件要求	线下配备多媒体教室、实训室、食宿行游购娱服务流程教具，线上使用服务管理模拟平台、雨课堂及AI满意度分析工具。
学生已有基础	奖励旅游方案设计、客户需求分析基础
教师执教能力要求	熟悉会展服务管理流程与标准。

课程单元九

课程单元名称	会展旅游目的地建设	课时数	3
学习目标	通过学习，学生能够全面认识会展旅游目的地的发展动力、发展路径与行业挑战，熟练掌握会展旅游目的地建设的核心要素、建设内容与评估体系，能够借鉴国际知名会展目的地的先进发展经验，结合国内城市发展特色提出本土化会展产业优化建议，具备运用AI工具评估会展目的地综合竞争力的专业能力；同时深刻认识会展城市建设对区域经济升级、城市品牌塑造、文旅产业赋能的重要意义，树立因地制宜、创新发展、精益求精的行业发展理念，增强立足本土、对标国际、助力国内会展文旅产业高质量发展的职业自信与责任担当。		
学习内容	教学反思与诊改：教学内容符合自贸港文旅目的地建设要求，但国际经验借鉴与本土化结合不足。 解决办法：更新海南会展目的地建设最新政策与成果；增加对比分析与小组研讨；强化学生区域产业发展视野。 1.会展旅游目的地的发展 发展动力： 城市品牌建设、经济拉动、就业创造 政策驱动（国家级会展城市认定） 发展路径： 从“举办展会”到“打造会展目的地” 会展+文旅+科技+教育的融合模式 发展挑战： 同质化竞争、基础设施不足、专业人才短缺 2.会展旅游目的地的建设 建设内容： 场馆建设（规模、功能、智能化）		

	城市配套（交通、酒店、餐饮、安全） 建设机制： 政府主导、市场运作、社会参与 PPP 模式、BOT 模式在会展设施建设中的应用 建设评估： 评估指标（场馆利用率、参会人数、经济贡献） 持续改进机制（年度评估、动态调整） 3.国际知名会展旅游目的地的介绍和经验借鉴 国际案例： 德国汉诺威（工业展）、瑞士达沃斯（论坛）、新加坡（国际会议） 经验提炼： 品牌塑造、政策支持、专业服务、技术创新 本土借鉴： 如何结合中国城市特点打造差异化会展目的地 从“引进来”到“走出去”的策略路径
教学方法和建议	采用对比借鉴法+思辨研讨法，通过国内外会展目的地标杆案例对比分析，引导学生自主探究差异化发展路径，结合本土发展现状思辨优化策略，拓宽行业视野，提升独立分析与创新应用能力。
教学条件要求	线下配备多媒体教室、会展城市案例资源库、对标分析与数据图表资料，线上使用旅游大数据平台、雨课堂及 AI 竞争力测评工具。
学生已有基础	会展食宿行游购娱服务流程与管理基础
教师执教能力要求	熟悉会展旅游目的地建设与区域发展关系。

课程单元十

课程单元名称	期末阶段（总复习与综合考核）	课时数	4
学习目标	全面整合全学期会展理论与实务知识，强化会议+展览两大核心模块的实操能力，完成课程结业考核，检验学习成果，形成完整的会展项目运作认知体系。		
学习内容	教学反思与诊改：综合考核能检验学习成效，但岗位化、实操性评价有待加强。 解决办法：优化项目任务书与评分标准；引入企业专家参与评审；基于考核结果持续改进课程内容与实训设计。 1.全学期知识体系梳理，串联会展概论、会议旅游、展览旅游、会展风险管理等核心模块，构建完整知识网络； 2.综合实操演练，以小组为单位完成完整会展项目策划方案（含会议/展览选题、预算、流程、风险预案）； 3.开展期末综合测试，覆盖理论知识、案例分析、实操方案设计等内容； 4.课程总结与反馈，点评学生项目成果，引导学生梳理学习收获与后续提升方向。		
教学方法和建议	采用知识框架梳理法、项目驱动法、成果展示法、总结反思法，以综合项目与结业考试检验学习成效，引导学生主动复盘提升。		
教学条件要求	线下使用多媒体网络教室、实训基地，线上使用 AI 工具、会展模拟平台、雨课堂等辅助项目设计与考核。		
学生已有基础	全课程会展理论知识、项目策划与运营综合能力		
教师执教能力要求	能整合全学期知识体系，具备综合项目指导、结业测评命题与全面评价能力，善于引导学生进行成果复盘与反思。		

五、课程考核

本课程采用多元评价、过程与结果并重、校企协同参与的综合考核方式，总评成绩为100分制，其中形成性过程考核占50%，终结性考核占50%。

形成性过程考核包含平时表现与阶段性评价，平时占20%，主要依据学生课堂出勤、课堂参与度、小组活动完成情况及个人书面作业质量进行综合评定，同时引入学生自评、小组互评与教师评价相结合的多元评价方式，客观反映学生学习态度与协作能力；阶段性评价占30%，涵盖期中知识检测、校企合作单元实操任务完成情况及阶段性学习总结报告，由教师与行业专家共同评价，重点考查学生阶段性知识掌握与岗位实操能力。

终结性考核包含期末理论考试与综合实践能力考核，期末理论考试占20%，以闭卷形式考查会展旅游核心理论、业态知识及行业规范，由教师评定；综合实践能力考核占30%，以会展项目策划方案设计、现场答辩及实操展示为主要内容，采用学生自评、小组互评、教师评价与行业专家评价相结合的方式，全面考核学生会展策划、现场运营、统筹协调及方案落地能力，确保考核结果贴合岗位实际需求，实现以考促学、以考促练。

六、教材及其他教学资源

（一）使用教材

《会展旅游（第二版）》，高等教育出版社，2025

（二）参考书

《会展旅游实务》陶艳红 江苏大学出版社 2022

《会展服务与管理》刘松萍 科学出版社 2023

（三）其他教学资源

学生学习可参考的书籍、杂志、网络资源等。

www.cce.net.cn 中国会展在线，中国会展杂志

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX学院

编制日期：2026年3月6日

教学单位负责人：

xxxxxxxx2026级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）**课程名称：**免税店经营与管理 1301141012

（二）**（二）课程属性：**B类课程

（三）开课学期：第 二 学年，第 二 学期

（四）基准学时： 32 学时，计 2 学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业的专业核心课，属于理实一体化课程，深度对接海南自贸港免税经济产业发展核心需求，紧扣海口、三亚等海南核心旅游城市免税店导购、运营助理、门店服务等岗位能力要求，是培养复合型旅游酒店服务与免税行业运营人才的关键课程。

本课程严格依据旅游管理专业国家教学标准构建，紧密结合海南离岛免税新政与旅游酒店产业融合发展特色，形成“旅游服务+免税运营+自贸港政策”精准绑定的课程架构，充分体现职业教育服务区域产业发展的核心特色。课程承担“价值塑造——知识传授——能力培养”三位一体使命，聚焦免税店商品鉴赏、营销服务、门店运营等岗位核心能力，为海南免税店运营岗、旅游酒店免税增值服务岗、高端商旅免税咨询岗等输送适配人才。

在专业维度上，本课程归属于“旅游基础与资源管理体系”模块，以“海南免税品认知与免税店运营”、“免税品鉴赏与营销”两大项目为核心，涵盖政策认知、运营流程、AI辅助管理、商品鉴赏与营销推广等关键任务，实现与酒店管理岗位群、数字营销新媒体岗位的精准对接。

前导课程为旅游学导论，后续衔接酒店管理与服务，是学生在校学习阶段衔接职场的重要专业拓展课程，在补充升华前序课程知识的基础上，帮助学生了解旅游酒店周边免税销售业态，大幅拓展学生就业选择广度与职业发展空间。

课程构建“岗课赛证”一体化培养模式，将海南免税店行业岗位要求、离岛免税从业能力标准融入课程内容，强化学生实践能力和职业竞争力。依托海南自贸港政策优势与免税产业发展基础，实现酒店管理知识与海南免税运营场景的深度融合，形成具有海南区域特色的复合型旅游人才培养体系。本课程致力于培养学生深度服务意识、数字化工具应用能力及国际化视野，全面支撑专业人才培养规格矩阵中知识、能力、素养的强相关要求。

三、课程目标

（一）能力目标

1．能精准辨别海南离岛免税品品类、品牌及主打产品，熟练完成免税商品专业鉴赏与介绍；

2．掌握海南离岛免税新政要求，能运用营销技巧完成免税商品销售服务，独立处理免税店基础导购工作；

3．掌握免税店门店运营基础流程，能配合完成商品陈列、客情维护、单据核对等基础管理工作；

4．能运用 AI 工具辅助完成免税商品品类分析、客户需求匹配及营销方案初步设计；

5．结合海南旅游酒店场景，能为酒店客群提供专业的离岛免税咨询与增值服务。

（二）知识目标

1．掌握免税品、免税店的核心概念，熟悉海南离岛免税政策及门店运营基本架构；

2．掌握服装包鞋、化妆品香水、手表珠宝等主流免税品类的品牌概况、经典产品及核心卖点；

3．了解酒烟雪茄、钢笔茶类等特色免税品类的产品知识，熟悉海南免税店特色商品体系；

4．掌握海南离岛免税购物流程、限购规则及售后服务要点，熟记免税店营销服务基本规范；

5．了解 AI 在免税行业的应用场景，掌握基础的 AI 工具使用方法及免税数据化分析思路；

6．熟悉海口、三亚等海南核心城市主流免税店的门店布局、经营特色及合作资源。

（三）素质目标

1．培养高端商品服务所需的礼仪素养、沟通表达能力及客户服务意识，提升综合职业素养；

2．树立符合海南自贸港发展要求的职业理念，培养严谨细致、精益求精的工作态度；

3．培养跨业态融合的职业思维，能将酒店服务理念与免税运营服务相结合，提升岗位适配性；

4．培养团队协作能力与问题解决能力，能配合完成免税店团队工作及客情问题处理；

5．树立终身学习意识，能紧跟海南免税政策及行业品牌动态，持续更新专业知识。

（四）思政目标

1．通过了解国际奢侈品发展，对比分析中国本土品牌及海南免税产业发展现状，培养学生的产业自信与行业发展视野；

2．结合海南自贸港免税产业发展成果，引导学生理解国家区域发展战略，增强学生服务海南自贸港建设的职业使命感；

3．通过学习中国本土特色免税商品（如茶类、文创类），弘扬中华优秀传统文化，宣扬文化自信与民族品牌自信；

4．在免税服务与运营教学中，培养学生诚信经营、合规操作的职业操守，树立正确的职业价值观；

5．结合海南旅游与免税产业融合发展，培养学生的创新思维与区域服务意识，助力海南国际旅游消费中心建设。

四、课程设计

（一）设计思路

本课程以海南自贸港免税产业岗位需求为导向，以“岗课赛证”一体化为核心，融入课程思政 AI 技术应用，深化校企合作（对接海南本土免税企业），采用“政策讲解+知识传授+技能实操+数字赋能+场景实践”的理实一体化教学思路。

教学内容紧扣海南离岛免税实际，摒弃纯理论讲授，将海南免税新政、本土免税店运营案例、真实商品鉴赏融入各教学单元；教学方法针对不同内容差异化设计，工具应用类单元采用平台实操演示 AI 工具模拟、真实商品鉴赏，策划与实施类单元采用项目式学习、案例深度剖析、小组模拟营销，强化“教学做一体化”。

校企合作对接海南三亚国际免税城、海口日月广场免税店等本土企业，将企业真实的商品销售标准、门店运营流程、客户服务案例融入课程内容，占总课时 30%以上；AI 技术融入各教学单元，通过 AI 商品匹配工具、AI 数据分析平台等，培养学生数字化运营能力，区别于 24 级无 AI 技术融入的课程设计。

课程内容建立教学反思诊改机制，根据海南离岛免税政策更新、行业品牌动态、学生学习反馈及教学效果，每学期更新免税政策、商品品类、营销案例等教学内容，根据学生实操反馈调整模拟营销、商品鉴赏等实训项目难度。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	认识免税品与海南免税行业发展现状	1. 掌握免税品、免税店概念、海南离岛免税新政 2. 校企合作：海口日月广场免税店导师讲解海南免税行业真实运营现状、门店岗位设置 3. 用讯飞星火、文心一言 AI 整理政策要点、制作免税知识速记清单	4
2	免税店运营管理+AI 工具综合应用	1. 掌握免税店基础运营流程 2. 用 AI 工具辅助完成商品陈列规划、库存数据分析、简易促	2

		销方案设计	
3	手表、珠宝免税商品鉴赏与营销	1. 掌握主流品牌概况及产品卖点，完成该品类模拟销售 2. 用 AI 工具整理品牌工艺要点、设计高端导购话术	4
4	酒、烟、雪茄及特色免税商品鉴赏	1. 掌握特色品类产品知识，完成海南特色免税商品介绍 2. 用 AI 工具撰写海南本土商品推广文案、分析客群需求	4
5	豪车品牌品鉴与营销	1. 掌握主流豪车品牌（如保时捷、奔驰、宝马等）概况、车型特点及核心卖点 2. 了解海南免税购车政策及流程 3. 用 AI 工具整理车型参数、设计高端客户导购话术	**2**
6	服装、包、鞋免税商品鉴赏与营销	1. 掌握主流品牌概况及产品卖点，完成该品类模拟销售 2. 用 AI 工具撰写商品介绍文案、设计简易推广海报	6
7	化妆品、香水免税商品鉴赏与营销	1. 掌握化妆品、香水品牌明星产品、成分、香调特点及肤质匹配精准导购技巧 2. 校企合作：海控全球精品免税店美妆、香水香型推荐实操，分享专柜真实销售案例 3. 用 AI 做肤质匹配商品推荐、撰写多风格美妆营销文案	8
8	期末综合实践考核	小组模拟海南免税店全流程服务与运营	**2**
总计			**32**

（三）课程单元描述

课程单元一（校企合作）

课程单元名称	认识免税品与海南免税行业发展现状	课时数	4
学习目标	知识上，掌握免税品、免税店概念、海南 2025 离岛免税新政及行业布局；能力上，能解读政策、辨别免税品类，用 AI 工具整理政策速记清单；素质上，树立合规意识与 AI 辅助工作思维；思政上，通过行业成果理解自贸港政策价值，增强服务使命感。		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否贴合海南免税政策更新节奏，是否融入 AI 信息整理新技术，是否匹配行业岗位新要求； 解决办法：每学期同步最新政策文件与门店数据，优化 AI 指令模板适配教学，针对行业新岗位需求补充基础认知内容。 1. 任务 1 免税品、面书店定义、分类及与普通零售的差异； 2. 任务 2 2025 离岛免税新政（限购、购物、提货）及海口、三亚主流免税店特色； 3. 任务 3 校企合作——海口日月广场免税店导师讲解门店岗位设置与运营痛点； 4. 任务 4 AI 实操——用豆包、文心一言按“流程-规则-售后”整理政策清单，撰写 150 字行业现状分析。		
教学方法和建议	采用 “理论讲授+企业讲座+ AI 实操” 模式，政策结合案例通俗化讲解；企业导师互动答疑，AI 实操提供指令模板，教师现场演示，强化“教学做一体化”。		
教学条件要求	采用“理论讲授+企业讲座+AI 实操” 模式，政策结合案例通俗化讲解；企业导师互动答疑，AI 实操提供指令模板，教师现场演示，强化“教学做一体化”。		
学生已有基础	酒店管理概论、酒品与饮料、基础计算机操作、自贸港政策基础认知。		
教师执教能力要求	熟悉政策与行业基础，能对接免税企业邀请导师；熟练操作 AI 工具，适配低年级学生节奏开展通俗化教学。		

课程单元二

课程单元名称	免税店运营管理、AI 工具综合应用	课时数	2
学习目标	知识上，掌握免税店陈列、库存、客情、单据基础运营流程及 AI 应用场景；能力上，能用 Excel/WPS AI 分析库存、规划陈列，用 AI 设计简易促销方案；素质上，培养数字化思维与团队协作能力；思政上，了解行业数字化趋势，树立科技赋能职业意识。		

学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否契合免税店运营新标准，是否融入 AI 数据分析新技术，是否覆盖实际运营高频问题； 解决办法：更新脱敏版门店运营 SOP 案例，简化库存数据模板降低操作难度，补充 AI 工具新功能实操短视频。 1. 任务 1 免税店商品陈列原则、库存核对、客诉处理、单据归档基础流程； 2. 任务 2 A 在库存分析、陈列优化、促销设计中的应用场景； 3. 任务 3 AI 实操——导入库存数据模板分析周转率并提陈列建议，用 AI 设计化妆品周末促销方案。
教学方法和建议	理论精讲+小组协作+ AI 实操，聚焦实操环节；学生分组完成任务，教师巡回答疑，避免纯技术讲解，强化 AI 与运营工作的结合。
教学条件要求	多媒体教室、运营案例库；学生终端（安装 Excel/WPS 及 AI 工具）；库存数据模板、促销方案参考案例。
学生已有基础	本课程单元 1 知识、基础计算机及 Excel 操作能力。
教师执教能力要求	熟悉免税店基础运营，熟练操作 AI 及 Excel 工具，能通俗化讲解运营与 AI 的结合逻辑。

课程单元三

课程单元名称	手表、珠宝免税商品鉴赏与营销	课时数	4
学习目标	知识上，了解手表、珠宝主流品牌概况、经典款式及工艺卖点；能力上，能介绍产品、掌握高端客群导购技巧，用 AI 整理工艺要点、设计话术；素质上，提升奢侈品鉴赏与高端服务专业性；思政上，挖掘本土珠宝工艺价值，弘扬传统文化与民族自信		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否跟进品牌新工艺、新品类发布，是否融入 AI 话术设计新方法，是否贴合高端导购岗位新要求； 解决办法：每学期补充品牌最新款式与工艺信息，优化 AI 指令提升话术专业性，增加高端客群服务场景模拟训练。 1. 任务 1 百达翡丽、卡地亚等品牌经典系列、核心工艺及卖点； 2. 任务 2 高端客群需求挖掘、专业讲解及保养知识传递技巧； 3. 任务 3 AI 实操——用文心一言整理浪琴名匠工艺要点，用讯飞星火设计商务客群导购话术。		
教学方法和建议	采用“视频鉴赏+小组实训+AI 实操”，结合高清工艺视频开展教学；学生分组认领品牌，用 AI 整理资料后模拟高端导购，教师现场点评。		
教学条件要求	多媒体教室、品牌高清视频、图册、工艺手册；学生终端（安装 AI 工具）；导购模拟场景素材。		
学生已有基础	本课程前 2 单元知识、商务礼仪、基础沟通能力。		
教师执教能力要求	熟悉品牌知识与工艺基础，熟练操作 AI 工具，能指导学生开展高端导购模拟实训。		

课程单元四

课程单元名称	酒、烟、雪茄及特色免税商品鉴赏	课时数	4
学习目标	知识上，掌握酒、烟、雪茄品类特点及海南本土免税商品（茶、文创）卖点；能力上，能介绍产品、用 AI 撰写推广文案、分析旅游客群需求；素质上，提升特色商品鉴赏与旅游场景推荐能力；思政上，宣传海南本土文化，增强服务本土产业意识。		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否跟进本土商品新品类、旅游推广新标准，是否融入 AI 文案撰写新技术； 解决办法：及时更新海南本土特色商品信息，强化旅游场景与商品推荐的适配训练，优化 AI 推广文案指令模板。 1. 任务 1 洋酒、红酒、雪茄基础品鉴要点及海南白沙绿茶、本土文创等特色商品卖点； 2. 任务 2 家庭、情侣、商务游客群免税消费需求特点； 3. 任务 3 AI 实操——用文心一言撰写本土商品组合推广文案，用 AI 分析客群并推荐 3 款特色商品。		
教学方法和建议	采用“品鉴体验+场景模拟+ AI 实操”，结合商品样品开展品鉴；学生用 AI 完成文案与客群分析后，模拟旅游客群推荐场景，融入本土文化元素。		

教学条件要求	多媒体教室、酒品雪茄样品、品鉴杯、本土商品图册；学生终端（安装 AI 工具）；旅游场景模拟素材。
学生已有基础	本课程前 3 单元知识、酒品与饮料、茶艺基础、海南文化认知。
教师执教能力要求	掌握品鉴知识与本土商品特点，熟练操作 AI 工具，能指导旅游场景推荐实训。

课程单元五

课程单元名称	豪车品牌品鉴与营销	课时数	2
学习目标	知识上，掌握主流豪车品牌概况、车型特点、核心卖点及海南免税购车政策；能力上，能介绍豪车品牌特点，用 AI 工具整理车型参数、设计高端客户导购话术；素质上，提升高端消费品鉴赏能力与专业服务意识；思政上，了解中国新能源汽车品牌发展成就，增强民族工业自信。		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否跟进豪车品牌新车型发布，是否融入 AI 参数整理与话术设计新技术，是否贴合高端导购岗位新要求； 解决办法：每学期补充品牌最新车型信息，优化 AI 指令提升话术专业性，增加高端客群服务场景模拟训练。 1.任务 1 保时捷、奔驰、宝马、奥迪等主流豪车品牌概况、经典车型及核心卖点； 2. 任务 2 海南离岛免税购车政策（额度、流程、提车方式）及免税豪车购买优势； 3. 任务 3 AI 实操——用 AI 工具整理车型参数对比表，设计针对商务人士/年轻精英的导购话术。		
教学方法和建议	采用“视频鉴赏+案例讲解+AI 实操”模式，结合品牌宣传视频、车型图册开展教学；学生分组认领品牌车型，用 AI 整理参数、设计话术后模拟高端导购场景，教师现场点评。		
教学条件要求	多媒体教室、豪车品牌宣传视频、车型图册、参数手册；学生终端（安装 AI 工具）；导购模拟场景素材。		
学生已有基础	本课程前 4 单元知识、商务礼仪、基础沟通能力、高端客群服务意识。		
教师执教能力要求	熟悉豪车品牌知识与车型特点，了解海南免税购车政策，熟练操作 AI 工具，能指导学生开展高端导购模拟实训。		

课程单元六（校企合作）

课程单元名称	服装、包、鞋免税商品鉴赏与营销	课时数	6
学习目标	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否跟进品牌新品发布与搭配新趋势，是否融入 AI 文案、海报设计新技术； 解决办法：每学期补充品牌最新系列信息，简化 Canva 操作步骤，优化 AI 文案指令提升实用性。 1. 任务 1 LV、香奈儿等品牌经典系列、核心卖点及搭配原则； 2. 任务 2 客户需求挖掘、组合销售基础技巧； 3. 任务 3 AI 实操——用 AI 撰写 300 字内商品介绍文案，用 Canva AI 设计“海南免税+大牌包鞋”推广海报。		
学习内容	采用“实物鉴赏+AI 实操+模拟营销”，结合图册、样品讲解搭配；AI 实操分“文案-海报”两步，学生分组完成后模拟导购，教师点评优化。		
教学方法和建议	采用“实物鉴赏+ AI 实操+模拟营销”，结合图册、样品讲解搭配；AI 实操分“文案-海报”两步，学生分组完成后模拟导购，教师点评优化。		
教学条件要求	多媒体教室、品牌图册、实物样品；学生终端（安装 AI 工具及 Canva）；学校统一开通 Canva 基础会员。		
学生已有基础	本课程前 4 单元知识、商务礼仪、基础审美与沟通能力。		
教师执教能力要求	熟悉品牌知识与搭配技巧，熟练操作 AI 及 Canva 工具，能指导模拟营销实训。		

课程单元七（校企合作）

课程单元名称	化妆品、香水免税商品鉴赏与营销	课时数	8
学习目标	知识上，掌握美妆、香水品牌明星产品、成分、香调及适配肤质；能力上，能分析肤质、推荐产品，用 AI 做肤质匹配、撰写多风格文案；素质上，提升精准服务与 AI 营销能力；思政上，推广国货品牌，增强文化自信。		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否跟进美妆新品、成分新趋势，是否融入 AI 肤质匹配新技术，是否贴合专柜导购新要求； 解决办法：及时更新品牌明星产品与成分信息，优化 AI 指令提升推荐精准度，增加专柜真实客情模拟训练。 1. 任务 1 雅诗兰黛、香奈儿等品牌明星产品、核心成分、香调及适配肤质； 2. 任务 2 肤质分析、香型推荐及组合销售技巧； 3. 任务 3 校企合作——海控全球精品免税店导师演示试妆、试香流程，分享销售案例； 4. 任务 4 AI 实操——用 AI 为混干皮抗初老需求推荐 3 款产品，撰写清新、高端 、性价比风格导购文案。		
教学方法和建议	采用“实物品鉴+企业实操+ AI 场景化应用”，结合试妆装开展教学；学生用 AI 完成推荐与文案后，分组设计促销方案路演，教师+企业导师双点评。		
教学条件要求	多媒体教室、美妆香水试妆装、肤质测试工具、试香纸；企业导师授课设备；学生终端（安装 AI 工具）。		
学生已有基础	本课程前 5 单元知识、商务礼仪、基础肤质认知		
教师执教能力要求	精通美妆品牌知识与肤质分析，能对接免税企业邀请导师；熟练操作 AI 工具，能指导方案路演。		

课程单元八

课程单元名称	期末综合实践考核	课时数	2
学习目标	知识上，综合运用课程所有知识与校企合作岗位标准；能力上，小组模拟免税店全流程服务，全程用 AI 辅助客群分析、文案设计等；素质上，提升团队协作与问题解决能力；思政上，强化服务自贸港免税产业建设的专业自信。		
学习内容	【教学反思诊改】 教学内容反思：是否覆盖免税店核心岗位全流程，是否融入 AI 工具综合应用新技术，是否贴合企业实际用人要求； 解决办法：优化考核场景增加真实客情问题，强化 AI 工具与岗位工作的结合应用，参照企业标准完善考核评分体系。 1. 任务 1 小组扮演导购、运营、客户、收银，模拟“接待-推荐- 结算 - 客情维护”全流程； 2. 任务 2 AI 工具应用——用 AI 分析客群需求、撰写话术、设计推广海报； 3. 任务 3 教师结合 AI 成果与模拟表现综合点评，梳理核心知识点。		
教学方法和建议	采用“角色扮演+综合考核”模式，设置真实客情场景；小组分工协作，提前准备道具与 AI 成果；考核后小组自评+教师点评，强化知识落地应用。		
教学条件要求	模拟实训场地、导购道具（图册、价签）；学生终端（安装 AI 工具）；综合考核评分表。		
学生已有基础	本课程前 6 单元知识与技能、AI 实操能力、校企合作岗位标准认知。		
教师执教能力要求	精通课程全部内容，熟悉免税店全流程逻辑，能制定适配低年级学生的考核标准并精准点评。		

六、课程考核

本课程采用多元评价体系，融合学生自评、小组互评、教师评价、行业企业导师评价，将 AI 工具实操及应用成果纳入各环节考核，注重过程性考核与实践能力考核，弱化纯理论考核，考核标准适配第一学年学生能力水平，具体考核权重及内容如下：

平时成绩（20%）：含出勤（5%）、课堂参与度（5%）、单元基础作业（5%）、AI 工具基础实操练习（5%），由教师根据学生日常表现、AI 实操完成度评定；

过程性实训成绩（40%）：含各单元商品鉴赏基础讲解（10%）、分组简单模拟营销（15%）、

AI 工具实操及成果应用（15%），由教师+小组互评综合评定，其中小组互评重点评价 AI 成果的实用性和贴合度；

期末综合实践考核（40%）：以小组为单位完成海南免税店全流程基础服务模拟 + 酒店客群简单免税购物方案设计，核心考核 AI 工具在全流程工作中的实操应用能力，由教师 + 海南免税企业导师按照行业基础岗位数字化工作标准联合评定，其中企业导师评价占比 50%，重点点评 AI 工具应用的落地性。

考核说明：所有实践考核项目需结合海南自贸港免税行业实际，考核内容与海南免税店基础岗位数字化工作要求接轨；未完成 AI 工具实操练习、未将 AI 工具应用于期末综合实践的，本课程成绩不合格；AI 工具考核侧重“操作熟练度”和“成果实用性”，不考核复杂指令设计和专业算法。

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《海南离岛免税知识与免税商品鉴赏》，郭芳，东南大学出版社，2025.6（近 3 年内教材，贴合海南本土免税产业实际，适配低年级学生知识接受节奏）

（二）参考书

《奢侈品营销渠道管理与创新》，赵慧娟，中国纺织出版社，2020.

《奢侈品营销与管理》，Daniel.A.Lang，中国人民大学出版社，2022.5.

《世界奢侈品鉴赏》，深度文化，清华大学出版社，2022.8.

《奢侈品品牌管理》，米歇尔·舍瓦利耶、热拉尔德·马扎罗夫，格致出版社，2022.11.

（三）其它教学资源

行业平台资源

海南离岛免税官方平台、海口、三亚免税店官方网站及公众号、免税行业基础报告数据库；

AI 工具资源

豆包、讯飞星火、文心一言、Canva 可画、Excel/WPS AI 等通用工具的实操教程视频（教师自制）、AI 指令模板库（校企联合整理，贴合免税工作）、学校统一开通的 Canva 可画基础会员；

企业教学资源

海南免税企业提供的基础销售案例、运营标准、服务话术手册、企业导师讲座视频、免税行业 AI 工具应用实际案例；

实训素材资源

海南离岛免税政策文件汇编、免税店运营管理基础手册、各品类免税商品高清图册、实物样品、简易库存数据模板、AI 实操任务模板（教师提供）；

多媒体资源

海口、三亚免税店实景视频、奢侈品品牌基础工艺视频、海南离岛免税政策基础解读视频、AI 工具实操分步演示视频（教师自制）；

在线课程资源

中国大学 MOOC 平台奢侈品鉴赏、零售运营相关基础优质在线课程，海南自贸港产业发展相关线上入门课程、通用 AI 工具免费实操线上课程（如智慧树、学习通课堂）。

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 5 月 2 日

教学单位负责人：

xxxxxxxx2026级旅游管理专业
核心课课程标准

一、课程基本信息

（一）课程名称：酒店经营与管理 1301141013

（二）课程属性：（B类课程）

（三）开课学期：第 二 学年，第 一 学期

（四）基准学时： 32 学时，计 2 学分

二、课程定位

本课程是旅游管理专业核心课程，本课程对应酒店企业内前厅部、客房部、餐饮部、营销部、质检部等部门的基层经营管理工作岗位，这类岗位是大部分毕业生的就业发展岗位，少部分达到初始就业岗位。它介绍了酒店管理的基本原理和架构，阐述了酒店管理的主要概念和方法，能够让参加本课程学习的学生对酒店管理形成比较完整、系统的认识。本课程是学生已掌握管理理论知识与基本技能的基础上，通过酒店各部门岗位的工作场景进行大量的酒店经营、管理业务操作，训练学生从事酒店经营管理的业务能力。通过本课程的学习，学生应达到酒店领班、主管标准的基本要求。

前接旅游学导论、导游业务等课程，后续顶岗实习，构建“岗课赛证”一体化培养模式，将1+X证书标准融入课程内容，强化学生实践能力和职业竞争力。依托海南自贸港政策优势，实现酒店知识与地方产业、跨境贸易场景的深度融合，形成具有地方特色的酒店人才培养体系。

根据旅游管理专业课程体系与人才培养规格支撑矩阵表，该课程的人才培养目标对专业能力有强支撑作用。根据旅游管理专业的能力图谱，饭店实务课程属于酒店服务与管理能力体系。课程主要包含的项目有饭店前厅服务管理、饭店客房与餐饮服务等相关的内容，并分解为具体教学任务，如前厅接待流程操作训练、客房预订系统操作与房态管理、宾客投诉处理等。根据具体的项目和任务，能够形成学生相应的能力，在酒店服务等岗位群就职。

三、课程目标

（一）能力目标

1.全面了解旅游业四大支柱产业之一的酒店业的基本概况。

2.学习和掌握酒店管理的基础理论和基本方法。

3.将酒店管理的理论和方法应用到日常的服务工作中。

4.掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力。

5.运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。

（二）知识目标

1.熟悉酒店和酒店管理、酒店管理基础理论。

2.掌握酒店从业者的职业认知与职业素养。

3.掌握酒店各运营部门管理知识。

4.掌握酒店服务质量管理知识。

5.掌握酒店人力资源管理知识。

6.掌握酒店营销管理知识。

7.掌握酒店安全管理等基本理论。

（三）素质目标

1.培养学生具有良好的服务意识。

2.培养学生与顾客、同事进行合作和实现良好交流沟通的能力。

3.具有团队合作精神。

4.具有良好的收集、组织、分析信息的能力。

5.具备自我心理健康管理的能力。

6.具备诚实守信、沟通协作的职业品质，树立优质服务意识。

四、课程设计

（一）设计思路

课程开发遵循就业导向的现代职业教育指导思想，紧紧盯住酒店市场需求，牢牢贴近一线服务，以培养学生的职业能力为本位。坚持以职业活动为导向，以技能为核心，与酒店合作共同确定本专业的典型工作任务和职业能力，共同明确本课程的教学目标，共同研讨教学模式等。确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养,还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。

课程与 AI 的深度融合，需对课程体系进行重构，旨在培养能驾驭智能技术的新一代管理者。课程设计应超越简单工具介绍，将 AI 作为核心主线，全面贯穿于前厅、客房、餐饮、营销及人力资源等所有模块的教学中。通过案例分析、软件实训、项目式学习及校企合作等方式，使学生深入理解 AI 在动态定价、智能服务、精准营销及数据分析等方面的应用，最终提升其基于人机协同的创新决策与战略管理能力。

（二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	酒店认知	酒店的内涵和功能 酒店的类型和等级	2
		酒店组织管理,酒店计划管理	2

		酒店业的发展	
2	酒店从业者的职业认知与职业素养	酒店从业者的职业认知	1
		酒店从业者的职业素养	1
3	酒店主要接待部门管理	酒店前厅运营管理	4
		酒店客房运营管理	6
		酒店餐饮运营管理	4
		酒店康乐部运营管理	2
4	酒店服务与酒店服务质量管理	酒店服务与服务质量	1
		酒店服务质量管理	1
5	酒店职能部门管理	酒店人力资源管理	1
		酒店财务管理	1
		酒店安全管理	1
		酒店营销管理	1
6	酒店数字化运营	认识数字化建设背景 酒店数字化建设与应用	2
7	考查		2
课程总学时		--	32

（三）课程单元描述

课程单元 1

课程单元名称	酒店认知	课时数	4
学习目标	对现代酒店具备基本认知，熟悉酒店的类型和等级，理解酒店组织管理，酒店计划管理。熟悉世界著名酒店集团。 在探讨酒店作为文化交流窗口的功能时，融入文化自信教育，引导学生理解酒店是展示国家形象与地方特色的重要平台。在分析不同类型与等级时，强调诚信经营与公平竞争，培养学生遵守市场规则、提供真实信息的社会责任感。		
学习内容	学生对“酒店”的定义停留在“提供住宿的场所”，对其作为综合性服务企业的核心内涵（如文化载体、社交空间）理解不深；对酒店类型（如商务、度假、精品）和等级（如五星级评定标准）的区分仅停留在名称记忆，无法联系其背后的市场需求、投资逻辑与服务侧重点。因此，引入“酒店定位决策模拟”活动。给定不同客源画像（如高端商务团、年轻亲子家庭）和虚拟投资预算，让学生小组为其选择最适合的酒店类型与等级，并阐述该定位将如何决定其功能配置、服务项目与定价，从而理解内涵与分类的商业本质。 1.任务一　酒店的内涵和功能 （1）酒店的内涵 （2）酒店的业务功能 2.任务二　酒店的类型和等级 （1）酒店类型划分 （2）酒店等级评定 3.任务三　酒店的计划与组织管理 （1）酒店计划管理 （2）酒店组织结构 （3）酒店组织制度 4.任务四　酒店业的发展 （1）酒店的历史沿革 （2）现代酒店的发展趋势 （3）酒店集团		
教学方法和建议	在教学中采用现场讲授法、启发引导法、案例分析法，能调动学生学习的主动性，让学生自己总结提高		
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室		

学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况
教师执教能力要求	对酒店管理基本概念、基本原则了解得非常透彻，能够对学生的想法及时做出评价并善于引导学生

课程单元 2（校企合作模块）

课程单元名称	酒店从业者的职业认知与职业素养	课时数	2
学习目标	学习酒店职业认知，具备酒店从业者的职业道德、职业技能、职业素质。 深化对“劳动最光荣”理念的理解，通过讲述行业模范事迹，弘扬工匠精神和敬业乐业的价值观。强调情绪管理和友善待客不仅是技能，更是个人修养与社会和谐的体现，培养学生的职业认同感和内在道德约束。		
学习内容	在前期的教学中发现，学生对职业认知过于理想化或片面消极，要么只看到光鲜一面，要么畏惧重复性服务工作；将职业素养简单理解为“微笑服务”，对其背后的职业认同、情绪劳动、应变能力与团队协作等深层要求认识不足。改进方案：实施“职业画像与情景应对”工作坊。首先，采访或观看资深从业者纪录片，绘制多维度的“职业画像”；其次，针对高压力、高冲突客情（如客人无理投诉、突发疾病）进行角色扮演，在实操中锤炼沟通、抗压与解决问题的综合素养。 1. 任务 1 酒店从业者的职业认知 （1）酒店从业者的职业性质 （2）酒店从业者的职业意识 2. 任务 2 酒店从业者的职业素质 （1）职业道德 （2）职业技能 （3）职业素质 本单元课程内容是与海口朗庭酒店共同开发形成。海口朗庭酒店作为学生实训实践基地，开放酒店会务设施、客房、餐饮、娱乐等设施供学生现场实践使用，酒店管理人员现场指导与培训。		
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室		
学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况		
教师执教能力要求	对酒店从业者的职业素养的内涵与运用了解得非常透彻，能够对学生的想法、实践中遇到的问题及时做出评价、指导，并善于引导学生。		

课程单元 3（校企合作模块）

课程单元名称	酒店主要接待部门管理	课时数	16
学习目标	掌握酒店主要接待部门管理知识与技能，酒店各部的地位、作用、基本任务、组织结构。熟悉并掌握酒店各部门的接待实务。 在前厅服务中强调“外事无小事”，培养学生的政治敏感度和严谨作风。在处理客人信息与需求时，融入诚信教育和隐私保护意识，引导学生坚守职业道德底线，维护企业与中国服务行业的良好声誉。在成本控制教学中融入勤俭节约的中华传统美德和绿色可持续发展理念。在客房服务设计中，引导学生思考如何通过细节传递人文关怀与中国特色待客之道，培养其精益求精的服务精神和文化传播意识。结合餐饮运营，深入阐释“厉行节约、反对浪费”的社会风尚，培养学生的社会责任感。在菜单设计与宴会服务中，融入中国饮食文化传承与创新的思考，增强学生的文化自信与民族自豪感。在康乐项目运营中，强调健康中国理念，倡导积极向上的生活方式。在安全管理中，强化生命至上、安全第一的思想，培养学生严谨细致的工作作风和对宾客生命安全高度负责的职业操守。		

学习内容	在前期的教学中发现学生的学习重心偏向预订、入住、结账等流程记忆，缺乏对前厅作为酒店神经中枢和利润中心的战略认知；将客房管理等同于“做房”检查，忽视其巨大的成本控制（能耗、布草、易耗品）和质量控制空间；知识与社会餐饮混淆，忽视酒店餐饮独特的高成本结构（人力、场地）。改进方案：重点演练收益管理决策（如动态定价）和危机事件处理流程，培养运营与经营结合的意识；针对特定客群（如亲子、商旅）设计一份客房升级改造或特色服务方案，平衡成本控制与价值提升；学生小组需完成从市场定位、菜单设计（含成本核算与定价）、场地布置、服务流程到整合营销的一整套方案，并进行模拟推介，全面融合运营、财务与营销知识。 1.任务1　酒店前厅运营管理 （1）酒店前厅部的地位、作用和基本任务 （2）酒店前厅部的组织结构 （3）酒店前厅部接待实务 （4）前厅部日常管理 2.任务2　酒店客房运营管理 （1）客房部的地位、作用和基本任务 （2）客房部的组织结构 （3）客房部接待实务 （4）客房部日常业务与管理 3.任务3　酒店餐饮运营管理 （1）餐饮部的地位与作用 （2）餐饮部的组织结构 （3）餐饮部技能实务 （4）餐饮部接待实务 （5）餐饮部日常管理 4.任务4　酒店康乐部运营管理 （1）康乐部认识及日常管理 （2）康乐部日常服务 本单元课程内容是与海口朗庭酒店共同开发形成。海口朗庭酒店作为学生实训实践基地，开放酒店会务设施、客房、餐饮、娱乐等设施供学生现场实践使用，酒店管理人员现场指导与培训。
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室
学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况
教师执教能力要求	对酒店主要接待部门管理的内涵与运用了解得非常透彻，能够对学生的想法、实践中遇到的问题及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元4（校企合作模块）

课程单元名称	酒店服务与酒店服务质量管理	课时数	2
学习目标	理解酒店服务质量管理，掌握酒店服务质量管理的要点，并能运用于实践，区分酒店服务和酒店服务质量管理。 将“以人民为中心”的发展思想具体化为“以客人为中心”的服务理念，培养学生真诚服务的意识。在质量管理中，强调诚实守信，反对弄虚作假，引导学生认识到优质服务是个人价值与企业信誉的共同基石。		
学习内容	在前期的教学中发现学生易将“服务”概念虚化，难以界定和测量；把服务质量等同于“态度好”，不知道如何建立客观的标准体系（如SOP）和评估工具（如宾客满意度调查、暗访）；质量管理流于形式。改进方案：实施“服务标准制定与质量评估”实战。让学生为酒店某项服务（如行李服务、早餐服务）起草一套可操作的服务标准流程（SOP），并设计相应的质量检查表。随后，通过分析模拟的宾客在线评论数据，学习查找质量短板并提出改进措施。 1.任务1　酒店服务与酒店服务质量 2.任务2　酒店服务质量管理		

	本单元课程内容是与海口朗庭酒店共同开发形成。海口朗庭酒店作为学生实训实践基地，开放酒店会务设施、客房、餐饮、娱乐等设施供学生现场实践使用，酒店管理人员现场指导与培训。
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室
学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况
教师执教能力要求	对酒店服务管理的内涵与运用了解得非常透彻，能够对学生的想法、实践中遇到的问题及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元 5

课程单元名称	酒店职能部门管理	课时数	4
学习目标	熟悉酒店职能部门，熟悉酒店职能部门的管理，并能运用在酒店工作实践中。 在人力资源管理中，强调公平公正、任人唯贤的用人原则，培养学生未来作为管理者的正气。在应对行业高流动性时，引导学生树立正确的职业观，理解个人成长与组织培养的关系，培育忠诚与感恩的品质。在财务管理教学中，强化法治意识与契约精神，要求学生严守财经纪律。通过分析经营数据，引导学生理解经济效益与社会效益的统一，培养其诚信经营、依法纳税的企业公民意识。将总体国家安全观延伸至酒店安全领域，强化学生的底线思维和风险意识。通过应急预案演练，培养其临危不乱、勇于担当的职业品格和守护宾客安全与社会稳定的责任感。在营销活动中，强调诚实守信、真实宣传的职业道德，反对虚假营销。在数字营销中，引导学生自觉维护清朗网络空间，传播积极健康的酒店形象与中国服务文化。		
学习内容	在前期的教学中发现学生易将酒店人力资源管理与通用理论简单对应，忽视酒店业排班密集、人员流动率高、技能培训要求高的行业特性；对财务感到畏惧，认为与一线部门无关；看不懂酒店的关键财务报表（如损益表）和运营指标；将营销等同于打广告，忽视酒店营销的渠道多元化（OTA、协议客户、直销）和收益管理核心。改进方案：进行“旺季人力调配方案”设计；提供简化的酒店及部门损益表，让学生扮演部门经理，分析本部门的收入、成本构成，并基于数据（如餐饮毛利率下降）提出具体的改进建议；策划一个针对特定节假日的线上促销套餐，制作推广图文，学习监控转化数据，连接营销创意与销售转化。 1.任务 1　酒店人力资源管理 （1）酒店人力资源管理认知与内容 （2）我国酒店人力资源管理现状 （3）酒店人力资源管理实务 2.任务 2　酒店财务管理 （1）酒店财务管理认知 （2）酒店成本费用管理 （3）酒店收入与利润管理 （4）酒店财务分析和管理实务 3.任务 3　酒店安全管理 （1）酒店安全管理的内涵和基本要求 （2）店消防管理 （3）酒店治安与职业安全管理 （4）酒店保安部工作实务 4.任务 4　酒店营销管理 （1）酒店营销管理认知 （2）酒店营销在组合策略 （3）酒店营销新理念及公关营销实务		
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室		

学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况
教师执教能力要求	对酒店职能部门管理的内涵与运用了解得非常透彻，能够对学生的想法、实践中遇到的问题及时做出评价、指导，并善于引导学生。

课程单元 6

课程单元名称	酒店数字化运营	课时数	2
学习目标	熟悉数字化建设背景、发展进程并且了解数字化应用的主要场景，以增进学生对酒店数字化建设的认知。 在数字化学习中，激发学生科技报国的情怀，理解自主创新的重要性。引导学生辩证看待技术与人性的关系，在效率提升中坚守服务温度与隐私伦理，做有社会责任感的数字化应用人才。		
学习内容	在前期的教学中发现学生认为数字化是遥远的高科技，不理解其如何具体解决酒店运营中的效率、体验和收益痛点；对常见系统（如 PMS 物业管理系统、CRS 中央预订系统）感到陌生。改进方案：直观演示或模拟考察主流酒店 PMS 的核心功能，并分组讨论：数字化工具如何重塑客人从预订到离店的体验流程？如何帮助管理者优化决策？通过解构真实应用，消除技术距离感。 1.任务 1　认识数字化建设背景 （1）我国数字化发展进程 （2）我国酒店数字化发展 2.任务 2　酒店数字化建设与应用 （1）酒店数字化建设认知 （2）酒店数字化的主要应用场景		
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室		
学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况		
教师执教能力要求	对酒店管理知识了解得非常透彻，能够对学生的想法与实操及时做出评价并善于引导学生。		

课程单元 7

课程单元名称	复习与测试	课时数	2
学习目标	通过期末复习、期末测试，对所学内容进行总结、熟悉与加强。		
学习内容	1.任务 1 期末复习 通过期末复习对本学期内容进行总结 2.任务 2 期末测试 现场考查		
教学方法和建议	在教学中采用讨论法、演示法、角色扮演法、情境模拟法、案例法、心理测试、任务驱动法，调动学生学习的主动性，参与到课程练习中，并能自己总结提高。		
教学条件要求	多媒体网络教室、酒店实训室		
学生已有基础	旅游学导论、旅游客源国概况		
教师执教能力要求	对酒店管理知识了解得非常透彻，能够对学生的想法与实操及时做出评价并善于引导学生。		

五、课程考核

本课程为考试课，采用过程性考核与终结性考核相结合的方法。过程性考核主要评价学生的学习态度、学习表现、知识掌握、能力提高和职业素质养成等情况。终结性考核主要评价学生的知识掌握、技能掌握、解决和分析问题的能力等情况。各考核项目所占比例如下：

考核项目及所占比例

<table>
<tr><td colspan="2">考核项目</td><td colspan="2">成绩比例</td></tr>
<tr><td rowspan="3">过程考核</td><td>出勤</td><td rowspan="2">40%</td><td rowspan="3">60%</td></tr>
<tr><td>课堂参与</td></tr>
<tr><td>作业</td><td>20%</td></tr>
<tr><td>终结性考核</td><td>期末考试</td><td>40%</td><td>40%</td></tr>
<tr><td colspan="2">合计</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
</table>

六、教材及其它教学资源

（一）使用教材

《现代饭店管理基础：理论、实务、案例、实训》（第五版） 刘红春主编. 东北财经大学出版社有限责任公司 2023 年出版

（二）参考书

《现代酒店管理》（第五版） 徐桥猛主编. 高等教育出版社 2024 年出版

（三）其它教学资源

搭建产学合作平台，充分利用校外实训基地资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

国家高等教育智慧教育平台

国家职业教育智慧教育平台

中国大学 MOOC 优质在线课程学习平台

七、编制说明

编制人：

编制单位：XXXX 学院

编制日期：2026 年 1 月 26 日

教学单位负责人：