

闽西职业技术学院

2019 级旅游管理专业人才培养方案（面向退役军人）

一、招生对象与学制

（一）招生对象：符合高考报名条件的退役士兵

（二）学制：实行弹性学制，基本修业年限为 3 年，允许学生在 3-5 年内完成学业。

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：

(1) 毕业证书。

(2) 鼓励退役军人结合岗位需求、岗位表现、岗位能力，积极取得多类职业技能等级证书。

三、专业面向的主要职业岗位及任职要求

专业面向的主要职业岗位及任职要求

四、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
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；突发事件的应变处理能力；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
旅游主题营销	旅游营销策划 团队销售 旅游同行销售 网络营销 定制旅游	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
研学导师	导游讲解 教学辅助	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

旅游基层管理	旅行社经营管理、沟通技巧	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。
--------	--------------	--

四、课程体系

1. 公共基础平台

课程名称	承担教学部门	学时/学分	开设学期	考核类型	备注
形势与政策	思政部	16/1	每学期	考查	学院统一规划各类系列讲座,承担教学部门负责组织落实,各系负责组织学生,以讲座形式开设
古田精神与当代大学生	思政部	16/1	第一学期	考查	按上、下半学期开设
闽西革命史	思政部	16/1	第四学期	考查	按上、下半学期开设
思想道德修养与法律基础	思政部	48/3	第一学期	考试	理论学时 32、实践学时 16
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	思政部	64/4	第二学期	考试	理论学时 48、实践学时 16
信息技术	信制学院	64/4	第二学期	考试	

2. 专业基础平台

序号	课程名称	开设学期	考核方式	学分	总学时	实践学时	实践场所
1	口才训练	1	考查	3	48	32	多媒体教室
2	旅游行业认知	1	考试	3	48	16	户外景区、酒店
3	闽西旅游	1	考试	3	48	16	户外景区
4	旅游政策与法规	2	考试	3	48	16	多媒体教室
5	中国旅游地理	2	考试	3	48	16	旅游交通实训室
6	旅游文化	3	考试	3	48	16	多媒体教室

7	旅游财务核算	3	考试	3	48	16	旅游电商实训室
8	酒水知识	3	考试	3	48	32	实训酒吧
9	旅游客源国	4	考试	3	48	16	多媒体教室
10	旅游民宿经营与管理	5	考试	3	48	16	多媒体教室
11	旅游新业态发展认知 (讲座)	2、3、 4	考试	3	48	0	

3. 专业核心平台

序号	课程名称	开设学期	考核方式	学分	总学时	实践学时	实践场所
1	前厅服务与管理	1	过程性考核	4	64	32	前厅实训室
2	客房服务与管理	2	过程性考核	4	64	32	客房实训室
3	导游服务	2	过程性考核	4	64	32	3D 导游实训室
4	餐厅服务与管理	3	过程性考核	4	64	32	餐厅实训室
5	旅游市场营销与策划	4	过程性考核	4	64	32	多媒体教室
6	旅游电子商务	4	过程性考核	4	64	32	旅游电商实训室
7	旅游产品设计	4	过程性考核	4	64	32	旅游交通实训室
8	旅行社计调业务操作	5	过程性考核	4	64	32	旅游电商实训室

五、专业学分要求

本专业学生应修满 96.5 学分，通过毕业资格审查，方可准予毕业。

六、教学计划

专业：旅游管理 填表人：黄宇方 时间：2019 年 9 月 日

课程类别	序号	课程名称	学分	学时数			各学期学时分配					
				共计	讲课	实践	一	二	三	四	五	六
							21	20	20	20	20	20
实际教学周数				16	17	18	18	18	15			

公共基础平台	1	思想品德与法律基础	3	48	32	16	48					
	2	毛泽东思想与中国特色社会主义概论	4	64	48	16		64				
	3	形势与政策	1	16	16	0	4	4	4	4		
	4	闽西革命史	1.5	24	24				24			
	5	信息技术	4	64	32	32		64				
	小 计			13.5	216	152	64	52	132	28	4	
专业基础课程平台	1	口才训练	3	48	16	32	48					
	2	旅游行业认知	3	48	32	16	48					
	3	闽西旅游	3	48	32	16	48					
	4	旅游政策与法规	3	48	32	16		48				
	5	中国旅游地理	3	48	32	16		48				
	6	旅游文化	3	48	32	16			48			
	7	旅游财务核算	3	48	32	16			48			
	8	酒水知识	3	48	16	32			48			
	9	旅游客源国	3	48	32	16				48		
	10	旅游民宿经营与管理	3	48	32	16					48	
	11	旅游新业态发展认知（讲座）	3	48	48	0		16	16	16		
小 计			33	528	336	192	144	112	160	64	48	
专业核心课程平台	1	前厅服务与管理	4	64	32	32	64					
	2	客房服务与管理	4	64	32	32		64				
	3	导游服务	4	64	32	32		64				
	4	餐厅服务与管理	4	64	32	32			64			
	5	旅游市场营销与策划	4	64	32	32				64		
	6	旅游电子商务	4	64	32	32				64		
	7	旅游产品设计	4	64	32	32				64		
	8	旅行社计调业务操作	4	64	32	32					64	
小 计			32	512	256	256	64	128	64	192	64	
专业拓展平台	1	超星尔雅课程（网络学习）	4	64	64	0			32	32		
	小 计			4	64	64	0			32	32	
综合	1	毕业顶岗实习	14	420		420						420

实训	小 计	14	420		420						420
学期学分、学时累计		96.5	1740	808	932	260	372	284	292	112	420

七、教学学时（或学分）比例表

类 别	学 时		学 分	
	总学时	百分比 (%)	总学分	百分比 (%)
公共基础平台	216	12.4	13.5	14.0
专业基础平台	528	30.3	33	34.2
专业核心平台	512	29.4	32	33.2
专业拓展平台	64	3.7	4	4.1
综合实训（含顶岗实习）	420	24.2	14	14.5
合 计	1740	100	96.5	100

八、教学组织形式及学习评价

1. 教学组织形式

实行分类教学管理，已就业的退役军人定制人才培养方案，单独编班，单独教学，创新教学组织形式，育训结合、工学交替、在岗培养，统筹利用周末、节假日、寒暑假等时间，实施弹性学习时间，实施灵活多元的教学模式。

依据课程类型及属地招生规模，采取线上和线下学习相结合，集中教学和自主学习相结合，学校学习和企业学习相结合，根据学生需求“送教进社区”、“送教入企业”，与行业企业联合开展实践教学、实训，各类课程学习形式及学时比例分配如下：

A类（纯理论）课程和B类（理论+实践）课程：学习形式主要以面授、辅导、答疑为主，所占学时约为课程总学时的40%；同时学生以自学为辅，所占学时约为课程总学时的60%。

C类（纯实践）课程：学习形式主要以基于专业岗位相关工作任务的完成，学校教师和企业人员共同参与工作任务的指导。

2. 学习评价

依据课程类型及生源特点，采取灵活多样的考试和考核形式，包括笔试，面试，作品评价、任务考核，业绩考核、工作表现等，突出过程性考核和在岗工作评价，探索多元主体考核评价，行企业、学校等不同主体相结合对学生学习和学业进行考核和评价，具体执行如下：

A类（纯理论）课程：课程考核包括课程网络学习过程性考核（60%）和期末终结性考核（40%）。

B类（理论+实践）课程：课程考核包括课程网络学习过程性考核（50%）、在岗工作评价（30%）和期末终结性考核（20%）。

C类（纯实践）课程：校企“二元”考核，以企业评价为主。

九、教学保障条件

（一）师资队伍

1. 专业带头人队伍建设。以会计专业带头人为引领，骨干教师为核心，建设一支高水平、能力素质高的专业带头人队伍。着力把会计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专业带头人，会计专业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；会计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。

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。

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。按照专业共享的原则，整合校内实践教学资源，建设会计专业实习实训基地。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。

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。