



宜都市职业教育中心

# 旅游服务与管理专业 人才培养方案

2023年8月修订

# 目 录

一、专业名称及专业代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	1
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养规格 .....	1
六、课程设置及结构 .....	2
(一) 课程设置 .....	2
(二) 课程结构 .....	8
七、教学进程总体安排 .....	9
(一) 教学活动时间安排表 .....	9
(二) 教学进程表 .....	9
(三) 独立设置的实践性教学安排表 .....	11
八、实施保障 .....	11
(一) 师资队伍 .....	11
(二) 教学设施 .....	12
(三) 教学资源 .....	13
(四) 教学方法 .....	13
(五) 学习评价 .....	13
(六) 质量管理 .....	13
九、毕业要求 .....	14
十、附录 .....	14

## 一、专业名称及专业代码

旅游服务与管理（740101）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

序号	职业领域	职业岗位	职业资格证书	发证机构
1	旅行社导游、旅行社计调、外联	导游员	导游资格证书	国家旅游局
2		旅行社计调员	旅游计调师（助理师）	人力资源和社会保障部 中国就业培训技术指导中心
3		旅行社外联员	旅游咨询师（助理师）	人力资源和社会保障部
4		景区讲解员	景区讲解员（初级）	地方旅游行政主管部门
5		展览讲解员	展览讲解员（初级）	人力资源和社会保障部

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游社、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，培养从事旅游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

本专业培养的人才应具有以下职业素养和职业能力。

#### 1. 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。

## 2. 职业能力

- (1) 了解必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。
- (2) 了解旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。
- (3) 理解并掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
- (4) 了解服务心理知识，能与客人有效沟通并获得认可。
- (5) 熟悉汉语相关知识，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) 熟悉常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。
- (7) 了解并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。
- (9) 能按照取得职业资格证书要求掌握的知识和能力进行标准的岗位操作与服务。

## 六、课程设置及结构

### (一) 课程设置

本课程主要包括公共基础课程、专业课程、独立设置的实践性教学环节和选修课程。

#### 1. 公共基础课程

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。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	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

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	心理健康与职业生涯	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	哲学与人生	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	职业道德与法治	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，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	180
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	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。	144
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密切结合。	144
10	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. 专业（技能）课程

### (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。	36
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

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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。	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、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

### A. 旅行社导游

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。	72
2	导游实务	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。	72
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，掌握游客在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。	72
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。	36

### B. 旅行社计调、外联

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社计调实务	了解旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练开展计调的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	旅行社服务网 点实务	了解旅行社服务网点的基本知识，掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预定和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务。	72
3	旅行社外联实 务	了解外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外年营销策略；学会与不同的对象进行沟通协调，并运用电子商务开展业务。	72
4	旅游电子商务	了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养。	36

### 3. 独立设置的实践性教学环节

学生在校内和校外实训基地完成综合实训，实训形式多样化，在校内可以通过学校的3D导游模拟实训室进行训练，校外可以在景区、旅行社、游客服务中心进行在岗训练。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证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客户服务岗位和基础管理岗位进行实习，本校的对口实习单位有九凤谷、三峡旅游集团、梁山、龙潭河等。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



社计调、外联、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。

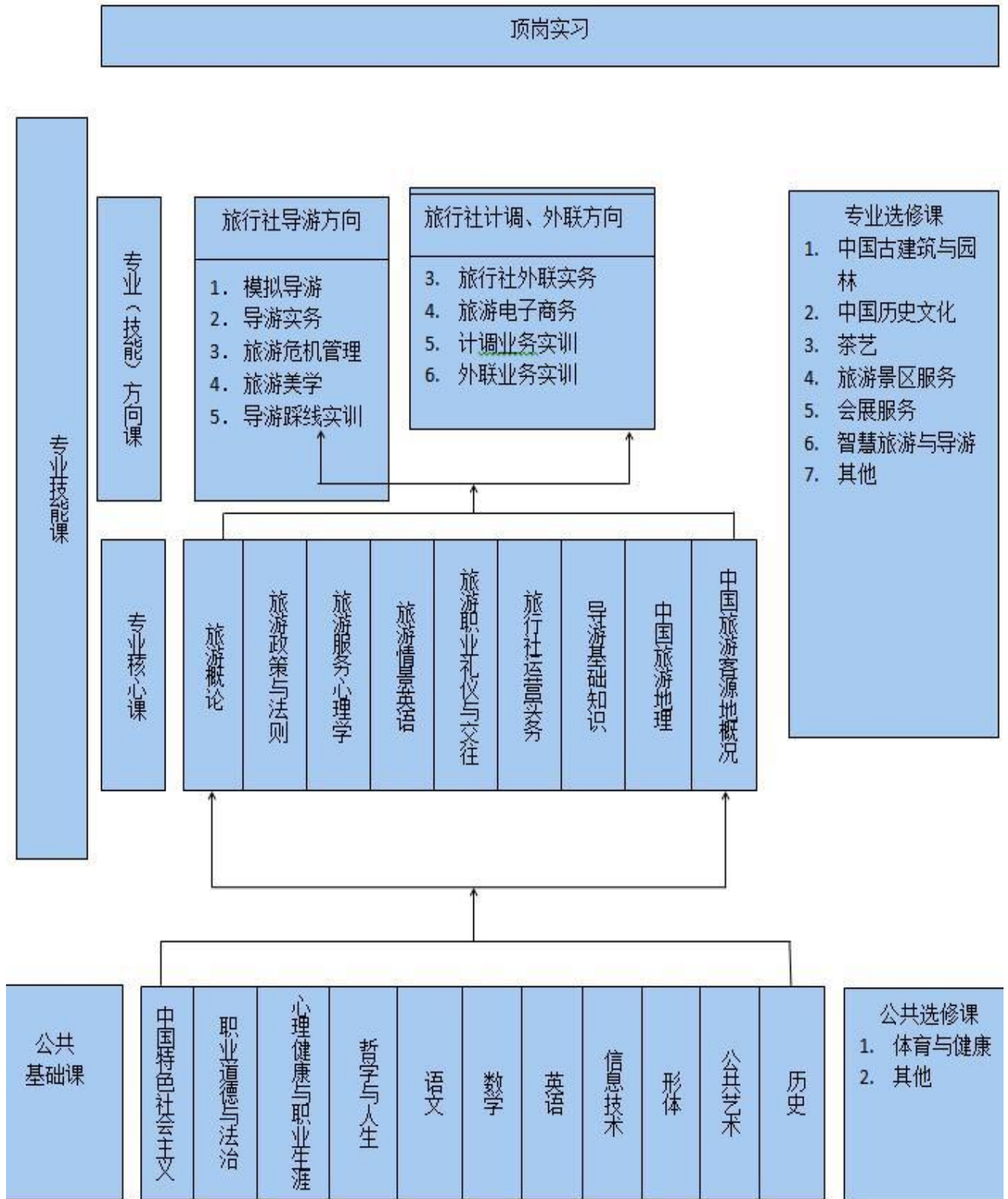
根据旅游服务与管理专业教学标准的要求，本校将学生的实践性教学环节分为3个阶段：

实习阶段	实习类别	实习时间	实习目的
第一阶段	职业认知实习	第1、2学期 (2天)	到旅行社进行见习及体验，让学生了解他们的工作流程、管理方法、操作规范、安全生产、企业文化、质量管理等。
第二阶段	专业教学实习	第3、4、5学期 (2周)	在校内实训室进行导游讲解训练，专业课老师制定详细的实训计划，全程跟班组织训练，并对学生进行实训考核，考核成绩计入学生的期末成绩和毕业档案。
第三阶段	学生顶岗实习	第3、4、5、6学期 (1.5个月)	到实习单位进行就业顶岗实习，与实际工作岗位“零距离”接触，让学生从对职业的认可到职业熟练过渡。

#### 4. 选修课程

- (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

## (二) 课程结构



## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学活动时间安排表

教学活动时间安排表 (单位: 周)

学期	入学教育	社会实践	军训	课堂教学	实训(实验)	实习	考试	机动	假期	总计
一	0.5	1	1	15	0.5	0	1	1	6	26
二	0.5	1	0	16	0.5	0	1	1	6	26
三	0	0	0	10	2	6	1	1	6	26
四	0	0	0	10	2	6	1	1	6	26
五	0	0	0	10	2	6	1	1	6	26
六	0	0	0	14	0	6	0	0	6	26
总计	1	2	1	75	7	24	5	5	36	156

### (二) 教学进程表

#### 1. 基本要求

每学期为 20 周, 其中教学时间 16 周, 复习考试、入学教育、社会实践和机动时间等共 4 周, 周学时一般为 33 学时, 3 年总学时数为 3168 学时。

#### 2. 教学安排

课程分类	序号	课程名称		总课时	各学期周数、学时分配						
					一	二	三	四	五	六	
					16	16	16	16	16	16	
公共基础课程	1	德育课	必修	中国特色社会主义	32	2					
				心理健康与职业生涯	32		2				
				哲学与人生	32			2			
				职业道德与法治	32				2		
	2	文化	必修	语文	384	3	3	3	3	6	6
	3			数学	448	3	3	3	3	8	8

课程 分类	序号	课程名称		总 课 时	各学期周数、学时分配						
					一	二	三	四	五	六	
					16	16	16	16	16	16	
					周课时						
	4	课		英语	320	3	3	3	3	4	4
	5			信息技术	128	4	4				
	6			体育与健康	32	1	1				
	7			艺术（音乐与舞蹈）	64			2	2		
	8			生命安全教育	64	1	1	1	1		
	9			历史	32	2					
	小计				1600	19	17	14	14	18	18
专业 技能 课程	10	专 业 基 础 课		旅游概论	96	3	3				
	11			中国旅游地理	64	2	2				
	12			旅游职业礼仪与交往	64	2	2				
	13			旅游服务心理学	64	2	2				
	14			旅游情境英语	96	1	1	1	1	1	1
	15			形体	192	2	2	2	2	2	2
	16	专 业 核 心 课		导游基础知识	288		2	4	4	4	4
	17			导游实务	192			4	4	2	2
	18			旅游政策与法规	128			2	2	2	2
	19			旅行社运营实务	96			3	3		
	20			模拟导游	224			3	3	4	4
21	选 修		茶艺	64	2	2					
小 计				1568	14	16	19	19	15	15	
合计				3168	33	33	33	33	33	33	

### (三) 独立设置的实践性教学安排表

类别	项目	内容与要求	学期	周数	地点
见习	旅行社见习	到旅行社进行见习及体验，让学生了解他们的工作流程、管理方法、操作规范、安全生产、企业文化、质量管理等。	1	0.5	康辉旅行社
	景区见习	到景区进行见习及体验，让学生了解他们的工作流程、管理方法、操作规范、安全生产、质量管理等。	2	0.5	九凤谷景区
实训	导游讲解和才艺表演训练	自主撰写导游，并进行讲解训练，同时自己选择一个才艺节目训练，专业课老师制定详细的实训计划，全程跟班组织训练，并对学生进行实训考核，考核成绩计入学生的期末成绩和毕业档案。	3	2	学校导游实训室和形体室
			4	2	
			5	2	
实习	顶岗实习	到实习单位进行就业顶岗实习，与实际工作岗位“零距离”接触，让学生从对职业的认同到职业熟练过渡，熟练掌握行业技能，通过实习实训和课堂教学，让学生掌握导游员必备的知识与技能，在符合报名条件的前提下，在高中阶段考取导游资格证。	3	6	三峡旅游集团
			4	6	
			5	6	
			6	6	

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

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，其中一人为正高级职称，且为本校唯一一位湖北省特级教师；获得与本专业相关的技术职务或职业资格证书 100% 以上；9 人中 50 岁以上教师 2 人，

40岁--50岁教师1人，30岁--40岁教师5人，30岁以下教师1人，既有经验丰富的老一辈学科带头人，又有年富力强的青年骨干教师，还有新鲜血液的年轻教师，整体年龄结构比较科学。

2. 本专业的专业专任教师均具备旅游类专业本科及以上学历，其中研究生一名；达到湖北省中职学校教师管理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执业资格证书。

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。平均每年到企业实践均不少于1个月。兼职教师经过教学能力专项培训，并取得合格证书，平均每学期承担不少于180学时的教学任务。

## (二) 教学设施

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，本专业在校内建设有模拟导游实训室、形体室和网络教室等，在校外本专业与三峡旅游集团、康辉旅行社、宋山风景区等企业是校企合作单位，可以利用这些企业的工作场所作为校外实训基地。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	40	地面铺设专用地胶
	镜子	3面		
	把杆	6把		
导游讲解模拟实训室	电脑、电子显示屏、音箱、小型舞台、一体型桌椅	自行安排	至少40	无

### （三）教学资源

根据 2018 年《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》，教材、图书和数字资源应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。本专业在选取教材时，严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度，通过教师、专业负责人、教学主任、教务处和教学副校长的集体论证签字后，才可以征订教材。同时，学校成立了旅游专业教学团队，团队成员在专业负责人的组织下，根据需要组织编写校本教材，如《劳动教育课程》、《礼仪实训课程》和《中餐实训课程》等，并积极申报开发数字教学资源。在与三峡旅游职业技术学院联合开发《宜红茶》数字教学资源过程中，教学副校长、教务处和专业教学团队积极参与，现在已在我校成功使用该课程资源。

### （四）教学方法

本专业教学中要充分利用项目教学法、理实一体化教学法、头脑风暴法、思维导图法、角色扮演法、案例教学法等多种教学方法。

### （五）学习评价

建立以能力为核心的学生评价模式，课程教学评价按任务进行，采取过程评价和最终结果评价相结合的方式，重视对中间过程的评价；同时也重视对实践操作能力的检验，以及对工作态度、团队协作及沟通能力的检验。把过程性评价和终结性评价结合起来，真实的反映学习过程中的发展变化，为学生综合评定提供依据，有效的促进学生发展。最后的综合成绩分配比例为过程性评价：期中成绩：期末成绩=5:2:3。此外，进行过程性评价时，主要采用“4+1+1”的方式来评价，“4”指得是在学期中教师每月设置一次课堂展示考核，检验学生技能知识的综合掌握情况；“1”指的是学期中学生在实训的考核情况；最后一个“1”是指学期中学生在校外实习的考核情况。

### （六）质量管理

为了提高人才培养的质量管理，学校成立了校长——教学副校长——

教务处——专业部——专业负责人——专业教学团队为一体的人才培养质量管理委员会，从人才培养方案的制定、修改、落实和考核四个方面来对人才培养进行质量管理，从行业调研、团队研讨、领导班子论证签字等方面进行全过程、全方位的质量管理。学生毕业时，再由人才培养质量管理委员会通过学生量化评价表来确定这一届的学生的培养达到了哪个等次（不合格、合格、优秀）。

## 九、毕业要求

依据国家以及宜昌市中等职业学校学生学籍管理实施办法的相关规定，结合专业培养目标和人才规格，本专业的毕业要求有以下三个方面：

1. 思想品德评价合格：在校就读期间未参与重大违法违纪事件、未受过留校察看及以上处分；若有以上情况，将延迟一年发放毕业证，期间必须定时进行思想汇报，合格后再领取毕业证。

2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且校、市两级学业成绩全部合格，毕业时若有不合格的科目，必须重修合格后方可发放毕业证。

3. 按时按量完成顶岗实习及工学交替实习，且鉴定合格。

学生必须同时满足以上三个要求，方可发放毕业证。

## 十、附录

人才培养方案编制工作应于每年8月31日前完成，方案一经审定，适用本届学生；施行过程中如确需调整，应由学校教学主管部门组织修订，并填写《宜都市职业教育中心2023级专业人才培养方案审核表》存档备查。

宜都市职业教育中心

2023年8月