

旅游管理专业人才培养方案

一、学制、层次、学习形式、招生对象及入学要求

学制：学制三年

层次：专科

学习形式：函授

招生对象：高中（中职/技校）毕业生，同等学历毕业生

入学要求：参加成人高考并达到学校本专业录取分数线

二、培养目标与培养规格

本专业以服务东莞地区和广东省经济社会发展为宗旨，培养德智体美全面发展，掌握旅游文化、旅游服务与管理的基础知识，具有熟练的旅游服务操作技能、较强的外语交际能力、经营管理能力和开拓创新能力，拥有良好职业道德和诚信品质，面向酒店、旅行社、景点景区等旅游企业，适应旅游行业前厅、餐厅、客房、销售、计调、导游、督导管理等岗位需要的高素质技术技能型人才。

1. 能力目标

- （1）具有导游、计调、外联、餐饮、前厅、客房、康体等旅游服务的操作能力。
- （2）具有旅游市场调研和开拓能力，并具有旅游、会展产品的开发、设计、策划、营销、创新的能力。
- （3）具有较强的组织、沟通、协调能力和现场控制、特殊问题的应变处理能力，具备旅游企业督导管理、人力资源管理和财务管理能力。
- （4）在旅游企业的主要岗位上，能够熟练运用英语等外语进行交流与沟通的能力。

2. 知识目标

- 学制：学分制，基本学制三年，最长五年。
- （1）了解我国政策法规（包括旅游政策法规）和旅游业发展动态。
 - （2）掌握英语词汇 4000 左右，熟悉旅游业专门用途英语，掌握基本语法。
 - （3）掌握计算机和旅游电子商务的基础知识和操作方法。
 - （4）熟悉旅游客源地和目的地的旅游文化、民俗风情和景点景区概况，熟悉旅游礼仪常识。
 - （5）掌握导游、计调、外联、餐饮、前厅、客房、康体、会展等旅游服务的基本流程、规范、标准、方法和技巧。
 - （6）熟悉旅行社、酒店等旅游企业的主要业务及其流程，掌握旅游企业经营与管理的基础知识、基本理论和方法。

3. 素质目标

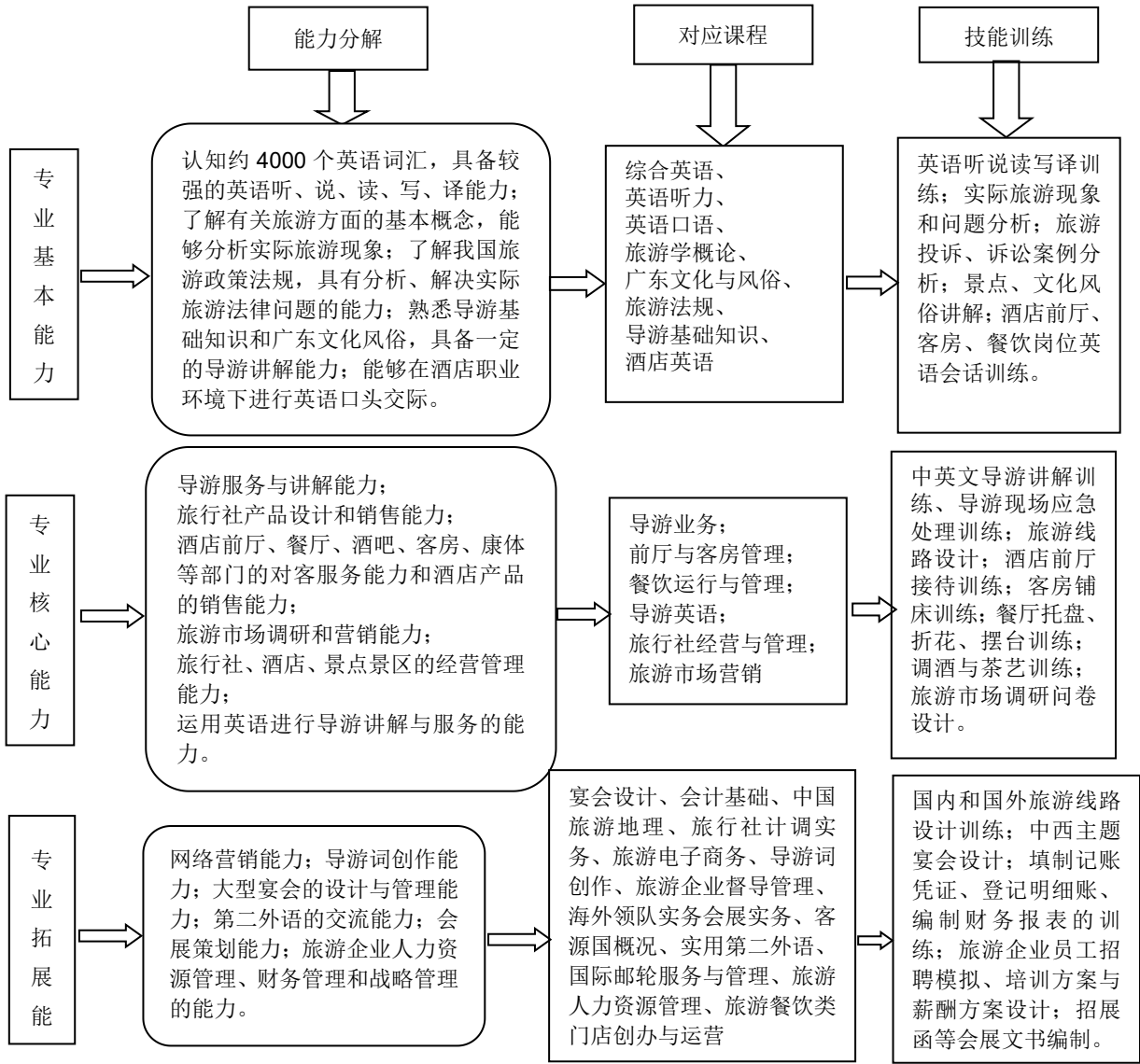
- （1）思想道德素质：能够遵纪守法，具备良好的思想品德、社会公德和职业道德，树立正确的世界观、人生观和价值观，具有较强的敬业精神和责任感。
- （2）文化素质：具有较高的文学艺术素养、人文科学素养和审美素养，具备适应职业变化的终身学习能力。
- （3）身心素质：拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具备健全的心理和乐观的人生态度，具有良好的心理承受能力和社会适应能力。
- （4）职业素质：具有严谨务实、深入细致的工作作风和爱岗敬业、团结协作、勇于开

拓创新的精神风貌。

三、专业核心能力与就业岗位指向

专业核心能力	就业岗位指向
1. 酒店前厅接待、餐厅摆台、客房做床等服务操作能力； 2. 了解各地文化风俗、历史地理和景点情况，具有导游服务与讲解能力； 3. 旅游产品设计、采购、销售和质量跟踪能力； 4. 会议和大型活动接待、策划、招展招商、会展文案撰写能力 5. 在旅游职业环境下的英语听、说、读、写的能力及第二外语交际能力。 6. 旅游市场的调研、开拓能力及旅游企业的经营管理能力（组织、沟通、协调及现场特殊问题的应变处理能力）； 7. 旅游企业的会计核算和财务管理能力； 8. 旅游市场分析和企业战略管理能力。	目标就业岗： 1. 酒店前厅、客房、餐厅、营销、会议等部门高级服务员和领班、主管等基层管理人员； 2. 旅行社初级导游、领队、计调、外联、前台销售人员及各业务部门领班、主管等基层管理人员； 3. 旅游车船公司、景区景点、度假区、会展公司等旅游相关企业的接待、销售人员。 拓展就业岗： 1. 酒店前厅、客房、餐厅、营销、康体及旅行社的接待、销售、计调等业务部门的经理等中层管理人员； 2. 会展企业策划人员和管理人员； 3. 旅游企业人力资源、财务等职能部门服务与管理人员； 4. 旅行社小语种导游； 5. 旅行社、餐饮等旅游企业的创业者和自营者。

四、课程体系与课程设置



五、专业核心课程简介

课程名称	主要教学内容	技能考核项目与要求
导游业务	1. 如何成为导游人员； 2. 认识导游服务； 3. 完成团队带团； 4. 完成散客带团； 5. 处理与预防突发事件； 6. 应对游客个别要求； 7. 导游人员的带团技能； 8. 导游综合知识讲座。	1. 能灵活运用导游服务的原则和规范为游客提供规范化和个性化的地陪、全陪导游服务。 2. 熟悉突发事件处理程序和方法，能有效防范突发事件产生。 3. 熟悉处理个别要求的基本原则和方法，并能灵活运用。
前厅与客房管理	1. 预订服务； 2. 礼宾服务； 3. 接待服务； 4. 商务中心与总机服务； 5. 客房对客服务； 6. 客房的清洁保养； 7. 宾客关系管理； 8. 客房的安全、物资、人力资源管理。 9. 前厅与客房服务技能实训	1. 能够正确使用前厅设备，进行预订服务、散客/团体行李寄存和提取服务、客入住登记和结账服务、电话问讯和留言服务。 2. 能够按服务标准为客人提供迎送、送餐、访客、擦鞋、小酒吧等服务，处理客人遗留物品； 3. 具备中式/西式铺床技能，熟悉清扫走客房的程序和方法； 4. 掌握客人投诉的原因及处理方法，能够灵活处理宾客投诉； 5. 能够进行客房消防、财务安全的预防和应急处理，了解客房员工存在的职业安全问题，了解客房设备、用品、布件管理的方法。
餐饮运行与管理	1. 构建餐饮管理体系； 2. 控制餐饮服务现场； 3. 筹划与设计菜单； 4. 策划餐饮促销活动； 5. 控制餐饮成本； 6. 采购与验收食品原料； 7. 控制餐饮服务质量； 8. 餐厅服务技能实训	1. 能根据餐饮企业的规模设计其组织机构和人员配置； 2. 能够制定中西餐零点、宴会、管事服务员工作流程及标准； 3. 能够应用食品营养知识设计菜谱，完成一份完整菜单设计。 4. 能够进行菜肴的销售分析和盈利分析，完成一份主题餐饮营销策划方案的撰写； 5. 能制定餐厅收银员工作流程及标准，填写餐饮营业日报表，对关键环节提出成本控制思路； 6. 能够准确评估供应商，了解食品原料质量标准，完成一次完整的原料采购与验收，提出食品采购成本控制的合理化建议； 7. 能用科学的方法全面评估餐饮服务质量，处理宾客投诉； 8. 能够开展中西餐的托盘、餐巾折花、摆台、点菜、上菜、分菜、斟茶、斟酒、撤换餐具、结账、迎送客人等服务。
导游英语	1. 广东概览； 2. 中山纪念堂和陈家祠； 3. 深圳中国民俗文化村； 4. 珠海渔女； 5. 佛山祖庙；	1. 能够用英语解说和评价旅游景点； 2. 能够撰写广东省主要景点英语导游词。

课程名称	主要教学内容	技能考核项目与要求
	6. 梅州客家围龙屋； 7. 丹霞山； 8. 潮州菜； 9. 鼎湖山和七星岩； 10. 开平碉楼。	
旅行社经营与管理	1. 旅行社组织构造； 2. 旅行社的设立； 3. 旅行社产品设计与开发； 4. 旅行社产品销售； 5. 旅行社计调管理； 6. 旅行社人力资源管理。	1. 熟练掌握国际国内旅行社的设立流程； 2. 能够设计旅游线路，熟练掌握旅游产品的开发的各个环节，并结合该产品的特点，运用相关营销理论，制定适合的营销方案； 3. 通过模拟操作，熟练掌握旅行社计调、外联等工作相关内容。
旅游市场营销	1. 旅游景区营销与策划； 2. 旅游酒店营销与策划； 3. 旅游交通企业营销与策划； 4. 旅行社营销与策划。	1. 具有独立运用科学方法进行旅游市场调研的能力； 2. 具有采集使用信息、分析归纳、总结交流经验、技能、技巧的能力； 3. 具有将旅游市场营销理论与实践经验结合运用的能力。

六、毕业要求

修完教学计划要求的课程（共 78 学分），成绩合格。

七、专业教学团队基本要求

1. 本专业专任教师

- （1）具有良好的职业道德；
- （2）具备高等学校教师资格证，本科或研究生以上学历、讲师以上职称；
- （3）具有较好教学能力和课程开发能力；
- （4）具备扎实的旅游管理专业知识；
- （5）具备较好的科研能力和社会服务能力；

2. 本专业兼职教师

- （1）具有良好的职业道德；
- （2）熟悉导游业务、前厅与客房管理、餐饮运行与管理、导游英语、旅行社经营与管理、旅游市场营销；
- （3）具备企业工作经验，实际从事旅游管理相关工作两年以上；
- （4）具有较好教学能力。

3. 本专业目前教学团队的基本情况

现在有专任教师 16 人，其中教授 2 人，副教授 3 人，副审译、国家特级导游 1 人，硕士学位以上教师 14 人，双师素质教师 14 人。专任教师具有较强的教学科研能力和实践能力，本专业教师编写了导游英语、中国旅游地理、旅游文化等多本教材。部分教师承担了全国导游资格考试的口试考评员工作和社会考生考前培训工作，参与了珠海市文体旅游局等部门组织的多项旅游项目的评审工作，承担了“珠海市斗门区十二五旅游发展规划”等应用研究课题，另有来自旅游行业企业的兼职教师 16 人，专兼职教师比例达 1：1。

八、实践教学条件基本要求

1. 满足专业实训教学实训设备和实训场地的基本要求

能够满足本专业一个班级学生同时上专业课程的硬件和软件设施设备,包括满足导游讲解与服务、前厅与客房服务、餐饮服务、形体与礼仪、酒水调制、茶艺和花艺等实训需要的所有设施设备。

2. 本专业现有校内实训基本情况

序号	实训室名称	实训项目	设备配置要求	
			主要设备名称	数量
1	酒店前厅实训室	散客/团队预订服务、散客/团队接待服务、总机服务、收银服务、问讯服务、礼宾服务、抵店行李服务、商务中心服务、投诉处理;	电脑	2 台
			复印机、收款机、打印机/扫描仪/传真机	1 套
			服务台、座椅、沙发	1 套
			木质资料柜	1 台
			酒店软件	1 套
2	客房实训室	中式/西式铺床、开夜床、客房物品撤换、床上用品撤床、客房设备抹尘、客房物品保养、查房服务	1.2m 床架、床垫、床头柜、床单、被套、羽绒被、枕头	8 套
			写字台	2 张
			衣柜	2 个
3	中餐实训室	托盘、餐巾折花、摆台、点菜、上菜、分菜、斟茶、斟酒、撤换餐具、结账、迎送客人	半径 1.8m 中餐圆桌椅、杯具	8 套
			托盘、台布、装饰布、花瓶餐巾(10 块)、菜单(2 个)、牙签	8 套
			工作台、餐具柜	1 套
4	西餐实训室	零点实训、宴会实训、自助餐实训、鸡尾酒会实训	2.4×1.2m 西餐台、餐具	8 套
			冰箱、消毒柜等	1 套
5	酒吧实训室	酒水识别与鉴赏;兑和法(摇和法、调和法、搅合法)鸡尾酒调制;杯花的制作;酒水服务	酒柜、调酒用具、各类载杯、制冰机、酒吧座椅及操作台	2 套
6	茶艺实训室	名茶识别;茶水冲泡;铁观音(绿茶、茉莉花茶等)茶艺表演	茶桌椅、茶杯茶壶、根雕茶盘、茶台	1 套
7	导游实训室	熟悉接待计划、迎送服务、沿途讲解、入店服务、商定日程、景点讲解、特殊问题处理	高清摄像机	1 台
			环屏幕	1 台
			DLP 工程型投影机	1 台
			虚拟三维教学景点	1 套
			实景互动教学系统	1 套
8	形体礼仪实训室	形体实训、各种服务礼仪实训	镜面墙,衣物柜、扶手把杆、投影仪	1 套
8	语言实验室	英语口语、英语听力	主控台(投影、卡座、实物展台)	3
			台式电脑	70
			功放设备	3

九、教学时数及计划进程

详见附件：旅游管理专业教学时数及计划进程表。

十、其他必要的说明

在校期间，学生参与旅游类职业技能大赛的训练，可被认定为课程学习，取得相应课程的学分。

广东科学技术职业学院旅游管理专业教学时数及计划进程表

层次: 专科		专业: 旅游管理										学习形式: 函授	
课程名称	学时分配					各学期学时						考核方式	
	课程学分	总学时	理论	实践	自学	1	2	3	4	5	6	考试	考查
毛泽东思想和中特理论概论	4	64	24	0	40	24							1
马克思主义中国进程与青年学生使命担当	1	20	8	0	12	8							1
形势与政策教育(1)	2	48	36	0	12	6	6	6	6	6	6		1--6
思想道德修养与法律基础	3	51	18	6	27		24						2
应用文写作	2	36	12	0	24	12							1
公共英语	10	180	60	0	120	30	30					1--2	
计算机应用基础	4	72	12	12	48	24						1	
创新创业教育实践	1	27	12	0	15	12						1	
综合英语	4	84	36	12	36	48						1	
英语听力	3	54	12	12	30		24					2	
英语口语	3	54	12	12	30		24						2
旅游概论	2	42	18	6	18		24					2	
导游基础知识	2	48	24	6	18		30					2	
旅游法规	3	54	24	12	18			36				3	
广东文化与风俗	2	48	18	12	18			30				3	
酒店英语	3	60	12	12	36			24				3	
导游业务	2	42	12	12	18			24				3	
前厅与客房管理	3	60	24	12	24				36			4	
餐饮运行与管理	3	60	24	12	24				36			4	
导游英语	3	66	18	18	30				36			4	
旅行社经营与管理	2	42	18	6	18				24			4	
旅游市场营销	2	42	18	6	18					24		5	
模拟导游	2	48	0	24	24						24		5
形体与礼仪实训	2	48	0	24	24						24		5
酒水调制实训	2	48	0	24	24						24		5
茶艺与花艺实训	2	48	0	24	24						24		5
顶岗实习(含毕业设计)	6	108	0	54	54						54		6
总计	78	1554	452	318	784	164	162	120	138	126	60		