



贵州建设职业技术学院

# 旅游管理专业 人才培养方案

(三年普高)

二〇一八年 十月

# 目 录

1、专业定位与规格	4
1.1 专业名称与代码	4
1.2 专业定位	4
1.3 专业培养目标	4
1.4 招生对象与学制	4
1.5 人才规格与毕业标准	4
1.6 工作任务与职业能力分析	5
游客接待中心	6
2、专业课程体系	6
2.1 工作过程分析与课程设置	6
2.2 主干课程描述	7
2.3 主要实践教学环节	17
2.4 职业道德与职业核心能力培养	18
2.5 学时与学分分配	19
(2) 课外素质教育学时与学分	19
(3) 顶岗实习学时与学分	20
3、运行与实施	20
3.1 人才培养模式	20
3.2 教学模式	21
3.3. 考核与评价	22
3.4 教学进程安排	28
4、教学条件	31
4.1 专业教学团队的配备和要求	31
4.2 实践教学条件与要求	31
5、编制说明	32
5.1 编制依据	32
5.2 适用范围	32

# 旅游管理专业人才培养方案

## 前言

据世界旅游理事会(W T T C)在W T O召开的世界大会上宣布,中国旅游就业是世界第一位的,根据世界旅游组织的研究结果,到2020年,中国将成为世界第一大旅游目的地,年接待1.37亿人次的入境旅游者,同时2020年出境人数1亿,位列世界第四。因此我国对旅游管理人才需求有很大的缺口。有关业内专家认为,我国旅游就业前景广阔,旅游就业存在十大增长点。即: 新型住宿接待业、特色餐饮业、旅游景区景点开发、旅游商品生产与销售、旅游农业、旅游工业、旅游新兴服务业、旅游文化娱乐业、旅游交通运输业、旅游劳务输出十个方面,这些领域就业增长快、潜力大、带动性强,而且能充分利用市场机制加快发展,就业成本低,老百姓受益面宽。

为适应国家旅游行业发展对人才的需要,实现学校中长期发展目标,进一步深化教育教学改革,提高人才培养质量,在对专业进行市场调研的基础上,就人才培养目标、规格、人才培养模式、课程体系结构设置、课时安排、教学内容和教学方法等诸多方面进行了切合实际的深入细致的研究探讨,最终形成了《旅游管理专业人才培养方案》。

## 1、专业定位与规格

### 1.1 专业名称与代码

专业名称：旅游管理

专业代码：640101

### 1.2 专业定位

旅游业迅速发展，出入境旅游及国内的旅游管理将进一步深化，市场对旅游管理专业人才、特别是对业务精通、操作熟练、懂外语及具有一定法律意识的高素质技能型人才的需求缺口很大。我院旅游管理专业正是在充分进行专业人才市场需求调查、通过专家论证、专业可行性分析的基础上设置的。本专业人才培养的针对领域是星级酒店、旅行社、旅游景区以及部分旅游企事业行政单位，毕业生就业方向：星级酒店、旅行社、旅游管理部门、景区服务与管理。

### 1.3 专业培养目标

培养拥护党的基本路线，适应旅游行业尤其是休闲旅游行业生产、建设、管理、服务等第一线需要的，德智体美全面发展的，掌握从事本专业领域实际工作的旅游企业经营管理、服务等基本知识，同时熟悉旅游行业现状并且具备基本旅游服务技能，具有旅游行业必备的基础理论知识和专门知识，具有良好的职业道德和敬业精神的（星级酒店、导游、酒水操作与服务岗、旅行社计调与外联岗、休闲旅游产品策划与营销岗、VIP 客人服务岗、景区景点管理岗、休闲旅游企业管理岗）高素质技能型专门人才。

### 1.4 招生对象与学制

- (1) 招生对象：普通高中毕业生或具同等学力者
- (2) 修业年限：3 年
- (3) 学习方式：普通全日制

### 1.5 人才规格与毕业标准

通过本专业的理论与实践学习，毕业生获得以下几方面的知识和能力：

1. 系统掌握本专业的基础理论、基本技能和基本方法；

2. 具有较强的语言与文字表达、人际沟通及良好的服务礼仪；
3. 具备较强的计算机应用能力和外语听说能力；
4. 熟悉我国的旅游法规和相关的管理条例；
5. 了解本学科的发展前沿，具有科学研究的初步能力；
6. 具有良好的人文素质，具有健全的人格和良好的心理素质，具有较强的创新精神和实践能力。

#### 毕业标准：各类学分安排表

学分类别	学分数	比例
课程学分	125	50%
素质学分	75	30%
顶岗实习学分	50	20%
总计	250	100%

#### 各类课程学分安排表

课程类别		学分数	比例	
必修课	公共课	34	27.2%	84.8 % (106)
	专业平台课	20	16%	
	专业核心课	23	18.4%	
	专业方向课	29	23.2%	
选修课	任意选修课	13	10.4%	15.2% (19)
	限定选修课	6	4.8%	
课程学分		125	100%	

学生毕业需要同时具备以下条件：

(1) 课程学分为 125 分，素质教育学分为 75 分，顶岗实习学分为 50 分。学生在校期间必须取得 210 学分的毕业总学分，且取得各类学分的 80% 方可毕业。其中毕业总学分高于各类学分 80% 总和的学分（10 分）可以从课程学分、素质教育学分、顶岗实习学分三类学分中任意获取。

#### 1.6 工作任务与职业能力分析

序	职业岗位	工作任务	职业能力
---	------	------	------

号			
1	酒店前厅部	1. 为客人办理入住、退房手续。 2. 回答客人的询问。 3. 办理入住预订。 4. 前台收银工作。 5. 处理宾客投诉。	语言沟通 外语能力
2	酒店客房部	1、客房清洁整理。 2、公共区域的清洁整理。 3、客用消耗物品、清洁用品、服务用品等的配备、使用和日常管理。	服务技能
3	酒店餐饮部	1、咨客 2、传菜	服务技能
4	旅行社计调	1、报价 2、计划登录 3、编制团队动态表 4、计划发送	职业能力 组织协调能力
5	旅行社导游	1、安排旅游团在当地的旅游活动 2、做好当地旅游接待工作 3、负责旅游团参观游览的导游、讲解 4、维护旅游者在当地旅游过程中安全 5、处理在当地旅游过程中发生的问题	应变能力 导游知识 服务技能 组织协调能力
6	旅行社外联	1、旅游线路的宣传和推广 2、旅游合同的签订 3、客户关系的维护	销售技能
7	门市接待	1、门市管理、接待 2、旅游市场开发维护	语言沟通 服务技能
7	旅游景区票务	1、领票 2、售票 3、检票等项工作	服务技能
8	游客接待中心	1、受理游客的投诉 2、负责游客满意度调查问卷的发放、回收和统计 3、汇总、分析游客投诉和抱怨	语言沟通 服务技能 组织协调能力

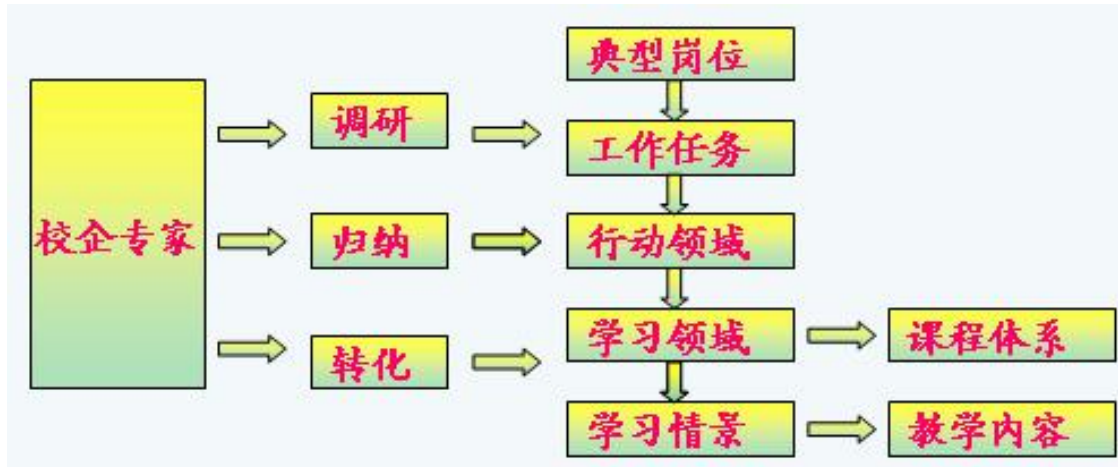
## 2、专业课程体系

### 2.1 工作过程分析与课程设置

对于本专业课程体系的构建，我们遵循的理念是：“以就业为导向，以职业岗位需求为依据，以学以致用为原则，以可持续发展为目标。”

在制定课程体系时我们按照四步走的步骤进行：第一步，大量的行业分析调研；第二步，尽心提炼筛选的工作任务；第三步，系统贴

切的学习情景设计；第四步，贯彻实施的教学实施细则、能力培训与素质培训并重。具体过程如下图所示：



专业课程体系中选择内容的选取以平面和室内设计产业中典型职业岗位的能力要求为依据，课程教学方法的选取以“实际工作过程、全程职业模拟”为依据，课程培养方案的确定应以“学生职业能力和职业素养双重能力培养”为依据。最终确保专业教学工作能围绕着专业理论知识的培养、专业技术能力的培养、社会综合能力的培养三个方面展开，使得课程体系职业特色鲜明、行业特色突出。

主干课程设置：旅游学概论、导游业务、导游基础、现场导游、旅行社经营管理、前厅客房服务管理等。

## 2.2 主干课程描述

课程名称	旅游学概论	课程代码	
学时	理论： 80 实践：	学分	4
学习目标	1.专业能力目标：了解旅游业的产生与发展、旅游的构成要素； 2.方法能力目标：通过对国际、国内旅游业的了解认识当今旅游业的发展趋势； 3.社会能力目标：能达到为旅游业的发展做出相应的贡献。		
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容	
	旅游与旅游业	1.什么是旅游 2.旅游业的发展趋势	
	旅游业的影响	1.旅游业对经济的影响	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2.旅游业对社会的影响</li> <li>3.旅游业对环境的影响</li> <li>4.旅游业对文化的影响</li> </ol>
	旅游者与旅游需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅游者</li> <li>2.旅游动机</li> <li>3.旅游需求与影响因素</li> </ol>
	旅游资源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅游资源的分类</li> <li>2.旅游资源的调查与评价</li> <li>3.旅游资源开发与保护</li> </ol>
	旅游容量与可持续旅游发展	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅游流</li> <li>2.旅游容量</li> <li>3.旅游容量的测定</li> <li>4.可持续旅游发展</li> </ol>
教学方法设计	在讲授中运用南墨云班课的教学手段进行课堂提问、案例分析等	
教学条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学媒体</li> <li>2. 教学场景</li> <li>3. 工具设备</li> <li>4. 教师配备</li> </ol>	
考核方式与标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.通过考试考查学生对旅游行业相关概念的掌握情况</li> <li>2.通过平时成绩了解学生对旅游业的认知和发展的思想理念</li> </ol>	



课程名称	导游业务	课程代码	
学时	理论： 40 实践： 40	学分	4
学习目标	<p>1.专业能力目标：收集、整理、撰写导游词的能力；独立完成带团的能力；熟练运用的导游讲解技巧的能力；处理独立带团中突发事件的能力。</p> <p>2.方法能力目标：培养学生独立学习的能力，提高学生的自学能力和创新能力；培养学生分析问题、解决问题的能力。</p> <p>3.社会能力目标：细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识。</p>		
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容	
	导游规范服务能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.团队导游服务</li> <li>2.散客导游服务</li> <li>3.带团技能</li> </ol>	
	导游讲解能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.导游语言应用技能</li> <li>2.导游讲解技能</li> <li>3.语言组织能力</li> </ol>	
	导游特殊问题的处理与应变能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.游客个别要求处理</li> <li>2. 导游服务中问题和事故的预防与处理</li> </ol>	
	现场导游讲解	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.语言组织能力</li> <li>2.现场应变能力</li> </ol>	
教学方法设计	运用蓝墨云班课的教学手段进行情景教学、案例分析、小组讨论、演示等教学法。		

教学条件	<p>1.教学媒体：多媒体</p> <p>2.教学场景：</p> <p>3.工具设备：</p> <p>4.教师配备：</p>
考核方式与标准	<p>考核学生的导游服务能力和导游综合知识运用能力，做到课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位性、技能性；考核学生口头表达和导游规范服务能力；从而加强学生人文素质培养，实践技能素质及心理健康教育。</p> <p>一、实践考核方法</p> <p>（一）现场考试一科（100分），具体要求如下：</p> <p>1、模拟景点或概况讲解（50%）</p> <p>2、知识问答（30%）</p> <p>3、语言与仪态（20%）</p> <p>二、考核时间及评分标准</p> <p>（一）考核时间</p> <p>1、模拟景点或概况讲解：12分钟内，</p> <p>2、知识问答：8分钟内</p> <p>（二）评分标准</p> <p>1、模拟景点或概况讲解（50分），</p> <p>2、知识问答（30分）</p> <p>3、语言与仪态（20分）</p>

课程名称	旅行社经营管理	课程代码	
学时	理论： 4 实践：	学分	4
学习目标	<p>1.专业能力目标：收到计划后应认真阅读,以书面形式回执确认,及时将计划输入电脑的能力；发布和落实旅游团的接待计划和变更通知,按要求安排旅游团的吃、住、行、游、购、娱等事项,并负责客房自订项目的验证与落实的能力；监期接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种</p>		

	<p>问题的能力；负责落实参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作的能力；协助相关合作单位的能力；参加业务培训和考核,提高工作水平和服务质量的能力；发放陪同接待须知,完成部门经理布置的其他工作的能力。</p> <p>2.方法能力目标：独立学习能力；精确的预算力；良好的人际关系和较强的交际能力；良好的计算机应用能力。</p> <p>3.社会能力目标：与业务部门之间具有强烈的团队协作合作意识；顾客至上的服务意识。</p>	
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容
	旅游线路设计	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅行社产品的类型及开发原则</li> <li>2.旅游线路的构成要素及内容</li> <li>3.旅游线路设计的基本要求及方法</li> </ol>
	业务接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅行社前台接待礼仪</li> <li>2.前台接待的程序和方法</li> <li>3.旅行社旅游产品的类型及相关知识</li> <li>4.国内旅游组团计调操作</li> <li>5.国内旅游线路的操作流程</li> <li>6.出团计划的编写方法</li> </ol>
	旅游团队动态管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.临时调整、增减行程的处理方法</li> <li>2.交通的延误、变更类问题的处理方法</li> <li>3.住宿酒店、餐饮类问题不符合客人要求等问题的应急处理方法</li> <li>4.对导游投诉和更换导游、购物安排、退还商品、娱乐活动类问题的应急处理方法</li> </ol>
教学方法设计	运用蓝墨云班课的教学手段进行情景教学、案例分析、小组讨论、演示等教学法。	

教学条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.教学媒体</li> <li>2.教学场景</li> <li>3.工具设备</li> <li>4.教师配备</li> </ol>
考核方式与标准	<p>过程考核学生成果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.小组成果： <ul style="list-style-type: none"> <li>旅行社线路设计</li> <li>旅行社促销方案</li> <li>地接社接待计划落实与实施</li> <li>团队结算单</li> </ul> </li> <li>2.个人成果： <ul style="list-style-type: none"> <li>组团社出团计划的编制</li> <li>旅行社线路设计</li> <li>旅游团队动态管理案例分析报告</li> </ul> </li> </ol>

课程名称	导游基础	课程代码	
学时	理论： 120 实践：	学分	6
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.专业能力目标：掌握贵州旅游景区景点知识、贵州历史文化常识；掌握全国重要旅游景区景点知识和中国历史文化常识；掌握四大宗教相关知识等。</li> <li>2.方法能力目标：独立学习能力；旅游常识的运用能力；良好的人际关系和较强的交际能力。</li> <li>3.社会能力目标：能给游客讲解丰富、生动、新颖的旅游知识，带给游客不一样的文化体验。</li> </ol>		
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容	
	历史文化常识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.中国历史常识；</li> <li>2.中国地理常识</li> </ol>	
	中国的民族民俗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.东北地区民族民俗</li> <li>2.西北地区民族民俗</li> <li>3.西南地区民族民俗</li> </ol>	

		4.东南地区民族民俗
	我国主要旅游景区景点知识	各省份著名旅游景区相关知识介绍
	贵州历史文化常识	1.贵州地理常识 2.贵州历史常识
	贵州民族民俗	1.苗族的民族民俗 2.布依族的民族民俗 3.侗族民族民俗
	贵州的景区景点	1. 黄果树旅游景区 2. 龙宫旅游景区 3. 荔波大小七孔景区 4. 织金洞景区 5. 马岭河景区 6. 青岩古镇景区等等
教学方法设计	运用蓝墨云班课的教学手段进行情景教学、案例分析、小组讨论、演示等教学法。	
教学条件	1.教学媒体 2.教学场景 3.工具设备 4.教师配备	
考核方式与标准	<p>考核学生的导游综合知识运用能力，做到课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位性、技能性；考核学生口头表达和导游规范服务能力；从而加强学生人文素质培养，实践技能素质及心理健康教育。</p> <p>一、实践考核方法</p> <p>(一) 现场考试一科(100分)，具体要求如下：</p> <p>1、模拟景点或概况讲解(50%)</p> <p>2、景区知识问答(30%)</p> <p>3、民族民俗知识问答(20%)</p>	

	<p>二、考核时间及评分标准</p> <p>(一) 考核时间</p> <p>1、模拟景点或概况讲解：12 分钟内，</p> <p>2、知识问答：8 分钟内</p> <p>(二) 评分标准</p> <p>1、模拟景点或概况讲解（50 分），</p> <p>2、知识问答（30 分）</p> <p>3、语言与仪态（20 分）</p>
--	--

课程名称	前厅客房管理	课程代码	
学时	理论：40 实践：40	学分	4
学习目标	<p>1.专业能力目标：熟练的前台接待业务、收银业务、前厅礼宾服务；熟练的客房清洁服务；</p> <p>2.方法能力目标：熟练的操作技能，掌握前台接待、收银、客房清洁的技巧。</p> <p>3.社会能力目标：掌握与人沟通的技巧；对客户服务技巧。</p>		
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容	
	前台接待	<p>1.客房预定</p> <p>2.介绍客房</p> <p>3.登记入住</p>	
	前台收银	<p>1.押金的收取</p> <p>2.退房结账</p> <p>3.客房日报表</p>	
	前厅礼宾	<p>1.门迎服务</p> <p>2.行李进出</p> <p>3.行李寄存</p>	

	<p style="text-align: center;">客房服务</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.走客房的清扫</li> <li>2.空房的清洁</li> <li>3.住客房的清洁</li> <li>4.洗衣服务</li> <li>5.夜床服务</li> </ol>
<p style="text-align: center;">教学方法设计</p>	<p>运用讲授理论及操作步骤、演示法，教师示范、学生实操等方法</p>	
<p style="text-align: center;">教学条件</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 教学媒体</li> <li>6. 教学场景</li> <li>7. 工具设备</li> <li>8. 教师配备</li> </ol>	
<p style="text-align: center;">考核方式与标准</p>	<p>考核学生的实际操作能力，做到课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位性、技能性；考核学生酒店服务规范能力；从而加强学生人文素质培养，实践技能素质及心理健康教育。</p> <p>一、实践考核方法</p> <p>（一）现场操作（100分），具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、模拟迎客服务（20%）</li> <li>2、模拟前台服务（40%）</li> <li>3、模拟客房前台服务（40%）</li> </ol> <p>二、考核时间及评分标准</p> <p>（一）考核时间</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、入住登记：3分钟内，</li> <li>2、结账收银：3分钟内</li> <li>3、客房清洁：15分钟内</li> </ol> <p>（二）评分标准</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、现场操作（50分），</li> </ol>	

	<p>2、完成时间（30分）</p> <p>3、语言与仪态（20分）</p>
--	--

课程名称	现场导游	课程代码	
学时	理论： 实践：80	学分	4
学习目标	<p>1.专业能力目标：收集、整理、撰写、修订导游讲解词的能力；按接待计划，完成旅游团队的接团、送团、协调、衔接工作的能力；独立带团的能力；提供实地讲解服务的能力；处理各种突发事件的能力。</p> <p>2.方法能力目标：提高学生的自学能力和创新能力；培养学生分析问题、解决问题的能力。</p> <p>3.社会能力目标：培育学生合作、沟通、细心、周密、热情、灵活、克制、诚信等方面的综合素质。</p>		
学习内容	内容（项目）名称	主要学习内容	
	导游规范服务能力	<p>1.地陪导游服务程序与标准</p> <p>2.全陪导游服务程序与标准</p>	
	散客导游服务	散客导游服务程序	
	带团技能	<p>1.导游人员自我管理</p> <p>2.主要服务环节的处理技能</p> <p>3.向游客提供心理服务技能</p> <p>4.导游人员带团的常用技能</p>	
	导游讲解能力	<p>1.导游语言应用技能</p> <p>2.导游讲解技能</p>	
	导游特殊问题的处理与应变能力	<p>1.游客个别要求处理</p> <p>2.导游服务中问题和事故的预防与处理</p>	



教学方法设计	运用讲授理论及操作步骤、演示法，教师示范、学生实操等方法
教学条件	<p>9. 教学媒体</p> <p>10. 教学场景</p> <p>11. 工具设备</p> <p>12. 教师配备</p>
考核方式与标准	<p>1. 考核方式：过程性考核（平时记录）+终结性考核+企业评价。</p> <p>(1) 过程性考核（平时记录）：50%</p> <p>(2) 终结性考核（导游带团知识技能书面测试与口试）：40%</p> <p>(3) 考核激励机制：“国导证”现场考通过；获得企业实习、打工、兼职优秀学员证书，可视为优秀10%。</p> <p>2. 考核内容：</p> <p>考核学生的导游服务能力和导游综合知识运用能力，做到课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位性、技能性；考核学生口头表达和导游规范服务能力；从而加强学生人文素质培养，实践技能素质及心理健康教育。</p>

### 2.3 主要实践教学环节

序号	项目名称	学时数 / 周数	学期	实训场所	教学要求	实训成果	考核方式
1	军事训练	2周	1				
2	现场导游	2/18	2	实训室	熟悉导游服务		
3	客房服务	2/18	4	实训室	熟悉客房服务		
4	前厅服务	2/18	4	实训室	熟悉前台服务		

5	顶岗实习	40周	5、6	企业	顶岗实习	毕业设计	毕业答辩
---	------	-----	-----	----	------	------	------

## 2.4 职业道德与职业核心能力培养

### （一）职业道德

根据社会主义职业道德基本规范和旅游行业职业特点的客观要求，学校应培养旅游行业从业人员在职业活动中应遵循以下职业道德规范：

- ①爱岗敬业，遵纪守法；
- ②热情服务，宾客至上；
- ③诚实守信，公私分明；
- ④团结协作，顾全大局；
- ⑤一视同仁，不卑不亢。

### （二）职业核心能力

#### （1）非专业能力

##### ①方法能力

学习能力；数据分析与处理能力；问题解决能力；总结能力；创新与创业能力；竞争能力；组织与管理能力；适应能力。职业生涯规划能力、独立学习能力、获取新知识能力、决策能力。

##### ②社会能力

沟通能力；社交能力；文字表达能力；为人处世得体大方；具有亲和力；经受挫折的能力；社会适应能力。人际交往能力、公共关系处理能力、劳动组织能力、集体意识和社会责任心。

##### ③情感能力

自我调控能力、自我觉察能力、对人情世故综合反应判断的能力、情绪反应能力、理解他人需求的能力、换位思考的能力。

#### （2）专业能力

①具有从事旅游服务的基本知识及职业道德，熟悉相关的法律法规；具有较强的服务意识，礼貌待客，诚实守信，吃苦耐劳。

②了解旅游服务部门主要岗位的服务流程及用语，能提供恰当的接待服务。

③具备主要岗位的服务技能，具有较强的应变能力；具有在服务岗位使用外语与客人交流、沟通的能力。

④具备使用、维护及保养基本设施设备的知识与能力，能较娴熟地利用计算机网络技术进行业务沟通和规范服务。

⑤具有团队合作意识，协调人际关系的能力；具有继续学习，应用新技术和适应职业变化的能力；具有自我创新，勇于创新的能力。

⑥能取得与本专业相关的2张（或2张以上）职业资格证书。

## 2.5 学时与学分分配

### (1) 教学学时与学分分配

课程		学时/学分数分配及比例					
性质	类型	学时			学分		
		总学时	理论	实践	总学分	理论	实践
必修课	思想政治课	160	140	20	8	6	2
	公共素质课	436	330	106	26	20	6
	专业平台课	336	296	40	20	16	4
	专业核心课	400	400	0	23	23	0
	专业方向课	1340	320	1020	29	16	13
选修课	公共素质课	112	96	16	6	4	2
	专业平台课	40	0	40	2	0	2
	专业核心课	120	120	0	6	6	0
	专业方向课	300	150	150	5	2.5	2.5
合计		3184	1802	1382	125	87.5	37.5
百分比		100%	56.7%	43.3%	100%	70%	30%

### (2) 课外素质教育学时与学分

课外素质教育学时和学分按照《贵州建设职业技术学院综合素质学分制管理办法》相关规定执行，素质学分以学业德育活动课程化实施方案中所设置课时为依据，总分为75。每周总课时不得超过20学时。一般为15~18学时为1个学分，总分为75分，其中学生必选项目共计学分为52.5学分，选修学分为7.5学分，达到60学分方可顺利毕业。

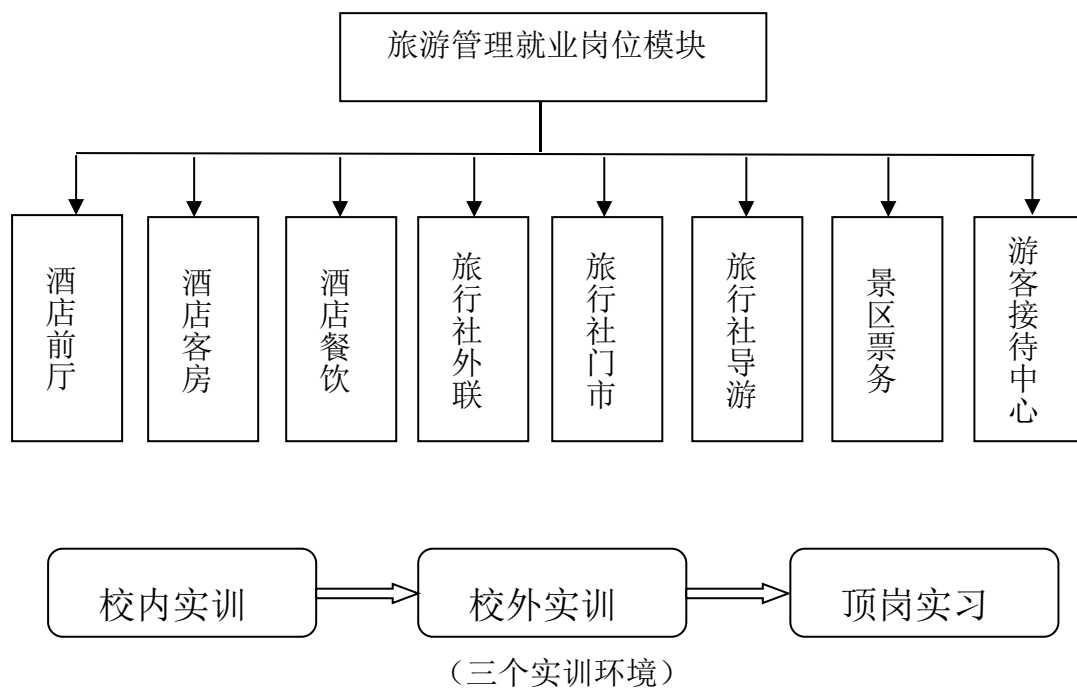
### (3) 顶岗实习学时与学分

顶岗实习学时和学分按照《贵州建设职业技术学院综合素质学分制管理办法》相关规定执行。根据学生在实习期间完成教学实习任务及毕业设计完成的情况，结合学生在实习期间的纪律表现和实习资料交回情况，分别由指导教师和班主任进行评分，总分 50 分。学生顶岗实习学分达到 40 学分方可顺利毕业。

## 3、运行与实施

### 3.1 人才培养模式

基于就业需求，旅游管理专业采用的是就业岗位模块化人才培养模式：



(1) 高职院校旅游管理专业必须根据旅游岗位群的职业要求，根据专业特点和学科特点，进行针对性的专业配套设计，建立以岗位能力为导向的人才培养模式，以各岗位模块所需知识技能为主线，以职业岗位必需商务知识为原则，要求学生在完成该岗位模块的学习后，能顶岗工作，达到所学与岗位所需的零距离。

(2) “三个环境”即校内实训、校外实训和顶岗实习环境。校内实训环境主要是利用校内现有的教学资源进行实训。校内实训硬件条件主要有中餐实训室、前厅、客房等。校外实训环境设在校企合作办学的企业，通过在企业进行真实岗位实习，让学生充分了解企业的生

产运营过程，校外实习有利于学生职业综合素质和能力的培养。顶岗实习环境是学生以正式员工的身份在国内外企业的具体岗位上参与具体生产、管理工作，积累工作经验，丰富人生阅历。顶岗实习促使学生职业综合素质和能力全面发展，更进一步完善和提高。

### 3.2 教学模式

授课应采用多媒体设备教学，综合应用引导教学法、演示/案例教学法，项目/任务教学法、讨论教学法、练习法、小组工作法，也可以结合网络课堂指导学生复习，力求教学做到一体化。

通过以下四种教学方法，实现课堂与课外实践充分结合，极大提高教学的效率：

#### 1、情境教学法

在教学过程中，教师有目的地引入或创建具有一定情绪色彩的、以形象为主体的生动具体的场景，以引起学生一定的态度体验，从而帮助学生理解教材，并使学生的心理机能得到发展的教学方法，情境教学法的核心在于激发学生的情感。

#### 2、分组分享教学法

旨在班级授课的情况下，充分利用现有教学资源，按一定的规律将学生分成若干个学习小组，通过形式多样的分享活动，充分调动学生做学习的主人，从而使学生得到全面发展的一种教学方法。分组分享教学方法结合当代学生心理特点，立足实践教学实际，更进一步强调了学生的主体性、创造性、平等性和发展性，突出可操作性。

#### 3、任务驱动教学法

旅游管理是一门实践性很强，具有明显时代发展特点的课程，不仅是简单的学习旅游管理应用知识，更主要的是培养学生解决问题的能力。旅游管理共分为五个学习情境，其中渗透了“任务驱动”的学习方式，鼓励学生动手操作，倡导学生主动探讨与交流。“任务驱动”的主要结构是：呈现任务—明确任务—完成任务—任务评价。在信息技术课中，体现“任务驱动”就是让学生在一个一个典型信息处理“任务”。在实践教学工作中，我们认为“任务驱动”教学法，能让学生“动”

起来，进而乐于学习，主动学习，创造性的学习。

在“任务驱动”教学法中，“任务”设计是关键。教师必须根据信息课的具体内容，精心设计一个个实际“任务”，让学生完成这些任务的过程中，掌握知识、方法和技能。

(一)“任务”要具体明确，具有可操作性。将教学总目标分成多个小的学习目标，并将学习模块再细化成如干个容易掌握的具体任务，通过完成这小的任务来之中完成总体学习目标。

(二)“任务”要符合学生特点，“任务”的大小要适当。设计“任务”要从学生的实际出发，充分考虑学生现有的文化知识，认知能力，兴趣等特点，遵循由浅入深，由表及里，循序渐进的原则。

(三)坚持让学生独立完成“任务”。在完成过程中方式可以合作，协作。通过完成“任务”培养他们的动手能力和合作精神，提高他们解决实际困难的能力和素质。

#### 4、项目教学法

充分利用校企合作的平台，通过项目实例教学深化课程实践，让学生在应用环境下获得更深的个性化体验和经验的积累。同时，利用专业后续课程让学生进一步熟悉并强化计算机应用能力。

### 3.3. 考核与评价

#### 1、学生成绩考核评价

学生学业成绩考核，不仅是对学生学习成绩结果作出的评价，也是对照教学目标检查教学质量的信息反馈，并根据这些信息对教学质量进行分析、监控、研究改进教学工作的重要手段。

##### (一)成绩考核

成绩考核分考试和考查两种。每学期考试和考查的课程门数按实施性教学计划规定执行。要根据课程的特点和学生的负担，每学期一般安排 2~4 门考试课程。

考试是对学生所学知识和技能进行总结性考核的方法。可采用课堂理论考试，实验、实际操作、技能考评，大型作业，案例分析等多

种方法进行。一般可分为期中、期末考试，由教务管理部门统一组织，安排在该课程结束后或学期末，集中一段时间复习和考试。

考试形式可用笔试、口试、实操三种。可根据课程的特点和需要，灵活采用，应坚持理论与实践的考核并重的原则。笔试又可分为闭卷考试和开卷考试。采用开卷考试的课程必须报教务管理部门批准方可实施。笔试时间一般为 100 分钟，口试的准备时间为 40 分钟，答题最多 20 分钟，实操考试时间视考试内容具体确定。

考查是对学生所学知识和技能进行平时考核的方法。可依据平时课堂提问、课堂作业、实际操作、单元测试等方法采集学生学习成绩，考查不得在学期末及考试周的前一周内集中测验或变相考试。

## (二) 命题管理

1、考试命题要以教学大纲为依据，全面测量学生应具备的知识和能力。考试范围原则上是该课程本学期的全部内容。应注意覆盖面要广和突出教学重点，基础知识题、综合分析题、应用题比例恰当。

2、命题先由教研组制定命题方案（或编制双向细目表），组卷试题应有一定的梯度，基本题、水平题、提高题结构合理，区分度强，题量适中，便于分辨学生成绩的优劣，考试成绩力求符合正态分布。已考过的试卷不宜未作修改又做下一次考卷。

3、用同一学期授课计划、教学内容和进度相同的班级采用同一试卷。

每门课程应拟定水平、分量相当的两份试卷，并附有标准答案及评分标准。实行学分制管理的，可采用 A、B 制命题。实行分层教学管理的，应按分层教学大纲命题。

4、对教学大纲和教材较稳定的课程要逐步建立试题库（或试卷库），原则上要求实行教考分离。

5、无试题库的课程由教务管理部门或专业科（组）指定熟悉该课程的教师命题，经教研组长审核后于考前二周送教务管理部门统一管理。

6、试卷在命题、审批、印刷、保存过程中，应严格保密，教师辅导学生复习不得以任何方式向学生透露或暗示题意，否则，按教学事故处理。

#### (四)评卷与成绩评定

##### 1、评卷要求

(1) 评卷工作由教务管理部门统一组织，集中评卷，尽可能采取流水阅卷方式。教师评卷要严肃、认真、公正，按评分标准给分，客观地评价学生的学习成绩。教务管理部门要按试卷评分标准抽检评卷质量。

(2) 任课教师按试卷成绩分析表的要求对命题质量、学生成绩进行认真分析，对考试方法、命题内容及教学工作提出书面意见和建议。

(3) 考试后三天内要结束阅卷评分工作，任课教师将所教班级的考试成绩和总评成绩表、学生成绩册、试卷及考试成绩分析送教务管理部门，同时提供考试不及格的学生名单。评阅后的试卷和学生成绩一经上报，任何人不得擅自更改。若须改动，应经教务管理部门负责人同意，会同教研组长和阅卷教师查阅试卷，提出理由被认定方可更改。

##### 2、学生成绩评定办法

(1) 考核成绩评定。考试采用百分制计分法，考查采用五级制计分法或学分制计分评定方法。百分制和五级制可以相互转换。

百分制	90~100	80~89	70~79	60~69	60分以下
等级制	优秀	良好	中等	及格	不及格
等级转换成 分数	95	85	75	65	30

(2) 考试课程的总评成绩，(无实验课)要以期末考试成绩为主，占总评成绩的60%，平时成绩占总评成绩的40%。

(3) 按教学计划和教学大纲规定，单列成绩的实践课(包括实验课、实训课、技能鉴定、大型作业等)要单独进行考核。若以实验



实训为主,但又非单列成绩的实验课成绩应占该课程总评成绩的60%。

(4) 跨学期、学年的课程,不论考试课或考查课,均按学年平均成绩统计。

(5) 考查课总评成绩要根据平时考核综合评定,因此,平时各种考核采集分数,每学期不少于三个。

(6) 体育课考查要从学生身体条件和体育基础的实际出发,对男女学生应有不同标准,对患有某种疾病而短期内不能治愈或有生理缺陷的学生,经指定医院证明,教务管理部门批准可减免考查项目。

(7) 实习考查要以实习报告为主,结合实习记录、操作技能的掌握程度及表现,评定实习成绩。

(8) 凡符合下列情况之一者,该课程总评为零分:①考试舞弊;②旷考;③一学期内欠交作业超过三分之一;④一学期内该门课程无故缺课累计超过三分之一。

(9) 实行学分制管理,凡参加课程规定的考核,学期总评成绩在60分(或及格)以上,可获得相应课程的学分。学生学习成绩的质量可采用绩点分计算。

#### (四) 补考

实行学分制的学校,对尚未取得已考课程学分或没有达到规定累计学分的学生,可按学分制管理的有关文件规定组织补考、安排重修或选修其他课程。

未实行学分制的,必须严格执行学生补考制度,对某课程评定成绩不及格的学生,应按规定组织补考。

##### 1、教务管理部门组织安排学期正常补考:(下学期前二周内)

- (1) 学期考核评定成绩不及格者;
- (2) 因故缺考或缓考者。

##### 2、毕业前最后一学期安排一次补考:

- (1) 补考一次仍不及格但已升级者;

(2) 旷考或舞弊但有悔改表现者；

(3) 因“缺课”或“缺交作业”评零分，经审核获准补考者。

3、结业后一年内返校安排一次补考：

(1) 同一门课程补考二次仍不及格者；

(2) 毕业考试（或毕业设计、毕业论文）不及格者。

4、大型作业（课程设计）成绩不及格者，可在新学期开学前重做，开学后补交。

5、实习（实践课）成绩不及格或因请假未参加实习者，尽可能安排在校期间的假期补考。

6、考查课需要笔试进行补考者，由任课教师命题（附标准答案和评分标准），与本学期最后一周内报送教务管理部门批准使用。

7、补考管理与期末考试要求相同，补考试卷由任课教师评卷，评定成绩报送教务管理部门。

8、补考成绩登记：凡经准假缺考而补考的学生，可按正常考试成绩参加总评成绩登记；因其他原因补考的成绩，要注明“补考”字样，作为学期最终成绩。

9、跨学期、跨学年的课程，平均成绩不及格者，补考工作按学年进行。

## （五）毕业考核

毕业考核是根据专业培养目标进行的一种综合性教学考核和检查。学生结业方式一般有毕业考试、毕业设计或毕业论文。

### 1、毕业考试

教学计划规定不进行毕业设计（或毕业论文）的专业，一般应以毕业考试对学生多方面的成绩考核。它是一种综合本专业有关课程的理论知识和实践技能的考试，必须安排在毕业实习后进行。毕业考试方式，可以理论与实操结合，可以笔试，也可以口试。毕业考试不能用某门课程单一考试来代替。

考试提路、标准答案及评分标准应由专业教研组长和具有中级以上职称的本专业教师组成命题小组拟定，教务管理部门审核，报教学副校长批准实施。

## 2、毕业设计

毕业设计一般是工科类专业学生结业方式。

毕业设计是学生在毕业实习基础上，综合运用所学的知识技能解决生产实际问题，在教师指导下完成的一次学习任务，须进行答辩。教师根据学生的独立完成的任务书中所规定文件、图表、说明书的质量和答辩的质量评定成绩（或计算学分）。

## 3、毕业论文

毕业论文一般是文科类专业学生结业方式。

在教师的指导下，学生通过毕业实习，在对现场进行调查研究和搜集资料的基础上，综合运用所学的知识技能，提出课题，撰写论文并进行答辩。教师根据毕业论文的论点、论证和结论及学生答辩的质量评定成绩（或计算学分）。

若只进行毕业实习或综合训练的专业，实习结束后，学生必须根据实习大纲要求写出实习报告（含有关技术文件）交指导教师批阅。教师批阅要制定评分标准，评定成绩。若进行答辩，教师要根据学生答辩的质量和指导教师对实习报告的批语评定成绩（或计算学分）。

毕业设计或论文、毕业实习或综合训练的实习报告、答辩成绩评定，一律采用五级记分法。

毕业考核成绩均应单独列入学生成绩册。

## 2、毕业条件

本专业采取学分制，分别由教学学分+素质拓展学分+顶岗实习学分以及毕业论文(毕业设计)学分四部分构成，总学分为165+75+50+10共计300个学分，学生应取得总学分的80%以上即240个学分以上方可毕业。

### 3.4 教学进程安排

#### 2018 级三年普高教学进程安排表

课程性质	课程类型	课程代码	课程名称	总学分	总学时	学时			集中性实践	各学期周学时分配						开设学期及考核类型		备注		
						课内学时		课外学时		一		二		三		考试	考查			
						理论	实践			1	2	3	4	5	6					
										16周	20周	20周	20周	20周	20周					
必修课	公共素质课		思想品德修养与法律基础	3	48	44	4			3						1				
			大学生职业生涯规划	1	16	16	0			1								1		
			贵州省情	1	20	18	2					1							1	
			形式与政策	1	32	28	4			1	1	1	1							1-4
			军事理论	2	32	32	0			2										1
			军事训练						2周											1
			计算机应用基础	2	32	0	32			2										1
			大学语文	4	72	72	0			2	2						1-2			
			高等数学	4	72	72	0			2	2									
			心理健康	2	40	40	0				2									2
			体育	4	72	0	72			2	2									1-2
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	80	68	12				4						2			
	创新创业	2	40	40	0						2							4		



修 课	共 选 修 课		中华优秀传统文化	2	40	40	0												
			普通话	2	32	16	16			2									
		<b>小计</b>		<b>6</b>	<b>112</b>	<b>96</b>	<b>16</b>			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>						
	专 业 选 修 课	22080017	茶艺与茶文化	2	40	0	40												
		22080018	旅游地理	1	40	40	0												
		22080019	贵州民族文化	2	80	80	0												
		22080020	导游技能	2	80	20	60												
		22080021	旅游摄影	2	40	20	20												
		22080022	形体训练	2	40	0	40					2							
		22080023	中餐宴会主题设计	2	40	20	20						2						
22080024	酒水知识与调酒	2	40	40	0														
<b>小计</b>		<b>15</b>	<b>400</b>	<b>220</b>	<b>180</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>								
总计			125	3184	1802	482		900	23	27	28	25							

## 4、教学条件

### 4.1 专业教学团队的配备和要求

我院以提高教师师德水平和实践教学能力为重点，我院从教育教学的实际需要出发，利用国家实施“职业学校教师素质提高计划”的契机，本着“不求所有，但求所用”的原则，邀请有关专家和企业管理人员、专业技术人员到学校举办培训讲座，开展技术指导，开阔教师视野，跟进技术发展，密切与社会的联系。多渠道从社会上特别是企事业单位聘请在职、离职待岗或退休的专业技术人员、高技能人才，充实到教学一线，承担专业课或实习指导教学任务。

任教要求：

1、教师任职资格：具有高校教师职业资格证书，具有本专业相关学科背景。

2、专业带头人要求：具有较高的高职教育认知能力、专业发展方向把握能力、课程开发能力、教研教改能力和组织协调能力。能够带领专业建设团队重构旅游管理专业基于工作过程导向的课程体系，组织课程实施，推动专业课程改革。

具有专业实践教学基地系统规划和建设能力，能够推动校内外实验实训基地建设，推进实践教学体系改革。

同时具备较强的学术研究能力和较为丰富的企业实践经历，具备设计开发和项目实施能力，能够带领专业建设团队开展产学研合作和技术服务，推进本专业产教结合。

3、专任教师专业能力：具有相关旅游管理实践经历，熟悉旅游管理相关工作岗位要求，能够胜任旅游管理基础课或专业课的教学与科研工作。

### 4.2 实践教学条件与要求

教学条件配置与要求见下表。

教学条件配置与要求

序号	实验实训室名称	功能	实训课程	主要设备的配置要求
1	模拟导游实训室	导游实训	模拟导游	投影等相关硬件与相关软件
2	前厅实训室	前台实训	前厅客房服务	模拟前台、电脑、前厅管理操作系统
3	客房实训室	模拟客房	前厅客房服务	酒店用床、床上用品、房务工作车等

## 5、编制说明

### 5.1 编制依据

根据《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2006] 16号）等有关文件精神，按照《贵州建设职业技术学院关于制（修）订2018级专业人才培养方案的意见》制定我院2018级旅游管理专业人才培养方案。

### 5.2 适用范围

贵州建设职业技术学院2018级旅游管理专业学生。

### 其它说明

编撰人：马军（专业主任）

编写成员：谭云、张成国、孙蕾、颜紫云、潘兴成、金薇洋子、姚莎、敖正焱、程麟、张路旎、刘骏、夏笔悟、何桃红、宋璇、周毅

审稿人：周勇（分院院长）

制订部门：信息管理学院

制订时间：2018年10月

实施时间：2018年10月在2018级旅游管理专业开始实施。