



福州职业技术学院
FUZHOU POLYTECHNIC

旅游管理
专业人才培养方案
(三年制)

专业代码:540101

专业主任：李强

制订成员：旅游管理专业教学团队

二〇二一年六月制

目录

一、入学要求与修业年限.....	3
(一)入学要求:	3
(二)修业年限:	3
二、职业面向.....	3
(一)职业岗位.....	3
1、职业岗位群.....	3
2、职业岗位进阶.....	3
(二)就业面向.....	3
1、初始岗位(毕业后1至2年的主要岗位)	3
2、发展岗位(毕业后3至5年的主要岗位)	4
(三)职业岗位、工作任务与核心能力.....	4
三、培养目标与专业人才培养规格.....	6
(一)培养目标.....	6
(二)专业人才培养规格.....	6
1.素质要求.....	6
2.知识要求.....	6
3.能力要求.....	7
4.职业资格证书与课程证书.....	8
四、课程体系与核心课程(教学内容)	9
(一)专业课程.....	9
(二)实践教学环节安排与说明.....	15
1.独立设置专周实习实训教学环节.....	15
(三)专业课程与1+X证书融合点说明.....	16
五、教学进程安排与说明.....	17
(一)课程学时结构.....	17
(二)周教学时间分配表.....	17
(三)教学进程表.....	18
六、教学环境和设施要求.....	23
(一)教学设施.....	23
(二)教材及图书、数字化(网络)资料等学习资源.....	23
七、专业教师任职资格与教学团队要求.....	24
八、实施建议.....	25
(一)教学方法、手段与教学组织形式建议.....	25
(二)教学评价、考核建议.....	25
(三)教学管理.....	25
九、质量管理.....	26
十、毕业要求.....	26

一、入学要求与修业年限

(一)入学要求:

普通高中毕业生、中职院校应届毕业生

(二)修业年限:

三年制

二、职业面向

(一)职业岗位

1、职业岗位群

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)	职业资格证书或技能等级证书举例
旅游 (54)	旅游管理 (5401)	住宿和餐饮业 (H6110) 旅行社及相关服务 (L727)	社会生产服务和生活服务人员 (4-03、4-13)	旅游企业策划与营销类岗位: 计调、OTA运营、新媒体、旅行策划(定制)师、营销推广、文旅创意 旅游企业现场服务类岗位: 导游、领队、酒店管理人员 休闲娱乐管理人员	1. 导游证、 2. 研学旅行策划与管理(1+X)、 3. 图形图像处理ps证书、 4. 多种类单项技能证书

2、职业岗位进阶

职业进阶	岗位类别名称 1	岗位类别名称 2	岗位类别名称 3
高级岗位	高端酒店部门经理、总经理; 自主创业酒店负责人	旅行社副总、总经理; 自主创业旅行社负责人	文旅创意企业中、高层管理人员; 文旅创意类自主创业企业负责人
中级岗位	高端酒店、餐饮或其他服务类企业领班、主管	出境旅游领队、旅行社部门业务主管、资深旅行策划师和旅游定制师	文旅创意企业行政管理人员、资深文旅产品设计师、策划经理、项目经理
初级岗位	高端酒店、餐饮或其他服务类企业的高级服务与接待人员; 酒店、餐饮等产品营销策划与创意设计人员	旅行社导游、计调员、旅行社产品营销策划与创意设计人员	文旅创意企业产品营销策划与创意设计人员

(二)就业面向

1、初始岗位(毕业后1至2年的主要岗位)

高端酒店、餐饮或其他服务类企业的高级服务与接待人员; 酒店、餐饮等产品营销策划与创意设计人员; 旅行社导游员、计调员; 旅行社与文旅创意类企业产品营销策划与创意设计人员。

2、发展岗位（毕业后3至5年的主要岗位）

入职3-5年，成长为高端酒店、餐饮或其他服务类企业领班、主管；出境旅游领队、旅行社部门业务主管、资深旅行策划师和旅游定制师；文旅创意企业行政管理人员、资深文旅产品设计师、策划经理、项目经理。

（三）职业岗位、工作任务与核心能力

职业岗位	工作任务	工作过程描述	主要核心能力
前厅服务	预订与入住接待	根据客人要求，填写预订单据，安排好客房预订。客人住店时报价、填写入住登记表单、排房、办理入住手续。	1、能收集及处理预订信息； 2、会使用酒店预订系统； 3、能进行入住接待服务； 4、能处理投诉； 5、能提供客人问询服务； 6、会进行客房销售。
	礼宾服务	根据客人具体情况，迎接客人入住，送客人进入客房。退房时，协助客人搬运行李，根据客人需要提供委托代办服务。	1、能提供迎宾服务； 2、能提供行李服务； 3、能提供委托代办服务； 4、能提供接送服务。
	离店服务	通知服务员查房，结账，交还房卡，出具票据，感谢客人入住。	1、能完成退房工作； 2、能完成账务统计与处理的工作。
餐饮服务	餐前准备工作	做好餐厅卫生环境，摆台，熟悉菜单，做好个人卫生。	1、会餐具的清洁和准备； 2、会完成摆台的工作。
	迎宾服务	问候客人，引领客人，帮助服务员安顿客人。	1、能对客人进行分析和判断； 2、能完成引领客人的工作。
	点菜服务	根据客人的情况合理的推销菜肴，传递菜单，记录菜单。	1、会推销菜肴； 2、会编排菜单。
	席间服务	为客人上菜、派菜、分菜、斟酒、提供席间的服务。	1、能提供酒水服务； 2、会上、分、派菜； 3、能处理客人投诉； 4、能提供个性化服务。
	收档服务	餐具整理清洗、工作环境的整理。	1、会餐具清洁； 2、会餐位还原； 3、能完成场所检查的工作。
客房服务	客房清洁	根据房态安排工作顺序。按照规定的程序清洁客房。先整理卧室，后整理卫生间。	1、会中西式铺床； 2、会卧室清洁； 3、会卫生间清洁。
	客房保养	根据计划卫生的安排对家具、地毯、家电进行保养。	1、会地毯清洁保养； 2、会家具保养； 3、会家电保养。
	客房对客服务	客房对客服务进入卧室，整理卫生间，做夜床。收据待洗衣服，收据洗衣单，送洗，交还客衣。	1、能熟悉入房程序； 2、能掌握开夜床程序； 3、能掌握失物招领程序； 4、能提供洗衣服务。
导游服务	景区讲解服务	准备好导游词，对景点成因、美学特征等进行科学讲解，讲解要求规范动听。	1、能掌握景区的相关知识； 2、会熟悉团队情况； 3、能规范、准确地对景区进行讲解； 4、能有针对性地提供个性化服务。
	沿途讲解服务	对沿途景观和乡土人情进行讲解。	1、能掌握沿途及所在地的相关知识； 2、会设计、安排沿途的旅游活动。

职业岗位	工作任务	工作过程描述	主要核心能力
	旅途交通服务	旅途交通服务交通线路的引领。	1、能进行旅游路线引领； 2、能掌握交通常识。
	旅途生活服务	照顾好旅客行程中的生活，为客人生活需要提供服务。	能掌握医疗卫生知识。
	旅途安全服务	为游客安全提供预警，出现安全问题时，进行恰当的处理。	1、会自救逃生等相关的安全防范知识； 2、会风险预防； 3、会基本的急救技能。
OTA 或传统旅行社计调	旅游产品设计	开发设计旅游线路等旅游产品	1、根据市场需求，整合吃住行游购娱等要素设计旅游产品 2、利用 PS 等技术制作旅游宣传品 3、协助销售人员进行产品销售和推广
	调度安排	对旅游产品各环节进行调度安排	对餐厅、酒店、航班、火车、轮船、车辆、景点、娱乐项目、购物场所、导游等进行安排和调度。
	处理问题突发情况	协助导游领队对在外团队出现的问题进行协调解决	能够及时有效地帮助导游领队解决在外团队发生的问题和各种突发情况。
文旅企业创意策划营销推广	活动策划、包装	根据市场的需要策划、创意、设计产品，包装产品。	1、能敏锐地洞悉市场需求及变化； 2、能有效地包装产品。
	产品推广销售	对旅游产品的推广与销售。	1、会使用互联网、新媒体等各种手段进行产品推广； 2、掌握产品的销售技巧。
	售后服务	及时获取市场反馈信息，改进产品与服务，维系客户关系，处理投诉。	1、能及时获取游客及市场反馈信息； 2、能及时改进产品及服务； 3、会维系客户关系； 4、能进行投诉的处理。
旅游企业经营与行政管理	员工培训	制定计划、开展培训、培训后的评估。	1、能发现培训需求及制定培训计划； 2、会理论与实操的培训； 3、能进行培训考核。
	工作安排	明确工作任务，安排人员和完成的时间，配备完成任务的资源。	1、能熟悉本部门资源状态和运行机制； 2、会制定部门工作计划； 3、会人员安排与工作分配； 4、能组织召集部门会议。
	现场管理	据现场情况对人员进行调整，巡视现场，发现问题，改进工作，处理现场投诉。	1、能进行现场人员的指挥； 2、能进行现场控制； 3、能进行宾客沟通； 4、能进行投诉的处理； 5、能进行部门内外的协调。
	员工激励	观察员工表现，发现存在的问题，寻找合理的激励方法，激励员工，对激励结果进行评估。	1、能利用各种激励的方法； 2、会员工绩效考核。
小型旅游企业创建与运营	旅行社运营管理	组建企业，确定客户群，设计产品，开展营销工作，对产品质量进行管理，对内业工作环节进行管理。	1、会组建一个旅行社或门市部； 2、会开发适合客户群的旅行社产品； 3、能有针对性地开展市场营销与客户管理工作； 4、能对旅行社服务质量进行有效管理；

职业岗位	工作任务	工作过程描述	主要核心能力
			5、能对旅行社人力资源、财务、信息技术进行有效的管理。
	酒店运营管理	组建酒店内部机构，制定管理制度，内部工作管理，对客服务工作的管理，酒店营业正常运转。	1、能建立小型酒店组织机构； 2、会制定酒店服务流程； 3、能有效地对酒店内部进行管理； 4、能有效地进行酒店日常管理。

三、培养目标与专业人才培养规格

(一)培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应智慧旅游时代文旅融合新业态发展需要，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、较强的就业创业能力，掌握本专业基本知识和主要技术技能，有较强的互联网运用能力、电子商务操作能力、创意设计能力和接待服务能力；面向智慧旅游、文旅创意、线上与线下旅游服务、高端酒店与高端服务类企事业单位，能够从事活动策划、产品开发、线路设计、文案撰写、美工制作、新媒体运营、智慧营销、电子商务、计调外联、导游领队、行政管理、酒店服务、高端接待等工作，服务区域发展的高素质技术技能人才。

(二)专业人才培养规格

1. 素质要求

基本内容：

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 and 参与意识。

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。

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；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；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. 知识要求

(1) 公共基础知识

①掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的基本原理；

②掌握法律基础知识；

③掌握语言基本知识；

- ④掌握计算机及网络基础知识，能够熟练应用常用办公软件；
- ⑤掌握英语基础知识，能够进行常用英语会话和查阅专业常用英文材料。
- ⑥掌握体育与健康必备的理论与实践的知识与技能；领会体育精神与体育文化；具备运动安全和健康养护知识。
- ⑦具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯；掌握社交的基本技巧。
- ⑧了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。
- ⑨具备信息意识、计算思维、具备数字化创新与发展素养，遵守信息社会责任。

(2) 专业基础知识

- ①掌握导游语言、旅游资源等专业基础知识；
- ②掌握社交礼仪等基础知识；
- ③掌握菜肴酒水方面知识；
- ④掌握管理学基础知识。
- ⑤掌握智慧旅游基础知识。
- ⑥掌握文化创意基础知识。

(3) 专业技能知识

- ①掌握客房服务、前厅服务、餐饮服务等工作相关知识；
- ②掌握导游服务、领队服务等相关知识；
- ③掌握旅行社计调操作、旅游产品采购、策划与销售等相关知识；
- ④掌握旅游企业基层管理方面专业知识。
- ⑤掌握文案撰写、设计美工、图形图像制作、摄影摄像、新媒体运营等专业知识。
- ⑥掌握 OTA 运营与服务、智慧酒店服务与管理、智慧景区服务管理等专业知识。

(4) 专业拓展知识

- ①掌握旅游相关法律法规的基础知识；
- ②掌握旅游行业发展趋势的相关知识；
- ③掌握休闲企业服务管理相关知识；
- ④掌握福州区域旅游相关的文化知识。
- ⑤掌握智慧旅游技术发展、大数据、人工智能、互联网方面的相关知识。

3. 能力要求

(1) 通用能力

- ①具有正确运用思想政治教育的原理和方法解决工作和生活中实际问题的能力。
- ②具有运用创新思维和创新技法解决工作和生活中实际问题的能力。
- ③具有运用生涯理论和方法开展生涯规划与管理的能力。
- ④具有正确地运用应用文写作方法解决工作和生活的实际问题的能力。
- ⑤具有一定的听、说、读、写、译的能力，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流。

⑥在运动中发展身体素质；掌握一到两项锻炼身体的方法；具有一定的体育鉴赏能力，掌握实用的安全和生存能力；通过体育锻炼进行有效的心理调控；逐步形成适应环境与职业要求、与他人协作互助和个体可持续发展等能力。

⑦掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。

⑧具备信息素养和信息技术应用能力，掌握常用工具软件及信息化办公技术，形成支撑专业学习的信息化能力，并能在日常生活学习和工作中综合运用信息技术解决问题。

（2）专业能力

①具有进行酒店餐饮服务、客房服务、前厅服务的能力；

②具有进行旅行社导游服务、领队、计调操作、旅游产品策划的能力；

③具有旅游企业销售与人力资源管理的人力；

④具有进行旅游企业部门基层业务管理的能力；

⑤具有对自我创业的小型旅游企业运营的基本能力。

⑥具有智慧旅游企业服务、经营与管理的基本能力。

⑦具有新型文旅融合企业创意设计、市场营销与运营管理基本能力。

（3）方法能力

①具有自我学习新技能、新知识的能力；

②能够进行创造性工作的能力；

③具有较强的观察能力，对服务细节有较强的敏感性；

④具有独立分析问题，解决问题的能力；

⑤具有较强的获取信息能力；

⑥具有独立制定计划的能力；

⑦具有自我创业的基本能力。

4. 职业资格证书与课程证书

（1）职业资格证书

职业岗位	职业资格证书名称及等级	发证机关
导游、领队、计调	全国导游人员资格证书（初级）	文旅部
研学服务、研学导师	研学旅行策划与管理 1+X 证书（中级）	亲子猫（北京）国际教育科技有限公司
旅行社计调 定制旅行策划师	旅行策划 1+X 证书（中级）	中国旅游协会教育分会
酒店管理人员	酒店运营与管理 1+X 证书（中级）	中国饭店协会
计调、电商、互联网	图像处理（ps）证书	人力资源和社会保障部
旅游、酒店、餐饮类	单项技能证书（茶饮调配、餐厅服务等）	人力资源和社会保障部
酒店、餐饮类	WSET 品酒师	英国葡萄酒与烈酒教育基金会

四、课程体系与核心课程（教学内容）

（一）专业课程

1. 专业基础课程

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
旅游资源分析与应用	包括两大方面内容：一是对导游工作中见到的旅游资源类型和特征进行准确的判断，并且能够科学地分析旅游资源的成因，把这种资源特征、成因、美学欣赏价值的信息进行编辑处理，然后用通俗易懂或者恰当的语言进行表述，将这些信息有效准确地传递给客人，让客人不仅在视觉上得到旅游资源美的享受，而且在文化上，内涵和价值上有所收获。二是旅行社计调人员根据旅游目的地的旅游资源与旅游服务设施空间分布情况，在市场分析后，考虑了成本和效益的情况下，根据市场需要或者旅游线路的主题，合理地选择旅游资源与服务设施，设计出有市场价值的旅游产品——旅游线路。	<p>准确判断旅游资源的类型，科学分析旅游资源的成因、美学特征或内涵，用恰当的语言，将这些信息准确地传递给游客。</p> <p>能够根据旅游目的地资源内涵与特征、空间分布状况、旅游服务设施情况，科学设计出符合市场需求的旅游线路。</p> <p>养成爱护旅游资源与旅游环境的行为习惯，能够对游客破坏旅游环境的不良行为进行有效的规劝。</p> <p>能够准确地使用旅游地图，能够有效地从网络、书籍获取所需要的旅游资源信息。</p>	通过了解旅游资源增进学生对祖国大好河山的热爱，增强对“绿水青山就是金山银山”的理解。开展爱祖国、爱家乡的教育 开展环境保护、节约资源教育	加强学生对福建本地旅游资源认知，增强福建本土旅游产品设计能力和创新能力	考试	一	45
旅游服务礼仪	三大板块，第一板块为基础概念模块即礼仪意识，第二板块设计为五个单项任务模块，包括形象塑造、日常礼仪、次序礼仪、沟通交往礼仪和旅游职业礼仪知识拓展，第三板块设计为三个典型岗位综合任务模块，包括前厅/客房、餐饮及旅行社导游服务礼仪。	<p>能够用服务礼仪的基础理论知识来开展实际工作并能够用标准的符合礼仪要求的服务程序为客人提供相关的旅游服务。</p> <p>能够掌握前厅、客房、旅行社导游等相关岗位工作礼仪基本规范和进行实际操作。</p>	培养学生“人人为我，我为人人”的意识，展现新一代大学生良好风貌、塑造“中国新青年”良好形象	在创业中敢于表现自我的能力；良好的自信力；良好的社交能力；良好的形象	考试	一	45

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
智慧旅游概论	解读智慧旅游的理论基础、技术基础、建设实践和大数据技术、电子商务应用实务，全面阐释智慧旅游生态体系，强化应用性和参与性，加强对智慧旅游建设实践应用和智慧旅游领域创新创业的指导。	了解酒店，旅行社，景区相关的线上操作平台；掌握旅游信息化传播途径的使用，包括旅游平台、旅游企业微博的运营与维护；掌握旅游信息化内容的创编，包括文案编写、H5制作、微视频制作等；掌握旅游资源信息化数据的获取与采编；掌握旅游数据收集与统计分析等	充分了解国家信息化数字化发展战略，培养学生积极进取学习先进科学技术的精神	利用智慧旅游技术进行旅游经营管理创新创业活动	考查	一	30
导游基础知识	通过教学和实践，使学生明白作为一名导游员应该具备的基本职业能力、文化知识和素养，全面系统地了解和掌握中国历史、民族民俗、旅游地理、古代建筑、古代园林、四大宗教、饮食文化、风物特产、旅游文学等方面的知识，并将这些知识应用于导游讲解的具体实践之中，提高学生的职业能力，为他们日后从事导游服务工作打下坚实的基础。	能够运用中国历史文化和民族文化的知识，分析、讲解旅游景点的文化特点； 能够画出佛、道宗教建筑基本布局的平面图；能够运用宗教文化知识，在宗教旅游场所有针对性地讲解四大宗教的起源、发展简况、基本教义、尊奉的主要对象、宗教经典、特殊称谓、宗教建筑布局、宗教著名景观；能够辨别佛像所在的位置、名称； 能够运用古代建筑知识分析古代建筑的基本情况、辨别古建筑的等级、建筑物的种类、主要部分的构成、特点。 能够运用中国古代园林知识赏析旅游园林景点的构景要素与构景手段； 通过调查、搜集资料的方法，能够编写福建美食文化、风物特产和旅游资源专辑。	培养“有文化、有内涵”的知识青年； 为学生打下扎实的文化知识基础；拓展学生的知识面	积累专业知识，为创新创业打下良好的专业基础	考试	二	48

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、校园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
旅游法规	<p>旅行社管理法规制度；导游人员管理法规制度；旅游饭店管理法规制度；旅游资源管理法规制度；旅游安全管理法规制度；旅游投诉管理法规制度；出入境管理法规制度；消费者权益保护法律制度。</p> <p>要求学生熟悉旅行社管理法规制度、导游人员管理法规制度，旅游饭店管理法规制度、旅游资源管理法规制度、旅游安全管理法规制度、旅游投诉管理法规制度、出入境管理法规制度、消费者权益保护法律制度等，并能运用相关知识分析和处理实际纠纷和问题。</p>	<p>能了解我国《旅游法》中的有关规定，熟悉《旅行社条例》、《导游人员管理条例》，并在实际工作中按照国家有关规定办事，并能懂得运用相关知识分析和处理实际旅游纠纷和旅游投诉。</p>	<p>宣传党的思想，特别是习近平新时代中国特色社会主义思想理论</p> <p>能熟练掌握旅游法规相关知识，主动向游客宣传国家政策与法律法规</p>	<p>运用法律武器，维护创新创业合法权益</p>	考试	二	48
旅游英语	<p>涉外导游工作环节和职业能力包括：接团准备工作，即根据需求设计接待计划及日程安排；接站，自我介绍及致欢迎词；饭店入住，办理入住手续及介绍酒店服务设施等；商定旅游日程，即确定行程安排事宜；景点解说，即途中讲解和旅游景点介绍；食、购、娱，即介绍推荐旅游地美食、特产和娱乐活动；结账离店，办理订票、退房、行李托运等手续；送站，致欢送词；突发事件处理，如游客走失或遗失护照等状况的紧急处理；善后工作，填写工作日志等。</p>	<p>以涉外导游的从业能力为主，培养学生导游职业素养、导游服务能力和职业技能。同时，注重培养学生英语语言基本技能和英语交际能力、团队精神与合作沟通等职业关键能力以及英汉语导游业务、旅行社营运与管理等专业素质能力，让学生全面掌握导游英语语言运用知识、技巧和创新及经典线路、景点的英文讲解，以满足国际旅行社、旅游公司、大型风景名胜区、涉外酒店接待部门等旅游企事业单位对从业人员的要求。</p>	<p>培养基本外语服务能力的学生；培养学生跨文化交流能力；培养具有国际视野的学生</p>	<p>敢于表现自己的能力、自信力；培养学生开拓国际市场的能力；培养学生使用外语进行创新创业的能力</p>	考查	二	48

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
福建景区导游	完全掌握全省 12 个景区(福州三坊七巷、厦门鼓浪屿、漳州南靖土楼、泉州清源山、莆田湄洲妈祖祖庙、三明泰宁大金湖、龙岩古田会议会址或永定土楼、南平武夷山、宁德白水洋或太姥山、平潭石牌洋)导游词	1. 导游讲解语速语音语调 2. 导游讲解欢迎词欢送词 3. 分段讲解基本方法 4. 突出重点、生动灵活讲解方法 5. 福建省 12 景区讲解技能	对福建乡土乡情的了解和热爱 对旅游文化的深入了解	导游词创新能力	考查	二	32
旅游电子商务	掌握酒店电子商务与智慧旅游知识 掌握旅行社电子商务与智慧旅游知识 掌握旅游景区电子商务与智慧旅游知识 掌握旅游购物电子商务知识	掌握酒店电子商务与智慧旅游基本技能 掌握旅行社电子商务与智慧旅游基本技能 掌握旅游景区电子商务与智慧旅游基本技能 掌握旅游购物电子商务基本技能	结合学校人工智能实训中心建设项目开展人工智能与旅游相结合的教学工作	利用互联网人工智能托个智慧旅游技术开展创新创业	考查	三	48
图形图像软件操作	1. 课程采用课证融合方式，采用图形图像设计师证书考核标准为教学标准进行课程教学。 2. 以证代考	1. 掌握广告设计行业所需的相关图形图像软件使用方式与技巧。 2. 获得图形图像设计师证书（高级）	结合社会主义核心价值观进行主题海报创作训练，通过深入分析主题、寻找素材引导学生理解价值观内涵。	采用 PS 进行创意海报设计训练，融入逆向思维方式。	考试	四	64
旅游文案撰写	1. 旅游文案撰写概述 2. 旅游文案撰写原则 3. 旅游文案写作过程 4. 旅游文案写作修辞运用 5. 旅游文案写作结构 6. 旅游文案经典案例	掌握文案写作基本方法、基本原则、写作结构、修辞手法运用、等基本技能。学会对旅游文案进行鉴赏和学习。	校园活动自媒体文案、生态文明教育写作训练	尝试将新媒体文案写作与公众号运营等创新创业模式融合起来进行教学培养	考查	三	32

2. 专业核心课程

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
导游业务	导游业务的基础操作流程、旅游团队事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理、模拟导游综合服务。	能够独立上岗并配合各相关接待部门完成各项常规操作，并能从容应对突发事件与游客的个别要求，寻求积极的解决方案，顺利完成接待服务工作。	服务意识 敬业意识 吃苦耐劳、敢于拼搏的精神	敢于表现自我的能力、自信力 智慧旅游背景下,学习和使用新技术的能力	考试	二	64
旅游产品开发策划	营销岗位群任职条件、营销部组织结构和岗位职责。旅游企业所面对的宏观和微观环境分析,竞争优势分析及市场定位、公关、广告、营业推广等活动的程序及效果评价方法。旅行社、景区、酒店、旅游目的地营销与策划。	旅游市场调查与预测能力;推销、公关、电子商务、项目策划能力;商务谈判能力;开拓国内外市场能力应变能力;营销心理能力及销售管理能力等。	服务意识 敬业意识 吃苦耐劳、敢于拼搏的精神 精益求精的精神	旅游产品开发中的创新与创意 智慧旅游背景下,学习和使用新技术进行产品开发的能力	考试	四	64
旅行策划	了解旅行社计调部概况,掌握国内组团计调业务;掌握国内接待计调业务;掌握入境接待计调业务;掌握出境组团计调业务;熟悉自助游计调业务;熟悉在线计调业务	根据市场需求,整合吃住行游购娱等要素设计旅游产品。对餐厅、酒店、航班、火车、轮船、车辆、景点、娱乐项目、购物场所、导游等进行安排和调度。能够及时有效地帮助导游领队解决在外团队发生的问题和各种突发情况	服务意识 敬业意识 团队意识 精益求精的精神	旅游线路设计的创新与创意; 智慧旅游背景下,学习和使用新技术进行线路设计的能力	考试	三	64
领班主管实务	了解酒店基层管理概论;熟悉酒店基层管理职能;掌握酒店基层培训;掌握酒店基层组织质量管理;掌握酒店基层管理方法与艺术;掌握酒店基层管理实务	掌握酒店和餐饮企业领班主管的基本职能,基层培训技能、基层组织质量管理技能、基层管理方法与艺术、基层管理实务。	服务意识 敬业意识 团队意识 精益求精的精神	敢于表现自我的能力、自信力; 智慧旅游背景下,学习和使用新技术进行员工管理的能力	考试	五	64

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业融合点要求	考核	学期	学时
酒店服务技能	掌握餐饮服务基础知识 掌握前厅服务基础知识 掌握客房服务基础知识	掌握餐饮服务基本技能 掌握前厅服务基本技能 掌握客房服务基本技能	服务意识 敬业意识 团队意识 精益求精的精神	敢于表现自我的能力、自信力； 智慧旅游背景下,学习和使用新技术进行酒店服务于管理的能力	考查	四	72
新媒体运营	1. 公众号运维 2. 落地页设计 3. 短视频投放 4. 直播运营	1. 掌握自媒体运营与推广方式 2. 掌握自媒体内容构建方式	教学内加入互联网媒体言论法律法规内容,形成良好的媒体观言论观。	自媒体公众号运维训练	考查	三	64
OTA运营与管理	全面了解旅行社业的基本概况,充分认识到旅行社业的重要地位,与此同时要树立起服务意识、奉献意识、团队意识和团结协作精神等。了解 OTA 运营发展情况,OTA 主要业务部门的具体管理内容;理解 OTA 管理的基础理论和职能;掌握 OTA 服务质量管理、OTA 人力资源管理、OTA 营销管理等基本理论和管理方法。掌握 OTA 管理过程中所需的分析问题和解决问题的能力。	OTA 智慧旅游技术的运用 OTA 运营基本技能 OTA 服务基本技能 OTA 管理基本技能 OTA 营销基本技能	服务意识 敬业意识 团队意识 精益求精的精神	智慧旅游背景下,学习和使用新技术进行 OTA 创新创业的能力	考试	五	64

（二）实践教学环节安排与说明

1. 独立设置专周实习实训教学环节

序号	独立设置实践教学环节名称	学期	周数	技能实训主要内容	实训形式	主要技能要求（或标准）	实践课程思政融合点	劳动精神教育融合点	实训地点	考核方式	条件要求及保障	备注
1	认识实习	2	1	企业、景区实地观摩体验	校外认知	初步了解企业运营管理	职业道德 职业认同感	劳动者的概念	企业	考查		
2	认识实习	2	1	职业形象塑造	模拟实操	初步掌握对职业形象的塑造	塑造良好的职业形象	劳动塑造良好形象	校内	考查		
3	认识实习	3	1	导游服务与讲解	模拟实操	初步掌握基本导游技能	服务意识 敬业精神 语言表达	劳动的价值和意义	景点	考查		
4	认识实习	3	1	茶艺茶道	模拟实操	初步掌握茶艺茶道基本技能	服务意识 敬业意识 动手能力	劳动可以让生活更美好	校内	考查		
5	认识实习	4	1	1+x 证书考证	项目实战	初步掌握研学旅行策划管理或旅行策划的基本技能，参加 1+X 证书考试	服务意识 敬业意识 动手能力	劳动可以让生活更美好 劳动创造成果	校内和企业	考查		
6	认识实习	4	1	流行饮品调制	模拟实操	初步掌握咖啡、奶茶、果汁等饮品调制的基本技能	服务意识 敬业意识 语言表达	劳动创造成果 有劳动才有收获	校内	考查		
7	跟岗实习	5	1	企业跟岗实训、体验	观摩实操	了解岗位职责与要求 了解岗位工作技能	认真、踏实、刻苦、勤奋、团队精神和合作意识	有劳动才有收获 付出劳动，才能融入团队	企业	考查		
8	顶岗实习	5	6+6	旅游企业服务顶岗实习	项目实战	初步掌握岗位工作技能	认真、踏实、刻苦、勤奋、团队精神和合作意识	有劳动才有收获 付出劳动，才能融入团队	企业	考查		

序号	独立设置实践教学环节名称	学期	周数	技能实训主要内容	实训形式	主要技能要求 (或标准)	实践课程思政融合点	劳动精神教育融合点	实训地点	考核方式	条件要求及保障	备注
9	毕业实习	6	13	毕业顶岗实习	项目实战	基本掌握岗位工作技能	认真、踏实、刻苦、勤奋、团队精神和合作意识	有劳动才有收获 付出劳动，才能融入团队	企业	考查		
10	毕业设计	6	3	旅游酒店产品或方案设计	项目实战	初步掌握产品设计技能	创新创业	劳动创造成果	企业	考查		

(三) 专业课程与 1+X 证书融合点说明

课程类型	课程名称	与 1+X 证书对应关系 (部分融合/完全对应)	与 1+X 证书主要融合点	学时
专业基础课	旅游法规	部分融合	与旅行策划、研学旅游相关的法律法规	4
专业核心课	导游业务	部分融合	与旅行策划、研学旅游相关的导游业务	4
专业拓展课	专周实训 5 (1+x 证书考证)	完全对应	研学旅游概述、服务管理、实施引导、安全落实等 旅行策划、行程安排、旅游产品设计等	24
	专周实训 3 (导游技能)	部分融合	旅行策划、研学旅行导游技能	8

五、教学进程安排与说明

(一)课程学时结构

单位：学时

课程属性	课程类型	理论教学	理实一体化教学		实践教学	合计	占总学时比例(%)
			理论教学	实践教学			
必修	思想品德课程	156	-	-	18	174	6.6%
	专业基础课程	144	116	116	64	440	16.8%
	专业核心课程	64	160	160	72	456	17.4%
	独立设置实习实训课程	-	-	-	696	696	26.5%
	通识与职业基本素养课程	302	78	78	80	538	20.5%
	专业选修课程	96	112	112	0	320	12.2%
合计		1228		1396		2624	100%
占总学时比例(%)		46.8%		53.2%		100%	100%

- 1、理实一体化课程中，理论学时与实践学时的统计可采取估算；
- 2、专门实训教学是指课程中设定独立环节实施实训教学的学时数。

(二)周教学时间分配表

(单位：周)

学年	学期	入学教育与军训	课程教学	独立设置专周实训环节	毕业教育	考试	节假日、运动会及机动	小计
一	1	2	15	0		1	1	19
	2		16	2		1	1	20
二	3		16	2		1	1	20
	4		16	2		1	1	20
三	5		11	1+6		1	1	20
	6		0	13+3	1	1		18
合计		2	74	29	1	6	5	-

(三)教学进程表

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数					
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六
											15+2	16+2	16+2	16+2	10+1+7	16
思想政治理论	必修		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（理论）	4	72	60				2		4				
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（实践）					12		2		4				
		<u>思想道德与法治（理论）</u>	3	54	48				1	3						
		<u>思想道德与法治（实践）</u>					6		1	3						
通识教育	必修		形势与政策	1	48	48				1-6	√	√	√	√	√	
			大学生心理健康教育	2	32	* ¹ 32				1 和 4	√			√		
			<u>劳动教育（理论）</u>	<u>0.5</u>	16	<u>8</u>				1	2					
			<u>劳动教育（实践）</u>	<u>0.5</u>				8		1	√					
			军事课	4	148	36		*112		2		3				
			职业生涯规划	1	24	16		8		1	2					
			职业礼仪	2	32		28	4		4\5				2	2	

¹此处*表示为：该学时为课外教学活动时间，计入学分，但不计为课内教学活动时间。

³信息技术基础、人工智能导引：采用公选课形式开展，教学对象为各专业大一年级学生（除各五年专专业、信息技术工程系、特教学院、国际留学生外）。文创、机器人、建筑工程学院第一学期开课，机电工程、交通工程、国际教育、商学院第二学期开课。开课学期1-8周开设“信息技术基础”课程；9-16周开设“人工智能导引”课程

⁴大学语文：文创、商学院、国际学院、机器人学院安排在第一学期开课，其他学院第二学期。

		职业外语 (可选英语、雅思、日语)	3	30+36	66			1-2		2	2				
		信息技术基础 ³	2	32		8	24		1\2						
		人工智能导引	1	32		12	20		1\2						
		创新基础	1	24	16		8		2		2				
		创业基础	1	24	16		8		4				2		
		大学语文 ⁴ (含中华优秀传统文化)	2	32	32				1\2	2	2				
		安全教育	2	60	12		*48		1-5	√	√	√	√	√	
		体育	3	108		108		1-3		2	2	2			
		社会公益素养培育	2	40			*40			参照团委志愿者相关规定执行(成绩计入第5学期)					√
		小计	35	612	358	156	98			——	——	——	——	——	——
	选修	人文素养培育类	3	100	每门课程计为1学分，同时要求选修课程总学时不少于100学时										
		自然科学与科学精神培育类													
		体育竞技与安全健康教育类													
		福建地方特色文化传承类													
		创新创业与职业素养培育类													
		四史教育	1												
		小计	4	100	100				1-5						
		思想政治理论课、通识教育课程合计 (625-700)	39	712	458	156	98								
专业基	必修	智慧旅游概论	2	30		30			1	2					
		旅游资源分析与应用	3	45		45		1		3					

基础		旅游服务礼仪	3	45		45			1	3					
		导游基础知识	3	48	48			2			3				
		图形图像软件操作(课证融合课程)(平台课)	4	64			64		2		4				
		旅游法规	3	48	48			2			3				
		福建景区导游(课证融合课程)	2	32		32			2		2				
		旅游电子商务	3	48		48			3			3			
		旅游英语	3	48	48				3			3			
		旅游文案撰写	2	32		32			3			2			
		小计	28	440	144	232	64			8	12	8	0	0	
专业核心	必修	导游业务	4	64		64		2			4				
		旅行策划	2	32		32		3				2			
		领队业务	2	32		32			3			2			
		新媒体运营	4	64		64			3			4			
		酒店服务技能	4	72			72		4				4		
		旅游产品开发策划(创新创业课程)	4	64		64		4					4		
		酒店领班主管实务	4	64	64			5						8	
		OTA运营与管理(创新创业课程)	4	64		64		5						8	

		小计	28	456	64	320	72			0	4	8	8	16	
专业拓展	专业选修		福州古厝与传统文化	1.5	32	32			2		2				
		1	闽台文化（平台课）	1.5	32	32			2		2				
			国际品牌酒店企业文化	1.5	32	32			2		2				
			领队英语	1.5	32	32			2		2				
			酒店服务英语	1.5	32	32			2		2				
		2	智慧景区服务与管理	1.5	32		32		3			2			
		3	艺术欣赏（平台课）	1.5	32	32			3			2			
		4	旅游日语	1.5	32	32			3			2			
			旅游韩语	1.5	32	32			3			2			
		5	葡萄酒与烈酒品鉴	1.5	32		32		4				2		
			烘焙技术	1.5	32		32		4				2		
		6	研学旅行课程设计 （创新创业课程）	1.5	32		32		4				2		
		7	摄影（平台课）	1.5	32		32		4				2		
		8	视频制作技术	1.5	32		32		4				2		
		9	鸡尾酒调制	1.5	32		32		4				2		
		10	旅游企业人力资源管理	1.5	32		32		5					4	
			宴会设计实务	1.5	32		32		5					4	
			酒店数字化运营与管理	1.5	32		32		5					4	

		小计		15	320	96	224	0			0	2	6	10	4		
专业课程合计				71	1216	304	776	136			8	18	22	22	20		
独立设置 实习实训 环节	必修		专周实训 1 (企业认知)	1	24			24		2		1 周					
			专周实训 2 (职业形象塑造)	1	24			24		2		1 周					
			专周实训 3 (导游技能)	1	24			24		3			1 周				
			专周实训 4 (茶艺与茶道)	1	24			24		3			1 周				
			专周实训 5 (1+x 证书考证) (课证融合课程)	1	24			24		4				1 周			
			专周实训 6 (流行饮品调制)	1	24			24		4				1 周			
			跟岗实习(旅游企业服务 跟岗实习)	1	24			24		5						1 周	
			旅游企业服务顶岗实习	12	144			144		5						6+6 周	
			毕业顶岗实习	13	312			312		6							13 周
			毕业实习报告、 毕业设计	3	72			72		6							3 周
独立设置实习实训环节合计				35	696			696				2 周	2 周	2 周	13 周	16 周	
	课内教学总学时			145	2624	762	932	930			24	24	24	24	24		

六、教学环境和设施要求

（一）教学设施

1. 校内实训室

结合专业核心能力培养的要求,校内需要配备客房服务实训中心、商务套房实训室、餐饮服务实训中心、酒吧服务实训中心、旅游信息管理实训室、导游实训室、旅行社实训中心、形体室、化妆室等。要求实训室能满足学生课程实训、专业实践训练以及职业资格证书考试等要求。

2. 校外实训基地

校外实训基地类型必须包括旅行社、酒店、旅游景区景点。要求校外实训基地能满足学生不同时期实习、实训要求,并能协助本专业搞好专业建设工作以及提供毕业生就业岗位等。

（二）教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源

加强教学资源开发与利用,建立较为完善的专业教学资源库。

1. 教材

专业课、专业选修课教材建议选用高职高专教材,特别是高职高专“十三五”规划教材。建议不选用本科教材。

2. 图书

学校图书馆应有导游、领队以及旅行社计调、旅游产品设计、旅游市场营销等方面的课程教材、培训教材等图书;应有饭店、景区、餐饮等相关专业的图书;应有国内外旅游名胜的图书资料。图书馆应订有《中国旅游报》等多种旅游类的报纸、杂志和《旅游学刊》等旅游类学术期刊。

3. 数字教学资源

1) 网络课程:

核心课程有可供学生自主学习的网络课程。网络课程应包括:

- (1) 教学大纲。
- (2) 考试大纲。
- (3) 实训大纲(有实训内容的课程)。
- (4) 电子教案。
- (5) 多媒体课件。
- (6) 教学录像。
- (7) 习题库。
- (8) 网上测试或试题库。
- (9) 实训项目。
- (10) 参考书目。

2) 音像资料:

图书馆应有介绍国内外旅游名胜的音像资料。

3) 电子期刊:

学校应有万方数据库等电子期刊。

教学资源库建设的主要内容及相关配置一览表:

序号	教学资源类型	资源数量	资源用途	建设形式
1	师资储备库	旅游行业企业经理人	“旅游讲座”授课教师	建立档案
		旅游行业企业岗位能手	岗位教学指导教师 顶岗实习指导教师	建立档案
2	教材讲义库	旅游企业企业岗位所需的特色校本讲义	旅游企业欢迎的学生学习和企业培训教材	书稿形式
3	教学案例库	各类旅游行业企业教学案例	为教师授课、学生学习提供必要的帮助	建立档案
4	旅游企业资源库	优秀旅游行业企业进平台	为教师授课、学生实习提供必要的帮助	档案库
5	声像图片库	各类声像图片	为师生提供授课、学习以及企业项目创意素材	网页制作
6	网教平台	网络学习和培训平台	为师生提供授课、学习以及企业项目学习数据	网站建设

七、专业教师任职资格与教学团队要求

(一) 教学团队基本要求

项目	基本要求
教师数量	按师生比 1: 18 配备教师
专兼职教师比	按专兼职教师比 1: 1 配备教师
年龄结构	老中青教师比为 2:4:4
学历结构	专任教师 100%具有硕士学位
职称结构	中级职称教师占教师总数的 70%以上, 高级职称教师占 20%以上
骨干教师	骨干教师与普通教师数量比为 4:6
双师素质	教学团队双师素质要求达到 90%
专业带头人	第一专业带头人具有副高以上职称, 双师型教师
科研要求	教学团队应该承担厅级以上课题, 每年都完成一项以上学院教改课题
行业经验	教师每三年必须到企业顶岗挂职一次, 累计时间不少于 60 天, 积极参加各类专业或行业培训
企业兼职教师	要求至少 5 年及以上行业从业经历、本科学历、拥有相关行业中高级职业资格证书

(二) 教学团队提升要求

1. 采取有效措施鼓励教师到旅游企业顶岗挂职，积累行业经验；鼓励教师参加职业资格证书考试，获取中级以上的职业资格证书，打造一支真正意义上的“双师”型教学团队。

2. 有计划地选派优秀青年骨干教师到国内外参加各类培训、进修，提升教师教学能力和科研能力。

3. 引进或聘用旅游企业资深经理人或主管成为本专业的兼职教师，要求兼职教师具有丰富的工作经验，熟悉行业要求，能对本专业的建设提出有价值的意见和建议。

八、实施建议

（一）教学方法、手段与教学组织形式建议

“以学生为中心”，根据学生特点，激发学生学习兴趣；实行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。

根据专业课程性质选择适宜的教学方法和手段，如案例教学法、项目教学法、情境教学法、“头脑风暴”法、角色扮演法、实境训教法等。

鼓励课程依托网络教学平台或其他在线教学软件实施线上线下结合的混合教学模式改革，建设视频公开课、微课等网络教学资源，并且开展线上答疑讨论、在线测试、课程作业等教学互动，线下教学以操作为主，促进学生开展自主学习与探究学习。

（二）教学评价、考核建议

考核内容应体现：能力本位的原则、实践性原则、实用性原则、针对性原则及可持续性原则。

考核方式应体现：“过程考核，终结考核，综合评价，以人为本”，强调以人为本的整体性评价观。

评价主体应体现：从过去校内评价、学校教师单一评价方式，转向企业评价、学生自我以及学生互相评价。

1. 公共基础课采用以学生的学习态度、思想品德，以及学生对知识的理解和掌握程度等进行综合评定。要注重平时教学过程的评定，将课堂表现、平时作业、实践环节和期末考试成绩有机结合，综合评定成绩；

2. 其他职业素质课与职业核心课采用现场口试、实习总结、考勤情况、考察平常学习态度、期末考试等综合评定成绩的考核方法。

3. 顶岗实习：以企业考核为主，学院考核为辅。

（三）教学管理

常规的教学管理工作按照学院统一的要求开展。

在教学质量检查与考评体系设计方面重点抓两个方面的工作：一是建立教学质量检查体系，教学质量检查系统由教学督导制度、听课制度、信息员制度、教学检查等制度组成；二是建立教师教学考评体系教师教学工作评价方案由学生评价、同行评价、督导评价、企业评价、教师自我评价几个部分组成。

九、质量管理

建立健全质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进等自主保证人才培养质量的工作，统筹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。

十、毕业要求

学生在学校规定学习年限内，修满本专业人才培养方案所规定的课程与学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，准予毕业并发给毕业证书。