

闽西职业技术学院

2020 级旅游服务专业群人才培养方案

一、专业(群)名称及专业（群内）专业代码

1、专业群名称

旅游服务子专业群

2. 专业群内各专业代码

（一）旅游管理专业（610101）

（二）酒店管理专业（610302）

二、招生对象与学制

（一）招生对象：高中毕业生、中职毕业生或具有同等学力者

（二）学制：三年全日制

三、职业面向

（一）职业领域（在深入调研的基础上，确定本专业（群）的职业领域，根据《中华人民共和国职业大典》的要求，对职业领域简要描述）

根据《中华人民共和国职业大典》的分类，旅游服务专业群属于“社会生产和生活服务人员”，属于第三产业，根据职业的分类，专业群的职业领域主要分布在“4-03. 餐饮服务人员”和“4-04. 饭店、旅游及健身旅游场所服务人员”，具体岗位如下

岗位名称	工作领域描述	主要工作任务
4-03-02-02 西式面点师	运用不同的操作技术、成型技巧及成熟方法对主料、辅料进行加工，制成西式风味面食、点心的人员。	(1) 选择原、辅料，调制面团： (2) 运用切、擀、卷、自然流体等成型技巧，加工制作坯皮： (3) 运用烘、烤、烙、炒等成熟技法使食品成熟： (4) 制作艺术造型点心。
4-03-03-01 调酒师	在酒吧或餐厅等场所，根据传统配方或宾客的要求，专职从事配制并销售酒水的	(1) 补充酒水和调酒所需辅料、装饰物： (2) 清洁酒吧： (3) 消毒调酒用具： (4) 装饰酒吧、陈设酒水：

	人员	(5)根据传统配方或宾客要求,设计制方案,调制混合酒和鸡尾酒: (6)进行酒吧日常管理与核算
4-03-03-02 茶艺师	在茶室、茶楼等场所,根据茶叶品质,进行茶水艺术冲泡的人员。	(1)鉴别茶叶品质: (2)根据茶叶的品质,选择相适的水质、水量、水温和冲泡器具,进行茶水艺术冲泡; (3)选配茶点: (4)向顾客介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识: (5)按不同茶艺要求,选择或配置相应的音乐、服装、插花、熏香等环境。
4-03-05-01 餐厅服务人员	在餐饮服务场所,为顾客提供就餐及酒水服务,清洗保管餐具、櫥具、酒具的人员。	(1)主动与厨房联系,了解当日货源及品种供应情况,检查餐厅的桌椅、照明、空调等设备的完好情况,做好餐具、酒具、水具等应用器具,以及饮料、酒水、水果等准备工作: (2)按不同类型和规格的宴会要求,设计出典雅和谐的整体台型,根据摆台的特点选配、摆放器皿和餐具; (3)根据顾客需要编制菜单: (4)进行上菜、报菜名、介绍菜点、布菜、斟酒倒水、更换餐具等席间服务: (5)迎宾送客: (6)向散座顾客介绍菜点,协助点菜、上菜,结账收款,清理餐桌。
4-04-01-01 前厅服务员	宾客提供咨询,迎送、入住登记、结账等服务的人员。	(1)迎送宾客: (2)预订房间: (3)问询服务: (4)住宿登记: (5)为宾客提运行李: (6)保管宾客物品: (7)收费结账: (8)进行公关推销与协调。
4-04-01-02 客房服务员	在饭店、宾馆、旅游客船一场所清理和整理客房,并提供宾客迎送、住宿等服务的人	(1)在客房区域迎候宾客,办理住宿和访客登记手续: (2)办理住宿宾客委托事项: (3)客房送水,补充客房酒水; (4)整理和清洁客房和楼层区域的卫生,消毒器皿: (5)补充客房和卫生间用品: (6)收发洗涤客衣: (7)维护客房、卫生间设备、设施,负责报修: (8)保持客房区域的安静,遇有险情和异常现象及时处理
4-04-02-01 导游	为中外游客组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的人员。	(1)介绍旅游线路及游览注意事项: (2)带领游客游览,并重点介绍景点特色、典故、传说等: (3)提醒游客注意安全,检查随队人员数发其他安全情况: (4)处理随队游客突发情况。

4-04-02-02 公共游览 场所服务员	在公园、影剧院、礼堂、博物馆、展览馆等公共游览场所为顾客提供综合服务的人员。	(1) 公布游乐、公映、演出、展览等活动项目内容、时间： (2) 售票、检票： (3) 为顾客提供咨询等服务： (4) 管理、操作、维护游乐、游艺设施
4-04-02-03 展览讲解 员	对展览内容进行讲解、宣传的人员。	(1) 根据陈列主题和展览要点，针对不同观众，现场演讲： (2) 进行辅助教学、咨询答题、流动展览等活动： (3) 指导义务讲解员和兼职讲解员： (4) 进行观众调查，研究、改进讲解方法。

(二) 初始就业岗位群

初始就业岗位	确定依据	简要叙述
导游	导游能力是旅游管理专业培养的核心能力之一，具备相应的讲解、服务和应变处理问题的能力	具备较强的语言表达能力，掌握当地景点相关知识的掌握、理解能力，具有突发事件的应变处理能力
计调	计调能力是旅游管理专业培养的核心能力之一，具备相应的计调业务知识和能力	能够对旅游团队的吃、住、行、游、购、娱等方面进行综合调度，具备对旅游市场动态的掌握运用能力；
景区讲解员	具备相应的讲解、服务和应变处理问题的能力	具备较强的语言表达能力，掌握当地景点相关知识的掌握、理解能力，具有突发事件的应变处理能力
休闲旅游产品 策划与营销岗 人员	策划与营销能力是旅游管理专业培养的核心能力之一，	能够用语言表达与客户沟通能力；能够运用新媒体进行宣传和推广
旅游咨询与服务 人员	具备一定的礼仪知识和接待服务能力	具备一定的旅游服务礼仪，熟悉旅游产品、提供旅游信息；介绍旅游产品、
高级客房 服务员	具有一定的专业知识和客房岗位能力	掌握客房岗位相关知识及技能，能够适应客房劳动强度大的要求
高级前厅服务 员	具有一定的专业知识和前厅岗位能力	具备比较强的英语基础能力、应变能力，善于沟通
高级餐厅服务 员	具有一定的专业知识和餐厅岗位能力	具备较强的沟通能力和应变能力
高级调酒师	具有一定的专业知识和调酒能力	熟练运用调酒知识和技能进行酒水的创作和推销
民宿管家	具有一定的专业能力、管理沟通能力	熟悉民宿的构架，较强的沟通交流能力，接待服务能力，
茶艺师	具有一定的专业知识和品茶、泡茶能力	了解茶的基本知识如茶叶、茶具、品茗用水等，能进行茶水的艺术冲泡

酒店部门领班	对提供服务的员工进行现场管理	具有良好的语言表达能力和上下级沟通的能力；具备实际操作技能；具备宏观管理技能；能够管理自己、树立良好的自我形象；具备非常旺盛的精力及在高压下工作的能力
--------	----------------	---

（三）发展或晋升岗位群（本专业 3-4 年的可能发展或者晋升岗位）

晋升岗位	确定依据	简要叙述
部门主管	部门人员定编定岗排班及管理；制定部门服务规范与操作流程；	任务分配，现场处理能力、投诉
分部门副经理	培训，现场控场能力，部门投诉、任务的制定，质量把关、服务流程	会制定部门服务规范和操作流程的能力；部门人员定编定岗，排班安排的能力；部门服务质量控制管理能力；会恰当处理投诉及突发事件；具备培训员工的能力；协调酒店各部门关系；物资供应链管理能力；产品质量控制和成本控制能力；
分部门经理	全局统筹、培训和发展员工、识人用人的能力	能对整个部门的服务质量进行控制；制定并执行安全管理、处理客人投诉；很好的进行部门与部门，上级与下级，同级之间沟通与协调；制定部门预算；员工培训；物资供应链管理
二线行政管理岗位	营销策划、人力资源管理、存货管理、财务文员、会展管理	根据酒店对外销售的总方针、总政策和总经理制定销售策略，根据市场情况和客源变化不断进行分析判断，提出适合酒店的销售计划，销售措施，以保证酒店的最佳开房率和收益；熟练掌握所存货物的品质及工作程序，懂仓库操作流程，了解主要业务部门对其日常消耗品的需求量；有丰富的招聘录用实战经验，选拔可用之人；

（四）工作过程分析与典型工作任务、职业能力分解

1. 职业能力剖析与归纳

旅游服务专业群在对龙岩市旅游产业人才需求调研分析的基础上，通过召开专业群建设指导委员会，明确了旅游管理为专业群的核心专业；通过对龙岩中元国际旅行社、龙岩建发国际旅行社、龙岩康辉国际旅行社、

古田旅游管理中心、福建客家土楼旅游开发有限公司、龙岩佰翔京华酒店、华贤（厦门）酒店管理有限公司思明第一分公司等龙岩、厦门两地具有代表性的旅游企业的调研座谈，明确了旅游服务专业群对应的人才需求岗位及其职业标准，通过对基于工作过程的典型工作任务的分析，对每个岗位对应的职业能力进行剖析归纳，具体如下：

(1) 旅游管理职业领域、典型工作任务及职业能力：

工作岗位	典型工作任务	职业能力
门市接待 导游 计调 旅游主题 营销	旅游服务咨询 旅游招徕服务	熟悉旅游产品、提供旅游信息；介绍旅游产品、掌握客户信息、签订出游合同、与计调做好交接工作
	导游讲解、导游带团服务、问题和事故的预防与处理、境外旅游风俗、英文讲解	在旅游景点及当地为游客提供提供全方位的吃、住、行、游、购、娱等导游服务工作，为出境旅游的游客提供境外旅游服务。具备语言表达能力；当地景点相关知识的掌握、理解能力；客源地基本概况的知晓能力；导游讲解方法运用能力；人际沟通能力；团队协作、安全与服务意识；吃、住、行、游、购、娱等方面的服务能力；突发事件的应变处理能力；旅游政策法规的掌握运用能力；旅游接待计划的执行能力，
	旅游线路设计 旅游计划调度 旅游异常处理	进行旅游产品的设计，制定旅游团队的旅游接待计划，对旅游团队的吃、住、行、游、购、娱等方面进行综合调度，具备对旅游市场动态的掌握运用能力；组织协调能力；创新能力；产品设计能力，团队协作与服务意识；沟通能力；应变能力
	旅游营销策划 团队销售 旅游同行销售 网络营销 定制旅游	对旅行社、旅游景点等的产品进行市场推荐，宣传企业形象，赢得客户并维持良好的客服关系，能够用语言表达与客户沟通能力；市场营销能力；电子信息处理能力；针对目前旅游主题细分市场，能够完成产品的设计、上线和推广
研学导师	导游讲解 教学辅助	具有活动组织和协调能力，能够进行启发教学，具备一定的教育心理学，能够承担活动讲解、活动主持等任务
旅游基层 管理	旅行社经营管理、沟通技巧	根据旅游企业内外部环境和上级主管的宏观规划，制定本部门工作计划；根据工作计划，组织部门或团队有计划，有步骤的实施计划；带领团队开发新产品，开拓市场，管理新老客户，管理企业危机；对业务开展过程中出现的质量和管理问题及时发现，分析和解决，适时控制。

(2) 酒店管理专业职业领域、典型工作任务及职业能力

工作岗位	典型工作任务	职业能力
------	--------	------

高级前厅服务员	准备、客房预订及推销、问讯服务、行李服务、商务服务、总机服务、离店结帐	会客房预订、入住和退房、总机、接送、行李、收银、问询、商务等前厅服务的操作技能和操作流程；知道相关客户管理知识，本地旅游交通、购物、娱乐等产品知识和商务服务常识；.熟悉各种办公用具和设备的使用方法
高级客房服务员	制定服务方案、迎客准备、清洁客房、接待贵宾、房务中心服务	会客房清洁整理、客人住店期间各种服务、客房中心服务的操作技能和操作流程；会使用各种清洁工具和清洁药剂；会客房物品的管理方法和流程；会客房用品的领取、登记和收发工作，并正确填制各种营业表格的能力；
高级餐厅服务员	接待服务、摆台服务、中西餐及宴会服务、会议服务、菜品及酒水推销、宴会设计	会中西餐早餐和正餐服务、中餐宴会服务、迎宾服务、传菜服务、送餐服务、不同类型会议服务等餐饮服务的操作技能和操作流程；能熟练运用六大基本技能，完成各种对客服务；.能按照职业资格考试要求完成中餐宴会餐台铺设；.会葡萄酒、洋酒、白酒及软饮料知识及其服务技能；.熟悉酒店产品定价和并进行酒水促销；会运用西餐菜肴及酒水特点为客推销
高级调酒师	酒吧清洁、酒吧摆设、调制酒水、酒吧服务、酒水推销、酒水补充、应酬客人、传播酒文化和日常管理	全面的调酒技术；熟悉各种酒水知识并进行酒水推销；能够根据命题创作鸡尾酒；能够熟练使用酒吧各类用具、设备
部门领班	对提供服务的员工进行现场管理	具有良好的语言表达能力和上下级沟通的能力；具备实际操作技能；具备宏观管理技能；能够管理自己、树立良好的自我形象；具备非常旺盛的精力及在高压下工作的能力
部门主管	部门人员定编定岗排班及管理；制定部门服务规范与操作流程；客史资料的整理与分析；服务质量控制；安全管理、处理客人投诉；沟通与协调；制定部门预算；员工培训；物资供应链管理	会制定部门服务规范和操作流程的能力；部门人员定编定岗，排班安排的能力；部门服务质量控制管理能力；会恰当处理投诉及突发事件；具备培训员工的能力；协调酒店各部门关系；物资供应链管理能力；产品质量控制和成本控制能力；
二线行政管理岗位	营销策划、人力资源管理、存货管理、财务文员、会展管理	根据酒店对外销售的总方针、总政策和总经理制定销售策略，根据市场情况和客源变化不断进行分析判断，提出适合酒店的销售计划，销售措施，以保证酒店的最佳开房率和收益；熟练掌握所存货物的品质及工作程序，懂仓库操作流程，了解主要业务部门对其日常消耗品的需求量；有丰富的招聘录用实战经验，选拔可用之人；

2. 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)	职业资格证书或 技能等级证书举 例
旅游大类	旅游管理 (640101)	72 商务服 务业	旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 营销员 (4-01-02-01) 旅游团队领队 (4-07-04-02) 导游 (4-07-04-01) 公共游览场所服务 员 (4-07-04-05) 展览讲解员 (4-04-02-03)	门市接待 计调与销售网络 运营 出境领队 导游	全国导游资格证 “1+X” 研学旅行 与策划
	酒店管理 (640302)	61 住宿业 62 餐饮业	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) 茶艺师 (4-03-02-07) 咖啡师 (4-03-02-08) 调酒师 (4-03-02-09)	前台接待 客房协 调 销售部协调餐 厅服务 酒吧调酒	茶艺师、葡萄酒品 酒师 “1+X” 研学旅行 与策划

四、人才培养目标与规格

(一) 专业群人才培养总目标

本专业群培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，适应现代旅游业发展和需要，具有良好职业道德，以社会主义核心价值观和以红土精神为核心的吃苦耐劳、敢于创新和爱岗敬业的精神和精益求精的工匠精神，培养掌握旅游服务行业相关理论知识，熟练掌握旅游服务行业

服务、营销、策划等相关技能，具备从事旅游服务行业工作的团队协作、吃苦耐劳、服务为先等相关素质，取得旅游服务行业全国导游资格证书、研学旅行服务与策划、茶艺师、葡萄酒品酒师等相关职业资格证书，面向龙岩市及周边城市服务旅游服务行业的导游、计调、定制旅游营销策划、中西餐服务员、前厅服务员、客房服务员、茶艺师等相关岗位的技术技能型人才。

（二）群内专业人才培养子目标

1、旅游管理专业方向培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，适应现代旅游业发展和需要，具有良好职业道德，以社会主义核心价值观和以红土精神为核心的吃苦耐劳、敢于创新和爱岗敬业的精神和精益求精的工匠精神，掌握研学旅行、导游讲解、旅游产品设计、旅游电子商务、旅游计调操作等知识和技术技能，具有较强的语言表达、营销策划、灵活应变和可持续发展的能力，面向龙岩市及周边城市旅游服务领域，能够从事导游、计调、研学指导师、旅游营销策划、办公文员、基层管理等岗位的技术技能型人才。

2、酒店管理专业方向培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，适应现代酒店业发展，具有良好职业道德，以社会主义核心价值观和以红土精神为核心的吃苦耐劳、敢于创新和爱岗敬业的精神，掌握酒店管理专业基础理论和基本知识，有较强的酒店职业素养和专业服务技能，具备一定的管理知识和技能技巧，面向龙岩市及周边城市旅游服务领域，能够从事高星级酒店、国内著名本土酒店品牌和民宿的基层接待服务工作，二线行政和中基层管理和运营等岗位的技术技能型人才。

（三）人才培养规格

1. 素质目标

（1）专业群素质目标

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；具有社会责任感 and 参与意识。

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；具有职业生涯规划意识。

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）专业素质目标（分专业填写）

专业	素质目标
旅游管理	（1）要热爱祖国，拥护中国共产党的领导，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德； （2）具有良好的服务意识和艰苦创业、团结协作的精神； （3）热爱旅游管理专业，具有本专业的专业知识和专业技能； （4）具有从事旅游行业各职业岗位的职业素质； （5）具有良好的职业道德，有强烈的事业心、责任心和社会责任感；具有爱岗敬业、诚信、积极进取、勇于创新的良好品质；具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神；具有吃苦耐劳、不屈不挠的韧劲； （6）良好的语言表达及与人沟通、共事的基础素质； （7）具有一定的文学、艺术修养和人文科学素养，具有一定的审美能力。
酒店管理	（1）具备正确的世界观、人生观、价值观、践行社会主义核心价值观 （2）自觉遵守社会公德、职业道德、行业法规和职业规范； （3）具有开拓创新、团结合作、严谨务实和认真细致的工作作风； （4）具有较强的语言表达能力、人际沟通能力和应变能力； （5）热爱酒店管理专业，敬业爱岗，具备服务意识、服从意识、团队意识和宾客至上意识；

	(6) 具有良好的个性品质和抗挫能力,较强的心理调适能力,能够胜任基层岗位工作; (7) 具有较强的事业心、社会责任心和吃苦耐劳精神; (8) 具备一定的管理能力和综合协调能力。 (9) 具备岗位迁移和自主创业的能力,具备职业生涯规划能力。 (10) 具备对新知识、新技能独立学习的能力和决策能力;
--	--

2. 知识目标

(1) 通用知识目标

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;了解与本专业相关的法律法规,熟悉旅游政策、行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识;掌握商务与服务接待礼仪规范、掌握良好的沟通、服务礼仪、旅游服务心理学基础知识。

(2) 专业知识目标(分专业填写)

专业	知识目标
旅游管理	(1)了解该行职业的发展现状与前景的有关知识,掌握旅游服务的礼貌礼仪知识; (2)熟练掌握导游讲解涉及的历史、地理、文化、民俗、宗教、建筑等方面的导游讲解基本知识; (3)掌握导游讲解普通话表达、旅游英语等导游语言方面的基本知识和旅游常见应用文的写作; (4)掌握我国旅游相关法律法规、职业道德和行为规范的基本知识。 (5)熟练掌握中国各旅游区的常规旅游线路知识; (6)掌握分析旅游者的心理、人际沟通与客户管理、团队管理、旅游公关的基本理论知识; (7)熟练掌握导游带团的业务规范和应变处理等知识; (8)掌握一定的旅游创意、营销与策划、组团营销等方面知识; (9)熟练掌握一定的旅行社计调、外联等业务和经营管理等方面的基础知识; (10)掌握旅游服务中初级的表演与娱乐、形体等知识; (11)掌握旅游经营中网络营销、网上支付的基本知识。
酒店管理	(1)掌握人文社会科学与管理学科的基础知识; (2)掌握良好的职业道德和现代酒店业经营理念及服务知识; (3)掌握现代酒店管理运营基本理论、专业知识和服务技能; (4)掌握基本的市场营销相关知识,掌握市场营销的基本技能; (5)掌握人力资源管理、心理学、营销与策划、财务管理、旅游电子商务等基本知识; (6)掌握沟通和组织协调相关知识; (7)掌握现代酒店外语日常会话知识。

3. 能力目标（主要指专业（群）技术能力）

（1）通用职业能力要求

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备一定的英语听说、读写能力，熟练使用常用职业英语，并能进行一般业务沟通。具备创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；能够熟练使用办公及业务管理软件；能够对旅游市场消费信息进行收集、统计、分析及数据应用；

（2）旅游服务专业职业能力要求（分专业填写）

专业	能力目标
旅游管理	（1）具备一定的汉语和英语表达、交流能力； （2）具备计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理的能力； （3）具备在工作中把握国家有关旅游管理的基本法律法规、方针政策，应用相关法律知识来维护企业和旅游者的合法权益、处理旅游投诉的能力； （4）具备分析旅游者的心理活动的的能力； （5）具备一定的公共关系和人际沟通能力； （6）掌握导游讲解、导游带团的基本技能； （7）掌握一定的市场营销、项目策划和营销组团技能； （8）具备一定的旅行社综合实操业务和经营管理等方面的能力； （9）掌握旅游线路设计的方法和技巧，具备旅游线路设计的基本能力； （10）具备应用网络平台经营和服务的能力。
酒店管理	（1）会运用办公软件和利用网络获取信息； （2）会专业英语会话和文字处理； （3）会酒店前厅、客房、餐饮等一线服务岗位的职业技能操作方法和操作规范，并达到上岗所要求的熟练程度； （4）会酒店前厅、客房、餐饮等部门的运作，如排班、制定服务流程与标准、控制服务质量、处理顾客投诉、培训员工等； （5）具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求； （6）会酒店前厅、客房、餐饮等部门基层管理，并处理好管理与经营的关系； （7）具备初步的人际沟通能力、解决问题的能力 and 创新能力； （8）具备一定的人力资源管理和财务管理能力； （9）具备解决酒店服务、运营与管理中常见问题的能力，并能应对各种突发状况； （10）具备熟练运用新媒体的能力。

五、毕业资格与要求

1. 学分

所修课程的成绩全部合格，应修满 157 学分。

2. 计算机应用能力要求

通过省级计算机应用知识和能力一级或者以上考试，成绩合格；

3. 职业资格证书

(1) 基本要求：专业群通用职业资格证书

“1+X 证书”——研学旅行服务与策划（初级）

(2) 专业专项能力职业资格证书

至少考取下列职业技能等级证书中的一项：

“1+X 证书” 研学旅行与策划（中级）

全国导游人员资格证书

茶艺师

葡萄酒品酒师

(3) 提高要求：高级别的职业资格证书（选考）

“1+X 证书” 研学旅行服务与策划（高级）

旅行策划师、研学旅行指导师、民宿管家

六、区域经济产业结构布局及人才需求的调研分析

（一）区域经济产业结构布局情况

2016 年 8 月《中共龙岩市委关于实施产业兴市战略的决定》中，文化旅游产业列为龙岩市三大主导产业之一，提出要“做大做强文化旅游产业，到 2020 年培育起千亿产业集群”。

2019 年 3 月，龙岩市委五届八次全会精神聚力推进“一市两区三组团”城市区域发展和“五基地六产业七景区”提出打造“六产业”：有色金属产业、机械装备产业、文旅康养产业、新材料新能源产业、特色现代农业、数字产业；“七景区”：上杭古田红色文化旅游区、永定客家土楼文化旅游区、长汀历史文化名城旅游区、连城冠豸山绿色生态旅游区、新罗龙岩洞文化旅游区、漳平台创园休闲农业旅游区、武平梁野山生态旅游区，大

力发展文旅康养产业。

龙岩市现有旅游饭店 41 家，其中四星级 12 家，三星级 12 家；现有旅行社数量 36 家，其中福建省 5A 级旅行社 5 家；现有 4A 级以上旅游景区 13 家，2019 年全年龙岩市共接待旅游人次 5504.06 万人次，旅游总收入 576.47 亿元。

（二）人才需求调研

1、毕业生调研

旅游服务专业群 2020 年 4 月~6 月向应届毕业生发放 80 份问卷。

在“2020 届旅游服务专业群毕业生调查问卷”中，在“就业中最看重的能力”选项中，“沟通与表达能力”和“抗逆和挫折承受能力”受选最多；在“贵公司在人才开发方面遇到的最大问题是”选项中，50%的受调查企业都选择了“人才水平参差不齐，难以满足企业岗位需求”，对于专业背景人才的需求较迫切。今年受疫情影响，旅游服务行业受到影响打击较大，多数企业业务量不足平时四成，因此在“今年人才的需求量选项中”有 42%选择了“暂无需求”，15%选择了“10 人以上”，10%选择了“5~10 人”，33%选择了“1~5 人”，数据相比去年有较大下降。在“你的择业方向是什么？”选项中，受疫情影响，45%的学生认为‘接近自己兴趣的职业，哪怕与目前所学专业无关也无所谓’，在“待疫情结束行业复苏后，你是否会考虑再进入旅游和民航类岗位寻找与自己专业岗位相近的工作？”选项中，“目前说不准”的学生占到了 60%，说明学生对于现状还是有这么较多不确定。通过专业群调研报告，能够对专业群下一阶段的发展和人才培养提供更多的借鉴和参考，同时作为专业群在面对疫情影响和带来的行业改变过程中，也要积极求变，拓宽专业就业面向。

2、行业企业调研

旅游服务专业群于 2020 年 4 月~6 月向专业群主要面向的龙岩、厦门两地向龙岩市中元国际旅行社、龙岩市新中国国际旅行社、龙岩市康辉国际旅行社华业（厦门）酒店有限公司泛太平洋大酒店、华贤（厦门）酒店管理

有限公司思明第一分公司等 15 家企业进行问卷调查，发放问卷 50 份，通过通过调研对用人单位对目前旅游服务业人员的职业技能素质进行评价，对岗位能力要求进行分析评价，明确用人单位对旅游服务行业人员掌握各项能力的重要程度及培训需求程度。通过调查，在企业“招聘高职旅游人才时最看重的是”中，80%的企业选择了“自身具备的专业能力”，在“所需要具备的素质能力”方面，“学习创新能力”和“团结协作能力”选择最高，达到了 25%和 20%；在“贵公司需求量最大的人员是”选项中，“全陪/地接导游员”占到了 61.54%、“旅游策划”占到了 50%；在“贵公司是否会为新入职的员工缴纳“五险一金””选项中，46.56%选择了“是”；在“通过历年学生的实习和就业，您认为目前学生存在最大的问题是什么”选项中，’实践动手能力不强”和“”心态不好“所选比例最高，分别占到了 34.62%和 23.08%；在”贵公司在人才开发方面遇到的最大问题是“选项中，选择”人才水平参差不齐，难以满足企业岗位需求“占到了 50%，还有 23.08%选择”人才培养成本高”；在“专业设置和人才培养的建议”中，企业提出了“增加实践操作指导”、“提升职业生涯规划”、“提高人才对社会的适应度”等建议。

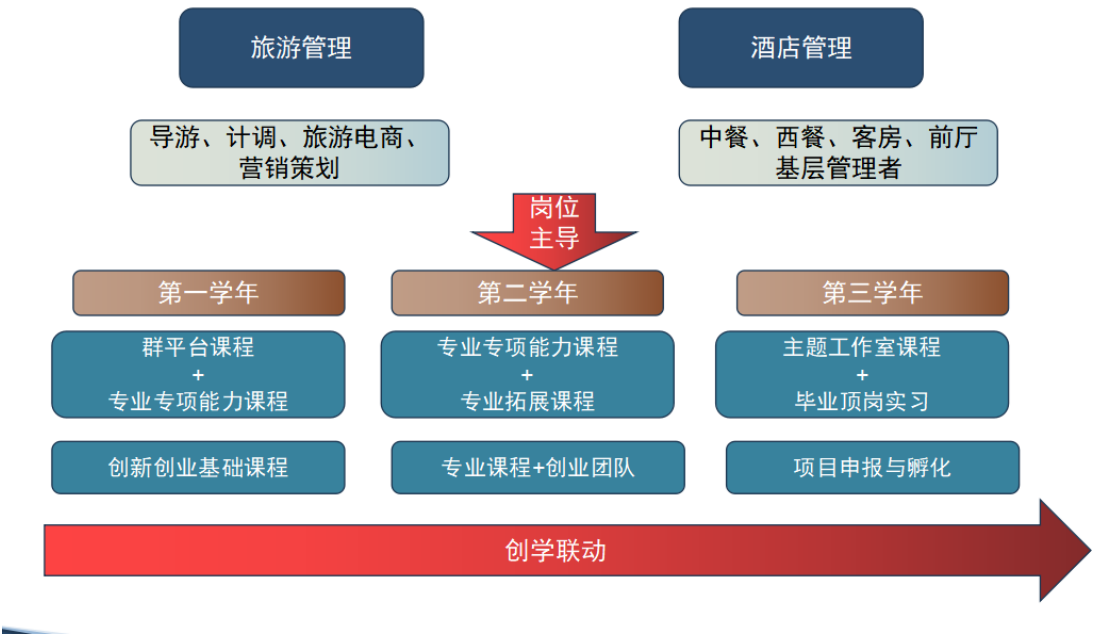
（三）专业群内专业调整规划

旅游服务专业群目前有旅游管理、酒店管理、空中乘务三个专业，其中空中乘务专业根据学校的专业调整计划，于 2020 年起不再招收专业学生。专业群在下一阶段中，应当积极应对专业群内专业调整带来的变化，将专业群的专业面向更加符合地方和行业的发展需求。面对全国和地方发展越来越火热的研学旅行产业，现有龙岩市的研学旅行市场巨大，人才需求非常迫切，专业群将在广泛调研的基础上，结合地方区域整体发展，争取在 2021 年申报“研学旅行与管理”专业，填补龙岩地方区域研学旅行人才培养的空白。

七、专业群人才培养模式改革

旅游服务专业群遵循“弘毅笃行、技精业成”的校训，围绕“培养一

技在手现代阳光工匠”的人才培养规格，紧密对接学校“一线二双三融入三证书”的人才培养模式改革，旅游服务专业群根据旅游行业的人才培养特点，构建“岗位主导、创学联动”的人才培养模式。该模式按照旅游服务专业群对应的就业岗位为主导，以就业岗位知识、技能和素质要求为依托，构建课程体系；通过与区域内企业的深度融合，推动校企师资“双主体”，形成校企师资互聘互享制度，将企业教师“引进来”，让专业教师“走出去”；校企共同开放课程，通过任务驱动、项目导向等教学方法将行业、企业的真实情境、真实案例引入教学，广泛吸收行业企业参与质量评价，探索校企订单培养、联合培养、“二元制”模式培养等多样化人才培养模式改革，实现校企共同育人；以“创新+创业”为专业群人才培养突破口，提高学生职业发展能力，提高人才培养质量。



“岗位主导、创学联动”人才培养模式

八、专业群课程体系构建

专业群课程体系的构建是专业群人才培养方案的核心内容，各专业群应该根据职业能力对应的课程与学习内容进行分析，充分考虑我校“根植中央苏区的示范性高职院校”的办学定位和“一技在手的新时代阳光工匠”人才规格要求，并将创新创业教育融入核心课程建设，把工匠精神的培育

融入人才培养的全过程（进行单独论述形成单独的实施方案，另外附件提供）。根据群内各专业特点，全面修订人才培养方案，群内专业人才培养方案更适应产业转型升级及产业链的岗位需求，既相对独立，又互相联系；既能实现群内资源共建共享，又能体现产业岗位细化的前瞻性。

按照确保学生职业能力、人文素质、职业素养整体提升的要求，以“基础模块+专业模块”的形式，注重群内相通或相近的专业基础课程和相关或相近的专业技术课程建设，系统构建专业群课程体系。加强群内专业课程内容整合，实时引入行业企业的新知识、新技术、新标准、新设备、新工艺、新成果和国际通用的技能型人才职业资格标准，动态更新教学内容。改革教学方法和手段，深入开展项目教学、现场教学、案例教学、模拟教学，以做为核心，真正实现“教、学、做”合一。加强核心课程建设，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，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。

1. 职业通用能力——群平台课程——学习内容分析

职业能力	课程	学习内容分析
	闽西文化	
能熟练地说出闽西各县市区情的基本情况；掌握闽西的人文习俗、客家文化和主要旅游景点；掌握闽西重要旅游景点的空间分布；掌握闽西的景观特色，能正确解释其地理成因及旅游人地关系等；具备对闽西旅游资源进行调查和分析的能力；具备对各类专题旅游线路的设计的基本技能；具备对闽西各旅游景点讲解技能；	闽西旅游	闽西各县市区概况；闽西主要旅游资源概况；客家文化
通过相关语言技巧科目的训练，使学生掌握一般口语交际技能、演讲与口才的基本技能以及特定的职业口语风范与从业规范，具有专业所需的演讲与口语表达能力，提升学生的交流沟通能力和社会融合能力。	口才训练	语音训练、表达训练、读诵训练、思路训练、听力训练、应变训练、演讲训练、辩论训练、谈判训练
掌握礼仪的相关基础知识；具备一定的审美、个人形象设计及自我修饰能力；能将个人礼仪、旅游岗位服务礼仪运用到日常待人接物和旅游活动的对客服务工作中；能对一项具体的旅游接待活动提供礼	服务礼仪	礼仪基础知识；个人日常礼仪及训练；旅游岗位服务礼仪及训练；个人基础礼仪与服务礼仪情景展示

仪接待方案；能对一线服务的新员工进行简单的服务礼仪培训。		
掌握旅游（酒店）活动基础知识和主要要素，认知旅游（酒店）行业和熟悉旅游工作的问题，了解旅游的发展历史，掌握旅游者、旅游资源的相关概念等，了解旅游业的发展现状及存在问题；掌握酒店发展，熟悉各类型酒店基本情况	专业行业 认知	旅游和旅游业的概念；旅游者的概念；旅游动机、旅游资源相关概念；旅行业、旅游景区、旅游交通、旅游酒店等相关概念
掌握旅游（酒店、民航）英语基本词汇，常用句型；了解旅游的最新动态；掌握导游服务过程，从机场接机、入住、途中服务、就餐、购物、娱乐、送机到后续事情处理中涉及的基本词汇和常用句型；中西方文化差异和处理突发事件的能力	专业英语	旅游六要素涉及的词汇句型，旅游行程的设计，中西方文化差异；饮食文化差异；中国旅游纪念品；中国戏曲 酒店各部门服务及沟通英语。
掌握三大酒的基本知识，能使用摇合法、调和法、兑合法、搅合法调制出符合出品要求的鸡尾酒；懂得酒水服务的操作流程及操作规范，熟悉酒吧经营的流程。	酒水知识	发酵酒、蒸馏酒、配制酒知识、鸡尾酒调制方法、酒水服务流程
掌握基本的财务知识，能熟悉基础的会计原理，能够了解账务处理的基本工作流程，能够并处理简单的会计分录、制作记账凭证，看懂财务报表背后的财务信息。	旅游财务 核算	会计的基本原理（会计的基础逻辑、会计六要素等）、借贷记账法、凭证制作与管理、浅谈财务报表分析。
掌握应用文写作的主题和结构，着重掌握旅游广告、策划书、邀请函、个人简历等应用文的写作方式，熟悉实习报告的撰写格式、能够规范运用 office 软件进行实习报告的内容编辑、	应用文写 作	旅游广告、旅游策划书、邀请函、个人简历、实习报告的格式、word 的排版技巧、

2. 职业专项能力——专业方向课程——学习内容分析

旅游管理方向

职业能力	课程	学习内容分析
能根据旅游企业带团任务、旅游法规和旅游职业道德的要求，根据旅游行业性质和实际情况进行服务准备，为游客或旅游团提供导游讲解及带团全过程服务，胜任地陪导游、全陪导游等不同岗位需求，并能够灵活处理导游服务中遇到的各种个性化要求和突发特殊情况。	导游业务	导游工作认知、全陪导游服务规程、地接导游服务规程、海外领队服务规程、导游讲解技能、导游带团技能、游客特殊要求的处理、常见事故处理、安全事故处理
掌握旅游地理学科的基本理论和方法；重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因；掌握各分区最具特色的优势旅游资源、主要旅游区（景点）的旅游价值；具备对中国各区域旅游资源调查与分析的能	中国旅游 地理	旅游资源地理知识；中国旅游资源认知；旅游交通、旅游地图认知；旅游产品开发；中国旅游资源分区

力；掌握区域旅游线路设计的基本技能。		
熟悉旅游市场调研知识和旅游行业知识、掌握旅游市场开拓和项目策划知识、掌握商务谈判知识和财务知识掌握营销心理知识和客服礼仪知识；培养学生良好的营销职业操守；塑造学生良好的旅游企业管理职业技能；提高学生择业就业的自信心以及人际沟通的能力，为学生将来从事和胜任旅游企业营销管理及相关工作奠定坚实的基础。	市场营销与策划	旅行社市场营销、星级饭店市场营销、旅游景区市场营销
强化旅游电子商务意识，熟练掌握旅游电子商务的基本技术和应用方法，具备熟练操作旅游电子商务系统的能力，能灵活运用处理各种情境下的旅游电子商务，还具备一定的旅游电子商务服务的职业素养。	旅游电子商务	旅游电子商务市场调研、市场定位、信息分析；旅游电子商务模式应用管理；旅游电子商务营销及服务；旅游电子商务运营框架设计
能完成散客旅游产品设计、旅游咨询业务、单项委托业务及选择性旅游业务等业务操作。能完成旅游产品设计、对外产品采购、安排落实旅游计划、接待质量跟踪等业务操作。能根据特殊人群的特点设计旅游产品、对外产品采购、安排落实旅游计划、接待质量跟踪等业务操作。能正确的填表填卡，能掌握办理港澳台通行证及各类出境游签证的程序及所需资料，并落实客人的港澳游和出境游的各项接待事宜。能完成商务旅游的计调工作，根据客户不同要求和接待方式的不同，完成会议及展览期间的计调服务、会前会后的旅游服务、专业考察等服务。	旅游计调业务操作	自由人及散客计调知识；常规团队游计调知识；特种游计调知识；出境游计调知识；商务会展计调知识；
能够识别旅游资源，运用相关原则对旅游资源进行分类；能进行旅游资源的调查与评价，并编写旅游资源调查报告；能对旅游开发条件作出较综合的评价；能对旅游地发展方向提出建设性意见；能对旅游地进行功能分区和主题定位；初步具有项目策划能力，能撰写项目策划方案；能对旅游产品进行开发。	旅游产品设计	旅游资源分析（调查与评价）；区域SWOT分析；旅游功能分区及主题定位（主题口号）；项目具体策划；效益评估

酒店管理方向

职业能力	课程	学习内容分析
了解前厅基础知识；熟练掌握客房预订流程；掌握入住接待操作程序和退房程序；懂得基本的投诉处理流程	前厅服务与管理	前厅概述；员工的素质要求和礼仪规范；酒店房价、房型与房态；预订客房；入住接待；前厅部的其他业务；收银与结账离店；服务质量管理与宾客投诉处理
餐饮基础理论；能熟练掌握餐前、餐中、餐后餐饮	餐厅服	餐饮基础理论；中餐宴会摆台；西餐

服务技能；能熟练掌握中餐常用服务方式及西餐常用服务方式；餐饮菜单设计；餐饮管理能力；具有团队合作能力及创新精神；培养良好的服务意识。	务与管理	宴会摆台；中餐常用服务方式；西餐常用服务方式；菜肴知识及酒水知识；餐饮菜单设计；餐饮原料采购及库存管理；餐饮产品的生产及创新；餐饮销售管理、餐饮服务管理
掌握饭店客房服务与管理的基本理论和基础知识；熟悉饭店客房部运行与管理的基本程序和方法；具有熟练的清洁保养和对客服务的技能，并具有组织管理能力、客房计算机管理系统的操作能力以及综合性的信息管理与运用能力；最终具备从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力，能适应行业发展与职业变化	客房服务与管理	客房基本知识；客房服务模式与管理；公共区域服务与管理；客房设备和用品管理；客房人员管理、客房安全管理
熟悉旅游市场调研知识和旅游行业知识、掌握旅游市场开拓和项目策划知识、掌握商务谈判知识和财务知识 掌握营销心理知识和客服礼仪知识；培养学生良好的营销职业操守；塑造学生良好的旅游企业管理职业技能；提高学生择业就业的自信心以及人际沟通的能力，为学生将来从事和胜任旅游企业营销管理及相关工作奠定坚实的基础。	市场营销与策划	旅行社市场营销、星级饭店市场营销、旅游景区市场营销
面向酒店一线前厅、客房、餐厅及其他现场业务管理、营销策划、品牌打造等相关的酒店管理能力	酒店管理概论	酒店管理纲要，业务管理；公关营销；品牌策划；财务管理；安全管理；质量监控

3. 职业拓展能力——专业拓展课程——学习内容分析

专业群专项能力模块

职业能力	课程	学习内容分析
能掌握历史常识、旅游景观、民族民俗、宗教、园林、建筑、饮食、风物特产、中国世界遗产等知识；具备较好的语言表达能力，能够较生动讲解关于历史常识、旅游景观、民俗风情、宗教、园林、建筑、饮食、风物特产、中国世界遗产等方面知识；具有创新意识和创新精神；培养良好的旅游意识和服务意识。	导游基础知识	历史常识、旅游景观、民族民俗、宗教、园林、建筑、饮食、风物特产、中国世界遗产等基础知识及讲解
能够掌握世界旅游资源的概况；能够熟悉亚太各客源国的基本情况；能够熟悉欧洲旅游区主要客源国家的旅游资源特色和主要旅游地；能够熟悉北美旅游区主要客源国家的旅游资源特色和主要旅游地；能够通过学习，拓展对客源产出国旅游资源的认识	客源国概况	世界旅游业与中国海外客源市场；亚洲和太平洋地区；欧洲地区；北美地区

水平。		
了解我国及国际的旅游政策、法律法规知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉；熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防及处理旅游接待中的各种问题和事故，特别是突发事件的应急处理；能够在真实的旅游接待活动中灵活运用旅游政策法规相关知识及导游服务技能，依法正确处理各种社会关系，在带团中实现人际关系的和谐，并获得实际带团操作的能力，使旅游政策法规专业知识与实际旅游接待业务相结合。	旅游政策与法规	旅游合同、旅行社法律制度、导游人员法律制度、旅游安全和保险、旅游出入境与交通法律制度、食品安全、住宿与娱乐法律制度、旅游资源管理法规、解决旅游纠纷的法律制度、《旅游法》相关问题说明
能掌握2首闽西山歌及2首地方红色歌曲，能够熟悉歌曲的历史背景	闽西山歌与红歌赏析	闽西客家山歌、闽西红色歌曲
能熟练运用现场销售五步法服务客户；掌握基本销售技巧；具备对客沟通与服务能力；具备基本的客户消费心理常识。	酒店销售技巧	销售人员基本素养；酒店现场销售五步法；电话销售技巧；基本销售技巧；客户消费心理
掌握酒店会议服务的基本常识；能够对酒店大中小型会议提供会前、会中和会后服务；具备酒店会议任务的理解和执行；具备酒店会议的销售能力；掌握会议服务中突发事件的处理	会议服务	现代酒店会议的流程和岗位的认知；会前、会中和会后服务的训练；对会议茶歇服务的设计
能够依据顾客需求，初步对宴会的类型特点作出判断；能够熟练进行宴会的预订工作，并有效落实；能够初步进行宴会活动的策划设计和促销活动工作；能够欣赏和解说各种主题宴会；	宴会设计	酒店宴会活动基本介绍；宴会预订工作；酒店宴会策划和实施；酒店宴会促销活动；酒店各种类型的宴会设计与策划；主题宴会实例赏析
具备初步的人力资源管理专业知识和岗位技能，掌握人力资源管理的现代组织手段和科学技术方法，熟悉酒店招聘流程和方法，能设计并实施酒店培训方案，掌握酒店绩效管理的常用工具，熟悉劳动法。	人力资源管理	人力资源规划；人员选聘；员工培训和职业生涯规划；绩效管理；酒店薪酬管理；劳动关系管理
认识常见自然灾害、公共卫生事件和社会文化事件；掌握旅游危机事件的防范对策和应急处置方法；能够制定旅游安全紧急预案并进行应急演练；掌握旅游安全事故调查处理和旅游危机管理。	安全管理	气象、地质、水难、生物危害等自然灾害，交通、消防、游乐设施等事故，饮食卫生、传染病、急病急症等公共卫生事件，政治社会、刑事案件、人群聚集、文化习俗等社会文化事件的防范对策和应急处置方法，旅游安全应急预案和应急演练，旅游安全事故调查处理，旅游危机管理等。
将红色旅游与生态旅游、乡村旅游、历史文化旅游、	红色文化	红色旅游的概念，红色旅游线路的

休闲度假旅游等旅游业态相结合，设计出红色旅游与其他旅游项目融合发展的旅游线路和旅游产品方案，突出创新性、实践性和可操作性。	与旅游	设计，旅游产品设计的原则，红色旅游文化与旅游的深度结合体现
以文旅融合的视角，深度探究文旅融合的具体呈现方式，熟悉康养旅游、乡村旅游、研学旅游的呈现方式和路径，掌握地方旅游新业态的形式和特色	旅游新业态	文旅深度融合的方式探究，康养旅游、乡村旅游、工业旅游，龙岩旅游新业态的形式和特色
了解研学产品分类及能够针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品，	旅游方案策划	研学旅行服务工程所包含的项目及相关步骤流程、研学旅行方案的设计
了解服务心理学的概念；了解游客的需要、知觉、个性差异；掌握与游客的人际交往的技巧	服务心理	服务心理学的研究对象、原则；知觉的基本原理；影响旅客知觉的因素；个性概述、气质差异；民航服务人际沟通概述；旅客投诉心理
了解当下流行饮品的制作方法；掌握饮品开发的原则与方法，自主开发符合民宿主题的特色饮品	民宿特色饮品	饮品的分类、制作方法、开发原则、注意事项，成本控制、装饰摆盘方法
熟悉营养、食品与人体健康、疾病的关系；掌握营养学基本概念；掌握食品安全控制；熟悉食物营养搭配及制作	食品营养与搭配	营养科学基础理论；营养结构；如何选择营养补充食品；三餐的正确打开方式；如何为身体构筑一道健康防线；食品安全控制；食物营养搭配及制作
熟悉民宿的基本要求与必备项目；掌握“民宿+”概念，个性化服务，多元化经营；熟悉设计定位、软装风格；熟悉民宿营销推广	旅游民宿经营与管理	民宿必备项目、总体要求；“民宿+”概念；如何定位软装风格；如何建立好口碑：个性化服务、管家文化、情感互动超体验；营销推广：在线推广、在线预订、网评回复

主题综合实训模块

职业能力	课程	学习内容分析
熟练讲解 4 处龙岩红色旅游线路景点，能说好“闽西红色故事”；熟练讲解 4 处龙岩客家文化旅游线路景点，能说好“客家故事”；熟练讲述 2 处龙岩绿色文化旅游线路经典，能说好“绿色生态故事”能熟练完成研学导师的相关任务	导游服务工作室	古田会议会址景区讲解、长汀红色旧址群讲解、才溪景区讲解、闽西红色革命史概述、经典“闽西红色故事”；永定土楼景区讲解、连城培田古民居讲解、长汀古城讲解，闽西客家民俗概述、客家名人故事；连城冠豸山讲解、武平梁野山景区讲解、长汀三洲“水土保持”绿色生态故事

熟练掌握对平面，色彩，基调，创意等进行处理；负责公司形象包装、网站优化、产品宣传画册、电子商务专题设计等工作。能够快速把握游客的需求，针对性地推荐相关产品；熟悉掌握各条旅游线路中的各项细节和注意事项，并能对游客的旅游提出意见和建议；能够快速把握游客的需求，针对性地游客需求设计和制定线路；熟悉掌握各条旅游线路中的各项细节和注意事项，并能对游客的旅游提出意见和建议；	主题策划工作室	计调操作相关知识； 口才沟通与技巧； 消费心理学知识； 商务谈判和客服礼仪知识； 相关法律知识； 计调操作相关知识； 旅游地理知识； 口才沟通与技巧； 消费心理学知识； 商务谈判和客服礼仪知识； 相关法律知识；
熟练运用营销策划的知识，根据特定主题对酒吧进行营销与策划；熟练掌握并运用对客服务礼仪、鸡尾酒调制。熟练掌握沟通技巧，进行团队建设。让学生熟练掌握酒水服务技巧，宾客接待技巧，与宾客沟通能力。了解酒吧突发情况及应急处理方式。熟练掌握茶的分类，冲泡方式同时了解茶文化知识及文化内涵； 熟练运用烘焙器具，进行西点的制作； 熟练掌握花式调酒器具，进行花式动作表演	休闲创意工作室	团队协作；后台服务；服务礼仪；现场销售；服务英语；西点烘焙；花式咖啡；茶艺休闲室

闽西乡土文化课程

职业能力	课程	学习内容分析
熟悉闽西传统节庆民俗活动的寓意和活动开展情况；熟悉闽西日常生活及传统生产过程中的民俗活动。	闽西民俗	闽西的传统节庆民俗、闽西的日常生活民俗
熟悉闽西地方音乐知识；具备闽西音乐的鉴赏能力。	闽西地方音乐	闽西地方音乐背景及典故；闽西地方音乐。
了解客家地区常用的方言类型；熟悉客家悠久的家训文化；掌握经典家训文化的寓意。	客家家训	客家常用方言、客家谚语、客家家训
熟悉闽西非物质文化遗产相关知识；具备非物质文化遗产的赏析能力；具备一定的闽西非物质文化遗产宣传推广能力。	闽西非遗与技术	闽西非物质文化遗产的概况、闽西非物质文化遗产门类、闽西非物质文化遗产的价值与特色、闽西非物质文化遗产赏析。
熟悉闽西革命历史、熟悉闽西具有代表性的革命人物、了解闽西红色小故事；具备红色文化传承和宣传的能力。	闽西红色经典	闽西革命史、闽西革命人物、闽西红色小故事。

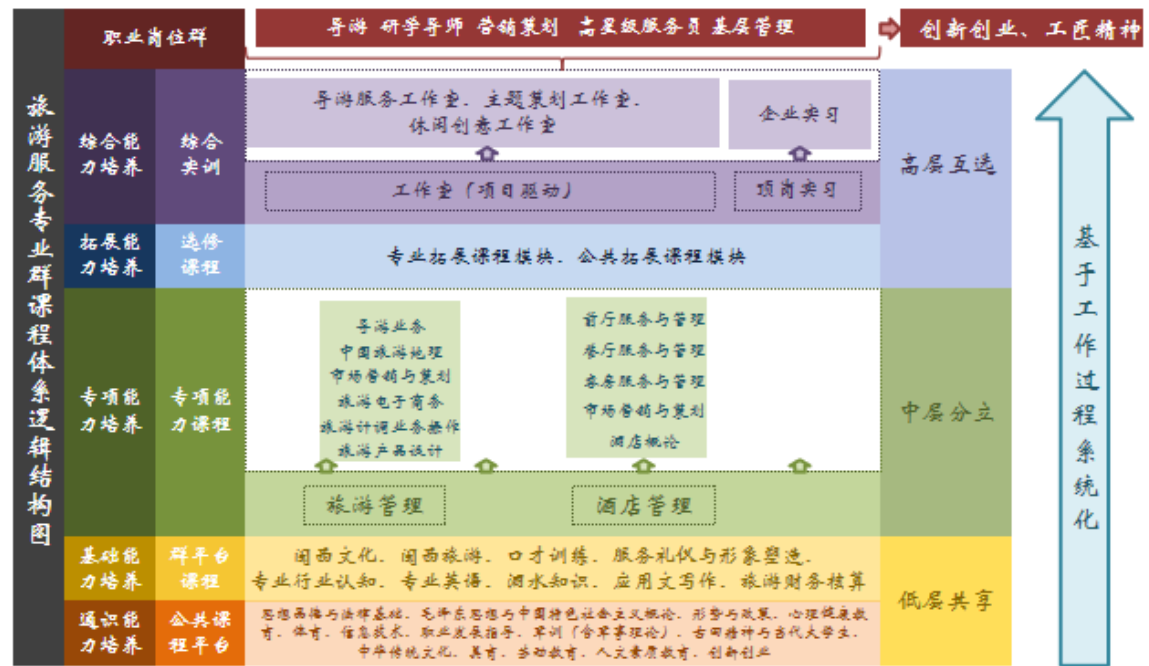
熟悉闽西美食的特点，代表性的美食特点、闽西美食与闽西文化的渊源。	闽西美食	闽西美食的特点、闽西美食文化故事、闽西各地美食及文化。
了解闽西建筑的形式、结构及文化知识；熟悉闽西建筑美学；具备闽西建筑的鉴赏能力；具备传统建筑调研、分析与宣传的能力。	闽西建筑	闽西建筑艺术美学与特点、闽西建筑形式与气蕴、闽西建筑结构与材料、闽西建筑人文文化。
熟悉闽西客家文化符号相关知识；具备沟通交流的能力；具备文化符号再创新的能力；具备创意设计的能力。	闽西客家文化符号与文 化创新	闽西客家文化符号概述、闽西客家文化符号的创新规律、闽西客家文化符号创意设计方法。

专业拓展课程模块

职业能力	课程	学习内容分析
有效的人际交流与沟通能力；职业认知与理解能力；操作、创造及社交等协调整合能力。	沟通技巧	沟通的基本知识；沟通的主要形式、作用于策略；各种沟通方式；勇于沟通、有效沟通、高效沟通
植物组织培养实验室、工厂化生产车间设计与工作能力、植物组织培养无菌操作能力、培养基配制能力、试管苗培养和驯化移栽能力、器官培养等不同组织培养方法应用能力。	植物组织培养	了解植物组织培养的基本理论知识；熟悉植物组培实验室、工厂化生产车间的设计和主要设备；了解影响植物组织培养的环境条件；掌握植物组织培养的基本操作技术；理解组培各种生产途径；了解几种常见花木的组培快繁与脱毒技术
了解室内外常用植物在设计中的重要作用，掌握常用观赏植物的基本知识和主要特性，培养在设计中合理进行植物应用与搭配的能力。	室内观赏植物应用	观赏植物的基本知识；观赏植物的功能作用；植物的特性；观赏树木；观赏花卉；观赏植物的选择与搭配
茶的基本知识；茶的分辨能力；茶具的选择；主要茶类的冲泡和品饮技巧	茶艺	茶叶的分类与识别；茶具的分类与组合；茶茗用水及保健；常见茶类的冲泡技艺
常见花式调酒的制作能力；培养学生吃苦耐劳的精神；培养学生手眼协调能力。	花式调酒	熟练掌握花式调酒单瓶及瓶 tin 的手法
培养学生独自出行的能力；培养学生能够制作量身定做的旅游产品的能力；培养学生能够设计出最省钱最合理的旅游线路的能力。	自由行定制	培养学生独自出行的能力；培养学生能够制作量身定做的旅游产品；培养学生能够设计出最省钱最合理的旅游线路
掌握职场的服饰礼仪；职业女性的仪容规范；如何提升自己的内涵美和外在美	职业形象塑造	化妆的基本知识；化妆品的基本知识；个人职业妆容的要求；会化完整的职业妆容

掌握无土栽培技术的基本理论，理解植物生物学特性和栽培效果的重要关系，了解无土栽培技术的优势与适用范围。	植物无土栽培	营养液的配置与管理技术，常见作物的无土栽培技术，无土栽培技术的发展趋势
了解广告史、广告发展的概况的能力；艺术设计审美修养；广告美学鉴赏的能力。	广告赏析	广告美学的基本知识；广告案例赏析
培养学生的创意思维及动手能力。	创意手工制作	与闽西非遗相结合，融入具有地方特色的手工艺，如剪纸、竹编，制作出具有本土特色并具有时尚感的手工作品
掌握摄影基本知识；熟悉手机摄影操作；熟悉摄影用光技巧；掌握摄影构图技巧；熟悉特定场景下的照片拍摄。	手机摄影	手机的持握与基本原理；光圈、快门与白平衡；摄影构图；摄影用光；手机修图软件的使用；户外风光摄影；户外人像摄影
咖啡的研磨及烘焙能力；了解咖啡制作的器具；常见花式咖啡的制作技能。	花式咖啡	咖啡的基本理论知识；咖啡豆的挑选、研磨与烘焙；咖啡制作器具种类、用途和使用方法；常见花式咖啡的制作技巧
激发和培养学生学习日语的兴趣，能够掌握简单的日语知识和简单的日常用语；养成良好的学习习惯；培养学生观察、记忆、思维、想像等自主学习的能力和创新。	日语	基本日语语音；词汇、句型、语法以及与日本的语言文化有关的知识
了解建筑的发展历史；建筑的风格和流派；建筑的审美修养和鉴赏能力。	中外建筑赏析	建筑的基本知识；建筑风格；建筑流派；建筑案例赏析
了解中外园林起源、发展变迁一般规律；掌握欧洲园林、伊斯兰园林、中国园林的基本概念，类型划分、代表性园林和人物、风格特点、代表思想流派、园林成就和史鉴意义。	中外园林赏析	中国园林史；外国园林史；中外园林代表人物和理论
较高的艺术修养及对花卉艺术的鉴赏能力；仿真花的插作能力；插花艺术的造型能力。	花艺	插花的基本知识；插花造型的基本原理；东方插花艺术及制作；西方插花艺术及制作；现代插花艺术与制作
了解VR技术的概念；熟悉VR的硬件设备；掌握VR设计与开发的流程和技术。	VR虚拟现实设计	体验VR；VR设计与开发
掌握西式面点制作知识和制作技能；掌握制作饼干；掌握西式点心制作。	西点制作	西式面点制作知识和制作技能；练习制作蛋糕；练习制作饼干；练习制作布丁等西式点心制作
使学生了解中国舞的审美特征和古典精神；提高审美能力；训练学生的力量、柔韧性、控制、稳定性、协调性、灵活性和耐力等方面的身体素质等。	中国舞（初级）	中国舞（初级）基本舞姿；中国舞（初级）身韵；中国舞蹈组合训练

4. 专业群课程体系结构框架图



5. 专业群核心课程标准的制定

核心课程标准的框架（或案例）

6. 公共基础课程体系

课程名称	承担教学部门	学时/学分	开设学期	考核类型	备注
思想道德修养与法律基础	思政部	48/3	第一学期	考试	理论学时 32、实践学时 16
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	思政部	64/4	第二学期	考试	理论学时 48、实践学时 16
形势与政策	思政部	16/1	每学期	考查	每学期发放《形势与政策》读本，学生自学为主
红旗不倒	思政部	16/1	第一学期	考查	
心理健康教育	学生发展中心	16/1	第一学期	考查	学校统一规划各类系列讲座，承担教学部门负责组织落实，各院系负责组织学生，以讲座形式开设。
职业发展与就业指导	学工处	16/1	第五学期	考查	

中华优秀传统文化		教务处	16/1	第四学期	考查	在线,不占用课内学时
体育		体育教研室	64/4	第一、二学期	考查	
信息技术		信息技术教研室	64/4	第一或第二学期	考试	证书置换
军事理论		教务处	16/1	第一学期	考查	在线,不占用课内学时
军事训练		武装部	28/1	第一学期	考查	
劳动教育		学工处	4	第一至第五学期	考查	根据劳动教育实施方案开展
美育		团委	4	第一至第五学期	考查	根据美育实施方案开展
人文素质教育		学工处	4	第一至第五学期	考查	根据人文素质实施方案开展
创新创业	创新创业理论基础	教务处	16/1	第三学期	考查	在线,不占用课内学时
	创新创业实践	创新创业学院	3	第一至第五学期	考查	根据创新创业实施方案开展

7. 教学计划安排表:

课程模块	序号	课程名称		课程性质	学分数	学时数			各类课程按学期设置的周课时					
						共计	讲课	实践	第一学年		第二学年		第三学年	
						实际教学周数			16周	18周	18周	18周	18周	16周
公共基础课程	1	思想品德与法律基础		必修	3	48	32	16	48					
	2	毛泽东思想与中国特色社会主义概论		必修	4	64	48	16		64				
	3	形势与政策		必修	1	16	16	0	4	4	4	4		
	4	体育		必修	4	64	0	64	30	34				
	5	信息技术		必修	4	64	32	32		64				
	6	军训理论		必修	1	16	16	0	16					
	7	军事训练		必修	1	28	0	28	28					
	8	职业发展与就业指导		必修	1	16	16	0					16	
	9	心理健康教育		必修	1	16	16	0	16					
	10	红旗不懂		必修	1	16	16	0	16					
	11	中华优秀传统文化		必修	1	16	16	0				16		
	12	美育		必修	4	0	0	0	根据美育实施方案开展					
	13	人文素质教育		必修	4	0	0	0	根据人文素质实施方案开展					
	14	劳动教育		必修	4	0	0	0	根据劳动教育实施方案开展					
	15	创新创业	创新创业理论基础	必修	1	16	16	0			16			
	16		创新创业实践	必修	3	0	0	0	根据创新创业实施方案开展					

	合 计			38	380	224	156	158	166	20	20	16	
专业群基础 平台课程	1	闽西文化	必修	1	16	16	0	4	4	4	4	0	
	2	闽西旅游	必修	2	32	24	8	2×16w					
	3	口才训练	必修	3	48	18	30	3×16w					
	4	服务礼仪与形象塑造	必修	3	48	18	30	3×16w					
	5	专业行业认知	必修	2	32	24	8	2×16w					
	6	专业英语	必修	9	144	96	48		3×16w	2×16w	2×16w	2×16w	
	7	酒水知识	必修	3	48	18	30			3×16w			
	8	旅游财务核算	必修	1	16	6	10					2×8w	
	9	应用文写作	必修	1	16	16	0					2×8w	
	合 计			25	400	236	164	164	52	84	36	64	
旅游管理专 业方向模块 课程	1	导游业务	必修	3	48	16	32		3×16w				
	2	中国旅游地理	必修	4	64	32	32		4×16w				
	3	市场营销与策划	必修	4	64	32	32				4×16w		
	4	旅游电子商务	必修	3	48	16	32				3×16w		
	5	旅游计调业务操作	必修	4	64	32	32				4×16w		
	6	旅游产品设计	必修	4	64	32	32				4×16w		
	小 计			22	352	160	192		112		240		
酒店管理 专业方向模 块课程	1	前厅服务与管理	必修	6	96	48	48	3×16w	3×16w				
	2	餐厅服务与管理	必修	6	96	48	48	3×16w	3×16w				
	3	客房服务与管理	必修	6	96	48	48		3×16w	3×16w			
	4	市场营销与策划	必修	3	48	24	24			3×16w			

		5	酒店管理概论	必修	2	32	16	16		2×16w				
		小 计			23	368	184	184	96	176	96			
专业拓展模块	专业群专项课程模块 (4选2)	导游能力模块	导游基础知识	选修	2	32	16	16		2×16w				
			客源国概况	选修	2	32	16	16			2×16w			
			旅游政策法规	选修	2	32	16	16			2×16w			
			闽西红歌与山歌赏析	选修	2	32	16	16				2×16w		
		酒店接待模块	酒店销售技巧	选修	2	32	16	16		2×16w				
			会议服务	选修	2	32	16	16			2×16w			
			宴会设计	选修	2	32	16	16			2×16w			
			人力资源管理	选修	2	32	16	16				2×16w		
		研学策划模块	旅游新业态	选修	2	32	16	16		2×16w				
			安全管理	选修	2	32	16	16			2×16w			
			红色文化与旅游	选修	2	32	16	16			2×16w			
			旅游方案设计	选修	2	32	16	16				2×16w		
		民宿管理模块	服务心理	选修	2	32	16	16		2×16w				
			民宿特色饮品	选修	2	32	16	16			2×16w			
			食品营养与搭配	选修	2	32	16	16			2×16w			
			旅游民宿经营与管理	选修	2	32	16	16				2×16w		
		小 计			16	256	128	128		64	128	64		
	主题综合实训模块	1	导游服务工作室	选修	9	252		252					252	
		2	主题策划工作室	选修	9	252		252					252	
		3	休闲创意工作室	选修	9	252		252					252	

	(3 选 1)	小 计			9	252		252					252	
	闽西乡 土文化 课程 (8 选 3)	1	闽西民俗	选修	1	16	16	0		4×4w				
		2	闽西地方音乐	选修	1	16	16	0		4×4w				
		3	客家家训	选修	1	16	16	0			4×4w			
		4	闽西非遗与技术	选修	1	16	16	0			4×4w			
		5	闽西红色经典	选修	1	16	16	0			4×4w			
		6	闽西美食	选修	1	16	16	0				4×4w		
		7	闽西建筑	选修	1	16	16	0				4×4w		
		8	闽西客家文化符号与文化创意	选修	1	16	16	0				4×4w		
		小 计			3	48	48	0		16	16	16		
	专业拓 宽普及 课程	1	沟通技巧	选修	2	32	12	20		2×16w				
		2	植物组织培养	选修	2	32	12	20		2×16w				
		3	室内观赏植物应用	选修	2	32	12	20		2×16w				
		4	茶艺	选修	2	32	12	20		2×16w				
		5	花式调酒	选修	2	32	12	20		2×16w				
		6	自由行定制	选修	2	32	12	20		2×16w				
		7	职业形象塑造	选修	2	32	12	20			2×16w			
		8	植物无土栽培	选修	2	32	12	20			2×16w			
		9	广告赏析	选修	2	32	12	20			2×16w			
		10	创意手工制作	选修	2	32	12	20			2×16w			

		11	手机摄影	选修	2	32	12	20			2×16w			
		12	花式咖啡	选修	2	32	12	20			2×16w			
		13	日语	选修	2	32	12	20			2×16w			
		14	中外建筑赏析	选修	2	32	12	20				2×16w		
		15	中外园林赏析	选修	2	32	12	20				2×16w		
		16	花艺	选修	2	32	12	20				2×16w		
		17	VR 虚拟现实设计	选修	2	32	12	20				2×16w		
		18	西点制作	选修	2	32	12	20				2×16w		
		19	中国舞（初级）	选修	2	32	12	20				2×16w		
		小 计			6	96	36	60	0	32	32	32	0	0
	专业拓展模块合计			34	652	212	440	0	112	176	112	252		
公共拓展课程	通识选修课程	1	尔雅通识教育课程	选修	2	0	0	0	0	√				
		2			2	0	0	0		√				
		小 计			4	0	0	0						
	专业特色任选课程	1	由各专业（群）开设，以供全校其他专业学生选修的课程	选修	2	32	0	0		√				
		2		选修	2	32	0	0		√				
		3		选修	2	32	0	0			√			
		小 计			6	96	96	0	0	32	32	32	0	0
	语言及思维类选修课 （二选一）	1	大学语文	选修	3	48	48	0	48	48				
		2	高等数学	选修	3	48	48	0	48	48				
		小 计			3	48	48	0	48	0				

	公共拓展课程合计				13	144	144	0	48	32	32	32	0	0
实践教学环节	旅游管理	1	认知实习	必修	1	28	0	28	28					
		2	地方导游景点讲解实训	必修	1	28	0	28		28				
		3	1+X 职业技能等级培训与认定	必修	1	28	0	28			28			
		4	实习调查报告与答辩	必修	4	112	0	112						112
		5	顶岗实习	必修	15	420	0	420						420
		小 计				22	616	0	616	28	28			532
	酒店管理	1	认知实习	必修	1	28	0	28	28					
		2	酒店产品体验	必修	1	28		28				28		
		3	实习调查报告与答辩	必修	4	112	0	112						112
		4	顶岗实习	必修	15	420	0	420						420
		小 计				21	588	0	588	28	0	0	28	0
旅游管理专业学分、学时累计					154	2544	976	1568	398	502	340	440	332	532
酒店管理专业学分、学时累计					154	2532	1000	1532	494	538	408	228	332	532

8. 教学学时（学分）比例

（1）课程类别分配

旅游管理专业

类 别	学 时		学 分	
	总学时	百分比 (%)	总学分	百分比 (%)
公共基础平台课程	380	14.9	38	24.7
专业（群）基础平台课程	400	15.7	25	16.2
专业方向模块课程	352	13.8	22	14.3
专业拓展模块课程	652	25.6	34	22.1
公共拓展课程	144	5.7	13	8.4
综合实训 (含顶岗实习)	616	24.3	22	14.3
合 计	2544	100	154	100

酒店管理专业

类 别	学 时		学 分	
	总学时	百分比 (%)	总学分	百分比 (%)
公共基础平台课程	380	15	38	24.7
专业（群）基础平台课程	400	15.8	25	16.2
专业方向模块课程	368	14.5	23	14.9
专业拓展模块课程	652	25.8	34	22.1
公共拓展课程	144	5.7	13	8.4
综合实训 (含顶岗实习)	588	23.2	21	13.7
合 计	2532	100	154	100

(2) 实践课时分配

旅游管理专业

类别	环节	总学时数	实践学时数	学时比%
理实一体化教学 (实践教学学时 数比例)	公共基础平台课程	380	156	41.1
	专业(群)基础平台 课程	400	164	41
	专业方向模块课程	352	192	54.5
	专业拓展模块课程	652	440	67.5
	公共拓展课程	144	0	0
	实践教学	616	616	100
	小计	2544	1568	61.6

酒店管理专业

类别	环节	总学时数	实践学时数	学时比%
理实一体化教学 (实践教学学时 数比例)	公共基础平台课程	380	156	41.1
	专业(群)基础平台 课程	400	164	41
	专业方向模块课程	368	184	50
	专业拓展模块课程	652	440	67.5
	公共拓展课程	144	0	0
	实践教学	588	588	100
	小计	2532	1532	60.5

九、专业群教学组织模式

1. 充分考虑专业群内以核心专业为主, 各专业教学资源协同互补, 充分利用现有智慧教学环境, 将传统课堂教学组织形式与云课堂、移动课堂、校企合作创新创业等模式相结合, 试行多学期、分段式等灵活多样的教学组织形式, 推进课程内容与职业标准对准、教学过程与企业生产过程对接, 提高学生职业能力、学习能力、发展能力, 提高人才培养质量。

2. 尝试建立辅修专业制度。可在专业群内设立辅修专业, 当某一

学生修完群内除本专业外某一专业相关课程达到的学分数时，可颁发辅修专业证书。

十、专业群考核模式

根据专业群的特点进行考核模式的改革，充分利用信息技术手段进行课程考核，采取多元化灵活的考核方式，注重过程考核，综合评价学生的学习成效。

1、制订多元化的考核标准

群内各专业的“行动导向”课程，根据课程的教学目标与内容，制订科学可行的考核方式，实现结果考核向过程考核的转变，并制定合理的考核标准。工作室课程的考核方式多元化，与企业共同确定考核的方式并制定考核的标准。

成绩构成	权重	要求
签到	10%	按次数累计，每签到一次+1，签到数达36次满分
作业权重	10%	所有作业的平均分
课堂互动	5%	参与投票/问卷、抢答、选人、讨论可以获得老师设置的相应分数，积分达50分为满分，最多不超过上限分数
课程视频	5%	课程视频/音频全部完成得满分，单个视频/音频分值平均分配，满分100分
章节测验	10%	学生接收到的所有测验任务点平均分配，未做测验按“零”分计算
访问数	5%	访问数达500次为满分，最多不超过上限分数
讨论	5%	发表或回复一个讨论得10分，获得一个赞得5分，满分100分
考试	20%	期末上机考试
线下	30%	学生线下学习行为得分

图 课程多元化考核评价权重表

2、建立专业“核心技能等级模型”，通过认证综合评价学生的学习成效

群内各专业在主要岗位工作分析的基础上，进行核心技能的分析与提炼，按分级标准梳理出各级别所承担的工作内容和业务流程，建立起专业的“核心技能等级模型”，构建“职业技能训练体系”，成立职业技能考核机构，根据职业技能训练计划对学生展开职业技能考

核认证。

原则上每学期在固定的时间组织等级认证考核。在每学期的考核中，每个学生可任选 1-2 项专业技能申报考核。学生在毕业前必须完成全部专业技能内容的考核，并获得及格及以上成绩以及专业技能证书。学生参加省级以上的相关专业竞赛获得三等奖及以上，或获得相关专业国家职业资格证书，可申请专业技能考核免测。考核成绩按四级分别评定：即，优秀（90—100 分）、良好（80—89 分）、及格（60—79 分）、不及格（60 分以下）。未达标的学生可多次参加等级认证，直至达标为止。对各项专业技能考核进行严格管理。凡在考核中违反考场纪律者，均按学院有关管理规定处理。

毕业时学院为学生发放相应的认证证书，这种考核方式，可以起到激发学生的学习热情，培养其专业的学习兴趣的作用，同时又能综合评价其学习成效。

十一、专业群实践教学体系建设

专业群的实践教学体系应该结合区域产业对人才需求的职业能力要求。结合教务处下发的实施意见进行构建岗位技能体系与技能标准。

十二、专业群发展机制建设

1. 校企合作体制机制建设。按照“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”的要求，创新专业群校企共建机制。完善专业共建、教师企业实践、顶岗实习管理、实习责任保险等校企合作制度。通过创新共建机制，推动校企共同开发人才培养方案、课程标准，共建师资队伍、实习实训基地，共同开展应用技术研究、推广、咨询和社会培训。

2. 教学管理机制建设。教学常规管理制度健全并执行到位。充分利用网络 and 现代教育技术推行信息化管理。全面建立适应技术技能人才培养要求的质量评价和保障体系。积极探索选课制、分阶段完成学

业等教学组织模式。把学生满意率、企业满意率、社会满意率作为评价的核心指标,改革教师教学质量评价办法。建立以学生作品为载体,以职业知识、职业技能与职业素养为评价核心,过程考核和结果考核相结合的课程考核评价体系。建立顶岗实习跟踪监控机制,校企共同实施顶岗实习质量管理。建立毕业生质量跟踪调查机制,关注毕业生群体与个体职业发展状况。

3. 统筹发展机制建设

建立校企常态沟通机制。专业群建设密切关注区域相关产业(行业)发展,实时跟踪职业岗位新的技术、技能要求,主动适应产业需求,相关合作企业积极参与专业群建设,主动提供人员、技术、设备等支持,实现专业群与产业协同发展。专业群建设要以核心专业建设为重点,发挥核心专业示范引领作用,带动群内各专业建设水平整体提升。

十三、保障措施

(一) 师资队伍

1、专业群师资队伍结构

旅游服务专业群师资队伍目前有专职教师 15 人,45 周岁以下教师达 9 人,全体教师具有硕士学位人员有 11 人。教师队伍中有 1 位教授,7 位副教授,7 位讲师,“双师型”教师达到 13 人,占全体教师的 80%。整体教师队伍年龄和职称结构较为合理,以中青年教师为主,职称结构以中高级职称为主,呈现“橄榄式”分布,形成了较为完善的“以老带新”的良好传承氛围。

表 旅游服务专业群专职教师情况一览表

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	职业资格	学历/学位	所学专业
1	傅生生	男	49	教授	高级调酒师	本科/硕士	汉语言文学
2	檀小舒	女	55	副教授	旅行社总经理	本科/学士	汉语言文学
3	陈荣坤	男	47	副教授	高级客房服务员	本科/硕士	汉语言文学 企业管理

4	王美玉	女	40	副教授	高级会计师	本科/硕士	会计学
5	李顺芳	女	45	副教授	旅行社总经理	本科/学士	地理教育
6	吴敏	女	39	副教授	中级导游证	本科/硕士	日语教育
7	包晓莉	女	37	副教授	初级导游员	本科/硕士	旅游管理
8	李文芳	女	40	副教授	高级调酒师、高级客房服务员、中级导游员	本科/硕士	旅游管理
9	黄宇方	男	33	讲师	高级导游员	研究生/硕士	旅游管理
10	陈李静	女	38	讲师	中级导游员/高级礼仪指导师	本科/学士	旅游管理
11	赖春梅	女	38	讲师	中级导游员	本科/学士	英语
12	陈樱	女	36	讲师	初级导游员	本科/硕士	金融学
13	付建丽	女	35	讲师	高级调酒师、美国特质咖啡协会认证咖啡师、英国 C&G 认证咖啡师	本科/学士	旅游管理
14	廖思维	男	33	讲师	高级导游证/领队证/台湾领队证	本科/硕士	旅游管理
15	蔡俊颜	女	33	讲师	初级导游员	研究生/硕士	酒店管理

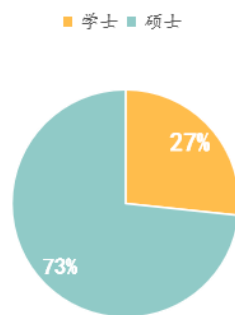
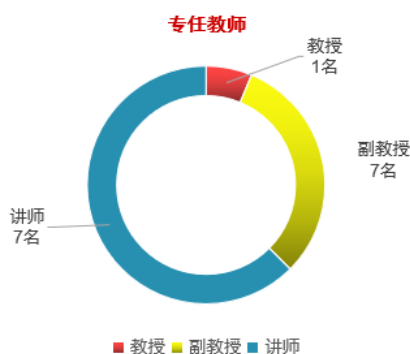


图 专业群专业教师职称结构

图 专业群专业教师学位结构

2、专业群带头人队伍建设

旅游服务专业群带头人以核心专业带头人为引领、群内其他专业带头人为骨干,建设一支高水平、专业优势互补的专业群带头人队伍。

专业群中李顺芳副教授、傅生生教授于分别为省级旅游管理、酒店管理专业带头人,在龙岩市旅游行业中具有较高的知名度和影响

力。

3. 骨干教师队伍建设。

旅游服务专业群教师治学严谨，近3年有3名老师赴本科院校进行研修提升学历；专业群教师还积极申报各级科研课题及学校课程改革项目，近3年共发表科研论文13篇，正式出版教材3本，获得省中青年教师课题5项，市社科联课题2项，省级精品在线开放课程建设1门，院级课程教改课题7项，专业群积极与龙岩市中元国际旅行社、龙岩新中国国际旅行社、龙岩佰翔京华酒店、厦门融信华邑酒店有限公司、厦门航空有限公司地面服务保障部等企业合作，利用假期提升自身学识水平和实践技能，由企业派出实践教师指导，近3年有18人次赴企业挂职锻炼，每次挂职均为2个月，充分融入生产过程，吸收企业养分，汲取技术精华，为基于工作过程的人才培养和课程改革奠定扎实的基础。此外，骨干教师还通过各种渠道到国内外职业院校培训、进修19人次进一步提升职业教育理念和教育教学方法，其中4名中青年骨干教师参加了境外的进修培训，大大开阔了他们的职业教育视野。

在未来三年建设期内，专业群教学团队力争至少取得一项省级教学成果或主持一项省级课题（教研教改项目）；骨干教师队伍建设带动专业群教师队伍水平整体提升，双师型教师比例未来三年内达到90%以上。

3. 兼职教师队伍建设

专业群师资队伍目前还聘请了行业、企业的专家、工作一线实践能手为兼职教师，共计21人。其中不乏龙岩市文旅集团总经理罗炳崇、全国金牌导游黄琴珍、龙岩市旅行社同业公会会长袁福荣等行业领军人物，他们为学生在校期间承担课程实践教学、行业现状讲座、技能大赛指导等工作，在教学实习过程中实行“校企双导师制”，共同指导学生实习工作，切实提升学生技能水平。

表 旅游服务专业群近3年企业兼职教师情况一览

序号	姓 名	性 别	工作单位	职务职称	工作任务
1	徐建国	男	龙岩市旅游局	原局长	讲座
2	袁福荣	男	龙岩中元国际旅行社	总经理	指导实践教学
3	罗炳崇	男	龙岩市大数据局	调研员	讲座
4	黄素珍	女	龙岩市文旅局	副调研员	讲座
5	李雪	女	龙岩中元国际旅行社	办公室主任	指导实践教学
6	黄峻华	女	龙岩建发国旅	定制旅游部副经理	指导实践教学
7	黄琴珍	女	龙岩新中国旅行社	总经理	指导实践教学
8	陈芳	女	龙岩建发国旅	定制旅游部经理	指导实践教学
9	游苡民	女	龙岩新中国国际旅行社	办公室主任	指导实践教学
10	杜快快	女	龙岩晨蕾艺校	职员	承担《形体礼仪》等课程
11	郑如泉	男	龙岩康辉国际旅行社	副总经理	指导实践教学
12	吴黎明	男	龙岩佰翔京华酒店	副总经理	指导实践教学
13	张苗苗	女	龙岩佰翔京华酒店	人力资源部经理	指导实践教学
14	黄娟娟	女	华贤（厦门）酒店管理有限公司思明第一分公司	人力资源部总监	指导实践教学
15	吴晶	女	华贤（厦门）酒店管理有限公司思明第一分公司	人力资源部经理	指导实践教学
16	苏培慧	女	融信（厦门）房地产开发有限公司华邑酒店分公司	人力资源部经理	指导实践教学
17	陈文秀	女	厦门佰翔软件园酒店有限公司	招聘经理	指导实践教学
18	黄佳玲	女	厦门佰翔软件园酒店有限公司	房务总监	指导实践教学
19	黄彩兰	女	华业（厦门）酒店有限公司泛太平洋大酒店	人力资源部经理	指导实践教学
20	韩向阳	男	华业（厦门）酒店有限公司泛太平洋大酒店	前厅部经理	指导实践教学
21	谢莲秀	女	厦门福隆体育产业发展有限公司艾美酒店	人力资源部总监	指导实践教学

22	蒋小娴	女	龙岩佰翔京华酒店有限公司	高级调酒师	指导实践教学
----	-----	---	--------------	-------	--------

4. 师德师风建设

重视教师的政治理论学习和道德修养,引导教师践行社会主义核心价值观,树立正确的世界观、人生观和价值观。认真执行国家法律法规有关教师职业道德的规定,对教师的职业道德、业务水平和工作业绩定期进行考核。教师遵循职业教育教学规律,树立正确的教学观和学生观,以立德树人为己任,爱岗敬业、乐于奉献,无重大教学责任事故和造成社会不良影响的行为。把师德师风作为教师考核和技术职务晋升的重要内容。

(二) 校企合作的校内外实验实训条件

1. 校内实训基地建设。

旅游服务专业群校内实训基地于 2009 年获得省级财政支持实训基地,顺应国家旅游产业发展趋势,对接地方文化旅游产业发展需求扩大“共享型专业基础实训平台”,提升专业间的共享性和利用率;打牢“共享型专业单项核心技能实训平台”,提升实训基地文化内涵建设,提升实训室的信息化、智能化、真实性;丰富“特色型专业技能实训平台”,结合行业 and 市场需求,以多方位工作室为抓手,丰富专业群人才培养特色。基地目前共建有各类实训室共 10 间,总面积达 2120 平方米,工位数 585 个,设备总价值达 696 万元,目前承担了专业群中 2/3 的专业课程,上一学年实训室平均使用率 70.74%,实训室完好率 100 %。

表 旅游服务专业群校内实训基地一览表

序号	实训室名称	面积 (m ²)	容纳 人数 (人)	投入 资金 (万元)	实训项目内容	服务实训课程
1	礼仪实训室	160	50	102	站姿、走姿、坐姿、服务礼仪; 化妆技巧	形体礼仪、化妆技巧、职业形象塑造
2	3D 导游实训	420	125	253	导游讲解、导游应急技	导游业务、旅游政策

	室				巧、导游带团技巧	法规、
3	旅游交通实训室	170	50	49	地方旅游资源、地形地貌认知	闽西旅游、中国旅游地理
4	旅游电子商务实训室	150	80	102	网站编辑、推广策划、私人定制、美工设计	计调电商工作室、旅游电子商务、旅游市场营销
5	模拟旅行社	80	10	95	旅行社模拟运营、线路设计	旅行社经营管理、旅行社计调操作
6	客房实训室	275	40	16	客房清扫整理、客房杀菌消毒、客房对客服务、客用品管理、客房楼面管理	客房服务与管理、前厅服务与管理
7	餐厅实训室	230	50	10	餐前、中、后服务、菜单设计、原材料管理、就餐管理餐饮营销	餐饮服务与管理、酒店英语、旅游市场营销、服务礼仪
8	前厅实训室	75	60	5	客房预订服务、礼宾行李服务、前台接待服务、总机服务、培训指导	前厅服务与管理、酒店英语、
9	实训酒吧	410	60	43	酒吧清洁、酒吧摆设、调制酒水、酒吧服务、酒水推销、酒水补充、应酬客人、传播酒文化日常管理、调酒培训等	酒店服务（调酒）、酒吧经营与管理、口才训练、酒店服务心理、酒店英语、酒店服务销售
10	茶艺实训室	150	60	21	红茶、绿茶、乌龙茶的冲泡；茶叶的认知、茶艺礼仪	茶艺服务、院茶艺社
总计		2120	585	696		

2. 校外实训基地建设

旅游服务专业群现有定向合作企业 13 家，包括龙岩中元，新中、建发三大国际旅行社，佰翔酒店集团、喜达屋酒店集团、希尔顿酒店集团和洲际酒店集团旗下的酒店。校企双方围绕旅游服务专业群建设，围绕人才培养的全过程，重点从人才培养模式改革、课程建设、教材建设、实训基地、兼职教师培养等方面开展合作。校企合作的模式不再局限于原有的毕业顶岗实习，形式有了很大改变，结合学院的

红土育人模式，真正做到工学交替的育人模式，在培养技术技能型人才的同时，也为旅游业储备了后背中基层管理人员。自 2009 年以来，高起点的校企合作使酒管专业毕业生对口就业率、停留率和升职率大大提升，保持在 90%以上。

表 旅游服务专业群校外实训基地一览表

序号	单位名称	合作领域	合作时间
1	华业（厦门）酒店有限公司泛太平洋大酒店	行业认知实习、毕业顶岗实习	2012 年至今
2	华贤（厦门）酒店管理有限公司思明第一分公司	行业认知实习、毕业顶岗实习	2013 年至今
3	厦门佰翔软件园酒店有限公司	行业认知实习、毕业顶岗实习	2013 年至今
4	杭钢（厦门）酒店有限公司喜来登酒店	认知实习、专业实训、毕业顶岗实习	2012 年至今
5	厦门佰翔汇馨酒店有限公司威斯汀酒店	认知实习、顶岗实习	2012 年至今
6	厦门福隆体育产业发展有限公司艾美酒店	认知实习、毕业顶岗实习	2012 年至今
7	龙岩佰翔京华酒店有限公司	认知实习、专业实训、毕业顶岗实习	2017 年至今
8	龙岩新中国国际旅行社	认知实习、毕业顶岗实习	2006 年至今
9	龙岩中元国际旅行社	认知实习、毕业顶岗实习	2008 年至今
10	龙岩建发国际旅行社	认知实习、毕业顶岗实习	2008 年至今
11	龙岩康辉国际旅行社	毕业顶岗实习	2006 年至今
12	厦门众合旅行社	毕业顶岗实习	2017 年至今
13	厦门唯途旅行社	毕业顶岗实习	2017 年至今
14	厦门海天堂构景区	认知实习、毕业顶岗实习	2006 年至今
15	福建客家土楼旅游发展有限公司	认知实习、专业实训	2016 年至今
16	元翔厦门空港地勤分公司	毕业顶岗实习	2017 年

（三）数字化教学资源建设

旅游服务专业群构建基于专业群的理实一体的专业基础课程群和专业核心课程群，课程的教学内容改革符合高素质人才培养的要求，充分反映相关产业和领域的新发展、新要求，能集成、整合、深化已有教学改革成果，2017 年-2019 年，开发了《导游业务》、《旅行社计调操作》、《酒店餐饮服务与管理》、《茶艺服务》5 门校级在线开放课程，其中《导游业务》课程于 2018 年被评为省级在线开放课程。目前专业群依托超星智慧教学云平台，搭建了 30 门网络平台课程，均已包含课程概要、教学单元、教学资源、教学视频等基础资源。师生通过该课程平台完成在线签到、在线作业提交、互动交流、在线测试等功能，通过信息化的手段改变了传统的教学模式。专业群信息化教学建设也成为全校推广的示范。其中，《导游业务》课程登录“学银在线”平台，社会选课人员 500 余人，反馈效果良好。

表 旅游服务专业群课程建设成果

建设内容	课程名称
院级优质核心课程	导游服务
	旅行社计调业务操作
	餐厅服务
	酒吧服务与管理
院级网络开放课程	导游服务
	旅行社计调业务操作
	茶艺服务
省级精品在线开放课程	导游业务

十四、预期效果

遵循职业教育规律，专业群建设对接产业，有效服务区域旅游服务业产业结构优化升级，有效服务区域经济社会发展。按照职业技能岗位的需要，构建体现职业能力形成的课程体系。积极引进和培养高

水平的专业教师,建设一支业务精干、道德高尚、专兼结合的“双师型”教学团队。加强培养学生的综合素质与职业能力,进一步创新校企合作与工学结合的运行机制。通过三年建设,把旅游服务专业群建成“龙岩市旅游人才培养基地、龙岩市旅游发展智库、龙岩市旅游职业教育引领者、福建省高职院校旅游类专业示范”的特色专业群。