

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、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

全日制 3 年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

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)	主要岗位群或 技术领域举例
旅游类 (64)	旅游类 (6401)	商务服务(72); 公共设施管理 业(78); 娱乐业(90); 住宿业(61); 餐饮业(62)	旅游咨询员 (4-07-04-04); 导游 (4-07-04-01); 旅行社计调 (4-07-04-03); 旅游团队领队 (4-07-04-02); 前厅服务员 (4-03-01-01); 客房服务员 (4-03-01-02); 旅店服务员 (4-03-01-03)	接待服务、 导游、 计调与销售、 出境领队、 前台接待、 客房协调、 餐厅服务

五、培养目标及培养规格

(一) 培养目标

本专业培养适应社会主义市场经济需要的，德、智、体、美、劳全面发展的，掌握旅游管理基础理论知识，具备较强的实践能力和创新精神，能在企事业单位及政府部门从事旅游管理以及教学等方面工作的应用型高级专门人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观和价值观。拥护中国共产党的领导，坚持走社会主义道路，努力学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，积极践行科学发展观，牢固树立实现中华民族伟大复兴的共同理想和坚定信念。

（2）全面掌握专业知识。掌握旅游管理方面的基础理论知识，了解旅游行业的发展和运行规律，受到旅游经营管理方面基本技能训练，有较高的文化素养，具备以上在旅游行业就业所需的必备素质。

（3）具有良好的身心素质。受到必要的军事训练，培养良好的体育锻炼和卫生习惯，具有强健的体魄。具有应对复杂工作的心理素质和吃苦耐劳的精神。

2. 知识

- （1）掌握旅行社管理方面的基础知识
- （2）掌握酒店餐饮、客房、营销方面的基础知识
- （3）了解景区开发和运营方面的基础知识
- （4）了解会展策划、休闲旅游方面的基础知识
- （5）掌握旅游政策法规方面的知识
- （6）掌握旅游市场营销方面的基础知识
- （7）掌握实际导游业务知识，尽力培养导游经验
- （8）掌握旅游心理学方面的基础知识和人际关系学的基础知识

3. 能力

（1）熟悉旅行社的设立和运作程序，对旅行社各个岗位比较熟悉，通过必要的旅游实习，能够在旅行社日常工作，具体导游实务方面，旅游计调，旅游外联以及旅游营销方面达到基本水平，能够从容的展开以上工作，形成这方面的能力。

（2）对饭店行业的发展及现状有所认识，通过必要的知识和实习准备，能

够从容应对饭店前厅、餐厅、客房的日常工作，并对饭店的管理、营销、后勤系统有所了解，并逐步形成以上方面所需要的各项能力要求。

(3) 熟悉旅游市场营销环境、旅游消费者市场和旅游业竞争环境，熟悉基本的市场营销知识，能够对旅游目标市场进行细分与定位，确定市场营销战略及营销组合，旅游产品定价及促销策略。形成实际旅游市场营销方面的各项能力。

(4) 应通过自身不断地学习，掌握尽可能宽的知识面，同时通过必要的旅游实习，形成很强的人际关系能力，能够在工作岗位上与各种人员和谐相处，能够真正地服务好旅游客人，为自己以及所在单位带领良好的声誉。

(5) 熟悉管理学的基本原理，并不断扩大管理学方面的知识，同时通过必要的旅行社或者饭店方面的实习，或者其他方面的具体工作经历，形成基本的管理能力，为以后在旅游行业的发展奠定一个坚实的基础。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

1. 入学教育与军训

课程目标:帮助学生正确进行自我定位，使学生就学器件履行兵役义务，接受国防教育，激发爱国热情，树立革命英雄主义精神，增强国防观念和组织性、纪律性，掌握基本的军事知识和技能，为中国人民解放军训练后备兵员和培养军官打好基础。

主要教学内容:介绍校史及学校情况、学籍管理有关规定；学生管理机构及智能、规章制度；军事技能训练。

教学基本要求:增强国防意识，了解我国近代史和世界军事形势；掌握基本的军事技能培养良好的军人素质和作风；增强组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和顽强拼搏的精神，促进校纪校风和校园精神文明建设。

2. 思想道德修养与法律基础

课程目标:课程以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要教学内容:人生的青春之问;坚定理想信念;弘扬中国精神;践行社会主义核心价值观;明大德守公德严私德;尊法学法守法用法;禁毒教育。

教学基本要求:正确理解人生观的核心与社会主义核心价值观,引导大学生树立科学的理想信念,在正确理解爱国主义科学内涵基础上,继承、发扬中华民族爱国注意的优良传统。正确理解道德,明白法律是治国之重器,养成良好的法治思维和行为方式,提高自身素养

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:教学目标是对学生进行系统的马克思主义中国化理论教育,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的基本原理,正确认识我国社会主义初级阶段的基本国情和党的路线方针政策,正确认识和分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题,从而培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。

主要教学内容:本课程是以中国化的马克思主义为主题,以马克思主义中国化为主线,以中国特色社会主义为重点,着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,以及马克思主义中国化两大理论成果即毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系等相关内容,从而坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。

教学基本要求:引导学生阅读毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛的经典篇目,深入掌握基本理论,培养学生运用马克思主义基本原理的能力。选择社会热点问题,让学生根据所学基本理论知识,分析现实问题,提出解决问题的对策、措施,培养学生正确地理解问题、分析问题、解决问题的能力。

4. 形势与政策

课程目标:引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识,学会正确的形势与政策分析方法,特别是对我国的基本国情、国内外重大事件、社会热点和难点等问题的思考、分析和判断能力,使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律,形成正确的政治观。帮助学生深入地学习和研究邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观,培养学生理论联系实际的作风,鼓励学生积极投身社会实践,通过实践体会党的路线、方针、政策的正确性,清

晰了解我国改革开放以来形成并不断发展、完善的一系列政策体系，树立正确的世界观、人生观和价值观。

主要教学内容:以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，紧密结合国内外形势，针对学生的思想实际，开展形势与政策教育教学，帮助大学生正确认识世情、国情和党情，理解党的路线、方针和政策，提高社会主义觉悟。国内外时事政治、高等教育的发展现状及其趋势、国内外及省市校的形势与发展趋势、职业素养和职业道德教育、就业形势与就业指导、学校规章制度、学生关心的热点问题等。课程教学内容可因年级、层次不同而有所侧重。

教学基本要求:由于《形势与政策》课是一门理论性、知识性和实践性都很强的课程，同时又具有原则性、时效性等特点，因此，要根据课程教学要求和大学生的特点，采取灵活多样的教学形式，包括课堂教学、电视教学、网络教学、报告会、专题讲座、社会实践等，做到系统讲授与形势报告、专题讲座相结合，请进来与走出去相结合，课堂教学与课外讨论、交流相结合，正面教育与学生自我教育相结合，大集中与小分散相结合。

5. 职业生涯规划

课程目标:职业生涯规划课程既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发学生职业生涯发展的自主意识，促使学生理性地规划自身的发展，并努力在学习过程中自觉地提高职业生涯管理能力。通过课程教学，学生应当在态度、知识和技能三个层面达到以下目标。

主要教学内容:主要讲授职业生涯认知、自我资源盘点、决策与行动和自我生涯发展；专业认知主要讲授专业发展概况、专业课程设置、专业培养目标和专业就业情况；职业认知主要讲授职业概况、职业素质能力要求、职业发展特点和行业发展历程；团体训练通过适应性训练辅导，实现学生由高中角色到大学角色的顺利转变，尽快适应大学学习生活；职业探索实践通过学生对职业的实践调查，深化对自我、职业和环境的认识，进一步做出合理的职业发展规划。

教学基本要求:职业生涯规划课程既有知识的传授，也有技能的培养，还有态度、观念的转变，是集理论、实务和经验为一体的综合课程。充分发挥师生在教学中的主动性和创造性。通过教师的讲解和引导，学生能够积极开展自我分析、

小组讨论、职业探索等活动。

6. 就业指导

课程目标:通过实施系统的就业指导教学训练,使学生了解就业形势,熟悉就业政策,提高就业竞争意识和依法维权意识;了解社会和职业状况,认识自我个性特点,激发全面提高自身素质的积极性和自觉性;了解就业素质要求,熟悉职业规范,形成正确的就业观,养成良好的职业道德;掌握就业与创业的基本途径和方法,提高就业竞争力及创业能力。

主要教学内容:课程导入:你的就业路如何走;就业与职业发展:破解就业疑惑,规划职业人生;工作职责意识训练:体验责任,赢得信赖踏职场;规范意识训练:感受规范,维护方圆走四方;服务意识训练:学会服务,立足奉献;沟通能力训练:胸怀理解,善解人意;团队合作意识训练:合作——成功之本;个人形象设计:让你记住我;撰写求职简历:我的这份简历,让你爱不释手;体验求职面试:我对你的感觉很好;掌握求职途径:路是走出来的;制定求职计划:获得成功的诀窍;个人创业条件分析:正确认识自己;学会市场调查和分析:我的目标市场在哪里;撰写创业计划书,梦想成真的试金石。

教学基本要求:结合需求,全程指导。从新生一入学到毕业,根据市场需求,针对不同年级学生的发展需要,分阶段循序渐进地组织、渗透和强化就业指导,突出就业指导的教育和服务的功能。加强就业形势和政策的宣传教育,帮助学生树立正确的就业观念。充分运用现代化训练技术和手段,采取灵活多样的方式组织就业指导教学与训练,动员学生全身心地参与。强化整体教学训练效果。注重训练内容和训练方法的结合,因地制宜,创造性地开展训练和指导。

7. 大学生心理健康教育

课程目标:掌握现代社会人类健康新理念、大学生心理健康的评价标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论,了解影响个体心理健康的各种因素。理解自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养等个体心理素养与心理健康的关系;掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生活适应方面的基本方法与技能。

主要教学内容:走出心理健康的误区——认识大学生心理健康;知人者智,自知者明——大学生自我意识的发展;领略和谐的魅力——大学生人格心理的健全;淡泊明志,宁静致远——大学生心理情绪的调节;海纳百川,有容乃大——大学生人际交往与心理健康;开美丽的花,结结实的果——大学生恋爱与性心理的调适;雾里看花,水中望月——大学生网络心理的培育;自古雄才多磨难——大学生挫折心理的调控;博观约取,厚积薄发——在心理上迎接成功。

教学基本要求:了解心理健康的基本概念、大学生心理健康的标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论,了解影响个体心理健康的各种因素。理解大学生心理健康所涉及的基本内容,懂得自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征、品德修养和行为方式等个体心理素养与心理健康的关系。掌握大学生时代学习心理的促进、人际关系调适、青春期性心理与恋爱心理的维护、求职与择业的心理准备以及挫折应对方式等大学生生活适应方面的基本方法与技能。

8. 体育

课程目标:通过合理的体育教学过程,培养学生的体育意识,增强学生体质,增进学生的身心健康和体育能力、养成自觉锻炼身体的习惯、促进学生德、智、体全面发展,使之成为有理想、有道德、有文化、有纪律的体魄健全的社会主义现代化事业建设者和接班人。

主要教学内容:体育理论、速度素质、耐力素质、力量素质、弹跳素质、兴趣项目、民族传统项目、素质练习与测验。

教学基本要求:体育与健康课开设一学年,对象是刚入学的一年级新生身体素质测验不合格者。在教学过程中以全面发展学生的身体素质,培养良好的心理品质,促使学生身心和谐发展为主,同时在锻炼的过程中,掌握一些体育的基本技术和基本技能。发展学生的身心素质,提高健康水平必须贯穿在教学始终,同时应注意所授内容的全面性、系统性、趣味性和实效性。理论课重点讲授体育的功能、实用体育与卫生保健知识、科学锻炼身体的方法等内容。

9. 大学英语

课程目标:培养学生英语综合应用能力,特别是听说能力,使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流,同时增强其自主学

习能力、提高综合文化素养，以适应我国经济发展和国际交流的需要。

主要教学内容: 大学英语听说教程, 大学英语视听说教程; 大学英语综合教程、大学英语文化阅读教程、课外阅读材料; 大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外写作练习; 大学英语综合教程、大学英语翻译与写作教程、课外翻译练习。

教学基本要求: 以培养学生的英语综合应用能力为主, 打好阅读基础, 加强听说, 使他们能用英语交流信息, 在听、说、读、写、译方面达到教育部《大学英语课程教学要求》(试行)所提出的一般要求; 使部分英语基础较好、学有余力的学生达到较高要求。帮助学生掌握良好的学习方法, 打下扎实的语言基础, 提高文化素养, 以适应社会发展和经济建设的需要。

10. 高等数学

课程目标: 通过《高等数学》课程的学习应使学生具备函数极限和连续、一元函数微分学、一元函数积分学、多元函数微积分、微分方程等方面的基本概念, 为学生提供必不可少的数学基础知识和常用的数学方法。在能力培养上, 在传授知识的同时通过各教学环节逐步培养学生用极限的方法分析的方法解决问题的能力。培养学生具有一定的逻辑思维能力, 初步的抽象概括问题的能力和综合运用所学知识分析问题、解决问题的能力。

主要教学内容: 函数、极限、连续; 一元函数微分学及其应用; 一元函数积分学及其应用; 多元函数微积分; 无穷级数; 微分方程与数学建模; 行列式。

教学基本要求: 通过本课程的学习, 要使学生获得: 函数、极限、连续; 一元函数微分学; 常微分方程等方面的基本概念、基本理论和基本运算技能, 为学习后继课程和进一步获得数学知识奠定必要的数学基础。在传授知识的同时, 要通过各个教学环节逐步培养学生具有抽象概括问题的能力、逻辑推理能力、空间想象能力和自学能力, 还要特别注意培养学生具有比较熟练的运算能力和综合运用所学知识去分析问题和解决问题的能力。本课程的教学就把重点放在培养学生正确理解和运用基本概念与基本方法上, 并注意理论联系实际的原则, 力求反应这些基本概念的实际背景及其应用。使学生认识到数学来源于实践又服务于实际, 从而有助于树立辩证唯物主义观点。

11. 军事教程

课程目标:军事课程以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事教学,使学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。

主要教学内容:中国国防:国防概述;国防法规;国防建设;国防动员;

军事思想:军事思想概述;毛泽东军事思想;邓小平新时期军队建设思想;江泽民论国防和军队建设思想;胡锦涛关于国防和军队建设的重要论述;国际战略环境:战略环境概述;国际战略格局;我国周边安全环境演变与现状军事高技术:军事高技术概述;高技术军事上的应用;信息化战争:信息化战争概述;信息化战争的特征和发展趋势;信息化战争与国防建设。

教学基本要求:知识要求:增强国防观念,强化学生关心国防,热爱国防,自觉参加和支持国防建设观念。明确我军的性质、任务和军队建设的指导思想,树立科学的战争观和方法论。牢固树立“科学技术是第一生产力”的观点,激发学生开展技术创新的热情。树立为国防建设服务的思想。养成坚定地爱国主义精神。考核要求:学期考核内容、方法、标准按照本教学大纲规定执行。严格按照我校本科学习考核管理的相关规定,在教研室统一安排下进行学期考核工作。

12. 应用文写作

课程目标:掌握常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求。学会在生活中,选择恰当的文种处理公务和日常事务。在写作实践的基础上,找出实用文体写作的基本规律,具备举一反三的能力。

主要教学内容:应用文写作概述;日常文书写作:请假条、介绍信、证明;事务文书写作:计划、总结;常用行政公文写作:公文概述、通知、通报、请示、报告、函;经济文书写作:广告文案、合同、调查报告;宣传文书写作:消息、演讲稿;职业文书写作:求职信、个人简历。

教学基本要求:教学安排:教师出示典型案例、典型错误案例让学生分析和修改;学生通过网络等途径寻找案例,分析点评;教师提供材料让学生作课堂及课外情景模拟写作;学生走出课堂,通过实际调查、查阅资料完成写作任务。

教学方法:理论教学与写作训练相结合;学生个别完成与分小组完成相结合;课堂实践与课外实践相结合。

13. 计算机应用基础

课程目标：使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

主要教学内容：计算机发展及应用领域、计算机系统基本组成、常用计算机设备、信息安全与知识产权、操作系统简介、图形用户界面操作、文件管理、系统管理与应用、系统维护与常用工具软件的使用、中英文输入、因特网的基本概念和功能、因特网的接入、网络信息获取、电子邮件管理、常用网络工具软件使用、文档的基本操作、文档的格式设置、表格操作、图文表混合排版、电子表格的基本操作、电子表格的格式设置、数据处理、数据分析、打印输出、对媒体基础、图像处理、音频视频处理、演示文稿的基本操作、演示文稿修饰、演示文稿对象的编辑、演示文稿的放映。

教学基本要求：在本课程教学中，应充分体现以学生为主体，把学习的主动权交给学生，让学生作为主体参与教学过程，使学生养成良好的学习习惯；应充分发挥教师在教学设计、教学组织中的主导作用，提倡结合现有教学条件，灵活选择、运用教学方法。应注重学生能力的培养，强调学做结合，理论与实践融为一体，培养学生实际动手能力和解决实际问题的能力。

（二）专业（技能）课程

1. 国际接待业概论

课程目标：国际接待业概论以现代管理学理论与方法为基础，阐述了接待服务业的主要类型及各自的内容和特点，涵括了酒店与住宿服务业、餐馆与饮食服务业、闲暇娱乐与活动产业等。本书跳出了传统旅游管理课程以酒店业代替接待服务业的局限，采取新视角，运用新理论，涉及范围更加广泛和多样。

主要内容：本课程的主要内容包括接待服务与接待服务业、接待服务业管理与领导力、酒店与住宿服务业、酒店商业、酒店房务、酒店餐饮、餐馆与饮食服

务、餐馆商业、社会饮食业、俱乐部与娱乐业等。

教学要求：通过本书学习者可以获得接待服务业的基础理论知识，深入了解该产业快速发展的全貌，并以全新的视野来看待这个世界上强大的产业，把握该产业的未来发展趋势。

2. 管理学

课程目标：管理学是经济管理类专业的学科基础课。学生熟悉管理理论的基本理论及规律，掌握管理活动的基本方法，了解管理学的发展趋势及面临的挑战。并能运用所学的基本理论分析管理实践中遇到能运用所学的基本理论分析管理实践中遇到的基本管理问题。

主要内容：课程内容由两部分：第一部分，管理基本概念、管理思想和管理理论、管理道德、管理环境；第二部分，计划，决策，组织，领导，激励，沟通，控制等活动。

教学要求：了解管理理论的形成过程，对管理学的体系、架构有一个总体的认识；理解管理学的基本概念、基本理论和基本方法；能够利用管理学原理和方法对具体管理实践问题进行分析。

3. 沟通技巧

课程目标：沟通技巧是一门实用性、实践性很强的课程，本课程学习要求学生了解沟通的基本方法和技巧，懂得现代社交礼仪的基本规范，培养演讲辩论的口才。本课程注重实训让学生们能充分体会到这些思想、理论和原理在生活中的应用，把沟通技巧带到学生们的日常生活中切实增强人际交往的沟通能力，提高情商，更好地发挥个人内在的潜力。

主要内容：本课程的主要内容主要包括沟通概述、沟通的一般策略、倾听的策略、说话的策略等。

教学要求：通过组织学生学习人际沟通的相关理论和实务，使学生了解人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧，从而全面培养学生的沟通实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性。

4. 酒店英语

课程目标：通过酒店英语的教学，使学生熟练掌握酒店管理的专业词汇句型，灵活运用前台接待、客房服务、餐厅酒吧、商务中心服务、康体娱乐服务等各大

业务活动的英语会话,使学生掌握饭店一线经营部门(前厅部、房务部、餐饮部、商场部、饭店管理部门)常用的英语情景会话,并能较准确地胜任涉外旅游饭店服务工作。

主要内容:客房服务英语、餐厅服务英语、前台服务英语等。

教学要求:培养学生具有运用英语进行交际的能力和继续学习的能力,学生掌握酒店业的基本英语词汇;掌握前台,客户,餐饮等服务英语用语,操作,服务规范,产品介绍等细微环节中英语表达方式。

5. 职业礼仪训练

课程目标:通过酒店服务礼仪培训,使学生掌握专业的酒店服务仪容、仪表、仪态,从而给顾客提供更规范化的服务。

主要内容:化淡妆、微笑、站姿、坐姿、蹲姿、手势语等基本的礼仪规范,和前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪等各部门具体的礼仪要求。

教学要求:使学生掌握酒店服务工作中应具备的职业礼仪,能有针对性的做好礼貌服务。

6. 旅游服务心理学

课程目标:旅游服务心理学课程的目标在于培养学生对旅游服务职业的热爱情感培养学生自主学习、团体协作学习的良好习惯。

主要内容:旅游者在旅游过程各阶段的主要心里需要,导游过程中的服务心里策略和技巧,旅游者购物过程中的心里活动特点等。

教学要求:掌握酒店前厅和客房的服务技巧、理解旅游者在旅游过程中的主要心里需要、旅游者购物过程中的心里活动特点、并根据心理特点采取合适接待措施的能力。

7. 旅行社经营管理

课程目标:旅行社经营与管理是旅游管理专业的专业必修课程,也是本专业的理论基础课程之一。通过本课程的学习,将使学生对旅行社经营管理有一个全新的和深刻的认识,为毕业后顺利在旅行社工作打下扎实的理论基础。

主要内容:本课程以旅行社的经营管理为核心,重点介绍了旅行社在现代旅游业中的地位和作用,主要内容是介绍旅行社的产品管理、营销管理、技术管理和内部职能管理,另外对旅行社的战略管理和旅行社未来的发展趋势也做了介绍。

教学要求：具备旅行社计调、外联、导游、门市接待及财务等方面的基本知识和技能，培养与业界同行、相关业务单位沟通的能力和处理突发事件的能力，从而能够更好的就业和发展。

8. 旅游市场营销

课程目标：旅游市场营销是旅游与酒店管理专业的专业基础课，是一门经验性、实践性和综合性极强的学科。通过本课程学习，掌握旅游市场营销相关理论，并熟练运用相关理论解决旅游实践中的问题。

主要内容：本课程将市场营销学的理念运用到旅游经济领域中，从树立旅游市场营销观念出发，明确提出旅游市场营销及管理体系，在此基础上对旅游市场营销环境、旅游消费者市场和旅游业竞争者市场做了全面分析，另外对目标市场细分与定位，确定市场营销战略及营销组合、旅游产品定价及促销策略、运作的管理也有介绍。

教学要求：掌握基本的营销原理，了解旅游业营销发展的新趋势，提高学生把握市场和分析市场的能力。

9. 导游业务

课程目标：本课程是导游服务领域方面的核心课程之一，通过本课程的学习，使学生对导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点，以及导游服务质量管理等相关问题有清楚的认识；熟练掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施，以及各种导游的技能与方法，提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。

主要内容：本课程的主要内容包括导游与导游服务的基本概念、性质、特点，导游员的条件、作用，导游员职业道德等基础理论知识；也涵盖导游员工作程序、带团技巧和特殊问题和事故处理等专业实用技能。

教学要求：掌握导游服务的基本知识、质量标准、工作程序，了解导游员应具备的基本素质，明确导游服务的性质、特点、地位和作用，具备基本的导游技能，使之成为既有扎实理论基础、又有较强动手能力的专业型导游人员。

10. 旅游政策法规

课程目标：本课程属于导游服务领域的核心课程之一，是考取导游证的必考

科目。通过本课程的学习，使学生能以法律的眼光去认识正在不断发展的旅游市场，提高学生的知识面和综合分析能力，并能在后续专业学习和实践当中不断总结和提高。

主要内容：本课程的主要内容包括旅游法规基本常识、合同法律制度、公司企业法律制度、反不正当竞争法律制度、旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游住宿业管理法规制度、旅游出入境管理法律制度、旅游资源管理法律制度、旅游安全管理规章制度、旅行社责任保险制度、消费者权益保护法律制度、食品卫生管理法律制度、旅游交通管理法律、法规制度、旅游投诉管理法规制度。

教学要求：了解我国旅游法制现状，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面的把握。

11. 前厅客房服务与管理

课程目标：本课程是旅游管理专业的一门职业专门能力核心课程，通过本课程的学习，提高学生酒店经营过程中实务操作能力，促进学生接待宾客、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和经营管理能力的提高。

主要内容：本课程的主要内容包括前厅客房预订管理、接待服务管理、销售管理、信息管理、宾客关系管理、前厅服务质量管理等内容；客房管理部分主要阐述了客房设计、客房清洁保养管理、客房服务管理、客房安全管理、客房设备用品管理与成本控制、客房部人力资源管理、投诉、会议组织。

教学要求：切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识。

12. 旅游学概论

课程目标：旅游学概论是旅游管理专业的一门重要的专业基础课程，是国家教育部指定的旅游管理专业学位课程之一。通过本课程的学习，使学生对旅游现象和旅游学科有一个概括而全面的认识。

主要内容：本课程的主要内容包括旅游的产生与发展；旅游的概念、性质和特点；旅游者、旅游资源、旅游业、旅游组织、旅游市场以及旅游的影响。

教学要求：掌握旅游学理论的基本原理和基本知识，熟悉该课程的结构体系

及重要的概念，能够运用旅游学概论的专业知识分析旅游活动中的各种简单的经济文化现象，能够正确分析相关的主客体之间关系和旅游业发展规律和趋势，为学习其它相关的专业基础课和专业课打下牢固的基础，也为学生在今后从事旅游业经营管理工作奠定比较扎实的理论基础。

13. 校外跟岗、顶岗实习实操

课程目标：通过在校企合作企业的岗位上的实操性实习，强化所学知识和技能的实际应用。

课程内容：在校外校企合作企业，实际开展导游、旅行社计调与领队、酒店各项服务工作等。

教学要求：建立稳定的校外实训基地，利用校企合作企业的技术、人才、和营销环境，实战性的提高学生的岗位工作能力。其中在第三、四、五学期中，安排 1-2 周短期跟岗实习，第六学期全学期为顶岗实习。

注：除以上基础课和专业课之外，为扩展学生综合素质和人文素养，另开设马克思主义、党史国史、音乐鉴赏、书画入门、民乐入门、乒乓球、羽毛球等选修课（要求和安排见下表后附注内容）。

七、教学进程总体安排

教学进度安排表（见附件）

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 教师总体配置：

本专业专兼职老师保障在 6 人以上；

专职教师于兼职教师之比等于大于 3: 1；

专职教师于学生之比等于大于 1: 25；

高级职称教师所占比例等于大于 20%。

2. 专任教师

专任教师为本专业教学主干，均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；均有企业实践经历（未从事过企业工作的由学校每年安

排 1 个月以上的企业调研和其他岗位实践活动)。

3. 专业带头人

本专业专业带头人为旅游类专业教授,省级五一劳动奖获得者和省级职业教育品牌专业建设主持人。并在企业担任过总经理职务。了解行业企业对本专业人才的需求实际,教学设计、专业研究能力强。

4. 兼职教师

以实践经验为主要标准,从本专业相关的行业企业另聘请思想政治素质良好、具有职业道德和工匠精神,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职称部分兼职教师,承担专业课程教学、实习实训指导。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

本专业所用教室,除黑(白)板配备外、另配有多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或 Wi-Fi 环境,并实施网络安全防护措施;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,逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室

(1) 客房实训室

客房实训室应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(2m×1.2m/2m×1.8m)及棉织品等,用于客房服务实训。

(2) 3D 导游虚拟实训室

3D 导游虚拟实训室通过搭载 LED 智能互动 3D 高清显示系统、导游实战演练一体机、导游三维实景实训系统、导游从业人员资格考试系统、导游技能大赛综合考评系统等目前国内最为先进的实训室软硬件设备,为学生构建一个集理论学习、技能实训、资格考试、技能大赛为一体的四位一体导游实战综合演练实训室。

3. 校外实训和实习基地.

本专业与京东商城集团、上海证券通、龙发装饰、郑州旅行社、绿地物业、恒大集团、河南农村信用社、武汉美斯堡创孵化产业园等一批著名企业建立了集实训、实习、就业一体化的稳定校企合作关系。以严格的管理制度要求,全方位实施对学生和部分教师的校外实训、培训和就业的安置。

学校严格校企合作企业的实训基地基本要求——具有稳定持续的合作前景、

实训条件完善、岗位对口或相近，规模可达到接纳一定规模的班级和人数；并有相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；实习生日常工作、学习、生活的制度健全，并有良好的安全保障条件（学生实习必须办理安全保险）。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家的规定，遴选以国家或省十三五规划职业教育教材为主(80%以上)，学校由专业教师初选、行业专家和教研人员等优化终选的方式选用教材，严格杜绝不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配备基本要求

本专业的图书馆图书以生均 80 册书配置，并逐季更新。包括有关旅游管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。在数量和质量上能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，并能方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源配置基本要求

根据本专业的现实需要和动态发展，建设、配备有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，能满足教学要求。另所在系部和教研室还创新自建案例库，将所有教师将自己的教学案例集中整理，资源共享，并随时更新，形成了专业教学的一大特色。

（四）教学方法

从职业教育的应用性、技术性、适用性等要求出发。本专业的教学方法突出实践性特点：

1. 突出课堂教学情境化，在认知实习中贯穿教学做一体化，以案例分析、模拟情景、角色分工等各种灵活多样的方式，实现课堂教学中的教学做一体化，理实一体化教学方案的探索与提高。在提高学生学习兴趣的同时，融入岗位认知。

2. 探索跟岗实习和顶岗实习中的“师傅带徒弟”方式，本专业大二或大三合计安排 5-7 周集中或分期的跟岗实习，以及一学期的顶岗实习，在二种实习中，都探索现代学徒制，以“师傅带徒弟”的方便，让企业有实践经验的老员工、技术能手，手把手教学生。使学生在跟岗实习和顶岗实习的磨练中，完成从生手——熟手——能手的转变。实现从实习到就业专业技能的无缝衔接。

3. 引入劳模教学示范课。本专业带头人为省级五一劳动奖获得者。专业教学中将充分利用这一资源，将劳模精神、劳模技能等各种方式传递到下一代。

（五）学习评价

1. 严格落实培养目标和培养规格要求，以考试、考查、实践报告等多元化的方式，完成对学生的各项能力的全面考核与评价。

2. 注重学生平时表现和实践性活动(包括道德修养、创新活动、到课率等的综合表现)，平时考评成绩所占比例大于 30%。

3. 引入实习企业评价机制。在实习中，应以实习单位的评价作为主要实习成绩。

4. 以证代考。本专业将组织学生考导游证，如考取获证，相关课程免考，记载成绩为优秀。

5. 毕业设计，根据具体情况，采取论文和实习报告等方式。

（六）质量保障

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。

九、毕业条件

本专业学生应达到以下标准方为合格的毕业生，予以发放毕业证书：

1. 按规定修满课程。
2. 毕业前取得各科成绩必须及格或经补考及格。
3. 按要求完成毕业实习和毕业设计或实习总结的撰写并至少达到合格标准。

4. 通过英语应用能力 A、B 级等级考试及计算机二级考试。
5. 通过导游从业资格证考试，获得导游证（学生毕业前，因国家对本专业的行业资格证书的种类和要求作出了变更，届时也相应变更，以适应新形势的需要）。

附件：旅游管理专业教学进度安排表。

旅游管理专业教学进度安排表

课程类别	课程名称	学时				开课学期与学时数						考试形式
		总学分	总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	
公共基础课程 (必修课)	思想道德修养与法律基础	3	54	46	8	54						考试
	毛泽东思想和中国特色社会主义	3	68	56	12		68					考试
	形势与政策	3	64	64		16	16	16	16			考查
	入学教育及军训	2	48		48	48						考查
	大学英语 I	3	68	52	16	68						考试
	大学英语 II	3	68	52	16		68					考试
	高等数学 I	3	68	52	16	68						考试
	高等数学 II	3	68	52	16		68					考试
	计算机应用基础	3	72	36	36	72						考试
	军事理论教程	2	32	28	4	32						考查
	体育 I	4	36	4	32	36						考试
	体育 II	4	36	4	32		36					考试
	职业生涯规划	2	18	18		18						考查
	就业指导	2	18	18						18		考查
	大学生心理健康教育	2	36	36			36					考查
	应用文写作	2	36	18	18			36				考查
小计		44	790	536	254	412	292	52	16	18	0	
专业课程 (必修课)	国际接待业概论	4	64	64					64			考试
	管理学	4.5	72	48	24		72					考试
	沟通技巧	4.5	72	36	36					72		考查
	酒店英语	4	64	32	32				64			考查
	职业礼仪训练	4.5	72	36	36		72					考查
	旅游服务心理学	4.5	72	24	48			72				考试
	旅行社经营管理	4	64	32	32				64			考查
	旅游市场营销	4	64	32	32	64						考查
	导游业务	7.5	120	60	60			60	60			考试
	旅游政策法规	4	64	64				64				考查
	前厅客房服务与管理	7.5	120	60	60			60	60			考试
	旅游学概论	4	64	64		64						考试
	专业实践	16	260		260					7W		考查
校外跟岗、顶岗实习实操	27	432		432						432	考查	
小计		100	1604	552	1052	128	144	256	312	332	432	
通识课 (选修课)	选修课为学生综合素质和人文素养拓展课。 1、2 学期各安排一门、3、4 学期各安排二门。	3	45	22	23	45						考查
		3	45	22	23		45					考查
		3	45	22	23			45				考查
		3	45	23	22			45				考查
		3	45	23	22				45			考查
		3	45	22	23	45						考查
小计		18	270	135	135	45	45	90	90			
合计		162	2664	1223	1441	585	481	398	418	350	432	

备注 1: 通识课（选修）按三类划分:

- ①政史、军事理论（马克思主义、党史国史、创新创业等）；
- ②体育类（乒乓球、羽毛球等）；
- ③艺术类、（陶艺鉴赏、礼仪常识 书画入门、民乐入门等）。

每生必须在每类中各选二门，共完成六门，每门 40-50 学时，折算 2.5 学分。

所开设的选修课于每学期开学时由学校遴选出分类科目，供学生自主选择。

备注 2: 除以上课程外，另以时事政治、创新创业、中华优秀传统文化等为内容，进行讲座。