

旅游管理专业

人才培养方案

院 系： 商务管理系

专 业： 旅游管理

主要合作企业： 云丘山旅游开发有限责任公司

运城博物馆

商务管理系编制

2019年8月

目录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、基本修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程体系构建.....	3
七、课程设置及要求.....	7
八、教学进程总体安排.....	9
九、旅游管理专业教学计划进程表.....	11
十、实施保障.....	14
十一、毕业要求.....	18
十二、有关说明.....	18

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1.专业名称：旅游管理

2.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、基本修业年限

三年

四、职业面向

表1 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（6401）	旅游管理 （640101）	商务服务业 （72） 公共设施管 理业（78） 娱乐业（90） 住宿业（61） 餐饮业（62）	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） 公共游览场所服 务员 （4-07-04-05） 展览讲解员 （4-04-02-03） 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 （4-03-02-05）	门市接待 计调与销售 网络运营 出境领队 导游 接待服务 景区管理 活动策划 产品销售 酒店前台接待 客房协调 餐厅服务

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定科学文化素养水平，具有社会责任感，具有良好“人文素养、职业素养、技能素养”，掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务业、公共设施管理业、娱乐业、住宿业、餐饮业等行业的旅行社计调、旅游咨询员、旅游团队领队、导游、公共游览场所服务员、展览讲解员、酒店服务员等职业岗位群，具有良好创新意识和精益求精的工匠精神，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能在生产、服务一线从事门市接待、计调、网络运营、导游、景区管理、酒店接待、产品销售、活动策划等工作的高素质技术技能人才。

（二）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。

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，自觉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、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野；

（4）具有批判性思维和自我反思意识；

（5）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，懂得必要的社交礼仪；

（6）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，养成良好的健康与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（7）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，养成良好的健康与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

2.知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识，具备较好的科学文化素养；

（2）熟悉与本专业相关的环境保护、安全消防、文明生产等法律法规和行业标准；

(3) 了解旅行社、景区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；

(4) 了解酒店业前厅、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) 熟悉美学鉴赏、文艺欣赏、历史文化等方面知识；

(6) 熟悉组织、计划、控制、决策、沟通、创新等管理学相关理论；

(7) 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；

(8) 熟悉旅游资源整合调度、旅游产品策划设计与旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识；

(9) 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。

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、图表表达能力和沟通能力；

(3) 具备本专业必需的信息技术应用能力，能够熟练运用办公软件，进行文档编辑、数据处理、演示汇报等；

(4) 具有一定的组织协调、信息获取和处理能力；

(5) 能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用，以及策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划为游客提供服务；

(6) 能够熟练应用导游讲解的各项技能，能协助处理游客投诉等突发事件；

(7) 能够设计旅游市场调研方案，协助撰写相关工作报告，能够运用新媒体策划实施旅游产品线下线上营销推广；

(8) 能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力；

(9) 具有酒店前厅接待、客房清扫与服务、餐饮服务等酒店服务与管理能力。

六、课程体系构建

(一) 课程体系构建思路

坚持“宽基础、大专业、小方向”的总体思路，践行学院“三大素养”育人理念，按照专业人才需求调研与职业岗位（群）确定→岗位（群）工作过程→岗位能力→核心能力分析→转化学习领域（课程）的路径，以“平台+模块”的形式完成课程体系

构建。

（二）从事岗位（岗位群）

- 1.就业领域：旅行社、景区、酒店、旅游行政管理部门等。
- 2.初始岗位：导游、计调、旅游咨询员、销售员、公共游览场所服务员、展览讲解员、前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、餐厅服务员等。
- 3.发展岗位：旅行社门店经理、市场推广经理、部门主管、基层管理岗等。

（三）岗位能力要求

- 1.旅游管理专业基于工作过程的职业岗位核心能力分析表，见表 2；
- 2.专业岗位工作过程任务领域与学习课程转化表，见表 3；
- 3.基本能力：旅游管理专业技能素养基本能力要求及课程分解表，见表 4。

表2 旅游管理专业基于工作过程的职业岗位核心能力分析定位

工作过程/领域	旅行社	景区	酒店	其他
岗位(群)	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.导游 2.计调 3.旅游咨询员 4.销售员 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.部门主管 2.门店经理 	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公共游览场所服务员 2.讲解员 3.销售员 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.部门主管 2.基层管理 	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.前厅服务员 2.客房服务员 3.餐饮服务员 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.部门主管 2.部门经理 	<p>就业岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.活动策划 2.活动执行 3.旅游行政管理部门文员 <p>发展岗位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.市场推广经理 2.基层管理
工作能力	<ol style="list-style-type: none"> 1.导游组织、接待与讲解能力 2.旅游电子商务在线服务能力 3.旅游产品设计与计调能力 4.门店接待销售与市场推广能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.景点讲解能力 2.客户服务接待能力 3.营销策划能力 4.旅游产品开发设计能力 5.景区经营管理能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.前厅服务与管理能力 2.客房服务与管理能力 3.餐饮服务与管理能力 4.营销策划能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.旅游企事业单位行政执行及管理能力 2.活动营销策划及执行能力
核心能力	精导游	善接待	懂管理	会营销
核心课程	导游业务	旅游信息体系与服务 旅行社经营管理	景区服务与管理 酒店服务与管理实务	旅游产品与市场 营销

表3 旅游管理专业岗位工作过程任务领域与学习领域转化表

学习领域课程	岗位工作过程任务领域			
	旅行社	景区	酒店	旅游行政管理部门等其他岗位
导游业务	▲	▲		
旅游信息体系与服务	▲	▲	▲	
旅行社经营管理	▲			
景区服务与管理		▲		
旅游产品与市场营销	▲	▲	▲	▲
酒店服务与管理实务 I-II			▲	
普通话与职场口才	▲	▲	▲	▲
服务心理学	▲	▲	▲	▲
现代礼仪 I	▲	▲	▲	▲
旅游学概论	▲	▲	▲	▲
导游基础与旅游文化 I-II	▲	▲		▲

表4 旅游管理专业技能素养基本能力要求及课程分解表

序号	岗位能力	专业基本能力要求	对应课程
1	旅游综合服务接待能力	1. 游客综合接待能力 2. 旅游产业信息化服务能力 3. 旅游产品消费流程服务能力	1. 旅游信息体系与服务 2. 现代礼仪 I 3. 服务心理学 4. 景区服务与管理
2	导游讲解能力	1. 讲解能力 2. 旅游团队组织与服务能力 3. 预防与处理常见问题及事故的能力	1. 普通话与职场口才 2. 导游基础与旅游文化 I-II 3. 导游讲解实训 4. 导游业务 5. 三晋文化专题
3	旅行社/旅游电子商务服务管理能力	1. 旅游电子商务运营管理能力 2. 旅游计划调度及结算能力 3. 旅游线路设计与创新能力 4. 门市服务与销售能力 5. 市场营销推广能力	1. 旅行社经营管理 2. 旅游信息体系与服务 3. 旅游政策与法规 4. 旅游产品与市场营销
4	酒店服务与管理能力	1. 前厅服务与管理能力 2. 客房服务与管理能力 3. 餐饮服务与管理能力	1. 酒店服务与管理实务 I-II (I -前厅与客房服务与管理 II -餐饮服务与管理)

(四) 实践教学体系设计

根据专业培养目标、人才培养规格，遵循学生的认知规律和职业教育的职业性、岗位针对性，加强学生应用能力培养，努力做到实践教学训练的内容与技能等级标准、职业资格标准对接，建立符合技能素养培育目标要求的实践教学体系，见表 5。

表 5 实践教学体系设计表

序号	课程名称	实践周数	学时	开课学期	实践项目名称	实践基地
1	军事技能训练	2	112	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 共同条令教育与训练 ➤ 战术训练 ➤ 防卫技能与战时防护训练 ➤ 战备基础与应用训练 	校内
2	劳动教育	1	20	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公益劳动 	校内
3	认识实习	1	24	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 旅游行业认识实习 	校内、校外
4	跟岗实习	4	96	2、3、4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 导游讲解、景区综合实训 	校内、校外
5	顶岗实习	24	576	5、6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 企业顶岗实习 	校外

备注：课内实践见教学计划进程表和课程标准。

七、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1.公共基础课程

(1) 公共基础必修课程

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、军事理论、军事技能训练、体育与健康、积极心理学、大学人文基础、高等数学、基础英语、职场英语、专业英语、职业生涯规划与就业指导、大学信息技术基础、创新创业基础、安全教育等。

(2) 公共基础限选课程

详见学院《通识课管理办法》《公共限选通识课与选修通识课实施方案》和《学院限选与选修通识课开课信息表》。

2.专业课程

此部分课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程

旅游学概论、普通话与职场口才、服务心理学、现代礼仪 I、旅游政策与法规、三晋文化专题、导游讲解实训、导游基础与旅游文化 I-II。

(2) 专业核心课程

导游业务、旅游信息体系与服务、旅游产品与市场营销、景区服务与管理、旅行社经营管理、酒店服务与管理实务 I-II。

(3) 专业拓展课程

民俗与节庆策划、饮食文化、中国历史文化、旅游经济学、演唱曲艺表演、酒店技能综合实训。

3.专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容见表 6

表 6 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	导游业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游服务与导游的内涵、类型等； 2. 旅游团队导游服务与散客导游服务规程； 3. 导游服务技能； 4. 导游服务中问题的处理及突发事件的预防与处理； 5. 导游服务中； 6. 导游服务相关必备知识等。
2	旅游信息体系与服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游电子商务的基本概念、发展现状； 2. 旅游电子商务体系结构； 3. 旅游电子商务信息技术基础； 4. 旅游网络营销； 5. 旅游电子商务安全、支付结算； 6. 旅行社、酒店电子商务实务等。
3	旅游产品与市场营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游市场的环境分析； 2. 旅游市场的调研与预测； 3. 旅游者消费行为分析； 4. 旅游价格、产品、销售渠道、促销策略； 5. 旅游策划的原则、程序和技巧； 6. 旅游发展战略策划、形象策划等。
4	景区服务与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 景区接待服务、解说服务、商业服务等服务规范与技能； 2. 景区游客管理； 3. 景区环境管理； 4. 景区安全管理； 5. 景区营销管理； 6. 景区服务质量管理等。
5	旅行社经营管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅行社的分工体系和基本业务； 2. 旅行社的战略管理与计划管理； 3. 旅行社的创立策略； 4. 旅行社的营销策略； 5. 旅行社接待管理和经营风险管理等。
6	酒店服务与管理实务 I-II	酒店服务与管理实务 I-前厅篇： <ol style="list-style-type: none"> 1. 大堂设计与前厅布局； 2. 客房预订、礼宾服务、接待服务； 3. 销售管理、信息管理； 4. 宾客关系及人力资源管理； 5. 服务质量管理等。

	酒店服务与管理实务 I-客房篇： 1. 清洁设备与清洁剂、清洁保养技术，清洁保养工作的管理； 2. 洗衣技术、棉织品与制服的管理； 3. 客房部的对客服务； 4. 客房部安全与劳动保护； 5. 费用控制、硬件建设等。
	酒店服务与管理实务 II-餐饮篇： 1. 餐饮服务基本技能； 2. 菜肴与酒水知识； 3. 中餐厅服务、宴会服务； 4. 西餐及酒吧服务； 5. 菜单设计； 6. 采购与库存管理、厨房生产管理、餐饮销售管理等。

八、教学进程总体安排

表 7 旅游管理专业教学活动周数分配表

项目 周数	教学	军训	实习 (实训)	机动与 劳动教育	复习 考试	学期 周数
I	14	2	1	1	2	20
II	17	-	1	-	2	20
III	17	-	1	-	2	20
IV	16	-	2	-	2	20
V	16	-	4	-	-	20
VI	-	-	20	-	-	20
合计	80	2	29	1	8	120

注：“实习（实训）”栏为集中进行的实践教学。

表 8 旅游管理专业教学活动进程表

学年 学期	周数	周数																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
I	1	△	△	☆	☆	□	○	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
	2	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
II	3	□	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	4	□	□	□	■	□	□	□	□	□	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
III	5	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	◎	◎	◎	◎	◎
	6	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎

符号：△ 入学 ☆ 军训 □ 授课 :: 复习考试 ※整周实训 ●课程设计 †专业综合能力训练
 ◎ 毕业设计（论文） ○ 认识实习 ■ 跟岗实习 ◎ 顶岗实习 // 机动与劳动教育

表9 劳动教育安排表

第一学期	第二学期	第三学期
矿山工程系 健康学院 商务管理系 财务会计系	电子信息工程系 汽车工程系 印刷工程系	机电工程系 建筑工程系 艺术与传媒系

九、旅游管理专业教学计划进程表

表 10 教学计划进程表

序号	课程平台及模块	课程代码	课程名称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注	
					学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周		
1	宽 基 础 课 程 平 台	00GB01	军事理论	考查	36	2	36		执行教体艺（2019）1号文件要求于第1学期开设							
2		思想政治 课程模块	00GB02-03	思想道德修养与法律基础	考试	68	4	36	32	2×7	2×11					1.“基础”课含 20 学时劳动教育； 2.实践教学安排 详见学院《思政课程实践教学设计与实施方案》
3			00GB04-06	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	64	4	54	10			2×9	2×12	2×6		
4			00GB07-11	形势与政策	考查	40	1	40		1×8	1×8	1×8	1×8	1×8		
5			文化基础 课程模块	00GB12-13	大学人文基础	考试	64	4	64		2×14	2×18				
6		00GB16		高等数学II	考试	48	3	48		4×12						
7		00GB17-18		基础英语	考试	56	3.5	56		2×12	2×16					
8		00GB19		职场英语	考查	32	2	32				2×16				
9		00GB20		专业英语	考查	16	1	16					2×8			
10		00GB21-24		体育与健康	考查	108	4	12	96	2×12	2×14	2×14	2×14			
11		00GB25		积极心理学	考查	32	2	32			2×16					
12		00GB26		大学信息技术基础	考试	48	3		48	4×12						
13	职场基本 素质课程 模块	00GB27-28	大学生职业生涯规划与就业指导	考查	24	1.5	24		2×6				2×6		不计入周学时	
14		00GB29	创新创业基础	考查	32	2	24	8				2×16				
15		00GB30-33	安全教育	考查	16	1	12	4	2×2	2×2	2×2	2×2			不计入周学时	
16		00GB34	商务礼仪与人际交往	考查	8	0.5	8		开在第 2 学期，讲座形式							
17		00GB35	行业职业道德规范与工匠精神	考查	8	0.5	8		开在第 3 学期，讲座形式						各专业组织	
18		00GB36	管理学精要与经济法律通论	考查	8	0.5	8		开在第 4 学期，讲座形式							
19	学院限选与 选修通 识课程模块	详见《学院限选 与选修通识课 开课信息表》	限选与选修通识课 1	考查	32	2	32			2×16					不计入周学时	
20			限选与选修通识课 2	考查	32	2	32				2×16				不计入周学时	
小计					772	43.5	574	198	16	10	6	8	2			

限定选修

运城职业技术学院旅游管理专业人才培养方案

续表 1

序号	课程平台及模块	课程代码	课 程 名 称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注
					学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周	
1	大 专 业 课 程 平 台	090428	旅游学概论	考试	48	3	48		4×10/2 ×4						
2		09ZQ16	普通话与职场口才	考查	48	3	16	32		4×7/2×1 0					
3		09ZQ15	服务心理学	考试	48	3	32	16		4×7/2×1 0					
4		09ZQ14	现代礼仪 I	考试	64	4	24	40	4×14/2 ×4						
5		090401	旅游政策与法规	考试	64	4	64			4×15/2× 2					
6		090419	三晋文化专题	考试	64	4	64					4×16			
7		090404-29	导游基础与旅游文化 I-II	考试	96	6	96			4×15/2× 2		2×16			
8		090420	导游讲解实训	考查	48	3	16	32				2×16/2× 8			
9		090407	导游业务★	考试	64	4	48	16			4×16				
10		090410	旅游信息体系与服务★	考查	64	4	32	32				4×16			
11		090411	旅游产品与市场营销★	考试	64	4	32	32			4×16				
12		090412	景区服务与管理★	考试	56	3.5	40	16			4×11/2× 6				
13		090413	旅行社经营管理★	考试	56	3.5	40	16				4×14			
14		090417-18	酒店服务与管理实务 I - II ★	考试	56	3.5	28	28			2×14	2×14			
15		09ZX06	民俗与节庆策划	考查	32	2	32					2×16			至少选 修 6 学分
16		09ZX07	饮食文化	考查	32	2	32				2×16				
17		09ZX08	中国历史文化	考查	32	2	32			2×16					
18		09ZX09	旅游经济学	考查	32	2	32				2×16				
19		09ZX10	酒店技能综合实训	考查	32	2	8	24				2×16			
20		09ZX11	演唱曲艺表演	考查	32	2	8	24			2×16				
小计					936	58.5	676	260	8	16	14	18			

续表 2

序号	课程平台及模块		课程代码	课 程 名 称	考核性质	学时和学分				第一学年		第二学年		第三学年		备注
						学时	学分	讲授	实践	1 学期 20 周	2 学期 20 周	3 学期 20 周	4 学期 20 周	5 学期 20 周	6 学期 20 周	
21	小方向课程平台	方向 1: 旅行社运营管理	09ZF01	旅行社计调业务	考查	48	3	40	8					3×16	二选一	
22			09ZF02	旅行社连锁门店运营管理	考查	48	3	40	8					3×16		
23			09ZF03	导游综合培训	考查	112	7	12	100					11×10 /2×1		
24			09ZF04	旅游英语口语	考查	32	2	8	24					2×16		
25		方向 2: 景区规划与开发	09ZF05	黄河旅游文化专题	考查	64	4	64						4×16		
26			09ZF06	五台山佛教文化专题	考查	64	4	64						4×16		
27			09ZF07	旅游资源评价与开发	考查	56	3.5	40	16					4×14		
28			09ZF08	景区规划设计与制图	考查	56	3.5	28	28					4×14		
小计						240	15	100	140					19		
29	集中实践教学环节		00GB37	军事技能训练	考查	112	2		112	2w	执行教体艺〔2019〕1号文件要求，在第一学期开展2周					
30			00GB38	劳动教育	考查		1			1w	纳入思政课实践教学，不重复计学时					
31			090425	认识实习	考查	24	1		24	1w						
32			090426	跟岗实习	考查	96	4		96		1w	1w	2w			
33			090427	顶岗实习	考查	576	24		576					4w	20w	
小计						808	32	0	808	4w	1w	1w	2w	4w	20w	不计入周学时
合计						2756	149	1350	1406	24	26	20	26	21		

注： 1.★为专业核心课程；

2.考核性质：分为考试和考查；

3.本专业教学总学时：2756 学时，实践性教学学时：1406 学时，占总学时比例为：51%；

4.本专业学分总计：149 学分，必修课：118 学分；选修课：31 学分，占总学分比例为：21%。

十、实施保障

（一）师资队伍

专业教学团队由校内专任教师和企业兼职教师共同组成，专兼教师结构为：9：4。

1.专任教师：专任教师 9 人，其中副高以上 2 人，占专任教师总数的 22%，双师型教师占专任教师总数的 44%，见表 11。

表 11 校内主要专任教师配置情况一览表

序号	姓名	学历/学位	职称	双师	承担教学任务	备注
1	张有智	研究生/博士	教授	是	旅行社计调业务、三晋文化专题	
2	杨秋梅	本科/学士	教授	是	服务心理学、中国历史文化	
3	王萌	研究生/硕士	助教	否	导游业务	
4	夏月敏	本科/学士	中级经济师	是	酒店服务与管理实务 I-II	
5	宋亮凯	研究生/硕士	助教	否	旅游产品与市场营销	
6	乔红心	本科/学士	助教	否	旅游英语口语	
7	刘苗	本科/硕士	中级经济师	是	旅游政策与法规	
8	周巧凤	研究生/硕士	助教	否	旅行社经营管理	
9	崔亚茹	研究生/硕士	助教	否	旅行社连锁门店运营管理	

2.兼职教师：聘请了 4 名企业技术人员担任兼职教师，约占师资团队的 31%，见表 12。

表 12 校外兼职教师配置情况一览表

序号	姓名	单位	职称/职务	承担教学任务
1	闫宏伟	云丘山旅游开发有限责任公司	人资经理	认识实习、跟岗实习
2	李鹏	运城博物馆	讲解部负责人	认识实习
3	赵敏	运城市旅游集散中心	党支部书记	跟岗实习
4	程惠	西安建国饭店	餐饮部经理	跟岗实习、顶岗实习

（二）教学设施

1.校内实践教学条件

本专业现有形体实训室、计算机实训室、餐饮实训室等 4 个校内实验/实训室。校内实践教学条件为本专业所开设的理实一体化教学、岗位专项技能训练、技能鉴定、实验实训等提供了保证，见表 13。

表 13 校内实践条件情况一览表

序号	名称	主要设备名称	数量	开设项目
1	形体实训室	镜子、栏杆等	1 套	➤ 礼仪、形体
2	计算机实训室	电脑	50	➤ 旅游信息服务
3	餐饮实训室	圆桌、餐具	2 套	➤ 餐厅餐饮摆台项目
4	客房实训室	床、床上用品等	2 套	➤ 酒店客房铺床项目

2.校外实践教学条件

校外实践基地要以培养学生的综合职业能力为目标，在真实的职场环境中使学生得到有效的训练，实现校企双方协同育人。为确保专业实践基地的规范性，校外实践基地必须达到以下基本要求：

(1) 企业应是正式法人单位，组织机构健全，领导和工作（或技术）人员素质高，管理规范，发展前景好。

(2) 所经营的业务和承担的职能与相应专业对口，并在区域行业中有一定知名度、社会形象好。

(3) 能够为学生提供专业实习实训条件（顶岗实习需满足 6 个月以上）。

(4) 有相应企业技术人员担任指导教师。

(5) 有与学校合作的意愿与积极性，见表 14。

表 14 校外实践基地情况一览表

序号	单位名称	工位	实践项目
1	云丘山旅游开发有限责任公司	30	认识实习、跟岗实习
2	池神庙（河东盐业博物馆）	5	认识实习
3	运城博物馆	15	认识实习、跟岗实习
4	五台山乐途旅行社	20	顶岗实习
5	建国饭店	15	认识实习、跟岗实习

（三）教学资源

1.专业核心课程选用教材

表 15 专业核心课程选用教材一览表

课程名称	教材名称	主编	出版社	备注
旅游信息体系与服务	《旅游管理信息系统》	杜文才	清华大学出版社	
旅行社经营管理	《旅行社经营管理》	林红梅、贺湘辉	广东高等教育出版社	
景区服务与管理	《景区管理与实务》	宋玉蓉	北京理工大学出版社	
	《旅游景区服务与管理》	万剑敏	高等教育出版社	
旅游产品与市场营销	《旅游市场营销》	吴金林	高等教育出版社	
	《旅游策划实务》	沈刚、吴雪飞	清华大学出版社	
导游业务	《导游业务》	全国导游人员 资格考试统编 教材专家编写 组	中国旅游出版社	
酒店服务与管理实务 I-II	《饭店前厅与客房管理》	韩军	中国旅游出版社	
	《餐饮服务与管理》	刘勇	广东旅游出版社	

2. 图书文献

目前图书馆藏旅游类专业纸质图书共计 1000 种，6000 册，另外还有知网、超星数字图书馆等电子资源，并建有电子阅览室，可通过网络查阅本馆及互联网络的文献信息完全能满足学生学习之用。

3. 信息化教学资源 and 平台

(1) 数字化教学资源，如“网络课程”、“网络课件”、“教学录像”、“模拟考试”等；

(2) 国家精品课程资源网 (<http://www.jingpinke.com/>)；

(3) 学院信息平台“教师空间”；

(4) 专业公司学习网站、行业协会网站如世界旅游组织 (<http://www2.unwto.org/>)、中国旅游协会 (<http://www.chinata.com.cn/>)、中国旅行社协会 (<http://cats.org.cn/>) 等。

(四) 教学方法

积极对接行业与产业发展形式，主动将新技术、新知识、新材料、新成果、新的管理方法和模式引入教学内容，大力推进启发式教学、翻转课堂、情景教学、理实一体化教学、案例教学、项目教学，注重因材施教，鼓励教师创新教学方法和手段，大力推广信息化教学。

不断完善教学内容，将旅游行业的前沿动态以案例的形式融入到教学中，同时将旅游电子商务、旅游移动互联网络运营、旅游网络营销等知识加入到课程内容中，从而使学生熟悉行业新动态，充实学生的知识、技能储备，为学生的就业打好基础。教师应该深入研究旅游电子商务、旅游移动互联网络运营及旅游网络营销的教学方法，

并结合本专业学生的实际情况，不断创新教学方法，培养学生学习的主动性、创造性、理论实践能力和良好的学习习惯。同时要不断提高任职教师的实践能力，加强理论转化为实践的教学能力。

（五）教学评价

1.大力推进过程考核

遵循做学合一、理实一体的教学模式要求和特点，坚持“学一点、考一点、会一点”的原则，在各单项教学任务完成后及时开展过程考核，包括学生学习任务成果和学习任务完成过程的考核，形成对学生知识、能力、素质等方面的综合评价。成果考核由授课教师负责，结合岗位标准、企业标准对学生学习任务的适用性、完整性、科学性等方面进行综合评价；任务完成过程考核结合学生自评、小组互评、教师评价等给出考核成绩，这部分要考查和培养学生的组织能力、团队协作能力、沟通能力、技术能力、工作安全环保意识、职业健康意识、“7S”管理意识等。

2.加强课程综合考核

在过程考核的基础，强化期末考核的综合评价。采用笔试、答辩、专题汇报、课程设计、毕业设计（论文）、专项训练等形式考察学生所学知识、能力和素质培育的全面性、系统性。

3.积极鼓励其他形式考核探索和改革创新

积极探索计算机等级、职业技能等级证书、职业资格证书等“证考合一”形式，探索建立针对学生三大素养的全面、系统的评价体系。

（六）质量管理

1.施行院系两级管理体制

施行以“院长——分管副院长——教务处”为院级管理和以“系主任——教学副主任——综合秘书——教研室主任”为系部管理的两级教学管理体系，并由院系两级教学工作委员会、专业建设指导委员会共同参与建设和改革，明确学院、系部及各级教指委各自的工作职责、权利和义务。教学管理重心下移至系部，突出其主体作用。

2.积极推进教学诊断与改进工作

认真贯彻落实《教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》（教职成厅〔2015〕2号）、《关于印发〈高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）〉启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）和山西省教育厅《关于印发〈山西省高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进工作实施方案〉的

通知》（晋教职〔2016〕10号）文件精神，切实履行学院在人才培养过程中的主体责任，学院根据自身实际，不断加强和完善教学质量建设工作，逐步形成符合我院教学工作实际并具有我院特色的教学质量保证体系，具体工作按照《学院教学诊断与改进工作实施方案》执行。

3.建立了能够涵盖学院、专业、课程、教师、学生等教学建设要素的质量监控和评价体系，并配套出台了《运城职业技术学院薪酬管理办法》《教职员工考核评价办法》和《激励性项目奖励办法》。

4.开发了集教学文件建档系统、教师空间、评教评学系统、养成教育系统、成绩管理系统、教学差错及事故认定处理系统、教学效果统计分析系统、教学管理激励系统等为一体的，能够支撑教学质量保证体系有效运行的信息技术平台。

5.实施教学环节全过程监督。施行“五检三评”“教师评学”“期末试卷集中审核”“教学通报”“实训室7S管理”“上好开学第一课”“养成教育红黄牌制度”“主题教研活动”“教学周例会”“教学周历”“月度工作考评”“教师满意度测评”“学生顶岗实习全过程平台监督”等工作机制。

十一、毕业要求

1.学分要求

学生在毕业前除要达到培养规格中知识、能力和素质要求外，还应按要求修满人才培养方案中规定的149学分的学习要求，并且德育、体测全部合格后方准毕业。

2.证书要求

在学期间具备条件的学生可以争取获得如下证书（职业资格证书、技能等级证书、社会认可度高的行业企业鉴定标准和证书），并可申请置换相对应课程学分。

- (1) 导游资格证；
- (2) 旅游经济师证（经济师系列初级职业资格证）；
- (3) 普通话证书（二级乙等及以上）；
- (4) 国家计算机等级证书（二级）。

十二、有关说明

1.本方案根据旅游管理专业调研分析报告而编制。

2.本专业人才培养方案由学院和云丘山旅游开发有限责任公司、运城博物馆等主要合作企业共同编制。