

一、专业名称及专业代码

旅游管理，540101

二、招生对象及学制

招生对象：普通高中毕业生或同等学力者

学 制：全日制 3 年，修业年限 3-5 年（含休学、停学）。

三、培养目标及规格

（一）培养目标

旅游管理专业主要面向旅行社的门市接待、导游，旅游景区的讲解员，酒店的前台、客房和餐饮服务，各大铁路的高铁、动车、地铁乘务地勤服务等岗位，培养具备良好的职业道德素养、服务意识和心理素质，具有较强职业能力和可持续发展能力的旅游管理高级技术技能型人才。

（二）培养规格

1. 职业知识要求

（1）掌握旅游概论、导游业务、导游基础知识、旅游政策法规和旅游地理等专业知识，掌握导游带团和讲解的原则及方法。

（2）掌握旅行社经营管理知识及旅行社产品开发设计、营销知识。

（3）掌握饭店经营管理及接待服务等基础知识。

（4）掌握一定的计算机文化基础知识和专业英语知识。

（5）掌握一定的沟通、协调、人际交往和管理学、心理学知识。

（6）了解中国主要客源国的风俗民情及礼仪禁忌等基本知识。

2. 职业能力要求

（1）能处理旅游业紧急事件。

（2）能处理旅游投诉。

（3）能熟练办公自动化和酒店、旅行社、景区计算机业务操作系统及网络应用。

（4）能与人良好沟通。

（5）能按照礼仪规范接待游客。

（6）能独立带团。

- (7) 能用讲解技巧对景区景点进行讲解并编写导游词。
- (8) 能用多种方法娱乐团队。
- (9) 能完成高铁、动车、地铁等车辆的乘务服务工作。
- (10) 能熟练进行酒店前厅、客房、餐饮的服务和接待。
- (11) 能完成各大铁路站的地勤服务工作。

3. 职业素质要求

(1) 热爱中国共产党，热爱社会主义祖国，努力学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想及科学发展观，逐步树立科学的世界观、人生观、价值观，具有远大理想、崇高品德修养、良好的职业道德和艰苦奋斗、勇于进取的献身精神。

(2) 具有健康的体魄、良好的心理素质和优美的形体仪态，达到国家规定的大学生体育合格标准。

(3) 具备一定的文学、艺术修养和人文科学素养，具备一定的审美素养。

(4) 为人谦恭，待人真诚，有良好的礼仪修养，善用礼仪技巧与人沟通。

(5) 具有良好的语言表达和人际沟通能力，协调与组织能力，并有良好的团队精神，至少熟练掌握一门外语，具有较强的口语表达能力，能用外语处理酒店、旅行社及景区相关业务。

(6) 具备一般办公自动化操作技能，熟练掌握酒店、旅行社、景区计算机业务操作系统及网络应用。

(7) 具备良好的业务能力。

(三) 职业范围

1. 初始岗位

旅行社门市接待、导游、；旅游景区票务接待、讲解员，酒店前台、客房和餐饮服务，各大铁路的高铁、动车、地铁乘务地勤服务等岗位。

2. 目标岗位

旅行社经理岗位；旅游景区的营销策划、管理岗位；酒店主管和部门经理；各大铁路的高铁、动车、地铁乘务地勤服务的主管人员等。

四、毕业标准

(一) 学分修读要求

1. 通识教育课程 36 学分，其中公共选修课 6 学分；学科专业课程 71 学分，专业实践课 23 分，创新创业实践分 4 分，总学分为 130 分；

2. 创新创业实践最低 4 学分；要求三学年的创新创业总学分不低于 4 学分，创新创业学分以学校参考学分为准；

3. 本专业毕业最低总学分 130 学分。

(二) 岗位证书要求

表 4.1 岗位证书要求

证书名称	颁证机构	获证要求 (选考或必考)	备注
省级普通话导游证	鹰潭市旅游局	必考	
全国普通话乙级证书	全国语言文字委员会	必考	
国家普通话导游资格证书	国家旅游局	选考	
茶艺师职业资格证	江西省劳动人事局	选考	
餐厅服务员/客房服务员资格证	江西省劳动人事局	选考	

五、专业课程体系

(一) 课程体系设计思路

表 5.1 职业岗位主要工作任务与专业核心能力对照表

职业岗位	主要工作任务	专业核心能力要求	课程设置
1. 旅行社 导游与旅游 景区的讲解 员	1-1 讲解 服务	1-1-1 景点讲解能力 1-1-2 车内导游讲解能力 1-1-3 导游词编写能力	导游业务 导游龙虎山 导游基础知识
	1-2 带团 服务	1-2-1 迎送客能力 1-2-2 独立策划路线能力 1-2-3 处理紧急事件能力 1-2-4 景区和购物区陪同能力 1-2-5 娱乐团队能力	旅游地理 中华民俗 急救常识 中华
	1-3 与各旅 游部门沟 通与协调	1-3-1 与旅游饭店沟通协调能力 1-3-2 与车辆沟通协调能力 1-3-3 与景区协调能力 1-3-4 与机场、火车站等交通部门联系与协调能力	导游业务 导游龙虎山 导游基础知识 旅游地理 旅游服务心理学

职业岗位	主要工作任务	专业核心能力要求	课程设置
		1-3-5 与合作旅行社联系与协调能力	
2. 门市接待及票务接待	2-1 门市问询报价服务	2-1-1 掌握门市服务人员的接待礼仪 2-1-2 回答散客就旅游线路及细节问题能力 2-1-3 就各类旅游产品提出报价能力 2-1-4 就客人旅游兴趣给出建议	导游基础知识 旅游地理 旅游市场营销
	2-2 票务服务	2-2-1 能够为游客提供定票、出票服务 2-2-2 掌握景区票务类型、设计、运作并能进行以上各项工作的开展	
3. 高铁乘务	3-1 提供商品销售	3-1-1 能够介绍相关商品 3-1-2 能够根据不同对象推销商品	铁路基础知识 铁路安全常识 列车乘务 高速铁路客运服务 旅游地理 拓展训练 服务礼仪 化妆技巧与实践 旅游英语
	3-2 解答旅客咨询的问题, 提供必要服务	3-2-1 能够与旅客进行较好的沟通 3-2-2 能够规范的提供乘务工作的服务 3-2-3 能够解答旅客提出的各项问题	
	3-3 应对行车中的问题, 并进行处置	3-3-1 能够应对行车中的各种问题 3-3-2 能够对各种突发问题进行合理处置	
4. 铁路站务	4-1 售票、检票 4-2 引导、安检 4-3 处理问题	4-1-1 能较好的完成车票的销售和检查 4-2-1 能维持好站点的正常运行工作 4-2-2 能对旅客的人身行李等进行安全检查 4-3-1 能处理车站非正常情况的突发事件	铁路基础知识 铁路安全常识 列车乘务 高速铁路客运服务 旅游地理 拓展训练 服务礼仪 化妆技巧与实践
5. 酒店前厅	5-1 前厅总台接待	5-1-1 办理入住、退房能力 5-1-2 结账与收银 5-1-3 饭店产品介绍 5-1-4 回答客人问讯 5-1-5 处理客人投诉能力	旅游基础知识 饭店服务与管理 服务礼仪 急救常识 化妆技巧与实践

职业岗位	主要工作任务	专业核心能力要求	课程设置
	5-2 门童及礼宾	5-2-1 迎送客人能力 5-2-2 寄存、特快专递、留物、信件 5-2-3 引领客人到房间并介绍房间设施能力 5-2-4 帮助客人运送行李能力 4-2-5 回答问讯能力	旅游服务心理学 旅游英语 旅游市场营销
	5-3 总机	5-4-1 能够按工作程序迅速、准确地转接每一个电话 5-4-2 能够准确地为客人提供叫醒服务 5-4-3 能够迅速联系或接转店内主要负责人和各部经理 5-4-4 能够回答市内常用电话号码; 5-4-5 能够介绍酒店设施等	
6. 酒店客房	6-1 客房清洁与管理	6-1-1 客房清洁能力 6-1-2 客房保养能力 6-1-3 客房用品管理能力	旅游基础知识 饭店服务与管理 服务礼仪 急救常识 化妆技巧与实践 旅游服务心理学 旅游英语 旅游市场营销
	6-2 对客服务	6-2-1 回答客人问讯能力 6-2-2 处理问题能力	
	6-3 其他服务	6-3-1 与洗衣房沟通能力 6-3-2 与其他部门沟通能力	
7. 酒店餐饮	7-1 接受预定	7-1-1 电话和上门预定能力 7-1-2 介绍饮食产品能力	旅游基础知识 饭店服务与管理 服务礼仪 急救常识 化妆技巧与实践 旅游服务心理学 旅游英语 旅游市场营销
	7-2 用餐服务	7-2-1 摆台和撤台能力 7-2-2 领座与点菜能力 7-2-3 餐饮产品介绍能力 7-2-4 处理投诉能力 7-2-5 与厨房协调能力	
	7-3 收银	7-3-1 现金收银能力 7-3-2 信用卡收银能力	食品营养与卫生
	7-4 餐饮管理	7-4-1 与各部门协调能力 7-4-2 餐厅保养能力 7-4-3 菜谱调整能力	

职业岗位	主要工作任务	专业核心能力要求	课程设置
		7-4-4 餐饮营销能力 7-4-5 点菜服务能力	

(二) 专业核心课程描述

表 5.2 专业核心课程描述表

课程	导游业务	学期	第 1 学期	学时/学分	48/3
教学目标	1. 了解当前国内外导游服务的发展现状、问题和趋势； 2. 了解导游人员的分类、性质、职责、业务等相关知识； 3. 理解并掌握常见导游规范服务的 8 大工作程序； 4. 理解并掌握导游语言的 4 原则和导游讲解的 3 原则和 8 种主要方法； 5. 理解并掌握导游活动中突发事件处理和预防的原则和方法； 6. 理解并掌握导游活动中个别要求处理原则和方法。				
教学内容	1. 导游服务与导游人员 2. 导游服务技能 3. 导游服务的工作程序 4. 导游工作中的事故的预防与处理 5. 导游工作中的个别问题和要求的处理 6. 导游业务相关知识				
课程	列车乘务	学期	第 3 学期	学时/学分	54/3
教学目标	1. 能完成列车的乘务规范服务 2. 能完成列车站务规范服务 3. 熟悉并掌握列车各服务岗位的规范服务工作和流程				
教学内容	1. 提供商品销售 2. 解答旅客咨询的问题，提供必要服务 3. 应对行车中的问题，并进行处置 4. 售票、检票 5. 引导、安检 6. 处理列车服务的各种问题				
课程	饭店服务与管理	学期	第 4 学期	学时/学分	72/4

教学目标	1. 掌握饭店前厅、客房、餐饮等主要职能部门的服务流程和规范， 2. 能为顾客提供酒店服务的规范化服务				
教学内容	1. 前厅总台接待 2. 门童及礼宾 3. 总机 4. 客房清洁与管理 5. 对客服务 6. 洗衣和其他服务 7. 接受预定 8. 用餐服务 9. 收银				
课程	旅游地理	学期	第 2 学期	学时/学分	54/3
教学目标	1. 使学生熟悉掌握中国的旅游线路地理及每条线路的旅游特色 2. 分地区、分特色让学生了解中国的旅游线路 3. 学生动的区分不同地区不同特色的旅游线路及其特点 4. 经过系统学习，学生可以自己设计旅游线路				
教学内容	1. 中国华东地区旅游线路及资源 2. 中国华中地区旅游线路及资源 3. 中国西北地区旅游线路及资源 4. 中国东北地区旅游线路及资源 5. 中国西南地区旅游线路及资源 6. 中国东南地区旅游线路及资源 7. 中国红色旅游线路及资源 8. 中国生态旅游线路及资源 9. 中国古镇旅游线路及资源				
课程	导游龙虎山	学期	第 1 学期	学时/学分	48/3
教学目标	1. 了解导游交际的常用技巧； 2. 掌握导游辞的记忆方法及表达方法； 3. 掌握导游讲解的技巧； 4. 掌握地陪导游工作过程中各种情境下的导游讲解内容。				
教学内容	1. 导游交际 2. 导游辞 3. 导游讲解技巧 4. 龙虎山途中讲解 5. 龙虎山自然景观讲解				

符号说明：☆军训 □课堂教学 △实训周 ◇实习 ○考查与复习 ●考试

备注：1、景点见习 I，景点见习 II 分别在第二、三学年的五一和十一，学生在校外实训，不占用正常教学课时。

2、专业技能综合实训以第二课堂形式安排在课余时间，不占用正常教学课时。

（二）课程模块学时、学分比例

表 6.2 课程模块学时、学分比例

模块		学时数	学时比例	学分数	学分比例
按课程 模块	通识教育课程 (必修部分)	416	18.2%	30	23.1%
	通识教育课程 (公选部分)			6	4.6%
	学科专业课程	1214	53%	71	55%
	专业实践课程	624	27.2%	23	17.7%
	创新创业实践 (最低要求)			4	3.1%
按教学 类别	理论教学	1096	47.9%	64	49.2%
	实践教学	1194	52.1%	66	50.8%
合计		2290		130	

（三）教学进程表

见表 6.3 旅游管理专业各学期教学进程表。

表 6.3 旅游管理专业各学期教学进程表

课程 模块	课 程 序 号	课 程 编 号	课 程 名 称	课 程 类 型	课 程 性 质	课程学分			学时数			学期、理论教学周数、 实践教学周数及周学时数						备 注	
						学 分	其 中		计 划 学 时	其 中			一	二	三	四	五		六
							理 论 学 分	实 践 学 分		讲 授	实 验	实 训 周	16	18	18	18	0		0
												2							
通 识 教 育 课 程	思想 政治 课	1	31090001	思想道德修养和法律基础	A	必修	3	2	1	36	36								
		2	31090002	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	A	必修	3	3		54	54			3					
		3	31090003	※形势与政策	A	必修	1	1		18	18			2/3	2/2	2/2	2/2		
		4	31090004	※江西省情教育	A	必修	1	1		18	18			2/3	2/2	2/2	2/2		
		5	31120001	军事理论与技能训练	C	必修	2		2					2w					
		6	31080001	体育 I	C	必修	2		2	36	6	30		2					
		7	31080002	体育 II	C	必修	2		2	36	6	30			2				
		8	31090005	大学生心理健康教育	A	必修	1	1		18	18			2/9					前 9 周开 课
		9	31120002	※大学生安全教育	A	必修	1	1		18	18			2/4			2/5		

		10	31110001	职业生涯与发展规划	B	必修	1	0.5	0.5	18	10	8		2/9						后9周开课	
		11	31110002	就业与创业指导	B	必修	1	0.5	0.5	20	12	8					1				
		12	31031001	计算机应用基础	B	必修	4	2	2	72	36	36		4							
		13	31040001	●大学英语 I	A	必修	2	2		36	32	4		2							
		14	31040002	●大学英语 II	A	必修	2	2		36	32	4			2						
	公共选修课	15		公共选修课 I		选修	2	2												第2学期开课	
		16		公共选修课 II		选修	2	2												第3学期开课	
		17	31080003	体育兴趣选项	C	选修	2		2	36	6	30				2					
	小 计						32	20	12	452	302	150	0	12	7	2	1				
														2W							
学科专业课程	学科基础课	18	33050001	普通话语音基础	A	必修	0.5	0.5		8	8			2/4							
		19	33050002	普通话语音训练	C	必修	1.5		1.5	24		24		2/12							
		20	32021201	旅游服务心理学	A	必修	2	2		36	32	4				2					
		21	32021202	▲饭店服务与管理	B	必修	4	2	2	72	36	36						4			

	22	32021203	●旅游英语 I	B	必修	2	1	1	36	18	18				2			
	23	32021204	旅游英语 II	B	必修	2	1	1	36	18	18					2		
	24	32080005	形体训练	C	必修	2		2	36		36			2				
	25	32021206	服务礼仪	B	必修	2	1	1	32	18	18					2		
	26	32021207	化妆技巧与实践	C	必修	2	1	1	36	18	18				2			
	27	32100003	●营养与膳食	A	必修	2	2		36	32	4				2			
	28	32021209	●铁路基础知识	A	必修	2	2		32	26	6		2					
	29	32021210	●铁路基本安全常识	A	必修	2	1.5	0.5	36	32	4			2				
	30	32020500	管理学	A	必修	4	4		72	68	4				4			
	31	32021211	旅游公共关系	B	必修	4	2	2	36	18	18					4		
专业必修课	32	32021212	▲导游基础知识	A	必修	3	2.5	0.5	54	48	6			3				
	33	32021213	▲导游业务	B	必修	3	1.5	1.5	48	36	12		3					
	34	32021214	旅游政策法规	A	必修	3	2.5	0.5	54	48	6			3				
	35	32021215	▲导游龙虎山	B	必修	3	1.5	1.5	48	28	20		3					
	36	32021216	▲列车乘务	B	必修	3	1.5	1.5	54	36	18				3			

	37	32021217	▲中国旅游地理	A	必修	3	2	1	54	48	6			3				
专业选修课	38	32021218	茶文化与茶艺	B	选修	2	1	1	32	16	16		2					
	39	32070010	民歌	B	选修	2	1	1	36	18	18			2				
	40	32071009	旅游摄影	B	选修	2	1	1	36	18	18			2				
	41	32020053	应用文写作（经管）	B	选修	2	0.5	1.5	36	10	26				2			
	42	32021224	道教文化	A	选修	1	1		18	18					1			
	43	32021225	中华民俗	A	选修	2	2		36	36						2		
	44	32021226	旅游市场营销	B	选修	2	1	1	36	20	16					2		
	45	32021227	高速铁路客运服务	B	选修	2	1	1	36	24	12					2		
	46	32022052	沟通技巧	B	选修	2	1	1	36	18	18				2			
	47	32021229	面试技巧与实务	B	选修	2	1	1	36	18	18					2		
	48	32021230	●中国客源国概况	A	选修	2	2		36	30	6					2		
小 计						71	44	27	1214	794	424	0	12	17	20	22		
专业基础	49	33021231	景点见习 I	C	必修	1		1	28			28		五一				不占正常课时

实践课程	实践课	50	33021232	景点见习 II	C	必修	1	1	28		28			十一			不占正常课时		
		51	32100001	急救训练	C	必修	1	1	18		18			1					
	综合实践课	52	33021233	专业技能综合实训	C	必修	1	1	28		28					1W		不占正常课时	
		53	32080004	拓展训练	C	必修	1	1	18		18			1					
		54	34020090	顶岗实习与创新创业实践 I	C	必修	9	9	252		252						18W		
		55	34020091	顶岗实习与创新创业实践 II	C	必修	9	9	252		252							18W	
	小计							23	0	23	624	0	36	588	0	0	2	0	
																18W	18W		
创新创业实践	分四学期	1	35200001	创新创业实践 I		选修													
		2	35200002	创新创业实践 II		选修													
		3	35200003	创新创业实践 III		选修													
		4	35200004	创新创业实践 IV		选修													
	小计(最低学分要求)							4		4									
总计							130	64	66	2290	1096	610	588	24	24	24	23	0	0

								2W					18W	18W	
<p>其它备注：</p> <p>1. 课程名称前带有“※”前缀的为讲座类课程，课程名称前带有“●”前缀的为考试科目，带有“▲”前缀的为专业核心课程且为考试科目，每学期设置考试科目 3-4 门，每门专业设置专业核心课程 5-6 门。</p> <p>2. 课程类型分 A、B、C 三类，按实践课时占总课时的比例划分：①小于等于 25%为 A 类；②大于 25%且小于等于 50%为 B 类；③大于 50%为 C 类。</p> <p>3. 校内实训周每周计 1.5 学分或 1 学分；“顶岗实习与创新创业实践 I”、“顶岗实习与创新创业实践 II”均计 9 学分。其余课程学分=课程学时/18，四舍五入。</p> <p>4. 表中 a/b 的含义：a 表示周课时数，b 表示开课周数。</p> <p>5. 公共选修课共三门课程，每门课程计 2 学分，其它相关规定详见《鹰潭职业技术学院公共选修课教学实施管理办法（试行）》。</p> <p>6. 创新创业模块前四学期累计至少修满 4 学分，多修最多计 10 学分，学分折算方法等相关规定详见《鹰潭职业技术学院大学生创新创业实践学分管理办法（试行）》。</p>															