



厦门南洋职业学院

旅游管理专业群

人才培养方案

包含专业	专业名称
	旅游管理(640101)
	酒店管理(640105)
	国际邮轮乘务管理(600302)
	空中乘务(600405)
	高速铁路客运乘务(600112)
	城市轨道交通运营管理(600606)
适用年级	2019 级
群负责人	崔筱力
制定日期	2019 年 6 月 27 日

编制说明

本专业群人才培养方案适于三年全日制高职专业，由厦门南洋职业学院旅游管理专业群专业教研室与厦门弗安吉旅游服务有限公司、厦门中航天诚教育服务有限公司、厦门航空金雁大酒店 等企业共同制订，并经专业群建设指导委员会审定、学校批准在旅游管理专业群实施。

主要编制人：

旅游管理专业群教研室：

崔筱力 副教授
许爱云 副教授
丛义霞 副教授
朱赛洁 副教授
陈春菊 副教授
方晓勤 讲 师
李晓燕 讲 师
母则闯 讲 师
许欣欣 讲 师
徐惠焯 讲 师
魏颖涵 讲 师

厦门弗安吉旅游服务有限公司 韩凝华 总经理
厦门中航天诚教育服务有限公司 刘质娴 院校合作部总监
厦门航空金雁大酒店 林跃真 总经办经理

审定：

厦门南洋职业学院：
郑耀星 院长/教授
吴秀秀 督导/副教授
崔筱力 执行院长/副教授
厦门弗安吉旅游服务有限公司 韩凝华 总经理
厦门中航天诚教育服务有限公司 刘质娴 院校合作部总监
厦门航空金雁大酒店 林跃真 总经办经理

*****专业（群）人才培养方案评审表

评审专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
专家委员会评审意见				
<p>评审组长签字：_____年 月 日</p>				
学校意见				
<p>主管校长签字：_____年 月 日</p>				

注：二级学院组织评审，由评审专家签署意见后扫描电子档插入培养方案电子档中。

旅游管理专业群人才培养方案

【专业群名称】旅游管理专业群

【所含专业及代码】

旅游管理， 640101（核心专业）；

酒店管理， 640105；

国际邮轮乘务管理， 600302；

空中乘务， 600405；

高速铁路客运乘务， 600112；

城市轨道交通运营管理， 600606。

【招生对象】经招生考试，达到我院录取分数线的普通高中、职业高中、职业中专及同等学历毕业生。

【教育类型】高等职业教育

【办学层次】大专

【基本学制】3年

一、 培养目标

专业群培养目标：旅游管理专业群对接厦门旅游&会展产业，培养德、智、体、美、劳全面发展、具有良好的职业道德和综合素质。按照旅游管理职业技术领域人才培养的基本服务面向，以综合职业素质与能力为培养目标，使学生具备在该领域某一从业岗位（群）应有的专业知识、技术技能与职业素质。

（一）旅游管理专业培养目标：具备旅游管理基本知识，有较强的专业能力和创新创业能力、较高职业素养，熟悉旅游市场，掌握旅行社、旅游景区服务与经营管理，导游讲解，接待服务，旅游线路策划等职业技能，能够适应旅行社营销、酒店部门营销/销售、旅游景区营销等工作岗位从事服务与管理的高素质技术技能。

（二）酒店管理专业培养目标：具备旅游管理基本知识，具有良好的职业道德和综合素质、较强的专业能力和创新创业能力，具有国际竞争力、本土优势和可持续发展的基层管理督导素质和能力，掌握本专业必备的饭店管理、前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理等专业技能，能够适应酒店及衍生行业的餐饮部、前厅部、客房部等工作岗位从事服务与管理的高素质技术技能。

（三）国际邮轮专业培养目标：具有旅游管理基本知识，符合现代邮轮市场的需求，满足STCW78/95公约和邮轮适任标准的要求，掌握国际邮轮服务基础理论和基本技能，和对客沟通交流、组织协调能力，具备良好的对客服务意识。同时具有较强英语应用能力、心理调适以及抗压能力，具备规范的国际邮轮各部门岗位的服务和管理能力。

（四）空中乘务专业培养目标：具备现代空中乘务服务及管理基本理论和专业知识、安全理论知识和基本技能，具有较强的公关能力、协调能力和灵活应变能力，具有较高的政治及专业素养，能为顾客提供高品位、高质量的民航服务及安全保障的机场运营服务与管理能力。

（五）高速铁路客运乘务专业培养目标：具备铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，具有良好的职业道德和综合素质、较强的专业能力和创新创业能力，了解旅客心理、熟练掌握高速铁路动车组列车乘务工作基本理论和实际操作技能；具有较强服务、管理、协调和灵活应变能力、较高的外语口语和计算机应用能力。

（六）城市轨道交通运营管理专业培养目标：掌握现代城市轨道交通运营管理的基础专业理论和知识，具有良好的职业道德和综合素质、较强的专业能力和创新创业能力，具备城市轨道交通运营管理的实际运作能力等专业技能，能够适应城市轨道交通运营组织、指挥和管理工作，行车调度指挥和客运服务工作等生产与管理一线技能。

二、职业范围与主要就业岗位

(一) 初始岗位

专业	就业岗位	建议获得职业资格及等级
专业群	旅行社、旅游公司、酒店、高铁、地铁一线服务岗位、基层管理人员	办公软件应用专业操作、商务礼仪、导游证、乘务管理员、动车乘务
旅游管理	旅行社/景区/酒店/旅游企事业单位等旅游服务单位的基层岗位	办公软件应用专业操作、商务礼仪、导游证、
酒店管理	前厅服务员、客房服务员、康乐服务员、酒店业务经理、餐厅及宴会服务员	办公软件应用专业操作、商务礼仪、导游证、
国际邮轮乘务	邮轮前厅服务员 邮轮客房服务员 邮轮康乐服务员 邮轮酒店业务经理 邮轮餐厅及宴会服务员	办公软件应用专业操作、商务礼仪、导游证、 客船船员特殊培训（合格证）、国际航行船舶船员专业英语培训与考试（合格证）、英语等级证书
空中乘务	空中乘务员、酒店前台接待、导游、客票销售员	茶艺师、评茶师、商务礼仪、化妆造型师、英语等级证书、中国民用航空客舱乘务员培训合格证
高速铁路客运乘务	高铁乘务员、高铁乘务员、客票销售员、	办公软件应用专业操作、乘务管理证、商务礼仪证、普通话证、安检证

	地铁安检员、城市轨道交通站务员	
城市轨道交通运营管理	城市轨道交通的站务员、客票销售员、机场安检员、值机与行李服务员	办公软件应用专业操作、乘务管理证、商务礼仪证、普通话证、安检证、城市轨道交通乘务员

(二) 目标岗位

专业	就业岗位	建议获得职业资格及等级
专业群	旅行社、旅游公司、酒店、高铁、地铁中层管理人员	办公软件应用专业操作、商务礼仪、导游证、乘务管理员、动车乘务
旅游管理	旅行社营销岗位、酒店部门营销/销售岗位、旅游景区营销岗位	导游人员资格证、心理咨询师三级、旅游计调师、初级茶艺师
酒店管理	前厅主管/经理、康乐主管/经理、高级销售经理、营销部经理助理、餐厅及宴会主管/经理。	导游人员资格证、心理咨询师三级、旅游计调师、初级茶艺师、厦门市旅游饭店服务英语等级证书
国际邮轮乘务	邮轮前厅主管/经理、邮轮客房	客船船员特殊培训（合格证） 国际航行船舶船员专业英语培训与考试（合

	主管/经理、邮轮康乐主管/经理、邮轮高级销售经理/营销部经理助理、邮轮餐厅及宴会主管/经理	格证)
空中乘务	乘务员、乘务长、国际航线乘务、机场安检员、值机与行李服务员、邮轮乘务员等。	乘务管理员、普通话、茶艺师、评茶师、商务礼仪、化妆造型师、中国民用航空客舱乘务员培训合格证、动车乘务、导游证
高速铁路客运乘务	乘务长、值班站长	乘务管理资格证、安检员资格证、心理咨询师（三级）、商务礼仪证、厦门市旅游饭店服务英语等级证书
城市轨道交通运营管理	值班站长、列车长、城市轨道交通企业等运输业从事管理工作	导游证、城市轨道交通乘务员、安检证、厦门市旅游饭店服务英语等级证书、心理咨询师（三级）、商务礼仪证、

(三) 发展岗位

专业	就业岗位	建议获得职业资格及等级
专业群	各部门经理、营	人力资源师
旅游管理	销总监、副总、	旅游经济师
酒店管理	总经理	职业经理人证

国际邮轮 乘务		
空中乘务		
高速铁路客 运乘务		
城市轨道交 通运营管理		

三、培养规格

（一）素质规格

（1）思想素质：热爱祖国；树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的道德品质和文明行为习惯，具有自觉学法、懂法、守法意识。

（2）职业素质：责任心强，团结协作；具有较好的自学能力、分析问题和解决问题的能力；具有创新精神和开拓意识；具有较强的动手能力，能将理论知识应用于具体的实际工作中。

（3）人文素质：具有一定的文化艺术修养、语言文字表达和写作能力、信息收集与处理能力。

（4）身心素质：掌握现代体育运动基本知识和基本技能，身体健康，达到《大学生体质健康标准》所规定的各项指标；心理健康，人格完善。

（二）知识规格

（1）掌握必备的文化基础知识：政治、体育、外语、计算机等。

（2）掌握旅游专业群基本的文学、历史、地理知识，礼仪知识，营销知识，管理学知识，行业法律法规知识；

(3) 掌握厦门旅游业发展的基本概况知识、旅游接待知识、服务心理知识、组织协调沟通等知识。

(三) 职业能力规格

1. 专业群通用职业能力

(1) 具有必备的旅游管理专业群方面的基础理论知识和专业知识，通过实战实训环节，重点掌握从事本专业群领域实际工作的基本技能。

(2) 具备较快适应旅游管理专业群对应的职业岗位群第一线需要的实际工作能力；具有创业精神和继续学习的能力、良好的职业道德和健全的体魄。

(3) 具有独立思考、自主学习的能力，不断拓宽知识面以适应社会需求，为实现终身教育打下坚实的基础。

2. 群内各专业职业能力

旅游管理：

(1) 具备较快适应旅游管理和服务第一线岗位需要的实际工作能力；具有创业精神和继续学习的能力、良好的职业道德和健全的体魄。

(5) (2) 具有必备的旅游管理专业方面的基础理论知识和专业知识，通过实战实训环节，重点掌握从事本专业领域实际工作的基本技能。

酒店管理：

(1) 具有熟练的酒店服务与管理技能，包括前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、酒水知识与调酒等知识和技能。

(2) 具备良好的沟通能力和服务礼仪，熟练运用英语和普通话对客服务，能恰当处理日常酒店人际关系。

(3) 具备基本的酒店市场营销相关知识，掌握酒店市场营销的基本技能。

(4) 具备基层管理意识、团队协作精神和组织协调能力，有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力。

(5) 具备服务和管理创新意识。

国际邮轮：

(1) 掌握邮轮服务及管理知识；掌握熟练的英语口语；掌握酒店工作相关的服务技能；掌握良好的对客交流的能力等。

(2) 具备较快适应国际邮轮乘务所需的第一线岗位需要的实际工作能力；具有创新精神和继续学习的能力、良好的职业道德和健全的体魄。

(3) 具备良好的服务意识，有一定抗挫折及抗压能力，能始终保持良好的职业修养及形象。

空中乘务：

(1) 具备较高的航空一线服务相关知识，熟悉服务程序，掌握服务技能，通过学习和实践提高服务水平，灵活运用所学知识，形成符合自身特点的高水平服务能力，能够为客人提供高端服务。

(2) 具备一定管理学、组织行为学相关知识，具备较好的规划能力、控制能力和执行能力。能够很好地完成日常管理、人力资源管理等企业内部管理工作，使企业在良好的环境下健康运转。

(3) 具备优良的语言沟通能力，如普通话、英语、日语、闽南语等语言。能够更好地为宾客服务，达到良好的服务效果。

高速铁路客运乘务：

(1)具有必备的高速铁路客运乘务专业方面的基础理论知识和专业知识,通过实战实训环节,重点掌握从事本专业领域实际工作的基本技能。

(2)具备较快适应高速铁路客运乘务第一线岗位需要的实际工作能力;具有创业精神和继续学习的能力、良好的职业道德和健全的体魄。

(3)具备优良的语言沟通能力,如普通话、英语、日语、闽南语等语言。能够更好地为宾客服务,达到良好的服务效果。

城市轨道交通运营管理：

(1)掌握城市轨道交通运营的组织与管理技能;

(2)掌握城市轨道交通各种基本设备的使用及基本的轨道交通客运服务和礼仪;

(3)具备优良的语言沟通能力,如普通话、英语、闽南语等语言。能够更好地为宾客服务,达到良好的服务效果。

四、知识结构、能力结构与要求

根据本专业(群)职业面向,通过调研社会对本专业人才的职业岗位能力的需求,同时结合现行的有关国家职业标准,将岗位所需的能力进行分解,确定本专业(群)人才的知识结构、能力结构及要求(包括素质要求、能力要求、知识要求),可以用下面的《工作任务与职业能力分析表》来表示。

工作任务与职业能力分析表

专业名称	典型工作任务	职业能力	对应课程或项目
旅游管理	旅游接待的能力	为游客提供食住行游娱购等生活服务; 旅游突发事件处理技能; 景区景点讲解能;	导游服务 导游基础知识 旅游服务礼仪 茶文化与旅游

	旅游市场营销、项目策划和营销组团技能	旅游咨询接待； 掌握游客需要； 旅游业务洽谈；	旅游市场营销
	旅游公关能力	旅游形象传播和宣传；组织与公众之间的沟通管理能力；	旅游企业公共关系
	旅游企业管理的能力	旅游企业综合实操业务和经营管理；	旅行社经营与管理 景区服务与管理
	旅游活动策划、设计与创意能力	旅游线路设计； 旅游产品开发； 旅游活动企划； 旅游项目设计的创意和实践能力；	旅游计调实务
酒店管理	酒店人力资源管理能力 编制酒店员工培训计划	酒店人力资源开发与管 理	酒店人力资源管理
	酒店市场营销能力	旅游企业品牌与文化建 设； 酒店市场营销的技巧；	酒店市场营销 酒店公共关系
	前厅各项业务能力	良好的服务意识； 前厅服务的操作流程； 良好的语言理解、表达能 力及交流能力； 较强的应变能力；	前厅服务与管理 旅游服务礼仪

		酒店客房销售与服务；	
	客房各项业务能力	掌握客房设备及用品情况； 客房接待服务程序及客房部服务中的特殊情况处理； 客房清扫、铺床的操作流程； 客房服务的操作流程； 客房部接待服务质量和卫生质量管理客房服务的沟通、组织、协调能力；	客房服务与管理
	餐饮各项业务能力	餐饮部的运转流程； 菜单的策划与设计制作； 餐饮服务操作流程； 餐饮促销技巧； 基本酒水服务 餐饮服务过程中的沟通、组织、协调、应变能力； 创意餐饮设计能力	餐饮服务与技巧、创意 餐饮经营管理、酒水知识与酒吧管理、创意宴会设计
国际邮轮乘务	国际邮轮乘务管理	国际邮轮乘务、现代酒店业务知识技能； 国际邮轮前台、客舱、餐饮、酒吧、康乐、营销等岗位的服务工作；	邮轮营运实务、餐饮服务实务、宴会设计与服务、酒水服务与酒吧管理、前厅与客房实务、酒店服务礼仪、食品营养与卫生等、营销管理

			实务
	酒店服务与管理	现代酒店业务； 人力资源管理知识与技能； 酒店前台、客房、餐饮、酒吧、康乐、营销等岗位的服务工作；	餐饮服务实务、宴会设计与服务、酒水服务与酒吧管理、前厅与客房实务、酒店服务礼仪、食品营养与卫生等、营销管理实务、酒店人力资源管理
	邮轮及酒店市场营销能力	市场竞争意识； 酒店与国际邮轮行业市场营销技能； 市场调研技能与方法； 拓展酒店（邮轮）产品销售渠道；	管理学基础、邮轮运营实务、邮轮营销实务
	海船船员相关专项技能	基本安全技能； 客船船员特殊技能； 国际航行船舶船员专业英语； 船舶保安意识；	中华人民共和国海事局颁发的海船船员证 培训手册
空中乘务	民航旅客日常服务	客舱服务能力	民航礼仪 客舱服务 民航服务概论 航空英语口语
	使用民航订座系统； 民航客票改、签、退等相关规定； 机票收益管理；	客票销售服务能力	航空运营与管理 民航服务心理学 民航地勤服务 航空运输地理

	证件检查、客票、登机牌 复查、行李托运等	安检服务能力 机场行李服务能力	民航地勤服务 航空运营与管理 民航安全与应急管理
高速铁路客运乘 务	铁路餐饮服务技能与管理	铁路餐饮服务基本技能； 餐饮服务礼仪；	餐饮服务 铁路客舱服务
	铁路客运组织	铁路客运组织基本理论； 铁路客运班组管理技能；	高速铁路客运组织服 务 铁路客运班组管理
	高铁乘务服务	较强的服务意识和较好 服务态度； 独立对客服务的工作能 力；	高铁铁路运营管理 铁路运输市场营销 铁路客运规章
	安检服务能力	证件检查、客票、登机牌 核查、货物检查、行李检 查等技能；	高铁动车乘务突发事 件应急处理 铁路客运安检 铁路运输安全管理
城市轨道交通 运营管理	基础信号设备、连锁、列 车自动控制、通信传输、 电话、无线调度、闭路电 视、广播、商用通信和旅 客信息操作	轨道交通信号与通信系 统能力	轨道交通信号与通信 系统、轨道交通英语、 城市轨道交通票务管理
	行李分拣工作流程和操作 技能； 行李破损、速运等业务流 程及各类单据填写；	行李服务能力	城市轨道交通客运组 织 城市轨道交通运营管理 城市轨道交通行车组

	行李装、卸及不正常情况处理；		织
	行车组织、列车自动控制； 车站行车作业组织、车辆基地作业组织、行车调度工作、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织、救援列车与工程车的开行、行车事故处理及预防；	调度技能	城市轨道交通行车组织 城市轨道交通设备 城市轨道交通概论
	证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查；	安检服务能力	交通安全管理 城市轨道交通运营管理 客运安检管理
	城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通危险源识别与控制、城市轨道交通运营安全控制体系、城市轨道交通应急设备及常见事故处理等；	城市轨道交通系统安全能力； 轨道交通的运营模式；客流组织和车站作业组织能力；	城市轨道交通安全管理、客运安检管理、城市轨道交通信号与通信系统

五、课程结构（详见附件 3）

		课程名称	学习项目		课时		
纵向递进	专业方向拓展课程	专业实训课程	→		1840		
		社会实训	→		480		
		毕业实习	→		320		
		毕业生顶岗实习	→		960		
		景区服务与管理	→ 景区认知	→ 景区接待、商业服务	→ 景区营销与管理	64	
		(中国)旅游地理	→ 中国旅游资源地理	→ 中国旅游交通地理	→ 各地区主要旅游资源	64	
		闽南语与闽南民俗	→ 闽南方言基础	→ 日常生活用语及旅游用语	→ 闽南民俗	64	
		旅游英语	→ 接待前导游英语	→ 带团中导游英语	→ 送团后导游英语	64	
		旅游市场营销	→ 市场营销原理	→ 旅游市场营销实务	→ 同步案例+实训	64	
		会展管理	→ 会展概论	→ 会展旅游营销与策划	→ 会展旅游管理	64	
专业方向拓展课程	酒店管理专业	酒店人力资源管理	→ 人力资源招聘与培训	→ 人力资源开发与利用	→ 人力资源发展与规划	64	
		酒店财务管理	→ 会计准备工作	→ 会计岗位核算	→ 会计报告认知	64	
		会展产业管理	→ 会展概论	→ 会议、展览、节事、奖励旅游	→ 会展业的发展	64	
		酒店公共关系	→ 酒店公共关系机构人员	→ 酒店形象设计与塑造	→ 酒店公共关系危机管理	64	
		导游基础知识与服务	→ 历史民俗宗教文化	→ 旅游景观及诗词鉴赏	→ 饮食文化风物特产	64	
		服务英语口语	→ 基础服务英语	→ 讲解服务英语	→ 高端服务英语	64	
		邮轮服务	→ 邮轮概述	→ 航线设计与分布	→ 邮轮各岗位实训	64	
		航空运输地理	→ 航空运输布局	→ 中国航空运输地理	→ 世界航空运输地理	64	
		民航英语	→ 民航业概述	→ 地勤各岗位介绍	→ 机场	64	
		乘务日语	→ 日语语音基础	→ 乘务日语实践篇	→ 生活日语实用篇	64	
专业方向拓展课程	空中乘务专业	航空运营与管理	→ 航空市场调查	→ 航空收益管理	→ 成本控制	64	
		民航创意产品研发	→ 民航产业链	→ 产品设计类别	→ 航空产品用户体验	64	
		铁路客票销售	→ 客票销售认知	→ 客票管理	→ 票务应急管理	64	
		高速铁路客运组织	→ 客运组织	→ 行包工作组织	→ 国际联运	64	
		乘务突发事件应急处理	→ 预防与应急准备	→ 检测与预警	→ 事后恢复与重建	64	
		乘务日语	→ 日语语音基础	→ 乘务日语实践篇	→ 生活日语实用篇	64	
		演讲与播音	→ 发声技巧	→ 演讲与播音技巧	→ 演讲与播音实操	64	
		铁路调度管理	→ 列车编组计划	→ 运输调度工作	→ 行车组织	64	
		城市轨道交通设备	→ 城市轨道交通车站设备	→ 车站给排水系统和消防系统	→ 车站机电设备监控系统	64	
		城市轨道交通信号与通信系统	→ 车站信号系统概述	→ 车站信号系统控制	→ 通信系统	64	
专业方向拓展课程	城市轨道交通运营专业	城市轨道交通运营组织	→ 城市轨道交通运营组织	→ 运营计划	→ 列车运行图	64	
		城市轨道交通行车组织	→ 车站行车组织	→ 列车运行管理	→ 车站管理	64	
		城市轨道交通安全管理	→ 客运站行安全检查法律法规	→ 危险品分类及特性	→ 行包检查设备的使用与维护	64	
		城市轨道交通突发事件应急处理	→ 城市轨道交通突发事件预防与应急准备	→ 检测与预警	→ 事后恢复与重建	64	
		旅游学概论	→ 旅游认知	→ 旅游各业介绍	→ 旅游业的可持续发展	64	
		导游基础知识	→ 历史民俗宗教文化	→ 旅游景观及诗词鉴赏	→ 饮食文化风物特产	64	
		旅游政策与法规	→ 方针政策内容	→ 发展规划内容	→ 相关法律法规内容	64	
		导游服务	→ 导游与导游服务概述	→ 团队导游服务程序	→ 事故处理	64	
		旅游计调实务	→ 旅行社认知	→ 国内计调实务	→ 国际计调实务	64	
		旅行社运营与管理	→ 旅行社概述	→ 旅行社管理	→ 旅行社管理原则及规划	64	
专业方向核心课程	旅游管理专业	餐饮服务与管理	→ 餐饮服务基础知识	→ 餐饮服务技能	→ 餐饮服务知识	64	
		前厅客房服务与管理	→ 客人入住前(预定与销售)	→ 客人住宿期间(接待与管理)	→ 客人结账离店后(宾客管理维护与市场开发)	64	
		酒水知识与酒吧管理	→ 酒水概述	→ 鸡尾酒调制	→ 酒吧经营与管理	64	
		现代饭店管理	→ 饭店概述	→ 饭店管理的理论基础	→ 饭店的人力、营销、服务、绩效管理	64	
		酒店市场营销	→ 市场战略	→ 市场策略	→ 客户管理管理	64	
		酒店英语	→ 前厅英语	→ 客房英语	→ 餐饮英语	64	
		民航服务概论	→ 民航业概述	→ 乘务程序	→ 机场	64	
		民航客舱服务	→ 客舱准备	→ 服务程序	→ 航后讲评	64	
		空乘面试技巧	→ 空乘职业规划	→ 化妆技巧	→ 面试技巧	64	
		民航地勤服务	→ 民航业概述	→ 地勤各岗位介绍	→ 机场	64	
专业方向核心课程	空中乘务专业	航空乘务岗位	→ 航空英语	→ 英语基础	→ 地勤英语	→ 航空英语	64
		地勤服务岗位	→ 民航安全与应急管理	→ 民航安全	→ 应急设备	→ 应急预案	64
		乘务员岗位	→ 高速铁路概论	→ 高速铁路的线路	→ 高速铁路车站及枢纽	→ 动车设备设施介绍	64
		安检员岗位	→ 铁路客票服务	→ 高速铁路客票系统设计	→ 高速铁路客票服务测评	→ 高速铁路客票服务相关系统	64
		→ 高速铁路运营管理	→ 高速铁路客流组织	→ 高速铁路车站工作组织	→ 高速铁路客运营计划	64	
		→ 铁路客运规章	→ 铁路客运服务质量规范	→ 铁路车站客运标志系统规范	→ 铁路列车客运规章运用	64	
		→ 客运安全管理	→ 客运站行安全检查法律法规	→ 危险品分类及特性	→ 行包检查设备的使用与维护	64	
		→ 乘务英语	→ 专业词汇	→ 情景对话	→ 角色扮演	64	
		城市轨道交通安全管理	→ 城市轨道交通安全管理基础工作	→ 城市轨道交通保障体系	→ 安全分析与评价	64	
		城市轨道交通客运组织	→ 城市轨道交通系统	→ 城市轨道交通客运组织	→ 城市轨道交通客运服务实例	64	
专业方向核心课程	城市轨道交通运营专业	城市轨道交通概论	→ 城市轨道交通概况	→ 城市轨道交通车辆	→ 城市轨道交通环境控制	64	
		城市轨道交通票务管理	→ 城市轨道交通票务系统概述	→ 票务管理知识	→ 票务管理实操	64	
		轨道交通经济学	→ 法律基础知识	→ 运输合同知识	→ 运营管理法律	64	
		轨道交通英语	→ 地籍专业英语词汇	→ 情景对话	→ 角色扮演	64	
		服务礼仪	→ 旅游行业员工形象塑造	→ 旅游从业人员社交礼仪	→ 旅游服务礼仪	64	
		旅游美学	→ 美学基础	→ 摄影艺术	→ 音乐欣赏	64	
		服务心理与沟通	→ 心理学入门	→ 沟通理论建设	→ 沟通实务操作	64	
		客源国概况	→ 世界及中国旅游市场介绍	→ 主要客源国介绍	→ 主要旅游客源市场开拓	64	
		→ 思想道德修养与法律基础	→	→	→	3	
		→ 邓小平思想和中国特色社会主义理论体系概论	→	→	→	4	
→ 体育与健康1	→	→	→	2			
→ 体育与健康2	→	→	→	2			
→ 体育与健康3	→	→	→	2			
→ 体育与健康4	→	→	→	2			
→ 基础英语1	→	→	→	4			
→ 基础英语2	→	→	→	4			
→ 计算机应用基础	→	→	→	4			
→ 大学生心理健康教育	→	→	→	2			
→ 军事课	→	→	→	2			
→ 形势与政策	→	→	→	1			
→ 大学语文	→	→	→	4			
→ 职业发展与创业教育	→	→	→	2			
→ 素质拓展	→	→	→	4			

六、教学计划套表

(一) 教学计划总体安排 (单位: 周) (每学期按 20 周计算)

学年	学期	课堂教学与 课内实践	考试	入学教育 与军训	社会实 践	专业实习实践		毕业顶岗 实习	毕业设计 (论文)	毕业鉴定、 毕业教育	小计
						课内	课外				
一	1	15	1	2	2	0	0	0	0	0	20
	2	16	1	0	0	2	2	0	0	0	20
二	3	16	1	0	0	2	2	0	0	0	20
	4	16	1	0	0	2	2	0	0	0	20
三	5	16	1	0	0	0	0	24	4	0	20
	6	0	0	0	0	0	0		0	1	20
合 计		79	5	2	2	12		24	4	1	120

(二) 旅游管理专业群教学计划进程表 (2019 级)

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注		
						理 论	实 践	一		二		三				
								1	2	3	4	5	6			
公 共 课 34.67%	G00001	思想道德修养与法律基础	3	B	48	32	16	3								
	G00002	毛泽东思想和中国特色社会主义 理论体系概论	4	B	64	49	15		4							
	G00684	体育与健康 1	2	B	32	8	24	2								
	G00578	体育与健康 2	2	B	32	8	24		2							
	G00579	体育与健康 3	2	B	32	4	28				1					第三或第四学 期开设。
	G00685	体育与健康 4									1					
	G00543	基础英语 1	4	B	64	48	16	4								

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理 论	实 践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
	G00544	基础英语 2	4	B	64	48	16		4						
	G00006	计算机应用基础	4	B	64	32	32								信息、机电、建 工、艺术第一学 期,其他学院第 二学期
	G00826	大学生心理健康教育	2	B	32	16	16	2							人文、外旅、经 管第一学期,其 他学院第二学 期
	G00010	军事课	2	B	92	32	60	2							含军事理论和 军事训练,军训 期间完成
	G00009	形势与政策	1	B	80	40	40	√	√	√	√	√			第 1-5 学期进 行,每学期 8 学时
	G00003	大学语文	4	B	64	48	16	4							人文、外旅、经 管第一学期
	G02231	职业发展与创业就业教育	2	B	40	20	20		√	√	√				分三个学期第 二学期生涯规 划,第三学期创 业教育,第四学 期就业指导,每 学期 10 个课

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注		
						理 论	实 践	一		二		三				
								1	2	3	4	5	6			
															时,采用线上与 线下相结合 的教学模式。	
	G01805	素质拓展	4	C				√	√	√	√	√			计学分不计学 时	
	“公共必修课”模块小计		46	0	772	43 2	340	1 7	14	2	0	0	0			
	“综合素质选修课” 第2-4学期开设		2												科技类	
			2													经管类
			2													人文类
			2													艺术类
			2													美育类
	“综合素质选修课”模块小计 (至少应选修6学分)		6	A	96	96	0									
	“公共课”模块小计		52		868	52 8	340	1 7	14	2	0	0	0		52	
专业(群)共 享课程 10.67%		服务礼仪	4	B	64	32	32	4								
		旅游美学	4	B	64	32	32				4					
		服务心理与沟通	4	B	64	32	32		4							
		客源国概况	4	B	64	32	32			4						
	“专业(群)共享课程”模块小计		20													
(1)旅 游管	G00149	旅游学概论	4	B	64	48	16	4								
	G01026	旅游政策与法规	4	B	64	32	32				4					

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理 论	实 践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
															1
专 业	G00159	导游服务	4	B	64	32	32			4					
	G00538	旅行社经营管理	4	B	64	32	32				4				
	G00158	导游基础知识	4	B	64	32	32		4						
		旅游计调实务	4	B	64	32	32				4				
	“旅游管理专业”核心课模块小计		24	B6	384	208	176	4	4	8	8	0	0		
方 向 核 心 课 程 16%	(2)酒	G00157	现代饭店管理	4	B	64	48	16	4						
	店管	G00161	餐饮服务与管理	4	B	64	22	42		4					
	理专	G00162	前厅客房服务与管理	4	B	64	22	42			4				
	业	G01046	酒店市场营销	4	B	64	32	32			4				
		G01042	酒水知识与酒吧管理	4	B	64	32	32				4			
		G00477	酒店英语	4	B	64	32	32			4				
	“酒店管理专业”核心课模块小计		24	B	384	188	196	4	4	12	4	0	0		
(3)	空中	G01051	民航服务概论	4	B	64	24	40	4						
	乘务		空乘面试技巧	4	B	64	14	50			4				
		G01803	民航客舱服务	4	B	64	24	40		4					
		G01487	民航地勤服务	4	B	64	24	40				4			
		G01182	航空英语口语	4	B	64	14	50				4			
		G01184	民航安全与应急管理	4	B	64	24	40					4		
	“空中乘务专业”核心课模块小计		24	B	384	124	260	4	4	8	4	4	0		
(4)高	G01492	高速铁路概论	4	B	64	64	0	4							

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理 论	实 践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
速铁 路客 运乘 务专 业专 业		铁路客舱服务	4	B	64	32	32				4			
	G01498	高速铁路运营管理	4	B	64	32	32			4				
	G01495	铁路客运规章	4	B	64	32	32		4					
		客运安检管理	4	B	64	32	32				4			
		乘务英语	4	B	64	32	32			4				
	“高速铁路客运乘务专业”核心课模块小计		24	B6	384	224	160	4	4	8	8	0	0	
(5)城 市轨 道交 通运 营管 理专 业		城市轨道交通安全管理	4	B	64	32	32				4			
		城市轨道交通客运组织	4	B	64	32	32				4			
		城市轨道交通概论	4	A	64	64	0	4						
		城市轨道票务管理	4	B	64	32	32		4					
		轨道交通经济与法规	4	B	64	32	32			4				
		轨道交通英语	4	B	64	32	32			4				
“城市轨道交通运营管理专业”核心课模块小计		24	B6	384	224	160	4	4	8	8	0	0		
专 业 方 向 拓 展 课 程	G00857	景区服务与管理	4	B	64	32	32					4		
	G00177	(中国)旅游地理	4	B	64	32	32			4				
	G01253	闽南语与闽南民俗	4	B	64	32	32				4			
	G00168	旅游英语	4	B	64	32	32			4				
	G00152	旅游市场营销	4	B	64	32	32					4		
	G00963	会展产业管理	4	B	64	32	32					4		
	旅游管理专业方向拓展课程模块小计(至少选12学分)		12	B3	192	96	96	0	0	8	4	12	0	

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理 论	实 践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
8% 酒店 管理 专业	(2) G01163	酒店人力资源管理	4	B	64	32	32			4					
	G01162	酒店财务管理	4	B	64	32	32					4			
	G00963	会展产业管理	4	B	64	32	32					4			
	G00169	酒店公共关系	4	B	64	32	32				4				
		导游基础知识与服务	4	B	64	32	32				4				
		服务英语口语	4	B	64	32	32					4			
	酒店管理专业方向拓展课程模块小计(至少选12学分)			12	0	192	96	96	0	0	4	8	12	0	
空中 乘务 专业	(3) G01186	邮轮服务	4	B	64	24	40			4					
	G01174	航空运输地理	4	B	64	24	40			4					
		民航英语	4	B	64	32	32			4					
	G01502	乘务日语	4	B	64	24	40				4				
		航空运营与管理	4	B	64	24	40					4			
		民航创意产品研发	4	B	64	24	40						4		
	空中乘务专业方向拓展课程模块小计			12	B3	192	104	88	0	0	12	4	8	0	
高速 铁路 客运 乘务 专业	(4)	铁路客票销售	4	B	64	32	32					4			
	G02067	高速铁路客运组织	4	B	64	32	32			4					
		乘务突发事件应急处理	4	B	64	32	32			4					
	G01502	乘务日语	4	B	64	32	32				4				
	G02063	演讲与播音	4	B	64	32	32					4			
		铁路调度管理	4	B	64	32	32					4			
	高速铁路客运乘务专业方向拓展课程模块小计(至少选12学分)			12	B3	192	96	96	0	0	8	4	12	0	

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理 论	实 践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
(5) 城市 轨道 运营 管理 专业		城市轨道交通设备	4	B	64	32	32			4					
		城市轨道交通信号与通信系统	4	B	64	32	32					4			
		城市轨道交通运营管理	4	B	64	32	32			4					
		城市轨道交通行车组织	4	B	64	32	32					4			
		客运安检管理	4	B	64	32	32				4				
		城市轨道交通突发事件应急处 理	4	B	64	32	32					4			
	城市轨道交通运营管理专业方向拓展课程模块小 计(至少选 12 学分)			12	B3	192	96	96	0	0	8	4	12	0	
“课内教 学活动”总计		(1)旅游管理专业	10		170	96		2							
			4		0	0	740	5	22	22	16	12	0		
		(2)酒店管理专业	10		170	94		2							
			4		0	0	760	5	22	22	16	12	0		
		(3)空中乘务专业	10		170	86		2							
	4		0	0	840	5	22	22	16	12	0				
	(4)高速铁路客运乘务专业	10		170	97		2								
	4		0	6	724	5	22	22	16	12	0				
	(5)城市轨道交通运营管理专业	10		170	97		2								
	4		0	6	724	5	22	22	16	12	0				
勤工 助学 30.6	专业														
	群实														
	践														

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注			
						理 论	实 践	一		二		三					
								1	2	3	4	5	6				
7%	(1)	G01387	校园讲解实训	2	C	44		44		2							
	旅游 管理 专业 实践	G01385	导游证考试实训	2	C	44		44			2						
		G02081	见习导游实训	2	C	44		44				2					
		(2)	G01802	创意宴会设计实训	2	C	44		44			2					
	酒店 专业 实践	G01168	茶艺知识与服务实训	2	C	44		44		2							
		G02079	酒店服务综合见习	2	C	44		44				2					
	空中 乘务 专业 实践	G01168	茶艺知识与服务实训	2	C	44		44		2							
		G01178	客舱服务创新训练	2	C	44		44			2						
			面试技巧（中、英文）	2	C	44		44				2					
	高速 铁路 客运 乘务 专业 实践	G02070	高速铁路医护急救	2	C	44		44		2							
		G02069	茶艺与插花	2	C	44		44			2						
		G02071	面试技巧（中、英文）	2	C	44		44				2					
	(5)		轨道交通信息服务实训	2	C	44		44		2							

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理 论	实 践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
城市 轨道 交通 运营 管理 专业 实践								周						
	G02069	茶艺与插花	2	C	44	44				2 周				
	G02071	面试技巧	2	C	44	44					2 周			
“专业实习实训”模块小计			30	0	132	0	180	0	2 周	2 周	2 周	0	0	
	G00031	社会实践	2	C	80	80	2							
	G01282	毕业顶岗实习	24	C	960	960							24周	
	G00032	毕业设计（论文）	4	C	160	160						4周		
“勤工助学”模块小计														
总 计	(1)旅游管理专业		15		354	96	258	2						
			0		0	0	0	5	22	22	16	12	0	
	(2)酒店管理专业		15		354	94	260	2						
			0		0	0	0	5	22	22	16	12	0	
	(3)空中乘务专业		15		354	86	268	2						
		0		0	0	0	5	22	22	16	12	0		
(4)高速铁路客运乘务专业		15		354	97	256	2							
		0		0	6	4	5	22	22	16	12	0		
(5)城市轨道交通运营管理专业		15		354	97	256	2							
		0		0	6	4	5	22	22	16	12	0		

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理 论	实 践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
占总学 时比例		A类课程比例		B类课程理论部分		B类课程实践部分						C类课程比例		
	(1) 旅游 管理专业	3.14%		28.24%		24.28%						44.44%		
	(2) 酒店 管理专业	3.14%		27.58%		24.84%						44.44%		
	(3) 空中 乘务专业	3.14%		26.93%		25.49%						44.44%		
	(4) 高速 铁路客运 乘务专业	3.14%		28.76%		23.66%						44.44%		
	(5) 城市 轨道运营 管理专业	3.14%		28.76%		23.66%						44.44%		
			理论部分				实践部分（应在55%以上）							
	(1) 旅游 管理专业		31.38%				68.72%							
	(2) 酒店 管理专业		30.72%				69.28%							
	(3) 空中 乘务专业		30.07%				69.93%							
	(4) 高速 铁路客运 乘务专业		31.90%				68.10%							

模块名称 及比例	课程代码	课程名称	学分	课 程 类 型	总 学 时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理 论	实 践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
	(5)城市 轨道运营 管理专业	31.90%				68.10%								
	专业群		执笔人(签名)		年 月 日		审核人(签名)		年 月 日					

注：注：

1. “计划学时”=“周学时”×“课堂教学与课内实践周数（每学期按16周计算）”。如未排满一学期的课程，应在备注栏中注明实际上课周数。
2. 课内教学活动原则上按16学时计1学分。专业实习实训、毕业设计（论文）、顶岗实习、社会实践、入学教育及军事训练每周按40学时计1学分。
3. 模块比例按学分进行统计，各类课程占总学时比例按学时进行统计。
4. 课程类型分为纯理论课程（A类）、理论+实践课程（B类）、纯实践课程（C类）。
5. 《形势与政策》第1~5学期进行，共计40学时，每学期8学时，累计到最后一学期计1学分。
6. 《军事理论》在军训期间集中安排。
7. 综合实践课程中的专业实习实训部分课程按专业群开设课程，部分课程分专业方向开设课程。
8. 凡是有认证要求的课程必须在备注栏中注明具体认证项目及等级。
9. 《生涯体验——生涯规划》、《生涯体验——创业教育》与《生涯体验——就业指导》由三创学院组织实施。
10. 素质拓展由学生工作处组织实施，计学分不计学时。

（三）实践教学体系各环节具体安排

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内 容	场 所	可容纳 学生数	备注

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内 容	场所	可容纳 学生数	备注
1	勤工助学	校园讲解实训	4	2	2	校园各景点介绍	校园	每批 50人	
		导游证考试实训	4	3	2	导游服务、政策法规、 讲解面试等训练	导游实训 室	每批 30人	
		见习导游实训	4	4	2	旅行社旅行团	景区景点 实地	根据 需要 安排	
		社会实践 勤工助学	2		2	学生各种类型勤工助 学	各类企业	根据 需要 安排	寒暑 假进 行
		毕业生顶岗 实习	相关企业顶岗实 习	24	5- 6	24	酒店、旅行社、地铁 等企业	旅游企业	根据 需要 安排
	毕业设计 (论文)	毕业项目设计及 策划	4	5	4	旅游线路策划、旅游 创业项目、特色航班、 特色车厢策划等	教室，实 地调研		文科 类4 周， 工科 类8 周
2	素质拓展	素质拓展	4	1- 5		素质拓展			由学 生工 作处 组织 安排
5	职业技能及	企业认知实践	每8	1		自发或学校组织到本	企业		可通

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内 容	场所	可容纳 学生数	备注
	岗位培训		小时 计 1 学分			专业对应的行业企业 认知学习			过业 余时 间完 成
		志愿服务实践							
		技能竞赛实践							

(四) 课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			学分数	学分百分比%	
		总学时	理论 学时	实践 学时			
公共课	公共必修课	772	432	340	46	30.67%	34.67%
	公共选修课	96	96	0	6	4%	
专业(群)共享课		256	128	128	16	10.67%	
专业(群)方向核 心课程	(1) 旅游管理专业	384	208	176	24	16%	
	(2) 酒店管理专业	384	188	196	24	16%	
	(3) 空中乘务专业	384	160	224	24	16%	
	(4) 高速铁路客运乘 务专业	384	224	160	24	16%	
	(5) 城市轨道交通运 营管理专业	384	224	160	24	16%	
专业(群)方向拓 展课程	(1) 旅游管理专业	192	96	96	12	8%	
	(2) 酒店管理专业	192	96	96	12	8%	
	(3) 空中乘务专业	192	104	88	12	8%	
	(4) 高速铁路客运乘	192	96	96	12	8%	

模块名称	课程类别	学时数			学分数	学分百分比%
		总学时	理论学时	实践学时		
	务专业					
	(5)城市轨道交通运营管理专业	192	96	96	12	8%
勤工助学(周)						
总计	(1) 旅游管理专业	1840	0	1840	46	30.67%
	(2) 酒店管理专业	1840	0	1840	46	30.67%
	(3) 空中乘务专业	1840	0	1840	46	30.67%
	(4) 高速铁路客运乘务专业	1840	0	1840	46	30.67%
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	1840	0	1840	46	30.67%

注：课内教学活动原则上按 16 学时计 1 学分；专业实习实训周每周按 28 学时计 1 学分；毕业设计(论文)、顶岗实习每周按 30 学时计 1 学分。

七、毕业要求

本专业学生必须修完本人才培养方案规定的内容（含必修部分和选修部分），并同时达到以下条件方可毕业：

项目	具体要求	备注
总学分	至少达到 150 学分	
学分结构	公共基础课程 52 学分；专业（群）公共课 16 学分；专业方向核心课程 24 学分；勤工助学 46 学分。	

职业技能证书	获得相关职业资格证书	
其它		

八、继续专业学习深造建议

本专业毕业生继续学习的渠道和接受更高层次教育的专业面向。