



旅游服务与管理专业

人才培养方案

目 录

| | |
|------------------|----|
| 一、专业名称及专业代码..... | 1 |
| 二、入学要求与基本学制..... | 1 |
| 三、培养目标..... | 1 |
| 四、职业范围..... | 1 |
| 五、人才培养规格..... | 1 |
| 六、主要接续专业..... | 2 |
| 七、课程结构..... | 2 |
| 八、教学时间安排..... | 9 |
| 九、教学实施..... | 15 |
| 十、教学评价..... | 20 |
| 十一、实训实习环境..... | 20 |
| 十二、专业师资..... | 27 |
| 十三、编制说明..... | 27 |

2020 级旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

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：全日制 3 年

三、培养目标

本专业主动对接区域经济社会需求，面向旅行社、旅游景区、高星级酒店等行业企业，培养能够从事导游、旅行社门市接待、旅行社计调、景区讲解、高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅等部门的服务工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

四、职业范围

| 专业（技能）方向 | 职业（岗位） | 职业资格证书 |
|----------|---------|------------|
| 旅行社业务 | 导游员 | 导游资格证（初级） |
| | 旅行社门市接待 | |
| | 旅行社计调员 | 旅游计调师（助理师） |
| | 景区讲解员 | 景区讲解员（初级） |
| 高星级饭店服务 | 前厅服务员 | 前厅服务员（四级） |
| | 客房服务员 | 客房服务员（四级） |
| | 餐厅服务员 | 餐厅服务员（四级） |
| | 茶艺师 | 茶艺师（四级） |
| | 咖啡师调酒师 | 调酒师（五级） |
| | 插花员 | 插花员（五级） |

说明：本专业学生在校期间应取得人力资源和社会保障部颁发的以上职业资格证书中的任意两种。

五、人才培养规格

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. 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
4. 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和优雅的形象气质。
5. 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
6. 具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。

7. 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. 掌握与本专业有关的方针、政策、法律、法规，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. 能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。
6. 具备在工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。
7. 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。
8. 掌握常用英语知识，能进行常用英语口语表达。
9. 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。
10. 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。
11. 取得导游员、旅游计调师、景区讲解员、茶艺师、餐厅服务员、插花员、计算机操作员等 2 种职业资格证书。

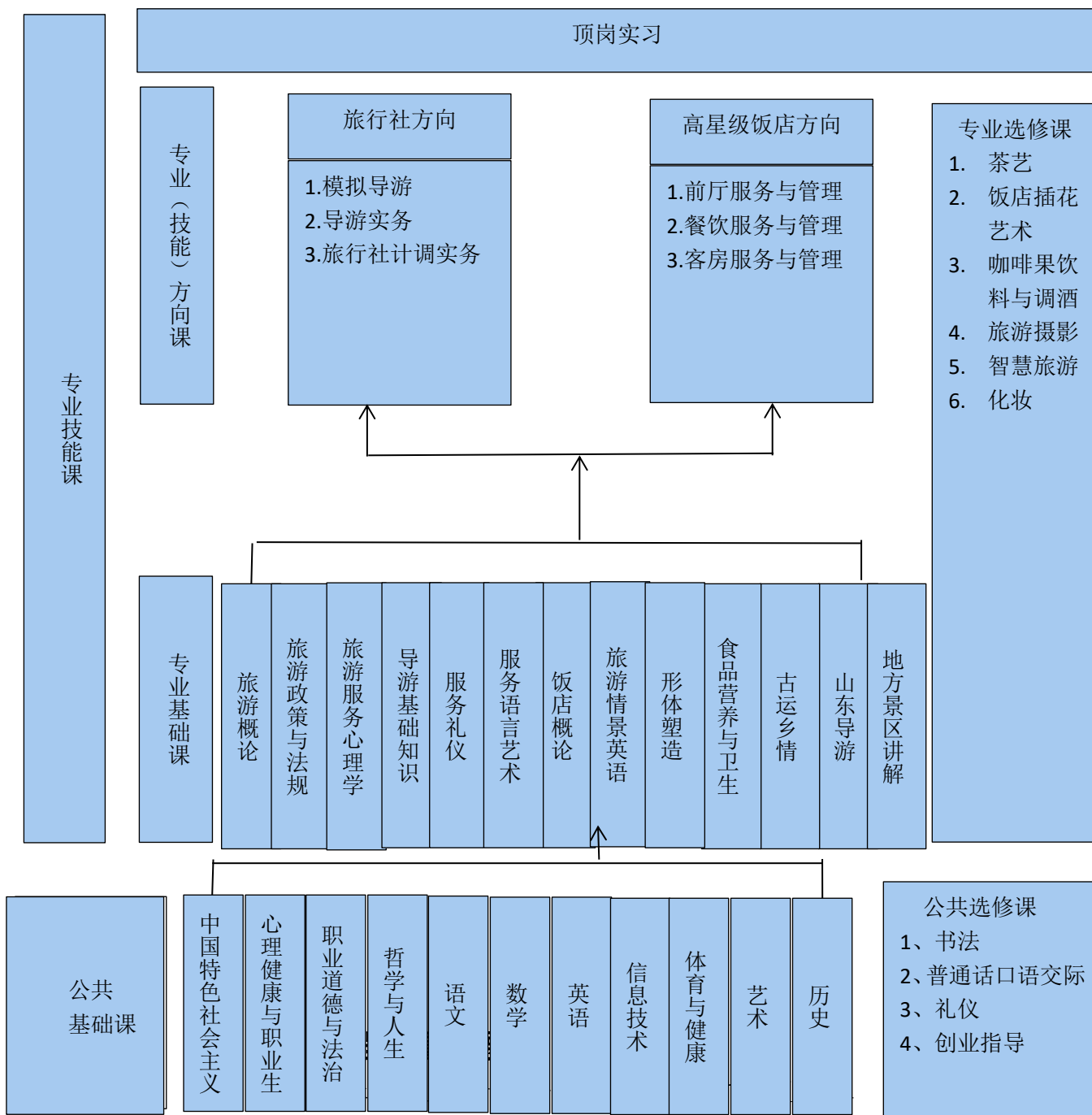
六、主要接续专业

高职：旅游管理、导游、旅行社经营管理、酒店管理、休闲服务与管理

本科：旅游管理、酒店管理

七、课程结构

基于旅游类职业岗位群典型工作任务与职业能力需求进行课程体系开发。围绕岗位群需求，分析确定岗位核心职业能力，确定支撑学生职业能力所需要的课程，并充分考虑课程间的衔接关系和学生可持续发展的需要，确立旅游服务与管理专业的课程体系。



公共基础课包括思政课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史、以及公共选修课。
 专业技能课包括专业基础课、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。

(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 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 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》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 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》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 36 |
| 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 | 216 |
| 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 | 144 |
| 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 | 144 |
| 8 | 信息技术 | 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 | 72 |
| 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 | 180 |
| 10 | 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 | 72 |
| 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. 专业基础课

| 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；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础 | 72 |
| 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 | 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 |
| 5 | 服务礼仪 | 能形成良好的职业意识；能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；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 | 68 |
| 6 | 服务语言艺术 | 明确服务语言的意义与重要性；理解服务语言艺术的内涵；掌握服务语言艺术与技巧；掌握基本的服务规范用语 | 36 |
| 7 | 饭店概论 | 能描述饭店及其饭店的产生、发展历程，分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店，列举知名品牌饭店集团；会分析中外饭店业现状及发展趋势；熟悉饭店组织机构的类型与部门构成，能列举出饭店直接对客服部门与间接对客服务部门，描述各部门工作岗位职责及运营概要 | 34 |
| 8 | 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，为将来从事入境 | 128 |

| | | | |
|----|---------|---|----|
| | | 客源接待服务和出境旅游运作工作打下必须的基础。 | |
| 9 | 食品营养与安全 | 了解合理营养与健康的关系，掌握营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求；掌握食品营养与卫生学的基本知识；了解学科发展方向；掌握如何改善营养，预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病，提高健康水平，增进体质，并能运用于合理营养与膳食的实践，指导宾客平衡饮食，合理搭配膳食结构 | 36 |
| 10 | 形体塑造 | 掌握形体训练的基本方法，提高学生的身体协调性、增强抵抗力、拥有自信身材，增强学生的意志品质。拥有健康活力的身体为今后工作打下基础。 | 72 |
| 11 | 山东导游 | 是学生考取导游证书的必考课程。主要包括山东经济发展概况、旅游资源分布、山东人文地理常识、历史文化、山东风物特产以及十七地市的著名景区景点，为学生从宏观到微观掌握山东旅游业的文化知识提供了理论基础。通过掌握各地市风景名胜区的专业知识，转化为学生讲解导游词的实践能力，为日后成为一名合格的区域导游员奠定实践基础。 | 72 |
| 12 | 古运乡情 | 本教材是我校的校本教材。为加强新形势下中华优秀传统文化教育，培养中职生对中华优秀传统文化的亲切感、感受力和理解力，让优秀传统文化真正内化为学生的人文素养，搜集整理××本地优秀传统文化资源，名人、美景、习俗、文化遗产等，让学生熟知家乡文化，培育家国情怀。怀着对家乡的热爱走上社会，走出××并宣传××，热爱故土，让乡情有寄托。 | 72 |
| 13 | 地方景区讲解 | 为旅游管理专业学生更好的了解家乡著名景区、民俗文化、饮食特色，特编制了校本教材。 | 68 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | 掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识；掌握地方景点的历史、文化、线路等知识；能进行 15 分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对各景区的指定小景点进行 5 分钟导游讲解；能依据游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧。 | |
|--|--|--|--|

2. 专业（技能）方向课

(1) 旅行社方向

| 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 | 128 |
| 2 | 导游实务 | 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；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 |
| 3 | 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 |

(2) 高星级饭店方向

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|------|-----------|------|
|----|------|-----------|------|

| | | | |
|---|---------|---|-----|
| 1 | 前厅服务与管理 | 能进行预定服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务；能初步处理前厅部领班、主管的督导工作；能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求。 | 72 |
| 2 | 餐饮服务与管理 | 能按照全国职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项的操作流程和标准进行中餐宴会摆台服务；能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预定与服务。 | 136 |
| 3 | 客房服务与管理 | 能按照全国职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项的操作流程和标准进行客房中式铺床和开夜床服务；能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜；能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务。 | 72 |

3. 专业选修课

- (1) 茶艺
- (2) 饭店插花艺术
- (3) 化妆
- (4) 咖啡果饮料与调酒
- (5) 旅游摄影
- (6) 智慧旅游

4. 综合实训

学生在校内和校外实训基地完成综合实训。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。

5. 顶岗实习

学生在××旅行社、××国际旅行社、××景区、××古城、××酒店等企业实习。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、导游、网点工作内容以及星级饭店中餐饮、前厅、客房等工作岗位，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

八、教学时间安排

(一) 教学时间分配

| 学期 | 学期周数 | 教学周数 | | 考试周数 | 机动周数 |
|----|------|------|-------------------|------|------|
| | | 周数 | 其中：综合性实践教学及教育活动周数 | | |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训/入学教育） | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | 1(社会实践) | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1(社会实践) | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | 1(旅行社实训/景区讲解实训) | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1(高星级饭店实训) | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | — | — |
| | | | 1(毕业教育) | — | — |
| 总计 | 120 | 110 | 25 | 5 | 5 |

(二) 教学安排

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 总学时 | 学分 | 各学期周学时 | | | | | | |
|--------|----|-----------|-----|----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | | | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | |
| | | | | | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 20周 | |
| 公共基础课程 | 1 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | 2 | | | | | | |
| | 2 | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 | | 2 | | | | | |
| | 3 | 哲学与人生 | 36 | 2 | | | 2 | | | | |
| | 4 | 职业道德与法治 | 36 | 2 | | | | 2 | | | |
| | 5 | 语文 | 216 | 10 | 4 | 4 | 2 | 2 | | | |
| | 6 | 数学 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | 7 | 英语 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | 8 | 信息技术 | 72 | 8 | 4 | 4 | | | | | |
| | 9 | 体育与健康 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| | 10 | 艺术(美术、音乐) | 72 | 2 | 2 | | | | | | |
| | 11 | 历史 | 72 | 2 | | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|----|-----------|---------|-----|------|----|----|----|----|----|---|
| | 12 | 选修课 | 书法 | 36 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| | 13 | | 普通话口语交际 | 32 | 2 | | | 1 | 1 | | |
| | 14 | | 礼仪 | 36 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| | 15 | | 创业指导 | 36 | 2 | | | | | | 2 |
| | 合计 | | | | 1112 | 62 | 20 | 20 | 11 | 11 | 4 |
| 专 业 技 能 课 程 | 16 | 专业 基础课 | 旅游概论 | 36 | 2 | 2 | | | | | |
| | 17 | | 旅游政策与法规 | 72 | 4 | | | 2 | 2 | | |
| | 18 | | 旅游心理学 | 36 | 2 | | 2 | | | | |
| | 19 | | 导游基础知识 | 108 | 6 | | 2 | 2 | 2 | | |
| | 20 | | 饭店概论 | 34 | 2 | 2 | | | | | |
| | 21 | | 旅游情景英语 | 128 | 8 | | | 2 | 2 | 2 | |
| | 22 | | 形体塑造 | 72 | 4 | | | 2 | 2 | | |
| | 23 | | 食品营养与安全 | 36 | 2 | | | | | 2 | |
| | 24 | | 服务礼仪 | 68 | 4 | 2 | 2 | | | | |
| | 25 | | 服务语言艺术 | 36 | 2 | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|---------------------|-----------------|---------|-----|----|---|---|----|----|----|----|--|
| | 26 | | 古运乡情 | | 72 | 4 | | | 4 | | | | |
| | 27 | | 山东导游 | | 72 | 4 | | | | 2 | 2 | | |
| | 28 | | 地方景区讲解 | | 68 | 4 | | | | | 4 | | |
| | 小计 | | | | 838 | 48 | 8 | 6 | 12 | 12 | 8 | | |
| | 30 | 专业 技能 方向 课 | 旅行社 方向 | 模拟导游 | 128 | 8 | 2 | 4 | | | | | |
| | 31 | | | 导游实务 | 72 | 4 | | | 4 | | | | |
| | 32 | | | 旅行社计调实务 | 72 | 4 | | | | | | 4 | |
| | 33 | | | 旅行社实训 | 56 | 4 | | | | | 1周 | 1周 | |
| | 34 | | 高星级 饭店方 向 | 餐饮服务与管理 | 136 | 8 | 2 | 4 | | | | | |
| | 35 | | | 前厅服务与管理 | 72 | 4 | | | | | | 4 | |
| | 36 | | | 客房服务与管理 | 72 | 4 | | | 4 | | | | |
| | 37 | | | 星级饭店实训 | 56 | 4 | | | | | 1周 | 1周 | |
| | 小计 | | | | 328 | 40 | 2 | 4 | 4 | | 4 | | |
| | 38 | | 茶艺 | | 72 | 4 | | | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------|------------------------|-----------|---------|------|-----|----|----|----|----|----|-----|
| | 39 | 专业 选修课 | 饭店插花艺术 | 36 | 2 | | | | 2 | | |
| | 40 | | 咖啡果茶与调酒 | 72 | 4 | | | | | 4 | |
| | 41 | | 旅游摄影 | 36 | 2 | | | | | 2 | |
| | 42 | | 化妆 | 36 | 2 | | | | | 2 | |
| | 43 | | 智慧旅游 | 72 | 4 | | | | | 4 | |
| | 小计 | | | 288 | 18 | | | 2 | 4 | 12 | |
| | 企业认知实习 | | | 28 | 1 | | 1周 | | | | |
| | 社会实践（旅行社市场调查/星级饭店市场调查） | | | 28 | 1 | | | 1周 | | | |
| | 顶岗实习 | | | 570 | 29 | | | | | | 19周 |
| | 小计 | | | 626 | 31 | | 1周 | 1周 | | | 19周 |
| | 合计 | | | 2080 | 137 | | | | | | |
| 其他 教育 活动 | 军训/专业认识与入学教育 | | | 28 | 1 | 1周 | | | | | |
| | 毕业教育 | | | 28 | 1 | | | | | | 1周 |
| | 小计 | | | 56 | 2 | 1周 | | | | | 1周 |
| 总计 | | | | 3248 | 201 | 30 | 30 | 28 | 28 | 28 | 20 |

注：1. 总学时 3248。公共基础课(含军训) 占总学时约 34.2%；专业技能课(含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育) 占总学时约 65.8%。其中选修课 428 学时，占总学时约 13.2%；
2. 总学分 201。学分计算办法：第 1 至第 5 学期每学期 16~18 学时计 1 学分；专业实践教学周 1 周计 2 学分；顶岗实习 1 周计 1.5 学分；军训/专业认识与入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周计 1 学分，共 4 学。

九、教学实施

(一) 教学要求

1、公共基础课

公共基础课是本专业课程体系的重要组成部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证，符合从事旅游服务、高星级饭店服务、运营与管理的需求。为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。在教学中注重教学方法、教学形式的改革，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。

2、专业技能课

通过深入企业调研,分析旅行社行业典型职业活动和核心职业技能,由理论专家、行业专家、专家教师组成课程改革课题小组共同构建基于旅行社(饭店)工作过程、以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系,专业技能课程与职业岗位群对接,课程内容与岗位核心任务对接,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课主要采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法,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。

主要专业课程教学要求

| 课程名称 (课时) | 主要内容 | 能力要求 |
|-----------------|--|---|
| 旅游概论 (36) | (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 |
| 导游政策与法规 (72) | (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; | (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 |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| | <p>(7) 旅游安全管理法规制度；</p> <p>(8) 旅游出入境管理法律、法规制度；</p> <p>(9) 旅游法</p> | |
| <p>旅游服务心理学 (36)</p> | <p>(1) 如何对旅游者进行鉴貌辨色；</p> <p>(2) 培养良好的旅游服务心理素质；</p> <p>(3) 旅游者的兴趣、需要及动机；</p> <p>(4) 旅游者的个性；</p> <p>(5) 旅游业员工的心理保健；</p> <p>(6) 旅游服务心理；</p> <p>(7) 旅游投诉心理</p> | <p>(1) 能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象；</p> <p>(2) 能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养；</p> <p>(3) 能运用所学知识预测客人的心理需求</p> |
| <p>服务礼仪 (68)</p> | <p>(1) 礼仪概述；</p> <p>(2) 旅游服务意识塑造；</p> <p>(3) 职业形象塑造；</p> <p>(4) 服务礼仪养成；</p> <p>(5) 服务岗位接待礼仪；</p> <p>(6) 宗教礼仪；</p> <p>(7) 民族礼仪；</p> <p>(8) 涉外礼仪</p> | <p>(1) 能形成良好的职业意识；</p> <p>(2) 能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；</p> <p>(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</p> |
| <p>服务语言艺术 (36)</p> | <p>(1) 导游口语概述；</p> <p>(2) 不同场合的口语运用技</p> <p>(3) 导游口语的用词技巧；</p> <p>(4) 导游口语的语音技巧；</p> <p>(5) 导游口语的修辞技巧；</p> <p>(6) 导游幽默语的运用；</p> <p>(7) 导游口语技巧基本功训练</p> | <p>(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；</p> <p>(2) 具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧；</p> <p>(3) 能运用幽默的语言进行导游词创作</p> |
| <p>导游基础知识</p> | <p>(全国导游基础知识)</p> <p>(1) 中国历史概述；</p> | <p>(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</p> |

| | | |
|--------------------------|--|---|
| <p>(136)</p> | <p>(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</p> | <p>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。</p> |
| | <p>(山东导游基础知识) (1) 山东概览; (2) 区域旅游资源; (3) 风物特产</p> | <p>(1) 能灵活运用山东的地理知识、历史概述、旅游资源来介绍山东; (2) 能介绍山东三大旅游区的城市概况及其主要景点; (3) 能从山东的红色文化景区、风味美食等方面来介绍山东的特产</p> |
| <p>饭店概论 (34)</p> | <p>认识饭店业 构建饭店组织架构 走进饭店一线部门 参观饭店后勤保障部门 体验饭店服务 融入饭店企业文化</p> | <p>(1) 能描述饭店及其饭店的产生、发展历程,分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店,列举知名品牌饭店集团; (2) 会分析中外饭店业现状及发展趋势; (3) 熟悉饭店组织机构的类型与部门构成,能列举出饭店直接对客服部门与间接对客服务部门; (4) 能描述各部门工作岗位职责及运营概要。</p> |
| <p>餐饮服务与管理 (136)</p> | <p>认识餐饮 餐饮服务技能 中餐服务 西餐服务 宴会服务 酒吧服务 菜单设计</p> | <p>能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪; 能辨别餐饮用具的种类及用途,能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作,能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务; 熟练进行各种西餐厅服务;能进行规</p> |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| | <p>餐饮人力资源管理 餐饮服务质量和安全管理</p> | <p>范的宴会预定与服务； 具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。</p> |
| <p>客房服务与管理 (72)</p> | <p>了解岗位概况 熟悉清扫设备 清洁保养客房 清扫公共区域 提供对客服务 维护客房关系 设计客房产品 保障客房安全</p> | <p>能识别常见客房类型、客用设备及用品； 能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜； 会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养； 能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作</p> |
| <p>前厅服务与管理 (72)</p> | <p>前厅服务 客房预订 礼宾服务 总台服务 总结服务和商务中心 大堂副理 前厅销售 信息沟通 安全管理与质量控制</p> | <p>能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单； 能描述预定服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务； 能初步处理前厅部领班、主管的督导工作； 能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求。</p> |
| <p>地方景区讲解 (68)</p> | <p>(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)；</p> | <p>(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</p> |

| | | |
|-----------------|---|---|
| | (3) 导游模拟讲解 | 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 |
| 旅行社计调实务 (72) | (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 |
| 模拟导游 (72) | 分析技能训练 讲解技能训练 应变技能训练 特殊团队导游技能训练 特种旅游导游技能训练 | 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 |
| 导游实务 (72) | 走向职场定点导游训练营 走进职场地陪导游训练营 奋战职场全陪导游训练营 驰骋职场出境领队训练营 | 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；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。 |

(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。

建立专业教学指导委员会，制订专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

十、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 and 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。

教学评价引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，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相结合。

另外加强实践性教学环节的考核，如口试评价、技能评价；突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价；应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，综合评价学生能力；注重学生的职业素养考核，引导学生服务意识和职业气质的养成；学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课堂学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、网点服务，星级饭店餐饮、前厅、客房、康乐必需知识的现解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在对客服务岗位实践中的应用以及解决岗位工作中实际问题的处理水平，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。

十一、实训实习环境

本专业配备校内实训室和校外实习基地。校内实训室主要承担专业课程的教学和技能大赛的训练，除了满足现有实际教学工作的同时，还可以满足学生开展第二课堂的需求。酒吧实训室、插花实训室可作为生产性实训基地服务于教师、学生和社会。另外还具有导游资格证书面试、咖啡师、茶艺师、插花师等社会培训和职业技能考评的功能，为进行相关职业技能培训与考核提供服务条件。真正实现产教学用一体。与校外××康辉旅行社、××山运旅行社、××队景区、××古城、××开元凤鸣山庄、××舜和大酒店、××金尊酒店、××中豪酒店等多家企业建立校外实习实训基地，满足学生真正与岗位对接。

（一）校内实训室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训配备 3D 模拟导游实训室、旅行社计调服务实训室、中餐实训室、客房中式铺床实训室、客房标准间模拟实训室、前厅实训室、西餐插花实训室、茶艺实训室、调酒咖啡实训室和形体实训室共 10 个。

| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设施设备 | |
|----|-------|-----------|----------|
| | | 名称 | 数量（生均台套） |
| | | | |

| | | | |
|--------------|------------|---------------|------------------------|
| 1 | 3D 模拟导游实训室 | 教师主控台 | 1 套 |
| | | 学生桌椅 | 1 套/生 |
| | | 投影仪 | 1 台, 亮度 \geq 3000 流明 |
| | | 环形幕布 | 1 幅 |
| | | 环绕立体声音响 | 1 套 |
| | | 录像设备 | 1 套 |
| | | 无线话筒 | 2 个 |
| | | 有线话筒 | 2 个 |
| | | 导游旗 | 1 面/生 |
| | | 立体偏振眼镜 | 100 |
| | | 地陪服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 全陪服务实训仿真模拟软件 | 1 套 |
| | | 虚拟景点库仿真软件 | 1 套 |
| | | 景区(景点)讲解教学资源库 | 1 套 |
| | | 2 | 旅行社计调服务实训室 |
| 教师主控台 | 1 套 | | |
| 音响 | 1 套 | | |
| 打印机 | 1 台 | | |
| 电话 | 2 部, 有来电显示 | | |
| 无线话筒 | 2 个 | | |
| 计调服务实训仿真模拟软件 | 1 套 | | |
| | | | |
| | | 餐椅 | 120 把 |
| | | 操作台 | 10 张 |
| | | 托盘 | 60 个 |
| | | 多媒体教学系统 | 1 套 |
| | | 消毒柜 | 1 套 |

| | | | |
|---------|-------|------------------|--------|
| 3 | 中餐实训室 | 储物架 | 4 个 |
| | | 餐厅点菜系统 | 1 套 |
| | | 台布装饰布 | 各 10 套 |
| | | 口布 | 120 条 |
| | | 摆台整套餐具 | 15 套 |
| | | 分菜车 | 5 辆 |
| | | 装饰花瓶 | 10 个 |
| | | 折叠餐巾花专用大盘 | 10 个 |
| | | 净手巾 | 20 条 |
| | | 红酒瓶、白酒瓶 | 各 15 个 |
| | | 桌号牌 | 10 个 |
| | | 菜单 | 20 个 |
| | | 4 | 客房实训室 |
| 布草 | 12 套 | | |
| 被芯 | 12 张 | | |
| 枕芯 | 42 张 | | |
| 床头柜 | 12 个 | | |
| 操作台 | 6 个 | | |
| 开夜床整套用品 | 12 套 | | |
| 多媒体教学系统 | 1 套 | | |
| | | 床体床垫 135cm×200cm | 2 张 |
| | | 床头柜 | 2 个 |
| | | 行李柜 | 1 个 |
| | | 书桌椅 | 1 套 |
| | | 电视柜 | 1 个 |

| | | | |
|---|------------|-----------------|-------|
| 5 | 客房标准间模拟实训室 | 电话 | 1 部 |
| | | 单人沙发 | 1 张 |
| | | 茶台 | 1 张 |
| | | 酒柜 | 1 个 |
| | | 衣柜 | 1 个 |
| | | 卫生间梳妆镜 | 1 面 |
| | | 坐便器 | 1 个 |
| | | 灯具 | 2 盏 |
| | | 五巾 | 2 套 |
| | | 床品 | 2 套 |
| | | 各类易耗品 | 适量 |
| | | 电视、空调 | 各 1 台 |
| | | 淋浴间 | 1 间 |
| | | 洗手台 | 1 个 |
| 6 | 西餐插花实训室 | 西餐台 120cm×120cm | 10 张 |
| | | 西餐椅 | 40 把 |
| | | 工作台 | 5 张 |
| | | 烹制车 | 1 辆 |
| | | 点菜系统 | 1 套 |
| | | 服务手推车 | 1 辆 |
| | | 多媒体教学系统 | 1 套 |
| | | 托盘 | 10 个 |
| | | 台布 | 20 块 |
| | | 口布 | 40 块 |
| | | 西餐宴会摆台整套餐具 | 10 套 |
| | | 折叠餐巾花专用大盘 | 10 个 |
| | | 冰水壶 | 2 个 |
| | | 醒酒器 | 2 个 |

| | | | |
|---|-------|---------|------|
| | | 净手巾 | 10 条 |
| | | 鲜花 | 适量 |
| | | 仿真花 | 适量 |
| | | 花泥 | 40 块 |
| | | 各种花盆 | 50 个 |
| | | 展示柜 | 2 组 |
| | | 包装纸、彩带 | 适量 |
| | | 剪刀 | 10 把 |
| | | 胶带机 | 2 台 |
| 7 | 茶艺实训室 | 学生操作台 | 12 套 |
| | | 授课演示台 | 1 套 |
| | | 茶道组 | 13 套 |
| | | 茶艺摆件 | 10 个 |
| | | 博古架 | 1 副 |
| | | 随手泡 | 13 个 |
| | | 公道杯 | 13 个 |
| | | 茶艺器具 | 13 套 |
| | | 盖碗 | 40 个 |
| | | 茶杯 | 13 个 |
| | | 茶海 | 13 个 |
| | | 茶荷 | 13 个 |
| | | 茶巾 | 13 条 |
| | | 各类茶叶 | 适量 |
| | | 饮水机 | 1 台 |
| | | 多媒体教学系统 | 1 套 |
| | | | |
| | | 吧椅 | 6 个 |
| | | 餐桌 | 6 张 |

| | | | |
|----------|-----------|-------------|-------|
| 8 | 咖啡奶茶调酒实训室 | 餐椅 | 24 把 |
| | | 煮咖啡机 | 1 台 |
| | | 磨咖啡机 | 1 台 |
| | | 炒咖啡机 | 1 台 |
| | | 爱尔兰咖啡机加热酒精炉 | 1 台 |
| | | 调酒壶 | 10 个 |
| | | 调酒机 | 4 个 |
| | | 冰桶、夹子 | 2 套 |
| | | 量酒器 | 2 个 |
| | | 量酒杯 | 10 个 |
| | | 开塞器 | 2 个 |
| | | 酒篮 | 5 个 |
| | | 制冰器 | 1 个 |
| | | 各类杯子 | 若干 |
| | | 蒸烤一体机 | 1 台 |
| | | 微波炉 | 1 台 |
| | | 酒柜 | 1 组 |
| | | 冰柜 | 1 台 |
| | | 多媒体教学系统 | 1 套 |
| | | 9 | 前厅实训室 |
| 计算机显示终端 | 6 台 | | |
| 显示电话机 | 2 部 | | |
| 信用卡刷卡机 | 1 个 | | |
| 酒店运行软件系统 | 1 套 | | |
| 复印机 | 1 台 | | |
| 打印机 | 1 台 | | |
| 行李车 | 1 台 | | |
| 贵重物品保险箱 | 1 个 | | |

| | | | |
|----|-------|------------|------|
| | | 验钞机 | 1 台 |
| | | 计算机 | 2 套 |
| | | 世界时钟 | 1 套 |
| | | 传真机 | 1 台 |
| | | 学生椅 | 50 把 |
| | | 各类木质家具 | 各一件 |
| | | 各部门账单 | 适量 |
| | | 外币样本 | 若干 |
| | | 各类耗品 | 适量 |
| 10 | 形体实训室 | 立式空调 | 1 台 |
| | | 组合音响 | 1 套 |
| | | 扶杆把手 | 若干 |
| | | 多媒体教学系统 | 1 套 |
| | | 镜面墙 | 若干 |
| | | 瑜伽垫 | 50 块 |
| | | 木地板 | 若干 |
| | | 更衣柜 | 10 组 |
| | | 更衣凳 | 2 组 |
| | | 可叠放座椅（带靠背） | 50 把 |

（二）校外实训基地

按照旅游服务与管理专业培养目标和教学计划要求，与原有的校外实训基地扩大合作层面，加大合作力度，使学校与企业及市场结合更紧密。实现学校与企业对学生的共同管理、共同考核，形成校外实训基地运行与管理的长效机制，充分满足旅游服务与管理专业学生的阶段性实习和综合性顶岗实习的需要。进一步拓展校外实训基地，与旅行社、景区、酒店合作并将作为重点建设基地，建立紧密合作关系，并加强深度合作。通过校外实训实习，使学生掌握学习流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1、实训基地类型

- (1) 旅行社
- (2) 景区
- (3) 星级饭店

2、实训基地标准：我校校外实训基地具有固定的经营场所、设施、资格许可和人员配置；实习岗位与旅游服务管理专业的岗位群一致；各大旅行社、景区和星级饭店设施设备条件有利于开展职业技能训练，能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

3、实训基地数量：我校现有校外实习实训基地 8 家，能够满足学生顶岗实习的需求。

十二、专业师资

现有专业教师 16 人，其中专职教师 12 人，兼职教师 4 人。均具有本科及以上学历。高级讲师 5 人，中级讲师 6 人。双师型教师达 87%，具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师均具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书。能够参加教研工作、教学改革课题研究、教学能力大赛、技能大赛等活动。平均每两年到企业实践不少于 3 个月。兼职教师经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

十三、编制说明

1. 本校依据《教育部关于制定中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》和《山东省教育厅关于制定山东省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案》制定我校实施性人才培养方案。

(1) 落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习 5 个学期，校外顶岗实习不超过 1 学期。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），假期 12 周。第 1 至第 5 学期，每学期教学周 18 周，机动、考试周 2 周，按 28~30 学时/周计算；第 6 学期顶岗实习 18 或 19 周，按 30 学时/周计算。

(2) 选修课程结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念。并突出以下几点：

(1) 专业课程设置清晰，符合职业岗位要求。本方案依据旅行社接待、导游员、景区讲解员、星级饭店餐饮、前厅、客房等职业的岗位要求，通过对旅行社门市接待、旅行社票务、导游员、景区讲解员、餐饮服务员、前厅服务员等职业能力分析来构建课程体系，开设《导游基础知识》、《模拟导游》、《导游政策与法规》、《地方景区讲解》、《餐饮服务与管理》等专业课程，保证学生能够掌握从事本专业领域实际工作的知识和技能。

(2) 加强口语训练内容，凸显职业特定能力。旅游服务与管理专业最主要的职业特定能力是讲解能力，本方案在课程设置中特别加强了学生口语训练的内容，如第 1 学期开设《服务语言艺术》课程，从语音、语调方面对学生进行语言表达的训练；第 3、4、5 学期开设《地方景区讲解》、《模拟导游》课程，从专业讲解方面对学生进行语言表达的训练。

(3) 大赛融入专业课程，贯彻教学改革理念。本方案结合山东省职业学校技能大赛比赛内容，将技能大赛的要求融入到专业课程中，全面贯彻山东省职业教育教学改革理念。如开设《导游基础知识》、《餐饮服务与管理》、《客房服务》等课程；针对导游讲解项目开设《服务语言艺术》、《地方景区讲解》等课程；在选修课的专业技能课程中开设《茶艺》、《插花》等课程。

(4) 人文课程丰富多样，提高学生综合素养。本方案尊重学生特点，发展学生潜能，加强德育、智育、体育、美育课程的同时，在任选课程中多开设人文类课程，促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展，奠定学生终身学习和发展的良好基础。