

江苏省五年制高等职业教育

旅游管理专业实施性人才培养方案

(2018 级)

江苏联合职业技术学院常州旅游商贸分院

二〇一八年六月

江苏省五年制高等职业教育 旅游管理专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称：旅游管理（专业代码 640101）

专门化方向：酒店方向

二、入学要求与基本学制

入学要求：应届初中毕业生

基本学制：五年一贯制

办学层次：普通专科

三、培养目标

本专业依托旅游服务专业群，培养与我国社会主义现代化建设要求相适应的德、智、体、美、劳全面发展，具备良好的职业道德和职业素养，具有良好的心理素质，能适应国际高星级酒店、度假村、会展中心等一线工作的发展型、复合型和创新型技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

（一）职业（岗位）面向

1. 主要就业岗位：酒店基层管理人员（主管、领班）、酒店接待人员（餐饮、前厅、客房）等。
2. 其他就业岗位：商务接待、贴身管家、营销业务员、会展策划师、康乐服务员等。

（二）职业资格

1. 必备资格：计算机等级证书、公共英语二级证书、茶艺师证书、普通话证书。
2. 鼓励资格：公共英语三级证书、导游资格证书。
3. 拓展资格：大学英语四级证书、外语导游证书、酒店职业经理人证书、餐饮职业经理人证书

（三）继续学习专业

旅游管理、酒店管理等本科专业。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 思想道德素质：

（1）热爱祖国，拥护党的基本路线，懂得中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有爱国主义、集体主义精神和良好的思想品德。

（2）有正确的人生观、价值观。

（3）有较高的道德修养，文明礼貌、遵纪守法、诚实守信。

2. 科学文化素质：

（1）掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。

（2）掌握与本专业相应的职场礼仪和形体知识。

（3）掌握现代酒店各部门工作岗位的服务技能、基础知识、运作流程和管理理论。

（4）熟练掌握我国旅游资源的基本概况、旅游地理知识、历史常识和旅游心理学知识。

(5) 熟练掌握导游服务的相关知识和旅行社各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

(6) 初步掌握旅游产品策划与营销基础知识。

3. 专业素质:

(1) 具有较强的沟通、营销能力和应用文写作能力。

(2) 具备熟练的计算机操作能力, 熟练使用办公软件和办公自动化设备。

(3) 具备扎实的餐厅服务六大技能。

(5) 具备扎实的客房服务和清扫技能。

(6) 具备酒店前厅部各工作岗位的职业能力

(7) 多才多艺, 具备一项综合才艺。

(8) 具有一定的信息收集及整合能力、具备较强的应变能力。

(9) 具备熟练的导游讲解技能, 独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力。

(10) 具有一定的公关销售能力、基层管理能力。

4. 身心素质:

(1) 具备高职学生的基本行为规范。

(2) 锻炼身体的基本技能, 养成良好的体育锻炼和卫生习惯, 达到国家规定的高职学生体育和军事训练合格标准。

(3) 具有健康的心理素质。

(二) 职业能力

职业岗位	工作任务	需具备的主要能力
酒店接待人员 (餐饮)	(1) 中餐零点服务接待; (2) 中餐宴会服务接待; (3) 西餐零点服务接待; (4) 西餐宴会服务接待; (5) 咖啡厅服务接待; (6) 自助餐、酒会服务接待; (7) 调酒与酒吧接待服务	(1) 具有良好的语言表达能力和英语、日语对客服务会话的能力; (2) 具有一定的社交公关能力; (3) 具有良好的团队合作能力; (4) 具备一定的烹饪与营养知识, 有较强的产品推销能力; (5) 具备与各种客人有效沟通能力。
酒店接待人员 (前厅)	(1) 客房预订接待服务; (2) 入住接待服务; (3) 问询服务接待; (4) 总机服务; (5) 礼宾服务; (6) 商务服务; (7) 行政楼层服务; (8) 客户关系维护	(1) 具有良好的文字和语言表达能力 (2) 具有良好的英语或日语会话能力; (3) 具有熟练使用酒店管理软件、办公软件、办公设备的能力; (4) 具备较强的组织协调和统筹安排工作的能力; (5) 具备与各种客人有效沟通的能力。
酒店接待人员 (客房)	(1) 客房楼层服务; (2) 客房中心服务; (3) 客房清扫服务; (4) 迷你吧服务与管理;	(1) 具有熟练使用客房清扫设备、洗衣房设备的能力; (2) 具有良好的语言表达能力; (3) 具有良好的团队合作能力;

	<p>(5) 公共区域的环境保洁服务；</p> <p>(6) 洗衣房各岗位工种，并提供相应的服务</p>	<p>(4) 具有较强的观察能力、判断能力</p>
酒店基层管理人员（主管、领班）	<p>(1) 配合部门领导的管理工作；</p> <p>(2) 进行班组、部门的日常管理；</p> <p>(3) 进行班组、部门的文化建设；</p> <p>(4) 协调与其他班组、部门的关系；</p> <p>(5) 根据饭店发展的各项目标制订本部门、班组的计划</p>	<p>(1) 具有良好的语言表达能力和英语会话的能力；</p> <p>(2) 具备较强的组织协调能力和灵活的工作方法；</p> <p>(3) 具有发现问题、分析问题、解决问题的能力；</p> <p>(4) 具有创新意识和创业能力，适应职业变化的能力和继续学习的能力</p>
普通话导游员	<p>(1) 接待准备；</p> <p>(2) 途中讲解；</p> <p>(3) 车厢活动；</p> <p>(4) 景点讲解；</p> <p>(5) 生活服务；</p> <p>(6) 联络协调；</p> <p>(7) 处理问题；</p> <p>(8) 送站服务；</p> <p>(9) 善后工作</p>	<p>(1) 具有独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力；</p> <p>(2) 具备较强的组织协调能力和灵活的工作方法；</p> <p>(3) 具备与各种人打交道的能力；</p> <p>(4) 具有独立分析、解决问题、处理事故的能力；</p> <p>(5) 具有较强的语言表达能力和技巧</p>
门市票务	<p>(1) 呼叫服务；</p> <p>(2) 对客服务；</p> <p>(3) 票务销售；</p> <p>(4) 票务预定</p>	<p>(1) 具有敏锐的市场预测分析能力；</p> <p>(2) 具有一定的社交公关能力；</p> <p>(3) 具备较强的口头表达能力；</p> <p>(4) 具备熟练的计算机操作能力和票务软件的操作能力</p>

六、教学时间分配（按周分配）

学期	理论教学	实践教学	军训与入学教育	社会实践	顶岗实习	撰写毕业论文	劳动周/机动周
一	17周		1周				1周
二	17周			1周			1周

三	17周			1周			1周
四	17周	1周 餐厅服务实训					1周
五	17周	1周 导游资格证考试实训					1周
六	17周	1周 客房服务实训					1周
七	17周	1周 前厅服务实训					1周
八	17周	1周 主题宴会设计实训					1周
九	16周					2周	1周
十	20周				18周		2周
合计							

七、教学时间安排表（附表）

八、主要专业课程内容及要求

(一) 专业平台课

序号	课程名称(课时)	主要教学内容及要求	教学实施建议
1	餐饮服务与管理 (272)	(1) 掌握餐饮服务、运营及管理中所必需的基本理论和基础知识; (2) 熟悉餐饮服务的基本程序和方法; (3) 熟悉餐饮服务与管理技能, 达到餐厅服务高级服务员的水平	该课程为旅游服务专业群共享课程, 属于实践性较强的教学模块, 宜采用理实一体化或项目教学法
2	客房服务与管理 (136)	(1) 掌握客房服务、运营及管理中所必需的基本理论和基础知识; (2) 熟悉客房服务的基本程序和方法; (3) 具有熟练的客房服务与管理等技能	属于实践性较强的教学模块, 宜采用理实一体化或项目教学法
3	前厅服务与管理 (64)	(1) 掌握饭店前厅服务与管理的基本理论知识; (2) 熟悉计算机软件对客服务操作和管理程序; (3) 熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法; (4) 具有熟练的大厅礼宾服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能; (5) 了解饭店前厅服务与前厅部基层管理工作	(1) 配套 Opera 酒店管理教学软件; (2) 属于实践性较强的教学模块, 宜采用理实一体化或项目教学法
4	导游基础知识 (102)	(全国导游基础知识) (1) 掌握历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识, 并能灵活运用于典型景观的讲解; (2) 掌握中国著名手工艺品和土特产品知识, 做好带团工作中游客购物环节的服务; (3) 掌握中国主要菜肴(如八大菜系)的知识, 在导游工作中能根据游客的口味安排他们的饮食 (江苏导游基础知识) (1) 掌握并灵活运用江苏的地理知识、历史概述、旅游资源来介绍江苏; (2) 掌握江苏三大旅游区的城市概况及其主要景点; (3) 了解江苏工艺美术、风味美食等方面的知识	该课程为旅游服务专业群共享课程: (1) 使用全国导游资格考试教材《全国导游基础知识》、《江苏导游基础知识》; (2) 与导游资格考核相结合组织教学
5	导游服务技能 (102)	(1) 掌握导游工作(全陪、地陪)程序; (2) 掌握导游讲解服务的内容和方法, 并根据游客的特点进行导游讲解服务; (3) 了解常见旅游故障的原因及其处理方法; (4) 了解旅行社、饭店与旅行常识	该课程为旅游服务专业群共享课程: (1) 使用全国导游资格考试教材《导游服务技能》; (2) 与导游资格考核相结合组织教学
6	导游法规知识 (102)	(1) 掌握旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度、旅游出入境管理法律法规制度、旅游法等知识; (2) 运用旅游法的知识, 分析和解决	该课程为旅游服务专业群共享课程: (1) 使用全国导游资格考试教材《导游法规知识》;

		旅游接待中出现的实际问题； (3) 能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策	(2) 与导游资格考核相结合组织教学
7	模拟导游 (102)	(1) 掌握地方的自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识和 5~10 个景点的理论知识； (2) 能进行 15 分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解； (3) 能对地方某个景区的指定小景点进行 5 分钟导游讲解； (4) 能依据游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解； (5) 能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧	(1) 属于实践性较强的教学模块，宜采用理实一体化或项目教学法； (2) 与导游资格考核相结合组织教学
8	饭店管理 (64)	(1) 熟悉组织结构类型和层次划分、组织管理的内容和组织制度； (2) 明确饭店服务质量的含义、内容、特点； (3) 了解饭店计划与决策的基本内涵和基本步骤，从整体上树立饭店科学决策和管理的思想； (4) 了解饭店集团的经营形式及特点，清楚我国饭店集团的发展现状及发展趋势	(1) 使用国家或江苏省推荐的高职高专规划教材； (2) 以酒店企业现象案例分析为载体，让学生在“讲、读、研、用。”的过程中提高对经济知识的应用技能
9	主题宴会设计 (64)	(1) 掌握主题宴会活动的基本理论； (2) 掌握主题餐台设计的基本原理和设计理念，具备一定的创意； (3) 掌握主题宴会活动策划的基本方法； (4) 掌握大型主题宴会活动的服务与管理	(1) 以案例教学为主，采用理实一体化教学模式，充分运用多媒体等教学手段； (2) 采取任务评价、项目评价和目标评价相结合，知识考核和能力考核相结合，平时考核和综合考核相结合
10	康乐服务与管理 (32)	(1) 了解各康乐项目的特点； (2) 了解康乐项目活动针对身体部位肌体健康的作用； (3) 熟悉保健、美容等康乐活动的服务流程； (4) 了解康乐项目的经营知识	(1) 使用国家或江苏省推荐的高职高专规划教材； (2) 采取任务评价、项目评价和目标评价相结合，知识考核和能力考核相结合，平时考核和综合考核相结合

九、专业教师任职资格

(一) 教学团队要求

1. 本专业的专业专任教师 26 人，师生比不超过 1:24。
2. 本专业专业专任教师获得研究生学历（或硕士学位）的占 80%，高级职称 19%，获得与本专业相关的高级工以上职业资格 100%以上。另外还有多名教师具备导游员、海外领队、英语导游、旅行社部门经理等专业技术职务或执业资格证书。

(二) 专任专业教师任职资格

1. 本专业所有专业专任教师皆取得了高校教师职业资格证。
2. 专业专任教师都具有良好的思想政治素质和职业道德，具备认真履行教师岗位职责的能力

和水平，能严格遵守教师职业道德规范。

3. 我校本专业专任专业教师全部具有本科以上学历，“双师型”教师比例达70%以上，皆具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

我校专业教师每年暑假都必须到饭店服务一线实践，了解饭店业发展趋势、工作特点，在实践工作中熟悉饭店相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习本专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

（三）专业教师任职

我校现聘任酒店服务与管理专业相对稳定的兼职教师3名，皆具备高星级饭店5年以上的管理工作经验，理论水平较高并具有一定的教学能力，具备餐厅服务高级技师、职业经理人、导游员、领队、旅行社部门经理等专业职称，每学期承担30学时的教学任务。

十、实训（实验）条件

1. 酒店方向：

序号	主要实训（实验）室	主要功能	主要设备及配置参数	
			名称	数量
1	中餐服务实训室（理实一体）	（1）中餐服务基本技能教学与训练； （2）中餐服务与管理情景教学	直径1.8米圆形餐台	32张
			工作台	32张
			多媒体教学设备	1套
2	西餐服务实训室（理实一体）	（1）西餐服务基本技能教学与训练； （2）西餐服务与管理情景教学	4×1.2米餐台	12张
			工作台	24张
			多媒体教学设备	1套
3	酒吧（咖啡厅）实训室（理实一体）	（1）现代咖啡厅氛围； （2）中外酒水知识，鸡尾酒学习与调制教学及练习； （3）咖啡知识，咖啡制作及实训； （4）酒吧、咖啡厅服务与管理情境教学	中外名酒展示组合柜	1套
			各种调制器具	20套
			制冷储存设备	2台
			多媒体及音响放映设备	1套
4	主题活动策划实训教室（理实一体）	（1）餐巾折花学习及创作实训； （2）插花教学及创作实训； （3）主题活动策划教学及实训	多功能操作台	10张
			网络教室（计算机）	50台
			多媒体教学设备	1套
5	客房服务实训室（理实一体）	（1）中式铺床服务技能教学及实训； （2）西式铺床服务技能教学及实训	1.2×2米席梦思床	20张
			床头柜	20个
			操作台	20个
			多媒体教学设备	1套
6	模拟客房	客房清扫服务技能教学及实训	标准间	5间

			套间	3间
7	PA实训室	(1)专业清洁器具及清洁剂使用等教学及实验实训场所; (2)酒店清洁器具及设备的使用及保养,教学及实训; (3)酒店清洁剂的使用教学及实践	至少三种地毯清洁设备	3台
			至少5种型号的常用吸尘器	5台
			地面铺设用材根据酒店常用材料分区域铺设	5种
			能展示和保管酒店各种清洁剂展橱。	1套
8	酒店管理软件实训室	(1)现代化酒店管理教学; (2)国际集团酒店或品牌酒店主流软件的教学与实训	网络教室(计算机)	50台
			国际品牌酒店主流软件	1套

2.旅行社方向:

序号	主要实训(实验)室	主要功能	主要设备及配置参数	
			名称	数量
1	网络教室	(1)导游模拟讲解; (2)航空票务模拟操作	电脑	41台
			耳麦	41套
			投影	1套
			打印机	1-2台
2	形体训练室	(1)形体训练; (2)职场礼仪训练; (3)形象设计训练	音响	1套
			镜子	4面
			把杆	4根
3	导游实训室	(1)地方旅游工艺品鉴赏; (2)展览讲解训练; (3)导游讲解训练	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等	我校自行安排

3. 我校具备国内一流水平的实训基地,有完善的实训基地管理制度,各实验(训)室开出率皆达80%以上,自开率达70%以上。

4. 我专业生均专业图书达3册以上,并有丰富的专业期刊供学生、教师参阅。

5. 我校所有教室都配备了多媒体教学设备,并为每一位教师配备了一台便携式计算机,以应用于现代化课堂教学。同时,本专业开发了信息化教学资源库,辅助专业教学。

十一、编制说明

(一)编制依据

1. 《省政府办公厅转发省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉》(苏政办发[2012]194号)。

2. 《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等教育人才培养方案的指导意见》(苏教职[2012]36号)。

(二)课时及学分分配

本方案的总学时为5034,其中公共基础课为1798学时,占35.6%;专业技能课2521学时,占51%; ;专业技能项目实训140学时,占2.8%;顶岗实习540学时,占10.7%;任选课553学

时，占 11.1%；其他类教育活动 162 学时，占 3.2%。公共课基础课与专业技能课的课时比例为 3:4。部分课程为旅游服务专业群共享平台课程，相关专业学生可共同授课。

本方案总学分为：289 学分。原则上理论教学 16-18 学时计 1 学分；实训周以 1 周计 2 学分计算，共 10 学分；顶岗实习 1 周计 1.5 学分，共 27 学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分。另外，我校根据实际情况对课程学分进行了微调，并制订了学分奖励办法，例如对经培训和社会化考核取得其他技能等级证书的学生、参加各级各类技能竞赛获奖的学生奖励学分，学生只要取得方案中规定的总学分即可毕业。学生取得雅思 5.0 证书可免修基础英语课程。

（三）选修课开设

1. 德育课限选课：在心理健康、职业健康与安全、环保教育等课程中，我校在第 7 学期选择开设的是心理健康，是基于学生未来在就业中能更好面对在职场中出现的问题，培养学生健康稳定心理素质。

2. 人文类选修课课：本专业根据学生实际情况，及行业需求特点开设了中西名菜简介、旅游美学、人力资源管理、国学经典、书法等人文类选修课程。

3. 专业方向选修课程：为了拓宽学生的就业面，提高学生社会适应能力，本专业还开设了经济型酒店管理、酒店品牌介绍、营养卫生、现代营养配餐、酒吧服务与实践、茶艺服务与实践、会展组织与管理、宗教文化、形象设计等专业选修课。

（四）顶岗实习

顶岗实习是学生在校学习的重要组成部分，是培养学生综合职业能力的主要教学环节之一。顶岗实习教学计划由企业与企业根据生产岗位对从业人员素养的要求共同制订，教学活动主要由企业组织实施，学校参与教学管理和评价。

（五）毕业设计

毕业设计是高职学生培养专业技能的重要组成部分，在毕业设计阶段，我校须组织学生围绕旅游业或旅游企业中的问题撰写相关毕业论文、调研报告、旅游产品或旅游项目策划方案等。

（六）双（多）证书管理制度

本专业积极推行双（多）证书管理制度，将实践性教学安排与职业资格证书考核有机结合，学生在取得大专毕业证书的同时，还应取得与专业相关的职业资格证书。鼓励学生经培训并通过社会化考核取得与提升职业能力相关的其他技术等级证书。

（七）从第九学期开始实施专接本模块课程或综合实训课程，并实时调整。

五年制高等职业教育《旅游管理》专业教学时间安排表

课程类别	序号	课程名称	课时及学分		各学期周课时及教学周安排										考核方式					
			课时	学分	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	考 试	考 查				
					17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	17+1	16+2	18						
公共基础课	德育课	必修课	1	职业生涯规划	34	2	2													
			2	职业道德与法律	34	2		2												
			3	经济政治与社会	34	2			2											
			4	哲学与人生	34	2				2										
			5	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	68	4					2	2								
		限选课	6	心理健康	34	2							2							
			7	就业与创业指导	34	2								2						
			8	人际关系	32	2									2					
	文化课	必修课	9	语文	340	20	4	4	2	2	2	2	2	2						
			10	英语	340	20	4	4	2	2	2	2	2	2						
			11	数学	272	16	4	4	2	2	2	2								
			12	体育与健康	304	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
			13	计算机应用基础	136	8	4	4												
			14	音乐	34	2		2												
		限选课	15	历史	34	2			2											
			16	旅游地理	34	2				2										
公共基础课小计			1798	106	20	22	12	12	10	10	8	8	4							
专业技能课	群平台课	1	旅游概论	34	2	2														
		2	旅游心理学	34	2						2									
		3	饭店工作英语	221	13			2	2	1	4	4								
		4	职场礼仪	34	2								2							
		5	旅游文化	68	4						4									
	专业平台课	1	餐饮服务与管理	272	16	4	4	4	4											
		2	客房服务与管理	136	8	2	2	2	2											
		3	前厅服务	34	2						2									
		4	房务运营与管理	136	8							4	4							
		5	人力资源管理	64	4										4					
		6	旅游电子商务	64	4										4					
		7	饭店管理	68	4									4						
		8	主题宴会设计	68	4							2	2							
		9	康乐服务与管理	32	2										2					
		10	旅游营销	34	2								2							
		11	导游基础知识	102	6			2	2	2										
		12	导游服务技能	102	6			2	2	2										
		13	导游法规	102	6			2	2	2										
	14	地方景点导游	102	6			2	2	2											
15	旅游摄影	32	2										2							
16	旅游应用文写作	64	4										4							
17	旅游美学	34	2						2											
专业实训课	18	酒店项目实训	140	10				1W	1W	1W	1W	1W								
顶岗实习	19	顶岗实习	540	27												18W				
专业技能课小计			2521	146	8	6	16	16	9	12	10	14	16							
任意选修课	1	营养卫生	34	2								2								
	2	会展组织与管理	32	2									2							
	3	酒吧服务与实践	68	4							4									
	4	茶艺服务与实践	68	4					2	2										
	5	咖啡制作	68	4								4								
	6	客源国概况	34	2							2									
	7	插花	32	2									2							
	8	书法	32	2										2						
	9	国学经典	34	2							2									
	10	形象设计	32	2									2							
	11	第二技能	51	3					3											
	12	网络选修	68	4					2	2										
任选课小计			553	33	0	0	0	0	7	6	8	6	6							
其他类教育活动	1	专业认知与学习教育	12	1	1W															
	2	军训	30	1	1W															
	3	社会实践	60	1		1W	1W													
	4	毕业教育	60	1										2W						
其他类教育活动小计			162	4																
合计			5034	289	28	28	28	28	26	28	26	28	26	28						