**广东茂名幼儿师范专科学校**

**旅游管理专业人才培养方案**

学 院 旅游学院

专 业 旅游管理

年 级 2023

制 定 人 王颖君

审定人（院长）

审批人（教务部长）

主 管 副 校 长

2022年10月

**广东茂名幼儿师范专科学校**

**2023级旅游管理专业人才培养方案**

**一、专业名称(代码)**

1.专业代码：540101

2.专业名称：旅游管理

**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**

**(一) 职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类 | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别（或技术领域）举例 | 职业资格（职业技术等级）证书举例 |
| 旅游大类 | 旅游类 | 商务服务业 | 旅行社、景区及其他旅游企业服务与管理人员 | 导游、计领队、计调、销售、客服、，旅游定制师、研学导师、旅游企业业务主管 | 导游资格证、研学旅行策划与挂合理（EEPM）职业技能等级证书、研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书、旅行策划职业技能等级证书 |

**(二) 职业岗位群和核心能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 岗位能力要求 | 岗位职责 | 导出课程 | 综合开设课程 |
| 导游 | 游客组织能力；良好的记忆能力；较强的应变能力；良好的语言表达能力；较强的公关应变能力；良好的组织协调能力 | 1.组织游客集合；2.负责为游客导游、讲解；3.配合和监督有关单位安排游客的交通和食宿；4.保护游客的人身财务安全；5.协助处理游客旅游过程中产生的问题；6.完成旅程，带领游客安全返程。 | 《旅游学概论》、《地方导游基础知识》、《全国导游基础知识》、《导游业务》、《旅游英语》、《导游技巧与实训》、《研学旅游》、《旅游政策与法规》 | 《管理学基础》、《旅游概论》、《旅游政策与法规》、《旅游职业礼仪》、《旅游历史文化》、《中国旅游地理》、《客源地与目的地概况》、《旅游心理学》、《旅行社经营与管理》、《旅游英语》、《酒店经营与管理》、《景区服务与管理》、《旅游电子商务》、《旅游策划理论与实务》、《旅游新媒体营销》、《旅游新媒体营销》 |
| 计调 | 了解和收集供求信息；设计旅游产品的能力；制定团队计划和编制团队动态表；应急处理能力；具有一定的财务计算能力；具有良好的沟通和协调能力；掌握办公软件的基本技能 | 1.广泛搜集旅游市场信息；2.制定和完善旅行社旅游线路；3.安排游客的吃住行活动；4.旅程结束，核对导游与司机的报账账目；5.按规定整理公司团队资料进行归档；6.加强与其他部门和外界的联系。 | 《旅行社经营与管理》、《酒店经营与管理》、《景区服务与管理》、《旅游资源开发与管理》、《旅游路线规划与设计》 |
| 旅游营销策划 | 掌握旅游营销管的相关知识；具备细分市场并选定目标市场的知识与能力；掌握市场调研方法 | 1、旅游市场分析；  2、旅游营销计划的制定；  3、营销组合的确定；  4、旅游营销管理工作；  5、旅游活动策划； | 《旅游电子商务》、《旅游新媒体营销》、《旅游策划理论与实务》 |
| 旅游顾问 | 有工作职责感，具备独立工作能力和团队协作精神；学习能力强，工作认真仔细，能承受一定工作压力，服从公司规章制度；熟悉计算机操作、表单制作等。 | 1.接待客户咨询；2.推荐产品，为客户提供专业的服务，促成顾客愉快地下单；3.定期与潜在客户、进行电话、邮件回访，了解客户意向，维护客户关系；4.帮助顾客查询订单，积极处理售后问题 | 《旅游电子商务》、《旅游新媒体营销》、《旅游心理学》 |

**五**、**培养目标**

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和文旅融合、“旅游+” 行业前沿、接待服务、项目策划、产品设计、数字营销及相关法律法规等知识，具备服务质量管理、客户关系管理、部门运营管理等能力，具有服务意识、人文素养和信息素养能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高素质技术技能人才。

**六、培养规格**

**（一）素质**

1. 思想政治素质：热爱祖国，拥护共产党的领导，拥护社会主义制度，积极践行社会主义核心价值观，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和公共道德；
2. 文化素质：具有良好的文化基础和文学修养；善于自学，同时关注本行业研究的新动向，善于吸收外域文化，不断更新知识；具有社会交往、处理公共关系的基本能力；
3. 职业素质：具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作的品质，有工匠精神，有创新创业的意识，有严谨务实、灵活变通的工作作风；
4. 身心素质：拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和个人卫生习惯，具备健全的心理和乐观的人生态度。

**（二）知识**

1. 掌握本专业培养目标所要求的基础理论知识、专业知识和技能；
2. 掌握现代旅游企业经营管理的理论、方法和手段；
3. 掌握旅行社经营管理、旅游规划与开发等基础理论；
4. 熟练掌握导游基础知识、导游服务规范及导游基本技能；
5. 熟悉我国旅游业发展的方针、政策和法规；
6. 掌握酒店管理的理论知识、具备高星级酒店前厅、餐饮、客房等部门的服务技能和管理能力；
7. 掌握饮食营养与卫生的基础理论和基本技能；
8. 掌握旅游职业道德的基础知识和礼仪常识。
9. **能力**
10. 具有良好的语言和文字表达能力，良好的沟通和合作能力；
11. 具有处理旅游服务中常见问题的能力，具备应对旅游突发事件的能力；
12. 具有旅游接待服务、产品设计、项目策划、数字营销等能力；
13. 具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营等旅游企业管理能力；
14. 具有践行旅游政策法规及行业标准、绿色生产、安全防护等能力；
15. 具有适应旅游产业数字化发展的能力；
16. 具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力；
17. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

**七、毕业要求**

**1．毕业要求**

（1）毕业总学分不得低于154学分，必修学分131学分，选修学分不低于23学分。

（2）项目替代学分。比赛获奖、考证、参加项目开发等根据专业认定可以替换专业非核心岗位课程学分。替换学分不得超过20学分。

在校期间参与项目开发每周可替换非专业核心课1学分，但累计不得超过10学分；参与专业技能竞赛最多可替换非专业核心课5学分（省级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换3学分、2学分、1学分；国家级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换5学分、4学分、3学分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 驾照 | 取得驾驶证可替换2学分 |
| 发明专利 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

**2．考证要求**

(1)导游资格证书

(2)新媒体技术职业技能等级证书

(3)研学旅行策划与管理（EEPM）职业技能等级证书

(4)现代酒店服务质量管理职业技能等级证书

**八、课程设置及学时安排**

**（一）课程设置**

主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程一般包括思想政治理论课、军事课、大学英语、体育、心理健康、就业指导、创新创业、职业素质等方面的课程或专题讲座（活动）。
2. 专业课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。专业课分三个岗位方向，分别为对接旅行社计调及接待服务岗位、旅游景区运营管理岗位、研学旅行课程设计岗位，不同岗位核心课程不同。学生可以根据自己的个性特点选择对应岗位。学生在第二学期末进行岗位的选择，从第三学期开始按所选岗位进行上课。

专业基础课程举例：《管理学原理》、《旅游学概论》、《导游业务》、《旅游政策与法规》、《全国导游基础知识》等。

专业核心课程举例：《旅行社经营与管理》、《景区服务与管理》、《酒店经营与管理》、《旅游电子商务》、《旅游策划理论与实务》、《旅游新媒体营销》等。

专业拓展课举例：《宴会设计与宴会服务》、《调酒与咖啡》、《导游词创作与讲解》。

1. 专业核心课程名称及主要教学内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 专业核心课名称 | 主要教学内容 |
| 1 | 《旅行社经营与管理》 | 让学生掌握旅行社计调部门的操作程序及业务管理知识，同时锻炼其职业素养和岗位技能，提升一定的创新能力。根据客户需求，科学设计旅游产品:收集旅游目的以及相关供应商的资源供给情况，并能落实采购项目:根据国内接待计调、国内组团计调等操作流程，落实出团计划。 |
| 2 | 《景区服务与管理》 | 让学生掌握景区服务的操作程序与专业知识，并培养学生旅游景区服务人员和基层管理人员的相关能力。准确判断景区类型:合理设计景区内部  游览线路;熟悉景区服务内容和服务规范，熟练掌握景区接待、票务销售等基本技能:策划简单的营销策划方案、人力资源管理方案与游客管理方案等。 |
| 3 | 《酒店经营与管理》 | 通过“前厅运营管理、客房运营管理、餐饮运营管理、人力资源管理、市场销售管理、服务质量管理”等项目的学习，使学生熟悉酒店的业务流程和管理程序，掌握酒店运营基本技能。酒店运营理论概述:前厅运营实践;客房运营实践:餐饮运营实践;人力资源运营实践;市场销售运营实践;工程安保部运营实践。 |
| 4 | 《旅游电子商务》 | 培养学生旅游电子商务平台管理与运营技能、在线销售技能，以及旅游信息系统操作技能。旅游电子商务特点及运营模式:对旅行社网站、旅游目的地网站进行注册、发布、营销与推广:运用软件包装旅游产品;运用新媒体营销旅游产品。 |
| 5 | 《旅游策划理论与实务》 | 本课程系统阐述了旅游策划的基础知识、基本理论和操作方法。主要包括旅游策划导论、旅游策划的原则和技巧、旅游战略策划、旅游创意策划、旅游产品策划、旅游形象策划、旅游营销策划、旅游演艺策划、旅游节庆策划、旅游广告策划、旅游公共关系策划等章节。 |
| 6 | 《旅游新媒体营销》 | 让学生了解新媒体营销的基本概念，掌握文案策划与撰写技巧;掌握短视频拍摄与制作技能;掌握头条号、微信公众号等新媒体平台的营销技能。新媒体营销的基本概念;新媒体主流平台的操作规则和业务流程:新媒体的引流、维护与变现的知识;综合项目应用与实践。 |

实践性教学环节主要包括顶岗实习、软件开发项目实训、社会实践、毕业项目综合实训、创新创业实践等。

**(二) 学时安排**

本专业总学时为2565学时，其中实践性教学学时为1374学时，占总学时的53.57% 。其中，顶岗实习为6个月，约252学时。

****

**九、教学基本条件**

**（一）教师队伍**

1.专任教师

专任教师一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | | 职称、职务 | | | | 学历学位 | | 是否双师 | | |
| 1 | 冼周 | | 副教授、院长 | | | | 本科硕士 | | 是 | | |
| 2 | 彭章宏 | | 讲师、副院长 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 3 | 谢红虹 | | 讲师、综合办公室主任 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 4 | 李德伟 | | 副教授、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 5 | 黄寿佳 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 6 | 战赤嘉 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 7 | 黄琳 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 8 | 郭飞羽 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 9 | 王颖君 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 10 | 黎思琪 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 是 | | |
| 11 | 吴志丽 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 12 | 李知恒 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 13 | 李超斌 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 14 | 杨思雅 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 15 | 江尉昀 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 16 | 严丽璇 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 职称结构 | | 高级 | | | 中级 | | | 初级 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 2 | | 12.5% | 6 | 37.5% | | 8 | | 50% |
| 年龄结构 | | 35岁以下 | | | 35-45岁 | | | 45岁以上 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 9 | | 56.25% | 4 | 25% | | 3 | | 18.75% |
| 学位结构 | | 博士 | | | 硕士（含在读） | | | 学士 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 0 | | 0 | 12 | 75% | | 4 | | 25% |
| 双师素质 | | 是 | | | 否 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |
| 行业企业经历 | | 有 | | | 无 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |

2.兼职教师

旅游管理专业还聘请了企业经验丰富的兼职老师，负责本专业的部分实践教学。

兼职教师一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **工作单位** | **职称职务** |
| 1 | 陈国斌 | 茂名市国际旅行社有限公司 | 总经理 |
| 2 | 陈晓叶 | 清远美林湖温泉大酒店 | 人力资源总监 |

**（二）教学设施**

本专业有校内实训基地四个，分别是礼仪实训室、导游实训室、酒店综合实习室、客房实训室。酒店信息系统实训室有一个，可以提供所有上机实训。校外实训基地八个，可以提供学生校外真实项目实训。

校内实训基地一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **位置** | **教学科目** | **实验设备** | **教学项目** |
| 1 | 礼仪实训室 | 茂实B319 | 《旅游职业礼仪》 | 形体镜、化妆台等 | 形象塑造、体态训练等 |
| 2 | 导游实训室 | 茂实B321 | 《模拟导游实训》 | 形体镜、讲解设备、电脑等 | 模拟景区导游讲解、处理突发事件 |
| 3 | 酒店综合实训室 | 茂实B305 | 《酒店综合实训》 | 餐台、餐具、工作台等 | 前厅接待、宴会台面设计、宴会菜单设计等 |
| 4 | 客房实训室 | 荟文2-419 | 《酒店综合实训》 | 床、床头柜、床上用品等 | 客房清洁、客房接待等 |
| 5 | 酒店信息系统实训室 | 茂实B312 | 《酒店信息系统》 | 电脑、酒店前台系统等 | 酒店信息系统概述与运用等 |

校外实训基地一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称/合作企业** | **主要实训内容** |
| **1** | 广州长隆酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **2** | 珠海长隆酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **3** | 佛山皇冠假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **4** | 惠州皇冠假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **5** | 清远狮子湖喜来登酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **6** | 广州天河希尔顿酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **7** | 顺德保利假日酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |
| **8** | 东莞富力万达文化酒店 | 酒店前厅、客房、餐饮、会议等方面的接待服务、基层督导等方面的实训教学以及学生岗位实习 |

**（三）教学资源**

1. 教材选用有关基本要求：要有教材选用制度，优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。
2. 图书配备有关基本要求：要有足够数量的，能满足教师学习、教师专业教学研究和教学实施的图书库。

3.数字资源配备有关基本要求：逐步建成课程资源库、精品课资源库、专业特色专题库、专业试卷库、专业图片库、专业视频动画库、专业合作企业库、真实项目资源库等数字资源。

**十、质量保障**

（一）需遵循专业建设和教学过程质量监控机制，主要课程以企业标准进行课程评价，对教学主要环节要有严格的质量要求和标准，对教学实施、过程监控、质量评价要进行有效的管理，以达成人才培养规格。

本专业尝试“学分替换”制改革。所谓“学分替换”制，是指学生可以通过参与实际项目开发、相关竞赛等方式来替换非核心课程的学分。学生可以通过参加考证、项目开发、职业技能大赛、发明创造等来获取并替换课程学分，从而可以申请免修相关的课程。“学分替换”的实施需要预先申请，需根据比赛及项目的内容而确定可替换哪门课程，在经过专业考核通过之后，方可免修并替换相关课程学分。总替换学分不超过20学分。（上述文字仅供参考）

其中，学分替换规则如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分,每学期累计不得超过8学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 发明专利类 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

（二）建立健全巡课和听课制度，严明教学纪律和课堂纪律，对日常教学组织加强管理。

（三）建立毕业生跟踪反馈机制和社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标的达成情况。

（四）要充分利用评价分析结构有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

**十一、教学进程安排**

1．理论与实践教学分配及比例表（见附件1－1）

2.综合素质课教学进程表（见附件1－2）

3.专业课教学进程表（见附件1－3）

4．实践课教学进程表（见附件1－4）

**附件1-1**

****

附件1－2



附件1－3



附件1-4

****