



# 旅游服务与管理专业 人才培养方案

(专业教学标准)

执 笔：古嘉宾

参 编：钟燕龙 钟小辉 潘晓玲

欧小娟 何媛霖 杨翮

河源理工学校（公章）

河源理工学校教研室（公章）

2024年5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、职业面向	- 1 -
五、培养目标与培养规格	- 1 -
(一) 培养目标	- 1 -
(二) 培养规格	- 1 -
六、课程设置及要求	- 3 -
(一) 专业课程设置说明	- 3 -
(二) 公共基础课程设置	- 3 -
(三) 专业基础课程设置	- 10 -
(四) 工作任务及岗位能力分析	- 11 -
(五) 专业核心课程设置	- 11 -
七、专业教学进程表	- 15 -
八、实施保障	- 15 -
(一) 师资队伍	- 17 -
(二) 教学设施	- 18 -
(三) 教学资源	- 19 -
(四) 教学方法	- 19 -
(五) 学习评价	- 19 -
(六) 质量管理	- 20 -
九、毕业要求	- 22 -
(一) 学分要求	- 22 -
(二) 证书要求	- 22 -
十、附录	- 23 -
旅游服务与管理专业人才培养方案审批表	- 24 -

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

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学历者

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表 1：岗位面向及技能方向一览表

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书	专业（技能）方向
1	门市接待	茶艺师（中级）	旅行社导游
2	外联、计调	普通话水平测试等级证书	旅行社计调、外联
3	导游服务	全国导游资格证、《旅游》课程证书	旅行社导游、旅游相关行业

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

##### （1）基本素质

- ①具有良好的礼貌礼仪
- ②具备较强的法律法制意识
- ③具有较强的安全保障意识
- ④具备一定的科学基本常识
- ⑤具有较强的创新意识

⑥具有一定的政治意识

(2) 职业素质

(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，倡导绿色消费。

(6) 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

**2. 专业能力**

(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) 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

(7) 取得导游、茶艺师、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

**专业（技能）方向——旅行社导游**

(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。

**专业（技能）方向——旅行社计调、外联**

(1) 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。

(2) 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。

(3) 掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

**专业（技能）方向——旅行社门市**

(1) 掌握旅行社旅游门市的旅游线路、行程安排的业务知识，能开展岗位业务工作。

(2) 掌握一定的旅游接待礼仪、沟通能力、营销能力，推介旅游产品。

(3) 掌握一定的语言沟通能力，做好旅游接待咨询工作。

### **3. 方法能力**

- (1)自主学习和拓展能力
- (2)决定和计划能力
- (3)信息获取和分析使用能力
- (4)时间管理能力
- (5)评价能力

### **4. 社会能力**

- (1)敬业爱岗、追求卓越、诚实守信、尊重他人的职业道德
- (2)遵纪守法
- (3)语言沟通能力
- (4)人际交流和团队协作能力
- (5)自信心、社会责任心
- (6)服务意识
- (7)质量意识
- (8)创新精神

## **六、课程设置及要求**

### **(一) 专业课程设置说明**

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业实践课程和专业拓展课程。

公共基础课包括思想政治、语文、数学、英语、体育与健康、信息技术、公共艺术（含音乐、美术欣赏）、历史、专题教育（含劳动教育）。

专业基础课程是本专业的学习基础，也是本专业与专业群（相关专业）共同的基础课程；专业核心课程（技能方向）体现面向就业岗位的核心技能与素养的培养；专业实践课程是专业技能课教学的重要内容，含入学教育、国防教育、毕业设计、校内外实训、顶岗实习等多种形式。专业拓展课程为专业拓展视野，提供多方向技能培养途径的选修类课程。

### **(二) 公共基础课程设置（见表2）**

表 2：公共基础课程设置表

序号	课程名称 / 参考学时	主要教学内容和要求	备注
1	中国特色社会 主义 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	第 2 学期
2	心理健康与职 业生涯 / 32	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	第 1 学期
3	哲学与人生 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	第 3 学期
4	职业道德与法 治 / 36	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	第 4 学期
5	劳动教育 / 60	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设，融入职业道德、劳动精神、劳模精神和工匠精神教育，着眼于培养学生树立劳动光荣的观念，培育学生职业精神，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	第一二学 年另行制 定项目计 划

6	公共艺术 / 36-72	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，课程坚持立德树人，充分发挥包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类在内的艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导學生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第3、4学期
7	体育与健康 / 144	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。本课程旨在促进学生喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1-2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知識，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	第1、2、3、4学期
8	信息技术 / 68-144	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	第1、2学期
9	语文 / 68-198	依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	第1、2学期
10	数学 / 68-144	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，通过数学知识学习和数学能力的培养，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	第1、2学期

11	英语 / 68-144	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	第1、2学期
12	历史 / 34-72	依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，本课程以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	第3、4学期 分开中国历史与外国历史

### （三）专业基础课程（见表3）

表3：专业基础课程设置表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	酒店文化知识	了解酒店文化相关知识（客房预订、餐饮服务、康乐知识等酒店知识）；掌握酒店客房产品、餐饮服务产品、康乐服务产品等价格、服务方式，更好地为旅游团队服务。	54
2	普通话（方言）	通过学习课程，让学生具有一口比较标准的普通话，摆脱较重的方言音，准确、清晰地向客人表达，同时会一定的特色方言音（客家话、粤语等），方便为特殊客人提供服务。	68
3	形体/礼仪	掌握基本礼仪的卫生、制服、发型、妆容、佩饰的要求，学会正确的站姿、走姿、坐姿、手势以及肢体语言等，学会运用规范地微笑服务、有声服务等	48
4	旅游概论	了解当前旅游业的概况，掌握旅游业相关的专业基础知识，掌握相关旅游因素的特征。	64
5	中国旅游地理	掌握一定的旅游地理基础知识，了解一些祖国各地的风土人情，更好地为来自全国各地的客人服务。	48

### （四）工作任务及岗位能力分析

通过走访行业协会、调查企业、回访毕业生及召开专家研讨会，共确定了3个典型工作岗位及相应的素质、能力要求，详见表4-9：



**表 4：《导游实务》典型工作任务分析**

序号	典型工作任务	工作过程
1	走进旅行社	认识旅行社的导游人员的职责、素质要求、修养要求
2	地方陪同导游服务	接团前的准备工作、接站过程中的导游服务、入店服务、参观游览服务、其他服务（含用餐、娱乐、购物）、送站及后续服务
3	全程陪同导游服务	接团前的准备工作、首站沿途导游服务、入店服务、商定日程服务、参观游览服务、各站服务工作、离站服务、途中服务工作、末站服务、后续服务
4	海外领队	准备工作、通关服务、境外旅游服务、后续工作服务
5	散客导游服务	准备工作、接站服务、导游服务、送站服务
6	旅游故障预防与处理	旅游接待计划和日程变更的处理，漏接、空接、错接的预防和处理，误机（车、船）的预防和处理，旅游者走失的预防和处理，旅游者患病、死亡的处理，旅游安全事故的预防与处理
7	部分特色旅游讲解	红色旅游、古色旅游、绿色旅游。

**表 5：《旅行社外联与计调》典型工作任务分析**

序号	典型工作任务	工作过程
1	了解外联与计调工作	认识外联与计调工作的范围和特点
2	外联市场调研与预测	旅行社市场调研与预测、目标市场营销策略、产品开发
3	线路设计与行程制定	旅游线路设计、行程编制、线路创新
4	外联促销	外联促销策略、外联促销制订、外联促销预算
5	计调工作的计价和报价	价格策略、利润核算、计调工作的计价和报价（内部报价和外部报价）
6	发团和接团管理	接团社会的选择、接团人员的管理、接团服务
7	外联与计调部门的管理	产品质量管理、客户管理、部门内部管理、与其他部门的关系与协调

**表 6：《旅游门市接待》典型工作任务分析**

序号	典型工作任务	工作过程
1	咨询接待	现场咨询服务、电话咨询、信函咨询、网络咨询、手机微信咨询
2	推介产品	推介团体旅游产品、推介散客旅游产品、旅游产品促销
3	手续办理	委托代办、本地游、国内游、出境游的手续办理
4	售后服务	客户的回访、投诉的处理、客户的维护
5	门市创业	门市的选址、门市的装潢、登记注册、旅游产品的设计

表 7：《导游实务》岗位能力分析

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	地方陪同 导游人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识导游人员；</li> <li>2. 接团前的准备；</li> <li>3. 接站过程中的导游服务；</li> <li>4. 入店服务；</li> <li>5. 参观游览服务；</li> <li>6. 其他服务</li> <li>7. 送站服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备一定的观察能力、；</li> <li>2. 良好的礼貌礼仪，计划阅读能力、沟通能力；</li> <li>3. 礼仪素质、观察能力、讲解能力；</li> <li>4. 熟悉旅游路线，活动组织能力，应变处理能力</li> <li>5. 学会定房、定餐、购物、娱乐活动等安排能力</li> <li>6. 熟悉票务相关知识，合理安排时间；</li> <li>7. 具备较强自控能力</li> </ol>
2	全陪导游 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握全陪首站导游服务；</li> <li>2. 掌握入店服务；</li> <li>3. 掌握商定日程服务；</li> <li>4. 掌握参观游览服务；</li> <li>5. 各站服务工作；</li> <li>6. 离站服务；</li> <li>7. 途中服务；</li> <li>8. 末站服务；</li> <li>9. 后续服务。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的沟通能力；</li> <li>2. 具备较好的语言表达能力；</li> <li>3. 具有较强的组织能力；</li> <li>4. 具备较强的应变能力；</li> <li>5. 熟悉票务相关知识，合理安排时间；</li> <li>6. 具备较强自控能力；</li> <li>7. 具备一定的导游讲解器材使用能力。</li> </ol>
3	海外导游 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 海外领队准备服务工作；</li> <li>2. 海外领队通关服务；</li> <li>3. 海外领队旅游服务工作</li> <li>4. 后续工作服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉文明旅游的素质要求；</li> <li>2. 熟悉一些国家的货币政策及旅游政策；</li> <li>3. 了解一些海外国有习俗和文化知识</li> <li>4. 熟悉一些海外国家的海关知识等</li> </ol>
4	散客导游 服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 准备工作</li> <li>2. 接站服务</li> <li>3. 导游服务</li> <li>4. 送站服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备一定的观察能力、；</li> <li>2. 礼仪素质、观察能力、讲解能力；</li> <li>3. 熟悉旅游路线，活动组织能力，应变处理能力</li> <li>4. 学会定房、定餐、购物、娱乐活动等安排能力</li> <li>5. 熟悉票务相关知识，合理安排时间；</li> <li>6. 具备较强自控能力</li> </ol>
5	导游服务	旅游接待计划和日程变更的处理， 漏接、空接、错接的预防和处理， 误机（车、船）的预防和处理，旅 游者走失的预防和处理，旅游者患 病、死亡的处理，旅游安全事故的 预防与处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的沟通能力；</li> <li>2. 具备较强的应变能力；</li> <li>3. 具备清晰的表达能力；</li> <li>4. 具有较强的职业素养</li> </ol>

表 8：《外联与计调》岗位能力分析

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	外联工作	1. 旅行社市场调研与预测、目标市场营销策略、产品开发； 2. 旅游线路设计、行程编制、线路创新； 3. 外联促销策略、外联促销制订、外联促销预算	1. 具备一定的市场调研能力、预测能力、销售能力； 2、具有一定的计划决策能力； 3、具备一定的促销能力； 4、具备一定的预算能力
2	计调工作	1. 计价和报价工作； 2. 发团和接团管理	1. 具备一定的成本意识； 2. 具有精准的计算能力； 3、具备一定的会计基础知识； 4. 具备较强的表达能力； 5. 具备较强的沟通能力
3	外联与计调部门管理	产品质量管理、客户管理、部门内部管理、与其他部门的关系与协调	1. 具有良好的沟通能力； 2. 具备较强的协调能力； 3. 具备较强的人际关系处理能力

表 9：《旅游门市接待》岗位能力分析

序号	岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
1	旅游门市接待	1. 咨询接待； 2. 推介产品； 3. 手续办理； 4. 售后服务	1. 具备一定的观察能力； 2. 礼仪素质、观察能力、讲解能力； 3. 熟悉旅游路线，熟悉旅游目的地的风土人情； 4. 具备较强的表达能力； 5. 具备较强的沟通能力。
2	旅游门市接待	门市创业（门市的选址、门市的装潢、登记注册、旅游产品的设计等）	1. 具备一定的市场分析能力 2. 具备一定的建筑装饰审美能力； 3、具备一定的工商企业知识； 4. 具备一定的旅游消费心理知识。
3	旅游门市接待	软文设计、网络销售	1. 具备一定的文字表达能力； 2. 具备一定的软文组织能力； 3. 具备一定的手机使用推送技巧。

## （五）专业核心课程设置

本专业选取若干项目或任务作为情境教学的载体，职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中，3 门专业核心课程的学习情境汇总表详见表 10。

表 10：学习领域课程总表（专业方向：旅游服务与管理）

序号	学习领域	情境 1	情境 2	情境 3	情境 4	情境 5	情境 6	情境 7	情境 8	情境 9	情境 10	情境 11	情境 N
1	导游实务	地方陪同导游服务	全程陪同导游服务	海外领队导游服务	散客导游服务	个性化服务							
2	外联与计调	市场调研	市场预测	目标市场策略	产品策略	线路设计	行程制定	外联促销	计调计价	计调报价	发团和接团管理	部门管理	
3	旅游门市接待	咨询接待	推介产品	手续办理	售后服务	门市创业							
4	旅游服务礼仪	旅游服务人员仪态礼仪	旅游服务人员见面礼仪	旅游服务人员语言礼仪	旅游服务人员通信礼仪	旅游服务人员用餐礼仪							
5	中国旅游地理	东北区旅游综述	长江中下游区旅游综述	华东区旅游综述	华北区旅游综述	塞北区旅游综述	青藏区旅游综述						
6	茶艺概论	绿茶玻璃杯冲泡法	花茶盖碗冲泡法	乌龙茶双杯冲泡法	红茶紫砂壶冲泡法								

# 1. 专业核心课程描述

## (1) 核心课程一：导游实务

详见表 11。

表 11：《导游实务》课程描述

学习领域		导游实务	学时安排	108
学习目标	专业能力	1. 了解导游人员的职责； 2. 掌握旅游团队导游服务程序与服务质量； 3. 掌握地陪服务工作； 4. 掌握全陪导游服务工作； 5. 熟悉海外领队工作； 6. 熟悉散客导游服务。 7. 学会个性化服务。 8. 学会应变处理旅游过程中的各类故障 9. 掌握与时俱进的特色旅游活动		
	方法能力	1. 较强观察的能力； 2. 有针对性地讲解能力； 3. 换位思考能力； 4. 心理服务能力； 5. 因势利导销售的能力； 6. 具备较强的自控能力。		
	社会能力	1. 培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质和岗位职业道德； 2. 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性； 3. 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神； 4. 培养团队合作精神； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养自我管理、自我培养的能力。		
教学内容			教学方法	
1. 走进旅行社； 2. 社地方陪同导游服务； 3. 全程陪同导游服务； 4. 海外领队；		5. 散客导游服务 6. 旅游故障预防与处理； 7. 部分特色旅游讲解。	1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 情景教学法 5. 项目教学法	
<b>能力训练项目</b>				
1. 让学生走进旅行社，认识旅行社岗位职责； 2. 地陪导游服务模拟实训； 3. 全陪导游服务模拟实训； 4. 海外领队导游服务模拟实训； 5. 散客导游服务模拟实训； 6. 旅游个性化服务实训； 7. 旅游故障预防与处理； 8. 特色旅游讲解模拟实训。				

工作对象/题材	工具	工作要求
<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握旅行社的结构设置</li> <li>●掌握地方陪同导游人员的工作</li> <li>●掌握全程陪同导游人员的工作</li> <li>●了解海外领队的工作</li> <li>●学会操作散客导游服务的工作要求</li> <li>●知会预防与处理旅游故障</li> <li>●掌握部分特色旅游讲解</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●小组讨论形式设计的课室</li> <li>●一些必要的旅游线路产品</li> <li>●旅游酒店、景点、餐厅等相关信息资料</li> <li>●旅游公众号</li> <li>●旅游网站</li> <li>●WIFI 设备</li> <li>●电脑及投影仪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●组内成员之间、各调查小组成员之间、员工与完成任务涉及的其他部门相关人员之间进行熟练的专业沟通</li> <li>●以经济、安全、实地的方式了解顾客的需求来完成调查</li> <li>●具有导游服务的语言表达能力</li> <li>●具有导游服务的组织能力</li> <li>●具备导游服务的礼貌素养</li> </ul>
<b>学生知识与能力准备</b>		<b>教师知识与能力准备</b>
<p>在一年级的景点知识、酒店文化知识、语文基础知识，已经储备了一定的导游讲解技巧、语言表达、写作能力。</p>		<p>掌握各类导游服务； 掌握各种导游服务的技巧； 积累多一个些带团实际案例； 与时俱进地关注当前特色旅游资源</p>
<b>考核与评价</b>		<b>备注</b>
<p>课程考核评价（50%）和实际操作技能考核评价（50%）两部分。其中课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分（30%、20%），课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的 30%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的 20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的 50%。</p>		

## (2) 核心课程二：《旅行社外联与计调》详见表 12

表 12：《旅行社外联与计调》课程描述

学习领域		旅行社外联与计调	学时安排	36
<b>学习目标</b>	<b>专业能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握外联市场分析</li> <li>2. 学会线路设计和行程制定</li> <li>3. 学会外联促销</li> <li>4. 掌握计调工作的计价和报价</li> <li>5. 学会发团和接团管理</li> <li>6. 掌握外联与计调部门的管理技巧</li> </ol>		
	<b>方法能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 较强观察的能力；</li> <li>2. 分析判断能力；</li> <li>3. 换位思考能力；</li> <li>4. 心理服务能力；</li> <li>5. 因势利导销售的能力；</li> <li>6. 具有成本意识；</li> <li>7. 良好地沟通能力。</li> </ol>		
	<b>社会能力</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养较强的成本意识；</li> </ol>		

	2. 培养宣传、策划能力； 3. 培养销售意识； 4. 培养团队合作精神； 5. 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 6. 培养良好的沟通、组织能力。	
<b>教学内容</b>		<b>教学方法</b>
1. 了解外联与计调工作 2. 外联市场分析 3. 线路设计与行程制定 4. 外联促销 5. 计调工作的计价和报价 6. 发团和接团管理 7. 外联与计调部门的管理		1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 情景教学法 5. 项目教学法 6. SWOT 市场分析法
<b>能力训练项目</b>		
1. 市场调研和预测 2. 目标市场策略 3. 产品策略 4. 旅游线路设计和行程制定 5. 外联促销策略及应用 6. 外联促销计划的制订与预算		7. 价格策略与利润核算 8. 计调工作的计价和报价 9. 计调工作的计价和报价 10. 发团管理 11. 接团管理 12. 部门管理
<b>工作对象/题材</b>	<b>工具</b>	<b>工作要求</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●外联市场预测和分析</li> <li>●旅游线路和行程</li> <li>●外联促销</li> <li>●计调工作的计价、</li> <li>●计调工作的报价</li> <li>●发团和接团管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●小组讨论形式设计的课室</li> <li>●一些必要的旅游线路产品</li> <li>●旅游酒店、景点、餐厅等相关信息资料（含网站）</li> <li>●填写各种工单</li> <li>●A4 纸及圆珠笔若干</li> <li>●卡纸、地图</li> <li>●电脑及投影设备</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学会利用网站查找资料</li> <li>●学会利用网络资料进行线路设计</li> <li>●学会搜集网络上优秀的旅游线路进行分析学习</li> <li>●根据查找资料进行产品价格核算和报价</li> <li>●学习一些管理知识</li> </ul>
<b>学生知识与能力准备</b>		<b>教师知识与能力准备</b>
具备一定的导游业务、旅游市场营销、会计基础知识，具有一定的组织、策划、宣传、理财能力		对原来的导游业务、旅游市场营销、会计基础知识进行综合利用，组织学生利用所学知识进行旅行社业务提升。
<b>考核与评价</b>		<b>备注</b>
课程考核评价（50%）和实际操作技能考核评价（50%）两部分。其中课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两个部分（30%、20%），课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核，其成绩占总成绩的 30%，平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学方式下的表现记录进行综合评定，其成绩占总成绩的 20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核，其成绩占总成绩的 50%。		

(3) 核心课程 3：《旅游门市接待》详见表 13

表 13：《旅游门市接待》课程描述

学习领域		旅游门市接待	学时安排	36
学习目标	专业能力	1. 培养服务现场咨询的能力 2. 培养语言表达能力 2. 培养较好门市服务的组织能力 3. 锻炼的仪容仪表和基本礼仪 4. 培养学生交通票据相关的专业知识		
	方法能力	1. 较强观察的能力； 2. 有针对性地讲解能力； 3. 换位思考能力； 4. 心理服务能力； 5. 因势利导销售的能力； 6. 具备较强的自控能力。		
	社会能力	1. 培养沟通能力； 2. 培养组织能力； 3. 解决问题能力； 4. 培养团队协作能力； 5. 培养自我管理、自我培养的能力。		
教学内容		教学方法		
1. 咨询接待； 2 推介产品； 3 手续办理； 4 售后服务；		5 门市创业	1. 案例教学法 2. 小组讨论法 3. 任务教学法 4. 情景教学法 5. 项目教学法	
能力训练项目				
1. 各类门市接待的步骤； 2. 旅游产品的构成、类型； 3. 旅游者类型、旅游团的分类与旅游行为 4. 旅游者购买决策过程 5. 旅游产品促销策略 6. 电子邮件的合理运用 7. 业务核算和保险内容				
工作对象/题材		工具	工作要求	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握旅行社门市的咨询服务接待</li> <li>●掌握学会推介旅行社产品</li> <li>●学会旅行社委托代办、国内游和出境游的手续办理</li> <li>●掌握旅行社售后服务</li> <li>●掌握门市创业的要素</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●咨询实训场地</li> <li>●办公设备（电脑、打印机、模拟票据等）</li> <li>●旅游酒店、景点、餐厅等相关信息资料</li> <li>●旅游公众号、旅游网站</li> <li>●WIFI 设备</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●成员之间具备良好的礼仪习惯</li> <li>●具备充足的旅游业务相关知识</li> <li>●具备门市服务规范的服装</li> <li>●会应接和处理售后服务的相关工作</li> <li>●具备一定的市场开拓思维和能力</li> </ul>	



学生知识与能力准备	教师知识与能力准备
在一年级学习了景点知识、酒店文化知识、语言基础知识,巩固原有已经学习的市场销售知识。	掌握各类旅游产品知识,引导学生实践; 指导学生灵活运用礼仪知识; 具备熟悉的旅游线路知识和行程制定常识;
考核与评价	备注
课程考核评价(50%)和实际操作技能考核评价(50%)两部分。其中课程考核评价分为结果(期末)考试成绩和过程(平时)考试成绩两个部分(30%、20%),课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核,其成绩占总成绩的30%,平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学方式下的表现记录进行综合评定,其成绩占总成绩的20%。实际操作技能考核评价是通过对学生实践成果反映出的能力水平与职业态度进行考核,其成绩占总成绩的50%。	

## 七、专业教学进程表

表 14: 旅游服务与管理专业教学总体安排表

课程类别	必修课		限选课	任选课	
	基础模块		专业模块	拓展模块	
	文化课	专业通用课	专业核心课	专业课	
课时	1134	346	808	216	
比例%	30.1%	9.2%	21.2%	5.7%	
课程	文化课(人文课)		专业课(一体化教学)	校内集中实训	企业岗位实习
课时	1134		1154	58	1440
比例%	30%		30.5%	1.5%	38%

表 15: 旅游服务与管理专业教学进程安排表

## 2024 级旅游服务与管理专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	课程类型	课 程		考试 考查	总学 时	学 分	各学期周学时及实训周数安排					
							第一学年		第二学年		第三学年	
		序 号	名 称				一	二	三	四	五	六
							17 周	18 周	18 周	18 周	20 周	20 周
必修 课	公共基础课	1	思想政治	B	144	8	2	2	2	2	3	
		2	信息技术	A	108	6	2	2	2			
		3	体育与健康	A	144	8	2	2	2	2		
		4	语文	A	198	11	2	2	2	2	3	
		5	英语	A	144	8	2	2	2	2		
		6	数学	A	144	8	2	2	2	2		
		7	艺术	B	36	2			1	1		
		8	历史	B	72	4			2	2		
		9	劳动教育	B	72	4	1	1	1	1	1	
		10	专题教育	B	72	4	1	1	1	1	1	
	小计（占总学时 30.1%）					1134	63	13	13	6	6	0
	专业基础课	11	酒店实务	A	72	4		4				
		12	旅游礼仪	A	51	4	4					
		13	普通话（方言）	A	70	4	2	2				
		14	旅游概论	A	51	4	4					
		15	中国旅游地理	A	68	4	4					
		小计（占总学时 9.2%）					346	20	14	6	0	0
	专业核心课	16	导游业务	A	108	6		2		4		
		17	全国导游基础知识	A	144	8			4	4		
		18	地方导游基础知识	A	108	6			2	4		
		19	政策法规	A	72	4				4		
		20	讲解技巧（模拟导游）	A	196	11	2	2	3	4		
		21	旅游门市接待	A	36	2		2				
		22	外联计调实务	A	36	2			2			
		23	茶艺服务与管理	B	72	4			2	2		
		24	旅游电子商务	B	36	2		2				
	小计（占总学时 21.2%）					808	45	2	8	13	22	
	限选 课	拓展模块	23	软文写作（旅游摄影）	B	36	2			2		
			24	研学旅行服务	B	72	4			4		
			25	酒吧管理（含咖啡及调酒）	B	72	4			4		
26			粤语	B	36	2		2				

		小计（占总学时 5.7%）			216	12		2	10			
实践课	实践教学	27	入学及国防教育	B	29	2	1周					
		28	认识实习	B	29	2		1周				
		29	岗位实习	A	1440	40			8周		20周	20周
		30	毕业教育/就业教育/专业技能证	B								
		小计（占总学时 33.5%）				1259	44					
每学期周学时分配							29	29	29	28	20周	20周
合计					3763	184						

备注：1. 劳动教育分两学年完成，总学时为 60 学时，每个学时不固定安排在教学进程安排表中。具体的劳动精神教育专项和劳动项目设计另行制定计划。

2. 入学教育、毕业设计、综合岗位等以训练周形式实行。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

教学团队是人才培养方案得以顺利实施的关键。工作过程系统化课程体系的实施需建立由专业带头人、骨干教师、一般教师、企业技术专家与能工巧匠、企业指导教师组成的专兼结合教学团队，其人员结构见下表：

表 16：旅游服务与管理专业师资结构表

专任教师			兼职教师
专业带头人	骨干教师	双师型教师	企业技术专家和企业指导教师
1 人	2 人	5 人	5 人

#### 1. 专业带头人

基本要求：具有丰富的旅游专业实践能力和经验，在旅游业行业内具有一定的知名度；与此同时还需具有丰富的教学经验和教学管理经验，对职业教育有深入研究，能够在专业建设及人才培养模式深化改革方面起到领军的作用。

主要工作：组织行业、企业调研，进行人才需求分析，确定人才培养目标定位；组织召开实践专家研讨会；主持课程体系构建工作，组织课程开发与建设工作；统筹规划教学团队建设；主持满足教学实施的教学条件建设；主持建立保障教学运行的机制、制度。

#### 2. 骨干教师

基本要求：具有较丰富的专业任务，有着丰富的专业实践能力和经验；善于将企业先进的技术任务与教学相结合；对职业教育有一定的研究，具

有职业课程开发能力；能够运用符合职业教育的教学方法开展教学，治学严谨教学效果良好。

主要工作：参与人才培养方案制定的相关工作；进行专业核心课程的开发与建设，编写相关教学文件；进行理实一体专业教室建设；参与专业教学管理制度的制定。

### 3. 双师型教师

基本要求：具有一定的专业任务和实践能力，以及职业教育教学能力，能够较好的完成教学任务，教学效果良好。

主要工作：参与专业核心课程的开发以及相关教学文件编写；对专业一般课程进行课程开发及建设；参与理实一体专业教室建设；通过下厂锻炼、参加培训不断提高专业实践能力及职业教育教学能力。

### 4. 企业技术专家与能工巧匠

基本要求：需具备丰富实践经验和较强专业技能的企业一线技术人员，能够及时解决生产过程中的技术问题；具有一定的教学能力，善于沟通与表达。

主要工作：参与人才培养方案的制定；承担一定的教学任务，指导实训；参与课程开发与建设，参与相关教学文件的编写；参与理实一体专业教室建设及实训基地建设；参加教学培训，提高职业教育教学能力。

### 5. 企业指导教师

基本要求：需具有较强的实践能力，在企业的相应岗位独挡一面；具有一定的管理能力。

主要工作：按照实习大纲的要求在本企业指导学生的岗位实习，具体负责学生在岗实习期间的岗位教育和技术指导工作；反馈学生的在岗情况，发现问题与学校指导教师一同及时解决；负责学生顶岗期间的考勤、业务考核、实习鉴定等。

## （二）教学设施

序号	实训室名称	主要设备及说明
1	导游模拟实训室	电脑、3D 投影仪设备、音响、有线话筒等
2	茶艺实训室	茶王桌椅、学生训练茶椅、自动热水器、茶具、随手煲等
3	形体训练室	木地板、把杆、镜子等
4	咖啡饮品制作实训室	咖啡机、磨豆机、虹吸壶、手冲壶、法压壶、爱乐压、法兰绒手冲壶、手冲滤杯、分享壶、闻香杯、蛋糕型滤杯、光波炉、投影仪

### （三）教学资源

教材建设发展方向：由单一教材向教学资源发展；由纸介质向立体化发展；由静态向动态发展；由单向向交互发展。

1. 教材：社会能力教材、职业能力教材、行业能力教材、校本教材。
2. 教师包：教具、PPT 课件、复习思考题、模拟考题、具体案例、应用实践指导、技能大赛指导、食品博览会等。
3. 学生包：学具、自我培养方案、职业素养、复习题、案例、协会、资格证书、技能大赛等。
4. 就业创业包：就业创业指导、企业订单等。

### （四）教学方法

1. “任务驱动”法：授课时就告诉学生课程的任务内容、要求，设计应该涵盖的知识点，以此为基础展开教学，注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2. 案例法：通过精选典型案例，有机地将相关知识点融合到课程中，让学生对客户关系管理问题产生浓厚兴趣，提高其学习的积极性与主动性。

3. “教”、“学”、“做”一体教学法：采用边讲解、边剖析、边指导的方法进行教学。

4. 直观教学法：通过动画演示、电子教案、电子课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将复杂的原理用简单的、感性的方法展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的实例讲解，有效地使难以理解的概念简单化、形象化，充分激起了学生的学习兴趣 and 主动性。

5. 讨论交流法：课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。

6. 激励教学法：采用小组之间竞赛的方法，竞赛的结果记入平时考核成绩。鼓励团队合作精神和培养创造性解决问题的能力。

### （五）学习评价

#### 1. 课程考核评价

提倡考试模式创新和改革，采用多种考试方式，如笔试、一张纸考试、大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

课程考核评价分为结果（期末）考试成绩和过程（平时）考试成绩两

个部分,课程考核评价中的结果考试成绩按照理论教学中知识的预期成果要求用笔试方式进行考核,其成绩占总成绩的 60%,平时成绩的考核评价通过课堂教学各种不同教学方式下的表现记录进行综合评定,其成绩占总成绩的 40%。

## 2. 综合实践考核评价

### (1) 实训实习

实训实习是指时间在一周以上的课程实习、课程设计、专业实习、顶岗实习。实行课程化管理,实习不合格者不具备毕业资格。

依据《河源理工学校教学管理规范》的要求评定成绩。

### (2) 毕业设计

毕业设计是实践教学的重要组成部分,毕业设计平时成绩(30%)、审阅成绩(30%)和答辩成绩(40%)折算后按优(90-100),良(75-89),及格(60-74),不及格(59分以下)评定等级。

## (六) 质量管理

为了圆满完成理实一体化课程、顶岗实习等各项教学任务,培养出符合岗位职业能力要求的人才,创新人才培养机制,规范教学过程,建立相应的机制制度保障体系,提高教学质量。

### 1. “CPC” 岗位直通车人才培养模式

以校企资源共享为立足点,以全方位共同建设为特点,实现校企深度合作,双方互利共赢;按照“人才培养对接用人需求”的要求,构建“CPC”岗位直通车人才培养模式(模型图见图2)。其内涵为:

C(Course): 课程。以市场营销典型工作任务为主线,构建培养职业素质、强化职业技能、就业岗位明确的课程体系。

P(Project): 项目。以“课程对接项目,项目对接职业”为切入点,在教学过程中按市场调查、广告策划,产品推销、渠道维护、客户服务、销售管理等岗位工作任务进行项目教学,将职业素养等内容融入课程之中,理论与实践教学一体化。

C(Career): 职业。以企业各个岗位职业环境和业务为载体,通过在项目实施过程中对应岗位的实践锻炼,实现企业实习岗位与学生能力培养的无缝对接。

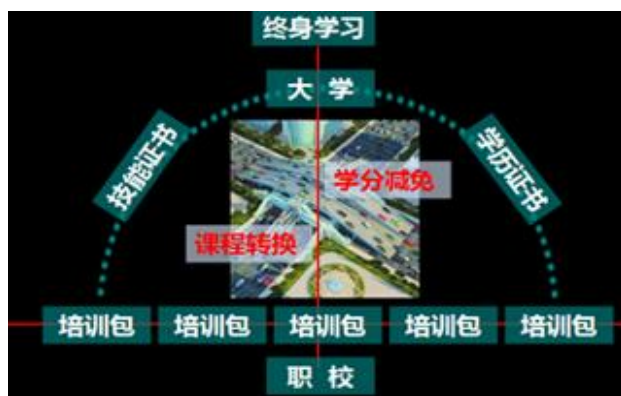


图 2：TAFE 人才培养模式模型图

第 1 阶段“CPC”，旅行社岗位认知阶段：安排在第 1 学年，按照校内学习和实训的方式来组织，完成基础课学习和专业技能培养，使学生具有较好的职业素质、一定的专业技能和适当的专业综合分析能力，为第二学年的工学交替打下坚实的基础。

第 2 阶段“CPC”，专业实践技能提升阶段，安排在第 3、4、5 学期。通过课堂实训、岗位实训、综合实训、顶岗实习加强实践教学。整个教学过程在课堂实训中采用企业真实案例和真实资料，使学生在教学过程中受到专业素质的培养和技能训练；在岗位实训中按市场调查、旅行社产品推销、旅游接待、外联、计调等岗位工作任务要求进行项目教学，按岗位环境进行岗位实践能力培养，实训结束进行岗位技能鉴定；在综合实训中按照企业环境分岗位角色进行轮岗实训，使学生从基本技能训练到综合职业能力与素质训练，再到企业岗位技能培养，实现教学过程与职业岗位“充分对接”。

第 3 阶段“CPC”，企业岗位无缝对接阶段，培育高级销售代表。安排在第 6 学期，实行学生和企业互选、为期六个月的集中顶岗实习。实习岗位立足河源，服务河源本地企业。重点选择河源旅游类企业，供学生和企业双向选择，然后，在选择完毕后，与企业签订集中顶岗实习协议，聘请旅行社经理、主管作为顶岗实习指导教师，最后，通过真实岗位的实践锻炼，实现企业实习岗位与学生能力培养的无缝对接；学生可以根据实际情况，进行相对自由、自主的选择就业企业或者创业。通过此环节，实现企业岗位需求与学生就业需求的无缝对接。

## 2. 完善的管理制度

把课程作为核心，根据理实一体课程、顶岗实习的需要，推进机制与制度建设，在教学运行与质量管理、企业见习实训与顶岗实习管理、教学

团队建设、校内外实训基地建设、校企合作等方面建立有效的运行机制，制定和完善了工作学期、课程考核、顶岗实习等方面的制度，保障工学结合人才培养方案的有效实施。

表 18：旅游服务与管理专业管理机制与制度

序号	主要机制制度	主要内容
1	双证书制度	规定学生毕业时持有学历证书、职业资格证书，从制度层面促使学生主动获得职业资格、丰富工作经历，提高综合职业能力，促进体面就业
2	课程考核	对理实一体课程要加强过程控制，引导教师采用过程考核的方式促进学生有效学习。课程考核方式改为过程考核+期末考试+平时考核，使考核能真实反映学生完成实际工作任务能力
3	顶岗实习管理	顶岗实习由企业对学生实施员工化管理，企业把学生作为员工进行考勤、派工与计酬，主要由企业指导教师对学生工作进行指导，专任教师则主要进行学习指导。实习结束，校企双方联合为学生颁发“工作经历证书”
4	专业教学团队建设	建立由专业带头人、骨干教师、“双师型”教师、企业技术专家与企业指导老师等组成的专业教学团队，建立以专业建设为核心的教学管理组织系统；建立培训制度，促进教师国内外进修学习、下企业锻炼、教育教学能力培训，提高教师的专业教学能力和职业教育教学能力。
5	校内实训基地管理	建立合理的实训基地管理体制，健全校内实训基地管理，加强实训教学过程的管理
6	校外实训基地管理	建立校外实训基地建设组织机构，确保校企联系渠道畅通，建立健全的管理制度和提供实践氛围，加强校外专业实习与顶岗实习管理

## 九、毕业要求

### （一）学分要求

本专业毕业生需修满最少 170 学分，其中：公共基础课程 56 学分，专业基础课程 17 学分，专业核心课程 66 学分，专业实践课程 33 学分，专业拓展课程 6 学分。

### （二）证书要求

#### 1. 毕业证书

毕业生修满最低学分方可办领中等职业学校毕业证书。

#### 2. 其他证书

学校组织学生参加各级各类职业技能鉴定工作，学生可根据个人需求选考并获得证书，具体见表 19。

表 19：本专业可选择的各级各类职业技能鉴定考试项目

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	备注
1	导游资格证	国家文旅部		选考



2	普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等	选考
3	茶艺师	人力资源和社会保障局	中级	必考
4	全国计算机等级证书	人力资源和社会保障局	一级（初级）	选考
5	《旅游》课程证书	广东省教育考试院	广东省中等 职业技术教育专 业技能课程考 试	选考
6	1+X 研学旅行课程设计与实施	北京中凯国际研学旅行股份 有限公司	职业技能等级 证书	选考

## 十、附录

### 旅游服务与管理专业人才培养方案审批表

旅游服务与管理专业 2024 级人才培养方案审批表

专业所在专业部意见	专业所在党支部意见
专业部主任签字:  2024年6月30日	党支部书记签字:   2024年6月30日
教研室意见	教务科意见
负责人签字:   2024年6月30日	负责人签字:   2024年6月30日
实训中心意见	招生与就业科意见
负责人签字:   2024年6月30日	负责人签字:   2024年6月30日
学术委员会审核意见	学校审批意见
负责人签字:   2024年6月30日	负责人签字:   2024年6月30日