

亳州机电信息工程学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游服务与管理（130200）

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	13 旅游服务类
对应职位（岗位）	导游员、旅行社计调员、旅行社外联员等
职业技能证书	导游资格证书、旅游计调师、旅游咨询师等

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、主题饭店、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1.职业素养

(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，诚信守信、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) 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。

2.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) 掌握旅游政策法规知识，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) 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) 掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

(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、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

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、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

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、顶岗实习等多种形式。

(一) 公共基础课程

1.公共基础课

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	32
4	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密切结合。	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，	180

		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。	144
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。	144
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
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密切结合。	36
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密切结合。	36

2.公共选修课

(1)心理健康。

(2)普通话。

(3)其他。

(二) 专业（技能）课程

1.专业核心课

序号	课程名称	主要内容和教学要求	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、	36

		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	
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	72
3	旅游服务心理学	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	36
4	旅游情景英语	了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必须的词汇，从听、说环节入手、培养学生在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须的基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服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	36
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、	72

		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	
7	导游基础知识	了解中国历史，旅游地理、民族风俗、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课表达中的文化内涵；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	108
8	中国旅游地理	了解国内主要旅游的地分区知识；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。	72
9	中国旅游客源地概况	了解中国旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民族、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	36

2. 专业(技能)方向课

(1) 导游实务

(2) 食品营养与卫生

3.专业选修课

(1) 中国古建筑与园林

(2) 中国历史文化

(3) 茶艺

(4) 旅游景区服务

(5) 会展服务

(6) 智慧旅游与导游

(7) 其他。

七、教学进程总体安排

课程类别	课程名称	学 分	学 时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公 共 基 础 课	职业生涯规划	2	32	✓					
	职业道德与法律	2	32		✓				
	经济政治与社会	2	32			✓			
	哲学与人生	2	32				✓		
	语文	10	180	✓	✓	✓	✓		
	数学	8	144	✓	✓	✓	✓		
	英语	8	144	✓	✓				
	计算机应用基础	8	144	✓	✓				
	体育与健康	8	144	✓	✓	✓	✓		

		公共艺术	2	36	✓					
		历史	2	36		✓				
		小计	54	956						
专业 技能 课	专业 核心 课	旅游概论	2	36	✓					
		旅游政策与法规	4	72				✓		
		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	2	36	✓					
		旅行社运营实务	4	72					✓	
		导游基础知识	6	108		✓	✓			
		中国旅游地理	4	72		✓				
		中国旅游客源地概况	2	36					✓	
	小计	30	540							
	专业(技能) 方向课	导游实务	8	144					✓	
		食品营养与卫生	6	108					✓	
		小计	14	252						
	综合实训		7	174					✓	
	顶岗实习		65	1170						✓
	小计		116	2136						
合计		170	3092							

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》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。通过培养与引进结合，业务进修与下企业实践结合等方式，促进师资队伍的结构优化，全面提高专业教师队伍素质，使我校旅游服务与管理专业教师达到安徽省专业建设标准中的规范化要求。

（二）教学设施

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	模拟导游实训室	计算机	1台
		教师主控台	1套
		学生桌椅	1套/生
		投影仪	1台
		投影屏幕	1幅
		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
		景区（景点）讲解教学资源库	1套

2	中餐宴会摆台实训室	中餐摆台桌椅	5套/生
		教师主控台	1套
		组合音响	1套
		斟酒服务台	5套
3	客房服务实训室	客房用床	5张
		操作服务台	5套
		计算机	1台/组

(三) 教学资源

严格按照《安徽省教育厅关于进一步加强中等职业教育教材选用管理工作的通知》的要求，优先从国家级规划教材中选取相关教材。

(四) 教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学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。

2. 专业技能课

根据专业培养目标，结合企业生产与生活实际，选择合适的教学内容，大力对课程内容进行整合，在课程内容编排上，合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵

活性、实用性与实践性。

（五）学习评价

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤、上机操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。

实训实习评价采用实习报告与实践操作水平相结合等形式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。

顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面的评价方式。

（六）质量管理

教学管理上更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理有规范性和灵活性，实行工学交替等弹性学制。合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

（一）学分及绩点要求

课程类型	学分要求	绩点要求
------	------	------

公共基础课	不低于 54 学分	不低于 1.0
专业核心课	不低于 30 学分	不低于 1.0
专业（技能）方向课	不低于 14 学分	不低于 1.0
综合实训	不低于 7 学分	不低于 1.0
顶岗实习	不低于 65 学分	不低于 1.0

（二）证书要求

至少获得一个本专业相关的中级以上证书。

十、附录

附录一：

教学进程安排表

课程类别	课程名称	学 分	学 时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公 共 基 础 课	职业生涯规划	2	32	✓					
	职业道德与法律	2	32		✓				
	经济政治与社会	2	32			✓			
	哲学与人生	2	32				✓		
	语文	10	180	✓	✓	✓	✓		
	数学	8	144	✓	✓	✓	✓		
	英语	8	144	✓	✓				
	计算机应用基础	8	144	✓	✓				
	体育与健康	8	144	✓	✓	✓	✓		
	公共艺术	2	36	✓					
	历史	2	36		✓				
	小计	54	956						
专 业 技 能 课	专 业 核 心 课	旅游概论	2	36	✓				
		旅游政策与法规	4	72				✓	
		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	2	36	✓				

		旅行社运营实务	4	72				✓		
		导游基础知识	6	108		✓	✓			
		中国旅游地理	4	72		✓				
		中国旅游客源地概 况	2	36			✓			
		小计	30	540						
	专业(技能) 方向课	导游实务	8	144				✓		
		食品营养与卫生	6	108				✓		
		小计	14	252						
		综合实训	7	174				✓		
		顶岗实习	65	1170					✓	✓
		小计	116	2136						
		合计	170	3092						

