**徐州机电工程学校旅游服务与管理专业（中职）**

**实施性人才培养方案**

**一、专业与专门化方向**

专业名称：旅游服务与管理（专业代码7401）

专门化方向：面向旅行社业、酒店业、其他行业

**二、入学要求与基本学制**

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

**三、培养目标**

本专业坚持立德树人，培养德、智、体、美劳全面发展，具有良好职业道德和人文素养，掌握旅游企业运营管理基本知识，熟悉我国旅游业的发展政策方针，了解旅游业的发展动态，具备旅游企业运营与服务、旅行社产品策划和旅游产品销售、旅游信息收集、较强的沟通和组织计划协调能力，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解、景区服务、酒店服务与管理、旅游产品定制等工作，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中等技能型人才。

**四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业面向岗位 | 职业资格证书举例 | 继续学习专业 | |
| 1 | 旅游行社管理 | 旅行社职业经理人证书、计调证 | 高职：  旅行社经营与 | 本科：  旅游管 |
| 2 | 导游人员 | 导游资格证、海外领队证 |
| 3 | 星级酒店、度假村 | 酒店职业经理人证书、企业人力资源管理师、酒店管理师、客房服务技师、餐厅服务技师、前厅服务技师、茶艺师 | 管理  景区开发与管理  餐饮管理  酒店管理 | 理  酒店管理 |
| 4 | 旅游景区 | 导游资格证 |
| 5 | 旅游电商 | 旅游电子商务师 |
| 6 | 旅游会展、营销策划企业 | 营销师 |
| 7 | 旅游定制师 | 旅游定制师证（初级） |  |  |

**五、综合素质及职业能力**

**（一）综合素质**

1.具有良好的职业道德、职业技能、文化素养、身心素质。

2.具备较强的服务意识、安全意识及节能环保意识。

3.具备良好的人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度。

4.具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。

5.具备独立工作和解决问题的能力。

6.具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。

7.具有良好的礼仪、形体知识和技能。

8.具有健康的身体和心理，良好的情绪调控能力与抗挫折能力。

9.具有职业生涯规划能力和持续发展能力。

10.具有基本的审美素养和一定的艺术鉴赏能力。

**（二） 职业能力**

1.行业通用能力：

①服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

②语言表达能力：具有服务接待对话的能力；具有流利讲解的能力。

③沟通交际能力：具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；具有建立和维持客户关系的能力；具有根据客户特点采取不同服务方式的能力。

④产品推销能力：具备旅行证件办理和签订合同的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

2.职业特定能力：

①讲解能力：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点讲解的能力；具有展览馆讲解的能力。

②写作能力：具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有展览馆讲解词编写的能力。

③应变处理能力：具有妥善处理客户（游客）要求的能力；具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有提醒客户（游客），预防常见问题及事故的能力。

④组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的能力；具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

3.跨行业职业能力：

①具有适应岗位变化的能力。

②具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

③具有创新和创业的基础能力。

**六、职业证书**

1.通用职业证书

通用英语证书、普通话证书、计算机操作员证书、计算机高新中级证书、办公自动化（五选二）。

2.职业资格证书

全国导游人员职业资格证书（初级）、旅游电子商务师、旅游定制师（初级）、酒店（餐饮、前厅、客房）相关证书（依据专业技能方向取得1或2个证书）。

**七、主要专业课程教学要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 主要内容 | 能力要求 |
| 旅游概论 | （1）旅游的产生及其科学概念；  （2旅游的本质、属性与特征；  （3）旅游的发展历程及其时代特征；  （4旅游活动的构成要素；  （5)旅游业的构成；  （6)旅游市场；  （7)旅游与旅游业的影响和作用；  （8)旅游与旅游业的发展前景 | （1)能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象；  （2)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；  （3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；  （4)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。 |
| 中国旅游地理 | （1)地图的认识；  （2)旅游地理区划；  （3)黄河中下游旅游区；  （4)长江中下游旅游区；  （5)东南沿海旅游区；  （6)西南旅游区；  （7)青藏旅游区；  （8)西北内陆旅游区；  （9)东北旅游区 | （1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；  （2)能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况；  （3)能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色；  （4)能学会看地图、用地图。 |
| 旅游服务心理学 | （1）如何对旅游者进行鉴貌辨色；  （2）培养良好的旅游服务心理素质；  （3）旅游者的兴趣、需要及动机；  （4）旅游者的个性；  （5）旅游业员工的心理保健；  （6）旅游服务心理；  （7）旅游投诉心理 | （1)能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象；  （2）能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养；  （3）能运用所学知识预测客人的心理需求。 |
| 旅游服务礼仪 | （1)服务礼仪概述；  （2)服务人员形象礼仪；  （3)服务人员仪态礼仪；  （4)服务人员交往礼仪；  （5)服务人员语言礼仪；  （6)旅游服务礼仪；  （7)国际接待礼仪常识；  （8)我国主要客源国和地区的礼仪风俗  （9）我国少数民族礼仪 | （1)能形成良好的职业意识；  （2)能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；  （3)能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力。 |
| 旅游口语 | （1)导游口语概述；  （2)不同场合的口语运用技巧； （3)导游口语的用词技巧；  （4)导游口语的语音技巧； （5)导游口语的修辞技巧；  （6)导游幽默语的运用；  （7)导游口语技巧基本功训练 | （1)能综合运用导游口语的用词、语音、修辞技巧进行导游讲解服务；  （2)具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧；  （3)能运用幽默的语言进行导游词创作。 |
| 旅游营销 | （1)旅游营销概述；  （2)旅行社营销；  （3)旅游目的地营销；  （4)旅游饭店营销；  （5)旅游商品营销 | （1)能运用营销知识开展旅游营销业务的基本技能；  （2)初步具备一定的旅游营销策划能力。 |
| 旅游英语 | （1）饭店英语；  （2）在机场、飞机上；  （3）旅游观光；  （4）购物；  （5）在银行、邮局 | （1）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；  （2）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；  （3）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；  （4）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。 |
| 导游基础知识 | （1)中国历史概述；  （2)中国的年节民俗；  （3)中国自然景观；  （4)中国四大宗教；  （5)中国的古代建筑；  （6)中国古典园林；  （7)现代建筑和主题公园；  （8)中国旅游文学知识；  （9)其他基础知识 | （1)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；  （2)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；  （3)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。 |
| 导游服务技能 | （1)导游服务程序与内容；  （2)导游讲解服务；  （3)旅游故障及其处理；  （4)旅游者个别要求及其应对；  （5)导游服务水平的提高；  （6)旅行社、饭店与旅行常识 | （1)掌握导游工作（全陪、地陪）程序；  （2)能根据游客的特点进行导游讲解服务；  （3)具备良好的职业道德与法制意识；  （4)能具备一定的才艺，具有能活跃团队气氛的能力 |
| 导游法规知识 | （1)法的基础知识；  （2)合同法律制度；  （3)消费者权益保护法律制度；  （4)旅行社管理法规制度；  （5)导游人员管理法规制度；  （6)旅游饭店管理法规制度；  （7)旅游安全管理法规制度；  （8)旅游出入境管理法律、法规制度；  （9)旅游法 | （1)能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；  （2)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；  （3)能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。 |
| 地方景点导游 | （1)地方概况；  （2)各地区5～10个景点（建议以导游考证景点为主）；  （3)导游模拟讲解 | （1)掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识；  （2)掌握地方景点的历史、文化、线路等知识；  （3)能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；  （4)能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解；  （5)能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解；  （6)能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧。 |
| 中国饮食文化 | （1)中国饮食文化的起源和发展；  （2)中国饮食的风味流派文化；  （3)中国饮食原料与技术文化；  （4)中国茶酒文化；  （5)中国饮食筵宴文化；  （6)中国饮食审美文化；  （7)中国饮食的民俗礼仪；  （8)中国饮食名人趣事。 | （1)掌握饮食文化起源与发展史；  （2)培养学生的文化水平素养，提升饮食文化审美能力；  （3)增强学生民族文化的认同感与自豪感；  （4)传承中华优秀传统文化。 |
| 旅行社运营实务 | （1)旅行社简介；  （2)旅行社产品设计；  （3）旅行社计调操作实务；  （4）旅行社外联操作实务；  （5）旅行社接待操作实务；  （6）旅行社同业操作实务；  （7）旅行社人力资源管理 | （1)能熟悉旅行社各部门的基本业务；  （2)能根据产品流程设计常规旅游线路；  （3)能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价；  （4)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。 |

**八、保障条件**

**(一)师资的配置要求**

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。应聘请行业专家、企业骨干担任兼职教师，组建结构合理的教师团队。专任教师应具备良好的师德和终身学习的能力，适应旅游服务与管理专业及地区旅游服务的发展需求，积极开展课程教学改革，专业教师应定期参与企业社会实践，加强自身专业水平，以适应教学要求。

**(二)校内、外实践教学条件的配置要求**

1.校内实训条件：

(1)形体礼仪实训室

本实训室配有多媒体教学设备、通体墙面镜、把杆，地毯等教学设施，主要用于对学生形体、礼仪、语言等专业必备素质加以训练，同时还可以为专业理论课程的实训环节提供支持。

(2)导游模拟实训室

本实训室配有模板、展板、多媒体等教学设施，为学生营造导游人员工作的模拟环境，让学生能在真实的环境中模拟操作并处理突发实践，提升应变能力，并能很好的对客服务。

(3)酒店实训室

本实训室配备了圆桌、床铺、餐具等酒店实训相关设施，能满足基本的酒店活动场景模拟和以小组为单位的操作练习场所。

（4）计算机实训室

本实训室配有电脑及相关软件，学生能够在WINDOWS中文操作系统平台下独立熟练应用办公软件完成相应的综合性工作，为日后从事旅行社相关业务打下扎实的基础。

2.校外实践条件：

（1）校外实训基地包含从事国内、国际业务的各个旅行社、当地展览馆以及星级酒店。校外实训场所涉及各个部门，能使学生全方位的实训，更具体、全面。

（2）学校应与实习基地签订协议，完成学生的认识实习、生产实习和半年以上的顶岗实习。实习基地应为学生配备兼职教师，和校内教师共同制定实习任务书和指导书。

**(三)学习资源要求**

1.与企业紧密联合，共建教学资源。依据行业企业需求确立和调整人才培养目标，根据企业相关岗位工作需要建设课程体系，吸收企业真实的工作任务、项目作为教学内容，真正做到校企联合。

2.具备开放的、内容丰富的、更新及时的数字化专业资源。内容包括人才培养方案，教学环境、精品课程、以及测评系统等内容，同时还能满足为学校师生、企业和社会学习者提供资源检索、信息查询、资料下载、教学指导、学习咨询、就业支持等服务。

**(四)教学运行与管理制度保障、政策措施保障**

1.教学运行管理

主要采用以学年制为主体的全日制教学管理模式，根据旅行社相应职业岗位群的能力要求和校内实训基地运转特点，安排教学， 突出“做中学，做中教”的职业教育教学特色，完善“岗课赛证”综合育人机制，提高教学质量。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。

2.教学质量监控评价

学院实施教务处、系部、教研室、学生教学信息员四级教学质量监控评价制度，专业建设指导委员会参与学生学习质量、教师教学质量、教育教学工作质量的评价与考核。教务处代表学校进行宏观管理和调控，各学院、系部、专业在学校指导下自主管理。学院还将教师的教学质量纳入人事考核指标，作为教师加薪晋级和聘任的重要依据。建立用人单位、学生及其家长、教师等利益相关方共同参与的多元化人才培养质量评价制度，将毕业生就业率、就业质量、企业满意度等作为衡量专业人才培养质量的重要指标，追踪学生毕业后职业发展轨迹，进行信息化管理。

3.工学结合人才培养模式改革的支持政策措施

旅游服务与管理专业与企业建立合作关系，以保障校企合作机制的良好运行。

(1)聘请企业有关专家和富有丰富实践经验的员工为专业特聘教授或实习指导老师

(2)在国家政策允许的范围内向企业有关兼职人员、实习指导老师支付相应的报酬

(3)鼓励教师深入企业调研，发挥所长，积累实践经验

总之，深化校企合作，与企业合作制订人才培养方案；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人，推动企业发展。

**九、继续专业学习深造建议**

旅游服务与管理专业继续学习的渠道主要有：自学考试；通过成人高考参加专科函授学习；通过成人高考参加本科函授学习。

毕业生接受更高层次教育的专业面向主要是旅游管理、酒店管理专业等。

附：教学活动时间分配表

| 课  程  类  别 | 序  号 | 课程 | 学期分配 | | 课时分配 | | | | 学期分配（学时/周） | | | | | | 学  分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考  试 | 考  查 | 理  论  总  课  时 | 项  目  总  课  时 | 一  体  化  总  课  时 | 实  习  总  课  时 | 一  理  论  19  周 | 二  理  论  18  周 | 三  理  论  18  周 | 四  理  论  18周 | 五  理论16  周 | 六  实  习  20  周 |
| 文  化  基  础  课 | 1 | 中国特色社会主义 |  | 1 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 |  | 2 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 3 | 哲学与人生 |  | 3 | 36 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 4 | 职业道德与法治 |  | 4 | 36 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 2 |
| 5 | 体育与健康 |  | 1-5 |  | 198 |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 10 |
| 6 | 语文 | 1-2 | 3-4 | 220 |  |  |  | 4 | 4 | 2 | 2 |  |  | 12 |
| 7 | 数学 |  | 1-2 | 148 |  |  |  | 4 | 4 |  |  |  |  | 8 |
| 8 | 英语 |  | 1-2 | 148 |  |  |  | 4 | 4 |  |  |  |  | 8 |
| 9 | 计算机应用基础 |  | 5 | 32 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |
| 专  业  基  础  课 | 1 | 旅游概论 | 1 |  | 76 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 4 |
| 2 | 导游基础知识 | 3 |  | 108 |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  | 6 |
| 3 | 中国旅游地理 | 4 |  | 72 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 |
| 4 | 普通话 | 1 |  | 76 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 4 |
| 5 | 中国饮食文化 | 4 |  |  | 72 |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 |
| 6 | 旅游服务礼仪 | 2 |  |  | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 4 |
| 7 | 餐厅服务 | 3 |  | 72 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |
| 8 | 菜肴基础知识及营养卫生 |  | 5 | 32 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |
| 9 | 旅游市场营销 |  | 5 | 32 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |
| 10 | 旅游服务心理学 | 2 |  |  | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 4 |
| 11 | 导游法规知识 | 4 |  | 72 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 |
| 专  业  技  能  课 | 1 | 形体训练 | 5 | 1-4 |  |  | 356 |  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | 20 |
| 2 | 旅游电子商务 |  | 5 | 32 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |
| 3 | 旅游用语 |  | 3 | 72 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |
| 4 | 导游实务 |  | 4-5 |  | 136 |  |  |  |  |  | 4 | 4 |  | 8 |
| 5 | 旅行社运营实务 | 5 |  |  | 64 |  |  |  |  |  |  | 4 |  | 4 |
| 6 | 导游服务技能 | 3 |  |  | 72 |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |
| 7 | 地方景点导游 |  | 4 | 36 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 2 |
| 8 | 模拟导游 | 5 |  |  |  | 64 |  |  |  |  |  | 4 |  | 4 |
| 9 | 导游员突发事件的预防和处理 |  | 5 | 32 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | 2 |
| 实  训  课 | 1 | 入学教育军训 |  | 1 |  |  |  | 30 | 1w |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 服务礼仪实训 |  | 2 |  |  |  | 52 |  | 2w |  |  |  |  |  |
| 3 | 餐饮服务与管理实训 |  | 3 |  |  |  | 52 |  |  | 2w |  |  |  |  |
| 4 | 旅游用语口语实训 |  | 4 |  |  |  | 52 |  |  |  | 2w |  |  |  |
| 5 | 计算机高新实训 |  | 5 |  |  |  | 52 |  |  |  |  | 2w |  |  |
| 6 | 模拟导游实训 |  | 5 |  |  |  | 52 |  |  |  |  | 2w |  |  |
| 7 | 顶岗生产实训 |  | 6 |  |  |  | 600 |  |  |  |  |  | 20w |  |
| 公  共  选  修  课 | 1 | 职业健康安全 |  | 1-5 |  |  |  | 198 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 10 |
| 2 | 公共关系学 |
| 3 | 美学欣赏 |
| 4 | 音乐鉴赏 |
| 5 | 就业指导 |
| 6 | 中国民俗风情 |
|  | 7 | 酒水与酒吧管理 |
| 周学时 | | |  |  |  |  |  |  | 28 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 150 |