

旅游服务与管理专业

人才培养方案

修订时间：2021年8月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向和接续专业	1
(一) 职业面向	1
(二) 主要续接专业	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课	3
(二) 专业技能课	4
七、教学进程总体安排	7
(一) 基本学时分配	7
(二) 教学时间安排	8
八、实施保障	9
(一) 师资队伍	9
(二) 教学设施	9
(三) 教学资源	11
(四) 教学方法	12
(五) 学习评价	12
(六) 质量管理	13
九、毕业要求	14
(一) 学业考核要求	14
(二) 证书考取要求	14
(三) 岗位实习要求	14
(四) 德育要求	14
十、附录	14

一、专业名称及代码

旅游服务与管理（专业代码：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、职业面向和接续专业

（一）职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	发证机构	专业（技能）方向
1	导游员	导游资格证书	国家旅游局	旅行社导游 讲解员
2	景区讲解员	景区讲解员（初级）	地方旅游行政主管部门	
3	展览讲解员	展览讲解员（初级）	人力资源和社会保障部	
4	研学旅行策划与管理 员	研学旅行策划与管理 （EETPM）职业技能等级证书（1+X 证书）	亲子猫（北京）国际教育科技有限公司	

（二）主要续接专业

高职：旅游管理、导游、智慧景区开发与管理、旅行社经营与管理

本科：旅游管理、旅游规划与设计

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游地理、导游讲解、景区讲解、展览讲解、定制旅行等知识，具备旅游景区服务、旅行社运营、定制旅行服务、讲解等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事讲解服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务等工作的技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业培养的人才应具有以下素质、知识与能力。

1.素质

(1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

(2) 具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

(3) 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

(4) 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

(5) 具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。

(6) 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

(7) 具有良好的文化素养，树立文化自信，在职场工作任务中传播中华优秀传统文化。

2.知识和能力

(1) 掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

(2) 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

(3) 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

(4) 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

(5) 掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

(6) 掌握常用与职业相关的英语知识与技能，能与客户就职业相关话题用英语进行交流，完成职场工作任务。

(7) 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

(8) 取得导游、景区讲解员、展览讲解员、研学旅行策划与管理（EPEM）等 1 或 2 种职业资格证书或职业技能等级证书。

专业（技能）方向——旅行社导游、讲解员

(1) 掌握导游服务、讲解相关的业务知识，能开展带团业务。

(2) 掌握导游服务、讲解相关的人文知识，能在工作中有效运用。

(3) 掌握旅游、讲解应急处理知识，能处理突发事件。

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。

公共基础课包括思想政治课、文化基础课、体育与健康、公共艺术、历史、劳动教育等。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、认识实习、岗位实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	144

2	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	198
3	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
4	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
5	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并注重在拓展模块的教学内容中体现专业特色	144
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
7	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际发展密切结合	72
8	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
9	劳动教育	依据《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	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	72
2	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	144
3	旅游服务心理	了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握	36

	学	影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质	
4	旅游情境英语	了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力，为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必需的基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客户服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础	72
6	旅行社运营实务	了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成;掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程;能开展旅行社基础业务;为将来从事旅行社经营管理打下基础	72
7	导游基础知识	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	144
8	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。	108
9	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	72

2.专业（技能）方向课

旅行社导游、讲解员方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	144
2	景点讲解	能用规范的语言和礼仪知识与客人沟通；需要丰富的知识储备、语言组织能力、表达能力及应变能力；根据游客种类的不同及时调整自身的讲解方式；有较强的责任心；具有良好的身体素质、形体气质和悦耳的嗓音；能与游客进行有效沟通、良好互动。	144
3	旅游危机管理	了解自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识、保险常识，掌握旅游活动中遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法，以及特殊旅游项目的应急常识，增强安全意识，提高应急自救、互救能力，防范和化解旅游风险	108
4	旅游美学	了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象，提升人文素质	72

3.专业选修课

- (1) 中国古建筑与园林。
- (2) 旅游景区服务。
- (3) 会展服务。
- (4) 智慧旅游与导游。

4.综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格或职业技能等级证书，参加岗位实习、毕业就业打下坚实基础。

5. 岗位实习

专业岗位实习在专业对口用人单位主要对客服服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

七、教学进程总体安排

（一）基本学时分配

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，周学时一般为 30 学时，岗位实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3168。学校实行学分制，以 18 学时为 1 学分，3 年制总学分 176。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学时间安排

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
课程类别	思想政治	8	144	√	√	√	√			
	语文	11	198	√	√	√	√	√		
	数学	8	144	√	√	√	√	√		
	英语	8	144	√	√	√	√			
	信息技术	8	144	√	√					
	体育与健康	8	144	√	√	√	√			
	艺术	4	72	√						
	历史	4	72		√					
	劳动教育	1	18							
	小计	60	1080							
专业技能课	专业核心课	旅游概论	4	72	√					
		旅游政策与法规	8	144			√	√		
		旅游服务心理学	2	36	√					
		旅游情景英语	4	72					√	
		旅游职业礼仪与交往	4	72	√					
		旅行社运营实务	4	72			√	√		
		导游基础知识	8	144		√	√			
		中国旅游地理	6	108		√				
		中国旅游客源地概况	4	72		√	√			
		小计	44	792						
专业技能课	专业技能方向	旅行社导游方向	模拟导游	8	144				√	√
			景点讲解	8	144				√	√
			旅游危机管理	6	108					√
			旅游美学	4	72			√		
			小计	26	468					
	综合实训	6	108					√		
	岗位实习	30	540						√	
	小计	62	1116							
专业选修课		5	90	√	√	√				
军训、社会实践、入学教育、毕业教育等		5	90							
合计		176	3168							

注：劳动教育以开设劳动专题教育形式进行，主要围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面设计。

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

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合理，至少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，其中双师型教师应不低于 50%。本专业学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。双师型教师占专业教师比应不低于 30%。兼职教师应占专任教师总数的 20%左右。

1. 专业教师

专业教师具有本专业或相关专业本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，获得本专业相关中级及以上职业资格。新招聘专业教师要求具有 3 年以上企业工作经历。专业教师有坚定的理想信念、良好的师德和终身学习能力，具有旅游服务行业专业知识和实践能力，具有信息化教学能力，能够开展专业课程教学改革和科学研究，以及有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

2. 兼职教师

兼职教师主要从旅游相关企业的高技术技能人才中聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实旅游专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训。

(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。建立校外实训实习基地选择标准和考核标准，在本地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

1.校内实训实习室

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工位与班级人数的需求。

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	VR 模拟导游、VR 模拟讲解实训室	教师主控台	1 套
		学生桌椅	1 套/生
		LED 高清大屏	1 套
		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 VR 仿真模拟软件	1 套
		全陪服务实训 VR 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 台/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 N 3000 lm
		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		

2.校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生岗位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、岗位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

1.教材选用：选用中等职业学校旅游服务与管理专业国家规划教材。

图书资料配备：图书资料配备应满足旅游服务与管理专业师生对教学教研资料的需求。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、校园网、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变。

2.数字资源配备：旅游服务各个 VR 模拟场景实训教学等软件。

推进信息技术与教学有机融合，教学团队与企业人员密切合作进行课程开发。注重以知识为基础，以能力为本位，以职业素养为抓手，资源开发围绕内容的前瞻性、时效性、实用性，形成文本、图片、视频、音频、微课、ppt、动画等旅游服务与管理专业数字教学资源。加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生学习。

(四) 教学方法

1.公共基础课

基础课程为的是培养科学学生文化素养，服务学生专业学习和终身发展。因此，教学方法应重在能调动学生学习积极性，在教学组织形式、教学手段等方面开展改革与创新，结合学科特点探索适合中职学生思维和学习习惯的教学方法，提高学生学习兴趣，为学生综合素质提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2.专业技能课

结合本专业人才培养特点和专业能力及素质要求，梳理专业课程的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治教育课教学紧密结合，同向同行。

专业课按照相应职业岗位群的能力要求，强化工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、情境教学、案例教学、模块化教学等教学方式，推广理实一体教学模式，加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

(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。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收校外导师参与。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，探索增值评价，完善综合评价。

不仅关注学生对旅行社导游、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

建立健全学校专业部两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，由学校教务处牵头，统筹考虑影响教学质量的主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动。

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件。

深化校企合作，与企业合作制订人才培养方案；共同开发课程、

编订教材;共同实施教学实训、评价考核,携手管理,合作育人。

建立专业教学指导委员会,制订专业教学指导实施方案,规范教学实施。加强对教学过程的质量监控,完善教学评价的标准和方法,促进教师教学能力的提升,确保教学质量。

九、毕业要求

(一) 学业考核要求

根据本专业培养目标和培养规格,修完课程设置所规定的所有课程,且每门课程成绩达到合格及以上。或按照学校学分制管理要求,相关课程取得对应的学分。

(二) 证书考取要求

根据职业岗位要求,考取至少1个国家职业资格证书或“1+X”职业技能等级证书。

(三) 岗位实习要求

企业岗位实习考核合格及以上。

(四) 德育要求

无违纪违规处分记录或纪律处分影响期已经解除。

十、附录

人才培养方案变更审批表

专业人才培养方案变更审批表

_____ 学年第 _____ 学期

申请单位		适用年级/专业				
申请时间		申请执行时间				
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
	调整方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
调整原因						
专业部长 意见	专业部长 (盖章): 年 月 日					
教务处意见	教务处主任 (盖章): 年 月 日					
学校党委审核 意见	(盖章): 年 月 日					

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）。