

# 三门峡职业技术学院

## 2021 级旅游管理专业人才培养方案

专业大类：         旅游大类        

专业类：         旅游类        

专业名称：         旅游管理        

专业代码：         540101        

制定院部：         经济管理学院        

适用学制：         三年        

制定时间：         2002 年 6 月 1 日        

修订时间：         2021 年 6 月 1 日        

制定人：         程丽        

审定负责人：         齐天锋        

## 目 录

<b>一、专业名称及代码</b> .....	3
(一) 专业名称.....	3
(二) 专业代码.....	3
<b>二、入学要求</b> .....	3
<b>三、修业年限</b> .....	3
<b>四、职业面向</b> .....	3
<b>五、培养目标与培养规格</b> .....	3
(一) 培养目标.....	错误! 未定义书签。
(二) 培养规格.....	错误! 未定义书签。
<b>六、课程设置及要求</b> .....	错误! 未定义书签。
(一) 课程体系构建思路.....	错误! 未定义书签。
(二) 课程模块设置.....	错误! 未定义书签。
(三) 公共基础课程.....	错误! 未定义书签。
(四) 专业(技能)课程.....	错误! 未定义书签。
(五) 素质教育与能力拓展课程.....	错误! 未定义书签。
<b>七、教学进程总体安排</b> .....	错误! 未定义书签。
(一) 教学周数安排表.....	错误! 未定义书签。
(二) 集中性实践教学环节安排表.....	错误! 未定义书签。
(三) 课程模块比例统计表.....	错误! 未定义书签。
<b>八、实施保障</b> .....	16
(一) 师资队伍.....	错误! 未定义书签。
(二) 教学设施.....	17
(三) 教学资源.....	18
(四) 教学方法.....	18
(五) 学习评价.....	19
(六) 质量管理.....	19
<b>九、毕业要求</b> .....	错误! 未定义书签。
(一) 学分要求.....	错误! 未定义书签。
(二) 职业技能证书要求.....	错误! 未定义书签。
(三) 其他要求(普通话、英语和计算机能力).....	错误! 未定义书签。
<b>十、继续专业学习和深造建议</b> .....	错误! 未定义书签。
<b>十一、附录</b> .....	20
(一) 教学计划进程表.....	20
(二) 教学计划修订审批表.....	22

# 旅游管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游管理

(二) 专业代码：540101

## 二、入学要求

招生对象为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

修业年限：3 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）	职业技能等级证书或资格证书举例
旅游大类（54）	旅游类（5401）	商业服务业（72）	前厅服务员（4030101） 客房服务员（4030102） 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）	旅游景区、旅行社、星级酒店、旅行社、旅游行政管理部门	导游证；领队证；茶艺师证；前厅、客房、餐厅服务员证

## 五、培养目标与培养规格

## （一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有良好职业素质和创新精神，适应现代旅游业发展需要，掌握旅游服务与管理专业知识，具有较强的综合实践能力和创新开拓能力，面向旅行社、景区、酒店及旅游行政管理部门和相关企事业单位的发展型、复合型、创新型技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 2. 知识

（1）具备思想政治与理论、道德与法律、学习和发展、交往与合作、创新创业和就业、文化艺术与社交礼仪、身心素质与健康、语言文字、信息处理、大数据和人工智能思维及应用、计算机应用等方面的知识、技能和素质。

（2）具备良好的业务知识和能力。熟练掌握旅行社导游、计调、外联、票务、出境等一线业务和景区项目策划、景区服务等一线业务知识和操作技能，以及酒店前厅、客房、餐饮一线服务岗位基本知识和操作能力，具备处理突发事件的能力。

（3）掌握旅行社、景区、酒店管理基本理论，熟悉旅游行政管理部门、现代旅行社和景区及酒店的经营与运作，具备从事旅行社、景区和酒店管理的能力，具备旅游产品设计能力、业务拓展能力，拥有学习经营管理新理念、新理论、新技术的敏锐洞察力和探索精神，关注本行业发展态势。

### 3. 能力

（1）能够说标准、流利的普通话，并能够用英语进行基本的日常口语对话。

（2）具备一般办公自动化操作技能，能够熟练运用计算机办公自动化软件、网络技术服务于自己的业务，提高办公的效率和效能。

（3）为人谦恭，待人真诚，有良好的修养，善于与人沟通，能与各方进行愉快的合作；

（4）具有良好的语言表达和人际沟通能力，协调与组织能力，并有良好的团队精神；

（5）能承受比较大的工作压力乃至失败、挫折以及不公正待遇；

（6）具有良好的处事能力、心理调适能力和一定的危机处理能力；

（7）具有理论联系实际和实事求是的科学态度；

（8）具备审美素质、环保素质、科学素质、文化素质等；

（9）拥有较为理性、成熟的思维和处理各种问题的能力，能够约束自己的行为；

(10) 具有较好的中华民族优良文化底蕴和伦理道德修养。

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程体系构建思路

#### 1. 工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力
导游带团	与游客、领队、陪同的沟通、协作	通过运用心理学知识和实践经验，对获取信息的处理技能和沟通技能以及客观友善的、宾客至上、利益共享的态度，了解导游过程中顾客的生活和心理需求，与领队、陪同通力合作提高服务水准和质量
	讲解游览内容	通过运用目的地知识、业务经验，讲解技能和精益求精的态度，准确并艺术的介绍景点内容
	旅行生活服务	妥善安排和组织协调游客生活
	娱乐团队	通过运用语言知识、引导技巧、曲艺才能有效的组织游客开展娱乐活动，提高带团质量
	突发事件处理	具有较强的应变能力，掌握突发事件危机处理技巧
计调	协调团队运行	通过运用计调知识、沟通技能、谈判议价技能和细致入微的工作态度，落实团队计划中每项活动、每个环节，能够对发生问题的团队或异常的团队在运行过程中进行信息跟踪和局势控制，对计划的临时变更及时妥善处理，以保障团队正常运行
	评价服务质量	通过运用质量监控知识、信息处理技能和细致的工作态度，能够把握导游、合作供方（旅行社客户、司机、酒店等）、游客的信息反馈意见，合理的处理投诉以为业务环节改善提供重要依据
景区服务与管理	景点讲解	通过运用旅游资源知识、景观讲解技能，准确并生动地讲解景点内容
	接待服务	通过运用服务礼仪的相关知识、突发事件处理技能和有效沟通能力，接待景区游客
	景区管理	根据景区的规划建设现状，对景区资源进行策划并形成产品，主要包括：旅游节庆活动的策划、景区产品定位、旅游市场分析以及产品的推陈出新；能对员工的服务质量进行有效管理和监控，会设计景区的职位说明书及岗位要求，能制定员工培训方案，会进行旅游景区游船、漂流、索道及游乐设施的安全管理。
酒店服务与管理	前厅服务与管理	能灵活处理前厅服务中出现的各种问题； 能制定前厅对客服务标准； 能依据服务标准对服务质量进行督导检查；
	客房服务与管理	能运用各种策略销售技巧销售客房； 能制定客房对客服务标准；

		能依据服务标准对服务质量进行督导检查；
	餐饮服务与管理	能灵活处理餐饮服务中出现的各种问题； 能制定餐饮对客服务标准； 能依据服务标准对服务质量进行督导检查；
旅游产品营销	顾客接近	能运用营销知识、攻关技能以及市场开拓意识、锲而不舍的态度和与客户保持长期合作关系的信心和恒心，策划产品销售活动、开拓市场，以提高销售额。
	市场开拓	能运用分析设计技能以及敏锐的开发意识和实事求是的态度，设计和开发基于市场需求的适合相关阶层消费者的主要产品和次要产品，以使企业提升市场竞争力，获取更大效益
旅游企业管理	旅游产品开发与设计	能运用分析设计技能以及敏锐的开发意识和实事求是的态度，设计和开发基于市场需求的适合相关阶层消费者的主要产品和次要产品，以使企业提升市场竞争力，获取更大效益
	管理团队	通过运用管理的知识、分析、激励、沟通技能最大限度调动员工积极性，使员工正确、高效完成工作任务，从而有效组织实施本部门的工作计划，完成部门工作任务
	开拓、管理客户	通过运用社交知识、公共关系知识与客户进行沟通，沟通中注意文化、习俗、宗教等的差异，以适合于顾客的语言和行为方式与客户沟通，并对客户关系进行有效管理，同时能与其他部门成员卓有成效的合作，以促进企业效率效能的提高
	制定与实施营销战略	通过运用营销知识、市场信息与动态的把握和分析技能及诚信的态度，制定营销战略并组织实施，以使企业获得最可观的效益
	危机管理	能够运用旅游业内知识、危机处理技能，并以认真负责的态度和临危不乱的素质，最大限度防范危机发生、从容正确地解决突发事件和危机，并能够危中找机

## 2. 职业资格证书

学生在毕业前可考取初级导游资格证（国家旅游局委托各省、自治区、直辖市旅游局颁发）、初级茶艺师资格证等。

### （二）课程模块设置

课程类别	课程名称
公共基础课程模块	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、军事技能训练、国防教育、国家安全教育、高职体育、职业规划与职业素养养成训练、就业与创业指导、劳动教育专题、高职生心理健康、中国优秀传统文化、高职语文、高职公共英语、现代信息技术、高职数学（工程/经济类）

专业（技能） 课程模块	专业基础课程	旅游学概论、导游基础、旅游法规、管理学基础
	专业能力课程	旅游资源鉴赏与开发、导游基础、旅游法规、管理学基础、导游实务、旅游法规、旅行社经营与管理、旅游英语、旅游服务礼仪、景区服务与管理、现代酒店经营与管理、旅游企业人力资源管理、旅游市场营销、旅游电子商务
	专业实践课程	认知实习、跟岗实习、顶岗实习
	专业拓展课	企业文化、财务管理、中国的非物质文化遗产、企业文化、韩国文化之旅等
素质教育与 能力拓展课 程模块	通识课程	
	素质教育	暑期社会实践、志愿者服务、学生社团、专业协会、劳动教育实践、素质拓展、思想品德与行为习惯养成
	创新创业教育	创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践活动

### （三）公共基础课程

#### 1. 思想道德与法治

**课程目标：** 引导学生树立正确的人生观、价值观，恪守基本道德规范，自觉养成良好的道德习惯；引导学生把个人的理想信念与时代的要求相结合，积极投身社会实践，在实现中国梦的实践中放飞青春梦想；能深刻领会社会主义核心价值观的科学内涵和重要意义；能有效的利用法律，提高独立生活和适应新环境的能力。

**内容简介：** 主要分为思想道德修养和法律基础知识两部分。包括培养大学生正确的人生观、世界观、价值观；坚定理想信念；弘扬中国精神；践行社会主义核心价值观；遵守道德规范；遵法学法守法用法等内容。

**教学要求：** 把工学结合的思想贯穿在课程的教学过程中，与专业相结合，能自觉实现学思结合、知行统一，做改革创新实践者；能够自觉践行社会主义核心价值观；能够运用与人们生活密切相关的法律知识，分析和解决某些现实法律问题；能自觉遵守法律规范。

#### 2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

**课程目标：** 了解马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义；掌握中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验，能够运用马克思主义立场、观点和方法对我国政治、经济、文化、社会和生态文明建设发展的现状和存在的现实问题进行分析；全面把握中国特色社会主义进入新时代，习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，建设社会主义现代化强国的战略部署。

**内容简介：** 包括毛泽东思想部分、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观部分和习近平新时代中国特色社会主义思想五部分内容。

**教学要求：**通过课堂面授与实践相结合的方式，对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解，从而坚定大学生走中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信，使大学生自觉成为建设中国特色社会主义、实现中华民族伟大复兴的合格建设者和可靠接班人。

### 3. 形势与政策

**课程目标：**通过本课程的教学，使学生了解国内外重大时事，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，认清形势和任务，掌握时代的脉搏，激发爱国主义精神，增强民族自信心和社会责任感，珍惜和维护国家稳定的大局，为建设有中国特色的社会主义而奋发学习、健康成长；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。

**内容简介：**由于《形势与政策》课具有很强的现实性和针对性，教学内容因时而异，总的说来就是要以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合国内外形势，开展形势与政策教育教学。

**教学要求：**教师以面授方式讲授指定的专题内容；围绕专题实施集体备课，充实教学资源；每讲均要求学生积极、主动思考，认真听讲，课下吸收、运用。

### 4. 军事技能训练

**课程目标：**通过军事技能训练，帮助学生锻炼良好的体魄，掌握基本军事技能，培养学生严明的纪律性、强烈的爱国热情和善于合作的团队精神，培养学生良好的军事素质，为建设国防后备力量打下坚实的基础。

**内容简介：**包括共同条令教育（内务条令、纪律条令、队列条令）、分队队列动作训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练等。

**教学要求：**以集中实践方式进行。

### 5. 国防教育

**课程目标：**认识国防、理解国防；厚植学生的爱国情怀，增强学生国防意识、忧患意识；激发学习科学技术的热情，弘扬爱国主义，传承红色基因。

**内容简介：**我国的国防历史和现代化国防建设的现状；中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平等领导人新时期军队建设思想；我军军事理论的主要内容；世界军事及我国的周边安全环境，当代高技术战争的形成及其特点，高技术对现代战争的影响。

**教学要求：**采用课堂讲授、典型案例分析、小组讨论、社会调查等方法，引导学生认识我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强国家安全意识，掌握当代高技术战争的形成及其特点，明确高技术对现代战争的影响。

### 6. 国家安全教育

**课程目标：**帮助学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系；牢固树立国家利益至上的观念，树立国家安全底线思维；增强自觉维



护国家安全意识，引导学生将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当，具备维护国家安全的能力。

**内容简介：**总体国家安全观总论；政治安全；国土安全；军事安全；经济安全；文化安全；社会安全；科技安全；网络安全；生态安全；资源安全；核安全；海外利益安全；新型领域安全。

**教学要求：**大学一年级第一学期开设，总学时 16 学时，采取线上+线下的方式开展教学，其中线下教学 8 学时，在军训期间完成，线上教学 8 学时，依托学习通开展线上教学，由国防教育教研室组织进行，记 1 学分。

## 7. 高职体育

**课程目标：**了解常见体育竞技项目与健康保健的基本理论知识，具备一定的体育鉴赏能力；熟练掌握两门以上的体育运动项目技术和技能；培养学生的沟通协调能力、组织管理能力和创新意识。

**主要内容：**由基础教学模块(身体素质)和选项教学模块两部分组成。第一学期是基础模块，第二学期至第四学期是选项模块，具体内容包括篮球、排球、足球、网球、乒乓球、棒垒球、门球、气排球、橄榄球、健美操、啦啦操、瑜伽、太极拳、跆拳道、搏击、游泳、花样跳绳。学生依据个人兴趣爱好，每学期从中选择 1 个专项内容学习，内容不能重复。

**教学要求：**应根据学生年龄特征和身心发展的需要，按不同运动项目的特点和运动规律，采取区别对待的原则进行技能教学。学生每学期体育课程的考核项目和评分标准是根据教育部《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》和《国家学生体质健康标准》的要求结合我院具体情况制定的；学生毕业时，体育课和《标准》必须同时合格，缺一不可，否则做结业处理。

## 8. 职业规划与职业素养养成训练

**课程目标：**了解职业的基本知识，开展大学生自我职业生涯的规划设计；运用职业测评系统，进行自我认知，了解自己的优势和不足，合理定位；学会了解、筛选就业信息，做好就业前的简历、求职书的准备；掌握一般的求职应聘、面试技巧和合法权益的维护。

**内容简介：**通过线上学习（20 学时）与线下讲座（12 学时）的方式进行，分布在 1-5 学期，第一学期开设职业和职业生涯规划相关知识、第二学期开设就业形势与政策、第三学期开设就业求职技能相关知识、第四五学期是就业创业相关知识。

**教学要求：**采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合方式进行。教学可采用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法，引导学生认识到职业生涯与发展规划的重要性，了解我国的就业形势、创新创业的重要性，掌握就业求职技能，培养学生的综合能力。

## 9. 就业与创业指导

**课程目标：**认知创新创业的基本知识和方法，能辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；科学分析市场环境，根据既定的目标，运用合理的方法制定创新创业计划；正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

**内容简介：**线上线下相结合，线上内容包括发现我的优势和潜能、组建创业团队、寻找创业资源等；线下内容包括创新创业意识启蒙、职业生涯规划大赛赛前培训等专

题讲座，参加职业生涯规划大赛、参观大学生创业孵化基地、参加创新创业沙龙、参加“互联网+”创新创业大赛等。

**教学要求：**第 1 学期完成创新创业意识启蒙专题讲座、职业生涯规划大赛赛前培训专题讲座、参加职业生涯规划大赛共 6 学时实践课程；第 2 学期完成线上学习（18 学时）、线下创业孵化基地参观、创业者校友或企业家报告、沙龙、讲座（任选其一、2 学时）；参加“互联网+”创新创业大赛（4 学时）。

## 10. 劳动教育专题

**课程目标：**树立正确的劳动观念，牢固劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念；掌握最基本的劳动知识和技能，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团结合作能力；养成良好的劳动习惯和品质，能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动，形成诚实守信、吃苦耐劳、勤俭节约的品质。

**内容简介：**主要包括日常生活劳动习惯和意识、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。

**教学要求：**教师结合高职专业特点把劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面的内容融入到课堂教学；充实微课、课件、视频案例等教学资源。

## 11. 高职生心理健康

**课程目标：**了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，具备自我管理、心理调适和心理发展技能；能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助。

**内容简介：**分为学习、适应、自我意识、情绪、友情、爱情与性、挫折、网络、人格、生命等 10 个专题，涵盖了个人层面、社会层面、国家层面，构成了符合社会主义核心价值观要求的以“预防为主，教育为本”的《大学生心理健康教育》内容体系。

**教学要求：**要采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，培养学生能认识自我、接纳自我、发展自我，做一名积极健康向上的新一代青年。

## 12. 中国优秀传统文化

**课程目标：**让学生理解传统文化精神，伦理观念、审美情趣及其中的现代因素，从优秀传统文化中扩大视野，丰富精神世界，增进人文素养，并能以理性的态度和务实的精神去继承和发展中华优秀传统文化。

**内容简介：**从先秦散文到明清小说，从诸子百家到宋明理学，从传统医学到古代科技，包括文学、医学、戏剧、科技、农学等学科在内的相关知识和先秦诸子、儒道释等传统思想，表达中华民族传统社会价值观和道德伦理观。

**教学要求：**以中国古典典籍为载体，以短视频为呈现方式，用碎片化的知识点从中华优秀传统文化的智慧宝库中汲取营养，使其成为推动中华民族不断前行的不竭动力，助推实现中华民族伟大复兴的中国梦。

## 13. 高职语文

**课程目标：**了解中外文学发展的概况，熟悉古今中外优秀的文学作品，掌握一定的文学常识；了解诗歌、散文、小说、戏剧等主要体裁的特点，掌握其基本的创作方法，掌握文学作品的鉴赏方法，提升人文素养和审美品位；加强与专业相关的文体和写作方法的训练，能写出常用的与专业相关的报告。

**内容简介：**内容为生命方舟、真爱之旅、历史长河、拳拳亲情、神话世界、舞台魅影、武侠梦幻和网络星空 8 个主题。内容涵盖诗歌、散文、小说、喜剧等多种体裁，时间、地域上涵盖了古今中外各个时期的名家名篇，构成了以文学阅读与欣赏为主的《大学语文》内容体系。拓展模块 4 学时，内容是朗诵和演讲两个实训专题。

**教学要求：**以听、说、读、写为基本载体，融思想性、知识性、审美性、人文性和趣味性于一体，增强学生的阅读与理解、表达与交流等语文应用能力及人文素养；帮助学生继承优秀的传统文化和人类知识的精华，引导学生学会学习、学会做人、学会生活。

## 14. 高职公共英语

**课程目标：**掌握语音、词汇语法、基本句型结构和基本行文结构；认知英语基本词汇 2800 个，专业词汇 500 个；能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料；能在日常活动、业务活动和职场环境中进行简单的口头和书面交流。

**内容简介：**包括语音、词汇、语法、阅读、翻译、听力、口语和写作八个模块。

**教学要求：**通过对语音、词汇、语法等知识的学习，使学生能进行日常英语会话，会模拟套写贺卡、感谢信等，能借助词典阅读和翻译一般题材的简短英文资料。

## 15. 现代信息技术

**课程目标：**了解微型计算机系统的基本组成、操作系统的基本功能，掌握 Windows 的使用方法；能在 Windows 环境下编辑 Word 文档和 Excel 文档；能更具要求完成演示文稿的制作；指导计算机安全使用和计算机病毒防治的知识。

**内容简介：**包括信息技术的基础知识、计算机的基本操作、Office 的使用方法和应用技巧以及计算机网络的基本常识。

**教学要求：**通过一些项目的完成，学生逐步掌握 Word、Excel、PowerPoint 软件的使用；通过一些信息查阅、邮件发送，让学生会上网，并能安全使用网络。

### （四）专业（技能）课程

#### 1、前厅运行与管理

**课程目标：**让学生了解前厅的设施、设备的配置和使用方法，及各种表格的填制和使用；掌握门童服务、行李服务、登记服务和结账服务的步骤、方法和操作规范。

**内容简介：**前厅服务的基本知识和基本技能；各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量、工作人员的素质要求。

**教学要求：**前厅各岗位的职责、服务程序、操作规范、服务质量、素质要求；能够处理前厅服务及管理事项所涉及的各种问题。

#### 2、旅行社管理

**课程目标：**使学生全面了解旅行社经营管理基本知识；了解旅行社各部门的运作

规律和操作流程。

**内容简介：**产品开发；计调工作；营销工作；旅行社管理等基础知识与基本技能。

**教学要求：**培养学生的业务管理能力，岗位操作技巧以及实际本体的分析和处理能力；同时要求学生理论联系实际，积极参加行业实践。

### 3、导游业务

**课程目标：**掌握导游各项业务技能；了解导游现象的起源与发展；了解我国职业导游活动；理解导游服务概念。

**内容简介：**导游基础知识；导游技能；了解导游员的分类；掌握导游员的从业素质；了解导游员的职业礼仪。

**教学要求：**熟练运用导游专业知识，提供专业的导游服务。

### 4、酒店人力资源管理

**课程目标：**能进行人力资源规划。能参与酒店招聘与配置。能进行酒店人员培训与开发。会进行薪酬和绩效管理。会处理酒店员工和劳动关系。

**内容简介：**人力资源岗位基本知识和基本技能；人力资源工作岗位职责、服务质量与素质要求。

**教学要求：**掌握人力资源管理工作岗位知识。

### 5、旅游法规

**课程目标：**掌握旅游法规的基本原理和各种具体的制度与规则，提高学生运用旅游法规的理论知识分析和解决实际问题的能力。

**内容简介：**旅游法规理论及实际应用。

**教学要求：**按照理论与实践相结合的原则，使学生系统掌握旅游法规的基本原理和各种具体的制度与规则。

### 6、旅游学概论

**课程目标：**掌握旅游的产生与发展，旅游者，旅游资源，旅游业，旅游市场，旅游的影响，旅游组织与旅游产业政策，旅游发展的模式与趋势。

**内容简介：**旅游的产生与发展，旅游者，旅游资源，旅游业，旅游市场，旅游的影响，旅游组织与旅游产业政策，旅游发展的模式与趋势。

**教学要求：**旅游学概论是旅游学的入门学科，了解旅游的产生与发展，旅游者，旅游资源，旅游业，旅游市场，旅游的影响等。

### 7、旅游文化概论

**课程目标：** 学生掌握中国历史发展的进程了解中国各个历史时期的文化特征，了解促成中国文化发生转变的历史原因。

**内容简介：** 各个历史时期中国文化所取得的成果，以及在中国文化发展过程中逐渐显露出的缺陷和不足。

**教学要求：** 本课程为旅游管理专业学习的专业基础课，学生掌握中国历史发展的进程了解中国各个历史时期的文化特征，了解促成中国文化发生转变的历史原因，各个历史时期中国文化所取得的成果，以及在中国文化发展过程中逐渐显露出的缺陷和不足。

## 8、旅游心理学

**课程目标：** 本课程以旅游活动主体旅游者为出发点和根本点，目的是为了弄清理论，知道人们旅游消费活动，培养旅游服务和管理人才。

**内容简介：** 影响旅游消费的需要、动机、态度知觉、人格、文化等各种因素以及旅游者在食、住、行、游、购、娱方面的旅游心理活动及其表现。

**教学要求：** 本课程为旅游管理专业学习的专业任选课，以大量的实事研究，揭示旅游消费者的行为规律。

## 9、导游业务

**课程目标：** 使学生了解和掌握导游服务性质、特点、地位和作用，作为一名合格的导游人员应具备的素质。

**内容简介：** 导游人员的职责、导游人员的职业道德和行为规范、导游服务程序、导游服务技能、导游服务中常见的旅游者个别要求、常见和特殊问题的处理等诸方面的理解。

**教学要求：** 本课程为旅游管理专业学习的核心课程，加深对与旅游服务相关的旅游法规和政策的理解程度。

## 10、河南导游基础知识

**课程目标：** 掌握当地旅游和旅游业的知识、旅游地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、烹饪、风物特产等方面的相关知识。

**内容简介：** 当地旅游和旅游业的知识、旅游地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、烹饪、风物特产等方面的相关知识。

**教学要求：** 本课程为旅游管理专业学习的专业特色课程，使学生掌握当地旅游和旅游业的知识。

## 11、宴会设计实务

**课程目标：** 通过该课程学习，使学生全面地了解宴会设计运行与管理的内容，掌握宴会设计规范和操作技能，学会处理和解决宴会服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。

**内容简介：** 主要内容包括：宴会设计概论、宴会服务技能、餐厅服务与管理、宴会管理、菜单管理、餐饮原料管理、厨房管理、餐饮营销、成本费用控制等。

**教学要求：** 宴会设计实务是一门反映餐饮服务业烹饪技艺与服务水平高低的新型综合性社会应用学科。该课程以饭店餐饮部的宴会设计活动为主线，系统、全面地讲授宴会设计的理论及方法。

## 12、现场导游模拟

**课程目标：** 是一门提高学生景点景区导游服务的核心能力、提高“国导证”考试现场考通过率、实现人才就业与企业需要无缝对接的支撑性课程

**内容简介：** 课程以景点景区导游员、地陪为主，兼及全陪、领队导游员为培养目标，综合强化学生讲解、带团、紧急处置等方面的专业技能

**教学要求：** 现场模拟演练，提高导游能力

### （五）素质教育与能力拓展课程

素质教育与能力拓展课程包括通识课程、素质教育必修课程和创新创业教育实践课程三类。

1. 通识课程是为学生提供多学科交叉综合的优质课程，培养学生健全的人格，拓展知识视野，为未来的职业生涯和人生发展奠定基础。学生在校期间至少要选修4门通识课程、获取6学分。其中，所有学生必须至少修读一门艺术类课程。

2. 素质教育课程包括暑期社会实践、学生社团及专业协会活动、志愿者服务、思想品德与行为习惯养成、素质拓展等课程内容，共8学分。其中，暑期社会实践，2学分，必修课。志愿者服务、学生社团及专业协会2学分，限选课，利用课余时间进行，不计入总课时。学生至少需获得2学分。素质拓展，1学分，必修课，利用课余时间进行，不计入总课时。思想品德与行为习惯养成2学分，不计入总课时。

3. 创新创业教育课程。创新创业教育课程包括创新创业基础教育和创新创业实践课程。创新创业基础教育包括《职业规划与职业素质养成训练》《就业与创业指导》等课程，纳入公共基础课。创新创业实践活动课程包括创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践活动等。5学分，必修课，不计入总课时。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学周数安排表 (单位: 周)

学期	理实一体化教学	集中性实践环节								考试	节假日	教学总周数
		专业技能训练	认识实习	跟岗实习	顶岗实习	毕业论文及答辩	毕业鉴定	劳动实践	入学教育及军事训练			
第一学期	16								2	1	1	20
第二学期	16		1						1	1	1	20
第三学期	18									1	1	20
第四学期	18									1	1	20
第五学期				4	10	5				1		20
第六学期					9	6	5					20
合计	68		1	4	19	11	5	1	2	5	4	120

### (二) 集中性实践教学环节安排表

类型	序号	实践训练项目	学期	时间(周)	主要内容及要求	地点
校内集中实训	1	入学教育及军事训练	第1学期	2	大学生入学教育、专业教育, 熟悉学校及专业情况, 通过军事训练, 培养坚韧不拔的意志品质, 增强体质的同时, 促进精神品格的形成与发展。	校内
	2	劳动教育实践	第2学期	1	通过校内劳动实践, 达到以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美。	校内
	3	暑期社会实践	暑假期间	2	结合专业进行相关的社会实践活动, 通过接触社会、了解社会、服务社会, 培养创新精神、实践能力和动手操作能力。	校外
	4	毕业论文答辩	第6学期	1		校内
	5	毕业鉴定	第6学期	5	毕业考试、毕业手续办理等	校内
校外集中	1	认识实习	第2学期	1	由旅游管理教研室统一组织学生通过实地考察, 掌握导游讲解及导游服务程序。	校外实习基地
	2	跟岗实习	第5学期	4	在企业以“学徒”身份跟着“师傅”学习岗位技能	校外实习基地

实践	3	顶岗实习	第5学期和第6学期	19	在企业“实境”中以员工身份顶岗锻炼	校外实习基地
合计				35		

### (三) 课程模块比例统计表

模块名称		学分	学时	学时比例	小计比例
公共基础课程模块		38	808	25.4	25.4
专业(技能)课程模块	专业基础课程	16.5	346	10.9	70.9
	专业能力课程	14	294	9.3	
	专业实践课程	57	1320	41.6	
	专业拓展课	16	288	9.1	
素质教育与能力拓展课程模块	通识课程	6.0	120	3.8	3.8
	素质教育	8.0	24		
	创新创业教育	5.0	/		

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 专任教师

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不低于 60%，专任教师队伍职称、年龄梯队结构合理，形成专业带头人-专业骨干-青年教师三级梯队，对每级梯队中的教师进行针对性培养。专任教师应同时具有高校教师资格、导游资格证书或旅游专业技术职称证。教师要有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理或相关专业本科及以上学历；具备扎实的理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的行业实践经历。

#### 2. 专业带头人

具有副高及以上职称，教龄在十年以上，熟悉本专业国内外发展方向，了解行业和用人单位对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

#### 3. 兼职教师

兼职教师量占教师总数比例不高于 25%，应严格把控兼职教师的选聘，聘请行业具有扎实理论基础和丰富临床经验的专业技术人员承担专业课程与实训教学、实习指



导等教学任务，缩小教学的差距，提高学生的行业竞争力，针对兼职教师定期进行教学培训，促进兼职教师教学能力的提高。

## （二）教学设施

### 1. 教室条件

应配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境等，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. 校内实训条件

校内实训室设施完备、功能齐全、管理完善。实训环境、实训设施和实训技能尽可能和旅游行业接轨，实现学校教学环境与旅游职业环境高度统一，可供学生进行三维模拟导游、前厅实训、餐饮实训、客房实训等技能操作训练以及旅游训练和综合实践技能训练。以服务本校为主，并向社会、行业提供技术服务，可为旅游人才继续教育、技能考核和比赛提供场所、技术与装备，成为集教学、培训、教研、职业技能鉴定和技术服务为一体的校内实训基地。

名称	主要设备	功能及实训项目
三维模拟导游实训室	投影机、高性能图像校正融合播放一体机、金属幕布、立体眼镜、功放、音箱、摄像头、椅子等	配备有互动体验式旅游教学系统，可进行旅游资源鉴赏、模拟导游讲解、场景游历等实训项目。
旅游信息化实训室	电脑、旅游管理专业各类软件、投影仪、幕布	通过模拟仿真来实现学生对工作环境的熟悉和工作任务的训练。
旅行社实训室	办公套装、沙发、文件柜、报刊栏、办公椅、会议桌、椅子等	按照旅行社的运行和业务流程进行建设，可使学生掌握旅行社业务操作的基本流程，熟悉旅行社的业务，提前适应旅行社的工作环境。
前厅实训室	安装前厅预定系统的电脑、点钞机、身份证扫描仪、接待桌、大堂副理办公桌、沙发、擦鞋机、伞架、行李车等	由总台、大堂副理办公区、宾客休息区等构成，通过模拟酒店前厅环境，使旅游管理和酒店管理等相关专业学生掌握前厅接待、收银、问询、礼宾等各种服务流程和技能。
西餐实训室	西餐桌、椅、餐具、台布、装饰品等	配备餐桌、餐具等设备，可进行摆台、西餐服务礼仪等项目的实训。
中餐实训室	中餐圆桌、椅子、餐具、台布等	配备餐桌、餐具、托盘、备餐柜等设备，可进行铺桌布、摆台、餐巾折花等项目实训。
酒吧实训室	咖啡壶、电动咖啡机、制冰机、电冰箱、调酒工具、吧台、桌椅、杯具等	配备榨汁机、制冰机、各式杯具等物品，可使学生了解酒吧服务流程、酒吧服务礼仪、饮料制作等。
客房实训室	床及床架、布草等	配备标准床、电视机、工作车、吸尘器等设备，可进行中式铺床、日常清扫等项目实训，使学生熟悉客房服务流程。

### 3. 校外实习基地条件

具备稳定的校外实习基地。选择综合技术力量雄厚、管理规范 XX 作为毕业实习合作单位，该实习基地应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，保证学生实习的效果。

(1) 具有生产经营性功能的旅行社或旅游服务企业

功能：该实训基地供学生了解旅行社或旅游服务企业的工作流程，掌握导游服务过程，并在实习期间为学生提供相当数量的实习岗位。

要求：具有国内和国际旅游服务经营条件的企业各 1 家。

(2) 景区（博物馆、纪念馆等）

功能：该实训基地供学生实地了解导游讲解程序，锻炼学生讲解能力，并开展实地讲解实习工作。

要求：景区通过安全检查，近两年未发生重大安全事故；景区资源在当地具有一定的代表性或特色；有专职景点讲解员；最好达到国家 4A 级景区以上标准。

(3) 酒店

功能：该实训基地供学生掌握酒店服务工作流程。

要求：酒店通过安全检查，近两年未发生重大安全事故；酒店经营规范，最好达到国家 4 星级以上标准。

### 4. 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、图书及数字资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

优先选用“国家规划教材”、“教育部教学指导委员会推荐教材”、“获国家或省部级奖的优秀教材”和近 3 年出版的教材。同时依据旅游管理工作的内容，按照“实际、实用、实践”原则积极开发旅游管理专业校本教材活页式教材。经过规范程序择优选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

#### 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、教科研工作等的需要，方便师生查询、借阅。图书文献应包括专业类和人文社科类，在满足学生专业需求的同时能够使学生拓宽视野，增加知识面，完善知识结构，提高自身人文素质。

#### 3. 数字资源配备基本要求

建设、配置与本专业有关的音视频素材、教学课件、案例库等专业教学资源库，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

在教学方法上，注重调动学生学习积极性，充分利用信息技术和各类教学资源，开展线上线下混合式教学模式改革。根据学生认知特点及课程特点，采取不同的教学组织形式，如项目教学、任务驱动、情景模拟、角色扮演、分组探究、行动导向教学等多种教学方法，培养学生的职业能力、自主学习能力、批判性思维能力、社会适应能力与创新能力；强调理论与实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色；注意要把思想政治、职业道德、职业素养引入到课堂中去。

## （五）学习评价

### 1. 评价原则

对学生的评价实现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视学生职业素质的形成。另外，参加各类社会活动、比赛等，取得良好效果及成绩的，以不同标准，以奖励形式计入学生的学业成绩中。

### 2. 评价标准

#### (1)过程性评价

①职业素质养成：仪容仪表、上课出勤情况、纪律情况、课堂表现、团队合作、安全意识、环保意识、职业态度。

②平时过程评价：课堂提问、课后口头及书面作业、课堂实操训练、课后实操训练、实训报告等。

#### (2)总体性评价

期末考试、学期技能综合测评或校内技能大赛情况等。

### 3. 考核形式

实操考核、理论考核等。

## （六）质量管理

1. 学校和二级院系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。

## 九、毕业要求与条件

### 1. 学分

1) 本教学计划总课时 2713，理论课时 940，占总学时的 34.6%，实践课时 1773，占总学时的 65.4%。

2) 本专业毕业生必须修够学分为 138.5 学分。基本素质课程 40 学分（其中公共素质课程 27 学分，公共技能课程 13 学分），职业课程 45 学分，（其中专业基础课程 17.5 学分，专业技能课程 15.5 学分，专业拓展课程 12 学分），集中实践教学环节 44 学分，暑期社会实践 2 学分，素质拓展训练学分 1 学分，通识教育课程 4.5 学分，合计教学计划内需要取得 133.5 学分，同时，学生毕业还要取得的导游证或茶艺师证学分 2 学分，方可毕业。

## 2. 职业资格证书要求

(1) 导游资格证，初级，河南省旅游局颁发，在第三学期 9~11 月份考取，2 学分。

## 十、继续专业学习深造建议

本专业毕业生可以通过专升本、网络学院学习、自学考试等方式继续学习，接受更高层次教育，其专业面向主要为旅游管理、工商管理、市场营销等。

## 十一、附录

### (一) 教学计划进程表

课程模块	课程序号	课程名称	学分	学 时			课程类别	考试	考查	各学期授课周数及时分配						修读方式		备注		
				计划学时	理论学时	实践学时				第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	必修	选修			
																	16		17	19
公共基础课程模块 %	1	思想道德与法治	3	54	30	24	B		1	30							√			
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	72	46	26	B	2			46						√			
	3	形势与政策	1	48	36	12	B		1-6	8	8	8	8	8	8	8	√			
	4	军事理论训练	2	112	12	100	B		1	112							√			
	5	国防教育	2	36	30	6	B		1(2)	36	(36)						√			
	6	国家安全教育	1	16	8	8	B		1	16										
	7	高职体育	6	128	20	108	B		1-4	32	32	32	32				√			
	8	职业规划与职业素质养成训练	1.5	24	20	4	B		1	24							√			
	9	就业指导	1.5	24	20	4	B		3.5			14		10			√			
	10	劳动教育专题	1.0	16	16	0	A		1.3	8		8					√			
	11	高职生心理健康	2.0	36	20	16	B		1	20							√			
	12	中国优秀传统文化	2.0	32	22	10	B	1		32							√			
	13	高职语文	2.0	36	30	6	B	1		36							√			

		14	高职公共英语	6.0	112	58	54	B	1.3	2	44	32	36					√				
		15	普通话与职场口语	1.5	30	20	10	B		1	30							√				
		16	现代信息技术	4	64	28	36	B	1		56							√				
专业（技能）课程模块%	专业群基础课程	1	旅游文化概论	1.0	16	0	0	A		1	16							√				
		2	旅游学概论	2	36	18	18	B	1		42											
		3	△导游基础	2	36	36	0	A	1		42								√			
		4	管理学基础	2	42	18	24	B	2			42							√			
		5	※旅游资源鉴赏与开发	3	54	24	30	B		2		42							√			
		6	旅游英语	6	108	48	60	B		2-4		36	36	36					√			
		7	旅游心理学	2	42	22	20	B	4					42					√			
		8	服务礼仪	1	28	10	18	B		4				28								
	专业能力课程	1	△导游业务	2	36	16	20	B	2			42							√			
		2	△旅游法规	2	36	20	16	B	1		42								√			
		3	※旅行社经营与管理	2	36	16	20	B	3				42						√			
		4	※景区服务与管理	2	36	16	20	B	3				42						√			
		5	旅游企业人力资源管理	2	36	20	16	B		3			42						√			
		6	旅游市场营销	2	42	18	24	B	3				42						√			
		7	旅游电子商务	2	36	16	20	B		3			42						√			
		8	※现代酒店经营与管理	2	36	20	16	B		4				42								
	专业实践课程	1	模拟导游	1	36		36	C		3			42						√			
		2	旅游认识实习	2	40		40	C		2		6-7周							√			
		3	客房服务技能训练	1	12		12	C		4				12					√			
		4	餐饮服务技能训练	1	20		20	C		4				20					√			
		5	旅游综合实训	2	36		36	C		4				36					√			
		6	跟岗实习	8	192		192	C		5						8周			√			
		7	顶岗实习	16	384		384	C								6周	10周		√			
		8	毕业论文	5	120		120	C								5周			√			
	专业拓展课程	1	中国的非物质文化遗产	1	36	20	16	B		3			36							√		
		2	企业文化	2	36	20	16	B		3			36							√		
		3	财务管理	2	48	24	24	B	4				48							√		
		4	茶文化与茶艺	1	28	10	18	B		4			28							√		
5		旅游文学作品赏析	2	36	20	16	B		4			36							√			
6		韩国文化之旅	2	36	20	16	B		4			36							√			
7		形体训练	1	18		18	C		4			18							√			
8		化妆技巧与形象塑造	1	18	6	12	B		4			18							√			
素质教育	通识		6.0	120				2-5										√				

与能 力展 课程	课程																			
	素质教育	1	暑期社会实践	2.0															√	
		2	志愿者服务、学生社团、专业协会	2.0																√
		3	劳动教育实践	1.0	24	0	24	C												√
		4	素质拓展	1.0					1-5											√
		5	思想品德与行为习惯养成	2.0																√
创新创业教育	1	创新创业教育活动、创新创业竞赛、创新创业经营实践活动	5.0					3-6											√	
合计				156.5	2496	1286	1210			402	388	438	334	484	276					
比例						40.5	59.5													
周课时									25.1	24.3	23.1	23.9	26.4	27.6						

## (二) 教学计划修订审批表

### 三门峡职业技术学院教学计划修订审批表

修订专业		所属专业群	
所属院部		所属教研室	
修订原因			
修订意见			
教研室意见	签字： 年 月 日		
专业群意见	签字： 年 月 日		

院部意见	签字: 年 月 日
教务处意见	签字: 年 月 日
学校审批意见	年 月 日
备注	