



烟台经济学校



烟台职业学院

山东省联办五年制高职教育 人才培养方案

职业院校名称：烟台经济学校

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

合作高职学校名称：烟台职业学院

二〇二四年八月

目 录

一、专业名称与代码	1
(一) 高等职业教育专业名称及专业代码	1
(二) 对应中等职业学校专业名称及专业代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、职业能力和职业资格标准分析	2
六、培养目标	3
七、培养规格	4
(一) 素质	4
(二) 知识	4
(三) 能力	5
八、课程结构框架	7
九、课程设置与教学要求	8
(一) 公共基础课程	8
(二) 专业课程	12
十、教学时间安排及教学进程安排	19
(一) 教学时间安排	19
(二) 教学进程安排	19
十一、实施保障	21
(一) 师资队伍	21
(二) 教学设施	22
(三) 教学资源	24
(四) 教学方法	25
(五) 学习评价	27
(六) 质量管理	28
十二、毕业要求	29
(一) 学业考核要求	29
(二) 证书考取要求	29
(三) 继续专业学习深造建议	29

烟台经济学校旅游管理专业 联办五年制高职教育人才培养方案

一、专业名称与代码

（一）高等职业教育专业名称及专业代码

1. 专业名称：旅游管理
2. 专业代码：540101

（二）对应中等职业学校专业名称及专业代码

1. 专业名称：旅游服务与管理
2. 专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具备同等学力者

三、修业年限

五年

四、职业面向

所属高职专业大类（代码）	旅游类（74）
所属高职专业类（代码）	旅游服务与管理 740101. 导游服务 740102. 康养休闲旅游服务 740103. 高星级饭店运营与管理 740104. 茶艺与茶营销 740105. 会展服务与管理 740106
对应行业（代码）	会议、展览及相关服务（728），其他商业服务（729），住宿业（61），餐饮业（62），游览景区管理（786），文化艺术业（88）
主要职业类别（代码）	前厅服务员（4030101）、客房服务员（4030102）、旅店服务员（4030103）、餐厅服务员（4030205）、茶艺师（4030207）、导游（4070401）、旅游团队领队（4070402）、旅行社计调（4070403）、旅游咨询员（4070404）、公共游览场所服务

	员(4070405)、休闲农业服务员(4070406)、安检员(4070502)
主要岗位(群)或技术领域举例	星级酒店、旅行社、景区
职业类证书举例	导游资格证、茶艺师证、研学旅行 1+X 证书、餐厅服务员证、会展策划师

五、职业能力和职业资格标准分析

工作领域	工作任务	职业能力	职业资格标准
前厅服务	对客提供总台接待服务,受理不同形式的客房预定、为客人办理入住登记、换房、续住及退房等手续,协助前台收银员为客人做好结账工作。	熟悉酒店前台工作流程、酒店各项服务和设施。了解前厅工作的相关政策和法规,并掌握相关的专业知识和技能,能对客提供前厅系列服务,能进行前台系统操作,具备良好的沟通能力。	《酒店服务技能大赛规程》
餐饮服务	按工作程序和标准做好开餐前的各项准备工作,提供点菜、上菜、分菜、酒水服务、巡台、结账等各环节的优质服务。	了解菜品价格、口味特色,制作方法,掌握餐饮服务的各项操作技能,能对客按标准服务程序提供中餐服务和酒水服务,时刻关注宾客需求,善于领会客人心理,能设计并制作出符合要求的菜单,能使用餐饮信息系统开展服务工作。	《酒店服务技能大赛规程》
客房服务	保持客房的整洁和卫生,负责房间打扫、整理床铺、清洁卫生间以及补充日常用品等,根据客人的要求提供各种客房服务。	掌握客房清洁和维护的相关技巧和方法,掌握清洁剂的使用方法,能对客提供客房系列服务。具备较强的责任心和良好的服务意识,善于与客人沟通和交流。	《酒店服务技能大赛规程》
导游服务	做好带团准备工作,提供接待地导游讲解服务、全程陪同导游服务及旅游活动中食、住、行、游、购、娱等系列服务及各类问题处理。	熟练掌握全陪、地陪、领队、景区导游的服务技能,达到初级导游员的标准;熟悉山东省知名旅游景点、全国著名旅游景点相关知识,熟练掌握导游讲解技能、带团技能,具备处理游客特殊要求、预防与处理特殊问题和突发事件的能力;掌握旅游行程安排技能,能根据游客需要和实际情况落实行程内的食、住、行、游、购、娱等各类活动。	《导游资格考试大纲》 《导游服务技能大赛规程》

旅行社计调	负责旅游团计划、协调、配备团队所需要的各种服务。	能够根据客户需求推荐、策划、定制旅游路线,熟练使用 word、excel、ppt 等常用办公应用软件,具备良好的语言表达、沟通交流及组织协调能力。	
旅行社前台接待	在旅行社提供门市、电话或网络接待服务,为客户提供咨询服务、推介旅行社旅游产品、登记客户资料,与客户签订旅游合同,为游客办理旅游保险等事宜。	掌握服务礼仪,熟悉旅游产品及线路,能了解游客需求,针对游客特点提供针对性接待服务;熟练掌握旅游法基本知识,具备良好的沟通能力,进行有效促销,关注游客体验与服务质量。	
旅游营销人员	负责旅游市场调查、旅游产品价格策略制定、产品营销活动策划与组织实施。	熟练掌握旅游市场的运行规律、旅游产品开发技能,能独立开发出适销对路的旅游产品;掌握旅游产品成本核算、产品定价,能合理制定新产品价格。	

六、培养目标

本专业培养理想信念坚定,德、智、体、美、劳全面发展,知识、能力、素质协调统一,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养、职业道德、创新意识和社会责任感,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,掌握旅游服务基础知识、旅游服务流程及规范、旅游服务方法与技巧、旅游产品设计与销售等知识,具备导游讲解服务、接待服务、旅游产品设计、销售等技能,面向旅行社及相关服务行业的导游、旅行社计调、销售、高星级酒店服务与管理等职业群,能够从事导游、计调、销售、酒店服务与管理等工作的高素质复合型技术技能人才。

七、培养规格

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，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. 遵纪守法、遵德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维，履行道德准则和行为规范，具有良好的社会责任感和社会参与意识；

3. 乐观自律，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有良好的人际交往能力，有较强的集体意识和团队合作精神。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目运动技能，养成良好的健身、卫生习惯和吃苦耐劳精神。具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项目艺术特长或爱好。

（二）知识

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；掌握与导游服务、讲解相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食、文学、历史等基本知识；

2. 掌握导游服务工作基本流程、问题和事故的处理等基本知识；掌握旅游行业服务规范、旅游服务礼仪知识；熟悉旅游相关法律法规、行业标准等知识；

3. 熟悉旅游主要客源国家和地区的自然地理、历史人文、政

治经济、文化、民俗等基础知识；

4. 掌握旅游目的地国家的外语基本知识；掌握旅游服务日常交际英语词汇、句型；

5. 掌握旅游产品设计、旅游产品成本核算的方法与技巧。掌握旅游市场营销、产品营销、旅游人员推销策略等基本知识；

6. 掌握景区基层服务与管理活动的工作内容以及作业流程知识；

7. 掌握酒店餐饮、前厅、客房基工作操作流程。

（三）能力

1. 具有一定的文化修养、审美能力及自我表现力。能运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，正确分析社会现象和处理人生问题；

2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力、团队合作能力，能撰写与导游、计调、旅游管理等岗位相关的应用文；

3. 具有良好公关能力和组织协调能力，组织旅游活动、维护游客安全和处理游览活动中常规问题的能力，灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉；

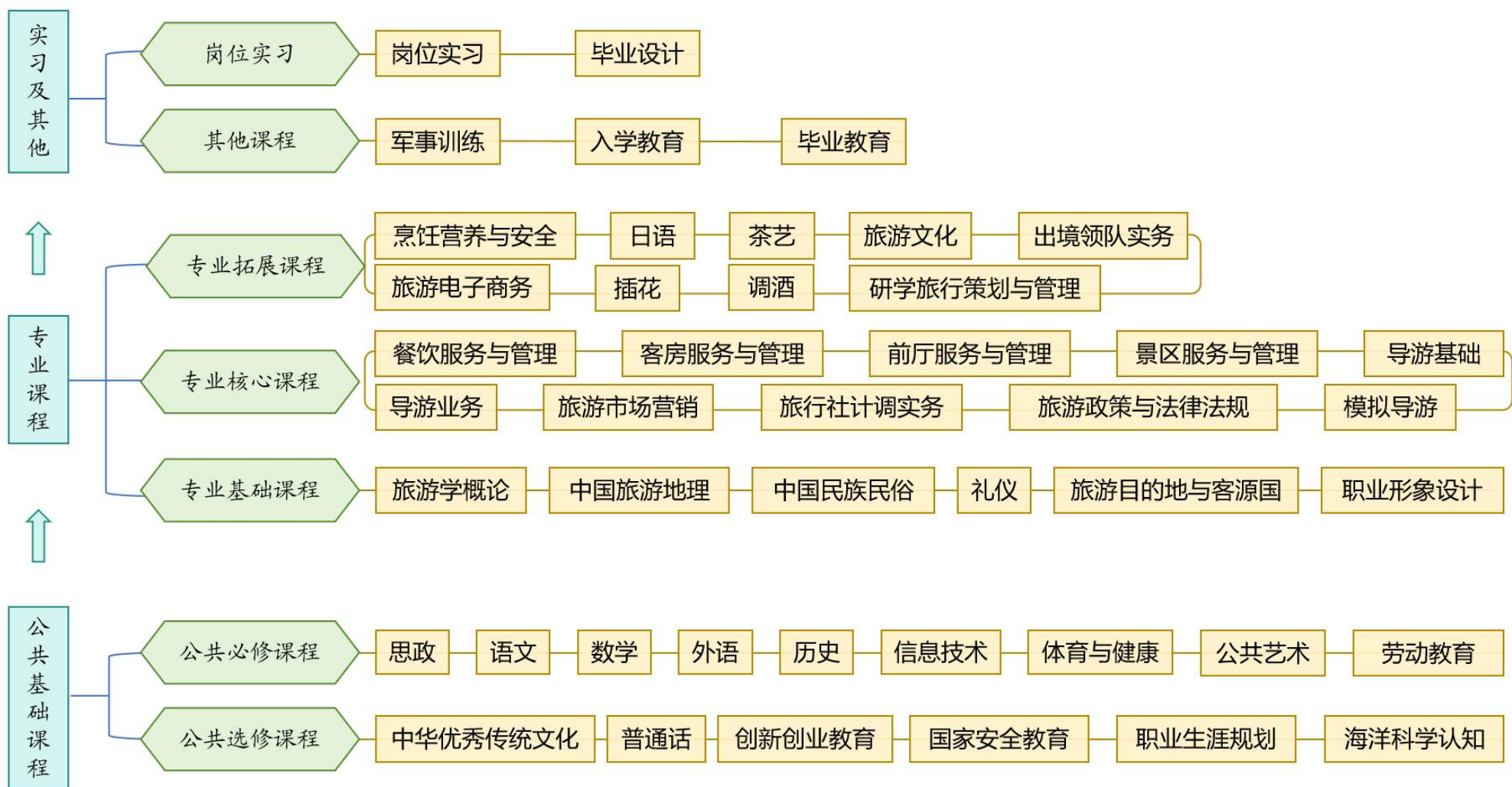
4. 具有设计旅游产品、核算旅游产品成本制定和实施旅游接待服务方案的能力。具有导游讲解能力，一定的导游词、讲解词创作能力；

5. 具备旅游产品策划、营销、推介技能。能够借助电子信息化技术，利用网路旅游平台和微信、抖音等平台进行旅游资源宣

传；

6. 具备酒店餐饮服务、茶艺服务、前厅预订与办理入住、客房服务等岗位技能。

八、课程结构框架



九、课程设置与教学要求

（一）公共基础课程

公共必修课程主要教学内容与要求

序号	公共必修课程	教学内容与要求	参考学时
1	思想政治	按照教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》的教学要求开设，紧密结合社会实践和学生实际，讲授马克思主义基本原理、马克思主义中国化理论成果，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，对学生进行思想教育、政治教育、道德教育、法治教育、心理健康教育、职业生涯和职业精神教育，引导学生通过自主思考、合作探讨的学习过程，培育政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与等核心素养，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	144
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	着重讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程及马克思主义中国化理论成果，帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。	36
3	形势与政策	以马克思列宁主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，针对学生关注的热点问题和思想特点，帮助学生认清国内外形势，全面准确的理解党的路线、方针和政策，积极投身中国特色社会主义建设的伟大事业。	36
4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。	36

5	语文	通过语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等专题内容的学习，引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	216
6	大学语文	通过文学欣赏与语言应用及写作能力并重、理论阐述与作品鉴赏相结合的专题，引导学生进一步拓宽视野、启蒙心智、健全人格，提高人文素养。同时帮助学生进一步贴近语言、文学，增强学生的阅读、表达和写作能力。	108
7	外语（英语）	通过学习基础模块和职业模块中的主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略等课程内容，培养学生的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解及自主学习等英语学科核心素养，提高学生的语篇理解能力和有效沟通能力，引导学生感知多元文化背景下思维方式的多样性；增强国际理解，坚定文化自信，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	144
8	大学英语	以培养学生的英语综合应用能力为目标，突出基本语言知识的掌握和对语言基本技能的训练，重点提高学生听、说、读、写、译的基本技能，使学生具有使用英语进行日常生活交流的能力、涉外接待的能力以及进行行业工作的能力，培养具有中国情怀、国际视野和跨文化沟通能力的高素质技能型人才。	72

9	数学	通过学习函数、几何与代数等内容，培养学生具有抽象思维和逻辑推理的理性思维能力，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。在教学中激发学生学习兴趣，增强学习主动性和自信心，不断塑造科学精神和工匠精神，培养创新意识，促进学生德智体美劳全面发展。	144
10	信息技术	对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，重点培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提升认知、合作与创新能力，并能够综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题。培养学生计算思维，掌握多项网络实用操作，让学生能够轻松体验网络带来的便捷应用，享受信息化时代的科技成果，增强学生适应职业发展需要的信息能力，为职业能力的提升奠定基础。	180
11	体育与健康	坚持落实立德树人的根本任务，以体育人，增强体质，健全人格、锤炼意志。通过学习体育健康知识、技能与方法，提高与未来职业相关的体能和运动技能水平，学会科学锻炼方法，树立健康观念，形成健康行为和生活方式，具备身心健康和职业生涯发展必备的学科核心素养。	288
12	公共艺术 (音乐)	通过对音乐、舞蹈、戏剧等艺术表现形式基础知识的学习和著名作品赏析的感受过程，提高学生的审美能力，激发学生对美的热爱，丰富学生的人文素养和精神世界，重点培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	36
13	公共艺术 (美术)	通过美术作品赏析和美术实践活动，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生艺术品位和审美水平，重点培养学生的艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	36

14	历史	引导学生进一步了解人类社会形态的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育和践行社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格和职业精神，树立正确的历史观和价值观，形成历史学科核心素养。	72
15	劳动教育	引导学生正确理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念；促进学生体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	36

公共限定选修课程主要教学内容与要求

序号	公共限定选修	教学内容与要求	参考学时
1	中华优秀传统文化	进一步加强学生的传统文化教育，提高其文化素养和思想觉悟。帮助学生了解和认识中华优秀传统文化的优秀要素，学习中华传统美德，体悟中华民族品格。启迪学生热爱祖国、热爱民族文化。引导学生汲取中华民族智慧，传承中华民族精神，完善人格，深化家国情怀，增强民族自信心、自尊心、自豪感，弘扬中国价值，提升学生民族自豪感。	36
2	普通话	通过较系统的普通话理论知识学习和大量的实际发音训练，使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是让学生发现自己普通话发音存在的问题，克服不良发音习惯，养成正确发音习惯，并通过大量的训练达到国家规定的普通话等级标准，获得普通话口语表达的基本技能，使学生的普通话水平能够适应未来职业的需要，为学生综合素质的提高和可持续发展奠定良好的基础。	18

3	创新创业教育	以训练学生的创新创业意识、创新创业能力为主线，主要从大学生就业、创业、大学生创新创业实践等方面进行授课，结合理论分析、案例讨论、实践操作等形式，培养学生就业和创新创业的主动性、积极性和实践能力。	36
---	--------	---	----

公共选修课程主要教学内容与要求

序号	公共选修课程	教学内容与要求	参考学时
1	国家安全教育	引导学生掌握国家安全法律知识和基本常识，牢固树立国家安全意识，增强学生维护国家安全的责任感，依法履行维护国家安全的职责和义务。提升学生爱国主义情感，敢于同损害国家安全的行为作斗争，为维护国家安全做出应有的贡献。	18
2	职业生涯规划	引导学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	18
3	海洋科学认知	帮助学生系统掌握海洋科学的基本框架与核心概念，同时紧跟时代步伐，介绍海洋科学领域的最新研究成果与前沿进展，激发学生对海洋科学的探索欲与好奇心，加深学生对海洋科学的理解，全面拓宽知识视野，引导学生树立强烈的保护海洋环境的责任感与使命感。	18

（二）专业课程

专业基础课程主要教学内容与要求

序号	专业基础课程	教学内容与要求	参考学时
1	旅游学概论	旅游概论是旅游专业的入门学科，也是旅游专业的必修基础课程。该课程有较高综合性、概括性的特点，对其它旅游专业课程的设置具有一定的指导作用。通过教学让学生对旅游行业有个整体的了解，为今后学习旅游专业各业务课程打基础，为学生日后在旅游行业从事经营管理工作提供一定的专业基础指导及参考。	36

2	中国旅游地理	旅游地理学是旅游专业必修的一门专业基础课程。主要向学生介绍旅游地理概述,地理环境与旅游的关系,旅游资源研究,中国的自然旅游资源,中国的人文旅游资源,中国旅游区划,旅游交通地理,旅游地图,旅游线路设计,旅游环境容量与旅游资源保护等。	54
3	礼仪	通过礼仪课程的学习,使学生了解旅游业相关岗位的接待工作,牢固树立“宾客至上”的观点,自觉讲究礼貌礼节,切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。培养学生良好的职业意识,注重自身职业形象的塑造,提升职业礼仪素养,增强职业认同感和职业归宿感。并能把握角色心理,分析客我关系,有较强的人际交往能力和抗挫折能力。掌握旅行社、酒店等服务性行业从业人员的基本礼仪行为规范、服务原则。熟悉主要客源国(地区)习俗和礼仪的特点。	36
4	旅游目的地与客源国	旅游目的地与客源国概况是旅游管理专业的基础课程。通过学习,使学生了解我国主要客源国概况、历史文化和民族风情,掌握我国主要旅游客源国的饮食禁忌、生活礼仪等知识,能够为客源国人民提供优质服务,能够以国际化视角尊重来自不同国家旅客信仰、禁忌、生活习俗;具备热情友好、宾客至上、规范服务的意识;培养学生的文化自信意识和文化传承意识。	72
5	中国民族民俗	中国民族民俗是旅游管理专业的一门专业基础课,是学生日后从事导游服务工作必备的专业知识,同时也为其旅游专业课的进一步学习奠定坚实的基础。本门课程的教学,可使学生对我国丰富多彩的民俗风情有比较系统的全面了解和认识,增强学生的民族自豪感、荣誉感、使命感,提高学生的知识储备,培养学生的专业基本素质。	72
6	职业形象设计	职业形象设计是面向本专业开设的专业基础课。本课程旨在培养学生以理性的观念和态度,把握职业形象的基本法则,掌握科学合理的个人职业形象设计的观点和方法,处理好个人要求和职业约束之间的关系,学会把握职业形象的度,使学生掌握形象设计和礼仪基本知识,加强学生的文化素质和思想修养,使学生成为一个形象得体、气质高雅的知礼、守礼、行礼的高素质人才,使学生走上工作岗位后在社交活动中更好地运用仪容仪表和礼仪形态,达成沟通交往的成功。	72

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	教学内容与要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	本课程是旅游专业必修的一门专业核心课程。要求学生掌握餐饮服务与管理的基础理论和专业技能,熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法,具备餐饮服务技能,具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、酒水服务、上菜服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色宴会的准备和服务技能,进熟练行餐饮服务质量管理 and 安全管理等工作,热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作。	72
2	客房服务与管理	本课程是旅游专业必修的一门专业核心课程。要求学生掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法,具有熟练的客房清扫整理服务、夜床服务和洗衣服务、小酒吧服务等对客服务技能,能较好进行主题客房的设计,热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作。	90
3	前厅服务与管理	本课程是旅游专业必修的一门专业核心课程。通过学习,学生能正确认识和理解前厅部的工作性质,热爱并能胜任酒店前厅服务与基层管理工作,掌握前厅服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法,具有熟练的礼宾服务、总台接待、预订服务、总机服务、商务中心服务、收银服务、前厅销售、处理客户关系等各项前厅服务技能。具备学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力。	72
4	景区服务与管理	通过学习,学生将具备细心热情的服务意识,具团结协作的合作意识,灵活诚信的职业意识。了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容和基本支持理论;熟悉旅游景区中基层服务与管理业务的一些基本概念;掌握景区服务各环节的基本流程及景区管理的基本方法与内容。能够初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理;能够具备一定的景区讲解、策划规划能力;能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作。	72

5	旅游市场营销	《旅游市场营销》根据旅游市场营销发展的新形势和新特点,结合国家新颁布实施的旅游市场营销管理的相关法规和规定,具体介绍:旅游市场营销环境、旅游营销信息分析、旅游产品策略、产品价格策略、促销策略、市场细分调查预测、旅游市场营销控制与管理等理论知识及方法技能,并注重教学内容和教材结构的创新。本书在介绍市场营销与旅游营销基本理论的基础上,重点介绍旅游市场营销环境分析、旅游市场营销调研、旅游消费者购买行为分析、旅游市场营销管理过程、旅游产品策略、旅游产品的定价策略、旅游分销渠道策略、旅游产品促销策略、服务市场营销、旅游业各行业战略性营销等内容。	72
6	旅行社计调实务	本课程旅游管理专业的一门专业核心课程。通过本课程的教学培养学生团队合作精神,具备严谨、耐心、细致的工作态度、风险意识和法律意识;让学生了解旅行社计调岗位的工作职责和工作要求,熟悉旅行社产品运营流程和行业标准,掌握旅行社产品运营的规范和相关问题的处理原则,掌握当地常规旅游线路设计、成本核算和资源调度的方法。能够合理采购资源、控制线路成本,设计常规旅游线路,能正确核算旅游团队的成本,制定出团计划,落实团队预订和变更,妥善处理产品运营中游客特殊要求和突发事件,能协助财务人员进行财务结算。培养学生的职业技能和职业应变能力以及职业创新能力。	108
7	模拟导游	本课程是旅游专业必修的一门专业核心课程,具备较强的实操性,通过学习培养学生热情友好、宾客至上、规范服务的意识,具有文化自信和文化遗产意识,了解导游的岗位职责和工作要求,熟悉导游带团服务的流程。掌握导游服务规范和相关问题的处理原则。能够制定和实施接待计划,结合当地旅游景区的实际情况编写导游词和现场解说,提高普通话水平和现场景点解说能力。能够妥善处理游客特殊要求和突发事件,保证游客安全,能够组织2种以上旅途游戏;能撰写带团总结。	180

8	导游基础知识	本课程是旅游专业必修的一门专业核心课程。通过教学,让学生熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点,掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表。掌握中国古典园林的分类、构景要素与常见的构景手段、著名园林代表。熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品。掌握中国最具特色的名茶、名酒、名贵中药、丝织刺绣品、陶瓷制品、文房四宝以及各类著名的工艺品的基本常识。了解中国四大宗教的起源、发展简况、基本教义。掌握各民族民俗文化与风情等。能将所学知识运用到导游讲解和旅游服务中,宣传我国光辉灿烂的传统文化和劳动人民的智慧结晶。	288
9	旅游政策与法律法规	通过本课程学习,培养学生能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识;具备端正的政治立场、自觉维护党和国家的政策法规。了解并领会党和国家的各项政策、民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关政策;熟悉旅游安全管理和旅游保险法规制度;掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范。培养能够运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力;能够运用所学知识签订旅游合同的能力;能够在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力。	234
10	导游业务	本课程是旅游管理专业的核心课程,通过本课程的学习使学生具备高尚的职业道德和一定的文化底蕴以及实操技能,具备诚信品质、敬业精神和服务意识等方面的素质。了解应对导游工作的性质、任务、作用及意义;熟悉导游服务及导游人员的相关业务知识,掌握导游及导游服务的性质、特点及发展趋势,导游服务基础理论知识和导游专业用语等方面的知识。能够拥有分析问题和处理问题的能力;能够独立完成接团、带团、送团三大导游服务工作程序并提供优质服务。	144

专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	专业拓展课程	教学内容与要求	参考学时
1	烹饪营养与安全	本课程通过食品营养学方面知识的学习,一方面使学生了解人体对营养素的需要、营养与能量、合理营养等营养知识,以及食品各营养素在食品加工中的变化;另一方面通过食品卫生学知识的学习,使学生了解食品污染的基本知识及防治污染的措施,尤其是旅游过程中食品的一般污染途径与有效预防,结合旅游专业特点,以提供优质餐饮服务及食品安全为主线,使学生了解食品营养搭配,掌握食品营养与卫生安全标准和要求。	54
2	日语	引导学生扎实学习,掌握日语基础知识;训练听、说、读、写的基本技能;培养实际运用语言的能力;丰富学生的日本社会文化知识,培养文化理解能力,为服务日本旅客或胜任日本旅游团领队奠定语言和文化基础。	108
3	茶艺服务	学生系统的学习识茶、泡茶、品茶的相关知识,了解中华优秀传统文化和茶艺技能,做到理论与实操相结合,能根据不同茶品、不同要求设计相适合的行茶法,掌握各种茶叶(乌龙茶、绿茶、花茶、红茶、黄茶等)和多种器具(玻璃杯、盖碗、紫砂壶等)的沏泡技术,学会规范的茶艺表演。同时增加传统文化修养,学会以茶修身养性,具备酒店及茶楼所要求的茶艺师资格。	72
4	中国旅游文化	中国旅游文化是旅游管理专业的拓展课程。通过本课程的教学,使学生比较系统、全面地了解中国传统文化及其发展脉络,扩大他们的知识面,拓展他们的思维,激发其对中国文化的热爱之情,提高其综合素质,并能把这些知识运用到今后的工作之中。	36
5	旅游电子商务	旅游电子商务是旅游管理专业的拓展课程,是一门介于信息科学与管理科学之间的新兴交叉学科,是传统科学与现代技术相结合的产物。通过本课程的学习,培养适应中小旅游企业互联网经济发展的需要,具有从事旅游电子商务实际工作的基本技能和对实际工作有较强适应能力的专门人才。	72

6	研学旅行 策划与 管理	研学旅行策划与管理是旅游管理专业的拓展课程,主要介绍研学旅行的基础理论及研学旅行课程设计开发基本原理与方法。通过本课程的学习,学生能够了解和掌握从事研学旅行相关工作必备的基础理论知识,熟悉研学旅行课程开发方法与过程,熟悉研学活动服务程序与服务规范,掌握一定的研学旅行指导师工作技能,能利用所学过的相关知识,灵活机动地处理研学旅行课程活动执行过程中所发生的各种问题,为从事研学旅行课程设计开发、研学指导师等工作打下良好基础。在学习教育教学基本理论及实践过程中感受到研学教育的意义与价值,树立爱国爱岗意识,形成正确的职业价值观、人生观及世界观。	72
7	插花艺术	作为旅游管理专业选修的一门专业拓展课程,通过本课程教学,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。	72
8	出境领队 实务	全书共分为九个项目,主要介绍了出发前准备、中国出境服务、隔离区和飞机上服务、他国入境、他国、地区离境及隔离区服务等内容。本书全面系统地介绍了领队概念、有关政策法规、游览过程中领队的服务、紧急情况的处理、带团技巧和禁忌等领队业务相关知识。	36
9	调酒技艺	《调酒技艺》是旅游管理专业选修的一门专业拓展课,为拓展学生综合能力设置的实训课程。随着旅游涉外酒店的增加和人们生活水平的提高,一些洋酒甚至高档酒水逐步被广大客人所消费。在酒店里的酒吧、西餐厅甚至咖啡厅里都配备了相应的酒水服务,所以这门课程能帮助学生熟悉并掌握各种酒水的特点及调酒服务方法,学生能够认识酒水并进行调制酒水的相应服务。	36

十、教学时间安排及教学进程安排

(一) 教学时间安排

学年	周数	内容	教学（含理实一体教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	全年周数
一			36	2	2	12	52
二			36	2	2	12	52
三			38	1	1	12	52
四			36	2	2	12	52
五			38	1	1	12	52

(二) 教学进程安排

课程类别	序号	课程名称	总学时	学分	实践学时	按学年、学期教学进程安排									
						(教学周数/周学时)									
						第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						1 18周	2 18周	3 18周	4 18周	5 18周	6 20周	7 18周	8 18周	9 18周	10 20周
公共基础课程	1	思想政治	144	8	0	2	2	2	2						
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	2	0					2					
	3	形势与政策	36	2	0							2			
	4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	36	2	0								2		
	5	语文	216	12	0	4	4	2	2						
	6	大学语文	108	6								2	2	2	
	7	外语（英语）	144	8	0	4	2	2							
	8	大学英语	72	4									2	2	
	9	数学	144	8	0	4	2	2							
	10	信息技术	180	10	54	2	4						4		
	11	体育与健康	288	16	240	2	2	2	2	2		2	2	2	
	12	公共艺术（音乐）	36	2	0	2									
	13	公共艺术（美术）	36	2	0		2								
	14	历史	72	4	0			2	2						
	15	劳动教育	36	2	18		1		1						

专业基础课程	公共限定选修课程	小计 (占总课时比例 31.2%)		1584	88	312	20	19	12	9	4	0	6	12	6	0
		1	中华优秀传统文化	36	2	0	1		1							
		2	普通话	18	1	0								1		
		3	创新创业教育	36	2	0									2	
	公共选修课程	小计 (占总课时比例 1.8%)		90	5	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0
		1	国家安全教育	18	1	0				1						
		2	职业生涯规划													
		3	海洋科学认知													
	公共选修课程	小计 (占总课时比例 0.4%)		18	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	专业基础课程	1	旅游学概论	36	2	0	2									
		2	中国旅游地理	54	3	18	3									
		3	礼仪	36	2	27	2									
		4	旅游目的地与客源国	72	4	36			4							
		5	中国民族民俗	72	4	36			4							
		6	职业形象设计	72	4	54									4	
		小计 (占总课时比例 6.73%)		342	19	171	7	0	8	0	0	0	0	0	4	0
专业课程	专业核心课程	1	餐饮服务与管理	72	4	54	4									
		2	客房服务与管理	90	5	72	5									
		3	前厅服务与管理	72	4	54			4							
		4	景区服务与管理	72	4	36			4							
		5	旅游市场营销	72	4	36			4							
		6	旅行社计调实务	108	6	36				6						
		7	模拟导游	180	10	162				6		4				
		8	导游基础	288	16	72				6		6	4			
		9	旅游政策与法律法规	234	13	108				6		4	3			
		10	导游业务	144	8	72						4	4			
		小计 (占总课时比例 26.2%)		1332	74	702	0	9	0	12	24	0	18	11	0	0
	专业拓展课程	1	烹饪营养与安全	54	3	18			3							
		2	日语	108	6	0			4	2						
		3	茶艺服务	72	4	54			4							
		4	中国旅游文化	36	2	0								2		
		5	旅游电子商务	72	4	54								4		
专业拓展课程	任意选修课程	1	研学旅行策划与管理	72	4	54								4		

		选修课程	2	插花艺术	36	2	27										
		3	出境领队实务												2		
		4	调酒技艺														
		小计 (占总课时比例 8.87%)				450	25	207	0	0	7	6	0	0	0	0	12
岗位 实习	实习实训或毕业设计				1200	60	1200						30				30
	小计 (占总课时比例 23.6%)				1200	60	1200						30				30
其他 课程	1	军事训练及入学教育			30	1	15	1W									
	2	毕业教育			30	1	15									1W	
	小计 (占总课时比例 1.18%)				60	2	30										
周学时及学分合计					5076	254	2622	28	28	28	28	28	30	24	24	24	30
总学时					5076												

十一、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称符合国家有关规定。公共基础课教师有与授课课程对口专业的大学本科毕业证书；专业理论课教师有旅游管理专业的大学本科毕业证书；专业实习指导教师有旅游管理专业的大学本科毕业证书。

形成合理的梯队结构学生数与专任教师数比例不高于 18:1, 具有研究生学位教师占专任教师总数比例不低于 15%；“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 60%。

2. 专业带头人

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, 能广泛联系行业企业, 了解国内外区旅游管理行业发展新趋势, 准确把握行业企业用人需求, 具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力, 在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有旅游管理、高星级酒店服务与管理等相关专业本科及以上学历,并具有相应的教师资格证书;获得本专业相关职业资格,获得与专业相关的高级工职业资格 50%以上,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;能够跟踪产业发展前沿,开展社会服务;专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地实训,每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 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,具有扎实的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技术职称或企业特殊工种,聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才,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专业教学任务。兼职教师比例达到 30%。

建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法,有兼职教师管理制度并有效实施。

(二) 教学设施

学校根据在校生人数、建筑面积、实训教学分类和教学任务,确定实训室的建设数量,并建立对应的实训室。同时联系本地校外实训基地,满足学生学习及实习需要。

1. 专业教室基本条件

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，互联网接入或无线网络环境，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

根据教学需要建设满足实训教学条件的综合实训基地，内设模拟导游实训室、模拟前厅实训室、中式铺床实训室、标准双人房模拟实训室、标准套房模拟实训室、模拟中餐厅实训室、以及形体训练、茶艺、插花、舞蹈室等实训室十余个，有效帮助学生提升优雅气质，提高传统文化认知和生活艺术审美能力。

技能实训室实训设备配备标准

实训教学分类	实训教学场所	实训教学任务	实训设备				
			序号	名 称	单位	数量	参考价格（万元）
技能实训室	形体实训室 1-3	礼仪、形体训练、社团活动	1	把杆	组	8	8
			2	镜子	组	6	6
			3	平板电脑、空调	套	3	6
	化妆实训室	化妆、职业形象设计	1	化妆教学工作台	个	40	4
			2	平板电脑、空调	套	1	2
	茶艺实训室 1	茶叶鉴赏与茶艺实训	1	茶叶与茶具、茶桌凳、空调、冰箱、平板电脑等	套	1	21.8
	茶艺实训室 2	茶艺接待服务训练	1	茶叶与茶具、茶桌椅、空调、冰箱等	宗	1	8

	中餐实训室	中餐服务实训	1	中餐服务用餐桌椅、餐具等	套	6	25
	客房实训室	客房服务实训	1	客房标准床及服务用品等	套	20	44
	前厅实训室	前厅服务训练	1	前厅服务台、椅等设施	套	1	1.5
	插花实训室	插花实训	1	插花实训台、储物柜、花器、工具、平板电脑等	套	1	10
仿真模拟室	模拟导游实训室	模拟导游实训	1	模拟导游实训软件一套，电子大屏1个、电脑2，桌椅36套	套	1	34
	前厅实训室	模拟前厅入住登记业务办理	1	模拟前厅服务软件	套	1	2
	模拟旅行社实训室	模拟旅行社各岗位实训	1	旅行社虚拟仿真实训软件一套，桌椅20套，电脑20个	套	1	30

3. 校外实训基地基本要求

本专业校外实训基地应选择管理水平高、设施先进、理念先进、经济效益好、企业文化氛围好的旅游企业作为校外实训基地。与企业签订较长期的合作意向，保证学生能在校外实训基地通过实践获得综合实践能力和综合技能，为学生毕业后顺利进入就业市场、适应岗位需要打下良好基础。

4. 实习场所要求

符合《教育部等八部门关于印发〈职业学校学生实习管理规定〉的通知》（教职成〔2021〕4号）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。

（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、国家优秀教材和省级规划教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。建立由专业教师、行业、企业专家和教研人员等参与的教材选用机制,完善教材选用制度。

2. 数字化资源建设

推进信息技术与教学有机融合,加快建设智慧教学环境,建设种类丰富、形式多样、使用便捷的数字资源。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,动态更新、满足教学需求。依托蓬莱阁、刘公岛等国家 5A 级景区,喜来登、铂尔曼、希尔顿等国际连锁酒店、丽景海湾等星级酒店以及中旅、中青、同游等旅行社,进行现场实景教学,建立丰富的教学资源库,为课堂教学提供优良素材。

3. 图书资料建设

学校图书馆配备本专业相关专业标准文献,行业发展调研报告,本专业新技术、新工艺、新设备在本行业应用的科普读物,本行业前沿专家最新研究成果的理论专著及学术论文数字资源库等。

（四）教学方法

坚持校企合作、工学结合的人才培养模式,利用校内外实

训基地,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强化理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色;普及项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等教学方式,广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学等方法,推广翻转课堂、混合式教学、理论一体化教学等新型教学模式,将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合,优化教学过程,提升学习效率。

1. 理实一体化教学:即根据教学内容和教学需要,将教学安排到企业相关现场,在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣,又能使学生更好地掌握知识和技能。

2. 工学结合的岗位实训:统一安排学生在第六和第十学期到企业岗位实训。这样既有利于学生进一步巩固学校所学的知识技能,又有利于学生职业素质和职业能力的培养。

3. 启发式教学:在授课的过程中,教师避免采用灌输理论知识的方式,而是采用提问和分析的方式,循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论,再由教师总结、答疑,做到深入浅出、留有余地,给学生深入思考和进一步学习的空间,同时也提高了学生的学习主动性。

4. 认知实践:带领学生深入酒店、景区、旅行社、茶楼等企业参观,听取专业人员的介绍,了解工作流程、各种服务与管理细节及最新的行业动态等,帮助学生加深对专业的认知,树立明确的职业理想。

5. 翻转课堂：在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识，同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，让学生以小组为单位，进行资料检索和问题分析，并提出小组意见，加强学生的团队意识，同时起到相互启发的效果。

6. 课堂教学中积极开展情境模拟训练。情景模拟的方式可以起到学生之间相互启发的作用，如服务意识的培养一直是教学的难点，通过服务情境模拟练习，培养学生的服务意识和服务技能，进而又促进教学。教学相长，扩展教学的深度与广度。

7. 充分利用现代化教学手段，利用多媒体课件、数字化教学资源等手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，辅助学生的理解，从而提高学习兴趣。

8. 教师可以灵活运用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析等形式，利用项目教学、任务驱动式教学等方式，注重理论与实际应用相结合，提高学生分析问题、解决问题的能力。

（五）学习评价

本着对知识、能力和素质全面考核的原则，根据大纲（理论和实践环节）的教学内容提出相应的考核方法。重视实践活动中学生的表现和过程，倡导评价方式多元化，如教师评价、学生自主评价、学生互相评价等方式相结合。

评价方法如下：

1. 期末考试：

采用百分制评分，60 分合格。试题覆盖到章节，适当突出

重点。难易程度合理，易:较难:难试题比例为 7:2:1。

2. 总成绩:

采用平时成绩与期末考试相结合的方式。期末考试占总成绩的 50%;实践教学(包括课堂讨论、案例分析、小组合作等),占总成绩的 20%;平时(包括作业、课堂提问、纪律表现等)占总成绩的 30%。

学生总成绩为三者相加。

(六) 质量管理

1. 学校建立专业人才培养质量保障机制,建立专业建设和教学质量管理机制,创建与高职高专人才培养模式和课程模式相适应的教学管理制度。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训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. 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. 建立毕业生跟踪反馈、社会评价与在校生培养改革联动

机制,定期对生源情况、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。

十二、毕业要求

(一) 学业考核要求

1. 修完教学计划规定的各模块的学习,并经考核合格;
2. 完成两个学期的岗位实习实践,并经企业和学校共同鉴定合格;
3. 至少取得 254 学分;
4. 取得相应的职业能力。

(二) 证书考取要求

1. 根据复合型技术技能人才培养目标的要求,推行企业全程介入的“工学结合”、“一岗多证、一专多能”的人才培养模式,掌握专业课程知识,完成导游业务、导游基础知识、导游政策与法律法规、模拟导游等核心课程,考取导游资格证书,实现双证毕业。

2. 通过计算机能力水平测试及普通话等级证书考核。

(三) 继续专业学习深造建议

为体现终身学习理念,明确本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向。

高职本科:旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育

普通本科:旅游管理、酒店管理、会展经济与管理

附:旅游管理专业课程标准

