

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（740101）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3年

四、职业面向

专业大类及代码	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（群）或技术领域举例	职业类证书举例
旅游大类（74）	旅游类（7401）	旅行社及相关服务（7291）	导游（4-07-04-01）、旅行社计调（4-07-04-03） 旅游咨询员（4-07-04-04）、公共游览场所服务员（4-07-04-05）	旅游景区服务、旅游电子商务、旅行社服务	导游资格、旅行策划、茶艺师证

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、职业道德和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，面向旅行社及相关服务行业的旅行社服务、旅游景区服务、旅游电子商务等岗位群，

能够从事旅游服务及旅游企业基层管理等工作的技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具备如下素质、知识、能力：

- （1）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、历史、信息技术、艺术等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；
- （2）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识；具有健康的体魄、具备良好的身体素质，特别是下肢力量和耐力素质等旅游专业相关的职业体能，掌握一般性体育运动技能；具有包容豁达、自尊自信、不卑不亢、热爱生活及较强的心理抗压能力等乐观向上的性格；具有正确处理团队危机、协调团队关系、活跃团队氛围的良好的组织能力。
- （3）掌握旅游基础知识、旅游地理、旅游文化、旅游政策与法规等方面的专业基础理论知识，具有良好的人文素养和文化修养；
- （4）掌握旅游心理学、旅游服务沟通技巧、景区服务、旅行社服务、酒店服务等相关知识，具有良好的礼仪素养，得体的行为举止；
- （5）掌握旅行社、酒店、旅游景区、旅游电子商务等所需掌握的技术技能，具有灵活运用专业基础理论知识的能力或实践能力；
- （6）弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
----	------	----------------

1	思想政治	<p>本学科通过对《职业生涯规划》、《职业道德与法律》、《经济政治与社会》和《哲学与人生》四门课程的学习，引导学生掌握职业生涯规划基础知识，指导学生制定出符合实际的职业生涯规划书，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观；引导学生掌握职业道德与法律常识，学会用所学知识规范自己的行为，养成良好的职业行为习惯，增强法律意识，树立法制观念；引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识，提高学生辨析社会现象、主动参与社会生活的能力；引导学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，教会学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。</p>
2	语文	<p>本课程在初中语文的基础上，着力于语文基本的字、词、句、篇的理解，进一步巩固和扩展学生必需的语文基础知识；进一步学生提高现代文阅读和写作能力，提高以听说为主的口语交际和专业实用、应用文体的书写能力；培养发现问题、解决问题的能力，为提高学生综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。在教学过程中，引导学生接受优秀文化的熏陶，培养高尚的审美情趣，树立爱国主义、集体主义，发展个性特长，形成健全人格。</p>
3	数学	<p>本课程在初中数学的基础上，使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思维和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才</p>
4	英语	<p>本课程在初中英语教学的基础上，使学生巩固、扩大基础知识，培养听、说、读、写的基本技能；注重培养学生运用英语进行交际的能力和继续学习的能力；激发和培养学生的学习兴趣，帮助学生树立自信心，养成良好的学习习惯，提高自主学习的能力，形成有效的学习策略；开发智力，培养观察、记忆、思维、想象和创造能力；体验英语文化和文化差异。</p>
5	信息技术	<p>本课程将学习计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体软件应用等方面的知识技能，旨在掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；培养学生根据职业需求运用计算机的能力，使用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的能力，逐渐养成独立思考、主动探究、团结协作的学习方法和工作态度，为其终身学习和发展奠定基础。</p>
6	体育与健康	<p>全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力，增进学生身心健康，培养学生未来职业所必需的体能和社会适应能力。使学生掌握必要的体育与卫生保健基础知识和运动技能，增强体育锻炼与保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法；注重学生个性与体育特长的发展，学会欣赏一至两项体育竞赛，提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，养成终身从事体育锻炼的意识与习惯，为继续学习与工作奠定基础。</p>
7	艺术	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门公共课程，其任务是陶冶学生的艺术情操，培养学生具备基本的艺术素养，使学生具备一定的艺术鉴赏能力和审美能力。</p>
8	历史	<p>本课程根据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和</p>

	行业发展密切结合。
--	-----------

(二) 专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业核心课、专业技能课和专业拓展课，并涵盖实训等有关实践性教学环节。

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	旅游基础知识	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	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识;能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色;掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能,能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品
3	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
4	旅游服务礼仪	了解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位。掌握旅游服务礼仪的基本概念和原理,旅游从业人员的仪容、仪表、仪态礼仪要求,旅游从业人员的语言沟通礼仪要求,旅游从业人员社交礼仪要求以及工作交往礼仪要求。培养学生良好的服务意识与职业素养,帮助学生掌握旅游服务过程中的各项礼仪要求,并将礼仪知识运用于服务流程中。
5	景区服务基础	了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容,掌握其基本支持理论,掌握景区服务各环节的基本流程,掌握景区管理的基本方法和内容。能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理,具备一定的景区讲解、策划规划能力。
6	导游服务基础	掌握合格导游员应具备的条件和素质,树立正确的职业道德风尚;掌握导游员的服务规范和服务质量标准;熟知旅游常识;能独立展开导游服务,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,为将来从事导游工作打下良好的基础。
7	酒店服务基础	掌握酒店的内涵发展历程。酒店前厅部、客房部、餐饮部、人力资源部、财务部、公关营销等主要部门的工作职责及人员素质要求,工作流程。能够参与酒店一线服务工作的实践工作,掌握必需的从业人员素质,独立分析问题解决问题。培养善于分析,勤于学习的精神,具备热情服务,周到接待所需的具体能力,具有酒店从业人员所应具备的基本理论和实践素质。
8	旅行社服务基础	了解旅行社行业现状及存在问题等方面的知识;熟悉旅行社及分社、服务网点设立等方面的知识;全面掌握旅游基础理论,管理和经济学基础理论,全面掌握旅行社及相关

		旅游企业运营理论与实务；熟悉旅行社服务质量管理方面的知识；掌握旅行社人力资源管理方面的知识。以旅行社服务与经营管理的具体实际工作任务为路径，通过任务引领的项目主题教学活动的开展与实施，使学生掌握现代旅行社服务与经营管理的基本理论和基础知识，熟悉旅行社运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的旅行社产品开发、销售、运行监控等服务技能，并能胜任旅行社主要部门的基层管理工作。同时培养学生职业素养，善于沟通与合作的职业品格，为就业和职业生涯发展奠定基础。
9	酒店综合实训	

七、教学进程总体安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，岗位实习按每周 30 学时安排，3 年总学时一般为 3100 学时。实行学分制的学校，16~18 学时折算 1 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，可根据不同专业人才培养的需要在规定范围内适当调整，但必须保证党和国家要求的课程和学时。专业课程学时一般占总学时的 2/3，各专业方向课的学时数应大体相当。岗位实习时间一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排。公共基础课程和专业课程都要加强实践性教学，实践性教学学时原则上要占总学时数 50% 以上。各类选修课程的学时数占总学时的比例应不少于 10%。

课程类别	课程名称	课程编码	学时	学期/周课时						考核方式
				一	二	三	四	五	六	
公共基础课	思想政治		160	2	2	2	2			考查
	语文		360	3	3	3	3	3	3	考试
	历史		40	2						考查
	数学		360	3	3	3	3	3	3	考试
	英语		360	3	3	3	3	3	3	考试
	信息技术		80	2	2					考查
	体育与健康		240	2	2	2	2	2	2	考查

	艺术		40		2					考查
专业 (技能)课	旅游基础知识		80	√						
	中国旅游地理		160							
	旅游政策与法规		80							
	旅游服务礼仪		160	2	2	2	2			
	景区服务基础		240	√	√	√	√	√	√	
	导游服务基础		80							
	酒店服务基础		40							
	旅行社服务基础		160							
	旅游心理学		80							
	酒店类综合实训		580	√	√	√	√	√	√	
周课时合计		109	29	29	30	31	30	30		
课堂教学周数		86.5	16.5	18	18	18				
军训(周)		2	2							
入学教育(周)		0.5	0.5							

实践活动 (周)		7	1	2	2	2			
顶岗实习 (周)		40					20	20	
合计 (周)		120	20	20	20	20	20	20	
总课时 合计		3178	478	522	540	558	540	540	

注：顶岗实习与升学模块课程仅供学生选修其中1项

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定,进行教师队伍建设,合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理,至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人;建立“双师型”专业教师团队,其中“双师型”教师应不低于30%;应有业务水平较高的专业带头人。

2. 专任教师

专任教师应具有本科及以上学历,具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书,有良好的师德,关注学生发展,熟悉教学规律,具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验,熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务

岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

3. 兼职教师

聘任行业、企业有经验的专家，建立兼职教师库，兼职教师比例占专任教师比例的 20%。

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准，在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

1. 校内实训室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备模拟导游实训室、旅行社计调一外联服务实训室、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应注意满足实训与班级人数的需求。主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
1	模拟导游实训室	数师主控台	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(景点)讲解教学资源库	1套

2	旅行社计调、外联实训室	计算机及桌椅	1合、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合/组
		计算器	1个/生
		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≥3000lm
		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		

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人/班配置

2. 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，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、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。

(2) 景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家 3A 级以上景区。

2. 标准

- (1) 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。
- (2) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。
- (3) 实训、实习基地设施设备条件应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应与专业实习学生人数相匹配。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材开发及使用要求

针对专业及学生的特点，分析目前专业发展现状，合理选择与课程目标相符合的国规教材，同时积极开发与行业接轨，适合本专业发展需求的校本教材，以达到专业课程目标要求与行业岗位需求的无缝对接和教材内容的高度切合。

2. 图书资料配备要求

根据专业教育、教学和科研工作的需要，购买供师生使用的工具书、教学参考书、教育教学研究理论书籍和应用型专业书籍，为师生提供与专业相关的文献信息检索查询、专业学习和课外阅读等。

3. 数字资源配备要求。

结合专业发展的需求和行业要求，在“工学结合”，“项目驱动”的理念指导下，建设本专业的课程数字资源库，所有资源的建设都围绕行业需求和实战项目展开。案例资源库以项目资源库为主，充分满足专业主要岗位实训项目需求。

（四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业课坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，按照相应职业岗位（群）

的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客服务岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备，保护环境等意识与观念的树立。

（六）质量管理

健全专业教学和教学质量诊断与改进机制，完善专业教学质量监控管理制度。

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，定期开展公开课、示范课等教研活动。

完善毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。

九、毕业要求

1. 学业达标要求：

（1）无纪律处分，思想品德等方面达到学校毕业要求；

(2) 所有课程考试合格；

(3) 按要求完成校内外行业实践和实习，并考核合格；

(4) 职业素养要求：具有良好的职业意识和职业操守，注重仪容仪表、能学会说、能处会处。

2. 鼓励学生毕业时取得职业类证书，或者获得实习企业关于职业技能水平的相关证明。

十、附录：

附件一 人才需求与人才培养调研报告（参看相关资料）

附件二 人才培养方案论证报告（参看相关资料）

附件三 课程标准（参看相关资料）