

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游管理（540101）

二、入学要求

普通高中毕业生、中等职业学校毕业生、同等学历者

三、基本修业年限

3年为主，最长修业年限为5年

四、职业面向与发展路径

（一）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）	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游大类 54	旅游类 5401	商务服务业（72） 专业技术服务业（74） 公共设施管理业（24）	公共游览场所服务员（4-07-01-05） 展览讲解员（4-04-02-03） 营业员（4-01-02-01） 园林绿化工程技术人员（2-02-20-03） 园林绿化工程技术人员（2-02-20-03） 制图员	接待服务 景区管理 活动策划 旅游规划 景观设计 产品销售	景点讲解员 景区职业经理人 旅游策划师 旅游规划师 景观设计师 研学旅行策划与管理
旅游大类 54	旅游类 5401	商务服务（72）	旅行社计调（4-07-04-03） 旅游咨询员（4-07-04-04） 营销员（4-01-02-01） 旅游团队领队（4-07-04-02） 导游（4-07-04-01）	门市接待 计调与销售 网络运营出境领队 导游	导游

（二）职业生涯路径图表

就业岗位		职业方向	必备职业资格证书
发展就业方向	旅游产品策划与营销岗人员 研学旅行导师	旅游产品策划与营销岗人员	策划师 营销师 研学旅行策划与管理师
	会展策划人员	会展策划师	
职业提升岗位	旅游企业管理者	旅游企业管理者	国家岗位培训合格证书
	旅游项目管理者	旅游项目管理者	国家岗位培训合格证书
	会展项目管理者	会展项目管理者	国家岗位培训合格证书
相关就业岗位	文秘、培训、旅游咨询、接待服务等	景区（点）等旅游企事业单位、中小学校、政府机关等	相关岗位培训合格证、秘书资格证、培训师资格证

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

适应旅游行业发展需要，本专业培养主要面向旅行社、旅游景区（点）、文博场馆、公共文化场馆、研学旅行营地（基地）、乡村旅游点及其他旅游企事业单位，在生产、管理、服务第一线能从事向导、讲解、咨询、设计、销售及研学旅行服务、管理、运营等工作，具有基本的旅游服务与管理专业技术理论知识和实践能力，具有良好职业道德和职业生涯发展基础，在德、智、体、美等方面全面发展的高素质技能型专门人才。

（二）人才培养规格

1. 素质

（1）政治素质：热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和公共道德。

（2）文化素质：具有良好的文化基础和修养；善于自学，同时关注本行

业科学技术的新发展，不断更新知识；具有社会交往、处理公共关系的基本能力。

(3) 职业素质：具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作的品质，有立业创业的意识，有严谨务实的工作作风。

2. 知识

- (1) 掌握中外历史、地理、政治、人文知识；
- (2) 掌握旅行社经营与管理等相关知识；
- (3) 掌握景区经营与管理等相关知识；
- (4) 掌握导游景点讲解相关知识；
- (5) 掌握旅游产品开发、设计、销售等相关知识；
- (6) 掌握研学旅行运营、设计、咨询、营销方案实施等相关知识；
- (7) 掌握为中小學生提供基础性实践教育服务活动的相关知识。

3. 能力

- (1) 具有较强的文字和口头表达能力；
- (2) 具有外语阅读翻译及一定的外语交流能力，具有较强的计算机应用能力；
- (3) 具有较强的社会适应能力和社交能力，具有较强的组织协调能力和团结协作能力；
- (4) 具有较强的自觉能力、独立工作能力和创新能力，具有较强的分析解决实际问题的能力和较强的实践动手能力；
- (5) 具有综合应用所学知识分析和解决旅游企业经营管理中的实际问题的能力；
- (6) 具有较高的导游服务技巧及特色导游词撰写能力。
- (7) 具有旅游市场分析、旅游线路设计及旅游产品开发与营销的能力；
- (8) 具有研学旅行项目开发运营、策划咨询、线路设计的能力；具备研学旅行安全管理、风险防控、系统保障能力；具备研学旅行实施与指导的能力。

六、工作任务与职业能力分析

工作领域	工作岗位任务	职业能力
------	--------	------

旅游景区管理	接待部	内导	能够从事景区的订票、售票、验票和讲解工作。
		部门主管	能够为游客提供咨询服务；妥善处理游客的投诉。
	客运部	客运部主管	能够从事景区客运站点的服务和管理工作。
	销售部	销售员 策划专员	能够研究市场宏观方面的信息；设计、建立与维护公司品牌的定位，设计与实施具体市场方案；组织、编制大型市场规划、设计方案；编写实施方案设计报告；独立完成广告策划案、品牌推广方案；制作各种宣传材料、产品说明书、营销支持材料等。
		部门主管	能够具体负责公司的经营、销售和业务联系，拓展销售业务；受理客户或游客的投诉，及时处理问题。
	办公室	文员	能够接待访客或接听电话，提供信息，记录留言，转接电话；收发与回复邮件及归档；撰写会议通知、会议记要、日常信件和工作报告；会谈、会务安排等。
		主任	能够制定办公室工作发展规划、计划与预算方案；制定管理规章制定及督促、检查制度的贯彻执行；
	人事部	部门主管	能够初步设计组织机构并制定各部门工作职责；拟写招聘文案；制订培训计划；制定绩效考核方案。
旅游酒店管理	餐饮部	服务员	能够接受上级分配的工作，向客人提供优质服务。
		部门主管	能够安排、调配本部门员工工作；对本部门员工进行奖励、处罚；处理客人投诉。
	前厅部	服务员	能够接受上级分配的工作，向客人提供优质服务。

		部门主管	能够安排、调配本部门员工工作；对本部门员工进行奖励、处罚；处理客人投诉。	
	客房部	服务员	能够接受上级分配的工作，向客人提供优质服务。	
		部门主管	能够安排、调配本部门员工工作；对本部门员工进行奖励、处罚；处理客人投诉。	
	销售部	销售员 策划专员	能够研究市场宏观方面的信息；设计、建立与维护公司品牌的定位，设计与实施具体市场方案；组织、编制大型市场规划、设计方案；编写实施方案设计报告；独立完成广告策划案、品牌推广方案；制作各种宣传材料、产品说明书、营销支持材料等。	
		部门主管	能够具体负责公司的经营、销售和业务联系，拓展销售业务；受理客户或游客的投诉，及时处理问题。	
	办公室	文员	能够接待访客或接听电话，提供信息，记录留言，转接电话；收发与回复邮件及归档；撰写会议通知、会议记要、日常信件和工作报告；会谈、会务安排等。	
		主任	能够制定办公室工作发展规划、计划与预算方案；制定管理规章制定及督促、检查制度的贯彻执行；	
	人事部	部门主管	能够初步设计组织机构并制定各部门工作职责；拟写招聘文案；制订培训计划；制定绩效考核方案。	
	旅行社 管理	接待部	导游	能够从事游客的接待和安排；收集、整理游客的反馈信息。
			部门主管	能够组织导游进行业务学习；加强导游培训与管理；协调部门的各项工作。

	销售部	销售员 策划专员	能够研究市场宏观方面的信息；设计、建立与维护公司品牌的定位，设计与实施具体市场方案；组织、编制大型市场规划、设计方案；编写实施方案设计报告；独立完成广告策划案、品牌推广方案；制作各种宣传材料、产品说明书、营销支持材料等。
		部门主管	能够具体负责公司的经营、销售和业务联系，拓展销售业务；受理客户或游客的投诉，及时处理问题。
	办公室	文员	能够接待访客或接听电话，提供信息，记录留言，转接电话；收发与回复邮件及归档；撰写会议通知、会议记要、日常信件和工作报告；会谈、会务安排等。
		主任	能够制定办公室工作发展规划、计划与预算方案；制定管理规章制定及督促、检查制度的贯彻执行；
相关旅游企业	营销策划部	策划专员	具有较强产品开发意识，具备初步的行业经济发展趋势预见能力；具备较强的文字处理能力，能够收集、处理相关信息，并依据信息开展分析预测能够运用市场营销理论推出多种促销政策和价格策略；具备定制旅游产品设计和跟踪管理能力；具有新媒体中的旅游产品销售能力；具备在线客人接待及服务能力。
研学旅行基地（营地）	销售部	研学旅行线路设计员	具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力；具备较强的沟通协调、策划组织和语言表达能力；具备正确运用相关法律法规和规范标准的能力；具备研学旅行项目开发运营、策划咨询、线路设计、课程开发的能力；具备研学旅行安全管理、风险防控、系统保障能力；具备研学旅行课程实施与指导的能力。
	综合部	研学导师	

七、课程设置

（一）核心课程

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	旅行社管理实务	能够运用旅行社管理的相关知识，对旅行社进行管理。
2	导游实务	能够运用相关知识，撰写导游词、进行导游讲解、开展接待服务，以及对旅游者个别要求和意外事故的进行相应的预防与处理。
3	旅游景区服务与管理	能够运用旅游景区服务与管理的相关知识，进行管理。
4	研学旅行项目开发 与运营	能够运用旅游产品与线路设计的知识，将对研学旅游开发、研学旅行项目策划及研学旅行线路设计的概念体系、基础理论、基本模式、以及系统开发研学旅行的整体流程等内容有一个较为全面的认识 and 了解。能够综合运用所学的专业知识从事研学旅行领域职业岗位群的工作，具备高端技能型专门人才的职业能力和职业素质。
5	旅游市场营销	能够运用市场营销的相关知识，进行旅游产品销售。
6	乡村旅游开发与管理	能够运用乡村旅游开发与管理的相关知识，进行乡村旅游开发与管理工作。
7	旅游电子商务	能够掌握旅游电子商务的基础理论和方法，全面了解并熟悉饭店、旅行社、景区以及旅游管理部门旅游电子商务应用的基本内容，能基本从事这方面管理工作。

(二) 课证赛融通

序号	证书名称	免修内容	免修学时
1	导游资格证书	导游实务 旅游政策与法规	

2	研学旅行策划与管理 (EETPM)职业技能等级证书	旅游政策与法规 导游实务 旅游景区服务与管理 研学旅行项目开发与运营
---	--------------------------------------	---

八、教学进程总体安排

(一) 专业教学进程计划表 (见附件1)

类别	课程性质	能力模块	序号	课程名称	总学时	学分	学时分配				按学期分配学时数							
							理论教学	课内实践	集中实训	社会实践	第一学期20周	第二学期20周	第三学期20周	第四学期20周	第五学期20周	第六学期16周		
通识教育课程	必修课程	通识能力	1	实用英语*	128	8	64	64				60	68					
			2	信息技术*	64	4	16	48				48	16					
			3	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论*	64	4	48	10			6		64					
			4	形势与政策	16	1	16							8	8			
			5	思想道德修养与法律基础	48	3	32	10			6	48						
			6	体育与健康	64	4		54	10			32	32					
			7	写作与交流	32	2	16	16				32						
			8	礼仪与修养	16	1	8	8					16					
			9	幸福职业人 (大学生心理健康教育、大学生职业生涯规划)	16	1	8	8				16						
			10	大学生创新创业基础	16	1	8	8				16						
			11	就业创业教育 (大学生职业生涯规划、大学生就业指导)	86	5	36	50							86			
			12	军事理论I	20	1	20						20					
小 计					570	35	272	276	10	12	252	216	8	94	0	0		
公选课程	公共选修课 (艺术类、人文素质类、创新创业发展类)				64	4	64											
	小 计					64	4											
专业基础课程	必修课程	专业通用能力	1	旅游学概论*	32	2	26	6			32							
			2	酒店管理	32	2	24	8			32							
			3	职业形象塑造与礼仪	32	2	6	26			32							
			4	旅游政策与法规*	48	3	32	16				48						
			5	旅游英语*	64	4	16	48					32	32				
			小 计					208	13	104	104	0	0	96	48	32	32	0
专业核心课程	必修课程	品旅商展研	1	新媒体运营与管理	32	2	8	24				32						
			2	旅游商品设计与营销*▲	80	6	32	48				48	32					
			3	旅游策划实务	32	2	16	16					32					
			4	会展策划*▲	80	5	32	48					48	32				
			5	餐饮运营与管理*▲	32	2	16	16					32					
			6	奢侈品营销与管理*▲	48	3	16	32						48				
			7	旅游景区服务与管理	48	3	24	24							48			
			8	导游基础知识*▲	48	3	36	12						48				
			9	研学旅行项目开发与运营	48	3	16	32						48				
			10	海南旅游概览	32	2	16	16					32					
小 计					480	31	212	268	0	0	0	112	240	128	0	0		
专业拓展课程	选修课程	专业拓展能力	1	酒水知识与酒吧管理	32	2	8	24							32			
			2	义工旅游策划和管理	32	4	20	12					32					
			3	茶文化茶艺	32	2	8	24							32			
			4	会展策划课程综合实训 (实习)	30	2	2	28							30			
			5	旅游商品设计与营销课程综合实训 (3)	30	2								30				
			6	获取技能证书、参赛或参与重大教学实践活动等	32	2												
小 计					188	10	38	88	0	0	0	0	62	94	0	0		
专业集中实训	必修课程	专项能力	1	冬季小学期 (2周)	32	2					32							
			2	专项技能提升/社会实践 (2周)	60	2						30		30				
			3	职业体验 (跟岗实习)	168	6									168			
			4	毕业设计	150	6									150			
			5	顶岗实习 (6个月)	336	12										336		
小 计					746	28	0	0	0	0	32	30	0	30	318	336		
合计1					2256	121	626	736	10	12	380	406	342	378	318	336		
每学期总课时少于380																		
素质拓展课程	必修课程	素质提升	1	军训	60	2					60							
			2	军事理论II	16	1						16						
			3	安全教育、禁毒、志愿服务类	6	1					2	2	2					
			4	第二课堂	120	4						30	30	30	30			
			5	劳动教育	48	2	16	32				12	12	12	12			
小 计					250	10	16	32	0	0	74	60	44	42	30	0		
合计2					2506	131	642	768	10	12	454	466	386	420	348	336		

注：1、标*为考试课，标▲为专业核心课。以16学时计1学分。
2、通识教育课程设置为学校统一固定安排。

(二) 教学时间分配表

课程类别		学时	学分	学时百分比	备注
通识	必修	570	35	25%	固定

	公选	64	4		
专业	基础	208	13	65%	根据专业设定不同类别课程学时数
	核心	480	31		
	拓展	188	10		
	集中实训	746	28		
素质拓展	素质	250	10	10%	固定
合计		2506	131	100%	

九、教学要求

(一) 师资队伍

1. 教学团队基本标准

项目	要求
教师总数	按师生比 18:1 配备教师
专兼职教师比	按 1:1.2 比例配备专职、兼职教师
双师素质结构	教学团队中双师素质要求达到 70%
骨干教师比	骨干教师与普通教师比不低于 4:6
年龄结构	老中青教师比为 2:4:4
科研要求	教学团队中的教师至少有一项校级以上的科研课题
专业带头人	专职带头人一人
教师储备要求	建立一个与教学团队人数相当多的教师库
学历或职称	任课教师具备本科及以上学历；专任教师职称要求中、高级比例达到 55%，期中高级职称教师比例不少于 15%
从教能力	具有较强的语言表能力；具有较丰富的教育教学知识；具有开拓创新的精神；能够立足旅游行业企业岗位进行课程开发；能够将学生的思想道德教育融入教学全程
专业经验	专任教师具有半年以上企业挂职经验；对旅游行业企业的工作岗位有较充分的了解；熟悉旅游行业企业服务流程；具有较强的旅游企业管理能力

(1) 专业带头人任职资格

类型	职业资格	教育资历	行业资历	职称	科研	工作职责
专 职 带 头 人	国家级旅游行业资格证书	10 年 以上	5 年 以上	教授	主持并完成五项以上旅游行业或企业的大型横向课题	1. 提出人才培养模式并制定人才培养方案 2. 系统组织指导课程开发 3. 系统组织产学研课题研究 4. 带领团队问诊行业、企业

(2) 专业主任任职资格

职业资格	教育资历	行业资历	职称	科研	工作职责
国家级旅游行业资格证书	8 年以上旅游教育工作经历	3 年 以上	副教授	主持并完成五项以上旅游行业或企业的大型横向课题	1. 组织教学团队 2. 组织教学资源开发 3. 系统组织制定教学管理制度 4. 协调、管理日常教学工作

(3) 专任教师任职资格

专任 教师 类型	职业资格	教育资历	行业资历	职称	科研	工作职责
骨 干 专 人 教 师	国家 级旅游行 业资格证 书	5 年以 上旅游教 育工作经 验	1 年以上	讲师	主持并 完成两项 以上旅游 行业或企 业的大 型横向课 题	1. 主持一门以上主干课程开发 2. 主讲三门以上专业课程 3. 主持一项校级以上科研课题、 4. 每学期至少完成一门课程的实践教学工作
一 般 专 任 教 师	国家级旅游行业资格证书	1 年以上旅游教育工作经历	1 年以上并获得高职教师资格证书	助教 以上	参与科研或横向课题	

(4) 兼职教师任职资格

职业资格	旅游行业 资历	教师资格	职位	业绩	工作职责
旅游企业基层、中层或高层管理者	5年以上	经专业委员会考核认定	基层或中层管理人员	所在部门经营管理顺畅	1. 主持一门以上技能课程 2. 每学年至少参与一项校级及以上产学研科研课题

（二）教学设施

当前，本专业除传统景区、旅行社人才培养之外，还应结合市场急需、企业急盼培养研学旅游人才。根据研学旅游人才培养情况分析，需要建设一套研学导师讲解考核系统。研学导师讲解考核系统是一种以智能终端为媒介的教学学习工具，本系统通过上传、录制导师教学的音频、视频内容合成教学内容，通过让学生以配音的方式，模仿正确的导师交接逻辑和内容，通过这种形式提高学生对知识的理解、对外语水平的语音水平和普通话及口语的得到锻炼的能力，让学习充满趣味。

该系统考核的教学场景包括：

1. 训练系统：嵌入跟读、朗读、配音等训练模式。学生可以选择相应的训练模式，从资源库中抽取相应的资源进行训练。训练过程中，系统带领学生进行训练。

2. 自学方式设置系统：教师设定浏览点播资料、技能训练资料、测试资料等自学内容和方式。

3. 跟踪辅导系统：学生自学过程中，教师可实时跟踪其完成率、得分及学习内容等，并可与学生进行文字交流，进行有针对性辅导。教师可根据实际情况延长自习时间或是随时结束自习。

（三）教学资源

选用近三年的全国高职高专旅游管理类专业精品规划教材及相关的数字化网络教学资源。

（四）教学方法

旅游管理专业涉及职业面较为广泛，教学方法也相应灵活多变，除讲授法外，主要方法还有：

1. 示范教学法

以教师的示范性操作为主，主要适合实训类课程教学。

2. 模拟教学法

通过模拟工作流程实现教学，主要适合理实一体化的课程教学。

3. 项目教学法

通过企业真实项目实现教学，主要适合集中实训课程教学。

4. 案例教学法

通过实践案例解析实现教学，主要适合酒店管理、景区管理、旅行社管理等课程教学。

5. 岗位教学法

通过实际岗位体验实现教学，主要适用于旅游营销、旅游策划类课程，以及服务岗位技能训练。

（五）教学评价

1. 教学评价

（1）教师对学生的课程学习进行评价的态度和办法

本专业在以提升岗位职业能力的基础上，针对不同教学与实践内容，构建多元化专业教学评价体系，教学评价的对象应包括学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，突出能力的考核评价方式，体现对综合素质评价。

课证融合课程以证代考进行评价考核，项目式课程教学评价的标准应体现项目驱动、实践向导的课程特征，实现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目实践活动任务以及完成的情况给予评定，教学评价的对象分为应知、应会两部分，采用笔试与实践操作按合理的比例进行评价考核，校外顶岗实习成绩校内专业教师评价、校外兼职教师评价、实习单位鉴定三项评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价。

（2）学生对学校教学评价的态度和办法

学生对学校教学评价应本着客观、公正和真实的态度，对教师教学内容、教学过程、和课堂管理等方面做出全面公正的评价。

2. 各课程的考核

序号	教学模式类型	课程类型	考核方式	
			方式	类别

1	“三结合”模式	政治理论	传统试卷考核式	1类
			论文式	2类
2	“模块化—讲座式”模式	文化知识类	论文汇报考核式	3类
3	“MES”模式	形象气质类	职业资格考核式	4类
4	“1+1”模式	半理论半实践类	职业资格考核式	4类
			企业项目考核式	5类
5	“项目分解—学做一体”模式	理实一体类	企业项目考核式	5类
6	“生产实训、岗位教学”模式	技能训练	校企项目考核式	6类
7	“顶岗实习、指导答疑”模式	综合实践	校企项目考核式	7类
8	“顶岗实习，管理思考”模式	管理见习	校企专家考核式	8类

（六）质量管理

制定机构工作职责。在二级学院的领导及业务指导下，以旅游管理教研室为实施人，制定相关制度，明确职责，确保旅游管理专业人才培养各环节的顺利实施。其次，建立队伍培训制度。树立职教观念，提升职教水平，制定配套的师资队伍建设与培训计划，提升师资队伍的整体水平，为更好地完成旅游管理专业人才培养奠定坚实的基础。

十、毕业要求

学生在学校规定年限内，修完人才培养方案全部课程，获得课程 131 学分、并获得“双证”，即毕业证和 1+X 认证、或专项能力认证、或就业创业 SYB 认证，达到毕业要求准予毕业。

其他非本专业学生辅修并通过该专业课程的，可申请该专业的结业证书。