

旅游服务与管理

人才培养方案

专业大类： 旅游大类

专业类别： 旅游类

专业名称： 旅游服务与管理

目 录

| | |
|--------------------------------|----|
| 一、专业名称及代码 | 3 |
| 二、入学要求 | 3 |
| 三、修业年限 | 3 |
| 四、职业面向 | 3 |
| 五、培养目标与培养规格 | 8 |
| (一) 培养目标 | 8 |
| (二) 培养规格 | 8 |
| 1. 素质要求 | 8 |
| 2. 知识要求 | 9 |
| 3. 能力要求 | 10 |
| 六、课程设置 | 11 |
| (一) 公共基础课程 | 11 |
| 1. 必修课程 | 11 |
| 2. 专业选修课程 | 12 |
| (二) 专业课程 | 13 |
| 1. 专业核心课程 | 13 |
| 2. 专业方向课程 | 14 |
| 3. 专业选修课程 | 15 |
| (三) 社会实践活动 | 16 |
| 1. 认识实习(18 学时, 1 学分) | 17 |
| 2. 顶岗实习(600 学时, 33.5 学分) | 17 |
| 3. 劳动教育(36 学时, 2 学分) | 17 |
| 七、学时安排 | 17 |
| 八、教学进程总体安排 | 18 |
| 九、实施保障 | 23 |
| (一) 师资队伍 | 23 |
| (二) 教学设施 | 23 |
| 1. 校内实训实习室 | 23 |
| 2. 校外实训基地 | 25 |
| 3. 数量 | 25 |
| (三) 教学资源 | 25 |
| (四) 教学方法 | 26 |
| (五) 教学评价 | 26 |
| (六) 质量管理 | 27 |
| 十、毕业要求 | 27 |

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业岗位分析

| 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别 (或技术领域) | 职业资格证书 或技能等级证 | 主要接续专业举例 |
|-------|----------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|
| 旅游类 | 旅行社及相关服务 | 导游 展览讲解员 其他旅游服务人员 | 导游服务领域 旅行社运营领域 研学旅游领域 | 导游资格证书（初级） 研学旅行策划与管理职业技能等级证书（初级） | 高职： 旅游管理、导游、旅行社经营管理、景区开发与 管理 本科： 旅游管理 |

具体岗位描述及岗位要求如下

| 序号 | 工作岗位 | 岗位描述 | 职业能力要求及素质 |
|----|---------------|---|---|
| 1 | 导游岗位（核心岗位） | 旅游团队组织 导游讲解 处理突发情况 | （1）掌握旅游文化知识和相关的法律、法规知识，掌握心理学和美学知识 （2）具备独立工作能力、组织协调能力、善于和各种人打交道的能力、导游讲解能力、特殊问题的处理和突发事件的应变能力 （3）具备一定的敏锐的观察能力和感知能力、冷静的思维能力和准确的判断能力、较强的自控能力 |
| 2 | 旅行社计调岗位（核心岗位） | 分发和落实各业务部门提交的预订计划，变更计划；协助导游中心监控接待计划的实施；收集、掌握、管理、分析和传递各种信息资料，协助外联人员和宣传策划人员调整产品结构，核定产品成本，负责业务档案的整理、归纳工作 | （1）工作负责，做事严谨 （2）熟悉使用电脑；熟悉旅游计调业务；熟练使用地图册、列车时刻表、航班时刻表 （3）有一定的地理、历史知识及文案写作和计算能力 （4）良好的人际关系和较强的交际能力 （5）不断学习、创新的能力 |

| | | | |
|---|-------------------------|---|---|
| 3 | 旅行社 接待岗位（核心岗位） | 接听电话、 回 答疑问；接待 客 人问询、签合同 、上保险； 对客 人进行回访；熟 悉旅游 产品 | <p>(1) 较强的服务意识</p> <p>(2) 熟练使用电脑办公软件</p> <p>(3) 具备良好的协调能力、沟通能力 ， 负有责任心 ， 性格 活泼开朗， 具有亲 和力</p> <p>(4) 应变能力强</p> <p>(5) 熟练掌握旅行社管理系统和各类 接待技巧</p> <p>(6) 普通话准确流利</p> <p>(7) 具备一定商务礼仪知识</p> |
| 4 | 景点讲解 (核心岗位) | 向游客导游、讲 解、介绍地 方 文化和旅游资 源 | <p>(1) 普通话语音标准 ，有较强的口头表 达能力</p> <p>(2) 掌握史地文化知识 ，掌握心理学和 美学知识</p> |
| 5 | 中餐厅 领班（核 心岗位） | 根据酒店餐饮 部的需要进 行班组的日常 管理工作、组 织客人安排好 接待工作、进 行中餐厅班组 的人员管理 工作等 | <p>(1) 至少一年以上的中餐服务工作经 验或同岗位工作经验 (2) 具有营销 学和服务心理学等专业知识</p> <p>(3) 具有良好的计划能力、信息沟通 能力、处理顾客投诉 和解决问题的能力</p> |
| 6 | 西餐厅 领班（ 核心岗 位） | 根据酒店餐饮 部的需要进 行西餐厅班组 的日常管理 工作、组织客人 安排好接待 工 作、进行西餐厅 | <p>(1) 至少一年以上的西餐服务工作经 验或同岗位工作经验 (2) 具有营销 学和服务心理学等专业知识</p> <p>(3) 具有良好的计划能力、信息沟通 能力、培训能力、处 理顾客投诉和解 决问题的能力</p> |

| | | | |
|----|--------------|---|--|
| | | 班组的人员管理工作等 | (4) 具有一定的外语水平 |
| 7 | 宴会厅领班（核心岗位） | 根据酒店宴会部的要求和安排,组织好班组的日常工作、宴会的过程管理工作以及本班组的人员管理工作等 | (1) 至少一年以上的宴会服务工作经验或同岗位工作经验 (2) 具有营销学和服务心理学等专业知识 (3) 具有良好的计划能力、信息沟通能力、培训能力、处理顾客投诉和解决问题的能力 |
| 8 | 酒店楼层领班（核心岗位） | 根据客房部的要求检查楼层服务和管理工作、管理好本楼层的各类接待工作以及人员管理等 | (1) 一年以上楼层服务工作或相关工作经验 (2) 熟悉客房服务、消防、急救等流程和知识 (3) 具有良好的计划能力、信息沟通能力、培训能力、处理顾客投诉和解决问题的能力 |
| 9 | 酒店礼宾领班（核心岗位） | 协助管理日常礼宾工作、带领班组人员开展礼宾服务、对本班组人员进行管理培训等 | (1) 一年以上相关工作经验 (2) 熟知礼宾礼仪，具有良好的沟通协调能力 (3) 熟练掌握酒店各部门信息，具备一定的旅游酒店管理等专业基本知识 |
| 10 | 酒店大堂副理（核心岗位） | 主要负责大堂重要接待服务和特殊事件处理，并监督检查日常工作对前厅各岗位的服务工作 | (1) 大专及以上学历，具备酒店管理、旅游管理、公共关系等相关知识 (2) 三年以上相关工作经验 (3) 具有良好的语言表达能力和危机处理能力，懂得接待礼仪 |

| | | | |
|----|-------------|--|---|
| | | 进行监督管理等 | |
| 11 | 销售专员（相关岗位） | 根据旅游企业要求和客源信息,开展销售工作,进行客户管理,关注市场动态及行业走势,了解竞争对手,整理相关资料并上报等 | <p>(1) 一年以上相关工作经验</p> <p>(2) 具备市场营销、旅行社管理、公共关系等专业知识</p> <p>(3) 具备良好的沟通与协调能力、语言表达能力以及处理问题的能力</p> |
| 12 | 公关专员（相关岗位） | 根据旅游企业实际情况开展公关活动、接待来访客户、整理分析相关资料等 | <p>(1) 一年以上相关工作经验</p> <p>(2) 具备市场营销、公共关系等专业知识</p> <p>(3) 具有较强的口头、书面语言表达能力及沟通能力</p> |
| 13 | 人事部文员（相关岗位） | 参与制定绩效管理体系与工作计划、参与建立与完善旅游企业薪酬管理体系、实施绩效管理和薪酬福利管理、人事档案管理和资料整理工作等 | <p>(1) 一年以上相关工作经验</p> <p>(2) 工作负责、做事严谨,具备人力资源管理、心理学、统计学、劳动社会保障等相关专业知识</p> <p>(3) 具有良好的沟通协调能力和团队精神</p> <p>(4) 熟练掌握办公自动化等软件操作</p> |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会发展需要，德、智、体、美、劳全面发展，具有较强的综合职业能力和职业生涯发展基础，掌握旅游社运营、导游服务、酒店服务等知识和娴熟的专业技能，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆及其他旅游企业等领域的高素质劳动者和技术技能人才。

本专业培养掌握现代旅游管理基础理论、专门知识和专业技能，具有国际视野、管理能力、服务意识、创新精神，能够从事与旅游相关的经营、管理、策划、规划、咨询、培训和教育等工作的应用型高素质专业人才。

本专业毕业生 3-5 年内达到以下子目标：

培养目标 1：具有深厚的家国情怀、高度的社会责任感和职业道德；

培养目标 2：具有爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律的良好职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

培养目标 3：具有较强的语言表达和沟通能力，适应旅游和酒店管理职业生涯发展和继续学习的能力。

培养目标 4：具备自主学习能力和终身学习意识，具备应对产业未来发展变化的能力，成为在旅游相关行业从事投资、经营与管理工作的国际化、创新性、高水平、应用型的中高层管理人才。

培养目标 5：树立生存、生活、生命正确价值观，具备对自然、社会审美的人文素养，成为对个人、家庭、社会有价值的个体。

（二）培养规格

本专业学生主要学习旅游管理方面的基本理论和基本知识，能在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事管理工作。毕业生应具有以下方面的素质、知识和能力：

1.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。

2. **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。具有良好的职业认同感、职业责任感；具有良好的专业素养、团队协作精神；具有科学精神、人文修养、专业素养，能够传承中华优秀传统文化，了解国情社情民情，积极参与社会实践。

3. **具有良好的身心素质和人文素养。** 3. 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。

（三）知识要求

公共基础知识

领会习近平新时代中国特色社会主义思想，了解职业生涯规划、职业道德与法律、政治经济与社会、哲学与人生、心理健康、安全、历史文化、就业与创业指导等德育内容，掌握中等职业教育必备的如语文、数学、英语、信息技术、公共艺术、体育与健康等文化基础知识。

专业基础知识

①了解旅游的产生、旅游的历史、旅游活动的基本要素、旅游业的构成、旅游业的发展趋势等知识。

②掌握中国历史、旅游地理、民族民俗、各地旅游资源等相关知识。

③掌握旅游政策法规相关法律、规范。

④了解旅游者的旅游行为和心理健康规律，掌握旅游者决策行为的心理因素。

⑤掌握常用旅游英语情景会话的基本知识。

⑥掌握旅游人员仪容、仪表、仪态的标准要求，以及相关岗位所需要具备的礼仪素养。

⑦掌握旅行社运营知识和发展态势，熟悉各部门分工及工作流程。

⑧掌握地陪、全陪、海外领队的服务程序。

拓展知识

①了解我国各地的旅游景区、风物特产、地理环境概况等知识。

②掌握普通话的基本规范。

③掌握各种茶叶的冲泡程序和注意事项、礼仪要求。

④了解形体美的评价标准，掌握舞蹈、健身、瑜伽等基础练习知识。

(四) . 能力要求

(1) 通用能力

其中通用能力一般包括口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

(2) 专业技术技能

①能较娴熟规范的做好旅行社、景点景区的导游讲解、接待、计调、票务、外联等工作。

②具备导游讲解服务接待能力、旅行社和景点景区经营管理能力、旅游市场营销能力。

③具有良好的职业道德，以及较强的服务意识、团队合作能力。

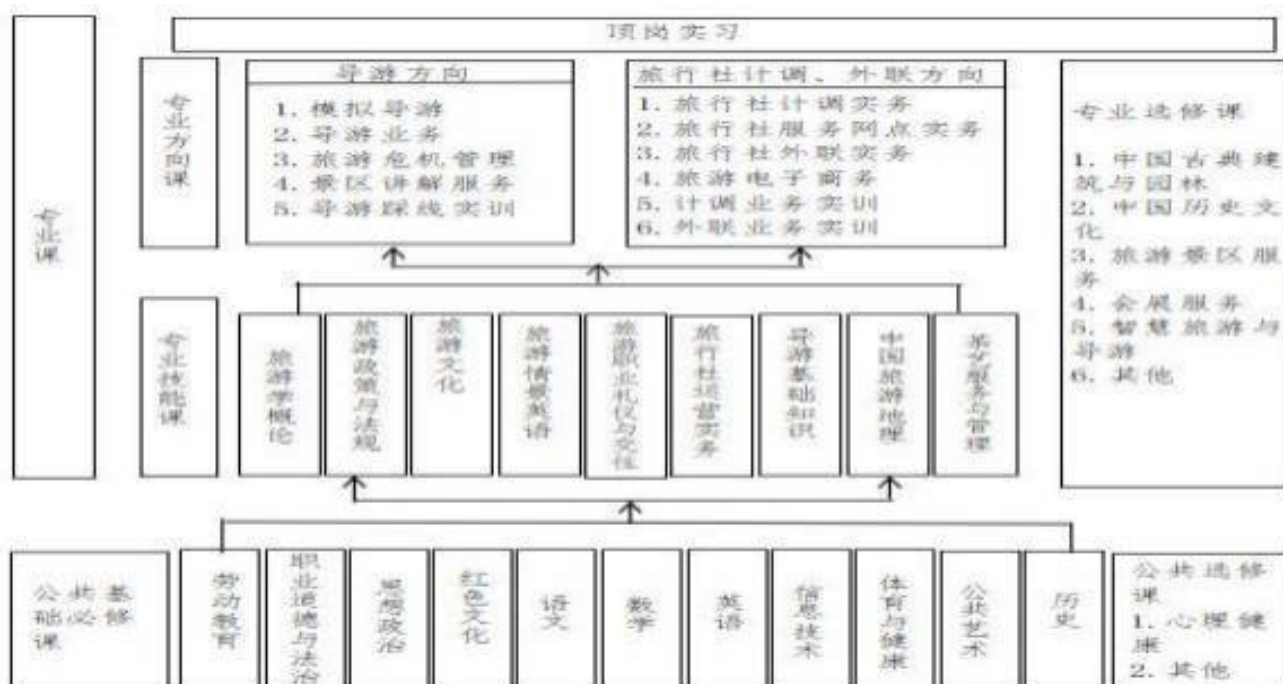
④具备发现问题、解决常见问题的能力，能正确应对服务中发生的突发状况。

⑤能够进行常用旅游英语口语表达。

⑥能够运用心理学知识与客人进行有效沟通并获得认可。

⑦能塑造自身的职业文明形象，能文明接待、礼貌服务。

六、课程设置



(一) 公共基础课程

1. 必修课程

(1) 思想政治 (144 学时, 8 学分)

包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四部分内容。本课程以立德树人为根本任务,紧密结合社会实践和学生实际,对学生进行思想教育、政治教育、道德教育、法治教育、心理健康教育、职业生涯和职业精神教育,为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

(2) 语文 (198 学时, 11 学分)

本课程是中等职业学校各类专业学生必修的公共基础课之一,其任务是指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化,为培养高素质劳动者服务。

(3) 数学 (144 学时, 8 学分)

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，是学习相关公共基础课程、专业课程以及继续学习的基础，具有基础性、发展性、应用性和多样性等特点。

(4) 英语 (144 学时，8 学分)

本课程是中等职业学校各专业学生必修的一门公共基础课，在九年义务教育基础上，使学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；引导学生有国家意识、全球视野，了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。

(5) 体育与健康 (108 学时，6学分)

体育与健康课程是以身体练习为主要手段，有机整合体育与健康教育两门学科中相关的内容、方法、原理，以促进学生体质与健康发展为主要目标的综合类课程，是实施素质教育和培养德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才不可缺少的重要途径。

(6) 信息技术 (144学时，8 学分)

本课程是中等职业学校各专业学生必修的主要文化基础课，是一门操作性很强的课程。课程的任务是：使学生掌握必备的信息技术基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；培养学生成为信息社会的合格公民。

(7) 公共艺术 (36 学时，2 学分)

公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

(8) 历史 (72 学时，4 学分)

历史文化是中等职业学校学生的一门必修文化基础课程。本课程旨在帮助学生了解中华民族伟大的精神文化财富，使学生能够以理性态度和务实精神去继承传统，发扬民族精神。

2.专业选修课程

(1) 心理健康教育（54学时，3学分）

心理健康教育是中等职业学校学生的一门选修文化基础课程。本课程旨在提高全体学生的心理素质，帮助学生正确认识和处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心全面和谐发展。

(2) 安全（18学时，1学分）

安全是中等职业学校学生的一门选修文化基础课程。本课程遵循学生身心发展规律，以学生的生活实际为基础，以培养中职学生的安全意识，提高中职学生面临突发安全事件自救自护的应变能力为总目标的综合课程。

(3) 就业与创业指导（18学时，1学分）

就业与创业指导是中等职业学校学生的一门选修文化基础课程。本课程旨在引导学生掌握职业生涯规划的基本理论和方法，帮助中职学生理性规划自身发展，在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力，有效促进中职学生求职择业与自主创业。

(二) 专业课程

1.专业核心课程

(1) 旅游概论（36学时，2学分）

《旅游概论》是中职旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要学习旅游的产生、发展、历史、属性，以及旅游业的构成部分、旅游市场、旅游业的发展趋势等知识。并使学生在 学习知识的过程中建构对旅游业认识的初步框架，逐渐激发专业学习兴趣。

(2) 导游基础知识（162学时，9学分）

《导游基础知识》是中职旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要学习历史文化、各类旅游景观、民族风情、宗教文化、古代建筑、世界遗产、中国的 5A 级旅游景区等知识。这门课程为学生从事导游服务打下坚实的理论基础。

(3) 旅游政策与法规 (162 学时, 9 学分)

《旅游政策与法规》是中职旅游服务与管理专业开设的一门专业核心课程。有利于培养学生分析和解决实际问题的能力。学生通过学习,完整、系统地掌握旅游市场法律法规知识,为今后涉足旅游业奠定良好的法律基础。

(4) 旅游服务心理学 (36 学时, 2 学分)

《旅游服务心理学》是中职旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要学习如何对旅游从业人员及客人心理进行分析,如何让自己具备良好的心理素质,并能将心理学知识用于服务与管理工作中,根据客人的心理需求提供针对性服务。

(5) 旅游情景英语 (72 学时, 4 学分)

《旅游情景英语》是中职旅游服务与管理专业开设的一门专业核心课程。主要学习旅游服务过程中的旅游咨询、出入海关、旅游交通、食宿服务、观光游览、娱乐活动、会展服务、旅游购物、旅行安全、旅游投诉等情景英语对话,并注重训练和培养学生旅游服务过程中运用英语语言的能力。

(6) 旅游职业礼仪与交往 (36 学时, 2 学分)

《旅游职业礼仪与交往》是中职学校旅游服务与管理专业开设的一门专业核心课程。礼仪是服务人员综合素质的重要组成部分,通过本课程的学习,学生会了解旅游服务人员要养成哪些文明礼仪;同时,课程所介绍的客源国和我国主要少数民族的礼仪知识也为今后走上工作岗位提供了很好的帮助。

2 专业方向课程

(1) 模拟导游 (144 学时, 8 学分)

《模拟导游》是中职旅游服务与管理专业导游方向的一门课程。通过对导游接待工作、导游服务工作、导游讲解工作、导游沟通工作等项目任务的学习,激发学生学习的积极性,培养实际操作能力。

(2) 导游实务 (108 学时, 6 学分)

《导游实务》是中职旅游服务与管理专业导游方向的一门课程。主要包括:导游人员综述、导游服务程序、导游服务技能、旅游问题和事故的预防与处理、附录 (

导游实务相关知识) 等七个部分。学生通过《导游实务》的学习, 能够掌握导游业务知识、服务规程和相关技能, 具备从事旅行社导游工作的基本职业能力。

(3) 旅行社运营实务 (36 学时, 2 学分)

《旅行社运营实务》是中职旅游服务与管理专业旅行社方向的一门课程。主要学习旅行社的产生与发展、产品开发、市场营销、接待管理、实务管理、客户管理、质量管理、人力资源管理、财务管理、信息技术管理、旅行社业发展趋势等方面的基本内容。这门课程的学习有利于培养学生的职业能力和综合素质

(4) 景区讲解服务 (72 学时, 4 学分)

《景区讲解服务》是中职旅游服务与管理专业导游方向的一门课程。这门课程旨在使学生掌握景区讲解服务知识, 学会对山岳景区、江河景区、湖泊景区、水域风光、古建筑景点、红色景区及都市名胜风景区的讲解。

(5) 旅行社计调业务 (36 学时, 2 学分)

《旅行社计调业务》是中职旅游服务与管理专业旅行社方向的一门课程。这门课程旨在使学生掌握我国旅行社计调产生和发展的历程、计调的岗位作用和岗位职责、了解国旅行社计调员的职业素养和旅行社产品管理相关知识; 能对突发事件和投诉的进行娴熟处理。

(6) 旅行社服务网点业务 (72 学时, 4 学分)

《旅行社服务网点业务》是中职旅游服务与管理专业旅行社方向的一门课程。这门课程旨在使学生掌握旅行社服务网点的操作流程与操作规范, 以及旅行社网点业务管理。学生通过学习和实践, 能够根据客人的需求, 提供相应的旅行社服务。

3. 专业选修课程

(1) 中国旅游地理 (36 学时, 2 学分)

《中国旅游地理》是中职旅游服务与管理专业的一门选修课程。这门课程旨在使学生了解中国自然旅游资源、中国人文旅游资源、中国旅游交通、中国旅游地

理区划、京津冀旅游区、东北旅游区、黄河中下游旅游区、西北旅游区、长江中下游旅游区、东南旅游区、西南旅游区、青藏旅、主游区和港澳台旅游区的相关知识。 学生通过学习，普及旅游地理知识，提高专业知识水平、欣赏水平与文化素养。

(2) 形体训练 (36 学时, 2 学分)

《形体训练》是旅游服务与管理专业的一门专业选修课，主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握民航管理人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。

(3) 普通话口语交际 (54 学时, 3 学分)

《普通话口语交际》是中职旅游服务与管理专业的一门选修课程。这门课程旨在使学生了解普通话的由来和特点、汉语拼音方案、拼音的组成结构、发音方法、声母和韵母的发音规则等知识，着重培养学生朗读的能力和沟通交流的能力。

(三)(4) 旅游美学 (36 学时, 2 学分)

《旅游美学》是中职旅游服务与管理专业的一门选修课程。这门课程旨在使学生了解如何对旅游活动中的自然旅游景观、人文旅游景观、书法绘画作品、古雕塑、建筑、饮食等进行审美，着力提升学生的审美能力和分析能力。

(5) 茶艺概论 (72 学时, 4 学分)

《茶艺概论》是中职旅游服务与管理专业的一门选修课程。本课程旨在培养学生具备茶艺方面的基本理论知识和基本技能；掌握泡茶基本程序，能识别茶具质量；能识别不同茶叶的品质高低；能根据各类茶叶选配品茗茶具；能进行简单的茶艺表演；懂得各类茶的品尝技艺；能合乎茶礼的进行茶事服务接待，为学生正确运用茶文化知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础。

社会实践活动

1.认识实习 (18 学时, 1 学分)

学生在校内或校外实训基地完成认识实习。通过认识实习，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取导游职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

2.顶岗实习（864学时， 48 学分）

顶岗实习是教学过程最终阶段极为重要的实践环节，是落实党和国家教育政策、实施“工学结合”的人才培养模式、提高人才培养水平和实现人才培养目标的重要举措，也是培养学生职业素养和提高职业能力的重要环节，是毕业前为适应就业而进行的一次实训演练。

赴旅行社、景区进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业、艰苦奋斗的精神，提升服务意识和变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

3.劳动教育（36 学时， 2 学分）

劳动教育课程旨在强化学生劳动观念，弘扬劳动精神。将劳动观念和劳动精神贯穿人才培养全过程，贯穿家庭、学校、社会各方面。注重让学生在学习和掌握基本劳动知识技能的过程中，领悟劳动的意义价值，形成勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神。

七、学时安排

1. 每学年实际教学时间为36周（40周减机动4周），周学时为 3，三年总学时为 3600。18 学时计为 1 个学分，总学分为 200学分。

八、教学进程总体安排

| 课程类别 | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 课时与学分 | | | 课程教学各学期周学时 | | | | | | | |
|-------|----|------|-----------|-------|-----|----|------------|----|----|----|----|----|----|--|
| | | | | 总课时 | 总学分 | 理论 | 实践 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | |
| | | | | | | | | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 20 | |
| | | | | | | | | 课 | 课 | 课 | 课 | 课 | 课 | |
| 公共基础课 | 1 | zygh | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | 36 | 0 | 2 | | | | | | |
| | | zydd | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 | 36 | 0 | 2 | | | | | | |
| | | jyzz | 哲学与人生 | 36 | 2 | 36 | 0 | | 2 | | | | | |
| | | zxrs | 职业道德与法治 | 36 | 2 | 36 | 0 | | | | 2 | | | |
| 必修 | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|-------|-----|----|-----|-----|---|---|---|---|---|--|
| | 2 | yw | 语文 | 198 | 11 | 198 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| | 3 | sx | 数学 | 144 | 8 | 144 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | |
| | 4 | yy | 英语 | 144 | 8 | 144 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | |
| | 5 | tyjk | 体育与健康 | 108 | 6 | 0 | 108 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| | 6 | jcjsj jc | 信息技术 | 144 | 8 | 0 | 144 | 2 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----------|-------------|-------------|------|----|------|-----|----|----|----|----|----|---|
| | 7 | ys | 艺术 | 36 | 2 | 36 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| | 8 | ls | 历史 | 72 | 4 | 72 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | 必修课小计 | | | 990 | 55 | 1062 | 270 | 18 | 18 | 14 | 14 | 10 | |
| 选修 | 9 | xljk | 心理健康 教育 | 54 | 3 | 54 | 0 | 3 | | | | | |
| | 10 | aq | 安全 | 18 | 1 | 18 | 0 | | 1 | | | | |
| | 11 | jycy | 就业与创 业指导 | 18 | 1 | 18 | 0 | | | | 1 | | |
| | 选修课小计 | | | 90 | 5 | 54 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| | 公共基础课程小计 | | | 1080 | 60 | 810 | 270 | 19 | 19 | 14 | 15 | 10 | 0 |
| 专 业 | 12 | lygl | 旅游概论 | 36 | 2 | 18 | 18 | 2 | | | | | |
| | 13 | dyjcz c | 导游基础知 识 | 162 | 9 | 42 | 120 | | 4 | 5 | | | |
| | 14 | lyzcy f | 旅游政策与 法规 | 162 | 9 | 42 | 120 | | | | 4 | 5 | |
| | 15 | lyfwx lx | 旅游服务 心 | 36 | 2 | 10 | 26 | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------|-------------------|-------------|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|
| 核心 课 | | | 理学 | | | | | | | | | | |
| | 16 | lyqjyy | 旅游情景英语 | 72 | 4 | 20 | 52 | | | | 2 | 2 | |
| | 17 | lmlj | 旅游职业 礼 仪与交往 | 36 | 2 | 10 | 26 | | | 2 | | | |
| | 专业核心课程小计 | | | 504 | 28 | 142 | 362 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 0 |
| 专 业 方 向 课 | 导 游 服 务 方 向 | 18 | mndy | 模拟导游 | 144 | 8 | 0 | 144 | | | 4 | 4 | |
| | | 19 | dysw | 导游实务 | 108 | 6 | 20 | 88 | 3 | 3 | | | |
| | | 20 | lxsyy sw | 旅行社运 营实务 | 36 | 2 | 10 | 26 | | | | 2 | |
| | | 21 | jqjff w | 景区讲 解服务 | 72 | 4 | 10 | 62 | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------|----------|-----------|-----------|----|-----|------|----|-----|----|----|----|----|---|---|
| | 旅行社业务方向 | 22 | lvsjdyw | 旅行社计调业务 | 36 | 2 | 10 | 26 | | | 2 | | | | |
| | | 23 | lxsfwwdyw | 旅行社服务网点业务 | 72 | 4 | 10 | 62 | | | | | 4 | | |
| | | 专业方向课程小计 | | | | 468 | 26 | 60 | 398 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 0 |
| | 专业选修课 | 24 | zglyd1 | 中国旅游地理 | 36 | 2 | 10 | 26 | | 2 | | | | | |
| | | 25 | xtxl | 形体训练 | 36 | 2 | 10 | 26 | 2 | | | | | | |
| | | 26 | pthkyjj | 普通话口语交际 | 54 | 3 | 20 | 34 | | | | | 3 | | |
| | | 27 | lymx | 旅游美学 | 36 | 2 | 10 | 26 | | | 1 | 1 | | | |
| | | 28 | cygl | 茶艺概论 | 72 | 4 | 10 | 62 | | | 2 | 2 | | | |
| | | 专业选修课小计 | | | | 234 | 13 | 80 | 172 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| | | 综合技能实训 | | | | 126 | 7 | 0 | 108 | | | | | 6 | |
| 专业课小计 | | | | 1332 | 74 | 282 | 1040 | 11 | 11 | 16 | 15 | 20 | 0 | | |
| 其他 | 29 | rssx | 认识实习 | 18 | 1 | 0 | 18 | | | | | | | | |
| | 30 | jdjsty22 | 顶岗实习 | 864 | 48 | 0 | 864 | | | | | | 30 | | |
| | 31 | SJHDO2sx | 入学教育 | 18 | 1 | 0 | 18 | | | | | | | | |
| | 32 | byjy | 毕业教育 | 18 | 1 | 0 | 18 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--------|--------|------|------|-----|------|------|-----|----|----|----|----|----|
| 实践 活动 | 33 | Ldjy | 劳动教育 | 36 | 2 | 0 | 18 | | | | | | |
| | 34 | sth05 | 社团活动 | 234 | 13 | 0 | 234 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| | 实践活动小计 | | | 1188 | 66 | 0 | 1188 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 30 |
| 周学时合计 | | | | 3600 | 200 | 1512 | 2088 | 32 | 32 | 32 | 32 | 30 | 30 |
| 各种课程类型课时比例 | | 公共基础课 | | | | 30% | | | | | | | |
| | | 实践活动 | | | | 20% | | | | | | | |
| | | 专业技能课程 | | | | 50% | | | | | | | |
| 理论课课时比例 | | | | | | 43% | | | | | | | |
| 实践课课时比例 | | | | | | 57% | | | | | | | |
| 各种基本类型课时比例 | | 必修课 | | | | 85% | | | | | | | |
| | | 选修课 | | | | 15% | | | | | | | |
| 总学分 | | 200 | | 毕业学分 | | | | 160 | | | | | |

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应当积极吸收行业企业参与。

(一) 师资队伍

包括专任教师和兼职教师。各专业在校生与该专业的专任教师之比不高于25:1（不含公共课）。中职专业带头人原则上应具有中级以上职称。“双师型”教师一般不低于60%。兼职教师应主要来自于行业企业。

(二) 教学设施

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

1.校内实习实训室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训配备3D模拟导游实训室、旅行社计外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置如下：

| | 实训室名称 | 主要工具和设施设备 | |
|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | | 名称 | 数量（生均台套） |
| 1 | 3D 模拟导游实训室 | 教师主控台 | 1 套 |
| | | 学生桌椅 | 1 套/生 |
| | | 投影仪 | 1 台，亮度≥3000 流明 |
| | | 投影屏幕 | 1 幅 |
| | | 组合音响 | 1 套 |
| | | 摄录像设备 | 1 套 |
| | | 无线话筒 | 2 个 |
| | | 有线话筒 | 2 个 |
| | | 导游旗 | 1 面/生 |
| | | 地陪服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 全陪服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 景区 VR 展馆 | 1 套 |
| 景区（景点）讲解教学资源库 | 1 套 | | |
| 2 | 旅行社计调、外联服务实训室 | 计算机及桌椅 | 1 台、套/生 |
| | | 教师主控台 | 1 套 |
| | | 组合音响 | 1 套 |
| | | 传真机 | 1 台 |
| | | 电话 | 2 部，有来电显示 |
| | | 无线话筒 | 2 个 |
| | | 计调服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 外联业务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| 3 | 旅行社服务网点服务实训室 | 组合音响 | 1 套 |
| | | 电话 | 2 部，有来电显示 |
| | | 点（验）钞机 | 1 台/组 |
| | | 计算器 | 1 个/生 |
| 4 | 旅行社服务网点服务实训室 | 学生桌椅 | 1 套/生 |
| | | 航空票务实训软件 | 1 套 |
| | | 教师主控台 | 1 套 |
| | | 门店柜台 | 1 套，8 个工位 |
| | | 计算机 | 1 台/组 |
| | | 投影仪 | 1 台，亮度≥3000m |
| | | 投影屏幕 | 1 幅 |

| | | | |
|---|-------|--|--------|
| | | 打印机 | 1 台 |
| | | 服务网点服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 无线话筒 | 2 个 |
| 5 | 茶艺实训室 | 茶艺桌椅 | 40 套 |
| | | 随手泡（烧水壶、底座、水桶） | 40 套 |
| | | 紫砂壶茶具（紫砂壶、公道杯、过滤网、水壶、六君子、品茗杯、闻香杯、茶叶罐、茶荷、茶巾） | 40 套 |
| | | 盖碗 | 40 个 |
| | | 玻璃杯 | 40 个 |
| | | 桌布 | 12 块 |
| | | 茶席 | 12 组 |
| | | 茶渣桶 | 12 个 |
| | | 茶叶称 | 12 个 |
| | | 分茶盘、茶针 | 6 组 |
| | | 香插、线香 500 支 | 12 组 |
| | | 茶叶（乌龙茶 1000 克、绿茶 1000 克、茉莉花茶 1000 克、红茶 1000 克、普洱茶 700） | 4700 克 |

2.校外实训基地

按照培养目标和教学计划要求，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

(1) 类型

①旅行社实训、实习基地包括国内和国际旅行社两种类型。

②景区实训、实习基地，配备专职景区讲解员，均为国家 3A 级以上景区。其中绿色景区有：九寨沟、桂林、黄山、西湖、黄果树瀑布；红色景区有：长征第一渡口、西柏坡、韶山、遵义、沂蒙山；古色景区有：故宫、秦兵马俑、明十三陵、苏州园林、乐山大佛；

③茶艺馆实训，实训基地包括市区茶艺馆和茶产业景区茶艺馆。

(2) 标准

①实训、实习基地具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。（2 学生实训、顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。

(4) 实训、实习基地设施设备条件有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生 实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量与专业实习学生人数相匹配。

(三) 教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

(四) 教学方法

探索应用驱动教学改革长效机制，按照真实环境真学真做的要求开展教学活动，尝试探索适合旅游服务与管理专业特色的“理实一体、学做一体”的教学模式，通过教学项目任务集群突出专业学生实践能力和岗位能力的培养。

在专业教学过程中，教师应依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成教学的预期目标。教师应于每学期开学之前拟妥授课计划，要从兴趣入手，以人为本，服务于学生，依据教学内容，进行教学活动设计。倡导采用理实一体化教学、案例教学、项目教学、情景教学等，应体现“做中学、做中教”。

1. 教学方法：推行项目教学、任务引领、情境教学、案例教学等先进教学方法，拉近课堂与工作实践的距离，实现教与学、师与生之间的“零距离”互动，注重培养学生的实际操作能力以及发现问题、分析问题和解决问题的能力。

2. 教学手段：利用校内外实训基地进行充足的实训、实习教学，开展丰富多彩的第二课堂活动，促进学生综合素质的提高。大力加强教学信息化建设，采用多媒体、投影、学校网络教学平台等教学手段进行教学，加快教学信息化建设，提升教学质量。

3. 技能竞赛：通过形式多样的技能竞赛来提高学生的综合素质，丰富学生的业余生活。

主要开展的内容有：模拟导游比赛、摆台比赛、茶艺比赛、中式客房铺床比赛等。

(五) 教学评价

旅游服务与管理专业在考核评价上实行多元化评价，主要表现在以下三个方面：

1. 倡导评价主体多元化，坚持学生自评、互评、教师评价、企业评价、社会评价相结合。以“科学性、全方位、人性化”为考核原则，建立由教师、学生、企业专家组成的“三位一体”的立体化评价考核机制。注重不同模块采用不同的主体评价，如课堂实训以学生自评和学生互评为主，教师评价为辅；理论测试以教师评价为主；认识实习和顶岗实习以企业评价为主，教师评价为辅；思想道德评价则坚持学生互评、社会评价和家长、教师评价并重。

2. 突出过程性评价，将平时评价与总结性评价相结合。

按照总评成绩=平时成绩*30%+期中成绩*10%+期末成绩*60%的考核办法，确定学生的学科总成绩。同时加强教学过程环节的考核，结合日常考勤、课堂表现、作业质量、技能训练与测试、平时考试等情况综合评价学生平时成绩。

3. 以综合职业技能考核为主线。

注重对学生的动手能力，以及在实践中分析问题、解决问题的能力考核，同时关注学生的素质培养，设计对学生合作意识、爱岗敬业的职业态度、创新思维等方面的评价指标。

(六)质量管理

建立健全校、部两级的教学质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业学校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

十、毕业要求

依据教育部印发的《中等职业学校学生学籍管理办法》（教职成〔2010〕7号）第八章“毕业与结业”第三十三条的规定，并结合我专业的实际情况，要求学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，总学分不少于237学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，准予毕业。