

2021 版

旅游管理 专业人才培养方案

专业代码：540101

所属分院：旅游与护理学院

执笔人：马红

编制时间：2021年6月

辽宁理工职业大学

旅游管理专业人才培养方案

- 一、专业名称 旅游管理
- 二、专业代码 540101
- 三、招生对象 普通高中毕业生、中等职业学校毕业生
- 四、学制与学历 三年、专科
- 五、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)	主要岗位群 或技术领域 举例	职业资格证书 和职业技能等 级证书举例
旅游大类 (54)	旅游类 (540101)	商务服务业 (72) 住宿业 (61)	旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 营销员 (4-01-02-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 导游 (4-07-04-01) 公共游览场所服 务员 (4-07-04-05) 前厅服务员 (4-03-01-01) 餐厅服务员 (4-03-02-05)	门市接待 计调与销售 网络运营 出境领队 导游 前厅接待 餐饮服务 景区服务	全国导游资格 研学旅行策划 与管理职业等 级证书

六、人才培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握旅游管理专业知识和技术技能，面向旅行社、旅游景区、旅游酒店等行业，能够从事旅行社门市接待、计调与销售、网络运营、导游服务、高星级酒店服务与管理、景区服务与管理等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质。

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识。

（1）公共基础知识

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识、中华优秀传统文化知识。

（2）专业知识

①掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游产品与服务质量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。

②掌握旅游资源整合调度、旅游产品策划设计、旅游目的地资源供应概况与旅游客源国消费特征等旅游产品操作知识。

③掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。

④掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

⑤掌握掌握旅游景区服务与运营管理的基本理论、服务与管理相关知识。

3. 能力。

（1）具有探究学习、终身学习、分析为题、解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力。

- (3) 具备本专业必需的信息技术应用和维护能力。
- (4) 具备策划旅游产品、安排落实旅游行程、按照行程计划能力。
- (5) 具备顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理能力。
- (6) 具备运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广能力
- (7) 能够灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉
- (8) 具备酒店前厅接待、客户关系处理等酒店房务服务管理能力。
- (9) 具备餐厅摆台、宴会设计、酒水服务、餐厅运转与管理等酒店餐饮服务与管理能力。
- (10) 具备景区服务与管理能力。

七、职业资格证书及职业技能等级证书

全国导游资格证书、普通话、研学旅行策划与管理职业等级证书等。

八、毕业要求

在校期间遵守法律、法规，遵守学生行为规范及学校各项规章制度；完成专业人才培养方案各教学环节，修完规定课程，取得规定学分；达到大学生体质测试标准。

九、核心课程简介

课程名称	导游业务	学时	48
教学目标	1. 能力目标 掌握带团技能、讲解方法、旅行生活服务等操作技能，提高学生导游服务能力、语言讲解能力、组织协调能力和分析处理问题的能力。 2. 知识目标 通过本课程的学习，使学生理解导游服务、导游人员的基本概念，掌握导游服务规范与程序，熟悉导游业务相关知识。 3. 素质目标 通过本课程的学习，学生具备良好的旅游职业道德，健康的身体素质和心理素质，较强的语言表达能力和沟通能力，成为文明传播者。		
教学内容	1. 项目一导游服务准备知识 2. 项目二导游服务流程及标准 3. 项目三导游带团技能技巧		
实训项目	项目一导游服务规程 项目二组织、交际、协作技能 项目三讲解技能 项目四游客个别要求的处理 项目五问题和事故的预防与处理		

课程名称	旅游心理学	学时	48
------	-------	----	----

<p>教学目标</p>	<p>1. 能力目标： ①通过学习旅游心理学，培养旅游管理专业学生提高对旅游者旅游心理与行为的认知能力，帮助旅游者提高旅游审美情趣和审美情操； ②培养学生对旅游者心理的分析能力，有针对性地实施旅游服务和旅游管理； ③增强旅游风险意识，提高自我保护和能力；提高处理紧急情况的应变能力； 2. 知识目标：掌握旅游心理学的基本概念、原理，熟悉和了解旅游实际活动中的游客心理规律与心理效应。具体包括：旅游心理学概论、旅游者旅游知觉、旅游情绪、旅游情感、旅游需要、旅游动机、旅游兴趣、旅游态度、旅游者的气质与性格等静态心理结构；也学习旅游者在交通、食宿、游览、购物、旅游服务等活动中的动态心理过程；储备丰富的专业知识，提高旅游管理专业基本能力，提升专业素质和综合素质。 3. 素质目标：培养学生的爱国主义精神和为人民服务思想，形成遵纪守法、爱岗敬业、热爱劳动、吃苦耐劳的优良品质，养成独立思考、理论联系实际、实事求是的优良作风；成为技能高超、品德优秀的旅游管理专业应用型人才。</p>
<p>教学内容</p>	<p>项目一， 旅游心理学概论； 项目二， 旅游者旅游知、 项目三， 旅游情绪与情感； 项目四， 旅游需要； 项目五， 旅游动机； 项目六， 旅游兴趣 旅游态度； 项目七， 旅游者的气质； 项目八， 性格与能力；</p>
<p>实训项目</p>	<p>项目一， 旅游者交通心理与服务； 项目二 旅游者食宿心理与服务； 项目三， 旅游者游览心理与服务； 项目四， 旅游者购物心理与服务； 项目五， 社会因素与旅游行为分析。 项目六， 旅游者情绪调适。</p>

课程名称	旅行社经营与管理	学时	48
<p>教学目标</p>	<p>1. 能力目标 学会旅行社的主要业务岗位的基本技能，为学生可持续发展奠定良好的基础。 2. 知识目标 通过本门课程学习，使学生掌握旅行社部门职能、旅行社日常行政管理、旅行社主要业务岗位业务流程，以及旅游市场与旅行社产品设计之间的关系、旅行社各业务岗位之间的运营关系等知识。 3. 素质目标 通过本课程的学习，使学生确定自己的发展方式和发展目标，脚踏实地从基层做起，成为旅行社行业受欢迎的懂经营、善管理的有用人才。</p>		

教学内容	1. 项目一旅行社的设立 2. 项目二旅行社的产品设计 3. 项目三旅行社的主要业务
实训项目	项目一旅行社社名，社徽设计， 项目二旅行社线路设计 项目三计调业务 项目四外联谈判 项目五门市接待

课程名称	导游基础知识	学时	64
教学目标	1. 能力目标： ①培养学生增加对导游基础知识的感性认识能力； ②提高对旅游产品的鉴赏分辨能力； ③提高对旅游产品的热爱与保护意识； ④高层次的审美情趣和审美能力； ⑤能够在实际的旅游工作中将所学的内容与实践的理论结合的能力， 2. 知识目标：本课程主要讲授旅游和旅游业、中国历史文化常识、中国的宗教、中国的民族民俗、中国的传统风味与特产、中国自然旅游景观、中国人文景观、中国的主要旅游客源国概况等内容。 3. 素质目标：培养具有爱国主义精神，敬业爱岗、热爱劳动、遵纪守法的品质和服务意识；具有良好的人际关系和协作精神；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；具有良好的思想品德、社会公德和职业道德。		
教学内容	1. 第一章，旅游与旅游业中国古代历史； 2. 第二章，中国历史文化常识； 3. 第三章，中国的宗教； 4. 第四章，中国的民族与民俗； 5. 第五章，中国的传统风味与特产； 6. 第六章，中国的自然旅游景观； 7. 第七章，中国人文旅游景观 8. 中国特产		
实训项目	项目一，四大佛山； 项目二，道山； 项目三，世界历史文化遗产；		

课程名称	餐饮服务与管理	学时	48
教学目标	1. 能力目标 (1) 明确服务质量是星级饭店餐饮部门市场竞争的重要决定因素，培养良好的服务意识。 (2) 了解星级饭店餐饮部的组成，明确餐饮部各岗位的工作职责及组织机构设置，培养学生进行餐饮的人、财、物、信、技、品等方面的管理技能。		

	<p>(3) 增强学生思考、分析和解决实际问题的能力；培养学生的服务意识、管理意识及创新意识。</p> <p>2. 知识目标</p> <p>(1) 了解和掌握酒店餐饮服务的专业知识、服务人员的基本素质，培养过硬的餐饮管理专业本领。</p> <p>(2) 掌握各餐饮菜单管理、采购管理、生产管理、前厅运营管理、服务管理、成本管理等内容。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>(1) 培养学生具有良好的职业道德与敬业精神。</p> <p>(2) 培养学生具有敏锐的餐厅管理意识，善于整合资源、乐于团队协作。</p> <p>(3) 培养学生对高星级酒店餐饮管理的热爱。</p>		
<p>教学内容</p>	<p>项目一：餐饮概述</p> <p>项目二：餐饮服务人员的基本素质</p> <p>项目三：餐饮服务</p> <p>项目四：菜单管理</p> <p>项目五：餐饮食品原料采购管理</p> <p>项目六：餐饮生产管理</p> <p>项目七：餐饮前厅运行管理</p> <p>项目八：餐饮服务质量、成本管理</p>		
<p>实训项目</p>	<p>项目一：中、西餐零点、宴会及套餐菜单设计与制作。</p> <p>项目二：对某餐厅菜单上的菜品进行顾客欢迎指数与销售指数计算、评估。</p> <p>项目三：中、西餐零点、宴会服务程序与标准模拟演练。</p> <p>项目四：运用各种方法进行月末库存额计算及库房产存总额与计算。</p> <p>项目五：模拟演练：餐饮产品定价。</p>		
<p>课程名称</p>	<p>前厅客房服务与管理</p>	<p>学时</p>	<p>48</p>
<p>教学目标</p>	<p>1、掌握房务部服务与管理技能和相关专业知 识，学以致用，活学活用；</p> <p>2、强化学生服务意识和创新意识，培养酒店管 理所需的各种能力；</p> <p>3、培养学生具备解决实际问题思路的能力；</p> <p>4、培养学生的人际交往能力；</p> <p>5、培养学生吃苦耐劳和团队合作的精神；</p> <p>6、培养学生勇于创新、敬业、乐业的工作作 风；</p> <p>7、熟练掌握前厅客房操作技能，使学生的职 业能力和基本素质都达到酒店行业要求；</p> <p>8、能在工作中应用所学的基础理论知识、能 灵活处理工作中遇到的突发事件。</p>		
<p>教学内容</p>	<p>项目一：前厅概述</p> <p>项目二：客房预订</p> <p>项目三：前厅接待</p> <p>项目四：前厅其他服务</p> <p>项目五：客房概述</p> <p>项目六：客房清洁与保养</p>		

	项目七：客房安全
实训项目	项目一：客房预订 项目二：前厅接待 项目三：入住与退房 项目四：礼宾服务 项目五：前厅咨询 项目六：客房清洁

课程名称	饭店英语	学时	64
教学目标	1. 知识目标 (1) 听力方面，训练学生听音知意和听意知音，对熟悉的题材能够一遍听完后准确率在 70%左右。 (2) 口语方面，训练和提高学生的英语会话能力，掌握酒店方面的常用词汇及句型，能熟练地运用英语口语进行对客服务。 2. 能力目标 通过本课程的学习，使学生对酒店服务的常用英语有初步的认识，培养和训练学生的酒店英语会话技能和服务技能，使学生具备从事酒店服务工作的基本英语听力及口语表达能力，从而提高其熟练地运用英语与外宾交流沟通的基本职业能力。 3. 素质目标 通过本课程教学过程的实施，使学生具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理实际问题的能力。		
教学内容	(一) 前台服务 (二) 客房服务 (三) 餐饮服务 (四) 康乐服务 (五) 购物服务 (六) 会展服务 (七) 其他服务		
实训项目	(一) 前台服务 (二) 客房服务 (三) 餐饮服务		

十、教学进程表

附表 1 教学周分配表

附表 2 学分及学时结构比例

附表 3 教学计划表

附件 1

教学周分配表

学年	学期	教学周分配			机动	小计
		行政周	入学教育及军训	考试		
一	1	17	1	1	0	19
	2	18	0	1	1	20
二	3	18	0	1	1	20
	4	18	0	1	1	20
三	5	18	0	1	1	20
	6	18	0	1	1	20
合计	6	107	1	6	5	119

附件 2

学分及学时结构比例

课程结构名称	学分	学时	占总学时比例
公共基础课	38	656	26%
专业基础课	21	336	13%
专业核心课	23	368	15%
专业拓展课	8	128	5%
实践性教学环节	—	1522	60%
第二课堂	4	—	

附件 3

旅游管理专业教学计划表（专科）

课程体系 结构名称	课程编码	课程名称	考核方式	课程类型	学分	总学时	理论学时	实践学时	学期学分分配						备注	
									第一学年		第二学年		第三学年			
									1	2	3	4	5	6		
公共基础必修课程	Z0600201	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	考试	A	4	64	56	8		4						
	Z0600202	思想道德修养与法律基础	考试	A	3	48	48	0	3							
	Z0600203	德育特色	考查	A	1	16	16	0	1							
	Z0800201-(1-4)	体育	考查	B	3	96	8	88	1	1	0.5	0.5				
	Z0600204	心理健康教育	考查	A	2	32	22	10		2						
	Z0700201	职业规划与就业指导	考查	A	1	16	16	0	1							
	Z0700202	创新创业基础	考查	A	1	16	16	0			1					
	Z0600205-(1-4)	形势与政策	考查	A	2	32	32	0	0.5	0.5	0.5	0.5				
	Z0700203	劳动教育理论与实践	考查	B	2	32	8	24								
	Z0900201	计算机应用基础	考试	B	3	48	24	24	3							
	Z0700204	军事训练与国防教育	考查	B	2	32	8	24								
	Z0700206	中华优秀传统文化	考查	A	2	32	32	0		2						
	Z0700207-1	公共英语 1	考试	A	2	32	32	0	2							
	Z0700207-2	公共英语 2	考查	A	2	32	32	0		2						
修 选		全校统一公布选课科目	考查	A	8	128	128	0	2	2	2	2				
公共基础课程小计					38	656	478	178	13.5	13.5	4	3	0	0		
专业基础课	必修课	Z0602201	管理学基础	考查	A	2	32	32	0	2						
		Z0602202	旅游学概论	考查	A	2	32	32	0	2						
		Z0602203	旅游经济学	考查	A	2	32	32	0				2			
		Z0602204	旅游政策与法规	考试	A	2	32	32	0	2						

		Z0602205	旅游接待礼仪	考查	B	2	32	16	16			2						
		Z0602206	旅游客源国（地区）概况	考试	A	2	32	32	0			2						
		Z0602207	中国旅游地理	考查	B	2	32	24	8			2						
		Z0602208	智慧旅游理论与实践	考查	A	2	32	24	8				2					
		Z0602209	区域旅游文化	考试	B	3	48	32	16		3							
		Z0602210	旅游景区服务与管理	考查	A	2	32	32	0				2					
		专业基础课小计						21	336	288	48	6	3	6	6	0	0	
专业 核心 课程	必修 课	Z0602211	导游业务	考试	B	3	48	24	24		3							
		Z0602212	旅游心理学	考试	B	3	48	24	24				3					
		Z0602213	旅行社经营与管理	考试	B	3	48	24	24			3						
		Z0602214	前厅客房服务与管理	考试	B	3	48	24	24			3						
		Z0602215	导游基础知识	考试	B	4	64	32	32	4								
		Z0602216	餐饮服务与管理	考试	B	3	48	24	24		3							
		Z0602217	饭店英语	考试	B	4	64	32	32				4					
专业核心课程小计						23	368	184	184	4	6	6	7	0	0			
专业 拓展 课程	选修 课	Z0602218	酒水调制与服务	考查	B	2	32	16	16			2						
		Z0602219	旅游电子商务	考查	B	2	32	16	16				2					
		Z0602220	研学旅行策划与管理	考查	B	2	32	16	16			2					1+X 证书课程	
		Z0602221	茶文化与茶艺	考查	B	2	32	16	16			2						
		Z0602222	旅游财务管理	考查	B	2	32	16	16				2					
		Z0602223	会展服务与管理	考查	B	2	32	16	16			2						
		Z0602224	插花艺术	考查	B	2	32	16	16			2						
		Z0602225	旅游日语	考查	B	2	32	16	16				2					
专业选修课程小计						8	128	64	64	0	0	4	2	0	0			

集中实践环节	Z0602226	前厅客房实训	考试	C	2	32	0	32				2			
	Z0602227-1	中西餐服务实训 1	考查	C	2	32	0	32			2				
	Z0602227-2	中西餐服务实训 2	考查	C	2	32	0	32				2			
	Z0602228	导游带团服务实训	考查	C	2	32	0	32				2			
	Z0602229	计调操作实训	考查	C	2	32	0	32					2		
	Z0602230	产品销售实训	考查	C	2	32	0	32					2		
	Z0602231	景区服务综合实训	考查	C	4	64	0	64					4		
	Z0602232	服务礼仪实训	考查	C	4	64	0	64					4		
	Z0602233	旅游企业营销实训	考查	C	4	64	0	64					4		
	Z0602234	饭店服务综合实训	考查	C	4	64	0	64					4		
	Z0700208	军训			1					1	周				
	Z0000201	顶岗实习(含毕业设计或论文)			20	600		600						20	
集中实践环节小计					49	1048	0	1048	0	0	2	6	20	20	
第二课堂	Z0000202	创新创业			2										教务处、学院
	Z0000203	核心素养类活动			2										团委、思政部、
	Z0000204	课外体育活动类													基础部、技能部、
	Z0000205	课外美育活动类													体育部、各学院
第二课堂小计					4	0	0	0	0	0	0	0	0		
合计					143	2536	1014	1522	23.5	22.5	22	24	20	20	

说明：实践学时占总学时的 60%，其中集中实践环节占比 41%。（集中实践环节每学分按 30 学时计算）