周口市联营职业中等专业学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

# 一、专业基本信息

（一）专业名称

旅游服务与管理

（二）专业代码

740101

（三）学制年限

三年（全日制）

# 二、培养目标

培养从事乘务和旅游专业相关的中级技能人才。培养能够从事基本导游服务、旅行社产品销售、列车服务、高铁餐饮服务等部门的服务工作任务。要求学生具备较强的责任心、服务意识，具备职业生涯发展基础并取得相应的资格证书。本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和技能。

（一）职业素养

1.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法则、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，诚信守信、爱岗敬业。

3.具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。

4.具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和优雅的形象气质。

5.具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

6.具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。旅游服务与管理专业人才培养方案。

7.具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。 （二）专业知识和技能

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.掌握与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能在工作中有效运用。

4.掌握服务心理知识，能与客人有效沟通并获得认可。

5.能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。

6.具备在工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。

7.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。

8.掌握常用英语知识，能进行常用英语口语表达。

9.掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

10.能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

三、课程设置

（一）课程介绍

基于高铁和旅游类职业岗位典型工作任务与职业能力需求进行课程体系开发。围绕岗位需求，分析确定岗位核心职业能力，确定支撑学生职业能力所需要的课程，并充分考虑课程间的衔接关系和学生可持续发展的需要，确立旅游服务与管理专业的课程体系。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **介绍** | **学时** |
| 导游业务 | 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；能独立开展导游服务，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。 | 160 |
| 旅游学概论 | 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。 | 80 |
| 普通话训练教程 | 课程是为了教授普通话语音知识、提高学习者应用普通话的能力而开设的，主要是由语音的教学和训练两部分构成。 教学中既要传授现代汉语 的语音知识，又要着重训练发音。 | 80 |
| 旅游心理学 | 了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握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，培养良好的职业素养。 | 80 |
| 旅游英语 | 主要研究英语及旅游学科的基础理论知识，掌握听、说、读、写、译技能，熟悉我国旅游业发展方针、政策和法规，了解旅游经济规律和市场营销策略，熟悉导游业务，能以英语为工具从事旅游工作，具有较强的英语交际能力。 | 160 |
| 高速铁路动车组餐饮服务与管理 | 依据高速铁路动车餐饮服务与经营管理的客观规律，以管理理论为指导，以餐饮实际业务活动为基础，以当前新实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合、定性研究与定量分析相结合，全面、系统地阐述了动车组餐饮服务与管理的各种要素及其服务程序，力求做到基础理论简明扼要，重点突出技能、应急处理 | 80 |
| 中国旅游地理 | 主要介绍了中国旅游地理学科的基本常识，并对中国的自然旅游资源和人文旅游资源做了全面分类介绍并分别介绍了中国八大旅游区的概况、旅游资源特征、主要游览地及景区。 | 80 |
| 高速铁路客运规章 | 从高速铁路相关从业人员应知的高速铁路客运规范的角度出发，将铁路客运基本规程、客运运价规定、客运安全管理规定、高铁车站客运服务质量规范、动车组客运服务质量规范、高铁车站客运标识规范等内容及进行了系统全面的介绍 | 80 |
| 职业礼仪 | 能形成良好的职业意识；能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力。 | 160 |
| 茶艺师 | 强调了学习茶艺应该掌握的基础知识，包括器具、茶种等。除此之外还注重学生实操，要求学生熟悉基本的泡茶步骤、各种茶叶的泡茶顺序等。 | 160 |
| 旅游景区服务与管理 | 旅游景区与旅游饭店、旅行社企业相比，其服务与管理的标准化、专业化、职业化起步都较晚。从景区功能设置系统来看，景区是由行、游、住、食、购、娱六大要素构成的综合体，是一个复杂的结合体。基于此认识，本书强化了旅游景区的服务职能，提供了大量鲜活的案例，供读者参考。 | 80 |
| 中国旅游文化 | 游者将旅游当作一次文化享受，为了在旅游活动中传播正确的旅游文化知识，编写了《中国旅游文化》。注重理论与实际的结合，力求体现理论的系统性、知识的综合性。既可以培养学生了解中国古代文化知识素养，也对学生后续就业、考证有很大帮助。 | 80 |
| 形体训练 | 形体课是主要目的是融健身、健心、健美为一体，塑造优美体形及姿态和加强形体美的审美教育课程。形体课是以健美练习，姿态练习，协调练习为主要手段，来改变体形的原始状态，提高人体运动系统的灵活性，控制力和表现力，培养高雅气质，并向学生进行美育教育的一门专业课 | 160 |
| 高速铁路客运服务礼仪 | 本书主要内容包括： 高速铁路客运服务基本礼仪、高速铁路车站客运服务礼仪、高速铁路乘务服务礼仪、高速铁路客运应急处理。每个项目下用不同的任务来实现该课程知识目标与能力目标。本书充分体现了以项目教学、任务驱动，教、学、做一体的特点。 | 160 |

## （二）课程设置

### 1．公共基础课

公共基础课是本专业课程体系的重要组合部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证。为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。在教学中注重教学方法、教学形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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

通过深入企业调研，分析高铁和旅游行业典型职业活动和核心职业技能，构建基于高铁和旅行社（饭店）工作过程、以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系，专业技能课程与职业岗位对接，课程内容与岗位核心任务对接，按照相应职业岗位的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课主要采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，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。

### 3．教学安排

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程名称** | **参考学时** | **学期** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 公共课 | 思想政治 | 20 | √ |  |  |  |  |  |
| 劳动教育 | 20 | √ |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法治 | 20 |  | √ |  |  |  |  |
| 职业生涯规划 | 20 |  | √ |  |  |  |  |
| 心理健康 | 20 |  |  | √ |  |  |  |
| 就业指导 | 20 |  |  |  | √ |  |  |
| 语文 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 数学 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 英语 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 音乐 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 体育与健康 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 历史 | 40 | √ | √ |  |  |  |  |
| 信息技术 | 40 | √ |  |  |  |  |  |
| 专业课 | 导游业务 | 160 |  |  | √ | √ |  |  |
| 旅游学概论 | 80 | √ |  |  |  |  |  |
| 普通话训练教程 | 80 | √ | √ |  |  |  |  |
| 旅游心理学 | 80 |  | √ |  |  |  |  |
| 旅游英语 | 160 |  | √ | √ | √ |  |  |
| 高速铁路动车组餐饮服务与管理 | 80 |  |  | √ | √ |  |  |
| 中国旅游地理 | 80 | √ |  |  |  |  |  |
| 高速铁路客运规章 | 80 | √ | √ |  |  |  |  |
| 职业礼仪 | 160 |  | √ | √ |  |  |  |
| 茶艺师 | 160 |  | √ | √ |  |  |  |
| 旅游景区服务与管理 | 80 |  |  | √ | √ |  |  |
| 中国旅游文化 | 80 | √ |  |  |  |  |  |
| 形体训练 | 160 | √ | √ | √ |  |  |  |
| 高速铁路客运服务礼仪 | 160 |  |  | √ | √ |  |  |
| 选修课 | 120 |  | √ | √ | √ |  |  |
| 顶岗实习 | 960 |  |  |  |  | √ | √ |

## （三）教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变为重知识、重技能教学管理方式。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; 其同升发课程、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。

四、师资队伍

现有专业教师14人，其中专职教师12人，兼职教师2人，均具有本科及以上学历。 专业老师均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。专任专业教师均具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书，能够参加教研工作、教学改革课题研究、教学能力大赛、技能大赛等活动。除此之外，教师平均每两年到企业实践不少于3个月。兼职教师经过教学能力专项培训，可取得合格证书，每学期承担不少于20 学时的教学任务。

五、教学设施及实训场地

本专业配备校内实训室和校外实习基地。校内实训室主要承担专业课程的教学和技能大赛的训练，除了满足现有实际教学工作的同时，还可以满足学生开展第二课堂的需求。VIP接待室、茶艺室可作为生产性实训基地服务于教师、学生和社会。另外还具有培训导游资格证书面试、普通话证、茶艺师等社会培训和职业技能考评的场地，为进行相关职业技能培训与考核提供服务条件。真正实现“产教学用”一体。除此之外，我校还与校外海豚湾星级酒店、暨阳湖酒店等多家企业建立校外实习实训基地，满足学生真正与岗位对接。

1. 校内实训室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训配备德育长廊导游模拟讲解、导游实训室、茶艺实训室和形体实训室。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **主要工具和设施设备** | **位置及占地面积** |
| 1 | 德育长廊导游模拟讲解 | 德育长廊 | 校内300㎡ |
| 2 | 导游实训室 | 学生操作台 | 7号教学楼2楼70㎡ |
| 授课演示台 |
| 麦克风 |
| 公放喇叭 |
| 多媒体教学系统 |
| 3 | 茶艺实训室 | 学生操作台 | 7号教学楼2楼面积70㎡60套茶艺桌凳90套茶具 |
| 授课演示台 |
| 茶道组 |
| 茶艺摆件 |
| 随手泡 |
| 公道杯 |
| 茶艺器具 |
| 盖碗 |
| 茶杯 |
| 茶海 |
| 茶荷 |
| 茶巾 |
| 各类茶叶 |
| 饮水机 |
| 多媒体教学系统 |
| 4 | 形体实训室 | 立式空调 | 7号教学楼2楼面积70㎡ |
| 组合音响 |
| 扶杆把手 |
| 多媒体教学系统 |
| 镜面墙 |
| 木地板 |

1. 校外实训基地

按照旅游服务与管理专业培养目标和教学计划要求，与原有的校外实训基地扩大合作层面，加大合作力度，使学校与企业及市场结合更紧密。实现学校与企业对学生的共同管理、共同考核，形成校外实训基地运行与管理的长效机制，充分满足旅游服务与管理专业学生的阶段性实习和综合性顶岗实习的需要。进一步拓展校外实训基地，与旅行社、景区、酒店合作并将作为重点建设基地，建立紧密合作关系，并加强深度合作。通过校外实训实习，使学生掌握学习流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1、实训基地类型

（1）景区

（2）旅行社

（3）酒店

2、实训基地标准：

我校校外实训基地具有固定的经营场所、设施、资格许可和人员配置；实习岗位与旅游服务管理专业的岗位群一致；各大旅行社、景区和星级饭店设施设备条件有利于开展职业技能训练，能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境

3、实训基地数量：

我校现有校外实习实训基地3 家，能够满足学生顶岗实习的需求。

# 七、教学评价

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。 教学评价引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，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相结合， 过程性评价与结果性评价相结合。 另外加强实践性教学环节的考核,如口试评价、技能评价；突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价；应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，综合评价学生能力；注重学生的职业素质考核，引导学生服务意识和职业气质的养成；学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课堂学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。不仅关注学生对旅行社导游、计调、网点服务，星级饭店餐饮、前厅、客房、康乐必需知识的现解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在对客服务岗的实践中的应用以及解决岗位工作中实际问题的处理水平，重视岗位规范换作、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。

2021年2月17日