

山东省日照师范学校
旅游服务与管理专业人才培养方案



二〇二三年二月

旅游服务与管理专业（三二连读）人才培养方案（前三年）

一、专业名称及代码

（一）专业名称：旅游服务与管理

（二）专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历者

三、修业年限

3 年

四、职业面向

所属专业大类及代码	所属专业类（代码）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书或技能等级证书	专科阶段专业及代码
旅游大类 74	740101	旅行社、景点、展览馆导游；酒店从业人员；旅游及公共游览场所服务人员	全国普通话水平测试等级二级乙等及以上证书；导游资格证；	旅游管理 540101

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。面向旅行社、旅游景区、酒店企业、各类展览馆等行业旅游及公共场所培养具有一定的科学文化水平、良好的文化素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，具有主动、礼貌的待客服务意识和吃苦耐劳的服务精神，具有一定管理知识和熟练服务技能的中、高级旅游社管理人才和具有良好的讲解能力和组织能力的导游员，并为高一级职业院校输送人才。

（二）培养规格

素质：

1. 热爱祖国，拥护中国共产党的领导，遵纪守法，拥有高尚的道德情操；具有正确的世界观、人生观、价值观，能够深入理解和践行社会主义核心价值观。

2. 具备运用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的基本能力。

3. 具有正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，具有良好的礼仪修养和服务意识，爱岗敬业、踏实肯干的职业精神和从事旅游行业的职业道德意识。

4. 具有良好团队协作精神、人际沟通能力以及环境适应能力。

5. 具有健康的体魄和良好的心理素质，能够从容应对各种挫折和困难。

6. 具有适应行业变化，不断更新、提升自我的学习意识和积极进取、开拓创新的精神。

专业知识和技能：

1. 掌握语文、数学、外语等本专业所需的文化基础知识；

2. 掌握旅游英语基础知识；

3. 掌握服务心理知识、礼仪知识、人际交往与沟通的基本知识；
4. 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
5. 掌握中国旅游地理、山东历史、旅游文学等专业基础知识；
6. 掌握旅游心理、旅游概论、景区景点管理等方面的专业知识；
7. 掌握旅行社、旅游景点、酒店、各类展览馆的讲解、服务与管理的知识；

8. 具备丰富的专业相关知识,主要包括管理学知识、旅游经济学知识、旅游法学知识、旅游地理学知识、旅游历史学知识、旅游文化学知识、旅游规划学知识以及国际旅游学知识。

能力：

1. 能掌握旅游相关行业主要岗位的服务流程，能提供恰当的接待服务。
2. 具备旅游行业规范化与个性化服务相结合的能力；
3. 具有较强的语言表达能力和思辨能力；
4. 具有运用常用旅游服务英语进行旅游服务的能力；
5. 能较娴熟的进行中英文录入和利用计算机网络等技术进行接待服务和业务沟通；
6. 具有沟通、协调、应变能力，能独立开展带团业务；
7. 能规范的做好本地区旅游景点以及各类展览馆的讲解；
8. 具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力；
9. 能根据旅游者的具体需求，对旅游产品进行规划整合，制定组团计划，并能做出成本核算；

10. 具有从事酒店服务和基层管理人员的良好职业技能和技巧。

11. 具备旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

公共基础课包括思想政治课（中国特色社会主义、哲学与人生、职业道德与法治、心理健康与职业生涯）、文化课（语文、数学、英语）、信息技术、历史、艺术、体育与健康及其他人文科学类基础课。

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

（一）公共基础课程

1. 公共基础必修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准（2020版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180

6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准（2020版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准（2020版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准（2020版）》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课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	180
10	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	72
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020版）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合	72

2. 限定选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	传统文化	引导学生感悟中华优秀传统文化的精神内涵，增强学生对中华优秀传统文化的自信心，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操。帮助他们理解和认识中国传统文化的优秀要素，影响他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯。	36
2	安全教育	引导学生树立正确的职业健康与安全观念，使学生掌握职业健康与安全的基础知识，树立正确的职业健康与安全观念，形成职业健康与安全技能，提高职业素质和职业能力，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	36

(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	学时
1	旅游概论	<p>教学内容：讲授旅游的基本概念、基本理论和基本方法，为旅游服务与管理类专业学生进一步的专业学习打下基础</p> <p>教学要求：掌握工作应用型人才必备的基本理论和旅游专业知识，掌握旅游服务与管理基本技能，熟悉旅游企业的业务流程和管理程序。</p>	36
2	旅游服务心理学	<p>教学内容：讲授旅游者的旅游动机、需要；旅游者心理的一般过程；旅游服务的心理特征；旅游管理心理及旅游企业管理心理的基本要素等。</p> <p>教学要求：要求学生掌握心理学的一般知识及原理，着重了解旅游者的心理活动及消费需要，培养学生良好的心理素质及心理服务技能。</p>	72
3	旅游英语	<p>教学内容：旅游行业、企业英语、欢迎与送别客人英语、处理游客投诉、客人服务英语</p> <p>教学要求：培养学生旅游英语接待能力。通过学习，学生熟练掌握旅游各部门常用的英语词汇，快速理解客人需要并作出正确反应，为今后旅游工作中顺利接待外宾打好语言基础</p>	72

4	中国旅游地理	<p>教学内容：旅游地理知识以及阅读旅游地图知识。</p> <p>教学要求：使学生掌握旅游从业必备的旅游地理基础知识，具备阅读旅游地图和组织自助旅游能力，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养积极乐观的生活情趣，增强民族自豪感和自信心，不断提高学生的专业素养。</p>	72
5	导游基础知识	<p>教学内容：中国历史文化知识、各类旅游景观、风景名胜区、世界遗产及主要旅游客源国、目的地国等基础知识</p> <p>教学要求：熟悉或掌握中国历史文化知识、各类旅游景观、风景名胜区、世界遗产及主要旅游客源国、目的地等基础知识，并能综合运用</p>	108
6	导游实务	<p>教学内容：导游员应具备的条件和素质、导游员的服务规范和服务质量标准</p> <p>教学要求：要求学生掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚，掌握导游员的服务规范和服务质量标准，熟知旅游常识，具有基本的独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下良好的基础</p>	72

7	旅游政策与法规	<p>教学内容：旅行社管理条例、导游人员管理暂行规定、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规内容</p> <p>教学要求：要求学生掌握旅行社管理条例、导游人员管理暂行规定、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规的内容，提高学生的方针政策水平，增强学生的法律意识，为将来做好旅行社服务与管理工作打下基础</p>	72
8	中国旅游客源地概况	<p>教学内容：通过学习，使学生了解世界旅游客源市场的现状和发展趋势，掌握山东省主要客源地的地理概况、人文历史、政治经济、民族民俗等基本情况，培养学生的综合职业素养，为今后拓展旅游客源市场和提供优质的旅游服务奠定基础。</p>	72

2. 专业技能课

序号	课程名称	学时
1	旅游美学	36
2	景区讲解技巧	72
3	形体塑造	72
4	模拟导游	72

5	旅游服务礼仪	72
6	口语	72
7	旅行社运行实务	72
8	导游词撰写	36
9	旅游危机管理	72

3. 专业选修课

序号	课程名称	参考学时
1	面试、化妆技巧	36
2	外联实务	36
3	计调实务	36
4	书法	36

(三) 专业实习实训(顶岗实习)

1. 实习目标

使学生能适应现代社会发展需求,检测学生学习成果,为学生在毕业后走向社会打下基础同时,不断完善社会需求与学校培养的模式。深度挖掘校企合作,项目引领的潜力,不断提高教学水平与学生学习能力。

2. 实习内容

由学校统一组织安排或本专业部上报实习单位后经学校同意,部

门组织安排与相关专业相近企业实习。从事与专业相关生产销售以及售后等方面相关岗位。在理、实一体化课程实训内容之外用于强化专项技能训练、提升专业知识和技能的综合应用能力或为取得职业资格证书等而开设的综合性实训项目。学校可根据区域经济人才需求的规格和本校教学实际有针对性地加以组织和实施，教学安排以整周的形式体现。

3. 组织管理工作

学校优先选择有留用意向的企业，让学生参与就业型顶岗实习。顶岗实习期间，校企双方明确岗位培养目标和知识点、能力点，以项目教学、任务引领及行动导向等教学为主，通过岗位专业知识学习和岗位技能的专项培训，培养学生掌握岗位的核心能力和关键能力，增强对岗位的适应度，达到具备顶岗操作的目的。

4. 安全保障措施

加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，未办理劳动保险的学生学校坚决不安排参加顶岗实习。

七、教学进程总体安排

（一）课程体系构建依据

本专业课程结构分为公共基础学习领域、专业基础课学习领域、专业技能课学习领域、专业素养学习领域。其中，专业学习领域中根据专业的应用性特点，设置成专业群技术平台、专门技术、综合应用

等模块。

(二) 课程体系结构

根据专业核心技能设置若干子模块，并明确若干核心课程，实训实践课程融入到各模块中。

公共基础课	专业技能课		
	专业核心课	专业技能课	专业选修课
思想政治	旅游概论	旅游美学	面试、化妆技巧
语文	旅游心理学	景区讲解技巧	计调实务
数学	旅游服务英语	形体塑造	外联实务
英语	中国旅游地理	模拟导游	书法
信息技术	中国旅游客源地概况	旅游服务礼仪	
体育与健康	导游基础知识	口语	
历史	旅游政策法规	旅行社运行实	
艺术	导游实务	务	
		导游词撰写	
		旅游危机管理	

(三) 实施性教学计划与课时安排

类别	序号	课程名称	学分	学时数分配			各学期周学时分配					
				理论	实践	合计	一	二	三	四	五	六
							学期总周数 20 周/实际教学周数 18 周					
公	1	思想政治	8	108	36	144	2	2	2	2		

公共基础课	2	语文	10	144	36	180	2	2	2	2	2	
	3	数学	10	144	36	180	2	2	2	2	2	
	4	英语	10	144	36	180	2	2	2	2	2	
	5	体育与健康	10	36	144	180	2	2	2	2	2	
	6	历史	4	36	36	72	2	2				
	7	艺术	4	36	36	72	2	2				
	8	信息技术	8	36	108	144	2	2	2	2		
	公共基础课小计			64	684	468	1152	16	16	12	12	10
专业核心课	1	旅游概论	2	30	6	36	2					
	2	旅游心理学	4	54	18	72	2	2				
	3	旅游服务英语	4	36	36	72			2	2		
	4	中国旅游地理	4	54	18	72			2	2		
	5	中国旅游客源地概况	4	54	18	72	2	2				
	6	导游基础知识	6	72	36	108			3	3		
	7	旅游政策法规	4	54	18	72			4			
	8	导游实务	4	54	18	72			2	2		

		专业核心课小计	32	408	168	576	6	4	13	9		
专 业 技 能 课	1	旅游美学	2	30	6	36		2				
	2	景区讲解技巧	4	54	18	72	2	2				
	3	形体塑造	4	18	54	72	2	2				
	4	模拟导游	4	18	54	72					4	
	5	旅游服务礼仪	4	18	54	72			2	2		
	6	口语	4	18	54	72	2	2				
	7	旅行社运行实务	4	54	18	72					4	
	8	导游词撰写	2	6	30	36					2	
	9	旅游危机管理	4	36	36	72					4	
			专业技能课小计	32	252	324	576	6	8	2	6	10
实 训 实 践 课	1	入学教育				30	1					
	2	军训				30	1					
	3	社会实践				30		1周				
	4	劳动教育				120	1	1周	1周	1周		

							周					
		5	认知实习			30						1周
		6	跟岗实习			90						3周
		7	顶岗实习			540						18周
		实训实践课小计				870	90	60	30	30	120	540
选修课 (两门)	公共选修课	1	传统文化	2	24	12	36					2
		2	安全教育	2	24	12	36					2
		公共选修课小计		4	24	24	36					2
	专业限选课	1	面试、化妆技巧	2	6	30	36					2
		2	计调实务	2	18	30	36					2
		3	外联实务	2	18	18	36					2
		4	书法	2	6	18	36					2
		专业限选课小计		4			72					4
	总计					3246	28	28	27	27	24	

八、教学实施保障

（一）校企合作

1. 成立职业教育集团，推进校企合作深度

由学校牵头成立市中等职业学校教育集团，以校企合作为突破口，采用多种形式与多家区域企业合作，充分发挥学校技术和人才优势，降低企业成本，提高学生实践能力，达到校企双赢。

2. “引企入校”优化教学资源

通过“引企入校”共建校内实训基地，实现学习过程中与企业零距离接触，推进教学改革。

3. 成立“订单班”，定制企业需求人才

学校与知名企业合作成立“订单班”，通过选拔机制，选取成绩优秀的学生进行订单培养，最终为企业输送符合社会需求的高技能人才。

4. 构建优质教师资源

通过校企结合、积极开发和利用企业行业人才资源、发挥企业行业技术人员在职业教育中的专业指导作用，与企业共同建设一支真正意义上的、具有较高标准的“双师型”师资队伍。

5. 深化校企合作内涵

校企深度融合共同确定培养目标、共同制定教学计划、共同参与教学过程、共同负责师资培训及基地建设。

（二）师资队伍

1. 专业带头人

通过引进、聘请或培养等多种途径，建立一支在区域内有一定影

响力的专业带头人队伍。通过到相关院校进修、到企业挂职等方式培养校内专业带头人，聘请行业专家和省内院校教授作为校外专业带头人。

2. 骨干教师

通过到境内外相关院校进修学习，参加各种师资培训、研讨、学术交流，主持或参与教科研课题，到企业进行实践锻炼和技术交流，有针对性地提升校内教师的科研能力和技术服务能力。积极从企业聘请有经验的技术专家，充实师资队伍，从而打造出一支“能教、会做”的高水平的骨干教师队伍。

3. “双师”教学团队

通过选派教师到企业挂职锻炼、参与企业技术课题开发等形式，不断积累教师生产实践经验，增强教师的市场意识、质量意识和产品意识，提高教师技术应用与服务能力。充分利用寒暑假，组织教师参加各类新技术、职业技能和各种教师培训；中青年教师到企业参加实践锻炼。参加实践锻炼的每位教师，必须提交实践锻炼工作总结和企业的考核鉴定，并在全校交流汇报在企业实践锻炼的体会，与全体教师分享实践成果，共同提高。

4. 兼职教师

利用校外实训基地的资源优势，从企业聘请技术骨干和能工巧匠，参与人才培养方案的制定、课程体系改革、课程开发、实训基地建设等方面的工作，发挥他们在生产组织管理、产品研发等方面的优势，承担实训、顶岗实习等环节的教学工作，共同开发工学结合的课程。

同时应制定相应的政策，规范兼职教师的管理，建立聘用兼职教师的保障机制。

(三) 实训基地

1. 校内实训基地：

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	名称 数量（台/套）
1	形体实训室	舞蹈和形体实训	音响，电视，把杆，空调，瑜伽垫，更衣柜。	音响 1 套，电视 1 台，把杆 1 套，空调 1 台，瑜伽垫 20 个，更衣柜 20 个。
2	微格教室	模导实训；	电脑，电视；长桌；折叠椅	电脑，电视各 7 套；长桌 3 套；折叠椅 50 个
3	录播教室	模拟导游，录制课程实训	录播设备，电脑，电脑一体机，桌椅	录播设备 1 套，电脑 1 台，电脑一体机 1 台，桌椅 40 套

4	模拟导游实训室	模拟导游实训	主控系统，投影环幕系统，音响系统；监控系统；座椅，空调，三维教学场景资源库	主控系统 1 套，投影环幕系统 1 套，音响系统 1 套；监控 1 套；座椅 60 个，空调 2 台，三维教学场景资源库 1 套
---	---------	--------	---------------------------------------	--

2. 校外实训基地建设

与多家企业共建校外实训基地，安排学生进企业进行课程实习、生产实习，聘任企业高级管理人员、专业技术人员担任兼职指导教师，使学生掌握生产一线实际问题，以实现教学实习、技能实训、岗位体验、就业实践等。

（四）教学资源

可以通过构建数字化校园平台，建立专业教学资源库。积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站网络资源、企业项目研发成果以及教师教育教学成果等，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

搭建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注教学内容的调整与学生职业

能力的发展。

与企业技术人员、专家共同制订教学计划，撰写开发教材与实验实训指导书等，使教学内容更好地与企业工作实际结合，以满足毕业后实际工作需要。

（五）教学方法

科学、合理地选择和有效地运用教学方法，要求教师能够在现代教学理论的指导下，熟练地把握各类教学方法的特性，能够综合地考虑各种教学方法的各要素，根据课程内容以及学生的特点合理地选择适宜的教学方法并能进行优化组合。

（六）学习评价

1.课堂教学效果评价及标准

项 目	要 求	学分百分比
考勤	未到者无学分	10%
作业	按时交作业，完成情况完整、书写工整、正确率高	10%
课堂表现	无违纪、积极回答问题、懂礼貌	10%
期中成绩	理论或技能	20%
期末成绩	理论或技能	50%

2.实训实习效果评价及标准

项 目	要 求	学分百分比
企业评价	从企业管理角度对学生进行评价	50%

带队老师评价	从学生考勤、态度、实习日记完成情况对学生进行评价	50%
--------	--------------------------	-----

(七) 质量管理

转变教育思想，更新教育观念，不断学习现代教育教学管理理论和管理方法，研究教学管理规律，改进教学管理工作方式，提高教学管理水平。

坚持以人才培养为中心，以人才培养工作推动学校的整体建设，以教学改革推动学校综合改革，以教学管理改革推动学校各项管理改革，充分发挥管理的功能与效用；坚持系统集成思想，遵照科学管理原则，将研究、改革、建设、管理四者有机结合，建立持续性的调整机制，达到整体优化的目的；系统整合课程体系、教学内容、教学方法、教学手段改革，形成整体优化的人才培养方案、整体推进的教学改革思路与整合集成的教学管理模式，以实现优化学生知识、能力结构和提高综合素质的目的。

建立和完善教学决策、执行、监控和信息反馈子系统，构建多层环状、环环相扣、结构紧密、功能优化的教学管理系统。教学工作决策子系统由决策核心层、咨询层、信息层组成，校长、主管教学工作副校长、教务科主任、专业系部主任构成教学工作决策中心(核心层)，制定学校事业发展规划。

十、毕业要求

1. 具有从事旅游服务的基本知识及职业道德，熟悉相关的法律法规；具有较强的服务意识，礼貌待客，诚实守信，吃苦耐劳。

2. 了解旅游服务部门主要岗位的服务流程及用语，能提供恰当的接待服务。

3. 具备主要岗位的服务技能，具有较强的应变能力；具有在服务岗位使用外语与客人交流、沟通的能力。

4. 具备使用、维护及保养基本设施设备的知识与能力，能较娴熟地利用计算机网络技术进行业务沟通和规范服务。

5. 具有团队合作意识，协调人际关系的能力；具有继续学习，应用新技术和适应职业变化的能力；具有自我创新，勇于创新的能力。

6. 能取得与本专业相关的职业资格证书，如导游证、茶艺证等。