

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（专业代码 130200）

二、招生对象

应届初中毕业生及同等学力者

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、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。

五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	发证机构	专业（技能）方向
1	导游员	导游资格证书	国家旅游局	旅行社 导游、计 调、外联
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	
---	-------	-----------	------------	--

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 到 2 个证书。

六、人才培养规格

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，诚实守信、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。

（二）专业知识和技能

- 1.掌握必须的旅游业知识，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.掌握服务心理学知识，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。

专业（技能）方向——旅行社导游

- 1.掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。
- 2.掌握旅行社导游相关的人文知识，能在工作中有效运用。
- 3.掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。
- 4.掌握订票、出票、退改签，票款结算等票务服务常识。
- 5.掌握基本的财务知识，具备游览场所相关款项的能力。

专业（技能）方向——公共游览场所服务员

- 1.掌握公共游览场所服务知识，具备个性化服务能力，能创造性开展服务工作。
- 2.能进行有效的人际沟通，善于协调、合作。
- 3.能应对公共游览突发情况。

专业（技能）方向——展馆、景区讲解员

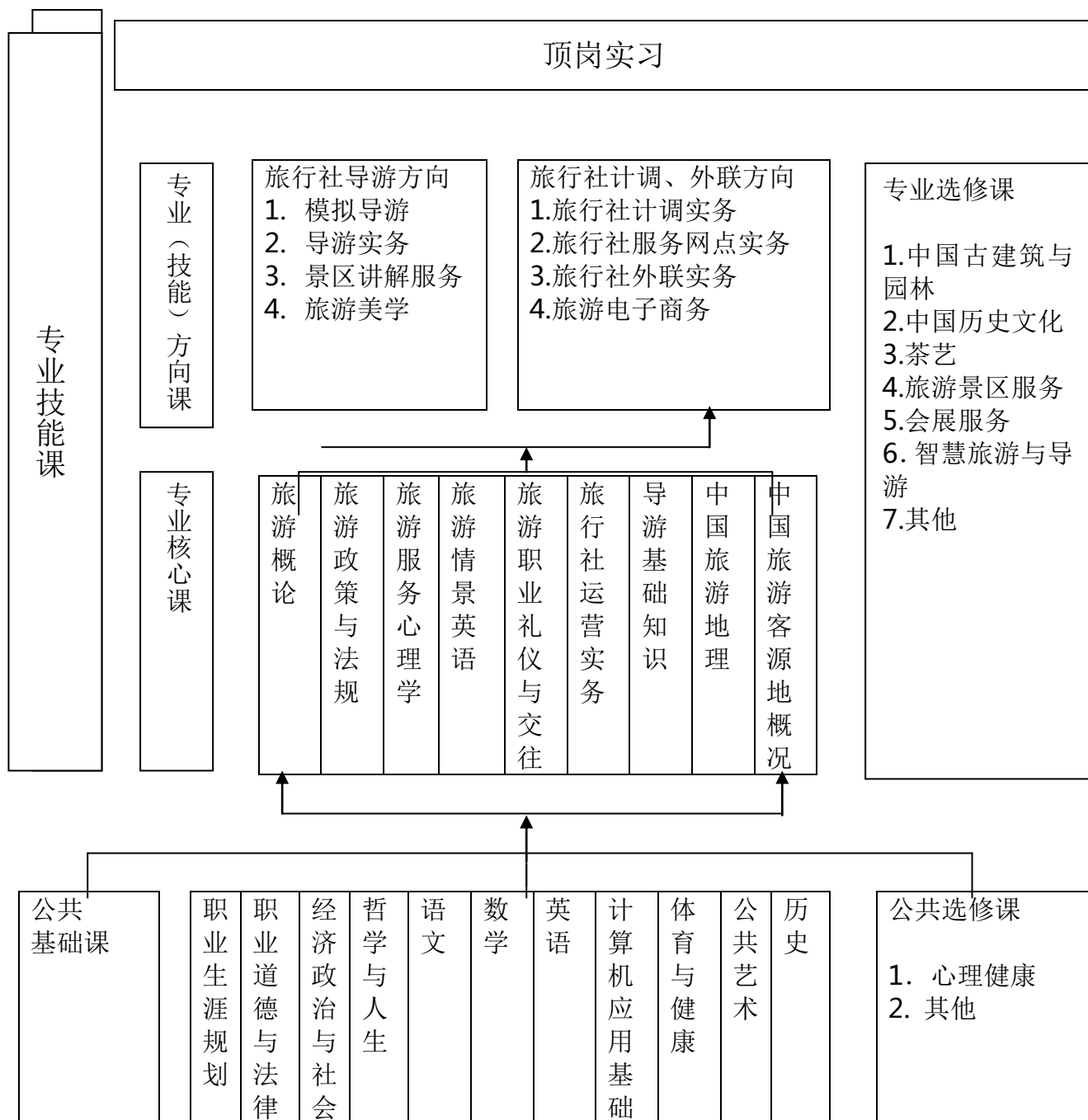
- 1.掌握本地常用旅游外语会话知识，能用本地常用外语进行基本口语表达和一般讲解。
- 2.能进行有效的人际沟通，善于协调、合作。
- 3.具有较好的语言表达能力，能运用方言进行讲解。

七、主要接续专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理

本科：旅游管理

八、课程结构



九、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

序号	课程名称	主要教学内容和要求	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
3	经济政治与社会	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
4	哲学与人生	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
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	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
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	36

(二) 专业技能课

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、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	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，培养良好的职业心理素质	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动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，掌握对客户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	了解旅行社行业发展动态、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、民族民俗、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客表达中的文化内涵；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	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内中国主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国旅游地理内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线	72

		路产品。	
9	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、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）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，树立正确的职业道德风尚；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	景区讲解服务	知晓景区讲解服务应具备的基本知识、基本技能、职业情感和职业价值观，了解山岳、江河、湖泊、名泉名瀑、岩溶岩洞、海滨、古典园林、宗教、坛庙与陵墓、都市名胜、红色景区等的特点与类型，懂得如何引导游客欣赏这些景区，掌握其引导和讲解技巧。熟悉景区安全事故的基本原则和基本程序，学会景区常见安全事故的处理方法，掌握现场救护的常用小技巧。	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

（2）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，提升熟练开展计调业务的能力、为学生职业生涯、继续学习奠定基础	72

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、接受预订和委托的操作规程；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联营销策略；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. 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

1. 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化，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。

2. 顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客服务岗位和基础

管理岗位进行实习,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。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周,其中教学时间 40 周(含复习考试),累计假期 12 周,周学时一般为 28 学时,顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排,3 年总学时数为 3000—3300。课程开设顺序和周学时安排,学校可根据实际情况调整。实行学分制的学校,一般 16—18 学时为 1 学分,3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分,共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3,允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整,但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3,在确保学生实习总量的前提下,可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间,行业企业认知实习应安排在第一学年。课程设置中应设选修课,其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

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			√				
		旅游政策法规					√		
		旅游服务心理学			√				
		旅游情景英语					√		
		旅游职业礼仪与交往			√				
		旅行社运营实务						√	
		导游基础知识				√	√		
		中国旅游地理				√			
		中国旅游客源地概况					√		

		小计		540						
--	--	----	--	-----	--	--	--	--	--	--

课程类别	课程名称		学分	学时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
专业技能课	旅行社方向	模拟导游	4	72				√			
		导游实务	4	72				√			
		景区讲解服务	4	72				√			
		旅游美学	2	36			√				
		小计	14	252							
		旅行社计调实务	4	72				√			
		旅行社服务网点实务	4	72				√			
		旅行社外联实务	4	72			√				
		旅游电子商务	2	36				√			
		小计	14	252							
		综合实训		7	174				√		
		顶岗实习		65	1170					√	√
		小计		116	2136						
	合计		170	3092							

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，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。专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，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。

(二) 教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。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；共同开发课程、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。

十二、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。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、旅行社参与。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结合，过程性评价与结果性评价结合。不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必须知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客服务岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、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。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地、校内实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准，在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择，确定。

(一) 校内实训实习室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备模拟导游实训室，旅行社计调—外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。旅行社计调—外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。

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	教师主控台	1套
		学时桌椅	1套/生
		投影仪	1台，亮度 ≥ 3000 流明
		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	1面/生
		导游旗	1套
		地陪服务实训仿真模拟软件	1套
		景区（景点）讲解教学资源库	1套
2	旅行社计调、外联服	计算机及桌椅	1台，套/生
		教师主控台	1套

	务实训室	组合音响	1套
		传真机	1台
2	旅行社计 调、外联服 务实训室	电话	2部, 有来电显示
		无线话筒	2个
		计调服务实训仿真模拟软件	1套
		外联业务实训仿真模拟软件	1套
3	旅行社服务 网点服务实 训室	组合音响	1套
		电话	2部, 有来电显示
		点(验)钞机	1台/组
		计算器	1个/生
		学生桌椅	学生桌椅
		航空票务实训软件	1套
		教师主控台	1套
		门店柜台	1套, 8个工位
		计算机	1台/组
		投影仪	1台, 亮度 ≥ 3000 流明
		投影屏幕	1幅
		打印机	1套
		服务网点服务实训仿真模拟 软件	2个
		无线话筒	2个

(二) 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求、建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1.类型

- (1) 旅行社实训、实习基地包括国内和国际旅行社两种类型。
- (2) 景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家3A 级以上景区 。

2.标准

- (1) 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。
- (2) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。
- (3) 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

3.数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

十四、专业师资

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，专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双

师型”教师应不少于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

十五、其他