《旅游服务与管理》专业人才培养方案

一、 专业名称

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

本专业招收初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

学制三年，按照第一年宽基础，第二年重专业，第三年选方向（考导游资格证或就业）的思路，毕业后直接就业的学生在校学习两年半，顶岗实习半年。

考导游资格证的同学第三年参加培训考试。

四、职业面向

序号	职业领域	岗位	职业资格证书
1	旅行社	旅行社导游	导游资格证
		旅行社门市接待	旅游咨询员证
		旅行社票务	计算机等级证
2	风景区、展览馆	景区、展览馆讲解员	讲解员证
3	酒店	前厅服务员	前厅服务员证
		餐饮服务员	餐饮服务员证
		客房服务员	客房服务员证

（一）培养目标

结合本地区域经济特色，本专业主要培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有综合职业能力，在生产、服务一线工作的高素质劳动者和技能型人才——饭店服务、导游和基层管理人员。

（二）培养规格

通过对现阶段市场需求及旅游服务与管理专业典型工作任务、职业能力的调研分析，本专业应从知识、能力、素质方面作如下要求：

1.职业素质

（1）具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。

（2）具备较强的服务意识、安全意识及节能环保意识。

⑶具备良好的人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度。
⑷具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
⑸具备独立工作和解决问题的能力。
⑹具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。
⑺具有良好的礼仪、形体知识和技能。
⑻具有健康的身体素质和心理素质。

2、专业知识要求：

（1）掌握导游服务和旅行社基层管理的基本知识，及相关的法律、宗教、园林建筑、历史、地理与文学知识等。

（2）掌握旅游职业道德的基本知识和礼仪常识、了解服务和旅游心理学的基本知识。

（3）掌握餐饮服务、前厅服务、客房服务及基层管理知识和操作技能。

专业（技能）方向----导游服务

（1）服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

（2）际交往能力：具有良好的语言表达和书面表达的能力；具有良好的沟通能力。

（3）组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

（4）产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

（5）普通旅行社导游：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。

3、主要接续专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理、酒店服务与管理

本科：旅游管理、会展服务

五、课程结构

（一）课程设置

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术课、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课以及专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，有校内外实训、顶岗实习等多种形式。

1. 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	36
2	心理健康与职业生涯规划	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色和思想政治教育。	198
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色和思想政治教育。	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色和思想政治教育	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色和思想政治教育	72
9	计算机等级一级考试	依据《全国计算机等级一级考试教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色和思想政治教育	72
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	180
11	艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	36
12	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与中职培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。	72

（二）专业技能课程

1.专业核心课程(必修课)

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	通过介绍旅行和旅游现象的产生、发展及社会经济、文化发展和自然环境的关系，分析构成旅游活动和旅游业的各基本要素以及它们之间的关系，让学生对旅游的相关知识有大致的了解，力求在总体上囊括构成旅游活动的三要素（旅游者、旅游资源、旅游业）的基础知识和理论，提高旅游管理、决策水平，同时提高学生在旅游方面的专业素养。	72
2	旅游地理	本课程是旅游服务与管理专业开设的一门专业基础课。要求学生了解中国旅游地理的有关知识，掌握我国旅游地方特色及发展旅游业的有利和不利条件，是我国旅游业从业人员应具备的职业知识。本课程的主要教学目的是依据专业设置的需要对学生进行有关旅游地理基本概念、基本知识、基本理论的培养，以及有关中国各项旅游资源特征、旅游业状况、重要旅游景点等专门知识的教育和培养。	72
3	导游基础知识	本课程是全国导游资格考试的重要课程之一，旨在提高学生对导游基础知识如中国主要地理环境、自然景观、历史文化、民族民俗、主要宗教、古代建筑、古代园林、风味特产及湖北旅游资源、历史文化等内容的了解、熟悉和掌握，提高学生综合分析与灵活运用的能力。	156
4	旅游政策法规	本课程要求学生正确掌握与旅游相关的各种政策法规，如《合同法》、《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《消费者权益保护法》等；掌握各种法规中与旅游相关的内容；掌握解决旅游纠纷的几种途径；树立良好的导游职业道德；灵活运用相关理论知识分析案例。提高法律意识。规范导游行为，学会依法维	108

		护自身权益和旅游者权益，能够依法解决导游带团中遇到的问题和事故，为将来做好旅行社服务于管理工作打下基础。	
5	导游实务	要求学生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；具有基本的独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下良好的基础。	156
6	饭店管理概论	该课程系统阐述了现代酒店管理的概念、特点、类型与等级、发展历史、基本原理、基本方法、基本内容、基本程序等内容，通过本课程的学习，使学生掌握现代酒店管理的模式，系统的掌握酒店各个部门之间的工作内容，管理原则和员工职责等内容并为就业打基础。	60
7	茶艺	通过对茶文化的学习，掌握中国的茶的种类、制作等内容，学习武茶的表演方法，达到为茶坊及高档酒店茶艺表演的水平。	72
8	旅行社业务	要求学生了解旅行社销售、计调、接待、财务等职能部门运行的程序，掌握旅行社基层管理的基本原理和技巧。	60

2.专业（技能）方向课

（1）素质训练模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	礼貌礼节	通过对生活礼仪、职业（工作）礼仪和社交礼仪知识的学习，使学生系统地获得礼仪基本知识，掌握礼仪规范并能灵活运用，使学生在日常生活和工作中，以及在各种礼仪场合表现得体，展示良好精神风貌，和为人处事的作风。	72
2	形体	本课程重在实训，主要通过舞蹈协调练习、姿态练习、健美（健身操）等练习，对学生进行美育教育，培养学生的自信心和审美情趣，提高学生的健康水平，修	72

		饰和矫正身体的不良姿态，塑造优美、挺拔的身体形态，保持身材，增强肢体灵活性、协调性和表现能力，有效提升个人气质，使体重和体质更趋标准，形成健康的体态，造就富有魅力的形体。	
3	音乐	以音乐审美体验为核心，引导学生主动参与音乐实践，尊重个体的不同音乐体验和学习方式，要任务学习演唱的基本方法，掌握民歌、山歌、红歌的演唱的技巧。	72
4	普通话	掌握普通话语音系统中声母、韵母、声调、音节及语流中轻声、儿化、变调等的发音，培养学生的普通话朗读能力和口语表达能力。	72

(2) 专业技能模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	通过讲解、示范要求学生掌握模拟导游的基本程序、方法和技巧，熟悉导游过程中的所以环节，为实地导游奠定基础。	180
2	客房服务实训	掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店客房部运转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技能,热爱并能胜任饭店客房服务与管理工作,达到客房服务中级工的水平。	72
3	餐饮服务实训	掌握餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。	72
4	前厅服务实训	掌握前厅服务于管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的预订、接待、沟通、结帐等各项前厅服务技能。达到前厅服务中级工的水平。	72

3.拓展课程（国导证备考）

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	科目一（政策与法律法规）+科目二（导游业务）	科目一考查考生对党和国家的基本国策、根本制度、根本任务、 重大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政 策的了解、熟悉和掌握程度。科目二考查考生对导游职业道德规范、导游职业素质、导游服务规范以及导游服务相关知识的了解、熟悉和掌握程度，考查考生对导游语言技能、带团技能和应变技能的了解、熟悉和掌握程度。	90
2	科目三（全国导游基础知识）+科目四（地方导游基础知识）	科目三考查考生对中国共产党成立 100 周年以来领导全国人民 在革命、建设和改革进程中所取得的伟大成就，中国旅游业发展概况，中国历史文化知识，中国文学常识，中国民族与宗教知识，中国自然与地理常识和中国主要旅游客源国概况的了解、熟悉和掌握的程度。科目四考查考生对中国各省（区、市）以及香港特别行政区、 澳门特别行政区、台湾地区概况的了解、熟悉和掌握的程度。	90
3	科目五(导游服务能力)	导游服务能力（现场导游）考试以室内模拟考试方式进行。测试内容包括语言表达、仪表礼仪、景点讲解、导游规范、应变能力和综合知识等。	72

六、教学进程总体安排

（一）基本要求

每个学年共计52周，其中教学时间为40周（含复习考试）寒暑假累计12周。每学期为20--21周（含复习考试、入学教育、社会实践等2周）。周学时为28学时，每天6学时。顶岗实习按每周30小时（1小时折1学时）安排。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况适当调整。由于国导证考试需要，学生教学实习可根据实际情况另作调整。

公共基础课，允许根据行业人才培养的实际需要在规定范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

教学活动时间分配表（以周为单位）

序号	内容	学年/学期/周数						
		第一学年		第二学年		第三学年		
		1	2	3	4	5	6	合计
1	入学教育与军训	1						1
2	理论教学及理论一体教学	17	19	19	19	19		93
3	顶岗实习						20	20
4	机动	1	1	1	1	1		5
5	学期周数	21	22	21	22	21	22	129

各类课程学时分配及比例表

课程类别	课程门数	理论教学	实践教学	理实一体	合计	占总学时(%)
公共基础课	13	706	260		966	30.3%
专业核心课	8	516	264		780	24.5%
专业技能方向课	8			584	584	18.36%
专业拓展课	5	180	72		252	7.9%
顶岗实习			600		600	18.85%
总计	34	1402	1196	584	3182	
占总学时(%)		44.06%	37.5%	18.36%		

（二）教学进程表

课程类别		序号	课程名称	学时	学期					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课	必修课	1	中国特色社会主义	30	✓					顶岗实习
		2	职业道德与法治	30				✓		
		3	心理健康与职业生涯规划	30		✓				
		4	职业道德与法治	30			✓			
		5	法律与职业（拓展）	30					✓	
		6	语文	150	✓	✓	✓	✓		

			7	数学	150	✓	✓	✓			
			8	英语	120	✓	✓	✓			
			9	信息技术	72	✓					
			10	计算机一级等级考试	72		✓				
			11	体育与健康	120	✓	✓	✓			
			12	艺术	72	✓					
			13	历史	60		✓				
			小计		966						
专业技能课	专业核心课程	必修课	1	旅游概论	72	✓					
			2	旅游地理	72	✓					
			3	导游基础知识	156			✓	✓	✓	
			4	旅游政策与法规	108			✓	✓		顶岗实习
			5	导游实务	156			✓	✓	✓	
			6	饭店管理概论	72		✓				
			7	茶艺	72					✓	
			8	旅行社业务	72				✓		
			小计		780						
	专业（技能）方向课程	素质训练模块	1	礼貌与礼节	72	✓					顶岗实习
			2	形体	72				✓		
			3	音乐	72				✓		
			4	普通话	72	✓					
			小计		288						
		专业技能模块	1	模拟导游	180			✓	✓	✓	顶岗实习
			2	客房服务实训	72					✓	
			3	餐饮服务实训	72					✓	
			4	前厅服务实训	72					✓	
			小计		296						
		专业拓展模块（国导备考）	1	科目一、二（导游业务+法规）	90					✓	顶岗实习
			2	科目三、四（导游基础）	90					✓	
			3	科目五（导游服务能力）	72					✓	

入学教育	32	1周					
顶岗实习	600						30
总计	3182						

七、实施保障

（一）师资队伍

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。

专业专任教师应具有本专业或相应专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书，获得本专业相关工种中级以上职业资格。专业带头人应有较高的业务能力，具有高级职称和较高的职业资格，在专业改革发展中起引领作用。教师业务能力要适应行业企业发展需求，了解企业发展现状，参加企业实践和技术服务。

专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于2个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于30学时的教学任务。

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，应具有高级及以上职业

资格或中级以上专业技术职称，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

（二）实训实习环境

本专业应实行教学实习、生产实习和顶岗实习。

1、教学实习

①餐饮服务实习:通过教学实习要求学生能够具备一定的餐饮服务能力,熟练掌握餐饮摆台基本操作方法,能够独立处理和顾客之间的人际关系。

②模拟导游实习：通过在景点实地的模拟讲解和教师示范，让学生掌握各种导游方法和处理问题的技法,学生能独立完成,整个导游工作流程。

2、生产实习

根据教学内容安排，学生在校模拟餐厅、模拟客房、模拟导游室进行专周实习，让学生掌握餐饮服务、客房服务和模拟导游的实际操作规程。

3、顶岗实习。

到旅游企业顶岗实践训练，通过承担具体的工作任务，培养学生综合运用所学知识、技能的能力，形成从事拟定岗位要求的综合素质

（三）教学要求

1.公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求,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。

2.专业技能课

专业技能课的教学应贯彻“以就业为导向、以能力为本位”的教学指导思想，根据旅游服务与管理专业培养目标，结合企业生产与生活实际，对课程内容进行大力整合，在课程内容编排上合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

（四）教学方法

1.公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求,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。

2.专业技能课

专业技能课教学按照相应职业岗位的能力要求，强调理论-实践-多媒体一体化教学，突出“做中学、做中教”的职教特色，实训课学时与理论课学时之比不低于1:1。专业技能课建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。

专业技能方向课采用理实一体化教学,课程安排以每周或一天为单位集中授课，与其它理论教学交叉进行，在理论教学中，均采用任务驱动式教学和项目式 教学方法组织教学，通过任务引领、现场教学、示范教学

等教学方法，打破了理论教 学与实践教学分离的传统培养模式。

（五）学习评价

1、专业课程的评价

专业课程应“以学生发展为中心”，采用过程性评价和结果性考核相结合的评价模式，实现评价主体和内容的多元化，既关注学生专业能力的提升，又关注学生社会能力的发展，既要加强对学生知识技能的考核，又要加强对学生课程学习过程的督导，从而激发学生学习的主动性和积极性，促进教学过程的优化。

（1）过程性评价

过程性评价主要考核学生学习过程中对专业知识的综合运用和技能的掌握及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习(工作)项目的实施过程来进行评价。具体从学生在课堂学习和参与项目的态度、职业素养及回答问题等方面进行考核评价。同时，从学生在完成项目过程中所获得的实践经验、语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务或项目完成情况、安全意识、操作规范性和节能环保意识等方面来进行考核评价。

（2）结果性评价

结果性评价主要考核学生对课程知识的理解和掌握，通过期末考试或答辩等方式来进行考核评价。

（3）课程总体评价

根据课程的目标与过程性评价成绩、结果性评价的相关程度，按比例计入课程总体评价。

2、顶岗实习课程的考核评价

成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和辅导员（或班主任）组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

八、毕业要求

依据国家以及宜昌市中等职业学校学生学籍管理实施 办法的相关规定,严把毕业出口关,确保学生毕业时完成规 定的学时学分和教学环节，结合专业实际组织毕业考试（考核），保证毕业要求的达成度，结合专业培养目标和人才规格，学生毕业需满足以下三个方面的要求:

1思想品德评价合格。

2修满专业人才培养方案规定的全部课程且校、市两级学业成绩全部合格。

3顶岗实习或工学交替实习鉴定合格

九、附录

本方案于2019年7月编制，适用于219级旅游服务与管理专业学生，实施过程中如需调整，由教务处组织修订，并填写《人才培养方案变更审批表》存档备查。

附：*学校**

_____级旅游服务与管理专业人才培养方案变更审批表

变更时间	变更内容	变更原因	备注

审　核　意　见			
教务处意见			
分管校领导意见			