

国家优质高等职业院校



河南职业技术学院

HENAN POLYTECHNIC

专业人才培养方案

2019 版

河南职业技术学院

二〇一九年八月

前 言

专业人才培养方案是对人才培养目标、培养规格以及培养过程及方式的总体设计，是确定教学计划、安排教学任务、组织开展教学过程的基本依据，是保证教学质量的基本教学文件。

根据教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、《关于组织好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）及河南省教育厅相关文件精神，依据教育部高等职业教育（专科）专业教学标准、顶岗实习标准、专业实训教学条件建设标准等一系列标准要求，我院编制并印发了《河南职业技术学院2019版专业人才培养方案制订的指导意见》，组织各二级学院开展了2019版专业人才培养方案的制订工作。

各二级学院根据区域经济发展需要，以就业为导向，深度开展校企合作、产教融合，构建紧密对接行业企业需求的专业课程体系；积极建立符合专业特点的人才培养模式和教学模式，充实和完善学院新时代现代学徒制人才培养模式和“学做融通、二元结构”合作式教学模式。各专业人才培养方案经过行业企业调研及起草、行业企业及学生代表参与论证、学院审定等环节完成制订工作并自2019级学生开始实施。

我院2019版专业人才培养方案主要包括专业描述、职业面向及职业能力要求、培养目标、培养规格、人才培养模式和教学模式、课程设置及要求、实施保障、毕业及证书要求、附表等九个部分，现面向社会公开，接收全社会监督。

旅游管理（中外合作办学）专业人才培养方案

一、专业描述

专业名称：旅游管理（中外合作办学）

专业代码：6401H

入学要求：普通高中毕业生、中等职业学校毕业生或具备同等学力

修业年限：三年

教育类型：高等职业教育

学历层次：专科

二、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

表 1 专业面向的职业

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	职业技术等级证书
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	住宿业 (61)、 餐饮业 (62)	前厅服务员(4-03-01-01) 客房服务员(4-03-01-02) 餐厅服务员(4-03-02-05) 茶艺师(4-03-02-07)	前台接待 客房服务 销售部协调 餐厅服务 餐饮管理	评茶员初级、中级； 茶艺师初级、中级
		商务服务业(72) 专业技术服务业(74) 娱乐业(90)	公共游览场所服务员 (4-07-04-05) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 导游(4-07-04-01) 商品营业员 (4-01-02-03) 营销员(4-01-02-01)	接待服务 运营管理 活动策划 旅游规划 产品销售	导游初级、中级

（二）职业能力分析及要求

就业面向的行业：国内外各类型高星级豪华酒店、高级会所、高档餐饮连锁集团、高端民宿等旅游接待企业；国内外大中型旅行社、景区景点及旅游电子商务企业。

主要就业单位类型：住宿业、餐饮业、旅游景区、旅行社、旅游电子商务类企业；

主要就业部门：餐饮部、房务部、销售部、国际旅游部等；

从事的工作岗位：初始岗位为就业行业的一线业务部门的服务岗位和部分二线职能部门的基层管理岗位，发展岗位为一线业务部门中基层督导管理岗位和部分二线职能部门的中层管理岗位。

表 2 岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位任务描述	岗位核心能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	运营管理	运营专员	运营主管、经理	负责公司业务日常运营，包括业务流程沟通、指引、培训；运营数据的记录、问题的分析，提升市场占有率；协助执行相关营销方案，配合完成运营目标	熟练掌握线上线下商务推广方法和技巧；良好的沟通和表达能力、应变能力和解决问题的能力
2	活动策划	活动策划专员、活动策划执行	活动策划主管、活动策划运营	负责公司活动的创意策划及宣传推广；负责公司策划活动的落地实施	对移动互联网发展和时下热点高度关注，思维活跃、有创意、有较强的文字编辑能力、较强的执行力
3	销售管理	销售专员、销售代表	销售主管、经理	负责公司产品的销售、公司市场调研、客户拓展与维系	良好的团队协作精神和客户服务意识、语言表达能力、市场营销学相关知识与实践能力
4	前台接待	接待员 行李员 话务员	金钥匙； 前厅领班、主管； 客房部领班、主管	负责酒店客房预订、住宿登记、客人迎接与行李服务、客人结账与离店服务	语言表达、沟通协调能力和计算机应用能力；英语口语表达能力
5	客房服务	楼层服务员	客房部领班、主管	负责客房清扫、查房、客房对客服务、客房用品管理等工作	对客服务技能；英语口语表达能力；中外礼仪、习俗常识
6	餐饮服务与管理	餐厅、宴会服务岗位	餐厅宴会领班、主管 高级宴会服务师	负责中西餐、宴会接待服务、摆台服务、酒水服务，餐厅运营管理工作	饮食文化知识、餐饮服务礼仪知识、对客服务技能、沟通协调能力
7	国际旅游部	地接导游	出境领队	接待外宾客参观游览工作过程； 处理各种突发事件工作过程	接待服务知识；讲解内容；良好的情绪控制能力

三、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；具有扎实的英语语言基础，较高的语言交际能力，同时具备旅游管理专业知识和良好的综合素质，系统地掌握旅游管理基本理论和技能，适应国内及国际市场经济和旅游业发展，能在国内外旅行社、导游公司、会展公司、酒店等旅游企业从事旅游管理工作，具有现代化英语办公能力、适应现代化管理高素质复合型技术技能人才。

四、培养规格

（一）知识要求

1. 掌握本专业所需的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

2. 熟悉和本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等通识内容；
3. 掌握良好的中英文沟通和礼仪技能；
4. 掌握本专业所需的良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学等系统化基本原理；
5. 掌握组织、计划、控制、决策、沟通、创新等管理学相关理论；
6. 掌握社会交往与沟通礼仪方面知识；
7. 掌握酒店业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论、安全卫生相关知识
8. 熟悉旅游企业财务、成本控制、市场营销和收益管理知识；
9. 了解信息通信技术，熟悉在餐饮、酒店、旅游景区中信息化应用的基本知识；
10. 了解、熟悉餐饮、酒店、景区的市场运行环境，熟悉旅游企业经营管理的新观念、新理论、新技术。

（二）能力要求

专业能力：具有文字、表格、图像的计算机处理能力，本专业必须的信息技术能力；具有高质量开展文化和旅游融合型新业态中餐饮服务、酒店前厅、客房服务、景区导游服务的能力；具有独立开展文化和旅游类景区产品设计与服务接待工作能力；具有独立设计旅游市场调研方案，开展旅游企业市场调研、分析的能力；具有旅游企业班组和部门运营与管理能力；解决服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况。

方法能力：探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

社会能力：高度的事业心与责任感，有良好的职业道德和职业素养；有人际沟通、公关协调的能力；遵守各种法律法规及行业规范；具备高度的团队协作精神。

可持续发展能力：一定的旅游企业运营、旅游服务质量控制、旅游业宏观发展动态与趋势判断等中高级管理能力。

创新与创业能力：具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；创建并运营主题餐厅、民宿、旅游电子商务等中小旅游企业的创新创业能力。

（三）素质要求

1. 基本素质

主要包括思想政治素质、科技文化素质、身心素质等方面内容：坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，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；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；具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

2. 职业素质

主要包括职业道德与操守，专业能力与素养等方面内容：勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；具有健康的体魄、心理和健

全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

五、人才培养模式和教学模式

（一）人才培养模式

旅游管理专业在充分调研旅游企业淡旺季经营周期特点的基础上，灵活调整专业人才培养方案，依托校内外实训实习基地，合理安排教学，形成了“重素质、铸匠心、强技能”的工学交替人才培养模式。

充分利用校内外资源，通过发挥课堂教学在职业素质教育中的基础作用、职业实践在职业素质教育中的强化作用和校园文化在职业素质教育中的熏陶作用，来构筑全方位、多维度的旅游管理职业素质教育模式。

在“重素质、铸匠心、强技能”的工学交替人才培养模式的运行实践中，将职业素质养成教育贯穿于整个实践教学体系，专业技能训练围绕职业素质进行，从而实现了学生实践技能的螺旋式提升。新生入学初期以增强学生对所学专业 and 今后就业岗位的感性认识为目的，安排学生利用节假日前往酒店、旅行社和旅游景区进行旅游企业认知见习；在第一学期进行公共基础课和专业基础课教学的基础上，安排旅游素质拓展训练，为相关专业理论课程学习打下基础；第二学期，学习酒店信息管理技术，提高酒店业务能力，并通过茶艺课的学时，提升个人气质及服务能力，获取茶艺师或评茶员的证书；第三学期通过模拟导游讲解，掌握导游的工作过程，为导游证的顺利通过保驾护航；第四学期在学习旅游礼仪和口才的基础上，学习餐饮服务的技能；第五学期通过学习旅游专业进阶课程，如旅游人际沟通、旅游企业督导实务等，积累丰富的理论知识和实训技能，为第五学期开始的留学学习或顶岗实习做好充分的准备。

（二）教学模式

本专业采用了专业理论教师与专业技能教师之间合作教学，促使学生在学中做，做中学，做学一体的“学做融通、双元结构”教学模式。建立“学中做，做中学，学做融通”的快乐课堂，重点培养学生的职业素养与职业能力。构建“双元结构教师小组”实现了专业理论教师、专业技能教师在教学上的合作。即由一名或若干名专业理论教师作为“一元”，一名或若干名技能教师作为“另一元”，共同组成一个双元结构的教师组合，以“二元一组”的小组形式共同进行专业课程教学，共同完成“双师型”教师需要完成的专业理论教学和技能教学任务。“双元结构教师小组”的“双元”是具有相关性的两个方面，“结构”是组成小组两部分之间的搭配和安排，“教师”是职业教育课堂上专业理论教师和专业技能教师，“小组”是一个团队，可以是两人，也可以是多人。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程概述

表3 公共基础课程目标与主要教学内容

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求
1	思想道德修养与法律基础	教育引导大学生加强自身道德修养,提高思想道德素质;加强法律观念和法律知识教育,提高法律素养;培养学生爱岗敬业、诚实守信等道德品质	主要包括社会主义道德教育和法制教育,帮助学生增强社会主义法制观念,提高思想道德素质,解决成长成才过程中遇到的实际问题
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	强化学生对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程深刻认识;对党在新时代基本理论、基本路线、基本方略理解的更加透彻;提高大学生认识、分析和解决问题能力	着重讲授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,充分反映马克思主义中国化的三大理论成果,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念
3	形势与政策	引导学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和知识,学会正确的形势与政策分析方法,特别对我国的基本国情、国内外重大事件、社会热点和难点问题等的思考、分析和判断能力	着重进行我国改革开放和社会主义现代化建设形势、任务和发展成就教育;党和国家重大方针政策、活动和改革措施教育;当前国际形势与国际关系状况、发展趋势和我国对外政策原则立场教育
4	思政实践	以形式多样的活动为载体,引导大学生在实践中受教育、长才干、作贡献,树立正确的世界观、人生观和价值观,努力成长为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人	思想政治理论课社会实践是思想政治理论课教学的一个重要环节。通过思想政治理论课社会实践,大学生应了解我国社会主义现代化建设事业发展情况,学会理论联系实际
5	大学生心理健康教育	培养学生了解心理健康的标准及意义,掌握并应用心理健康知识,培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,增强自我心理保健意识和心理危机预防意识,切实提高心理素质	包括心理健康基础知识,了解自我、发展自我,提高自我心理调适能力,如生涯规划、学习心理、人际交往、情绪管理、压力管理、生命教育能力等,注重培养学生实际应用能力
6	体育与健康	引导学生正确认识体育锻炼目的意义,了解基本的体育理论知识,掌握必要的运动技术和技能,学会科学锻炼身体的方法,养成锻炼身体的良好习惯	篮球、排球、足球三大球和乒乓球、羽毛球各项运动(任选一项)概述、竞赛规则、各种球类的技战术;武术、健美操运动概述、基本功和规定套路等
7	基础英语课程 预备中级英语课程 中级英语课程1 中级英语课程2	培养学生阅读英文资料获取前沿信息的能力、涉外口头交际和书面表达能力、跨文化交流能力、学生未来职业发展和英语终身学习能力	包括学习、生活、工作等多个方面的主题单元,通过视听说、精读、翻译写作等模块,全面提高学生听、说、读、写、译各方面英语能力
8	高等数学	培养学生可持续发展的能力;提高学生数学素养和文化素养。为后续专业课程的学习打下坚实数学基础	函数极限与连续;一元函数微分学;一元函数积分学;常微分方程;一些数学问题、典故、观点中的数学文化
9	大学语文	培养学生阅读和理解文学作品的能力,提高学生文学鉴赏水平和文化修养,提升写作能力,以适应学习和工作的需要	散文阅读与欣赏;诗歌阅读与欣赏;小说阅读与欣赏;影视与戏剧欣赏;语言表达能力与技巧;实用写作训练
10	中华优秀传统文化	系统认识中国传统文化的内容、性质、特点等,提升学生人文素质和个人修养,提升民族自信心和凝聚力。培养学生把传统文化融入专业学习的意识和能力	中华优秀传统文化性质和特点、各文化领域的发展脉络(传统思想、传统艺术、传统科技、政治制度、婚姻文化、建筑文化、饮食文化、传统节日等)、传统文化现代化、传统文化与专业学习等
11	信息技术	使学生理解计算机系统与计算环境基本原理,理解信息获取、数据管理与处理分析、信息表达与发布等知识和理论。具备使用应用工具软件获取信息、处理数据、解决问题的能力,形成分析和解决问题的计算思维与素养	包括计算机与信息社会、计算机系统、计算机网络、信息安全、数据库基础、办公软件、大数据云计算、人工智能等计算机新技术。本课程注重理论与实践相结合,同时兼顾计算机应用领域的前沿知识,采用理论教学与实验教学方式
12	职业发展与就业指导	了解生涯规划意义和方法,引导学生认识自我和职业世界,了解职业素养和职业能力要求,了解就业形势和就业创业	职业生涯规划基本理论、自我认知、认识职业世界、职业生涯规划及大学生涯规划、创业概述、商业计划书撰写、商

		政策, 掌握求职材料和面试技巧, 提高依法维权意识, 培养学生具备解决职场适应和职业发展实际问题能力	业路演 PPT、职业素质与职业能力、求职和应聘、劳动者权益、毕业手续办理及人事代理、职场适应等内容
13	军事理论	了解军事基础知识, 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识, 弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质	主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备五个方面内容
14	军事技能	掌握基本军事技能, 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识, 弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质	主要包括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等方面的相应训练

(二) 专业(技能)课程概述

表 4 专业课程目标与主要教学内容

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求
1	管理学基础	通过教学使学生掌握管理学基本原理、工具和方法, 树立现代管理的思想观念, 培养管理者的素质, 懂得运用管理学的基本原理、工具、方法和过程进行管理实践	主要包括管理概述, 包括管理定义, 管理角色, 管理环境等; 管理的发展与现状, 了解百年来现代管理学的主要理论和流派的观点, 内容和产生背景; 掌握计划, 组织, 领导和控制的具体方法
2	文化和旅游政策法规	提高学生思想政治素质, 培养学生社会主义法律意识, 增强学生的法制观念, 依法做好旅游服务与管理与饭店服务与管理工作	主要包括旅游方针政策、旅游业发展规划、旅游合同法律制度、旅游消费者权益保护法律制度、旅行社法律制度、导游人员法律制度、旅游资源法律制度、出入境旅游法律制度、旅游安全法律制度、旅游保险法律制度、旅游相关行业法律制度、旅游纠纷及其解决途径
3	酒店管理实务	通过本课程的学习, 使学生对饭店及饭店业有个全面的了解, 熟悉饭店的基本业务和技能, 明确饭店管理的基本内容和基本方法, 培养掌握饭店管理知识、具有服务意识和经营管理能力, 具有创新精神的高素质、应用型人才	饭店行业的现状、存在的问题和未来的发展趋势; 饭店管理的基础理论和方法; 饭店督导管理人员应具备的素质和能力; 饭店品牌和企业文化建设
4	中国旅游地理	培养学生分析各旅游大区的特点; 在旅游规划中分析旅游资源类型; 在旅游服务中运用旅游地理学知识; 综合分析判断能力; 综合运用能力; 良好的职业道德; 高度的责任心	主要包括中国旅游资源分类、调查与评价; 旅游资源开发与旅游可持续发展; 中国旅游区划; 中国旅游客源与客流; 中国旅游交通与线路; 中国旅游资源形成的地理基础与特征
5	旅游礼仪与口才实训	掌握旅游从业人员应注意的仪容、仪表、仪态知识以及见面、访谈等具体交际场合的礼仪规范; 掌握旅游服务工作应具备的语言表达、沟通交流等知识与能力, 具备良好礼仪素质和较强的交际能力	主要包括礼仪基础理论、个人礼仪、社交礼仪、求职面试礼仪、旅游接待礼仪、心理训练、纠音训练、体态语言训练、听说训练、思维训练、演讲训练、专业口才训练
6	旅游市场营销实务	通过本课程的开设, 学生应具备以下能力: 能独立运用科学方法进行旅游市场调研; 具有将理论与实践经验结合运用的能力; 具备销售管理能力; 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力; 具有适应环境, 开拓创新的能力, 能够根据需要不断创新营销方案的能力	主要包括理论认知: 认识旅游市场营销、市场营销环境分析、旅游消费者的消费行为分析; 旅游景区营销: 旅游市场细分、旅游景区产品开发、旅游景区产品定价、旅游景区产品推广; 旅游酒店营销: 酒店产品有形要素展示、市场开发、客户服务; 旅行社营销: 旅游线路开发与设计、旅游渠道建设、旅游产品销售; 旅游商品营销: 旅游商品类型、旅游商品促销、旅游商品创新

7	商业基础	本课程通过对商业及商品流通有关知识的介绍,使学生了解商业的产生和发展现状,较系统地掌握商业的基本理论知识,懂得商业和商品流通的有关理论及其在市场上的运用,并能够结合市场,运用商业规律来进行商业活动,重视商业经济效益,选择商业机会,规避商业风险	主要包括商业的产生和发展、商业活动与商业运行过程、主要的商业业态和常用的商业交易方式、市场与商品价格、电子商务在商业中的应用、商业风险与机会、商业物流与配送、商业经济效益评价等
8	文旅中国	通过本课程学习,使学生掌握旅游历史、宗教、园林、古代建筑、民族民俗、文学艺术等方面的文化知识,具有深厚的理论功底;熟悉各种典型旅游景点的传统文化背景讲解知识;运用所学知识为游客提供优质服务	旅游文化的基本概念及相关理论知识;中国旅游史相关知识;从旅游的角度出发,以旅游客体文化为主线,分别揭示我国的建筑、园林、宗教、民俗、饮食等旅游资源中所蕴涵的传统文化精髓
9	主题公园管理实务	通过本课程的学习,使学生掌握主题公园的基本知识、基本理论,了解主题公园经营与管理的基本原理及基本内容,了解主题公园的概念、规划、建设、管理等相关内容,了解主题公园的经营组织、人力资源管理、服务质量管理等内容,从而为学生从事主题公园经营与管理奠定理论基础	主题公园概念体系、主题公园发展历程、主题公园开发规划管理、主题公园人力资源管理、主题公园服务质量管理、主题公园产品创新管理、主题公园市场营销管理
10	旅游电子商务	掌握旅游企业电子商务相应的专业能力;具备从事旅游企业在线推广的基础知识和能力;具备旅游企业产品在线销售的能力;能够与业务相关人员进行交流,并给予工作内容解答对方问题	主要包括电子商务流量获取方式、影响产品转化的因素、产品复购和客户关系管理的业务
11	旅游企业运营实务	通过本课程学习,使学生掌握旅游业运营管理的基础理论与现实问题,能够对供给系统(旅游目的地管理)、需求系统(游客管理)、支持系统(旅游企业管理)深入理解,提升学生运营管理能力	主要包括旅游企业各部门运营管理、人力资源管理、财务管理;旅游企业组织制度、标准化、计划管理;旅游企业网络营销模式和渠道等
12	旅游英语口语	通过本课程的学习,培养具有高素质的旅游外语人才,让学生在具有专业知识的同时熟练的掌握专业英语,熟悉旅游接待的基本流程,达到从事一般旅游业所需的英语口语水平,能用地道的英语向海外游客介绍中国的旅游资源	酒店餐厅服务英语(餐桌预订、中式餐厅服务、西式餐厅服务、投诉及付账);酒店前台服务英语(酒店预订、酒店入住、问题及投诉、酒店退房);交通服务英语(乘飞机、乘火车、乘公交和出租车、乘地铁和租车服务);导游服务英语(致欢迎词、自然景观讲解、人文景点讲解、问题及投诉);导购服务英语(国内购物、国外购物、付账及退税);娱乐服务英语(歌剧院及音乐会、酒吧及俱乐部、桑拿房及沙龙)
13	旅游素质拓展训练	通过一系列活动激发学生潜能,培养乐观的心态和坚强的意志,提高沟通交流的主动性和技巧性,树立相互配合、相互支持的团队精神,极大增强合作意识,从而达到提高学生心理素质的目的。通过实践养成主动学生的良好习惯,调动学习的积极性,发挥创新精神,培养开展工作的能力,增强学生团队协作和动手恩能够力,从而达到提升就业创业能力	主要包括自我定位,完善自我,有效沟通,创新思维训练,团队协作意识培养,提高动手能力,独立自考,自我控制等
14	客房服务技能	主要讲解客房服务的基本技能,包括中式铺床、西式铺床、房间整理、夜床服务以及其他对客服务技能等,目的是培养学生具有扎实的客房服务技能,能够在酒店的房务部从事服务和管理工作	西式床操作技能;中式床操作技能;客房对客服务程序;房间清扫操作技能

15	前厅接待技能	《前厅接待技能》课程为旅游管理类专业课。目的是为了培养学生具有扎实的酒店前厅服务技能，能够在酒店的前厅部从事服务和管理工作	前台服务流程、礼宾服务标准、酒店接听电话标准、房间预订流程标准和酒店礼仪礼貌要求等完整的基于工作过程的操作，掌握前台服务、礼宾服务、酒店接听电话标准、房间预订流程和酒店礼仪礼貌要求等五大核心前厅服务技能
16	酒店信息管理技术实训	本课程的教学目的在于通过教与学，使学生正确理解酒店信息系统的概念，掌握信息系统的基本原理和一般方法，并能综合运用对实际问题的分析，培养学生应用信息系统处理办公事务、信息采集处理的实际操作能力	酒店管理操作系统的各种基本操作；各种菜单命令处理复杂的事件和利用电子表格熟练进行数据的统计汇总分析及各种运算方法；熟练运用信息系统进行前台接待、餐饮服务、财务管理等操作
17	模拟导游实训	使学生了解导游工作的具体操作程序和方法，掌握规范导游的能力和技巧；着重培养学生带团工作的规范化服务能力、讲解服务能力、处理突发事件的能力和旅游产品促销能力	语言技能训练（普通话纠音、表达技巧；导游礼仪（常见导游礼仪、导游带团工具的使用、导游考试礼仪解析）；导游接待流程实训（地接程序、地接实务；讲解服务（沿途讲解包含的要素））；景点讲解（景点讲解词的撰写、景点讲解）
18	茶艺表演与服务实训	通过本课程学习，使学生理论联系实际，初步掌握插花与茶艺操作的方法和技巧；熟悉插花与茶艺的基本程序和方法。通过循序渐进的教学与实训，培养既有插花与茶艺理论知识，又有操作技能和实际工作能力高素质复合型人才	主要包括判断茶叶的命名方式以及泡茶的各项因素；通过闻香、观形、看汤色辨别各茶叶品种；掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺；掌握餐厅花艺制作和礼仪花卉制作方法；熟悉茶艺、花艺表演相关知识。
19	旅游企业运营实训	本课程旨在增强专业趣味性，使学生通过酒店、旅行社沙盘模拟运营，认识到企业全局经营的思考要素，领悟科学管理规律，提高管理规划能力，培养统观全局的系统思考能力，不断提高决策水平和管理效率	主要包括旅游酒店、旅行社沙盘模拟，通过沙盘推演，分析旅游企业战略制定、市场营销、业务开发、计调管理、采购管理、人力资源管理和财务结算等一系列运营场景
20	餐饮服务技能	《餐饮服务技能》课程为旅游管理类专业课。目的是为了培养学生具有扎实的酒店服务技能，能够在酒店的餐饮部从事服务和管理工作	主要讲解餐饮服务的六大技能及一些服务小技能，另外还包括餐饮服务程序及菜点、酒水知识等，餐饮服务技能的基础知识；餐饮部的组织机构；餐饮部的基本工作内容；餐饮服务工作流程和服务程序
21	企业实习认知与实务	在与就业岗位的零距离对接前，使学生能够提前熟知实习过程中可能遇到的各种问题，做好知识储备和心理准备，学会沟通交流、合作共事、处理问题的方式方法	实习的心理准备；实习的时间管理；实习需要完成的任务；实习系统的使用等
22	旅游专业前沿知识	了解旅游专业的最新发展动向；运用现代工具为旅游产品设计、旅游市场营销、旅游活动策划等旅游专业相关工作服务；增强学生的专业学习能力	人工智能、大数据、物联网、云计算、移动通信技术等当下热点技术在旅游专业的应用；旅游业发展的热点方向
23	旅游企业督导实务	了解旅游企业督导的主要工作内容；熟悉旅游企业督导的处理问题方式方法；运用各种方法模拟工作场景	旅游企业督导的概念及角色；督导的职责；督导的日常工作，如排班、班前会、处理投诉等；督导的计划、对人的管理、服务质量的督导等
24	旅游人际沟通	了解旅游人际沟通的相关概念；熟悉旅游人际沟通的常用方法；运用旅游人际沟通的方法进行各种沟通工作	旅游人际沟通概述；自我沟通；旅游人际沟通的技巧，如学会倾听、善用语言、有效说服、用好体态语；与游客相处、与同行协作、处理旅游服务投诉等
25	研学旅行产品设计	了解主要的研学旅行产品；熟悉研学旅行产品设计流程；掌握研学旅行产品注意事项；综合运用所学知识设计出能运营的研学旅行产品	研学旅行产品设计的重要性；主要的研学旅行产品；研学旅行产品设计的主要流程；研学旅行产品的注意事项；研学旅行产品的设计、发布与更新

（三）专业（技能）课程体系构建

1. 专业课程体系设计思路

围绕酒店、旅行社、旅游景区、主题公园等旅游企业就业岗位群，针对专业学生应具备的基本能力、技术能力和创新能力，按照旅游服务准备、旅游服务接待和旅游服务评价的工作过程，将教学内容构建为三大模块，即专业基础课程模块、专业技术课程模块和留学语言课程模块，实现了专业学生应具备能力、工作过程和教学内容模块三者的契合，以期在塑造专业核心能力的同时，突出学生综合职业能力的培养。

2. 专业课程体系构建

以旅游行业工作任务为导向，确定岗位群的各种工作岗位对应的专业理论课程和相应的实训内容，构建模块化的课程体系。见下图。

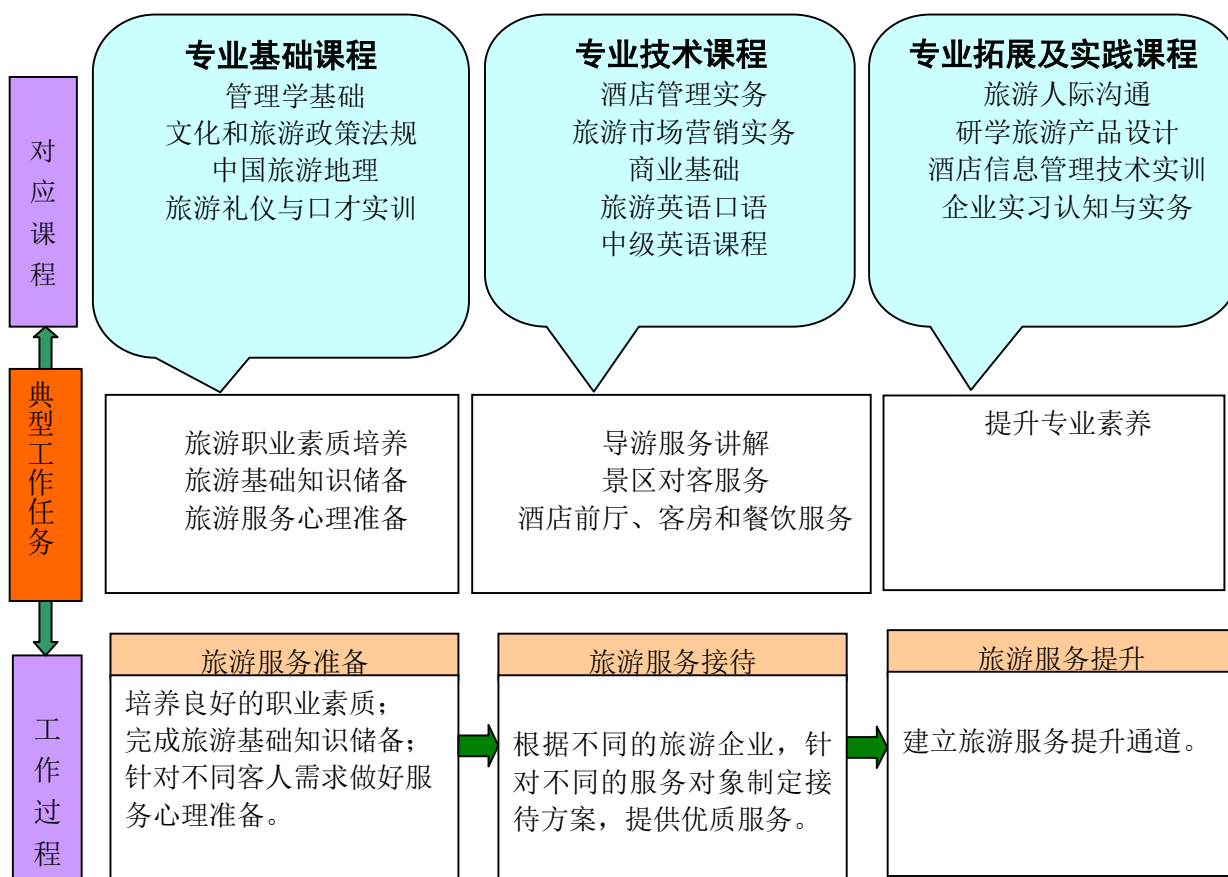


图 1 专业课程体系示意图

七、实施保障

（一）师资队伍要求

1. 师资配置与要求

（1）队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25 :1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

（2）专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有酒店管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

（3）专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外酒店管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（4）兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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，具有中级及以上相关专业职称，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。

2. 教学团队构成

旅游管理专业现有教师 18 人，其中专业带头人 1 人，正高职称 1 人，副高职称 5 人，中级职称 6 人，“双师型”教师 12 人，校外兼职教师 6 人，具有硕士以上学位的教师 12 人。在抓好专业教师队伍建设的同时，本专业还从郑州黄河风景名胜区、河南职工国际旅行社、郑州弈峰素质拓展公司、河南省黄河迎宾馆、郑州希尔顿酒店等单位聘请具有丰富实践经验的行业管理人员和业务骨干作为兼职教师，进一步提高了教学质量。

（二）教学设施

1. 教室要求

专业教室一般配备黑(白)板、媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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。

2. 校内实训室要求

配置了旅游管理综合实训室、模拟导游实训室、餐饮服务技能实训室、客房服务技能实训室、前厅服务技能实训室、茶艺室、酒吧技能实训室和语音室等 8 个校内酒店管理专业实训室（实训室情况表见表 5）。

表 5 实训教学场地与设施要求

序号	实训室	主要设备及数量	主要实训内容	职业能力培养
1	餐厅服务实训室	中式餐桌（5 张）、餐椅（40 把）；西式餐桌（2 张）、餐椅（20 把）；中式配套餐具（5 套）；西式配套餐具（2 套）；中西式台布、口布（7 套）	1. 托盘 2. 餐巾折花 3. 中、西式摆台 4. 酒水服务 5. 菜点服务 6. 服务程序情景模拟训练	餐饮服务技能
2	客房服务实训室	单人床（8 张）；布草（8 套）；吸尘器（2 台）；榨水车（1 台）；工作车（1 台）	1. 中式铺床 2. 西式铺床 3. 楼层接待 4. 房间整理	客房服务技能
3	前厅服务实训室	酒店总台（1 套）；电脑（4 台）；打印机（5 台）；行李车（1 台）	1. 房间预订 2. 接待入住 3. 礼宾服务 4. 行李服务	前厅服务技能
4	茶艺室	红木茶台（8 套）；博古架（2 个）	1. 功夫茶 2. 茶叶知识	茶艺技能
5	旅游管理综合实训室	电脑（9 台）；酒店管理沙盘（1 套）	1. 酒店人力资源管理 2. 酒店督导管理	酒店管理综合技能
6	语音室	电脑（50 台）	1. 酒店英语 2. 酒店信息管理系统	办公自动化技能 英语口语技能
7	模拟导游实训室	多媒体控制系统（1 套）、专业投影机（6 台）、音响（4 套）、话筒（3 个）、功放（2 套）、航空座椅（88 把）	1. 口才强化 2. 普通话导游讲解 3. 英语导游讲解	职业形象展示能力 口头表达沟通能力 导游讲解服务技能

3. 校外实习基地要求

学院与行业、企业紧密结合，依据校企共建、互惠互利的原则，建成校企资源互补、资源共享的校外实习基地。校外教学实习基地的基本条件为：

- (1) 校外教学实习基地由学院与有关企事业单位协商共同建立；
- (2) 应根据专业的特点，选择能满足实习教学要求的企事业单位作为校外教学实习基地；
- (3) 作为校外教学实习基地的企事业单位，应能够提供必要的实习条件，其运营正常，技术和管理先进，在业界享有较高的知名度和美誉度，对学生实习比较重视；
- (4) 校外教学实习基地原则上应就地就近，保持相对稳定。

旅游管理专业校外实习基地见表 6。

表 6 校外实习基地表

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途	合作程度
1	杭州星海国际酒店实习基地	杭州星海国际酒店	顶岗实习	紧密合作
2	郑州市希尔顿酒店实习基地	郑州市希尔顿酒店	顶岗实习	紧密合作
3	河南省黄河迎宾馆实习基地	河南省黄河迎宾馆	顶岗实习	紧密合作
4	北京歌华开元大酒店实习基地	北京歌华开元大酒店	顶岗实习	紧密合作
5	南京黄埔大酒店实习基地	南京黄埔大酒店	顶岗实习	紧密合作
6	杭州开元萧山宾馆实习基地	杭州开元萧山宾馆	顶岗实习	紧密合作
7	郑州兴亚建国饭店实习基地	郑州兴亚建国饭店	顶岗实习	紧密合作
8	上海富悦大酒店实习基地	上海富悦大酒店	顶岗实习	紧密合作
9	海口喜来登温泉度假酒店实习基地	海口喜来登温泉度假酒店	顶岗实习	紧密合作
10	珠海庆华国际大酒店实习基地	珠海庆华国际大酒店	顶岗实习	紧密合作
11	北京亮马河大厦实习基地	北京亮马河大厦	顶岗实习	紧密合作
12	方特欢乐世界实习基地	方特欢乐世界	顶岗实习	紧密合作
13	常州恐龙园实习基地	常州恐龙园	顶岗实习	紧密合作
14	河南灿烂阳光旅行社实习基地	河南灿烂阳光旅行社	顶岗实习	紧密合作

（三）教学资源

1. 教材选用要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：旅游管理专业相关的图书、文献资源，并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

3. 数字资源配备要求

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、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

1. 理论教学方法

教学方法主要是将任务驱动法，激励法及案例教学有机结合，注重课前信息综述，课中注重案例，课后任务驱动；各理论课程均适当使用简单的英文资料，培养国际化视角；围绕教学目

标，使用案例教学；通过对事件或事务发生与发展的环境、过程的模拟或者是虚拟再现进行情景模拟教学。

2. 实践教学方法

在实践教学中主要采用“讲-演-练-评”四位一体教学模式。第一步，教师讲解技能操作要点；第二步，教师进行演示；第三步，学生根据要求练习；第四步，教师针对学生练习中出现的问题进行点评，同时根据行业标准对学生的操作技能进行评价并强化训练。专业技能教学通过实施一对一的操作、手把手的指导和反复的岗位技能训练，极大地提高专业实践教学的效果。

（五）学习评价

课程考核采用过程考核和结果性考核相结合。理论课考试过程性考核占 30%，结果性考核占 70%。过程性考核针对各个学习环节进行考核，可包括但不限于课堂考勤、课堂表现、作业、单元测试。结果性考核一般是指期末考试。校内实训课程考试实操考核占 70%，平时考核占 30%，平时考核包括考勤（10%）、学习态度（10%）、实训报告（10%）。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度、完善课堂教学、教学评价、实习实践、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平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，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

八、毕业及证书要求

（一）毕业要求与课程对应关系

表 7 毕业要求与课程对应关系

序号	毕业要求	对应的培养目标和规格	对应课程或环节
1	专业能力	餐饮服务、前厅服务、客房服务、导游服务的能力；文化和旅游类产品设计能力；旅游市场营销方案设计能力；旅游企业班组和部门运营与管理能力；旅游企业常见问题的处理能力；旅游企业突发状况的应变能力	主题公园管理实务、旅游市场营销实务、文旅中国、酒店管理实务、商业基础、旅游电子商务、前厅接待技能、旅游英语口语、客房服务技能茶艺表演与服务、模拟导游实训
2	方法能力	培养探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；良好的语言、文字表达能力和沟通能力	实习认识与实务、旅游礼仪与口才实训、旅游人际沟通
3	社会能力	高度的事业心与责任感，有良好的职业道德和职业素养；有人际沟通、公关协调的能力；遵守各种法律法规及行业规范；具备高度的团队协作精神	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策；思政实践、大学英语、中华优秀传统文化、军事理论、军事技能、大学语文、高等数学、选修课、旅游素质拓展训练
4	可持续发展能力	一定的旅游企业运营、旅游服务质量控制、旅游业宏观发展动态与趋势判断等中高级管理能力	旅游企业运营实务、旅游专业前沿知识、旅游企业督导实务
5	创新与创业能力	具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；创建并运营主题餐厅、民宿、旅游电子商务等中小旅游企业的创新创业能力	研学旅游产品设计、职业发展与就业指导、创业创新教育方面课程

（二）毕业学分及证书要求

表 8 毕业学分及证书要求

应修学分		应取得的证书	
公共基础课	48	证书名称	发证机构
专业基础课	21	1. 毕业证书	河南职业技术学院
专业课	21	2. 茶艺师或评茶员（中级）	
专业拓展课	7	3. 导游证（初级）	河南省人力资源和社会保障厅
实践技能课	46.5		
公共选修课	19		
活动类课程	2		
合计	164.5		

注：活动类课程学分由学生参加学院组织的劳动实践、社团服务活动、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动等获得。

- 附表：1. 各教学环节教学周总体安排表
2. 各教学环节教学周具体安排表
3. 课堂教学环节教学进程安排表
4. 课堂教学环节信息明细表
5. 集中实践环节教学经常安排表
6. 公共选修课要求及安排表
7. 学时与学分分配表

附表 1:

各教学环节教学周总体安排表

学 期	课堂 教学 环节	集 中 实 践 环 节					复习 考试 (其他)	集中 教学 研讨	合 计
		军事 训练	认识 实习	跟岗 实习	顶岗 实习	集中 实践 课程			
一	14	2				1	2	1	20
二	15					3	1	1	20
三	13					5	1	1	20
四	14					4	1	1	20
五	11				8			1	20
六					17		2	1	20
合计	67	2			25	13	7	6	120

附表 2:

各教学环节教学周具体安排表

周次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
学期																				
一	教学准备	军事技能训练 2 周	课堂教学 14 周															集中实践	复习考试	教学研讨
二	课堂教学 15 周															集中实践 3 周		复习考试	教学研讨	
三	课堂教学 13 周													集中实践 5 周			复习考试	教学研讨		
四	课堂教学 14 周														集中实践 4 周			复习考试	教学研讨	
五	课堂教学 11 周											顶岗实习（含毕业设计 & 论文） 8 周							教学研讨	
六	顶岗实习（含毕业设计 & 论文） 17 周																	办理离校 2 周		教学研讨

注：符合留学条件的学生可在第五学期赴夏威夷大学 KCC 学院就读，相应课程可置换成外方课程，全部学时修满可取得“双毕业证”；不符合留学条件的学生，第五、六学期按本计划执行。

附表 3:

课堂教学环节教学进程安排表

类别	序号	课程编码	课程名称	专业 核心 课程	学分	课程学时分配				统考方式		上课 学期
						总计	课堂 教学	实践 教学	线上 教学	校考	院考	
公共 基础 课	1	Z110010011-2	思想道德修养与法律基础		2.5	48	48			1		1、2
	2	Z110010021-2	毛泽东思想和中国特色社 会主义理论体系概论		3	60	60			3		3、4
	3	Z110010031-4	形势与政策		1	32	32					1-4
	4	Z110010040	思政实践		1	18		18				2
	5	Z110010051-2	大学生心理健康教育		2	32	16		16			1、2
	6	Z100010011-2	体育与健康		3	56	8	48				1、2
	7	Z100010030	大学语文		3.5	64	42		22			1
	8	Z100010040	高等数学		2.5	48	6		42			2
	9	Z140010020	中华优秀传统文化		2	38	6		32			2
	10	Z100011022	基础英语课程		4.5	84	42	42			1	1
	11	Z100011023	预备中级英语课程		5	90	48	42			2	2
	12	Z100011024	中级英语课程 1		4.5	78	36	42			3	3
	13	Z100011025	中级英语课程 2		4.5	84	42	42			4	4
	14	Z050010010	信息技术		3	56	26	14	16	2		2
	15	Z120010011-4	职业发展与就业指导		2	38	38					1-4
	16	Z130010010	军事理论		2	36	8		28			1
专业 基础 课	17	Z043320011-2	中国旅游地理	√	6	108	108				1	1、2
	18	Z043320020	文化和旅游政策法规	√	3	56	56					1
	19	Z043320030	管理学基础	√	3	52	52					3
	20	Z043320060	酒店管理实务	√	3	52	52				3	3
	21	Z043320050	旅游礼仪与口才实训		3	52		52				4
	22	Z043320070	商业基础	√	3	52	26	26			4	4
专 业 课	23	Z043330020	文旅中国	√	3	52	52					4
	24	Z043330030	旅游电子商务		2	40	40					3
	25	Z043330040	旅游企业运营实务		2	40	40					3
	26	Z043330051-2	旅游英语口语		3	54		54			3	3、4
	27	Z043330060	主题公园管理实务		2	40	40					4
	28	Z043330070	旅游市场营销实务	√	2	40	20	20				4
	29	Z043330080	旅游专业前沿知识		3.5	66	36	30				5
	30	Z043330090	旅游企业督导实务		3.5	66		66				5
专业 拓展 课	31	Z043340020	旅游人际沟通		3.5	66		66				5
	32	Z043340030	研学旅游产品设计		3.5	66		66				5
合计				7	95	1764	980	628	156			

注：统考方式为“校考”或“院考”课程填写其对应的考试学期，考试方式为考试课，未填写视为考查课。

附表 4:

课堂教学环节信息明细表

序号	课程类型	课程	考试课	考查课	学期学时安排						
		门数	门数	门数	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	小计
1	公共基础课	16	7	9	270	336	126	130			862
2	专业基础课	6	3	3	112	52	104	104			372
3	专业课	8	1	7			106	160	132		398
4	专业拓展课	2		2					132		132
学期学时小计					382	388	336	394	264		1764
学期课内学时小计					324	292	336	394	264		1610
学期课堂教学周数					14	15	13	14	11		67
课堂教学周学时					27.3	25.9	25.9	28.1	24		131.2
考试课程门数					3	2	3	2			11

注：课内学时包括课堂教学和相应实践教学，不含线上自学时。

附表 5:

集中实践环节教学进程安排表

实践地点	序号	课程编码	课程名称	学 分	学 时	周学时/周数					
						第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期
校内	1	Z130050010	军事技能	2	112	56/2					
	2	Z043350020	旅游素质拓展训练	1.5	30	30/1					
	3	Z043350030	客房服务技能	1.5	30		30/1				
	4	Z043350040	前厅接待技能	1.5	30		30/1				
	5	Z043350050	酒店信息管理技术实训	1.5	30		30/1				
	6	Z043350060	模拟导游实训	4.5	90			30/3			
	7	Z043350070	茶艺表演与服务实训	3	60			30/2			
	8	Z043350080	旅游企业运营实训	3	60				30/2		
	9	Z043350090	餐饮服务技能	1.5	30				30/1		
	10	Z043350100	企业实习认知与实务	1.5	30				30/1		
校外	1	Z040050030	顶岗实习	25	600					24/8	24/17
	2	Z040050040	毕业设计论文	2	30						30
实践技能课总计				48.5	1132	142	90	150	120	192	438
集中实践周数						3	3	5	4	8	17

注：集中实践环节课程均安排为考查课。

附表 6:

公共选修课选修要求及安排表

序号	课程类型		选修学时	选修学分	备注
1	人文素养类	公共艺术限选课（美育）	32	2	8 门中任选
2		马克思主义理论类课程	16	1	任选 1 门
3		党史国史类课程	16	1	任选 1 门
4		健康教育方面课程	16	1	任选 1 门
5		国家安全教育方面课程	16	1	任选 1 门
6		职业素养方面课程	16	1	任选 1 门
7	科学素养类	创业创新教育方面课程	32	2	任选 1 门
8		节能减排方面课程	32	2	任选 1 门
9		绿色环保方面课程	32	2	任选 1 门
10		金融知识方面课程	32	2	任选 1 门
11		社会责任方面课程	32	2	任选 1 门
12		管理方面课程	32	2	任选 1 门
合计			304	19	

注：公共选修课原则上要求在第四学期结束前完成，课程编码由学生实际选修课程决定。

附表 7:

学时与学分总体分配表

课程类别	课程	考试课	考查课	学时	学时百分比 (%)	学分	学分百分比 (%)
	门数	门数	门数				
公共基础课	17	7	10	974	30.44	48	29.54
专业基础课	6	3	3	372	11.63	21	12.92
专业课	8	1	7	398	12.44	21	12.92
专业拓展课	2		2	132	4.12	7	4.31
实践技能课	11		11	1020	31.87	46.5	28.62
公共选修课	12		12	304	9.5	19	11.69
合 计	57	11	45	3200	100.00	162.5	100.00
理论教学总学时		1440		实践教学总学时		1760	
理论教学总学时与实践教学总学时比例				1: 1.22			

注：公共基础课在统计时需将“集中实践环节”的军事技能相应学时学分计算在内，实践技能课不再统计军事技能学时学分。