

2021级旅游服务与管理专业 人才培养方案 (2021年修订版)

制订时间：2020年6月

修订时间：2021年6月

制订人、修订人：***（旅游专业带头人）

目 录

一、专业名称与代码	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.....	5
(一)培养目标.....	5
(二)培养规格.....	5
六、课程设置及要求	6
(一)典型工作岗位及核心能力分析.....	8
(二)专业课程.....	9
(三)职业技能等级(资格)证书安排.....	11
七、教学进程总体安排.....	11
八、实施保障	12
(一)师资队伍.....	12
(二)教学设施.....	12
(三)教学资源.....	16
(四)教学方法.....	17
(五)教学评价.....	17
(六)质量管理.....	17
九、毕业要求	17
十、附录	
附录1: 教学进程表.....	19
附录2: 专业人才培养方案审批表	25

***学校

2021 级旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

旅游服务与管理(专业代码: 740101)

二、入学要求

普通初级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

学制三年

四、职业面向

在充分调研基础上, 明确与本专相关的职业领域、工作岗位等, 包括初始岗位和发展岗位群。

表1 本专业职业分析表

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业代码(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别或技术领域举例	职业资格或职业技能等级证书举例
旅游大类(74)	旅游服务与管理类(74101)	商务服务业(72) 旅行社及相关服务(7291) 商业副务	旅游及公共游览场所服务员(4040200) 导游(40400201) 公共游览场所服务员(4040202) 其他旅游及公共游览场所服务人员(4040299)	导游、计调、旅游咨询员、景区讲解员、酒店服务员、茶艺师、研学旅行指导师	初级导游证、全国普通话水平测试证、初级茶艺师、初级研学旅行指导师等

表2 职业岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述1	岗位能力要求2
		初始岗位	发展岗位		
1	导游	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 安排落实旅游计划; 2. 导游讲解、旅行生活服务; 3. 组织协调团队活动; 4. 维护旅游者人身财产安全; 5. 处理旅游过程中的各类突发事件引导文明旅游。	1. 具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力; 2. 具备一定的组织协调能力; 3. 具备较强导游知识运用能力; 4. 具有一定的应变能力; 5. 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力。

					力；6. 具有一定的导游词写作能力；7. 能处理团队结束后的后续事宜。
2	计调	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 收集市场信息；2. 根据组团社或旅游者要求设计行程；3. 对各接待单位进行询价，接待单位确认之后进行内部计价，对组团社或旅游者报价；4. 与组团社或旅游者签订合同之后，及时采购各种接待服务；5. 制定旅游团计划、安排导游或出境领队，做好行程跟踪与监督管理；6. 审核结算单，报财务结账；7. 归档总结，售后服务。	1. 具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力；2. 具有良好的沟通能力及谈判能力；3. 具有良好的组织协调能力；4. 具备一定的线路设计能力；5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项；6. 掌握旅游相关法律法规，熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识；7. 具有较好的应用文写作和图文处理能力；8. 从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的英语能力。
3	旅游咨询员	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 线上或线下客户咨询、产品销售；2. 向客户推荐旅游产品或根据客户需求定制旅游线路，并签订旅游合同，收取费用；3. 接受旅行社经营范围内的委托代办业务；4. 做好文件处理和相关部门的手续交接；5. 客户回访。	1. 掌握良好的电话接听技巧和客户服务礼仪；2. 熟悉产品内容和业务流程，能按照流程规范开展工作；3. 能针对客户的具体情况，准确完成咨询和产品销售；4. 熟悉档案的归纳与整理工作，熟悉售后服务的程序和内容；5. 可协助处理客户投诉。

4	景区讲解员	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1. 为旅游团（者）提供讲解服务；2. 在旅游团（者）景区游览时做好安全提醒；3. 组织协调旅游团（者）在景区内的团队活动；4. 维护旅游者人身财产安全，处理游览过程中的各类突发事件；5. 引导文明旅游。</p>	<p>1. 能够使用普通话（或民族语言，或外语）进行景区内容的讲解，有较强的语言表达能力；2. 具有相应的文化素养和较为广博的知识，并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策，熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗，从而将其运用于讲解工作；3. 具有相应的应变能力和组织协调能力；4. 掌握必要的环境保护和文物保护及安全知识；5. 熟悉景区景点的有关管理条例；6. 能完成接待记录、接待小结等有关应用文。</p>
5	茶艺师	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1. 在茶室或茶会等场所进行茶水冲泡服务；2. 在茶事活动中从事接待、表演工作；3. 传播中国茶文化及传统文化；4. 茶产业相关产品销售工作。</p>	<p>1. 能熟练、规范地演示多种清饮茶、调饮茶的泡饮并能向顾客提供该项技能的服务；2. 能向服务对象介绍或交流茶叶基础知识、主要名茶的选择及常用茶品鉴别、保管知识、茶文化历史发展过程及现状等知识；3. 能掌握各类常用茶的审评、</p>

					<p>鉴别技能：掌握品茗环境的设计和布置、茶具选配、茶艺表演等专业技能；4. 会演示多种茶品的冲泡技艺；能了解中国茶道发展演变及其精神的内涵和熟悉有代表性的茶诗、词、赋、文及世界其它一些国家和地区的茶道、茶艺发展概况；并能进行一般的茶馆经营和管理；</p> <p>5. 具备良好的服务意识和产品销售能力。</p>
6	研学旅行指导师	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1. 安排落实研学旅游计划；2. 研学课程授课、旅行生活服务；3. 组织协调团队活动；4. 维护旅游者人身财产安全</p> <p>5. 处理研学旅游过程中的各类突发事件6. 引导文明研学旅游。7. 掌握非遗文化基础技能；8. 讲好非遗文化故事</p>	<p>1. 具有较好的语言沟通能力和研学课程的专业能力；2. 具备一定的组织协调能力；3. 具备较强导游、课程知识运用能力；4. 具有一定的应变能力；5. 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力；6. 具有一定的导游词写作能力及课程安排能力；7. 能处理研学团队结束后的后续事宜。8. 能够利用导游技能将非遗文化传播，服务于当地非遗研学需要。</p>

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持社会主义办学方向，培养拥护党的领导、拥护党的基本路线和方针政策，培养德、智、体、美、劳全面发展的社会主义建设者和接班人，身心健康，掌握一定的科学文化水平、良好的人文素养和职业道德、创新创业能力、较强的就业能力和可持续发展能力，掌握旅游管理专业基本理论知识和技术技能，面向旅游产业和相关服务业，特别是基于当地旅游产业发展，从事导游、计调、研学旅行指导师、销售、景区服务员、酒店服务员等符合当地特色的旅游类人才职业岗位群，在各类旅游服务企业和各级旅游行政管理部门中从事管理和具体业务工作的高素质劳动技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 热爱旅游专业于旅游行业，热爱祖国传统文化与当地民族非遗特色文化。

(3) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(4) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力。

(5) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(6) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

(7) 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。

表3 培养规格素质对应教学环节课程表

培养规格	具体指标	相关课程
1. 素质	1.1职业品德	1. 哲学与人生 2. 习近平新时代读本 3. *生态文明建设 4. 经济政治与社会 5. 历史
	1.2职业素质	1. 职业基本素养 2. 职业发展与就业指导 3. 体育与健康 4. 生理健康教育 5. 心理健康教育 6. 劳动教育 7. 体育与健康 8. 英语

		9. 普通话 10. 美育教育（书法、芦笙、苗绣等课程）
--	--	---------------------------------

2. 知识

- (1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华民族优秀传统文化知识。
- (2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、消防、支付与安全等相关知识。
- (3) 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，导游及研学旅游的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。
- (4) 掌握基本的沟通训练知识与方法。
- (5) 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。
- (6) 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。
- (7) 掌握不同地区的旅游文化知识。
- (8) 掌握服务规范、礼仪礼节常识。
- (9) 掌握导游实务具体岗位知识。
- (10) 掌握旅行社接待、计调、营销、咨询、财务、行政等相关岗位知识。
- (11) 掌握酒店前厅、客房、餐饮服务与管理知识。
- (12) 掌握旅游景区服务与管理相关知识。
- (13) 了解茶文化和酒文化等知识。
- (14) 掌握地方特色苗绣、芦笙等非遗文化。
- (15) 掌握熟知省情、地域文化知识。
- (16) 掌握研学旅行策划、研学旅行指导师相关知识。
- (17) 掌握旅游大数据的分析及智慧旅游相关知识。
- (18) 掌握旅游电商、旅行社新媒体营销知识及方法。
- (19) 掌握旅游创业与经营的相关知识。

表4 培养规格知识对应教学环节课程表

培养规格	具体指标	相关课程
2. 知识	1.1行业通用知识	1. 生态文明建设 2. 英语 3. 计算机应用基础 4. 普通话 5. 语文 6. 服务礼仪 7. 沟通艺术
	1.2专业基础知识	1. 旅游概论 2. 导游业务 3. 全国导游基础知识 4. 地方导游基础知识 5. 旅游产品设计 6. 旅游电子商务 7. 中餐客房实训 8. 研学旅行概论

	1.3岗位职业知识	1.旅行社计调实务 2.旅行策划 3.现场导游
	1.4学科前沿知识	1.调酒技艺 2.芦笙技艺 3.苗绣技艺 4.茶艺 5.旅行社经营管理

3. 能力

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (3) 具备熟练地旅行社接待、计调、导游带团、线路设计能力和其他服务工作能力
- (4) 具备熟练地计算机操作能力，能够熟练应用办公软件，进行旅游广告设计。
- (5) 具备良好的旅游景区景点讲解能力和其他服务工作能力。
- (6) 具备酒店客房、餐饮等部门的服务能力。
- (7) 具备旅行社、旅游酒店、旅游景区等企业的基层管理能力。
- (8) 具备旅行社、旅游酒店、旅游景区等企业的旅游产品销售能力甚至营销能力。
- (9) 具备研学旅游接待能力，非遗文化知识的传播能力。
- (10) 具备自学与创新发展的能力。

表5 培养规格能力对应教学环节课程表

培养规格	具体指标	相关课程
3. 能力	1.1专业能力	1. 服务礼仪 2. 旅行社管理 3. 导游业务 4. 沟通艺术 5. 新媒体营销 6. 旅游电子商务 7. 茶艺服务 8. 苗绣文化 9. 调酒服务 10. 旅行社综合业务实践 11. 旅游饭店综合业务实践
	1.2社会能力	1. 语文 2. 普通话 3. 英语 4. 生态文明健康 5. 信息与技术 6. 劳动教育

	1.3发展能力	1.美育教育 2.职业发展与就业指
--	---------	----------------------

六、课程设置及要求

(一) 典型工作岗位及核心能力分析

表6 本专业职业岗位专业核心技能表

职业岗位	核心技能名称	核心技能标准	对应专业课程	培养方式
1. 导游	1. 带团服务	1.1 具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力；具备一定的组织协调能力；具备较强导游知识运用能力；具有一定的导游词写作能力； 1.2 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力；能处理团队结束后的后续事宜；具有一定的应变能力。 1.3 具有一定的新媒体运营能力；能够运用新媒体手段传播和推广文旅知识。	导游业务、旅游政策法规、全国导游基础知识、地方导游基础知识、现场导游、新媒体营销。	课证融合 课堂教学 模拟实训 企业实习 专家讲座
2. 研学旅行指导教师	2. 带团、授课服务	2.1 具有较好的语言沟通能力；具备专业的研学课程知识。 2.2 能够进行带团授课；具有一定的应变能力； 2.3 掌握一定的非物质文化遗产技能的能力。	研学旅行操作实务、研学旅行指导师实务、非物质文化遗产与旅游。	课证融合 课堂教学 模拟实训 企业实习 专家讲座
3. 计调	3. 组织协调	3.1 具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力； 3.2 具有良好的沟通能力及谈判能力； 3.3 具备一定的线路设计能力 3.4 知晓合同签订的相关知识和注意事项； 3.5 掌握旅游相关法律法规，熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识； 3.6 具有较好的应用文写作和图文处理能力； 3.7 从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的外语能力	导游业务、地方导游基础知识、全国导游基础知识、旅行社操作实务、电子商务运营与管理、旅游OTA运营与管理、新媒体营销。	课堂教学 模拟实训 企业实习 专家讲座
4. 旅游咨询员	4. 咨询服务	4.1 具备客户服务礼仪，普通话标准、用语文明，有效沟通 4.2 能进行线上和线下客户咨询；掌握前台接待、电话接听、网上客服技巧；	普通话、服务礼仪、信息技术应用基础、旅行社计调业务、电子	课堂教学 模拟实训 企业实习

		4.3 熟悉产品内容和业务流程，能按照流程规范开展工作； 4.4 把握客户需求，能针对客户的具体情况，高质量完成咨询，获得客户好感； 4.5 做好文件处理和相关部门的手续交接，熟悉档案的归纳与整理工作，熟悉售后服务的程序和内容； 4.6 可协助处理客户投诉。	商务运营与管理、旅游OTA运营与管理、新媒体营销	专家讲座
--	--	--	--------------------------	------

(二) 专业核心课程设置

课程名称	地方导游基础知识	学时	理论96 实践48
前修课程	服务礼仪、普通话	后续课程	旅行社操作实务、研学导师实务
教学目标	<p>素质目标：具备良好的思想道德修养，职业品德和专业职业素养。</p> <p>知识目标：全国34个省、自治区、直辖市的地理位置、行政区划、旅游资源、名族民俗、风物特产等知识。</p> <p>能力目标：具备地方陪同导游人员的基础讲解能力，并通过讲解举例示范，让学生对地方旅游资源有一个系统完整的了解，为考取全国导游资格证做准备。</p>		
教学内容	各省导游基础知识、各省概况、各省旅游业概况。		
教学方法	课堂讲授、案例分析、课后练习、仿真实训		
教学环境	多媒体教室、数字化体验中心、旅行社网络实训中心、微格实训室、实习实训基地		
考核评价	本课程为考试科目，根据学生平时成绩和期末考试成绩综合打分，平时成绩包括课堂表现，占40%，期末成绩为任课老师出与课程内容相关的试题进行期末考试，占60%。		

表8 全国导游基础知识课程标准

课程名称	全国导游基础知识	学时	理论96 实践48
前修课程	服务礼仪、普通话、旅行策划	后续课程	地方导游基础知识
教学目标	<p>1. 知识目标：学生通过本课程的学习，掌握中国的历史文化、地理知识、民族文化、饮食文化、宗教文化等方面的知识。</p> <p>2. 能力目标：通过任务驱动教学法等方式，使学生掌握本课程的学习方法，并具备参加全国导游资格考试的应试能力。</p>		

	3. 素质目标：在授课过程中，通过讲述导游带团过程中的案例，培养学生的职业认同感和爱岗敬业的精神。
教学内容	中国共产党的发展历程及中国革命取得的伟大成就、中国旅游业发展概况、中国历史文化知识、中国文学知识、中国建筑艺术、中国园林艺术、中国饮食文化、中国传统工艺美术、中国民族知识与宗教知识、中国旅游景观、中国主要客源国概况。
教学方法	讲授法、多媒体教学法、任务驱动法
教学环境	多媒体教室、数字化体验中心、旅行社网络实训中心
考核评价	本课程是全国导游资格考试科目之一，也是考试科目，重在在导游基础理论知识的掌握，因此期末总评分数由10%的平时作业成绩、30%的半期考试成绩、60%期末考试成绩三部分构成。

表9 导游业务课程标准

课程名称	导游业务	学时	理论22 实践86
前修课程	旅游产品设计	后续课程	顶岗实习
教学目标	<p>素质目标：具备良好的思想道德修养，职业品德和专业职业素养。</p> <p>知识目标：掌握导游工作基本理论知识。</p> <p>能力目标：掌握带团讲解服务、旅行生活服务等操作技能，能够为旅游者提供规范化和个性化服务，提高学生导游服务能力，讲解能力和组织协调能力及分析处理问题的能力。</p>		
教学内容	项目一接待准备、项目二迎接服务、项目三讲解服务、项目四生活服务、项目五送别服务、项目六后续工作、项目七海外领队。		
教学方法	课堂讲授、案例分析、课后练习、仿真实训、任务驱动、操作示范。		
教学环境	多媒体教室、数字化体验中心、旅行社网络实训中心、微格实训室、实习实训基地。		
考核评价	本课程为考试科目，根据学生平时成绩和期末考试成绩综合打分，平时成绩包括课堂表现，占40%，期末成绩为任课老师出与课程内容相关的试题进行期末考试，占60%。		

表10 旅行社计调业务课程标准

课程名称	旅行社计调实务	学时	理论22 实践50
前修课程	服务礼仪	后续课程	顶岗实习
教学目标	<p>素质目标：具有良好的礼节礼貌，具有良好的职业道德，较强的语言表达能力、团队精神、沟通能力、良好的思想道德素质等。</p> <p>知识目标：熟悉旅行社接待服务的心理学和基本礼仪知识，掌握旅行社工作的基本沟通技巧，熟悉旅行社计调部门、外联部门等基本的业务知识和工作流程，熟悉旅游接待过程中突发事件的处理办法和处理技巧。</p> <p>能力目标：能够进行外联旅游线路的设计，及外联业务的洽谈，能对市场进行细分，并确定不同营销对象的营销策略，有较强的的语言表达能力和娴熟的语言表达技巧，按照行程计划独立完成导游接待服务，能够进行旅行社财务管理、风险管理等能力。</p>		
教学内容	掌握旅行社的申请及设立、旅行社产品的设计、旅行社产品的促销和销售、旅行社接待业务。		
教学方法	课堂讲授、案例分析、课后练习、仿真实训、情境创设。		
教学环境	多媒体教室、数字化体验中心、旅行社网络实训中心、微格实训室、实习实训基地。		
考核评价	本课程为考试科目，根据学生平时成绩和期末考试成绩综合打分，平时成绩包括课堂表现，占40%，期末成绩为任课老师出与课程内容相关的试题进行期末考试，占60%。		

(三) 职业技能等级（资格）证书安排

表11 本专业1+X技能证书要求表

序号	证书名称	颁证单位	取证时间安排	等级	毕业取证要求
1	全国导游资格证	旅游局	第5学期	中文初级	修完规定课程学分
2	研学旅行指导师	培训单位	第5学期	初级	修完规定课程学分

七、教学进程总体安排

表12 旅游服务与管理专业课程体系结构表

课程类别	课程门数	学分	学时	理论学时	实践学时	占总学时百分比
公共基础课程	37	68	1261	857	372	36%
专业基础课程	11	21	378	110	268	17%
专业核心课程	13	55	990	316	654	22%
专业选修课程	26	20	360	100	260	11%

专业实践课程	2	24	472	0	472	14%
合计	89	189	3479	1367	2112	100%
实践教学学时/总学时	3479					

表13 旅游服务与管理专业教学环节总周数分配表

学期	课内教学周数	集中实训周数	军事训练入学教育	社会实践	认知实习、跟岗实习	顶岗实习	复习考试	毕业教育	毕业设计	安全教育	合计
一	18		2								20
二	18			1			1				20
三	18	1					1				20
四	18			1			1				20
五	18										20
六	18				1	20		1			20
合计											120

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面

（一）师资队伍

1. 队伍结构

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。本专业拥有专任教师14人，支教教师2人，高级讲师2人，讲师2人，成立了名师工作室，建立了教师企业顶岗实践，挂职锻炼制度，每年派教师到企业、行业进行挂职锻炼，定期派教师到标杆校学习，参加国培项目等，鼓励教师考取相关职业资格证书。经过不断努力，专业组建立了一支优秀教学团队。

2. 专任教师

本专业专任教师具有中等职业教师资格，具备本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。双师型教师10人，占比71%。9人持有全国导游资格证，7人持有研学导师证、11人持有中级旅行策划师。

3. 专业带头人

本专业建立了稳定的专业带头人制度，培养了1名校内专业带头人和1名州级骨干教师，引进多名行业专家，能够较好地把握全国旅游产业发展、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求，教学设计，专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从旅游行业和职业院校聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（二）教学设施

本专业配备校内实训实习室和校外实训基地。主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

表15 形象设计 实训室要求表

实训室名称	形象设计实训室	面积要求	27m ²
对应课程名称	形象设计		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	化妆品	30	
2	消毒柜	1	
3	化妆柜	11	
4	化妆凳	21	

表16 导游微格 实训室要求表

实训室名称	导游微格教室	面积	45.6m ²
对应课程名称	现场导游		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	作业评审系统	1套	
2	录播主机	4台	
3	资源管理服务器	1台	
4	电脑	4台	
5	液晶电视	4台	

表17 非遗传承体验中心 实训室要求表

实训室名称	非遗传承体验中心	面积	300m ²
对应课程名称	苗族刺绣、芦笙		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	编辫子的架子	5个	
2	刺绣架子	30个	
3	苗绣绣品	58幅	
4	一体机	1台	
5	六管芦笙	50把	
6	19管芦笙	20把	
7	高音芒筒	6个	

8	中音芒筒	6个	
9	低音芒筒	6个	
10	苗族木鼓	1个	
11	电脑桌	4张	
12	电脑凳	4张	
13	学生凳子	50张	
14	音箱系统	1套	
15	缝纫机	10套	
16	非遗仓库组合柜子	1个	
17	木质烤漆展示柜	18个	
18	芦笙展柜	4个	

表18 茶艺 实训室要求表

实训室名称	茶艺实训室	面积	282.95m ²
对应课程名称	茶艺		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	茶艺桌椅	11套	
2	各类茶具	20套	
3	保鲜柜	2个	
4	博古架	1对	
5	希沃一体机	1台	
6	音响	1套	

表19 咖啡实训室要求表

实训室名称	咖啡实训室	面积	170m ²
对应课程名称	咖啡制作		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	手冲壶	25套	
2	摩卡壶	30套	
3	意式咖啡机	2台	
4	咖啡研磨机	2台	
5	法压壶	50个	
6	各类咖啡杯	150套	

表20 旅游数字化体验中心 实训室要求表

实训室名称	旅游数字化体验中心	面积	96m ²
对应课程名称	全国导游基础、地方导游基础、现场导游、导游业务		
序号	核心设备	数量要求	备注

1	旅游数字体验平台	1套	
2	旅游虚拟VR平台	1部	
3	电脑	1台	
4	音响设备	1套	
5	录播设备	1套	

表21 旅行社网络 实训室要求表

实训室名称	旅行社网络实训室	面积	160m ²
对应课程名称	信息技术、图形图像处理、新媒体运营、旅游电子商务		
序号	核心设备	数量要求	备注
1	电脑	53台	
2	桌子	53张	
3	椅子	53张	
4	交换机	2台	
5	机柜	1个	
6	圆桌	2张	
7	绿椅子	8张	

3. 校外实训基地基本要求

本专业拥有7家知名旅游企业实训基地，并建立了长期合作关系。实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

本专业与4家公司建立深度合作关系，每年接纳实习生岗位约为150个。其次，还有紧密合作型和一般合作型企业多家，专业实训基地完全能够满足顶岗实习需求，学生顶岗实习率为100%。能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表22 旅游服务与管理专业校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途	合作深度要求
1	XXX国际旅行社	XXX国际旅行社	认识实习、生产性实训、顶岗实习	深度合作型
2	XXX国际旅行社有限公司	XXX有限公司	认识实习、生产性实训、顶岗实习	深度合作型
3	XXX酒店	XXX酒店	认识实习、生产性实训、顶岗实习	紧密合作型
4	XXX有限公司	XXX有限公司	认识实习、生产性实训、顶岗实习	紧密合作型
5	XXXX管理集团有限公司	XXXX管理集团有限公司	认识实习、生产性实训、顶岗实习	紧密合作型

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

教材类型包括国家、省高职高专规划教材、精品教材、重点教材、行业部委统编教材、自编教材等。

表23 旅游服务与管理专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	全国导游基础知识（第六版）	全国导游人员资格考试专用教材	中国旅游出版社	教材专家组编写	2021年6月
2	茶艺概论（第三版）	中职国家规划配套教材	高等教育出版社	郑春英	2018年9月
3	研学旅行概论（第二版）	新时代旅游专业精品教材	旅游教育出版社	薛兵旺、杨崇君	2021年5月
4	旅游心理学	十二五职业教育国家规划教材	高等教育出版社	张志毅	2019年9月
5	咖啡制作	浙江省普通高校“十三五”新形态教材	浙江大学出版社	徐春红	2018年2月
6	旅游文化（第三版）	旅游服务与管理专业课程改革成果教材	高等教育出版社	张建国	2021年10月
7	服务礼仪（第三版）	旅游类专业课程改革成果教材	高等教育出版社	张建国	2021年9月
8	调酒知识与酒吧服务实训教程（第二版）	“十二五”职业教育国家规划教材配套教学用书	高等教育出版社	徐利国	2020年8月
7	*省普通话培训测试用书	*省普通话水平测试专用教材	*出版集团*教育出版社出版社	*省语言文字工作委员会办公室*省普通话培训测试中心	2020年1月

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。现有专业图书文献主要包括：旅游概论、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅行策划、研学概论、研学旅行课程设计与实施、旅行社计调实务等类型。

3. 数字教学资源配置基本要求

本专业按照人才培养需求，在现有基础上不断更新、完善种类丰富、形式多样、使用便捷、能满足旅游服务与管理专业教学的影音素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源库。

表24 旅游服务与管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	VR景点资源库	局域网景点资源库
2	导游从业人员导游考试系统	易游通导游考试APP
3	导游从业人员导游考试系统	学习通

（四）教学方法

广泛采用启发式教学、探究式教学、讨论式教学、参与式教学、项目式教学、情境教学、模块化教学等方式方法，开展理实一体化教学，实现课证融合。

（五）教学评价

融入职业资格标准，全面引入行业企业评价要素，将对应职业岗位的入职标准和具体要求体现到培养过程中，关注学生全面发展，科学评价学生的知识学习和技能训练效果，同时引导培养学生良好的行为习惯和职业素养。校企合作，邀请企业全面参与，依靠行业、企业设立监测指标，完善企业现场教学的督导标准，充分利用外部质量判断客观反映教学状态。

（六）质量管理

对专业人才培养的质量提出要求：

1. 学校和各专业部应完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计 以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。
2. 学校、各专业部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。
3. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。
4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

表25 2021级旅游服务与管理专业毕业要求

序号	毕业要求	具体内容
1	思想道德素养要求	坚定拥护中国共产党领导，拥护党的基本路线，具有坚定正确的政治方向；具有正确的世界观、人生观和价值观；热爱教育事业，具有良好的思想品德和职业道德。

2	<p>学分要求： 专业总学分185学分，总学时3407学时，最低毕业要求学分为130学分。</p>	<p>本专业学生通过三年的中职必修及选修理论课程的学习，必须修满本专业人才培养方案所规定的130学时2500学分。所有校内学习科目须至少达到及格分数60分。</p>
3	<p>必须完成专业部规定的与素质、知识、能力相关的各类教学活动，如学校开设的必修素质教育、公益劳动教育、美育教育、素质拓展等知识及能力方面的考查合格。</p>	
4	<p>其他条件</p>	<p>达到国家学生体能健康标准，符合学校学生管理规定中的相关要求。同时严格遵照学校要求按时按量完成专业的校外顶岗实习，达到校内指导教师及企业导师共同认定的专业技能合格水平，量化为考核分数不低于60分。</p>

2021级旅游服务与管理专业（导游方向）教学进程表

（专业代码：740101）

课程类别	课程编码	序号	课程名称	课程性质	开课单位	考核形式	学分	学时	学时分配		周学时安排					
									理论教学	实践教学	一	二	三	四	五	六
											18	18	18	18	18	18
公共 (思政) 课程		1	中国特色社会主义	必修	思政教研组	考查	2	36	30	6	2					
		2	心理健康与职业生涯	必修	思政教研组	考查	2	36	30	6		2				
		3	哲学与人生	必修	思政教研组	考查	2	36	30	6			2			
		4	职业道德与法治	必修	思政教研组	考查	2	36	30	6				2		
		5	生态文明教育	必修	思政教研组	考查	1	18	14	4			1			
公共 (素养) 课程		6	团课教育	选修	团委	考查	1	18	16	2	0.25	0.25	0.25	0.25		
		7	劳动教育	必修	学生处	考查	2	35	9	26	0.5	0.5	0.5	0.5		
		8	中学生安全教育	必修	学生处	考查	1	18	12	6	0.25	0.25	0.25	0.25		
		9	军事训练与国防教育	必修	学生处	考查	2	74	18	56	2					
公共 基础 课		10	体育与健康（1）	必修	体育与健康教研组	考查	2	36	30	6	2					
		11	体育与健康（2）	必修	体育与健康教研组	考查	2	36	30	6		2				
		12	体育与健康（3）	必修	体育与健康教研组	考查	2	36	30	6			2			
		13	体育与健康（4）	必修	体育与健康教研组	考查	2	36	30	6				2		

14	体育与健康（5）	必修	体育与健康教研组	考查	2	36	30	6					2	
15	英语（1）	必修	英语教研组	考试	2	36	30	6	2					
16	英语（2）	必修	英语教研组	考试	2	36	30	6		2				
17	英语（3）	必修	英语教研组	考试	2	36	30	6			2			
18	英语（4）	必修	英语教研组	考试	2	36	30	6				2		
19	英语（5）	必修	英语教研组	考试	1	18	10	8					1	
20	数学（1）	必修	数学教研组	考试	2	36	30	6	2					
21	数学（2）	必修	数学教研组	考试	2	36	30	6		2				
22	数学（3）	必修	数学教研组	考试	2	36	30	6			2			
23	数学（4）	必修	数学教研组	考试	2	36	30	6				2		
24	数学（5）	必修	数学教研组	考试	1	18	10	8					1	
25	语文（1）	必修	语文教研组	考试	3	54	42	12	3					
26	语文（2）	必修	语文教研组	考试	3	54	42	12		3				
27	语文（3）	必修	语文教研组	考试	3	54	42	12			3			
28	语文（4）	必修	语文教研组	考试	3	54	42	12				3		
29	语文（5）	必修	语文教研组	考试	1	18	10	8					1	
30	历史（1）	必修	思政教研组	考试	1	18	10	8	1					

	31	历史（2）	必修	思政教研组	考试	1	18	10	8		1				
	32	历史（3）	必修	思政教研组	考试	1	18	10	8			1			
	33	历史（4）	必修	思政教研组	考试	1	18	10	8				1		
	34	信息技术（1）	必修	计算机教研组	考试	2	36	10	26	2					
	35	信息技术（2）	必修	计算机教研组	考试	2	36	10	26		2				
	36	民族文化（1）	必修	旅游教研组	考查	2	36	10	26	2					
	37	民族文化（2）	必修	旅游教研组	考查	2	36	10	26		2				
专业 基础 课	38	旅游电子商务（1）	必修	旅游教研组	考试	2	36	10	26	2					
	39	旅游电子商务（2）	必修	旅游教研组	考试	2	36	10	26		2				
	40	普通话（1）	必修	旅游教研组	考查	1	18	10	8	1					
	41	普通话（2）	必修	旅游教研组	考查	2	36	10	26		2				
	42	旅游心理学（1）	必修	旅游教研组	考试	1	18	10	8	1					
	43	旅游心理学（2）	必修	旅游教研组	考试	1	18	10	8		1				
	44	导游业务（1）	必修	旅游教研组	考试	4	72	48	24	4					
	45	导游业务（2）	必修	旅游教研组	考试	4	72	48	24		4				
	46	全国导游基础（1）	必修	旅游教研组	考试	4	72	48	24	4		4			
	47	全国导游基础（2）	必修	旅游教研组	考试	4	72	48	24		4		4		
	48	服务礼仪（1）	必修	旅游教研组	考试	3	54	20	34	3					
	49	服务礼仪（2）	必修	旅游教研组	考试	3	54	20	34		3				

专业 核心 课	50	地方导游基础（3）	必修	旅游教研组	考试	4	72	20	52			4				
	51	地方导游基础（4）	必修	旅游教研组	考试	4	72	20	52				4			
	52	政策法规（3）	必修	旅游教研组	考试	3	54	20	34			3				
	53	政策法规（4）	必修	旅游教研组	考试	3	54	20	34				3			
	54	政策法规（5）	必修	旅游教研组	考试	6	108	10	98					6		
	55	现场导游（3）	必修	旅游教研组	考试	3	54	20	34			3				
	56	现场导游（4）	必修	旅游教研组	考试	4	72	20	52				4			
	57	现场导游（5）	必修	旅游教研组	考试	6	108	10	98					6		
	58	旅行策划（3）	必修	旅游教研组	考试	2	36	10	16			2				
	59	旅行策划（4）	必修	旅游教研组	考试	2	36	10	16				2			
专业 拓展 课	60	旅行社经营管理（3）	限选	旅游教研组	考试	2	36	10	26			2				
	61	旅行社经营管理（4）	限选	旅游教研组	考试	2	36	10	26				2			
	62	调酒（1）	选修	旅游教研组	考查	2	36	10	26	2						
	63	茶艺（1）														
	64	咖啡（1）														
	65	形象设计（1）														
	66	摄影（1）														
	67	新媒体营销（1）														
	68	调酒（2）	选修	旅游教研组	考查	2	36	10	26				2			
	69	茶艺（2）														
	70	咖啡（2）														
71	形象设计（2）															

	72	新媒体营销（2）														
	73	摄影（2）														
	74	旅行社计调实务（3）	限选	旅游教研组	考查	2	36	10	26			2				
	75	旅行社计调实务（4）	限选	旅游教研组	考查	2	36	10	26				2			
	76	旅游产品设计（1）	限选	旅游教研组	考查	2	36	10	26	2						
	77	旅游产品设计（2）	限选	旅游教研组	考查	2	36	10	26		2					
	78	笛子（3）	选修	旅游教研组	考查	2	36	10	26			2				
	79	餐饮客房实训（3）														
	80	沟通艺术（3）														
	81	才艺与表演（芦笙） （3）														
	82	笛子（4）	选修	旅游教研组	考查	2	36	10	26				2			
	83	餐饮客房实训（4）														
	84	沟通艺术（4）														
	85	才艺与表演（芦笙） （4）														
专业 实践 课程	86	认知实习	实践			4	72		72						4	
	87	岗位实习	实践			20	400		400							20
最低毕业学分要	按课程性质区分：				合计	184	3389	1363	2006	37	36	36	36	27	20	

求	必修课最低毕业学分：	90											
	选修课最低毕业学分：	18											
	实践课最低毕业学分：	30											

备注：确定3-8门专业核心课程和若干门专业课程，校企联合开发项目化课程请用“●”在对应课程名称前标识；特色实训课程请用“◆”在对应课程名称前标识；1+X证书课程请用“1+X”在对应课程名称前标识；公共（素养）课程由学生处和团委组织，以专题讲座、活动等形式开展教学，不计入周理论学时。

附录2：专业人才培养方案审批表

旅游与管理专业

人才培养方案

学历层次	中职	专业代码	740101
专业部	旅游服务与管理专业部	教研组	旅游教研组
人才培养方案制订人	李颖、姬璐璐、顾玫月、蒋倩、邓雨		
专业部负责人审核 (签字)	审核通过		
教务处 (签章)		分管副校长 审核(签字)	
专业建设委员会审核 (签字)			
校长办公会	经 2021 年 6 月 20 日专题会议审查，同意提交校党委会审查。		
校党委书记	经 2021 年 6 月 21 日校党委会审核通过，同意实施。		