

旅游服务与管理专业人才培养方案

目录

一、专业名称（专业代码）	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
（一）培养目标.....	2
（二）培养规格.....	3
六、课程设置及要求.....	4
（一）公共基础课程.....	4
（二）专业课程.....	6
七、教学进度总体安排.....	9
八、实施保障	10
（一）师资队伍.....	10
（二）教学设施.....	12
（三）教学资源.....	13
（四）教学方法.....	14
（五）学习评价.....	14
（六）质量管理.....	14
八、毕业要求.....	15
九、附录.....	15
附件 1：教学流程安排表	

XX 中专
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

所属专业大类及代码	所属专业类及代码	对应行业代码	主要职业类别	主要岗位类别	职业资格证书和职业技能等级证书
74 旅游大类	7401 旅游类	L 租赁及服商业服务类	旅游及公共游览场所服务人员	导游	全国导游证（初级）、旅游计调师
				旅游团领队	
				旅行社计调	
				旅游咨询员	
	7402 餐饮类	I 住宿和餐饮业	住宿和餐饮服务人员	前厅服务人员	前厅服务员（初级）
				客房服务人员	客房服务员（初级）
				餐厅服务员	餐厅服务员（初级）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业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，具有良好的心理素质，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、

展览讲解、酒店前厅、客房、餐饮等部门的工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任服务、管理一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

（二）培养规格

1、思想品德

（1）树立实现中国梦的远大理想，牢固树立中国特色社会主义道路、理论自信、制度自信、热爱祖国、热爱人民、热爱中国共产党，拥护党的领导。

（2）培育和践行社会主义核心价值观，勤学、修德、明辨、笃实，使社会主义核心价值观成为自己的基本遵循，内化于心，外化于行。养成科学的思想力法。

（3）养成良好的法制意识和文明行为习惯，提高道德素质和法律素质，增强公民意识，依法办事，待人友善。

（4）树立正确的职业观和职业理想，提高综合职业素质和能力，热爱劳动，崇尚实践，奉献社会。

（5）养成自尊、自信、自强、乐群的心理品质，提高心理健康水平和职业心理素质，人格健全，乐观向上。

（6）树立安全意识、环保意识、节俭意识、廉洁意识，珍爱生命，尊重自然。

（7）具备一定的创新创业意识。

2、科学文化

理解和掌握本专业必要的科学文化知识，为继续学习和终身发展奠定基础。

（1）具有日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力、具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力，能弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化。

（2）具有计算技能、计算工具使用技能和数据处理基本技能，以及观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。

（3）具有英语听、说、读、写等语言基本技能，以及职场英语应用基本能力。

（4）具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的基本能力。

（5）掌握体育与健康的基本知识、体育技能和方法。

（6）具有基本的审美素养和一定的艺术鉴赏能力。

3、职业能力

（1）具有旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、生物、

饮食、文学等基本知识的应用能力。

(2) 具备省内主要旅游景区(点)及常规旅游线路的讲解能力。

(3) 具备运用相关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力。

(4) 具备使用标准的普通话完成旅游接待服务的能力。

(5) 具备按照导游接待服务程序和规范要求完成导游接待服务工作的能力。

(6) 具备处理旅游服务过程中各种突发事件的能力。

(7) 具备当地餐饮、住宿、交通、景区(点)、娱乐项目等基本接待信息的收集应用

8. 具备识读旅游地图,并正确使用地图工具标志和解读旅游资源的能力。

9. 具备落实单项旅游产品的预订及变更的能力。

(8) 具备制订出团计划、接团计划的能力。

(9) 具备提供旅游行程及价格咨询的能力。

(10) 具备正确核算团队成本的能力。

(11) 具备会展接待服务的能力。

(12) 具备旅游产品销售策略和技巧的运用能力。

15. 具备协助客户完成旅游产品预定的能力。

(13) 具备旅游商品导购的能力。

(14) 具备进行民族文化才艺展示的能力。

(15) 具备提供专项旅游产品导游服务的能力。

19. 具备一定的创新创业能力。

4、身心素质

(1) 身体健康,能胜任本专业相关的职业岗位工作。

(2) 心理健康,具有健全的人格。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

公共基础课包含思政、语文、英语、数学、信息技术、体育等课程。

1. 思政课程

(1) 中国特色社会主义

使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法,树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观,形成职业生涯规划的能力,增强提高职业素

质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。

（2）心理健康与职业生涯

帮助学生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。

（3）培育和践行社会主义核心价值观

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；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

（4）哲学与人生

使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，提高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的能力，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。

（5）职业道德与法治

2、语文

在初中语文的基础上进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平；通过课内外教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

3、数学

在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

4、英语

中等职业学校英语课程要在九年义务教育基础上,帮助学生进一步学习英语基础知识,培养听、说、读、写等语言技能,初步形成职场英语的应用能力;激发和培养学生学习英语的兴趣,提高学生学习的自信心,帮助学生掌握学习策略,养成良好的学习习惯,提高自主学习能力;引导学生了解、认识中西方文化差异,培养正确的情感、态度和价值观。系统地介绍了旅游行业涉及的基础知识,与旅游行业相关的专业知识,是从事旅游业人员必须掌握的英语知识,大量的阅读和对话的介绍和练习的训练。培养学生专业英语的阅读能力和实际应用能力。

5、信息技术

使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识,提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能,使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。使学生能够根据职业需求运用计算机,体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程,逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法,培养严谨的科学态度和团队协作意识。使学生树立知识产权意识,了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规,自觉抵制不良信息,依法进行信息技术活动。

6、体育

基本掌握两项以上体育技能,不断提高运动能力。形成自己的运动爱好和专长,有能力参加班级、校际和更高级别的体育运动比赛。

(二) 专业课程

专业课程包含专业核心课程和专业技能方向课程。专业基础课程课程包括《旅游概论》,专业核心课程包括《导游实务》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》等课程;专业技能方向课程包括旅游方向和酒店方向的技能课程。

1. 专业基础课程

(1) 旅游概论

本课程主在让学生了解旅游的发展史、旅游的性质、特点、类型,掌握旅游业的构成要素,旅游市场的形成,旅游业的发展趋势。整合旅游业的六要素完成旅游计调岗位典型工作任务:设计一份完整的旅游行程计划。根据学生的认知特点树立职业认同感和责任感。

2. 专业核心课程

(2) 导游实务

本课程主在让学生了解导游的发展史，掌握导游人员的类型，掌握导游业务的相关知识和导游语言技能，掌握导游服务程序，尤其是地陪和全陪的导游服务规范，能处理旅游安全事故的处理和预防工作。

(3) 前厅服务与管理

本课程全面、系统地介绍了现代酒店前厅管理的基本原理、方法及其实践中的应用。包括前厅概述、前厅预订服务与管理、前厅礼宾服务与管理、总台服务与管理、前厅销售服务与管理、前厅其他服务、前厅的人员管理、客史档案管理与质量控制等八个方面的内容。

(4) 客房服务与管理

本课程主要从客房部概述、客房清扫服务标准、客房对客服务标准、客房设备用品管理标准、客房安全管理标准几个方面来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店客房服务人员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

(5) 餐饮服务与管理

通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

3、专业（技能）方向课程

(1) 导游方向技能课程

①模拟导游

让学生了解湖南省著名旅游点的导游词，尤其是株洲地区攸县、茶陵及炎陵地区的景点，使学生能自然、熟练、形象的讲解导游词。

②旅游服务礼仪

懂得礼仪方面的基本知识，对服务礼仪有较完整、系统的了解，熟练地掌握对客服务的礼仪知识，具备景区、饭店服务礼仪知识。

③导游基础

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、风物特产相关的基本知识，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、古代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

④旅游地理

使学生具备一定的旅游地理基础知识，了解我国的旅游资源及旅游环境，掌握旅游胜地的地理分布，激发爱国主义热情，在今后的实际工作中，能更好地为旅游者提高质量的服务。

(2) 酒店方向技能课程

①前厅服务与管理

本课程全面、系统地介绍了现代酒店前厅管理的基本原理、方法及其实践中的应用。包括前厅概述、前厅预订服务与管理、前厅礼宾服务与管理、总台服务与管理、前厅销售服务与管理、前厅其他服务、前厅的人员管理、客史档案管理与质量控制等八个方面的内容。

②客房服务与管理

本课程主要从客房部概述、客房清扫服务标准、客房对客服务标准、客房设备用品管理标准、客房安全管理标准几个方面来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店客房服务人员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

③餐饮服务与管理

通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

3. 综合实训

序号	实训内容	安排 学期	实训 课时	教学条件 以及设施	考核目标及要求
1	服务礼仪	1	36	教室、舞蹈室	了解服务礼仪相关知识

2	模拟导游	2	20	模拟导游室	掌握本县旅游景点导游词、培养学生的讲解能力和带团技能
3	餐饮服务	2	40	餐饮实训室	培养学生托盘、餐巾折花、摆台斟酒等餐厅方面的职业技能
4	客房服务	3	16	客房实训室	培养学生铺床、整理房间等客房方面的职业技能。
5	前厅服务	4	16	教室	培养学生接受客房预订、接待客人入住等前厅接待方面的职业技能。

4. 顶岗实习

在第四学期后安排 2 个月的酒店顶岗实习。

根据旅游管理专业工学结合人才培养模式的要求,由学校实习科统一安排顶岗实习教学活动。学生要在顶岗实践过程中,将专业知识、职业能力和实践工作有机的结合起来,了解专业发展态势与人才要求,熟悉饭店服务与管理的情况,学习饭店服务与管理的业务流程,对比实际工作要求,发现自身知识与能力的不足。通过顶岗实践,强化专业知识,夯实专业基础,培养学生独立开展工作的能力,分析问题、解决饭店经营管理中实际问题的能力,为使自已成为一名合格的专业应用人才打下良好的基础。顶岗实习结束后,学生要撰写《顶岗实习报告》,由指导教师和实习单位共同对学生顶岗实习情况进行考核鉴定。

七、教学进度总体安排

课程类型	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配							
				公共				高考		就业	
				1	2	3	4	5	6	5	6
公共基础课	思政		144	2	2	2	2				顶岗实习
	语文		324	3	3	3	3	6	6		
	数学		324	3	3	3	3	6	6		
	英语		324	3	3	3	3	6	6		
	信息技术		108	3	3						

		公共艺术		36			1	1				
		历史		72	2	2						
		应用文		36							3	
		体育与健康		180	2	2	2	2			2	
		班会课		90	1	1	1	1			1	
合计				1314	19	19	15	15	18	18	6	
专 业 技 能 课	专 业 核 心 课	旅游概论		120	4				3	3	4	
		导游基础		120		4					4	
		导游实务		144			6	2	5	5		
		餐饮服务		192			4	4	4	4	4	
		客房服务		72	4				2	2		
		前厅服务		144		4	4		3	3		
		模拟导游		240				8			8	
		旅游服务礼仪		72	2	2						
		旅游地理		140	2	2					4	
	综 合 实 训											
	顶 岗 实 习											
	合计			1244	12	12	14	14	17	17	24	
	总计			2558	31	31	29	29	35	35	30	

八、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》的规定，进行教师队伍建设，合理设置教师资源。专业教师学历职称结构合理，配备有本专业中级以上专业技术职务的专任教师 5-6 人，专业教师“双师型”比例达到 80% 以上。专业教师中至少有一名市级以上的专业带头人。

专任教师应具有良好的师德和终身学习能力。聘请与本专业相关行业企业的高技能人才担任专业兼职教师，外聘教师应具有高级及以上的职业资格或中级以上专业技术职称。

旅游管理与服务专业建设委员会成员信息

姓名	职称	教师类型	课程属性	任教专业方向	教学性质	备注	委员会职务
XX	中高	副校长					主任
XX	中高	教务科长					副主任
XX	中一	专任教师	专业课	餐饮服务与管理 客房服务与管理、导游业务	理论实习教师	导游证	副主任
XX		外聘	专业课	导游业务	理论实习教师		副主任
XX	中二	专任教师	专业课	模拟导游、 餐饮服务与管理	理论实习教师	新闻记者证	成员
XX	中一	专任教师	专业课	旅游概论、导游基础	理论教师		成员
XX	中二	专任教师	专业课	旅游概论、餐饮服务与管理	理论教师	导游证	成员
XX	中一	专任教师	专业课	客房服务与管理、旅游概论	理论教师		成员
XX	中二	专任教师	专业课	旅游概论、导游业务	理论教师	导游证	成员

XX		外聘	专业课	客房服务与管理、 前厅服务于管理	理论实习教 师	导游 证	成员
----	--	----	-----	---------------------	------------	---------	----

(二) 教学设施

1、专业教室

专业教师配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入和 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2、校内实训设施

校内实训实习必须具备模拟导游室、餐厅、客房、茶艺等实训室，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
1	中餐实训室	圆桌	4 张
		餐椅、椅套	40 张
		台布、装饰布	各 8 张
		托盘	8 个
		餐巾	40 个
		餐具	4 套
		花篮、桌号牌、菜单	4 套
2	西餐实训室	餐桌	2 张
		餐椅	12 个
		台布	4 张
		餐具	2 套
		中心装饰物、烛台、牙签盅、椒盐盅	2 套
2	客房实训室	床	2 张
		床头柜	2 个

		工作台	2 张
		床单、被芯、被套、枕芯、枕套	2 套
3	模拟导游室	多媒体（电脑、投影仪、音响等）	1 套
		记者椅	32 把
		景点缩微模型	若干
		景点挂图	若干
		办公桌	4 张

3、校外实训基地

国家 4A 级景区——XX 景区、XX 景区、XX 纪念馆、海悦国际酒店、东风大酒店、株洲教育国际旅行社 XX 营业部等。

（三）教学资源

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所需的教材、图书文献以及数字教学资源等。

1、教材选用基本要求

按照国家规定选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2、图书文献配备基本要求

图书配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查阅。专业类图书文献主要包括：有关行业政策法规、职业标准、酒店管理、餐饮文化、导游实务、旅行社管理等实务操作类图书以及期刊杂志等。

3、数字教学资源配置要求

建设、配备与本专业相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷，满足教学要求。

（四）教学方法

本专业教学遵循“能力本位、工学结合、校企合作、持续发展”的中职教育教学理念，采用“理实一体教学、校内仿真实训、校外顶岗实习”的递进的形式组织教学。理实一体教学以专任教师为主、兼职教师为辅，运用“六步法”组织课堂教学；校内仿真实训由专任教师、兼职教师、实训指导教师共同完成，通过分岗实训、混岗实训相结合的形式组织实训教学；校外顶岗实习以校外指导教

师为主、校内指导教师为辅，通过生产、经营、管理一线顶岗实践组织教学。

（五）学习评价

1. 评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社会、家长参与学生质量评价，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。

2. 评价方法

采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式。要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分。要不断改革评价方法，逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

3. 评价内容

思想品德与职业素养。依据国家颁布的《中等职业学校德育大纲》、学校制订的学生日常行为规范，制订思想品德评价方案与细则；依据行业规范与岗位要求，制订职业素养评价方案与细则，把职业素养评价贯穿到教育教学全过程。

专业知识与技能。依据课程标准，针对学校专业教学特点，制订具体的专业知识与技能评价细则。

科学文化知识与人文素养。依据教育部颁布的课程教学大纲、省教育厅颁布的公共课教学指导方案，制定公共课教学质量评价细则。积极探索人文素质综合测试的内容和方法。

（六）质量管理

1、建立专业建设、课程建设和教学质量诊断与改进机制，制定和完善各教学环节的课程标准、教学评价、实习实训以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，教研室定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。工学部充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

- 1、符合国家、省教育行政部门中等职业学校学生学籍管理的有关规定。
- 2、思想品德评价合格，身心健康。
- 3、修满规定的全部课程且成绩合格。
- 4、顶岗实习和社会实践考核合格。
- 5、符合学校的有关毕业要求。

十、附录

附件 1：教学流程安排表

学 年	学 期	教学进程周次																				入 学 教 育	国 庆	课 堂 教 学	顶 岗 实 习	复 习 考 试	学 业 总 结	其 他	学 期 周 数 合 计
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
第一 学 年	一	●	#	√	√	★	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	◎	1	1	16		1		1	20
	二	●	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	◎			18		1		1	20
第二 学 年	三	●	√	√	√	✱	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	◎		1	17		1		1	20
	四	●	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	◎			18		1		1	20

第三学年	五	●	√	√	√	✱	√	√	√	√	√	√	√	√	√	◎	○	○	○	○	○		1	1 2	5	1		1	2 0
	六	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	※			0	1 9		1	0	2 0
总计																						1	3	7 9	2 4	5	1	5	1 2 0
	● 开学准备 # 入学教育 ✱ 国庆 √ 课堂教学 ◎ 考试 ○ 顶岗实习 ※ 学业总结																												