

旅游管理专业  
(订单培养)  
人才培养方案  
(2020级、三年制)

方案编制人：	刘萍
专业教研室主任：	
二级学院院长：	石书羽
教务处处长：	
主管校长：	
批准日期：	2020年5月25日

辽宁建筑职业学院启程学院



## 一、专业名称及代码

专业名称：旅游管理（订单培养）

专业代码：640101

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

修业年限：3年

学历：专科

## 四、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）	主要岗位类别（或技术领域）	证书举例
旅游大类（64）	旅游类（6401）	其他商务服务业（729） 旅行社及相关服务（7291）	商业、服务业人员（GBM4）	旅行社前台接待员、导游员、领队、计调；景区、景点讲解员、接待员；旅游企业及行政管理部門文员、销售员	全国导游员资格证书、出境旅游领队证、中级茶艺师证；全国普通话水平等级证书等

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应社会主义市场经济发展需要，具有良好旅游管理行业职业生涯发展的基本素质，掌握现代旅游管理的基本理论、专业知识，具备在旅游业、酒店业及其他行业从事基层行政管理、独立开展旅游服务与管理、旅游项目开发、旅游市场产品推广、经营与管理等实际工作的基本技能和初步能力的高素质复合型技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业培养的人才应具有以下素质、知识、能力以及价值观与态度：

要素	基本要求	具体内容
基本素质	具有良好的思想道德素质	坚持正确的政治方向，爱祖国、爱人民，坚持社会主义道路
		具有独立思考、理论联系实际、实事求是的科学态度和优良作风
	具有良好的职业道德素质	适应职业规范和要求的礼仪，包括：仪表礼仪、服饰礼仪、形体礼仪、谈吐礼仪、交际礼仪、国际礼仪、宗教礼仪、商务礼仪、客源国礼仪、少数民族礼仪
		职业道德高尚，吃苦耐劳
	具有较好的身体、心理素质	尊重游客，关心游客，维护游客利益，不欺客，不宰客
		能适应多变的工作环境，承担繁重的工作任务
具有过硬的专业素质	能面对形形色色的游客，处理各种突发事件，有较好的抗压能力和情绪调节能力	
	能够利用所学知识，完成旅游景区接待、讲解等相关工作	
		能够利用所学知识，熟练进行旅行社相关业务操作

要素	基本要求	具体内容
知识结构	应掌握社会主义基础理论知识，具备大学生思想道德修养	掌握马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论
	应掌握英语和计算机知识	基础英语知识、旅游英语知识、出境领队英语知识
		办公软件应用能力；常用软件安装使用；互联网应用
	应掌握旅游管理专业基本理论和知识	合作企业自有的旅游项目的历史、地理、人文、宗教、民族民俗知识
		我国主要旅游客源国的历史、地理、人文、宗教、民族民俗知识
我国各旅游区主要景区景点知识		
应掌握旅游法及相关法律法规知识	旅行社经营与管理相关知识、智慧景区相关知识	
能力要求	具有良好的表达能力	旅游法、旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、合同法、消费者权益保护法、旅游投诉管理法规制度、旅游安全管理法、旅游交通运输管理法、出入境管理制度
	具有良好的沟通、协调能力	能用标准的普通话、较流利的英语和优美的导游词为游客做沿途讲解和景点讲解
		在旅游行程中能协调好游客之间、导游与游客之间、团队与旅行社之间、旅行社与景区、宾馆、旅游交通等各单位之间的关系，安全、顺利完成带团任务
	具有旅行社经营的相关能力	协调处理好旅游行程中可能遇到的突发事件
		旅游行程计划能力：能借助电脑软件、地图等工具规划旅游线路
		旅游产品采购能力：在酒店、餐饮、景区有广泛的人脉，保持良好的合作关系，以较低的成本采购旅游产品
	具有一定的出入境英语表达能力	旅游产品销售能力：能利用现代化的手段进行旅游产品的宣传和销售
		能用英语撰写境外旅游行程计划和入境旅游行程计划
能用英语填写出入关相关表格		
能够进行简单的英语对话，阅读一般的英文资料		
具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力		

## 六、职业岗位与能力分析

序号	职业岗位	岗位描述 (典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
1	接待员	接待游客、销售旅游产品	1、洞悉客户消费心理； 2、熟悉旅游产品及价格； 3、良好语言表达和人际交往能力。	1、服务礼仪训练； 2、普通话； 3、景区业务及合作企业认知实习； 4、旅游景区电子商务。 5、景区酒店前台客房服务与管理实习

序号	职业岗位	岗位描述 (典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
2	导游员	接团准备、接团、入住酒店	1、有吃苦耐劳精神； 2、有良好职业道德和法律意识，不欺客、宰客； 3、沟通、语言表达能力； 4、洞悉游客心理，了解游客需求； 4、能处理旅行途中的突发事件； 5、景点知识丰富，沿途、景点讲解精彩，给游客以美的享受； 6、在食、住、行、游、娱、购方面关心、照顾好旅客，给游客最佳的旅游消费体验。	1、全国导游基础知识； 2、导游实务； 3、中国旅游地理； 4、政策与法律法规； 5、旅游心理学； 7、景区管理与实务； 8、景区资源规划。
		核对日程、陪同旅行、用餐、购物		
		送站、结账、后续工作		
		核定旅游活动日程、与地陪沟通（上团准备、核准游客信息）		
		末站服务、后续工作		
3	计调	询价、核价、确认旅游接待计划	1、具有丰富的历史、人文、地理知识； 2、在酒店、餐饮、景区有广泛的人脉，能保持良好的合作关系； 3、具有严谨、认真的工作作风； 4 具备清晰、缜密的逻辑思维； 5、旅游产品采购能力； 6、旅游线路设计能力； 7、成本计算与报价能力。	1、旅游企业营销实务； 2、旅游电子商务； 3、旅游经济学。
		选派全陪、跟踪团队		
		审核报账单据、回访游客		
		报价、确认旅游接待计划、接团准备、编制团队运行计划表、制定预算		
		选派地陪、跟踪团队		
		结账、资料归档、质量反馈		
4	出境领队	审核团队资料、送签、编制旅游计划	1、熟悉出关、入关手续办理流程； 2、熟悉旅游签证办理流程； 3、熟悉旅游目的地国情、历史、文化与民俗； 4、较强的英语应用能力。	1、旅游英语； 2、出境领队英语实务； 3、导游实务。
		办理出境手续		
		陪同旅游		
		办理入关手续		
5	领班、主管、部门经理	工作计划	制定项目工作计划 组织能力 领导能力 沟通能力 文件管理 会议管理	1、景区、酒店管理概论 2、计算机基础 3、酒店公共关系实务 4、酒店法律与法规
		接待		
		会议组织		
		督导管理		
6	销售部营销员	顾客购买行为调研	语言表达能力 沟通能力 组织能力	1、旅游景区、酒店市场营销与策划 2、政策与法律法规
		策划景区及酒店市场广告		
		编制景区及酒店产品营销计划		
7	人力资源部	员工排班与考勤	文字处理能力	1、景区及酒店人力资源

序号	职业岗位	岗位描述 (典型工作任务)	职业能力要求	课程设置/ 教学环节
	文员	组织实施服务标准、服务质量监控, 组织实施员工培训	沟通协调能力 组织能力	管理实务 2、景区及酒店法律与法规

## 七、课程体系

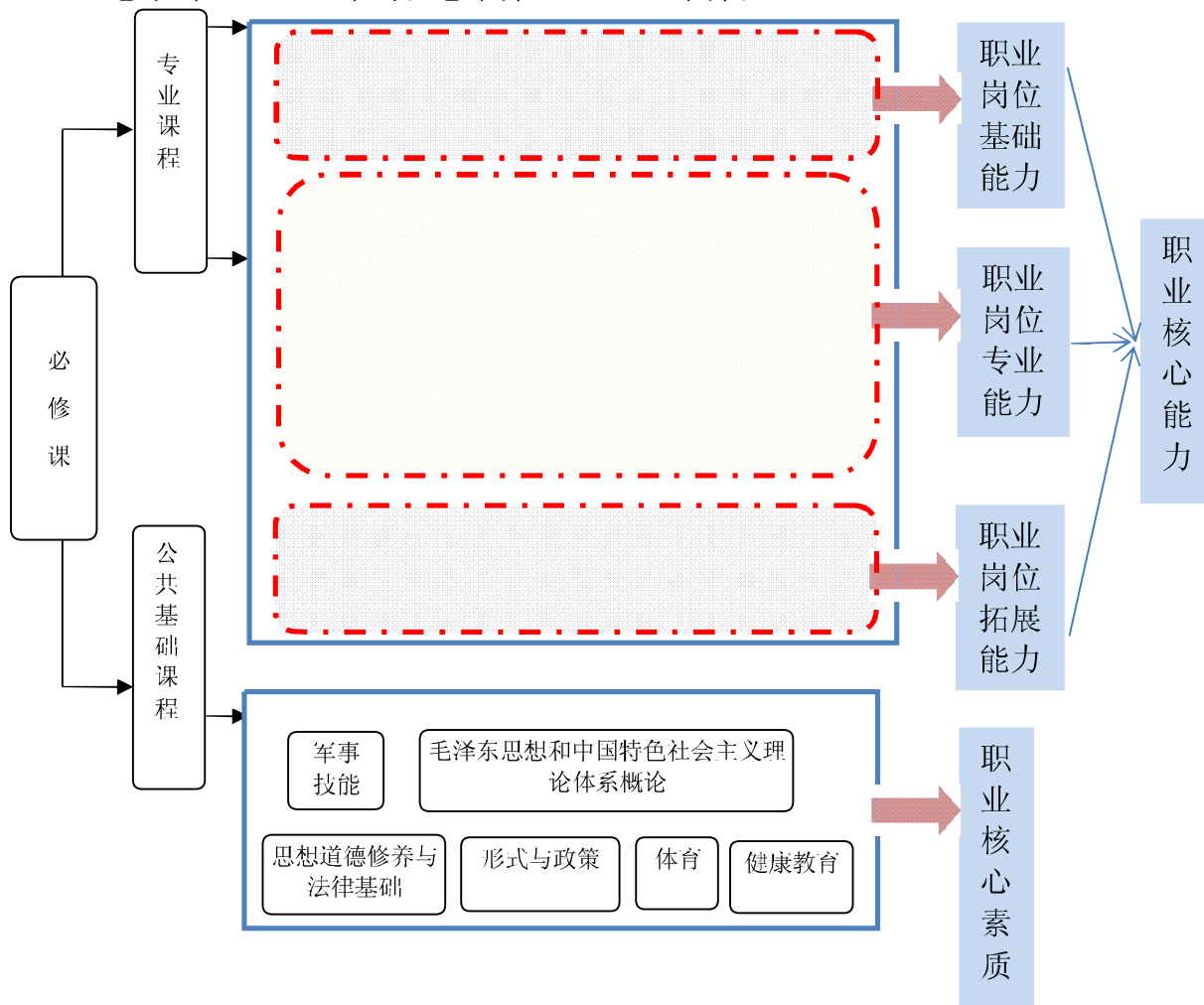
### (一) 课程体系

旅游管理专业课程体系的设计紧密结合合作企业与市场的需求, 在培养高素质技能型人才的目标的指引下, 学生管理能力的培养与职业技能及人文素养的养成并重, 构建了科学合理、层次分明的专业课程体系。

- 1、公共基础课: 包括通识教育基础课程、综合素质拓展课程;
- 2、综合实践课程;
- 3、专业基础理论课程: 包括专业基础课程、专业核心课程和专业发展课程;
- 4、职业技能综合实训与体验: 包括职业技能综合训练和职业技能模拟体验课程。

### (二) 学时、学分安排

总学时: 2768 学时; 总学分: 156、5 学分;



## 八、课程设置及要求

### （一）公共基础课

课程名称	军事课（军事技能）				
课程编码	9009A01	学时	112	学期	1
学习目标	1、提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，磨练坚韧不拔的意志品质和身心素质； 2、培养艰苦奋斗，刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神； 3、增强国防观念和国家安全意识，养成良好的学风和作风； 4、掌握和了解基本的军事知识和技能，为强军目标和建设国防后备力量服务。				
学习内容	军事技能内容涵盖共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练四大项内容。具体包括：各项条令、分队的队列动作及现地教学；格斗基础、战备规定、紧急集合。				
课程名称	军事课（军事理论）				
课程编码	9009B01	学时	36	学期	1
学习目标	1、让学生了解掌握军事理论基础知识，了解新时代国家军事战略方针； 2、增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识； 3、弘扬爱国主义精神，传承红色基因； 4、提高学生综合国防素质。				
学习内容	以国防教育为主线，涵盖中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备五大项内容。具体包括：国防概述、国防法规、国防建设、武装力量、国防动员；国家安全概述、国家安全形势、国际战略形势；军事思想概述、外国军事思想、中国古代军事思想、当代中国军事思想；战争概述、新军事革命、机械化战争、信息化战争；信息化装备概述、信息化作战平台、综合电子信息系统、信息化杀伤武器。				
课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论				
课程编码	9009002	学时	72	学期	2
学习目标	1. 增强对新时代的认识和理解，理解中国特色社会主义进入新时代的意义和内涵。 2. 通过学习中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，正确把握马克思主义中国化的重大理论成果和马克思主义与时俱进的理论品质，充分认识习近平新时代中国特色社会主义思想是以习近平同志为核心党中央集体智慧的结晶，是党和国家应该长期坚持的理论，是实现中华民族伟大复兴中国梦的行动指南； 3. 全面提高学生思想政治素质和马克思主义中国化理论的素养； 4. 引导学生正确认识自己所肩负的历史使命和社会责任，努力使自己成为德智体美劳全面发展的中国特色社会主义事业的建设者和接班人。				

学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习毛泽东思想、中国特色社会主义理论的基本立场、主要理论观点和科学方法，了解近现代中国社会发展的规律，增强坚持中国共产党的领导和走社会主义道路的信念；</li> <li>2. 了解中国共产党人实现马克思主义基本原理与中国具体实际相结合第一次历史性飞跃及其理论成果，增强“四个自信”；</li> <li>3. 理解习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国的马克思主义，马克思主义中国化的最新理论成果；</li> <li>4. 把握中国特色社会主义的总任务、总体布局、战略布局。</li> </ol>				
------	---	--	--	--	--

课程名称	思想道德修养与法律基础				
课程编码	9009003	学时	44	学期	1
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养大学生良好的思想道德素质与法治素养；</li> <li>2. 能够树立正确的人生观、价值观、道德观、法治观；</li> <li>3. 引导学生树立高尚的理想情操和养成良好的道德品质，树立体现中华民族优秀传统文化和时代精神的价值标准和行为规范，德智体美全面发展。</li> </ol>				
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 思想道德修养：理想信念教育、中国精神、人生观及价值观教育、道德观教育；</li> <li>2. 法律基础：中国特色社会主义法律体系、中国特色社会主义法治体系、中国特色社会主义法治道路、法治思维与法律权威、法律权利与法律义务</li> </ol>				

课程名称	体育				
课程编码	9009004	学时	56	学期	1、2、3
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够通过自身锻炼保持身心健康；</li> <li>2. 熟练掌握两项以上健身的基本方法和技能；</li> <li>3. 能测试和评价体质健康状况；</li> <li>4. 培养出良好的体育道德和合作精神，正确处理竞争与合作的关系。</li> </ol>				
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 健身运动，发展人体内脏器官的功能，以及力量、耐力、柔韧、灵敏和速度等运动素质；</li> <li>2. 学习娱乐体育，丰富文化生活，使人改善身心、陶冶情操；</li> <li>3. 学习格斗性体育，提高防身自卫和应变能力。</li> </ol>				

课程名称	心理健康教育				
课程编码	9009006	学时	14	学期	2
学习目标	<p>《心理健康教育》是适应大学生自我成长的迫切需要而开设的，旨在使学生掌握心理健康的基本知识，及时给予大学生积极的心理指导，帮助大学生正确认识自我，完善自我，发展自我，优化心理素质，提高心理水平，促进全面发展，能够树立正确的人生观、价值观。</p>				



学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生理心理特点及自我意识；</li> <li>2. 大学生健全人格与塑造；</li> <li>3. 良好情绪、情感及培养；</li> <li>4. 学习心理及促进；</li> <li>5. 大学生人际调适的基本原则和学生性心理的健康维护；</li> <li>6. 正确对待挫折心理；</li> <li>7. 了解常见心理疾病及防治</li> </ol>
------	---

课程名称	职业生涯规划				
课程编码	9009008	学时	22	学期	1
学习目标	通过本课程的学习，大学生应意识到确立自身发展目标的重要性，了解职业的特性，思考未来理想职业与所学专业的关系，逐步确立长远而稳定的发展目标，增强大学学习的目的性、积极性。				
学习内容	了解职业、职业生涯、职业生涯规划的概念及影响职业规划的因素，掌握职业选择和职业生涯规划的相关理论、内容和步骤。掌握大学生职业发展规划的五大步骤：自我认知、环境认知、职业发展决策、实施策略和评估修正，并充分结合职业道德与职业素养的具体细节，完成大学生职业生涯规划。				

课程名称	健康教育				
课程编码	9009061	学时	16	学期	1、2
学习目标	《健康教育》课是帮助学生树立健康意识，掌握维护健康的知识和技能，形成文明、健康的生活方式，提高自身健康管理能力，增强维护全民健康的社会责任感，促进学生身心健康和全民发展。				
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、健康生活方式及青少年健康危险行为；</li> <li>2、学生传染病预防；</li> <li>3、学生常见疾病预防；</li> <li>4、艾滋病预防及性健康教育；</li> <li>5、食品安全及相关疾病预防；</li> <li>6、意外伤害预防与基本急救技能；</li> </ol>				

课程名称	就业指导				
课程编码	9009009	学时	24	学期	4
学习目标	通过本课程的学习，学生应了解当前毕业生就业形势与政策、就业市场及其运行机制，做好求职前的各项准备，提高求职应聘技能，增强心理调适能力，维护个人合法权益，进而有效地管理求职过程。				
学习内容	本课程主要讲授毕业生就业形势与政策、搜集就业信息、求职简历的设计与编制、笔试与面试技巧、求职常见心理问题及调适方法、就业权益保护等，了解专业所对应的具体职业要求，通过课程提高学生自身素质和职业需要的技能，以胜任未来的工作。				

课程名称	创业基础				
课程编码	9009059	学时	32	学期	

学习目标	1. 掌握开展创业活动所需要的基本知识; 2. 具备必要的创新创业能力; 3. 培养创新创业精神; 4. 树立科学的创业观。
学习内容	1. 创业基本知识: 认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性, 辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目; 2. 必要的创业能力: 创业资源整合与创业计划书的撰写方法; 新企业开办流程与管理; 创办和管理企业的综合素质和能力; 3. 科学创业观: 主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求, 积极投身创业实践。

课程名称	形势与政策				
课程编码	9009060	学时	16	学期	3
学习目标	1. 能力目标: 通过课程教学, 培养学生逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力, 提高学生的理性思维能力和社会适应能力。 2. 知识目标: 通过课程教学, 使学生全面正确认识党和国家面临的形势和任务, 正确认识国情, 理解党的路线、方针和政策, 树牢“四个意识”, 坚定“四个自信”。 3. 素质目标: 通过课程教学, 帮助学生开阔视野, 坚信我们党完全有能力带领全国各族人民, 在应对挑战中创造新的发展机遇, 实现更好发展, 培养正确分辨能力和判断能力。				
学习内容	《形势与政策》课程具有理论性与时效性特点, 因此其内容具有特殊性, 不同于其他课程有固定的教学内容, 本课程根据教育部社政司下发的每学期《高校“形势与政策”教育教学要点》, 主要围绕党和国家出台的重大战略决策和国际国内的热点、焦点问题并结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定教学内容。				

课程名称	数学				
课程编码	9009010	学时	22	学期	1
学习目标	本课程的总目标是要通过对高等数学在高等职业教育阶段的学习, 使学生能够获得相关专业课及高等数学应用基础, 学习适应未来工作及进一步发展所必需的重要的数学知识, 以及掌握基本的数学思想方法和必要的应用技能; 使学生学会用数学的思维方式去观察、分析现实社会, 去解决学习、生活、工作中遇到的实际问题, 从而进一步增进对数学的理解和兴趣; 使学生具有一定的创新精神和提出问题分析问题解决问题的能力, 从而促进生活、事业的全面充分的发展; 使学生既具有独立思考又具有团体协作精神, 在科学工作事业中实事求是、坚持真理, 勇于攻克难题; 使学生能敏感地把握现实社会经济的脉搏, 适应社会经济的变革发展, 做时代的主人。				
学习内容	1. 函数、极限与连续 2. 导数与微分 3. 导数的应用 4. 不定积分 5. 定积分 6. 常微分方程 7. 多元函数微分学 8. 线性代数				

课程名称	语文				
课程编码	9009062	学时	36	学期	2
学习目标	<p>1. 知识目标： ①获得汉语言听说读写的基础知识及人文知识； ②掌握鉴赏文学作品的知识； ③掌握职业需要的口头表达和书面表达知识。</p> <p>2. 能力目标： ①具有较强的阅读理解能力； ②具有较强的信息处理和解决实际问题的能力； ③具有较好的口头表达和书面表达能力。</p> <p>3. 素质目标： ①树立正确的人生观和价值观，完成学生文化人格的塑造； ②学会团队合作，实现学生爱岗敬业精神的培育； ③学会自学的方法，树立终身学习的理念。</p>				
学习内容	<p>①读：高职院校的许多学生对人类的文化遗产知之甚少，对中华民族的悠久历史缺乏应有的了解，特别是缺乏中华民族所特有的文化艺术和情操品格的熏陶，学生的整体文化素养、文学艺术修养、口语表达能力、文字书写能力等水平较低（上述现象也普遍存在于高等院校，以理工科高等院校为甚）。高职语文的首要功能就要以篇章为载体介绍文学及文学史知识，让学生了解中国文学的发展脉络，了解中国文学的巨大成就，认识中国语言文字的美学意义和丰富内涵，提高学生的艺术鉴赏力等。因此，教材的第一部分的文学作品以文质兼美为选文标准，兼顾古今中外，不以古代文本作为文学部分的全部内容，特别选择影响当今世界文艺思想潮流的、代表近现代文学精华的作品。在提升学生美的感悟和鉴别能力的同时，尽可能平衡地拉伸其思想的宽度和深度。</p> <p>②说：很多高职教材将“说”定位在演讲、辩论、谈判等较高层次的语言运用能力上，却忽视了语言运用的基本载体——普通话。在当今社会中，普通话的重要意义已经无需多言。对于高职院校学生来说，能够进行演讲、辩论、谈判固然锦上添花，而运用普通话进行交流却无异于雪中送炭，因此，在“说”的部分，教材紧密结合普通话水平测试的内容，以实训为主，达到高职院校毕业生顺利完成普通话测试的目的。演讲、辩论、谈判等内容则可以放在选修课等教学环节中进行。</p> <p>③写：高职语文应结合专业课重点培养学生的实用文体的写作能力。在教材的编排上，强化了实践课程学习，对于格式、功能和写法等理论知识做一般性介绍，将重点放在调动学生积极性上，力求让学生在实训中尽可能多地掌握各项应用写作技能，在实践教学中将知识转化为职业能力，从而接近或实现零距离就业，真正实现应用为主，能力为本的高技能人才培养目标。</p>				

**（二）专业（技能）课**

课程名称	普通话				
课程编码	1221001	学时	33	学期	1
学习目标	<p>1、认识汉语普通话语音系统，掌握汉语拼音； 2、能给汉字注音，能识读音节，会说普通话，把普通话的声、韵、调贯穿始终，说好普通话。</p>				
学习内容	<p>1、普通话的声母、韵母及训练； 2、普通话声调及训练； 3、普通话的语流音变；</p>				

	4、普通话朗读训练。
--	------------

课程名称	服务礼仪训练				
课程编码	1221002	学时	44	学期	1
学习目标	1、掌握服务礼仪活动程序树立服务礼仪理念，认识服务礼仪规律； 2、熟悉一般服务礼仪行为的规范，具备服务礼仪基本技能； 3、具有良好的礼仪修养，树立良好的礼仪形象，适应现代旅游服务工作需要。				
学习内容	1、中外礼仪基本常识； 2、旅游服务人员礼仪修养； 3、个人礼仪及形体训练； 4、宴会礼仪； 5、宗教礼仪； 6、少数民族礼仪； 7、主要客源国礼仪。				

课程名称	导游基础知识				
课程编码	1221006	学时	72	学期	2
学习目标	1、熟悉全国主要风景名胜、风土人情等基础知识； 2、能够对全国主要风景名胜、风土人情等进行讲解。				
学习内容	1、中国历史文化常识； 2、中国宗教； 3、中国民族民俗； 4、中国传统风味与特产； 5、中国自然旅游景观； 6、中国人文旅游景观。				

课程名称	导游实务				
课程编码	1221008	学时	64	学期	3
学习目标	1、熟悉导游服务的服务程序、规范和常识； 2、能够掌握导游讲解方法、技巧，及在实践中的应用； 3、提高事故的预防及处理能力。				
学习内容	1、导游服务程序； 2、导游讲解技能； 3、导游角色转变； 4、自然景观导游； 5、人文景观导游。				

课程名称	酒店管理概论				
课程编码	1221003	学时	44	学期	1
学习目标	1、掌握旅游市场配套酒店的特点以及营销的基本原理； 2、了解酒店配套产品策略，酒店配套定价策略，酒店配套产品销售渠道策略，促销的手段。				
学习内容	1、酒店市场营销环境分析； 2、旅客行为分析；				

	3、酒店营销调研和预测； 4、酒店行业营销战略和营销策略组合； 5、酒店行业营销管理； 6、网络营销。				
课程名称	景区管理与实务				
课程编码	1221009	学时	64	学期	3
学习目标	熟悉旅游景区服务的特点，掌握旅游景区服务技能，了解智慧景区的建设。				
学习内容	1、旅游景区的接待服务； 2、旅游景区的解说服务； 3、旅游景区的娱乐服务； 4、旅游景区的购物服务； 5、旅游景区的交通服务； 6、旅游景区的餐饮、住宿服务。 7、容量控制及环境监测。				
课程名称	景区酒店前厅客房服务与管理				
课程编码	1221010	学时	64	学期	3
学习目标	1、熟悉酒店前厅部、客房部的主要职能； 2、掌握酒店前厅部、客房部的服务技术及技术要领； 3、掌握酒店前厅部、客房部基本管理方法和管理手段； 4、熟练运用英语完成客房预订、宾客接待、受理投诉等工作任务； 5、本课程采用双语教学形式，要求学生通用英语说明前厅、客房主要岗位服务用语。				
学习内容	1、酒店前厅客房预订服务、礼宾服务、接待服务； 2、酒店前厅销售管理、信息管理、宾客关系管理、人力资源管理、服务质量管理； 3、酒店客房清洁保洁服务、法衣技术、对客服务； 4、酒店客房清洁保养工作管理、成本管理、安全管理； 5、本课程采取英汉双语教学。				
课程名称	出境领队英语实务				
课程编码	1221004	学时	44	学期	1
学习目标	1、掌握出境领队相关知识； 2、熟悉领队的业务流程和常用会话； 3、能够解决领队工作中的实际问题； 4、熟悉英语国家礼仪礼节，提高自身形象。				
学习内容	1、办理登机和出入境手续； 2、为游客提供飞机上旅行生活中的各项服务； 3、办理境外登记入住、店内服务、店内咨询及离店服务； 4、介绍旅游目的地特产、纪念品、饮食特点； 5、配合地陪工作及突发事件处理。				
课程名称	茶学与茶文化				

课程编码	1121005	学时	36	学期	2
学习目标	1. 熟悉茶叶基本知识、茶艺基本知识； 2. 学会各种茶的泡饮技巧； 3. 能够识别不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶； 4. 熟悉并能够使用各种茶艺用具； 5. 熟悉茶艺礼仪。				
学习内容	1. 茶叶基本知识 2. 茶艺基本知识 3. 茶叶文化知识 4. 茶艺服务技能				

课程名称	政策与法律法规				
课程编码	1121007	学时	36	学期	2
学习目标	1. 明确旅游行业的法律、法规内涵及特点； 2. 提高学生的职业道德水平和政策、法规应用能力。				
学习内容	1. 导游人员职业道德； 2. 合同法规制度； 3. 反不正当竞争法律制度； 4. 旅游社管理法规制度； 5. 导游人员法规制度； 6. 旅游出、入境管理法律制度； 7. 旅游资源管理法； 8. 消费者权益保护法律制度。				

课程名称	旅游资源规划				
课程编码	1121011	学时	64	学期	4
学习目标	1. 熟悉人力资源管理的基本概念和基础理论； 2. 能够比较熟练地运用人力资源管理的各种技能与方法解决酒店人力资源吸收、使用、储备和发展中存在的问题。				
学习内容	1. 酒店机构设置及人员配置； 2. 酒店人力资源规划； 3. 招聘与配置、人力资源培训； 4. 酒店的绩效管理； 5. 薪酬与激励； 6. 劳动关系管理； 7. 职业生涯规划设计。				

课程名称	跟岗实习培训（企业授课）				
	1221012	学时	2周	学期	3
学习目标	<b>专业能力</b> 1. 了解启程德瑞集团装配式钢结构建筑施工现场、钢构件及结构加工工程岗位设置； 2. 了解启程德瑞集团装配式建筑新型建材生产企业的岗位设置； <b>方法能力</b>				

	<p>1.通过企业导师对岗位职能的讲解，学生了解跟岗实习的学习内容及安排情况；</p> <p><b>社会能力</b></p> <p>1.具有自主学习新技能、具有责任心、能自主完成工作岗位任务；</p> <p>2.具有分析能力，善于创新和总结经验；</p> <p>3.能灵活处理施工现场出现的各种特殊情况，具备施工现场协调能力；</p> <p>4.具有合作精神和协调管理能力，善于沟通，豁达、诚信、团结、乐于助人；具有良好的心理素质；</p> <p>5.具备优良的职业道德修养，能遵守职业道德规范。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。</p>
学习内容	<p>单元一 跟岗实习岗位分布与介绍</p> <p>单元二 跟岗实习企业介绍</p> <p>单元三 跟岗实习任务介绍</p> <p>单元四、劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育</p> <p>任务一：美化工作环境劳动；</p> <p>任务二：参加企业有关部门的服务性工作。</p>

课程名称	景区特产电子商务实习				
课程编码	1221013	学时	6周	学期	4
学习目标	通过实习让学生掌握景点特产的性质和卖点，培养景区导购人员讲解和接待能力，使学生具备良好的思想道德素质，达到景点销售岗位的职业要求，为旅游景区和合作企业培养优秀的就带人才发挥重要的作用。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。				
学习内容	<p>1、销售服务程序；</p> <p>2、销售讲解技能；</p> <p>3、特产的卖点分析；</p> <p>4、特产与文化结合；</p> <p>5、人文景观介绍；</p> <p>6、参加企业有关部门的服务性工作和美化工作环境劳动。</p>				

课程名称	景区酒店前厅客房服务与管理实习				
课程编码	1221014	学时	6周	学期	4
学习目标	<p>1、熟悉酒店前厅部、客房部的主要职能；</p> <p>2、掌握酒店前厅部、客房部的服务技术及技术要领；</p> <p>3、掌握酒店前厅部、客房部基本管理方法和管理手段；</p> <p>4、熟练运用英语完成客房预订、宾客接待、受理投诉等工作任务；</p> <p>5、本课程采用双语教学形式，要求学生通用英语说明前厅、客房主要岗位服务用语。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。</p>				
学习内容	<p>1、酒店前厅客房预订服务、礼宾服务、接待服务；</p> <p>2、酒店前厅销售管理、信息管理、宾客关系管理、人力资源管理、服务质量管理；</p> <p>3、酒店客房清洁保洁服务、法衣技术、对客服务；</p> <p>4、酒店客房清洁保养工作管理、成本管理、安全管理；</p> <p>5、本课程采取英汉双语教学。</p> <p>6、参加企业有关部门的服务性工作和美化工作环境劳动。</p>				

课程名称	景区配餐餐饮服务与管理实习				
课程编码	1221015	学时	8周	学期	4
学习目标	1、熟悉酒店餐饮部岗位职责，餐饮管理基本原理和基本方法； 2、掌握餐饮管理与餐饮服务的基本操作技能。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。				
学习内容	1、餐饮服务与管理概述； 2、餐饮服务与管理技能； 3、中餐零点服务与宴会服务及团体包餐服务； 4、西餐服务； 5、餐厅布置； 6、食品营养基本常识； 7、餐饮服务中常见问题及紧急事项处理； 8、餐饮服务质量管理； 9、中国各大菜系的特点及其代表菜；名酒、名茶常识。 10、参加企业有关部门的服务性工作和美化工作环境劳动。				

课程名称	景区管理、酒店管理专项实习				
课程编码	1221016	学时	11周	学期	5
学习目标	树立服务意识，强化服务技能、计调策划、组织管理能力和景区景点讲解技能、酒店岗位服务能力，为入职旅游行业做准备。由企业全程指导整个实习过程，学生按照实习内容完成相应的学习内容。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。				
学习内容	根据学生跟岗岗位的不同，对不同岗位业务学习和对客服务技巧。参加企业有关部门的服务性工作和美化工作环境劳动。				

课程名称	顶岗实习				
课程编码	1221017	学时	26周	学期	5、6
学习目标	树立服务意识，强化导游服务技能、计调策划、组织管理能力和景区景点讲解技能，为入职旅游行业做准备。由企业全程指导整个实习过程，学生按照实习内容完成相应的学习内容。树立劳动观念；在服务性劳动中强化社会责任，培养良好的社会公德，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。				
学习内容	旅游社导游、计调，景区景点讲解业务学习和对客服务技巧。参加企业有关部门的服务性工作和美化工作环境劳动。				

(二) 限选课

课程名称	中国旅游地理				
课程编码	1221021	学时	32	学期	3
学习目标	掌握中国旅游地理区划及各区域旅游资源；特别要掌握国内精品旅游线路及沿路著名景观景点，为从事导游和计调工作储备旅游地理知识。				
学习内容	1、中国旅游客源与客流； 2、中国旅游资源布局； 3、中国旅游地理区划； 4、旅游精品线路及沿路景观景点。				



课程名称	中国民俗旅游文化				
课程编码	1221020	学时	32	学期	3
学习目标	掌握和了解民俗文化产生和发展的过程，从而对中国民俗有一个整体了解，账务民俗旅游的概念、特点，了解民俗旅游文化的构成，从农事民俗、渔业民俗、手工业民俗等多方面了解我国的民俗文化，发掘其中的旅游资源。				
学习内容	1、中国民俗概述 2、民俗旅游文化 3、物资生产民俗旅游文化 4、农事民俗 5、渔业民俗 6、民间手工业民俗 7、商贸民俗				

课程名称	民族舞蹈				
课程编码	1221018	学时	36	学期	2
学习目标	1、了解各民族舞蹈地域特色、风格特点、节奏类型； 2、掌握各民族舞蹈代表性动作及表演型组合。				
学习内容	1、蒙族舞蹈； 2、藏族舞蹈； 3、傣族舞蹈； 4、维吾尔族舞蹈； 5、鲜族舞蹈； 6、汉族舞蹈（东北秧歌、胶州秧歌、）； 7、满族舞蹈。				

## 九、教学进程总体安排

（一）旅游管理专业（订单培养）课程设置表、选修课设置表及教学周数分配表

表1 2020级旅游管理专业（订单培养）课程设置表（学制：3年 培养层次：专科）															
课程性质	课程类别	课程编码	课程名称	考核方式	学分	总学时	实践教学学时	学期、课内教学周数、周学时						备注	
								I	II	III	IV	V	VI		
								11	18	16					
	公共基础课 20%	9009A01	军事课（军事技能）	▲	2	112	112	△							3周
		9009B01	军事课（军事理论）	▲	2	36		3							12周
		9009002	概论 <sup>[1]</sup>	▲	3.5	72			4						
		9009003	基础 <sup>[2]</sup>	▲	3.5	44		4							
		9009004	体育	▲	2	56		2	2						14周
		9009006	心理健康教育	▲	1	14			1						14周
		9009008	职业生涯规划	▲	1	22		2							
		9009009	就业指导	▲	1	24						√			企业授课
		9009010	数学	▲	1.5	22		2							
		9009059	创业基础	▲	1	16						√			企业授课
		9009060	形势与政策	▲	1	16				1					
		9009061	健康教育	▲	2	16			√	√					
		9009062	语文	▲	1.5	36				2					
		9009063	社会实践	▲	3	72	72	△	△	△					3周
必		小 计			26	558	184	13	9	1					
修 课	专业 (技能) 课	1221001	普通话	※	2	33		3							
		1221002	服务礼仪训练	▲	2.5	44		4							
		1221003	酒店管理概论★	※	2.5	44		4							
		1221004	出境领队英语实务	※	2.5	44		4							
		1221005	中国茶学与茶文化	※	2	36			2						
		1221006	导游基础知识★	※	4	72			4						
		1221007	政策与法律法规	※	2	36			2						
		1221008	导游实务★	※	3.5	64				4					
		1221009	景区管理与实务★	※	3.5	64					4				
		1221010	景区酒店前厅客房服务与管理	※	3.5	64						4			
		1221011	旅游资源规划	▲	3.5	64						4			
		1221012	跟岗实习培训（企业授课）	▲	2	48	48					√			2周
		1221013	景区特产电子商务实习	▲	6	144	144						△		6周
		1221014	景区酒店前厅客房服务与管理实习	▲	6	144	144						△		6周
		1221015	景区配套餐饮服务与管理实习	▲	8	192	192						△		8周
		1221016	景区管理、酒店管理专项实习	▲	11	264	264							△	11周
		1221017	顶岗实习	▲	26	624	624							△	△
		小 计			90.5	1981	1416	15	8	16					
选		任 选 课			4.5	104			4	2					
修		限 选 课			8	136			4	4					
课	8.64%	小 计			12.5	240			8	6					
总 计（实践学时占比总学时）				58%	129	2779	1600	28	25	23					
课 程 门 数									12	12	10	5	2	1	
注：	1. 概论 <sup>[1]</sup> ——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论；基础 <sup>[2]</sup> ——思想道德修养与法律基础。 2. 符号说明：“※”-考试课；“▲”-考查课；“△”-实践课；“★”-核心课。 3. 军事课安排在第一学期，其中，军事理论安排36学时，周3学时，在前12个教学周完成教学；军事技能安排112学时，在第一至第三周完成（含入学教育）。 4. 健康教育课安排在第一、第二学期，每学期8学时。														

表2 2020级旅游管理专业（订单培养）课程设置表（学制：3年 培养层次：专科）													
课程类别	课程性质	课程编号	课程名称	考核方式	学分	学时	学期、教学周数、周学时						
							I	II	III	IV	V	VI	备注
							11	18	16				
选修课	任选课	900X001	社交礼仪训练		1.5	28							
		900X002	人际沟通能力训练		1.5	28							
		900X003	团队合作训练		1.5	28							
		900X004	语言表达能力训练		1.5	28							
		900X005	实用语文写作能力训练		1.5	28							
		900X006	文学欣赏		1.5	28							
		900X007	社会适应能力训练		1.5	28							
		900X008	书法		1.5	28							
		900X009	美术鉴赏		1.5	28							
		900X010	音乐欣赏		1.5	28							
		900X011	实用摄影		1.5	28							
		900X032	国学入门		1.5	28							
		900X033	休闲文化欣赏		1.5	28							
		900X034	职业形象设计		1.5	28							
		900X035	中华历史讲堂		1.5	28							
		900X036	学庸论语讲读		1.5	28							
		900X037	古诗词鉴赏		1.5	28							
		900X038	硬笔书写训练		1.5	28							
		900X012	计算机组装与维护		1.5	28							
		900X013	计算机速录		1.5	28							
		900X014	电子表格制作		1.5	28							
		900X015	PPT制作技术		1.5	28							
		900X016	多媒体技术应用		1.5	28							
		900X017	简单企业局域网组建与管理		1.5	28							
		900X018	网站开发与网页制作		1.5	28							
		900X019	flash动画制作		1.5	28							
		900X020	动态网站制作技术		1.5	28							
		900X021	网络信息资源检索与利用		1.5	28							
		900X022	Access数据库应用		1.5	28							
		900X023	Photoshop		1.5	28							
		900X024	Visio图形设计		1.5	28							
		900X025	矢量图形处理		1.5	28							
		900X026	手机应用开发		1.5	28							
		900X027	大数据时代		1.5	28							
		900X028	互联网+		1.5	28							
900X029	平面设计技术		1.5	28									
900X030	信息安全技术		1.5	28									
900X031	数字媒体应用		1.5	28									
900X039	人工智能概论		1.5	28									
小 计					58.5	1092							
选修课	任选课	1221018	民族舞蹈	▲	2	36		2					
		1221019	旅游文学鉴赏	▲	2	36		2					
		1221020	中国民俗旅游文化	▲	2	32			2				
		1221021	中国旅游地理	▲	2	32			2				
		小 计					8	136		4	4		
合 计					66.5	1228		4	4				

学期	课程教学	实践教学	军事课		顶岗实习 安排与部署	社会实践	毕业教育	考试	劳动	合计
			军事理论	军事技能						
I	11		12	3		1		1		16
II	18					1		1		20
III	16	2				1		1		20
IV		20								20
V		18			1.4			0.6		20
VI		19					1			20
合计	45	59	12	3	1.4	3	1	3.6		116

注：实践教学包括实习/实训/设计/顶岗实习等。军事技能含入学教育。

(二) 旅游管理专业（订单培养）综合实践教学环节安排表

序号	实训项目	学期	周数	实训内容	实训场所	备注
1	军事技能	1	3	入学教育、军训、国防知识、安全卫生教育等。	学校	
2	跟岗实习培训	3	2	了解订单培养企业的业务、企业文化、企业定位、岗位职责等信息。	学校、合作企业设计部门、施工单位、钢结构装配工厂、新型建材生产车间等。	
3	景区特产电子商务实习	4	6	导游岗位实践学习，由企业骨干员工指导学员导游基本技巧。	启程德瑞集团旗下及其合作伙伴的旅游景区、酒店	
4	景区酒店前厅客房服务与管理实习	4	6	酒店前台、客房服务的接待，及突发事件的处理办法。	启程德瑞集团旗下及其合作伙伴的旅游景区、酒店	
5	景区配套餐饮服务与管理实习	4	8	学习实践景区餐饮部门岗位介绍及基本工作内容。	启程德瑞集团旗下及其合作伙伴的旅游景区、酒店	
6	景区管理、酒店管理专项实习	5、6	11	企业根据学生特点分配不同岗位，让学生跟岗实习。	启程德瑞集团旗下及其合作伙伴的旅游景区、酒店	
7	顶岗实习	5、6	26	学生选择岗位，进行顶岗实习。	启程德瑞集团旗下及其合作伙伴的旅游景区、酒店	

十、实施保障

(一) 师资队伍

启程学院在校内聘任优秀教师担任专业课教师，负责理论课程的讲授。聘请企业技术骨干员工担任企业导师，负责学生在企业实践阶段的专业技能指导，真正做到双导师教学。

(二) 教学设施

### 1、校内实训基地

启程学院在 2019 年底将会建设完成装配式钢结构建筑实体模型，其中将包括茶艺实训室、标准酒店客房实训室等校内实训室。

### 2、校外实训基地

启程学院是我校与海南启程德瑞集团联合创建的校企合作协同育人二级学院，启程德瑞集团在国内有三十余家建筑类、旅游景区、美丽乡村、高端养老中心等企业将会作为启程学院的校外实训基地，为本专业学生的顶岗实习和就业安置提供了可靠保障。

### 3、信息网络教学条件

启程学院装配式钢结构建筑实体模型将配有目前省内最先进的信息化教学场地，配有录播设备、触控大屏幕等，能够满足启程学院所有专业开展信息化教学的需要。

## （三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

### 1. 选用教材

本专业课程选用国家十三五高职高专规划教材及辽宁省导游人员资格考试教材，教材出版年限在 5 年以内。

### 2. 教学资源建设

本专业核心课程的教学资源建设包括重难点微课程、案例微课程、原理动画、讲课及操作录制、备课 PPT、试题库等，同时提供每个知识点的教学设计。同时，基于教学资源包，开发与课程对应的网络课程，采用微课的方式进行知识点的开发，运用了案例研学型、问题研学型、自主探究型、情景模拟型、主题研讨型、反思提高型、理论讲授型等多种教学活动设计。

## （四）教学方法

旅游管理专业以最新高等职业教育理念为指导，由职业教育专家、行业企业专家、专业教师共同研究开发而成，适合高职专科层次学生的教学需要。课程体系中的核心课程，均进行了基于工作过程系统化的改革与开发，以项目活动为载体按理论与实践一体化要求组织教学，以更好地培养学生的实际工作能力。另外，根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展校内实训及顶岗实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。具体教学方法如下：

课程类型 建议	公共 基础课	人文 素质课	职业岗位课		实习/实训课
			理论	实践	
教学方法、手段	传统讲授与演示； 案例分析； 角色扮演； 小组讨论法。	知识讲授； 案例分析； 小组讨论法。	校内仿真模拟实训。 采取演示教学法、角 色扮演法；任务教学 法。		校企合作，顶岗 业务实训，采取 现场教学方法、 任务启动教学 方法
教学组织	“以培养学生能力 为中心”，设定能力 目标，根据学生特 点，激发学生学习兴	职业岗位课程通过岗位分析设定职 业能力，组织项目，通过情境引入 任务，以知识实际应用实例为线索 提出教学任务。教师进行适当讲解，			按企业实际业 务流程和岗位， 设计相应实习 内容和实习操

	趣；增强学生的学习能力。以教师讲解和示范为主。	并进行引导、监督、评估。增强学生的实际操作能力和学习能力。	作标准。
--	-------------------------	-------------------------------	------

此外，改变传统观念束缚，充分利用网络学习资源实现“线上+线下”教学，通过慕课、微课、翻转课堂的优势，重新组织教学资源，增强学生的学习兴趣，同时也给师生提供一个交流学习、交流互动、共同提升的平台。

### （五）教学评价。

#### 1. 评价的模式

终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与小组评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合，素质评价、知识评价、能力（技能）评价并重。

#### 2. 评价的方式

建立多样化的评价方式，除传统的闭卷考核方式之外，增加了网络在线考试、课题答辩、现场考核等多种方式，进行整体性、过程性评价。有的课程通过大型作业可以了解学生对所学知识综合运用能力。有条件的课程，可吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价。

（六）质量管理。学院和专业制订了各种教学管理和规范、实训室建设与管理、课程建设和学生实习制度建设、学院教学督导制度、听课制度，保证了教学管理、课程建设、实训室建设和学生实习的顺利运行，提高了执行力，实现了管理的规范化和高效化。

#### 1. 教学管理组织

建立教学执行组织与监督评估组织双线运行的组织框架。

#### 2. 课堂教学质量管理

为加强课堂教学质量，需要制定相应的教学管理工作条例、课堂教学质量评价体系及教师教学质量考核法等。

#### 3. 实践环节质量管理

首先制订和完善各实践环节的课程标准、指导书、任务书、评价标准等教学资料；二是制定和完善实践教学管理文件，加强校内生产性实训、校外顶岗实习的管理，同时规范校外实训基地的运行。在学生顶岗实习期间，系部派专业教师巡回管理，或利用部分教师到这些企业挂职锻炼的同时兼管理工作任务。在紧密合作企业集中教师和学生（本企业和周边其他企业），通过召开座谈会，听取汇报实习情况以及指导教师、企业人员对他们的指导情况；向企业了解教师和学生的实习状况（包括出勤、工作态度、工作绩效等）。

## 十一、毕业要求

### 1、学分要求

要求学生修完计划规定的全部必修课程，并选修规定量的公共选修课。

### 2、通用证书要求

鼓励学生取得下列证书，或级别更高的专业证书：

① 获得辽宁省高等学校英语应用能力 A 级或四级证书；

② 获得全国计算机信息高新技术考试二级证书；

### 3、专业技能鉴定或职业资格证书要求

鼓励学生取得下列证书，或级别更高的专业证书：

- ① 全国导游员资格证书
- ② 出境旅游领队证
- ③ 中级茶艺师

## 十二、校企合作情况

启程学院是辽宁建筑职业学院与海南启程德瑞集团校企合作协同育人的混合所有制二级学院，是全国第二批现代学徒制试点单位，是校企合作共育卓越人才的基地。定位于建设双主体办学、双元培养的特色学院，贯彻“高等性、职业性和教育性”的办学理念。学院采用校企双方共同构建协同培养，工学交替（1.5+0.5+1）的人才培养模式。毕业后直接与企业签订就业协议，企业订单式培养确保 100%就业。

启程学院在校内聘任优秀教师承担专业课教学，负责专业理论课程的讲授。聘请企业技术骨干员工担任企业导师，负责学生在企业实践实习阶段的专业技能指导，采用现代学徒制的教学模式，真正做到双导师培养。

学院以就业需求为导向，在校内建有装配式钢结构建筑实体模式做为学生校内实践教学基地，内设有装配式钢结构建筑实训室、新型环保建材展示中心、茶艺实训室、标准客房实训室等校内实训基地。依托启程德瑞集团旗下装配式建筑配套企业及旅游度假基地，已与四十余家企业签订校外实习基地及就业基地。

与启程德瑞集团旗下三十多家施工企业签定了校外实训基地共建协议，为项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向等教学做一体的教学模式，提供了有利的保证。