



柳州职业技术学院
Liuzhou Vocational & Technical College

柳州职业技术学院 2022级高职专科专业 人才培养方案 (贸易与旅游管理学院)



匠心柳职

Liuzhou Vocational & Technical College

二〇二二年

贸易与旅游管理学院 2022 级人才培养方案

目 录

现代商贸专业群

- 1. 电子商务专业人才培养方案..... 1
- 2. 市场营销专业人才培养方案..... 68
- 3. 网络营销与直播电商专业人才培养方案..... 122

文化旅游专业群

- 1. 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案..... 158
- 2. 旅游管理专业人才培养方案..... 222
- 3. 空中乘务专业人才培养方案..... 270
- 4. 民航安全技术管理专业人才培养方案..... 322

2022 级高职电子商务专业 人才培养方案

目 录

第一部分：专业群基本信息	4
一、专业群包含的专业一览表	4
二、专业群与产业链分析	4
（一）专业群与产业链的对应性	4
（二）专业群人才培养定位	4
（三）群内专业的逻辑性	4
三、专业群课程体系	5
四、专业群实践教学体系	5
第二部分：专业人才培养方案	6
一、专业基本信息	6
（一）专业名称及代码	6
（二）入学要求	6
（三）修业年限	6
（四）职业面向	6
（五）制订人员	6
二、专业培养目标与毕业要求	6
（一）培养目标	6
（二）毕业要求	7
三、人才培养模式	7
四、“双元三维四体系”课程体系	8
（一）课程体系结构表	8
（二）基本素养体系	8
（三）专业技能体系	8
（四）管理能力体系	10
（五）创新创业体系	10
五、人才培养工作安排	11

（一）教学活动时间分配表	11
（二）课程学分学时比例构成	11
（三）第一课堂进程安排	12
（四）第二课堂教育活动进程安排	19
六、实施保障	21
（一）实训基地配备	21
（二）结构化教学团队	21
（三）教学资源	21
（四）教学方法	22
（五）学习评价	22
（六）质量管理	22
七、有关人才培养方案的补充说明	22
八、附件	22
（一）职业/岗位分析	22
（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	23
（三）职业能力标准	23
（四）专业社会调研报告	23

第一部分：专业群基本信息

一、专业群包含的专业一览表

表 1-1 专业群专业一览表

专业群名称	专业名称	专业代码	所属专业大类及代码	所属专业类及代码
现代商贸专业群	市场营销	530605	财经商贸大类 53	工商管理类 5306
	电子商务	530701	财经商贸大类 53	电子商务类 5307
	网络营销与直播电商	530704	财经商贸大类 53	电子商务类 5307

二、专业群与产业链分析

（一）专业群与产业链的对应性

近年来，柳州市实施“经济升级，城市转型”战略，柳州螺蛳粉产业市场规模迅猛增长，产业链条日趋完善，渠道体系建设持续增强，产品知名度不断提升，成为柳州市新的城市名片，综合经济社会效益显著。本专业群立足于解决柳州市现代服务业发展面临的问题，以柳州地方特色产业——螺蛳粉产业为载体，助推产业价值链实现高端跨越，构筑起一二三产有机融合的新型产业生态，力争把螺蛳粉产业打造成为我市重要支柱产业，有效促进我市产业结构转型升级。

1. 螺蛳粉产业链分析

对螺蛳粉产业链进行分析，其上游为原材料供应链（高端链），包括的岗位有农艺师、发酵师、水产养殖员、腌制技师，涉及养殖螺蛳、种植竹笋和豆角、酸笋制作等技术。中游为配套辅助、产品生产、营销推广、物流配送四个环节，配套辅助环节包括的岗位有包装设计师、电工师、生产工程师，涉及包装设计、电机控制、自动化、设备维修等技术；产品生产环节包括的岗位有技术员、生产工程师、品控工程师、烹调厨艺师、采购员、调度员，涉及的技术有原材料加工和螺蛳粉及配菜、配料的预包装生产，除此之外，上游和中游还可以进行产业延伸，开拓螺蛳粉观光旅游产业。产业链中的营销推广和物流配送两个环节，营销推广环节的岗位有培训师、主播、设计师、营销总监、通路经理、大区经理、数

据分析师、品牌策划师、销售人员，涉及的技术目前螺蛳粉通过线上和线下两种渠道进行销售，其中线上渠道主要包括天猫、京东、拼多多等电商平台，抖音、快手、微信、微博等新媒体，以及速卖通等跨境电商平台；线下渠道包括螺蛳粉门店、预包装螺蛳粉推广等，线上、线下销售相结合是大多数螺蛳粉企业的销售方式。物流配送环节的岗位有仓管、打包员、搬运工、司机、物流师、分拣员、仓储工程师，涉及的技术是物流配送相关的技术。产业链的终端为消费者。但是，螺蛳粉产业作为一二三产有机融合的新型产业生态，近年来在迅猛发展的过程中亦存在着较为突出的问题及不足，其主要表现在：产业上下游延伸度不足，价值链条短；全产业链融合发展不够，协作程度低；线下门店大多为单店式经营、人为经验型管理，经营服务水平不高，缺乏统一标准和企业化管理；人才基础薄弱，中高端职业经理人才、数字营销人才匮乏等。而上述问题的存在成为柳州市螺蛳粉产业实现高端跨越、打造高端支柱的重要瓶颈。

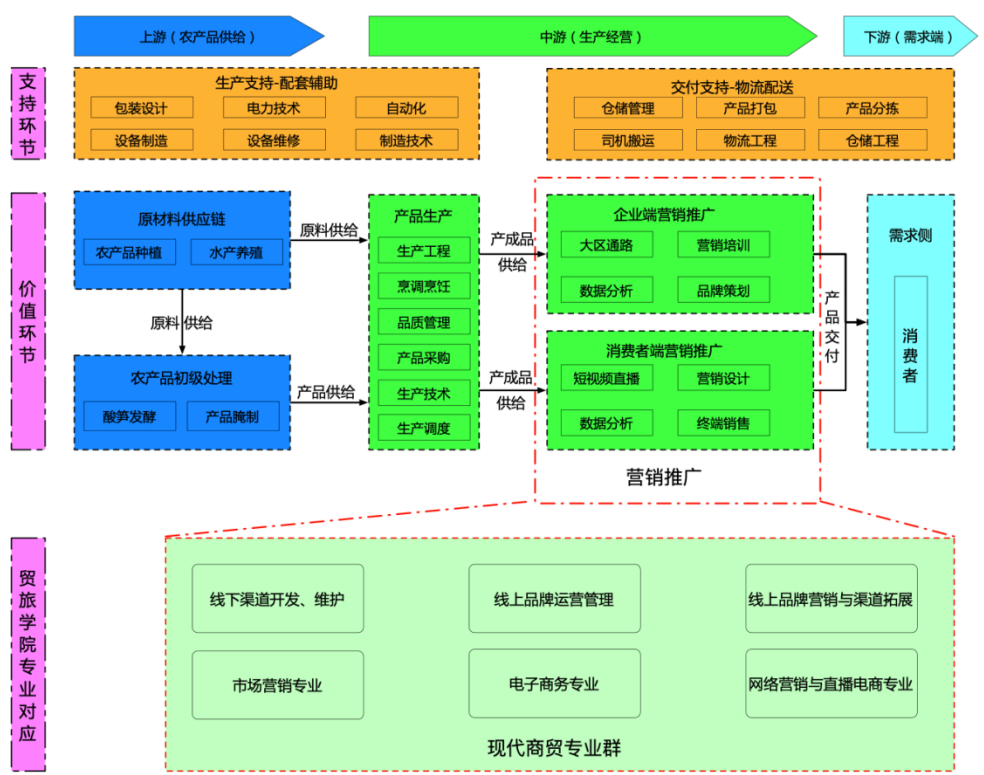


图 2-1 专业群与产业链对接示意图

（二）专业群人才培养定位

专业群面向现代服务业产业集群，以柳州地方特色产业——螺蛳粉产业为载体，定位于现代商贸技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度、行为规范及可持续发展能力，掌握营销方案设计策划、渠道建设管理、渠道运营管理知识和技术，胜任营销推广、运营管理、客户服务工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。各专业人才培养定位各有侧重。

市场营销专业：线下销售渠道开发和维护。

电子商务专业：线上平台运营管理。

网络营销与直播电商专业：线上品牌营销与渠道拓展。

通过试点实施“1+X”证书制度，设置拓展模块。使各专业学生均能胜任数据分析专员、主播、客户服务、新媒体推广等岗位技能，实现一专多能。

（三）群内专业的逻辑性

通过对螺蛳粉产业链的岗位群、技术链、人才链分析，可以得出市场营销专业、电子商务专业分别覆盖线下、线上较多销售岗位，以网络营销与直播电商、为“骨干”的现代商贸专业群。

（1）产业背景相同

群内专业均属于财经商贸大类，属于商贸流通业范畴，聚焦于各行业、产业链下游，面临零售业巨大变革带来的挑战。

（2）岗位领域相关

各专业培养的人才岗位主要集中在以下领域：渠道专员、终端管理、电商运营、线上线下渠道推广专员等。

（3）技术模块相近

包括网站搭建、数据采集分析、全渠道营销、智慧零售、客户关系管理、项目管理等。

（4）基础课程相通

包括《网店客户关系管理》、《营销基础》、《市场调研》、《新媒体营销》、《商务礼仪》、《现代企业管理实务》、《经济学基础》、《经济法》等。

（5）群内各专业关系

专业群以市场营销、电子商务专业为“双核”，以网络营销与直播电商、连

锁经营与管理、国际经济与贸易专业为“骨干”，培养线上线下渠道开发、维护和线上平台、新媒体运营管理人才、线上品牌营销与渠道拓展、实体终端经营管理人才。

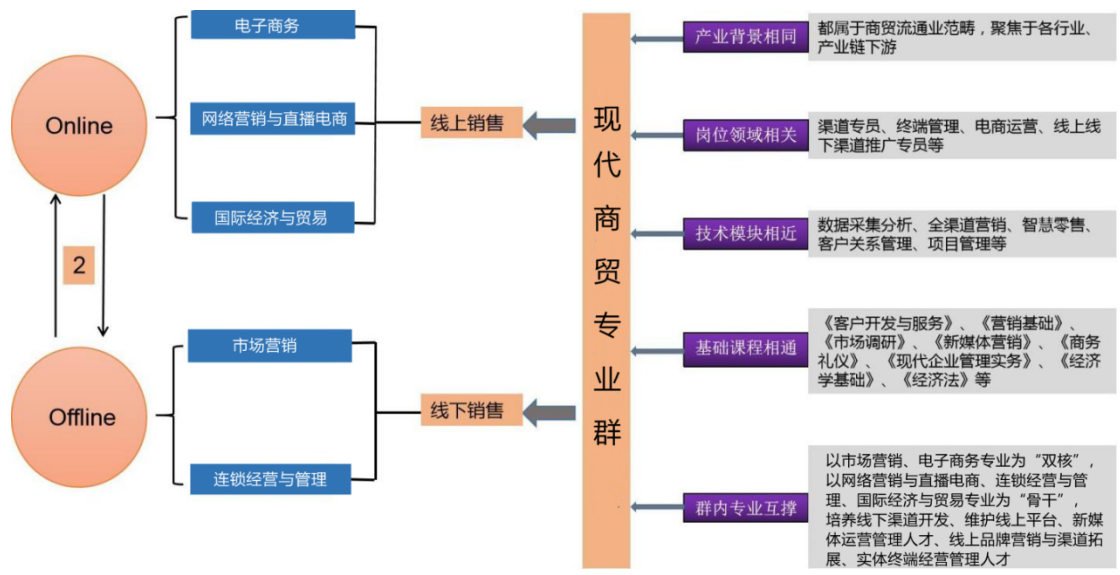


图 2-2 专业群组群逻辑

三、专业群课程体系

专业群对接产业集群的关键共性技术、非共性技术，构建了专业群课程体系。通过螺蛳粉产业链内的技术划分，我们以群内共性的知识和技能培养为目标，将现代商贸业中的专业基础类课程（现代企业管理实务、经济学基础、直播营销、经济法等）确定为公共专业平台课程，实现专业群内的资源共享；以产业链与就业岗位能力相衔接为目标，确定了市场营销专业方向课程、电子商务专业方向课程、网络营销与直播电商专业方向课程为专业模块课程；证书类课程（市场营销经理助理考证、1+X 商务数据分析职业技能等级证书、助理电子商务师、1+X 直播电商职业技能等级证书、网络营销师等）为群内互选课程。

表 1-2 专业群课程体系结构表

共性群平台基础课		现代企业管理实务、经济学基础、经济法、直播营销
分专	市场营销	经济法、基础会计、顾客购买行为分析、市场调研、市场分析 与营销战略方案制定、网店客户关系管理、渠道规划与管

业方向		理、 销售管理与团队建设、促销策略与方案设计、短视频营销 数字化营销、内容营销、商务谈判、营销策划、战略品牌管理、 卖场规划与货品管理、直播营销
	电子商务	电商基础、营销基础、商品摄影、 网页开发与设计 、网络消费者行为分析、营销活动策划、全程电子商务模拟经营、 *Photoshop 图像处理、*网店店长实务、*网络推广与促销、 *新媒体营销、*B2B 网络贸易实务、*网店客户关系管理、* 商务数据分析、跨境电商、网店视觉设计、电子商务法、新媒体文案创意与创作、短视频运营
	网络营销与直播电商	营销学基础、 数码图像处理 、网络客户关系管理、 网络消费者行为分析、 *新媒体文案策划、 *微营销、 *营销型网站运营、 *搜索引擎营销、 *直播电商、 *新媒体营销 *短视频推广、 *商务数据分析与应用、*品牌策划与推广

四、专业群实践教学体系

根据专业群“商学融合、项目嵌入、素能并重”的人才培养模式，以及人才培养目标的要求，结合专业群课程体系的特点，构建了以企业真实项目为载体、体现学生职业技能的不断提升、分层递进（分为“现代商贸认知”——“全渠道营销专项技能”——“全渠道营销综合技能”——“真实项目运营/创新与创业”四个层次）的实践教学体系。

实践教学的教学项目设计由简单到复杂，以真实项目运营为主线，充分利用校内外各种资源、引入真实项目、开展形式多样的实践教学（专业技能实训、综合实践课、课外指导等），逐步提升学生的全渠道营销综合技能。

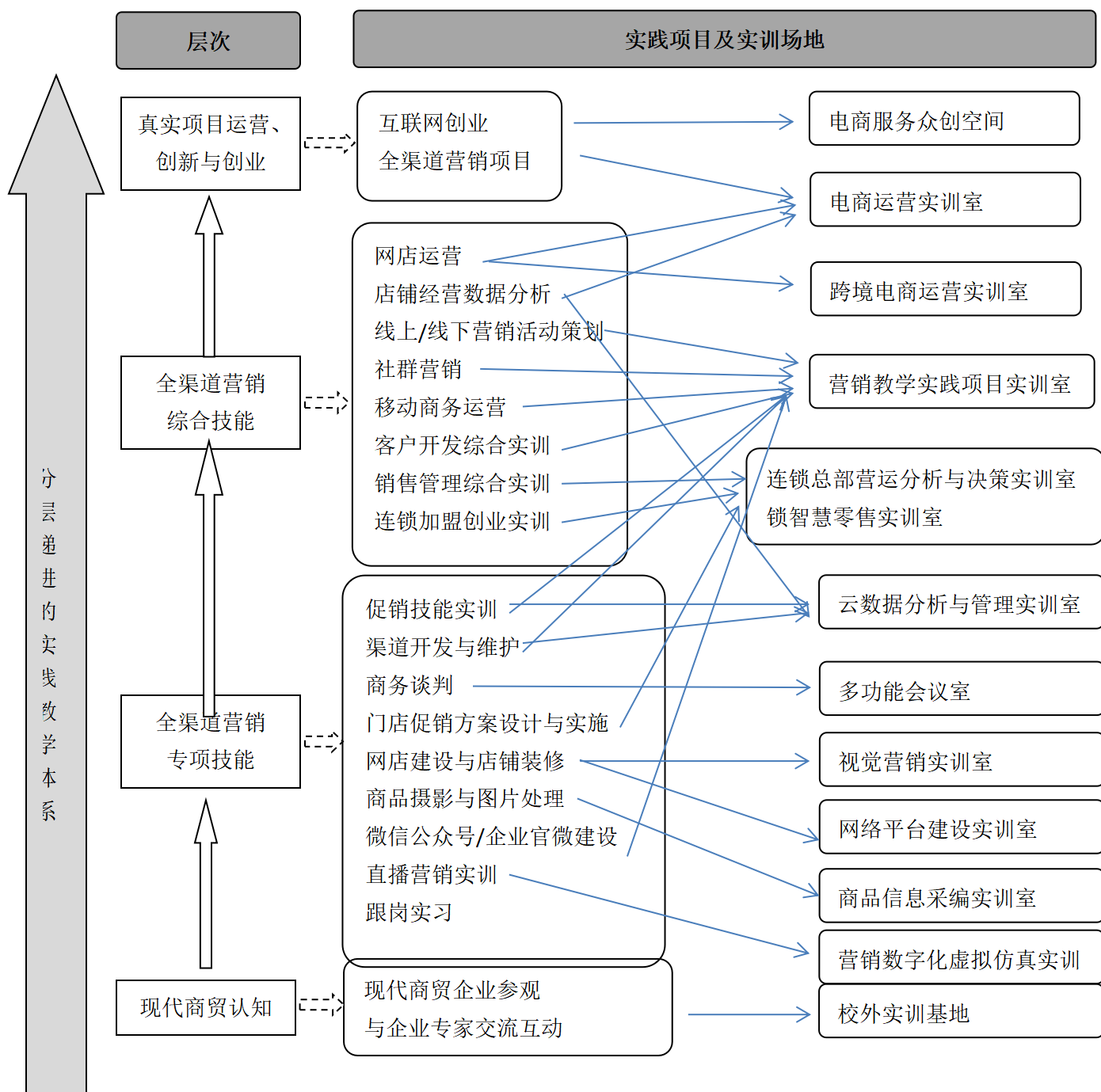


图 4-1 现代商贸专业群实践教学体系结构图

第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 职业面向的行业与岗位

专业对应行业	互联网零售（5292），互联网生活服务平台（6432）
专业对应的主要职业类别	批发与零售服务人员（4-01）
专业对应的主要岗位（或技术领域）	电子商务专员、网络推广专员、网店运营、运营策划专员、网店客服
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	通过教育部 1+X 商务数据分析试点证书的鉴定考试，可以获得“电子商务数据分析职业技能等级证书（中级）”、1+X 直播电商职业技能等级证书（中级）、人力资源与社会保障部的助理电子商务师（三级）证书

（五）制订人员

表 1-2 参与人才培养方案制订成员一览表

序号	姓名	专长	单位/部门	承担制订工作
1	王冬云	电子商务	贸易与旅游管理学院	规划、组织、撰写
2	胡志仁	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
3	苏红霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
4	韦晓霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
5	孙廖源	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
6	李微微	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
7	杨旻	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
8	梁辉	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写

9	何知航	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
10	杨嘉虹	网络营销、网店运营	南宁方格企业策划咨询有限公司	工作任务分析会、研讨
11	韦威	网络营销、网店运营	广西柳州市螺蛳福食品贸易有限公司	工作任务分析会、研讨
12	李振书	电子商务	广西木子科技有限公司	工作任务分析会、研讨
13	朱峰	网络营销、网店运营	柳州卷耳大脸猫科技有限公司	工作任务分析会、研讨

表 1-3 审核人才培养方案成员一览表

序号	姓名	职称/职务	专长	单位/部门
1	冯博文	经理	新媒体运营	柳州赏味文化传播有限公司
2	周朝友	销售经理	客户开发	广西中柳食品科技有限公司
3	闭丽丽	副总经理	电子商务	柳州市木子科技有限公司
4	覃模	销售经理	客户开发	柳州市柳南区慧婴安食品经营部
5	江洪建	经理	新媒体运营	柳州必燃供应链科技有限公司
6	朱晋晋	经理	新媒体运营	广西绘谱文化传媒有限公司
7	李敬莹	总监	新媒体培训	上汽通用五菱股份有限公司
8	黎渝林	副教授/院长	教育学	柳州职业技术学院
9	谭欣	教授/副院长	教育学	柳州职业技术学院
10	余球	副教授/副院长	市场营销	柳州职业技术学院
11	苏红霞	副教授	电子商务	柳州职业技术学院
12	刘轶宏	讲师	连锁经营管理	柳州职业技术学院

13	王婷	讲师	国际经济与贸易	柳州职业技术学院
----	----	----	---------	----------

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

立足于现代服务业，以柳州地方特色产业——螺蛳粉产业为载体，定位于电子商务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度、行为规范及可持续发展能力，掌握互联网及营销知识和技术，胜任电子商务推广、运营、客户服务工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

岗位目标：电子商务专业学生毕业后能够胜任以下岗位。

初次就业岗位：电子商务专员、网络推广专员、网店客服等。

发展岗位：网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管等。

拓展岗位：互联网创业。

以上岗位要求学生具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，能熟练运用网络技术和商务实战技巧开展电子商务推广、运营、客户服务活动，能适应地方电子商务行业或企业电子商务运营要求。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分：总学分 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课不低于 15 学分。

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。</p>
知识	<p>2.1 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。</p> <p>2.4 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。</p> <p>2.5 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。</p> <p>2.6 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。</p> <p>2.7 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。</p> <p>2.8 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式，跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法。</p> <p>2.9 掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.3 具有一定的哲学、美学、伦理、计算、数据、交互、互联网思维能力。</p> <p>3.4 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。</p> <p>3.5 能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片；能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。</p> <p>3.6 具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。</p> <p>3.7 具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作。</p> <p>3.8 能够根据网站(店)推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。</p> <p>3.9 能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。</p> <p>3.10 能够根据运营目标采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户等各类数据，对其进行分析与预测。</p> <p>3.11 能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议，处理客户投诉，进行客户个性化服务等。</p> <p>3.12 能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺运营与管理。</p>

三、人才培养模式

电子商务专业以柳州地方特色螺蛳粉产业为载体，聚焦企业品牌建设、线上销售问题，引入企业电子商务真实项目，按照学院“校企深度交融，工学有机结合”人才培养模式的思路，将课程内容的学习以企业项目为驱动，贯穿于教学活动的每一个环节，构建并实施了电子商务专业“校企协同，商学融合，螺旋上升”的人才培养模式。以工作任务分析会为基础，根据企业电子商务工作岗位需求及对应的职业能力要求，按照工作过程系统化的方法设计课程，并按照学生学习和技能提升的规律，即“由浅入深，由简单到复杂”设定螺旋式上升的电子商务专业课程和实践教学体系，在教学与企业实习交替进行过程中，实现学生由基础岗位到进阶岗位的能力和职业素养的提升。

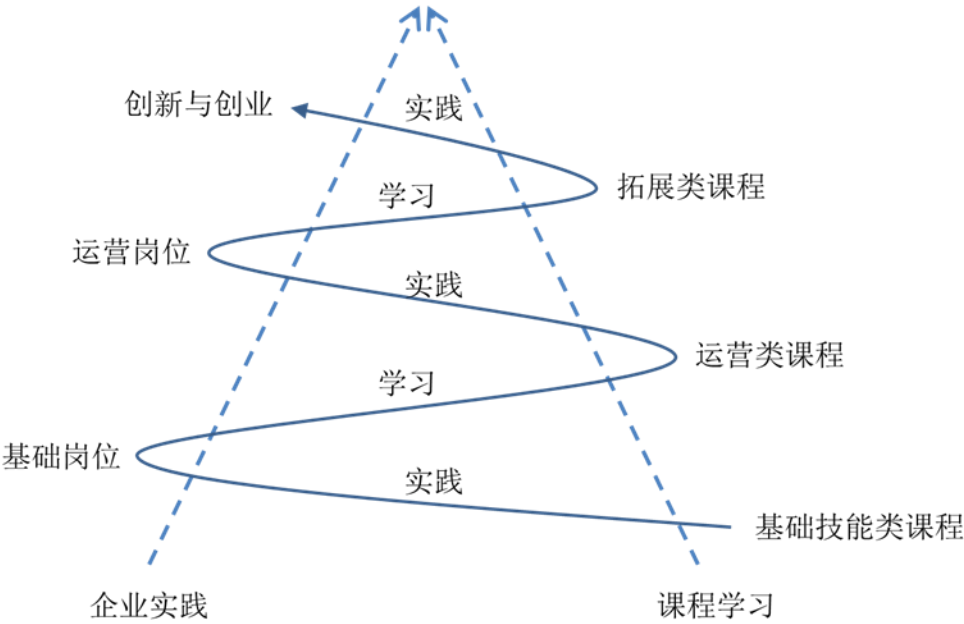


图 3-1 电子商务专业人才螺旋上升培养模式模型

四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 5-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		课程名称																											
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	
1	电商基础	M	H	H	H	M	M	M	M	H	M	L	L	L	M	L	M	M	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	
2	现代企业管理实务	M	H	M	H	M	L	M	L	L	M	L	—	L	—	L	M	M	L	L	—	—	—	—	—	—	—	L	—
3	经济学基础	M	H	M	H	L	L	M	L	L	M	L	—	—	—	L	M	M	L	L	—	—	—	—	—	—	—	—	
4	经济法	H	H	M	M	M	L	M	H	L	M	L	—	—	—	L	L	M	L	L	—	—	—	—	—	—	—	—	
5	Photoshop图像处理	M	H	M	M	L	H	M	L	H	L	M	H	—	H	L	M	L	M	L	H	M	H	L	M	—	—	M	
6	直播营销	M	H	M	M	M	M	M	H	H	M	M	L	L	H	M	M	H	H	M	M	L	L	H	H	L	H	H	
7	网页开发与设计	M	H	M	M	L	H	M	L	H	L	M	H	—	H	L	M	M	M	L	H	M	H	L	M	—	—	M	
8	网络消费者行为分析	M	H	M	M	L	L	M	M	L	M	H	—	M	M	L	M	M	L	L	—	L	L	M	L	L	M	M	
9	商品摄影	M	H	M	M	M	H	M	L	M	L	L	H	—	M	L	L	L	M	L	H	M	H	L	L	—	L	M	
10	网店视觉设计	M	H	M	M	L	H	M	M	H	L	L	H	—	H	M	M	M	H	L	H	M	H	M	M	—	L	M	

11	营销活动 策划	M	H	M	M	L	L	M	L	L	H	H	_	L	M	L	M	M	L	H	_	L	L	M	M	L	M	M
12	营销基础	M	H	M	M	L	L	M	M	L	H	H	_	L	L	L	M	M	L	L	_	L	_	M	L	L	M	L
13	新媒体文 案创意与 创作	L	H	M	M	L	M	M	M	M	M	M	H	L	H	L	M	M	H	L	L	H	L	M	L	L	M	H
14	跨境电商	L	H	M	M	L	L	M	M	M	M	M	M	L	H	L	M	M	M	L	L	M	L	M	L	L	M	L
15	网店店长 实务	M	H	M	H	L	M	M	M	H	M	H	M	L	H	H	M	M	H	M	L	M	M	H	H	M	H	M
16	网络推广 与促销	M	H	M	M	L	M	M	M	H	H	H	M	L	H	L	M	M	H	M	L	M	L	H	M	M	M	M
17	新媒体营 销	H	H	M	M	L	M	M	M	H	M	M	M	L	H	L	M	M	H	M	L	M	L	H	M	L	M	H
18	B2B 网络 贸易实务	L	H	M	H	L	M	M	M	M	H	M	M	L	H	M	M	M	H	M	L	M	M	M	H	M	H	M
19	网店客户 关系管理	H	H	M	H	L	L	M	M	H	M	M	L	H	H	M	M	H	M	M	_	L	_	L	L	L	H	L
20	全程电子 商务模拟 经营	M	M	M	H	L	L	M	L	M	L	L	_	M	L	L	M	L	L	L	_	_	_	_	M	H	M	L
21	电子商务	H	H	M	M	L	L	M	H	H	L	L	_	_	M	H	M	M	H	L	_	L	_	L	L	L	L	M

- 2.6 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。
- 2.7 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。
- 2.8 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式，跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法。
- 2.9 掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。
- 3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- 3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- 3.3 具有一定的哲学、美学、伦理、计算、数据、交互、互联网思维能力。
- 3.4 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。
- 3.5 能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片;能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。
- 3.6 具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。
- 3.7 具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作。
- 3.8 能够根据网站(店)推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。
- 3.9 能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。
- 3.10 能够根据运营目标采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户等各类数据，对其进行分析与预测。
- 3.11 能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议，处理客户投诉，进行客户个性化服务等。
- 3.12 能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理。

3. 专业核心课程描述

表 4-3 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
1	网店店长实务	1. 行情初探 电子商务现状分析 网上零售渠道调查 熟悉网上零售平台 2. 体验买家 了解网络购物流程 掌握判断卖家可信度的方法 了解淘宝的诚信防骗服务 3. 准备开店 商品包装及物流选择 店铺定位 货源选择 商品定价 4. 小店新张 实名认证方法 商品管理 卖家后台管理 店铺设置及装修 5. 经营管理 常用工具 网店推广 商品促销 客户服务 6. 交易安全及纠纷规避 网上诈骗的常用手段和应对方法 网络交易纠纷的处理办法 7. 综合实训 撰写网店经营总结报告 网店经营成果展示与汇报	72	2
2	网络推广与促销	1. 网络市场调研与分析 调研前准备 市场调研 结果分析及汇总 2. 搜索引擎营销 搜索引擎提交 搜索引擎优化 3. 网络促销与推广	64	3

		网络营销 非站点网络营销 4. 网站客户服务 在线客服的设计 客户服务及常见问题处理		
3	新媒体营销	1. 目标市场营销策略 营销环境分析 竞争者分析 2. STP 战略制定 3. 市场调研 制作调查问卷 现场调研 调研结果分析 3. 社会化媒体营销与 O2O 企业微博账号运营 微信公众账号运营 开设微信微店 4. 社群营销	32	1
4	B2B 网络贸易实务	1. 平台选择 国内/国际贸易基础知识准备 内/外贸平台功能认知 国家、行业、网站调研 2. 信息发布 网站注册 产品和企业信息编排 信息发布 3. 网站推广 店铺装修 网络营销工具使用 横向市场入驻 4. 在线管理 客户关系管理系统的使用 财务报表和报价单的制作 5. 网络洽谈 MSN、Skype、贸易通的使用 报价技巧 6. 交易安全 支付安全 货运安全 贸易纠纷	64	4
5	商务数据分析	1. 基础数据采集 市场数据采集 运营数据采集	72	4

		产品数据采集 2. 数据处理与描述性分析 数据分类与处理 数据描述性分析 3. 基础数据监控与报表制作 基础数据监控 基础数据报表制作 基础数据图表制作		
6	Photoshop 图像处理	1. 利用图像 2. 绘制图像与图形 3. 数码照片处理 4. 字体设计 5. 高级图像合成 6. 滤镜特效 7. 产品展示设计 8. 广告设计 9. 动画与网页制作	72	2

4. 实习设计与安排

学生实习分**职业素养训导**、**预就业实习**两个阶段实施。实习时间不少于 6 个月。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
职业素养训导	第3学期，共2个月	网店客服	岗位实习	企业专家考核+专业教师考核	美的集团（校内实训基地）、壹味天呈
预就业实习	第5、6学期（第5学期11月开始），共6-8个月	网店客服、电话营销、网店运营、网络推广	岗位实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	柳州木子科技有限公司、柳州尚龙电器有限公司、广西中柳食品科技有限公司、广西沪桂食品集体有限公司等地方企业

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。作为附件呈现。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力、一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程： 战略品牌管理	品牌管理实训
3.专业类管理课程： 现代企业管理实务	企业管理实训

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程： 1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业 4.SYB 创业 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程： 新媒体营销、直播营销	直播活动 新媒体推广活动

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 电子商务专业教学活动时间分配表（单位：周）

学年 周 项目	一		二		三		总计
	1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学	17.5	19.5	11	19.5	10	—	77.5
集中实训教学	—	—	—	—	—	—	—
军事技能	2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试	—	—	—	—	1	—	1
实习	—	—	8	—	8	20	36
校运会	0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周	—	0.5	0.5	0.5	0.5	—	2
企业课程周	1	—	1	—	1	—	3
2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向 结构	学 分	学 时	学分 比例 (%)	学时 比例 (%)	横向 结构	学 分	学 时	学分 比例 (%)	学时 比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	8	128	5.33%	4.92%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	51.5	824	34.33%	31.64%	小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课程	4.5	72	3.00%	2.76%	理 论 学 时	—	1150	—	44.16%
综合实践课程	30	592	20.00%	22.73%	实 践 学 时	—	1454	—	55.84%
合计	135	2364	90.00%	90.78%	小计	—	2604	—	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策（一）-（四）	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导（一）	第 1 学期开设	通识教育学院
12	创新与创业实务（一）	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导（二）	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务（二）	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院

18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第1学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第2学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第1学期开设,电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第1学期开设; 2.汽车工程学院所有专业在第2学期开设,电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第2学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第2学期开课,智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第2学期开课,智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康 (一) — (四)	1.体育与健康(一)、(二)分别第1、第2学期开设; 2.体育与健康(三)、(四)分别第4、第5学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第1学期开设; 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第2学期开设。	通识教育学院
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第3学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第4学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第2学期开设; 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第3学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第3学期开设; 2.贸易与旅游管理学院在第4学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术(云物大智基础)	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第1学期开设;环境与食品工程学院,汽车工程学院、财经与物流管理学院在第2学期开设。	电子信息工程学院

注:该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称 及比例	序号	课程名称	课程 类型	总学 分	总学 时	线上线下 学时		理论实践 学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否 新技术课 程
						线 下	线 上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	0	0	112	√						
		2	军事理论	A	2	36	14	36	0	√						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	5	3	5	√						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	5	3	5		√					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	5	3	5			√				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	5	3	5				√			
		7	思想道德与法治	B	3	48	0	36	12	√						
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	0	24	8		√					
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	0	40	8				√			
	职业素养类	10	劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	16	12	12		√					
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	6	10	6	√						
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	6	10	6		√					
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	6	10	6			√				
		14	创新与创业实务（二）	B	1	16	6	10	6				√			
		15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	4	3	4	√						

		16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					
		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				
		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	职业 素养 类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心 健康 类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16							
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用 基础 类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30							
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
		27	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	√						
		小计			41	748	580	168	324	424							
公共 限定 选修 课程	思想 政治 类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心 健康 类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16							
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8		√					

	应 用 基 础 类	10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8							
		11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				
		小计			10	160	120	40	76	84							
专业必修课程	群 台 课	1	现代企业管理实务	B	2	32	32	0	20	12					32		
		2	经济学基础	A	2	32	32	0	32	0		32					
		3	经济法	A	2	32	32	0	32	0			32				
		4	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32					√
	专 业 方 向 课 程	5	电商基础	B	2	32	32	0	20	12	32						
		6	营销基础	B	3	48	48	0	30	18	48						
		7	商品摄影	B	2.5	40	40	0	20	20		40					
		8	网页开发与设计	B	4	64	64	0	44	20			64				√
		9	网络消费者行为分析	B	3	48	48	0	38	10			48				
		10	营销活动策划	B	2	32	32	0	20	12				32			
		11	全程电子商务模拟经营	B	2	32	32	0	4	28	32						
		12	跨境电商	B	2.5	40	40	0	26	14				40			
		13	网店视觉设计	B	3	48	48	0	34	14				48			√
		14	电子商务法	A	2	32	32	0	32	0				32			
		15	*Photoshop 图像处理	B	4.5	72	72	0	42	30		72					
		16	*网店店长实务	B	4.5	72	72	0	42	30		72					
		17	*网络推广与促销	B	4	64	64	0	44	20			64				√
		18	*新媒体营销	B	2	32	32	0	20	12	32						√
		19	*B2B 网络贸易实务	B	4	64	64	0	44	20				64			

		20	网店客户关系管理	B	2	32	32	0	20	12			32				
		21	*商务数据分析	B	4.5	72	72	0	36	36				72			√
	专业拓展课程 (X证书)	22	短视频运营	B	2	32	32	0	20	12		32					√
		23	新媒体文案创意与创作	B	2.5	40	40	0	20	20				40			√
					64	1024											
	综 合 实 践 课程	24	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
		25	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76					√		
		26	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
		27	职业素养训导(整周实践)	B	6	120	120	0	16	104			√				
		28	预就业实习(整周实践)	B	18	360	360	0	8	352					√	√	
	小计				30	592	580	12	40	552							
专业选修课程	专 业 选 修 课程	1	平面构图学	B	2	32	32	0	20	12			√				
		2	战略品牌管理	B	2	32	32	0	20	12				√			
		3	普通话训练	B	2	32	32	0	20	12					√		
		4	国际贸易惯例	B	2	32	32	0	20	12		√					
		5	企业经营管理沙盘模拟训练	B	2	32	32	0	20	12			√				
		6	声播训练	B	1	16	16	0	10	6					√		
		7	短视频制作	B	2	32	32	0	20	12		√					
		8	全程电子商务模拟经营强化训练	B	2	32	32	0	20	12		√					

		9	助理电子商务师技能训练	B	3	48	48	0	24	24					√		
			小计		5	80	80	0	50	30							
合计					150	2604			1150	1454							—
周学时（说明：周学时用范围表示，前者是必修课时，后者含选修课时）											24-24	26-30	26-30	25-29	10-17	14	—
备注：专业选修课学分不少于 5 学分，选修课总学分不低于 15 学分。																	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。2.公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。3.课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类（（理论+实践）课）、C 类（纯实践课）

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施	
				1	2	3	4	5	6		
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院	
	2	校情教育与学习管理教育	4	√							
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√		
	4	适应教育	4	√				√			
	5	励志教育	4		√		√				
	6	感恩教育	4		√		√		√		
	7	诚信教育	4	√		√		√			
	8	5.25 心理健康教育活	4		√		√				
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次							
	10	心理健康团体辅导	4	√							
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√			
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院	
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院	
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√				
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√					
	16	假期社会实践	4		√		√				
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√		
	18	暑期“三下乡”	8		√		√				
	19	乡村社区挂职	8		√		√				
	20	垃圾分类教育	4	√	√						后勤保障处+学生工作处+团委+各二级学院
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√			通识教育学院+各二级学院
	22	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院	
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院	

	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
基本素养体系 (竞赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		学生工作处+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+马克思主义学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
管理能力体系	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院

	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业 能力 体系	48	专业类第二课堂活动	4-8							由各二级学院确定并安排
专业 能力 体系	49	专业类技能竞赛	4-8							由各二级学院确定并安排

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	电商综合运营实训室	校内	台式电脑	50 台	1. 网店建设 2. 网店运营 3. 网店客服 4. 新媒体营销	融 入 新 技 术
2	商品信息采编室	校内	1. 数码相机（卡片机）15 部 2. 数码单反相机 2 部 3. 摄影台及灯光设备 5 套 4. 台式电脑 15 台 5. 摄影器材（反光板、幕布等）1 批	1 批	1. 商品摄影与图片处理 2. 商品详情描述	融 入 新 技 术
3	创新创业孵化中心	校内	台式电脑	50 台	1. 电商模式创新与实践 2. 互联网创业	
4	商务数据分析实训室	校内	台式电脑	50 台	1. 网店经营数据分析	融 入

					2. 线上/线下营销活动策划 3. 客户开发	新 技 术
5	直播间	校内	1. 直播手机支架 10 部 2. 灯光设备 10 套 3. 台式电脑 50 台 4. 背景墙 10 副 5. 直播台 10 套	1 批	1. 直播 2. 短视频拍摄	融 入 新 技 术

（二）结构化教学团队

电子商务专业共有教师 32 人，其中专任教师 16 名，兼职教师 16 名，专兼职教师比例 1:1。专业带头人 2 人，具有高级职称。职称比例构成中，年轻老师超过 50%，高级职称人数占比 12.5%，中级职称占 43.75%。从学历、学位结构来看，硕士以上比例占 87.5%，博士比例 6.25%。另外，“双师”资格教师占总数的 43.75%，其中通过自治区认定的高级双师 1 人、中级 4 人、初级 1 人。中青年教师人数占比为 87.5%，团队充满活力。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。教材选用结合区域和学校实际，能够服务人才培养。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关劳动与社会保障技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、法律和文化类文献等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、在线课程、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用

便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

结合电子商务专业学生和教学内容的实际情况，选择适当的教学方法，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式、广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体化教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。

（五）学习评价

内容上，可以从专业能力、方法能力、社会能力方面进行评价，落实“6+N”评价维度；方式上，可以采用笔试、口试、项目、实践活动等多种方式对学生进行评价，采取过程性评价（侧重于教学过程）和终结性评价（侧重于教学结果）相结合的方式

进行。

（六）质量管理

建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实训实习、毕业设计（论文）/职业能力测试等方面质量标准建设，建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，充分利用评价分析结果改进专业教学，持续提高人才培养质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

根据专业群产业分析会、电子商务专业工作任务分析会、社会调研的成果，对 2022 级人才培养方案的课程体系做了部分调整。

八、附件

附件一 职业/岗位分析

2021 年 7 月 19 日，我们邀请南宁方格企业策划咨询有限公司、广西柳州市螺蛳福食品贸易有限公司、广西中柳食品科技有限公司、柳州两面针股份有限公司、广西木子科技有限公司、柳州卷耳大脸猫科技有限公司等不同类型的电子商务企业的一线专家，运用问卷调查、头脑风暴、工作日志等方法进行典型工作任务、职业能力分析，并开展教育专家、企业专家、专任教师共同参与的研讨会。通过分析，可以发现

就业岗位的地域特点有：电商企业岗位主要分为以下几大类：品牌管理、平台管理、内容推广、运营推广、新媒体运营、客户服务、数据分析等。电商专业学生对口的就业岗位主要是内容推广、运营推广、新媒体运营、客户服务、数据分析（运营推广岗位能力要求较高，一般不会考虑初次就业者）。其中，客服（售前）岗位是电商企业需求量最大的，同时也是最基础的工作岗位，应届毕业生初次就业大多会安排从事售前客服。电商企业的另外一个特点就是岗位安排较为灵活，新员工入职后一般根据个人意愿安排具体工作（如售前客服可以选择具体的网店），出现职位空缺也更愿意从内部员工中选拔，因此经常会出现客服岗位上的新员工两三个月之后迅速转岗为内容推广、新媒体运营、数据分析甚至运营的现象（有时还会出现美工兼运营）。在某些企业中，也安排了员工轮岗的制度。而网店运营则是任职要求较高的岗位，也是电商企业的核心岗位，要求熟悉网店运营流程、淘宝/天猫规则、活动规则、善于数据分析、各种推广方式的运用，以及网店运营经验等。

电子商务专业人才在电子商务企业对应的工作领域及工作内容如表所示：

表 8-1 电子商务专业岗位（群）分析

工作领域	工作任务	工作岗位
品牌管理	品牌定位	网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理
	产品定位	
	产品赋能	
平台管理	平台规划	网站运营专员、渠道专员、运营策划专员
	平台设置	
内容推广	平面设计	网店店长助理、网店店长、网站运营专员 网络推广专员、美工、渠道专员、渠道商务经理
	文案策划	
	视频制作	
运营推广	运营策划	主播、网络推广专员、网店店长助理、运营策划专员、电子商务主管、电商平台运营
	搜索管理	

	推广管理	营主管、渠道商务经理
新媒体运营	项目规划	网店店长助理、网店店长、网站运营专员、运营策划专员、电子商务主管、电商平台运营主管
	项目执行	
	项目优化	
客户服务	售前服务	电商客服、电子商务主管、电商平台运营主管
	售中服务	
	售后服务	
数据分析	营销要素分析	主播、网络推广专员、网店店长助理、运营策划专员、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理
	营销活动分析	

通过对不同类型电子商务企业的调研，得出了相应的工作岗位和工作内容，针对相应的工作岗位，我们进行了岗位能力与素质分析，见下表：

表 8-2 电子商务专业工作岗位能力和素质要求一览表

工作岗位	岗位工作内容	岗位能力和素质要求
网店店长、网店店长助理、网站运营专员、电商平台运营主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定网店整体运营规划和活动规划； 2. 针对相关行业进行市场调研、分析，并制定针对性策略； 3. 规划各类主题活动，并跟进、总结、反馈活动情况； 4. 负责天猫店铺及产品在淘宝和互联网的推广，实现网店经营数据化； 5. 跟踪公司经营目标达成情况，提供分析意见及改进建议。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有较强创意能力，耐心细致，精益求精； 2. 相关经验丰富，有淘宝网运营工作经验者，了解淘宝内部的各种推广方式(如社区、直通车、淘宝客)； 3. 有较强的数据敏感性和数据分析能力，发散型思维，较强的创新能力； 4. 具备较强的学习能力和抗压性； 5. 良好的沟通能力、团队合作精神，具有高度的敬业精神、有责任心。

<p>运营策划专员、电子商务专员</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责网站运营策划及版块建设方案，明确定位目标，负责制定并执行产品运营计划； 2. 负责网站的内容策划以及配合推广活动策划，具体执行文章编写、SEO推广等，有效提升用户数、网站流量、用户粘着度等； 3. 负责根据市场的产品推广计划，进行各类运营策划及发布，包括但不限于栏目策划、页面策划、版块策划等； 4. 统计、分析数据，出具运营数据分析报告，提出改进方案；负责网站优化与推广、流量分析等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的数据分析能力和一定的商业意识； 2. 有独立完成网站线上推广、网站策划、活动策划的能力； 3. 能够把握用户体验的需求，对互联网市场推广独特见解； 4. 文字功底扎实，擅长策划方案、活动方案等文档撰写； 5. 精通常用办公软件 OFFICE (WORD/PPT/EXCEL) 等，熟悉常用分析工具； 6. 有理想和抱负，脚踏实地，工作有激情，有团队精神，良好地沟通能力，工作认真负责； 7. 有团队精神，责任心强，好学上进爱挑战，耐心，做事有条理，逻辑性强，理解能力强。
----------------------	---	---

主播、网络推广专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定直播方案，开展直播活动 2. 网络推广，包括问答平台、论坛、百度贴吧、百度百科、博客监看，微博，微信营销以及网站日常维护、文章的每日上传与更新、网站备份等工作； 3. 关键词投放：制定推广计划和有效管理大量关键词广告投放，保证规定的关键词排在指定位置； 4. 广告优化：通过分析投放的竞价广告，整理优化策略，使广告效果达到最大的转化率，不断优化关键词排名和广告表现； 5. 营销策划：选择竞价广告登陆页面、策划竞价广告投放计划及单元的以及控制费用； 6. 调研分析市场，公司产品的创意策划、文案撰写；活动方案的策划、宣传及实施； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握直播方法熟悉直播流程； 2. 掌握网络营销的方法，掌握软文撰写、交换链接、邮件推广、SNS 推广、社区推广、博客推广及其他网络互动平台推广，熟悉百度推广整个竞价流程； 3. 具有较强的数据分析和挖掘经验； 4. 具备优异的线上活动策划宣传、广告创意以及文案能力； 5. 思维敏捷，富有创新精神，对数据变化敏感，具备良好的分析判断能力； 6. 熟练运用 Office 软件，精通 Excel、Word、PPT 等； 7. 具备自主工作能力，有团队合作精神，能承受工作压力。
网络编辑员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责网站相关信息搜集、编辑工作； 2. 对网站内容进行管理，并对网络访问者进行引导，提高访问量，提升网站知名度； 3. 负责网站内容的更新、编写和上传；编写网站宣传资料及相关产品资料； 4. 收集、研究和处理网络读者的意见和反馈信息； 5. 协助开展网络营销推广工作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练操作常用的网页制作软件和网络搜索工具，了解网站开发、运行及维护的相关知识； 2. 良好的文字功底，思维活跃，思路清晰，新闻敏感性强，有较强的网站专题策划和信息采编能力； 3. 善于信息搜索与编辑整理，具有较强的选题、策划、采编能力，掌握新闻、评论等各类题材文章的撰写，有较强的表达能力、写作能力与分析能力，理解沟通能力强； 4. 较高的职业素养、工作责任心强。敬业精神及团队精神，擅于沟通。

渠道商务经理、渠道专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据公司提供的客户资源，进行项目的招商推广； 2. 挖掘客户信息，进行有效过滤； 3. 与客户沟通，建立客户关系； 4. 对有意向客户进行跟进，对合作客户进行维护； 5. 建立客户档案，收集市场信息，掌握市场动态、特点和趋势； 6. 熟悉各类团购网站和大型 B2C 平台。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话标准，具有亲和力和高度的工作热情； 2. 工作细心，服务态度好，性格开朗，工作积极主动，有较强的客户沟通能力； 3. 有较好的客户开发及客户关系维系经验，为人自信，具有良好的沟通、学习能力；能吃苦耐劳，有极强的责任心和协作能力。 4. 有一定的商务谈判能力，有综合分析、判断、应对突发问题的能力,有出色的客户服务意识； 5. 熟练使用各种网络工具。
网站美工、网店美工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责公司商城的页面设计、图像处理等设计制作； 2. 负责把握协调网站整体的创意、形象风格； 3. 负责网站日常营运中的图片处理以及相关的工作；负责网站日常美术设计和宣传资料的制作； 4. 负责处理产品的拍摄、调整、修正、上传以及更新等基础工作；负责网店店铺装修以及页面更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精通 photoshop、illustrator、flash 等常见工作软件，熟练掌握网站设计的制作技巧。对图片渲染和视觉效果有较好认识； 2. 熟练使用 HTML、css； 3. 优秀的审美能力，独特的创意，较强的平面设计和网页设计创意能力；良好的沟通与协调能力。

信息主管、网站技术维护人员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉计算机软硬件维护，负责网站的日常维护，网站信息管理等； 2. 负责新产品的拍摄及详细信息的整理，然后将整理够的信息发布到各个网站； 3. 支持公司电商网站的产品运营，对接供应链环节，时时掌握进度变化； 4. 日常运营维护确保数据信息精准，提升用户体验； 5. 在各大搜索引擎做公司的网站推广。负责每天的数据收集、维护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉 dreamweaver、flash 等网页设计软件； 2. 熟练使用办公软件及 photoshop； 3. 对电子商务有浓厚的兴趣和热情，有一定的写作能力，熟悉网络宣传和媒体的传播的相关知识； 4. 积极主动，擅长沟通、责任心强，具有团队合作精神。
网站客服代表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 快速的响应客户的咨询，热情解答在线询问和疑问，并提供合理的推荐，达成订单； 2. 做好订单的后续跟单服务，处理一般售后和投诉。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉淘宝的后台操作，以及各种相关的规则； 2. 能和客户进行有效的沟通； 3. 普通话标准，口齿清楚，声音甜美，优秀的语言表达能力和沟通能力； 4. 熟练使用 IM 工具，打字速度快，良好的服务意识、耐心和责任心，工作积极主动。

综上所述，电子商务企业岗位层主要有两个层面，即业务操作层和运营管理层；依据电子商务从业人员应具备的岗位能力要求和岗位素质要求，结合国内电子商务发展的实际情况，电子商务专业人才培养目标定位为“依托地方电子商务行业企业，培养能够熟练运用现代电子网络技术和商务实战技巧进行实际操作和经营管理，具备良好职业道德素养、工作态度和行为规范，具有可持续发展能力的、能适应地方电子商务行业及其他中小型企业电子商务运营要求的高素质高技能电子商务复合型人才。”

根据电子商务岗位发展的规律，本专业学生基础岗位是电子商务业务操作岗位（主播、电子商务专员、网络推广专员、网店店长助理、网站运营专员、渠道专员、运营策划专员、网店客服、电销代表等），发展岗位是运营管理岗位（网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理等），拓展岗位为网络创业。

附件二： 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-1 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	“1+X”直播 电商职业技能 等级证书 (中级)	南京奥派信 息产业股份 有限公司	直播营销	32 (16+16)	160
			短视频营销	32 (16+16)	
			网络推广与促销	64 (32+32)	
			新媒体营销	32 (20+12)	
2	“1+X”电子 商务数据分 析职业技能 等级证书 (中级)	北京博导前 程信息技术 股份有限公 司	商务数据分析	72 (36+36)	176
			直播营销	32 (16+16)	
			短视频营销	32 (16+16)	
			新媒体营销	32 (20+12)	

附件三：职业能力标准

1 专业概况

1.1 专业名称

电子商务。

1.2 专业代码

530701。

1.3 培养目标

立足于螺蛳粉产业，定位电子商务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业素质，掌握互联网及营销知识和技术，胜任电子商务推广、运营、客户服务工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养•管理•创新”国际化复合型技术技能人才。学生毕业后能够胜任以下岗位：

初次就业岗位：电子商务专员、网络推广专员、seo/sem 推广专员、网店店长助理、网站运营专员、渠道专员、运营策划专员、网店客服、电销代表等。

发展岗位：网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理等。

拓展岗位：网络创业。

1.4 主要就业岗位

初次就业岗位：电子商务专员、网络推广专员、seo/sem 推广专员、网店店长助理、网站运营专员、渠道专员、运营策划专员、网店客服、电销代表等。

发展岗位：网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理等。

拓展岗位：网络创业。

2 学生职业能力等级要求

职业能力等级分为两级，按照完成工作任务的难易程度、工作责任、活动范围、知识技能要求进行划分。

职业能力等级划分的依据为：

一级：一级是电子商务职业能力等级最低级别，对应于学生三年所学的内容和专业的人才培养方目标，是每位学生毕业必须达到的基本要求。能够熟练运用电子商务的专业知识和专业技能完成网络客服工作；能够熟练运用电子商务美工的专业知识和专业技能完成详情页、海报制作，能够与他人合作，完成作为团队成员或团队负责人所履行的职责。学生达到一级标准以上（含一级）方可毕业。

二级：电子商务职业能力等级二级适用于专业发展岗位和拓展岗位。能够熟练运用电子商务领域的专业知识和专业技能完成复杂的、创新性的工作任务；能够通过资料查询、分析研究或借助团队的力量处理和解决技术难题，在方案设计、产品设计、技术技能方面有创新。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选。

表 9-2： 学生职业能力等级要求

职业能力等级	工作任务	职业能力要求 (专业能力、方法能力、社会能力)	相关知识和技能
	1-1 客户服务	1-1.1 快速的响应客户的咨询； 1-1.2 热情解答在线询问和疑问； 1-1.3 做好订单的后续跟单服务，处理一般售后和投诉； 1-1.4 具备较强的与客户沟通的能力； 1-1.5 能够分析消费者心理、运用合理的话术引导客户购买； 1-1.6 能够熟练运用 IM 软件与客户进行沟通； 1-1.7 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题； 1-1.8 能够换位思考，从别人的角度观察问题。	1. 相关知识：网店售前、售中、售后服务的内容和要求。 2. 相关技能：售前、售后、售中服务，话术运用。
	1-2 全网营销	1-2.1 能够参与制定市场调研方案，并采用相应的调研方法和工具对目标群体调研； 1-2.2 能够对调研结果进行数据分析； 1-2.3 能够参与制定并实施营销	1. 相关知识：市场调研，网络推广相关知识。 2. 相关技能：撰写营销方案，软文写作，社会化媒体营销。

		<p>策划方案；</p> <p>1-2.4 具备一定的软文写作能力；</p> <p>1-2.5 能够运用 SEO、SEM、微博、微信、百科、电子邮件、博客等手段进行推广；</p> <p>1-2.6 能够将所学的电子商务知识和技能向传统营销领域迁移；</p> <p>1-2.7 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	
	1-3 网店数据分析	<p>1-3.1 能够使用分析工具对运营数据进行全面分析，包括分析 UV、PV、转化率等关键数据的变动原因；</p> <p>1-3.2 能够对主要竞争对手进行较全面、准确的分析；</p> <p>1-3.3 能够对销售数据进行较准确的预测；</p> <p>1-3.4 具有从互联网收集信息和判断、整理、分析信息的能力；</p> <p>1-3.5 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>1. 相关知识：网店运营指标分析，客户识别，市场预测。</p> <p>2. 相关技能：网店运营数据收集与分析。</p>
二级	2-1 网店运营	<p>2-1.1 能够使用各种付费和免费的站内推广工具，如直通车、钻展等等；</p> <p>2-1.2 能够熟悉平台的各种活动规则并进行活动申报、活动方案的撰写；</p> <p>2-1.3 能够根据市场信息和数据分析，迅速捕捉根据市场需求变化，及时调整产品结构；</p> <p>2-1.4 能够熟悉货源渠道，并与供</p>	<p>1. 相关知识：主流电商平台的营销规则，电子支付，网络交易安全，市场营销、管理学、经济学的基础理论和工具。</p> <p>2. 相关技能：开设网店，店铺装修，商品上架。</p>

		<p>应商充分沟通；</p> <p>2-1.5 能够熟练的对商品拍照并美化商品图片、拍摄商品展示的短视频；</p> <p>2-1.6 能够根据目标顾客提炼产品的独特卖点、并熟练制作商品详情页；</p> <p>2-1.7 能够熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件撰写方案和报告；</p> <p>2-1.8 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力；</p> <p>2-1.9 具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及团队合作完成工作任务。</p>	
	2-2 网站建设与运营	<p>2-2.1 能够熟悉企业网站的基本构架，并使用 HTML 及 CSS 等制作网页；能够掌握 CMS 标签、进行内容管理后台界面的及结构的调整；</p> <p>2-2.2 具备较强的构图、色彩搭配等方面的能力；</p> <p>2-2.3 能熟练运用 Photoshop 和视频编辑软件进行文字、图片、视频处理及平面设计；</p> <p>2-2.4 能够熟练运用 SEO/SEM 技术进行推广；</p> <p>2-2.5 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力；</p> <p>2-2.6 具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及团队合作完成工作任务。</p>	<p>1. 相关知识：网络安全，图片处理。</p> <p>2. 相关技能：制作网页，网站推广。</p>
	2-3 客户开发	<p>2-3.1 能够对客户群体进行准确的定位和分析；</p> <p>2-3.2 能够制定可行性较强的客户开发方案；</p> <p>2-3.3 能够熟练运用网络、电话和上门拜访等手段，有效开展线上、线下客户开发工作；</p> <p>2-3.4 能够熟练运用 SEO、SEM、</p>	<p>1. 相关知识：CRM 理论，消费者行为分析，网络推广相关知识。</p> <p>2. 相关技能：客户开发，网络推广。</p>

		<p>SNS（如博客、微博、论坛等）推广、E-MAIL 推广、Q 群、旺旺群推广、病毒式传播等方法开展网络推广活动；</p> <p>2-3.5 具备较强的社会化媒体营销的能力；</p> <p>2-3.6 具备较强的与客户沟通的能力、为客户解决问题；</p> <p>2-3.7 能够深入洞察消费者心理、运用合理的话术引导客户购买；</p> <p>2-3.8 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题；</p> <p>2-3.9 能够换位思考，从别人的角度观察问题。</p>	
	2-4 新媒体营销	<p>2-4.1 能够通过具体市场环境分析，发现与企业资源、消费者匹配的市场机会；</p> <p>2-4.2 并能够运用市场细分、目标市场选择、产品定位知识来制定企业的营销方案</p> <p>2-4.3 能够撰写、实施、执行营销策划方案；</p> <p>2-4.4 具备较强的软文写作能力；</p> <p>2-4.5 微博营销；</p> <p>2-4.6 微信公众账号运营；</p> <p>2-4.7 微店运营；</p> <p>2-4.8 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>1. 相关知识：市场调研，市场分析、市场细分、软文写作、微信运营等。</p> <p>2. 相关技能：撰写营销方案，软文写作，社会化媒体营销。</p>
	2-5 网站美工、网店美工	<p>专业能力：</p> <p>2.5.1 能够使用 Photoshop 工具箱中的工具进行简单的图像绘制；</p> <p>2.5.2 能够对图像（数码照片）进行调节和修复，包括图像层次、颜色、清晰度的调节，划痕、脏点的去除等；</p>	<p>1. 相关知识：Photoshop 工具箱中的工具、图像与图形、数码照片处理、字体设计、高级图像合成、滤镜特效、产品展示设计、广告设计、动画与网页制作的知识。</p> <p>2. 相关技能：借助</p>

		<p>2.5.3 能够完成简单的图像创意合成，以及特效的制作，具有一定的平面设计能力；</p> <p>2.5.4 能够设计与制作网店的店标，完成网店界面设计制作，对商品图像进行美化处理；</p> <p>2.5.6 能够制作图文混排的广告、招贴、海报等平面设计作品，可进行有目的的综合创作活动；</p> <p>2.5.7 能够制作简单的图像动画，能够对网页图像进行优化，能够制作背景、按钮、标题等网页元素，能够完成网页界面设计制作网络店铺设计制作；</p> <p>方法能力：</p> <p>2.5.8 掌握数字化图像处理的流程及方法；</p> <p>2.5.9 学会通过分析案例和举一反三来提升自身技能；</p> <p>2.5.10 能够熟练运用软件进行创意与设计，处理工作中实际遇到的问题。</p> <p>社会能力：</p> <p>2.5.11 培养学生创新思维能力和健康的审美意识，提高作品的艺术鉴赏水平；</p> <p>2.5.12 培养学生诚实、守信、按时交付作品的时间观念；</p> <p>2.5.13 培养良好人际沟通能力和团队合作精神；</p> <p>2.5.14 培养学生自我学习、勤于探索、勇于展现、积极承担不同角色的能力。</p>	<p>Photoshop 软件来实现数码图像的绘制、图像的编辑、修饰、合成、特效制作、创意设计等。</p>
--	--	--	---

3.1 测试内容

测试内容为学生职业能力等级标准中所涵盖的学习内容。

3.2 测试方式

测试方式包括理论考试和综合实践考核。

3.3 测试时间

测试安排在第 5 学期进行，替代原有的毕业设计。

3.4 评分规则

(1) 理论测试采用闭卷形式，测试时长 60 分钟，总分为 100 分。60 分为合格标准（低于 60 分，则不能认定职业能力等级）。

(2) 操作测试采用上机操作的形式，测试时长 180 分钟，总分为 100 分。

(3) 总成绩= 理论测试分数* 30%+ 操作测试分数* 70%。总成绩 60 分以上（含 60 分）即通过测试。

4 样题

理论题

1、判断题：“发布未经准入商品”在淘宝规则中属于严重违规行为（ ）

2、选择题：

卖家应妥善管理其所发布的商品信息。对近（ ）内未编辑、未经浏览且未成交的商品，淘宝网将定期进行商品下架。

A. 30 天 B. 60 天 C. 90 天 D. 180 天

操作题

一、图片处理

1.在商品图片素材中选择其中 5 张图片作为商品的主图和副图并进行处理和添加水印，以使消费者从主副图中可获得对商品的品牌、造型、属性、功能、特色和促销等方面的初步认识。

要求：处理后的图片宽度和高度均为 700px，格式为 JPG 或 gif，主图命名为“zt”，副图分别命名为“ft01”……“ft04”。

二、海报设计

根据设定的活动主题，利用所提供的素材，结合自身的创意，为店铺制作一张活动促销海报。

要求：海报宽度为 750px，格式为 JPG 或 gif。

附件四：专业社会调研报告

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

为了做好《2022 级电子商务专业人才培养方案》制定工作，进一步制定电子商务专业人才培养方案中的岗位能力课程的设置，适应该专业课程建设的需要，制定本调研方案。

（二）调研对象

区内外有一定代表性的电商企业。包括：柳州市文旅集团、泽业职业培训学校、赏味龙城、广西集翔网大有限公司柳州分公司、柳州亿天网络科技有限公司、广西沪桂食品有限公司、杰卡（北京）文化传媒有限公司、东莞市百达连新电子商务有限公司、广西螺霸王食品科技有限公司美的集团电商部、广西中柳食品科技有限公司、广西柳州市螺蛳福食品贸易有限公司、广西中柳食品科技有限公司等；区内外有一点代表性的学校, 包括广西职业技术学院、广西经贸职业技术学院、广西生态职业技术学院；10 家排名靠前的招聘网站的岗位需求信息调研，包括智联招聘、前程无忧、广西人才网、柳州人才网等。

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

以实地考察、问卷调查、个别专访为主；辅之以电话访谈、文献分析、网络查阅等方法。

（二）调研内容

调研内容围绕电子商务专业对应的行业人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、岗位对从业人员知识及能力的要求、职业素质要求、相应的职业资格认证、校企合作领域、校企合作的方式、顶岗实习工作等，包括以下具体内容：

1. 电子商务专业学生就业情况如何？
2. 毕业生就业后的专业对口情况？
3. 就业后学生/企业的反馈（如哪些方面比较缺失）

4. 电子商务专业的课程设置？
5. 电子商务专业人才培养模式？
6. 电子商务专业实训教学体系如何设计？实训项目如何设置？
7. 开展校企合作的情况？如何与企业进行合作（合作模式）？
8. 实训基地建设情况、运行情况和管理模式？

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

1. 国家大力推行电子商务发展的有关政策陆续出台

随着电子商务对中国经济发展的贡献持续增加，以及电子商务新业态、新模式的不断涌现，我国政府出台了很多进一步鼓励电子商务发展的文件，也多次在政府工作报告中提到电子商务发展问题。李克强总理在 2020 年 5 月 22 日第十三届全国人民代表大会第三次会议所做的政府工作报告中提出“电商网购、在线服务等新业态在抗疫中发挥了重要作用，要继续出台支持政策，全面推进“互联网+”，打造数字经济新优势”。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》中指出要培育新型消费，鼓励消费新模式新业态发展。商务部、中央网信办、发展改革委三部门联合发布的《电子商务“十四五”发展规划》中“鼓励电子商务模式业态创新。”国务院《关于大力发展电子商务 加快培育经济新动力的意见》中提出“积极拓展信息消费新渠道，创新移动电子商务应用”。这些文件为电子商务新模式新业态的持续快速发展提供了明确的政策依据和良好的政策环境，也为电子商务专业发展提供了政策依据。

2. 电子商务专业教学改革是促进广西经济腾飞的需要

自治区政府把电子商务作为未来发展规划的重点，广西电子商务行业迅猛发展。《广西壮族自治区人民政府关于加快电子商务发展的若干意见》中提出鼓励创新电子商务发展模式的建设和着力培育和发展电子商务新业态。《广西“十三五”商务发展规划纲要》中提出我区在“十三五”期间，推动电子商务新技术应用，围绕本地市场需求，结合移动电子商务发展热点，积极探索移动互联网新应用；鼓励企业结合行业

特点和应用需求，依托电子商务开展商业模式与业态创新。《广西电子商务发展三年行动计划》（2018—2020 年）中提出持续推动“电商广西、电商东盟”工程，到 2020 年，实现全区电子商务交易总额突破 1 万亿元，年均增长 20%；电子商务从业人员达 18 万人，年均增长 20%以上。这些文件为广西电子商务的发展和电商新业态的普及提供了政策依据和有力支撑，同时也为电子商务专业的毕业生提供了广阔的就业空间。

3. 电子商务专业为柳州市产业向价值链高端提升提供人才保障

《柳州市商贸服务业十四五发展规划》中提出实施“电商新业态打造工程”，融合新媒体与电子商务；加快发展商贸销售服务平台，支持利用互联网平台宣传和销售柳州市特色产品；探索农村电商发展新模式，鼓励发展农村电商直播带货等新型市场主体；重点打造现代物流、汽车服务、专业市场、电子商务四大千亿元产业集群，优先培育发展工业设计、工业物流、电子商务、研发服务，加快产业向价值链高端提升。这些战略目标的实现，需要在人才储备上进一步加大投入，以满足规模不断增长的电子商务市场的需要，故电子商务专业教学改革也是为柳州市经济大发展、产业大升级提供高素质专业人才的必要保障。

（二）从业人员基本情况

1. 新媒体行业火热，人才需求旺盛

根据第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2021 年 12 月，我国网民规模为 10.32 亿，互联网普及率达 73%。消费者注意力进一步向短视频、直播内容迁移，新媒体行业的市场规模也一直高速扩张，2017 年市场规模为 7558.4 亿元，同比增长了 21.5%，2018 年行业的市场规模约在 9000 亿元左右，2019 年急速上升到 22625.4 亿元（图表 1-1）。据招聘网站统计，2014 年-2018 年，全媒体运营相关职位的人才需求量暴增了 10.8 倍，2019 年总就业机会达 2235 万个，其中直接就业机会 527 万个，同比增长 10%。2021 年以来，各大新媒体内容平台不断拓展生态边界，在用户生态、内容与产业融合等领域发力前行，精品内容和精细化运营成为各平台吸引和留存用户的关键，对全媒体运营人才需求旺盛。未来随着行业相关规范的出台，以及 5G 等相关互联网技术的成熟与普及，我国新媒体行业将迎来黄金发展期，未来市

场前景十分可观。

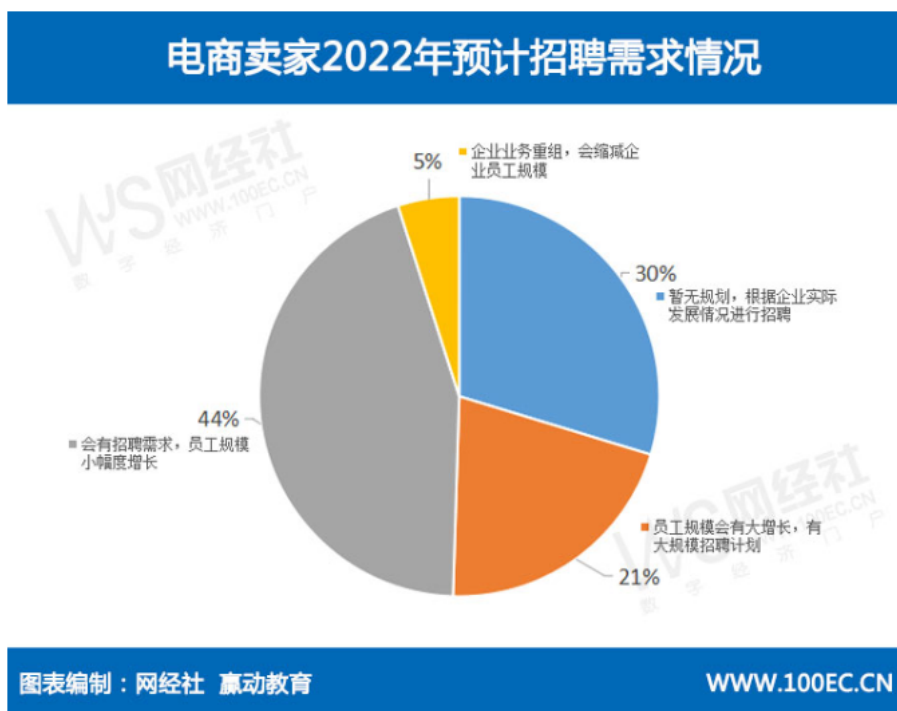


图 1 电商卖家 2022 年预计招聘需求情况

数据来源：2021 年度中国电子商务人才状况调查报告

中国电子商务研究中心发布的《2021 年度中国电子商务人才状况调查报告》显示，未来一年暂无规划、根据企业实际发展情况招聘的占 29.70%，员工规模会有大增长，有大规模招聘计划的占 20.79%，会有招聘需求，员工规模小幅度增长的占 44.55%，企业业务重组，会缩减企业员工规模的占 4.95%。（见图 1）。受经济发展和疫情反复的影响，电商行业的快速发展步伐也有所放缓。与 2021 年相比，其中，暂无规划、根据企业实际发展进行招聘的企业比例上升了 11.33%；员工有大规模增长，有规模招聘计划的企业比例下降了 19.01%。而会有招聘需求，企业规模会有小幅增长的比例上升 3.73%。企业业务重组，缩减企业规模的比例上升了 3.93%。

2. 电商企业普通员工平均月薪也有较大幅度的提升

在电商企业普通员工平均月薪上，被调查企业中，普通员工月平均薪资在 4000-5000 元的占 9.18%；在 5000-7000 元占 55.1%；在 7000-10000 元占 31.63%；在 10000 元以上占 4.08%。电商企业普通员工平均月薪也有较大幅度的提升。其中，

4000-5000 的比例下降了 10.82%，5000-7000 的比例下降了 5.9%。而月薪 7000-10000 元的企业比例，和去年相比，提升了 16.63%。

3. 主播、网红达人方向人才排企业最急需电商人才前列

该报告中“2021 年电商卖家急需人才”调查结果显示，被调查企业中，47.02% 的企业急需淘宝天猫等传统运营人才；46.53% 的企业急需新媒体、内容创作、社群方向人才。57.43% 的企业急需主播（助理）、网红达人方向人才；26.73% 的企业急需客服、地推、网销等方向人才；23.76% 的企业急需复合型高级人才。近年来，复合型人才需求比例有上升趋势，这应该和电商行业发展迅速，需要多学科知识和技能结构有关（图 2）。

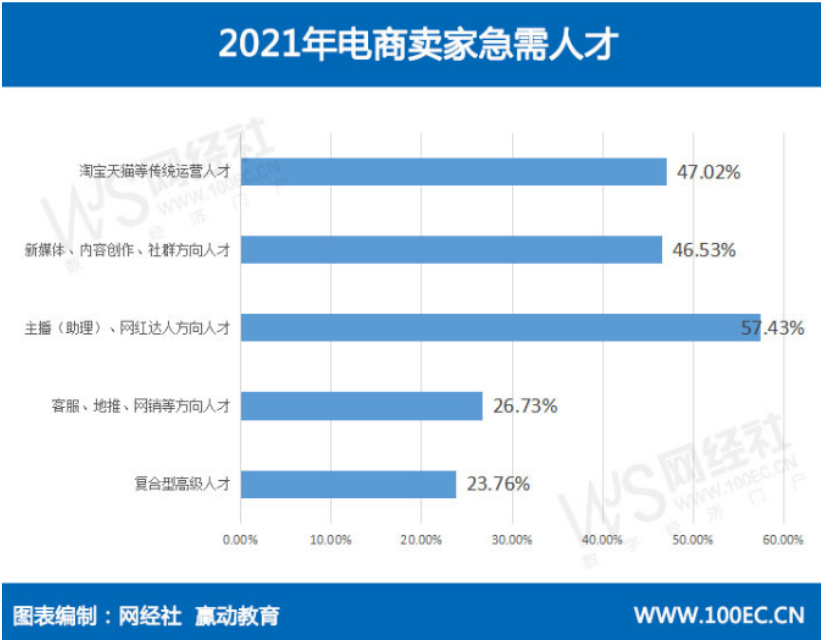


图 2 2021 年电商卖家急需人才

数据来源：2021 年度中国电子商务人才状况调查报告

近两年来，主播（助理）、网红、达人方向人才需求增长迅速，和 2019 年相比，该比例又上升了 11.94%。通过调研还发现，复合型人才需求比例有上升趋势，这应该和电商行业发展迅速，需要多学科知识和技能结构有关。

4. 直播、短视频是电商企业运营的重要板块

与此同时在被调查企业中，从事直播、短视频的员工数量占比在 10%以下的企业占 38.61%，10-20%的占 32.67%，20-30%的占 12.87%，30-50%的占 5.94%，50%以上的占 9.90%。当前，直播、短视频是电商企业运营的重要板块，从数据来看，28.71%的电商企业，其直播短视频的员工数量占比超过了 20%（图 3）。

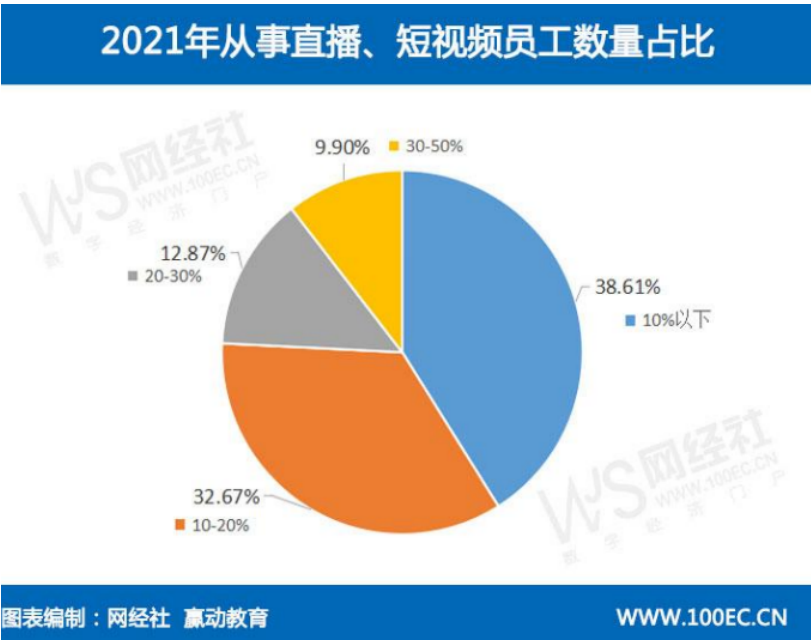


图 3 2021 年从事直播、短视频员工数量占比

数据来源：2021 年度中国电子商务人才状况调查报告

5. 在对学历的要求调查上，大专学历要求的比例上升

根据中国电子商务研究中心发布的《2021 年度中国电子商务人才状况调查报告》显示，被调查企业中，电商企业对员工的基本学历要求，中专水平占 1.98%；大专水平占 66.34%；本科生水平占 10.89%；学历不重要，关键看能力占 20.79%（图 4）。电商是一个变化快、实践性要求比较高的行业，有持续学习能力的员工有更大机会，从调查数据看，大专学历的员工仍然占主导，但部分岗位的学历要求会有一定提高，本科学历要求的比例逐年上升。

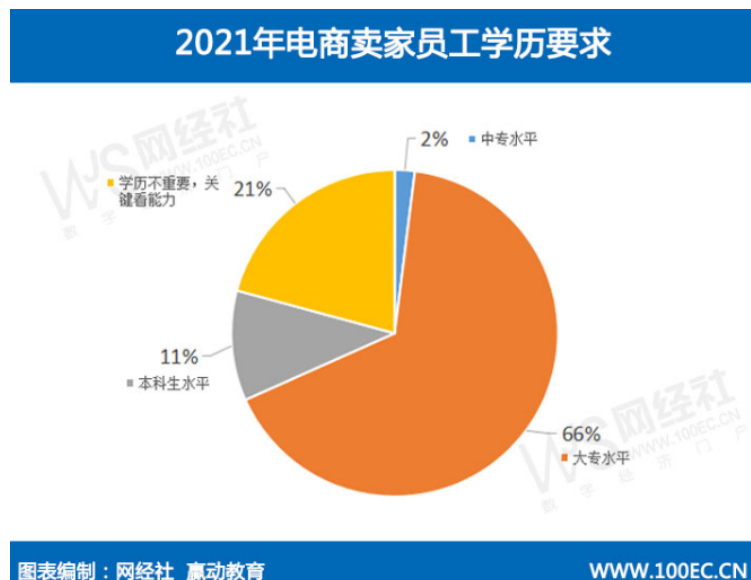


图 4 2021 年电商卖家员工学历要求

数据来源：2021 年度中国电子商务人才状况调查报告

（三）专业对应的职业岗位分析

根据电子商务专业工作分析会的成果和人才培养方案中关于职业面向的定位，此次调研主要针对互联网零售行业及互联网生活服务平台的电子商务专员、网络推广专员、网店运营、运营策划专员、网店客服等岗位，通过收集主流招聘网站（如前程无忧、智联招聘、BOSS 直聘、猎聘同道、招才猫直聘、58 同城、拉钩、猎聘、脉脉、领英等）上相关岗位的招聘信息，分析岗位能力需求。

1 电子商务专员岗位能力需求

1.1 专业能力

熟悉主流电商平台的相关规则，不定期策划店铺活动，提升店铺的流量和关注度；
熟练运用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件；

具有一定电子商务平台的运营和规划能力；

能够通过各种网络传播手段（QQ、微信/微博，贴吧论坛，手机社交软件等）开展营销推广；

能够维护网店的商品上架信息，及时刷新产品及报价，发布促销信息；

分析市场需求，依据线上平台特点，进行网络营销和电子商务方案制定、策划；

具有电子商务数据收集和分析能力。

1.2 方法能力

能够线上平台日常运营管理及营销活动策划；

能够维护客户关系，促进互动与销售；

有良好的文字功底和文案编写能力；

良好的语言沟通能力。

1.3 社会能力

具有良好的团队合作、沟通及协调能力；

喜欢创新，个性开朗、反应敏捷，具有较强的事业与上进心；

学习能力强，吃苦耐劳，工作细致认真，执行力强。

2. 网络推广专员岗位能力需求

2.1 专业能力

熟悉 SEO\SEM 相关知识,能够开展 SEO 网站优化工作以及 SEM 竞价广告的投放；

能够分析、评审搜索引擎付费关键词的相关性、合理性并改进投放效果；

能够根据阶段性投放策略及时调整投放计划；

熟悉现行的网络推广手段，能够在各类网站及平台宣传推广公司产品；

各种网络推广渠道开发及维护，比如贴吧，问答平台，抖音，小红书等等；

能够收集制作推广素材（图片、视频、文案等）；

熟练运用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件。

2.2 方法能力

能够积极收集、总结、分析产品营销过程中的市场信息，提供建设性意见；

能够制定产品线上推广计划，策划线上活动方案并负责落地；

能够开展线上的内容运营和用户运营；

能快速熟悉公司产品信息，能够挖掘产品特点；

进行市场调研及需求分析、独立制作统计报表。

2.3 社会能力

良好的学习能力；
有敏锐的市场洞察能力、思维活跃、乐于接受新鲜事物；
诚实、吃苦耐劳、有良好的团队协作能力及沟通能力，可联合各部门共同完成推广活动。

3. 网店运营岗位能力需求

3.1 专业能力

能够负责网店（淘宝、阿里巴巴、拼多多等）的日常运营；
能够对店铺产品进行优化，对产品信息的编辑及图片的上传下架等；
熟练使用付费推广引流工具，优化店铺付费推广流量与自然流量；
报名平台官方促销活动和站外网站活动；
收集、分析店铺运营相关数据（流量、点击率、客单价、转化率、复购率、访问深度、跳失率等），能针对店铺运营效果进行跟踪、评估、改进；
跟踪收集竞争品牌、价位分析等日常销售数据信息；
整理每日、周、月监控的数据，如：流量数据、营销数据、交易数据、产品管理、客户管理等数据；
能熟练运用 Office 等常用办公软件。

3.2 方法能力

具有较强的销售谈判能力、市场分析能力；
熟悉淘宝等网络销售平台、操作流程和后台管理；
熟悉淘宝等平台推广流程，熟悉各种营销工具；
有一定的美工基础和较强的视觉营销能力；
店铺活动的策划。

3.3 社会能力

具备团队协作能力，能与设计、客服、产品部门进行良好沟通；
有良好的服务意识和一定的抗压能力；
良好的学习能力；

有敏锐的市场洞察能力、思维活跃、乐于接受新鲜事物；

为人细心、耐心，有较强的学习能力，工作责任心强。

4. 运营策划专员岗位能力需求

4.1 专业能力

能结合行业和社会热点，策划热点营销文案、互动营销内容及方案；

能策划平台线上线下活动，吸引用户注册和使用，增强与用户的互动，提高粘度；

通过对平台用户数据的分析、挖掘出用户需求，制定运营活动方案；

新媒体官方账号的日常维护、运营及管理；

能制定长期营销计划，整合线上营销资源，达成拉新、促活和销售等活动目的；

在重点活动或月度末，对运营数据进行统计分析，对营销方案效果、改进措施进行后评估，总结后续运营工作的优化经验；

熟练运用各类办公软件，包括 PPT 和 word；

制订市场推广计划及线上活动策划。

4.2 方法能力

能开展市场调查、分析和预测；

掌握市场动态，有效地开辟新客户，拓宽业务渠道；

营销活动方案的策划与组织实施，对外宣传和文案的撰写；

逻辑思维能力强，擅于沟通，具备持续学习的能力；

具备良好的数据分析能力。

4.3 社会能力

对工作认真负责，善于学习；

具备良好的活动策划能力，优秀的文字功底及语言组织能力

具备良好的沟通能力，思维逻辑清晰，能快速分析理清需求，并作出快速准确的反馈；

性格开朗，良好的自我学习及驱动力，责任心强。

5. 网店客服岗位能力需求

5.1 专业能力

通过旺旺、京东、微信等线上渠道，回答客户咨询，并销售产品；

完成售后服务，并与客户保持联系；

熟悉公司产品及相关数据知识，在线受理客户商品咨询，了解客户需求，解答疑问，引导客户下单，促成交易；

及时提醒顾客并备注其特殊要求，并与预定部门及时沟通，避免出错；

有效快速的处理问题订单，处理好相关售后的衔接与解释工作，处理客户投诉、退换货等工作，提升用户满意度；

电脑打字熟练，熟悉常用办公软件；

结合客户需求，主动推荐店铺活动中与客户的需求比较贴切的产品或促销优惠，促进成交量，提升销售业绩；

熟悉淘宝、京东等电商平台操作流程。

5.2 方法能力

了解客户的消费心理，善于引导及安抚客户；

逻辑思维能力强，擅于沟通，具备持续学习的能力；

能够维护客户关系，促进互动与销售；

良好的语言沟通能力；

能快速熟悉公司产品信息，能够挖掘产品特点；

能够积极收集、总结、分析产品营销过程中的市场信息，提供建设性意见。

5.3 社会能力

思维敏捷，热爱销售，待人热情；

良好的服务意识，工作耐心细致。

工作耐心细致认真负责，良好的沟通交流表达能力，良好的服务意识和团队精神；

具有强大的抗压能力；

积极主动，团队协作，学习能力强。

（四）专业对应的职业资格证书分析

根据企业调研，专业对应的职业资格证书是全媒体运营师证书占 50%，电子商务专员占 50%，电子商务数据分析职业技能等级证书 70%，互联网营销师占 30%，其他 20%，因此可以培训学生商务数据分析方面的能力，让学生获得商务数据分析方面的证书。

（五）专业人才招聘渠道分析

电商企业中，依托传统招聘网站招聘的占 89%以上；传统人才市场招聘的占 18%；专业人力资源服务商的占 24%；通过企业内部培养提拔的占 17%；与高校建立合作关系，接受电商专业毕业生的企业占 17%。

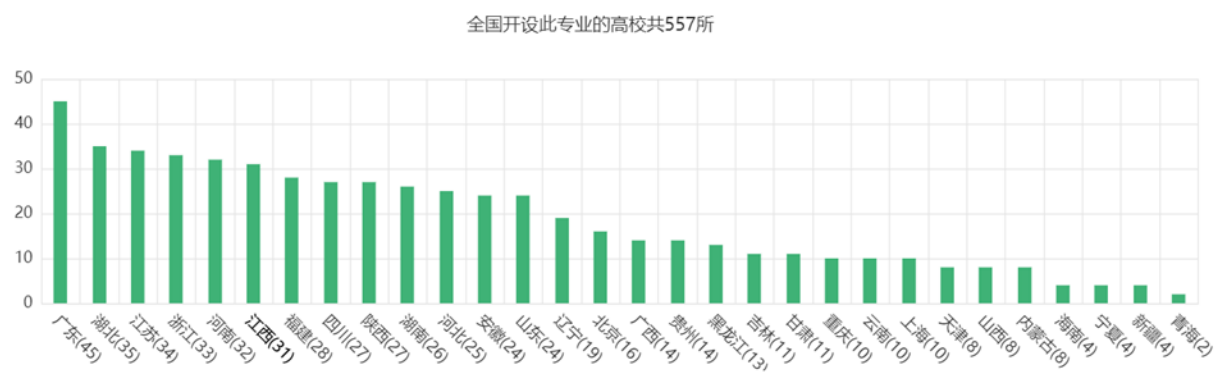
（六）在职人员进修需求分析

目前企业在职人员进修方式以业务培训为主。在最常用的培训方法中，公司集中统一培训占到 46%；老员工传帮带形式占到 81%；外包给第三方企业占到 2%。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

随着电子商务新趋势的快速发展，对电子商务类人才需求量也日益增长，使得电子商务专业人才培养在我国循序发展。国家“十四五”规划把电子商务作为产业结构优化升级、转变区域经济发展方式的战略重点，明确提出要积极发展电子商务。根据统计，目前我国已有 557 所本科院校开设电子商务专业（数据来源于阳光高考网），广西 14 所本科院校开设了电子商务专业。院校的地区分布如图所示。



（二）专业招生与就业岗位分布情况

2021 年电子商务专业计划指标 200，实际录取 241 人，第一志愿报到率 93%，新生入学平均分 398 分，年均退学与转学率 1.8%。

毕业生就业岗位主要是电商运营，占毕业人数的 22.58%；线上推广，占毕业人数的 19.35%；售前/售后客服占毕业生人数的 19.35%，美工、视觉营销人员占 16.13%，活动策划占 16.13%，在非电商企业就业的学生主要从事销售类岗位和文员岗位占 6.45%。

（三）专业在职人员培训情况

对于招聘的新员工，入职以后就能上岗的占 11%；培训一周左右才能上岗占 43%；培训半个月左右才能上岗占 27%；培训一个月才能上岗占 19%。在最常用的培训方法中，公司集中统一培训占到 46%；老员工传帮带形式占到 81%；外包给第三方企业占到 2%。

（四）毕业生调查情况

电子商务专业 2021 年毕业生人数 133 人，到 2022 年 8 月 14 日，目前就业率 78%，就业率偏低，主要原因有求职意愿不强，想准备参军的毕业生辞职在家休假、有不少毕业生想休息一段时间再找工作的现象比较突出，暑假期间辅导员和专业教师继续在做学生思想工作，鼓励就业。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

1. 课程重要度达到 86%；核心课程满足度 81%，课程体系能支持培养目标和培养规格的达成；形成以职业能力为核心的课程体系；第二课堂活动设计满足人才培养目标和规格要求。

2. 专业课程标准制定率超过 90%；课程满足度达到 81%。课程标准支持培养目标和培养规格的达成。有比较完善第二课堂活动方案。

3. 毕业生教学满意度达到 90%；学生与教师课下交流频度每年超过 2 次；在校学生评教优良率超过 90%；每年 100%的在校生能参加一次职业技能比赛。

4. 学生综合素质考评优良率为 80%；诚信分达标率 83%；第二课堂活动分优良率 99%。

5. 就业岗位适应性 91%，基本工作能力满足度 96%，学生能够满足企业要求。

存在的主要问题是学生的综合素质考评优良率未达 90%；诚信分达标率低于 90%。其主要原因是诚信分达标率未达标准，影响到综合素质考评优良率。此外，专业的生师比师生比为 1:57，每学期老师人均近 300 的课时量，除正常备课、上课外，很难集中精力投入专业建设、教学改革等工作。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

紧跟电子商务行业新技术、新业态、新规范，对接柳州螺蛳粉产业，将专业培养目标调整为“立足于螺蛳粉产业，定位电子商务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业素质，掌握互联网及营销知识和技术，胜任电子商务推广、运营、客户服务工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才”。

（二）专业课程设置建议

首先，增加和更新电子商务专业新技术方面的课程，如短视频策划和实施、短视频营销、直播电商、商务数据分析、战略品牌管理等相关课程。

（三）专业教学改革建议

1. 积极推进专业课程的课堂革命

在公共课和专业课程中实施课堂革命，进一步推进三教改革，赋能教师、升级教材、激活教法。开展课程思政示范课程、课程双创示范课程、新技术改革课程、混合式教学改革课程、1+X 证书课证融通课程教学活动。发挥教师队伍“主力军”、教材建设“主抓手”、课堂教学“主渠道”作用，形成“门门有思政、课课有双创、新技术引领、线上连线下”的良好局面。

2. 深度开展校企合作，开展“项目嵌入经营式”教学改革，用实战项目驱动教学

实施“双导师、双课程、双角色”的改革思路，推行翻转课堂、混合式教学、网络在线课程教学等改革，充分利用移动互联网和各种智能终端，将教学过程融入企业项目经营过程，把企业项目经营成果导向贯穿于学习目标、教学活动、学习评价等

环节，强调学生的自主学习，主动参与企业项目的开发和实施。引导学生主动学习，养成终身学习的习惯，使不同层次的学生都有更大的收获。

3. 充分利用互联网技术，开展“互联网+教育”的教学实践

大力推行在线教学和线下教学相结合的方式，开展建设在线精品课程建设，运用现代信息技术，适应互联网对教学的新要求。实施混合式教学的课程 2 门，所有课程都实施在线开放。

4. 开展模块化教学试点改革

组建高水平、结构化教师教学创新团队，对专业平台课程进行模块化教学设计。

（四）专业师资与实训条件配置建议

1. 专业师资配置建议

专业教师数量与学生数量之比应为 1:20。专业教师应具备研究生以上学历（或副高职称）、有 3 年以上电商行业一线从业经验。

2. 实训条件配置

一个实践教学班 45 人为标准，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等。

表 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/ 校外	主要设备名称	配备 数量	实训项目/内容	备注
1	电商综合运营实训室	校内	台式电脑	50 台	1. 网店建设 2. 网店运营 3. 网店客服 4. 新媒体营销	
2	商品信息采编室	校内	1. 数码相机（卡片机） 15 部 2. 数码单反相机 2 部 3. 摄影台及灯光设备 5 套 4. 台式电脑 15 台 5. 摄影器材（反光板、 幕布等）1 批	1 批	1. 商品摄影与图片 处理 2. 商品详情描述	

3	创新创业孵化中心	校内	台式电脑	50 台	1. 电商模式创新与实践 2. 互联网创业	
4	商业数据分析实训室	校内	台式电脑	50 台	1. 网店经营数据分析 2. 线上/线下营销活动策划 3. 客户开发	
5	直播间	校内	1. 直播手机支架 10 部 2. 灯光设备 10 套 3. 台式电脑 50 台 4. 背景墙 10 副 5. 直播台 10 套	1 批	1. 直播 2. 短视频拍摄	

2022 级高职市场营销专业（群） 人才培养方案

目 录

第二部分：专业人才培养方案	1
一、专业基本信息	1
（一）专业名称及代码	1
（二）入学要求	1
（三）修业年限	1
（四）职业面向	1
（五）制订人员	1
二、专业培养目标与毕业要求	2
（一）培养目标	2
（二）毕业要求	2
三、人才培养模式	3
四、“双元三维四体系”课程体系	4
（一）课程体系结构表	4
（二）基本素养体系	5
（三）专业技能体系	5
（四）管理能力体系	10
（五）创新创业体系	10
五、人才培养工作安排	11
（一）教学活动时间分配表	11
（二）课程学分学时比例构成	12
（三）第一课堂进程安排	12
（四）第二课堂教育活动进程安排	20
六、实施保障	22
（一）实训基地配备	22
（二）结构化教学团队	25
（三）教学资源	26
（四）教学方法	26
（五）学习评价	27

(六) 质量管理	28
七、有关人才培养方案的补充说明	28
八、附件	28
(一) 职业/岗位分析	28
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	33
(三) 职业能力标准	34
(四) 专业社会调研报告	46

第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：市场营销

专业代码：530605

所属专业大类：53 财经商贸类

所属专业类：5306 工商管理类

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 市场营销专业职业面向

专业对应行业	批发业、零售业
专业对应的主要职业类别	营销员、业务员、渠道开发员、市场拓展员
专业对应的主要岗位(或技术领域)	区域经理 区域销售经理 营销经理 小微商业企业创业者
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	直播营销职业技能等级证书 市场营销经理助理师

（五）制订人员

参与市场营销专业人才培养方案制订、修订的主要人员见下表。

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	工作单位	专长	承担工作
1	蒙柳翠	柳州职业技术学院	促销策划	规划、组织、撰写
2	唐铁骊	柳州职业技术学院	渠道规划与管理	市场调研、研讨、撰写
3	余球	柳州职业技术学院	广告策划	市场调研、研讨、撰写
4	潘琦	柳州职业技术学院	市场分析	市场调研、研讨、撰写
5	周茵	柳州职业技术学院	团队建设	市场调研、研讨、撰写

6	阎惠全	柳州职业技术学院	企业沙盘营销	市场调研、研讨、撰写
7	黄影	柳州职业技术学院	商务礼仪	市场调研、研讨、撰写
8	余小艳	柳州职业技术学院	网络营销	市场调研、研讨、撰写
9	蒙莉丝	柳州职业技术学院	品牌管理	市场调研、研讨、撰写
10	陆鑫	柳州职业技术学院	市场开发	市场调研、研讨、撰写
11	刘桢欣	柳州职业技术学院	市场开发	市场调研、研讨、撰写
12	周朝友	广西中柳食品科技有限公司	网络营销	市场调研、研讨
13	覃模	柳州市柳南区慧婴安食品经营部	渠道开发	研讨
14	江洪建	柳州必燃供应链科技有限公司	短视频营销与直播电商	研讨
15	朱晋晋	广西绘谱文化传媒有限公司	市场营销	研讨
16	冯浩	柳州赏味文化传播有限公司	品牌管理	研讨
17	闭丽丽	柳州市木子科技有限公司	网络营销	研讨

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

本专业对接现代服务业，定位于市场营销技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度及行为规范，掌握市场营销专业知识，能进行市场调研、销售渠道开发与维护、销售管理、营销方案制定、商务数据分析与应用等工作，能适应市场经济条件下有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养管理创新”国际化复合型技术技能人才。

2. 岗位要求

市场营销专业学生毕业后能够胜任以下岗位：

初次就业岗位：销售渠道专员、销售代表、市场专员。

发展岗位：销售渠道主管、区域销售主管、销售总监、。

拓展岗位：策划总监、自主创业。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分：总学分 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课不低于 15 学分。

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力，职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。</p>
知识	<p>2.1 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；</p> <p>2.3 掌握商品分类与管理的基本知识和方法；</p> <p>2.4 掌握消费者行为和消费心理分析的基本内容和分析方法；</p> <p>2.5 掌握营销计划和控制等营销组织管理的基本方法；</p> <p>2.6 掌握推销和商务谈判的原则、方法和技巧；</p> <p>2.7 掌握市场调查的方式、方法、流程，基本抽样方法和数据分析方法，市场调查报告的撰写方法；</p> <p>2.8 掌握营销活动策划与组织的基本内容和方法；</p> <p>2.9 熟悉现代市场营销的新知识、新技术。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；</p> <p>3.3 能够与客户进行有效沟通；</p> <p>3.4 能够对客群和竞争者进行分析；</p> <p>3.5 能够组织实施营销产品的市场调查与分析；</p> <p>3.6 能够组织实施品牌和产品的线上线下推广和促销活动；</p> <p>3.7 能够组织实施推销和商业谈判；</p> <p>3.8 能够对客户关系和销售进行日常管理；</p> <p>3.9 能够为小微企业企业进行营销活动策划并组织实施；</p> <p>3.10 具备一定的商业信息技术与工具应用能力；</p> <p>3.11 具备数据意识和商务数据分析应用能力；</p> <p>3.12 具备商务礼仪规范应用能力；</p> <p>3.13 具备一定的创新创业能力。</p>

三、人才培养模式

市场营销专业经过多方论证，最终采用“项目嵌入、能力递进”的人才培养模式。“项目嵌入”即人才培养的每个环节、教学的每个环节，均以项目（课程项目、模拟项目或者实战项目）为载体实施教学；“能力递进”即通过对各类项目的学习，让学生经历从体验到模拟再到实战最后到顶岗实习，这样一个学习过程，最终使学生的能力由低往高层层递进发展，如图 3-1 所示。

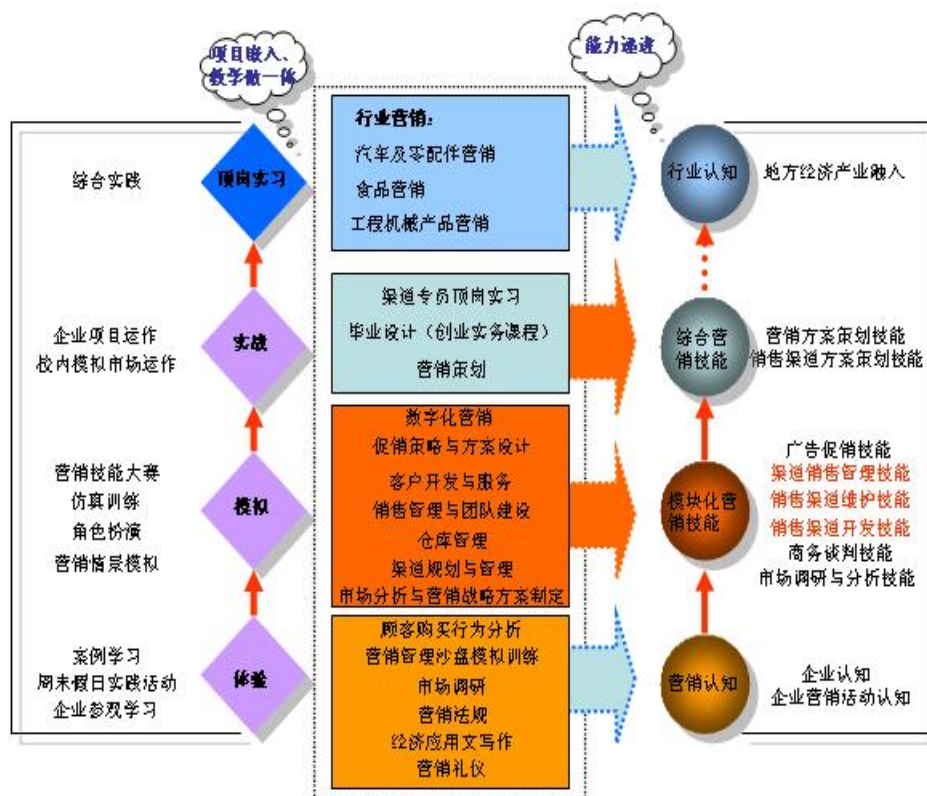


图 3-1 专业人才培养模式图

四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 4-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养 体系	思想政治类课程 职业素养类课程 劳动教育类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列 活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境

专业技能 体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛
管理能力 体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动
创新创业 体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表。

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

课程名称 培养规格		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	3.13
1	经济学基础	H	H	H	M	L	L	H	H	L	L	L	L	L	L	M	H	H	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	M
2	现代企业管理 实务	H	H	H	H	M	L	H	H	L	H	H	M	M	M	H	H	H	L	M	M	M	M	H	M	H	H	L	H
3	经济法	H	H	H	M	M	L	H	H	L	L	L	L	L	M	M	H	H	L	L	L	L	L	M	M	M	M	L	M
4	直播营销	H	H	H	H	L	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
5	基础会计	H	H	H	M	L	L	H	H	L	L	L	L	L	L	L	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
6	企业经营管理 沙盘模拟训练	H	H	H	H	M	L	H	H	M	M	L	M	H	H	H	H	H	L	H	H	H	M	M	H	H	H	L	H
7	顾客购买行为 分析	H	H	H	H	M	L	H	H	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
8	商务谈判	H	H	H	H	M	M	H	H	M	H	M	H	L	L	L	H	H	H	L	L	L	H	H	L	L	L	H	L
9	市场调研	H	H	H	H	M	L	H	H	M	H	M	M	H	H	H	H	H	M	H	H	M	M	H	H	H	H	M	H
10	*市场分析与 营销战略方案 制定	H	H	H	M	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H
11	*客户开发与 服务	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	M
12	*渠道规划与	H	H	H	M	L	L	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	M	H

	管理																											
13	*销售管理与团队建设	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H
14	*促销策略与方案设计	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H
15	*数字化营销	H	H	H	H	L	M	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	H	M	H
16	短视频营销	H	H	H	H	L	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H
17	营销策划	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H
18	品牌管理	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	H	H	M	H
19	卖场规划与货品管理	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	H	M	M	M

3. 专业核心课程描述

专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
1	市场分析与营销战略方案制定	1. 目标市场营销策略知识部分, 包括: 市场分析、目标市场营销策略。 2. 应用技能部分, 即营销战略方案制定。	72	第二学期
2	客户开发与服务	1. 客户开发方法: 客户选择产品的原因分析; 潜在客户分析; 客户群分析; 客户开发的具体方法和技能; 客户开发计划制定及实施。 2. 大客户开发。 3. 客户管理与服务: 客户分类管理; 客户信用管理与追债实务; 客户满意管理; 客户忠诚管理; 客户关系管理; 客户服务基础; 户服务技巧; 客户投诉的处理技巧; 处理客户服务压力的技巧。	80	第四学期
3	渠道规划与管理	1. 销售渠道概述。 2. 销售渠道相关者。 3. 渠道成员关系的构建与管理。 4. 销售渠道设计与开发。 5. 销售渠道流程管理。 6. 渠道管理和渠道成员激励。 7. 渠道控制与渠道冲突。 8. 销售渠道绩效评估。	72	第三学期
4	促销策略与方案设计	1. 促销策略与组合。 2. 销售促进工具和方法。 3. 广告理论与实务。 4. 公关项目策划的理论与方法。 5. 市场推广方案设计和方案撰写。	80	第三学期

5	销售管理与团队建设	1. 销售过程管理; 2. 销售计划管理; 3. 销售组织规划; 4. 销售团队建设; 5. 销售团队管理。	80	第四学期
6	数字化营销	1. 网络营销认知; 2. 网络市场调研与分析; 3. 网站内容建设; 4. 数字化促销与推广; 5. 网站客户服务; 6. 网络营销策划; 7. 微信、微博营销等。	72	第三学期
7	品牌策划与推广	1. 品牌认知; 2. 品牌营销调研与分析; 3. 品牌定位策划; 4. 品牌形象和识别设计; 5. 品牌传播与推广策划; 6. 品牌运营管理与维护。	72	第四学期

4. 实习设计与安排

为了培养学生良好的职业道德、熟练的专业技能、较强的可持续发展能力，我们将实践教学由校内向校外延伸，在实施理论教学、实践教学的同时，根据学生从掌握“营销活动流程的认知到营销技能的掌握”的规律和学生从“角色体验到角色转变”职业素质养成的规律，我们设计了二阶段的实习。

第一阶段“职业素养训导”顶岗实习。它是市场营销专业核心课程的实践教学环节，通过该阶段的顶岗实习，使学生在美的集团、杭州娃哈哈集团或相同类型企业的工作中体验不同企业文化，提高学生专业基本技能和对客服务技巧，培养学生独立分析和解决实际问题的能力，培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度，培养学生交流、沟通能力和团队精神，树立良好的服务意识、质量意识和安全意识，实现学生由学校向社会的转变，为下一阶段的“预就业”顶岗实习奠定基础。

第二阶段“预就业”顶岗实习。通过该阶段的顶岗实习，全面提升学生的人文素质和综合能力，使学生增强服务质量意识和责任意识，全面熟悉营销活动流程和技能，巩固和掌握高度专业化和职业化的营销技能，成为有一定的就业能力和职业发展能力，适应市场营销行业发展需要的高级技能型、应用型人才。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
第一阶段	第 4 学期（1 个半月）	1、参与促销活动 2、店面销售 3、市场调研 4、撰写营销方案	职业素养训导	实习总结、企业考核、专业教师考核相结合	美的集团、杭州娃哈哈集团或相同类型企业
第二阶段	第 5 学期（11 月“双选会”之后）（6 个月）	1.走访客户 2.渠道开发 3.渠道维护	预就业实习	实习总结、企业考核、专业教师考核相结合	杭州娃哈哈集团、中国移动柳州分公司、广东天地壹号饮料销售有限公司或相同类型企业

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。作为附件呈现。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程	学生自选
3.专业类管理课程：销售管理与团队建设（具体化，每个专业至少 1 门）	1. 销售过程管理 2. 销售计划管理 3. 销售组织规划 4. 销售团队建设 5. 销售团队管理

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合

教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程，如营销策划	1.营销目标设计 2.营销策略制定 3.营销方案执行

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 市场营销专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	学年		一		二		三		总计
	周		1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计			20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学			16	14.5	13	6.5	11.5	—	61.5
集中实训教学			—	5	5	5	5	—	20
军事技能			2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试			—	—	—	—	2	—	2
实习			—	—	—	8	—	20	28
校运会			0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周			0.5	0.5	0.5	0.5	—	—	2
企业课程周			1	—	1	—	1	—	3
2.寒暑假			4	6	4	6	4	6	30
3.机动			1	1	1	1	1	1	6
合计			52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90%	90.78%
群平台课程	8	128	5.33%	4.92%	选修课	15	240	10%	9.22%
专业方向课程	45.5	728	30.33%	27.96%	小计	150	2604	100%	100%
专业拓展课程	10.5	168	8%	7%	理论学时	-	1016	-	39.02%
综合实践课程	30	592	20%	22.73%	实践学时	-	1588	-	60.98%
合计	135	2364	90.99%	91.34%	小计		2604		100%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、贸易与旅游管理学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策（一）-（四）	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与	马克思主义学院

	特色社会主义思想概论	物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导（一）	第 1 学期开设	通识教育学院
12	创新与创业实务（一）	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导（二）	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务（二）	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设，电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设； 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设，电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第 2 学期开课，智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第 2 学期开课，智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康（一）—（四）	1.体育与健康（一）、（二）分别第 1、第 2 学期开设； 2.体育与健康（三）、（四）分别第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设；	通识教育学院

		2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设； 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术（云物大智基础）	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设； 环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

2. 第一课堂进程安排

模块名称及比例	序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否 新技术课程
						线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√					
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√					
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√					
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√				
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√			
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√		
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√					
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√				
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8	√					
	职业素养类	10	劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√				
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√					
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√				
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√			
		14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√		
		15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√					
		16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√				
		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√			
		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√		

	职业素养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心健康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16	√						
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用基础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30							
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
		27	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	√						
		小计			41	748	583	168	324	424							
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中华优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			√				
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8		√					
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				√			
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				
		小计			14	224	184	40	140	84							
专业	平台课程	1	经济学基础	A	2	32	32	0	26	6		√					
		2	现代企业管理实务	B	2	32	32	0	20	12		√					

		3	经济法	A	2	32	32	0	32	0	√						
		4	直播营销	B	2	32	32	0	16	16		√					√
	小计				8	128	128	0	94	34							
	专 业 方 向 课 程	7	基础会计	B	2	32	32	0	26	6	√						
		8	企业经营管理沙盘模拟训练	B	2	32	32	0	10	22	√						
		9	顾客购买行为分析	B	3	48	48	0	30	18			√				√
		10	推销技巧	B	3	48	48	0	20	28			√				
		11	市场调研	B	2	32	32	0	16	16		√					
		12	*市场分析与营销战略方案	B	4.5	72	72	0	42	30		√					√
		13	*客户开发与服务	B	4	64	64	0	24	40				√			
		14	*渠道规划与管理	B	4.5	72	72	0	30	42			√				
		15	*销售管理与团队建设	B	4	64	64	0	28	36				√			
		16	*促销策略与方案设计	B	4.5	72	72	0	30	42			√				
		17	*数字化营销	B	4	64	64	0	28	36			√				
		18	短视频营销	B	3	48	48	0	20	28		√					
		19	*品牌管理	B	4.5	72	72	0	30	42				√			
	小计				45	720	720	0	334	386							
	专 业 拓 展 课 程 (X 证	20	营销策划	B	4	64	64	0	30	34					√		
		21	卖场规划与货品管理	B	3	48	48	0	20	28				√			
	小计				7	112	112	0	50	62							

综 合 实 践课程	16	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
	17	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76					√		
	18	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
	19	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104				√			
	20	预就业实习（整周实践）	C	18	360	360	0	8	352						√	
	小计				30	592	580	12	40	552						
专 业 选 修课程	1	行业营销	B	2	32	32	0	10	22					√		
	2	普通话与沟通技巧	B	1	16	16	0	8	8					√		
	3	店铺运营	B	2	32	32	0	16	16			√				
	4	视觉营销	B	2	32	32	0	16	16			√				
	5	时间管理与抗压能力训练	B	2	32	32	0	16	16		√					
	小计				5	80	80	0	34	46						
合计				150	2604	2384	220	1016	1588							—
周学时										5.6	16.4	17.2	16.4	4	21.2	—
备注：专业选修课不少于 5 学分，选修课总学分不低于 15 学分																

表 5-4 第一课堂进程安排表

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

2.公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。

3.课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类〔（理论+实践）课〕、C 类（纯实践课）

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
				1	2	3	4	5	6	
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	√						
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	
	4	适应教育	4	√				√		
	5	励志教育	4		√		√			
	6	感恩教育	4		√		√		√	
	7	诚信教育	4	√		√		√		
	8	5.25 心理健康教育活	4		√		√			
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						
	10	心理健康团体辅导	4	√						
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√			
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√				
	16	假期社会实践	4		√		√			
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√	
	18	暑期“三下乡”	8		√		√			
	19	乡村社区挂职	8		√		√			
	20	垃圾分类教育	4	√	√					
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√		
	22	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
基本素养体系	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院

	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		通识学院+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+通识学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
管理能力体系	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院
	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业能力体系	48	专业类第二课堂活动	4-8							由各二级学院确定并安排

专业能力体系	49	专业类技能竞赛	4-8							由各二级学院确定并安排
--------	----	---------	-----	--	--	--	--	--	--	-------------

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

表 5-6 专业类第二课堂教育活动进程表

序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	企业优秀人才或优秀毕业生专业入门教育	4	√						社团+教师
2	校园促销竞赛	6			√				社团+教师
3	社科奖全国营销比赛	6			√	√			社团+教师
4	娃哈哈校园营销实战大赛	6				√			社团+教师
5	新媒体营销竞赛	12					√		社团+教师
6	行业营销专业专题讲座	12						√	社团+教师
7	营销沙盘大赛	4		√					社团+教师

六、实施保障

（一）实训基地配备

一个实践教学班 30 人为标准，校内基地和校外基地结合，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等，见表 6-1。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	商品推广及客户访谈中心	校内	多媒体中央控制系统	1 套	商品销售、现场推销、商品陈列、广告活动设计与实施、促销活动设计与实施、客户开发、营销素质拓展	
			教师讲台及座椅	1 套		
			多媒体电脑设备	1 套		
			LED 滚动屏	1 套		
			多媒体投影设备	1 套		
			数码相机	1 台		

			货架	10 个		
			产品货样	若干		
			台式电脑	10 套		
			分组讨论定制组合桌	10 套		
			配套高级座椅	55 个		
			交互式电子白板	1 个		
			多功能摄像机	1 台		
			地牛	1 台		
			收银台	1 套		
			收银机	1 套		
			POS 机	1 套		
			无线路由器	2 个		
			互联网接入或 WiFi 环境			
2	商务谈判实训室	校内	录播系统	1 套	模拟商务谈判实训学习；商务礼仪、语言礼仪训练、日常礼仪训练、办公礼仪训练、仪式礼仪训练、谈判者心理素质测试	
			台式电脑	10 套		
			教师讲台及座椅	1 套		
			多功能一体机	1 套		
			笔记本电脑	2 台		
			多媒体电脑设备	1 套		
			多媒体中央控制系统	1 套		
			多媒体投影设备	1 套		
			数码相机	1 台		
			分组讨论定制组合桌	10 张		
			配套高级座椅	55 张		
			发言讲台	2 套		
			交互式电子白板	1 套		
			教学移动黑板	1 套		
			回形谈判桌	1 张		
			配套会议椅	10 张		

			会议话筒	10 个		
			文件柜	6 个		
			无线话筒	2 个		
			无线路由器	2 个		
			因纳特商务谈判训练软件	1 套		
			互联网接入或 WiFi 环境			
3	企业营销沙盘模拟实训室	校内	多媒体中央控制系统	1 套	推广策划、渠道开发、销售数据收集及分析、营销策划、商务数据分析、客户服务	
			教师讲台及座椅	1 套		
			多媒体电脑设备	1 套		
			多媒体投影设备	1 套		
			交换机	1 套		
			壁挂图、	1 套		
			装修布线	1 套		
			交互式电子白板	1 套		
			服务器	1 套		
			分组讨论定制组合桌	10 张		
			配套高级座椅	55 张		
			市场营销沙盘模拟系统	1 套		
			互联网接入或 WiFi 环境			
4	营销咨询服务中心	校内	台式电脑	10 套	营销环境调研分析训练、消费者调研分析训练、渠道方案策划训练、营销策划训练等营销技能以及营销咨询和策划服务实战实训	
			手提电脑	2 套		
			高清晰度数码照相机	1 套		
			复印、打印、扫描、传真一体机	1 套		
			投影设备	1 套		
			摄像机	1 套		
			分组讨论定制组合桌	10 张		
			配套高级座椅	55 张		
			无线路由器	2 个		
			互联网接入或			

			WiFi 环境			
5	网络营销实训室	校内	多媒体设备	1 套	网络营销、新媒体营销、电子商务等实训	新技术
			投影设备	1 套		
			交互式电子白板	1 套		
			台式电脑	55 套		
			电脑桌椅	55 套		
			常用办公软件及专业软件	55 套		
			无线路由器	2 个		
			交换机	1 套		
			互联网接入或 WiFi 环境			
6	直播营销实训室	校内	电容麦克风（含支架）	1 套	直播营销实训	新技术
			直播摄像头	1 套		
			台式电脑	1 套		
			多功能一体机	1 套		
			直播声卡	1 套		
			直播补光灯（含支架）	5 个		
			直播耳机	2 套		
			货架	2 个		
			办公桌椅	1 套		
			电脑桌椅	1 套		
			无线路由器	1 个		
			互联网接入或 WiFi 环境			

校企合作共建校外实训基地。校外实训基地能提供销售助理、销售代表、市场专员等相关实习岗位，能够开展销售、销售管理、客户关系管理、市场调查与分析等实训活动，能涵盖当前产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（二）结构化教学团队

校企协同共建教学团队，引进企业实战项目，企业专家及专业教师全程参与企业项目运作，以企业实战项目为培养教师教学团队的媒介，形成“项目为媒，实战历练，双向创新”的校企混编教师教学创新团队培养机制。在项目实施中，完成专业能力提

升以及理论知识学习、探索、研究；同时，校企双向激发，一方面创新营销知识、创新营销模式，提升项目业绩；另一方面创新教法，提高教学效率，形成双向创新的效果。最后，以师傅带徒弟的方式，将团队的能力、知识、经验持续传承下去，形成可持续发展的教师教学创新团队。

教学团队包括专任教师和兼职教师，学生数与本专业专任教师数比例不高于 20:1。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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强。专任教师中“双师型”教师不低于 60%，副教授以上职称比例不低于 25%。兼职教师主要来自于行业企业，具备良好的思想政治素质、职业道德，具有丰富实践经验，具有较高的专业素养和职业能力。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

选用近三年国家规划教材或精品教材，禁止不合格的教材进入课堂。教材选用由专业教师和行业专家共同决定。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关劳动与社会保障技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、法律和文化类文献等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、在线课程、数字化教学案例库、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

4. 开发对接企业现场的活页式教材

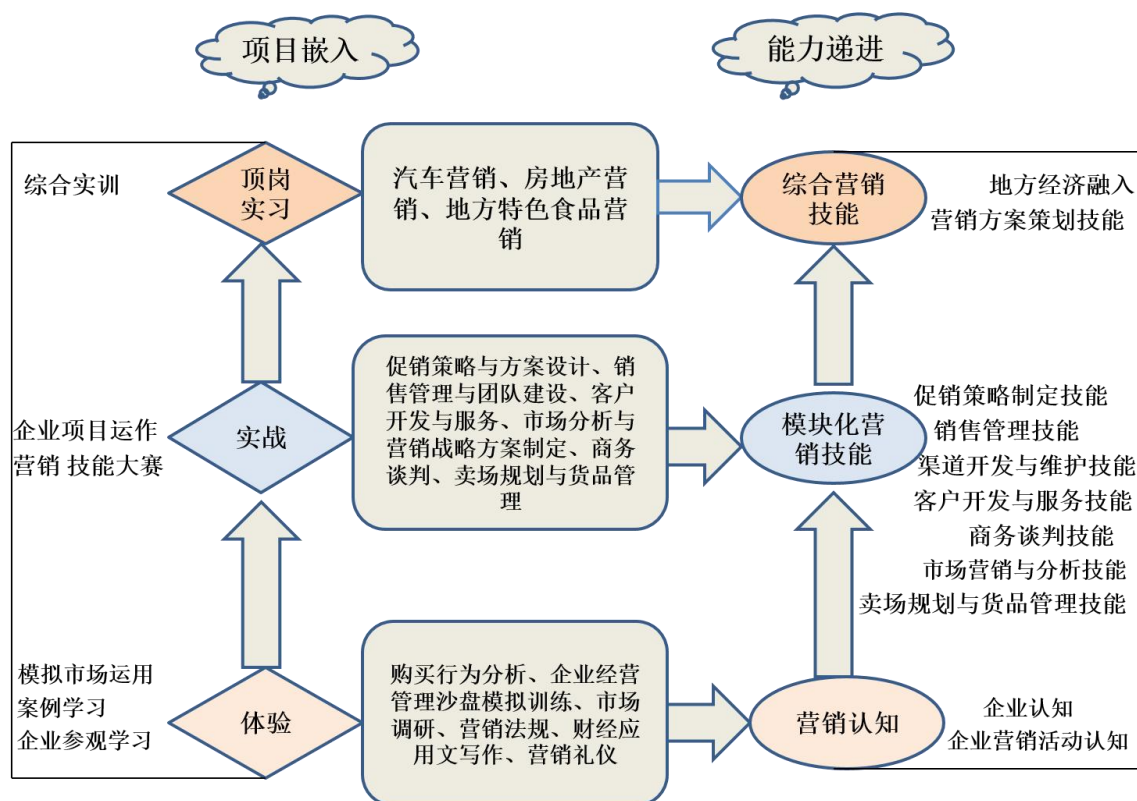
长期实战浸润，精准对接行业需求，结合企业工作场景、工作流程和工作手册设计教材内容，使理论与实践、知识与技能有效融合，并结合营销新思维、新技术、新模式、新方法、新场景，及时补充完善，实时更新，形成内容鲜活、层次清晰、体系完整、企业现场适用的活页式教材。

（四）教学方法

以调动学生积极性为核心，结合学生和教学内容的实际情况，选择适当的教学方法，多种教学方法并用。主要运用任务驱动、项目教学、案例教学、情境教学、模块

化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。基于实战项目创新团队协作模块化教学模式，具体见下图。

图 6-1 基于实战项目的模块化教学模式



针对实战项目所涉及企业岗位不同工作场景、工作流程开发模块化课程，以同一实战项目为载体，重构教学流程，通过分模块、集体备课的形式，保持每门课程的独立性和每位教师的特色教学风格，明确团队教师职责分工和教学内容的协调，模块课程间灵活合理搭配、互为补充，以同一综合实训项目完成多门模块化课程的教学和考核。

具体教学方法以调动学生积极性为核心，多种教学方法并用。主要运用任务驱动、项目教学、案例教学、情境教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。

（五）学习评价

为保障人才培养方案有效实施，对学生学习评价的方式方法做出严格要求。首先，在评价内容上，从专业能力、方法能力、社会能力方面进行评价，落实“6+N”评价维度；其次在评价方式上，可采用笔试、口试、项目考核、实践活动等多种方式对学生评价，采取过程性评价（侧重于教学过程）和终结性评价（侧重于教学结果）相结合的方式。

（六）质量管理

本专业根据每年现代服务业发展调整专业结构与定位，优化各个年级的人才培养方案，修订教学标准。同时，贯彻柳职-卓越绩效模式，严格按照评价体系对专业和课程、教师和学生进行多方、多元评价，并动态调整和持续改进，保证教学质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

（一）依照学校双高建设的指导意见、《现代商贸专业群 2022 年“专业社会需求”社会调研报告》、《市场营销专业建设方案》，制定本人才培养方案。

（二）根据 2022 年市场营销专业社会需求调研报告，新增《视觉营销》课程。

八、附件

（一）职业/岗位分析

本专业对应的职业及岗位能力要求，详见下表 8-1。

表 8-1 市场营销专业职业/岗位分析表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	能力要求
1	品牌管理	1-1 品牌战略管理	1. 能分析市场趋势，组织、制定公司营销总体战略 2. 制定营销资金使用计划、产品供应计划 3. 相关媒体对接，做好各类推广、活动策划、包装宣传 4. 撰写全程策划报告、定位报告、规划建议、执行报告的能力 5. 了解品牌市场占有率 6. 了解品牌核心目标、经营理念、服务标准 7. 能分析品牌的优劣势 8. 会系统罗列竞争品牌及自身品牌的各自切入点 9. 熟练使用 PPT 10. 掌握常用分析工具的使用（PEST、SWOT）

		1-2 视觉设计 (VI) 管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有一定的审美观，掌握粗略的平面广告设计要求 2. 可以协助广告公司制定出较好的广宣品 3. 了解广告策划内涵 4. 掌握 VI 系统知识 5. 掌握 VI 管理流程，具备 VI 管理常识。 6. 能判定和监督 VI 系统的正确使用 7. 会运用 VI 8. 了解活动达到目标效果的程度
		1-3 品牌文化管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握品牌文化具体内容 2. 能将品牌文化作为原则指导工作 3. 能向客户传播公司品牌文化 4. 掌握品牌文化管理知识 5. 了解广告投放的各个渠道，口碑传播 6. 会挖掘推广品牌文化的热点事件 7. 能进行品牌文化管理的培训
		1-4 品牌营销支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指导文案的编写能力 2. 会分析各单位品牌营销需求 3. 能制定品牌营销支持方案 4. 能监控品牌营销支持方案执行 5. 掌握营销项目内容 6. 掌握营销支持流程 7. 能够组织品牌营销的各种活动 8. 掌握营销支持的媒介 9. 能根据各阶段进行营销支持的利用
		1-5 公共关系管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解公共关系相关内容 2. 能组织开展各种展会、会议及公关活动 3. 能了解各媒体情况与运用合作 4. 掌握公共关系处理的原则 5. 维护企业各方面关系 6. 会分析用户的心理需求 7. 掌握危机管理及危机营销意识 8. 掌握商务礼仪，会沟通技巧 9. 具备一定的写作能力 10. 掌握柔性谈判技巧
2	市场调研	2-1 PEST 分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够进行宏观政治环境情况调研 2. 能够了解全球、全国的市场经济走向和产业发展方向，对宏观环境有一定的了解。 3. 能够进行宏观社会文化调研 4. 能够进行行业和技术产品的调研 5. 掌握并运用 PEST 方法分析营销环境 6. 具备合理设计调查方案的能力 7. 具备基本的大数据分析能力

			8. 具备一般数据的收集和分析能力。 9. 能够利用宏观调研结果指导日常工作 10. 掌握文案调查的一般方法
		2-2 用户分析	1. 具备目标消费人群的分析能力 2. 能够进行客户特征分析 3. 能够进行客户需求分析 4. 能够进行客户分布的分析 5. 能够了解产品与客户的切入点、联系点。 6. 能够进行客户个性化需求分析，为客户提供满意产品、服务 7. 掌握客户分类的方法 8. 具备问卷设计能力 9. 具备问卷发放、回收、统计的能力 10. 具备数据收集和分析能力 11. 能够利用调研结果指导日常工作 12. 掌握基本的统计学知识 13. 掌握较好的沟通能力
		2-3 SWOT 分析	1. 能够分企业、项目或产品的优势 2. 能够分企业、项目或产品的劣势 3. 能够分析企业、项目或产品的威胁 4. 能够分析企业、项目或产品的机遇 5. 掌握并运用 SWOT 分析方法分析 6. 具备观察与分析竞争对手的能力 7. 具备咨询能力 8. 具备数据收集和分析能力 9. 能够熟悉企业的经营现状、新品特点、畅销品卖点等
3	市场营销策划	3-1 营销目标设计	1. 能对市场及企业市场营销现状进行分析并撰写相关报告 2. 能制定和分解营销目标 3. 能与经销商沟通，制定能完成的工作指标 4. 能对市场进行细分分析，并确定目标市场 5. 能对产品进行规划与定位
		3-2 营销策略的制定	1. 能根据营销目标选取最优的营销策略，制定营销方案。 2. 能进行营销方案的风险评估。 3. 能进行营销策略提案。 4. 能够根据季节、旺季、淡季适时策划活动方案。 5. 能够根据市场变化转变销售手段、策略。 6. 能了解竞品在不同时段的促销活动，制定与之抗衡的政策。 7. 能够做出较中肯、符合实际的财务预算，做好风

			控管理。
		3-3 方案执行与实施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据已定的营销策略制定行动方案（日期、目标、流程），并贯彻实施。 2. 能对实施过程出现的状况进行处理。 3. 能向销售人员灌输销售方案。 4. 能根据已定的营销策略合理整合、调配各方资源（人力、物力、财力等）。 5. 了解公司的各种资源成本以及优劣势。 6. 能对营销方案执行效果及费用进行评估。 7. 能整合、发展与相关媒体的关系，利用好相关媒体的资源。
4	渠道管理	4-1 渠道政策制定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业产品/竞品市场调研 2. 竞品渠道策略研究 3. 行业销售渠道发展趋势分析 4. 渠道开发成本分析与控制 5. 渠道规划与设计 6. 渠道成员选择标准制定 7. 渠道开发政策制定 8. 渠道供货政策制定 9. 渠道价格体系制定 10. 渠道订货管理制度制定 11. 渠道结算管理制度制定 12. 渠道授权条款制定 13. 渠道分销目标制定
		4-2 渠道开发	<ol style="list-style-type: none"> 1. 渠道成员的选择/资格审核 2. 渠道成员合同签订 3. 渠道任务的落实 4. 渠道支持政策落实 5. 渠道商销售人员的培训 6. 渠道商活动方案制定与实施
		4-3 中间商管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. KA 管理 2. 中间商档案管理 3. 中间商的考核与评估 4. 中间商关系维护 5. 渠道冲突管理 6. 渠道成员调整与更新 7. 渠道能力提升 8. 经销商卖场店面管理 9. 客情维护 10. 中间商销售人员能力培训

			11. 中间商货品管理 12. 中间商帐期管理 13. 中间商信用管理 14. 中间商销售能力提升管理 15. 中间商协调管理
		4-4 网络渠道管理	1. 具有互联网营销新思维 2. 掌握 B2B B2C O2O 等电子商务运营模式 3. 微信等自媒体的运用
		4-5 自营管理	1. 成本需求预算 2. 卖场运营组织 3. 活动组织策划 4. 销售人员培训与管理
5	客户关系管理	5-1 存量客户管理	1. 了解存量客户资源，能对老客户进行分类 2. 能进行老客户维护和造访 3. 能熟练使用企业客户管理软件 4. VIP 客户特殊个性化服务 5. 能策划老客户回馈活动 6. 具备协作沟通能力 7. 会统计、财务知识 8. 能处理客户反映的问题 9. 能进行老客户激励
		5-2 新增客户管理	1. 能进行新客户拜访、与陌生客户初次联系 2. 能对新客户进行分类及建档 3. 能分析新客户的需求 4. 具备商务礼仪技能 5. 具备目标管理能力 6. 具备压力管理能力 7. 能进行新客户关系维护 8. 具备商务谈判能力 9. 具备沟通能力
		5-3 潜在客户管理	1. 具备数据收集和分析能力，能寻找并发现潜在客户 2. 能对潜在客户建档 3. 能分析潜在客户需求及爱好 4. 能制定客户开发方案 5. 能开发潜在客户 6. 能进行潜在客户造访 7. 具备良好的沟通能力 8. 具备商务谈判能力
		5-4 招投标管理	1. 熟悉招投标的政策、法规 2. 熟悉行业招标的准则 3. 了解行业招标的新规和趋势

			4. 掌握招投标流程 5. 掌握产品和服务知识 6. 掌握公司现状和招标方需求 7. 掌握公司现有资源 8. 能根据招标方需求制定最佳投标方案 9. 能制作投标书 10. 掌握投标项目内容 11. 会分析投标效益 12. 能分析竞争对手信息 13. 具备谈判能力
6	运营管理	6-1 业务目标管理	1. 能制定符合市场的目标计划； 2. 熟悉企业业务流程； 3. 掌握编制企业目标的方法； 4. 掌握追踪目标完成情况的能力； 5. 掌握分解目标的能力； 6. 掌握时间管理的方法和技巧； 7. 掌握项目跟进的闭环管理能力。
		6-2 业务流程管控	1、掌握业务流程管理相关知识； 2. 能根据各单位的业务流程制定通用的流程管控模板； 3. 具备客户投诉处理能力； 4. 具备协作与沟通能力； 5. 具备项目及流程管控能力。 6. 熟悉各部门岗位的职能 7. 掌握业务流程进度的能力； 8. 能够管控业务流程中各个关键点的能力。
		6-3 业务成本管控	1. 掌握会计财务基本知识； 2. 具备合同制定的能力； 3. 具备控制运营成本的能力； 4. 能对各工作流程产生的费用进行预估和管理的能力； 5. 能撰写成本管控报告； 6. 会分析各项管理成本； 7. 掌握活动或项目达到预期效果所需的人力、物力、财力成本； 8. 对风险有一定的预估能力，避免公司损失。

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

本专业的职业资格证书：中国市场营销经理助理资格证书（初级），对应课程设计见下表 8-2。

表 8-2 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	中国市场营销经理助理资格证书 (初级)	中国市场学会与国家教育部考试中心	市场营销经理助理考证强化训练	72 (36+36)	406
			市场分析与营销战略方案制定	90 (46+44)	
			市场调研	64 (34+20)	
			销售管理与团队建设	90 (39+51)	
			促销策略与方案设计	90 (48+42)	
2	注册品类经理师(助理) ②选考证书	中国连锁经营协会 (CCFA)	卖场规划与货品管理	48 (30+18)	48
3	1+x 直播电商职业资格证书	南京奥派信息产业股份有限公司	直播营销	32	64
			短视频营销	32	

(三) 职业能力标准

市场营销专业学生职业能力等级标准

1.专业名称：市场营销

2.专业代码：530605

3.培养目标

本专业对接现代服务业，定位于市场营销技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度及行为规范，掌握市场营销专业知识，能进行市场调研、销售渠道开发与维护、销售管理、营销方案制定、商务数据分析与应用等工作，能适应市场经济条件下有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养管理创新”国际化复合型技术技能人才。

4.主要就业岗位

初次就业岗位：销售渠道专员、市场调查员、销售代表、市场专员。

发展岗位：销售渠道主管、区域销售主管、销售总监、销售经理、市场经理。

拓展岗位：策划总监、自主创业。

5. 职业能力等级要求

职业能力等级要求是职业能力等级标准的核心内容，包括职业能力等级、职业能力要求、工作任务、相关知识和技能，见表 8-3。

表 8-3 职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求（包括三种能力）	相关知识与技能
一级	1-1. 市场调研	<p>1-1.1 专业能力</p> <p>（1）能运用 PEST、SWOT 方法进行市场分析</p> <p>（2）能合理设计调查方案</p> <p>（3）能收集和分析一般数据</p> <p>（4）能利用二手资料进行市场分析</p> <p>（5）具备观察与分析竞争对手的能力</p> <p>（6）具备咨询能力</p> <p>（7）具备数据收集和分析能力</p> <p>（8）能够熟悉企业的经营现状、新品特点、畅销品卖点等</p> <p>1-1.2 方法能力</p> <p>（1）设计市场调研方案的能力</p> <p>（2）进行市场信息挖掘的能力</p> <p>（3）进行市场信息整理的能力</p> <p>（4）进行市场信息分析的能力</p> <p>（5）撰写市场调研报告的能力</p> <p>1-1.3 社会能力</p> <p>（1）培养诚实正直、专业信心等方面的基本素养</p> <p>（2）培养吃苦耐劳、踏实工作的意识</p> <p>（3）培养良好的沟通、协作能力</p> <p>（4）培养创新意识，不断改进自身工作</p> <p>（5）培养自我反思、自我检讨的能力</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>SWOT 分析法的一般程序；</p> <p>PEST 分析法的一般程序；</p> <p>2. 相关技能：</p> <p>企业营销信息、数据的收集；</p> <p>企业营销信息、数据的分析；</p> <p>文字处理软件应用；</p>
	1-2 客户分析	<p>1-2.1 专业能力</p> <p>（1）能根据行为特征辨别不同的目标顾客类型</p> <p>（2）能够进行客户需求分析</p> <p>（3）能针对不同类型的目标顾客提出营销对策</p> <p>（4）能够了解产品与客户的切入点、联系点</p> <p>（5）能跟踪目标顾客行为，并调整营销策略</p> <p>1-2.2 方法能力</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>目标消费群体；</p> <p>客户特征；</p> <p>客户需求；</p> <p>满意产品及服务；</p> <p>客户分类方法；</p> <p>市场调研方法；</p> <p>2. 相关技能：</p> <p>客户分类；</p> <p>客户分析；</p>

		(1) 进行市场信息挖掘的能力 (2) 进行市场信息分类整理的能力 (3) 进行市场信息分析的能力 1-2.3 社会能力 (1) 培养诚实正直、专业信心等方面的基本素养 (2) 培养吃苦耐劳、踏实工作的意识 (3) 培养良好的沟通、协作能力 (4) 培养创新意识,不断改进自身工作 (5) 培养自我反思、自我检讨的能力 (6) 掌握较好的沟通能力	
	1-3 促销方案撰写与执行	1-5.1 专业能力 (1) 能提出并实施恰当的人员推销策略 (2) 能制定恰当的广告促销文案 (3) 能协助制定产品销售促销策略 (4) 能撰写并实施促销活动方案 (5) 能对促销方案执行效果及费用进行评估 1-5.2 方法能力 (1) 进行市场信息搜集和整理的能力 (2) 进行市场信息分析的能力 (3) 整合、调配各种资源的能力 1-5.3 社会能力 (1) 自我学习能力 (2) 创新能力 (3) 逻辑思维能力 (4) 分析能力 (5) 总结反思能力	1. 相关知识 促销方案基本知识; 促销方案执行效果及费用评估方法; 促销媒体基本知识; 2. 相关技能 推销技巧; 促销方案撰写; 营销方案执行

二级	2-1 渠道开发	<p>2-1.1 专业能力</p> <p>(1) 能恰当选择中间商</p> <p>(2) 能制定与落实渠道任务</p> <p>(3) 能选择恰当的销售渠道模式</p> <p>(4) 渠道支持政策的制定与实施</p> <p>(5) 能对销售渠道提出改进策略</p> <p>(6) 能对销售渠道成员间的冲突进行协调</p> <p>2-1.2 方法能力</p> <p>(1) 文案撰写与执行能力</p> <p>(2) 渠道成员选择与管理能力</p> <p>(3) 互联网知识技能运用能力</p> <p>2-1.3 社会能力</p> <p>(1) 敏锐的市场洞察力</p> <p>(2) 学习能力</p> <p>(3) 创新能力</p> <p>(4) 互联网知识技能运用能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>KA 管理；</p> <p>中间商管理；</p> <p>渠道冲突管理；</p> <p>渠道成员调整与更新；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>渠道选择；</p> <p>中间商选择；</p> <p>中间商管理；</p> <p>渠道冲突管理；</p>
	2-2 客户管理	<p>2-2.1 专业能力</p> <p>(1) 能建立客户档案、对客户进行分类管理</p> <p>(2) 掌握客情建立与维护的方法</p> <p>(3) 能制定客户服务方案</p> <p>(4) 能对经销商卖场进行管理</p> <p>(5) 能对渠道成员冲突进行管理</p> <p>(6) 对渠道成员进行评价</p> <p>(7) 能对渠道成员调整提出建议</p> <p>2-2.2 方法能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 创新能力</p> <p>(3) 逻辑思维能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p> <p>2-2.3 社会能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 沟通协调能力</p> <p>(3) 团队协作能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>客户分类</p> <p>客户档案管理</p> <p>客情建立与维护</p> <p>客户服务标准制定圈模型</p> <p>渠道成员冲突管理；</p> <p>渠道成员调整与更新；</p> <p>终端陈列方法；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>终端陈列与管理</p> <p>中间商销售人员培训；</p> <p>渠道成员评价</p> <p>渠道成员的库存管理</p> <p>渠道成员的账期管理</p> <p>渠道成员的信用管理</p>

	2-3 销售管理	<p>2-3.1 专业能力</p> <p>(1) 掌握业务流程管理相关知识</p> <p>(2) 具备协作与沟通能力</p> <p>(3) 具备项目及流程管控能力</p> <p>(4) 熟悉各部门岗位的职能</p> <p>(5) 掌握业务流程进度的能力</p> <p>(6) 能够管控绩效考核的能力</p> <p>(7) 具备组织、实施，完成工作任务的能力</p> <p>(8) 具备成果展示、总结、反思、评价、改进的能力</p> <p>(9) 具备良好的团队协作能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>业务流程管理基础知识；</p> <p>各部门岗位的职能；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>业务流程管控；</p> <p>协作与沟通能力；</p> <p>绩效考核</p>
	2-4 营销方案策划	<p>2-4.1 专业能力</p> <p>(1) 能对市场进行细分分析，并确定目标市场</p> <p>(2) 能制定和分解营销目标</p> <p>(3) 能对产品进行规划与定位</p> <p>(4) 能根据营销目标选取最优的营销策略，制定营销方案。</p> <p>(5) 能进行营销方案的风险评估。</p> <p>(6) 能进行营销策略提案。</p> <p>2-4.2 方法能力</p> <p>(1) 具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力</p> <p>(2) 具备收集、分析、整理数据的能力</p> <p>(3) 具备制定工作计划、方案的能力</p> <p>(4) 具备组织、实施，完成工作任务的能力</p> <p>(5) 具备成果展示、总结、反思、评价、改进的能力</p> <p>2-4.3 社会能力</p> <p>(1) 沟通观念与信息的能力</p> <p>(2) 与人交流能力</p> <p>(3) 熟悉社会关系的能力</p> <p>(4) 与人合作能力</p> <p>(5) 与人相处能力</p> <p>(6) 自我管理能力</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>营销策略；</p> <p>营销方案构成；</p> <p>2. 相关技能：</p> <p>营销策略的制定；</p>
	2-5 网络渠道管理	<p>2-5.1 专业能力</p> <p>(1) 具有互联网营销新思维</p> <p>(2) 能运用微信等自媒体</p> <p>2-5.2 方法能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 创新能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>B2B；</p> <p>B2C ；</p> <p>O2O；</p> <p>微信；</p> <p>微店的建立及运营；</p>

		(3) 逻辑思维能力 (4) 分析能力 (5) 总结反思能力 2-5.3 社会能力 (1) 沟通观念与信息的能力 (2) 与人交流能力 (3) 熟悉社会关系的能力 (4) 与人合作能力 (5) 与人相处能力 (6) 自我管理能力	2. 相关技能 微信推广 微店的建立及运营。
	2-6 品牌营销支持	2-6.1 专业能力 (1) 会分析各单位品牌营销需求 (2) 掌握 VI 系统知识 (3) 能制定品牌营销支持方案 (4) 能监控品牌营销支持方案执行 (5) 能够组织品牌营销的各种活动 (6) 掌握营销支持的媒介 2-6.2 方法能力 (1) 自我学习能力 (2) 计算机等信息技术应用能力 (3) 获取、处理、应用和交流信息能力 (4) 计划与组织活动能力 (5) 数字应用能力 (6) 解决问题能力 (7) 创新能力 2-6.3 社会能力 (1) 品牌敏感度 (2) 团队协作能力 (3) 自我管理能力	1. 相关知识 品牌营销支持方案； 营销项目内容； 营销支持流程； 营销支持的媒介 2. 相关技能 品牌指导文案的编写； 组织品牌营销的各种活动；
	2-7 合同签订	2-7.1 专业能力 (1) 能判断合作双方彼此合作的利益和可行性 (2) 能与顾客商谈合同条款和处理顾客异议。 (3) 能识别购买信号 (4) 能正确把握与创造成交机会 (5) 能寻找合适的时机提出成交建议 (6) 能对合同条款进行适当的修改，签订规范的销售合同 2-7.2 方法能力 (1) 自我学习能力 (2) 逻辑思维能力 (3) 分析能力	1. 相关知识 合同法的调整对象 合同的履行 2. 相关技能 合同的签订

		(4) 总结反思能力 2-7.3 社会能力 (1) 与人交流能力 (2) 熟悉社会关系的能力 (3) 与人合作能力 (4) 与人相处能力	
--	--	---	--

(二) 测试要求

1. 职业能力测试的内容及要求

职业能力测试包括通用模块和专业模块。通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

专业模块测试由贸易与旅游管理学院负责。为客观反映学生职业能力发展水平，检验和促进教育教学改革，按照上述市场营销专业学生职业能力等级要求，制定市场营销专业学生职业能力测试标准。测试按照两级进行设计，一级为毕业门槛，要求所有学生通过考核才能毕业。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选。测试时间安排在第5学期，职业能力测试从规范性、合作性、经济性、环保性、忠诚性、创新性等6个维度进行评价（评分）。

(1) 职业能力等级一级

职业能力等级一级有专业知识理论测试和综合专业职业能力测试两个模块

(2) 专业知识理论测试。测试内容、形式、要求见下表：

表 8-4 市场营销专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	测试方式及考核时间
		知识点类型	知识点		
1	营销基础知识	市场营销基本概念	市场与市场营销的含义、市场营销管理的实质与任务、市场营销管理哲学	100	闭卷笔试 2 小时
		市场营销组合	市场营销组合的内容、产品策略、定价策略、渠道策略、促销策略		
		商务谈判基本知识	商务谈判的成功模式、商务谈判心理、商务谈判思维、不同的谈判风格		

		商务礼仪与营销道德	社交的基本原则、基本社交礼仪、商务谈判礼仪、国际商务礼、营销道德的基本原则、市场营销道德与实践。		
		市场营销理论的新发展	顾客让渡价值与顾客满意、关系营销、文化营销、服务营销、绿色营销、全球营销、电子商务		
		营销相关法律法规知识	合同法、消费者权益保护法、产品质量法、票据法、反不正当竞争法、广告法、价格法、担保法、商标法、劳动法、直销管理条例、禁止传销条例		

(3) 综合专业职业能力测试。测试内容、形式、要求见下表：

表 8-5 市场营销专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间
		知识点类型	知识点			
1	模拟推销	推销礼仪	站姿、坐姿、走姿、手势语、微笑、鞠躬、握手、招呼顾客、介绍	15%	推销人员基本礼仪及推销全过程各阶段方法和技巧的综合运用	通过模拟不同推销形式、产品和客户类型的推销场景进行测试
		推销过程	接近顾客、发掘顾客需求、介绍产品、解决顾客异议、提出成交	85%		

2	促销活动方案	促销活动策划	策划、撰写 XX 产品柳州市场促销方案（产品可以是快速消费品、耐用消费品或工业品）	100%	给定产品后，3 个小时完成产品分析，产品促销方案书的撰写	针对营销策划案从文案结构、逻辑思维，市场资料收集、分析，创意性，可操作性以及文字组织、表达等方面进行评价
---	--------	--------	---	------	------------------------------	--

（4）评分规则与达标要求

①专业知识理论测试采用笔试闭卷形式，总分为 100 分，由专业老师进行评分，60 分为达标要求。

②综合职业能力测试有两个模块，第一模块是模拟推销，以口试的形式完成。以推销形式、产品和客户类型的推销场景进行测试。第二个促销活动方案的撰写，由专业老师及企业专家担任评委。60 分为达标。

2. 职业能力等级二级

二级能力测试采用撰写营销方案的方式，两个模块的营销方案任选一个，总分为 100 分；由专业老师及企业专家担任评委，60 分为达标。所有项目测试均达标，则二级市场营销职业能力达标。

表 8-6 市场营销专业二级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间
		知识点类型	知识点			
1	营销策划方案	营销策划	策划、撰写 XX 产品柳州市场整合营销方案（产品可以是快速消费品、耐用消费品或工业品）	70%	给定产品后，一星期内完成市场调研、分析，营销创意策划，营销方案	针对营销策划案从文案结构、逻辑思维，市场资料收集、分析，创意性，可操作性以及文字组织、表达等方面进行评价

					书撰写	
		方案提案	营销策划方案提案；专业术语表达、PPT 制作、语言表达、职业行为规范。	30%	模拟向企业做提案	现场模拟提案，现场答辩；时间：提案 15 分钟；答辩 5 分钟
2	营销线上线下组合推广方案	线上、线下推广	撰写 XX 产品柳州市场线上、线下推广营销方案（产品可以是快速消费品、耐用消费品或工业品）	70%	给定产品后，一星期内完成市场调研、分析，营销线上推广方案书撰写	从文案结构、逻辑思维，市场资料收集、分析，创意性，可操作性以及文字组织、表达等方面进行评价
		方案提案	营销策划方案提案；专业术语表达、PPT 制作、语言表达、职业行为规范。	30%	模拟向企业做提案	现场模拟提案，现场答辩；时间：提案 15 分钟；答辩 5 分钟

（三）测试方式

测试方式包括理论考试和综合实践考核。

理论考试主要考察学生是否掌握必备的专业理论知识、职业理论知识以及一般认知分析能力。理论考需建立试题库，从题库中抽取试题组成考卷进行考试。

综合实践考核的目的是考查学生是否掌握了专业技能、必备的理论知识，是否具备了职业行动能力，以及达到哪一个级别的能力水平。综合实践考核要具有综合性，

体现理论实践一体化，体现完整的工作过程，学生完成工作计划（或方案）制定，实施计划、过程控制、评价工作结果等。综合实践考核要包含对学生语言表达、行为规范、职业素养等的考核。

（四）测试时间

第三、四、五学期进行测试。

理论题测试时间为 2 小时。

综合实践测试时间为 10 小时，其中方案设计测试时间为 5 小时，方案执行测试时间为 5 小时。

（五）评分规则

A、理论题评分标准

理论题全部为客观题，卷面为 100 分，根据标准答案评分。

B、综合实践测试评分标准

表 8-7 综合实践测试评分标准

项目	评分标准	分值权重					得分
		很好 1.0	好 0.8	一般 0.6	差 0.4	很差 0.2	
市场调研 (15 分)	调研方案结构完整，内容全面 调研问卷设计合理，符合调研对象特点						
市场分析 (15 分)	环境机会、威胁分析清楚 内部优势、劣势分析准确 思路清晰、分析要点齐全 SWOT 分析工具运用得当，找出关键问题						
营 销 战 略 (15 分)	细分市场标准选择合理 目标市场确定正确 市场定位清晰准确 营销战略制定明确						

营 销 策 略 (20 分)	产品组合策略选择符合定位 价格及折扣策略设计合理 渠道策略设计合理 促销策略运用得当 营销组合设计合理而有创意						
推广文案 (15 分)	封面信息完整、设计得当 目录标示清楚、页码与实际内容保持一致 正文结构合理、格式规范 文字表述流畅，图文并茂 专业术语准确，字数不少于 3000						
现场推销 (20 分)	推销礼仪规范，符合职业标准 推销过程符合一般规律 针对不同推销对象、方式运用不同的推销策略和技巧 沟通技巧运用熟练，表达流畅有条理						

(六) 样题 (理论题 3 题, 综合实践测试 1 题)

A、理论题

(1)、单项选择 (本大题共 90 小题, 每小题 1 分, 共 90 分。在每小题列出的四个选项中只有一个选项是符合题目要求的, 请将正确选项前的字母填在题后的括号内)

10. 企业营销活动的出发点和归宿是()。

A、顾客 B、企业 C、产品 D、营销人员

85. 拉式策略主要以 () 为主。

A、广告 B、人员推销 C、销售促进 D、公共宣传

(2)、多项选择题 (每小题 1 分, 共 60 分。每题有多个答案正确, 错选、少选、多选, 均不得分)

1. 下列对交换与市场营销的关系的描述正确的是()。

A、当人们决定通过交换来满足需求和欲望时, 才出现了市场营销

B、市场营销是先于交换的前提性概念

C、交换是市场营销理论的中心

D、如果没有交换行为, 就不能构成市场营销活动

B、综合实践测试题

题目：针对某产品撰写柳州市促销方案。（方案设计测试时间为3小时）

（一）产品选择

- 1、快速消费品：娃哈哈乳酸菌饮品 / 辣酱先生辣椒酱（优农联盟产品）
- 2、耐用消费品：家电类产品，如电视、冰箱等
- 3、工业品：汽车、工程机械及零配件

（二）测评内容

1、市场调研能力

考核内容：选定产品后进行市场调研方案的制定及调研问卷的设计。

2、市场分析能力

考核内容：运用 SWOT 分析市场环境，找出外部机会和威胁，内部优势和劣势。

3、营销战略决策能力

考核内容：在环境分析基础上制定 STP 战略，即细分市场、选择目标市场、市场定位。

4、营销策略制定能力

考核内容：根据产品的市场定位制定具体 4P 策略，即产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略。

5、文案写作能力

考核内容：制定一份完整的营销推广方案

6、现场执行能力

考核内容：根据推广方案进行现场推销。

（四）专业社会调研报告

为了了解企业对营销人员的实际需求，推动我院市场营销专业的改革与建设市场营销专业在管理系统部署下，进行了走访和网络问卷的调研。首先我们走访了几家柳州具有代表性的企业，同时，结合学院历届毕业生调查反馈信息进行了广泛分析，从调研结果来看，企业对高职层次市场营销毕业生的需求量较大，市场营销专业毕业生就业前景较为广阔。但大多数企业对营销人员提出了许多要求，比如说年龄的限制以及工作经验等。同时各企业也纷纷建议，在提高学生专业技能的同时，也应强化学生就业心态、沟通能力、人际交往能力等适应社会能力方面的培养。部分企业也表达了

同我院市场营销专业进一步合作的意愿。此次调研虽然时间较短，但得到了大量来自企业的有用信息，必将对我院市场营销专业建设与发展起到良好的促进作用。

一、 调研目的

随着社会经济结构调整的不断深化和整个社会就业压力不断增大，营销类高职人才培养与市场需求相适应的问题逐渐凸现。虽然市场营销专业有一套较为完整的人才培养方案，但目前市场对营销类人才的需求状况如何，高职院校培养的营销毕业生是否符合市场需要、是否能实现有效就业、是否能在本专业领域找到工作，所拥有的专业知识和个人能力是否能尽快适应工作岗位未来的发展需要？因此，在如何更好将用人需求和高校专业培养方案设计、教学改革等进行融合的问题上，了解调研以下问题：

1. 掌握市场及社会对市场营销专业人才的需求状况；
2. 明确市场营销专业设置与社会相关行业、职业和岗位的对应性；
3. 明确企业、岗位对本专业人才的知识、能力、素质要求以及岗位工作任务有什么的要求；
4. 完善市场营销专业人才培养方案，准确进行专业定位，突出专业特色，使本专业人才培养更具市场适应性、岗位针对性和职业发展性。

结合学校十四五教育事业发展规划，以及学校双高计划建设方案和体质培优计划，全面深化特色专业教学改革，切实提高教育教学质量，构建更加有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式，在总结近五年专业教学改革经验的基础上，贸易与旅游管理学院市场营销教学团队针对市场营销专业就业和社会需求进行市场调查，并进行市场营销专业职业岗位（群）分析。在此基础上，制定出市场营销专业 2022 年专业人才培养方案。同时，通过和企业的联系，了解用人单位人才需求状况，积极推荐我校毕业生就业。

二、 调研对象

调研对象主要包括企业、学院营销专业毕业生和开设市场营销专业的高职院校。重点调研区域内各行业具有代表性的企业，同时，对该企业所有营销类岗位进行全面调研。其中调研的企业涉及食品业、药品业、医疗卫生业、制造业、房地产业和零售业。

1、广西工商职业技术学院

- 2、广西城市职业技术学院
- 3、无锡商业职业技术学院
- 4、市场营销专业 2019 级学生（目前正在进行预就业顶岗实习）
- 5、娃哈哈集团广西分公司
- 6、上汽通用五菱汽车股份有限公司
- 7、柳州市好欢螺食品有限公司
- 8、广西柳工机械股份有限公司
- 9、两面针股份有限公司

三、调研方法

本次调研采取以下形式进行：

- 1、学生部分：发放电子版问卷调查、召开座谈会等形式。

学生问卷内容见附件一。

- 2、企业及其他院校调研部分：通过座谈法、现场考察、问卷星问卷调查等方法调研。对 3 所院校市场营销专业课程设计、实训室建设、实训安排、技能比赛等进行调查和分析。

- （1）发送问卷星给企业、院校进行问卷调查
- （2）调研人持问卷进企业、院校进行问卷调查
- （3）调研人进企业以座谈会的形式进行调查

企业问卷内容见附件二。

四、调研内容

通过开展适合市场营销专业职业教育特点的市场调研，了解涉及市场营销领域发展的现状和趋势，岗位设置情况及变化趋势，企业对市场营销专业技能型人才的要求与需求情况，探访优秀院校在专业建设的优秀经验等能及时调整市场营销专业的培养定位与发展方向，能根据就业市场对市场营销技能人才需求确定专业所面向的职业岗位（岗位群）。

获取包括企业涉及市场营销工作岗位的设置情况，企业对相关岗位人才的规格要求（知识、技能、态度、学历层次，工作经历等）；适合本专业培养层次或类型的岗

位的具体工作任务（对象、内容、手段、组织、产品、环境）；获取与本专业相关工作岗位职责、任职情况及主要的工作任务；岗位所需知识、技能、态度和经验要求，岗位工作过程。获取优秀院校在专业课程设置、实训建设、技能比赛等方面的优秀经验。

(1) 了解企业现任人员构成，尤其是营销人员所占比重。拟了解目前企业对营销人才的需求量问题。

(2) 了解企业中营销人员岗位群和具体岗位的界定。拟了解营销工作在该企业中的重要程度。

(3) 了解企业中营销人员的具体工作内容。拟解决学校对营销专业人才培养的内容覆盖问题。

(4) 了解企业对营销人才职业能力（专业能力、方法能力和社会能力）的关注点，明确企业更看重哪种能力的培养。拟解决学校对营销专业职业能力培养的侧重点，进而解决课程体系的构建问题。

(5) 了解学生进入企业后正式入职前企业的岗前培训内容。拟解决市场营销专业课程体系中是否应新增设该部分内容问题。

(6) 了解企业对学校市场营销专业人才培养的建议和希望。

五、教改思路

1. 紧跟时代要求设计出一套科学可行的专业人才培养方案

针对市场营销的发展趋势、行业企业需求，以及高职院校市场营销专业培养定位，做到“四个转化”：把社会需求转化为培养目标；把培养目标转化为课程体系；把课程体系转化为教学内容；把教学内容转化为教学过程。我们将从市场营销专业的相关职业或岗位分析入手，确定专业培养面向的岗位群——根据岗位群技能需求与职业标准（中国市场营销经理助理职业与直播营销资格标准），确定专业所需知识技能模块——建立与岗位能力相对接的课程体系，推行“双证书”制度，把中国市场营销经理助理与直播营销职业资格鉴定课程全面融入课程体系之中，设计出一套重技能培养的、科学可行的人才培养方案。

2. 构建配套的实践教学体系

按照“产教结合、学训合一”人才培养模式的要求，构建“校内实战实训—校外基地实训—顶岗实习”三级配套的实践教学体系，并制订相应的实践教学管理办法，建设功能配套的实验、实训基地及职业技能鉴定场所。其中，以客户访谈会为代表的“校内实战实训”是一种以教学手段和教学环境为目标导向的行为引导型教学模式。“校外基地实训”是对学生进行实际工作能力训练、培养职业素养的重要场所。“顶岗实习”是学生到具体工作岗位一边进行技能训练，一边感受企业文化，为学生实现角色转换做好准备，最终将职业技能训练实践化、岗位化和职业化，以提高学生的综合技能和素质。

3. 根据需求推行专业课程教学模式改革

按照“教产结合、学训合一”人才培养模式的要求，实施任务驱动、项目导向、顶岗实习等有利于提高学生能力的教学模式。积极推行“项目导向，学训合一”的教学模式，把营销经理助理职业资格直播营销鉴定内容融入课程教学内容，倡导启发式，探究式参与式等教学方法，按照全国大学生市场营销大赛和大学生“三创”大赛的要求对教学评价方式进行改革，突出市场营销专业核心能力的培养，使学生学会做人，学会做事，学会求知，学会共处。

5. 扎实有效地进行课程建设

按照国家精品资源共享课程的要求建设市场营销专业核心课程，包括课程标准、多媒体课件、教案、实训指导书、试题库、案例集以及网上辅导答疑等多种形式，为学生进行自主学习搭建良好的资源平台。按照企业岗位标准、岗位能力需求，充分征求行业企业专家意见，打破传统教材以知识传授为主的学科体系，创立以实践能力为主线，以工作过程系统化为思路，项目驱动为导向的教材模式，与合作企业联手共同编写特色教材。

通过本项目的完成，为教师提供教学资源，为学生提供学习资源，为本专业搭建校企合作平台，为企业培训提供技术服务。

六、专业建设建议

1. 合理设置专业必修课的学分、学时设计，为专业选修课预留更多的学时，并且在相关专业必修课中加大实训课时比例。

2. 增加专业选修课的课程，使学生真正能够通过选修课程分流培养，培养各具不同应用方向的专业学生。例如，对广告感兴趣的同学，可以多选择广告相关的选修课程，而对互联网营销感兴趣的同学，可以多选择具备互联网背景的课程。从某个角度来说，这个建议涉及到跨专业课程交叉的深度问题。需要我们在课程体系设置的时候能够打破思维定式、破除专业障碍，真正从应用人才培养的角度来为他们量身定做培养方案。

3. 整合学校、教师、学生的社会资源，将校企合作落到实处，利用校内外资源，组织形式多样化的视讯、实践活动，真正为学生搭建夯实理论、培养应用技能的有效平台。

4. 鉴于组织、指导实训实践活动将耗费大量的教师精力和时间，建议学校在教师业绩考核的方面能够设置多样化的指标，例如，科研型教师、讲授和实践结合型教师等，这样能够使教师能够充分发挥各自的专长，又不至于分身乏术。

5. 培养应用型专业人才需要投入大量的资源，包括人员、时间、硬件软件以及社会资源等，这不是教师单独能够完成的任务，需要学校、学生乃至社会的大力配合。因此，从班级设置上应该实行小班单独授课，而不是大班，任课老师的数量应该适当扩充，以保证教师能有充沛的精力和时间组织学生完成深度实训、实践等任务。如果资源不匹配，则应用型的定位只能是空谈。

七、结束语：

结合自身的资源特点我校市场营销定位于应用型技术人才。市场营销专业作为区级特色专业，需要积极顺应学校的办学方向指引，认真完成人才培养方案修订的工作。为了实现这个定位，我们需要在新的人才培养方案调整中贯彻实事求是的原则，首先根据系列市场营销调研的结果来完成课程体系的优化工作，不仅依据营销环境变化特点，还要根据现时营销岗位要求着力培养理论与应用兼备的人才；其次，进一步优化教学大纲、教案等教学资料，认真完成好理论和实践教学的组织、考核等工作任务。为培养应用型营销专业人才不遗余力，为创造专业优势不遗余力。

2022 级高职网络营销与直播电 商专业（群）人才培养方案

目 录

一、专业基本信息	3
(一) 专业名称及代码	3
(二) 入学要求	3
(三) 修业年限	3
(四) 职业面向	3
(五) 制定人员	3
二、专业培养目标与毕业要求	4
(一) 培养目标	4
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	6
四、“双元三维四体系”设计	7
(一) 课程体系结构表	7
(二) 基本素养体系	8
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	12
(五) 创新创业体系	12
五、人才培养工作安排	12
(一) 教学活动时间分配表	12
(二) 课程学分学时比例构成	13
(三) 第一课堂进程安排	13
(四) 第二课堂教育活动进程安排	20
六、实施保障	22
(一) 实训基地配备	22
(二) 结构化教学团队	22
(三) 教学资源	22

(四) 教学方法	23
(五) 学习评价	24
七、有关人才培养方案的补充说明	25
八、附件	26
(一) 职业/岗位分析	26
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	29
(三) 职业能力标准	29
(四) 专业社会调研报告	31

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：网络营销与直播电商

专业代码：530704

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 网络营销与直播电商专业职业面向表

专业对应行业	互联网和相关服务、商务服务业、批发业、零售业
专业对应的主要职业类别	销售专业人员、商务专业人员、互联网专业人员、营销专业人员
专业对应的主要岗位（或技术领域）	销售类、网络营销类、短视频类、移动商务类、直播类
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	电商直播专项职业能力证书

（五）制定人员

表 1-2 网络营销与直播电商专业人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专长	所属部门	承担制订工作
1	韦晓霞	网络营销	贸易与旅游管理学院	规划、组织、撰写
2	张丹	短视频营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
3	覃小耘	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
4	江朋	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
5	卢歆琪	直播电商	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
5	许玲	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
6	冯浩	短视频营销	柳州赏味文化传播有限公司	市场调研、研讨
7	江洪建	直播电商	柳州必燃供应链科技有限公司	市场调研、研讨
8	朱晋晋	网络营销	广西绘谱文化传媒有限公司	市场调研、研讨
9	郭莲馨	网络营销	上汽通用五菱	市场调研、研讨
10	覃璇	直播电商	广西柳工机械股份有限公司	市场调研、研讨

11	陈焱	网络营销	广西集优科技有限公司	市场调研、研讨
----	----	------	------------	---------

表 1-3 网络营销与直播电商专业人才培养方案审核人员一览表

序号	姓名	专长	所属部门	承担制订工作
1	黎渝林	教育管理	贸易与旅游管理学院	专业发展定位
2	谭欣	教育管理	贸易与旅游管理学院	课程体系建设
3	余球	市场营销	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
4	苏红霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
5	刘轶宏	连锁经营管理	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
6	王婷	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
7	温长生	旅游、酒店管理	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
8	张云霞	酒店管理	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
9	周朝友	电子商务	广西中柳食品科技有限公司	研讨、审核
10	覃模	市场营销	柳州市柳南区慧婴安食品经营部	研讨、审核
11	江洪建	网络营销	柳州必燃供应链科技有限公司	研讨、审核
12	朱晋晋	网络营销	广西绘谱文化传媒有限公司	研讨、审核
13	闭丽丽	电子商务	柳州市木子科技有限公司	研讨、审核
14	李敬莹	网络营销	上汽通用五菱股份有限公司	研讨、审核
15	冯浩	视频营销	赏味文化有限公司	研讨、审核

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

1. 培养目标

对接现代服务业，以柳州地方特色/支柱产业为载体，定位现代互联网营销新技术应用领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范及可持续发展能力，掌握互联网营销知识和技术，能够在网络营销企业、新媒体行业、短视频行业、直播行业等一线营销岗位胜任网络营销、网络推广、短视频营销、直播运营等相关工作，且有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

根据网络营销岗位发展的规律，学生毕业后能够胜任以下岗位：

初次就业岗位：美工设计专员、社群运营专员、社媒推广专员、网络营销专员、网络策划专员、新媒体编辑、新媒体招商专员、新媒体运营专员、短视频编导、短视频运营专员、视频摄影师、视频剪辑专员、直播分析师、直播策划专员、直播主播、直播助理、直播选品师、直播招商专员、文案策划专员等。

发展岗位：新媒体运营主管、新媒体商务 BD、文案策划主管、网络营销主管、视频后期制作师、直播商务 BD、直播策划主管、直播产品经理等。

拓展岗位：网络创业、自媒体运营等。

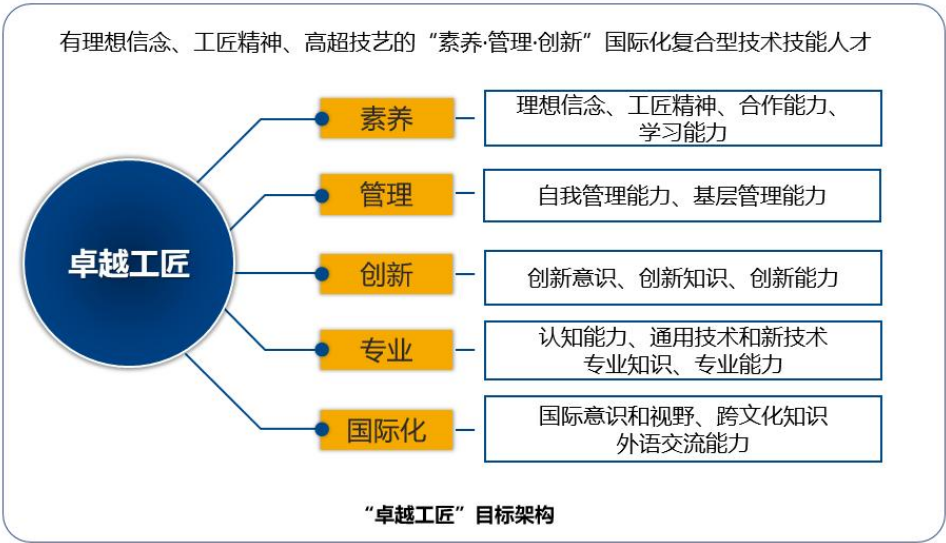


图 2-1 柳州职业技术学院“卓越工匠”目标架构示意图

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分要求：总学分为 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课学分不低于 15 分。

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

2. 培养规格

表 2-1 网络营销与直播电商专业人才培养规格一览表

能力类别	能力要求
素质要求	<p>1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p>

	1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。 1.4 勇干奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。
知识要求	2.1 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。 2.3 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，网络营销及直播电商的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。 2.4 掌握热点追踪的方法。 2.5 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。 2.6 掌握图形图像处理、视频拍摄和剪辑、直播营销的方法。 2.7 掌握商务数据统计分析的相关知识； 2.8 掌握以及客户服务与管理的相关知识； 2.9 掌握主流新媒体平台的运营规则和推广方式；
能力要求	3.1 能够清晰了解市场、目标客户的需求； 3.2 能够根据粉丝画像做出人群定位，并打造 IP 账号； 3.3 能够熟练应用各类视频、音频、图像处理工具； 3.4 能够追踪热点并分析，能够把握热点发布热门话题； 3.5，能够进行短视频脚本、图文信息等的撰写和投放； 3.6 能够进行选品、排品以及对标竞品，并进行产品定价； 3.7 能够把控直播间的节奏，引导客户进行转化与消费，并具备一定的应变能力； 3.8 能够对商务数据进行采集、分析与应用； 3.9 能够处理客户关系，对客户进行维护和管理； 3.10 能够制定并定期发布社群规则，并定期组织、开展活跃社群的活动，通过分发促销信息进行精准营销；

三、人才培养模式

依照学校“校企深度交融，工学有机结合”的人才培养模式思路，构建产教融合、专创融合的“训赛创”循环递进式人才培养模式，将技能训练、学科竞赛和创新创业相融合，以训促赛，以赛促创，以创促学，把技能训练、专业竞赛和创业创新能力培养有机结合起来，培养具有专业技能扎实、实践能力强，有较高的创新意识和创业精神素养的高技能型人才。

网络营销与直播电商专业人才培养以解决企业实战问题为核心，以专业综合实践项目体系为引导，以校企双导师制为条件，实现校企深度协同，工学有机结合。以直播产业学院为实践平台，协同柳州政府及本地企业，探索与开发区域行业企业产业转型升级所需要的网络营销、新媒体运营、短视频运营、直播营销等为主的岗位群，制定人才规格标准，构建解决网络营销与直播电商相关项目运营

与技术问题的实训项目体系。



图 3-1 网络营销与直播电商专业人才培养模式图

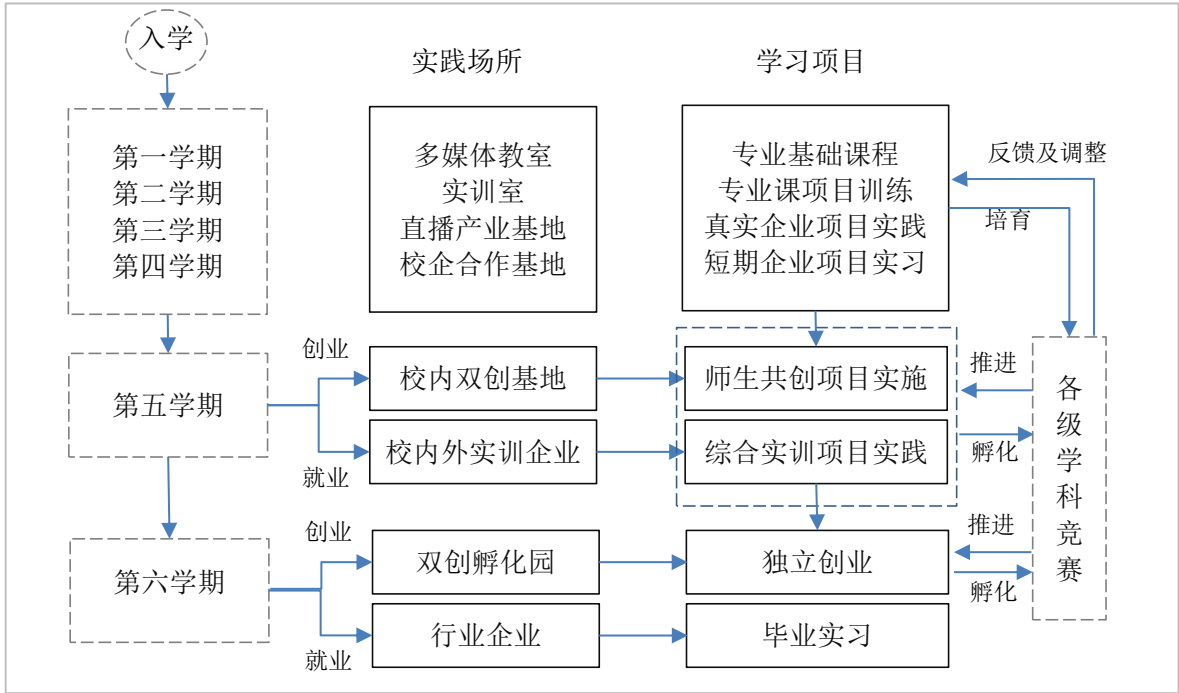


图 3-2 “训赛创”循环递进式人才培养模式

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 5-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
-----------	----	----	----

基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 4-2：第一课堂进程安排表。

2. 课程矩阵

表 4-2 网络营销与直播电商专业能力培养第一课堂课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10
1	营销基础	H			M			L	L	L		H			L		H	L							L	
2	现代企业管理实务	H	H	H	M			L	L			L			L		L									
3	经济学基础	H			M				H																	L
4	电子商务法律法规	H	H						H											L						
6	直播营销		M		M			L		H		L	H	M	M		L		L			L	M	L	L	
7	数码图像处理			M				L		H			H						H		M					L
8	网络热点追踪	H	L		M	L	L	M		M	H						L	L		H						L
9	网络消费心理学			M	M	H						M			M		H								M	L
10	新媒体文案写作与编辑	H		M	L	L	H	L		L	M		H	M		H	L	L	H		H			L		
11	新媒体营销	H		M	L	L	H	L		L	M		H	M		H	L	L	H		H			M		
12	短视频运营基础	H	L	H			M	L	L	H	M	L	H	M			L				M			M		
13	短视频拍摄与后期制作	H	L	H	H		M	L	L	H	M	L	H	M			L	H	H	M	H			M		
14	短视频营销与推广	H	L	H	H		M	L	L	H	M	L	H	M			L	H	H	M	H			M		
15	直播销售	H	L	H	H		L	L	L	H		L	H	M	L		M		M	L		H	H	M	M	
16	直播运营	H	M	M	L		L	L	L	H		L	H	M	L							M	H	M	M	
17	网络营销策划	H	H	H	L			M				H			M		H			M						
18	电商基础		M	M						H		L		L	M		L				L	M		L	L	
19	网络推广		M	M	M		H	H	H	H		H					M	M	H	H						
20	社群营销及用户运营		M	L	H	M		L				M	L	M	M	M	L			L					M	H

3. 专业核心课程描述

网络营销与直播电商专业核心课程共计 7 门,对培养网络营销与直播电商专业学生的专业能力起关键和支撑作用。在教学中,注重对学生素质的培养,通过实训课程,注重对学生应用技能的培养,做到“教、学、做”有机结合,为培养应用型中高级网络营销与直播电商人才打下坚实基础。

表 4-3 网络营销与直播电商专业核心课程描述表

课程名称	课程目标	课程主要内容	学时	开设学期
新媒体文案写作与编辑	了解新媒体策划的基础知识; 了解新媒体内容制作的基础知识及特点; 掌握新媒体各平台的特点及新媒体策划的流程; 掌握新媒体主流平台内容写作的技巧; 具备新媒体创新策划的互联网思维; 具备新媒体创意内容新思维。	新媒体策划与内容概述; 新媒体策划与内容制作的前期准备; 新媒体策划与内容制作流程; 新媒体内容分类; 营销软文内容; 电商文案内容; 微信文案内容; 社群文案内容; 其他新媒体平台内容写作。	64	第二学期
新媒体营销	了解新媒体各平台的特点及发展现状; 熟悉新媒体平台运作的基本流程; 掌握用户运营的方法; 掌握产品营销的思路; 掌握活动营销的策划核心与技巧; 具备新媒体营销的互联网思维。	新媒体营销营的基础知识; 新媒体营销者的基本素养; 用户运营的方法与策略; 产品运营的思路; 内容运营的核心与技巧; 活动运营的策划与执行; 新媒体营销案例的拆解; 未来新媒体的演变趋势。	64	第三学期
短视频拍摄与后期制作	了解短视频的发展历程及当前的发展现状; 熟悉短视频及各主流平台的特点; 能够熟悉短视频的制作、发布流程; 具备短视频创新策划及创新制作思维 掌握短视频拍摄的方法,了解拍摄设备	短视频拍摄设备介绍; 短视频拍摄手法和技巧; 短视频剪辑工具(剪映、PR)的使用; 短视频后期制作;	112	第二学期
短视频营销与推广	熟悉短视频运营及营销,熟悉短视频中的商品植入与品牌效应,并能够解构短视频中的营销意识; 掌握短视频内容分发、数据驱动、规模化变现等知识;	短视频营销基本内涵; 短视频盈利变现模式; 创意营销的市场定位; 创意营销内容策划; 短视频的推广手段;	80	第三学期

	具备短视频营销能力，及掌握短视频推广技巧。	短视频营销的受众群体； 短视频数据分析与传播效果		
直播运营	掌握直播活动与脚本策划，打造高效直播团队；熟练掌握直播间装修布置、直播选品及定价策略、直播间预热引流；熟练掌握直播间数据分析，了解直播阶段策略、能够掌握直播间复盘、直播诊断技能。	直播趋势分析； 直播平台区分与运营策略； 直播活动与脚本策划； 直播团队组建与账号定位； 直播间的装修布置； 直播选品及定价策略； 直播间的引流控制； 直播玩法与直播话术拆解； 直播复盘及数据分析 直播实操	48	第三学期
直播销售	掌握选品的方法； 掌握上播的全流程； 熟练掌握直播复盘；	直播选品； 上播销售； 复盘；	96	第四学期
网络推广	掌握网络市场分析与定位的方法； 掌握搜索引擎营销的方法； 掌握软文营销的方法； 掌握微营销的方法； 了解其他网络推广的方法； 了解网络推广的策略	网络市场分析与定位； SEO 和 SEM； 软文营销； 微营销； 其他网络推广方法； 网络推广策略；	64	第三学期

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于 6 个月。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 网络营销与直播电商专业实习安排表

阶段	时间	实习项目 (内容/任务)	实习形式	考核 要求	主要合作 企业
职业素养训导	第3学期， 共2个月	网店客服	跟岗实习	企业专家考核+ 专业教师考核	美的集团（校内实训基地）
预就业实习	第5、6学 期（第5学 期11月开 始），共 6-8个月	直播主播、短视频制作、短视频剪辑、新媒体运营等	顶岗实习	实习总结+企业 考核+专业教师 考核	广西绘谱文化传媒有限公司、柳州赏味文化传播有限公司、广西柳工机械股份有限公司、广西集优科技有限公司

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。作为附件呈现。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力、一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 全程电子商务模拟经营	电子商务企业经营管理活动模拟训练
3. 现代企业管理实务	企业管理职能训导

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
1.直播销售 2.短视频营销与推广 3.新媒体营销 4.移动商务创业	1.直播销售实战 2.短视频账号运营 3.新媒体账号运营 4.移动商务创业计划设计

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 网络营销与直播电商专业教育活动时间分配表（单位：周）

项目	学年 周	一		二		三		总计
		1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计		20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学		16.5	20	11.5	20	10.5	0	78.5
集中实训教学								
军事技能		2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试						8		8
实习				7			20	27
校运会		0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周								
企业课程周		1	—	1	—	1		3
2.寒暑假		4	6	4	6	4	6	30
3.机动		1	1	1	1	1	1	6
合计		52		52		52		156

(二) 课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向 结构	学分	学时	学分 比例 (%)	学时 比例 (%)	横向 结构	学分	学时	学分 比例 (%)	学时 比例 (%)
公共必修课程	41	748	27%	29%	必修课	135	2364	90%	91%
群平台课程	8	128	5%	5%	选修课	15	240	10%	9%
专业方向课程	53	848	35%	33%	小计	150	2604	100%	100%
专业拓展课程	3	48	2%	2%	理论学时	--	1064	--	40%
综合实践课程	30	592	20%	23%	实践学时	--	1550	--	60%
合计	135	2364	90%	91%	小计	--	2604	100%	100%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
----	------	------------	------

1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策（一）-（四）	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导（一）	第 1 学期开设	通识教育学院
12	创新与创业实务（一）	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导（二）	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务（二）	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院

19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设，电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设； 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设，电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第 2 学期开课，智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第 2 学期开课，智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康 (一) — (四)	1.体育与健康（一）、（二）分别第 1、第 2 学期开设； 2.体育与健康（三）、（四）分别第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设； 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	通识教育学院
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理 基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设； 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术（云物大智基础）	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设；环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程
							线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√						
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√					
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8				√			
	职业素养类	10	劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√					
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√						
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√					
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√				
		14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√			
		15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√						
		16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					
		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				

	职业素养类	18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
		19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心健康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16							
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用基础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30							
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
		27	经济数学	B	2	32	26	6	20	12		√					
	小计				41	748	580	168	324	424							
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16							
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8							
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8							
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				

		小计		10	160	120	40	76	84							
专业必修课程	群 平 台 课 程	1	现代企业管理实务	A	2	32	32	0	24	8					32	
		2	经济学基础	A	2	32	32	0	32	0	32					
		3	电子商务法律法规	A	2	32	32	0	32	0				32		
		4	直播营销	B	2	32	32	0	24	8		32				
	专 业 方 向 课 程	5	数码图像处理	B	4	64	54	10	40	24	64					
		6	营销基础	B	2	32	32	0	24	8		32				
		7	网络热点追踪	B	2	32	32	0	20	12	32					√
		8	移动商务创业	B	2	32	32	0	24	8				32		
		9	新媒体文案写作与编辑	B	4	64	54	10	46	18		64				√
		10	新媒体营销	B	4	64	52	12	32	32			64			√
		11	短视频运营基础	B	2	32	32	0	30	12	32					√
		12	短视频拍摄与后期制作	B	7	112	88	24	40	72		112				√
		13	短视频营销与推广	B	5	80	70	10	40	40			80			√
		14	直播销售	B	6	96	72	24	32	64				96		√
		15	直播运营	B	3	48	48	0	24	24			48			
		16	网络营销策划	B	2	32	32	0	16	16				32		
		17	电子商务基础	B	3	48	48	0	24	24			48			
		19	社群营销及用户运营	B	3	48	48	0	24	24				48		
		20	网络推广	B	4	64	48	16	32	32			64			
	专 业 拓 展 课 程 (X 证 书)	21	电商直播专项能力训练	B	3	48	48	0	24	24				48		
	综 合	22	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√					

	实 践 课程	23	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76							
		24	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
		25	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104							
		26	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352							
	小计				94	1616	1498	118	624	1002							
专业 选修 课程	专 业 选 修 课程	1	逻辑思维与写作	B	2	32	32	0	16	16		32					
		2	全程电子商务模拟经营	B	2	32	32	0	16	16		32					
		3	主播口语表达	B	2	32	32	0	16	16			32				
		4	网络消费心理学	B	2	32	32	0	16	16				32			
		5	公共关系管理	B	2	32	32	0	16	16					32		
		6	主播素养及形象管理	B	1	16	16	0	8	8			16				
	小计				5	80	80	0	40	40							
合计				150	2604	2278	326	1064	1550	160	304	352	304	64		—	
周学时											9	17	20	17	4		—
备注：专业选修课学分不少于 5 学分，选修课（公共选修+专业选修）总学分不低于 15 学分																	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

2.公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。

3.课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类〔（理论+实践）课〕、C 类（纯实践课）

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施	
				1	2	3	4	5	6		
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院	
	2	校情教育与学习管理教育	4	√							
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√		
	4	适应教育	4	√				√			
	5	励志教育	4		√		√				
	6	感恩教育	4		√		√		√		
	7	诚信教育	4	√		√		√			
	8	5.25 心理健康教育活	4		√		√				
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次							
	10	心理健康团体辅导	4	√							
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√			
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院	
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院	
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√				
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√					
	16	假期社会实践	4		√		√				
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√		
	18	暑期“三下乡”	8		√		√				
	19	乡村社区挂职	8		√		√				
	20	垃圾分类教育	4	√	√						后勤保障处+学生工作处+团委+各二级学院
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√			
	22	阳光长跑	4	√		√		√			通识教育学院+各二级学院
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院	
	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆	

基本素养体系 (竞赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		学生工作处+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+马克思主义学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
管理能力体系	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院
	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业能力体系	48	专业类第二课堂活动	4-8							由各二级学院确定并安排

专业能力体系	49	专业类技能竞赛	4-8							由各二级学院确定并安排
--------	----	---------	-----	--	--	--	--	--	--	-------------

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

一个实践教学班 50 人为标准，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等。

表 6-3 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	网络营销与直播电商综合运营实训室	校内	台式电脑	30 台	1. 网店建设 2. 网店运营 3. 网络整合营销 4. 网页设计与开发	
2	商品信息采编室	校内	1. 数码相机（卡片机）：15 部 2. 数码单反相机：2 部 3. 摄影台及灯光设备：5 套 4. 台式电脑：15 台 5. 摄影器材（反光板、幕布等）：1 批	1 批	1. 商品摄影与图片处理 2. 商品详情描述	
3	创新创业孵化中心	校内	台式电脑	30 台	1. 网络营销模式创新与实践 2. 互联网创业	
4	商业数据分析实训室	校内	台式电脑	30 台	1. 网络营销数据分析 2. 线上/线下营销活动策划 3. 客户开发	

（二）结构化教学团队

网络营销与直播电商专业共有教师 10 人，其中专任教师 6 名，兼职教师 4 名，专兼职教师比例 3:2。“双师”资格教师占总数的 10%，企业教师占总数比 40%，青年教师人数占比为 100%，团队充满活力。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

为了提高教学质量，稳定教学秩序，规范教材的开发与使用管理，消除教材在编写、出版、使用等方面存在的不规范现象，杜绝不合格教材进入课堂，不断提高教学质量，本专业建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

网络营销与直播电商专业所选教材大部分为国家规定选用的优质教材，原则上优先选用国家级、省部级获奖的高职教材和能够反映先进技术发展水平的国家级、省部级规划教材，鼓励选用与行业企业合作开发专业课教材，特别是实训特色教材以及与本专业人才培养方案中所要求的职业资格证书或技能证书等考试相结合的教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关劳动与社会保障技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、法律和文化类文献等。

3. 数字教学资源配备基本要求

网络营销与直播电商专业建设支持课堂教学变革的数字化资源，深度融合信息技术，建设了“多平台、多类型、高容量、高应用”的互联网学习资源系统。

多平台：智慧职教云平台超星平台和校园网平台建立了在线网络课程、精品课程和专业教学资源库，为学生自主学习和教师开展混合式教学课堂革命提供支撑。

多类型：互联网学习资源类型多样，主要有教学动画、微课、教学视频、图片、音频、PPT 文本类、试题库等类型，丰富了学生学和教师教的形式，有效促进教学效果的提升。

高容量：每年对学习资源进行实时更新、动态调整，资源的更新率每年达到10%以上，保证资源的实时性和有效性。

高应用：在线网络课程开展课堂考勤、课程讨论、发布作业、考试等形式多样的互动，丰富了教学活动，提高了课堂教学效果，充分体现了互联网教学和学习资源共享、共用。

（四）教学方法

网络营销与直播电商作为一个以现代信息技术为依托的新生事物，在企业整

体战略中的作用显得愈加重要，将会是未来网络经济中最具潜力发展最快的部分。特别是近年来以手机为媒体的无线营销的出现和发展，社会对具有网络营销与直播电商专业技能的人才需求骤然上升，网络营销与直播电商课程在人才培养中的地位就突显出来。

传统的营销教学方式早已不适用于当下的网络营销与直播电商专业教学，网络营销与直播电商课程应该是理论教学与实践充分联系的，所以在教学当中普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，教师在授课当中广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，提倡使用翻转课堂、混合式教学、理实一体化教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。因此，在认识网络营销与直播电商课程的基础上，充分利用广袤的网络资源，对网络营销与直播电商课程教学方法的探索大有裨益。

（五）学习评价

针对学生学习的评价，并不是单一不变的，而是多元的、多形式的。从内容上，我们将从专业能力、方法能力、社会能力等方面综合考量对学生进行评价，要求学生能够具备网络营销与直播电商基本理论和实践操作专业水平，具备学习新知识新技能的能力，同时具备良好的沟通能力和团队协作能力等社会能力。在方式上，采用笔试、面试、项目实训、实践活动等多种方式对学生进行综合评价，采取过程性评价（侧重于教学过程）和终结性评价（侧重于教学结果）相结合的方式进行。

（六）质量管理

1、构建专业质量保证体

遵循计划-执行-检查-处理的工作方法，依据国家教学标准，设置专业建设小组，专业教学负责人为组长，以专业教师团队为主体的组织。同时邀请中小微企业专家共同完成专业修订人才培养标准、课程标准、顶岗实习标准、实训条件建设标准，建立健全目标链和标准链。完善教学基本状态数据网络平台，开展专业、课程、基地、师资教学质量诊断与改进，构建内控和外控相结合、动态和静态相结合的教学监控系统，形成贯通培养目标、培养过程、过程监控、培养结果等人才培养全过程的质量保证体系。

2、构建专业教学质量保证体系

开展专业群教学诊断，应用教学基本状态数据，进行专业群质量状态分析和持续改进。

3、多方协同的专业可持续发展保障机制

每年开展产业调研分析，将新技术、新工艺、新规范等产业先进元素纳入教学标准和教学内容；多方协同、共同制定对接产业、科学规范、国际可借鉴的人才培养方案和课程标准。

健全对接产业、动态调整、自我完善的专业建设发展机制。定期开展政行企校多方参与的产业分析和专业调研，建立专业淘汰和新增机制，动态调整专业结构，动态调整专业定位，修改优化人才培养标准和教学内容，切实提高人才培养的针对性和适应性。

引进第三方评价，开展毕业生就业质量跟踪调查，把毕业生就业率、就业质量、创业成效、学生思想道德素养和持续发展能力、用人单位满意率、对区域经济发展贡献水平作为质量评价的重要指标，引导专业群建设的方向和效果，适时调整专业设置，优化课程教学内容，确保人才培养质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

根据专业群产业分析会的成果，在 2021 级人才培养方案的基础上对课程体系做了部分调整。

八、附件

（一）职业/岗位分析

今年我们与上汽通用五菱、广西柳工机械股份有限公司、柳州赏味文化传播有限公司、柳州斑马科技、广西绘谱文化传媒有限公司、广西集优科技有限公司等不同类型的网络营销相关企业的一线专家，运用问卷调查、头脑风暴、工作日志等方法进行典型工作任务、职业能力分析，并开展教育专家、企业专家、专任教师共同参与的研讨会。

通过分析，可以发现就业岗位的地域特点有：网络营销与直播电商相关企业岗位主要分为新媒体运营、短视频营销、直播电商三个大类。网络营销与直播电商专业学生对口的就业岗位主要是新媒体运营、短视频策划、直播营销、社群营销等。其中，新媒体运营岗位是网络营销与直播电商相关企业需求量最大的，岗位职责所包含的范围广、内容多，既可以是微信运营、微博运营、短视频制作、短视频营销、网络电商、直播营销。网络营销与直播电商相关企业的另外一个特点就是岗位安排较为灵活，新媒体运营相关岗位要求从业者善于热点收集和-content产出，熟悉各网络平台的运营流程、活动规则，善于数据分析，熟练运用各种推广方式，以及需要一定的文案策划功底和创新思维等。

网络营销与直播电商专业人才在网络营销与直播电商相关企业对应的工作领域及工作内容如表所示：

表 8-1 网络营销与直播电商专业岗位（群）分析

工作领域	工作任务	工作岗位
账号策划	前期调研	自媒体策划专员、新媒体策划助理、品牌策划专员、创意策划总监、媒介策划经理
	账号定位	
	起号建设	
	变现设计	
网络推广	内容制作	网络推广运营专员、微博运营专员、新媒体文案编辑专员、新媒体运营、网络营销顾问、自媒体运营、网络营销经理等。
	自营账号推广	
	行业媒体推广	
短视频运营	短视频制作	短视频制作专员、视频后期制作师、短视

	短视频发布	频出镜主播、短视频策划专员、短视频运营等
	流量监控	
主播	直播前准备	品牌电商主播、自媒体主播、电商直播间助播
	上播	
	直播复盘	
直播运营	直播产品运营	电商直播运营、直播数据分析师、直播策划员、直播 BD、直播中控师、直播栏目编导
	直播内容运营	
	直播活动运营	
	直播复盘	
售后服务	客户维护	自媒体客服、电商直播客服、售前售后客服
	数据统计	
社群运营	用户拉新及留存	公众号运营专员、公众号编辑员、社群运营专员、社群互动专员等
	制度管理	
	群活动策划	
	变现设计	

通过对不同类型网络营销与直播电商相关企业的调研，得出了相应的工作岗位和作品内容，针对相应的工作岗位，我们进行了岗位能力与素质分析，见下表：

表 8-2 网络营销与直播电商专业工作岗位能力和素质要求一览表

工作岗位	岗位工作内容	岗位能力和素质要求
网络推广运营专员、微博运营专员、新媒体文案编辑专员、新媒体运营、网络营销顾问、新媒体运营主管、网络营销经理、自媒体运营等	1. 负责公司品牌以及新产品的全网运营推广战略策划和执行； 2. 针对相关行业进行市场调研、分析，并制定针对性推广策略； 3. 规划各类线上主题活动，并跟进、总结、反馈活动情况； 4. 负责品牌及产品在互联网的推广，实现品牌经营数据化； 5. 跟踪公司经营目标达成情况，提供网络媒体投放分析意见及改进建议。 6. 参与定制新媒体项目宣传方案和营销策略，并落地执行； 7. 微博及头条自媒体的日常运营及推广； 8. 熟悉小红书等平台的文案制作规则，并	1. 有较强创意能力、耐心细致、精益求精； 2. 相关经验丰富，有运营工作经验者，了解各种推广方式； 3. 有较强的数据敏感性和数据分析能力，发散型思维，较强的创新能力； 4. 具备较强的学习能力和抗压性； 5. 良好的沟通能力、团队合作精神、具有高度的敬业精神、有责任心。

	能独立策划； 9、运营公司新媒体账号，策划线上活动，产出符合公司和产品调性的内容。	
短视频制作专员、视频后期制作师、短视频出镜主播、短视频策划专员、短视频运营等。	1. 负责短视频账号孵化与运营推广，及后期等跟进分析，准备把握策划方向，制定完整的运营方案； 2. 处理短视频自媒体运营相关事宜，对各平台对数据进行监控分析； 3. 深度研究挖掘品牌客户的用户属性，锁定品牌目标人群，善于捕捉热点，编撰文案，打造爆款视频与品牌 IP； 4. 迭代研究视频号平台的政策、规则、特性、玩法，根据数据分析运营效果，不断优化调整运营策略，完成用户的维护、吸粉、互动、提升品牌知名度和影响力； 5. 结合脚本，进行素材收集加工，对应视频拍摄及剪辑制作； 6. 积累同类型短视频内容玩法，并总结方法，提升策划、拍摄、制作等能力。	1. 熟悉短视频平台玩法，了解短视频内容运营方式； 2. 思维活跃、思路清晰、网络信息敏感性强，有较强的短视频策划和信息采编能力； 3. 具有良好剪辑和摄影功底，有较好的色彩构图镜头语言思维； 4. 具备基本的短视频剪辑能力，运用后期软件 pr、剪映、ps 等； 4. 具备自主工作能力，有团队合作精神，能承受工作压力。
直播策划、带货主播、直播营销专员、直播助理、直播电商选品专员等。	1. 负责直播主题玩法创意设计、产品内容策划、文案撰写、推广。根据平台互动情况每策划每场直播的活动方案和脚本，确保每场直播顺利进行； 2. 不断发掘并包装有价值的优质内容，组织策划热点话题和相关直播活动，提升账号活跃度； 3. 可完成出镜上播任务，与粉丝互动活跃气氛、增加粉丝活跃度、引导关注直播间，提升在线人数； 4. 能胜任客户对接、直播选品等相关工作； 5. 统筹好直播相关前期准备和后期复盘工，关注直播数据，粉丝停留时长、观看人数、平均在线人数、点赞数，趣味性和收益等，根据数据进行反馈和调整直播策划；	1. 普通话标准，具有亲和力和高度的工作热情； 2. 工作细心、服务态度好、性格开朗、工作积极主动、有较强的客户沟通能力； 3. 能吃苦耐劳，有极强的责任心和协作能力； 4. 有一定的商务谈判能力，有综合分析、判断、应对突发问题的能力，有出色的客户服务意识； 5. 直播平台重度用户，信息敏感度强，熟练使用各种网络工具。
文案策划专员、公众号运营专员、公众号编辑员、社群运营专员、社群互动专员等	1. 根据企业定位，独立完成公众号平台文案创作编辑和发布； 2. 负责公司新媒体平台内容的选题、素材筛选收集； 3. 负责微信小程序的运营维护，熟练操作小程序后台运作； 4. 建设圈子化社群，活跃社群，通过社群内容推送、活动策划提升产品销量； 5. 平台数据汇总、盘点，优化运营策略与方向；	1. 有良好的文案策划功底； 2. 有较强的时尚感与审美观，有独到的见解； 3. 工作细心、服务态度好、性格开朗、工作积极主动、有较强的客户沟通能力； 4. 能吃苦耐劳，有极强的责任心和协作能力； 5. 有一定的商务谈判能力，有综合分析、判断、应对突发问题的能力，有出色的客户服务意识；

综上所述，网络营销与直播电商相关企业岗位层主要有两个层面，即业务操作层和运营管理层。依据网络营销与直播电商从业人员应具备的岗位能力要求和

岗位素质要求，结合国内网络营销与直播电商发展的实际情况，网络营销与直播电商专业人才培养目标定位为“培养坚持中国共产党领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范及可持续发展能力，掌握互联网营销知识和技术，且能够在网络营销企业、新媒体行业、网络传媒行业等一线营销岗位胜任新媒体运营、网络推广、短视频推广、直播营销等相关工作的有理想信念、工匠精神、高超技艺的‘素养·管理·创新’国际化复合型技术技能人才。”

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

专业名称	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时 (理论+实践)	合计
网络营销	电商直播专项能力证书（初级/中级/高级）	人社部	直播营销	32	208
			直播电商进阶训练	48	
			直播营销实战	80	
			电商直播专项能力训练	48	

（三）职业能力标准

柳州职业技术学院网络营销与直播电商专业职业能力测试包括通用模块和专业模块。时间安排在第 5 学期进行。具体安排如下：

通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

专业模块测试由贸易与旅游管理学院负责。专业模块测试统一设计，要求所有学生通过考核才能毕业。专业测试采用综合性测试，包括理论及实践测试，以学校“6+N”评价维度为指导原则，从规范性、合作性、经济性、环保性、忠诚性、创新性 6 个维度进行评价（评分），同时根据本专业特点增加如展示性、功能性等等。6 为必试维度，N 为可选维度。网络营销与直播电商专业职业能力测试根据专业制定的职业能力等级标准进行描述和安排，包括职业能力与职业素养测试、综合实践项目展示及答辩两个部分，并将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

职业能力测试的测试形式为笔试测试，涵盖第一学年至第二学年所学的专业知识和职业素养知识，笔试问题从题库中抽测。

综合实践项目展示及答辩要求学生以团队的形式运营真实项目，现提供 3 个测试项目方向，学生可自行选择其中一个方向进行项目展示和答辩，具体项目方

向如下：

（1）自媒体运营项目

①利用**微信、微博、头条号、知乎**等自媒体平台开展项目运营活动。

②能够运用专业知识和专业技能完成自媒体岗位运营工作，包括微信公众号运营、微博运营、头条号运营、知乎运营、小红书运营等，学生选择三个自媒体平台开展项目运营推广活动。

（2）视频营销项目

①利用**短视频**开展项目营销推广活动。

②能够熟练运用短视频推广与直播营销专业知识，完成视频营销运营项目，掌握视频营销方法，在短视频、直播等平台进行推广与营销，有明显的营销效果，能对数据进行收集与分析，并针对项目的开展进行运营策略优化。

（3）直播营销项目

①利用直播开展项目营销推广活动。

②能够熟练运用短视频推广与直播营销专业知识，完成直播运营项目，掌握直播间搭建、直播账号培育、直播营销开展等工作方法，在至少一个直播平台拥有团队账号进行直播营销，有明显的营销效果，能对数据进行收集与分析，并针对项目的开展进行运营策略优化。

表 8-4 网络营销与直播电商专业职业能力测评设计表

序号	测评内容	测评方式	测试时间	测评分值	比例（%）
1	专业基础知识测试	笔试	240 min/人	100	30
2	综合项目实践测试	项目展示及答辩	30 min/组	100	70
合计					100 分

以上测试满分为 100 分，上述部分均为合格方能通过测试。职业能力测试，分为不合格、合格、中等、良好、优秀五个等级，对获得相应级别、相应等级的学生学校颁发对应的职业能力等级证书。

（四）专业社会调研报告

网络营销与直播电商专业社会调研报告

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

首先为了了解本专业在当代的发展趋势结合学院“十四五”规划目标，为了使网络营销与直播电商类专业能够更适应市场需求，课程教学适合岗位要求；同时也为了网络营销与直播电商专业能够得到长足的发展，能根据岗位要求进行工作任务分析和教学分析，使学生吸收现代职业教育教学理念，掌握扎实的专业技能。多渠道培养能适应市场需求的高等应用型技术人才。

（二）调研对象

1.企业调研

选取了国内在网络营销与直播电商领域的代表性企业：柳州犇云科技有限公司、上汽通用五菱、广西柳工机械股份有限公司、柳州赏味文化传播有限公司、柳州斑马科技、广西绘谱文化传媒有限公司、广西集优科技有限公司等，以及多家排名靠前的招聘网站的岗位需求信息调研，包括智联招聘、前程无忧、广西人才网、柳州人才网等，区内外有代表性的学校，包括广西职业技术学院、广西经贸职业技术学院、广西生态职业技术学院。

2.学生方面：

①当面访谈、问卷调查

网络营销专业在校生

②问卷调查、电话咨询

网络营销专业毕业生

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

采用问卷调查、企业访谈、走访座谈、现场交流、电话访问等方法获取调研资料。

（二）调研内容

1.对用人单位的企业进行就业岗位、岗位技术要求、人才需求情况和趋势、

本专业毕业生在工作单位的工作表现及素质、能力等方面的评价以及对专业教学工作的建议的调研。

2.对本专业在校生和毕业生进行现在的工作与所学专业的相关度、教学课程能否满足工作的需求、课程内容是否符合岗位的任职要求以及对专业教学课程的建议的调研。

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

1.发展现状：

互联网营销市场仍处于快速发展阶段，互联网营销的形式新颖、内容丰富、效果准确，具备很多传统营销方式难以比拟的优势，正在快速替代一些传统营销手段，成长前景十分广阔。新媒体类型、营销模式、技术手段不断涌现，相比传统营销方式更加有活力，增幅相对更快。

目前国内大部分企业都开始建立了自己的营销渠道，并且通过各种网络平台进行网络营销，通过这种方式寻找潜在客户和拓展销售渠道，这已经成为了行业趋势。与此同时，移动网络的迅猛发展，使得网民更加习惯网络购物，进一步给网络营销提供了广阔的发展空间。

通过分析发现就业岗位的地域特点有：网络营销与直播电商相关企业岗位主要分为新媒体运营、短视频营销、直播电商三个大类。网络营销与直播电商专业学生对口的就业岗位主要是新媒体运营、短视频策划、直播营销、社群营销等。其中，新媒体运营岗位是网络营销与直播电商相关企业需求量最大的，岗位职责所包含的范围广、内容多，既可以是微信运营、微博运营、短视频制作、短视频营销、网络电商、直播营销。网络营销与直播电商相关企业的另外一个特点就是岗位安排较为灵活，新媒体运营相关岗位要求从业者善于热点收集和内容产出，熟悉各网络平台的运营流程、活动规则，善于数据分析，熟练运用各种推广方式，以及需要一定的文案策划功底和创新思维等。

3. 发展趋势：

目前，互联网正迅速渗透到社会政治、经济、文化各个领域，进入人们的日常生活，并带来社会经济、人们生活方式的重大变革，为企业营销带来新的契机，

愈来愈多的企业认识到互联网对企业经营发展不可替代的重要作用。作为一种全新的营销方式，网络营销与直播电商具有传统市场营销方式无可比拟的优越性，客观上决定了网络营销与直播电商必然具有强大的生命力，成为 21 世纪企业营销的主流，全球企业竞争的锐利武器。无论是企业网络构建管理还是网站的开发运营，都需要靠实用型网络技术人员来实现。也就是说，几乎所有拥有计算机信息系统的 IT 客户都需要网络技术工程师负责运行和维护。国家相关部门的统计显示，未来 5 年，中国对从事网络建设、网络应用和网络服务等新型网络人才的需求将达到 60-100 万人，供需缺口巨大。

（二）从业人员基本情况

智联招聘 2021 年春季发布的一份报告显示，直播行业人才招聘职位数在复工一个月内同比上涨 84%，招聘人数增幅更是达 133%。其中，直播相关兼职岗位的数量同比增长 166%，是全职岗位增速的 2 倍有余。另据权威机构统计数据信息：2020 年，互联网营销人才需求约 1500 万人，缺口约 1000 万人；2021 年电商直播专业人才需求约 3000 万，缺口约 2100 万人；到 2025 年，人才需求将达到约 4500 万人，缺口约在 4000 万人左右。

大部分网络营销专业的学生从事的行业是现主流的新媒体行业相关领域，如：新媒体/自媒体营销、社交平台营销和短视频营销、直播营销等。

（三）专业对应的职业岗位分析

初次就业岗位：美工设计专员、社群运营专员、社媒推广专员、网络营销专员、网络策划专员、新媒体编辑、新媒体招商专员、新媒体运营专员、短视频编导、短视频运营专员、视频摄影师、视频剪辑专员、直播分析师、直播策划专员、直播主播、直播助理、直播选品师、直播招商专员、文案策划专员等。

发展岗位：新媒体运营主管、新媒体商务 BD、文案策划主管、网络营销主管、视频后期制作师、直播商务 BD、直播策划主管、直播产品经理等。

拓展岗位：网络创业、自媒体运营等。

（四）专业对应的职业资格证书分析

网络营销专业主要岗位类别（技术领域）的职业技能等级证书主要有：网络营销师（初级）、网络营销师（中级）、网络营销师（高级）、1+X 直播电商、电商直播专项职业能力证书等，其中社会认可度高的企业标准和证书主要是电商

直播专项职业能力证书。

通过调研我们发现,大部分网络营销相关公司认为专业技能证书与专业就业有关,同时应该具备项目管理与组织协调技能。少数公司认为证书与就业无关,并提出建议学校在培养学生专业知识的同时,还要注重培养学生的职业道德、团队意识和创新能力。

(五) 专业人才招聘渠道分析

①校招。每年的6月和12月举办两次校园招聘会。

②网上招聘。用人单位根据自身需求在网上招聘。

(六) 在职人员进修需求分析

大部分企业认为在职人员需要进行进修培训,培训主要是针对公司产品的相关专业知识和行业流行的营销渠道。

学生认为岗前培训有利于尽快适应工作内容,并且持续的进修学习有利于职业发展。

四、专业现状调研

(一) 专业点分布情况

目前在全国同类院校(高职)中,共有40所院校开设了网络营销与直播电商专业。广西共有四所高职院校开设了网络营销与直播电商专业。

(二) 专业招生与就业岗位分布情况

招生:大部分是广西各个地区的学生,极少部分是广东及其他地区。

就业:本专业毕业生一部分会选择在广西区域内进行就业,还有一部分选择在经济发达的一、二线城市发展,如广州、杭州、厦门、广东等。

(三) 专业在职人员培训情况

为满足公司发展要求和个人发展需求,提高技术水平和整体素质,现在职人员大部分都是通过企业培训来提高相关技能,企业培训主要有企业产品专业知识、团队作用、管理能力、网络营销技能等。

(四) 毕业生调查情况

本专业毕业生反馈现在的工作与所学专业的相关度相对较高,认为所在专业的人才培养能够满足工作的需求,学校所开课程大程度上能满足学习或工作的要求,课程内容符合现在岗位的任职要求。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

学生对专业的课程掌握相对不错，能够很好将课程理论知识与实践结合起来，提高了他们的职业素养和客户沟通能力等专业技能水平。但也存在一些问题，如学生的行动积极性还需提高，希望通过课外实践提高学生积极性，提高团队精神与合作能力。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

本专业培养目标与专业方向经过调研后调整为：对接现代服务业，以柳州地方特色/支柱产业为载体，定位现代互联网营销新技术应用领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范及可持续发展能力，掌握互联网营销知识和技术，能够在网络营销企业、新媒体行业、短视频行业、直播行业等一线营销岗位胜任网络营销、网络推广、短视频营销、直播运营等相关工作，且有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

（二）专业课程设置建议

企业相关人员建议本专业教学当中适量增加 H5 相关技能、数据分析、以及该领域相关法律的课程内容，除此之外应该让学生多涉及网络整合营销相关知识，通过对以上技能和知识的掌握，能够提升学生的就业竞争力。

（三）专业教学改革建议

增加创新创业的实战项目。同时，对网络营销与直播电商专业的职业能力测评的方法也提出了建议，希望通过实际项目考核的方式去测评学生的掌握情况。

（四）专业师资与实训条件配置建议

专业师资：多邀请行业专家对客户关系管理、营销活动策划与执行等方面进行培训。

实训条件配置：机房电脑的配置进行更新安装，软件和平台应结合现主流的进行更新。

2022 级高职酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案

目 录

第一部分：专业群基本信息（一个专业群一份）	1
一、专业群包含的专业一览表	1
二、专业群与产业链分析	1
（一）专业群与产业链的对应性	1
（二）专业群人才培养定位	2
（三）群内专业的逻辑性	2
三、专业群课程体系	3
四、专业群实践教学体系	6
第二部分：专业人才培养方案	9
一、专业基本信息	9
（一）专业名称及代码	9
（二）入学要求	9
（三）修业年限	9
（四）职业面向	9
（五）制订人员	9
二、专业培养目标与毕业要求	11
（一）培养目标	11
（二）毕业要求	11
三、人才培养模式	12
四、“二元三维四体系”课程体系	13
（一）课程体系结构表	13
（二）基本素养体系	14
（三）专业技能体系	14
（四）管理能力体系	24
（五）创新创业体系	24
五、人才培养工作安排	25

(一) 教学活动时间分配表	25
(二) 课程学分学时比例构成	25
(三) 第一课堂进程安排	26
(四) 第二课堂教育活动进程安排	33
六、实施保障	35
(一) 实训基地配备	35
(二) 结构化教学团队	36
(三) 教学资源	36
(四) 教学方法	36
(五) 学习评价	37
(六) 质量管理	37
七、有关人才培养方案的补充说明	37
八、附件	38
(一) 职业/岗位分析	38
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	41
(三) 职业能力标准	41
(四) 专业社会调研报告	52

第一部分：专业群基本信息

一、专业群包含的专业一览表

表 1-1 专业群专业一览表

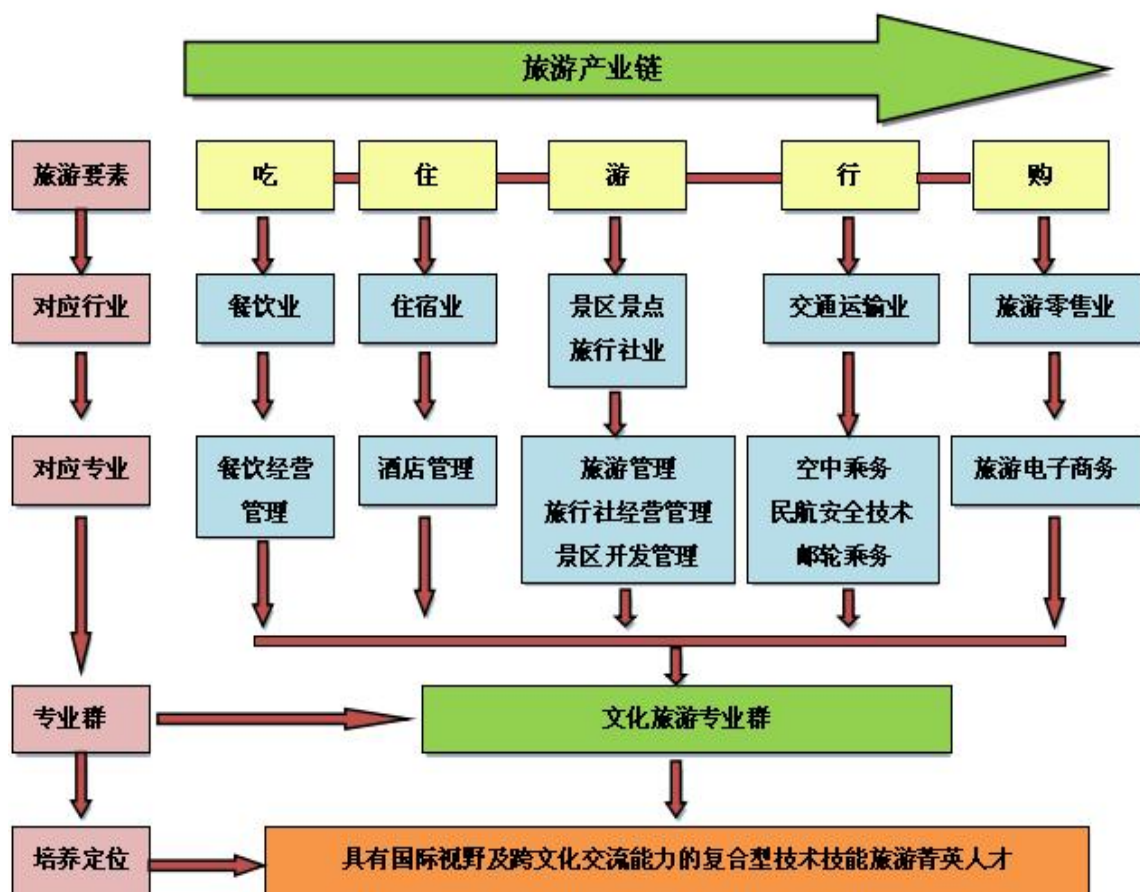
专业群名称	专业名称	专业代码	所属专业大类及代码	所属专业类及代码
文化旅游专业群	旅游管理	540101	旅游大类 54	旅游类 5401
	酒店管理与数字化运营	540106	旅游大类 54	旅游类 5401
	空中乘务	500405	交通运输大类 50	航空运输类 5004
	民航安检技术管理	500406	交通运输大类 50	航空运输类 5004

二、专业群与产业链分析

（一）专业群与产业链的对应性

在供给侧结构性改革的背景下，需解决旅游产业供给端与需求端发展不平衡的问题，跨界融合发展全域旅游是必然的发展趋势。柳州乃至广西打造“旅游强市”、“旅游强省”战略，需要积极打破原有的旅游六大构成要素间产业分离的界限，以构建旅游目的地 IP 的理念实现产业间的融合发展，把旅游产业集群中与旅游活动密切相关的旅游景区、旅行社、住宿业、餐饮业、交通运输业、娱乐产业、零售业等行业紧密结合，高度谋划，推进人才、信息、业务等方面的相互支持和发展，最终形成资源整合的放大效应，从而带动区域社会经济的发展。作为专业人才培养的摇篮，我校面向文化旅游产业链转型升级的需要，分析了产业集群中与旅游活动密切相关的旅游景区、旅行社、住宿业、餐饮业、交通运输业、娱乐产业、零售业等，分析产业集群发展对人才培养规格的需求变化，在此基础上构建出面向未来产业集群发展所需的文化旅游专业群，并以此进行人才培养模式改革，培养出更优质的高技能型人才。

图 2-1 文化旅游专业群与产业链对接示意图



(二) 专业群人才培养定位

通过召开产业链分析会，我们确定了文化旅游产业链中的技术链分为设计、生产、营销、运营、管理、服务等六大技术域。同时，我们还分析了高端技术、紧缺技术和通用技术，两者之间的对应关系如下表所示。

表 2-1 文化旅游专业群技术链及技术类型表

技术链\技术类型	高端技术	紧缺技术	通用技术
设计	旅游规划(策划) 景区规划 产品设计与开发 主题创意设计 定制服务设计	旅游规划(策划) 景区规划 产品设计与开发 主题创意设计 定制服务设计	色彩搭配技术 写作 计算机应用
生产	无	无	无
营销	大数据分析 市场定价	新媒体营销	语言运用 沟通技术 心理分析 推销技术(线上、线下)

运营	市场定价 财务管理 战略规划 收益管理	无	语言运用 沟通技术 心理分析 应急处置
管理	管理模式创新 危机处理	无	语言运用 沟通技术 心理分析 应急处置
服务	无	无	应急处置 紧急安全救护

在此基础上，本专业群确定了人才培养的目标定位，即对接旅游产业，定位柳州市旅游业务技术领域、国际连锁五星级酒店、国际邮轮、大型餐饮企业中的服务、管理、运营等技术领域、航空运输服务技术领域、民航安全管理技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，掌握旅游产业专业知识和技能技术，胜任文化旅游服务及管理工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养•管理•创新”国际化复合型技术技能人才。

（三）群内专业的逻辑性

专业群面向旅游产业集群，以旅游各产业要素在产业链条上的地位和功能为依据，围绕游客的“行、住、吃、游、购、娱”旅游六大要素横向链接成一体，在旅游消费的产业链上，景区（点）、酒店、交通、购物、娱乐等旅游要素部门提供的单项产品由旅行社加工成为线路产品提供给旅游消费者。在这个路径中，旅行社处在产业链的下游。从产业链上看，旅行社的地位比较特殊，它是旅游提供和旅游消费的联结者，是旅游产品的总装和集成者，被称为旅游产业的龙头行业。而旅游产业链中必须涵盖住宿业、酒店业，住宿业和酒店业包含于旅游产业，交通业则帮助旅游业实现旅游地点的空间转移过程，起到支撑作用。根据旅游产业链的逻辑关系，以连接住宿业、酒店业和交通业关键部门对应的产业关系来整合专业群，在行业基础、学科基础方面具有很高的相近性，有利于教学资源的整合和集成创新。因此，在文化旅游专业群中，我们将“旅游管理”专业确定为核心专业，“酒店管理”专业确定为骨干专业，“空中乘务”、“民航安全技术管理”为支撑专业。

1.群内专业的产业逻辑

旅游管理和酒店管理与数字化运营专业在高职专业目录中属于旅游大类，空中乘务

专业和民航安检技术专业在高职专业目录中属于交通大类。基于相近论与合力论的组群原则，以旅游管理专业为核心，酒店管理与数字化运营专业为骨干，联合空中乘务和民航安检技术等专业组建专业群。

(1) 产业背景相通

专业群内 4 个专业均通过旅行社横向联接产业链中旅游交通、旅游景区、旅游酒店、旅游购物、旅游娱乐等环节培养人才。旅游管理和酒店管理与数字化运营背景相近，旅游交通产业背景相通。

(2) 就业岗位相关

专业群主要面向旅游、酒店、民航服务与管理等岗位培养人才。旅游管理和酒店管理领域岗位具有很强的相关性。

(3) 专业基础课程相同

专业群内开设的专业基础课程，诸如应用文写作、客户心理分析、营销基础、紧急安全救护、基础礼仪等共享平台课程，为每个专业必修课程。

(4) 专业技术领域相近

导游服务、酒店服务、空乘服务、民航安检服务具有技术相近性，各专业基层管理具有相通性。

(5) 教学资源共享

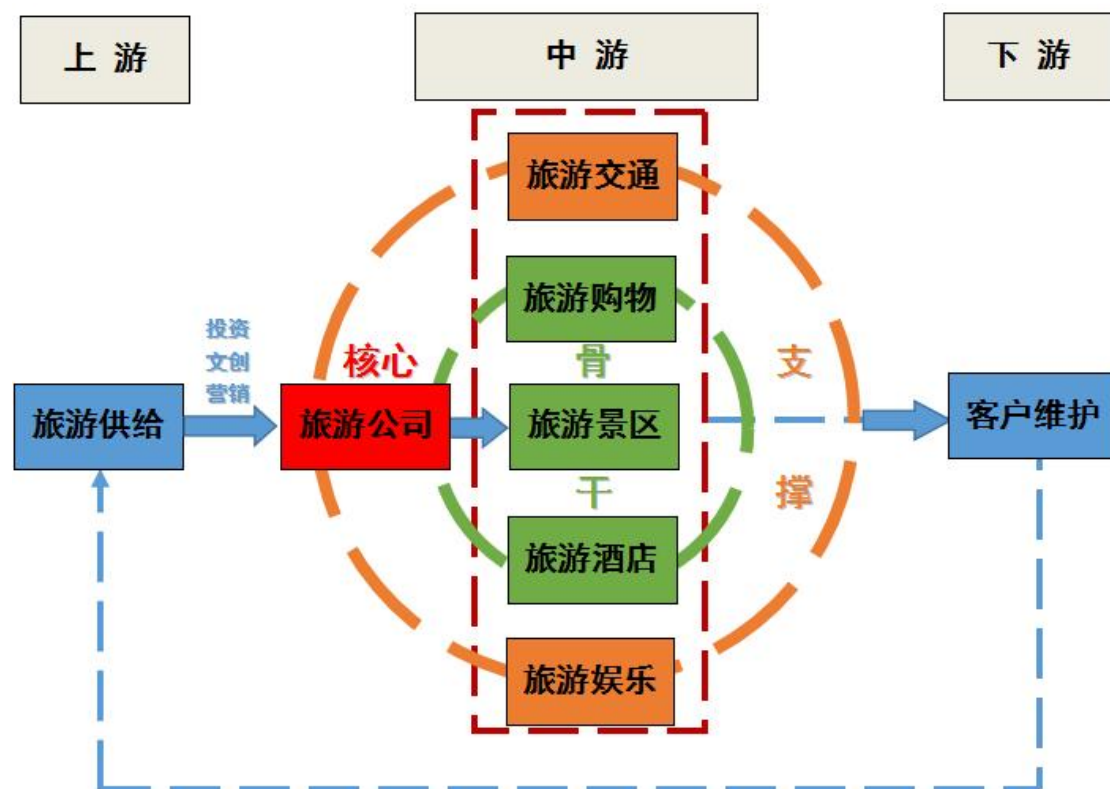
专业群内的专业基础课程相同，专业核心课程内容相近，专业拓展课程互选，可以共享教学资源。

(6) 各专业协同发展

专业群依托核心专业旅游管理与柳州市文旅集团、柳州龙城康辉国旅王璇导游大师工作室校企合作及欧洲侍酒师、美国饭店协会国际化办学方面的平台，带动空中乘务与民航安检技术专业，集聚优势，协同发展。

三、专业群课程体系

图 2-2 文化旅游专业群内各专业的产业逻辑



2.群内专业的课程构建逻辑

旅行社的龙头地位决定了其经营模式和商业业态的变化能反映旅游市场变化的发展趋势，其岗位人才素能结构变化必然引导旅游类专业人才培养规格的变化，从而体现核心专业的带动引领作用。由于旅行社处于旅游产业横向产业链的下游，其联接关系使岗位群的基本知识、基本能力结构比较宽泛，涵盖旅行社、酒店、交通等其他要素部门，同时由于信息技术提供了网络平台，可以实现旅游单项产品与消费者的直接沟通，因此与之对应，旅游管理专业基础素质和能力课程可以作为专业群的共享平台课程，如专业基础课程：客户心理分析、大数据分析、紧急安全救护、跨文化交流、民族民俗等及职业素养课程：如应用写作、礼仪、普通话训练、语言表达等，实现专业群内的资源共享。

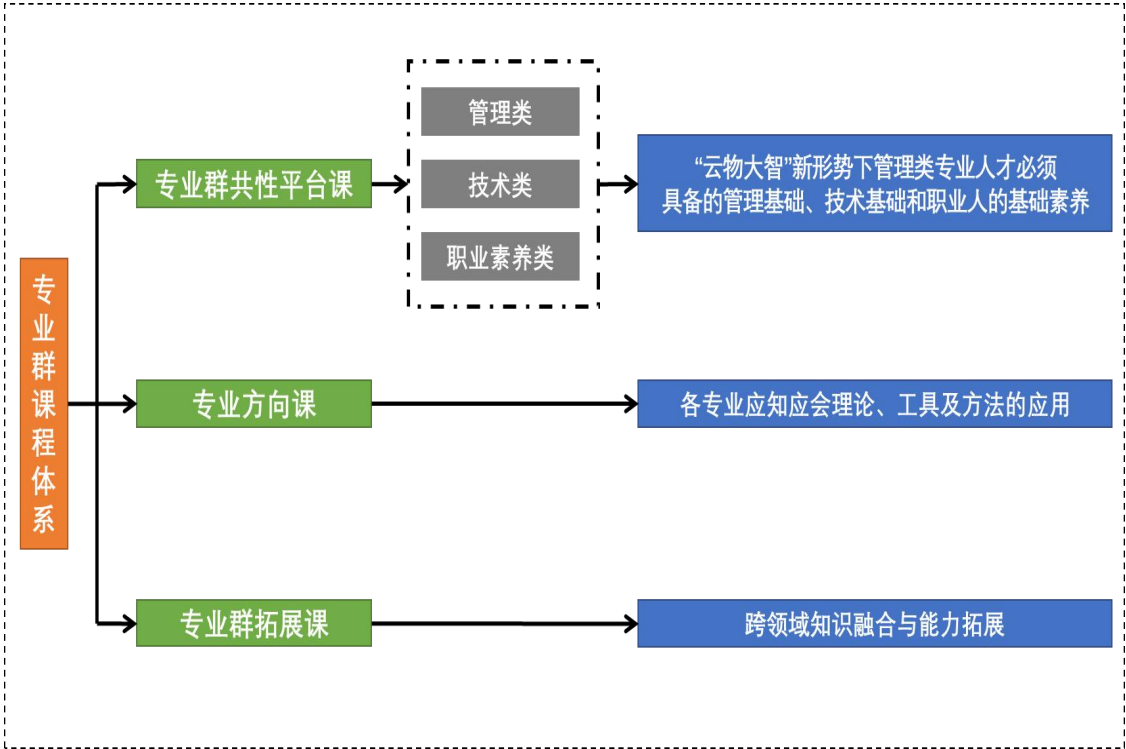
根据旅游产业横向产业链上下游的关系和各相关产业的主要工作内容，需要重新定位专业群各个专业方向人才培养定位，以适应未来产业发展对跨界、复合型技术技能人才的要求。

表 2-2 文化旅游专业群培养定位

专业	工作内容	培养定位
旅游管理	前台接待、导游服务、计调	国际化导游服务+旅行社经营

		管理+特色技能
酒店管理与数字化运营	前厅接待与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理	国际化酒店服务+酒店管理+特色技能
空中乘务	客舱服务与管理、VIP 服务	国际化客舱服务+特色技能
民航安检技术	民航安检服务	国际化民航安检服务+特色技能

图 2-2 文化旅游专业群课程体系构建



三、专业群课程体系结构

通过文化旅游产业集群内的技术划分，我们以产业链与职业岗位能力相衔接为目标，确定了旅游管理专业方向课程、酒店管理与数字化运营专业方向课程、空中乘务方向课程、民航安全技术管理专业方向课程为专业模块课程；以专业群学生职业生涯和迁移能力为目标，确定了外语类课程（如英语、日语、越南语、法语等）、证书类课程（如黄金服务师证书、国际侍酒师证书、礼仪证书、普通话等级证书等）、特色技能课程（如茶艺、调酒、插花、咖啡、拼盘制作等）为群内互选课程。

表 3-1 专业群课程体系结构表

课程模块	课程名称
------	------

专业群共性平台课		应用文写作、客户心理分析、直播营销、紧急安全救护、职业形象与商务礼仪、情景英语、旅游地理
专业方向课	旅游管理	现场导游、全国导游基础、地方导游基础、旅游法规、线路设计与计调实务、旅游情景英语、旅行社经营管理、酒店服务与管理、短视频营销
	酒店管理与数字化运营	中餐零点接待与运行管理、西餐服务与管理、前厅客房服务与管理、酒店质量控制、酒店数字营销运营、酒店信息管理、酒店管理会计、葡萄酒品鉴、短视频营销、酒店情景英语、酒店金钥匙服务与皇金管家、会议和宴会设计与服务、食品营养与卫生、酒吧（含茶吧、咖啡馆）经营管理、酒店新概念、酒店人力资源管理、调酒技术
	空中乘务	形体训练、职业形象塑造、民航服务礼仪、面试技巧与模拟训练、客舱服务与管理、应急处理、普通话与语言表达训练、民航概论、航空法律法规、民航英语
	民航安全技术管理	形体训练、职业形象塑造、民航服务礼仪、面试技巧与模拟训练、警体训练、应急处置、安检业务、普通话与表达训练、民航概论、航空法律法规、民航英语
专业群拓展课	语言类	日语、越南语、法语、语言表达训练（普通话）
	特色技能类	茶艺、咖啡、侍酒、调酒、定制服务

四、专业群实践教学体系

以《国家职业教育改革实施方案》等重要文件作为指导，根据学校双高建设要求和文旅专业群人才培养需求，构建文旅专业群实践教学体系，与柳州本地知名企业（龙城康辉国旅、莲花山庄、柳州白莲机场等企业）深度合作，打造产教融合的、具有国际化特色的，集科研创新、教学实训、技能鉴定、社会培训、技术服务“五位一体”的文化旅游创研实训基地，实现文化旅游专业群学生专业核心能力、实践动手能力、创新创业能力和基本素养的培养。

图 4-1 文化旅游专业群实践教学体系结构图



第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 酒店管理与数字化运营专业职业面向表

专业对应行业	住宿业、餐饮业
专业对应的主要职业类别	前台接待、总机、宾客关系、餐厅服务、客房服务、 调酒、酒水服务、侍酒师、茶艺师、咖啡服务、 市场销售、宴会统筹
专业对应的主要岗位（或技术领域）	前厅服务员、餐厅服务员、楼层服务员、茶艺师、 侍酒师、咖啡师、调酒师、营销专员
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	黄金服务师、国际侍酒师（初级、中级、高级）、餐厅 服务员技能等级证、客房服务员技能等级证、侍酒师职 业资格证、调酒师职业资格证、酒店运营 1+X 技能等级 证书、茶艺师（初级、中级、高级）、酒店专项技能等 级证书

（五）制订人员

表 1-2 参与人才培养方案评审会的审核论证专家一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
1	吴英	常务副总经理	旅游管理	柳州市青年旅行社
2	欧阳菊霞	总经理	旅游管理	柳州市中国旅行社有限责任公司
3	张程	副总经理	旅游管理	柳州国旅国际旅行社有限责任公司
4	秦海娟	人力资源行政总监	酒店管理	柳州富力万达嘉华酒店

5	梁嘉燕	人力资源部经理	酒店管理	柳州莲花山庄
6	谢香辉	人力资源副总监	酒店管理	柳州丽笙酒店
7	付梦苗	乘务员	空中乘务	吉祥航空
8	韦佳莉	高级安检员	安检技术	柳州机场
9	黎渝林	贸易与旅游管理学院院长	酒店管理	柳州职业技术学院
10	谭 欣	贸易与旅游管理学院副院长	酒店管理	柳州职业技术学院
11	张云霞	副教授	旅游管理	柳州职业技术学院
12	曾 妮	讲师	英语教育	柳州职业技术学院
13	黄 珣	讲师	酒店管理	柳州职业技术学院

表 1-3 参与人才培养方案制定的人员一览表

序号	姓名	专长	所属部门	承担制订工作
1	林翔君	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
2	张云霞	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
3	温长生	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
4	黄珣	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
5	吴格好	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
6	戴欣恬	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案、调研
7	王恬	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案、调研
8	赵雪雷	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案、调研
9	陈功星	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
10	张潇潇	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
11	黄佳乐	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
12	黄艳苗	旅游、酒店管理	旅游酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
13	苏桂芳	培训副经理	柳州丽笙酒店	工作任务分析、人才需求调研
14	韦秀红	人事部副经理	柳州莲花山庄	工作任务分析、人才需求调研
15	赵佳	市场销售副总监	柳州东城华美达广场酒店	工作任务分析、人才需求调研
16	唐柳湘	中餐厅经理	柳州富力万达嘉华酒店	工作任务分析、人才需求调研

17	赵键伟	前厅部值班经理	柳州富力万达嘉华酒店	工作任务分析、人才需求调研
----	-----	---------	------------	---------------

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

1. 培养目标

对接住宿业、餐饮业、旅游业，定位国际连锁五星级酒店、国际邮轮、大型餐饮企业中的服务、管理、数字运营等技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度及行为规范等优良素质，掌握符合国际标准的现代酒店服务技能和酒店管理专门知识和技术，懂国际规则，具有国际视野、跨文化交流能力、数字化思维能力和技术应用能力，胜任服务、督导管理、运营管理工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

2. 岗位要求

（1）初次就业岗位

餐厅服务员、前厅服务员、侍酒师、领班等；

（2）发展岗位

主管、大堂副理、部门经理；

（3）拓展岗位

培训师、餐企创业等

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分：总学分 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课不低于 15 学分。

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 能坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感</p> <p>1.2 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神</p> <p>1.3 能掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯</p> <p>1.4 能弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能</p> <p>1.5 具有一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱所从事的行业发展</p>
知识	<p>2.1 能掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的信息科学、应用文写作等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力</p> <p>2.2 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握一门外语并结合本专业加以运用</p> <p>2.3 能掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识</p> <p>2.4 能掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好</p>
能力	<p>3.1 具有酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力</p> <p>3.2 能适应住宿、餐饮业运营所需要的数据采集、分析及运用，掌握办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等基本数字技能，掌握信息技术能力，掌握酒店管理领域数字化技能</p> <p>3.3 具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力</p> <p>3.4 具有统筹协调、危机与冲突处理和时时间管理能力</p>

三、人才培养模式

在酒店产业发展的大背景下，通过教学目标对接职业标准，教学任务对接岗位要求，教学过程对接工作流程，教学环境对接工作场景，教师学生对接经理员工，实现产学研全方位对接，构建“三融合四交互”酒店英才培养模式。

“三融合”：融合一流标杆院校的专业建设理念、融合一流的国际化职业认证标准、融合一流的国际连锁品牌酒店；“四交互”：通过“理论-实践-理论-实践”四交互教

学环节设计，升级 “精技能、能营销、会运营、懂管理” 的酒店英才培养模式。

图 3-1 人才培养模式结构图



四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 4-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养 体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能 体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力 体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业 体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 职业/岗位分析

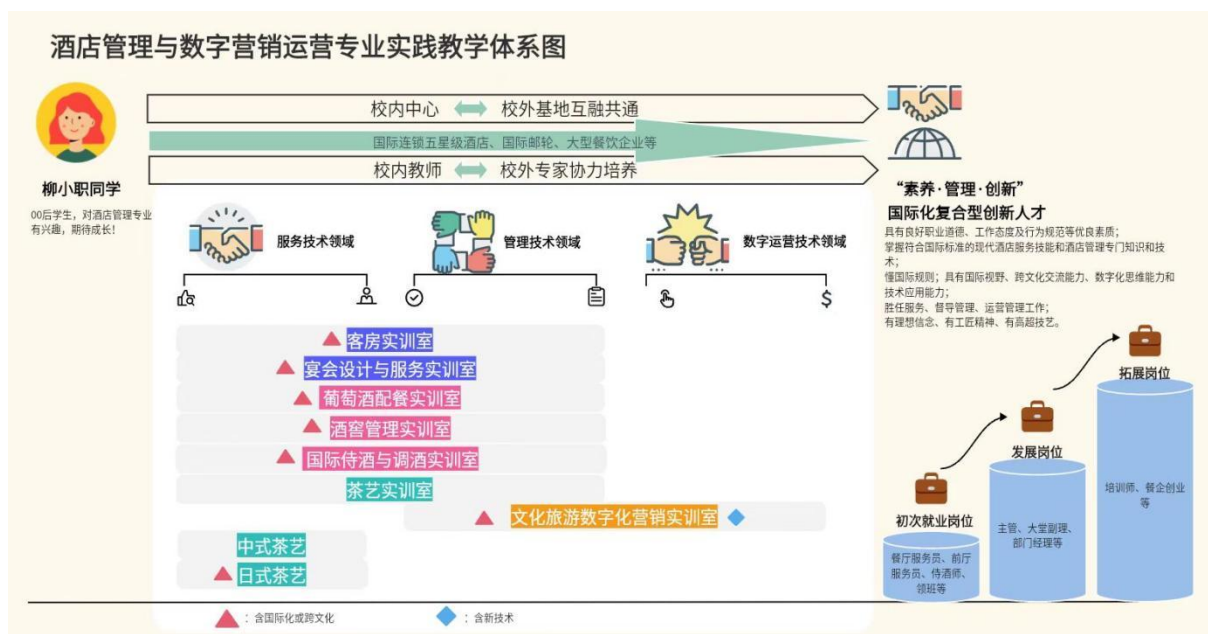
表 4-2 酒店管理与数字化运营专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	餐饮服务	1-1 餐饮销售	1-1-1 了解酒店产品知识
			1-1-2 懂销售技巧，回访、拜访客户
		1-2 用餐服务	1-2-1 熟知迎宾、接客、服务流程
			1-2-2 熟知餐厅摆台流程
			1-2-3 能进行点单系统操作
			1-2-4 接听电话礼仪标准
			1-2-5 熟知菜品、酒水
			1-2-6 熟知刷卡、现金、房账结账流程
			1-2-7 能进行财务数据分析
		1-3 客诉管理	1-3-1 具有投诉处理、应变能力
2	前厅服务	2-1 前台服务	2-1-1 能认知基础的财务知识
			2-1-2 能操作 OPERA 系统
			2-1-3 有挑战精神
		2-2 礼宾服务	2-2-1 有驾驶证（非必要）
			2-2-2 主动服务能力
			2-2-3 车辆安排能力
			2-2-4 完成票务代买能力
			2-2-5 完成行李寄存、运送工作的能力
			2-2-6 旅游路线规划

			2-2-7 身体素质
		2-3 总机服务	2-3-1 普通话标准
		2-4 宾客服务	2-4-1 客户心理分析能力
			2-4-2 客房安排的统筹规划能力
3	客房服务	3-1 客房清扫	3-1-1 客房清洁技能
		3-2 住店服务	3-2-1 能够完成客房送物
			3-2-2 收洗衣的能力
		3-3 公区服务	3-3-1 完成公共区域卫生管理能力
		3-4VIP 管家服务	3-4-1 会熨烫衣物
			3-4-2 检查房间状态
			3-4-3 有独立处理客人住店期间问题的能力
4	康体服务	4-1 前台服务	4-1-1 语言表达能力
			4-1-2 熟悉康体收费标准
		4-2 现场服务	4-2-1 掌握设备性能
			4-2-2 运动健康知识
			4-2-3 主动服务意识
			4-2-4 掌握基本急救知识
5	市场销售	5-1 客户接待	5-1-1 耐心周到的处理客户关系
			5-1-2 准备资料
			5-1-3 逻辑能力
			5-1-4 迎宾接待
			5-1-5 思维能力
		5-2 销售预定	5-2-1 计算机操作
			5-2-2 专业技能
			5-2-3 产品了解
		5-3 客户档案管理	5-3-1 合同管理
6	人力资源	6-1 员工招聘管理	6-1-1 招聘渠道开拓
			6-1-2 熟悉酒店各岗位

			6-1-3 人脉资源维护
		6-2 员工关系维护	6-2-1 心理学知识
		6-3 薪酬福利管理	6-3-1 Excel 表格公式使用
			6-3-2 办公软件操作能力
			6-3-3 劳动法认知能力
		6-4 培训与发展管理	6-4-1 英语说写能力
			6-4-2 创新思维能力
			6-4-3 活动策划能力
7	财务管理	7-1 会计统筹	7-1-1 了解国家财税政策
			7-1-2 熟记酒店销售价格
			7-1-3 掌握各种结账方式方法
			7-1-4 辨别真假币的能力
			7-1-5 掌握财务统计知识
			7-1-6 性格细腻
			7-1-7 熟悉财务系统操作
		7-2 采购管理	7-2-1 了解产品供货渠道
			7-2-2 较好的职业操守
			7-2-3 懂得辨别产品质量
			7-2-4 具备一定谈判技巧
		7-3 成本管理	7-3-1 熟悉酒店财务政策
			7-3-2 表格制作
			7-3-3 函数计算
			7-3-4 具备物流知识

图 4-1 酒店管理与数字化运营专业实践教学体系结构图



2. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表

课程模块		课程名称
专业群共性平台课		应用文写作、客户心理分析、直播营销、紧急安全救护、职业形象与商务礼仪、情景英语、旅游地理
专业方向课		中餐零点接待与运行管理、西餐服务与管理、前厅客房服务与管理、酒店质量控制、酒店数字营销运营、酒店信息管理、酒店管理会计、葡萄酒品鉴、短视频营销、酒店情景英语、酒店金钥匙服务与皇金管家、会议和宴会设计与服务、食品营养与卫生、酒吧（含茶吧、咖啡馆）经营管理、酒店新概念、酒店人力资源管理、调酒技术
专业群拓展课	语言类	日语、越南语、法语、语言表达训练（普通话）
	特色技能类	茶艺、咖啡、侍酒、调酒、定制服务

3. 课程矩阵

课程矩阵包含公共课和专业课。用来确定课程与培养规格之间的对应关系及相关度。课程与培养规格的相关度，按照高相关、中相关、低相关三级划分，分别用 H、M、L 在表中标注，无对应关系则用“—”标注。

表 4-3 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	3.4
1	军事技能	H	M	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2	军事理论	H	M	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—
3	形势与政策	H	M	—	—	M	—	—	—	—	M	—	—	—
4	思想道德与法治	H	M	—	M	M	—	—	—	—	M	—	—	—
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—
7	劳动教育—工业·匠心	M	—	L	—	H	M	M	—	—	—	—	M	—
8	职业发展与就业指导	M	M	—	—	H	—	L	—	—	M	—	L	—
9	创新与创业实务	M	H	—	—	M	M	M	L	—	M	—	M	—
10	大学生安全教育	M	H	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—
11	高职学生心理健康教育	M	—	M	—	H	—	—	—	H	—	—	—	—
12	体育与健康	—	—	H	—	M	—	—	—	—	—	—	—	—
13	基础英语	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	L	—
14	职场英语	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	L	—
15	高职语文	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	M	—
16	信息技术（云物大智基础）	M	—	—	—	—	H	—	—	—	—	H	M	—
17	经济数学	—	—	—	—	—	—	—	—	—	L	M	L	—
18	中国共产党简史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
19	社会主义发展史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
20	新中国史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
21	改革开放史	H	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—
22	中国优秀传统文化	H	—	—	H	L	—	—	—	—	—	—	—	—
23	艺术修养	—	—	—	—	L	—	H	L	H	—	—	L	—
24	通用礼仪	L	L	—	M	L	M	M	H	—	—	—	—	—
25	精益生产与管理基础	—	H	—	—	—	H	M	—	—	H	H	H	H

26	跨文化交际英语	L	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	L	—
27	应用文写作	L	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	L	—
28	客户心理分析	L	—	—	—	—	H	H	H	—	—	—	H	—
29	营销基础	L	L	—	—	—	H	M	M	—	—	H	M	—
30	紧急安全救护	L	—	M	—	—	H	—	—	—	—	—	L	M
31	基础礼仪	L	—	—	—	—	H	M	H	H	—	—	L	—
32	情景英语	L	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
33	旅游地理	L	—	—	—	—	H	M	—	M	—	—	H	—
34	*中餐零点接待与运行管理	M	M	—	H	L	M	M	H	L	—	—	H	H
35	*西餐服务与管理	M	M	—	H	L	M	M	H	L	H	H	H	H
36	*前厅客房服务与管理	M	M	—	H	L	M	H	H	L	H	H	H	H
37	*酒店质量控制	M	—	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
38	*酒店数字营销运营	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
39	*酒店信息管理	M	H	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
40	*酒店管理会计	M	H	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
41	酒店情景英语	M	M	—	H	—	H	H	—	—	—	—	M	M
42	酒店服务礼仪	M	—	—	H	L	M	M	H	—	—	—	—	—
43	酒店新概念	—	M	L	M	—	H	—	M	—	H	—	H	M
44	短视频营销	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
45	酒店金钥匙服务与皇金管家	M	—	—	M	L	—	—	H	L	—	—	H	—
46	会议和宴会设计与服务	M	—	—	H	—	H	M	M	M	H	—	L	M
47	食品营养与卫生	—	H	M	H	—	H	M	—	M	—	—	M	—
48	酒吧（含茶吧、咖啡馆）经营管理	M	—	—	H	L	H	M	H	H	M	—	L	L
49	葡萄酒品鉴	—	—	—	H	L	H	M	H	L	M	—	L	L
50	酒店人力资源管理	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	—	M	—
51	入学教育与专业入门	M	—	—	L	M	M	M	—	—	—	—	—	—
52	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	—	H	—	M	M	H	M	H	—	M	—	H	—
53	通用核心能力	—	M	—	M	M	M	—	—	—	M	—	H	—

	测试													
54	职业素养训导 (整周实践)	—	H	—	—	H	M	M	—	—	M	—	H	—
55	预就业实习(整周实践)	—	H	—	M	M	M	M	—	—	M	—	H	—
56	调酒技术	L	—	—	H	L	H	M	M	M	—	—	L	L
57	茶艺	L	M	—	H	L	H	L	L	M	—	—	L	L

备注:

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

1.2 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定,掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能,了解相关产业文化,遵守职业道德准则和行为规范,具备社会责任感和担当精神

1.3 掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能,达到国家大学生体质测试合格标准,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯

1.4 弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神,热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动,具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能

1.5 具有一定的心理调适能力,保持身心健康,具有抗压耐挫能力和环境适应能力,正确认知并热爱所从事的行业

2.1 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的信息科学、应用文写作等文化基础知识,具有良好的科学素养与人文素养,具备职业生涯规划能力

2.2 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力,具有较强的集体意识和团队合作意识,掌握一门外语并结合本专业加以运用

2.3 掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识

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

3.1 具有酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能,具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力

3.2 具有适应住宿、餐饮业运营所需要的数据采集、分析及运用能力,掌握办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等基本数字技能,掌握信息技术能力,掌握酒店管理领域数字化技能

3.3 具有探究学习、终身学习能力,具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力

3.4 具备统筹协调、危机与冲突处理和时间管理能力

3. 专业核心课程描述

专业核心课程是对达成培养目标和毕业要求起到关键支撑作用的、工学结合的专业课程,一般是与工作领域相对应的学习领域课程。本专业核心课程的数量为 7 门。专业核心课程描述见表 4-4。

表 4-4 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
----	------	--------	----	------

1	中餐零点接待与运行管理	1. 中餐服务（中餐零点摆台规范、中餐服务程序、中餐个性化服务、餐厅服务沟通技巧、中餐点菜技巧、餐饮促销策略、应急事件处理、中餐服务日常管理） 2. 中餐数字化运营与管理（餐厅经营预算与成本控制、餐厅数据收集、分析及运用、服务标准建立、经营管理规范建立、餐饮产品在线运营与分析等）	64	1
2	西餐服务与管理	1. 西餐服务（西餐服务主要类型、西餐服务程序、西餐服务技巧、餐酒服务、西餐菜单制作、西餐服务的日常管理） 2. 西餐数字化运营与管理（包括西餐厅市场分析与经营定位、经营物资筹备、市场推广与活动策划、餐厅数据收集、分析及运用、餐厅经营预算与成本控制等）	64	2
3	前厅客房管理实务	1. 前厅客房部环境设计与控制 2. 客房预订服务与管理 3. 前厅接待服务程序 4. 前厅礼宾、总机、商务中心、服务程序 5. 前厅顾客关系管理 6. 客房服务与质量管理 7. 贵宾（VIP）接待管理 8. 客房物资管理与控制 9. 客房与公共区域的卫生与质量管理 10. 客房部安全管理 11. 洗衣房的管理	80	3
4	酒店数字营销运营	1. 酒店市场营销概论 2. 酒店市场营销入门培训 3. 酒店营销策划与广告营销 4. 酒店文化营销与促销方案	64	5

		5. 互联网思维与酒店电子商务 6. 酒店网络营销 7. 酒店数字营销工具		
5	酒店质量控制	1. 酒店计划管理 2. 酒店基层组织管理 3. 酒店基层控制、指挥管理 4. 酒店基层培训 5. 酒店基层组织质量管理 6. 酒店基层管理方法与艺术	48	2
6	酒店信息管理	1. 酒店信息系统概论 2. 客户资料管理与维护 3. 预订的新建、修改与取消 4. 客人的接待与入住 5. 账务处理与收银 6. 房务管理与夜审 7. 酒店信息管理新信息	48	3
7	酒店管理会计	1. 酒店财务管理基础（酒店财务管理目标、内容、方法等） 2. 酒店财务数字化运转（酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理和内部控制、会计信息系统应用、供应链管理系统应用） 3. 酒店财务预算和大数据分析（酒店预算的编制与执行、酒店财务分析方法及应用）	48	5

4. 实习设计与安排

为了培养学生良好的职业道德、熟练的专业技能、较强的可持续发展能力，我们将实践教学由校内向校外延伸，在实施理论教学、实践教学的同时，根据学生从掌握“酒店服务技能到酒店管理技能”的规律和学生从“角色体验到角色转变”职业素质养成的规律，我们设计了两个阶段的实习。实习时间不少于6个月。实习设计安排见表4-4。

第一阶段“职业素养训导”。它是酒店管理与数字化运营专业核心课程的实践教学环节，通过该阶段的岗位实习，使学生在高星级酒店和餐饮连锁企业的工作中体验不同企业文化，提高学生专业基本技能和对客服务技巧，培养学生独立分析和解决实际问题

的能力，培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度，培养学生交流、沟通能力和团队精神，树立良好的服务意识、质量意识和安全意识，实现学生由学校向社会的转变，为下一阶段的“预就业”实习奠定基础。

第二阶段“预就业实习”。通过该阶段的岗位实习，全面提升学生的人文素质和综合能力，使学生增强服务质量意识和责任意识，全面熟悉现代酒店的基本操作流程和服务技能，巩固和掌握高度专业化和职业化的酒店服务技能，成为既具有较强的服务意识和管理能力，又具有一定的就业能力和职业发展能力，适应酒店业发展需要的高级技能型、应用型人才。开始进行预就业实习的时间，在第五学期每年12月份第一次学校组织的“双选会”以后。

表4-5 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式 （跟岗/顶岗）	考核要求	主要合作企业
职业素养训导	第四学期 （6个月）	实践高星级酒店人应具备的职业素质，培养良好的服务意识和职业发展意识；熟悉现代酒店经营和管理的模式；掌握现代酒店餐饮服务工作流程和基本操作技能	岗位实习	案例及总结+企业考核+专业教师考核	香格里拉酒店集团、白天鹅酒店管理集团等
预就业实习	第六学期 （4个月）	全面提升学生的人文素质和综合能力。培养学生组织协调、沟通与管理能力；培养学生职业技能的应用能力、解决问题的能力，培养学生的职业技能和综合服务能力；提高学生的就业能力为走向职场做好全面准备，实现零距离就业。	岗位实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	校外实习基地

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用模块和专业模块，时间安排在第5学期进行。

其中，通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

专业模块测试由专业所在二级学院负责。专业模块测试统一按照两级进行设计，一级为毕业门槛，要求所有学生通过考核才能毕业。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选。职业能力测试是综合性的，包括理论及实践测试，设置为多个模块，体现“6+N”评价维度，即至少从规范性、合作性、经济性、环保性、忠诚性、创新性 6 个维度进行评价（评分），此外还可根据专业特点增加如展示性、功能性等等。6 为必试维度，N 为可选维度。酒店管理专业职业能力测试根据专业制定的职业能力等级标准进行安排。职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。

具体内容详见附件。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-6 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程	学生自选
3.专业类管理课程 (酒店管理新概念、酒店质量控制)	业务管理 服务质量管理

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合教学改革。

表 4-7 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础

	4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程 (会议和宴会设计与服务、酒吧经营管理)	1. 餐厅服务技能大赛 2. 主题餐吧创业(创意)项目设计

五、人才培养工作安排

(一) 教学活动时间分配表

表 5-1 酒店管理与数字化运营专业教学活动时间分配表(单位:周)

项目	学年		一		二		三		总计
			1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计			20	20	20	20	20	20	120
其中:课堂教学			12.5	14.5	13	2.5	13	——	55.5
集中实训教学			5	5	5	——	5	——	20
军事技能			2	—	—	—	—	—	2
毕业设计(论文)/职业能力测试			——	——	1	——	1	——	2
实习			——	——	——	17	——	17	34
校运会			0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周			——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
企业课程周			1	—	1	—	1		3
2.寒暑假			4	6	4	6	4	6	30
3.机动			1	1	1	1	1	1	6
合计			52		52		52		156

(二) 课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例(%)	学时比例(%)	横向结构	学分	学时	学分比例(%)	学时比例(%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90%	89.8%
群平台课程	13	208	8.67%	7.99%	选修课	15	240	10%	10.2%
专业方向课	40	640	26.67%	24.58%	小计	150	2604	100%	100%

程									
专业拓展课程	11	176	7.33%	6.76%	理论学时	--	1112	--	42.7%
综合实践课程	30	592	20.00%	22.73%	实践学时	--	1492	--	57.3%
合计	135	2364	90.00%	90.78%	小计		2604		

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策（一）-（四）	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导（一）	第 1 学期开设	通识教育学院

12	创新与创业实务 (一)	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导 (二)	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务 (二)	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设,电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设; 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设,电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第 2 学期开课,智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第 2 学期开课,智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康 (一) — (四)	1.体育与健康(一)、(二)分别第 1、第 2 学期开设; 2.体育与健康(三)、(四)分别第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设; 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	通识教育学院
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设; 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院

		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术（云物大智基础）	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设； 环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例	序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程
						线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1 军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√						
		2 军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√						
		3 形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√						
		4 形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√					
		5 形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√				
		6 形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√			
		7 思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√						
		8 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√					
		9 习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8				√			
	职业素养类	10 劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√					
		11 职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√						
		12 创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√					
		13 职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√				
		14 创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√			
		15 大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√						
		16 大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					

		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				
		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	职业素养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心健康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16	√						
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用基础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30	√						
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44	√						
		27	经济数学	B	2	32	26	6	20	12		√					
	小计				41	748	580	168	324	424							
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			√				
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8	√						
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				√			
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				

		小计			10	160	120	40	76	84						
专业必修课程	群平台课程	1	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32		
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12	32					
		3	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32				
		4	紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8				16		
		5	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32					
		6	情景英语	B	2	32	32	0	20	12	32					
		7	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12			32			
	专业方向课程	7	*中餐零点接待与运行管理	B	4	64	48	16	32	32		64				√
		8	*西餐服务与管理	B	4	64	48	16	32	32		64				√
		9	*前厅客房服务与管理	B	5	80	60	20	40	40			80			
		10	*酒店质量控制	B	3	48	32	16	24	24		48				
		11	*酒店数字营销运营	B	4	64	48	16	48	16				64		√
		12	*酒店信息管理	B	3	48	36	12	30	18			48			√
		13	*酒店管理会计	B	3	48	36	12	30	18				48		
		14	酒店情景英语	B	7	112	112	0	64	48		64	48			
		15	酒店服务礼仪	B	2	32	32	0	16	16		32				
		16	酒店新概念	B	2	32	32	0	24	8				32		√
		17	短视频营销	B	3	48	48	0	36	12			48			√
	专业拓展课程 (X证书)	18	酒店金钥匙服务与皇金管家	B	2	32	32	0	28	4				32		
		19	会议和宴会设计与服务	B	3	48	48	0	24	24			48			
		20	食品营养与卫生	B	1	16	16	0	12	4		16				
		21	酒吧(含茶吧、咖啡馆)	B	2	32	24	8	20	12				32		

		22	葡萄酒品鉴	B	2	32	28	4	28	4				32				
		23	酒店人力资源管理	B	1	16	16	0	12	4					16			
	综合实践课程	24	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√							
		25	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76						√		
		26	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√						
		27	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104					√			
		28	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352							√	
	小计				94	1616	1484	132	664	952								
专业选修课程	1	调酒技术	B	3	48	48	0	32	16		48							
	2	茶艺	B	2	32	32	0	16	16					32				
	小计			5	80	80	0	48	32									
合计					150	2604	2264	340	1112	1492							—	
周学时																		—

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

2.公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。

3.课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类〔（理论+实践）课〕、C 类（纯实践课）

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施	
				1	2	3	4	5	6		
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院	
	2	校情教育与学习管理教育	4	√							
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√		
	4	适应教育	4	√				√			
	5	励志教育	4		√		√				
	6	感恩教育	4		√		√		√		
	7	诚信教育	4	√		√		√			
	8	5.25 心理健康教育活	4		√		√				
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次							
	10	心理健康团体辅导	4	√							
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√			
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院	
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院	
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√				
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√					
	16	假期社会实践	4		√		√				
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√		
	18	暑期“三下乡”	8		√		√				
	19	乡村社区挂职	8		√		√				
	20	垃圾分类教育	4	√	√						后勤保障处+学生工作处+团委+各二级学院
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√			
	22	阳光长跑	4	√		√		√			通识教育学院+各二级学院
	23	数学文化讲座	4		√						通识教育学院

	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
基本素养体系 (竞赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		学生工作处+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+马克思主义学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
管理能力体系	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院

	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业能 力体系	48	星级酒店企业参观	4	√						教学团队
	49	酒店行业专家讲坛	4	√	√		√	√		教学团队
	50	主题宴会设计大赛	8		√					二级学院+团队
	51	酒店数字营销大赛	4				√			二级学院+团队

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

整合校内实训资源，对接文化旅游产业集群的人才需求，创建“文化旅游人才培养创研基地”，面向专业群通用技能、专项技能、创新创业能力，采取“共享中心+单元模块+共享平台”的模式，共享教、学、做、训、创、研相衔接并融通的实训平台；同时，实训基地的文化环境建设将以内涵建设为主线，以教学需求为原则，以精益化建设为基础，以创造美的环境为标准，突出广西“壮苗瑶侗”主要民族民俗文化，营造具有精致旅体文化特色的氛围为目标，最终形成整体功能凸显的示范性实训基地。本专业共享的专业群基地详见下表：

表：实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	文化旅游数字化营销实训室	校内	OPERA 酒店前台运营管理软件、DOSSM 酒店营销管理软件、电	40 个工位	大数据分析、酒店数字营销运营、客户心理分析、房务管理	融入新技术

			脑、桌椅、多媒体设备			
2	餐饮实训地	校内	中西餐操作台、工作台、餐具、展示柜、吧台、桌椅等	40 个工位	现场管理、餐饮管理、宴会设计、应急处理等	
3	酒水品评实训室	校内	调酒、品酒操作台、工作台、餐具、酒柜、展示柜、桌椅等	40 个工位	侍酒师、餐饮服务、餐饮管理、酒会策划与设计、酒店英语	

整合校外实习资源，与校外企业合作，建设稳定的校外实习教学基地。一方面，与一流的标杆企业香格里拉酒店集团开展专业建设合作，对接国际水平产业标准，塑造高水平、高技能的准职业人，养成式全程加深全产业链岗位认知，过程中不断完善职业生涯规划。另一方面，与本地有深度合作基础的企业，如莲花山庄、富力万达嘉华酒店开展校企课程开发合作，与华美达广场酒店共同开展英国学徒制本土化项目合作。

（二）结构化教学团队

本专业共有校内外专（兼）职教师 16 名，其中校内专任教师中，高级职称比例 35.71%，双师素质教师比例 82.76%，获得了硕士学位 80%，3 名教师具有海外留学经历，今年来，到五星级酒店进行挂职锻炼的教师比例为 100%。专任教师多次推荐参加国内外专项培训、到国际知名旅游企业、培训机构、访学、攻读学位，学习发达国家先进产业技术、管理模式、职业教育理念和教学方法，教师的业务能力、实践能力、双语教学能力均得到大幅度的提升，目前已有部分课程开展双语教学。

（三）教学资源

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

1. 教材选用基本要求

按照国家教材管理相关规定选用优质教材，教材选用应结合区域和学校实际，切实服务人才培养。教材选用过程须公开、公平、公正，严格按照程序选用。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关劳动与社会保障技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、法律和文化类文献等。

3. 数字教学资源配置基本要求

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

结合学生和教学内容的实际情况，选择适当的教学方法，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式、广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法。同时，在酒店专业国家级教学资源库的建设基础上，建立校级酒店管理专业教学资源库，突破传统的教学模式，适应互联网对教学的新要求，为学生提供多层次及全方位的立体信息学习环境。推广翻转课堂、混合式教学、理实一体化教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。

（五）学习评价

全面推行“教考分离”，建立试题库。推进和拓展“完一课，成一事”课程考核。构建与国家和行业接轨的职业能力测试标准，实施职业能力测试，构建具有柳职院特色的学生职业能力测试体系。

（六）质量管理

本专业根据每年旅游产业发展调整专业结构与定位，优化各个年级的人才培养方案，修订教学标准。同时，贯彻柳职-卓越绩效模式，严格按照评价体系对专业和课程、教师和学生进行多方、多元评价，并动态调整和持续改进，保证教学质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

1. 根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成【2021】13号）、《自治区教育厅关于做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（桂教职成【2021】38号）和《关于印发《高职专业（群）人才培养方案制订与实施的指导性意见（2022年）》的通知》（柳职院教字〔2022〕19号）

文件要求，对人才培养方案部分内容和课程做了调整；

2.根据新专业目录调整后对专业建设标准提出的新要求，调整《酒店管理会计》课程为专业核心课程，将《葡萄酒品鉴》课程调整为专业拓展课；

3. 将《调酒技术》的课程由专业必修课调整为专业选修课。

八、附件

（一）职业/岗位分析

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	餐饮服务	1-1 餐饮销售	1-1-1 了解酒店产品知识
			1-1-2 懂销售技巧，回访、拜访客户
		1-2 用餐服务	1-2-1 熟知迎宾、接客、服务流程
			1-2-2 熟知餐厅摆台流程
			1-2-3 能进行点单系统操作
			1-2-4 接听电话礼仪标准
			1-2-5 熟知菜品、酒水
			1-2-6 熟知刷卡、现金、房账结账流程
			1-2-7 能进行财务数据分析
		1-3 客诉管理	1-3-1 具有投诉处理、应变能力
2	前厅服务	2-1 前台服务	2-1-1 能认知基础的财务知识
			2-1-2 能操作 OPERA 系统
			2-1-3 有挑战精神
		2-2 礼宾服务	2-2-1 有驾驶证（非必要）
			2-2-2 主动服务能力
			2-2-3 车辆安排能力
			2-2-4 完成票务代买能力
			2-2-5 完成行李寄存、运送工作的能力

			2-2-6 旅游路线规划
			2-2-7 身体素质
		2-3 总机服务	2-3-1 普通话标准
		2-4 宾客服务	2-4-1 客户心理分析能力
			2-4-2 客房安排的统筹规划能力
3	客房服务	3-1 客房清扫	3-1-1 客房清洁技能
		3-2 住店服务	3-2-1 能够完成客房送物
			3-2-2 收洗衣的能力
		3-3 公区服务	3-3-1 完成公共区域卫生管理能力
		3-4VIP 管家服务	3-4-1 会熨烫衣物
			3-4-2 检查房间状态
			3-4-3 有独立处理客人住店期间问题的能力
4	康体服务	4-1 前台服务	4-1-1 语言表达能力
			4-1-2 熟悉康体收费标准
		4-2 现场服务	4-2-1 掌握设备性能
			4-2-2 运动健康知识
			4-2-3 主动服务意识
			4-2-4 掌握基本急救知识
5	市场销售	5-1 客户接待	5-1-1 耐心周到的处理客户关系
			5-1-2 准备资料
			5-1-3 逻辑能力
			5-1-4 迎宾接待
			5-1-5 思维能力
		5-2 销售预定	5-2-1 计算机操作
			5-2-2 专业技能
			5-2-3 产品了解

		5-3 客户档案管理	5-3-1 合同管理
6	人力资源	6-1 员工招聘管理	6-1-1 招聘渠道开拓
			6-1-2 熟悉酒店各岗位
			6-1-3 人脉资源维护
		6-2 员工关系维护	6-2-1 心理学知识
		6-3 薪酬福利管理	6-3-1 Excel 表格公式使用
			6-3-2 办公软件操作能力
			6-3-3 劳动法认知能力
		6-4 培训与发展管理	6-4-1 英语说写能力
			6-4-2 创新思维能力
			6-4-3 活动策划能力
7	财务管理	7-1 会计统筹	7-1-1 了解国家财税政策
			7-1-2 熟记酒店销售价格
			7-1-3 掌握各种结账方式方法
			7-1-4 辨别真假币的能力
			7-1-5 掌握财务统计知识
			7-1-6 性格细腻
			7-1-7 熟悉财务系统操作
		7-2 采购管理	7-2-1 了解产品供货渠道
			7-2-2 较好的职业操守
			7-2-3 懂得辨别产品质量
			7-2-4 具备一定谈判技巧
		7-3 成本管理	7-3-1 熟悉酒店财务政策
			7-3-2 表格制作
			7-3-3 函数计算
			7-3-4 具备物流知识

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时(理论+实践)	合计
1	黄金服务	美国饭店协会	中餐零点接待与运行管理	64	240
			西餐服务与管理	64	
			前厅客房服务与管理	80	
			酒店金钥匙与黄金管家	32	
2	侍酒师职业等级证书	欧洲国际侍酒师联盟	葡萄酒品鉴	48	96
			调酒技术	48	
3	餐厅服务员	认定单位	中餐零点接待与运行管理	64	128
			西餐服务与管理	64	
4	客房服务员 前厅服务员	认定单位	前厅客房服务与管理	80	80
5	酒店运营管理（1+X）证书	首旅集团	前厅客房服务与管理	80	240
			酒店信息管理	48	
			酒店数字营销运营	112	

（三）职业能力标准

根据 2021 年专业社会调研情况分析，酒店业正朝着世界先进水平迅速发展，各地对酒店人才的需求空前高涨。目前最紧缺的是两类专业人才：一类是酒店总经理和酒店各部门的中高层管理人才；另一类是中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务技能型人才。尤其是既懂国际惯例，语言能力和沟通能力又强的酒店管理人才严重短缺。通过对不同星级酒店企业的调研，我们总结出了相应的工作领域和工作任务，并对其不同工作岗位职业能力等级标准进行分析，星级酒店企业和餐饮企业岗位层主要有两个层面，即酒店基层服务与管理岗位群、酒店中高层管理岗位群；

依据酒店从业人员应具备的职业能力要求和素质要求，结合如北京、上海、广东等发达地区酒店业发展和广西以及柳州区域经济特点，酒店管理专业人才培养目标定位为具备经营管理、主题策划能力，有较高专业技能和良好职业特征的高中级管理和高技能、高素养的复合型人才。

因此，根据以上情况，我们将酒店管理职业能力等级分两个级别，一级：能够运用酒店管理专业基础知识和基本技能独立完成酒店餐饮、客房、前厅岗位服务、促销等一般常规性工作任务及酒店基层管理督导工作所需能力；二级：能够通过资料查询、分析研究或借助团队的力量处理和解决酒店业务部门的策划实施工作所需的运营、策划、创新能力。

表 酒店管理专业人才培养职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求（包括三种能力）	相关知识和技能
一级	1-1. 餐饮服务	<p>1-1.1 专业能力：能完成中餐零点接待的餐前准备工作；能完成中餐零点接待的中餐摆台工作；能按照规范服务流程为客人提供优质的服务；能概括出西餐主要菜系的特点及其代表菜点；能按照餐前准备、开餐服务、就餐服务及餐后服务等四个阶段的操作规范完成西餐零点接待工作；能辨别西餐餐具及其用途；懂得餐酒的搭配要求；能运用现场管理的方法及时解决客人投诉；能协作完成西餐自助式服务；能协助完成西餐宴会服务工作；能完成西餐零点、宴会摆台工作。</p> <p>1-1.2 方法能力：能运用餐饮服务的基本服务礼仪知识开展服务工作；能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结；能够进行服务全过程的督导和管理；能在工作中总结和反思自己的工作体会，并不断改善服务质量。</p> <p>1-1.3 社会能力：能遵守社会公德</p>	<p>1. 相关知识：餐饮基础服务；中餐服务；西餐服务；</p> <p>2. 相关技能：餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；</p>

		和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。	
	1-2. 客房服务	<p>1-2.1. 专业能力：能运用恰当的礼貌礼节待客；能完成客房清洁和检查；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；</p> <p>1-2.2 方法能力：能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够初步掌握客房布置和装饰的方法；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；</p> <p>1-2.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。</p>	<p>1. 相关知识：客房楼层服务；PA 服务</p> <p>2. 相关技能：客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；迎送客人；DND 处理；应急事件处理等，PMS 系统的运用</p>
	1-3. 前台接待服务	<p>1-3.1. 专业能力：能保持规范的职业形象；能灵活的用商务礼仪和电话礼仪与客人沟通；能熟练操作酒店办公软件；能熟悉当地的地域风土人情；能具备较强的口头表达能力；能对客人和酒店信息进行保密；能灵活的处理各类紧急事宜；能进行酒店产品的销售。</p> <p>1-3.2. 方法能力：掌握前厅部、对客关系、前厅接待业务、日常服务等前厅服务服务与管理的基本理论知识，初步具备酒店从业操作技能与基本职业素质。</p>	<p>相关知识：前台服务；礼宾服务；总机服务；大堂副理</p> <p>相关技能：前厅服务礼仪；PMS 系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP 客人接待；个性化服务；巡查管理</p>

		1-3.3. 社会能力：本课程培养学生的人际交往能力；培养学生在小组工作中的合作能力；培养学生的交流与协商能力；培养学生的批评与自我批评能力、纪律性；培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。	
	1-4 餐饮、宴会、会议、客房服务	<p>1-4.1 专业能力：能熟练掌握服务礼仪；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。能熟练掌握会议服务操作程序、岗位工作程序和技巧；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。</p> <p>1-4.2 方法能力：具有学习新知识、新技术的能力，能把所学酒店知识和技能向主题餐厅、酒吧、咖啡馆、茶馆等相关领域进行迁移。具有善于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变。能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。能根据酒店客户的需求，进行信息的收集、分析和整理。</p> <p>1-4.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务</p>	<p>1. 相关知识：宴会服务；会议服务；房务中心</p> <p>2. 相关技能：宴会摆台、宴会台型设计；宴会服务礼仪；宴会折花；管家服务；会议摆台；会场布置；茶歇服务；VIP 接待；房态管理；宾客咨询；房态调整；遗留物品管理；服务调度</p>
	1-5 酒店服务质量现场控制	<p>1-5.1 专业能力：能够掌握酒店领班、主管的一般工作方法；能够掌握前厅部、客房部、餐饮部各工作岗位的专业技术、服务技能、工作规范及工作程序；能够熟悉酒店的质量战略，对员工进行管理。</p> <p>1-5.2 方法能力：能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务；</p>	<p>1. 相关知识：酒店质量认知、酒店服务质量认知、酒店质量战略、酒店质量管理、酒店质量评价体系、宾客意见书的运用、酒店现场管理方法、酒店督导管理基本理论、酒店质量改进方法与途径</p>

		<p>能熟练运用自身的专业技能指导各部门员工的服务与工作；能够合理协调酒店各部门关系，科学合理的调度、调配、安排好各岗位的各项具体工作；应具备较好的语言文字表达能力，能正确填写岗位的业务表格，及书写班组工作总结；能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件；能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结；能够进行服务全过程的督导和管理。</p> <p>1-5.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求；能够调控情绪、学会应变、能够容忍；能够掌握人际沟通的基本原则及方法，协调各部门的人际关系，参与并领导团队成员间及各团队之间的合作。良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>2. 相关技能：编写质量手册、督导沟通技能、督导基础培训、督导计划与时间管理、酒店前厅部服务现场管理、酒店客房部服务现场管理、酒店餐饮部服务现场管理、酒店康乐部服务现场管理、</p>
	1-6 酒店市场营销	<p>1-6.1 专业能力：掌握酒店市场的特点，认识酒店市场的营销环境，分析市场营销的因素，制定酒店的经营组合策略。能够进行市场调研，了解市场行情和动向，建立并开拓客源渠道。能够掌握向客人推销酒店的产品和服务的技巧。能够对酒店市场进行调查、分析和预测，促进酒店新产品的开发；能够掌握酒店客户维护的方法与技巧。</p> <p>1-6.2 方法能力：能够运用 SWOT 分析酒店的市场优势劣势。识别酒店市场机会，对酒店市场进行调查、分析和预测；能够熟练掌握酒店各产品的销售技巧；能够收集和处理各种酒店客户开发所需的信息；能够掌握酒店销售的渠道和各种促销的手段；能够运用客户档案、CRM 系统对酒店客户进行维护和巩固。</p>	<p>1. 相关知识：酒店市场计划、客户拜访、电话销售、酒店内部市场营销、餐厅和酒吧销售、宴会与会议用房销售、酒店营销广告、酒店广告牌与形象宣传、酒店营销材料与制作、酒店公共关系、酒店商务客户市场、针对休闲旅行市场的营销、会议销售</p> <p>2. 相关技能：酒店餐饮客户调研方案设计训练；酒店客房客户调研方案设计训练；酒店餐饮、客房大客户和其他客户客史档案管理训练；酒店餐饮、客房客户巩固方案设计训练、</p>

		1-6.3 社会能力：培养学生良好的工作作风及职业素养；培养学生在酒店客户开发工作中的团队合作精神，提高其在实际工作中的沟通协作能力。	公关策划
二级	2-1 酒店人力资源管理	<p>2-1.1 专业能力：具备组织员工培训，了解企业文化，招聘企业员工，给员工提供心理咨询，薪资管理，对员工档案进行整理等人力资源管理能力；能提出预算，保障收支平衡</p> <p>2-1.2 方法能力：熟练掌握办公软件的运用、较强的语言表达能力、具备较强的组织协调能力、具备组织员工活动的的能力、掌握绩效管理各项方法运用</p> <p>2-1.3 社会能力：培养学生良好的工作作风及职业素养；具备较强的亲和力、沟通能力和协调能力、具备组织员工活动的的能力、较强的语言表达能力。具备适应职业生涯发展变化的能力。</p>	<p>1. 相关知识：员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理、酒店人力资源管理体的控制方法、酒店人才招聘的计划制定和流程、酒店人才的绩效管理</p> <p>2. 相关技能：简历筛选、面试技巧、社保公积金办理流程、劳动认识相关法律法规、制作工资表、酒店人员管理模拟训练、酒店人才招聘计划书的编制、酒店人才绩效管理模拟训练</p>
	2-2 酒店成本核算	<p>2-2.1 专业能力：能进行成本分析，培养成本意识，熟悉收银系统，善于发现收银工作漏洞，并建立财务监督意识。能定期组织成本、采购、大厨对市场价格进行调查能根据酒店经营情况，协同各部门共同制订各营业点的食品、酒水、布草、餐饮用具及其他物品的标准库存量、能督促各餐厅大厨制订出标准食谱成本并定期检查、能定期检查仓管员验收货情况、能检查成本会计进销存系统的入账数量、金额是否齐全</p> <p>2-2.2 方法能力：具有善于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。具有理论知识与实践操作相结合的能力，不断</p>	<p>1. 相关知识：成本会计基础知识；酒店企业的成本构成；成本核算的方法；要素费用的归集和分配；产品价格的构成；宴席成本核算；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算</p> <p>2. 相关技能：餐饮成本报表；产品价格的制定与调整；成本核算程序及账户设置；归集与分配费用；成本报表的编制与分析</p>

		提升本职工作水平 2-2.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。	
	2-3 酒店信息管理	2-3.1 专业能力：熟悉酒店各部门电脑软件系统的操作，能熟练掌握酒店办公软件、管理软件及智能客控系统。熟悉酒店整体网络系统的情况、能做好酒店信息的保密工作、会运用酒店软件对客户建立档案维护客户信息。 2-3.2 方法能力：具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变。具有理论知识与实践操作相结合的能力，不断提升本职工作水平。具有创新能力，与时俱进，具有网络和多种客户端应用能力。 2-3.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。	1. 相关知识：酒店信息系统、酒店前台系统 2. 相关技能：客户资料管理与维护、基本预订、接待入住、在店客人、收银与结账离店、夜审与房务管理

（四）职业能力等级测试

1. 一级测试（酒店服务与基层管理工作）

（1）测试内容、测试方式、测试时间

表 酒店管理与数字化运营专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容	占比	设计说明	测试方式及考	测试
----	------	------	----	------	--------	----

		知识点类型	知识点			核时间	学 期
1	专业基础知识	1. 餐饮、客房、前台接待、宴会、会议服务	餐饮基础服务；中餐服务知识、西餐服务知识宴会服务；客房楼层服务；PA 服务会议服务；前台服务；礼宾服务；总机服务；大堂副理、房务中心	20%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识的掌握情况	笔试 90 分钟	第 5 学期
		2. 酒店服务现场控制	酒店质量认知、酒店服务质量认知、酒店质量战略、酒店质量管理、酒店质量评价体系、宾客意见书的运用、酒店现场管理方法、酒店督导管理基本理论、酒店质量改进方法与途径	10%			
		3. 酒店市场营销	酒店数字营销工具及实践、酒店市场计划、客户拜访、电话销售、酒店内部市场营销、餐厅和酒吧销售、宴会与会议用房销售、酒店营销广告、酒店广告牌与形象宣传、酒店营销材料与制作、酒店公共关系、酒店商务客户市场、针对休闲旅行市场的营销、会议销售				
		小计		40%			
2	综合职业能力	1. 餐饮、宴会、会议、前台接待、客房服务	中西餐服务中的餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；宴会摆台、宴会台型设计；宴会服务礼仪；宴会折花；管家服务；会议摆台；会场布置；茶歇服务；前厅服务礼仪；PMS 系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP 客人接待；个性化服务；巡查管理客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；迎送客人；DND 处理；	30%	以酒店中一个完整的事件或活动为载体，按照计划、组织、执行、协调、反馈等工作步骤编写一套项目策划文	文案编写 150min(在机房考核,学生需提交打印稿);答辩 10min	第 5 学期

			应急事件处理等，PMS 系统的运用 VIP 接待；房态管理；宾客咨询； 房态调整；遗留物品管理；服务调 度		案，并 完成答 辩		
		2. 酒店服务 现场控制	编写质量手册、督导沟通技能、督 导基础培训、督导计划与时间管 理、酒店前厅部服务现场管理、酒 店客房部服务现场管理、酒店餐饮 部服务现场管理、酒店康乐部服务 现场管理	20%			
		3. 酒店市场 营销	酒店数字营销运营方案设计；酒店 餐饮客户调研方案设计训练；酒店 客房客户调研方案设计训练；酒店 餐饮、客房大客户和其他客户客史 档案管理训练；酒店餐饮、客房客 户巩固方案设计训练、公关策划	10%			
		小计		60%			

（2）评分规则与达标要求

学生抽签决定完成项目策划文案的内容，在规定时间内，完成一篇餐饮、宴会、会议或房务接待服务的策划文案。

①理论知识采用现场问答的形式，教师针对所写文案的内容进行相关专业知识问答，分值为 20 分，由专业老师进行现场评分，12 分为达标要求

②综合职业能力测试，文案 50，现场陈述 20 分，提问 10 分、分值 80 分，48 分为达标；

③所有项目测试均达标，则一级酒店管理职业能力达标。

2. 二级测试（独立餐厅、民宿项目的策划实施及运营工作）

（1）测试内容、测试方式、测试时间

表 酒店管理与数字化运营专业二级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	网红餐厅（或螺蛳粉主题餐厅）项目策划及运营	1. 人员招聘、培训、激励和考核	员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理、人力资源管理体系的控制方法、人才招聘的计划制定和流程、人才的绩效管理	10%	重点考核学生运营知识、基本原理的掌握情况	现场问答 20 分钟	第 5 学期
		2. 餐饮财务管理及成本核算	成本会计基础知识；餐饮成本构成；餐饮成本核算的方法；要素费用的归集和分配；餐饮产品价格的构成；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算	10%			
		3. 信息管理及电子商务	借助分销平台、餐厅信息系统进行数据整理及分析	10%			
		4. 网红餐厅项目创业策划书	市场分析知识；成本分析知识；酒店运营管理知识；酒店产品开发知识	70%	以网红餐厅打造为载体，设计符合市场需求环境背景的运营项目，考核学生对市场环境的洞察力，运营项目的组织执行力，以及餐饮产品的开发创新能力，并完成项目路演答辩	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩 每组 20 分钟	

2	民宿项目策划及运营	1. 人员招聘、培训、激励和考核	员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理、人力资源管理体的控制方法、人才招聘的计划制定和流程、人才的绩效管理	10%	重点考核学生对本专业应知应会的运营管理知识、基本原理的掌握情况	现场问答 20 分钟	第 5 学期
		2. 财务管理及成本核算	成本会计基础知识；酒店企业的成本构成；成本核算的方法；要素费用的归集和分配；产品价格的构成；宴席成本核算；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算	10%			
		3. 信息管理及电子商务	借助 OTA 平台、酒店信息系统进行数据整理及分析	10%			
		4. 民宿项目创业策划书	市场分析知识；成本分析知识；酒店运营管理知识；酒店产品开发知识	70%	以民宿项目为载体，设计符合市场需求环境背景的运营项目，考核学生对市场环境的洞察力，运营项目的组织执行力，以及酒店产品的开发创新能力，并完成项目路演答辩	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩 每组 20 分钟	

（2）评分规则与达标要求

学生自由分组（每组 4-5 人）组成创业团队，在规定时间内，以团队为单位完成创业策划书文案的编写和项目路演 PPT 的制作。

①理论知识采用现场问答的形式，教师针对所写文案的内容进行相关专业知识问答，分值为 20 分，由专业老师进行现场评分，12 分为达标要求

②综合职业能力测试，文案 50 分、现场陈述 20 分、提问 10 分，总分值 80 分，48 分为达标；

③所有项目测试均达标，则二级酒店管理职业能力达标。

（五）专业社会调研报告

2022 年酒店管理与数字化运营专业社会调研报告

为了满足行业、企业对酒店管理与数字化运营专业技术人才的需求，进一步推动教育教学改革，同时结合学校《关于制订 2022 级专业（群）人才培养方案的指导意见》和贸易与旅游管理学院 2022 级专业人才培养方案制定工作实施方案的相关要求，开展本年度酒店行业现状和人才需求调研。

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

旨在了解新经济、新技术环境影响下，以及疫情防控常态化环境下，酒店行业的发展变化情况、人才需求变化情况，原有专业课程设置与行业发展差距、职业素养顶岗实习开展成效、毕业生就业后对专业开设课程的反馈等内容，从而为制订 2022 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案和调整相关专业课程提供依据。

（二）调研对象

本年度调研主要针对四类人群，即本专业合作的校外实训基地北京、上海、深圳等地高星级酒店、本地主要合作的高星级酒店人力资源部相关负责人，营运部门经理、主管、领班，本专业实习生以及本专业的优秀毕业生。实地访问的本地企业包括柳州莲花山庄、柳州东城华美达广场酒店。

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

与本专业合作的本地企业，主要采用实地访问的方法；

与本专业合作的外地企业、本专业实习生、优秀毕业生等采取网络调研的方法；

对行业发展趋势、学生就业形势的分析采取文献收集法和第三方评价分析方的方法。

（二）调研内容

1. 酒店行业在疫情防控常态化下的发展变化情况
2. 人工智能、云计算、大数据环境下，酒店行业的应对措施
3. 中职和高职在培养目标方面的差别
4. 专业课程与选修课设置情况
5. 学生职业技能与职业资格考证需求情况
6. 课程开发、联合培养及顶岗实习方面的合作情况
7. 教师挂职培训与外聘教师兼课的需求
8. 2020、2021 届学生的就业情况（麦可思报告）
9. 学生对人才培养的反馈情况
10. 学生实习情况

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

酒店行业在后疫情时代收到的冲击还是比较大的，疫情对各酒店的经营状况产生了不同程度的影响，酒店也在想尽办法开拓多种消费资源，开展多元化消费，进行经营转型。应该说这种转型是成功的，在经营成效上，很多高星级酒店在变化中谋求变局的机会。

总体说，酒店管理专业人才培养方案的制定基本符合行业的发展，专业课程的设置及工学交替、顶岗实习的安排与企业的要求是贴近的，实习的岗位但是也存在一些脱节的问题。

（二）新技术环境下酒店业的变化

新的技术条件影响下，各种传统的业界边界、壁垒、门槛、围墙，都在不断地被打破和重构。跨界学习、互动、连接，成了所有人的需求。目前酒店行业出现了互联网+酒店的生活方式。

新零售时代充满着颠覆与革新，随着 90 后、00 后年轻群体逐渐占据社会发展主力的时候，随着消费行为的变化，酒店业已成为无人新零售大环境下重要的场景。酒

店的服务创新历来围绕需求端展开。疫情虽然凸显了线上消费的优越性，但优质的服务体验、精准的消费场景等还是线上的痛点，需要线下才能承接。如何实现线上销售线下转换，将用户体验做到极致、发挥产业链协同效应，同样是酒店行业考虑如何创新的要点。此外，技术手段的应用也大大降低了酒店业的运营成本。

（三）从业人员基本情况

中职和高职的培养目标虽然有差别，高职主要培养酒店基层管理人员，但表现在终端的毕业生身上，酒店虽在用人上存在一定的纠结和困惑，但仍然希望高职学生能够脚踏实地的从基层做起，能够成为基层岗位上的佼佼者，并具备相应的培训能力之后，才考虑进入基层管理岗位。而不是向高职学院期待的那样，能够在工作一两年中进行准确定位，然后迅速进入规划发展的轨道。这说明我们作为示范高职院校在校培养的实践能力和社会适应能力与企业的需求还是有一定差距。

（四）专业对应的职业岗位

对于目前专业课程的设置，我们主要涵盖酒店专业认知、服务礼仪、顾客心理、语言表达（含情景英语）、职业技能（含中西餐、前厅客房、会议宴会）、酒店营销、管理（含设施设备、人力资源、领班主管、食品营养与点菜技术、金钥匙服务与皇金管家）、经营（主题餐厅策划、酒吧茶吧咖啡厅经营管理）、专业拓展（调酒技术、文学欣赏、粤语、康乐服务、茶艺）等课程，酒店认为最主要的还是基础的餐厅、客房等技能，特别需要综合型的服务和管理人才，当然有其他技能也是需要的，但需求量在单体酒店中并不大，说明我们的专业课程设置与酒店行业需求基本吻合。另外根据目前信息化的高度发展和网络通信技术的不断提高，对于酒店信息化管理、电子商务和网络营销人员的需求量不断增加，所以针对这些方面的课程对于专业的发展具有一定前瞻性。

（五）专业对应的职业证书

国家人力资源和社会保障部今年重启了酒店服务业中的餐厅服务员、客房服务员、前厅服务员职业资格证，对于学生的专业技能与职业资格考证，酒店虽不做硬性要求，酒店认为只要具备相应的技能服务水准，能够满足酒店对技能的要求，能够完

成基本的酒店服务就足够了。但对于相关的职业资格，酒店认为多一项技能也未尝不可。

（六）专业人才招聘渠道

酒店的招聘主要采用的是现场招聘、网络面试等方式，也有在实习中优秀实习生进行留任的。同时，酒店越来越重视对于学校教育的渗透，比如联合培养、订单培养等方式。

对于工学交替与订单培养及顶岗实习发展空间，酒店认为工学交替目前已社会化，酒店主要在周末用于补充劳动力，所以结合专业课程的培养难以实现，但我们的实习生和毕业生认为这样的形式还是非常有必要，至少可以对酒店的设施设备有实际认知，并能学会一些交流与沟通的能力，包含同事间、上下级的沟通，加上职业素养顶岗实习的磨练，对他们就业时尽快适应工作岗位的要求还是大有裨益的。

酒店更喜欢联合培养的模式，因为这符合高星级酒店人才储备的长远规划，但在实际操作中学生总是愿意到外地酒店参与实习，不愿意早早就被“预订”所束缚，只有极少数学生能够满足酒店的人才储备期望。而实习回归后作为零散入职，酒店就将考察期延长了一两年。面对这样的矛盾，我们还是坚持让学生去到外地发达城市高星级酒店实习，让他们有机会参与高规格的服务，用顶层的设计使他们将来成为服务地方的中坚力量。但可以考虑在预就业顶岗实习阶段进行“订单”培养，给予学生在该阶段的轮岗，对帮助学生就业及职业生涯规划是有较大好处的，同时也符合酒店的培养和用人需要，也能提供机会促进就业，能够实现校企生三赢。

（七）在职人员进修需求

对于教师挂职培训与外聘教师兼课需求，酒店认为还是在许可的条件下互相交流是必要的。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

根据“聚焦职教”公众号的2021年发布的《全国职校开设专业数量排行榜》中，高职酒店管理专业在全国的分布点为812个，位列排行榜第12位。由此可见，酒店

管理专业的分布点比较多，这反映了就业市场对酒店专业人才的需求量比较大，另一方面也反映了专业之间的竞争较大。

（二）专业招生与就业岗位分布情况

本专业招生人数较为稳定，基本维持在 2 个班的规模。近 3 年（2019-2021 年）的招生人数分别为 72 人、76 人、72 人。

毕业生的就业岗位主要集中在酒店餐饮部（数据来源于麦可思报告）。

（三）专业在职人员培训情况

专业在职人员的培训一般分为两个层面：一个层面是针对基层服务人员的，她们的培训分为入职培训及职级晋升培训，这一层面的培训一般是由酒店人力资源部负责组织及培训；另外一个层面是管理人员的，她们的培训针对性较强，比如在线营销、成本管理、品牌塑造，也有美国饭店协会的证书培训等，这一层面的培训也是由人力资源部负责组织，但是授课人员一般是行业内较有影响力的的领军人物。

（四）毕业生调查情况

整体上看，本专业就业率稳定且就业率较高：2018 届 89.29%；2019 届 93.33%；2020 届 93.1%。

1. 就业情况

- （1）就业率为 89%，略高于全院 87.9%的就业率
- （2）月收入 3565 元，低于全院 3722 元的平均收入
- （3）工作与专业相关度 74%，为全院最高
- （4）就业现状满意度 84%，为全院最高
- （5）职业期待吻合度 52%，为全院第三，高于全院平均 50%
- （6）离职率 52%，低于全院平均值 60%

2. 社会需求方面

- （1）酒店专业从事的主要行业为旅客住宿业，从事主要职业为餐饮服务生
- （2）用人单位性质按学生的人数排列，分别是民营企业 57%、国有企业 24%、中外合资/外资 17%、政府机构 2%

(3) 用人单位规模排行分别是, 50 人以下为 31%, 51-300 人为 38%, 301-1000 人为 14%, 1000 人以上为 17%

(4) 主要工作区域为柳州、南宁、广州、深圳、北海、桂林、东莞

从以上数据分析可知, 酒店管理专业 2019 届毕业生就业整体情况较好, 就业率、工作相关性、就业满意度和职业期待吻合度等比较高, 从事的行业与人才培养定位吻合, 主要从事旅客住宿业, 餐饮服务等工作, 企业以大中型为主, 在外资企业的比例中排行靠前。学生对教学满意度、对培养目标的了解程度、对毕业要求的了解程度、对母校的推荐度等也比较靠前。

(五) 在校生教学情况及存在的主要问题

1. 在校生调研

在“工作与所学专业的关联度”调研中, 选择“相关度 80%以上”的为 41%, 所占比例最高;

在“所在专业的人才培养是否能够满足工作或学习的需求?”中, 选择“一部分满足”的比例为 51%, 选择“绝大部分满足”的比例为 32%, 两者相加比例为 83%, 说明我们的课程设置是能够满足学生的就业需求的;

在“专业核心课程在你目前工作中或学习中的重要程度? 是否满足你个人的需要?”中, 选择“比较重要, 一部分满足”的比例为 49%, 选择“十分重要, 绝大部分满足”的比例为 21%, 两者相加比例为 70%;

在“你所学的课程内容是否符合当前行业或专业的发展并及时更新”中, 选择“一部分符合”的比例为 55%, 选择“绝大部分符合”的比例为 28%;

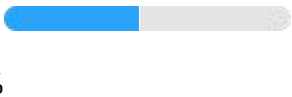
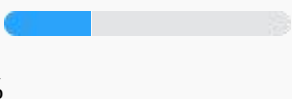
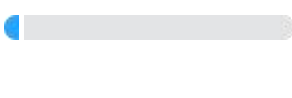
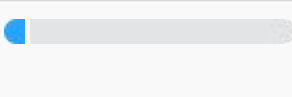
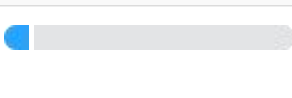
在“课程考核内容方式是否能够有效检测学习情况和效果?”中, 选择“大部分能够有效检测”的比例为 59%;

以上调研来看, 在校生对于教学的满意度和满足度评价还是比较中肯的, 但也反映出一部分的问题, 如专业核心课程的设置方面, 选项最多的比例为 49%, 未足一半, 因此, 对于专业核心课程的设置还需要进一步的考量。

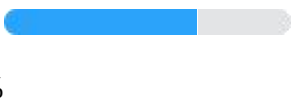
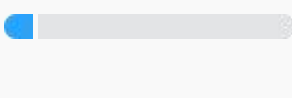
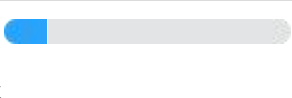
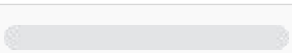
2. 实习生调研

在 2018 级学生实习结束后，本专业专门开展了一次问卷调查，调查结果如下（截选部分数据）：

Q5： 5. 你對自己工作最滿意的部分是什麼 [单选题]

选项	小计	比例
尽全力为客人服务，并且得到客人认可	43	 47.25%
能够与同事和睦相处，统一协调工作	28	 30.77%
每天能够开心的工作	5	 5.49%
福利好	7	 7.69%
其他	8	 8.79%
本题有效填写人次	91	

Q4： 4. 你的岗位属于什么部门 [单选题]

选项	小计	比例
餐饮部	62	 91.13%
客房部	9	 13.24%
前厅部	14	 20.59%
保安部	0	 0%

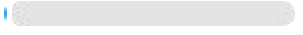
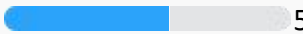
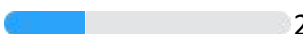
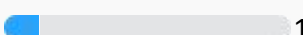
		%
业务部	0	0%
其他	6	6.59%
本题有效填写人次	91	

Q10: 10.你觉得实习之前应该学习哪些课程? [多选题]

选项	小计	比例
餐饮服务与管理	71	78.02%
客房服务与管理	36	39.56%
会议、宴会设计与服务	40	43.96%
酒店情景英语	75	82.42%
旅游情景英语	33	36.26%
现场导游	9	9.89%
其他:	8	8.79%

Q12: 12.等你毕业后是否会继续留在该酒店或旅游企业工作 [单选题]

选项	小计	比例
----	----	----

一定会	1	 1. 1%
可能会	53	 58 .24%
没想过	26	 28 .57%
其他	11	 12 .09%
本题有效填写人次	91	

以上结果显示，本专业的实习组织工作得到了学生的肯定，实习的安排岗位与学生的就业岗位相关性较高，反映的问题的，学生希望在实习前能够尽可能多的安排酒店运营部门的课程，同时对专业英语的诉求度较高。

五、对专业开展人才培养模式及课程体系改革的思考

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

随着人们消费观的改变，酒店市场竞争的加剧，酒店经营管理者更需要懂经营、善创新、引导消费潮流，同时需要高端的酒店管理人才来对酒店文化进行建设。市场对这种复合型的人才需求很大，我们应该坚持酒店管理专业技能加管理的培养模式，同时注重营销、经营等其他综合能力培养，以增强学生的就业竞争力。因此，本专业所培养的人才应该是一一有理想信念、具备国际跨文化交流能力，能够运用旅游产业集群高端技术、移动互联网前沿技术，能够弘扬广西民俗文化的素养与职业道德并重的国际化复合型技术技能菁英。

（二）专业课程设置建议

目前酒店的人才结构包含本科、高职、中职，出于众所周知的原因，高学历的学生不愿从事一线服务员工作，而学历太低又明显不适应高星级服务需要，高职学生才是酒店行业的生力军。但各位人力资源部经理提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，建议我们在人才培养的过程中在加强职业技能和管理技能

训练的同时，注重学生吃苦耐劳的品质训练、沟通能力的训练和培训方法的训练。此外，还要加强学生文化交流和沟通方面的能力训练。

（三）专业教学改革建议

通过调研，我们认为课程体系的调整改革应特别注重落实课改实效。因此，在坚持原已构建“能力本位”的课程体系基础上，在具体课程的教学方法中加强案例教学，特别是对客户服务中的实际案例，加强实践课程教学的指导性，密切结合酒店行业实际，真正提高学生的实践能力。将专业课程教学的工作岗位和 workflows 整体教学设计落到实处，并衔接专业入门教育、职业素养顶岗实习及预就业顶岗实习，高度吻合在校学习与酒店实践，最终将“产教对接、一专多能”的菁英培养模式贯穿人才培养方案始终。

（四）专业师资与实训条件配置建议

专业师资方面：“产教对接、一专多能”的菁英培养模式也将对酒店专业教师的实践能力也提出了更高的要求，只有教师熟悉酒店一线工作，才能教育好学生。因此，我们建议专业教师能够每2年到企业进行不少于1个月的挂职锻炼，紧跟行业、企业发展的步伐，同时收集更多的教学素材开展教育教学改革，最终让学生受惠。此外，还应更多的邀请企业专家进行授课或讲座，促进校企融通培养适合企业需求的高端人才。

实训条件：实训条件的建设要紧贴专业教学的实际需求，尤其是对于学生软技能的培养。因此，在校内实训条件建设方面新建葡萄酒文化体验中心，抢占高端人才的培养小高地；新建多功能创意设计实训中心，培养学生运营、策划、创新能力；改造餐饮实训中心、客房实训中心、前厅实训中心，培养学生的基础服务技能，养成优质服务理念。同时，按照“群共享”的理念，开展文化旅游专业群的共性平台中心，如礼仪实训室、普通话实训室等。

2022 级高职旅游管理专业 人才培养方案

目 录

第二部分：专业人才培养方案	4
一、专业基本信息	4
（一）专业名称及代码	4
（二）入学要求	4
（三）修业年限	4
（四）职业面向	4
（五）制订人员	4
二、专业培养目标与毕业要求	5
（一）培养目标	5
（二）毕业要求	5
三、人才培养模式	6
四、“双元三维四体系”课程体系	7
（一）课程体系结构表	7
（二）基本素养体系	8
（三）专业技能体系	8
（四）管理能力体系	13
（五）创新创业体系	14
五、人才培养工作安排	14
（一）教学活动时间分配表	14
（二）课程学分学时比例构成	15
（三）第一课堂进程安排	20
（四）第二课堂教育活动进程安排	24
六、实施保障	24
（一）实训基地配备	24
（二）结构化教学团队	24
（三）教学资源	25
（四）教学方法	25

（五）学习评价	25
（六）质量管理	25
七、有关人才培养方案的补充说明	25
八、附件	30
（一）职业/岗位分析	30
（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	35
（三）职业能力标准	35
（四）专业社会调研报告	38

第二部分：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

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

旅游管理专业职业面向如下表 1-1 所示。

表 1-1 旅游管理专业职业面向一览表

专业对应行业	旅游
专业对应的主要职业类别	旅游及公共游览场所专业人员（4-04-02-00）
专业对应的主要岗位（或技术领域）	导游员；景区讲解员；计调员；研学导师
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	中华人民共和国导游员资格证（初级）； 中华人民共和国导游员资格证（中级）； 中华人民共和国导游员资格证（高级） 研学旅行策划与管理（中级）

（五）制订人员

表 1-2 参与人才培养方案制订成员一览表

序 号	姓 名	专 长	所属部门	承担制订工作
1	张云霞	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
2	林翔君	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
3	温长生	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
4	赵雪雷	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
5	戴欣恬	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案

6	吴格好	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
7	王 恬	旅游、酒店管理	旅游、酒店教学团队	制订/修订人才培养方案
8	张程	副总经理	旅游管理	柳州国旅国际旅行社有限责任公司

表 1-3 审核人才培养方案成员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
1	秦海娟	人力资源行政总监	酒店管理	柳州富力万达嘉华酒店
2	梁嘉燕	人力资源部经理	酒店管理	柳州莲花山庄
3	谢香辉	人力资源副总监	酒店管理	柳州丽笙酒店
4	吴英	常务副总经理	旅游管理	柳州市青年旅行社
5	欧阳菊霞	总经理	旅游管理	柳州市中国旅行社 有限责任公司
6	张程	副总经理	旅游管理	柳州国旅国际旅行社有限责任 公司
7	付梦苗	乘务员	民航管理	吉祥航空
8	韦佳丽	高级安检员	民航管理	柳州机场
9	黎渝林	贸易与旅游管理 学院院长	旅游、酒店管理	柳州职业技术学院
10	谭欣	教授/副院长	旅游、酒店管理	柳州职业技术学院
11	黄珣	讲师	酒店管理	柳州职业技术学院
12	曾妮	讲师	民航、空乘	柳州职业技术学院
13	张云霞	副教授	旅游管理	柳州职业技术学院

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

1. 培养目标

对接广西及柳州旅游产业集群，定位广西及柳州市旅游业务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有“互联网+”思维，有良好职业道德、工作态度和行为规范及可持续发展能力，**具备智慧旅游+教育+酒店跨行业职业能力**，掌握导游、销售、计调、研学旅行、短视频营销、直播营销、**旅游酒店数字化运营**等技术，胜任旅行社、景区景点、旅游饭店等服务工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”**跨界**复合型技术技能人才。

2. 岗位要求

初次就业岗位：导游员（全陪、地陪、领队）、研学旅行策划与管理人员、业务员（销售员）

发展岗位：计调专员、旅行社部门经理；

拓展岗位：旅游营销策划专员。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分：总学分 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课不低于 15 学分。

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	1.1 坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。 1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。 1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维。 1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。
知识	2.1 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。 2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

	<p>2.3 熟悉导游服务质量国家标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游、智慧旅游等从业基本知识。</p> <p>2.4 掌握旅游服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游服务英语、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。</p> <p>2.5 掌握旅游消费行为特征、旅游产品咨询、旅行社产品网络营销等专业营销知识。</p> <p>2.6 掌握旅游产品策划与设计、旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识。</p> <p>2.7 熟悉旅游企业人力资源管理、旅行社经营管理等旅游企业管理基础知识。</p> <p>2.8 掌握教育、酒店等跨界知识。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析文体和解决问题的能力。</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达和沟通能力。</p> <p>3.3 能够熟练使用旅游企业办公及业务管理软件。</p> <p>3.4 能够对旅游市场信息进行收集、分析及数据运用。</p> <p>3.5 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照计划为游客提供服务。</p> <p>3.6 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线上线下营销推广。</p> <p>3.7 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。</p> <p>3.8 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。</p> <p>3.9 能够对客户关系进行日常管理，做好客户维护工作。</p> <p>3.10 能够进行旅游企业门店咨询接待，具有门店管理能力。</p> <p>3.11 能够进行研学旅行方案设计与实施。</p> <p>3.12 能够具备酒店服务与数字化运营能力。</p>

三、人才培养模式

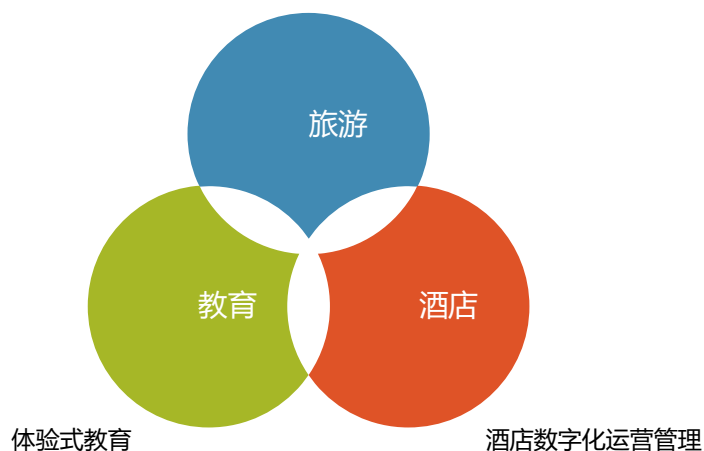
旅游管理专业作为文化旅游专业群中的“核心专业”，根据旅游产业转型升级现状，明确了专业群发展方向，共享共建“**产学对接、一专多能**”的文化旅游专业群菁英培养模式。

同时按照学院“**校企深度交融，工学有机结合**”人才培养模式的思路，构建并实施了旅游管理专业职业能力不断提高的“**多元+精细化**”人才培养模式。

“**多元+精细化**”指的散客化旅游时代的到来和旅游业与一二三产业跨界跨行深度融合的聚变，决定了旅游管理专业的人才培养应对各类旅游细分市场**对旅游人才的新需求有足够的敏锐性、敏感性和洞见性，变单一性、一般性的旅游人才培养模式为多元性、精细化的旅游人才培养模式。**

图 3-1 旅游管理专业“多元+精细化”人才培养模式图

智慧旅游、研学旅行、定制旅游



四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 4-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养 体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能 体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力 体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	

创新创业 体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	
------------	--	-------------------	--

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
1	应用文写作		M	H	H	H	L					H		H	H	H	H		M		M
2	客户心理分析		H	H	H	H	H		L	M		M	M		H	H	M	H	M		
3	短视频营销			H	H					H											
4	紧急安全救护		M				M						M				L				
5	职业形象与商务礼仪		H	M	H		H		M	L		H	L		L			H	H	M	
6	情景英语		H	M	H		H		L	L		H	L		L				M		
7	旅游地理			M	M							M							M		
8	全国导游基础		H	H		H			H	H	M	M					M	M	M		
9	地方导游基础		H	H		H			H	H	M	M					M	M	M		
10	旅游情景英语	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
11	现场导游	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

12	旅游法规			H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M				
13	计调与研学 实务	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
14	旅行社经营 管理	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
15	旅游景区规 划与开发	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
16	酒店服务与 管理	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
17	管理基本技 能训练	M	M						M		M	M	M	M		M	M	M	M	M	H
18	旅游越南语	M	M	H	M	M	M	M	M	M	M	H	M	M	H	H			M		
19	研学旅行策 划与管理	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
20	直播营销	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H

3. 专业核心课程描述

专业核心课程 6 门，专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述

课程名称	课程目标	课程主要内容	学时	开设学期
旅旅游 情景英语	<p>专业能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够掌握一定的旅游词汇，专业术语，惯用表达和旅游文体。 2. 能够在涉外旅游环境下运用英语进行基本旅游业务操作的技能。 3. 能在涉外旅游环境中为维持旅游任务而进行有效沟通的旅游交际能力。 4. 能够知晓旅游礼仪，旅游文化，酒店的运作模式等方法能力： <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有获取涉外旅游常见业务中的基本旅游知识和旅游惯例知识的相关信息的能力。 2. 具备基本的旅游行业的认知能力。 3. 具有在涉外旅游环境下进行业务操作所应具备的职业操守和灵活运用知识的能力。 <p>社会能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能遵守社会公德和职业道德，具有良好的行为习惯，善于待人接物。 2. 具有学习、理解问题以及创造性思维的基本素质。 3. 具有语言和文字表达方面的基本素质。 4. 在与客户的交往、沟通中能耐心细致、诚实守信、善于合作、尊重客户。 5. 能进行自我调节，善于管理好自己的情绪，正确对待工作中的挫折和困难。 6. 在旅游各项管理中具有敬业、乐于吃苦和奉献的基本素质。 	机场英语、旅行社英语、导游英语、酒店英语、景点英语	96	1-3
现场导游（含考证）	<p>专业能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够熟练进行导游词的创作； 2. 能运用虚拟全景技术完成现场讲解服务； 3. 能运用虚拟全景技术完成沿途导游服务。 <p>方法能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能把所学的导游知识运用到“校园导游”等实际旅游线路中； 2. 能运用相关常识处理导游服务过程中的问题。 <p>社会能力：</p>	校园导游； 柳州市内一日游； 广西区内三日游； 国内五日游； 出境旅游。	192	1-3

	<p>1. 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求；</p> <p>2. 在导游员工作中，诚实、守信、维护企业利益。</p>			
旅游法规（含考证）	<p>专业能力：</p> <p>1. 了解我国及国际的旅游政策、法律法规知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉。</p> <p>2. 熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防及处理旅游接待中的各种问题和事故，特别是突发事件的应急处理。</p> <p>3. 能够在真实的旅游接待活动中灵活运用旅游政策法规相关知识及导游服务技能，依法正确处理各种社会关系，在带团中实现人际关系的和谐。</p> <p>方法能力：</p> <p>1. 突出职业需求和技能为先的特点，加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养，切实保证在实际教学过程中的可操作性。</p> <p>2. 兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书的考试要求又高于其要求，具有分析、解决突发事件的能力。</p> <p>社会能力：</p> <p>1. 在工作中具备耐心、细致的工作态度，勇于承担工作责任。</p> <p>2. 能与领队、全陪、游客沟通交流，能正确应对带团过程中的各种突发事件。</p>	<p>旅游法规基本常识；</p> <p>合同法律制度与旅行社管理法规制度；</p> <p>导游人员管理法规制度及相关法规制度；</p>	64	3
计调与研学实务	<p>专业能力：</p> <p>1. 熟悉旅游线路类型</p> <p>2. 能够掌握旅游线路设计程序与设计方法（含研学）</p> <p>3. 能够进行行程制定</p> <p>4. 能够合理进行计价报价、发团、接团</p> <p>方法能力：</p> <p>1. 具有独立运用科学方法进行旅游线路产品的市场调研的能力</p> <p>2. 具有对旅游线路产品进行应急调整处理的能力</p> <p>社会能力：</p> <p>1. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力</p> <p>2. 具有沟通与交流能力</p> <p>3. 具有组织、协调能力</p> <p>4. 具有较强的自学能力、理解能力和表达能力</p> <p>专业能力：</p>	<p>旅游线路设计背景、设计组织、程序、与方法；与相关产业的关系；计调部机构设置、人员要求、经理职责、工作内容等</p> <p>国内观光游</p>	48	4-5

	1. 能够分团队设计出一份国内观光游线路产品 2. 能够分团队设计出一份国际观光游线路产品 3. 能够分团队设计出一份商务游线路产品 4. 能够分团队设计出一份主题游线路产品 方法能力： 1. 具有独立运用科学方法进行旅游市场调研的能力 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力 3. 具有较强的自学能力、理解能力和表达能力 社会能力： 1. 具有良好的职业道德和敬业精神 2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力 3. 具有沟通与交流能力 4. 具有组织、协调能力 5. 具有适应环境开拓创新的能力	线路产品设计要求、要素和行程安排； 国际观光游线路产品设计要求、要素和行程安排； 商务游线路产品设计要求、要素和行程安排； 主题观光游线路产品设计要求、要素和行程安排；		
研学旅行策划与管理	专业能力： 1. 熟悉研学旅行政策，掌握研学旅行标准 2. 掌握基于核心素养的研学活动课程设计 3. 掌握研学活动的安全、实施与管理要求 4. 掌握研学旅行学生手册的设计要点 5. 掌握研学活动实操要求 方法能力： 1. 具有独立运用科学方法进行研学市场调研的能力 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力 社会能力： 1. 具有良好的职业道德和敬业精神 2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力 3. 具有沟通与交流能力 4. 具有组织、协调能力 5. 具有适应环境开拓创新的能力	研学政策、研学标准的理论知识；研学课程设计，研学手册设计； 研学活动的安全、实施与管理要求	32	3
旅游新媒体营销	专业能力： 1. 熟悉旅游新媒体营销的理念和基础	旅游新媒体营销产品设计	32	5

销	2. 能进行旅游产品营销设计 3. 能进行全链路旅游营销策划 4. 能进行旅游新媒体运营 5. 能进行旅游新媒体营销管理 方法能力： 1. 具有独立运用科学方法进行旅游新媒体市场调研的能力 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力 3. 具有学习新技术的能力 社会能力： 1. 具有良好的职业道德和敬业精神 2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力 3. 具有沟通与交流能力 4. 具有组织、协调能力 5. 具有适应环境开拓创新的能力	计；获取流量 及转化；营销 数据分析；数 字化客户经 营、客户裂 变、忠诚计划 设计；数字化 营销管理		
---	---	--	--	--

4. 实习设计与安排

为了培养学生良好的职业道德、熟练的专业技能、较强的可持续发展能力，我们将实践教学由校内向校外延伸，在实施理论教学、实践教学的同时，以巩固训练学生“导游服务基本专业技能”和学生从“角色体验到角色转变”职业素质养成的规律，我们设计了二阶段的实习。

第一阶段“职业素养训导”岗位实习。时间安排为6学分120学时。它是旅游管理专业核心课程的实践教学环节，通过该阶段的岗位实习，使学生在旅游企业和星级酒店企业的工作中体验不同企业文化，了解旅游信息化新技术，提高学生专业基本技能和对客服务技巧，培养学生独立分析和解决实际问题的能力，培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度，培养学生交流、沟通能力和团队精神，树立良好的服务意识、质量意识和安全意识，实现学生由学校向社会的转变，为下一阶段的“预就业”岗位实习奠定基础。

第二阶段“预就业”岗位实习。时间安排为6个月。通过该阶段的岗位实习，全面提升学生的人文素养和综合能力，使学生增强服务质量意识和责任意识，巩固和熟练旅游企业和现代酒店的操作规范和服务技能，培养和提升职业能力，成为有理想信念、国际化的高技能复合型技术技能人才。

实习设计安排见表4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习目标	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/职业素养训 导/预就业)	考核 要求	主要合作 企业
第 一 阶段	第 3-4 学期， 共 6 学 分 120 学时	体验企业工 作情景，培 养基本职业 素质；熟悉 企业组织和 运作模式； 掌握旅游 (酒店)服 务的基本技 能	客服、景点讲解 员、服务员	岗位实习	企业专 家考核 + 专业 教师考 核	北京中塔集 团、广州长 隆欢乐世 界、柳州国 旅、合作酒 店(校外实 训基地)
第 二 阶段	第 5-6 学 期 (第 5 学 期 12 月 下 旬 开始)， 共 6 个 月	提升学生的 综合素质， 培养学生分 析解决问题的 能力；巩固专业技能	旅行社销售、导游、 研学旅行策划与实施 人员、领队；酒店服 务员	岗位实习	实习总 结 + 企 业考核 + 专业 教师考 核	柳州国旅、 柳州市青年 旅行社、合 作酒店等地 方企业

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计(论文)/职业能力测试。作为附件呈现。

(四) 管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理

2.管理类选修课程	管理基本能力训练
3.专业类管理课程 (具体化, 每个专业至少 1 门)	旅行社经营管理

(五) 创新创业体系

系统设计创新创业教育, 细化创新创业素质能力要求, 不断完善创新创业教育课程体系, 针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程, 开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导(一) 2.创新与创业实务(一) 3.职业发展与就业指导(二) 4.创新与创业实务(二)	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程 (具体化, 每个专业至少 2 门)	1.现场导游课程实践 2.研学旅行策划与管理

五、人才培养工作安排

(一) 教学活动时间分配表

表 5-1 旅游管理专业教学活动时间分配表(单位: 周)

项目	学年		一		二		三		总计
	周		1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计			20	20	20	20	20	20	120
其中: 课堂教学			12.5	14.5	13	2.5	13	——	55.5
集中实训教学			5	5	5	——	5	——	20
军事技能			2	—	—	—	—	—	2
毕业设计(论文)/职业能力测试			——	——	1	——	1	——	2

实习	——	——	——	17	——	20	37
校运会	0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周	——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
企业课程周	1	—	1	—	1		3
2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.64%	必修课	135	2372	92.00%	90.81%
群平台课程	13	208	8.67%	7.96%	选修课	15	240	10.00%	9.19%
专业方向课程	40	640	26.67%	24.50%	小计	150	2612	100.00%	100.00%
专业拓展课程	9	144	8.0%	5.51%	理论学时	—	1082	—	41.42%
综合实践课程	32	632	21.33%	24.20%	实践学时	—	1530	—	58.58%
合计	135	2372	92%	90.81%	小计	—	2612	—	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处

4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策 (一) - (四)	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导 (一)	第 1 学期开设	通识教育学院
12	创新与创业实务 (一)	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导 (二)	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务 (二)	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设,电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设; 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设,电子信息工程学院的计算机网络技术、计算	通识教育学院

		机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	
22	经济数学	第 2 学期开课，智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第 2 学期开课，智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康 (一) — (四)	1.体育与健康(一)、(二)分别第 1、第 2 学期开设； 2.体育与健康(三)、(四)分别第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设； 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	通识教育学院
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设； 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术(云物大智基础)	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设；环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程
							线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√						
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√					
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8				√			
	职业素养类	10	劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√					
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√						
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√					
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√				
		14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√			
		15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√						
		16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					

		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				
		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	职业素 养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心健 康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16							
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用基 础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30							
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
		27	经济数学与统计	B	4	64	54	10	32	32		√					
		小计			43	780	608	172	336	444							
公共 限定 选修 课程	思想政 治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16							
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业素 养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8							
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8							
	应用基 础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				
		小计			10	160	120	40	76	84							

专业必修课程	群平台课程	1	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32			
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12	32						
		3	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32					
		4	紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8				16			
		5	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	16	16		32					
		6	情景英语	B	2	32	32	0	20	12	32						
		7	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12			32				
	专业方向课程	8	全国导游基础（一）（二）（三）	B	6	96	96	0	64	32	32	32	32				√
		9	地方导游基础（一）（二）	B	5	80	80	0	40	40		48	32				√
		10	*旅游情景英语（一）（二）（三）	B	6	96	96	0	64	32		32	32	32			
		11	*现场导游（一）（二）（三）	B	12	192	176	16	96	96	32	96	64				√
		12	*旅游法规	B	4	64	64	0	50	14		32	32				
		13	*计调与研学实务	B	3	48	48	0	24	24					48		√
		14	*研学旅行策划与管理	B	2	32	32	0	16	16			32				√
		15	*旅游新媒体营销	B	2	32	32	0	16	16					32		√
	专业拓展课程（X证书）	16	旅游数字化运营管理	B	2	32	32	0	16	16					32		
		17	酒店服务与管理	B	3	48	48	0	20	28			48				
		18	短视频营销	B	2	32	32	0	16	16		32					√
		19	旅游景区规划与开发	B	2	32	32	0	16	16					32		
	综合实践课程	19	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
		20	专业课程实践周	B	2	40	40	0	0	40		20	20				
		21	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76							

		22	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
		23	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104					120		
		24	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352							
	小计				94	1624	1596	28	602	1022							
专业 选 修 课 程	专 业 选 修 课 程	1	管理基本技能训练	B	2	32	32	0	16	16			32				
		2	旅游越南语（一）	B	2	32	32	0	16	16		32					
		3	旅游越南语（二）	B	2	32	32	0	16	16				32			
		4	研学旅行实训	B	2	32	32	0	16	16				32			√
		5	调酒或茶艺	B	2	32	32	0	16	16			32				
		小计				8	128	128	0	64	64	0	32	32	64	0	0
合计															—		
周学时																	—
备注：专业选修课学分不少于 5 学分，选修课总学分不低于 15 学分。																	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

2.公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。

3.课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类〔（理论+实践）课〕、C 类（纯实践课）

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施	
				1	2	3	4	5	6		
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院	
	2	校情教育与学习管理教育	4	√							
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√		
	4	适应教育	4	√				√			
	5	励志教育	4		√		√				
	6	感恩教育	4		√		√		√		
	7	诚信教育	4	√		√		√			
	8	5.25 心理健康教育活	4		√		√				
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次							
	10	心理健康团体辅导	4	√							
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√			
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院	
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院	
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√				
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√					
	16	假期社会实践	4		√		√				
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√		
	18	暑期“三下乡”	8		√		√				
	19	乡村社区挂职	8		√		√				
	20	垃圾分类教育	4	√	√						后勤保障处+学生工作处+团委+各二级学院
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√			
	22	阳光长跑	4	√		√		√			通识教育学院+各二级学院
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院	

	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
基本素养体系 (竞赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		通识学院+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+通识学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
管理能力体系	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院

	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业能 力体系	48	专业类第二课堂活动	4-8							由各二级学院确定并安排
专业能 力体系	49	专业类技能竞赛	4-8							由各二级学院确定并安排

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

一个实践教学班 50 人为标准，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/ 校外	主要设备名称 ²⁴	配备 数量	实训项目/内容	备注
----	-------	-----------	----------------------	----------	---------	----

1	导游业务实训室	校内	中控台、电脑、投影机、数字图像融合机、视频矩阵切换机、音响、功放、话筒、活动椅等	主设备 1 套 工位 30 套	1. 模拟导游讲解 2. 带团技巧 3. 全陪、地陪服务规程训练 4. 景点导游讲解	
2	导游微格教室	校内	电脑、液晶显示屏、摄像机、拾音设备、数字化音视频交互终端、网络交换机	主设备 5 套	1. 示范导游学习 2. 回放导游、互评 3. 改写导游词 4. 个性化导游	
3	旅游酒店创意设计工作室	校内	计算机、服务器、交换机、投影仪、主控机、教学控制软件、制图软件、旅游酒店数字营销软件等	主设备 1 套 工位 30 套	1. 导游词创作 2. 旅游酒店数字营销实战训练 3. 旅游策划	新技术
4	谭欣教授研学旅行研究工作室	校内	电脑和网络		1. 研学旅游研究 2. 研学旅行实践	
5	柳州（王璇）导游大师工作室	校内	电脑和网络		1. 导游服务技能训练 2. 旅游线路设计训练 3. 旅游计调模拟训练	
6	旅游企业	校外			旅游业务综合训练	

（二）结构化教学团队

旅游酒店管理专业共有校内外专（兼）职教师 18 名，专兼职教师比例接近 1:1。2009 年获“自治区教学团队”称号，职称比例构成合理，其中校内专任教师中，高级职称比例 70.0%，双师素质教师比例 82.76%，获得了硕士学位 80%，3 名教师具有海外留学经历，今年来，到旅行社及五星级酒店进行挂职锻炼的教师比例为 100%。专任教师多次推荐参加国内外专项培训、到国内外知名旅游企业、培训机构、访学、攻读学位，学习发达国家先进产业技术、管理模式、职业教育理念和教学方法，教师的业务能力、实践能力、双语教学能力均得到大幅度的提升，目前已有部分课程开展双语教学。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。除文化与旅游部统编的考证教材外，都选用近三年出版的教材，尽可能选用高职高专国家规划教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关劳动与社会保障技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、法律和文化类文献等。学生凭借校园一卡通在学校图书馆（含数字资源）查阅或借阅。

3. 数字教学资源配置基本要求

专业课程全部建成网络课程，同时建设综合能力培养的校级《现场导游》精品在线课程，配备导游全景虚拟仿真软件及导游考证系统，构建立体化专业教学资源库，通过国外+国内模式、校外+校内模式、线上+线下模式，培养符合国际标准的旅游专业高素质技术技能人才。

(1) 将课程中的研学策划与管理课程进行课证融通，进行 1+X 试点探索。

(2) 将课程中的旅游酒店数字化营销课程衔接 E-Hospitality 课程体系，进行旅游酒店业数字化营销课程实战。

(3) 与美国饭店协会教育学会（AHLA）及欧洲侍酒师学校（EUROPEAN SCHOOL FOR SOMMELIERS）开展合作，接轨国际、学分互认、一专多能，提高就业的档次和更好的职业生涯发展机会。

（四）教学方法

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以理想信念教育为核心，以社会主义核心价值观为引导，以全面提高人才培养能力为关键，把立德树人作为旅游管理专业人才培养最根本的任务，通过“思政课程+课程思政”的课堂教学改革，将思想工作贯穿教育全过程，有机结合知识能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育，实现“全员育人、全程育人、全方位育人”，为办好中国特色社会

主义职业教育，培养德智体美劳全面发展的社会主义事业的建设者和接班人贡献力量。

在专业课教学中，在校级精品课程建设基础上，建立校级《现场导游》精品在线课程，通过项目教学、课程实践突破传统的教学模式，实施混合式教学，为学生提供多层次及全方位的立体信息学习环境。在每学期专业课程中推行 1 门翻转课堂教学，实施“自学-辅导式”教学模式，培养学生独立思考和学会学习的能力。通过课程实践及两阶段顶岗实习，实施“体验式”教学模式及完全履行岗位的全部职责，以就业为导向，不断提高学生的职业素养、职业能力与创新创业能力。

（五）学习评价

全面推行“教考分离”，考证课程按国家文化与旅游部考试委员会的考试大纲建立试题库，统一评价，试题随机组合。考证课程结合其他课程重在考核职业能力，采取过程性评价（侧重于教学过程）和终结性评价（侧重于教学结果）相结合的方式进行，推进和拓展“完一课，成一事”课程考核。构建与国家和行业接轨的职业能力测试标准，实施职业能力测试，构建具有柳职院特色的学生职业能力测试体系。

（六）质量管理

旅游管理专业根据每年旅游产业发展调整专业结构与定位，优化各个年级的人才培养方案，修订教学标准，完善课堂教学、教学评价、实训实习、毕业设计（论文）/职业能力测试等方面质量标准建设，建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，充分利用评价分析结果改进专业教学，持续提高人才培养质量。同时，贯彻柳职-卓越绩效模式，严格按照评价体系对专业和课程、教师和学生进行多方、多元评价，并动态调整和持续改进，保证教学质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

根据专业群产业链分析会的成果，本方案基于产业链对应面向未来的产业集群发展而构建文化旅游专业群，旅游管理专业在文化旅游专业群中处于核心地位。在 2021 级人才培养方案的基础上对课程体系做了部分调整，共性群平台基础课各专业相同，以构建群基础课程，共享群资源。

八、附件

（一）职业/岗位分析

从 2009 年开始至今，我们一直邀请柳州国旅国际旅行社有限公司、广西蜗牛国际旅行社、柳州市青年旅行社、柳州龙城康辉国际旅行社、柳州市中国旅行社责任公司、柳州莲花山庄、柳州富力万达嘉华酒店等不同类型的旅游企业的一线专家，运用问卷调查、头脑风暴、工作日志等方法进行典型工作任务、职业能力分析，并开展教育专家、企业专家、优秀毕业生、专任教师共同参与的研讨会。通过分析，可以发现就业岗位的地域特点有：旅游企业岗位主要分为以下几大类：客服、导游服务、计调、研学导师、公司销售（旅游产品售前、售中、售后）等。旅游专业学生对口的就业岗位主要是客服、导游服务、运营（运营岗位能力要求较高，一般不会出现初次就业者）。其中，导游服务岗位是旅游企业需求量最大的，同时也是最基础的工作岗位，应届毕业生初次就业大多会安排从事旅行社的导游服务。要求熟悉旅行社的接待流程、旅游产品特点等。

旅游专业人才在旅游企业对应的工作领域及工作内容如表所示：

工作领域	工作任务	工作岗位
计调与研学实务	线路采购	线路专员、计调员、研学导师、计调经理
	线路设计	
	成本核算	
	产品上架	
公司销售	前台接待	接待员、销售代表（业务经理）、旅游推广员
	市场开发	
	网络推广与客户大数据统计	
导游服务	地陪	地陪、全陪、出境领队、景点景区讲解员
	全陪	
	出境领队	

	景点景区导游	
	散客导游	

通过对旅游企业的调研，得出了相应的工作岗位和工作内容，针对相应的工作岗位，我们进行了岗位能力与素质分析，见下表：

序号	工作项目(工作领域)	典型工作任务	子工作任务	岗位能力与素质要求
1	计调与研学实务	1-1 线路采购	1.1.1 线路采购 1.1.2 供应商筛选 1.1.3 标准制定	熟悉行业动态，掌握各种行业资源，了解目的地产品特点并进行分析、筛选，从而判断线路的可行性、优点和亮点
		1-2 线路设计	1.2.1 行程安排	熟悉产品特点，善于扑捉市场信息，能设计出合理、独特、创新、持续的线路和行程。
		1-3 成本核算	1.3.1 产品核算 1.3.2 产品定价 1.3.3 行程报价	熟悉成本核算的业务，能够根据公司特点进行重点分析，具有一定的谈判能力。
		1-4 产品上架	1.4.1 销售工作指导 1.4.2 业务知识传达 1.4.3 产品播报	能独立对产品进行包装设计、亮点分析以及产品推广的能力；产品上架后进行监督和检查，分析市场的接受能力。
		1-5 操作流程	1.5.1 位置预定 1.5.2 与供应商沟通 1.5.3 地接社价格核对 1.5.4 房间预订 1.5.5 车辆预定 1.5.6 机票预订 1.5.7 确认件审核 1.5.8 团款支付 1.5.9 发票索取	能制作确认件，与地接做好沟通及确认，做好相关合同协议并进行合作确认。

		1-6 工作交接	1.6.1 出团单交接 1.6.2 导游工作指导 1.6.3 突发事件处理	能做好每份送团单及详细注意事项，并完成与领队、前台和导游、司机的交接，言语表达清晰无歧义。
2	公司销售	2-1 前台接待	2.1.1 语言技巧训练 2.1.2 产品整理 2.1.3 产品介绍 2.1.4 环境接待整理 2.1.5 适时产品推广 2.1.6 游客回访 2.1.7 意见反馈 2.1.8 定期培训 2.1.9 礼仪培训 2.1.10 产品熟悉 2.1.11 游客接待 2.1.12 合同签订 2.1.13 销售主动服务 2.1.14 旅游产品洽谈 2.1.15 客户资料建立	熟悉公司产品、报价以及先关旅游法规、保险等相关知识。掌握良好的沟通技巧，有亲和力。
		2-2 市场开发	2.1.1 语言技巧训练 2.1.2 产品整理 2.1.3 产品介绍 2.1.4 适时产品推广 2.1.5 游客回访 2.1.6 意见反馈 2.1.7 定期培训 2.1.8 礼仪培训 2.1.9 产品熟悉 2.1.10 游客接待 2.1.11 合同签订 2.1.12 销售主动服务 2.1.13 旅游产品洽谈 2.1.14 客户资料建立	了解和分析市场客源需求，善于分析市场动态，把我市场细节和变化，并且具有一定的销售和洽谈的能力。
3	旅游市场营销	3-1 网络技术	1. 线路更新 2. 美工出图 3. 官微推广	掌握网站设计和微信等 APP 新技术的运用

		3-2 咨询服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上线下销售接合 2. 系统操作 3. 转入实体操作 	能熟悉产品、工作内容；做到线上及时回复、处理问题等的各项能力
		3-3 客户大数据处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户回访 2. 大数据统计 	收集整理客户资料，能具备结合市场情况对客户资料进行分析，从而对客人提供个性化服务
	导游服务	4-1 地陪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接团任务书确认 2. 备用金准备 3. 行程熟悉 4. 票据确认 5. 注意事项通知 6. 团队接送 7. 餐饮预订 8. 门票购买 9. 车辆联系确认 10. 讲解陪同服务 11. 团队突发情况应急处理 12. 酒店入住手续 13. 酒店入住后查房 14. 退房办理 15. 收集票据 16. 意见书及意见征集 17. 财务报账 	具备良好的沟通能力，熟悉旅行目的地的衣食住行等一系列信息，并可对当地旅游景点进行讲解的能力；较强的应变能力；调节气氛的能力
		4-2 全陪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出团任务书确认 2. 备用金准备 3. 行程熟悉核对 4. 票据确认 5. 交通票据确认 6. 注意事项通知(客人) 7. 团队入住分房表 8. 准时候团 9. 分配交通票 10. 查铺巡视 11. 交通工具上关心 12. 与地陪联系接站衔接 13. 车上配合地陪组织互动 	负责安排好客人在旅游目的地的所有事宜，并与地陪良好的合作，较强的应变能力和协调能力；维护好客人的权益

			14. 游览中人员集合组织 15. 车辆安全行驶监督 16. 用餐巡视监督 17. 酒店巡防查看质量 18. 协助办理退房 19. 与地陪作部分结算 20. 对客人全程照顾 21. 收集宾客意见 22. 欢送总结 23. 财务报账 24. 团队行进情况反馈 25. 改进建议	
		4-3 领队服务	1. 出入境卡填写 2. 出境名单表核对 3. 出入境过关服务 4. 换理登机牌 5. 航班行李托运 6. 与地接核对行程 7. 回收护照领签 8. 境外翻译服务 9. 监督整团无潜逃	具备外语能力；能掌握境外旅游的环境；掌握海关通关和游客出入境的流程；与地陪良好合作；较强的应变能力和协调能力
5	导游服务(新领域-自驾旅游、研学旅行)	5-1 自驾游、研学旅行	1. 产品设计 2. 产品包装 3. 行程讲解 4. 行程把控 5. 纪律把控 6. 驾驶技术 7. 队员心理调节 8. 自我调节 9. 民俗了解 10. 应急处理 11. 后勤装备 12. 事故处理	较强的应变能力；能制定适合客人的个性化产品；能熟悉车辆路线安排、车辆性能、交通路况等，确保旅行过程中的安全性
6	办公管理	6-1 办公事务	1. 上传下达 2. 档案管理 3. 文案写作	公司档案和文件的整理；掌握基本的电脑办公软件（WORD、EXCEL、PPT 等）的操作和进行文案写作；能准确传达信息

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-1 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	导游证	国家文化和旅游部	全国导游基础、地方导游基础、旅游法规、现场导游（含广西现场导游）	100+28 48+48 50+14 80+80	348
2	研学旅行策划与管理（EPPM）（中级）	研学旅行管理与服务标准化联盟（亲子猫（北京）国际教育科技有限公司）	计调与研学实务、研学旅行策划与管理、研学旅行实训	24+24 16+16 16+16	112
3	黄金服务员		参照酒店管理专业人才培养方案实施		
4	侍酒师		参照酒店管理专业人才培养方案实施		

（三）职业能力标准

柳职院旅游管理专业职业能力测试包括通用模块和专业模块，时间安排在第 5 学期进行。具体安排如下：

通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

专业模块测试由本专业所在二级学院负责。专业模块测试统一按照两级进行设计，一级为毕业门槛，要求所有专业学生通过考核才能毕业。二级则提供给具有较强学习能力的学生进行自选。专业测试采用综合性测试，包括理论及实践测试，以学校“6+N”评价维度为指导原则，从规范性、合作性、经济性、环保性、忠诚性、创新性 6 个维度进行评价（评分），同时根据本专业特点增加如展示性、功能性等

等。6 为必试维度，N 为可选维度。 旅游管理专业职业能力测试根据专业制定的职业能力等级标准进行描述和安排，包括专业基础知识考试，综合服务能力测试、综合职业能力三个部分，在这个环节，将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

一级测试（导游服务及综合职业能力测试）

（1）测试内容、测试方式、测试时间（见表 5-10）

表 5-10 旅游管理专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	专业基础知识	1. 导游知识	导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游热点问题	20%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识的掌握情况	笔试 60 分钟； 英语会话 3 分钟	第 5 学期
		2. 导游英语口语	导游运用英语服务游客的场景对话	20%			
		小计		40%			
2	综合服务能力	1. 自选景点导游讲解	各省、自治区、直辖市的国家AAAAA级旅游景区或世界遗产地，导游词应为原创	30%	重点考核学生的导游服务能力及创新能力	现场创作时间 30 分钟，讲解时间为 2 分钟；自选景点讲解时间为 5 分钟	第 5 学期
		2. 抽选景点导游词创作及讲解	中国旅游文化元素（或抽选广西现场导游 15 个景点之一）的创作与讲解 （与不同团型组合）	30%			

		小计		60%			
--	--	----	--	-----	--	--	--

(2) 评分规则与达标要求

学生抽签决定导游英语口语会话题目、现场导游词创作题目及团型，在规定时间内，完成考核内容。

①理论知识采用现场随机组合题目闭卷考核的形式，分值为 20 分，由专业老师进行现场统分，12 分为达标要求

②综合服务能力测试，自选景点导游讲解 30 分，现场导游词创作及讲解 30 分，均为 18 分达标；

③所有项目测试均达标，则一级旅游管理职业能力达标。

二级测试（旅游营销推广与旅游策划）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间（见表 5-11）

表5-11旅游管理专业二级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	综合职业能力	1. 旅游营销推广	市场调研、客户分析、市场定位、产品设计、创意、营销推广	70% 文案 +30% 答辩	重点考核学生旅游营销推广综合能力	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩每组 10 分钟	第 5 学期
2	综合职业能力	1. 旅游策划方案(研学项目方案设计)	主题、行、住、吃、游、购、娱各要素设计	70% 文案 +30% 答辩	重点考核学生对旅游产品的综合策划能力	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩每组	第 5 学期

						20 分 钟	
--	--	--	--	--	--	-----------	--

（2）评分规则与达标要求

学生自由分组（每组 4-5 人）组成项目团队，在规定时间内，以团队为单位完成文案的编写和项目路演 PPT 的制作。

①路演及答辩采用现场问答的形式，学生首先使用 PPT 进行路演，教师针对所写文案的内容进行相关问答，答辩分值为 30 分，由专业老师进行现场评分，总分 18 分为达标要求；

②文案分值为 70 分，42 分为达标；

③所有项目测试均达标，则二级旅游管理专业职业能力达标。

（四）专业社会调研报告

2022 年旅游管理专业社会需求调研报告

2021 年的后疫情让整个旅游业跌宕起伏、飘忽不定，旅游经济深受重创、冲击全面，4 月份后逐步在低风险区恢复省内游，7 月 15 日后恢复国内游，但仍不建议学校学生进行跨省游，在此背景下，旅游业界多方设法积极自救，储备人才等待旅游复苏，2021 年经过短暂国内游复苏，黄金周旅游消费基本接近疫前，在 7、8 月份中小学研学夏令营火了一把后又随疫情复燃继续陷入沉寂。但我们相信疫情一定会过去，旅游仍是朝阳产业。

为了满足疫情过后行业、企业对旅游专业技术人才的需求，进一步推动教育教学改革，同时结合学校《关于制订 2022 级专业（群）人才培养方案的指导性意见》和贸易与旅游管理学院 2022 级专业人才培养方案制定工作实施方案的相关要求，开展 2022 年旅游行业现状和人才需求调研。

一、调研的目的与对象

1. 调研目的

此次调研旨在了解新的经济形势下旅行社的发展变化情况、人才需求变化情况，

原有专业课程设置与行业发展差距、职业素养顶岗实习开展成效、毕业生就业后对专业开设课程的反馈等内容，从而为制订 2022 级旅游管理专业人才培养方案和调整相关专业课程提供依据。

2. 调研对象

本年度调研因为疫情采取网络调研和实地访问形式，主要针对四类人群，即本专业合作的校外实训基地北京、上海、深圳等地旅游企业及高星级酒店、本地主要合作的旅行社相关负责人，酒店餐饮部、客房部经理、主管、领班，本专业实习生，本专业优秀毕业生。实地访问的本地旅行社包括柳州国旅、中国国际旅行社柳州分社、柳州青年旅行社、柳州市工业博物馆等。

二、调研的方法与内容

1. 调研方法

与本专业合作的本地企业，主要采用实地访问的方法；

与本专业合作的外地企业、本专业实习生、优秀毕业生等采取网络调研的方法；

对行业发展趋势、学生就业形势的分析采取文献收集法和第三方评价分析方的方法。

2. 调研内容

（1）酒店行业在文旅融合的新环境下的发展变化情况

（2）中职和高职在培养目标方面的差别

（3）专业课程与选修课设置情况

（4）学生职业技能与职业资格考证需求情况

（5）课程开发、联合培养及顶岗实习方面的合作情况

（6）教师挂职培训与外聘教师兼课的需求

（7）2019 届学生的就业情况

（8）2018 级学生对人才培养的反馈情况

（9）2020 级学生实习情况

（10）研学旅游人才需求情况

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

“丝绸之路经济带”和“21 世纪海上丝绸之路”（简称“一带一路”）战略的提出为我国高等职业教育的搭建了广阔的沟通平台，提供了良好的发展机遇。在《中共中央关于制定国民经济和社会的第十三个五年规划的建议》中，习总书记明确指出要大力发展旅游业，并提出旅游经济稳步增长，到 2019 年，旅游市场总规模达到 67 亿人次。旅游业发展如火如荼，势头迅猛。虽然 2020 年旅游业按下了暂停键，7 月 15 日才重新恢复跨省游，旅游业陷入前所未有的困境。但旅行社从业人员在疫情期间努力自救，在低风险时期与景点景区的合作及云上旅游的宣传，或使云旅游在疫情之后成为科技加持足不出户旅游的另一种模式，同时也成为线下旅游的一种新的宣传方式，2021 年旅游业的短暂复苏加快了旅游行业的变革，坐商热而游商闲，旅游企业也要向资源型企业转变，更需深入了解和分析游客新欲求，趋向于开拓研学旅游、定制旅游及自助旅拍等新市场。

（二）从业人员的基本情况

总体说，旅游管理专业人才培养方案的制定基本符合行业的发展，专业课程的设置及顶岗实习的安排与企业的要求是贴近的，特别在疫情期间，对旅游人才的储备更重视旅游新媒体营销（直播营销、短视频营销）及综合能力的培养。

（三）专业对应的职业岗位

本专业的就业岗位主要是旅行社导游、计调。对于目前专业课程的设置，我们主要涵盖旅行社专业认知、服务礼仪、顾客心理、语言表达（含情景英语）、职业技能（导游服务、计调与研学实务、旅行社线路设计）、旅游市场营销、法律法规、经营（旅行社经营管理）、专业拓展（餐饮服务与管理、汉语言文学基础知识、粤语、茶艺）等课程，旅行社认为最基础的还是导游服务技能，特别需要综合型的导游服务和营销人才。在 2016 年国家教育部联合 11 部门推动中小学研学旅行之后，旅行社应时而动，也设置了研学旅行部或组织中小学生进行研学旅行，初现研学旅行指导师岗位。说明我们的专业课程设置与旅行社和酒店行业需求基本相吻合，同时需要增加研学旅

行策划与管理的专业课程，以课证融通，培养研学旅行策划与管理专业人才，适应行业发展。

（四）专业对应的职业资格证书

对于学生的专业技能与职业资格考证情况，旅行社认为需要具备全国导游人员从业资格证书，这是证明达到相应的水准和要求唯一证书，虽然难考，但是从业必须。说明我们的双证书基本能够满足旅行社的需求，不足部分用 1+X 研学旅行策划与管理证书及酒店从业资格证书补充，满足旅游业伞形工业多向需求。

（五）专业人才招聘渠道

旅行社的招聘主要采用的是现场招聘、网络面试等方式，也有在实习中优秀实习生进行留任的。

对于实习生的招聘来说，旅行社认为行业发展尚需规范，所以结合专业课程的培养在需要旅行社提供生活补助的前提下仅少量实现，但可以通过在校的模拟导游和培养学生的语言表达和沟通能力来实现。

面对这样的矛盾，我们还是坚持让学生去到外地发达城市高星级酒店及旅游综合体如北京中塔、广东长隆旅游度假区（长隆欢乐世界）、横店影视城进行职业素养岗位实习，让他们先培养语言表达和沟通能力，养成良好的职业素养，同时更多的了解旅游伞形工业业态的运营规律，采取旅行社、度假区、博物馆、高星级酒店等多向实习结合的方式让更多的学生能对口实习，最后用预就业岗位实习提高导游服务能力。

（六）在职人员进修需求

对于教师挂职培训与外聘教师兼课需求，旅行社认为还是在许可的条件下互相交流是必要的也是完全可行的。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

根据“聚焦职教”公众号的 2020 年 5 月 6 日发布的《全国职校开设专业数量排行榜》中，高职旅游管理专业在全国的分布点为 831 个，位列排行榜第 6 位。由此可见，旅游管理专业的分布点众多，这既反映了就业市场对旅游专业人才的渴求，另一

方面也反映了专业之间的同类竞争非常激烈。

（二）专业招生与就业岗位分布情况

本专业招生人数呈逐年增长的趋势，目前已发展为 2 个班的规模。近 3 年（2019-2021 年）的招生人数分别为 102 人、66 人、101 人。

毕业生的就业岗位主要集中在文员（数据来源于麦可思报告）。

（三）专业在职人员培训情况

本专业在职人员参加每年由广西文化和旅游厅（广西旅游发展委员会）主办，广西旅游人才培训中心承办的“全区导游行业培训师专题研修班”培训，与旅游行业人员一起学习，共同提高。

（四）毕业生调查情况

从就业率看，本专业就业率逐年提升且就业率较高：2020 届 100%；2021 届 91%；2022 届 100.00%。

从对口率来看，2022 届本专业毕业生的工作于专业相关度为因样本较少无统计数据，全院平均相关度为 55%。

从职业期待吻合度来看，2021 届本专业吻合度因样本较少无统计数据，全院毕业生的吻合度为 50%。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

1. 在校生调研

在“专业对教学的满意度”调研中，旅游专业学生“满意度达 94%；

在“毕业生的毕业要求了解度”中，旅游专业学生“了解度达 94%；

在“获得职业资格证书的比例”中，旅游专业学生达 72%；

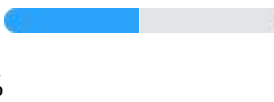
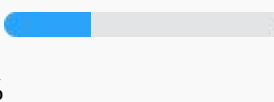
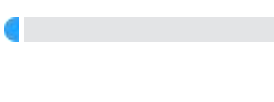
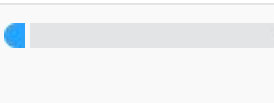
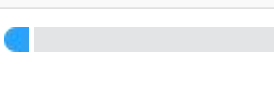
在“专业对学校的满意度”中，旅游专业学生“满意度达 94%；

以上调研来看，虽受到样本数量限制，但在校生对于教学的满意度和满足度评价还是比较中肯的，但也反映出一部分的问题，如专业对口方面，主要就业岗位方面等，因此，对于专业培养人才的综合性和适应行业需求方面，还需更多考虑。

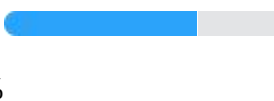
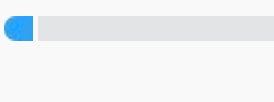
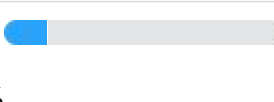
2. 实习生调研

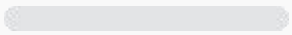
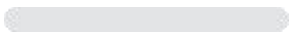
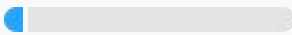
在 2020 级学生实习结束后，本专业专门开展了一次问卷调查，调查结果如下（截选部分数据）：但今年因为疫情影响，大部分实习生实习时间较短，统计数据不够准确。

Q5： 5.你對自己工作最滿意的部分是什麼 [单选题]


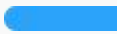
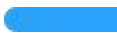
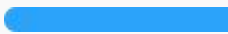



选项	小计	比例
尽全力为客人服务，并且得到客人认可	43	 47.25%
能够与同事和睦相处，统一协调工作	28	 30.77%
每天能够开心的工作	5	 5.49%
福利好	7	 7.69%
其他	8	 8.79%
本题有效填写人次	91	

Q4： 4.你的岗位属于什么部门 [单选题]

选项	小计	比例
餐饮部	62	 68.13%
客房部	9	 9.89%
前厅部	14	 15.38%

保安部	0	 0 %
业务部	0	 0 %
其他	6	 6. 59%
本题有效填写人次	91	

Q10: 10.你觉得实习之前应该学习哪些课程? [多选题]

选项	小计	比例
餐饮服务与管理	71	 78 .02%
客房服务与管理	36	 39 .56%
会议、宴会设计与服务	40	 43 .96%
酒店情景英语	75	 82 .42%
旅游情景英语	33	 36 .26%
现场导游	9	 9. 89%
其他:	8	 8. 79%

Q12: 12.等你毕业后是否会继续留在该酒店或旅游企业工作 [单选题]

选项	小计	比例
----	----	----

	计	
一定会	1	1.1%
可能会	53	58.24%
没想过	26	28.57%
其他	11	12.09%
本题有效填写人次	91	

以上结果显示，本专业的实习组织工作得到了学生的肯定，实习的安排岗位与学生的就业岗位相关性较高，反映的问题的，学生希望在实习前能够尽可能多的安排酒店运营部门的课程，同时对专业英语的诉求度较高。

五、对专业开展人才培养模式及课程体系改革的思考

1. 专业培养目标与专业方向调整建议

随着人们旅游自主性及消费观的改变，旅游市场竞争的加剧，旅行社业的经营管理者更需要懂经营、善创新、能引导消费潮流的人才，同时需要高端的旅游管理人才来对全域旅游发展进行建设。市场对这种复合型的人才需求很大，我们应该坚持旅游管理立足本地旅游文化背景，专业技能基础加现代营销（直播营销、短视频营销）、景点景区服务（含研学旅行策划与管理）、场馆服务、旅游电子商务等复合能力培养的模式以增强学生的就业竞争力。因此，本专业所培养的人才应该是一——有理想信念、具备国际跨文化交流能力，能够运用旅游产业集群高端技术、移动互联网前沿技术，能够弘扬广西民族民俗文化的素养与职业道德并重的国际化复合型技术技能菁英。

2. 专业课程设置建议

目前旅游的人才结构包含本科、高职、中职，出于众所周知的原因，导游证难考，疫情期间广西控制考证通过率为 19%，2021 年甚至暂停考试，且旅行社淡旺季经营特

征明显，需求量不大，对旅游专业高职学生综合能力才是旅游行业的人才需求，例如疫情期间很多旅游从业人员改为直播带货、农副土特产品营销。同时各旅行社管理人员提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，建议我们在人才培养的过程中在加强职业技能和管理技能训练的同时，注重学生吃苦耐劳的品质训练、沟通能力的训练和培训方法的训练。此外，还要加强学生文化交流和沟通方面的能力训练。

3. 专业教学改革建议

通过调研，我们认为课程体系的调整改革应特别注重落实课改实效。因此，在坚持原已构建“能力本位”的课程体系基础上，在具体课程的教学方法中加强案例教学，特别是导游服务及对客接待服务中的实际案例，加强实践课程教学的指导性，积极参与旅游产业实际工作，真正提高学生的实践能力。将专业课程教学的工作岗位和工作流程整体教学设计落到实处，并衔接专业入门教育、职业素养顶岗实习及预就业顶岗实习，高度吻合在校学习与旅游实践，最终将“产教对接、一专多能”的菁英培养模式贯穿人才培养方案始终。

4. 专业师资与实训条件配置建议

专业师资方面：“产教对接、一专多能”的菁英培养模式也将对旅游专业教师的实践能力也提出了更高的要求，只有教师熟悉旅游企业一线工作，才能教育好学生。因此，我们建议专业教师能够每2年到企业进行不少于1个月的挂职锻炼，紧跟行业、企业发展的步伐，同时收集更多的教学素材开展教育教学改革，最终让学生受惠。此外，还应更多的邀请企业专家进行授课或讲座，促进校企融通培养适合企业需求的高端人才。

实训条件：实训条件的建设要紧贴专业教学的实际需求，尤其是对于学生软技能的培养。因此，在校内实训条件建设方面加快建设旅游业务实训室（含旅游微格教室及导游全景实训软件、导游考试软件），抢占高端人才的培养小高地；建设旅游酒店创意设计实训室（含旅游酒店营销软件），培养学生营销、策划、创新能力；充分利用餐饮实训室、前厅客房实训室、形体实训室等，按照“群共享”的理念，培养学生

的服务技能与服务精神，充分利用文化旅游专业群的共享资源，提升学生综合能力及就业竞争力。

我们将更深入企业调研，更注重收集最新的旅行社工作实例，以就业为导向，密切结合企业需求诊断和调整人才培养机制，培养出更多受企业欢迎的学生。

贸易与旅游管理学院旅游管理专业教学团队

2022 年 8 月 16 日

2022 级高职空中乘务专业 人才培养方案

目录

一、专业基本信息	3
(一) 专业名称及代码	3
(二) 入学要求	3
(三) 修业年限	3
(四) 职业面向	3
(五) 制订人员	3
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	7
四、“双元三维四体系”设计	8
(一) 课程体系结构表	8
(二) 基本素养体系	8
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	13
(五) 创新创业体系	14
五、人才培养工作安排	14
(一) 教学活动时间分配表	15
(二) 课程学分学时比例构成	15
(三) 第一课堂进程安排	15
(四) 第二课堂教育活动进程安排	25
六、实施保障	28
(一) 实训基地配备	28
(二) 结构化教学团队	30
(三) 教学资源	31

(四) 教学方法	33
(五) 学习评价	33
(六) 质量管理	34
七、有关人才培养方案的补充说明	34
八、附件	35
(一) 职业/岗位分析	35
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	37
(三) 职业能力标准	37
(四) 专业社会调研报告	41

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 空中乘务专业职业面向表

专业对应行业	民航服务业
专业对应的主要职业类别	空中乘务员，登机口服务员，接机员，贵宾服务， 值机引导员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
专业对应的主要岗位（或技术领域）	航空公司民航乘务员，航空公司和机场贵宾室服务人员，公务机 服务保障工作人员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	1. 民航乘务员职业资格证 2、普通话二级甲等证书（国家语言文字工作委员会） 3、红十字急救员证书（中国红十字会） 4、民航初级安检员证书（中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、 人社部门技能鉴定机构） 5、CVCC 礼仪资格证书（教育部教育管理信息中心） 6、黄金服务师（美国饭店协会） 7、茶艺师（初级、中级、高级）

（五）制订人员

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专业领域	所属部门	承担工作
1	曾妮	英语	柳州职业技术学院贸易 与旅游管理学院空中乘 务专业团队	社会调研、人才培养方案研讨、制 定及方案撰写
2	杨丽	教育学	华育中航（北京）教育 科技有限公司	社会调研、人才培养方案研讨与制 定

3	罗柳萍	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
4	周红	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
5	韦蝶青	汉语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	陈星元	航空服务	原南方航空公司 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
7	柯思	舞蹈表教	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
8	林钰钰	紧急救护	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨
9	文静	机场安检	原深圳机场高级安检员 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨

表 1-3 人才培养方案审核论证人员一览表

序号	姓名	所属部门	职务	承担工作
1	黎渝林	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院院长	人才方案审核、论证
2	谭欣	同上	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院副院长	人才方案审核、论证
3	张云霞	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
4	黄珣	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
5	付梦苗	吉祥航空	乘务员	人才方案审核、论证
6	韦佳莉	柳州白莲机场	高级安检员	人才方案审核、论证
7	秦海娟	柳州富力万达嘉华酒店	人力资源行政总监	人才方案审核、论证
8	梁嘉燕	柳州莲花山庄	人力资源部经理	人才方案审核、论证
9	谢香辉	柳州丽笙酒店	人力资源副总监	人才方案审核、论证
10	吴英	柳州市青年旅行社	常务副总经理	人才方案审核、论证
11	欧阳菊霞	柳州市中国旅行社有限责任公司	总经理	人才方案审核、论证
12	张程	柳州国旅国际旅行社有限责任公司	副总经理	人才方案审核、论证

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

对接旅游产业，定位航空运输服务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，掌握空中服务专业知识和技能技术，具有良好的人文素养、职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，胜任航空公司民航乘务员、航空公司和空港的贵宾厅服务人员、空港地勤旅客服务人员等民航服务一线岗位工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

初次就业岗位：空中乘务员，空中安全员，航空公司和机场地面服务人员。

发展岗位：两舱乘务员，乘务长，机场地勤服务班组长。

拓展岗位：轨道交通服务人员；国际邮轮乘务人员。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分要求：专业的总学分为 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课学分不低于 15 学分。

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

表 2-1 培养规格

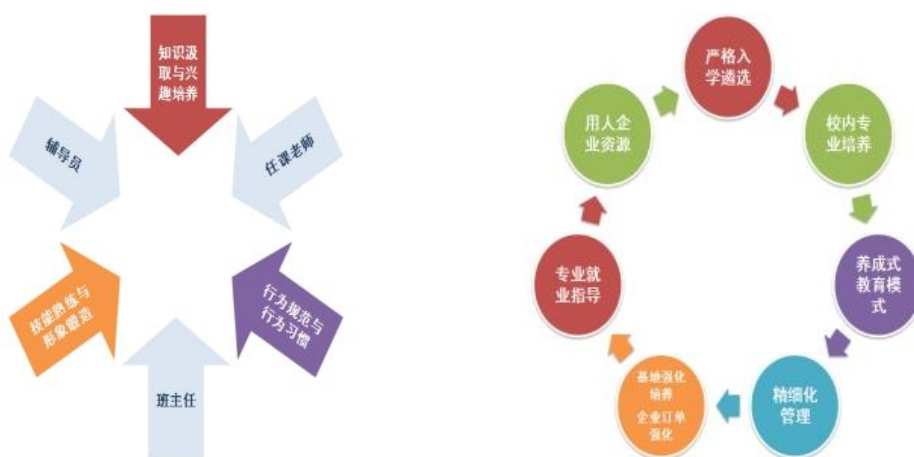
培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，</p>

	<p>养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。</p>	
知识	<p>2.2 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.3 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.4 掌握客舱设备及客舱服务知识。</p> <p>2.5 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。</p> <p>2.6 掌握航线及地理知识。</p> <p>2.7 掌握旅客服务心理知识。</p> <p>2.8 熟悉野外生存基本知识。</p> <p>2.9 熟悉航空运输常识。</p> <p>2.10 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。</p> <p>2.11 熟悉职业形象塑造知识。</p> <p>2.12 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。</p>	
能力	专业 能力	<p>3.1.1 能具备良好的职业形象，有良好的礼仪仪态。</p> <p>3.1.2 能具备专业的素养，包括个人修养，心理素质，综合素质。</p> <p>3.1.3 能够具有良好的服务意识，能微笑提供专业服务，打造温馨的服务环境。</p> <p>3.1.4 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.1.5 具备信息技术应用能力。</p> <p>3.1.6 能运用航空和地面服务的技能与技巧向客人提供规范化和优质服务</p> <p>3.1.7 具备特殊旅客服务能力。能针对不同客人提供个性化服务，针对特殊旅客和特殊群体提供特殊服务。</p> <p>3.1.8 具备使用一种外语进行客舱服务的能力。能运用航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力与顾客进行交流与沟通。</p> <p>3.1.9 能够用标准的普通话和流利的英语或其它外语进行广播。</p> <p>3.1.10 能运用航线知识、飞机机型构造、飞行原理及安检、海关、移民、检疫等规定的相关知识解答相关问题。</p> <p>3.1.11 能够进行旅客（包括高端旅客）清点。</p> <p>3.1.12 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。</p> <p>3.1.13 具备客舱服务能力。能正确使用机场及飞机上的设备设施，并进行检查、维护和保养。</p> <p>3.1.14 能正确对旅客及客舱进行安全检查，了解应急设备的位置及使用方法。</p> <p>3.1.15 能正确识别危险品及违禁品以及相关处置办法。</p> <p>3.1.16 能够判断处理机上常见疾病，掌握基本的急救知识。</p> <p>3.1.17 能根据工作质量标准对服务现场进行指导、监督、检查和处理。</p> <p>3.1.18 具备处置客舱紧急状况的能力。有较强的应变能力，能处理突发的紧急情况或纠纷事件，能适当处置各种民航群体事件，采取应急预案。</p> <p>3.1.19 具备维护客舱安全的应急反应能力。</p> <p>3.1.20 能够维护空中秩序，进行空中安全保卫。</p> <p>3.1.21 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。</p> <p>3.1.22 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。</p>

		<p>3.1.23 能与上级、同事和客户进行良好的沟通，解决和处理服务过程中的各类问题。</p> <p>3.1.24 能够对各工作号位进行分工（晋升乘务长的要求）。</p>
	方法能力	<p>3.2.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。能把所学民航服务知识和技能向酒店、国际邮轮、轨道交通、外资企业、金融保险电信、大众传媒等相关领域进行迁移。</p> <p>3.2.2 能根据顾客的需求，进行信息的收集、分析和整理，能针对不同类型的旅客提供个性化的服务。</p> <p>3.2.3 能根据工作要求制订民航服务工作计划和方案，并组织实施，能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。</p> <p>3.2.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料。</p> <p>3.2.5 能熟练计算机基本操作，如 Word, excel, PPT 等软件。</p> <p>3.2.6 能根据企业特点，参与外宣工作。</p>
	社会能力	<p>3.3.1 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。</p> <p>3.3.2 能把安全意识放于首位，谨记安全无小事。</p> <p>3.3.3 具有强烈的服务意识，主动服务他人。</p> <p>3.3.4 能正确自我定位，正确地评价自己及他人，具备适应职业生涯发展变化的能力。</p> <p>3.3.5 能进行自我调节，较快地适应民航服务及相关行业的工作环境。</p> <p>3.3.6 具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效地合作完成工作任务，具备高度服从性。</p> <p>3.3.7 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p> <p>3.3.8 具备一定的跨文化交际能力。</p>

三、人才培养模式

图 3-1 空中乘务专业“360°全方位 2+1”的人才培养模式



空中乘务专业为“校企合作，双主体育人”的办学模式。对学生采用“360°全方位 2+1”的人才培养模式，严格入学遴选。360°指校内专业培养采用“养成式教育+精细化管理”，在任课教师、辅导员及专业班主任的精细化管理模式引导下，学习专业知识、

培养专业兴趣、养成专业素养、掌握专业技能、锻造职业形象；学生第三年赴实训基地或到航企实习岗位强化实训、考证及实习，由用人企业进行订单强化技能、指导专业就业。“2+1”指第1、2学年在柳州职业技术学院学习；第3年，空中乘务专业学生赴实训基地或到航企实习。以此形成空中乘务专业的“360°全方位2+1”的人才培养良性闭环模式。

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表4-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维四体系	课程	活动	环境
基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表

2. 课程矩阵

专业课程与培养规格的对应关系及相关度，按照高相关、中相关、低相关三级划分，分别用 H、M、L 在表中标注。

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.	1.	1	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7
1	民航概论	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L
2	职业形象塑造	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	M
3	民航基础英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H
4	航空法律法规	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M	H	H	H	H	H	H	L
5	民航服务英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M	H	H	H	H	H	H	L
6	形体训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L
7	民航服务礼	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	

3. 专业核心课程描述

表 4-3 空中乘务专业核心课程描述

专业名称	课程名称	课程目标	课程主要内容	学时	开设学期
空中乘务	客舱服务与管理	了解飞机客舱服务的典型工作任务：进行航前个人准备、起飞前项目检查、客舱安全演示及安全检查、经济舱迎送客服务、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及不正常航班服务、服务提升与管理等，航前个人准备训练、起飞前项目检查训练、客舱安全演示及安全检查训练、经济舱迎送客服务训练、经济舱餐饮服务训练、机上娱乐服务训练、特殊乘客及不正常航班服务训练	飞机客舱服务的典型工作任务：航前个人准备、起飞前项目检查、客舱安全演示及安全检查、经济舱迎送客服务、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及不正常航班服务、服务提升与管理等。 航前个人准备训练、 起飞前项目检查训练 客舱安全演示及安全检查训练 经济舱迎送客服务训练 经济舱餐饮服务训练 机上娱乐服务训练 特殊乘客及不正常航班服务训练	40	第3学期
	应急处置	了解民航安全管理和民航应急管理内容，能够进行公共航空运输安全、民用机场安全、空中交通服务安全、航空安保管理与应急处置。进行公共航空运输安全管理与应急处置训练、民用机场安全管理与应急处置训练、空中交通服务安全管理与应急处置训练、航空安保管理与应急处置训练、进行消防和救生训练、医疗救护训练、应急人员及群众安全防护训练等	民航安全管理概述、公共航空运输安全管理与应急处置、民航应急管理、民用机场安全管理与应急处置、空中交通服务安全管理与应急处置、航空安保管理与应急处置。 公共航空运输安全管理与应急处置训练 民用机场安全管理与应急处置训练 空中交通服务安全管理与应急处置训练 航空安保管理与应急处置训练 应急与救护保障 消防和救生训练 医疗救护训练 应急人员及群众安全防护训练等	32	第4学期
	民航服务英语	了解民航运输服务流程的各主要环节中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式，进行民航运输服务流程中各主要环节的（如航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等）英语场景模拟训练	民航运输服务流程的各主要环节中，所需要的专业基础知识及常见场景处理方式。民航运输服务流程中各主要环节的（如航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等）英语场景模拟训练	160	第3、4学期
	空乘服务礼仪	了解航空服务礼仪基本理论，掌握航空服务仪容仪表仪态礼仪、社会交往礼仪、接待服务礼仪、餐	航空服务礼仪基本理论、航空服务仪容仪表仪态礼仪、社会交往礼仪、接待服务礼仪、餐饮服务礼仪、会展服务礼仪、跨文化交流、仪态训	64	3、4学期

		饮服务礼仪、会展服务礼仪、跨文化交流、仪态训练等，化妆训练、打领带/丝巾训练、社会交往模拟训练、接待服务礼仪模拟训练、餐饮服务礼仪模拟训练、会议服务模拟训练、跨文化交流案例分析	练等。化妆训练、打领带/丝巾训练、社会交往模拟训练、接待服务礼仪模拟训练、餐饮服务礼仪模拟训练、会议服务模拟训练、跨文化交流案例分析		
	航空危险品识别	了解民航危险品运输的重要性,理解并掌握民用航空危险品的定义及相关的法律、法规;危险品的分类及其基本性质;危险品航空运输中各种限制;以及危险品运输专用名称的确定;危险品的包装要求;危险品包装标记与标签的使用,危险品的运输文件,放射性物质的运输要求和危险品的操作及事故应急响应等	航空危险品运输限制; 航空危险品的分类; 航空危险品的识别; 航空危险品运输的包装; 航空危险品运输的标记和标签; 航空危险品操作; 放射性物质类的运输; 锂电池的运输; 航空危险品运输紧急情况处置的要求	32	第3学期
	面试技巧与模拟训练	了解航空公司面试标准,设计符合行业标准的个人简历、自我介绍,掌握面试技巧。	航空公司面试标准、个人简历、自我介绍、面试技巧讲解。个人简历制作、自我介绍、航空公司面试模拟训练等	64	第3、4学期

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于6个月。

实习设计安排见表4-4。

表4-4 空中乘务专业实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
专业入门教育实习	第一学期	参观企业、听企业专家讲座	认知	专业教师考核	柳州白莲机场
岗位实习	第五-六学期（6-7个月）	旅客服务员、安检员、贵宾厅服务员、客服人员	顶岗	企业考核+专业教师考核	航空公司、机场、或相关服务性企业等

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。作为附件呈现。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 管理类选修课程 智慧机场	后疫情时代机场管理方案设计
3. 专业类管理课程 客舱服务与管理 民航综合业务 应急处置	1. 客舱安全管理方案设计 2. 机场地勤服务管理体验 3. 应急处置预案设计

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 职业发展与生涯规划 2. 职业发展与就业指导 3. 创新思维训练 4. 创新与创业实务	1. 创新创业训练营 2. 创客马拉松 3. 科学商店进社区 4. 双创活动月
创新创业系列选修课程	1. 移动商务创业 2. 精益创业 3. 大学生 KAB 创业基础 4. SYB 创业基础 5. 创业之星虚拟运营 6. 桌游艺术——职场能力训练
专业类创新创业课程 1. 客舱服务与管理 2. 短视频制作	1. 客舱服务节假日特别活动设计 2. 职业形象宣传片短视频制作

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 6-1 空中乘务专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	周	学年	一		二		三		总计
			1	2	3	4	5	6	
1. 学期教育总周数小计			20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学			16.5	19.5	18	19.5	3	—	76.5
集中实训教学			—	—	—	—	—	—	
军事技能			2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试			—	—	—	（6）	—	—	—
实习			—	—	—	—	15.5	20	35.5
校运会			0.5	—	0.5	—	—	—	1
劳动周			—	0.5	0.5	0.5	0.5	—	2
企业课程周			1	—	1	—	1	—	3
2. 寒暑假			4	6	4	6	4	6	30
3. 机动			1	1	1	1	1	1	6
合计			52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例（%）	学时比例（%）		横向结构	学分	学时	学分比例（%）	学时比例（%）
公共必修课	41	748	27.33%	28.73%		必修课	135	2364	90	90
群平台课程	13	208	8.67%	7.99%		选修课	15	240	10	10
专业方向课程	45	720	30.00%	27.65%		小计	150	2604	100	100
专业拓展课程	6	96	4.00%	3.69%		理论学时	—	922	—	35.4
综合实践课	30	592	20.00%	22.73%		实践学时	—	1682	—	64.6
合计	135	2364	90.00%	90.78%		小计	—	2604	—	100

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育 (一) - (五)	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策 (一) - (四)	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导 (一)	第 1 学期开设	通识教育学院

12	创新与创业实务（一）	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导（二）	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务（二）	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设，电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设； 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设，电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第 2 学期开课，智慧物流专业群开设。	通识教育学院
23	经济数学与统计	第 2 学期开课，智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康（一）—（四）	1.体育与健康（一）、（二）分别第 1、第 2 学期开设； 2.体育与健康（三）、（四）分别第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设； 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	通识教育学院

26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设； 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术（云物大智基础）	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设； 环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否 新技 术课 程
							线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公 共 必 修 课 程	思 想 政 治 类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√						
		8	毛泽东思想和中国特色社 会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√					
		9	习近平新时代中国特色社 会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8				√			
	职 业 素	10	劳动教育—工业·匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√					

养类	11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√						
	12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√					
	13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√				
	14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√			
	15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√						
	16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					
	17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				
	18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身 心 健 康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16							
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√					
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√				
	应 用 基 础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√					
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√				
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30						
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44						
	应 用 基	25	经济数学	B	2	32	26	6	20	12		√				

	基础类															
		小计		41	748	580	168	324	424							
公共 限定 选修 课程	思想政 治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门					
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0						
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0						
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0						
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0						
	身心健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16						
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√		
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√	
	职业素 养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8						
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8						
	应用基 础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√			
		小计		10	160	120	40	76	84							
	群平台 课程	1	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32		
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12		32				
		3	直播营销	B	2	32	32	0	20	12			32			√

专 业 方 向 课 程	4	紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8			16				
	5	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32						
	6	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12		32					√
	7	情景英语	B	2	32	32	0	20	12	32						
	小计			13	208			124	84	64	64	48	32			
	8	*短视频营销	B	2	32	32	0	16	16		32					√
	9	语言表达与沟通艺术	B	2	32	32	0	12	20		32					
	10	民航概论	B	2	32	32	32	32	0	32						
	11	职业形象塑造	B	2	32	32	0	20	12		32					
	12	民航基础英语	B	3	48	48	0	48	48		48					
	13	航空法律法规	B	2	32	32	0	32	0				32			
	14	形体（含体能）训练（一）	B	2.5	40	40	0	0	40	40						
	15	形体（含体能）训练（二）	B	2.5	40	40	0	0	40		40					
	16	形体（含体能）训练（三）	B	2.5	40	40	0	0	40			40				
	17	形体（含体能）训练（四）	B	2.5	40	40	0	0	40				40			
	18	民航服务礼仪	B	2	32	32	0	12	20		32					
	19	*民航服务英语（一）	B	2	32	32	0	32	32			32				√
	20	*民航服务英语（二）	B	5	80	80	0	30	60				80			√

		21	*空乘服务礼仪	B	2	32	32	0	12	20				32			
		22	*客舱服务与管理（一）	B	2	32	32	0	10	22			32				√
		23	*客舱服务与管理（二）	B	3	48	48	0	10	38				48			
		24	声播训练	B	2	32	32	0	12	20			32				
		25	*航空危险品识别	B	2	32	32	0	16	16			32				
		26	*应急处置	B	2	32	32	0	16	16			32				
	小计				45	720			254	466	72	216	200	232			
	专 业 拓 展 课 程 (X 证 书)	27	普通话强化训练	B	2	32	32	0	16	16		32					
		28	面试技巧与模拟训练（一）	B	2	32	32	0	10	22			32				
		29	面试技巧与模拟训练（二）	B	2	32	32	0	12	20				32			
	小计				6	96			40	56		32	32	32			
	综 合 实 践 课 程	30	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
		31	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76							
		32	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
		33	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104							
		34	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352							

			小计		30	592	580	12	40	552						
专		1	第二外语（日语、韩语、泰语）	B	4	64	64	0	50	30			32	32		
业		2	文学欣赏	B	2	32	32	0	12	20		32				
选		3	智慧机场	B	1	16	16		8	8			16			
修	专业选修课程	专业选修课完成 5 学分即可														
课																
程																
		合计				150	2604			922	1682	136	344	312	328	—
		周学时														—

注：1. 如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

2. 公共课和专业平台课实施考教分离，统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程，每学期安排 1-2 门课程进行统考。

3. 课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类〔（理论+实践）课〕、C 类（纯实践课）

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
				1	2	3	4	5	6	
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	√						
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	
	4	适应教育	4	√				√		
	5	励志教育	4		√		√			
	6	感恩教育	4		√		√		√	
	7	诚信教育	4	√		√		√		
	8	5.25 心理健康教育活 动	4		√		√			
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						
	10	心理健康团体辅导	4	√						
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院
	13	“新生节”系列活动	4	√						
	14	“五四文化艺术节”系 列活动	4		√		√			团委+各二级学院
	15	“社团文化艺术节”系 列活动	4	√		√				
	16	假期社会实践	4		√		√			
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√	
	18	暑期“三下乡”	8		√		√			
	19	乡村社区挂职	8		√		√			

	20	垃圾分类教育	4	√	√					后勤保障处+学
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√		生工作处+团委 +各二级学院
	22	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+ 各二级学院
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
基本素 养体系 (竞 赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学 院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		学生工作处+各 二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+ 各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技 能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+马 克思主义学院+ 各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通 识教育学院
管理能	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院

力体系	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+
	44	创客马拉松	4	√		√		√		各二级学院
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+
	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+
专业能力体系 (专业类第二课堂活动)	48	民航行业专家系列讲座	8	√	√		√	√		教学团队+合作企业
	49	机场见学	2	√						教学团队+合作企业
	50	“秀出你风采”职业形象风采大赛	2				√			教学团队+合作企业
	51	制服授发仪式	2		√					教学团队
	52	走进民航科普知识大讲堂	4		√					教学团队+合作企业
专业能力体系 (专业类技能竞赛)	53	航空服务职业技能大赛	6					√		教学团队
	54	民航职业院校空中乘务职业技能大赛	4-8					√		由各二级学院确定并安排

六、实施保障

（一）实训基地配备

空中乘务专业的实践教学通过校内模拟实训、校外实训基地参观学习、职业素养实习、预就业实习、面试技巧与模拟训练等来完成。校内基地和校外基地结合，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等，见表 6-1。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	客舱模拟实训室	校内	柜式空调	1 台(配遥控器 1 个)、灭火器 2 个	客舱模拟实训；客舱播音技巧；客舱服务与管理情境实训；客舱服务技能训练；民航服务礼仪情境实训	设备值 90.53 万元
			B737-800/A320 客舱服务训练舱	1 套		
			灭火器	2 个		
2	职业形象实训室	校内	化妆台	32 米	职业形象化妆；职业服饰讲解；职业妆实训；职业色彩讲解	设备值 5.79 万元
			化妆台镜子	32 米		
			化妆台亚克力灯	32 米		
			化妆凳	52 张		
			讲台电脑桌	1 套		
			衣柜	1.2 米*0.4 米 *2.2 米		
3	形体礼仪实训室	校内	窗帘	5 付	形体模拟实训；情境礼仪实训；形体技能训练；民航服务礼仪情境实训	设备值 6.59 万元
			水杯隔架	1 个		
			书包隔架	2 个		
			窗帘	2 付		
			音箱	2 套		
			木地板	铺设 170 平方米		
			地脚线	铺设 40 米		
			墙面全身镜	45 平方米		
			不锈钢把杆	35 米		
			吊扇	12 台		

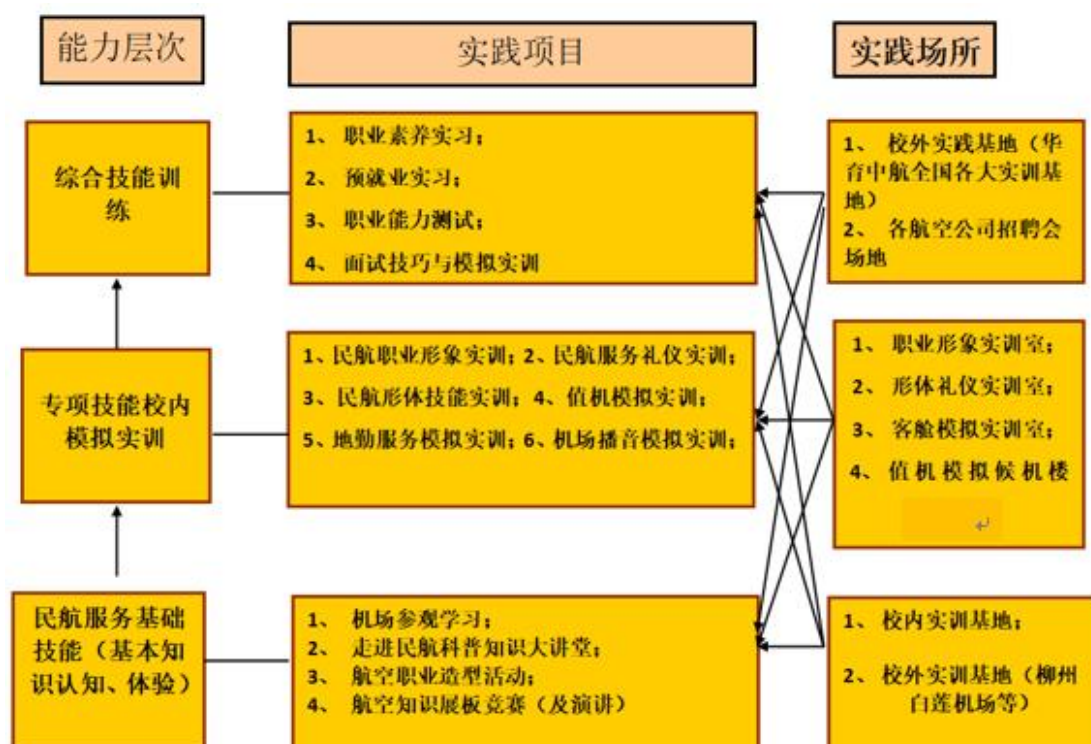
4	安检值机模拟候机厅	校内	值机服务系统、金属探测门、金属探测器、X射线安检设备、沙发组合、书柜、大屏显示系统、休闲吧台、接待台	金属探测门 2 个	值机模拟实训 安检模拟实训 VIP 贵宾接待实训	设备值 2.58 万元
				金属探测器 2 个		
				X 射线安检设备 2 套		
				地柜 1 组		
				沙发组合 2 套		
				显示屏 1 个		
5	紧急救护实训室（拟建）	校内	紧急救护箱、心肺复苏模拟人、轮椅	紧急救护箱 1 个	紧急救护模拟实训	500 元
				心肺复苏模拟人 1 个		
				轮椅 1 个		

（二）实践教学体系

表 6-2 空中乘务专业实践教学体系描述

序号	能力层次	教学目标	实践内容	实践学期	实践条件
1	认知	1. 全面提升学生的民航职业素质； 2. 了解企业运营与管理模式	民航职业素养	第 1 学期	值机模拟候机厅、客舱模拟实训室
2	专项技能	1. 掌握民航人职业礼仪，形象，形体技能 2. 掌握值机工作 3. 掌握客舱内服务以及播音 4. 掌握面试技巧	1. 民航职业形象	第 2/3/4 学期	职业形象实训室
			2. 民航服务礼仪训		形体礼仪实训室
			3. 民航形体技能		形体礼仪实训室
			4. 值机模拟实训		值机模拟候机厅
			5. VIP 贵宾服务模拟实训		VIP 贵宾服务实训室（拟建）
			6. 紧急安全救护模拟实训		紧急安全救护实训室（在建）
			7. 客舱服务模拟实训		客舱模拟实训室
			8. 客舱播音模拟实训		客舱模拟实训室
			9. 面试模拟实训		各航空公司招聘会场地
3	综合技能	全面运用各专项技能独立解决问题	岗位实习	第 5/6 学期	实训基地/实习单位

图 6-1 空中乘务专业实践教学体系结构



（二）结构化教学团队

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一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

表 6-3 现教学团队结构化表

教学团队基本情况	专任教师人数	4 人	企业教师人数	4 人	其他专业课任课教师人数	8 人
教学团队年龄	31-40 岁	5 人	41-50 岁	3 人		

龄结构						
专兼职教师结构	专、兼职教师比	1:2	企业一线兼职教师占专业课教师比例	12.5%		
专任教师职称结构	专任专业教师高级职称比例	75%	专任专业教师中级职称比例	25%	专任专业教师初级职称比例	0%
专任教师学历学位结构	专任教师研究生学历比例	100%	专任教师硕士学位比例	100%		
专任教师素质能力结构	专任专业教师中“双师型”教师比例	50%	专任教师掌握一门及一门以上外语能力	75%	专任教师具有海外留学经历及教育背景教师比例	75%

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，弘扬和践行当代民航精神；具有空中乘务或相关产业领域专业本科及以上学历；具有扎实的空中乘务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 个月的民航类工作相关岗位企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，至少具有讲师以上职称，具有空中乘务或相关产业领域专业背景或企业任职、挂职经历。能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从民航运输相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

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

（1）选用教材必须以质量为标准。鼓励优先选用教育部“面向 21 世纪课程教材”、国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材；

（2）优先选用近三年出版的新教材或修订版教材；

（3）积极选用先进的、能反映学科发展前沿的外文原版教材和高质量的电子教材；

（4）对确属教学必须，并与教材配套的高质量教学参考书、教学辅助资料的选用，从严掌握。

（5）选用的教材必须符合社会主义市场经济建设、社会发展和科技进步对人才培养的需要，运用辩证唯物主义和历史唯物主义的方法，全面、准确地阐述本学科的基本理论、基本知识和基本技能。

（6）选用的教材必须符合本专业人才培养目标及课程教学的要求，取材合适，深度适宜，份量恰当，符合认知规律，富有启发性，有利于激发学生学习兴趣，有利于学生知识、能力和素质的培养。

（7）选用的教材应体现科学性、先进性和适用性的有机统一，能反映本学科国内外科学研究和教学研究的先进成果，正确阐述本学科的科学理论，完整表达课程应包含的知识，结构严谨，理论联系实际，具有学科发展上的先进性和教学上的适用性。

（8）选用的教材应文字精练，语言流畅，文图配合恰当，图表清晰准确，符号、计量单位符合国家标准。加工、设计、印刷、装帧水平高，价格合理。

2. 图书文献配备基本要求

学校图书馆拥有丰富的图书资料，航空类藏书已有一定基础并且还在逐渐发展扩大中，航空服务图书资料基本能满足专业教学和学科发展的需要。专业类图书文献配备需能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、在线课程、数字化教学案例库、FIF 口语训练软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，已达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习和跟岗实习等多种形式，要善于多种教学方法和手段的灵活的使用，将理论知识与实际工作结合应用。

（五）学习评价

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

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

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

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

（六）质量管理

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

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

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

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据新专业目录调整后对专业建设标准提出的新要求，专业平台课程删除《营销基础》与《民俗系列讲座》这两门课，开设直播类平台课程《直播电商》、《短视频营销》，其中《短视频营销》作为新的专业核心课，每门课2学分，分别在第三、第二学期开设。《民航概论》缩减为2学学分，32课时，《民航基础英语》缩减为3学分48学时，《空乘服务礼仪》缩减为2学分32课时，增加专业核心课《客舱服务与管理》的课时量，从原来的3学分增至5学分，分两个学期进行。《体能训练》合并到《形体训练》的课程内，更名为《形体（含体能）训练》，每学期2.5学分，增开《声播训练》2学分，专业选修课删除原来的《中华传统礼仪》，因为新开的思政课有类似的课程。开设《文学欣赏》，2学分专业。取消专业选修课《短视频制作》《咖啡文化与技术》，增开《智慧机场》。第二外语学分由原来5学分变更至4学分，开设再第三、四学期，每学期2学分，32课时，多出来的1学分增加到《短视频营销》这门课。《面试技巧与模拟训练》移至专业拓展课类。

八、附件

（一）职业/岗位分析

根据目前我国航空事业后疫情的发展形势，我们针对北京、上海、广东等发达地区和广西的航空服务工作岗位需求现状进行调研。调研结果显示，空中乘务，空保人员和民航安检等中、高级专门人才的绝对需求量将呈现大幅增长。目前乃至今后的几年时间，民用航空所需的最紧俏人才（专业方向）：航空空中乘务人员、空中安全员、航空港安全检查人员、航空地勤服务人员及航空公司客服人员。尤其是既懂航空服务知识技能，熟悉国际惯例，语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。在此基础上进行了岗位（群）分析，得出民航服务专业人才岗位（群）主要分布在机场和航空企业，如表所示：

表 8-1 空中乘务专业岗位（群）分析

企业类型	工作内容	工作岗位
航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李，问询、引导特殊旅客服务、民航运输预配、结算	空中乘务员
		空中安保员
	2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应	客运员
		货运员
		广播员
	3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱	贵宾室服务员
	4. 异常事故处理	机场免税店或商铺销售员
	5. 商品检查、展示、销售	

综上所述，依据空中乘务从业人员应具备的岗位能力要求，结合目前民航服务发展需求和广西以及柳州区域经济特点，空中乘务专业人才培养目标定位为“培养掌握空中乘务专业知识和技能技术，胜任空中乘务、旅客运输等民航服务一线岗位工作，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。”

通过对不同航空公司的调研，得出了相应的工作岗位和工作内容，针对相应的工作岗位，我们进行了职业能力分析，见下表：

表 8-2 空中乘务专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	空中服务基本 业务	1-1 制定空防预案	了解空防预案概念
		1-2 巡航	了解巡航相关知识
		1-3 器械管理	了解器械管理有关规定
		1-4 押解管束	理解押解管束注意事项
		1-5 清查空舱	能进行清舱业务
		1-6 执法记录	了解执法记录格式
		1-7 维护空中秩序	熟知维持客舱秩序的流程与相关条例
		1-8 空中安全保卫	熟知空中安全保护及紧急处置等业务
2	乘务长业务	2-1 各工作号位分工	了解客舱各工号位具体职责
		2-2 航后点评	自我反思的能力
		2-3 机组协作会	具有团队协作能力及组织能力
		2-4 航前检查	了解航前检查流程
		2-5 空勤人员管理	掌握客舱管理技巧
		2-6 机上投诉处理	掌握语言沟通技巧
		2-7 旅客突发事件 预案疾病公共卫生事件	掌握应急处置及紧急救护等业务
3	机上其他 业务（含拓展 业务）	3-1 机上广播	普通话及外语应用能力，客舱广播
		3-2 葡萄酒服务	葡萄酒服务
		3-3 茶艺服务	茶艺
		3-4 重要旅客服务	重要旅客服务流程，重要旅客服务
		3-5 餐饮服务	机上餐饮服务
		3-6 机供品清点	客舱管理业务
		3-7 高端旅客清点	语言沟通技巧
		3-8 特殊旅客服务	掌握老、幼、病、残、孕等特殊旅客服务
		3-9 客舱卫生服务 (空中)	客舱清洁技能

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	高等学校英语应用能力考试 B 级证书	国家语言文字工作委员会	民航基础英语	48	160
			民航服务英语	112	
2	普通话二级甲等证书	国家语言文字工作委员会	普通话强化训练	32	96
			语言表达与沟通艺术	32	
			声播训练	32	
3	民航初级安检员证书	中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构	客户心理分析	32	96
			民航概论	32	
			航空法律法规	32	
4	CVCC 礼仪资格证书	教育部教育管理信息中心	民航服务礼仪	32	96
			空乘服务礼仪	32	
			职业形象塑造	32	
5	红十字急救员证书	中国红十字会总会	应急处置	32	48
			紧急安全救护	16	

（三）职业能力标准

职业能力测试包括通用模块和专业模块。通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外实践及模拟面试等方式进行测试。通用模块测试安排在第二学期

专业模块测试安排在第四学期。以学生职业能力等级标准为依据。专业模块测试统一按照两级进行设计，一级为毕业门槛，测试内容包括民航服务礼仪、民航服务礼仪、礼仪故事演讲、航空服务英语情景剧，要求所有学生通过考核才能毕业。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选，包括才艺、技能，礼仪创编操和航空服务英语情景剧测试学生的综合素养。

表 8-4 职业能力测试设计表

职业能力测试等级	测试内容	测试方式	测试时间	组织安排	相关要求
一级	民航服务礼仪	笔试	第四学期	二级学院+企业	考察现代礼仪和传统礼仪
	民航服务英语	笔试	第四学期	二级学院+企业	民航服务英语应用
	礼仪故事演讲	演讲	第四学期	二级学院+企业	以“我与礼仪”的故事为主题进行演讲
	航空服务英语情景剧	表演	第四学期	二级学院+企业	模拟客舱和地面服务场景，用英语进行情景剧表演
二级	才艺、技能	表演、展示	第四学期	二级学院+企业	多形式，可个人可团体
	礼仪创编操	表演	第四学期	二级学院+企业	以小组为形式创编礼仪操并展示
	航空服务英语情景剧	表演	第四学期	二级学院+企业	模拟客舱和地面服务场景，用英语进行情景剧表演，其中必须包括特殊旅客服务，紧急安全救护，危险品处置，应急处理环节

表 8-5 空中乘务职业能力等级（一级）要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	民航服务礼仪理论知识	礼仪知识	礼仪的基本概念、通用礼仪包括现代礼仪和传统礼仪	20%	重点考核学生对礼仪知识的理解程度、掌握情况和应用能力	礼仪知识和英语知识	第四学期
2	民航服务英	翻译（英译	PRECTO-B: 将英语正确译成汉语的	20%	重点考核学	合卷考	第四

	语	汉)	能力。		生对民航服务英语知识的理解程度、掌握情况和应用能力	试 时间 2 小时	学期
		听力理解	PRECTO-B: 理解所听问题并做出恰当回答的能力、理解简短对话的能力和听写词语的能力。听力材料以日常交际和简单的业务交际内容为主, 语速为每分钟 100 词。				
		阅读理解	PRECTO-B: 从书面文字材料获取信息的能力。总阅读量约 800 词。阅读材料以一般性阅读材料(科普、文化、社会、常识、经贸、人物等)为主, 也包括简单的应用性文字, 不包括诗歌、小说、散文等文学性材料, 其内容能为各专业学生所理解。				
		写作/汉译英	PRECTO-B: 套写应用性短文、填写英文表格或翻译简短的实用性文字的能力。				
3	礼仪展示	礼仪知识	通用礼仪、商务礼仪、民航礼仪知识	30%	重点考核学生对民航服务礼仪知识的理解程度、掌握情况和普通话的应用能力	个人礼仪操展示时间 2 分钟 个人演讲时间 4 分钟	第四学期
		礼仪操展示	礼仪动作如站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势语、微笑				
		普通话表达	普通话发音, 正确读音, 演讲技巧				
4	航空服务英语情景剧	英语口语表达	英语发音, 词汇量, 读音技巧, 情景英语	30%	重点考核学生对客舱服务知识和技术的理解程度、掌握情	小组合作客舱服务技能实操展示	第四学期
		职业形象塑造	服务人员注重仪容仪表仪态的意义、仪容礼仪、仪表礼仪站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势语、微笑				

		待人接物处理、沟通应对技巧	鞠躬、握手、打招呼、介绍、鼓掌、递送名片、有效沟通、个人素质、投诉处理		况和应用能力	时间 8-10 分钟	
		客舱服务	航前个人准备、起飞前项目检查、客舱安全演示及安全检查、经济舱迎送客服务、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及不正常航班服务、服务提升与管理等				

评分规则与达标要求：

(1) 专业知识理论测试采用笔试闭卷形式，由专业老师进行评分，满分 100 分，60 分达标。“民航服务英语”测试模块，如已通过 B 级考试，可免考，以 B 级考试成绩换算该测试模块成绩。“礼仪故事演讲”测试模块，如第二学期已通过普通话水平测试二级甲等，由负责普通话课程任课老师适当加分，以普通话测试成绩换算该分值。

(2) “礼仪故事演讲”和“航空服务英语情景剧”测试模块，由专业老师及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分，60 分为达标。

(3) 所有项目测试均达标，则一级空中乘务职业能力达标。

表 8-6 空中乘务职业能力等级（二级）要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	客舱服务	专业核心能力	迎送客、客舱广播、引座、客舱餐饮服务、特情处置、个性化服务等	40%	重点考核学生的职业拓展核心技能及应变能力	团队形式进行完整的客舱服务模拟，包括航前、航中、航后的工作流程。 时间 20 分钟	第四学期
2	团体礼仪创编操	专业拓展能力	礼仪动作创编、设计	30%	重点考核学生对礼仪知识的理解程度、编排能力	以团队形式创编礼仪操，要求动作编排流畅，符合职业特性，动作符合职业规范，	第四学期

					和创新能力	并具有一定的创新性 时间为 4 分钟	
3	客舱 服务 英语 情景 剧	语言应用	根据客舱服务的主题，用英语进行情景模拟表演，要求必须加入特殊旅客服务，紧急安全救护和应急处理环节，场景设置合理，职业行为规范得体；语言表达流畅，自然；各成员之间沟通顺畅。	30%	综合性地考核学生对民航服务礼仪、民航地勤服务、客舱服务与管理、英语知识和技能的掌握情况和应用能力	小组合作客舱服务技能实操展示 时间 8-10 分钟	第四 学期

评分规则与达标要求：

- (1) 二级测试给具有较强学习能力的学生进行自选。
- (2) 测试由专业老师及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分，60 分为达标。
- (3) 所有项目测试均达标，则二级空中乘务职业能力达标。

(四) 专业社会调研报告

2022 年空中乘务、民航安全技术管理专业调研报告

调研基本思路

为进一步规范教学管理，全面深化特色专业教学改革，切实提高教育教学质量，构建更有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式，结合学院《关于 2022 级人才培养方案制定的指导性意见》，柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务，民航安全技术管理专业教学团队针对市场和社会需求进行调研，并进行空中乘务及民航安全技术管理专业职位岗位（群）分析。在此基础上，根据规划修订 2022 级人才培养方案。

二、调研安排情况

空中乘务及民航安全技术管理专业对应的行业人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、岗位对从业人员知识及技能的要求、职业素质要求、相应的职业资格认证、校企合作领域、校企合作的利益结合点、实习工作等。调查情况如下：

调研团队成员：曾妮、罗柳萍、周红、韦蝶青（校内专任教师）；杨丽、陈星元、柯思、林钰钰、文静（合作企业教师）。

其中校内专任教师主要负责人才培养方案专业，课程标准的制定；合作企业教师主要负责收集企业与民航业相关企业、机场及民用航空局“十四五”相关文件解读。由校内专任教师、合作企业教师及企业专家三方共同修改专业“十四五”规划，要求力争把专业建成在柳州具有一定的影响力，整体提升师资水平，课程体系更科学，人才培养方案与行业人才需求对接更紧密的专业发展道路。

（一）行业调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2022 年 5 月-8 月

2) 调研目的

了解机场及民航类企业人才需求及往届毕业生工作情况。

3) 调研方法

对广西机场集团公司进行实地走访或网络调研，对部分航空类进行网络调研，电话访谈及问卷调查。

4) 调研对象

机场安检和地服领导及各部门负责人、安检员、地勤人员，航空公司人力资源部主管及乘务长等。

（二）政策调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2022 年 5 月-7 月。

2) 调研目的：

通过实地走访与网络搜调研，了解各机场及航空公司人才需求以及政策支持。包括国家在“十四五”规划中对民航业的新政策，广西区内“十四五规划”中机场建设及地方航空公司等方面人才需求新要求及新举措。

3) 调研方法

应用实地访谈，网络在线会议，网络问卷调查等方式，调查对象为广西区内外机场人力主管级航空公司人力主管了解“十四五”规划相关政策解读；并结合资料文献分析等方法。

4) 调研对象

调研企业：南宁吴圩国际机场、桂林两江国际机场、玉林福绵机场、柳州白莲机场，北海机场、深圳宝安机场、广西北部湾航空有限责任公司（南宁）、深航客服、南方航空公司（广西区）；

调研政府官网：中国民用航空局官网 <http://www.caac.gov.cn/index.html>。

（三）同行调研：

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2021 年 7 月-8 月。

2) 调研目的

学习同类标杆院校的人才培养模式及课程标准。

3) 调研方法

搜索全国重点航空类院校，与华育合作办学各航空类专业的高职院校，进行网络调研。

4) 调研对象

院校相关专业团队负责人，教师，学生。

三、调研提纲

行业调研：

（一）民航安全技术管理专业：

- 1、疫情对于民航业的影响？企业在人才招聘方面有哪些变化？机场对地勤服务人员需求量情况如何？
- 2、机场对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？
- 3、机场在招聘人员时，最关注的能力是什么？
- 4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 5、机场岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？
- 5、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

（二）空中乘务专业：

- 1、疫情对于航空公司人才招聘方面有哪些变化？航空公司对地面服务人员需求量情况如何？航空公司对空乘需求量情况如何？
- 2、航空公司对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？
- 3、航空公司在招聘人员时，最关注的能力是什么？
- 4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 5、后疫情时代，航空公司岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？
- 6、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

同行调研：

- 1、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 2、对专业人才培养方案课程设置或课程标准等方面有哪些建议？
- 3、对于北部湾地区航空公司人才有什么特殊需求，比如小语种等要求？
- 4、如何开展航空类专业课程的双语教学？

专业人才需求

（一）行业发展现状与趋势

根据 IATA 此前的预测，受疫情影响，2021 年全球航空业预计将亏损 518 亿美元，中国航空业也面临严峻挑战。我国整体疫情防控卓有成效，但局地不时爆发的散发疫情给行业恢复进程带来了极大挑战。

2022 年是“十四五”民航发展的关键一年，有望整体上扭亏增盈、恢复发展。根据《“十四五”民用航空发展规划》及《2022 年民航工作的总体要求》，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实中央经济工作会议精神，弘扬伟大建党精神，坚持高质量发展主题，坚持以深化改革为动力，按照“十四五”时期“一二三三四”民航总体工作思路，扎实推进民航“十四五”发展规划实施，坚持稳字当头、稳中求进，坚持安全隐患零容忍，统筹常态化疫情防控和行业高质量发展，并提出以下几点

要求：

守底线：牢牢守住飞行安全、廉政安全、真情服务三条底线。

稳预期：提振行业恢复的信心，增强克服目前阶段性困难的决心。

强基础：认真开展民航“十四五”规划组织实施，为实现“十四五”民航发展目标打下坚实基础。

挖潜力：立足国内航空需求这一战略基点，发挥市场主体作用，激活国内航空市场潜力。

提质增效：要在推进行业运输生产恢复时，更加注重从发展质量的层面发力，推进行业高质量发展迈出新步伐。

创新业绩：坚持改革创新，坚持智慧民航建设这条主线，在安全、发展、服务和党的建设上取得新的进步，以实实在在的业绩迎接党的二十大召开。

根据民航资源网信息，从具体指标看，航空公司业绩在 2020 年已经触底，2021 年处于略有反弹过程，预计 2022 年下半年将有望全面复苏。“十四五”时期支撑我国民航持续较快增长的基本面没有改变，民航发展不平衡不充分与人民群众不断增长的美好航空需求的主要矛盾没有变，航空市场增长潜力巨大，仍处于重要的战略机遇期，但机遇和挑战都有新的发展变化。具有基础设施集中建设、创新驱动模式加快形成、行业改革全面深化和重大风险主动应对等阶段性特点。

2021 年 12 月，中国民航局发布《“十四五”民用航空发展规划》，提出将民航“十四五”发展分为两个阶段。2021-2022 年是恢复期和积蓄期，要进一步巩固拓展疫情防控和民航发展成果。这一时期民航发展要着眼于制约民航发展的长周期变量，利用好市场恢复阶段民航运行总量低负载期，加快重大项目实施。2023-2025 年则是增长期和释放期，重点要扩大国内市场、恢复国际市场，释放改革成效，提高对外开放水平，着力增强创新发展动能，加快提升容量规模和质量效率，全方位推进民航高质量发展。到“十四五”末，运输机场 270 个，市地级行政中心 60 分钟到运输机场覆盖率 80%，千万级以上机场近机位靠桥率达到 80%，枢纽机场轨道接入率达到 80%，空管年保障航班起降 1700 万架次。

广西区目前已有 8 个机场。南宁机场成为面向东盟的门户枢纽机场和有竞争力的航空货运枢纽，桂林机场成为国内重要旅游机场和西南地区旅游枢纽机场，北海、百色、河池、贺州等机场成为优秀旅游支线机场，柳州、梧州、玉林等机


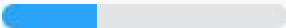
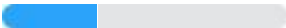
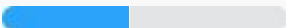



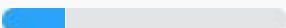

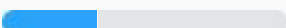
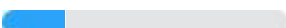
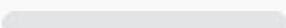
场成为承接客货分流的重要中转支线机场。形成以南宁、桂林两大干线机场为骨干,柳州、北海机场为辅助,其他支线机场为补充,层次清晰,功能合理的民航机场体系。本地航空企业(桂林航空、北部湾航空)不断壮大;两岸直航开通,对民航从业人员的需求越来越大,尤其对高素质、高技能人才的需求急速增加。未来几年将是中国航空运输业向民航强国的发展时期,民航企业服务人员缺口很大,这将为专业的毕业生提供充足的就业岗位。培养大批高素质的空中乘务、民航安全技术管理、航空物流管理等高技能人才,是民用航空业的发展对航空类高职院校提出的迫切要求。

从业人员基本情况

近几年也正是我国重组民用航空产业,着力推进建设民航强国战略,迈入第二个高速发展的民航高潮期。在这样一个发展时期里,我国民航业在生产、服务与管理等方面所需要的一线人才数量之多、技术性之强、技能性之高,是其他行业不可比拟的。根据《“十四五”民用航空发展规划》,坚持安全发展,进一步丰富完善民航系统安全观,正确处理安全与发展、效益、正常、服务之间的关系,形成相互支撑、互为动力的有机体系,增强风险防控能力,提升安全治理水平,筑牢安全发展基石;坚持创新驱动,强化创新的核心地位,加速数字变革,推进民航运行服务链、创新链和产业链的协同发展和深度融合,完善民航创新体系,激发企业创新活力,升级行业发展动能。坚持改革开放,加强改革整体性、系统性和协调性,加强民航现代治理体系和治理能力建设,激活高质量发展新动力;坚持系统观念,统筹国内国际两个大局,处理好中央与地方、当前与长远、整体与局部、规模与质量的关系,推进民航与综合交通、相关产业、区域经济社会协同发展;坚持绿色人文。将绿色发展、人民至上的理念贯穿到民航发展全过程。按照国家碳达峰、碳中和总体要求,加快形成民航全领域、全主体、全要素、全周期的绿色低碳循环发展模式,同时践行真情服务理念,不断提升人民群众的安全感、获得感、幸福感。目前乃至今后的几年时间,民用航空所需的最紧俏人才(专业方向):航空空中乘务人员、航空港安全检查人员、机场贵宾厅服务人员及旅客运输服务人员。尤其是既懂航空服务知识技能,熟悉国际惯例,语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。

（三）专业对应的职业资格证书分析

通过问卷调查，民航业相关企业最希望民航一线服务岗位工作人员取得的职业资格证书为：英语等级证书、民航安检员证书、计算机应用能力等级证书、普通话等级证书和民航货运证书。

选项	小计	比例
英语等级证书	9	 100%
民航客运员证	3	 33.33%
民航售票员证	3	 33.33%
民航货运员证	4	 44.44%
民航安检员	7	 77.78%
国家语委颁发的普通话等级证书	4	 89%
计算机应用能力等级证书	6	 66.67%
其他语种语言证书	2	 22.22%
红十字会颁发的救护员证	3	 90.11%
礼仪类证书	3	 33.33%
营销类证书	2	 22.22%
其他证书（请说明）	0	 0%
本题有效填写人次	30	

为此，我们在人才培养方案中应设计专业课程以支撑让学生考取这些证书。（四）

专业人才招聘渠道分析

空中乘务专业、民航安全技术管理专业的人才招聘渠道分为华育中航推荐和参加校园、社会招聘。

1. 华育中航推荐。有合作办学企业华育中航按照合作协议推荐学生进入民航类企业或者服务类相关企业实习和就业。

2. 参加航空公司组织的面向校园和社会的招聘。由学校或者华育中航收集和向学生发布航空公司招聘信息，组织学生参加面试。

（五）在职人员进修需求分析

在职人员会根据岗位发展需要接受进修培训，一般是企业进行培训，在职人员希望通过专项培训班，结合线上和线下的方式进行培训，培训最有效的评价方式是将考核结果与绩效、考核、晋升、待遇紧密联系。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

在权威媒体发布的数据中，全国高职院校专业开设数量排行榜中，空中乘务专业全国有 592 所院校开设，排名第 19 位，广西有 13 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设空中乘务专业院校一览表

类别	学校名称	数量
专属类高等专科学校	广西蓝天航空职业学院、桂林航天工业学院	2
综合类高等专科学校	柳州职业技术学院、广西英华国际职业学院、广西城市职业学院、广西演艺职业学院、广西国际商务职业技术学院、南宁职业技术学院、广西工程职业学院、柳州城市职业学院、广西电力职业技术学院、百色学院、桂林旅游学院	11

专业招生与就业岗位分布情况

柳州职业技术学院民航类专业自 2015 年以来，已为民航业培养了四届约 400 多名民航行业专业人才。

2020 年，新冠疫情使民航业发展受巨大冲击，航线停开导致乘务员、机场地勤人员及安检人员的需求“断崖式”降低。目前疫情得到有效控制，国内民航业回暖，对口就业率有所上升。

毕业生调查情况

本次调研，针对空中乘务专业及民航安全技术管理专业的毕业生发放了问卷，回收有效问卷 72 份。

选项	小计	比例
空中乘务	35	48.61%
民航安全技术管理	37	51.39%
本题有效填写人次	72	

在对有效的回收问卷进行分析。根据分析发现，虽然大部分学生对专业认可度很高，但受疫情影响，毕业生就业对口率下降，导致少部分毕业生认为专业对目前工作帮助不大具体情况如下：

第2题：您所学的专业是否能满足您的工作需要 [单选题]

选项	小计	比例
能	15	20.83%
基本能	38	52.78%
不能	19	26.39%

对专业课程开设满意度调查上，超 90%的学生认为课程对未来职业有帮助，对选修课内容开设有新的建议，具体如下：

第4题：如果专业准备开设新的选修课，您是否有建议呢？ --选项详情

☒ 过滤空选项

序号	提交答卷时间	答案文本
18	7月1日 16:04	高数
30	7月1日 16:11	民航市场营销、民航企业管理、民航乘务员基本教程
68	7月1日 21:04	语言沟通

在校生教学情况及存在的主要问题

不论是大一还是大二的在校生，首先都普遍存在学习目标不明确的问题，随波逐流；其次是学习态度不端正，学风不严，纪律涣散的问题，许多任课老师反映课堂纪律存在很大问题；然后是学习方法不当，很多学生缺乏主动学习的精神，只会被动接受，不思考不挖掘，缺乏质疑精神。最后是手机问题，上课玩手机现象严重。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

经过调研分析，结合学校给予的人才培养方向调整制定出专业培养目标：

对接旅游产业，定位航空服务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，掌握空中乘务、民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任空中乘务、民航安检、旅客运输等民航服务一线岗位工作，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

（二）专业课程设置建议

“思政课程+课程思政”将思想教育贯穿教育全过程；以产业链需求为基础，构建专业群共性平台课程体系，实现专业群专业基础课资源共享。整体打造具有足够的厚度、宽度和强度的专业群课程体系，促进学生专业知识和能力素养的多元构成与复合发展，增强核心竞争力，以适应行业企业对人才的更高更新的需求。

共性专业平台课程不仅为内涵丰富，外延宽泛，涉及行业众多的旅游业服务特色而设置应用写作、客户心理分析、语言表达训练紧急安全救护、礼仪、普通话、情景英语课程；更为凸显文化旅游本质，着眼于增加符合广西本地特色的苗瑶侗壮族民族民俗文化特色课程，传承及发扬中国传统文化，融合专业群不同方向，设置旅游地理，彰显区域的山水禀赋和人文特质，使学生立足区域，拓宽视野、丰富思想、充实底蕴，服务地方。对于行业新规范新要求，新时代民航人还应具备短视频制作及直播、销售等技能，故在专业选修课开设上应增加短视频制作，直播营销类课程。

核心课程是以学生职业能力要求和职业资格准入建设课程体系，保障学生有明确的个性化专业方向。本专业属于校企合作，秉持校企深度融合理念，“双主体”育人模式，两个专业的核心课程主要由企业方委聘专家老师担任教学，为保证专业技能的培养，课时量将酌情增加，而共性课程课时量随之减少。

互选课程包括外语类、证书类及特色技能共 3 大类，扩大学生选课空间，满足学生“1+X”证书的多方向发展需要，同时不脱离旅游产业链，体现纵向提升与横向拓展，使学生根据自身的学力、兴趣、课时安排进行选择学习。

（三）专业教学改革建议

积极推动课堂教学革命。课堂革命需要教师主动做好观念和角色的转变，视

教学为学术、把教研当科研、变备课为教学设计、使教学法成为业务能力，综合运用交互式教学、翻转课堂、慕课等新模式开展课堂教学，不但教学生学会已知，更要帮助学生构建新知，进而启发学生探究未知。传统教学模式的改变，需要教师在“教学理念、教学方法、教学手段、教学实施、教学评价”等课堂教学环节上创新，做好课程设计和课堂设计，形成以学生为中心、以教师为主导的“充满对话”的课堂，引导学生主动思考、激发学生求知欲。

推动以“思政课程+课程思政”为目标的课堂教学改革，有机结合知识能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育，实现“全员育人、全程育人、全方位育人”。

目前专业已有部分课程积极开展课堂革命，《民航服务英语》已完成第一批课堂革命审核，申报第二批课堂革命的课程有《民航基础英语》《旅游地理》《安检业务》《客舱服务与管理》，积极探索课程结合思政，双创，新技术，混合式教学等，提升专业课程质量。

（四）专业师资与实训条件配置建议

根据专业师资现状分析，鉴于专业课程课时量较大，现有师资条件稍显不足，合作企业拟招聘一名具有空中乘务专业或者民航安全技术管理专业背景或者在相关民航企业、航空公司任过职的外聘教师。

在现有的校内实训配置的基础上进一步优化，再新建一批实训室，如紧急救护实训室等，以满足日益增大的校内实训需求。

2022 级高职空中乘务专业 人才培养方案

目录

一、专业基本信息	3
(一) 专业名称及代码	3
(二) 入学要求	3
(三) 修业年限	3
(四) 职业面向	3
(五) 制定人员	3
二、专业培养目标与毕业要求	4
(一) 培养目标	4
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	7
四、“双元三维四体系”设计	7
(一) 课程体系结构表	7
(二) 基本素养体系	8
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	12
(五) 创新创业体系	13
五、人才培养工作安排	13
(一) 教学活动时间分配表	13
(二) 课程学分学时比例构成	14
(三) 第一课堂进程安排	14
(四) 第二课堂教育活动进程安排	21
六、实施保障	23
(一) 实训基地配备	23
(二) 结构化教学团队	25
(三) 教学资源	26
(四) 教学方法	27

（五）学习评价	28
（六）质量管理	28
七、有关人才培养方案的补充说明	29
八、附件	29
（一）职业/岗位分析	29
（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	31
（三）职业能力标准	32
（四）专业社会调研报告	36

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：民航安全技术管理

专业代码：500406

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 空中乘务专业职业面向表

专业对应行业	民航服务业
专业对应的主要职业类别	机场安全检查员，轨道交通类安全检查员，防爆安检，贵宾服务，消防护卫，维序员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
专业对应的主要岗位（或技术领域）	机场安全检查员，航空公司和机场贵宾室服务人员，公务机服务保障工作人员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	1、民航初级安检员证书（中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构） 2、普通话二级甲等证书（国家语言文字工作委员会） 3、红十字急救员证书（中国红十字总会） 4、CVCC 礼仪资格证书（教育部教育管理信息中心） 5、黄金服务师（美国饭店协会） 6、茶艺师（初级、中级、高级）

（五）制定人员

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专业领域	所属部门	承担工作
1	曾妮	英语	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务专业团队	社会调研、人才培养方案研讨、制定及方案撰写
2	杨丽	教育学	华育中航（北京）教育科技有限公司	社会调研、人才培养方案研讨与制定
3	罗柳萍	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定

4	周红	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
5	韦蝶青	汉语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	陈星元	航空服务	原南方航空公司 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
7	柯思	舞蹈表教	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
8	林钰钰	紧急救护	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨
9	文静	机场安检	原深圳机场高级安检员 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨

表 1-3 人才培养方案审核论证人员一览表

序号	姓名	所属部门	职务	承担工作
1	黎渝林	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院院长	人才方案审核、论证
2	谭欣	同上	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院副院长	人才方案审核、论证
3	张云霞	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
4	黄珣	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
5	付梦苗	吉祥航空	乘务员	人才方案审核、论证
6	韦佳莉	柳州白莲机场	高级安检员	人才方案审核、论证
7	秦海娟	柳州富力万达嘉华酒店	人力资源行政总监	人才方案审核、论证
8	梁嘉燕	柳州莲花山庄	人力资源部经理	人才方案审核、论证
9	谢香辉	柳州丽笙酒店	人力资源副总监	人才方案审核、论证
10	吴英	柳州市青年旅行社	常务副总经理	人才方案审核、论证
11	欧阳菊霞	柳州市中国旅行社有限责任公司	总经理	人才方案审核、论证
12	张程	柳州国旅国际旅行社有限责任公司	副总经理	人才方案审核、论证

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

对接旅游产业，定位民航安全管理技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养

坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，掌握民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任民航旅客运输、安全检查、隔离区监控、机场安全保卫以及应急救援等民航安全管理一线岗位工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

初次就业岗位：机场安检人员、空中安全员、机场地面服务人员；

发展岗位：安检班组长、安检队长；

拓展岗位：地铁安检人员、轨道交通安检人员、国际邮轮安检及服务人员等。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

学分要求：专业的总学分为 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课学分不低于 15 学分。

课外活动分要求：120 分。

诚信分要求：1800 分。

表 2-1 培养规格

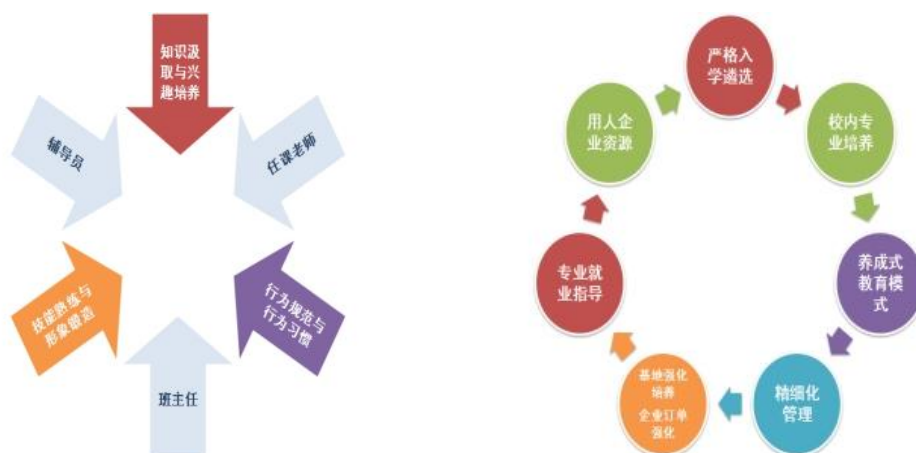
培 养 规 格 分 类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。</p>
知识	<p>2.1 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 掌握安检设备及安全检查知识。</p> <p>2.4 掌握民航危险品、应急处置、救护等知识。</p> <p>2.5 掌握航线及地理知识。</p>

		<p>2.6 掌握旅客服务心理知识。</p> <p>2.7 熟悉航空运输常识。</p> <p>2.8 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。</p> <p>2.9 熟悉职业形象塑造知识。</p> <p>2.10 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。</p>
能力	专业 能力	<p>3.1.1 能具备良好的职业形象，有良好的礼仪仪态。</p> <p>3.1.2 能具备专业的素养，包括个人修养，心理素质，综合素质。</p> <p>3.1.3 能够具有良好的服务意识，能微笑提供专业服务，打造温馨的服务环境。</p> <p>3.1.4 具备操作安检设备设施和服务设备设施的能力。</p> <p>3.1.5 能使用安检设备对旅客（包括高端旅客）进行人身检查，箱包检查，证件检查。</p> <p>3.1.6 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.1.7 具备信息技术应用能力。</p> <p>3.1.8 能运用航空和地面服务的技能与技巧向客人提供规范化和优质服务。</p> <p>3.1.9 具备特殊旅客服务能力。能针对不同客人提供个性化服务，针对特殊旅客和特殊群体提供特殊服务。</p> <p>3.1.10 具备使用一种外语进行安检服务的能力。能运用航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力与顾客进行交流与沟通。</p> <p>3.1.11 能运用航线知识、飞机机型构造、飞行原理及安检、海关、移民、检疫等规定的相关知识解答相关问题。</p> <p>3.1.12 能正确识别危险品及违禁品以及相关处置办法。</p> <p>3.1.13 能根据工作质量标准对服务现场进行指导、监督、检查和处理。</p> <p>3.1.14 具备处置紧急状况的能力。有较强的应变能力，能处理突发的紧急情况或纠纷事件，能适当处置各种民航群体事件，采取应急预案。</p> <p>3.1.15 能够维护安检秩序。</p> <p>3.1.16 能够引导旅客进行紧急撤离。</p> <p>3.1.17 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。</p> <p>3.1.18 能与上级、同事和客户进行良好的沟通，解决和处理服务过程中的各类问题。</p>
	方法 能力	<p>3.2.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。能把所学民航服务知识和技能向酒店、国际邮轮、轨道交通、外资企业、金融保险电信、大众传媒等相关领域进行迁移。</p> <p>3.2.2 能根据顾客的需求，进行信息的收集、分析和整理，能针对不同类型的旅客提供个性化的服务。</p> <p>3.2.3 能根据工作要求制订民航服务工作计划和方案，并组织实施，能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。</p> <p>3.2.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料。</p> <p>3.2.5 能熟练计算机基本操作，如 Word, excel, PPT 等软件。</p> <p>3.2.6 能根据企业特点，参与外宣工作。</p>
	社会 能力	<p>3.3.1 能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。</p> <p>3.3.2 能把安全意识放于首位，牢记安全无小事。</p> <p>3.3.3 具有强烈的服务意识，主动服务他人。</p>

		<p>3.3.4 能正确自我定位,正确地评价自己及他人,具备适应职业生涯发展变化的能力。</p> <p>3.3.5 能进行自我调节,较快地适应民航服务及相关行业的工作环境。</p> <p>3.3.6 具有良好的团队意识,能与团队成员沟通协调及有效地合作完成工作任务,具备高度服从性。</p> <p>3.3.7 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度,良好的安全意识和质量意识,能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p> <p>3.3.8 具备一定的跨文化交际能力。</p>
--	--	---

三、人才培养模式

图 3-1 民航安全技术管理专业“360°全方位 2+1”的人才培养模式



民航安全技术管理专业为“校企合作，双主体育人”的办学模式。对学生采用“360°全方位 2+1”的人才培养模式，严格入学遴选。360°指校内专业培养采用“养成式教育+精细化管理”，在任课教师、辅导员及专业班主任的精细化管理模式引导下，学习专业知识、培养专业兴趣、养成专业素养、掌握专业技能、锻造职业形象；学生第三年赴实训基地或到航企实习岗位强化实训、考证及实习，由用人企业进行订单强化技能、指导专业就业。“2+1”指第 1、2 学年在柳州职业技术学院学习；第 3 年，民航安全技术管理专业学生赴实训基地或到航企实习。以此形成民航安全技术管理专业的“360°全方位 2+1”的人才培养良性闭环模式。

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，完善基本素养、专业技能、管理能力、创新创业四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 4-1）。

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维四体系	课程	活动	环境
基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学中有机融入价值引领、思想政治教育、职业核心能力培养”的原则，形成基本素养体系，具体设置课程见表 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

专业课程有专业群平台课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等，具体的专业课程结构及课程名称，见表 6-4：第一课堂进程安排表

2. 课程矩阵

专业课程与培养规格的对应关系及相关度，按照高相关、中相关、低相关三级划分，分别用 H、M、L 在表中标注。

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.	1	1.3	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.
		1	2		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	民航概论	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	
2	职业形象塑造	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	
3	民航基础英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
4	航空法律法规	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M	H	H	H	H	H	H	H	H	L	
5	民航服务英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M	H	H	H	H	H	H	H	H	L	
6	形体训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	L	
7	民航服务礼仪	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
8	犯罪心理学	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
9	民航安检业务	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
10	面试技巧与模拟训练	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	L	
11	应急处置	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	

12	航空危险品识别	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M
13	语言表达与沟通艺术	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
14	警体训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L
15	旅游地理	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M
16	直播营销	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M
17	短视频营销	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M
18	声播训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

3. 专业核心课程描述

表 4-3 民航安全技术管理专业核心课程描述

专业名称	课程名称	课程目标	课程主要内容	学时	开设学期
民航安全技术管理	民航安检业务	了解空防安全技术性检查的概念、民航安全检查的定义、性质、工作任务及其重要意义,识记安全技术检查工作的原则、安全技术检查部门的职责与权限、安全技术检查的法律特点及特点等,掌握在机场、航空公司从事客、货、运安全检查和管理的基本知识与技能要求。有效身份识别训练、人身检查训练、旅客行李物品运输检查训练、候机隔离区人员及其物品检查与监督训练等	空防安全技术性检查的概念、民航安全检查的定义、性质、工作任务及其重要意义,安全技术检查工作的原则,安全技术检查部门的职责与权限,安全技术检查的法律特点及特点等,在机场、航空公司从事客、货、运安全检查和管理的基本知识与技能要求。 有效身份识别训练; 人身检查训练 旅客行李物品运输检查训练; 候机隔离区人员及其物品检查与监督训练等	64	第 3、4 学期
	警体训练	民用航空工作领域中的突发暴力行为或暴乱行为等的处置	体能训练,警体拳,简单格斗,擒拿术,防身术,拳术等	64	第 3、4 学期
	应急处置	了解民航安全管理和民航应急管理内容,能够进行公共航空运输安全、民用机场安全、空中交通服务安全、航空安保管理与应急处置。进行公共航空运输安全管理与应急处置训练、民用机场安全管理与应急处置训练、空中交通服务安全管理与应急处置训练、航空安保管理与应急处置训练、进行消防和救生训练、医疗救护训练、应急人员及群众安全防护训练等	民航安全管理概述、公共航空运输安全管理与应急处置、民航应急管理、民用机场安全管理与应急处置、空中交通服务安全管理与应急处置、航空安保管理与应急处置。 公共航空运输安全管理与应急处置训练 民用机场安全管理与应急处置训练 空中交通服务安全管理与应急处置训练 航空安保管理与应急处置训练 应急与救护保障 消防和救生训练 医疗救护训练 应急人员及群众安全防护训练等	32	第 4 学期
	民航服务英语	了解民航运输服务流程的各主要环节中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式,进行民航运输服务流程中各主要环节的(如航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等)英语场景模拟训练	民航运输服务流程的各主要环节中,所需要的专业基础知识及常见场景处理方式。民航运输服务流程中各主要环节的(如航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等)英语场景模拟训练	160	第 3、4 学期
	民航服务礼仪	了解航空服务礼仪基本理论,掌握航空服务仪容仪表仪态礼仪、	航空服务礼仪基本理论、航空服务仪容仪表仪态礼仪、社会交往礼仪、接待服务礼仪、餐饮	32	第 2 学期

	社会交往礼仪、接待服务礼仪、餐饮服务礼仪、会展服务礼仪、跨文化交流、仪态训练等，化妆训练、打领带/丝巾训练、社会交往模拟训练、接待服务礼仪模拟训练、餐饮服务礼仪模拟训练、会议服务模拟训练、跨文化交流案例分析	服务礼仪、会展服务礼仪、跨文化交流、仪态训练等。化妆训练、打领带/丝巾训练、社会交往模拟训练、接待服务礼仪模拟训练、餐饮服务礼仪模拟训练、会议服务模拟训练、跨文化交流案例分析		
面试技巧与模拟训练	了解航空公司面试标准,设计符合行业标准的个人简历、自我介绍,掌握面试技巧。个人简历制作、自我介绍、航空公司面试模拟训练等	航空公司面试标准、个人简历、自我介绍、面试技巧讲解。个人简历制作、自我介绍、航空公司面试模拟训练等	64	第3、4学期

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于6个月。

实习设计安排见表4-4。

表4-4 空中乘务专业实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
专业入门教育实习	第一学期	参观企业、听企业专家讲座	认知	专业教师考核	柳州白莲机场
岗位实习	第五-六学期（6-7个月）	安检员、旅客服务员、贵宾厅服务员、客服人员	顶岗	企业考核+专业教师考核	航空公司、机场、或相关服务性企业等

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。作为附件呈现。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力为目标，开设管理类课程并把管理能力融入系列课程，开展全员实训管理，打造融入精益精神的教学和实训环境。

表4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
------	------

1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 管理类选修课程 智慧机场	后疫情时代机场管理方案设计
3. 专业类管理课程 安检业务 民航综合业务 应急处置	1. 旅客安全管理体验 2. 机场地勤服务管理体验 3. 应急处置预案设计

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同学生的需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 职业发展与生涯规划 2. 职业发展与就业指导 3. 创新思维训练 4. 创新与创业实务	1. 创新创业训练营 2. 创客马拉松 3. 科学商店进社区 4. 双创活动月
创新创业系列选修课程	1. 移动商务创业 2. 精益创业 3. 大学生 KAB 创业基础 4. SYB 创业基础 5. 创业之星虚拟运营 6. 桌游艺术——职场能力训练
专业类创新创业课程 1. 安检业务 2. 短视频制作	1. 新型机场安全检查设备使用体验 2. 职业形象宣传片短视频制作

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 6-1 民航安全技术管理专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	周	学年		一		二		三		总计
		1	2	3	4	5	6			
1. 学期教育总周数小计		20	20	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学		16.5	19.5	18	19.5	3	—			76.5

集中实训教学	—	—	—	—	—	—	
军事技能	2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试	—	—	—	（6）	—	—	—
实习	—	—	—	—	15.5	20	35.5
校运会	0.5	—	0.5	—	—	—	1
劳动周	—	0.5	0.5	0.5	0.5	—	2
企业课程周	1	—	1	—	1		3
2. 寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3. 机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例（%）	学时比例（%）		横向结构	学分	学时	学分比例（%）	学时比例（%）
公共必修课	41	748	27.33%	28.73%		必修课	135	2364	90	90
群平台课程	13	208	8.67%	7.99%		选修课	15	240	10	10
专业方向课程	45	720	30.00%	27.65%		小 计	150	2604	100	100
专业拓展课程	6	96	4.00%	3.69%		理论学时	—	922	—	35.4
综合实践课	30	592	20.00%	22.73%		实践学时	—	1682	—	64.6
合 计	135	2364	90.00%	90.78%		小 计	—	2604	—	100

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处

4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策 (一) - (四)	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院
6	思想道德与法治	在第 1 学期开设	马克思主义学院
7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	第 2 学期开设	马克思主义学院
8	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1.贸易与旅游管理学院、汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院第 2 学期开设。	马克思主义学院
9	劳动教育—工业·匠心	在一年级下学期安排	马克思主义学院
10	高职学生心理健康教育	1.环境与食品工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、汽车工程学院安排在第 2 学期开设。	马克思主义学院
11	职业发展与就业指导 (一)	第 1 学期开设	通识教育学院
12	创新与创业实务 (一)	第 2 学期开设	通识教育学院
13	职业发展与就业指导 (二)	第 3 学期开设	通识教育学院
14	创新与创业实务 (二)	第 4 学期开设	通识教育学院
15	基础英语	第 1 学期开设	通识教育学院
16	职场英语	第 2 学期开设	通识教育学院
17	跨文化交际英语	第 3 学期开设	通识教育学院
18	高职语文	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院安排在第 1 学期开设; 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
19	高等数学	1.机电工程学院所有专业第 1 学期开设, 电子信息工程学院的现代通信技术、大数据技术、虚拟现实技术应用、物联网应用技术、人工智能技术应用等专业第 1 学期开设; 2.汽车工程学院所有专业在第 2 学期开设, 电子信息工程学院的计算机网络技术、计算机应用技术、软件技术等专业第 2 学期开设。	通识教育学院
22	经济数学	第 2 学期开课, 智慧物流专业群开设。	通识教育学院

23	经济数学与统计	第 2 学期开课，智慧财会专业群开设。	
24	体育与健康 (一) — (四)	1.体育与健康 (一)、(二) 分别在第 1、第 2 学期开设； 2.体育与健康 (三)、(四) 分别在第 4、第 5 学期开设。	通识教育学院
25	通用礼仪	1.机电工程学院、环境与食品工程学院、电子信息工程学院第 1 学期开设； 2.汽车工程学院、财经与物流管理学院、艺术学院第 2 学期开设。	通识教育学院
26	艺术修养	1.汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.机电工程学院、电子信息工程学院、环境与食品工程学院在第 4 学期开设。	艺术学院
27	精益生产与管理基础	1.机电工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设； 2.电子信息工程学院、汽车工程学院在第 3 学期开设。	财经与物流管理学院
		1.环境与食品工程学院、艺术学院在第 3 学期开设； 2.贸易与旅游管理学院在第 4 学期开设。	贸易与旅游管理学院
28	信息技术 (云物大智基础)	机电工程学院、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院、艺术学院在第 1 学期开设； 环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程
							线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	√						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0	√						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	√						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		√					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			√				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				√			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	√						
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		√					
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8				√			
	职业素养类	10	劳动教育—工业匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		√					
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	√						
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		√					
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			√				
		14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				√			
		15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	√						
		16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		√					
		17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			√				
		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	职业素养	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		

	养类																
	身 心 健 康类	20	高职学生心理健康教育	B	2	32	16	16	16	16							
		21	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		22	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应 用 基 础类	23	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		24	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		25	高职语文	B	2.5	40	30	10	10	30							
		26	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
	应 用 基 础类	25	经济数学	B	2	32	26	6	20	12		√					
		小计			41	748	580	168	324	424							
公 共 限 定 选 修 课 程	思 想 政 治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中华优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身 心 健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16							
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职 业 素 养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	8	8							
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8							
	应 用 基 础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√				
		小计			10	160	120	40	76	84							
	群 平 台 课 程	1	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32			
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12		32					
		3	直播营销	B	2	32	32	0	20	12			32				√

专 业 方 向 课 程	4	紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8			16			
	5	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32					
	6	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12		32				√
	7	情景英语	B	2	32	32	0	20	12	32					
	小计				13				124	84	64	64	48	32	
	8	*短视频营销	B	2	32	32	0	16	16		32				√
	9	语言表达与沟通艺术	B	2	32	32	0	12	20		32				
	10	民航概论	B	2	32	32	0	22	10	32					
	11	职业形象塑造	B	2	32	32	0	12	20		32				
	12	民航基础英语	B	3	48	48	0	20	28		48				
	13	航空法律法规	B	2	32	32	0	32	0				32		
	14	形体（含体能）训练（一）	B	2.5	40	40	0	0	40	40					
	15	形体（含体能）训练（二）	B	2.5	40	40	0	0	40		40				
	16	*警体（含体能）训练（一）	B	2.5	40	40	0	0	40			40			
	17	*警体（含体能）训练（二）	B	2.5	40	40	0	0	40				40		
	18	民航服务礼仪	B	3	48	48	0	18	30		48				
	19	*民航服务英语（一）	B	2	32	32	0	12	20			32			√
	20	*民航服务英语（二）	B	5	80	80	0	30	50				80		√
	21	*航空犯罪与预防	B	2	32	32	0	12	20				32		
	22	*民航安检业务（一）	B	2	32	32	0	12	20			32			√
	23	*民航安检业务（二）	B	2	32	32	0	12	20				32		
	24	声播训练	B	2	32	32	0	12	20			32			
	25	犯罪心理学	B	2	32	32	0	16	16			32			
	26	*应急处置	B	2	32	32	0	16	16			32			

		小计		45				254	466	72	232	200	216			
专业拓展课程 (X证书)	27	普通话强化训练	B	2	32	32	0	16	16		32					
	28	面试技巧与模拟训练(一)	B	2	32	32	0	12	20			32				
	29	面试技巧与模拟训练(二)	B	2	32	32	0	12	20				32			
	小计:			6	96			40	56		32	32	32			
综合实践课程	30	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
	31	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76							
	32	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
	33	职业素养训导(整周实践)	B	6	120	120	0	16	104							
	34	预就业实习(整周实践)	B	18	360	360	0	8	352							
		小计		30	592	580	12	40	552							
专业选修课程	1	第二外语(日语、韩语、泰语)	B	4	64	64	0	34	30			32	32			
	2	文学欣赏	B	2	32	32	0	12	20		32					
	3	智慧机场	B	1	16	16		8	8				16			
	专业选修课完成5学分即可															
		合计		150	2604			922	1682	136	360	312	312			—
		周学时														—

- 注: 1. 如果一门课程在多个学期开设, 请注明不同学期的学分数。
2. 公共课和专业平台课实施考教分离, 统一出题、统一阅卷。3-5 学期的专业课程, 每学期安排 1-2 门课程进行统考。
3. 课程类型分为 A 类(纯理论课)、B 类((理论+实践)课)、C 类(纯实践课)

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

活动体系分类	序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施	
				1	2	3	4	5	6		
基本素养体系（活动）	1	行为规范准则教育	4	√						学生工作处+各二级学院	
	2	校情教育与学习管理教育	4	√							
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√		
	4	适应教育	4	√				√			
	5	励志教育	4		√		√				
	6	感恩教育	4		√		√		√		
	7	诚信教育	4	√		√		√			
	8	5.25 心理健康教育活动	4		√		√				
	9	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次							
	10	心理健康团体辅导	4	√							
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√			
	12	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学生工作处+团委+各二级学院	
	13	“新生节”系列活动	4	√						团委+各二级学院	
	14	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√				
	15	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√					
	16	假期社会实践	4		√		√				
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√		
	18	暑期“三下乡”	8		√		√				
	19	乡村社区挂职	8		√		√				
	20	垃圾分类教育	4	√	√					后勤保障处+学生工作处+团委+各二级学院	
	21	劳动教育周	8		√	√	√	√			
	22	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院	
	23	数学文化讲座	4		√					通识教育学院	
	24	阅读	4	√	√	√	√			图书馆	

基本素养体系 (竞赛)	25	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+各二级学院
	26	大学生辩论赛	4		√		√			
	27	田径运动会	4	√		√		√		学生工作处+各二级学院
	28	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+各二级学院
	29	羽毛球联赛	4		√		√		√	
	30	篮球联赛	4		√		√		√	
	31	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4	√	√	√		√		
	32	英语演讲赛	4	√		√		√		
	33	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	
	34	英语口语风采赛	4		√		√		√	
	35	经典诵读比赛	4	√	√					
	36	数学建模竞赛	8	√	√	√	√	√		
	37	大学生数独竞赛	4	√		√		√		
	38	心理剧大赛	4		√		√			学生工作处+马克思主义学院+各二级学院
	39	模拟招聘大赛	4				√			招生就业处+通识教育学院
	40	班级管理活动	4	√	√	√	√	√		各二级学院
管理能力体系	41	二级学院分团委管理活动	4	√	√	√	√	√		
	42	社团管理活动	4	√	√	√	√	√		团委+各二级学院
创新创业体系	43	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+各二级学院
	44	创客马拉松	4	√		√		√		
	45	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+各二级学院
	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+通识教育学院
专业能力体系 (专业)	48	民航行业专家系列讲座	8	√	√	√	√			教学团队+合作企业

类第二 课堂活 动)	49	机场见学	2	√						教学团队+合作 企业
	50	“秀出你风采”职业形 象风采大赛	2			√				教学团队+合作 企业
	51	制服授发仪式	2		√					教学团队
	52	走进民航科普知识大 讲堂	4		√					教学团队+合作 企业
专业能 力体系 (专业 类技能 竞赛)	53	航空服务职业技能大 赛	6				√			教学团队
	54	民航职业院校空中乘 务职业技能大赛	4-8				√			由各二级学院 确定并安排

六、实施保障

(一) 实训基地配备

民航安全技术管理专业的实践教学通过校内模拟实训、校外实训基地参观学习、职业素养实习、预就业实习、面试技巧与模拟训练等来完成。校内基地和校外基地结合，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等，见表 6-1。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	客舱模拟实训室	校内	柜式空调	1 台(配遥控器 1 个)、灭火器 2 个	客舱模拟实训；客舱播音技巧；客舱服务与管理情境实训；客舱服务技能训练；民航服务礼仪情境实训	设备值 90.53 万元
			B737-800/A320 客舱服务训练舱	1 套		
			灭火器	2 个		
2	职业形象实训室	校内	化妆台	32 米	职业形象化妆；职业服饰讲解；职业妆容实训；职业色彩讲解	设备值 5.79 万元
			化妆台镜子	32 米		
			化妆台亚克力灯	32 米		
			化妆凳	52 张		
			讲台电脑桌	1 套		
			衣柜	1.2 米*0.4 米		

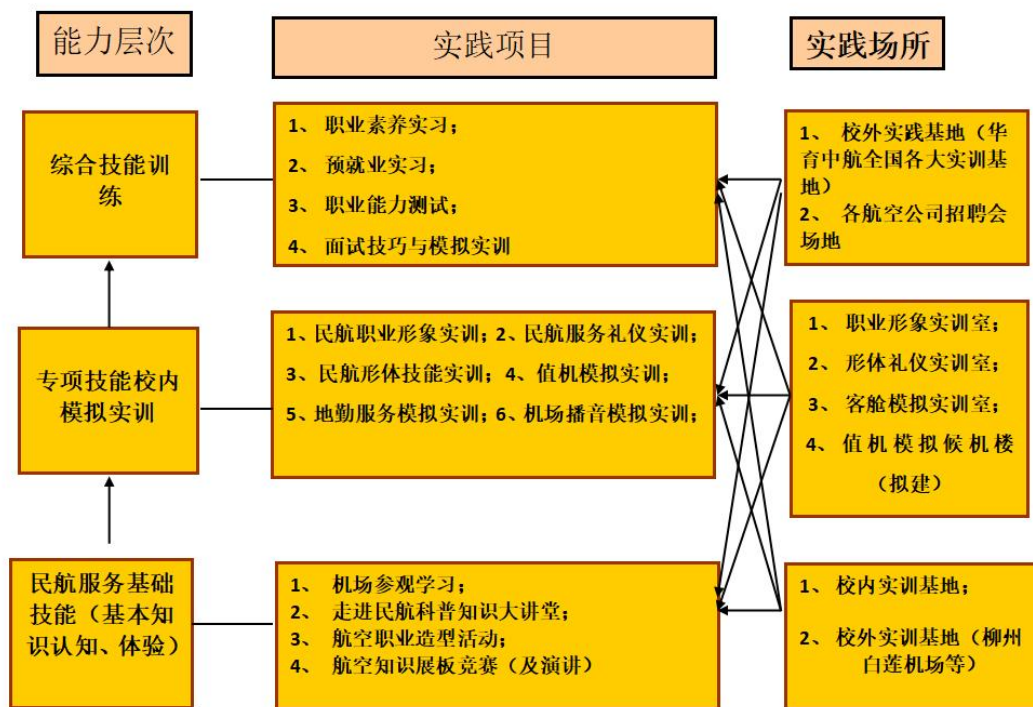
				*2.2 米		
			窗帘	5 付		
3	形体礼仪实训室	校内	水杯隔架	1 个	形体模拟实训；情境礼仪实训；形体技能训练；民航服务礼仪情境实训	设备值 6.59 万元
			书包隔架	2 个		
			窗帘	2 付		
			音箱	2 套		
			木地板	铺设 170 平方米		
			地脚线	铺设 40 米		
			墙面全身镜	45 平方米		
			不锈钢把杆	35 米		
			吊扇	12 台		
4	安检值机模拟候机厅	校内	值机服务系统、金属探测门、金属探测器、X 射线安检设备、沙发组合、书柜、大屏显示系统、休闲吧台、接待台	金属探测门 2 个	值机模拟实训 安检模拟实训 VIP 贵宾接待实训	设备值 2.58 万元
				金属探测器 2 个		
				X 射线安检设备 2 套		
				地柜 1 组		
				沙发组合 2 套		
				显示屏 1 个		
5	紧急救护实训室（拟建）	校内	紧急救护箱、心肺复苏模拟人、轮椅	紧急救护箱 1 个	紧急救护模拟实训	500 元
				心肺复苏模拟人 1 个		
				轮椅 1 个		

（二）实践教学体系

表 6-2 民航安全技术管理专业实践教学体系描述

序号	能力层次	教学目标	实践内容	实践学期	实践条件
1	认知	1. 全面提升学生的民航职业素质； 2. 了解企业运营与管理模式	民航职业素养	第 1 学期	值机安检模拟候机厅
2	专项技能	1. 掌握民航人职业礼仪，形象，形体技能 2. 掌握民航安全检查工作 3. 掌握机场地勤服务以及播音 4. 掌握面试技巧	1. 民航职业形象	第 2/3/4 学期	职业形象实训室
			2. 民航服务礼仪训		形体礼仪实训室
			3. 民航形体技能		形体礼仪实训室
			4. 机场安检模拟实训		值机安检模拟候机厅
			5. VIP 贵宾服务模拟实训		VIP 贵宾服务实训室（拟建）
			6. 紧急安全救护模拟实训		紧急安全救护实训室（在建）
			7. 地勤服务模拟实训		值机安检模拟候机厅
			8. 机场播音模拟实训		值机安检模拟候机厅
			9. 面试模拟实训		各航空公司招聘会场地
3	综合技能	全面运用各专项技能独立解决问题	职业素养实习	第 5/6 学期	实训基地
			预就业实习		

图 6-1 民航安全技术管理专业实践教学体系结构



（二）结构化教学团队

1. 队伍结构

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

表 7-3 现教学团队结构化表

教学团队基本情况	专任教师人数	4 人	企业教师人数	4 人	其他专业课任课教师人数	8 人
教学团队年龄结构	31-40 岁	5 人	41-50 岁	3 人		
专兼职教师结构	专、兼职教师比	1:2	企业一线兼职教师占专业课教师比例	12.5%		
专任教师职称结构	专任专业教师高级职称比例	75%	专任专业教师中级职称比例	25%	专任专业教师初级职称比例	0%
专任教师学历学位结构	专任教师研究生学历比例	100%	专任教师硕士学位比例	100%		
专任教师素质能力结构	专任专业教师中“双师型”教师比例	50%	专任教师掌握一门及一门以上外语能力	75%	专任教师具有海外留学经历及教育背景教师比例	75%

					师比例	
--	--	--	--	--	-----	--

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，弘扬和践行当代民航精神；具有空中乘务或相关产业领域专业本科及以上学历；具有扎实的空中乘务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 个月的民航类工作相关岗位企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，至少具有讲师以上职称，具有空中乘务或相关产业领域专业背景或企业任职、挂职经历。能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从民航运输相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训 指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

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

- （1）选用教材必须以质量为标准。鼓励优先选用教育部“面向 21 世纪课程教材”、国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材；
- （2）优先选用近三年出版的新教材或修订版教材；
- （3）积极选用先进的、能反映学科发展前沿的外文原版教材和高质量的电子教材；
- （4）对确属教学必须，并与教材配套的高质量教学参考书、教学辅助资料的选用，从严掌握。

(5) 选用的教材必须符合社会主义市场经济建设、社会发展和科技进步对人才培养的需要,运用辩证唯物主义和历史唯物主义的方法,全面、准确地阐述本学科的基本理论、基本知识和基本技能。

(6) 选用的教材必须符合本专业人才培养目标及课程教学的要求,取材合适,深度适宜,份量恰当,符合认知规律,富有启发性,有利于激发学生学习兴趣,有利于学生知识、能力和素质的培养。

(7) 选用的教材应体现科学性、先进性和适用性的有机统一,能反映本学科国内外科学研究和教学研究的先进成果,正确阐述本学科的科学理论,完整表达课程应包含的知识,结构严谨,理论联系实际,具有学科发展上的先进性和教学上的适用性。

(8) 选用的教材应文字精练,语言流畅,文图配合恰当,图表清晰准确,符号、计量单位符合国家标准。加工、设计、印刷、装帧水平高,价格合理。

2. 图书文献配备基本要求

学校图书馆拥有丰富的图书资料,航空类藏书已有一定基础并且还在逐渐发展扩大中,航空服务图书资料基本能满足专业教学和学科发展的需要。专业类图书文献配备需能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要,方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括:民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料,以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、在线课程、数字化教学案例库、FIF 口语训练软件、数字教材等专业教学资源库,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法

在理论教学中,基于学情分析,倡导因材施教、因需施教,能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源,实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式,灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法,已达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形

式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习和跟岗实习等多种形式，要善于多种教学方法和手段的灵活的使用，将理论知识与实际工作结合应用。

（五）学习评价

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

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

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

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

（六）质量管理

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

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

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

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据新专业目录调整后对专业建设标准提出的新要求,专业平台课程删除《营销基础》与《民俗系列讲座》这两门课,开设直播类平台课程《直播电商》、《短视频营销》,其中《短视频营销》作为新的专业核心课,每门课2学分,分别在第三、第二学期开设。《民航概论》缩减为2学学分,32课时,《民航基础英语》缩减为3学分48学时。《体能训练》合并到《形体训练》与《警体训练》的课程内,更名为《形体(含体能)训练》及《警体(含体能)训练》,各为2.5学分,增开《声播训练》2学分,专业选修课删除原来的《中华传统礼仪》,因为新开的思政课有类似的课程。开设《文学欣赏》,2学分专业。取消专业选修课《短视频制作》《咖啡文化与技术》,增开《智慧机场》。第二外语学分由原来5学分变更至4学分,开设再第三、四学期,每学期2学分,32课时,多出来的1学分增加到《短视频营销》这门课。《面试技巧与模拟训练》移至专业拓展课类。《民航服务礼仪》学分增至3学分,48学时。

八、附件

(一) 职业/岗位分析

根据目前我国航空事业后疫情的发展形势,我们针对北京、上海、广东等发达地区和广西的航空服务工作岗位需求现状进行调研。调研结果显示,空中乘务,空保人员和民航安检等中、高级专门人才的绝对需求量将呈现大幅增长。目前乃至今后的几年时间,民用航空所需的最紧俏人才(专业方向):航空空中乘务人员、空中安全员、航空港安全检查人员、航空地勤服务人员及航空公司客服人员。尤其是既懂航空服务知识技能,熟悉国际惯例,语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。在此基础上进行了岗位(群)分析,得出民航服务专业人才岗位(群)主要分布在机场和航空企业,如表所示:

表 8-1 空中乘务专业岗位(群)分析

企业类型	工作内容	工作岗位
------	------	------

航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李, 问询、引导特殊旅客服务、民航运输预配、结算 2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应 3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱 4. 异常事故处理 5. 商品检查、展示、销售	空中乘务员 空中安保员 客运员 货运员 广播员 贵宾室服务员 机场免税店或商铺销售员
------	---	--

综上所述, 依据民航安全管理

从业人员应具备的岗位能力要求, 结合目前民航服务发展需求和广西以及柳州区域经济特点, 据民航安全管理专业人才培养目标定位为“培养掌握据民航安全管理专业知识和技能技术, 胜任民航安全、旅客运输等民航服务一线岗位工作, 具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力, 有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。”

通过对不同航空公司的调研, 得出了相应的工作岗位和工作内容, 针对相应的工作岗位, 我们进行了职业能力分析, 见下表:

表 8-2 民航安全技术管理专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	机场安检员 (初级)	1-1 判断箱包内是否有违禁品	熟知民航安检业务
		1-2 X 光机操作	熟知民航安检业务
		1-3 对可疑箱包开包检查	熟知民航安检业务
		1-4 行李货邮爆炸物探测	熟知民航安检业务
		1-5 VIP 贵宾安检服务	熟知民航安检业务, 语言沟通技巧
		1-6 空运人体器官检查	熟知民航安检业务
		1-7 空运押解犯人检查	航空犯罪与预防
		1-8 证件检查	熟知民航安检业务
		1-9 核对证件与登机牌	熟知民航安检业务
		1-10 工作车辆检查	熟知民航安检业务
		1-11 维持待检旅客秩序	航空犯罪与预防, 民航服务礼仪
		1-12 引导旅客拿出箱包内的电子产品放入托盘	语言沟通技巧, 民航服务礼仪
		1-13 旅客与工作人员人身检查	熟知民航安检业务, 民航服务礼仪

		1-14 食品证明和检查、手工类食品检查	熟知民航安检业务
2	机场地面服务人员	2-1 问询服务	掌握语言沟通技巧，普通话及外语运用能力
		2-2 值机服务	民航综合业务
		2-3 航班 VIP 厅房分配	民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-4 办理行李托运（打印行李乘机码）	掌握行李托运流程
		2-5 特殊旅客服务工作	掌握语言沟通技巧，民航综合业务
		2-6 旅客秩序维护	掌握语言沟通技巧，应急处置
		2-7 旅客突发事件预案疾病公共卫生事件	掌握应急处置及紧急救护等业务
		2-8 航班信息发布	民航综合业务
		2-9 要客服务	民航综合业务，民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-10 行程单发票管理（销售发票）	民航综合业务
		2-11 行李错漏核对	民航综合业务
		2-12 客服热线接听服务	民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-13 机票退改签业务	民航综合业务

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	高等学校英语应用能力考试 B 级证书	国家语言文字工作委员会	民航基础英语	48	160
			民航服务英语	112	
2	普通话二级	国家语言文字工作	普通话强化训练	32	96

	甲等证书	委员会	语言表达与沟通艺术	32	
			声播训练	32	
3	民航初级安检员证书	中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构	民航综合业务	28	164
			民航概论	40	
			航空法律法规	32	
			安检业务	64	
4	CVCC 礼仪资格证书	教育部教育管理信息中心	民航服务礼仪	48	80
			职业形象塑造	32	
5	红十字急救员证书	中国红十字会总会	应急处置	32	48
			紧急安全救护	16	

（三）职业能力标准

职业能力测试包括通用模块和专业模块。通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外实践及模拟面试等方式进行测试。通用模块测试安排在第二学期

专业模块测试安排在第四学期。以学生职业能力等级标准为依据。专业模块测试统一按照两级进行设计，一级为毕业门槛，测试内容包括民航服务礼仪、民航服务礼仪、礼仪故事演讲、航空服务英语情景剧，要求所有学生通过考核才能毕业。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选，包括才艺、技能，礼仪创编操和航空服务英语情景剧测试学生的综合素养。

表 8-4 职业能力测试设计表

职业能力测试等级	测试内容	测试方式	测试时间	组织安排	相关要求
一级	民航服务礼仪	笔试、表演、演讲	第四学期	二级学院+企业	考察现代礼仪和传统礼仪、礼仪情景剧和关于“我与礼仪”的故事
	民航服务英语	笔试+口试	第四学期	二级学院+企业	笔试和口试
	礼仪故事演讲	演讲	第四学期	二级学院+企业	以“我与礼仪”的故事为主题进行演讲
	民航安检技能展示	技能实操	第四学期	二级学院+企业	证件检查，人身检查，开箱包检查，危险品识别
二级	才艺、技能	表演、展示	第四学期	二级学院+企业	多形式，可个人可团体
	团体格斗技创编操	口试	第四学期	二级学院+企业	创编警体操并展示

	航空服务英语情景剧	表演	第四学期	二级学院+企业	根据地勤服务的主题，用英语进行情景剧模拟表演
--	-----------	----	------	---------	------------------------

表 8-5 民航安全技术管理职业能力等级（一级）要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	民航服务礼仪理论知识	礼仪知识	礼仪的基本概念、通用礼仪包括现代礼仪和传统礼仪	20%	重点考核学生对礼仪知识的理解程度、掌握情况和应用能力		第四学期
2	民航服务英语	翻译（英译汉）	PRECTO-B:将英语正确译成汉语的能力。	20%	重点考核学生对民航服务英语知识的理解程度、掌握情况和应用能力	礼仪知识和英语知识合卷考试 时间 2 小时	第四学期
		听力理解	PRECTO-B: 理解所听问题并做出恰当回答的能力、理解简短对话的能力和听写词语的能力。听力材料以日常交际和简单的业务交际内容为主，语速为每分钟 100 词。				
		阅读理解	PRECTO-B: 从书面文字材料获取信息的能力。总阅读量约 800 词。阅读材料以一般性阅读材料（科普、文化、社会、常识、经贸、人物等）为主，也包括简单的应用性文字，不包括诗歌、小说、散文等文学性材料，其内容能为各专业学生所理解。				
		写作/汉译	PRECTO-B:套写应用性短文、填写英				

		英	文表格或翻译简短的实用性文字的能力。				
3	礼仪展示	礼仪知识	通用礼仪、商务礼仪、民航礼仪知识	30%	重点考核学生对民航服务礼仪知识的理解程度、掌握情况和普通话的应用能力	个人礼仪操展示时间 2 分钟 个人演讲时间 4 分钟	第四学期
		礼仪操展示	礼仪动作如站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势语、微笑				
		普通话表达	普通话发音，正确读音，演讲技巧				
4	民航安检技能	职业形象塑造	服务人员注重仪容仪表仪态的意义、仪容礼仪、仪表礼仪站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势语、微笑	30%	重点考核学生对民航安全检查知识和技能的理解程度、掌握情况和应用能力	个人安全检查技能实操展示	第四学期
		安检技能	空防安全技术性检查的概念、民航安全检查的定义、性质、工作任务及其重要意义，安全技术检查工作的原则，安全技术检查部门的职责与权限，安全技术检查的法律特点及特点等，在机场、航空公司从事客、货、运安全检查和管理的基本知识 with 技能要求等				

评分规则与达标要求：

(1) 专业知识理论测试采用笔试闭卷形式，由专业老师进行评分，满分 100 分，60 分达标。“民航服务英语”测试模块，如已通过 B 级考试，可免考，以 B 级考试成绩换算该测试模块成绩。“礼仪故事演讲”测试模块，如第二学期已通过普通话水平测试二级甲等，由负责普通话课程任课老师适当加分，以普通话测试成绩换算该分值。

(2) “礼仪故事演讲”和“航空服务英语情景剧”测试模块，由专业老师

及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分，60 分为达标。

(3) 所有项目测试均达标，则一级空中乘务职业能力达标。

表 8-6 民航安全技术管理能力等级（二级）要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	才艺、技能	专业拓展能力	茶艺、插花、唱歌、跳舞、朗诵、第二外语、格斗技、配音秀等	30%	重点考核学生的职业拓展能力	个人或团队形式展示才艺，含舞蹈、T 台制服秀、插花、茶艺、中、英、外文诗词朗诵、中、英、外文歌曲演唱等。 时间 4-8 分钟	第四学期
2	团体格斗技创编操	格斗操	格斗技（警体拳，跆拳道，空手道，柔道等）动作创编、设计	30%	重点考核学生对格斗技巧的掌握程度、格斗操编排能力和创新能力	以团队形式创编格斗操，要求动作编排流畅，符合职业特性，动作符合职业规范，并具有一定的创新性 时间为 4 分钟	第四学期
3	民航地勤服务英语情景剧	情景剧	根据地勤服务的主题，用英语进行情景模拟表演，要求必须加入安全检查，特殊旅客服务，紧急安全救护和危险品处置，应急处理环节，场景设置合理，职业行为规范得体；语言表达流畅，自然；各成员之间沟通顺畅。	40%	综合性地考核学生对民航服务礼仪、民航地勤服务、英语知识和技能的掌握情况和应用能力	小组合作地勤服务技能实操展示 时间 8-10 分钟	第四学期

评分规则与达标要求:

- (1) 二级测试给具有较强学习能力的学生进行自选。
- (2) 测试由专业老师及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分, 60 分为达标。
- (3) 所有项目测试均达标, 则二级空中乘务职业能力达标。

(四) 专业社会调研报告

2022 年空中乘务、民航安全技术管理专业调研报告

一、调研基本思路

为进一步规范教学管理, 全面深化特色专业教学改革, 切实提高教育教学质量, 构建更有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式, 结合学院《关于 2022 级人才培养方案制定的指导性意见》, 柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务, 民航安全技术管理专业教学团队针对市场和社会需求进行调研, 并进行空中乘务及民航安全技术管理专业职位岗位(群)分析。在此基础上, 根据规划修订 2022 级人才培养方案。

二、调研安排情况

空中乘务及民航安全技术管理专业对应的行业人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、岗位对从业人员知识及技能的要求、职业素质要求、相应的职业资格认证、校企合作领域、校企合作的利益结合点、实习工作等。调查情况如下:

调研团队成员: 曾妮、罗柳萍、周红、韦蝶青(校内专任教师); 杨丽、陈星元、柯思、林钰钰、文静(合作企业教师)。

其中校内专任教师主要负责人才培养方案专业, 课程标准的制定; 合作企业教师主要负责收集企业与民航业相关企业、机场及民用航空局“十四五”相关文件解读。由校内专任教师、合作企业教师及企业专家三方共同修改专业“十四五”规划, 要求力争把专业建成在柳州具有一定的影响力, 整体提升师资水平, 课程体系更科学, 人才培养方案与行业人才需求对接更紧密的专业发展道路。

(一) 行业调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2022 年 5 月-8 月

2) 调研目的

了解机场及民航类企业人才需求及往届毕业生工作情况。

3) 调研方法

对广西机场集团公司进行实地走访或网络调研,对部分航空类进行网络调研,电话访谈及问卷调查。

4) 调研对象

机场安检和地服领导及各部门负责人、安检员、地勤人员,航空公司人力资源部主管及乘务长等。

(二) 政策调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2022 年 5 月-7 月。

2) 调研目的:

通过实地走访与网络搜调研,了解各机场及航空公司人才需求以及政策支持。包括国家在“十四五”规划中对民航业的新政策,广西区内“十四五规划”中机场建设及地方航空公司等方面人才需求新要求及新举措。

3) 调研方法

应用实地访谈,网络在线会议,网络问卷调查等方式,调查对象为广西区内外机场人力主管级航空公司人力主管了解“十四五”规划相关政策解读;并结合资料文献分析等方法。

4) 调研对象

调研企业:南宁吴圩国际机场、桂林两江国际机场、玉林福绵机场、柳州白莲机场,北海机场、深圳宝安机场、广西北部湾航空有限责任公司(南宁)、深航客服、南方航空公司(广西区);

调研政府官网:中国民用航空局官网 <http://www.caac.gov.cn/index.html>。

(三) 同行调研:

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2021 年 7 月-8 月。

2) 调研目的

学习同类标杆院校的人才培养模式及课程标准。

3) 调研方法

搜索全国重点航空类院校，与华育合作办学各航空类专业的高职院校，进行网络调研。

4) 调研对象

院校相关专业团队负责人，教师，学生。

三、调研提纲

行业调研：

（一）民航安全技术管理专业：

- 1、疫情对于民航业的影响？企业在人才招聘方面有哪些变化？机场对地勤服务人员需求量情况如何？
- 2、机场对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？
- 3、机场在招聘人员时，最关注的能力是什么？
- 4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 5、机场岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？
- 5、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

（二）空中乘务专业：

- 1、疫情对于航空公司人才招聘方面有哪些变化？航空公司对地面服务人员需求量情况如何？航空公司对空乘需求量情况如何？
- 2、航空公司对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？
- 3、航空公司在招聘人员时，最关注的能力是什么？
- 4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 5、后疫情时代，航空公司岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？
- 6、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

同行调研：

- 1、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？
- 2、对专业人才培养方案课程设置或课程标准等方面有哪些建议？
- 3、对于北部湾地区航空公司人才有什么特殊需求，比如小语种等要求？
- 4、如何开展航空类专业课程的双语教学？

四、专业人才需求

（一）行业发展现状与趋势

根据 IATA 此前的预测，受疫情影响，2021 年全球航空业预计将亏损 518 亿美元，中国航空业也面临严峻挑战。我国整体疫情防控卓有成效，但局地不时爆发的散发疫情给行业恢复进程带来了极大挑战。

2022 年是“十四五”民航发展的关键一年，有望整体上扭亏增盈、恢复发展。根据《“十四五”民用航空发展规划》及《2022 年民航工作的总体要求》，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实中央经济工作会议精神，弘扬伟大建党精神，坚持高质量发展主题，坚持以深化改革为动力，按照“十四五”时期“一二三三四”民航总体工作思路，扎实推进民航“十四五”发展规划实施，坚持稳字当头、稳中求进，坚持安全隐患零容忍，统筹常态化疫情防控和行业高质量发展，并提出以下几点要求：

守底线：牢牢守住飞行安全、廉政安全、真情服务三条底线。

稳预期：提振行业恢复的信心，增强克服目前阶段性困难的决心。

强基础：认真开展民航“十四五”规划组织实施，为实现“十四五”民航发展目标打下坚实基础。

挖潜力：立足国内航空需求这一战略基点，发挥市场主体作用，激活国内航空市场潜力。

提质增效：要在推进行业运输生产恢复时，更加注重从发展质量的层面发力，推进行业高质量发展迈出新步伐。

创新业绩：坚持改革创新，坚持智慧民航建设这条主线，在安全、发展、服务和党的建设上取得新的进步，以实实在在的业绩迎接党的二十大召开。

根据民航资源网信息，从具体指标看，航空公司业绩在 2020 年已经触底，2021 年处于略有反弹过程，预计 2022 年下半年将有望全面复苏。“十四五”时期支撑我国民航持续较快增长的基本面没有改变，民航发展不平衡不充分与人民群众不断增长的美好航空需求的主要矛盾没有变，航空市场增长潜力巨大，仍处于重要的战略机遇期，但

机遇和挑战都有新的发展变化。具有基础设施集中建设、创新驱动模式加快形成、行业改革全面深化和重大风险主动应对等阶段性特点。

2021年12月,中国民航局发布《“十四五”民用航空发展规划》,提出将民航“十四五”发展分为两个阶段。2021-2022年是恢复期和积蓄期,要进一步巩固拓展疫情防控和民航发展成果。这一时期民航发展要着眼于制约民航发展的长周期变量,利用好市场恢复阶段民航运行总量低负载期,加快重大项目实施。2023-2025年则是增长期和释放期,重点要扩大国内市场、恢复国际市场,释放改革成效,提高对外开放水平,着力增强创新发展动能,加快提升容量规模和质量效率,全方位推进民航高质量发展。到“十四五”末,运输机场270个,市地级行政中心60分钟到运输机场覆盖率80%,千万级以上机场近机位靠桥率达到80%,枢纽机场轨道接入率达到80%,空管年保障航班起降1700万架次。

广西区目前已有8个机场。南宁机场成为面向东盟的门户枢纽机场和有竞争力的航空货运枢纽,桂林机场成为国内重要旅游机场和西南地区旅游枢纽机场,北海、百色、河池、贺州等机场成为优秀旅游支线机场,柳州、梧州、玉林等机场成为承接客货分流的重要中转支线机场。形成以南宁、桂林两大干线机场为骨干,柳州、北海机场为辅助,其他支线机场为补充,层次清晰,功能合理的民航机场体系。本地航空企业(桂林航空、北部湾航空)不断壮大;两岸直航开通,对民航从业人员的需求越来越大,尤其对高素质、高技能人才的需求急速增加。未来几年将是中国航空运输业向民航强国的发展时期,民航企业服务人员缺口很大,这将为专业的毕业生提供充足的就业岗位。培养大批高素质的空中乘务、民航安全技术管理、航空物流管理等高技能人才,是民用航空业的发展对航空类高职院校提出的迫切要求。

(二) 从业人员基本情况

近几年也正是我国重组民用航空产业,着力推进建设民航强国战略,迈入第二个高速发展的民航高潮期。在这样一个发展时期里,我国民航业在生产、服务与管理等方面所需要的一线人才数量之多、技术性之强、技能性之高,是其他行业不可比拟的。根据《“十四五”民用航空发展规划》,坚持安全发展,进一步丰富完善民航系统安全观,正确处理安全与发展、效益、正常、服务之间的关系,形成相互支撑、

互为动力的有机体系，增强风险防控能力，提升安全治理水平，筑牢安全发展基石；坚持创新驱动，强化创新的核心地位，加速数字变革，推进民航运行服务链、创新链和产业链的协同发展和深度融合，完善民航创新体系，激发企业创新活力，升级行业发展动能。坚持改革开放，加强改革整体性、系统性和协调性，加强民航现代治理体系和治理能力建设，激活高质量发展新动力；坚持系统观念，统筹国内国际两个大局，处理好中央与地方、当前与长远、整体与局部、规模与质量的关系，推进民航与综合交通、相关产业、区域经济社会协同发展；坚持绿色人文。将绿色发展、人民至上的理念贯穿到民航发展全过程。按照国家碳达峰、碳中和总体要求，加快形成民航全领域、全主体、全要素、全周期的绿色低碳循环发展模式，同时践行真情服务理念，不断提升人民群众的安全感、获得感、幸福感。目前乃至今后的几年时间，民用航空所需的最紧俏人才（专业方向）：航空空中乘务人员、航空港安全检查人员、机场贵宾厅服务人员及旅客运输服务人员。尤其是既懂航空服务知识技能，熟悉国际惯例，语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。

（三）专业对应的职业资格证书分析

通过问卷调查，民航业相关企业最希望民航一线服务岗位工作人员取得的职业资格证书为：英语等级证书、民航安检员证书、计算机应用能力等级证书、普通话等级证书和民航货运证书。

选项	小计	比例
英语等级证书	9	<div><div></div></div> 100%
民航客运员证	3	<div><div></div></div> 33.33%
民航售票员证	3	<div><div></div></div> 33.33%
民航货运员证	4	<div><div></div></div> 44.44%
民航安检员	7	<div><div></div></div> 77.78%
国家语委颁发的普通话等级证书	4	<div><div></div></div> 89%
计算机应用能力等级证书	6	<div><div></div></div> 66.67%
其他语种语言证书	2	<div><div></div></div> 22.22%
红十字会颁发的救护员证	3	<div><div></div></div> 90.11%
礼仪类证书	3	<div><div></div></div> 33.33%

营销类证书	2	<div><div></div></div> 22.22%
其他证书（请说明）	0	<div><div></div></div> 0%
本题有效填写人次	30	

为此，我们在人才培养方案中应设计专业课程以支撑让学生考取这些证书。（四）

专业人才招聘渠道分析

空中乘务专业、民航安全技术管理专业的人才招聘渠道分为华育中航推荐和参加校园、社会招聘。

1. 华育中航推荐。有合作办学企业华育中航按照合作协议推荐学生进入民航类企业或者服务类相关企业实习和就业。

2. 参加航空公司组织的面向校园和社会的招聘。由学校或者华育中航收集和向学生发布航空公司招聘信息，组织学生参加面试。

（五）在职人员进修需求分析

在职人员会根据岗位发展需要接受进修培训，一般是企业进行培训，在职人员希望通过专项培训班，结合线上和线下的方式进行培训，培训最有效的评价方式是将考核结果与绩效、考核、晋升、待遇紧密联系。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

在权威媒体发布的数据中，全国高职院校专业开设数量排行榜中，空中乘务专业全国有 592 所院校开设，排名第 19 位，广西有 13 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设空中乘务专业院校一览表

类别	学校名称	数量
专属类高等学校	广西蓝天航空职业学院、桂林航天工业学院	2
综合类高等学校	柳州职业技术学院、广西英华国际职业学院、广西城市职业学院、广西演艺职业学院、广西国际商务职业技术学院、南宁职业技术学院、广西工程职业学院、柳州城市职业学院、广西电力职业技术学院、百色学院、桂林旅游学院	11

（二）专业招生与就业岗位分布情况

柳州职业技术学院民航类专业自 2015 年以来,已为民航业培养了四届约 400 多名民航行业专业人才。

2020 年,新冠疫情使民航业发展受巨大冲击,航线停开导致乘务员、机场地勤人员及安检人员的需求“断崖式”降低。目前疫情得到有效控制,国内民航业回暖,对口就业率有所上升。

(三) 毕业生调查情况

本次调研,针对空中乘务专业及民航安全技术管理专业的毕业生发放了问卷,回收有效问卷 72 份。

选项	小计	比例
空中乘务	35	<div><div></div></div> 48.61%
民航安全技术管理	37	<div><div></div></div> 51.39%
本题有效填写人次	72	

在对有效的回收问卷进行分析。根据分析发现,虽然大部分学生对专业认可度很高,但受疫情影响,毕业生就业对口率下降,导致少部分毕业生认为专业对目前工作帮助不大具体情况如下:

第2题: 您所学的专业是否能满足您的工作需要 [单选题]

选项	小计	比例
能	15	<div><div></div></div> 20.83%
基本能	38	<div><div></div></div> 52.78%
不能	19	<div><div></div></div> 26.39%

对专业课程开设满意度调查上,超 90%的学生认为课程对未来职业有帮助,对选修课内容开设有新的建议,具体如下:

第4题: 如果专业准备开设新的选修课,您是否有建议呢? ---选项详情

搜索答案文本

搜索

词频分析

☒ 过滤空选项

序号	提交答卷时间	答案文本
18	7月1日 16:04	高数
30	7月1日 16:11	民航市场营销、民航企业管理、民航乘务员基本教程
68	7月1日 21:04	语言沟通

（四）在校生教学情况及存在的主要问题

不论是大一还是大二的在校生，首先都普遍存在学习目标不明确的问题，随波逐流；其次是学习态度不端正，学风不严，纪律涣散的问题，许多任课老师反映课堂纪律存在很大问题；然后是学习方法不当，很多学生缺乏主动学习的精神，只会被动接受，不思考不挖掘，缺乏质疑精神。最后是手机问题，上课玩手机现象严重。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

经过调研分析，结合学校给予的人才培养方向调整制定出专业培养目标：

对接旅游产业，定位航空服务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，掌握空中乘务、民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任空中乘务、民航安检、旅客运输等民航服务一线岗位工作，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

（二）专业课程设置建议

“思政课程+课程思政”将思想教育贯穿教育全过程；以产业链需求为基础，构建专业群共性平台课程体系，实现专业群专业基础课资源共享。整体打造具有足够的厚度、宽度和强度的专业群课程体系，促进学生专业知识和能力素养的多元构成与复合发展，增强核心竞争力，以适应行业企业对人才的更高更新的需求。

共性专业平台课程不仅为内涵丰富，外延宽泛，涉及行业众多的旅游业服务特色而设置应用写作、客户心理分析、语言表达训练紧急安全救护、礼仪、普通话、情景英语课程；更为凸显文化旅游本质，着眼于增加符合广西本地特色的苗瑶侗壮族民族民俗文化特色课程，传承及发扬中国传统文化，融合专业群不同方向，设置旅游地理，彰显区域的山水禀赋和人文特质，使学生立足区域，拓宽视野、丰富思想、充实底蕴，服务地方。对于行业新规范新要求，新时代民航人还应具备短视频制作及直播、销售等技能，故在专业选修课开设上

应增加短视频制作，直播营销类课程。

核心课程是以学生职业能力要求和职业资格准入建设课程体系，保障学生有明确的个性化专业方向。本专业属于校企合作，秉持校企深度融合理念，“双主体”育人模式，两个专业的核心课程主要由企业方委聘专家老师担任教学，为保证专业技能的培养，课时量将酌情增加，而共性课程课时量随之减少。

互选课程包括外语类、证书类及特色技能共3大类，扩大学生选课空间，满足学生“1+X”证书的多方向发展需要，同时不脱离旅游产业链，体现纵向提升与横向拓展，使学生根据自身的学力、兴趣、课时安排进行选择学习。

（三）专业教学改革建议

积极推动课堂教学革命。课堂革命需要教师主动做好观念和角色的转变，视教学为学术、把教研当科研、变备课为教学设计、使教学法成为业务能力，综合运用交互式教学、翻转课堂、慕课等新模式开展课堂教学，不但教学生学会已知，更要帮助学生构建新知，进而启发学生探究未知。传统教学模式的改变，需要教师在“教学理念、教学方法、教学手段、教学实施、教学评价”等课堂教学环节上创新，做好课程设计和课堂设计，形成以学生为中心、以教师为主导的“充满对话”的课堂，引导学生主动思考、激发学生求知欲。

推动以“思政课程+课程思政”为目标的课堂教学改革，有机结合知识能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育，实现“全员育人、全程育人、全方位育人”。

目前专业已有部分课程积极开展课堂革命，《民航服务英语》已完成第一批课堂革命审核，申报第二批课堂革命的课程有《民航基础英语》《旅游地理》《安检业务》《客舱服务与管理》，积极探索课程结合思政，双创，新技术，混合式教学等，提升专业课程质量。

（四）专业师资与实训条件配置建议

根据专业师资现状分析，鉴于专业课程课时量较大，现有师资条件稍显不足，合作企业拟招聘一名具有空中乘务专业或者民航安全技术管理专业背景或者在相关民航企业、航空公司任过职的外聘教师。

在现有的校内实训配置的基础上进一步优化，再新建一批实训室，如紧急救护实训室等，以满足日益增大的校内实训需求。

