

闽西职业技术学院

2019 级旅游管理专业（五年专）人才培养方案

一、招生对象及学制

（一）专业名称与专业代码

中职：旅游服务管理（代码：130202）

高职：旅游管理（代码：640101）

（二）招生对象

应届初中毕业生

（三）学制与学历

五年，全日制专科（中职段三年，中专；高职段二年，专科）

二、人才培养目标与规格

（一）人才培养目标

本专业主要面向龙岩及周边地区的旅游服务行业，培养掌握闽西民俗风情、旅游行业基本认知、旅游行业法律法规、旅游服务英语、艺术欣赏等专业理论知识，熟练导游服务、计调操作、旅游电商服务等专业技能，具备团结协作、吃苦耐劳、服务为先的良好旅游职业素质，取得国家导游员资格证、龙岩市导游证等职业资格证书，培养旅游一线会接待、精导游、能计调、懂管理能力的技术技能型人才。

（二）人才培养规格

本专业所培养学生应具备的主要知识、能力、素质和证书要求：

1. 知识要求

（1）了解该行职业的发展现状与前景的有关知识，掌握旅游服务的礼貌礼仪知识；

（2）熟练掌握导游讲解涉及的历史、地理、文化、民俗、宗教、建筑等方面的导游讲解基本知识；

(3) 掌握导游讲解普通话表达、旅游英语等导游语言方面的基本知识和旅游常见应用文的写作；

(4) 掌握我国旅游相关法律法规、职业道德和行为规范的基本知识。

(5) 熟练掌握中国各旅游区的常规旅游线路知识；

(6) 掌握分析旅游者的心理、人际沟通与客户管理、团队管理、旅游公关的基本理论知识；

(7) 熟练掌握导游带团的业务规范和应变处理等知识；

(8) 掌握一定的旅游创意、营销与策划、组团营销等方面知识；

(9) 熟练掌握一定的旅行社计调、外联等业务和经营管理等方面的基础知识；

(10) 掌握旅游服务中初级的表演与娱乐、形体等知识；

(11) 掌握旅游经营中网络营销、网上支付的基本知识。

2. 技能要求

(1) 具备一定的汉语和英语表达、交流能力；

(2) 具备计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理的能力；

(3) 具备在工作中把握国家有关旅游管理的基本法律法规、方针政策，应用相关法律知识来维护企业和旅游者的合法权益、处理旅游投诉的能力；

(4) 具备分析旅游者的心理活动的的能力；

(5) 具备一定的公共关系和人际沟通能力；

(6) 掌握导游讲解、导游带团的基本技能；

(7) 掌握一定的市场营销、项目策划和营销组团技能；

(8) 具备一定的旅行社综合实操业务和经营管理等方面的能力；

(9) 掌握旅游线路设计的方法和技巧，具备旅游线路设计的基本能力；

(10) 具备应用网络平台经营和服务的能力。

3. 素质要求

(1) 要热爱祖国，拥护中国共产党的领导，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德；

(2) 具有良好的服务意识和艰苦创业、团结协作的精神；

(3) 热爱旅游管理专业，具有本专业的专业知识和专业技能；

(4) 具有从事旅游行业各职业岗位的职业素质；

(5) 具有良好的职业道德，有强烈的事业心、责任心和社会责任感；具有爱岗敬业、诚信、积极进取、勇于创新的良好品质；具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神；具有吃苦耐劳、不屈不挠的韧劲；

(6) 良好的语言表达及与人沟通、共事的基础素质；

(7) 具有一定的文学、艺术修养和人文科学素养，具有一定的审美能力。

4. 证书要求：

通过全国计算机等级考试取得全国计算机等级考试一级证书；通过全国大学生英语应用能力 B 级考试取得英语应用能力 B 级证书。

取得国家导游人员资格证书或龙岩市市导证职业资格证书。

三、人才培养模式改革

(一) “岗位主导、工学结合、创学联动”的人才培养模式改革

闽西职业技术学院始终以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，发力人才培养供给侧改革，努力把学院打造为区域技术技能积累、科技服务、文化传承创新的聚集高地，形成了“一个根本（以立德树人为根本）两翼并举（学历教育与继续教育并举）三维齐进（技术技能人才培养、科技服务、文化传承创新）四方融合（政府、行业、企业、学院）”的办学模式

旅游管理专业群遵循“弘毅笃行、技精业成”的校训，围绕“培养一技在手现代阳光工匠”的人才培养规格，紧密对接学校“一线二双三融入三证书”的人才培养模式改革，旅游服务专业群根据旅游行业的人才培养特点，构建“岗位主导、工学结合、创学联动”的人才培养模式。该模式按照旅游管理专业对应的就业岗位为主导，以就业岗位知识、技能和素质要求为依托，构建课程体系；通过与区域内企业的深度融合，通过任务驱动、项目导向等教学方法将行业、企业的真实情境、真实案例引入教学，广泛吸收行业企业参与质量评价，探索校企订单培养、联合培养、等多样化人才培养模式改革，实现校企共同育人；以“创新+创业”为专业人才培养突破口，提高学生职业发展能力，提高人才培养质量。

（二）“一条主线，三阶递进”的课程体系构建

旅游管理专业通过专业建设指导委员会和实践专家访谈会的召开，企业调研、毕业生跟踪调查，明确了专业就业面向的接待、导游、计调、营销、基层管理者的岗位群，通过对岗位关键能力的分析总结归纳了典型工作任务，根据完成典型工作任务所需的知识和能力要求转化为行动领域，再将行动领域向学习领域课程的转化，确立了7门学习领域课程。在课程体系的设置中以7门学习领域课程代表的职业岗位能力为主线，以岗位能力的由简单到复杂进行课程设置，达到能力的逐步提升，形成“会接待，精导游、能计调和懂管理”的三阶递进模式。

四、教学组织形式

（一）充分利用信息化手段，开展移动课堂教学

利用学校“超星”学习通、“雨课堂”等网络课程平台，将教学微课视频、教学课件、教学案例、教学任务资源、教学拓展资源等上传平台，将充分利用学生依赖手机的特性，引导学生合理利用手机，让学生通过手机课程平台实现上课点名、作业提交、课堂话题讨论、课后自主学习、资

源库知识拓展等功能，大大提升教学效率，也提升学生的学习兴趣。教师可以对学生的学习过程进行查看、评价和轨迹跟踪，通过一个学期的移动课堂教学，从而形成每名学生课堂学习的轨迹数据报告，实现对每名学生的精确考核。

（二）推进校企融合，推动岗课对接

与企业深度融合，以岗位为主导，推进课程内容与职业标准对准、教学过程与企业生产过程对接，改变传统排课方式，以岗位技能实训项目为抓手，打破传统的两学期制，试行分段式教学组织模式，提高学生职业能力、学习能力、发展能力，提高人才培养质量。

五、专业面向的主要职业岗位及任职要求

表 专业面向的主要职业岗位及任职要求

工作岗位	典型工作任务	职业能力
门市接待	旅游服务咨询 旅游招徕服务	熟悉旅游产品、提供旅游信息；介绍旅游产品、掌握客户信息、签订出游合同、与计调做好交接工作
导游	导游讲解、导游带团服务、问题和事故的预防与处理、境外旅游风俗、英文讲解	在旅游景点及当地为游客提供提供全方位的吃、住、行、游、购、娱等导游服务工作，为出境旅游的游客提供境外旅游服务。具备语言表达能力；当地景点相关知识的掌握、理解能力；客源地基本概况的知晓能力；导游讲解方法运用能力；人际沟通能力；团队协作、安全与服务意识；吃、住、行、游、购、娱等方面的服务能力；突发事件的应变能力；旅游政策法规的掌握运用能力；旅游接待计划的执行能力，
计调	旅游线路设计 旅游计划调度 旅游异常处理	进行旅游产品的设计,制定旅游团队的旅游接待计划,对旅游团队的吃、住、行、游、购、娱等方面进行综合调度,具备对旅游市场动态的掌握运用能力;组织协调能力;创新能力;产品设计能力,团队协作与服务意识;沟通能力;应变能力

<p>旅游主题营销</p>	<p>旅游营销策划 团队销售 旅游同行销售 网络营销 定制旅游</p>	<p>对旅行社、旅游景点等的产品进行市场推荐，宣传企业形象，赢得客户并维持良好的客服关系，能够用语言表达与客户沟通能力；市场营销能力；电子信息处理能力；针对目前旅游主题细分市场，能够完成产品的设计、上线和推广</p>
<p>研学导师</p>	<p>导游讲解 教学辅助</p>	<p>具有活动组织和协调能力，能够进行启发教学，具备一定的教育心理学，能够承担活动讲解、活动主持等任务</p>
<p>旅游基层管理</p>	<p>旅行社经营管理、沟通技巧</p>	<p>根据旅游企业内外部环境和上级主管的宏观规划，制定本部门工作计划；根据工作计划，组织部门或团队有计划，有步骤的实施计划；带领团队开发新产品，开拓市场，管理新老客户，管理企业危机；对业务开展过程中出现的质量和管理问题及时发现，分析和解决，适时控制。</p>

六、专业学分要求

本专业学生应修满 243.5 学分，通过毕业资格审查，方可准予毕业。

七、教学计划

专业：旅游管理专业

填表人：黄宇方

时间：2019 年 7 月 10 日

课程属性	序号	课程名称	学分	教学时数			按学期分配的学时及周数									
				总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
公共基础课	1	德育	8	144	144		36	36	36	36						
	2	语文	12	216	216		54	54	54	54						
	3	数学	12	216	216		54	54	54	54						
	4	英语	12	216	216		54	54	54	54						
	5	体育	8	144	144		36	36	36	36						
	6	计算机基础	10	180	180		72	36	36	36						
	7	中华传统文化	1	16	16								16			
	8	职业生涯规划	1	16	16								16			
	9	美育	2	32	32	0							16	16		
	9	就业与创业指导	1.5	24	24	0										24
小计			67.5	1204	1204		306	270	270	270			48	16	24	

	人文 素质 教育	在校参加活动、参赛等	4	64	0	64						16	32	16	
	小计		12	128	64	64						48	64	16	
综合 实训	1	专业技能综合实训	8	270		270				270					
	2	毕业顶岗实习	14	420		420					420				
	3	行业实践认知	2	30		30						30			
	4	国导证考试综合实训周	2	30		30						30			
	5	毕业顶岗实习	14	420		420									420
	小 计		40	1170		1170					270	420	60		
总 计			247. 5	4698	2398	2302	558	558	522	558	420	332	464	344	420

八、保障措施

（一）师资队伍

1. 专业带头人队伍建设。以核心专业带头人为引领、群内其他专业带头人为骨干，建设一支高水平、专业优势互补的专业群带头人队伍。着力把核心专业带头人培养成熟悉产业（行业）发展趋势、能驾驭专业群建设、具有较强综合协调能力的专业群带头人，高职专业群带头人应在省内或行业内具有较大影响，原则上具备正高级专业技术职务，达到省级专业带头人要求；群内各专业要努力培养能把握本专业发展动态，有较强的教学和实践能力的专业带头人，专业带头人应达到省级专业带头人要求。实行“双专业带头人”制，专业群和群内各专业应有1名掌握前沿技术和关键技术、具有行业影响的现场专家作为专业带头人。

2. 骨干教师队伍建设。采取培养、引进、外聘等多种方式，建设一支在专业建设中发挥中坚作用、满足教学需要、相对稳定、资源共享的专业骨干教师队伍。骨干教师应具有双师素质，有较强的教育教学研究能力，能主讲2门及以上专业课程（其中至少1门为专业核心课程）。充分发挥骨干教师作用，每名骨干教师至少帮带1名青年教师成长。建设期内，专业群教学团队至少取得一项省级教学成果，或主持一项省级课题（教研教改项目）；骨干教师队伍建设带动专业群教师队伍水平整体提升，中、高职双师型教师比例分别达到70%、80%以上。

3. 兼职教师队伍建设。建立健全校企共建教师队伍机制，聘用有实践经验的行业专家、企业工程技术人员、高技能人才和社会能工巧匠担任兼职教师，建设一支以企业（行业）技术人员为主体、相对稳定、动态更新的兼职教师队伍。建立兼职教师库，实行动态更新。加强兼职教师教学能力培训，提高兼职教师教育教学水平。

4. 师德师风建设。重视教师的政治理论学习和道德修养，引导教师践行社会主义核心价值观，树立正确的世界观、人生观和价值观。认真执行

国家法律法规有关教师职业道德的规定，对教师的职业道德、业务水平和工作业绩定期进行考核。教师遵循职业教育教学规律，树立正确的教学观和学生观，以立德树人为己任，爱岗敬业、乐于奉献，无重大教学责任事故和造成社会不良影响的行为。把师德师风作为教师考核和技术职务晋升的重要内容。

（二）校企合作的校内外实验实训条件

1. 校内实训基地建设。按照群内共享的原则，整合校内实践教学资源，建设专业群实习实训基地。专业核心技能的训练项目都有对应的生产性实训基地，学生有对口的顶岗实习岗位。根据专业特点，按照“理实一体”原则，建设真实、仿真的项目教室、现场教室等，专业技能训练项目都有对应的实训室，项目开出率达 100%。实习实训设施设备技术含量高，基本达到合作企业现场生产先进设备的水平。

2. 校外实训基地建设。按照校企合作、共建共享的原则，建设相对稳定的校外实训基地。校外实训基地的遴选与建设，要与实践教学体系配套，满足生产性实训和顶岗实习需要。旅游管理专业目前选择龙岩、厦门两地有规范经营资质，行业内较大影响力，发展规模处于当地旅游行业领先地位的企业建立校企合作实训基地，建设要求主要有以下 3 点：

（1）提供学生顶岗实习岗位。能够为学生提供 3~6 个月的导游带团、计调操作、前台接待等岗位顶岗实习机会，并能安排 1~2 名企业人员担任实训指导教师，指导学生实践能力提升。

（2）校外实训基地还要为专业搭建专业教师企业顶岗实践平台，专业教师利用业余时间赴企业进行实践能力的培养和提高。

（3）校外实训基地根据专业教学和建设需要，提供经验丰富的员工担任企业兼职教师，为专业课程改革、教材开发提供保障。

旅游管理专业目前共有 13 家校外实训基地，分别为龙岩中元国际旅行社、龙岩新中国国际旅行社、龙岩康辉国际旅行社、龙岩建发国际旅行社、

龙岩厦旅国际旅行社、龙岩运通国际旅行社、厦门新世界旅游有限公司（海天天堂构景区），具体情况如下表：

序号	实训基地名称	实训岗位
1	龙岩中元国际旅行社实训基地	导游讲解、计调业务、旅游咨询、门市接待
2	龙岩新中国国际旅行社实训基地	导游讲解、计调业务、旅游咨询
3	龙岩康辉国际旅行社实训基地	导游讲解、旅游咨询
4	龙岩建发国际旅行社实训基地	导游讲解、计调业务、旅游咨询
5	厦门唯途旅行社	计调业务、私人订制
6	厦门众合国旅	计调业务、私人订制
7	海天天堂构景区实训基地	导游讲解、前台接待、

（三）数字化教学资源建设

专业依据专业教学标准和岗位标准，建设包括案例、素材在内的专业教学资源库。强化数字化教学资源应用，建立健全一线教师应用数字化教学资源进行教学的机制，探索建设空间课程、微课程和职业教育 MOOC（慕课），数字化教学资源被外校或社会应用。

1. 建设校企互联的远程教学平台

依托学校的网络教学综合平台，在友好合作企业建设远程教学平台。借助校内建成数据存储中心与控制中心，开展虚拟现场教学，同步记录真实教学案例，积累教学资源。实现专业群内企业兼职教师、校内专业教师、学生开展多方双向对话交流。

2. 建设开放共享的专业群教学资源库

建设“专业信息资源库”和“课程教学资源库”，依托网络教学综合平台为在校生和其他学习者的自主学习、兼职教师的远程教学、师生在线交流、企业人员和专业教师开展技术交流与合作提供开放式服务。

专业信息资源库：与企业合作建设专业群信息资源库，包括各专业调研资源、专业解读、专业定位和人才培养模式、课程和课程体系、专业建

设方案、教学环境、师资队伍、教学质量、建设成效与特色等资源。

课程教学资源库：根据专业核心能力培养的要求，建设专业群的 2 门群公共课程，同时各专业与企业合作建设 2-3 门特色优质核心课程。课程根据《教育部关于国家精品开放课程建设的实施意见》的标准建设，课程资源分基本资源和拓展资源两部分建设。

(1) 基本资源须按照课程概要、教学单元、教学资源，或按照课程概要、课程模块、教学单元和教学资源来组织。

(2) 拓展资源建设包括案例库、专题讲座库、素材资源库，学科专业知识检索系统、演示/虚拟/仿真实验实训（实习）系统、试题库系统、作业系统、在线自测/考试系统，课程教学、学习和交流工具及综合应用多媒体技术建设的网络课程。