

**旅游与外语系 旅游管理专业
培养方案（2020 修订版）**

一、专业名称及代码

旅游管理 540101

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3 年

四、职业面向

（一）主要就业岗位

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
----------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------	-------------------------

<p>旅游 (54)</p>	<p>旅游类 (5401)</p>	<p>旅行社及相关服务 (7291)、游览景区管理 (786)、互联网和相关服务 (64)、城市公园管理 (7850)、游览景区管理 (786)、名胜风景区管理 (7861)、娱乐业 (90)、住宿业 (61)、餐饮业 (62)、会议、展览及相关服务 (728)、其他服务业 (82)</p>	<p>导游员 (4-07-04-01)、展览讲解员 (4-04-02-03)、订票员 (04-006)、旅游咨询员 (4-07-04-04)、公共游览场所服务员 (4-07-04-05)、风景园林工程技术人员 (2-02-21-04)、互联网生活服务平台 (6432)、呼叫中心 (6591)、会计人员 (2-06-03-00)、园林植物保护工 (4-04-02-07)、森林公园管理 (7862)、其他游览景区管理 (7869)、游乐园 (9020)、摄影师 (4-07-05-01)、前厅服务员 (4-03-01-01)、客房服务员 (4-03-01-02)、旅店服务员 (4-03-01-03)、餐厅服务员 (4-03-02-05)、营养配餐员 (4-03-02-06)、茶艺师 (4-03-02-07)、咖啡师 (4-03-02-</p>	<p>各级旅游行政管理部门、各类旅游企业(旅行社、旅游景区、旅游电商、高星级酒店)、会展企业(会议展览公司、展览中心、会展策划机构),在旅游服务与运营、产品策划与销售、旅游电子商务运营等岗位群,从事旅游企业服务、旅游产品策划、旅游招徕咨询、旅游产品销售、旅游电子商务运营、会展策划与管理等</p>	<p>全国计算机等级考试---二级(中级),社会艺术水平等级考试(一级到十级),SYB创业资格证书,教师资格证(小学),会展职业经理人(初级),教师资格证(幼儿园),英语导游证,创业培训合格证书,会展职业经理人资格证书,研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书(初级、中级),现代酒店服务质量管理职业技能等级证书(初级、中级),前厅运营管理职业技能等级证书(初级、中级),安徽省职业技能大赛三等奖以上(含三等奖)(高级),其他省级A类赛项三等奖以上证书(含三等奖)(省</p>
--------------------	-----------------------	--	---	--	---

			08)、调酒师 (4-03-02- 09)		级 A 类赛 项),其他省 级 B 类二等 奖以上(含 二等奖) (省级 B 类 赛项),《马 鞍山师专学 生学科及技 能竞赛管理 办法》中认 定的 B 类竞 赛三等奖及 以上证书,大 学英语四六 级(四级), 大学英语四 六级(六 级),会计从 业资格证 (初级,中 级),导游 证,茶艺师, 调酒师,助理 人力资源管 理师(及以 上级别),电 子商务师(3 级),全国市 场调查与分 析专业技能 证书
--	--	--	-----------------------------	--	---

(二) 职业资格证书或技能等级证书与课程的关系

序号	证书名称	颁发单位	等级	考证学期	支撑课程名称
1	导游证	旅游局	资格证	第 3-6 学期	导游业务、导游基础知识、旅游政策法规

2	会计证	财政局	初级	第 2-6 学期	旅游会计
3	电子商务师（3 级）定制旅行管家服务职业技能等级证书(初级或中级)	人社局	3 级	第 2-6 学期	旅游电子商务
4	人力资源师	人社局	四级	第 2-6 学期	旅游企业运营与管理
5	茶艺师	人社局	中级	第 2-6 学期	组织培训
6	研学旅行策划与管理或课程设计与实施	亲子猫/中凯	初级	第 2-6 学期	研学旅行概论、研学旅行策划实务
7	全国市场调查与分析专业技能证书, 旅游大数据分析职业技能等级证书(初级或中级)	安徽省教育厅	证书	第 2-6 学期	旅游市场营销
8	大学英语四六级	高等教育司	四六级	第 2-6 学期	旅游情景英语
9	《马鞍山师专学生学科及技能竞赛管理办法》中认定的 B 类竞赛三等奖及以上证书	安徽省教育厅	三等奖以上	第 1-6 学期	旅游概论、旅游企业运营与管理等
10	教师资格证	教育局	初级	第 2-6 学期	组织培训
11	社会艺术水平等级考试	认证机构	一级到十级	第 1-6 学期	导游才艺与表演

五、培养目标与培养规格

本专业培养德智体美劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的文化水平、良好的职业道德和人文素养，强烈的社会责任感和一定的创新创业能力，具有扎实的旅游服务与经营管理所需的基础理论、基本知识和熟练的操作技能，面向教育旅行、租赁和商务服务业、住宿和餐饮业等行业，能够从事旅行社及旅游电商企业服务与管理、旅游景区服务与管理、酒店服务与管理等工作的高素质技术技能人才(见表)。

(一) 旅游管理专业具体培养目标

序号	具体内容
A	具有热爱旅游管理专业，爱岗敬业的道德观念，成为具有敬业精神和德智体美劳全面发展的负责任公民
B	具有一定的人文社会科学知识和文化水平，成为具有有效沟通协作、独立思考和创业意识的终身学习者
C	具有旅游从业人员的良好的职业素养与身心素质
D	掌握旅行社、景区、饭店等旅游业工作的必备知识和技能，成为具有必备旅游管理专业知识和较强实践能力的技术技能人才
E	掌握旅行社、景区、饭店等旅游企业主要服务项目的工作程序
F	能对旅行社、景区、饭店等旅游企业部门进行有效管理

(二) 培养规格

1. 素质

旅游管理专业毕业生素质要求

序号	毕业生素质要求	目标序号
1	具有社会责任感和环保意识，三观正确，自觉践行社会主义核心价值观	C
2	有较强的团队合作精神，秉持爱岗敬业、精益求精的匠人精神	B
3	热爱劳动，身心健康，掌握基本运动知识和一两项运动技能	C
4	具有较强的审美能力，形成一两项文化艺术特长或爱好	C
5	掌握一定的学习方法，具备对新知识、新技能持续学习的能力	D
6	能科学规划职业生涯，积极投身旅游行业	F

2. 知识

旅游管理专业毕业生知识要求

序号	毕业生知识要求	目标序号
1	掌握马列主义基本理论、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	C
2	掌握体育和心理健康、创新创业、职业生涯规划的基本知识	E
3	掌握从事旅游管理工作必需的英语、经济学、管理学方面的基本知识	B
4	掌握旅游管理计算机、互联网应用与创新、营销推广的知识	A
5	掌握旅游企业基层服务、运营与管理等知识	A

3. 能力

旅游管理专业毕业能力要求

序号	毕业生能力要求	目标序号
1	具备较高的思想政治素质	A
2	具备较高的文化科技素质	B
3	具备良好的身心素质	C
4	具备良好的职业素养	C
5	具备较好的职业技能	D
6	具备全面的文化基础知识	B
7	具备全面的专业基础知识	D
8	具备全面的专业服务与管理知识	E
9	具备一定的旅游企业服务能力	E
10	具备一定的旅游企业管理能力	F
11	具备一定的职业发展能力	F

六、课程设置

(一) 课程体系设计思路

课程体系设计的依据：旅游事业发展需要和企业的岗位要求。旅游事业出现了新业态，岗位出现了新变化，旅游管理专业的课程体系必须能跟上不断变化的环境，丰富自身的专业内涵建设，吐故纳新，提升服务的能力。

从职业教育的特点入手，从专业培养目标出发，坚持课程体系整体优化的原则，加强基础、拓宽专业、优化结构、突出个性、注重实践，坚持知识

应用为主线、能力培养为本位、素质养成为核心。以岗位要求、人的全面发展为中心展开。

（二）职业岗位核心能力分析

可从事的工作岗位描述及其职业能力与素质要求

岗位名称	主要工作任务描述	职业能力与素质要求	对
导游	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吃住行游购娱的安排； 2. 介绍旅游线路及游览注意事项； 3. 带领游客游览，并重点介绍景点特色、典故、传说等； 4. 提醒游客注意安全，检查随队人员数及其他安全情况； 5. 处理随队游客突发情况。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览的能力； 2. 负责为游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源的能力； 3. 配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全的能力； 4. 耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题； 5. 反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、会谈活动的的能力。 	旅 游 与 游
旅游会计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 报销费用的审核、凭证的编制和登帐； 2. 对已审核的原始凭证及时填制记帐； 3. 准备、分析、核对税务相关问题； 4. 编制会计报表。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握会计报表的处理能力，理解会计法规、税法，运用用友软件的能力； 2. 良好的学习能力、独立工作能力和财务分析能力； 3. 诚实正直，吃苦耐劳，有良好的职业道德观念和素质，有较强的团队协作意识。 	旅
旅游营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解市场信息、寻找潜在客户；与客户洽谈、介绍产品；提供售前、售中、售后服务； 2. 办理商品的交付、发运；处理商品销售过程中的纠纷；签订销售合同；结算货款；与客户保持良好沟通，实时把握客户需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 进行市场调研，分析季节变动相关关系的能力； 2. 分析市场占有率，进行销售的策划、落实和进行的能力； 3. 内部与各部门协调沟通，及时将客户建议反馈部门改善的能力； 4. 对外公关，提高企业知名度，及时推广现有项目的的能力。 	旅 游 管

岗位名称	主要工作任务描述	职业能力与素质要求	对
旅游电子商务	使用电子商务系统进行网络商务信息处理、网络采购、营销、电子交易、物流配送的运营管理。	1. 对电子商务系统进行性规划和建设的能力； 2. 对电子商务进行应用、发展、投资和效益评估的能力； 3. 对电子商务系统进行管理的能力。	旅
研学旅行策划与管理	编制并实施研学旅行课程和发展规划；进行研学旅行行业分析、工作评价与绩效考核。	1. 进行研学旅行组织机构、岗位和服务的设计与改善的能力；2. 研究、制定并实施研学旅行方案的能力。	研 研 务

(三) 专业核心课程

序号	课程名称 (学习领域)	课程目标	主要教学内容	学时
1	研学旅行策划实务	编制并实施研学旅行课程和发展规划；进行研学旅行行业分析、工作评价与绩效考核。	1. 研学旅行与中小学综合实践；2. 研学旅行的产生与发展；3. 研学旅行产业政策；4. 研学旅行课程设计；5. 研学旅行管理；6. 地方性研学旅行体系建设。	36
2	旅游政策法规与职业道德	掌握我国旅游业发展的方针、政策与法规，了解国际惯例，增强法制观念。能够利用法律做好旅游服务工作和维护自身权益不受侵害。	1. 路线方针政策与法的基础知识；2. 旅游法律制度；3. 旅游合同法律制度；4. 消费者权益保护法律制度；5. 国民旅游休闲政策；6. 旅游行业制度等。	36
3	旅游电子商务	掌握旅游电子商务的基本概念，了解旅游电子商务的基本技能和要求，以及旅游电子商务所处的社会和法律环境，理解旅游电子商务的实质和内容。	1. 旅游电子商务基础；2. 旅游电子商务模式；3. 旅游电子商务网络；4. 旅游电子商务支付；5. 旅游电子商务网络营销；6. 旅游电子商务安全；7. 旅游电子商务客户关系管理；8. 旅游电子商务的新发展。	72
4	旅游市场营销	掌握旅游营销理念、实用的旅游营销手段与方法，具备旅游市场营销方案制订能力，旅游相关行业的产品开发、调整、促销。	1. 旅游市场营销总论；2. 旅游市场营销观念的演变及其发展；3. 旅游购买者行为分析；4. 旅游市场营销管理；5. 旅游市场营销策略组合；6. 旅游景点营销；7. 旅游三大产业营销等。	72
5	导游业务	熟练掌握导游服务工作的基本情况、服务程序与规范，能对导游服务中出现的主要问题事故及旅游者个别要求做出及时处理。	1. 导游服务与导游人员；2. 导游服务程序与规范；3. 导游语言技能；4. 导游服务基本技能；5. 游客个别要求与个性化服务；6. 问题和突发事件处理程序与规范等。	36

6	旅游会计	了解旅游会计的基本理论，掌握旅游会计的基本知识和基本方法，培养旅游会计核算的基本技能。	1. 旅游会计的基本理论：旅游会计的概念、旅游会计的基本假设和准则、旅游会计的职能、旅游会计方程式和旅游会计的平衡理论； 2. 旅游会计的基本方法：复式记账原理、会计凭证的填制和审核、会计帐簿的设置和登记、财产清查方法、财务报表等。	72
7	旅游企业运营与管理	掌握旅游企业经营管理的的基本理论和基本知识，解决旅游企业经营管理中的一些实际问题，养他们分析问题、解决问题的能力。	1. 旅游企业经营管理的的基本内涵， 2. 旅游计划管理；3. 旅游经营理念；4. 旅游文化经营管理；5. 旅游危机管理；6. 旅游质量管理。	72
8	景区服务与管理	掌握旅游景区服务与管理的基本规律和方法,初步具备旅游管理工作要求的理论素养和操作技能。	1. 旅游景区概述；2. 旅游景区部门与职能管理；3. 景区营销管理；4. 旅游景区服务管理；5. 旅游景区规划与开发等。	72

(四) 实习实训课程

学期	序号	实践项目	学分	实践目的与要求	实践时间	实践地点
第一学期	1	军训与入学教育	3	让新生了解大学生活、学习的特点，明确专业及其发展方向，认识自我和成才途径。	第 2-3 周	校内
第二学期	2	专业实践 I	1	华东旅游城市参访，旅行社、景区等旅游行业、企业发展现状调研专业实践教学环节。含劳动教育 6 学时。	第 8 周	旅游企业
第五学期	3	跟岗实习	18	在旅游一线岗位进行为期 6 个月的实习，通过参与实际部门工作初步获得基本操作技能和工作经验，巩固和提升课堂上所学理论知识，培养独立处理问题的能力加深并巩固已经获得的本专业的	第 1-18 周	

				相关理论知识和职业技术技能，含劳动教育 18 学时。		
第六学期	4	顶岗实习 (毕业设计)	16	学生按就业意向自主选择实习单位进行实习，并同时完成毕业设计。	第 1-18 周	

七、学时安排

(一) 课程学时学分分配一览表					
课程模块	课时数	百分比	学分	百分比	备注
公共基础课	732	24.50%	41	24.00%	
专业基础课	246	7.40%	16	9.70%	
职业技能课	810	35.40%	49	39.30%	
实践环节	990	30.10%	38	24.70%	
专业选修课	72	2.60%	4	2.3%	
合计	2850	100%	148	100%	
(二) 课程学时学分分配一览表					
项目	课时数	百分比	学分	百分比	备注
必修课	1572	57.3%	94	71.6%	
限选课	72	2.4%	4	2.6%	
任选课	216	7.3%	12	7.8%	
实训	990	32%	38	28%	
合计	2850	100%	148	100%	
(三) 课程学时学分分配一览表					
项目	课时数	百分比	学分	百分比	备注
理论课	1350	47.20%	72	48.60%	
实践课	1500	52.80%	76	51.40%	

合计	2850	100%	148	100%	

八、教学进程总体安排

说明：实践教学可根据实际情况调整项目，其中顶岗实习、专业实践（含课程设计）均列入实习实训，含劳动教育 36 学时。

周次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一		☆	☆	☆	√ ◆	√	√ ◇	√	√	√	◆ √	√	√	√	√	√	△ √	△	△	△	
二	√	√	√	√	√	√	◇ √	◆ √	√	√	√	√	√	√	√	√	△ √	△	△	△	
三	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	△ √	△	△	△	
四	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	△ √	△	△	△	
五	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇ △	◇ △
六	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇ ●	□ △	□ △								

符号说明：☆军训及入学教育 √教学 △考试与总结 ◇实习实训
◆综合实训 ●毕业设计 □毕业教育

注：各专业根据需要添加符号类型及说明。

九、实施保障

（一）师资队伍

目前旅游管理专业专任教师 10 人，行政兼课教师 5 人，其中教授 1 人，副教授 2 人，省级专业带头人 1 人，博士（在读）1 人，专任教师 3 人持有（高级）导游证、1 人持有会计证、1 人持有茶艺证、3 人持有考评员证书，双师型教师比例 100%，另有全国导游大赛一等奖获得者 1 人。

（二）实训场所

目前旅游管理专业建有 100 座旅游情景展示厅 1 间，旅行社经营管理实训室 1 间，导游语言实训室 1 间，与其它专业共用前厅客房实训室、茶艺实训室、中西餐实训室、商务旅游实训室、会展实训室等。

（三）教学资源

校图书馆馆藏丰富，基本上能满足学生专业学习的要求，同时可以提供数字资源。

（四）教学方法

教师通过对教学内容的分析、归纳和提炼，开发典型的工作任务，采用任务驱动项目的教学方法。为了让课程与实际业务更贴近，教师以完成工作任务为载体，教学组织总体采用任务驱动、项目导向、情景模拟等教学方式。理论教学主要采用案例分析、启发引导、自主学习等教学方法。

（五）教学评价

考核评价内容兼顾知识、技能、情感等方面，评价过程多元化，如课堂表现、课堂纪律、实训、职业技能大赛等评价、评定方式。

（六）质量监控与保障体系

学校和系部“教学质量监控与评价中心”进行教学监控，保障教学高效稳定运行。重视第三方评价和中国学生核心素养评价体系，将毕业生就业率、就业质量、学生满意度、企业满意度作为衡量专业人才培养质量的重要指标，完善教学质量保障体系。实施毕业生跟踪调查，做到质量监控规范化、制度化。

十、毕业要求

（一）课程学习要求（含学分要求）

本专业修完规定的学分 148 学分，其中公共基础课修完 41 学分，专业基础课修完 16 学分，职业技能课修完 49 学分，专业选修课修完 4 学分，实践环节修完 38 学分。

（二）职业资格证书或技能要求

序号	证书名称	颁发单位	等级	备注
1	导游证	旅游局	资格证	任选其一
2	会计初级（或中级）资格证书	财政局	初级（或中级）	

3	电子商务师（3级）	人社局	3级
4	人力资源师	人社局	四级
5	茶艺师	人社局	中级
6	研学旅行策划与管理/研学旅行课程设计与实施	亲子猫/中凯 1+X 证书	初级
7	全国市场调查与分析专业技能证书	安徽省教育厅	证书
8	大学英语四、六级	高等教育司	四或六级
9	《马鞍山师专学生学科及技能竞赛管理办法》中认定的B类竞赛三等奖及以上证书	安徽省教育厅	三等奖以上
10	教师资格证	教育局	初级
11	全国计算机等级考试---二级（中级），社会艺术水平等级考试（一级到十级），SYB创业资格证书,会展职业经理人（初级），创业培训合格证书,会展职业经理人资格证书,现代酒店服务质量管理职业技能等级证书(初级、中级),前厅运营管理职业技能等级证书(初级、中级),旅游大数据分析职业技能等级证书(初级、中级),定制旅行管家服务职业技能等级证书(初级、中级),旅行策划职业技能等级证书(初级、中级),	被授权机构	

（三）根据教育部（厅）和学校的其他要求。

十一、附：教学进程安排表

分类	课程代码	课程名称	学分	课时	修读学期						是否必修	开课院系	备注
					1	2	3	4	5	6			
公共基础课	K0304004	1 信息技术	4	72	√						是	软件工程系	
	K0701001	2 素质拓展教育	12	216	√						是	职能处室	在线学习

																				获得12个学分
	K0108001	3 大学英语 I	4	72		√							是	教师教育系（基础部）						
	K0101031	4 普通话	1	18			√						是	教师教育系（基础部）						
	K0502002	5 思想道德修养与法律基础	3	54	√								是	马克思主义学院						
	K0510001	6 形势与政策 I	0	4	√								是	马克思主义学院						
	K0501001	7 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	4	72		√							是	马克思主义学院						
	K0510002	8 形势与政策 II	0	4		√							是	马克思主义学院						
	K0510003	9 形势与政策 III	0	4			√						是	马克思主义学院						
	K0510004	10 形势与政策 IV	1	4				√					是	马克思主义学院						
	K0110030	11 体育与健康 I	3	54	√								是	教师教育系（基础部）						
	K0109005	12 大学生心理健康教育	2	36		√							是	教师教育系（基础部）						
	K0110031	13 体育与健康 II	3	54		√							是	教师教育系（基础部）						
	K0702003	14 职业生涯规划与就业指导	2	36			√						是	马克思主义学院						
	K0702004	15 创业基础	2	32				√					是	马克思主义学院						
		小计	63	732	22	13	3	3												
专业基础课	K0201001	16 旅游概论(旅游)	2	28	√								是	旅游与外语系						
	K0201003	17 旅游文化(旅游)	3	42	√								是	旅游与外语系						
	K0201079	18 接待业概论	2	28	√								是	旅游与外语系						
	K0201083	19 研学旅行概论	3	56	√								是	旅游与外语系						
	K0201085	20 旅游情景英语	2	28	√								是	旅游与外语系						
	K0201014	21 旅游沟通 II	2	36		√							是	旅游与外语系						
	K0201004	22 旅游心理学	2	36			√						是	旅游与外语系						
		小计	16	254	12	2	2													
职业技能课	K0201084	23 导游才艺与表演 I	2	28	√								是	旅游与外语系						
	K0201006	24 导游基础知识(导考课程)	2	36		√							是	旅游与外语系						
	K0201007	25 导游业务(导考课程)	2	36		√							是	旅游与外语系						专业核心

备注	
----	--