

2023 级旅游管理专业 人才培养方案

专业大类： 旅游大类

专业类： 旅游类

专业名称： 旅游管理专业

专业代码： 540101

制定院部： 经济管理学院

适用学制： 三年制

制定时间： 2023 年 7 月

修订时间： 2023 年 8 月

制 定 人： ***

审定负责人： ***

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	1
六、课程设置及要求	3
(一) 课程体系构建思路	3
(二) 课程体系设置	4
(三) 通识教育课程	5
(四) 专业技能课程	9
七、教学进程总体安排	11
(一) 教学周数安排表(单位:周)	12
(二) 集中性实践教学环节安排表	12
(三) 课程体系比例统计表	13
八、实施保障	13
(一) 师资队伍	13
(二) 教学设施	14
(三) 教学资源	15
(四) 教学方法	16
(五) 学习评价	16
(六) 质量管理	16
九、毕业要求	17
(一) 学分要求	17
(二) 职业技能证书要求	17
(三) 其他要求	17
十、继续专业学习和深造建议	17
十一、附录——教学计划进程表	17

2023 级旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游管理

(二) 专业代码：540101

二、入学要求

招生对象为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

修业年限：3 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)	职业技能等级证书 或资格证书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (5401)	旅行社及相关服务 (7291)、 游览景区管理 (786)、 游乐园 (9020)、 休闲观光活动 (9030)	旅游及公共游览场所服务人员(4-07-04) 导游(4-07-04-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 公共场所游览服务员 (4-07-04-05) 休闲农业服务员 (4-07-04-06)	旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理	导游资格、研学旅行策划与管理、旅行策划、定制旅行管家服

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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、科学素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和职业可持续发展的能力，掌握本专业基础知识和基本技能，立足豫晋陕等中部城市社会经济发展的总体需要，面向旅游业、“旅游+”新业态等行业，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销等工作的导游、计调、服务等岗位(群)工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

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中华民族自豪感；

(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；

(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一两项运动技能，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，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2.知识

(1) 了解管理学的基本原理和概念，掌握一般企业经营与管理的基本方法。

(2) 了解现代酒店经营管理的基本原理和方法，掌握旅游酒店管理活动的基本规律。

(3) 掌握旅游基础知识和理论。

(4) 掌握基本的酒店专业英语词汇、术语常用句型。

(5) 掌握商务礼仪、旅游接待礼仪基本知识。

(6) 掌握酒店心理学知识和原理。

(7) 了解不同类型旅游资源的美学特征，掌握旅游资源鉴赏方法。

(8) 了解市场营销学的基本概念和原理，掌握现代酒店市场营销活动的主要内容和方法。

(9) 掌握旅游企业财务运行程序，财务管理的理论、方法和内容。

(10) 理解和掌握旅游经济运行的特点和矛盾。

(11) 掌握酒店前厅服务与管理基本知识。

(12) 掌握酒店客房服务与管理基本知识。

(13) 掌握酒店餐饮服务与管理基本知识。

(14) 掌握酒店康乐服务与管理基本知识。

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，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。

(3) 具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。

(4) 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。

(5) 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；

(6) 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；

(7) 具备酒店组织架构设计、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；

(8) 具备一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程体系构建思路

以旅游企业对人才的知识、能力和素质的需要为依据，以就业为导向，本专业课程体系由公共基础课和专业课两部分构成。公共基础课程主要涵盖思想政治、国防教育、公共英语、体育、信息技术、素质教育等内容的理论与实践教学。专业课程按照学生循序渐进的学习特点，设置了专业基础课、专业技能课、专业拓展课和相关的专项实训、综合实训课，涵盖了管理学、导游服务、酒店服务管理、人力资源管理、财务管理等方面的内容。

1.工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力
前厅服务与管理	提供标准化的预订、接待、行李、问讯、收银、话务、打印、复印服务，处理客人投诉以及前厅管理	前厅服务与督导管理能力、语言交际能力、沟通协调能力
客房服务与管理	中式铺床、西式铺床、清扫房间以及客房管理	客房服务与督导管理能力、团队合作能力
餐饮服务与管理	具备六大操作技能（铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒）和六大服务能力（预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务）及餐饮管理	餐饮服务与督导管理能力、语言交际能力、沟通协调能力、独立处理问题能力和创新能力
酒店日常业务管理	熟悉酒店运营基本程序，掌握酒店管理基本理论、方法与技巧，对前厅、客房、餐厅、康乐等主要业务部门实施科学管理	酒店其他业务部门的工作及管理能力、语言交际能力、沟通协调能力、团队合作能力、独立处理问题能力和创新能力
导游带团	与游客、领队、陪同的沟通、协作	通过运用心理学知识和实践经验，对获取信息的处理技能和沟通技能以及客观友善的、宾客至上、利益共享的态度，了解导游过程中顾客的生活和心理需求，与领队、陪同通力合作提高服务水准和质量

	讲解游览内容	通过运用目的地知识、业务经验、讲解技能和精益求精的态度，准确并艺术的介绍景点内容
	旅行生活服务	妥善安排和组织协调游客生活
	突发事件处理	具有较强的应变能力事件危机处理技巧，掌握突发事件危机处理技巧
	评价服务质量	通过运用质量监控知识，信息处理技能和细致的工作态度，能够把握导游、合作供方（旅行社客户、司机、酒店等）、游客的信息反馈意见，合理的处理投诉以为业务环节改善提供重要依据

2.职业资格证书

本专业毕业所需职业资格证书为导游证、茶艺师、餐厅服务员、客房服务员、前厅服务员等证书；还可以考取 1+X 研学旅行课程设计与实施、研学旅行策划与管理等相关证书。

（二）课程体系设置

课程平台	课程模块	课程类别	课程性质	课程名称
通识教育课程平台	通识教育课程	思想政治	必修	思想道德与法治、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、思想政治理论实践、四史教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论
		国防教育		军事理论、国家安全教育
		英语		高职公共英语
		体育		高职体育
		信息技术		现代信息技术
		素质教育	必修	职业规划与职业素养养成训练、就业与创业指导、劳动教育专题、高职生心理健康、人文社科类或自然科学类跨专业修够 4 学分，艺术类教育课程 2 学分
	素质教育实践	军事技能训练	必修	军事技能训练
		劳动教育实践		劳动教育实践
		创新创业实践		创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践
		课外素质培养实践		暑期社会实践、学生社团及专业协会活动、志愿者服务、思想品德与行为习惯养成、素质拓展
专业基础教育课程平台	专业群基础课程	必修	管理学基础、现代企业管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、高职语文	
	专业基础课程		旅游学概论、旅游英语、旅游心理学、导游基础、旅游法规、导游基础	

专业教育课程平台	专业技能课程	必修	前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、宴会策划与设计
	专业拓展课程	选修	旅游电子商务、旅游资源鉴赏、茶文化与茶艺、中国的非物质文化遗产、
专业实践教育环节平台	专业基础实践	必修	实验、实训、课程设计
	专业综合实践		认识实习、专业实习（见习）、岗位实习、毕业实习、毕业论文（设计）

（三）通识教育课程

1. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

课程目标：准确理解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、重大意义、丰富内涵、理论创新和实践要求；能用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题；正确认识世界和中国的发展大势，正确认识中国特色和国际比较，积极承担时代责任和历史使命。

内容简介：习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等。

教学要求：紧密结合高职学生的学习特点，遵循学生认知规律，坚持“八个相统一”要求，采用理论讲授、案例分析、经典诵读、情境表演、实践调研等方法，丰富和完善教学资源，讲深讲透讲活习近平新时代中国特色社会主义思想。

2. 思想道德与法治

课程目标：通过教学引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定理想信念，把个人理想融入社会理想，自觉弘扬中国精神，践行社会主义核心价值观；形成正确的道德认知，积极投身道德实践；掌握基本的法律知识，增强法治素养，成为能担当民族复兴大任的时代新人。

内容简介：理论教学涵盖人生观、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、道德观、法治观教育等内容。实践教学则是开展主题演讲、实践调研、情景剧、法院庭审旁听等项目。

教学要求：秉持“以学生为中心”的理念，紧密对接专业，坚持“知情意行”相统一原则和“八个相统一”要求，采用多种信息化资源和手段辅助教学，改革教学模式和方法，不断提升学生的思想道德修养和法治素养。

3. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

课程目标：了解马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质和历史地位；增强学生的马克思主义素养，使其能用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题；坚持正确的政治立场，坚定四个自信，立志为实现第二个百年奋斗目标和中国梦贡献力量。

内容简介：理论教学包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系两大部分，重点介绍马克思主义中国化的理论成果，尤其是习近平新时代中国特色社会主义思想；实践部分则是开展经典诵读、参观党史馆、主题调研等项目。

教学要求：坚持课堂面授与实践相结合，深刻认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的发展历史；正确理解中国共产党在新时代的基本理论、基本路线、基本方略，使学生们坚定信仰信念信心。

4.形势与政策

课程目标：使学生了解国内外重大时事，正确理解党的基本路线、重大方针和政策，认清形势和任务，把握时代脉搏，引导自觉肩负起民族复兴的大任。同时使学生掌握该课程基本理论观点、分析问题的方法，把理论渗透到实践中。

内容简介：该课程具有很强的现实性和针对性，教学内容因时而异，紧密围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》，根据形势发展要求，重点讲授党的理论创新最新成果和新时代中国特色社会主义的生动实践，回应学生关注的热点问题。

教学要求：联系当前热点问题和学生实际，分析当前形势，解读国家政策；围绕专题实施集体备课；运用现代化教学手段，采用讨论、辩论等多种教学形式。

5.思想政治理论实践

课程目标：根据理论联系实际的教育理念和学以致用教学思想，采取多种形式的实践教学，深化、拓展思想政治理论课教育教学内容，提高学生分析问题和解决问题的能力，提升学生的思想政治素质，增进思想政治理论课的育人价值和导向功能。通过实践教学，强化理论学习效果，扩展学习内容。

内容简介：紧密结合课程教学大纲，精心组织课堂讨论、时政热点述评、辩论赛、演讲赛、经典著作阅读、影视教育等活动，周密安排专家讲座、学术报告和外出参观考察、社会调研。

教学要求：结合思想政治理论课教学的重点、难点和热点，指导学生组建实践团队，拟订学习计划；组织实践教学过程，撰写调研报告或论文，参与评价学生团队及个人的成绩；收集实践教学各环节的文档资料。安全第一的原则下途径多样化，形式灵活化。注重实践教学的过程学习，及时总结、评估。

6.军事理论

课程目标：认识国防、理解国防；增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神、传承红色基因；提高学生综合国防素质。

内容简介：国防概述、国防法规、国防动员、国防建设、武装力量建设；中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平强军思想等当代中国军事思想；国际战略形势与国家安全形势；新军事革命、信息化战争；信息化作战平台、信息化杀伤武器。

教学要求：采用以学生为中心，以教师为主导，理论与实践相结合、线上与线下相结合、课内与课

外相结合的方式，通过案例解析、小组讨论、社会调查、时政问题大家谈、课堂演讲等多种形式开展教学，帮助学生了解国防、认识国防，深刻认识国际国内安全形势，引导学生自觉提高国防意识与国家安全意识，积极投身国防事业。

7. 国家安全教育

课程目标：帮助学生重点理解中华民族命运与国家关系，系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系；牢固树立国家利益至上的观念，树立国家安全底线思维，践行总体国家安全观；帮助学生增强安全防范意识，培养学生自我防范、自我保护的能力，提高学生的综合安全素质。

内容简介：国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规；国家安全各重点领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法；从大学生人身财产安全、就业求职安全、社交活动安全、消防安全、交通安全等多个方面进行安全教育。

教学要求：密切联系学生实际，紧贴世情国情社情，与学生专业领域相结合，采用线上与线下相结合的方式，通过案例解析、小组讨论、社会调查等多种形式开展教学。通过安全教育，全面增强学生的安全意识，提升维护国家安全能力，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。

8. 高职公共英语

课程目标：掌握语音、词汇语法、基本句型结构和基本行文结构；认知英语基本词汇 2700 至 3000 个，专业词汇 500 个；职场涉外沟、多元文化交流、语言思维及自主学习等能力培养，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。

内容简介：包括英语语言知识、语用知识、文化知识和职业英语技能，具体内容为英语语言词汇、语法、语篇阅读及翻译、情景听力及口语，实用写作五个模块。

教学要求：通过对语音、词汇、语法等知识的学习，使学生能进行一般话题的日常及入门职业背景下英语交流，能套写通知、留言、贺卡、感谢信等实用写作，能借助词典阅读和翻译一般题材的简短英文资料。

9. 高职体育

课程目标：了解常见体育运动项目与健康保健的基本理论知识；熟练掌握一到两项体育运动技术和技能；培养学生终身体育锻炼的习惯，以及沟通、协调能力、组织管理能力和创新意识。

主要内容：由基础教学模块和选项教学模块两部分组成。第一学期是基础模块，具体内容包括身体素质 and 24 式简化太极拳；第二学期至第四学期是选项模块，具体内容包括篮球、排球、足球、乒乓球、网球、羽毛球、武术、健美操、跆拳道、体育舞蹈、形体、瑜伽、街舞、女子防身术、毽球、健身气功、柔力球等 17 项。学生依据个人兴趣爱好，每学期从中选择 1 个项目进行学习。

教学要求：应根据学生的专业身体素质需求，按不同运动项目的特点和运动规律，采取区别对待的原则进行技能教学。学生每学期体育课程的考核项目和评分标准是根据教育部《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》和《国家学生体质健康标准》的要求结合我院具体情况制定的；学生毕业时，体育课和《标准》必须同时合格，缺一不可，否则做肄业处理。

10.现代信息技术

课程目标：认识信息技术对人类生产、生活的重要作用；了解现代社会信息技术发展趋势；了解大数据、人工智能、云计算等新兴信息技术；理解信息社会特征，遵循信息社会规范；掌握常用的工具软件和信息化办公技术；拥有团队意识和职业精神；具备独立思考和主动探究能力。

内容简介：基础模块包含计算机操作基础、办公软件、信息检索、BI 数据智能、新一代信息技术概述、信息素养与社会责任六部分内容；拓展模块包含信息安全、大数据、人工智能、云计算、现代通信技术、物联网、数字媒体、虚拟现实等内容。

教学要求：通过贴近生活、贴近学习、贴近工作的教学项目和教学任务的学习，使学生具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题。

11.高职生心理健康

课程目标：通过本课程的学习，使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健的意识和心理危机预防意识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，掌握并应用心理调适的方法，尽快适应大学生活，提高心理素质，健全心理品质，为今后的成长成才打下良好的基础。

内容简介：内容包括心理健康与心理咨询、学习心理、适应心理、自我意识与人格发展、情绪情感与健康、人际交往、爱情与性心理健康、挫折应对、网络心理健康、生命教育与危机干预等 10 个专题，涵盖了个人层面、社会层面、国家层面，构成了符合社会主义核心价值观要求的以“预防为主，教育为本”的《大学生心理健康教育》内容体系。

教学要求：采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，引导学生“在学中练”、“在练中悟”，在实践中充分体验、感悟，然后融入到自己的人生观、价值观和日常行为习惯中，真正做到学有所获、学有所用。

12.职业规划与职业素养养成训练

课程目标：使学生通过探索自我，探索职业，能运用科学决策方法确定未来职业目标并进行职业生涯规划，能结合职业发展需要掌握职业需要的具备的职业道德、职业素质。

内容简介：职业生涯初识、探索自我、探索职业、职业决策与行动计划、职业意识与职业道德、职业基础核心能力、职业拓展核心能力。内容分布在第一学期和第二学期。

教学要求：采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合方式进行。采用课堂讲授、项目活动、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、社会调查实习见习方法，引导学生认识到个人的优势与独特性，职业发展的趋势，能用职业生涯规划步骤方法对个人未来职业进行科学规划，在日常学习中自觉提升

个人职业素质。

13. 就业与创业指导

课程目标：能结合个人优势和就业形势、确定求职目标，引导学生做好就业前的简历、求职书的准备；掌握一般的求职应聘、面试技巧和合法权益的维护。引导学生认知创新创业的基本知识和方法，能辩证地认识和分析创业者应具备的素质、创业机会、商业模式、创业计划、创业项目；科学分析市场环境，根据既定的目标，运用合理的方法制定创新创业计划；正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

内容简介：就业认知择业定位、就业准备、简历撰写技巧、面试技巧、求职礼仪、劳动权益、职场适应、创业精神和创业者素质、创业机会识别、创业团队组建、商业模式设计、商业计划。

教学要求：采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合方式进行。采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、实习见习等方法，引导学生合理确定个人求职目标、并运用求职技巧方法顺利就业。通过了解创业理论知识的学习，培养学生的创新精神、创业意识和创业能力。

14. 劳动教育专题

课程目标：树立正确的劳动观念，全面理解劳动是社会进步的根本力量，树立劳动最光荣、劳动最美丽的思想观念；全面理解劳动精神、劳模精神、工匠精神的时代内涵，积极践行劳动精神、劳模精神、工匠精神，养成良好的劳动习惯；树立劳动安全意识，掌握最基本的劳动知识和技能。

内容简介：新时代大学生的劳动价值观；劳动精神、劳模精神、工匠精神的内涵以及时代意义，践行劳动精神、劳模精神、工匠精神，养成良好的劳动习惯和品质；树立劳动安全意识；掌握最基本的劳动知识和技能。

教学要求：要结合专业特点讲授劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动安全等教学内容；围绕专题实施集体备课，充实教学资源；运用现代化的教学手段，采用讨论、辩论等多种教学形式。

15. 军事技能训练

课程目标：通过军事技能训练，帮助学生锻炼良好的体魄，掌握基本军事技能，培养学生严明的纪律性、强烈的爱国热情和善于合作的团队精神，培养学生良好的军事素质，为建设国防后备力量打下坚实的基础。

内容简介：包括共同条令教育（内务条令、纪律条令、队列条令）、分队队列动作训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练等。

教学要求：以集中实践方式进行。

（四）专业技能课程

1. 旅游法规

课程目标：通过学习，使学生掌握旅行社、导游人员、旅游饭店、旅游安全、旅游投诉、旅游资源、旅游者出入境、旅游交通、旅游合同、消费者权益保护及世贸总协定等方面管理的法律制度的基本知识，学会用旅游法规来分析和解决旅游企业实际问题的方法，同时培养旅游专业的学生爱岗敬业的精神，为

毕业后成功地走上社会参加旅游企业经营管理实践打下基础要求学生了解和掌握各有关旅游管理方面的政策、法律法规的条文，并能够理论联系实际，提高学生在专业领域中运用党和国家政策、旅游法律的能力。

内容简介：本课程以法学理论为基础、以现行旅游法律法规为核心，包含旅游企业、旅游经营、旅游资源、旅游市场、旅游消费、旅游交通、旅游纠纷及旅游行政管理诸方面所涉及到的法律问题。同时兼顾介绍国外及本区有关旅游业的政策法规。

教学要求：理论教学+实践教学

2.导游业务

课程目标：通过学习，要求理解导游服务的原则，领会导游人员的素质要求与修养，掌握导游服务程序及服务质量要求，掌握导游业务的相关知识及基本技能，提高导游服务的水平，使学生对导游服务工作的基本情况、服务程序与规范熟练掌握，能对导游服务中出现的主要问题事故及旅游者个别要求做出准确处理；掌握导游的基本知识、工作程序和礼仪规范，熟悉导游特殊问题的处理，了解旅行社知识、出入境、交通邮电、卫生常识等导游服务相关知识，力争以后成为具有较高的道德素养、知识渊博、富有技巧和良好的意识态度的导游工作者。

内容简介：导游发展史；导游的基本要素；导游生活；导游讲解；导游艺术手法与技巧；导游工作程序；心理学、美学、人际关系学在导游中的应用；导游员的礼仪礼节等内容

教学要求：理论教学+实践教学

3.导游基础

课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握中国的历史常识、旅游地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林等方面的知识，为其日后考取导游员资格证书做准备，也为其毕业后能胜任导游工作打下良好而坚实的理论基础，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策。使学生在了解旅游资源基本内容的同时，理解旅游资源在我国旅游业发展中的作用，找出规律，学会分析问题和解决问题。

内容简介：主要讲授与导游工作相关的旅游业发展概述、中国历史常识、中国旅游地理、中国的民族民俗、中国的四大宗教、中国的古代建筑、中国的古代园林、中国烹饪主要风味流派、中国的风物特产、中国台、港、澳地区概况、中国主要旅游客源国概况等等历史、地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、中国烹饪主要菜系、风物特产等方面的知识。

教学要求：理论教学+实践教学

4.前厅服务与管理

课程目标：通过本课程的学习，能使学生全面熟练掌握饭店前厅从业人员应具备的基础知识、技能以及一定的前厅管理知识；熟悉饭店前厅部运作的基本程序，了解前厅人力资源调配和质量控制的基本方法，具备熟练的对客服务能力。能创造适合氛围，着重培养学生的服务意识和职业素养，对学生综合职业能力和创新能力的形成能起到重要作用。

内容简介：了解酒店前厅各分部的日常运转和信息沟通流程；熟悉并掌握前厅服务的规范用语；掌

握前厅销售技巧与质量控制的基本原则和方法；通过实践教学培养前厅基本技能的运用、常见散客和团体接待、与宾客建立良好关系、服务现场突发紧急事件处理和解决客人投诉等能力；掌握前厅日常工作的管理方法。

教学要求：理论教学+实践教学

5.客房服务与管理

课程目标：通过酒店客房主要工作内容的学习和操作，使学生系统和全面地掌握饭店客房服务与管理的基础理论知识和基本操作知识，熟悉饭店客房部运行与管理的基本程序和方法，掌握熟练对客服务的技能，具备良好的语言能力、应变能力、沟通协调能力，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神，能够胜任高星级酒店客房服务员及客房基层管理的工作，为后续相应工作岗位的顶岗和升迁提供支持。

内容简介：了解客房服务与管理的基本原理和最新行业成果、信息；熟悉客房部服务人员的素质、客房服务与管理、客房设备用品管理、客房安全管理、主题客房和绿色客房管理、世界各地习俗等知识；掌握客房服务与管理的相关知识及客房服务的基本操作技能。

教学要求：理论教学+实践教学

6. 餐饮服务与管理

课程目标：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巧，为将来从事酒店管理工作奠定基础。

内容简介：餐饮业的现状及发展趋势的相关知识；餐饮企业经营策划的相关知识；餐饮企业餐厅设计与布局的相关知识；人力资源管理的相关知识；菜单分析与设计的相关知识；餐饮生产的相关知识；餐饮服务的相关知识；餐饮营销的相关知识；酒吧经营的相关知识

教学要求：理论教学+实践教学

7.宴会策划与设计

课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握酒店宴会部工作的高素质技能型人才必备的专业理论知识，具备从事宴会设计与服务实际工作要求的技能，具有良好的接人待物、察言观色等职业素质，具备了良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识，职业道德和爱岗敬业精神，能掌握较为全面的宴会设计与管理的知识和基本理论，也为从事餐饮服务与管理的工作打下坚实的基础。

内容简介：酒店宴会预订工作、酒店宴会的策划与实施、酒店宴会促销活动、酒店婚宴设计与策划、酒店生日宴会设计与策划、酒店庆功宴会设计与策划、酒店会议宴会设计与策划、酒店自助餐式宴会设计与策划、酒店鸡尾酒会设计与策划、酒店主题宴会设计与策划

教学要求：理论教学+实践教学

七、教学进程总体安排

(一) 教学周数安排表 (单位:周)

学期	理实一体化教学	集中性实践环节							入学教育及军事训练	毕业鉴定	考试	节假日及机动	教学活动总周数
		专业基础实践	认识实习	专业实习(见习)	岗位实习	毕业实习(含毕业论文)	毕业论文答辩	劳动实践					
第一学期	14							3		1	2	20	
第二学期	17						1			1	1	20	
第三学期	6		1	1	10					1	1	20	
第四学期	6	4		3	5					1	1	20	
第五学期	18									1	1	20	
第六学期					10	5	1		3	1		20	
合计	61	4	1	4	25	5	1	1	3	3	6	120	

(二) 集中性实践教学环节安排表

类型	序号	实践训练项目	学期	时间(周)	主要内容及要求	地点
校内集中实训	1	入学教育及军事训练	第1学期	3	大学生入学教育、专业教育,熟悉学校及专业情况,通过军事训练,培养坚韧不拔的意志品质,增强体质的同时,促进精神品格的形成与发展。	校内
	2	劳动教育实践	第2学期	1	通过校内劳动实践,达到以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美。	校内
	3	毕业论文(设计)答辩	第6学期	1	毕业论文撰写及修改	校内
	4	毕业鉴定	第6学期	3	毕业手续办理等	校内
校外集中实习	1	认识实习	第3学期	1	通过参观各种类型酒店,了解酒店基本工作流程	校外实习基地
	2	旅游综合实习	第4学期	4	通过到旅游企业相应工作岗位实习,了解各个岗位的工作业务及工作职责	

	3	专业实习 (见习)	第 3-4 学期	4	主要到相应实习岗位,了解企业组织结构、生产 工艺流程、企业规章制度,进行安全教育,了解 实习岗位的工作职责	校外实 习基地
	4	岗位实习	第 3-6 学期	25	到酒店了解各岗位工作流程及服务规范	校外实 习基地
	5	毕业实习 (含毕业 论文)	第 6 学期	5	到酒店了解各岗位工作流程及服务规范	校外实 习基地
合计				46		

(三) 课程体系比例统计表

课程平台块名称	课程性质	学分	占总学分比例
通识教育课程平台	课堂教学	33	23.6%
	课程实践/集中实践	15	11.4%
专业基础教育课程平台	课堂教学	15.5	11.0%
	课程实践/集中实践	5	3.6%
专业教育课程平台	课堂教学	19	13.6%
	课程实践/集中实践	14.5	10.4%
专业实践教育环节平台	课程实践/集中实践	39	27.9%
合计		140	100%

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专任教师

具有高校教师资格;原则上具有旅游管理、酒店管理、人文地理与城乡规划等相关专业本科及以上学历;具有一定年限的相应工作经历或者实践经验,达到相应的技术技能水平;具有本专业理论和实践能力;能够落实课程思政要求,挖掘专业课程中的思政教育元素和资源;能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革;能够跟踪新经济、新技术发展前沿,开展技术研发与社会服务;专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼,每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力,能够较好地把握国内外旅游管理专业与相关行业的发展趋势、专业发展,能广泛联系行业企业,了解行业企业对本专业人才的需求实际,主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强,在本专业改革发展中起引领作用。

3. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任,应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经

验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）教学设施

1. 教室条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训条件

实验、实训场所符合面积、安全、环境等方面的要求，实验、实训设施对接真实职业场景或工作情境，能够满足实验、实训教学需求，实验、实训指导教师确定，能够满足开展模工作情境，能够满足实验、实训教学需求，实验、实训指导教师确定，能够满足开展模拟讲解、沉浸式 VR 虚拟仿真体验、旅游咨询、旅游产品策划、数字营销、旅游企业运营管理等实验、实训活动的要求，实验、实训管理及实施规章制度齐全。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）模拟导游实训室

配备环幕、高清嵌入式录播一体机、导游实训平台、导游工作流程可视化教程、四维一体虚拟漫游系统平台软件、全国知名三维景点场景库、云景点定制、导游突发事件可视化教程、导游大赛电子评分系统、模拟景区管理系统等设备（设施），用于模拟导游讲解、虚景观拟认知、导游服务流程实训等的实训教学。

（2）模拟旅行社运营中心

配备旅行社前台、大型 LED 视频墙、定制桌椅、教学一体机、电脑、智能中央控制系统、智能网络液晶平板电视、AR 体验区定制系统、虚拟现实体感装备、陈列展柜、远程云教学系统、旅行社门店销售管理系统、智慧旅游全景互动系统等设备（设施），用于旅行社对客服务（前台接待、VR 实景体验）、数字化营销策划（旅游产品策划、产品介绍、旅游商品展销）、团队操作实务等的实训教学。

（3）酒店技能实训室

配备餐台、餐椅、台布、餐具、工作台等，标准床、床上用品、衣柜、电视柜、行李柜、茶几、围椅、吸尘器、电视、空调、洗手间设备等，前台接待台、礼宾服务台、电脑、酒店 opera 操作系统等设备（设施），用于酒店前台服务流程操作、中西宴会基本服务技能、客房服务操作技能、酒店信息管理系统、酒店会议服务流程和操作等的实训教学。

（4）数字营销策划实训室

配备计算机、服务器、智慧班牌、网络机柜、多媒体中控台 i、投影仪、幕布、交互式电子白板、直播灯光设备、手机/平板电脑、辅助直播支架、无线麦克风、虚拟背景幕、商品陈列架、大屏显示器、摄像机、人脸识别设备系统、多媒体技术处理软件等。用于营销数字化企业开店、O2O 业务运营、线上线下一体化营销、互联网营销传播、会员运营、精准营销、会员传播，到渠道促销、业务运营分析全过程演练等的实训教学。

3.校外实习基地条件

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供讲解、旅游咨询、旅游接待、旅游产品策划、数字化营销、旅游企业运营管理等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。应具备稳定的校外实习基地。选择综合技术力量雄厚、管理规范的企业作为毕业实习合作单位，该实习基地应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，保证学生实习的效果。

4.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

1.教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过活页式教材等多种方式进行动态更新。

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。专业类图书文献主要包括：人文素养类、运营管理类、经济类、服务心理类、服务质量管理类、电子商务类、历史地理文化类等基础类图书；行业标准、技能操作规范、岗位操作规范及流程、市场调研与分析、实务案例等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3.数字资源配备基本要求

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。建设、配置与本专业有关的音视频素材、教学课件、案例库等专业教学资源库，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

在教学方法上，注重调动学生学习积极性，充分利用信息技术和各类教学资源，开展线上线下混合式教学模式改革。根据学生认知特点及课程特点，采取不同的教学组织形式，如项目教学、任务驱动、情景模拟、角色扮演、分组探究、行动导向教学等多种教学方法，培养学生的职业能力、自主学习能力、评判性思维能力、社会适应能力与创新能力；强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色；注意要把思想政治、职业道德、职业素养引入到课堂中去。

（五）学习评价

1.评价原则

对学生的评价实现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视学生职业素质的形成。另外，参加各类社会活动、比赛等，取得良好效果及成绩的，以不同标准，以奖励形式计入学生的学业成绩中。

2.评价标准

(1)过程性评价

①职业素质养成：仪容仪表、上课出勤情况、纪律情况、课堂表现、团队合作、安全意识、环保意识、职业态度。

②平时过程评价：课堂提问、课后口头及书面作业、课堂实操训练、课后实操训练、实训报告等。

(2)总体性评价

期末考试、学期技能综合测评或校内技能大赛情况等。

3.考核形式

实操考核、理论考核等。

（六）质量管理

（1）学校和二级院（系）应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

（2）学校和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、

日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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）专业教研组织应建立集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

（4）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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

遵纪守法，在校期间操行评语成绩合格。学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时、学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，并取得学院规定的必须考取的各类等级证书及职业资格证书，达到全国大学生体育达标要求。具体要求如下：

（一）学分要求

最低毕业总学分为 140 学分，其中必修课 132 学分、选修课 8 学分。

（二）职业技能证书要求

获得导游资格证、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员证书；鼓励获得与专业有关的技能证书，如：研学旅行课程设计与实施、旅行策划、旅游大数据分析等职业技能等级证书等。

（三）其他要求

1. 获得大学生体质健康测试合格证书；
2. 获得普通话水平测试等级证书；
3. 获得全国计算机等级考试（二级 B）或计算机应用能力考试合格证书；
4. 高职英语考试成绩合格，鼓励考取英语等级证书。

十、继续专业学习和深造建议

本专业毕业生通过专升本、函授本科、电大教育等接受更高层次的教育，继续学习，不断提升自身知识和技能水平，提高学历层次，为将来从技术人员的考试晋升奠定基础，从而能很好地适应未来的职业环境，面对新的挑战。

十一、附录——教学计划进程表

课程 模块	课程 序号	课程名称	学 分	学 时			课 程 类 别	考 试	考 查	各学期授课周数及学时分配						修读方式			
				计 划 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时				第 一 学 期	第 二 学 期	第 三 学 期	第 四 学 期	第 五 学 期	第 六 学 期	必 修	选 修		
																	17	18	18
通 识 教 育 课 程 平 台	1	习近平新时代 中国特色社会 主义思想概论	3	48	32	16	B	1		32							√		
	2	思想道德与法 治	3	48	32	16	B		2		32						√		
	3	毛泽东思想和 中国特色社会 主义理论体系 概论	2	32	24	8	B	3				24					√		
	4	形势与政策	1	32	32	0	B		1-4	8	8	8	8				√		
	5	思想政治理论 实践	1	16	0	16	C		2-3		8	8					√		
	6	四史教育	1	16	16	0	A		4				16				√		
	国防 教育	7	军事理论	2	36	28	8	B		2		36					√		
	8	国家安全教育	1	16	8	8	B		1	16									
	英语	9	高职公共英语	6	96	80	16	B	1	2	48	48					√		
	体育	10	高职体育	4	128	18	110	C		1-4	32	32					√		
	信息 技术	11	现代信息技术	2	64	32	32	B		1	64						√		
	素 质 教 育	12	劳动教育专题	1	16	16	0	A		2-5		8			8		√		
		13	高职生心理健 康	2	32	24	8	B		1	32						√		
		14	职业规划与职 业素质养成训 练	15	24	16	8	B		2		24					√		
		15	就业与创业指 导	15	24	16	8	B		4				16			√		
		16	艺术类课程	2	32	32	0	A									√		
		17	人文或自然科 学类	4	64	64	0	A									√		
素 质 教 育 实 践	1	军事技能训练	2	112	12	100	C		1	3周						√			
	2	劳动教育实践	1	24	0	24	C				1周					√			
	3	创新创业实践	3				C									√			

		4	课外素质培养 实践	4				C								√	
专业基础 教育课程平台	专业 基础课 程	1	高职语文	2	32	24	8	B	2		32					√	
		2	普通话与职场 口语	15	24	16	8	B		2		24				√	
		3	现代企业管理	25	40	30	10	B		2		40					
		4	管理学基础	3	48	32	16	B	2			48					
		5	人力资源管理	25	40	30	10	B		2		40					
		6	财务管理	25	40	30	10	B		5					40		
	专业 基础课 程	1	旅游文化概论	1	16	16	0	A		1	16					√	
		2	△导游业务	25	40	32	8	B	5					40			
		3	△旅游政策与 法规	2	32	24	8	B	2			32					
		4	旅游概论	2	32	24	8	B	2			32					
		5	旅游英语	6	96	80	16	B		1、 2、 5	32	32			32		
		6	△模拟导游	25	40	32	8	B		5					40		
专业教育 课程平台	专业 技能 课程	1	前厅服务与管 理(学校)	2	32	24	8	B		3		32					
		2	前厅技能训练 (企业)	1	16	0	16	C		3		16					
		3	餐饮服务与管 理(学校)	2	32	24	8	B		3		32					
		4	餐饮技能训练 (企业)	1	16	0	16	C		3		16					
		5	客房服务与管 理(学校)	2	32	24	8	B		4			32				
		6	客房技能训练 (企业)	1	16	0	16	C		4			16				
		7	宴会策划与设 计(学校)	2	32	24	8	B		4			32				
		8	宴会设计实务 (企业)	1	16	0	16	C		4			16				
		9	△导游基础	25	40	30	10	B		5					40		
	专业 拓展 课程	1	旅游消费者行 为	2	32	24	8	B		2		32					
		2	茶文化与茶艺	25	40	30	10	B		5				40			
		3	旅游资源鉴赏	2	32	24	8	B		5				32			
		4	中国的非物质 文化遗产	2	32	24	8	B		5				32			
专	专业	1	认识实习	1	24	0	24	C		3		1周			√		

业 实 践 教 育 平 台	基础 实践	2	旅游综合实习	4	96	0	96	C	4			4周					
	专业 综合 实践	1	专业实习(见 习)	4	96	0	96	C	3-4		1周	3周					
		2	岗位实习	25	600	0	600	C	3-4		10 周	5周		10 周	√		
		3	毕业实习(毕业 论文)	5	120	0	120	C	6					5周	√		
合 计				140	2644	1072	1572			404	440	416	424	398	360		
周课时										23.7	24	23	23.5	22	22.5		