






****学校**

**2019 级旅游服务与管理专业
人才培养方案**

专业名称： 旅游服务与管理

教育类型： 中等职业教育

学 制： 三 年



旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称

旅游服务与管理

二、教育类型及学历层次

教育类型：中等职业教育

学历层次：中职

三、招生对象及学制

招生对象：初中毕业生或具有同等学历者。

学制：三年

四、培养目标及规格

（一）培养目标

适应新时期我国旅游企事业单位需要的一线服务与管理类专门人才，具有较好的思想道德品质和综合素质，具备较强的综合职业能力和职业生涯发展基础，在旅游企业、景区、旅行社、空铁乘务等一线工作的初中级服务人员和基层管理人员。

（二）人才规格

旅游服务与管理专业所培养的人才应具有基本的导游讲解能力、导游服务能力、空铁乘务知识、突发事件的应变能力；能顺利接待游客的询问和对客服务。能取得本专业 2 本或 2 本以上的职业资格证书。具体要求如下：

1. 知识结构

（1）基本知识：从事旅游服务的基本知识（包括空铁、景区、旅行社、等主要岗位的服务流程及用语）及职业道德，熟悉相关的法律法规。

（2）了解专业知识：社交礼仪知识、导游操作实务知识、旅游法规知识、旅游团队管理知识、空铁乘务知识、心理学知识、美学知识等。

2. 技能结构

(1) 通用技能要求：具备较强的自我管理和发展能力、社会交往与合作能力、人际沟通能力、组织协调能力、应用文写作能力、计算机应用能力、外语能力。

(2) 专业技能：具备导游讲解能力、导游语言能力、带团技能、团队管理能力、导游知识运用能力、处理突发事件的应变能力，具有为空铁乘客提供规范性、针对性的服务的基本能力。

3. 态度要求

(1) 热爱党、热爱祖国、热爱社会主义，拥护党的路线方针政策，拥护宪法，具有民主法制观念的公民意识，遵纪守法。

(2) 认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，深入贯彻落实科学发展观，掌握中国特色社会主义理论体系，自觉践行社会主义核心价值观，有良好的社会公德和职业道德。

(3) 树立科学的世界观和方法论，有正确的人生观和价值观，具有敬业精神、团队精神和创业精神，具有现代服务意识。

(4) 具有敬业精神、团队精神和求索精神，具有现代服务意识，能诚实守信，吃苦耐劳。

(5) 具有良好的人际沟通能力、岗位适应能力和良好的心理素质。

(6) 具有继续学习，应用新技术和适应职业变化的能力。

五、职业领域与资格证书

(一) 职业领域

序号	就业方向	岗位群	岗位发展
1	导游服务	主要面向旅行社从事导游服务与基层管理工作，如：导游（包括外语导游）、销售、计调、质检、领队等。	3-5年内成为骨干员工或主管以上管理人员。
2	景区服务	主要面向旅游景区从事服务与基层管理工作如：票务、讲解、巡检、管理等。	3-5年内成为骨干员工或主管以上管理人员。
3	空铁服务	主要面向空铁企业从事服务与基层管理工作。如：前台服务员、高铁乘务员、机场地勤人员等。	3-5年内成为骨干员工或主管以上管理人员。
4	其他相关行业	企事业单位礼宾、高档会所和茶馆服务员、咖啡吧服务员、调酒师等。	3-5年内成为骨干员工或主管以上管理人员。

(二) 资格证书

序号	证书类别	证书名称	发证单位
1	必考	全国计算机等级一级证书	国家教育部
2	必考	*省普通话水平等级证书 (二级乙等及以上)	*省语言文字工作委员会
3	必考	景区讲解员证	*省旅游局
4	选考	全国导游资格证	*省旅游局
5	选考	服务礼仪师	*州劳动局
6	选考	调酒中级证书	*州劳动局
7	选考	茶艺中级证书	*州劳动局
8	选考	咖啡中级证书	*州劳动局

六、工作岗位与职业能力

(一) 岗位职业能力

专业岗位群（方向）	工作岗位	职业能力
旅行社服务	导游 (包括 外语导游)	掌握地陪、全陪服务程序， 能较好地为客人进行讲解服务和生活服务
	票务	沟通协调旅游相关部门， 根据客户信息准确订票、出票
	计调	落实旅游合同的接待计划，合理安排导游员
景区与景点服务	景区讲解	能进行景区讲解和安全提示
	文化场馆 讲解	掌握文化场馆的专业知识，进行场馆讲解和安全提示
空铁服务	迎宾	有良好的服务意识与仪态，正确引导车辆，服务宾客
	接待	能较娴熟地进行中英文录入和利用计算机网络等技术 进行接待服务和业务沟通。
	商场精品店 服务	能较娴熟地接待游客， 口齿清晰，反应敏捷，记忆力强
	问询中心	能较娴熟地进行中英文录入， 熟练掌握现代化办公设施设备 能准确回答客人询问
	铁路乘务员	能有效对客服务 会合理处理各类突发事件，有较强地协调、管理能力

酒吧服务	酒吧服务	掌握各类酒水知识，会正确存贮、发放、调制酒水
	大堂吧服务	掌握各类酒水知识，会进行酒水、茶水和饮料服务
茶艺服务	茶艺服务	掌握茶艺服务技能
咖啡服务	咖啡服务	掌握咖啡服务技能

(二) 岗位能力对应课程

专门化方向	首岗	对应课程	迁移岗	对应课程	发展岗	对应课程
旅游服务与管理	前台接待人员、景区讲解员	服务礼仪、旅游文化、现场导游	导游员、空铁服务员、咖啡师、调酒师、茶艺师	旅游政策法规、导游基础、导游实务、空铁基础知识、咖啡服务、调酒服务、茶艺服务	各岗位的基层管理人员	心理学、美学

七、课程设置

2019年9月起导游服务方向课程设置													
必修课程	公共基础课程		序号	课程名称	总学时	学分	第一学年		第二学年		第三学年（分导考前后）	备注	
			1	语文			4	4	4	4	4	6	高一语文课含1课时历史；高二年级语文课含1课时历史；高二年级晚上上1节《生态文明》
			2	数学			2	2	3	3	3	6	
			3	英语			2	2	2	2	2	5	
			4	体育与健康			2	2	2	2	2	2	
			5	计算机基础			2	2	0	0			
			6	德育			2	2	2	2	1	1	
				小计		86	14	14	13	13	12	20	
	专业核心课程		7	旅游文化			2	2	1	1			
			8	服务礼仪			1	1	2	2			
					小计		12	3	3	3	3		
选修课程	专业限选课程	公共限选	9	心理学（其他）			1	1					
				小计		2	1	1	0	0			
	方向类限选（导游服务）		10	导游实务（导游业务）						2	2	4	高三考完导游证后此课程结束；继续升学的学生上技能拓展型课程；
			11	导游基础				2	2	2	2	4	
			12	政策法规				2	2	2	2	4	
			13	现场导游				2	2	2	2	4	
			小计		48	8	8	8	8	16			
专业任选	技能拓展类课程			民族文化（艺术）			1	1					
			14	笛子				1	1	1	1		

课程		15	旅游摄影					2	2				
		16	餐饮服务					2	2		11	3 选 1	
		17	客房服务										
		18	前厅服务										
	人文素选类课程	19	汉语言文学								4		
		20	形象设计			2	2	2	2				4 选 1
		21	音乐（笛子）										
		22	舞蹈										
		23	旅游产品设计										
	创新创业课课程	24	普通话			0	0	1	1				
		25	茶艺			2	2						4 选 1
		26	咖啡										
		27	调酒										
	社会实践类课程	28	舞蹈										
			小计		43	6	6	8	8	4	11		
			合计		187	30	30	32	32	32	31		
		顶岗实习											
		总学时、总学分、周学时			187								

注：考完导游证后分流，继续升学的学生继续在校学习，选择就业的学生顶岗实习。

八、课程设置

(一) 公共基础课程

1. 语文

进一步巩固和扩展必需的语文基础知识, 进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力, 培养浅易文言文的阅读能力、文学作品欣赏能力以及发现问题、解决问题的能力, 养成自学和运用语文的良好习惯, 为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

2. 数学

掌握必需的数学基础知识, 提升学生的基本数学素养, 培养学生的基本数学运算能力、基本计算工具使用能力、空间想像能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。

3. 英语

掌握英语的基本发音, 掌握日常生活必需的词汇, 强化学生英语听说能力的训练, 能初步具备与他人交流与沟通的能力。

4. 体育与健康

掌握一定的体育基本知识、基本技能、基本技术, 提高灵敏性, 养成用科学方法自觉锻炼身体、讲究卫生的良好习惯, 促进身体的正常发育, 不断增强体质, 具有适应从事本专业工作需要的身体素质。

5. 信息技术基础

进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用, 掌握计算机操作的基本技能, 具有文字处理能力, 数据处理能力, 信息获取、整理、加工能力, 网上交互能力, 为运用计算机学习相关专业课程和以后的工作奠定基础。

6. 德育课

了解经济、政治基础知识, 马克思主义哲学知识及基本观点, 法律基础知识, 对学生进行职业道德教育与职业指导, 引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象, 树立正确的世界观、人生观和价值观, 增强法律意识, 树立法制观念, 提高辨别是非的能力。树立学生的职业理想, 培养学生的创业意识和品德, 增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性, 为将来从事社会实践

打下基础。

(二) 专业核心课程

7. 旅游文化

理解旅游的基本概念，掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、古代建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识。使学生具备旅游发展的基础理论知识和旅游基本文化常识。

8. 服务礼仪

树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。培养学生良好的职业意识，注重自身职业形象的塑造，并能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力。能使用标准的普通话，会一种方言。

(三) 专业限选课程

9. 心理学

明确旅游者的需要和动机，清楚导游服务心理，掌握导游人员心理健康及调节，使学生掌握基本的职业心理沟通技巧。

10. 导游实务（导游业务）

熟知地陪、全陪的具体工作程序，掌握导游员的服务规范和服务质量标准，熟悉导游过程中的所有环节，对导游活动进行模拟示范和演练，为实地导游奠定基础。掌握合格导游人员应具备的条件和素质，具有良好的职业道德风尚和基本的独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下良好的基础。

11. 导游基础知识

掌握与导游工作相关的基础知识，如历史文化、民族文化、古代建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识。使学生具备从事导游工作的基础理论知识和旅游基本文化常识。

12. 旅游政策与法规

重点掌握旅行社管理条例、导游人员管理条例、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规的内容。培养学生对法律、法规的运用能力，增强学生的法律意识，为将来做好旅行社服务与管理工作的打下基础。

13. 现场导游

熟悉贵州的历史、地理、主要景点、节庆活动、饮食、名人等的相关知识和内容，模拟地陪导游，开展导游讲解的示范和实训。使学生熟悉导游人员带团的整个工作程序及在带团过程中出现问题的处理方法，掌握黄果树瀑布、龙宫、青岩小镇等主要景点的讲解内容和技能，成为一名合格的地陪导游。

（四）专业任选课程

14. 民族文化

掌握苗族的非遗文化技艺之一，会跳反排木鼓舞。了解芦笙的基本制作原理和银饰锻造的一般步骤，会吹奏芦笙。

15. 笛子

掌握南派和北派的演奏技法，能完成一到两首地方和区域性的笛子代表作品。

16. 旅游摄影

掌握基本的摄影技术，能运用一些软件修改照片。

17. 餐饮服务

掌握餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色餐宴的布置和服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。

18. 客房服务

掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的客房清卫服务、PA 服务、洗衣房服务、布草服务、会议接待服务技能，能较好进行主题客房的设计，热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中级工的水平。

19. 空铁服务

学生掌握民航空中服务、铁路服务相关领域操作与管理的专业基础知识和技能，具备从事国内外航空公司的空乘服务、地勤服务、民航商务工作及铁路运输服务的高等复合、应用型专业人才。

20. 汉语言文学

要求学生准确熟练掌握普通话的基本发音，掌握日常生活和旅游工作中涉及的古代及近现代诗词、楹联、碑刻及其相关文化背景知识。

21. 形象设计

是以产品设计为核心而展开的系统形象设计，使产品与企业形成统一的感官形象，即产品内在的品质形象与产品外在的视觉形象和社会形象形成统一性的结果。对学生进行专业化、全方位、多视角、实用性的综合训练，能够培养出综合能力强、艺术修养全面，不仅具有熟练的操作技能，更具有艺术创造力和整体设计能力的、能迅速适应市场经济的高素质优秀旅游产品设计人才。

22. 音乐

音乐教育是实施美育的重要途径，对于陶冶情操，培养创新精神和实践能力，提高文化素养与审美能力，增进身心健康，促进学生德智体美全面发展，具有不可替代的作用。通过学习中外优秀歌曲，能够独立地、有感情地歌唱，并积累和背唱一定数量的歌曲。进行唱歌基本技能练习，提高歌唱表现力。了解保护嗓音的常识，防止喊叫和用嗓过度。欣赏中外优秀音乐作品，重视学习我国的民族民间音乐。为今后从事旅游服务工作打下基础。

23. 书法

了解主要书体的艺术特点和书写技法；掌握书法美学的基础理论，鉴赏书法作品的一般原则和方法，以培养感受书法美的敏感，提高书法审美水平。提高对书法学习的兴趣，养成良好的书写习惯，掌握书法的学习方法和楷书、行书的书写技巧，书写能力有一定的提高，达到写出字好辨认、端正、美观，为就业升学打下基础。

24. 普通话

通过对普通话学习和训练，学生至少达到二乙以上水平，从事导游需要达到二甲水平，使学生更好的驾驭导游语言，更准确全面的为介绍旅游资源、弘扬民族文化、促进和谐共生做出贡献。

25. 茶艺

通过学习，使学生熟知中国茶文化，熟练掌握泡茶技艺、品茗环境设计、举办茶会等技能，初步掌握各种茶的泡制方法，具有初步的茶艺泡制能力。在学习过程中，通过各种先进和实践的教学手段和方法，训练学生的动手能力和实际解决问题的能力，使学生在学了这门课程以后可以考取初、中级茶艺师证书并直接到相关行业上岗。

26. 咖啡

通过学习，使学生了解咖啡豆的种类、研磨和烘焙方法以及咖啡器具的使用和保养，初步掌握各种咖啡的调制方法，具有初步的咖啡调饮能力。在学习过程中，通过各种先进和实践的教学手段和方法，训练学生的动手能力和实际解决问题的能力，使学生在学了这门课程以后可以考取初、中级咖啡师证书并直接到咖啡厅上岗。

27. 调酒

掌握理论知识的基础上，学会鸡尾酒的调制与创新。使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制，并能进行鸡尾酒的创新。

九、保障

（一）校企合作平台建设

1. 构建校企合作机制

加大与企业联系沟通，拓宽校企合作的管道，推进校企合作、建立长效机制，建立并完善校企合作管理制度和激励制度，进行有效的过程监控和绩效评估，及时吸纳学生及家长、用人单位、行业专家的回馈信息，建立校企共同参与的社会综合评价系统，不断提高校企合作的质量；与景区景点、旅行社、博物馆、饭店等企业合作。鼓励企业参与人才培养方案制定、课程建设、实习实训基地建设和承担部分教学任务。积极指导学生参加顶岗实习，提高实习的有效性。

2. 成立专业指导委员会

建立以行业企业专家为主体的专业指导委员会，制定定期召开联席会议制度。对人才培养方案、课程标准进行审核并提供意见；对课程设置、实训基地建设、师资队伍培养、教学组织形式进行评估；对学生就业状况进行分析并提供意见和建议，对专业建设、发展进行科学规划。

（二）师资队伍建设

1. 教研组配备

教研组负责人一般应具有中级以上职称，高级工以上技术证书的双师型教师，有较强的教学研究能力、专业实践能力和组织管理能力。

2. 专业师资配备

(1) 专业教师应具有中等职业学校或更高层次学校的教师任职资格。

(2) 骨干专业教师必须具有中级以上职称、有丰富的专业实践经验和较高的专业理论水平。

(3) 学校专业教师的人数与本专业学生人数之比为 1：20，其中，中级职称教师不低于 60 %，高级职称教师不低于 10%。

(4) 60% 以上专业课程的教学任务须由经过相关专业系统培训、具有中级以上职称、经验丰富的本校专业教师担任。

3. 兼职教师配备

学校实施“请进来、走出去”战略，积极从行业企业中聘用有较强实践能力的技术人员、岗位能手、专家等担任兼职教师，承担专业课和实践技能课程的教学工作。以专业竞赛为抓手，提高学生的专业能力；聘请行业企业如旅行社、博物馆、高职院校等方面的专家定期进行专业讲座，帮助教师提高实践能力；不断扩大外聘专家资源库。

(三) 实训室建设

见《**学校旅游服务与管理专业实训室建设方案》

十、说明

本旅游服务与管理专业的培养方案由**学校旅游服务与管理部设计制定。