

*****学校

专业人才培养方案

学校名称 *****
专业名称 旅游服务与管理
专业代码 130200
专门化方向 旅行社经营与管理、景区服务与管理

***教育局 印制

*****学校

旅游服务与管理专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称：旅游服务与管理（专业代码 130200）

专门化方向：旅行社经营与管理、景区服务与管理

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：三年

三、培养目标

本专业培养培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入旅游行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应就业岗位所必备的知识与技能，能胜任旅行社接待、计调、导游服务以及景区服务等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
旅行社经营与管理	导游 旅行社计调 旅游咨询员	全国导游职业资格（初级）/ 旅行研学指导师（中级）	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
景区服务与管理	公共游览场所服务员			

五、培养规格

（一）综合素质

1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。
2. 具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。
3. 具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有语言组织、口语表达能力，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。
4. 具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。
5. 具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。
6. 具有一定的审美情趣和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过 1~2 项艺术爱好展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。
7. 具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。
8. 具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。
9. 具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。
10. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

(二) 职业能力

1. 行业通用能力：

(1) 了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和发展新业态，能通过合适渠道获得相关旅游数据，并结合旅游心理学知识分析旅游者的心理需求，会对旅游市场进行调研和初步预测。

(2) 掌握世界著名自然、文化遗产以及我国重要旅游景点的空间分布、不同地域的景观特色，能根据区域特色编写旅游手册，会制定个性化旅游线路。

(3) 掌握从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识和人文知识，会撰写导游词或其他旅游相关岗位文字，并能熟练讲解。

(4) 知晓旅游业相关法律、法规知识，能依法、合规地解决旅游服务过程中的问题，维护消费者权益，做好政策宣传，规范从业操作。

(5) 掌握旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧，树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，并能根据职场情形灵活、准确地加以运用。

2. 职业特定能力：

(1) 具有沿途导游讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有妥善处理游客特殊要求的能力。

(2) 具有良好的英语表达沟通能力，能在各种情境中进行基本的英语交流和服务。

(3) 具备独立策划、执行并评估旅行社旅游产品的能力；具有一定的市场预测分析能力和创新的能力。

(4) 旅行社经营与管理：具备旅行社接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理等业务能力；掌握旅行社计调、外联的业务知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品；掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。

(5) 景区服务与管理：掌握规范化的景区导游服务技能，能熟练地进行景区景点的导游向导和讲解，具备对重点旅游者的接待和服务能力，掌握事故预防和处理技能，能对特殊问题应变及处理；能开展一定的景区景点的项目策划和宣传营销。

3. 跨行业职业能力：

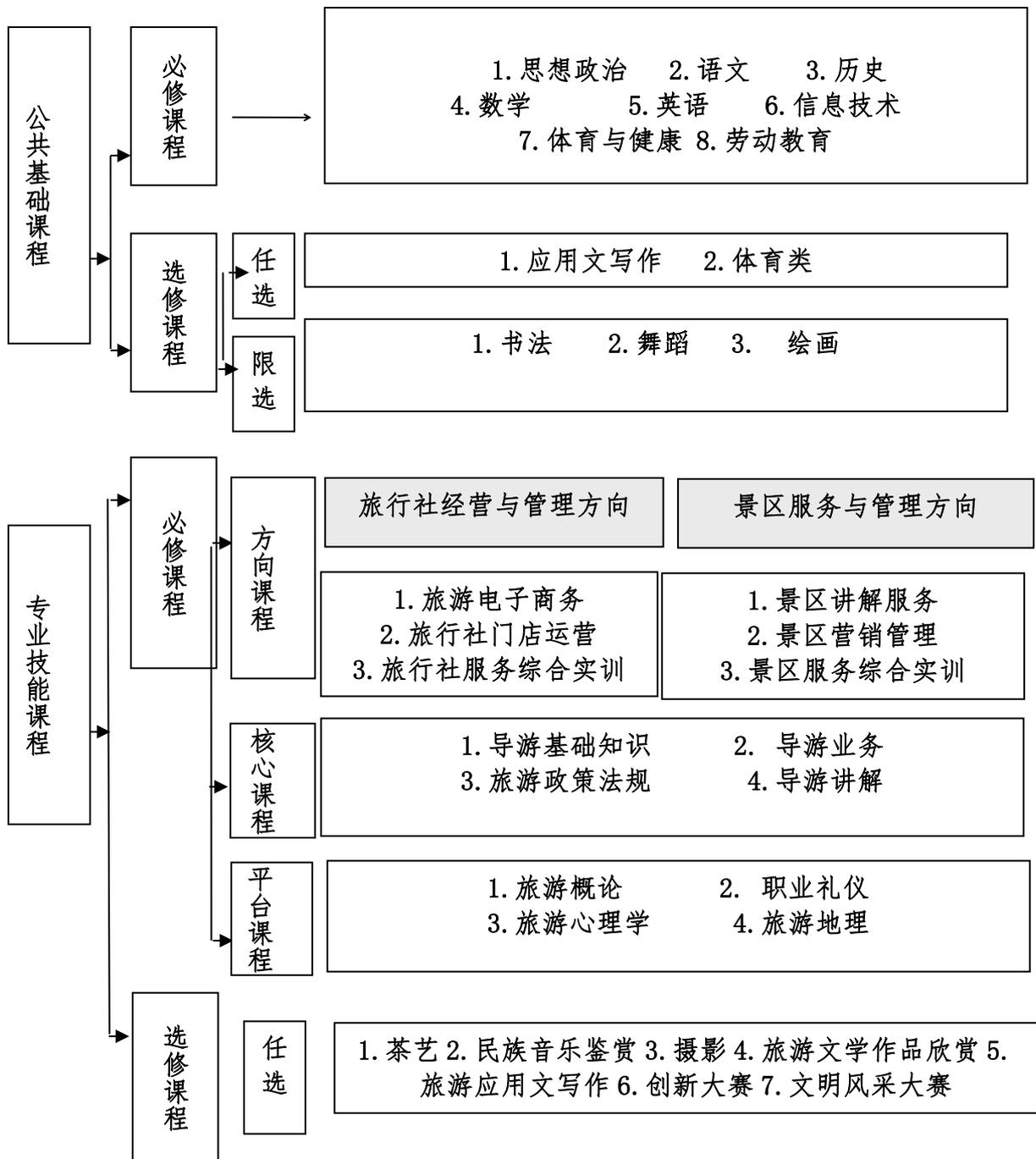
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一线生产管理能力。

六、课程结构及教学要求

(一) 课程结构



(二) 主要课程教学要求

1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	180
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	198
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	72
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	198
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	198
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	72

体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定	180
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	18

2. 主要专业（技能）课程教学要求

(1) 专业类平台课程

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
旅游概论 (36学时)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 走近旅游； (2) 认识旅游者； (3) 认识旅游业； (4) 认识旅游资源； (5) 认识旅游市场； (6) 探索旅游业可持续发展； (7) 旅游新业态； (8) 职业知识 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解旅游及旅游活动产生的条件，熟悉中外旅游活动的发展历程，掌握现代旅游的特点、发展趋势以及当前行业新业态； (2) 掌握旅游者的概念、产生的条件、类型需求及心理特征与行为表现；能运用心理学知识和投诉处理原则解决实际问题； (3) 掌握旅游业的概念、性质、特点、构成要素；能学会运用旅游业的性质与特点进行案例分析； (4) 掌握旅游资源的概念和类型，能运用旅游资源的特点知识对旅游资源进行分析和评价； (5) 了解旅游市场的概念、特点和形成的条件，能运用市场细分知识，对旅游市场进行调研和预测；

		<p>(6) 熟悉生态旅游的概念、意义和旅游可持续发展的概念；了解我国生态旅游的发展现状；能说出国内生态旅游范例成功之处；</p> <p>(7) 了解旅游行业相关职业的基础知识、专业素养、职业道德、安全知识等，形成符合行业要求的职业素养</p>
<p>旅游地理 (72学时)</p>	<p>(1) 绪论知识；</p> <p>(2) 华北地区旅游；</p> <p>(3) 东北地区旅游；</p> <p>(4) 华东地区旅游；</p> <p>(5) 中南地区旅游；</p> <p>(6) 西南地区旅游；</p> <p>(7) 西北地区旅游；</p> <p>(8) 港澳台地区旅游；</p> <p>(9) 世界著名景点。</p>	<p>(1) 能借助行政、地形、气候、交通地图认识中国的方位、版图、地形特点与气候特征；能根据地理环境分析出旅游资源的类型、特点，能提炼出区域旅游资源特色；</p> <p>(2) 掌握华北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉华北地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(3) 掌握东北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉东北地区的精品旅游线路，能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(4) 掌握华东地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉华东地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(5) 掌握中南地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉中南地区的精品旅游线路；能根据特</p>

		<p>色编写区域内旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(6) 掌握西南地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉西南地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(7) 掌握西北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉西北地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(8) 掌握港澳台地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉港澳台地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；</p> <p>(9) 掌握世界著名自然遗产、文化遗产；能运用景点相关知识介绍旅游线路特色</p>
<p>服务礼仪 (72学时)</p>	<p>(1) 语言与表达； (2) (2) 礼仪概述； (3) 职业形象塑造； (4) 日常交际礼仪； (5) 旅游接待礼仪； (6) 旅游岗位服务礼仪； (7) 求职面试礼仪； (8) 综合实训</p>	<p>(1) 能借助信息化场景或真实场景构建人际交流氛围；能利用适合的词汇进行语言组织，从而具备人际交往中的语言沟通能力；</p> <p>(2) 了解礼仪的含义、功能、重要性；掌握中外礼仪的起源和典型特征，能在职业场合科学合理地运用礼仪知识；</p> <p>(3) 了解旅游从业者仪容规范；掌握着装（职业装、配饰等）搭配方法、面部化妆一般步骤、简单盘发方法、个人行为的基本要求；能运用微笑、肢体等沟</p>

		<p>通要领在旅游从业过程中体现优雅的仪态美；</p> <p>(4) 掌握沟通和人际交流的礼节规范知识，能运用礼仪知识进行与旅游行业相关的事务接待；</p> <p>(5) 掌握乘车、中西方用餐等知识，能运用礼仪知识妥善安排好旅游中的相关事宜；</p> <p>(6) 了解导游服务、门市接待、景区接待的一般流程、要求和礼仪规范；能在独立接待服务和景区讲解服务中合理运用服务礼仪规范；</p> <p>(7) 掌握撰写求职简历的相关技巧，能制作一份个人简历；掌握符合面试规范的礼仪和语言，以便在面试中建立自信心</p>
<p>旅游心理学 (36学时)</p>	<p>(1) 认识心理学 (2) 旅游服务心理素质 (3) 技能培训心理 (4) 旅游业员工的心理保健 (5) 旅游者的个性 (6) 旅游服务心理</p>	<p>了解心理学的概念、实质以及学习旅游心理学的基本方法。</p> <p>(2) 了解注意、观察、记忆和思维的定义、特点和种类，掌握培养良好注意力、观察力、记忆力、和思维能力的方法。</p> <p>(3) 掌握技能的定义，了解操作技能的形成阶段以及各阶段的特点、形成的因素及训练的科学方法和要求。</p> <p>(4) 了解心理健康的一般标准和影响心理健康的因素；了解日常生活中挫折产生了一般原因及受挫后的心理防御机制，掌握应对挫折的理性方式；了解自</p>

		<p>信的含义和表现，掌握提升自信的方法；了解情感的作用，掌握情感的概念及自我调控方法；掌握意志的定义，了解影响意志的因素及意志过程，掌握培养意志力的方法。</p> <p>(5) 通过观察旅游者的体貌特征、言行举止、装扮寄行李用具了解他们的相关特点；了解需要的定义、分类以及旅游展的一般需要；了解兴趣的定义类型以及兴趣对旅游活动的影响；了解动机的定义、产生的原因及旅游者的五种旅游动机；了解气质的定义、类型及不同气质类型旅游者的日常表现和接待技巧；了解性格的定义、类型的原因及对旅游者性格的分析与鉴别。了解服务中人际交往的心理状态类型以及交往的形式和特点。了解服务中人际交往的原则，了解影响服务中人际交往的因素；了解旅游者投诉的主、客观因素，了解旅游投诉的一般心理和处理原则。</p> <p>(6) 了解旅游者在酒店前厅、客房、康乐服务、饮食烹饪、餐厅服务的一般心理以及相应的服务技巧；了解旅游者在旅游过程中个阶段的主要心理需要，了解导游过程中的服务、心理策略和技巧；了解旅游者购物过程中的心理活动特点，了解购物的服务的心理策略和技巧。</p>
--	--	--

(2) 专业核心课程

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
导游基础 (144学时)	<p>(1) 导游服务概述;</p> <p>(2) 历史文化与旅游;</p> <p>(3) 民俗与旅游;</p> <p>(4) 宗教与旅游;</p> <p>(5) 建筑与旅游;</p> <p>(6) 艺术与旅游;</p> <p>(7) 饮食与旅游;</p> <p>(8) 综合训练</p>	<p>(1) 掌握导游服务的内涵、类型及范围,熟悉导游的从业素质、职业要求,熟悉导游职业道德规范的基本内容,以及导游应具备的修养和行为规范,能够在导游实践工作中践行社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观;</p> <p>(2) 熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识,能够搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化的专辑,并能结合历史常识进行导游讲解;</p> <p>(3) 了解我国民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况;掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗,能够搜集并撰写与旅游相关的我国民族民俗的专辑;会讲解我国民俗风情;</p> <p>(4) 了解四大宗教的起源、发展简况、基本教义,掌握四大宗教尊奉的主要对象、宗教经典、宗教建筑、宗教著名景观等基本知识,能够带领游客识别宗教建筑基本布局,辨别其供奉的主要对象的名称和位置;会讲解宗教常识;</p> <p>(5) 了解中国古代建筑的发展历程,掌握古建筑的主要构成部分、特点、著名古建筑代表,能够带领游客辨别古建筑的等级、种类;了解中国古典园林的发展历史,掌握古园林的分类、组成要素、构景手段、著名代表园林,理解天人合</p>

		<p>一、人与自然融合的造园理念，能够带领游客赏析古典园林的组成要素、构景手段等；会讲解中国古代建筑的特征与功能；</p> <p>(6) 了解中国文学书法以及各地的风物特产，掌握中国著名工艺品及主要制作工艺；能在导游中引用文学作品，能介绍风物特产，会讲解工艺作品的特点、制作流程；</p> <p>(7) 了解中国烹饪主要风味流派、特色菜的做法、酒和茶的分类；掌握各地各类饮食特色以及部分中药材的疗效；</p> <p>(8) 经过若干个综合项目训练，学生能奠定导游实践工作丰富的理论基础，能够进行导游专题讲解</p>
<p>旅游政策法规 (72学时)</p>	<p>(1) 全面推进依法治国；</p> <p>(2) 旅游方针政策；</p> <p>(3) 旅游法基本知识；</p> <p>(4) 民法典相关知识；</p> <p>(5) 旅行社、导游管理法律制度相关知识；</p> <p>(6) 其他旅游法律制度相关知识</p>	<p>(1) 熟悉全面推进依法治国的重大意义，了解全面推进依法治国的五大法治体系和六项重大任务；掌握我国的宪法、我国的基本制度、国家机构、公民的基本权利和基本义务等内容；</p> <p>(2) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和文化内涵，熟悉新时代中国特色社会主义思想的历史使命，了解迈向新时代的重大战略部署；熟悉《香港国安法》《英雄烈士保护法》《宗教事务条例》等维护国家安全的法律制度，了解旅游业相关方针政策，在导游工作中做到遵纪守法、知行合一，并能够宣讲相关政策；</p> <p>(3) 了解《旅游法》的框架及其修正的</p>

		<p>内容；熟悉《旅游法》的立法目的、适用范围和发展原则；掌握《旅游法》的主要法律制度，《旅游法》关于旅游者权利和义务的规定，能够在实际岗位中合理使用《旅游法》涉及到的相关规则；</p> <p>（4）掌握《民法典》有关旅游合同和侵权的法律内容，并且在导游服务中熟练运用，规避工作风险；</p> <p>（5）熟悉旅行社法律制度和导游管理法律制度，能够在旅行社运营岗位和导游岗位中熟练使用相关法规维护旅行社和游客的权益；</p> <p>（6）熟悉旅游安全、责任保险、出入境、旅游交通、食品安全、住宿和娱乐、资源保护等其他与旅游相关的法律法规，能在旅游中对客进行相关宣传；熟悉解决旅游纠纷的法律制度，并能在导游工作中维护游客的权益</p>
<p>导游业务 (162学时)</p>	<p>(1) 导游服务与导游员；</p> <p>(2) 团队和散客导游服务规范；</p> <p>(3) 导游语言技能；</p> <p>(4) 导游服务技能；</p> <p>(5) 导游应变处理技能；</p> <p>(6) 导游业务知识；</p> <p>(7) 导游业务能力实训</p>	<p>(1) 熟悉导游服务的历史与发展，掌握导游服务的性质和特点，掌握导游服务的地位和作用，熟悉导游员的内涵及分类；，了解导游员的基本素质和职责要求；</p> <p>(2) 掌握地陪、全陪、领队、景区导游员的服务流程，熟悉散客旅游的内涵及分类；</p> <p>(3) 熟悉导游语言的内涵与特性，了解导游口头语言的基本形式，掌握导游讲解技能内涵与原则；</p> <p>(4) 掌握导游带团的技巧，能基本运用</p>

		<p>导游服务常见的综合服务技能；</p> <p>(5) 掌握处理旅游者个别要求的工作技巧，掌握旅游突发事件的处理技巧，掌握自然灾害事故的预防和处理；</p> <p>(6) 掌握常见的旅游相关业务知识，如出入境知识、航空知识、货币保险知识等；</p> <p>(7) 具备导游的基本职业道德，掌握基本的带团技能，具备较强的分析、处理各类问题的能力、组织能力、管理能力和创新能力等</p>
<p>旅游情景英语 (36学时)</p>	<p>(1) 餐厅、前厅、客房等工作场景中英语常用词汇和服务情景会话；</p> <p>(2) 在机场、飞机上的英语常用词汇和服务情景会话；</p> <p>(3) 国内著名景点的英文名称和服务情景对话；</p> <p>(4) 娱乐和购物方面的英语词汇和服务情景对话；</p> <p>(5) 英文导游词编写和讲解</p>	<p>(1) 熟练掌握专业英语词汇，掌握常见的英文句型及重点语法，能认真完成课程中规定的各项练习；</p> <p>(2) 能听懂旅游业的常用英语口语，熟练朗读及拼写，能进行基本的英汉互译，能运用基本正确的英语在各种场景中进行对客交流服务；</p> <p>(3) 掌握旅游英语的基本学习方法、技巧，并鼓励学生学会借助工具独立解决学习中所遇到的各种问题</p>

(3) 专业方向课程

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
<p>旅行社门店运营 (36学时)</p>	<p>(1) 旅行社门市概述；</p> <p>(2) 店长实务；</p> <p>(3) 店员实务</p>	<p>(1) 掌握旅行社门市的基础性知识，熟悉旅行社门市的管理与规范，了解旅行社门市的作用；</p>

		<p>(2) 熟悉旅行社门市店长的角色和定位以及工作流程，了解旅行社门店开店之前的准备工作，能关注内部管理（接待、计调）和外部营销两个重点领域；</p> <p>(3) 了解旅行社门店店员的服务流程，熟悉接待服务礼仪，为今后从事旅行社门市接待做好准备工作</p>
<p>旅游电子商务 (36学时)</p>	<p>(1) 旅游电子商务概述； (2) 旅行社电子商务实务； (3) 旅游目的地电子商务实务； (4) 旅游营销媒介制作实务</p>	<p>(1) 能理解旅游电子商务的概念和特点，正确把握中国旅游电子商务发展现状和未来趋势，了解金旅工程的发展趋势及对旅游的影响，掌握B2B和B2C旅游电子商务模式的操作；</p> <p>(2) 掌握旅行社电子商务的运营与规划原理，熟悉旅行社管理系统的基本操作；</p> <p>(3) 了解旅游目的地电子商务的规划，能协助进行旅游目的地网站的建设，认识旅游目的地营销系统；</p> <p>(4) 能进行旅游杂志设计与制作，能进行旅游视频设计与制作</p>
<p>旅行社服务 综合实训 (30学时)</p>	<p>(1) 旅行社门市接待实训； (2) 旅行社产品营销实训； (3) 旅行社计调实训</p>	<p>(1) 熟悉门市接待礼仪，能调研近期旅行社主推产品的特色、行程、报价、优惠政策，熟悉旅行社前台接待资料，做好访客资料存档；</p> <p>(2) 能灵活运用相关的定价策略和技巧，为旅行社产品进行合理定价，能进行顾客的喜好和需求推荐合适的旅行社产品；</p> <p>(3) 能协助旅行社计调与组团社、地接社以及导游员保持联系，能进行成本核</p>

		算，对接待计划、业务往来单据等资料进行文件归档
--	--	-------------------------

七、教学安排

(一) 教学时间安排

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（入学与军训）	1	1
			1（入学教育与专业认知实习）		
二	20	18	/	1	1
三	20	18	/	1	1
四	20	18	/	1	1
五	20	18	1（旅行社服务综合实训/景区服务综合实训）	1	1
六	20	20	18（顶岗实习）	/	/
			2（毕业考核、毕业教育）		
总计	120	110	28	5	5

(二) 教学进程安排

课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	学期					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课程	必修课程	思想政治	180	10	2	2	2	2	2	
		语文	198	11	3	3	3	2		
		历史	72	4	2	2				
		数学	198	11	3	3	3	2		
		英语	198	11	3	3	3	2		
		信息技术	72	4	2	2				
		体育与健康	180	10	2	2	2	2	2	
		劳动教育	18	1	1					

		限定选修课程	中华优秀传统文化、职业素养等	36	2	1	1				
		小计		1152	64	19	18	13	10	4	
专业 (技能) 课程	专业 类平 台课 程	必 修 课 程	旅游心理学	36	2	2					
			旅游概论	36	2		2				
			旅游地理	72	4	2	2				
			服务礼仪	72	4			2	2		
			普通话	72		2	2				
			形体训练	90		2	2	2	2	2	
	专业 核心 课程	必 修 课 程	导游基础	144	8			2	4	3	
			旅游政策法规	72	4			2	2		
			导游业务	162	9			3	3	3	
			旅游情景英语	36	2					2	
	专业 方向 课程	景区 服务 必 修 课 程	景区讲解服务	144	8			2	2	4	
			景区营销管理	36	2					2	
			旅行社门店运营	36	2					2	
			旅游电子商务	72	4					2	
	综合 实训	必 修 课	旅行社服务综合实训/景区服务综合实训							1W	

		程									
	顶岗 实习	必修 课程	顶岗实习	540	27						27
	小计			1676	91	8	8	13	15	20	27
文化 素质 拓展 课	公共基础 任选课程	舞蹈	36	2			1	1			
		书法	18	1		1					
	专业（技 能）任选课 程	茶艺	36	2	1	1					
		旅游文学鉴赏	18	1			1				
		旅游应用文写作	36	2					2		
		摄影	36	2						2	
	其他类教 育活动	创新大赛	18	1						1	
		文明风采大赛	18	1						1	
	小计			216	12	1	2	2	3	4	
总学时每周 28 节			3044	167	28	28	28	28	28	27	

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

（1）坚定自己的政治方向，以中国特色社会主义思想为指导，拥护共产党领导，在教育教学中不能损害党的权威和政策。

（2）爱国守法，忠于祖国和人民，遵守法律法规，认真依法履行自己教师的职责，不能损害国家社会利益。

（3）传播优良文化。作为教师要传播正能量，坚持做到社会主义核心价值观，不能发表或转发不良观点以及不良信息。

（4）潜心于自己的本质工作，做好教书育人。并且要做到因材施教，不能敷衍教学，或者有兼职兼薪的行为。

（5）热爱学生。关心学生的同时也要严格的要求他们，不能要求学生从事与

教育无关的事宜。

(6) 为人师表应该以身作则，言行举止要得体，严禁任何猥亵行为。

(7) 遵守教育规范。在教学中要勇于探索，反对学术不端。

(8) 公平诚信，教师要为人正直，在自己的工作中，如绩效的考核、岗位的聘用、评优评奖等上不能徇私舞弊。

(9) 坚守廉洁自律。从教要廉洁，不得索要家长财物，不得利用家长资源来谋取自己的私利。

(10) 奉献社会，树立正确的价值观，不能徇私舞弊，或是利用学校名义谋取个人利益。

2. 专业能力

(1) 师生比

在校学生规模 80 人，专任教师 7 人，兼职教师 1 人，预计招生情况 45 人，方案执行时，师生比预计达到 1:15.6。

本专业现任教师基本情况表

教师类型	职称结构		学历结构		技能证书		合计	
	职称	数量	层次	数量	层次	数量	数量	比例
双师型教师	高级	2	研究生	0	技师	2	7	87.5%
	中级	3	本科	7	高级工	5		
	初级	2	专科	0	中级工	0		
兼职教师	高级	0	研究生	0	技师		1	12.5%
	中级	2	本科	1	高级工	1		
	初级	0	专科	0	中级工	0		

备注：本专业共有专任教师6人，兼职教师2人

(二) 教学设施

1. 专业教室

多媒体教室

2. 实训实习基本条件

(1) 校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要,按每班 35 名学生为基准,校内实训室配置如下:

实训室名称	主要设备名称	数量(台/套)	主要功能
网络教室	电脑	42	航空票务、旅行社管理 模拟讲解
	耳麦	42	
	投影	1~2	
	打印机	1~2	
形体训练室	音响	1	学生形体训练
	镜子	3	
	把杆	3	
导游实训室	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体、音响等	视具体情况	地方景点、模拟讲解

(2) 校外实训实习基本条件

无

(三) 教学资源

1. 教材

(1) 系部教研室按课程目标及课程教学内容要求,组织课程教师和企业兼职教师共同选定教材。每个学习情境或项目都具体地提出学生应具备的知识目标、能力目标以及要求掌握的知识点和技能,按照行动导向组织教学,教学项目采用生产中典型工作任务,具备职业岗位特点,缩小教学和岗位的距离。

(2) 课程资源的开发及使用

为便于学生适应行动导向的教学,建议教师选用或开发与学材配套多媒体课件、操作视频、试题库,建设网络学习课程,为学生自主学习创造条件。建设基于工作过程导向的真实职业场境,满足理实一体化教学。

2. 图书文献资料

采用中等职业学校国家规划教材并结合学生实际需要，购买一定的专业图书资料以达到更大程度的学习资源整合。

3. 数字资源

全国重点景区视频资料

网络平台中相关旅游类主播的小视频

九、质量管理

（一）公共基础课程实施性教学要求

1. 教师必须执行教学计划，按课表上课，遵守上课时间，尊重全体学生。善于处理师生关系、教与学的关系。

2. 认真组织教学，坚持全过程调动学生学习的积极性，特别重视非智力因素的作用，做到教书育人。

3. 贯彻教学原则，科学性与思想性统一，理实一体。正确处理知识和能力、教书和育人的关系。

4. 教师在正确传授知识的过程中，应渗透爱国主义教育，辩证唯物主义教育，社会主义民主和法制教育，培养学生的劳动观念、良好的道德修养、行为习惯和良好的品质。应重视现代教育技术与课程的整合。要更新教学观念，改进教学方法，充分发挥计算机、互联网等现代教育技术的优势，合理应用多种媒体组合，为学生提供丰富多样的学习资源和有益自学的教学环境。在教学过程中，提倡恰当利用数字化教学资源，作为辅助教学的手段。

5. 教师应了解学生学习水平与心理特点，关注他们的学习困难，重视他们的学习需求，努力营造民主、和谐的学习氛围。加强教学内容与社会生活、职业生活以及专业课程的联系，创设与职业工作相近的情境，帮助他们在生活和工作中的作用。激发他们参与教学活动的兴趣与热情，使他们在参与中掌握学习方法，获得成就感和自信心。

（二）专业（技能）主干课程实施性教学要求

1. 根据专业课程改革采取以职业实践为主线来组织实践课程内容，创新教学模式改革，广泛采取理论与实践的一体化、教室与实训室的一体化。教学内容采用企业的真实项目，实现以“一体化、开放式”、“任务驱动、工程引导”教学模式，教学过程中体现“做中学、做中教”，学生通过完成工作任务的行动，来获得计算机网络技术专业的相关知识和技能，同时获得职业岗位能力，提高人才的培

养质量。

2. 在教学过程中，教师要依据行动为导向的教学方法，在课程教学过程中，重点倡导“要我学”改为“我要学”的学习理念，突出“以学生为中心”，加强创设真实的企业情境，通过真实的企业项目融入教学过程中，坚持以“学生为主体，教师为主导”，做-教-学为一体。强调探究性学习、互动学习、协作学习等学习策略，充分运用行动导向教学法，采用任务驱动教学法、项目教学法、小组协作学习、角色扮演教学法、案例教学法、引导文教学法、头脑风暴法、卡片展示法、模拟教学法、自主学习等多种教学方法，践行“做中学”，教学过程突出“以学生为中心”，从而促进学生职业能力的培养，有效地培养学生分析问题、解决问题的能力及可持续发展的能力。

（三）教学管理与教学改革

教学管理严格执行学校的校系二级教学管理体系，由系部在专业建设咨询委员会指导下制定教学工作计划，明确教学工作目标，教务处负责学校教学计划的审定，隶属教务处的督导室负责对教学过程进行监督和评价。主要通过以下形式进行：

1. 建立教学管理组织协调系统，专业教研室配合教务处、系部对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控，及时解决教学中出现的问题；

2. 学校、系部两级督学系统，聘请有丰富教学和教学管理经验的老师、退休的教学管理人员组成校系两级督学小组，实现督教、督学和督管；

3. 系部同行教师评价系统，由系部进行课程的主讲教师选聘和教学效果评价工作，并且每学期组织教师之间的相互评价；

4. 学生信息员系统，系部从各班级选聘一名责任心较强的学生担任本班级教学质量监督信息员，及时掌握专业的教学信息，对教学中存在的问题及时向学校和系部进行反馈。

5. 学生对教师教学情况的评价系统，学生评教分教师、分课程进行。每学期任教的教师，每门课程的学生评教，不得少于两次，一般放在期中和期末前两周，以学生在课堂现场评定为主。教务秘书应在课堂上按上课学生人数的一定比例（不低于10人）发给“教学评价表”。学生填写完毕后，收齐并进行统计。

6. 网络教务反馈系统，通过网络获取教学信息。

为达到全面控制教学过程，提高教学质量的目的，进行课堂教学检查时，各

类检查人员应填写相应的评估表和反馈表，及时对评估表和反馈表进行统计处理，将结果反馈给教师所在的教研室和系部，并以适当的方式反馈给教师。每学期以系部为单位，综合各种渠道的检查和反馈结果，采取先定量后定性的办法，对所有任课教师的教学效果和质量进行评价。评价结果经教务处审核后，将结果存入教师教学工作档案，作为教师晋职、评优的重要依据。每学期，学校教务处对教学质量方面存在的共性问题采取简报、总结等形式，对存在的个性问题以座谈会、个别交谈、文字材料等形式进行，以随时总结经验，改进教学。

十、毕业要求

- (一) 每门课程考核合格，通过省学业水平测试；
- (二) 普通话二级乙等以上证书。

十一、编制说明

(一) 编制依据

本方案是在充分考虑我校的实际情况和参照《江苏省中等职业教育旅游服务与管理专业指导性人才培养方案》的基础上而编制。

(二) 开发团队

序号	姓名	工作单位	职称	职务
1	****	*****学校	高级讲师	主任
2	****	*****学校	高级讲师	主任
3	****	*****学校	高级讲师	副主任
4	****	****旅游有限责任公司	中级导游	总经理
5	****	*****学校	高级讲师	副主任
6	****	*****学校	高级讲师	教师
7	****	*****学校	讲师	教师
8	****	*****学校	讲师	教师
9	****	*****学校	讲师	教师
10	****	*****学校	助理讲师	教师
11	****	*****学校	兼职教师	教师
12	****	*****学校	助理讲师	教师

十二、申报学校和主管部门意见

1、申报学校对拟定方案的意见
<p style="text-align: center;">(学校公章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
2、申报学校主管部门审核意见
<p style="text-align: center;">(主管部门公章)</p> <p style="text-align: center;">年 月 日</p>
3、市教育局审核意见
<p style="text-align: center;">(公章)</p> <p style="text-align: center;">年 月</p>

