

福建省泉州艺术学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

旅游服务与管理专业组

2022年9月（修订）

目 录

一、专业名称	3
二、入学要求	3
三、基本学制	3
四、培养目标	3
五、职业范围	3
六、人才规格	3
七、主要持续专业	4
八、课程结构	4
九、课程设置要求	5
十、教学时间安排	8
十一、教学实施	10
十二、课程标准	11
十三、教学评价	23
十四、实训实习环境	24
十五、专业师资	24
十六、其他	25

福建省泉州艺术学校旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（代码：740101）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游社、旅游景区、主题饭店、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，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，具有良好职业道德、必要科学文化知识，从事展览讲解、景点（区）讲解、导游带团服务、旅游计划调配等工作的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	发证机构	专业（技能）方向
1	导游员	导游资格证书	国家旅游局	旅行社导游、旅行社计调、外联
2	旅行社计调员	旅游计调师（助理师）	人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心	
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	地方旅游行政主管部门	
5	展览讲解员	展览讲解员（初级）	人力资源和社会保障部	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

六、人才规格

本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和技能。

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法则、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，诚信守信、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。

（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、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、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

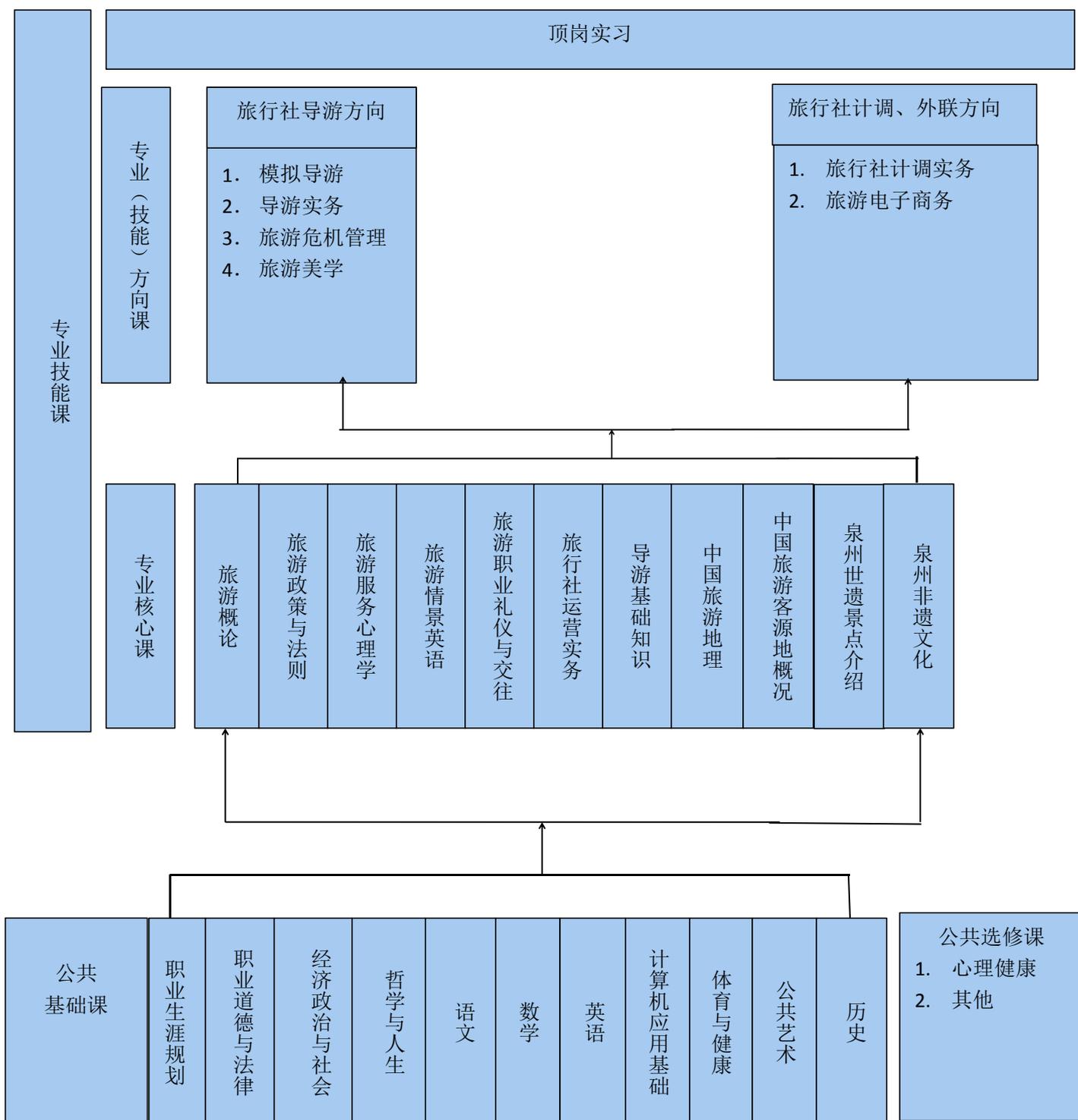
1. 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。
2. 掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。
3. 能掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

七、主要持续专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理

本科：旅游管理

八、课程结构



九、课程设置要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史、以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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	32
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	32
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	32
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	32
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	288
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	288
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	288
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	144
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	144
10	公共艺术	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	36
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	72

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	36
2	旅游政策与法规	了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范；能在工作中有效运	72

		用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础	
3	旅游服务心理学	了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业素养	36
4	旅游情景英语	了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必须的词汇，从听、说环节入手、培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力，力将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必须的基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础	36
6	旅行社运营实务	了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基础业务；为将来从事旅行社经营管理打下基础	72
7	导游基础知识	了解中国历史，旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对课表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教	108
8	中国旅游地理	了解国内主要旅游的地分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。	72
9	中国旅游客源地概况	了解中国旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民族、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家，地区的游客提供有针对性的优质服务	36
10	泉州世遗景点介绍	了解泉州世界遗产的景点知识；能简介泉州世界遗产地地概况及当地主要旅游资源特色；掌握世遗旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品	36
11	泉州非遗文化特色	了解泉州非遗文化历史，地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生对泉州非遗文化的理解，掌握对泉州非遗文化的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地非遗文化	36

2.专业（技能）方向课

(1) 旅行社导游

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	72
2	导游实务	掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础	72
4	旅游美学	了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象，提升人文素质	36

(2) 旅行社计调、外联

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社计调实务	了解旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能,提升熟练开展计调的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础	72
4	旅游电子商务	了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养	36

3.综合实训

学生在校内和校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

4.顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客户服务岗位和基础管理

岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和创业能力。

十、教学时间安排

（一）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，3 年总学时数为 3000 到 3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16 到 18 学时为 1 学分，三年制总学分不得少于 170。军训，社会实践，入学教育，毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

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，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设计中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

（二）教学安排建议

课程类别	课程名程	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	✓						
	职业道德与法律	2	32		✓					
	经济政治与社会	2	32			✓				
	哲学与人生	2	32				✓			
	语文	16	288	✓	✓	✓	✓			
	数学	16	288	✓	✓	✓	✓			
	英语	16	288	✓	✓	✓	✓			
	计算机应用基础	8	144	✓	✓					
	体育与健康	8	144	✓	✓	✓	✓			
	公共艺术	2	36	✓						
	历史	4	72		✓					
	小计	54	956							

课程类别	课程名程		学分	学时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
专业 技能 课	专业核心 课	旅游概论	2	36	✓						
		旅游政策与法规	4	72				✓			
		旅游服务心理学	2	36	✓						
		旅游情景英语	4	72			✓				
		旅游职业礼仪与交往	2	36	✓						
		旅行社运营实务	4	72				✓			
		导游基础知识	6	108		✓	✓				
		中国旅游地理	4	72		✓					
		中国旅游客源地概况	2	36			✓				
		泉州世遗景点介绍	2	36			✓				
		泉州非遗文化	2	36			✓				
	小计		30	540							
	专业 技能 课	旅行 社导 游方 向	模拟导游	4	72				✓		
			导游实务	4	72				✓		
			旅游危机管理	4	72				✓		
			旅游美学	2	36			✓			
			小计	14	252						
		旅行 社计 调方 向	旅行社计调实务	4	72				✓		
	旅游电子商务		2	36			✓				
	小计		6	108							
	综合实训		7	174				✓			
	顶岗实习		65	1170					✓	✓	
	小计		112	2064							
合计			166	3020							

说明

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不包含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，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，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定

基础。

专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（二）教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源为课程实施创造条件。

深化校企合作，与企业合作制订人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。

十二、课程标准（教学内容与教学要求）

（一）公共基础课

1. 职业生涯规划（32学时）

职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。

2. 职业道德与法律（32学时）

职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。

3. 经济政治与社会（32 学时）

经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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、生态文明与社会建设常识教育。其任务是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、生态文明、社会建设。

4. 哲学与人生（32 学时）

哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法教育。其任务是帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点、方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观

5. 语文（288 学时）

语文是最重要的交际工具，是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一，是语文课程的基本特点。

语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。

6. 数学（288 学时）

数学是研究空间形式和数量关系的科学，是科学和技术的基础，是人类文化的重要组成部分。

数学课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，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。

7. 英语（288 学时）

英语课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

8. 计算机应用基础（144 学时）

计算机应用基础课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

9. 体育与健康（144 学时）

体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：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。

10. 公共艺术（36 学时）

在初中相关课程的基础上，进一步学习音乐的乐理知识和唱歌技巧，培养学生的音乐欣赏能力，陶冶学生的艺术情操。

11. 历史（90 学时）

在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；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；培育社会主义核心价值观，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；培育健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

（二）专业技能课

1. 专业核心课程

（1）旅游概论（36 学时）

了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。

（2）旅游政策与法规（72 学时）

旅游政策与法规是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试 XX 考区的笔试课程之一。通过本课程的学习，使学生具备运用相关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力，包括：能签订旅游合同，能预防和处理各类常规事故及投诉，能协助游客办理相关证照，能维护游客权益，能够正确进行各种法律法规的宣讲。

（3）旅游服务心理学（36 学时）

了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素养。

（4）旅游情境英语（72 学时）

通过本课程的学习，使学生掌握基本的旅游英语专业词汇和基本语法规则，提高英语听说能力，能够在旅游服务工作中运用英语进行基本的交

流与沟通，掌握旅游酒店行业服务与管理的专业英语，使学生基本具备运用英语进行旅游服务与管理的能力，培养主动热情、耐心周到的职业态度和宾客至上、沟通合作的服务意识，为从事旅游酒店行业工作需要打下良好的基础。

（5）旅游职业礼仪与交往（36 学时）

了解在日常交往的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。

（6）旅行社运营实务（72 学时）

了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基础业务；为将来从事旅行社经营管理打下基础。

（7）导游基础知识（108 学时）

导游基础知识是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试 XX 考区的笔试课程之一。通过本课程的学习和训练，要求学生掌握旅游资源、旅游基础知识，具备对中国旅游行业环境、旅游地理环境、历史文化环境的认知能力；掌握各类典型旅游资源、景观的基本特征，具备在中国旅游地图上标识各类典型旅游资源、景观的能力；掌握专项旅游资源、景观的基础知识，具备对专项旅游资源、景观的解读能力；了解中国周边地区和国家的旅游资源情况，具备对这些地区和国家旅游拓展认知能力。

（8）中国旅游地理（72 学时）

通过本门课程的学习，认识中国旅游地理的基本概念和旅游地理学在的旅游业中的地位、作用。掌握中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的

旅游资源；掌握旅游区域的划分方法；了解中国不同区域的景观特色；掌握各区域的重点旅游资源的分布及特点；使学生掌握旅游从业必备的中国旅游地理基础知识、技能，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维；掌握主要旅游地和主要旅游线路的技能，能自主设计相关旅游线路；树立辩证观点，理解旅游活动与旅游资源保护的关系，自觉做生态环境保护的卫士。

（9）中国旅游客源地概括（36 学时）

了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的以验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。

（10）泉州世遗景点介绍

了解泉州世界遗产的景点知识；能简介泉州世界遗产地地概况及当地主要旅游资源特色；掌握世遗旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品

（11）泉州非遗文化

了解泉州非遗文化历史，地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生对泉州非遗文化的理解，掌握对泉州非遗文化的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地非遗文化

2.专业技能方向课

（1）模拟导游（核心课程）（72 学时）

讲解服务是旅游服务与管理专业讲解员岗位和导游员岗位的一门专业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，要求学生能熟练讲解 12 个 XX 省重点景区内的重点景点，要求学生能基本掌握 XX 省 12 个重点景区的相关知识，要求学生熟悉各种讲解技

巧，并能创作修改讲解词。学生通过所有训练项目的练习，能有效提高导游讲解表达能力，特别是提高口头表达能力，同时对 XX 省本地旅游线路及文化有一个全面的了解。最终使学生掌握讲解相关技能技巧以及 XX 省各景点（区）相关知识，熟悉导游资格考试的面试内容及技巧，并为通过全国导游资格证考试打下基础。

（2）导游实务（72 学时）

导游实务是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试的笔试课程之一。这是一门实践性很强的课程，通过本课程的教学让学生能掌握导游服务程序与服务技巧，利用所学的相关知识，灵活机动地处理旅游过程中所发生的各种问题。从理论和实践两个方面，锻炼学生的组织协调能力和人际关系的处理协调能力，提高学生的综合素质，为学生以后从事导游职业打下良好基础。通过教学帮助学生通过导游资格证考试，让学生在学习和实践中能胜任四大岗位，具有在不同岗位上的规范服务能力，处理突发事件和特殊要求的能力，加强导游服务技能。

（4）旅游美学（36 学时）

旅游美学是通过对实际旅游景观、文化艺术、饮食文化等的分析，培养学生的审美能力，培养学生对实际景点景区的美学分析能力，最终提高学生旅游审美素质。

（5）旅游计调实务（72 学时）

旅游计调实务是旅游服务与管理专业的计调岗位的一门专业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，使学生具备完成旅游企业计调岗位工作所必需的核心职业能力：能制定出团计划、接团计划；能正确核算团队成本；能落实团队接待安排；能处理团队常规问题；能协助财务人员进行成本结算等。

（6）旅游电子商务（36 学时）

了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养

（三）顶岗实习（1170 学时）

顶岗实习是中等职业学校的重要教学环节，是学生运用本专业所学的知识和技能，在实习指导老师的指导下，参与企业生产实践，熟悉操作技能，完成一定的生产任务，养成良好的职业习惯的一种实践性教学形式。

1. 顶岗实习目标

进一步了解景区（点）和旅行社运行规律及具体管理实务；熟悉旅游业务相关的餐饮、住宿、交通、景区（点）、娱乐项目等基本资讯；熟悉景点讲解、旅行社导游、计调、旅行社门市接待等岗位的具体操作流程、规范和方法；能够在景点讲解、旅行社导游、计调、旅行社门市接待等岗位上完成具体工作任务；能够按照工作岗位流程和规范要求完成工作，适应企业管理制度和企业文化；能够良好的处理常规突发事件；能够在工作中进行协作，并能在企业环境下进行良好的人际沟通。

通过岗位的体验来实现学生的沟通能力、协作能力、学习能力、心理承受能力、组织管理能力和创新能力等能力的提升，并提高职业道德。

2. 实习岗位与实习内容

根据学生所学岗位核心能力，选择有讲解员、导游员和计调员岗位的旅游企业开展相应顶岗实习。

在相应岗位顶岗实习内容如下：

(1) 讲解员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区讲解；掌握基本讲解方法和技巧，能进行讲解词创作；在指导教师指导下进行讲解服务。

(2) 导游员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区、线路讲解；掌握导游员带团服务流程；在指导教师指导下跟团实习；掌握带团服务的基本技巧。

(3) 计调员岗位

熟悉单项旅游产品预定；掌握旅游计划与调度；在指导教师指导下做出团队行程单。

3. 实习指导教师配备

(1) 学校实习指导教师应由学校讲解、导游、计调专业教师或实习指导教师担任，并能根据顶岗实习实施工作方案制订顶岗实习计划，负责实习指导和实习管理，每班至少配备 2 名指导教师。

(2) 企业实习指导教师应由企业现场专家或资深讲解员、导游员、计调员担任，负责现场指导与管理，每个实习岗位至少配备 1 名实习单位指导教师。

4. 顶岗实习前准备

(1) 顶岗实习实施方案。学校要制订顶岗实习实施方案，指导教师要根据实施方案制订顶岗实习计划。顶岗实习实施方案应明确实习企业、实习时间、实习任务和要求，顶岗实习计划应明确实习岗位、工作任务、安全文明服务及纪律要求。

(2) 顶岗实习开始前学校、企业、学生（家长）应签订三方协议，

并按照有关要求为学生购买相关保险

(3) 顶岗实习教育与培训，培训的主要内容是：

①法律法规和管理制度教育、企业文化、安全常识，以及职业素养教育等。

②实习岗位的相关要求和实习的主要内容。

③实习期间过程管理和考核要求。

④安全、突发事件应急处理的基本常识。

5. 顶岗实习管理

(1) 管理机构和人员。学校要成立专门的顶岗实习管理机构，根据需要配备专门的管理人员，做到职责明确、责任到位。

(2) 管理制度。学校要根据教育部、财政部颁布的《中等职业学校学生实习管理办法》及 XX 省教育厅有关要求，制订本校顶岗实习管理办法，并严格执行。

(3) 过程管理。学校要切实加强与顶岗实习企业合作，对顶岗实习全过程进行跟踪管理。加强信息交流与反馈，及时解决顶岗实习中的困难和问题；完善顶岗实习过程记录性文件，包括《顶岗实习日志》、《顶岗实习总结》等（见附件 3）。

(4) 安全管理。学校要与企业共同配合，做好顶岗实习期间生产、生活、交通等安全管理，杜绝安全责任事故。

6. 顶岗实习考核

(1) 考核主体。学校要与企业共同配合，做好顶岗实习期间学生、指导教师和管理人员的考核工作。

(2) 考核内容。学生主要考核劳动态度、职业素养和实习任务完成情况；实习指导教师和管理人员主要考核顶岗实习期间履行职责情况及学生的实习效果。

(3) 考核方式。采用过程考核和结果考核相结合的方式，以过程考核为主。过程考核原则上每月考核一次，实习结束后，学生要提交实习总结和由学校和企业签署的实习鉴定，指导教师和管理人员要提交顶岗实习工作总结。

(四) 社会实践教学指导

1. 社会实践目的

通过社会专业实践，增强学生对旅游服务与管理实践活动的了解，锻炼学生的协调能力、沟通能力和对理论知识的综合运用能力，提高其分析问题和解决问题能力；学生通过走出校门、深入基层、深入群众、深入实际，在实践中了解社会、认识国情，增长才干、奉献社会，锻炼毅力、培养品格，树立正确的世界观、人生观和价值观。

2. 社会实践活动内容

(1) 旅游行业社会调查：根据本专业对接的旅游行业特点，设计调查项目，让学生通过调查了解与专业相关的旅游行业的发展现状与趋势，了解职场要求，拓宽视野，增强职业能力，明确今后的工作岗位，树立学习目标，提高应聘效果。

(2) 旅游专题讲座、座谈：选取与本专业相关的新知识、新政策、新热点、新标准、新产品，聘请旅游行业专家，开展专题讲座活动，或组织学生参观旅行社、旅游景区等旅游相关企业，与资深专业人员开展座谈

会，帮助学生了解产业结构调整与行业最新的动态。

(3) 旅游拓展能力应用：根据学生职业生涯可持续发展需要，选取与专业相关的专项旅游、旅游线路设计、旅游服务才艺表演、旅游商品导购、旅行社门市接待、会展服务等项目，在教师的带领下，师生共同完成，锻炼提高学生的综合职业能力，培养学生创新意识和创业能力。

(4) 公益活动。根据区域和学校特点，设计开展会展活动志愿者、景区文化讲解志愿者、送温暖、“三下乡”等多种形式的社会公益活动，使学生了解社会、体验社会、服务社会，增强学生的社会责任感和主人翁意识。

学校应根据自身特点，选取 1-3 中的任意 2 个项目和公益活动项目，制定社会实践活动方案，并组织实施。社会实践活动应纳入对教师和学生的课程考核。

3. 社会实践过程管理

(1) 社会实践活动计划。学校要制订社会实践活动计划，明确活动目的意义、地点、时间、任务和要求，提出安全和纪律要求。

(2) 社会实践活动管理。指导教师应与活动地有关人员及时沟通，共同安排好学生的学习、生活和工作，保障学生人身安全。

(3) 撰写活动总结。指导教师应指导学生撰写活动总结报告，包括活动目的、时间、地点、活动主要内容和心得体会。

(4) 社会实践活动评价。学校应对学生每次一社会实践活动进行鉴定，一般应包括学生自我评价、指导教师评价和综合评定，评定等级可分为优秀、良好、中等、一般和较差等 5 个等级。

4. 社会实践活动有关要求

(1) 活动前动员与培训

社会实践活动实施前要根据社会实践活动计划，明确活动主题、主要内容、时间与地点、日程安排、注意事项。同时要对活动纪律、礼节礼貌、行为规范、安全意识、安全知识进行培训。

(2) 实践地点选择

要选择旅游服务与管理专业紧密相关的企业或具备一定实践价值的基地，同时要考虑基本生活、交通和安全等条件。

(3) 指导教师配备

学生社会实践活动应设专门的指导教师，指导教师应具有中级以上技术职称，具有较强的专业教学指导能力和较丰富的社会经验、阅历。指导教师应根据社会实践活动实施方案组织、指导和实施社会实践活动，对学生进行思想政治、职业道德和人身安全教育，并能对学生的社会实践签署鉴定意见、评定成绩。

十三、教学评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生，教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生、家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的现解

和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客户服务岗位实践中的应用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质的形成、以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备保护环境等意识与观念的树立。

十四、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地校内实训实习环境应具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示社会服务等多项功能，校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准实现产教学用一体。在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

（一）校内实训实习室（目前无）

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备模拟导游的实训室、旅行社计调——外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。

（二）校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够足够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，是学生掌握学习流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1. 类型

（1）旅行社实训、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。

（2）景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家 3A 级以上景区。

2. 标准

（1）实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。

（2）学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

（3）实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

十五、专业师资

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；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学能力。

专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

十六、其他