

旅游管理专业人才培养方案

一、招生对象与学制

1. 招生对象：高中生或“三校生”；
2. 学制：三年。

二、人才培养目标与就业岗位

1. 培养目标

培养适应社会主义市场经济建设需要，拥护党的基本路线，德、智、体、美等方面全面发展，具备旅游产品设计与开发、旅游产品销售、旅游行业对客服务、旅游企业管理等基本知识和沟通协调、营销策划、团队协作的职业能力，面向旅游等行业，从事旅行社运营、景区管理及酒店会展管理等工作的“精服务、懂管理、善策划”的旅游行业高端技能型专门人才。

2. 就业岗位

主要就业岗位：导游员、旅游接待服务人员、景区讲解员、会展业与酒店业一线服务人员、旅行社计调员等。

次要就业岗位：旅游产品策划与营销人员、会展策划人员、旅游企业管理者、会展项目管理者等。

三、职业资格要求

要求学生在校三年期间，至少考取劳动部门颁发的专业技能证书一个，并鼓励学生考取多项资格证书。具体规定，见表一《各岗位对应获得证书情况》。

四、人才培养规格

见表二《旅游管理专业知识、能力、素质结构分解表》。

五、主干课程描述

1. 导游实务

本课程为专业主干课程，主要讲授导游服务中相关业务知识、导游服务程序及服务技能。通过本课程的学习，培养学生的导游服务能力、带团技能、讲解技能、应变能力以及职业素养，并能够顺利地通过“全国导游人员资格考试”，取得导游人员资格证书。授课方式采取理论授课与实践授课交替进行的方式；授课过程采用项目教学法、演示法、案例法、小组讨论法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

2. 旅行社计调业务

本课程为专业核心课程，主要讲授旅行社计调业务概述、旅行社计调的采购业务、旅行社计调业务的流程（入境游、出境游）、旅行社计调业务的管理、旅行社计调业务的发展、旅行社计调业务信息化。通过本课程的学习，培养学生从事旅行社计调与营销工作所需的基本知识和技能。授课方式采用理论与实践相结合的方式；授课过程采用 PPT 演示法、项目教学法、案例法、情境示范法等教学方法。考核方式采取过程考核与笔试相结合的方式。

3. 景区服务与管理

本课程为专业核心课程，主要讲授旅游景区网络信息服务、票务服务、咨询服务、解说服务、餐饮服务、购物服务以及景区人力资源管理、环境管理、服务质量管理、资源管理与可持续发展等。通过本课程的学习，培养学生的现代服务理念，提高服务意识，掌握有效的服务技巧；掌握景区服务各环节的基本流程，掌握景区管理的基本方法与内容。授课方式采用理论授课与实践授课相结合的方式；授课过程采用案例法、小组讨论法、头脑风暴法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

4. 会展策划与服务

本课程为专业的核心课程，主要讲授会展策划的方法和程序，展前、展中、展后各种策划文书的写作；会议和展览策划和服务的基本流程；不同类型的会展营销的方式和途径。通过本课程的学习，培养学生的会展策划能力、沟通协调能力、宣传推介能力和组织管理能力，提高学生的会展策划与营销技能。授课方式采用理论与实践相结合的方式；授课过程采用案例法、情景演示法、项目教学法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

5. 酒店服务与管理实务

本课程为专业核心课，主要讲授酒店管理的基本知识和前厅、客房、餐饮等部门的服务程序和方法。通过本课程的学习，培养学生掌握酒店主要岗位服务与管理的方法、标准和程序。授课方式采用理论与实践相结合的方式；授课过程采用案例法、情景演示法、项目教学法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

6. 旅游市场营销

本课程为专业主干课程，主要讲授景区营销、饭店营销、旅行社营销、旅游目的地营销和旅游新型业态营销等内容。通过本课程的学习，培养学生熟悉旅游市场营销的基本理论和方法、分析解决实际问题的能力。授课方式采用理论授课与实践授课相结合的方式；授课过程采用案例法、小组讨论法、头脑风暴法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

7. 旅游情境英语

本课程为专业主干课程，主要讲授导游服务英语、酒店服务英语和会展服务英语。通过本课程的学习，培养学生旅游服务外语的基本语言运用能力。授课方式采用理论授课与实践授课相结合的方式；授课过程采用案例法、小组讨论法、头脑风暴法等教学方法。考核方式采取过程考核和期末笔试相结合的方式。

六、人才培养方案执行表

见表三《旅游管理专业培养方案总时间安排表》。

见表四《旅游管理专业教学环节分配表》。

见表五《旅游管理专业培养方案教学进程表》。

见表六《旅游管理专业学时分配比例表》。

七、工学结合方式和实训基地状况说明

1. 专业指导委员会组成人员表（见表七）。

2. 工学结合模式安排说明

合理利用校内外实习实训条件，实现“2112 工学交替”的“2+1”人才培养模式。

充分发挥订单合作企业、“校中厂——学府悠游旅行社”、校外顶岗实习基地的作用，与企业共同开发承担《旅行社计调》、《导游实务》、《景区服务与管理》、《酒店服务与管理实务》等课程。

通过去企业参观了解工作流程——校内教学——“校中厂”阶段实训完成课业/校外实习基地阶段实训完成课业——校内总结提高——顶岗实习的方式实现工学交替。充分发挥校内旅行社实训室和酒店实训室的作用，将专业课和专业实践课穿插，进行有机结合，对《旅游计调业务》、《旅游市场营销》、《服务礼仪》、《旅游公共关系》等课程通过课堂讲授——在模拟旅行社等进行分项目模拟运营实训——项目综合模拟实训——顶岗实习的方式，实现学训交替。

3. 校内外实训基地一览表（见表八）。

八、专业师资队伍情况

旅游管理专业目前拥有专兼职教师 23 人，其中专任教师 13 人，兼职教师 10 人。专任教师中，教授 1 人，副教授 3 人，讲师 7 人；具有硕士学位 8 人；双师素质教师占 70%。专任教师中“双师型”教师 11 人，骨干教师中有省级名师 1 人，学院优秀教师 1 人。本专业主干课程由专兼结合的师资队伍承担，以讲师职称以上为主。本专业主干课程任课教师统计表（见表九）。

九、毕业条件

1. 必须修满人才培养方案中规定的 146 学分；
2. 获取旅游管理专业的全国导游人员资格证书、会展策划师、高级餐饮服务员资格证书、高级客房服务员资格证书、高级前厅服务员资格证书、高级调酒师等技能证书中的一个。

十、说明

旅游管理专业自 2002 年开设，现有在校生 296 人。依据教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量若干意见》（教高【2006】16 号）等文件为指导，坚持“以服务为宗旨、以就业为导向、走产学研结合的发展之路”的职业教育方针，深入研究高职规律，使本次制订的人才培养方案具有鲜明的行业特色和时代特色。

以黑龙江旅游业发展对人才的需求为依据，通过在职场环境中学习锻炼，将职业素质、职业意识、职业道德与现代企业文化融入人才培养全过程，通过将学校的教学过程和企业工作过程紧密结合，构建“2112 工学交替”的人才培养模式。

第 1、2 学期学习公共课程与专业基础理论知识，突出专业基本素质的培养，对哈尔滨滑雪节、冰雪节、哈洽会、湿地旅游文化节以及哈尔滨旅游景点进行时地勘察，加强学生对旅游业的感性认识，了解职场环境为深入学习奠定基础。

第 3 学期开设旅行社业务实操等课程，将专业课程内容完全融入校内旅行社的业务

操作流程，培养学生在旅行社各岗位的业务能力，注重对职业意识和职业素质的培养。

第4学期开设景区管理、会展服务、酒店服务与管理实务等课程，根据学生在各岗位的实践成绩来指导学生进行职业生涯的定位，分方向继续深化学生在旅行社、景点景区、酒店、会展服务方面的业务能力培养，使学生掌握旅游业各岗位群的操作流程，并将职业道德内容贯穿学习过程中。

第5、6学期根据学生职业生涯的定位安排学生到相应校外实习实训基地进行毕业顶岗实习，进一步提高业务水平，使学生完成社会身份的转变，与职场环境零距离接触，培养学生的职业素养，成为一个合格的“旅游人”。

各岗位对应获得证书情况

表一

序号	工作岗位	证书名称	考证等级要求	备注
1	导游员	全国导游人员资格证书	资格证	至少获得一个技能证书或获得相当于一个证书所要求达到的能力水平。
2	旅行社管理人员	旅行社经理证书	高级	
3	会展策划人员	会展策划师	高级	
4	酒店服务与管理实务人员	餐饮服务员证书	高级	作为职业能力拓展，不做强制要求。
		客房服务员证书		
		前厅服务员证书		
		调酒师	高级	
		营养师		

旅游管理专业知识、能力、素质结构分解表

表二

名称		主要内容	主要实现途径
知识结构	通用知识	掌握法律基础、语言文字、外语词汇与语法、计算机应用等知识	公共课（思想道德修养与法律基础、应用写作、实用英语、计算机操作基础等课程）、专业必修课（旅游情境英语）和专业选修课（旅游文案）
	专业知识	礼仪知识	专业必修课（现代服务礼仪）
		旅游入门知识、旅游心理知识	专业必修课（旅游学概论、中国旅游地理）和专业选修课（旅游心理学、客源国概况等课程）

		导游基础知识、导游讲解知识	专业必修课（导游实务、全国导游基础知识、黑龙江导游基础知识等课程）和专业选修课（满族民俗旅游文化）
		旅行社经营知识、旅游市场营销知识	专业必修课（旅游计调业务、旅游市场营销等课程）和专业选修课（旅游公共关系、旅游财务管理、旅游电子商务等课程）
		酒店服务与管理实务知识	专业必修课（酒店服务与管理实务、旅游情境英语等课程）和专业选修课（旅游公共关系、第二外语等课程）
		景区景点服务与管理知识、旅游资源开发知识	专业必修课（景区服务与管理、客源国概况等课程）和专业选修课（满族民俗旅游文化、旅游摄影、旅游危机管理等课程）
		会展策划知识	公共课（计算机操作基础）和专业必修课（会展策划与服务、旅游情境英语、等课程）
能力结构	方法能力	1. 利用现代化办公设备及软件的能力； 2. 收集和处理信息的能力； 3. 综合运用专业知识及理论知识的能力； 4. 创新与设计的能力。	公共课（思想道德修养与法律基础、大学生心理健康、应用写作、实用英语、计算机操作基础等课程）、公共选修课、专业选修课（旅游文案）和专业实践课（课程设计、毕业设计、顶岗实习）
	社会能力	1. 良好的沟通与协调能力； 2. 良好的协作意识和团队精神； 3. 整体思考、合理利用资源的能力； 4. 做计划、作决策、逻辑思维与判断能力； 5. 自我评价、自我展示能力。	专业必修课（旅游沟通技巧、现代服务礼仪等课程）、专业选修课（旅游心理学、旅游职业规划、旅游危机管理等课程）和专业实践课（课程设计、毕业设计、顶岗实习等课程）
	专业能力	旅游服务基础能力	专业必修课（旅游学概论、中国旅游地理、现代服务礼仪等课程）和专业选修课（旅游心理学、客源国概况等课程）
		旅游接待服务能力	专业必修课（导游实务、旅游政策与法规等课程）
		旅游企业管理能力	专业必修课（旅游计调业务）
		旅游市场营销能力	专业必修课（旅游市场营销）
		酒店服务管理能力	专业必修课（酒店服务与管理实务）
		旅游资源（景区）规划、开发能力	专业必修课（景区服务与管理）
旅游会展策划能力	专业必修课（会展策划与服务）		

		社交能力	专业选修课（旅游公共关系、旅游危机管理、旅游心理学等）
素质结构	思想道德素质	具有正确的世界观、人生观和价值观，爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、；尽职尽责的职业精神和工作态度	公共课（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、择业指导）和公共选修课、学院素质教育与能力培养活动；
	文化素质	具有一定的文化品位、审美情趣、人文素养和科学素质	文学、历史、哲学、艺术等人文社会科学方面公共选修课；
	职业素质	整洁端庄的仪容仪表；自尊自强、不卑不亢的服务艺术；临危不惧、遇事不慌的职业素养；良好的职业道德；良好的沟通与交流能力；具有持久地保持积极、乐观、主动的人生态度和工作态度的能力；具有热情周到、耐心细致的礼貌服务意识。	公共课（军事理论、择业指导）、专业必修课（旅游职业规划）和专业实践训练课、顶岗实习；
	身心素质	严格执行操作规范、吃苦耐劳的优良品质、严谨细致的工作作风、熟练的工作技能和科学的创新精神；良好的身心素质和承压抗压能力。	公共课（体育与健康、大学生心理健康）、管理学等方面的公共选修课心理咨询、运动会和第二课堂体育活动。

旅游管理专业培养方案教学进程表

表五

课程类别	课程编号	课程名称	学期分配		学时分配		按学期周学时分配						
			学分	考试	总计	课内实践	一	二	三	四	五	六	
							18周	18周	18周	18周	18周	18周	
公共课程	0070564	实用英语一	4	1	64	32	16×4						
	0070566	实用英语二	3.5	2	64	32		16×4					
	0090101	体育与健康一	2		32	26	16×2						
	0090103	体育与健康二	2		32	26		16×2					
	0080201	思想道德修养与法律基础	3		48		16×3						
	0090301	大学生心理健康	2		32	12	16×1	16×1					
	0090201	军事理论	1		18		9×2						
	0080101	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3.5		64	16		16×4					
	0020701	计算机操作基础	3.5	2	64	32		16×4					
	0070416	择业指导	1		16	6			1				
	0070232	应用写作	2		32	19		16×2					
	0080102	形势与政策	1		16		4	4	4	4			
	小计	占总学时 16.47%	28.5		482	201	11	17	1	1			
	专业技术课	0060102	旅游沟通技巧	2		32	20	16×2					
0060101		旅游学概论	2		32	16	16×2						
0060103		现代服务礼仪	3.5	1	64	32	16×4						
0060105		中国旅游地理	3	1	48	16	16×3						
0060106		导游实务（一）	2		32	16	16×2						
0060550		旅游情境英语（一）	3	3	48	26			12×4				
0060551		旅游情境英语（二）	3	4	54	22				18×3			
0060107		导游实务（二）	2		32	14		8×4					
0060108		全国导游基础知识	3	2	48	14		12×4					
0060109		黑龙江地方导游基础知识	3		48	14		12×4					
0060110		旅游政策与法规	2	2	42	10		7×6					
0060111		会展策划与服务	3	4	54	22				18×3			
0060112		景区服务与管理	3	4	54	22				18×3			
0060113		酒店服务与管理实务	2	4	36	12				18×2			
0060114		旅游市场营销	3	3	48	16			12×4				
0060115		旅游计调业务	3	3	48	16			12×4				
0060116	旅游职业规划	2		36	12				18×2				
小计	占总学时 25.84%	44.5		756	300	13	9	12	13				

专业选修	0060117	满族民俗旅游文化	2	36	8			12×3			
	0060350	旅游摄影									
	0060104	旅游文案	2	32	16	16×2					
	0060118	客源国概况	2	36	6			18×2			
	0060119	旅游危机管理	2	36	6			18×2			
	0060450	第二外语（俄语）	5	84	20			12×4	18×2		
	0060451	第二外语（韩语）									
	0060452	第二外语（日语）									
	0060120	旅游心理学	2	36	8			12×3			
	0060121	旅游公共关系	2	36	12				18×2		
	0060122	旅游财务管理	2	36	10				18×2		
	0060123	旅游电子商务									
	小计	占总学时 11.35%	19	332	86	2	0	10	10		
专业实践课	0090202	军训	2	52	52	2×26					
	120301	劳动	1	26	26			1×26			
	0150101	旅游接待技能实训	4	104	104		4×26				
	0150102	旅游服务技能实训	4	104	104			4×26			
	0150103	旅游综合实训	1	26	26			1×26			
	0150104	顶岗实习	31	806	806				18×26	13×26	
	0150105	实习报告	5	130	130					5×26	
	小计	占总学时 42.65%	48	1248	1248						
公共选修课		占总学时 3.69%	6	108		0	2	2	2	0	0
考核方式	考试课		42.5	736	304	11	13	12	11	0	0
	考查课		103.5	2190	1531	15	15	11	15	26	26
必修课学时、学分、周学时			121	2486	1749	24	26	11	14	26	26
选修课学时、学分、周学时			25	440	86	2	2	12	12	0	0
总计			146	2926	1835	26	28	23	26	26	26

旅游管理专业学时分配比例表

表六

项目	学时	百分比	备注
教学活动总学时	2926		
理论教学（课内总学时）	1091	37.29%	
实践学时	1835	62.71%	包括专业实践课、课内实践

旅游管理专业指导委员会组成人员表

表七

职务	姓名	工作单位	职务及职称
主任	韦敏芳	伏尔加庄园	总经理
副主任	杨雪松	哈尔滨飞扬国际旅行社	总经理
副主任	张玲	黑龙江职业学院	教授、旅游与人文艺术学院 院长
委员	李勇民	黑龙江职业学院	副教授、旅游与人文艺术学院 副院长
委员	曲华	哈尔滨蓝太阳旅行社	总经理
委员	朱春秋	哈尔滨华信国际旅行社	总经理
委员	吴晓宇	哈尔滨康辉国际旅行社	经理
委员	刘宏申	黑龙江职业学院	讲师、旅游管理教学团队 团队带头人
委员	吴琼	黑龙江职业学院	副教授
委员	孙启源	黑龙江职业学院	副教授
委员	张东娜	黑龙江职业学院	讲师
委员	陈洪宏	黑龙江职业学院	讲师
委员	范贞	黑龙江职业学院	讲师

旅游管理专业校内外实训基地一览表

表八

序号	基地名称	隶属关系	实训条件	实训项目
1	导游实训室	校内实训室	沙盘一个、多媒体设备一套、座位 40 个	导游实务、旅游沟通技巧、现代服务礼仪等
2	旅行社实训室	校中厂	模拟旅行社一个	旅游计调业务、旅游市场营销、导游实务等
3	餐饮综合实训基地	校内实训室	满足餐饮综合实训要求	酒店服务与管理实务、展策划与服务实训、
3	伏尔加庄园	校外基地	能够满足实习、实训的要求	旅游接待技能实训、旅游服务技能实训、会展策划与服务实训、顶岗实习
4	哈尔滨康辉国际旅行社	校外基地	能够满足实习、实训的要求	旅游接待技能实训、旅游服务技能实训、旅行社经营综合实训、顶岗实习
5	飞扬国际旅行社	校外基地	能够满足实习、实训的要求	旅游接待技能实训、旅游服务技能实训、旅行社经营综合实训、顶岗实习
6	华信国际旅行社	校外基地	能够满足实习、实训的要求	旅游接待技能实训、旅游服务技能实训、旅行社经营综合实训、顶岗实习
7	蓝太阳国际旅行社	校外基地	能够满足实习、实训的要求	旅游接待技能实训、旅游服务技能实训、旅行社经营综合实训、顶岗实习

旅游管理专业主干课程任课教师统计表

表九

序号	姓名	学历学位	职称/职务	任教课程	专任/兼职
1	张 玲	研究生、硕士学位	教授	旅游接待技能实训	兼任
2	刘宏申	本科、硕士学位	讲师	导游实务	专任
3	吴 琼	本科、学士学位	副教授	旅游计调业务	专任
4	孙启源	本科	副教授	旅游市场营销	专任
5	张东娜	本科、学士学位	讲师	酒店服务与管理实务 会展策划与服务	专任
6	陈洪宏	本科、学士学位	讲师	导游实务	专任
7	范 贞	研究生、硕士学位	讲师	酒店服务与管理实务	专任
8	韩 婷	研究生、硕士学位	讲师	旅游情境英语	专任
9	徐得红				
10	杨雪松	本科、学士学位	总经理	旅游计调业务	兼职
11	王 紫	本科、学士学位	人力资源总监	景区服务与管理	兼职
12	王晓华	本科	经理	会展策划与服务	兼职
13	曲 华	本科	总经理	旅游接待技能实训	兼职
14	吴晓宇	本科	经理	旅游服务技能实训	兼职
15	曲泊霖	本科、学士学位	经理	顶岗实习	兼职
16	杨琳琳	本科、学士学位	经理	顶岗实习	兼职