

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（640101）

二、入学要求

普通高中毕业、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(64)	旅游类(6401)	商务服务业(72) 住宿业(61) 餐饮业(62)	1. 旅游团队领队(4-07-04-02) 2. 导游(4-07-04-01) 3. 公共游览场所服务员(4-07-04-05) 4. 展览讲解员(4-04-02-03) 5. 前厅服务员(4-03-01-01) 6. 客房服务员(4-03-01-02) 7. 旅店服务员(4-03-01-03) 8. 餐厅服务员(4-03-02-05) 9. 茶艺师(4-03-02-07) 10. 调酒师(4-03-02-09)	1. 门市接待 2. 出境领队 3. 导游 4. 景区管理 5. 前台接待 6. 客房协调 7. 餐厅服务 8. 酒吧调酒	1. 导游 2. 景点讲解员 3. 景区职业经理人 4. 旅游策划师 5. 茶艺师 6. 调酒师

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、旅店服务员、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，具有国际视野，跨文化交际意识，能够用英语传播中华优秀传统文化的旅游业高素质技能人才。

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) 具有国际视野，兼容并蓄，具备多元文化交流素养。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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) 具备运用英语语言知识和技能进行基本的口头和书面沟通的能力；

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

(5) 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；

(6) 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；

(7) 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；

(8) 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；

(9) 能够进行旅行社门店咨询接待，具备门店管理能力。

(10) 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。

(11) 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；

(12) 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	旅行社全陪、地陪服务	导游业务 旅游政策与法规
2	带团过程中突发事件的处理	旅游政策与法规
3	景区项目运营	景区运营与管理
4	景区讲解服务	导游基础知识
5	前厅预订、接待、结账服务	酒店综合业务
6	客房清洁与客务服务	
7	中西餐预订、就餐服务	饭店餐饮管理

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 56
学习目标 <ul style="list-style-type: none">●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 <ul style="list-style-type: none">●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：导游业务	第一学年：参考学时 72
学习目标 <ul style="list-style-type: none">●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；	

<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	
<p>学习内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 3: 导游基础知识	第一学年: 参考学时 80
<p>学习目标</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 	
<p>学习内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 4: 地方导游基础知识	第一学年: 参考学时 40
<p>学习目标</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 	
<p>学习内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 5: 景区运营与管理	第二学年: 参考学时 40
<p>学习目标</p> <ul style="list-style-type: none"> ●掌握景区管理的主要内容; ●掌握景区运营的主要服务项目。 	
<p>学习内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●景区排队服务; ●景区咨询服务; ●景区投诉服务; 	

<ul style="list-style-type: none"> ●景区讲解服务; ●景区游客管理; ●景区人事管理; ●景区市场管理; ●景区安全管理。 	
核心课程 6: 酒店综合业务	第二学年: 参考学时 64
学习目标 <ul style="list-style-type: none"> ●掌握酒店前厅运营与管理的主要内容 ●掌握酒店客房运营与管理的主要内容 ●掌握酒店康乐运营与管理的主要内容 	
学习内容 <ul style="list-style-type: none"> ●酒店各部门介绍 ●前厅部运营与管理 ●客房部运营与管理 ●康乐部运营与管理 	
核心课程 7: 饭店餐饮管理	第二学年: 参考学时 56
学习目标 <ul style="list-style-type: none"> ●掌握中餐服务技能与管理知识 ●掌握西餐服务技能与管理知识 ●熟悉处理客人投诉的程序与技巧 	
学习内容 <ul style="list-style-type: none"> ●餐饮服务概述 ●中餐服务技能 ●西餐服务技能 ●服务管理知识 ●处理客人投诉程序与技巧 	

九、教学进度安排

序号	课程名称	学时学分		授课方式	考核方式	学期周数与周学时						
		学时	学分			1	2	3	4	5	6	
						11周	16周	18周	0周	11周		
1	思想道德修养与法律基础	48	3	讲授	II	5						
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	讲授	II		4					
3	形势与政策	32	1	专题讲座	II							
4	大学生心理健康教育	32	2	讲授	I	2	2					
5	体育 I	32	2	讲授实践	IV	2						
6	体育 II	32	2	实践	II		2					
7	体育 III	32	2	实践	II			2				

8		军事理论	36	2.5	实践	II	2						
9		军事训练	48	3	专题讲座	I							
10		高职基础英语 I	64	4	实践	I	6						
11		高职基础英语 II	64	4	讲授	I		4					
12		计算机文化基础	48	3	讲授	I		3					
13		职业发展与就业指导	32	2	讲授	I		2					
14		创新与创业基础	32	2	讲授	I			2				
15		中华优秀传统文化	40	2.5	讲授实践	I			3				
16		沟通与表达	32	2	讲授	I			2				
17		商务礼仪	32	2	讲授实践	I			2				
		小计	668	43			17	17	11				
18	专业课程	旅游英语口语训练	40	2.5	讲授实践	I			3				
19		旅游学概论	40	2.5	讲授	I	4						
20		★旅游政策与法规	56	3.5	讲授实践	I	5						
21		★导游基础知识	80	5	讲授实践	I		5					
22		★导游业务	72	4.5	讲授实践	I		5					
23		★地方导游基础知识	40	2.5	讲授实践	I	4						
24		★景区运营与管理	40	2.5	讲授实践	I			3				
25		旅游规划与设计	32	2	讲授实践	I					3		
26		★酒店综合业务	64	4	讲授实践	I			4				
27		★饭店餐饮管理	56	3.5	讲授实践	I			4				
28		旅游电子商务	40	2.5	讲授实践							4	
		小计	560	35			13	10	14	0	7	0	
29	专业拓展课	茶艺服务	32	2	讲授实践	I					3		
30		客源国概况	32	2	讲授实践	I					3		
31		调酒服务	32	2	讲授实践	I					3		
32		会展策划与实务	32	2	讲授实践	I					3		
33		奢侈品鉴赏	32	2	讲授实践	I					3		
34		全院选修课	96	6	讲授								
35		创新创业实践项目 (第二课堂)	-	4	实践	I							
		小计	256	20			0	0	0	0	15	0	
36	实践性教学环节	公益劳动	—	1	实践	I							
37		立德树人社会实践	—	3	实践	I	1周	2周					
38		毕业教育	—	1	实践	I						1周	
39		专业认识实习	48	2	校外实训	I		2周					
40		专业实习	480	20	实习	I				20周			
41		顶岗实习 I	216	9	实习	I					9周		

42		顶岗实习 II	384	16	实习	I						16周
		小计	1128	52			1周	4周	0周	20周	9周	17周
总计			2612	150			30	27	25	0	22	0

注：1. 授课方式：分为讲授、讲授实践、专题讲座、实践、理实一体、实训、实习等。

2. 考核方式：“I类”表示完全过程考核；“II类”代表过程考核+期末考核；“III类”代表平时考核+期末考核；“IV类”代表等级考试或证书考核代替课程考核。

3. 专业核心课程 6-8 门，用★符号标识。职业技能等级证书课程，用①符号标识，德方引进课程，用●符号标识。

十、毕业条件

1. 最低学分

毕业最低学分要求为 150 学分，其中公共基础课程 43 学分，专业课程 35 学分，专业拓展课程 20 学分，实践性教学活动 52 学分。

2. 取得全国计算机等级考试一级证书或以上证书。

3. 至少取得一种与专业相关的 X 证书（资格证书或技能证书。）

十一、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 25:1，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；具有旅游管理、企业管理、人文地理、城乡规划、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的景区开发与管理、旅行社经营管理专业相关理论功底和实践能力；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行业科学研究；每五年累计不少于 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，能广泛联系行业企业，了解行业企业对旅行社经营管理、景区开发与管理、酒店管理专业人才的需求实际，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

主要从景区、度假区、旅行社或酒店相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的景区开发与管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有扎实的旅行社经营管理专业知识和丰富的实际工作经验，具备丰富的住宿、餐饮等旅游企业服务与管理经验，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。

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

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，配备能够满足旅行社、旅游景区、酒店等模拟经营实训要求的教学软硬件设施设备。

（1）旅游资源实训室：配置八大类旅游资源素材库、旅游资源调查软件、旅游资源评价软件、投影仪或多媒体一体机等。承担景区旅游资源调查、景区景观质量评价、旅游资源识别等。

（2）旅行社经营管理模拟实训室：配置专业教学资源库、服务器、专业实训软件、教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。承担旅游资源采购、旅游产品销售、旅游团控制管理、旅行社财务核算等。

（3）旅行社门店销售模拟实训室：配置教学主控台及配套软件、无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、旅行社门店模拟销售管理软件等。承担旅游产品咨询、旅游产品销售、款项的收取与报账、订单查询等。

（4）3D模拟导游实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、3D环幕投影、3D眼镜等。承担模拟导游实训任务。

（5）会展实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、小组合作式桌椅等。承担会展实训演练任务。

（6）旅游纪念品设计展示实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机等。展品陈列柜、不同地区旅游纪念品等。承担旅游纪念品的设计制作等服务。

（7）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。

（8）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。

（9）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。

（10）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等。台式计算机等。承担前厅服务。

（11）茶艺实训室：配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、茶具、茶台、六种茶叶等。承担茶艺服务训练。

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、共建共享的原则，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，可供完成景区服务管理、营销策划、规划开发等岗位群核心技能的训练；可供完成计调、营销、门店接待、导游领队等岗位群核心技能的训练和跟岗实习。实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。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》（LBT031-2014）。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。与专业建立紧密联系的校外实训基地应达3个以上。

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《旅游类专业学生景区实习规范》（LBT 033-2014）。实习基地要求能提供旅行社一线经营实习岗位，可接纳一定规模的学生实习。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。

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。应在购置综合人文素养类书籍的基础上，配置管理类、经济类、地理类、心理类、历史类、生物类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购景区规划开发、营销策划、经营管理、旅游行业政策法规、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方面的专业书籍和文献，住宿、餐饮等旅游酒店管理等方面的专业图书、文献资源。并订阅不少于10种专业领域的优秀期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

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。

（四）教学方法。

1. 示范教学法
2. 模拟教学法
3. 项目教学法
4. 案例教学法
5. 岗位教学法

（五）教学评价。

考核应强调能力的考核，评价应采用行业、企业多元参与的评价方式。

（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，健全专业教

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. 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。

4. 专业教研组织应充分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。

附、教学环节进度表（三年制）

学年	学期	学期总周数	教学周次	考试周	实践活动周次								假期周数
					军训	公益劳动	金工实习	整周实训 (校内)	专业实习 (校外)	课程设计	顶岗实习	毕业教育	
1	1	7-20	9-19	20	7-8								寒假 6 周
	2	1-19	1-12, 15-18	19				13-14					暑假 6 周
2	3	1-20	1-19	20		1 周							寒假 6 周
	4	1-20							1-20				暑假 6 周
3	5	1-20	1-11								12-20		寒假 5 周
	6	1-17	/	/		/	/	/	/		1-16	17	/
合计（周次计数）													

填写说明： 1. 表格中请填写具体周次，连续周次之间用短线(-)连接，不连续多个周次之间用逗号(,)隔开。
 2. 黄色标识部分为示例，各专业根据自身情况自行调整。