

河池市宜州区职业教育中心

旅游服务与管理专业人才培养方案

(2022年修改版)

一、专业与专门化方向

专业名称：旅游服务与管理（专业代码 740101）

专门化方向：导游服务

二、入学要求与基本学制

入学要求：初高中毕业生或同等学历者

基本学制：普通班：3年

升学班：2+3 和中职对口升本

三、培养目标

班别	培养目标
升学班	中职对口升本方向： 根据广西壮族自治区教育厅开展本科院校对口招收全区中等职业学校毕业生的要求，对于本专业学生进行

	<p>文化素质培养和职业技能培养两手抓，让学生在升学考试中双上线，考上大学。相应本科院校对口专业为：旅游服务与管理。</p> <p>2+3 方向：高职院校相关专业，如旅游服务与管理、酒店管理。</p>
就业班	<p>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、景区服务、酒店服务与管理等工作，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能型人才。</p>

四、职业岗位面向、职业资格及继续学习专业

专业名称	职业（岗位）	职业资格要求
旅游管理	普通话导游、旅行社门市接待、销售；旅游景区、展览讲解	普通话导游员（初级）

五、综合素质及职业能力

（一）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，形成稳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. 具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力；
6. 具有健康的身体素质和心理素质；

（二）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：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

②语言表达能力：具有服务接待会话的能力；具有流利讲解的能力。

③沟通交际能力：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。

④产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

2. 职业特定能力：

①讲解能力：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点讲解的能力；具有展览馆讲解的能力

②写作能力：具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有展览馆讲解词编写的能力

③应变处理能力：具有妥善处理客户（游客）要求的能力；具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有提醒客户（游客），预防常见问题及事故的能力

④组织协调能力；具有组织、安排旅游活动的的能力；具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；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。

3. 跨行业职业能力：

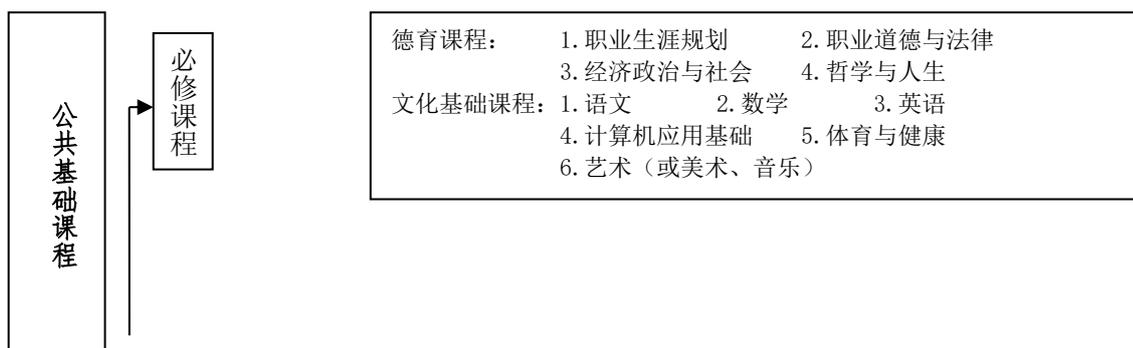
①具有适应岗位变化的能力

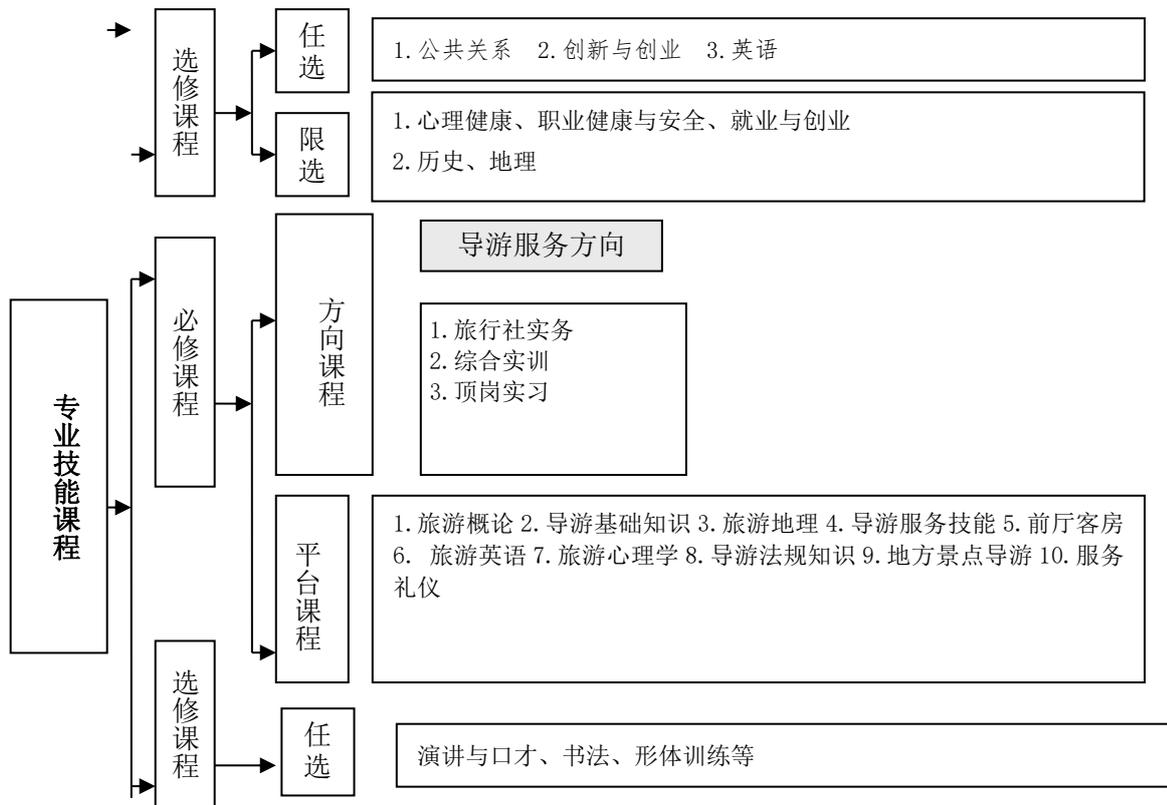
②具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力

③具有创新和创业的基础能力

六、课程结构及教学时间分配

（一）课程结构





(二) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 (军训)	1	1
			1 (入学教育) 1 (专业认知)		
二	20	18	2 导游基础知识(实训)	1	1
三	20	18	2 旅行社导游(实训)	1	1
四	20	18	3 (综合技能实训)	1	1
五	20	18	3 (考证技能训练)	1	1
			1 (社会实践)		
六	20	20	19 (顶岗实习)	/	/
			1 (毕业教育)		
总计	120	110	34	5	5

七、教学进程安排（就业班）

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时													
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六			
						18周		18周		18周		18周		18周		20周			
						理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	实践学时			
公共基础课程	1	德育课	必修	道德法律与人生	32	2	32												
				职业道德与职业指导	32	2			32										
				经济与政治常识	32	2					32								
				哲学与人生	32	2							32						
		限选	心理健康	24	1.5									24					
	2	文化课	必修	语文	160	10	32		32		32		32		16				
	3			数学	160	10	32		32		32		32		16				
	4			英语	160	10	32		32		32		32		16				
	5			计算机应用基础	128	8		64		64									
	6			体育与健康	160	10		32		32		32		32		32			
	7			艺术（美术、音乐）	32	2		16		16									
	8			限选	地理	32	2	16	16										
	9			历史	32	2				32									
10	任选课程	创新与创业	48	3									16	32					
11		书法	32	2		32													
12		公共关系	32	2							32								
合计				1128	88.5	160	192	176	144	144	64	176	64	88	80				
专业技能课程	13	基础平台课程	旅游概论	48	3	32	16												
	14		旅游地理	48	3	32	16												
	15		旅游服务礼仪	48	3			24	24										
	16		旅游心理学	48	3							40	8						
	17		前厅客房	64	4					32	32								
	18		旅游英语	64	4								54	10					

八、教学进程安排（升学班）

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时										
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六
						18周		18周		18周		18周		18周		20周
						理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	理论学时	实践学时	实践学时
文化课	必修	语文	224	14	32	16	32	16	32	16	32	16	32	16	16	16
		数学	192	12	48		48		48		48		32			
		英语	192	12	32	16	32	16	32	16	32	16				
		体育与健康	32	2	32											
		历史	32	2			32									
专业技能课程	基础平台课程	旅游概论	90	3	16		16		16		16		16		16	
		旅游地理	90	3	16		16		16		16		16		16	
		前厅客房	90	3	16		16		16		16		16		16	
		导游基础知识	90	3	16		16		16		16		16		16	
小计			1032	46	192		192		192		192		192		192	
总计			3576	172.5	240	240 +3周	280	248 +2周	184	208 +2周	320	176 +3周	216	144 +4周	20周	
总学时				其中理论学时	119 4	实践学时	205 8	理实比	4:6							

注：1. 每学期18周，其中上课16周，考试1周，机动1周。

2. 总学时 4152。公共基础必修和限选课程学时(含军训)占比约 37%;专业技能课(含顶岗实习、专业认识与入学教育、岗前培训、毕业教育)占比约 51%。其中任意选修课 366 学时(人文选修课程与专业选修课程课时比约为 4:6),占比约 12%;

3. 总学分 172.5。学分计算办法:第 1 至第 5 学期每学期 16-18 学时计 1 学分;专业实践教学周 1 周计 30 学时,1 学分;顶岗实习 1 周计 1 学分,30 学时;军训、专业认识与入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周计 1 学分,30 学时。

九、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
旅游概论 (48)	(1) 旅游的产生及其科学概念 (2) 旅游的本质、属性与特征 (3) 旅游的发展历程及其时代特征 (4) 旅游活动的构成要素 (5) 旅游业的构成 (6) 旅游市场 (7) 旅游与旅游业的影响和作用 (8) 旅游与旅游业的发展前景	(1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象 (2) 能结合当地旅游业发展状况,对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析 (3) 能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分 (4) 能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位
旅游地理 (48)	(1) 地图的认识 (2) 旅游地理区划 (3) 黄河中下游旅游区 (4) 长江中下游旅游区 (5) 东南沿海旅游区 (6) 西南旅游区 (7) 青藏旅游区 (8) 西北内陆旅游区 (9) 东北旅游区	(1) 能熟练掌握中国地图,了解各种区域划分的方法 (2) 能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况 (3) 能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色 (4) 能学会看地图、用地图
旅游心理学 (48)	(1) 如何对旅游者进行鉴貌辨色 (2) 培养良好的旅游服务心理素质 (3) 旅游者的兴趣、需要及动机 (4) 旅游者的个性 (5) 旅游业员工的心理保健 (6) 旅游服务心理 (7) 旅游投诉心理	(1) 能运用心理学基础知识,简单分析心理学现象 (2) 能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养 (3) 能运用所学知识预测客人的心理需求
旅游服务礼仪 (48)	(1) 礼仪概述 (2) 旅游服务意识塑造 (3) 职业形象塑造 (4) 服务礼仪养成 (5) 服务岗位接待礼仪 (6) 宗教礼仪 (7) 民族礼仪 (8) 涉外礼仪	(1) 能形成良好的职业意识 (2) 能注重自身形象塑造,具有良好的职业形象和心理素质 (3) 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 (64)	(1) 导游口语概述 (2) 不同场合的口语运用技巧 (3) 导游口语的用词技巧 (4) 导游口语的语音技巧 (5) 导游口语的修辞技巧 (6) 导游幽默语的运用	(1) 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 (2) 具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧 (3) 能运用幽默的语言进行导游词创作

	(7)导游口语技巧基本功训练	
旅游英语 (64)	(1) 饭店英语 (2) 在机场、飞机上 (3) 旅游观光 (4) 购物 (5) 在银行、邮局	(1) 能熟悉饭店英语, 了解餐厅、前厅、房务等英语常用词汇和情景会话, 并灵活运用 (2) 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 (3) 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, 灵活运用 (4) 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 (64)	(全国导游基础知识) (1) 中国历史概述 (2) 中国的年节民俗 (3) 中国自然景观 (4) 中国四大宗教 (5) 中国的古代建筑 (6) 中国古典园林 (7) 现代建筑和主题公园 (8) 中国旅游文学知识 (9) 其他基础知识	(1) 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 (2) 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 (3) 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
导游实务 (64)	(1) 导游服务程序与内容 (2) 导游讲解服务 (3) 旅游故障及其处理 (4) 旅游者个别要求及其应对 (5) 导游服务水平的提高 (6) 旅行社、饭店与旅行常识	(1) 掌握导游工作(全陪、地陪)程序 (2) 能根据游客的特点进行导游讲解服务 (3) 具备有良好的职业道德与法制意识 (4) 能具备一定的才艺, 具有能活跃团队气氛的能力
旅游法规知识 (64)	(1) 法的基础知识 (2) 合同法律制度 (3) 消费者权益保护法律制度 (4) 旅行社管理法规制度 (5) 导游人员管理法规制度 (6) 旅游饭店管理法规制度 (7) 旅游安全管理法规制度 (8) 旅游出入境管理法律、法规制度 (9) 旅游法	(1) 能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识 (2) 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 (3) 能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策
著名旅游景点鉴赏 (64)	(1) 地方概况 (2) 各地区 5—10 个景点(建议以导游考证景点为主) (3) 导游模拟讲解	(1) 掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识 (2) 掌握地方景点的历史、文化、线路等知识

		<p>(3)能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解</p> <p>(4)能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解</p> <p>(5)能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解</p> <p>(6)能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧</p>
旅行社管理实务 (48)	<p>(1)旅行社简介</p> <p>(2)旅行社产品设计</p> <p>(3)旅行社计调操作实务</p> <p>(4)旅行社外联操作实务</p> <p>(5)旅行社接待操作实务</p> <p>(6)旅行社同业操作实务</p> <p>(7)旅行社人力资源管理</p>	<p>(1)能熟悉旅行社各部门的基本业务</p> <p>(2)能根据产品流程设计常规旅游线路</p> <p>(3)能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价</p> <p>(4)能进行团队的行程制作, 报价以及操作信息反馈等计调、组团业务</p>

十、专业教师基本情况

1. 目前, 我校本专业的专业专任教师为9人, 高级职称10%以上; 获得与本专业相关的技术职务或职业资格证书100%以上。

2. 本专业的专业专任教师均具备汽修类专业本科及以上学历; 达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求, 取得与所任学科相关的专业技术职务或职业资格证书。

3. 专业教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。专任专业教师普遍参加教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践均不少于2个月。兼职教师经过教学能力专项培训, 并取得合格证书, 平均每学年承担不少于160学时的教学任务。

十一、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，原则上按每班 35 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）	工位数（人）	备注
网络教室	电脑	40	40	需配置： 1. 航空票务系统 2. 旅行社管理软件 3. 模拟讲解软件
	耳麦	40		
	投影	1~2 台		
	打印机	1 台		
形体训练室	音响	1 套	30	无
	镜子	1 面		
	把杆	2 把		
导游讲解模拟实训室	模型、展板、多媒体	自行安排	30	无
餐饮服务实训室	圆桌	4	30	无
	椅子	40		
	餐具	若干		
	床铺	4		
前厅客房实训室	床铺	4 套	20	无
	前厅	1 套		
	吧台	1 套		

注：教学功能室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。