

# 旅游管理专业（三年制） 人才培养方案

## 一、专业名称、类别、学习形式、学制及招生对象

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

专业类别：旅游大类旅游类

学习形式：全日制

学制：三年

招生对象：普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

## 二、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（职业技能等级）证书举例
旅游大类	旅游类	商务服务业	导游 旅行社计调 旅游咨询员 营销员	导游 旅行社计调 旅游营销员 门市接待 网络运营	电子商务 出境领队 全国导游资格证

## 三、培养目标

依据旅游管理专业社会需求调研和对职业岗位典型工作任务分析，参考相关职业标准，结合学校生源渠道，将本专业培养目标定位为：

培养理想信念坚定，德智体美劳全面发展，具有良好的人文

素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，具有较强的服务意识，掌握旅游业服务与管理相关知识和技能，能够在云南省及面向南亚东南亚旅游行业服务与管理一线从事门市接待、计调、销售、网络营运、出境领队、导游的一线服务以及运营管理工作的高素质技术技能人才。

#### 四、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

##### （一）素质规格

1. 政治素质：在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 思想品德：崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

3. 文化素质：具有人文社会科学、自然科学等方面的基本知识、基本修养。

4. 学习素质：具有终生学习的意识，掌握一定的自学能力，勇于奋斗、不怕吃苦、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识。

5. 合作素质：具有较强的集体意识、团队合作精神和协调工作、组织管理能力。

6. 身心素质：具有健康的体魄及科学锻炼身体的良好习惯；

具有较强的心理调节能力与良好的心理卫生习惯。

7. 具有较强的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

## （二）知识规格

1. 了解与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

2. 了解旅行社运营管理相关行业标准以及文明旅游、生态旅游、全城旅游等从业基本知识。

3. 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知识。

4. 掌握旅游企业人力资源管理和旅游企业财务管理等基础知识。

5. 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。

6. 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。

## （三）能力规格

1. 具有自我学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

3. 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件；对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用；策划旅游产品、安排落实旅行行程、按照形成计划为游客提供服务的能力。

4. 能够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；能够运用新媒体，策划实施旅游产品线下线上营销推广的能力。

5. 能够处理突发事件，处理游客投诉，对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作的能力。

6. 能够进行旅行社门店咨询接待，具有门店管理的能力。有导游讲解能力。

## 五、课程设置及学时安排

### （一）课程设置

课程包括公共基础课、公共选修课、专业基础课、专业核心课、专业综合实践课和专业选修课。

#### 1. 公共课

根据党和国家有关文件规定，公共必修课设置：思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义、形势与政策、大学体育、大学生心理健康、商务英语、大数据与人工智、管理沟通、信息技术、商务礼仪、大学生职业生涯规划与就业指导、大学生创新创业基础、应急救援、劳动教育等 16 门课程。

公共选修课：将围绕马克思主义理论、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业、创新创业、信息技术、语文、数学、外语、健康、美育、国家安全、节能减排、绿色环保、金融贸易、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等内容开设。从学校打造“商务+”人才培养特色、职业教育培养技

能型人才、书证融通、因材施教、差异化培养等角度，开设一些具有学校特色、培养学生动手能力、增强学生就业创业竞争力，且为学生喜闻乐见的课程。

## 2. 专业基础课程

行业概况、旅游学概论、旅行社经营管理、旅游政策法规、旅游客源国与目的地概况、旅行社财务管理、旅游企业人力资源管理、导游基础知识

## 3. 专业核心课程

旅行社计调实务、旅行社门店服务与管理、旅行社产品策划、旅行社市场营销、旅行社网络运营实务、旅行社质量管理、乡村旅游实务、旅游网站建设、会展旅游实务。

## 4. 专业选修课

选修课程包括基本素质选修课程和专业选修课程。基本素质选修课程以党史国史、中华优秀传统文化、信息技术、数学、健康教育、美育课程、职业素养等课程为主。专业选修课以茶文化与茶艺、中国旅游地理、云南模拟导游、云南民俗文化、旅游泰语等。

## 5. 专业实习课程

认知实习 1 周、跟岗实习 8 周、顶岗实习 24 周。

景点导游实训、导游服务综合训练、旅游销售实训、跟岗实习、顶岗实习等。

## (二) 课程结构

课程类别		学时数	学分	占总学时比 例	理论课占比	实践课占比
公共课	公共基础课	720	39	28%	60%	40%
	公共选修课	160	5	6%	80%	20%
专业课	专业基础课	480	30	19%	87%	13%
	专业核心课	480	31	19%	53%	47%
	专业选修课	90	5	4%	34%	66%
	专业实习课	660 (33周)	33	25%	0	100%
总学时：2590                  总学分：143                  实践教学占总学时 53%。						

## (三) 主要课程简介

### 1. 旅游学概论

旅游学概论是旅游管理专业核心课，通过本课程的学习，使学生了解旅游学的基本原理，掌握旅游管理学科的结构体系；能比较系统地了解中外旅游活动的产生和发展概况，能够掌握旅游活动的三要素、旅游业的构成、旅游业对经济、社会、文化的影响、旅游业的宏观管理与协调、旅游业未来发展趋势等多方面问题。

### 2. 旅行社计调实务

本课程是专业核心课程，通过旅行社计调工作的发展和演变、

旅行社计调员的岗位职责和职业素养、国内地接和组团计调员操作实务、入境地接计调员操作实务、出境组团员操作实务、自由行计调员操作实务、旅游突发事件的预防和处理等内容的理论学习和实训学习，使学生了解国内外旅行社计调服务趋势、掌握旅行社计调服务技能等。

### 3. 旅行社门店服务与管理

本课程主要内容有：旅行社门店选址、旅行社门店的设立、旅行社门店的布置、旅行社门店的接待服务、旅游产品在旅行社门店的宣传与促销和旅游合同签订。使学生了解国内外旅行社门店设立流程，掌握旅行社门店设计技能和前厅宾客关系服务标准。

### 4. 旅行社市场营销

通过旅行社市场营销的概念、旅行社市场营销的市场细分、目标市场选择与市场定位、旅行社产品管理、旅行社营销产品渠道、旅行社产品价格策略和促销、旅行社品牌管理等内容的学习，使学生了解国内外旅行社产品发展趋势，掌握旅行社产品设计技能和宾客关系服务标准。

### 5. 旅游客源国与目的地概况

客源国概况是旅游院系学生必须了解和学习的主要课程之一。此课程要求掌握世界旅游业与中国海外客源市场的基本情况，亚洲和太平洋地区、欧洲地区、北美地区、中国香港、澳门和台湾地区及外籍华人的地理、人文、简史、经济、政治、文化、旅游业、对外政策与中国关系等内容。

## 6. 导游基础知识

本课程是旅游管理专业基础课程，也是全国导游资格考试的笔试必考科目之一。授课内容与全国导游资格考试大纲紧密结合，跟随大纲变化及时做出调整。是一门集知识性、理论性、实践性于一体的综合性学科，覆盖面广，知识点多，涉及历史常识、旅游地理、民族民俗文化、宗教、古典建筑、古典园林、饮食文化、风物特产、诗词楹联游记等。

## 7. 旅游政策法规

本门课程是一门融合法律为一体的综合性交叉学科，主要介绍了旅游法基础、合同法、旅馆法、中外合营饭店的法律问题，星级评定制度、税收基础知识及消费者权益保护法，并与实践紧密结合，可操作性强，便于做作业人员、学生、管理人员运用法律知识和手段解决旅游业发展中的问题。旅游法规是高等旅游教育的一门重要课程。通过学习，要求学生掌握旅游法的基本理论和基本旅游法知识，并通过案例分析，结合旅游界的具体环境进行分析，全面掌握旅游法的运用。

## 六、毕业条件

（一）政治合格，思想品德综合考核等操行考核合格；

（二）修完专业人才培养方案规定的学习教学任务，经考核合格，达到本专业规定的最低毕业学分 148。选修课程不少于 15 学分（其中公共选修课程不少于 10 学分，专业选修课程不少于 5 学分）

(三) 获得普通话二级乙等、英语应用能力 B 级以上、云南省计算机等级 B 级以上等级证书；

(四) 取得与本专业相关的核心能力职业资格证书和至少 1 个其他职业技能等级证书；

(五) 符合学校的其他毕业规定。

## 七、实施保障

### (一) 师资队伍

包括专任教师、兼职教师、“双师型”教师和企业授课教师，共同组成本专业教师队伍。专任教师具有大学本科以上学历及教师资格证；具有扎实相关课程理论功底和实践能力；具有课程所对应的相关职业资格证书；具有捕捉行业领域新知识、新技术并将其应用于教学实践的能力；具有教育教科研能力，并且要参加企业顶岗实践活动。

企业授课教师主要从合作企业聘请，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上行业相关专业技术资格，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### (二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

#### 1. 专业教室基本条件

配备多媒体计算机、投影设备、黑/白板、互联网接口或无线

局域网覆盖，安装应急照明装置，并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

序号	校内教学场地名称	功能	设施配置	容量（一次性容纳人数）
1	多媒体教室	课程教学、实习实训	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入	50-100人

## 2. 校内实训条件

校内实训室具有能够满足导游服务、旅行社计调业务、旅游营销等实训要求的教学软硬件设备设施，确定专职实训指导教师，实训管理及实施规章制度齐全。

序号	校内教学场地名称	功能	设施配置	容量
1	模拟旅行社实训室	门市接待、计调操作、票务操作、产品销售	教学机柜、软件设备、黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入	50人
2	模拟导游	导游带团服务、景点讲解	可联网多媒体计算机、投影设备、导游旗、音响设备、小蜜蜂等	50人
3	前厅实训室	办理入住手续	酒店大堂、前台	50人
4	餐厅实训室	安排用餐服务	90 m <sup>2</sup> 、餐具、餐桌、椅子	50人
5	形体训练室	形体训练、专业礼仪训练、才艺训练	150 m <sup>2</sup> ；镜子、把杠、木地板、衣柜、鞋柜	100人

6	校史馆	导游服务技能训练	展板、海报、桌椅、投影	200 人
7	校园	旅游景区服务模拟 训练	校内各处建筑物、展板、绿 植、足球场、篮球场等	不限

### 3. 校外实训条件

具有稳定校外实训基地。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择拥有旅游专业技能能手，人才培养选拔体系毕竟完善，管理规范、经营业绩突出、社会认可度高的旅游企业作为校外实训基地；可供完成旅行社计调、导游讲解、旅游营销与策划等岗位群核心技能的训练和跟岗实习；实训岗位和实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

#### （三）教学资源

主要包括能够满足学生旅游管理专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书、软件、数字资源、行业/企业标准、技术规程等。

##### 1. 教材选用

教材选用按照国家十三五规划教材和高等教育出版社出版的高职高专规划教材为主，选用高职高专规划教材比例达 99%。同时建立由教研室组织专任教师、行业企业专家等共同商定教材的选定流程，负责教材选用审定，禁止不合格的教材进入课堂。

##### 2. 图书文献配备

校图书资源丰富，图书馆现有纸质藏书 12 万册，杂志、期刊 35 种，其中中文书 1437 册，外文书 414 册，订阅中、外文期刊

12种。设有电子阅览室，师生通过网络可使用本院购买的中国知网资源和维普试题库资源。

### 3. 数字资源配备

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、数字教材等专业教学资源。还可借鉴超新星学习通、智慧职教、国家数字化学习资源中心、中国大学mooc等网络教学平台中有关旅游管理专业的优秀教学资源，充分满足学术的专业学习。

## 八、质量监控

1. 建立健全学校内部质量保证体系，以保障和提高教学质量为目标，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

2. 建立专业建设诊断与改进和教学过程质量监控机制，健全教学质量监控管理制度和人才培养质量保证督導體系，对各主要教学环节提出明确的质量要求和标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养目标。

3. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织，保障教学质量

4. 统筹推进“三教”改革。持续深化教师队伍建设改革，优

化师资结构，大力引进“能工巧匠”，打造高素质“双师型”教师队伍；建立健全教材选用制度和教材管理办法，深化产教融合、校企合作，学校和企业共同开发新型职业教育教材，打造活页式教材、校本教材；稳步推进课堂教学方法改革，树立“以学生为中心”的理念，探索不同课程积极有效的课堂教学方法，保证课堂教学质量，以“能力本位”为导向，通过职业认知、工学交替、校内外专业综合实训、现代学徒制学习、顶岗实习等环节，保障实践教学质量。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

## 九、教学进程表

课程 类型		序 号	课程 名称	课程 编码	学分	学时			考核 方式	建议开课学 期	开课院 部
						总 计	理 论	实 践			
公共课	公共基础课	1	军事理论	00001AY	1	16	16	0	考查	I	学生处
		2	军事技能	00001CY	2	112	0	112	考查	I	学生处
		3	思想道德与 法治	00007BY	3	48	44	4	考试	I	马院

		4	毛泽东思想 和 中国特色社会 主义	00008BY	4	64	60	4	考试	II	马院
		5	形势与政策	00002AY	1	32	32	0	考查	I、II、III、 IV、V、VI	马院
		6	大学体育	00009BY	4	64	8	56	考试	I、II	公教部
		7	大学生心理 健康	00003AY	2	32	32	0	考试	I/II	心理咨 询中心
		8	商务英语	00004AY	4	64	64	0	考试	I/II	公教部
		9	管理沟通/职 场沟通	00010BY	4	64	40	24	考试	I、II	公教部
		10	信息技术	00011BY	3	48	24	24	考试	I、II	公教部
		11	大数据与人 工智能	00005AY	2	32	32	0	考试	III、IV	公教部
		12	商务礼仪	00012BY	2	32	16	16	考试	II	公教部
		13	大学生职业 生涯规划与 就业指导	00006AY	2	32	32	0	考试	I	就业办
		14	大学生创新	00013BY	2	32	16	16	考查	I、II	就业办

			创业基础								
		15	应急救援	00014BY	2	32	16	16	考查	I、II、III、IV	护理学院
		16	劳动教育	00002CY	1	16	0	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	学生处
		小计			39	720	432	288			
		合计			39	720	432	288			
专业基础课		1	旅游学概论	041001A Y	4	64	64	0	考试	I	交旅学院
		2	行业概况	041002A Y	4	32	32	0	考试	I	交旅学院
		3	旅行社经营管理	041003A Y	4	64	64	0	考试	I	交旅学院
		4	旅游政策法规	041004 AY	4	64	64	0	考试	II	交旅学院
		5	旅游客源国与目的地概况	041005A Y	3	64	64	0	考试	II	交旅学院
		6	导游基础知识	041006B Y	4	64	32	32	考试	II	交旅学院

	7	旅行社财务管理	041007A Y	4	64	64	0	考试	I	交旅学院
	8	旅游企业人力资源管理	041008B Y	3	64	32	32	考试	III	交旅学院
	小计			30	480	416	64			
专业核心课	1	旅行社计调实务	041009B Y	4	64	32	32	考试	III	交旅学院
	2	旅行社门店服务与管理	041010B Y	4	64	32	32	考试	III	交旅学院
	3	旅行社产品策划	041011B Y	4	64	32	32	考试	III	交旅学院
	4	旅行社市场营销	041012B Y	4	64	32	32	考试	VI	交旅学院
	5	旅行社网络运营实务	041013B Y	4	64	32	32	考试	VI	交旅学院
	6	旅行社质量管理	041014B Y	4	64	32	32	考试	VI	交旅学院
	7	乡村旅游实务	041015B Y	3	64	32	32	考试	V	交旅学院
	8	会展旅游实务	041016B Y	4	32	32	32	考试	V	交旅学院

		小计			31	480	256	224			
	专业 实习 课	1	认知实习	041022C Y	1	20	0	20			
		2	跟岗实习	041023C Y	8	160	0	160			
		3	顶岗实习	041024C Y	24	480	0	480			
		小计			33	660	0	660			
合计					100	2340	1104	1236			
选修 课	公共 选修 课	1	中国优秀传 统文化		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV、V、VI	教务处
		2	美育		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV	教务处
		3	职业素养		1	32	16	16	考查	I、II	就业指 导中心
		4	中国近现代 史纲要		1	32	16	16	考查	I、II	马院
		5	心理健康		1	32	16	16	考查	I、II、III、 IV、V、VI	教务处

	小计			5	160	80	80			
专业选修课	1	云南模拟导游	041017C X	1	18	0	18	考查	I、II	交旅学院
	2	中国旅游地理	041018A X	1	18	18	0	考试	IV、V	交旅学院
	3	茶文化与茶艺	041019B X	1	18	4	14	考查	III、IV	交旅学院
	4	云南民俗文化	041020B X	1	18	9	9	考查	IV	交旅学院
	5	旅游泰语	041021C X	1	18	0	18	考查	V	交旅学院
	小计				5	90	31	59	5	
合计				10	250	111	139			
总计				143	2590	1215	1375			