

---

黑龙江省“3+2”中高职贯通培养

# 旅游管理专业一体化人才培养方案

黑龙江建筑职业技术学院  
林口县职业技术教育中心  
肇东市综合职业教育中心  
2019年5月

## 旅游管理专业 “3+2”中高职贯通培养人才培养方案专家论证意见

论证人员基本材料				
姓名	学历	职称	毕业学校	专长
李玥瑾	研究生	教授	哈尔滨师范大学	旅游教育培训
刘博颖	本科	铁道旅行社营销总监	黑龙江大学	旅游产品设计
李雪娜	本科	酒店人力资源总监	黑龙江大学	旅游教育培训
李雪	硕士	中学一级	哈尔滨商业大学	旅游教育
洪德刚	硕士	中学一级	哈尔滨商业大学	旅游教育

**论证意见：**

1. 人才培养目标明确，能充分体现能力本位的人才培养特征，符合行业、企业、社会人才需求。
2. 人才培养模式能满足培养目标的要求，符合“3+2”中高职贯通人才培养特色，提升学生职业发展能力、可持续发展能力。
3. 课程体系完整、清晰，通过校内外专家、中高职教师共同讨论，课程设置合理，中高职对接紧密，中职课程主要注重学生素质与基本功培养，高职课程注重能力的提升与资格证的考取。
4. 实践教学方面，导游模拟、3d 仿真或真实的导游培训设施保持同期超前水平，充分满足学生实训要求，学生动手能力将显著增强。

结论：通过调研与专家组一致认可：旅游管理专业“3+2”中高职贯通培养人才培养方案人才培养目标明确、培养特色突出、课程体系完整清晰、实践教学设施配备齐全，认可本方案的合理性，同意修改后实施。

**论证专家签字：**

2019年5月9日

## 旅游管理专业“3+2”中高职贯通培养一体化

### 人才培养方案

#### 一、专业名称（专业代码）

高职专业：旅游管理，专业代码：640101

贯通对应中职专业：旅游服务与管理，专业代码：130200

#### 二、就业方向与职业岗位分析

##### （一）就业方向

主要面向旅游公司、旅行社、旅游景区（点）等企事业单位，从事经营、服务、管理、规划、产品设计开发与营销、人力资源培训等工作。

##### （二）职业岗位分析

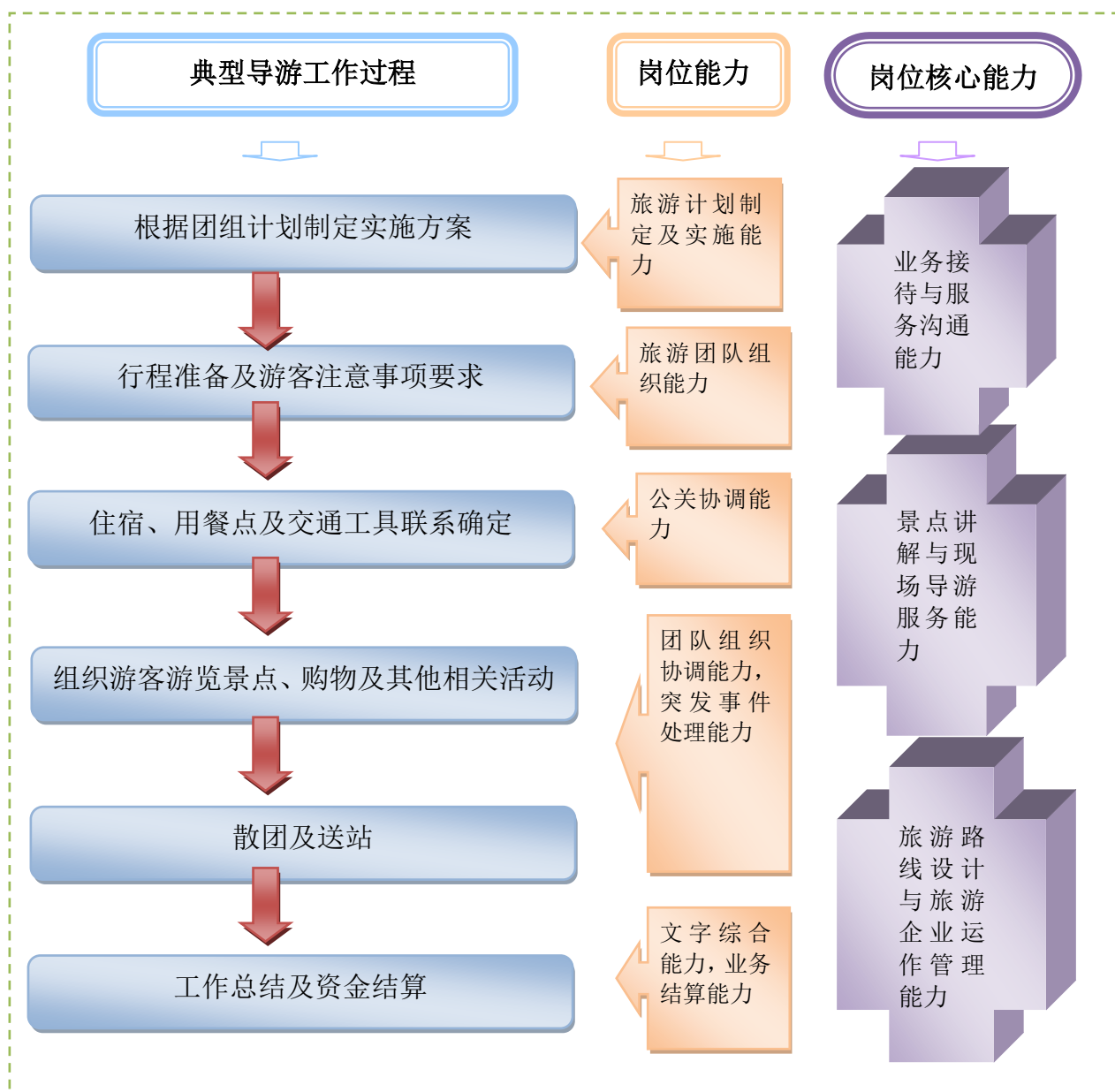
就业岗位	专业能力	社会能力	方法能力	学习领域或相关课程	技能证书/职业资格证书
导游服务岗位	1. 具备较强的导游语言技能、讲解技能和带团技能2. 能掌握客源国概况、相关法律知识及民族风情；3. 具备较高的导游服务礼仪，懂得人际交往的礼节4. 能为团队提供危机管理知识	1. 能与组团社、地接社、司机、酒店各方进行愉快的合作；2. 能与团队的游客进行积极的沟通；3. 能根据旅游行业的行为规范，来判断、控制和评价自己和别人的行为；4. 能承受比较大的工作压力乃至失败、挫折等	1. 了解导游服务规范 2. 了解全陪、地陪、景区景点导游服务程序 3. 掌握出入境、交通邮电、货币、保险等相关知识	1. 导游基础知识 2. 导游业务 3. 导游讲解实训 4. 导游词创作与模拟导游 5. 旅游地理 6. 旅游服务礼仪	1. 旅行社经理资格证书（高职） 2. 全国导游资格证书（高职） 3. 普通话等级证书（高职）
旅游产品设计岗位	1. 具备旅游产品开发与创新的能力2. 能进行旅游跨文化交流；	1. 具备广博的旅游文化知识和社会洞察能力 2. 有敏锐的思维和开阔的旅游视野	1. 能独立地获取新的信息、培养新的技能；2. 能设计独特的旅游产品	1. 旅行社业务 2. 旅行社计调 3. 客源国概况 4. 旅游心理学 5. 旅游法规	

市场营销岗位	1. 掌握旅游产品定价的策略和销售技巧及方法2. 能策划并组织旅游推介等促销活动3. 能快捷销售旅行社产品	1. 具备较好的市场营销能 2. 能组织各种大赛, 制定营销方案 3. 掌握电话、拜访、直邮、传真、e-mail、等各种营销手段	1. 掌握一般的市场营销方法; 2. 掌握各种推销手段; 3. 能分析问题的原因并快速做出决策	1. 旅行社经营与管理 2. 旅游景区服务与管理 3. 旅游心理学 4. 旅游电子商务
旅行社计调岗位	1. 能进行线路设计 2. 能制定团队旅游计划书3. 能协调食宿、路线、车辆等	1. 具有较强的组织协调能力 2. 具有灵活调度的能力 3. 协调处理各类突发事件	1. 能够制定切实可行的旅游计划 2. 拟定旅游合同和文本	1. 旅行社经营与管理 2. 旅行社计调 3. 客源国概况 4. 旅游心理学 5. 旅游法规
旅行社综合管理岗位	1. 了解旅行社的经营管理的基本方法 2. 了解旅游行政管理各部门管理的内容 3. 了解安全管理的职责, 掌握安全事故后的处理程序	1. 具备对旅行社人财物管理的能力 2. 能够树立自己在团队中的威信力; 3. 具有一定的竞争力	1. 掌握旅行社经营与按理的方法 2. 熟悉旅行社人力资源管理的一般过程 3. 掌握合同知识、能进行会议、展会招展招商; 并能进行会议组织。	1. 旅行社业务 2. 旅行社计调 3. 客源国概况 4. 旅游心理学 5. 旅游法规 6. 旅游市场营销
旅游景区服务与管理岗位	1. 具备景区讲解能力2. 会简单使用景区游乐设施设备3. 能适应景区内商品销售岗位需求4. 能对景区安全事故进行处理5. 能科学合理处理游客的投诉	1. 能尽快适应景区工作环境 2. 了解景区各工作岗位流程 3. 能与景区老员工合作	1. 掌握景区接待服务流程 2. 具备景区住宿、餐饮、交通、娱乐等服务能力 3. 能快速处理与旅游相关的各种信息;	1. 旅游景区开发与管理 2. 旅游景区导游词创作 3. 旅游景观讲解能力训练 4. 旅游心理学 5. 旅游法规

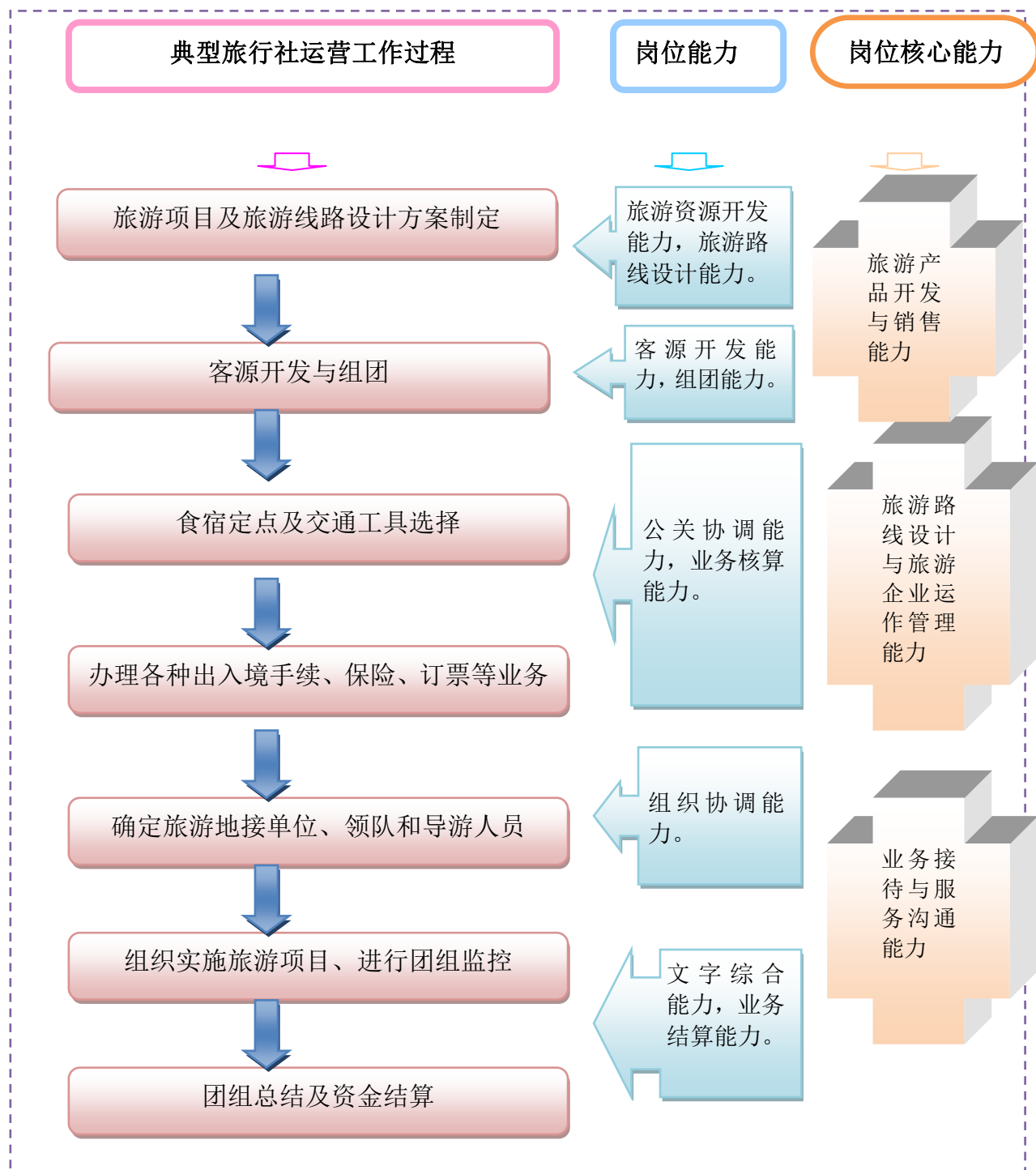
### (三) 岗位典型工作任务

成立由行业、合作企业、毕业生和课程开发专家组成的课程建设委员会, 针对人才培养目标, 开展社会调研, 分析学生的就业岗位(或岗位群)和所需的职业资格, 进行岗位工作过程分析。见表(2)

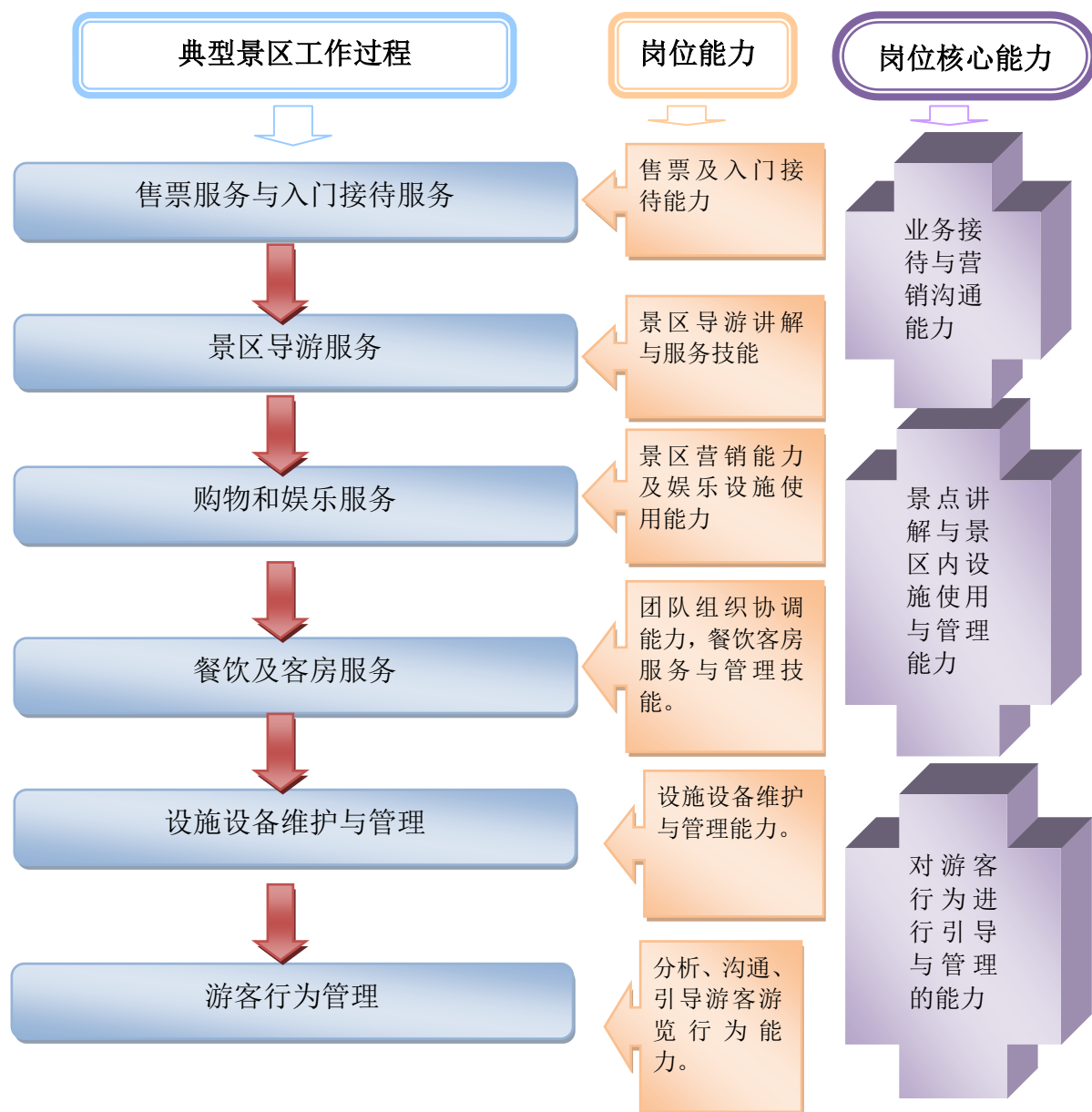
旅游管理岗位工作过程分析（2-1）



旅游管理岗位工作过程分析（2-2）



旅游管理岗位工作过程分析（2-3）



### 三、专业定位

#### （一）学制与招生对象

##### 1. 学制与学历

基本学制一般为五年，中职3年，高职2年。修业年限为五年，无论学生修满规定学分的年限如何，毕业学制均按五年计算。

##### 2. 招生对象

招生对象：黑龙江省户籍应往届初中毕业生

## （二）人才培养目标

1. **中职段人才培养目标：**本专业培养适应现代旅游业管理、服务第一线需要的，德、智、体、美等全面发展，掌握必备的文化基础知识和专业知识、具备一定的文化素养、礼仪风范、具有一定的表达和沟通能力，初步掌握旅游企业工作岗位流程，具备旅游行业服务基本技能，具有一定的专业知识与技能的中级应用型旅游服务与管理专业人才。

2. **高职段专业人才培养目标：**本专业旨在培养具有良好职业素养和创新意识，知识面宽，适应性强，熟悉旅游企业工作流程和操作规程，有较强的表达和沟通能力，具有熟练的岗位操作能力和市场开发能力，能够从事本专业领域实际工作所需经营与管理能力的高素质技能型旅游管理专业人才。

## （三）人才培养规格

使学生在中职阶段对旅游专业知识初步认知并能够掌握较基本的专业技能（中级水平），为进一步学习奠定基础；在高职阶段对旅游专业知识熟练掌握并具有较扎实的的专业技能（高级水平），为将来继续深造和就业创业奠定良好基础。

本专业所培养的学生应具备以下素质、知识、能力：

### 1. 中职段人才培养规格

#### （1）知识结构

掌握本专业必备的思想政治理论、文化基础知识和专业基础知识；掌握与本专业相应的礼仪礼宾和形体知识；初步掌握旅游的基本概况和客源国习俗、旅游心理学方面的知识及旅游市场营销基础知识与分析方法；初步掌握现代酒店各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

#### （2）能力结构

具备与本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力；具备一定的中外文语言表达能力和应用文写作能力；会运用计算机的能力；掌握旅游市场营销基础知识与运用能力；具有旅行社管理与服务的基



本能力和酒店服务与管理的基本能力；具有一定的公关销售能力和景区景点服务的基本能力；具有良好的协调沟通与团结合作的能力。

### （3）素质结构

具备一定的思想政治素养和旅游职业道德；遵守行业法律法规，具有自觉学法、懂法、守法意识；具有健康的体魄、良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神；具有良好的人际交往能力和团队合作精神；具有较强的安全生产、环境保护和节约资源的意识。

## 2. 高职段专业人才培养规格

### （1）知识结构

熟练掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识；能够运用与本专业相应的礼仪礼宾和形体知识；熟悉并掌握旅游的基本概况和客源国习俗；能够运用人力资源管理和旅游心理学方面的知识、握旅游市场营销基础知识与分析方法指导实际工作；熟练掌握现代酒店各部门的基础知识、运作流程和管理知识。

### （2）能力结构

具备与本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力；具备较强的中外文语言表达能力和应用文写作能力；能够用外语进行日常交流；熟练运用办公软件进行旅游行程设计；能对旅游产品进行简单的设计并进行市场推介，能熟练掌握旅游企业工作岗位流程，并参与旅行社、旅游景区、旅游酒店的管理；具有一定的创新和创业能力。

### （3）素质结构

具备较高的思想政治素养和旅游职业道德；严格遵守行业法律法规，具有自觉学法、懂法、守法意识；具有健康的体魄、良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神；具有良好的人际交往能力和较强的团队合作精神；具有较强的安全生产、环境保护和节约资源的意识。

## 四、贯通培养课程体系

中高职贯通课程体系以道德养成教育为主线，以职业道德、职业能力培养为重点，搭建道德养成、基础理论、职业发展三个平台。

基础教育平台，包括公共基础课、专业基础课和公共选修课，加强基本理论

和基础知识的学习，夯实理论知识基础；职业发展平台以校企合作、工学交替为原则，培养学生的职业素养和职业能力，打牢学生的职业发展根基；道德养成平台以促进学生职业道德和价值观念的全面提升，为实现学生的可持续发展奠定思想道德基础。

从中职到高职的课程设置，要能够使学生在知识、能力和素质方面，渐次提升，逐步养成。

(一) 课程设置及学时安排

课程分类	课程名称	学时	学期													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
			15周	17周	18周	18周	16周	18周	17周	13周	19周	21周				
公共基础课程	职业生涯规划	30	2													
	大学生安全教育	8	(8)													
	军事理论	18	(18)													
	思想道德修养与法律基础	64	2	2												
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论	32					2									
	习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导	16						(16)								
	形势与政策	8					(4)	(4)								
	语文	408	4	4	4	4	4	4								
	数学	204	2	2	2	2	2	2								
	英语	468	4	4	4	4	4	4	2	2						
	计算机应用基础	64	2	2												
	体育	264	2	2	2	2	2	2	2	2						
	历史	136	2	2	2	2										
	地理	136	2	2	2	2										
	心理健康教育	32	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)					
	创业基础	34								2						
小计	1922	22	20	16	16	14	12	6	4							
专业课程	旅游学概论	64	2	2												
	社交礼仪	30	2													
	旅游服务礼仪	34		2												
	全国导游基础知识	144			4	4										
	全国地方导游基础知识	72			2	2										
	旅游政策法规	64					4									

旅游管理专业“3+2”贯通培养一体化人才培养方案

课程分类	课程名称	学时	学期											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
			15周	17周	18周	18周	16周	18周	17周	13周	19周	21周		
程 专 业 核 心 课	客源国概况	72						4						
	导游实务	64					4							
	旅游英语	120							4	4				
	旅行社经营管理实务	68							4					
	旅行社计调业务	68							4					
	旅游景区服务与管理实务	68							4					
	拓 展 课 程	旅游电商运营	26									2		
		模拟导游	70						2	2				
		旅游心理学	36						2					
		世界遗产在中国	36						2					
		会展策划实务	52								4			
		旅游美学	26								2			
		旅游市场营销	52								4			
古诗词赏析		26								2				
旅游策划实务		52								4				
小计	1244	4	4	6	6	8	10	18	22					
合计	3166	26	24	22	22	22	22	24	26	0	0			
综 合 实 训	入学教育与军训	60	2周										1	
	旅游管理专业认识实习	30	1周											
	旅游服务礼仪课程实训	30		1周										
	导游实务课程实训	60					2周							
	导游服务技能综合实训	30							1周					
	旅行社计调业务课程实训	30							1周					
	顶岗综合实训	240								8周				
	顶岗实习	570									19周			
	顶岗实习	480										16周		
	毕业设计	120											4周	
	毕业教育	30											1周	
小计	1680													
合计	4846													

(二) 衔接课程知识点与技能点说明

	中职课程		高职课程	
	课程名称	知识点与技能点说明	课程名称	知识点与技能点说明
主要衔接课程名称	旅游概论	通过本课程的学习使学生初步了解、熟悉旅游及旅游业的基本知识和基本概念。	旅游学概论	(一) 知识目标: 了解旅游学学科的一些基本问题; 掌握旅游学的基本概念、基本理论和基本知识; 熟悉旅游活动的基本规律、特征和旅游业发展过程中的基本现象。(二) 能力目标: 深入分析旅游业发展过程中的基本现象, 培养学生认识问题、分析问题和解决问题的能力, 对旅游发展过程中的典型问题能独立思考, 有独到见解。(三) 素质目标: 旅游活动是人类社会发展发展到一定阶段的产物, 是一个审美过程, 旅游资源同一般资源的主要区别就是它审美性和观赏性。通过旅游审美的熏陶, 培养学生高尚的审美能力, 全面提高综合素质。
	餐厅服务与管理	使学生初步了解、熟悉旅游酒店企业餐厅服务与管理的知识与能力; 考取中级餐厅服务员职业资格证书。	餐厅服务与管理	(一) 知识目标: 了解熟悉旅游酒店服务管理中的一些基本理论和基本知识。(二) 能力目标: 培养学生认识问题、分析问题和解决问题的能力, 掌握旅游酒店企业餐厅的岗位服务技能与管理能力。(三) 素质目标: 通过教育培养, 使学生诚实守信, 爱岗敬业、团队协作、善于沟通、具有社会责任感和公德心。
	前厅客房服务与管理	使学生初步了解、熟悉旅游酒店企业前厅、客房服务与管理的知识与能力; 考取中级前厅客房服务员职业资格证书。	前厅客房服务与管理	(一) 知识目标: 了解熟悉旅游酒店服务管理中的一些基本理论和基本知识。(二) 能力目标: 培养学生认识问题、分析问题和解决问题的能力, 掌握旅游酒店企业餐厅的岗位服务技能与管理能力。(三) 素质目标: 通过教育培养, 使学生诚实守信, 爱岗敬业、团队协作、善于沟通、具有社会责任感和公德心。

### 五、教学进程

教学周次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
第一学年	第一学期	λ ★	λ ★	0	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	=	=	=	=	=	=			
	第二学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	=	=	=	=	=	=			
第二学年	第三学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	=	=	=	=	=	=			
	第四学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	=	=	=	=	=	=			
第三学年	第五学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	=	=	=	=	=	=				
	第六学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	=	=	=	=	=	=			
第四	第七学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	=	=	=	=	=	=			



## 六、教学方法与成绩考核评价

### （一）教学方法和手段

在教学过程中，结合旅游行业企业的管理模式，培养学生的职业素养和职业意识。注重专业教学特点和授课方法，做好行动导向和项目教学管理。

1. 项目教学要以行动为导向，以培养岗位实际工作能力为主线，优化岗位所需的知识、素质、技能，制定科学完整的课程模块体系和教学程序。

2. 各项目的理论教学及技能训练应达到岗位工作所必需的能力要求和标准。在教学过程中对需要时间比较集中的技能训练项目，要安排技能训练时间，进行能力的考核；同时要安排岗位就业训练，达到学生毕业就能进行实际工作。

3. 理论讲授以课堂教学为主并结合部分现场教学，课堂教学手段多样化，要多采用现代多媒体等电化教学手段。

4. 部分课程教学采用“互动式”，如选定某一课题，让学生查找收集资料，教师也要参与其中，然后互相讨论，得出结论，这样可大大提高学生的学习兴趣同时达到印象深刻的作用。理论知识的传授与技能的实训及实践环节要穿插进行，实践、理论、再实践、再理论，循环往复，不断提高。

5. 毕业论文题目的确定，不应采用虚拟课题，应在教学大纲规定的内容和范围中，让学生在教师的指导下联系社会和实习企业实际拟定课题。

### （二）学习成绩考核评价

形成以学生、学校、行业三者共同的教学评价体系。以主题讲解评价和形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。强化考核中知识技能点和任务协作的结合考核，充分反映考核的实战性。

中职阶段每一次考试经补考仍有三科不合格者，应分流回中专班，终止其中高职贯通培养资格。

#### 1. 理论课程考核

每学期确定 3 门必修课为考试科目，其余为考查科目，每科均按百分制评定成绩。成绩及格者可得规定学分，不及格者不得学分。

#### 2. 实践技能考核

本专业的实践技能考核采用学校考核和行业考核相结合的方式进行。下列实

实践技能项目必须在学校组织考核的基础上参加行业组织的考核，并获得相应资格（等级）证书。

计算机应用能力。通过省计算机二级考核合格证书，或取得相应的省级中级证书得 2 学分。（通过率 50%）

英语应用能力。通过国家英语 A 级考核，获得相应等级证书者得 2 学分。（通过率 30%以上）

职业资格证书，通过职业技能考试，获得一项职业资格证书者得 3 学分。（通过率 50%以上）

**职业技能（等级、资格）证书考核明细表**

序号	项目	相关课程	备注
1	普通话等级证书	汉语基础知识	中职 第四学期
2	英语考级证书	英语	高职 第二学期
3	计算机等级证书	计算机应用基础	高职 第二学期
4	全国导游资格证书	旅游政策与法规、导游业务 全国导游基础知识 地方导游基础知识	高职 第一学期
5	旅行社经理资格证书	旅行社管理实务	高职 第二学期

### 3. 毕业论文

学生必须在教师指导下完成毕业设计或毕业论文，并通过毕业设计或论文答辩，方能毕业。

## 七、毕业要求

学生在学院通过规定年限的学习，修完人才培养方案规定的全部课程，毕业须同时具备下列条件：

1. 思想政治素质教育考核合格，综合素质测评合格；
2. 全学程各门课程成绩合格，修满 242 学分；
3. 获取一种以上（包括一种）职业资格证书方准予毕业。
4. 按要求完成毕业顶岗实习。