**旅游服务与管理专业人才培养方案**

3年

一、专业名称及代码

旅游服务与管理（专业代码：740101）

二、入学要求

初中毕业生

三、修业年限

3年

四、职业面向

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业类 | 专业名称 | 专业方向 | 对应职业 | 职业资格证书举例 | 基本学制 | 继续学习专业举例 |
| 74旅游大类 | 旅游服务与管理 | 旅游管理 | 导游员  计调员  景区讲解员 | 导游资格证书 | 3年 | 高职：旅游管理 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业坚持立德树人，面向旅行社、景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**（二）培养规格**

本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和技能

1、职业素养

具有良好的职业道德、能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

具有主动热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

具有安全责任的意识，节约资源，倡导绿色消费。

具有适应行业变化自我提升的潜质和继续学习的能力。

2、知识

掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

取得导游、景区讲解员、普通话合格证书等1或者2种职业资格证书。

3、能力

掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。

掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效的运用。

掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

**4、素质**

热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，懂得马克思列宁主义，毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，具有良好的思想修养、职业道德和社会公德。

树立终身学习理念，具有交流沟通和团队协作能力；具有诚信品质、敬业精神和责任意识，遵纪守法意识；具有一定的实践、创造、就业和创业能力。

具有一定的体育和心理卫生知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的体质健康标准。

具有正确的审美观、审美能力、劳动态度和劳动观点，养成良好的劳动习惯，掌握必要的劳动技能。

六、课程设置及要求

课程体系及学时学分分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 学分 | 占课内总学分比例（%） |
| 公共基础课程 | | 42 | 26.9 |
| 专业技能课程 | 专业基础课 | 10 | 6.4 |
| 专业核心课  (一体化课程） | 54 | 34.6 |
| 专业拓展课 | 4 | 2.6 |
| 素质拓展课程 | | 46 | 29.5 |
| 总计 | | 156 | 100.0 |

中职阶段课程设置公共基础课、专业技能课、素质拓展课等模块：公共基础课：语文、数学、英语、计算机基础、德育、体育与健康、礼仪；专业技能课分为专业基础课、专业核心课（一体化课程）、专业拓展课，其中专业基础课：旅游概论，专业核心课（一体化课程）：全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、政策与法律法规、模拟导游，专业拓展课：中国旅游地理、客源国概况；素质拓展课：茶艺、调酒。

**（一）公共基础课程**

公共基础课程包括德育课、语文课、体育课、数学课、英语课以及形体和礼仪类艺术课。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 | 建议学分 |
| 1 | 语文 | 学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。 | 144 | 8 |
| 2 | 数学 | 通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界，用数学思维分析世界，用数学语言表达世界。 | 144 | 8 |
| 3 | 英语 | 全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯继续学习和终身发展奠定基础。 | 144 | 8 |
| 4 | 体育 | 中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务，以体育人增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣，学会锻炼身体的科学方法，掌握1-2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平，树立健康观念，掌握健康知识与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式。遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识，帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生运在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。 | 144 | 8 |
| 5 | 思想政治 | 通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。培养具有政治认同素养、职业精神素养、具有法治意识素养、具有健全人格素养、具有公共参与素养的学生。 | 144 | 8 |
| 6 | 信息技术 | 中等职业学校信息技术课程要落实立德树人的根本任务，在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习，基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力课程，通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用，理解信息技术，信息社会等概念和信息社会特征，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题，在数字化学习与创新过程中，培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。 | 108 | 6 |
| 7 | 形体 | 依据《中等职业学校形体教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 72 | 4 |
| 8 | 礼仪 | 依据《中等职业学校礼仪教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 72 | 4 |
| 9 | 就业指导 | 依据《中等职业学校就业指导教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 36 | 2 |

**（二）专业技能课程**

专业技能课包括专业核心课和专业特色课，实习实训室专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

1. **专业核心课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| 1 | 旅游概论 | 了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策 | 2 |
| 2 | 全国导游基础  知识 | 了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产等相关的基础知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教知识 | 8 |
| 3 | 导游业务 | 掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，位将来从事导游工作打下良好的基础 | 8 |
| 4 | 地方导游基础  知识 | 掌握华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北地区各省自治区基本概况，了解中国世界遗产项目名单，国家级风景名胜区名录、中国国家地质公园名录、中国历史文化名城、名镇名单 | 6 |
| 5 | 旅游政策与法规 | 了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础 | 8 |
| 6 | 模拟导游 | 掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中食、住、行、游、购、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力 | 4 |
| 7 | 旅游服务心理学 | 了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素养 | 4 |
| 8 | 酒店服务与技能 | 了解酒店服务礼仪，掌握餐饮服务技能中托盘、餐巾花、台布、摆台、斟酒、上菜、分菜等一系列相关操作，掌握前厅服务技能中预订、接待、礼宾服务、问询、总机、收银等服务技能。 | 4 |
| 9 | 客房服务与管理 | 了解客房部概述及客房的清洁与保养，熟悉客房服务用语及客房部人力资源管理、物资管理等，掌握客房对客服务工作，中式铺床程序及标准。能够运用所学知识进行中式铺床并完成相关程序操作。 | 4 |
| 10 | 调酒技术 | 熟悉非酒精饮料、咖啡、可可以及茶的分类，掌握外国酿造酒、蒸馏酒、配制酒的特点与分类，掌握中国酿造酒、白酒及配制酒的产地、特点，熟练掌握鸡尾酒的特点、原料、器具及调酒技法。 | 4 |

1. **专业特色课**
2. 茶艺
3. 中国历史文化
4. 智慧旅游与导游
5. 校内导游

**（三）素质拓展课设置说明**

（1）综合实训

学生在校内或者校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，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，帮助学生努力获取相应职业资格证书，参加顶岗实习，毕业就业打下坚实基础。

（2）顶岗实习

专业顶岗实习可以在专业对口用人单位主要对客服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实习，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

七、教学进程总体安排

教学进程总体见附表1

八、实施保障

（一）师资队伍

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 出生年月 | 专业技术资格 | 职业资格证书 | 专 业 | 备 注 | 双师型教师 |
| 石建华 | 1983.12.17 | 讲师 | 餐厅服务员高级工证;导游证（中级） | 旅游管理 | 主讲教师 | 是 |
| 冷奇伟 | 1984.5.24 | 讲师 | 餐厅服务员高级工证 | 旅游管理 | 主讲教师 | 是 |
| 高静 | 1985.8.6 | 讲师 | 调酒师4级  高级礼仪培训师 | 旅游管理 | 主讲教师 | 是 |
| 陈蕾 | 1986.10.22 | 讲师 | 茶艺师(高级)  导游证 | 旅游管理 | 主讲教师 | 是 |
| 高明 | 1988 | 讲师 | 导游证 | 旅游管理 | 主讲教师 | 是 |

1、现有专职教师5人，其中讲师5名，“双师型”100%目前教师人数短缺，专职教师至少缺1人。

2、加大对教师的培训力度，增强教师专业与实践能力。

3、对教师素质主要提以下方面内容：

1）、专业精神：敬业爱岗，工作踏实、认真负责，良好的职业道德；勤于学习，不断进取，追求自我完善。

2）、专业知识：具有酒店服务与管理方面的专业基础知识和技能。有关酒店的科学发展史及趋势、世界著名的酒店范例及著名酒店创始人等方面的知识。教育学、心理学、教学法等教育教学方法与现代教育技术的知识和操作技能。

3）、专业能力：流畅准确的书面及口头表达能力。较强的学生管理、课程开发和教学改革能力能够对工作进行反思性总结；较高的理论教学和综合实践能力，广泛的专业间的接口知识和技术；一定的工作现场管理能力：社交能力，能够与他人愉快合作，与学生关系和谐融治，能够顺利地与社会开展交往。

（二）教学设施

1、专业现有校内实训室6个。分别为：模拟导游实训室，客房实训室，中餐宴会实训室，酒吧实训室，西餐厅实训室，茶艺实训室。建议一体化工作站必须配备齐全的设备及资料。要有必要的设备条件：行李车、前厅实训室，打印机，多媒体等

2、校外实训基地要以教育教学为中心，建设科学、健全、严格的实践教学制度。建立健全规范且能严格执行的教学计划、教学大纲、教学规程等教学文件。要建立职业技术技能、职业综合能力、职业素质有机结合的实训教学体系，并具有组织实施的各项规章制度。要建立教学质量检查、监督、保障、调控体系，并具有规范的教学过程运行管理制度。要深化教学改革，不断开发新的实训项目，更新教学内容，改进教学方法，以保证教学质量与教学水平的不断提高。

（三）教学资源

附表专业教材目录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教材名称 | 出版社名称 | 备注 |
| 1 | 旅游概论 | 高等教育出版社 |  |
| 2 | 全国导游基础知识 | 中国旅游出版社 |  |
| 3 | 地方导游基础知识 | 中国旅游出版社 |  |
| 4 | 导游业务 | 中国旅游出版社 |  |
| 5 | 政策与法律法规 | 中国旅游出版社 |  |
| 7 | 模拟导游 | 高等教育出版社 |  |
| 8 | 调酒基础 | 高等教育出版社 |  |
| 9 | 茶艺 | 高等教育出版社 |  |
| 10 | 中国旅游地理 | 高等教育出版社 |  |
| 11 | 中国旅游文化 | 高等教育出版社 |  |
| 12 | 客源国概况 | 高等教育出版社 |  |
| 13 | 酒店服务技能 | 高等教育出版社 |  |
| 14 | 客房服务与管理 | 高等教育出版社 |  |
| 15 | 前厅服务与管理 | 高等教育出版社 |  |

（四）教学方法

1、实训环节系统化

将实训课程分为旅游旺季实训，毕业顶岗综合实习，阶段岗位实习，根据不同课程进度需要，分阶段逐一消化整合。

2、教学方法多样化

教学模式力求创新时效，教学方法多样化易于学生接受和掌握知识，可采取多种教学方法，如案例教学法，讨论教学法，示范教学法，多媒体教学法，任务驱动法等等

（五）学习评价

（1）改革传统对学生的评价手段和方法，采取过程性评价与结果性评价相结合的方式。

（2）进行多元性的评价，结合引导作业、作品展示以及小组考核进行评价，理论考核与实践考核相结合，组内评价与教师整体考核相结合。

（3）既注重学生在项目作业中独立分析问题和解决问题能力的考核，又注重创新、团结合作、全面综合能力的考核。

（六）质量管理

1、建立质量标准。建立课程标准，建立教学过程行为标准，如教师课程教学标准化手册、实践教学质量评价标准、学生学业作品评价标准等。  
 2、强化运行管理。严格执行学院规定的教师教学工作规范、教材选用规范实践教学规范、授课计划编写、教案编写、课堂教学、辅导答疑、作业批改、课程考试与成绩评定，以及实训、实习、学业作品等环节的质量标准，并制定本专业的实施细则。

九、毕业要求

1、通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动。

2、学生德、智、体全面发展，熟悉旅游、酒店、会议中心各项主要业务，具有现代旅游专业管理理论知识和熟练职业技能，能够对主要业务部门的一线工作进行组织和现场管理，有较强开拓与创新能力的应用型技术人才。

2、职业资格

职业资格：导游证、茶艺师、客房服务等级证

3、就业岗位

（1）各类旅游公司，旅游管理部门工作人员；

（2）各类旅行社导游人员，计调人员；

（3）各类旅游公司及管理部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；

（4）各类旅游公司及管理部门从事市场调查、信息服务等工作。

**十、附录**

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 旅游服务与管理专业教学安排 | | | | | | | | | | | | | |
| 功能类别 | 类型 | 序号 | 课程名称 | 学时数 | | | 学期课时分配 | | | | | | 学分 |
| 计划 | 讲授 | 实训 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 18 | 18 | 18 | 18 |  |  |
| 通识能力课程 | 公共基础课程 | 1 | 语文 | 144 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 8 |
| 2 | 数学 | 144 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 8 |
| 3 | 英语 | 144 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 8 |
| 4 | 德育 | 108 |  |  | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 6 |
| 5 | 历史 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 体育 | 144 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 8 |
| 7 | 计算机基础 | 72 |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |
| 专业能力课程 | 专业基础课 | 8 | 旅游概论 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 9 | 形体 | 72 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 4 |
| 10 | 礼仪 | 72 |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 4 |
| 专业核心课 | 11 | 全国导游基础 | 144 |  |  | 4 | 4 |  |  |  |  | 8 |
| 12 | 地方导游基础 | 108 |  |  | 6 |  |  |  |  |  | 6 |
| 13 | 导游业务 | 144 |  |  |  | 4 | 4 |  |  |  | 8 |
| 14 | 政策与法律法规 | 144 |  |  |  |  | 4 | 4 |  |  | 8 |
| 15 | 模拟导游 | 72 |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 4 |
| 16 | 酒店服务技能 | 108 |  |  | 6 |  |  |  |  |  | 6 |
| 17 | 客房服务与管理 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 4 |
| 18 | 中国旅游地理 | 108 |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 |
| 19 | 旅游服务心理 | 72 |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 |
| 专业拓展课 | 20 | 调酒技术 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 21 | 茶艺 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 110 |
| 素质拓展课程 | 综合素养 | 23 | 军训、入学毕业教育 | 3W |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |
| 24 | 劳动教育 | 3W |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |
| 25 | 就业指导 | 36 |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 2 |
| 26 | 顶岗实习 | 36W |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |
| 27 | 社会实践 | 2W |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 总 |  | 周学时 | |  |  |  | 28 | 28 | 28 | 28 | 18W | 18W |  |
|  | 总学时 | | 3194 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 总学分 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 156 |