



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

柳州职业技术学院 2023级高职专科专业

人才培养方案

(贸易与旅游管理学院)



匠心柳职

Liuzhou Vocational & Technical College

二〇二三年

贸易与旅游管理学院 2023级人才培养方案

目 录

现代商贸专业群

1. 电子商务专业人才培养方案..... 1
2. 市场营销专业人才培养方案..... 80
3. 网络营销与直播电商专业人才培养方案..... 136
4. 国际经济与贸易专业人才培养方案..... 178

文化旅游专业群

1. 酒店管理与数字化运营专业人才培养方案..... 242
2. 旅游管理专业人才培养方案..... 315
3. 空中乘务专业人才培养方案..... 370
4. 连锁经营与管理专业人才培养方案..... 421
5. 民航安全技术管理专业人才培养方案..... 409

2023 级高职电子商务专业 人才培养方案

目 录

目 录.....	2
第一部分：专业群基本信息.....	4
一、专业群包含的专业一览表.....	4
二、专业群与产业链分析.....	4
（一）专业群与产业链的对应性.....	4
（二）专业群人才培养定位.....	6
（三）群内专业的逻辑性.....	7
三、专业群课程体系.....	8
四、专业群实践教学体系.....	9
第二部分：专业人才培养方案.....	4
一、专业基本信息.....	11
（一）专业名称及代码.....	11
（二）入学要求.....	11
（三）修业年限.....	11
（四）职业面向.....	11
（五）制订人员.....	11
二、专业培养目标与毕业要求.....	13
（一）培养目标.....	13
（二）毕业要求.....	14
三、人才培养模式.....	14
四、“双元三维四体系”课程体系.....	16
（一）课程体系结构表.....	16
（二）基本素养体系.....	17
（三）专业技能体系.....	17

(四) 管理能力体系	27
(五) 创新创业体系	28
五、人才培养工作安排	28
(一) 教学活动时间分配表	28
(二) 课程学分学时比例构成	29
(三) 第一课堂进程安排	29
(四) 第二课堂教育活动进程安排	41
六、实施保障	43
(一) 实训基地配备	43
(二) 结构化教学团队	45
(三) 教学资源	46
(四) 教学方法	47
(五) 学习评价	47
(六) 质量管理	47
七、有关人才培养方案的补充说明	47
八、附件	47
(一) 职业/岗位分析	47
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	54
(三) 职业能力标准	54
(四) 专业社会调研报告	68

第一部分：专业群基本信息

一、专业群包含的专业一览表

表 1-1 专业群专业一览表

专业群名称	专业名称	专业代码	所属专业大类及代码	所属专业类及代码
现代商贸专业群	市场营销	530605	财经商贸大类 53	工商管理类 5306
	电子商务	530701	财经商贸大类 53	电子商务类 5307
	网络营销与直播电商	530704	财经商贸大类 53	电子商务类 5307
	国际经济与贸易	530501	财经商贸大类 53	经济贸易类 5305
	连锁经营与管理	530602	财经商贸大类 53	工商管理类 5306

二、专业群与产业链分析

（一）专业群与产业链的对应性

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

1. 螺蛳粉产业链分析

对螺蛳粉产业链进行分析可知，产业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，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；国际贸易总量有限，水平不高等，已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。

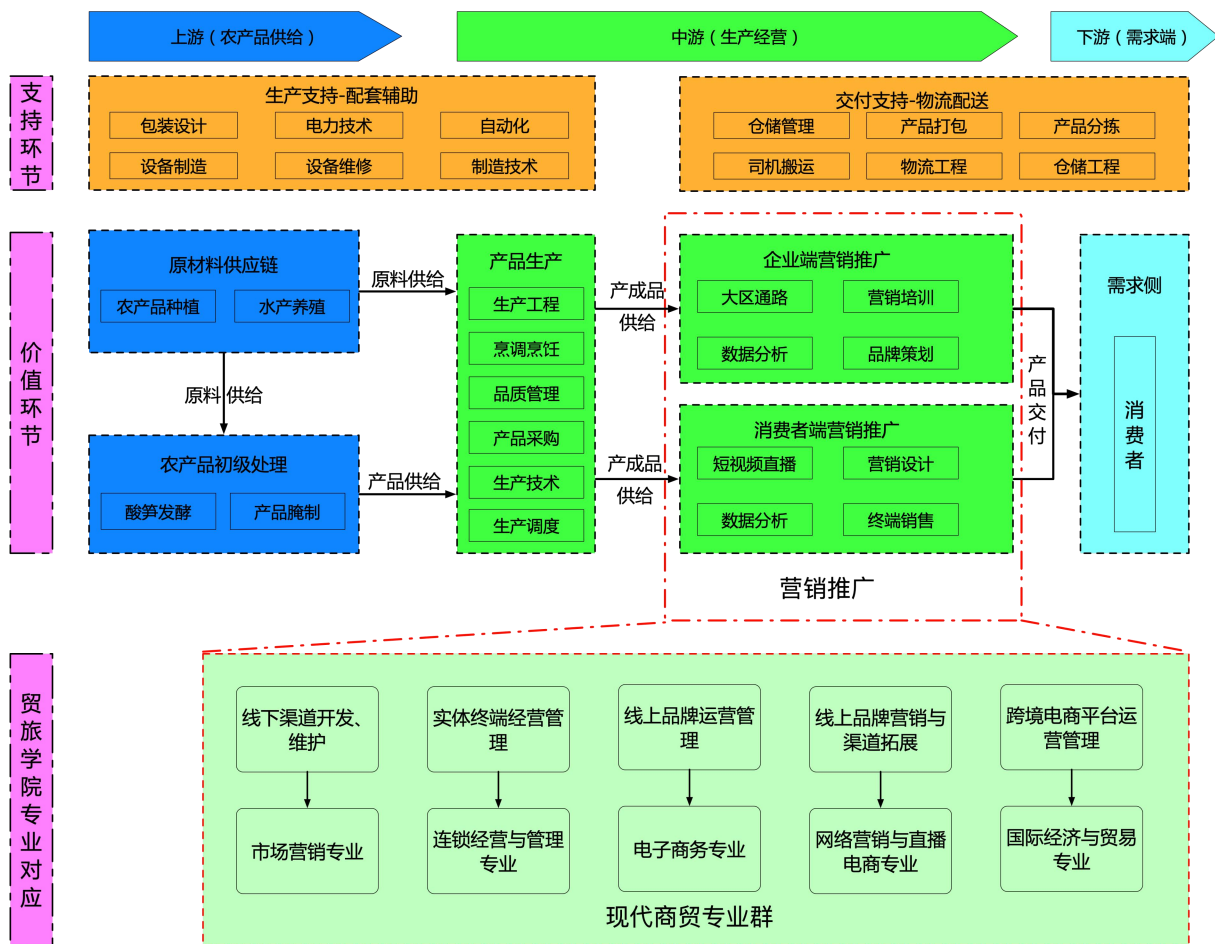


图 1-1 专业群与产业链对接示意图

(二) 专业群人才培养定位

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

市场营销专业：线下销售渠道开发和维护。

电子商务专业：线上平台运营管理。

网络营销与直播电商专业：线上品牌营销与渠道拓展。

国际经济与贸易专业：产品跨境贸易。

连锁经营与管理：线下门店的经营与管理。

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。

（三）群内专业的逻辑性

通过对螺蛳粉产业链的岗位群、技术链、人才链分析，可以得出市场营销专业、电子商务专业分别覆盖线下、线上较多销售岗位，以网络营销与直播电商、国际经济与贸易、连锁经营与管理为“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《电商客户关系管理》、《营销基础》、《市场调研》、《新媒体营销》、《通用礼仪》、《管理学基础》、《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。

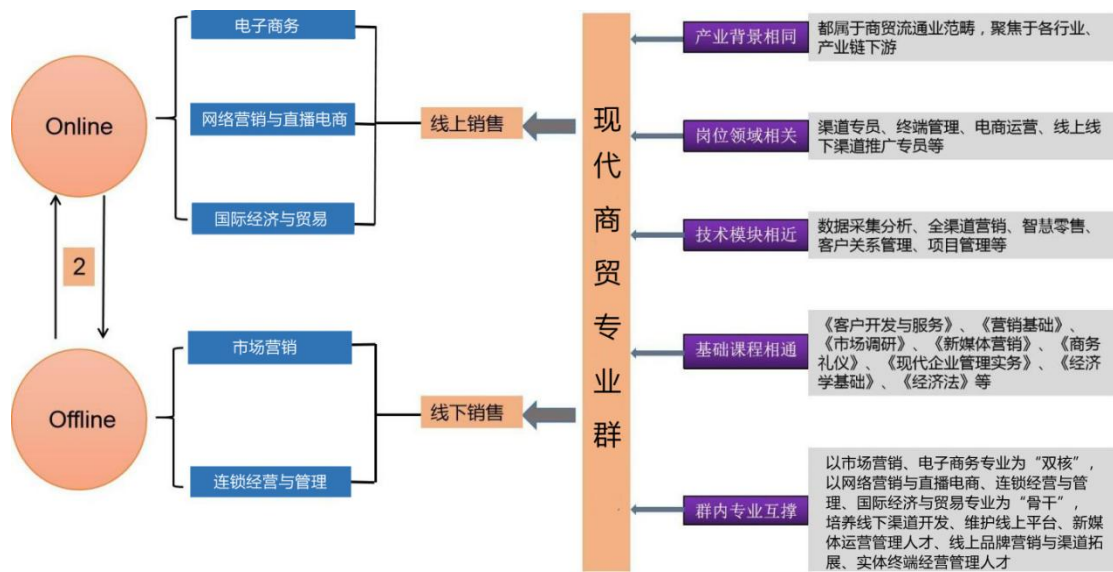


图 1-2 专业群组群逻辑

三、专业群课程体系

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（管理学基础、经济学基础、电子商务基础）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为专业模块课程；证书类课程（市场营销经理助理考证、1+X 商务数据分析职业技能等级证书、助理电子商务师、1+X 直播电商职业技能等级证书、网络营销师等）为群内互选课程。

表 1-2 专业群专业课程体系表

项目	电子商务	市场营销	网络营销与直播电商	连锁经营与管理	国际经济与贸易
专业群平台课程	管理学基础、经济学基础、电子商务基础				
专业方向课程 (X 证书)	经济法、营销基础、商品摄影、网页开发与设计、网络消费者行为分析、营销活动策划、全程电子商务模拟经	经济法、基础会计、顾客购买行为分析、市场调研、市场分析、营销战略方案制定、电商客户关系管理、	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	营销基础、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、	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

专业课程	营、*Photoshop 图形图像处理、*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、*电商客户关系管理、*商务数据分析、网店视觉设计、电子商务法、短视频营销	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、战略品牌管理、直播营销	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	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	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
专业拓展课程	新媒体文案创意与创作、跨境电商	营销策划、卖场规划与货品管理	电商直播专项能力训练	直播营销、企业经营管理沙盘模拟训练、特许加盟与创业	跨境贸易综合技能训练（一）（二）、跨境电商平台操作技能训练
综合实践课程	通用核心能力测试、毕业设计（论文）/职业能力测试、入学教育与专业入门、职业素养训导、预就业实习				
比赛	电子商务技能	企业管理沙盘	全国职业院校技能竞赛直播电商赛项	企业管理沙盘、中国连锁经营管理师职业技能竞赛	互联网+国际贸易综合技能大赛
证书	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	1+X 直播电商职业技能等级证书、网络营销师	注册品类管理师、1+X 商务数据分析职业技能等级证书	跨境电子商务师

四、专业群实践教学体系

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

实践教学的教学项目设计由简单到复杂，以真实项目运营为主线，充分利用校内外各种资源、引入真实项目、开展形式多样的实践教学活（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。

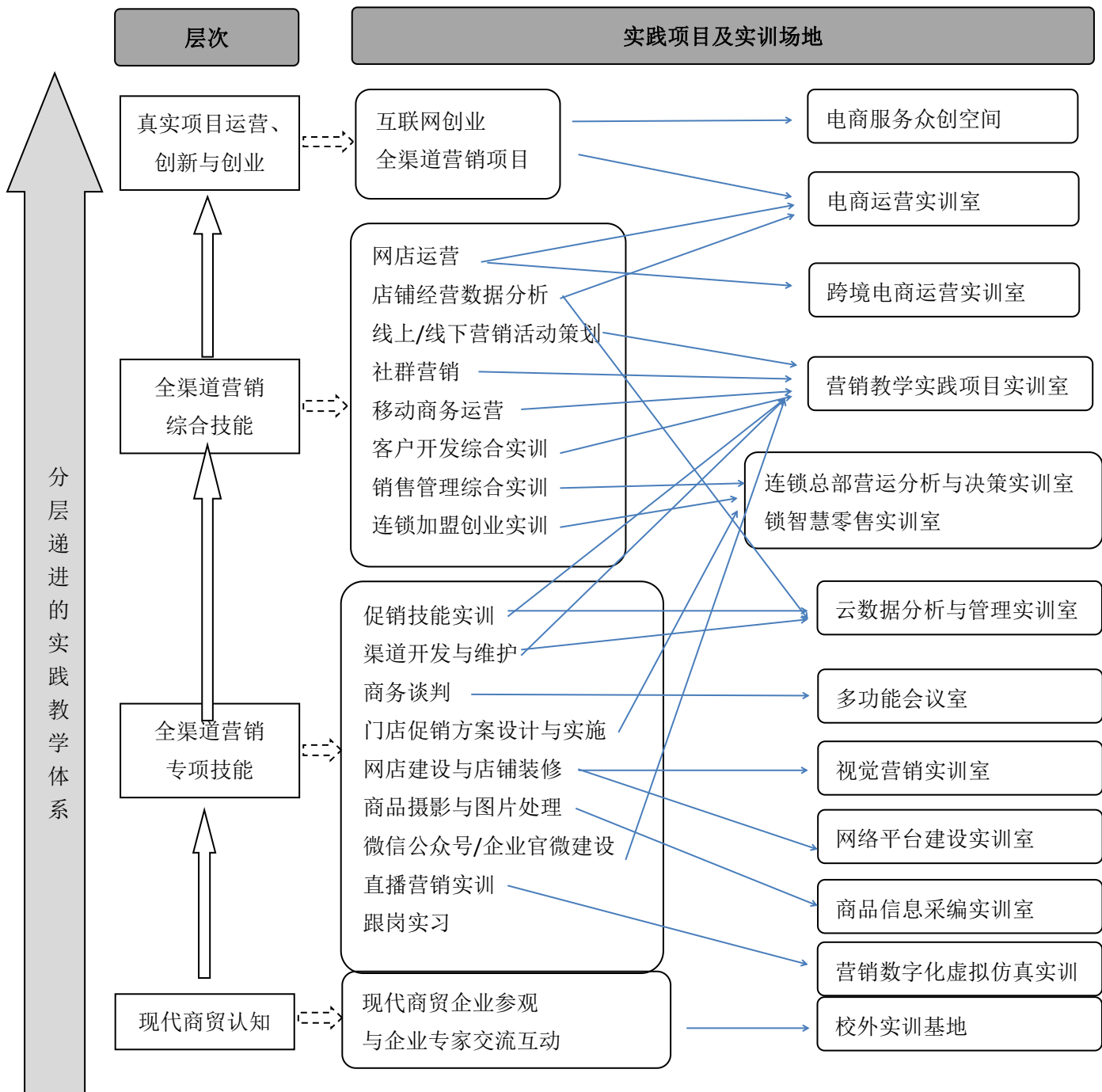


图 1-3 现代商贸专业群实践教学体系结构图

第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

电子商务专业的职业面向如表 1-1 所示。

表 1-1 职业面向的行业与岗位

专业对应行业	互联网零售（5292），互联网生活服务平台（6432）
专业对应的主要职业类别	批发与零售服务人员（4-01）
专业对应的主要岗位(或技术领域)	电子商务专员、网络推广专员、网店运营、运营策划专员、直播营销员、网店客服、智能客服主管、视觉营销设计师、全渠道营销主管
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）、人力资源社会保障部的助理电子商务师（三级）证书

（五）制订人员

电子商务专业人才培养方案经过专业工作任务分析、社会调研、专业教师反复研讨、专家论证等环节制订而成，参与制订的人员如下：

表 1-2 参与人才培养方案制订成员一览表

序号	姓名	专长	单位/部门	承担制订工作
1	王冬云	电子商务	贸易与旅游管理学院	规划、组织、撰写
2	胡志仁	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写

3	苏红霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
4	韦晓霞	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
5	孙廖源	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
6	李微微	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
7	杨昞	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
8	梁辉	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
9	何知航	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
10	梁国坤	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨、撰写
11	林琼绎	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
12	张明权	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
13	管璇	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
14	韦璐青	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
15	覃巧玲	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
16	傅才婷	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
17	陈伟	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
18	张天璐	电子商务	贸易与旅游管理学院	社会调研、研讨
19	焦雪梅	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨
20	杨希	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨
21	韦紫懿	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨
22	李晓彤	电子商务	贸易与旅游管理学院	研讨
23	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
24	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
25	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
26	朱峰	网络营销、网店运营	柳州卷耳大脸猫科技有限公司	工作任务分析会、研讨

表 1-3 审核人才培养方案成员一览表

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

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

立足于现代服务业，以螺蛳粉产业、汽车产业等柳州地方特色为载体，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，掌握扎实的科学文化基础和零售管理、供应链管理、市场与网络营销、商务数据分析、互联网销售、客户服务管理、电子商务法律法规等知识和技术，胜任运营数据采集与分析、用户运营与管理、商品发布与优化、社群运营管理、全渠道营销方案设计、智能客服训练、视觉营销设计等工作，有信息素养、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。

电子商务专业学生毕业后能够胜任以下岗位：

初次就业岗位：电子商务专员、网络推广专员、网店客服、美工等。

发展岗位：网店店长、电子商务主管、智能客服主管、视觉营销设计师、全渠道营销主管等。

拓展岗位：互联网创业。

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

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。</p>

	1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。
知识	<p>2.1 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。</p> <p>2.4 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。</p> <p>2.5 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。</p> <p>2.6 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。</p> <p>2.7 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。</p> <p>2.8 掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式，跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法。</p> <p>2.9 掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.3 具有一定的哲学、美学、伦理、计算、数据、交互、互联网思维能力。</p> <p>3.4 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。</p> <p>3.5 能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片;能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。</p> <p>3.6 具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。</p> <p>3.7 具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作。</p> <p>3.8 能够根据网站（店）推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。</p> <p>3.9 能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。</p> <p>3.10 能够根据运营目标采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户等各类数据，对其进行分析与预测。</p> <p>3.11 能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议，处理客户投诉，进行客户个性化服务等。</p> <p>3.12 能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺运营与管理。</p>

三、人才培养模式

电子商务专业以螺蛳粉产业、汽车产业等柳州地方特色为载体，聚焦企业品牌建设、线上销售问题，引入企业电子商务真实项目，按照学院“校企深度交融，工学有机结合”人才培养模式的思路，将课程内容的学习以企业项目为驱动，贯穿于教学活动的每一个环节，构建并实施了电子商务专业“校企协同，商学融合，螺旋上升”的人才培养模式。以工作任务分析会为基础，根据企业电子商务工作岗位需求及对应的职业能力要求，按

照工作过程系统化的方法设计课程，并按照学生学习和技能提升的规律，即“由浅入深，由简单到复杂”设定螺旋式上升的电子商务专业课程和实践教学体系，在教学与企业实习交替进行过程中，实现学生由基础岗位到进阶岗位的能力和职业素养的提升。

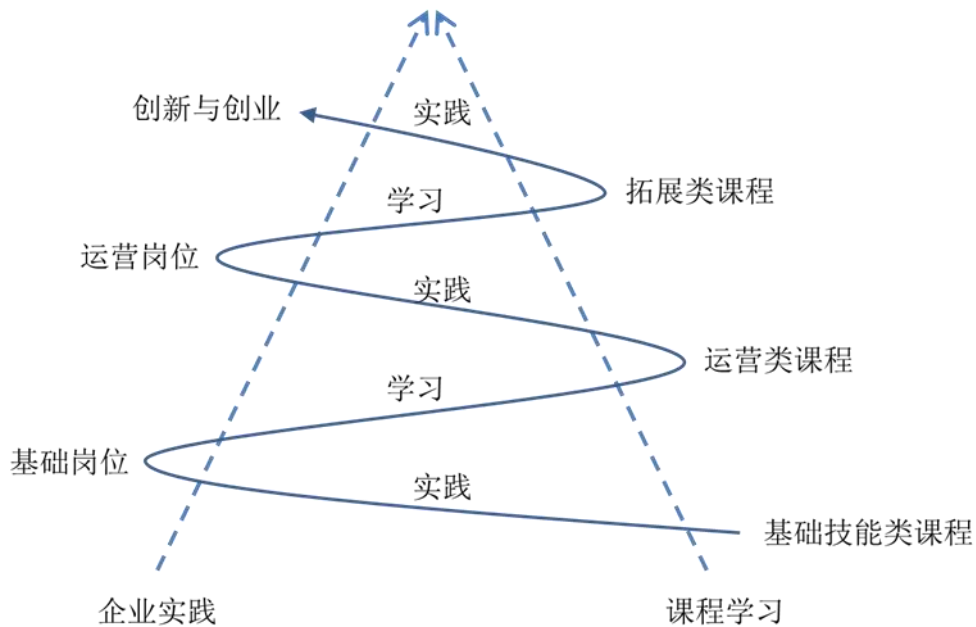


图 3-1 电子商务专业人才螺旋上升培养模式模型

四、“双元三维四体系”课程体系

(一) 课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系” 结构表

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

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

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

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

22	商务数据分析	M	H	M	M	L	L	M	M	H	M	L	-	H	L	L	M	L	M	H	-	L	L	M	M	H	M	M
23	短视频营销	M	H	M	M	L	M	M	M	H	H	H	M	L	H	L	M	M	H	M	L	M	L	H	M	M	M	M
24	军事技能	H	H	M	M	H	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	军事理论	H	H	M	M	H	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	形势与政策	H	H	M	M	L	-	L	M	-	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	L	L	L	L	L	L
27	思想道德与法治	H	H	M	M	M	L	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
28	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	H	M	M	M	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
29	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	H	M	M	M	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
30	劳动教育—工业匠心	H	H	M	M	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
31	大学生安	H	H	H	M	M	L	L	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L

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

3. 专业核心课程描述

电子商务专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述表

序号	课程名称	课程主要内容	课时	开设学期
1	网店店长实务	1. 初识优秀店长 店长基本素质 店长日常工作 2. 设计卓越产品 商品标题 商品详情 关联营销 3. 打造特色店铺 PC 端装修 移动端装修 4. 提供金牌服务 店铺管理 客服工作及素养 物流设置 5. 推广引爆流量 站内推广 站外推广 6. 活动提升销量 店铺促销 促销计划制定及开展 7. 数据赋能营销 数据分析 店铺优化	72	2
2	网络推广与促销	1. 认知网络推广与促销 网络营销八大职能 网络推广与促销岗位认知 2. 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 3. 网络营销策略 搜索引擎营销与搜索引擎优化	64	3

		<p>网络广告营销</p> <p>社交媒体营销</p> <p>网络视频营销</p> <p>4. 网络营销方法</p> <p>病毒营销</p> <p>事件营销</p> <p>软文营销</p> <p>5. 网络促销与推广策划</p> <p>网络营销策划</p> <p>非站点网络营销策划</p>		
3	新媒体营销	<p>1. 用户画像及产品内容定位</p> <p>用户画像分析方法</p> <p>产品内容定位方法</p> <p>2. 常见新媒体营销方式策划</p> <p>3. 社群 IP 构建与营销及运营</p> <p>社群 IP 的构建方法</p> <p>常见社群运营手段</p> <p>4. 用户关系型社交营销及运营</p> <p>账号开通及管理</p> <p>用户互动与运营</p> <p>5. 实时信息广播式营销及运营</p> <p>内容创作与运营</p> <p>热点信息追踪及管理</p> <p>6. 图文信息分享类营销及运营</p> <p>图文信息创作与运营</p> <p>用户互动与运营</p> <p>7. 新媒体微工具营销及运营</p> <p>二维码营销</p> <p>小程序营销</p>	32	1
4	B2B 网络贸易实务	<p>1. B2B 概况</p> <p>国内/国际贸易基础知识准备</p> <p>内/外贸平台功能认知</p> <p>国家、行业、网站调研</p> <p>1688 平台认识</p> <p>1688 前台后台介绍</p> <p>2. 店铺选品</p> <p>1688 店铺选品</p> <p>产品信息发布</p> <p>3. 店铺装修</p> <p>企业优势表达</p> <p>旺铺装修技巧</p>	64	4

		<p>4. 推广引流</p> <p>1688 营销工具使用 1688 横向场景全览 数字营销产品介绍</p> <p>5. 客户管理</p> <p>客户关系管理系统的使用 询盘管理 客户管理技巧</p> <p>6. 防骗与安全</p> <p>平台骗术解析 支付安全 货运安全 贸易纠纷</p>		
5	商务数据分析	<p>1. 电子商务数据分析概述</p> <p>电子商务数据及数据分析认知 电子商务数据分析的指标和流程</p> <p>2. 基础数据采集</p> <p>电子商务数据采集渠道及工具 市场、运营、产品数据采集</p> <p>3. 数据分类与处理</p> <p>分类统计 数据处理和计算</p> <p>4. 数据描述性分析</p> <p>描述性统计分析 趋势分析和对比分析 其他分析方法</p> <p>5. 电子商务数据化运营认知</p> <p>电子商务运营认知 电子商务数据化运营认知</p> <p>6. 市场数据分析</p> <p>行业数据分析 竞争数据分析</p> <p>7. 运营数据分析</p> <p>客户数据分析 推广数据分析 销售数据分析 供应链数据分析</p> <p>8. 产品数据分析</p> <p>产品行业数据分析 产品能力数据分析</p> <p>9. 数据监控与报告撰写</p> <p>数据监控</p>	72	4

		数据分析报告撰写		
6	Photoshop 图形图像处理	1. 扣取图像 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. 滤镜特效与应用 7. 网店图片设计 8. 动画与网页制作	72	2

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于 6 个月。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
职业素养训导	第3学期,共1-2个月	网店客服	岗位实习	企业专家考核+专业教师考核	美的集团（校内实训基地）、壹味天呈
预就业实习	第5、6学期（第5学期11月开始），共4-5个月	网店客服、电话营销、网店运营、网络推广	岗位实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	柳州木子科技有限公司、柳州尚龙电器有限公司、广西中柳食品科技有限公司、广西沪桂食品集体有限公司等地方企业

5. 职业能力测试

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

（四）管理能力体系

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

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程：战略品牌管理	品牌管理实训
3.专业类管理课程：管理学基础、电商客户关系管理	企业管理实训

（五）创新创业体系

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

表 4-6 创新创业能力体系一览表

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

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 **专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	学年						总计
	一		二		三		
周	1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学	17.5	19.5	11	19.5	10	—	77.5

集中实训教学							
军事技能	2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试							
实习							
校运会	0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周							
企业课程周	1	—	1	—	1		3
2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	6	96	4.00%	3.69%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	53.5	856	35.36%	32.57%	小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课程	4.5	72	3.30%	3.06%	理论学时	—	1150	—	44.16%
综合实践课程	30	592	20.00%	22.73%	实践学时	—	1454	—	55.84%
合计	135	2604	90.00%	90.78%	小计	—	2604	—	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）

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

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

注:该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例	序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程/企业课程	
						线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	112						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0		36					
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	8						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		8					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			8				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				8			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	48						
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		32					

	9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8	48						
职业素养类	10	劳动教育—工业匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		24					
	11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	16						
	12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		16					
	13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			16				
	14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				16			
	15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	7						
	16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		4					
	17	大学生安全教育	B	0.5	6	3	3	3	3			6				

		(三)															
	18	大学生安全教育 (四)	B	0.3	4	2	2	2	2				4				
职业素 养类	19	大学生安全教育 (五)	C	0.2	3	0	3	0	3					3			
身心健 康类	20	高职生心理健康 教育(一)	B	1	16	8	8	13	3	16							
	21	高职生心理健康 教育(二)	B	1	16	8	8	13	3		16						
	22	体育与健康(一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40							
	23	体育与健康(二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40						
应用基 础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40							
	25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40						
	26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40							
	27	信息技术(云物大 智基础)	B	4	64	48	16	20	44	64							
	28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32							

	小计				41	748	580	168	344	404							
公共 限定 选修 课程	思想政 治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修1门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32				
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				16			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					16		
	职业素 养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16					
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16			
	应用基 础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			48				
小计					10	160	120	40	76	84							
专业	群平台	1	管理学基础	B	2	32	32	0	20	12				32			

必修 课程	课程	2	经济学基础	A	2	32	32	0	32	0		32						
		3	电子商务基础	A	2	32	32	0	20	12	32							
		小计			6	96	96	0	72	24								
	专业方 向课程	4	经济法	B	2	32	32	0	32	0		32						
		5	营销基础	B	3	48	48	0	30	18	48							
		6	商品摄影	B	2	32	32	0	20	12		32						企业 课程
		7	网页开发与设计	B	3.5	56	56	0	40	16			56					√企 业课 程
		8	网络消费者行为 分析	B	2.5	40	40	0	30	10			40					
		9	营销活动策划	B	2	32	32	0	20	12				32				
		10	全程电子商务模 拟经营	B	2	32	32	0	4	28	32							
11		网店视觉设计	B	2.5	40	40	0	30	10				40				√	
12		电子商务法	A	2	32	32	0	32	0					32				

		13	*Photoshop 图形 图像处理	B	4.5	72	72	0	42	30		72				
		14	*网店店长实务	B	4.5	72	72	0	42	30		72				
		15	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32				√
		16	*网络推广与促销	B	4	64	64	0	44	20			64			√
		17	*新媒体营销	B	2	32	32	0	20	12	32					√
		18	*B2B 网络贸易实 务	B	4	64	64	0	44	20				64		
		19	电商客户关系管 理	B	2.5	40	40	0	20	20			40			
		20	*商务数据分析	B	4.5	72	72	0	36	36				72		√
		21	互联网产品开发	B	2	32	32	0	20	12				32		
		22	短视频营销	B	2	32	32	0	20	12			32			√企 业课 程
		小计			53	848	848	0	542	306						
专业拓	22	跨境电商	B	2.5	40	40	0	26	14				40			企业

展课程 (X证书)																课程
	23	新媒体文案创意 与创作	B	2	32	32	0	20	12				32			√企 业课 程
	小计			5	80	80	0	46	34							
综合实 践课程	24	入学教育与专业 入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	25	毕业设计(论文) /职业能力测试 (整周实践)	B	4	80	80	0	4	76				80			
	26	通用核心能力测 试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	27	职业素养训导(整 周实践)	B	6	120	120	0	16	104			120				企 业 课 程
	28	预就业实习(整周 实践)	B	18	360	360	0	8	352					360		企 业 课 程
		小计			30	592	580	12	40	552						

		小计			94	1616	1604	12	700	916							
专业 选修 课程	专业选 修课程	1	平面构图学	B	2	32	32	0	20	12			32				
		2	战略品牌管理	B	2	32	32	0	20	12				32			
		3	专升本专业课基 础训练	B	2	32	32	0	20	12						32	
		4	专升本专业课强 化训练	B	2	32	32	0	20	12						32	
		5	国际贸易惯例	B	2	32	32	0	20	12				32			
		6	企业经营管理沙 盘模拟训练	B	2	32	32	0	20	12			32				
		7	声播训练	B	1	16	16	0	10	6						16	
		8	短视频制作	B	2	32	32	0	20	12		32					
		9	助理电子商务师 技能训练	B	3	48	48	0	24	24						48	
		10	全程电子商务模 拟经营强化训练	B	2	32	32	0	20	12		32					
		11	行业新技术、新规	B	2	32	32	0	20	12		8	8	8	8		企业

		范、新内容															课程
	小计		5	80	80	0	50	30									
	合计		150	2604	2384	220	1170	1434	631	600	542	460	267	360			
周学时（说明：周学时指必修课时）									32	30	26	25	13	18			

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

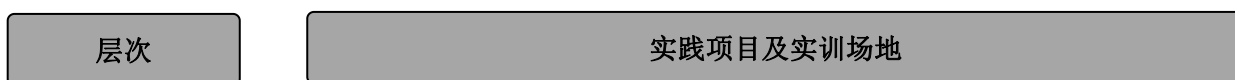
（一）实训基地配备

1. 实践体系

每个学生开网店，作为3年在校学习期间的实践载体，同时满足教学和经营实践需求

先实践，后理论——实践体系与课程体系反映这种层次性。如：学生第1学期在淘宝开店（实训项目），必然涉及商品图片的发布，在老师引导下自然会刺激其摄影及图片处理的需求，因此在第2学期安排《商品摄影》、《Photoshop图形图像处理》课程。再如：第2学期正式经营其网店后（实训项目），首先遇到的问题是如何推广，这时的《网店店长实务》课会教学生使用推广的工具，但之后学生会发现所有方法都试过之后，效果却不理想，进而就会产生如何有效推广的深层次需求。随后在第3学期会发现《网络推广与促销》会解决这些问题。

由浅入深，逐级推进。主线：先建店——实现经营条件——初次运营（难成交，发现问题）——推广、运营——再运营、成交（但是如何扩大销售和发现问题）——提升访问量、转化率——再运营



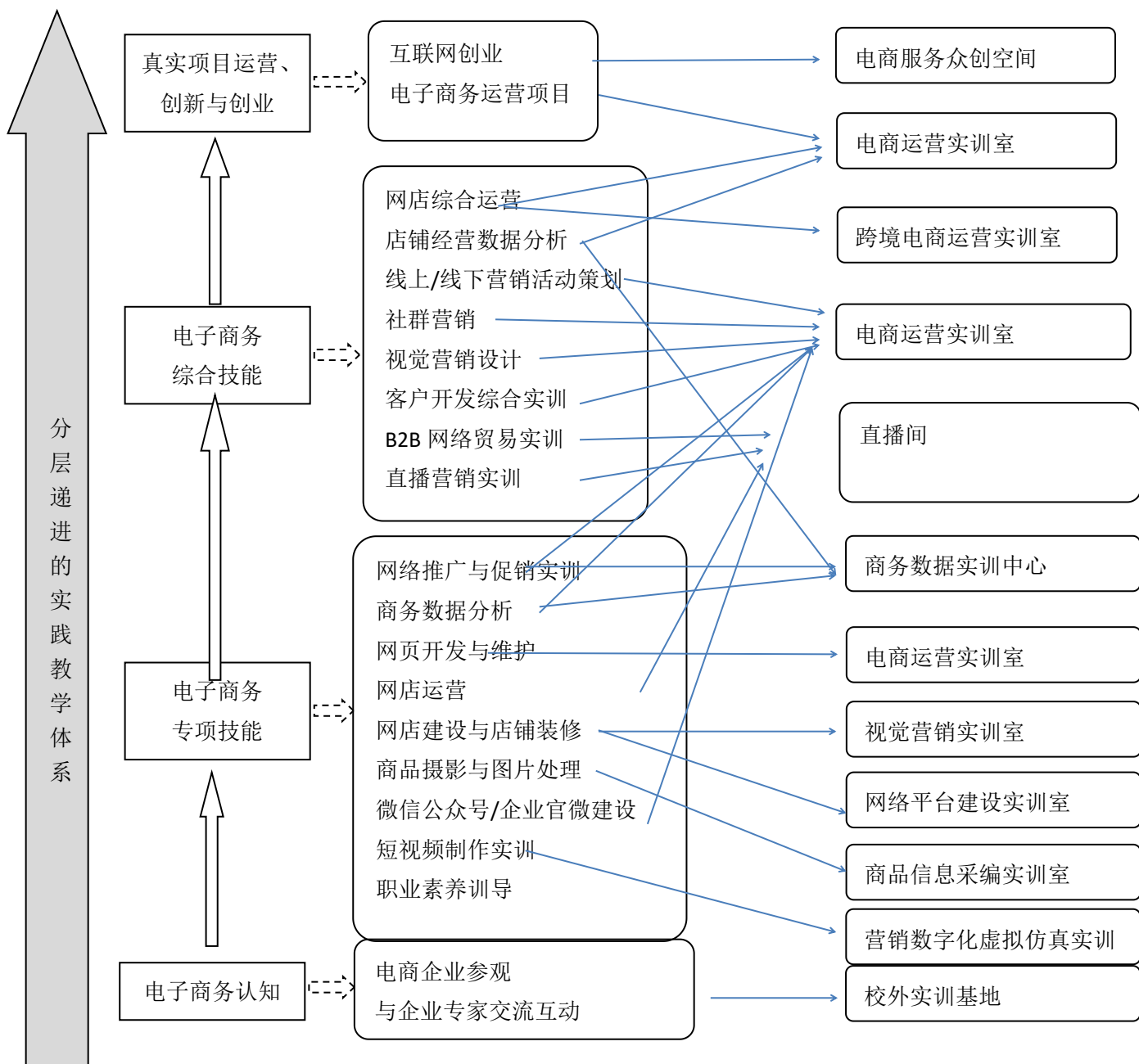


图 6-1 电子商务专业实践教学体系结构图

2. 实训条件配备

（以一个教学班 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 6-1。）

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	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	1 批	1. 直播	融入



			架 20 部 2. 灯光设备 20 套 3. 台式电脑 50 台 4. 背景墙 10 副 5. 直播台 10 套 6.直播麦克风 15 套		2. 短视频拍摄	新技 术
--	--	--	--	--	----------	---------

（二）结构化教学团队

电子商务专业共有教师 38 人，其中专任教师 19 名，兼职教师 19 名，专兼职教师比例 1:1。专业带头人 2 人，具有高级职称。职称比例构成中，年轻老师超过 50%，高级职称人数占比 12.5%，中级职称占 43.75%。从学历、学位结构来看，硕士以上比例占 87.5%，博士比例 6.25%。另外，“双师”资格教师占总数的 43.75%，其中通过自治区认定的高级双师 1 人、中级 4 人、初级 2 人。中青年教师人数占比为 87.5%，团队充满活力。

（三）教学资源

电子商务专业教学资源丰富，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，符合国家专业教学标准的要求，满足教学需求。

1.教材选用基本要求

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

2.图书文献配备基本要求

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

3.数字教学资源配置基本要求

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

（四）教学方法

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

（五）学习评价

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

（六）质量管理

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据专业群产业分析会、电子商务专业工作任务分析会、社会调研的成果，对2023级人才培养方案的课程体系做了部分调整。

八、附件

（一）职业/岗位分析

2023年,我们通过实地调研和网络问卷调研的方式调研了北京博导前程信息技术有限公司、广西地瓜网络技术有限公司(阿里巴巴国际站广西渠道商)、广西民众数字科技有限公司、广西九成科技有限公司、柳州市洛兴科技有限公司、柳州市汇隆食品科技有限公司、广西拓荒者研学旅行社有限公司、启迪控股股份有限公司、柳州市木子科技有限公司、广西阳旭科技有限公司、广西觉味之城食品科技有限公司、柳州市融水县冠恒课外教育中心有限公司、柳州市星选食品科技有限公司、东莞市百达连新电子商务有限公司、广西螺霸王食品科技有限公司等不同类型的电子商务企业。通过分析,可以发现就业岗位的地域特点有:电商企业岗位主要分为以下几大类:品牌管理、平台管理、内容推广、运营推广、新媒体运营、客户服务、数据分析等。电商专业学生对口的就业岗位主要是内容推广、运营推广、新媒体运营、客户服务、数据分析(运营推广岗位能力要求较高,一般不会考虑初次就业者)。其中,客服(售前)岗位是电商企业需求量最大的,同时也是最基础的工作岗位,应届毕业生初次就业大多会安排从事售前客服。电商企业的另外一个特点就是岗位安排较为灵活,新员工入职后一般根据个人意愿安排具体工作(如售前客服可以选择具体的网店),出现职位空缺也更愿意从内部员工中选拔,因此经常会出现客服岗位上的新员工两三个月之后迅速转岗为内容推广、新媒体运营、数据分析甚至运营的现象(有时还会出现美工兼运营)。在某些企业中,也安排了员工轮岗的制度。而网店运营则是任职要求较高的岗位,也是电商企业的核心岗位,要求熟悉网店运营流程、淘宝/天猫规则、活动规则、善于数据分析、各种推广方式的运用,以及网店运营经验等。

电子商务专业人才在电子商务企业对应的工作领域及工作内容如表所示:

表 8-1 电子商务专业岗位(群)分析

工作领域	工作任务	工作岗位
品牌管理	品牌定位	网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理
	产品定位	
	产品赋能	

平台管理	平台规划	网站运营专员、渠道专员、运营策划专员、 订单专员
	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、网络编辑员、信息主管、网站技 术维护人员
	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 8-2 电子商务专业工作岗位能力和素质要求一览表

工作岗位	岗位工作内容	岗位能力和素质要求
------	--------	-----------

<p>网店店长、网店店长助理、网站运营专员、电商平台运营主管</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定网店整体运营规划和活动规划； 2. 针对相关行业进行市场调研、分析，并制定针对性策略； 3. 规划各类主题活动，并跟进、总结、反馈活动情况； 4. 负责天猫店铺及产品在网上和互联网的推广，实现网店经营数据化； 5. 跟踪公司经营目标达成情况，提供分析意见及改进建议。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有较强创意能力，耐心细致，精益求精； 2. 相关经验丰富，有淘宝网运营工作经验者，了解淘宝内部的各种推广方式(如社区、直通车、淘宝客)； 3. 有较强的数据敏感性和数据分析能力，发散型思维，较强的创新能力； 4. 具备较强的学习能力和抗压性； 5. 良好的沟通能力、团队合作精神，具有高度的敬业精神、有责任心。
<p>运营策划专员、电子商务专员</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责网站运营策划及版块建设方案，明确定位目标，负责制定并执行产品运营计划； 2. 负责网站的内容策划以及配合推广活动策划，具体执行文章编写、SEO推广等，有效提升用户数、网站流量、用户粘着度等； 3. 负责根据市场的产品推广计划，进行各类运营策划及发布，包括但不限于栏目策划、页面策划、版块策划等； 4. 统计、分析数据，出具运营数据分析报告，提出改进方案；负责网站优化与推广、流量分析等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的数据分析和一定的商业意识； 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。

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

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

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

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

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

(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

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

(三) 职业能力标准

1 专业概况

1.1 专业名称

电子商务。

1.2 专业代码

530701。

1.3 培养目标

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

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

发展岗位：网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理等。

拓展岗位：网络创业。

1.4 主要就业岗位

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

发展岗位：网店店长、电子商务主管、电商平台运营主管、渠道商务经理等。

拓展岗位：网络创业。

2 学生职业能力等级要求

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

职业能力等级划分的依据为：

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

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

表 8-4：学生职业能力等级要求

职业能力等级	工作任务	职业能力要求 (专业能力、方法能力、社会能力)	相关知识和技能
	1-1 客户服务	1-1.1 快速的响应客户的咨询； 1-1.2 热情解答在线询问和疑问；	1. 相关知识：网店售前、售中、售后服务的内容和要

		<p>1-1.3 做好订单的后续跟单服务，处理一般售后和投诉；</p> <p>1-1.4 具备较强的与客户沟通的能力；</p> <p>1-1.5 能够分析消费者心理、运用合理的话术引导客户购买；</p> <p>1-1.6 能够熟练运用 IM 软件与客户进行沟通；</p> <p>1-1.7 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题；</p> <p>1-1.8 能够换位思考，从别人的角度观察问题。</p>	<p>求。</p> <p>2. 相关技能：售前、售后、售中服务，话术运用。</p>
	1-2 全网营销	<p>1-2.1 能够参与制定市场调研方案，并采用相应的调研方法和工具对目标群体调研；</p> <p>1-2.2 能够对调研结果进行数据分析；</p> <p>1-2.3 能够参与制定并实施营销策划方案；</p> <p>1-2.4 具备一定的软文写作能力；</p> <p>1-2.5 能够运用 SEO、SEM、微博、微信、百科、电子邮件、博客等手段进行推广；</p> <p>1-2.6 能够将所学的电子商务知识和技能向传统营销领域迁移；</p> <p>1-2.7 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>1. 相关知识：市场调研，网络推广相关知识。</p> <p>2. 相关技能：撰写营销方案，软文写作，社会化媒体营销。</p>
	1-3 网店数据分析	<p>1-3.1 能够使用分析工具对运营数据进行全面分析，包括分析 UV、PV、转化率等关键数据的变动原因；</p> <p>1-3.2 能够对主要竞争对手进行较全面、准确的分析；</p> <p>1-3.3 能够对销售数据进行较准确的预测；</p> <p>1-3.4 具有从互联网收集信息和</p>	<p>1. 相关知识：网店运营指标分析，客户识别，市场预测。</p> <p>2. 相关技能：网店运营数据收集与分析。</p>

		判断、整理、分析信息的能力； 1-3.5 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。	
二级	2-1 网店建设与运营	2-1.1 能够熟悉平台网店建设的结构，能够独立完成网店装修； 2-1.2 具备较强的构图、色彩搭配等方面的能力； 2-1.3 能够熟练的对商品拍照并美化商品图片、拍摄商品展示的短视频； 2-1.4 能熟练运用 Photoshop 和视频编辑软件进行文字、图片、视频处理及平面设计； 2-1.5 能够熟练的对商品拍照并美化商品图片、拍摄商品展示的短视频； 2-1.6 能够根据目标顾客提炼产品的独特卖点、并熟练制作商品详情页； 2-1.7 能够熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件撰写方案和报告； 2-1.8 具有学习新知识、新技术、探求新方法的能力； 2-1.9 具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及团队合作完成工作任务。	1. 相关知识：主流电商平台的营销规则，电子支付，网络交易安全，市场营销、管理学、经济学的基础理论和工具。 2. 相关技能：开设网店，图像处理、视频处理、平面设计店铺装修，商品上架。
	2-2 客户开发	2-2.1 能够对客户群体进行准确的定位和分析； 2-2.2 能够制定可行性较强的客户开发方案； 2-2.3 能够熟练运用网络、电话和上门拜访等手段，有效开展线上、线下客户开发工作； 2-2.4 能够熟练运用 SEO、SEM、	1. 相关知识：CRM 理论，消费者行为分析，网络推广相关知识。 2. 相关技能：客户开发，网络推广。

		<p>SNS（如博客、微博、论坛等）推广、E-MAIL 推广、Q 群、旺旺群推广、病毒式传播等方法开展网络推广活动；</p> <p>2-2.5 具备较强的社会化媒体营销的能力；</p> <p>2-2.6 具备较强的与客户沟通的能力、为客户解决问题；</p> <p>2-2.7 能够深入洞察消费者心理、运用合理的话术引导客户购买；</p> <p>2-2.8 能够在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题；</p> <p>2-2.9 能够换位思考，从别人的角度观察问题。</p>	
2-3 新媒体营销	<p>2-3.1 能够通过具体市场环境分析，发现与企业资源、消费者匹配的市场机会；</p> <p>2-3.2 并能够运用市场细分、目标市场选择、产品定位知识来制定企业的营销方案</p> <p>2-3.3 能够撰写、实施、执行营销策划方案；</p> <p>2-3.4 具备较强的软文写作能力；</p> <p>2-3.5 微博营销；</p> <p>2-3.6 微信公众账号运营；</p> <p>2-3.7 微店运营；</p> <p>2-3.8 具有吃苦耐劳、严谨细致、认真负责的工作态度，良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的工作任务。</p>	<p>1. 相关知识：市场调研，市场分析、市场细分、软文写作、微信运营等。</p> <p>2. 相关技能：撰写营销方案，软文写作，社会化媒体营销。</p>	
2-4 运营数据分析	<p>2-4.1 能够使用分析工具对运营数据进行全面分析，包括分析 UV、PV、转化率等关键数据的变动原因；</p> <p>2-4.2 能够对主要竞争对手进行较全面、准确的分析；</p> <p>2-4.3 能够对销售数据进行较准</p>	<p>1. 相关知识：网店运营指标分析，客户识别。</p> <p>2. 相关技能：网店运营数据收集与分析。</p>	

		<p>确的预测；</p> <p>2-4.4 具有从互联网收集信息和判断、整理、分析信息的能力；</p>	
	2-5 运营策划	<p>2-5.1 能通过对平台用户数据的分析、挖掘出用户需求，制定运营活动方案；</p> <p>2-5.2 能新媒体官方账号的日常维护、运营及管理；</p> <p>2-5.3 能制定长期营销计划，整合线上营销资源，达成拉新、促活和销售等活动目的；</p> <p>2-5.4 能在重点活动或月度末，对运营数据进行统计分析，对营销方案效果、改进措施进行后评估，总结后续运营工作的优化经验；</p> <p>2-5.5 能制订市场推广计划及线上活动策划。</p> <p>2-5.6 能开展市场调查、分析和预测；</p> <p>2-5.7 掌握市场动态，有效地开辟新客户，拓宽业务渠道；</p> <p>2-5.8 能营销活动方案的策划与组织实施，对外宣传和文案的撰写；</p> <p>2-5.9 能策划平台线上线下活动，吸引用户注册和使用，增强与用户的互动，提高粘度；</p> <p>2-5.10 能结合行业和社会热点，策划热点营销文案、互动营销内容及方案；</p>	<p>3. 相关知识：市场调研，营销活动策划与组织实施。</p> <p>4. 相关技能：对运营数据分析，挖掘出用户需求，策划运营方案，文案撰写。</p>

3.1 测试内容

测试内容为学生职业能力等级标准中所涵盖的学习内容。

3.2 测试方式

测试方式包括理论考试和综合实践考核。

3.3 测试时间

测试安排在第 5 学期进行，替代原有的毕业设计。

3.4 评分规则

职业能力测试工作要求学生以团队的形式参加，每个项目团队人数为 4-5 人。

8-5 职业能力测试考核内容

序号	考核内容	考核方式	权重	对应课标的学习目标
1	网店建设与运营方案的策划与实施	撰写方案	23%	学生团队运用网络营销工具和方法进行整体方案策划，提出具体实施方法、思路与对策、页面风格说明，以及实施推广与运营策略等。
2	网店制作	操作	23%	以团队为单位，在自选的网上交易平台开设一个网店。需完成网店主页及相关网页设计，实现形象展示、产品展示和网上销售功能。能进行主要功能操作和演示。
3	运营推广	操作	18%	学生团队通过社群营销、软文营销、搜索引擎营销、直播营销、短视频营销等各种站内站外引流方式，开展运营推广活动，并将运营效果进行分析，用文字+截图的方式呈现。
4	工作总结	撰写总结报告	27%	每人撰写一份 1500 字左右的《职业能力测试工作个人总结》，说明本人在职业能力测试工作中，在小组中的分工、具体职责、所承担的任务、完成了哪些工作，以及职业能力测试工作的收获与心得体会等
5	答辩	口试	10%	学生团队参加职业能力测试答辩(线下或者在线完成)

8-6 网店建设与运营方案的策划与实施效果评分标准

项目	分值	A	B	C	D
规范要求	5	文档格式完全符合规范化要求，内容完整。	文档格式基本达到规范要求，内容基本完整。	文档格式未达到规范要求，但内容基本完整。	文档格式完全达不到规范化要求，内容严重缺失。

项目	分值	A	B	C	D
		5	3-4	1-2	0
综合运用基本理论和基本技能的能力	10	能熟练地综合运用本专业的基本理论和基本技能,概念表述清楚、正确。	能熟练运用有关基本理论,概念表述正确。	能运用基本理论,概念表述无大错误。	基本理论模糊不清,基本技能不扎实,概念表述有较严重错误。
		9-10	6-8	3-5	0-2
文字表述与图表质量	5	结构严谨,逻辑缜密,论述层次清晰,文字流畅。图表制作精确、优美。	结构完整,逻辑性强,论述层次清晰,文字流畅。图表制作精确、规范。	结构合理,论述尚有层次,文字基本通顺。图表制作稍有误差,尚可达到要求。	内容空泛,结构混乱,逻辑性差,文字表述不清,错别字较多。图表制作随意。
		5	3-4	1-2	0
方案的可行性	5	方案具有较强可行性。	方案具有一定的可行性。	方案是否可行尚存一些不确定性。	方案没有可行性。
		9-10	6-8	3-5	0-2
总分	25				

8-7 运营推广测评标准

项目	分值	A	B	C	D
运营推广效果	20	运用 4 种以上的推广方式,且计划合理,运营推广效果显著	运用 4 种以上的推广方式,且计划合理,运营推广有一定的效果	运用 4 种以上的推广方式,且计划合理,运营推广效果较差	运用 4 种以上的推广方式,且计划合理,运营推广无效果
		18-20	12-16	6-11	0-5
总分	20				

8-8 网店建设测评标准

项目	分值	A	B	C	D
视觉效果	10	风格统一、有独特性、设计美观,图片清晰、细节丰富,字体符合用户浏览习惯。	风格统一、设计较美观,图片清晰、细节较丰富,字体符合用户浏览习惯。	风格不统一、设计缺乏美感。有图片、文字等,布局有一定合理性	风格不统一、设计毫无美感,布局凌乱,字体运用混乱。

项目	分值	A	B	C	D
		8-10	4-7	1-3	0
网店信息	5	店名体现主营业务,富有寓意,独特而便于记忆;店铺信誉、商品属性及品牌介绍等可信度高、有吸引力;买家须知表述清晰完整。	店名体现主营业务,富有寓意、便于记忆;有店铺信誉、商品属性及品牌介绍等基本信息;买家须知基本表述清楚。	店名体现主营业务,但没有特点、不便于记忆;有店铺信誉、商品属性及品牌介绍等基本信息;买家须知表述不清、内容不完整。	店名与主营业务无关,文字晦涩或阴晦低俗;店铺信誉、商品属性及品牌介绍等内容不全、可信度低;无买家须知。
		5	3-4	1-2	0
商品信息*	5	商品分类合理、清晰;商品描述准确、信息量丰富;突出卖点,对买家具具有诱惑力。	商品分类较合理;商品描述基本准确、内容较全面;文字描述对买家具有一定诱惑力。	商品分类不够合理;商品描述基本准确、但内容不够全面;缺乏吸引力。	商品无分类或分类混乱;没有商品描述或商品描述不准确、不真实、不全面。
		5	3-4	1-2	0

项目	分值	A	B	C	D
技术应用	5	能够熟练运用已学的技术,并运用到了较新、较高级的技术,实现了较好的效果。	能够综合运用已学的技术,实现了较好的效果。	能够运用已学的技术,但效果不佳。	使用的技术过于简单,且不会运用已经学过的技术。
		5	3-4	1-2	0
总分	25				

注: *经营虚拟商品以及货源为网络代理者,“商品信息”一项最高评分为5分。
 网店建设的所做的全部图片均需要保存 PSD 源文件以便评分时核查。

4.4 个人工作完成情况评分标准

8-9 个人工作完成情况评分标准

项目	分值	A	B	C	D

项目	分值	A	B	C	D
工作态度与工作完成质量	10	态度认真，能主动完成工作任务，并配合、协助团队成员工作，从不缺席集体团队活动。能够在规定时间内高质量完成所承担的工作任务。	态度较认真，能够参与团队协作，从不缺席团队的集体活动。能够按时完成工作，并基本保证工作质量。	工作态度尚可，但参与团队协作少，有时缺席团队集体活动。不能按时完成所承担的工作任务，但基本能保证已经完成工作的质量。	工作散漫、消极对待工作，经常缺席团队的集体活动。不能在规定时间内完成所承担的工作任务，且工作质量较差。
		9-10	6-8	3-5	0-2
工作量	10	完成的工作量明显多于团队其它成员的平均工作量。	完成的工作量与团队其它成员的平均工作量持平或略多。	完成的工作量与团队其它成员的平均工作量相比偏少。	完成的工作量远远少于团队其它成员的平均工作量。
		9-10	6-8	3-5	0-2

项目	分值	A	B	C	D
工作难度	5	能够承担并完成职业能力测试中难度较大的工作。	所承担的工作有一定难度。	所承担的工作难度不大。	所承担的工作没有任何难度。
		5	3-4	1-2	0
工作的创新性	5	能提出有价值的创新性观点或方案,对本团队的职业能力测试成果有很大贡献。	能提出有价值的创新性观点或方案,但对本团队的职业能力测试成果影响有限。	能提出创新性观点或方案,但未能运用到职业能力测试工作中。	基本没有体现出创新性。
		5	3-4	1-2	0
总分	30				

注：应结合指导老师所掌握的情况进行评分。

8-10 职业能力测试总成绩分值与评定等级对照

评定等级	原始分值
优秀	90分以上
良好	80-89
中等	70-79

及格	60-69
不及格	60 分以下

4 样题

各团队根据各自项目开展工作，具体内容包括：

(1) 策划方案撰写。以团队为单位，撰写一份名为《**xx 网店建设与运营方案的策划与实施**》的文档（如需要修改题目，需经指导老师同意，未经指导老师同意的修改的一律无效）。要求运用网络营销工具和方法进行整体方案策划，提出具体实施方法、思路与对策、页面风格说明，以及推广与运营策略等。按策划书规范格式书写，辅助图式表达，字数不少于 4000。评审指标见第四部分“附录”。

策划方案格式及具体内容可参考提供的模板。

(2) 网店制作。以团队为单位，在自选的网上交易平台开设一个网店。需完成网店主页及相关网页设计，实现形象展示、产品展示和网上销售功能。能进行主要功能操作和演示。

(3) 运营推广：通过社群营销、软文营销、搜索引擎营销、直播营销、短视频营销等各种站内站外引流方式，开展运营推广活动，并将运营效果进行分析，用文字+截图的方式呈现。

(4) 工作总结。每人撰写一份 1500 字左右的《职业能力测试工作个人总结》，说明本人在职业能力测试工作中，在小组中的分工、具体职责、所承担的任务、完成了哪些工作，以及职业能力测试工作的收获与心得体会等（每个团队的组长撰写《职业能力测试工作团队总结》，说明团队的工作过程与完成情况、团队其他成员的具体分工与工作完成情况、本人的工作完成情况，以及职业能力测试工作的收获与心得体会）。

2.3 答辩

时间：XX 年 XX 月 XX 日前

学生参加职业能力测试答辩（线下或者在线完成），专业老师主持答辩并进行打分。

（四）专业社会调研报告

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

为了做好《2023 级电子商务专业人才培养方案》制定工作，进一步制定电子商务专业人才培养方案中的岗位能力课程的设置，适应该专业课程建设的需要，制定本调研方案。

（二）调研对象

区内外有一定代表性的电商企业。包括：北京博导前程信息技术有限公司

广西地瓜网络技术有限公司（阿里巴巴国际站广西渠道商）、广西民众数字科技有限公司、广西九成科技有限公司、柳州市洛兴科技有限公司、柳州市汇隆食品科技有限公司、广西拓荒者研学旅行社有限公司、启迪控股股份有限公司、柳州市木子科技有限公司、广西阳旭科技有限公司、广西觉味之城食品科技有限公司、柳州市融水县冠恒课外教育中心有限公司、柳州市星选食品科技有限公司、东莞市百达连新电子商务有限公司、广西螺霸王食品科技有限公司等；区内外有一点代表性的学校, 包括广西职业技术学院、广西经贸职业技术学院、广西生态职业技术学院；10 家排名靠前的招聘网站的岗位需求信息调研，包括智联招聘、前程无忧、广西人才网、柳州人才网等。

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

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

（二）调研内容

调研内容围绕电子商务专业对应的行业人才结构现状、专业发展趋势、人才需求

状况、岗位对从业人员知识及能力的要求、职业素质要求、相应的职业资格认证、校企合作领域、校企合作的方式、顶岗实习工作等，包括以下具体内容：

1. 电子商务专业学生就业情况如何？
2. 毕业生就业后的专业对口情况？
3. 就业后学生/企业的反馈（如哪些方面比较缺失）
4. 电子商务专业的课程设置？
5. 电子商务专业人才培养模式？
6. 电子商务专业实训教学体系如何设计？实训项目如何设置？
7. 开展校企合作的情况？如何与企业进行合作（合作模式）？
8. 实训基地建设情况、运行情况和管理模式？

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

1. 国家和地方政府大力推行电子商务的有关政策为电子商务专业人才培养提供了依据

随着电子商务对中国经济发展的贡献持续增加，以及电子商务新业态、新模式的不断涌现，我国政府出台了很多进一步鼓励电子商务发展的文件，也多次在政府工作报告中提到电子商务发展问题。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》中指出要培育新型消费，鼓励消费新模式新业态发展。商务部、中央网信办、发展改革委三部门联合发布的《电子商务“十四五”发展规划》中“鼓励电子商务模式业态创新。”国务院《关于大力发展电子商务 加快培育经济新动力的意见》中提出“积极拓展信息消费新渠道，创新移动电子商务应用”。这些文件为电子商务新模式新业态的持续快速发展提供了明确的政策依据和良好的政策环境，也为电子商务专业发展提供了政策依据。

2. 电子商务专业教学改革为促进广西经济腾飞提供急需人才

自治区政府把电子商务作为未来发展规划的重点，广西电子商务行业迅猛发展。

《广西壮族自治区国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》、《广西壮族自治区“十四五”产教融合建设试点工作方案》、《柳州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》等相关文件精神，紧紧围绕广西“打造新时代西部大开发新的增长极”，“一个高地（枢纽）、两个强区、三个体系”，数字时代急需跨境电商、直播电商、短视频制作、数据分析等电商人才。这些文件为广西电子商务的发展和电商新业态的普及提供了政策依据和有力支撑，同时也为电子商务专业的毕业生提供了广阔的就业空间。

3. 电子商务专业为柳州市产业向价值链高端提升提供人才保障

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

（二）从业人员基本情况

1. 新媒体行业火热，人才需求旺盛

根据第 CNNIC 发布第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2022 年 12 月，我国网民规模达 10.67 亿，较 2021 年 12 月增长 3549 万，互联网普及率达 75.6%。电子支付和网络交易持续增长，我国网络支付用户规模达 9.11 亿，较 2021 年 12 月增长 781 万，占网民整体的 85.4%；我国网络购物用户规模达 8.45 亿，较 2021 年 12 月增长 319 万，占网民整体的 79.2%。

网络视频用户和网络直播用户持续增长。我国网络视频（含短视频）用户规模达 10.31 亿，较 2021 年 12 月增长 5586 万，占网民整体的 96.5%。其中短视频用户规模为 10.12 亿，较 2021 年 12 月增长 7770 万，占网民整体的 94.8%；我国网络直播用户

规模达 7.51 亿，较 2021 年 12 月增长 4728 万，占网民整体的 70.3%。其中，电商直播用户规模为 5.15 亿，较 2021 年 12 月增长 5105 万，占网民整体的 48.2%，其中，电商直播发展日趋成熟，拉动企业营收。一是电商直播业务成为传统电商平台营收的重要抓手。以阿里巴巴电商直播数据为例，天猫“双 11”期间，62 个淘宝直播间成交额过亿元，632 个淘宝直播间成交额在千万元以上，新主播成交额同比增长 345%。二是短视频平台对电商直播业务的探索初见成效。以“双 11”期间为例，抖音电商参与“双 11”活动的商家数量同比增长 86%，7667 个直播间销售额超过百万元；快手参与活动的买家数量同比增长超过 40%。

电子商务行业的快速发展，对新媒体人才需求激增，尤其是短视频运营、直播电商人才。

2. 前程无忧报告解析 2022 电商行业人才发展现状（

<http://www.zqrb.cn/tmt/tmthangye/2022-06-13/A1655123801042.html>）

（1）个体知识技能、业务造血能力主导薪酬水平

前程无忧 2021 年 1-4 季度薪酬调研报告显示，互联网/电子商务行业平均月薪在 10000 元-11000 元浮动，平均薪酬无论是同比还是环比增幅均趋缓。64.2%的受访电商从业者的月薪低于均值范围，中位数约在 8000 元左右，折算成年薪，这一水平略高于国家统计局公布的 2021 年全国规模以上企业就业人员年平均工资（88115 元）。

交叉对比岗位与薪酬可以发现，个体知识技能、业务造血能力主导薪酬水平，在薪酬水平高于均值（10000 元/月以上）的不同岗位人群分布占比中，前端开发（67.6%）、产品设计（65.6%），数据分析（50.0%）、商务拓展（50.0%）显示出明显的占比优势，而从业人员基数占比最高的运营推广相关岗位中，仅有三成受访者的薪酬水平高于均值。

薪酬变动方面，调查显示，过去一年中，仅有 37.9%的受访电商从业者实现涨薪，甚至有 21.3%的受访电商从业者不同程度地被降薪。电商领域 15 个常见岗位中，低岗位附加值的客户服务降薪人员比例最高（31.3%），而网站分析、商务拓展岗位在过去一年中的涨薪人员比例领先。此外，平台定位同样影响岗位薪酬变化，过去一年中，

海淘类电商的受访者中实现涨薪的占比最高，超出四成。相比之下，垂直类电商的受访者中则有近三成不同程度地被降薪。

（2）直播/短视频、物流仓储等岗位跳槽周期偏短

高人员流动性在电商领域已是普遍现象。《报告》调查显示，平均工作两年内跳槽的受访电商从业者近六成，平均不到一年时间就跳槽的受访电商从业者占比28.5%，还有6.9%的受访电商从业者小于半年时间就跳槽，平均超过2年时间跳槽的受访电商从业者仅有15.0%。交叉对比岗位和跳槽周期可以发现，直播/短视频岗位平均6个月内就进行一次跳槽的受访者占比最高（19.5%），而电商领域15个常见岗位中，物流仓储岗位平均12个月就进行一次跳槽的受访者占比有六成，远高于其他岗位。据前程无忧《2022春季职场跳槽观察》，面向主力劳动力人口（80后至00后）的调查中，00后最爱跳槽，有六成受访者的跳槽周期短于12个月，其次是95后，这一现象在电商领域似乎更为凸显。而选择“留下来”的人中，平均12个月内获得一次晋升机会的受访电商从业者占33.4%，平均24个月内获得一次晋升机会的受访电商从业者占比近七成。性别对于各晋升机会获取周期段的分布影响不大，但在未获取晋升机会的受访电商从业者中，女性要比男性高出7个百分点。《报告》调查显示，截至2022年5月底，68.4%的受访电商从业者所在公司/团队的人员主动离职率小于10%，人员主动离职率大于20%的不足一成。

3.在对学历的要求调查上，大专学历要求的比例上升

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

（三）专业对应的职业岗位分析

根据电子商务专业工作分析会的成果和人才培养方案中关于职业面向的定位，此

次调研主要针对互联网零售行业及互联网生活服务平台的电子商务专员、网络推广专员、网店运营、运营策划专员、网店客服等岗位，通过收集主流招聘网站（如前程无忧、智联招聘、BOSS直聘、猎聘同道、招才猫直聘、58同城、拉钩、猎聘、脉脉、领英等）上相关岗位的招聘信息，分析岗位能力需求。我们对10家主流招聘网站的相关岗位进行了调研，总结出以下几个关键能力：

1、电子商务基础知识运用能力

电子商务的基础知识是应聘者必备的能力之一。招聘网站上的岗位要求中普遍提到了电商行业的基本概念、发展历程、相关法律法规和行业标准等，这些都是岗位能力的基础。此外，还需要掌握各种电商平台和工具，如淘宝、京东、天猫、微信、支付宝等，这些是日常工作中必不可少的工具。

2、数据分析能力

随着大数据和人工智能技术的不断发展，数据分析能力成为电商岗位的重要能力之一。岗位要求中经常出现需要熟练掌握各种数据分析工具，如Excel、SPSS、Python等。此外，对于电商运营和推广工作，了解用户消费行为和市场趋势等数据，制定科学合理的营销策略，优化产品和服务，也是很重要的能力要求。

3、良好的沟通和协作能力

电商行业是一个涉及多方利益相关者的行业，对于求职者的沟通和协作能力提出了较高的要求。岗位要求中通常会涉及到与客户、上下游合作伙伴、内部团队成员的沟通和协作，要求求职者能够清晰地表达自己的想法，并能够有效地与其他人合作完成任务。

4、创新意识

电商行业发展迅速，各种新技术、新模式层出不穷。创新是电商行业成功的重要因素，因此，对于求职者的创新意识和创造力也提出了要求。求职者需要关注行业动态，不断学习新知识、新技术和新模式，将其应用到实际工作中，提高工作效率和质量。

5、营销和推广能力

营销和推广能力是电商岗位中的重要能力要求。岗位通常要求求职者具备深入了解消费者需求、制定合适的营销策略、撰写优质的推广文案等能力。此外，还需要具备多种营销手段的应用能力，如搜索引擎优化、社交媒体营销、电子邮件营销等。

6、项目管理能力

电商行业的工作常常涉及到多个项目的管理和协调，因此对于求职者的项目管理能力提出了要求。求职者需要具备项目计划和执行的能力，能够制定项目时间表和里程碑，监控项目进度和质量，及时解决项目中的问题和风险。

7、团队管理能力

电商行业中的团队管理能力也是很重要的。求职者需要具备团队建设和管理能力，能够领导和协调团队成员完成工作任务。此外，对于团队绩效评估、员工激励和培训等方面，也需要有一定的经验和能力。

8、自我驱动力和责任心

电商行业工作节奏快，变化多，需要求职者具备较强的自我驱动力和责任心。求职者需要有积极的工作态度，能够主动思考和解决问题，承担责任并及时汇报工作进展。

9、英语能力

英语能力是电商岗位的常见要求之一。随着国际市场的不断扩大和跨境电商的发展，岗位要求求职者具备良好的英语读写和口语交流能力，有一定的国际视野和跨境电商经验。

10、互联网思维

电商行业是互联网时代的产物，具有不断创新和迭代的特点。因此，求职者需要具备互联网思维，具备不断学习和探索新技术的能力，将互联网思维应用于业务工作中。此外，还需要具备独立思考和解决问题的能力。

综上所述，电商行业的能力需求涉及多个方面，包括基础知识、数据分析能力、互联网思维、沟通和协作能力、英语能力、创新意识、营销和推广能力、项目管理能力、团队管理能力以及自我驱动力和责任心等。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

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



（二）专业招生与就业岗位分布情况

2022 年电子商务专业计划指标 150，实际录取 150 人，第一志愿报到率 93%，新生入学平均分 398 分，年均退学与转学率 1.8%。

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

（三）专业在职人员培训情况

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

到 2%。

（四）毕业生调查情况

电子商务专业 2022 年毕业生人数 288 人，到 2023 年 5 月 4 日，目前就业率 78%，就业率偏低，主要原因有求职意愿不强，想准备参军的毕业生辞职在家休假、有不少毕业生想休息一段时间再找工作的现象比较突出，暑假期间辅导员和专业教师继续在做学生思想工作，鼓励就业。根据 2023 届毕业生电子商务专业人才培养调查问卷统计，所学的专业知识能满足学生的工作需要比例为 81.35%。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

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

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

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

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

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

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

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

紧跟电子商务行业新技术、新业态、新规范，对接柳州螺蛳粉产业，将专业培养

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

（二）专业课程设置建议

首先，增加和更新电子商务专业新技术方面的课程，如短视频制作、短视频营销、直播电商、商务数据分析、网页开发与设计、品牌管理等相关课程。

（三）专业教学改革建议

1.积极推进专业课程的课堂革命

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

2.深入开展校企合作，开展“项目嵌入经营式”教学改革，用实战项目驱动教学

实施“双导师、双课程、双角色”的改革思路，推行翻转课堂、混合式教学、网络在线课程教学等改革，充分利用移动互联网和各种智能终端，将教学过程融入企业项目经营过程，把企业项目经营成果导向贯穿于学习目标、教学活动、学习评价等环节，强调学生的自主学习，主动参与企业项目的开发和实施。引导学生主动学习，养成终身学习的习惯，使不同层次的学生都有更大的收获。

3.充分利用互联网技术，开展“互联网+教育”的教学实践

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

4.开展模块化教学试点改革

组建高水平、结构化教师教学创新团队，对专业平台课程进行模块化教学设计。

（四）专业师资与实训条件配置建议

1. 专业师资配置建议

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

2. 实训条件配置

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

表 8-11 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	注
	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	
	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	
	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	
	商业数据分析实训室	校内	台式电脑	50台	1. 网店经营数据分析 2. 线上/线下营销活动策划 3. 客户开发	
	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	

2023 级高职市场营销专业 人才培养方案

市场营销

目 录

一、专业基本信息	4
(一) 专业名称及代码	4
(二) 入学要求	4
(三) 修业年限	4
(四) 职业面向	4
(五) 制订人员	4
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	6
四、“双元三维四体系”课程体系	7
(一) 课程体系结构表	8
(二) 基本素养体系	9
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	9
(五) 创新创业体系	17
五、人才培养工作安排	17
(一) 教学活动时间分配表	18
(二) 课程学分学时比例构成	18
(三) 第一课堂进程安排	19
(四) 第二课堂教育活动进程安排	19
六、实施保障	28
(一) 实训基地配备	28
(二) 结构化教学团队	28
(三) 教学资源	33

(四) 教学方法	33
(五) 学习评价	35
(六) 质量管理	35
七、有关人才培养方案的补充说明	35
八、附件	35
(一) 职业/岗位分析	35
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	35
(三) 职业能力标准	41
(四) 专业社会调研报告	42

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：市场营销

专业代码：530605

所属专业大类：53 财经商贸类

所属专业类：5306 工商管理类

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 市场营销专业职业面向

专业对应行业	批发业、零售业
专业对应的主要职业类别	市场营销专业人员、客户服务管理员、互联网营销师、品牌专业人员
专业对应的主要岗位（或技术领域）	市场策划主管、推广主管、销售业务主管、客户服务主管等岗位（群）
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	数字营销技术应用、新媒体营销、网店运营推广、跨境电商 B2B 数据运营、呼叫中心客户服务与管理

（五）制订人员

参与市场营销专业人才培养方案制订、修订的主要人员见下表。

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	工作单位	职称/职务	专长	承担工作
1	蒙莉丝	柳州职业技术学院	讲师	品牌管理	规划、组织、撰写
2	蒙柳翠	柳州职业技术学院	副教授	促销策划	市场调研、研讨、撰写
3	唐铁骊	柳州职业技术学院	副教授	渠道规划与管理	市场调研、研讨、撰写
4	余球	柳州职业技术学院	副教授	广告策划	市场调研、研讨、撰写
5	潘琦	柳州职业技术学院	讲师	市场分析	市场调研、研讨、撰写

6	周茵	柳州职业技术学院	讲师	团队建设	市场调研、研讨、撰写
7	阎惠全	柳州职业技术学院	副教授	企业沙盘营销	市场调研、研讨、撰写
8	黄影	柳州职业技术学院	讲师	商务礼仪	市场调研、研讨、撰写
9	余小艳	柳州职业技术学院	讲师	网络营销	市场调研、研讨、撰写
10	邓孟琪	柳州职业技术学院	讲师	数字化营销	市场调研、研讨、撰写
11	陆鑫	柳州职业技术学院	助教	市场开发	市场调研、研讨、撰写
12	刘桢欣	柳州职业技术学院	助教	市场开发	市场调研、研讨、撰写
13	李幸	柳州职业技术学院	副教授	市场研究和分析	市场调研、研讨、撰写
14	蓝雅	柳州职业技术学院	副教授	市场调查	市场调研、研讨、撰写
15	宋军	柳州职业技术学院	教授	人力资源管理	市场调研、研讨、撰写
16	李旭媛	柳州职业技术学院	助教	市场环境分析	市场调研、研讨、撰写
17	邹慧宁	柳州职业技术学院	助教	短视频制作与运营	市场调研、研讨、撰写
18	周朝友	广西中柳食品科技有限公司	副总经理	网络营销	市场调研、研讨
19	覃模	柳州市柳南区慧婴安食品经营部	经理	渠道开发	研讨
20	江洪建	柳州必燃供应链科技有限公司	经理	短视频营销与直播电商	研讨
21	朱晋晋	广西绘谱文化传媒有限公司	经理	市场营销	研讨
22	冯浩	柳州赏味文化传播有限公司	董事长	品牌管理	研讨
23	闭丽丽	柳州市木子科技有限公司	经理	网络营销	研讨

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和市场分析、商品销售、客户服务及相关法律法规等知识，具备用户画像、项目销售、数字营销、品牌策划、市场推广、智能客户服务、商务数据分析等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事商品或服务策划和销售管理等工作的高素质技术技能人才。

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：市场策划主管、推广主管、销售业务主管、客户服务主管。

拓展岗位：营销总监、自主创业。

以上岗位要求学生具有在市场营销及其相关领域的调查、策划、运营、管理、市场拓展等能力，能够熟练运用营销专业知识和网络技术从事销售和管理工作。预期毕业后五年左右能够成长为市场营销及其相关领域的技术骨干或管理人才。此外，毕业生在经过专业训练后将具有良好的营销职业道德和团队合作精神，吃苦耐劳，能快速适应岗位要求、较快获得职业成就；并能通过不断学习持续拓展识和能力，具有信息化、国际化视野，具有一定的持续成长和应用创新能力。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

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

	<p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；</p> <p>2.3 掌握商品分类与管理的基本知识和方法；</p> <p>2.4 掌握消费者行为和消费心理分析的基本内容和分析方法；</p> <p>2.5 掌握数字营销的基本技术、方法；</p> <p>2.6 掌握客户开发和服务以及商务谈判的原则、方法和技巧；</p> <p>2.7 掌握市场调查的方式、方法、流程，基本抽样方法和数据分析方法，市场调查报告的撰写方法；</p> <p>2.8 掌握品牌策划与推广的策略、方法和技巧；</p> <p>2.9 掌握商务数据分析的方法和技巧；</p> <p>2.10 掌握营销活动策划与组织的基本内容和方法。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；</p> <p>3.3 具有竞争调研、行业调研、用户调研、产品调研、用户行为分析的能力；</p> <p>3.4 具有客户拜访、产品方案设计与演示、商务洽谈、项目招投标的能力；</p> <p>3.5 具有数字营销策划、数字广告营销、数字互动营销、数字营销技术应用的能力；</p> <p>3.6 具有品牌调研与分析、品牌定位与设计、品牌传播与推广的能力；</p> <p>3.7 具有售前售中售后服务管理体系建设、客服团队组建、危机事件处理、智能客服应用场景设计及开发的能力；</p> <p>3.8 具有为小微企业进行营销活动策划并组织实施的能力；</p> <p>3.9 具有商务数据收集、处理、分析和信息技术应用的能力；</p> <p>3.10 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力；</p>

三、人才培养模式

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

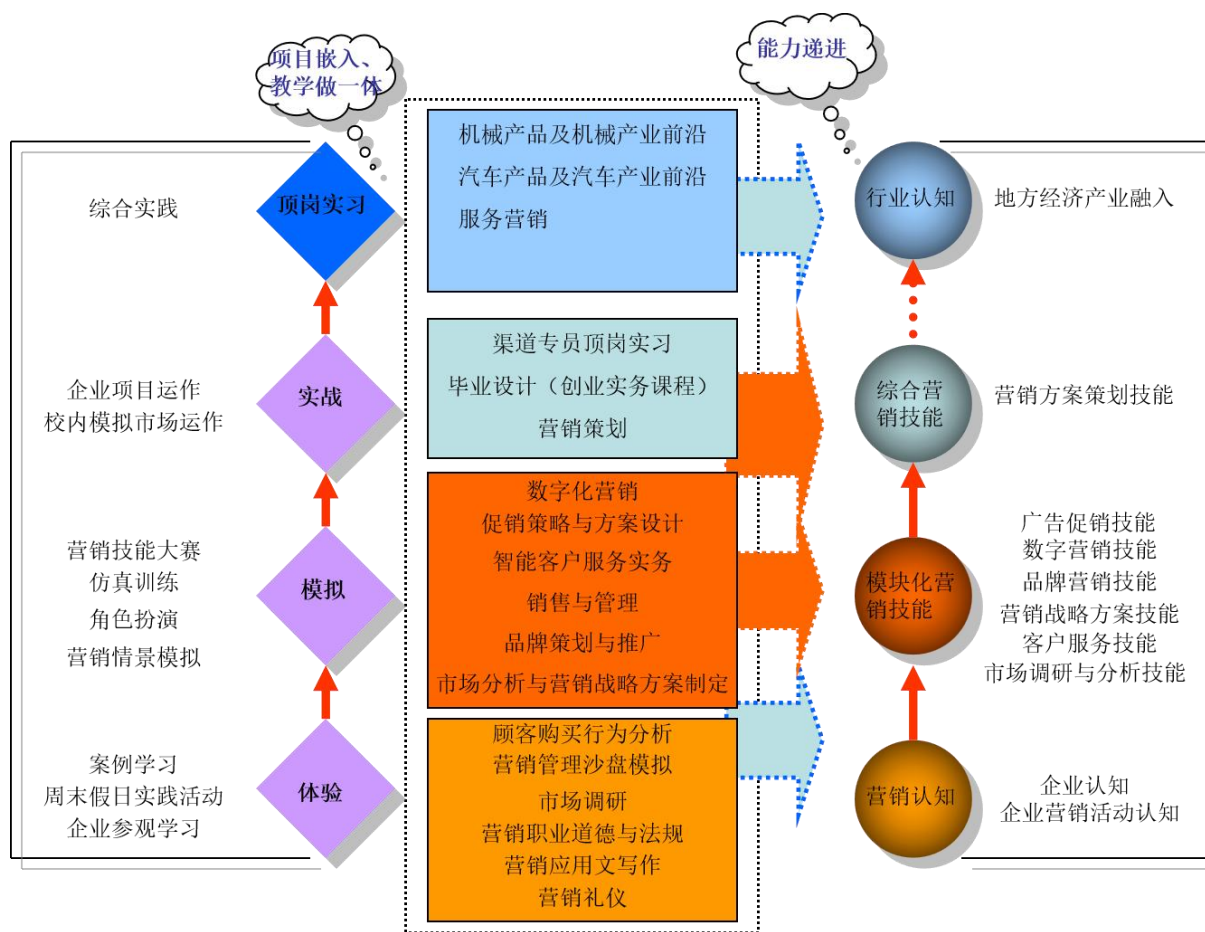


图 3-1 专业人才培养模式图

四、“双元三维四体系”课程体系

(一) 课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系” 结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养 体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列 活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化
专业技能 体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课	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 劳动教育环境

	专业拓展课		
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	
		1	军事技能	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	M	--
2	军事理论	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	--	--
3	形势与政策	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	--	M
4	思想道德与法治	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	M	M
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	--	--	--	--
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	--	--	--	--
7	劳动教育—工业·匠心	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	--	L	--	H
8	职业发展与就业指导	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	M	--	--	H
9	创新与创业实务	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	H	--	--	M
10	大学生安全教育	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	H	--	L	--

11	高职学生心理 健康教育	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	--	M	--	H
12	体育与健康	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	H	--	M
13	基础英语	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	--	--	L
14	职场英语	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	--	--	L
15	高职语文	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	--	--	L
16	信息技术（云物 大智基础）	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	M	--	--	--	--
17	经济数学	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	--	--	L
18	中国共产党 简史	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	--	--
19	社会主义 发展史	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	--	--
20	新中国史	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	M	--	--	--
21	改革开放史	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	--	--	L	
22	中国优秀传统 文化	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	--	--	H	L
23	艺术修养	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--		--	--	--	L
24	通用礼仪	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	L	L		M	L
25	精益生产与管 理基础	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	H	--	--	--
26	跨文化交际英 语	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	L	--	--	--	--
27	经济学基础	H	H	H	M	L	L	H	H	L	L	L	L	L	L	M	H	H	L	L	L	L
28	现代企业管理	H	H	H	H	M	L	H	H	L	H	H	M	M	M	H	H	H	L	M	M	M

	实务																						
29	经济法	H	H	H	M	M	L	H	H	L	L	L	L	L	M	M	H	H	L	L	L	L	
30	直播营销	H	H	H	H	L	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
31	大数据财务管理基础	H	H	H	M	L	L	H	H	L	L	L	L	L	L	L	H	H	L	L	L	L	
32	企业经营管理沙盘模拟训练	H	H	H	H	M	L	H	H	M	M	L	M	H	H	H	H	H	L	H	H	H	
33	顾客购买行为分析	H	H	H	H	M	L	H	H	M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
34	商务谈判	H	H	H	H	M	M	H	H	M	H	M	H	L	L	L	H	H	H	L	L	L	
35	市场调研	H	H	H	H	M	L	H	H	M	H	M	M	H	H	H	H	H	M	H	H	M	
36	*市场分析与销售战略方案制定	H	H	H	M	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	
37	*智能客户服务实务	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	
38	*渠道规划与管理	H	H	H	M	L	L	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	M	
39	*销售与管理	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	
40	*促销策略与方案设计	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	
41	*数字化营销	H	H	H	H	L	M	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	M	H	H	H	
42	短视频营销	H	H	H	H	L	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
43	营销策划	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	

44	*品牌策划与推广	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H	H	H	M	H	H	H
45	卖场规划与货品管理	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	M	H	H	H	M	H	H	M	H	H	H

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 能进行竞争调研、行业调研、用户调研、产品调研以及用户行为分析；
- 1.4 能制定并执行客户开发方案，进行客户管理与维护，设计及开发智能客服应用场景；
- 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 能进行产品方案设计与演示、商务洽谈、项目招投标；
- 1.8 能选择并管理渠道成员；
- 1.9 能制定并执行数字营销方案；
- 1.10 能制定品牌营销方案并执行；
- 1.11 能进行商务数据收集、处理和分析。

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

3.2 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，行为习惯符合社会规范和利益要求，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神，具备认真负责的工作态度、吃苦耐劳的精神和较好的组织协调能力、沟通能力；

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

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

3.5 具有一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，具备与人沟通协作、跨文化交际能力，正确认知并热爱所从事的行业发展。

3. 专业核心课程描述

专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
1	市场分析与营销战略方案制定	1. 涵盖《市场营销基础》内容：市场营销、市场营销环境、目标市场营销战略、4P 组合营销策略。 2. 应用技能部分，即营销战略方案制定。	72	第二学期
2	智能客户服务实务	1. 客户开发方法：客户选择产品的原因分析；潜在客户分析；客户群分析；客户开发的具体方法和技能；客户开发计划制定及实施。 2. 大客户开发。 3. 客户管理与服务：客户分类管理；客户信用管理与追债实务；客户满意管理；客户忠诚管理；客户关系管理；客户服务基础；户服务技巧；客户投诉的处理技巧；处理客户服务压力的技巧。	64	第四学期
3	渠道规划与管理	1. 销售渠道概述。 2. 销售渠道相关者。 3. 渠道成员关系的构建与管理。 4. 销售渠道设计与开发。 5. 销售渠道流程管理。 6. 渠道管理和渠道成员激励。 7. 渠道控制与渠道冲突。 8. 销售渠道绩效评估。	72	第三学期
4	促销策略与方案设计	1. 促销策略与组合。 2. 销售促进工具和方法。 3. 广告理论与实务。 4. 公关项目策划的理论与方法。 5. 市场推广方案设计和方案撰写。	72	第三学期
5	销售与管理	1. 销售过程管理； 2. 销售计划管理；	64	第四学期

		3. 销售组织规划; 4. 销售团队建设; 5. 销售团队管理。		
6	数字化营销	1. 网络营销认知; 2. 网络市场调研与分析; 3. 网站内容建设; 4. 数字化促销与推广; 5. 网站客户服务; 6. 网络营销策划; 7. 微信、微博营销等。	72	第三学期
7	品牌策划与推广	1. 品牌认知; 2. 品牌营销调研与分析; 3. 品牌定位策划; 4. 品牌形象和识别设计; 5. 品牌传播与推广策划; 6. 品牌运营管理与维护。	64	第四学期

4. 实习设计与安排

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

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

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

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
----	----	-------------	------	------	--------

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

5. 职业能力测试

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

(四) 管理能力体系

以培养自我管理能力和一线管理能力和精益生产管理能力的目标, 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 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程: 店铺运营	店铺运营平台系统实操
3.专业类管理课程: 销售与管理 (具体化, 每个专业至少 1 门)	1. 销售过程管理 2. 销售计划管理 3. 销售组织规划 4. 销售团队建设 5. 销售团队管理

(五) 创新创业体系

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

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称

1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程，如营销策划、企业经营管理沙盘模拟训练、促销策略与方案设计、数字化营销	1.大学职业技能大赛 2.创新创业竞赛

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 市场营销专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	学年						总计
	一		二		三		
周	1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学	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							
实习							
校运会	0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周							
企业课程周	1	1	1	1	1	--	5
2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.34%	28.73%	必修课	135	2364	90%	90.78%
群平台课程	6	96	4%	3.69%	选修课	15	240	10%	9.22%
专业方向课程	51	816	34%	31.34%	小计	150	2604	100%	100%
专业拓展课程	7	112	4.67%	4.3%	理论学时	-	1016	-	39.02%
综合实践课程	30	592	20%	22.73%	实践学时	-	1588	-	60.98%
合计	135	2364	90%	90.78%	小计		2604		100%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

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

2. 第一课堂进程安排

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

	职业素养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√			
	身心健康类	20	高职生心理健康教育（一）	B	1	16	8	8	13	3	√							
		21	高职生心理健康教育（二）	B	1	16	8	8	13	3		√						
		22	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√							
		23	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√						
	应用基础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√							
		25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√						
		26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	√							
		27	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44								
		28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	√							
			小计			41	748	583	168	344	404							
	公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
			2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
			3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
			4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
5			中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0								
身心健康类		6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			√					
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√				
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√			
职业素养类		9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		√						
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				√				
应用基础类		11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√					
		小计			10	160	120	40	76	84								
专	群平台	1	经济学基础	B	2	32	32	0	26	6					32			

	2	管理学基础	B	2	32	32	0	20	12		32				
	3	电子商务基础	B	2	32	32	0	20	12			32			
	小计			6	96	96	0	66	30						
专业方向课程	4	经济法	A	2	32	32	0	32	0		32				
	5	直播营销	B	2	32	32	0	16	16		32				√
	6	大数据财务管理基础	B	2	32	32	0	26	6	32					企业课程
	7	企业经营管理沙盘模拟训练	B	2	32	32	0	10	22	32					√
	8	顾客购买行为分析	B	3	48	48	0	30	18			48			√
	9	推销技巧	B	3	48	48	0	20	28			48			
	10	市场调研	B	2	32	32	0	16	16	32					
	11	*市场分析与营销战略方案制定	B	4.5	72	72	0	30	42		72				√ 企业课程
	12	*智能客户服务实务	B	4	64	64	0	24	40				64		√ 企业课程
	13	*渠道规划与管理	B	4.5	72	72	0	32	40			72			企业课程
	14	*销售与管理	B	4	64	64	0	28	36				64		
	15	*促销策略与方案设计	B	4.5	72	72	0	30	42			72			企业课程
	16	*数字化营销	B	4.5	72	72	0	32	40			72			√ 企业
	17	短视频营销	B	3	48	48	0	20	28		48				√
18	*品牌策划与推广	B	4	64	64	0	28	36				64		企业课程	
19	商务数据分析与应用	B	2	32	32	0	16	16		32				√	
	小计			51	816	792	0	388	404						
专业拓展课程	20	营销策划	B	4	64	64	0	30	34					64	企业课程
	21	卖场规划与货品管理	B	3	48	48	0	20	28				48		

		小计		7	112	112	0	50	62							
综合实践课程	22	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	23	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76				80			
	24	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	25	职业素养训导(整周实践)	B	6	120	120	0	16	104				120			
	26	预就业实习(整周实践)	C	18	360	360	0	8	352						360	
		小计		30	592	580	12	40	552							
专业选修课程	1	服务营销	B	2	32	32	0	16	16					32		
	2	普通话与沟通技巧	B	1	16	16	0	8	8					16		
	3	店铺运营	B	3	48	48	0	16	32			48				√
	5	时间管理与抗压能力训练	B	2	32	32	0	16	16		32					
	5	专业基础综合实训	C	2	32	32	0	32	32					32		
		小计		5	80	80	0	34	46							
		合计		150	2604	2384	220	1036	1568							—
		周学时								5.6	16.4	17.2	16.4	4	21.2	—
备注：专业选修课不少于5学分，选修课总学分不低于15学分																

表 5-4 第一课堂进程安排表

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

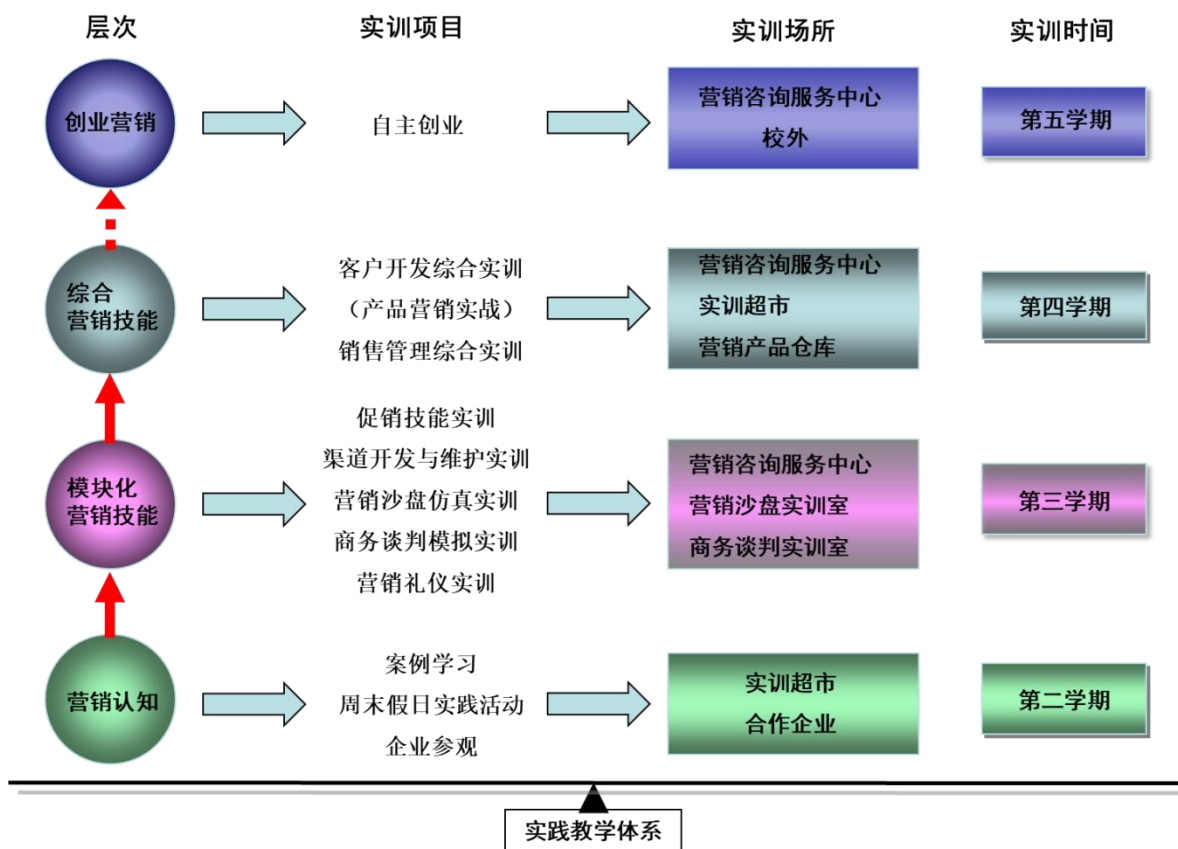
（一）实训基地配备

1. 实践教学体系

根据市场营销专业“项目嵌入、能力递进”的人才培养模式，构建“**营销认知—模块化营销技能—综合营销技能—创业营销**”的实践教学体系。

本专业实践教学的教学项目设计由简单到复杂，通过对各类项目的学习，让学生经历从**营销认知**（企业参观学习，案例学习，周末假日实践活动）到**模块化营销技能**（营销情景模拟、角色扮演、仿真实训、营销技能竞赛）再到**综合营销技能**（校内模拟市场运作、企业项目运作）最后到**创业营销**（自主创业），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，具体见下图。

图 6-1 实践教学体系结构图



2. 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 6-1。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	商品推广及客户访谈中心	校内	多媒体中央控制系统	1 套	商品销售、现场推销、商品陈列、广告活动设计与实施、促销活动设计与实施、客户开发、营销素质拓展	
			教师讲台及座椅	1 套		
			多媒体电脑设备	1 套		
			LED 滚动屏	1 套		
			多媒体投影设备	1 套		
			数码相机	1 台		
			货架	10 个		

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

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

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

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

（二）结构化教学团队

校企协同共建教学团队，引进企业实战项目，企业专家及专业教师全程参与企业项目运作，以企业实战项目为培养教师教学团队的媒介，形成“项目为媒，实战历练，双向创新”的校企混编教师教学创新团队培养机制。在项目实施中，完成教学团队成员专业能力提升以及理论知识学习、探索、研究等过程；同时，校企双向激发，一方面创新营销知识、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，将团队整体的能力、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”教师占比不低于 60%，副教授以上职称比例不低于 25%。兼职教师主要来自于企业，应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：有关市场与营销的理论、数字技术、网络技术、国际营销、现代营销方法、现代营销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。

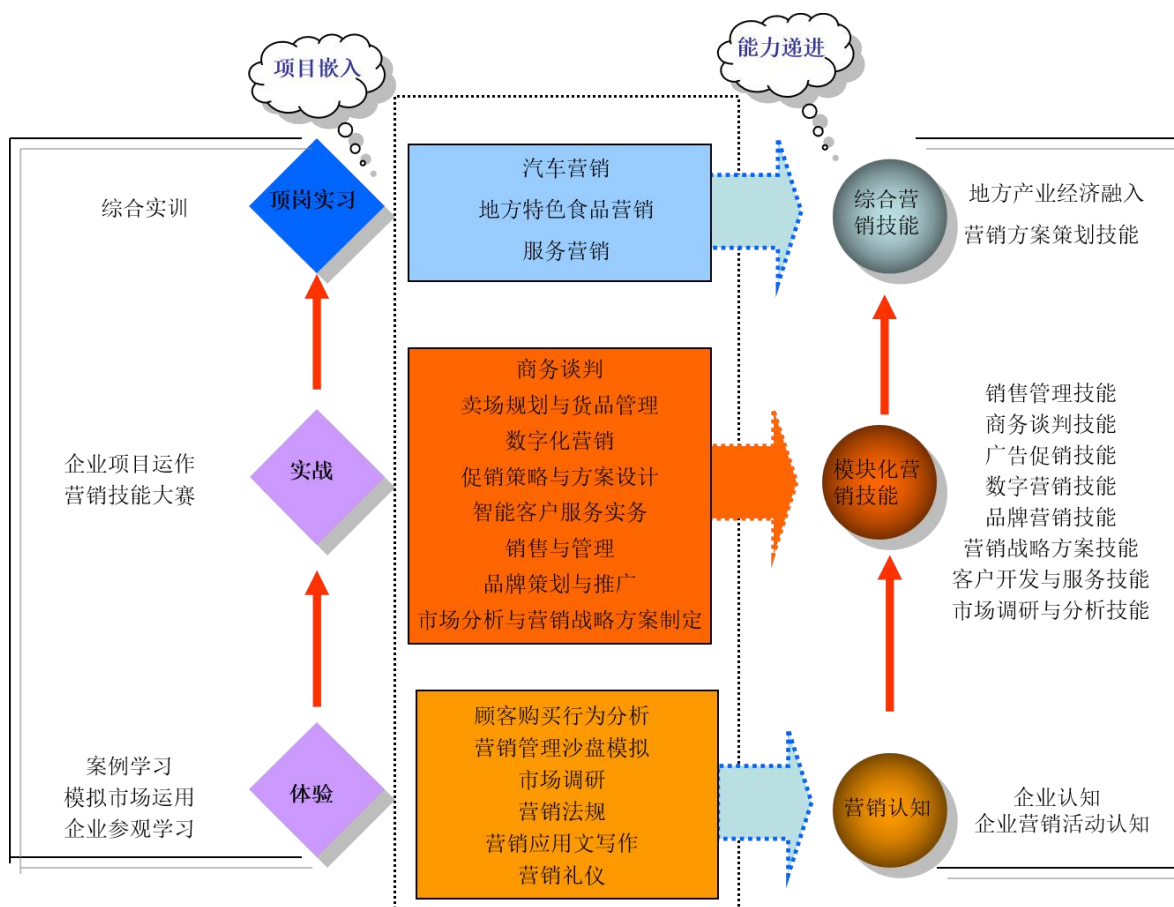
4. 开发对接企业营销管理现场的活页式教材

长期实战浸润，精准对接行业需求，结合企业营销管理工作场景、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、企业营销管理现场适用的活页式教材。

（四）教学方法

以调动学生积极性为核心，结合学生和教学内容的实际情况，选择适当的教学方法，多种教学方法并用。主要运用任务驱动、项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，推进信息技术与教学有机融合。基于实战项目创新团队协作模块化教学模式，具体见下图。

图 6-2 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、工作流程等开发模块化课程，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。

（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。

评价内容：从素质、知识、能力方面进行评价，落实“6+N”评价维度；

评价方式：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，采取过程性评价和结果性评价相结合的方式进行。

（六）质量管理

依据人才培养目标，建立具有“适应性、时代性、多样性、整体性”的专业人才培养的质量管理制度和评价体系。第一、建立专业建设和课程教学质量诊断与改进机制；第二、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、职业能力测试等方面质量标准建设；第三、建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。充分利用校内外评价分析结果并动态调整和改进专业教学，持续提高人才培养质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

依照学校双高建设的指导意见、柳职院教字〔2022〕19号 关于印发《高职专业（群）人才培养方案制订与实施的指导性意见（2022年）》、《现代商贸专业群2022年“专业社会需求”社会调研报告》、《2023年市场营销专业社会需求调研报告》、《市场营销专业建设方案》，制定本人才培养方案。

八、附件

（一）职业/岗位分析

本专业对应的职业及岗位能力要求，详见下表 8-1。

表 8-1 市场营销专业职业/岗位分析表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	能力要求
1	品牌策划与推广	1-1 品牌战略管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能分析市场趋势，组织、制定公司营销总体战略 2. 制定营销资金使用计划、产品供应计划 3. 相关媒体对接，做好各类推广、活动策划、包装宣传 4. 撰写全程策划报告、定位报告、规划建议、执行报告的能力 5. 了解品牌市场占有率 6. 了解品牌核心目标、经营理念、服务标准 7. 能分析品牌的优劣势 8. 会系统罗列竞争品牌及自身品牌的各自切入点 9. 熟练使用 PPT 10. 掌握常用分析工具的使用（PEST、SWOT）
		1-2 视觉设计（VI）管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有一定的审美观，掌握粗略的平面广告设计要求 2. 可以协助广告公司制定出较好的广宣品 3. 了解广告策划内涵 4. 掌握 VI 系统知识 5. 掌握 VI 管理流程，具备 VI 管理常识 6. 能判定和监督 VI 系统的正确使用 7. 会运用 VI 8. 了解活动达到目标效果的程度
		1-3 品牌文化管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握品牌文化具体内容 2. 能将品牌文化作为原则指导工作 3. 能向客户传播公司品牌文化 4. 掌握品牌文化管理知识 5. 了解广告投放的各个渠道，口碑传播 6. 会挖掘推广品牌文化的热点事件 7. 能进行品牌文化管理的培训
		1-4 品牌营销支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指导文案的编写能力 2. 会分析各单位品牌营销需求 3. 能制定品牌营销支持方案 4. 能监控品牌营销支持方案执行 5. 掌握营销项目内容 6. 掌握营销支持流程 7. 能够组织品牌营销的各种活动 8. 掌握营销支持的媒介 9. 能根据各阶段进行营销支持的利用

		1-5 公共关系管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解公共关系相关内容 2. 能组织开展各种展会、会议及公关活动 3. 能了解各媒体情况与运用合作 4. 掌握公共关系处理的原则 5. 维护企业各方面关系 6. 会分析用户的心理需求 7. 掌握危机管理及危机营销意识 8. 掌握商务礼仪，会沟通技巧 9. 具备一定的写作能力 10. 掌握柔性谈判技巧
2	市场调研	2-1 PEST 分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够进行宏观政治环境情况调研 2. 能够了解全球、全国的市场经济走向和产业发展方向，对宏观环境有一定的了解 3. 能够进行宏观社会文化调研 4. 能够进行行业和技术产品的调研 5. 掌握并运用 PEST 方法分析营销环境 6. 具备合理设计调查方案的能力 7. 具备基本的大数据分析能力 8. 具备一般数据的收集和分析能力 9. 能够利用宏观调研结果指导日常工作 10. 掌握文案调查的一般方法
		2-2 用户分析	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

			<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. 能根据已定的营销策略制定行动方案（日期、目标、流程），并贯彻实施 2. 能对实施过程出现的状况进行处理 3. 能向销售人员灌输销售方案 4. 能根据已定的营销策略合理整合、调配各方资源（人力、物力、财力等） 5. 了解公司的各种资源成本以及优劣势 6. 能对营销方案执行效果及费用进行评估 7. 能整合、发展与相关媒体的关系，利用好相关媒体的资源
4	渠道管理	4-1 渠道政策制定	<ul style="list-style-type: none"> 1. 企业产品/竞品市场调研 2. 竞品渠道策略研究 3. 行业销售渠道发展趋势分析 4. 渠道开发成本分析与控制 5. 渠道规划与设计 6. 渠道成员选择标准制定 7. 渠道开发政策制定

			8. 渠道供货政策制定 9. 渠道价格体系制定 10. 渠道订货管理制度制定 11. 渠道结算管理制度制定 12. 渠道授权条款制定 13. 渠道分销目标制定
		4-2 渠道开发	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

			<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

			<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. 掌握会计财务基本知识 2. 具备合同制定的能力 3. 具备控制运营成本的能力 4. 能对各工作流程产生的费用进行预估和管理的能力 5. 能撰写成本管控报告 6. 会分析各项管理成本 7. 掌握活动或项目达到预期效果所需的人力、物力、财力成本 8. 对风险有一定的预估能力，避免公司损失

(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

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

表 8-2 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	中国市场营销经理助理资格证书 (初级)	中国市场学会与国家教育部考试中心	市场营销经理助理考证强化训练	72 (36+36)	312
			市场分析与营销战略方案制定	72 (42+30)	
			市场调研	32 (16+16)	
			销售管理与团队建设	64 (30+34)	
			促销策略与方案设计	72 (30+42)	

2	注册品类管理师（助理） ②选考证书	中国连锁经营协会 (CCFA)	卖场规划与货品管理	48 (20+28)	48
3	1+x 直播电商职业资格证书	南京奥派信息产业股份有限公司	直播营销	32 (16+16)	80
			短视频营销	48 (20+28)	

(三) 职业能力标准

市场营销专业学生职业能力等级标准

1. 专业名称：市场营销

2. 专业代码：530605

3. 培养目标

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

4. 主要就业岗位

初次就业岗位：销售渠道专员、市场调查员、销售代表、市场专员。

发展岗位：销售渠道主管、区域销售主管、销售总监、销售经理、市场经理。

拓展岗位：策划总监、自主创业。

5. 职业能力等级要求

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

表 8-3 职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求（包括三种能力）	相关知识与技能
一级	1-1. 市场调研	1-1.1 专业能力 (1) 能运用 PEST、SWOT 方法进行市场分析 (2) 能合理设计调查方案	1. 相关知识： SWOT 分析法的一般程序；

		<p>(3) 能收集和分析一般数据</p> <p>(4) 能利用二手资料进行市场分析</p> <p>(5) 具备观察与分析竞争对手的能力</p> <p>(6) 具备咨询能力</p> <p>(7) 具备数据收集和分析能力</p> <p>(8) 能够熟悉企业的经营现状、新品特点、畅销品卖点等</p> <p>1-1.2 方法能力</p> <p>(1) 设计市场调研方案的能力</p> <p>(2) 进行市场信息挖掘的能力</p> <p>(3) 进行市场信息整理的能力</p> <p>(4) 进行市场信息分析的能力</p> <p>(5) 撰写市场调研报告的能力</p> <p>1-1.3 社会能力</p> <p>(1) 培养诚实正直、专业信心等方面的基本素养</p> <p>(2) 培养吃苦耐劳、踏实工作的意识</p> <p>(3) 培养良好的沟通、协作能力</p> <p>(4) 培养创新意识, 不断改进自身工作</p> <p>(5) 培养自我反思、自我检讨的能力</p>	<p>PEST 分析法的一般程序;</p> <p>2. 相关技能:</p> <p>企业营销信息、数据的收集;</p> <p>企业营销信息、数据的分析;</p> <p>文字处理软件应用;</p>
	1-2 客户分析	<p>1-2.1 专业能力</p> <p>(1) 能根据行为特征辨别不同的目标顾客类型</p> <p>(2) 能够进行客户需求分析</p> <p>(3) 能针对不同类型的目标顾客提出营销对策</p> <p>(4) 能够了解产品与客户的切入点、联系点</p> <p>(5) 能跟踪目标顾客行为, 并调整营销策略</p> <p>1-2.2 方法能力</p> <p>(1) 进行市场信息挖掘的能力</p> <p>(2) 进行市场信息分类整理的能力</p> <p>(3) 进行市场信息分析的能力</p> <p>1-2.3 社会能力</p> <p>(1) 培养诚实正直、专业信心等方面的基本素养</p> <p>(2) 培养吃苦耐劳、踏实工作的意识</p> <p>(3) 培养良好的沟通、协作能力</p> <p>(4) 培养创新意识, 不断改进自身工作</p> <p>(5) 培养自我反思、自我检讨的能力</p> <p>(6) 掌握较好的沟通能力</p>	<p>1. 相关知识:</p> <p>目标消费群体;</p> <p>客户特征;</p> <p>客户需求;</p> <p>满意产品及服务;</p> <p>客户分类方法;</p> <p>市场调研方法;</p> <p>2. 相关技能:</p> <p>客户分类;</p> <p>客户分析;</p>

	1-3 促销方案撰写与执行	<p>1-5.1 专业能力</p> <p>(1) 能提出并实施恰当的人员推销策略</p> <p>(2) 能制定恰当的广告促销文案</p> <p>(3) 能协助制定产品销售促销策略</p> <p>(4) 能撰写并实施促销活动方案</p> <p>(5) 能对促销方案执行效果及费用进行评估</p> <p>1-5.2 方法能力</p> <p>(1) 进行市场信息搜集和整理的能力</p> <p>(2) 进行市场信息分析的能力</p> <p>(3) 整合、调配各种资源的能力</p> <p>1-5.3 社会能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 创新能力</p> <p>(3) 逻辑思维能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>促销方案基本知识；</p> <p>促销方案执行效果及费用评估方法；</p> <p>促销媒体基本知识；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>推销技巧；</p> <p>促销方案撰写；</p> <p>营销方案执行</p>
二级	2-1 渠道开发	<p>2-1.1 专业能力</p> <p>(1) 能恰当选择中间商</p> <p>(2) 能制定与落实渠道任务</p> <p>(3) 能选择恰当的销售渠道模式</p> <p>(4) 渠道支持政策的制定与实施</p> <p>(5) 能对销售渠道提出改进策略</p> <p>(6) 能对销售渠道成员间的冲突进行协调</p> <p>2-1.2 方法能力</p> <p>(1) 文案撰写与执行能力</p> <p>(2) 渠道成员选择与管理能力</p> <p>(3) 互联网知识技能运用能力</p> <p>2-1.3 社会能力</p> <p>(1) 敏锐的市场洞察力</p> <p>(2) 学习能力</p> <p>(3) 创新能力</p> <p>(4) 互联网知识技能运用能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>KA 管理；</p> <p>中间商管理；</p> <p>渠道冲突管理；</p> <p>渠道成员调整与更新；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>渠道选择；</p> <p>中间商选择；</p> <p>中间商管理；</p> <p>渠道冲突管理；</p>
	2-2 客户管理	<p>2-2.1 专业能力</p> <p>(1) 能建立客户档案、对客户进行分类管理</p> <p>(2) 掌握客情建立与维护的方法</p> <p>(3) 能制定客户服务方案</p> <p>(4) 能对经销商卖场进行管理</p> <p>(5) 能对渠道成员冲突进行管理</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>客户分类</p> <p>客户档案管理</p> <p>客情建立与维护</p> <p>客户服务标准制定圈模型</p>

	<p>(6) 对渠道成员进行评价</p> <p>(7) 能对渠道成员调整提出建议</p> <p>2-2.2 方法能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 创新能力</p> <p>(3) 逻辑思维能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p> <p>2-2.3 社会能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 沟通协调能力</p> <p>(3) 团队协作能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p>	<p>渠道成员冲突管理；</p> <p>渠道成员调整与更新；</p> <p>终端陈列方法；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>终端陈列与管理</p> <p>中间商销售人员培训；</p> <p>渠道成员评价</p> <p>渠道成员的库存管理</p> <p>渠道成员的账期管理</p> <p>渠道成员的信用管理</p>
2-3 销售管理	<p>2-3.1 专业能力</p> <p>(1) 掌握业务流程管理相关知识</p> <p>(2) 具备协作与沟通能力</p> <p>(3) 具备项目及流程管控能力</p> <p>(4) 熟悉各部门岗位的职能</p> <p>(5) 掌握业务流程进度的能力</p> <p>(6) 能够管控绩效考核的能力</p> <p>(7) 具备组织、实施，完成工作任务的能力</p> <p>(8) 具备成果展示、总结、反思、评价、改进的能力</p> <p>(9) 具备良好的团队协作能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>业务流程管理基础知识；</p> <p>各部门岗位的职能；</p> <p>2. 相关技能</p> <p>业务流程管控；</p> <p>协作与沟通能力；</p> <p>绩效考核</p>
2-4 营销方案策划	<p>2-4.1 专业能力</p> <p>(1) 能对市场进行细分分析，并确定目标市场</p> <p>(2) 能制定和分解营销目标</p> <p>(3) 能对产品进行规划与定位</p> <p>(4) 能根据营销目标选取最优的营销策略，制定营销方案。</p> <p>(5) 能进行营销方案的风险评估。</p> <p>(6) 能进行营销策略提案。</p> <p>2-4.2 方法能力</p> <p>(1) 具备学习新知识、新技术、探求新方法的能力</p> <p>(2) 具备收集、分析、整理数据的能力</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>营销策略；</p> <p>营销方案构成；</p> <p>2. 相关技能：</p> <p>营销策略的制定；</p>

		<p>(3) 具备制定工作计划、方案的能力</p> <p>(4) 具备组织、实施, 完成工作任务的能力</p> <p>(5) 具备成果展示、总结、反思、评价、改进的能力</p> <p>2-4.3 社会能力</p> <p>(1) 沟通观念与信息的能力</p> <p>(2) 与人交流能力</p> <p>(3) 熟悉社会关系的能力</p> <p>(4) 与人合作能力</p> <p>(5) 与人相处能力</p> <p>(6) 自我管理能力</p>	
	2-5 网络渠道管理	<p>2-5.1 专业能力</p> <p>(1) 具有互联网营销新思维</p> <p>(2) 能运用微信等自媒体</p> <p>2-5.2 方法能力</p> <p>(1) 自我学习能力</p> <p>(2) 创新能力</p> <p>(3) 逻辑思维能力</p> <p>(4) 分析能力</p> <p>(5) 总结反思能力</p> <p>2-5.3 社会能力</p> <p>(1) 沟通观念与信息的能力</p> <p>(2) 与人交流能力</p> <p>(3) 熟悉社会关系的能力</p> <p>(4) 与人合作能力</p> <p>(5) 与人相处能力</p> <p>(6) 自我管理能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>B2B;</p> <p>B2C ;</p> <p>O2O;</p> <p>微信;</p> <p>微店的建立及运营;</p> <p>2. 相关技能</p> <p>微信推广</p> <p>微店的建立及运营。</p>
	2-6 品牌营销支持	<p>2-6.1 专业能力</p> <p>(1) 会分析各单位品牌营销需求</p> <p>(2) 掌握 VI 系统知识</p> <p>(3) 能制定品牌营销支持方案</p> <p>(4) 能监控品牌营销支持方案执行</p> <p>(5) 能够组织品牌营销的各种活动</p> <p>(6) 掌握营销支持的媒介</p> <p>2-6.2 方法能力</p> <p>(1) 自我学习能力 (2) 计算机等信息技术应用能力</p> <p>(3) 获取、处理、应用和交流信息能力</p> <p>(4) 计划与组织活动能力</p> <p>(5) 数字应用能力</p>	<p>1. 相关知识</p> <p>品牌营销支持方案;</p> <p>营销项目内容;</p> <p>营销支持流程;</p> <p>营销支持的媒介</p> <p>2. 相关技能</p> <p>品牌指导文案的编写;</p> <p>组织品牌营销的各种活动;</p>

		(6) 解决问题能力 (7) 创新能力 2-6.3 社会能力 (1) 品牌敏感度 (2) 团队协作能力 (3) 自我管理能力和	
	2-7 合同签订	2-7.1 专业能力 (1) 能判断合作双方彼此合作的利益和可行性 (2) 能与顾客商谈合同条款和处理顾客异议。 (3) 能识别购买信号 (4) 能正确把握与创造成交机会 (5) 能寻找合适的时机提出成交建议 (6) 能对合同条款进行适当的修改, 签订规范的销售合同 2-7.2 方法能力 (1) 自我学习能力 (2) 逻辑思维能力 (3) 分析能力 (4) 总结反思能力 2-7.3 社会能力 (1) 与人交流能力 (2) 熟悉社会关系的能力 (3) 与人合作能力 (4) 与人相处能力和	1. 相关知识 合同法的调整对象 合同的履行 2. 相关技能 合同的签订

6. 测试要求

(1) 职业能力测试的内容及要求

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

为客观反映学生职业能力发展水平, 检验和促进教育教学改革, 按照上述市场营销专业学生职业能力等级要求, 制定市场营销专业学生职业能力测试标准。标准要求学生通过测试能达到所在级别的水平。测试内容为市场营销专业学生职业能力等级标准所涵盖的学习内容。

（2）测试方式

测试方式包括理论考试和综合实践考核。

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

综合实践考核的目的是考查学生是否掌握了专业技能、必备的理论知识，是否具备了职业行动能力，以及达到哪一个级别的能力水平。综合实践考核要具有综合性，体现理论实践一体化，体现完整的工作过程，学生完成工作计划（或方案）制定，实施计划、过程控制、评价工作结果等。综合实践考核要包含对学生语言表达、行为规范、职业素养等的考核。

（3）测试时间

测试安排在第 5 学期进行，替代原有的毕业设计。

（4）评分规则

①理论测试采用闭卷形式，测试时长 90 分钟；理论测试题全部为客观题，卷面为 100 分，根据标准答案由专业老师进行评分。

②综合专业职业能力测试采用撰写营销方案和现场答辩方式，测试时长 480 分钟，总分为 100 分；成绩 = 营销方案分数 * 60% + 现场答辩分数 * 40%；由专业老师进行评分。

③总成绩 = 理论测试分数 * 30% + 综合专业测试分数 * 70%，总分 60 分以上（含 60 分）即通过测试。

7. 竞赛置换分值

允许参加专业相关的重点赛项和社科奖全国高校市场营销大赛、全国大学生直播电商创新创业大赛、中国国际“互联网+”创新创业大赛的获奖学生，视奖项置换职业能力测试方案撰写和答辩部分的相应成绩。

（1）置换标准

职业能力测试方案撰写和答辩部分的成绩置换标准，如表 8-4。其中，重点赛项和社科奖全国高校市场营销大赛、全国大学生直播电商创新创业大赛、中国国际“互

联网+”创新创业大赛，其国赛的竞赛类别按 A 级认定，自治区级按 B 级认定，国赛一等奖（金奖）为 A1，国赛二等奖（银奖）为 A2，国赛三等奖（铜奖）为 A3，广西区选拔赛按 B 级认定。

表 8-4 学生专业技能竞赛置换职业能力测试方案撰写和答辩成绩的标准

获奖等次	获奖排名	分值	获奖排名	分值
A1、A2	第一、第二、第三	95	第四及以后	90
A3		90		85
B		85		80

备注：获奖排名指学生在获奖证明中的排序。

(2) 材料审核

获奖学生最迟于测试前 5 天将奖状等证明材料发给专业负责人审核，审核通过即可考相关部分。

8. 样题（理论题 3 题，综合实践测试 1 题）

A、理论题

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

①企业营销活动的出发点和归宿是（ ）。

A、顾客 B、企业 C、产品 D、营销人员

②拉式策略主要以（ ）为主。

A、广告 B、人员推销 C、销售促进
D、公共宣传

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

①下列对交换与市场营销的关系的描述正确的是（ ）。

A、当人们决定通过交换来满足需求和欲望时，才出现了市场营销

-
- B、市场营销是先于交换的前提性概念
 - C、交换是市场营销理论的中心
 - D、如果没有交换行为，就不能构成市场营销活动

B、综合实践测试题

题目：针对某产品撰写柳州市促销方案。（方案设计测试时间为 3 小时）

1. 产品选择

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

2. 测评内容

(1) 市场调研能力

考核内容：选定产品后进行市场调研方案的制定及调研问卷的设计。

(2) 市场分析能力

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

(3) 营销战略决策能力

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

(4) 营销策略制定能力

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

(5) 文案写作能力

考核内容：制定一份完整的营销推广方案

(6) 现场执行能力

考核内容：根据推广方案进行现场推销。

(四) 专业社会调研报告

市场营销专业 2023 年专业人才培养方案调研报告

一、调研目的

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

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

结合学校十四五教育事业发展规划，以及学校双高计划建设方案和体质培优计划，全面深化特色专业教学改革，切实提高教育教学质量，构建更加有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式，在总结近五年专业教学改革经验的基础上，贸易与旅游管理学院市场营销教学团队针对市场营销专业就业和社会需求进行市场调查，并进行市场营销专业职业岗位（群）分析。在此基础上，制定出市场营销专业2023年专业人才培养方案。同时，通过和企业的联系，了解用人单位人才需求状况，积极推荐我校毕业生就业。

二、调研对象

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

-
1. 南宁职业技术学院
 2. 广西国际商务职业技术学院
 3. 往届市场营销专业毕业生
 4. 上汽通用五菱汽车股份有限公司
 5. 北京博后视界文化传媒有限公司
 6. 柳州掌动传媒有限公司
 7. 两面针股份有限公司
 8. 广西柳工机械股份有限公司
 9. 柳州市得华食品有限公司

三、调研方法

本次调研采取以下形式进行：

1、学生部分：发放电子版问卷调查、召开座谈会等形式。

学生问卷内容见附件一。

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

（1）发送问卷星给企业、院校进行问卷调查

（2）调研人持问卷进企业、院校进行问卷调查

（3）调研人进企业以座谈会的形式进行调查

四、调研内容

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

获取包括企业涉及市场营销工作岗位的设置情况，企业对相关岗位人才的规格要求（知识、技能、态度、学历层次，工作经历等）；适合本专业培养层次或类型的岗位的具体工作任务（对象、内容、手段、组织、产品、环境）；获取与本专业相关工作岗位职责、任职情况及主要的工作任务；岗位所需知识、技能、态度和经验要求，岗位工作过程。获取优秀院校在专业课程设置、实训建设、技能比赛等方面的优秀经验。

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

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

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

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

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

6. 了解企业对学校市场营销专业人才培养的建议和希望。

五、教改思路

1. 紧跟时代要求设计出一套科学可行的专业人才培养方案

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

直播营销职业资格鉴定课程全面融入课程体系之中，设计出一套重技能培养的、科学可行的人才培养方案。

2. 构建配套的实践教学体系

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

3. 根据需求推行专业课程教学模式改革

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

4. 扎实有效地进行课程建设

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

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

六、专业建设建议

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

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

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

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

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

七、结语

结合自身的资源特点我校市场营销定位于应用型技术人才。市场营销专业作为区级特色专业，需要积极顺应学校的办学方向指引，认真完成人才培养方案修订的工作。为了实现这个定位，我们需要在新的人才培养方案调整中贯彻实事求是的原则，首先

根据系列市场营销调研的结果来完成课程体系的优化工作，不仅依据营销环境变化特点，还要根据现时营销岗位要求着力培养理论与应用兼备的人才；其次，进一步优化教学大纲、教案等教学资料，认真完成好理论和实践教学的组织、考核等工作任务。为培养应用型营销专业人才不遗余力，为创造专业优势不遗余力。

2023 级网络营销与直播电商专业 人才培养方案

目 录

一、专业基本信息	4
(一) 专业名称及代码	4
(二) 入学要求	4
(三) 修业年限	4
(四) 职业面向	4
(五) 制定人员	4
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	6
三、人才培养模式	7
四、“双元三维四体系”设计	8
(一) 课程体系结构表	8
(二) 基本素养体系	9
(三) 专业技能体系	9
(四) 管理能力体系	14
(五) 创新创业体系	14
五、人才培养工作安排	15
(一) 教学活动时间分配表	15
(二) 课程学分学时比例构成	15
(三) 第一课堂进程安排	16
(四) 第二课堂教育活动进程安排	26
六、实施保障	28
(一) 实训基地配备	28
(二) 结构化教学团队	29
(三) 教学资源	29

（四）教学方法	30
（五）学习评价	31
七、有关人才培养方案的补充说明	32
八、附件	33
（一）职业/岗位分析	33
（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	36
（三）职业能力标准	36
（四）专业社会调研报告	38

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：

(二) 入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

(三) 修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

(四) 职业面向

表 1-1 网络营销与直播电商专业职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别
财经商贸大类 (53)	电子商务类 (5307)	零售业 (52) 软件和信息技术 服务业 (65)	互联网营销师 (4-01-06-02) 电子商务师 (4-01-06-01) 营销员 (4-01-02-01)	互联网营销师； 全媒体运营师 渠道销售主管； 直播销售员； 直播运营主管； 新媒体运营主管； 内容策划主管； 客户主管； 渠道推广主管； 网络广告专员； 市场策划主管

(五) 制定人员

表 1-2 网络营销与直播电商专业人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专业领域	所属部门	职称/职务	承担制订工作
1	韦晓霞	网络营销	贸易与旅游管理学院	讲师	规划、组织、撰写
2	张丹	短视频营销	贸易与旅游管理学院	副教授	市场调研、研讨、撰写
3	覃小耘	网络营销	贸易与旅游管理学院	助教	市场调研、研讨、撰写
4	江朋	网络营销	贸易与旅游管理学院	助教	市场调研、研讨、撰写
5	卢歆琪	直播电商	贸易与旅游管理学院	助教	市场调研、研讨、撰写
6	樊雨	媒体传播	贸易与旅游管理学院	助教	市场调研、研讨、撰写
7	冯浩	短视频营销	柳州赏味文化传播有限公司	总经理	市场调研、研讨
8	江洪建	直播电商	柳州必燃供应链科技有限公司	总经理	市场调研、研讨
9	朱晋晋	网络营销	广西绘谱文化传媒有限公司	总经理	市场调研、研讨

10	韦建荣	直播电商	上汽通用五菱	电商获客策略师	市场调研、研讨
11	覃璇	直播电商	广西柳工机械股份有限公司	主播	市场调研、研讨
12	陈焱	短视频营销	广西集优科技有限公司	总经理	市场调研、研讨

表 1-3 网络营销与直播电商专业人才培养方案审核人员一览表

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

二、专业培养目标与毕业要求

(一) 培养目标

1. 培养目标

对接现代服务业，以柳州地方特色或支柱产业为载体，定位现代互联网营销新技术应用领域，培养掌握扎实的科学文化基础和网络推广、直播销售、新媒体运营及相关法律法规等知识，具备直播运营、内容策划与编辑、渠道开拓与运维等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事渠道拓展运营维护、市场策划、产品策划、广告投放、直播策划执行、粉丝引导转化、内容策划推广、新媒体运营、数据分析、客户开发与管理等工作的高素质技术技能人才。

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：新媒体编辑、新媒体招商专员、新媒体运营专员、中级视频创推员、短视频编导、短视频运营专员、视频摄影师、视频剪辑专员、直播分析师、直播策划专员、直播主播、直播助理、直播选品师、直播招商专员、美工设计专员、社群运营专员、网络营销专员、网络策划专员、文案策划专员等。

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

拓展岗位：网络创业、自媒体运营等。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

2. 培养规格

表 2-1 培养规格

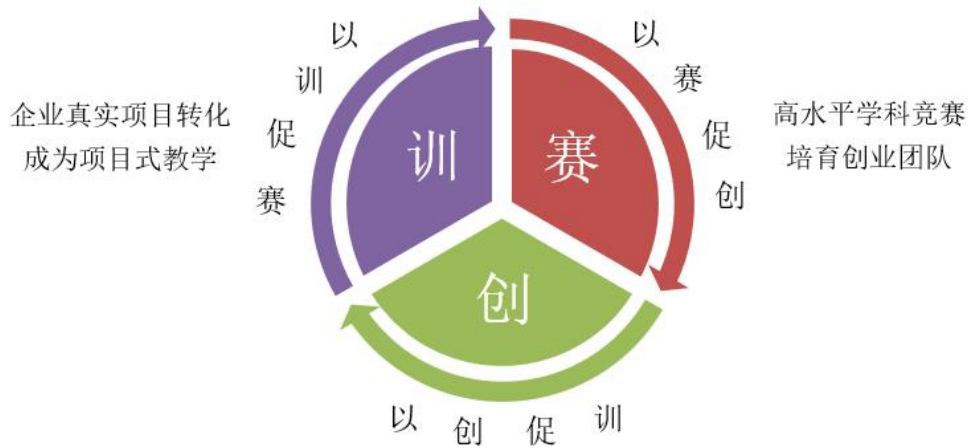
培养规格分类	培养规格要求
素质	1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。 1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。 1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。 1.4 勇干奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。 1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。
知识	2.1 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识 2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。 2.3 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，网络营销及直播电商的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。 2.4 掌握热点追踪的方法。 2.5 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。 2.6 掌握图形图像处理、视频拍摄和剪辑、直播营销的方法。

	2.7 掌握商务数据统计分析的相关知识； 2.8 掌握以及客户服务与管理的相关知识； 2.9 掌握主流新媒体平台的运营规则和推广方式；
能力	3.1 能够清晰了解市场、目标客户的需求； 3.2 能够根据粉丝画像做出人群定位，并打造 IP 账号； 3.3 能够熟练应用各类视频、音频、图像处理工具； 3.4 能够追踪热点并分析，能够把握热点发布热门话题； 3.5 能够进行短视频脚本、图文信息等的撰写和投放； 3.6 能够进行选品、排品以及对标竞品，并进行产品定价； 3.7 能够把控直播间的节奏，引导客户进行转化与消费，并具备一定的应变能力； 3.8 能够对商务数据进行采集、分析与应用； 3.9 能够处理客户关系，对客户进行维护和管理； 3.10 能够制定并定期发布社群规则，并定期组织、开展活跃社群的活动，通过分发促销信息进行精准营销；

三、人才培养模式

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

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



直播产业学院、校外合作企业孵化
图 3-1 网络营销与直播电商专业人才培养模式图

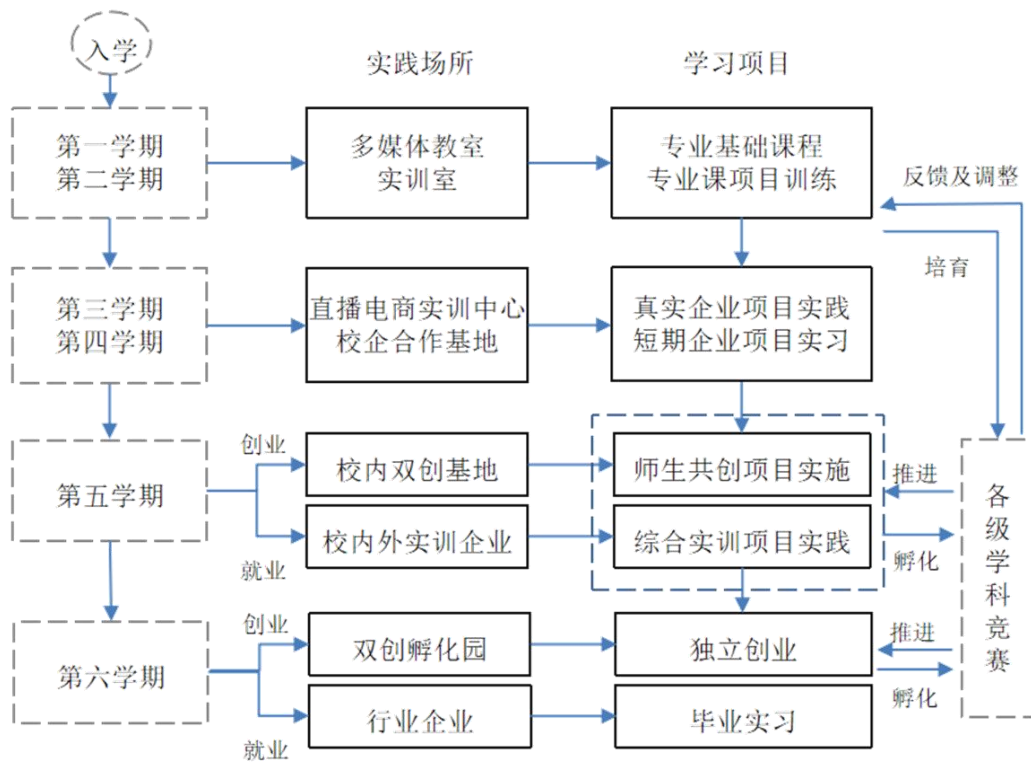


图 3-2 “训赛创”循环递进式人才培养模式

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系”结构表

三维 四体系	课程	活动	环境
基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	
管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程：全程电子商务模拟经营 专业类管理课程：管理学基础	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程： 1.直播销售 2.短视频营销与推广 3.新媒体营销 4.移动商务创业.	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵

表 4-2 网络营销与直播电商专业能力培养第一课堂课程矩阵

课程名称		培养规格		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10		
公共课	1	军事技能		M		H	H																					
	2	入学教育与专业入门		L	L	H	M																					
	3	大学生安全教育		H	H		L																					
	4	军事理论	M	M			L																					
	5	形势与政策	H	L																								
	6	思想道德与法治	M	H	L																							
	7	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	H	L																								
	8	习近平新时代中国特色社会主义思想 思想概论	H	L																								
	9	劳动教育—工业·匠心		H		L	L																					
	10	高职学生心理健康教育	L	L			H																					
	11	职业发展与就业指导	L	L		H																						
	12	创新与创业实务	L	L	L	H																						
	13	基础英语				L		H																				
	14	职场英语		L		L		M																				
	15	跨文化交际英语		L		L		M																				
	16	高职语文	M	L		L		H																				
	17	经济数学			M			M																				
	18	体育与健康		L		L	H	M																				
	19	通用礼仪		H			L																					
	20	艺术修养	L					H																				
		精益生产与管理基础		M	H	M																						
		信息技术（云物大智基础）			H																							
专	1	营销基础	H			M				L	L	L		H			L		H	L							L	

3. 专业核心课程描述

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

表 4-3 网络营销与直播电商专业核心课程描述表

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

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

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于 6 个月。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 网络营销与直播电商专业实习设计安排表

阶段	时间	实习项目 (内容/任务)	实习形式	考核 要求	主要合作 企业
职业素养训导	第3学期每周的周一至周五晚上，周六白天	直播销售与运营、短视频拍摄与制作、短视频账号运营、新媒体运营、内容策划与编辑、网络营销推广	跟岗实习	企业专家考核+专业教师考核	五菱(校内实训基地)、抖音未来星
预就业实习	第5、6学期(第5学期11月开始)，不少于4个月	直播销售与运营、短视频拍摄与制作、短视频账号运营、新媒体运营、内容策划与编辑、网络营销推广等	顶岗实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	广西绘谱文化传媒有限公司、柳州赏味文化传播有限公司、广西柳工机械股份有限公司、广西集优科技有限公司

5. 职业能力测试

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

（四）管理能力体系

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

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 管理类选修课程：全程电子商务模拟经营	电子商务企业经营管理活动模拟训练
3. 专业类管理课程：管理学基础	企业管理职能训导

（五）创新创业体系

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

表 4-6 创新创业能力体系一览表

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

4.移动商务创业.	
-----------	--

五、人才培养工作安排

(一) 教学活动时间分配表

表 5-1 网络营销与直播电商专业教学活动时间分配表（单位：周）

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

(二) 课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	6	96	4.00%	3.69%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	55	880	36.67%	33.79%	小计	150	2604	100%	100%
专业拓展课程	3	48	2%	1.84%	理论学时	--	1074		41%
综合实践课程	30	592	20.00%	22.73%	实践学时	--	1532		59%
合计	135	2364	90.00%	90.78%	小计	--	2604	100%	100%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

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

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

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

		心															
	11	职业发展与就业指导 (一)	B	1	16	10	6	10	6	16							
	12	创新与创业实务(一)	B	1	16	10	6	10	6		16						
	13	职业发展与就业指导 (二)	B	1	16	10	6	10	6			16					
	14	创新与创业实务(二)	B	1	16	10	6	10	6				16				
	15	大学生安全教育(一)	B	0.7	7	3	4	3	4	7							
	16	大学生安全教育(二)	B	0.3	4	2	2	2	2		4						
	17	大学生安全教育(三)	B	0.5	6	3	3	3	3			6					
	18	大学生安全教育(四)	B	0.3	4	2	2	2	2				4				
	职业素养类	19	大学生安全教育(五)	C	0.2	3	0	3	0	3					3		
	身心健康类	20	高职生心理健康教育 (一)	B	1	16	8	8	13	3	16						
		21	高职生心理健康教育 (二)	B	1	16	8	8	13	3		16					
		22	体育与健康(一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40						
		23	体育与健康(二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40					
	应用基础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40						

		25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40					
		26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
		27	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44	64						
		28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32						
		小计			41	748	580	168	344	404							
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中华优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32				
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				16			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					16		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16					
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16			
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			48				
		小计			10	160	120	40	76	84							

专业必修课程	群平台课程	1	管理学基础	A	2	32	32	0	24	8				32				
		2	经济学基础	A	2	32	32	0	32	0				32				
		3	电子商务基础	B	2	32	32	0	24	8			32					
		小计			6	96	96	0	80	16								
	专业方向课程	4	电子商务法律法规	A	2	32	32	0	32	0				32				
		5	商品拍摄与素材编辑	B	5	80	68	12	54	26	80							企业课程
		6	营销基础	B	2	32	32	0	24	8		32						
		7	网络热点追踪	B	2	32	32	0	20	12	32							√
		8	移动商务创业	B	2	32	32	0	24	8					32			
		9	*新媒体文案写作与编辑	B	4	64	52	12	46	18		64						√
		10	*新媒体营销	B	4	64	52	12	32	32			64					√
		11	短视频运营基础	B	2	32	32	0	20	12	32							√
		12	*短视频拍摄与后期制作	B	7	112	88	24	40	72		112						√
		13	*短视频营销与推广	B	5	80	68	12	40	40			80					√
14	*直播销售	B	6	96	72	24	32	64				96				√企业课程		

		15	*直播运营	B	3	48	40	8	24	24			48				企业课程
		16	直播营销	B	2	32	32	0	16	16		32					
		17	市场策划	B	2	32	32	0	16	16				32			
		18	客户服务与管理	B	2	32	32	0	16	16					32		√企业课程
		19	*网络推广	B	3	48	48	0	30	18			48				√企业课程
		20	营销渠道运维	B	2	32	32	0	24	8				32			企业课程
		小计				55	880	776	104	490	390						
	专业拓展课程(X证书)	21	互联网营销综合训练	B	3	48	48	0	24	24			48				
		小计				3	48	48	0	24	24						
	综合实践课程	22	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						企业课程
		23	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76					80		企业课程
		24	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					

		25	职业素养训导（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104			60	60			企业课程		
		26	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352						360		企业课程	
		小计			30	592	580	12	40	552									
		小计			94	1616	1500	116	634	982									
专业选修课程	专业选修课程	1	全程电子商务模拟经营	B	2	32	32	0	16	16		32							
		2	主播口语表达	B	2	32	32	0	16	16			32					企业课程	
		3	网络消费心理学	B	2	32	32	0	16	16				32				企业课程	
		4	公共关系管理	B	2	32	32	0	16	16					32			企业课程	
		5	主播素养及形象管理	B	1	16	16	0	8	8			16						企业课程
		6	专升本专业课基础训练	B	2	32	32	0	20	12						32			
		7	专升本专业课强化训	B	2	32	32	0	20	12						32			

			练													
	小计			5	80	80	0	40	40							
合计				150	2604	2280	324	1094	1510	631	520	490	456	259	360	
周学时										32	26	25	23	13	18	
备注：专业选修课学分不少于 5 学分，选修课（公共选修+专业选修）总学分不低于 15 学分																

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

1.实践教学体系

网络营销与直播电商专业的实践教学分为 3 个层级，涵盖 3 年学制。从入学开始，第一学年主要进行基础技能训练，其中包括通用技能和专业技能，实践教学主要是按照单项技能进行，通常包括商品摄影、短视频制作、直播基础技能等；到第二年，实践教学会从简单过渡至复杂，由单项技能转向综合实训，主要开展的是账号运营，形成学生自己的账号矩阵；在第二学年和第三学年，实践教学转向全媒体营销实战，利用账号矩阵在网络上进行产品销售，甚至是品牌打造。所以本专业实施的是产教融合递进式实践教学体系。

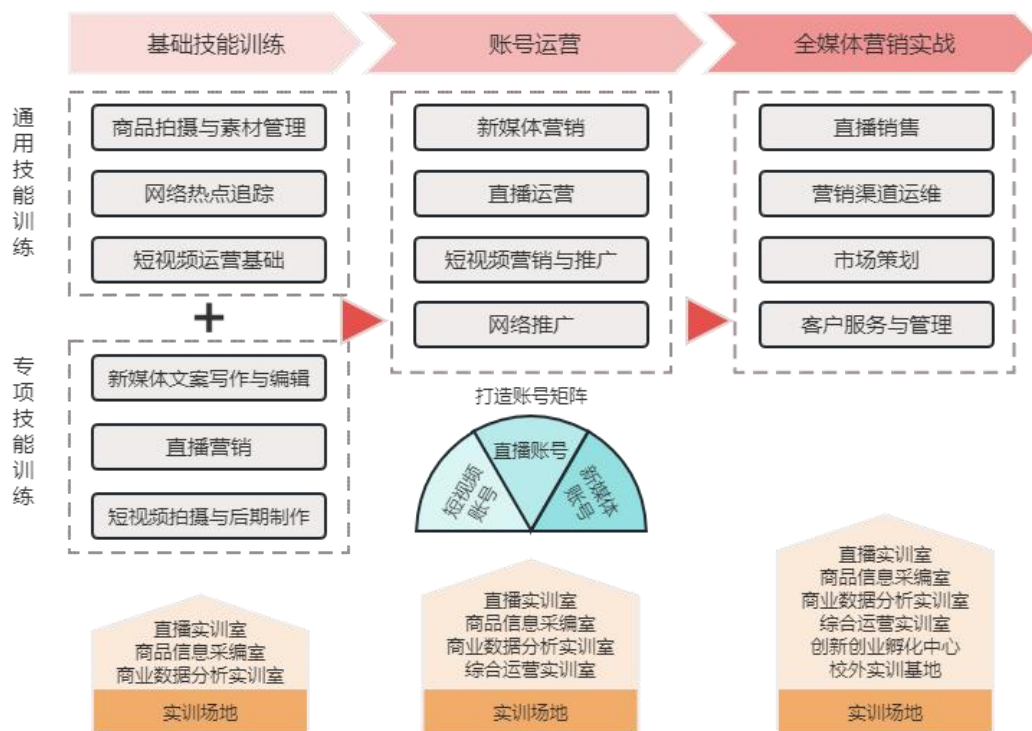


图 6-1 网络营销与直播电商专业实践教学体系

2.实训场地配备

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

表 6-3 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容
1	网络营销实训室	校内	台式电脑	30 台	1.网络活动策划实训； 2.软文营销实训； 3.短视频与直播营销实训； 4.社群营销实训； 5.网络推广实训
2	商品信息采编室	校内	1.数码相机（卡片机） 2.数码单反相机 3.摄影台及灯光设 4.台式电脑 5.摄影器材（反光板、幕布等）	1 批	1.商品大类信息（图片、视频）采集实训； 2.商品大类信息（图片、视频）编辑实训； 3.商品大类信息（图片、视频）呈现实训
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.数据采集与处理实训； 2.数据分析模型构建实训； 3.主题数据分析实训； 4.数据挖掘与分析实训； 5.数据化运营创新实训
5	电子商务运营实训室	校内	台式电脑	45 台	1.网站（店）定位设计实训； 2.网店开设与运营分析实训； 3.移动商务活动策划实训； 4.移动店铺运营与分析实训； 5.跨境电子商务活动策划与管理实训
6	直播实训室	校内	1. 直播手机支架 2. 灯光设备 3. 台式电脑 4. 背景墙 5. 直播台 6.直播麦克风	1 批	1. 直播 2. 短视频拍摄

（二）结构化教学团队

网络营销与直播电商专业共有教师 10 人，其中专任教师 6 名，兼职教师 4 名，专兼职教师比例 3:2。“双师”资格教师占总数的 10%，企业教师占总数比 40%，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、使用等方面存在的不规范现象，杜绝不合格教材进入课堂，不断

提高教学质量，本专业建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

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

2. 图书文献配备基本要求

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

3. 数字教学资源配置基本要求

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、大容量、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。

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

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

（四）教学方法

网络营销与直播电商作为一个以现代信息技术为依托的新生事物，在企业整体战略中的作用显得愈加重要，将会是未来网络经济中最具潜力发展最快的部分。特别是近年来以手机为媒体的无线营销的出现和发展，社会对具有网络营销与直

播电商专业技能的人才需求骤然上升，网络营销与直播电商课程在人才培养中的地位就突显出来。

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

（五）学习评价

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

（六）质量管理

1、构建专业质量保证体

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

2、构建专业教学质量保证体系

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

3、多方协同的专业可持续发展保障机制

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

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

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据专业群产业分析会的成果，在 2022 级人才培养方案的基础上对课程体系做了部分调整。

八、附件

（一）职业/岗位分析

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

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

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

表 8-1 网络营销与直播电商专业岗位（群）分析

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

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

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

表 8-2 网络营销与直播电商专业工作岗位能力和素质要求一览表

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

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

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践行社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范及可持续发展能力，掌握互联网营销知识和技术，且能够在网络营销企业、新媒体行业、网络传媒行业等一线营销岗位胜任新媒体运营、网络推广、短视频推广、直播营销等相关工作的有理想信念、工匠精神、高超技艺的‘素养·管理·创新’国际化复合型技术技能人才。”

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

专业名称	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时 (理论+实践)	合计
网络营销与直播电商	互联网营销师	人社部	直播营销	32	272
			短视频拍摄与后期剪辑	112	
			直播运营	64	
			新媒体运营	64	

（三）职业能力标准

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

通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

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

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

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

向如下：

（1）自媒体运营项目

①利用**微信、微博、头条号、知乎等自媒体**平台开展项目运营活动。

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

（2）视频营销项目

①利用**短视频**开展项目营销推广活动。

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

（3）直播营销项目

①利用**直播**开展项目营销推广活动。

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

表 8-4 网络营销与直播电商专业职业能力测评设计表

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

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

（四）专业社会调研报告

网络营销与直播电商专业社会调研报告

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

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

（二）调研对象

1.企业调研

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

2.学生方面

①当面访谈、问卷调查

网络营销专业在校生

②问卷调查、电话咨询

网络营销专业毕业生

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

采用问卷调查、企业访谈、走访座谈、现场交流、电话访问等方法获取调研资料。

（二）调研内容

1.对用人单位的企业进行就业岗位、岗位技术要求、人才需求情况和趋势、

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

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

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

1.发展现状

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

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

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

2.发展趋势

目前，互联网正迅速渗透到社会政治、经济、文化各个领域，进入人们的日常生活，并带来社会经济、人们生活方式的重大变革，为企业营销带来新的契机，愈来愈多的企业认识到互联网对企业经营发展不可替代的重要作用。作为一种全

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

（二）从业人员基本情况

智联招聘 2022 年春季发布的一份报告显示，直播行业人才缺口较大，其中客服专员或非技术类专员、推销员或业务员、销售代表等职位分列前三名，人才缺口分别达到 8717 人、5301 人及 4988 人。另外，随着网络主播人才需求的快速增长，人才缺口逐步显现，本年度人才缺口达到 4515 人。近两年，网络销售类职位人才供应量呈现回升态势。2022 年，销售类职位求职人才数为 34827 人，与上年度的 31874 人相比增加 2953 人，涨幅为 9.26%。互联网产品、运营管理、电子商务类职位求职人才增加较多，增加 4142 人。

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

（三）专业对应的职业岗位分析

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

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

拓展岗位：网络创业、自媒体运营等。

（四）专业对应的职业资格证书分析

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

直播专项职业能力证书。

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

(五) 专业人才招聘渠道分析

- ①校招。每年的 6 月和 12 月举办两次校园招聘会。
- ②网上招聘。用人单位根据自身需求在网上招聘。

(六) 在职人员进修需求分析

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

学生认为岗前培训有利于尽快适应工作内容,并且持续的进修学习有利于职业发展。

四、专业现状调研

(一) 专业点分布情况

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

(二) 专业招生与就业岗位分布情况

招生:大部分是广西各个地区的学生,极少部分是广东及其他地区。

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

(三) 专业在职人员培训情况

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

(四) 毕业生调查情况

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

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

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

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

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

（二）专业课程设置建议

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

（三）专业教学改革建议

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

（四）专业师资与实训条件配置建议

专业师资：多邀请行业专家对客户关系管理、营销活动策划与执行等方面进行培训。

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

2023 级高职国际经济与贸易专业 人才培养方案

目 录

一、专业基本信息	4
(一) 专业名称及代码	4
(二) 入学要求	4
(三) 修业年限	4
(四) 职业面向	4
(五) 制订人员	4
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	6
四、“双元三维四体系”课程体系	7
(一) 课程体系结构表	7
(二) 基本素养体系	7
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	18
(五) 创新创业体系	18
五、人才培养工作安排	18
(一) 教学活动时间分配表	18
(二) 课程学分学时比例构成	19
(三) 第一课堂进程安排	20
(四) 第二课堂教育活动进程安排	30
六、实施保障	32
(一) 实训基地配备	32
(二) 结构化教学团队	33
(三) 教学资源	39
(四) 教学方法	40

(五) 学习评价	40
(六) 质量管理	41
七、有关人才培养方案的补充说明	41
八、附件	41
(一) 职业/岗位分析	40
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	40
(三) 职业能力标准	41
(四) 专业社会调研报告	52

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

国际经济与贸易专业的职业面向如表 1-1 所示。

表 1-1 职业面向的行业与岗位

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、国际货运代理、跨境电商 B2B 运营专员、跨境电商 B2B 营销专员
职业技能等级证书/行业企业标准和证书举例	1+X 跨境电商 B2B 数据运营等级证书（中级）、1+X 跨境电商 B2C 数据运营等级证书（中级）、阿里巴巴国际站操盘官证书

（五）制订人员

国际经济与贸易专业人才培养方案经过专业工作任务分析、社会调研、专业教师反复研讨、专家论证等环节制订而成，参与制订的人员如下：

表 1-2 参与人才培养方案制订成员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	所属部门	承担制订工作
1	王婷	讲师	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	规划、组织、调研、研讨、撰写
2	张蓓	副教授	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	调研、研讨、撰写
3	王晓娟	副教授	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	调研、研讨、撰写
4	罗燕秋	讲师	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	调研、研讨、撰写
5	刘轶宏	教师	国际经济与贸易	贸易与旅游管理学院	调研、研讨、撰写

表 1-3 审核人才培养方案成员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
1	欧皓轩	外贸部总监	国际市场开发	广西螺霸王食品有限公司
2	陈松林	外贸部经理	外贸跟单	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	国际市场开发	柳州欧维姆机械股份有限公司
4	韦冉	总经理	外贸跟单	广西苏麦科公司
5	杨杰	总经理	国际市场开发	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	国际市场开发	东风柳汽进出口公司

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

对接柳州地方特色螺蛳粉产业，定位于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，能够独立完成外贸单证和跟单业务流程，能够在跨境电商 B2B 平台进行交易操作，并且具有一定的外语交流与跨文化沟通能力，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。

岗位目标：国际经济与贸易专业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、跨境电商 B2B 运营专员；

发展岗位：外贸业务员、跨境电商 B2B 营销专员；

拓展岗位：国际货运代理、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，能够独立完成外贸单证和跟单业务流程，能够在跨境电商 B2B 平台进行交易操作，并且具有一定的外语交流与跨文化沟通能力，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 150 学分，其中必修课学分 135 学分，选修课不低于 15 学分。

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。</p> <p>1.4 拼搏向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好</p> <p>1.7 具有诚实守信、讲究效率、尊重规则等职业道德与素质</p>
知识	<p>2.1 能进行产品和客户调研</p> <p>2.2 能对进出口成本进行分析</p> <p>2.3 能用英文书写外贸函电</p> <p>2.4 能根据产品情况与国内供货商签订采购合同</p> <p>2.5 能根据合同与相关法规查验进出口货物</p> <p>2.6 能进行外贸商品跟单操作</p> <p>2.7 能缮制全套的外贸单据、票据</p> <p>2.8 能熟练使用各种结汇方式结汇</p> <p>2.9 能熟练运用主要跨境电商平台</p> <p>2.10 能解决贸易纠纷</p>
能力	<p>3.1 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</p> <p>3.2 能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题</p> <p>3.3 能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议</p> <p>3.4 能使用工具书阅读与专业相关的外文资料</p> <p>3.5 能遵守社会公德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求</p> <p>3.6 能正确自我定位，正确地评价自己及他人</p> <p>3.7 能进行自我调节，较快地适应外贸及相关行业的工作环境</p> <p>3.8 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</p> <p>3.9 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</p>

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”的人才培养模式。学工并轨，是指在学习过程中，学生进行跟岗实习；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，是指国际贸易线下即传统外贸与线上即跨境电商的融合。

四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系”结构表

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

（二）基本素养体系

按照“服务社会、服务专业、服务学生；共性与个性相结合、必修与选修相结合、课内与课外相结合；在教学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 6-4：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵

表 4-2 课程矩阵

课程名称		培养规格																			
		1.1	1.2	1.3	.4	.5	.6	.7	.8	.9	.10	.11	.12	.3	.4	.1	.2	.3	.4	.5	.6
1	军事技能	H	H	H	H	H						H	H								
2	军事理论	H	H	H	H	H						H	H								
3	形式与政策（一）	H	H	H	H	H	M					H	H								
5	形式与政策（二）	H	H	H	H	H	M					H	H								
6	形式与政策（三）	H	H	H	H	H	M					H	H								
7	形式与政策（四）	H	H	H	H	H	M					H	H								
8	思想道德与法治	H	H	H	H	M	M					H	H								
9	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	H	H	H	M	M					H	H								
10	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	H	H	H	M	M					H	H								
11	劳动教育—工学·匠心	H	H	H	H	M	M					H	H								
12	职业发展与就业指导（一）	H	H	H	H	H	H	H													
13	职业发展与就业指导（二）	H	H	H	H	H	H	H													

14	创新与创业实务（一）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
15	创新与创业实务（二）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
16	大学生安全教育（一）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
17	大学生安全教育（二）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
18	大学生安全教育（三）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
19	大学生安全教育（四）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
20	大学生安全教育（五）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
21	高职学生心理健康教育	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
22	体育与健康（一）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
23	体育与健康（二）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
24	体育与健康（三）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
25	体育与健康（四）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
26	基础英语	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
27	职场英语	H	H	H	H	H	H	H												

28	高职语文	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
29	信息技术（云物大智基础）	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
30	经济数学	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
31	通用礼仪	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
32	精益生产与管理基础	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
33	跨文化交际英语	H	H	H	H	H	H	H				H	H							
34	管理学基础	H									H	H			M		M			H
35	经济学基础		M				L		M			H								
36	电子商务基础										H	H				H	H	H	H	H
38	跨境电商文案写作	M		H						L		H	H	H	H	H	H	H	H	H
39	国际贸易基础	H		M								H	H	H	H	H	H	H	H	H
39	*跨境电商 B2B 运营	H	H	H	H		H		M	H	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H
40	*跨境电商 B2B 营销											H	H	H				M		H
41	外贸英语口语（一）											H	H	H	H	H	H	H	H	H

42	外贸英语口语（二）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
43	外贸英语口语（三）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
44	外贸英语口语（四）											H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	
45	国际商法				H	H						H	H	H	M	M	H	M	H	H	H	H
46	*进出口业务操作（一）	H	H	H	H		H	M				H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
47	*进出口业务操作（二）	H	H	H	H		H	M				H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
48	*外贸跟单操作（一）	H	H	H	H		H	M				H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
49	*外贸跟单操作（二）	H	H	H	H		H	M				H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
50	*外贸单证操作	H	H	M	L		H	H	H			M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
51	*外贸英文函电	H	H	M	L		H	H	H			M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
52	跨境电商数据分析	M	H										H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
53	跨境电商平台运营技能训练	H	H	H	H		H					H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H

备注：

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

- 1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
- 1.3 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。
- 1.4 积极奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
- 1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。
- 1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。
- 2.1 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识
- 2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
- 2.3 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。
- 2.4 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。
- 2.5 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。
- 2.6 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。
- 2.7 掌握跨境电商数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。
- 2.8 掌握主流跨境电商平台的运营规则和推广方式和新媒体运营与管理的方法。
- 3.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- 3.2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- 3.3 具有一定的哲学、美学、伦理、计算、数据、交互、互联网思维能力。
- 3.4 能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。
- 3.5 能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片；能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。

3.6 具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。

3.7 能够根据网站(店)推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。

3.8 能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。

3.9 能够根据运营目标采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户等各类数据，对其进行分析与预测。

3.10 能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理。

3. 专业核心课程描述

专业核心课程围绕国际经济与贸易专业岗位能力要求，以外贸单证员、外贸跟单员、外贸业务员、跨境电子商务运营推广员等的工作过程为导向，系统设计教学内容及学习项目，依托合作企业共建专业核心课程。

国际经济与贸易专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述表

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
1	外贸英文函电	<ol style="list-style-type: none"> 1. 函电书写内容与原则 2. 函电及 E-MAIL 书写格式 3. 建立贸易关系 4. 展会邀请 5. 询盘及回复 6. 发盘与还盘 7. 订单与确认 8. 主要交易条件确认 9. 催证函与改证函 10. 投诉与处理 	64	3
2	外贸单证操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申请开立信用证 2. 审核、修改信用证 3. 缮制和审核出仓单、商业发票 4. 缮制和审核货物清单、装箱单 5. 填制和审核货物运输单据 6. 填制和审核保险单据 7. 缮制和审核原产地证明书 8. 缮制和审核公务证书 9. 缮制和审核证明性文件 10. 外贸结汇操作 	80	4
3	进出口业务操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拟写建交函 2. 拟写询盘函 3. 出口报价预算 	160	2. 3

		<ol style="list-style-type: none"> 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. 履行合同 12. 进出口业务风险控制 		
4	外贸跟单操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 包装刷唛 2. 办理委托订舱手续 3. 办理委托报检手续 4. 办理委托报关手续 5. 办理投保手续 6. 发装船通知书 7. 申请进口许可证 8. 申请开立信用证 9. 办理审单付汇手续 10. 办理借单手续 11. 办理进口报关手续 12. 出口结汇 13. 出口核销 14. 出口退税 15. 进口核销 16. 外贸跟单业务风险控制 	80	3. 4
5	跨境电商 B2B 数据运营	<ol style="list-style-type: none"> 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	3

6	跨境电商 B2B 营销	<ol style="list-style-type: none"> 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	4
---	-------------	---	----	---

4. 实习设计与安排

国际经济与贸易专业学生的实习安排分为职业素养实习和预就业实习两个阶段，两阶段总实习时间不少于6个月。

具体实习设计安排见表4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
职业素养训导	第4学期，共2个月	网店客服	岗位实习	企业专家考核+专业教师考核	美的集团（校内实训基地）
预就业实习	第5、6学期（第5学期11月开始），共5个月	对外贸易、门店销售、跨境电商平台运营、国际货运代理、网络客服等	岗位实习	实习总结+企业考核+专业教师考核	广西中柳食品科技有限公司、广西沪桂食品集体有限公司等地方企业

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用核心能力测试和毕业设计（论文）/职业能力测试。

具体内容作为附件呈现。

（四）管理能力体系

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

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员管理实训
2.管理类选修课程：跨文化交流	跨文化管理模拟实训
3.专业类管理课程：管理学基础	现代企业管理沙盘实训

（五）创新创业体系

系统设计创新创业教育，细化创新创业素质能力要求，不断完善创新创业教育课程体系，针对不同的学生需求开设创新创业系列选修课程和培训课程，本专业持续进行专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

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

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 国际经济与贸易专业教学活动时间分配表（单位：周）

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

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	30.37%	28.73%	必修课	135	2604	90.00%	90.78%
群平台课程	6	96	4.44%	3.69%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	49	784	36.30%	30.11%	小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课程	9	144	6.67%	5.30%	理论学时	—	1150	—	44.16%
综合实践课程	30	592	22.22%	22.734%	实践学时	—	1454	—	55.84%
合计	135	2604	100%	100%	小计	—	2604	—	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

		物流管理学院在第 2 学期开设。	
--	--	------------------	--

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例	序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程		
						线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6			
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	112							
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0		36						
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	8							
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		8						
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			8					
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				8				
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	48							
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		32						
		9	习近平新时	B	3	48	48	0	40	8	48							

			代中国特色 社会主义思 想概论																
	职业素 养类	10	劳动教育— 工业 匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		24							
		11	职业发展与 就业指导 (一)	B	1	16	10	6	10	6	16								
		12	创新与创业 实务 (一)	B	1	16	10	6	10	6		16							
		13	职业发展与 就业指导 (二)	B	1	16	10	6	10	6			16						
		14	创新与创业 实务 (二)	B	1	16	10	6	10	6				16					
		15	大学生安全 教育 (一)	B	0.7	7	3	4	3	4	7								
		16	大学生安全 教育 (二)	B	0.3	4	2	2	2	2		4							
		17	大学生安全 教育 (三)	B	0.5	6	3	3	3	3			6						
		18	大学生安全 教育 (四)	B	0.3	4	2	2	2	2				4					
	职业素 养类	19	大学生安全 教育 (五)	C	0.2	3	0	3	0	3					3				
	身心健 康类	20	高职生心理 健康教育	B	1	16	8	8	13	3	16								

		(一)																
	21	高职生心理 健康教育 (二)	B	1	16	8	8	13	3		16							
	22	体育与健康 (一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40								
	23	体育与健康 (二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40							
	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40								
	25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40							
	26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40								
	27	信息技术 (云物大智 基础)	B	4	64	48	16	20	44	64								
	28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32								
	小计				41	748	580	168	344	404								
公共 限定 选修 课程	思想政 治类	1	中国共产党 简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门							
		2	社会主义发 展史	A	1	16	16	0	16	0								
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0								
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0								
		5	中国优秀传 统文化	A	1	16	16	0	16	0								
	身心健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32					
		7	体育与健康 (三)	B	1	16	16	0	2	14				16				

		8	体育与健康 (四)	B	1	16	16	0	2	14					16			
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16						
		10	精益生产与 管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16				
	应用基础类	11	跨文化交际 英语	B	3	48	24	24	24	24			48					
	小计					10	160	120	40	76	84							
专业必修课程	群平台 课程	1	管理学基础	B	2	32	32	0	20	12	32							
		2	经济学基础	A	2	32	32	0	32	0		32						
		3	电子商务基础	B	2	32	32	0	20	12		32						
		小计					6	96	96	0	72	24	32	64				
		4	跨境电商文案写作	B	4	64	64	0	32	32	64							√
		5	国际贸易基础	B	2	32	32	0	20	12		32						
		6	*跨境电商B2B运营	B	5	80	80	0	24	56			80					√
		7	*跨境电商B2B营销	B	5	80	80	0	24	56				80				√
		8	外贸英语口语(一)	B	2	32	32	0	8	24		32						
		9	外贸英语口语(二)	B	2	32	32	0	8	24			32					
		10	外贸英语口语(三)	B	2	32	32	0	8	24				32				

	11	外贸英语口语（四）	B	2	32	32	0	8	24					32		
	12	国际商法	B	2	32	32	0	12	12					32		
	13	*进出口业务操作（一）	B	5	80	80	0	20	60		80					企业课程
	14	*进出口业务操作（二）	B	5	80	80	0	20	60			80				
	15	*外贸跟单操作（一）	B	2.5	40	40	0	20	20			40				√
	16	*外贸跟单操作（二）	B	2.5	40	40	0	20	20				40			
	17	*外贸英文函电	B	4	64	64	0	32	32			64				企业课程
	18	*外贸单证操作	B	5	80	80	0	40	40				80			企业课程
	小计				50	800	800	0	296	504		144	296	232	64	
专业拓展课程（X证书）	19	跨境电商数据分析	B	5	80	80	0	40	40		80					√
	20	跨境电商平台运营技能训练	B	3	48	48	0	8	40	48						企业课程
	小计				8	128	128	0	48	80	48	80				

综合实 践课程	21	入学教育与 专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	22	毕业设计 (论文)/职 业能力测试 (整周实 践)	B	4	80	80	0	4	76					80		
	23	通用核心能 力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	24	职业素养训 导(整周实 践)	B	6	120	120	0	16	104			120				
	25	预就业实习 (整周实 践)	B	18	360	360	0	8	352						360	
	小计			30	592	580	12	40	552							
	小计			94	1616	1604	12	420	1196							
专 业 选 修 课 程	1	东盟贸易地 理	B	2	32	32	0	16	16		32					
	2	外贸商品短 视频制作	B	2	32	32	0	16	16		32					
	3	外贸客户开 发与维护	B	2	32	32	0	16	16			32				
	4	跨境电商运 营沙盘训练	B	2	32	32	0	16	16			32				
	5	国际商务礼 仪	B	2	32	32	0	16	16				32			

	6	国际物流管理	B	2	32	32	0	16	16				32				
	7	专升本专业 课基础训练	B	2	32	32	0	20	12					32			
	8	专升本专业 课强化训练	B	2	32	32	0	20	12					32			
	小计				5	80	80	0	34	46							
	合计				150	2604	2384	220	874	1730							
周学时（说明：周学时用范围表示，前者是必修课时，后者含选修课时）											24-24	26-30	26-30	25-29	10-17	14	—

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

实践教学是指按照高等教育的培养目标，有组织、有计划地引导学生深入工程实际，深入社会，来提高其综合素质和实践能力的一种教育活动。根据专业的特点，以“工学结合、任务驱动、项目导向、技能本位”为设计思想，本专业的实践教学体系分为三个能力层次。一是外贸企业认知层次，注重基础技能的训练，培养学生对外贸跟单员和单证员岗位的基础素质和能力；二是外贸专业技能层次，注重外贸跟单员和单证员岗位核心技能的训练；三是外贸综合技能层次，注重岗位综合技能训练，设置综合实训项目，培养学生对所学知识的综合运用能力。

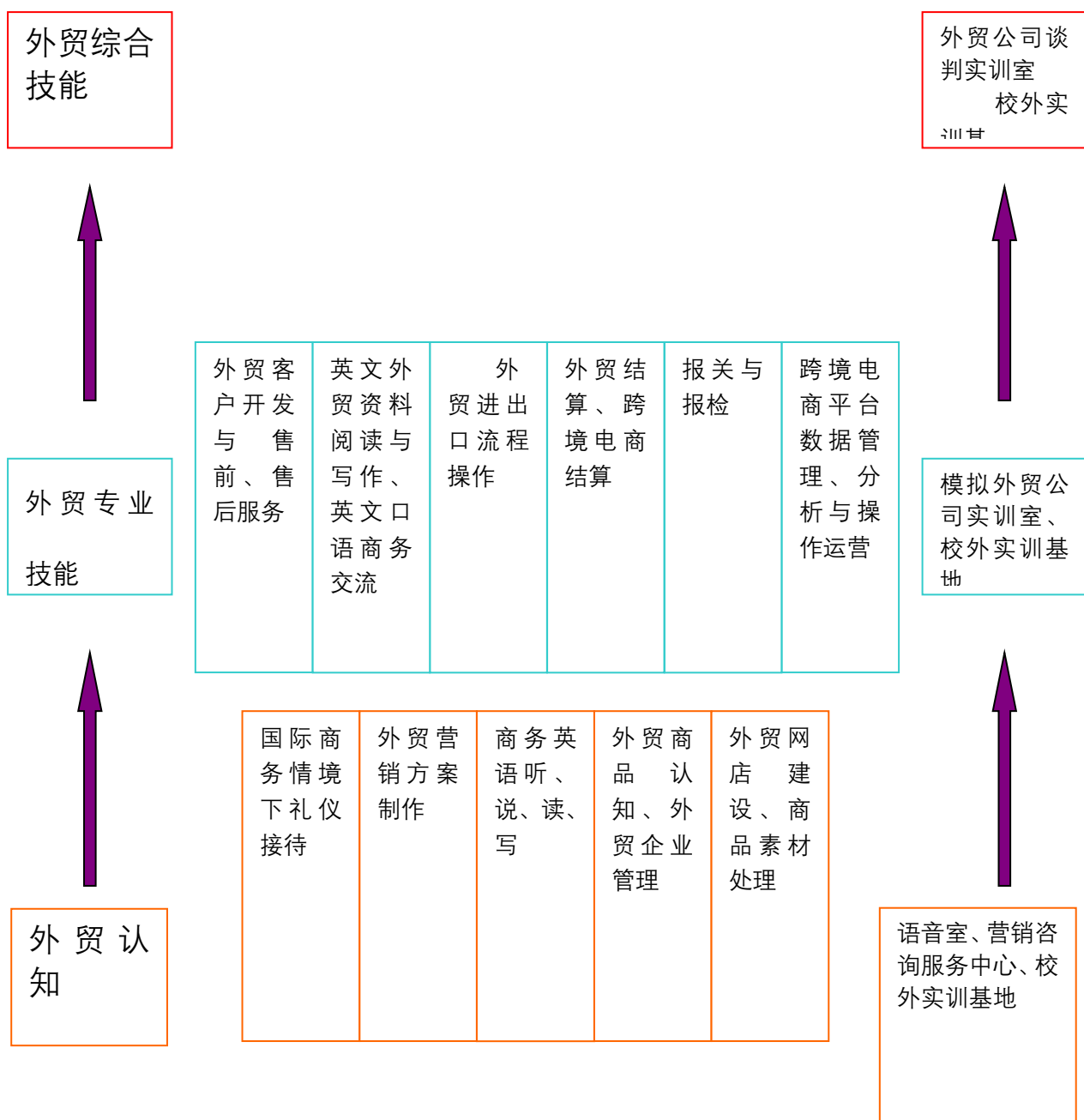


图 6-1 国际经济与贸易专业实践教学体系

以一个教学班 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 6-1。

表 6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内 / 校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	外贸模拟	校内	投影系统	1 套	实现《进出口业务	

2	公司实训室	微型电子计算机	31 台	操作》、《外贸跟单操作》、《外贸单证操作》、《跨境电商文案写作》、《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。
3		服务器	1 台		配置：英特尔至强 E5 系列四核以上 CPU；16GB 以上内存；500G 以上硬盘；千兆网卡。预装 Windows 2008 Server Enterprise 操作系统及 IIS7.5 ；预装 Microsoft SQL Server 2005 数据库。
4		互联网+国际贸易综合技能实训与竞赛平台软件	1 套		<p>1. 系统支持模拟经营一家贸易公司，进行进口业务与出口业务的全过程模拟操作，全面体验国际贸易公司运作过程，从而获得对国际贸易相关工作的系统性认识。系统须能模拟以下具有代表性的 10 个国家的进出口业务：中国、美国、英国、日本、德国、澳大利亚、俄罗斯、古巴、巴西、南非等。</p> <p>2. 系统提供教师管理后台界面，教师可添加班级、队伍，可使用单个、批量、模板导入的方式导入学生账号信息。</p> <p>3. 评分系统考察点包括：磋商函电、价格核算、B2B 网站运营能力、盈利、各项业务办理、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。得分和使用总结均以 EXCEL 表格的形式导出。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

					<p>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。</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	--	--

5			跨境电商营销与运营决策沙盘软件	1套	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
---	--	--	-----------------	----	--

					<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
6		外贸单证制作软件	1套		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
7		照相机	5台	实现《跨境电商 B2B 营销》、《跨境电商 B2B 运营》、《跨境电商平台运营技巧》等课程的实训	<p>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</p>

					<p>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</p>
8			灯箱	5 个	可拍摄 40cm 以内产品
9			背景布	1 张	<p>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</p>

(二) 结构化教学团队

国际经济与贸易专业共有专人教师 5 人, 职称比例构成合理, 高级职称人数

占比达 40%，中级职称占 60%。拥有双师资格教师 3 人，双师比例 60%。企业兼职教师 5 人，专兼比为 1: 1。从学历、学位结构来看，硕士以上比例占 80%。中青年教师人数占比为 100%，团队充满活力。

（三）教学资源

国际经济与贸易专业教学资源丰富，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，符合国家专业教学标准的要求，满足教学需求。

1.教材选用基本要求

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

2.图书文献配备基本要求

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

3.数字教学资源配置基本要求

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

（四）教学方法

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

（五）学习评价

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

（六）质量管理

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据现代商贸专业群召开的产业分析会、国际经济与贸易专业工作任务分析会、社会调研的成果，对2023级人才培养方案的课程体系做了部分调整。

八、附件

（一）职业/岗位分析

2023年，我们通过实地调研和网络问卷调研的方式进行调研，通过分析发现根据外贸岗位发展的规律，本专业学生基础岗位是外贸操作岗位（外贸单证员、外贸跟单员、外贸业务员、国际货运代理等）和跨境电商运营岗位（跨境电商运营助理、跨境电商运营专员等），发展岗位是运营管理岗位（外贸主管、跨境电商运营主管等），拓展岗位为自主创业。

国际经济与贸易专业人才在外贸企业对应的工作领域及工作内容如表所示：

表 8-1 国际经济与贸易专业岗位（群）分析

工作领域	工作任务	工作岗位
外贸跟单	生产跟单	外贸单证员、外贸跟单员
	包装跟单	
	运输跟单	
外贸单证	报关单证制作	外贸单证员、国际货运代理
	结汇单证制作	
	公务单证制作	
客户服务	外贸客户开发	外贸业务员、外贸主管、跨境电商运营专员、跨境电商运营主管等
	外贸客户维护	
	外贸客户管理	
运营推广	项目/网站/网店建设	跨境电商运营助理、跨境电商运营专员、

	项目/网站/网店建设	外贸业务员外贸主管、跨境电商运营主管等
	项目/网站/网店推广	
	项目/网站/网店优化	
数据分析	外贸数据分析	外贸业务员、跨境电商运营专员
	跨境电商数据分析	

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

表 8-2 国际经济与贸易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
外贸单证员、外贸跟单员、国际货运代理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 缮制单证 2. 跟进订单 3. 客户需求反馈 4. 配合海关查验货物 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 耐心细致，精益求精； 2. 相关经验丰富，熟知外贸流程； 3. 熟练使用各种网络工具； 4. 具备较强的学习能力和抗压性； 5. 具备良好的沟通能力、团队合作精神，具有高度的敬业精神、有责任心。
跨境电商运营助理、跨境电商运营专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责网店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. 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； 3. 响应客户咨询，解答在线询问和疑问，提供合理的推荐，达成订单； 4. 订单的后续跟单服务，处理一般售后和投诉。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的数据分析能力； 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，熟悉常用数据分析工具； 6. 具备良好的沟通能力、团队合作精神，具有高度的敬业精神、有责任心。

外贸业务员、外贸主管、跨境电商运营主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户开发前的准备工作 2. 运用各种渠道开发客户 3. 挖掘客户信息，进行有效过滤； 4. 客户跟进 5. 客户来访接待 6. 客户关系管理和维护 7. 建立客户档案 8. 收集市场信息，掌握市场动态、特点和趋势，进行数据分析与研判； 9. 外贸业务盘点与统计 10. 外贸风险规避与处理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有较强的外语沟通能力 2. 具有跨文化交流能力 3. 相关经验丰富，熟知外贸流程； 4. 具有对外贸政策解读能力； 5. 有较强的风险敏感性、发散型思维和较强的创新能力； 6. 具有较强的数据分析和挖掘经验； 7. 具有商务谈判能力，有综合分析、判断、应对突发问题的能力； 8. 具有高度的敬业精神、有责任心。
---------------------	--	---

综上所述，外贸企业岗位层主要有两个层面，即业务操作层和运营管理层；依据外贸从业人员应具备的岗位能力要求和岗位素质要求，结合国内外贸发展的实际情况，国际经济与贸易专业人才培养目标定位为“对接柳州地方特色螺蛳粉产业，立足于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需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，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。”

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 国际经济与贸易专业职业资格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
国际经济与 贸易	校级优质专 业	1+X 跨境 电商 B2B 数据运营 等级证书 (中级)	柳州职 业技术 学院	*跨境电商 B2B 运营	80 (24+56)	208
				*跨境电商 B2B 营销	80 (24+56)	

				跨境电商平台运营技巧	48 (8+40)	
		1+X 跨境电商 B2C 数据运营等级证书 (中级)	柳州职业技术学院	跨境电商文案写作	64 (32+32)	176
				跨境电商平台运营技巧	48 (8+40)	
				跨境电商营销沙盘操作训练	32 (8+24)	
				跨境电商直播	32 (16+16)	
		阿里巴巴国际站操盘官证	阿里巴巴集团	跨境电商平台运营技巧	48 (8+40)	128
				跨境电商平台运营技巧	48 (8+40)	
				跨境电商营销沙盘操作训练	32 (8+24)	

(三) 职业能力等级标准

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

职业能力等级划分的依据为：

一级：能够运用外贸专业基础知识和基本技能完成外贸跟单助理一般性工作任务；能够与他人合作，完成作为团队成员或团队负责人所履行的职责。学生达到一级标准以上（含一级）方可毕业。

二级：能够熟练运用外贸专业知识和专业技能完成外贸跟单员的核心工作。二级提供给具有较强学习能力的学生进行自选。

表 8-4 国际经济与贸易专业职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求	相关知识和技能
一级	1-1 寻找客户	1-1.1 能够进行简单的市场调查，收集资源市场信息 1-1.2 能够运用跨境电商平台寻找客户	1. 相关知识：外贸营销理论；跨境电商营销方案；外贸商品知识；外贸商品价

	<p>1-1.3 能够收集客户的信息，并建立简单的客户资源库</p> <p>1-1.4 能够撰写营销文案和组织实施电子邮件营销</p> <p>1-1.5 能够完成商品信息、价格方面基本的售前咨询</p> <p>1-1.6 能够完成商品交付方面基本的售前咨询</p> <p>1-1.7 能够完成商品服务保障方面基本的售前咨询</p> <p>1-1.8 能够完成支付方面基本的售前咨询</p> <p>1-1.9 能够跟进简单的经验数据分析，制定传统外贸和跨境电商营销方案</p>	<p>格构成；外贸商品交付；外贸商品售后服务；外贸结算流程与法律法规；</p> <p>2. 相关技能：市场调研；跨境电商平台操作；Excel 表格制作与常用公式的灵活运用；数据分析；</p>
1-2 自我介绍	<p>1-2.1 能够掌握自我介绍的英语用语</p> <p>1-2.2 能够用英文进行自我介绍</p> <p>1-2.3 能够掌握自我介绍的礼仪</p>	<p>1. 相关知识：自我介绍的英语用语；</p> <p>2. 相关技能：自我介绍；商务礼仪；</p>
1-3 商品介绍	<p>1-3.1 能够掌握商品介绍的英语用语</p> <p>1-3.2 能够用英文进行产品介绍</p>	<p>1. 相关知识：产品介绍的英语用语；</p> <p>2. 相关技能：产品介绍；</p>
1-4 催开信用证	<p>1-4.1 能正确撰写信用证催证函</p> <p>1-4.2 能应对客户迟开证或不开证的情况</p>	<p>1. 相关知识：英文信函撰写方法；催证函撰写要求；</p> <p>2. 相关技能：英文录入操作；催证函撰写技巧；</p>
1-5 申请开立信用证	<p>1-5.1 能正确填写信用证开证申请书</p> <p>1-5.2 能正确与银行实施相应的工作联系</p>	<p>1. 相关知识：信用证开证申请流程、《UCP600》、《ISBP681》等规则；</p> <p>2. 相关技能：信用证开证申请书的填写；</p>
1-6 寻找货源	<p>1-6.1 能进行国内市场和订单产品的调研，正确完成调研报告</p> <p>1-6.2 能正确进行国内市场和订单产品调研结果的分析</p> <p>1-6.3 能正确起草国内采购合同</p> <p>1-6.4 能正确完成国内采购合同的签订业务</p>	<p>1. 相关知识：外贸营销理论；外贸商品知识；产品调研知识；国内采购合同内容和填写要求；</p> <p>2. 相关技能：市场调研操作技巧；合同撰写技巧；</p>
1-7 催交货物	<p>1-7.1 能对订单产品进行打样</p> <p>1-7.2 能向供货商进行催交货物</p>	<p>1. 相关知识：样品跟单知识；催交货物业务操作流程；</p> <p>2. 相关技能：打样业务技巧；催交货物操作技巧；</p>

1-8 验收货物	1-8.1 能根据合同要求对供应商提交的产品进行验货和收货	1. 相关知识：验货和收货要求； 2. 相关技能：验货和收货业务操作技巧；
1-9 安排储运	1-9.1 能正确制定货物仓储和运输计划方案	1. 相关知识：制定货物仓储和运输计划方案要求； 2. 相关技能：安排货物仓储和运输业务操作技巧；
1-10 缮制运输单据	1-10.1 能正确缮制发票 1-10.2 能正确缮制装箱单	1. 相关知识：缮制发票的要求；缮制装箱单的要求； 2. 相关技能：缮制发票的技巧；缮制装箱单的技巧；
1-11 托运货物	1-11.1 能正确填制进出口货物托运委托书 1-11.2 能正确填制进出口货物明细单	1. 相关知识：填制进出口货物托运委托书的要求；填制进出口货物明细单的要求； 2. 相关技能：填制进出口货物托运委托书的技巧；填制进出口货物明细单的技巧；
1-12 发装运通知	1-12.1 能正确编写装运通知书 1-12.2 能按规定发出装运通知	1. 相关知识：编写装运通知书的要求；完成发出装运通知的流程要求； 2. 相关技能：编写装运通知书的技巧；发出装运通知业务的操作技巧；
1-13 办理保险	1-13.1 能正确选择保险公司或保险代理 1-13.2 能正确完成投保	1. 相关知识：选择保险公司或保险代理的业务要求；办理投保业务的流程要求； 2. 相关技能：选择保险公司或保险代理业务操作的技巧；办理投保业务的流程操作技巧；
1-14 商品自检	1-14.1 能进行商品自检	1. 相关知识：《商检机构实施检验的进出口商品种类表》；商品自检的业务操作要求； 2. 相关技能：进行商品自检的业务操作技巧；
1-15 商检报验	1-15.1 能正确填写进出口商品报检委托书 1-15.2 能完成进出口商品报检委托 1-15.3 能正确完成进出口商品报检相关单据和资料的准备	1. 相关知识：填写进出口商品报检委托书的要求；进出口商品报检委托业务办理要求；进出口商品报检相关单据和资料的准备要求；

			2. 相关技能：填写进出口商品报检委托书的技巧；进出口商品报检委托业务办理技巧；进出口商品报检相关单据和资料准备的技巧；
1-16 申请进出口配额与许可证	1-16.1 能够填写进出口配额申请书 1-16.2 能够填写进出口许可证申请书		1. 相关知识：《货物进出口管理条例》；《进/出口许可证管理货物目录》 2. 相关技能：填写进出口配额/许可证申请表
1-17 申请原产地证明书	1-17.1 能够填写原产地证明书申请书 1-17.2 能够缮制原产地证明书申请所需单据		1. 相关知识：《中华人民共和国出口货物原产地规则》；原产地证明书的分类及适用 2. 相关技能：填写原产地证明书
1-18 申请使馆认证	1-18.1 能够向使领馆申请认证材料 1-18.2 能够审核使领馆认证材料		1. 相关知识：使领馆政策；认证信息 2. 相关技能：申请认证流程；对认证材料进行审核
1-19 准备报关文件	1-19.1 能够正确填写报关单 1-19.2 缮制全套通关单据		1. 相关知识：进出口报关单；运输单据 2. 相关技能：填写报关单，缮制运输单据
1-20 申报	1-20.1 能够根据相关信息对通关单据进行审核 1-20.2 能够正确地向海关提交进出口货物申报材料		1. 相关知识：《中华人民共和国海关法》；《中华人民共和国进出口关税条例》；《进出口税则》；通关单据，申报流程 2. 相关技能：通关单据审核；进出口申报
1-21 客户资料管理	1-21.1 能够针对交易情况收集客户信息 1-21.2 能够针对交易情况整理客户信息 1-21.3 能够在跨境电商平台进行后台客户数据分析		1. 相关知识：客户开发；客户寻找；跨境电商平台数据分析；客户分类和管理的方法； 2. 相关技能：跨境电商平台后台数据调取与分析；
1-22 单据存档	1-22.1 能够收集交易单据 1-22.2 能够对交易单据进行分类 1-22.3 能够对交易单据进行归档		1. 相关知识：客户资料分类与管理的方法；外贸单据； 2. 相关技能：客户资料分类管理知识的应用；

	1-23 留存样品管理	1-23.1 能够根据商品性质留存样品 1-23.2 能够根据商品性质管理样品	1. 相关知识：样品的归类与管理； 2. 相关技能：留存样品；管理样品；
	1-24 向保险公司索赔	1-24.1 能够认定货损性质 1-24.2 能够提交索赔所需单据及证明 1-24.3 能够及时跟进索赔进度 1-24.4 能够及时获得索赔结果	1. 相关知识：货损的性质和种类；索赔的流程； 2. 相关技能：国际商务谈判技巧；制作索赔单据；
	1-25 投诉	1-25.1 能够地向相关责任方发起投诉 1-25.2 能够描述投诉内容 1-25.3 能够跟进投诉的进度和结果	1. 相关知识：产品责任法； 2. 相关技能：确定相关责任方；完成投诉的流程；国际商务谈判技巧；
	1-26 案例存档	1-26.1 能够对案例进行分类 1-26.2 能够对案例进行存档	1. 相关知识：案例分类与存档的方法； 2. 相关技能：建立案例数据库；
二级	2-1 寻找客户	2-1.1 能够熟练进行市场调查，收集资源市场信息 2-1.2 能够熟练运用跨境电商平台寻找客户 2-1.3 能够收集客户的信息，并建立客户资源库 2-1.4 能够熟练撰写营销文案和组织实施电子邮件营销 2-1.5 能够熟练完成商品信息、价格方面的售前咨询 2-1.6 能够熟练完成商品交付方面的售前咨询 2-1.7 能够熟练完成商品服务保障方面的售前咨询 2-1.8 能够熟练完成支付方面的售前咨询 2-1.9 能够跟进经验数据分析，制定传统外贸和跨境电商营销方案	1. 相关知识：外贸营销理论；跨境电商营销方案；外贸商品知识；外贸商品价格构成；外贸商品交付；外贸商品售后服务；外贸结算流程与法律法规； 2. 相关技能：市场调研；跨境电商平台操作；Excel表格制作与常用公式的灵活运用；数据分析；
	2-2 评估客户	2-2.1 能对客户进行对比和评价 2-2.2 能够对跨境电商客户进行访问行为数据的整理和分析 2-2.3 能够对跨境电商客户进行消费者数据的整理和分析 2-2.4 能够对跨境电商客户进行消费行为数据的整理和分析 2-2.5 能够对跨境电商客户进行商品数据的整理和分析	1. 相关知识：外贸客户分类的方法；外贸客户评价的方法；数据整理；数据分析； 2. 相关技能：跨境电商平台调取访问行为数据；跨境电商平台调取消费者数据；跨境电商平台调取消费行为数据；跨境电商平台调

			取商品数据;
2-3 筛选客户	<p>2-3.1 能够筛选出潜在优质客户重点跟进</p> <p>2-3.2 能够筛选出潜在普通客户一般跟进</p> <p>2-3.3 能够筛选出没有合作潜力的客户不再跟进</p>		<p>1. 相关知识: 外贸潜在客户筛选的方法; 外贸潜在客户跟进的方法;</p> <p>2. 相关技能: 跨文化客户沟通;</p>
2-4 交易磋商	<p>2-4.1 能询盘、发盘、还盘、接受</p> <p>2-4.2 能完成口头磋商谈判</p> <p>2-4.3 能在交易磋商时与团队成员配合</p>		<p>1. 相关知识: 外贸英文商函; 国际商务谈判;</p> <p>2. 相关技能: 跨文化客户沟通; 商务谈判口语技巧; 团队协作;</p>
2-5 接受合同	<p>2-5.1 了解国际贸易法律法规</p> <p>2-5.2 能进行接受合同</p>		<p>1. 相关知识: 国际贸易法律法规; 外贸合同流程与规定;</p> <p>2. 相关技能: 跨文化客户沟通; 外贸英语阅读;</p>
2-6 拟写合同	<p>2-6.1 能起草英文进出口合同</p>		<p>1. 相关知识: 国际贸易法律法规; 外贸合同流程与规定;</p> <p>2. 相关技能: 跨文化客户沟通; 外贸英语写作;</p>
2-7 催开信用证	<p>2-7.1 能熟练并正确撰写信用证催证函</p> <p>2-7.2 能熟练应对客户迟开证或不开证的情况</p>		<p>1. 相关知识: 英文信函撰写方法; 催证函撰写要求;</p> <p>2. 相关技能: 英文录入操作; 催证函撰写技巧;</p>
2-8 申请开立信用证	<p>2-8.1 能熟练并正确填写信用证开证申请书</p> <p>2-8.2 能熟练并正确与银行实施相应的工作联系</p>		<p>1. 相关知识: 信用证开证申请流程、《UCP600》、《ISBP681》等规则;</p> <p>2. 相关技能: 信用证开证申请书的填写;</p>
2-9 审核信用证	<p>2-9.1 能熟练并正确审核信用证</p> <p>2-9.2 能熟练并正确编写信用证审核结果</p>		<p>1. 相关知识: 信用证审核流程、《UCP600》、《ISBP681》等规则;</p> <p>2. 相关技能: 信用证审核业务操作技巧; 信用证审核结果编写技巧;</p>
2-10 修改信用证	<p>2-10.1 能熟练并正确撰写信用证修改要求</p> <p>2-10.2 能熟练并正确联系进口方处理信用证修改事宜</p>		<p>1. 相关知识: 信用证修改流程、《UCP600》、《ISBP681》等规则;</p> <p>2. 相关技能: 信用证修改业务操作技巧; 信用证审核结果编写技巧;</p>

2-11 分析信用证	<p>2-11.1 能熟练并正确填写信用证分析表</p> <p>2-11.2 能熟练并正确做出信用证分析结果</p>	<p>1. 相关知识：信用证修改流程、《UCP600》、《ISBP681》等规则；</p> <p>2. 相关技能：信用证修改业务操作技巧；信用证分析结果编写技巧；</p>
2-12 寻找货源	<p>2-12.1 能熟练进行国内市场和订单产品的调研，正确完成调研报告</p> <p>2-12.2 能熟练和正确进行国内市场和订单产品调研结果的分析</p> <p>2-12.3 能熟练并正确起草国内采购合同</p> <p>2-12.4 能熟练并正确完成国内采购合同的签订业务</p>	<p>1. 相关知识：外贸营销理论；外贸商品知识；产品调研知识；国内采购合同内容和填写要求；</p> <p>2. 相关技能：市场调研操作技巧；合同撰写技巧；</p>
2-13 成本核算	<p>2-13.1 能熟练并完整收集和整理产品价格数据</p> <p>2-13.2 能熟练并正确进行产品成本和价格预算</p> <p>2-13.3 能熟练并正确进行产品成本和价格核算</p> <p>2-13.4 能熟练并正确编写成交核算表</p>	<p>1. 相关知识：外贸成本构成；价格计算公式；价格横向和纵向比较的方法；价格预算和核算的方法；</p> <p>2. 相关技能：收集和整理产品价格数据的操作方法和技巧；进行成本预算、成本核算的方法和技巧；运用Excel表格公式计算技巧进行价格计算；</p>
2-14 催交货物	<p>2-14.1 能熟练对订单产品进行打样</p> <p>2-14.2 能熟练向供货商进行催交货物</p>	<p>1. 相关知识：样品跟单知识；催交货物业务操作流程；</p> <p>2. 相关技能：打样业务技巧；催交货物操作技巧；</p>
2-15 验收货物	<p>2-15.1 能熟练根据合同要求对供应商提交的产品进行验货和收货</p>	<p>1. 相关知识：验货和收货要求；</p> <p>2. 相关技能：验货和收货业务操作技巧；</p>
2-16 安排储运	<p>2-16.1 能熟练并正确制定货物仓储和运输计划方案</p>	<p>1. 相关知识：制定货物仓储和运输计划方案要求；</p> <p>2. 相关技能：安排货物仓储和运输业务操作技巧；</p>
2-17 选择运输方式	<p>2-17.1 能熟练并正确选择国际运输方式</p> <p>2-17.2 能熟练并正确完成国际运输方案的制定</p>	<p>1. 相关知识：选择国际运输方式要求；制定国际运输方案要求；</p> <p>2. 相关技能：选择国际运输方式业务操作技巧；制定国际运输方案技巧；</p>
2-18 选择承运	<p>2-18.1 能熟练并正确选择货运公司或</p>	<p>1. 相关知识：选择货运</p>

人	货运代理	公司或货运代理要求； 2. 相关技能：选择货运公司或货运代理业务操作技巧；
2-19 缮制运输单据	2-19.1 能熟练并正确缮制发票 2-19.2 能熟练并正确缮制装箱单	1. 相关知识：缮制发票的要求；缮制装箱单的要求； 2. 相关技能：缮制发票的技巧；缮制装箱单的技巧；
2-20 托运货物	2-20.1 能熟练并正确填制进出口货物托运委托书 2-20.2 能熟练并正确填制进出口货物明细单	1. 相关知识：填制进出口货物托运委托书的要求；填制进出口货物明细单的要求； 2. 相关技能：填制进出口货物托运委托书的技巧；填制进出口货物明细单的技巧；
2-21 发装运通知	2-21.1 能熟练并正确编写装运通知书 2-21.2 能熟练按规定发出装运通知	1. 相关知识：编写装运通知书的要求；完成发出装运通知的流程要求； 2. 相关技能：编写装运通知书的技巧；发出装运通知业务的操作技巧；
2-22 办理保险	2-22.1 能熟练并正确选择保险公司或保险代理 2-22.2 能熟练并正确完成投保	1. 相关知识：选择保险公司或保险代理的业务要求；办理投保业务的流程要求； 2. 相关技能：选择保险公司或保险代理业务操作的技巧；办理投保业务的流程操作技巧；
2-23 审核保险条款	2-23.1 能熟练并正确填写进出口货物运输投保单	1. 相关知识：填写进出口货物运输投保单的操作要求； 2. 相关技能：填写进出口货物运输投保单的操作技能；
2-24 商品自检	2-24.1 能熟练进行商品自检	1. 相关知识：《商检机构实施检验的进出口商品种类表》；商品自检的业务操作要求； 2. 相关技能：进行商品自检的业务操作技巧；
2-25 商检报验	2-25.1 能熟练并正确填写进出口商品报检委托书 2-25.2 能熟练完成进出口商品报检委	1. 相关知识：填写进出口商品报检委托书的要求；进出口商品报检委托业务办

	托 2-25.3 能熟练并正确完成进出口商品报检相关单据和资料的准备	理要求；进出口商品报检相关单据和资料的准备要求； 2. 相关技能：填写进出口商品报检委托书的技巧；进出口商品报检委托业务办理技巧；进出口商品报检相关单据和资料准备的技巧；
2-26 申请进出口配额与许可证	2-26.1 能够填写进出口配额申请书 2-26.2 能够填写进出口许可证申请书 2-26.3 能够进行进出口配额申请 2-26.4 能够进行进出口许可证申请	1. 相关知识：《货物进出口管理条例》；《进/出口许可证管理货物目录》 2. 相关技能：解读相关法规；填写进出口配额/许可证申请表
2-27 申请原产地证明书	2-27.1 能够填写原产地证明书申请书 2-27.2 能够缮制原产地证明书申请所需单据 2. 27.3 能够进行原产地证明书申请流程操作	1. 相关知识：《中华人民共和国出口货物原产地规则》；原产地证明书的分类及适用 2. 相关技能：填写原产地证明书；提交及审核原产地证明书
2-28 申请使馆认证	2-28.1 能够向使领馆申请认证材料 2-28.2 能够审核使领馆认证材料	1. 相关知识：使领馆政策；认证信息 2. 相关技能：申请认证流程；对认证材料进行审核
2-29 准备报关文件	2-29.1 能够正确填写报关单 2-29.2 缮制全套通关单据	1. 相关知识：进出口报关单；运输单据 2. 相关技能：填写报关单，缮制运输单据
2-30 申报	2-30.1 能够根据相关信息对通关单据进行审核 2-30.2 能够正确地向海关提交进出口货物申报材料	1. 相关知识：《中华人民共和国海关法》；《中华人民共和国进出口关税条例》；《进出口税则》；通关单据，申报流程 2. 相关技能：通关单据审核；进出口申报
2-31 票据结算	2-31.1 能够根据合同、惯例和法律法规，对信用证进行审核 2-31.2 能够根据信用证、合同、惯例和法律法规对主要结汇单据进行审核 2-31.3 能够正确填写商业票据 3-31.4 能够正确地向银行提示票据	1. 相关知识：合同与信用证；国际贸易惯例；外贸单证；商业票据； 2. 相关技能：外贸单证制作与审核；商业票据填写与结算
2-32 现金结算	2-32.1 能够根据实际情况选择现金结算方式 2. 32.2 能够根据实际情况进行结算风	1. 相关知识：现金结算方式；现金结算操作；风险分析

		险分析	2. 相关技能：结算流程；
2-33 进口核销	2-33.1 能正确填写进口核销申请书 2-33.2 能根据国家相关法律法规制作进口核销单据 2-33.3 能办理进口核销业务		1. 相关知识：进口核销管理政策；进口核销单据 2. 相关技能：进口核销流程操作
2-34 办理退税	2-34.1 能正确填写出口产品退税申请书 2-34.2 能根据国家相关法律法规制作出口退税单据 2-34.3 能办理出口退税业务		1. 相关知识：出口退税管理政策；出口退税单据 2. 相关技能：出口退税流程操作
2-35 客户资料管理	2-35.1 能够针对交易情况熟练地收集客户信息 2-35.2 能够针对交易情况熟练地整理客户信息 2-35.3 能够熟练地在跨境电商平台进行后台客户数据分析 2-35.4 能够依据数据信息熟练地对客户进行分级、分类管理		1. 相关知识：客户开发；客户寻找；客户跟进；客户关系管理和维护；跨境电商平台数据分析；客户分类和管理的方法； 2. 相关技能：跨文化客户沟通；外贸口语交流；跨境电商平台后台数据调取与分析；
2-36 单据存档	2-36.1 能够熟练地收集交易单据 2-36.2 能够熟练地对交易单据进行分类 2-36.3 能够熟练地对交易单据进行归档		1. 相关知识：客户资料分类与管理的方法；外贸单据； 2. 相关技能：客户资料分类管理知识的应用；
2-37 留存样品管理	2-37.1 能够根据商品性质留存样品 2-37.2 能够根据商品性质管理样品		1. 相关知识：样品的归类与管理； 2. 相关技能：留存样品；管理样品；
2-38 向保险公司索赔	2-38.1 能够认定货损性质 2-38.2 能够提交索赔所需单据及证明 2-38.3 能够认定违约责任 2-38.4 能够及时跟进索赔进度 2-38.5 能够及时获得索赔结果		1. 相关知识：货损的性质和种类；违约责任的种类；索赔的流程； 2. 相关技能：国际商务谈判技巧；制作索赔单据；与保险公司交涉索赔；
2-39 投诉	2-39.1 能够地向相关责任方发起投诉 2-39.2 能够准确地描述投诉内容 2-39.3 能够及时跟进投诉的进度和结果		1. 相关知识：产品责任法； 2. 相关技能：确定相关责任方；完成投诉的流程；国际商务谈判技巧；
2-40 处理投诉	2-40.1 能根据不同客户情况分析其投诉原因 2-40.2 能够准确地确定客户投诉的内容		1. 相关知识：产品责任法；投诉的种类； 2. 相关技能：国际商务谈判技巧；跨文化客户沟通；

		2-40.3 能够准确确定客户投诉的相关责任人 2-40.4 能够向客户提出解决办法	解决投诉的问题;
	2-41 案例存档	2-41.1 能够熟练地对案例进行分类 2-41.2 能够熟练地对案例进行存档	1. 相关知识: 案例分类与存档的方法; 2. 相关技能: 建立案例数据库;

3 测试要求

3.1 测试内容

测试内容为学生职业能力等级标准中所涵盖的学习内容。

3.2 测试方式

测试方式包括笔试和口试。

3.3 测试时间

测试安排在第 5 学期进行, 替代原有的毕业设计。

3.4 评分规则

(1) 笔试采用闭卷形式, 测试时长 120 分钟, 总分为 100 分。60 分为合格标
(2) 口试为英文问答, 测试时长 3 分钟/学生, 总分为 100 分。

(3) 总成绩= 笔试* 50%+ 操作*30%+口试* 20%。总成绩 60 分以上 (含 60 分) 即通过测试。

4 样题

理论题

1、判断题

(1) 通关手续的正确顺序为先报关再报检 ()

(2) 甲公司致电乙公司订购十套化工设备, 要求立即发运, 但是没有规定价格或计价方法。乙公司在收到电报之后就立即装运。此时甲乙双方的合同成立。
()

2、选择题

(1) 根据 UCP600 的规定。运输单据签发后需于 () 内交单。

A. 10 天 B. 15 天 C. 31 天 D. 30 天

(2) 北美最大的移动购物平台是 ()。

A. Amazon B. eBay C. 速卖通 D. Wish

操作题

根据合同和信用证（略）缮制发票、装箱单、提单、原产地证明书、保险单、受益人证明和装船通知。

口试题

1、Please introduce your company and main products.

2、根据设定场景，进行商务谈判。（以4人一小组为单位，模拟进出口双方围绕货物品质、价格、运输、保险等合同主要交易条件进行协商谈判。）

（四）专业社会调研报告

2023 级国际经济与贸易专业人才培养方案调研报告

我校国际经济与贸易专业开设于 2005 年，至今已招生 16 年，已培养毕业生上千人，除少数学生进入高一级院校深造和从事与本专业不太相关工作外，大约 70% 的毕业生成为区内外贸易行业的中坚力量。为了制定 2023 级国际经济与贸易专业人才培养方案，本专业进行企业走访和调研形成调研报告。

一、国际经济与贸易专业发展背景

（一）国际贸易是拉动区域经济发展的外生动力

自从改革开放以来，我国经济发展的速度和质量取得了前所未有的进步，一方面，国际贸易规模进一步扩大，与多个国家和地区建立了友好的经济联系；另一方面，我国国际贸易的产业结构跟随着区域经济发展的状况持续优化。除此之外，我国国际贸易的布局日趋合理，外贸发展的产业格局开始凸显出独特的优势。

近些年来，我国国际贸易的规模逐渐扩大，产业和行业也越来越呈现多样化趋势，带动着国家的区域经济发展向着更高的台阶迈进。当前阶段，我国经济发展正处于结构调整、增长稳定、风险控制、发展促进的关键阶段，经济的稳定发展离不开也不可能离开国际贸易。国际贸易在促进区域经济发展方面举足轻重，让国家区域经济的产业结构得到进一步的优化。同时，国家区域经济发展在一定程度上也决定了国际贸易的结构和总额，二者相互依存，不可分割。从当前阶段的国际贸易发展状况来看，我国区域经济发展与国际贸易之间的联系十分紧密，

难以分离，要想更好地提高国家的经济实力，全面促进国际贸易与区域经济的协调发展至关重要。

我国国际贸易的发展取得了长足进步，带动着我国区域经济向着更高水平发展和进步。根据凯恩斯的宏观经济理论，要想扩大经济规模，离不开居民消费和国内投资，更加离不开出口贸易的拉动。现阶段，我国社会保障体系还有待完善，国内的消费水平还比较有限，在很长一段时间内，居民消费对于国际的经济增长输出占比较少。因此，国际贸易作为刺激国家经济增长的重要方面，发展国际贸易就是在促进区域经济总量的提高。随着国家西部大开发等战略的实施，我国中部、西部以及中西部的国际贸易总量得到了快速的提升，中西部的区域经济发展诸多受益。由此可见，在未来相当长的一段发展时期，我国区域经济的发展都离不开国际贸易。

（二）国际贸易是新历史条件下的经济增长点

海关总署发布了 2022 年年中国外贸数据，整体表现好于预期。据海关统计，我国外贸增长呈以下几个特点：

（1）民营企业进出口逆势增长。作为外贸第一大经营主体的民营企业进出口 6.42 万亿元，增长 4.9%，占我国外贸总值的 45.1%，比去年提升 3.5 个百分点。其中，出口 4.14 万亿元，增长 3.2%，占出口总值的 53.7%；进口 2.28 万亿元，增长 8.1%，占进口总值的 34.9%。同期，外商投资企业进出口 5.55 万亿元，占 39%。国有企业进出口 2.22 万亿元，占比 15.6%。（2）对东盟进出口延续增长态势，东盟成为我国第一大贸易伙伴上半年，我国对东盟进出口 2.09 万亿元，增长 5.6%，占我国外贸总值的 14.7%；对欧盟进出口 1.99 万亿元，下降 1.8%；对美国进出口 1.64 万亿元，下降 6.6%。（3）一般贸易进出口比重均有提升，贸易方式结构持续优化上半年，我国一般贸易进出口 8.55 万亿元，下降 2.6%，占我国外贸总值的 60.1%，比去年同期提升 0.4 个百分点。其中，出口 4.56 万亿元，下降 2%；进口 3.99 万亿元，下降 3.2%。加工贸易进出口 3.36 万亿元，下降 8%，占 23.6%。（4）中西部进出口保持增长，国内区域布局更加均衡，我国东部地区外贸进出口 11.39 万亿元，下降 4.7%，中西部地区进出口 2.38 万亿元，增长 5.7%，占我国外贸总值的 16.7%，比重提升 1.4 个百分点。

（三）地缘经济角度阐释本专业自身建设和发展的需求

国际经济与贸易专业开设至今已有 16 年，期间专业课程体系结构也经历过多次调整，专业始终在关注社会和行业的发展与需求。随着外贸方式的多样性发展和生源情况的变化，仅仅培养传统贸易交易方式的人才培养模式已经不能适应社会需求和培养目标。

由于电子信息技术和经济全球化的进一步发展，电子商务在国际贸易中的影响力和关键作用日渐突显，已变成中国出口贸易的市场趋势。特别是“跨境电子商务综合试验区”在广西成立和“自由贸易区”在南宁落地。跨境电商未来的发展前景必定是有助于减少经济成本、推动全球贸易便利化，有助于提高国内群众福祉，有助于营造良好的营商环境推动经济长期健康发展。从出口看，跨境电子商务出口卖家已经从广东、江苏、浙江向中西部转移，已经由 3C 等低毛利率标准品向服装、户外用品、健康美容、家居园艺和汽配等新类目扩大。从进口看，由于新兴市场如巴西、俄罗斯等新兴市场的持续进入，和计算机技术推广、基础设施建设逐步完善、新政持续推开，中国出口电商的空间将进一步扩大。由于国际人均购买力进一步增强、网络覆盖率提高、物流水平发展、网络支付提升，未来几年中国跨境电商仍将保持 30% 的复合年均增长率。近年，中国的跨境电子商务进口持续增长，不断涌现一批活跃的进口 B2C 电商平台，海淘、海外代购等购物形式盛行，化妆品、护肤品、奢侈品、新潮服装、电子消费品、食品和保健品等进口量增速强劲，但伴随着国内的世界工厂影响力不断提升，跨境电商的出口占比远高于进口占比，特别是外贸 B2B 主要以出口为主导。伴随着国内跨境电商政策制度环境的不断完善，在电子商务服务公司的推动下，跨境电商将深入利用中国制造的牌优势，推动“中国制造”向“国内营销”和“中国创造”加速转变。

柳州地区作为拥有汽车产业和螺蛳粉地方特色产业的基地，通过教师们的走访调研在跨境人才上是极其缺乏的。尤其是新兴的螺丝粉产业园落地洛维工业园区，对于跨境人才，特别是熟悉出口规则，熟悉跨境营销直播，熟悉跨境电商平台运营的人才极其缺乏，例如螺霸王企业曾经积极的跟学院沟通，希望能够招聘到本专业的学生。这就为专业的发展指明了服务地方发展的方向。

二、跨境电商对国际贸易人才的需求分析

（一）调研基本情况概述

根据调研问题 2 可以知道，本次人才结构的调研共调研了 63 家企业，主

要以 10 年以上的企业和 5-10 年的企业为主，合计占比 65%，因为一个企业在完成了国内渠道的探索，营业额如果想再上台阶，那么跨境电商的渠道是不可避免的新的渠道。根据问题 3，在公司的地理位置选择的时候，我们根据跨境电商和传统贸易的发展比较突出的广东、浙江，同时，也考虑到职业教育为地方经济发展助力，所以也把广西地区作为主要的研究省份。在研究过程中，因为考虑到历年毕业生就业的主要地域为广西和广东，所以在三个省份进行选择的时候以广西和广东作为主要的目标企业群（学校的目标客户），为了两个省份合计占比 96.8%，其中广东占比 58.73%，作为传统贸易和跨境电商的强势省份，也是历年高职贸易类院校的领头羊的省份，所以我们把目标客户省份定位在了广东省，调研问卷超过半数。我们可以在调研问卷中看到，我们寻找的都是跨境和传统贸易存续期久的企业作为调研对象。根据问题 2 的调研结果，最后发展较为成功的企业都是私营企业和中小型的股份制企业，它在本次调研占比中达到 79.37% 的比例，而股份制企业，中型发展企业形式占到了 14.29%。在对公司的调研类型进行描述中，我们可以看到，我们囊括了基本所有跟外贸和跨境电商平台相关的企业，其中主要有跨境电商平台、跨境电商贸易商、跨境电商产品供应商、自营出口商、无自营出口商、跨境电商第三方服务公司，共计调查 63 家。其中跨境电商平台企业占比 40% 左右，自营出口和无自营出口合计 34.8%，跨境和传统贸易达到 75% 的比例。为配合本次调研工作，本专业通过问卷星二维码发放了《跨境电子商务专业人才需求调研问卷（企业用）》和《跨境电子商务专业人才需求调研问卷（学校用）》两种问卷，分别收回了 64 份和 13 份有效问卷，通过分析整理得出以下调研结果要点。

（二）跨境电商特色人才核心能力分析

跨境电商行业快速发展产生了巨大的人才需求，同时对其知识、能力和素质的要求也持续提升。

（1）跨境电商人才是企业战略布局的强势需求

根据调研问题 7，询问“企业是否设立了跨境电商业务部门” 70% 以上的外贸公司已经或者打算于近期设立跨境电商业务部门，跨境电商在外贸行业所占的比重大。所以可以看到企业追踪市场动向追踪紧密。比如在问卷中 13 题认为不满足的占到 38.1%，特别急需的占到 3.17%，合计达到 41%，说明市场缺口仍然

很大。在问卷 14 题中调研企业未来三年对跨境人才的需求，其中只有 9.2%的企业认为不需求，其中确定需求的占到了 60%以上。所以市场已经发现了电商平台是进驻他国市场的主要渠道，无论是 B2B 还是 B2C 都是非常欠缺的。

（2）跨境电商企业人才缺口的类型

根据问题 15 的调研，可以看到具备业务拓展能力、具备复合型（具备多学科知识技能人才）还是企业所最需要的人才；根据问题 16，可以看到企业需要能够熟练使用亚马逊、阿里巴巴国际站、速卖通、ebay 四大平台的人才，外贸公司开展跨境电商业务的主要平台为亚马逊（46.72%）和阿里巴巴国际站（46.72%），B2C 和 B2B 业务所占比例持平；根据问题 17，企业也需要熟悉美加、欧盟、东盟三大地区的目标客户生活习惯、消费习惯、民族习惯等地理风俗习惯的人才；因为企业主要经营的是有品牌和代加工为主的产品，所以需要对目标地法律和知名品牌有一定了解；根据问题 19，可以看出企业紧缺的岗位是运营岗位、外贸业务岗位、推广岗位、美工岗位、数据分析岗位、新媒体运营岗位等。关于外语能力，根据问题 20，可以看到需要较强的英语阅读和沟通能力，这个占到 80%的比例；根据问题 21，可以看到要求能够借助翻译器与客户进行通讯软件的沟通占到 21%，能进行日常交流占到 17%，能进行商务谈判占到 16%。针对小语种，企业认为，需要具备读写和听说能力是最好的。针对计算机能力，企业在 23、24 题中认为，应该具备办公软件、引擎优化营销能力、熟练发布商品能力、店铺装修能力、社交软件推广能力、数字经济应用能力，特别指出了应用三大 office 软件的能力和谷歌浏览器的能力，但是针对办公软件要求不高一般应用即可。根据问题 25，针对文案处理能力企业希望能够具备挖掘卖点能力、能够熟悉社会热点、符合买家阅读习惯、具备高转化率，能够引导消费。根据问题 26，针对市场调研能力要求较高，客户开发能力要求较高。根据问题 27，针对客服能力，要求具备的是处理客户反馈的能力、客户管理能力也就是要求总体具备运营能力。根据 28 题，企业要求较高的是具备选择合适的物流的能力和海外仓规则和服务的能力。根据问题 29，企业认为业务员应具备跨境电商法规能力和国际贸易惯例与规则。根据问题 30，电商搭建和维护能力要求具备传品、建店、日常维护运营能力，每日上传产品量为 10-30。针对跨文化交流，企业要求十分熟悉所在国家的宗教、风俗、礼仪。了解文化背后含义，了解语言和非语言

处理。在对人文素养的研究中，强调对职业道德和职业适应能力的要求。而企业最为需要的人才为推广岗位、运营岗位、客服岗位、新媒体营销岗位。

根据以上分析总结为以下内容：

(1) 70%以上的外贸公司已经或者打算于近期设立跨境电商业务部门，跨境电商在外贸行业所占的比重大。

(2) 外贸公司认为制约跨境电商业务发展的原因的相关专业人才的缺乏，其中位列前三的是：外语人才（41.27%）、国际贸易人才（33.33%）和跨境电商人才（31.75%）。

(3) 外贸公司开展跨境电商业务的主要平台为亚马逊（46.72%）和阿里巴巴国际站（46.72%），B2C和B2B业务所占比例持平。

(4) 外贸公司在招聘跨境电商岗位人员时，青睐招收国际贸（87.3%）、跨境电商（73.02%）和外语类（52.38%）这三个专业的毕业生。

(5) 外贸公司认为目前跨境电商岗位从业人员的主要问题是：缺乏跨境电商实战经验（65.08%）、英语语言能力差（57.14%）、缺乏跨境电商基础知识（50.79%）和缺乏与客户沟通能力（50.79%）。

(6) 85%的院校已经或者打算于近期开设跨境电商专业，反应出该专业/方向的社会需求大。

(7) 100%的院校设立的跨境电商专业教师背景来自于国际经济与贸易业，本专业向跨境电商方向转型具有很大优势。

(8) 跨境电商专业人才培养集中在跨境电商平台操作、营销沟通能力、外语能力等方面。

（三）跨境电商专业其他院校培养的类型

针对院校的调查，其中认为前景很好和稳定的占到100%。这是一个对市场把控的强信号。85%的院校已经或者打算于近期开设跨境电商专业，反应出该专业/方向的社会需求大。

针对实习的安排不同学校有不同安排在一个或不在一个学期，比例各占一半。所以这个可以适当调整。针对跨境电商的培育方式，大多数学校采取校企合作育人方式和企业提供讲师的方式，这种方式各占一半。100%的院校设立的跨境电商专业教师背景来自于国际经济与贸易专业，本专业向跨境电商方向转型具有很大

优势。跨境电商专业人才培养集中在跨境电商平台操作、营销沟通能力、外语能力等方面。

三、跨境电商背景下国贸专业人才培养模式存在的问题

1. 跨境电商背景下高校国贸专业人才培养模式存在的问题

随着越来越多的外贸企业使用跨境电商平台，对新型外贸人才的需求缺口较大，由于大部分高校尚未有跨境电子商务专业毕业生，外贸企业 70% 以上的跨境电商人才需求来自国际经济与贸易专业。而本科高校国贸专业的人才培养目标通常是针对传统贸易的相关工作，如外贸跟单、报关报检、外贸单证缮制等，缺乏电商平台的实践操作及运营管理等相关技能，与外贸企业对跨境电商的人才需求相脱节，无法适应跨境电商所需要的复合型岗位需求。个别高校在国贸专业人才培养方案中虽增设了跨境电商方向，仍处于有方向没有专业的情况，仍然是跨境电商人才培养方案及目标等未能体现专业特点的人才培养模式。

但目前我国跨境电商从业人员中高学历、复合型人才所占比重较低，综合素质难以满足行业长远发展需要。对于传统外贸而言，商务函电、价格核算、单据制作、进出口清关等是必备的重要操作技能，跨境电商对此类知识的要求有所弱化，而需要从业人员具有国际贸易和电子商务的综合知识素养，包括网络平台运营、网络营销、国际物流及供应链管理和跨文化沟通能力等。

2. 课程设置与跨境电商的需求相脱节

基于跨境电商的快速发展需求大量新型外贸人才的背景，很多本科高校为尽快培养人才，只对原有国际经济与贸易专业课程体系做出简单调整，采取“国贸 + 国内电商操作”的思路构建跨境电商方向的课程体系，甚至有些高校只是简单地将原有的《电子商务》课程改成《跨境电子商务》。这种简单的“拼盘式”课程体系使学生无法将国际贸易理论与实务、跨境电商实务、网络营销、物流管理、图片处理、数据分析等多学科知识进行交叉融合，也就无法形成一个完整的知识体系，更不可能融会贯通。在实训课程设置上，由于受到资源条件的限制导致实训课时不足甚至是流于形式，学生缺乏跨境电商平台的操作经验，无法将课堂教学内容转化为实际应用能力。在外语课程设置上，国贸专业外语基本都是英语，并且以服务传统贸易为主，而跨境电商对外语能力要求较高，英

语通常作为最基本的交流语言，不仅要具备基本交际能力，还要具备运用专业术语进行交流谈判及信函书写的技能。同时各高校普遍对法语、韩语、德语等小语种重视不足，导致相关外语人才匮乏，很难形成“本土化”的外贸交易。总之，课程体系关联性不强，必然导致学生无法真正掌握跨境电商所需要的核心技能，无法满足外贸企业对跨境电商人才的需求。

3. 校企合作广度和深度不足

跨境电商要求新型外贸人才具备大量的实战经验，深入工作中的实践操作是检验理论学习与实践结合的重要途径，实践教学是重中之重。因此，校外校企合作的实践教学基地是国贸专业开展实践教学最重要的平台。但是，市场经济条件下企业以追逐利益最大化为目标，出于对经济效益、商业机密及生产安全等因素的考虑，企业对校企合作意愿并不强烈。即便为适应跨境电商的快速发展一些企业愿意与高校合作，其目标也是从校企合作中选拔外贸人才，并不关注人才培养过程，所接纳的学生也仅仅处于见习阶段，停留在简单的跨境电商基本流程操作，跨境电商深层次所涉及的清关、跨境物流及谈判等知识并不能得到实践。另外，大部分外贸企业跨境电商岗位人员较少，接纳的实习生数量有限，无法满足大量国贸专业学生对跨境电商各个岗位的实习需求。

四、专业人才培养模式改革的路径分析

1. 明确专业定位，适应跨境电商发展特色 由于跨境电商的迅速发展对新型外贸人才需求缺口较大，且多数高校并未开设跨境电商专业，因此，外贸企业对跨境电商的人才需求 70% 以上来自国际经济与贸易专业，而目前国贸专业培养的人才无法适应跨境电商所需要的复合型岗位需求。适应跨境电商发展特色的专业建设是今后一段时期内包括我校在内的职业院校国际经济与贸易专业转型发展的必由之路，也是国贸专业人才培养模式改革的新契机。国际经济与贸易专业以 2023 年版专业人才培养方案调整为契机，以社会和企业对新型外贸人才需求为导向，对本专业人才培养模式及培养目标进行调整，以培养具有实践能力和创新创业能力的高素质新型外贸人才为目标，增设包含跨境电商理论与实务、跨境电商实训、电子商务数据分析等与跨境电商相关的理论及操作课程，体现出以跨境电商技能操作和素质培养为核心的教育特色。

2. 构建适应跨境电商需求的新课程体系

依据应用型人才培养目标，按照课程体系与跨境电商岗位对接的思路，国贸专业应对专业基础课、专业课、专业选修课及专业实践课进行改革调整，选取规范实用的教学内容，形成具有“跨境电商”特色的课程体系。从B2B和B2C端进行跨境电商课程的进行改革。跨境电商的教学涉及多学科的交叉融合，学科基础课应该包括经济学基础等；专业主干课在原有的国际贸易实务、商务英语类、商务谈判等国际贸易专业课基础上，加入运营课程、客户开发课程和客服课程，外国文化类课程；加入电商平台类数据分析类课程；加入网页设计与制作、摄影与美工、网店推广与数据分析等内容纳入跨境电商模块。通过构建学科基础课、国际贸易主干课和跨境电商核心课及选修课的“四位一体”课程体系，使教学内容紧跟跨境电商发展需求，增强学生的就业适应性。另外，也可以增加小语种课程，从而培养小语种跨境电商人才的语言应用及跨文化交际能力，形成“本土化”的跨境电商业务优势。

3. 搭建校企合作实训平台

由于跨境电商企业紧随行业发展变化能够对外贸人才提出最新需求，因此，加强与跨境电商企业的沟通与合作是培养高技能跨境电商人才的必然要求，通过校企合作，企业会将跨境电商行业的最新需求传递给学校，为新型外贸人才的培养指明方向。加强校企合作，一方面是与本地知名电商企业合作建立校外实践基地，为学生提供实习岗位，真实的企业实践必将加强学生对工作岗位乃至行业发展的深入了解，通过跨境电商操作技能的实训提高学生实践能力；另一方面是引跨境电商企业进校园建立实战实训平台，可以鼓励企业将一部分跨境电商平台操作设置在高校实训实验室，对企业而言，可以降低用工数量和运营成本，对高校而言，可以让所有学生体验真实业务环境下的实训教学，克服多数跨境电商平台不允许个人注册的弊端，运用企业的真实账号并利用其提供的产品流、资金流及物流。在校内开展实战教学，切实掌握跨境电商操作技能，有效缓解校外实践基地接纳实习生数量有限的压力，无论是对高校还是对企业而言，这均为双赢举措。

五、人才培养方案改革思路

我们连续多年针对以两广为主的外贸企业就工作任务与工作岗位需求现状进行调研，并通过召开国际经济与贸易专业典型工作任务分析会的形式，与专业

建设指导委员会的专家们进行探讨,并将其意见整理,作为专业课程改革的依据。本专业结合行业新动态,尝试采用第二课堂的方式引入了跨境电商的教学内容,让学生利用课余时间,在师兄师姐的带领下涉足主流跨境电商平台运营和创业活动,取得了一定的收益并为后续课程改革积累了宝贵的经验。逐渐在第一课堂中安排跨境电商的相关课程,并逐年加大了该部分课程的比例,例如《跨境电商文案写作》、《跨境电商 B2B 运营》、《跨境电商 B2B 营销》、《跨境数据分析》、《跨境电商营销沙盘训练》、《跨境电商平台运营技巧》、《跨境电商直播》等,使人才培养方案更符合市场需求和学生就业意向。

本专业在原有课程体系上做出如下调整:(1)把跨境电商平台融入课程。外贸企业对学生职业能力的要求集中在进出口业务能力、单证制作及结汇能力、跨境电商平台运营能力和英语交流能力四大方面,人才培养方案需要围绕这四大核心能力构建课程体系,调整授课模块,把跨境电商平台融入课程。(2)职业能力等级证书由原来的“全国国际商务单证员资格证”改为“助理跨境电子商务师”,将传统外贸的资格证改为了更符合市场发展趋势的跨境电商证书。在参赛方面,组织学生参加跨境电商金砖大赛,通过以赛促教,以赛促学的方式强化跨境电商专业技能的训练。(3)加强专业英语训练。受访企业普遍反映英语交流能力是国际经济与贸易学生就业和后续发展的一项瓶颈,高职高专的通用英语完全不能满足外贸行业对英语的应用要求,目前人才培养方案中开设的商务英语课程也没有很明确的针对性,学生急需加强外贸专业英语,尤其是外贸合同、单证、跨境平台和网络客服等方面的专业英语训练。

2023 级高职酒店管理与数字化运营 专业人才培养方案

目 录

第一部分：专业群基本信息	4
一、专业群包含的专业一览表.....	4
二、专业群与产业链分析.....	4
（一）专业群与产业链的对应性.....	4
（二）专业群人才培养定位.....	5
（三）群内专业的逻辑性.....	5
三、专业群课程体系.....	6
四、专业群实践教学体系.....	9
第二部分：专业人才培养方案	13
一、专业基本信息.....	13
（一）专业名称及代码.....	13
（二）入学要求.....	13
（三）修业年限.....	13
（四）职业面向.....	13
（五）制订人员.....	13
二、专业培养目标与毕业要求.....	14
（一）培养目标.....	14
（二）毕业要求.....	14
三、人才培养模式.....	16
四、“双元三维四体系”课程体系.....	17
（一）课程体系结构表.....	17
（二）基本素养体系.....	18
（三）专业技能体系.....	18
（四）管理能力体系.....	28
（五）创新创业体系.....	29
五、人才培养工作安排.....	29

(一) 教学活动时间分配表	29
(二) 课程学分学时比例构成	30
(三) 第一课堂进程安排	30
(四) 第二课堂教育活动进程安排	43
六、实施保障	45
(一) 实训基地配备	46
(二) 结构化教学团队	47
(三) 教学资源	47
(四) 教学方法	48
(五) 学习评价	48
(六) 质量管理	错误! 未定义书签。
七、有关人才培养方案的补充说明	49
八、附件	49
(一) 职业/岗位分析	49
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	52
(三) 职业能力标准	53
(四) 专业社会调研报告	63

第一部分：专业群基本信息

一、专业群包含的专业一览表

表 1-1 专业群专业一览表

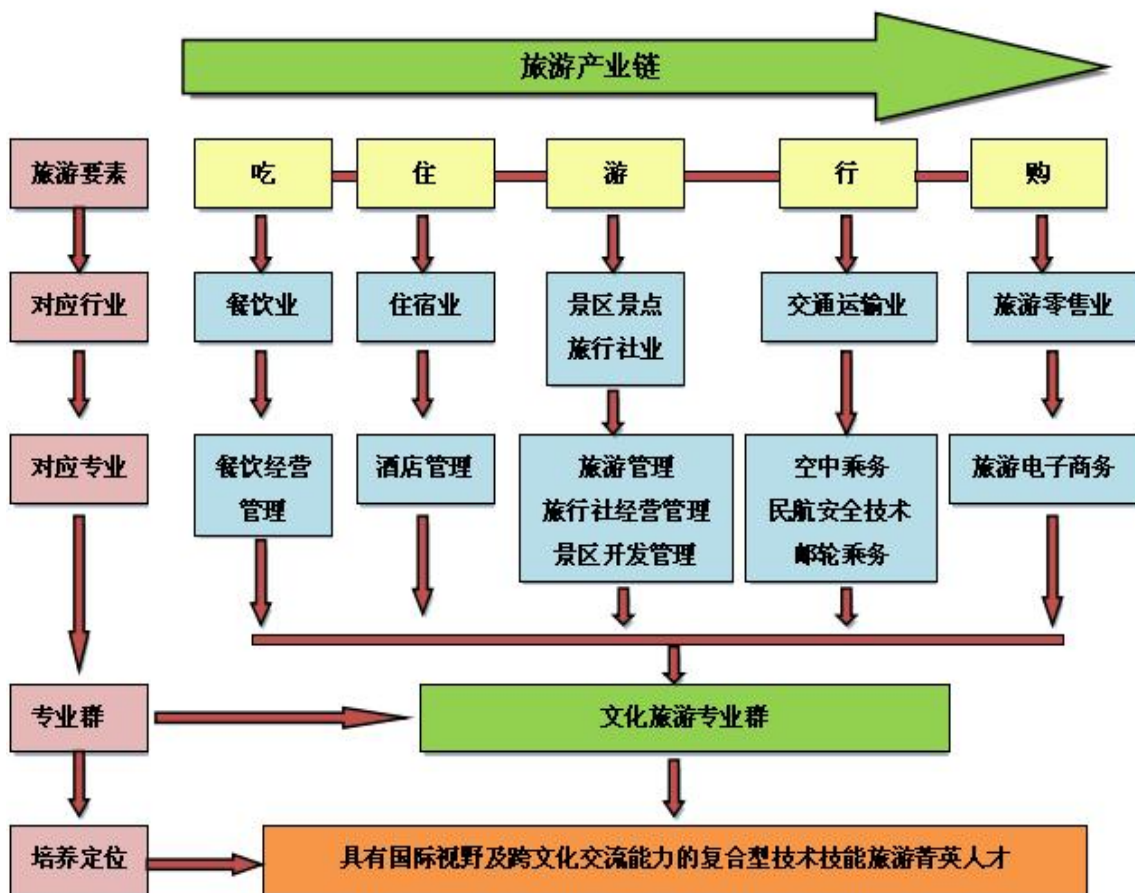
专业群名称	专业名称	专业代码	所属专业大类及代码	所属专业类及代码
文化旅游专业群	旅游管理	540101	旅游大类 54	旅游类 5401
	酒店管理与数字化运营	540106	旅游大类 54	旅游类 5401
	空中乘务	500405	交通运输大类 50	航空运输类 5004
	民航安检技术管理	500406	交通运输大类 50	航空运输类 5004

二、专业群与产业链分析

（一）专业群与产业链的对应性

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

图 2-1 文化旅游专业群与产业链对接示意图



(二) 专业群人才培养定位

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

表 2-2 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) 景区规划 产品设计与开发 主题创意设计 定制服务设计	旅游规划(策划) 景区规划 产品设计与开发 主题创意设计 定制服务设计	色彩搭配技术 写作 计算机应用
生产	无	无	无
营销	大数据分析 市场定价	新媒体营销	语言运用 沟通技术

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

在此基础上，本专业群确定了人才培养的目标定位，即对接旅游产业，定位柳州市旅游业务技术领域、国际连锁五星级酒店、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。

（三）群内专业的逻辑性

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

1.群内专业的产业逻辑

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

(1)产业背景相通

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

(2)就业岗位相关

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

(3)专业基础课程相同

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

(4)专业技术领域相近

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

(5)教学资源共享

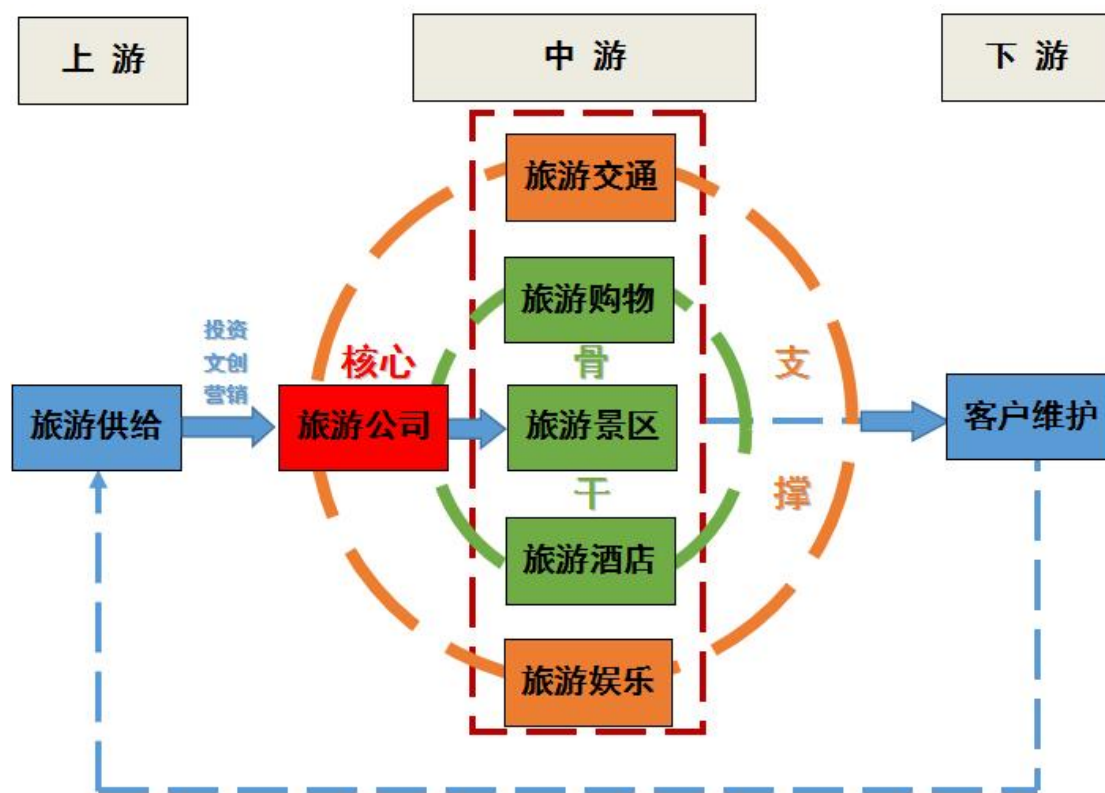
专业群内的专业基础课程相同，专业核心课程内容相近，专业拓展课程互选，可以共享教学资源。

(6)各专业协同发展

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

三、专业群课程体系

图 2-3 文化旅游专业群内各专业的产业逻辑



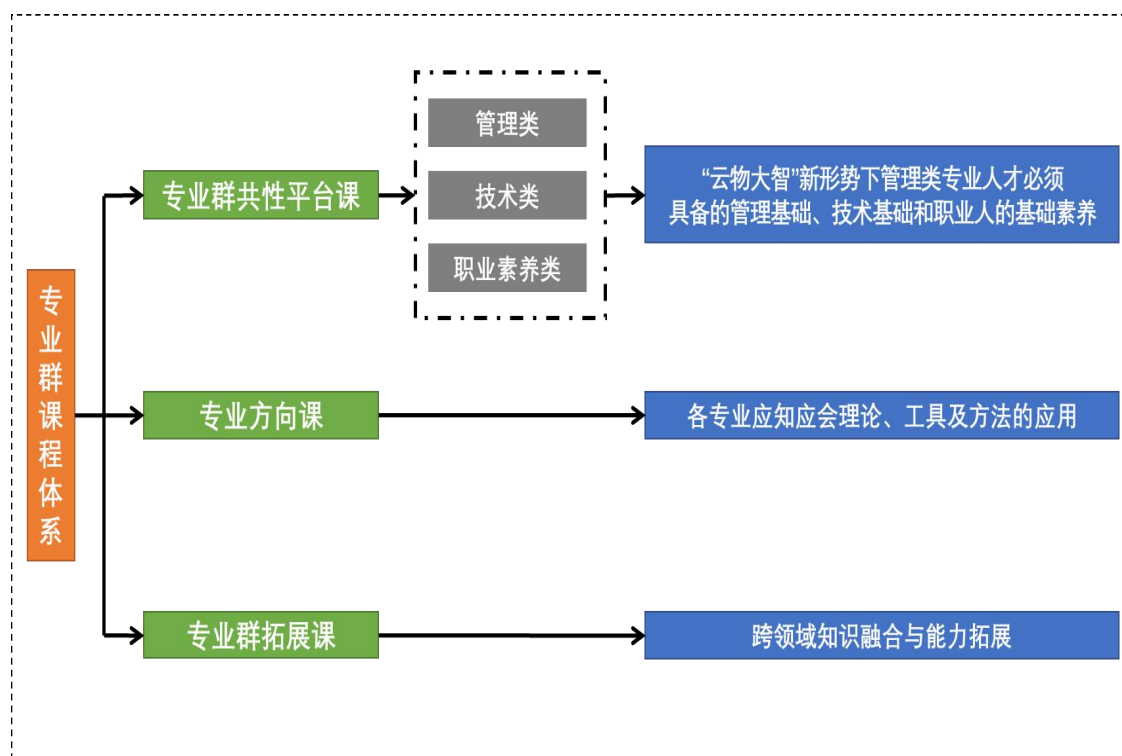
根据旅游产业横向产业链上下游的关系和各相关产业的主要工作内容，需要重新定位专业群各个专业方向人才培养定位，以适应未来产业发展对跨界、复合型技术技能人才的要求。

表 2-4 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

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。

图 2-5 文化旅游专业群课程体系构建



通过文化旅游产业集群内的技术划分，我们根据岗位群对文化旅游人才的基本要求确定了群平台课程；以产业链与职业岗位的服务能力及技能水平相衔接为目标，设置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，培养学生“精技能、擅服务”；以专业群学生职业生涯发展为目标，确定了涵盖管理、创新在内的专业拓展课程，培养学生“会管理、能创新”；综合实践课分特色类和综合类，其中，特色课程（如茶艺、调酒、插花、咖啡等）为群内互选课程。

项目	旅游管理	酒店管理与数字化运营	空中乘务	民航安全技术管理	
专 业 课 程	专业群平台课	应用文写作、客户心理分析、直播营销、 紧急安全救护、服务礼仪			
	专业方向课	全国导游基础、地方导游基础、旅游情景英语、现场导游、旅游法规、计调与研学实务、研学旅行策划与管理	中餐服务与数字化运营、西餐服务与管理、会议和宴会设计与服务、前厅客房服务与数字化运营、酒店情景英语、酒店信息管理、酒店数字化运营概论、食品营养与卫生、葡萄酒品鉴、调酒技术	交通运输概论、职业形象塑造、语言表达与沟通艺术、民航基础英语、航空法律法规、形体训练、民航服务礼仪、民航服务英语、空乘服务礼仪、声播训练、航空危险品识别、应急管理	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、民航服务礼仪、犯罪心理学、民航安检业务、航空危险品识别、语言表达与沟通艺术、警体训练、旅游地理、声播训练
	专业拓展课	旅游新媒体营销、旅游数字化运营管理、酒店服务与管理、短视频营销、旅游景区规划与开发、旅行社经营管理、旅游越南语	酒店数字营销运营、短视频营销、酒店质量控制、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒吧经营管理	短视频营销、客舱服务与管理、面试技巧与模拟训练、智慧机场	面试技巧与模拟训练、应急处置、短视频营销
	综合实践课	综合类： 通用核心能力测试、毕业设计（论文）/职业能力测试、入学教育与专业入门、职业素养训导、预就业实习			
		导游讲解大赛	酒店服务技能	民航职业院校空中乘务职业技能	“秀出你风采”职业形

比赛		大赛；酒水服务技能大赛	大赛；“秀出你风采”职业形象风采大赛	象风采大赛；航空服务职业技能大赛
证书	导游资格证	黄金服务师证书；国际侍酒师证书	民航乘务员职业资格证；黄金服务师证书；礼仪证书；普通话等级证书	安检员证书；普通话等级证书黄金服务师证书；
	1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级证书	1+X 酒店管理职业技能等级证书		

四、专业群实践教学体系

以《国家职业教育改革实施方案》等重要文件作为指导，根据学校双高建设要求和文旅专业群人才培养需求，与柳州本地知名企业（柳州国旅、柳州富力万达嘉华酒店、柳州白莲机场等企业）深度合作，构建专业群“群共性技术+方向技术+创研技术”于一体的文旅专业群实践教学体系，打造产教融合的、具有国际化特色的，集科研创新、教学实训、技能鉴定、社会培训、技术服务“五位一体”的文化旅游创研实训基地，实现文化旅游专业群学生专业核心能力、实践动手能力、创新创业能力和基本素养的培养。

图 4-1 文化旅游专业群实践教学体系结构图



第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制3年，弹性学习年限2-8年。

（四）职业面向

表 1-1 酒店管理与数字化运营专业职业面向表

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

（五）制订人员

表 1-2 参与人才培养方案评审会的审核论证专家一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	工作单位
1	吴英	常务副总经理	旅游管理	柳州市青年旅行社
2	秦海娟	人力资源行政总监	酒店管理	柳州富力万达嘉华酒店
3	韦佳莉	高级安检员	安检技术	柳州机场
4	黎渝林	贸易与旅游管理学院 院长/副教授	酒店管理	柳州职业技术学院

5	谭欣	贸易与旅游管理学院 副院长/教授	旅游管理	柳州职业技术学院
6	杨歌谣	贸易与旅游管理学院 副院长/	工商管理	柳州职业技术学院
7	张云霞	旅游管理专业负责人/ 副教授	旅游管理	柳州职业技术学院
8	曾妮	空中乘务专业负责人/ 讲师	英语教育	柳州职业技术学院

表 1-3 参与人才培养方案制定的人员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	所属部门	承担制订工作
1	林翔君	酒店管理与数字化运营专业负责人/ 讲师	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案
2	黄珣	专任教师/讲师	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案
3	戴欣恬	专任教师/讲师	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案、调研
4	王恬	专任教师/讲师	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案、调研
5	吴格好	专任教师/讲师	酒店管理	酒店管理与数字化运营	修订人才培养方案
6	顾小玲	专任教师/未定级	酒店管理	酒店管理与数字化运营	修订人才培养方案
7	陈功星	专任教师/未定级	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案
8	向芷莹	专任教师/未定级	酒店管理	酒店管理与数字化运营	制订/修订人才培养方案、调研
9	苏桂芳	培训副经理	酒店管理	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	酒店管理	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	酒店管理	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	酒店管理	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	酒店管理	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、大型餐饮企业中的服务、营销、数字运营、管理等技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养具有良好职业道德、工作态度及行为规范等优良素质，掌握符合国际标准的现代酒店服务技能和酒店

管理专门知识和技术，懂国际规则，具有国际视野、跨文化交流能力、数字化思维能力和技术应用能力，胜任服务、营销、运营、督导管理工作，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、侍酒师、前厅服务员、客房服务员、领班等；

(2) 发展岗位

主管、大堂副理、部门经理；

(3) 拓展岗位

培训师、餐企创业等

(二) 毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 能坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感</p> <p>1.2 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神</p> <p>1.3 能掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯</p> <p>1.4 能弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能</p> <p>1.5 具有一定的心理调适能力，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱所从事的行业发展</p>

知识	<p>2.1 能掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的信息科学、应用文写作等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力</p> <p>2.2 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，掌握一门外语并结合本专业加以运用</p> <p>2.3 能掌握住宿与餐饮业服务和消费者行为心理、职业礼仪、法律法规、服务与安全、管理与运营等专业基础理论知识</p> <p>2.4 能掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好</p>
能力	<p>3.1 具有酒店、餐饮以及民宿、邮轮等其他住宿新业态和高端接待业的服务及运营技能，具备团队建设、员工培训、服务质量控制等督导管理能力</p> <p>3.2 能适应住宿、餐饮业运营所需要的数据采集、分析及运用，掌握办公软件使用、在线沟通、信息系统操作、营销和客户管理等基本数字技能，掌握信息技术能力，掌握酒店管理领域数字化技能</p> <p>3.3 具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力</p> <p>3.4 具有统筹协调、危机与冲突处理和时时间管理能力</p>

三、人才培养模式

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

“三融合”：融合一流标杆院校的专业建设理念、融合一流的国际化职业认证标准、融合一流的国际连锁品牌酒店；“四交互”：通过“理论-实践-理论-实践”四交互教学环节设计，升级“精技能、能营销、会运营、懂管理”的酒店英才培养模式。

图 3-1 人才培养模式结构图



四、“双元三维四体系”课程体系

（一）课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系”结构表

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

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

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 职业/岗位分析

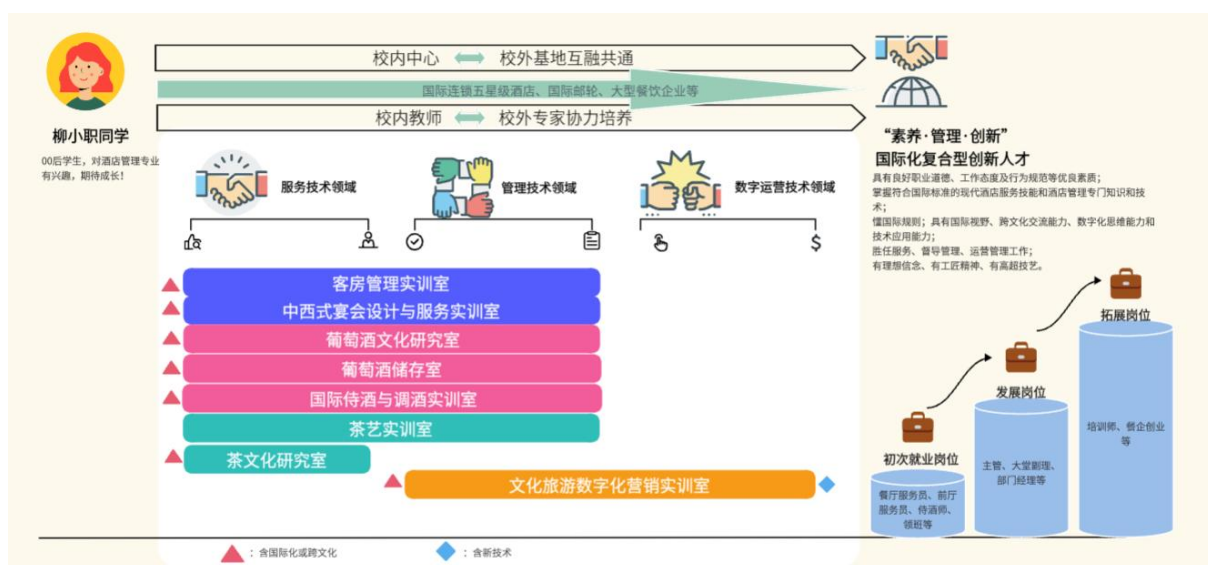
表 4-2 酒店管理与数字化运营专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

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

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

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

图 4-1 酒店管理与数字化运营专业实践教学体系结构图



2. 专业课程结构表

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

课程模块		课程名称
专业群共性平台课		应用文写作、客户心理分析、直播营销、紧急安全救护、服务礼仪
专业方向课		中餐服务与数字化运营、西餐服务与管理、前厅客房服务与数字化运营、酒店质量控制、酒店数字营销运营、酒店信息管理、酒店财务管理、葡萄酒品鉴、短视频营销、酒店情景英语、旅游学概论、会议和宴会设计与服务、食品营养与卫生、酒吧经营管理、酒店数字化运营基础、酒店人力资源管理、调酒技术
专业群拓展课	语言类	日语、越南语、法语、语言表达训练（普通话）
	特色技能类	茶艺、咖啡、侍酒、定制服务

3. 课程矩阵

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

表 4-3 课程矩阵

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

	理基础													
26	跨文化交际英语	L	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	L	—
27	应用文写作	L	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	L	—
28	客户心理分析	L	—	—	—	—	H	H	H	—	—	—	H	—
29	营销基础	L	L	—	—	—	H	M	M	—	—	H	M	—
30	紧急安全救护	L	—	M	—	—	H	—	—	—	—	—	L	M
31	服务礼仪	L	L	—	L	L	H	M	H	H	M	M	M	M
32	*中餐服务与数字化运营	M	M	—	H	L	M	M	H	L	—	—	H	H
33	*西餐服务与管理	M	M	—	H	L	M	M	H	L	H	H	H	H
34	*前厅客房服务与数字化运营	M	M	—	H	L	M	H	H	L	H	H	H	H
35	*酒店质量控制	M	—	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
36	*酒店数字营销运营	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
37	*酒店信息管理	M	H	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
38	*酒店财务管理	M	H	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
39	酒店情景英语	M	M	—	H	—	H	H	—	—	—	—	M	M
40	管理学基础	M	M	—	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H
41	酒店数字化运营基础	—	M	L	M	—	H	—	M	—	H	—	H	M
42	短视频营销	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	H	H	M
43	旅游学概论	M	M	—	M	M	H	H	H	L	M	H	H	M
44	会议和宴会设计与服务	M	—	—	H	—	H	M	M	M	H	—	L	M
45	食品营养与卫生	—	H	M	H	—	H	M	—	M	—	—	M	—
46	酒吧（含茶吧、咖啡馆）经营管理	M	—	—	H	L	H	M	H	H	M	—	L	L
47	葡萄酒品鉴	—	—	—	H	L	H	M	H	L	M	—	L	L
48	酒店人力资源管理	M	M	—	H	—	H	M	—	—	H	—	M	—
49	入学教育与专业入门	M	—	—	L	M	M	M	—	—	—	—	—	—
50	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	—	H	—	M	M	H	M	H	—	M	—	H	—
51	通用核心能力	—	M	—	M	M	M	—	—	—	M	—	H	—

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

备注:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4 具备统筹协调、危机与冲突处理和时间管理能力

3. 专业核心课程描述

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

表 4-4 专业核心课程描述

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

1	中餐服务与数字化运营	<p>1. 中餐服务（中餐零点摆台规范、中餐服务程序、中餐个性化服务、餐厅服务沟通技巧、中餐点菜技巧、餐饮促销策略、应急事件处理、中餐服务日常管理）</p> <p>2. 中餐数字化运营与管理（餐厅经营预算与成本控制、餐厅数据收集、分析及运用、服务标准建立、经营管理规范建立、餐饮产品在线运营与分析等）</p>	80	2
2	西餐服务与管理	<p>1. 西餐服务（西餐服务主要类型、西餐服务程序、西餐服务技巧、餐酒服务、西餐菜单制作、西餐服务的日常管理）</p> <p>2. 西餐数字化运营与管理（包括西餐厅市场分析与经营定位、经营物资筹备、市场推广与活动策划、餐厅数据收集、分析及运用、餐厅经营预算与成本控制等）</p>	64	2
3	前厅客房服务与数字化运营	<p>1、前厅数字化服务（包括总机服务、预订服务、线上线下礼宾服务、总台接待服务、前厅管理系统应用、前厅智能化服务、宾客关系管理、客户投诉处理等）。</p> <p>2、前厅数字化管理（包括前厅客户数据收集及分析、前厅服务质量管理等）。要求学生掌握前厅服务接待的程序和方法，具备前厅数字化管理和语音的能力</p> <p>3、客房服务（包括客房清扫、楼层服务、管家服务与VIP接待、特殊房态处理、客房智能客控系统应用、公共区域清洁与保养、布草房与洗衣房运转、客房管理软件应用等）。</p> <p>4、客房数字化管理（客房</p>	80	3

		数据收集、分析与运用、客房内部质量管理、客房物资成本控制、客房部安全管理、客房产品在线运营与分析等)		
4	酒店数字营销运营	<ol style="list-style-type: none"> 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 	64	5
5	酒店质量控制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店计划管理 2. 酒店基层组织管理 3. 酒店基层控制、指挥管理 4. 酒店基层培训 5. 酒店基层组织质量管理 6. 酒店基层管理方法与艺术 	48	2
6	酒店信息管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店信息系统概论 2. 客户资料管理与维护 3. 预订的新建、修改与取消 4. 客人的接待与入住 5. 账务处理与收银 6. 房务管理与夜审 7. 酒店信息管理新信息 	48	3
7	酒店财务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店财务管理基础（酒店财务管理目标、内容、方法等） 2. 酒店财务数字化运转（酒店筹资管理、投资管理、营运资金管理和内部控制、会计信息系统应用、供应链管理系统应用） 3. 酒店财务预算和大数据分析（酒店预算的编制与执行、酒店财务分析方法及应用） 	48	5

4. 实习设计与安排

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

第一阶段“职业素养训导”。它是酒店管理与数字化运营专业核心课程的实践教学环节，通过该阶段的岗位实习，使学生在高星级酒店和餐饮连锁企业的工作中体验不同企业文化，提高学生专业基本技能和对客服务技巧，培养学生独立分析和解决实际问题的能力，培养学生具有吃苦耐劳、耐心细致、认真负责的工作态度，培养学生交流、沟通能力和团队精神，树立良好的服务意识、质量意识和安全意识，实现学生由学校向社会的转变，为下一阶段的“预就业”实习奠定基础。

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

表4-5 实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式 （跟岗/顶岗）	考核要求	主要合作企业
职业素养训导	第四学期 (6个月)	实践高星级酒店人应具备的职业素质，培养良好的服务意识和职业发展意识；熟悉现代酒店经营和管理的模式；掌握现代酒店餐饮服务工作流程和基本操作技能	岗位实习	案例及总结+企业考核+专业教师考核	香格里拉酒店集团、万达嘉华酒店管理集团等

预 就 业 实 习	第六学期 (3个月)	全面提升学生的人文素质和综合能力。培养学生组织协调、沟通与管理能力；培养学生职业技能的应用能力、解决问题的能力，培养学生的职业技能和综合服务能力；提高学生的就业能力为走向职场做好全面准备，实现零距离就业。	岗位实习	实习总结 + 企业考 核 + 专业 教师考核	校外实习基地
-----------------------	---------------	--	------	---------------------------------	--------

5. 职业能力测试

职业能力测试包括通用模块和专业模块，时间安排在第5学期进行。

其中，通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

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

具体内容详见附件。

（四）管理能力体系

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

表 4-6 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程：酒店运营管理	运营管理实训
3.专业类管理课程：酒店质量控制	业务管理 服务质量管理

（五）创新创业体系

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

表 4-7 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程 （会议和宴会设计与服务、酒吧经营管理）	1.餐厅服务技能大赛 2.主题餐吧创业（创意）项目设计

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 酒店管理与数字化运营专业教学活动时间分配表（单位：周）

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

2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

(二) 课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90%	90.78%
群平台课程	9	144	6%	5.53%	选修课	15	240	10%	10.20%
专业方向课程	43	688	28.67%	26.42%	小计	150	2604	100%	100%
专业拓展课程	12	192	8%	7.37%	理论学时	--	1112	--	42.70%
综合实践课程	30	592	20%	22.73%	实践学时	--	1492	--	57.30%
合计	135	2364	90%	90.78%	小计		2604		

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

序号	课程名称	开设时间、形式等说明	负责部门
1	军事技能	第 1 学期开设	保卫处（武装部）
2	入学教育与专业入门	第 1 学期开设	学生工作处、各二级学院
3	大学生安全教育（一）-（五）	第 1 学期至第 5 学期开设	学生工作处
4	军事理论	第 1、第 2 学期开设	马克思主义学院
5	形势与政策（一）-（四）	第 1 学期至第 4 学期以讲座形式开设	马克思主义学院

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例	序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程	
						线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	112						
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0		36					
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	8						
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		8					
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			8				
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				8			
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	48						

		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		32					
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	48	0	40	8	48						
	职业素养类	10	劳动教育—工业匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		24					
		11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	16						
		12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		16					
		13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			16				

		14	创新与创业 实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				16			
		15	大学生安全 教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	7						
		16	大学生安全 教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		4					
		17	大学生安全 教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			6				
		18	大学生安全 教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				4			
	职业素 养类	19	大学生安全 教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					3		
	身心健 康类	20	高职生心理 健康教育 （一）	B	1	16	8	8	13	3	16						
		21	高职生心理 健康教育 （二）	B	1	16	8	8	13	3		16					

		22	体育与健康 (一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40						
		23	体育与健康 (二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40					
	应用基 础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
		25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40					
		26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
		27	信息技术 (云物大智 基础)	B	4	64	48	16	20	44	64						
		28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32						
	小计				41	748	580	168	344	404							
公 共 限 定 选	思想政 治类	1	中国共产党 简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修1门						
		2	社会主义发 展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							

修 课 程		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传 统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健 康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32				
		7	体育与健康 (三)	B	1	16	16	0	2	14				16			
		8	体育与健康 (四)	B	1	16	16	0	2	14					16		
	职业素 养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16					
		10	精益生产与 管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16			
	应用基 础类	11	跨文化交际 英语	B	3	48	24	24	24	24			48				
	小计					10	160	120	40	76	84						
	专 业 必	群平台 课程	1	服务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32					
			2	客户心理分 析	B	2	32	32	0	20	12	32					

修 课 程		3	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32					
		4	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32						√	
		5	紧急安全救 护	B	1	16	16	0	8	8					16				
		小计			9	144	144	0	84	60									
	专业方 向课程	6	酒店数字化 运营基础	B	2	32	32	0	24	8					32			√企 业课 程	
		7	*西餐服务 与管理	B	4	64	48	16	32	32		64						企业 课程	
		8	*酒店信息 管理	B	3	48	36	12	30	18			48					√	
		9	*酒店财务 管理	B	3	48	36	12	30	18					48			企业 课程	
		10	*中餐服务 与数字化运 营	B	5	80	64	16	44	36		80						√	

		11	*前厅客房 服务与数字化	B	5	80	60	20	40	40			80			√企 业课 程
		12	*酒店数字 营销运营	B	4	64	48	16	48	16				64		√
		13	短视频营销	B	3	48	48	0	36	12			48			√
		14	*酒店质量 控制	B	3	48	32	16	24	24		48				
		15	酒店情景英 语(一)(二) (三)	B	9	144	144	0	84	60	32	64	48			
		16	管理学基础	B	2	32	32	0	16	16		32				
		小计			43	688	580	108	408	280						
	专业拓 展课程	17	会议和宴会 设计与服务	B	4	64	64	0	32	32			64			
	(X证 书)	18	葡萄酒品鉴	B	2	32	28	4	28	4				32		
		19	酒吧(含茶)	B	2	32	24	8	20	12				32		

			吧、咖啡馆) 经营管理													
		20	酒店人力资 源管理	B	1	16	16	0	12	4					16	
		21	旅游学概论	B	2	32	32	0	28	4					32	
		22	食品营养与 卫生	B	1	16	16	0	12	4		16				企业 课程
					12	192	180	12	132	60						
	综合实 践课程	23	入学教育与 专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16					
		24	毕业设计 (论文)/职 业能力测试 (整周实 践)	B	4	80	80	0	4	76					80	
		25	通用核心能 力测试	B	1	16	4	12	4	12		16				
		26	职业素养训	B	6	120	120	0	16	104					120	

			导（整周实 践）														
		27	预就业实习 （整周实 践）	B	18	360	360	0	8	352						360	
		小计			30	592	580	12	40	552							
	小计				94	1616	1484	132	664	952							
专 业 选 修 课 程	专业选 修课程	1	调酒技术	B	3	48	48	0	32	16		48					企业 课程
		2	茶艺	B	2	32	32	0	16	16					32		企业 课程
		3	酒店运营管 理	B	2	32	32	0	16	16					32		√
		4	专升本专业 课基础训练	B	2	32	32	0	20	12					32		
		5	专升本专业 课强化训练	B	2	32	32	0	20	12					32		

	小计		5	80	80	0	48	32							
	合计		150	2604	2264	340	1132	1472							—
周学时（说明：周学时用范围表示，前者是必修课时，后者含选修课时）									29-30	29-30	20-21	17-18	18-19	14	—

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

	46	职业生涯规划大赛	4		√		√			通识教育学院+ 各二级学院
	47	中国互联网+大学生创新创业大赛	8		√		√		√	创新创业学院+ 通识教育学院
专业能力体系	48	星级酒店参观	4	√						教学团队
	49	酒店行业专家讲坛	4	√	√		√	√		教学团队
专业能力体系	50	主题宴会设计大赛	8		√					二级学院+教学 团队
	51	酒店数字营销大赛	4				√			二级学院+教学 团队

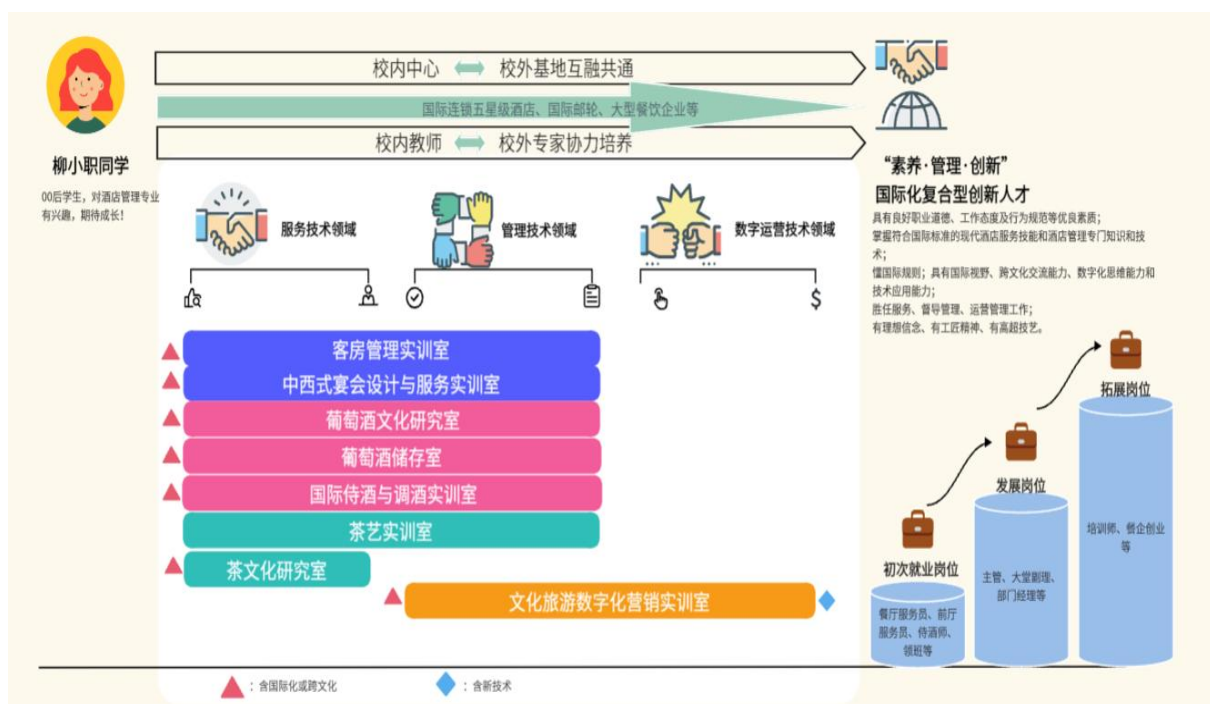
注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

根据专业群“素养、管理、创新”国际化复合型创新人才培养模式，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“服务技术领域”——“管理技术领域”——“数字运营技术领域”三个层次）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），逐步提升学生的酒店管理与数字化运营的综合技能。

图 6-1 酒店管理与数字化运营专业实践教学体系结构图



（一）实训基地配备

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

表：实训条件配备

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

			体设备			
2	中西式宴会设计与服务实训室	校内	教学多媒体、中西餐操作台、工作台、餐具、展示柜、吧台、桌椅、冰柜等	40个工位	现场管理、餐饮管理、宴会设计、应急处理等	
3	客房管理实训室	校内	教学多媒体、客房标准间、单人床、布草等	40个工位	客房清洁服务、客房质量控制、中式铺床训练、客房小整理服务、洗衣服务、VIP服务、夜床服务	
4	国际侍酒与调酒实训室	校内	教学多媒体、调酒、品酒操作台、工作台、餐具、酒柜、展示柜、桌椅、消毒柜、冰柜等等	40个工位	侍酒师、餐饮服务、餐饮管理、酒会策划与设计、酒店英语	融入国际标准
5	茶艺实训室	校内	教学多媒体、中式茶桌、茶具、博古架、消毒柜、冰柜等	40个工位	六大茶类的识别和冲泡、绿茶茶艺表演、乌龙茶艺表演、红茶调饮、黑茶调饮	

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

（二）结构化教学团队

本专业共有校内外专（兼）职教师 16 名，其中校内专任教师中，高级职称比例 35.71%，双师素质教师比例 82.76%，获得了硕士学位 80%，3 名教师具有海外留学经历，今年来，到五星级酒店进行挂职锻炼的教师比例为 100%。专任教师多次推荐参加

国内外专项培训、到国际知名旅游企业、培训机构、访学、攻读学位，学习发达国家先进产业技术、管理模式、职业教育理念和教学方法，教师的业务能力、实践能力、双语教学能力均得到大幅度的提升，目前已有部分课程开展双语教学。

（三）教学资源

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

1. 教材选用基本要求

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

2. 图书文献配备基本要求

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

3. 数字教学资源配置基本要求

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

（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。

构建与国家和行业接轨的职业能力测试标准，实施职业能力测试，构建具有柳职院特色的学生职业能力测试体系。

（六）质量管理

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

七、有关人才培养方案的补充说明

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

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

3. 将《调酒技术》的课程由专业必修课调整为专业选修课。

八、附件

（一）职业/岗位分析

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	餐饮服务	1-1 餐饮销售	1-1-1 了解酒店产品知识
			1-1-2 懂销售技巧，回访、拜访客户
		1-2 用餐服务	1-2-1 熟知迎宾、接客、服务流程
			1-2-2 熟知餐厅摆台流程
			1-2-3 能进行点单系统操作
			1-2-4 接听电话礼仪标准

			1-2-5 熟知菜品、酒水
			1-2-6 熟知刷卡、现金、房账结账流程
			1-2-7 能进行财务数据分析
		1-3 客诉管理	1-3-1 具有投诉处理、应变能力
2	前厅服务	2-1 前台服务	2-1-1 能认知基础的财务知识
			2-1-2 能操作 OPERA 系统
			2-1-3 有挑战精神
		2-2 礼宾服务	2-2-1 有驾驶证（非必要）
			2-2-2 主动服务能力
			2-2-3 车辆安排能力
			2-2-4 完成票务代买能力
			2-2-5 完成行李寄存、运送工作的能力
			2-2-6 旅游路线规划
			2-2-7 身体素质
		2-3 总机服务	2-3-1 普通话标准
		2-4 宾客服务	2-4-1 客户心理分析能力
			2-4-2 客房安排的统筹规划能力
3	客房服务	3-1 客房清扫	3-1-1 客房清洁技能
		3-2 住店服务	3-2-1 能够完成客房送物
			3-2-2 收洗衣的能力
		3-3 公区服务	3-3-1 完成公共区域卫生管理能力
		3-4VIP 管家服务	3-4-1 会熨烫衣物
			3-4-2 检查房间状态
			3-4-3 有独立处理客人住店期间问题的能力
4	康体服务	4-1 前台服务	4-1-1 语言表达能力
			4-1-2 熟悉康体收费标准

		4-2 现场服务	4-2-1 掌握设备性能	
			4-2-2 运动健康知识	
			4-2-3 主动服务意识	
			4-2-4 掌握基本急救知识	
5	市场销售	5-1 客户接待	5-1-1 耐心周到的处理客户关系	
			5-1-2 准备资料	
			5-1-3 逻辑能力	
			5-1-4 迎宾接待	
			5-1-5 思维能力	
	5-2 销售预定	5-2-1 计算机操作		
		5-2-2 专业技能		
		5-2-3 产品了解		
	5-3 客户档案管理	5-3-1 合同管理		
6	人力资源	6-1 员工招聘管理	6-1-1 招聘渠道开拓	
			6-1-2 熟悉酒店各岗位	
			6-1-3 人脉资源维护	
		6-2 员工关系维护	6-2-1 心理学知识	
		6-3 薪酬福利管理	6-3-1 Excel 表格公式使用	
			6-3-2 办公软件操作能力	
			6-3-3 劳动法认知能力	
		6-4 培训与发展管理	6-4-1 英语说写能力	
			6-4-2 创新思维能力	
	6-4-3 活动策划能力			
	7	财务管理	7-1 会计统筹	7-1-1 了解国家财税政策
				7-1-2 熟记酒店销售价格
7-1-3 掌握各种结账方式方法				

			7-1-4 辨别真假币的能力
			7-1-5 掌握财务统计知识
			7-1-6 性格细腻
			7-1-7 熟悉财务系统操作
		7-2 采购管理	7-2-1 了解产品供货渠道
			7-2-2 较好的职业操守
			7-2-3 懂得辨别产品质量
			7-2-4 具备一定谈判技巧
		7-3 成本管理	7-3-1 熟悉酒店财务政策
			7-3-2 表格制作
			7-3-3 函数计算
			7-3-4 具备物流知识

(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时(理论+实践)	合计
1	黄金服务	美国饭店协会	中餐服务与数字化运营	80	224
			西餐服务与管理	64	
			前厅客房服务与数字化运营	80	
2	侍酒师职业等级证书	欧洲国际侍酒师联盟	葡萄酒品鉴	32	80
			调酒技术	48	
3	餐厅服务员	认定单位	中餐服务与数字化运营	80	144
			西餐服务与管理	64	
4	客房服务员 前厅服务员	认定单位	前厅客房服务与数字化运营	80	80

5	酒店运营管 理（1+X）证 书	首旅集团	前厅客房服务与数字化运营	80	272
			酒店信息管理	48	
			酒店数字营销运营	112	
			酒店运营管理	32	

（三）职业能力标准

根据 2021 年专业社会调研情况分析，酒店业正朝着世界先进水平迅速发展，各地对酒店人才的需求空前高涨。目前最紧缺的是两类专业人才：一类是酒店总经理和酒店各部门的中高层管理人才；另一类是中西餐厨师、日韩料理厨师、酒店设备维护、餐饮客房服务技能型人才。尤其是既懂国际惯例，语言能力和沟通能力又强的酒店管理人才严重短缺。通过对不同星级酒店企业的调研，我们总结出了相应的工作领域和工作任务，并对其不同工作岗位职业能力等级标准进行分析，星级酒店企业和餐饮企业岗位层主要有两个层面，即酒店基层服务与管理岗位群、酒店中高层管理岗位群；依据酒店从业人员应具备的职业能力要求和素质要求，结合如北京、上海、广东等发达地区酒店业发展和广西以及柳州区域经济特点，酒店管理专业人才培养目标定位为具备经营管理、主题策划能力，有较高专业技能和良好职业特征的高中级管理和高技术、高素养的复合型人才。

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

表 酒店管理专业人才培养职业能力等级标准

职业能力等级	工作任务	职业能力要求（包括三种能力）	相关知识和技能
一级	1-1. 餐饮服务	1-1.1 专业能力：能完成中餐零点接待的餐前准备工作；能完成中餐	1. 相关知识：餐饮基础服务；中餐服务；西餐服务；

	<p>零点接待的中餐摆台工作；能按照规范服务流程为客人提供优质的服务；能概括出西餐主要菜系的特点及其代表菜点；能按照餐前准备、开餐服务、就餐服务及餐后服务等四个阶段的操作规范完成西餐零点接待工作；能辨别西餐餐具及其用途；懂得餐酒的搭配要求；能运用现场管理的方法及时解决客人投诉；能协作完成西餐自助式服务；能协助完成西餐宴会服务工作；能完成西餐零点、宴会摆台工作。</p> <p>1-1.2 方法能力：能运用餐饮服务的基本服务礼仪知识开展服务工作；能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结；能够进行服务全过程的督导和管理；能在工作中总结和反思自己的工作体会，并不断改善服务质量。</p> <p>1-1.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。</p>	<p>2. 相关技能：餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；</p>
1-2. 客房服务	<p>1-2.1. 专业能力：能运用恰当的礼貌礼节待客；能完成客房清洁和检查；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；</p> <p>1-2.2 方法能力：能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；能够初步掌握客房布置和装饰的方法；能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床；能够按程序和标准独立</p>	<p>1. 相关知识：客房楼层服务；PA 服务</p> <p>2. 相关技能：客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；迎送客人；DND 处理；应急事件处理等，PMS 系统的运用</p>

		<p>完成走客房的清扫；</p> <p>1-2.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求。具有良好的语言和沟通能力，能正确处理人际关系。能正确自我定位，正确地评价自己及他人。</p>	
	1-3. 前台接待服务	<p>1-3.1. 专业能力：能保持规范的职业形象；能灵活的用商务礼仪和电话礼仪与客人沟通；能熟练操作酒店办公软件；能熟悉当地的地域风土人情；能具备较强的口头表达能力；能对客人和酒店信息进行保密；能灵活的处理各类紧急事宜；能进行酒店产品的销售。</p> <p>1-3.2. 方法能力：掌握前厅部、对客关系、前厅接待业务、日常服务等前厅服务服务与管理的基本理论知识，初步具备酒店从业操作技能与基本职业素质。</p> <p>1-3.3. 社会能力：本课程培养学生的人际交往能力；培养学生在小组工作中的合作能力；培养学生的交流与协商能力；培养学生的批评与自我批评能力、纪律性；培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作风。</p>	<p>相关知识：前台服务；礼宾服务；总机服务；大堂副理</p> <p>相关技能：前厅服务礼仪；PMS系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP客人接待；个性化服务；巡查管理</p>
	1-4 餐饮、宴会、会议、客房服务	<p>1-4.1 专业能力：能熟练掌握服务礼仪；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。能熟练掌握会议服务操作程序、岗位工作程序和技巧；能沟通和协调客房及酒店各部门的工作；能牢记酒店各营业区的服务特色和营业时间；能熟练掌握各类办公软件和进行酒店智能系统操作；能掌握应变能力；能熟练掌握酒水知识、宴会知识。</p> <p>1-4.2 方法能力：具有学习新知识、新技术的能力，能把所学酒店知识和技能向主题餐厅、酒吧、咖啡馆、茶馆等相关领域进行迁移。具有善</p>	<p>1. 相关知识：宴会服务；会议服务；房务中心</p> <p>2. 相关技能：宴会摆台、宴会台型设计；宴会服务礼仪；宴会折花；管家服务；会议摆台；会场布置；茶歇服务；VIP接待；房态管理；宾客咨询；房态调整；遗留物品管理；服务调度</p>

	<p>于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变。能在工作过程中发现问题、分析问题，解决问题。能根据酒店客户的需求，进行信息的收集、分析和整理。</p> <p>1-4.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务</p>	
1-5 酒店服务质量现场控制	<p>1-5.1 专业能力：能够掌握酒店领班、主管的一般工作方法；能够掌握前厅部、客房部、餐饮部各工作岗位的专业技术、服务技能、工作规范及工作程序；能够熟悉酒店的质量战略，对员工进行管理。</p> <p>1-5.2 方法能力：能够按照规范服务流程为客人提供优质的规范服务；能熟练运用自身的专业技能指导各部门员工的服务与工作；能够合理协调酒店各部门关系，科学合理的调度、调配、安排好各岗位的各项具体工作；应具备较好的语言文字表达能力，能正确填写岗位的业务表格，及书写班组工作总结；能够灵活处理酒店各项服务中的突发事件；能够收集客人反馈信息并进行归纳、分析和总结；能够进行服务全过程的督导和管理。</p> <p>1-5.3 社会能力：能遵守社会公德和职业道德，行为习惯符合社会规范和礼仪要求；能够调控情绪、学会应变、能够容忍；</p> <p>能够掌握人际沟通的基本原则及方法，协调各部门的人际关系，参与并领导团队成员间及各团队之间的合作。良好的安全意识和质量意识，能按照质量要求按时完成所承担的</p>	<p>1. 相关知识：酒店质量认知、酒店服务质量认知、酒店质量战略、酒店质量管理、酒店质量评价体系、宾客意见书的运用、酒店现场管理方法、酒店督导管理基本理论、酒店质量改进方法与途径</p> <p>2. 相关技能：编写质量手册、督导沟通技能、督导基础培训、督导计划与时间管理、酒店前厅部服务现场管理、酒店客房部服务现场管理、酒店餐饮部服务现场管理、酒店康乐部服务现场管理、</p>

		工作任务。	
	1-6 酒店市场营销	<p>1-6.1 专业能力:掌握酒店市场的特点,认识酒店市场的营销环境,分析市场营销的因素,制定酒店的经营组合策略。能够进行市场调研,了解市场行情和动向,建立并开拓客源渠道。能够掌握向客人推销酒店的产品和服务的技巧。能够对酒店市场进行调查、分析和预测,促进酒店新产品的开发;能够掌握酒店客户维护的方法与技巧。</p> <p>1-6.2 方法能力:能够运用SWOT分析酒店的市场优势劣势。识别酒店市场机会,对酒店市场进行调查、分析和预测;能够熟练掌握酒店各产品的销售技巧;能够收集和处理各种酒店客户开发所需的信息;能够掌握酒店销售的渠道和各种促销的手段;能够运用客户档案、CRM系统对酒店客户进行维护和巩固。</p> <p>1-6.3 社会能力:培养学生良好的工作作风及职业素养;培养学生在酒店客户开发工作中的团队合作精神,提高其在实际工作中的沟通协作能力。</p>	<p>1. 相关知识:酒店市场计划、客户拜访、电话销售、酒店内部市场营销、餐厅和酒吧销售、宴会与会议用房销售、酒店营销广告、酒店广告牌与形象宣传、酒店营销材料与制作、酒店公共关系、酒店商务客户市场、针对休闲旅行市场的营销、会议销售</p> <p>2. 相关技能:酒店餐饮客户调研方案设计训练;酒店客房客户调研方案设计训练;酒店餐饮、客房大客户和其他客户客史档案管理训练;酒店餐饮、客房客户巩固方案设计训练、公关策划</p>
二级	2-1 酒店人力资源管理	<p>2-1.1 专业能力:具备组织员工培训,了解企业文化,招聘企业员工,给员工提供心理咨询,薪资管理,对员工档案进行整理等人力资源管理能力;能提出预算,保障收支平衡</p> <p>2-1.2 方法能力:熟练掌握办公软件的运用、较强的语言表达能力、具备较强的组织协调能力、具备组织员工活动的的能力、掌握绩效管理各项方法运用</p> <p>2-1.3 社会能力:培养学生良好的工作作风及职业素养;具备较强的亲和力、沟通能力和协调能力、具</p>	<p>1. 相关知识:员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理管理、酒店人力资源管理体的控制方法、酒店人才招聘的计划制定和流程、酒店人才的绩效管理</p> <p>2. 相关技能:简历筛选、面试技巧、社保公积金办理流程、劳动认识相关法律法规、制作工资表、酒店人员管理模拟训练、酒店人才招聘计划书的编制、酒店人才绩效管理模</p>

		备组织员工活动的的能力、较强的语言表达能力。具备适应职业生涯发展变化的能力。	拟训练
2-2 酒店成本核算	<p>2-2.1 专业能力：能进行成本分析，培养成本意识，熟悉收银系统，善于发现收银工作漏洞，并建立财务监督意识。能定期组织成本、采购、大厨对市场价格进行调查能根据酒店经营情况，协同各部门共同制订各营业点的食品、酒水、布草、餐饮用具及其他物品的标准库存量、能督促各餐厅大厨制订出标准食谱成本并定期检查、能定期检查仓管员验收货情况、能检查成本会计进销存系统的入账数量、金额是否齐全</p> <p>2-2.2 方法能力：具有善于思考的能力，能在工作中合理制定工作计划。能对已完成工作进行反思，并提出改进与优化建议。具有理论知识与实践操作相结合的能力，不断提升本职工作水平</p> <p>2-2.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。</p>	<p>1. 相关知识：成本会计基础知识；酒店企业的成本构成；成本核算的方法；要素费用的归集和分配；产品价格的构成；宴席成本核算；餐饮成本管理；降低经营管理费用的方法；工资费用分配的核算</p> <p>2. 相关技能：餐饮成本报表；产品价格的制定与调整；成本核算程序及账户设置；归集与分配费用；成本报表的编制与分析</p>	
2-3 酒店信息管理	<p>2-3.1 专业能力：熟悉酒店各部门电脑软件系统的操作，能熟练掌握酒店办公软件、管理软件及智能客空系统。熟悉酒店整体网络系统的情况、能做好酒店信息的保密工作、会运用酒店软件对客户建立档案维护客户信息。</p> <p>2-3.2 方法能力：具有应变能力，能够对工作多观察，灵活应变。具</p>	<p>1. 相关知识：酒店信息系统、酒店前台系统</p> <p>2. 相关技能：客户资料管理与维护、基本预订、接待入住、在店客人、收银与结账离店、夜审与房务管理</p>	

		<p>有理论知识与实践操作相结合的能力，不断提升本职工作水平。具有创新能力，与时俱进，具有网络和多种客户端应用能力。</p> <p>2-3.3 社会能力：能进行自我调节，较快地适应酒店及相关行业的工作环境。具有正确的理解能力，能够克服困难、处理不同问题。具有良好的团队意识，能与团队成员沟通协调及有效合作完成工作任务。具有吃苦耐劳、乐于奉献的职业道德。具有严谨细致、认真负责的工作态度。</p>	
--	--	---	--

职业能力等级测试

1. 一级测试（酒店服务与基层管理工作）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间

表 酒店管理与数字化运营专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	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	综合职业能力	1. 餐饮、宴会、会议、前台接待、客房服务	中西餐服务中的餐饮服务礼仪；餐桌摆台；鸡尾酒调试；餐巾折花；投诉处理；宴会摆台、宴会台型设计；宴会服务礼仪；宴会折花；管家服务；会议摆台；会场布置；茶歇服务；前厅服务礼仪；PMS系统的运用；夜审；客史档案建立；客房销售；入住手续办理；委托代办；行李寄存保管；门童服务；转接电话；叫醒服务；紧急事件处理；投诉处理；VIP客人接待；个性化服务；巡查管理客房服务礼仪；客人投诉处理；退房检查；铺床服务；布草管理；房间清洁；托婴服务；夜床服务；房态管理；客房大清；宾客咨询；迎送客人；DND处理；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。

2. 二级测试(独立餐厅、民宿项目的策划实施及运营工作)

(1) 测试内容、测试方式、测试时间

表 酒店管理与数字化运营专业二级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	网红餐厅(或螺蛳粉主题餐厅)项目策划及运营	1. 人员招聘、培训、激励和考核	员工招聘、员工培训、人事管理、绩效管理、员工管理、人力资源管理、人力资源管理控制方法、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. 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	10%			

			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				
		3. 信息管理 及电子商务	借助分销平台、餐厅信息系 统进行数据整理及分析	10%			
		4. 网红餐厅 项目创业策 划书	市场分析知识；成本分析知 识；酒店运营管理知识；酒 店产品开发知识	70%	以网红餐厅 打造为载 体，设计符 合市场需 求环境背 景的运营 项目，考 核学生对 市场环境的 洞察力，运 营项目的组 织执行力， 以及餐饮产 品的开发创 新能力，并 完成项目路 演答辩	文案编 写1个月， 提交打印 稿；路演 答辩每 组20分 钟	
2	民宿项 目策划 及运营	1. 人员招聘、 培训、激励和 考核	员工招聘、员工培训、人 事管理、绩效管理、员工管理 管理、人力资源管理体的控制 方法、人才招聘的计划制定 和流程、人才的绩效管理	10%	重点考核学 生对本专业 应知应会的 运营管理知 识、基本原 理的掌握情 况	现场问 答 20分 钟	第 5学 期
	2. 财务管理 及成本核算	成本会计基础知识；酒 店企业的成本构成；成本核 算的方法；要素费用的归集 和分配；产品价格的构成； 宴席成本核算；餐饮成本管 理；降低经营管理费用的方 法；工资费用分配的核算	10%				
	3. 信息管理 及电子商务	借助OTA平台、酒店信息系 统进行数据整理及分析	10%				

		4. 民宿项目 创业策划书	市场分析知识；成本分析知识；酒店运营管理知识；酒店产品开发知识	70%	以民宿项目为载体，设计符合市场需求环境背景的操作项目，考核学生对市场环境的洞察力，运营项目的组织执行力，以及酒店产品的开发创新能力，并完成项目路演答辩	文案编写 1 个月，提交打印稿；路演答辩 每组 20 分钟	
--	--	------------------	---------------------------------	-----	---	-------------------------------	--

(2) 评分规则与达标要求

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

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

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

③所有项目测试均达标，则二级酒店管理职业能力达标。

(四) 专业社会调研报告

2023 年酒店管理与数字化运营专业社会调研报告

为了满足行业、企业对酒店管理与数字化运营专业技术人才的需求，进一步推动教育教学改革，同时结合学校《关于制订 2023 级专业（群）人才培养方案的指导性意见》和贸易与旅游管理学院 2023 级专业人才培养方案制定工作实施方案的相关要求，开展本年度酒店行业现状和人才需求调研。

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

旨在了解新经济、新技术环境影响下，以及文旅产业全面复苏背景下，酒店行业的发展变化情况、人才需求变化情况，原有专业课程设置与行业发展差距、职业素养顶岗实习开展成效、毕业生就业后对专业开设课程的反馈等内容，从而为制订 2023 级酒店管理与数字化运营专业人才培养方案和调整相关专业课程提供依据。

（二）调研对象

本年度调研主要针对四类人群，即本专业合作的校外实训基地厦门、深圳等地高星级酒店、本地主要合作的高星级酒店人力资源部相关负责人，营运部门经理、主管、领班，本专业实习生以及本专业的优秀毕业生。实地访问的本地企业包括柳州富力万达嘉华酒店、柳州东城华美达广场酒店。

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

与本专业合作的本地企业，主要采用实地访问的方法；
与本专业合作的外地企业、本专业实习生、优秀毕业生等采取网络调研的方法；
对行业发展趋势、学生就业形势的分析采取文献收集法和第三方评价分析方的方法。

（二）调研内容

1. 酒店行业在文旅产业全面复苏背景下的发展变化情况
2. 人工智能、云计算、大数据环境下，酒店行业的应对措施
3. 中职和高职在培养目标方面的差别
4. 专业课程与选修课设置情况
5. 学生职业技能与职业资格考证需求情况
6. 课程开发、联合培养及顶岗实习方面的合作情况
7. 教师挂职培训与外聘教师兼课的需求
8. 2021 届学生的人才培养质量调研情况（麦可思报告）
9. 学生对人才培养的反馈情况

10. 学生实习情况

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

酒店行业在文旅行业全面复苏的背景下，发展动能是比较充足的，外部环境的持续回暖为行业发展营造了良好的氛围。同时，酒店在三年疫情影响下，也在想尽办法进行经营转型，重构多种消费场景，开展多元化消费，应该说这种转型是成功的，在经营成效上，很多高星级酒店在变化中谋求变局的机会。

总体说，酒店管理专业人才培养方案的制定基本符合行业的发展，专业课程的设置及顶岗实习的安排与企业的要求是贴近的，但是，由于教育部对实习管理颁布了一系列新的规定，允许学生自主实习后，酒店的人力资源管理方式和手段也面临着新的变革挑战。

（二）新技术环境下酒店业的变化

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

新零售时代充满着颠覆与革新，随着 90 后、00 后年轻群体逐渐占据社会发展主力的时候，随着消费行为的变化，酒店业已成为无人新零售大环境下重要的场景。酒店的服务创新历来围绕需求端展开。疫情虽然凸显了线上消费的优越性，但优质的服务体验、精准的消费场景等还是线上的痛点，需要线下才能承接。如何实现线上销售线下转换，将用户体验做到极致、发挥产业链协同效应，同样是酒店行业考虑如何创新的要点。此外，技术手段的应用也大大降低了酒店业的运营成本。

（三）从业人员基本情况

中职和高职的培养目标虽然有差别，高职主要培养酒店基层管理人员，但表现在终端的毕业生身上，酒店虽在用人上存在一定的纠结和困惑，但仍然希望高职学生能够脚踏实地的从基层做起，能够成为基层岗位上的佼佼者，并具备相应的培训能力之后，才考虑进入基层管理岗位。而不是向高职学院期待的那样，能够在工作一两年中

进行准确定位，然后迅速进入规划发展的轨道。这说明我们作为示范高职院校在校培养的实践能力和社会适应能力与企业的需求还是有一定差距。

（四）专业对应的职业岗位

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

（五）专业对应的职业证书

国家人力资源和社会保障部今年重启了酒店服务业中的餐厅服务员、客房服务员、前厅服务员职业资格证，对于学生的专业技能与职业资格考证，酒店虽不做硬性要求，酒店认为只要具备相应的技能服务水准，能够满足酒店对技能的要求，能够完成基本的酒店服务就足够了。但对于相关的职业资格，酒店认为多一项技能也未尝不可。

（六）专业人才招聘渠道

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

对于工学交替与订单培养及顶岗实习发展空间，酒店认为工学交替目前已社会化，酒店主要在周末用于补充劳动力，所以结合专业课程的培养难以实现，但我们的实习生和毕业生认为这样的形式还是非常有必要，至少可以对酒店的设施设备有实际认知，

并能学会一些交流与沟通的能力，包含同事间、上下级的沟通，加上职业素养顶岗实习的磨练，对他们就业时尽快适应工作岗位的要求还是大有裨益的。

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

（七）在职人员进修需求

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

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

根据“聚焦职教”公众号的2022年发布的《全国职校开设专业数量排行榜》中，高职酒店管理专业在全国的分布点为812个，位列排行榜第12位。由此可见，酒店管理专业的分布点比较多，这反映了就业市场对酒店专业人才的需求量比较大，另一方面也反映了专业之间的竞争较大。

（二）专业招生与就业岗位分布情况

本专业招生人数较为稳定，基本维持在2个班的规模。近3年（2020-2022年）的招生人数分别为76人、72、56人。

毕业生的就业岗位主要集中在酒店餐饮部（数据来源于麦可思报告）。

（三）专业在职人员培训情况

专业在职人员的培训一般分为两个层面：一个层面是针对基层服务人员的，她们

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

（四）毕业生调查情况

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

1. 就业情况

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

2. 社会需求方面

- （1）酒店专业从事的主要行业为旅客住宿业，从事主要职业为餐饮服务生
- （2）用人单位性质按学生的人数排列，分别是民营企业 57%、国有企业 24%、中外合资/外资 17%、政府机构 2%
- （3）用人单位规模排行分别是，50 人以下为 31%，51-300 人为 38%，301-1000 人为 14%，1000 人以上为 17%
- （4）主要工作区域为柳州、南宁、广州、深圳、北海、桂林、东莞

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

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

1. 在校生调研

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

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

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

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

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

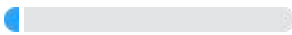
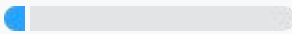
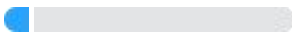
以上调研来看，在校生对于教学的满意度和满足度评价还是比较中肯的，但也反映出一部分的问题，如专业核心课程的设置方面，选项最多的比例为 49%，未足一半，因此，对于专业核心课程的设置还需要进一步的考量。

2. 实习生调研







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

Q5: 5. 你对自己工作最满意的部分是什么 [单选题]

选项	小计	比例
尽全力为客人服务,并且得到客人认可	43	 47 .25%
能够与同事和睦相处,统一协调工	28	 30

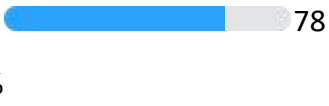
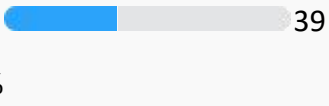
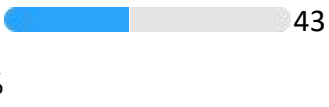
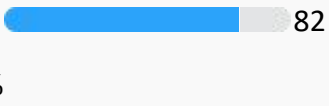
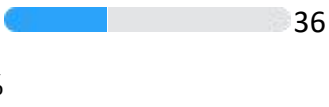
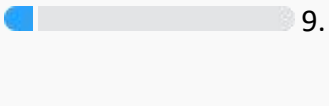
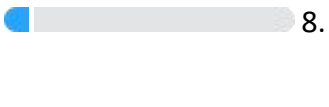
作		.77%
每天能够开心的工作	5	 5. 49%
福利好	7	 7. 69%
其他	8	 8. 79%
本题有效填写人次	91	

Q4: 4.你的岗位属于什么部门 [单选题]

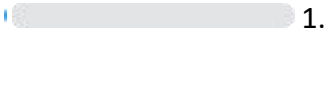
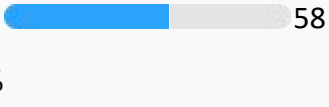
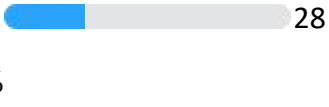
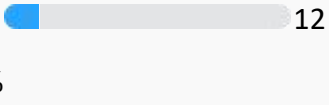
选项	小计	比例
餐饮部	62	 68 .13%
客房部	9	 9. 89%
前厅部	14	 15 .38%
保安部	0	 0 %
业务部	0	 0 %
其他	6	 6. 59%
本题有效填写人次	91	

Q10: 10.你觉得实习之前应该学习哪些课程? [多选题]

选项	小计	比例
----	----	----

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

Q12: 12.等你毕业后是否会继续留在该酒店或旅游企业工作 [单选题]

选项	小计	比例
一定会	1	 1. 1%
可能会	53	 58 .24%
没想过	26	 28 .57%
其他	11	 12 .09%

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

五、对专业开展人才培养模式及课程体系改革的思考

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

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

（二）专业课程设置建议

目前酒店的人才结构包含本科、高职、中职，出于众所周知的原因，高学历的学生不愿从事一线服务员工作，而学历太低又明显不适应高星级酒店需要，高职学生才是酒店行业的生力军。但各位人力资源部经理提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，建议我们在人才培养的过程中在加强职业技能和管理技能训练的同时，注重学生吃苦耐劳的品质训练、沟通能力的训练和培训方法的训练。此外，还要加强学生文化交流和沟通方面的能力训练。

（三）专业教学改革建议

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

习与酒店实践，最终将“产教对接、一专多能”的菁英培养模式贯穿人才培养方案始终。

（四）专业师资与实训条件配置建议

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

实训条件：实训条件的建设要紧贴专业教学的实际需求，尤其是对于学生软技能的培养。因此，充分利用新建的文化旅游实训基地、数字营销实训室等条件，抢占高端人才的培养小高地，培养学生服务、管理、运营、策划、创新能力。同时，按照“群共享”的理念，开展文化旅游专业群的共性平台中心，如礼仪实训室、普通话实训室等。

酒店管理与数字化运营专业教学团队

二〇二三年五月

2023 级高职旅游管理专业 人才培养方案

目 录

目 录.....	2
第二部分：专业人才培养方案.....	4
一、专业基本信息.....	4
（一）专业名称及代码.....	4
（二）入学要求.....	4
（三）修业年限.....	4
（四）职业面向.....	4
（五）制订人员.....	4
二、专业培养目标与毕业要求.....	5
（一）培养目标.....	5
（二）毕业要求.....	5
三、人才培养模式.....	6
四、“双元三维四体系”课程体系.....	7
（一）课程体系结构表.....	7
（二）基本素养体系.....	8
（三）专业技能体系.....	8
（四）管理能力体系.....	19
（五）创新创业体系.....	20
五、人才培养工作安排.....	20
（一）教学活动时间分配表.....	20
（二）课程学分学时比例构成.....	21
（三）第一课堂进程安排.....	20
（四）第二课堂教育活动进程安排.....	24
六、实施保障.....	32
（一）实训基地配备.....	32
（二）结构化教学团队.....	34

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

第二部分：旅游管理专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

旅游管理专业职业面向如下表 1-1 所示。

表 1-1 旅游管理专业职业面向一览表

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

（五）制订人员

表 1-2 参与人才培养方案制订成员一览表

序号	姓名	职务/职称	专长	所属部门	承担制订工作
1	张云霞	副教授	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案
2	林翔君	讲师	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	副教授	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案
4	赵雪雷	助教	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案
5	黄佳乐	未定级	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案

6	黄艳苗	未定级	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案
7	李华	未定级	旅游管理	旅游管理教学团队	制订/修订人才培养方案
8	张程	副总经理	旅游管理	柳州国旅国际旅行社 有限责任公司	制订/修订人才培养方案

表 1-3 审核人才培养方案成员一览表

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

二、专业培养目标与毕业要求

(一) 培养目标

1. 培养目标

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

2. 岗位要求

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

发展岗位：计调专员、旅行社部门经理；

拓展岗位：旅游营销策划专员。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

活动分：120 活动分

诚信分：1800 分

2. 人才培养规格

表 2-1 培养规格

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

知识	<p>2.1 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 熟悉导游服务质量国家标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游、智慧旅游等从业基本知识。</p> <p>2.4 掌握旅游服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游服务英语、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。</p> <p>2.5 掌握旅游消费行为特征、旅游产品咨询、旅行社产品网络营销等专业营销知识。</p> <p>2.6 掌握旅游产品策划与设计、旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识。</p> <p>2.7 熟悉旅游企业人力资源管理、旅行社经营管理等旅游企业管理基础知识。</p> <p>2.8 掌握教育、酒店等跨界知识。</p>
能力	<p>3.1 具有探究学习、终身学习、分析文体和解决问题的能力。</p> <p>3.2 具有良好的语言、文字表达和沟通能力。</p> <p>3.3 能够熟练使用旅游企业办公及业务管理软件。</p> <p>3.4 能够对旅游市场信息进行收集、分析及数据运用。</p> <p>3.5 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照计划为游客提供服务。</p> <p>3.6 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线上线下营销推广。</p> <p>3.7 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。</p> <p>3.8 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。</p> <p>3.9 能够对客户关系进行日常管理，做好客户维护工作。</p> <p>3.10 能够进行旅游企业门店咨询接待，具有门店管理能力。</p> <p>3.11 能够进行研学旅行方案设计与实施。</p> <p>3.12 能够具备酒店服务与数字化运营能力。</p>

三、人才培养模式

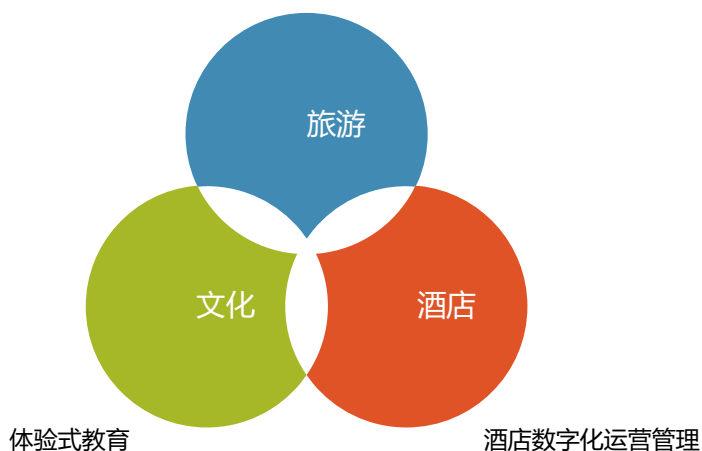
旅游管理专业作为文化旅游专业群中的“核心专业”，根据旅游产业转型升级现状，明确了专业群发展方向，共享共建“产学对接、一专多能”的文化旅游专业群菁英培养模式。

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

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

图 3-1 旅游管理专业“多元+精细化”人才培养模式图

智慧旅游、研学旅行、定制旅游



四、“双元三维四体系”课程体系

(一) 课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系” 结构表

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

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

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵

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

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
		1	军事技能	H	M	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2	军事理论	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	—	—
3	形势与政策	H	M	—	—	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	—	—
4	思想道德与法治	H	M	—	M	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	—	—
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	—	—
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	—	—
7	劳动教育—工业·匠	M	—	L	—	H	—	—	—	—	—	M	M	—	—	—	—	M	—	—	—

	心																				
8	职业发展与就业指导	M	M	—	—	H	—	—	—	—	—	—	L	—	—	M	—	L	—	—	—
9	创新与创业实务	M	H	—	—	M	—	—	—	—	—	M	M	L	—	M	—	M	—	—	—
10	大学生安全教育	M	H	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
11	高职学生心理健康教育	M	—	M	—	H	—	—	—	—	—	—	—	—	H	—	—	—	—	—	—
12	体育与健康	—	—	H	—	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
13	基础英语	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	L	—	—	—
14	职场英语	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	L	—	—	—
15	高职语文	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	—	—	—	M	—	—	—
16	信息技术（云物大智基础）	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	—	—	—	—	H	M	—	—	—
17	经济数学	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	L	M	L	—	—	—
18	中国共产党简史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
19	社会主义发展史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
20	新中国史	H	M	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

21	改革开放史	H	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
22	中国优秀传统文化	H	—	—	H	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
23	艺术修养	—	—	—	—	L	—	—	—	—	—	H	L	H	—	—	L	—	—	—	—
24	通用礼仪	L	L	—	M	L	—	—	—	—	—	M	M	H	—	—	—	—	—	—	—
25	精益生产与管理基础	—	H	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	—	H	H	H	H	—	—
26	跨文化交际英语	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	L	—	—	—
27	应用文写作	-	M	H	H	H	L	-	-	-	-	H	-	H	H	H	H	-	M	-	M
28	客户心理分析	-	H	H	H	H	H	-	L	M	-	M	M	-	H	H	M	H	M	-	-
29	短视频营销	-	-	H	H	-	-	-	-	H	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	紧急安全救护	-	M	-	-	-	M	-	-	-	-	-	M	-	-	-	L	-	-	-	-
31	职业形象与商务礼仪	-	H	M	H	-	H	-	M	L	-	H	L	-	L	-	-	H	H	M	-
32	情景英语	-	H	M	H	-	H	-	L	L	-	H	L	-	L	-	-	-	M	-	-
33	旅游地理	-	-	M	M	-	-	-	-	-	-	M	-	-	-	-	-	-	M	-	-
34	全国导游	-	H	H	-	H	-	-	H	H	M	M	-	-	-	-	M	M	M	-	-

	基础																				
35	地方导游基础	-	H	H	-	H	-	-	H	H	M	M	-	-	-	-	M	M	M	-	-
36	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
37	现场导游	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
38	旅游法规			H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	-	-	-	-	
39	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
40	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
41	旅游景区规划与开发	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
42	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
43	管理基本技能训练	M	M	-	-	-	-	-	M	-	M	M	M	M	-	M	M	M	M	M	H
44	旅游越南语	M	M	H	M	M	M	M	M	M	M	H	M	M	H	H	-	-	M	-	-
45	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
46	直播营销	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H
47	入学教育与	M	—	—	L	M	-	-	-	-	-	M	M	—	—	—	—	—	—	-	-

	专业入门																				
48	毕业设计 (论文)/ 职业能力 测试(整周 实践)	—	H	—	M	M	-	-	-	-	-	H	M	H	—	M	—	H	—	-	-
49	通用核心 能力测试	—	M	—	M	M	-	-	-	-	-	M	—	—	—	M	—	H	—	-	-
50	职业素养 训导(整周 实践)	—	H	—	—	H	-	-	-	-	-	M	M	—	—	M	—	H	—	-	-
51	预就业实 习(整周实 践)	—	H	—	M	M	-	-	-	-	-	M	M	—	—	M	—	H	—	-	-
52	旅游越南 语	L	—	—	H	L	-	-	-	-	-	H	M	M	M	—	—	L	L	-	-
53	茶艺	L	M	—	H	L	-	-	-	-	-	H	L	L	M	—	—	L	L	-	-

3. 专业核心课程描述

专业核心课程 6 门，专业核心课程描述见表 4-3。

表 4-3 专业核心课程描述

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

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

	<p>4. 具有较强的自学能力、理解能力和表达能力</p> <p>专业能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>方法能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>社会能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	国内观光游线路产品设计要求、要素和行程安排；国际观光游线路产品设计要求、要素和行程安排；商务游线路产品设计要求、要素和行程安排；主题观光游线路产品设计要求、要素和行程安排；		
研学旅行策划与管理	<p>专业能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉研学旅行政策，掌握研学旅行标准 2. 掌握基于核心素养的研学活动课程设计 3. 掌握研学活动的安全、实施与管理要求 4. 掌握研学旅行学生手册的设计要点 5. 掌握研学活动实操要求 <p>方法能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有独立运用科学方法进行研学市场调研的能力 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力 <p>社会能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	研学政策、研学标准的理论知识；研学课程设计，研学手册设计；研学活动的安全、实施与管理要求	32	3

	5. 具有适应环境开拓创新的能力			
旅游新媒体营销	<p>专业能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉旅游新媒体营销的理念和基础 2. 能进行旅游产品营销设计 3. 能进行全链路旅游营销策划 4. 能进行旅游新媒体运营 5. 能进行旅游新媒体营销管理 <p>方法能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有独立运用科学方法进行旅游新媒体市场调研的能力 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力 3. 具有学习新技术的能力 <p>社会能力:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	旅游新媒体营销产品设计; 获取流量及转化; 营销数据分析; 数字化客户经营、客户裂变、忠诚计划设计; 数字化营销管理	32	5

4. 实习设计与安排

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

第一阶段“职业素养训导”岗位实习。时间安排为6学分120学时。它是旅游管理专业核心课程的实践教学环节,通过该阶段的岗位实习,使学生在旅游企业和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”岗位实习奠定基础。

第二阶段“预就业”岗位实习。时间安排为4个月。通过该阶段的岗位实习,全面提升学生的人文素养和综合能力,使学生增强服务质量意识和责任意

识，巩固和熟练旅游企业和现代酒店的操作规范和服务技能，培养和提升职业能力，成为有理想信念、国际化的高技能复合型技术技能人才。

实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 实习设计安排表

阶段	时间	实习目标	实习项目 (内容/任务)	实习形式 (认知/职业素养训 导/预就 业)	考核 要求	主要合作 企业
第一 阶段	第 3-4 学期， 共 6 学 分 120 学时	体验企业工 作情景，培 养基本职业 素质；熟悉 企业组织和 运作模式； 掌握旅游 (酒店)服 务的基本技 能	客服、景点讲解 员、服务员	岗位实习	企业专 家考核 + 专业 教师考 核	北京中塔集 团、广州长 隆欢乐世 界、柳州国 旅、合作酒 店(校外实 训基地)
第二 阶段	第 5-6 学 期 (第 5 学 期 12 月 下 旬 开始)， 共 4 个 月	提升学生的 综合素质， 培养学生分 析解决问题的 能力；巩 固专业技能	旅行社销售、导游、 研学旅行策划与实施 人员、领队；酒店服 务员	岗位实习	实习总 结 + 企 业考核 + 专业 教师考 核	柳州国旅、 柳州市青年 旅行社、合 作酒店等地 方企业

5. 职业能力测试

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

(四) 管理能力体系

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

学和实训环境。

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.精益生产与管理基础	全员实训管理
2.管理类选修课程：管理学基础	1.企业成本控制 2.企业管理创新
3.专业类管理课程：旅行社经营管理	1.旅行社接待业务运营与管理 2.旅行社组团业务运营与管理

（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，开展专创融合教学改革。

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1.职业发展与就业指导（一） 2.创新与创业实务（一） 3.职业发展与就业指导（二） 4.创新与创业实务（二）	1.创新创业训练营 2.创客马拉松 3.科学商店进社区 4.双创活动月
创新创业系列选修课程	1.移动商务创业 2.精益创业 3.大学生 KAB 创业基础 4.SYB 创业基础 5.创业之星虚拟运营 6.桌游艺术——职场能力训练
专创融合课程： 1. 互联网+创新创业应用与实践 2. 中小企业创业与经营管理	1. 现场导游课程实践 2. 研学旅行策划与管理

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 5-1 旅游管理专业教学活动时间分配表（单位：周）

学年	一	二	三	总计
周				

	1	2	3	4	5	6	
1.学期教育总周数小计	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学	12.5	14.5	13	2.5	13	——	55.5
集中实训教学	5	5	5	——	5	——	20
军事技能	2	—	—	—	—	—	2
毕业设计（论文）/职业能力测试	——	——	1	——	1	——	2
实习	——	——	——	17	——	20	37
校运会	0.5	—	0.5	—	0.5	—	1.5
劳动周	——	0.5	0.5	0.5	0.5	——	2
企业课程周	1	—	1	—	1		3
2.寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3.机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.55%	必修课	135	2380	90.00%	90.84%
群平台课程	9	144	6.00%	5.50%	选修课	15	240	10.00%	9.16%
专业方向课程	44	704	29.33%	26.87%	小计	150	2620	100.00%	100.00%
专业拓展课程	9	152	6.00%	5.80%	理论学时	--	1090	--	41.60%
综合实践课程	32	632	21.33%	24.12%	实践学时	--	1530	--	58.40%
合计	135	2380	90.00%	90.84%	小计	--	2620	--	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

（三）第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

		物流管理学院在第 2 学期开设。	
--	--	------------------	--

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

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

	13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			16				
	14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				16			
	15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	7						
	16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		4					
	17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			6				
	18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				4			
职业素 养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					3		
身心健 康类	20	高职生心理健康教育（一）	B	1	16	8	8	13	3	16						
	21	高职生心理健康教育（二）	B	1	16	8	8	13	3		16					
	22	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	40						
	23	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		40					
应用基 础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
	25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40					
	26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
	27	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44	64						
	28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32						
	小计			41	748	580	168	344	404							

公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门					
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0						
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0						
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0						
		5	中华优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0						
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32			
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				16		
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					16	
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16				
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16		
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			48			
	小计					10	160	120	40	76	84					
	群平台课程	1	服务礼仪	B	2	32	32	0	16	16		32				
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12	32					
		3	应用文写作	B	2	32	32	0	20	12				32		
		4	直播营销	B	2	32	32	0	20	12		32				
5		紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8				16			
专业方向课程	6	旅游学概论	B	2	32	32	0	20	12			32				
	7	全国导游基础（一）（二）（三）	B	6	96	96	0	64	32	32	32	32			√	
	8	地方导游基础（一）（二）	B	5	80	80	0	40	40		48	32			√	
	9	*旅游法规	B	4	64	64	0	50	14		32	32				

	10	*旅游情景英语（一）（二） （三）（四）	B	8	128	128	0	84	44	32	32	32	32			
	11	*现场导游（一）（二）（三）	B	12	176	176	0	88	88	32	80	64				√
	12	*计调与研学实务	B	2	32	32	0	16	16					32		√校企
	13	*研学旅行策划与管理	B	2	32	32	0	16	16			32				√
	14	*旅游新媒体营销	B	2	32	32	0	16	16					32		√
	15	旅行社经营管理	B	2	32	32	0	16	16					32		企
专业拓展课程 （X证书）	16	研学旅行实训	B	2	32	32	0	16	16				32			√校企
	17	短视频营销	B	2	32	32	0	16	16			32				√
	18	旅游景区规划与开发	B	2	32	32	0	16	16					32		企
	19	酒店服务与管理	B	3	48	48	0	20	28		48					
综合实践课程	20	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	21	企业新技术课程周	B	2	40	40	0	0	40		20	20				企
	22	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	23	毕业设计（论文）/职业能力测试（整周实践）	B	4	80	80	0	4	76							
	24	职业素养训导（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352						360	
	25	预就业实习（整周实践）	B	6	120	120	0	16	104							120
小计					94	1624	1596	28	602	1022						
专业选修课程	1	旅游越南语（一）	B	2	32	32	0	16	16		32					
	2	旅游越南语（二）	B	2	32	32	0	16	16				32			
	3	管理学基础	B	2	32	32	0	16	16			32				

	4	智慧旅游运营实务	B	2	32	32	0	16	16					32			
	5	茶艺	B	2	32	32	0	16	16			32					
	6	专升本专业课基础训练	B	2	32	32	0	20	12					32			
	7	专升本专业课强化训练	B	2	32	32	0	20	12					32			
	小计				8	128	128	0	64	64	0	32	32	64	0	0	
合计					150	2620					523	736	409	217	281	360	—
周学时											26	36	20	11	14	18	22
备注：专业选修课学分不少于 5 学分，选修课总学分不低于 15 学分。																	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

（一）实践教学体系

以《国家职业教育改革实施方案》等重要文件作为指导，根据学校双高建设要求和文旅专业群人才培养需求，与柳州本地知名企业（柳州国旅、柳州青旅、柳州龙城康辉国旅等企业）深度合作，构建专业群“群共性技术+方向技术+创研技术”于一体的文旅专业群实践教学体系，打造产教融合的、具有国际化特色的，集科研创新、教学实训、技能鉴定、社会培训、技术服务“五位一体”的文化旅游创研实训基地，实现文化旅游专业群学生专业核心能力、实践动手能力、创新创业能力和基本素养的培养。

图 4-1 文化旅游专业群实践教学体系结构图



（二）实训条件配备

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，营造具有光子壮民族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 6-1。

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

表 6-1 实训条件配备

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

（二）结构化教学团队

旅游管理专业共有校内外专（兼）职教师 18 名，专兼职教师比例接近 1:1。2009 年获“自治区教学团队”称号，职称比例构成合理，其中校内专任教师中，高级职称比例 70.0%，双师素质教师比例 82.76%，获得了硕士学位 80%，3 名教师具有海外留

学经历，今年来，到旅行社及五星级酒店进行挂职锻炼的教师比例为 100%。专任教师多次推荐参加国内外专项培训、到国内外知名旅游企业、培训机构、访学、攻读学位，学习发达国家先进产业技术、管理模式、职业教育理念和教学方法，教师的业务能力、实践能力、双语教学能力均得到大幅度的提升，目前已有部分课程开展双语教学。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

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

2. 图书文献配备基本要求

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

3. 数字教学资源配置基本要求

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

(1) 将课程中的研学策划与管理课程进行课证融通，进行 1+X 试点探索。

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

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

（四）教学方法

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

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

（五）学习评价

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

（六）质量管理

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

态调整和持续改进，保证教学质量。

七、有关人才培养方案的补充说明

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

八、附件

（一）职业/岗位分析

从2009年开始至今，我们一直邀请柳州国旅国际旅行社有限公司、广西蜗牛国际旅行社、柳州市青年旅行社、柳州龙城康辉国际旅行社、柳州市中国旅行社责任公司、柳州莲花山庄、柳州富力万达嘉华酒店等不同类型的旅游企业的一线专家，运用问卷调查、头脑风暴、工作日志等方法进行典型工作任务、职业能力分析，并开展教育专家、企业专家、优秀毕业生、专任教师共同参与的研讨会。通过分析，可以发现就业岗位的地域特点有：旅游企业岗位主要分为以下几大类：客服、导游服务、计调、研学导师、公司销售（旅游产品售前、售中、售后）等。旅游专业学生对口的就业岗位主要是客服、导游服务、运营（运营岗位能力要求较高，一般不会考虑初次就业者）。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：

工作领域	工作任务	工作岗位
计调与研学实务	线路采购	线路专员、计调员、研学导师、计调经理
	线路设计	
	成本核算	
	产品上架	

公司销售	前台接待	接待员、销售代表（业务经理）、旅游推广员
	市场开发	
	网络推广与客户大数据统计	
导游服务	地陪	地陪、全陪、出境领队、景点景区讲解员
	全陪	
	出境领队	
	景点景区导游	
	散客导游	

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

序号	工作项目(工作领域)	典型工作任务	子工作任务	岗位能力与素质要求
1	计调与研学实务	1-1 线路采购	1.1.1 线路采购 1.1.2 供应商筛选 1.1.3 标准制定	熟悉行业动态，掌握各种行业资源，了解目的地产品特点并进行分析、筛选，从而判断线路的可行性、优点和亮点
		1-2 线路设计	1.2.1 行程安排	熟悉产品特点，善于捕捉市场信息，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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 语言技巧训练 2.1.2 产品整理 2.1.3 产品介绍 2.1.4 环境接待整理 2.1.5 适时产品推广 2.1.6 游客回访 2.1.7 意见反馈 2.1.8 定期培训 2.1.9 礼仪培训 2.1.10 产品熟悉 2.1.11 游客接待 2.1.12 合同签订 2.1.13 销售主动服务 2.1.14 旅游产品洽谈 2.1.15 客户资料建立 	熟悉公司产品、报价以及先关旅游法规、保险等相关知识。掌握良好的沟通技巧，有亲和力。
		2-2 市场开发	<ul style="list-style-type: none"> 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 	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。

			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	
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 13. 酒店入住后查房 14. 退房办理 15. 收集票据 16. 意见书及意见征集 17. 财务报账	具备良好的沟通能力，熟悉旅行目的地的衣食住行等一系列信息，并可对当地旅游景点进行讲解的能力；较强的应变能力；调节气氛的能力
		4-2 全陪	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)	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

			<ol style="list-style-type: none"> 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 	
		4-3 领队服务	<ol style="list-style-type: none"> 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-自驾游、研学旅行)	5-1 自驾游、研学旅行	<ol style="list-style-type: none"> 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 	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

			11. 后勤装备 12. 事故处理	
6	办公管理	6-1 办公事务	1. 上传下达 2. 档案管理 3. 文案写作	公司档案和文件的整理；掌握基本的电脑办公软件（WORD、EXCEL、PPT 等）的操作和进行文案写作；能准确传达信息

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-1 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

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

（三）职业能力标准

柳职院旅游管理专业职业能力测试包括通用模块和专业模块，时间安排在第 5 学

期进行。具体安排如下：

通用模块测试由通识教育学院负责，采用课外时间机考方式进行测试。

专业模块测试由本专业所在二级学院负责。专业模块测试统一按照两级进行设计，一级为毕业门槛，要求所有专业学生通过考核才能毕业。二级则提供给具有较强学习能力的学生进行自选。专业测试采用综合性测试，包括理论及实践测试，以学校“6+N”评价维度为指导原则，从规范性、合作性、经济性、环保性、忠诚性、创新性6个维度进行评价（评分），同时根据本专业特点增加如展示性、功能性等等。6为必试维度，N为可选维度。旅游管理专业职业能力测试根据专业制定的职业能力等级标准进行描述和安排，包括专业基础知识考试，综合服务能力测试、综合职业能力三个部分，在这个环节，将原来的毕业设计纳入到职业能力测试中。

一级测试（导游服务及综合职业能力测试）

（1）测试内容、测试方式、测试时间（见表5-10）

表 5-10 旅游管理专业一级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				
1	专业基础知识	1. 导游知识	导游基础知识、导游业务、旅游法规、旅游热点问题	20%	重点考核学生对本专业应知应会的基本知识的掌握情况	笔试 60分钟； 英语会话3分钟	第5学期
		2. 导游英语口语	导游运用英语服务游客的场景对话	20%			
		小计		40%			

2	综合能力	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5学期
		2. 抽选景点导游词创作及讲解	中国旅游文化元素(或抽选广西现场导游15个景点之一)的创作与讲解 (与不同团型组合)	30%			
		小计		60%			

(2) 评分规则与达标要求

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

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

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

③所有项目测试均达标，则一级旅游管理职业能力达标。

二级测试（旅游营销推广与旅游策划）

(1) 测试内容、测试方式、测试时间（见表5-11）

表5-11 旅游管理专业二级职业能力测试要求一览表

序号	测试模块	测试内容		占比	设计说明	测试方式及考核时间	测试学期
		知识点类型	知识点				

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

(四) 专业社会调研报告

2023 年旅游管理专业社会需求调研报告

2022 年国内疫情反复，旅游市场明显低于同期，全年国内游客 25.3 亿人次，国内旅游收入 20444 亿元，同比下降 22.1%和 30.3%。到 2023 年一季度，旅游市场迎来较大增幅，国内旅游总人次 12.16 亿，比上年同期增加 3.86 亿，同比增长 46.5%。国

内旅游收入(旅游总花费)1.30万亿元,比上年增加0.53万亿元,增长69.5%。从年龄来看,80后人群最多,占比近五成,90后占比约三成;00后客群显著增加,坐火车游周边、“旅游+社交”、“旅游+演出”等新玩法使旅游个性化特征更突出。

据文旅部消息,2019年至2021年,我国旅行社从业人员从41.59万下降至27.87万;2021年全国旅行社中有大专以上学历的从业人员同比2020年减少14%,比2019年水平减少近32%,从28.22万下降至19.26万。据2022年发布的《疫情期间旅游业失业专项调研报告》,在其抽样调查的1304名旅游从业人员中,目前仍然稳定就业的仅占13.8%,失业比重高达68.1%。2023年调研显示,91.8%的受访从业者目前已处于就业状态,过去三年员工规模缩减、旅游出行复苏的双重因素下,人才已经成为旅游市场复苏的瓶颈。

此外,虽然为了降本增效以及服务标准化,旅游业将运营策略和投资比重放在机器人化、数字化的体验打造上。但是,与消费终端客群的接触和个性化、定制化需求仍无法用机器替代,这也衍生出了一批新职业。除主要的旅游电商人才外,调研显示,48.2%的受访从业者表示自己所在企业/机构正在招聘旅游主播、民宿经营、旅行定制师等新职业中的至少一种与个性化和精细化业务相关的岗位。

为了迎接旅游市场复苏和游客需求不断变化对旅游专业技术人才的需求,进一步推动教育教学改革,同时结合学校《关于制订2023级专业(群)人才培养方案的指导性意见》和贸易与旅游管理学院2023级专业人才培养方案制定工作实施方案的相关要求,开展2023年旅游行业现状和人才需求调研。

一、调研的目的与对象

1. 调研目的

此次调研旨在了解新的经济形势下旅行社的发展变化情况、人才需求变化情况,原有专业课程设置与行业发展差距、职业素养顶岗实习开展成效、毕业生就业后对专业开设课程的反馈等内容,从而为制订2023级旅游管理专业人才培养方案和调整相关专业课程提供依据。

2. 调研对象

本年度调研因为疫情采取网络调研和实地访问形式,主要针对四类人群,即本专业合作的校外实训基地上海、厦门、深圳等地旅游企业及高星级酒店、本地主要合作

的旅游企业相关负责人，领队、研学指导师、主管、领班，本专业实习生，本专业优秀毕业生。实地访问的本地旅行社包括柳州国旅、柳州中旅、柳州市青年旅行社、柳州市工业博物馆、青襟研学-柳州市东箭教育科技有限公司等。

二、调研的方法与内容

1. 调研方法

与本专业合作的本地企业，主要采用实地访问的方法；

与本专业合作的外地企业、本专业实习生、优秀毕业生等采取网络调研的方法；

对行业发展趋势、学生就业形势的分析采取文献收集法和第三方评价分析方的方法。

2. 调研内容

- (1) 酒店行业在文旅融合的新环境下的发展变化情况
- (2) 中职、高职和本科在培养目标方面的差别
- (3) 专业课程与选修课设置情况
- (4) 学生职业技能与职业资格考证需求情况
- (5) 课程开发、联合培养及顶岗实习方面的合作情况
- (6) 教师挂职培训与外聘教师兼课的需求
- (7) 2020 届学生的就业情况
- (8) 2019 级学生对人才培养的反馈情况
- (9) 2021 级学生实习情况
- (10) 研学旅游人才需求情况

三、专业人才需求调研

(一) 行业发展现状与趋势

面对快速复苏的旅游市场，新时代对旅游人才的培养需要怎样的新概念？

2023 年 2 月 6 日，中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》多次提及旅游产业，指出要提升旅游管理和服务水平，规范旅游市场秩序，改善旅游消费体验，打造乡村旅游、康养旅游、红色旅游等精品项目。《“十四五”旅游业发展规划》明确

提出，健全适合红色旅游、乡村旅游等发展特征和需要的从业人员培训机制，加大旅游业领军人才、急需紧缺人才和新技术、新业态人才培养力度，打造一支与旅游业发展相适应的高素质人才队伍。

多元化旅游需求为旅游人才发展提出了新要求。随着旅游市场不断细化、旅游产品不断丰富，游客的旅游需求不断增长变化，对旅游从业人员提出了更高的要求。从景区、餐饮、酒店的场景需求，到度假区、休闲街区、博物馆、图书馆、商场、书店等不断深入，旅游场景边界的模糊为旅游从业者提供了更开阔的就业思路，也为旅游人才培育拓宽了知识边界。

从人才本身的技能来看，顾客群体多元化、个性化的需求也对旅游人才综合素质提出了更高标准，数字技能、跨界能力、一专多能将成为旅游人才标配。更重要的是，随着旅游从业者中不断涌入越来越多的跨界人士，因此为旅游从业者不但需要有旅游管理相关专业知识，更需要在产业数据上分析改进，并具备对产业敏感的触觉，对当下不断涌现的新场景、新业态如围炉煮茶、徒步、户外露营、露天音乐节等有更敏感的认知，融入到文旅产品的设计开发中，吸引更多广大的客户群体。

（二）从业人员的基本情况

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

（三）专业对应的职业岗位

本专业的就业岗位主要是旅行社导游、计调、研学指导师等。对于目前专业课程的设置，我们主要涵盖旅行社专业认知、服务礼仪、顾客心理、语言表达（含情景英语）、职业技能（导游服务、计调与研学实务、旅行社线路设计）、旅游市场营销、法律法规、经营（旅行社经营管理）、专业拓展（餐饮服务与管理、汉语言文学基础知识、粤语、茶艺）等课程，旅行社认为最基础的还是导游服务技能，特别需要综合型的导游服务和营销人才。研学旅行指导师岗位 2022 年 6 月作为新职业拟进入职业大典。说明我们的专业课程设置与旅行社和酒店行业需求基本相吻合，同时需要增加

旅游资源开发与规划、旅游景区服务与管理等专业课程，以适应行业发展。

（四）专业对应的职业资格证书

对于学生的专业技能与职业资格考证情况，旅行社认为需要具备全国导游人员从业资格证书，这是证明达到相应的水准和要求唯一证书，虽然难考，但是从业必须。此外，1+X 研学旅行策划与管理证书、调酒师等其他从业资格证书也可以作为选择，满足旅游业对一专多能、跨界人才的综合能力需求。

（五）专业人才招聘渠道

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

对于实习生的招聘来说，旅行社认为能力与薪酬同向，所以结合专业课程的培养在需要旅行社提供生活补助的前提下仅少量实现，但可以通过单项活动补贴来实现。

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

（六）在职人员进修需求

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

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

2023 年《全国职校开设专业数量排行榜》中，高职旅游管理专业在全国的分布点为 1022 个，位列排行榜第 5 位。由此可见，旅游管理专业的分布点众多，这既反映了就业市场对旅游专业人才的渴求，另一方面也反映了专业之间的同类竞争非常激烈。

（二）专业招生与就业岗位分布情况

本专业招生人数呈逐年增长的趋势，目前已发展为 2 个班的规模。近 3 年（2020-2022 年）的招生人数分别为 66 人、101 人、47 人（受疫情影响转专业后）。

毕业生的就业岗位主要集中在文员、销售、接待等（数据来源于麦可思报告）。

（三）专业在职人员培训情况

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

（四）毕业生调查情况

从就业率看，本专业就业率逐年提升且就业率较高：2021 届 100%；2022 届 91%；2023 届 96.00%。

从对口率来看，2023 届本专业毕业生的工作于专业相关度为因样本较少无统计数据，全院平均相关度为 55%。

从职业期待吻合度来看，2023 届本专业吻合度因样本较少无统计数据，全院毕业生的吻合度为 50%。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

1. 在校生调研

在“专业对教学的满意度”调研中，旅游专业学生“满意度达 94%；
在“毕业生的毕业要求了解度”中，旅游专业学生“了解度达 94%；
在“获得职业资格证书的比例”中，旅游专业学生达 72%；
在“专业对学校的满意度”中，旅游专业学生“满意度达 94%；

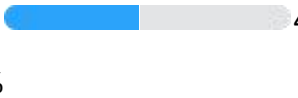
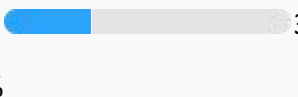
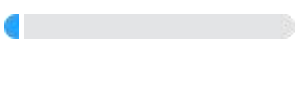
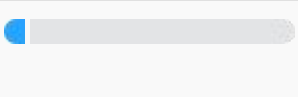
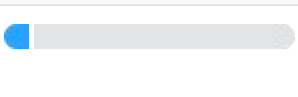
以上调研来看，虽受到样本数量限制，但在校生对于教学的满意度和满足度评价还是比较中肯的，但也反映出一部分的问题，如专业对口方面，主要就业岗位方面等，因此，对于专业培养人才的综合性和适应行业需求方面，还需更多考虑。

2. 实习生调研


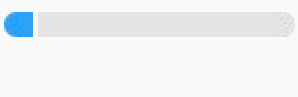
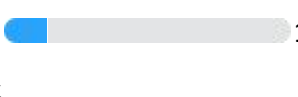
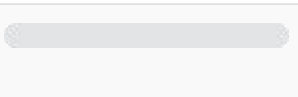
在 2021 级学生实习结束后，本专业专门开展了一次问卷调查，调查结果如下（截取部分数据）：但今年因为疫情影响，大部分实习生实习时间较短，统计数据不够准

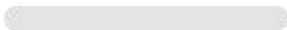
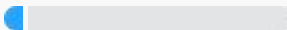
确。

Q5: 5.你對自己工作最滿意的部分是什麼 [單選題]


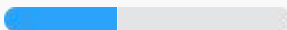


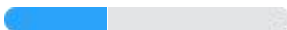
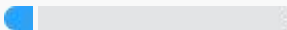
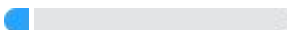
选项	小计	比例
尽全力为客人服务, 并且得到客人认可	43	 47.25%
能够与同事和睦相处, 统一协调工作	28	 30.77%
每天能够开心的工作	5	 5.49%
福利好	7	 7.69%
其他	8	 8.79%
本题有效填写人次	91	

Q4: 4.你的岗位属于什么部门 [單選題]

选项	小计	比例
餐饮部	62	 68.13%
客房部	9	 9.89%
前厅部	14	 15.38%
保安部	0	 0%

业务部	0	 0 %
其他	6	 6. 59%
本题有效填写人次	91	

Q10: 10.你觉得实习之前应该学习哪些课程? [多选题]

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

Q12: 12.等你毕业后是否会继续留在该酒店或旅游企业工作 [单选题]

选项	小计	比例
一定会	1	 1. 1.

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

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

五、对专业开展人才培养模式及课程体系改革的思考

1. 专业培养目标与专业方向调整建议

随着人们旅游自主性及消费观的改变，旅游市场竞争的加剧，旅行社业的经营管理者更需要懂经营、善创新、能引导消费潮流的人才，同时需要高端的旅游管理人才来对全域旅游发展进行建设。市场对这种复合型的人才需求很大，我们应该坚持旅游管理立足本地旅游文化背景，专业技能基础加现代营销（直播营销、短视频营销）、景点景区服务（含研学旅行策划与管理）、场馆服务、旅游资源开发与策划等复合能力培养的模式以增强学生的就业竞争力。因此，本专业所培养的人才应该是一一有理想信念、具备国际跨文化交流能力，能够运用旅游产业集群高端技术、移动互联网前沿技术，能够弘扬广西民俗文化的素养与职业道德并重的国际化复合型技术技能菁英。

2. 专业课程设置建议

目前旅游的人才结构包含本科、高职、中职，出于众所周知的原因，导游证难考，2021年暂停考试，2022年考证通过率为30%左右，且旅行社淡旺季经营特征明显，需求量浮动大，期待旅游专业高职学生综合能力强，例如疫情期间很多旅游从业人员改

为直播带货、农副土特产品营销。同时各旅行社管理人员提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，建议我们在人才培养的过程中在加强职业技能和管理技能训练的同时，注重学生吃苦耐劳的品质训练、沟通能力的训练和培训方法的训练。此外，还要加强学生文化交流和沟通方面的能力训练。

3. 专业教学改革建议

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

4. 专业师资与实训条件配置建议

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

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

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

贸易与旅游管理学院旅游管理专业教学团队
2023年5月29日

2023 级高职空中乘务专业 人才培养方案

目录

一、专业基本信息	3
(一) 专业名称及代码	3
(二) 入学要求	3
(三) 修业年限	3
(四) 职业面向	3
(五) 制订人员	3
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	6
三、人才培养模式	7
四、“双元三维四体系”设计	7
(一) 课程体系结构表	7
(二) 基本素养体系	8
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	14
(五) 创新创业体系	14
五、人才培养工作安排	15
(一) 教学活动时间分配表	15
(二) 课程学分学时比例构成	15
(三) 第一课堂进程安排	16
(四) 第二课堂教育活动进程安排	27
六、实施保障	29
(一) 实训基地配备	29
(二) 实践教学体系	31
(二) 结构化教学团队	32
(三) 教学资源	33
(四) 教学方法	34
(五) 学习评价	35
(六) 质量管理	35
七、有关人才培养方案的补充说明	36
八、附件	36
(一) 职业/岗位分析	36
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	38
(三) 职业能力标准	39
(四) 专业社会调研报告	399

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制 3 年，弹性学习年限 2-8 年。

（四）职业面向

表 1-1 空中乘务专业职业面向表

专业对应行业	民航服务业
专业对应的主要职业类别	空中乘务员，登机口服务员，接机员，贵宾厅服务员，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）制订人员

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专业领域	所属部门	承担工作
----	----	------	------	------

1	罗柳萍	英语语言文学	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务专业团队	社会调研、人才培养方案研讨、制定及方案撰写
2	周红	英语语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
3	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
4	曾妮	英语语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨、制定及方案撰写
5	杨丽	教育学	华育中航（北京）教育科技有限公司	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	陈星元	航空服务	原南方航空公司 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
7	柯思	舞蹈表教	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
8	林钰钰	紧急救护	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨
9	文静	机场安检	原深圳机场高级安检员 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨

表 1-3 人才培养方案审核论证人员一览表

序号	姓名	所属部门	职务	承担工作
1	黎渝林	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院院长	人才方案审核、论证

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

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

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

初次就业岗位：空中乘务员，空中安全员，航空公司和机场地面服务人员。

发展岗位：两舱乘务员，乘务长，机场地勤服务班组长。

拓展岗位：轨道交通服务人员；国际邮轮乘务人员。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

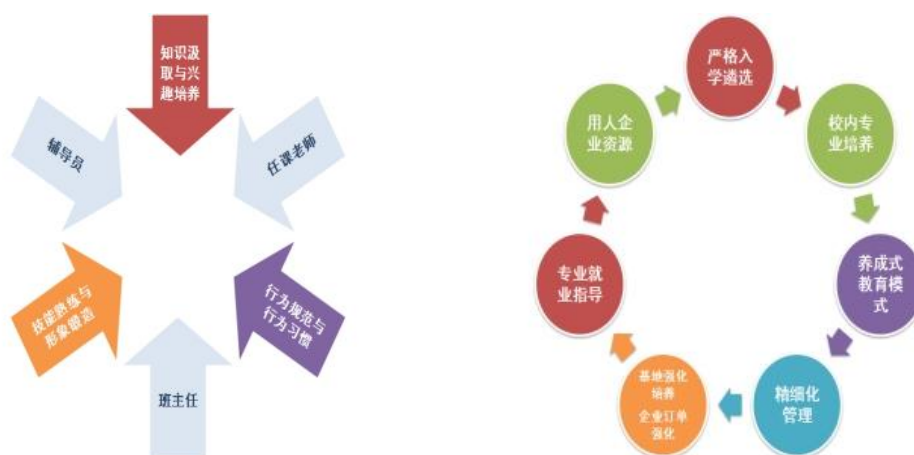
表 2-1 培养规格

培养规格分类	培养规格要求
素质	<p>1.1 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。</p>
知识	<p>2.1 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 掌握客舱设备及客舱服务知识。</p> <p>2.4 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。</p> <p>2.5 掌握旅客服务心理知识。</p> <p>2.6 熟悉航空运输常识。</p> <p>2.7 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。</p> <p>2.8 熟悉职业形象要求及服务礼仪知识。</p> <p>2.9 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。</p>
能力	<p>3.1 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.2 具备信息技术应用能力，如 Word, excel, ppt 等软件应用。</p> <p>3.3 具备特殊旅客服务能力。能针对不同客人提供个性化服务，针对特殊旅客和特殊群体提供特殊服务。</p> <p>3.4 具备使用一种外语进行客舱服务的能力。能运用航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力与顾客进行交流与沟通。</p> <p>3.5 具备客舱服务能力。能正确使用机场及飞机上的设备设施，并进行检查、维护</p>

	和保养。
	3.6 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。
	3.7 能够判断处理机上常见疾病，掌握基本的急救知识。
	3.8 具备维护客舱安全的应急反应能力。
	3.9 能够对各工作号位进行分工（晋升乘务长的要求）。

三、人才培养模式

图 3-1 空中乘务专业“360°全方位 2+1”的人才培养模式



空中乘务专业为“校企合作，双主体育人”的办学模式。对学生采用“360°全方位 2+1”的人才培养模式，严格入学遴选。360°指校内专业培养采用“养成式教育+精细化管理”，在任课教师、辅导员及专业班主任的精细化管理模式引导下，学习专业知识、培养专业兴趣、养成专业素养、掌握专业技能、锻造职业形象；学生第三年赴实训基地或到航企实习岗位强化实训、考证及实习，由用人企业进行订单强化技能、指导专业就业。“2+1”指第 1、2 学年在柳州职业技术学院学习；第 3 年，空中乘务专业学生赴实训基地或到航企实习。以此形成空中乘务专业的“360°全方位 2+1”的人才培养良性闭环模式。

四、“双元三维四体系”设计

（一）课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系”结构表

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

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵（横构图）

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

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
		1	军事技能	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-
2	军事理论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	形势与政策	H	H	H	H	H	H	H	H	-	M	-	-	M	M	M	-	-	M	-	-	-	-	-	-
4	思想道德与法治	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	M	-	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	劳动教育—工业·匠心	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	职业发展与就业指导	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
9	创新与创业实务	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
10	大学生安全教育	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L
11	高职生心理健康教育	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M

12	体育与健康	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
13	基础英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
14	职场英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
15	高职语文	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
16	信息技术(云物大智基础)	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
17	经济数学	L	L	L	L	L	L	L	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
18	职业形象与商务礼仪	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L
19	客户心理分析	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M
20	应用文写作	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	H
21	直播营销	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
22	紧急安全救护	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M
23	交通运输概论	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H
24	工程制图	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H
25	航空法律法规	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H
26	*短视频营销	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	L	H	H
27	*航空危险品识别	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	L
28	*应急处置	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H

29	*客舱服务与管理	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H
30	民航基础英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	
31	语言表达与沟通艺术	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	
32	*民航服务英语	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	
33	声播训练	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	
34	职业形象塑造	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H	
35	*空乘服务礼仪	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	
36	形体（含体能）训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	
37	普通话强化训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	
38	研学旅行策划与管理	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M	
39	面试技巧与模拟训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H	
40	第二外语（日语、韩语、泰语）	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	
41	专升本专业课基础训练	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	
42	专升本专业课强化训练	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	

3. 专业核心课程描述

表 4-3 空中乘务专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	课时	开设学期
1	客舱服务与管理	<p>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。</p> <p>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</p>	80	第 3、4 学期
2	应急处置	<p>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。</p> <p>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</p>	32	第 3 学期
3	民航服务英语	<p>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</p>	112	第 3、4 学期
4	空乘服务礼仪	<p>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</p>	32	第 4 学期
5	航空危险品识别	<p>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；</p>	32	第 3 学期

		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		
6	短视频营销	短视频营销概述、短视频制作技巧、摄影、剪辑、配乐、特效、后期处理等、短视频创意和故事叙述、短视频营销项目。	32	第3学期

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于6个月。

实习设计安排见表4-4。

表4-4 空中乘务专业实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
专业入门教育实习	第一学期	参观企业、听企业专家讲座	认知	专业教师考核	柳州白莲机场
职业素养训导	第5学期（1-3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
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、客服人员	顶岗	企业考核+专业教师考核

5. 职业能力测试

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

（四）管理能力体系

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

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 管理类选修课程 客舱服务与管理	机上个性化服务方案设计
3. 专业类管理课程 客舱服务与管理 民航综合业务 应急处置	1. 客舱服务管理体验 2. 机场地勤服务管理体验 3. 应急处置预案设计

（五）创新创业体系

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

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 职业发展与生涯规划 2. 职业发展与就业指导 3. 创新思维训练 4. 创新与创业实务	1. 创新创业训练营 2. 创客马拉松 3. 科学商店进社区 4. 双创活动月
创新创业系列选修课程	1. “互联网+”创新创业应用与实践 2. 中小企业创业与经营管理
专业类创新创业课程	1. 客舱服务节假日特别活动设计

1. 客舱服务与管理 2. 短视频营销	2. 职业形象宣传片短视频制作
------------------------	-----------------

五、人才培养工作安排

(一) 教学活动时间分配表

表 6-1 空中乘务专业教学活动时间分配表 (单位: 周)

项目	周	学年		一		二		三		总计
		1	2	3	4	5	6			
1. 学期教育总周数小计		20	20	20	20	20	20	20	20	120
其中: 课堂教学		17.5	19.5	18	19.5	3	—	—	—	77.5
集中实训教学		—	—	—	—	—	—	—	—	
军事技能		2	—	—	—	—	—	—	—	2
毕业设计(论文)/职业能力测试		—	—	—	(6)	—	—	—	—	—
实习		—	—	—	—	15.5	20	—	—	35.5
校运会		0.5	—	0.5	—	—	—	—	—	1
劳动周		—	0.5	0.5	0.5	0.5	—	—	—	2
企业课程周		1	—	1	—	1	—	—	—	3
2. 寒暑假		4	6	4	6	4	6	—	—	30
3. 机动		1	1	1	1	1	1	1	1	6
合计		52		52		52		52		156

(二) 课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	9	144	6.00%	5.53%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	47	752	31.33%	28.88%	小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课程	8	128	4.00%	3.69%	理论学时	—	1118	—	42.93%
综合实践课	30	592	20.00%	22.73%	实践学时	—	1486	—	57.07%
合计	135	2364	90.00%	90.78%	小计	—	2604	—	100.00%

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

		环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	
--	--	--------------------------------------	--

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

模块名称及比例		序号	课程名称	课程类型	总学分	总学时	线上线下学时		理论实践学时		第一学年		第二学年		第三学年		是否新技术课程		
							线下	线上	理论	实践	1	2	3	4	5	6			
公共必修课程	思想政治类	1	军事技能	C	2	112	112	0	0	112	112								
		2	军事理论	A	2	36	22	14	36	0		36							
		3	形势与政策（一）	B	0.25	8	3	5	3	5	8								
		4	形势与政策（二）	B	0.25	8	3	5	3	5		8							
		5	形势与政策（三）	B	0.25	8	3	5	3	5			8						
		6	形势与政策（四）	B	0.25	8	3	5	3	5				8					
		7	思想道德与法治	B	3	48	48	0	36	12	48								
		8	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	32	0	24	8		32							
		9	习近平新时代中国特色社会主义思想	B	3	48	48	0	40	8	48								

		概论															
职业素养类	10	劳动教育—工业匠心	B	1.5	24	8	16	12	12		24						
	11	职业发展与就业指导（一）	B	1	16	10	6	10	6	16							
	12	创新与创业实务（一）	B	1	16	10	6	10	6		16						
	13	职业发展与就业指导（二）	B	1	16	10	6	10	6			16					
	14	创新与创业实务（二）	B	1	16	10	6	10	6				16				
	15	大学生安全教育（一）	B	0.7	7	3	4	3	4	7							
	16	大学生安全教育（二）	B	0.3	4	2	2	2	2		4						
	17	大学生安全教育（三）	B	0.5	6	3	3	3	3			6					
	18	大学生安全教育	B	0.3	4	2	2	2	2				4				

			(四)														
		19	大学生安全教育 (五)	C	0.2	3	0	3	0	3						3	
	身心健康类	20	高职生心理健康教育(一)	B	1	16	8	8	13	3	16						
		21	高职生心理健康教育(二)	B	1	16	8	8	13	3		16					
		22	体育与健康(一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40						
		23	体育与健康(二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40					
		应用基础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40					
	25		职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40					
	26		高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40						
	27		信息技术(云物大智基础)	B	4	64	48	16	20	44	64						
	28		经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32						
	小计				41	748	580	168	344	404	471	216	30	28	3		
公共限定选修	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修1门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							

课程		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32				
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				16			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					16		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16					
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16			
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			48				
	小计					10	160	120	40	76	84		32	80	32	16	
	专业必修课程	群平台课程	1	服务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32					
2			客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12		32					
3			应用文写作	B	2	32	32	0	16	16				32			
4			直播营销	B	2	32	32	0	16	16			32				√
5			紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8			16				企业

																	课程	
		小计			9	144	144	0	76	68	32	32	48	32				
专业方向 课程	6	民航概论	B	2	32	32	0	32	0	32								
	7	交通运输概论	B	2	32	32	0	32	0				32				√	
	8	航空法律法规	B	2	32	32	0	32	0				32					
	9	*短视频营销	B	2	32	32	0	22	10		32							√
	10	*航空危险品识别	B	2	32	32	0	22	10			32						企业 课程
	11	*应急处置	B	2	32	32	0	22	10			32						企业 课程
	12	*客舱服务与管理 (一)	B	2	32	32	0	22	10			32						√企 业课 程
	13	*客舱服务与管理 (二)	B	3	48	48	0	28	20			48						√企 业课 程
	14	民航基础英语(一)	B	2	32	32	0	20	12	32								
	15	民航基础英语(二)	B	3	48	48	0	28	20		48							

16	*民航服务英语 (一)	B	2	32	32	0	20	12			32			√
17	*民航服务英语 (二)	B	5	80	80	0	50	30				80		√
18	语言表达与沟通艺术	B	2	32	32	0	22	10		32				
19	工程制图	B	2	32	32	0	32	0				32		
20	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	20	12		32				企业课程
21	*空乘服务礼仪	B	2	32	32	0	20	12				32		企业课程
22	形体(含体能)训练(一)	B	2.5	40	40	0	20	20	40					企业课程
23	形体(含体能)训练(二)	B	2.5	40	40	0	20	20		40				企业课程
24	形体(含体能)训练(三)	B	2.5	40	40	0	20	20			40			企业课程
25	形体(含体能)训	B	2.5	40	40	0	20	20				40		企业

		练（四）														课程
	小计			47	752	752	0	504	248	104	216	200	232			
专业拓展 课程（X证 书）	26	普通话强化训练	B	2	32	32	0	16	16		32					
	27	研学旅行策划与管理	B	2	32	32	0	20	12			32				√
	28	面试技巧与模拟训练（一）	B	2	32	32	0	12	20			32				企业 课程
	29	面试技巧与模拟训练（二）	B	2	32	32	0	12	20				32			企业 课程
	小计			8	128	128	0	60	68		32	64	32			
综合实践 课程	30	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	31	毕业设计（论文）/ 职业能力测试（整 周实践）	B	4	80	80	0	4	76				80			
	32	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	33	职业素养训导（整 周实践）	B	6	120	120	0	16	104					120		

		34	预就业实习（整周实践）	B	18	360	360	0	8	352						360	
		小计			30	592	580	12	40	552	16	16		80	120	360	
专业选修课程	专业选修课程	1	第二外语（日语、韩语、泰语）	B	4	64	64	0	44	20			32	32			
		2	声播训练	B	2	32	32	0	20	12			32				
		3	客源国概况	B	2	32	32	0	20	12				32			
		4	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12			32				
		5	专升本专业课基础训练	B	2	32	32	0	20	12						32	
		6	专升本专业课强化训练	B	2	32	32	0	20	12						32	
	小计			5	80	80	0	60	20								
合计					150	2604	2384	220	1160	1444	623	544	422	468	139	360	
周学时											31.15	25.6	21.1	23.4	6.95	18	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

	49	机场见学	2	√						
	50	“秀出你风采”职业形象风采大赛	2		√					
	51	制服授发仪式	2	√						
	52	民航行业专家系列讲座	8	√	√	√	√			
专业能力体系	53	航空服务职业技能大赛	6				√			由各二级学院确定并安排
	54	民航职业院校空中乘务职业技能大赛	8				√			

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

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

表6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	客舱模拟实训室	校内	柜式空调	1台(配遥控器1个)、灭火器2个	客舱模拟实训；客舱播音技巧；客舱服务与管理情境实训；客舱服务技能训练；民航服务	设备值90.53万元
			B737-800/A320客舱服务训练舱	1套		

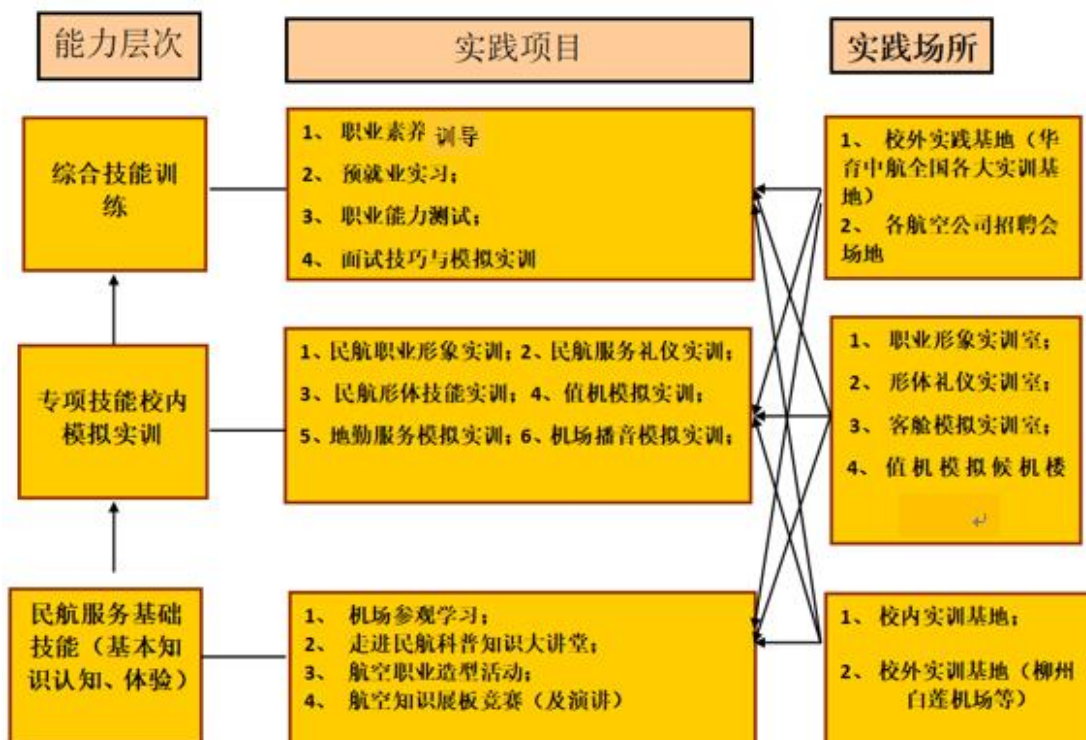
			灭火器	2个	礼仪情境实训		
2	职业形象实训室	校内	化妆台	32米	职业形象化妆；职业服饰讲解；职业妆实训；职业色彩讲解	设备值 5.79 万元	
			化妆台镜子	32米			
			化妆台亚克力灯	32米			
			化妆凳	52张			
			讲台电脑桌	1套			
			衣柜	1.2米*0.4米*2.2米			
			窗帘	5付			
3	形体礼仪实训室	校内	水杯隔架	1个	形体模拟实训；情境礼仪实训；形体技能训练；民航服务礼仪情境实训	设备值 6.59 万元	
			书包隔架	2个			
			窗帘	2付			
			音箱	2套			
			木地板	铺设170平方米			
			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射线安检设备	2套		
				地柜	1组		
				沙发组合	2套		
				显示屏	1个		
5	紧急救护实训室(拟建)	校内	紧急救护箱、心肺复苏模拟人、轮椅	紧急救护箱	1个	紧急救护模拟实训	500元
				心肺复苏模拟人	1个		
				轮椅	1个		

（二）实践教学体系

表 6-2 空中乘务专业实践教学体系描述

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

图 6-1 空中乘务专业实践教学体系结构



（二）结构化教学团队

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

表 6-3 现教学团队结构化表

教学团队基本情况	专任教师人数	5 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	专任教师研究生	100%	专任教师硕士学	100%		

学历学位结构	学历比例		位比例			
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专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专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能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

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

(四) 教学方法

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学

模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，已达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的的作用。

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

（五）学习评价

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

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

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

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

（六）质量管理

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

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

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

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据新专业目录调整后对专业建设标准提出的新要求，专业平台课程删除《营销基础》与《民俗系列讲座》这两门课，开设直播类平台课程《直播营销》、《短视频营销》，其中《短视频营销》作为新的专业核心课，每门课 2 学分，分别在第三、第二学期开设。学生后续专升本统考，开设《交通运输概论》，2 学分，32 课时，《客源国概况》更改为《工程制图》，2 学分，32 学时。《情景英语》更名为《民航基础英语（一）》，2 学分，32 学时。《民航基础英语》更名为《民航基础英语（二）》，3 学分，48 学时。《空乘服务礼仪》缩减为 2 学分 32 课时，增加专业核心课《客舱服务与管理》的课时量，从原来的 3 学分增至 5 学分，分两个学期进行。《体能训练》合并到《形体训练》的课程内，更名为《形体（含体能）训练》，每学期 2.5 学分，增开《声播训练》《研学旅行策划与管理》各 2 学分，专业选修课删除原来的《民航服务礼仪》，因为通识教育学院开的公共课有类似的课程。为学生后续专升本统考，新开设《专升本专业课基础训练》《专升本专业课强化训练》作为专业选修课 各 2 学分，32 学时，取消专业选修课《短视频制作》，《咖啡文化与技术》，《智慧机场》。《第二外语》学分由原来 5 学分变更至 4 学分，在第三学期、四学期开设，各 2 学分，每学期 32 课时，多出来的 1 学分增加到《短视频营销》这门课。《面试技巧与模拟训练》移至专业拓展课类。

八、附件

（一）职业/岗位分析

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

表 8-1 空中乘务专业岗位（群）分析

企业类型	工作内容	工作岗位
航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李，问询、引导 特殊旅客服务、民航运输预配、结算	空中乘务员 空中安保员
	2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查 与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应	客运员 货运员
	3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱	广播员
	4. 异常事故处理	贵宾室服务员
	5. 商品检查、展示、销售	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 8-2 空中乘务专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	空中服务基本 业务	1-1 制定空防预案	了解空防预案概念
		1-2 巡航	了解巡航相关知识
		1-3 器械管理	了解器械管理有关规定
		1-4 押解管束	理解押解管束注意事项
		1-5 清查空舱	能进行清舱业务
		1-6 执法记录	了解执法记录格式
		1-7 维护空中秩序	熟知维持客舱秩序的流程与相关条例
		1-8 空中安全保卫	熟知空中安全保护及紧急处置等业务
2	乘务长业务	2-1 各工作号位分工	了解客舱各工号位具体职责

		2-2 航后点评	自我反思的能力
		2-3 机组协作会	具有团队协作能力及组织能力
		2-4 航前检查	了解航前检查流程
		2-5 空勤人员管理	掌握客舱管理技巧
		2-6 机上投诉处理	掌握语言沟通技巧
		2-7 旅客突发事件 预案疾病公共卫生事件	掌握应急处置及紧急救护等业务
3	机上其他业务 (含拓展业务)	3-1 机上广播	普通话及外语应用能力, 客舱广播
		3-2 葡萄酒服务	葡萄酒服务
		3-3 茶艺服务	茶艺
		3-4 重要旅客服务	重要旅客服务流程, 重要旅客服务
		3-5 餐饮服务	机上餐饮服务
		3-6 机供品清点	客舱管理业务
		3-7 高端旅客清点	语言沟通技巧
		3-8 特殊旅客服务	掌握老、幼、病、残、孕等特殊旅客服务
		3-9 客舱卫生服务 (空中)	客舱清洁技能

(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	高等学校英语应用能力 考试 B 级证书	国家语言文字工作 委员会	民航基础英语	80	192
			民航服务英语	112	
2	普通话二级 甲等证书	国家语言文字工作 委员会	普通话强化训练	32	96
			语言表达与沟通艺术	32	
			声播训练	32	
3	民航初级安	中国民航总局、民	客户心理分析	32	96

	检员证书	航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构	交通运输概论	32	
			航空法律法规	32	
4	CVCC 礼仪资格证书	教育部教育管理信息中心	通用礼仪	16	112
			职业形象与商务礼仪	32	
			空乘服务礼仪	32	
			职业形象塑造	32	
5	红十字急救员证书	中国红十字会总会	应急处置	32	48
			紧急安全救护	16	

（三）职业能力标准

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

职业能力测试安排在第四学期。以学生职业能力等级标准为依据。包括客舱服务、模拟面试和航空服务英语情景剧测试学生的综合素养。

表 8-4 职业能力测试设计表

测试内容	测试方式	测试时间	组织安排	相关要求
模拟面试	面试	第四学期	二级学院+企业	个人进行模拟航企面试，全体专任教师及合作企业教师担任面试官，综合考核职业形象，应变能力，表达能力，外语能力等方面
客舱服务	实操	第四学期	二级学院+企业	以小组为单位模拟对客进行迎客、航前检查、巡航服务、个性化服务、落地前检查及送客等服务
航空服务英语情景剧	表演	第四学期	二级学院+企业	模拟客舱和地面服务场景，用英语进行情景剧表演，其中必须包括特殊旅

				客服务, 紧急安全救护, 危险品处置, 应急处理环 节
--	--	--	--	-----------------------------------

表 8-5 空中乘务职业能力等级要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间
		知识点类型	知识点			
1	客舱服务	专业核心能力	迎送客、客舱广播、引座、客舱餐饮服务、特情处置、个性化服务等	40%	重点考核学生的职业拓核心技能及应变能力	团队形式进行完整的客舱服务模拟, 包括航前、航中、航后的工作流程。时间 20 分钟。
2	模拟面试	专业拓展能力	根据机场、航司等面试流程及面试要求, 进行模拟面试, 分为自我介绍、形象展示、专业知识问答、英文广播词等环节。	30%	重点考核学生对职场面试礼仪的掌握程度、应变能力和语言表达能力	以组为单位, 要求面试礼仪符合职业特性, 面试问答符合公司要求, 并具有一定的应变能力。每人面试时间为 2-4 分钟。
3	客舱服务英语情景剧	语言应用	根据客舱服务的主题, 用英语进行情景模拟表演, 要求必须加入特殊旅客服务, 紧急安全救护和应急处理环节, 场景设置合理, 职业行为规范得体; 语言表达流畅, 自然; 各成员之间沟通顺畅。	30%	综合性地考核学生对民航服务礼仪、民航地勤服务、客舱服务与管理、英语知识和技能的掌握情况和应用能力	小组合作客舱服务技能实操展示 时间 8-10 分钟

评分规则与达标要求:

- (1) 测试面向全体学生。
- (2) 测试由专业老师及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分，60 分为达标。
- (3) 所有项目测试均达标，则空中乘务职业能力达标。

(四) 专业社会调研报告

2023 空中乘务专业、民航安全技术管理专业社会调研报告

一、调研目的

为进一步规范教学管理，全面深化特色专业教学改革，切实提高教育教学质量，构建更有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式，结合学院《关于 2023 级人才培养方案制定的指导性意见》，柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务，民航安全技术管理专业教学团队针对市场和社会需求进行调研，并进行空中乘务及民航安全技术管理专业职位岗位（群）分析。在此基础上，根据规划修订 2023 级人才培养方案。

二、调研安排情况

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

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

其中校内专任教师主要负责人才培养方案专业，课程标准的制定；合作企业教师主要负责收集企业与民航业相关企业、机场及民用航空局“十四五”相关文件解读。由校内专任教师、合作企业教师及企业专家三方共同修订《2023 空中乘务专业人才培养方案》及《2023 民航安全技术管理专业人才培养方案》，整体提升专业实力及师资水平，课程体系更科学，人才培养方案与行业人才需求对接更紧密的专业发展道路。

(一) 行业调研：

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2023 年 4 月-6 月

2) 调研目的

了解机场及航企人才需求及往届毕业生工作情况。

3) 调研方法

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

4) 调研对象

机场安检和地服领导及各部门负责人、安检员、地勤人员，航空公司人力资源部主管及乘务长，在机场与航企工作的毕业生代表等。

(二) 政策调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2023 年 4 月-7 月。

2) 调研目的:

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

3) 调研方法

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

4) 调研对象

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

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

(三) 同行调研:

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2023 年 4 月-7 月。

2) 调研目的

学习同类标杆院校的人才培养模式及课程标准。

3) 调研方法

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

4) 调研对象

院校相关专业团队负责人，教师，学生。

三、调研时间及进程安排

时间	企业/学校名称	地点	内容	备注
4月	柳州白莲机场	柳州	了解后疫情时代机场对人才的需求出现的新变化、毕业生代表对人才培养方案的建议等	实地调查+网络问卷调查
5月	广西机场集团	线上	了解行业最新动态、高职院校毕业生在机场能够就业的岗位、各岗位职责及能力要求、人才培养建议等	网络问卷调查
5月	北部湾航空有限责任公司	南宁	了解后疫情时代航企对人才的需求出现的新变化、对小语种人才的需求、毕业生代表对人才培养方案的建议等	实地调查+网络问卷调查
6月	桂林航天工业学院	线上	了解专业对口的本科人才培养与高职衔接要求，对标本科办学要求，升级专业人才培养方案	实地调查+网络问卷调查

四、调研提纲

(一) 行业调研：

民航安全技术管理专业：

1、后疫情时代企业在人才招聘方面有哪些变化？机场对地勤服务人员需求量情况如何？

2、机场对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？

3、机场在招聘人员时，最关注的能力是什么？

4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？

5、机场岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？

6、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

空中乘务专业：

1、后疫情时代航空公司人才招聘方面有哪些变化？航空公司对地面服务人员需求量情况如何？航空公司对空乘需求量情况如何？

2、航空公司对我专业毕业生的评价？觉得他们优点和缺点是什么？

3、航空公司在招聘人员时，最关注的能力是什么？

4、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？

5、后疫情时代，航空公司岗位工作任务的新变化、新规范、新政策？

6、校企合作可以开发哪些类型的社会服务项目，为地方经济服务？

（二）同行调研：

1、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系？

2、对专业人才培养方案课程设置或课程标准等方面有哪些建议？

3、面向东盟等国服务的航空公司对人才语言应用能力有什么特殊需求，比如小语种、方言等要求？

4、哪些航空类专业课程适合作为双语教学试点？

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

根据《2022年民航行业发展统计公报》2022年，民航全行业在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，积极应对安全压力、疫情防控、经营亏损等不利因素交织叠

加的局面，在前所未有的困难面前经受住了考验，稳住了行业发展基本盘，持续推动民航高质量发展取得新成效。

2022年，新冠疫情对民航运输生产影响的深度和持续性远超预期。运输周转量，旅客运输量等都有所下降。但运输机队比上年增加111架。



从整体市场发展情况来看，我国民航运输总周转量已经连续15年位居世界第二位，服务能力显著增强，在经济社会发展中的战略地位愈发凸显，国际影响力和竞争力与日俱增。由于我国疫情防控措施得力有效，中国民航在全球率先触底反弹，成为全球恢复最快、运行最好的航空市场。

在通航消费(空中游览、跳伞飞行和个人娱乐飞行)、交通运输(包机和短途运输)和应急领域，仍然有着巨大的市场潜力。

未来，我国通用航空业的发展趋势将会呈现以下特点：第一，空中游览、短途运输、飞行培训、航空医疗救护等新兴航空消费市场将会兴起；第二，更加注重高质量发展，实现基础设施的网络化、机场融合化、空域资源利用集约化、转型发展智慧化、发展环境便利化；第三，通航发展环境将进一步改善；第四，通航军民融合将向深度和广度发展；第五，无人机产业将继续领跑。

近年来我国加快推进智慧机场的建设，一线城市机场率先迈开步伐。同时，越来越多的企业利用自身优势开始涉足和布局这一领域。目前，我国智慧机场已经取得一定的成效。

随着 2023 年疫情减弱，国民经济恢复，各大机场航线又重新繁忙起来，目前民航业形势开始回暖。2023 年 4 月 29 日至 5 月 3 日，“五一”假期民航运输旅客 941.2 万人次，日均运输 188.2 万人次，比 2022 年“五一”假期日均数 31.0 万人次增长 508.0%。因此，各机场，航司开启新一轮用人高峰。

广西区近年各类境内外航线快速增加，南宁机场成为面向东盟的门户枢纽机场和有竞争力的航空货运枢纽，桂林机场成为国内重要旅游机场和西南地区旅游枢纽机场，北海、百色、河池、贺州等机场成为优秀旅游支线机场，柳州、梧州、玉林等机场成为承接客货分流的重要中转支线机场。形成以南宁、桂林两大干线机场为骨干，柳州、北海机场为辅助，其他支线机场为补充，层次清晰，功能合理的民航机场体系。本地航空企业（桂林航空、北部湾航空）不断壮大；两岸直航开通，对民航从业人员的需求越来越大，尤其对高素质、高技能人才的需求急速增加。

培养大批高素质的航空服务、空中乘务、民航安全技术管理、航空物流管理等高技能人才，是民用航空业的发展对航空类高职院校提出的迫切要求。

（二）从业人员基本情况

为深入贯彻落实党的二十大精神，坚决贯彻总体国家安全观，进一步提高民航安全文化建设的科学化、规范化、制度化水平，民航局发布《关于加强新时代民航安全文化建设的意见》，将新时代民航安全文化的核心价值理念提炼总结为“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”，主要价值体系明确为忧患文化、责任文化、法治文化、诚信文化、协同文化、报告文化、公正文化、精益文化、严管厚爱文化、求真务实文化，要求民航各单位进一步凝聚安全共识、强化安全意识、提升安全素养、夯实安全根基，为推动民航安全治理体系和治理能力现代化提供重要支撑。在这样一个发展时期里，我国民航业在生产、服务与管理等方面所需要的一线人才数量之多、技术性之强、技能性之高，是其他行业不可比拟的。前两年，全国各航空公司有相当数量的自然减员，都需要大量专业人员及时补充。目前乃至今后的几年时间，民用航空所需的最紧俏人才（专业方向）：航空空中乘务人员、航空港安全检查人员、机场贵宾厅服务人员及旅客运输服务人员。尤其是既懂航空服务知识技能，熟悉国际惯例，语言能力和沟通能力又强的航空服务人

才严重短缺。

（三）专业对应的职业岗位分析

空中乘务、民航安全技术管理专业岗位（群）分析表

专业	企业类型	工作内容	工作岗位
民航安全技术管理专业	机场及航空公司	1. 行李、货物安检、旅客安全检查 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 3. 处理民航定座、各类客票销售及处理退票遗失、变更业务 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 5. 异常事故处理	机场安检员 空中保安员 票务员 客运员 货运员 贵宾室服务员 机场免税店或商铺销售员
空中乘务专业	航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李，问询、引导特殊旅客服务、民航运输预配、结算 2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应 3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱 4. 异常事故处理 5. 商品检查、展示、销售	空中乘务员 空中保安员 客运员 货运员 广播员 贵宾室服务员 机场免税店或商铺销售员

（四）专业对应的职业资格证书分析

通过问卷调查，民航业相关企业最希望民航一线服务岗位工作人员取得的职业资格证书为：英语等级证书、民航安检员证书、计算机应用能力等级证书、普通话等级证书、1+X 空中乘务等级证书、礼仪训练等级证书、急救员证书。

为此，我们在人才培养方案中专业课程以支撑让学生考取这些证书。

证书类型	相关课程
英语等级证书	《民航基础英语》《民航服务英语》
民航安检等级证书	《民航安检业务》
1+X 空中乘务等级证书	《客舱服务与管理》《应急处置》
普通话等级证书	《普通话强化训练》 《语言表达与沟通艺术》
计算机应用能力等级证书	《信息技术（云物大智基础）》
礼仪训练等级证书	《民航服务礼仪》《空乘服务礼仪》
急救员证书	《紧急安全救护》

（五）专业人才招聘渠道分析

空中乘务专业、民航安全技术管理专业的人才招聘渠道分为华育中航推荐和参加校园、社会招聘。

1. 华育中航推荐。有合作办学企业华育中航按照合作协议推荐学生进入民航类企业或者服务类相关企业实习和就业。

2. 参加航空公司组织的面向校园和社会的招聘。由学校或者华育中航收集和向学生发布航空公司招聘信息，组织学生参加面试。

（六）在职人员进修需求分析

在职人员会根据岗位发展需要接受进修培训，一般是企业进行培训，在职人员希望通过专项培训班，结合线上和线下的方式进行培训，培训最有效的评价方式是将考核结果与绩效、考核、晋升、待遇紧密联系。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

（1）在权威媒体发布的数据中，全国目前开设空中乘务专业的院校有 350 家，广西有 16 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设空中乘务专业院校一览表

类别	大学	数量
专属类高等学校	广西蓝天航空职业学院、	1
综合类高等学校	桂林航天工业学院、桂林旅游学院、贺州学院、百色学院、柳州职业技术学院、广西电力职业技术学院、广西国际商务职业学院、广西警察学院、广西城市职业学院、广西工程职业学院、南宁职业技术学院、广西英华国际职业学院、广西演艺职业学院、柳州城市职业学院	15

（2）在权威媒体发布的数据中，全国目前开设民航安全技术管理专业的院校有 32 家，广西仅有 2 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设民航安全技术管理专业院校一览表

类别	大学	数量
专属类高等学校	无	0
综合类高等学校	柳州职业技术学院、广西警察学院、广西蓝天航空职业学院	3

（二）专业招生与就业岗位分布情况

柳州职业技术学院空中乘务、民航安全技术管理专业自 2016 年开设，至今已有八

年。

2022-2023 下学期在校生数				
专业名称	2020 级	2021 级	2022 级	总计
民航安全技术管理	86	91	55	232
空中乘务	90	70	47	144

2020-2022 年招生数据									
专业名称	2020 级招生数据			2021 级招生数据			2022 级招生数据		
	录取数	报到数	报到率	录取数	报到数	报到率	录取数	报到数	报到率
民航安全技术管理	92	89	96.74%	103	95	92.23%	60	58	96.67%
空中乘务	102	99	97.06%	86	84	97.67%	58	56	96.55%

2020-2021 年就业数据									
专业名称	2017 级			2018 级			2019 级		
	毕业生人数	就业率	就业对口率	毕业生人数	就业率	就业对口率	毕业生人数	就业率	就业对口率
民航安全技术管理	38	97.37%	82.47%	43	97.67%	78.57%	77	90.91%	94.29%
空中乘务	79	96.20%	81.36%	47	95.74%	86.67%	47	93.62%	93.18%

通过调研发现，空中乘务专业毕业生升空率逐年攀升，90%以上空中乘务、民航安全技术管理专业毕业生，进入机场或航空运输企业等交通大类岗位工作。

（三）毕业生调查情况

本次调研，针对空中乘务专业、民航安全技术管理专业的毕业生及在校生发放了 124 份问卷，回收有效问卷 118 份。在对有效的回收问卷进行分析。根据分析发现，空中乘务、民航安全技术管理专业毕业生对工作状况总体的满意度高达 88.56%，其中薪酬福利待遇的满意度最高达到 90.29%，个人发展空间的不满意度有所降低。

（四）在校生教学情况及存在的主要问题

不论是大一还是大二的在校生，首先都普遍存在学习目标不明确的问题，随波逐流；其次是部分学生学习态度不端正，纪律涣散的问题，部分任课老师也反映过类似问题；然后是学生知识基础薄弱，因为超 90%生源为中高衔接，文化知识相对欠缺。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

经过调研分析，结合学校给予的人才培养方向调整制定出专业培养目标：

对接交通运输产业，定位航空服务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，

掌握空中乘务、民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任空中乘务、民航安检、旅客运输、货物运输等民航服务一线岗位工作，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

（二）专业课程设置建议

“思政课程+课程思政”将思想教育贯穿教育全过程；以产业链需求为基础，构建专业群共性平台课程体系，实现专业群专业基础课资源共享。整体打造具有足够的厚度、宽度和强度的专业群课程体系，促进学生专业知识和能力素养的多元构成与复合发展，增强核心竞争力，以适应行业企业对人才的更高更新的需求。

共性专业平台课程不仅为内涵丰富，外延宽泛，涉及行业现在要求的新型人才，比如具备直播等特长，而设置应用文写作、客户心理分析、直播营销、紧急安全救护、职业形象与商务礼仪等课程。

专业基础课是经过多年人才培养方案论证，不断完善发展的课程，包括语言表达与沟通艺术、航空法律法规、职业形象塑造、民航基础英语、民航概论、客源国概况、形体（含体能）训练等课程；并对接文化旅游大群新开设研学旅行策划与管理，更为凸显与时俱进本质。

核心课程是以学生职业能力要求和职业资格准入建设课程体系，保障学生有明确的个性化专业方向。

民航安全技术管理核心课程包括警体（含体能）训练、民航安检业务、民航服务英语、民航服务礼仪、航空犯罪与预防，短视频营销，是根据民航发展需求，对接民航地勤服务，为培养掌握先进的安全管理教育理念，系统的安检基础理论知识和安检实操技能的民航安检服务和管理人才的缺口而设置的。

空中乘务核心课程包括形体（含体能）训练、客舱服务与管理、民航服务英语、空乘服务礼仪、航空危险品识别，是根据民航发展需求，对接客舱服务，为培养掌握先进的客舱服务理念，系统的基础理论知识和客舱服务实操技能的空中乘务员而设置的。

专业选修课应时代对各行各业直播人才的需求，新开设声播训练。着眼于广西—东盟这一平台，开设第二外语（日语、泰语），培养国际化服务型人才。

空中乘务、民航安全技术管理两个专业属于校企合作，秉持校企深度融合理念，

“双主体”育人模式，两个专业的核心课程主要由企业方委聘专家老师担任教学，为保证专业技能的培养，课时量将酌情增加，而共性课程课时量随之减少。

互选课程包括外语类、证书类及特色技能共3大类，扩大学生选课空间，满足学生“1+X”证书的多方向发展需要，同时不脱离旅游产业链，体现纵向提升与横向拓展，使学生根据自身的学力、兴趣、课时安排进行选择学习。

（三）专业教学改革建议

继续深化课堂教学革命。课堂革命需要教师主动做好观念和角色的转变，视教学为学术、把教研当科研、变备课为教学设计、使教学法成为业务能力，综合运用交互式教学、翻转课堂、慕课等新模式开展课堂教学，不但教学生学会已知，更要帮助学生构建新知，进而启发学生探究未知。传统教学模式的改变，需要教师在“教学理念、教学方法、教学手段、教学实施、教学评价”等课堂教学环节上创新，做好课程设计和课堂设计，形成以学生为中心、以教师为主导的“充满对话”的课堂，引导学生主动思考、激发学生求知欲。

继续推动以“思政课程+课程思政”为目标的课堂教学改革，有机结合知识能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育，实现“全员育人、全程育人、全方位育人”。

开展教师分工协作进行模块化教学试点，开展小班化教学试点。实施全课程课堂教学质量等级评定。

改革和创新评价考核方式，让考核方式多元化，同时全面推行“教考分离”，行业、企业和学校联合建立专业群考试委员会，构建与行业接轨的职业能力测试标准；实施“多段多级”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。

（四）专业师资与实训条件配置建议

根据专业师资现状分析，鉴于专业课程课时量较大，现有师资条件稍显不足，建议招聘一名具有空中乘务专业并在航空公司任过职的教师。

在现有的校内实训配置的基础上进一步优化，目前已建有的实训室如航空模拟实训室、形体礼仪训练室、职业形象塑造室、安检模拟实训室，值机模拟实训室，进一步优化现有实训室的配置，如引进一些新技术、新标准的实训设备，以满足新形势下市场对人才新型技能的实训需求。

2023 级高职连锁经营与管理专业 人才培养方案

目 录

目 录.....	2
第一部分：专业群基本信息.....	4
一、专业群包含的专业一览表.....	4
二、专业群与产业链分析.....	4
（一）专业群与产业链的对应性.....	4
（二）专业群人才培养定位.....	5
（三）群内专业的逻辑性.....	5
三、专业群课程体系.....	5
四、专业群实践教学体系.....	5
第二部分：专业人才培养方案.....	6
一、专业基本信息.....	6
（一）专业名称及代码.....	6
（二）入学要求.....	6
（三）修业年限.....	6
（四）职业面向.....	6
（五）制订人员.....	6
二、专业培养目标与毕业要求.....	6
（一）培养目标.....	6
（二）毕业要求.....	7
三、人才培养模式.....	7
四、“双元三维四体系”课程体系.....	8
（一）课程体系结构表.....	8
（二）基本素养体系.....	8
（三）专业技能体系.....	8

(四) 管理能力体系	10
(五) 创新创业体系	10
五、人才培养工作安排	11
(一) 教学活动时间分配表	11
(二) 课程学分学时比例构成	11
(三) 第一课堂进程安排	12
(四) 第二课堂教育活动进程安排	19
六、实施保障	21
(一) 实训基地配备	21
(二) 结构化教学团队	21
(三) 教学资源	21
(四) 教学方法	22
(五) 学习评价	22
(六) 质量管理	22
七、有关人才培养方案的补充说明	22
八、附件	22
(一) 职业/岗位分析	22
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	23
(三) 职业能力标准	23
(四) 专业社会调研报告	23

第一部分：专业群基本信息

一、专业群包含的专业一览表

表 1-1 专业群专业一览表

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

（一）专业群与产业链的对应性

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

1. 螺蛳粉产业链分析

对螺蛳粉产业链进行分析，其上游为原材料供应链（高端链），包括的岗位有农艺师、发酵师、水产养殖员、腌制技师，涉及养殖螺蛳、种植竹笋和豆角、酸笋制作等技术。中游为配套辅助、产品生产、营销推广、物流配送四个环节，配套辅助环节包括的岗位有包装设计师、电工师、生产工程师，涉及包装设计、电机控制、自动化、设备维修等技术；产品生产环节包括的岗位有技术员、生产工程师、品控工程师、烹调厨师、采购员、调度员，涉及的技术有原材料加工和螺蛳粉及配菜、配料的预包装生产，除此

之外，上游和中游还可以进行产业延伸，开拓螺蛳粉观光旅游产业。产业链中的营销推广和物流配送两个环节，营销推广环节的岗位有培训师、主播、设计师、营销总监、通路经理、大区经理、数据分析师、品牌策划师、销售人员，涉及的技术目前螺蛳粉通过线上和线下两种渠道进行销售，其中线上渠道主要包括天猫、京东、拼多多等电商平台，抖音、快手、微信、微博等新媒体，以及速卖通等跨境电商平台；线下渠道包括螺蛳粉门店、预包装螺蛳粉推广等，线上、线下销售相结合是大多数螺蛳粉企业的销售方式。物流配送环节的岗位有仓管、打包员、搬运工、司机、物流师、分拣员、仓储工程师，涉及的技术是物流配送相关的技术。产业链的终端为消费者。但是，螺蛳粉产业作为一二三产有机融合的新型产业生态，近年来在迅猛发展的过程中亦存在着较为突出的问题及不足，其主要表现在：产业上下游延伸度不足，价值链条短；全产业链融合发展不够，协作程度低；线下门店大多为单店式经营、人为经验型管理，经营服务水平不高，缺乏统一标准和企业化管理；人才基础薄弱，中高端职业经理人才、数字营销人才匮乏等。而上述问题的存在成为柳州市螺蛳粉产业实现高端跨越、打造高端支柱的重要瓶颈。

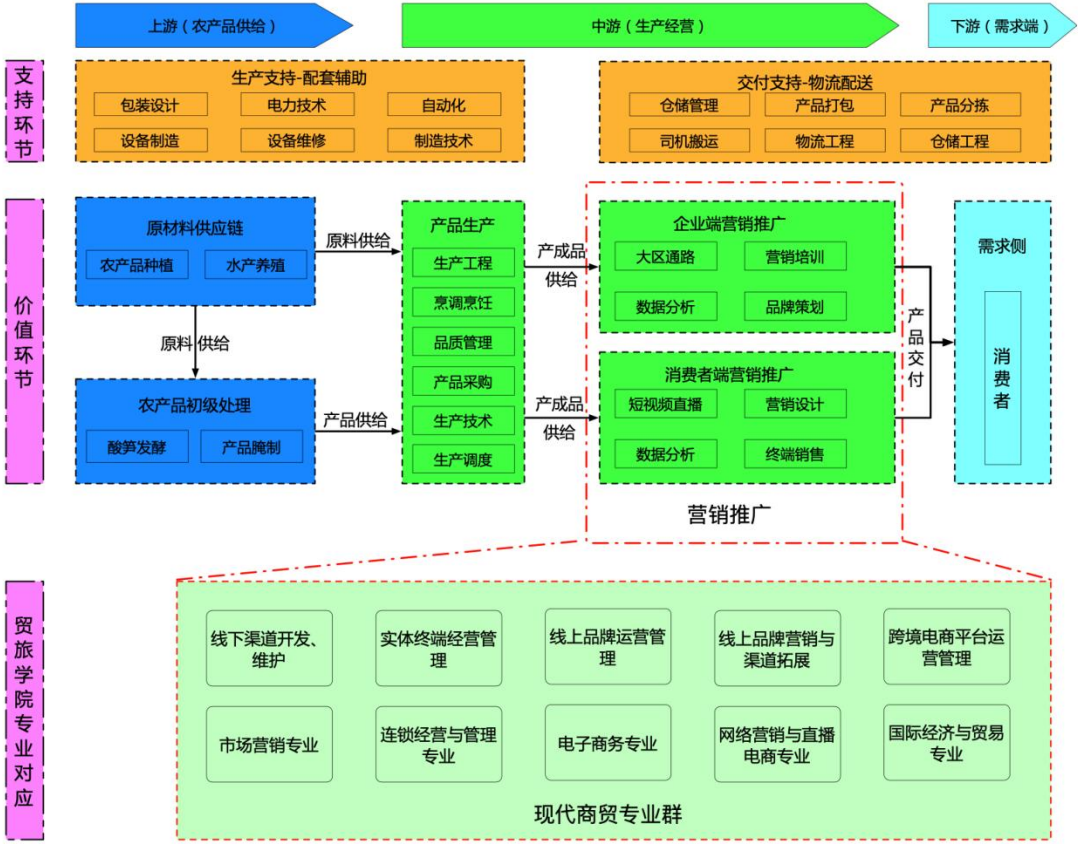


图 2-1 专业群与产业链对接示意图

（二）专业群人才培养定位

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

市场营销专业：线下销售渠道开发和维护。

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。

（三）群内专业的逻辑性

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

（1）产业背景相同

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

（2）岗位领域相关

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

（3）技术模块相近

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

（4）基础课程相通

包括《网店客户关系管理》、《营销基础》、《市场调研》、《新媒体营销》、《商

务礼仪》、《现代企业管理实务》、《经济学基础》、《经济法》等。

(5) 群内各专业关系

专业群以市场营销、电子商务专业为“双核”，以网络营销与直播电商、连锁经营与管理、国际经济与贸易专业为“骨干”，培养线上线下渠道开发、维护和线上平台、新媒体运营管理人才、线上品牌营销与渠道拓展、实体终端经营管理人才。

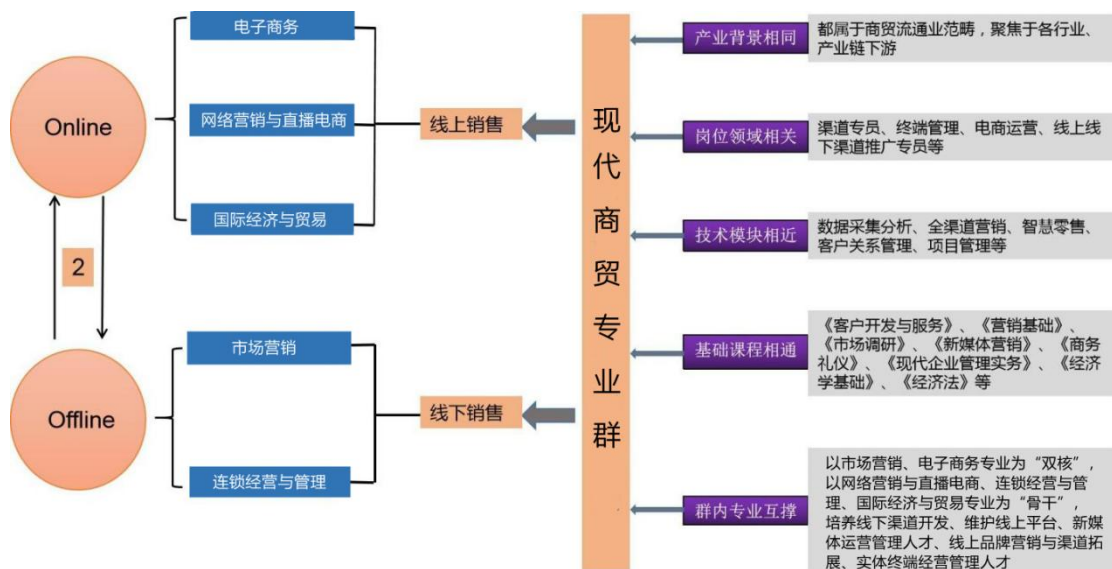


图 2-2 专业群组群逻辑

三、专业群课程体系

专业群对接产业集群的关键共性技术、非共性技术，构建了专业群课程体系。通过螺蛳粉产业链内的技术划分，我们以群内共性的知识和技能培养为目标，将现代商贸业中的专业基础类课程（管理学基础、经济学基础、电子商务基础）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、国际经济与贸易专业方向课程为专业模块课程；证书类课程（市场营销经理助理考证、1+X 商务数据分析职业技能等级证书、助理电子商务师、1+X 直播电商职业技能等级证书、网络营销师等）为群内互选课程。

表 1-2 专业群课程体系结构表

共性群平台基础课	经济学基础、管理学基础、电子商务基础
----------	--------------------

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、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、连锁经营管理基础、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、数 字化供应链管理、*营销活动策划与执行、*连锁企业人力资 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、短视频编辑与制作、 企业财务管理基础、选址技术与商圈调研
	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
拓展模块 (X 证书)	*商务数据分析、直播营销、特许加盟与创业、营销策划、 卖场规划与货品管理、经济应用文写作、跨境电商平台运营 技巧、跨境电商平台操作训练、外贸业务英语谈判训练、网 络推广与促销	

四、专业群实践教学体系

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

系。

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

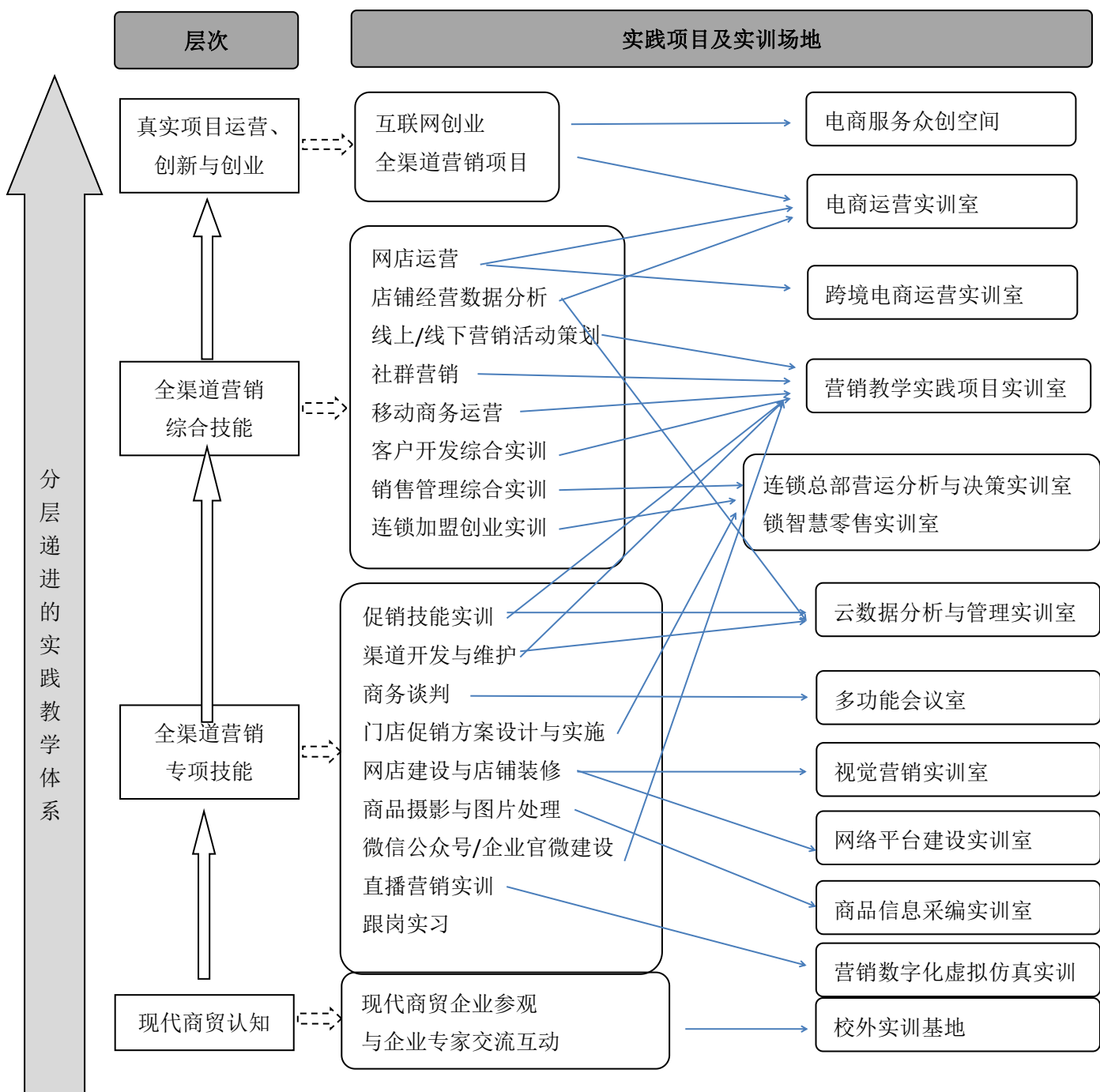


图 4-1 现代商贸专业群实践教学体系结构图

第二部分：专业人才培养方案

一、专业基本信息

(一) 专业名称及代码

专业名称：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	零售业、住宿业、餐饮业、居民服务业
专业对应的主要岗位（或技术领域）	营业员、收银员、防损员、企业经理、店长、区域督导、拓展经理、采购专员、品类开发经理、数据分析师、营运主管
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. 1+X 门店数字化运营与管理职业技能等级证书 3. 人力资源管理师 4. 中国连锁经营协会（CCFA）注册品类管理师（助理级） 5. 1+X 品类管理职业技能等级证书

(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	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
3	许玲	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	陈红冰	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	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
6	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
7	黎渝林	教育管理	贸易与旅游管理学院	专业发展定位
8	谭欣	教育管理	贸易与旅游管理学院	课程群体系建设

9	杨歌谣	连锁经营与管理	贸易与旅游管理学院	课程体系建设
10	曾 舰	连锁零售管理	广西联华超市股份有限公司	研讨
11	李东升	连锁零售管理	柳州市爱婴站母婴用品店	研讨
12	尹 蒂	连锁零售管理	柳州市得华食品有限公司	研讨
13	杨梅琳	连锁零售管理	柳州苏宁易购商贸有限公司	研讨
14	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
15	吉芯怡	连锁零售管理	迪卡依体育用品有限公司	研讨
16	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	职称/职务	专长	单位/部门
1	冯博文	经理	新媒体运营	柳州赏味文化传播有限公司
2	周朝友	销售经理	客户开发	广西中柳食品科技有限公司
3	闭丽丽	副总经理	电子商务	柳州市木子科技有限公司
4	覃模	销售经理	客户开发	柳州市柳南区慧婴安食品经营部
5	江洪建	经理	新媒体运营	柳州必燃供应链科技有限公司
6	朱晋晋	经理	新媒体运营	广西绘谱文化传媒有限公司
7	李敬莹	总监	新媒体培训	上汽通用五菱股份有限公司
8	黎渝林	副教授/院长	教育学	柳州职业技术学院
9	谭欣	教授/副院长	教育学	柳州职业技术学院
10	余球	副教授	市场营销	柳州职业技术学院
11	苏红霞	副教授	电子商务	柳州职业技术学院
12	刘轶宏	讲师	连锁经营与管理	柳州职业技术学院
13	王婷	讲师	国际经济与贸易	柳州职业技术学院

二、专业培养目标与毕业要求

(一) 培养目标

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。

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、小型门店课长、数据分析员、人力资源专员等
- **发展岗位**（职业经理人级：连锁业务部门管理层）——营运经理、品类经理、数据分析师、小型门店店长等
- **拓展岗位**（纵向：创业老板级；横向：营销策划、办公行政等岗位）——加盟创业老板、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. 培养规格

表 2-1：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
知识	<p>1.1：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；</p> <p>1.2：熟悉《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；</p> <p>1.3：掌握初步的经济学思维，并运用相关理论解释常见的宏观与微</p>

	<p>观经济现象并用于解决工作、生活中的经济问题；</p> <p>1.4: 掌握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要求；</p> <p>1.5: 掌握客户服务流程规范，正确高效地进行顾客管理及投诉管理要求，提高客户满意度；</p> <p>1.6: 掌握连锁门店日常经营情况进行报表的制作、解读及分析基本知识，管理门店税票、资金，为门店经营提供正确决策建议。</p> <p>1.7: 掌握门店开发及设计流程进行商圈分析及卖场布局规划的基本知识；</p> <p>1.8: 掌握针对连锁加盟总部体系开展加盟推广的策划、组织及实施的要求。</p> <p>1.9: 掌握人力资源管理的基本职能、基本概念、基本原理和基本方法，了解学科发展的新理论与新思想。</p>
能力	<p>2.1: 能够结合经营业绩、商品特征、顾客习惯等因素进行门店的整体规划设计和视觉营销。</p> <p>2.2: 能够有效收集、汇总、处理、分析、传输连锁经营业务数据和信息，并根据数据信息完成决策、考核等工作。</p> <p>2.3: 能够实时连锁门店标准化营运流程并进行管理，控制营运成本、商品或服务质量，完成营运目标，上报营运数据</p> <p>2.4: 能够进行连锁经营体系的推广，并根据总部规范对区域内门店运营进行监督指导。</p> <p>2.5: 能够实施商圈调研，了解商圈内的人口、购买力、购买倾向及竞争环境，并根据商圈特点为门店运营提出合理化建议。</p> <p>2.6: 能够进行经营现状诊断，并结合企业资源和经营目标提出系统性的业绩提升方案。</p> <p>2.7: 能够制订连锁采购计划，控制采购成本，实施合同管理和供应商管理，对采购绩效进行评价。</p> <p>2.8: 能够配合企业进行线上线下全渠道运营和数字化改造。</p>

素质	<p>3.1: 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度, 正在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下, 践行社会主义核心价值观, 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>3.2: 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行道德准则和行为规范, 具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>3.3: 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。</p> <p>3.4: 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。</p> <p>3.5: 勇于奋斗、乐观向上, 具有自我管理能力、职业生涯规划的意识, 有较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>3.6: 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。</p> <p>3.7: 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。</p> <p>3.8: 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。</p>
----	---

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。

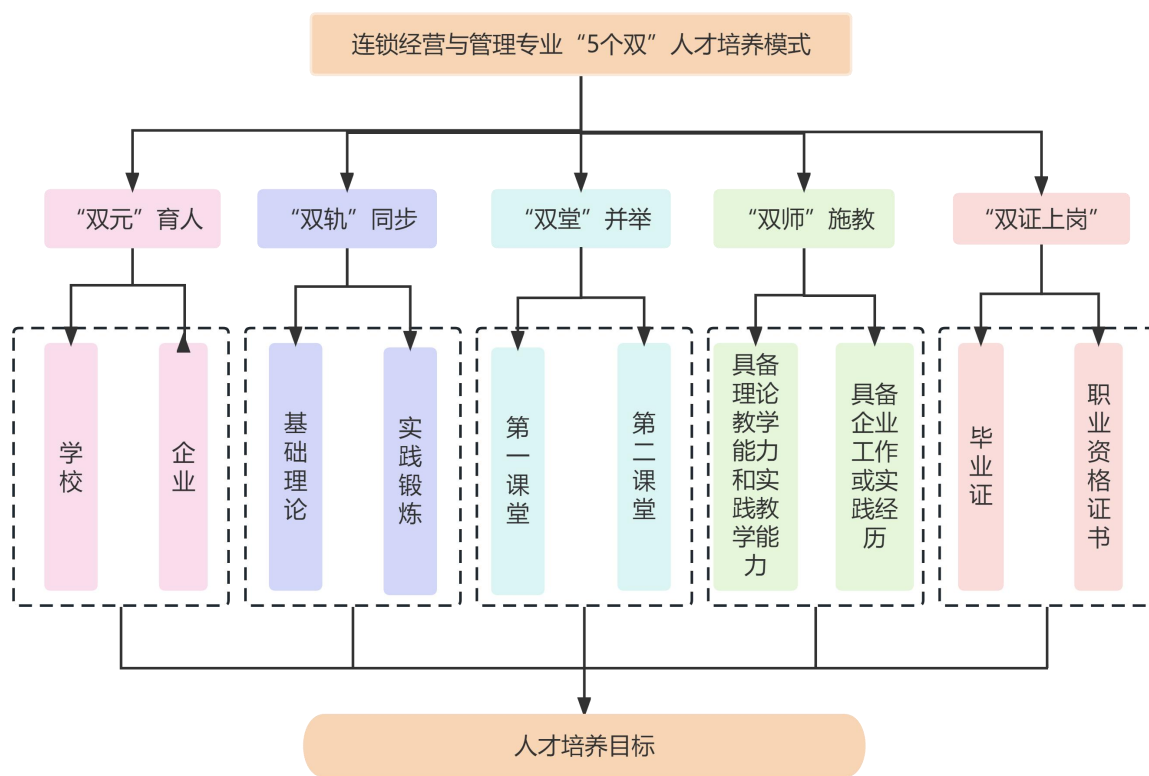


图 3-1 连锁与经营管理专业人才培养模式图

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4-1），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、专业能力的培养体系、素养养成体系四个体系，培养培训“卓越工匠”（见表 4-1、4-2）。

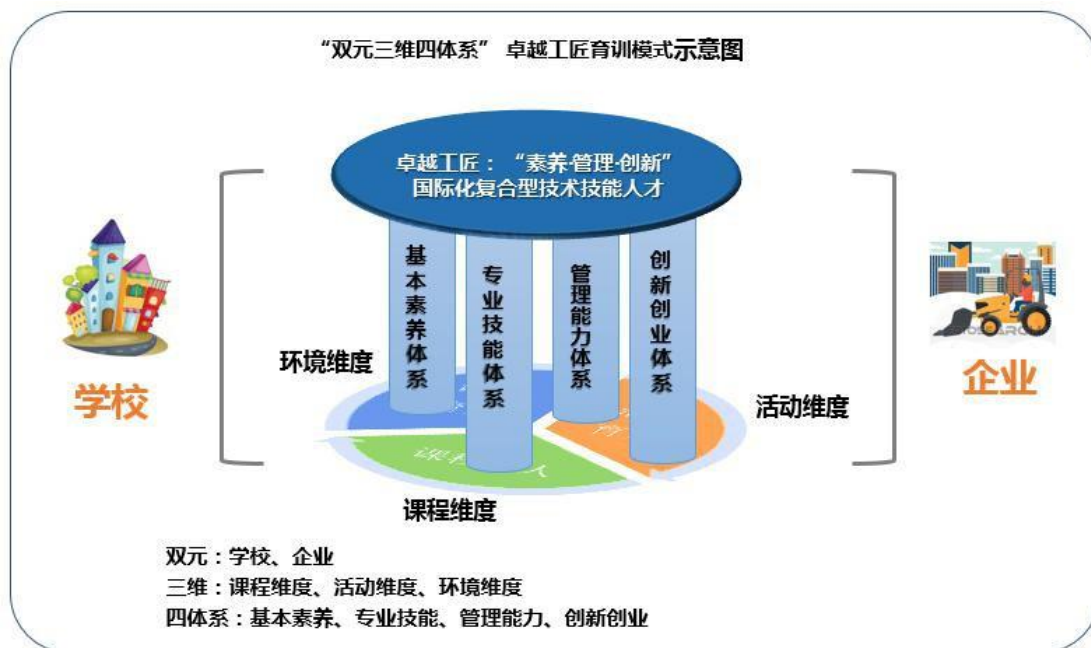


图 4-1 “双元三维四体系”模式

本专业的主要合作企业及需求定位，见表 4-1。

表 4-1 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 4-2 “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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 基本素养第二课堂系列活动 • 通用技能竞赛 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 新技术通识课 • 专业平台课 • 专业方向课 • 专业拓展课 	<ul style="list-style-type: none"> • 专业第二课堂系列活动 • 专业技能竞赛 	
管理能力体系	<ul style="list-style-type: none"> • 精益生产与管理基础 • 管理类选修课程 • 专业类管理课程 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理类讲座和 活动 	
创新创业体系	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 5-3：第一课堂进程安排表。

（三）专业技能体系设计

1. 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 6-4 第一课堂课程进程安排表。

2.课程矩阵

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

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	
		1	军事技能	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	H	—	M	—	H
2	军事理论	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	M	—	L	—	L	L
3	形势与政策	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
4	思想道德与法治	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
7	劳动教育—工业·匠心	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	—	—	L	H	M	L
8	职业发展与就业指导	—	—	—	—	—	—	—	L	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	H	—	L	H	L	L	L
9	创新与创业实务	—	—	—	—	—	—	L	M	L	—	—	—	—	L	—	—	—	—	M	M	—	M	M	M	M	L
10	大学生安全教育	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	M	—	—	M	L	L
11	高职学生心理健康教育	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	M	L	—	H	L	—
12	体育与健康	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	H	—	L	H	L	M
13	基础英语	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	—	—	—	—	—	—
14	职场英语	—	—	—	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	—	M	L	—	—	—
15	高职语文	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	—	—	—	—	—	—

16	信息技术（云物大智基础）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	—	L	—	M	M	M	—	—	—	H	—	—
17	经济数学	—	—	—	—	—	—	M	—	—	—	L	L	—	—	L	—	L	M	M	—	—	—	—	—	—
18	中国共产党简史	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
19	社会主义发展史	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
20	新中国史	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
21	改革开放史	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	H	—	—	—	—	—	—
22	中国优秀传统文化	—	—	—	—	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	H	M	—	L	—	—	—	—
23	艺术修养	—	—	—	—	—	L	L	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	M	M	L	L	—	—	—	—
24	通用礼仪	—	—	—	—	—	H	—	—	L	—	—	—	L	L	—	—	—	M	M	L	H	L	—	—	L
25	精益生产与管理基础	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	L	—	—	—	—	—	M	M	L	—	M	M	L	H
26	跨文化交际英语	—	—	—	—	—	L	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	M	M	—	M	—	—	—	—
1	管理学基础	L	H	L	M	M	M	L	L	M	L	M	M	M	M	M	L	L	H	H	—	M	M	M	H	H
2	电子商务基础	—	H	L	M	M	M	L	L	L	—	L	L	L	—	—	—	M	H	H	—	L	M	M	H	H
3	经济学基础	—	H	H	M	L	M	L	L	L	—	M	M	—	L	L	L	M	H	H	—	L	M	M	H	H
4	直播营销	M	H	L	M	H	L	L	M	L	—	—	M	—	—	L	—	H	H	H	H	H	H	H	H	H
5	营销基础	M	H	L	M	H	M	M	M	L	M	—	L	L	M	M	—	L	H	H	—	H	H	H	H	H
6	连锁经营管理基础	H	H	M	M	L	H	M	H	M	M	L	L	H	H	M	L	M	H	H	—	L	M	H	H	H
7	客户服务与管理	L	H	L	L	H	L	M	H	H	H	L	L	—	M	L	—	L	H	H	M	H	H	H	H	H
8	企业财务管理基础	—	H	H	L	L	H	L	M	L	—	H	H	—	L	H	M	L	H	H	—	—	M	H	H	H
9	新媒体营销	—	H	M	M	H	L	L	H	L	M	L	M	L	—	M	—	H	H	H	L	H	H	H	H	H
10	数字化供应链管理	M	H	M	H	L	L	L	L	L	—	M	M	M	L	L	H	M	H	H	L	L	H	H	H	H
11	选址技术与商圈调研	L	L	M	M	L	L	H	M	L	—	L	L	M	H	—	—	M	H	H	L	L	H	H	H	H
12	*营销活动策划与执行	M	H	L	H	L	L	M	M	M	H	L	H	M	H	M	L	M	H	H	L	H	H	H	H	H
13	*品类数智化管理	M	H	M	H	L	L	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	H	H	L	—	H	H	H	H
14	*门店数字化运营与管理	H	H	M	M	M	L	M	H	M	M	M	H	H	M	H	M	H	H	H	L	M	H	H	H	H
15	*连锁企业采购管理	M	H	M	H	L	L	L	L	L	L	M	M	H	L	L	H	L	H	H	L	L	H	H	H	H

16	*零售数据分析与应用	—	M	M	L	L	L	M	L	M	L	H	H	L	M	H	M	M	H	H	L	—	H	H	H	H
17	*门店可视化布局与陈列	H	L	L	M	M	M	H	M	L	H	L	M	M	M	M	L	H	H	H	L	—	H	H	H	H
18	*连锁企业人力资源管理	—	M	M	—	H	H	L	M	H	—	—	L	M	L	M	M	M	H	H	L	H	H	H	H	H
19	特许加盟与创业	L	H	M	L	M	M	M	H	M	M	L	L	H	M	L	—	L	H	H	L	M	H	H	H	H
20	企业经营管理沙盘模拟训练	L	—	M	H	L	M	L	M	L	—	L	L	L	M	H	—	H	H	H	M	—	H	H	H	H

3.专业核心课程描述

连锁经营与管理专业核心课程共计 7 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验,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 4-7: 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	门店数字化运营与管理	1. 理货作业; 2. 收银作业; 3. 防损作业; 4. 商品盘点作业管理; 5. 门店安全管理; 6. 顾客投诉管理	80	第五学期
2	营销活动策划与执行	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	64	第四学期
3	连锁企业采购管理	采购需求确定 合适的供应商选择	64	第三学期

		采购谈判与合同（订单）管理 （合同）的执行 绩效考核和关系管理		
4	品类数智化管理	商品学基础 品类定义与角色 品类评估与品类策略 品类战术制定、实施与回顾	80	第三学期
5	零售数据分析与应用	项目一： 零售数据分析概述与统计基础 项目二： 顾客数据分析 项目三： 商品数据分析 项目四： 全渠道数据分析 项目五： 零售财务分析 项目六： 销售目标制定及追踪	80	第四学期
6	门店可视化布局与陈列	任务一：门店形象规划 任务二：卖场内部规划 任务三：卖场橱窗规划 任务四：卖场灯光规划 任务五：商品智能陈列准备 任务六：制定商品配置方案 任务七：商品陈列技巧	64	第二学期
7	人力资源管理	1.人力资源管理概述； 2.工作分析与工作设计； 3.人力资源规划； 4. 员工招聘录用； 5.绩效考核； 6.薪酬管理； 7.员工培训与开发 8.职业生涯管理	64	第四学期

4. 实习设计与安排

为了培养学生良好的职业道德、熟练的专业技能、较强的可持续发展能力，我们将实践教学由校内向校外的延伸，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 4-13)。

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。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。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，在第五学期每年 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 4-8 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： 专业入门教育实习	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
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，培养学生分析问题解决问题的能力；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

5. 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，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-9 连锁经营与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 4-10 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。

（四）管理能力体系设计

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

表 4-11 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	学生自选
3. 专业类管理课程：门店数字化运营与管理、连锁企业人力资源管理、连锁企业采购管理	1. 团队管理 2. 门店营运过程管理 3. 采购流程管理

（五）创新创业体系设计

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 4-17）。

表 4-12 创新创业能力体系一览表

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

2. 特许加盟与创业 3. 直播营销	3. 创新创业竞赛
-----------------------	-----------

五、人才培养工作安排

(一) 教育活动时间分配表

表 5-1 连锁经营与管理专业教学活动时间分配表（单位：周）

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

(二) 课程学时学分比例构成表

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)	横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课程	41	748	27.33%	28.73%	必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	6	96	4.00%	3.69%	选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	50	816	33.33%	31.34%	小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课	8	112	5.33%	4.30%	理论学	—	1136	—	43.63%

程					时				
综合实践课程	30	592	20.00%	22.73%	实践学时	—	1468	—	56.37%
合计	135	2364	90.00%	90.78%	小计	—	2604	—	100.00%

注：学时比例，学分比例均为占总学分、学时的比例

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

		环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	
--	--	--------------------------------------	--

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

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

		18	大学生安全教育（四）	B	0.3	4	2	2	2	2				√			
	职业素养类	19	大学生安全教育（五）	C	0.2	3	0	3	0	3					√		
	身心健康类	20	高职生心理健康教育（一）	B	1	16	8	8	13	3	√						
		21	高职生心理健康教育（二）	B	1	16	8	8	13	3		√					
		22	体育与健康（一）	B	2.5	40	34	6	4	36	√						
		23	体育与健康（二）	B	2.5	40	34	6	4	36		√					
	应用基础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		√					
		26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	√						
		27	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44							
		28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	√						
		小计				39	716	554	162	344	404						
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修 1 门						
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0							
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0							
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0							
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0							
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16							
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				√			
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					√		
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		√					
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8							

	应用 基础 类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			√					
		小计			10	160	120	40	76	84								
专业 必修 课程	群 平 台 课 程	1	经济学基础	A	2	32	16	16	32	0	32							
		2	管理学基础	B	2	32	16	16	20	12		32						
		3	电子商务基础	A	2	32	16	16	32	0		32						
	专 业 方 向 课 程	4	营销基础	B	2	32	16	16	32	0	32							
		5	连锁经营管理基础	B	2	32	16	16	20	12	32							
		6	客户服务与管理	B	4	64	32	32	32	32			64					企业
		7	企业财务管理基础	B	3	48	24	24	20	28			48					企业
		8	新媒体营销	B	4	64	32	32	28	36		64						√
		9	数字化供应链管理	B	3	48	24	24	24	24			48					企业
		10	商业经济基础	B	2	32	16	16	16	16			32					
		11	*营销活动策划与执行	B	4	64	32	32	28	36				64				
		12	*品类数智化管理	B	5	80	40	40	40	40			80					
		13	*门店数字化运营与管理	B	4	64	32	32	32	32					64			√
		14	*连锁企业采购管理	B	4	64	32	32	32	32			64					
		15	*零售数据分析与应用	B	5	80	40	40	30	50				80				√
		16	*门店可视化布局与陈列	B	4	64	32	32	32	32		64						√
		17	*连锁企业人力资源管理	B	4	64	32	32	32	32				64				

专业拓展课程 (X证书)	18	企业经营管理沙盘模拟训练	B	2	32	16	16	16	16	32							
	19	直播营销	B	2	32	16	16	12	20		32					√	
	20	特许加盟与创业	B	4	64	32	32	32	32					64		企业	
	综合实践课程	21	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	√						
		22	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76					√		
		23	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		√					
		24	职业素养训导(整周实践)	B	6	120	120	0	16	104				√			
		25	预就业实习(整周实践)	B	18	360	360	0	8	352						√	
	小计					30	592	580	12	40	552						
	专业选修课程	专业选修课程	1	门店商务英语	B	2	32	16	16	16	16			32			
2			excel 报表制作与分析	B	2	32	16	16	16	16		32					
3			网上商城运营	B	2	32	16	16	16	16		32				企业	
4			短视频编辑与制作	B	2	32	16	16	16	16		32					
5			零售战略管理	B	2	32	16	16	16	16			32			企业	
6			选址技术与商圈调研	B	2	32	16	16	16	16			32			企业	
7			消费者心理学	B	2	32	16	16	16	16			32				
8			个人与团队管理	B	2	32	16	16	16	16			32			企业	
9			专升本专业课基础训练	B	2	32	32	0	20	12					32		
10			专升本专业课强化训练	B	2	32	32	0	20	12					32		
小计					5	80	80	0	50	30							
合计					150	2604	1872	732	1042	1562						—	
周学时(说明:周学时用范围表示,前者是必修课时,后者含选修课时)										26-26	24-30	20-29	22-25	19-21	22.5	—	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

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

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

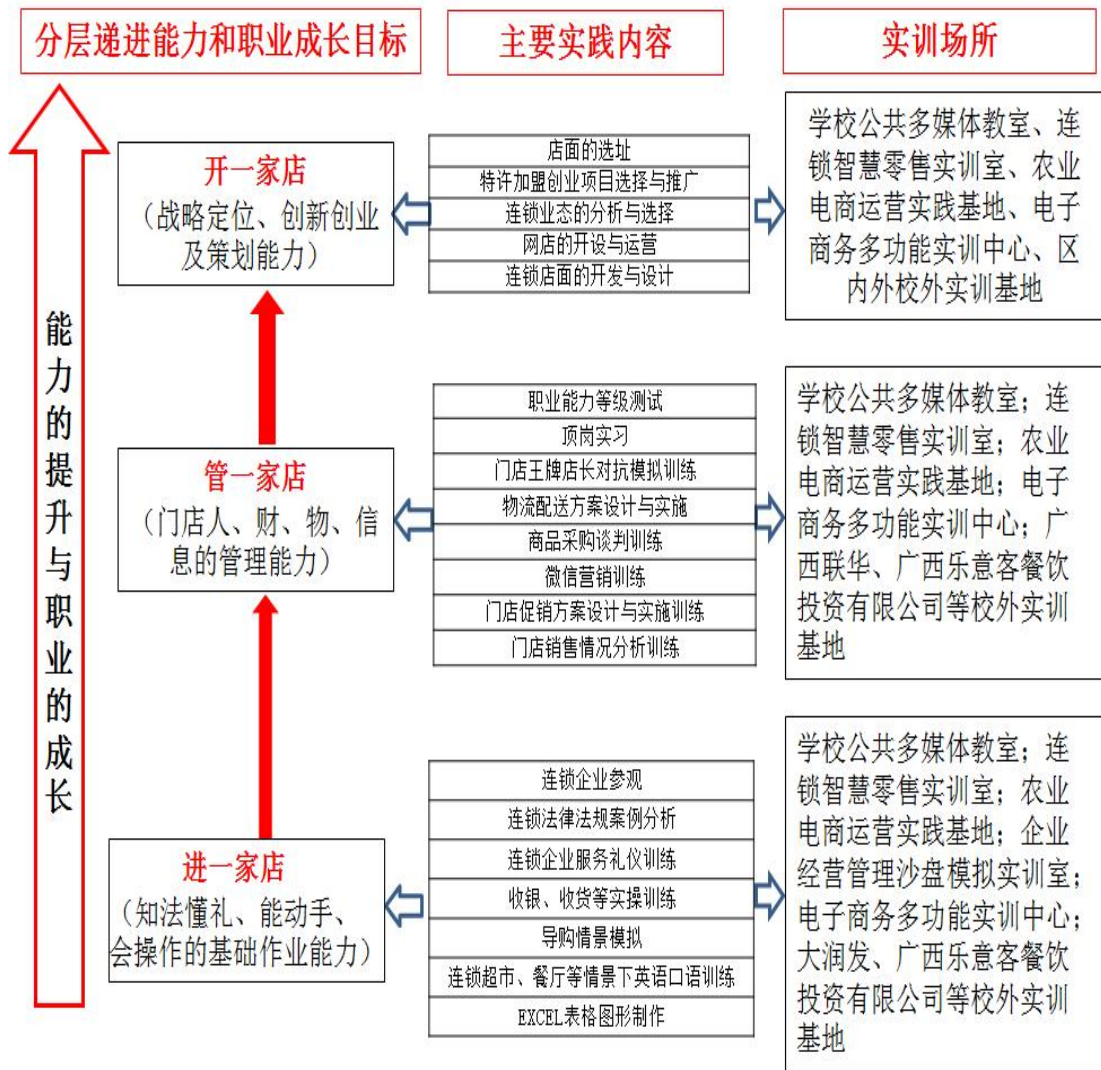
六、实施保障

（一）实训基地配备

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 6-1：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 6-1。

表 6-1 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6-2

表 6-2 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 6-3 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	否
3	陈红冰	专任教师	本科	高级经 济师	是
4	许玲	专任教师	硕士研究生	讲 师	是
5	杨歌谣	副院长	硕士研究生	讲 师	是
6	郑 祥	专任教师	硕士研究生	讲师	否
7	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

根据教学内容，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，转变教学理念，促进教师形成“以学生为中心”的教学观，利用在线课程教学资源，充分发挥线上和线下两种形式教学的优势对专业群中 60%以上的课程开展以翻转课堂

为基础的混合式教学，线下充分利用信息技术开展课堂教学，线上教学则是利用在线开放课程进行翻转课堂教学，以适应“互联网+职业教育”的发展需求，更好地满足学生对不同课程知识点的个性化学习、按需选择学习，培养学生自主学习、研究创新的能力。

（五）学习评价

从专业能力、方法能力、社会能力三个维度建立以“职业素养”为核心的学生评价体系，将“口语表达能力”、“写作能力”和“专业素养”指标等纳入评价标准，全面实施过程性评价和终结性评价相结合的方式，将考试贯穿整个过程教学过程，提高平时考核成绩占总评成绩的比重，从而促进学生重视每一教学环节的技能训练和知识的巩固。

（六）质量管理

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

七、有关人才培养方案的补充说明

根据《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》、《柳州职业技术学院关于制订2023级高职专业（群）人才培养方案的指导性意见》等文件的指导精神及要求，2023级专业人才培养方案相比2022级人才培养方案主要在以下方面进行了修订及调整。

（一）核心课增加《连锁企业人力资源管理》

（二）《财务报表阅读与分析》改名《企业财务管理基础》。

（三）核心课《门店可视化陈列》学分由5学分变动为4学分

（四）技能竞赛增加了“企业管理模拟沙盘”“商品展示技术”分别对应的比赛为广西职业院校技能竞赛和世界技能竞赛。

八、附件

（一）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 8-1 和表 8-2：

表 8-1：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)	知识目标	能力目标	素质目标
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 谈判技巧 与方法与 供应商谈 判。 3. 能 熟练运用 互互联网 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	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 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
				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		
				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	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	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
	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		
		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		
		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 海报存放		
		1-4-9 客户数据管理		
1-5 后勤管理	难度 2—系统的工作任务	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	作结果进行正确的反思、改进与提升。	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。
				1-5-6 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		
2	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		
				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—无法预测的工作任务	4-2-1 促销方案制定			
			4-2-2 目标分解			
			4-2-3 项目分工			

5	财务管理			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		
	财务管理	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 进出货单据管理			
	5-2-3 促销单据					

				5-2-4 销售单据管理		
		5-3 数据分析	难度 3—蕴含问题的工作任务	5-3-1 财务绩效分析		
				5-3-2 进销存数据分析		
				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 定期交换, 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 8-2：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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>能在店面保持良好的职业素养，给顾客留下美好的印象。</p> <p>能有效帮助消费者做出决定，实现购买。</p> <p>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。</p>
	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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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出库的验收、记帐和发放工作，做到帐帐相符。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按规定做好物资设备进出库的验收、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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。	<p>制定店面各专柜的商品结构、库存结构和订货计划;</p> <p>对商品销售、毛利、库存进行跟踪分析;</p> <p>确保商品在渠道中快速流动,促进店铺销售提升。</p>

	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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	从事营销活动方案的拟定和执行工作	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>1. 能根据加盟创业的流程及标准进行加盟项目的选择。</p> <p>2. 能根据加盟推广流程进行加盟项目的推广运营。</p> <p>3. 熟悉加盟领域内的相关法律、法规及政策。</p>
--	-------	------------------	---

(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

专业名称	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)	

（三）职业能力标准

1. 专业概况

1.1 专业名称

连锁经营与管理

1.2 专业代码

530602

1.3 培养目标

对接现代商贸流通产业，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、门店营销策划与销售、商品采购与品类管理、店铺开发与规划设计、商务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。

1.4 主要就业岗位

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、新媒体运营师等。

2. 学生职业能力等级要求

学生职业能力等级要求是学生职业能力等级标准的核心内容，包括职业能力等级、职业能力要求、工作任务、相关知识和技能，连锁经营与管理专业学生职业能力等级按照两级进行设计，其具体要求见表 8-4。

表 8-4：连锁经营与管理专业学生职业能力等级要求

职业能力等级	工作任务	职业能力要求 (包括三种能力)	相关知识和技能
一级	1-1 供应商选择	<p>专业能力： 1-1.1. 能够依据采购计划做市场供应调查 1-1.2 能够依据采购标准选择出合适的供应商</p> <p>方法能力： 具备调研供应商的能力 具备自主学习、工作的能力</p> <p>社会能力： 具备良好的职业基本道德规范和职业道德准则</p>	<p>1. 相关知识：连锁企业采购认知、不同采购类型的采购特点，供应市场特点、供应商选择标准等</p> <p>2. 相关技能：ABC 分类技能、供应商选择评估技能等</p>
	1-2 采购谈判	<p>专业能力： 1-2.1 能够做好谈判前的资料准备 1-2.2 能够运用谈判技巧与供应商进行谈判 1-2.3 能够草拟合同，并与供应商完成签订工作</p> <p>方法能力：</p>	<p>1. 相关知识：商品采购谈判原则、谈判流程、采购谈判技巧、采购合同的构成和签订原则等</p> <p>2. 相关技能：制定和调整谈判方案的技能、采购谈判技巧等</p>

		<p>具备收集谈判相关信息和处理信息能力</p> <p>社会能力： 具备良好的语言表达及沟通能力</p>	
	1-3 商品验收入库	<p>专业能力： 1-3.1 能够进行商品验收 1-3.2 能够办理验收入库手续 1-3.3 能够进行库存管理</p> <p>方法能力： 具备发现商品验收中问题和解决问题能力</p> <p>社会能力： 具备理论联系实际能力，按照规范对商品验收入库</p>	<p>1. 相关知识：商品质量的确定、不合格品的处理、商品验收原则、ABC 分类库存管理法等</p> <p>2. 相关技能：商品验收技能、商品库存管理技能</p>
	1-4. 准备市场调研	<p>专业能力：能掌握调查方案的构成、调查问卷的结构和内容</p> <p>方法能力：会独立地设计调查方案、制作调查问卷，收集市场</p>	<p>1. 相关知识：调查方案的结构和内容，调查问卷的结构和内容</p> <p>2. 相关技能：设计调查方案，制作调查问卷</p>

		<p>信息的能力</p> <p>社会能力：培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质</p>	
	1-5. 识别、开发客户；分析客户需求	<p>专业能力：能够识别客户群体，发掘潜在客户，开发目标客户；有效地沟通客户，分析客户需求</p> <p>方法能力：深入观察和分析客户及客户需求的能力，具有较强的规范操作能力和个性化服务的能力</p> <p>社会能力：具有强烈的社会责任感、良好的职业道德；</p>	<p>1. 相关知识：识别、开发客户的方法；市场调查的方法；有效沟通的方法；分析客户需求的方法</p> <p>2. 相关技能：识别、发掘和开发客户，分析客户需求</p>
	1-6 市场调查	<p>1-6.1 市场营销宏观环境认识</p> <p>1-6.2 市场营销微观环境的认识</p> <p>1-6.3 认识市场调查</p> <p>1-6.4 学会应用市场调查手段撰写市场调研报告</p> <p>1-6.5 学会应用市场</p>	<p>1. 相关知识：如何撰写市场调查报告</p> <p>2. 相关技能：市场调查报告的编写</p>

		调查的分工和合作	
	1-7. 认识市场营销	1-7.1. 市场营销的认识 1-7.2 市场营销观念的认识 1-7.3 市场营销工作认识 1-7.4 通过市场调研了解消费者需求 1-7.5 通过市场调研了解竞争者的优势、劣势	1. 相关知识：消费者购买决策的认识 2. 相关技能：市场竞争者的认识
	1-8 目标市场选择和市场定位	1-8.1. 市场的细分 1-8.2 目标市场的选择 1-8.3 市场定位 1-8.4 学会进行市场细分的方法 1-8.5 通过市场细分找到目标市场 1-8.6 诚实地对待供应商、顾客以及其它的贸易伙伴	1. 产品认识 2. 价格的认识 3. 渠道的认识 4. 促销的认识
	1-9 陈列商品	专业能力： 能根据商品生动化陈列原则及斜切式	1. 相关知识： (1) 门店商品生动化陈列的十大原则；

		<p>割箱技术的步骤及要点熟练进行斜切式割箱操作及陈列。</p> <p>社会能力： 细致、耐心的 5S</p> <p>职业素养： 团结协作的能力；</p> <p>方法能力：掌握商品生动化陈列的方法</p> <p>掌握商品割箱的步骤及要点</p>	<p>(2)商品陈列的主要类型</p> <p>(3)斜切式割箱技术的步骤及要点</p> <p>2.相关技能：</p> <p>1. 能正确、规范地使用美工刀；</p> <p>2. 能按照 5S 标准进行割箱操作。</p>
	<p>1-10 做好门店导购的准备工作 and 接近顾客工作</p>	<p>1-11.1 导购角色的认知；</p> <p>1-11.2 良好的职业形象；</p> <p>1-11.3. 导购素养的修炼</p> <p>1-11.4 导购自我激励；</p> <p>1-11.5 初步探索判断顾客需求；</p> <p>1-11.6 基本掌握接近顾客的方法</p>	<p>1. 相关知识：导购角色的认知（心态、品德）、自我激励的步骤和方法</p> <p>2. 相关技能：判断顾客类型，展示商品，激发顾客购买欲望</p>
	<p>1-11 基本理解和掌握连锁零售业门店基层岗位作</p>	<p>1-12-1. 能进行基础理货及补货作业</p>	<p>1. 相关知识： 商品进货、收货、存</p>

	<p>业管理内容，商品盘点、基本掌握门店安全、处理顾客投诉等跨岗位作业管理内容和规范要求</p>	<p>1-12-2. 能进行基础柜台销售</p> <p>1-12-3. 能进行基础收银作业</p> <p>1-12-4. 能进行基础防损作业</p> <p>1-12-5. 能进行基础前台客服作业</p> <p>1-12-6. 能进行后台信息录入作业</p> <p>1-12-7. 能进行商品盘点作业管理</p> <p>1-12-8. 能进行门店安全基础作业</p> <p>1-12-9. 能进行顾客投诉基础处理工作</p>	<p>货、理货、补货、退换货等基础知识</p> <p>收银基本要求</p> <p>客服基本要求</p> <p>电脑操作基本知识</p> <p>门店安全及防损基本知识</p> <p>2. 相关技能： 商品进货、收货、存货、理货、补货、退换货等基本技能</p> <p>收银基本技能</p> <p>前台客服技能</p> <p>电脑操作基本技能</p> <p>商品盘点基本技能</p> <p>处理顾客投诉基本技能</p> <p>门店安全及防损基本技能</p>
	<p>1-12 编制采购计划</p>	<p>专业能力：</p> <p>2-1.1. 能够预测销售需求</p> <p>2-1.2 能够进行库存量测</p> <p>2-1.3 能够制定每个单品的采购计划</p>	<p>1. 相关知识：商品采购的目标、采购计划编制的基础和程序、品类决策、价格决策、质量决策、数量决策等</p> <p>2. 相关技能：采购计</p>

		<p>方法能力： 能够独立分析销售、库存情况，并做出有针对性的采购计划</p> <p>社会能力： 具有根据采购环境不断创新的能力</p>	划编制技能
	1-13 供应商管理	<p>专业能力： 1-13.1 能够对供应商进行评估 1-13.2 能够制定供应商奖惩措施</p> <p>方法能力： 具有对供应商进行组织协调的能力</p> <p>2. 具有对供应商的管理和控制能力</p> <p>社会能力： 具有与供应商进行良好沟通的语言表达能力和沟通能力</p>	<p>1. 相关知识：供应商评估标准、评估步骤、供应商奖惩办法等</p> <p>2. 相关技能：供应商评估技能</p>
	1-14 配送管理	<p>专业能力： 1-14.1 能够对配送中心进行选址和设计 1-14.2 能够构建配送网络体系</p>	<p>1. 相关知识：配送中心规划目标、配送中心类型和定位、配送网络体系相关知识等</p> <p>2. 相关技能：配送中</p>

		<p>方法能力： 具有获取选址相关信息的能力 具有对选址信息进行分析判断的能力</p> <p>社会能力： 在构建配送体系方面具有很强的创新能力</p>	<p>心选址和设计技能、 配送网络设计技能</p>
	<p>1-15 商品现场作业管理</p>	<p>专业能力： 1-15-1 商品收货管理 1-15-2 商品盘点管理 1-15-3 商品报损管理 1-15-4 门店商品订单管理 1-15-5 商品调拨管理 1-15-6 商品质量检查管理 1-15-7 商品调价管理</p> <p>方法能力： (1)能对商品信息进行收集、归纳和整理。</p>	<p>1. 相关知识：识记主力商品的类别；商品收货、盘点、报损、调拨、调价的步骤和标准。 2. 相关技能：能对连锁门店商品进行分类调查；能联系企业实际，协助进行收货、盘点、报损、调价、质量检查、订单处理等作业。</p>

		<p>(2)能制订部门商品管理计划并组织实施。</p> <p>(3)能对商品管理的结果进行检查和评估。</p> <p>社会能力：</p> <p>(1)能执行商品安全和管理规章制度。</p> <p>(2)能与有关各方交流与沟通，有较强的团队协作精神。</p>	
	1-16 进行市场调研	<p>专业能力：能掌握市场调研的方式方法和技巧，定性、定量分析的方法、技术和步骤</p> <p>方法能力：能熟练地根据不同的要求进行市场调研</p> <p>社会能力：培养诚实守信、持之以恒、积极进取、团队合作精神</p>	<p>1. 相关知识：市场调研的方式方法和技巧；定性、定量分析的方法；处理调查数据的方法、技术和步骤</p> <p>2. 相关技能：运用合适的方式方法进行市场调研</p>
	1-17 处理异议和一般投诉	<p>专业能力：能够分析客户异议的种类和原</p>	<p>1. 相关知识：客户异议、投诉管理的原则、</p>

		<p>因，掌握异议处理的原则、步骤和技巧，能够分析客户投诉的类型和原因</p> <p>方法能力：能熟练地运用 LSCIA 法处理一般投诉</p> <p>社会能力：具有正确的从业心态和健全的心理；爱岗敬业，积极进取和良好的团队合作精神</p>	<p>方法和技巧</p> <p>2. 相关技能：运用合适的方式方法处理异议和一般投诉</p>
	<p>1-18 营销战略制定</p>	<p>1-18.1 分销渠道的认识和管理；</p> <p>1-18.2 促销的认识和促销组合的应用</p> <p>1-18.3 学会 4P 策略制定</p> <p>1-18.4 营销战略制定</p> <p>1-18.5 市场营销的团队分工与合作合作</p>	<p>1. 市场状况分析及市场前景预测</p> <p>产品的市场性、现实市场及潜在市场状况，市场成长状况，产品目前处于市场生命周期的哪一阶段上。对于不同市场阶段上的产品公司营销侧重点如何，相应营销策略效果怎样，需求变化对产品市场的影响，消费者的接受性，这一内容需要策</p>

			<p>划者凭借已掌握的资料分析产品市场发展前景。</p> <p>2. 影响产品的不可控因素进行分析</p> <p>如宏观环境、政治环境、居民经济条件，如消费者收入水平、消费结构的变化、消费心理等。</p>
	<p>1-19 规划店内布局</p>	<p>专业能力：</p> <p>1. 会根据给定的卖场实际布局手绘或运用相关绘图软件进行平面图的绘制（含分析、界定通道、出入口、磁石点）</p> <p>2. 能以绘制给定的卖场平面图进行磁石点的分析及界定为基础进行卖场磁石点的优劣继续分析且给出相应建议</p> <p>社会能力：</p> <p>与团队成员良好的协</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>（1）磁石及磁石点的定义</p> <p>（2）磁石点原理的主要内容描述</p> <p>（3）出入口设计的原则</p> <p>（3）通道的设计原则</p> <p>2 . 相关技能：</p> <p>（1）会使用相关的布局绘图软件</p> <p>（2）会使用办公软件</p>

		<p>作、沟通能力；</p> <p>方法能力：</p> <p>掌握使用相关软件进行绘制卖场的平面图的方法</p>	
	<p>1-20 进行商圈分析</p>	<p>专业能力：</p> <p>1. 会根据界定商圈的定性及定量方法及商圈调查基本流程对给定的门店实施商圈调查，并形成一份商圈调查报告。</p> <p>2. 以商圈调查报告为基础对给定的门店选址进行评价并给出相应的建议。</p> <p>社会能力：</p> <p>1. 能在调查过程中运用良好的人际沟通技巧实施调查；</p> <p>2. 与团队成员良好的协作、沟通能力；</p> <p>方法能力： 会恰当地应用市场调查的方法（如网络调查、实地调研）</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>(1) 商圈的定义及构成</p> <p>(2) 里利法则的计算公式</p> <p>(3) 零售饱和指数的计算公式</p> <p>(4) 影响门店商圈的因素</p> <p>2 . 相关技能：</p> <p>(1) 会使用办公软件</p> <p>(2) 会使用网络进行信息的搜集、汇总</p>

	<p>1-21 进行导购销售沟通工作的实施</p>	<p>1-21.1 探索判断顾客需求</p> <p>1-21.2 主动接近，热情服务</p> <p>1-21.3. 展示商品，激发顾客购买欲望；</p> <p>1-21.4 解答顾客疑问，促成顾客购买；</p> <p>1-21.5 处理顾客异议</p> <p>1-21.6 促成交易</p> <p>1-21.7 信息收集与分析</p> <p>1-21.8 售后服务；</p> <p>1-21.9 建立顾客档案，维护顾客关系</p>	<p>1. 相关知识：商品知识(商品及竞争商品、商品售点)，顾客及其购买心理过程，销售沟通的基本原则</p> <p>2. 相关技能：良好的沟通能力，敏锐的洞察力，解答疑问，化解顾客异议，促成顾客购买。</p>
	<p>1-22 较好地理解和掌握连锁零售业门店基层岗位作业管理知识、技能，发现、分析和解决连锁企业经营过程中的实际问题，门店班组人员团队管理，提升门店营运管理水平</p>	<p>1-22-1. 能依据商品补货原则填写领货单进行领货、补货作业</p> <p>1-22-2. 能运用价签机进行商品标价作业；</p> <p>1-22-3. 能运用扫描枪和 POS 机进行收银作业；</p> <p>1-22-4. 能按照规</p>	<p>1. 相关知识： 较完善的商品知识（进货、收货、存货、理货、补货、退换货）、 门店班组管理职责与制度 收银要求 客服要求 盘点知识 电脑操作知识</p>

		<p>范进行商品装袋服务；</p> <p>1-22-5. 能进行柜台销售接待工作；</p> <p>1-22-6. 能根据规定进行商品退货和开具发票等作业；</p> <p>1-22-7. 能按照作业流程进行商品信息的后台录入和查询；</p> <p>1-22-8. 能依据防损控制程序来处理商品的损坏、流失、被盗等事项；</p> <p>1-22-9. 能根据盘点作业流程进行商品盘点作业；</p> <p>1-22-10. 能根据顾客抱怨问题类型采取相应的处理方式；</p> <p>1-22-11. 能激励带领班组成员完成部门的工作任务。</p>	<p>门店安全及防损知识</p> <p>2. 相关技能：</p> <p>理货技能</p> <p>补货技能</p> <p>收银技能</p> <p>前台客服技能</p> <p>电脑操作技能</p> <p>商品盘点技能</p> <p>处理顾客投诉技能</p> <p>门店安全及防损技能</p> <p>能组织动员班组成员开展门店基础作业工作。</p>
	2-1 采计划审核与管理	<p>专业能力：</p> <p>2-1.1 能够编制采购预算</p>	<p>1. 相关知识：采购数量的预测、编制采购预算的方法</p>

二级		<p>2-1.2 能够做出采购预测</p> <p>2-1.3 能够对采购计划进行审核</p> <p>方法能力： 具有对采购计划进行分析判断的能力</p> <p>社会能力： 具有对采购知识和技能进行综合运用、理论联系实际的能力</p>	<p>2. 相关技能：采购预测技能、采购预算编制技能</p>
	2-2 采购数据管理	<p>专业能力：</p> <p>2-2.1 能够对周转率进行分析</p> <p>2-2.2 能够制定每月损益报表</p> <p>2-2.3 能够根据采购数据制定应对策略</p> <p>方法能力： 分析数据和处理数据的能力</p> <p>社会能力： 能够恰当、灵活制定采购策略的创新精神</p>	<p>1. 相关知识：周转率、损益报表、采购策略</p> <p>2. 相关技能：数据分析技能、制定应对策略技能</p>
	2-3 供应商管理	<p>专业能力：</p> <p>2-3.1 能够对供应商</p>	<p>1. 相关知识：供应商的分类、供应商关系</p>

		<p>进行分类</p> <p>2-3.2 能够对供应商进行关系管理</p> <p>方法能力： 对供应商的管理和控制能力</p> <p>社会能力： 具备与外部供应商进行团队合作的精神</p> <p>具备良好的语言表达和沟通能力</p>	<p>分类、供应商关系管理</p> <p>2. 相关技能：供应商分类技能、关系维护技能</p>
	<p>2-4 采购部管理</p>	<p>专业能力： 2-4.1 能够对采购整体工作进行监督控制</p> <p>2-4.2 能够制定采购制度并进行调整</p> <p>方法能力： 对采购部进行管理和控制能力</p> <p>社会能力： 1. 具备综合应用的能力</p> <p>2. 具备团队意识、竞争意识</p>	<p>1. 相关知识：监督控制方法、制度制定原则</p> <p>2. 相关技能：监控技巧、制定规章制度的技能</p>
	<p>2-5 商品品类管理</p>	<p>专业能力： 2-5-1 商品进销存数</p>	<p>1. 相关知识：品类定义；品类管理步骤；</p>

		<p>据分析</p> <p>2-5-2 商品结构的优化</p> <p>2-5-3 商品经营策略的设计与制定</p> <p>2-5-4 商品经营战术的选择与运用</p> <p>2-5-5 商品供应链管理策略</p> <p>方法能力：</p> <p>（1）能对商品信息进行整理分析。</p> <p>（2）能制订门店商品经营计划并组织实施。</p> <p>（3）能对商品经营管理的结果进行检查、评估。</p> <p>社会能力：</p> <p>（1）能通过认真细致地观察，发现、分析和解决问题。</p> <p>（2）能与有关各方交流与沟通，有较强的团队协作精神。</p>	<p>业态及战略定位对商品结构的影响；价格带的定位方法；商品组合单品配置的影响因素；品类角色定位的方法；品类评估指标的选择和确定；合理补货的影响因素和步骤。</p> <p>2. 相关技能：能按消费者需求对门店商品进行分类；能根据企业战略选择确定门店商品策略并制定零售4P 战术。</p>
	2-6 人力资源管理	专业能力：	1. 相关知识：人力资

		<p>2-6-1 能识别企业人力资源管理的特殊性</p> <p>2-6-2 能预测企业人力资源的需求和供给</p> <p>2-6-3 能制定人力资源规划</p> <p>2-6-4 能了解企业如何招聘和录用员工</p> <p>2-6-5 能了解人员招聘过程管理并对不同类型应聘者提出不同的选拔方法。</p> <p>2-6-6 能提出员工培训方案。</p> <p>2-6-7 能对不同员工提出职业生涯管理。</p> <p>3-6-8 能制定员工绩效考评及工作绩效考评标准。</p> <p>2-6-9 能进行员工薪酬管理和福利管理。</p> <p>方法能力：</p> <p>(1)能对企业人员信息进行整理分析。</p> <p>(2)能制订门店人员管理计划并组织实</p>	<p>源部门的职责；连锁企业人力资源规划的过程和供求预测的方法；工作分析的基本过程和分析方法；员工招聘的渠道；员工选拔的标准；员工培训的方法和步骤；绩效考评的方法和步骤；薪酬设计的步骤；常见的薪酬福利理论。</p> <p>2. 相关技能：能联系企业实际，分析人力资源部门对其他部门的作用；连锁门店组织结构调查和组织结构设计；提出解决人力资源供求不平衡的措施；工作描述和工作说明书的调查和编制；员工选拔方法的运用；员工培训需求分析；员工培训方案的制定和实施；选择合适的绩效考评方法</p>
--	--	--	---

		<p>施。</p> <p>(3)能对门店人员表现情况进行检查、评估。</p> <p>社会能力：</p> <p>(1)能通过认真细致地观察，发现、分析和解决问题。</p> <p>(2)能与有关各方交流与沟通，有较强的团队协作精神。</p>	<p>实施绩效管理；根据不同岗位设置不同的薪酬模式和企业福利分配模式。</p>
	<p>2-7. 处理调研结果，撰写市场调研报告</p>	<p>专业能力：根据不同的要求优化调查方案，根据实际情况优化、创新调研的方式方法，运用恰当的方法处理、分析调查结果，找出规律并总结，熟练地撰写市场调研报告</p> <p>方法能力：进行市场信息整理、分析的能力。撰写市场调研报告的能力</p> <p>社会能力：培养敏锐的洞察力、应变思维、</p>	<p>1. 相关知识：设计调查方案的方法；调研的方式方法；处理调查结果的方法、技术和步骤；市场调研报告的结构，撰写市场调研报告的方法</p> <p>2. 相关技能：整理、分析调研结果，撰写市场调研报告</p>

		创新能力	
	2-8. 处理重大投诉和危机公关	<p>专业能力：能够分析重大投诉的类型和原因，掌握危机处理的方法和 5S 原则</p> <p>方法能力：能熟练地运用 CLEAR 法处理重大投诉。针对突发情况，能优化危机处理方案，进行危机公关</p> <p>社会能力：培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力</p>	<p>1. 相关知识：处理重大投诉和危机公关的方法、步骤和技巧</p> <p>2. 相关技能：运用合适的方式方法处理重大投诉，进行危机公关</p>
	2-9 营销策划	<p>2-9.1 销策划方案服从公司整体营销宣传策略，树立产品形象，同时注重树立公司形象</p> <p>2-9.2 会应用各种广告宣传商品个性使消费者认识商品，在一定时段上应推出一致的广告宣传。</p> <p>2-9.3 根据策划期内各时间段特点，推出各项具体行动方案。</p>	<p>1. 策划期内前期推出产品形象广告。</p> <p>2、销后适时推出诚征代理商广告。</p> <p>3、节假日、重大活动前推出促销广告。</p> <p>4、把握时机进行公关活动，接触消费者。</p> <p>5、积极利用新闻媒介，善于创造利用新闻事件提高企业产品知名度。</p>

		<p>行动方案要细致、周密，操作性强又不乏灵活性。</p> <p>2-9.4 学会市场营销方案策划</p> <p>2-9.5 营销团队对市场营销方案实施和效果的检查并进行总结分析</p>	
	<p>2—10 加盟创业推广</p>	<p>专业能力：</p> <p>1. 能根据自身条件、加盟行业、品牌遴选标准选择合适的加盟创业项目并能够撰写一份内容完整、可操作性强、格式规范的加盟创业(推广)计划书</p> <p>社会能力：</p> <p>1. 较强的抗压力</p> <p>2. 与团队成员良好的协作、沟通能力；</p> <p>方法能力：</p> <p>会恰当地应用市场调查的方法（如网络调查、实地调研）</p>	<p>1. 相关知识：</p> <p>(1)掌握遴选加盟行业的标准；</p> <p>(2)掌握遴选特许加盟品牌的标准；</p> <p>(3)商业计划书的结构及内容。</p> <p>2 . 相关技能：</p> <p>(1)会使用办公软件</p> <p>(2)会使用网络进行信息的搜集、汇总</p>

	<p>2-11 能够设计、实施导购策略方案和效果的检查，进行团队合作，掌握服务技巧，维护顾客关系</p>	<p>2-11.1 门店销售谈判准备 2-11.2 销售谈判技巧运用 2-11.3 销售谈判策略选择 2-11.4 分析顾客异议的成因； 2-11.5 处理顾客异议的原则； 2-11.6 处理顾客异议的技巧 2-11.7 识别成交信号 2-11.8 运用成交方法 2-11.9 团队合作 2-11.10 完善顾客档案，维护顾客关系</p>	<p>1. 相关知识：处理顾客异议的原则、步奏、策略、方法和技巧 2. 相关技能：处理顾客异议的方法和技巧，运用不同的成交方法，团队合作</p>
	<p>2-12 完整、准确掌握连锁零售业门店基层岗位作业管理知识、技能，能检查连锁零售业门店基层岗位作业情况，发现、分析和解决连锁企业经营管理过程中的实际问题，提升门</p>	<p>2-12-1. 能依据商品补货原则正确填写领货单进行领货、补货作业 2-12-2. 能正确运用价签机进行商品标价作业；</p>	<p>1. 相关知识： 较完善的商品知识（进货、收货、存货、理货、补货、退换货） 收银管理要求 客服管理要求 电脑操作知识</p>

	<p>店营运管理水平</p>	<p>2-12-3. 能熟练运用扫描枪和 POS 机进行收银作业。</p> <p>2-12-4. 能按照规范进行熟练快速商品装袋服务；</p> <p>2-12-5. 能根据顾客购物过程中心理状态的变化，采取适当的步骤和方法进行柜台销售接待工作；</p> <p>2-12-6. 能准确快速地根据规定进行商品退货和开具发票等作业；</p> <p>2-12-7. 能按照作业流程正确快速地进行商品信息的后台录入和查询；</p> <p>2-12-8. 能依据防损控制程序正确高效地处理商品的损坏、流失、被盗等事项；</p> <p>2-12-9. 能根据盘点作业流程准确快速高效地进行商品盘点作</p>	<p>盘点管理知识</p> <p>门店安全及防损管理知识</p> <p>2. 相关技能： 进货、收货、存货、理货、补货、退换货等商品管理技能 收银排班及管理技能 前台客服管理技能 电脑操作技能 商品盘点管理技能 顾客投诉管理技能 门店安全及防损管理技能</p>
--	----------------	--	--

		业； 2-12-10. 能根据顾客 抱怨问题类型灵活采 取相应的处理方式；	
--	--	--	--

2.1 职业能力等级划分

职业能力等级按照专业人才培养目标在不同的阶段，以不同的岗位对应不同层次的人才职业能力要求作为测评依据和考核点，开发专门的测评试题和测评标准。把职业能力发展分为两个阶段：熟手、能手。职业能力等级则按照完成工作任务的难易程度、工作责任、活动范围、知识技能要求进行划分为一级、二级，分别对应熟手、能手。表 8-5 是连锁经营与管理专业职业发展阶段与职业等级的对应关系。

表 8-5：连锁经营与管理专业职业发展阶段与职业等级的对应关系

职业发展阶段	职业等级	学习阶段
熟手	小型连锁企业主管级（一级）	5-6 学期
能手	小型连锁门店店长级（二级）	第 6 学期至毕业后 1-3 年

按照职业发展阶段和职业技术等级的要求，结合课程的安排情况，整个职业能力测评在第 5 学期期末即大三顶岗实习前进行，这样可以及时考核人才培养阶段目标的实现情况和学生在职业成长阶段职业能力的水平。

职业能力等级划分的依据为：

一级：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。

二级：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。

（四）专业社会调研报告

连锁经营与管理专业社会调研报告

一、调研的目的与对象

（一）调研目的

了解产业、行业、企业、毕业生发展动态，洞悉其变化趋势，加强专业人才培养方案科学性、可行性。

（二）调研对象：三调研

专业在校生+毕业生 +行业企业（行业专家）

二、调研的方法与内容

（一）调研方法

实地调研+网络调研

（二）调研内容

专业人才需求调研、专业现状调研

三、专业人才需求调研

（一）行业发展现状与趋势

经过近三十年的发展，连锁经营作为一种成熟的商业模式在我国发展迅速，年均增长率均保持在两位数以上，其包括了超市、便利店、百货等综合零售连锁、医药连锁、服装连锁、家电连锁、教育连锁、餐饮连锁、酒店连锁、旅游连锁等。其中，占据连锁主要地位的为以百货、超级市场、便利店等为代表的连锁零售业。

2018年的中国百货零售业在经历了实体零售转型之痛后，经营困难局面逐步改善，呈现出回稳向好态势。广大百货零售企业坚持以推进供给侧结构性改革和转型升级为主线，紧紧围绕以消费者需求为核心，以商品和服务为主要内容，主动适应消费升级需要，主动把握技术进步机遇，形成了拓展全渠道、发展新业态、优化供应链等主要转型创新模式，全行业呈现出前所未有的变革之象，朝着个性化、智能化和生活方式体验化的方向蓬勃发展。2019年因全国疫情，新零售业、直播、自媒体等线上

零售业发展迅速，2021年连锁百强企业销售规模达到2.3万亿元，同比增长7.7%；门店总数达到13.8万个，同比增长16%。从全国各地连锁经营的发展情况看，连锁经营适合中国现阶段国情和生产力发展水平，显示出强大的生命力和竞争力，具有很大的发展潜力。连锁经营的领域也由最初的零售行业开始向服务业拓展，超市、便利店、各类品牌专卖店、专业连锁店等作为新的购物形式，已受到消费者的普遍认同，并日益深入百姓生活。

进入互联网时代，在新的消费形势下，零售业也进入了新时代。作为零售三大要素中的第一要素，“人”在零售新时代变革中的重要性变得越来越突出。当零售格局出现新的变化时，对于人才的竞争态势会更加白热化。

（二）从业人员基本情况

1. 行业发展趋势的变化对人才的需求发生了变化

随着“新零售”理念及移动互联网的深入发展，传统零售企业的发展趋势和规模发生了较大变化，结合南宁屈臣氏个人用品商店有限公司（柳州店）、柳州美联家居博览中心、沃尔玛钦州年年丰广场店等企业的调研情况，我们发现，广西和柳州连锁行业发展及人才需求情况主要表现为：

连锁超市收到网上零售重大冲击，目前正在逐步改革，比如沃尔玛网上购物已经上线，柳州也已经开展沃尔玛网购业务，以后会更加需要懂得网络销售方面的人才。沃尔玛的营业额和利润逐步降低，沃尔玛总部采取的措施除了开拓超市网上购物渠道外，还学习屈臣氏和肯德基的做法，精简人力结构。譬如减少员工数量，选择一个城市只有一个店总，管理所有店，每个城市集体招聘员工，不再开展单店招聘员工的活动，同时还大量使用兼职的廉价劳动力。此外，因为员工流动率大，往往需要大量员工。

同时，品牌价值较高的屈臣氏和肯德基等，因为经营理念先进、产品精致、人员精简，受网络冲击很小，也发展趋势良好，这些企业由于目前仍然处于快速发展扩张阶段，对门店营运的管理、全媒体运营、数据分析人才需求很大。

2. 连锁经营行业从业人员基本情况

我国连锁经营行业发展并不缺乏初级劳动力资源，真正缺乏的是专业人才。在世界经济一体化的今天，专业人才已经成了我国连锁行业品牌化、集团化以及国际化经营的软肋。通过一系列企业调查访谈，我们获取了一些有价值的信息。

调查发现，就学历对就业前景的影响这方面来说，高职院校培养连锁经营与管理专业人才与本科院校相比不存在优劣之分，近几年随着连锁零售企业规模的不断扩张和竞争的加剧，对各类连锁经营人才、尤其是中高技能人才的需求量非常大。连锁企业各岗位目前的学历结构为：一线员工大专及以上学历占比不到 15%，管理层如店长、主管等岗位大专及以上学历占 40%以上。在回答“储备管理干部”所需要的学历要求中，大专及以上学历占 83%，硕士占 12%，其他占 5%。此外，连锁餐饮和服务企业随着扩张速度的加快，对各类连锁经营中高技能人才的需求也在不断增强。

（三）专业对应的职业岗位分析

根据麦可思关于我校连锁经营与管理专业 2020、2021 届毕业生的分析报告，连锁经营与管理专业学生毕业后主要就业的行业为百货零售业和餐饮服务业，就业单位主要是民营和个体企业，其中 64%的用人单位规模小于 300 人。结合对历届学生的网上调研以及本次对广西联华超市股份有限公司、孩子王柳州万象城店等校企合作企业的走访调研，一般来说，专业学生在毕业顶岗实习期间主要从事上述行业企业的基础作业岗位，主要包括营业员、收银员、服务员等，但是由于学生主要在小型民营企业工作，因此，企业往往要求学生能掌握多项岗位技能；企业对学生培养的方向主要包括门店的营运岗位和总部的管理岗位，门店的营运岗位主要包括前台门店主管、小型门店店长和大型门店部门经理等岗位；总部的管理岗位主要包括总部采购主管、经理，营运主管、经理；市场开发部主管、经理；人事行政主管、经理等岗位。从毕业学生的发展情况看，大部分学生能在毕业半年内胜任相关岗位的主管和小型门店店长岗位。

（四）专业对应的职业资格证书分析

在对企业调研期间，经询问广西联华超市股份有限公司、孩子王柳州万象城店等校企合作企业的人力资源部门负责人，企业对毕业学生并无特定的职业资格证书要求，但

是企业也建议我们可以有针对性地培养学生具有品类管理、销售管理、电子商务、会计类等职业技能证书。在对中国连锁经营协会杨顺主任进行调研了解到，行业协会首先推荐学生考助理品类管理师证书，品类管理深受连锁零售和餐饮业重视，这是行业协会进行中外连锁企业及协会调研后得出的结论，而且目前全国多所院校的连锁经营与管理专业也组织学生参加考试，通过率基本都在 90%。其次，中国连锁经营协会在对国内院校和企业调研后，建议对创业感兴趣的学生可以考创业证书。目前，我们向连锁经营与管理专业学生首推的助理品类管理师证书仍然是行业企业主推的证书，符合行业企业的发展趋势要求。专业群相应的营销、电商类职业资格证书可以建议连锁学生选考。再有，人力资源社会保障部对管理类学生对应的职业资格证书为助理经济师证书，适合学生毕业后选考。

（五）专业人才招聘渠道分析

根据麦可思的报告，毕业生的去向分布，学校近两届毕业生最主要去向均为“受雇全职工作”（分别为 74.9%、70.8%），直接就业依然是毕业生的主要选择。毕业生主要从事行政/后勤（11.5%）、销售（9.2%）、从就业地区来看，2020 届、2021 届毕业生在广西就业的比例（分别为 60.6%、63.6%）呈上升趋势。从用人单位来看，近两届毕业生主要就业的用人单位类型为“民营企业/个体”（分别为 69%、71%）；毕业生主要就业的用人单位规模主要为 300 人及以下的中小型用人单位（分别为 59%、58%）。结合学校毕业生的基本情况，同时与连锁经营与管理专业毕业学生面谈调研，以及对广西联华超市股份有限公司、孩子王柳州万象城店等校企合作企业访谈，企业对连锁专业人才的招聘渠道比较丰富，最主要的是校园招聘，通过企业宣讲会效果比较好，采用这种招聘方式的，主要是总部在外地的企业采用较多。其次网络招聘，主要通过招聘网站发布招聘信息，很多企业都采用这种方式，但效果一般。第三通过媒体广告招聘，目前比较多的是借助微信发布招聘信息。第四是通过亲朋好友推荐，企业人力资源部门成员，根据自己的亲朋好友发布招聘信息，也有企业通过自己的企业员工，往往是我们学校的历届毕业生，根据自己对企业的认可，推荐自己的学弟、学妹来企业应聘等，这种方式招聘效果也比较好。

（六）在职人员进修需求分析

根据本专业对毕业生的调研表明，60%的毕业生任务沟通技能、管理能力数据分析能力等感到欠缺，希望能在日后得到加强。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

根据高考指南统计，2021年全国招收连锁经营专业的高职院校共有215所，位列全国高职院校开设专业数量排行榜前100名中的第71位。在广西，有下列院校开设了连锁经营与管理专业：桂林电子科技大学、南宁职业技术学院、广西职业技术学院、柳州职业技术学院、广西国际商务职业技术学院、桂林山水职业学院、广西经贸职业技术学院、广西城市职业学院、广西英华国际职业学院、柳州城市职业学院、广西自治区经济管理干部学院等。连锁经营与管理专业在全国开设数量之多，一方面表明该专业属于受欢迎的“热门专业”，表明市场对相关人才的需求量大。另一方面也提示各院校：不能忽视专业建设与发展中应具备的鲜明的办学特色与优势，否则趋同性太大，容易被淹没，毫无竞争力。

（二）专业招生与就业岗位分布情况

招生方面，我校连锁经营与管理专业从2007年开始招生，目前已招了12届。每届招生人数平均为70人左右。生源基本上来自于广西各地。近几年，随着单招及中高职衔接政策的开放，单招和对口的生源比例逐年增多，普高生源比例在下降。生源素质方面略微收到影响，主要表现在勤奋学习、吃苦耐劳、抗压能力、理论知识水平有限等方面。

就业岗位分布情况，根据近两年麦可思公司对我校2020、2021届毕业生培养质量评价报告，近两年我校连锁经营与管理专业毕业生就业行业大多在百货零售行业及连锁餐饮行业。毕业生对应的职业岗位主要有：导购员（营业员）、服务员、收银员、防损员、客服员等基础岗位，毕业半年后有升职为基层管理人员如小型门店店长、人力资源主管、采购专员、值班经理等职位。通过走访企业，我们了解到，企业未来最需要的人才为基层管理人员，49.67%，其次是职能管理人员和基层营业人员，企业对这

两类人才需求比例都是 48.34%，另外对中层管理者和高层管理者的需求分别是 37.75% 和 23.84%。由此可以看出，连锁企业对专业人才的需求，特别是对管理人员的需求非常大。旺盛的行业需求是高职连锁经营与管理专业毕业生高就业率的保障，充分说明高职连锁经营与管理专业人才培养职业发展目标的定位应该是连锁企业中高层管理类岗位及岗位群。

（三）专业在职人员培训情况

我校连锁经营与管理专业团队目前共有专任教师 7 人，其中，副高职称 3 人，中级职称 3 人，初级职称 1 人。为了促进专业建设，贴近行业企业发展实际需求，最近三年，学院陆续派出连锁专任教师参加各类行业培训学习，具体情况如下：

近三年我校连锁经营与管理专业专任教师参加培训情况统计表

培训项目名称	培训人次	主办单位
现代学徒制师资培训	3	柳州市教育局
德国二元制师资培训	1	柳州市教育局
品类管理师培训	2	中国连锁经营协会
零售数据分析培训	1	中国连锁经营协会
数字化营销培训	1	中国连锁经营协会
职业技能竞赛指导教师培训	1	广西教育厅

通过参加全国权威的行业协会——中国连锁经营协会举办的各类专业培训学习，参观各地有代表性的连锁企业，专业教师学习和掌握到了连锁零售行业企业人才培养急需的“品类管理”、“数据分析”及“新媒体营销”等职业技能。同行的，充分借鉴英国现代学徒制的优势，引入英国现代学徒制项目，开展校企深度融合的本土化特色的现代学徒制项目的建设，目前已完成第一阶段的建设，取得了较为丰硕的成果。此外，还通过带队参加各级各类职业技能竞赛，——营销职业技能大赛和“中国零售

新星”职业技能竞赛，专业教师在了解行业企业最新发展趋势的同时，加强了与同类职业院校之间的交流学习，眼界得到拓展，专业水平和技能得到了进一步的提高，为进一步提高专业建设水平，打造特色化专业提供了良好的师资力量。

（四）毕业生调查情况

1.毕业生从业基本情况分析

根据《麦可思柳州职业技术学院 2021 届毕业生培养质量评价报告》，零售服务业是连锁经营与管理专业毕业生就业的主渠道。从事卖场基层理货、收银工作的占 60%，其次是从事基层管理约 10%，但也有 8%从事营销工作。工作性质与所学专业对口的约占 60%，基本对口的约占 25%，专业不对口的占 15%。毕业生工作后，存在的困难主要表现在文化基础知识面窄、专业知识和技能不扎实、语言表达、社交能力以及与领导组织能力较弱四个方面。

2.毕业生对知识结构的评价

就基础知识、专业知识、人文知识、法律知识、政治理论、经济知识、管理知识、实践知识等八个方面对毕业生工作后进行了调查，绝大部分（80%）都认为上述知识很重要。就其重要性来看，毕业生认为重要性顺序依次为基础知识、专业知识、管理知识、经济知识、法律知识、人文知识。

3.毕业生工作后对连锁经营与管理专业的评价

87%毕业生对我校连锁经营与管理专业的课程整体教学效果感觉满意；48%的学生认为本专业设置的课程所涉及到的专业知识能满足工作需求，51%的学生认为本专业设置的课程所涉及到的专业知识基本能满足工作需求。67%的连锁专业毕业生毕业后愿意推荐我校。

（五）在校生教学情况及存在的主要问题

根据《麦可思柳州职业技术学院 2021 届毕业生培养质量评价报告》，我校连锁经营与管理专业学生对本专业所开的专业课程重要性，所学的专业知识能否满足工作需求、课程实用性、门数的合理性等方面的正面评价均达到了 90%以上。在课程考核内容方式是否能有效检测学习情况和效果这一问题上的回答，90%以上认为能有效检

测学习情况和效果。课堂上、下课后，师生关系互动是否频繁、融洽：将近 80%以上认为频繁、融洽。专业课的课程实践教学条件是否满足教学需要：95%认为能满足教学需要。存在的主要问题：希望老师和同学间能加强交流，关注每个学生，加重电脑方面的学习，加强实习期与学生的沟通与联系。

五、对专业改革的建议

（一）专业课程设置建议

增加专业核心课程门数，《零售数据分析与应用》课程的学时，在课程中增加新零售与人工智能模块，增加财务相关课程

（二）专业教学改革建议

推行教学、教法、教材改革

（三）专业师资与实训条件配置建议

以深入现代学徒制试点项目为契机，继续推进双导师队伍建设，提升企业兼职教师比例，扩大企业专家担任专业课尤其是核心专业课的比例。

2023 级高职民航安全技术管理专业 人才培养方案

目录

一、专业基本信息	3
(一) 专业名称及代码	3
(二) 入学要求	3
(三) 修业年限	3
(四) 职业面向	3
(五) 制订人员	3
二、专业培养目标与毕业要求	5
(一) 培养目标	5
(二) 毕业要求	5
三、人才培养模式	6
四、“双元三维四体系”设计	7
(一) 课程体系结构表	7
(二) 基本素养体系	8
(三) 专业技能体系	8
(四) 管理能力体系	13
(五) 创新创业体系	14
五、人才培养工作安排	14
(一) 教学活动时间分配表	14
(二) 课程学分学时比例构成	15
(三) 第一课堂进程安排	16
(四) 第二课堂教育活动进程安排	26
六、实施保障	28
(一) 实训基地配备	28
(二) 实践教学体系	30
(二) 结构化教学团队	31
(三) 教学资源	32
(四) 教学方法	34
(五) 学习评价	34
(六) 质量管理	34
七、有关人才培养方案的补充说明	35
八、附件	35
(一) 职业/岗位分析	35
(二) 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表	38
(三) 职业能力标准	38
(四) 专业社会调研报告	39

一、专业基本信息

（一）专业名称及代码

专业名称：民航安全技术管理

专业代码：500406

（二）入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者（高中毕业/中职毕业）。

（三）修业年限

基本学制3年，弹性学习年限2-8年。

（四）职业面向

表 1-1 民航安全技术管理专业职业面向表

专业对应行业	民航服务业
专业对应的主要职业类别	机场安全检查员，轨道交通类安全检查员，防爆安检，贵宾服务，消防护卫，维序员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
专业对应的主要岗位（或技术领域）	机场安全检查员，航空公司和机场贵宾室服务人员，公务机服务保障工作人员，机场旅客服务人员，航空公司客服人员
职业技能等级证书 /行业企业标准和证书举例	1、民航初级安检员证书（中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构） 2、普通话二级甲等证书（国家语言文字工作委员会） 3、红十字急救员证书（中国红十字总会） 4、CVCC 礼仪资格证书（教育部教育管理信息中心） 5、黄金服务师（美国饭店协会） 6、茶艺师（初级、中级、高级）

（五）制订人员

表 1-2 人才培养方案制定人员一览表

序号	姓名	专业领域	所属部门	承担工作
1	罗柳萍	英语语言文	柳州职业技术学院贸易	社会调研、人才培养方案研讨、制定及

		学	与旅游管理学院空中乘务专业团队	方案撰写
2	周红	英语语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨与制定
3	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
4	曾妮	英语语言文学	同上	社会调研、人才培养方案研讨、制定及方案撰写
5	杨丽	教育学	华育中航（北京）教育科技有限公司	社会调研、人才培养方案研讨与制定
6	陈星元	航空服务	原南方航空公司 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
7	柯思	舞蹈表教	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨与制定
8	林钰钰	紧急救护	华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨
9	文静	机场安检	原深圳机场高级安检员 现华育中航（北京）教育科技有限公司	人才培养方案研讨

表 1-3 人才培养方案审核论证人员一览表

号	姓名	所属部门	职务	承担工作
1	黎渝林	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院院长	人才方案审核、论证
2	谭欣	同上	柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院副院长	人才方案审核、论证
3	张云霞	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
4	黄珣	同上	学院专业建设指导委员会的专家	人才方案审核、论证
5	付梦苗	吉祥航空	乘务员	人才方案审核、论证

6	韦佳莉	柳州白莲机场	高级安检员	人才方案审核、论证
7	秦海娟	柳州富力万达嘉华酒店	人力资源行政总监	人才方案审核、论证
8	梁嘉燕	柳州莲花山庄	人力资源部经理	人才方案审核、论证
9	谢香辉	柳州丽笙酒店	人力资源副总监	人才方案审核、论证
10	吴英	柳州市青年旅行社	常务副总经理	人才方案审核、论证
11	欧阳菊霞	柳州市中国旅行社有限责任公司	总经理	人才方案审核、论证
12	张程	柳州国旅国际旅行社有限责任公司	副总经理	人才方案审核、论证

二、专业培养目标与毕业要求

（一）培养目标

对接旅游产业，定位民航安全管理技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，具有良好职业道德、工作态度和行为规范以及可持续发展能力，掌握民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任民航旅客运输、安全检查、隔离区监控、机场安全保卫以及应急救援等民航安全管理一线岗位工作，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

初次就业岗位：机场安检人员、空中安全员、机场地面服务人员；

发展岗位：安检班组长、安检队长；

拓展岗位：地铁安检人员、轨道交通安检人员、国际邮轮安检及服务人员等。

（二）毕业要求

1. 学分、活动分和诚信分要求

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

课外活动分要求：120 活动分。

诚信分要求：1800 分。

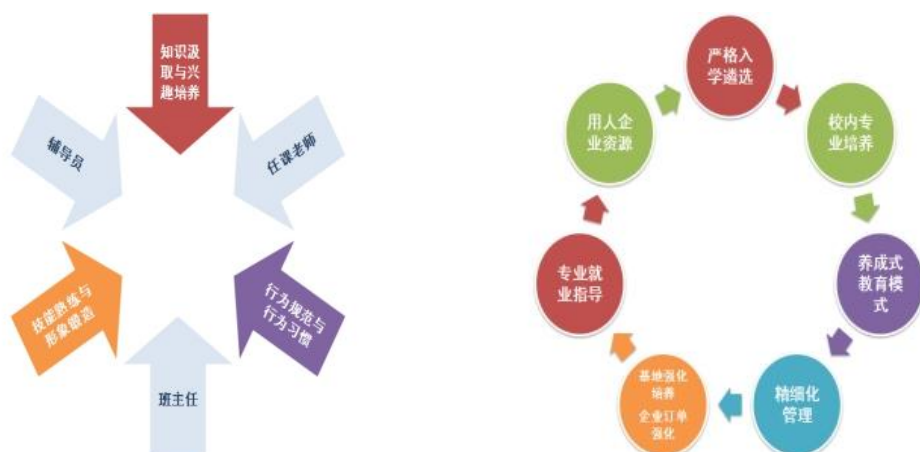
表 2-1 培养规格

培 养 规 格 分 类	培养规格要求
素质	1.1 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自

	<p>豪感。</p> <p>1.2 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>1.3 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。</p> <p>1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。</p> <p>1.5 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。</p> <p>1.6 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。</p>
知识	<p>2.1 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。</p> <p>2.2 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>2.3 掌握安检设备及安全检查知识。</p> <p>2.4 掌握民航危险品、应急处置、救护等知识。</p> <p>2.5 掌握旅客服务心理知识。</p> <p>2.6 熟悉航空运输常识。</p> <p>2.7 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。</p> <p>2.8 熟悉职业形象要求及服务礼仪知识。</p> <p>2.9 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。</p>
能力	<p>3.1 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>3.2 具备信息技术应用能力，如 word, excel, ppt 等软件应用。</p> <p>3.3 能使用安检设备对旅客（包括高端旅客）进行人身检查，箱包检查，证件检查。</p> <p>3.4 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。具备使用一种外语进行对客安全检查服务的能力。</p> <p>3.5 具备特殊旅客服务能力。能针对不同客人提供个性化服务，针对特殊旅客和特殊群体提供特殊服务。</p> <p>3.6 能正确识别危险品及违禁品以及相关处置办法。</p> <p>3.7 具备处置紧急状况的能力。有较强的应变能力，能处理突发的紧急情况或纠纷事件，能适当处置各种民航群体事件，采取应急预案。</p> <p>3.8 能够维护安检秩序，并能够引导旅客进行紧急撤离。</p> <p>3.9 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。</p>

三、人才培养模式

图 3-1 民航安全技术管理专业“360°全方位 2+1”的人才培养模式



民航安全技术管理专业为“校企合作，双主体育人”的办学模式。对学生采用“360°全方位 2+1”的人才培养模式，严格入学遴选。360°指校内专业培养采用“养成式教育+精细化管理”，在任课教师、辅导员及专业班主任的精细化管理模式引导下，学习专业知识、培养专业兴趣、养成专业素养、掌握专业技能、锻造职业形象；学生第三年赴实训基地或到航企实习岗位强化实训、考证及实习，由用人单位进行订单强化技能、指导专业就业。“2+1”指第 1、2 学年在柳州职业技术学院学习；第 3 年，民航安全技术管理专业学生赴实训基地或到航企实习。以此形成民航安全技术管理专业的“360°全方位 2+1”的人才培养良性闭环模式。

四、“双元三维四体系”设计

(一) 课程体系结构表

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

表 4-1 “三维四体系”结构表

三维四体系	课程	活动	环境
基本素养体系	思想政治类课程 职业素养类课程 身心健康类课程 应用基础类课程	基本素养第二课堂系列活动 通用技能竞赛	匠心柳职校园文化 专业实践环境 “精益实训”文化 双创实践与训练环境 劳动教育环境
专业技能体系	新技术通识课 专业平台课 专业方向课 专业拓展课	专业第二课堂系列活动 专业技能竞赛	

管理能力体系	精益生产与管理基础 管理类选修课程 专业类管理课程	管理类讲座和活动	
创新创业体系	职业发展与就业指导（一） 职业发展与就业指导（二） 创新与创业实务（一） 创新与创业实务（二） 专创融合课程	创新创业类竞赛 创新创业活动	

（二）基本素养体系

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

（三）专业技能体系

1. 专业课程结构表

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

2. 课程矩阵（横构图）

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

表 4-2 课程矩阵

培养规格 课程名称		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
		1	军事技能	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-
2	军事理论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	形势与政策	H	H	H	H	H	H	H	H	-	M	-	-	M	M	M	-	-	M	-	-	-	-	-	-
4	思想道德与法治	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	M	-	M	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	劳动教育—工业·匠心	H	H	H	H	H	H	H	H	-	-	-	-	L	-	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	职业发展与就业指导	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
9	创新与创业实务	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
10	大学生安全教育	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L

11	高职生心理健康教育	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M
12	体育与健康	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
13	基础英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
14	职场英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
15	高职语文	H	H	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
16	信息技术(云物大智基础)	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
17	经济数学	L	L	L	L	L	L	L	L	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
18	职业形象与商务礼仪	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L
19	客户心理分析	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	L	L	L	L	H
20	应用文写作	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	H
21	直播营销	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
22	紧急安全救护	H	H	H	H	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	H	L	M	H	H	M	H	L	L	M
23	交通运输概论	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H
24	工程制图	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H
25	航空法律法规	H	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	H	M	H	H	M	M	H	H	M	L	L	L	H
26	*短视频营销	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	L	H	H
27	*航空犯罪与预防	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	L

28	*应急处置	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H
29	*民航安检业务	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H
30	民航基础英语	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
31	*民航服务英语	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L
32	语言表达与沟通艺术	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	L
33	声播训练	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H
34	职业形象塑造	M	H	M	M	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	H
35	*民航服务礼仪	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
36	警体（含体能）训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
37	形体（含体能）训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
38	普通话强化训练	H	H	H	H	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L
39	研学旅行策划与管理	M	M	M	H	H	H	M	M	M	M	L	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L	M
40	面试技巧与模拟训练	H	H	H	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	H	H	H	H	H	H	H	L	H	H
41	第二外语（日语、韩语、泰语）	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	M	M	M	M	M	M	M	L	L	L
42	专升本专业课基础训练	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	L
43	专升本专业课强化训练	M	M	M	H	H	H	L	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	M	L	L	L	L

3. 专业核心课程描述

表 4-3 民航安全技术管理专业核心课程描述

序号	课程名称	课程主要内容	学时	开设学期
1	民航安检业务	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	80	第 3、4 学期
2	警体(含体能)训练	体能训练，警体拳，简单格斗，擒拿术，防身术，拳术等	80	第 1、2 学期
3	应急处置	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 3 学期
4	民航服务英语	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	112	第 3、4 学期
5	民航服务礼仪	航空服务礼仪基本理论、航空服务仪容仪表仪态礼仪、社会交往礼仪、接待服务礼仪、餐饮服务礼仪、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
6	短视频营销	短视频营销概述、短视频制作技巧、摄影、剪辑、配乐、特效、后期处理等、短视频创意和故事叙述、短视频营销项目。	32	第 3 学期

4. 实习设计与安排

学生实习分职业素养训导、预就业实习两个阶段实施。实习时间不少于 6 个月。
实习设计安排见表 4-4。

表 4-4 民航安全技术管理专业实习设计安排表

阶段	时间	实习项目（内容/任务）	实习形式	考核要求	主要合作企业
专业入门教育实习	第一学期	参观企业、听企业专家讲座	认知	专业教师考核	柳州白莲机场
职业素养训导	第 5 学期（1-3 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
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、客服人员	顶岗	企业考核+专业教师考核

5. 职业能力测试

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

（四）管理能力体系

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

表 4-5 管理能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 精益生产与管理基础	全员实训管理
2. 管理类选修课程： 主播素养	机场应急处置管理方案设计

3. 专业类管理课程： 安检业务 应急处置	1. 旅客安全管理体验 1. 机场地勤服务管理体验 2. 应急处置预案设计
-----------------------------	---

（五）创新创业体系

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

表 4-6 创新创业能力体系一览表

课程名称	活动名称
1. 职业发展与生涯规划 2. 职业发展与就业指导 3. 创新思维训练 4. 创新与创业实务	1. 创新创业训练营 2. 创客马拉松 3. 科学商店进社区 4. 双创活动月
创新创业系列选修课程	1. “互联网+”创新创业应用与实践 2. 中小企业创业与经营管理
专业类创新创业课程 1. 主播素养 2. 短视频制作	职业形象宣传片短视频制作

五、人才培养工作安排

（一）教学活动时间分配表

表 6-1 民航安全技术管理专业教学活动时间分配表（单位：周）

项目	周	学年		一		二		三		总计
		1	2	3	4	5	6			
1. 学期教育总周数小计		20	20	20	20	20	20	20	20	120
其中：课堂教学		17.5	19.5	18	19.5	3	—	—	—	77.5
集中实训教学		—	—	—	—	—	—	—	—	
军事技能		2	—	—	—	—	—	—	—	2

毕业设计（论文）/职业能力测试	—	—	—	(6)	—	—	—
实习	—	—	—	—	15.5	20	35.5
校运会	0.5	—	0.5	—	-	—	1
劳动周	—	0.5	0.5	0.5	0.5	—	2
企业课程周	1	—	1	—	1	-	3
2. 寒暑假	4	6	4	6	4	6	30
3. 机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	52		52		52		156

（二）课程学分学时比例构成

表 5-2 各类课程学分学时比例构成表

纵向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)		横向结构	学分	学时	学分比例 (%)	学时比例 (%)
公共必修课	41	748	27.33%	28.73%		必修课	135	2364	90.00%	90.78%
群平台课程	9	144	6.00%	5.53%		选修课	15	240	10.00%	9.22%
专业方向课程	47	752	31.33%	28.88%		小计	150	2604	100.00%	100.00%
专业拓展课程	8	128	4.00%	3.69%		理论学时	--	1118	--	42.93%
综合实践课	30	592	20.00%	22.73%		实践学时	--	1486	--	57.07%
合计	135	2364	90.00%	90.78%		小计	--	2604	--	100.00%

(三) 第一课堂进程安排

1. 公共课安排

表 5-3 公共课安排表

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

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

		环境与食品工程学院，汽车工程学院、财经与物流管理学院在第 2 学期开设。	
--	--	--------------------------------------	--

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的 7 个二级学院

2. 第一课堂进程安排

表 5-4 第一课堂进程安排表

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

		11	职业发展与就业指导 (一)	B	1	16	10	6	10	6	16							
		12	创新与创业实务(一)	B	1	16	10	6	10	6		16						
		13	职业发展与就业指导 (二)	B	1	16	10	6	10	6			16					
		14	创新与创业实务(二)	B	1	16	10	6	10	6				16				
		15	大学生安全教育(一)	B	0.7	7	3	4	3	4	7							
		16	大学生安全教育(二)	B	0.3	4	2	2	2	2		4						
		17	大学生安全教育(三)	B	0.5	6	3	3	3	3			6					
		18	大学生安全教育(四)	B	0.3	4	2	2	2	2				4				
		19	大学生安全教育(五)	C	0.2	3	0	3	0	3					3			
	身心健康类	20	高职生心理健康教育 (一)	B	1	16	8	8	13	3	16							
		21	高职生心理健康教育 (二)	B	1	16	8	8	13	3		16						
		22	体育与健康(一)	B	2.5	40	34	6	4	36	40							
		23	体育与健康(二)	B	2.5	40	34	6	4	36		40						
	应用基础类	24	基础英语	B	2.5	40	30	10	20	20	40							

		25	职场英语	B	2.5	40	30	10	20	20		40						
		26	高职语文	B	2.5	40	30	10	20	20	40							
		27	信息技术（云物大智基础）	B	4	64	48	16	20	44	64							
		28	经济数学	B	2	32	26	6	20	12	32							
		小计			41	748	580	168	344	404	471	216	30	28	3			
公共限定选修课程	思想政治类	1	中国共产党简史	A	1	16	16	0	16	0	至少选修1门							
		2	社会主义发展史	A	1	16	16	0	16	0								
		3	新中国史	A	1	16	16	0	16	0								
		4	改革开放史	A	1	16	16	0	16	0								
		5	中国优秀传统文化	A	1	16	16	0	16	0								
	身心健康类	6	艺术修养	B	2	32	16	16	16	16			32					
		7	体育与健康（三）	B	1	16	16	0	2	14				16				
		8	体育与健康（四）	B	1	16	16	0	2	14					16			
	职业素养类	9	通用礼仪	B	1	16	16	0	6	10		16						
		10	精益生产与管理基础	B	1	16	16	0	8	8				16				
	应用基础类	11	跨文化交际英语	B	3	48	24	24	24	24			48					
		小计			10	160	120	40	76	84		32	80	32	16			

专业必修课程	群平台课程	1	服务礼仪	B	2	32	32	0	16	16	32					企业课程	
		2	客户心理分析	B	2	32	32	0	20	12		32					
		3	应用文写作	B	2	32	32	0	16	16				32			
		4	直播营销	B	2	32	32	0	16	16			32				√
		5	紧急安全救护	B	1	16	16	0	8	8			16				企业课程
		小计			9	144	144	0	76	68	32	32	48	32			
	专业方向课程	6	民航概论	B	2	32	32	0	32	0	32						
		7	交通运输概论	B	2	32	32	0	32	0				32			
		8	航空法律法规	B	2	32	32	0	32	0				32			
		9	*短视频营销	B	2	32	32	0	22	10		32					√
		10	*应急处置	B	2	32	32	0	22	10				32			√企业课程
		11	*航空犯罪与预防	B	2	32	32	0	22	10					32		企业课程
12	*警体（含体能）训练（一）	B	2.5	40	40	0	20	20	40						企业课程		

		13	*警体(含体能)训练(二)	B	2.5	40	40	0	20	20		40					企业课程
		14	形体(含体能)训练(一)	B	2.5	40	40	0	20	20			40				企业课程
		15	形体(含体能)训练(二)	B	2.5	40	40	0	20	20				40			企业课程
		16	*民航安检业务(一)	B	2	32	32	0	22	10			32				√企业课程
		17	*民航安检业务(二)	B	3	48	48	0	28	20				48			√企业课程
		18	民航基础英语(一)	B	2	32	32	0	20	12	32						
		19	民航基础英语(二)	B	3	48	48	0	28	20		48					
		20	*民航服务英语(一)	B	2	32	32	0	20	12			32				√
		21	*民航服务英语(二)	B	5	80	80	0	50	30				80			√
		22	语言表达与沟通艺术	B	2	32	32	0	22	10		32					
		23	工程制图	B	2	32	32	0	32	0				32			
		24	职业形象与商务礼仪	B	2	32	32	0	20	12		32					企业课程

	25	民航服务礼仪	B	2	32	32	0	20	12		32					企业课程
	小计				47	752	752	0	504	248	104	248	168	232		
专业拓展课程 (X 证书)	26	普通话强化训练	B	2	32	32	0	16	16		32					
	27	研学旅行策划与管理	B	2	32	32	0	20	12			32				
	28	面试技巧与模拟训练 (一)	B	2	32	32	0	12	20				32			
	29	面试技巧与模拟训练 (二)	B	2	32	32	0	12	20					32		企业课程
	小计				8	128	128	0	60	68		32	64	32		
综合实践课程	30	入学教育与专业入门	B	1	16	16	0	8	8	16						
	31	毕业设计(论文)/职业能力测试(整周实践)	B	4	80	80	0	4	76				80			
	32	通用核心能力测试	B	1	16	4	12	4	12		16					
	33	职业素养训导(整周实践)	B	6	120	120	0	16	104					120		
	34	预就业实习(整周实践)	B	18	360	360	0	8	352						360	

		小计			30	592	580	12	40	552	16	16		80	120	360	
专业选修课程	专业选修课程	1	第二外语（日语、韩语、泰语）	B	4	64	64	0	44	20			32	32			
		2	声播训练	B	2	32	32	0	20	12			32				
		3	客源国概况	B	2	32	32	0	20	12				32			
		4	旅游地理	B	2	32	32	0	20	12			32				
		5	专升本专业课基础训练	B	2	32	32	0	20	12					32		
		6	专升本专业课强化训练	B	2	32	32	0	20	12					32		
	小计			5	80	80	0	60	20								
合计					150	2604	2384	220	1160	1444	623	544	422	436	139	360	
周学时											31	27	21	22	7	18	

注：1.如果一门课程在多个学期开设，请注明不同学期的学分数。

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

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

(四) 第二课堂教育活动进程安排

表 5-5 第二课堂活动安排表

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

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

	49	机场见学	2		√						
	50	“秀出你风采”职业形象风采大赛	2			√					
	51	制服授发仪式	2		√						
	52	民航行业专家系列讲座	8		√	√	√	√			
专业能力体系	53	航空服务职业技能大赛	6					√			由各二级学院确定并安排
	54	民航职业院校空中乘务职业技能大赛	8					√			

注：该表所指的“各二级学院”指的是有学生的7个二级学院

六、实施保障

（一）实训基地配备

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

表6-1 实训条件配备

序号	实训室名称	校内/校外	主要设备名称	配备数量	实训项目/内容	备注
1	客舱模拟实训室	校内	柜式空调	1台(配遥控器1个)、灭火器2个	客舱模拟实训；客舱播音技巧；客舱服务与管理情境实训；客舱服务技能训练；民航服务	设备值90.53万元
			B737-800/A320客舱服务训练舱	1套		

			灭火器	2个	礼仪情境实训		
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射线安检设备	2套		
				地柜	1组		
				沙发组合	2套		
				显示屏	1个		
5	紧急救护实训室(拟建)	校内	紧急救护箱、心肺复苏模拟人、轮椅	紧急救护箱	1个	紧急救护模拟实训	500元
				心肺复苏模拟人	1个		
				轮椅	1个		

(二) 实践教学体系

表 6-2 民航安全技术管理专业实践教学体系描述

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

图 6-1 民航安全技术管理专业实践教学体系结构



（二）结构化教学团队

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

表 6-3 现教学团队结构化表

教学团队基本情况	专任教师人数	5 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	专任教师研究生	100%	专任教师硕士学	100%		

历学位结构	学历比例		位比例			
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专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，图文配合恰当，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能够满足人才培养、专业建设、教学科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

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

（四）教学方法

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

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

（五）学习评价

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

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

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

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

（六）质量管理

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

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

3. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

七、有关人才培养方案的补充说明

根据新专业目录调整后对专业建设标准提出的新要求，专业平台课程删除《营销基础》与《民俗系列讲座》这两门课，开设直播类平台课程《直播营销》、《短视频营销》，其中《短视频营销》作为新的专业核心课，每门课 2 学分，分别在第三、第二学期开设。为学生后续专升本统考，开设《交通运输概论》，2 学分，32 课时，《客源国概况》更改为《工程制图》，2 学分，32 学时。《情景英语》更名为《民航基础英语（一）》，2 学分，32 学时。《民航基础英语》更名为《民航基础英语（二）》，3 学分，48 学时。

《民航服务礼仪》缩减为 2 学分，32 课时，增加专业核心课《民航安检业务》的课时量，从原来的 3 学分增至 5 学分，分两个学期进行。《体能训练》合并到《形体训练》的课程内，更名为《形体（含体能）训练》，每学期 2.5 学分，增开《声播训练》《研学旅行策划与管理》各 2 学分，专业选修课删除原来的《民航服务礼仪》，因为通识教育学院开的公共课有类似的课程。为学生后续专升本统考，新开设《专升本专业课基础训练》《专升本专业课强化训练》作为专业选修课，各 2 学分，32 学时，取消专业选修课《短视频制作》，《咖啡文化与技术》，《智慧机场》。《第二外语》学分由原来 5 学分变更至 4 学分，在第三学期、四学期开设，各 2 学分，每学期 32 课时，多出来的 1 学分增加到《短视频营销》这门课。《面试技巧与模拟训练》移至专业拓展课类。

八、附件

（一）职业/岗位分析

根据目前我国航空事业后疫情的发展形势，我们针对北京、上海、广东等发达地区和广西的航空服务工作岗位需求现状进行调研。调研结果显示，空中乘务，空保人员和民航安检等中、高级专门人才的绝对需求量将呈现大幅增长。目前乃至今后的几年时间，民用航空所需的最紧俏人才（专业方向）：航空空中乘务人员、空中安全员、航空港安

全检查人员、航空地勤服务人员及航空公司客服人员。尤其是既懂航空服务知识技能，熟悉国际惯例，语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。在此基础上进行了岗位（群）分析，得出民航服务专业人才岗位（群）主要分布在机场和航空企业，如表所示：

表 8-1 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
航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李，问询、引导特殊旅客服务、民航运输预配、结算	空中乘务员 空中安保员
	2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应	客运员 货运员
	3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱	广播员
	4. 异常事故处理	贵宾室服务员
	5. 商品检查、展示、销售	机场免税店或商铺销售员

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

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

表 8-2 民航安全技术管理专业工作任务分析及岗位职业能力要求一览表

序号	工作项目 (工作领域)	典型工作任务	职业能力
1	机场安检员（初级）	1-1 判断箱包内是否有违禁品	熟知民航安检业务
		1-2 X 光机操作	熟知民航安检业务
		1-3 对可疑箱包开包检查	熟知民航安检业务
		1-4 行李货邮爆炸物探测	熟知民航安检业务

		1-5 VIP 贵宾安检服务	熟知民航安检业务，语言沟通技巧
		1-6 空运人体器官检查	熟知民航安检业务
		1-7 空运押解犯人检查	航空犯罪与预防
		1-8 证件检查	熟知民航安检业务
		1-9 核对证件与登机牌	熟知民航安检业务
		1-10 工作车辆检查	熟知民航安检业务
		1-11 维持待检旅客秩序	航空犯罪与预防，民航服务礼仪
		1-12 引导旅客拿出箱包内的电子产品放入托盘	语言沟通技巧，民航服务礼仪
		1-13 旅客与工作人员人身检查	熟知民航安检业务，民航服务礼仪
		1-14 食品证明和检查、手工类食品检查	熟知民航安检业务
2	机场地面服务人员	2-1 问询服务	掌握语言沟通技巧，普通话及外语运用能力
		2-2 值机服务	民航综合业务
		2-3 航班 VIP 厅房分配	民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-4 办理行李托运（打印行李乘机码）	掌握行李托运流程
		2-5 特殊旅客服务工作	掌握语言沟通技巧，民航综合业务
		2-6 旅客秩序维护	掌握语言沟通技巧，应急处置
		2-7 旅客突发事件预案疾病公共卫生事件	掌握应急处置及紧急救护等业务
		2-8 航班信息发布	民航综合业务
		2-9 要客服务	民航综合业务，民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-10 行程单发票管理（销售发票）	民航综合业务
		2-11 行李错漏核对	民航综合业务
		2-12 客服热线接听服务	民航服务礼仪，语言沟通技巧
		2-13 机票退改签业务	民航综合业务

（二）课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

表 8-3 课程对应的职业资格/技能等级证书一览表

序号	证书名称	发证单位	与考证相关的课程	学时 (理论+实践)	小计
1	高等学校英语应用能力考试 B 级证书	国家语言文字工作委员会	民航基础英语	80	192
			民航服务英语	112	
2	普通话二级甲等证书	国家语言文字工作委员会	普通话强化训练	32	96
			语言表达与沟通艺术	32	
			声播训练	32	
3	民航初级安检员证书	中国民航总局、民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构	民航安检业务	80	176
			客户心理分析	32	
			交通运输概论	32	
			航空法律法规	32	
4	CVCC 礼仪资格证书	教育部教育管理信息中心	通用礼仪	16	112
			职业形象与商务礼仪	32	
			民航服务礼仪	32	
			职业形象塑造	32	
5	红十字急救员证书	中国红十字会总会	应急处置	32	48
			紧急安全救护	16	

（三）职业能力标准

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

专业模块测试安排在第四学期。专业模块测试内容包括模拟面试、机场安检服务、航空服务英语情景剧，要求所有学生通过考核才能毕业。

表 8-4 职业能力测试设计表

测试内容	测试方式	测试时间	组织安排	相关要求
模拟面试	面试	第四学期	二级学院+企业	个人进行模拟航企面试，全体专任教师及合作企业教师担任面试官，综合考核职业形象，应变能力，表达能力，外语能力等方面
机场安检服务	实操	第四学期	二级学院+企业	以小组为单位模拟对客进行人身检查、开箱包检查、个性化服务等内容
航空服务英语情景剧	表演	第四学期	二级学院+企业	模拟机场安检和地面服务场景，用英语进行情景剧表演，其中必须包括开箱包检查，人身检查，危险品处置，应急处理等环节

表 8-5 民航安全技术管理职业能力等级要求一览表

序号	测试模块	测试内容		总分	设计说明	测试方式及考核时间
		知识点类型	知识点			
1	民航安检技能	专业核心能力	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	40%	重点考核学生对民航安全检查知识和技能的理解程度、掌握情况和应用能力	个人安全检查技能实操展示时间 20 分钟

			基本知识与技能要求等。			
2	模拟面试	专业拓展能力	根据机场、航司等面试流程及面试要求，进行模拟面试，分为自我介绍、形象展示、专业知识问答、英文广播词等环节。	30%	重点考核学生对职场面试礼仪的掌握程度、应变能力和语言表达能力	以组为单位，要求面试礼仪符合职业特性，面试问答符合公司要求，并具有一定的应变能力。每人面试时间为 2-4 分钟。
3	机场安检服务英语情景剧	语言、技能应用	根据机场安检服务的内容，用英语进行情景模拟表演，可以加入特殊旅客服务和应急处理环节，场景设置合理，职业行为规范得体；语言表达流畅，自然；各成员之间沟通顺畅。	30%	综合性地考核学生对民航服务礼仪、开箱包检查、人身检查、英语知识和技能的应用能力	小组合作机场安检技能实操展示，时间 8-10 分钟。

评分规则与达标要求：

- (1) 测试面向全体学生。
- (2) 测试由专业老师及企业专家担任评委。分别满分都为 100 分，60 分为达标。
- (3) 所有项目测试均达标，则民航安全技术管理职业能力达标。

2023 空中乘务专业、民航安全技术管理专业社会调研报告

一、调研目的

为进一步规范教学管理，全面深化特色专业教学改革，切实提高教育教学质量，构建更有利于实用性人才培养的高等职业教育人才培养模式，结合学院《关于2023级人才培养方案制定的指导性意见》，柳州职业技术学院贸易与旅游管理学院空中乘务，民航安全技术管理专业教学团队针对市场和社会需求进行调研，并进行空中乘务及民航安全技术管理专业职位岗位（群）分析。在此基础上，根据规划修订2023级人才培养方案。

二、调研安排情况

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

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

其中校内专任教师主要负责人才培养方案专业，课程标准的制定；合作企业教师主要负责收集企业与民航业相关企业、机场及民用航空局“十四五”相关文件解读。由校内专任教师、合作企业教师及企业专家三方共同修订《2023空中乘务专业人才培养方案》及《2023民航安全技术管理专业人才培养方案》，整体提升专业实力及师资水平，课程体系更科学，人才培养方案与行业人才需求对接更紧密的专业发展道路。

（一）行业调研：

1) 调研时间

本次调研活动的时间为2023年4月-6月

2) 调研目的

了解机场及航企人才需求及往届毕业生工作情况。

3) 调研方法

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

4) 调研对象

机场安检和地服领导及各部门负责人、安检员、地勤人员，航空公司人力资源部主管及乘务长，在机场与航企工作的毕业生代表等。

（二）政策调研

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2023 年 4 月-7 月。

2) 调研目的:

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

3) 调研方法

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

4) 调研对象

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

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

（三）同行调研:

1) 调研时间

本次调研活动的时间为 2023 年 4 月-7 月。

2) 调研目的

学习同类标杆院校的人才培养模式及课程标准。

3) 调研方法

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

4) 调研对象

院校相关专业团队负责人，教师，学生。

三、调研时间及进程安排

时间	企业/学校名称	地点	内容	备注
4月	柳州白莲机场	柳州	了解后疫情时代机场对人才的需求出现的新变化、毕业生代表对人才培养方案的建议等	实地调查+网络问卷调查
5月	广西机场集团	线上	了解行业最新动态、高职院校毕业生在机场能够就业的岗位、各岗位职责及能力要求、人才培养建议等	网络问卷调查
5月	北部湾航空有限责任公司	南宁	了解后疫情时代航企对人才的需求出现的新变化、对小语种人才的需求、毕业生代表对人才培养方案的建议等	实地调查+网络问卷调查
6月	桂林航天工业学院	线上	了解专业对口的本科人才培养与高职衔接要求，对标本科办学要求，升级专业人才培养方案	实地调查+网络问卷调查

四、调研提纲

(一) 行业调研：

民航安全技术管理专业：

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

空中乘务专业:

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

(二) 同行调研:

- 1、如何进一步深化和改革校企合作的专业实践教学体系?
- 2、对专业人才培养方案课程设置或课程标准等方面有哪些建议?
- 3、面向东盟等国服务的航空公司对人才语言应用能力有什么特殊需求, 比如小语种、方言等要求?
- 4、哪些航空类专业课程适合作为双语教学试点?

三、专业人才需求调研

(一) 行业发展现状与趋势

根据《2022年民航行业发展统计公报》2022年, 民航全行业在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下, 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 全面贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议精神, 坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署, 坚持稳中求进工作总基调, 积极应对安全压力、疫情防控、经营亏损等不利因素交织叠加的局面, 在前所未有的困难面前经受住了考验, 稳住了行业发展基本盘, 持续推动民航高质量发展取得新成效。

2022年, 新冠疫情对民航运输生产影响的深度和持续性远超预期。运输周转量, 旅客运输量等都有所下降。但运输机队比上年增加111架。

图7 2018-2022年民航运输机场旅客吞吐量



从整体市场发展情况来看，我国民航运输总周转量已经连续 15 年位居世界第二位，服务能力显著增强，在经济社会发展中的战略地位愈发凸显，国际影响力和竞争力与日俱增。由于我国疫情防控措施得力有效，中国民航在全球率先触底反弹，成为全球恢复最快、运行最好的航空市场。

在通航消费(空中游览、跳伞飞行和个人娱乐飞行)、交通运输(包机和短途运输)和应急领域，仍然有着巨大的市场潜力。

未来，我国通用航空业的发展趋势将会呈现以下特点：第一，空中游览、短途运输、飞行培训、航空医疗救护等新兴航空消费市场将会兴起；第二，更加注重高质量发展，实现基础设施的网络化、机场融合化、空域资源利用集约化、转型发展智慧化、发展环境便利化；第三，通航发展环境将进一步改善；第四，通航军民融合将向深度和广度发展；第五，无人机产业将继续领跑。

近年来我国加快推进智慧机场的建设，一线城市机场率先迈开步伐。同时，越来越多的企业利用自身优势开始涉足和布局这一领域。目前，我国智慧机场已经取得一定的成效。

随着 2023 年疫情减弱，国民经济恢复，各大机场航线又重新繁忙起来，目前民航业形势开始回暖。2023 年 4 月 29 日至 5 月 3 日，“五一”假期民航运输旅客 941.2 万人次，日均运输 188.2 万人次，比 2022 年“五一”假期日均数 31.0 万人次增长 508.0%。因此，各机场，航司开启新一轮用人高峰。

广西区近年各类境内外航线快速增加，南宁机场成为面向东盟的门户枢纽机场和有竞争力的航空货运枢纽，桂林机场成为国内重要旅游机场和西南地区旅游枢纽机场，北海、百色、河池、贺州等机场成为优秀旅游支线机场，柳州、梧州、玉林等机场成为承接客货分流的重要中转支线机场。形成以南宁、桂林两大干线机场为骨干，柳州、北海机场为辅助，其他支线机场为补充，层次清晰，功能合理的民航机场体系。本地航空企业（桂林航空、北部湾航空）不断壮大；两岸直航开通，对民航从业人员的需求越来越大，尤其对高素质、高技能人才的需求急速增加。

培养大批高素质的航空服务、空中乘务、民航安全技术管理、航空物流管理等高技能人才，是民用航空业的发展对航空类高职院校提出的迫切要求。

（二）从业人员基本情况

为深入贯彻落实党的二十大精神,坚决贯彻总体国家安全观,进一步提高民航安全文化建设的科学化、规范化、制度化水平,民航局发布《关于加强新时代民航安全文化建设的意见》,将新时代民航安全文化的核心价值理念提炼总结为“生命至上、安全第一、遵章履责、崇严求实”,主要价值体系明确为忧患文化、责任文化、法治文化、诚信文化、协同文化、报告文化、公正文化、精益文化、严管厚爱文化、求真务实文化,要求民航各单位进一步凝聚安全共识、强化安全意识、提升安全素养、夯实安全根基,为推动民航安全治理体系和治理能力现代化提供重要支撑。在这样一个发展时期里,我国民航业在生产、服务与管理等方面所需要的一线人才数量之多、技术性之强、技能性之高,是其他行业不可比拟的。前两年,全国各航空公司有相当数量的自然减员,都需要大量专业人员及时补充。目前乃至今后的几年时间,民用航空所需的最紧俏人才(专业方向):航空空中乘务人员、航空港安全检查人员、机场贵宾厅服务人员及旅客运输服务人员。尤其是既懂航空服务知识技能,熟悉国际惯例,语言能力和沟通能力又强的航空服务人才严重短缺。

（三）专业对应的职业岗位分析

空中乘务、民航安全技术管理专业岗位（群）分析表

专业	企业类型	工作内容	工作岗位
----	------	------	------

民航安全技术管理专业	机场及航空公司	1. 行李、货物安检、旅客安全检查 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 3. 处理民航定座、各类客票销售及处理退票遗失、变更业务 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 5. 异常事故处理	机场安检员 空中保安员 票务员 客运员 货运员 贵宾室服务员 机场免税店或商铺销售员
空中乘务专业	航空公司	1. 检验客票、安排座位、收运、交付行李，问询、引导特殊旅客服务、民航运输预配、结算 2. 应急设备状态检查与操作、客舱服务设备的状态检查与操作、安全演示、供应品检查、清点、储藏和供应 3. 迎客、引导旅客入座、客舱巡视、送客、清舱 4. 异常事故处理 5. 商品检查、展示、销售	空中乘务员 空中保安员 客运员 货运员 广播员 贵宾室服务员 机场免税店或商铺销售员

（四）专业对应的职业资格证书分析

通过问卷调查，民航业相关企业最希望民航一线服务岗位工作人员取得的职业资格证书为：英语等级证书、民航安检员证书、计算机应用能力等级证书、普通话等级证书、1+X 空中乘务等级证书、礼仪训练等级证书、急救员证书。

为此，我们在人才培养方案中专业课程以支撑让学生考取这些证书。

证书类型	相关课程
英语等级证书	《民航基础英语》《民航服务英语》
民航安检等级证书	《民航安检业务》
1+X 空中乘务等级证书	《客舱服务与管理》《应急处置》
普通话等级证书	《普通话强化训练》 《语言表达与沟通艺术》
计算机应用能力等级证书	《信息技术（云物大智基础）》
礼仪训练等级证书	《民航服务礼仪》 《职业形象与商务礼仪》
急救员证书	《紧急安全救护》

（五）专业人才招聘渠道分析

空中乘务专业、民航安全技术管理专业的人才招聘渠道分为华育中航推荐和参加校

园、社会招聘。

1. 华育中航推荐。有合作办学企业华育中航按照合作协议推荐学生进入民航类企业或者服务类相关企业实习和就业。

2. 参加航空公司组织的面向校园和社会的招聘。由学校或者华育中航收集和向学生发布航空公司招聘信息，组织学生参加面试。

（六）在职人员进修需求分析

在职人员会根据岗位发展需要接受进修培训，一般是企业进行培训，在职人员希望通过专项培训班，结合线上和线下的方式进行培训，培训最有效的评价方式是将考核结果与绩效、考核、晋升、待遇紧密联系。

四、专业现状调研

（一）专业点分布情况

（1）在权威媒体发布的数据中，全国目前开设空中乘务专业的院校有 350 家，广西有 16 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设空中乘务专业院校一览表

类别	大学	数量
专属类高等学校	广西蓝天航空职业学院、	1
综合类高等学校	桂林航天工业学院、桂林旅游学院、贺州学院、百色学院、柳州职业技术学院、广西电力职业技术学院、广西国际商务职业学院、广西警察学院、广西城市职业学院、广西工程职业学院、南宁职业技术学院、广西英华国际职业学院、广西演艺职业学院、柳州城市职业学院	15

（2）在权威媒体发布的数据中，全国目前开设民航安全技术管理专业的院校有 32 家，广西仅有 2 所大学和高职院校开设并正式招生。

广西开设民航安全技术管理专业院校一览表

类别	大学	数量
专属类高等学校	无	0
综合类高等学校	柳州职业技术学院、广西警察学院、广西蓝天航空职业学院	3

（二）专业招生与就业岗位分布情况

柳州职业技术学院空中乘务、民航安全技术管理专业自 2016 年开设，至今已有八年。

2022-2023 下学期在校生数				
专业名称	2020 级	2021 级	2022 级	总计

民航安全技术管理	86	91	55	232
空中乘务	90	70	47	144

2020-2022 年招生数据									
专业名称	2020 级招生数据			2021 级招生数据			2022 级招生数据		
	录取数	报到数	报到率	录取数	报到数	报到率	录取数	报到数	报到率
民航安全技术管理	92	89	96.74%	103	95	92.23%	60	58	96.67%
空中乘务	102	99	97.06%	86	84	97.67%	58	56	96.55%

2020-2021 年就业数据									
专业名称	2017 级			2018 级			2019 级		
	毕业生人数	就业率	就业对口率	毕业生人数	就业率	就业对口率	毕业生人数	就业率	就业对口率
民航安全技术管理	38	97.37%	82.47%	43	97.67%	78.57%	77	90.91%	94.29%
空中乘务	79	96.20%	81.36%	47	95.74%	86.67%	47	93.62%	93.18%

通过调研发现，空中乘务专业毕业生升空率逐年攀升，90%以上空中乘务、民航安全技术管理专业毕业生，进入机场或航空运输企业等交通大类岗位工作。

（三）毕业生调查情况

本次调研，针对空中乘务专业、民航安全技术管理专业的毕业生及在校生发放了 124 份问卷，回收有效问卷 118 份。在对有效的回收问卷进行分析。根据分析发现，空中乘务、民航安全技术管理专业毕业生对工作状况总体的满意度高达 88.56%，其中薪酬福利待遇的满意度最高达到 90.29%，个人发展空间的不满意度有所降低。

（四）在校生教学情况及存在的主要问题

不论是大一还是大二的在校生，首先都普遍存在学习目标不明确的问题，随波逐流；其次是部分学生学习态度不端正，纪律涣散的问题，部分任课老师也反映过类似问题；然后是学生知识基础薄弱，因为超 90%生源为中高衔接，文化知识相对欠缺。

五、对专业改革的建议

（一）专业培养目标与专业方向调整建议

经过调研分析，结合学校给予的人才培养方向调整制定出专业培养目标：

对接交通运输产业，定位航空服务技术领域，促进学生德才兼备和全面发展，培养坚持中国共产党的领导和社会主义道路，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观，掌握空中乘务、民航安全技术管理专业知识和技能技术，胜任空中乘务、民航安检、旅客运输、货物运输等民航服务一线岗位工作，具有良好职业道德、工作态度和行为

规范以及可持续发展能力，有理想信念、工匠精神、高超技艺的“素养·管理·创新”国际化复合型技术技能人才。

（二）专业课程设置建议

“思政课程+课程思政”将思想教育贯穿教育全过程；以产业链需求为基础，构建专业群共性平台课程体系，实现专业群专业基础课资源共享。整体打造具有足够的厚度、宽度和强度的专业群课程体系，促进学生专业知识和能力素养的多元构成与复合发展，增强核心竞争力，以适应行业企业对人才的更高更新的需求。

共性专业平台课程不仅为内涵丰富，外延宽泛，涉及行业现在要求的新型人才，比如具备直播等特长，而设置应用文写作、客户心理分析、直播营销、紧急安全救护、职业形象与商务礼仪等课程。

专业基础课是经过多年人才培养方案论证，不断完善发展的课程，包括语言表达与沟通艺术、航空法律法规、职业形象塑造、民航基础英语、民航概论、客源国概况、形体（含体能）训练等课程；并对接文化旅游大群新开设研学旅行策划与管理，更为凸显与时俱进本质。

核心课程是以学生职业能力要求和职业资格准入建设课程体系，保障学生有明确的个性化专业方向。

民航安全技术管理核心课程包括警体（含体能）训练、民航安检业务、民航服务英语、民航服务礼仪、航空犯罪与预防，短视频营销，是根据民航发展需求，对接民航地勤服务，为培养掌握先进的安全管理教育理念，系统的安检基础理论知识和安检实操技能的民航安检服务和管理人才的缺口而设置的。

空中乘务核心课程包括形体（含体能）训练、客舱服务与管理、民航服务英语、空乘服务礼仪、航空危险品识别，是根据民航发展需求，对接客舱服务，为培养掌握先进的客舱服务理念，系统的基础理论知识和客舱服务实操技能的空中乘务员而设置的。

专业选修课应时代对各行各业直播人才的需求，新开设声播训练。着眼于广西—东盟这一平台，开设第二外语（日语、泰语），培养国际化服务型人才。

空中乘务、民航安全技术管理两个专业属于校企合作，秉持校企深度融合理念，“双主体”育人模式，两个专业的核心课程主要由企业方委聘专家老师担任教学，为保证专业技能的培养，课时量将酌情增加，而共性课程课时量随之减少。

互选课程包括外语类、证书类及特色技能共 3 大类，扩大学生选课空间，满足学生“1+X”证书的多方向发展需要，同时不脱离旅游产业链，体现纵向提升与横向拓展，使学生根据自身的学力、兴趣、课时安排进行选择学习。

（三）专业教学改革建议

继续深化课堂教学革命。课堂革命需要教师主动做好观念和角色的转变，视教学为学术、把教研当科研、变备课为教学设计、使教学法成为业务能力，综合运用交互式教学、翻转课堂、慕课等新模式开展课堂教学，不但教学生学会已知，更要帮助学生构建新知，进而启发学生探究未知。传统教学模式的改变，需要教师在“教学理念、教学方法、教学手段、教学实施、教学评价”等课堂教学环节上创新，做好课程设计和课堂设计，形成以学生为中心、以教师为主导的“充满对话”的课堂，引导学生主动思考、激发学生求知欲。

继续推动以“思政课程+课程思政”为目标的课堂教学改革，有机结合知识能力培养与理想信念、价值理念、道德观念的教育，实现“全员育人、全程育人、全方位育人”。

开展教师分工协作进行模块化教学试点，开展小班化教学试点。实施全课程课堂教学质量等级评定。

改革和创新评价考核方式，让考核方式多元化，同时全面推行“教考分离”，行业、企业和学校联合建立专业群考试委员会，构建与行业接轨的职业能力测试标准；实施“多段多级”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。

（四）专业师资与实训条件配置建议

根据专业师资现状分析，鉴于专业课程课时量较大，现有师资条件稍显不足，建议招聘一名具有空中乘务专业并在航空公司任过职的教师。

在现有的校内实训配置的基础上进一步优化，目前已建有的实训室如航空模拟实训室、形体礼仪训练室、职业形象塑造室、安检模拟实训室，值机模拟实训室，进一步优化现有实训室的配置，如引进一些新技术、新标准的实训设备，以满足新形势下市场对人才新型技能的实训需求。