

目 录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
六、课程设置	4
七、学时安排	9
八、教学进程总体安排	10
九、实施保障	12
十、毕业要求	15

旅游服务与管理专业 2019 级人才培养方案

一、专业名称(专业代码)

- 1、专业名称：旅游服务与管理
- 2、专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者。

三、修业年限

三年制中职

四、职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别	职业资格证书举例
13	旅游服务类	4-07	4-07-04	4-07-04-01 导游	导游资格
		4-07	4-07-04	4-07-04-02 公共游览场所服务员	导游资格
		4-13	4-13-01	4-13-01-03 讲解员	导游资格
		4-07	4-07-04	4-07-04-03 旅行社计调	导游资格

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业主要培养社会建设需要的具有良好政治思想品德素质，身体健康，具有较高文化修养和审美能力的面向旅游产业在服务与管理第一线从事旅行社门市、导游服务、计调、外联与管理、酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等工作，具有良好的职业道德、较强实践能力和创新精神，具备各岗位服务技能，旅游景区基层管理

能力，旅行社门市基层管理能力，酒店基层管理能力，德智体美全面发展的高素质技能型专门人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。

（2）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。

（3）崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（4）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。

（5）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。

（6）具有本专业基础理论和应用实践的能力，具有继续学习和再提高的能力，具有开拓意识和创新精神。

2. 知识

（1）较好的掌握旅游管理专业基础知识，基本理论，包括旅游

概论、旅游英语、中国旅游地理、旅游心理学、旅游法律法规等专业理论知识。

(2) 扎实的掌握旅导游实务、旅游线路设计、景区营销与管理、旅行社经营管理、旅游市场营销、旅游礼仪、餐饮服务和管理、酒店实务、导游服务技能、模拟导游专业综合实践项目等专业知识和技能。

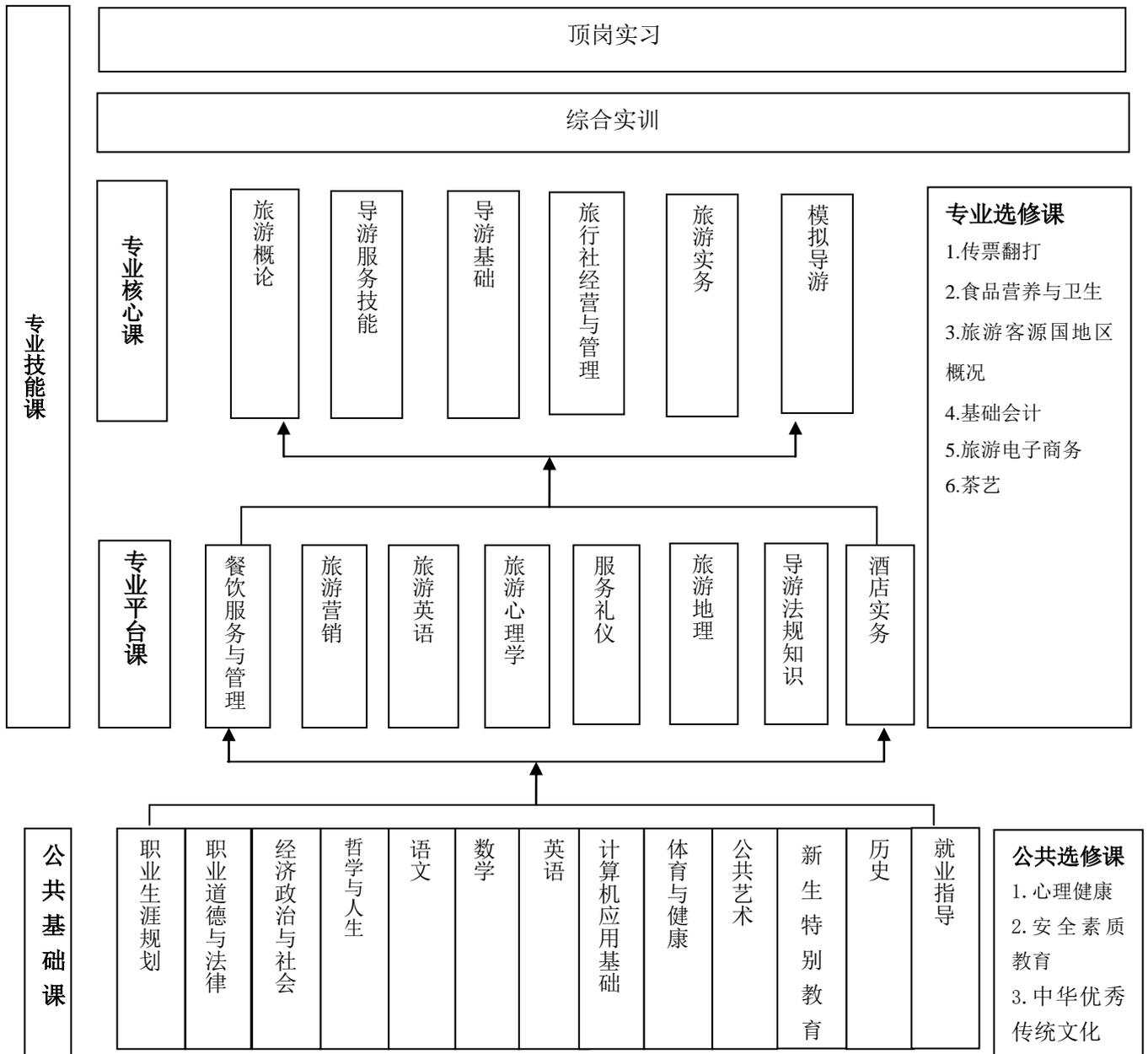
3. 能力

(1) 具有胜任旅游公司导游、业务（外联、计调）经营、旅游景区开发与经营、票务接待、酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、基层管理、人力资源部培训、酒店营销策划、公关策划等旅游企业的业务接待及管理工作能力，毕业生要求获得导游资格证。

(2) 毕业生具有一定地阅读和分析本专业书刊、技术资料的能力；毕业生具有良好的计算机应用、操作、维修知识与技能，能熟练运用 office 办公软件工作；毕业生具有良好的语言文字表达、人际沟通、团队协作能力。

六、课程设置

以培养旅游管理专业技能人才为主要目标，相应课程结构体系设置如下图所示：



(一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	新生特别教育	本课程帮助和引导学生尽快实现学习和生活的关键性转换。文明行为习惯教育(6学时)、安全教育(6学时)、劳动教育(8学时)、心理健康(6学时)。	26
2	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设,并注重培养学生运用职业生涯规划的基础知识和常用方法合理制订成长规划的能力。	26
3	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设,并注重培养学生在日常生活和本专业职业活动中相关规范和法律常识的应用能力。	34
4	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设,并注重培养学生认识社会的能力。	30
5	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设,并注重培养学生运用哲学知识解决问题的能力。	34
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,并注重培养学生专业文章阅读、应用文写作等与专业相关的应用能力。	184
7	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,并注重培养学生三角函数、立体几何等与专业相关的应用能力。	184
8	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,并注重培养学生阅读英语技术资料等与专业相关的应用能力。	184
9	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设,并注重培养学生利用计算机解决专业学习、工作、生活中常见问题的能力。	120
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设,并注重培养学生的健康心理和积极主动自我调节的能力。	154
11	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设,并注重培养学生艺术欣赏的能力。	34
12	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	30
13	就业指导	本课程主要通过学业辅导、职业指导教育、职业生涯规划咨询、创新创业教育和就业服务等,培养学生规划管理学业、职业生涯的意识和能力,培育学生的工匠精神和质量意识,为适应融入社会、就业创业和职业生涯可持续发展做准备。	30

(二) 专业课程

1. 专业平台课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	酒店业务实训	课程主要内容包括酒店及酒店管理的基本概念等基础知识、酒店前厅及客房的操作技能,使学生具备酒店前厅和客房的基本知识和工作能力,养成沟通协作、真诚待客的服务品质。	90
2	旅游营销	通过本课程的学习,使学生掌握市场营销的基本理论、基本方法,结合旅游行业的岗位需求,将营销学科知识与专业技能相结合。本课程的主要内容:市场营销的基本概念、知识、思想;旅游营销的基本知识;市场预测理论和方法;旅游营销策略;旅游营销信息管理。	52
3	旅游英语	通过本课程的学习,使学生掌握从事旅游管理与服务工作所需的实用英语技能,能综合运用所学的英语语言,培养学生在旅游行业情境下的英语听、说、读、写、译能力,以及在英语语言环境下,专业知识的实际应用能力。	60
4	旅游心理学	本课程讲述了旅游消费心理学的研究对象、内容、意义及其研究方法,阐述了消费者的心理活动过程、需要、动机、态度、个性及消费者购买行为理论。	60
5	服务礼仪	通过本课程的学习使学生形成良好的服务意思,能够注重自身形象塑造,具有良好的职业形象和心理素质。	68
6	旅游地理	通过本课程的学习,使学生掌握旅游地理的基本知识,掌握各省市旅游地理常识及旅游景点,以及国外旅游地理知识等内容。	68
7	旅游法规知识	通过学习让学生能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识;能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。	60
8	餐饮服务与管理	要求学生掌握中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪;能辨别餐饮用具的种类及用途,能按照标准进行餐厅基本服务技能的操作,能按照标准进行中餐厅零点及宴会服务;掌握西餐服务;具有良好的实践能力和宴会设计能力,能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。	68

2. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅游概论	本课程主要讲述旅游概述、旅游的产生与发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游的影响、旅游组织和旅游的可持续发展等内容。	52
2	导游服务技能	通过学习,使学生掌握旅游接待服务的方法和技巧,能够有一定的才艺,活跃气氛并可以处理常见的旅游故障。	68
3	旅行社经营与管理	通过本课程的学习,使学生具备计调、外联、导游、门市接待及财务等方面的知识和技能,培养学生的沟通能力和处理突发事件的能力。	60
4	导游基础	本课程主要讲述民族风俗、宗教文化、旅游资源调查、中国古代建筑、中国古典园林、中国美食风物、旅游文学等内容。	68
5	导游实务	通过学习,使学生掌握导游服务的性质、特点、地位和作用;了解导游人员应具备的素质、职责、职业道德和行为规范,掌握导游服务程序、服务技能、导游服务中常见问题的处理等,以及旅游服务相关的旅游法规和政策。	60
6	模拟导游	将理论知识转化到实训操作中,使学生熟练掌握带团工作的各项技能技巧,具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。	90

(三) 专项实训

为了提高学生的专项技能水平,旅游服务与管理专业的专向实训包括中餐摆台、导游实训、酒店业务实训、旅行社实训等。通过实训进一步强化学生的会计岗位技能水平。

(四) 综合实训

综合实训是本专业必修的校内实训环节,通过模拟导游实训,要求学生了解旅游管理、导游讲解、旅行社计调等岗位的一般工作流程;能够运用所学的知识,与游客进行有效沟通交流;能够培养吃苦耐劳精神;能够熟悉景区管理及旅行社管理的基本框架;能够学会旅游酒店服务常用的技能;能够树立自我保护意识,培养良好的职业道德。

（五）顶岗实习

顶岗实习是重要的实践性教学环节，是强化学生实践技能的重要途径。通过顶岗实习，学生应了解本专业的生产技术、生产过程及相应的管理知识，培养其理论联系实际，综合运用所学知识解决实际问题的能力；树立正确的职业意识，增强敬业、创业精神，提高学生的综合岗位能力。顶岗实习执行学校《顶岗实习管理办法》。（三）综合实训

七、学时安排

每学年安排 38 教学周，周学时为 30，三年总学时数为 3420；公共基础课程学时为 1070，占总学时的 31.2%，专业课（包括专业平台课和专业核心课）教学时数为 1206，占总学时的比例为 37.2%，实训教学（包括课程实训、实习、顶岗实习）教学时数为 1812，占总学时的比例为 52.9%。

顶岗实习为 6 个月，按每周 30 学时计算，顶岗实习总学时为 570 学时。

八、教学进程总体安排

表1 教学环节分配表（单位：周）

学期	学期教学周数	课程教学周数	各类设计	实训	专业教育	入学、毕业教育	考试	军训机动	公益劳动	备注
1	18	13		1	0.5	0.5	1	2		
2	20	17		2			1		1	
3	18	15		2			1			
4	20	17		2			1		1	
5	18	15		2			1			
6	20			19		1				
合计	114	77		28	0.5	1.5	5	2	2	

表2 实训专用周安排表

序号	项目名称	学时	按学期分配（单位：周）					
			一	二	三	四	五	六
1	旅游营销	30	1					
2	导游基础业务	60		2				
3	酒店业务	60			2			
4	旅行社业务	60				2		
5	模拟导游	60					2	
6	顶岗实习	570						19
合计		840	1	2	2	2	2	19

表3 理实一体化教学进程表

课程类别	序号	课程名称	课堂教学										按学期分配	
			教学时数			第一学年		第二学年		第三学年		考试		
			总学时	理论学时	课内实训	一 13	二 17	三 15	四 17	五 15	六			
公共基础课	1	职业生涯规划	26	26		2								1
	2	职业道德与法律	34	34			2							2
	3	经济政治与社会	30	30				2						3
	4	哲学与人生	34	34					2					4
	5	语文	184	184		4	4	2	2				1.2	3.4
	6	数学	184	184		4	4	2	2				1.2	3.4
	7	英语	184	184		4	4	2	2				1.2	3.4
	8	历史	30	30					2					3
	9	计算机应用基础	120	50	70	4	4							1.2
	10	体育与健康	154	38	116	2	2	2	2	2				1-5
	11	公共艺术	34	15	19				2					4
	12	新生特别教育	26	26		2								1
	13	就业指导	30	30						2				5
			小计	1070	865	205	22	20	12	12	4			
专业技能课	专业课程	1	旅游市场营销	52	20	32	4							1
		2	酒店业务实训	90	35	55			6				3	
		3	旅游英语	60	28	32					4		6	
		4	旅游心理学	60	30	30			4				3	
		5	旅游会计学	60	28	32					4			5
		6	旅游地理	68	40	28				4			4	
		7	电子商务实训	60	10	50					4		5	
		8	旅游法规知识	60	40	20					4		5	
		9	服务礼仪训练	68	20	48				4			4	
		10	饮食文化	34	20	14				2				4
		11	餐饮服务与管理	68	20	48		4						2
		12	办公自动化	60	20	40					4		5	
		13	茶艺实训	68	20	48				4			4	
			小计	808	331	477	4	4	10	14	20			
	专业核心课	1	旅游学概论	52	30	22	4						1	
		2	导游基础	68	40	28		4					2	
		3	旅行社经营与管理	60	22	38			4				3	
		4	导游实务	60	20	40			4				3	
		5	导游服务技能	68	20	48				4			4	
6		模拟导游	90	30	60					6		5		
		小计	398	162	236	4	4	8	4	6				
合计			2276	1358	918	30	28	30	30	30				

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 具有中等职业学校及以上教师资格证书；
2. 具有中、高级职业资格证书或中、高级工程师资格证书或两者兼有。高级教师不低于 25%，中级教师不少于 40%；双师型教师不低于 50%；
3. 跟旅游相关企业紧密联系，掌握旅游行业现状，不断追求更新企业管理理念，熟悉企业文化，及时将行业各项技能补充进课程，具备本专业领域坚实的理论知识和较强的实践能力，既能进行理论讲授，又能有效指导学生操作；
4. 具备一定的课程开发和专业研究能力，能遵循职业教育教学规律，正确分析、设计、实施及评价课程。

（二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1、校内实训实习室

校内实训实习需要具备餐饮技能实训室、客房技能实训室、茶艺室和导游实训室：

序号	实训室名称	主要工具和设施设备
1	餐饮技能实训室	餐桌、餐椅、桌布、托盘、餐巾、餐具
2	客房技能实训室	单人床、床单、被罩、枕头、枕套
3	茶艺实训室	茶桌、茶具、茶叶
4	前厅实训室	前台、吧台椅、迎宾台、世界时钟
5	导游实训室	多媒体黑白、计算机

2、校外实训基地

本专业应建立两类校外实习基地。根据旅游服务与管理岗位要求，依托省、市内外高星级酒店、度假村，省内外各大旅行社及旅

游景区等企业建立顶岗实习基地；根据景区讲解员、旅行社计调、旅行社接待等岗位实习需要，依托服务企业，建立导游服务、旅行社计调和餐厅服务等岗位顶岗实习实训基地。

（三）教学资源

1. 应采用国家职业教育规划统编出版教材；
2. 也可依据课程标准编写教材；
3. 教材内容应充分体现行动导向、项目教学的设计思想；
4. 教材应密切结合旅游行业实际情况，体现真实作环境，再现工作情境；
5. 教材内容应体现先进性、实用性、直观性，应使用新标准、新规范，充分体现新技术、新设备、新材料，新知识，紧扣旅游行业需求和发展趋势。

（四）教学方法

应采用“基于工作过程、理实一体、教、学、做合一”的人才培养模式，教学模式要以职业岗位需求为导向，创新教学环境，构建理实一体的实践教学环境；要创新教学方式，开展模块化教学、项目教学、案例教学、任务驱动法和探究式教学法等，在教学中应用数字仿真等现代信息化技术，多渠道系统优化教学过程，增强教学的实践性、针对性和实效性。

（五）教学评价

- 1、评价的内容：学习态度、理论知识、实践能力、综合素质、职业素养。
- 2、评价的方式主要包括：笔试、口试、现场操作、提交案例分析报告、平时成绩考核与过程考核、成果演示、作品评价、学习方法记录、自评、第三者评价、座谈会、问卷调查等。

3、成绩评定：百分制、等级制。

4、考核评价的具体要求

(1) 文化课程的成绩由平时成绩（10%）、阶段考核（30%）、知识应用能力（10%）和期末考试成绩（50%）等部分组成。

(2) 体育课程成绩应根据考勤、课内教学、课外训练、锻炼活动情况综合评定。

(3) 德育课考核评价由学习情况 40%、日常行为表现 20%、期末考核 40%三部分构成。

(4) 专业课考核

①凡具备实训条件的课程，其考核成绩应由理论考核成绩 40%和实训考核 60%成绩两部分构成。理论考核成绩参照文化基础课考核细则。凡理论考核或实验考核有一项不及格者，该课程以不及格论。

②不具备实训条件的专业（基础）课程，其考核成绩参照文化基础课考核要求实行。

5. 实习实训包括态度考核、行为考核、成果考核、综合职业素养四个方面，专项实习要单独作为一门实践课程进行考核。另行制定考核细则。

6. 顶岗实习

顶岗实习单独作为一门实践课程，根据学生的实习表现，由实习指导教师、实习企业、班主任共同给出成绩，执行学校顶岗实习考核办法。

(六) 质量管理

旅游管理与服务专业教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”等教学方面的质量标准为依据，系部主管人员定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师

和学生的意见和建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或做出处理。

十、毕业要求

1. 所学课程（包括顶岗实习）成绩全部合格。
2. 参加全国计算机等级考试取得一级证书或普通话测试取得三级甲等以上证书。
3. 德育述评成绩合格。