

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

640101

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

| 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 (或技术领域) | 技能等级证书或 职业资格证书 |
|----------------|---------------|----------------|--|--|--|
| 旅游大类 (64) | 旅游类 (6401) | 商务服 务业 (72) | 导游 (4-07-04-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 旅行社计调 (4-07-04-04) 前厅服务员 (4-03-01-01) 餐厅服务员 (4-03-01-05) 客房服务员 (4-03-01-03) | 导游 景区讲解员 出境领队 计调与销售 前台接待 客房协调 餐厅服务 研学线路策划 研学课程设计 | 导游资格证 1+X 研学旅行 策划与管理职 业技能等级证 书 |

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向旅行社导游、计调师、外联、景区服务与管理、酒店前台、餐饮及客房服务员职业群等，能够从事导游、研学、计调、外联、景区服务与基层管理、酒店服务与基层管理等工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质

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

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，

具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维的能力；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

2.知识（包括对公共基础知识和专业知识等的培养规格要求。）

(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) 了解与本专业相关的法律法规，熟悉旅游政策、行业标准以及文明旅游、智慧旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识；

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

(4) 了解旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识；

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

(6) 掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询服务；

(7) 熟悉与酒店管理专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

(8) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识；

(9) 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识；

(10) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；

(11) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识；

(12) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3.能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。

(3) 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件；

(4) 能够独立操作团队，按照旅游合同完成行程计划和接待事宜；

(5) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；

(6) 能够策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供导游服务；

(7) 能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广；

(8) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

(9) 具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况；

(10) 具备酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务、房务部经济效益分析等酒店房务服务与督导管理能力；

(11) 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力；

(12) 具备基本的酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要内容及教学要求 | 备注 |
|----|----------------------|---|---|----|
| 1 | 思想道德修养与法律基础 | 通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律意识，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。 | 本课程以社会主义核心价值观为主线，根据大学生成长的基本规律，以高职学生的成才为核心，主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观、道德观、职业观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育。 | |
| 2 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 | 通过本课程教学使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性，肩负中华民族伟大复兴的历史使命，积极投身社会主义现代化建设。 | 本课程帮助学生学习毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。 | |
| 3 | 大学英语 | 该课程主要为学生打英语基础，分为两学期教学，第一期侧重于从音标、字母、单词、短语、句型、语法进行教学，第二期以听、说、读、写、译五个方面为 | 本课程以课堂互动教学为主，培养学生的学习兴趣和自主学习能力，从掌握音标、字母、单词、短语、句型、语法开始，向听、说、读、 | |

| | | | | |
|---|---------|--|--|--|
| | | 主, 主要培养学生的英语应用能力, 为专业英语学习奠定基础。 | 写、译五个方面过渡。主要培养学生的英语应用能力, 为专业英语学习奠定基础。 | |
| 4 | 计算机应用基础 | 通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作二级系统的基本功能和作用, 掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识, 熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用, 熟练掌握一种汉字输入方法。了解电子表格软件的基本知识, 掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识, 掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。了解计算机网络的基本概念和因特网的初步知识, 掌握 IE 浏览器软件的基本操作和使用。 | 本课程主要讲授计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint 的功能和使用、因特网的初步知识和应用。 | |
| 5 | 体育 | 通过本课程的学习, 培养学生的爱国主义、集体主义精神, 促进学生德、智、体、美全面发展具有重要的意义。通过课程的学习, 学生将掌握体育与健康的基础知识、基本技能与方法, 增强体能; 学会学习和锻炼, 发展体育与健康实践和创新能力; 体验运动的乐趣和成功, 养成体育锻炼的习惯; 发展良好的心理品质、合作与交往能力; 提高自觉维护健康的意识, 基本形成健康的生活方式和积极进取、乐观开朗的人生态度。 | 课程分为运动参与、运动技能、身体健康、心理健康与社会适应四个学习方面 | |
| 6 | 军事理论 | 本课程以国防教育为主线, 掌握基本的军事理论, 军事知识, 达到增强国防观念和国防安全意识, 强化爱国主义观念, 促进大学生综合素质的提高, 为中国人民解放军训练后备兵员和预备役军官打下基础。 | 本课程主要对学生进行爱国主义、国家安全教育; 主要理论教学内容包括: 国际战略环境、中国军事思想、中国国防、兵役法基本知识、信息化战争、军事高科技等。 | |
| 7 | 形势与政 | 通过形势与政策教育的学习, 帮助广大学生正确认识国际国内形势, 理解党和 | 本课程根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要 | |

| | | | | |
|---|-----------|---|--|--|
| | 策 | 政府的方针政策，做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振兴中华发奋学习。 | 点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。 | |
| 8 | 大学生心理健康教育 | 通过本课程的学习使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，实现角色转换，增强干事创业信心，明确适应自身特点的发展方向，满足社会对高素质技术技能型人才的要求。 | 本课程阐述自我意识、情绪情感、人际关系、恋爱与性心理、人格心理、生涯规划以及生命教育等。 | |

(二) 专业（技能）课程

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要内容及教学要求 | 备注 |
|----|--------|---|--|----|
| 1 | 旅游服务礼仪 | 《旅游服务礼仪》课程的教学目的是通过教师的系统讲授、示范操作与训练，是学生掌握社交及旅游服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事旅游服务工作塑造良好形象、提高服务艺术奠定坚实的基础。 | <p>教训内容：礼仪概述、行为礼仪规范、家庭礼仪、服务礼仪、校园礼仪、职场礼仪、求职礼仪、涉外礼仪等。</p> <p>要求学生：了解旅游与饭店服务活动中应注意的礼仪规范，掌握基本的社交礼仪技巧，塑造个人良好的仪容仪态，并指导个人运用有效的沟通技巧处理旅游服务活动中的人际关系。</p> | |
| 2 | 旅游学概论 | 本课程是旅游管理专业的一门基础课和必修课，本课程是学生学习和掌握旅游管理专业知识的入门课程，教学目的是使学生初步掌握有关旅游学的基本理论和基础知识，帮助学生形成对旅游业的总体认识，为进一步学习其他专业知识， | <p>教学内容：旅游三要素（旅游主体、旅游客体、旅游媒体）及其相互关系为核心，通过介绍旅游现象的历史演进与发展现状，探讨旅游发展的基本规律，阐述旅游活动和旅游业的构成要素以及它们之间的关</p> | |

| | | | | |
|---|----------|--|---|--|
| | | 以及毕业后从事旅游相关工作奠定坚实的基础。 | 系，介绍我国发展旅游的方针和政策。 要求学生：使学生对旅游现象和旅游学科有一个概括而全面的认识。 | |
| 3 | 全国导游基础知识 | 本课程是旅游管理专业的专业基础课程，在旅游管理专业教学体系中起基础作用。通过本课程的学习，使学生系统掌握导游从业人员的各方面的基础，为进一步学习其他有关旅游管理的专业课程打下坚实的基础。为进行旅游管理和从事旅游业服务提供依据和指导。 | 教学内容：历史、地理、建筑、园林、宗教、民俗、风物特产等基础知识。 要求学生：掌握从事导游工作要储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活运用到导游讲解的实践之中，为今后从事旅游服务和旅游管理工作打下良好的基础。 | |
| 4 | 管理学基础 | 本二课程通过理论讲解，使学生了解基本的管理知识，系统地了解各项管理工作的重要性以及做好各项管理工作的各项基本过程和基本原则；掌握计划、决策和控制等管理职能中常用的方法；系统了解生产经营管理的基本内容和基础知识。最终使学生养成自觉地按照管理学的基本原理、基本方法处理日常事务的习惯。 | 教学内容：管理的定义，管理学的原则，管理的决策等内容。 要求学生：通过本课程的学习，要求学生熟练掌握管理学的基本概念、基本观点、和基本理论，运用管理学的基本思想，方法分析和解决问题，以就业为导向，以能力为本位，以职业技能为主线，以单元项目课程为主题，以夯实基础、适应岗位为目标，尽可能形成模块化课程体系。 | |
| 5 | 地方导游基础知识 | 本课程是旅游管理专业基础课程，在旅游服务与管理专业课程体系中起基础作用。是提高学生职业能力、参加导游证考试的支撑性课程。开好这门课程，不仅是学生做导游的需要，同时，对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，帮助学生储备丰富的专业知识和基础知识。 | 教学内容：全国 31 个省市自治区的概况（含港澳台）的基本概况、地理与气候、区划与人口、交通与资源、旅游资源、民族民俗、风味特产等内容， 要求学生：在实际的导游工作中，不论是导游词的撰写，还是实际的导游讲解服务，这些知识都是由必要的 | |
| 6 | 旅游英语 | 《旅游英语》是旅游管理专业的一门实用性很强的课程，通过本课程教学过程的实施，使学生具备高素质、高技能人 | 教学内容：旅游日常接待专业词汇 1000 个，旅游活动六大要素吃、住、行、游、购、娱的的相关词汇；旅 | |

| | | | | |
|---|--------|---|---|--|
| | | 才所必需的日常生活用语和与外国人沟通的能力，并具备一定的解决实际问题的能力，同时为学习其它相关课程和职业技能，培养学生职业素质奠定基础。 | <p>游接待的常用句型，掌握从迎接宾客、宾馆入住、餐厅就餐到乘车旅行、观光游览、商店购物、娱乐活动的重点句型；</p> <p>要求学生：在达到前两个要求的基础上，熟练的运用英语口语进行导游服务和日常接待。</p> | |
| 7 | 旅游心理学 | 《旅游心理学》是旅游管理专业必修的专业拓展课，是将心理学基本理论、基础知识运用于旅游服务业的应用性学科。学习本课程应具备基本的心理学知识和旅游学知识，同时需具有一定的旅游业实践经验。在学生今后从事导游服务工作起到很重要的作用。 | <p>教学内容：心理学的定义，心理学基本原理、旅游心理学的基本理论。</p> <p>要求学生：通过本课程的学习，使学生能系统地掌握旅游心理学的基本理论、基本观点和基础知识，能运用、基本原则、基本方法指导旅游企业的管理、服务工作，为做好旅游营销、旅游服务和旅游企业管理等方面的工作提供心理学依据和指导。</p> | |
| 8 | 导游实务 | 《导游业务》是旅游管理专业一门理论性和实践性结合紧密的专业核心课程，通过教师的讲授理论知识和景区带团教学实习，以及学生考取导游资格证之后带团实习等教学环节的训练，使学生在毕业后能够直接顶岗，本课程为将来从事导游工作奠定坚实的基础。 | <p>教学内容：导游工作程序，参观、游览服务；购物、餐饮、娱乐服务；送团服务；特殊团队的导游服务和突发事件的处理等知识，</p> <p>要求学生：结合实训，使学生掌握导游工作的基本程序、方法、技巧，熟悉导游工作程序、带团技能、导游讲解、常见问题和事故的预防与处理、对旅游者个别要求的处理及导游业务相关知识。</p> | |
| 9 | 旅游政策法规 | 《旅游政策与法规》课程是高职旅游管理专业的一门专业核心课程，是导游证考试指定课程，本课程面向旅游管理与服务岗位，根据岗位工作内容，以职业能力形成为目的选择课程内容，通过在仿真或者真实的工作环境，进行旅游政策法规业务操作技能，训练学生的政策法规的运用能力。 | <p>教学内容：宪法的基本知识；依法治国的基本知识，旅游法、旅行社法律法规，导游人员法律制度，旅游纠纷等内容。</p> <p>要求学生：通过学习，使学生不仅了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，能够预防并处理旅游接待中的各种问题</p> | |

| | | | | |
|----|----------------------|--|--|--|
| | | | 和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，并依此提升自己的实际带团操作的能力。 | |
| 10 | 导游 口试 训练 | 通过本课程的学习，对口语要素以及体态的分解训练，使学生了解导游口语的特点。让学生认识自己的语言习惯，改正自己平时讲话的不良习惯。 | 教学内容：导游口语的语音技巧、语调控制、语气、语速，节奏等 要求学生：能够熟练掌握口语表达技巧，更好地为游客服务。 | |
| 11 | 旅游 资源 开发 | 通过本课程的学习，使学生掌握旅游规划基本概念和基本原理，掌握旅游开发与规划的一般原则和方法；把握不同层次旅游地的旅游规划范式，理解不同类型的旅游地规划程序和内容；能够综合运用旅游学知识解决初步的旅游规划实践工作。 | 教学内容：旅游资源、旅游资源分类）、旅游资源赏析与开发（包括地文景观类旅游资源、水域风光类旅游资源、气象气候与天象旅游资源、生物景观类旅游资源等共 19 项学习任务。 要求学生：理解和掌握旅游规划的基本原理、原则和方法；掌握旅游资源的分类、调查与评价方法等，为今后学生从事具体的旅游规划开发工作打下坚实的基础。 | |
| 12 | 前厅 客房 服务 管理 | 本课程采用理论和实训一体化教学，使学生能学习和巩固掌握酒店饭店前厅部和客房部的业务工作流程、服务规范和技巧，全面掌握酒店前厅部、客房部运行和管理的相关知识，并在此基础上，由微观到宏观，由感性到理性，使学生上升到基层管理者的高度分析问题、解决问题，培养和提高学生的实际工作应用能力。 | 教学内容：酒店前厅、旅游景区景点等旅游行业从事前台业务、产品营销、客户服务、现场管理客房服务工作内容。 要求学生：能够熟练掌握前厅和客房的服务技能。 | |
| 13 | 餐饮 服务 与 管理 | 《餐饮服务与管理》是高职院校旅游管理专业饭店管理方向学生必修的一门专业主干课程。该课程根据酒店餐饮经营管理与服务的客观规律，以管理理论为指导，以餐饮实际业务活动为基础，以实用的管理方法与操作为主要内容，注重理论与实际相结合，侧重于餐饮服务的基本技能、技巧的教学与培养，使学生在了解有关餐饮管理的基本原理的基础上，着重掌握餐饮服务的基本技能技 | 教学内容：餐饮基本原理、餐饮服务礼仪、餐饮经营管理、餐饮服务的技巧等。 要求学生：对饭店餐饮管理的基本原理有一个初步的较全面的认识；初步熟悉餐饮服务与餐饮经营的各种管理活动，掌握从事餐饮服务的基本技能技巧；通过本课程的学习，能运用所学管理理论知识，对餐饮部门进行科学规范的管理实践。 | |

| | | | | |
|----|---------|--|---|--|
| | | 巧,为将来从事酒店管理工作奠定基础。 | | |
| 14 | 旅行社经营管理 | 《旅行社经营与管理》是旅游管理专业的专业必修课程,也是本专业的专业核心课程。本课程要求了解旅行社发展、成立、经营管理的知识,重点训练学生设计国内旅游接待和组团、出境组团和入境接待等旅游产品设计的业务知识。突出实际流程操作和应变能力的培养,具有较强的实践性。 | <p>教学内容:旅行社的概念、旅行社产品的设计,计调业务、产品报价等。</p> <p>要求学生:具备旅行社计调、外联、导游、门市接待及财务等方面的基本知识和技能,培养与业界同行、相关业务单位沟通的能力和处理突发事件的能力,从而能够更好的就业和发展</p> | |
| 15 | 宴会设计 | 本课程以提升学生宴会策划与管理能力,培养学生创新能力与实践能力为主线,使学生在了解掌握宴会设计的方法和过程基础上,培养学生具备宴会运作管理知识,较强的设计能力、创新能力和成本控制能力,实现从基层执行人员到策划管理人员的初步转变,以便在将来的工作中把握机会,实现发展。 | <p>教学内容:宴会活动的设计方法;中西餐服务接待礼仪知识、中西餐宴会服务流程等。</p> <p>要求学生:熟悉各种宴会活动的设计方法;掌握中西餐服务接待礼仪知识;掌握中西餐宴会服务流程知识、大型宴会会议服务特点;掌握宴会设备知识、宴会管理知识、食品安全知识等。</p> | |
| 16 | 饭店服务英语 | 通过本课程的学习,使学生不仅能进一步提高英语口语,而且能系统地掌握有关酒店专业的基本知识和服务技能,体现较强的专业实用价值。在学生已有的英语基础上,继续培养较强的旅游接待服务的听说和自我表达能力。同时涵盖了英语运用于服务业的各项主要功能,如核实资料、给客人指路、介绍餐饮、提供建议、向客人致歉、了解两种语言文化差异,等等 | <p>教学内容:饭店前厅部、饭店客房部、饭店餐饮部、饭店康乐健身部、以及饭店其它部门的服务,其中每大讲下面又包含了几个章节,如饭店的前厅部就包括了前厅预定服务、前台接待服务、前台问讯服务、大堂副理服务、前台结账服务以及前厅礼宾服务等几个章节。</p> <p>要求学生:能够熟练用英语和客人对话。</p> | |
| 17 | 中国旅游地理 | 《中国旅游地理》是研究人类的旅游活动与我国地理环境及社会经济发展相互关系的一门科学。从祖国锦绣山川的壮美中更加饱满爱国热情,从祖国灿烂的古今文化中更加增强民族自豪感,自信心。巩固学生的专业思想,激发学习热情。树立唯物辩证观点,理解旅游活动 | <p>教学内容:中国自然旅游资源、中国人文旅游资源、中国旅游客源地理、中国旅游交通与旅游路线等。</p> <p>要求学生:掌握旅游地理学科的基本理论和方法,重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因,掌握各分区最具特色的优</p> | |

| | | | | |
|----|----------|--|---|--|
| | | 与旅游资源保护的关系,提高环保意识。培养积极乐观的生活情趣,在旅游美中陶冶情操,完善修养,提高素质。 | 势旅游资源,主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路,从而全面认识中国旅游国情,深刻理解旅游兴国战略,树立为中国旅游业发展贡献力量的信念;同时,通过本课程的教学,培养学生的创新精神,提高学生的专业素质与能力。 | |
| 18 | 景区服务与管理 | 《景区服务与管理》使学生了解景区规划开发基本概念与基本原理,掌握旅游开发与规划的一般原则和方法;把握不同层次旅游地的旅游规划范式,理解不同类型旅游地规划的程序、内容;了解旅游景区管理模式,中外旅游景区开发与管理的异同。通过学习,增强学生交流和沟通能力、独立学习能力,提高学生信息技术能力、合作和团队工作能力。 | <p>教学内容:景区服务概述、景区开发,景区资源评价等</p> <p>要求学生:掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念,了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容,掌握其基本支持理论,以期培养出拥有正确的管理、服务理念,熟悉景区管理与服务的基本知识与技能的景区经营管理人才和专业技术人才。</p> | |
| 19 | 酒店人力资源管理 | 通过本课程的学习,使学生掌握人力资源管理的基础知识和基本原理将所学的理论职业活动、岗位的工作结合起来,提高学生的管理水平和能力,培养学生分析问题解决问题的能力。 | <p>教学内容:重点学习酒店管理中职务分析、绩效考核、薪酬管理、职业规划等实际人力资源管理知识。</p> <p>要求学生:掌握酒店人力资源管理中“招聘、使用、考核、激励、调整”等基本技能;掌握组织人力资源体系建设的方法;掌握项目团队管理的基本方法。</p> | |
| 20 | 插花艺术 | 通过本课程学习,使学生了解中、西方插花的历史,掌握插花艺术学的基本知识,领悟插花造型与鉴赏的基本原理,提高学生对插花、盆景与压花等花卉艺术品的创作与应用能力,提高学生的专业素质和就业能力;同时,增强学生的艺术修养,培养学生对花卉艺术品的鉴赏能力,促进学生综合素质的提高。 | <p>教学内容:插花的原理,基本造型,花材和花器的选择,花材的整理加工和保养、造型技法;东方插花艺术的表现方法与要求</p> <p>要求学生:掌握插花的艺术流派及其风格特点 掌握西方插花艺术的技法与要求,现代插花艺术及插花艺术作品的鉴赏及评判以及前卫另类插花等</p> | |
| 21 | 酒水知识及酒 | 本课程在课程标准确立的思路,打破原来以知识传授为主要特征的教学模式,以酒店、酒吧岗位工作任务需求调 | <p>教学内容:酒水知识,酒的分类,服务岗位的的要求等。</p> <p>要求学生:了解并掌握各类酒及非</p> | |

| | | | | |
|----|----------|--|--|--|
| | 吧管理 | 查分析为基点，以酒吧服务中对各类酒水的服务、管理知识和技能的要求为基础，旨在提高学生的酒吧管理、酒水管理及其服务技巧与技能。因此根据行业专家对酒吧所涵盖的岗位群的工作任务和工作过程进行分析，紧密结合酒店与酒吧服务技能与素质要求组织本课程教学内容。 | 酒精饮料的基本知识；熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求，中外名酒的分类、特点；通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制；熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序；使其掌握酒吧服务的相关技能；结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力，增强学生就业竞争力。 | |
| 22 | ERP沙盘 | 《ERP》教学是通过直观的企业沙盘，通过模拟训练，能够让他们直观感性认识企业，初步了解企业的经营流程和经营决策，了解企业的组织机构设置及其相互之间的关系，感知企业经营的艰辛，体会企业经营涉及的知识以及团队合作的重要性。 | 教学内容：企业整体战略、产品研发、生产、市场、销售、财务管理、团队协作等多个方面，让学员在游戏般的训练中体验完整的企业经营过程，感受企业发展的典型历程，感悟正确的经营思路和管理理念。 要求学生：能够概述一个企业的真实运作流程；总结理解企业成功运营的关键因素；总结战略决策、营销管理、财务管理、物流管理以及团队管理相关知识。 | |
| 23 | 研学服务管理实务 | 本课程的设计和实施，充分促进了学生动手与动脑、书本知识和生活经验的融合研学旅行作为人才培养的创新模式，要注重学生实践性的学习，研学旅行课程要强调超越教材、课堂和学校的局限，向自然环境、学生的生活领域和社会活动领域延伸，使学生与自然、社会、生活的联系更加密切。 研学旅行作为综合实践育人的有效途径，要以统筹协调、整合资源为突破口，从立德树人、培养人才的根本目的出发，站在综合育人的高度来进行统筹和规划，在此过程中就要进行资源的梳理、整合。包括学校内的学科整合、多学科整合、跨学科的整合。整合资源要结合地区的情况、学校的情况、学生的实际情况。 | 教学内容：课程实施过程中，需要调整课程的目标定位。 要在研学旅行的活动课程目标中融入学生发展核心素养，结合旅行中的闲适情境，选择学生发展核心素养总体框架中应重点关注的内容并落实到课程目标中。 要求学生：在研学服务中要求学生需要以学生（中小學生）为中心，通过设计实践活动不断开发和利用课程资源，围绕真实情境中的问题展开探索，激发学生的想象力，促进学生主动学习，主动思考，解决问题。拓展学生体验的活动空间，开发与利用学生独特的生活体验。引领学生体验生活，做健康生活的主人。 | |
| 24 | 旅游电子 | 通过本课程的教学,让学生了解旅游电 | 教学内容：了解旅游电子商务理论 | |

| | | | | |
|----|------------|---|---|--|
| | 商务 | 子商务的观念、方法与执行步骤的基本知识,进一步锻炼学生“流程化”思考的能力,培养旅游企业信息系统的规划与执行能力。让“旅游+”能够更好地为旅游业服务。让学生能以本门课所学,构筑和健全专业知识结构,为专业课的学习奠定相应的基础,为将来的实际工作做好相应的准备。 | 与基础知识;掌握旅游电子商务实施的策略、原则、步骤;掌握旅游电子商务实施的方法;熟知旅游企业电子商务管理所面临的内外部环境;掌握旅游企业电子商务绩效评价的方法。 要求学生:能够熟练运用网络为游客服务。 | |
| 25 | 茶文化与茶艺 | 通过本课程的学习,让学生学习、了解中国茶的历史、分类、加工工艺、选购和贮藏方法、鉴赏等有关中国茶的知识,对中国茶有一个较为全面、系统的认识,对于科学发展中国茶业、弘扬中国茶文化、提高学生综合素质具有一定的实际意义。 | 教学内容:茶文化历史、茶与人的健康、茶道的形成与表现、茶的沏泡艺术、品饮艺术、人们的饮茶习俗、饮茶趋势、茶与文学艺术的结缘、茶文化的发展等内容,突出茶道艺术内容,引导培养学生茶文化方面的知、说技能,茶叶的品、评、鉴赏技能。 要求学生:能够掌握说茶,讲茶、沏茶等的服务技能。 | |
| 26 | 导游实务训练 | 《导游业务》是旅游管理专业提高技能的应用性实训课程必修课,《导游业务》实训室导游业务课程的实践教学环节,主要是增进同学们对导游工作特点的认识,全面培养导游从业人员应具备的素质,使大家熟悉导游服务工作程序,掌握导游方法和技能,提高独立工作能力。 | 实训内容:致欢迎词,途中讲解、景区讲解,交通服务,餐饮服务,行程安排等内容。 要求学生:能够熟练掌握整个流程,并且能够独立操作带团队的过程 | |
| 27 | 前厅客房服务技能实训 | 《前厅客房服务技能》了解前厅服务员的工作工作要求,提高学生综合素质。掌握客房预订的基本程序及特殊情况处理;掌握前台办理入住程序、投诉处理等内容。 | 实训内容:客房预订,前台办理,问询服务,账目处理,中西餐铺床及客房的各项服务等。 要求学生能够熟练操作整个前厅客房的流程。 | |
| 28 | 餐饮服务技能实训 | 《餐饮服务技能》实训课程是让学生熟悉餐饮服务环节,具备熟练的餐饮服务操作技能,了解菜单设计制作、酒水知识和食品的采购与库存管理等知识。 | 实训内容:摆台、中西餐摆台,折花,杯花,盘花,餐饮服务礼仪等。 要求学生:熟练掌握餐饮服务的全过程。 | |
| 29 | 全国导游 | 本课程是旅游管理专业提高技能的专业必修课,是导游业务课程的实践教学环 | 实训内容:建筑结构设计,茶艺技艺,调酒实训、刺绣技艺,园林技 | |

| | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 机动 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 |
| 假期 | 5 | 7 | 5 | 7 | 5 | | 29 |
| 合计 | 25 | 27 | 25 | 27 | 25 | 18 | 147 |

旅游管理专业必修课

| 课程属性 | 编号 | 课程名称 | 学时 | | | 学分 | 执行学期与学时 | | | | | | 考核学期 | | |
|-------|---------|----------------------|----------|-----|-----|-----|---------|-----|----|----|---|---|------|-----|---|
| | | | 总计 | 理论 | 实践 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 考查 | 考试 | |
| 公共基础课 | 1 | 思想道德修养与法律基础 | 48 | 40 | 8 | 3.0 | 48 | | | | | | | | 1 |
| | 2 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 | 64 | 56 | 8 | 4.0 | | 64 | | | | | | | 2 |
| | 3 | 大学英语 | 128 | 128 | | 8.0 | 64 | 64 | | | | | | 1 | 2 |
| | 4 | 计算机应用基础 | 64 | 32 | 32 | 4.0 | | | | | | | | | |
| | 5 | 体育 | 64 | 8 | 56 | 2.0 | 32 | 32 | | | | | | 1,2 | |
| | 6 | 军事理论 | 16 | 16 | | 1.0 | 16 | | | | | | | 1 | |
| | 7 | 形势与政策 | 32 | 32 | | 1.0 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 4 | |
| | 8 | 大学生心理健康教育 | 32 | 32 | | 2.0 | 16 | 16 | | | | | | 1,2 | |
| | 9 | 普通话 | 32 | 16 | 16 | 2.0 | 32 | | | | | | | 1 | |
| | | 小 计 | 480 | 360 | 120 | 27 | 216 | 184 | 8 | 8 | | | | | |
| 专业课 | 专业基础课 | 10 | 旅游服务礼仪 | 32 | | 32 | 2.0 | 32 | | | | | | 1 | |
| | | 11 | 旅游学概论 | 64 | 64 | | 4.0 | 64 | | | | | | | 1 |
| | | 12 | 旅游政策法规 | 64 | 64 | | 4.0 | | 64 | | | | | | 2 |
| | | 13 | 管理学基础 | 48 | 48 | | 3.0 | 48 | | | | | | 1 | |
| | | 14 | 地方导游基础知识 | 48 | 48 | | 3.0 | | 48 | | | | | 2 | |
| | 专业核心课 | 15 | 旅游英语 | 48 | 48 | | 3.0 | | | 48 | | | | 3 | |
| | | 16 | 导游实务 | 64 | | 64 | 4.0 | | 64 | | | | | | 2 |
| | | 17 | 全国导游基础知识 | 64 | 48 | 16 | 4.0 | 64 | | | | | | | 1 |
| | | 18 | 导游口试训练 | 48 | | 48 | 3.0 | | | 48 | | | | 3 | |
| | | 19 | 前厅客房服务管理 | 64 | 16 | 48 | 4.0 | | | 64 | | | | | 3 |
| | | 20 | 餐饮服务与管理 | 64 | 16 | 48 | 4.0 | | | 64 | | | | | 3 |
| 21 | 旅行社经营管理 | 64 | 32 | 32 | 4.0 | | | | 64 | | | | 4 | | |

| | | | | | | | | | | | |
|------|---|----------------|----|------|---|---|---|---|---|----|------------------------|
| 军训 | 1 | 军事训练 | 2 | 2.0 | 2 | | | | | | “社会实践”安排在暑假到相应合作办学单位见习 |
| 社会实践 | 2 | 社会实践 | 4 | 2.0 | | 2 | | 2 | | | |
| 教学实习 | 3 | 导游实务训练 | 1 | 1.0 | | 1 | | | | | |
| | 4 | 前厅、客房服务技能实训 | 1 | 1.0 | | | 1 | | | | |
| | 5 | 餐饮服务技能实训 | 2 | 2.0 | | | | 2 | | | |
| | 6 | 全国导游基础知识讲解技能实训 | 2 | 2.0 | | 2 | | | | | |
| | 7 | 旅行社经营管理实训 | 1 | 1.0 | | | | 1 | | | |
| 顶岗实习 | | 顶岗实习 | 18 | 18.0 | | | | | | 18 | |
| 合计 | | | 31 | 29.0 | 2 | 5 | 1 | 5 | 0 | 18 | |

旅游管理专业各类课程占总学时比例统计表

| 课程属性 | 课程性质 | 学分 | 学时 | | | 备注 |
|----------|------------|------|-------------------|------|------|-------|
| | | | 总计 | 理论 | 实践 | |
| 公共基础课 | 必修课(集中实践课) | 31 | 660 | 360 | 300 | |
| | 限选课 | 4 | 64 | 64 | 0 | |
| | 公选课 | 6 | 96 | 96 | 0 | |
| | 小计 | 41 | 820 | 520 | 300 | |
| 专业课 | 必修课(集中实践课) | 80 | 1630 | 480 | 1150 | |
| | 限选课 | 16 | 256 | 128 | 128 | |
| | 小计 | 96 | 1886 | 608 | 1278 | |
| 合计 | | 137 | 2706 | 1112 | 1594 | |
| 选修课总学时 | | 416 | 选修课教学时数占总学时的比例(%) | | | 15.37 |
| 公共基础课总学时 | | 804 | 公共基础课程占总学时比例(%) | | | 29.71 |
| 实践性教学总学时 | | 1594 | 实践性教学学时占总学时的比例(%) | | | 58.91 |

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 22:1，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。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和一年及以上住宿业、餐饮业等行业实践经历；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本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

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验，担任中高级管理职务或是专业技术能手，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

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

2. 校内实训室基本要求

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

（1）景点讲解模拟实训室：配置专业教学资源库、服务器、部分 5A 级景点导游管理系统、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。可承担全国导游资格考试、省级导游服务技能大赛笔试题库训练、专题讲解训练和景点导游词创造训练等。

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

（3）餐饮实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。中餐实训室配备直径 1800mm 餐桌、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具等。西餐实训室配备 2400x1200mm 餐桌、西餐椅、工作台，西餐宴会餐具等。承担中、西餐服务。

(4) 客房实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床（2000x1200mm/2000x1800mm）及棉织品等承担客房服务。

(5) 酒吧实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。调酒用具、杯具、酒水等，承担调酒技能、酒吧服务。

(6) 酒店信息系统实训室：配置教学主控台及前台接待软件、投影仪或多媒体一体机、台式计算机等，承担前厅服务。

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择经营规模较大、管理规范，在地方同业中具有较大影响力的导游服务管理公司、旅行社、旅游景区景点为校外实训基地。

同时，选择经营情况比较理想，拥有专业技术能手，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业为校外实训基地，可供完成前厅、客房、餐饮、康乐、销售等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训指导教师确定，实训管理及实训规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。优先选择经营业绩良好、能够提供实践指导教师、具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实习基地；实习企业的职责和实习过程管理严格遵循《旅游类专业学生饭店实习规范》（LBT 031-2014）。有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

（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

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

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要方便师生查询、借阅。应购置综合人文素养类书籍，还应包括住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源。在此基础上，配置管理类、经济类、心理类、历史类、资源类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购旅游行业行政法规、有关职业标准、有关旅行社经营管理技术、方法、思维、操作规范以及实务案例等的专业类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

利用线上现代化的教学方式，建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库，虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，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

旅游管理专业实践教学的特点突出，应充分利用专业教学信息系统，实现旅游管理特色专业教学计划、教学管理、教学监控等过程的一体化管理；加强校内外教学监管，完善教学质量和实习质量的检查和控制；健全学生网上评教、课堂运行情况、校外实习效果的反馈制度。

1. 突出实践性教学方法。制定专业实训课程标准，明确旅游管理专业实践教学总体目标和要求，确定各门实训课程的具体目标、实训内容和考核标准。加大实践教学比例，充分利用校内实训室和校外实训基地，稳步推进教学见习、教学实习和顶岗实习的三结合。采用情景模拟、角色扮演、案例讨论等方式来进行。

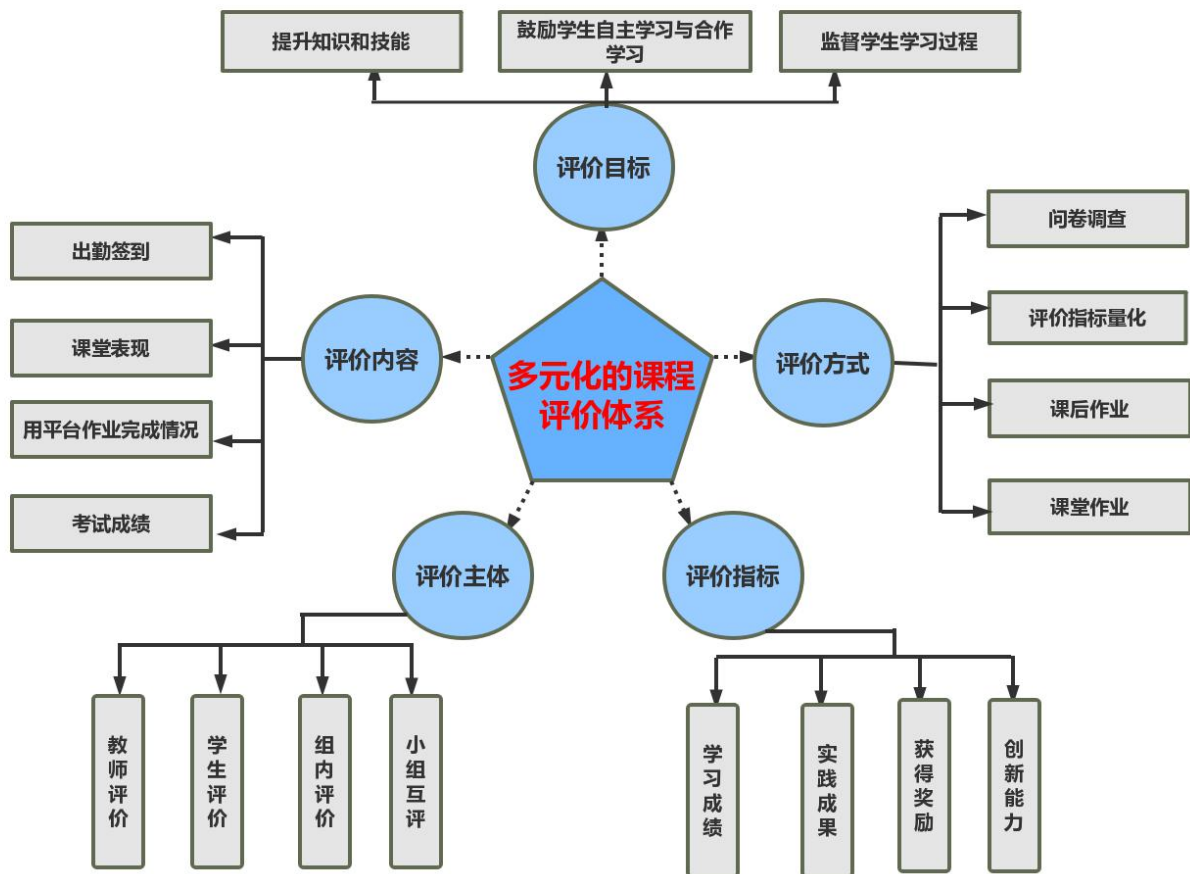
2. 积极利用信息化教学方法。旅游业发展迅速，智慧旅游的建设充分体现在旅游管理和服务方面。教学方法应借助利用云计算、物联网技术，通过 VR、智能化、信息化等教学手段，让师生主动感知旅游信息的变化，及时调整教学目标。

3. 继续推进以赛促教、以赛促学的教学方法。近年来，专业比赛成为职业教育发展的重要推手，以赛促教、以赛促学在专业教育上体现了积极效果。比赛标准的变化折射出行业发展的动态，导游服务技能、宴会主题设计、茶艺大赛等方面的赛标成为旅游管理专业教学的标杆，同时带动了专业教学目标的修改。

（五）学习评价

通过对旅游管理专业职业岗位群应具备的基本素质和应用能力分解，引入行业准入制度、国家职业技能鉴定标准，以促进资格认证内容和课程内容的深度融合。构建多层次的立体化教学评价体系。

结合专业特点，体现信息化教学手段，我们建立了包含评价目标、评价主体、评价内容、评价方式和评价指标的全程多元化的评价体系，完成考核与评价方式的改革。见图 1



(图 1 评价方法和内容)

(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，使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。

九、毕业要求

1. 毕业学分：137 分，其中必修课 82 学分，选修课 26 学分，实践教学 29 学分；

2. 获得与专业相关的职业资格证书、1+X 证书或技能等级证书；

3. 操行评定合格；

3. 达到《国家学生体质健康标准》要求。

十、人才培养方案审批

| | |
|-------------|--|
| 专业建设委员会意见 | |
| 二级学院党政联席会意见 | |
| 学校教学指导委员会意见 | |
| 校长办公会意见 | |
| 党委会意见 | |