



百色市财经职业技术学校  
BWZ SWZ SI CAIZ GINGH CIZ YEZ GI SUZ YOZ YAU

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

(试行)

设计单位：旅游服务与管理专业建设指导委员会

负责人：赖叶娟

编撰教师：赖叶娟

指导专家：何霏 黄俏瑶

审核批准：梁武卷

二零一九年九月

## 目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业范围.....	1
(一) 职业面向.....	1
(二) 接续专业.....	2
五、培养目标与培养规格.....	2
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	4
(一) 公共基础课程.....	5
(二) 专业核心课程.....	7
(三) 专业方向课程.....	8
(四) 专业(技能)选修课程.....	9
七、教学进程总体安排.....	10
八、实施保障.....	13
(一) 师资队伍.....	13
(二) 教学设施.....	14
(三) 教学资源.....	17
(四) 教学方法.....	17
(五) 学习评价.....	18
九、毕业要求.....	19

## 一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等及以上学历者。

## 三、修业年限

3 年。其中在校学习 2 年，顶岗实习 1 年。弹性学制最长 6 年。

## 四、职业范围

### (一) 职业面向

表 1：旅游服务与管理专业职业范围分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力
1. 中餐服务员	1-1 接待服务 1-2 摆台程序 1-3 点菜服务 1-4 宴会席间服务 1-5 突发事件处理	1迎宾引位能力 2组织协调能力 3推销能力，语言沟通能力 4实践操作能力 5处理突发事件能力
2. 前厅接待员	2-1 接待准备 2-2 预订客房 2-3 入住接待 2-4 礼宾服务 2-5 处理投诉 2-6 结账服务 2-7 特殊问题处理	1 预订服务能力 2 接待客人能力 3处理突发事件能力 4沟通语言能力 5 协调与联系能力 6 推销商品能力 7 处理投诉能力
3. 客房服务员	3-1 客房清洁、布置 3-2 公共区域卫生打扫 3-3 协助客人入住 3-4 提供客房服务 3-5 楼层设施设备的保养 3-6 交接工作	1 组织协调能力 2 联络沟通能力 3 住宿安排能力 4 特殊问题和突发事件处理能力

4. 导游员	2-1 接待准备 2-2 迎候接站 2-3 入住饭店 2-4 用餐服务 2-5 游览服务 2-6 促销商品 2-7 送别游客 2-8 后续工作 2-9 特殊问题处理	1 辨认团队能力 2 引领游览能力 3 讲解景点能力 4 预订团餐能力 5 组织活动能力 6 推销商品能力 7 鉴赏物品能力 8 沟通语言能力 9 处理突发事件能力
5. 旅行社门市	5-1 礼仪接待 5-2 推销产品 5-3 书写文本 5-4 沟通语言 5-5 应对突变	1 旅游接待服务礼仪 2 接团计划书的制定 3 游客心理分析 4 饭店、交通工具概述 5 营销技巧 6 旅游服务与管理能力

## （二）接续专业

高职：旅游管理、导游、酒店管理

本科：旅游管理、导游、酒店管理、

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想以及《中等职业学校信息技术课程标准》为指导，坚持社会主义办学方向，坚持以人民为中心的发展理念，坚持以立德树人为根本任务，以服务市场经济和社会主义事业发展为宗旨，面向旅行社、旅游景区、展览馆、旅游信息咨询服务中心、酒店等行业企业，从事旅行社服务及其他旅游相关企业服务工作的德、智、体、美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

#### （一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。
3. 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。
4. 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

5. 具有安全生产的意识, 节约资源, 提倡绿色消费。
6. 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

## **(二) 专业知识和技能**

1. 掌握必需的旅游业知识, 达到岗位服务要求。
2. 掌握旅行社运营知识, 熟悉各部门分工, 能胜任旅行社基层岗位。
3. 掌握旅游政策法规知识, 能在工作中有效运用。
4. 掌握服务心理学知识, 能与客人有效沟通并获得认可。
5. 掌握汉语相关知识, 能使用标准普通话进行服务, 普通话达到二级乙等及以上水平。
6. 掌握常用旅游英语知识, 能进行常用旅游英语口语表达。
7. 掌握现代办公设备技术, 能使用岗位设备和业务软件。
8. 取得导游证、景区讲解员证、茶艺师证等1或2种职业资格证书。

### **专业(技能)方向——旅行社方向**

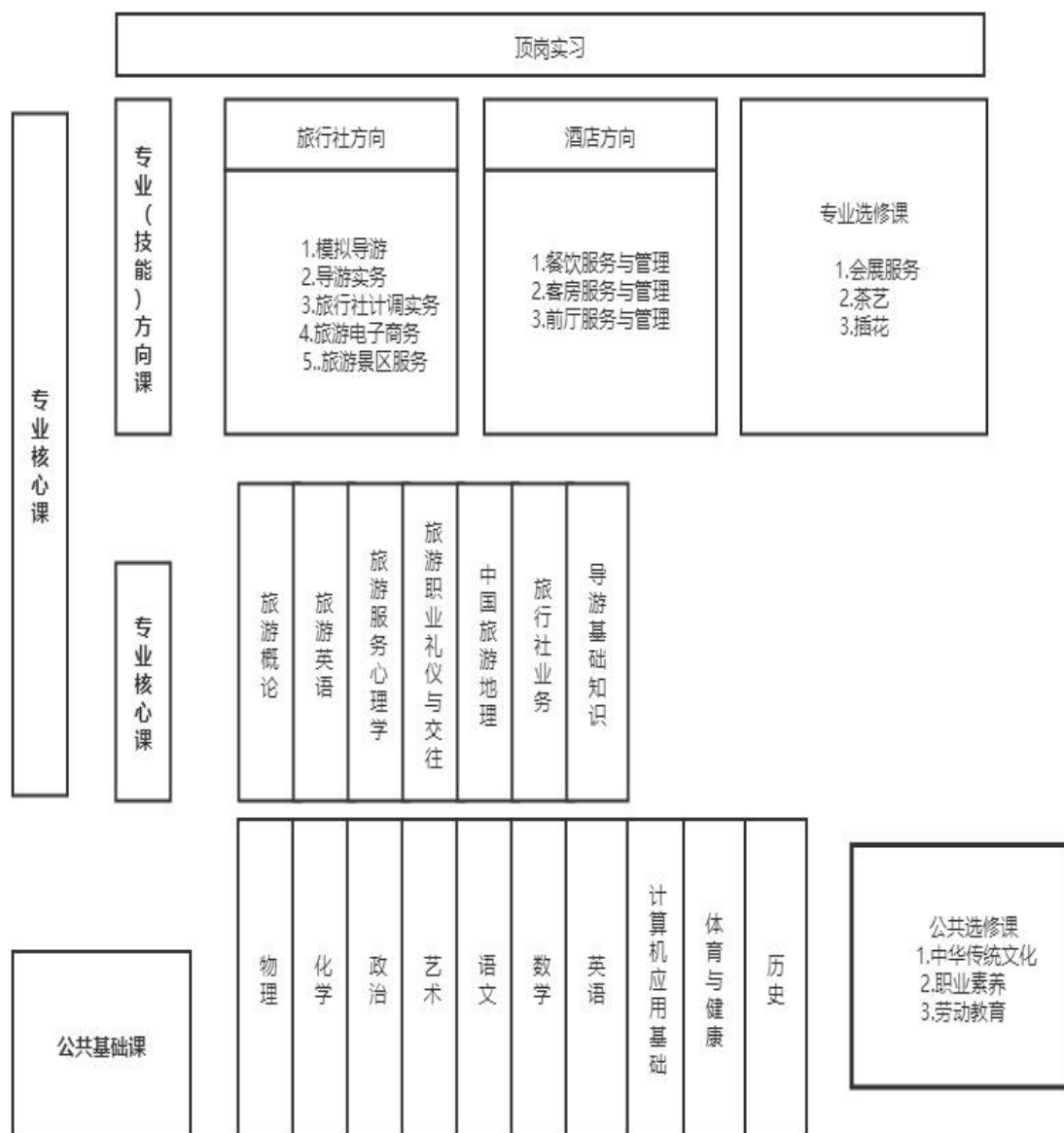
1. 掌握旅行社导游服务相关的业务知识, 能开展带团业务。
2. 掌握旅行社导游服务相关的人文知识, 能在工作中有效运用。
3. 掌握旅游应急处理知识, 能处理旅游突发事件。
4. 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识, 能开展岗位业务。
5. 掌握旅游电子商务知识, 能熟练运用计算机网络技术开展工作。

### **专业(技能)方向——酒店方向**

1. 掌握酒店服务员业务知识, 能开展岗位工作
2. 掌握酒店服务相关知识, 能在工作中有效运用。
3. 掌握酒店应急处理知识, 能处理住客突发事件。

## **六、课程设置及要求**

本专业主要包括公共基础课程、专业(技能)课程和选修课程。



### （一）公共基础课程

依据中等职业学校专业教学标准，本专业公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、计算机基础等。

表 2：公共基础课开设情况一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	政治	注重培养学生正确的世界观、人生观，了解政治，树立政治意识、培养政治观念。	40
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重培养学生的阅读能力、口语表达能力、应用文写作能力等在本专业中的应用能力。	160
3	数学	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重培养学生的分类讨论思想、化归转化的意识，发展数学语言转换能力、数形结合思想解题能力。	160
4	英语	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重培养学生的英语阅读、口语表达与沟通能力等在本专业中的应用能力。	160
5	历史	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，培养学生对历史的兴趣，培养学生用历史的角度观察和思考人生的，提高国民素质，培养社会主义核心价值观。	40

6	旅游服务与管理基础	依据专业要求开设，培养学生对于计算机的应用与操作，以便于更好的应用于工作中。	80
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，培养学生对体育动力的兴趣，提高身体协调性和身体素质，更好地适应专业岗位要求。	160
8	艺术	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，培养学生创造美、欣赏美的能力，拓展艺术视野，提高整体素质。	40
9	物理	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，培养学生理科思维，掌握身边物理常识，运用知识去创新探索新世界。	40
10	化学	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，培养学生观察、实验、思维能力和动手能力，激发化学学习兴趣，培养科学态度。	40
11	中华优秀传统文化	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，培养学生对中华优秀传统文化兴趣，加深了解，弘扬传统文化，增强爱国情怀。	40
11	职业素养	依据《中等职业学校德育教学大纲》开设，注重培养学生正确的世界观、人生观、法律意识，树立职业道德意识。	40



## （二）专业核心课程

专业核心课程突出新课程标准要求,有针对性地根据不同的职业岗位能力进行专项训练,为学生自主学习和可持续发展提供支撑。

表 3: 专业核心课程开设情况一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅游概论	讲授旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场、旅游业可持续发展的基本概念、专业等方面的理论知识,培养学生具有必要的旅游管理理论知识和专业意识	80
2	旅游英语	发展学生的英语语言知识和语言技能,掌握一定的旅游文化背景知识和专业词汇,能进行一般性的景点介绍和其他涉外服务。	80
3	旅游服务心理学	培养学生运用心理学的方法,来分析和解决旅游消费、旅游服务、旅游管理中的心理问题,掌握分析实际的旅游行为的能力。	80
4	旅游职业礼仪与交往	掌握并能适当运用旅游服务礼仪多方面知识和方法技巧,并服务于真实工作需要,从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。	80
5	中国旅游地理	掌握旅游地理的相关概念及理论,熟悉各地的风景名胜及其特点,培养学生对旅游景观的鉴赏、评价能力和动口讲解的专业能力	80
6	旅行社业务	掌握旅行社、旅行社外联业务、旅行社计调业务、旅行社接待业务、旅行社导游业务、旅行社门市业务、旅行社财会业务、旅游电子商务应用等等相关知识并运用于实际。	80
7	导游基础知识	掌握中国历史与文化、中国旅游景观、中国民族民俗、中国宗教文化、中国古代建筑文化、中国古典园林、中国饮食文化、中国风物特产、旅游诗词、楹联鉴赏等内容,为考导游证以及成为一名合格的导游人员打好基础。	80
8	旅游政策与法规	掌握旅游行业相关法律法规,提升综合素质,规范岗位行为,为考导游证做准备,为成为一名守法的旅游行业人员做准备。	80

### (三) 专业方向课

#### (1) 专业技能方向—旅行社方向

表 4: 专业方向课开设情况一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	模拟导游	以导游工作流程为导向,对导游全过程进行了深入细致的解析和操作模拟,主要包括:导游服务程序与规范,导游词创作,商定旅游行程计划,接团、带团技巧,送站服务及后续工作等。	40
2	导游实务	导游服务工作岗位相关流程和要求,包括导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能;全陪、地陪在团队导游的服务程序和散客导游服务程序中的服务流程等	40
3	旅游景区服务	旅游景区基本理论,旅游景区各功能管理方法,培养学生现代服务意识,分析景区管理中存在问题和解决方法。	40
4	旅行社计调实务	旅行社基本管理原理,旅行社各经营岗位业务流程与操作要领。提升旅行社岗位知识和技能。	40
5	旅行社服务网点实务	旅行社服务网点的基本要求、设施设备与环境要求、服务要求、人员要求、安全管理和投诉处理等	40
6	旅游电子商务	旅游电子商务的业务模式、旅游网络营销、旅游电子商务支付系统等基本知识和基本技术,全面了解并熟悉旅游中间商、旅游社和酒店企业以及旅游目的地的旅游电子商务应用的基本内容,为其成为成功的旅游专业人员或管理者打下坚实的旅游电子商务基础。	40

#### (2) 专业技能方向—酒店方向

表 5: 专业方向课开设情况一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	中餐服务的基本流程和服务技巧，培养学生学会摆台，折花，端、托服务等技能。使学生熟练掌握中餐服务的一般服务流程及岗位技巧	80
2	前厅服务实训教程	掌握前厅接待的基本流程和对客服务，培养学生全面掌握前厅服务流程与操作实务，具备高星级酒店前厅部门工作能力与基层实务管理能力	80
3	客房服务与管理	客房部常识、客房清洁流程和技能，如中式铺床，房间清洁、夜床服务等，培养学生全面掌握客房部运作流程和操作实务，具备高星级酒店客房部门工作能力与基层实务管理能力	80

#### (四) 专业（技能）选修课

表 6：专业（技能）选修课开设情况一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	会展服务	开展会展服务教学活动，树立良好的职业道德意识，提升会展服务实践能力。	40
2	茶艺	了解一定的中华茶文化，辨识茶的品种，掌握茶的冲泡知识，提升学生的修养。	40
3	插花	了解花的语种与知识，学会简单的插花技术，提升内涵与修养。	40
3	插花	了解花的语种与知识，学会简单的插花技术，提升内涵与修养。	40

## 七、教学进程总体安排

表 7：教学进程安排

课程分类	课程名称	课程性质	学时			各学期周数、学时分配							
			总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5 (升)	5(就)	6(升)	6(就)
						20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周
	物理	必修	40	40		2							
	化学	必修	40	40			2						
	政治	必修	40	40				2					
公共基础课	艺术	必修	40	40		2							
	中华传统文化	必修	40	40					2				
	语文	必修	160	160		2	2	2	2				
	数学	必修	160	160		2	2	2	2				
	英语	必修	160	160		2	2	2	2				
	旅游服务与管理基础	必修	80	20	60	4							
	体育与健康	必修	160	160		2	2	2	2				
	职业素养	必修	40	40					2				
	历史	必修	40	40			2						

		劳动	必修	160		160	2	2	2	2				
		小计		1160			18	14	12	14				
专业 技 能 课	专业 核 心 课	旅游概论	必修	80	80		4							
		旅游职业礼仪与交往	必修	80	40	40	4							
		中国旅游地理	必修	80	80				4					
		旅游英语	必修	80				4						
		旅游服务心理学	必修	80				4						
		旅行社业务	必修	80	40	40				4				
		导游基础知识	必修	80	80			4						
		旅游政策与法规	必修	80							4			
	小计		640			8	12	8	4					
	专业 方 向 课 — 旅 行 社 方 向	旅行社计调实务	必修	40	20	20				2				
		旅游景区服务	必修	40	40				2					
		模拟导游	必修	40	10	30				2				
		导游实务	必修	40	10	30				2				
		旅游美学	必修	40	30					2				
		旅游电子商务	必修	40	10	30				2				
小计			240						6	4				
专业 方 向	餐饮服务与管理	必修	80	40	40		4	4						

课- 酒店 方向	前厅服务实训教程	必修	40	20	20				2				
	客房服务与管理	必修	80	40	40		4	4					
	小计		200			0	8	8	2				
专业 选修 课	会展服务	选修	40	10	10			2	2				
	茶艺	选修	40	30	50				2				
	普通话	选修	40	10	30				2				
	小计		160			0			6				
	综合实训课		40										
	顶岗实习	必修	1100								550		550
	小计		2380										
合计		3540											

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专业专任教师的要求

- （1）具备大学本科以上学历，通过培训考核获得教师职业资格证书，具备教学能力；
- （2）具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；
- （3）具有扎实的专业基础和实践能力，有一定的职业技术教育、生产实践经验和专业技能，具备专业领域的独立研究和技术开发能力；
- （4）具备一定的课程开发和专业研究能力，能遵循职业教育教学规律，正确分析、设计、实施及评价课程；
- （5）具备旅游管理类职业资格证书（如导游资格证书、茶艺证、中餐服务员证书）或相关旅游企业技术工作经历，具有“双师”素质；
- （6）能独立承担1-3门专业课程，独立指导1门实训课程；
- （7）具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

#### 2. 专业实训指导教师的要求

- （1）具备旅游管理专业大专以上学历，通过培训获得教师职业资格证书，具备教学能力；
- （2）具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；
- （3）掌握旅游类专业基础理论和专业技术知识，具有娴熟的实践技能、技巧和丰富的实践经验；能够独立设计实施方案、创造实训条件的能力，具有实训设备维护维修和排除故障的能力；
- （4）具备旅游管理类职业资格证书（如导游资格证书、茶艺证、中餐服务员证书）或相关旅游企业技术工作经历，具有“双师”素质；
- （5）能独立承担1-3门实训课程，独立指导学生完成实训计划；
- （6）具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

#### 3. 校外企业兼职教师的要求

- （1）在行业内有一定威望和知名度或具有中级以上职称，在企业中，主持或参与过企业重大项目，为企业的发展做出过较大的贡献；
- （2）具有较长时间的企业专任技术工作经历，有较强的实践能力；
- （3）专业基础扎实，能胜任专业课程的教学或实训指导工作；
- （4）具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；

(5) 热心教育事业，责任心强，善于沟通。

## (二) 教学设施

### 1. 校内实训室

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

校内实训实习必须具备模拟导游实训室、客房实训室、茶艺实训室等实训室，主要设施设备及数量见下表。

表8 校内实训基地设备配置表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	客房实训室	床垫（席梦思）	10
		床架	10
		床单	40
		被套	20
		被芯	20
		枕芯（中式）	20
		枕套	40
		储物柜	5
		床头柜	5
		床旗	19
		托盘	20
		一次性拖鞋	50
		手提毛巾收纳篮	10
		浴巾	20
		毛巾	20
		方巾	20
		地巾	10
		一次性用品	28
		一次性用品	2
		房务车	5
工作台	10		
工作台盖布	10		



		工作车	10
		空调	2
		多媒体设备- 电脑	1
		多媒体设备- 投影机	1
		多媒体设备- 电子白板	1
		米黄板	1
		翻页激光笔	1
		电教2. 4G无 线有源音箱	1
		一体式讲台	1
2	茶艺实训室	仿红木桌椅（一桌四椅）	10
		茶盘	20
		香道用品	10
		梅兰竹菊配框画	4
		闻香悟道字画	4
		电陶炉套装	2
		电热水壶	20
		废水桶	20
		竹茶席	20
		茶席布	20
		茶旗	19
		茶旗	1
		茶盘排水组合	20
		茶道组	20
		茶漏、茶漏架	20
		白瓷盖碗茶具套装	20
		紫砂壶茶具套装	20
		汝窑盖碗茶具套装	10
		汝窑盖碗茶具套装	10
		青花瓷茶具套装	20
		公道杯	20
		闻香杯	80
		品茗杯	80
盖碗	20		
杯托	80		

		合金杯垫金属杯托	80
		赏茶荷	20
		茶巾	20
		茶叶罐	20
		提梁壶	20
		铁质提梁壶	2
		水（茶）洗	30
		水（茶）洗	1
		侧把壶	20
		直升玻璃杯	90
		塑料托盘	20
		电陶炉	20
		英式下午茶套装1	1
		花器	15
		玻璃小茶杯	60
		斗笠茶杯	60
		茶服（女）	40
		茶服（男）	40
		茶服（女）	10
		干泡台	10
		茶具展示柜、储物柜	1
		空调	2
		多媒体设备- 电脑	1
		多媒体设备- 投影机	1
		多媒体设备- 电子白板	1
		米黄板	1
		翻页激光笔	1
		电教2. 4G无 线有源音箱	1
		一体式讲台	1

## 2. 校外实训基地

根据旅游服务与管理专业人才培养需要和产业技术发展特点，在企业建立两类校外实训基地：

表9 校外实训基地一览表

基地类别	企业名称
以旅游服务与管理专业知识和参观为主	红源国际旅行社有限公司
以社会实践及学生顶岗学习为主	百色温德姆度假酒店 百色中天大酒店 百色紫竹国际大酒店

### (三) 教学资源

#### 1. 教材选用

旅游服务与管理专业课程专业课选用符合中专办学层次、培养目标以及我校学生实际情况的教材，原则上选用中专近三年出版的教材，优先选用规划教材和重点教材，选用教材的版本和内容均考虑到近年教材的变动与更新，有效保证了学生能汲取到有用、新鲜和实用的相关知识和技能，可选用教师自编教材。

#### 2. 图书资料

学校图书馆藏书中拥有旅游服务与管理专业的纸质和电子图书、期刊，包括旅游服务与管理专业职业资格证考试相关参考和培训书，旅游服务与管理技术方面的相关书籍等。

#### 3. 数字化（网络）资源

旅游服务与管理专业的立体化教材、教学课件、实训任务书、实训指导书、实习任务书、实习指导书、授课录像、参考文献目录、常用网站链接、习题库、网上测试及网上辅导、学生实训视频、教学环境条件图片等；国家级、省级、院级精品资源共享课和教学资源库，课程教学网络管理平台等。

### (四) 教学方法

教学过程中，教师要以课程标准为准则，根据专业需求和课程特色，在课 教学过程中，重点倡导将“要我学”过渡为“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，强调探究性学习、互动学习、协作学习 等多种学习策略，充分运用行动导向教学法，采用任务驱动法、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、自主学习法等多种教学方法，践行“做中学”，从而促进

学生职业能力的培养，有效地培养学生解决问题及可持续发展的能力。专业课程的教学采用现代化教学手段，优化教学过程，以提高教学效果。

## （五）学习评价

### （一）课程考核

过程性考核和终结性考核相结合。

#### 1. 过程性考核

过程性考核包括平时表现和技能成绩两部分，占期末总评成绩 30%。其中平时表现根据学生课堂表现、作业（含实训报告）完成情况、考勤情况和单元测试成绩等方面进行打分；技能成绩则为学习过程中设置的实训项目平均分。

#### 2. 终结性考核

终结性考核总分为 100 分，占期末总评成绩的 70%。

#### 3. 期末总评成绩计算方法

（1）理论课程总评：过程性考核\*30%+终结性考核\*70%

（2）实践课程总评：综合设计\*50%+实训考核\*50%

（3）理论+实践课程总评：过程性考核\*30%+终结性考核\*70%

### （二）教学评价

教学评价是促进中职教育管理、推动改革的重要手段。通过校内评价与社会评价相结合，建立完善的信息反馈系统，为教学改革、人才培养提供重要依据。依据项目教学的进程，将平时成绩与期终考试评定相结合、过程考核与结果考核相结合、理论考试与实践考试相结合。校企共同制定评价标准，采用“学校、教师、学生、企业”相结合的多元评价方式，使评价真正能够反映学生的知识、能力与素质。

表十：教学评分标准表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
公共基础课程	平时成绩	50%	包括考勤情况、学习态度、作业情况等。
	期考成绩	50%	期末统一考试。
专业课程	平时考核	50%	每门实训课程按项目考核。
	期考成绩	50%	期末统一考试。

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
顶岗实习	学生自评	10%	由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
	企业考核	30%	由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
	校内指导教师考评	30%	由校内指导教师根据学生在企业表现的社会能力、方法能力、专业能力进行综合评定。
	实习报告	30%	根据学生实习报告中实习计划的执行情况、实习过程、存在问题与解决措施、经验体会与建议等进行综合评定。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习,修满的专业人才培养方案所规定的学时,完成规定的教学活动,达到旅游服务与管理专业人才培养方案所规定的毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。通过毕业考试、考核,取得本专业规定的职业资格证书或技能等级证书。



