

厦门南洋职业学院

现代旅游管理专业（群）

人才培养方案

包含专业：	专业名称及代码：
	旅游管理（540101）
	酒店管理与数字化运营（540106）
	空中乘务（500405）
	高速铁路客运服务（500113）
	城市轨道交通运营管理（500606）
适用年级：	2022 级
群负责人：	崔筱力
制定日期：	2023 年 7 月 13 日

目 录

第一章 厦门南洋职业学院 2022 年现代旅游专业（群）调研报告	1
一、 前言	1
（一） 调研目的	1
（二） 调研时间	1
（三） 调研对象（要对调研对象基本情况作简单介绍）	2
二、 主体	3
三、 结论	12
第二章 编制说明	19
第三章 现代旅游管理专业（群）人才培养方案	20

第一章 厦门南洋职业学院 2022 年现代旅游管理专业（群）调研报告

一、前言

为深入贯彻落实全国教育大会精神，落实《国家职业教育改革实施方案》，集中力量建设一批引领改革、支撑发展、中国特色、世界水平的高职学校和专业群，带动职业教育持续深化改革，强化内涵建设，实现高质量发展。我校以将旅游管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、高速铁路客运服务和城市轨道交通运营管理五个专业整合形成现代旅游管理专业群，2021年7月已经成功申报厦门市重点专业群建设，培养社会急需的一线技术技能人才，为支撑和推动区域经济发展做出贡献。

（一）调研目的

为及时了解厦门旅游业发展状况、行业发展动态，掌握市场对旅游人才的需求状况，旅行社、酒店、航空、铁路、城市轨道交通相关岗位对人才能力、知识、素质要求，主要就业岗位的典型工作任务等，构建与岗位对接的专业课程体系，加强我校的示范专业建设，推进旅游服务与管理专业人才培养模式和课程体系改革，办出专业特色，扩大办学规模，提高人才培养质量。根据重点专业建设的总体思路，结合学校对专业建设的安排和要求，对旅游管理、交通服务类专业人才需求状况和企业岗位任务展开一次社会调查。

（二）调研时间

2022年6月10日—6月16日到调查点调查，收集资料；

2022年6月17日召开座谈会；

2022年6月18日—6月30日各调查组整理调查资料交现代旅游管理专业人才需求调查组；

2022年7月1日—28日由调查材料汇总分析后，组织专人进行资料汇总，撰写现

代旅游专业群人才需求调研报告初稿。

（三）调研对象（要对调研对象基本情况作简单介绍）

调研对象主括厦门市旅游企业、酒店企业、航空服务培训机构、城市轨道交通和高铁客运服务相关企业，以及旅游产业发展相关联的产业行业主管部门、专家，旅游酒店服务专业开办较好的旅游职业院校等。附主要调研的企业和专家如下表：

序号	调研企业名称	调研专家
1	厦门弗安吉旅游服务有限公司	总经理韩凝华
2	厦门建发国际旅行社	副总经理王珺瑜
3	厦门棒棒糖旅行社	总经理郑丽芳
4	厦门京闽中心酒店	总经理助理许一晟
5	厦门航空酒店管理公司湖里物业分公司	项目负责人 林跃真
6	厦门城市轨道交通集团	总工程师 张玲玲
7	厦门中航天诚教育服务有限公司	培训部主任蒋梦娟
8	昇航海事服务有限公司	总经理潘艺兵
9	厦门海乘海事咨询服务有限公司	黄春津主任
10	厦门城市职业学院	轨道交通学院 院长 黄丹辉
11	厦门海洋职业技术学院	酒店管理专业教研室主任李辉
12	厦门象屿集团	人事总监 黄燕兰
13	北京鑫安徽卫保安服务有限公司 厦门分公司	厦门分公司 总经理 马春妹
14	北京恒安卫士保安服务有限公司 厦门分公司地铁三号线	经理 安炜
15	上海英盾保安服务有限公司厦门分公司	人资经理 傅春燕

（四）调研方法

1. 研讨会

召开外国语与旅游学院现代旅游服务与交通类企业专家，专业建设委员会专家，相关行业专家座谈会。

2. 实地考察

通过实地参观、考察和与厦门旅游、酒店、邮轮企业，以及管理业务人员面谈、访谈的方式进行。

3. 座谈会

5月份对旅游酒店专业均进行了20、21级在校生的线下座谈会，收集了同学们对专业课程设置的思想和意见。

4. 查阅资料

通过网络收集、相关兄弟院校交流等方式，查阅其他高职院校的旅游服务类专业群建设的人才培养方案。

二、主体

文化和旅游部发布的数据显示，2019年全年，国内旅游人数60.06亿人次，出境旅游总人数1.55亿人次，入境旅游人次1.45亿人次。全年实现旅游总收入6.63万亿元。根据国内旅游抽样调查结果，受新型冠状病毒肺炎疫情影响，2020年度国内旅游人数28.79亿人次，比上年同期减少30.22亿人次，下降52.1%。国内旅游收入2.23万亿元，比上年同期减少3.50万亿元，下降61.1%。2021年“五一”假期，全国国内旅游出游2.3亿人次，同比增119.7%，实现国内旅游收入1132.3亿元，同比增长138.1%。人们对文化和旅游需求迅速增长，进入了消费快速升级的阶段。旅游业已成为经济发展的新引擎，是最富活力、最具潜力、增长最快的综合性产业之一。

“十四五”规划纲要提出，加快发展文化、旅游等服务业。推动文旅体育等消费提质扩容，加快线上线下融合发展。推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。

福建省位于中国大陆的东南沿海，优越的区位环境、便捷的交通、丰富的资源及广阔的市场，尤其是作为台胞祖地，是对台合作前沿，具有闽台文化民俗特色的优势，决定了该省旅游业发展前景广阔，基础扎实、条件良好，具备发展成为国民经济的重要产业。旅游业在国民经济和社会发展中的比重越来越大，已成为福建省重点发展的六大产业之一。

2019年厦门旅游接待人数10012.87万人次，同比增长12.50%，旅游收入1655.90亿元，同比增长18.10%，旅游收入增速较人数增速高出5.6个百分点。来厦游客消费能

力持续增强。游客人均消费 1654 元，同比增加 79 元，增长 4.98%。

因此，办好旅游管理相关专业群，培养一大批合格的专业技能操作人才，对于满足社会和市场发展的需要，具有十分重要的现实意义。

（一）行业发展现状与人才市场需求状况分析调研情况如下：

1. 旅行社调研

厦门“十四五”规划中提出“大力拓展全域旅游内涵，做大做强会展产业链，提升旅游会展竞争力”的任务，“到 2025 年，入境旅游人数达 600 万人次，旅游收入超过 3700 亿元；举办国际性会议达 110 场，会展业经济效益达 720 亿元”目标。以“金砖厦门”走向世界为契机，全维度转型升级，打造国际化旅游城市，为厦门旅游创造新的高峰。随着厦门旅游业的发展热潮持续高涨，各层次旅游人才需求激增。但目前旅游人才的层次较低，素质不高，高素质旅游人才缺口非常大。此外，由于旅游业自身特点，旅游企业如旅行社、景区的人员流动性较大，大约在 20%-40%之间，由此，旅游企业需要不断补充新的工作人员，这是旅游业人才市场缺口大的又一原因，而且一线的导游员及营销人员需求量高于其它部门。因此旅游专业人才有着良好的发展空间。旅游行业产业链长，涉及范围宽，决定了这个专业的毕业生就业岗位多，就业相对容易。但如果想成为这个产业的高端人才，则要求具备非常高的素质。产业链长决定了旅游业需要复合型人才。

我市目前拥有经营国内旅游和入境旅游业务的旅行社 377 家，拥有研学实践教育基地 56 家，拥有 3A 级以上景区 20 个，对导游员、计调员、研学导师、景区讲解员、营销人员等一线旅游从业人员需求量大。

2. 酒店企业调研

厦门十四五规划中提到“大力推进数字产业化、产业数字化，加速数字经济和实体经济深度融合，以数字经济引领重构产业链、创新链、价值链，培育具有国际竞争力的数字经济发展高地。同时，加快布局建设新型基础设施，促进公共服务和社会运行方式创新，构筑全民畅享的数字生活”。在迎接数字化时代到来的同时，酒店行业需要旅游院校培养有数据觉察力和行动力的新一代酒店人才！

截止 2019 年 2 月，厦门市三星级以上饭店 63 家，其中五星 19 家、四星级 23 家、三星级酒店 21 家，另外达到达到五星级饭店标准未评星的主要旅游饭店 33 家，也就是说目前厦门酒店业市场上达到三星级以上标准的饭店数量有 97 家。

就行业性质来看，酒店行业是一个劳动密集型行业，需要大批高技能、高素质人才在一线服务与管理。企业借助信息化和智能化降低了运营成本、改善了产品及服务品质、创新了多元化的营销模式，酒店企业已经越来越智慧。酒店行业对人才的需求提出新的能力要求：需要具有生产率思维、统计基础与数据整理、数据解读、依据数据进行的敏捷服务设计、精益管理、客户数据高效捕捉、数据化行动力等能力。

目前酒店管理专业已经有七届毕业生，毕业生用工单位厦门金雁、厦门瑞颐、厦门国际会议中心、厦门艾美、厦门海沧融信华邑、厦门京闽中心等多家酒店，对我校酒店管理专业毕业生给予高度评价，认为我校学生素质高、专业扎实、领悟力强。

令人尴尬的是，目前行业发展与人才缺乏的矛盾日益显著，一方面是酒店对高技能、高素质人才的求贤若渴；另一方面是职业院校酒店专业毕业生未必选择酒店行业工作现象严重，不能适应酒店对人才的要求。

3. 闽西南铁路轨道发展调研

2021 年 1 月 6 日，闽西南协同发展区联席会议第三次会议在福建泉州召开。闽西南五市以及省直相关部门领导出席会议，共同谋划拓展协同发展的深度广度，携手开启“十四五”闽西南五市大合作、大发展、大突破新征程。未来三年，闽西南五市将推进干线铁路建设，建成远海码头铁路专用线等项目，加快福厦铁路客运专线等项目建设，推进南昌至厦门（福州）高铁、渝长厦高铁（厦渝通道龙厦高铁）等项目前期工作。推进城际铁路建设，加快厦漳泉城际铁路 R1 线前期工作，于 2021 年开工建设，开展龙岩延伸段前期研究；继续开展厦漳城际铁路 R3 线前期研究。推进厦门城市轨道交通建设，建成厦门轨道交通 2 号线、3 号线（火车站至蔡厝段）等项目，加快 4 号线（后溪至翔安机场段）、6 号线（林埭西至官任段）、6 号线漳州台商投资区延伸段等项目建设；开展厦门地铁延伸至周边临近地市的前期研究工作；同时推动厦门翔安机场、龙岩机场、铁路枢纽、厦门东南国际航运中心等重要枢纽建设；规划岸线开发利用和港口建设。交通行业的迅猛发展，形成了巨大的人才缺口，同时也为专业群的发展带来了巨大的机遇。

随着高速铁路的飞速发展，开行列车的数量将在未来 2-3 年内猛增，对乘务人员

的需求量非常大,加之高速铁路运输服务质量的要求较高,要求乘务人员经过专业训练,具有较好外语水平、良好的道德素养、高雅的职业形象和较强的服务意识,熟悉高速铁路动车组列车乘务工作的基本原理及专业技能。

据高校招生网数据统计,福建省现有 10 所高校开设有高速铁路客运服务专业,每年招生规模不到 1000 人,这个规模与福建省对高速铁路客运服务专业人才的需求相比短缺严重。因此,大力培养高速铁路客运服务专业人才是区域经济社会发展的强烈需求。

4. 民航发展规划调研

根据 2017 年出台的《关于促进通用航空业发展的实施方案》中,明确表示到 2020 年福建将建成 10 个二类以上的通用机场,到 2030 年全省通用航空公共服务实现县县全覆盖。据国际航空运输协会预测,未来 20 年中国将需要 2400 架新飞机。目前国际民航平均的人机比是 100:1,而我国民航业这一比例为 200:1。这意味着,以国际民航水平计算,未来 20 年我国就需要民航类人才 24 万人,如果以我国的民航水平计算,则需 48 万人。“按照我国民航发展目标,到 2020 年,我国民航市场达到美国民航市场的水平。目前全美航空公司从业人员超过 70 万人,而我国的从业人员不足 20 万,有近 50 万的缺口。

在目前福建省既有 6 个运输机场的基础上,“十四五”期间,加快实施厦门新机场、福州长乐机场二期、武夷山机场迁建项目建设,积极推进泉州大港湾、莆田北高机场、龙岩新机场项目前期工作,进一步完善民航运输机场布局,强化民航运输机场兼顾通用航空服务功能。

(二) 调查并分析专业面向的核心岗位及主要工作任务及核心职业能力:

1. 旅游管理专业

核心岗位	工作任务	核心职业能力
导游	1. 景区导游服务 2. 地陪导游服务 3. 全陪导游服务 4. 出境领队服务 5. 会展接待服务	1. 导游语言能力 2. 导游讲解能力 3. 导游带团能力 4. 突发事件处理能力 5. 引导文明旅游的能力 6. 出入境业务办理能力
计调	1. 国内接待计调业务 2. 国内组团计调业务 3. 入境接待计调业务	1. 旅游产品开发能力 2. 旅游成本核算能力 3. 六大要素采购能力

	4. 出境组团计调业务 5. 在线计调业务 6. 旅游产品设计业务 7. 旅游产品销售业务	4. 管理、监督旅游服务质量的能力 5. 具备协调、调度、处理投诉的能力 6. 具备熟练的计算机应用能力 7. 旅游产品推介能力
研学导师	研学旅行服务	1. 安全落实 2. 实施引导 3. 服务管理

2. 酒店管理与数字化运营专业

核心岗位	工作任务	核心职业能力
前厅服务员	前厅运营管理各项业务	1.前厅接待和数字化服务能力； 2.良好的语言理解、表达及交流能力； 3.较强的应变能力； 4.数据分析能力 5.酒店客房销售与服务能力。
客房服务员	客房运营管理各项业务	1.客房接待和智慧服务能力； 2.客部服务中特殊情况的处理能力； 3.客房清扫、铺床操作能力； 4.房务管理和数字化提升能力 5.数据分析能力 6.客房服务的沟通、组织、协调能力。
餐饮服务人员	餐饮运营与管理各项业务	1.餐厅服务技能； 2.创意宴会设计能力 3.菜单的设计与制作能力； 4.餐饮产品促销能力； 5.鸡尾酒调制能力 6.数据分析能力 7.餐饮服务过程中的沟通、组织、协调、应变能力；
营销专员	数字化营销各项业务	1.数字化销售技巧； 2.网络营销与电子商务 3.收益管理与实操能力 4.宴会销售管理 5.旅游企业品牌与文化建设；

3. 空乘专业

核心岗位	工作任务	工作过程	核心职业能力
乘务员	民航旅客日常服务	飞行前参加会议及培训 旅客登机前的准备 飞行过程中客舱内服务 飞行后复盘及点评	客舱服务能力 礼仪素养 了解旅客心理,具有良好沟通能力
贵宾室接待	接待贵宾会员及服务 来访贵宾登机会员信息 销售贵宾服	接待前准备 登机信息 接待贵宾 销售贵宾卡 迎送贵宾	礼仪素养 了解贵宾需求,具有良好洞察能力与沟通能力 掌握英语听说的能力

	务卡 4. 贵宾厅日常卫生保持	回访	业务销售能力
--	--------------------	----	--------

4. 高速铁路客运服务专业

核心岗位	工作任务	工作过程	核心职业能力
车站安检员	安检人员要面对进站乘客，主动维持乘客进站秩序，提醒和引导乘客将所携带的物品通过安检仪。	1. 安检人员要通过 X 射线机透视受检物品 2. 若在检测中发现金属利器、电线钟表、多瓶液体、疑似子弹等物品，要及时提出做进一步开包检查的要求 3. 主动观察每名旅客及其携带的物品，注意发现可疑情况 4. 提醒手检员对可疑人员或物品进行检查并处理	1. 具备高铁企业、轨道交通运营与管理的能力 2. 了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力 3. 应急事件处理 4. 良好沟通协调能力
高铁乘务员	检票、验票、报站、服务有需要的旅客、车厢清洁等	1. 检验票证、通报到站，组织旅客上、下车； 2. 办理旅客补票及旅行变更手续； 3. 填写单据报表，请领票据，保管票款； 4. 整理车厢旅客行李； 5. 巡视车厢，维持秩序；	1. 能够熟练使用各种办公软件，熟悉计算机的相关操作。 2. 了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力 3. 具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。 4. 具有良好的服务意识和较强的应变能力。
车站服务员	售票处售票、检票、处理坏票、补票及处理乘客问询等工作	1. 负责站厅和站台等处的站务工作 2. 主动向需要帮助的乘客提供服务 3. 负责车站售票设备和其它设备的操作 4. 监视乘客客流情况，巡查出入口、站厅和站台	1. 通过学习，具备从事铁路服务行业客票销售的能力。 2. 具备从事铁路服务行业旅客运送的能力。 3. 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。 4. 具有从事地面服务、车上乘务工作的能力。

5. 城市轨道交通运营管理专业

核心岗位	工作任务	工作过程	核心职业能力
行车调度员	组织列车到发和途中运行、监控列车行车和设备运转状况	1. 组织指挥各部门、各工种严格按照列车运行图的规定和要求行车 2. 监控列车行车和设备运转状况	1. 熟悉《调度工作规则》、《行车工作规则》等各项运输类规章，并取得调度员上岗资格证

			2. 应急事件处理 3. 良好沟通协调能力
车站安检员	维持乘客进站秩序，提醒和引导乘客将所携带的物品通过安检仪	1. 安检人员要通过 X 射线机透视受检物品 2. 若在检测中发现金属利器、电线钟表、多瓶液体、疑似子弹等物品，要及时提出做进一步开包检查的要求 3. 主动观察每名旅客及其携带的物品，注意发现可疑情况 4. 提醒手检员对可疑人员或物品进行检查并处理	1. 具备高铁企业、轨道交通运营与管理的能力 2. 了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力 3. 应急事件处理 4. 良好沟通协调能力
站台安全员	负责站台乘客安全，维持站台秩序，及时处理站台乘客问题	1. 负责站台乘客安全，维持站台秩序，及时处理站台乘客问题。 2. 上岗时，应携带口哨、对讲机，上岗前确认对讲机电池状态良好； 3. 全面巡视站台，确认线路空闲、无异物侵限，报告车控室； 4. 确保没有乘客逗留在站台上，关闭自动扶梯，全面巡视设备情况，确认其状况良好。	1. 良好的心理素质 2. 具备高铁企业、轨道交通运营与管理的能力 3. 应急事件处理 4. 良好沟通协调能力
站厅(厅巡)岗站务员	站厅巡视	1. 站厅巡视，及时处理乘客进出站时遇到的问题 2. 巡视进出口闸机、电扶梯口等。 3. 处理旅客临时突发事件。	1. 良好的心理素质 2. 具备高铁企业、轨道交通运营与管理的能力 3. 应急事件处理 4. 良好沟通协调能力
行车值班员	行车调度、监控操作控制区域的列车运行	1. 主管行车组织工作 2. 协助值班站长开展客运、票务等相关工作 3. 协助值班站长监督站务员工作	1. 良好的心理素质 2. 具备高铁企业、轨道交通运营与管理的能力 3. 应急事件处理 4. 良好沟通协调能力

（三）用人单位对现有人才培养方案的意见以及对专业群人才培养工作的建议

1. 对人才培养方案的意见

建议学生半工半读，以适应社会对不同层次人才的需求。推行通才教育的培养模式，注重学生基础知识、学习能力、动手能力的培养。

由于不同单位对人才的需求层次不同，因而学校要注重专业人才的全面培养，特别要重视企业服务型人才的培养。

要建立稳定的实践教学基地，在日常教学过程中树立学生的服务意识。对于创新教育、素质教育的考核体系，应提出量化性的指标，便于执行和考核。

2. 专业群人才培养的建议

专业群培养岗位清晰，明确对应技术服务岗位，各岗位高度关联，具有极强的系统性。同属大类，管理集约化；岗位成群，就业集中；技能相关，培养协同。

（四）本专业群毕业生在工作单位的工作表现及用人单位对往届毕业生素质、能力等方面的评价；

从毕业生质量跟踪调查情况看，各用人单位对本专业毕业生评价很高，普遍认为本专业毕业生专业知识基础扎实，工作勤奋，具有较强的职业技能，能与企业实际岗位的需要相对接，在各自岗位上表现出了良好的思想道德素质和业务素质。

本专业群连续多年保证了国赛、省赛优异成绩。国赛二等奖 4 项、省赛一等奖 8 项、二等奖 15 项、三等奖 16 项。

（五）本专业群毕业生就业率情况

通过对近三年旅游服务、交通行业企业毕业生就业率调查，发现绝大部分毕业生在交通大类岗位或者其他服务类岗位就业。其中近 50%毕业生从事旅游酒店和交通运输相关的工作，包括：导游、计调、酒店服务、空中乘务员、机场地面工作人员、高铁乘务员、乘服员、邮轮游艇相关岗位、地铁车站站长、地铁值班员、地铁行车调度、地铁安检等岗位。20%的学生从事文员、助理等方面的行政工作；其余的 30%的毕业生就业情况较为分散：如酒店服务员、房地产销售、自主创业、教育培训等岗位。调查结果显示，本专业群的就业率达 95%以上，工作之初大部分薪资在 3800 元-4500 元区间，在工作单位的持续发展情况良好，超过 15%的毕业生已升迁到企业的中层管理岗位，甚至可以独当一面。

（六）本区域各单位目前和今后急需的专业人才

旅游经济发展过程中，高素质的旅游人才是所有旅游业生产要素组合的衔接点和必要条件。福建省旅游业的迅猛发展，对高学历的专门应用型旅游人才在质量上和数量上都有着巨大的需求，目前福建省旅游从业人员总体素质偏低：一组数据显示，大专以上学历的旅游从业人员约占总数的五分之一，中专学历（含高中、职高）旅游从业人员约占总数的五分之三，初中以下学历的约占总数的五分之一，层次结构极不平衡。另一组数据：经过专业机构培训旅游从业人员约占总数的一半左右，其中，旅行社系统中大专以上学历的不到三分之一，饭店系统中大专以上学历的不到十分之一，福建旅游业特别缺乏经过专业培训并受过高等教育的实用人才。

1. 旅游管理

随着，国内研学旅行市场的进一步打开以及各地监管政策的陆续出台，研学导师作为研学旅行课程的执行主体，研学导师在实际工作中往往承担着后勤服务、组织协调、课程执行、学员转化、口碑传播等内容，直接影响甚至决定活动执行的情况和孩子的体验感，目前旅游市场上对研学导师的需要缺口较大。

2. 酒店管理和数字化运营

目前星级酒店紧缺的专业人才主要有三类：一类是宾馆酒店总经理、各部门经理等中高层管理人才；第二类是技能级别较高的餐厨、服务等技能型人才；第三类是具备较强“补位”意识的服务型人才，这类人要能弥补酒店各个部门之间的服务空白点。

3. 空中乘务

高质量、专业化的航空服务人才紧缺，高质量的航空服务人才将受到企业的欢迎。建立规范的、高标准的人才培养目标已经是航空服务专业教育发展的一个重要阶段和发展趋势。

4. 高速铁路客运服务

具备高铁服务基础理论知识，能熟练掌握高铁客运服务等专业知识、职业技能，具有良好身心素质、职业道德、沟通协作能力的具有良好身心素质、职业道德、较高英语水平、信息技术能力、沟通表达能力、团队合作能力、获取新知识新技能的能力，从事

列车乘务及地面服务等相关服务产业的高铁列车乘务或车站客运服务及管理岗位的高素质技能型专门人才。

5. 城市轨道交通运营管理

思想政治觉悟高，能践行社会主义核心价值观体系，全面发展，能适应管理、服务一线需要的，既有良好的形象，又具有较高的岗位职业技能，有良好的语言表达及公共关系处理的综合能力的应用性人才。能胜任高铁乘务、地铁服务、城市轨道交通服务及其他行业高级管理和服务岗位的工作。熟悉城市轨道交通企业生产管理业务，能熟练操作城市轨道交通相关设备设施，掌握城市轨道交通方面的基本理论与实际操作，具有较强的服务沟通能力、较强的服务他人意识和常用外语口语交流的高素质技能型人才。

三、结论

（一）对现代旅游管理专业群建设和发展的建议和措施：

1. 深入企业进行调研

调研的目的主要是深入了解企业的用人需求和人才培养规格、了解企业的组织机构、岗位设置及对员工能力、技术要求，通过企业行家的指导，更好地优化课程设制，为工作任务分析打下良好的基础。

2. 做好工作任务分析

通过进行旅行社、酒店、空乘、高铁、城轨工作任务分析确定哪些课程应该整合、如何整合，哪些课程的边界应该重新划分，哪些岗位工作内容在教学过程中没有涉及到应该增加，特别是针对酒店管理专业在 2021 年初教育部提出专业更名为酒店管理与数字化运营专业名称后，应增加哪些数字化的课程，才能满足在当前大数据时代，行业对数字化人才的需求，以及针对某门课程，专业指导委员会和教学一线人员进行具体的课程内容分析工作。

3. 完善课程内容开发

立足工作任务分析表进行开发，明确科目课程教学目标和阶段性教学目标，在当前进一步组织课程内容，构建行动化学习项目。在项目下设置若干模块，项目和模块均有明确的学习目标和具体的学习任务。课程结合从单一走向综合，课程资源建设也从单一

走向多元。我们要深入研究智慧化背景下产业升级逻辑及企业运行管理模式，重构以“数字经济”为主线的课程体系和实践教学体系，更新教学内容。例如酒店管理与数字化运营专业在专业需要在传统的课程中（如前厅客房服务与管理、餐饮运营管理、酒店财务管理等）大幅度增加数字化有关内容，形成数字化专业课程。

4. 认真组织课程实施

首先是提高教师素质能力。鼓励教师下企业挂职锻炼；广泛开展内校外教师的学习交流活动，积极派送教师外出参加数字化课程、智慧景区等大数据课程的培训，为专业建设、课程改革提供新的维度，为课程信息化改革提供新的动力支持；邀请旅行社、酒店、邮轮公司的高层管理人员来校做专题讲座，有针对性地提高教师的职业素质能力。

其次是基于工作过程的教材建设。根据课程目标和内容设定，把教材的内容分为若干个大的项目，每个项目下再分为若干个任务，在每个任务中将技术理论知识与技术实践知识融为一体进行设计。再次是实训基地的建设。按照企业的工作过程模式来组织实践教学过程，学生通过在实训基地进行模拟性学习，建构技术理论知识和技术实践知识，发展技术实践能力。最后是教学手段的综合应用。

5. 完善校内实训室的设施设备

扩大学校形体训练房，新增 VR 仿真旅游实训实验室、酒店管理系统、城市轨道交通运营系统实训室，新增校外实训基地。

（二）专业群人才必需掌握的专业岗位核心知识和核心能力

旅游行业是一个跨学科的行业，旅游业人才发展的一个大趋势将是人才的多样化，对从业人员的综合素质要求相当严格，不仅要知识面广，还要精通外语，肯吃苦、肯钻研、情商高、热爱服务行业。

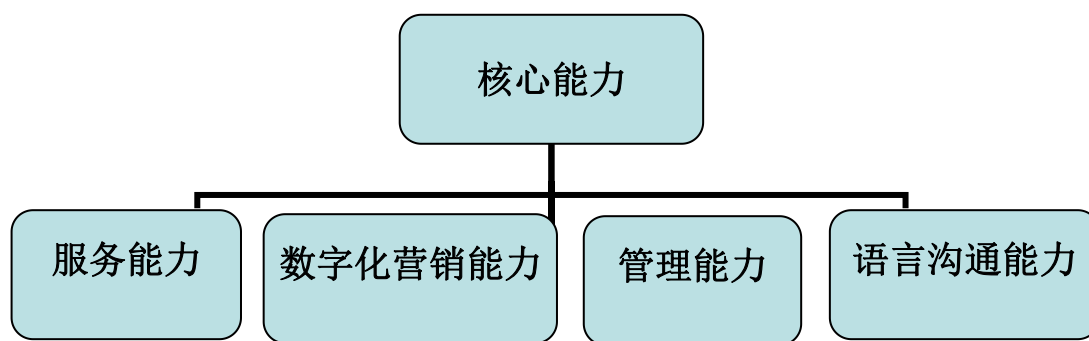
1. 知识要求

通过调查发现，旅游交通服务类相关企业认为员工最应该有的知识是：文学、历史知识、礼仪知识、营销知识、管理学知识、计算机基础知识、法律知识、英语等。

2. 核心能力要求

通过对旅游服务相关企业的调查发现，企业认为员工最重要的能力是：语言沟通能力（包括普通话与英语口语）、组织协调能力、团体协作能力、应变能力、创新能力、数字化营销能力、信息化技术、数据分析能力。

（三）专业群人才培养中必需建立的专业岗位能力图：



服务能力——通过学习，使学生具备较高的旅游服务一线服务相关知识，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。

数字化营销能力——通过学习，使学生具备营销策略和新媒体营销的主要方法，并能够对社交媒体营销效果进行分析，掌握实施数字营销日常工作任务的能力和技能，并具备通过数据分析工具洞察客户关系管理和精准营销的效果的能力。

管理能力——通过学习，使学生具备一定管理学、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。

语言沟通能力——通过学习，使学生具备优良的语言沟通能力，如普通话、英语、日语或闽南语等语言。能够更好地为宾客服务，达到良好的服务效果。

（四）专业群人才培养中必需具备的师资、设备、场地及对策：

1. 师资

专业师资力量受限。教师学科结构比例不够合理，专业课教师明显缺少，特别是酒店管理与数字化运管专业在进行专业更名后，传统酒店教学团队的专业背景通常为旅游管理、酒店管理、英语教育等文科背景专业，需大力突破固有思维定势，在教师招聘时主动引入理工背景，包括计算机、数字化、大数据分析类专业。教师梯队不合理，有些专业任课老师中青年教师数量虽多，但中坚力量偏少；专业教师中领军人物和有影响的骨干教师数量不足，特别是高铁、城轨专业，缺少行业一线的企业专业型教师。教师教研能力有待提高，教师教科研能力和教学水平不高，教学质量提升较慢、科研成果数量少、质量不高。

建议一方面高薪聘请行业专家加入教学团队，增加专业实践教学能力，其次增加师资培训经费，让师资队伍的建设 and 培训工作尽可能形成制度化和规模化。

2. 设备和场地

目前旅游管理专业群主要有前厅实训室、中餐主题宴会创意设计实验室、酒饮感观实验室、西餐实验实训室、旅游形象设计实训室、茶艺实训室、研学研究所、客舱服务实训室、城市轨道交通运营管理实训室等八个功能专业实训室，以及罗马假日酒店翔安分店综合实训基地，相对能满足旅游管理、酒店管理与数字化运营、空中乘务、高速铁路客运服务和城市轨道交通运营管理的实践课程的开展，但随着大数据时代的来临，全民畅享的数字生活，新增的数字化营销、数字化运营管理、智慧景区等课程难以在真实模拟环境中进行实践课程的开展。

建议扩大学校形体训练房，新增 VR 仿真旅游实训实验室、数字化运营实训系统、数字营销虚拟仿真系统、智慧教室等，同时积极推进校外实训基地建设。

（五）专业群人才培养中必需开设的有关课程：

考虑到我院旅游管理专业群涉及的五个专业，综合考量，我们将五个专业学生必须掌握具备的本专业基础知识、基本理论和基本技能的《服务礼仪》、《服务心理与沟通》、《服务英语》三门共享通识课程作为旅游管理专业群的共享课，分别开设在每个专业的第一、二、三学期。

（六）其他与专业建设和人才培养方案制订相关的建议：

目前根据我校要求，专业总学分控制在 150 分以内，从毕业生从事的岗位群来看，对旅游、酒店、空乘、高铁、城轨五个专业的技能和知识结构的要求是比较高的，建议建立学分积累与转换机制，施行学分制，推进与学分制相配套的课程开发，自主创业等成果折算为学分，将学生参与的社会实践、技能竞赛、项目实验等活动认定为课堂学习。

四、调研后专业(群)建设思路

（一）课程建设的思路

1. 课程体系建设

校企共建共享、“1+X”、岗位技能证书“三平台”课程体系，服务技能人才培养和企业员工培训。以企业岗位工作过程为导向，融入行业企业职业资格标准和技术标准，贯彻“职业能力、

创新精神、人文素质”三线贯穿的人才培养要求，优化专业群公共基础平台、专业技能与素养平台、综合素质拓展平台，形成“基础共享、核心分立、拓展互选”的课程体系。申报省“1+X”证书试点项目，对标企业岗位技能要求的技能证书，确定初、中、高三级技能标准，共同打造技能证书培训课程，同时服务于在校和企业员工。

2. 开发互联网+教材

引领信息化技术在教学环境建设、教学资源建设、教材改革、教学模式与方法创新方面的应用。以企业岗位需求为导向，校企共同开发基于互联网的新型教材，如活页式教材、电子云教材等。以纸质教材为载体，利用二维码技术嵌入试题库、微课、动画、音频、图片等多媒体资源，书网互动、辅教助学，对接新岗位、新技术、新技能的发展，助力学生进行自主探索式学习；推行课堂革命，构建师徒学习共同体，弘扬工匠精神，培养工匠能力，将课堂变成“技能训练场、素养助推器”，将学生的实践能力、职业能力、心理健康素质等多元内容纳入到教学评价体系，培养新时期大国工匠后备人才。

（二）师资培养的思路

1. 保障专业教师真正“双师型”

“双师型”不仅仅是“双证型”，真正意义的双师型教师应该是具有较宽的行业视野，较强的行业实践能力和较新的教学理念的教师。学校的专业教师不仅有高学历、高职称，而且还应具备相关专业的技术等级证书，否则只会“纸上谈兵”而缺乏行业实践经验能力，鼓励教师考取相关职业资格证书，以及下企业顶岗锻炼。

2. 组建数字化理念的教学团队

目前，旅游专业群的师资大多为旅游、外语类等文科背景专业毕业，行业经验较丰富但技术背景较为缺乏，在这一阶段，数字化课程改革的主要推动力来自学院高层的超前认识和顶层布局。随着这一领域的发展，需大力突破固有思维定势，在教师招聘时主动引入理工背景，包括计算机、数字化、大数据分析类专业，为专业建设、课程改革提供了新的维度，为课程信息化改革提供新的动力支持。

3. 优化骨干教师培养

重点培养现有骨干教师，并积极从企业一线、高等院校、科研院所引进3名业务能力强、德才兼备的行业知名专家作为产业教授。通过企业现场挂职培训，参与项目开发与技术服务，提升骨干教师的实践能力。通过“国内培训+国外培训”、“专题培训+项目

实战”，以及访学、进修等途径，加强骨干教师队伍建设。建设期内，培养省级以上青年技能名师2名。

4. 提升兼职教师队伍建设

通过“双兼互聘，双向培养”等途径，依据学院《兼职教师队伍建设与管理办法》，聘请来自交通企业的技术骨干，建成一支多人的相对稳定的兼职教师队伍，兼职教师承担的专业课学时数达到30%。完善校企共建教师队伍机制，优化兼职教师聘任、管理与考核办法、教学质量监控体系，保障合作企业与兼职教师权益，提升教学组织与教学质量。

（三）实验实训设备、场地使用与建设的思路

按照跨专业建设、互联互通的理念，以VR/AR 虚拟实训为桥梁，联通专业群各实训室，将旅游交通综合实训中心建成省级“示范性虚拟仿真实验教学项目”实现专业群核心专业课程的虚拟立体化教学，为地区产业发展提供有力的人才支撑。

1. 校内实训基地建设

按照旅游、交通运营企业相关岗位技术人员培训和技能鉴定要求，校企共同规划校内实训基地建设，建设智能化交通综合实训基地等2个综合实训基地。

（1）航空模拟舱实训基地

建设“互联互通、联操联控”的智能化航空模拟舱、模拟值机柜台和问询柜台实训室，开发一系列技能演练系统、操作评分系统、考试系统，搭建全面仿真、多维训练的综合训练基地，为航空运营管理的教育教学以及行业发展提供过硬的技术环境。

（2）酒店数字化运营实训系统

建立酒店数字化运营实训系统，在原有实验室中增加中央预订系统、前厅服务系统、餐饮预订系统、智慧客房、营销系统等。

（3）建立 VR 仿真旅游实训实验室

建立 VR 仿真旅游实训实验室，特别近三年疫情，校园封校，学生无法外出，给学生景点认识、导游词创作、实景讲解带来难度，降低了教学的效果。

2. 校外实训基地建设

借助旅游行业快速发展的机遇，充分发挥学院行业背景优势，选择与学院具有良好合作关系的旅游酒店企业、航空公司、枢纽机场、城市轨道交通企业、高铁动车站，深化建设校外实训基地，满足“产教融合，真岗实练”的现代学徒制人才培养需求。

总之，文旅行业是一个朝阳行业，正在蓬勃发展之中，而为之服务的现代旅游专业群的教学工作在我国旅游事业发展中将起着不可低估的作用。“一流人才创一流产品”，发掘人才，培养人才，为我国的旅游业培养合格人才是我们的当务之急，也是这一专业是否能可持续性发展、兴旺的关键之关键。

2022年7月28日

第二章 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教研室、酒店管理与数字化运营专业教研室、空中乘务教研室、高速铁路客运服务教研室、城市轨道交通运营与管理教研室与厦门弗安吉旅游服务有限公司、厦门航空金雁大酒店、厦门中航天诚教育服务有限公司、厦门城市轨道交通集团等企业共同制订,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:

酒店管理与数字化运营教研室	许爱云	教授
旅游管理教研室	张荀	讲师
高速铁路客运服务教研室	丛义霞	副教授
城市轨道交通运营管理教研室	李晓燕	讲师
空中乘务教研室	王文婧	助教
厦门弗安吉旅游服务有限公司	韩凝华	总经理
厦门京闽中心酒店	许一晟	总经理助理
厦门航空酒店管理公司湖里物业分公司	林跃真	项目负责人

审定:

厦门南洋职业学院:	崔筱力	院长/教授
	许智坚	副校长/副教授
	李芹	院长助理/副教授
元翔(厦门)国际航空港股份有限公司		
地勤服务分公司	刘玉洁	贵宾室副主任
厦门中航天诚教育服务有限公司	刘质嫻	院校合作部总监

第三章 现代旅游管理专业群人才培养方案

一、专业(群)名称

现代旅游管理专业群

二、专业及代码

旅游管理专业，代码 540101（核心专业）；

酒店管理与数字化运营专业，代码：540106；

空中乘务，代码（500405）；

高速铁路客运服务，代码（500113）；

城市轨道交通运营管理，代码（500606）。

三、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力毕业生。

四、基本修业年限

三年。

五、职业面向

表 1 主要职业面向

专业名称	所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别 (技术领域)	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
旅游管理	旅游类 5401	540101	旅游会展	公共服务 业	导游 计调 研学导师 茶艺师	导游人员资格证、研学旅行策划与管理、茶艺师	GB/T15971 《导游服务规范》 LB/T054-2016 《研学旅行服务规范》

							茶艺师国家技能标准
酒店管理与数字运营	5401	540106	住宿业 餐饮业	公共服务业	前台接待 客房文员 销售部销售员 餐厅服务员 调酒师 茶艺师 数字营销专员 客户管理专员 收益管理专员	餐饮服务管理、前厅运营管理、客房服务、导游人员资格证、茶艺师、旅游饭店服务英语等级证书 酒店数字化营销和运营证书	厦门市旅游饭店服务英语等级证书； 饭店业职业经理人 CFDR/CRS/CGA； 3A 酒店英语
空中乘务	5004	500405	空中乘务员	客舱服务	机场贵宾室、机场值机、酒店前台、接待、导游、客票、销售员、高铁乘务员	乘务管理、商务礼仪	化妆造型师、商务礼仪、茶艺师、英语等级证书、应急救援证
高速铁路客运服务	5001	500113	服务行业 管理行业	铁道运输类	高铁乘务员、高铁乘服员、客票销售员、地铁安检员、机场VIP贵宾接待	乘务管理证、商务礼仪证	办公软件应用专业操作、普通话证、安检证
城市轨道交通运营管理	5006	500606	服务行业 管理行业	城市轨道交通类	铁路、地铁、轻轨等大型旅客运输企业和港口运输企业、机场VIP贵宾接待	乘务管理证、商务礼仪证	办公软件应用专业操作、普通话证、安检证

表 2 就业岗位

序号	职业领域	工作岗位		
		初始岗位	目标岗位	发展岗位
1	旅行社相关工作领域	1. 地陪/全陪导游员 2. 国内接待/组团计调	1. 出境领队 2. 入境接待/出境组团计调	1. 导游培训师 2. 计调部经理 3. 研学运营

		3. 研学导师 4. 初级茶艺师	3. 研学策划 4. 中级茶艺师	4. 高级茶艺师/茶企店长
2	住宿业 餐饮业	1. 前厅服务员 2. 客房服务员 3. 康乐服务员 4. 餐厅及宴会服务员 5. 茶艺师 6. 调酒师 7. 数字营销专员 8. 客户管理专员 9. 收益管理专员	1. 前厅主管/经理 2. 客房主管理/经理 3. 康乐主管/经理 4. 餐厅及宴会主管/经理 5. 中/高级茶艺师 6. 酒水部主管/经理 7. 数字营销经理 8. 客户关系经理 9. 收益管理经理	1. 各部门经理 2. 营销总监 3. 副总 4. 总经理
3	空中乘务	初始见习乘务员	客舱乘务长	1. 客舱经理 2. 贵宾室主任 3. 值机经理 4. 各部门经理 5. 营销总监 6. 副总 7. 总经理
4	高速铁路客运服务	1. 高铁乘务员 2. 高铁乘服员 3. 客票销售员 4. 地铁安检员 5. 城市轨道交通站务员	1. 乘务长 2. 值班站长 3. 运输业管理工作	1. 客舱经理 2. 贵宾室主任 3. 值机经理 4. 各部门经理 5. 营销总监 6. 副总 7. 总经理
5	城市轨道交通运营管理	1. 城市轨道交通的站务员 2. 客票销售员 3. 机场安检员 4. 值机与行李服务员 5. 行车值班员 6. 客运值班员	1. 值班站长 2. 安检队长 3. 城市轨道交通企业管理工作	1. 客舱经理 2. 贵宾室主任 3. 值机经理 4. 各部门经理 5. 营销总监 6. 副总 7. 总经理

表 3 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
旅游管理专业	1. 景区导游服务 2. 地陪导游服务 3. 全陪导游服务 4. 出境领队服务 5. 会展接待服务	1. 导游语言能力 2. 导游讲解能力 3. 导游带团能力 4. 突发事件处理能力 5. 引导文明旅游的能力	《导游服务》 《旅游政策与法规》 《服务礼仪》 《服务心理与沟通》 《景区服务与管理》 《会展服务与管理》

		6. 出入境业务办理能力	
	1. 国内接待计调业务 2. 国内组团计调业务 3. 入境接待计调业务 4. 出境组团计调业务 5. 在线计调业务 6. 旅游产品设计业务 7. 旅游产品销售业务	1. 旅游产品开发能力 2. 旅游成本核算能力 3. 六大要素采购能力 4. 管理、监督旅游服务质量的能力 5. 具备协调、调度、处理投诉的能力 6. 具备熟练的计算机应用能力 7. 旅游产品推介能力	《旅游学概论》 《地方导游基础知识》 《全国导游基础知识》 《酒店经营与管理》 《旅行社经营管理》 《客源地与目的地概况》 《旅游新媒体营销》 《旅游文创产品设计与策划》
	研学旅行服务	1. 安全落实 2. 实施引导 3. 服务管理	《研学旅行策划与管理》
酒店管理 与数字化 运营专业	前厅运营管理各项业务	1. 前厅接待和数字化服务能力； 2. 良好的语言理解、表达及交流能力； 3. 较强的应变能力； 4. 数据分析能力 5. 酒店客房销售与服务能力。	《前厅运营与管理》 《服务礼仪》 《服务心理与沟通》 《酒店数字化管理》
	客房运营管理各项业务	1. 客房接待和智慧服务能力； 2. 客部服务中特殊情况的处理能力； 3. 客房清扫、铺床操作能力； 4. 房务管理和数字化提升能力 5. 数据分析能力 6. 客房服务的沟通、组织、协调能力。	《客房运营与管理》 《服务心理与沟通》 《酒店数字化管理》
	餐饮运营与管理各项业务	1. 餐厅服务技能； 2. 创意宴会设计能力 3. 菜单的设计与制作能力； 4. 餐饮产品促销能力； 5. 鸡尾酒调制能力 6. 数据分析能力 7. 餐饮服务过程中的沟通、组织、协调、应变能力；	《餐饮运营与管理》 《酒水知识与酒吧管理》 《酒店财务管理》
空中乘务专业	民航旅客日常服务	客舱服务能力	《民航服务礼仪》 《客舱设施与服务》

			《客舱安全与应急处置》 《航空餐饮服务》 《客源国概况与风俗》 《民航服务英语》
	客票销售	1. 使用民航订座系统； 2. 民航客票改、签、退等相关规定； 3. 机票收益管理；	《民航旅客运输》 《航空运营与管理》 《民航服务心理学》
	安检服务 民航机场地勤服务	1. 证件检查、客票、登机牌复查、行李托运等	《民航旅客运输》 《民航安全与应急管理》 《航空运输地理》 《民航地勤英语口语》
高速铁路客运乘务	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； 车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力。	《轨道交通信号与通信系统》 《轨道交通英语》 《城市轨道票务管理》
	车站广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力； 编制客运计划、合理组织安排客流 证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查；	1. 客运组织服务能力 2. 安检服务能力	《城市轨道交通客运组织》 《城市轨道运营管理》 《城市轨道交通行车组织》 《交通安全管理》 《城市轨道运营管理》 《客运安检管理》
	行车组织、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、行车事故处理及预防； 城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通运营危险源识别与控制、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；	1. 调度技能 2. 城市轨道交通系统安全能力 3. 轨道交通的运营模式 4. 客流组织和车站作业组织能力	《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》 《互联网+智慧交通》 《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》
	基础信号设备、连锁、列车自动控制、通信	1. 轨道交通信号与通信系统能力	《轨道交通信号与通信系统》 《服务英语》

	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	2. 车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力	《城市轨道票务管理》
城市轨道交通运营管理专业	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	1. 轨道交通信号与通信系统能力； 2. 车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力。	《轨道交通信号与通信系统》 《服务英语》 《城市轨道票务管理》
	车站广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力； 编制客运计划、合理组织安排客流 证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查；	1. 客运组织服务能力 2. 安检服务能力	《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织》 《交通安全管理》 《城市轨道交通运营管理》 《客运安检管理》
	行车组织、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、行车事故处理及预防； 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；	1. 调度技能 2. 城市轨道交通系统安全能力 3. 轨道交通的运营模式 4. 客流组织和车站作业组织能力	《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》 《互联网+智慧交通》 《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》
	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	1. 轨道交通信号与通信系统能力 2. 车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力	《轨道交通信号与通信系统》 《服务英语》 《城市轨道票务管理》

六、培养目标

专业群培养目标：现代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：本专业旨在培养能够适应海西（厦门）旅游经济发展需求的各类旅游企业、会展企业、各级旅游行政管理部門的德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才，为职业教育培养更多具有团队合作、敬业精神和创新意识的应用型人才。

（二）酒店管理与数字化运营专业培养目标：本专业旨在培养具有良好的职业道德和综合素质、较强的专业能力和工匠精神，较强的就业、创业能力和可持续发展能力，掌握酒店前厅、客房、餐饮服务与管理，具有数字化运营思维和实践能力，能够从事数字时代下款待业运营工作的复合型、创新型的德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才，为职业教育培养更多的面向现代酒店业、住宿业及餐饮业领域的应用型人才。

（三）空中乘务专业培养目标：本专业旨在培养掌握现代空中乘务服务及管理基本理论和专业知识、有较强的语言表达能力和航空服务技能，能适应民航运输服务行业发展第一线所需空中乘务员、贵宾接待员等岗位要求的高素质技术技能型人才。

（四）高速铁路客运服务专业培养目标：本专业旨在培养适应铁路运输事业所需要的德、智、体、美全面人才，熟练掌握列车服务及岗位工作必备的专业基础理论知识、专项技能，具有良好身心素质、职业道德、较高外语水平、互联网信息技术操作能力、沟通表达能力、团队合作能力、获取新知识新技能的能力，从事列车乘务及地面服务等相关服务产业的高素质技术技能型人才。

（五）城市轨道交通运营管理专业培养目标：本专业旨在培养熟悉城市轨道交通企业生产管理业务，掌握城市轨道交通方面的基本理论与实际操作，能熟练操作城市轨道交通相关设备设施，面向道路运输行业的城市轨道交通服务员等职业群，能够从事行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作，具有较强的

服务沟通能力、较强的服务他人意识和常用英语口语交流的高素质技术技能型人才。

七、培养规格

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党的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、信息素养、工匠精神、创新思维。

4. 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，有较强的集体意识和团队合作精神。

5. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（二）知识

1. 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。

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。③

3. 了解国内外形势、新技术、旅游业新动态。

4. 掌握旅游业基本的文学、历史、地理、营销学、管理学知识；

5. 掌握厦门旅游业发展的基本概况、旅游接待、服务心理等知识；

6. 掌握良好的线上沟通与服务礼仪知识；

7. 具备基本的市场营销相关知识；

8. 掌握行业细分市场及其客户的在线运营知识；

9. 熟悉在线分销、在线直销、社交媒体传播、客户关系管理知识；

10. 掌握交通运输行业相应岗位必备的基本理论知识和实践技能知识。

（三）能力

1. 基本职业能力

- （1）具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- （2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- （3）熟练计算机基本操作技能。
- （4）具备一定的英语听说读写能力。
- （5）职业生涯发展与就业、创业能力。

2. 核心职业能力

旅游管理：

- （1）具备导游讲解的能力。
- （2）具备旅游接待的能力。
- （3）具备旅游产品开发与销售的能力。
- （4）具备研学旅行策划与管理的能力。
- （5）具备处理突发事件的能力。
- （6）具备协调、调度、处理投诉的能力。

酒店管理与数字化运营：

- （1）具备前厅接待和数字化服务能力；
- （2）具备客房接待和智慧服务能力；
- （3）具备餐饮接待和智能服务能力；
- （4）具备酒水服务与调制鸡尾酒能力；
- （5）具有良好的在线表达、沟通和方案编辑能力；
- （6）具有酒店数字化营销活动的策划和实施能力；
- （7）具有对数据的觉察和认知能力；
- （8）具备基层管理、团队协作和组织协调能力。

空中乘务：

- （1）具有客舱服务能力；

- (2) 具有客票销售服务能力；
- (3) 具有安检服务能力；
- (4) 具有机场行李服务能力；
- (5) 具有处理乘客投诉能力。

高速铁路客运服务：

- (1) 具有客运组织技能；
- (2) 具有客运班组管理技能；
- (3) 具有使用列车内各项设施的能力；
- (4) 具有铁路客运安检能力；
- (5) 具有处理乘客投诉能力。

城市轨道交通运营管理：

- (1) 具有调度能力；
- (2) 具有客流组织和车站组织能力；
- (3) 具有安检服务能力；
- (4) 具有客运组织能力；
- (5) 具有处理突发事件能力。

3. 专业拓展能力

旅游管理：

- (1) 具备获取和更新旅游管理相关知识的学习能力；
- (2) 具备将所学专业知应用于实践的能力；
- (3) 具备良好的独立思考能力和团队协作意识，初步拥有解决旅游实践问题的能力；
- (4) 具备中西餐服务技能、前厅服务技能和调酒技能；
- (5) 具备茶文化旅游知识和冲泡功夫茶技能。

酒店管理与数字化运营：

- (1) 能做好餐饮管理和数字化提升；
- (2) 具有将业务问题转化为数据问题的能力；
- (3) 具有一定基层业务培训和服务环节质量控制能力。
- (4) 具有客户关系管理、数据分析与可视化工具的使用能力；
- (5) 具有服务和管理创新能力。

空中乘务：

- (1) 具有良好的客舱沟通和协调能力；
- (2) 具有客舱产品营销能力；
- (3) 具有客舱质量管理能力；
- (4) 具有独立对客服务能力；

高速铁路客运服务：

- (1) 具有良好的客舱服务能力；
- (2) 具有处理乘客纠纷的能力；
- (3) 具有独立对客服务能力；
- (4) 具有服务和管理创新能力。

城市轨道交通运营管理：

- (1) 具有轨道交通设施管理、监督管理等方面工作的高技能应用能力；
- (2) 具有从事轨道交通通信岗位的技术能力；
- (3) 具有从事轨道交通行车组织、客运组织、站务管理等能力；
- (4) 具有城市轨道交通运营管理组织能力。

八、课程设置及学时安排

专业教学计划中设有公共基础课（必修、选修）、专业（群）基础课、专业（群）核心课、专业（群）拓展课以及集中实践教学环节（勤工助学）等五大模块，专业（群）共享课不再单列，依照课程性质配属在各专业课程中，并于备注

栏中标明。

（一）课程设置

1. 公共必修课

公共必修课具体设置情况详见教学计划进程表，主要包括：

（1）《思想道德与法治》3 学分，48 学时；《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》2 学分，36 学时；《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》3 学分，48 学时；《形势与政策》1 学分，共 40 学时，灵活采用讲座、视频直播、社会调查等形式进行高职第 1 至第 5 学期开设，第 6 学期评定最终成绩；《体育与健康》6 学分，96 学时，第一学期至第四学期开设健康跑总评成绩作为体育课的平时成绩，占该学期体育课成绩的 20-30%；《军事课》包括军事理论和军事训练，4 学分，教学时数 36 学时，记 2 学分；《军事技能》训练时间 2—3 周，实际训练时间不得少于 14 天 112 学时，记 2 学分；《应用文写作》2 学分，32 学时。《劳动教育》1 学分，16 学时，高职学生第一学年开设。

（2）《生涯体验-生涯规划》1 学分，16 学时；《生涯体验-创业教育》2 学分，32 学时；《生涯体验-就业指导》1 学分，16 学时。

（3）《大学生心理健康教育》2 学分，32 学时；《入学教育》2 周。

（4）《基础英语》原则上 4 学分，64 学时。

（5）《信息技术》4 学分，64 学时。

2. 公共选修课程

（1）学生修读的公共选修课总学分应不少于 6 学分，包括公共任意选修课 4 学分和公共限选课 2 学分。

（2）全校性任意选修课主要包括“文学修养与艺术鉴赏”、“经济活动与社会管理”“国学经典与文化遗产”、“大学生创新创业”“人际交往与沟通表达”等模块，鼓励学生跨院系、跨专业学习。

（3）所有学生在校期间须修读 2 学分的公共限选课：美育概论课程，2 学分，32 学时；或者大学英语课程，2 学分，32 学时。

(4) 各专业可在以上原则的基础上，根据专业特点对本专业学生公共选修课提出选课要求和建议。学生选修与本专业重复或相近的课程，不计入公共选修课学分；跨专业领域的课程修习可承认为公共选修课学分。

3. 专业课

(1) 专业（群）基础课

本专业（群）基础课程设置 7 门（空中乘务专业 8 门），共计 28 学分。
包括：

（群）专业	学分	课程名称
(1) 旅游管理专业	4 学分	旅游学概论
	4 学分	地方导游基础知识
	4 学分	全国导游基础知识
	4 学分	客源地与目的地概况
	4 学分	服务礼仪
	4 学分	旅游政策与法规
	4 学分	专业英语
(2) 酒店管理与数字化运营专业	4 学分	旅游学概论
	4 学分	现代饭店管理
	4 学分	服务英语
	4 学分	酒店英语
	4 学分	酒店数字化管理
	4 学分	服务礼仪
	4 学分	服务心理与沟通
(3) 空中乘务专业	2 学分	民航发展史
	2 学分	形象塑造
	4 学分	服务礼仪
	4 学分	民航乘务员基础教程
	4 学分	形体训练
	4 学分	客舱播音艺术
	4 学分	航空餐饮服务
	4 学分	客源国概况与风俗
	4 学分	服务礼仪
	4 学分	服务英语

(4) 高速铁路客运服务专业	4 学分	铁路运输设备及信号基础
	4 学分	服务心理与沟通
	4 学分	铁路卫生防疫与急救
	4 学分	高速铁路概论
	4 学分	铁路客运运价基础
(5) 城市轨道交通运营管理专业	4 学分	服务礼仪
	4 学分	服务英语
	4 学分	城市轨道交通信号与通信系统
	4 学分	城市轨道交通线路与站场
	4 学分	城市轨道交通电工与车辆基础
	4 学分	城市轨道交通概论
	4 学分	城市轨道交通员工职业素养

(2) 专业（群）核心课

本专业（群）核心课程设置 7 门，共计 28 学分。包括

(群) 专业	学分	课程名称
(1) 旅游管理专业	4 学分	导游服务
	4 学分	旅行社经营管理
	4 学分	景区服务与管理
	4 学分	酒店经营与管理
	4 学分	旅游新媒体营销
	4 学分	旅游策划理论与实务
	4 学分	客户关系管理
(2) 酒店管理与数字化运营专业	4 学分	前厅客房运营与管理
	4 学分	餐饮运营与管理
	4 学分	酒店数字化营销
	4 学分	客户关系管理
	4 学分	酒店财务管理
	4 学分	酒店人力资源管理
	4 学分	酒水知识与酒吧管理
(3) 空中乘务专业	4 学分	民航服务英语
	4 学分	面试技巧
	4 学分	民航客舱服务
	4 学分	服务心理与沟通
	4 学分	客舱设施与服务

	4 学分	民航客舱救护
	4 学分	客舱安全与应急处置
(4) 高速铁路客运服务专业	4 学分	高速铁路客运组织
	4 学分	铁路客运规章
	4 学分	高铁安全管理与应急处置
	4 学分	客运站要客服务
	4 学分	智能高速铁路服务技术
	4 学分	高速铁路行车组织
	4 学分	高速铁路客运收入管理
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	4 学分
4 学分		城市轨道交通客运服务组织
4 学分		城市轨道交通行车组织
4 学分		轨道交通突发事件应急处理
4 学分		城市轨道交通设备管理
4 学分		客运安检管理
4 学分		城市轨道交通安全管理

(3) 专业（群）拓展课程

本专业（群）拓展课程设置（旅游管理/酒店管理与数字化运营专业 5 门）
（高速铁路客运服务/城市轨道交通运营管理/空中乘务专业 4 门），共计 16 学分。包括：

（群）专业	学分	课程名称
(1) 旅游管理专业	2 学分	导游词创作与讲解
	4 学分	会展服务与管理
	4 学分	研学旅行策划与管理
	4 学分	服务心理与沟通
	2 学分	旅游文创产品设计与策划
	2 学分	导游词创作与讲解
(2) 酒店管理与数字化运营专业	4 学分	客源国概况
	4 学分	会展服务与管理
	2 学分	民宿运营与管理
	2 学分	邮轮服务
	2 学分	导游基础知识
	2 学分	英语口语
	4 学分	服务英语

(3) 空中乘务专业	4 学分	航空运输地理
	4 学分	民航旅客运输
	4 学分	民航地勤英语口语
(4) 高速铁路客运服务专业	4 学分	交通物流学导论
	4 学分	乘务日语
	4 学分	中外民俗
	4 学分	高铁动车乘务实务
(5) 城市轨道交通运营管理专业	4 学分	交通物流学导论
	4 学分	服务心理与沟通
	4 学分	中外民俗
	4 学分	互联网+智慧交通

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) 旅游管理专业	导游服务	本课程主要包括认识导游人员和导游服务，景区导游服务程序、地陪导游服务程序、全陪导游服务程序以及散客导游服务程序，导游带团过程中突发事件的处理；导游的语言技能、带团技能、讲解技能等内容。
	旅行社经营管理	本课程主要包括旅行社概述、旅行社设立、旅行社产品开发、旅行社计调业务管理、旅行社产品营销管理、旅行社接待服务管理、旅行社综合管理以及我国旅行社未来的发展等内容。
	景区服务与管理	本课程主要介绍了旅游景区概述、景区票务服务、景区解说服务、旅游商品销售服务和景区咨询，以及在大数据时代下的智慧票务、智慧管理、智慧服务、智慧导览、智慧营销、智慧支付等内容。
	酒店经营与管理	本课程主要包括酒店组织管理、酒店人力资源管理、酒店服务质量管理、酒店业务部门管理、国际著名酒店集团及其品牌、前厅客房运营与管理、餐饮运营与管理、酒水知识与酒吧管理等内容。
	旅游新媒体营销	本课程主要包括旅游新媒体岗位认知、旅游新媒体运营思维、新媒体平台、搭建平台及内部架构、用户运营认知以及运营流程、内容运营认知及技能、旅游裂变营销策划、旅游新媒体社群运营、旅游新媒体数据分析等内容。
	旅游策划理论与实务	本课程主要包括旅游产品策划、节事活动策划、景区项目策划、旅游形象策划、旅游网络营销策划、旅游促销策划等内容。

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
	客户关系管理	课程主要介绍了客户关系管理在数字时代的新概念、客户关系管理的框架，以及在大数据时代下的酒店与旅游业客户关系管理、数据驱动的客户运营方法、酒店与旅游营销与客户关系管理课程的数字化转型，如何提升客户体验和客户粘性等。
(2) 酒店管理与数字化运营专业	前厅客房运营与管理	课程主要包括客房预订、前厅接待工作服务、礼宾工人生服务、总机工作服务、客房服务与质量管理、客房物质管理与控制、客房部安全管理等内容
	餐饮运营与管理	课程主要包括餐饮管理的理论基础、餐饮经营计划、餐饮经营策略，以及餐饮运营中的预算与菜肴价格、菜单设计、餐饮原材料供应链、厨房布局与餐饮制品生产、中餐生产原理、西餐生产原理、餐饮服务与餐饮成本等内容
	酒店数字化营销	课程主要介绍了市场营销和数字营销的最新理念、酒店产品和细分市场的全新解读、酒店数字化营销模式和流程的全新总结和定义、酒店数字营销基础技能、酒店线上线下营销方法。
	客户关系管理	课程主要介绍了客户关系管理在数字时代的新概念、客户关系管理的框架，以及在大数据时代下的酒店与旅游业客户关系管理、数据驱动的客户运营方法、酒店与旅游营销与客户关系管理课程的数字化转型，如何提升客户体验和客户粘性等。
	酒店财务管理	课程主要介绍了酒店财务管理基本知识、酒店财务管理的价值观念、酒店筹资管理、酒店投资管理、酒店营运资本管理、酒店成本费用管理、酒店利润及利润分配管理、酒店预算管理、酒店财务分析等内容。
	酒店人力资源管理	课程主要包括酒店人力资源管理概述、酒店工作分析、酒店员工招聘、酒店培训、酒店考核、酒店薪酬设计、酒店劳动管理等内容
	酒水知识与酒吧管理	本课程从酒水知识、酒吧管理两人关键点切入，系统地介绍了发酵酒、蒸馏酒、配制酒、无酒精饮料、鸡尾酒调制，同时介绍了酒吧的酒水服务、营销管理、采购管理等内容。
		民航客舱服务
(3) 空中	客舱设施与服务	本课程以目前在中国民航市场运营较多的两种机型：波音737、空客 A320 为例，学习包括飞机主要机型概述、客舱服务设备、客舱应急设备、飞机舱门及撤离滑梯等内容。

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
乘务专业	服务心理与沟通	研究民航服务过程中作为主体的服务人员和作为客体的旅客的个体、群体和组织的心理现象及其变化规律的科学,是将心理学规律应用在民航服务过程中的一门学科。
	民航客舱救护	客舱急救是指在飞行途中如果有乘客出现突发疾病或其他急救情况,机组人员需要进行紧急处置的过程。客舱急救的重要性是非常高的,因为在飞行途中出现突发状况的乘客可能会威胁到所有人的生命安全,特别是在长途航班上,这种情况可能会变得更加危险。客舱急救的重要性有以下几个方面:保障乘客的安全和健康。
	客舱安全与应急处置	本课程主要是让学生熟悉有关大型飞机公共航空运输承运人合格审定的相关规则,掌握机上应急设备的常规程序和应急程序,熟练掌握客舱的正常安全程序和遇紧急情况时操作程序和各种求生技能。
	民航服务英语	本课程主要内容包括购买机票、办理值机、安全检查、登机服务、航程结束,整个乘坐航班需要涉及到的民航服务英语对话及专业词汇。
	面试技巧	本课程主要以航空公司招收人才的面试要求出发,主要介绍航空面试的基本流程和人才选拔的条件,面试的准备工作尤其对各航空公司的深入了解和认知,面试礼仪特别包括形体展示,面试常见问题的提问与答案,对客舱服务的各种规范化操作,特别训练英语面试部分的能力和技巧。
(4) 高速铁路客运服务	高速铁路客运组织	本课程主要包括客运组织的概念、分类。突发事件处理以及客运组织人员核心素质。
	铁路客运规章	本课程主要包括旅客运输规章,货物运输规章,技术管理规章。
	高铁安全管理与应急处置	本课程主要包括高铁安全管理通识、客运与行车中的突发事件安全管理与应急处置以及高铁设备故障安全管理与应急处置。
	客运站要客服务	本课程主要包括客运要客服务的基本概念和分类、要客服务的重要意义、服务规范,以及案例解析。
	智能高速铁路服务技术	本课程主要包括动车组总成、车体、转向架、牵引变压器、主变流器、牵引电机、牵引传动控制系统、列车控制网络系统、

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
		制动系统。
	高速铁路行车组织	本课程主要包括铁路行车组织的基本内容包括列车运行图、车流组织和列车编组计划、车站工作组织、运输调度指挥。主要内容包括：铁路基本概念、基本知识、调车工作、技术站作业组织
	高速铁路客运收入管理	本课程主要包括铁路运输收入分为客运收入、货运收入、铁路建设基金、代收款。
(5) 城市轨道交通运营管理	城市轨道交通票务管理	本课程主要包括城市轨道交通票务系统概述，票务基础知识，车站票务运作，AFC 设备操作与维护，非正常情况下票务应急处理，车站票务组织，票务清分等。
	城市轨道交通客运服务组织	本课程主要包括城市轨道交通客运组织的概念、分类。突发应急事件处理以及客运组织人员核心素质。
	城市轨道交通行车组织	本课程主要包括城市轨道交通行车组织的特点、服务对象、编制运营时刻表以及对行车组织人员的基本要求。
	轨道交通突发事件应急处理	本课程主要包括城市轨道交通突发事件处理原则，运营生产类、自然灾害类、公共安全类等突发事件的处理方法，应急抢险工具的使用规定和操作方法等。
	城市轨道交通设备管理	本课程主要包括运营计划管理、乘客服务管理、安全管理、质量管理和运营成本管理。
	客运安检管理	本课程主要包括安检设备认知及使用、违禁品识别、火灾预防、安检职业道德等。
	城市轨道交通安全管理	本课程主要包括城市轨道交通安全管理要素、国内外重大安全事故分析、对城轨安全员的工作规范和要求。

4. 实践教学即勤工助学

(1) 社会实践：2 学分，由学工处统一组织。

(2) 校内专业实习实训 6 周（6 学分），原则上以周为单位集中进行，空中乘务专业为与校企合作 2+1 专业，第五学期集中企业实践，包括以下项目：

（群）专业	学分	实训课程名称
(1)旅游管理专业	2 学分/2 周	校园讲解实训
	2 学分/2 周	1+x 证书考前集训
	2 学分/2 周	茶文化与茶艺
(2)酒店管理与数字化运营专业	2 学分/2 周	餐厅服务员操作实训
	2 学分/2 周	1+X 证书考前集训
	2 学分/2 周	茶文化与茶艺
(3)空中乘务专业		第五学期企业集中实践
		第五学期企业集中实践
		第五学期企业集中实践
(4)高速铁路客运服务专业	2 学分/2 周	消防与急救技能
	2 学分/2 周	客舱服务实训
	2 学分/2 周	面试技巧
(5)城市轨道交通运营管理专业	2 学分/2 周	消防与急救技能
	2 学分/2 周	电工、制图实训
	2 学分/2 周	面试技巧

(3) 毕业作业或毕业设计：4 学分，采取的方式为：毕业项目设计。

(4) 顶岗实习：16 学分，按 18 周计算。顶岗实习的组织形式为：分散与集中相结合。

实践教学环节即勤工助学学分、学时安排

开设学期	第一学期	第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期
任务	勤工助学	校内 2 周专业实习实训	勤工助学	校内 2 周专业实习实训	勤工助学	校内 2 周专业实习实训	勤工助学	毕业设计	顶岗实习	顶岗实习
学分	2	2	2	2	2	2	2	4	4	12
学时	48	96		96		96		480		
学分总计	34 学分									

学时总计	784 学时
------	--------

5. 专业（群）共享课

序号	课程名称	开设专业（专业代码）
1	服务礼仪	540101/540106/500405/500113/500606
2	服务心理与沟通	540101/540106/500405/500113/500606
3	专业英语	540101/540106/500405/500113/500606

（二）学时学分安排

每个专业总学分控制在 148 学分以内。总学时在 2600-2716 ，其中实践教学学时数不低于总学时的 64%，公共必修课学时累计不少于 25%。

九、教学进程总体安排

（一）教学进程总体安排（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	机动周	小计
						课内	勤工助学					
一	1	16	1	2	2	0	0	0	0	0	1	20
	2	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
二	3	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
	4	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
三	5	16	1	0	0	0	0	0	4	0	1	20
	6	0	0	0	0	0	0	18	0	1	1	20
合计		90	5	2	2	12		18	4	1	6	120

注：顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期，勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时。

（二）专业群教学计划进程表（详见附录 2，以 EXCEL 表格形式提交）

（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
1	校内模拟实验实训								
2	专业实习实训	校园讲解实训	2	2	2	导游词创作、导游词讲解	校园、实训室、企业	根据需要安排	校园讲解实训
		1+x 证书考前集训	2	3	2	1+X 前厅证书考前辅导、1+X 研学证书考前辅导	校园、实训室、企业	根据需要安排	1+x 证书考前集训
		茶文化与茶艺	2	3	2	茶文化、茶艺、鸡尾酒等训练等	茶艺、酒水实训室	每批 30 人	
		餐厅服务员操作实训	2	2	2	餐厅摆台、餐厅礼仪、宴席服务等	校园、实训室、企业	根据需要安排	
		消防与急救技能	2	2	2	消防设备使用、医护急救知识及技巧等	实训室、校园	每批 50 人	
		客舱服务实训	2	3	2	客舱安全、客舱设备、旅客服务等训练等	实训室	每批 30 人	
		电工、制图实训	2	4	2	电工基础实训、交通制图实训	实训室、企业	根据需要安排	
		面试技巧	2	4	2	面试技巧、简历制作、面试服饰妆容等	实训室、企业	根据需要安排	
3	社会实践	社会实践			社会实践	根据需要安排	根据需要安排	顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期	
4	勤工助学	勤工助学	2	2	24	学生各种类型勤工助学	学生各种类型勤工助学		根据需要安排
	毕业生顶岗实习	相关企业顶岗实习	24	5-6		酒店、旅行社、地勤服务、安检服务、乘务服	旅游、酒店交通各类企业		根据需要安排

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
						务、行车组织、研学项目等			
5	毕业设计（论文）	毕业项目设计及策划	4	5	4	研学项目，酒店名宿设计、创新服务项目、交通周边产品设计、特色航班、特色车厢策划等	教室，实地调研	根据 需要 安排	文科类4学分，工科类8学分
6	职业技能及岗位培训	企业认知实践	每8小时计1学分	1		自发或学校组织到本专业对应的行业企业认知学习	企业	根据 需要 安排	
		志愿服务实践	1						
		技能竞赛实践	1						

（四）课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			学分	学分百分比%	
		总学时	理论学时	实践学时			
公共基础课	公共必修课	684	286	398	36	24.42%	28.38%
	公共选修课	96	96	0	6	4.05%	
专业（群）基础课程	(1) 旅游管理专业	448	224	224	28	18.92%	
	(2) 酒店管理与数字化运营管理专业	448	224	224	28	18.92%	
	(3) 空中乘务专业	448	224	224	28	18.92%	
	(4) 高速铁路客运服务专业	448	224	224	28	18.92%	
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	448	224	224	28	18.92%	
专业（群）核心	(1) 旅游管理专	448	224	224	28	18.92%	

模块名称	课程类别	学时数			学分	学分百分比%
		总学时	理论学时	实践学时		
课程	业					
	(2) 酒店管理与数字化运营管理专业	448	224	224	28	18.92%
	(3) 空中乘务专业	448	224	224	28	18.92%
	(4) 高速铁路客运服务专业	448	224	224	28	18.92%
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	448	224	224	28	18.92%
专业（群）拓展课程	(1) 旅游管理专业	256	128	128	16	10.81%
	(2) 酒店管理与数字化运营管理专业	256	128	128	16	10.81%
	(3) 空中乘务专业	256	128	128	16	10.81%
	(4) 高速铁路客运服务专业	256	128	128	16	10.81%
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	256	128	128	16	10.81%
勤工助学（周）		784	0	784	34	22.97%
总计	(1) 旅游管理专业	2716	958	1758	148	100%
	(2) 酒店管理与数字化运营管理专业	2716	958	1758	148	100%
	(3) 空中乘务专业	2716	958	1758	148	100%
	(4) 高速铁路客运服务专业	2716	958	1758	148	100%
	(5) 城市轨道交通运营管理专业	2716	958	1758	148	100%

注：课内教学活动原则上按 16-18 学时计 1 学分；专业实习实训每周按 24 学时计 1 学分；顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期，勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时。

十、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学生评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

按照专业群建设规划，师资队伍实施分阶段调整。第一阶段由专业群建设负责人、教学团队、人事处、教务处根据专业群实际需要，每年 7 月初将教学团队核心成员调整分配到位。第二阶段在每年 8 月底根据招生具体情况进一步调整完善。各专业根据新修订的专业教学计划提出每学年师资培训计划，加大教师培训力度，努力提升教师专业能力与教学能力。提交师资培训计划，着重做好青年教师成长培训、教师专业转型培训、教师教学方法及信息化教学手段培训。将以专业群为单位组织教师技能竞赛，通过竞赛提高全体教师专业能力。本专业共有专任教师 16 人，其中教授 2 人，副教授 2 人，讲师 5 人，助教 7 人硕士及以上学历老师 6 人，“双师型”教师比例达到 90%以上，有留学经历教师 2 人。

对教师队伍建设建议：教学团队能适应“互联网+职业教育”新要求，教师具备较强的信息技术应用能力，能够把大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，能够积极进行角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。

2. 专任教师

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	是否双师
1	崔筱力	女	48	本科	教授	是
2	许爱云	女	45	硕士	教授	是
3	朱赛洁	女	35	硕士	副教授	是
4	徐惠焯	女	33	本科	讲师	是

5	方晓勤	女	35	硕士	讲师	是
6	张荀	男	34	硕士	讲师	是
7	丛义霞	女	40	本科	副教授	是
8	范际艳	女	37	本科	讲师	是
9	李晓燕	女	38	本科	讲师	是
10	牛卓琦	女	30	本科	讲师	是
11	何牧洋	女	30	本科	讲师	是
12	沈伟龙	男	29	本科	助教	是
13	江昊玥	女	29	硕士	助教	是
14	王文婧	女	37	本科	助教	是
15	汤旺军	男	23	本科	助教	否
16	鄢婷婷	女	36	硕士	助教	是

3. 专业带头人

旅游管理专业群负责人崔筱力，教授，双师型教师，国家饭店金钥匙、福建省星级饭店评审员。

酒店管理与数字化运营专业带头人许爱云，教授，省级专业带头人，校级教学名师，双师型教师，福建省餐饮研究会会员。

4. 兼职教师

本专业群还通过教师进修和外聘专家讲学，充分发挥学院、教研室对教育资源的组织转化功能，使本专业群的教学始终保持比较高的水平。

（二）教学设施

1. 校内实训基地

（1）现有校内实训基地情况

序号	校内实训基地（室）名称	主要设备	实训内容（项目）	备注

1	飞机/动车模拟舱	应急设施设备、座椅、电话、餐车等	客舱服务、客舱应急处置	
2	形体训练房	形体器材	形体及化妆训练	
3	茶艺实训室	茶艺桌	茶艺训练	
4	餐饮（中餐摆台）实训室	中餐摆台设备	摆台实训	
5	酒饮感观实训室	调酒设备	酒水实训	
6	西餐实训室	西餐摆台设备	摆台实训	
7	模拟导游实训室	拟导游实训设备	导游实训	
8	客房(中式铺床)实训室	客房设备	客房服务实训	
9	护理实训室	医护急救实训设备	消防医护实训	
10	城市轨道交通运营管理实训室	地铁车厢设备、智能交通设备	客票服务、车站服务、应急处理实训	

2. 校外实训基地建设

(1) 现有校外实训基地情况

序号	校外实训基地名称	地点	功能	使用学期
1	厦门建发旅游集团	厦门市思明区环岛东路 1699 号建发国际大厦 20 楼	学生顶岗实习 会议服务	第 2-6 学期
2	厦门厦旅国际旅行社	枋湖西路 2 号厦门旅游大厦 D 栋 201	学生顶岗实习	第 2-6 学期
3	厦门棒棒糖旅行社	厦门湖里区 1798 创业街 2 号楼 8520	旅行定制师培养 向导服务 学生顶岗实习	第 2-6 学期
4	厦门福天福地旅行社	厦门市同安区朝晖路尚美花城东南侧约 50 米	学生春秋游导游服务	第 2-6 学期
5	厦门康辉国际旅行社	厦门市思明区美湖路 43 号惠豪中心 7 楼	学生春秋游导游服务	第 2-6 学期
6	厦门老院子景区	厦门市集美区华夏路 9 号	学生顶岗实习	第 2-6 学期
7	汉艺唐风厦门总部	厦门市华昌区 132 号华美空间 3C 楼 2L 单元	1+x 技能证书培训	第 2-6 学期
8	亲子猫研学国际教育	北京市海淀区中关村大街 18 号	1+x 技能证书培训	第 2-6 学期

	科技有限公司	中关村互联网教育创新中心 19 层 1939		
9	厦门弗安吉旅游服务公司	思明区厦禾路 189 号银行中心 3 楼 316 之 38/39	教师顶岗 人才培养方案研究 学生顶岗实习 技能大赛指导	第 2-6 学期
10	福建两岸国际旅行社有限公司	福建省平潭综合实验区金井湾片区台湾创业园 2 号楼 3 层	教师顶岗	第 2-6 学期
11	厦门集美湖豪生大酒店	福建省厦门市集美区立功路 121 号	学生顶岗实习	第 2-6 学期
12	厦门京闽中心酒店	福建省厦门市思明区屿后南里 158 号	学生顶岗实习	第 2-6 学期
13	厦门航空金雁酒店	福建省厦门市思明区湖滨南路 99 号	学生毕业实习、讲座、报告会	第 2-6 学期
14	厦门万豪集团（艾美、威斯汀、喜来登）	福建省厦门市观滨路 236 号	学生毕业实习、讲座、报告会	第 2-6 学期
15	厦门希尔顿逸林酒店	福建省厦门市五缘湾木浦路 105 号	学生毕业实习、讲座、报告会	第 2-6 学期
16	厦门国际会议中心酒店	福建省厦门市会展二路 199 号	校企合作、专业指导、参与技能大赛培训与指导、座谈。	第 2-6 学期
17	厦门日航酒店	福建省厦门市文兴东路 199 号	学生毕业实习、讲座、培训	第 2-6 学期
18	厦门瑞颐酒店	福建省厦门市鹭江道 12 号	学生毕业实习、讲座、培训	第 2-6 学期
19	厦门元翔地勤服务有限公司	厦门市翔云一路	地面服务、调度	1-5 学期
20	厦门太古飞机工程有限公司	厦门市翔云三路	机务管理	1-5 学期
21	北京广慧金通科技教育有限公司	北京	顶岗实习	第 5 学期
22	厦门英盾安保有限公司	厦门地铁 1-3 号线	安检实习	第 5-6 学期
23	厦门火车站	厦门	客运站实习	第 5-6 学期
24	各铁路局	各铁路	乘务员实习	第 5-6 学期
25	长乐机场	福州	VIP 室工作实习	第 5-6 学期

26	厦门城市轨道交通集团	厦门	调度员、行车组织	第 5-6 学期
----	------------	----	----------	----------

（2）校外实训基地建设需求

注重与现代旅游管理专业群相关各类企业的信息资源融通共享，以厦门旅游产业链为依托，与学院一直坚持开放办学、合作办学的办学方向，建立了校外实践教学基地。与厦门京闽酒店、厦门金雁酒店、厦门威斯汀酒店、厦门希尔顿逸林酒店；厦门厦旅国际旅行社、厦门建发国际旅行社、北京广慧金通科技教育有限公司、厦门英盾安保有限公司等多家企业共建校外实训基地，为学生的生产实习和顶岗实习提供了可靠的保障。

（三）教学资源

教材：严格按照学校要求进行教材的选用与征订。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

课程资源：为加强核心课程建设，系统构建专业群课程体系，逐步实现专业群内相关课程的共建共享。每个专业群至少建成 2 门以上相关专业共享的优质核心课程（专业基本技能课程），群内各专业至少建成 3 门以上体现本专业特色的优质核心课程。建设包括案例、素材在内的专业课程教学资源库。强化数字化教学资源应用，探索建设云班课程资源、学习通课程建设、微课程和职业教育 MOOC（慕课）等数字化教学资源。各专业按照以上要求下学期开学初提交年度课程资源建设计划。

具体做法如下：

1. 教材建设。针对本专业的教学特点及教学内容，编写相应的课程讲义，经试用及修改后，出版正式教材。
2. 电子教案建设。在既有电子教案的基础上，搜集有关资料图片，补充新的教学内容，不断进行电子教案的更新建设。
3. 习题库、课程设计指导书。根据培养目标要求，设计供学生进行单元测试、期末考试用的习题库。针对课程设计全程出现的问题，编写相应的课程设计

指导书。

4. 加大课程的开放程度。加强与兄弟院校的课程交流，实现资源共享，不断更新、完善现有网上资料，做到优势互补。

5. 五年内课程资源上网时间表。本着边建设、边完善的原则，逐步将教师辅助教学资源、教学录像、电子课件、网页课件、案例库、习题集、教学大纲等课程建设成果公布于网上，并对上网资源不断充实完善。

（四）教学方法

现代旅游管理专业群教学过程中做到传统与现代的有机结合，灵活运用讲授法、案例教学法、情景教学法、项目教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。采用的教学方法主要有：

1. 讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的管理理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼地让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余地应用所学知识和技能打好坚实的理论基础。

2. 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

3. 情景教学法：情景教学法是旅游和酒店专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。按照企业实际经营模式，给学生设计一个真实的工作环境，比如实际的酒吧、实际的前厅、客房环境下，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在旅游酒店专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣和动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

4. 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在

这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。注重信息化手段应用。专业借助智能化、物联网、大数据、云计算的时代契机，基于职业教育旅游大类的教学资源库平台，利用信息化教学方式与手段，提高教学效率与质量。将资源应用于教学实践，打破时间与空间的界限，为开展学生的“自主学习”创造更为有利的条件。通过资源库平台，为现代旅游管理专业群的学生提供海量优质教学资源。

（五）学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程，与国际化职业技能鉴定紧密结合的多元化考核评估模式。

考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

大部分课程为考查课，平时出勤成绩占 10%，实践实训成绩占 30%，期末考核考试占 60%。将课堂提问、学生作业（作品）、平时测验、项目考核、技能目标考核、实践操作考核与作品等纳入考核范围。

十一、质量保障

1. 建立专业建设、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. 完善教学管理机制，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，建立健全查课、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. 建立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。

十二、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 148 学分	
学分结构	公共基础课程 42 学分；专业（群）基础课 28 学分；专业（群）核心课程 28 学分；专业（群）拓展课 16 学分；勤工助学 34 学分。	
职业技能证书	获得导游人员资格证、1+x 研学旅行策划与管理、茶艺师、1+x 前厅运营管理、1+x 餐饮服务管理、旅游饭店服务英语等级证书、乘务员证书、商务礼仪证书考取其中一个即可	
其它	计算机证书	

附录 1：

现代旅游管理专业（群）人才培养方案评审表

评审专家（教学工作指导委员会成员）				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	韩凝华	厦门弗安吉旅游服务有限公司	总经理	
2	李聪文	厦门厦旅国际旅行社	导游部经理	
3	林跃真	厦门航空酒店管理公司湖里物业分公司	项目负责人	
4	许一晟	厦门京闽中心邑酒店	总经理助理	
5	刘玉洁	元翔（厦门）国际航空港股份有限公司地勤服务分公司	贵宾室副主任	
6	刘质娴	厦门中航天诚教育服务有限公司	院校合作部总监	
7	许智坚	厦门南洋职业学院	副校长	
8	崔筱力	厦门南洋职业学院	院长	
教学工作指导委员会评审意见				
<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。

	G01282	毕业顶岗实习	16	C	384		384							18周	
	G00032	毕业设计（论文）	4	C	64		64								1学分16学时
	“勤工助学”模块小计		34	5C	784		784	2							勤工助学学分不低于34，学时不低于640
总 计	(1) 旅游管理专业		148	3A34B5C	2716	958	1758	21	31	20	18	14	0		
	(2) 酒店管理与数字化运营专业		148	3A34B5C	2780	982	1798	25	31	20	22	10	0		
	(3) 空中乘务专业		148	3A34B4C	2716	958	1758	27	31	26	20	0	0		
	(4) 高速铁路客运服务专业		148	3A33B5C	2716	958	1758	23	23	26	20	12	0		
	(5) 城市轨道交通运营管理专业		148	3A33B5C	2716	958	1758	19	31	26	16	12	0		
占总学时比例（100%）	专业名称		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		4.71%		30.56%			35.86%			28.87%				
	(2) 酒店管理与数字化运营专业		4.71%		30.56%			35.86%			28.87%				
	(3) 空中乘务专业		4.71%		30.56%			35.86%			28.87%				
	(4) 高速铁路客运服务专业		4.71%		30.56%			35.86%			28.87%				
	(5) 城市轨道交通运营管理专业		4.71%		30.56%			35.86%			28.87%				
	专业名称		理论部分			实践部分（应在50%以上）									
	(1) 旅游管理专业		35.27%			64.73%									
	(2) 酒店管理与数字化运营专业		35.27%			64.73%									
	(3) 空中乘务专业		35.27%			64.73%									
	(4) 高速铁路客运服务专业		35.27%			64.73%									
(5) 城市轨道交通运营管理专业		35.27%			64.73%										
专业(群)	执笔人（签名）			许爱云、张荷、王文婧、丛义霞、李晓燕			审核人（签名）								

注：

- “计划学时”=“周学时”×“课堂教学与课内实践周数（每学期按20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。
- 课内教学活动原则上按16-18学时计1学分。校内集中实践、军事训练每周按24学时计1学分。顶岗实习每周按40学时计1学分。
- 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。
- 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）。
- 《形势与政策》第1-5学期进行，共计40学时，每学期8学时，累计到最后第一学期计1学分。顶岗实习24学分，其中12学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第1-5学期，勤工助学1学分40小时折算成课堂教学24学时。
- 《军事理论》在军训期间集中安排。
- 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。
- 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。
- 《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。
- 入学教育由学工处负责在军事期间实施，不计算学时和学分。
- 《劳动教育》课程由马克思主义学院和学工处组织实施，第1-2学期开展，每学期16学时，理论4学时，实践12学时。