

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业：旅游服务与管理 代码：130200

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、职业面向

专业类	专业代码	专业名称	对应行业	对应的岗位/职业	职业资格证书举例
旅游服务类	130200	旅游服务与管理	旅行社导游 旅行社计调 旅行社外联	导游 公共游览场所服务员 展览讲解员 旅行社计调 旅行社外联	导游 展览讲解员

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

旨在通过专业学习，使学生掌握旅游知识、酒店管理知识、国际海事法律知识、邮轮服务管理知识、邮轮服务专业英语、海上急救知识等，从而具备良好的英语口语交际能力和国际邮轮职业技能，强烈的服务意识，较好的国际化工作环境适应能力和组织协调能力，成为高标准、高技能、双语言的高端国际邮轮服务管理人才。

（二）培养规格

1、知识：

- （1）掌握旅游服务及相关专业知识
- （2）掌握酒店服务及相关专业知识
- （3）掌握高级服务人才和中级管理人才必需的文化基础知识

(4) 常握基础外语及专业外语综合应用能力

2、能力：

(1) 具有较好的普通话和英语表达能力

(2) 具有较强的沟通能力

(3) 具有较专业的服务能力

(4) 具有良好的计算机操作能力

(5) 具有从事旅游服务行业的基本技能

3、素质：

(1) 思想政治素质·有正确的政治方向，有坚定的政治信念，遵守国家法律和校规校纪；文明礼貌，诚实守信。

(2) 科学文化素质·有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇千实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观：爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

(3) 身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神；积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到中职学生体质健康合格标准。

(4) 职业素质热爱自己的本职工作，有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神；有较强的与人沟通的技巧；亲和力的培养；礼仪素质。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容目标
1	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，了解职业生涯规划以及中职生职业生涯规划的特点，掌握职业生涯规划的基础知识和职业生涯常用方法，会(能)初步形成正确的职业理想，基本形成正确的职业规划价值取向，形成关注自己的职业生涯规划及未来职业发展的态度，并注重培养学生职业意识，形成正确的职业观，明确职业理想对人生发展的重要性。
2	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，了解文明礼仪的基本要求，职业道德的作用和基本规范、陶冶道德情操、增强职业职业道德道德意识、养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日

		常生活和职业与法律 活动密切相关的法律常识，树立法治观念、增强法律意识、成为懂法、守法、用法的公民;并注重培养如何养成学生良好的行为习惯在本专业中的应用能力。
3	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，了解马克思主义相关基本观点和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识，经济政治提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念;提高辨析与社会 社会现象、主动参与社会生活的能力;并注重培养学生树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设等在本专业中的应用能力。
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学基本观点，方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进哲学与人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;注重培养学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确认识和处理人生发展中的基本问题及在本专业中的应用能力。
5	语文（基础模块）	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，了解各类文体的基本知识，语文掌握听说读写的基本要领、会阅读、能根据要求进行应用文写作、并 7 注重培养学生独立阅读的能力和理论联系实际的能力。
6	数学（基础模块）	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能和能力，为学习专业知识，掌握专业技能，继续学习和终身发展奠定基础。
7	英语（基础模块）	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，了解职场英语、掌握基础英语 知识和学习策略、会(能)进行自主学习、并注重培养学生听说读写等语言技能等在本专业中的应用能力。
8	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，历史学是一门研究人类历史进程的学科，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀。从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感，进一步弘扬以爱国主义为核心培养健全的人格，树立正确的历史观，人生观和价值

		观。为中等职业学校学生未来的学习工作生活打下基础。
9	计算机应用基础	计算机应依据《中等职业学校计算机教学大纲》开设，了解、掌握计算机应用用基础与基础知识、提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体幼儿园教技术应用等方面的技能，学生基本能够运用计算机解决幼儿园教学内育课件制容相关的应用能力。
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，坚持以“健康第一”、“素质教育”为指导思想，以锻炼身体为原则，在传授体育和健康知识的体育同时，使学生建立现代社会健康观和获得终身体育锻炼的知识技能，提高体育观赏和休闲娱乐能力，使之成为中职学生“踏上健康之路”“提高生活质量”服务。
11	艺术（美术）	本课程主要讲授美术的基础知识；培养学生对美术的兴趣与爱好，健康的审美情趣、初步的审美能力和良好的品德情操；提升学生的艺术欣赏能力，提高学生的观察能力，想象能力、形象思维能力和创造能力。

（二）专业（技能）课程

专业基础课：

序号	课程名称	主要教学内容目标
1	旅游概论	通过本课程的学习，使学生具有旅游行业工作掌握的基本技能，掌握旅游服务职业能力中的“核心能力”：独立工作能力、沟通协调能力、解决问题的能力、信息处理能力、导游词演说能力等；紧扣旅游服务
2	中国旅游地理	本课程的主要任务是是使学生掌握旅游类、饭店类和旅游英语类从业必备的中国旅游地理基础知识和技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养旅游欣赏能力。

3	旅游服务心理	旅游服务心理学是旅游专业一门重要的专业必修课，具有较强的系统性、针对性与实用性。通过本课程的学习，使学生对旅游工作的性质、任务、作用及其意义有比较全面的了解；培养学生良好的旅游从业意识以及开拓精神和竞争意识；使其具备初步的从事旅游管理工作的能力和处理问题的能力。
4	公共关系	通过本课程的学习，学生将全面了解和掌握公共关系学的基本知识、理论、案例和实务操作技巧，逐渐培养起运用所学理论知识去解决公共关系实践中各种事务的能力，形成一个公共关系从业人员应该具有的基本素质。
5	中国历史文化	通过中国历史文化教学，使学生能初步运用唯物史观对社会历史进行观察与思考，逐步形成正确的历史意识，对学生进行国情教育和爱国主义教育、维护民族团结和祖国统一的教育，使学生继承和发扬中华民族的优秀文化传统，树立民族的自尊心和自信心，具有建设中国特色的社会主义的坚定信念和改革开放、振兴中华的使命感；引导学生形成正确的道德观、人生观和价值观，形成健全的人格，具有符合社会发展需要的公民意识和人文素质。
6	饭店营销学	通过本课程的学习，使学生掌握酒店市场营销的相关概念、酒店市场营销环境的影响、消费者购买行为的分析方法、酒店目标市场的选择以及酒店产品、价格、分销渠道、促销策略等知识，为将来从事酒店管理工作奠定了基础。

专业技能课：

序号	课程名称	主要教学内容目标
1	餐饮服务与管理	通过本课程的学习，使学生对饭店餐饮管理的基本原理有一个初步的较全面的认识；初步熟悉餐饮服务与餐饮经营的各种管理活动，掌握从事餐饮服务的基本技能技巧；通过本课程的学习，能运用所学管理理论知识，对餐饮部门进行科学规范的管理实践。

2	前厅服务与管理	通过本课程的学习使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。
3	导游基础知识	<p>通过本课程的学习，使学生能够掌握和了解与导游工作密切相关的一些人文、自然背景知识。在此基础上更深入，加强学生的实际运用能力，训练学生的口头表达能力，达到如下目标： 1、相关知识点的识记和理解。2、以导游服务规范为依据，注重培养学生的导游知识的运用能力，即课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性。3、加强学生口头表达和对知识掌握能力的</p> <p>训练。本课程以理论教学为主，辅以实地考察。两个环节相互配合，相互联系以便保证课程的实用性。</p>

实习实训

序号	课程名称	主要教学内容目标
1	导游业务	<p>通过本课程的学习，使学生掌握导游服务的基本知识、质量标准、工作程序，了解导游员应具备的基本素质，明确导游服务的性质、特点、地位和作用，具备基本的导游技能，使之成为既有较扎实理论基础、又有较强动手能力的专业型导游人员。应达到如下目的： 1. 了解导游服务的性质和特点，导游服务的原则，掌握从事导游工作应具备的理论知识。2. 了解导游人员的素质要求及分类。3. 掌握导游服务的相关知识。4. 熟练掌握团队导游工作程序和服务标准。5. 掌握导游服务过程中常见问题和事故的预防和处理方法，培养处理旅游接待问题的能力。6. 掌握导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能，具备导游员应具备的素质和实际工作能力</p>
2	旅游政策与法规	<p>通过该课程的学习，理解我国建设中国特色的社会主义的基本理论、方针政策和我国经济社会发展战略；熟悉我国旅游立法、旅游法律关</p>

		<p>系、旅游合同法律制度；熟悉和掌握宪法、民族区域自治制度与《民族区域自治法》；掌握旅行社管理法律法规制度、导游人员管理法律法规制度、旅游安全管理法律法规制度、旅游保险法律法规制度、旅游出入境法律法规制度、旅游交通运输法律制度、旅游食宿安全管理法律法规制度、旅游资源管理法律法规制度、保护旅游消费者权益法律制度、旅游投诉管理法规制度等法律法规知识，为参加导游资格证考试打下良好政策法规基础，同时提升学生在今后从事旅游事业时的知识积淀和解决问题能力，更好地服务于地方旅游事业。</p>
3	旅游景区管理	<p>本课程使学生系统地了解旅游景区管理的相关概念、掌握景区规划、经营管理、游客管理、质量控制、设施管理、环境管理、危机管理、制度创新等方面的内容。为从事旅游景区管理工作打下基础。</p>
4	旅游英语	<p>要求学生通过学习，熟练掌握有关旅游的专业英语词汇，掌握常见的英文句型及重点语法，认真完成课程中规定的各项练习，能听懂旅游业的常用英语口语，熟练朗读及拼写，能进行基本的英汉互译，能运用基本正确的英语进行对客交流服务，如：机场迎接游客、入住酒店，游览参观等，掌握旅游英语的基本学习方法、技巧；并鼓励学生学会借助工具书独立解决学习中所遇到的各种问题。</p>

七、教学进程总体安排

课程设置	序号	课程名称	学分	总学时数			每周学时数						考核形式						
				合计	理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年		考试	考查					
							1(20周)	2(20周)	3(20周)	4(20周)	5(20周)	6(20周)							
必修课	1	德育课																	
		职业生涯规划	3	40	40	0	2												
		职业道德与法律	3	40	40	0		2											
		经济政治与社会	3	40	40	0			2										
			哲学与人生	3	40	40	0				2								
	2	语 文	20				4	2	2	4	4								
	3	数 学	12.5				2	2	2	4									
	4	英 语	17.5				2	2	2	4	4								
	5	计算机应用基础	10				4	4											
	6	体育与健康					2	2	2	2	2								
	7	艺术(音、美)						2											
			小计	72	160	160	0												
	专业基础课	8	旅游概论					4											
		9	中国旅游地理					4											
		10	旅游服务心理						4										
		11	公共关系						4										
		12	中国历史文化							4									
		13	饭店营销学						4										
				小计	0														
	专业技能课	14	餐饮服务与管理							4									
		15	前厅服务与管理							4									
		16	导游基础知识								4								
		17	导游业务								4								
		18	旅游政策与法规								2								
		19	茶文化							4									
		20	茶艺							2									
		21	旅游景区管理									4							
		22	饭店英语							2									
		23	旅游英语									2							
			小计	0															
	实习	24	认识实习					1周											
		25	跟岗实习							4周									
		26	顶岗实习	20	600								30						
			小计	20															
选修课	27	心理健康								2									
	28	商务礼仪					4												
	29	中国民俗文化								4									
	30	思想品德修养与法律基础								2									
	31	旅游英语听说																	
	32	旅游英语口语																	
	33	英语写作																	
	34	日语									4								
		小计	0																
其他	35	职业资格证书	5																
	36	入学教育	1				1周												
	37	军训	1				1周												
			小计																
总计							28	28	28	28	28	30							

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

专业教师应具备的资格:中专教师资格，并接受相关专业课程的训练。

（二）教学设施

校内实训室基地配置表

实训室名称	实训项目	教学资源配置
旅游服务与管理实训室	1. 中式铺床 2. 中西餐摆台 3. 调酒	标准客房配置、酒店前台、餐厅配置、酒吧配置、多媒体讲台

（三）教学资源

在图书资料方面，要有丰富的文、史、哲及自然科学方面的文献资料，为学生学习奠定宽厚的基础；同时还要配置学前教育专业的书籍、期刊等辅助学习资料，还包括相应的光盘、电子图书等。学校配备有多媒体教室，并开通互联网，可以方便师生用网络资源来学习。

（四）教学方法

对实施教学应采取的方法提出要求和建议。

采用案例教学法、问题导向法以项目形式开展教学。

采用“做中学做中教做学结合”的职业教育教学模式、教学过程与模拟工作过程相结合。

（五）学习评价

采取平时成绩与期末考试相结合的方式。

平时成绩——考勤、作业、课堂问答、课堂讨论、技能操作能力等占总成绩的 50%。考试——总分为 100 分，占总成绩的 50%。

说明:教学的评价与考核采取阶段评价、过程评价和目标评价相结合，理论考核与实践考核相结合，单项能力考核与综合素质评价相结合的多元评价形式。以过程考核为主，教师现场评和学生互评结合，着重考核学生所掌握的基本技能，并能综合运用所学知识和技能分析、解决实际问题的能力。

（六）质量管理

学生学习要教师评价和学习者互评相结合、过程评价和结果评价相结合、课内评价和课外评价相结合、理论评价和实践评价相结合、校内评价和校外评价相结合。改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，可采用形成性评价。

九、毕业要求

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，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

十、附录