**2020级旅游管理专业人才培养方案**

## 一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

## 二、招生对象及学制

招生对象：普通高中毕业生

学制：全日制3年

办学层次：高等职业教育专科学历

## 三、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修，面向国内外旅游业中的高星级酒店、旅行社、线上旅游服务企业、旅游景区、旅游休闲度假区、研学或营地教育机构等旅游企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，具备良好的职业道德、职业素养和创新精神等基本素质，掌握本专业所必需的行业概况、企业服务与管理运营、活动组织、营销策划等基础理论知识，具备旅游企业基层岗位操作、对客沟通协调、任务组织统筹等能力，毕业后能运用所学理论知识和技能，在星级酒店、旅行社、线上旅游服务企业、旅游景区、研学或营地教育机构等企事业单位，从事基层服务与初级管理等岗位实际工作的复合型技术技能人才。

1. 培养规格

1.素质要求

（1）具有较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；

（2）具有良好的职业道德和职业素养；

（3）具有较强的心理素质，勇于克服困难；

（4）具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要。

（5）崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；

（6）具有积极的工作态度；

2.知识要求

（1）了解行业发展知识；

（2）掌握国内外旅游资源和旅游文化知识；

（3）具备本专业相关的典型旅游企业的服务与运营知识；

（4）掌握相关心理学知识及对客沟通协调技巧；

（5）掌握旅游企业营销、人力资源与财务管理的相关知识。

3.能力要求

（1）能运用基层岗位操作流程完成典型旅游企业基层岗位的服务工作；

（2）能运用计算机等电子设备完成日常办公及文字处理等工作；

（3）能运用良好的口语表达进行沟通互动；

（4）能运用组织策划知识完成旅游活动的组织与专题项目的策划；

（5）能够运用营销方面的知识，运用新媒体开展营销推广活动；

（6）能按照所掌握的专业知识进行基层服务过程中突发问题的处理；

（7）能运用旅游企业管理知识完成典型旅游企业初级岗位的管理与统筹。

4、就业岗位（职业面向）

表1主要就业岗位分析表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 就业领域 | 初始岗位 | 发展岗位 |
| 1 | 旅行社（OTA） | 导游、计调 | 领队、部门主管/经理 |
| 2 | 高星级酒店 | 各基层岗位 | 各基层岗位主管/经理 |
| 3 | 旅游景区 | 讲解员、运营岗位 | 各基层岗位主管/经理 |
| 4 | 营地企业 | 营地导师、户外活动指导员 | 营地营长 |
| 5 | 其他旅游企事业单位 | 旅游咨询、行政内勤 | 旅行顾问、基层管理  主管 |

## 四、毕业要求

1、德、智、体、美、劳良好，积极参加课外素质教育拓展活动，德育考核达标；

2、按要求修完相应146学分；

3、获得国家计算机应用能力考试一级证书、普通话国家二级乙等以上标准证书、本专业规定的职业资格证书。

表2 职业资格证书一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核发证部门 | 等级  要求 | 考核  学期 | 备注 |
| 1 | 计算机应用能力 | 教育部考试中心 | 一级 | 2、3 | 必考 |
| 2 | 普通话 | 山东省语言文字工作委员会 | 二级 | 1、2 | 必考 |
| 3 | 全国导游资格证书 | 文化和旅游部 | 初级 | 3 | 选考 |
| 4 | 全国初级户外指导员证书 | 国家体育总局  中国登山协会 | 初级 | 3、4 | 选考 |
| 5 | 1+X研学旅行规划与管理职业技能等级证书 | 亲子猫（北京）国际教育科技有限公司 | 中级 | 3、4 | 选考 |
| 6 | 1+X证书旅行策划师 | 中国旅游协会旅游教育分会 |  | 3、4 | 选考 |

## 五、课程体系

（一）人才培养模式

构建了“岗位主导，校企共融”的人才培养模式。本着“宽基础、强技能、懂管理”的人才培养理念构建人才培养模式，充分体现校企共融、合作育人的原则，教学过程中利用校内外实践基地，以典型任务执行、小组团队作业、阶段性短期实训、顶岗实习等形式，充分调动学生的学习积极性，使学生在工学交替，学做统一中进行灵活转换，实现了理论教学与实践教学，学校教育与企业需求的零距离对接，学生的专业能力和素质均得到了较大提升。

（二）课程体系构建

按照“岗位主导，校企共融” 的人才培养模式，面向旅游行业中旅行社、星级饭店、旅游风景区、旅游度假区、研学以及营地教育机构的典型岗位，重点围绕典型岗位中有代表性的工作任务，通过问卷调研或访谈调研等形式进行充分的信息收集与论证，依托重点工作任务，提炼归纳行动领域，再根据行动领域确定学习领域。依据人才培养目标，按照职业岗位能力和职业生涯发展需要，围绕知识、能力和素质三个方面，构建基于工作任务导向的课程体系，从而提升学生的职业能力与专业素质。

本专业不断深化课程体系改革，依托校企合作平台，注重课程体系更新与课程内容迭代。按照职业基础素质（公共基础课）——专业基础素质（专业基础课）——专业能力提升（专业核心课）三个层次，构建课程体系，实现学生的能力递进。将通用知识、核心专业知识、前沿特色知识融会贯通，关注学生职业素养与综合能力的打造，匹配复合型高素质技能人才的培养需求。同时打破原有课程体系的藩篱，淘汰过时课程，升级传统课程，引入与新业态相关的前沿课程，实现课程体系更新。

图1课程体系构建示意图

课程体系

旅游概论、管理学、英语听说、导游业务、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游市场营销、旅游企业财务管理、模拟导游、旅游客源国、旅游政策法规、旅游电子商务

思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、职业道德、信息技术、基础英语、大学语文、体育、职业发展与就业指导、创新创业教育、礼仪修养、中华优秀传统文化、心理健康教育、劳动教育、安全教育

旅行社运营实务、景区服务与管理、饭店服务与管理、营会运营、旅游企业人力资源管理、旅游心理学、旅游应用文、旅行社计调业务、旅游活动策划、旅游产品组织与设计

公共基础课

专业拓展课

专业基础课

公共选修课程

素质任选课课

能力：具有政治动态的感悟能力、职业操守的坚持能力；具有饭店行业基本服务能力和部门管理能力；具有文字表达能力、写作能力、外语交流能力；具有一定的计算机操作能力。

知识：掌握政治和职业道德基础知识；掌握一定英语知识；掌握计算机基本应用知识；掌旅游服务过程中的礼仪常识，客源国文化等基本知识；掌握旅游企业基层岗位服务与管理知识。

素质：具有丰富马列主义、毛泽东思想和邓小平理论等基本理论；具有理论联系实际和实事求是的科学态度；具有热爱祖国，拥护宪法，遵守法律的精神，社会责任感强；具有良好身体及心理素质。

（6）具有良好的个性品质和抗挫能力、能够胜任基层岗位工作。

专业市场调研

济南喜来登大酒店、济南万达凯悦酒店、银座旅游、嘉华国旅、上海欢乐谷、世界之窗、古北水镇、欧森营地等

职业岗位

各类型五星级酒店接待岗位、旅行社（OTA）计调或导游、景区、基层服务与初级管理岗位、营地导师

对客接待、线路设计、景区设备运营、主题项目/主题活动的组织策划等

典型工作任务

岗位能力与素质要求

工作任务

1、素质课程体系构建

素质课程是旅游管理专业课程体系中的重要组成部分，也是塑造学生基本的行业素质以及思政素质的重要途径。本专业通过公选课程，打造学生良好的思想素质和扎实的文化底蕴，通过选修课程构建学生宽泛的行业素质和业务素质，通过社团活动第二课堂，促进学生全面发展。

1. 专业课程体系构建

专业课程体系依托旅游管理专业的人才培养目标，根据典型岗位的技能分析，构建扎实有效的人才培养专业课程体系。面相旅游管理专业所针对的岗位群，根据有针对性的专业课程的开设，搭建渐进的知识体系，培养相应的职业能力，使本专业学生具备广泛的行业适应性与良好的职业可持续发展能力。

表3专业课程体系表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 典型任务 | 职业行动能力要求 | | | 主干课程 |
| 专业能力 | 方法能力 | 社会能力 |
| 星级酒店服务员 | 1、前厅、客房、餐厅接待宾客服务；  2、前厅、客房、餐厅等岗位基本操作  3、餐厅酒水服务、分菜服务工作 | 1、餐厅服务知识；  2、客房清扫及服务知识；  3、前厅接待与服务知识；  4、英语与计算机知识； | 1、具有探索新技术和自学新知识的能力；  2、具有独立制定工作计划的能力；  3、具有较好的分析和解决实际问题的能力；  4、具有开拓、创新能力；  5、具有查找资料获取信息的能力；  6、具有较强逻辑性和科学的思维方法能力。 | 1、服务意识、态度热情；  2、主动能动性；  3、敬业精神与责任感；  4、遵纪守法，遵守酒店的规章制度和员工守则。 | 饭店服务与管理 |
| 导游（含领队） | 1.接团准备  2.迎接服务  3.入住饭店。  4.参观游览  5.购物及其他服务  6.送团服务 | 1.景点相关知识  2.客源地相关知识  3.旅行知识  4.出入境知识  5.急救知识  6.其他业务知识  7.政策法规知识 | 1.具有良好的沟通与协调能力  2.具有出色的语言表达能力  3.具有良好的应变能力  4.具有独立工作与团队协作的能力 | 1、服务意识、态度热情；  2、主观能动性；  3、敬业精神与责任感；  4、遵纪守法，遵守企业的规章制度和员工守则。 | 导游实务、全国（地方）导游基础知识、  旅游政策法规、  模拟导游、领队业务、旅行社运营实务、旅行社计调实务、旅游市场营销 |
| 计调 | 1.线路考察  2.线路设计。  3.成本核算  4.产品推销  5.与接待部门洽谈 | 1.景点相关知识  2.客源地相关知识  3.旅行知识  4.出入境知识  5.政策法规知识  6.市场营销知识  7.研学旅行知识 | 1.具有良好的沟通与协调能力  2.具有统筹与规划能力  3.具有敏锐的市场嗅觉  4.具有独立工作与团队协作的能力  5.具有销售及推广能力 |
| 景区服务人员 | 1.不同岗位的迎宾  2.不同岗位的设备操作  3.对客的讲解与介绍  4.产品的销售 | 1.景点相关知识  2.客源地相关知识  3.急救常识  4.市场营销知识  5.基层管理知识 | 1.具有良好的沟通与协调能力  2.具有独立工作与团队协作的能力  3.具有主动销售的能力 | 1.服务意识，热情有感染力；  2.主观能动性；  3.敬业精神与责任感；  4.遵纪守法，遵守企业规定与纪律 | 旅游市场营销、  景区服务与管理、旅游资源开发 |
| 营地活动导师 | 1.营会活动的组织  2.典型营会项目的执行  3.与营员互动 | 1.营会运营知识  2.营会活动设计知识  3.团队游戏知识  4.心理学知识  5.英语知识 | 1.具有良好的沟通与协调能力  2.具有独立工作与团队协作的能力  3.具有良好的应变能力 | 1.沟通互动意识，热情有亲和力；  2.主观能动性；  3.敬业精神与责任感；  4.遵纪守法，遵守企业规定与纪律 | 心理学、营地教育与营会运营、青少年户外活动指导 |

3、实践课程体系

旅游管理专业在人才培养中的基本定位就是宽口径，广泛的适应型，能够满足旅游行业对于高水平专业人才的普遍需求。所以，围绕这一人才培养定位，本专业设计了全方位的实践实训内容，贯穿在学生的课程体系之中，保证学生在校期与实习期可以广泛了解旅游业中的各类典型企业与相关岗位，进而在就业时确定明确的从业方向，并能具备相应的操作技能与专业能力。

依据“技能递进、能力渐升”的原则，创建校企深度合作的实践教学体系，实现课堂实践、校内实训与校外实习的有机融合,突出职业能力培养。根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）—专项技能（技术）—综合技能（技术）”的逻辑主线，构建实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。

表4 实践课程体系表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 第一学期 | 第二学期 | 第三学期 | 第四学期 | 第五学期 | 第六学期 |
| 跟岗.顶岗实习.毕业实习报告 |  |  |  |  | 跟岗实习.顶岗实习 | 顶岗实习.毕业实习报告 |
| 第二课堂 |  | 校园十佳导游大赛 | 旅游线路设计大赛 |  |  |  |
| 专业综合实训 |  | 欢乐谷/营地试岗短训 |  |  |  |  |
| 理实一体教学环节 | 旅游企业  参观 | 山东全线试岗实训 | 营会活动/营会课程策划 | 旅游营销方案设计 |  |  |
| 公共实践环节 | 军事理论.训练及入学教育 | 公益劳动、思政实践、站姿训练 | 公益劳动、思政实践、站姿训练 | 公益劳动、站姿训练 |  |  |

## 六、教学组织

改革传统教学模式和方法，形成 “项目引导、学做合一”的教学模式，实行“精讲多练”。把核心内容讲解透彻，同时结合模拟练习、案例教学，以给学生更多的思考和消化机会，达到“弄懂会做”的目标。通过情景模拟练习和案例的剖析，提高了学生学习的兴趣，启发了学生的思考，寓理论于实践教学之中。在整个教学过程中，坚持实行“教学互动”，使学生成为课堂的主体，努力创造轻松、热烈的课堂情境。充分运用现代化的教学手段，要求教师采用多媒体上课，提高教学质量。

表5学期周数分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项  目  周  数  学  期 | 课堂教学 | 军训及入学教育 | 综合实训 | 跟岗实习 | 顶岗实习 | 毕业实习 | 复习考试 | 机动 | 总计 |
| 一 | 15 | 3 |  |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 二 | 14 |  | 4 |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 三 | 18 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 四 | 18 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 五 |  |  |  | 8 | 12 |  |  |  | 20 |
| 六 |  |  |  |  | 12 | 4 |  | 4 | 20 |
| 总计 |  | | | | | | | | 120 |

表6 各类课程学分数和学时数

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课堂  教学 | 课程类别 | 学时 | 学时  比例 | 学分 | 学分  比例 | 学时分配 | |
| 理论  教学 | 实践  教学 |
| 公共基础课 | 708 | 26% | 37 | 25% | 470 | 238 |
| 公共选修课 | 288 | 10% | 16 | 11% | 192 | 96 |
| 专业基础课 | 336 | 12% | 20 | 14% | 211 | 113 |
| 专业课 | 488 | 18% | 28 | 20% | 366 | 114 |
| 综合  实践 | 第二课堂 | - | - | 4 | 3% | - | - |
| 认识实习 | 16 | 4% | 1 | 3% | 0 | 16 |
| 综合实训 | 96 | 4 | 0 | 96 |
| 跟岗实习 | 192 | 7% | 8 | 5% | 96 | 96 |
| 顶岗实习 | 576 | 21% | 24 | 16% | 0 | 576 |
| 毕业实习报告 | 60 | 2% | 4 | 3% | 60 | 0 |
| 总计 | | 2760 | 100% | 146 | 100% | 1415 | 1345 |
| 实践实训课时占教学学时比例 | | | | | | 48.7% | |

表7教学进程表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 课程代码 | | 课程名称 | 学分 | 学时数 | | 各学期授课周数与周学时 | | | | | | 备注 |
| 总计 | 实践 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |  |
| 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |  |
| 公共基础课 | 214110010 | | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 48 | 0 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 214110020 | | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 56 | 0 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 214110030 | | 形势与政策 | 1 | 32 | 0 | 第1至4学期开设 | | | |  |  | 每学期8学时 |
| 214130021 | | 军事理论、训练及入学教育 | 4 | 148 | 112 | 3周 |  |  |  |  |  | 军训合格计2学分，军事理论学习合格计2学分 |
| 215090060 | | 信息技术 | 2 | 28 | 14 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 215110010 | | 基础英语1 | 2 | 32 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | \* |
| 211110020 | | 基础英语2 | 4 | 56 | 0 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 201090010 | | 公共体育 | 1 | 32 | 28 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 212090030 | | 体育选项课1 | 1 | 36 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 212090010 | | 体育选项课2 | 1 | 36 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 212090020 | | 体能测试 | 1 | / | / | √ |  | √ |  |  |  | 50分达标，2学年 |
| 211110021 | | 礼仪修养 | 2 | 28 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 214090041 | | 大学语文 | 2 | 28 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 222090020 | | 中华优秀传统文化 | 2 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 221090010 | | 安全教育 | 1 | 14 |  |  | 2 |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 210090010 | | 职业道德 | 1 | 14 |  |  | 2 |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 204090011 | | 心理健康教育 | 2 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  | 网络课程学习、讲座 |
| 205090010 | | 职业发展与就业指导 | 1 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 205090020 | | 创新创业教育 | 1 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 204090020 | | 劳动教育 | 1 | 24 | 20 | 劳动周 | | | | | | 第一学期 |
| **小计** | | | **37** | **708** | **238** | **13** | **16** | **2** | **2** |  |  |  |
| 公共选修课 |  | 公共选修课 | | 16 | 288 | 96 |  | √ | √ |  |  |  | 线上线下结合 |
| **小计** | | | **16** | **288** | **96** |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业基础课 | 210110680 | 旅游概论 | | 2 | 32 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 215120421 | 管理学 | | 2 | 36 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 214110060 | \*旅游政策法规 | | 2 | 28 | 5 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 210060020 | \*导游实务 | | 2 | 32 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 210060170 | \*全国导游文化知识 | | 2 | 32 | 8 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 210060180 | \*地方导游文化知识 | | 2 | 32 | 10 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 210110400 | 模拟导游 | | 4 | 72 | 60 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 209120310 | \*旅游企业财务管理 | | 2 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 210060120 | 旅游市场营销 | | 2 | 36 | 6 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **小计** | | | **20** | **336** | **113** | **6** | **4** | **6** | **4** |  |  |  |
| 专业课 | 210120560 | ☆景区服务与管理 | | 4 | 56 | 20 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 210120370 | ☆酒店服务与管理 | | 4 | 72 | 26 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 210120301 | ☆旅游产品组织与设计 | | 2 | 36 | 6 |  |  |  | 2 |  |  | \* |
| 210110010 | ☆旅行社运营实务 | | 4 | 72 | 20 |  |  | 2 | 2 |  |  | \* |
| 210120080 | ☆旅游活动策划实务 | | 2 | 36 | 10 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 210110460 | 旅游客源国（地区）概况 | | 2 | 36 | 8 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 210120530 | 营会组织与运营 | | 2 | 36 | 10 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 210110030 | 旅游心理学 | | 2 | 36 | 8 |  |  | 2 |  |  |  | \* |
| 210110170 | ☆旅游企业人力资源 | | 2 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | \* |
| 214110080 | 旅游应用文 | | 2 | 36 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 215110040 | 旅游电子商务 | | 2 | 36 | 20 |  |  | 2 |  |  |  | \* |
| **小计** | | | **28** | **488** | **114** | **2** | **2** | **14** | **10** |  |  |  |
| 综合实践课 | 215130070 | 第二课堂 | | 4 | / |  | √ | √ | √ | √ |  |  |  |
| 201090040 | 认识实习 | | 1 | 16 | 16 |  |  |  |  |  |  |  |
| 215130060 | 综合实训 | | 4 | 96 | 96 |  | √ |  |  |  |  | 根据专业需要设置 |
| 210130050 | 跟岗实习 | | 8 | 192 | 96 |  |  |  |  |  |  |  |
| 210130060 | 顶岗实习 | | 24 | 576 | 576 |  |  |  |  | √ | √ |  |
| 210130020 | 毕业实习报告 | | 4 | 60 |  |  |  |  |  |  | √ |  |
| **小计** | | | **45** | **940** | **844** |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | **146** | **2760** | **1345** | **21** | **22** | **22** | **16** |  |  |  |

注：1. 带\*课程为考试课；

2. 带☆课程为专业核心课程；

3. 括号内学时不计入总学时；

4.“√”表示开课学期，具体上课时间和方式不固定。

## 七、公共选修课程描述

表8公共选修课程一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 公共选修课 | 共16学分，分校内课程和网络课程两类，分两学期开设，其中创新创业类课程为必选课程，须修满2学分；艺术体育类课程必须修满2学分。 | 288 |

## 八、专业基础课程描述

表9专业基础课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 模拟导游 | 了解山东旅游业、山东著名旅游景点，培养学生中文导游的专业知识和技能，使学生能用流利介绍我省的民俗文化以及进行景点讲解，并培养学生从事导游讲解工作的能力。 | 72 |
| 2 | 全国导游文化知识 | 主要讲述中国的历史、民族民俗、自然景观、风物特产、宗教、古建筑、古典园林、传统技艺、客源国概况等知识，学生掌握基础知识后，能更好地运用到实际对客人服务中，提高导游服务质量。 | 32 |
| 3 | 地方导游文化知识 | 主要讲述地方文化、经济等与旅游相关行业的发展概况，分别介绍旅游资源分布情况，使学生能够对整个旅游资源有充分的了解和把握，对以后做导游打下良好的基础 | 32 |
| 4 | 旅游法规 | 使学生掌握邓小平理论、党的十五大确立的方针政策和法的基础知识，以及旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游安全管理法规制度、旅游保险法规制度、旅游出入境管理法律制度、旅游交通管理法律制度、旅游住宿管理法规制度、旅游资源管理法律制度、旅游投诉管理法规制度、消费者权益保护法律制度等知识，从而使学生成为精通业务知识、熟悉政策法规的合格的旅游从业人员。 | 28 |
| 5 | 导游实务 | 主要讲述导游服务的性质和原则、导游服务的特点、导游接待服务的程序和规范、导游服务的技能，使学生掌握带团技能、语言运用技能、与游客交往的技能，培养对特殊问题处理及应变能力。 | 32 |
| 6 | 旅游概论 | 本课程主要介绍旅游活动中所涉及的一般性经济现象、一般性经济关系和一般性经济发展规律、旅游产业所包含的内容和运行状况，使学生了解旅游业概述、旅游者与旅游资源、旅游市场与旅游消费、旅游交通与旅游服务、旅行社与旅游饭店、旅游商品与旅游文化、旅游宣传与旅游人才、生态旅游与旅游审美等内容。 | 32 |
| 7 | 管理学 | 通过本课程的教学，使学生初步掌握管理学的基本概念、管理思想和管理学科的发展历史、管理的基本职能及应用方法,为后续相关专业课程的学习奠定基础，让学生具有中、基层管理岗位的综合管理技能与素质，并能够紧密联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，切实提高分析问题、解决问题的能力。 | 36 |
| 8 | 旅游企业财务管理 | 该课程是针对非财务专业的文旅从业人员设计的专业基础课，系统阐述社会主义市场经济条件下旅游企业财务管理的基本理论、方法和技能，内容涉及旅游企业财务管理基本理论、筹资管理、投资管理、利润分配、财务分析与评价、专题财务管理等，使学生在学习、练习过程中，掌握企业财务管理基本理论、方法和技能，为以后的职业发展奠定良好的理论基础。 | 36 |
| 9 | 旅游市场营销 | 以现代营销理论为基础，让学生了解和掌握典型旅游企业的营销操作实务与理论知识，具备先进的营销思维与理念，能够进行旅游企业营销相关岗位的操作及营销活动策划。 | 36 |

## 九、专业课程描述

表10专业课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 1 | 旅行社运营实务 | 通过本课程学习，掌握旅行社经营管理的基本理论与基础知识，初步认识旅游市场需求与供给的基本规律，掌握旅行社市场细分的方法与市场定位的确立，掌握旅行社产品开发、市场营销、人力资源、接待服务及其财务管理知识，提高学生旅行社经营管理理论素养和理论联系实际的能力。 | 72 |
| 2 | 景区服务与管理 | 该课程是旅游管理专业的必修课，主要包含：景区各个基层和中层岗位的管理知识、管理流程和管理技能等，采用知识讲述、见习、模拟管理实训或服务实习等多种方式，让学生间接感受景区管理岗位流程，以便为学生具备较强的景区管理能力奠定坚实的基础。 | 60 |
| 3 | 现代饭店服务与管理 | 该课程是旅游管理专业的必修课，主要包含：酒店各个基层和中层岗位的管理知识、管理流程和管理技能等，采用知识讲述、见习、模拟管理实训或服务实习等多种方式，让学生间接感受酒店管理岗位流程，以便为学生具备较强的酒店管理能力奠定坚实的基础。同时让学生掌握饭店各职能部门，例如前厅、客房、餐饮等部门的服务规范和操作流程，提高学生的实际操作能力和业务水平。 | 72 |
| 4 | 旅游企业人力资源管理 | 该课程以人力资源管理与开发的一般流程为主线，全面介绍人力资源管理的基本原理、原则和方法,系统阐述人力资源管理的各个职能,并就人力资源管理学科前沿问题和最新思潮进行介绍。通过与旅游企业的具体结合，让学生掌握典型旅游企业人力资源工作的管理要点和操作流程。 | 72 |
| 5 | 营地教育与营会运营 | 主要讲述营地教育发展历程与营地类型，以及目前我国营地教育发展现状、营会运营与营会活动组织以及营长的操作实务等内容。 | 36 |
| 6 | 旅游应用文 | 通过本课程的学习，让学生掌握旅游日常事务应用文及写作方法，导游词、景区景点介绍、旅游指南的写作方法，能够进行相关的文字处理说文案撰写等工作。 | 36 |
| 7 | 旅游心理学 | 研究旅游活动中人们的心理及行为规律以及旅游企业如何针对旅游者的心理及行为开展有效的服务与管理的基本原理与方法的一门应用性学科,主要内容围绕旅游活动过程中旅游者的心理特点和行为特点展开。学会运用心理学理论分析现实生活中的旅游活动，更好地为旅游者提供服务。 | 36 |
| 8 | 旅游产品组织与设计 | 根据旅行社计调岗位的工作要求和职业素养，以计调人员的实际工作内容为导向，包括计调业务概述、计调部业务、国内组团计调业务、国内地接计调业务、出境组团计调业务、入境地接计调业务、特殊旅游计调业务等内容来展开 | 36 |
| 9 | 旅游客源国概况 | 本课程重点介绍中国主要的旅游客源国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、民俗风情等方面的内容，使学生在出入境旅游服务中更好的服务游客。 | 36 |
| 10 | 旅游活动策划 | 本课程主要讲述旅游活动策划相关知识，围绕旅游策划所需的基本原理、常用技巧，以专题的形式深入浅出地阐明了旅游目的地和旅游企业一直以来最关心的旅游形象、旅游产品、旅游节事活动、旅游营销等四个方面的问题，最后从组织、时间、成本的角度给出了旅游活动管理策划的解决方案。 | 36 |
| ······ | | | |

## 十、综合实践课程描述

表12综合实践课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 1 | 军事理论、训练及入学教育 | 主要进行基本军事训练，学习军事理论知识，培养学生的组织纪律观念和献身精神。进行校情、校纪教育和专业教育，使学生端正学习态度，明确学习目的，了解专业方向。 | / |
| 2 | 第二课堂 |  | / |
| 3 | 综合实训 | 各专业根据专业特点开设，如专项技能训练、校内实训等。 |  |
| 4 | 跟岗实习 | 实习单位应为学生安排相应岗位，校企双方应共同制定实习计划，明确实习目标、实习任务，并安排专业人员作为实习指导老师指导学生实习。 | 192 |
| 5 | 顶岗实习 | 结合专业培养目标完成企业顶岗实习，内容包括企业文化、岗位知识等理论学习及顶岗实践，期间校企双方各派一名老师担任指导教师，给予阶段性评价及最终评价，学生完成实习，评价合格获得相应学分。 | 576 |
| 6 | 毕业实习报告 | 结合专业顶岗实习内容，撰写毕业实习报告，经指导教师审核通过后，认定学分。 | 60 |

## 十一、实施保障

在教学组织与实施方面，具备以下专业保障：

1.组织机构与制度保障。成立方案制定委员会，指导专业人才培养方案的制定、执行。根据现有的旅游管理专业教研室，在旅游与休闲管理系主任的监督下，教研室负责人积极跟进教学方案达标程度，课程体系建设进度跟踪等。人才培养方案具体任务分解到教研室各位教师，责任具体到个人。制定并实行详尽的以证代考制度。

2.教师队伍。通过内培外引，打造出一支高水平师资队伍，为专业建设提供师资保障。团队教师具有扎实的旅游管理专业相关理论功底和实践经验，同时具有较强信息化教学能力，能够很好的开展课程教学改革和科学研究及实训教学。

3.实验实训条件。积极合理运用特色化的实训教室，为专业课程开展实践实训课程奠定基础。信息化条件保障能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

4.教学资源。教材选用严格按照专业人才培养方案的需要，优先选用获国家、省（部）级获奖教材、精品教材、高职高专规划教材，选用规划教材的比例不低于85%。学校图书馆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。同时积极推进数字化教学资源库建设，有效助力人才培养。

5.教学方法。推广理实一体教学、翻转课堂、线上线下混合式教学等教学模式；探索教师分工协作的模块化教学，普及推广项目教学、案例教学、情境教学等教学方式，不断提升教学效果。

6.学习评价。理论教学考核体现过程性评价，实践教学考核突出校企“双主体”评价，探索并推行以证代考、试卷考试、非标准答案考试、过程考核、成绩互换等多元考核方式。其中，过程性考核要将项目任务、在线学习成果和典型技能训练等考核纳入期末考试。

7.质量管理保障。成立专业指导委员会和学院督导小组，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业实习报告以及专业调研、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，人才培养模式逐步完善。