

# 旅游服务与管理专业人才培养实施方案（2021 修订版）

合肥八一科技学校

## 一、专业名称及专业代码

专业名称: 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

中职学历教育年限: 3 年

## 四、职业岗位面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
旅行社业务及酒店服务管理	旅行社导游	导游（初级）	高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理、酒店服务	本科：旅游管理 酒店服务
	旅行社门市接待			
展览讲解	酒店服务	展览讲解员		
	展览讲解员			

## 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、劳全面发展，具有良好职业道德和职业素养，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职业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、酒店服务等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才

### （二）培养规格

#### 综合素质

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

职业能力(职业能力分析见附录)

1. 行业通用能力

(1) 服务接待能力:具有接待客户的径力:具有导游胆务的能力;具有提供黑务服务的能力具有展览讲解服务的能力

(2) 人际交往能力: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,能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

(3) 组织协调能力:具有组织、安排旅游活动的的能力;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

## 2. 职业特定能力:

(1) 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。

(2) 旅行社门市接待:具有倾听客户需求,提供准确信息的能力;具有建立和维持客户关系的能力;具有根据客户特点采取不同服务方式的能力;具有推荐、销售旅游产品的能力

(3) 酒店管理服务:熟悉酒店销售学、酒店管理学,掌握旅游经济学,旅游心理学、公共关系学方面的理论知识。熟练掌握客房服务、前厅服务、中餐服务、礼仪接待等能力。

## 3. 跨行业职业能力:

(1) 具有适应岗位变化的能力。

(2) 具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

## 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。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术等其他自然科学和人文科学类基础课以及心理健康相关选修课。

专业技能课包括专业核心课和专业(技能)方向课,实习实训是专业技能课教学的重要内容,含校内外实训、顶岗实习、课外选修等多种形式。

### 1. 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展紧密结合
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展紧密结合
3	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展紧密结合
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展紧密结合

5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
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
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
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合
12	心理健康（选修）	依据《中等职业学校心理健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合

## 2. 专业核心课程

课程名称	主要内容及课程要求
旅游文化	能收集资料掌握各民族的民俗文化，具备探究学习的能力；能识别我国主要的古代建筑，具备必要的旅游历史、地理知识；熟练掌握宗教的基本知识，能辨别宗教供奉对象；能熟练运用诗词名句，具备良好的语言表达能力。
饭店服务与管理	熟练掌握中、西餐服务的技能；熟练掌握客房清扫的程序与方法，能正确使用有关设备和用具。
服务礼仪	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。
口语训练	能综合运用导游口语的用词、语音、修辞技巧进行导游讲解服务；具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧；能运用幽默的语言进行导游词创作。
旅游英语	能熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用。能熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，并灵活运用；能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用。
导游基础知识	(能灵活运用历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识，并掌握典型景观的讲解。能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识，做好带团工作中游客购物环节的服务；能掌握中国主要菜肴(如八大菜系)的知识，在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮。
导游服务技能	掌握导游工作(全陪、地陪)程序；能根据游客的特点进行导游讲解服务；具备良好的职业道德与法制意识；能具备一定的才艺，具有能活跃团队气氛的能力。
导游法规知识	能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；能运用旅游法的知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题；能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。
地方景点导游	导游模拟讲解掌握本地区自然、历史，经济，文化、导游等方面的知识；掌握地方景点的历史，文化、线路等知识；能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解能依据

	游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧。
中餐实训	熟悉中餐厅服务员职业素质要求；掌握中餐对客服务技能；熟规范地掌握中餐服务的各项操作技能；能根据餐饮管理规程和规范的要求，对相关的工作环节进行检查和控制；能进行常用的餐饮活动组织和安排，搞好服务管理。

### 3. 综合实训

每个专业方向均有 2-4 周的综合实训。

### 4. 顶岗实习

顶岗实习是旅游管理与服务专业最后的实践性教学环节。通过顶岗实习，更好地将理论与实践相结合，全面巩固、锻炼的实际操作技能，为就业打下坚实的基础培养学生应用理论知识解决实际问题 and 独立工作的能力；提高社会认识和社会交往的能力，培养学生的专业素质，明确自己的社会责任。

## 七、教学进程总体安排

类别	序号	课程名称	总学时	学分	年级					
					一年级		二年级		三年级	
					1	2	3	4	5	6
					18周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	2	2			2		
	2	心理健康与职业生涯	36	2		2				
	3	哲学与人生	36	2			2			
	4	职业道德与法治	36	2				2		
	5	心理健康(选修)	36	2					2	
	6	语文	216	12	4	4	2	2		
	7	数学	216	12	4	4	2	2		
	8	英语	216	12	4	4	2	2		
	9	信息技术	144	8	4	4				
	10	体育与健康	180	10	2	2	2	2	2	
	11	公共艺术	36	2	2					
	12	历史	72	4	2	2			2	
	公共基础课小计		1224	70	24	22	10	12	6	
专业技能课	13	旅游文化	108	6	6					
	14	饭店服务与管理	72	4	4					
	15	服务礼仪	108	6			6			
	16	口语训练	72	4					4	
	17	旅游英语	72	4			4			
	18	导游基础知识	108	6				6		
	19	导游服务技能	72	4				4		
	20	导游法规知识	180	10		6	4			
	21	地方景点导游	180	10			6	4		
	22	中餐实训	108	6		6				
		小 计		1080	60	10	12	20	14	4
23	顶岗实习	540	30						30	

合 计	2844	204						
每学期课程门数			9	8	9	10	7	
每周学时数			30	30	30	30	30	30

## 八、实施保障

### （一）专业教师基本要求

1. 专任专业教师双师型教师 100%，高级职称 10%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，60 以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师应具有旅游类专业本科以上学历 100%

3. 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、教学党赛、技能竞赛等活动。每年到企业实践不少于 1 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。

### （二）教学设施

实训条件建设目标是在校内建立与企业一致的训练设备、工作环境、工作流程和工作制度等，在学校为学生提供真实的工作任务和真实的实训环境。创新校企合作、工学结合运行机制，改革传统的“2+1”教学模式，推进“0.5+0.5+1+1”等新形式的工学结合教学模式。在学生顶岗实习期间，选派教师赴企业进行授课，并从企业聘请高技能人才为学生进行培训，达到学中做，做中学的效果，让学生的学业与企业需求挂钩，让课程体系更符合企业的用工需求。

### （三）教学资源

进一步将二门精品课程建成网络课程教学资源库，积极开发完善教学资源。在专家指导下，参照相关职业标准，通过多种形式与企业合作共同开发有专业特色的教学资源，研发配套教学课件、电子教案、教学视频、教学动画、微课、试题库等多种类型课程资源，丰富教学资源库。

### （四）教学方法

公共基础课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。专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，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。

## （五）学习评价

评价中，引入过程评价机制、企业参与评价机制、职业技能鉴定机制。注重对学习过程和工作过程的考核，即分别对学生完成各项目（模块）的情况加以展示与考核。通过工作成果展示，不仅考察学生对工作任务的完成情况，提高学生的表达与展示能力，而且使学生体验情感、体验价值、体验成就，并以考核评价与能力展示为导向，激发学生的内在潜力和需求，更好地培养学生的沟通能力、团队合作能力、创新能力，增强竞争意识。制定《教学质量评价管理办法》、《教学质量保障与监控办法》、《课程考核改革实施办法》、《形成性课程考核实施细则》、《形成性课程考核标准》、《企业评教标准》、《毕业生跟踪调研办法》、《教师教学质量考核办法》等，形成完善的质量评价机制。推行 1+X 证书制度。将本专业职业资格证书考证作为评价学生质量的标准。

## （六）质量管理

加强项目管理队伍的培训。制定培训计划，组织项目管理人员学习安徽省中等职业教育质量提升工程项目建设的有关文件、制度，进行项目管理、专业知识、财务知识等方面的培训。通过培训，掌握项目建设的程序和内容，提高对项目实施的整体把握能力，加强项目的计划和预算，加强项目的质量控制，合理配置项目资源，降低项目风险。健全监控机制。由学校纪检、财务牵头成立项目督察组，配合项目组做好自我监测。制订详细的分项目、分年度的资金使用计划，保证项目资金完全用于项目建设。对项目建设计划的实施做到事前充分论证、事中监控管理指导、事后效益监测评价的全过程监控和考核。

## （七）实训（实验）基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 40 名学生为基准，校内实训(实验)教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
网络教室	电脑	50	需配置： 旅行社管理软件， 模拟讲解软件
	耳麦	50	
	投影	1	
	打印机	1	
形体训练室	音响	1	-
	镜子	3	-
	把杆	3	-
导游实训室	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等	由各学校自行安排需配置	需配置： 地方景点软件、 模拟讲解软件
中餐实训室	摆台、餐具	4	
客房实训室	客床	12 张	投影仪 1 台

茶艺实训室	茶艺茶几(含所有器具)	10套	
-------	-------------	-----	--

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，完成规定的教学活动，达到旅游服务与管理专业人才培养方案所规定的素质、知识和能力等方面要求。通过毕业考试、考核，取得本专业规定的职业资格证书或技能等级证书。