

延边职业技术学院 2025 级旅游管理专业 人才培养方案

2025 年 5 月

延边职业技术学院

旅游管理专业人才培养方案

(2025) 专业代码: 540101

一、专业名称、专业大类

专业名称: 旅游管理

专业大类: 旅游大类

二、教育类型及学历层次

教育类型: 高等职业教育

学历层次: 专科

三、招生对象及学制

招生对象: 普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

学制: 三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	旅游大类54
所属专业类 (代码)	旅游类5401
对应行业 (代码)	旅行社及相关服务(7291)、游览景区管理(786)、游乐园(9020)、休闲 观光活动(9030)
主要职业类别 (代码)	导游(4-07-04-01)旅行社计调(4-07-04-03)、旅游咨询员(4-07-04-04) 前厅服务员(4-03-01-01)客房服务员(4-03-01-02)公共游览场所服务员(4-07-04-05)
主要岗位类别 或技术领域	旅游咨询、旅游产品策划、导游、计调、景区讲解员、客房服务、前厅服务、餐饮服务、研学旅游指导师
职业技能等级 证书(或标准)	导游资格证书、研学指导师

注: 1. 所属专业大类和所属专业类: 依据《职业教育专业目录(2021版)》

2. 对应行业: 依据《国民经济行业分类与代码》(GB/T4754-2017)

3. 主要职业类别: 依据《中华人民共和国职业分类大典》(2022版)

五、职业岗位分析

（一）职业面向及就业岗位描述

序号	职业面向	岗位描述	职业能力	素质要求
旅行社、景区	导游	1) 负责接待游客，为其提供相应的接待、入住、讲解等相关服务。 2) 依据带团过程中的具体情况进行总结，完成带团报告。 3) 对于旅游过程中的突发事件，能够做出正确处理。	1) 旅游计划制定及实施能力。 2) 旅游团队组织能力。 3) 公关协调能力。 4) 团队组织协调能力，突发事件处理能力。 5) 文字综合能力，业务结算能力。	1) 具有诚实守信、爱岗敬业的职业道德素质。 2) 具有较强的团队合作精神。 3) 具有较强的语言表达、人际沟通、组织协调的能力。
	计调	1) 编排合理旅游线路、准确及时地报价。 2) 向协议单位发送《团队接待计划》、书面确定并打印。 3) 安排导游，监控全队的活动过程，负责审核相关单据，辅助完成团队旅游结算业务。	1) 旅游资源开发能力，旅游路线设计能力。 2) 客源开发能力，组团能力。 3) 公关协调能力，业务核算能力。 4) 组织协调能力。 5) 文字综合能力，业务结算能力。	
	旅游接待	1) 根据客户相关需要为其提供相关问题的讲解。 2) 运用相关技巧及方法向游客推荐相关旅游线路。	1) 沟通、应变能力。 2) 良好的形象。 3) 接待业务能力。	
酒店	酒店服务	1) 为客人提供规范就餐服务和宴会服务。 2) 能够接待住店客人，正确办理入住登记手续、合理安排房间，为预定客人有效提供关于客房信息、价格标准等相关咨询服务。 3) 能够规范地完成清洁保养客房工作。 4) 能够及时合理地为客人提供换房、加床服务，为客人创造舒适的休息与工作环境。	1) 前厅接待业务能力。 2) 沟通、协调、应变能力。 3) 操作酒店前台数字化系统。 4) 按相关要求清扫客房。 5) 完成各种情况下的对客服务。	4) 具有较强的应变能力。 5) 具有遵守行业规范的工作意识和行为意识。

（二）典型工作任务

序号	岗位	典型工作任务	任务要求	知识要求	支撑课程
1	导游服务	团队接待	1) 依据接待计划里的要求, 完成接站、沿途及景点讲解、带领游客用餐、安排住宿、送站等一系列导游服务。 2) 在导游服务过程中, 有效地与相关部门及人员进行沟通并及时解决问题。	1) 加深对导游人员所应具备的职业素养的认知 2) 掌握导游人员带团的整个工作程序。 3) 能够运用带团处理工作流程中发生的各种事件。 4) 训练导游讲解知识的积累。 5) 重点掌握吉林省主要景区景点知识及朝鲜族民俗知识。	1) 旅游地理 2) 全国导游基础 3) 地方导游基础 4) 导游实务 5) 旅游政策与法规 6) 导游服务能力 7) 旅游心理学 8) 旅游消费者行为
2	计调	组团计调	1) 依据游客的需求收集相关资料, 向目的地地接社咨询方案及价格, 进行组团计价和利润核算。 2) 将方案和价格报送给游客, 得到游客确认后, 与游客签订合同。 3) 通知票务订交通票, 选派全陪并全程控制监督, 直至送走旅游团, 最终清算、结算有关账目, 将团队所有资料整理归档。	1) 了解旅行社计调岗位职责、工作要求和从事该工作应具备的素质。 2) 熟悉组团和地接操作流程, 掌握团队操作原理。 3) 熟悉旅游产品价格构成要素, 掌握产品计价、报价、成本计算方法。 4) 熟悉突发事件的处理方法。 5) 掌握选择地接社的标准、制定接待计划的规则、交通安排方法、行程编排的原则和步骤。 6) 掌握旅游团账务结算程序	1) 旅游地理 2) 红色研学旅行课程设计 3) 全国导游基础 4) 地方导游基础 5) 旅游市场营销 6) 旅行社业务 7) 旅游产品开发与设计 8) 康养旅游服务 9) 旅游政策与法规
3	接待	旅行社前台接待	1) 根据客户相关需要为其提供相关问题的讲解。 2) 运用相关技巧及方法向游客推向相关旅游线路。	1) 熟悉旅行社接待服务的心理学和基本礼仪知识。 2) 掌握旅行社工作基本沟通技巧。 3) 熟悉旅行社前台接待基本业务知识和工作流程。 4) 熟悉旅游接待过程中突发事件处理方法和技巧。	1) 旅游地理 2) 旅行社业务 3) 全国导游基础 4) 地方导游基础 5) 旅游新媒体营销 6) 康养旅游服务 7) 旅游产品开发与设计 8) 旅游政策与法规
4	酒店	酒店服务	1) 为客人提供规范就餐服务和宴会服务。 2) 能够接待住店客人正确办理入住登记手续、合理安排房间, 为预定客人有效提供关于客房信息、价格标准等相关咨询服务。 3) 能够及时合理地为客户提供换房、加床服务	1) 掌握预订前相关知识。 2) 学会客房预订的程序。 3) 推销酒店相关产品。 4) 掌握各种类型客人的接待准备程序。 5) 熟悉客房清洁的工作程序。 6) 掌握做床工作流程。 7) 掌握现金、信用卡、支票结算、转账结算程序。	1) 酒店餐饮服务 2) 酒店前厅与客房服务 3) 旅游新媒体营销 4) 旅游消费者行为 5) 服务礼仪 6) 旅游心理学

			，为客人创造舒适的休息与工作环境。		
5	研学指导教师	研学指导	1. 制定中小学生研学旅行教育计划和课程；2. 带队开展研学活动，组织教学互动；3. 保障研学学生的安全，处理活动中的突发状况；4. 反馈研学效果，优化研学方案。	（1）了解研学旅行指导师的内涵与职责。 （2）熟悉研学旅行指导师的职业素养。 （3）熟悉研学旅行课程设计的步骤与方法。 （4）掌握学校、旅行社、基地研学指导师的操作流程。 （5）掌握旅行社研学指导师的操作流程。 （6）掌握研学过程中常见问题的预防与处理方法。 。	1. 旅行社业务 2. 旅游心理学 3. 旅游产品开发与设计 4. 研学旅行指导教师实务 5. 红色研学旅行课程设计

六、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向旅行社及相关服务、游览景区管理、游乐园、休闲观光活动、酒店等行业的导游、旅游团队领队、旅行社计调、旅游咨询员、公共游览场所服务员、研学旅行指导师、旅游酒店餐厅、前厅、客房等岗位群，能够从事导游、旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、旅游景区运营管理、酒店餐厅管理、酒店前厅接待、酒店客房管理等工作的高素质高技能人才。

（二）人才规格

1. 素质目标

（1）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。

（2）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。

（3）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. 思政目标

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 铸牢中华民族共同体意识，通过旅游活动促进各民族交往交流交融、促进地方旅游业发展。

3. 知识目标

(1) 掌握法律法规、传统文化、计算机应用与操作等相关知识。

(2) 了解职业生涯规划 and 心理健康等知识。

(3) 掌握英语、韩语语言基础知识和技能，了解本专业常用英文术语韩语口语交际用语。

(4) 了解必备的语言、法律、道德、政治、经济、外语、心理学、历史学、地理学等人文社会科学知识。

(5) 掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法。

(6) 掌握本专业所必须的营销理论和现代信息科学的基础知识。

(7) 熟悉我国旅游业的方针、政策和法规。

(8) 掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(9) 掌握酒店行业前厅、客房、餐饮服务与运营管理的基本理论以及安全、卫生相关知识。

4. 能力目标

(1) 具有良好的语言和文字表达能力，良好的沟通和合作能力。

(2) 具有处理旅游服务中常见问题的能力，具备应对旅游突发事件的能力。

(3) 具有旅游接待服务、产品设计、项目策划、数字营销等能力。

(4) 具有适应旅游产业数字化发展的能力。

(5) 具有践行旅游政策法规及行业标准、绿色生产、安全防护等能力。

(6) 具有正确处理带团过程中餐饮、住宿、娱乐、购物等方面问题的能力。

(7) 具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力。

(8) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

七、课程设置

序号	课程性质	课程名称	基准学时		
			第一学年	第二学年	第三学年
1	专业基础课程	旅游地理	56		
2		旅游韩语会话1	64		
3		旅游韩语会话2		64	
4		服务礼仪	56		
5		全国导游基础	64		
6		旅游政策法规		64	
7		导游实务	56		
8		地方导游基础		64	
9		旅游心理学	64		
10		旅游消费者行为		36	
11		导游服务能力		64	
1	专业核心课程	旅行社业务	96		
2		旅游产品开发与设计		72	
3		景区服务与管理		72	
4		旅游新媒体营销		72	
5		研学旅行指导师实务		64	
6		酒店餐饮服务		72	
7		酒店前厅与客房服务		64	
1	实践类课程	非遗文化体验	40		
2		朝鲜族饮食体验		40	
3		顶岗实习1			360
4		顶岗实习2			280
5		毕业实践			40
1	专业限选课	职业发展与定位	16		
2		就业指导与安全教育		16	
3		红色研学旅行课程设计		32	
4		康养旅游服务		32	
6		旅游英语	56		
总计			568	828	680

核心课程描述 1

课程名称	旅行社业务	总课时数	96
课程目标	1. 知识目标 (1) 了解旅行社申请设立的基本条件要求。 (2) 了解不同规模旅行社的组织结构、经营范围和管理模式。 (3) 熟悉旅行社主要岗位的工作内容、岗位职责和从事该工作应具备的素质。 (4) 熟悉旅行社采购供应商服务的方法和技巧。 (5) 掌握旅行社组团业务和地接业务的操作流程。 (6) 掌握旅游线路开发、设计的原则和方法。 (7) 掌握旅游产品价格构成要素，产品计价、报价、成本计算方法。 2. 能力目标 (1) 能够独立完成模拟申办一家新旅行社的任务。 (2) 能够独立完成模拟旅行社各岗位招聘工作的任务。 (3) 能够按照采购流程，筛选合格供应商，正确签订旅行社与供应商的采购协议。 (4) 能够根据市场需求设计出特色旅游线路产品。 (5) 能够根据不同旅游团队需求编排旅游行程，准确核算组团和地接价格。 (6) 能够将旅游团队相关信息进行编制，形成《接待确认书》并签订《旅游合同书》。 (7) 能够根据组团和地接业务流程完成发团和接团工作。 (8) 能够处理组团和地接业务中的突发事件。 3. 思政目标 (1) 要在课程教学中帮助学生掌握马克思主义世界观和方法论，从历史与现实、理论与实践等维度深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想。 (2) 要结合专业知识教育引导学生深刻理解社会主义核心价值观，培养学生正确的世界观、人生观、价值观。 (3) 要在课程教学中加强生态文明教育，引导学生树立和践行绿水青山就是金山银山的理念。 (4) 培养学生严谨科学的专业精神，敬业奉献的职业操守。 (5) 培养学生的大局意识，纪律意识，形成团结协作的工作作风。		
课程内容	模块一：组建旅行社 模块二：采购供应商服务 模块三：旅游产品设计 模块四：计调业务操作		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是卷面考核。		

核心课程描述 2

课程名称	旅游产品开发与设计	总课时数	72
课程目标	1. 知识目标 （1）掌握旅游产品基础理论。 （2）熟悉旅游资源分析方法。 （3）了解旅游市场与消费者行为。 （4）精通旅游产品设计要素与方法。 2. 能力目标 （1）能够独立开展旅游市场调研，准确把握市场动态和消费者需求，为旅游产品开发提供有力的数据支持和决策依据。 （2）能够结合旅游资源特色 and 市场需求，提出独特新颖的旅游产品创意，并完成旅游产品主题策划、项目规划及营销方案设计，形成具有可行性和竞争力的旅游产品策划案。 （3）独立完成旅游产品的线路设计、服务流程优化、配套设施规划等工作，能够与团队成员协作完成旅游产品的开发实践。 （4）能够制定有效的旅游产品品牌塑造、价格策略、渠道拓展和促销方案，利用多种渠道进行旅游产品的宣传推广，提高产品的市场知名度和占有率。 （5）能够及时发现并分析各类问题，如市场变化挑战等，灵活运用所学知识和经验，提出合理有效的解决方案，具备应对突发情况和市场变化的应变能力。 3. 思政目标 （1）培养文化自信与传承意识。 （2）强化生态保护与可持续发展理念。 （3）树立责任担当与服务意识。 （4）弘扬爱国主义与民族精神。		
课程内容	1. 旅游产品认知 2. 旅游资源分析 3. 旅游市场调研 4. 旅游产品设计基础理论 5. 不同类型旅游产品设计 6. 旅游产品营销与推广 7. 旅游产品开发实践 8. 旅游产品开发案例分析 9. 旅游产品的可持续发展		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是项目考核。		

核心课程描述 3

课程名称	景区服务与管理	总课时数	72
课程目标	1. 知识目标 (1) 掌握景区基础理论，包括景区概念、分类及发展趋势。 (2) 熟悉景区规划、运营管理、服务规范等专业知识。 (3) 了解景区安全管理、游客投诉处理等业务流程。 (4) 理解智慧景区建设、绿色旅游发展等前沿知识。 2. 能力目标 (1) 具备景区服务接待、游客引导、服务质量提升能力。 (2) 掌握景区日常运营管理、资源整合、营销推广技能。 (3) 能处理景区突发事件，妥善解决游客投诉与纠纷。 (4) 可运用信息技术优化景区管理，助力智慧化建设。 3. 思政目标 (1) 树立生态保护意识，践行绿色可持续发展理念。 (2) 强化服务意识与职业责任感，提升职业操守。 (3) 弘扬传统文化，在景区管理中注重文化传承与创新。 (4) 培养团队协作精神，增强社会责任感与奉献意识。		
课程内容	1. 景区基础知识 2. 景区服务规范 3. 景区运营管理 4. 景区市场营销 5. 景区安全管理 6. 景区质量管理 7. 景区资源与环境管理 8. 智慧景区建设		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是卷面考核。		

核心课程描述 4

课程名称	旅游新媒体营销	总课时数	72
课程目标	1. 知识目标 (1) 掌握新媒体与旅游营销基础理论及核心概念 (2) 熟悉主流旅游新媒体平台的功能与运营规则 (3) 了解旅游新媒体内容创作、推广及数据监测方法 (4) 明晰旅游新媒体营销策略与行业发展趋势 2. 能力目标 (1) 具备旅游新媒体平台账号运营与内容创作能力 (2) 能够制定并执行旅游新媒体营销策划方案 (3) 掌握旅游新媒体广告投放、KOL合作及数据分析技能 (4) 可灵活运用新媒体工具提升旅游产品传播与营销效果 3. 思政目标 (1) 树立正确的网络价值观，规范新媒体营销行为 (2) 增强文化传播意识，通过新媒体弘扬旅游文化 (3) 培养创新思维与职业责任感，推动行业健康发展 (4) 强化网络安全意识，维护旅游行业网络生态环境		
课程内容	1. 新媒体与旅游营销基础 2. 旅游新媒体平台解析 3. 旅游新媒体营销内容创作 4. 旅游新媒体营销策略 5. 旅游新媒体营销推广与运营 6. 旅游新媒体营销案例分析		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是项目考核。		

核心课程描述 5

课程名称	研学旅行指导师实务	总课时数	64
课程目标	1. 能力目标 （1）能够设计简单的研学旅行课程。 （2）能够按照流程执行学校、旅行社、基地的研学指导师任务。 （3）能够恰当处理研学过程中发生的问题。 2. 知识目标 （1）了解研学旅行指导师的内涵与职责。 （2）熟悉研学旅行指导师的职业素养。 （3）熟悉研学旅行课程设计的步骤与方法。 （4）掌握学校、旅行社、基地研学指导师的操作流程。 （5）掌握旅行社研学指导师的操作流程。 （6）掌握研学过程中常见问题的预防与处理方法。 3. 思政目标 （1）使学生牢固树立中华民族共同体意识。 （2）树立正确的国家观、民族观、历史观、文化观。 （3）具有很好的服务类职业道德素质和身心素质。 （4）加强并提高对学生的世界观、人生观和社会主义价值观的教育。		
课程内容	模块一 研学旅行指导师的认知 模块二 研学旅行指导师职业素养的培养 模块三 研学旅行课程的设计 模块四 学校研学旅行指导师操作 模块五 旅行社研学旅行指导师操作 模块六 基（营）地研学旅行指导师操作 模块七 常见问题的预防与处理		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是项目考核。		

核心课程描述 6

课程名称	酒店餐饮服务	总课时数	72
课程目标	1. 知识目标 (1) 了解餐饮服务与管理的基本概念和原则。 (2) 掌握餐饮服务与管理的基本技能和方法。 (3) 了解餐饮服务与管理的相关法律法规和标准。 (4) 掌握托盘端托的方式和操作步骤。 (5) 了解餐巾和餐巾花的种类、餐巾花选择的原则。 (6) 掌握餐巾折花的基本手法和几种常见杯花、盘花的折法。 (7) 掌握预订的方式和流程。 (8) 掌握迎宾服务的流程和特殊情境下的迎宾服务。 (9) 掌握点菜服务的流程和注意事项。 (10) 掌握结账服务的流程。 2. 能力目标： (1) 具备餐厅服务能力。 (2) 具备餐饮产品生产与质量管理能力。 (3) 具备服务设计、宴会设计、餐饮产品组合设计与一定的创新能力。 (4) 具备餐饮团队建设与管理能力。 (5) 具备餐饮行业绿色生产、环境保护、安全防护、食品卫生与安全等相关法律法规和行业标准的应用能力。 (6) 具备探究学习、终身学习和可持续发展的能力。 3. 思政目标： (1) 通过了解餐具中蕴含的文化，感受中华优秀传统文化的博大精深，体会我国开放包容的大国情怀、锐意进取的大国精神、合作共赢的大国担当。 (2) 强化节约餐饮、绿色餐饮意识，养成爱惜粮食、文明用餐的习惯。 (3) 培养对中国传统文化的热爱之情，增强文化自信和民族自豪感。		
课程内容	模块一餐厅认知 模块二餐厅操作技能 模块三零点餐厅服务规范 模块四宴会服务规范 模块五其他服务规范与技能		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是实操考核。		

核心课程描述 7

课程名称	酒店前厅与客房服务	总课时数	64
课程目标	1. 知识目标 （1）掌握前厅部在酒店中的定位，了解其作为酒店“脸面”和“神经中枢”的重要作用。 （2）熟悉前厅部的主要功能，如接待服务、客房预订、行李寄存、礼宾服务、电话转接、商务服务等。 （3）熟练掌握预订的方式和渠道，包括电话预订、网络预订、现场预订等。 （4）了解客房产品的概念和构成，以及客房部的主要任务。 （5）掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责，认识客房部的业务特。 （6）熟悉客房常用设备的种类、用途、质量要求，掌握客房设备的使用与保养方法。 2. 能力目标 （1）能主动问候客人，热情地为客人提供迎送服务和行李服务。 （2）能根据客人需求，熟练地为客人办理手续，受理散客和团队预订和咨询。 （3）能使用规范的服务语言接听客人电话，提供叫醒、留言服务，并提供快捷的影印、打字、传真、翻译、票务、邮递、旅游等商务服务，满足客人需求。 （4）能详细记录客人信息，建立客史档案。能初步处理常见的紧急情况和突发事件，使客人享受到安全放心的服务。 （5）能较熟练提供总台接待服务及前台礼宾服务。 （6）能进行客户关系维护，处理一些突发事件和客户投诉。 3. 思政目标： （1）弘扬服务精神：强调服务至上的理念，使学生深刻理解客房服务工作的核心价值。 （2）树立全局观念，从整个酒店或旅游行业的角度出发，考虑如何优化服务流程、提高服务质量。增强知法、懂法、守法、敬法的意识，不触碰法律红线，做一名遵纪守法的时代新人。 （3）培养遇事不避、勇于担当的精神，对待错误不逃避，面对困难不低头，在责任面前不懈怠，切实做到不忘初心、牢记使命。		
课程内容	模块一前厅部工作 模块二客户关系管理 模块三前厅沟通与突发事件管理		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占40%，终结性考核占60%。 过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、测试等。 终结性考核是实操考核。		

八、教学进程安排

(一) 教学进程安排总表

2025级旅游专业教学计划时间进程表（学制三年）

周	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	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
一			R	R			△												:	:	三	三	三	三	三	三														:	:	三	三	三	三	三	三	三	三			
二							△												:	:	三	三	三	三	三	三												:	:	※	※	※	※	三	三	三	三	三	三	三		
三	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	三	三	三	三	三	三	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	Ⅰ	三	三	三	三	三	三

2025级旅游专业教学周数统计表

学年	常规教学	入学教育军训	系列实验	技能训练	实习	课程设计	职业技能鉴定	社会实践	毕业实践	考试	机动	假期	其他	小计
		R	□	★	O	×	▽	※	II	:	△	三	Q	
一	31	2								4	1	12		50
二	31							4		4	1	12		52
三					20				20			12		52
合计	62	2			20			4	20	8	2	36		154

课程性质	课程类别	课程归属	课程名称	课程编码	学分	学时			实践周数/ 学时	学周*周学时						备注	
						总学时	理论	实践		第一学年		第二学年		第三学年			
										一 16	二 16+2	三 16+ 2	四 18	五	六		
必修 课	公共 基础课	教	军事理论	2100101	1	16	16			16						混合式学习	
		教	军事技能	2200101	2	60		60	2周	2周						军训	
		1	中华优秀传统文化	1100102	2	32	16	16				16*2					
		2	思想道德与法治	1200101	3	40	36	4		14*2							
										6*2						马克思主义宗教观、 学习筑梦专题教学	
		2	形势与政策1	1200104	0.5	16	16			8*2							
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1200102	2	32	32					16*2					
		2	形势与政策2	1200105	0.5	16	16					8*2					
		2	形势与政策3	1200106	0.5	16	16						8*2				
		2	形势与政策4	1200107	0.5	16	16							8*2			
		2	中国共产党党史	1200501	1	16	16					8*2					
		2	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1200103	3	48	44	4					16*2				
												8*2					学习筑梦等专题 教学
		教	劳动教育	2100401	1	10	10				10						各系部自行落实
		3	体育1	1300101	1	28	8	20			14*2						
		3	体育2	1300102	1	32	8	24					16*2				
		3	体育3	1300103	1	32	8	24						16*2			
		3	体育4	1300104	1	32	8	24							16*2		
		教	大学生心理健康教育	2100104	2	32	20	12					16*2				
		1	大学语文	1100103	4	56	56				14*4						
		5	计算机信息技术	1500101	2	28	14	14					14*2				
		1	大学英语1	1100101	4	56	56				14*4						

		教	大学美育	2100102	2	32	32	0			16*2					
		小计			35	646	444	202		282	220	96	48			
专业 基础课	9	旅游地理	1913201	4	56	30	26		14*4							
	9	旅游韩语会话1	1913202	4	64	30	34			16*4						
	9	旅游韩语会话2	1913203	4	64	30	34				16*4					
	9	服务礼仪	1913204	4	56	30	26		14*4							
	9	全国导游基础	1913214	4	64	30	34			16*4						
	9	旅游政策与法规	1913209	4	64	40	24				16*4					
	9	导游实务	1913210	4	56	30	26		14*4							
	9	地方导游基础	1913211	4	64	30	34				16*4					
	9	旅游心理学	1913212	4	64	30	34			16*4						
	9	旅游消费者行为	1913213	2	36	16	20					18*2				
		导游服务能力	1913603	4	64	20	44				16*4					
	小计			42	652	316	336		168	192	256	36				
专业 核心课	9	旅行社业务	1913311	6	96	50	46			16*6						
	9	酒店餐饮服务	1913302	5	72	30	42					18*4				
	9	酒店前厅与客房服务	1913313	4	64	30	34				16*4					
	9	研学旅行指导师实务	1913305	5	72	40	32				16*4					
	9	旅游新媒体营销	1913308	5	72	40	32					18*4				
	9	景区服务与管理	1913309	4	64	30	34					18*4				
	9	旅游产品开发与设计	1913310	5	72	30	42					18*4				
	小计			34	512	250	262			96	218	288				
实践课	9	顶岗实习1	1913405	14	360		360	18周					18周			
	9	顶岗实习2	1913407	12	280		280	14周						14周		
	9	毕业实践	1913408	2	40		40	2周						2周		

		9	非遗文化体验	1913403	2	40		40	2周		2周				
		9	朝鲜族饮食体验	1913404	2	40		40	2周		2周				
		小计			32	760		760			40	40		360	320
必修课	专业限选课	9	职业发展与定位	2100601	1	16	12	4		8*2					
		9	就业指导与安全教育	2100602	1	16	12	4					8*2		
		9	红色研学旅行课程设计	1913601	2	32	12	20					8*4		
		9	生态旅游服务	1913602	2	32	12	20					8*4		
		9	旅游英语	1100201	4	56	30	26		14*4					
		小计			10	152	78	74		72			80		
选修课	任选课	1	专升本英语	1100701	2	32	32	0							
		1	普通话等级考试辅导	1100702	2	32	16	16							
		9	导游技能竞赛辅导	1913701	2	32		32			8*4				二选一
		9	茶艺课	1913704	2	32	10	22			8*4				
		9	咖啡课	1913705	2	32	10	22				8*4			二选一
		9	导游资格证考前辅导	1912701	2	32	32				8*4				
		小计			4	64	32	32			32	32			
合计					157	2786	1120	1666		522	580	642	452	360	320

说明:

1. 公共限选课修学要求

2. 课程归属编号涵义为: ①公共教学部。②思政部。③体育系。④财经商贸系。⑤信息技术与艺术设计系。⑥装备制造与智能控制系。

⑦汽车工程系。⑧建筑工程系。⑨旅游韩语系。A合作企业。B教务处。

(二) 按周安排的实践课程

课程结构	课程性质	课程代码	课程名称	学分	学时	学周					
						第一学年		第二学年		第三学年	
						一	二	三	四	五	六
必修课	公共基础课	2100101	军事技能	2	60	2					
必修课	实践课	1913403	非遗文化体验	2	40		2				
必修课	实践课	1913404	朝鲜族饮食体验	2	40			2			
必修课	实践课	1913405	顶岗实习1	18	360					18	
必修课	实践课	1913407	顶岗实习2	12	280						14
必修课	实践课	1913408	毕业实践	2	40						2

九、毕业资格与要求

(一) 学分

类别	必修学分	选修学分	合计	比例
公共课	35		35	21.3%
专业课	76	10	86	52.4%
社会实践课	32		32	19.5%
任意选修课	——	4	4	2.4%
素质拓展	7		7	4.3%
合计	150	14	164	
比例	91.5%	8.5%		——

(二) 体测要求

按《国家学生体质健康标准（2014年修订）》（教体艺2014[5]号文件）要求，学生体质测试成绩按毕业当年成绩的50%和其他学年平均分的50%之和进行评定，达不到50分者按结业处理，不予以毕业。

十、专业办学基本条件及教学建

(一) 专业带头人

姓名	许福姬	性别	女	出生年月	1985.04.08	政治面貌	群众
毕业学校	东北师范大学			专业技术职务		讲师	
所学专业	旅游管理	学历	硕士研究生		学位	硕士	
现从事专业	旅游管理	具备何种双师资格	旅游专业类		双师资格获得时间		
近五年获得的成绩（荣誉、发表论文、教科研成果）	2019年度 学院“先进工作者” 2021年度 学院“先进工作者” 2022年度 学院“优秀班主任” 2021年吉林省职业院校技能大赛-教学能力比赛三等奖 2022年度学院“疫情防控优秀个人” 2024年度学院“先进工作者”						
	论文：2020年《基于体验式教学法的高职旅游韩语会话课程效果评价方法研究》 2021年《新时期旅游管理专业体验式实践教学模式初探》 2023年《高职旅游管理专业课程改革教学方法应用研究》 2024年《高校旅游管理专业关于研学旅行课程体系构建的研究》 主持课题：2021年 基于体验式教学法的高职《旅游韩国语》课程改革的研究与实践-以延边职业技术学院为例 参与课题：2020年 基于移动互联网技术应用的高职《旅游法规》课程学习模式研究-以延边职业技术学院旅游管理专业为例 2022年 基于就业导向的应用韩语专业建设和课程教学质量提升研究-以延边职业技术学院为例						

（二）专业教学团队

序号	姓名	性别	职称	学历	学位	所学专业	拟任课程	双师	兼职\专职
1	许福姬	女	讲师	硕士研究生	硕士	旅游管理	全国导游基础知识 旅游韩语会话 研学导师实务	是	专职
2	孙钦玲	女	副教授	本科	学士	旅游管理	酒店前厅与客房服务 旅游心理学 地方导游基础	是	专职
3	李洪龙	男	副教授	本科	学士	地理教育	旅游地理 旅游市场营销 旅游产品开发与设计	是	专职
4	王晓雪	女	讲师	硕士研究生	硕士	旅游管理	旅行社业务 红色研学旅行课程设计 职业发展与定位	是	专职
5	郑美花	女	讲师	本科	学士	文秘	旅游韩语会话 酒店餐饮服务	否	专职
6	刘博	女	副教授	硕士研究生	硕士	人文地理	导游实务 旅游地理 旅游消费者行为	是	专职
7	刘姣宜	女	助理讲师	硕士研究生	硕士	旅游管理	旅行社业务 旅游政策与法规 康养旅游服务	否	专职

（三）教学设施

1. 校内实训室：模拟旅行社、茶艺室、中餐实训室、客房实训室等
2. 校外实训基地：延边宾馆、白山大厦、安图鑫达旅游公司、华住会集团等

（四）教学方法和手段

学校的教学方法和手段：充分利用多媒体课件等现代化教学手段，采用以任务为导向的项目教学方法，在教学环节和内容上灵活运用角色扮演、分组讨论、案例分析等教学方法，主要培养学生知识运用能力、实践动手能力、团队协作能力、创新精神及岗位适应能力等。

企业学徒方法和手段：充分利用企业设备、场地，配合实训基地教学软件等资源，以任务驱动的实践指导为主，同时以示范、演示等方法指导学徒工作，培养学生自己独特的工作方式、沟通能力、创业意识等。

（五）考核与评价

1. 课程考核

从行业、企业用人标准出发，对人才培养进行评价。每门课程均制定细化的课程考核方案，经专业及教务处审核合格后，在课程考核时严格按考核方案执行。在考核方案中，企业课程以企业考核为主，理实一体化课程以学校考核为主，毕业考核由校企双方聘请专家组成第三方考核评价小组进行考核。

（1）企业学徒考核评价

采用实践操作与员工评价相结合进行考核。实践考核主要以具体操作项目考核，每门课程制定具体的考核细则，主要考核学生实际动手能力。员工评价主要考核学徒与企业员工的融合度。

（2）学校学习考核评价

考核题目的设计以考察学生的综合运用能力为主，兼顾基本知识、基本理论的掌握为原则。学校考核以过程评价和结果评价相结合。以过程评价占总成绩的40%。结果评价占总成绩的60%。过程评价主要依据学生上课表现、任务完成情况、操作等。

2. 教学实习和毕业实习

（1）教学实习

根据学生平时出勤、实习表现、实习总结和实际操作成绩进行综合评定。

（2）毕业实习

由企业与企业进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

3. 素质考核

鼓励学生考取职业技能证书，考取职业技能证书将获得学生素质拓展学分1学分。详见《延边职业技术学院学生素质拓展学分认定办法》。

（六）质量管理

1. 根据学院及系部专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 根据学院及系部教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 根据学院及系部需建立的毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5. 开展产教融合，做好企业人才需求调研、校企合作、实践教学。通过前往酒店、景区、旅行社进行实地调研，了解企业经营状况和用人需求，再多渠道、多模式与相关企业合作，共同培养人才，共建课程、共用资源、共管过程、共享成果、共担责任，实现将专业课程嵌入旅游景区、酒店情境，让企业导师走进学生课堂。引企入校，整合学校和企业的资源，建成旅游管理产教融合实训基地，提高学生的实践能力和就业竞争力，同时也为旅游行业的发展提供有力的人才支持。

十一、说明

本方案由旅游管理专业教学工作委员会共同研讨，经过反复研究过程，于2024年7月制订完成，并经学院学术委员会论证。

序号	姓名	职务	工作单位	单位职务	职称
1	许福姬	主任	延边职业技术学院	系部主任	讲师
2	孙钦玲	副主任	延边职业技术学院	教研室主任	副教授
3	李洪龙	委员	延边职业技术学院	教师	副教授
4	王晓雪	委员	延边职业技术学院	教师	讲师
5	刘 博	委员	延边职业技术学院	教师	副教授
6	郑美花	委员	延边职业技术学院	教师	讲师
7	全龙七	委员	延边职业技术学院	科研处处长	副教授
8	王文川	委员	延边金达莱之旅国际旅游有限公司	总经理	
9	金正兰	委员	23届毕业生	民俗园讲解员	

执笔人：孙钦玲（教研室主任）

审核人：许福姬（系部主任）

制订时间：2025年5月