

X X职业技术学院
X X X X酒店有限公司

旅游管理专业（现代学徒制）
人才培养方案

专业代码：640101

适用年级：2018 级

学 制：三年

专业负责人（学校）：_____

专业负责人（企业）：_____

制订时间：2018 年_ 月_日

目录

第一部分 主体部分.....	3
一、专业基本信息.....	3
(一) 专业名称.....	3
(二) 专业代码.....	3
(三) 招生对象.....	3
(四) 学制与学历.....	3
(五) 培养方式.....	3
二、主要就业岗位与学徒岗位分析.....	3
(一) 职业发展一般路径.....	3
(二) 就业岗位(群).....	4
(三) 主要就业岗位分析.....	5
三、人才培养目标与规格.....	6
(一) 培养目标.....	6
(二) 培养规格.....	6
四、毕业条件.....	7
五、课程体系与核心课程.....	8
(一) 课程体系构成.....	8
旅游管理专业课程体系分布构成表.....	8
(二) 专业核心课程描述.....	9
(三) 主要学徒岗位与专业核心课程关联分析.....	12
六、教学及课程安排.....	13
(一) 课程体系构成表.....	13
(二) 教学进程表.....	17
七、其它说明.....	21
第二部分 支撑部分.....	22
一、专业人才培养实施条件.....	22
(一) 学校教学条件.....	22
(二) 企业教学条件.....	23
二、专业人才培养实施规范.....	23
(一) 教学任务安排.....	23
(二) 教材选用.....	23
(三) 教学方法与教学手段.....	24
(四) 考核评价.....	24
(五) 教学管理.....	25
第三部分 附录部分.....	26
附录 1: 旅游管理专业人才需求调研报告.....	27
附录 2: 旅游管理专业岗位能力分析报告.....	36
附录 3: 旅游管理专业核心课程标准.....	51

2018 级旅游管理专业 (现代学徒制) 人才培养方案

第一部分 主体部分

一、专业基本信息

(一) 专业名称

旅游管理

(二) 专业代码

640101

(三) 招生对象

身体健康，符合广东省普通高等院校自主招生报考资格的应、往届中职毕业生(含技工学校、高中毕业生)，在读三年制学生。

(四) 学制与学历

学制：三年

学历：普通全日制大专学历

(五) 培养方式

与X X X X 酒店有限公司合作，双主体育人。学校导师与企业导师交互训教，共同培养。在校学习期间，学校导师为主体，在企业岗位培养期间，企业导师为主体。第一学年主要由学校导师承担教学任务，在学校以集中讲授、任务训练等形式，学习公共基础课程及专业技术技能课程(专业基础理论)。第二、第三学年在企业，主要由企业导师承担教学任务，以在岗培养、任务训练、在线学习等形式，学习专业技术技能课程(专业技能技术)、学徒岗位课程及专业拓展课程等。

二、主要就业岗位与学徒岗位分析

(一) 职业发展一般路径

通过专业供需调研，获得旅游管理专业毕业生职业生涯发展的一般路径，明确了毕业生的主要就业岗位及学徒目标岗位，详见下表：

旅游管理专业职业生涯发展的一般路径

发展阶段	学徒岗位	就业岗位					学历层次	一般发展年限
		导游岗位	营销岗位	前厅服务	管家岗位	餐饮服务		
V			营销总监	总监		餐饮总监	高职以上	6-8
IV		导游部经理	销售部经理		经理	餐饮经理	高职以上	5
III	客房主管 餐饮主管	导游部副经理 中级导游	※销售副经理	大堂经理	※客房主管	※餐饮主管	高职	3-4
II	大堂领班	领队	营销专员	※大堂领班	※客房领班	餐饮领班	高职	1-2
I		初级导游	※业务员	※前厅接待员	※客房服务员	餐饮服务员工	中/高职	1

注：1. “发展阶段”依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，其中标“※”为本专业毕业生主要就业岗位。

2. 其中酒店大堂领班、客房领班、客房主管、餐饮领班、餐饮主管为现代学徒制培养的目标岗位。

（二）就业岗位（群）

1. 导游：初级导游、领队
2. 营销岗位：业务员、营销专员、销售部副经理
3. 前厅服务：前厅接待员、大堂领班
4. 管家岗位：客房服务员、客房领班、客房主管
5. 餐饮：餐饮服务员工、餐饮领班、餐饮主管

(三) 主要就业岗位分析

序号	主要就业岗位	典型工作任务	岗位能力要求
1	初级导游	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接团 2. 带团 3. 送团 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的沟通与语言表达能力； 2. 能根据行程计划安排旅游行程； 3. 会用旅游知识进行导游讲解服务，具备导游讲解技巧； 4. 能及时有效地处理旅游突发事件； 5. 能用所学法律法规知识协调处理旅游纠纷。
2	营销专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游市场调查与分析； 2. 旅游景区产品营销策划； 3. 旅游线路渠道开发和维护； 4. 执行销售； 5. 客服与改进。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能开展信息调查，整理与分类信息； 2. 会编制营销策划方案并执行落实； 3. 具备与客户谈判能力，有效维护客户关系。
3	大堂领班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 问询服务、咨询； 2. 维护客户关系； 3. 行李服务、接送站； 4. 商务中心服务、精品店服务； 5. 推送旅游产品。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对客服务技巧； 2. 处理突发事件能力； 3. 具备良好沟通与语言表达能力； 4. 具备外语口语表达能力； 5. 会销售酒店产品； 6. 会推介地方旅游产品。
4	客房主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预退房检查； 2. 客户维护； 3. 客房安全管理； 4. 客房部员工排班、查岗。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的沟通与语言表达能力； 2. 具有熟练的客房服务技能； 3. 具有对客服务技巧； 4. 与下属良好沟通。
5	餐饮主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 厅面管理与服务； 2. 点菜服务； 3. 协调厨房与厅面工作； 4. 食品及环境安全管理； 5. 餐饮部员工排班、查岗。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客户需求设计不同风格宴会并布置餐台（包括餐巾折花、斟酒、茶艺）； 2. 具有良好的对客服务技巧； 3. 处理突发事件能力； 4. 与下属良好沟通。

旅游管理专业学徒岗位分析

序号	主要职业岗位	典型工作任务	岗位能力要求
1	大堂领班	1. 问询服务、咨询； 2. 维护客户关系； 3. 行李服务、接送站； 4. 商务中心服务、精品店服务； 5. 推送旅游产品。	1. 具有对客服务技巧； 2. 处理突发事件能力； 3. 具备良好沟通与语言表达能力； 4. 具备外语口语表达能力； 5. 会销售酒店产品； 6. 会推介地方旅游产品。
2	客房主管	1. 预退房检查； 2. 客户维护； 3. 客房安全管理； 4. 客房部员工排班、查岗。	1. 具备良好的沟通与语言表达能力； 2. 具有熟练的客房服务技能； 3. 具有对客服务技巧； 4. 与下属良好沟通。
3	餐饮主管	1. 厅面管理与服务； 2. 点菜服务； 3. 协调厨房与厅面工作； 4. 食品及环境安全管理； 5. 餐饮部员工排班、查岗。	1. 能根据客户需求设计不同风格宴会并布置餐台（包括餐巾折花、斟酒、茶艺）； 2. 具有良好的对客服务技巧； 3. 处理突发事件能力； 4. 与下属良好沟通。

三、人才培养目标与规格

（一）培养目标

本专业面向周边地区的旅行社、旅游景区、旅游酒店等旅游行业企业，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具备较高的思想道德素质和良好的旅游服务素养，掌握本专业知识和技术技能，能胜任导游、产品销售、前台接待、客房服务、餐饮服务等工作，又能胜任餐饮主管、客房主管、大堂领班等学徒岗位的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

根据市场调研并与合作企业岗位职业能力分析，本专业所培养的人才应具有以下知识、能力、素质要求：

1. 知识结构

- （1） 掌握各旅游项目的服务规范；
- （2） 熟悉旅游法律法规知识；
- （3） 了解中外民俗；
- （4） 掌握旅游服务礼仪、服务心理学知识；
- （5） 掌握旅游市场营销的基本原理和方法；

- (6) 熟练掌握客情分析及客情维护的方法；
- (7) 掌握旅行社经营与管理知识；
- (8) 掌握旅游景区管理与服务原则与基本要求
- (9) 熟悉酒店运营与管理的主要方法；
- (10) 掌握酒店前厅部、管家部、餐饮部操作的标准化流程；
- (11) 掌握食品及环境安全知识；

2. 能力结构

- (1) 会讲解我国的主要旅游景点；
- (2) 能有效的销售旅游产品；
- (3) 能向客人提供个性化的旅游服务；
- (4) 具有熟练的客房服务技能；
- (5) 能根据客户需求设计不同风格宴会；
- (6) 能熟练运用常用的沟通语言（英语、普通话、广州话）；
- (7) 能使用旅游企业的各类操作、管理软件；
- (8) 会使用常用的办公软件（Excel、Word、Powerpoint）。

3. 素质结构

- (1) 具备良好的社会主义核心价值观；
- (2) 具备良好的服务意识和服务态度；
- (3) 具有良好的纪律性和团队协作精神；
- (4) 具备创新思维与意识；
- (5) 具有吃苦耐劳精神。

四、毕业条件

1. 所学课程考试合格。

2. 学分达到 133 学分，其中职业素质基础课程 42 学分，专业技术技能课程 55 学分，学徒岗位课程 32 学分，专业拓展课程 4 学分。

3. 学分互认与免修说明

(1) 获得全国计算机等级考试一级证书或全国高等学校计算机水平考试证书，可直接将考试成绩作为“计算机文化基础”课成绩；

(2) 获得专业课程对应的省级技能竞赛一等奖及以上的学生，可免修 2 学分对应专业课；

(3) 获得全国导游资格证书的学生，可以免修 2 学分相关专业课。

五、课程体系与核心课程

(一) 课程体系构成

旅游管理专业课程体系分布构成表

学期	课程类别	课程性质			
		职业素质基础	专业技术技能课程	学徒岗位课程	拓展能力课程
第一学期	选修课				
	必修课	1. 思想道德修养（一） 廉洁修身专题 2. 形势与政策（一） 3. 军事理论 4. 军事技能训练 5. 大学英语 6. 体育（一） 7. 大学生心理健康（一） 8. 职业与创业教育就业指导（一） 9. 旅游法律法规 10. 旅游概论 11. 导游基础知识(全国导基)	1. 导游业务 2. 沟通技巧与商务谈判		
第二学期	选修课				
	必修课	1. 思想道德修养与法律基础(二) 2. 形势与政策(二) 3. 体育(二) 4. 计算机文化基础 5. 大学生心理健康教育(二) 6. 应用写作 7. 职业与创业教育就业指导(二) 8. 管理学基础 9. 企业文化建设实务	1. 旅游市场营销 2. 酒店应用外语 3. 酒店食品安全与管理 4. 服务礼仪		
第三学期	选修课				
	必修课	1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(一) 2. 形势与政策(三) 3. 职业与创业教育就业指导(三)	1. 酒店标准化服务 2. 企业运营操作系统 3. 服务心理学及应用	1. 酒店设施设备管理 2. 酒店前厅管理实务 3. 酒店危机管理	

第四学期	选修课				
	必修课	1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(二) 2. 形势与政策 3. 职业与创业教育就业指导(四)	1. 旅游市场营销 2. 酒店应用外语 3. 食品安全与管理 4. 本地旅游资源 5. 插花 6. 酒店运动中心管理与服务	1. 房务运营与管理 2. 餐厅服务与运营管理	
第五学期	选修课				1. 旅游线路设计 2. 中外民俗与文化 3. 中国茶文化 4. 调酒与咖啡制作
	必修课		1. 经济型酒店运营与管理 2. 民宿 3. 茶艺	1. 客情维护 2. 地方旅游咨询 3. 会务策划与设计	
第六学期	选修课				
	必修课		毕业设计		

(二) 专业核心课程描述

本专业核心课程包括《服务心理学及应用》《旅游市场营销》《酒店标准化服务》《导游业务》《客情维护》。专业核心课程的基本信息如下：

1. 心理学服务与应用

课程名称	心理学服务与应用				
学时	108	学分	6	开课学期	第三学期
课程目标	学生通过本课程学习，能更好地掌握心理学基础理论知识，又能锻炼思考分析能力，在知识、能力、素质三方面得到全面均衡的发展。				
课程简介	专业核心课程。本课程内容根据旅游职业心理素质的要求，结合合作企业的具体工作的需求而设置，包括：职业心理素质、情绪管理、人际沟通、前厅服务心理、客房服务心理、餐厅服务心理等内容。				
导师要求	学校导师：大学本科以上学历，讲师以上职称，具有心理分析师资格；企业导师：有 5 年以上的旅游企业工作经历，本科以上学历，具有人力资源管理师或心理分析师资格，具备一定的职业教育教学能力。				
考核方式	①②③相结合 (①理论考试，②任务考核，③岗位考核)				

2. 旅游市场营销

课程名称	旅游市场营销				
学时	72	学分	4	开课学期	第四学期
课程目标	通过本课程的学习，学生能运用旅游市场营销的方法、原理，设计策划旅游产品的营销方案，并通过在岗培养、任务训练培养自主学习和创新能力，实现有效的旅游产品销售。				
课程简介	是旅游管理专业的核心课程。对应学徒岗位要求，设计需求调研、SWOT分析、制定营销战略、策略、撰写营销策划书、推销产品、效果评估等七大工作任务，以此来选取完成工作任务所需要的理论知识，培养学生的实践动手能力。				
导师要求	学校导师要具有本科以上学历旅游管理专业相关学历，在旅游实践时间不少于 6 个月，具有相关的旅游职业资格证书。 企业导师要具有专科以上学历，在旅游企业工作不少于 3 年，从事旅游企业管理工作不少于 1 年。				
考核方式	①②③相结合 (①理论考试，②任务考核，③岗位考核)				

3. 酒店标准化服务

课程名称	酒店标准化服务				
学时	108	学分	6	开课学期	第三学期
课程目标	学生通过课程学习，掌握酒店前厅、管家、餐饮等主要岗位的标准化服务流程，规范个人酒店服务行为，并结合现代酒店业的发展，培养自主创新意识，增强服务意识。				
课程简介	专业核心课程。以《酒店标准化服务管理制度》为基础，结合酒店企业的主要岗位，分解出前厅服务标准、管家部服务标准、餐饮服务标准、人事行政服务标准等内容。是酒店企业员工进行服务的标准化指南。				
导师要求	学校导师应具备酒店服务与管理的相关知识，熟悉酒店的运作与管理，掌握 ISO 标准化建设知识；双师素质；至少 1 年以上的酒店行业企业工作经历。 企业导师应在酒店客房部服务与管理方面具有丰富的经验，为酒店的服务与管理骨干，并具备大专及以上学历，具备良好的表达能力；具备 ISO 标准化内审员资格。				
考核方式	①②③相结合 (①理论考试，②任务考核，③岗位考核)				

4. 导游业务

课程名称	导游业务				
学时	64	学分	3.5	开课学期	第 1 学期
课程目标	课程立足于工作岗位的要求，以工作过程为导向，学生通过完成具体任务，掌握导游业务知识，熟悉导游工作岗位服务规范，并能在实际工作中灵活运用。				
课程简介	围绕导游工作岗位要求，设计导游工作认知、地方陪同导游实务、全程陪同导游实务、出境旅游领队实务、常见问题事故处理、导游人员的服务技能等 6 个项目为主要教学内容。同时本课程是导游资格考试的必考科目。				
导师要求	学校导师具备良好的师德，具有旅游管理本科以上学历，熟悉导游业务工作，持有导游证双师素质；至少半年以上旅游行业企业工作经历。企业导师具有专科以上学历，在旅游企业工作不少于 3 年，从事导游业务工作不少于 3 年。				
考核方式	①②相结合 (①理论考试，②任务考核，③岗位考核)				

5. 客情维护

课程名称	客情维护				
学时	72	学分	4	开课学期	第五学期
课程目标	通过本课程的学习，学生能运用客情维护知识与处理技巧，开发和维护酒店客户，有效保持酒店的消费群体；养成良好的自主学习意识，培养创新能力。				
课程简介	本课程是旅游管理专业的专业核心课。本课程主要为企业需要的具有开发和维护酒店宾客关系的服务和管理人员奠定知识和技能基础。				
导师要求	学校导师具有本科以上学历旅游管理专业相关学历，不少于半年的旅游企业、行业实践时间，有较丰富的旅游企业一线服务和管理经验。企业导师具有专科以上学历，在旅游企业工作不少于 3 年，从事旅游企业管理工作不少于 1 年，有一定的理论素养和丰富的行业经验。				
考核方式	①②③相结合 (①理论考试，②任务考核，③岗位考核)				

(三) 主要学徒岗位与专业核心课程关联分析

主要学徒岗位与专业核心课程关联分析见下表。

职业岗位与专业核心课程关联分析

序号	主要学徒岗位	岗位核心能力要求	专业核心课程
1	大堂领班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对客服务技巧； 2. 处理突发事件能力； 3. 具备良好沟通与语言表达能力； 4. 具备外语口语表达能力； 5. 会销售酒店产品； 6. 会推介地方旅游产品。 	服务心理学及应用 客情维护 旅游市场营销 酒店标准化服务 导游业务
2	客房主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的沟通与语言表达能力； 2. 具有熟练的客房服务技能； 3. 具有对客服务技巧； 4. 与下属良好沟通。 	酒店标准化服务 服务心理学及应用 客情维护
3	餐饮主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据客户需求设计不同风格宴会并布置餐台（包括餐巾折花、斟酒、茶艺）； 2. 具有良好的对客服务技巧； 3. 处理突发事件能力； 4. 与下属良好沟通。 	酒店餐饮服务与运营管理 服务心理学及应用 客情维护

六、教学及课程安排

(一) 课程体系构成表

旅游管理专业（现代学徒制）课程体系构成表

年级：2017 级

编制时间：2017 年 3 月

课程模块	序号	课程名称	授课时间	学时安排					学分	考核方式	教学场所	
				总学时	集中授课	在岗培养	任务训练	在线学习			学校	企业
职业素质基础课程	1	思想道德修养（一）廉洁修身专题	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	32	32				2	①②	√	
	2	形势与政策（一）	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	4	4					①②	√	
	3	军事理论	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	32	32				2	①②	√	
	4	军事技能训练	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	60			60		2	①②	√	
	5	大学英语	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	64	64				3.5	①②	√	
	6	体育（一）	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	32	4		28		2	①②	√	
	7	大学生心理健康（一）	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	16	10		6		1	①②	√	
	8	职业与创业教育就业指导（一）	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	14	14				0.5	①②	√	
	9	旅游法律法规	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	64	44		20		3.5	①②	√	
	10	旅游概论	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	32	16		16		1.5	①②	√	
	11	导游基础知识(全国导基)	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	64	32		32		3.5	①②	√	
	12	思想道德修养与法律基础(二)	2018 年 3 月至 2018 年 7 月	36	32		4		2	①②	√	

	13	形势与政策(二)	2018年3月至2018年7月	4	4					①②	√	
	14	体育(二)	2018年3月至2018年7月	36	4		32		2	①②	√	
	15	计算机文化基础	2018年3月至2018年7月	36	0		36		2	①②③	√	
	16	大学生心理健康教育(二)	2018年3月至2018年7月	18	10		8		1	①②	√	
	17	应用写作	2018年3月至2018年7月	36	24		12		2	①②	√	
	18	职业与创业教育就业指导(二)	2018年3月至2018年7月	12	6		6		0.5	①②	√	
	19	管理学基础	2018年3月至2018年7月	36	18		18		2	①②③	√	
	20	企业文化建设实务	2018年3月至2018年7月	54	27		27		3	③	√	
	21	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系(一)	2018年9月至2019年1月	26	16		10	10	2	①②	√	√
	22	形势与政策(三)	2018年9月至2019年1月	8				8		①②	√	√
	23	职业与创业教育就业指导(三)	2018年9月至2019年1月	14	7		7		0.5	①②	√	√
	24	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系(二)	2019年3月至2019年7月	36	16		10	10	2	①②	√	√
	25	形势与政策	2019年3月至2019年7月	8			8		1	①②	√	√
	26	职业与创业教育就业指导(四)	2019年3月至2019年7月	12	6		6		0.5	①②	√	√
	小计			786	422	0	346	28	42			
专业 技术 技能 课程	27	导游业务★	2017年9月至2018年1月	64	32		32		3.5	①②	√	
	28	服务礼仪	2018年3月至2018年7月	72	36		36		4	①②③	√	
	29	酒店标准化服务★	2018年9月至2019年1月	108	18	54	18	18	6	①③	√	√
	30	企业运营操作系统	2018年9月至2019年1月	108	18	72	18		6	②③	√	√
	31	沟通技巧与商务谈判	2017年9月至2018年1月	32	16		16		1.5	①②	√	
	32	服务心理学及应用★	2018年9月至2019年1月	108	18	54	36		6	①②③	√	√
	33	旅游市场营销★	2019年3月至2019年7月	72	36	6	30		4	①②③	√	√

	34	酒店运动中心管理与服务	2019年3月至2019年7月	36		18	18		2	①②③	√	√
	35	旅游应用外语	2019年3月至2019年7月	72	21	24	27		4	①②③	√	√
	36	食品安全与管理	2019年3月至2019年7月	54	20	4	30		3	①②③	√	√
	37	本地旅游资源	2019年3月至2019年7月	72	18	18	18	18	4	①②③	√	√
	38	插花	2019年3月至2019年7月	36		18	18		2	①②③	√	√
	39	经济型酒店运营与管理	2019年9月至2020年1月	36	18	4	10	4	2	①②③	√	√
	40	茶艺	2019年9月至2020年1月	72	18	18	36		4	①②③	√	√
	41	民宿	2019年9月至2020年1月	18	4		10	4	1	①②	√	√
	42	毕业设计	2020年3月至7月	60	4		56		2	③④	√	√
	小计				1020	277	290	409	44	55		
学徒 岗位 课程	43	酒店设施设备管理	2018年9月至2019年1月	40		20	20		2	①②③	√	√
	44	酒店前厅管理实务	2018年9月至2019年1月	118	18	40	60		6	①②③	√	√
	45	酒店危机管理	2018年9月至2019年1月	78	18	40	20		4	①②③	√	√
	46	房务运营与管理	2019年3月至2019年7月	118	18	40	60		6	①②③	√	√
	47	餐厅服务与运营管理	2019年3月至2019年7月	118	18	40	60		6	①②③	√	√
	48	客情维护★	2019年9月至2020年1月	78	18	30	30		4	①②③	√	√
	49	地方旅游咨询	2019年9月至2020年1月	39	9	10	10	10	2	①②③	√	√
	50	会务策划与服务	2019年9月至2020年1月	39	9	10	20		2	①②③	√	√
小计				628	108	230	280	10	32			
选 2) 专业 拓展 课程 (4)	51	旅游线路设计	2019年9月至2020年1月	38	18	5	10	5	2	①②③	√	√
	52	中外民俗与文化	2019年9月至2020年1月	38	18	5	10	5	2	①②③	√	√
	53	中国茶文化	2019年9月至2020年1月	38	18	5	10	5	2	①②③	√	√
	54	调酒与咖啡制作	2019年9月至2020年1月	38	18	5	10	5	2	①②③	√	√
	小计				76	36	10	20	10	4		
合计				2510	843	530	1055	92	133			

说明：1. 公共基础课程、专业技术技能课程和学徒岗位课程为专业必修课程，合计学分为 129 分，专业拓展课程为专业任选课程，合计 4 学分，可根据专业发展任选 2 门；

2. 学分计算：

(1) 公共基础课程、专业技术技能课程主要在学校完成，按 18 学时为 1 学分计算。

(2) 学徒岗位课程和拓展课程主要在企业完成，其中集中授课学时按 18 学时为 1 个学分计算，其他教学方式的学时按每周（折合 20 学时）为 1 个学分计算。

3. 集中授课，为学校导师的主要教学形式，在岗位培养、任务训练为企业导师的主要教学形式，在线学习为学徒利用碎片化时间进行自主学习，完成课外学习任务的主要学习形式。

4. 专业核心课程在课程名称后面加“★”标注。

5. 考核方式：①理论考试，②任务考核，③岗位考核，④面试。

(二) 教学进程表

旅游管理专业（现代学徒制）教学进程表

年级：2017 级

编制时间：2017 年 3 月

教学进度安排		序号	课程名称	总学时	集中授课	在岗培 养	任务训练	在线 学习	学分	考核方 式
第一学 期	2017 年 9 月至 2018 年 1 月	1	思想道德修养（一）廉洁修身专题	32	32				2	①②
		2	形势与政策（一）	4	4				0	①②
		3	军事理论	32	32				2	①②
		4	军事技能训练	60	0		60		2	①②
		5	大学英语	64	64				3.5	①②
		6	体育（一）	32	4		28		2	①②
		7	大学生心理健康（一）	16	10		6		1	①②
		8	职业与创业教育就业指导（一）	14	14				0.5	①②
		9	旅游法律法规	64	44		20		3.5	①②
		10	沟通技巧与商务谈判	32	16		16		1.5	①②
		11	旅游概论	32	16		16		1.5	①②
		12	导游业务★	64	32		32		3.5	①②
		13	导游基础知识(全国导基)	64	32		32		3.5	①②
小计				510	300	0	210	0	26.5	
第二学 期	2018 年 3 月至 7 月	14	思想道德修养与法律基础(二)	36	32		4		2	①②
		15	形势与政策(二)	4	4				0	①②
		16	体育(二)	36	4		32		2	①②
		17	计算机文化基础	36	0		36		2	①②③
		18	大学生心理健康教育（二）	18	10		8		1	①②
		19	应用写作	36	24		12		2	①②

		20	职业与创业教育就业指导(二)	12	6		6		0.5	①②
		21	管理学基础	36	18		18		2	①②③
		22	服务礼仪	72	36		36		4	①②③
		23	企业文化建设实务	54	27		27		3	②③
小计				340	161	0	179	0	18.5	
第三学 期	2018年9月至2019 年1月	24	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系 概论(一)	26	16		10	10	2	①②
		25	形势与政策(三)	8	0			8	0	②③
		26	职业与创业教育就业指导(三)	14	7		7		0.5	②③
		27	酒店标准化服务★	108	18	54	18	18	6	①②③
		28	企业运营操作系统	108	18	72	18		6	②③
		29	服务心理学及应用★	108	18	54	36		6	①②③
		30	酒店设施设备管理	40		20	20		2	①②③
		31	酒店前厅管理实务	118	18	40	60		6	①②③
		32	酒店危机处理	78	18	40	20		4	①②③
小计				608	113	280	189	36	32.5	
第四学 期	2019年3月至2019 年7月	33	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系 概论(二)	36	16		10	10	2	①②
		34	形势与政策	8			8		1	②③
		35	职业与创业教育就业指导(四)	12	6		6		0.5	①②
		36	旅游市场营销★	72	36	6	30		4	①②③
		37	酒店应用外语	72	21	24	27		4	①②③
		38	酒店运动中心管理与服务	36		18	18		2	①②③
		39	房务运营与管理	118	18	40	60		6	①②③

		40	餐厅服务与管理	118	18	40	60		6	①②③
		41	食品安全与管理	54	20	4	30		3	①②③
		42	本地旅游资源	72	18	18	18	18	4	①②③
		43	插花	36		18	18		2	①②③
小计				634	153	168	285	28	34.5	
第五学期	2019年9月至2020年1月	43	客情维护★	78	18	30	30		4	①②③
		44	民宿	18	4		10	4	1	①②③
		45	茶艺	72	18	18	36		4	①②③
		46	地方旅游咨询	39	9	10	10	10	2	①②③
		47	会务策划与设计	39	9	10	20		2	①②③
		48	经济型酒店运营与管理	36	18	4	10	4	2	①②③
		学徒素质拓展站(课4选2)	旅游线路设计	38	18	5	10	5	2	①②③
			中外民俗与文化	38	18	5	10	5	2	①②③
			中国茶文化	38	18	5	10	5	2	①②③
		调酒与咖啡制作	38	18	5	10	5	2	①②③	
小计				358	112	82	136	28	19	
第六学期	2020年3月至7月	53	毕业设计	60	4	0	56		2	③④
小计				60	4	0	56	0	2	
合计				2510	843	530	1055	92	133	

说明：1. 公共基础课程、专业技术技能课程和学徒岗位课程为专业必修课程，合计学分为 129 分，专业拓展课程为专业任选课程，合计 4 学分，可根据专业发展任选 2 门；

2. 学分计算：

(1) 公共基础课程、专业技术技能课程主要在学校完成，按 18 学时为 1 学分计算。

(2) 学徒岗位课程和拓展课程主要在企业完成，其中集中授课学时按 18 学时为 1 个学分计算，其他教学方式的学时按每周（折合 20 学时）为 1 个学分计算。

3. 集中授课，为学校导师的主要教学形式，在岗位培养、任务训练为企业导师的主要教学形式，在线学习为学徒利用碎片化时间进行自主学习，完成课外学习任务的主要学习形式。

4. 专业核心课程在课程名称后面加“★”标注。

5. 考核方式：①理论考试，②任务考核，③岗位考核，④面试。

七、其它说明

旅游管理专业（现代学徒制）的人才培养模式，旨在为企业培养和贮备管理人才。X X X X 酒店是五星级标准国际会议度假酒店，具有优秀的企业文化，有着完善的人才遴选机制。经过多年的经营与发展，X X X X 酒店拥有优质的培训师团队，人才梯队合理，设施设备完善且先进，并依托集团，员工在自我发展、岗位转换、岗位区域转移等方面搭建了良好的发展平台。

同时，X X X X 酒店对教育的支持力度大，已与广东省内外多家高校合作开展过工学交替的人才培养，有着丰富的教育教学理念，为开展多样化的人才培养模式奠定了坚实的基础。

第二部分 支撑部分

一、专业人才培养实施条件

(一) 学校教学条件

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

(1) 大学本科及以上学历；

(2) 具有至少半年以上的企业行业经历，对旅游企业岗位有足够的了解；

(3) 能立足企业岗位进行课程开发；

(4) 具有良好的师德修养，有较强的语言表达能力，具有较丰富的职业教育教学知识；能将对学生的思想教育融入教学的全过程。

3. 实训条件

根据高素质技术技能人才培养的需要，以“校企合作”育人为指导思想，以基于工作过程为导向的课程要求创建真实或仿真的学习情境为原则，建设能满足教学与实践需要的校内生产性实训基地（校中厂）。

按照旅游管理职业核心能力要求，配备相应的如导游实训室、礼仪实训室、酒店服务实训室、客户服务实训室，以及职业能力拓展要求的校内实践基地。

4. 教学资源条件

1. 教材资源基本要求

旅游管理专业的教材选用正规出版社出版教材或自编教材、教学讲义。对正规出版社出版的教材选择，必须通过专业教研室统一研究决定且是高职高专类的精品类课程或规划类课程。自编教材和教学讲义建议以校企合作形式进行编撰，并根据学校的有关要求编印。

2. 图书文献配备基本要求

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。应在购置综合人文素养类书籍的基础上，配置管理类、经济类、地理类、心理类等学科基础书籍，订阅旅游类专业领域的优秀期刊；重点采购景区规划开发、营销策划、经营管理等专业书籍和文献。具有旅游类藏书至少 3000 册。

3. 数字教学资源配置基本要求

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，如中国旅游报电子版（网络）、携程网、国家文化与旅游局官网、地方文化与旅游局官网等；有关旅游类的手机应用APP，如飞猪、12306、美团等；电子地图，如百度地图、高德地图等。旅游类电子图书不少于 4 万册。

（二）企业教学条件

1. 企业基本情况

X X X X酒店是集团(上市公司，世界 500 强企业)投资兴建的五星标准国际会议度假酒店，酒店建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“6+1”功能配套模式，会议、饮食、娱乐、运动、健康和商业六大中心背山环湖而建，充分满足客人休闲、度假、享乐的需求。

X X X X 酒店于 2010 年 6 月 25 日开业，经过多年的经营发展，酒店已经形成了准确的市场定位、稳健的经营战略、高效的管理团队、完备的制度保障，并在此基础上构建起多层次、全方位的双向人才培养体系，保证酒店专业、标准的服务产出以及高效、务实的文化遗产。

目前，酒店有多名的培训师，多间多媒体会议室，可提供 40 多个工作岗位，完全满足现代学徒制教学与实践需要。

2. 企业导师条件

大学专科及以上学历，具有一定的职业教育教学能力；至少 5 年以上的旅游行业、旅游企业工作经历；具备旅游行业相应的职业资格。

3. 岗位培养条件

- ① 具有不少于 10 名的企业导师；
- ② 具有良好的企业文化，有较好的员工职业发展路径；
- ③ 具有一定的经营规模，有足够的学徒学习和在岗培养岗位。

二、专业人才培养实施规范

（一）教学任务安排

教学任务安排应贯彻“以学生为中心”的理念，最大限度发挥教学资源优势，保障教育教学质量为基本原则，应确保专业技术技能课程、学徒岗位课程由专业学校导师和企业导师共同承担。

（二）教材选用

“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策”等三门课教材的征订按照教育部、省教育厅有关文件执行。其他教材的选用，应由学校导师、企业导师、行业专家和教研人员等共同参与遴选，确保优质教材进入课堂。

（三）教学方法与教学手段

1. 教学方法

（1）项目教学法

专业技术技能课程、学徒岗位课程中的专业基本知识及基本技能主要采用项目教学法，项目来源基于岗位典型工作过程及任务，使教学内容与岗位要求紧密对接。

（2）案例分析法

采用岗位真实案例，在岗位真实工作情景以师带徒、任务训练等形式实施教学。

（3）头脑风暴教学法

为提高学生的主动性，充分体现以学生为主体的特点，在教学过程中可以采用头脑风暴教学方法。在每个学习领域的项目调查、方案设计、组织实施、结果评测等环节中充分挖掘和学生团队的集体智慧，调动学生的积极性，让学生来主导教学的进行。

（4）情景教学法

在教学过程中，按照岗位工作流程组织教学，学生在真实情境中学习，提前进入岗位角色，突出岗位能力的培养。

2. 教学手段

利用课件、视频、教学软件、多媒体教学设施、企业岗位资源等，进行一体化教学，实现校企双主体、双场所育人。

（四）考核评价

校企共同制定人才评价体系，以过程性考核为主，以终结性考核为辅，并在职业技能课程考核中引入企业评价。

1. 评价内容

评价内容主要包括学生平时的学习态度、出勤情况、课堂表现、作业完成情况、实践操作和理论考试等内容。

2. 评价方法

可以根据课程特点，采用理论考试、任务考核、岗位考核、面试答辩的形式。

（五）教学管理

1. 在校学习期间，严格执行《本地职业技术学院专业质量诊断指标体系》《本地职业技术学院课程质量标准》等质量标准体系，实施院系两级联合教学督导。
2. 在岗培养期间，同时执行学校相关制度和企业管理制度。实施双导师管理。

第三部分 附录部分

附录 1. 旅游管理专业人才需求调研报告

附录 2. 旅游管理专业岗位能力分析报告

附录 3. 旅游管理专业核心课程标准

