旅游服务与管理人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：1302006

二、入学要求

招生对象:应届初中毕业生或具有同等学力者

办学层次:中职

三、修业年限

3年。凡达到本专业的基本要求，提前修满学分并取得规定证书的学生，经审批可以提前离校进行实习。

四、职业面向

1、面向旅游酒店的前厅、客房、餐饮等基层服务和管理工作

2、面向旅游企业从事旅行社签证、计调、导游、旅游接待、旅游销售等基层工作。

3、旅行社导游景点景区及博物馆展览馆等讲解员会展接待、服务旅行社计调与外联休闲旅游产品策划与营销岗人员会展策划师。

（一）岗位面向

1、初始就业岗位酒店前厅、客房、餐饮服务员

景区讲解员

会展接待员

2、发展就业岗位计调与外联

休闲旅游产品策划与营销岗人员、会展策划人员

3、职业提升岗位休闲旅游企业管理者

休闲旅游项目管理者

会展项目管理者

4、相关就业岗位景区服务、文秘、培训、旅游咨询、接待服务等

（二）获证制度学生获得的证书：

①毕业证

②餐饮，茶艺等中级技能证

③普通话证

④计算机等级证

五、培养目标与培养规格

1. 培养目标

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据旅游服务与管理专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，同时，进一步加强实践性教学的内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据旅游服务与管理行业的发展，合理选择教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念，新知识和新技能，力求使教材具有比较鲜明的时代特征。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重，职业资格证书制度与国家就业制度相衔按的政策精神，力求使教材内容涵盖国家导游资格考试的知识和技能要求。

第四，具有良好的职业道德和较强的服务意识，掌握必需的文化基础知识、专业知识和熟练的职业技能；具有继续学习的能力和适应职业变化的能力；具有创新精神和立业创业能力。

（二）培养规格

中等职业学校旅游管理与服务管理毕业生职业能力要求（表一）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **编号** | **能 力 要 求** |
| **基本**  **知识**  **要求** | 1 | 掌握本专业和职业发展所必须的文化、科学基础知识 |
| 2 | 明确旅游服务与管理的概念，了解旅游服务与管理现状和发展趋势 |
| 3 | 了解旅游市场的发展方向，掌握旅游管理的基础理论知，掌握旅游管理的基本原理和法则 |
| 4 | 掌握旅游服务与管理的基本知识和基本技能，了解导游、酒店管理等具体实操 |
| 5 | 遵守国家的法律法规，热爱本专业,具有良好的职业道德和行为规范 |
| 6 | 具备不断学习旅游新知识的意识和能力 |
| **职业**  **素质**  **要求** | 1 | 具备诚实守信、爱岗敬业、团结协作的意识 |
| 2 | 具备健康的心理素质，能正确对待岗位工作，吃苦耐劳，承担责任，敢于创新 |
| 3 | 查找资料、整体思考、合理利用资源分析解决问题的能力，初步具备创业、立业和一定的社会交往能力 |
| 4 | 具备继续学习和适应职业变化的能力 |
| 5 | 具备正确的价值观和世界观 |
| 6 | 能拥有根据具体情形合理处理导游与游客、酒店以及地陪之间关系的能力 |
| 7 | 具有良好的随机应变的能力，可以良好的处理突发状况 |

六、课程设置及要求

主要包括公共文化基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共文化基础课程

**1.思想政治**（72学时 4学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。本课程包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四门课程，其中心理健康与职业生涯、职业道德与法治是职业教育特有的内容。

课程结合职业教育的实际，以中职学生应该具备的职业素养为出发点，汇集职业道德、职业意识、职业精神、职业态度、职业规范、职业习惯、职业礼仪、职业发展、劳动精神、劳模精神、工匠精神等多方面的内容，对学生进行中国特色社会主义思想、马克思主义哲学知识、法律知识、道德修养、心理健康和职业指导教育，指导学生正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力，帮助学生走进职场，提升职业素养。

通过学习，在正确分析自身和外在条件的基础上，确立发展方向，制定发展措施，调整规划，进行合理的旅游职业生涯设计；初步具备运用辩证唯物主义和历史唯物主义原理分析并解决问题的能力；了解有关法律知识，自觉遵法、守法；掌握职业道德和职业指导的有关知识，自觉遵守社会公德和职业道德；能够运用创业知识，在条件成熟时，自主创业，为自己今后职业生涯开拓出广阔而通畅的道路，从而成就自己职业梦想。

**2.语文**（188学时 14学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课程。主要任务一是学习语文基础知识，培养语言文字的应用能力，二是学习华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化等内容，提高文学素养，加强劳模精神、工匠精神的培养，以适应旅游管理专业学生就业和创业的需要。通过本课程的学习，掌握必需的语文基础知识，具备日常生活和旅游职业岗位需要的现代文阅读能力、职场写作能力和口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力；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；重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高审美情趣，形成健全的人格，促进职业生涯的发展。

**3.历史**（72学时 4学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。本课程的目标是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。在义务教育历史课程的基础上以唯物史观为指导，促进中等职业学校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。

**4.数学**（180学时 10学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课程。主要任务是学习旅游管理岗位必需的数学基础知识；掌握计算技能、计算工具的使用技能、数据处理技能；培养旅游专业学生观察能力、空间想象能力、分析解决问题能力和初步的数学思维能力；引导旅游专业学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高旅游专业学生就业创业能力。

**5.英语**（144学时 8学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课程。其主要任务是学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步具备导游英语的应用能力；激发和培养旅游专业学生学习英语的兴趣，提高旅游专业学生学习的自信心，帮助旅游专业学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导旅游专业学生了解、认识中外方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。

**6.信息技术**（72学时 4学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。其主要任务是通过学习现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法，使旅游专业学生具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能，为利用计算机技术获取信息、处理信息、发布信息，为养成独立思考、主动探究的习惯奠定坚实的基础。

**7.体育与健康**（144学时 8学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。其主要任务是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，培养旅游专业学生的健康人格，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与习惯，提高生活质量，为全面提高旅游专业学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

**8.艺术**（36学时 2学分）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同门类的基础知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生的人文素养与精神世界，培养学生的艺术欣赏能力，提高学生的文化品位和审美素质，培育学生的职业素养、创新能力和合作意识。

**9.中华优秀传统文化**（36学时 2学分）

本课程是旅游服务与管理专业的限定选修课程，是一门讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀文化传统，提高学校教育文化品位和学生人文素养的课程。本课程以中职教育为切入点，力求贴近学生生活，体现职业教育特色，注重科学性、知识性趣味性相统一。在教学内容上主要有传统哲学、文学、艺术、科技、宗教与民俗等知识，以传递人文精神和科学精神为价值取向，开拓学生的视野，领略传统文化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。

**10.劳动**（36学时 2学分）

本课程是旅游服务与管理管理专业的一门限定选修课程，通过实习实训强化劳动教育。课程主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。重点结合旅游专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高劳动技能水平，使学生树立正确的劳动观念，培养积极地劳动精神和认真负责的劳动态度。

（二）专业（技能）课程

**1.专业核心课程**

（1）酒店管理方向

①客房服务与管理（162学时 9学分）

使学生掌握清洁保养工作程序及对客服务的应变能力，熟悉客房的服务用语，能处理对客超常服务和异常情况的突发事情，具备基层的客房管理能力。

②餐饮服务与管理（72学时 4学分）

培养学生餐饮服务过程中所需的职业素质与职业能力为主，增强教学内容的实用性，掌握中餐摆台、西餐服务程序的标准，熟练宴会服务的技能技巧，掌握具体服务的专业知识。

③前厅服务与管理（288学时 16学分）

了解前厅部的基本知识，掌握前厅预定的程序、总台接待程序、客房销售的程序，熟练总台的接待技能技巧，能熟练前厅的基本英语会话能力。

④导游业务（72学时 4学分）

本课程主在让学生了解导游的发展史，掌握导游人员的类型，掌握导游业务的相关知识和导游语言技能，掌握导游服务程序，尤其是地陪和全陪的导游服务规范，能处理旅游安全事故的处理和预防工作。

（2）导游方向

①导游基础（288学时 16学分）

了解中国导游发展史，熟悉全国各不同旅游资源的代表类型，掌握人文、自然旅游资源的著名点及其吸引点，熟悉宗教房屋建筑知识，了解世界遗产的分布及代表景观，熟悉中国几大旅游区的资源分布情况。

②导游语文（36学时 2学分）

了解中国旅游文化的发展历程，古代各天文地理的文言常识，各不同时代的语言变化及文化的不同，掌握各诗词、对联的主要代表文章，并能赏析古代诗词，分析现代名学巨作。

③旅游政策与法规(108学时 6学分)

了解现在旅游的现状、以及中国旅游法律的发展和完善过程，熟悉旅游合同的内容和旅游消费法律制度，掌握旅行社的相关知识和国家旅游相关各部委的职责。

④导游实务（54学时 3学分）

使学生掌握导游人员的类型，了解导游的发展史，掌握导游业务的相关知识和导游语言技能，掌握导游服务程序，尤其是地陪和全陪的导游服务规范，能处理旅游安全事故的处理和预防工作。

⑤现场导游（54学时 3学分）

让学生了解全国各著名旅游点的导游词，尤其是福建的十大著名景点，使学生能自然、熟练、形象的讲解导游词。

（3）专业公共课（180学时 10学分）

舞蹈、音乐、书法、形体、普通话、旅游实用英语、旅游地理、旅游学概论、中国历史文化、中国民族民俗、茶艺、公共关系、中国酒店文化、导游业务、礼仪规范教程。

（4）商务礼仪与导游（144学时 8学分）

本课程是旅游管理与服务专业的一门专业技能课程。主要学习商务礼仪基础知识和基本技能，使学生了解商务礼仪的基本概念及相关注意点和禁忌。

2.技能训练安排项目技能要求

相关知识：

客房中式、西式铺床

1.操作姿势正确，仪表端庄

2.一次性打单

3.包床四角方正饱满

4.套被均匀，四角饱满

5.抛单和甩单

6.被头反折并距床头45厘米

中餐摆台

1.桌边距、椅子位置

2.主位突出

3.餐巾花质感强

4.碟距相同，

5.酒杯、筷架、碗勺

6.底碟定位

7.三点成线

8.相对位置中心点一致

9.西式宴会台

前厅接待

1.语言标准，姿态自然雅致

2.入住登记的程序

3.客房预定的方式

4.客房销售技能技巧

5.行李服务的注意事项

6.前厅服务基本会话用语

7.入住登记表格的填写

8.收银的基本知识

模拟导游训练

1.语言标准，表情自然

2.姿态优雅

3.导游语言运用的技巧

4.三篇著名导游词的熟练讲解

5.普通话和态势语言

6.导游基础知识、导游业务知识

7.舞蹈和声乐

8.演讲与口才

**七、考核与评价**

（一）学生成绩考核

对学生的考核（即学生综合素质考核）由思想品德+文化知识+专业技能三块组成。学科考核采取期中考试+期末考试+技能抽查+平时考核，其中，期末考试和技能抽查由学校统一组织，其它考试、考核由专业自行组织。

1、思想品德（占40%）：由班主任、任课教师、学生科共同考核，受学校处分没撤消者不予毕业。

2、文化课考试成绩（占30%）：采取期中考试（30%）+期末考试成绩（40%）+平时成绩（30%），其中平时成绩包括作业、出勤、学习态度等组成。

3、技能考试成绩（30%）：技能考核成绩（60%）+平时成绩（40%），其中平时成绩由实训项目完成情况、出勤等组成。

4、考试、考核不合格者一律实行补考。

5、实行学分互补制度：学科成绩85分以上，超出部分ⅹ2实行互补；市技能竞赛一等奖以上（含一等奖）可实行学分互补。

结合学校实际，按照每学年教学时间40周、每周30学时进行设计，三年总学时数为3000--3600.课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般每学时不少于45分钟，18学时为1学分，三年制总学分不得少于170.顶岗实习一般按每周30学时计算，军训、入学教育、社会实践、毕业教育等活动以1周为1学分。

**八、教学资源**

教材资源：按照国家规划的中等职业教育教材目录，选用相关专业教材，按时定量配齐。同时，学校图书馆配置相关专业书籍，供学生课外学习查阅。

教材编选：

1.编写理念要以就业为导向，以学生为主体，着眼于学生职业生涯发展，注重诚实守信、爱岗敬业、沟通合作等职业素养的培养，要注重自主学习、合作学习和个性化教学，注重做中学、做中教，教学做合一，理论实践一体化，有利于课程教学改革。

2.教材内容要按照岗位需求、职业标准，选择教学内容。要体现“四新”，反映新知识、新技术、新工艺和新方法，要以实践问题的解决为纽带实现理论与实践，知识、技能与情感态度的有机整合，并有机嵌入职业标准、行业标准或企业标准。

3.教材结构要反映工作逻辑，载体选择适当，内容编排合理，适合中职学生认知。教学单元的确定要按照职业领域工作过程的逻辑，教学单元的组织要以项目、主题、任务、活动、案例等为载体，体现模块化、系列化。内容排列要由简到繁，由易到难，梯度明晰，序化适当。

4.呈现形式要新颖多样，喜闻乐见，交互性强。内容表现要科学规范，图、文、声、像并茂，配合得当，形象生动，趣味性强，直观鲜明，要立体化呈现名称、名词、术语，符合国家有关标准，清晰美观。

数字化教学资源：班级优化大师、中职教学资源网、高职招考网等。

数字化资源开发：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准**  **要求** | **等 级** | | |
| **合 格** | **规 范** | **示 范** |
| 教学  资源库 | 初步建立专业信息化教学资源库，应用有一定的成效 | 数字化教学资源普遍进课程、进课堂，利用率高成效显著。充分利用学校信息化教学资源管理和应用平台，积极研发和引进本专业数字化教学资源 | 数字化教学资源普遍进课程、进课堂，利用率高成效显著。充分利用学校信息化教学资源管理和应用平台，积极自主研发和引进本专业数字化教学资源 |
| 多媒体  硬件 | 有专用的多媒体教室。学生使用计算机数量每6人1台。教师用计算机每人1台 | 多媒体教室能满足专业教学要求，学生使用计算机的数量每4人1台。教师用计算机每人1台 | 多媒体教室能满足专业教学要求，学生使用计算机的数量每2人1台。教师用计算机每人1台 |

**九、教学方法**

全面贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持社会主义办学方向，落实立德树人根本任务。加强师德师风建设，引导教师自觉将思政教育融入课程教学。根据学科性质特点，突出体现马克思主义中国化的最新理论成果，重视价值引导和优秀传统文化的传承，引导学生自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”。

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，为学生素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课应结合国家对旅游制作与生产管理专业要求和工作实际，对课程内容进行整合，并根据本专业标准细化各门课程的具体要求，制定科学、可行的教学目标，安排好教学内容。要进行行动导向的教学设计，提倡项目教学、参与式教学、案例教学、讨论法、演示法、任务教学、角色模拟、情境教学等方法，突出“做中学、做中教”的职业教育特色，形成操作技能与职业规范相统一，学习内容与工作内容相统一，理论学习与实践操作一体化。要借助校企合作机制，充分利用校内外实训基地，充实教学资源，为学生自主学习、合作学习提供有力保障。

任课教师要尊重学生的主体地位，倡导反思性学习，培养学生的创新精神。要紧密当前社会旅游行业发展实际，强化职业技能训练，培养学生综合职业能力。

**十、学习评价**

1.坚持过程评价与结果评价相结合、定性评价与定量评价相结合、学校评价与企业评价相结合的多元化评价原则。

2.实行理论考试、实训考核与日常操行表现评价相结合的评价方式，以利于学生综合职业能力的发展。

3.要根据课程的特点，注重评价内容的整体性，既要关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高，又要关注学生养成规范操作、安全操作的良好习惯，以及爱护设备、节约能源、保护环境等意识与观念的形成。

**十一、质量管理**

本人才培养方案是基于目前旅游管理岗位能力分析的基础上制定的，得到旅游制作与生产管理专业教学指导委员会专家的认可。专业建设成立领导小组及专门机构，成立了由校外行业专家学者、企业专家、校内专家共同组成的具有专业指导和顾问性质的专家机构专业建设指导委员会。

学校建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训以及专业调研、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。

学校还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、示范课等教学活动。

学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进课程教学，持续提高人才培养质量。

十二、毕业要求

具有良好的职业道德和身体素质，掌握本专业必须的基础理论和基本技能。具备较快适应岗位实际工作的能力和素质，能运用所学知识分析和解决实际工作中的问题。通过本培养方案规定的全部教学环节,思想品德评价及操行评定合格,修满教学计划规定的全部课程且成绩全部合格或修满规定学分，无违纪处分可准予毕业。其它情况参照国家教委制定的学籍管理条例执行。