

河南省驻马店财经学校
旅游服务与管理专业人才培养方案

河南省驻马店财经学校

二〇一九年八月

目 录

一、专业名称及代码	(2)
二、入学要求	(2)
三、修业年限	(2)
四、职业面向	(2)
五、培养目标和培养规格	(2)
六、课程设置及要求	(4)
七、教学进程总体安排	(9)
八、实施保障	(11)
九、毕业要求	(14)

河南省驻马店财经学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制 3 年

四、职业面向

专业类别	对应行业	职业（岗位）	职业技能等级证书
旅游类	旅行社业	旅行社导游	导游资格证（初级）
		旅行社门市接待	
		旅行社计调	
	旅游景区	景区讲解员	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养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职业岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社计调、景区讲解等工作，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

（一）知识结构

1. 掌握本专业必需的文化基础知识；

2. 掌握本专业必需的计算机应用基本知识;
3. 掌握本专业必需的外语基本知识;
4. 掌握本专业必需的法律法规基本知识;
5. 掌握本专业必需的旅游管理基本知识。

(二) 能力结构

1. 专业能力

- (1) 语言文字表达能力;
- (2) 计算机应用能力;
- (3) 导游服务能力;
- (4) 领队业务能力;
- (5) 旅行社接待能力。

2. 社会能力

- (1) 社会交往能力;
- (2) 组织能力和协调能力;
- (3) 社会适应能力;
- (4) 团队合作能力。

(三) 素质结构

1. 职业道德方面

- (1) 了解国家有关法律法规及方针政策;
- (2) 具有正确的世界观, 人生观和价值观;
- (3) 具有良好的社会公德和职业道德;
- (4) 具有勤奋好学, 爱岗敬业, 诚实守信, 团结协作的优良品质。

2. 身体素质方面

- (1) 掌握现代体育运动基本知识和基本技能, 具有文体特长;
- (2) 身体健康, 健美, 达到中职生所应有的各项指标。

3. 心理素质方面

- (1) 心理健康, 人格完善;
- (2) 具有较强的心理适应能力和健全的意志品质;

(3)具有理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

1.国防教育

国防教育是为捍卫国家主权、领土完整和安全，防御外来侵略、颠覆和威胁，向全民传授与国防有关的思想、知识、技能的社会活动。它是国防建设的重要组成部分,包括为增进全民的国防思想、国防知识、国防技能和身体素质以及有利于形成和增强国防观念、国防能力的各种类型的社会活动。

2.职业生涯规划

职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门德育课，旨在对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育，使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观及成才观，提高职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。

3.职业道德与法律

职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行道德教育和法制教育，帮助学生了解职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法守法、用法的公民。

4.经济政治与社会

经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门德育课，旨在对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育，引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设政治建设、文化建设、社会建设的有关知识，提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

5.哲学与人生

哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行马

克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

6.语文

在九年义务教育的基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。

7.数学

在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

8.英语

在九年义务教育基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力。为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

9.计算机应用基础

掌握计算机的基础知识及计算机操作系统的基本功能，掌握 Windows 的使用方法和 Windows 环境下文字录入、文本编辑、排版等操作，以及表格构造、数据计算、幻灯片的制作等，熟练掌握一种汉字输入方法；了解计算机网络及互联网(Internet)的初步知识。

10.艺术

包括书法、音乐、美术、舞蹈等课程内容。

11. 体育与健康

树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

12. 历史

历史学是在一定历史观指导下叙述和阐释人类历史进程及其规律的学科。中等职业学校历史课程是在义务教育历史课程的基础上，运用历史唯物主义观点，以社会形态从低级到高级发展为主线，展现历史演进的基本过程以及人类在历史上创造的文明成果，揭示人类历史发展的基本规律和大趋势，促进学生全面发展的一门基础课程。学生通过历史课程的学习，进一步拓宽历史视野，发展历史思维，提高历史学科核心素养，能够从历史发展的角度理解并认同社会主义核心价值观、中华优秀传统文化，弘扬以爱国主义为核心的民族精神、以改革为核心的时代精神，树立正确的世界观、人生观、价值观和历史观，为未来的学习、工作与生活打下基础。

公共必修课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	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。	40
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。	40
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。	40
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。	40
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。	280
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。	80
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。	80
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。	80

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，并与专业实际和行业发展密切结合。	200
10	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。	20
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。	40

（二）专业技能课及要求

1.旅游概论

能熟练运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象；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；能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；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。

2.旅游地理

能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况；能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色；能学会看地图、用地图。

3.旅游心理学

能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象；能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养；能运用所学知识预测客人的心理需求。

4.导游基础知识

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；能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识，做好带团工作中游客购物环节的服务；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。

5.导游业务

掌握导游工作（全陪、地陪）程序；能根据游客的特点进行导游讲解服务；具备良好的职业道德与法制意识；能具备一定的才艺，具有能活跃团队气氛的能力。

6.模拟导游

能掌握导游带团的工作程序；能撰写不同类型景区导游词；能针对对各类

型旅游景观进行讲解。熟练掌握导游讲解技巧，做到声情并茂。

7.旅游市场营销

能运用营销知识开展旅游营销业务的基本技能；初步具备一定的旅游营销策划能力。

8.旅游英语

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；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；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；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。

9.旅游政策法规

能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；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；能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。

10.旅行社业务

能熟悉旅行社各部门的基本业务；能根据产品流程设计常规旅游线路；能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价；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。

11.景区服务与管理

掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念；了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容；熟悉景区管理与服务的基本知识；能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解；能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解。

12.地方导游基础知识

掌握各省的行政区划；能熟悉各省的矿产及生物资源；能掌握各省的主要旅游资源。

二、专业课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要内容	学时分配
1	旅游概论	旅游的产生及其科学概念；旅游的本质、属性与特征；旅游的发展历程及其时代特征；旅游活动的构成要素；旅游业的构成；旅游市场；旅游与旅游业的影响和作用；旅游与旅游业的发展前景	80

2	旅游地理	地图的认识；旅游地理区划；黄河中下游旅游区；长江中下游旅游区；东南沿海旅游区；西南旅游区； 青藏旅游区；西北内陆旅游区；东北旅游区	120
3	旅游心理学	如何对旅游者进行鉴貌辨色；培养良好的旅游服务心理素质；旅游者的兴趣、需要及动机；旅游者的个性；旅游业员工的心理保健；	80
4	导游基础知识	中国历史概述；中国的年节民俗；中国自然景观；中国四大宗教；中国的古代建筑；中国古典园林；现代建筑和主题公园；中国旅游文学知识；其他基础知识	120
5	模拟导游	接团服务；参观游览服务；旅游者个别要求的处理； 旅游事故的处理；旅途才艺展示；送团服务；	160
6	导游业务	导游服务程序与内容；导游讲解服务；旅游故障及其处理；旅游者个别要求及其应对；导游服务水平的提高；旅行社、饭店与旅行常识。	120
7	旅游市场营销	旅游营销概述；旅行社营销；旅游目的地营销；旅游饭店营销；旅游商品营销。	120
8	旅游英语	饭店英语；在机场、飞机上；旅游观光；购物；在银行、邮局。	160
9	旅游政策法规	法的基础知识；合同法律制度；消费者权益保护法律制度；旅行社管理法规制度；导游人员管理法规制度；旅游饭店管理法规制度；旅游安全管理法规制度；旅游出入境管理法律、法规制度；旅游法	120
10	旅行社业务	旅行社简介；旅行社产品设计；旅行社计调操作实务；旅行社外联操作实务；旅行社接待操作实务；旅行社同业操作实务；旅行社人力资源管理	120
11	景区服务与管理	旅游景区服务；旅游景区游客行为管理；旅游景区导游服务；旅游景区安全管理；旅游景区环境管理业务；旅游景区设施设备管理	120
12	地方导游基础知识	各省的地理知识；各省的资源；各省的交通；各省的旅游景点以及文化名人。	120

七、教学进程总体安排

1.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。

公共基础课学时约占总学时的 1/3。

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，根据实

实际需要集中或分阶段安排实习时间。

课程设置中设选修课，其学时数占总学时的比例不少于 10%。

2. 教学进度计划安排表

旅游服务与管理专业教学进程计划

专业：		旅游服务与管理	学制：三年		起点：初中								
课程模块	序号	课程名称	总学时	学时分配		各学期学时分配(周学时)						备注	
				理 论	实 践	一	二	三	四	五	六		
						20	20	20	20	20	20		
公共基础课	1	国防教育	120										军训
	2	劳动教育	42										劳动周
	3	心理健康教育	32										讲座
	4	职业生涯规划	40			2							A2
	5	职业道德与法律	40				2						A2
	6	经济政治与社会	40					2					A2
	7	哲学与人生	40						2				A2
	8	语文	240			4	4	4					A1
	9	应用文写作	40						2				A2
	10	数学	80			2	2						A1
	11	英语	80			2	2						A2
	12	体育	200			2	2	2	2	2			A2
	13	礼仪	40					2					A2
	14	书法	40			1	1						A2
	15	普通话	40			1	1						A2
	16	计算机应用基础	80	2	2	4							A1
	17	历史	40								2		A2
	18	音乐	40						2				A2
	19	中华优秀传统文化	40					2					A2
	20	旅游概论	80			4							A1

专业技能课	21	导游基础知识	120				6				A1
	22	导游业务	120				6				A1
	23	旅游地理	120			6					A1
	24	旅游政策法规	120					6			A1
	25	模拟导游	160						4	4	A1
	26	景区服务与管理	120					6			A1
	27	旅行社业务	120						6		A1
	28	地方导游基础知识	120						6		A1
	29	公共关系	80							4	A1
	30	旅游心理学	80							4	A1
	31	旅游英语	160					4	4		A1
	32	旅游市场营销	120							6	A1
	33	茶艺	40				2				B2
	34	摄影	40							2	B2
	35	旅游文学欣赏	80							4	A1
总 学 时			3400	2	2	28	28	28	28	28	30

说明：备注栏中“A”代表必修课，“B”代表选修课。“1”代表课程考核方式为考试，“2”代表课程考核方式为考查。

八、实施保障

（一）师资队伍

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，其中双师型教师应不低于 85%。建立“双师型”专业教师团队，有业务水平较高的专业带头人。教师的基本要求是：

1.专业教师应具备良好的师德和终身学习能力，具备本专业或相近专业本科以上学历（含本科），或具有本专业中级以上技术资格证书。

2.专业带头人应具有较高的业务能力，并在区域内具有一定影响力；具有高级职称和高级职业资格，熟悉产业发展和行业对技能型人才的需求，在专业改

革和发展中起引领作用。

3.以每年招收 2 个班为基数，本专业的教师人数应不少于 7 人，其中专职教师应不少于 5 人，教师数与学生数之比应大于 1:20，专职教师中具有中级以上职称教师人数不低于 40%，高级职称人数不低于 15%。

4.根据专业教学需要，聘请一定数量、相对稳定的兼职教师。兼职教师应具有本科以上学历和中级以上职称，并从事与本专业相关的实践工作 5 年以上。

5.每年有一定数量的专业教师进行相应的专业实践。

（二）教学设施

1.校内实训基地

（1）建立旅游仿真实训基地

学校内建立旅游虚拟仿真实训系统，利用多媒体互动式视频教学软件，提供行业认知、职业环境、旅游过程情景仿真体验，通过集声、光、电于一体的半环绕式展示屏多媒体设施实现旅游环境虚拟仿真实训系统，训练学生的导游技能。

（2）建立稳定的校外实训基地

该专业自 2006 年始，与崂山风景区建立校企合作关系，使学生利用节假日到景区进行讲解服务，大大提高了学生的导游讲解水平。由于旅游专业的独特性，使得校外实训基地建设发挥重要作用，因此，为专业建设发展考虑，应积极拓宽校企合作的渠道，与本地其它景区进行联系，建立校企合作关系。

（三）教学资源

本专业教材全部选用教育部职业教育与成人教育司推荐教材，由高等教育出版社出版的中等职业学校旅游服务与管理专业教学用书。教材有相应的网上学习资源，以及光盘等辅助教学资源。

（四）教学方法

教无定法，并且学生的主体活动一般不会自发产生的，教师应研究学生，根据不同的教学内容和教学要求，采用多种教学手段和教学方法，最大限度地使学生处于激活状态，主动地动眼、动耳、动口、动手、动脑，积极地去实践、

去体验和表现，获得最佳的教学效果。

专业基本技能的课堂教学中，可以采取以技能标准进行规范的演示，再对学生的单独训练进行现场指导。举行一些个人比赛、小组竞赛，让学生也来担当评委，这样能让学生更清楚的理解自己与别人之间的差距，能进一步的提高学生技能水平，体验到学习的兴趣和成功的喜悦。

随着网络时代的来临，多媒体技术已成为现代课堂教学的重要辅助工具。多媒体技术的应用，也为旅游专业各门课程的课堂教学改革提供了方便。我们可以充分运用多媒体技术，增强创新意识，积极制作各种课件，则能很好地将知识要点、景点介绍、操作示范、服务程序等教学内容，生动、具体、形象地展现出来，激发学生的学习兴趣，调动其主动学习的积极性，提高教学效果。

旅游专业课堂教学，创设一个民主、和谐、轻松的课堂气氛，让学生从单纯性的知识记忆、技能摹仿向创新思维、创新能力方向转化，使学生在牢固、系统地掌握旅游专业各门专业课知识的同时发展他们的创新能力，培养出高素质的旅游人才，以适应旅游市场的需要。

（五）学习评价

教学评价包含实训考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占 40%、20%、40%。其中实训考核每月一次，理论考试每学期一次，日常考核时根据课堂表现进行评价。

1. 文化及专业理论课程评价

在课程教学评价中，采用教师评价、学生自评、学生互评等评价方式，文化基础课程以理论考核成绩和平时表现考核为主，各占 60%，40%。专业技能课教学评价包含实训考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占 40%、20%、40%。其中实训考核每月一次，理论考试每学期一次，日常考核时根据课堂表现进行评价。

2. 实训教学考核

采用校外评价与校内评价相结合，校内教学评价包含技能实训模块考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占 40%、20%、40%。校内评价每学期分两次考核。校外评价包含企业评价和实习辅导老师评价，各占 70%和 30%。

3. 顶岗实习考核

以企业评价（企业主管、企业指导教师）为主，结合学生自评、实习报告、实习带队教师考评。

（1）企业考核：占考核成绩 40%，由企业根据学生在工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

（2）学生自评：占考核成绩 20%，由学生根据自己在工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

（3）实习报告：占考核成绩 20%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。

（4）实习带队教师考评：占考核成绩 20%，由带队教师根据学生在工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。

（六）教学质量保障

1. 提高教师队伍的素质，让本专业教师通过继续教育培训工作，提高教师的教学理论水平，让教师利用假期积极参与企业实践中，通过到企业担当实践指导老师以及岗位实践提高教师的技能水平。在日常教学中，加强同专业教师的教学研究与教学方法的探讨。

2. 学校教务处、专业部等部门应该加强日常教学管理工作，制定教学管理部门的教学目标管理实施细则，教学管理是教学质量的重要保障，要做好教学质量的发展状况的监控工作，突出过程管理的效应作用，建立必要的教学检查和教学巡视工作机制，做好教学服务工作。

3. 加强学生的学风培养、形成自主的学习氛围。学风是学生学习质量的根本保障，是提高学习质量的基本因素。努力培养学生主动学习的精神和积极进取的态度，创造良好的条件和环境，引导学生广泛涉猎课外知识，构建良好的知识面，培养学生的创新精神，敢于质疑、善于质疑，用质疑的态度来提高学生的学习品质和学习水平。

4. 加强学生的学习心理的辅导，增强学生的学习信念。教师应该注意学生心理的发展的基本特点，注意学生学习的兴趣的变化轨迹，注意学生学习的成

绩变化的态势。同时要关注社会大环境对学习心理的影响作用，引导学生正确认识社会非主流思想的特点和实质，引导学生正确认识时尚的内涵和意义，摆正自己的位置，明确人生的目标，树立正确的理想，培养和发展学生的健康学习心理。

九、毕业要求

1. 符合《中等职业学校学生学籍管理办法》要求。
2. 思想品德评价合格。
3. 修满教学计划规定的全部课程且成绩合格。
4. 顶岗实习和社会实践考核合格。
5. 获得普通话二级甲等及以上证书；
6. 符合学校其它的有关毕业要求。