

旅游管理专业工学结合人才培养方案

一、专业名称(代码)

旅游管理专业(540101)

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、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)举例	职业资格(职 业技能等级) 证书举例
旅游 大类 (54)	旅游类 (5401)	商务服务业(72) 住宿业(61) 餐饮业(62)	1. 旅行社计调(4-07-04-03) 2. 旅游团队领队(4-07-04-02) 3. 导游(4-07-04-01) 4. 公共游览场所服务员 (4-07-04-05) 5. 展览讲解员(4-04-02-03) 6. 营销员(4-01-02-01) 7. 餐厅服务员(4-03-02-05) 8. 咖啡师(4-03-02-08)	1. 门市接待 2. 计调 3. 出境领队 4. 导游 5. 接待服务 6. 景区管理 7. 活动策划 8. 产品销售 9. 餐厅服务	1. 导游资 格证书 2. 研学旅 行课程设 计与实施 (DIEE)

五、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，面向商务服务业、住宿业、餐饮业的旅行社咨询员、旅游团队领队、导游、公共游览场所服务员、展览讲解员、酒店前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、茶艺师、调酒师等职业群，能够从事门市接待与销售、出境领队、导游服务、公共游览场所接待服务、景区管理、酒店前台接待、客房协调、餐厅服务、酒吧调酒等工作的复合型高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

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。

(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. 知识目标

(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;

(2) 熟悉旅游业的各项法律法规、标准文件以及文明旅游、环境保护等知识;熟悉旅游政策、行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游、环境保护、安全消防等从业基本知识;

(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) 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;

(5) 掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。

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

(7) 熟悉酒店市场营销和人力资源管理知识。

(8) 了解信息通信技术,熟悉旅游信息化应用的基本知识。

(9) 熟悉旅游心理学、历史学、生态学、园林学、建筑学等相关领域的基础知识。

3. 能力目标

(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;

(3) 能够独立开展景区服务接待工作,能及时分析游客的基本心理需求并进行有效沟通;

(4) 能够熟练应用导游讲解的各项技能,能协助处理游客投诉等突发事件;

(5) 能熟练运用景区销售的各类渠道与工具,能与旅游中介商开展团队销售谈判,进行旅游商品的售卖;

(6) 能设计旅游市场调研方案,能协助撰写相关工作报告或景区营销工作方案;

(7) 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服务;

(8) 能够进行旅行社门店咨询接待,具备门店管理能力。

(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、茶艺服务、饮品制作、餐厅运转与管理等

酒店餐饮服务与督导管理能力；

七、典型工作任务与专业课程设置

序号	典型工作任务		专业课程
1	旅行社	导游全陪、地陪服务	导游业务
		导游服务特殊事件的处理	旅游政策与法规
		导游讲解服务	导游基础知识、模拟导游
		旅游 OTA	旅游电子商务
	旅游景区	景区策划设计	旅游景区规划与设计
		景区项目运营	景区运营与管理
		乡村旅游策划	乡村休闲旅游
2	1+X 证书	研学旅行课程设计与实施 (DIEE)	研学旅行方案设计
			旅行社计调与外联

八、专业核心课程简介

核心课程 1：旅游政策与法规	第一学年：参考学时 64
学习目标 ● 掌握旅游职业道德与法规的基本理论； ● 掌握利用旅游相关的法律法规知识来提高导游人员政治素质的方法； ● 加强职业道德观念； ● 掌握带团过程中出现的各种事件及处理的基本方法。	
学习内容 ● 新时期党和国家的路线、方针、政策及旅游职业道德的基本理论知识； ● 合同法律制度； ● 导游人员管理法规制度； ● 旅行社管理法规制度； ● 消费者权益保护法； ● 河北省旅游法律法规。	
核心课程 2：模拟导游	参考学时 40
学习目标 ● 掌握导游必备的基本理论； ● 掌握导游具备的基础知识； ● 加强导游职业道德观念，做好“民间大使”； 掌握导游讲解各种方法与面试技巧。	
学习内容 ● 山岳景观讲解方法； ● 红色旅游景区解决方法； ● 水体景观讲解方法； ● 寺庙宗教园林讲解方法； ● 世界遗产解决方法； 河北省面试景区与文化元素讲解。	
核心课程 3：导游业务	第一学年：参考学时 56
学习目标 ● 了解导游工作集体的各个组成部分； ● 掌握导游带团的工作程序；	

● 掌握团体和散客的导游服务； ● 掌握带团导游服务技能和语言技能； ● 学会运用多种导游方法； ● 掌握突发事件和一般问题的处理原则和方法。	
学习内容 ● 导游工作概述及条件； ● 导游带团过程中服务程序与质量标准； ● 导游服务的技能与方法； ● 问题与事故的预防与处理的方法合同法律制度。	
核心课程 4：导游基础知识	第一学年：参考学时 72
学习目标 ● 掌握导游所应了解的历史文化知识； ● 掌握导游所应了解的地理知识； ● 掌握导游所应了解的宗教知识； ● 掌握导游所应了解的建筑知识； ● 掌握导游所应了解的古代园林知识； ● 掌握导游所应了解的中外民族民俗知识。	
学习内容 ● 旅游业的基本知识； ● 中国历史与文化常识； ● 中国的自然旅游景观； ● 中国古代建筑与园林； ● 中国宗教概述； ● 中国民族民俗； ● 中国饮食文化与土特产； ● 河北省地方导游知识。	
核心课程 5：地方导游基础知识	第一学年：参考学时 48
学习目标 ● 掌握导游所应了解的地方历史文化知识； ● 掌握导游所应了解的地方地理知识； ● 掌握导游所应了解的地方建筑知识； ● 掌握导游所应了解的地方古代园林知识。	
学习内容 ● 各地历史与文化常识； ● 各地自然旅游景观； ● 各地古代建筑与园林； ● 各地民族民俗； ● 各地饮食文化与土特产。	
核心课程 6：景区运营与管理	第二学年：参考学时 40
学习目标 ● 掌握景区管理的主要内容； ● 掌握景区运营的主要服务项目。	
学习内容 ● 景区排队服务； ● 景区咨询服务；	