

柳州职业技术学院 2021 级人才培养方案

（贸易与旅游管理学院）



2021 年

贸易与旅游管理学院 2021 级人才培养方案

目 录

现代商贸专业群

1. 2021 级电子商务专业专业人才培养方案.....	8
2. 2021 级国际经济与贸易专业人才培养方案.....	54
3. 2021 级连锁经营与管理专业人才培养方案.....	85
4. 2021 级市场营销专业人才培养方案	138
5. 2021 级网络营销与直播电商专业人才培养方案	179

新能源汽车技术专业群

1. 2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案.....	228
2. 2021 级空中乘务专业人才培养方案.....	266
3. 2021 级旅游管理专业人才培养方案.....	298
4. 2021 级民航安全技术管理专业人才培养方案	342

现代商贸专业群基本信息

（一）专业群包含专业一览表

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
	连锁经营与管理	530602	财经商贸大类 53	工商管理类 5306
	国际经济与贸易	530501	财经商贸大类 53	经济贸易类 5305

（二）专业群与产业链分析

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。

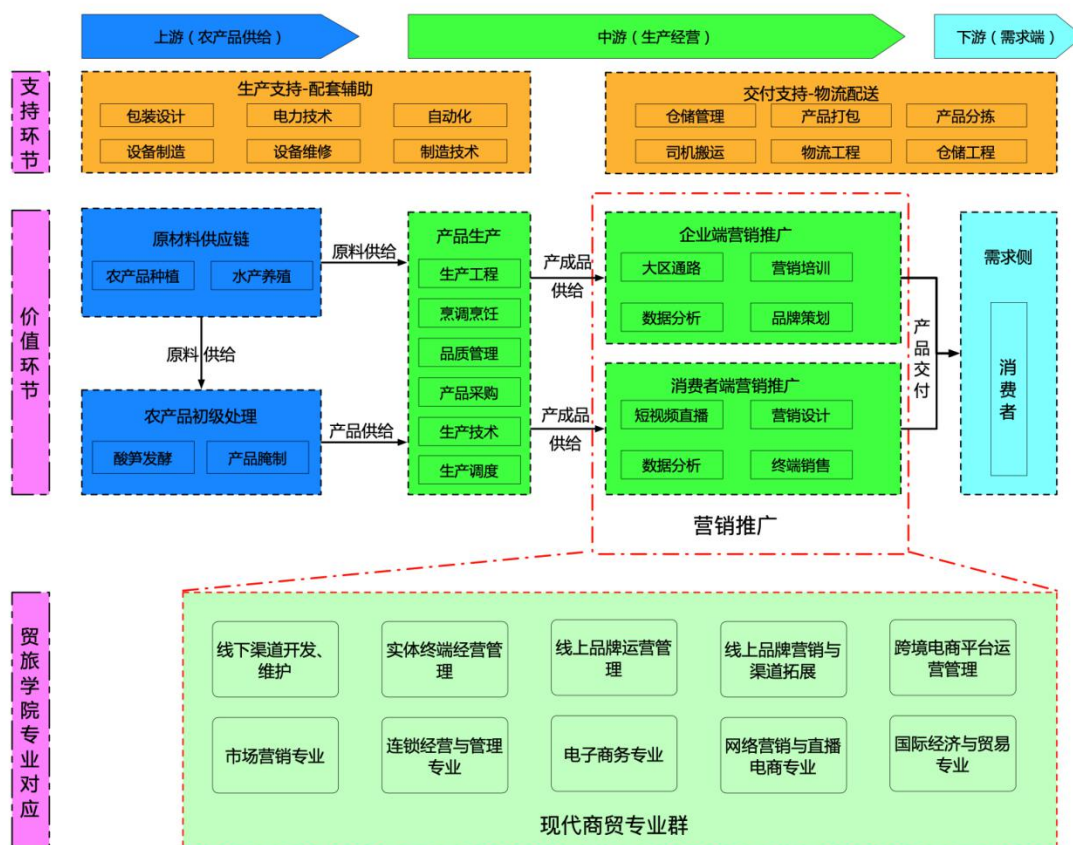


图 1-1 专业群与产业链对接示意图

2. 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。

连锁经营与管理专业：实体店终端管理与运营。

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。

国际经济与贸易专业：跨境电商平台运营管理

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。

3. 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、连锁经营与管理、国际经济与贸易为“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《客户开发与服务》、《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。

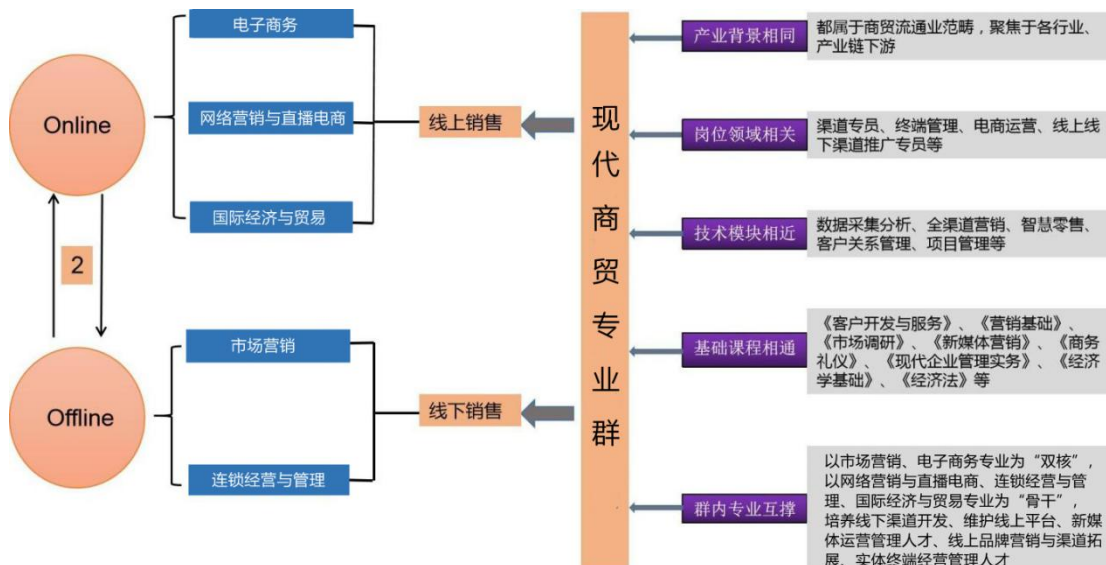


图 1-2 专业群组群逻辑

(三) 专业群课程体系结构

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、商务礼仪、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；以产业链与职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、连锁经营与管理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 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、商务礼仪、经济法
分专业方向	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、客户开发与服务、渠道规划与管理、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、Illustrator 平面设计、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、*客户开发与服务、跨境电商、网店视觉营销、电子商务法、新媒体文案创意与创作
	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
	连锁经营与管理	营销基础、企业经营管理沙盘模拟训练、客户服务与管理、新媒体营销、*零售数据分析与应用、连锁配送管理、*营销活动策划与执行、人力资源管理、*门店数字化运营与管理、*门店可视化布局与陈列、*连锁企业采购管理、*品类数智化管理、新媒体写作与传播、短视频编辑与制作、财务报表阅读与分析、厨政管理
	国际经济与贸易	跨境贸易客户开发与维护、跨境电商文案写作、跨境网店建设与维护、跨境商品拍摄与图片处理、跨境贸易英语口语训练、跨境贸易法律法规、跨境贸易合同商订、跨境结算、跨境贸易数据分析、跨境社交平台营销与活动策划、跨境贸易英语谈判训练、跨境电商平台运营技巧

（四）专业群实践教学体系结构

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。

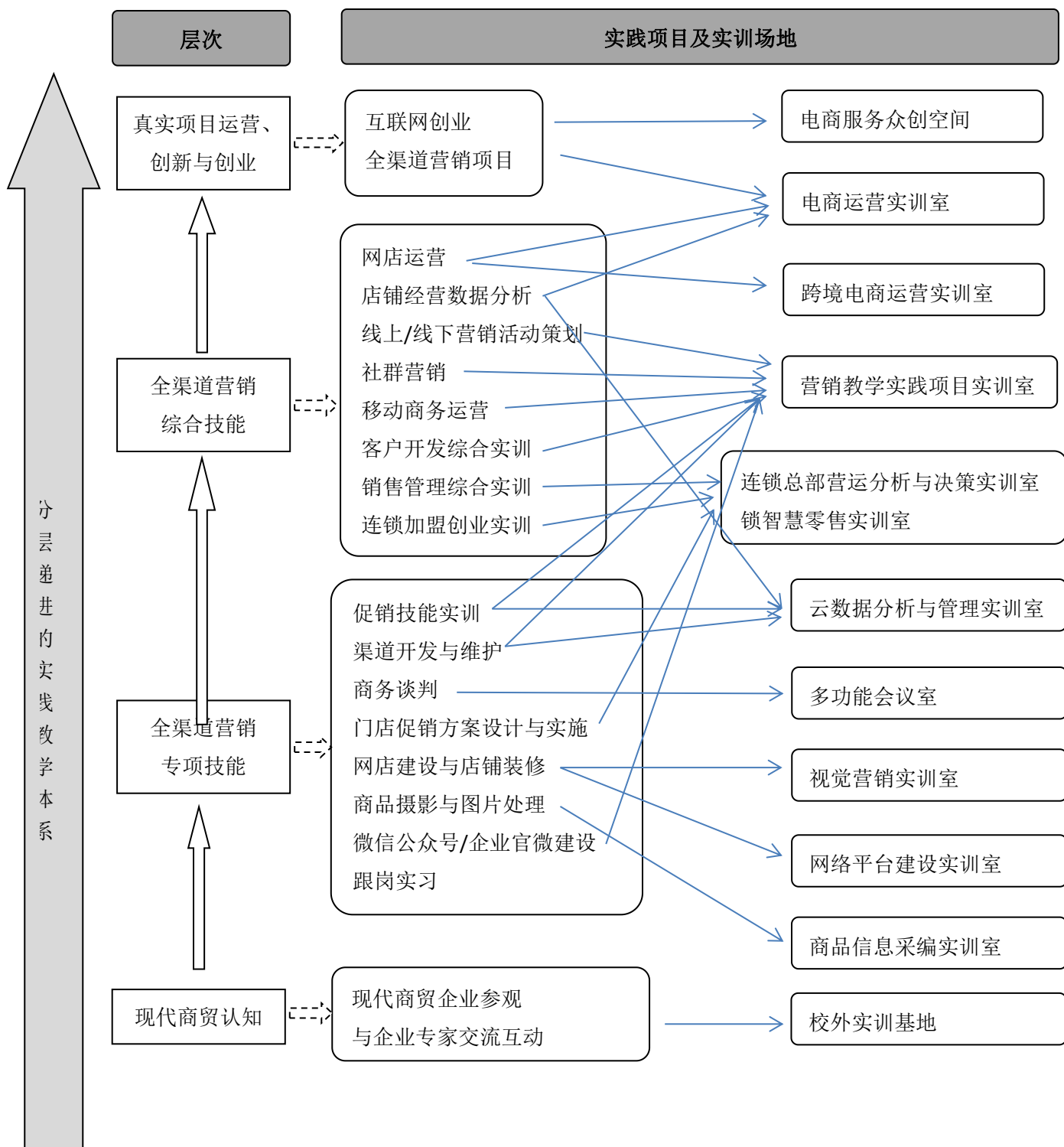


图 1-3 现代商贸专业群实践教学体系结构图

2021 级电子商务专业人才培养方案

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 2-1 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) 制定人员

表 2-2 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	市场调研、研讨、撰写
3	苏红霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
4	韦晓霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写

5	孙廖源	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
6	李微微	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
7	杨旸	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
8	梁辉	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
9	何知航	电子商务	贸易与旅游管理学院	市场调研、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	周朝友	网店运营	广西中柳食品科技有限公司	工作任务分析会、研讨
13	方堃	电子商务	柳州两面针股份有限公司	工作任务分析会、研讨
14	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
15	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 2-3 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	李伟芳	培训经理	超市经营管理	广西联华超市股份有限公司
2	魏秀丽	销售经理	客户开发	中国人寿保险股份有限公司柳州分公司
3	闭丽丽	副总经理	电子商务	柳州市木子科技有限公司
4	黎渝林	副教授/院长	教育学	柳州职业技术学院
5	谭欣	教授/副院长	教育学	柳州职业技术学院
6	王晓娟	副教授/副院长	工商管理	柳州职业技术学院

7	张云霞	副教授	酒店管理	柳州职业技术学院
8	林翔君	讲师	酒店管理	柳州职业技术学院
9	温长生	副教授	旅游、酒店管理	柳州职业技术学院
10	唐铁骊	副教授	市场营销	柳州职业技术学院
11	罗柳萍	副教授	英语教育	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	张 蓓	副教授	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

1. 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。

2. 岗位要求

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：主播、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

学分要求：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。

活动分要求：120 活动分

诚信分要求：1800 分

2. 培养规格

表 3-1 培养规格对应的能力要求表

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1 能够对客户群体进行准确定位和分析。 1.2 能针对电商的某个平台做项目策划。 1.3 能够编辑网站信息。 1.4 能够掌握主流电商平台的营销规则。 1.5 能够掌握商品标题优化、上下架管理等产品推广优化技巧。 1.6 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。 1.7 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。 1.8 能够根据目标顾客提炼产品卖点、制作商品详情页、装修店铺。 1.9 能够进行视频制作 1.10 能够运用各种网络推广工具，如搜索引擎、直通车、钻展、超级推广、SEO、SEM、SNS（如博客、论坛等）推广、E-MAIL 推广、Q 群、旺旺群推广、病毒式传播等开展企业网络推广活动。 1.11 能用微博、微信、抖音、快手、小红书、B 站等新媒体进行产品宣传和推广规划 1.12 具备进行社会化媒体营销的能力和较强的软文写作能力。 1.13 具备基本的构图、色彩搭配等方面的能力。 1.14 能熟练运用 Photoshop、Coreldraw 等软件进行文字、图片处理及平面设计。 1.15 能够对商品摄影。 1.16 能够熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件撰写方案和报告。 1.17 能够制定客户开发方案，并运用网络、电话和上门拜访等手段，开展线上、线下客户开发工作。 1.18 具备较强的与客户沟通的能力，了解消费者心理、能够运用合理的话术引导客户购买、解决售后问题。 1.19 能够熟练运用 IM 软件与客户进行沟通。 1.20 能够根据调研方案的要求，采用相应的调研方法和工具对目标群体调研。 1.21 能够撰写营销策划方案，具备营销活动的实施、执行能力。

	1.22 能够使用分析工具对网站、网店的运营数据进行分析；能够准确分析 UV、PV、转化率等关键数据的变动原因，并对销售数据进行预测。 1.23 能使用常用分析工具进行营销要素分析。 1.24 能够进行品牌定位、产品定位、产品赋能。 1.25 能够进行平台规划、设置
方法能力要求	2.1 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力。 2.2 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。 2.3 能够制定工作计划、有效设定工作目标。 2.4 能够对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。 2.5 具有从互联网收集信息和判断、整理、分析信息的能力。 2.6 能够从不同渠道收集行业数据、掌握行业发展动态和发展趋势。 2.7 能够将所学的电子商务知识和技能向传统营销领域迁移。
社会能力要求	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。 3.2 能正确自我定位，正确评价自己及他人。 3.3 能进行自我调节，较快地适应电子商务及相关行业的工作环境。 3.4 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。 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。 3.6 具备适应职业生涯发展变化的能力。 3.7 能够换位思考，从别人的角度观察问题。 3.8 能够充分、准确地表达自己的观点。

三、课程矩阵

表 4-1 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	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	电商基础	L		L	H	L			M			L										H	H	M		M			M		H	H	H	H			
2	现代企业管理实务	M																		M	L	L			H	H		L		M	H		H	M		M	L
3	经济学基础	M																		M	M	L			H	H	H	M		M		H	M		M	L	
4	经济法							L		H	M						L							M						H				M			L
5	Photoshop图像处理											M	H										M	L									M				
6	商务礼仪															L	H	L								L				H	H	H	H			H	H
7	Illustrator平面设计	L	H	L								M	M		L								H	M										H			
8	网络消费者行为分析	M							H	M						L	M										L								M	M	L
9	普通话训练									M							M												L	M					L		H
10	商品摄影								L			L	M	H									H	H								M	M	M	M		

11	网店视觉营销	L	M	L					M			H	H							H	L		M									H					
12	营销活动策划	M			M			M						M					H		H	L	M	L	L	M					M	M	H		L		
13	营销基础	M													M			L	L		H					M	H					M		H			
14	新媒体文案创意与写作	M							H		H				L						H						L	L						H	M	L	
15	跨境电商	H			H	H	H		H	H			M						M	L	H	M				M		L					H				
16	网店店长实务	M			H	H	M	L	H	L			M						L	H	H	H	H		M	M					M	H	H	M			
17	网络推广与促销	M			L		H	M		H	M								H	M	H	M	H	M	M		M					M		H	M		
18	新媒体营销	H									H	M	M							H	H		H	L		H	H				M	M		H	M		
19	B2B 网络贸易实务	H		M	H	H	H	H	M	M			M		L		M	M		M	H	M	H	M	M	M		M	L			M	H		H		
20	客户开发与服务	H					L		M	H	M					H	H	H				H	H	H	M			M	H	L			H	H	H	M	H
21	全程电子商务模拟	H																			H	H	H						M			H					

备注:

- 第15页,共374页

- 1.11 具备基本的构图、色彩搭配等方面的能力。
- 1.12 能熟练运用 Photoshop、Coreldraw 等软件进行文字、图片处理及平面设计。
- 1.13 能够对商品拍照。
- 1.14 能够熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件撰写方案和报告。
- 1.15 能够制定客户开发方案，并运用网络、电话和上门拜访等手段，开展线上、线下客户开发工作。
- 1.16 具备较强的与客户沟通的能力，了解消费者心理、能够运用合理的话术引导客户购买、解决售后问题。
- 1.17 能够熟练运用 IM 软件与客户进行沟通。
- 1.18 能够根据调研方案的要求，采用相应的调研方法和工具对目标群体调研。
- 1.19 能够撰写营销策划方案，具备营销活动的实施、执行能力。
- 1.20 能够使用分析工具对网站、网店的运营数据进行分析；能够准确分析 UV、PV、转化率等关键数据的变动原因，并对销售数据进行预测。
- 2.1 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力。
- 2.2 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。
- 2.3 能够制定工作计划、有效设定工作目标。
- 2.4 能够对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。
- 2.5 具有从互联网收集信息和判断、整理、分析信息的能力。
- 2.6 能够从不同渠道收集行业数据、掌握行业发展动态和发展趋势。
- 2.7 能够将所学的电子商务知识和技能向传统营销领域迁移。

- 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。
- 3.2 能正确自我定位，正确评价自己及他人。
- 3.3 能进行自我调节，较快地适应电子商务及相关行业的工作环境。
- 3.4 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。
- 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。
- 3.6 具备适应职业生涯发展变化的能力。
- 3.7 能够换位思考，从别人的角度观察问题。
- 3.8 能够充分、准确地表达自己的观点。

四、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。

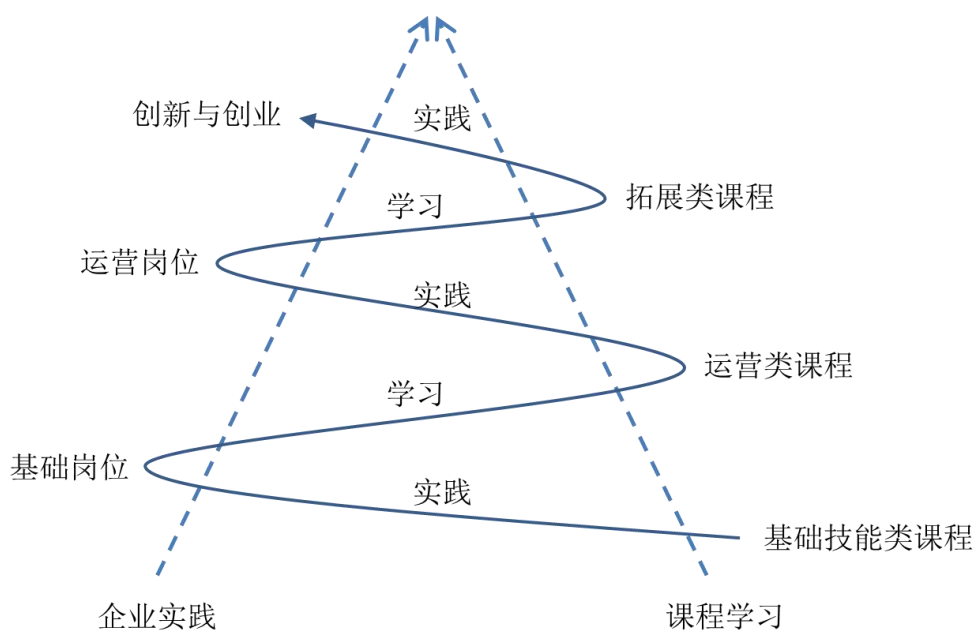


图 5-1 电子商务专业人才螺旋上升培养模式模型

五、“双元三维四体系”课程体系设计

（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，建设思想教育体系、双创教育体系、专业能力培养体系、素养养成体系四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 6-1）。

表 6-1 “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 ✧ 劳动教育类课程 ✧ 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	✧ 职业规划与就业指导 ✧ 创新思维训练 ✧ 创新与创业实务 ✧ 专业类创新创业课程	✧ 创新创业类竞赛 ✧ 创新创业活动	

（二）基本素养体系设计

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 7-1：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 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 6-2 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、电商平台运营主管、渠道商务经理
	搜索管理	
	推广管理	
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 6-3 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	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。	1. 有较强创意能力，耐心细致，精益求精； 2. 相关经验丰富，有淘宝网店运营工作经验者，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。
运营策划专员、电子商务专员	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。	1. 具备良好的数据分析和一定的商业意识； 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	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；	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	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。	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	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。	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	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。	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	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。	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	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。	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。

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 7-1：第一课堂进程安排表

3. 专业核心课程描述

表 6-4 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
电子商务	网店店长实务	使学生具有经营和管理网上店铺，并开展店铺推广、	1. 行情初探 电子商务现状分析 网上零售渠道调查	80	2

		商品促销和数据营销的能力，做到理论与实践、知识与应用的整合发展。	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		
	网络推广与促销	使学生系统掌握网络推广与促销的基本原理和方法，以及开展网络推广与促销的操作思路和相应的运作技巧，为其它课程的学习提供基础，并为将来从事电子商务工作做好一些准备。	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 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	64	3
	新媒体营销	使学生掌握新媒体营销活动的知识和技能，	1. 目标市场营销策略 营销环境分析 竞争者分析	48	2

		使学生具备分析解决新媒体营销活动过程中实际问题的能力，对电子商务专业学生职业能力和职业素养的养成起主要支撑作用。	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 020 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		
	B2B 网络贸易实务	学生掌握国内外贸易网站基本功能及各功能的操作技巧，并能利用该类网站完成国际贸易业务的拓展。	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 网络营销工具使用 开发信应用 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
	商务数据分析	让学生掌握电子商务领域数据分析技能，能够熟练开展电子商务数据分析，培养能够胜任大数据时代电子商务数据化运营工作的技能人才。	1. 基础数据采集 市场数据采集 运营数据采集 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	80	4

	Photoshop 图像处理	使学生了解电商美工的基本知识，掌握电商美工软件的基本操作方法，培养学生进行图形图像处理的能力和网店图片制作能力	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	80	2
--	----------------	---	---	----	---

5. 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“网络客服专项技能到网店运营管理综合技能”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，我们设计了三阶段的实习。

实习总时间为 10 个月（含假期）。实习分阶段安排如下：

第一阶段“专业入门教育”实习。专业入门教育实习。专业入门教育实习为认知实习，以认知电子商务企业环境、感受企业文化为主，安排在专门入门教育课程中进行。

第二阶段“职业素养与劳动教育”实践。该阶段一般为跟岗实习，使学生在电子商务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户服务技巧，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。时间安排为 1-2 个月，一般不超过 2 个月。实践期间开设《工业 匠心》课程，同时实习企业应开设不少于 16 学时的劳动教育专题课程，邀请企业劳模、先进人物给学生授课，主要围绕劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面开展。

第三阶段“预就业”顶岗实习。预就业实习一般为顶岗实习，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，全面熟悉电子商务企业的基本操作流程和服务技能，巩固和掌握网络客服、网店美工、网店运营的综合技能，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，适应电子商务企业发展需要的高级技能型、应用型人才。时间安排不少于 6 个月。

表 6-5 实习设计

阶段	时间	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/跟岗/顶岗)	考核 要求	主要合作 企业
第一 阶段	第 1 学期	参观企业、听企业专家讲座	认知实习	大作业+专业教师考核	广西百世捷教育投资有限公司、广西中柳食品科技有限公司
第二 阶段	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）
第三 阶段	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	顶岗实习	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

6. 毕业设计（论文）/职业能力测试

电子商务专业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。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。

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；能够熟练完成电子商务新媒体品牌文案制作；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。测试时间安排在第 4 学期，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），测试内容包括客户技能测试、新媒体品牌文案制作、电商运营知识测试，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）；采用机考方式进行测试。

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；能够熟练运用美工的专业知识和专业技能完成产品主图、详情页、海报制作等。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，测试内容包括网店视觉营销综合能力测试、网店运营综合能力考试，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）；采用机考方式进行测试。在这个环节，将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

6.1 一级等级能力测试（学生必选）

（1）测试能力：

能够运用专业基础知识和基本技能进行电子商务专员、网络客服等基础岗位实践工作，在工作中遵守职业道德规范、职业行为准则和职业标准；

能够运用专业知识和专业技能开展电子商务专员、网络客服基础岗位工作，完成网络客户服务、新媒体品牌文案制作等日常工作。

（2）测试学期：第 5 学期

（3）测试形式

理论测试：电子商务运营基础知识考试（涵盖一级能力所学的知识点，从题库中抽测）

初步综合管理能力测试：新媒体品牌文案制作测试

表 6-6 电子商务专业职业能力测试一级设计

序号	测评内容	测评方式	测试时间	测评分值
1	理论测试	理论闭卷	20 课时	30

2	网店运营基础能力测试	上机操作	20 课时	20
3	网店视觉营销基础能力测试	上机操作	20 课时	20
合计				70 分

2. 二级职业能力等级测试（学生自选）

（1）测试能力

能够熟练运用专业知识和专业技能完成复杂的电子商务运营和网店视觉营销设计工作任务，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。。

（2）测试学期：第 5 学期

（3）测试形式：机试

网店运营能力测试：根据给定的材料，完成一份网店推广与促销策划方案（涵盖二级能力所学的主要知识点）

网店视觉营销综合能力测试

网店图片制作。完成网店店标、网店 Banner、商品主图、商品详情页等图片的制作。

表 6-7 电子商务专业职业能力测试二级设计

序号	测评内容	测评方式	测试时间	测评分值
1	网店运营综合能力测试	理论闭卷	10 课时	15
2	网店视觉营销综合能力测试	实 操	10 课时	15
合计				30 分

以上测试的理论考核均用闭卷方式，满分 30 分。网店运营能力测试和网店视觉营销综合能力测试满分分别为 70 分。上述部分均为合格方能通过测试。学

生必须达到一级要求方可毕业。一级与二级职业能力测试，均分为不合格、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）管理能力体系

以培养自我管理能力和基层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 6-8 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
3. 专业类管理课程 (具体化, 每个专业至少 1 门)	现代企业管理实务

（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，每个专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 6-9 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 (具体化, 每个专业至少 2 门)	网店店长实务、直播营销

六、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

表 7-1 电子商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					17.5	19.5	10	19.5	5	——	72.5
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					——	——	9	——	13	20	41
校运会					0.5	——	0.5	——	0.5	——	1.5
劳动周					——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
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) 课程学时学分比例构成表

表 7-2 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 (%)
公共课	37	718	24.67%	27.38%		必修课	135	2442	90.00%	91.34%
群平台课程	8	144	5.33%	5.49%		选修课	15	240	10.00%	8.66%
专业方向课程	53	848	35.33%	32.34%		合 计	150	2662	100.00%	100.00%
专业拓展课 (X 证书)	7	112	4.67%	4.27%		理论学时	--	1255	--	47.14%
合计	105	1822	70.00%	69.49%		实践学时	--	1367	--	52.85%
新技术课程	24	384	16.00%	14.65%		合 计	--	2662	--	100.00%
统考课程	100	1600	66.67%	61.02%						

(三) 第一课堂进程安排

表 7-3 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考	是否新技术课程
						课内 (线下)	课外 (线上)	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共必修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0		36					√	
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		8						
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			8					
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				8				
		7	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	48	0	36						√	
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	64	0		48					√	
		9	职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6	10						√	
		10	创新思维训练	1	16	10	6	10	6		10					√	
		11	职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			10				√	
		12	创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				10			√	
		13	信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44	48						√	
		14	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3							
		15	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2						
		16	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3					

		17	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2				
		18	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3					3			
		19	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√	
		20	体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36	30							
		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36		30						
		22	高职英语（基础英语）	2.5	40	44	20	32	32	40						√	
		23	高职英语（职业英语）	2.5	40	44	20	32	32		40					√	
		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30	30						√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372								
	限定选修课程	1	通用礼仪	1	16	16	0	8	8								
		2	艺术修养	1	16	6	10	16	0								
		3	工业·匠心	1	16	0	16	16	0								
		4	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8							√	
		5	高职英语（跨文化交流）	3	48											√	
		6	体育与健康（三）	2	32												
		小计		10	160												
专业必修课程	群平台课程	1	现代企业管理实务	2	32	32	0	20	12					32		√	
		2	经济学基础	2	32	32	0	32	0		32					√	
		3	商务礼仪	2	32	32	0	20	12		32					√	
		4	经济法	2	32	32	0	32	0	32						√	
		小计		8	128	128	0	104	24	32	64	0	0	32	0		
	专业方向课程	1	电商基础	2	32	32	0	20	12	32						√	
		2	营销基础	3	48	48	0	30	18	48						√	
		3	商品摄影	3	48	48	0	24	24		48					√	

		4	Illustrator 平面设计	4	64	64	0	44	20			64				√	√
		5	网络消费者行为分析	3	48	48	0	38	10			48				√	
		6	营销活动策划	2	32	32	0	20	12				32			√	
		7	全程电子商务模拟经营	2	32	32	0	4	28	32							
		8	跨境电商	3	48	48	0	34	14				48			√	
		9	网店视觉营销	3	48	48	0	34	14				48			√	√
		10	电子商务法	2	32	32	0	32	0				32			√	
		11	*Photoshop 图像处理	5	80	80	0	50	30		80					√	
		12	*网店店长实务	5	80	80	0	50	30		80					√	
		13	*网络推广与促销	4	64	64	0	44	20			64				√	√
		14	*新媒体营销	3	48	48	0	34	14				48			√	√
		15	*B2B 网络贸易实务	4	64	64	0	44	20				64			√	
		16	客户开发与服务	2	32	32	0	20	12			32				√	
		17	新媒体文案创意与创作	3	48	48	0	42	6				48			√	√
		小计		53	848	848	0	564	284	112	208	224	304	0	0		
	专业拓展 课程（X 证书）	1	*商务数据分析	5	80	80	0	40	40				80			√	√
		2	直播营销	2	32	32	0	20	12	32						√	√
		小计		7	112	112	0	60	52	32			80				
	综合实践 课程	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0		16						
		2	毕业设计（论文）/职业能力 测试（整周实践）	4	80	0	80	80	0					80		√	
		3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16							
		4	职业素养与劳动教育实践	6	120	16	104	16	104			120					

			(整周实践)														
		5	预就业实习 (整周实践)	18	360	8	352	8	352						360		
		小计		30	592	40	552	128	464	16	16	120	0	80	360		
专业 选修 课程	专业选修 课程	1	普通话训练	2	32	32	0	16	16					32			
		2	平面构图学	2	32	32	0	20	12			32					
		3	战略品牌管理	2	32	32	0	32	0		32						
		4	短视频营销	2	32	32	0	20	12					32			√
		5	助理电子商务师技能训练	2	32	32	0	20	12		32						
		小计(应修)		8	128	128	0	108	28	0	64	32	32	64	0		
		备注	《普通话训练》、《平面构图学》等为专业限选课。														

(四) 第二课堂教育活动进程安排

第二课堂教育活动分要求：不少于 120 活动分。

7-4 第二课堂教育活动进程安排

基本素质第二课堂活动安排										
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	1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
	4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
	5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
	6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
	7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
	8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学工处+团委+二级学院
	9	5.25 心理健康教育活动	4		√		√			学工处+二级学院
	10	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
	12	“新生节”系列活动	4	√						团委+二级学院
	13	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
	14	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						学工处+二级学院
	15	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	16	数学文化讲座	4		√					通识教育学院

	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院
	18	暑期“三下乡”	8		√		√			团委+二级学院
	19	乡村社区挂职	8		√		√			团委+二级学院
	20	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
	21	垃圾分类教育	4	√	√					后勤处+学工处+ 团委+二级学院
	22	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委+二级学院
	23	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√				团委+二级学院
创新创业体系	24	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+ 二级学院
	25	创客马拉松	4	√		√		√		通识教育学院+ 二级学院
	26	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
通用技能竞赛安排										
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	1	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+二级学院
	2	大学生辩论赛	4		√		√			马克思主义学院+二级学院
	3	田径运动会	4	√		√		√		学工处+二级学院
	4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	7	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院

	8	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院+ 二级学院
	9	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	通识教育学院+ 二级学院
	10	英语口语风采赛	4		√		√		√	通识教育学院+ 二级学院
	11	经典诵读比赛	4	√	√					通识教育学院 + 二级学院
	12	心理剧大赛	4		√		√			学工处+马克思 主义学院+二级 学院
	13	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院+ 二级学院
	14	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院+ 二级学院
	15	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教 育学院
创新创业体系	16	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+ 二级学院
	17	中国互联网+大学生创 新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教 育学院
专业类第二课堂活动安排										
专业能 力	1	电子商务技能竞赛	25	√	√					教学团队
管理能 力	2	电子商务专业实践(电 子商务协会活动、专业 课程中的企业真实项 目运营环节、互联网创 业等)	35	√	√	√	√			二级学院+团队

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

4. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

5. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

6. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

7. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

8. “素质大讲堂”由学工处与二级学院协调，保证每班有一次讲座（每个学院每个学期 2 次）。

（五）专业选修课安排

专业选修课是在一定的专业学习的基础上，为特定专业学生开设的、用于加深或拓展特定专业技能的课程。

表 7-5 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	普通话训练	32	2	4	电子商务	
2	国际贸易实务	32	2	2	电子商务	
3	企业经营管理沙盘模拟训练	32	2	1	电子商务	可选
4	平面构图学	32	2	3	电子商务	
5	战略品牌管理	32	2	2	电子商务	
6	短视频营销	32	2	4	电子商务	
7	全程电子商务模拟经营训练	32	2	2	电子商务	可选
8	助理电子商务师技能训练	32	2	4	电子商务	可选

七、实施保障

（一）实训基地配备

1. 实践教学体系

电子商务专业实践教学体系的设计，根据学生的认知特点和学习规律，按照“由点到面、点面结合”、“实战为先、工学结合”的专业能力提升路径，划分为“电商企业认知”——“电商专项技能”——“电商综合技能”——“电商运营、创新与创业”四个层次。其中，“电商企业认知”在第 1 学期完成；

“电商专项技能”与“电商综合技能”主要在第 2、3、4 学期开展；“电商创新创业”主要在第 4、5 学期进行。

“由点到面、点面结合”中的“点”，是指各种专项技能；“面”是指电子商务运营的综合技能。“实战为先、工学结合”则是将完整的真实项目（电子商务实践）贯穿于整个学习阶段，各专项技能的实践教学均以此为载体，并有机地融入于综合技能训练之中，以实战拉动学生的学习需求。即整个实践教学体系主要以真实的网店运营为主线，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），提升学生的电子商务综合技能。

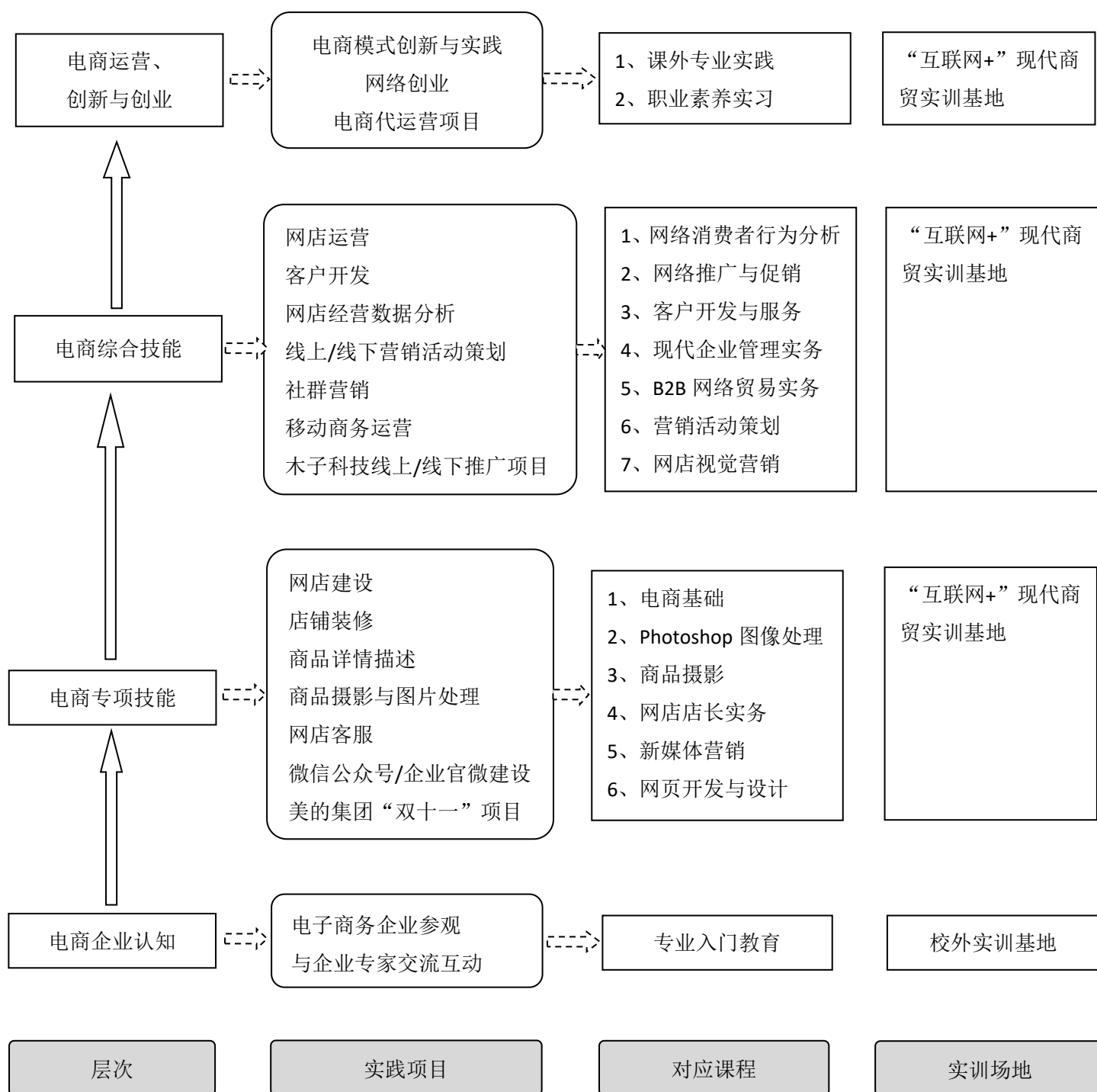


图 8-1 电子商务专业实践教学体系

表 8-1 电子商务专业实践教学体系表

实训时间	能力构成		实训目标	实训项目	所属课程	实训形式	实训场所
第一学年	电商专项技能	市场调研能力	专业能力： 1. 能够根据企业目标客户特点，开展包括选择网店开设平台、装修店铺、撰写商品信息、拍摄商品图片、处理商品图片等工作 2. 能熟练运用 PhotoShop，进行文字、图片处理及平面设计 3. 能熟练使用 Office 办公软件进行专题编辑与写作及信息处理 4. 了解企业经营管理的基本知识 方法能力： 1. 能根据企业工作需要制定工作计划、方案，	市场调研方案的制定与实施	新媒体营销	市场调研、课程实训、课外实践	电子商务多功能实训中心，企业经营管理沙盘实训室
		企业经营管理能力		企业经营管理沙盘模拟训练	企业经营管理沙盘模拟训练		
		开设网店的能力		1. 注册淘宝、支付宝账号并开店 2. 网店定位及选择货源 3. 发布商品 4. 店铺装修	电商基础		
		开展网上零售的能力		网上零售综合技能训练	网上零售技能训练，数字营销		
		拍摄商品图片的能力		1. 摄影器材的使用 2. 网店商品摄影	商品摄影		
		数码图片处理的能力		1. PS 软件的使用 2. 商品图片处理	Photoshop 图像处理		

			并组织实施 2. 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题 社会能力： 1. 能进行自我调节，较快地适应电子商务及相关行业的工作环境 2. 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 3. 具备良好的信息收集、分析和处理能力				
第二学年	电商综合技能	实际运营淘宝网的能力	专业能力：	淘宝网运营实践	网上零售运营实践	课程实训	电子商务多功能实训中心
		网页开发与网站维护的	1. 能够进行网店经营规划、财务规划，能够对网店活动进行策划、实施、评价	1. 网页效果图设计 2. 页面排版	网页开发与设计		电子商务多功能实训中心

		能力	2. 能够进行网络推广文案策划、开展网络促销活动	3. 页面图文、动画处理 4. 网站维护			
		客户开发与 服务能力	3. 能够运用客户管理流程及网络客服相关技巧，开展线上、线下客户开发、维护工作	1. 利用网络进行客户开发 2. 客户识别与关系管理 3. 网店客服专项训练	客户开发与服务， 网络消费者行为分析		电子商务多功能实训中心
		网络推广的能力	4. 能够运用专业网络推广方法开展企业网络推广活动 5. 能够确定经营模式、盈利模式，进行电子商务相关项目运作、维护企业电子商务日常运作 6. 能熟悉企业采购流程，能开展商品采购、仓储、配送活动	1. IM 推广 2. 友情链接 3. 论坛推广 4. SNS 推广 5. 问答推广 6. 百科推广 7. 交换链接 8. RSS 推广 9. 图片推广 10. SEO 11. 博客、微博推广	网络推广与促销，数字营销，新媒体文案创意与写作		电子商务多功能实训中心
		在 B2B 平台 开展营销的能力	7. 根据网络消费者购买行为、心理特点，开展客服服务工作	1. B2B 平台上的信息发布 2. 在线管理实训 3. 网络洽谈训练	B2B 网络贸易实务		电子商务多功能实训中心
		线下商业活 动策划与实 施的能力	8. 能够与媒体合作，开展公关及宣传活动	1. 线下营销活动策划方案的制订 2. 营销活动的实施与现场管	营销活动策划		电子商务多功能实训中心，市场营销工作室

			9. 能熟练掌握会员管理的方法，策划会员营销活动	理			
		网络创业的能力	10. 能够进行办公设备维护（复印机、打印机、传真机、一体机等的维护、一般故障处理） 方法能力： 1. 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力，能将所学的网络营销知识和技能向传统营销领域迁移 2. 能根据企业开展电子商务的需求，进行信息的收集、分析和整理 3. 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题 4. 能对已完成工作进行反思，并提出改进与优	网络创业实践	直播营销，新媒体营销	电子商务多功能实训中心	

			化建议 社会能力： 1. 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 2. 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 3. 能正确自我定位，正确评价自己及他人 4. 能根据企业工作需要制定工作计划、方案，并组织实施				
第三学年	电商运营、创新创业	商品介绍文案写作的能力	专业能力： 1. 能根据商品类型和特点进行文案写作，提升客户体验	商品介绍文案设计	新媒体文案创意与写作	课程实训	电子商务多功能实训中心，路创先进制造模拟工厂
		商务沟通能力		1. 沟通技巧训练	商务礼仪	课程实训	

		力	2. 能熟练统计分析商业数据，并撰写相关报告	2. 商务礼仪专项训练			
		工业企业精益生产服务与管理能力	方法能力： 1. 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题 2. 能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议 社会能力： 1. 具备适应职业生涯发展变化的能力 2. 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	1. 生产排程模拟训练 2. 流水线管理模拟训练 3. 工位现场管理模拟训练	精益生产与信息化基础实训	课程模拟训练	

2. 实训条件配备

以一个实践教学班 30 人（计算机类课程 50 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。融入新技术的实训室请在备注中进行标识。见表 7-1。

表 8-2 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 2. 线上/线下营销活动策划 3. 客户开发	融入新技术
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 15 人，其中专任教师 9 名，兼职教师 8 名，专兼职

教师比例接近 1:1。职称比例构成合理，高级职称人数占比达 22.22%，中级职称占 55.56%。从学历、学位结构来看，硕士以上比例占 88.89%。另外，“双师”资格教师占总数的 85.7%，其中通过自治区认定的高级双师 2 人、中级 3 人、初级 1 人。中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

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。

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。

（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。

2021 级国际经济与贸易专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：国际经济与贸易

专业代码：530501

（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

专业对应行业	国际贸易、跨境电商、国际物流
专业对应的主要职业类别	贸易类、服务类、经营管理类
专业对应的主要岗位（或技术领域）	外贸单证员、外贸跟单员、外贸业务员、跨境电商平台运营专员、国际货运代理
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	助理跨境电子商务师；剑桥商务英语（BEC）初级

（五）制定人员

表 1-1 参与人才培养方案制订校内成员一览表

序号	姓名	专长	所属部门	承担制订工作
1	王婷	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	规划、组织、撰写
2	罗燕秋	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
3	张蓓	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
4	张丹	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写

表 1-2 参与人才培养方案制订企业专家一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
----	----	-------	----	------

1	欧皓轩	外贸部总监	跟单业务	广西螺霸王食品有限公司
2	陈松林	外贸部经理	跟单业务	广西中柳食品科技有限公司
3	陈怡红	国际事业部 商务部合同经理	跟单业务	柳州欧维姆机械股份有限公司
4	韦冉	总经理	跟单业务	广西苏麦科公司
5	杨杰	总经理	跟单业务	柳州市呈珑科技有限公司
6	马音杰	万象运营中心 副总经理	跟单业务	东风柳汽进出口公司

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	欧皓轩	外贸部总监	跟单业务	广西螺霸王食品有限公司
2	陈松林	外贸部经理	跟单业务	广西中柳食品科技有限公司
3	陈怡红	国际事业部 商务部合同经理	跟单业务	柳州欧维姆机械股份有限公司
4	韦冉	总经理	跟单业务	广西苏麦科公司
5	杨杰	总经理	跟单业务	柳州市呈珑科技有限公司
6	马音杰	万象运营中心 副总经理	跟单业务	东风柳汽进出口公司
7	黎渝林	副教授/院长	教育学	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院
8	秦熙治	讲师/副院长	教育学	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院
9	王晓娟	副教授/副院长	工商管理	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院
10	黄珣	讲师	酒店管理	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院
11	罗柳萍	副教授	商务英语	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院
12	苏红霞	副教授	电子商务	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院

13	陈星元	教师	航空服务	华育中航
----	-----	----	------	------

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

1. 培养目标

对接柳州地方特色螺蛳粉产业，定位对外贸易和跨境电商技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养懂得国际规则、具有国际视野和跨文化交流能力，具备完成国际贸易各项业务所必须的法律素质和文化素质，能够独立完成外贸跟单业务各项流程和缮制全套的外贸单据、票据，能够在跨境电商平台进行交易操作，并且具有一定的外语交流与商务沟通能力，适应中小型外贸企业所需要的，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。学生毕业后能够胜任以下岗位：

初次就业岗位：外贸单证员、外贸跟单员；

发展岗位：外贸业务员、跨境电商运营；

拓展岗位：国际货运代理、自主创业。

2. 岗位要求

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，能够独立完成外贸跟单业务各项流程和缮制全套的外贸单据、票据，能够在跨境电商平台进行交易操作，并且具有一定的外语交流与商务沟通能力，适应中小型外贸企业需求。

（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，选修课不低于 15 学分。

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

2. 培养规格

能力类别	能力要求
------	------

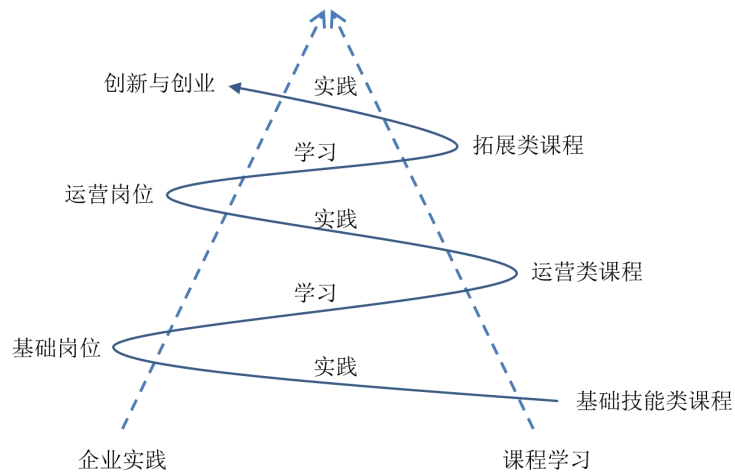
专业能力要求	1.1 能进行产品和客户调研 1.2 能对进出口成本进行分析 1.3 能用英文书写外贸函电 1.4 能根据产品情况与国内供货商签订采购合同 1.5 能根据合同与相关法规查验进出口货物 1.6 能对外贸商品进行跟单操作 1.7 能缮制全套的外贸单据、票据 1.8 能熟练使用各种结汇方式结汇 1.9 能熟练运用主要跨境电商平台 1.10 能解决贸易纠纷
方法能力要求	2.1 具有学习新知识新技术的能力，能把所学外贸知识和技能进行迁移 2.2 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题 2.3 能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议 2.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料
社会能力要求	3.1 能遵守社会公德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求 3.2 能正确自我定位，正确地评价自己及他人 3.3 能进行自我调节，较快地适应外贸及相关行业的工作环境 3.4 具有团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务 3.5 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，能按时按质完成所承担的工作任务 3.6 具有诚实守信、讲究效率、尊重规则等职业道德与素质。

三、人才培养模式

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，构建并实施国际经济与贸易专业“学工并轨，项目嵌入，双线融合，螺旋上升”的人才培养模式。学工并轨，是指在学习过程中，学生进行跟岗实训；项目嵌入，是指在教学过程中融入外贸企业的真实项目，以项目驱动法进行教学；双线融合，是指国际贸易线上线下即传统外贸与跨境电商领域的融合。

根据企业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 4-1 国际经济与贸易专业人才螺旋上升培养模式模型



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 5-1 “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 • 劳动教育类课程 • 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	• 专业实践环境
管理能力 体系	基础 • 精益生产与管理 • 管理类选修课程 • 专业类管理课程	• 管理类讲座和活动	• 精益实训“文化”
创新创业 体系	指导 • 职业规划与就业 • 创新思维训练 • 创新与创业实务 • 专业类创新创业课程	• 创新创业类竞赛 • 创新创业活动	• 双创实践训练环境 • 劳动教育环境

（二）基本素养体系设计

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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

工作领域	工作任务	工作岗位
外贸单证	审核信用证	外贸单证员
	缮制结汇单据	
	结算与退税	
外贸跟单	客户开发	外贸跟单员
	履行合同	
	售后服务	
外贸业务	市场调研与分析	外贸业务员
	定制产品	
	营销策划与推广	
	开发客户	
	运营及结算	
	办理进出口手续	
跨境电商	跨境电商选品	跨境电商运营
	营销策划与推广	
	后台数据分析	
	平台售后管理	
国际货运	租船订舱	国际货运代理

	配载	
	缮制通关单据	
	国际运输	

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 6-3：第一课堂进程安排表。

3. 课程矩阵

表 5-2 课程矩阵

课程名称 \ 培养规格		1.1	1.2	1.3	.4	.5	.6	.7	.8	.9	.10	.11	.12	.3	.4	.1	.2	.3	.4	.5	.6
1	现代企业管理实务		H									H	H			M		M			H
2	经济学基础		M				L		M			H									
3	商务礼仪										H	H				H	H	H	H	H	H
4	经济法		M				L		M			H									
5	*跨境贸易客户开发与维护									H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
6	跨境电商文案写作	M		H						L		H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
7	*跨境网店建设与维护	H	H	H	H		H		M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
8	跨境商品拍摄与图片处理											H	H	H				M		H	
9	跨境贸易英语口语训练（一）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
10	跨境贸易英语口语训练（二）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

11	跨境贸易英语口语训练（三）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
12	跨境贸易英语口语训练（四）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
13	跨境贸易法律法规				H	H					H	H	H	M	M	H	M	H	H	H	H
14	*跨境贸易合同商订	H	H	H	H		H	M			H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
15	*跨境结算	H	H	M	L		H	H	H		M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
16	*跨境贸易数据分析	M	H									H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
17	*跨境社交平台营销与活动策划	H	M									H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
18	跨境贸易综合技能训练（一）	H	H	H	H		H	M			H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
19	跨境贸易综合技能训练（二）	H	H	M	L		H	H	H		M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
20	跨境电商平台运营技巧	H	H	H	H		H			H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
21	跨境贸易英语谈判训练	M								H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

4. 专业核心课程描述

表 5-3 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	跨境贸易客户开发与维护	1. 客户开发前的准备工作 2. 展会上开发客户 3. 用搜索引擎和 B2B 网站开发客户 4. 利用黄页/贸促会信息开发客户 5. 通过服务商开发客户 6. 客户跟进 7. 客户来访接待 8. 订单跟进 9. 主要交易条件处理 10. 客户关系管理和维护	80	1
2	跨境贸易数据分析	模块一 电子商务数据化运营认知 1. 电子商务数据化运营认知 2. 搭建数据图标的认知体系 模块二 数据采集与处理方案制定 1. 数据采集 2. 数据处理方案的制定 模块三市场与用户数据分析 1. 用户体系数据化 2. 市场体系数据分析 3. 行业数据分析 4. 竞争数据分析 模块四运营体系数据分析 1. 推广数据分析 2. 站内广告数据化 3. 多组广告分析法 4. 单广告组关键词选择 5. 销售数据分析 6. 供应链数据分析 模块五产品体系数据分析 1. 产品数据分析 2. 产品图片分析 3. 产品 review 数据化分析 4. 产品行业数据分析 5. 产品能力数据分析 模块六数据监控与数据分析报告撰写 1. 数据监控 2. 数据分析报告撰写	80	2
3	跨境贸易合	1. 拟写建交函 2. 拟写询盘函 3. 出口报价预算	80	2

	同商订	4. 拟写发盘函 5. 进口报价核算 6. 拟写还盘函 7. 出口报价核算 8. 拟写接受函 9. 填写进口、出口成交核算表 10. 缮制合同 11. 拟写签约函		
4	跨境结算	1. 催证 2. 审证 3. 改证 4. 拟定采购合同书 5. 包装刷唛 6. 办理委托订舱手续 7. 办理委托报检手续 8. 办理委托报关手续 9. 办理投保手续 10. 发装船通知书 11. 申请进口许可证 12. 申请开立信用证 13. 办理审单付汇手续 14. 办理借单手续 15. 办理进口报检手续 16. 办理进口报关手续 17. 出口结汇 18. 出口核销 19. 出口退税 20. 进口核销	80	3
5	跨境社交平台营销与活动策划	1. 跨境社交媒体营销的定位和营销计划 2. 主流跨境社交媒体平台账户创建和主页打造 3. 跨境社交媒体平台文案设计 4. 跨境社交媒体平台图片和短视频制作 5. 跨境社交媒体平台直播营销 6. 跨境社交媒体平台账户日常运营技巧 7. 跨境社交媒体平台营销活动策划 8. 跨境社交媒体平台营销活动的优化与复盘	80	3
6	跨境网店建设与维护	1. 跨境电商平台规则 2. 跨境电商平台注册 3. 店铺视觉规范 4. 商品详情设计 5. 商品上架 6. 活动海报设计 7. PC 店铺首页设计 8. 手机店铺首页设计	80	4

5. 实习设计与安排

实习总时间为 6 个月（含假期）。实习分阶段安排如下：

专业入门教育实习。专业入门教育实习为认知实习，以认知企业环境、感受企业文化为主，安排在专门入门教育课程中进行。

职业素养实习。职业素养实习为跟岗实习，以养成职业素养、感受企业文化、认知职业工作为主，时间安排为 1-2 个月。

预就业实习。预就业实习为顶岗实习，以巩固熟练专业基本技能、培养或提升职业能力和职业素养为主，时间安排为 4-6 个月。

表 5-4 实习设计

阶段	时间	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/跟 岗/顶岗)	考核 要求	主要合作 企业
第一 阶段	第3学期	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)
第二 阶段	第5、6学期	对外贸易、门店 销售、跨境电商 平台运营、跨境 物流、客服等	顶岗实习	实 习 总 结 + 企 业 考 核 + 专 业 教 师 考 核	柳州两面 针股份有 限公司等

4. 毕业设计（论文）/职业能力测试设计

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。以学生职业能力等级标准为依据，对职业能力测试等级、测试内容、测试方式、测试时间、组织安排、相关要求等进行描述。

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。测试时间安排在第 5 学期，包括理论及实践测试。职业能力测试至少从规范性、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）。

表 5-5 国际经济与贸易专业职业能力测试设计

测试方式	职业能力
基本专业知识考试	能够寻找客户、收集信息并建立客户资源库
	能够进行商品标题优化、书写商品详情页
	能够运用各个跨境电商平台开展企业网络推广活动
	能够熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件撰写方案和报告
	能够核算商品成本和用正确贸易术语报价
	能够磋商和订立合同
	能够使用信用证进行结算
	能够跟进货物物流、通关手续
	能够进行投诉和投诉处理
综合职业能力测试	能够运用平台寻找国外客户
	能够进行跨境电商平台操作
	能够根据目标顾客提炼产品卖点、制作商品详情页、装修店铺
	能够完成进出口单证制作及结汇
	具备基本外语交流能力
	能制作外贸营销和进出口交易方案

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力、基层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 5-5 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	跨文化管理
3. 现代企业管理实务	现代企业管理

（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，每个专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-6 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
1. 跨境网店建设与维护 2. 跨境社交平台营销与活动策划	1. 跨境电商平台创业 2. 跨境社交媒体运营

五、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

表 6-1 国际经济与贸易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	120	
其中：课堂教学		17.5	19.5	10	19.5	5	——	——	72.5	
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		——	——	9	——	13	20	——	41	
校运会		0.5	——	0.5	——	0.5	——	——	1.5	
劳动教育活动周		——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	——	2	
2. 寒暑假		4	6	4	6	4	6	6	30	
3. 机动		1	1	1	1	1	1	1	6	
合计		52		52		52		156		

(二) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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 (%)
公共课	38.5	616	28.36	28.36	必修课	135	2160	89.40	89.40
群平台课程	7.5	120	5.52	5.52	选修课	16	256	10.60	10.60
专业方向课程	48	768	35.36	35.36	合计	150	2416	100	100
专业拓展课 (X 证书)	13	208	9.58	9.58	理论学时	--	951	--	31.06
合计	114	2172	100	100	实践学时	--	2111	--	68.94
					合计		3062		100

(三) 第一课堂进程安排

模块名称	序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考	是否新课程
					课内 (线下)	课外 (线上)	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共必修课程	1 军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2 军事理论	2	36	22	14	36	0		36					√	
		3 形势与政策(一)	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4 形势与政策(二)	0.25	8	3	5	3	5		8						
		5 形势与政策(三)	0.25	8	3	5	3	5			8					
		6 形势与政策(四)	0.25	8	3	5	3	5				8				
		7 思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	48	0	36						√	
		8 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	64	0		48					√	
		9 职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6	10						√	
		10 创新思维训练	1	16	10	6	10	6		10					√	
		11 职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			10				√	
		12 创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				10			√	

		13	信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44	48						√	
		14	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3							
		15	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2						
		16	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3					
		17	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2				
		18	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3					3			
		19	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√	
		20	体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36	30							
		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36		30						
		22	高职英语（基础英语）	2.5	40	40	0	20	20	40						√	
		23	高职英语（职业英语）	2.5	40	40	0	20	20		40					√	
		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30	30						√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372								
	公共选修课程	1	通用礼仪	1	16	16	0	8	8								
		2	艺术修养	2	32	16	16	16	16								
		3	工业·匠心	1	16	0	16	16	0								
		4	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8							√	
		5	高职英语（跨文化交流）	3	48	48	0	24	24							√	
		6	体育与健康（三）	2	32	32	0	3	29								
	小计			10													
专业必修	平台课程	1	现代企业管理实务	2	32	32	0	20	12		32					√	
		2	经济学基础	2	32	32	0	32	0	32						√	
		3	商务礼仪	2	32	32	0	16	16	32						√	

修课程		4	经济法	1.5	24	24	0	24	0		24					✓	
		小计		7.5	120	120	0	92	28	64	56						
	专 业 方 向 课 程	1	*跨境贸易客户开发与维护	5	80	80	0	20	60	80							✓
		2	跨境电商文案写作	4	64	64	0	32	32		64						
		3	*跨境网店建设与维护	4	64	64	0	32	32				64				✓
		4	跨境商品拍摄与图片处理	4	64	64	0	16	48				64				
		5	跨境贸易英语口语训练（一）	2	32	32	0	0	32	32							
		6	跨境贸易英语口语训练（二）	2	32	32	0	0	32		32						
		7	跨境贸易英语口语训练（三）	2	32	32	0	0	32			32					
		8	跨境贸易英语口语训练（四）	2	32	32	0	0	32				32				
		9	跨境贸易法律法规	3	48	48	0	32	16					48			
		10	*跨境贸易合同商订	5	80	80	0	80			80						✓
		11	*跨境结算	5	80	80	0	80				80					✓
		12	*跨境贸易数据分析	5	80	80	0	40	40		80						✓
		13	*跨境社交平台营销与活动策划	5	80	80	0	40	40			80					✓
		小计		48	768	768	0	212	556	112	256	192	160	48			
专 业	1	跨境贸易综合技能训练	3	48	0	0	0	48			48						

拓展课程 (证书)		(一)														
	2	跨境贸易综合技能训练 (二)	3	48	0	0	0	48			48					
	3	跨境电商平台运营技巧	3	48	48	0	0	48				48				
	4	跨境贸易英语谈判训练	4	64	64	0	0	64					64			
	小计		13	208	208	0	0	208		48	48	48	64			
综合实践课程	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0								
	2	毕业设计 (论文) / 职业能力测试 (整周实践)	4	80	0	80	80	0					80		√	
	3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16							
	4	职业素养与劳动教育实践 (整周实践)	6	120	16	104	16	104			84					
	5	预就业实习 (整周实践)	18	360	8	352	8	352						488		
	小计		30	732	32	700	28	704	16		84			488		30
专业选修课程	专业选修课程	1	国际贸易地理	2	32	32	0	16	16		32					
		2	跨境商品选品	2	32	32	0	16	16		32					
		3	消费行为分析	2	32	32	0	16	16			32				
		4	跨境电商直播	2	32	32	0	0	32			32				
		5	跨文化交流	2	32	32	0	32	0				32			
		6	第二外语	2	32	32	0	0	32				32			
		7	跨境物流	2	32	32	0	16	16					32		
		8	报关报检实务	2	32	32	0	16	16					32		
	小计		16	256	256	0	112	144		64	64	64	64			
	备注															

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 6-4 非专业类第二课堂教育活动进程表

序号	活动体系分类(基本素养、专业能力、管理能力、创新创业)	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
				1	2	3	4	5	6	
1	基本素养	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
2	基本素养	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
3	基本素养	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
4	基本素养	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
5	基本素养	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
6	基本素养	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
7	基本素养	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
8	基本素养	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		团委+二级学院
9	基本素养	“五·四”文化艺术节系列活动	4		√		√			团委+二级学院
10	基本素养	“社团文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委
11	创新创业	KAB 创业培训	4	√	√					通识教育学院
12	基本素养	职业与法律咨询会	4	√		√		√		通识教育学院
13	基本素养	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
14	基本素养	新生节活动	4	√						团委+二级学院
15	基本素养	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
16	基本素养	素质大讲堂讲座	4	每班 1 次						学工处+二级学院

17	基本素养	5.25 心理健康教育活动	4		√		√			学工处+二级学院
18	基本素养	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
19	基本素养	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
20	基本素养	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院
21	专业能力	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
22	基本素养	志愿者服务	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院
23	基本素养	三下乡活动	8		√		√			团委+二级学院
24	基本素养	社区挂职	8		√	√	√			团委+二级学院
25	基本素养	阅读	4	√	√	√	√			图书馆

表 6-5 专业类第二课堂教育活动进程表

序号	活动体系分类 (基本素养、专业能力、管理能力、创新创业)	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	管理能力		1						二级学院
2	专业能力				√				二级学院
3	创新创业						√		二级学院

(五) 专业选修课安排

表 6-6 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	国际贸易地理	32	2	2	国际经济与贸易	
2	跨境商品选品	32	2	2	国际经济与贸易	
3	消费行为分析	32	2	3	国际经济与贸易	
4	跨境电商直播	32	2	3	国际经济与贸易	

5	跨文化交流	32	2	4	国际经济与贸易	
6	第二外语	32	2	4	国际经济与贸易	
7	跨境物流	32	2	5	国际经济与贸易	
8	报关报检实务	32	2	5	国际经济与贸易	

六、实施保障

(一) 实训基地配备

表 7-1 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	外贸模拟公司实训室	校内	投影系统	1 套	实现《跨境贸易合同商订》、《跨境结算》、《跨境贸易客户开发与维护》、《跨境网店建设》、《跨境电商平台运营技巧》等课程的实训。	配置：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；500G 以上硬盘；千兆网卡。预装 Windows7 操作系统；预装 office 2010 预装 Internet Explorer8.0 以上浏览器，Google Chrome 浏览器；预装搜狗拼音、五笔、全拼、微软拼音等中英文输入法；预装 Dreamweaver CS6 和 Fireworks CS6 简体中文版。
2			微型电子计算机	31 台		
3			服务器	1 台		
4			互联网+国际贸易综合技能实训与竞赛平台软件	1 套		

					理、单据填写等，最终从“量”和“质”两个角度对学生学习期间的业务能力、跟单能力、学习能力和综合能力进行科学评分。教师可按课程、按班级查询学生的得分、各项能力的等级和使用总结。得分和使用总结均可以 EXCEL 表格的形式导出。 4. 教师可对学生的进出口贸易函电进行人工评价，也可以设置为系统自动评价。 5. 教师可设置系统参数包括货物是否遇险、汇率是否变动、商品价格浮动、增减学生账号资金等内容。 6. 系统动态真实模拟了各国货币、汇率、国际运费、进出口相关税费、产品价格等业务信息。 7. 系统提供中英文可切换的 B2B 电子商务平台，教师可以通过后台管理设置语言，高仿真模拟阿里巴巴国际站操作，供学生寻找交易对象。 8. 系统提供完整的外贸函电流程，学生可在系统中进行进出口外贸函电磋商，磋商流程包括建立新业务、询盘、发盘、还盘、接受，提供指定运输公司、装运通知等函电类型。 9. 系统涵盖 45 种贸易流程组合，其中 5 种结算方式（L/C、全款 T/T、前 T/T 定金+后 T/T 尾款相结合、D/P、D/A）、6 种贸易术语（CIF、FOB、CFR、CIP、FCA、CPT）、2 种运输方式（海运、空运）。 10. 系统可模拟国家外汇管理局应用服务平台完成国际收支网上申报、外汇监测系统网上申报工作。 11. 系统包括 48 种的进出口单据，单据与现实业务中所用单据一致，系统提供每张单据参考样本和详细的填写说明。 12. 系统提供单据检查功能，能够精准提示每张单据中的填写错误。 13. 系统提供详细的财务流水记录，记录每笔资金的收支情况。学生可查询每笔银行贷款的金额和贷款总金额、以及还款情况。 14. 系统需引入时间机制，需将现实中的办理业务等待天数转换为小时，让学生练习如何管理多笔同时进行履约的业务，学会如何合理安排时间。教师还可以将课程设置为无
--	--	--	--	--	--

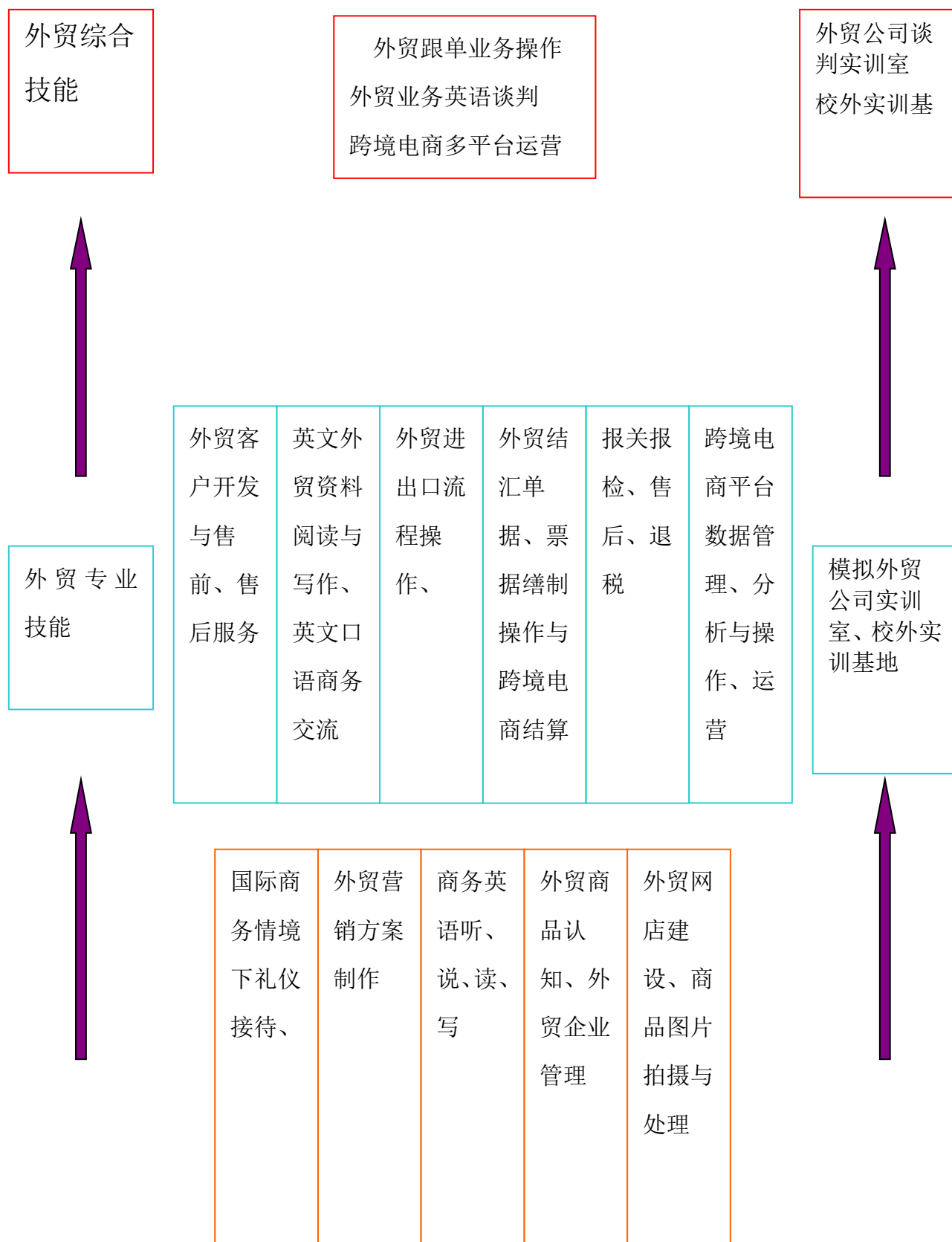
					时间等待。 15. 系统提供海洋运输投保条款包括：PICC CLAUSE 人民保险公司保险条款，ICC CLAUSE 伦敦协会货物险条款；航空运输投保条款包括：AIR TPT ALL RISKS 航空运输一切险；AIR TPT RISKS 航空运输险。两种特殊附加险：WAR RISKS 战争险；STRIKE 罢工险。学生可根据情况选择合适的险别进行投保。 16. 引入了各种货物遇险情景，模拟了外贸业务中遇到的风险，例如货物失窃、运输工具遇险等，通过各种风险，使学生深刻了解货物运输保险的重要性。
5			跨境电商营销与运营决策沙盘软件	1 套	1. 系统模拟多个国家的消费者市场开展跨境电商业务，学生用户以个人或团队的模式创建跨境企业并进行经营，无用户数量限制。系统模拟的企业运营包含市场调研、产品开发、运营推广、仓储物流、财务分析等完整的业务流程，经营采用博弈的方式，系统对用户在各个运营环节中的决策、预算分配进行联动，实时呈现不同经营决策下的运营结果。 2. 模拟 Amazon、Aliexpress、Wish 等几大跨境电商市场具有代表性的平台，学生通过在不同平台上经营模拟店铺来熟悉平台特征，掌握经营技巧。 3. 系统以回合制方式计算运营周期，提供企业经营的计算模型，通过定量指标为用户展示每个回合的各项运营报告，最终给出运营结果及评价。 4. 教师用户可自行建立模拟运营课程并进行管理，可在课程中管理学生用户、查看学生成绩、运营数据、发布通知信息、上传文档等，教师用户可以根据学生的运营进度调整日程表。系统支持课程的班级管理，班级小组管理。 5. 模块包含：市场调研、采购、仓储物流、店铺运营、财务管理、运营结果、成绩、团队、交流区、参考资料。 6. 跨境市场前期调研包括 Amazon、Aliexpress 和 Wish 三种平台的首页展示信息，不同卖家产品品类，产品定价等信息，帮助学生做好竞争者定价分析。

					7. 跨境电商平台介绍部分包含 Amazon、Aliexpress 和 Wish 三种平台的特点，在不同国家的市场渗透率情况，产品佣金，店铺门槛费，回款周期等运营所需信息内容。 8. 仓储物流部分提供物流计费说明及计费工具，针对国内仓库存储的计算信息，针对美国、德国、俄罗斯、巴西的海外仓库存储费率及配送服务费率的信息说明。 9. 采购模块包含模拟的 1688 采购批发网站，提供丰富的产品，不少于五个品类，不少于 970 种可供销售的模拟产品，每款产品包括产品图片、产品价格、起订量、物流成本、包装信息、详情描述等产品信息，在不同回合，产品价格与库存会有变动，紧扣真实运营市场环境的采购行情。不同的产品信息与消费者需求及各项成本关联，用户通过分析产品信息等完成选品，进行店铺经营。 10. 产品管理可对每个回合的采购清单进行查询，修改当前回合的采购计划，产品采购入库有一定的周期，入库后可查看采购商品的质量等级。 11. 在库存管理中学生可以根据自己产品的库存与销量情况进行清仓甩卖计划以及对库存清单进行管理，通过调仓计划可将本地仓商品调到美国、德国等海外仓库，入库时间有一定周期性。 12. 店铺运营包含跨境电商平台，学生可在主页查看店铺数据、店铺浏览量、主要流量来源国等信息。 13. 产品中心模块学生可进行产品上架，学生需撰写产品标题、核算产品价格，选择发货地以及确认物流方式。 14. 平台营销中心模块学生可针对不同的平台，不同的市场国以及不同的产品进行付费营销。 15. 社交网络营销工具模块提供包括网红直播与软文推广两种营销手段，学生需对其进行可行性调研并进行付费推广。 16. 运营结果含有资产负债表，详细列明了学生每个回合现金流动情况及负债流动情况。利润表中列明每个回合或多个回合阶段店铺的营业收入等信息。同时还包括现金流
--	--	--	--	--	--

					量表、企业所得税纳税申报表、营业收入报表、店铺销售利润报表、店铺应收账款报表、店铺广告业绩报表、商品销售利润报表、商品销售排名报表、商品流量和销售报表、商品流量来源报表、地区销售利润报表、库存动销率报表等企业运营所需表格，不同的表格起到不同的分析作用，学生可查看不同报表在不同回合的数据变得情况。 17. 系统自动评分，成绩版块包括个人成绩及团队成绩，以及相关的排名与公司运营状况反馈。 18. 团队版块，教师用户可查看进入沙盘的所有学生账号信息，方便进行管理，学生用户可进行组建团队，加入团队。 19. 运营结果含有资产负债表，详细列明了学生每个回合现金流动情况及负债流动情况。利润表中列明每个回合或多个回合阶段店铺的营业收入等信息。同时还包括现金流量表、企业所得税纳税申报表、营业收入报表、店铺销售利润报表、店铺应收账款报表、店铺广告业绩报表、商品销售利润报表、商品销售排名报表、商品流量和销售报表、商品流量来源报表、地区销售利润报表、库存动销率报表等企业运营所需表格，不同的表格起到不同的分析作用，学生可查看不同报表在不同回合的数据变得情况。 20. 系统自动评分，成绩版块包括个人成绩及团队成绩，以及相关的排名与公司运营状况反馈。 21. 团队版块，教师用户可查看进入沙盘的所有学生账号信息，方便进行管理，学生用户可进行组建团队，加入团队。
6			外贸单证制作软件	1 套	1. 使用企业实际案例和全套外贸单证范本，并采用“所见即所得”的仿真界面进行练习和考试。全面考察学生的知识综合运用能力、以及进出口货物贸易单证的实际工作能力。 2. 系统中的企业单证案例，都随附正确答案。软件系统后台采用先进的“线性智能自动评判模型和技术”，对学生制作的单证进行自动评判、纠错、评分。 3. 教师可以通过系统中的模块，了解各学生

						的训练信息，系统能自动分析学生的训练次数、成绩、频繁出现的错误考点等，便于及时调整训练重点和教学策略。
7			照相机	5 台	实现《跨境网店建设与维护》、《跨境电商平台运营技巧》、《跨境商品拍摄与图片处理》等课程的实训。	产品类型：微单 有效像素：2420 万 数码变焦：8 倍 最高分辨率：6000×4000 图像分辨率：3:2（全画幅） L（24M）：6000×4000 M（12M）：4240×2832 S（6M）：3008×2000 16:9（全画幅） L（20M）：6000×3376 M（10M）：4240×2400 S（5.1M）：3008×1688 高清摄像：4K 超高清视频（2160） 快门速度：1/4000-30 秒 闪光模式：自动，不闪光，强制闪光，防红眼，慢速同步 曝光模式：自动曝光，程序自动曝光（P），光圈优先（A），快门优先（S），手动曝光（M） 曝光补偿：±5EV（1/3EV 步长） 测光方式：多重测光，中央重点测光，点测光 白平衡：自动，预设（日光，阴影，阴天，白炽灯，荧光灯（暖白色），荧光灯（冷白色），荧光灯（日光白色），荧光灯（日光），闪光灯，水中自动，色温/滤光片），自定义（1，2，3），自定义设置 感光度：ISO 100-25600（可扩展至 ISO 51200） 存储卡类型：micro SD/micro SDHC/micro SDXC 卡 文件格式：RAW，JPEG，XAVC S 4K，XAVC S HD，AVCHD，MP4 电源性能：USB 充电 续航能力：约 350 张（取景器），约 400 张（LCD） 产品接口：Micro HDMI，USB2.0，Micro USB 无线功能：WiFi，NFC
8			灯箱	5 个		可拍摄 40cm 以内产品

						立体光源设计 光照度：4780LM 亮度调节：无极调光 反光板调节光线 Ra：95 高显指数 5600K 精准色温
9			背景布	1 张		



国际经济与贸易专业实践教学体系图

（二）结构化教学团队

国际经济与贸易专业共有教师 6 人，其中专任教师 4 名，兼职教师 2 名，专兼职教师比例位 2:1。职称比例构成合理，高级职称人数占比达 50%，中级职称占 25%。从学历、学位结构来看，硕士以上比例占 75%。中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

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。

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。

（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。

2021 级连锁经营与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：连锁经营与管理

专业代码：530602

(二) 入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学历者（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

专业对应行业	零售业（F52）
专业对应的主要职业类别	商业、服务业人员（4-01、4-02、4-03）
专业对应的主要岗位（或技术领域）	营业员、收银员、防损员、营运主管、店长、区域督导、拓展经理、采购专员、品类开发经理
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	1.注册品类管理师（助理级） 2.注册品类管理师（一级） 3.注册品类管理师（二级） 4.中国连锁经营协会(CCFA)注册品类管理师(助理级)

(五) 制定人员

1. 制定人员

序号	姓名	专长	所属部门	承担工作
1	韦孟颖	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	规划、组织、调研、撰写
2	刘轶宏	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
3	袁晓夏	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
4	杨歌谣	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
5	曾翔	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
6	郑祥	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
7	唐凤秀	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
9	黎渝林	教育管理	贸易与旅游管理学院	专业发展定位
10	谭欣	教育管理	贸易与旅游管理学院	课程群体系建设

11	王晓娟	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	课程体系建设
12	邓丽娟	连锁零售管理	广西联华超市股份有限公司	研讨
13	谢丽娟	连锁零售管理	孩子王儿童用品有限公司	研讨
14	尹 蒂	连锁零售管理	柳州市得华食品有限公司	研讨
15	杨梅琳	连锁零售管理	柳州苏宁易购商贸有限公司	研讨
16	李伟芳	连锁零售培训与管理	广西联华超市股份有限公司	研讨
17	吉芯怡	连锁零售管理	迪卡侬体育用品有限公司	研讨
18	李青松	连锁零售管理	柳州润平商业有限公司	研讨

2. 审核论证人员

序号	姓名	专长	所属部门	承担工作
1	黎渝林	教育管理	贸易与旅游管理学院	审核
2	谭 欣	教育管理	贸易与旅游管理学院	审核
3	王晓娟	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	审核
4	林翔君	酒店管理	贸易与旅游管理学院	审核
5	温长生	酒店管理	贸易与旅游管理学院	审核
6	唐铁骊	市场营销	贸易与旅游管理学院	审核
7	张 蓓	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	审核
7	王冬云	电子商务	贸易与旅游管理学院	审核
6	刘铁宏	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	审核
7	魏秀丽	营销管理	中国人寿保险股份有限公司	审核
8	李振书	人事管理	广西木子科技有限公司	审核
9	李伟芳	连锁零售培训与管理	广西联华超市股份有限公司	审核

二、专业培养目标与毕业要求

(一) 培养目标

1. 培养目标

对接现代商贸流通产业，以柳州地方特色产业——螺蛳粉产业为载体，定位现代商贸流通零售新技术应用领域，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，熟悉现代连锁零售企业工作流程和新技术应用，且能够在连锁企业总部、配送中心、连锁门店等一线经营管理岗位胜任连锁门店营运与管理、商品采购与品类管理、门店营销策划与销售、店铺开发与规划设计、零售数据分析与应用等工作的有理想信念、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。

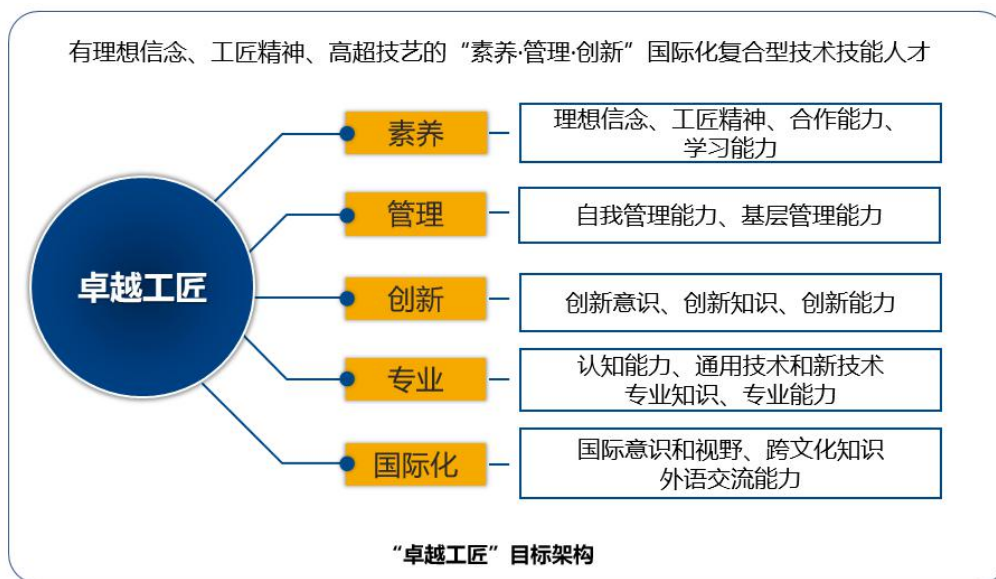


图 1 柳州职业技术学院“卓越工匠”目标架构示意图

2. 岗位要求

学生在毕业实习期间，完成连锁业务操作层（收银员、营业员等）岗位的实习，毕业后能够胜任以下岗位：

- **初次就业岗位**(主管级：连锁业务基层管理层)——品类专员、门店储备干部、小型门店课长、采购助理、数据分析员、新媒体运营专员等
- **发展岗位**（职业经理人级：连锁业务部门管理层）——采购经理、营运经理、品类经理、小型门店店长、大型门店处长、营运总监等
- **拓展岗位**（纵向：创业老板级；横向：营销策划、商贸类物流、办公行政等岗位）——加盟创业老板、营销策划岗位、新媒体运营总监等。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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。

活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

2. 人才培养规格

表 3-1：连锁经营与管理专业人才培养规格一览表

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1：能熟练掌握并应用连锁门店各主要基础岗位的操作技术，主要包括商品的收货、补货、理货、导购、促销、收银、客服、防损等； 1.2：能根据《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《合同法》、《公司法》等经济法律识别合法与非法的职业行为规范，不违法，维护组织及自身合法权益； 1.3：能构建初步的经济学思维，并运用相关理论解释常见的宏观与微观经济现象并用于解决工作、生活中的经济问题； 1.4：能根据商品的性能特点开展商品采购、线上线下营销、商品的储存与配送、品类管理等商品管理工作； 1.5：能依据客户服务流程规范，正确高效地进行顾客管理及投诉管理，提高客户满意度； 1.6：能根据连锁门店日常经营情况进行报表的制作、解读及分析，管理门店税票、资金，为门店经营提供正确决策建议。 1.7：能根据门店开发及设计流程进行商圈分析及卖场布局规划； 1.8：能针对连锁加盟总部体系开展加盟推广的策划、组织及实施，并能对线上门店进行开发、维护及运营。 1.9：能根据连锁总部的战略规划选择合适的商业模式、经营策略并对门店实施销售业绩、人力资源、店内安全、商品损耗等综合管理。
方法能力要求	2.1：能熟练运用互联网络进行信息收集、汇总的方法能力。 2.2：能运用统计与分析的方法和技术对相关数据信息进行分析与应用的能力。 2.3：能灵活运用管理的基本理论与方法进行经营管理的能力。 2.4：能运用目标管理、时间管理等方法制定工作目标和工作计划。 2.5：能运用适当的评估方法对工作的过程和效果进行全面准确的监控、总结与评估。 2.6：能用辩证的方法对工作结果进行正确的反思、改进与提升。

社会能力要求	3.1: 具有正确的政治、思想和道德是非辨别能力, 以及社会责任感和职业道德。 3.2: 树立正确的职业理想, 陶冶高尚的职业道德情操, 品行端正, 工作责任心强, 能爱岗敬业。 3.3: 能树立法制观念, 具有较强的法制意识, 遵纪守法。 3.4: 能掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法, 全面提高身心素质和社会适应能力。 3.5: 能运用一定的社交礼仪, 进行良好的口头表达和社会交往, 具备较高的公共关系协调能力。 3.6: 能顾全大局, 有良好的团队协作精神, 拥有良好的同事、上下级人际关系。 3.7: 能正确地选择和运用适当的方法组织执行任务的能力。 3.8: 能承受一定的抗压能力, 心态积极乐观, 谦虚谨慎, 诚实可靠, 工作认真细致。 3.9: 能保持高效的工作, 时间观念强, 能有较强的行动力和执行能力。 3.10: 能对服务过程中出现的各种突发事件进行适当处理。
--------	--

三、人才培养模式

按照学校“双元三维四体系”的人才培养模式的思路”人才培养模式的思路, 以就业为导向, 以服务为宗旨, 本专业构建并实施了以现代新型连锁零售业为实施载体, 以现代商贸流通领域的连锁零售业、连锁服务业为服务对象的“5 个双”人才培养模式。”5 个双”就是, 第一, 学校与企业交融合作的“双元”育人模式, 充分考虑行业企业的需求, 将英国现代学徒制的具有本土化特色的连锁经营与管理专业现代学徒制人才培养模式融入专业课程教学中, 由学校和企业共同承担学生专业核心能力、实践动手能力、创新创业能力的培养; 第二, “双轨”同步, 对学生知识和专业技能的培养方面, 采用基础理论与实践锻炼双轨同步进行; 第三, “双堂”并举, 在对学生基本素质和专业素质在培养方面, 采用第一课堂

与第二课堂相结合的方式进行；第四，“双师”施教，通过打造双师型强有力的教师队伍，保障学生专业技能水平的提升；第五，“双证”上岗，学生在毕业的时候，鼓励取得双证书（1+X,毕业证和至少一本职业资格证书）毕业。

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

近年来，柳职院全面贯彻党的十九大精神和教育方针，贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）、《教育部、财政部关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》（教职成〔2019〕5号）、《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〔2019〕13号）等文件精神。遵循高职教育教学的客观规律，以高质量就业为导向，以服务地方为宗旨，落实立德树人根本任务，把培育和践行社会主义核心价值观融入教育教学全过程。推进产教融合，育训结合，实施“1+X”证书制度试点建设计划，大力推进学分制改革，进一步完善“分类培养、分层教学”改革。创新了“双元三维四体系”卓越工匠育训模式（见图1），为培养有理想信念、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提供了清晰的思路指引。“双元三维四体系”卓越工匠育训模式具体涵义指：校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，建设思想教育体系、双创教育体系、专业能力培养体系、素养养成体系四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表5-1、5-2）。

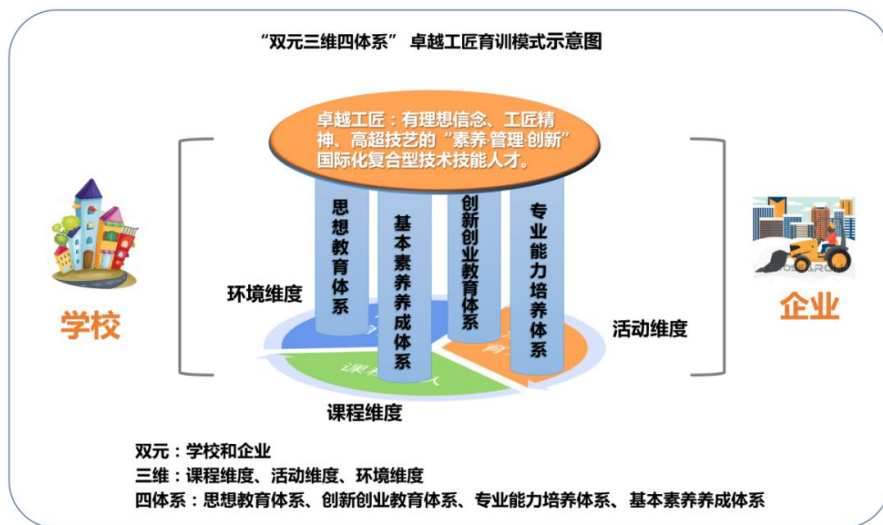


图1 “双元三维四体系”模式

本专业的合作企业需求定位，见表 5-1。

表 5-1 合作企业信息表

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	现代商贸零售业	广西柳州	现代学徒制人才合作 培养 顶岗实习 课程实践	广西联华超市股份有限公司
2	现代商贸零售业	广西柳州	订单班人才合作培养 顶岗实习 课程实践	沃尔玛(中国)投资有限公司
2	连锁餐饮服务业	广西柳州	现代学徒制人才合作 培养 顶岗实习 课程实践	柳州乐意汇餐饮有限公司
3	新零售业	广东中山	跟岗实习 课程实践	广东美的集团

表 5-2 “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 - 劳动教育类课程 - 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	• 职业规划与就业指导 • 创新思维训练 • 创新与创业实务 • 专业类创新创业课程	• 创新创业类竞赛 • 创新创业活动	
--------	---	---	--

（二）基本素养体系设计

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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

（1）职业/岗位分析

根据专业工作任务分析会的成果，总结归纳了连锁经营与管理专业从初次就业岗位到发展岗位和拓展岗位的职业能力要求。详见表 5-3 和表 5-4：

表 5-3：连锁经营与管理专业工作任务分析一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	典型工作任务 难度等级 (学习难度范围)	专业能力	方法能力	社会能力
1	门店管理	1-1 商品陈列	难度 1—职业定向的工作任务	1-1-1 产品调整	1. 能正确理解企业的经营理念，采用合适的方法正确选定小型连锁企业的经营目标、经营范围。 2. 能够运用恰当的商务	1. 能爱岗敬业。 2. 能具备一定的信心，敢于尝试、勇于挑战的进行创业发展。 3. 能树立法制观念，具有较强的法制意
				1-1-2 陈列布局		
				1-1-3 动线设计		
				1-1-4 柜台商品调整		
		1-2 商品管理	难度 2—系统的工作任务	1-2-1 商品收货		
				1-2-2 订单制度		
				1-2-3 商品盘点		

				1-2-4 商品报损	谈判技巧与方法与供应商谈判。 3. 能熟练运用互联网络进行信息收集的方法能力。 4. 能运用统计与分析的方法和技术对相关数据信息进行分析的能力。 5. 能灵活运用管理的基本理论与方法进行经营管理的能力。 6. 能根据掌握的职业生涯规划的方法,运用到今后的职业发展中。 7. 能运用目标管理、时间管理等方法制定工作目标和工作计划。 8. 能	识,遵纪守法。 4. 能善于接受优秀文化的熏陶,形成高尚的审美情趣。 5. 能掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法,全面提高身心素质和社会适应能力。 6. 能运用一定的社交礼仪,进行良好的口头表达和社会交往,具备较高的公共关系协调能力。 7. 能顾全大局,有良好的团队协作精神,拥有良好的同事、上下级人际关系。 8. 能正确地选
				1-2-5 商品存储		
				1-2-6 门店采购管理		
				1-2-7 调拨收货		
				1-2-8 收货		
				1-2-9 商品介绍		
				1-2-10 产品三期检查		
				1-2-11 商品退换货		
				1-2-12 商品可卖数了解		
				1-2-13 商品调价		
		1-3 产品生产	难度 1—职业定向的工作任务	1-3-1 产品加工/包装	根据掌握的职业生涯规划的方法,运用到今后的职业发展中。 7. 能运用目标管理、时间管理等方法制定工作目标和工作计划。 8. 能	
				1-3-2 产品出品		
				1-3-3 产品生产/加工		
		1-4 商品销售	难度 3—蕴含问题的工作任务	1-4-1 客户服务	根据掌握的职业生涯规划的方法,运用到今后的职业发展中。 7. 能运用目标管理、时间管理等方法制定工作目标和工作计划。 8. 能	
				1-4-2 客户投诉处理		
				1-4-3 门店售后服务		
				1-4-4 商品收银		
				1-4-5 门店产品销售		
				1-4-6 网络营销		
				1-4-7 促销活动		
				1-4-8 海报		

2	产品销售	1-5 后勤管理	难度 2—系统的工作任务	存放	运用适当的评估方法对工作的过程和效果进行全面准确的监控、总结与评估。 9. 能用辩证的方法对工作结果进行正确的反思、改进与提升。	择和运用适当的方法组织执行任务的能力。 9. 能承受一定的抗压能力，心态积极乐观，谦虚谨慎，诚实可靠，工作认真细致。 10. 能保持高效的工作，时间观念强，能有较强的行动力和执行能力。 11. 能对服务过程中出现的各种突发事件进行适当处理。
				1-4-9 客户数据管理		
				1-5-1 日报表管理		
				1-5-2 销售分析		
				1-5-3 报表制作		
				1-5-4 员工排班		
				1-5-5 DM 检查		
				1-5-6 行政媒体		
				1-5-7 门店财务管理		
				1-5-8 防损管理		
				1-5-9 消防检查		
				1-5-10 二级设备维护		
				1-5-11 卫生检查		
	产品销售	2-1 销售准备	难度 1—职业定向的工作任务	2-1-1 目标客户分析	运用适当的评估方法对工作的过程和效果进行全面准确的监控、总结与评估。 9. 能用辩证的方法对工作结果进行正确的反思、改进与提升。	择和运用适当的方法组织执行任务的能力。 9. 能承受一定的抗压能力，心态积极乐观，谦虚谨慎，诚实可靠，工作认真细致。 10. 能保持高效的工作，时间观念强，能有较强的行动力和执行能力。 11. 能对服务过程中出现的各种突发事件进行适当处理。
				2-1-2 需求分析		
				2-1-3 产品知识了解		
				2-1-4 商品资讯掌握		
				2-1-5 销售话术掌握		
		2-2 销售促成	难度 3—蕴含问题的工作任务	2-2-1 商品导购		
				2-2-2 销售沟通促成		
				2-2-3 促销		

				选品		
				2-2-4 订单确认		
				2-2-5 缺货管理		
		2-3 售后服务	难度 2—系统的工作任务	2-3-1 开单送货		
				2-3-2 顾客信息收集		
				2-3-3 售后对接		
				2-3-4 退换货处理		
3	客户服务	3-1 顾客管理	难度 3—蕴含问题的工作任务	3-1-1 会员发展维护		
				3-1-2 活动通知		
				3-1-3 数据建立		
				3-1-4 客户数据更新		
				3-1-5 客户反馈		
				3-1-6 增值服务		
				3-1-7 CRM 客户管理系统		
		3-2 投诉管理	难度 3—蕴含问题的工作任务	3-2-1 客诉处理		
				3-2-2 投诉记录		
				3-2-3 满意度调查		
4	市场营销	4-1 市场调研	难度 3—蕴含问题的工作任务	4-1-1 商圈调研		
				4-1-2 商品市场调研		
				4-1-3 目标顾客群调研		
		4-2 营销策划	难度 4—无法	4-2-1 促销		

5	财务管理		预测的工作任务	方案制定		
				4-2-2 目标分解		
				4-2-3 项目分工		
				4-2-4 媒体计划		
				4-2-5 费用预算		
				4-2-6 主题形象设计		
		4-3 营销实施	难度 3—蕴含问题的工作任务	4-3-1 物料保障		
				4-3-2 渠道扩展		
				4-3-3 促销活动执行		
		4-4 应急预案	难度 4—无法预测的工作任务			
		4-5 效果评估	难度 3—蕴含问题的工作任务	4-5-1 客户跟踪		
				4-5-2 效果评估分析		
				4-5-3 执行总结		
		5-1 资金管理	难度 2—系统的工作任务	5-1-1 现金管理		
				5-1-2 备用金管理		
				5-1-3 营收款结算		
				5-1-4 销售收入现金		
				5-1-5 审核支出		
		5-2 单位报表管理	难度 2—系统的工作任务	5-2-1 日销周销月销统计		
				5-2-2 进货单据管理		

				5-2-3 促销单据		
				5-2-4 销售单据管理		
				5-3-1 财务绩效分析		
				5-3-2 进销存数据分析		
		5-3 数据分析	难度 3—蕴含问题的工作任务	5-3-3 阶段性数据分析积累		
				5-3-4 阶段性营销的预算决算		
		5-4 税票管理	难度 1—职业定向的工作任务			
6	设备管理	设备管理	难度 1—职业定向的工作任务			
7	库存管理	7-1 商品管理	难度 2—系统的工作任务	7-1-1 入库验货填单		
				7-1-2 出库点货填单		
				7-1-3 滞销产品清理		
				7-1-4 安全卫生负责		
				7-1-5 残次品处理		
				7-1-6 定期校核，办理退换货		
		7-2 数据管理	难度 2—系统的工作任务	7-2-1 周转率分析		
				7-2-2 每月损益报表		
				7-2-3 日周月盘点		
		7-3 配送管理	难度 2—系统的工作任务	7-3-1 商品配送		

				7-3-2 商品调拨		
				7-3-3 配送优化		
8	加盟推广	加盟推广	难度 4—无法预测的工作任务			
9	人力资源管理	人力资源管理	难度 3—蕴含问题的工作任务			
10	采购管理	10-1 供应商管理	难度 3—蕴含问题的工作任务	10-1-1 开发管理		
				10-1-2 合同管理		
				10-1-3 关系管理		
		10-2 采购计划	难度 3—蕴含问题的工作任务	10-2-1 销售需求		
				10-2-2 供应商资料收集		
				10-2-3 采购计划		
				10-2-4 定价管理		
				10-2-5 价格对比确定		
		10-3 采购实施	难度 2—系统的工作任务	10-3-1 产品选择		
				10-3-2 采购周期		
				10-3-3 物流选择		
				10-3-4 产品培训		
		10-4 采购监控	难度 3—蕴含问题的工作任务	10-4-1 采购分析		
				10-4-2 采购退换货		
		10-5 产品开发引进	难度 4—无法预测的工作			

			任务			
--	--	--	----	--	--	--

表 5-4：连锁经营与管理专业岗位职业能力要求一览表

工作岗位		工作内容	工作要求
初次就业岗位	收银员	在超市、商场、宾馆、酒店等经营场所的收银台，使用收银机辅助给顾客结账的工作	1. 能对所使用收银机、计算器、验钞机等设备进行日常检查、保养、清洁工作。 2. 能准确打印各项收款单据、发票；及时、快捷收妥客人消费款 3. 能对各种钞票验明真伪
	导购员	对进入店内的消费者解除其消费心理的种种疑虑，帮助消费者实现购买	能在店面保持良好的职业素养，给顾客留下美好的印象。 能有效帮助消费者做出决定，实现购买。 负责售后跟踪服务，协助技术人员对消费者完成相应的售后施工等，从而在消费者心目中形成良好的口碑效应。
	理货员	进行商品展示与陈列、标价、排面整理、商品补充与调整、环境卫生、购物工具准备等工作	1. 熟练掌握本岗位所经营商品的性能、用途、使用方法。 2. 经常性记录所经营商品的缺货情况，制定补货计划。 3. 搞好市场调查，掌握消费者需求。 4. 能根据商品陈列的原则、方法及规范熟练进行商品的陈列及维护。
	防损员	保证店铺安全，排出一切安全隐患，防止小偷、控制生鲜、食品、非食品等物品被窃	1. 保证安全，排出一切安全隐患。 2. 控损耗，防止小偷、控制生鲜、食品、非食品等物品被窃。
	仓管员	从事商场物资设备进库的验收、记帐和发放工作，做到帐帐相符。	1. 按规定做好物资设备进库的验收、记帐和发放工作，做到帐帐相符。 2. 随时掌握库存状态，保证物资设备及时供应，充分发挥周转效率。 3. 保持库房的整齐美观，搞好库房的安全管理工作。
	信息员	从事所在店面的信息采集、整理、开发和利用，并将各种有用信息及时汇总、上报的工作	1. 配合电脑录入员查询商品数量。 2. 负责部门信息资源的建设与管理工 作，做好信息的整理、发布与备份，及时更新，保证信息的准确性、可用性和及时性。

	采购员	从事负责采买一个(或是多个)时尚品牌的产品工作	1. 能够以市面上最低的价格保质保量并准时的将物料交付到公司。 2. 能根据市场上技术和成本的变化, 负责供应商控制、评估和开发。
	客服专员	在店铺接受客户咨询, 帮助客户解答疑惑, 或者承担客户服务工作	1. 对消费者在产品和服务方面的疑难进行解答。 2. 对消费者在产品本身的操作或是功能方面的问题进行技术指导。 3. 客户档案、客户反映的意见、售后活动等方面的相息进行资料管理。
发展岗位	采购经理	负责公司采购工作及部门工作, 规避由于市场不稳定所带来的风险	1. 根据店面营销计划制订采购计划, 报上级批准后组织实施并督导。 2. 熟悉供应渠道和市场变化情况, 确定需要和采购时机 3. 组织对供应商进行评估、认证、管理及考核。
	营运经理	从事本部门专营商品的验收和管理工 作, 合理配置本部门资产、人员等资源, 积极完成部门的各项经营指标	1. 根据年度经济指标(销售额、毛利额、人事费用、耗材等)做好分月预估, 撑控销售毛利。 2. 做好每月营运分析: 销售、毛利、库存、盘点、促销, 提出下月工作重点。 3. 根据商品分类和陈列原则, 负责本部门商品的陈列安排, 并根据季节情况进行调整。
	品类经理	从事商品的宏观规划, 负责商品的品类结构, 关注商品的价格和质量选择, 实现品类的优化, 提升商品的流通周转速度。	制定店面各专柜的商品结构、库存结构和订货计划; 对商品销售、毛利、库存进行跟踪分析; 确保商品在渠道中快速流动, 促进店铺销售提升。
	市场督导	从事协调公司与渠道经销商、零售商的关系, 做好宣传工作, 扩大产品销量工作	1. 能负责专卖店内所有员工的培训、工作考核、薪资考核。 2. 能负责专卖店内新品上市的前期准备及店铺后期执行的相关工作。 3. 能监督店铺促销活动的执行及促销结果的反馈工作。
	门店拓展经理	根据公司门店开拓计划, 从事新店开业的前期筹备及后期跟进工作	1. 组织市场调研与分析, 做好连锁门店信息的收集、整理和反馈, 协助进行潜力商圈的调研, 正确判断店面地址和开发事项。 2. 能进行新店的合作条件谈判。 3. 能对门店开业前项目的报批、审批等文件的申请办理, 协助办理门店开业前之各项执照及许可证。

	门店店长	管理门店的日常管理工作，以有限的资源和合理的成本，完成店面营运的绩效目标	1. 能做好商品的耗损控制工作。 2. 能做好商品陈列及销售分析工作。 3. 能做好商业信息的反馈工作。 4. 能做好激励员工的工作。 5. 能制定门店的经营计划，完成上级下达的各项经营指标。 6. 能根据实际运营情况合理调整门店布局规划。
拓展岗位	快速消费品营销策划岗位	从事营销活动方案拟定和执行工作	1. 能组织做好市场调研工作。 2. 能进行营销活动预算的提报及合同的签约工作。 3. 品类促销活动方案的设计及组织实施。 4. 能处理好各媒体的关系。
	商业物流岗位	从事商业零售企业物流管理工作	1. 能根据销售订单，负责领货、验货、备货、发货。 2. 能根据配送需要，及时通知配送部门收货，并跟踪货物配送状态。 3. 能负责客户退货、换货的收货、验货，及物流异常处理
	商业企业行政管理岗位	从事商业企业人员的录用、考核、培训、交流、回避、工资、福利、保险等管理工作	1. 能对企业行政系统的人才需求和可供选拔的人才资源之间的关系实行动态分析。 2. 能组织相关部门进行人员的培训与开发、 3. 能对企业员工办理招聘、劳动合同签订或续签，以及职务任免、调配、解聘、离退休的申请报批手续。
	加盟创业者	加盟项目的选择与管理、运营及推广	1. 能根据加盟创业的流程及标准进行加盟项目的选择。 2. 能根据加盟推广流程进行加盟项目的推广运营。 3. 熟悉加盟领域内的相关法律、法规及政策。

(2) 专业课程结构表

连锁经营与管理专业的专业课程由共性群平台基础课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）等构成，具体内容见表 5-5。

表 5-5 连锁经营与管理专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
------	------	----

共性群平台 基础课	经济学基础 现代企业管理 经济法 商务礼仪	
专业方向课	营销基础 客户服务与管理 新媒体营销 连锁配送管理 财务报表阅读与分析 新媒体写作与传播 人力资源管理 *门店数字化运营与管理 *营销活动策划与执行 *门店可视化布局与陈列 *连锁企业采购管理 *品类数智化管理 *零售数据分析	
专业拓展课 (X 证书)	特许加盟与创业 厨政管理 企业经营管理沙盘模拟训练	
综合实践课	通用核心能力测试 毕业设计(论文)/职业能力测试 专业入门教育 职业素养与劳动教育 预就业实习	
专业选修课	销售报表的制作与分析 连锁业态管理 门店情景英语训练 电子商务技能训练 网上商城运营 短视频编辑与制作	

(3) 课程矩阵

课程名称		共性群平台基础课				专业方向课													专业拓展课			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
		现代企业 管理	经济 法	经济 学基 础	商务 礼仪	营销 基础	财务 报表 阅读 与分 析	人力 资源 管理	零售 数据 分析 与应 用	客户 服务 与管 理	新媒 体写 作与 传播	新媒 体营 销	连锁 配送 管理	*营 销活 动策 划与 执行	*门 店可 视化 布局 与陈 列	*连锁 企业 采购 管理 实务	*品类 数智 化管 理	*门店 数字 化运 营与 管理	*零售 数据 分析	特许 加盟 与创 业	企业经 营管理 沙盘模 拟训练	厨政 管理
培养规格																						
专业 能力	1.1	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	H	M	M	H	M
	1.2	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	1.3	H	H	H	H	H	H	L	H	M	M	M	L	M	M	M	M	M	M	M	H	M
	1.4	M	M	M	M	M	M	L	M	M	H	H	H	H	M	H	H	M	M	M	M	M
	1.5	M	M	M	H	L	L	L	L	H	M	M	L	M	L	M	L	H	M	M	L	M
	1.6	M	M	M	L	M	H	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	M	H	M	M	M
	1.7	M	M	M	L	L	M	L	M	M	M	M	L	M	H	L	M	M	M	H	L	H

	1:8	H	H	M	L	M	M	H	M	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H
	1.9	M	M	M	M	M	M	H	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	H	M	M	M
方法能力	2.1	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	2.2	H	M	H	L	H	H	M	H	H	H	H	M	H	H	H	H	M	H	H	H	H
	2.3	H	M	M	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	2.4	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	2.5	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	2.6	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
社会能力	3.1	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.2	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.3	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

连锁经营与管理专业 2021 级人才培养方案

	3.4	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.5	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.6	H	H	H	H	H	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.7	H	H	L	H	H	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.8	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.9	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	3.10	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

表 5-6：连锁经营与管理专业能力培养第一课堂课程矩阵

（4）专业核心课程描述

连锁经营与管理专业核心课程共计 6 门，对培养连锁经营与管理专业学生的专业能力起关键支撑作用。通过依托柳职院连锁智慧实训超市、云数据分析室、企业经营管理模拟实训中心、广西联华超市股份有限公司、柳职院实训超市、柳州乐意汇餐饮等校内外实训基地，校企合作共同设计教学内容，开发基于工作过程为导向的专业核心课程。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连锁经营与管理人才打下坚实基础。专业核心课程的主讲教师一般均具有中级及中级以上职称或具有硕士及以上学位，具有工商管理类专业的学习经历，以及相关行业工作或实践经历，具有高校教师资格证书，具备高职院校教育教学能力。企业兼职教师应具有大专以上学历，三年以上连锁超市管理工作经历，良好的口头表达与沟通能力。

表 5-7：《门店数字化运营与管理》课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期
门店数字化运营与管理	通过学习本课程, 学生能够掌握连锁超市理货员、收银员、营业员、防损员、客服员、信息录入员等门店基层岗位作业管理, 商品盘点、门店安全、顾客投诉等跨岗位作业管理, 以及大型超市门店部门主管、标准超市门店店长等门店综合管理岗位作业管理所需要的一系列知识、技能和职业素养。 1. 专业能力 （1）能依据商品补货原则正确填写领货单进行领货、补货、标价、作业； （2）能熟练运用扫描枪和 POS 机进行收银作业； （3）能根据顾客购物过程中心理状态的变化进行柜台销售接待工作； （4）能根据规定进行商品退换货和开具发票等作业； （5）能按照作业流程正确进行商品信息的后台录入和查询； （6）能依据防损控制程序正确处理商品的损坏、流失、被盗等事项； （7）能根据盘点作业流程进行商品盘点作业； （8）能根据统计报表进行门店基本经营指标分析和门店基本营运管理； 2. 方法能力	任务	子任务	9	第 2 学期
		理货作业（超市）	1. 领货作业		
			2. 标价作业		
			3. 补货作业		
		柜台销售作业（超市、专卖店）	1. 顾客心理分析	15	
			2. 柜台快速销售法		
		收银作业（超市、专卖店、餐饮店）	1. POS 收银作业	15	
			2. 收银常见错误分析		
		防损作业（超市）	1. 防损作业程序	10	
			2. 常见防损案例分析		
		前台客服作业（超市）	1. 商品退换货处理	8	
			2. 发票开具		
		后台信息录入作业	1. 信息录入	8	
			2. 信息查询分析		
商品盘点作业管理	1. 盘点作业流程	10			
	2. 实训超市盘点作业练习				
门店安全管理	1. 门店消防管理	9			
	2. 门店治安管理				

	(1) 熟悉理货员、收银员、营业员、防损员、客服员、信息录入员、部门主管、门店店长等岗位职责和作业要领。 (2) 掌握商品盘点、门店安全、顾客投诉等跨岗位作业流程和作业要领。 (3) 掌握门店的营运程序和作业流程。 3. 社会能力 (1) 具备门店相关岗位的职业特征、职业道德意识与职业道德修养； (2) 具有对连锁新知识、新技能、新方式进行不断学习的可持续发展能力； (3) 具有较强的团队协作精神和团队建设能力；	顾客投诉管理	1. 营业员与顾客冲突的防止	6		
			2. 顾客投诉意见的处理			
合 计					80	

表 5-8：《营销活动策划与执行》课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期
	一、专业能力目标 1. 能有效进行市场调研和信息的收集与分析，掌握市场分析的基本方法。 2. 能对变化的连锁门店营销环境进行分析，能灵活使用 SWOT 方法分析门店商品销售的的优势和劣势，识别环境变化中产生的机遇与威胁，并能采用相应办法解决问题。 3. 能应用市场细分的方法确定企业的目标市场并进行有效定位，做出门店销售策略。 4. 能围绕企业销售策略制定出具体的营销组合策略。 5. 能制定门店促销方案。 二、方法能力目标 1. 具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力； 2. 具备收集、分析、整理信息的能力； 3. 具备制定工作计划、方案的能力； 4. 具备组织、实施，完成工作任务的能力； 5. 具备总结、反思、评价、改进的能力。 三、社会能力目标 1. 具备良好的工作态度、工作责任和职业道德素养。 2. 具备良好的团队协作能力，时间管理能力、抗压能力，独立完成工作能力。 3. 能与上级、同事、消费者及工作对象沟通交流，能	任务	子任务	28	第 5 学期
		营销活动策划与执行的专用知识	1、连锁经营企业品牌形象策略		
			2、连锁经营企业产品与服务策略		
			3、连锁经营企业定价策略		
			4、连锁经营企业渠道策略		
			5、连锁经营企业促销		
			6、连锁经营企业视觉营销策略		
			7、连锁经营企业精准营销策略		
		项目实训	1、项目实施准备	20	
			2、项目现场管理		
3、项目业绩分析					

	正确应对工作中的各种突发事件，具有较好的应急处理能力。		4、项目改进措施与总结		
	合 计			48	

表 5-9：《连锁企业采购管理实务》课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期
连锁企业 采购管理	通过学习本课程，学生能够熟练运用采购与供应商管理的基本原理和方法完成连锁超市和其他连锁零售企业及生产企业的采购作业和供应商管理工作。 专业能力： 1. 能根据产品采购要求进行供应商的选择及合同（订单）处理； 2. 能对供应商进行绩效考核和关系管理； 3. 能将传统采购与供应商管理方法和技巧应用于电子采购。 方法能力： 1. 能把所学的连锁超市采购与供应商管理知识和技能向其他连锁零售企业及生产企业迁移； 2. 具有分析、解决突发事件的能力。 社会能力： 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	任务	子任务	12	第 4 学期
		采购需求确定	1. 连锁超市商品采购需求确定；		
			2. 连锁超市 20 商品采购需求的确定；		
			3. 连锁超市 80 商品采购需求的确定。		
		合适的供应商选择	1. 询价、比价法选择合适的供应商；	18	
			2. 开发新供应商。		
		采购谈判与合同（订单）管理	1. 采购谈判；	12	
			2. 采购合同（订单）管理。		
		（合同）的执行	1. 货物入库验收；	6	
			2. 货款支付。		
绩效考核和关系	1. 供应商绩效考核；	16			

	仪要求； 2. 在采购与供应商管理工作中，诚实、守信、维护企业利益。	管理	2. 供应商关系管理。		
	合 计			64	

表 5-10：《品类数智化管理》课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期	
品类数智化管理	通过本课程的学习，使学生掌握品类管理的基本概念和作业步骤，同时学会运用所学的品类分析管理的基础知识进行连锁企业初步的商品品类战术的制定和实施。具备讲求诚实守信、爱岗敬业、文明服务的良好职业道德。 （一）专业能力：能制定小型连锁门店商品组织结构表，能进行品类角色定位，能制定品类目标，能结合实际制定品类策略；，能将品类策略转化为品类战术。 （二）方法能力：具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力；具备收集、分析、整理信息的能力；具备制定工作计划、方案的能力；具备组织、实施，完成工作任务的能力；具备总结、反思、评价、改进的能力。 （三）社会能力：具备门店相关岗位的职业特征、职业道德意识与职业道德修养；能遵守“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”基本道德规范；遵守“守法、诚信、公平、	任务	子任务	28	第 4 学期	
		品类定义与角色	1. 商品知识及组织结构表制定			
			2. 商品组合单品配置			
			3. 品类角色定位			
		品类评估与品类策略	1. 品类评估	20		
			2. 品类目标制定			
			3. 品类策略的确定			
			4. 策略向战术的转化			
		品类战术制定、实施与回顾	1. 高效的商品组合	32		
			2. 高效的空間管理			
			3. 高效的商品定价			
			4. 高效的商品促销			

	敬业、服务”的商业职业道德准则；具有对连锁新知识、新技能、新方式进行不断学习的可持续发展和创新能力；具有较强的团队协作精神和团队建设能力；		5. 高效的供应链管理		
			6. 品类管理实施		
			7. 品类管理回顾		
	合 计			90	

表 5-11：《连锁企业门店营运管理》（职业经理人篇）课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期
零售数据分析与应用	学习本课程, 学生能够掌握大型超市门店部门主管、标准超市门店店长等门店综合管理岗位作业管理所需要的一系列知识、技能和职业素养。 1. 专业能力 销售目标制定及追踪能力、顾客数据分析能力、商品数据分析能力、网店运营数据分析能力、零售财务分析能力、零售数据处理与展示能力。 2. 方法能力 具备收集、分析、整理、汇总数据的方法；具备制定工作计划、方案的方法；具备组织、实施、完成工作任务的能力；具备总结、反思、评价、改进的能力；具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力。 3. 社会能力 耐心、细致的职业素养；创新精神、风险意识及抗压能力；	任务	子任务	8	第 4 学期
		项目一： 零售数据分析概述	任务 1：零售数据分析认知		
			任务 2：零售数据分析基本思路		
			任务 3：零售数据分析常用方法		
		项目二： 销售目标制定及追踪	任务 1：销售预测	24	
			任务 2：目标制定		
			任务 3：目标分解		
			任务 4：销售追踪		
		项目三： 顾客数据分析	任务 1：购物者数据分析	24	
			任务 2： 会员数据分析		

良好的职业基本道德规范和职业道德准则；通过实践与实训活动，培养学生的理论联系实际能力；通过小组实践项目的开发，培养学生的团队意识、竞争合作意识。	项目四： 商品数据分析	任务 1:商品采购环节数据分析	
		任务 2：商品销售环节数据分析	
		任务 3：商品供应环节数据分析	
	项目五： 网店运营数据分析	任务 1:网店运营数据分析认知	12
		任务 2:数据在网店商品分析中的应用	
	项目六： 零售财务分析	任务一：战略模型认知	8
		任务二:利润方式、资产周转方式及现金流方式分析	
	项目七： 零售数据处理与展示	任务 1:数据汇总	4
		任务 2:数据处理	
		任务 3:数据图表制作	
		任务 4：水晶易表认知	
	合 计		

表 5-12 《门店可视化布局与陈列》课程目标和主要内容

课程名称	课程目标	课程主要内容		学时	开设学期
门店可视化布局与陈列	通过本课程的学习，将使 学生掌握连锁超市门店拓展、门店布局、商品陈列、开店策划等相关知识与理论，能够进行超市门店的商品陈列维护作业、店面设计、布局规划、门店拓展因素分析、开店策划等工作（技能），并具备相应的职业素养。 专业能力：能对店铺内的商品进行合理配置、熟练陈列及维护作业能对店铺内部布局进行科学、合理规划；能对店铺店面进行科学、新颖的设计；；能策划撰写门店开业方案，并进行活动的组织及协调。 方法目标：具备收集、分析、整理信息的能力；具备制定工作计划、方案的能力；具备组织、实施，完成工作任务的能力；具备总结、反思、评价、改进的能力；具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力。 社会能力：良好的工作态度、工作责任和职业道德素养；具备团队协作能力，在讨论、协商过程中培养团结互助精神；创新精神，竞合观念；成本、效率、效益意识；能与领导、同事等进行正确沟通，应对工作中的各种突发事件	任务	子任务	8	第 3 学期
		任务一:门店形象规划	1：门店外观规划		
			2：门店诱导设施规划		
			3：门店入口规划		
		任务二：卖场内部规划	1. 卖场区域的划分	16	
			2. 卖场售货区的规划		
			3. 卖场主副通道的规划		
			4. 卖场布局中的诱导方式		
		任务三:卖场橱窗规划	1. 橱窗构造形式	9	
			2. 橱窗商品的选择与配置		
			3. 橱窗设计		
		任务四：卖场灯光规划	1. 灯光规划原理认知	6	
			2. 灯光中商品的塑造		
			3. 卖场灯光规划		
		任务五：商品智能陈列准备	1. 确认上架的商品清单	15	
			2. 明确商品陈列的原则		
			3. 选购商品陈列的基本工具		
			4. 商品陈列的具体要求		
任务六：制定商品配置方案	1. 商品陈列的流程	12			
	2. 制作商品配置图				
	3. 选择陈列方法				

			4. 业绩分析和陈列面优化		
		任务七：商品陈列技巧	1. 食品的陈列技巧	12	
			2. 服装的陈列技巧		
			3. 珠宝的陈列技巧		
	合 计			80	

5. 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的延伸，在实施理论教学、实践教学的同时，根据学生从掌握“单项岗位操作技能到整体作业操作技能”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，我们设计了三阶段的实习模式（见表 5-13）。

第一阶段：专业入门教育实习。专业入门教育实习一般为认知实习，以认知企业环境、感受企业文化为主，安排在专门入门教育课程中进行。

第二阶段：职业素养实习，职业素养实习一般为跟岗实习，以养成职业素养、感受企业文化、认知职业工作为主，时间安排为 1-2 个月，一般不超过 2 个月。它是连锁经营与管理专业学生在学习了相应的专业基础课程和专业核心课程的基础上进行的综合实践课程。通过该阶段的顶岗实习，使学生在工作中体验企业文化，培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度，树立良好的质量意识和安全意识，形成对未来职业的理性认识，为下一阶段的预就业实习奠定基础。

第三阶段：预就业实习，预就业实习一般为顶岗实习，以巩固熟练专业基本技能、培养或提升职业能力和职业素养为主，时间安排不少于 6 个月。原则上，开始进行预就业实习的时间，在第五学期 12 月第一次学校组织的“双选会”以后。它是连锁经营与管理专业重要的综合实践课程之一，通过该阶段的实习，使学生把连锁企业的操作技能和管理方式迁移到其他行业，同时在顶岗实习中实现角色转变，成为企业的“准员工”，培养学生分析、解决实际问题的能力，全面提升学生的综合素质，增强就业能力。实习时间安排在第五学期 12 月第一次学校组织的“双选会”以后，实习时间为 6 个月。

表 5-13 连锁经营与管理专业实习设计

阶段	时间	实习目标	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/跟岗/顶岗)	考核要求	主要合作企业
第一阶段：专业入门教育	第 1 学期	养成职业素养、感受企业文化、认知职业工作	认知企业环境、感受企业文化为主，安排在专门入门教育课程中进行。	认知	平时成绩+心得总结	广西联华、柳州大润发、柳州孩子王

实习						
第二阶段 职业素养 实习	第2学期， 实习时 间长度（1—2个月）	体验企业文化，培养职业道德和职业素养；熟悉企业组织和运作模式；掌握商品分类管理、打字、销售、客服等作业的基本技能	1. 企业文化体验 2. 商品分类及客服作业实习 3. 打字实习 4. 商品销售及促销作业实习 5. 网上销售客户服务作业实习	以学校统一安排为主	实习总结+企业考核+专业教师考核	美的集团
第三阶段 预就业 实习	第5、6期）， 实习时 间长度（4-6个月）	提升学生综合素质，培养学生分析解决问题的能力；巩固专业技能	门店基础作业现场管理实习 门店团队分工与合作实习 商品管理及经营分析实习	学校安排与自主实习相结合	实习总结+企业考核+专业教师考核	广西联华超市股份有限公司、永辉连锁、美宜佳连锁、柳州孩子王连锁等

6. 毕业设计（毕业论文）/职业能力测试设计

柳职院连锁经营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。连锁经营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，包括基本专业知识考试，综合职业能力测试、答辩三个部分，在这个环节，将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

1. 一级等级能力测试（学生必选）

（1）测试能力：

能够运用专业基础知识和基本技能进行连锁门店基础岗位实践作业，在工作中遵守职业道德规范、职业行为准则和职业标准；

能够运用专业知识和专业技能进行连锁门店基础岗位管理工作，完成日常经营总结和分析，能撰写相关总结报告。

（2）测试学期：第 5 学期

（3）测试形式

- 理论测试：专业基础知识考试（涵盖一级能力所学的知识点，从题库中抽测）
- 实践测试：收银岗位技能考核（展示性测试）
- 初步综合管理能力测试及答辩（连锁企业博弈对抗沙盘及结果分析汇报答辩）

表 5-15 连锁经营管理专业职业能力测试一级设计

序号	测评内容		测评方式	测试时间	测评分值	比例（%）
1	理论测试		理论闭卷	2h	100	40
2	收银岗位技能考核		实 操	4h	100	20
3	初步综合管理能力测试及答辩	门店经营模拟对抗（王牌店长模拟对抗赛）	上机操作	3h	100	20
		沙盘结果分析汇报答辩	口试答辩	2h	100	20
合计						100 分

2. 二级职业能力等级测试（学生自选）

（1）测试能力

能够熟练运用专业知识和专业技能完成复杂的连锁门店营运工作任务，能进行小型连锁门店营运计划的制定、管理和经营分析。

（2）测试学期：第 5 学期

（3）测试形式

- 理论测试：基本专业知识考试（涵盖二级能力所学的知识点，从题库中抽测）
- 综合能力测试及答辩
 - ✓ 自选模块一：中国零售新星大赛数据分析展示与答辩
 - ✓ 自选模块二：加盟创业计划书撰写及答辩

表 5-16 连锁经营管理专业职业能力测试二级设计

序号	测评内容		测评方式	测试时间	测评分值	比例（%）
1	理论测试		理论闭卷	2h	100	40
2	收银岗位技能考核		实 操	4h	100	20
3	综合管理能力测试	自选模块一： 中国零售新星大赛数据分析展示与答辩	方案分析的全面性与科学性	3h	70	70
			PPT 制作		15	15
			选手综合素质表现		15	15
		自选模块二： 加盟创业计划书撰写及答辩	文案撰写	一周	50	50
			答辩情况		30	30
			PPT 展示		20	20
合计						100 分

以上测试的理论考核均用闭卷方式，满分 100 分。实践测试、初步管理能力

和综合管理能力测试满分分别为 100 分。上述部分均为合格方能通过测试。学生必须达到一级要求方可毕业。一级与二级职业能力测试，均分为不合格、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。

7. 职业证书对应课程设计

表 5-16 连锁经营与管理专业职业证书对应课程一览表

专业名称	专业级别 (国家级、 省级、校级)	证书名称	发证 单位	与考证相关 课程	学时 (理论+实践)	合计
连锁经营与 管理	校级	注册品类 管理师 (助理 级) ②选 考证书	中国连锁 经营协会 (CCFA)	品类数智化 管理	80 (40+40)	432
				零售数据分 析与应用	80 (40+40)	
				连锁企业采 购管理实务	64 (32+32)	
				门店数字化 运营与管理	80 (40+40)	
		电子商 务数据 分析职 业技能 等级证 书(初级 或中级)	北京博导 前程信息 技术股份 有限公司	零售数据分 析与应用	80 (40+40)	198
				财务报表阅 读与分析	48 (24+24)	
				企业经营管 理沙盘模拟 训练	32 (18+18)	
				新媒体营销	64 (38+38)	

备注：专业级别以专业获得的相应级别荣誉来区分，如获得国家级示范专业，对应的专业级别为国家级。

(四) 管理能力体系

以培养自我管理能力、基层管理能力和精益生产管理能力的目标，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 5-17）

表 5-17 连锁经营与管理专业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	连锁业态管理
3. 专业类管理课程 (具体化，每个专业至少 1 门)	门店数字化运营与管理、人力资源管理、现代企业管理、品类数智化管理、连锁企业采购管理、客户服务与管理

（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，连锁经营与管理专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革（表 5-18）。

表 5-17 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 (具体化，每个专业至少 2 门)	特许加盟与创业

五、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

表 6-1 连锁经营与管理专业教学活动时间分配表 (单位: 周)

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	11.5	19	19.5	12	——	79.5
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	——	——	6	20	34
校运会	0.5	——	0.5	——	0.5	——	1.5
劳动教育活动周	——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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	37	718	24.7	26.1	必修课	135	2530	90	90
公共选修课	7	112	4.7	3.5	选修课	15	240	10	10
群平台课程	8	144	5.3	5.2	合 计	150	2770	100	100
专业方向课程	53	954	35.3	34.6	理论学时	—	1159	—	41.5
专业拓展课	7	126	4.7	4.6	实践学时	—	1611	—	58.5
综合实践课	30	588	20	21.4	合 计	—	2770	—	100
专业选修课	8	128	5.3	4.6					
合 计	150	2770	100	100					

(三) 第一课堂进程安排

模块名称及比例	序号	课程名称	总学 分	总学 时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否 统考	是否 新技术 课程
					课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基 础课程	公共必 修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112	(112)						
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0	11	11				√	
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	3						
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		3					
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			3				
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				3			
		7	思想道德修养与 法律基础	3	48	36	12	48	0		36				√	
		8	毛泽东思想和中 国特色社会主义 理论体系概论	4	64	48	16	64	0	48					√	
		9	职业发展与生涯 规划	1	16	10	6	10	6	10					√	
		10	创新思维训练	1	16	10	6	10	6		8				√	

		11	职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			10				√	
		12	创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				10			√	
		13	信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44		32					√	
		14	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3							
		15	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2						
		16	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3					
		17	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2				
		18	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3					0			
		19	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√	
		20	体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36	28						√	
		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36		32					√	
		22	高职英语（一）	2.5	40	40	0	20	20	45						√	
		23	高职英语（二）	2.5	40	40	0	20	20		45					√	

		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30	30						√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372	194	169	16	15	0	0		
	公共选修课程	1	艺术修养	2	32	16	16	16	16							√	
		2	工业·匠心	1	16	0	16	16	0								
		3	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8								
		4	高职英语（跨文化交流）	3	48	48	0	24	24							√	
		5	体育与健康（三）	2	32	32	0	3	29							√	
		6	其它公共选修课	1	16	16	0	16	0								
		小计		10	160	128	32	83	77	0	0	0	0	0	0		
		备注															
专业必修课程	群平台基础课	1	经济学基础	2	32	32	0	16	16	32						√	
		2	现代企业管理实务	2	32	32	0	16	16		32					√	
		3	经济法	2	32	32	0	16	16	32						√	
		4	商务礼仪	2	32	32	0	16	16	32						√	
		小计		8	128	128	0	64	64	96	32	0	0	0	0		

专业方向课	1	营销基础	2	32	32	0	16	16		32						
	2	客户服务与管理	4	64	64	0	32	32			64					
	3	新媒体营销	4	64	64	0	32	32			64					√
	4	连锁配送管理	4	64	64	0	32	32			64					
	5	财务报表阅读与分析	3	48	48	0	24	24				48				
	6	商务软文写作	2	32	32	0	16	16		32						
	7	人力资源管理	3.5	56	56	0	28	28					56			
	8	*零售数据分析与应用	5	80	80	0	40	40				80			√	√
	9	*营销活动策划与执行	3	48	48	0	20	28					48			
	10	*门店可视化布局与陈列	5	80	80	0	40	40			80				√	√
	11	*连锁企业采购管理	4	64	64	0	32	32				64			√	

		12	*品类数智化管理	5	80	80	0	48	32				80			
		13	*门店数字化运营与管理	5	80	80	0	48	32				80		√	√
		小计		49.5	792	792	0	408	384	0	64	272	352	104	0	
	专业拓展课	1	企业经营管理沙盘模拟训练	2	32	32	0	16	16	32						
		2	特许加盟与创业	6	96	96	0	56	40					96		
		3	厨政管理	2	32	32	0	16	16			32				
		小计		10	160	160	0	88	72	32	0	32	0	96	0	
	综合实践课	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0							
		2	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	4	80	0	80	80	0					0		
		3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16						
		4	职业素养与劳动教育实践（整周	6	120	16	104	16	104		16					

			实践)													
		5	预就业实习 (整周实践)	18	360	8	352	8	352						8	
		小计		30	592	40	552	128	464	16	16	0	0	0	8	
专业选修课程	专业选修课程	1	Excel 销售报表 制作与分析	2	32	32	0	16	16		32					
		2	门店商务英语	2	32	32	0	16	16				32			
		3	网上商城运营	2	32	32	0	16	16		32					
		4	短视频编辑与制作	2	32	32	0	16	16			32				√
		小计		8	128	128	0	64	64	0	64	32	32	0	0	
		备注	《短视频编辑与制作》、《Excel 销售报表的制作与分析》、《门店商务英语》、《网上商城运营》为专业限选课。													

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. 课程构成由理论部分和实践部分组成。

3. 统考指统一出题、统一阅卷，实施考教分离。3-5 学期的专业课程，原则上每学期需要安排 1-2 门课程进行统考。课程总评成绩可由过程性考核成绩和统考成绩构成。

4. 公共选修课、专业选修课学分/学时小计按照应修学分/学时计，所列课程总学分/学时大于应修学分/学时。

(四) 第二课堂教育活动进程安排

第二课堂教育活动分要求：不少于 120 活动分。

表 6-4 第二课堂教育活动进程安排

基本素质第二课堂活动安排										
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	1	行为规范准则教育	4	✓						学工处+二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	✓						学工处+二级学院
	3	安全教育	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	学工处+二级学院
	4	适应教育	4	✓				✓		学工处+二级学院
	5	励志教育	4		✓		✓			学工处+二级学院
	6	感恩教育	4		✓		✓		✓	学工处+二级学院
	7	诚信教育	4	✓		✓		✓		学工处+二级学院
	8	禁毒、防艾教育	4	✓		✓		✓		学工处+团委+二级学院
	9	5.25 心理健康教育 活动	4		✓		✓			学工处+二级学院
	10	心理健康团体辅导	4	✓						学工处+二级学院
	11	心理电影赏析	4	✓	✓	✓	✓	✓		学工处+二级学院
	12	“新生节”系列活动	4	✓						团委+二级学院
	13	假期社会实践	4		✓		✓			团委+二级学院
	14	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						学工处+二级学院
	15	阳光长跑	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	16	数学文化讲座	4		✓					通识教育学院

	17	志愿服务活动	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	团委+二级学院
	18	暑期“三下乡”	8		✓		✓			团委+二级学院
	19	乡村社区挂职	8		✓		✓			团委+二级学院
	20	阅读	4	✓	✓	✓	✓			图书馆
	21	垃圾分类教育	4	✓	✓					后勤处+学工处+团委+二级学院
	22	“五四文化艺术节”系列活动	4		✓		✓			团委+二级学院
	23	“社团文化艺术节”系列活动	4	✓		✓				团委+二级学院
创新创业体系	24	创新创业训练营	4	✓	✓					通识教育学院+二级学院
	25	创客马拉松	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	26	科学商店进社区	4		✓		✓		✓	通识教育学院
通用技能竞赛安排										
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	1	大学生演讲赛	4	✓		✓				马克思主义学院+二级学院
	2	大学生辩论赛	4		✓		✓			马克思主义学院+二级学院
	3	田径运动会	4	✓		✓		✓		学工处+二级学院
	4	气排球联赛	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	5	羽毛球联赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院
	6	篮球联赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院
	7	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院

	8	英语演讲赛	4	✓		✓		✓		通识教育学院 +二级学院
	9	全国大学生英语竞赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院 +二级学院
	10	英语口语风采赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院 +二级学院
	11	经典诵读比赛	4	✓	✓					通识教育学院 +二级学院
	12	心理剧大赛	4		✓		✓			学工处+马克思 主义学院+ 二级学院
	13	数学建模竞赛	8	✓	✓	✓	✓			通识教育学院 +二级学院
	14	大学生数独竞赛	4		✓		✓			通识教育学院 +二级学院
	15	模拟招聘大赛	4				✓			就业处+通识 教育学院
创新创业体系	16	职业生涯规划大赛	4		✓		✓			通识教育学院 +二级学院
	17	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		✓		✓		✓	教务处+通识 教育学院

表 6-5 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	企业实践专家专题讲座	8	✓						连锁经营与管理专业 教学团队
2	收银技能大赛	9		✓					连锁经营与管理 专业教学团队
3	叉车技能大赛	9			✓				连锁经营与管理 专业教学团队
4	企业管理沙盘模拟 竞赛	9	✓						连锁经营与管理 专业教学团队
5	“连锁门店营运之 星”校级赛	9				✓			连锁经营与管理 专业教学团队
6	商务采购谈判比赛	9				✓			连锁经营与管理 专业教学团队

7	王牌店长沙盘竞赛	9					√		连锁经营与管理 专业教学团队
8	连锁企业管理博弈 沙盘比赛	9			√				连锁经营与管理 专业教学团队
9	Excel 销售报表实 操技能竞赛	9					√		连锁经营与管理 专业教学团队

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，各二级学院仍可自行安排本专业的素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

4. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

5. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

6. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

7. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

8. “素质大讲堂”由学工处与二级学院协调，保证每班有一次讲座（每个学院每个学期 2 次）。

（五）专业选修课安排

表 6-6 连锁经营与管理专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	Excel 销售报表的制作与分析	32	2	2	连锁经营与管理	专业限选课
2	连锁门店情景英语训练	32	2	4	连锁经营与管理	专业限选课
3	网上商城运营实务	32	2	4	连锁经营与管理	专业限选课
4	连锁业态管理	16	1	2	连锁经营与管理	
5	冷链物流	32	2	4	连锁经营与管理	
6	电子商务技能训练	16	1	3	连锁经营与管理	
7	短视频编辑与制作	32	2	3	连锁经营与管理	专业限选课

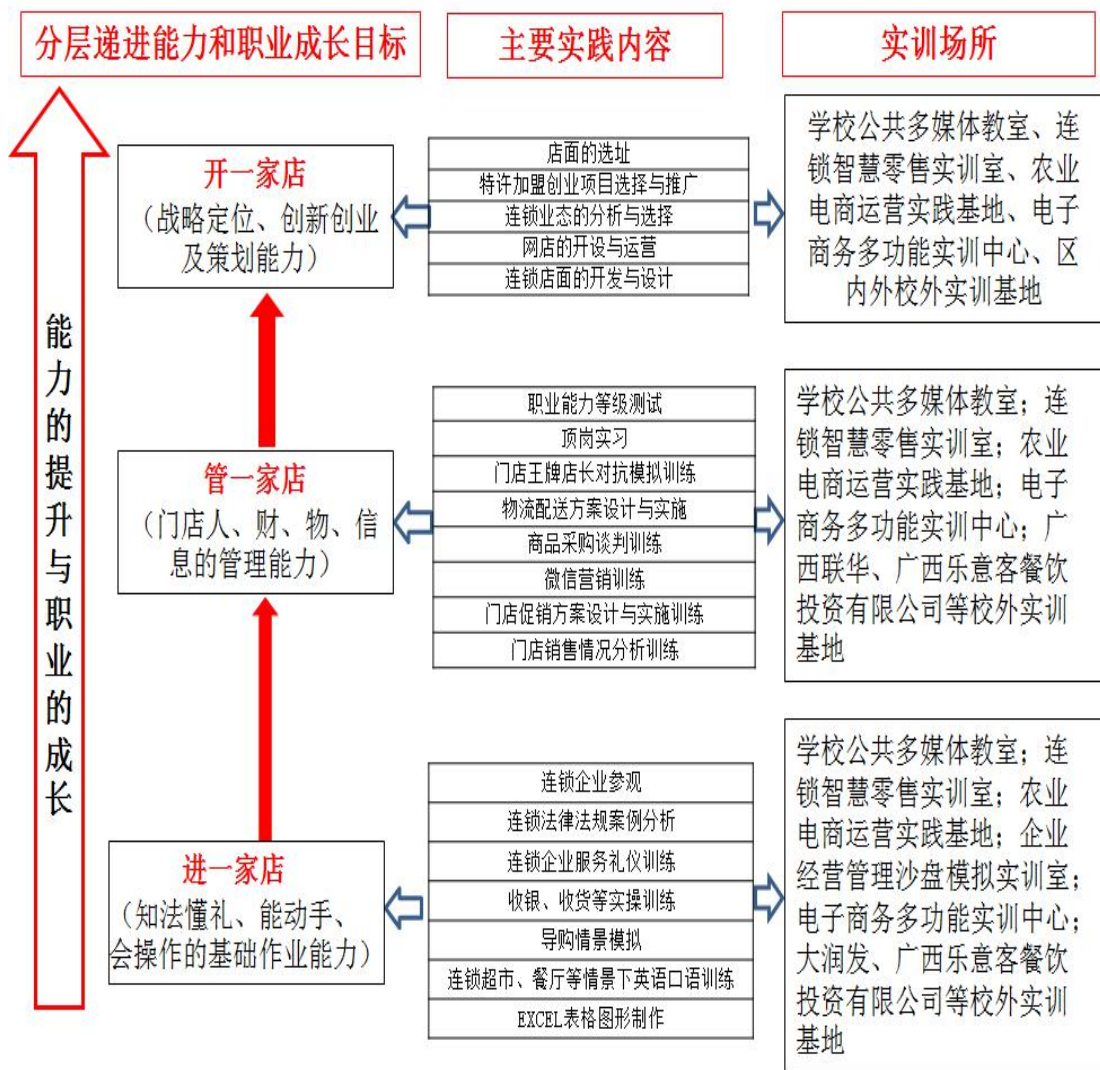
六、实施保障

（一）实训基地配备

1. 实践教学体系

根据专业群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。连锁经营与管理专业构建了以“进一家店——管一家店——开一家店”为特征的三阶段、递进式的实践教学体系，首先依托工作任务分析会得出的连锁经营与管理专业四大核心职业能力——店铺开发、商品采购、市场营销、门店营运等，引导学生在培养专业核心能力的学习过程中，遵循了学生能力提升的规律和高职教育兼顾高等教育和职业教育的特点，综合运用了课堂训练、自主实践、仿真模拟、技能竞赛、综合训练等多种实践形式，依次融入了基本素质课程实践和专业基础课程实践，然后通过顶岗实习、职业能力等级测试等综合实训环节和连锁加盟创业训练等拓展课程实践环节，实现了围绕学生专业核心能力的培养作为核心，由行业认知能力的培养逐渐向专业专项技能、专业综合技能、连锁加盟创业与服务技能的分层递进提升，既体现了连锁经营与管理专业的特点，又有助于学生职业可持续发展能力的培养。具体可以参看图。

图 2：连锁经营与管理专业实践教学体系图



2. 实训条件配备

本专业一个实践教学班以 30 人为标准，采用校内基地和校外基地结合的方式，规划、配备完成专业实践教学项目需要配备的实训室、实训设备等，具体而言，连锁经营与管理专业实训条件配备见表 7-1。

表 7-1 连锁经营与管理专业实训条件配备

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	连锁智慧超市实训室	校内	智慧收银系统 叉车、 货架	1 套 5 个 5 组	商品陈列、叉车技能训练、智慧收银实操	
2	云数据分析一室	校内	电脑	45 台	品类数据分析 零售大数据分析	

3	柳职院实训超市	校内	收银机	2 套	收银、防损、理货、陈列技能	
4	广西联华超市股份有限公司	校外	传统及无人自助收银系统	若干	卖场陈列调研、布局规划调研、收银操作大赛	

（二）结构化教学团队

近年来，连锁经营与管理专业以引入英国现代学徒制试点项目实践为契机，不断优化专业师资队伍，逐步建立了“专兼结合、结构优化的师资队伍，专业师资团队在双师结构、年龄结构、职称结构等方面均取得了显著进步。目前团队共有专任教师 7 名，其中高级职称 4 名、中级职称 3 名，高级职称比例 57%；在读博士 1 名，硕士以上学历教师数为 100%；双师素质比例 83%，专兼职教师比为 1:1；校级“教学能手”2 名。见表 7-2

表 7-2 连锁经营与管理专业教学团队情况统计表

序号	项目		数量	比例（%）
1	职称结构	高级	4	57
		中级	3	43
2	双师人数		3	42
3	兼职教师		7	1: 1
4	专业带头人		1	

表 7-3 连锁经营与管理专业教学团队成员统计表

序号	姓 名	职 务	学 历	职 称	是否双师
1	韦孟颖	专业带头人	硕士研究生	讲 师	否
2	袁晓夏	专任教师	硕士研究生	副教授	是
3	曾 翔	专任教师	硕士研究生	副教授	是
4	刘铁宏	专任教师	硕士研究生	讲 师	是
5	杨歌谣	专任教师	硕士研究生	讲 师	是
6	王晓娟	副院长	硕士研究生	副教授	是

7	郑 祥	专任教师	硕士研究生	讲师	否
8	唐凤秀	专任教师	硕士研究生	副教授	是

（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。

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，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。

2021 级市场营销专业人才培养方案

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

（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

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
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 或证书举例	直播营销职业技能等级证书、 市场营销经理助理师

（五）制定人员

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 2-1 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、撰写订
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
1	欧超	娃哈哈集团柳州拓展 队经理	市场开拓	市场调研、研讨
2	刘杨帆	天地壹号鱼峰区组长	渠道开发	市场调研、研讨
3	杨阳	步步高门店店长	商品陈列与货品管理	市场调研、研讨
5	韦德恒	副总经理	市场营销	市场调研、研讨

表 2-2 人才培养方案审核论证人员一览表

序号	姓名	职称/职务	专长	单位/部门
1	李伟芳	培训经理	连锁经营管理	广西联华超市股份有限公司
3	李振书	总经理	电子商务	广西木子科技有限公司
3	魏秀丽	销售经理	客户开发	中国人寿保险股份有限公司柳州分公司
4	黎渝林	副教授/院长	教育学	柳州职业技术学院
5	谭欣	教授/副院长	教育学	柳州职业技术学院
6	王晓娟	副教授/副院长	连锁经营	柳州职业技术学院
7	王冬云	副教授	电子商务	柳州职业技术学院
8	林翔君	讲师	酒店管理	柳州职业技术学院
9	刘轶宏	讲师	连锁经营管理	柳州职业技术学院

10	张蓓	副教授	国际贸易	柳州职业技术学院
11	温长生	副教授	酒店管理	柳州职业技术学院
12	唐铁骊	副教授	市场营销	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

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

学分要求：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。

活动分要求：120 活动分。。

2. 培养规格

表 3-1 培养规格对应的能力要求

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1 能对市场营销环境进行调研，撰写市场分析报告； 1.2 能选择目标市场，制定营销目标； 1.3 能对目标客户进行调研分析；

	1.4 能制定并执行客户开发方案，进行客户管理与维护； 1.5 能进行商务谈判； 1.6 能制定并执行营销方案，对效果及费用进行评估； 1.7 能对本部门岗位业务流程及费用进行管控； 1.8 能选择并管理渠道成员； 1.9 能制定并执行网络营销方案； 1.10 能监控品牌营销支持方案的执行； 1.11 能制定营销业务合同。
方法能力要求	2.1 能使用各种工具获取市场信息； 2.2 能在工作过程中发现问题、分析问题，并提出解决方案； 2.3 能整合、调配各种资源完成工作任务； 2.4 能自我学习并对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议； 2.5 能通过自我学习，不断更新知识，实现自我提升。
社会能力要求	3.1 具备营销人员的职业素养，行为习惯符合社会规范和礼仪要求； 3.2 具有诚实守信的品德、认真负责的工作态度以及吃苦耐劳的精神； 3.3 具有组织协调能力； 3.4 具有较强的口头沟通与书面表达能力； 3.5 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； 3.6 能进行自我调节缓解压力，适应工作环境及职业生涯发展变化； 3.7 具备与人交流、与人合作、跨文化交际能力。

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层次往高层次递进发展。

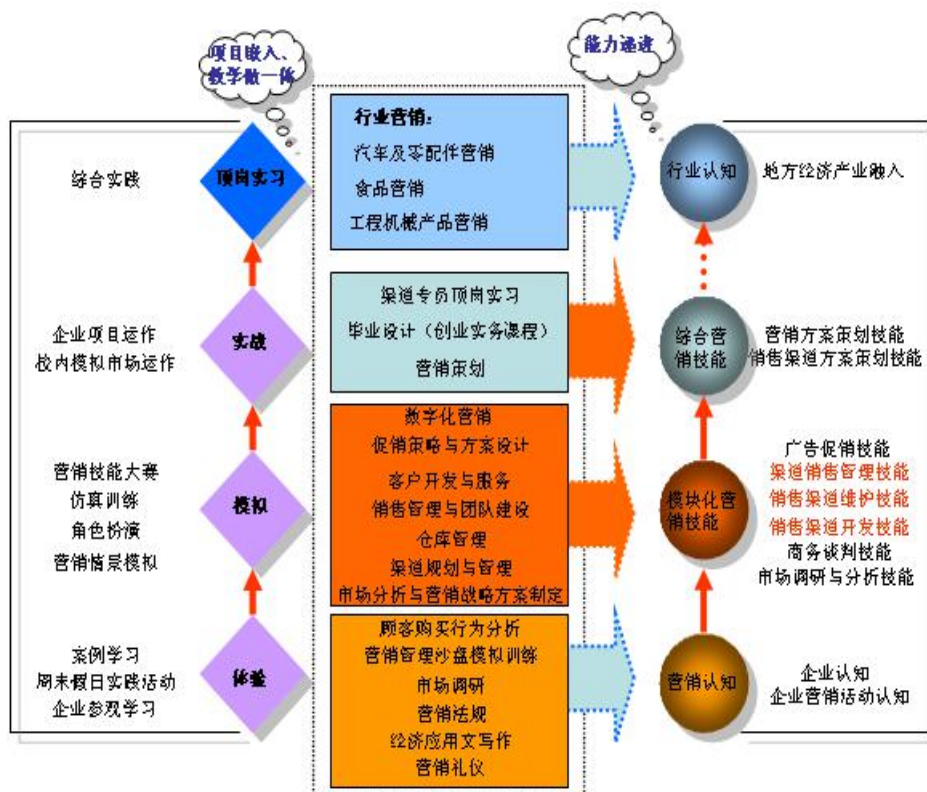


图 4 专业人才培养模式图

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 5-1 “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 - 劳动教育类课程 - 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	管理类讲座和活動	

创新创业体系	• 职业规划与就业指导 • 创新思维训练 • 创新与创业实务 • 专业类创新创业课程	• 创新创业类竞赛 • 创新创业活动	
--------	---	---	--

（二）基本素养体系设计

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；在教学过程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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

表 5-2 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	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	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	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	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	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	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	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	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	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。

(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6-3:第一课堂进程安排表。

表 5-3 专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
共性群平台基础课	《经济学基础》 《现代企业管理实务》 《经济法》 《商务礼仪》	

专业方向课	《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》 《客户开发与服务》 《渠道规划与管理》 《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》 《商务谈判》 《内容营销》	
专业拓展课 (X 证书)	《营销策划》 《品牌管理》 《卖场规划与货品管理》 《直播营销》	
综合实践课	通用核心能力测试 毕业设计(论文)/职业能力测试 专业入门教育 职业素养与劳动教育 预就业实习	
专业选修课	《行业营销》 《时间管理与抗压能力训练》 《普通话与沟通技巧》 《企业经营管理沙盘模拟训练》	

(3) 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 5-4 课程矩阵

课程名称 培养规格		共性群平台基础课				专业方向课										专业拓展课			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		经济学基础	现代企业管理实务	经济法	商务礼仪	基础会计	顾客购买行为分析	市场调研	商务谈判	市场分析与营销战略方案制定	客户开发与服务	渠道规划与管理	销售管理与团队建设	促销策略与方案设计	数字化营销	营销策划	品牌管理	卖场规划与货品管理	短视频营销
专业能力	1.1	L	H	M	L		M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	1.2		M	L	L		M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M
	1.3	L	L	L	L		M	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	L	L
	1.4		L		H		M	M	H	M	H	H	M	H	H	M	H	L	H
	1.5	L	L		H		H	L	H	M	H	H	M	M	L	L	H	L	H
	1.6	L	M		M	H	L	L	L	M	H	H	H	H	H	H	M	L	H
	1.7		H		L	H	L	M		L	H	H	H	H	H	M		H	L
	1.8				H		L	L		M	H	H	M	M	H	H	M		L
	1.9		L		L		M	L	L	M	M	M	M	H	H	H	M		H
	1.10		M		H		L	M		M	M	H	L	L	H	M			M
	1.11		L	H	L	L	L	L	M	L	L	L	L	H	L				M
方法能力	2.1	H	M	H	L	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	2.2	H	H	H	L	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	2.3	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H

	2.4	H	H	L	L	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	2.5	H	H	H	M	M	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	M		H
社会能力	3.1	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	3.2	H	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	3.3	M	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	3.4	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	3.5	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H
	3.6	H	H	H	M	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	H
	3.7	H	H	H	M	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	H

(4) 专业核心课程描述

表 5-5 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
市场营销	市场分析与营销战略方案制定	1. 专业能力：具备市场分析能力，能发现与企业资源、消费者匹配的市场机会，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。 2. 社会能力：具备较强的组织协调能力、团队协作能力、口头与书面表达能力。 3. 方法能力：通过各种途径获取市场相关信息的能力；独立制定各种计划的能力；判断市场情况并做出相应决策的能力；较强的自学能力、创新能力。	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。	80	第二学期
市场营销	客户开发与服务	1. 专业能力：掌握客户开发的基本理论和基本技巧，具备客户开发意识和客户开发能力。 2. 社会能力：在客户的交往、沟通中能耐心细致、诚实守信、善于合作、尊重客户；能进行自我调节，善于管理好自己的情绪。 3. 方法能力：能灵活运用所学知识进行业务拓展及服务；能对工作情况进行反思和改进。	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	80	第四学期

			巧;客户投诉的处理技巧;处理客户服务压力的技巧。		
市场营销	渠道规划与管理	1. 专业能力: 理解不同销售渠道的运营特点、优缺点、适用范围; 具备参与销售渠道规划、构建的能力; 正确执行渠道策略的能力。 2. 社会能力: 具备积极工作态度、高度工作责任感、吃苦耐劳的精神; 具备良好团队意识, 团队协作能力、团结互助精神; 能正确对待工作中的挫折和困难。 3. 方法能力: 通过各种途径获取市场相关信息的能力; 参与制定和执行渠道规划的能力; 判断市场情况做出相应决策的能力; 将知识向企业管理其他方向迁移的能力	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。	80	第三学期
市场营销	促销策略与方案设计	1. 专业能力: 能够制定和执行各种促销策略。 2. 社会能力: 具备积极工作态度、高度工作责任感、吃苦耐劳的精神; 具备良好团队意识, 团队协作能力、团结互助精神; 能正确对待工作中的挫折和困难。 3. 方法能力: 能够根据实际营销环境选择不同促销策略; 通过各种途径获取市场相	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

		关信息的能力；对促销策略的实施过程进行管理的能力。			
市场营销	销售 管理与团 队建设	1. 专业能力：会制定和执行销售计划，可以管理团队的日常活动，并能对团队成员进行有效激励和考核。 2. 社会能力：在就业时能够迅速适应企业销售团队建设与管理工作，成为合格的营销人员并为今后的职业发展奠定良好的基础。同时使学生具备较强的组织协调能力、团队协作能力、较强的心理承受能力。 3. 方法能力：通过各种途径获取市场相关信息的能力；独立制定各种计划的能力；判断市场情况，做出相应决策的能力；将知识向企业管理其他方向迁移的能力。	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
市场营销	数字化营 销	1. 专业能力：具备在数字化媒体条件下开展市场调研、商品销售、市场推广、客户关系管理、与媒体合作的能力。 2. 社会能力：具有较强的团队协作能力、书面表达能力、心理承受能力、具有诚实守信的品德及吃苦耐劳的精神。 3. 方法能力：通过各种途径获取市场相关信息的能力；判断市场情况并做出相应决	网络营销 认知、网络市场 调研与分析、网 站内容建设、数 字化促销与推 广、网站客户服 务、网络营销策 划、微信、微博 营销等。	64	第四学期

		策的能力；较强的自学能力、创新能力。			
--	--	--------------------	--	--	--

3. 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，我们设计了三阶段的实习。

第一阶段“专业入门教育”实习。专业入门教育实习一般为认知实习，以认知酒店环境、感受酒店文化为主，安排在专门入门教育课程中进行。

第二阶段“职业素养”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户服务技巧，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。

第三阶段“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。

实习设计见表 5-7。

表 5-6 实习设计

专业名称	阶段	时间	实习目标	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/跟岗/顶岗)	考核要求	主要合作企业
市场营销	第一阶段：专业入门教育实习	第1学期	认知企业环境、感受企业文化	参观企业	认知	专业教师考核	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

市 场 营 销	第二 阶段: 职业 素养 实习	第 2 学 期 (1 个半 月)	体验企业文 化, 培养学 生具有吃苦 耐劳、耐心 细致、认真 负责的工作 态度, 树立 良好的职业 意识, 形成 对未来职业 生涯和发展 方向的理性 认识	1、参与促销活动 2、店面销售 3、市场调研 4、撰写营销方案	跟岗	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
市 场 营 销	第三 阶段: 预就 业实 习	第 5 学 期 (11 月“双 选会” 之后) (6 个 月)	使学生实现 角色转变, 成为企业的 “准员工”, 综合运用所 学知识, 分 析、解决实 际问题, 全 面提升学生 的综合素 质, 增强就 业能力	1. 走访客户 2. 渠道开发 3. 渠道维护	顶岗	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

4. 毕业设计（论文）/职业能力测试设计

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。市场营销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，包括基本专业知识考试，综合职业能力测试、口试三个部分，在这个环节，将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

1、职业能力等级一级

职业能力等级一级包括专业知识理论测试和综合专业职业能力测试

(1) 专业知识理论测试。测试内容、形式、要求见下表：

表 5-7 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	市场营销基本理念	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		

(2) 综合专业职业能力测试。测试内容、形式、要求见下表：

表 5-10 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

（3）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

表 5-8 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	知识点			

		类型				
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，营销方案书撰写	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
		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

二级能力测试采用撰写营销方案方式，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。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力、基层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 5-5 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	《现代企业管理》

（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，每个专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-6 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	1.创新创业训练营
2.职业发展与就业指导	2.创客马拉松
3.创新思维训练	3.科学商店进社区
4.创新与创业实务	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 (具体化, 每个专业至少 2 门)	1. 客户开发与服务 2. 直播营销
--------------------------------	-----------------------

五、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

表 6-1 市场营销专业教学活动时间分配表 (单位: 周)

学年	一		二		三		总计
周	1	2	3	4	5	6	
项目	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	20	20	20	20	12		52
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					4	16	20
校运会	0.5	——	0.5	——	0.5	——	1.5
劳动周	——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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	36.5	676	28%	38%	必修课	132.5	1767	89%	87%
群平台课程	9	144	7%	8%	选修课	17	272	11%	13%

专业方向课程	44	704	33%	40%	合计	149.5	2039	100%	100%
专业拓展课程	13	208	10%	12%	理论学时		1054		48%
综合实践课程	30	35	23%	2%	实践学时		1055		52%
合计	132.5	1767	100%	100%	合计		2109		100%
新技术课程	8	128	6%	7%					
统考课程	63.5	1020	48%	58%					

(三) 第一课堂进程安排

模块名称	序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外 学时		理论实践 学时		第一学年		第二学 年		第三学年		是否 统 考	是否 新 技 术 课 程
					课内 (线 下)	课外 (线 上)	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共 基础	公共 必修 课程	1 军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2 军事理论	2	36	22	14	36	0		36					√	
		3 形势与政策 (一)	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4 形势与政策 (二)	0.25	8	3	5	3	5		8						

课 程	5	形势与政策 (三)	0.25	8	3	5	3	5			8					
	6	形势与政策 (四)	0.25	8	3	5	3	5				8				
	7	思想道德修养与法律 基础	3	48	36	12	48	0	48						√	
	8	毛泽东思想和中国特 色社会主义理论体系 概论	4	64	48	16	64	0		64					√	
	9	职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6	16						√	
	10	创新思维训练	1	16	10	6	10	6		16					√	
	11	职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			16				√	
	12	创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				16			√	
	13	信息技术(云物大智基	4	64	48	16	20	44							√	

		基础)													
14	大学生安全教育 (一)	0.4	7	3	4	3	4	7							
15	大学生安全教育 (二)	0.4	4	2	2	2	2		4						
16	大学生安全教育 (三)	0.4	6	3	3	3	3			6					
17	大学生安全教育 (四)	0.4	4	2	2	2	2				4				
18	大学生安全教育 (五)	0.4	3	0	3	0	3					3			
19	高职学生心理健康教 育	2	32	16	16	16	16	16						√	
20	体育与健康 (一)	2.5	40	30	10	4	36							√	
21	体育与健康 (二)	2.5	40	30	10	4	36							√	
22	高职英语 (基础英语)	2.5	40	40	0	20	20	40						√	
23	高职英语 (职业英语)	2.5	40	40	0	20	20		40					√	

		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30							√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372								
	公共 限定 选修 课程																
		2	艺术修养	2	32	16	16	16	16			16				√	
		3	工业·匠心	1	16	0	16	16	0								
		4	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8				16				
		5	高职英语 (跨文化交流)	3	48	48	0	24	24			24				√	
		6	体育与健康 (三)	2	32	32	0	3	29	32						√	
		小计		9	144	112	32	67	77								
专	群平 台课	1	经济学基础	2	32	32	0	26	6	32						√	
		2	现代企业管理	3	48	48	0	36	12		48					√	

业 必 修 课 程	程	3	经济法	2	32	32	0	26	6	32						√	
		4	商务礼仪	2	32	32	0	16	16			32				√	
		小计		9	144	144	0	104	40								
	专业 方向 课程	1	基础会计	2	32	32	0	26	6	32							
		2	内容营销	2	32	32	0	10	22	32							√
		3	顾客购买行为分析	3	48	48	0	30	18			48				√	
		4	商务谈判	5	80	80	0	42	38			80					
		5	市场调研	3	48	48	0	24	24		48						
		6	*市场分析与营销战略 方案制定	5	80	80	0	46	34		80						
		7	*客户开发与服务	5	80	80	0	32	48				80			√	
		8	*渠道规划与管理	5	80	80	0	40	40			80					

		9	*销售管理与团队建设	5	80	80	0	39	41				80				
		10	*促销策略与方案设计	5	80	80	0	40	40			80					
		11	*数字化营销	4	64	64	0	30	34			64		0	0		√
		小计		44	704	704	0	359	345								
	专业	1	营销策划	4	64	64	0	30	34					64		√	
	拓展	2	品牌管理	4	64	64	0	36	28				64			√	
	课程	3	卖场规划与货品管理	3	48	48	0	30	18				48				
	(X	4	直播营销	2	32	32	0	16	16			32					√
	证	小计		13	208	208	0	112	96								
	书)																
	综合	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0								
	实践	2	毕业设计 (论文) / 职	4	80	0	80	80	0						80		

	课程		业能力测试 (整周实践)														
		3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16							
		4	职业素养与劳动教育 实践 (整周实践)	6	120	16	104	16	104								
		5	预就业实习 (整周实践)	18	360	8	352	8	352					300	52		
		小计		30	35	40	45	50	55								
专 业 选 修	专业 选修 课程	1	企业经营管理沙盘模 拟训练	2	32	32	0	10	22	32							
		2	行业营销	2	32	32	0	16	16					36			
		3	时间管理与抗压能力	2	32	32	0	16	16		32						

课 程		训练														
	4	普通话与沟通技巧	2	32	32	0	16	16	32							
	5	短视频营销	2	32	32		16	16				32				
	小计		8	128	128	0	58	70								
	备注															

(四) 第二课堂教育活动进程安排

基本素质第二课堂活动安排										
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	1	行为规范准则教育	4	✓						学工处+二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	✓						学工处+二级学院
	3	安全教育	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	学工处+二级学院
	4	适应教育	4	✓				✓		学工处+二级学院
	5	励志教育	4		✓		✓			学工处+二级学院
	6	感恩教育	4		✓		✓		✓	学工处+二级学院
	7	诚信教育	4	✓		✓		✓		学工处+二级学院
	8	禁毒、防艾教育	4	✓		✓		✓		学工处+团委+二级学院
	9	5.25 心理健康教育 活动	4		✓		✓			学工处+二级学院
	10	心理健康团体辅导	4	✓						学工处+二级学院
	11	心理电影赏析	4	✓	✓	✓	✓	✓		学工处+二级学院
	12	“新生节”系列活动	4	✓						团委+二级学院
	13	假期社会实践	4		✓		✓			团委+二级学院
	14	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						学工处+二级学院
	15	阳光长跑	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	16	数学文化讲座	4		✓					通识教育学院
	17	志愿服务活动	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	团委+二级学院

	18	暑期“三下乡”	8		✓		✓			团委+二级学院
	19	乡村社区挂职	8		✓		✓			团委+二级学院
	20	阅读	4	✓	✓	✓	✓			图书馆
	21	垃圾分类教育	4	✓	✓					后勤处+学工处+团委+二级学院
	22	“五四文化艺术节”系列活动	4		✓		✓			团委+二级学院
	23	“社团文化艺术节”系列活动	4	✓		✓				团委+二级学院
创新创业体系	24	创新创业训练营	4	✓	✓					通识教育学院+二级学院
	25	创客马拉松	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	26	科学商店进社区	4		✓		✓		✓	通识教育学院

通用技能竞赛安排

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	1	大学生演讲赛	4	✓		✓				马克思主义学院+二级学院
	2	大学生辩论赛	4		✓		✓			马克思主义学院+二级学院
	3	田径运动会	4	✓		✓		✓		学工处+二级学院
	4	气排球联赛	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院
	5	羽毛球联赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院
	6	篮球联赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院
	7	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院+二级学院
	8	英语演讲赛	4	✓		✓		✓		通识教育学院+二级学院

	9	全国大学生英语竞赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院 +二级学院
	10	英语口语风采赛	4		✓		✓		✓	通识教育学院 +二级学院
	11	经典诵读比赛	4	✓	✓					通识教育学院 +二级学院
	12	心理剧大赛	4		✓		✓			学工处+马克思 主义学院+ 二级学院
	13	数学建模竞赛	8	✓	✓	✓	✓			通识教育学院 +二级学院
	14	大学生数独竞赛	4		✓		✓			通识教育学院 +二级学院
	15	模拟招聘大赛	4				✓			就业处+通识 教育学院
创新创业体系	16	职业生涯规划大赛	4		✓		✓			通识教育学院 +二级学院
	17	中国互联网+大学生 创新创业大赛	8		✓		✓		✓	教务处+通识 教育学院

专业类第二课堂活动安排

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专题讲座	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
8	商务谈判竞赛	4			✓				社团+教师

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。
4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。
5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。
6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。
7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。
8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。
9. “素质大讲堂”由基地与二级学院协调，保证每班有一次讲座。
10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学院配合组织开展。

（五）专业选修课安排

表 6-3 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	行业营销	32	2	5	市场营销	
2	时间管理与抗压能力训练	32	2	2	市场营销	
4	企业经营管理沙盘模拟训练	32	2	1	市场营销	
5	普通话与沟通技巧	32	2	3	市场营销	

六、实施保障

（一）实训条件配备

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 7-1。

表 7-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称及配备数量	实训项目/内容	备注
	商品推广及客户访谈中心	校内	多媒体中央控制系统（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（1 批）、产品货样（若干）、台式电脑（6 套）、分组讨论定制组合桌（6 套）及高级座椅（30 个）、交互式电子白板（1 个）、多功能摄像机（1	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	

			台)、地牛(1台)、收银台(1套)、收银机(1套)、POS机(1套)、无线路由器、互联网接入或 WiFi 环境		
	商务谈判实训室	校内	录播系统(1套)、台式电脑(1套)、多功能一体机(1套)、笔记本电脑(2台)、多媒体电脑设备(8台)、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套)、分组讨论定制组合桌(6张)及配套高级座椅(30张)、发言讲台(1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)及配套会议椅(10张)、会议话筒(10个)、文件柜(1套)、无线话筒(2个)、无线路由器(1套)、因纳特商务谈判训练软件(1套)、互联网接入或 WiFi 环境	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	
	企业营销沙盘模拟实训室	校内	工作电脑、工作桌椅、讲台、教师椅、交换机、壁挂图、装修布线、电子黑板、服务器、市场营销沙盘模拟系统、互联网接入或 WiFi 环境	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	
	营销咨询服务中心	校内	台式电脑(6套)、手提电脑(2套)、高清晰度数码照相机(1套)、复印、打印、传真一体机(1套)、扫描仪(1套)、投影设备(1套)、摄像机(1套)、办公桌椅(6套)、互联网接入或 WiFi 环境	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	
	网络营销实训室	校内	多媒体设备(1套)、投影设备(1套)、白板(1套)、台式(30套)、常用办公软件及专业软件(若干套)、路由器、交换机(1套)、互联网接入或 WiFi 环境	网络营销、新媒体营销、电子商务等实训	
	直播营销	校内	三教支架(一套),桌椅(1套),	直播营销实训	

	实训室		直播背景图		
--	-----	--	-------	--	--

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

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

校企协同共建混编教学团队，引进企业实战项目，企业专家、专业教师、学生全员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。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

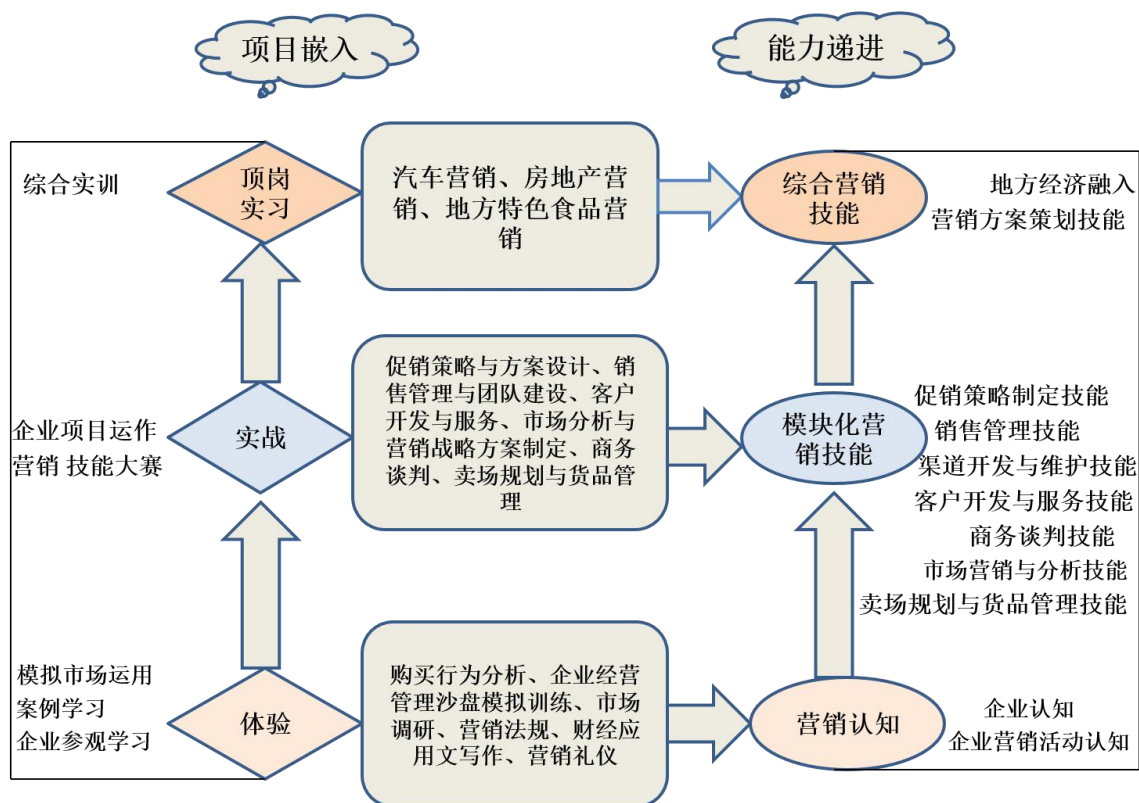
建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、在线课程、数字化教学案例库、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

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。



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

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。

2021 级网络营销与直播电商专业人才培养方案

一、专业基本信息

(一) 专业名称及代码

专业名称：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 2-1 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、建站类
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	百度中级认证-高级营销顾问、百度高级认证-营销专家、网络营销师（高级）、1+X 直播电商

(五) 制定人员

表 2-2 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	覃耿远	网络营销	贸易与旅游管理学院	规划、组织、撰写
2	曾晨	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
3	蒙思荣	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
4	钱成堆	网络营销	贸易与旅游管理学院	市场调研、研讨、撰写
5	腾天翼	网络营销	仁飞集团	市场调研、研讨
5	黎金鹏	直播电商	鸿仁传媒有限公司	市场调研、研讨

6	刘艺	直播电商	广西抖动信息科技有限公司	市场调研、研讨
---	----	------	--------------	---------

表 2-3 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	王晓娟	工商管理	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
4	王冬云	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
5	唐铁骊	市场营销	贸易与旅游管理学院	研讨、审核
6	刘轶宏	连锁经营管理	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

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、短视频业和直播业，以柳州地方特色产业——螺蛳粉产业为载体，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搜索引擎营销、网络营销、网络推广、短视频营销、网站运营和新媒体直播等相关工作，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、网络营销专员、网站编辑、网站推广专员、数据分析专员、微博运营专员、新媒体运营专员、网络营销顾问、公众号运营专员、小程序运营专员、视频剪辑专员、直播专员、文案策划编辑专员等。

发展岗位：新媒体运营主管、SEM 工程师、网站运营主管、产品运营主管、网络营销经理、视频后期制作师、直播主播、直播运营主管等。

拓展岗位：网络创业、自媒体运营等。

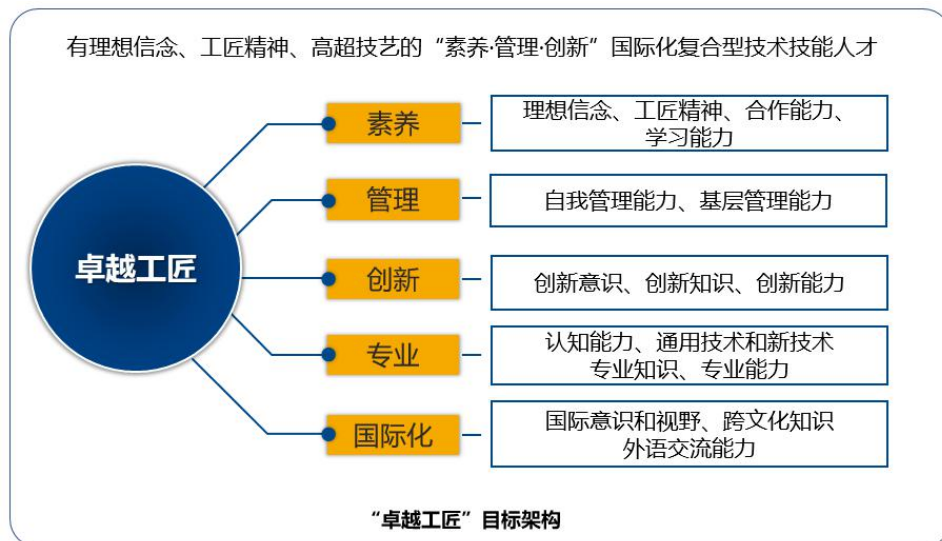


图 3-1 柳州职业技术学院“卓越工匠”目标架构示意图

（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 3-1 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
专业能力要求	1.1 掌握创意文案与营销策划要点，提高创意策划水平。； 1.2 能够完成公众号、微网站和小程序信息内容的采编和日常更新与维护； 1.3 学会在微信平台进行企业广告的投放，并有推广效果； 1.4 能够利用微信营销系统搭建微商城、小程序等营销功能模块； 1.5 能够建设一个营销型企业网站，并能在各个推广平台进行宣传；

	1.6 能够熟练运用 HTML、CSS 和 CMS 技能,制作一个具备营销思维的网站; 1.7 精通 baidu、sogou、360 等搜索引擎关键字优化,提升网站访问量,掌握各项 SEO 技术和网站优化技巧,并根据要求提高关键词排名; 1.8 能够对 SEM 投放结果进行分析,并根据分析结果持续优化投放策略; 1.9 掌握直播策划及直播运营、直播活动策划方案制定与实施的相关知识; 1.10 掌握直播形式、直播平台、平台运营、粉丝运营与直播变现等技巧; 1.11 了解短视频营销,学会短视频基础制作与剪辑; 1.12 能够利用短视频开展营销活动,并达到一定的网络营销效果; 1.13 熟练利用微博营销、邮件营销、问答平台营销等自媒体营销推广手段,实现推广目标; 1.14 能够根据营销目标定期策划并执行营销活动,配合企业活动、网络整体宣传和品牌推广; 1.15 掌握全网营销知识,优化企业推广战略; 1.16 能够了解人工智能与大数据知识,对商务数据进行采集、分析与应用。
方法能力要求	2.1 具有学习新知识、新技术的能力,能把所学网络营销知识和技能服务于各类企业; 2.2 能根据顾客的需求,进行信息的收集、分析和整理; 2.3 能根据工作要求制订网络营销工作计划和方案,并组织实施; 2.4 能在工作过程中发现问题、分析问题、解决问题; 2.5 能对已完成工作进行反思,并提出改进与优化建议。
社会能力要求	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; 3.2 能正确自我定位,正确地评价自己及他人; 3.3 能进行自我调节,较快适应网络营销及相关行业的工作环境; 3.4 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; 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

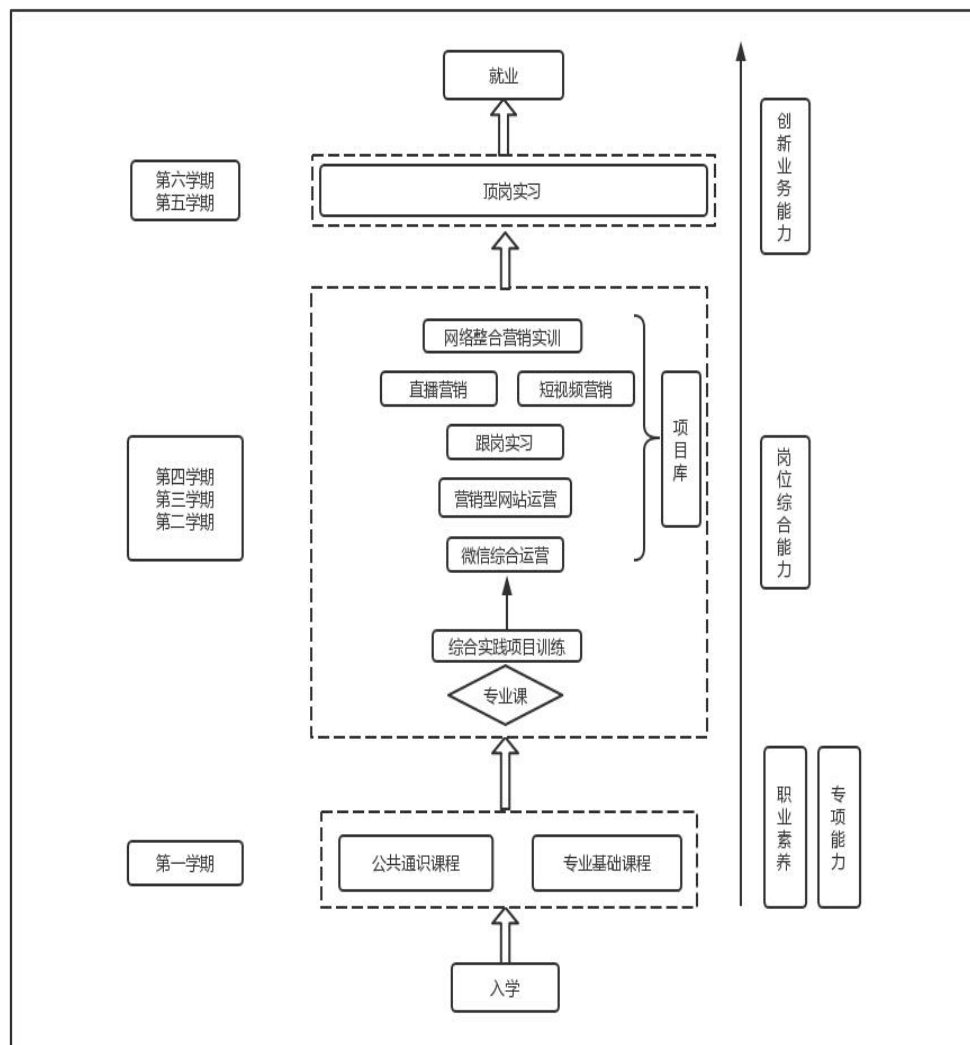
	工作任务： 3.6 具备适应职业生涯发展变化的能力。
--	-------------------------------

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，构建以“项目库”为核心的三段式递进的人才培养模式。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。

以百捷互联网学院为主体，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、营销型网站运营推广、短视频运营、直播营销等为主的岗位群，制定网络营销人才规格标准，构建解决网络营销项目运营与技术问题的实训项目体系，实践基于以岗位能力与素质规格标准为目标。

图 4-1 网络营销与直播电商专业人才培养模式图



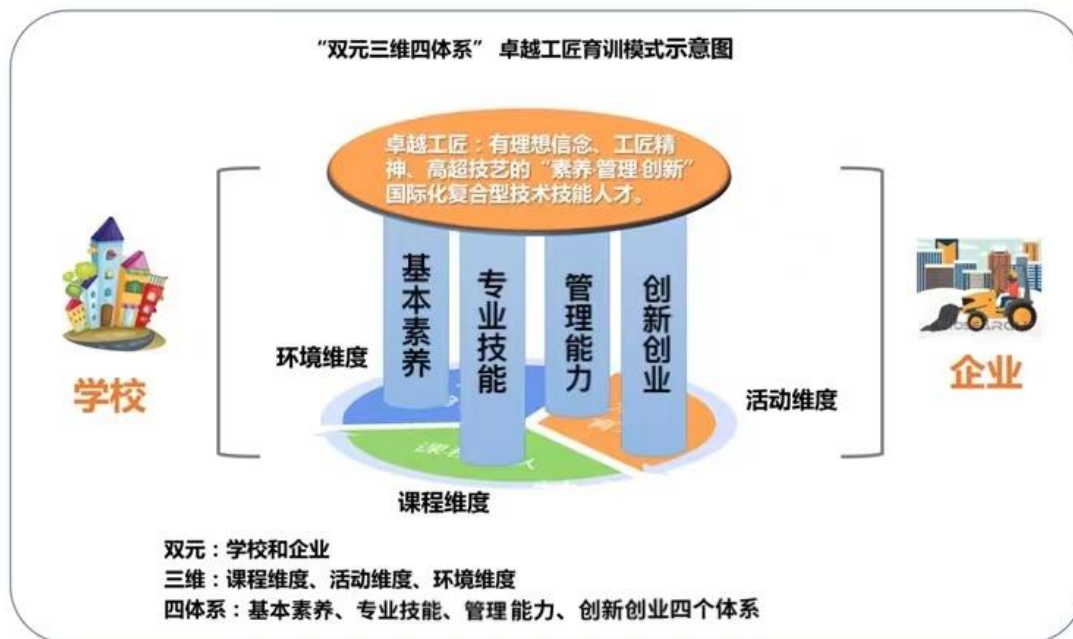
四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

近年来，柳职院全面贯彻党的十九大精神和教育方针，贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）、《教育部、财政部关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》（教职成〔2019〕5号）、《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〔2019〕13号）等文件精神。遵循高职教育教学的客观规律，以高质量就业为导向，以服务地方为宗旨，落实立德树人根本任务，把培育和践行社会主义核心价值观融入教育教学全过程。推进产教融合，育训结合，实施“1+X”证书制度试点建设计划，大力推进学分制改革，进一步完善“分类培养、分层教学”改革。创新了“双元三维四体系”卓越工匠育训模式（见图 5-1），为培养有理想信念、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提供了清晰的思路指引。

“双元三维四体系”卓越工匠育训模式具体涵义指：校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，建设基本素养、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、5-2）。

图 5-1 “双元三维四体系”模式



本专业的主要合作企业及需求定位，见表 5-1。

表 5-1 合作企业信息表

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	零售业	广西柳州	微信微店建设与代理、天猫、淘宝网建设及运营	三江扶贫消费中心
2	信息传输、软件和信息技术服务业	广西南宁	网上销售：电子产品、计算机软件	鸿仁传媒有限公司
3	网络信息服务	广州	网页搜索、电子商务	百度

校企双元协同，铺设课堂、活动、环境三维育人路径，建设思想教育体系、双创教育体系、专业能力培养体系、素养养成体系四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 5-2）。

表 5-2 “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 劳动教育类课程 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
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	“精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
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	职业规划与就业指导		
	创新思维训练	创新创业类竞赛	
	创新与创业实务	创新创业活动	
	专业类创新创业课程		

（二）基本素养体系设计

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，见表 5-3。

表 5-3 公共必修课结构表

课程维度	公共必修课
基本素养体系	1. 军事技能 2. 军事理论 3. 形势与政策 4. 思想道德修养与法律基础 5. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 6. 职业发展与生涯规划 7. 职业发展与就业指导 8. 大学生安全教育 9. 高职学生心理健康教育 10. 体育与健康 11. 高职英语 12. 高职语文 13. 工业匠心 14.

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

今年我们与三江扶贫销售中心、武汉百捷集团股份有限公司、百度营销中心、广西集翔网大信息科技有限公司、点猫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

岗位主要分为以下几大类：新媒体运营、客服（售前、售后）、网站建设与运营、短视频推广、数据分析专员、直播主播、直播策划专员等。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、网站建设与运营、短视频策划、直播营销等。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，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，也可以是网站营销。新媒体运营相关岗位要求从业者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 5-4 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
新媒体运营	微博营销	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、短视频制作专员、视频后期制作师、新媒体直播主播、直播策划专员、新媒体运营主管、网络营销经理、自媒体运营等。
	短视频营销	
	全网推广营销	
	直播营销	
	其它常见自媒体平台的使用	
营销型网站运营	网站搭建	网站编辑专员、网站推广专员、网站模板设计师、网站维护工程师、网页设计师、网站运营主管、网站策划师等。
	网站运营	
客户开发与服务	客户开发	网络营销专员、网络推广运营专员、网络营销顾问、网络营销经理等。
	售前服务	
	售后服务	
搜索引擎营销	SEO 搜索引擎优化	网站推广专员、SEO 专员、SEO 编辑、SEM 专员、SEM 竞价专员、搜索引擎商务顾问、SEO 优化师、SEO 工程师、SEM 工程师、网络营销经理等。
	SEM 营销	
微信运营	微信公众号运营	文案策划专员、小程序运营专员、公众号

	微信小程序营销	运营专员、公众号编辑员、小程序开发工程师、社群运营专员、社群互动专员等
	社群营销	
数据分析	运营数据分析	网络营销专员、网络推广运营专员、网站推广专员、数据分析师、网络营销顾问、网络营销经理等。

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 5-5 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、短视频制作专员、视频后期制作师、新媒体直播主播、直播策划专员、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、熟悉抖音,快手,小红书的文案制作规则,并能独立策划; 9、负责视频直播的内容管理、活动管理,及时反馈信息; 10、运营公司新媒体直播账号,策划直播活动,产出符合公司和产品调性的内容。	1. 有较强创意能力、耐心细致、精益求精; 2. 相关经验丰富,有运营工作经验者优先,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。

网站编辑专员、网站推广专员、网站模板设计师、网站维护工程师、网页设计师、网站运营主管、网站策划师等。	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信息资料； 4. 负责网站结构布局设计和网站页面设计与制作； 5. 收集、研究和处理网络读者的意见和反馈信息； 6. 协助开展网络营销推广工作。	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. 具备自主工作能力，有团队合作精神，能承受工作压力。
网络营销专员、网络推广专员、网站推广专员、网络营销顾问等	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. 熟悉各类大型 B2C 平台；	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. 熟练使用各种网络工具。

网站推广专员、SEO 专员、SEO 编辑、SEM 专员、SEM 竞价专员、搜索引擎商务顾问、SEO 优化师、SEO 工程师、SEM 工程师、网络营销经理等	1. 网站日常维护、文章的每日上传与更新、网站备份等工作； 2. 关键词投放：制定推广计划和有效管理大量关键词的广告投放，保证规定的关键词排在指定位置； 3. 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； 4. 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； 5. 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；	1. 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； 2. 具有较强的数据分析和挖掘经验； 3. 具备优异的线上活动策划宣传、广告创意以及文案能力； 4. 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； 5. 熟练运用 Office 软件，精通 Excel、Word、PPT 等。
文案策划专员、小程序运营专员、公众号运营专员、公众号编辑员、小程序开发工程师、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；

网络营销专员、网络推广运营专员、网站推广专员、数据分析师、网络营销顾问、网络营销经理等	1. 梳理业务逻辑模型，管理和建设数据体系； 2. 从多角度分析模型构想、数据，开展数据管理和分析； 3. 根据用户行为数据进行业务分析，帮助业务快速提升； 4. 对同业/竞业的数据分析，了解市场布局，产品走向，为公司提供营销数据分析。	1. 能快速理解业务能力，发掘业务细节和数据之间的联系； 2. 具备在多渠道获取数据的能力； 3. 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。
---	---	--

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、网络销售公司等一线营销岗位胜任新媒体运营、网络推广、短视频推广、营销型网站运营和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。”

2. 专业课程结构表

网络营销专业的专业课程由共性群平台基础课、专业方向课、专业拓展课（X证书）等构成，具体内容见表 5-6。

表 5-6 网络营销与直播电商专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
共性群平台基础课	现代企业管理实务 经济学基础 商务礼仪 经济法	
专业方向课	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 *网络整合营销 *短视频制作与营销 *商务数据分析与应用 *品牌策划与推广	
专业拓展课（X 证书）	营销策划	
综合实践课	通用核心能力测试 职业能力测试 专业入门教育 预就业实习 职业素养与劳动教育实践	
专业选修课	电子商务模式分析 全程电子商务模拟经营 企业财务管理 移动电子商务运营	

3.课程矩阵

表 5-7 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	1.7	1.8	1.9	1.1 0	1.1 1	1.1 2	1.1 3	1.1 4	1.1 5	1.1 6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
1	营销学基础														M	M		L	L	L	L		H	H	H	H	H	H
2	现代企业管理实务																	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H
3	经济学基础																		L		L		H	H	M	H	L	L
4	经济法																						H	H		H	H	L
5	商务礼仪																	H		H	H	H	H	H	H	H	H	H
6	网络消费者行为分析																	L	L	L	L	M	H	H	H	H	H	H
7	新媒体文案策划	H	H	H	H	M	M	M	M	H	L	L	H	H	M	M	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H
8	营销型网站运营	H	M	M	M	H	H	M	M	M	L	L	M	H	M	M	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H
9	微营销	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	L	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
10	直播电商	H	M	M	M	L	L	M	M	H	H	M	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
11	短视频制作与营销	H	M	L	L	L	M	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
12	搜索引擎营销	H	L	L	L	H	H	H	H	M	M	M	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
13	商务数据分析与应用	L	M	M	M	M	M	H	M	M	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
14	网络整合营销	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
15	品牌策划与	L	L	M	H	M	H	M	M	M	L	M	M	M	L	L	L	H		H	H	H	H	H	H	H	H	H

[illegible]

4.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 8 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 5-8 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
新媒体文案策划	了解新媒体文案策划的基础知识; 熟悉新媒体文案的具体写作技巧; 掌握营销软文写作和电商文案写作的技巧; 熟练应用微信文案写作技巧和社群文案写作技巧; 具备创意文案思维。	新媒体文案概述; 新媒体文案的前期准备; 新媒体文案的具体写作; 营销软文写作; 电商文案写作; 微信文案写作; 社群文案写作; 其他新媒体文案写作。	72	第二学期
微营销	能够注册并日常运营微信公众号和小程序; 熟悉公众号的内容更新和用户管理; 能够对公众号内容进行排版; 能够利用微信平台搭建和运营小程序; 能够利用公众号和小程序开展微信营销活动。	微信公众号的注册; 软文的写作与排版; 日常内容的维护和更新; 管理公众号的客户; 微信公众号广告的开通步骤和方法; 小程序商城装修; 小程序的开发与运营; 微信综合运营。	108	第三学期
营销型网站运营	掌握域名的选择技巧; 熟悉空间服务器的搭建; 掌握 HTML、CSS 网站建设技术; 掌握网站结构设计; 能够利用 CMS 平台搭建营销型网站; 能够利用网站开展营销推广活动。	域名的选择与注册; 网站结构设计; 网站布局设计; HTML、CSS 技术; CMS 平台搭建; 营销型网站设计; 营销型网站活动策划。	162	第三学期
搜索引擎营销	了解搜索引擎广告方式; 熟练在搜索引擎平台	搜索引擎营销基础知识; 搜索引擎竞价推广; 搜索引擎优化;	90	第三学期

	进行企业推广； 能够搜集、整理和分析 竞价账户关键词的； 掌握搜索引擎自然排 名原理； 能够优化网站关键词、 标题和内容； 能够提升网站在搜索 引擎排名。	搜索引擎市场分析； 竞价推广账户搭建； 推广方案制定及实施； 关键词分析与定位； 网站站内外优化； 效果评估及分析。		
直播电商	了解直播电商的形式 与类型； 掌握直播电商的营销 技巧； 提高在直播镜头前的 语言表达能力、形象管 理能力、直播控场能 力、商品讲解能力； 掌握直播后的数据分 析能力；	直播电商的形式； 直播平台的类型； 直播电商方案策划； 直播话术； 直播间设计； 直播选品与规划； 引流互动方法； 直播数据分析。	72	第四学期
短视频制作与 营销	掌握短视频制作与剪 辑技术； 能够制作 5 分钟以内 的短视频； 能够在短视频植入商 品与品牌，并能够体现 出营销意识。	短视频的概念； 短视频营销的发展历程； 短视频脚本策划； 短视频制作； 短视频剪辑； 短视频营销与推广。	108	第四学期
网络整合营销	掌握微博、电子邮件、 头条号、百家号、知乎 等营销方式与技巧； 能够通过新媒体平台 对企业品牌、活动进行 推广，并具有明显的营 销效果。	新媒体推广相关概念； 微博营销； 电子邮件营销； 问答平台营销； 自媒体营销 新媒体平台活动策划。	90	第四学期
商务数据分析 与应用	能够熟练使用数据采 集工具采集并整理营 销数据； 能够运用数据分析平 台和数据展示平台整 合现有数据资源； 能够提高营销数据分 析能力与业务展示能 力。	客户信息的采集与处理； 掌握数据采集工具的使 用方法； 分析与整合数据资源； 数据掌握市场细分； 目标市场策略。	54	第四学期
品牌策划与推 广	学会针对具体的产品、 具体的市场目标、具体	企业品牌的定位； 企业品牌的运营方法；	36	第五学期

	的市场状况来设定一些优势的、适合企业或者品牌的推广模式,根据品牌产品的技术、外观、包装、品质和服务等产品成分,参考顾客反馈的信息和要求进行适应性或超前性调整。	企业品牌的价值评估; 行业品牌保护; 品牌活动策划流程; 品牌活动执行和推广; 活动效果监控与分析等。		
--	---	---	--	--

5. 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“网络营销与直播电商基础知识和技巧”的理论学习,到学生从“角色体验到角色转变”职业素质养成的规律,我们设计了三个阶段的实习模式(见表 5-9)。

第一阶段:专业入门教育实习。它是网络营销与直播电商专业核心课程的实践教学环节,以认知企业环境、感受企业文化为主,安排在专门入门教育课程中进行。通过该阶段的认知实习,使得学生对企业和工作流程产生一定的认知,树立良好的服务意识、质量意识和安全意识,为下一阶段的职业素养实习奠定基础。

第二阶段:职业素养实习。职业素养实习一般为跟岗实习,以养成职业素养、感知企业文化、认知职业工作为主。时间安排为三个月,学生统一由学校安排实习。它是网络营销与直播电商专业学生在学习了相应的专业基础课程和专业核心课程的基础上进行的综合实践课程。通过该阶段的顶岗实习,使学生在工作中体验企业文化,培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度,树立良好的质量意识和安全意识,形成对未来职业的理性认识,为下一阶段的预就业实习奠定基础。

第三阶段:预就业实习。预就业实习一般为顶岗实习,以巩固熟练专业基本技能、培养或提升职业技能和职业素养为主,时长不少于三个月,学生可自主选择实习单位,也可选择学校推荐企业进行实习。它是网络营销与直播电商专业重要的综合实践课程之一,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,全面熟悉现代网络营销与直播电商的基本操作流程和营销技能,巩固和掌握高度专业化和职业化的网络营销与直播电商技能,成为既具有较强的营销意识和管理能力,又具有一定的就业能力和

职业发展能力,适应网络营销与直播电商行业发展需要的高级技能型和应用型人才。

表 5-9 实习设计表

阶段	时间	实习目标	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/跟岗/顶岗)	考核要求	主要合作企业
第一阶段	第1学期	认知企业环境、感受企业文化	参观企业、听企业专家讲座	认知实习	大作业+专业教师考核	广西诺名科技有限公司
第二阶段	第5学期,共3个月	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;掌握网络营销基本技能	微信运营、短视频推广专员、直播运营专员、网络推广专员、网站设计专员、SEO/SEM 专员、新媒体运营专员、数据分析专员等	跟岗实习	实习小结+专业教师考核	武汉百捷集团股份有限公司; 鸿仁传媒有限公司; 百度营销中心; 经过审核的在校孵化企业。
第三阶段	第5、6学期不少于3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	微信运营、短视频推广专员、直播运营专员、网络推广专员、网站设计专员、SEO/SEM 专员、新媒体运营专员、数据分析专员等	顶岗实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	鸿仁传媒有限公司; 百度营销中心; 经过审核的在校孵化企业; 泛百度体系中具备网络营销实力的企业。

6. 毕业设计(论文)/职业能力测试

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。

专业模块测试由百捷互联网学院负责。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面试测试，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，面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 4 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，小程序的搭建、推广与运营，用户运营，活动运营，微博运营，头条号运营、知乎运营等，学生选择三个自媒体平台开展项目运营推广活动。

（2）营销型网站推广项目

①利用网站开展项目推广活动。

②熟练运用营销型网站建设知识，完成官方网站的搭建与运营，掌握网站推广手段，在搜索引擎、新媒体等平台营销推广，并对网站数据进行收集与分析，能针对数据调整推广方案策划和优化运营策略。

（3）视频营销项目

①利用短视频与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。

表 5-10 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	面试评估	5 min/人	100	30

2	综合项目实践测试	项目展示及答辩	10 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。

7. 职业证书对应课程设计

表 5-11 网络营销与直播电商专业职业证书对应课程设计表

专业名称	专业级别	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	校级专业	网络营销师 (初级/中级/ 高级)	工业和信息 化部	搜索引擎营销	72	210
				网络推广与促销	48	
				网络整合营销	90	

(四) 管理能力体系

以培养自我管理能力和基层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 5-12 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	全程电子商务模拟经营
3. 专业类管理课程 (具体化，每个专业至少 1 门)	营销型网站运营

（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，每个专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-13 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 (具体化, 每个专业至少 2 门)	1. 直播电商创业 2. 网络整合营销

五、专业人才培养工作安排

（一）教育活动时间分配表

表 6-1 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	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	120	
其中：课堂教学		17.5	19.5	10	19.5	5	——	——	72.5	
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		——	——	9	——	13	20	——	41	
校运会		0.5	——	0.5	——	0.5	——	——	1.5	

劳动教育活动周	——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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 (%)
公共课必修课	36.5	676	24.33%	25.84%	必修课	134	2360	89%	90%
公共选修课	10	160	6.67%	6.12%	选修课	16	256	11%	10%
群平台课程	8	128	5.33%	4.89%	合计	150	256	100%	100%
专业方向课程	56.5	916	37.67%	35.02%	理论学时		1247	48%	
专业拓展课 (X 证书)	3	48	2.00%	1.83%	实践学时		1369	52%	
综合实践课	30	592	20.00%	22.63%	合计		2616	100%	
专业选修课	6	96	4.00%	3.67%					
合计	150	2616	100.00%	100.00%					

(三) 第一课堂进程安排

模块名称及比例	序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考	是否新技术课程
					课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共必修课程	1 军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2 军事理论	2	36	22	14	36	0	36						√	
		3 形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4 形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		8						
		5 形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			8					
		6 形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				8				
		7 思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	48	0	48						√	
		8 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	48	16		64					√	
		9 职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6	16						√	
		10 创新思维训练	1	16	10	6	10	6		16					√	
		11 职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			16				√	
		12 创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				16			√	
		13 信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44	64						√	
		14 大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	7							
		15 大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		4						
		16 大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			6					
		17 大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				4				
		18 大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3					3			
		19 高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	32						√	
		20 体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36	40							

专业必修课程		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36	40						
		22	高职英语（基础英语）	2.5	40	30	10	20	20	40					√	
		23	高职英语（职业英语）	2.5	40	30	10	20	20	40					√	
		24	高职语文	2.5	40	30	10	20	20	40					√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372	452	172	30	28	3	0	
	公共选修课程	1	通用礼仪	1	16	16	0	8	8							
		2	工业·匠心	1	16	0	16	16	0							
		3	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8							
		4	其他公共选修课	4	64	64	0	64	0							
		小计		7	112	102	26	112	16							
		备注	《精益生产与信息化基础实训》《艺术修养》《通用礼仪》《工业·匠心》为公共限定选修课，公共选修课学分不得少于 7 学分													
	共性群平台基础课	1	现代企业管理实务	2	32	32	0	20	12			32			√	
		2	经济学基础	2	32	32	0	32	0	32						
		3	商务礼仪	2	32	32	0	20	12		32					
		4	经济法	2	32	32	0	32	0	32						
		小计		8	128	128	0	104	24	64	32		32			
	专业方向课	1	数码图像处理	4	64	50	14	40	24	64						
		2	营销学基础	3	48	40	8	40	8	48						
		3	网络客户关系管理	3	48	40	8	40	8		48					
		4	网络消费者行为分析	3	48	34	14	34	14		48					
		5	*新媒体文案策划	4	64	54	10	46	18		64					
		6	*微营销	6	108	90	18	58	50			108				
		7	*营销型网站运营	7.5	120	100	20	60	60			120				
		8	*搜索引擎营销	6	96	96	0	48	48			96				
		9	*直播电商	4	64	46	18	36	28				64			
		10	*网络整合营销	6	96	70	26	48	48				96			

		11	*短视频制作与营销	6	96	70	38	54	42				96				
		12	*商务数据分析与应用	4	64	64	0	40	24				64				
		小计		56.5	916	770	168	546	370		64	916	770	168	546		
	专业拓展课 (X 证书)	1	营销策划	3	48	48	0	36	12				48				
		小计		3	48	48	0	36	12				48				
	综合实践课	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0								
		2	毕业设计 (论文) / 职业能力测试	4	80	0	80	80	0					80		√	
		3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16							
		4	职业素养与劳动教育实践	6	120	16	104	16	104			120					
		5	预就业实习	18	360	8	352	8	352						360		
		小计		30	592	40	554	128	464	16		120		80	360		
专业选修课程	专业选修课程	1	电子商务模式分析	2	32	30	2	22	10		32						
		2	全程电子商务模拟经营	2	32	24	8	16	16				32				
		3	企业财务管理	2	32	32	0	16	16					32			
		4	移动电子商务运营	2	32	32	0	16	16					32	2		
		小计		8	128	118	10	70	58		32	32		32			
		备注	《电子商务模式分析》、《全程电子商务模拟经营》、《企业财务管理》、《移动电子商务运营》为专业任选修课。														

- 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. 课程构成由理论部分和实践部分组成。
3. 统考指统一出题、统一阅卷，实施考教分离。第 3-5 学期的专业课程，原则上每学期需要安排 1-2 门课程进行统考。课程总评成绩可由过程性考核成绩和统考成绩构成。
4. 公共选修课、专业选修课学分/学时小计按照应修学分/学时计，其他公共选修课按照 1 学分 18 学时计算，其他专业选修课按照 1 学分 16 学时计算。
5. 第一课程每学期的进程安排中，由理论学时和实践学时构成的，为方便汇总统计，只写课内学时；只有实践学时的填写实践学时。

（四）第二课堂教育活动进程安排

表 6-4 第二课堂教育活动进程安排

基本素质课外活动安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学工处+团委+二级学院
9	5.25 心理健康教育活动	4		√		√			学工处+二级学院
10	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
12	“新生节”系列活动	4	√						团委+二级学院
13	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
14	素质大讲堂讲座	4	每个	学工					
15	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
16	数学文化讲座	4							√
17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院
18	暑期“三下乡”	8		√		√			团委+二级学院

19	乡村社区挂职	8		√		√			团委+二级学院
20	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
21	垃圾分类教育	4	√	√					后勤处+学工处+团委+二级学院
22	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委+二级学院
23	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√				团委+二级学院
24	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+二级学院
25	创客马拉松	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
26	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
通用技能竞赛安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+二级学院
2	大学生辩论赛	4		√		√			马克思主义学院+二级学院
3	田径运动会	4	√		√		√		学工处+二级学院
4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
7	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
8	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
9	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
10	英语口语风采赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
11	经典诵读比赛	4	√	√					通识教育学院+二级学院
12	心理剧大赛	4		√		√			学工处+马克思主义学院+二级学院
13	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院+二级学院
14	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院+二级学院
15	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教育学院
16	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+二级学院
17	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教育学院

表 6-5 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	全程电子商务沙盘模拟大赛	8			√				网络营销与直播电商专业教学团队
2	“互联网+”大学生创新创业大赛	8		√					网络营销与直播电商专业教学团队
3	网络营销项目实践（网络营销与直播电商专业活动、专业课程中的企业真实项目运营环节、互联网创业等）	8			√	√			网络营销与直播电商专业教学团队

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。

4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

9. “素质大讲堂”由基地与二级学院协调，保证每班有一次讲座。

10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学院配合组织开展。

（五）专业选修课安排

表 6-6 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	电子商务模式分析	32	2	2	网络营销与直播电商	
2	全程电子商务模拟经营	32	2	3	网络营销与直播电商	
3	企业财务管理	32	2	4	网络营销与直播电商	
4	移动电子商务运营	32	2	4	网络营销与直播电商	

六、实施保障

（一）实训基地配备

1.实践教学体系

网络营销与直播电商专业实践教学体系的设计，根据学生的认知特点和学习规律，按照“由点到面、点面结合”、“实战为先、工学结合”的专业能力提升路径，划分为“网络营销与直播电商基础认知”——“网络营销与直播电商专项技能”——“网络营销与直播电商综合技能”——“网络营销运营、直播电商、创新与创业”四个层次。其中，“网络营销与直播电商基础认知”在第 1 学期完成；“网络营销与直播电商技能”与“网络营销与直播电商综合技能”主要在第 2、3、4 学期开展；“网络营销与直播电商创新与创业” 主要在第 4 学期进行。

“由点到面、点面结合”中的“点”，是指各种专项技能；“面”是指网络营销直播运营的综合技能。“实战为先、工学结合”则是将完整的真实项目（网络营销实践）贯穿于整个学习阶段，各专项技能的实践教学均以此为载体，并有机的融入于综合技能训练之中，以实战拉动学生的学习需求。即整个实践教学体系主要以真实的运营推广为主线，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），提升学生的网络营销综合技能。

图 7-1 网络营销与直播电商专业实践教学体系

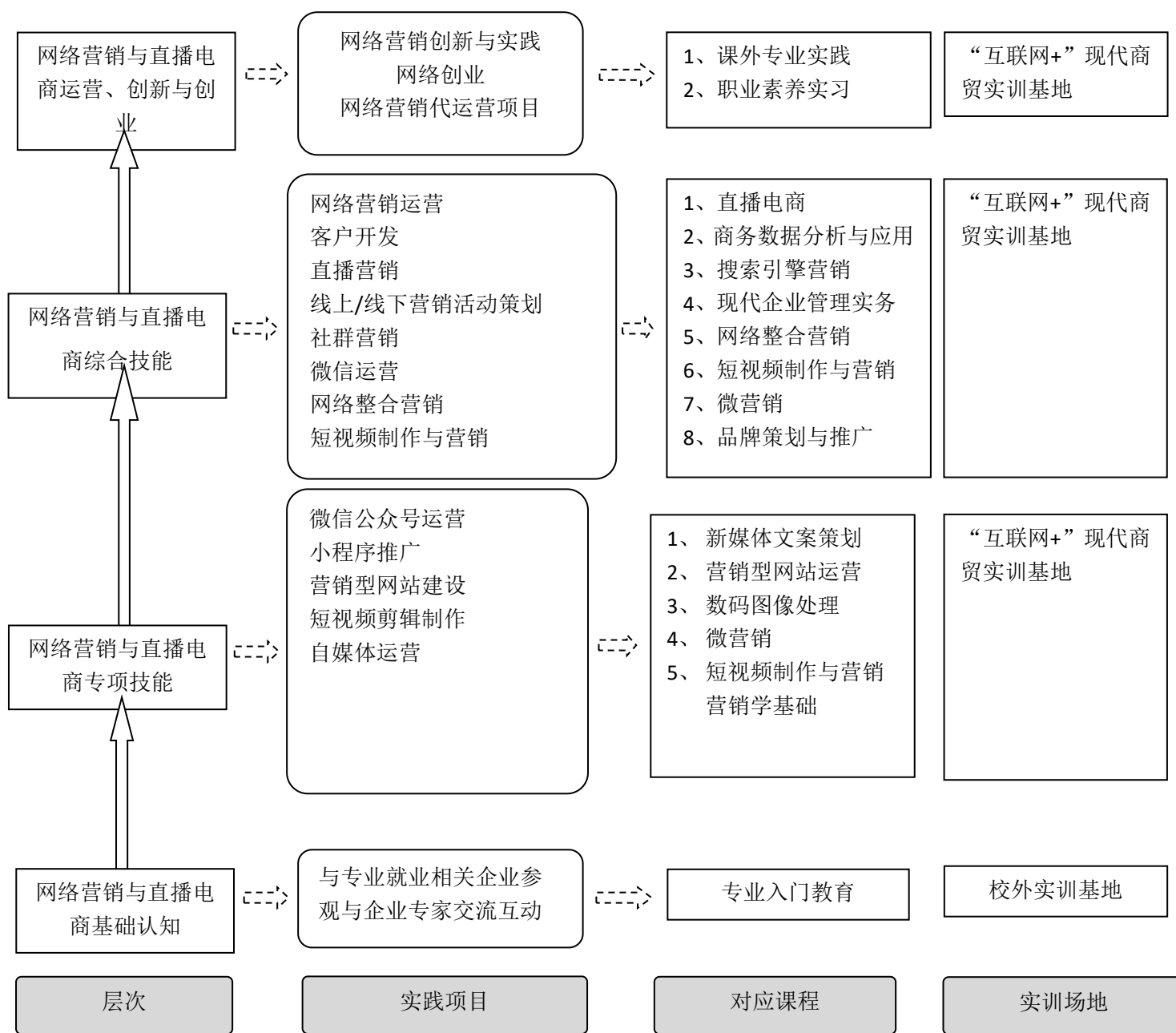


表 7-2 网络营销与直播电商专业实践教学体系表

实训时间	能力构成		实训目标	实训项目	所属课程	实训形式	实训场所
第一学年	网络营 销与直 播电商 专项技 能	网 络 营 销 分 析 与 理 解 能 力	专业能力: 1.能够根据企业目标客 户特点,开展包括撰写 商品信息、拍摄商品图 片、处理商品图片等工 作; 2.能熟练运用 PhotoShop,进行文字、 图片处理及平面设计; 3.能熟练使用 Office 办 公软件进行专题编辑与 写作及信息处理; 4.了解企业经营管理 的基本知识。 方法能力: 1.能根据企业工作需要 制定工作计划、方案, 并组织实施; 2.能在工作过程中发现 问题、分析问题,解决 问题。 社会能力: 1.能进行自我调节,较快 地适应网络营销与直播	市场调研方案的制定与实施	营销学基础、经济学 基础、商务礼仪、经 济法	市场调研、 课程实训、 课外实践	网络营销多功能实训 中心,企业经营管理沙 盘实训室
		企 业 经 营 管 理能力		企业经营管理训练	现代企业管理实务		
		开 展 线 上 营 销的能力		网络营销活动	网络客户关系管理、 新媒体文案策划		
		数 码 图 片 处 理的能力		1.PS 软件的使用 2.商品图片处理	数码图像处理、视觉 营销		

			电商及相关行业的工作环境； 2.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。				
第二学年	网络营销与直播电商综合技能	营销型网站运营的能力	专业能力： 1.能够进行网站规划、运营、实施、评价； 2.能够进行网络推广文案策划，开展自媒体营销活动； 3.能够运用客户管理流程及网络客服相关技巧，开展线上、线下客户开发、维护工作； 4.能够运用搜索引擎平台开展网站推广活动； 5.能够确定经营模式、盈利模式，进行网络营销相关项目运作、维护企业网络营销日常运作； 6.根据网络消费者购买	1.网页效果图设计 2.页面排版 3.页面图文、动画处理 4.网站维护 5.营销型网站综合实务	营销型网站运营	课程实训	网络营销多功能实训中心
		微信营销的能力		1.注册微信公众号 2.建设微信小程序 3.微信营销	微营销		网络营销多功能实训中心
		网站营销与推广的能力		1.SEO 2.SEM	搜索引擎营销		网络营销多功能实训中心
		客户开发与服务能力		1.利用网络进行客户开发 2.客户识别与关系管理 3.网店客服专项训练	商务数据分析与应用		网络营销多功能实训中心
		网络推广的能力		1.微博推广 2.自媒体推广 3.问答推广 4.百科推广	网络整合营销		网络营销多功能实训中心

		短 视 频 营 销 能力	行为、心理特点，开展 客服服务工作； 7.能够利用新媒体平台 开展全网营销推广活 动；	1.短视频录制 2.短视频剪辑 3.短视频后期制作 4.短视频商品 5.短视频推广	短视频制作与推广		网络营销多功能实训 中心
		直 播 营 销 能 力	8.掌握直播技巧，利用直 播平台进行商品营销； 9.能够运用短视频进行 营销推广。 方法能力： 1.具有学习新知识、新技 术、探求新方法的能力， 能将所学的网络营销知 识和技能向传统营销领 域迁移；	1.直播电商的形式 2.直播电商的营销 3.直播镜头表达能力 4.直播控场能力、商品讲解 能力 5.直播后的数据分析能力	直播电商		网络营销多功能实训 中心
		线 下 商 业 活 动 策 划 与 实 施 的 能 力	2.能根据企业开展网络 营销的需求，进行信息 的收集、分析和整理； 3.能在工作过程中发现 问题、分析问题，解决 问题； 社会能力： 1.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；	1.线下营销活动策划方案的 制订 2.营销活动的实施与现场管 理	品牌策划与推广		网络营销多功能实训 中心

			2.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； 3.能根据企业工作需要制定工作计划、方案，并组织实施。				
第三学年	网络营 销 运 营、直 播、创 新与创 业	网 络 营 销 推 广 的 能 力	专业能力： 1.能根企业要求进行网络营销推广；	1.新媒体综合运营 2.全网营销 3.网络营销推广	新媒体推广	课程实训	网络营销多功能实训中心
		商 务 沟 通 能 力	2.能熟练统计分析商业数据，并撰写相关报告。	1.沟通技巧训练 2.商务礼仪专项训练	商务礼仪		
		创 新 创 业 能 力	方法能力： 1.能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题； 2.能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。 社会能力： 1.具备适应职业生涯发展变化的能力； 2.能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合	创新创业项目	创新与创业实务		

			社会规范和礼仪要求。				
--	--	--	------------	--	--	--	--

2.实训条件配备

一个实践教学班 40 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 7-3 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 13 人，其中专任教师 11 名，兼职教师 2 名，专兼职教师比例 11:2。“双师”资格教师占总数的 23%，企业教师占总数比 15%，中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。

文化旅游专业群基本信息

（一）专业群包含专业一览表

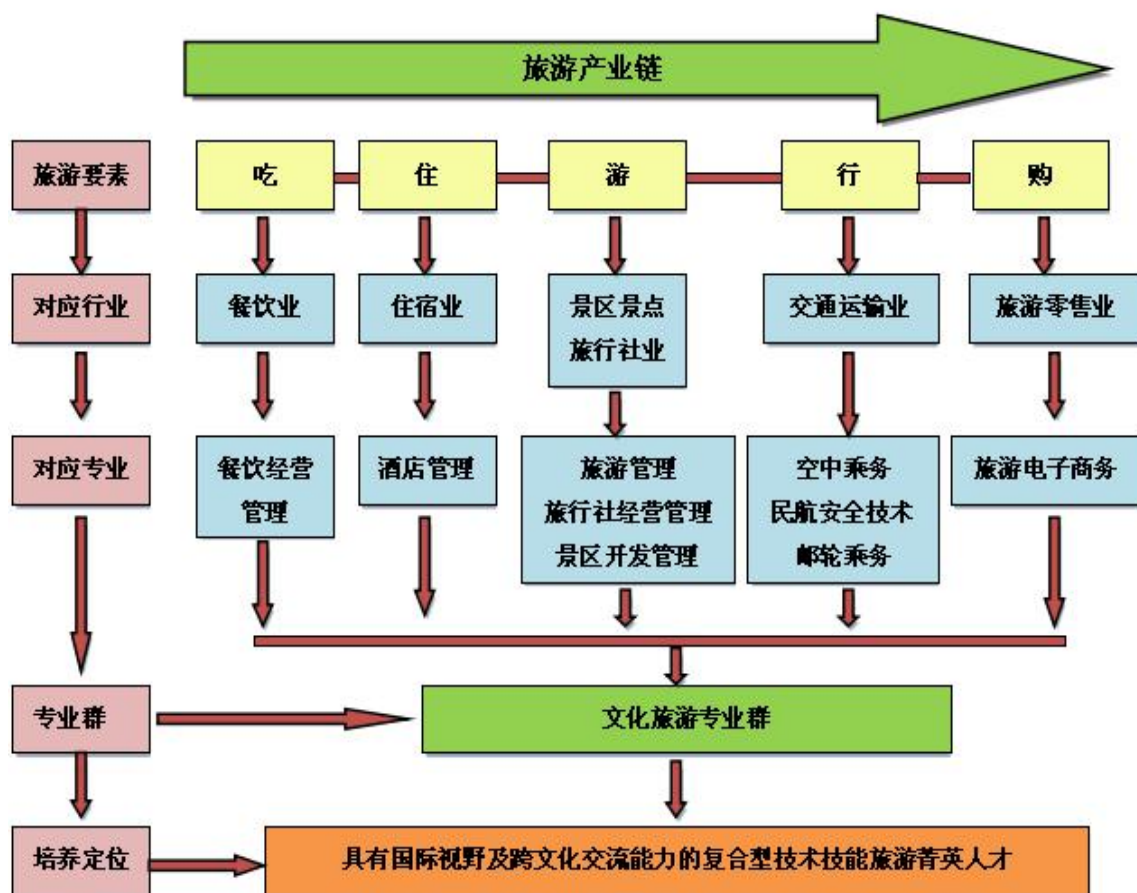
专业群名称	专业名称	专业代码	所属专业大类及代码	所属专业类及代码
文化旅游专业群	旅游管理	540101	旅游大类 54	旅游类 5401
	酒店管理与数字化运营	540106	旅游大类 54	旅游类 5401
	空中乘务	500405	交通运输大类 50	航空运输类 5004
	民航安检技术管理	500406	交通运输大类 50	航空运输类 5004

（二）专业群与产业链分析

1. 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 1-1 文化旅游专业群与产业链对接示意图



2. 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 1-2 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）	旅游规划（策划）	
	景区规划	景区规划	色彩搭配技术
	产品设计与开发	产品设计与开发	写作
	主题创意设计	主题创意设计	计算机应用
	定制服务设计	定制服务设计	

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。

2. 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。

3.1 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。

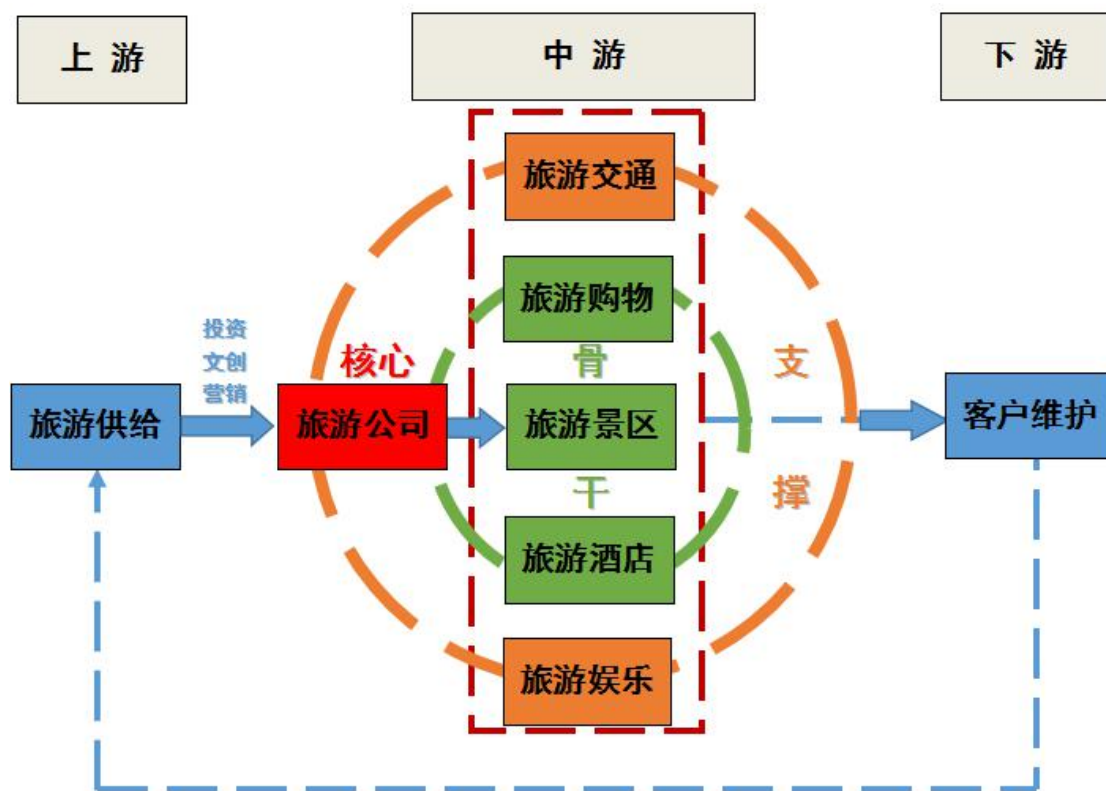


图 1-3 文化旅游专业群内各专业的产业逻辑

3.2 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。（见

表 1-4 及图 1-5)

表 1-4 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

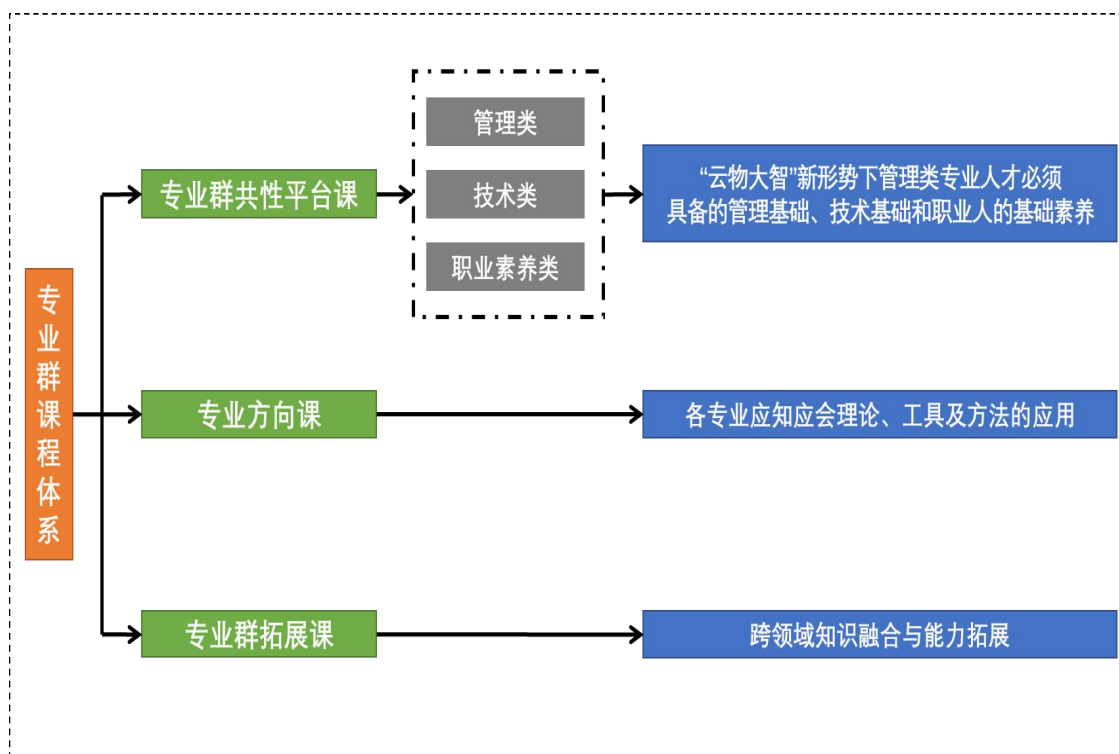


图 1-5 文化旅游专业群课程体系构建

（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 1-6 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、营销基础、紧急安全救护、礼仪、情景英语、旅游地理、民族民俗系列讲座
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、旅游新媒体运营
	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、葡萄酒品鉴、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、酒店管理会计、酒店新概念、酒店人力资源管理、调酒技术、工学交替
	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	语言类	日语、越南语、法语、语言表达训练（普通话）

群拓 展课	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结构

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 1-7 文化旅游专业群实践教学体系结构图



2021 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案

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

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、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、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）、茶艺师（初级、中级、高级）、酒店专项技能等级证书

(五) 制定人员

1. 参与人才培养方案评审会的审核论证人员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
1	梁嘉燕	人力资源部经理	酒店管理	广州白天鹅酒店管理集团 柳州莲花山庄
2	欧阳菊霞	常务副总	旅游管理	柳州市中国旅行社 有限责任公司
3	刘 伟	高级监察员	民航管理	中国民用航空局
4	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

5	温长生	副教授	旅游、酒店管理	柳州职业技术学院
6	唐铁骊	副教授	市场营销	柳州职业技术学院
7	罗柳萍	副教授	英语教育	柳州职业技术学院
8	刘轶宏	副教授	连锁经营管理	柳州职业技术学院
9	张 蓓	副教授	国际经济与贸易	柳州职业技术学院

2. 参与人才培养方案制订的成员一览表

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	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
10	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
11	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
12	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
13	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、跨文化交流能力和数字化思维能力，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

学分要求：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。

活动分要求：120 活动分

诚信分要求：1800 分

2. 培养规格

表 3 培养规格对应的能力要求

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1: 能掌握部门组织结构、岗位编制、部门职责及运作 1.2: 能运用服务技能与技巧做好餐饮、酒吧、前厅、客房、商务中心等部门的接待与服务工作 1.3: 能运用市场营销知识，进行市场划分、产品定价，积极建立、开拓客源渠道 1.4: 能运用公关营销知识，树立和宣传酒店品牌形象，建立与保持良好的客户关系 1.5: 能组织策划酒店的各种活动，并具备一定的文案写作及设计制作能力 1.6: 能掌握处理投诉的基本知识和方法，具备处理突发事件的能力 1.7: 能对时下材料价格有所了解，并能提出控制成本的措施，做好成本预算、核算及收益管理 1.8: 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 1.9: 能根据经营数据的变化，经营管理主题餐厅、酒吧、咖啡馆、茶馆等不同类型餐厅

	1. 10: 能熟练掌握酒店办公软件及信息管理软件 1. 11: 良好沟通能力并能运用英语、粤方言等多种语言与顾客进行交流与沟通
方法能力要求	2. 1: 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运用 2. 2: 具有善于思考的能力, 能在工作中合理制定工作计划 2. 3: 能根据酒店客户的需求, 进行数据信息的收集、分析和整理 2. 4: 能根据工作要求制订酒店工作计划和方案, 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 2. 5: 具备一定的统筹规划及组织协调能力
社会能力要求	3. 1: 具有正确的政治、思想和道德是非辨别能力, 以及社会责任感和职业道德 3. 2: 具有良好的语言和沟通能力, 能正确处理人际关系, 具有良好的团队意识 3. 3: 能进行自我调节, 较快地适应酒店及相关行业的工作环境 3. 4: 具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德, 能按照质量要求按时完成所承担的工作任务

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。

四、“双元三维四体系”设计

(一) 课程体系结构表

深化“双元三维四体系”卓越工匠育训模式(见下图): 学校与企业“双元”协同, 铺设课堂、活动、环境“三维”育人路径, 建设基本素养、专业技能、管理能力、创新创业“四体系”, 培养培训“卓越工匠”(见表 5-1)。

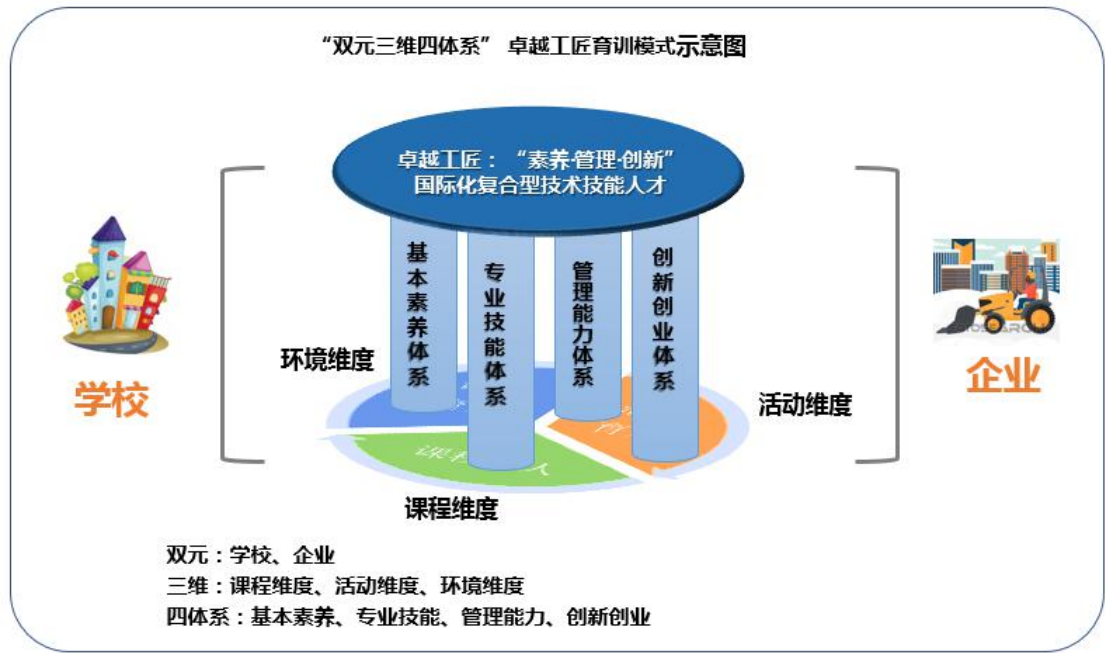


图 5-1：“双元三维四体系”卓越工匠育训模式示意图

表 5-2 “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 - 劳动教育类课程 - 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	• 职业规划与就业指导 • 创新思维训练 • 创新与创业实务 • 专业类创新创业课程	• 创新创业类竞赛 • 创新创业活动	
--------	---	---	--

本专业的合作企业需求定位如下表所示：

表 5-3 合作企业信息表（“双元”设计）

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	住宿业	柳州市	专业建设、课程建设、职业素养实习	莲花山庄
2	住宿业	柳州市	课程开发、专家讲座、职业素养实习	富力万达嘉华酒店
3	餐饮业	柳州市	课程建设、预就业实习、专业入门见习	广西诚垚酒业有限公司
4	餐饮业	柳州市	专业建设、课程建设、专业入门见习	广西螺城餐饮管理有限公司
5	餐饮业	柳州市	专业建设、课程建设、专业入门见习	胡桃里音乐餐酒吧
6	行业协会	云南昆明	专业建设、课程建设	美国饭店协会广东办事处
7	行业协会	德国	专业建设、课程建设	欧洲侍酒师联盟
8	文化产业	柳州市	专家讲座、文化素养类课程研学	柳州市工业博物馆
9	文化产业	柳州市	专家讲座、文化素养类课程研学	柳州市博物馆
10	住宿业	北京市	职业素养实习	北京梅地亚酒店
11	旅游业	北京市	职业素养实习	北京中塔公司
12	住宿业	上海市	职业素养实习	上海浦东香格里拉大酒店

13	住宿业	深圳市	职业素养实习	深圳大梅沙京基洲际酒店
14	住宿业	三亚市	职业素养实习	三亚香格里拉大酒店

（二）基本素养体系设计

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；在教学过程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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

表 5-4 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

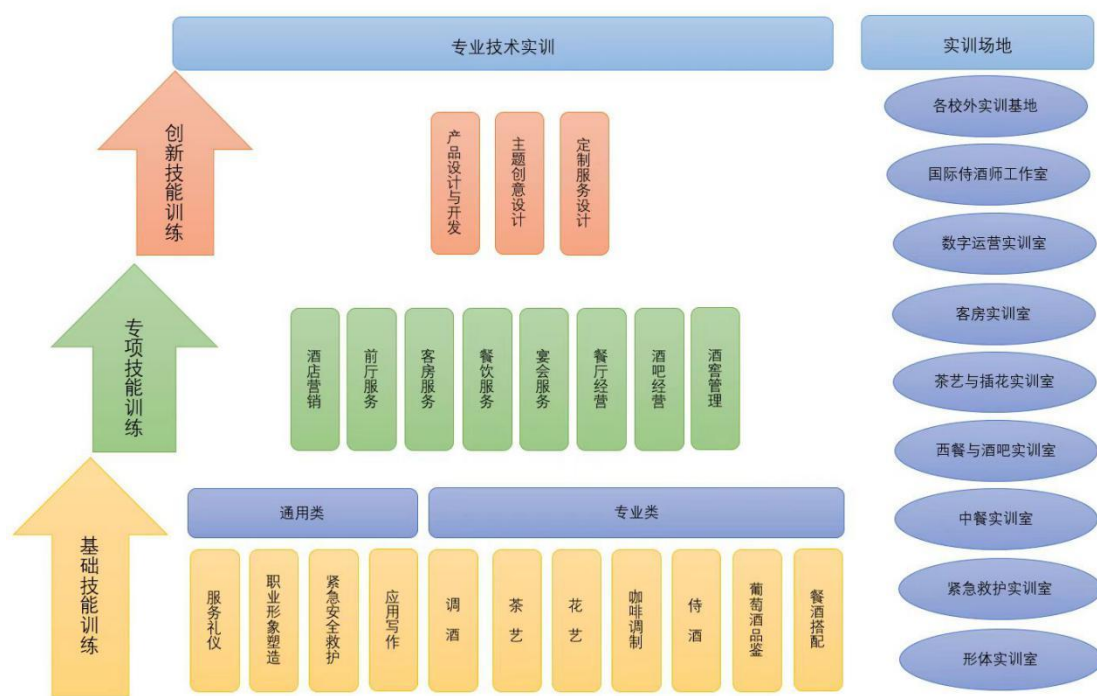
序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	餐饮服务	1-1 餐饮销售	1-1-1 了解酒店产品知识
			1-1-2 懂销售技巧，回访、拜访客户
		1-2 用餐服务	1-2-1 熟知迎宾、接客、服务流程
			1-2-2 熟知餐厅摆台流程
			1-2-3 能进行点单系统操作
			1-2-4 接听电话礼仪标准
			1-2-5 熟知菜品、酒水
			1-2-6 熟知刷卡、现金、房账结账流程
			1-2-7 能进行财务数据分析
		1-3 客诉管理	1-3-1 具有投诉处理、应变能力
2	前厅服务	2-1 前台服务	2-1-1 能认知基础的财务知识
			2-1-2 能操作 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
			6-3-1 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 5-5 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 6-3：第一课堂进程安排表。

表 5-6 专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
------	------	----

共性群平台基础课	应用文写作、客户心理分析、营销基础、紧急安全救护、礼仪、情景英语、旅游地理、民族民俗系列讲座	
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、葡萄酒品鉴、工学交替	核心课程
专业拓展课（X 证书）	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、酒店管理会计、酒店新概念、酒店人力资源管理、调酒技术	
综合实践课	通用核心能力测试、毕业设计（论文）/职业能力测试、专业入门教育、职业素养与劳动教育实践、预就业实习	
专业选修课	日语、应用越南语、酒店情景法语、茶艺、咖啡文化与技术、酒店物品艺术鉴赏、酒店高端定制服务、语言表达训练（普通话）	

3.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 5-7 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	1.11	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4
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	营销基础			M	M					M											
4	紧急安全救护		M				M						M				L				
5	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	民族民俗系列讲座		L			L	M								L			M		M	
9	中餐零点接待与运行管理	H	H	M	M	M	M	M	H	H	M	M	H	H		H	M				M
10	西餐服务与管理	H	H	M	M	M	M	M	H	H	M	M	H	H		H	M				M
11	前厅客房服务与管理	H	H	M	M	M	M	M	H		M	M		H		H	M				M
12	酒店质量控制	M	H	L	L		H		H	H		M	H	M		M		H			
13	酒店数字营销运营		M	H	H	H				M			H		M		H				
14	酒店信息管理	M	H	H	L					M	H				H						
15	葡萄酒品鉴		H	M	H			M	M			M	M				M			M	
16	酒店情景英语		H	M	H		H		L	L		H	L		L				M		
17	酒店金钥匙服务与皇金管家		H	L	M		H		H			M						H		M	M
18	会议和宴会设计与服务	H	H	M	M	M	M	M	H			M		H		H					M
19	食品营养与卫生		H	L					H	H			H					M			
20	酒吧（含茶吧、咖啡馆）经营	H	H	M	M	M	M	M	H	H		M	H	H		H	M				M

	管理																			
21	酒店管理会计	M					H		H											
22	酒店新概念	H	M	M	M	L	M		M			H	M		M	M	H		M	M
23	酒店人力资源管理	H	M						M	H		H	H		H	M				
24	调酒技术		H	L	L				M	H		H	M							
25	工学交替	H	H	L			H		L		M	M	M					H	H	H

备注:

- 1.1: 能掌握部门组织结构、岗位编制、部门职责及运作
- 1.2: 能运用服务技能与技巧做好餐饮、酒吧、前厅、客房、商务中心等部门的接待与服务工作
- 1.3: 能运用市场营销知识, 进行市场划分、产品定价, 积极建立、开拓客源渠道
- 1.4: 能运用公关营销知识, 树立和宣传酒店品牌形象, 建立与保持良好的客户关系
- 1.5: 能组织策划酒店的各种活动, 并具备一定的文案写作及设计制作能力
- 1.6: 能掌握处理投诉的基本知识和方法, 具备处理突发事件的能力
- 1.7: 能对时下材料价格有所了解, 并能提出控制成本的措施, 做好成本预算、核算及收益管理
- 1.8: 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
- 1.9: 能根据经营数据的变化, 经营管理主题餐厅、酒吧、咖啡馆、茶馆等不同类型餐厅
- 1.10: 能熟练掌握酒店办公软件及信息管理软件
- 1.11: 良好沟通能力并能运用英语、粤方言等多种语言与顾客进行交流与沟通
- 2.1: 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运用

- 2.2: 具有善于思考的能力, 能在工作中合理制定工作计划
- 2.3: 能根据酒店客户的需求, 进行数据信息的收集、分析和整理
- 2.4: 能根据工作要求制订酒店工作计划和方案, 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
- 2.5: 具备一定的统筹规划及组织协调能力
- 3.1: 具有正确的政治、思想和道德是非辨别能力, 以及社会责任感和职业道德
- 3.2: 具有良好的语言和沟通能力, 能正确处理人际关系, 具有良好的团队意识
- 3.3: 能进行自我调节, 较快地适应酒店及相关行业的工作环境
- 3.4: 具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德, 能按照质量要求按时完成所承担的工作任务

4. 专业核心课程描述

专业核心课程指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 5-8。

表 5-8 专业核心课程描述

专业	课程名称	课程目标	课程主要内容	学时	开设学期
酒店管理与数字化运营	中餐零点接待与运营管理	通过学习本课程，学生能够掌握中餐零点接待服务的技能和基层管理能力，并能初步处理餐厅领班、主管的日常督导管理和运营工作。 专业能力： 1. 能完成中餐零点接待的餐前准备工作； 2. 能完成中餐零点接待的中餐摆台工作； 3. 能按照规范服务流程为客人提供优质的服务； 4. 能为不同类型的顾客提供个性化服务； 5. 能为客人提供现金结账服务、信用卡结账、支票结账和签单结账服务； 6. 能完成对餐厅及厨房卫生质量、设备安全性能、防火设施的检查工作； 7. 能为客人点菜，并根据客人需求开展针对性的促销活动； 8. 能灵活应对客人的投诉，安抚其情绪，如遇工作能力范围外的投诉，能及时向值班经理汇报，并跟进。 社会能力： 1. 能理解伙伴的个性特点，与之沟通和协调人际关系； 2. 能在团队中与他人开展合作； 3. 能在协作中进行批评与自我批评； 4. 能遵守劳动纪律、严格要求自己； 5. 形成卫生、安全、节能、环保的职业习惯； 6. 能进行情绪的自我调控。 方法能力： 1. 能把所学中餐服务知识向相关领域进行迁移； 2. 能运用餐饮服务的基本服务礼仪知识开展服务工作； 3. 能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结； 4. 能够进行服务全过程的督导和管理； 5. 能在工作中总结和反思自己的工作体会，并不	1. 中餐零点摆台规范 2. 中餐服务程序 3. 中餐个性化服务 4. 客史信息管理 5. 餐厅服务沟通技巧 6. 中餐点菜技巧 7. 餐饮促销策略 8. 应急事件处理 9. 中餐服务日常管理	64	1

		断改善服务质量。			
西餐服务与管理		通过学习本课程，学生能够掌握西餐服务的技能和主要国家不同的服务方式及其特点，并提供相对应的服务程序。 专业能力： 1. 能概括出西餐主要菜系的特点及其代表菜点； 2. 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； 3. 能辨别西餐餐具及其用途； 4. 懂得餐酒的搭配要求； 5. 能运用现场管理的方法及时解决客人投诉； 6. 能协作完成西餐自助式服务； 7. 能协助完成西餐宴会服务工作； 8. 能完成西餐零点、宴会摆台工作。 方法能力： 1. 养成优质服务理念； 2. 养成爱岗敬业的职业理念； 3. 善于应变和进行情绪调控； 4. 遵守劳动纪律、自律； 5. 养成卫生、安全、节能、环保的职业习惯。 社会能力： 1. 能够收集客人反馈信息； 2. 能对所收集的信息资料进行判断、归纳和分析； 3. 能体谅他人、并与他人沟通和协调人际关系； 4. 能对自己的工作体会进行反思并与同伴分享； 5. 善于利用网络资源收集西餐信息。	1. 西餐服务形式 2. 西餐菜单 3. 西餐服务程序 4. 西餐服务技巧 5. 餐酒服务 6. 西餐服务的日常管理	64	2
前厅客房管理实务		通过本课程的学习，使学生能够掌握前厅部和客房部各岗位的服务与管理技能技巧，能胜任酒店前厅和客房服务员工作，达到中级以上客房服务员职业资格，并能初步处理前厅和客房部领班、主管的日常工作。 专业能力： 1. 能够掌握前厅部和客房部各工作岗位的专业技术、服务技能、工作规范及工作程序； 2. 应具备较好的语言表达能力； 3. 能够熟练运用销售技巧推销酒店的产品与服务。 方法能力： 1. 能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务； 2. 能够为不同国家、不同类型的顾客提供个性化服务； 3. 能够为客人提供现金结账服务、信用卡结账、支票	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

		结账和签单结账服务； 4. 具有发现、分析和解决前厅、客房服务中常见问题的能力； 5. 能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件； 6. 能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结； 7. 能够进行服务全过程的督导和管理。 社会能力： 1. 具有严谨的工作作风和爱岗敬业、吃苦耐劳、乐于奉献的职业素养； 2. 具有较好的与他人交流、沟通与合作的能力； 3. 能较好的与团队成员合作，顺利完成接待工作任务。			
	酒店数字营销运营	本课程的主要任务是讲授酒店数字营销运营的基础知识，训练学生进行酒店数字营销工具的操作技能，培养学生从事酒店营销与运营管理工作能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店营销部门的销售与运营管理工作。 （一）专业能力目标： 1. 了解酒店产品的概念和构成； 2. 掌握销售部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责； 3. 认识销售部的业务特点，明确销售部员工的素质要求； 4. 熟悉各类酒店营销工具的设置程序、制作标准和使用要领； 5. 掌握酒店数字营销运营的工作标准与方法； （二）方法能力目标： 1. 能够识别不同类型酒店产品的特点，并能够正确介绍酒店产品； 2. 能够初步掌握酒店数字营销工具的使用方法 3. 能够掌握销售专业英语词汇的听说写 4. 能够按销售的程序和标准独立完成酒店销售计划和策划文案； （三）社会能力目标： 1. 培养学生具备制定工作计划步骤的能力； 2. 培养学生具备查阅信息、收集信息的能力； 3. 培养学生具备信息处理能力； 4. 培养学生具备解决实际问题思路的能力； 5. 培养学生对工作结果进行自我评估的能力；	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 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	112	3、5
	酒店质量控制	通过本课程的学习，使学生能掌握酒店基层管理的技能和相关理论知识，具有处理酒店经营管理业务的能力，具有安全、节能、服务等意识。 专业能力：	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	64	2

	1. 能够掌握酒店领班、主管的一般工作方法； 2. 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； 3. 能够熟悉酒店的质量战略，对员工进行管理。 方法能力： 1. 能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务； 2. 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； 3. 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； 4. 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； 5. 能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件； 6. 能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结； 7. 能够进行服务全过程的督导和管理。 社会能力： 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； 2. 能够调控情绪、学会应变、能够容忍； 3. 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。	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		
酒店信息管理	本课程的教学目标是通过理论与软件应用，使学生能够拥有酒店信息管理意识并且掌握酒店信息管理软件的基本运用，学会使用 PMS 或其他的信息管理技术提高在自己的工作效率，知晓科技信息的发展会影响酒店的发展，具备信息时代下酒店员工应有的技能与思维。 专业能力目标： 1. 理解信息系统对酒店行业的作用； 2. 熟练掌握客户资料维护工作的内容和流程； 3. 熟练掌握酒店信息系统的预定、接待、收银以及房务管理等流程操作 方法能力目标： 1. 熟练掌握计算机的基本操作方法； 2. 了解客户深度开发的基本方法和技巧； 3. 熟练掌握酒店对客服务的基本方法和技巧； 4. 掌握酒店报表数据分析基本能力 社会能力目标： 1. 具有较强的敬业精神，性格开朗、能承受一定的工作压力；	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	4

		2. 具有较强的人际沟通能力和处理问题的应变能力; 3. 具备良好积极主动的职业服务意识。			
葡萄酒品鉴		通过本课程学习,使学生能掌握实用的初级侍酒师的基本能力对葡萄酒品鉴进行品鉴,并能掌握葡萄酒的历史文化、酿制工艺等。 专业能力: 1. 掌握葡萄酒的历史文化背景 2. 能够掌握不同葡萄酒的品种和其特点 3. 能够对不同葡萄酒进行品鉴分析 4. 能够掌握不同葡萄酒的酿造工艺 方法能力: 1. 能够运用葡萄酒品鉴技巧对葡萄酒的颜色、香味、和口感进行分析和点评 2. 能够了解不同种类葡萄酒的不同品鉴技巧和手段; 3. 能够知晓葡萄酒品鉴的具体流程; 4. 能够掌握葡萄酒品鉴的专业常用用语; 5. 能够准确填写葡萄酒品鉴表,并运用表进行分析。 社会能力: 1. 培养学生良好的工作作风及职业素养; 2. 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。	1. 葡萄酒与西方文化 2. 葡萄酒的分类 3. 葡萄酒的酿造工艺 4. 葡萄酒品鉴工具 5. 葡萄酒品鉴——看 6. 葡萄酒品鉴——闻 7. 葡萄酒品鉴——品 8. 葡萄酒品鉴分析	48	4

5. 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,我们设计了三阶段的实习。

第一阶段“专业入门教育实习”。专业入门教育实习一般为认知实习,以认知酒店环境、感受酒店文化为主,安排在专门入门教育课程中进行。

第二阶段“职业素养与劳动教育实践”。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,通过该阶段的顶岗实习,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户服务技巧,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。

第三阶段“预就业实习”。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5-9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（跟岗/顶岗）	考核要求	主要合作企业
第一阶段	第一学期	认知企业环境、感受企业文化	参观企业、听企业专家讲座	认知实习	大作业+教师考核	莲花山庄、富力万达嘉华酒店
第二阶段	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	1. 餐饮服务（餐厅传菜服务、餐厅值台服务、餐厅咨客、备餐等） 2. 前厅服务 3. 客房服务 4. 会议宴会服务等	职业素养实习	案例及总结+企业考核+专业教师考核	香格里拉酒店集团、万豪国际酒店集团
第三阶段	第六学期（6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。	1. 餐饮服务； 2. 前厅服务； 3. 客房服务； 4. 包厢服务； 5. 会议中心服务等	预就业实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	校外实习基地

6. 毕业设计（论文）/职业能力测试设计

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。

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（见表 5-10）

表5-9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	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
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；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	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案，并完成答辩	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
		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。

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（见表 5-11）

表5-10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	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩 每 组 20 分钟	

					完成项目路演答辩		
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、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的问答，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。

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力、基层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 5-12 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	酒店新概念 中餐服务与管理 西餐服务与管理 前厅客房服务与管理 酒店质量控制

（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，结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-13 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	1. 创新创业训练营
2. 职业发展与就业指导	2. 创客马拉松
3. 创新思维训练	3. 科学商店进社区
4. 创新与创业实务	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 （具体化，每个专业至少 2 门）	1. 酒吧经营管理 2. 会议宴会设计与服务

五、专业人才培养工作安排

（一）教育活动时间分配表

表 6-1 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	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					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
劳动教育活动周					——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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	36.5	676	27%	29%	必修课	134.5	2356	90%	90%
群平台课程	14	224	10%	10%	选修课	15	272	10%	10%
专业方向课程	43	688	32%	29%	合计	149.5	2628	100%	100%
专业拓展课程	11	176	8%	7%	理论学时	--	1279	--	49%
综合实践课程	30	592	23%	25%	实践学时	--	1348	--	51%
合计	1345	2356	100%	100%	合计		2628		100%
新技术课程	26	416	19%	18%					
统考课程	85.5	1368	63%	58%					

(三) 第一课堂进程安排

表 6-3 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考	是否新技术课程
						课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共必修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0		36					√	
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		8						
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			8					
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				8				
		7	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	48	0	36						√	
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	64	0		48					√	
		9	职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6	10						√	
		10	创新思维训练	1	16	10	6	10	6		10					√	
		11	职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6			10				√	
		12	创新与创业实务	1	16	10	6	10	6				10			√	
		13	信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44	48						√	
		14	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3							
		15	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2						
		16	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3					
		17	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2				

		18	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3					3			
		19	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√	
		20	体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36	30							
		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36		30						
		22	高职英语（基础英语）	2.5	40	40	0	20	20	40						√	
		23	高职英语（职业英语）	2.5	40	40	0	20	20		40					√	
		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30	30						√	
		小计		36.5	676	402	274	304	372								
	限定选修课程	1	通用礼仪	1	16	16	0	8	8								
		2	艺术修养	1	16	6	10	16	0								
		3	工业·匠心	1	16	0	16	16	0								
		4	精益生产与管理基础	1	16	16	0	8	8							√	
		5	高职英语（跨文化交流）	3	48											√	
		6	体育与健康（三）	2	32												
		小计		10	160												
专业必修课程	共性群平台基础课	1	应用文写作	2	32	32	0	20	12				32			√	
		2	客户心理分析	2	32	32	0	20	12	32						√	
		3	营销基础	2	32	32	0	20	12		32					√	
		4	紧急安全救护	1	16	16	0	8	8				16				
		5	基础礼仪	2	32	32	0	16	16	32						√	
		6	情景英语	2	32	32	0	20	12	32						√	
		7	旅游地理	2	32	32	0	20	12			32				√	
		8	民族民俗系列讲座	1	16	16	0	8	8		8	8					
		小计		14	224	224	0	132	92	96	40	40	48	0	0		

	专业方向课	1	*中餐零点接待与运行管理	4	64	64	0	32	32	72						√	√
		2	*西餐服务与管理	4	64	64	0	32	32		72					√	√
		3	*前厅客房服务与管理	5	80	80	0	40	40			90				√	
		4	*酒店质量控制	4	64	64	0	32	32		72					√	
		5	*酒店数字营销运营	7	112	112	0	48	64			48		64		√	√
		6	*酒店信息管理	3	48	48	0	30	18				48				√
		7	*葡萄酒品鉴	3	48	48	0	30	18					48			
		8	酒店情景英语	8	128	128	0	64	64		64	64				√	
		9	酒店服务礼仪	2	32	32	0	18	18		32					√	
		10	酒店新概念	2	32	32	0	30	6					32			√
		11	工学交替	1	16	0	16	0	16		16						
		小计		43	688	672	16	356	340	72	256	202	48	144	0		
	专业拓展课 (X 证书)	1	酒店金钥匙服务与皇金管家	2	32	32	0	28	4					32		√	
		2	会议和宴会设计与服务	3	48	32	16	32	16		48						
		3	食品营养与卫生	1	16	16	0	12	4		16						
		4	酒吧 (含茶吧、咖啡馆) 经营管理	2	32	32	0	20	12				32				√
		5	酒店管理会计	2	32	28	4	28	4			32				√	
		6	酒店人力资源管理	1	16	16	0	12	4					16			
		小计		11	176	156	20	132	44	0	64	32	32	48	0	√	
	综合实践课	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0					16			
		2	毕业设计 (论文) / 职业能力测试 (整周实践)	4	80	0	80	80	0					80		√	
		3	专业入门教育	1	16	16	0	8	8	16							

		4	职业素养与劳动教育实践（整周实践）	6	120	16	104	16	104				120				
		5	预就业实习（整周实践）	18	360	8	352	8	352						360		
		小计		30	592	40	552	128	464	16	0	0	120	96	360		
专业 选修 课程	专业选修 课程	1	调酒技术	3	48	32	16	32	16			48				√	
		2	语言表达训练（普通话）	2	32	32	0	24	8		32					√	
		3	茶艺	3	48	32	16	36	12					48		√	
		小计（应修）		8	128	96	32	92	36	0	32	48	0	48	0		
		备注	《调酒技术》、《语言训练表达（普通话）》、《茶艺》为专业限选课。														

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 6-4 非专业类第二课堂教育活动进程表

基本素质第二课堂活动安排										
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	
基本素质体系	1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
	2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
	3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
	4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
	5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
	6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
	7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
	8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学工处+团委+二级学院
	9	5.25 心理健康教育 教育活动	4		√		√			学工处+二级学院
	10	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
	11	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
	12	“新生节”系列活动	4	√						团委+二级学院
	13	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
	14	素质大讲堂讲座	4	每个学院每个学期 2 次						学工处+二级学院
	15	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	16	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
	17	志愿服务活动	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院

	18	暑期“三下乡”	8	√		√				团委+二级学院
	19	乡村社区挂职	8	√		√				团委+二级学院
	20	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
	21	垃圾分类教育	4	√	√					后勤处+学工处+ 团委+二级学院
	22	“五四文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委+二级学院
	23	“社团文化艺术节”系列活动	4	√		√				团委+二级学院
创新创业体系	24	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院+二级学院
	25	创客马拉松	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	26	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
通用技能竞赛安排										
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	1	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院+二级学院
	2	大学生辩论赛	4		√		√			马克思主义学院+二级学院
	3	田径运动会	4	√		√		√		学工处+二级学院
	4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	7	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院

	8	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院+二级学院
	9	全国大学生英语竞赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	10	英语口语风采赛	4		√		√		√	通识教育学院+二级学院
	11	经典诵读比赛	4	√	√					通识教育学院 + 二级学院
	12	心理剧大赛	4		√		√			学工处+马克思主义学院+二级学院
	13	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院+二级学院
	14	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院+二级学院
	15	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教育学院
创新创业体系	16	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+二级学院
	17	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教育学院
专业类第二课堂活动安排										
专业教育体系	1	星级酒店企业参观	4	√						教学团队
	2	酒店行业专家讲坛	16	√	√	√	√			教学团队
	3	主题宴会设计大赛	16		√					二级学院+团队
	4	未来职业挑战赛	16				√			二级学院+团队
	5	国际在线开放课程研习	8			√				教学团队

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。
3. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。
4. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。
5. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。
6. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。
7. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。
8. “素质大讲堂”由学工处与二级学院协调，保证每班有一次讲座（每个学院每个学期 2 次）。

（五）专业选修课安排

表 6-5 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	调酒技术	48	3	3	酒店管理与数字化运营	专业限选课
2	语言表达训练（普通话）	32	2	2	酒店管理与数字化运营 旅游管理	专业限选课
3	茶艺	48	3	5	酒店管理与数字化运营 旅游管理	专业限选课
4	咖啡文化与技术	32	2	4	酒店管理与数字化运营	
5	日语	32	2	3	酒店管理与数字化运营	
6	酒店高端定制服务	32	2	5	酒店管理与数字化运营	

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 7-1 “骨干专业”酒店管理与数字化运营共享专业群校内实训基地一览表

	类型	实训基地名称	适用课程	效果
新建	共享平台	文化旅游 数字化营销实训室	大数据分析、酒店数字营销运营、客户心理分析	通过对旅游大数据的深度挖掘，打造出具有市场价值的旅游数据产品，科学分析营销环境，积极主动服务旅游产业，加快区域旅游发展步伐
在建	单元模块+共享平台	智慧旅游酒店管理 实训基地	现场管理、酒店餐饮管理、宴会设计、房务管理、应急处理等	利用先进科学技术教学手段，从高技能人才培养、信息化服务与经营管理、产品策划设计、技术服务四个方面进行配置，推动学科交叉与融合，创建区域乃至全国示范性特色品牌
在建	单元模块	广西侍酒师人才培养基地	侍酒师、餐饮服务、餐饮管理、酒会策划与设计、酒店英语	除校内课程外，将开展葡萄酒定制课程培训、师资培训、葡萄酒大赛，不定期联合欧洲名酒庄欧洲侍酒师学校开展葡萄酒文化国际论坛等活动
升级	共享中心	职业形象实训室	礼仪、语言表达训练、紧急安全救护、普通话、情景英语、民族民俗表演艺术	塑造职业文化氛围及培养学生的职业意识和专业素养

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，共同开展英国学徒制本土化。

（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。

（四）教学方法

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、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。

2021 级空中乘务专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：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

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（中国红十字总会） 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）制定人员

表 2-2 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	李慧	教育学	华育中航（北京）教育	社会调研、人才培养方案研讨与制

			科技有限公司	定
2	秦熙治	综合管理（民航安全技术管理方向）	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
3	罗柳萍	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
4	曾妮	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
5	周红	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	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
7	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
8	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

表 2-3 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	谭欣	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副院长	人才方案审核、论证
2	唐铁骊	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
3	王冬云	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	罗柳萍	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	刘轶宏	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
6	张蓓	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
7	王伟	北京首都机场	高级监察员	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

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。

2. 培养规格

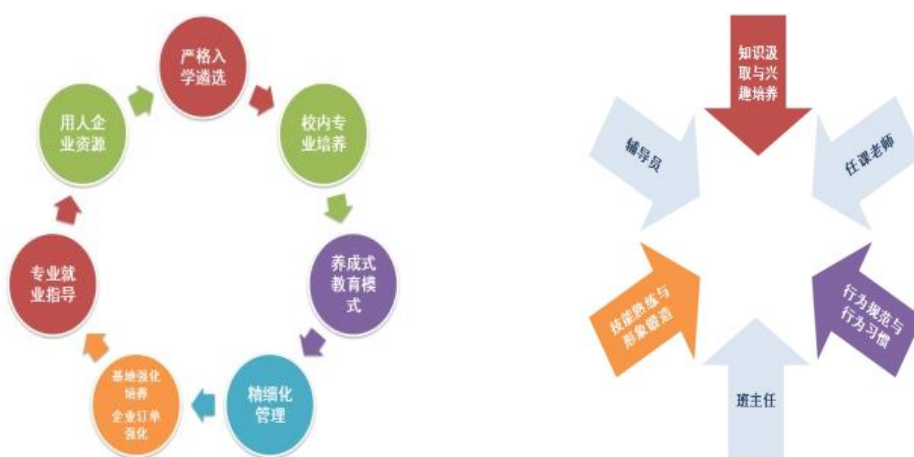
表 3-1 培养规格对应的能力要求

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1 能具备良好的职业形象，有良好的礼仪仪态
	1.2 能具备专业的素养，包括个人修养，心理素质，综合素质
	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
	1.4 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
	1.5 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
	1.6 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
	1.7 能够用标准的普通话和流利的英语或其它外语进行广播
	1.8 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
	1.9 能够进行旅客（包括高端旅客）清点
	1.10 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
	1.11 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
	1.12 能正确识别危险品及违禁品以及相关处置办法
	1.13 能够判断处理机上常见疾病，掌握基本的急救知识
	1.14 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
	1.15 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 1.16 能够维护空中秩序，进行空中安全保卫 1.17 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 1.18 能够对各工作号位进行分工（晋升乘务长的要求）
方法能力要求	2.1 具有学习新知识、新技术的能力，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 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 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 2.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料 2.5 能熟练计算机基本操作，如 Word, excel, PPT 等软件 2.6 能根据企业特点，参与外宣工作
社会能力要求	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 3.2 能把安全意识放于首位，谨记安全无小事 3.3 具有强烈的服务意识，主动服务他人 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 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 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 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 3.8 具备一定的跨文化交际能力

三、人才培养模式

图 4-1 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，第 1、2 学年在柳州职业技术学院学习，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。第 3 年，空中乘务专业学生赴华育中航南昌等地的实训基地强化实训、考证及实习。在实习基地强化培养专

业技能，提供用人企业资源，由用人企业进行订单强化技能、指导专业就业。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

深化“双元三维四体系”卓越工匠育训模式（见下图）：学校与企业“双元”协同，铺设课堂、活动、环境“三维”育人路径，建设基本素养、专业技能、管理能力、创新创业“四体系”，培养培训“卓越工匠”（见表 5-1）。

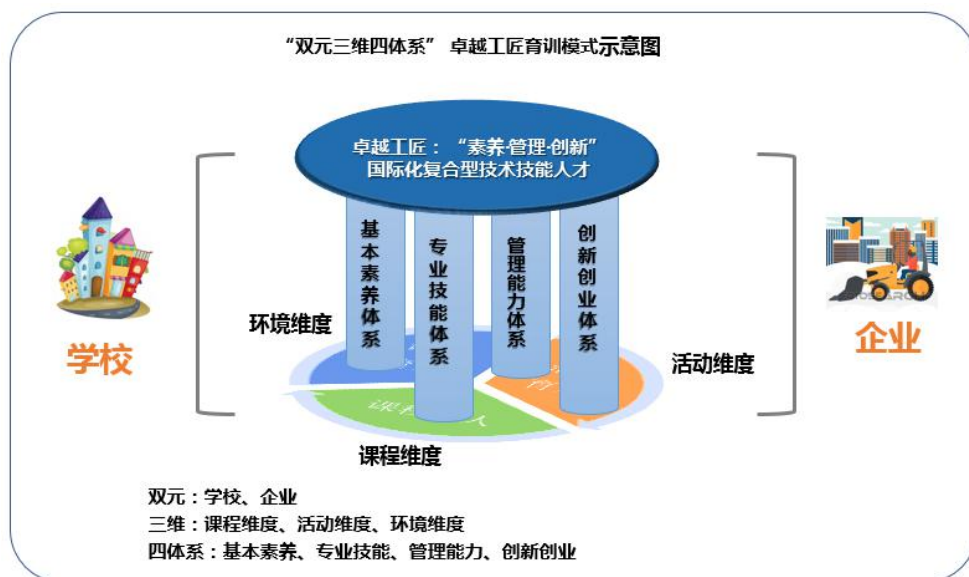


图 5-1：“双元三维四体系”卓越工匠育训模式示意图

表 5-2 “三维四体系”结构表

四体系 \ 三维	课程	活动	环境
以理想信念为引领的思想教育体系	◎ 思想教育类课程	◎ 思想教育类活动 ◎ 思想教育类比赛	◎ 理想信念培育环境
以协同创新能力为核心的双创教育体系	◎ 创意创新创造类课程 ◎ 就业创业类课程	◎ 创新创业类竞赛 ◎ 创新创业活动	◎ 双创环境
以新技术为引领的专业能力培养体系	◎ 新技术通识课程 ◎ 专业课程	◎ 职业技能大赛 ◎ 专业类活动	◎ “精益实训”文化 ◎ 专业实践环境
以工匠精神为核心的素养养成体系	◎ 职业素养类课程 ◎ 身心健康类课程 ◎ 劳动教育类课程 ◎ 应用基础类课程	◎ 通用能力大赛 ◎ 素养类活动	◎ 校园文化环境 ◎ 工业实践环境

	◎文化类课程		
--	--------	--	--

本专业的合作企业需求定位，见表 5-3。

表 5-3 合作企业信息表

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	教育行业	北京	合作办学 招生就业 学生实习组织与管理	华育中航（北京）教育科技有限公司
2	航空运输业	柳州	学生实习 社会实践	柳州白莲机场
3	航空运输业	北海	学生实习 社会实践	北海福成机场
4	航空运输业	桂林	学生实习 社会实践	桂林两江国际机场
5	航空运输业	南宁	学生实习 社会实践	南宁吴圩机场
6	航空运输业	玉林	学生实习 社会实践	玉林福绵机场
7	航空运输业	南宁	学生实习 社会实践	深圳航空公司（客服部）

1. 公共课设计

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 4 个体系的公共必修课，见表 5-3。

表 5-3 公共必修课结构表

课程维度	公共必修课
以理想信念为引领的思想政治教育体系	1. 军事技能 2. 军事理论 3. 形势与政策 4. 思想道德修养与法律基础 5. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
以协同创新能力为核心的双创教育体系	1. 职业发展与生涯规划 2. 创新思维训练 3. 职业发展与就业指导 4. 创新与创业实务
以新技术为引领的专业能力	1. 精益生产与信息化基础实训 2. 云物大智基础

培养体系	3. 专业入门教育（包括感受企业文化、职业认知） 4. 实习（职业素养实习、预就业实习）
以工匠精神为核心的素养养成体系	● 职业素养类 1. 入学教育（包括学情、校情教育） 2. 大学生安全教育 ● 身心健康类 1. 高职学生心理健康教育 2. 体育与健康 3. 艺术修养 ● 劳动教育类 1. 工业. 匠学 2. 实习实训 3. 劳动周 ● 应用基础类 1. 高职语文

（二）基本素养体系设计

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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 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 5-4 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	空中乘务员 空中安保员 客运员

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	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 5-4 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	掌握应急处置及紧急救护等业务

		预案疾病公共卫生事件	
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

2. 专业课程结构表

专业课程有共性群平台基础课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）、综合实践课、专业选修课，见表 5-6：

表 5-6 专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
共性群平台基础课	应用写作、紧急安全救护、情景英语、客户心理分析、基础礼仪、营销基础、旅游地理、民族民俗系列讲座	
专业方向课	体能训练、民航概论、语言表达与沟通艺术、职业形象塑造、民航基础英语、航空法律法规、民航服务英语、形体训练、民航服务礼仪、空乘服务礼仪、客舱服务与管理、航空危险品识别、面试技巧与模拟训练、应急处置	
专业拓展课（X 证书）	普通话强化训练、播音与主持、民航综合业务	
综合实践课	通用核心能力测试、毕业设计（论文）/职业能力测试职业素养实习、专业入门教育、职业素养实习、预就业实习、劳动教育	
专业选修课	第二外语（日语、韩语、泰语）、酒店金钥匙服务与黄金管家、咖啡文化与技术、幸福+：职场与生活的积极实践、中华传统礼仪文化、调酒技术、短视频制作	

3. 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 5-7 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.	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	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	H	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	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	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	M	L	L	L	M	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	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M	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	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H
8	空乘服务礼仪	H	H	H	H	H	L	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
9	客舱服务与管理	M	H	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

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	M	H	H	H	L	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	M	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	M	M	M	M	M	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	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H
14	体能训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	L
15	民航综合业务	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M

4. 专业核心课程描述

表 5-3 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 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
	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

5. 实习设计

空中乘务专业学生实习分为三个阶段：专业入门教育实习、职业素养实习和预就业实习。

表 5-9 空中乘务专业实习设计

阶段	时间	实习目标	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
专业入门教育实习	第 1 学期	认知企业环境、感受企业文化	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
职业素养实习	第 5 学期 (2-6 个月)	实践民航地勤服务人员应具备的职业素质，培养良好的服务意识和职业发展意识；熟悉服务类企业的管理的模式；掌握对客服务工作流程和基本操作技能	旅客服务员、安检员、贵宾厅服务员、客服人员	跟岗	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
预就业实习	第 5、6 学期 (3-6 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	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

		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。				
--	--	---------------------------------------	--	--	--	--

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和基层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 5-14 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	客舱服务与管理 民航综合业务 语言表达与沟通艺术 应急处置

（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，结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-15 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 (具体化，每个专业至少 2 门)	1. 咖啡文化与技术 2. 短视频制作

五、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

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		120	
其中：课堂教学		17.5	19.5	19	19.5	15	——		90.5	
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		——	——	——	——	4	20		24	
校运会		0.5	——	0.5	——	0.5	——		1.5	
劳动教育活动周		——	0.5	0.5	0.5	0.5	——		2	
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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	32	628	20.33	21.33	必修课	135	2530	90.00	91.34
公共选修课	6	96	4.00	4	选修课	15	240	10.00	8.66
群平台课程	17	306	11.33	11.33	合 计	150	2770	100	100
专业方向课程	50	900	33.00	33.33	理论学时	—	1105	—	39.89
专业拓展课 (X 证书)	6	108	4.00	4	实践学时	—	1665	—	60.11
综合实践课	30	588	21.33	20	合 计	—	2770	—	100
专业选修课	9	144	6.00	6					
合 计	150	2770	100	100					

(三)、第一课堂进度安排

表 6-3 第一课堂进程安排表

模块名称及比例	序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考
					课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	公共必修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112						
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0						√
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	3					
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		3				
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			3			
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				3		
		7	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	36	12	36					√
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	48	16		48				√
		9	职业发展与生涯规划	1	18	10	8	10	8	10					√
		10	创新思维训练	1	18	10	8	10	8		10				√
		11	职业发展与就业指导	1	18	10	8	10	8			10			√

	12	创新与创业实务	1	18	10	8	10	8				10			√
	13	云物大智基础	4	64	32	32	24	40		32					√
	14	入学教育	0.5	9	0	9	9	0	9						
	15	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3						
	16	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2					
	17	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3				
	18	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2			
	19	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3							
	20	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√
	21	体育与健康（一）	2.5	45	28	17	3	42	28						
	22	体育与健康（二）	2.5	45	32	13	3	42		32					
	23	高职语文	2.5	45	30	15	12	33	30						√
	小计		32	628	306	322	249	379							
公共选修课程	1	艺术修养	1	16	16	0	16	0			16				√
	2	工业.匠学	1	16	6	10	16	0		16					
	3	精益生产与信息化基础实训	1	16	0	16	8	8				16			

专业必修课程		4	其他公共选修课	3	48	48	0	24	24						
		小计（应修）		6	96	70	26	64	32	0	16	16	16	0	0
		备注	《精益生产与信息化基础实训》《艺术修养》《工业匠学》为公共限定选修课，公共选修课学分不得少于 6 学分。												
	公共群 平台基 础课	1	应用文写作	2	32	32	0	20	12			32			√
		2	客户心理分析	2	32	32	0	20	12		32				√
		3	营销基础	2	32	32	0	20	16			32			√
		4	紧急安全救护	1	16	16	0	8	8			6			√
		5	基础礼仪	2	32	32	0	16	16	32					√
		6	旅游地理	2	32	32	0	20	12		32				√
		7	情景英语	5	80	80	0	60	20	80					√
		8	民族民俗系列讲座	1	16	16	0	16	0		8	8			√
		小计		17	272	272	0	180	96	112	72	78	0	0	0
	专业方 向课	1	体能训练(一)	0.5	8	8	0	0	8	8					
		2	体能训练(二)	0.5	8	8	0	0	8		8				
		3	体能训练(三)	0.5	8	8	0	0	8			8			
		4	体能训练(四)	0.5	8	8	0	0	8				8		
		5	语言表达与沟通艺术	2	32	32	0	12	20	32					

	6	民航概论	2.5	40	40	0	40	0	40						√
	7	职业形象塑造（一）	1	16	16	0	2	14	16						
	8	职业形象塑造（二）	1	16	16	0	2	14		16					
	9	民航基础英语	5	80	80	0	40	40		80					√
	10	航空法律法规	2	32	32	0	32	0		32					
	11	形体训练（一）	2	32	32	0	0	32	32						
	12	形体训练（二）	2	32	32	0	0	32		32					
	13	形体训练（三）	2	32	32	0	0	32			32				
	14	形体训练（四）	2	32	32	0	0	32				32			
	15	民航服务礼仪	2	32	32	0	12	20		32					
	16	*民航服务英语（一）	5	80	80	0	40	40			80				√
	17	*民航服务英语（二）	5	80	80	0	30	60				80			√
	18	*空乘服务礼仪（一）	2	32	32	0	12	20			32				
	19	*空乘服务礼仪（二）	2	32	32	0	16	16				32			
	20	*客舱服务与管理	2.5	40	40	0	10	30				40			√
	21	*面试技巧与模拟训练 （一）	2	32	32	0	12	20			32				

	22	*面试技巧与模拟训练 (二)	2	32	32	0	12	20				32			
	23	*航空危险品识别	2	32	32	0	16	16			32				
	24	*应急处置	2	32	32	0	16	16				32			
	小计		50	824	824	0	344	488					0	0	
专业拓展课 (X 证书)	1	普通话强化训练	2	32	32	0	16	16		32					
	2	播音与主持	2	32	32	0	12	20			32				
	3	民航综合业务	2	32	32	4	16	12				28			
	小计		6	96	96	4	44	38	128	232	248	284	0	0	
综合实践课	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0	4	6	6				
	2	毕业设计(论文)/职业能力测试	4	64	0	64	64	0				64			
	3	专业入门教育	1	16	16	0	6	10	16						
	4	职业素养与劳动教育实践	6	96	16	80	16	80				16	80		
	5	预就业实习	18	288	0	288	0	288					0	288	
	小计		30	480	32	440	96	378	20	6	6	80	80	288	

专业选修课程	专业选修课程	1	第二外语（日语、韩语、泰语）	5	80	80	0	50	30			40	40			
		2	中华传统礼仪文化	2	32	32	0	12	20		32					
		3	短视频制作	2	32	32	0	16	16							
		4	咖啡文化与技术	2	32	32										
		小计（应修）		11	176	176	0	88	66	0	32	40	40	0	0	
	备注	专业选修课不少于 9 个学分。《第二外语》、《中华传统礼仪文化》为专业限选课。														

（四）第二课堂进程安排表

1. 第二课堂教育活动设计

第二课堂活动分要求：不少于 120 活动分。

表 6-4-1 非专业类第二课堂教育活动进程表

基本素质课外活动安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		团委+二级学院
9	“五·四”文化艺术节系列活动	4		√		√			团委+二级学院
10	“社团文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委
11	KAB 创业培训	4	√	√					通识教育学院
12	职业与法律咨询会	4	√		√		√		通识教育学院
13	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
14	新生节活动	4	√						团委+二级学院
15	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
16	素质大讲堂讲座	4	每班 1 次						学工处+二级学院
17	5.25 心理健康教育活动	4		√		√			学工处+二级学院
18	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
19	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
20	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院
21	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
22	志愿者服务	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院

23	三下乡活动	8		√		√			团委+二级学院
24	社区挂职	8		√	√	√			团委+二级学院
25	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
通用技能竞赛安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院
2	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教育学院
3	田径运动会	4	√		√		√		学工处+二级学院
4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院
5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
7	大学生演讲赛	4	√		√				学工处+二级学院
8	大学生辩论赛	4		√		√			学工处+二级学院
9	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		√		√		√	通识教育学院
10	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院
11	全国大学生英语竞赛	4	√		√		√		通识教育学院
12	英语口语风采赛	4		√					通识教育学院
13	经典诵读比赛	4	√		√				学工处+二级学院
14	心理剧大赛	4		√		√			学工处+二级学院
15	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院
16	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院
17	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教育学院

表 6-4-2 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	制服授发仪式	2	√						二级学院+企业
2	机场见学	2	√						二级学院+企业

3	民航行业专家系列讲座	8（每次 2）	√	√	√	√			二级学院 +企业
4	民航知识科普短视频比赛	4	√						二级学院 +企业
5	“读书养志”活动	4			√				二级学院 +企业
6	形象设计大赛	4				√			二级学院 +企业
7	航空职业造型活动——“秀出你风采”（服饰规范、形象塑造、航服礼仪展示）	4		√					二级学院 +企业
8	走进民航科普知识大讲堂	4		√					二级学院 +企业
9	航空服务职业技能大赛	6				√			二级学院 +企业
10	礼仪知识竞赛	4		√					二级学院 +企业

表 职业技能竞赛设计

竞赛名称	竞赛目标	竞赛形式 (笔试、实操、 表演等)	相关专业课程	所对应的 校外大赛 名称
全国职业院校礼仪大赛 院级选拔赛	通过竞赛强化学生职业仪容仪表规范，加强学生的职业认同感与自豪感；检验普通话、口语表达能力，检验对职业和职业所需的技能、素质的理解，检验团队合作能力	笔试（礼仪知识） + 表演（礼仪操， 礼仪情景剧，礼 仪故事演讲）	《民航服务礼仪》 《民航服务心理学》 《中华传统礼仪文化》 《普通话强化训练》 《播音与主持》	全国职业院校师生 礼仪大赛
航空服务职业技能大赛	锻炼学生运用各种知识和技能为机场和航空公司服务。通过竞赛激发广大学生学习热情，培养学生语言表达能力，应变调整能力和心理承受能力，为学生就业和创业能力的提高打下良好的基础。	实操+表演 (航空服务英语 情景剧，演讲)	《客舱服务与管理》 《民航服务英语》 《形体训练》 《危险品识别》 《应急处置与紧急安全救护》 《民航服务礼仪》 《普通话强化训练》 《语言表达与沟通艺术》 《播音与主持》	航空服务 职业技能 大赛

备注：为鼓励学生参与校内外竞赛，给予入选比赛队伍参加比赛的选手在对应的专业课的课程期末总评成绩一定的加分。若获得全国大赛名次的保障期末总评成绩不低于 80 分，成绩和表现优异者，各对应专业课任课老师经过讨论应酌情给予更多加分。

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。

4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

9. “素质大讲堂”由基地与二级学院协调，保证每班有一次讲座。

10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学院配合组织开展。

（五）专业选修课安排

表 6-5 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	第二外语（日语、韩语、泰语）	80	5	3、4	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	专业限选课
2	酒店金钥匙服务与黄金管家	32	2	4	空中乘务 民航安全技术管理	
3	咖啡文化与技术	32	2	2	空中乘务 民航安全技术管理	
4	幸福+：职场与生活的积极实践	18	1	2	空中乘务 民航安全技术管理	
5	中华传统礼仪文化	32	2	2	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	专业限选课
6	调酒技术	32	2	3	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理	

					酒店管理	
7	短视频制作	32	2	4	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	

六、实施保障

（一）实训基地配备

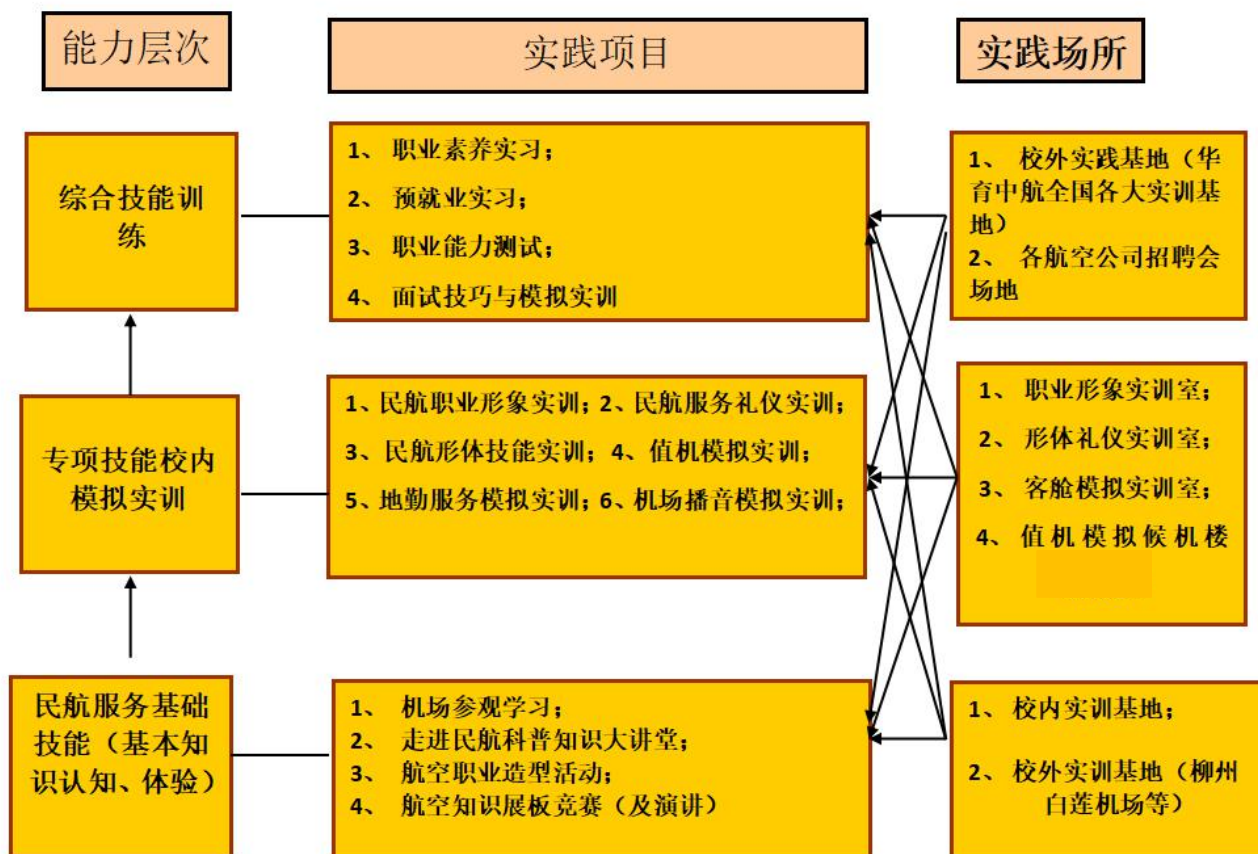
校内基地和校外基地相结合，规划完成实践教学项目需要配备的实训室、实训设备，并融入新技术，具体见表 7-1：

1. 实践教学体系

表 7-1 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	职业素养实习	第 5/6 学期	实训基地
			预就业实习		

图 7-1 空中乘务专业实践教学体系结构



2. 实训条件配备

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 7-2。

(1) 校内模拟实训

表 7-2 实习条件配备

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			
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	不锈钢把杆	35 米	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
				吊扇	12 台		
				金属探测门	2 个		
				金属探测器	2 个		
				X 射线安检设备	2 套		
				地柜	1 组		
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	沙发组合	2 套	紧急救护模拟实训	500 元
				显示屏	1 个		
				紧急救护箱	1 个		

（2）校外实训基地

合作办学机构中航未来教育集团拥有中航未来南昌航空服务实训基地，依托江西省航空产业和共青科教城的优势，立足南昌航空大学科技学院航空专业，由北京中航未来教育集团投资建设，与南昌航空大学科技学院共建共享，于 2018 年 3 月开始建设并投入使用。实训基地建筑面积 3000 平米，分为三层，一层为航空设备实训厅，计划投入静态应急撤离舱、灭火舱训练舱、舱门训练器、厨房训练器等设备，二层为专业课教室，三层为模拟机场及航空 VR 实训大厅，安装航空售票、值机、行李托运、安全检查、VIP 两舱接待室和国内先进的 6 人组航空 VR 交互训练设备。

此外，预计在两年内与中国航空集团公司、广西机场集团有限责任公司柳州机场合作建立 2 个校外实习实训基地。建立校企共享、共赢运营机制，确保企业参与专业建设的积极性，完成学生岗位技能的培养，共同探索空中乘务人才培养的新举措。

（3）职业素养实习与预就业实习

学生到基层参加实际工作，深入了解工作现状，该实习将学生分组分派到实习基地中或学生拟就业单位，强化学生对航空服务工作中的工作流程和内容的理解和运用，培养学生的实际操作能力。

（4）面试技巧与模拟实训

紧密结合专业特点，综合各大航空企业的面试要点，通过模拟航空公司面试现场，使学生感受空乘人员必备的基本素养，综合提升学生航空服务专业能力水平。

（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 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%

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。

2021 级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历者（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

专业对应行业	
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）制定人员

表 2-1 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	王璇	总经理	旅游管理	柳州龙城康辉国际旅行社

表 2-2 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	人力资源部总监	酒店管理	柳州富力万达嘉华酒店
2	欧阳菊霞	常务副总	旅游管理	柳州市中国旅行社 有限责任公司
3	刘伟	高级监察员	民航管理	中国民用航空局
4	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
5	温长生	副教授	旅游、酒店管理	柳州职业技术学院
6	唐铁骊	副教授	市场营销	柳州职业技术学院
7	罗柳萍	副教授	英语教育	柳州职业技术学院
8	刘轶宏	副教授	连锁经营管理	柳州职业技术学院
9	张蓓	副教授	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

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，掌握导游、销售、计调、研学旅行、旅游新

媒体知识和旅游信息化新技术，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”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

学分要求：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。

活动分要求：120 活动分

诚信分要求：1800 分

2. 人才培养规格

表 3-1 通用能力培养规格

能力类别	能力要求
专业能力要求	1. 1** 1. 2**
方法能力要求	2. 1 能够根据工作任务的不同需要去搜寻、获取信息，整理信息并运用信息； 2. 2** 2. 3**
社会能力要求	3. 1 具有正确的政治、思想和道德是非辨别能力，以及社会责任感和职业道德； 3. 2 与人交流、与人合作、跨文化交际能力； 3. 3 ***

表 3-2 专业能力培养规格

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1 能礼貌接待客户。 1.2 能掌握客户心理。 1.3 能进行中英文导游讲解。 1.4 能制作旅游宣传资料。

	1.5 能进行旅游营销。 1.6 能进行旅游线路设计。 1.7 能掌握计调工作要领。 1.8 能策划研学旅行实施方案。 1.9 能掌握旅行社经营管理要领。 1.10 能掌握领队工作要领。 1.11 能了解酒店服务与运营工作内容。 1.12 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力。 1.13 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。 1.14 能够制定工作计划、有效设定工作目标。
方法能力要求	2.1 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力。 2.2 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。 2.3 能够制定工作计划、有效设定工作目标。 2.4 能对工作进行总结并提出改进建议。 2.5 具有学习其他外语的能力。
社会能力要求	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职业要求。 3.2 能正确自我定位，能站在客户的角度进行思考。 3.3 能进行自我调节，快速适应工作环境并能与时俱进。 3.4 善于沟通具有良好的团队合作能力。 3.5 诚实守信，能吃苦耐劳，保护环境意识强。 3.6 态度认真，工作细致严谨，安全意识强。

三、人才培养模式

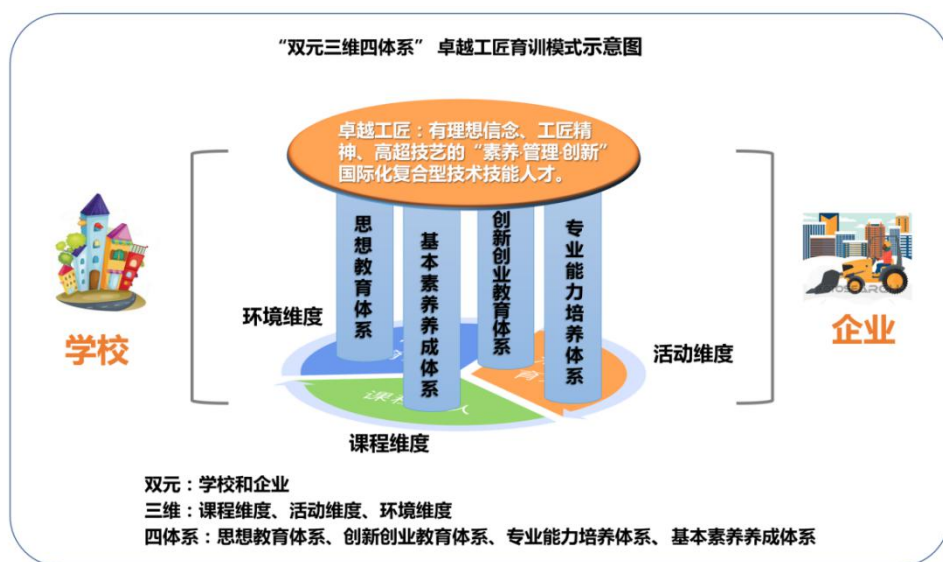
旅游管理专业作为文化旅游专业群中的“核心专业”，根据旅游产业转型升级现状，明确了专业群发展方向，共享共建“**产教对接、一专多能**”的**文化旅游专业群菁英培养模式**。

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“双向参与型”人才培养模式。

“双向参与”指的是“行业参与专业”、“专业参与行业”。在“行业参与专业”的人才培养理念下，我们一方面将职业准入资格证与专业核心课程的课程标准结合起来，另一方面，聘任行业的一线优秀导游担任专业核心课程的实践技能环节的教学工作。在“专业参与行业”的理念下，我们一方面将旅行社真实的产品设计项目、导游项目引入课堂教学中，另一方面，发挥学生的人力优势参与旅行社实践项目活动。

四、“双元三维四体系”设计

全面贯彻党的十九大精神和教育方针，贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》（国发[2019]4号）、《教育部财政部关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》（教职成[2019]5号）、《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[2019]13号）等文件精神。遵循高职教育教学的客观规律，以高质量就业为导向，以服务地方为宗旨，落实立德树人根本任务，把培育和践行社会主义核心价值观融入教育教学全过程。创新“双元三维四体系”卓越工匠育训模式，培养有理想信念、工匠精神、技艺高超的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。



“双元三维四体系”模式图

本专业的主要合作企业及需求定位入下表所示：

表 5-1 合作企业信息表（“双元”设计）

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	服务业	广西柳州	专业入门实践 课程开发、课程实训、预就业	柳州康辉国际旅行社
2	服务业	广西柳州	专业入门实践 课程开发、课程实训、预就业	柳州市中国旅行社有限公司
3	服务业	广西柳州	专业入门实践 课程开发、课程实训	柳州国旅国际旅行社有限公司

			训、预就业	
4	服务业	广西柳州	专业入门实践 课程开发、课程实训、预就业	广西瑞通国际旅行社
5	服务业	广西柳州	专业入门实践 课程开发、课程实训、预就业	柳州青年旅行社
6	服务业	广西柳州	课程开发、课程实训、预就业	柳州莲花山庄
7	服务业	广西柳州	课程开发、课程实训、预就业	柳州富力万达嘉华酒店
8	文化产业	广西柳州	专家讲座、课程实训	柳州市工业博物馆
9	文化产业	广西柳州	专家讲座、课程实训	柳州市博物馆
10	服务业	广西柳州	课程实训	柳候公园
11	服务业	广西柳州	课程实训	柳州文庙
12	食品业	广西柳州	课程见习	广西螺霸王食品有限公司

（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，建设思想教育体系、双创教育体系、专业能力培养体系、素养养成体系四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 6-1）。

表 6-1 “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 ✧ 劳动教育类课程 ✧ 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
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	✧ 双创实践与训练环境

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	◇ 劳动教育环境
创新创业 体系	◇ 职业规划与就业指导 ◇ 创新思维训练 ◇ 创新与创业实务 ◇ 专业类创新创业课程	◇ 创新创业类竞赛 ◇ 创新创业活动	

（二）基本素养体系设计

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 7-1：第一课堂进程安排表。

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 4 个体系的公共必修课，见表 5-3。

表 7 公共必修课结构表

课程维度	公共必修课（含公共限定选修课）
以理想信念为引领的思想政治教育体系	1. 军事技能 2. 军事理论 3. 形势与政策 4. 思想道德修养与法律基础 5. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
以协同创新能力为核心的双创教育体系	1. 职业发展与生涯规划 2. 创新思维训练 3. 职业发展与就业指导 4. 创新与创业实务
以新技术为引领的专业能力培养体系	1. 精益生产与信息化基础实训 2. 云物大智基础 3. 专业入门教育（包括感受企业文化、职业认知） 4. 实习（职业素养实习、预就业实习）

以工匠精神为核心的素养养成体系	○职业素养类 1. 入学教育（包括学情、校情教育） 2. 大学生安全教育 3. 通用礼仪 ○身心健康类 1. 高职学生心理健康教育 2. 体育与健康 3. 艺术修养 ○劳动教育类 1. 工业·匠学 2. 实习实训 3. 劳动周 ○应用基础类 1. 高职英语 2. 高职语文 3. 高等数学/经济数学/经济数学与统计
-----------------	---

表 7 公共基础课程安排

课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
入学教育	第一学期开设（新生入学后第一、二周）。理论学时、实践学时由专业确定。	二级学院
军事技能	第一学期开设（新生入学后第一、二周）。	马克思主义学院
军事理论	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 1 学期开设；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 2 学期开设。课外学时以网络学习形式开展。	马克思主义学院
大学生安全教育（一）-（五）	分五个学期开设	学生工作处
形势与政策（一）-（四）	以讲座形式开设，从第 1 学期至第 4 学期，每学期 8 学时（课内学时 3，课外学时 5）	马克思主义学院
思想道德修养与法律基础	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 1 学期开设；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 2 学期开设。	马克思主义学院
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	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 1 学期开设；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 2 学期开设。	马克思主义学院

职业发展与生涯规划	第 1 学期。课外 10 学时为网络学习，以学生网络自主学习的方式开展。	通识教育学院
创新思维训练	第 2 学期。课外 15 学时为网络学习，以学生网络自主学习的方式开展。	通识教育学院
职业发展与就业指导	第 3 学期。课外 10 学时为网络学习，以学生网络自主学习的方式开展。	通识教育学院
创新与创业实务	第 4 学期。课外 10 学时为网络学习，以学生网络自主学习的方式开展。	通识教育学院
高职学生心理健康教育	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；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。	马克思主义学院
高职英语（一）	第 1 学期。基础英语模块。	通识教育学院
高职英语（二）	第 2 学期。职业英语模块。	通识教育学院
高职语文	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；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；艺术设计学院安排在第 4 学期开设。	通识教育学院
高等数学（一）	汽车工程学院、电子信息工程学院的通信技术专业、环境与食品工程学院（环境工程技术、环境监测与控制技术）、机电工程学院的机电设备维修与管理、数控、模具专业安排在第 1 学期开设。 机电工程学院的机械设计与制造、数控设备应用与维护安排在第 2 学期开设。	通识教育学院
高等数学（二）	电子信息工程学院、机电工程学院的供用电技术专业安排在第 1 学期开设。 机电工程学院的电气自动化技术、工业机器人技术、机电一体化技术、智能控制技术专业安排在第 2 学期开设。	
经济数学	第 2 学期。 经管类物流管理、物流管理（国际物流方向）专业开设经济数学。	通识教育学院
经济数学与统计	经管类财务管理、会计、会计（管理会计方向）专业开设经济数学与统计。	
体育与健康（一）-（二）	第 1 学期 42 学时（课内学时 28，课外学时 14），2.5 学分；第 2 学期 48 学时（课内 32 学时，课外 16 学时），2.5 学分。由学生根据自己的兴趣选择运动项目；学生需在军训第一周完成选课，一旦选	通识教育学院

	定项目不得更改，必修选项课时间为一年，若学生还对其它运动项目感兴趣，可另选体育选修课。	
艺术修养	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，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。课外 16 学时为网络学习。	艺术学院
通用礼仪	安排在第 1 学期。	通识教育学院
工业、工学	安排在第 2 学期。	马克思主义学院
精益生产与信息化基础实训	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 3 学期开设；财经与物流管理学院、艺术设计学院、汽车工程学院、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
云物大智基础	机电工程学院、汽车工程学院（汽车营销与服务、汽车运用与维修技术）、电子信息工程学院、贸易与旅游管理学院（电子商务、市场营销、网络营销、国际经济与贸易）、环境与食品工程学院（工业分析技术）、艺术学院在第 1 学期开设； 电子信息工程学院（制冷与空调技术）、艺术学院（音乐教育）、环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院、贸易与旅游管理学院在第 2 学期开设。	电子信息工程学院

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

用表格的形式描述专业对应的职业或岗位能力要求。

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，一般不会考虑初次就业者）。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：

表 7 旅游管理专业岗位（群）分析

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：

表 7 旅游管理专业工作岗位能力和素质要求一览表

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，善于捕捉市场信息，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	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。

			2.1.12 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	
		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	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	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	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	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

			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	
		4-2 全陪	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 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	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
		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 自驾旅游、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

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 7-1：第一课堂进程安排表

课程模块	课程名称	备注
共性群平台基础课	基础礼仪、客户心理分析、营销基础、应用文写作、情景英语、紧急安全救护、旅游地理、民族民俗系列讲座	（礼仪证）
专业方向课	现场导游（含考证）、全国导游基础（含考证）、地方导游基础（含考证）旅游法规（含考证）、计调与研学实务、旅游情景英语	导游证
专业拓展课（X 证书）	1+X 研学旅行策划与管理（一）、旅行社经营与管理、酒店服务与管理、旅游新媒体运营、旅游信息化新技术	研学旅行策划与管理（EPPM）（中级） 酒店管理专项证
综合实践课	通用核心能力测试、职业能力测试、专业入门教育、职业素养与劳动教育实践、预就业实习	
专业选修课	管理基本技能训练、旅游越南语（一）（二）、1+X 研学旅行策划与管理（二）普通话（含考证）、旅游休闲与健康、调酒技术、茶艺、探险旅游	（普通话证）

3. 课程矩阵

通识课程的课程矩阵（由学校统一提供）

表 4-1 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	营销基础			M	M					M											
4	紧急安全救护		M				M						M				L				
5	基础礼仪		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	旅游新媒体 运营	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	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	旅游信息化 新技术	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H

4. 专业核心课程描述

专业核心课程指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。专业核心课程的数量要适当，每个专业的专业核心课程一般在 6-8 门。专业核心课程描述见表 7-2。

表 7-2 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
全国导游基础 (含考证)	专业能力: 1. 能全面了解全国导游基础知识; 2. 能对其中著名景点运用虚拟全景技术进行导游讲解。 方法能力: 1. 具有全面了解全国导游基础知识内容的能力; 2. 初步具有导游讲解能力; 3. 具有应变能力; 4. 具有终身学习能力。 社会能力: 1. 具有自信、热情、团结、诚信、吃苦耐劳等职业态度; 2. 具有良好的职业素养; 3. 具有先进的导游服务理念; 4. 具有团队合作意识; 5. 具有良好的身体素质和心理素质。	中国主要民族民俗; 中国旅游景观(含人文); 中国风物特产; 中国饮食文化; 主要客源国	144	1-3
地方导游基础 (含考证)	专业能力: 1. 能全面了解全国 31 省及自治区导游基础知识; 2. 能运用虚拟全景技术讲解相关概况与景点。 方法能力: 1. 能把所学的导游知识运用到实际旅游线路中; 2. 能运用相关常识处理导游服务过程中的问题。 社会能力: 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; 2. 在导游员工作中, 诚实、守信、维护企业利益。	全国 31 省及自治区地理环境、历史沿革、自然资源、文化艺术、特产美食、旅游资源	108	2-3
旅旅游情景英	专业能力: 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。	机场英语、旅行社英语、导	108	1

语	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： 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。 社会能力： 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。	游英语、酒店英语、景点英语		-3
现场导游（含考证）	专业能力： 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。 方法能力： 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。 社会能力： 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； 2. 在导游员工作中，诚实、守信、维护企业利益。	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。	288 (21 2)	1-3
旅游法规（含考证）	专业能力： 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。	旅游法规基本常识； 合同法律制	72	3

	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。 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。 方法能力: 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。 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。 社会能力: 1. 在工作中具备耐心、细致的工作态度,勇于承担工作责任。 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。	度与旅行社管理法规制度; 导游人员管理法规制度及相关法规制度;		
计调与研学实务	专业能力: 1. 熟悉旅游线路类型 2. 能够掌握旅游线路设计程序与设计方法(含研学) 3. 能够进行行程制定 4. 能够合理进行计价报价、发团、接团 方法能力: 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 2. 具有对旅游线路产品进行应急调整处理的能力 社会能力: 1. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力 2. 具有沟通与交流能力 3. 具有组织、协调能力 4. 具有较强的自学能力、理解能力和表达能力 专业能力: 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	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 国内观光游线路产品设计要求、要素和行程安排;	54	4-5

	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	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;		
--	---	--	--	--

综上所述,旅游企业岗位层主要有两个层面,即业务操作层和导游服务层;依据旅游从业人员应具备的岗位能力要求和岗位素质要求,结合旅游企业发展的实际情况,旅游专业人才培养目标定位为:对接旅游产业集群,定位旅游业务技术领域,促进学生德才兼备和全面发展,培养具有良好职业素质,掌握导游、销售、计调、研学旅行、景区规划知识和技术,胜任旅行社、景区景点、研学导师、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”国际化复合型技术技能人才。

根据旅游业岗位发展的规律,本专业学生基础岗位:普通话导游员(全陪、地陪)、涉外导游员(领队、全陪)、业务员(销售员)、前台接待员、景区景点讲解员、研学导师;酒店前台接待、客房服务员、餐厅服务员;发展岗位:计调、旅行社部门经理、经理助理;拓展岗位:研学活动规划人员、旅游营销策划人员

5. 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，我们设计了三阶段的实习。

第一阶段“专业入门教育”实习。专业入门教育实习一般为认知实习，以认知旅游企业、了解旅行社的组织结构为主，安排在专门入门教育课程中进行。

第二阶段“职业素养”顶岗实习。时间安排为 6 个月。它是旅游管理专业核心课程的实践教学环节，通过该阶段的顶岗实习，使学生在旅游企业和高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”顶岗实习奠定基础。

第三阶段“预就业”顶岗实习。时间安排为 6 个月。通过该阶段的顶岗实习，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。

表 6-3 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/跟岗/顶岗)	考核要求	主要合作企业
第一阶段	第 1 学期	认知企业环境、感受企业文化	参观企业、听企业专家讲座	认知实习	大作业+专业教师考核	柳州龙城康辉国际旅行社
第二阶段	第 3-4 学期，共 6 个月	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	客服、景点讲解员、服务员	跟岗实习	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、柳州龙城康辉国际旅行社、合作酒店（校

		(酒店) 服务的基本技能				外实训基地)
第三阶段	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	顶岗实习	实习总结 + 企业考核 + 专业教师考核	柳州龙城康辉国际旅行社、柳州国旅、柳州市青年旅行社、合作酒店等地方企业

6. 毕业设计(论文)/职业能力测试设计

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 6-4)

表 6-4 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 3 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创造能力	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	第三学期
		2. 现场导游词创作及讲解	中国旅游文化元素的创作与讲解（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 6-5）

表6-5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、娱个要素设计	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 20 分钟	第 5 学期

(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。

4. 职业资格证书对应课程设计

专业名称	专业级别	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时（理论+实践）	合计
旅游管理	国家级	导游证	国家文化	全国导游基础	164	552

			和旅游部	地方导游基础	100	
				旅游法规	72	
				现场导游（含广西现场导游）	216	
旅游管理	国家级	研学旅行策划与管理（EEPM）（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）	安全落实 实施引导 服务管理	90	90
黄金服务师	参照酒店管理专业人才培养方案实施					
侍酒师	参照酒店管理专业人才培养方案实施					

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和基层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。

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	现场导游

（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，每个专业结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

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	职业生涯规划大赛
2. 创新创业系列选修课程	互联网+创业计划大赛
3. 专业类创新创业课程 现场导游课程实践 研学旅行策划与管理	导游服务技能大赛

六、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 7-1 旅游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			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
劳动教育活动周		——	0.5	0.5	0.5	0.5	——			2

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) 课程学时学分比例构成表

表 7-2 各类课程学分数比例构成表

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	36.5	688	24.33%	26.96%	必修课	135	2312	90.00%	90.60%
公共选修课	7	112	4.67%	4.39%	选修课	15	240	10.00%	9.40%
群平台课程	14.5	232	9.67%	9.09%	合 计	150	2552	100.00%	100.00%
专业方向课程	43	624	28.67%	24.45%	理论学时	--	1142	--	44.75%
专业拓展课 (X 证书)	11	176	7.33%	6.90%	实践学时	--	1410	--	55.25%
综合实践课	30	592	20.00%	23.20%	合 计	--	2552	--	100.00%
专业选修课	8	128	5.33%	5.01%					
合 计	150	2552	100.00%	100.00%					

(三) 第一课堂进程安排

表 7-3 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考	是否新技术课程
						课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共必修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112	112							
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0							√	
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	9							
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		9						
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			9					
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				9				
		7	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	48	0	36						√	
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	64	0		48					√	
		9	职业发展与生涯规划	1	16	10	6	10	6							√	
		10	创新思维训练	1	16	10	6	10	6	3						√	
		11	职业发展与就业指导	1	16	10	6	10	6		2					√	
		12	创新与创业实务	1	16	10	6	10	6			3				√	
		13	信息技术（云物大智基础）	4	64	48	16	20	44				2			√	

专业必修课程		14	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4							
		15	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2	9						
		16	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3							
		17	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2	10						
		18	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3		10					
		19	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16			10				√
		20	体育与健康（一）	2.5	40	30	10	4	36				10			
		21	体育与健康（二）	2.5	40	30	10	4	36	28(17)						
		22	高职英语（基础英语）	2.5	40	44	20	32	32		32(13)					√
		23	高职英语（职业英语）	2.5	40	44	20	32	32	45						√
		24	高职语文	2.5	40	30	10	10	30	45						√
		小计		36.5	670	410	314	328	360	297	146	22	21	0	0	
	公共选修课程	1	艺术修养	1	16	6	10	16	0							√
		2	工业·匠心	1	16	0	16	16	0							
		3	精益生产与信息化基础实训	1	16	16	0	8	8							
		4	其他公共选修课	4	64	64	0	64	0							
		小计		7	112	86	26	104	8	0	0	0	0	0	0	
		备注	《艺术修养》《工业·匠心》《精益生产与信息化基础实训》为公共限定选修课。													
专业必修课程	群平台基	1	应用文写作	2	32	32	0	22	10				32			√
		2	客户心理分析	2	32	32	0	22	10	32						
		3	营销基础	2	32	32	0	22	10				32			√

	基础课	4	紧急安全救护	1	16	16	0	8	8		16					
		5	基础礼仪	2	32	32	0	16	16	32						
		6	情景英语	2	32	32	0	22	10	32						
		7	旅游地理	2	32	32	0	26	6			32				
		8	民族民俗系列讲座	1.5	24	24	0	12	12		12	12				
		小计		14.5	232	232	0	150	82	96	28	44	64	0	0	
	专业方向课	1	*全国导游基础（一）（二）	8	128	128	0	100	28	64	64					√
		2	*地方导游基础知识（一）（二）	6	96	96	0	48	48		64	32				√
		3	*旅游情景英语（一）（二）（三）	6	96	96	0	64	32		32	32	32			
		4	*现场导游（一）（二）（三）	16	256	192	64	64	192	48	112	96				√
		5	*旅游法规	4	64	64	0	50	14			64				
		6	*计调与研学实务	3	48	48	0	24	24					48		√
		小计		43	688	624	64	286	338	112	272	224	32	48	0	
	专业拓展课（X证书）	1	旅行社经营与管理	2	32	32	0	16	16					32		
		2	酒店服务与管理	3	48	48	0	20	28			48				
		3	旅游新媒体运营	2	32	32	0	16	16					32		√
		4	旅游信息化新技术	2	32	32	0	16	16					32		√
		5	研学旅行策划与管理	2	32	32	0	16	16			32				√
		小计		11	176	176	0	84	92	0	0	80	0	96	0	
	综合实践	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0					16		
		2	毕业设计（论文）/职业能力	4	80	0	80	80	0					64		√

	课		测试													
		3	专业入门教育	1	16	16	0	6	10	16						
		4	职业素养与劳动教育实践	6	120	16	104	16	104			120				
		5	预就业实习	18	360	8	352	8	352						360	
		小计		30	592	40	552	126	466	16	0	120	0	80	360	
专业 选修 课程	专业 选修 课程	1	管理基本技能训练	2	32	32	0	16	16			32				
		2	旅游越南语（一）	2	32	32	0	16	16		32					
		3	旅游越南语（二）	2	32	32	0	16	16				32			
		4	研学旅行实训	2	32	32	0	16	16				32			√
		小计		8	128	128	0	64	64	0	32	32	64	0	0	
		备注	专业选修课学分不少于 8 学分。《管理基本技能训练》、《旅游越南语》为专业限选课。													

（四）第二课堂教育活动进程安排

1. 第二课堂教育活动设计

遵循“双元三维四体系”卓越工匠育训模式，第二课堂活动包括思想教育、双创教育、专业能力培养、素养养成四类活动。各模块的主要活动和目标如表 7-4 所示。

表 7-4 非专业类第二课堂教育活动进程表

基本素质课外活动安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		学工处+团委+二级学院
9	“五·四”文化艺术节系列活动	4		√		√			团委+二级学院
10	“社团文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委
11	创新创业训练营	4	√	√					通识教育学院
12	创客马拉松	4	√		√		√		通识教育学院
13	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
14	新生节活动	4	√						团委+二级学院
15	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
16	素质大讲堂讲座	4	每班 1 次 每学院每学期至少两次						学工处+二级学院

17	5. 25 心理健康教育 活动	4		√		√			学工处+二级学院
18	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
19	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
20	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院
21	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
22	志愿者服务	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院
23	三下乡活动	8		√		√			团委+二级学院
24	社区挂职	8		√	√	√			团委+二级学院
25	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
26	劳动教育	8	√	√	√	√	√	√	学工处+团委+二级学院
通用技能竞赛安排									
序号	活动名称	活动 分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院
2	中国互联+大学生 创新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教育学院
3	田径运动会	4	√		√		√		校田径运动会组委会+ 二级学院
4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院
5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
7	大学生演讲赛	4	√		√				马克思主义学院
8	大学生辩论赛	4		√		√			马克思主义学院
9	广西职业院校学生 技能大赛英语口语	4		√		√		√	通识教育学院
10	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院
11	全国大学生英语竞 赛	4		√		√		√	通识教育学院
12	英语口语风采赛	4	√						通识教育学院

13	经典诵读比赛	4	√	√					通识教育学院
14	心理剧大赛	4		√		√			马克思主义学院
15	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院
16	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院
17	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教育学院

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。

4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

9. “素质大讲堂”由基地（学工处）与二级学院协调，保证每班有一次讲座。

10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学院配合组织开展。

表 7-5 专业类第二课堂教育活动结构表

序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	旅游企业参观	4	√						教学团队
2	旅游文化专家讲座	16	√	√	√	√			教学团队
3	导游服务技能比赛	25		√					二级学院+教学团队

4	研学旅行策划 (PPT) 竞赛	35					√		二级学院+教学团队
5	研学实践	20			√				二级学院+教学团队

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的
基本素质活动 6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。

4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全
全教育中。

6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离
校教育等活动开展。

7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚
信考试、诚信还贷等内容。

8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

9. “素质大讲堂”由基地与二级学院协调，保证每班有一次讲座。

10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、
社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学
院配合组织开展。

（五）专业选修课安排

表 6-5 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	管理基本技能训练	2	32	3	旅游管理	
2	旅游越南语（一）（二）	4	64	3	旅游管理	
3	研学旅行策划与管理（含考证）	2	32	2	旅游管理	
4	茶艺	2	32	2	旅游管理	
5	调酒技术	2	32	3	旅游管理	
6	旅游休闲与健康	2	32	3	旅游管理	
7	研学旅游	2	32	3	旅游管理	

8	普通话训练	3	48	2	旅游管理	
9	客源国概况（旅游目的地文化）	2	32	2	旅游管理	

六、实施保障

（一）实训基地配备

1. 实践教学体系

旅游管理专业针对导游岗位、计调岗位、销售员岗位等工作要求，按照专业基础能力、专业核心能力、专业拓展能力逐步提高的专业能力提升路径，开展实训教学条件的建设，为人才培养目标的顺利实现提供了有力支撑。

表 8-1 实训教学体系

实训时间	能力构成		实训目标	实训项目	所属课程	实训形式	实训条件
第一学年	专业基础能力	旅游专业认知	专业能力： 1. 能根据旅游服务需求，进行良好的专业定位 2. 能养成良好的旅游从业人员职业素养，熟练掌握旅游服务礼貌礼仪	旅游职业规划	旅游专业入门	企业调研、课程实训	柳州龙城康辉国际旅行社、广西瑞通国际旅行社、柳州市青年旅行社、柳州国旅、柳州市内景点及博物馆、
		旅游服务人员的职业素养及礼貌礼仪	3. 能熟练分析顾客心理 4. 掌握旅游情景英语能力 5. 熟练掌握导游服务知识	1. 仪容仪表训练 2. 礼貌礼仪训练	旅游服务礼貌礼仪		
		顾客心理分析能力	方法能力： 1. 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题 社会能力： 2. 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 3. 能正确自我定位，正确地评价自己及他人	顾客心理分析模拟训练	顾客心理分析		
		旅游情景英语会话能力	4. 具备有良好的人际沟通、团队协作能力。	旅游情景英语会话训练	旅游情景英语		
		导游从业人员考证		导游从业人员	全国级地方导		



				考 证 训 练	游 基 础 旅 游 法 规 导 游 业 务 知 识 现 场 导 游		旅 游 业 务 实 训 室、 多 媒 体 教 室、 校 园 导 游
第二 学年	专 业 核 心 能 力	导 游 服 务 能 力	专业能力： 1. 熟练进行导游词的创作 2. 能熟练进行导游讲解及沿途服务 方法能力： 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 社会能力： 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； 2. 在导游员工作中，诚实、守信、维护企业利益	1. 导 游 词 写 作 训 练 2. 导 游 服 务 技 能 训 练	现 场 导 游 旅 游 应 用 文 写 作	课 程 实 训	柳 州 龙 城 康 辉 国 际 旅 游 社、 广 西 瑞 通 国 际 旅 行 社、 柳 州 市 青 年 旅 行 社、 柳 州 国 旅、 柳 州 市 内 景 点 博 物 馆、 旅 游 业 务 实 训 室、 多 媒 体 教 室

第三 学年	专 业 拓 展能力	计 调 与 研 学 设 计 实 施 能力	专业能力： 1. 能进行游览景区（点）的选择与交通路线的设计；能编制行程计划书；能与接待单位沟通洽谈业务；制订陪同须知 2. 能针对不同的市场环境，能适当地选择和调整销售策略；具有有效的客户关系管理能力、客户开发能力 方法能力： 1. 具有学习新知识、新技术的能力 2. 能使用工具书阅读与专业相关的资料 3、具备一定的自学能力以及综合运用知识从事较复杂工作的能力。 社会能力： 1、具备适应职业生涯发展变化的能力 2、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	旅 游 计 调 训 练 研 学 项 目 设 计 训 练	计 调 与 研 学 实 务	课 程 模 拟 训 练	柳 州 龙 城 康 辉 国 际 旅 游 社、 广 西 瑞 通 国 际 旅 行 社、 柳 州 市 青 年 旅 行 社、 柳 州 国 旅、 柳 州 市 内 景 点 博 物 馆、 游 业 实 训 室、 多 媒 体 教 室
		营 销 能 力		旅 游 营 销 能 力 训 练	旅 游 营 销 旅 游 策 划	课 程 模 拟 训 练	

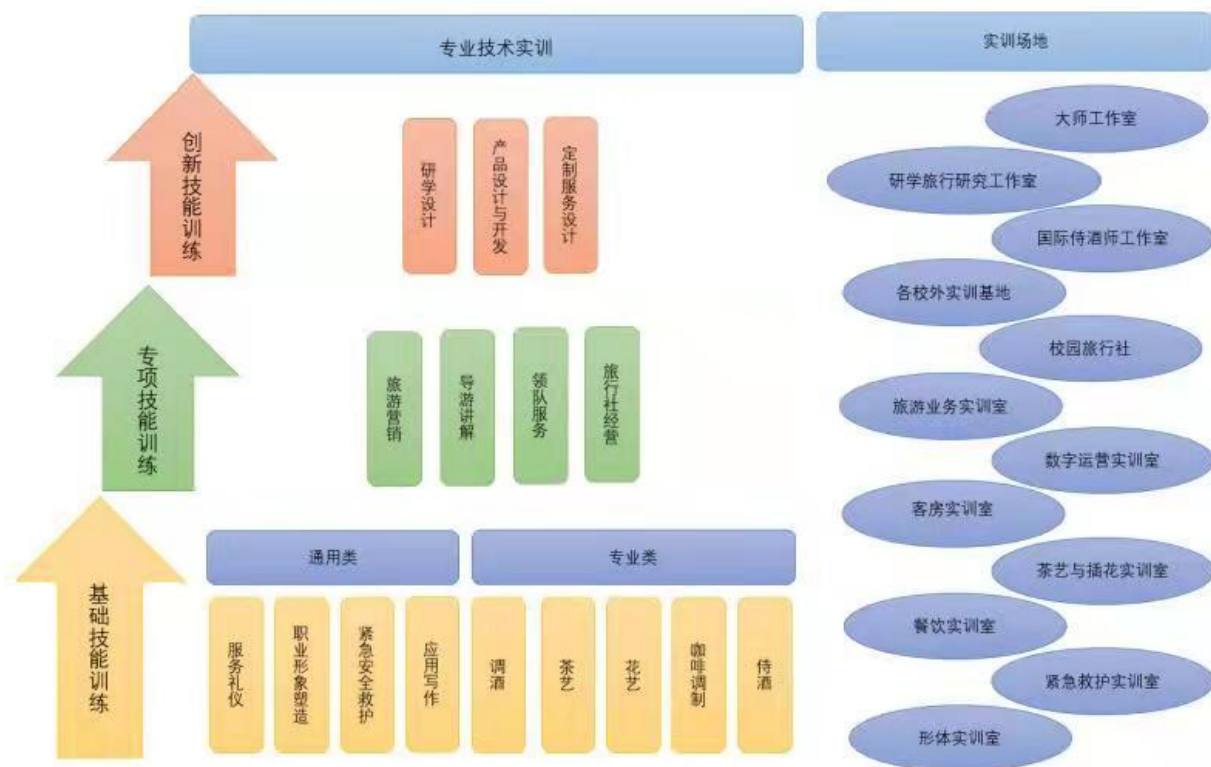
2. 实训条件配备

一个实践教学班 30 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 8-2 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	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	
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	

表 8-2 实训教学体系图



(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 and 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。

2021 级民航安全技术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：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

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 2-2 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	李慧	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

2	秦熙治	综合管理（民航安全技术管理方向）	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
3	罗柳萍	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
4	曾妮	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
5	周红	英语	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	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
7	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
8	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

表 2-3 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	谭欣	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副院长	人才方案审核、论证
2	唐铁骊	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
3	王冬云	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	罗柳萍	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	刘轶宏	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
6	张蓓	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
7	王伟	北京首都机场	高级监察员	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。

2. 培养规格

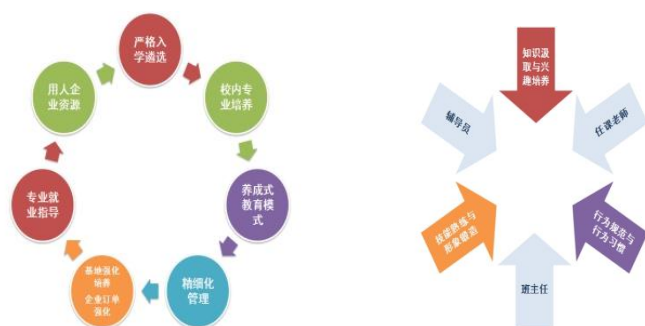
表 3-1 培养规格对应的能力要求

能力类别	能力要求
专业能力要求	1.1 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 1.2 能运用航线知识、飞行原理及海关、移民、检疫等规定的相关知识解答相关问题 1.3 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，并针对不同客人提供个性化服务 1.4 能专业提供微笑服务，打造温馨的服务环境 1.5 能够对旅客和货物进行安全检查，并能正确识别并处置危险品 1.6 能够具有良好的服务意识和较强的应变能力，处理突发的紧急情况或纠纷事件 1.7 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 1.8 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 1.9 能适当处置各种民航群体事件，采取应急预案 1.10 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
方法能力要求	2.1 具有学习新知识、新技术的能力，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 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 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，能对已完成的工作进行反思，并提出改进与优化建议 2.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料 2.5 能熟练计算机基本操作，如 Word, excel, PPT 等软件

社会能力要求	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
	3.2	能把安全意识放于首位，谨记安全无小事
	3.3	具有强烈的服务意识，主动服务他人
	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
	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
	3.6	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，具备高度服从性
	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

三、人才培养模式

图 4-1 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，第 1、2 学年在柳州职业技术学院学习，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。第 3 年，民航安全技术管理专业学生赴华育中航南昌等地的实训基地强化实训、考证及实习。在实训基地强化培养专业技能，提供用人企业资源，由用人企业进行订单强化技能、指导专业就业。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

深化“双元三维四体系”卓越工匠育训模式（见下图）：学校与企业“双元”协同，铺设课堂、活动、环境“三维”育人路径，建设基本素养、专业技能、管理能力、创新创业“四体系”，培养培训“卓越工匠”（见表 5-1）。



图 5-1：“双元三维四体系”卓越工匠育训模式示意图

表 5-2 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
以理想信念为引领的 思想教育体系	◎思想教育类课程	◎思想教育类活动 ◎思想教育类比赛	◎理想信念培育环境
以协同创新能力为核心 的双创教育体系	◎创意创新创造类课程 ◎就业创业类课程	◎创新创业类竞赛 ◎创新创业活动	◎双创环境
以新技术为引领的专 业能力培养体系	◎新技术通识课程 ◎专业课程	◎职业技能大赛 ◎专业类活动	◎“精益实训”文化 ◎专业实践环境
以工匠精神为核心的 素养养成体系	◎职业素养类课程 ◎身心健康类课程 ◎劳动教育类课程 ◎应用基础类课程 ◎文化类课程	◎通用能力大赛 ◎素养类活动	◎校园文化环境 ◎工业实践环境

本专业的合作企业需求定位，见表 5-3。

表 5-3 合作企业信息表

序号	企业所属产业	企业所在城市	主要合作内容	合作企业名称
1	教育行业	北京	合作办学 招生就业 学生实习组织与管理	华育中航（北京）教育科技有限公司
2	航空运输业	柳州	学生实习 社会实践	柳州白莲机场
3	航空运输业	北海	学生实习 社会实践	北海福成机场

4	航空运输业	桂林	学生实习 社会实践	桂林两江国际机场
5	航空运输业	南宁	学生实习 社会实践	南宁吴圩机场
6	航空运输业	玉林	学生实习 社会实践	玉林福绵机场
7	航空运输业	南宁	学生实习 社会实践	深圳航空公司（客服部）

1. 公共课设计

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 4 个体系的公共必修课，见表 5-3。

表 5-3 公共必修课结构表

课程维度	公共必修课
以理想信念为引领的思想政治教育体系	1. 军事技能 2. 军事理论 3. 形势与政策 4. 思想道德修养与法律基础 5. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
以协同创新能力为核心的双创教育体系	1. 职业发展与生涯规划 2. 创新思维训练 3. 职业发展与就业指导 4. 创新与创业实务
以新技术为引领的专业能力培养体系	1. 精益生产与信息化基础实训 2. 云物大智基础 3. 专业入门教育（包括感受企业文化、职业认知） 4. 实习（职业素养实习、预就业实习）
以工匠精神为核心的素养养成体系	● 职业素养类 1. 入学教育（包括学情、校情教育） 2. 大学生安全教育 ● 身心健康类 1. 高职学生心理健康教育 2. 体育与健康 3. 艺术修养 ● 劳动教育类 1. 工业. 匠学 2. 实习实训 3. 劳动周 ● 应用基础类

1. 高职语文

（二）基本素养体系设计

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 6-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 职业/岗位分析

根据目前我国航空事业的发展形势，我们针对北京、上海、广东等发达地区和广西南宁、桂林以及柳州市本地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、航空港安全检查人员、航空地勤服务人员及航空运输物流人员。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 5-4 民航安全技术管理专业岗位（群）分析

企业类型	工作内容	工作岗位
机场及航空公司	1. 行李、货物安检、旅客安全检查	机场安检员
	2. 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	空中保安员
	3. 处理民航定座、各类客票销售及处理退票遗失、变更业务	票务员
	4. 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
	5. 异常事故处理	货运员
		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，民航安全技术管理专业人才培养目标定位为“培养掌握民航安全技术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 5-4 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

2. 专业课程结构表

专业课程有共性群平台基础课、专业方向课、专业拓展课（X 证书）、综合实践课、专业选修课，见表 5-6。

表 5-6 专业课程结构表

课程模块	课程名称	备注
共性群平台基础课	应用文写作、紧急安全救护、情景英语、客户心理分析、基础礼仪、营销基础、旅游地理、民族民俗系列讲座	
专业方向课	体能训练、民航概论、职业形象塑造、民航基础英语、航空法律法规、民航服务英语、形体训练、警体训练、民航服务礼仪、航空犯罪与预防、面试技巧与模拟训练、民航安检业务、犯罪心理学、应急处置	
专业拓展课（X 证书）	普通话强化训练、播音与主持、民航综合业务	
综合实践课	通用核心能力测试、毕业设计（论文）/职业能力测试职业素养实习、专业入门教育、职业素养实习、预就业实习、劳动教育	
专业选修课	第二外语（日语、韩语、泰语）、酒店金钥匙服务与黄金管家、咖啡文化与技术、幸福+：职场与生活的积极实践、中华传统礼仪文化、跆拳道、短视频制作	

3. 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 5-7 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	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7
1	民航概论	H	H	H	H	M	M	M	L	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
2	职业形象塑造	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	H	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H
3	民航基础英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	H	M	H	L	L	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	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H
5	民航服务英语	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	H	M	H	L	L	H	H	H	H	H	H	H
6	形体训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H
7	民航服务礼仪	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	H	M	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H
8	警体训练	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H
9	面试技巧与模拟训练	H	H	L	L	L	L	L	L	M	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
10	应急处置	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
11	航空犯罪与预防	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
12	民航安检业务	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
13	犯罪心理学	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
14	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	L	H	H	H
15	民航综合业务	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M

4. 专业核心课程描述

表 5-8 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、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	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	32	第 2 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。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

5. 实习设计

民航安全技术管理专业学生实习分为三个阶段：专业入门教育实习、职业素养实习和预就业实习。

表 5-9 民航安全技术管理专业实习设计

阶段	时间	实习目标	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
专业入门教育实习	第 1 学期	认知企业环境、感受企业文化	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
职业素养实习	第五学期(2-6个月)	实践民航地勤服务人员应具备的职业素质,培养良好的服务意识和职业发展意识;熟悉服务类企业的管理的模式;掌握对客户服务工作流程和基本操作技能	旅客服务员、安检员、贵宾厅服务员、酒店前台服务员、销售员、客服人员	跟岗	企业考核+专业教师考核	航空公司、机场、五星级酒店或相关服务性企业等
预就业实习	第 5、6 学期(3-6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。	旅客服务员、安检员、贵宾厅服务员、酒店前台服务员、销售员、客服人员	顶岗	企业考核+专业教师考核	航空公司、机场、五星级酒店、国际邮轮、轨道交通等

（四）管理能力体系

以培养自我管理能力和基层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 5-14 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	客舱服务与管理 民航综合业务 语言表达与沟通艺术 应急处置

（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，结合专业实际情况，开展“课程双创”教学改革。

表 5-15 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 (具体化, 每个专业至少 2 门)	1. 短视频制作 2. 咖啡文化与技术

五、专业人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

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			120
其中: 课堂教学		17.5	19.5	19	19.5	15	——			90.5
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		——	——	——	——	4	20			24
校运会		0.5	——	0.5	——	0.5	——			1.5
劳动教育活动周		——	0.5	0.5	0.5	0.5	——			2
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) 课程学时学分比例构成表

表 6-2 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	32	628	20.33	21.33		必修课	135	2530	90.00	90.3
公共选修课	6	96	4.00	4		选修课	15	272	10.00	9.7

群平台课程	17	306	11.33	11.33		合 计	150	2770	100	100
专业方向课程	50	900	33.00	33.33		理论学时	--	1132	--	40.87
专业拓展课（X 证书）	6	108	4.00	4		实践学时	--	1638	--	59.13
综合实践课	30	588	21.33	20		合 计	--	2770	--	100
专业选修课	9	144	6.00	6						
合 计	150	2770	100	100						

(三) 第一课堂进程安排

表 6-3 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	总学分	总学时	课内课外学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否统考
						课内	课外	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	公共必修课程	1	军事技能	2	112	0	112	0	112							
		2	军事理论	2	36	22	14	36	0							√
		3	形势与政策（一）	0.25	8	3	5	3	5	3						
		4	形势与政策（二）	0.25	8	3	5	3	5		3					
		5	形势与政策（三）	0.25	8	3	5	3	5			3				
		6	形势与政策（四）	0.25	8	3	5	3	5				3			
		7	思想道德修养与法律基础	3	48	36	12	36	12	36						√
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	48	16		48					√
		9	职业发展与生涯规划	1	18	10	8	10	8	10						√
		10	创新思维训练	1	18	10	8	10	8		10					√
		11	职业发展与就业指导	1	18	10	8	10	8			10				√

	12	创新与创业实务	1	18	10	8	10	8				10			√
	13	云物大智基础	4	64	32	32	24	40		32					√
	14	入学教育	0.5	9	0	9	9	0							
	15	大学生安全教育（一）	0.4	7	3	4	3	4	3						
	16	大学生安全教育（二）	0.4	4	2	2	2	2		2					
	17	大学生安全教育（三）	0.4	6	3	3	3	3			3				
	18	大学生安全教育（四）	0.4	4	2	2	2	2				2			
	19	大学生安全教育（五）	0.4	3	0	3	0	3							
	20	高职学生心理健康教育	2	32	16	16	16	16	16						√
	21	体育与健康（一）	2.5	45	28	17	6	39	28						
	22	体育与健康（二）	2.5	45	32	13	3	42		32					
	23	高职语文	2.5	45	30	15	30	15	30						√
	小计		32	628	306	322	249	379							
公共选修课程	1	艺术修养	1	16	16	0	16	0			16				√
	2	工业. 匠学	1	16	6	10	16	0		16					
	3	精益生产与信息化基础实训	1	16	0	16	8	8				16			

专业必修课程		4	其他公共选修课	3	48	48	0	24	24						
		小计（应修）		6	96	70	26	64	32	0	16	16	16	0	0
		备注	《精益生产与信息化基础实训》《艺术修养》《工业匠学》为公共限定选修课，公共选修课学分不得少于 6 学分。												
	公共基础课	1	应用文写作	2	32	32	0	20	12			32			√
		2	客户心理分析	2	32	32	0	20	12		32				√
		3	营销基础	2	32	32	0	20	12			32			√
		4	紧急安全救护	1	16	16	0	8	8			16			√
		5	基础礼仪	2	32	32	0	16	16	32					√
		6	旅游地理	2	32	32	0	20	12		32				√
		7	情景英语	5	80	80	0	50	30	80					√
		8	民族民俗系列讲座	1	16	16	0	16	0		8	8			√
		小计		17	272	272	0	162	102	112	72	88	0	0	0
	专业方向课	1	体能训练（一）	0.5	8	8	0	0	8	8					
		2	体能训练（二）	0.5	8	8	0	0	8		8				
		3	体能训练（三）	0.5	8	8	0	0	8			8			
		4	体能训练（四）	0.5	8	8	0	0	8				8		
		5	语言表达与沟通艺术	2	32	32	0	0	32	32					

	6	民航概论	2.5	40	40	0	40	0	40						√
	7	职业形象塑造（一）	1	16	16	0	2	14	16						
	8	职业形象塑造（二）	1	16	16	0	2	14		16					
	9	民航基础英语	5	80	80	0	40	40		80					√
	10	航空法律法规	2	32	32	0	32	0		32					
	11	形体训练（一）	2	32	32	0	0	32	32						
	12	形体训练（二）	2	32	32	0	0	32		32					
	13	航空犯罪与预防	2	32	32	0	20	12		32					
	14	犯罪心理学	2.5	40	40	0	30	10			40				
	15	*民航服务英语（一）	5	80	80	0	40	40			80				√
	16	*民航服务英语（二）	5	80	80	0	40	40				80			√
	17	*警体训练（一）	2	32	32	0	0	32			32				
	18	*警体训练（二）	2	32	32	0	0	32				32			
	19	*民航服务礼仪	2	32	32	0	10	22		32					
	20	*民航安检业务（一）	2	32	32	0	20	12			32				√
	21	*民航安检业务（二）	2	32	32	0	12	20				32			√
	22	*面试技巧与模拟训练	2	32	32	0	12	20			32				

		(一)													
	23	*面试技巧与模拟训练	2	32	32	0	12	20				32			
		(二)													
	24	*应急处置	2	32	32	0	12	20				32			
	小计		50	800	800	0	324	476	128	232	312	216	0	0	
专业拓展课 (X 证书)	1	普通话强化训练	2	32	32	0	16	16		32					
	2	播音与主持	2	32	32	0	12	20			32				
	3	民航综合业务	2	32	32	0	20	12				32			
	小计		6	96	96	0	48	48	0	32	32	32	0	0	
综合实践课	1	通用核心能力测试	1	16	0	16	16	0	4	6	6				
	2	毕业设计(论文)/职业能力测试	4	64	0	64	64	0				64			
	3	专业入门教育	1	16	16	0	6	10	16						
	4	职业素养与劳动教育实践	6	96	16	80	16	80				16	104		
	5	预就业实习	18	288	0	288	0	288						288	
	小计		30	480	32	448	102	378	20	6	6	80	104	288	

专业选修课程	专业选修课程	1	第二外语（日语、韩语、泰语）	5	80	72	8	50	30			40	40			
		2	中华传统礼仪文化	2	32	26	6	12	20		32					
		3	短视频制作	2	32	32	0	16	16							
		4	咖啡文化与技术	2	32	32										
		小计（应修）		11	176	176	14	78	66	0	32	40	40	0	0	
		备注	专业选修课不少于 9 个学分。《第二外语》、《中华传统礼仪文化》为专业限选课。													

(四) 第二课堂教育活动进程安排

1. 第二课堂教育活动设计:

第二课堂活动分要求: 不少于 120 活动分。

表 6-4-1 非专业类第二课堂教育活动进程表

基本素质课外活动安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	行为规范准则教育	4	√						学工处+二级学院
2	校情教育与学习管理教育	4	√						学工处+二级学院
3	安全教育	4	√	√	√	√	√	√	学工处+二级学院
4	适应教育	4	√				√		学工处+二级学院
5	励志教育	4		√		√			学工处+二级学院
6	感恩教育	4		√		√		√	学工处+二级学院
7	诚信教育	4	√		√		√		学工处+二级学院
8	禁毒、防艾教育	4	√		√		√		团委+二级学院
9	“五·四”文化艺术节系列活动	4		√		√			团委+二级学院
10	“社团文化艺术节”系列活动	4		√		√			团委
11	KAB 创业培训	4	√	√					通识教育学院
12	职业与法律咨询会	4	√		√		√		通识教育学院
13	科学商店进社区	4		√		√		√	通识教育学院
14	新生节活动	4	√						团委+二级学院
15	假期社会实践	4		√		√			团委+二级学院
16	素质大讲堂讲座	4	每班 1 次						学工处+二级学院
17	5.25 心理健康教育	4		√		√			学工处+二级学院
18	心理健康团体辅导	4	√						学工处+二级学院
19	心理电影赏析	4	√	√	√	√	√		学工处+二级学院
20	阳光长跑	4	√		√		√		通识教育学院
21	数学文化讲座	4		√					通识教育学院
22	志愿者服务	4	√	√	√	√	√	√	团委+二级学院
23	三下乡活动	8		√		√			团委+二级学院

24	社区挂职	8		√	√	√			团委+二级学院
25	阅读	4	√	√	√	√			图书馆
通用技能竞赛安排									
序号	活动名称	活动分	学期安排						组织实施
			1	2	3	4	5	6	
1	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院
2	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	教务处+通识教育学院
3	田径运动会	4	√		√		√		学工处+二级学院
4	气排球联赛	4	√		√		√		通识教育学院
5	羽毛球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
6	篮球联赛	4		√		√		√	通识教育学院
7	大学生演讲赛	4	√		√				学工处+二级学院
8	大学生辩论赛	4		√		√			学工处+二级学院
9	广西职业院校学生技能大赛英语口语赛	4		√		√		√	通识教育学院
10	英语演讲赛	4	√		√		√		通识教育学院
11	全国大学生英语竞赛	4	√		√		√		通识教育学院
12	英语口语风采赛	4		√					通识教育学院
13	经典诵读比赛	4	√		√				学工处+二级学院
14	心理剧大赛	4		√		√			学工处+二级学院
15	数学建模竞赛	8	√	√	√	√			通识教育学院
16	大学生数独竞赛	4		√		√			通识教育学院
17	模拟招聘大赛	4				√			就业处+通识教育学院

表 6-4-2 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	制服授发仪式	2	√						二级学院+企业
2	机场见学	2	√						二级学院+企业
3	民航行业专家系列讲座	8（每次 2）	√	√	√	√			二级学院

									+企业
4	民航知识科普短视频比赛	4	√						二级学院 +企业
5	“读书养志”活动	4			√				二级学院 +企业
6	形象设计大赛	4				√			二级学院 +企业
7	航空职业造型活动——“秀出你风采”（服饰规范、形象塑造、航服礼仪展示）	4		√					二级学院 +企业
8	走进民航科普知识大讲堂	4		√					二级学院 +企业
9	航空服务职业技能大赛	6				√			二级学院 +企业
10	礼仪知识竞赛	4		√					二级学院 +企业

表 5-12 职业技能竞赛设计

竞赛名称	竞赛目标	竞赛形式 (笔试、实操、 表演等)	相关专业课程	所对应的 校外大赛 名称
全国职业院校礼仪大赛 院级选拔赛	通过竞赛强化学生职业仪容仪表规范，加强学生的职业认同感与自豪感；检验普通话、口语表达能力，检验对职业和职业所需的技能、素质的理解，检验团队合作能力	笔试（礼仪知识） + 表演（礼仪操， 礼仪情景剧，礼 仪故事演讲）	《民航服务礼仪》 《民航服务心理学》 《中华传统礼仪文化》 《普通话强化训练》 《播音与主持》	全国职业院校师生 礼仪大赛
航空服务职业技能大赛	锻炼学生运用各种知识和技能为机场和航空公司服务。通过竞赛激发广大学生学习热情，培养学生语言表达能力，应变调整能力和心理承受能力，为学生就业和创业能力的提高打下良好的基础。	实操+表演 (航空服务英语 情景剧，演讲)	《客舱服务与管理》 《民航服务英语》 《形体训练》 《危险品识别》 《应急处置与紧急安全救护》 《民航服务礼仪》 《普通话强化训练》 《语言表达与沟通艺术》 《播音与主持》	航空服务 职业技能 大赛

备注：为鼓励学生参与校内外竞赛，给予入选比赛队伍参加比赛的选手在对应的专业课的课程期末总评成绩一定的加分。若获得全国大赛名次的保障期末总评成绩不低于 80 分，成绩和表现优异者，各对应专业课任课老师经过讨论应酌情给予更多加分。

注：1. 其中专业类包括了专业技能竞赛等，不能确定时间的也可注明机动。

2. 每学年 60 分为达标，100 分为优秀，各二级学院仍可自行安排本专业的基本素质活动

6-10 个。跨学期的活动在第四学期结束时给学生记分。

3. 竞赛类活动根据竞赛获奖情况可加分。

4. “行为规范准则教育、院情教育与学习管理教育”渗透在入学教育中。

5. “安全教育”与大学生安全教育课程不同，渗透在每学期开学、期末安全教育中。

6. “感恩教育”主要通过辅导员主题班会和资助征文、资助演讲、毕业离校教育等活动开展。

7. “诚信教育”主要通过辅导员主题班会开展，主要有个人信息诚信、诚信考试、诚信还贷等内容。

8. “暑期社会实践”各学院安排的暑期实习可替代。

9. “素质大讲堂”由基地与二级学院协调，保证每班有一次讲座。

10. 一般只需要部分学生参加的活动，如禁毒、防艾、志愿者服务、三下乡、社区挂职、学生社团活动以及一些竞赛、一些上级要求的活动等，请各二级学院配合组织开展。

表 5-14 非专业类第二课堂教育活动结构表

活动维度	活动目标	活动名称	活动分
以理想信念为引领的思想教育体系	使学生了解校情，熟悉大学生日常行为规范和准则；使学生了解企业对职业道德基本规范和要求，树立诚实守信，爱岗敬业等职业道德观念，逐步形成良好的行为规范和职业道德。	行为规范准则教育	4
		校情教育与学习管理教育	4
		系列活动（安全教育、适应教育、励志教育、感恩教育、诚信教育）	每个活动 4
		禁毒、防艾教育	4
		“五·四”文化艺术节系列活动	4
		“社团文化艺术节”系列活动	4
		其他主题教育活动	4
以协同创新能力为核心的双创教育体系	使学生能正确地规划自己的学习和未来，树立正确的就业观、掌握求职的方法与技巧，同时注重学生创业意识的培养，掌握初步的创业方法。	KAB 创业培训	4
		创业计划大赛	8
		职业生涯规划大赛	4
		模拟招聘大赛	4
		职业与法律咨询会	4
		科学商店进社区	4
		其他主题活动	4

以工匠精神为核心的素养养成体系	培养学生职业素养、心理素质、体能素质、语言表达、英语表达、逻辑思维、优良品德等，从而提升学生综合素质。	心理类教育活动（5.25 教育活动、心理健康团体辅导、心理剧大赛、心理电影赏析）	每个活动 4
		体育类竞赛（阳光长跑、篮球赛、气排球赛、羽毛球赛、田径运动会）	每个活动 4
		语文类竞赛（大学生辩论赛、演讲赛、经典诵读大赛、主题征文比赛）	4
		英语类竞赛（英语演讲大赛、英语口语比赛、全国大学生英语竞赛）	4
		每学期若干次专题素质讲座	4
		假期社会实践	4
		志愿者服务	4
		三下乡活动	8
		社区挂职	8
		其他主题活动	4

备注：各专业根据需要选择活动项目和增加项目，比如，没有开设数学课的专业可以不选择数学建模项目，创新教育项目完全由各二级学院自主设置。

（五）专业选修课安排

表 6-5 专业选修课安排表

序号	课程名称	学时	学分	开课学期	面向专业	备注
1	第二外语（日语）	80	5	3、4	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	专业限选课
2	酒店金钥匙服务与黄金管家	32	2	4	空中乘务 民航安全技术管理	
3	咖啡文化与技术	32	2	2	空中乘务 民航安全技术管理	
4	幸福+：职场与生活的积极实践	16	1	2	空中乘务 民航安全技术管理	
5	中华传统礼仪文化	32	2	2	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	专业限选课
6	跆拳道	32	2	3	空中乘务 民航安全技术管理	

					旅游管理 酒店管理	
7	短视频制作	32	2	4	空中乘务 民航安全技术管理 旅游管理 酒店管理	

七、实施保障

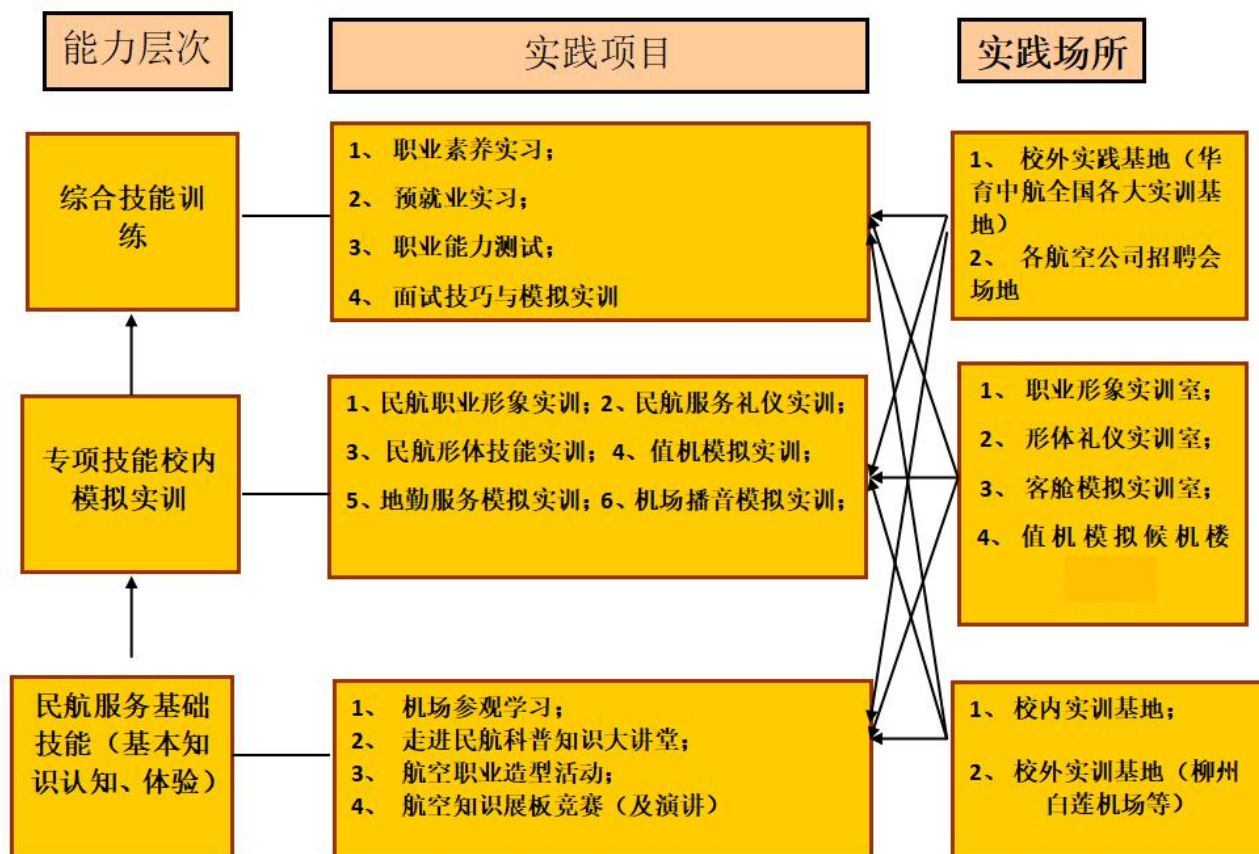
(一) 实训基地配备

1. 实践教学体系

表 7-1 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	柳州白莲机场
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. 掌握机场内服务以及播音 4. 掌握安检技能 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. 安检模拟实训		安检实训室 (拟建)
			5. 值机模拟实训		值机模拟候机厅
			6. 警体模拟实训		警体实训室 (拟建)
			7. VIP 贵宾服务模拟实训		VIP 贵宾服务实训室 (拟建)
			8. 紧急安全救护模拟实训		紧急安全救护实训室 (拟建)
			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		

7-1 民航安全技术管理专业实践教学体系结构图



2. 实训条件配备

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 7-2。

(1) 校内模拟实训

表 7-2 实习条件配备

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		
			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 2 套		
				备沙发组合 2 套		
				地柜 1 组		
				显示屏 1 个		
5	紧急救护实训室（在建）	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		
6	警体实训室（拟建）	校内	沙袋、搏击格斗垫	—	警体、格斗实训	—

（2）校外实训基地

合作办学机构中航未来教育集团拥有中航未来南昌航空服务实训基地，依托江西省航空产业和共青科教城的优势，立足南昌航空大学科技学院航空专业，由北京中航未来教育集团投资建设，与南昌航空大学科技学院共建共享，于 2018 年 3 月开始建设并投入使用。实训基地建筑面积 3000 平米，分为三层，一层为航空设备实训厅，计划投入静态应急撤离舱、灭火舱训练舱、舱门训练器、厨房训练器等设备，二层为专业课教室，三层为模拟机场及航空 VR 实训大厅，安装航空售票、值机、行李托运、安全检查、VIP 两舱接待室和国内先进的 6 人组航空 VR 交互训练设备。

此外，预计在两年内与中国航空集团公司、广西机场集团有限责任公司柳州机场合作建立 2 个校外实习实训基地。建立校企共享、共赢运营机制，确保企业参与专业建设的积极性，完成学生岗位技能的培养，共同探索空中乘务人才培养的新举措。

（3）职业素养实习与预就业实习

学生到基层参加实际工作，深入了解工作现状，该实习将学生分组分派到实习基地中或学生拟就业单位，强化学生对航空服务工作中的工作流程和内容的理解和运用，培养学生的实际操作能力。

(4) 面试技巧与模拟实训

紧密结合专业特点，综合各大民航企业的面试要点，通过模拟民航企业面试现场，使学生感受民航服务从业人员必备的基本素养，综合提升学生航空服务专业能力水平。

(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 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%

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；具有民航安全技术管理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，具有民航安全技术管理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民航安全技术管理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,具有扎实的民航安全技术管理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、民航基础知识等民航安全技术管理专业资料，以及两种以上的民航安全管理类学术期刊和有关民航安检业务的操作类图书。

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、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

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

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、在校生学业水平、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。