

旅游管理专业 人才培养方案

目 录

一、专业名称及专业代码.....	3
二、入学要求.....	3
三、学历、修业年限.....	3
四、 职业面向与职业资格证书.....	3
五、培养目标与培养规格.....	5
六、课程设置.....	7
七、学时安排.....	20
八、教学进程总体安排.....	22
九、实施保障.....	24
十、毕业要求.....	25
十一、附录.....	25

旅游管理专业人才培养方案

1. 专业名称及专业代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

2. 入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力（历）者。

3. 学历、修业年限

学历为高等职业教育大专学历。实行弹性学制，标准学制为全日制三年。其中，在校累计学习年限不少于2年、不超过5年，应征入伍及创新创业者按相关规定执行。

4. 职业面向

4.1 职业面向岗位（群）

本专业学生职业范围主要涉及星级酒店、旅行社、研学旅行基地等旅游类企业的服务、基层管理岗位以及一线操作岗位。旅游管理专业具体面向的职业初始岗位如下表所示。

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)	职业资格证书和职业技能等级证
旅游大类 (64)	旅游管理类 (6307)	旅游业 (77)	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) 餐厅服务员(4-03-01-05) 茶艺师(4-03-01-07) 咖啡师(4-03-01-08) 调酒师(4-03-01-09)	前台接待 客房协调 销售部协调 餐饮服务 酒吧调酒	茶艺资格证书 (中级)
			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	全国导游员 资格证书 (初级)
			研学旅行指导教师 研学课程开发	研学旅行指导教师 研学旅行课程开发 开发岗位	1+X证书(研学旅行指导教师证)

			旅行社计调员 教学管理 导游 项目管理	研学旅行计调岗位 教务管理岗位 导游岗位 项目管理岗位	
--	--	--	------------------------------	--------------------------------------	--

4.2 职业发展路径

主要就业单位	主要就业部门	从业岗位群	初始工作岗位	发展岗位
商务(豪华)型酒店 旅行社	旅行社	旅行社岗位群	计调员	主管、经理
			外联员	主管、经理
			导游	主管、经理
	酒店	酒店岗位群	服务员	主管、经理

4.3 典型工作任务与职业能力分析

职业名称	职业岗位名称	典型工作任务	职业能力
旅行社 从业人员	计调员	1. 搜集与对比旅游产品基本信息 2. 设计游览线路和行程 3. 采购单项旅游产品 4. 核算成本与报价 5. 制定外联营销计划和策略 6. 外联业务洽谈	1. 沟通能力 2. 应变能力、经营管理能力 3. 外语听说能力 4. 富有感染力，人品正派 5. 团队精神和学习协作公事能力
	导游	1. 分析旅游团 2. 接团服务，带团安排和组织旅游活动，做好导游讲解 3. 处理团队内部事务，认真关照游客生活 4. 处理突发事件，维护旅游者的合法权益 5. 送团，结算财务，资料整理归档	1. 良好的语言表达能力 2. 英语听说能力 3. 应变能力 4. 管理旅游团队的能力 5. 具备旅游法规知识和导游基础知识 6. 身体健康，精力充沛

酒店业 从业人员	前厅服务员、客房服务员、餐饮服务人员、茶坊服务员	1. 前厅接待, 客房预订, 前厅问询, 礼宾服务, 收银服务, 总机服务, 客房经营资料整理统计等 2. 客房常规服务, 客房管理, 行政楼层服务, 会议服务等 3. 中餐宴会摆台, 西餐宴会摆台, 迎客领位, 中餐服务, 西餐服务, 酒吧、茶室服务等	1. 良好的语言表达能力 2. 良好的职业态度 3. 能提供针对性服务的能力 4. 英语听说能力 5. 饭店前厅、客房、餐饮等部门具体接待服务和业务运行知识与能力 6. 应变能力, 经营管理能力
-------------	--------------------------	---	--

5. 培养目标与培养规格

5.1 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能力, 掌握本专业知识和技术技能, 面向住宿业、餐饮业的前厅服务员、餐厅服务员等职业群及商务服务业等行业的旅行社计调、旅游咨询员、营销员、旅游团队领队、导游、研学旅行导师等职业群, 能够从事酒店、民宿等接待业的一线服务及运营管理工作, 能够从事旅行社门市接待、计调、销售、网络运营、出境领队、导游、研学旅行导师等工作的高素质技术技能人才。

5.2 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求:

5.2.1 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、服务意识、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。

5.2.2 知识

- (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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
- (3) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。
- (4) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。
- (5) 熟悉酒店财务、成本控制、市场营销和收益管理知识。
- (6) 了解信息通信技术，熟悉酒店信息化应用的基本知识。
- (7) 掌握酒店基层督导管理知识，熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。
- (8) 熟悉旅行社经营管理相关行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识。
- (9) 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。
- (10) 熟悉旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等旅游企业管理基础知识。
- (11) 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。
- (12) 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。

5.2.3 能力

- (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) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求。
- (4) 具有解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。
- (5) 具有酒店前厅接待、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。
- (6) 具有餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与督导管理能力。
- (7) 具有酒店组织架构设计、酒店市场营销策划、酒店员工培训计划编制与执行、酒店员工绩效评价等酒店运营与管理能力。
- (8) 具备创建并运营主题餐厅、民宿等中小餐饮住宿企业的创新创业能力。
- (9) 具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发展动态与趋势判断等酒店高级管理能力。

- (10)能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件。
- (11)能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用。
- (12)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。
- (13)能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理。
- (14)能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广。
- (15)能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉。
- (16)能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作。
- (17)能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力。

6. 课程设置

6.1 课程体系

6.1.1 课程体系描述

本专业课程旨在培养旅游业领域高素质技能型服务与管理人才，课程设置综合考虑学生基本素质、职业能力培养与可持续发展，参照导游、旅行社计调、酒店服务与管理类岗位任职资格要求，引入国家文旅部导游资格考试标准和人力资源社会保障部茶艺师资格鉴定标准，体现旅游大类岗位（群）的任职资格要求，紧贴经济与社会发展对旅游管理与服务人才需求的最新变化。

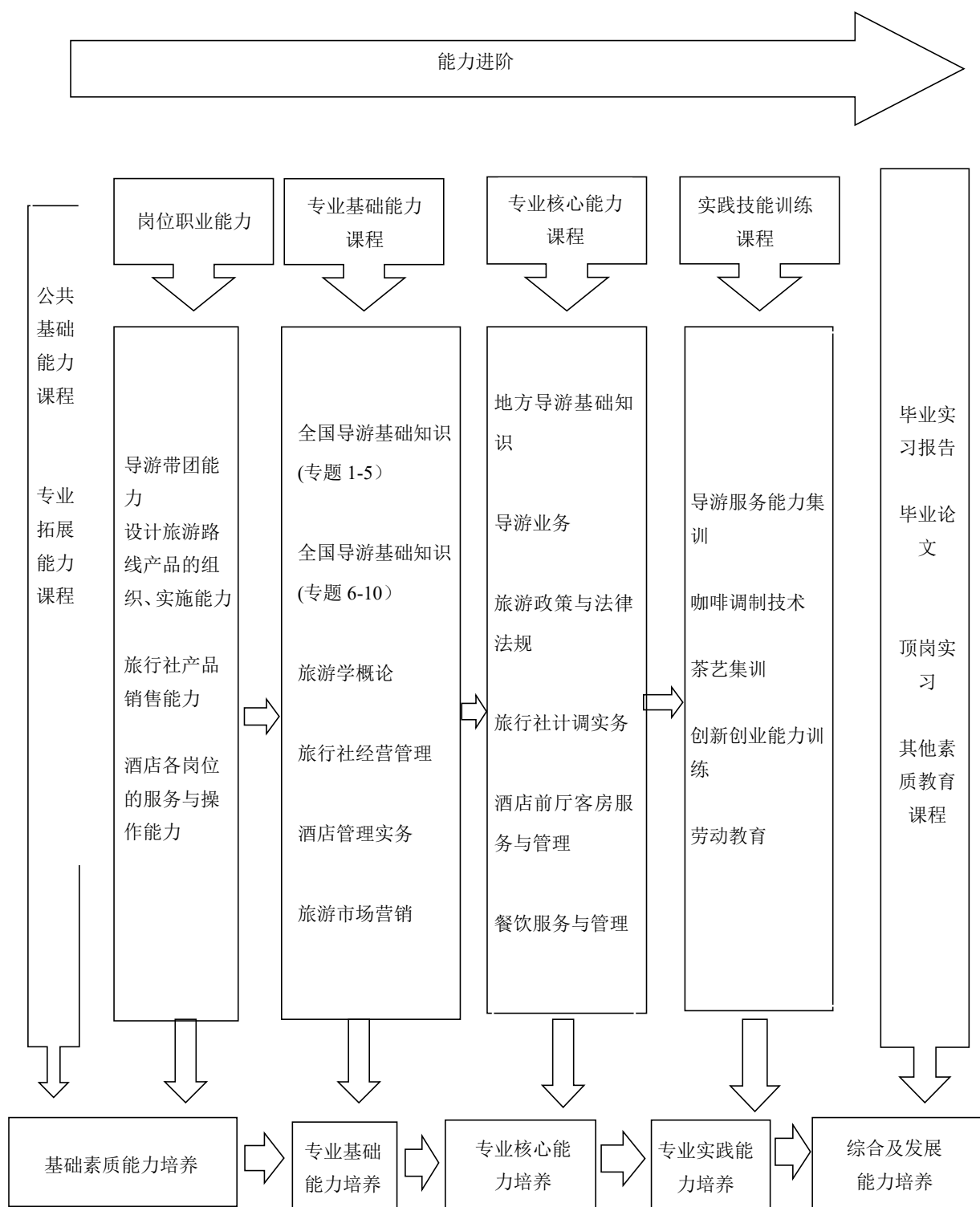
(1)校企合作，对岗位职业能力进行分析

基于对旅游企业的调查结果分析，将专业涉及到的工作岗位进行了归纳，提炼出适合特定的职业岗位群及对应的典型工作任务、岗位能力等。通过分析工作岗位、工作任务，明确学生必需的能力目标，从而确定学生具备这些能力需要的技能和知识，提炼出基于职业能力标准的学习领域课程导向。

(2)构建理实一体的专业课程体系

以能力进阶构建课程体系，进行模块课程整合编制课程计划。遵循课程设置的基本原则：一是边界划分原则，以工作任务之间的区别为边界，划分课程门类；二是课程编排原则，以工作过程的展开顺序为依据，设置课程顺序；三是以工作任务的频度和难度为依据，进行课程体系开发，形成理实一体的课程体系结构。

6.1.2 课程结构分析



本专业的课程体系总体框架上分为公共基础课程群、专业课程群（专业基础课程群、专业核心课程群、专业拓展课程群）、实践课程群。课程结构合理，课程学时及学分结构如下表所示：

课程类别	课程性质	学分	总学时	理论学时	实践学时	占总学时比率
公共基础课程	必修课	42.5	784.00	336	448	27.84%
	选修课	6	46.00	36	10	1.63%
专业技能课程	必修课	81	1626.00	542	1084	57.74%
	选修课	22	360.00	148	212	12.78%
合计		151.5	2816.00	1062	1754	100%
理论教学时数 37.71 %，实践教学时数 62.29%，选修课学时数 14.42%						

6.2 课程描述

6.2.1 公共课程设置及要求

(1) 思想道德修养与法律基础

本课程是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体、各专业学生必修的思想政治理论课。本课程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、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，为后续思想政治理论课程的学习奠定良好的思想道德和法律理论基础。

(2) 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系

本课程是各专业学生必修的思想政治理论课。本课程以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果，重点阐释习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生准确把握马克思主义中国化的理论成果，深刻认识中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史变革和伟大成就，透彻理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略，树立“四个意识”，坚定“四个自信”，提升运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。

(3) 形势与政策

本课程是一门理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性于一体、各专业学生必修的思想政治理论课。本课程围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，宣传党中央大政方针，引导学生正确认新时代国内外形势，准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略，树立“四个意识”，坚定“四个自信”，增强改革

开放和社会主义现代化建设的社会责任感，成为担当民族复兴大任的时代新人。

（4）心理健康教育

本课程是一门集知识传授、心理体验与行为训练于一体、各专业学生必修的公共基础课程。本课程围绕大学生心理发展特点以及在成长、学习、生活、求职中遇到的各种心理问题，介绍心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，引导学生树立正确的健康观，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知、人际沟通、自我调节等能力，提高心理素质，培养良好心理品质，促进学生全面发展。

（5）职业发展与就业指导

本课程是各专业学生必修的公共基础课。本课程结合当前大学生就业形势和大专学生的实际情况，对大学生进行职业生涯规划 and 求职择业的理论指导和实践训练，引导大学生掌握职业生涯规划 and 求职就业的基础知识、基本技能，激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观念，促使大学生理性规划自身未来发展，自觉提高就业能力和生涯管理能力，促进学生终身发展。

（6）思想政治理论课实践教学

本课程是我校各专业学生必修的一门思想政治理论综合实践课程。本课程利用寒（暑）假组织学生走向社会，通过“社会调查”等丰富多彩的实践活动，引导学生将思想政治理论课所学理论知识内化于心，外化于行，在亲身实践中拓展视野，接受教育，增长才干，做到知行合一，提升学生思想政治素质，提升学生运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力，促进理论教育与实践养成的有效结合，实现实践育人目标。

（7）中国近现代史纲要

本课程是我校各专业学生的限选思想政治理论课。本课程主要介绍中国近代以来抵御外来侵略、争取民族独立、推翻反动统治、实现人民解放和民族复兴的历史，引导大学生认识近现代中国社会发展和革命、建设、改革的历史进程和内在规律，了解国史、国情，深刻领会历史和人民对马克思主义的选择、对中国共产党的选择、对社会主义道路的选择，坚定走中国特色社会主义道路的信心，增强民族复兴的使命感，为后续思想政治理论课学习奠定知识和思想基础。

（8）国学概论

本课程是我院各专业学生一门公共文化基础必修课，本课程主要讲授儒家经典“四书”中的经典章句，并结合高职学生的具体学情设计教学模块。本课程将重点阐述“四书”章句中具有积极意义的文化内涵，针对学生的专业特点和职业能力要求，为培养高素质技术技能人才服务，为综合

职业能力的形成奠定基础。本课程在教学中既重思维活动，更重社会实践，引导学生知行合一。通过本课程的学习，让学生受到优秀传统文化的熏陶，提高学生的文化品位和审美情趣，提升学生人文素质，培养学生健全人格。本课程内容以儒家经典“四书”章句为精要，通过课堂讲解和课堂讨论、辩论、小论文等实训，提高学生的综合能力。

（9）普通话训练

本课程是我院各专业学生公共文化基础限选课程，是一门在理论的指导下，实践性很强的课程。本课程主要学习普通话声、韵、调及音变等基本理论知识，训练听、说、读等能力，目的是提高学生普通话口语表达能力和职业语言素养，促进学生在现代教育中“教育底蕴，服务认知”的提升。本课程强调普适性、实用性和针对性。以理论学习为辅，实践训练为主，旨在培养、改善和拓展学习者的语言知识、思考能力、理解能力、表达能力，从而为学生走上工作岗位、塑造良好的自身形象、从事相关职业打好基础。

（10）经济数学

本课程是旅游管理专业学生的一门公共基础必修课程。本课程主要介绍常用经济函数、一元函数的极限与微积分（导数、微分、不定积分和定积分）等基本知识和基本理论，目的是使学生理解经济函数、极限、微积分的有关概念，掌握极限、微积分的基本运算方法。通过本课程学习，使学生获得必需的数学基础知识、思想方法和必要的应用技能，培养学生的运算能力、逻辑思维能力、分析和解决实际问题的能力，为学生学习后续专业基础课程、专业课程和进一步提升数学知识奠定必要的数学基础。

（11）大学英语

本课程是我院经管专业学生的一门公共文化基础必修课，它是为我院各专业的人才培养目标服务的。本课程以职场交际为目标，以应用为目的，培养学生实际应用英语的能力，特别是听说能力，使他们能在日常活动和与未来职业相关的业务活动中进行一般的口头和书面交流；同时掌握有效的学习方法，增强自主学习能力，提高综合文化素养；形成健康的人生观；为他们提升就业竞争力及今后的可持续发展打下良好的基础，为高技能人才的总目标服务。

（12）体育与健康

本课程是我校各专业学生以增强体质为主要目的一门公共基础必修课程，是学校课程体系的重要组成部分和体育工作的中心环节，是学校课程体系的重要组成部分和体育工作的中心环节，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。在一年级和三年级课程学习中，全面加强身体素质练

习；在二年级的学习中，全面提高学生专项技能，使学生熟练掌握一门专项技能。通过体育课的系统学习，全面锻炼学生的身体，使学生掌握《体育与健康》的基本知识，学会锻炼身体的技能和方法，培养其积极乐观，顽强拼搏和团队合作精神，发展学生的体育才能，提高学生的运动竞技水平，养成“终身锻炼”的习惯。

（13）计算机应用基础

本课程是我院各专业学生的一门公共文化基础必修课，也是一门重要的技能基础课程。该课程的主要任务是提升学生的信息素养，使学生掌握必备的计算机基础知识和操作技能，课证融合，培养应用计算机技术解决实际问题的能力，能够顺利通过国家计算机等级一级考试，增强对信息社会的适应性、责任感和使命感，以适应专业学习、劳动就业和继续发展的需要。

（14）创新创业基础

本课程是面向全校各专业开设的公共基础必修课，该门课程也是一门应用性质的基础课程，旨在培养学生掌握基本的创新创业方法，了解最新技术发展及动态、树立创新意识、培养学生的创新精神，能从创新的角度思考问题、分析问题和解决问题。通过了解创业经验，培养学生的团队合作精神，以及在团队合作过程需要注重的交往礼仪，全面提高学生的综合素质，为学生后续创新实践乃至就业创业奠定理念基础。《创新创业基础》课程内容主要包括：大学生职业生涯规划（学业规划）设计、创新精神和能力培养、创业基础理论教育、毕业生就业指导等理论知识传授以及实践指导等，目的是帮助学生建立创新创业意识，培养创新创业素质和能力，同时帮助学生形成正确的就业、择业、创业观，提高就业能力，掌握就业技巧，能够顺应时代要求，及时就业或创业。

（15）大学生健康教育

该课程是各专业学生必修的公共基础课。主要介绍健康生活方式、疾病预防、心理健康、性与生殖健康、安全应急与避险的基本知识和基本技能，帮助学生树立健康意识，掌握维护健康的知识和技能，健康生活方式，提高自身健康管理能力，增强维护全民健康的社会责任感，促进学生身心健康和全面发展。

6.2.2 专业课程设置及要求

（1）全国导游基础知识（专题1-5）

本课程是旅游管理专业基础必修课，针对导游员应具备的旅游文化素养，结合全国导游考试，掌握中国共产党发展简史、中国历史文化、中国旅游诗词、中国饮食文化、中国工艺美术等基础知识。通过本课程的学习，可以有助于提高学生人文素养，为理解、认识、介绍、欣赏、开发文化景

观资源打下知识基础，同时兼顾全国导游资格考试笔试环节，为学生今后从事旅游行业工作打下坚实的理论知识基础。

(2) 全国导游基础知识(专题6-10)

本课程是旅游管理专业基础必修课，针对导游员应具备的全国地理知识，结合全国导游考试，掌握中国古代建筑特点、南北方建筑特征及其代表建筑，我国古典园林特点，中国民族形成的地理原因及宗教知识，中国旅游景观及世界遗产资源，中国主要客源国概况等基础知识。通过该课程的学习，为学生通过导游考试笔试环节打下基础，也为学生今后从事旅游行业工作打下坚实的理论知识基础。

(3) 旅游学概论

本课程是旅游管理专业基础必修课，主要包括：旅游学认知、旅游的产生与发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游活动的影响、旅游行业管理、旅游组织、旅游道德及旅游的可持续发展等方面的内容。

(4) 旅行社经营管理

本课程是旅游管理专业基础必修课。以旅行社的工作流程为主线，主要介绍了旅行社经营管理的基本概念、旅行社的设立、旅行社的基本业务以及旅行社的人力资源管理、财务管理、质量管理、风险管理等内容。结合目前我国旅行社行业发展趋势，通过大量的案例讲解及实践操作，着力培养学生独立分析问题和解决问题的能力。让学生充分了解旅行社行业的发展动态，掌握旅行社经营管理的最新知识和技能，使学生毕业走上工作岗位后，能够尽快适应工作需要，成为合格的旅行社经营管理人才。

(5) 酒店管理实务

本课程是旅游管理专业基础必修课。课程模块主要包含：现代酒店概况认知、酒店组织管理及基础理论知识、酒店各个系统组成部分的基础知识等，采用知识讲述、实地调研、模拟管理实训等多种方式，并引入酒店管理师的职业标准和规范，让学生间接感受酒店运作及岗位内容，掌握基本的对客服务规范，具备从业人员的基本素质。具体分为：现代酒店概述；酒店组织管理；酒店管理基础理论概述；酒店计划与决策；酒店服务质量管理；酒店人力资源管理；酒店营销管理；酒店物资设备及安全管理；酒店发展趋势与品牌塑造等。

(6) 旅游市场营销

本课程是旅游管理专业基础必修课。通过课程学习，学生掌握旅游市场营销的基本知识与基本

技能，能运用旅游市场营销的基本技能在相应的职业岗位上搜集市场信息，制定市场调查计划、调查方案或调查表，确定目标市场，根据企业的实际进行营销策划、给企业提出合理的建议等，使学生初步具备市场研究和运用市场营销基本策略指导实际工作的能力。

（7）地方导游基础知识

本课程旅游管理专业核心必修课程。以全国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区概况，尤其是旅游资源情况为主要内容，结合导游资格考试大纲，以我国七大地理分区为分类标准，本课程主要是让学生了解包括香港、澳门、台湾地区在内的华北地区、东北地区、华南地区、华东地区、西南地区、西北地区、华中地区的基本概况，了解各地的历史沿革、自然资源、民风民俗，景区景点等相关知识；在此过程中，结合思想政治教育的内容，培养学生对祖国的热爱，对专业的热爱。

（8）导游业务

本课程是旅游管理专业核心课程。主要讲授导游职业道德规范、导游职业素质、导游服务规范、导游服务相关知识，培养学生导游语言技能，带团技能和应变技能等，根据旅游游客行为特点制定科学合理的教学流程，为学生未来成为导游员奠定良好的基础。通过真实虚拟工作情境，让学生学习导游服务、地陪服务、全陪服务、领队服务和景区导游服务，使等学生掌握全方位的导游服务能力。

（9）旅游政策与法律法规

本课程是旅游管理专业核心必修课程。主要讲授党的十九大报告，党的十八届四中全会公报，习近平总书记关于文化和旅游工作的重要讲话，旅游业发展相关政策，国家的基本国策、根本制度、根本任务、重大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政策。培养学生对我党和我国的基本国策、根本制度、根本任务、重大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政策的了解、熟悉和掌握，能够正确处理旅游纠纷。从而使考生成为精通业务知识、熟悉政策法规的称职的导游人员。

（10）旅行社计调实务

本课程是旅游管理专业核心必修课程。着重锻炼学生的实际操作能力，在就业岗位群中主要针对旅行社计调岗。通过学习，学生在掌握旅行社计调的基本概念、熟悉旅行社计调的工作内容、掌握旅游产品有关知识（产品设计、旅游交通、住宿、餐饮、参观游览、文娱、购物、签证办理、旅游保险等方面）的基础上，利用校内外实训场所，采用案例分析、情境模拟、项目化实训等方式，为从事旅行社计调岗位的国内地接、组团计调和国内入境、出境工作打下基础。

（11）酒店前厅客房服务与管理

本课程是旅游管理专业核心必修课程。通过本课程的学习，学生能了解饭店前厅部、客房部的职能，明确酒店前厅部、客房部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术；熟悉前厅部和客房部运转规律；养成良好的酒店意识、服务意识；形成科学管理的思维模式，并逐渐养成良好的酒店职业素质、为今后迅速适应酒店前厅和客房服务与基层管理工作打好专业基础。同时培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观。

（12）餐饮服务与管理

本课程是旅游管理专业核心必修课程。该课程实践性强，在本专业就业岗位群中主要对应酒店餐饮服务和管理等岗位技能和素质培养要求。通过该课程的学习使学生掌握现代餐饮服务与餐饮管理的基本规律和理论知识，注重理论与实际相结合，并侧重于餐饮服务基本技能技巧的实践教学与实操能力培养，主要包含：餐饮业及餐饮部概述，餐饮服务人员的素质要求，中西餐厅服务基本技能（托盘端托服务、餐巾折花、铺台布服务、摆台服务、斟酒服务等），中西餐宴会服务流程，餐饮菜单设计，餐饮原材料管理，餐饮营销策划等内容。

（13）XX重点旅游景区概况

本课程是旅游管理专业限定选修课程。本课程参照全国导游人员资格考试现场考试要求，设置了XX省代表性的旅游资源与XX文化有关的内容的板块，要求学生掌握收集、整理素材的途径，为学生增添触类旁通、举一反三的参考内容，加大阅读量，增强学生对考点的记忆力。

（14）酒吧与酒水服务

本课程是旅游管理专业限定选修课程。是一门实践性和应用性较强的课程。前修课程酒店管理实务，中国饮食文化等课程。课程目的为培养从事餐饮管理与服务工作必备的观念和意识，训练学生掌握酒店酒吧服务的基本操作程序与技能，通过理论与实践的教学，让学生深入了解酒水相关知识，掌握调酒基本技能。为其他操作技术和餐饮理论知识打下练好基础。本课程教学内容主要包括酒水知识，鸡尾酒调制技术和酒吧管理三方面的知识。

（15）茶艺鉴赏

本课程是旅游管理专业限定选修课程。通过了解茶叶基础知识和中国茶文化发展演变及其精神的内涵，了解中国茶俗，掌握各类常用茶的审评、简单鉴别技能，掌握品茗茶具选配、简单的茶艺表演，会演示多种茶品的冲泡、调制、品尝技艺。了解中国茶文化的美学意韵，提升学生的文化素质。通过该课程及后续茶艺实训使学生具备学生参加茶艺师职业技能证书的考试的能力。

（16）对客服务艺术

本课程是旅游管理专业限定选修课程。通过理论与实际的结合，培养学生赢得顾客满意和顾客忠诚的各种技巧、态度以及思维方式。主要内容包括：培养一种强烈的机遇与挑战意识；通过掌握顾客期望及创造顾客忠诚等手段；找准对付顾客不满情绪的方法；培养对服务过程进行引导、展开和控制的能力；培养职业成就所需要的具体技能技巧；以及了解对客服的未来发展趋势。

（17）旅游服务礼仪

本课程是旅游管理专业限定选修课程。它具有很强的实践性和规范性，对培养学生的职业综合素质、服务意识和专业技能均有突出的意义，是将本专业学生培养成具有较高职业素养的高技能业务和管理人才的重要一环。通过本课程的学习，让学生掌握适应未来工作发展需要的商务、社交活动的礼仪，如个人形象礼仪、日常交往礼仪、求职就业礼仪、职场沟通礼仪、宴会餐饮礼仪等，从而树立在公众面前的良好形象，为将来的就业发展提供有益的帮助。课程的教学采用理论与实践相结合及案例教学方式为主，辅之以师生互动交流解答问题、模拟训练等方式进行。

（18）咖啡调制技术

本课程是旅游管理专业限定选修课程。通过对咖啡理论与实际操作技术的了解与分析，基于咖啡行业的标准与实操项目的了解。确定本课程的设计思路是：遵循系统化原则。即在专业认识实习课程基础上，使学生对咖啡的理论基础有一个明确的认知和了解，结合后续的实际操作形成一整套的咖啡制作理念，同时掌握咖啡营销技巧，为提升学生综合营销能力打下坚实的基础。

（19）宴席设计

本课程是旅游管理专业的专业基础必修课，通过本课程的学习使学生对餐饮服务的内容进行深度掌握。本课程与前修课程酒店管理实务、中国饮食文化、餐饮服务与管理、酒水服务与酒吧管理等学科衔接，使学生对宴席设计与安排有一个系统了解，并掌握为服务对象提供高质量点菜服务和宴席设计的基本技能，为即将开始在酒店餐饮部门的顶岗实习打下坚实基础。本课程主要强化宴会的基本概念，类型，对宴会业务认知、宴会部组织管理、宴会预订、宴会菜品设计、宴会酒水设计、宴会台型与环境设计、宴会台面设计、宴会服务流程设计与管理、宴会菜品生产与价格管理等，确保知识技能与现场岗位工作相适应。为从事酒店服务与管理的工作打下必需的基础，并为其向中高层发展做知识和能力上的储备。

（20）导游服务能力集训

本课程是旅游管理专业职业技能实训课程。本课程参照全国导游人员资格考试现场考试要求，

使学生熟悉对景区景点内容，对学生的讲解内容进行优化。提高学生表达能力、讲解能力以及对其讲解时的语音语调、姿态、动作，进行模拟考试训练；对导游规范问答、应变能力问答，综合知识问答部分进行巩固，提升学生导游考试临场发挥的能力。

（21）茶艺集训

本课程是旅游管理专业职业技能实训课程。本课程主要按照茶艺师考试的要求进行训练，要求学生熟练掌握品茗茶具选配、简单的茶艺表演，会演示多种茶品的冲泡、调制、品尝技艺。达到中级茶艺师的操作水平。

（22）毕业顶岗实习

本课程是旅游管理专业职业技能实训课程。是学生学习期间最后一个重要的综合性实践教学环节。旨在培养学生独立地综合运用所学的基础理论,专业知识和基本技能,掌握相关就业岗位所要求的实际问题分析和解决能力,在实习的基础上实现与就业岗位的零距离对接,达到能够完全胜任岗位要求的要求。该课程模块完全依照酒店企业具体岗位要求来设置,包括餐饮服务员、客房服务员等。

（23）毕业实习总结及报告撰写

本课程是旅游管理专业职业技能实训课程。反映学生顶岗实习的成果,内容包括对顶岗实习的认识和态度;对实习单位和行业概况的了解;实习任务的完成情况;实习工作的收获、成绩和经验教训;并对专业课程的设置和教学方法提出建设性意见。要求学生广泛搜集资料;以事实说话,讲问题应实事求是,提建议应具体明确,谈体会应中肯独到;层次清晰,结构合理,文字简洁明了,语言通俗流畅。

（24）研学旅行概论

本课程是旅游管理专业拓展选修课程。通过该课程的学习,要求学生了解研学旅行的产生、研学旅行的界定、研学旅行的主要任务、研学旅行的基本保障;了解研学旅行服务商、研学旅行基地的基本情况;掌握旅行研学产品、研学线路的开发等内容。

（25）研学旅行指导师实务

本课程是旅游管理专业拓展选修课程。该课程包括研学旅行线路规划原则、研学旅行线路可利用资源、研学旅行线路主题、研学旅行线路课程方案、研学旅行线路设计注意事项等内容。通过课程学习,使学生了解研学旅行线路开发的原则和必备条件,了解线路可利用资源和主题,掌握研学旅行旅游线路设计的方法、原则和程序,通过学习,学生能为研学企业设计2种主题以上的研学旅

行线路，并能应用于研学旅行线路设计实践中。

6.3 课程设置与能力目标矩阵分析

课 程 \ 能 力	认知能力	合作能力	创新能力	职业能力	可扩展项
入学教育	√	√			
国防教育与军事训练	√	√			
思想道德修养与法律基础	√	√		√	
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	√		√	√	
思想政治理论课实践教学	√	√	√	√	
心理健康教育	√			√	
职业发展与就业指导	√	√	√	√	
大学生健康教育	√			√	
军事理论	√				
体育与健康（1）	√	√			
体育与健康（2）	√	√			
体育与健康（3）	√	√			
体育与健康（4）	√	√			
体育与健康（5）	√	√			
国学概论	√	√	√	√	

经济数学	√			√	
计算机应用基础	√			√	
大学英语(1)	√			√	
大学英语(2)	√			√	
创新创业网课	√	√	√	√	
艺术与审美	√		√	√	
中国近现代史纲要	√			√	
急救与自救技能	√	√		√	
全国导游基础知识 (专题 1-5)	√			√	
全国导游基础知识 (专题 6-10)	√			√	
旅游学概论	√			√	
旅行社经营管理	√	√		√	
酒店管理实务	√			√	
旅游市场营销	√		√	√	
地方导游基础知识★	√			√	
导游业务★	√	√		√	
旅游政策与法律法规★	√			√	
旅行社计调实务★	√	√	√	√	
酒店前厅客房服务与管理★	√	√		√	
餐饮服务与管理★	√	√		√	

XX 重点景区概况	√			√	
酒吧与酒水服务	√		√	√	
茶艺鉴赏	√			√	
对客服务艺术	√	√	√	√	
咖啡调制技术	√		√	√	
旅游服务礼仪	√	√		√	
宴席设计	√		√	√	
导游服务能力集训(1)	√	√		√	
导游服务能力集训(2)	√	√		√	
茶艺集训	√	√		√	
劳动教育	√	√	√	√	
假期社会实践活动或志愿服务或其他素质教育活动	√	√		√	
创新创业能力训练	√	√	√	√	
顶岗实习	√	√	√	√	
毕业综合任务与答辩	√	√	√	√	
毕业教育	√			√	
研学旅行概论	√			√	
研学旅行指导师实务	√	√		√	

7. 学时安排

7.1 公共基础课程学时学期分布

学期	第一学期	学分	第二学期	学分	第三学期	学分	第四学期	学分	第五学期	学分
开设课程	入学教育	1	心理健康教育	2	形势与政策	0	形势与政策	0	形势与政策	1
	军事技能	2	形势与政策	0	体育与健康(3)	1.5	体育与健康(4)	1.5	体育与健康(5)	1.5
	军事理论	2	思想政治理论课实践教学	1	普通话训练	1.5	经济数学	3.5		
	思想道德修养与法律基础	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3	艺术与审美	1	职业发展与就业指导	1		
	形势与政策	0	职业发展与就业指导	1	国学概论	2				
	体育与健康(1)	1.5	大学生健康教育	2						
	创新创业基础(1)	1	体育与健康(2)	1.5						
	大学英语(1)	3.5	急救与自救技能	1.5						
	计算机应用基础	3.5	大学英语(2)	3.5						
			中国近现代史纲要	2						
合计	17.5		17.5		6		6		2.5	

7.2 专业课程学时学期分布

学期	第一学期	学分	第二学期	学分	第三学期	学分	第四学期	学分	第五学期	学分
开设课程	全国导游基础知识(专题1-5)	3	地方导游基础知识★	4	旅行社经营管理	3.5	旅游市场营销	3.5	茶艺鉴赏	2
	全国导游基础知识(专题)	3	导游业务★	4	酒店管理实务	3.5	旅行社计调实务★	3.5	对客服务艺术	2

	6-10)									
	旅游学概论	3	旅游政策与法律法规★	6	XX 重点景区概况	2	酒店前厅客房服务与管理★	4	旅游服务礼仪	3
					咖啡调制技术	3	餐饮服务与管理★	4	宴席设计	2
					研学旅行概论	2	酒吧与酒水服务	4	研学旅行指导教师实务	2
合计	9		14		14		19		11	

7.3 实践课程学时学期分布

学期	第一学期	学分	第二学期 (含 2+)	学分	第三学期	学分	第五学期	学分	第六学期	学分
开设课程	认知实习	1 天	劳动教育	1	认知实习	2 天	导游服务能力集训 (2)	2	顶岗实习	15
			假期社会实践或志愿者服务或其他素质教育活动	1	导游服务能力集训 (1)	2	茶艺集训	2	毕业论文答辩	4
							创新创业能力训练	1	毕业教育	1
							顶岗实习	10		
合计	0		2		2		15		20	

8. 教学进程总体安排

8.1 学期教学进程安排

年级	学期	课堂教学	入学教育	军事技能训练	实训见习	顶岗实习	考试	机动	学期总周数	备注
一	1	11	1				1	1	14	

	2	18					1	1	20	
	2+				2					
二	3	16			2		1	1	20	
	4	18					1	1	20	
	4+									
三	5	10			5	4	1		20	顶岗实习 包含寒假
	6					20			20	
总计		73	1		9	24	5	4	114	

注：第六学期顶岗实习期间同时完成毕业论文

8.2 实践教学安排

序号	项目	主要内容及要求	地点	实施 学期	周数	学时
1	入学教育	专业概论、学校相关教育教学管理制度	校内	1	1	24
2	国防教育与 军训	军事基本理论、队列、体能	校内		2	48
3	认识实习	建立现场导游的基础知识与技能	市内 景区 (点)	1、3	3天	18
4	课程实训	餐饮服务技术	校内	4		48
5	导游服务能力 集训	掌握导游职业技能考试实际操作能力	校内	3、5	4	96
6	茶艺集训	掌握茶艺师技能考试实际操作能力	校内	5	1	24
7	创新创业能力 训练	教会学生用创新的思维方法观察问题，用创新技法解决问题	校内	5	1	24
8	顶岗实习(含 毕业设计)	提高学生的动手能力、岗位工作能力	合作 单位	5、6	25	600
9	毕业教育	了解就业、创业政策及离校就业程序等	校内	6	1	24

9. 实施保障

(1) 全面加强党的领导。加强党的领导是做好专业人才培养方案制订与实施工作的根本保证。

(2) 强化课程思政。积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。结合职业院校学生特点，创新思政课程教学模式。强化专业课教师立德树人意识，结合不同专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

(3) 组织开发专业课程标准和教案。要根据专业人才培养方案总体要求，制（修）订专业课程标准，明确课程目标，优化课程内容，规范教学过程，及时将新技术、新工艺、新规范纳入课程标准和教学内容。要指导教师准确把握课程教学要求，规范编写、严格执行教案，做好课程总体设计，按程序选用教材，合理运用各类教学资源，做好教学组织实施。

(4) 深化教师、教材、教法改革。建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。健全教材选用制度，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例。总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

应根据国家关于高职院校生师比的要求，结合专业课程设置和学时安排，合理确定公共基础课程教师和本专业专任教师数量、结构；专业带头人原则上应具有高级职称；合理确定“双师型”教师比例，一般不低于60%；兼职教师应主要来自于行业企业。

(5) 推进信息技术与教学有机融合。适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。

(6) 改进学习过程管理与评价。严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设

计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（7）完善教学设施。对教室，校内、校外实训基地，实习基地等提出有关要求。教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中有关实训条件应达到有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。

（8）加强质量管理。建立健全覆盖校院（系）两级，全员、全过程、全方位的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

10. 毕业要求

（1）学生思想品德合格，无纪律处分，修完本专业教学计划规定的全部必修和选修课程，完成各教育教学环节，考核成绩合格，达到本专业学生毕业最低总学分：151.5，准予毕业。

（2）根据教育部印发的《国家学生体质健康标准（2014年修订）》（以下简称《标准》）规定，普通高等学校学生毕业时，按《标准》测试体质并计算成绩，达到50分（含50分）以上者才能获得毕业资格。达不到50分者按结业或肄业处理，被免于执行《标准》的学生除外。

11. 附录

（1）旅游管理专业教学进程安排表。（附录一）

（2）旅游管理专业人才培养调研报告（附录二）

（3）旅游管理专业学情分析报告（附录三）

附录一：

旅游管理专业教学进程安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	计划学时分配					学期/周学时或周数或学期学时									考试方式
				总学时	理论面授	线上学习	实践教学	自主学习	1	2	2+	3	4	4+	5	5+	6	
公共基础必修课程																		
1	GB091000	入学教育	1	24	10		14		1w									查
2	GB011001	思想道德修养与法律基础	3	48	30		18		4									试
3	GB011002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3	48	30		18			4								试
4	GB011017	形势与政策	1	40	32		8		2*4W	2*4W		2*4W	2*4W		2*4W			查
5	SB011016	思想政治理论课实践教学	1	16			16			同步								查
6	GB011005	心理健康教育	2	32	16		16			2								查
7	GB011018	职业发展与就业指导	2	32	20		12			2*8W			2*8W					查
8	GB011014	大学生健康教育	2	N				N		网课								查
9	GB091001	军事理论	2	36	36				2									试
10	GB001401	体育与健康（1）	1.5	28	2		26		2									查
11	GB001402	体育与健康（2）	1.5	28	2		26			2								查
12	GB001403	体育与健康（3）	1.5	28	2		26					2						查

13	GB001404	体育与健康(4)	1.5	28	2		26						2					查
14	GB001405	体育与健康(5)	1.5	28		4	12	12							2			查
15	GB001107	国学概论	2	32	24	4	4					4						试
16	GB001205	经济数学	3.5	56	48	4	4						4					试
17	GB001500	计算机应用基础	3.5	56	6		50		4									试
18	GB001301	大学英语(1)	3.5	56	26	6	24		4									试
19	GB001302	大学英语(2)	3.5	56	26	6	24			4								试
20	SB091010	军事技能	2	112			112		2W									查
21	GB001017	创新创业基础(1)	1	N					网课									查
22	GB001018	创新创业基础(2)	1.5	N						网课								查
小计			45	784	312	24	436	12	16	12	0	6	6	0	2		0	
公共基础限定选修课程																		
1	GX011004	中国近现代史纲要	2	N				N		网课								查
2	GX001102	普通话训练	1.5	28	8	10	8	2				2						查
小计			3.5	28	8	10	8	2	0	0	0	2	0	0	0		0	
公共基础任意选修课程																		
1	GR001005	急救与自救技能	1.5	N		N				网课								查
2	GR001006	艺术与审美	1	18		18						网课						查

小计			2.5	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
专业基础课程必修课程																	
1	JB081210	全国导游基础知识（专题 1-5）	3	48	44		4		4								试
2	JB081211	全国导游基础知识(专题 6-10)	3	48	44		4		4								试
3	JB081203	旅游学概论	3	52	48		4		4								试
4	JB081209	旅行社经营管理	3.5	60	32		28					4					试
5	JB081212	酒店管理实务	3.5	60	36		24					4					试
6	JB081208	旅游市场营销	3.5	60	48		12					4					试
小计			19.5	328	252	0	76	0	12	0	0	8	4	0	0		0
专业核心必修课程																	
1	ZB081201	地方导游基础知识★	4	68	52		16			4							试
2	ZB081216	导游业务★	4	68	44		24			4							试
3	ZB081219	旅游政策与法律法规★	6	102	90		12			6							试
4	ZB081202	旅行社计调实务★	3.5	60	32		28					4					查
5	ZB081206	酒店前厅客房服务与管理★	4	68	52		16					4					试
6	ZB081207	餐饮服务与管理★	4	68	20		48					4					查

小计			25.5	434	290	0	144	0	0	14	0	0	12	0	0	0	
专业方向限定选修课程																	
1	ZX081201	XX 重点景区概况	2	32	16		16					2					查
2	ZX081202	酒吧与酒水服务	4	68	32		36					4					查
3	ZX081203	茶艺鉴赏	2	32	16		16							4			查
4	ZX081204	对客服务艺术	2	32	16		16							4			查
5	ZX081205	咖啡调制技术	3	48			48				4						查
6	ZX081209	旅游服务礼仪	3	48	12		36							6			查
7	ZX081208	宴席设计	2	32	16		16							4			查
小计			18	292	108	0	184	0	0	0	0	6	4	0	18	0	
职业技能实训课程																	
1	SB081209	导游服务能力集训（1）	2	48			48					2W					查
2	SB081210	导游服务能力集训（2）	2	48			48							2W			查
3	SB081204	茶艺集训	2	48			48							2W			查
4	SB091001	劳动教育	1	24			24		--	--		--	--	--	--		查
5	SB091000	假期社会实践或志愿者服务 或其他素质教育活动	1	24			24				1W						查

6	SB081201	创新创业能力训练	1	24			24							1w			查
7	SB081208	专业认知实习		与课程实 践环节相 结合				1D			2D						查
8	SB081205	顶岗实习与毕业论文	25	600			600							4W	6W	15W	查
9	SB081206	毕业论文答辩	1	24			24									1W	查
10	SB081207	毕业教育	1	24			24									1W	查
小计			36	864	0	0	864	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
专业拓展选修课程																	
1	ZX081208	研学旅行概论	2	32	20		12					2					试
2	ZX081209	研学旅行指导师实务	2	36	20		16							4			查
小计			4	68	40	0	28	0	0	0	0	2	0	0	4	0	
合计			154	2816	1010	52	1740	14	28	26	0	24	26	0	24	0	

1. 适应“2.25+0.75”学制培养；
2. 适应1+X、专业融合与学生兴趣需要；
3. 适应专升本扩大趋势；
4. 适应混合教学发展趋势；
5. 满足规定。

旅游管理专业人才培养调研报告

为了解目前我国旅游行业相关企业人才需求状况，提高我校旅游管理专业教学质量，强化专业培养特色，为我校旅游管理专业科学合理制定人才培养方案提供可靠的决策依据，组织了本次调查。按照学院要求组织了较为全面和完善的社会调查，有重点地对有关企业、有关人员以问卷、访谈形式等进行调研，并对调查结果进行汇总、统计和分析。

一、调研背景

2019年XX省实现旅游总收入11594.32亿元，同比增长14.7%；接待国内旅游人数7.51亿人次，同比增长7%，接待入境游客414.78万人次，同比增长12.4%。2019年，XX在全国省级层面率先筹备召开文旅发展大会，制定出台《关于大力发展文旅经济加快建设文化强省旅游强省的意见》等“1+1+2”系列重要文件，开展了XX旅游名县等文旅品牌的评选创建，成功承办第七届国际非遗节、第二届XX艺术节、第五届国际旅游投资大会和第六届国际旅游交易博览会等重大活动，组建名县、名镇、名企、创意产业、国际友城等文旅联盟，打造文旅经济“一核五带”和十大文旅品牌。从旅游业的五个要素来看，XX旅游稳步发展。在食的方面，省政府印发《XX省促进川菜走出去三年行动方案（2018-2020年）》，提出到2020年，全省餐饮业年营业额突破3000亿元、培育100家餐饮龙头企业的目标，这势必会需要一批具有高素质的劳动者。旅游住宿业方面，全省的住宿供给稳步增长，其中新增客房总数增速放缓，而产品质量持续提升。这为高职院校毕业生提供了大量的就业机会、创业机会。政府提倡培养本土特色住宿品牌，鼓励文化主题酒店，以乡村民宿实现精准扶贫，我们的学生可以以此为目标贡献自己的劳动，建设自己的家乡。旅游交通业方面，XX省高铁里程数稳步增加，高速公路也在稳步发展，随着新机场的建设，未来XX地区的旅游交通通达性正在日益变好。旅游景区方面，XX景区数量多、质量高，为旅游业的发展提供了良好的基础。从游客数量方面来看，游客量与日俱增，这也为高职院校的学生从事导游、旅行社计调、旅游营销方面的工作带来了契机。

综上所述，XX地区的旅游业在政府的大力支持下将会取得长远的发展，对专业劳动者的需求会进一步扩大，在这个广阔天地，具备专业技术的劳动者将大有作为。

二、调研方法

本次调研采取了问卷调查法和访谈法。

（一）问卷调查法

调研根据专业人才培养方案的需要设计了调研问卷，通过互联网和实地进行发放，调研对象分为 2015 级、2016 级、2017 级、2018 级的毕业生及部分在校生。

（二）访谈法

本调研对 XX 希尔顿酒店、XX 华尔道夫酒店、XX 城市名人酒店、瑞成名人酒店、XX 富力凯悦酒店、XX 瑞升·芭富丽大酒店等酒店及 XX 康辉国际旅行社、XX 青年旅行社、中国国际旅行社等旅行社进行访谈沟通，与毕业生、在校生和企业领导充分交流，获得第一手资料。同时邀请 XX 学校旅游管理专业教授 XXX、XX 省导游协会副会长 XXX、XXXX 博物馆馆长 XXX、XX 城市名人酒店副总经理 XXX、XX 阳光职业技能培训中心高级茶艺师 XXX、城市名人酒店副总经理 XXX、XXX 玉瑞酒店总经理 XX 为课程体系、实践课程设置等方面提出建议。

三、调研结果分析

针对上述酒店及旅行社进行的调研结果如下：

（一）酒店业情况分析

根据文旅部《2019 年度全国星级饭店统计报告》指出：截至 2019 年底，全国星级饭店管理系统中共有星级饭店 10003 家，四星级以上饭店 3395 家，其中 XX 省星级饭店指标位列全国前十。而 XX 作为作为全国重点旅游城市，其商业服务属性也十分突出，酒店需求可观。就目前而言，XX 已成为 XXX 地区拥有中高端酒店最多的城市。尽管今年因受到“新冠”疫情影响，酒店业一度受到较为沉重打击，但就当前合作酒店的市场部门反馈，绝大部分客房出租率基本回升至疫情前水平，由此可见酒店业复苏信号明显。当然，这也对酒店行业复苏后从业人员提出了更高要求，进而对高职院校在酒店管理领域人才培养质量、专业建设及培养目标方面提出了新的挑战。

根据校企合作酒店岗位需求及运营实际，总结酒店行业在人才需求方面存在以下特点：

1. 酒店目前人员需求主要集中在餐饮部、前厅部和客房部等一线运营部门；
2. 酒店餐饮部用工需求量最大，包括中、西餐及特色餐厅；
3. 酒店前厅部礼宾岗位需求量较大，而接待岗位因要求熟练掌握操作系统且培训周期较长需求量相对较少；
4. 酒店客房部对客房清洁人员、客房服务中心文员需求量较大。

总结而言，酒店企业的人才需求主要集中在餐饮、前厅、客房等一线运营部门，其中又以餐饮、前厅岗位为多，这些岗位和《餐饮服务与管理》《前厅客房服务与管理》等相关性密切。毋庸置疑，用工量的巨大缺口为旅游管理专业学生的就业提供了非常大的契机。而综合用人单位对以上各项岗位的具体任务、职业素质和能力要求描述均存在共通之处，具体如下所示：

表：岗位任务、素质和能力调查汇总表

项目 岗位	具体任务	职业素质	职业能力
餐饮 服务员	1. 针对来餐厅消费的客人，提供引座、拉椅、点菜、上菜、分菜、结账等服务； 2. 会用托盘，会摆中式和西式餐台；熟悉中餐、西餐和宴会的服务程序； 3. 维护餐厅的正常秩序，保持餐厅干净整洁； 4. 完成上级安排的其他任务。	1. 品行端正，具有良好的职业道德； 2. 工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳； 3. 具备较强的卫生意识和服务意识； 4. 良好的身体素质； 5. 端庄的仪表。	1. 能准确、规范地使用礼貌用语热情服务，并耐心向顾客介绍菜品，填写菜单； 2. 能运用不同的折叠技法进行餐巾折花； 3. 能按要求理盘、装盘，托盘端托到位、平稳； 4. 能规范完成中、西餐和宴会摆台及其服务。
前厅 服务员	接待岗位： 1. 对客提供销售、预订、接待、收银、问讯、商务、贵重物品保管、总机服务等业务； 2. 完成上级安排的前厅各项任务。 礼宾岗位： 1. 对客提供迎送、行李、回答问询、物品寄存、叫车等服务项目； 2. 完成上级安排的前厅各项任务。	1. 员工应拥有良好的仪容仪表，应有的礼貌修养； 2. 拥有外向开朗的性格，良好的品德，标准超前的服务理念和意识。	1. 良好的语言交际能力； 2. 熟练的业务操作技能，如接待岗位熟练运用 Opera 系统等； 3. 广博的知识面。 4. 具备一定的外语水平。
客房 服务员	客房清洁岗位： 1. 清扫并整理客房，及时补充客房供应品； 正确使用清洁设备、用具及物品； 检查并报告客房的设备设施和其他供应品； 报告住客客人的特殊情况及患病情况，报告客人遗留物品情况； 协助洗衣房定期清点布件的收发， 对客提供洗衣服务；	1. 品行端正，具有良好的职业道德； 2. 工作态度好，踏实认真，能吃苦耐劳； 3. 具备较强的卫生意识	1. 能有效提供客房各项服务； 2. 掌握基本的客房设施和设备维修保养知识； 3. 具备一定的外语水

及时核对房态，迅速清理离店房。	和服务意识； 4. 良好的身体素质。	平。
客房服务中心文员： 1. 接听电话、登记外借或遗留物品、统计客房各项消耗、掌握房态、客房维修统计等； 2. 上级指派的其他工作。		

(二) 旅行社情况分析

XX省目前拥有旅行社700余家，各大小门市部上千个。通过对上述旅行社的走访调研我们将旅行社岗位需求及岗位工作任务、岗位发展情况分析归纳如下：

初始岗位	岗位工作任务	发展岗位	平均获得时间
旅行社计调	1. 搜集与对比旅游产品基本信息 2. 设计游览线路和行程 3. 采购旅游产品 4. 对内安排旅游团；对外计划、协调、发团 5. 核算成本与报价 6. 协调与酒店、车队、导游、旅游景点等关系 7. 归档和整理团队资料	部门主管、营业部经理	2-3年
		旅行社经理、旅游代理	4-5年
互联网旅行定制师	根据游客需求进行旅游产品定制服务（设计旅游线路、产品标准、产品报价等）	旅游产品定制师（线上+线下）、旅行社经理、旅游代理	2-3年
旅行社外联	1. 制订外联营销计划 2. 确定外联营销策略 3. 外联业务洽谈、服务采购、团队合同的签订及跟进作业控制、质量监督工作 4. 通过外联开展其他相关的市场销售、接待服旅行社经理、旅游代理业务等招徕客源工作	部门主管、营业部经理	2-3年
		旅行社经理、旅游代理	4-5年
	1. 分析旅游团	海外领队、中级导游	2-3年

旅行社导游(地接导游、全陪导游)	2. 接团服务,带团安排和组织旅游活动,做好导游讲解 3. 处理团队内部事务,认真关照游客生活 4. 处理突发事件,维护旅游者的合法权益 5. 送团, 结算财务, 资料整理归档	高级导游、旅行社经理、旅游代理	8-10 年
------------------	---	-----------------	--------

通过调研我们了解到目前,高水平、高素质的计调人才非常缺乏。计调是旅行社完成地接、落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。可以说,“事无巨细,大权在握”,具有较强的专业性、自主性、灵活性,而不是一个简单重复的技术性劳动。计调岗位十分需要高素质、高水平的人员,一个优秀的导游或外联人员能直接给旅行社带来客源效益,计调人员的价值也同样重要。这位幕后英雄的优秀与否,是旅行社经营运作的一个重要原素。

同时,游客及旅行社对导游的需求出现了新缺口,要求导游具备更全面的知识。比如目前新兴的研学旅行导游、户外旅游导游、自驾旅游导游等。通过导游自由执业的试点工作开展,游客对导游的选择可以从线上平台和线下同时进行;以及全国各地全域旅游的发展,因此市场对优秀导游的需求量加大,一些优秀导游员更是需要提前预约。

因为2020年初新冠疫情影响,旅游业受到重创。11月,根据全国导游资格考试机考系统服务商——全美在线(ATA)发布的2020导游考试最新消息:2020年全国报考人数约19万人,同比下降42%。但是,国家采取多项措施恢复旅游业生产,比如逐步恢复国内旅游、加强旅游扶贫等。按照《旅游统计调查制度》有关统计,截至2020年第三季度,旅行社行业复工率已超过60%。在中国旅游研究院发布的《中国旅行服务业发展报告2020》中表明,旅游产品经历了“从门店到人”“从平台到人”“从人到人”的渠道变迁。人本身成为渠道,个人走到台前,行业内部出现了定制师、旅行顾问等新职业。在公布的第四批1+X证书中,增加了“旅游大数据分析”“定制旅行管家服务”“旅行策划”三种新证书。

(三) 研学行业情况分析

1. 专业对接产业关键领域的相关分析

(1) 企业对本专业人才数量的需求情况

中小学研学课程的提出,是由国家教育部联合11个部委于2016年提出,XX省在2018年开始正式落实和执行。我国的研学旅行已经被列入义务教育和普通高中的必修课,未来前景好,将很快进入“井喷”式发展阶段。面对不断增加的研学旅行教育需求,为确保研学旅行走向正轨,需要学历教育和社会培训两条腿走路,大量培养研学旅行专业化人才。国家教

教育部批准 2020 年开始设立研学旅行专业，加上教育部 2020 年又确定的一批“1+X 证书”中其中就有“研学旅行策划与管理”证书，这为旅游管理专业学生的就业拓展带来契机。

本次调研结果显示：中小学研学旅行市场庞大。总体而言，学校对研学旅行活动的重视程度比较高，超过 60.7% 的学校重视研学旅行活动；明确有专门的研学旅行服务部门或负责人的学校占比 46.7%；学校每年都组织研学旅行活动的占比高达 76.3%。就研学旅行活动组织或接待量而言，研学旅行业务已经成为被调研单位的主要业务类型。其中，在研学旅行服务单位（比如旅行社、教育科技有限公司、旅行服务商）占比 38.8%；在研学旅行基地（营地）占比 40%；在旅游景区（点）占比 66.7%。51.69% 的研学旅行服务单位处于探索初创期，在此行业背景下，研学专业人才需求发展潜力与空间是非常大的。

（2）企业对本专业人才的岗位需求情况

本次调研的研学旅行从业人员的岗位为：研学旅行项目开发运营管理人员、研学旅行指导师、研学旅行生活辅导员、研学旅行计调师、研学旅行宣传咨询人员。调查发现，所有岗位的研学旅行从业人员均比较稀缺，不同岗位的供给稀缺程度存在差异。其中，研学旅行项目开发运营管理人员与研学旅行指导师的稀缺度最高。

（3）企业本专业人才的素质要求

调查发现，目前研学旅行从业人员整体素质参差不齐。目前从事这项工作的多数是导游员，他们的旅游资源知识基础好，但缺乏教育教学能力。大家认为合格的研学旅行从业人员的课程设计能力、组织管理能力、安全保障能力、教育教学能力是非常重要的，分别占比为 68.15%、54.81%、48.15%、38.52%。同时，作为一项教育事业，需要具备崇高的职业理想，高达 51.85% 的调查者认为研学旅行从业人员需要在此项职业品质方面进行提升。

2. 毕业生就业岗位分析

毕业生的典型职业岗位来自于研学旅行活动参与的企事业单位，中小学研学旅行活动参与的主体有：以中小学校为主体的主办方；以旅行社、教育机构为主体的承办方；以研学旅行基地营地为主体的供应方，以上这些研学旅行活动参与主体提供的毕业生就业岗位有：研学旅行指导教师岗位、研学旅行课程开发岗位、研学旅行计调岗位、教务管理岗位、项目管理岗位等。

旅游管理专业学情分析报告

旅游管理专业是随着经济发展而兴起的一门新兴学科，随着国际经济的全球化，旅游业更加繁荣，因此对旅游的管理要求也随之提高，在我国这门学科的产生有二十多年的时间。为了进一步了解我校旅游管理专业现状，促进我校旅游管理专业的发展，提升学生满意度，我们针对毕业生就业情况、课程设置等问题对近三年来的部分毕业生及在校生进行了调查与访谈，具体情况如下：

一、毕业生就业情况分析

根据国家文化和旅游部统计数据显示，目前全国旅游直接从业人员 980 万，平均每年新增 50 万，缺口至少 200 万，旅游专业有广阔的用人空间。今年（2020 年）虽然旅游业受到了疫情的影响，但是未来旅游各个方向的就业前景仍然良好。

近三年旅游管理专业毕业生人数为 121 人，平均就业率为 98.4%。近三年专升本人数为 11 人，专升本平均上线率为 48%。

对近三年来的毕业生进行调查访谈并整理近三年来学生的就业数据，结果显示，我校旅游管理专业毕业生的就业去向主要集中在 XX 地区，就业单位以民营企业为主，其次是国有企业和个体工商户，少部分同学选择了外企，具体以 XX 市旅行社、高端酒店等旅游类企业和旅游相关企业为主。近三年来，学生就业企业主要有 XX 各类旅行社、中铁名人实业发展有限公司、XX 瑞德物业发展有限公司、XX 瑞升实业集团有限公司、XX 导游证考试培训机构等企业，有个别同学开办旅行社进行创业并取得成功。

就具体工作岗位而言，大部分同学选择了旅游管理相关工作岗位，包含旅行社计调、旅行社外联、旅行社导游、导游培训机构教师、星级酒店餐饮，前厅等工作岗位。由于旅游行业的工作，尤其是酒店行业，多要求的是管理者从基层服务人员做起，一个出色地管理人员，是充分了解各个基层具体工作和熟练解决基层问题的管理者，考虑到我校旅游管理专业有四届毕业生，目前大部分同学的工作年限还不长，从事的多为基础性岗位和主管岗位工作。

二、学生对课程设置的建议

旅游管理专业的课程设置是在参照导游、旅行社计调、酒店服务与管理类岗位任职资格要求的基础上设置的，主要包括公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课

程、实践课程。

在调查中提问已毕业学生对课程设置的建议,大部分同学认为在学校的专业课程学习对他们了解旅游行业是有帮助的,他们提到在校的专业学习非常重要。从毕业生和企业需求的角度来说,他们对专业实践课程的需求比较多,学生认为实践课程的学习为他们初入职场的工

作提供了优势,作用非常大。学生重点提到希望可以在学校学习更多的实践课程。

三、在校生情况分析

通过对在校生进行座谈,在校学生认为专业课程设置较为合理,但公共课程和专业课程的内容衔接不够紧密。不同地区的学生基础不同,学习能力存在差异。部分学生在学习中存在畏难情绪。后期我们将针对学生的不同情况,与班主任、辅导员老师共同做好新生的入学教育,使大一新生更快、更好的适应大学生活与学习。同学们还提出希望可以完善学校的实训设备设施,比如在客房知识的学习中,希望能有实训场地进行练习;在学校的学习过程中,希望有更多的机会去企业认知,考察。