

旅游服务与管理专业（3+2）人才培养方案

一、人才需求情况

据文化和旅游部最新数据显示，我国已经进入大众旅游时代，人均一年出游4次，人民群众对旅游活动的需求日益增长，对旅游服务的需求从追求数量逐步转变为服务质量和品质的提升，旅游消费正向“休闲化、品质化”转型升级。适应大众旅游时代对旅游管理和服务人才需求的增长，加速高职应用型旅游人才的培养是不断满足人民群众对日益增长的美好生活需求的必然选择。

（一）我国旅游业飞速发展对旅游人才需求巨大

中国旅游研究院（文化和旅游部数据中心）2020年3月10日发布的《2019年旅游市场基本情况》显示，2019年，旅游经济继续保持较快增长，全年实现旅游总收入6.63万亿元，同比增长11%。2019年，国内旅游人数60.06亿人次，比上年同期增长8.4%。入出境旅游总人数3.0亿人次，同比增长3.1%。旅游业对GDP的综合贡献为10.94万亿元，占GDP总量的11.05%。旅游业正在成为我国支柱产业和经济增长的重要引擎。国家发改委公布，2019年我国人均GDP首次突破1万美元，休闲旅游需求快速增长，对旅游接待服务品质的要求越来越高。另一方面，我国已经成为世界第一大旅游客源国和第四大入境目的地国家，旅游国际化进程不断加快。旅游业呈现集团化、国家化发展趋势，国内、国际旅游市场加速扩大旅游专业人才，特别是应用型旅游管理和服务人才的需求与供给之间的矛盾越来越突出。有关研究表明，旅游人才的缺口至少是200万人，今后这个缺口还将以每年20万人的速度递增。以酒店业为例，我国星级酒店目前人才缺乏高于10万，特别是管理岗位，满足率不到百分之五十，酒店管理和人才服务的缺乏成为限制我国酒店业发展的最重要的瓶颈之一。

（二）旅游新业态对旅游人才需求提出了新要求

旅游市场持续火爆，使得旅游业就业人数较为庞大。2019年，我国旅游业直接就业2825万人，旅游直接和间接就业7987万人，占全国就业总人口的10.31%，旅游业对就业的拉动效益明显。由于互联网技术的发展，使得旅游行业呈现新的发展特点。移动互联网时代，新业态旅游企业对人才需求发生巨大的变化，“商、养、闲、学、情、奇”新的旅游六要素对旅游产品的创新、旅游服务的衍生和延伸；对旅游服务专业化、旅游供给技术手段信息化的需求越来越高，使得旅游企业对人才的职业能力需求发展变化、具有独立服务和创新能力、对客服务和沟通能力、旅游企业基层管理协调能力、对信息整合能力等需求越来越高。为此，传统中职技能型培养模式和专科管理人才培养模式相结合的高职旅游人才培养，互联网时代

下与旅游新业态相结合的新型旅游人才才能更好地满足新时代旅游发展的人才需求。

（三）高职旅游人才是满足旅游业人才需求的主要突破点

无论是传统旅游行业中旅行社、酒店业、旅游景区，还是旅游新业态中表现强劲的民宿、乡村旅游、邮轮旅游、会展旅游、营地旅游等对人才需求最核心的要求是应用型人才，对人才培养的重点是能上手的专业技能和能管理的较高素质的服务人才。近期的研究表明，我国旅游从业人员 62%源于来自原中等和高等职业学院学生。其中，高素质的高职旅游专业毕业生在旅游企业中比较受欢迎。高职学生在专业基本技能、对客服务意识、礼貌礼仪、职业英语和协调能力方面的培养使学生更能适应旅游企业服务和基层管理岗位的需求，从职业道德和岗位适应能力等方面评估人才的岗位需求，成为高职旅游本科人才培养教学的重点，也是满足市场对旅游高职学生职业能力培养的要求。

二、培养目标及就业方向

培养目标：具有良好的职业道德和敬业精神，掌握现代旅游管理基本理论与方法，系统接受旅游企业经营管理的实务操作技能训练，了解旅游行业发展状况及趋势，具有创新精神和实践能力，能独立开展旅游服务与基层管理工作，具有职业道德和职业认同感的应用型旅游人才。

就业方向：国内外旅游企业，如旅行社、旅游景区、主题公园、高星级饭店、国际邮轮、国际连锁酒店、旅游会展企业、旅游咨询公司、旅游网络公司等；旅游行政管理部门，如各省市县旅游行政管理部门、旅游行业协会等；旅游行业自主创业，如创办旅行社、主题酒店、连锁酒店、餐馆、景区开发企业、会展公司、旅游电子商务企业（OTA）、旅游人力资源培训机构等。

专升本：本人才培养方案面向专升本考试开足相关课程，为学生进一步提升学历与能力创造充分条件。

应征入伍：国家鼓励大学生应征入伍服义务兵役，入伍学生享受国家规定的学费补偿等优惠政策。

三、课程设置与实践环节

（一）课程设置

1. 中职、高职课程衔接设计

课程是人才培养的核心要素，是学生能力构建的基础和依托，课程的衔接是中高职教育衔接过程中的核心环节，是人才培养质量的根本保证，对于促进学生全面发展具有重大意义。为了确五年一体化贯通，本人才培养方案明确了不同阶段的人才培养目标和任务，进行了课

程体系的衔接和实践教学环节的统筹设计。具体表现如下：

第一，清晰定位中高职专业培养目标，实现培养目标的衔接。在专业培养目标上，中高职教学目标存在着一些共同点，都注重培养学生的职业素养和实践技能，但在人才培养层次、类型、规格上，两者的侧重点不同，中职和高职在培养目标是递进、延展和衔接的关系。对于旅游管理专业来说，中职主要培养的是基层服务人员，如客服、电话销售、前台、省内游及国内游导游等；高职则侧重于培养职业能力水平更高、适应面更广的人才，如计调、出境领队、部门主管等。从近几年旅游市场的需求来看，线路策划、旅游营销、旅游电商、小语种导游、景点景区规划等专业人才比较受欢迎。针对不同职业发展领域，本人才培养方案均已开出对应课程，对应新就业需求，在高职阶段强化了与旅游项目策划、会展、旅游营销等相关的能力培养。

第二，加强交流沟通，实现课程设置的衔接。在厘清中高职培养目标的基础上，应根据不同层次的能力要求建构不同级别的专业课程。由于学习基础和学习能力的限制，中职生普遍文化基础底子较薄，但他们活泼好动、实践操作能力较强，中职阶段课程侧重于程序性知识学习和操作能力的培养。到高职阶段，随着学生不断的成熟与知识技能的定积累，侧重于策略性知识学习和解决问题能力的培养，因此，课程设置面向范围更宽、层次更高的知识体系，才能使高职生的知识水平、工作能力在中职的基础上得到拓展和延伸。

第三，进行教学内容的重新整合，实现教学内容的衔接。螺旋型课程理论告诉我们：不同学习阶段重复出现特定的学科内容，应根据学生阶段性成长规律，不断拓展与加深教学内容。对于重要的学科内容，本人才培养方案在课程设置中针对部分课程进行了有梯度的安排，中职阶段形成基本认识，高职阶段扩展深化，并为学生进一步专升本考试做好准备。

第四，加强校企合作，实现职业能力的衔接。随着旅游产业的转型升级，许多新兴的旅游形态开始出现，如生态旅游、智慧旅游、旅游电商、会展会议策划等，呈现出多元化的发展态势。这些新兴的旅游业态对从业者的知识层面、工作能力、职业素养、心理素质等都提出了新要求 and 更高的标准。在职业能力的培养上，中职应为高职打下良好的基础，高职则是中职的拓展与提升。

2. 课程模块设置

旅游管理专业课程体系由通识教育课程、学科专业教育课程、综合实践课程组成。

课程设置如下表所示：

表 3 课程模块设置

序号	类型	主要课程
----	----	------

1	通识教育课程	<p>中职阶段：中国特色社会主义、体育（形体训练）、职业道德与法治、信息技术（计算机应用基础）、形势与政策、公共艺术（音乐）、心理健康与职业生涯、哲学与人生、语文、基础数学、历史</p> <p>高职阶段：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、大学语文、大学生心理健康教育、大学英语</p>
2	学科专业课程	<p>中职阶段：饭店专业英语、饭店礼仪、旅游学概论、旅游心理学、普通话、导游业务、全国导游基础知识、云南导游基础知识、饭店插花艺术、化妆知识、茶艺师、政策与法律法规、旅行社运营实务、餐饮服务与管理（含实训）、酒吧服务（含实训）、咖啡服务（含实训）、西餐休闲餐服务实训、客房服务与管理（含实训）、中国旅游地理、中国历史文化、模拟导游、前厅服务与管理（含实训）、饭店财务基础</p> <p>高职阶段：旅游学、管理学、旅游文化概论、旅游英语、旅游经济学、酒店管理、旅游项目策划、旅游接待业、旅游消费者行为学、旅游规划学、会展服务与管理、导游与领队英语、旅行社管理实务</p>
3	综合实践课程	<p>中职阶段：专业综合实训</p> <p>高职阶段：专业见习1（旅游资源考察、景区考察、旅行社考察）、专业见习2（旅游企事业单位见习）、毕业实习</p>

（二）实践教学环节

实践教学内容与体系如下表所示：

表4 旅游专业实践教学内容与知识体系一览表

体系	实践教学环节	实践教学内容
实践教学体系	课程实践	饭店专业英语、饭店礼仪、旅游心理学、导游业务、全国导游基础知识、云南导游基础知识、饭店插花艺术、化妆知识、茶艺师、政策与法律法规、旅行社运营实务、餐饮服务与管理（含实训）、酒吧服务（含实训）、咖啡服务（含实训）、西餐休闲餐服务实训、客房服务与管理（含实训）、前厅服务与管理（含实训）、饭店财务基础、模拟导游、酒店管理、旅游项目策划、导游与领队英语、旅游规划学、会展服务与管理等课程中都有具体实践教学环节，实践教学内容丰富且面向不同职业能力的形成。
	综合实践	专业综合实训、专业见习1、专业见习2
		毕业实习

（三）核心课程

1. 中职阶段专业核心课程

中职阶段专业核心课程包括：旅游学概论（基础版）、中国旅游地理、旅游心理学、饭店礼仪、导游基础知识（全国和云南）、政策与法律法规、导游业务、模拟导游、餐饮服务与管理、客房服务与管理、酒吧服务、咖啡服务、前厅服务与管理等23门。

（1）旅游学概论（基础版）课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍旅游的产生与发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场的定义、旅游的影

响、可持续旅游的发展、旅游组织与旅游产业政策、旅游发展的模式与趋势等知识，让学生了解旅游活动的历史演变和发展现状，提示旅游发展的基本规律，阐明社会经济发展与旅游活动的关系，分析旅游活动的内容、种类和表现形式，发展旅游业的基本要素，旅游对接待地区的基本影响，旅游政策和旅游发展途径等，使学生对旅游学和旅游业的基本知识和基本理论有较全面了解和认识。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(2) 中国旅游地理课程简介 学分数：4 学时数：72

通过对该门课程的学习，主要让学生掌握中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识，掌握国内著名旅游地的主要旅游资源、景点知识和线路，了解旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值及地理风光的成因、变化和特色，掌握自然资源的开发利用和保护的基本知识。目的在于使学生明确中国地理学的学科性质和特点，研究对象和内容，以及以中国特定地域为研究对象的中国旅游地理的研究内容和任务，明确发展旅游业与我国旅游地理环境之间相互作用和协调发展的关系以及中国旅游资源可持续开发利用的发展方向，使学生掌握旅游从业必备的中国旅游地理基础知识、技能；树立空间地域意识；形成旅游综合动态思维。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(3) 旅游心理学课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍旅游动机和旅游者的心理特征、旅馆服务心理、导游服务心理、旅游商品服务心理、从业人员的心理品质、旅游设施中的心理学问题、管理工作中的心理学问题，让学生了解旅游行业对从业人员心理素质的要求、旅游者的心理需求及心理活动，应具备的良好心理素质，并能根据旅游者的心理需求提供针对性的服务。为后续高职阶段知识的学习奠定基础。

(4) 饭店礼仪课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍礼仪基础及饭店礼仪的基本原则与规范、岗位礼仪、涉外礼宾服务、各地礼俗等知识，让学生比较全面地了解饭店从业者在日常对客服务中的相关礼仪知识，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(5) 导游基础知识（全国和云南）课程简介 学分数：6 学时数：108

通过介绍中国和云南历史小常识、中国和云南旅游地理、中国和云南的民族民俗、中国和云南的宗教概况、中国和云南的建筑概况、中国的古代园林、中国和云南的烹饪饮食风物特产、中国的文物特产、中国台、港、澳地区概况、中国主要旅游客源国概况等知识，

让学生了解中国和云南的历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。为后续高职阶段专业知识的学习和考导游资格证的考试奠定基础。

(6) 导游业务课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍导游业务的基本理论知识、对导游人员应具备的素质、导游人员在旅游接待中的职责、行为规范、工作程序与标准以及导游人员的讲解技能、带团技能、问题和事故的预防和处理方法等知识，让学生掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。为后续高职阶段专业知识的学习和考导游资格证的考试奠定基础。

(7) 政策与法律法规课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍国家政策、法律知识、旅游法规知识，让学生学习党的基本理论与政策、旅游职业道德、旅游相关法律法规，如：合同法律制度、旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游安全管理法规制度、旅游出入境管理法律制度、旅游交通管理法律制度、旅游投诉法规制度等。为后续高职阶段专业知识的学习和考导游资格证的考试奠定基础。

(8) 模拟导游课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍导游入门须知、导游接待工作、导游服务工作、导游讲解工作、导游沟通工作、导游工作流程、导游工作技能技巧等知识，让学生掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱六大内容，旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力。结合模拟导游的基本程序、方法和技巧对云南景区景点进行介绍，熟悉导游过程中的所有环节，为实地导游奠定基础。为后续高职阶段专业知识的学习和考导游资格证的考试奠定基础。

(9) 餐饮服务与管理课程简介 学分数：6 学时数：108

通过介绍餐厅基本定义、托盘、铺台、摆台、折花、点菜、斟酒、送餐等中、西餐实践操作标准、餐饮服务和礼仪知识、餐饮计划、原料、厨房生产、餐厅管理等知识，让学生掌握饭店餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟练饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理工作。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(10) 客房服务与管理课程简介 学分数：10 学时数：180

通过介绍客房部概述、客房部清洁卫生服务与管理、客房部对客服务、客房部的安全与劳动保护、客房部设备用品管理、客房部的劳动管理等知识，让学生掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟练饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的清洁保养和对客房服务技能，热爱并能胜任客房服务与管理的工作。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(11) 酒吧服务课程简介 学分数：4 学时数：72

通过介绍酒水知识，调酒技法以及吧台管理等内容，训练学生掌握饭店酒吧服务的基本操作程序与技能，并且通过理论与实践的学习，学会调酒基本技能，培养学生的服务意识，掌握酒吧服务的相关技能，也为其他操作技能和餐饮理论知识打下良好的基础，从而培养学生从事餐饮管理与服务工作必备的观念与意识，以培养高技能，高素质的服务人才。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(12) 咖啡服务课程简介 学分数：6 学时数：108

通过本课程的学习，可以使学生系统了解咖啡制作的基础常识；能够进行咖啡豆、咖啡设备、咖啡种类等基础性的鉴别；能够熟练进行咖啡的研磨、烘焙、调制等高水平的服务；掌握咖啡的基础调饮，同时具备较高的职业素质与服务意识，从而培养学生从事餐饮管理与服务工作必备的观念与意识，以培养高技能，高素质的服务人才。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(13) 前厅服务与管理课程简介 学分数：6 学时数：108

通过对本课程的学习，学生能够掌握现代前厅服务与管理的基本理论和基础知识，熟悉前厅运行与管理的基本程序和方法，具备前厅一线工作所必需的话务、礼宾、预订、接待、结帐等服务技能以及基础的管理知识。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(14) 饭店专业英语课程简介 学分数：4 学时数：72

通过对本课程的学习，让学生对饭店英语口语认知学习、综合技能训练以及情景实践，逐步获得英语酒店服务交流技能和酒店环境中英语实操技能，帮助学生获得就酒店业和餐饮业的实用英语，使学生能够运用英语沟通技巧去面对客户和工作，能够在高度竞争的酒店业立足。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(15) 化妆知识课程简介 学分数：4 学时数：72

通过对本课程的学习，让学生对化妆理论：素描、色彩学、色彩心理、化妆品及化妆

用具、化妆回基础理论、 化妆工具、用答品的选择与应用、艺用解剖（面部骨骼与肌肉） 化妆技艺：化妆对象原型分析（面形及五官配置）、化妆程序、基面化妆、 局部修饰技巧（眼影、眉、腮红、唇、睫毛）、色彩运用、自我形象设计求职技巧等知识和技能有所学习和掌握。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

（16）茶艺师（中级）课程简介 学分数：6 学时数：108

通过对本门课程的学习，让学生对茶艺师（中级）的职业道德、茶学基础、茶叶加工、茶文化的形成与发展、茶叶选择与保管、茶艺基础、茶馆服务等核心知识与技能有一定的了解和掌握。并将茶艺师应掌握的技能要求和相关知识，涉及礼仪与接待、茶艺准备与演示、服务与销售等内容，着重从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质有较大的帮助和提升。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

（17）中国历史文化课程简介 学分数：2 学时数：36

通过对本门课程的学习，让学生了解和掌握文化概述、中国礼仪文化、中国古代思想学术流派、中国古文化遗址、中国古代职官制度、选举和科举制度、中国古代主要宗教、中国民俗和岁时节令、中国书画艺术、中国戏曲艺术、中国古代建筑、中国古典园林、中国饮食文化和中国服饰文化等中国历史文化的基础知识，扩大学生知识视野、提高理论水平和培养钻研思考的能力，对于提高从业人员基本素质有较大的帮助和提升。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

（18）旅行社运营实务课程简介 学分数：4 学时数：72

通过对本门课程的学习，使学生具备相关职业应用性人才所必需的旅行社经营管理策略、规则等有关知识和产品设计，线路设计，产品销售、计调业务、接待业务等技能。主要针对计调人员、销售人员、导游人员等岗位开设的，提高学生的思想政治素养、创新能力和就业能力，使学生能够形成符合计调采购、销售技巧、计划调度等工作岗位的职业素养和职业能力，并能够为专业实习和日后从事旅行社行业打下良好的基础。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

（19）饭店财务基础课程简介 学分数：4 学时数：72

通过对本门课程的学习，使学生对会计语言的整体认知、饭店财务工作体系、饭店营业收入管理、饭店成本费用管理、怎样阅读饭店财务报表、怎样评价饭店财务状况等知识有一定的了解。并结合饭店实际工作，让学生对饭店运营部门从业人员遇到的财务基础知识有所了解，引导学生在实际应用时对饭店收入管理、成本控制、财务分析等工作有所关注和思考，

能够为专业实习和日后从事饭店财务及前厅工作打下良好的基础。为后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

(20) 饭店插花艺术课程简介 学分数：6 学时数：108

通过对本课程的学习，使学生对插花的基础知识、饭店客房花艺布置、饭店餐厅花艺布置、饭店会议室花艺布置、饭店前厅花艺布置、花艺创新欣赏等知识有一定的学习和掌握。让学生感受感受生活的缤纷绚丽，形成积极的生活态度，并在插花活动中培养学生的创新精神和实践能力，满足学生的好奇心和求知欲，学会团结协作，养成探究的精神和品格。为各级各类大赛和后续高职阶段专业知识的学习奠定基础。

2. 高职阶段专业核心课程

高职阶段专业核心课程包括：旅游学、管理学、旅游消费者行为学、旅游接待业、旅游目的地管理、旅游经济学、酒店管理 7 门。

(1) 旅游学概论课程简介： 学分数：4 学时数：72

通过对该门课程的学习，使学生掌握旅游学理论的基本原理和基本知识，为学习其它相关的专业课程打下牢固的基础。学习该门课程应注意着重掌握旅游学科的基本原理、基本知识以及研究方法，较为全面地认识旅游者、旅游资源和旅游业以及它们的相互关系，认识旅游活动以及由其而引发产生的各种现象与关系的本质。旅游学作为一门综合性的尚在形成和发展过程中的新兴学科，以人类的旅游活动为出发点，以研究旅游三要素（旅游主体、旅游客体、旅游媒体）及其相互关系为核心，通过介绍旅游现象的历史演进与发展现状，探讨旅游发展的基本规律，阐述旅游活动和旅游业的构成要素以及它们之间的关系，从而使学生对旅游现象和旅游学科有一个概括而全面的认识。

(2) 管理学课程简介： 学分数：4 学时数：72

管理学的主要研究对象是管理的基本概念、基本思想、基本原则、基本内容和基本方法。本课程为旅游管理学科基础课。它是一门系统研究管理活动基本规律和一般方法的科学。主要内容有：管理和管理学概述、管理学的形成和发展，管理的基本原理和方法，管理的五大职能即计划、组织、领导，控制和创新。通过本课程学习，为以后学习饭店、旅行社等具体企业管理知识打下基础。

(3) 旅游消费者行为课程简介： 学分数：4 学时数：72

通过本课程的教学，让旅游管理专业的学生从旅游服务业的视角认识消费者行为，学习分析旅游业的运营、目的地、酒店住宿、观光旅游、零售旅游等各领域中的消费者行为，了

解旅游需求市场的模式和区域性差异，能对旅游消费的未来趋向进行一定的预测和分析。本课程的主要教学内容包括旅游消费者概念、消费者行为学理论、旅游消费者行为学的发展历程，旅游消费者旅游动机研究、消费者态度测量与改变，旅游消费者行为特征、旅游消费决策理论等。教学内容还关注到旅游业的运营、目的地、酒店住宿、观光旅游、零售旅游等各领域中的消费者行为特征和旅游需求市场的模式和区域性差异，以及旅游消费未来趋向预测和分析。

(4) 旅游接待业课程简介： 学分数：4 学时数：72

本课程以战略管理的实际操作为基础，为未来从事旅游接待业的学生提高旅游接待业战略管理的思维和研究思路，同时通过案例实践提高学生的旅游接待业经营管理能力。通过《旅游接待业》的讲授，使学生产生专业兴趣和专业认同感，了解有关旅游接待业的基本理论知识，形成对旅游接待业体系框架的总体认识，初步掌握运用所学知识分析特定区域旅游接待业服务运营管理的活动现象规律及旅游接待业发展趋势的能力。为后续其它专业知识的学习奠定基础。

(5) 旅游目的地管理课程简介： 学分数：4 学时数：72

本课程围绕旅游目的地管理，阐述旅游目的地概念、旅游目的地构成要素、旅游目的地分类、旅游目的地的利益相关者的研究展开，并进一步分析了旅游目的地开发与规划、旅游目的地人力资源管理、旅游目的地服务管理、旅游目的地营销管理、旅游目的地安全管理；以及旅游目的地影响研究、旅游目的地信息化管理与智慧旅游、新常态下旅游目的地发展等问题。通过课程讲授，使学生产生专业兴趣和专业认同感，了解有关旅游目的地管理的基本理论和基础知识，形成对旅游目的地体系构成及旅游目的地管理框架的总体认识，初步掌握运用所学相关学科知识分析旅游目的地管理的现象规律及旅游目的地发展趋势的能力。为后续其它专业知识的学习奠定基础。

(6) 旅游经济学： 学分数：4 学时数：72

本课程是一门系统介绍现代旅游经济学的专业必修课。主要内容包括以下几个方面：旅游经济的形成与发展、旅游经济的运行与性质、旅游产品与开发、旅游需求与旅游供给、旅游市场与开拓、旅游价格与策略、旅游消费及其效果、旅游收入与分配、旅游投资与决策、旅游企业及其经营、旅游经济结构及优化、旅游经济效益与评价以及旅游经济发展战略等。

(7) 酒店管理： 学分数：4 学时数：72

本课程是一门系统介绍现代酒店管理理论、管理方法的专业必修课。主要内容包括三方面：一是管理知识基础篇，掌握现代酒店管理基本概念、基本理论和基本职能。二是介绍酒

店管理的主要业务，从业务内容、服务规范、服务特点、服务流程、管理方法等全方位学习饭店管理业务知识；三是将基本理论和方法用于饭店的管理工作，理论联系实际。通过本课程的学习，使旅游管理专业学生能全面了解饭店业的基本概况，学习和掌握饭店管理的基础理论和基本方法，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力，并在此基础上让学生能够运用所学的理论和知识了解饭店管理的主要内容，掌握饭店管理的规律，提高饭店管理的水平。

四、教学进程总体安排

课程类别	课程名称	教学总学时数	总学分	学期学时安排（周学时）																		
				第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
通识课程	中国特色社会主义	36	2	2																		
	心理健康与职业生涯	36	2		2																	
	哲学与人生	36	2			2																
	职业道德与法治	36	2				2															
	信息技术（计算机应用基础）	72	4				4															
	形势与政策	36	2		2																	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	4									4										
	思想道德修养与法律基础	36	2										2									
	语文	144	8		4	4																
	基础数学	144	8	4	4																	
	体育（形体训练）	216	12	2	2	2	2	2	2	2												
	艺术（音乐）	144	8	2		2	2		2													
	历史	72	4							4												
	应用文写作	36	2				2															
	劳动教育	108	6	2	2	2	2	2	2													
	大学生心理健康教育	18	1									1										
	大学语文	54	3									3										
	大学英语 I（读写）	36	2									2										
	大学英语 I（听说）	36	2									2										
	大学英语 II（读写）	36	2										2									
	大学英语 II（听说）	36	2										2									
大学英语 III（读写）	36	2																	2			
大学英语 III（听说）	36	2																	2			
通识课程合计		1512	84	12	16	12	14	4	10	12	6	4	0									
学科专业教育课程	必修课																					
	饭店专业英语	72	4			4																
	饭店礼仪（含实训）	72	4			4																
	旅游学概论	72	4	6																		

	旅游心理学	72	4						4					
	普通话（含实训）	72	4	4										
	导游业务（含实训）	72	4				4							
	全国导游基础知识（含实训）	108	6		6									
	云南导游基础知识（含实训）	108	6					6						
	饭店插花艺术（含实训）	108	6						6					
	化妆知识（含实训）	72	4					4						
	茶艺师（含实训）	108	6				6							
	政策与法律法规	108	6						6					
	旅行社运营实务（含实训）	72	4					4						
	餐饮服务与管理（含实训）	144	8	8										
	酒吧服务（含实训）	108	6						6					
	咖啡服务（含实训）	72	4		4									
	西餐休闲餐服务实训	108	6				6							
	客房服务与管理（含实训）	108	6			6								
	中国旅游地理	72	4		4									
	中国历史文化	36	2	2										
	模拟导游（含实训）	72	4			4								
	前厅服务与管理	108	6						6					
	饭店财务基础	72	4						4					
	旅游学	72	4							4				
	管理学	72	4							4				
	旅游文化概论	72	4							4				
	旅游英语	54	3								3			
	旅游经济学	72	4								4			
	酒店管理	72	4								4			
	旅游项目策划	72	3								4			
	旅游接待业	72	4									4		
	旅游消费者行为学	72	4									4		
	旅游规划学	72	4									4		
	会展服务与管理	54	3									3		
	必修课合计	2700	149	18	14	18	16	26	20	12	15	15	0	
	选修课	公共关系与旅游形象推广	54	3						3				
		高级茶艺	54	3								3		
		导游与领队英语	72	4									4	
		创业理论与实践	36	2									2	
		前厅与客房服务	36	2								2		
		泰语	36	2							2			
		ERP 沙盘模拟实验	36	2									2	
	选修课由学生根据自身兴趣进行选择，修够10个学分即可	10	10	--	--	--	--	--	--	--	--	--		
	专业课合计	3034	177	16	14	18	16	26	18	17	20	23	0	

专业实 习/见习	专业见习1（旅游资源考察、景区 考察、旅行社考察）		1										5
	专业见习2（旅游企事业单位见 习）		1										5
	毕业实习		5										10
	毕业设计		3										10
实习/见习合计		3034	187	16	14	18	16	26	18	17	20	23	30
总计		4546	271	30	30	30	30	30	30	29	26	27	30

备注：每门课程每学期按照 18 周进行授课，剩余 2 周进行期中、期末的复习与考试。

七、教学设施

（一）中职阶段教学设施

1. 校内实训条件

拥有独立的旅游实训室，实训室实训器材符合行业配备标准，管理规范，是学生理论教学和实训教学的有力保障。近五年来，我校更新改善了实习实训设备，本专业现有实训室面积约 300 m²，实训内容涉及餐饮服务、客房服务、茶艺、咖啡、调酒、模拟导游等内容。我校旅游服务与管理专业建成中餐摆台、西餐摆台、客房服务、咖啡、调酒、茶艺等六个专业实训室，能同时容纳 200 名学生进行实训，其中中餐摆台、西餐摆台实训室各有 10 个工位，能分别满足 60 人进行分组教学，同时可满足 8 名技能大赛选手分别进行中餐摆台和西餐摆台的比赛训练项目。客房服务实训室有 5 个工位，可满足 40 人进行分组教学，同时可满足 4 名技能大赛选手进行客房铺床训练项目。茶艺实训室有 60 个工位，可满足 60 人进行教学。新的咖啡调酒实训基地面积 100 平方米，其中设有咖啡实训工位 4 个，调酒工位 4 个，休闲餐工位 4 个，在功能上既可承担学校的实训教学、世界技能大赛选拔赛的培训任务。

实验实习场所 名称 (面积)	主要设备名称	设备型号	出厂日期	设备 数量	单位	设备价 值小计
中餐实训室 (100 m ²)	1.8 米圆桌子折叠		2013.5	4	张	6240
	备餐台		2013.5	4	张	1800
	宴会椅子		2013.5	40	把	3920
西餐综合实训 室(100 m ²)	正方桌		2018.4	10	张	4800
	西餐椅		2018.4	30	把	11400

	备餐桌		2018.4	10	张	6400
	嵌入式冰箱	BCD-468WTPM(E)	2018.7	1	台	4699
	半自动咖啡机	OHIMA 双头高杯版	2018.7	1	台	25000
	电动咖啡豆研磨机	飞马 900N 手拨粉款	2018.7	1	台	1299
	电动搅拌机	汉美顿 A-320	2018.7	2	台	1266
	制冰机	沃拓莱	2018.7	2	台	5300
	净水器	史密斯 SR50-D3		1	台	4450
西餐综合实训室 (100 m ²)	电动咖啡豆研磨机	飞马 900N 定量电控款	2018.7	1	台	2700
	虹吸壶磨豆机	IBEANS 鬼齿磨豆机	2018.7	1	台	1200
	平底锅	WMF 不锈钢	2018.7	2	个	1552
	手动奶泡器	TIAMO 双层 200CC	2018.7	4	个	1440
	手冲壶	博纳维塔 600ml	2018.7	1	个	888
客房实训室 (50 m ²)	1.2 米床垫		2015.10	6	张	2760
	布草车		2015.10	1	辆	1000
	床垫		2013.5	4	张	1200

2. 校外实训基地

(二) 高职阶段教学设施

校内专业教室数量充足，能满足日常教学需求。每间教室均配备计算机、投影仪、音响设备、wifi 链接，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，保持逃生通道畅通无阻。

1. 校内实训（实验）条件

旅游管理专业目前有客房服务实训室（3 间）、餐饮服务实训室（中西餐）、茶艺实训室、导游实训室四个专业实训室。客房服务实训室使用面积 200 平方米，实训设备价值 150000 元；餐饮服务实训室面积 103 平方米，设备价值 100000 元；茶艺实训室面积 100 平方米，设备价值 43000 元；导游实训室配备最新教学与实训系统软件，设备价值 56000 元。目前，实训空间和实训设备设施基本能满足教学和实践活动开展的需求。

序号	实验实训室名称	主要设备	实训项目及功能	应用课程

1	客房服务实训室	主要有中、西式铺床全套用具,包括床、床头柜、床单、枕头、枕套、被、被套等床具设备。	客房整理操作技能、中西式铺床技能、走客房清扫、客房对客服务、客房中西式铺床、开夜床等技能操作等。	酒店服务技能、前厅与客房管理、服务礼仪、饭店管理
2	餐饮服务实训室	实训室场地布局合理,具有极高的仿真度,实训室使用的餐具、酒杯等实训设备与实际工作要求一致,种类多样、数量充足。	中餐摆台、西餐正餐摆台、西餐自助餐摆台、餐巾折花、斟酒水服务等。	饭店管理、酒店餐饮服务实训
3	茶艺实训室	实训室内设备配置齐全,拥有茶台、各类茶具、博古架、饮水机等设备。	茶具和茶叶的识别训练、茶具的使用训练、茶叶的泡制和基本茶道训练。	茶艺
4	导游实训室	模拟导游教学与实训系统软件、投影仪、幕布等	模拟导游实训、导游讲解服务技能实训、导游综合能力实训、景区讲解实训、英语导游与领导英语实训等	导游基础知识、模拟导游、导游与领队英语等

2. 校外实习基地

旅游管理专业加强了实践教学基地建设,积极开展多形式、内容丰富的校企合作,无论对专业教师的教学科研,还是学生的实践教学和校外实习、就业都带有巨大的帮助,也取得了良好的效果。专业办学至今,学生到过省内外 20 余家星级酒店、4 家国际旅行社,1 家旅游规划公司进行专业实习或见习。与玉溪红塔大酒店、丽江洲际酒店、广州长隆野生动物世界、玉溪市文化和旅游局、康提茶庄、云南猫哆哩食品有限责任公司、昆明海天酒店等多家企事业单位签订了实习实践协议,为学生提供酒店服务、导游服务、商场服务、旅游企业设备运营、对客服务、行政文员、茶艺服务等实习实践课外教学。

序号	校外实习基地名称	建立时间	实践活动内容
1	云南猫哆哩食品有限责任公司	2016.11	服务礼仪、对客服务、营销等技能
2	玉溪红塔大酒店有限公司	2015.9	服务礼仪、职业素质、中西餐服务技能、客房、酒吧、前厅及营销等技能
3	玉溪市文化和旅游局	2017.3	服务礼仪、行政文员
4	玉溪大象体育策划有限公司	2017.2	对客接待、旅游项目策划、节庆策划等
5	昆明海天酒店	2016.11	服务礼仪、职业素质、中西餐服务技能、客房、酒吧、前厅及营销等技能
6	玉溪康提茶庄	2015.6	服务礼仪、茶艺服务、营销
7	广州长隆集团有限公司香江野生动物	2017.7	导游服务、商场服务、设备运营、餐饮服务

	世界分公司		
8	云南九方智库规划设计有限公司	2018.9	旅游规划、旅游项目策划
9	丽江和府酒店有限公司洲际度假酒店	2019.6	服务礼仪、职业素质、中西餐服务技能、客房、酒吧、前厅及营销等技能

八、质量控制和管理

建立健全校院（系）两级的质量保障体系。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各主要因素，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。

（一）建立健全质量标准体系

根据旅游人才的市场需求状况、教育部职业教育旅游管理专业的教学标准制定本专业的技能抽查标准和毕业设计标准，教师再根据人才培养规格和课程特色制定课程标准，最后根据课程特色制定相应的考核评价标准等，做到了教学有标准可循，能保证教学的质量。

1. 课程标准

旅游管理专业课程标准邀请行业企业人员和专业教师共同制定，确定课程的性质、定位和目标要求；依据职业分析与教学要求，以提升职业能力为出发点，找准职业岗位的核心能力，确定课程标准的内容；同时还应参照相关职业资格标准，改革课程教学内容，建立突出职业能力培养的课程标准，规范教学的基本要求，确定课程考核与各类考证、技能大赛相结合的课程评价办法。

2. 专业技能考核标准

邀请行业企业人员和专业教师共同制定旅游管理专业技能考核标准，立足于旅游行业的实际工作岗位，主动对接高职旅游毕业生面向的导游讲解、旅行社计调外联、旅游接待、景区服务、旅游企业中基层管理岗位等方面的职业标准与岗位典型工作任务，设计了对比分析旅游景区、线路及酒店、旅游接待规范服务、旅游应急规范处理、讲解服务、旅游产品开发等技能模块测试学生的岗位核心技能和职业素养，展示旅游管理专业教学质量。

3. 毕业设计标准

与旅游企业合作，立足于旅游企业（旅游景区、旅行社、会展公司等）发展新业态和生产实际，依据职业标准与岗位典型工作任务的需求，共同制定旅游管理专业毕业设计标准，明确专业毕业设计选题类别及要求，规范成果表现形式与评价指标。

（二）明确各部门及个体职权

学院教务处是全校教学教务职能部门，具体负责教学计划、教学运行管理、教学质量督查与考核、师资队伍建设与业务培训、专业及课程建设管理等常规工作。旅游管理系负责专业建设、校企合作、教学实施与管理、实训实习基地建设、学生技能培养与就业指导、毕业设计、技能考核等。旅游管理教研室负责专业教研教学常规工作，定期开展教研活动，负责制定人才培养方案，审定教师课程教学方案，开展教学常规检查、同行听评课、教师教学评价、学生技能考核，督查教师教学完成的效果等。教师参与专业课程建设，创新教学方法和教学技能，实施教学工作，依据课程标准保证教学实施的效果等。

（三）完善考核评价方法

教学质量监控和评价应全员参与，教学工作是学校的中心工作，教学质量离不开全体师生员工的共同努力，人人都是质量监控体系中的一部分，也是被监控和评价的对象。教学过程质量监控和评价体系的建立与运行，需要学校的相关部门、教师、学生家长、企业、学生都参与进来，必须把教学质量监控和评价变成教师、学生和管理部门的联合行动，从根本上保证学校教育教学质量的提高。另外，质量反馈系统是质量监控和评价体系的一个重要环节，通过开展教学检查和考核及开展学生座谈会、学生评教、教师评学、领导听课、企业反馈、家长意见等活动，或引进第三方评价机构进行评价，形成多条教学信息交流反馈途径，以保障和提高教学质量。

九、教学评价

以不断发展变化的文旅产业需求为导向，以学生职业能力形成为核心，充分考虑中职和高职分段式教学要求，对教师教学和学生学习进行综合多元化评价。

（一）教师教学评价

对教师教学评价主要有四个方面：一是院、系日常教学督查及考核；二是旅游管理教研室同行听、评课的评价情况；三是学生评教及学生代表座谈会反馈；四是合作企业的评价及反馈，同时结合日常过程质量监控进行总体评价。

（二）学生学习评价

旅游管理专业对学生学习评价主要采取过程考核和终结性考核相结合的原则（形成性考核），强化学习过程考核所占的比例，适当减少终结性考核的比例，学习过程考核占总分值的40%，终结性考核占总分值的60%。其中，学习过程考核包括学生到课考勤和学习态度（含听课状态、作业、作品或单项职业能力训练完成情况）等方面；终结性考核即课程期末卷面（上机）考试或考查，有些课程也可以用旅游综合职业能力训练项目考核来替代。在“3+2”教学模式中，建立与旅游企业联合考评的机制，专业教师与企业师傅共同对学生学习进行评

价，评价比例各占 50%。

十、毕业要求

学生通过旅游管理专业五年的学习，其中，前三年为中职旅游管理专业阶段，后两年为高职旅游管理专业阶段，修完旅游管理专科教学计划规定的内容，获得人才培养方案中各阶段所需学分，达到旅游管理专业人才培养目标和培养规格的要求，德智体美劳得到全面发展，颁发专科毕业证书。