

福州科技职业技术学院

旅游管理专业（高起专）继续教育人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：旅游管理

专业代码：540101

二、招生对象

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者

三、修业年限

本专业修业年限为：3年。

四、职业面向

五、

表 1 职业面向

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 举例	职业资格 或职业技 能等级证 书 举例
5401	540101	商务服务业 (72)； 专业技术服 务业(74)； 娱乐业	公共游览场 所服务员 (4-07-04-05)； 旅游咨询员 (4-07-04-0 4)；	面向旅游企业的 导游、旅游团队领 队、旅行社计调、 旅游咨询员、公共 场所 游览服务员、休闲 农业服务等岗位	全国导游 资格证书、 旅行策划、 定制旅行 管家服务、 研学旅行 策划与管

		(90)	导游 (4-07-04-0 1)	群。	理
--	--	------	------------------------	----	---

五、培养目标与培养规格

(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、休闲农业服务员等岗位群，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1、素质要求

(1) 思想政治素质坚决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；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，具有华南精神、社会责任感和社会参与意识。

(2) 文化科技素质具有合理的知识结构和一定的知识储备；具有不断更新知识和自我完善的能力；具有持续学习和终身学习的能力；具有一定的创新意识、创新精神及创新能力；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；具有良好的人际沟通能力。

(3) 专业素质掌握从事旅行社计调人员、导游员、出境领队、研学导师、景区讲解员、展馆讲解员、会展策划人员、星级酒店工作人员等等工作所必需的专业知识；具有一定的专业礼仪知识和基本的外语使用能力；具备继续学习、持续学习的能力，能潜心于所从事的职业并日益精进，术业有专攻，事业有所成。

(4) 职业素质具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、诚实劳动意识、工匠精神、创新思维；勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识、公共服务意识和团队合作精神；有较强的执行能力、安全意识及主动作为的奉献精神。特别是旅游业从业人员走上岗位后将会长期在一线奋斗，本专业更会注重吃苦意识的培养，同时注重情绪调节能力的锤炼，引导学生脚踏实地、注重积累、不抛弃、不放弃，努力成为优秀旅游人。

(5) 身心素质具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

2、知识要求

(1) 公共基础知识掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉相关法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

(2) 专业技术基础知识熟悉旅游新媒体运营中文案、旅游电子商务上架产品、定制旅游产品的设计，了解旅游政策与法规、导游业务、全国导游基础、旅游心理学、旅游地理、旅游业沟通实务与技巧、旅行社经营管理、休闲旅游管理、旅游文化、出境领队英语、旅游大数据分析、研学导师实务、旅游活动策划的基本知识，掌握旅游市场营销、旅游人力资源管理、高星级酒店服务与管理、服务礼仪、会展与节事旅游管理的基本原理。

(3) 专业知识熟悉旅行社计调实务、景区服务与管理、旅游市场营销、康养旅游服务、休闲旅游管理、旅游电子商务、旅游美工技术、旅游文化等知识，掌握定制旅游、旅游大数据分析、旅游活动策划的系统原理与分析方法，旅游相关项目讲解技巧、旅游创意产品设计的灵活应用、继续学习并能够再创新的技能。

3、能力要求

(1) 专业能力

- 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) 具有服务质量控制、客户关系维护、部门运营等旅游企业管理能力；
- 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) 具有适应旅游产业数字化发展的能力；

- 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。
- (2) 社会能力
- 1) 掌握常用办公软件的应用;
 - 2) 具有较强的人际交往能力、公共关系处理能力、语言表达和写作能力、劳动组织与专业协调能力;
 - 3) 具有人员管理、时间管理、技术管理、流程管理等项目组织管理能力。
- (3) 方法能力
- 1) 具有分析问题与解决问题的能力、应用知识能力; 具有一定的创新意识、创新精神及创新能力;
 - 2) 具有个人职业生涯规划的能力, 具有独立学习和继续学习的能力, 具有较强的决策能力, 具有适应职业岗位变化的能力。

六、课程设置

(一) 公共基础课程

- (1) 《思想道德与法治》, 54 学时, 3 学分, 安排在第一学期开设。
- (2) 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》, 36 学时, 2 学分, 安排在第二学期开设。
- (3) 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》, 54 学时, 3 学分, 安排在第二学期开设。
- (4) 《形势与政策》, 18 学时, 1 学分, 以讲座、班会、线上课程等形式。分别安排在 1、2、3、4、5 学期。
- (5) 《信息技术》, 总学时 54, 3 学分, 安排在第一学期开设。
- (6) 《大学英语 1》, 总学时 54, 3 学分, 安排在第一学期开设。
- (7) 《大学英语 2》, 总学时 54, 3 学分, 安排在第二学期开设。
- (8) 《大学语文》, 54 学时, 3 学分, 安排在第四学期开设。

(二) 专业基础课程

旅游学概论、中国旅游地理、旅游经济学、市场营销、服务与礼仪、客源国概论、中外民俗。

(三) 专业核心课程

导游基础知识、导游业务、旅行社经营与管理、景区服务与管理、旅游服务质量管理、客户关系管理、服务心理学、康乐服务与管理。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	导游基础知识	领悟历史文化、走遍万水千山、体验民族风情、探秘宗教文化、寻访古代建筑、鉴赏古典园林、品味天下美食、博览风物特产和品读旅游诗文，附录包括世界遗产、中国的5A级旅游景区。
2	导游业务	包括导游服务综述、导游员综述、团体导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、导游讲解服务技巧、导游带团服务技巧、导游对旅游者个性化服务、旅游常见问题与事故的预防和处理、导游业务相关知识等。
3	旅行社经营与管理	旅行社经营管理主要研究旅行社经营管理和导游接待服务等方面基本知识和技能，进行旅行社经营管理、旅游资源开发、旅游服务等。例如：旅行社形象打造与品牌运营，旅游产品线的设计与评估，旅行社采购与成本分析等。
4	景区服务与管理	讲述景区发展的内在规律、景区服务规范以及景区经营管理的课程，其内容分为三大板块，它们分别是基础知识与基础概念板块，它包含景区的概念、分级分类、发展简史、发展趋势等内容；服务板块，包含入门接待服务、解说服务、商业服务等内容；管理板块，包含营销管理、服务质量管理、安全管理、资源与环境管理等内容。
5	旅游服务质量管理	从认识旅游服务和服务质量、构建旅游服务质量管理体系、全面提升旅游服务质量水平三个层面，基于旅游企业和政府管理两大视角，对包括旅游服务质量内涵、旅游服务质量管理发展、游客期望管理、旅

		游服务资源管理、旅游服务过程、旅游服务质量评价等基本理论展开讨论。
6	客户关系管理	主要包括厂商和客户眼中的 CRM、CRM 的发展历程、客户画像、客户互动、客户获取、客户满意、客户投诉、关系维护等内容。
7	服务心理学	主要讲述了以服务行业的活动为依据,心理学分析解决问题的理论和方法,培养学生解决实际问题的能力。
8	康乐服务与管理	康乐服务与管理认知、娱乐类项目服务技能训练、运动类项目服务技能训练、保健类项目服务技能训练、康乐部安全与卫生管理策略、康乐部服务质量管理策略六个项目。

（四）职业能力拓展课程

旅游政策与法规、中国优秀传统文化、管理学基础、人文与职业素养。

（五）实习实训

对接真实职业场景或工作情境,在校内外进行导游模拟实训、计调工作实训、旅行社线路销售实训、景区景点讲解员实训。在旅行社或相关服务类、酒店业、景区景点、旅游交通业等现代服务类企业单位场所进行岗位实习。

六、教学活动时间安排表

（一）教学活动周进程时间安排表

本专业合计 1746 学时, 97 学分。其中线上教学的学时为 1022 学时, 线下教学的学时为 400 学时, 实验实训的学时数为 324 学时。(学分计算: 按每 18 学时、计为 1 学分) 学时与学分分配如表 3 所示。

表 3 学时与学分分配表

序号	课程模块	学分	总学时	学时分配			占总学时比例
				线上教	线下教	实践	

				学	学		
1	公共基础课程	19	342	286	56		19.6%
2	专业课程	51	918	630	216	72	52.6%
4	职业能力拓展课程	11	198	90	108		11.3%
5	实践性教学课程	16	288	16	20	252	16.5%
合计		97	1746	1022	400	324	

(二) 教学进程表

表 4 教学进程表

课程类别	序号	课程名称	学分	总学时	各学期学时分配						考核方式			
					线上教学	线下教学	实验实训	一	二	三	四	五	六	
					闭卷	开卷								
	1	思想道德与法治	3	54	36	18		●						√
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	28	8			●					√
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	54	36	18			●					√
	4	形势与政策	1	18	12	6		●	●	●	●	●		√
	5	信息技术	3	54	48	6		●						√
	6	大学英语 1	2	36	36			●						√
	7	大学英语 2	2	36	36				●					
	8	大学语文	3	54	54				●					√

专业课	9	301001	旅游学概论	3	54	36	18		●						✓	
	10	301002	中国旅游地理	3	54	54			●						✓	
	11	301003	旅游英语	3	54	54			●						✓	
	12	301005	服务与礼仪	3	54	36	18					●			✓	
	13	301006	客源国概论	3	54	36	18			●					✓	
	14	301007	经济学基础	3	54	36	18				●				✓	
	15	301009	中外民俗	3	54	36	18			●					✓	
	16	302001	导游基础知识	4	72	54	18		●						✓	
	17	302002	导游业务	4	72	36		36		●					✓	
	18	302003	旅行社经营与管理	4	72	36	18	18			●				✓	
	19	302004	景区服务与管理	4	72	54	18			●					✓	
	20	302005	旅游服务质量管理	4	72	54	18				●				✓	
	21	302006	客户关系管理	4	72	36	18	18				●			✓	
	22	302007	服务心理学	3	54	36	18				●				✓	
	23	302008	康乐服务与管理	3	54	36	18				●				✓	
职业能力拓展课	24	301019	人文与职业素养	3	54	18	36			●					✓	
	25	301004	旅游政策与法规	3	54	36	18			●					✓	
	26	301008	管理学基础	3	54	36	18		●						✓	
	27	301020	普通话口语交际训练	2	36			36		●					✓	
实践教学环节	28	100010	入学教育	1	18	8	10		●					✓		
	29	301021	旅游管理专业实训	4	72			72				●		✓		
	30	100011	毕业教育	1	18	8	10					●	✓			
	31	100012	毕业设计	10	180			180				●	✓			
合计				97	1746	1022	400	324								

百分比 (%)	59	23	18										
---------	----	----	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

说明： 1. 学分与学时换算，按照 1 学分 18 学时进行换算。

2. 请在考核方式中选择“√”填写。

八、职业类证书

（一）职业技能证书

证书项目	发证部门	考证时间
全国计算机等级一、二级证书	教育部考试中心	第二学期
全国高等学校英语应用能力 (A、B 级) 证书	高等学校英语应用能力 考试委员会	第二学期

（二）职业资格证书

证书项目	发证部门	考证时间
全国导游人员资格证书	国家旅游局	第三学期或第四学期
1+X 研学旅行策划与管理 证书	教育部考试中心	第三学期

九、教学形式

教学环节主要包括网上教学（含直播）、线下教学、辅导答疑、实践教学、自主学习、评价考核等。

1、每门课程均建有“网上课堂”，内容包括教学基本文件，以及网络课程、课件、案例库、题库等多种数字化教学资源。

2、网上教学形式包括视频点播、实时直播教学、实时和非实时 BBS 教学和辅导答疑、网上测评等形式。

3、教师通过线下教学，辅导答疑指导学生学习，学生利用学校提供的教材和多种数字化教学资源自主学习。

4、考核包括形成性考核和终结性考试：

(1) 过程性考核。学生必须在规定的时间内按照要求完成过程性考核，凡不能完成过程性考核总量的二分之一者，不得参加该课程的终结性考试。课程实践不合格者，不能取得该门课程的学分。

(2) 终结性考试。每学期期末学生参加学校统一组织的考试。

十、考核与毕业要求

(一) 学生成绩考核评价

考核内容应体现：能力本位的原则、实践性原则、实用性原则、针对性原则及可持续性原则。

公共基础课和专业课的期末考试为闭卷考试，课程总成绩由平时成绩与期末考试成绩加权构成，其中平时成绩占总成绩的 30%，期末考试成绩占总成绩的 70%。原则上平时成绩不低于 20%，期末成绩不超过 80%。考核方式应体现：“过程考核，综合评价，以人为本”，强调以人为本的整体性评价观。

1、考核应以形成性考核为主，根据不同课程的特点和职业能力要求，采取闭卷笔试、开卷考试、过程性考核和毕业设计等多种方式进行考核。

2、考核应以能力考核为核心，综合考核专业基础知识、专业基本技能、职业道德素质、应用理论基础知识解决实际问题的能力及团队合作精神。

3、各门课程应根据本课程的特点和要求，对采取不同方式及对各方面能力的考核结果，通过一定的加权系数评定课程的最终成绩。

4、完成指导老师布置的毕业设计及毕业论文。

评价主体应体现：从过去校内评价、学校教师单一评价方式，转向企业评价、社会评价开放式评价。

(二) 毕业要求

本专业学制分 3 年制，最低毕业总学分为 97 学分。本专业合计 1746 学时，总学分为 97 学分。其中线上教学的学时为 1022 学时，线下教学的学时为 400，实训课为 324 学时，按每 18 学时计为 1 学分。

本专业学生必须学完规定课程，经考核成绩全部合格，必须修满 97 学分。经鉴定思想品德符合要求，符合学校学生学籍管理规定中的相关要求，准予毕业。

十一、教学实施保障

(一) 师资队伍

1、专业师资配置：

专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能、态度、以及理论实践一体化教学组织的要求来确定。

2、专业教学团队职责与任职条件

专业师资配置，是以本专业在校生为每届 25 人（每届 1 个班为标准），专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能、态度、以及理论实践一体化教学组织的要求来确定。

目前旅游管理专业现有专任教师 13 人，30 岁以下教师 6 人，占专任教师的 45%；讲师 4 人，占专任教师的 36%；硕士研究生学历 3 人，占专任教师的 27%；双师型教师 5 人，占专任教师的 38%。从教师结构看，专业基础课教师拥有丰富的本专业知识，对旅游行业有比较深厚的了解，专业课教师有扎实的旅游管理专业知识，并且具有一定的企业实际工作经验，但部分专业教师的专业技能有待提高；兼职教师 8 人，主要承担公共课程和部分专业基础课程的教学。现任专业带头人，具备深厚的行业背景和丰富的教学经验，不仅是学术研究领域的佼佼者，同时也是旅游行业的实践专家，为专业教学提供了坚实的保障。

教师队伍注重师德师风建设，将“以德立身、以德立学、以德施教”作为教师职业行为的基本准则，积极培育学生的职业道德和社会责任感。双师型教师在教学中融合理论与实践，提升教学效果，而数字素养的建设则确保了教师能够运用数字化教学手段，优化教学过程，提高教学质量。

(二) 教材选用

教学教材选用全国高职高专应用型规划教材，教材的选用征订严格按照学院要求执行，优先使用教育部推荐的统编高职高专教材。充分利用图书馆资源、网络资源、精品课程、优质核心课程，为学生的知识补充提供充足的资源保障。

（三）教学及实验实训条件

1、教学平台

学生在线学习使用良师云课堂平台进行线上学习。学院平台提供线上网络课程、在线开放课程和直播课程教学。学院自主开发部分线上网络课程。同时还为学生提供丰富的专业书籍和电子数据库资源，供学生辅助学习。

2、校内专业实训室

表 3 实训室功能与实训要求

序号	实训室功能	实训目标	设备要求
1	旅游管理多功能综合实训室	实训室主要面向旅游管理等专业，可开设旅游英语、酒店情景英语、商务礼仪、节事策划管理等实验课程。采用虚拟仿真系统搭建旅游、酒店、会展等真实场景开展实训教学，针对旅行社、景区、酒店的经营与管理，重点训练旅游相关产业的经营与管理人才所需的技能	投影环幕及控制系统、主动 3D 立体眼镜、多媒体系统等，配套软件有数字体验式教学系统、旅游教学场景资源库、酒店服务与管理三维可视化教学系统等。
2	导游模拟实训室	主要面向旅游管理专业、酒店管理专业、会展策划与管理专业，针对现场导游、办公文员	实训室分为教师演示区和模拟沙盘区，配备有典型景区沙盘、计算

		实务课程, 进行导游技巧、讲解能力、表达方式、应变能力和现代办公设备数码相机、扫描仪的使用, 摄像机、记录机的使用等技能训练, 提高学生导游专业讲解能力、现代办公设备操作等方面的服务技能。	机、投影仪、壁挂显示屏、数码相机、摄像机、扫描仪等实训设备, 并装有“模拟导游系统”、“会声会影”软件。
3	礼仪实训室	形体训练、商务宴请礼仪	交互智能平板、化妆台、训练镜、把杆、配套服饰等设施设备。
4	茶文化与茶艺基础	掌握六大茶类冲泡技艺	茶桌、椅子及配套茶具

3、校外实训基地

表 4 校外实训基地与实训项目

序号	校外实训基地名称	依托单位	实训项目
1	福州科技职业技术学院旅游管理专业实训基地	福建中国青年旅行社有限公司	计调、导游
2	福州科技职业技术学院旅游管理专业实训基地	福建清新假期国际旅行社有限公司	计调、导游
3	福州科技职业技术学院旅游管理专业实训基地	福建省康辉国际旅行社股份有限公司	计调、导游

(四) 数字化资源

首先，教学教材选用全国高职高专应用型规划教材，教材的选用征订严格按照学院要求执行，优先使用教育部推荐的统编高职高专教材。充分利用图书馆资源、网络资源、精品课程、优质核心课程，为学生的知识补充提供充足的资源保障。

其次，学院投入大量资源开发和整合教学资源，以满足旅游管理专业的教学需求。这些资源包括详细的导游业务、旅行社经营与管理等课程教材，涵盖了导游业务、服务质量管理、景区服务与管理等各个领域，为学生提供理论学习的依据。同时，学院与省内外的国际旅行社保持合作，为学生提供丰富的案例库、网络学习资源和实践指导资料。学院还利用现代信息技术，如在线学习平台，提供视频教程、电子书籍、互动模拟等多媒体资源，以增强学生的学习体验。这些资源确保学生在课堂学习之外，也能自主获取知识，培养自主学习和自我提升的能力。

基础课程、专业课程应开设网络课程，充实网上资源，以方便学生学习与互动。善于运用网络学习资源，能够让学生们接触到更宽广的学习天地，开拓视野，与时俱进。

旅游管理专业相关网络学习资源推荐学校网上图书馆

福州科技职业技术学院 <https://fzstc.com.cn/>

中华人民共和国文化和旅游部门户网站 <https://www.mct.gov.cn>

福建省文化和旅游厅门户网站 <https://wlt.fujian.gov.cn>

4、福建省文旅局政府门户网站 <http://www.fjta.gov.cn/>

5、福州海峡文旅人才微信公众号

6、中国旅行社协会官方网站 <http://cats.org.cn/>

7、中国旅游协会 <http://www.chinata.com.cn>

8、中国旅游饭店业协会
<http://info.hotel.hc360.com/list/lyfd.shtml>

9、中国导游网 [http://www.tourguide.net.cn/](http://www.tourguide.net.cn)

（五）质量管理

质量监控体系由教务管理体系、督导监控体系、毕业生及用人单位评价体系组成。教务管理体系是直接面向教学过程的管理体系，通过资料检查、现场巡查、听课检查、教师评学、学生评教、教师座谈会、学生座谈会等方式，检查和监督教学各个环节的秩序和质量。督导监控体系是学校重要的质量监督环节，主要采用督导听课的方式，遵循全面覆盖、重点督导的原则，对教师课程质量进行督导。毕业生及用人单位评价体系是

学校面向社会建设建立的开放式评价体系，围绕毕业生知识、技能、素质等人才培养关键要素，采用企业调研、毕业生跟踪调查等方式，征询社会对学校的评价意见。对专业人才培养的质量管理提出要求。

1、教学档案管理

加强教师教学文件的管理，包括系部及教学督导人员的质量监督与抽查以及每学期的教学质量检查。教师教学规范的执行情况应是教师年度工作量考核的重要依据。人才培养方案、课程标准、教师授课计划、教案、听课记录、教研活动记录、试卷、教学任务、实验指导书、学生考勤表、试卷分析表、教学日志等各项文件应齐备。

2、教学计划管理

每年应根据当年的企业反馈信息、行业企业调查信息，并召开毕业生座谈会，结合本行业发展趋势和学院资源情况，制订年级实施性教学计划，经过系部审核、中共福州科技职业技术学院委员会和院学术委员会审核批准后实施。每学期末应对该专业各年级本学期教学实施效果进行检查和总结，必要时对下学期的课程和教学环节进行调整。每年对本届毕业班的整体教学进行检查和总结，为下一届的人才培养方案、课程标准和考核评价等调整提供参考依据。

3、教学过程管理

应严格按照学院教学管理规范开展课程教学，通过信息化教务管理手段，加强对教学过程的检查与管理，从课程教学的前期教学对象分析、教材选择、授课计划的编写、备课、课堂教学、一体化教学、实训、考核方式等进行分析总结。对各个教学环节进行认真组织、管理和检查，严格执行学生教学信息反馈制度、期初、期中、期末教学检查和学生评教制度、督导听课制度，以保证学生满意和教学质量的稳定和提高。

4、教学质量诊改

结合学院建设的教学质量诊改平台，从学生入口、培养过程、出口三方面着手，开展多维度监测，对教师的教学质量进行多维度评价，加强专业调研，更新人才培养方案，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。

（六）经费保障

学院将继续深入贯彻落实国务院加快发展现代职业教育精神，以立德树人为根本，服务行业与当地经济发展为宗旨。加大教育经费的投入，不断深化教育教学改革，加大对专业建设和人才培养等的投入。