



陕西旅游职业中等专业学校
SHAANXI TOURISM VOCATIONAL SECONDARY SCHOOL

旅游服务与管理专业人才培养方案

(2022年修订版)

陕西旅游职业中等专业学校教务处编制

二〇二二年八月

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1. 专业名称：旅游服务与管理
2. 专业代码：740101

二、教育类型及学历层次

1. 教育类型：中等职业教育
2. 学历层次：中专

三、招生对象、学制、修业年限

1. 招生对象：初中毕业生或同等学历者。
2. 学 制：全日制 3 年
3. 修业年限：2-4 年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领)	职业资格证书或 技能等级证书
旅游大类 (64)	旅游类 (6401)	商业、服务业 (72)	旅游及公共游览场所服 务人员 (GBM 4-4)	导游、旅游管理 等	导游职业资格证

(一) 职业岗位

本专业毕业生主要面向旅行社和旅游酒店，培养在服务、管理一线从事导游或酒店服务等相关工作。

(二) 岗位解析

职业面向	就业岗位	主要工作	岗位核心能力要求	职业资格证书
旅行社 服务	导游员	根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参	语言表达能力； 沟通、交流能力	导游人员资格证书

职业面向	就业岗位	主要工作	岗位核心能力要求	职业资格证书
		观、游览:负责为游客导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源:配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等,保护游客的人身和财物安全;耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题;反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、会谈活动。		
	计调员	旅游线路的设计、行程的编写、价格核算等工作;完成好定房、定票、定车、定导游员、定餐等计调员的细化工作;协助处理走团过程中遇到的各种问题;及时了解客户的反馈意见;负责与相关销售经理对接工作等。	组织、管理能力; 沟通、交流能力	计调师
星级酒店 服务	前厅服务与管理 管理员	前厅服务与管理	英语、人际交往	酒店管理师
	客房服务与管理 管理员	客房服务与管理	操作技能	
	餐饮服务与管理 管理员	餐饮服务与管理	操作技能	
茶馆	茶艺师	鉴别茶叶品质;茶水艺术冲泡;选配茶点;向顾客介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识等。	操作技能	茶艺师职业资格证书

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，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就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

1. 素质要求

- （1）具有正确的世界观、人生观、价值观。
- （2）坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感。
- （3）崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪。
- （4）具有科学的人文素养和强烈的社会责任感与参与意识。
- （5）具有诚实守信、爱岗敬业、精益求精、奉献社会的职业道德。
- （6）具有较强的创新创业意识和良好敬业精神。
- （7）树立“尊重劳动、热爱劳动”意识。
- （8）具有较强的安全意识、质量意识及成本意识。
- （9）具有良好的沟通交往能力和较强的集体意识和团队合作精神。
- （10）具有一定的职业生涯规划。
- （11）具有良好的身心素质和人文素养。
- （12）具有健康的体魄和心理、健全的人格，具有诚信、乐观向上的执着信念和阳光般的心态，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能。
- （13）具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审

美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

(14) 掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(15) 具有终身学习，不断提高业务知识与技能的习惯。

2. 知识要求

(1) 公共基础知识培养规格及要求

具有必备的文化基础知识。德育、语文、数学、英语、计算机应用、体育与健康为公共基础必修课程。物理、化学、公共艺术、中华优秀传统文化、职业素养等课程为必修课或选修课。

①掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，了解哲学、经济、法律、科学等方面的基本知识；研习文学、艺术、社会学等人文基础知识；了解创新的原理与方法。

②熟悉应用文写作的基本要求和规定，掌握应用文的写作技巧。

③熟悉计算机基本原理及计算机基础操作知识。

④具有本专业所必需的数学、外语、信息技术、法律法规等知识。

⑤ 具有较好的外语知识，能查阅本专业相关的英文资料。

(2) 专业知识培养规格及要求

①掌握导游景点讲解相关知识。

②掌握旅游产品开发、设计、销售等相关知识。

③掌握前厅、客房、餐饮服务与管理等方面相关知识。

④掌握餐饮摆台、餐厅服务相关知识。

⑤掌握桌床等相关知识。

⑥掌握客房预订、结算、退房等相关知识。

⑦了解中西方饮食文化的差异。

⑧掌握旅游企业人力资源管理知识，能胜任相关的管理工作。

⑨掌握茶艺相关知识。能进行膳食营养配餐。

⑩掌握本专业其他相关知识。

3. 能力要求

(1) 通用能力

- ①具有良好的口语和书面表达能力。
- ②具有基本的信息技术应用能力。
- ③具有新知识、新技术、新方法的学习和应用能力。
- ④具有独立思考、逻辑推理和信息加工能力。
- ⑤具有发现问题、分析问题、解决问题的能力。
- ⑥具有信息加工、总结归纳的能力。

(2) 技术能力

- ①能够进行导游讲解。
- ②能够组织游客开展旅游活动并提供相关服务。
- ③能够预防并处理旅游安全事故。
- ④能够独立开展计调工作业务。
- ⑤能够开展餐厅、酒店基本服务。
- ⑥熟悉国家旅游、餐饮管理方面的方针、政策和法规。
- ⑦了解本学科的发展前沿，具有科学研究的初步能力。
- ⑧掌握旅游业各相关业务部门的管理与服务程序设计、质量与信息系统控制、营销策略及相关项目的制定。
- ⑨具有一定的外语水平，拥有较好的国际交流能力、团队合作能力和终身学习、可持续发展的能力，具备一定的国际视野。

(三) 培养模式

1. 构建理念：以就业为导向、以能力为本位、以岗位为依据
2. 模式类型：工学结合
3. 构建思路：根据整个旅游人才市场的需求状况，以培养从事旅游与旅游管理第一线以及中层管理工作的高素质应用型高素质应用型人才

为专业培养目标，注重基本技能的培养和训练，培养具有良好的综合素质、合理的知识结构、宽阔的视野、较高的职业综合技能、胜任旅游、旅游景区及度假村等企业服务及中层管理需要的高级应用型人才。

根据区域旅游经济发展需要调整专业方向，坚持面向区域经济主战场，面向服务与管理第一线设置专业，将当地产业结构和社会人才需求的变化趋势为确定专业主体构架的依据。以基本素质和职业技术应用能力为主线构建课程设置和教学内容体系；基础理论以应用为目的，以够用为尺度，以掌握前厅概念，强化应用为教学重点；专业教学加强针对性和实用性；实践教学强调岗位实际工作基本能力的培养和职业岗位操作技能的严格训练。通过课堂教学和顶岗实习的有机结合是毕业生的部分岗位适应期缩短为零。根据行业准入制度的要求，引入不同级别的国内外职业资格证书，搞好专业职业资格培训与考核。对学生进行计算机应用能力、英语应用能力、办公自动化应用能力、秘书、前厅从业人员资格、餐厅从业人员资格以及客房从业人员资格职业考试，鼓励学生获取跨行业的职业技能证书，以增强学生的职业岗位综合适应能力和适应学生择业谋职的需求。

强化校企合作的办学途径，充分利用学校和企业不同教育环境和教育资源。在校内创设产学研结合的环境，建立完善具有现代化水平的实训中心，兴办产学研结合的产业。与旅游企业开展联合办学，通过产学研结合方式，共同组织社会教学资源的运用与开发。与企业全方位合作，把课堂“搬”进企业，以校企合作的形式实现教学方式的重大改革。

在人才培养模式实施中，必须要加强各环节的管理，建立运作系统、保障系统和评价监控系统。

运作系统包括培养目标的确立、合作企业的选择、合作教育组织的建立、专兼职教师的组织、教学方案的设计、教学环节的实施等；包含理论教学体系、实践教学体系、素质教学体系和技能教学体系。

保障系统包括思想保障、组织保障、条件保障、机制保障。

评价监控系统包括实施过程监控、实施过程评价、总体评价、信息反馈等。

六、课程设置

（一）课程体系构建

1. 课程方案开发思路

对实际工作岗位的工作任务进行分析→结合职业资格标准进行工作任务归纳→按照从简单到复杂、单一到综合、低级到高级的认知规律进行学习任务归纳→采用资讯、决策、计划、实施、检查、评价的六步法进行工作过程系统化课程方案的构建→课程方案的具体化。

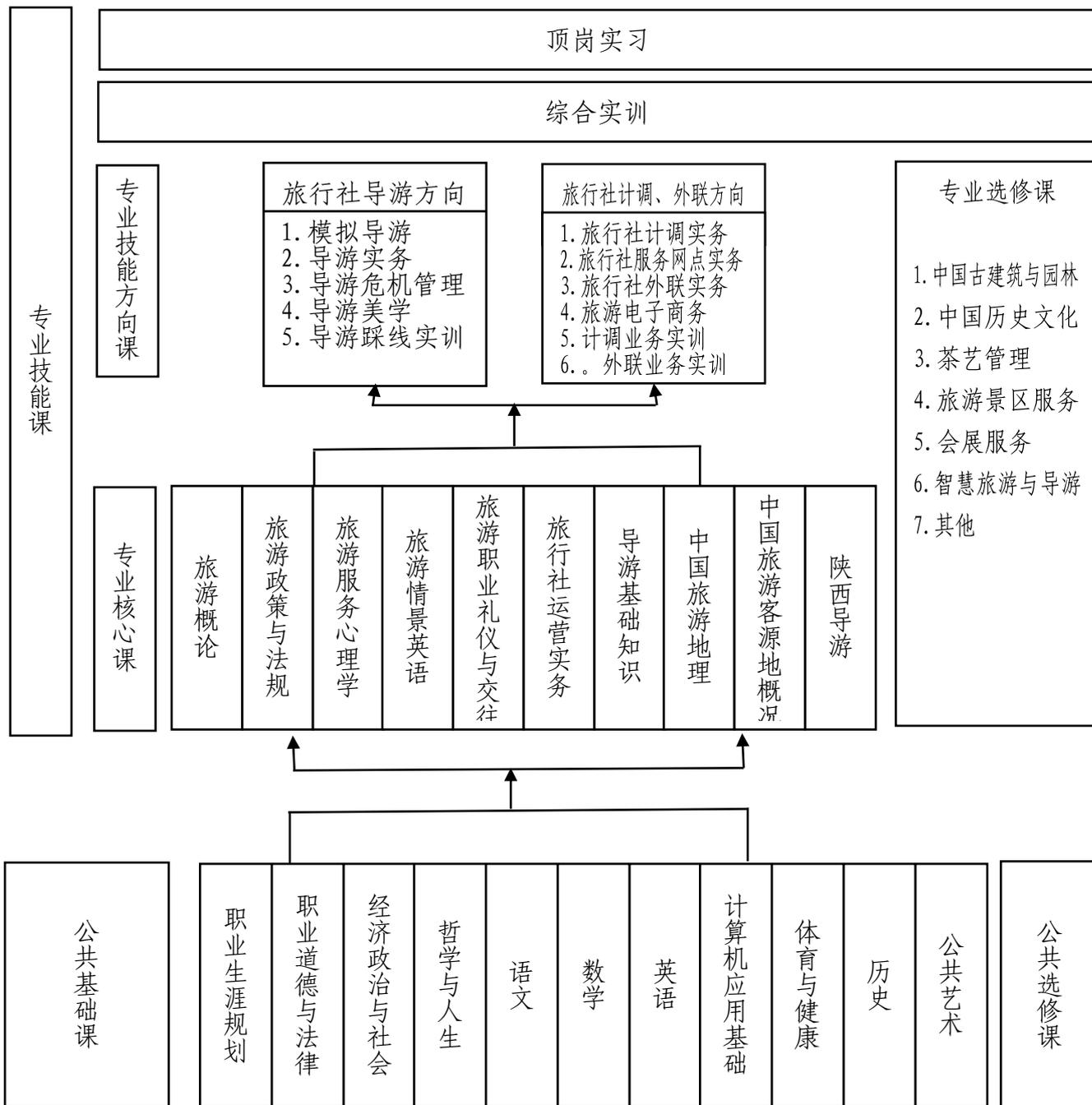
2. 构建课程体系

以“岗位（群）—工作过程—岗位能力—核心能力—核心课程—支撑课程及相关课程”的建设思路，开发适应专业培养目标、符合岗位核心能力要求的课程体系。

根据人才培养模式和职业岗位群要求，围绕能力主线构建课程体系，形成通识教育课程模块、专业教育课程模块、综合实践教育课程模块。同时开设与各课程模块相互渗透的创新创业教育课程群。其中：在通识教育课程模块中开设全校性的创新创业必修和选修课程，促进创新创业教育与社会主义核心价值观、社会责任教育、实践教学、校园文化活动、就业指导等有机衔接。

（二）课程设置

1. 课程结构



2. 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。

（1）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	根据《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。	36
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。	36
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。	36
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	36
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。	198
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《中等职业学校数学英语大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	108
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。	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
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。	72
12	物理	依据《中等职业学校物理教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	45

13	化学	依据《中等职业学校化学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	45
14	职业素养	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
15	劳动教育	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

(2) 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，掌握旅游服务所必需的词汇，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需的基础	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、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、	72

		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	144
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	144
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	144

		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	
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	72

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，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础	144
2	旅行社网点实务	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，能顺利开展网点各项服务	144
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	144
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	72

③专业选修课

- a. 中国古建筑与园林。
- b. 中国历史文化。
- c. 茶艺。

- d. 旅游景区服务。
- e. 会展服务。
- f. 智慧旅游与导游。
- g. 其他。

④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。

⑤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。

3. 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：综合性实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1（军训/入学教育）	1	1
二	20	18	1（社会实践）	1	1
三	20	18	1（社会实践）	1	1
四	20	18	1（旅行社实训/展览讲解实训）	1	1
五	20	18	1（旅行社实训/展览讲解实训）	1	1
六	20	20	19（顶岗实习）	—	—
			1（毕业教育）	—	—
总计	120	110	25	5	5

八、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	36	2						
	习近平新时代中国特	2	36	2						
	职业道德与法律	2	36		2					
	经济政治与社会	2	36			2				
	哲学与人生	2	36				2			
	语文	11	198	4	4	3				
	数学	8	144	2	2	2	2			
	英语	6	108	2	2	2				
	计算机应用基础	6	108	2	2	2				
	体育与健康	4	72	2	2					
	公共艺术	2	36			2				
	历史	4	72		2	2				
	物理	2.5	45				3			
	化学	2.5	45				3			
	劳动教育	2	36			2				
	职业素质教育	2	36				2			
	公共基础课小计	58	1044							
专业技能课	专业核心课	旅游概论	2	36	2					
		旅游政策与法规	4	72				4		
		旅游服务心理学	2	36	2					
		旅游情景英语	4	72						
		旅游职业礼仪与交往	2	36	2					
		旅行社运营实务	4	72				4		
		导游基础知识	6	108		3	3			
		中国旅游地理	4	72		4				
		中国旅游客源地概况	2	36			2			
			小计	30	540					
		模拟导游	8	144	4	4				

方向课 专业(技能)	旅行社 游方向	导游实务	8	144		4	4			
		旅游危机管理	8	144			4	4		
		旅游美学	4	72				4		
		小计	28	504						
	旅行社计 调、外 联方向	旅行社计调实务	8	144	4	4				
		旅行社网点实务	8	144		4	4			
		旅行社外联实务	8	144			4	4		
		旅游电子商务	4	72				4		
		小计	28	504						
	综合实训		16	288	4	4	4	4		
顶岗实习		32	600					16	16	
专业技能课小计		106	1932							
综合素质	军训及入学教育		2	36	√					
	公共选修课		4	72		√	√			
	专业选修课		4	72			√	√		
	毕业教育(含毕业综合能力测试)		1	18						√
	小计		11	198						
合计		177	3210							

说明：“√”表示建议相应课程开设的学期。

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 (36)	(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 (72)	(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;	(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;

	(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	(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
旅游服务心理学 (36)	(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
服务职业礼仪 (36)	(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
旅游英语口语 (36)	(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; (7) 导游口语技巧基本功训练	(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
旅游营销 (36)	(1) 旅游营销概述; (2) 旅行社营销; (3) 旅游目的地营销; (4) 旅游饭店营销; (5) 旅游商品营销	(1) 能运用营销知识开展旅游营销业务的基本技能; (2) 初步具备一定的旅游营销策划能力
旅游英语 (36)	(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、客房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, 并灵活运用; (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 (108)	(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;	(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

	(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	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
	(江苏导游基础知识) (1) 陕西概览; (2) 区域旅游资源; (3) 风物特产	(1) 能灵活运用江苏的地理知识、历史概述、旅游资源来介绍江苏 (2) 能介绍陕西著名旅游区的城市概况及其主要景点 (3) 能从陕西工艺美术、风味美食等方面来介绍江苏的特产
导游服务技能 (144)	(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
导游法规知识 (36)	(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
旅行社实务 (144)	(1) 旅行社简介; (2) 旅行社产品设计; (3) 旅行社计调操作实务; (4) 旅行社外联操作实务; (5) 旅行社接待操作实务; (6) 旅行社同业操作实务; (7) 旅行社人力资源管理	(1) 能熟悉旅行社各部门的基本业务; (2) 能根据产品流程设计常规旅游线路; (3) 能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价; (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
旅行社实训 (144)	(1) 门市接待实训; (2) 票务实训	(1) 熟悉旅行社门市接待工作流程; (2) 能独立进行客户咨询、接待工作; (3) 熟悉旅行社票务工作流程; (4) 能独立进行机票、火车票的查询、预订工作
展览讲解基础知识 (36)	(1) 职业道德教育和实践; (2) 博物馆基础知识; (3) 发声知识; (4) 普通话语音基础知识	(1) 掌握博物馆基础知识; (2) 掌握普通话知识; (3) 掌握语言表达基础知识; (4) 熟悉与文物有关的法律法规知识; (5) 熟悉安全常识
展览讲解(中)	(1) 接待;	(1) 掌握展览讲解员的接待技能;

级) (72)	(2) 讲解; (3) 讲解词编写	(2) 掌握展览讲解员的讲解技能; (3) 熟悉讲解词的编写技能
展览讲解实训 (72)	(1) 展览讲解工作流程; (2) 展览讲解服务实训	(1) 熟悉展览讲解的流程; (2) 能运用展览讲解技能独立进行讲解工作; (3) 熟悉展览讲解服务中常见突发事件的处理程序和方法

十、实践性教学计划表

类别	序号	学习领域名称	实训项目名称	学时数	学期	备注	
职业核心能力学习领域	能力素质	1	信息处理	电子文档、表格处理与制作、电子邮件发送与接收、网络资源应用、常用软件使用	36	1	
		2	外语应用	英语听、说、读、写训练	40	1-2	
		3	应用写作	常用公文写作	20	3	
		4	素质拓展	游戏、比赛项目、体能训练等	80	1-4	
	行为能力	5	体育与健康	田径、球类	60	1-3	
		6	职业礼仪(形体训练)	人际交往与沟通礼仪、技巧、礼仪姿态	6	4	
岗位核心能力学习领域	基础学习领域	7	会计基础	计量、记录、计算、分析、检查、预测、参与决策、实行监督	36	2	
		8	茶艺	行茶礼仪与茶事服务、茶室设计与茶具、泡茶的基本技法与操作规范、茶叶的识别与冲泡技艺	54	3	选修
		9	旅游学概论	全真模拟、校外实训	48	1	课余
		10	酒店英语	酒店专业英语、菜单、服务英语	36	3	选修
	核心学习领域	11	酒店管理实训	客房预订、入住接待、离店结账收银、餐饮服务、客房服务与管理人力资源管理等其他	54	3	
		13	景区讲解员实训	导游词的撰写、全真模拟、校外实习景点实训等	84	4	
		14	领团技巧与实务实训	全真模拟、校外实习景点实训等	84	4	
		15	旅游产品的开发与设计实训	讲座、座谈、调研、实训基地实训	54	2	

类别	序号	学习领域名称	实训项目名称	学时数	学期	备注	
	16	酒水知识与调酒服务实训	葡萄酒的鉴赏方法；世界著名的六大蒸馏葡萄酒的特点、价值、保存方法；著名白酒名品、价格阶段、香型区分；配置就得比例、饮用时间；鸡尾酒及其调制、调制工具的认识、著名鸡尾酒的品种、基本鸡尾酒的调制比例	18	3		
	17	旅游人力资源管理实训	酒店战略调查、岗位说明书的编写、人员招聘面试、部门培训方案设计、绩效管理方案的制定、酒店劳动关系管理	18	3		
	拓展学习领域	18	创业实务	主要以讲座、座谈会、实际指导等形式	22	6	
		26	毕业论文	论文撰写、答辩	22	6	
		27	顶岗实习	餐饮管理综合训练	22	6	
		28	专业限选课	略	14	3	
	假期顶岗实习 4 周						
	合计				1444		

十一、实施保障（参照《中等职业学校专业教学标准》）

（一）专业教学团队

1. 生师比

学生：教师=18：1（≤14:1）

2. 师资结构

青年教师中具有研究生学历或硕士及以上学位教师所占比率为 20%；具有高级职称的教师所占比率 20%；专业课和专业基础课中双师素质教师所占比率 40%；并配备专业带头人和教学管理人员。

3. 师资质量

专业教师应具有高校教师资格证书，具有与本专业相关的职业工作经历；遵循高职教育规律组织实施教学，具有良好的师德师风，能够积极参与教学改革，不断提高教学水平；具有主持或参与高职教育科研项目的能力。

4. 专兼结合

有一支既符合专业教学要求,又能够满足实践教学需求的兼任教师队伍。兼任教师数与专职教师数之比达到 1: 1。

(二) 实训实习条件

1. 校内实训

校内实训室要具有先进性、职业性和具有开放性,并具有地方特色;实训室的工位数和实训项目能满足在校生实训教学的要求,具体要求见下表。

序号	实训室名称	用途	实训项目及功能
1	礼仪形体实训室	理实一体化教学	①酒店服务礼仪课程教学 ②酒店新员工培训 ③各种礼仪培训 ④形体课程教学
2	客房实训室	理实一体化教学, 生产性实习操作	①客房服务与管理教学 ②中高级客房服务员培训 ③酒店员工培训
3	前厅实训室	理实一体化教学, 生产性实习操作	①前厅服务与管理课程教学 ②中高前厅服务员培训 ③酒店员工培训
4	酒吧调酒实训室	理实一体化教学	①理实一体化教学 ②调酒课程教学 ③职业资格技能认证培训鉴定 ④社会培训
5	茶艺实训室	理实一体化教学	①理实一体化教学 ②茶艺课程教学 ③职业资格技能认证培训鉴定 ④社会培训
6	中餐实训室	理实一体化教学	①餐饮服务与管理课程教学 ②中高级餐厅服务员培训 ③酒店员工培训
7	西餐实训室	理实一体化教学	①餐饮服务与管理课程教学 ②中高级餐厅服务员培训 ③酒店员工培训

8	导游模拟实训室	理实一体化教学	①模拟导游课程教学 ②导游讲解员培训
---	---------	---------	-----------------------

2. 校外实训基地基本要求

本专业建立了以崇文塔景区、大唐芙蓉园、中旅、国旅为代表的 30 多家校外实训基地，其要求是必须有资质高、信誉良好的旅游景区或旅游管理与服务企业，能提供与本专业培养目标相适应的职业岗位，并且对学生实施轮岗实训；具备符合学生实习的场所和设施，具备必要的学习和生活条件，并配置专业人员指导学生实训，具体要求见表。

（三）教学资源

建立相应的配套教学资源库，主要包括优质的课程教材、教学讲义、教案、电子课件、实训指导手册、习题与试题库、教学软件、网络课程、岗位职责手册、实训项目教案、考核标准等。

（四）教学方法

依据培养目标、课程教学要求、生源质量与教学资源，采取适当的教学方法，与达到预期的教学目标。根据课程特点分别采用“项目教学、案例教学、现场教学、模拟仿真教学、理实一体化教学”等模式，采用“分组式、启发式、讨论式、演示法、任务驱动式”等方法。

（五）教学质量评价

1. 学生学业评价

专业理论评价以学校教师为主，企业为辅；实践能力评价以企业为主，学校为辅；理实一体化课程评价由学校教师和企业教师共同评定；评价内容突出职业能力评价，同时兼顾认知、情感、职业操守、出勤、纪律、团结协作、社会公德等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价，评定方式。

2. 教师教学评价

突出思想政治表现和师德要求,把思想政治表现和师德要求作为教师考核评价的首要标准,在教师考核评价指标体系中予以单列,严格实行师德一票否决。按照教师课堂教学质量标准,多维度考评教学准备、教学规范、教学运行、教学方法、课堂教学效果、教学改革与研究、信息技术的应用、教学获奖等教学工作实绩。实行教师自评、学生评价、同行评价、督导评价等多种形式相结合的教学质量综合评价;建立以教学基本工作量、重要教学环节,重大教学改革与业绩、教学效果、学生评价等为核心关键指标的评价方式。将评价结果与教师绩效分配、职称(职务)评聘、岗位晋级、评优评先挂钩,充分调动教师从事教育教学工作的积极性。

(六) 教学质量管埋

1. 目标管理机制

依专业培养目标实行目标管理。学生必须达到毕业标准方能毕业。落实学生的“三证四合格制度”。“三证”包括:取得相应的职业资格证书、英语等级证书、全国计算机等级考试一级以上证书;“四合格”包括:思想道德素质考核合格,学业成绩考核合格、专业综合水平考核合格、岗位实践合格。通过毕业标准促进人才培养目标实现。

2. 过程管理机制

由教研组长、骨干教师对授课教师在平时的教学中,从课前准备(教学过程的设计、教学资料收集和整理、实验实训设备)到课程实施过程进行全过程监控。由辅导员、班主任、教学管理和学生管理部门联动,加强学生课堂、实习实训纪律管理。

3. 组织管理机制

构建了科学、完善的教学质量监控体制机制,包括教学监控质量内容体系(包括人才培养目标监控、人才培养过程监控、人才培养质量监控等)、教学质量监测体系(包括教学资源监测、教学管理队伍监测、制度建设监测、教育教学改革与创新监测等)、教学质量体系监控体系(学校相关部

门实施一级监控、系（部）实施二级监控、教研室实施三级监控等）、教学质量监控体系运行方式（监控方式和监控程序）及教学质量监控体系的保障制度（包括教学检查制度、教师准入制度、听课制度、教师考核制度、信息反馈制度、教学事故认定处理制度等）。通过随堂听课、日常巡查、专项检查、学生座谈、问卷调查、网上评教等手段，加强课堂教学质量监控与考核反馈；落实课堂管理主体责任，促进教风、学风、考风的根本转变，提高课堂学习效率。

4. 教学文件共编机制

校企共同设计专业人才培养方案，开发基于工作内容的专业课程，构建基于典型工作过程的专业体系，科学设计人才培养模式，开发学生制教材，制订专业教学标准、课程标准、岗位技术标准、师傅标准、质量监控标准等。实现专业与产业、企业、岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，学历证书与职业资格对接。确保专业人才培养质量。

5. 诊断与改进机制

根据人才培养方案，每学期编制教学实施计划，明确教学任务和质量要求。每年要进行餐饮行业企业调研、毕业生跟踪调查，撰写调研报告，为专业人才培养方案的优化提供依据。对专业课程，研制课程标准，明确质量控制的重点，每学期撰写课程质量报告，对学生的学习状态、课程达标率进行分析，对课程教学实行考核诊断，对发现的问题及时改进。对教师教学，采用“听课评课、学生座谈、教案检查、作业检查、学生评教、督导评教”对教学过程进行监督、反馈与评价，不断优化，提高教学实效。对学生实行综合素质测评机制，每学期进行学生学业综合水平测评，包括学业成绩、学生操行、学生素质、学生发展等方面进行学业能力综合测评，通过测评促进学生自我反思和改进。同时每年撰写专业质量年度报告，进行综合诊断与改进。

（七）师资队伍建设

1. 专业教师素养基本要求

（1）树立正确的世界观、人生观和价值观，做到“有理想信念、有道德情操、有扎实知识、有仁爱之心”。

（2）树立“忠诚事业、热爱学生、严谨治学、严格执教”的教风，恪守教师职业道德，具有集体观念和团队意识，具有健康体魄、积极向上的良好心态和合作精神。

（3）转变“以教为主”的学科本位和知识本位教育观念，树立“能力本位”的现代职业教育理念，做到“心中有德，胸中有梦，眼中有事，手中有能”。

（4）具备本专业扎实的专业基础知识和宽广的相关领域知识，具有独立开展教科研的能力，具备“餐饮企业经营管理”技术应用能力和现代信息技术的运用能力；适应学分制背景下的教学要求。

（5）专职教师必须具有餐饮管理专业大学本科及以上学历，中级以上职称所占比例不得低于60%，“双师型”资格教师达到50%以上，“双师”素质教师达到100%，每年要有两名教师参与企业实践锻炼，且时间不得少于一个月。

2. 完善师资队伍结构

通过“校企互聘公培”的方式，充实以行业企业专业人员和能工巧匠为代表的兼职教师队伍，鼓励专任教师到企业实践，提高专兼职教师的职业教育能力，建立一支教育理念先进、实践能力强、教学水平高、专兼职结合、素质优良的教学团队。

本专业师资力量统计表

专任教师数	其中			兼职教师库	其中		
	教授	副教授	其它		高级职称	中级职称	其它

35	6	17	12	8	5	3	0
双师型 教师数	23			其中			
				在企业行业一线工作的经验专任教师数		具有高级职业资格证书专任教师数	
				7		5	

十二、毕业要求

学生修完本方案规定的全部教学环节，各门课程合格，且完成规定的学分，方可毕业。具体要求如下：

1. 要求学生“素质教育考核合格、学业成绩合格、专业综合水平测试合格、岗位实践合格”。

2. 获得旅游服务与管理专业诸工种资格证书至少一种。