

# 昆山花桥国际商务城中等专业学校 旅游服务与管理专业实施性人才培养方案

(适用于 2022 级旅游服务与管理专业)

## 一、专业与专门化方向

专业类别：导游服务类(代码：17)

专业名称：旅游服务与管理（专业代码：740101）

专门化方向：展览讲解

## 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

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的知识与技能，能从事导游、展览讲解等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

## 四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
展览讲解	展览讲解员 导游员	展览讲解员（中级） 导游员（初级）	高职： 旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理	本科： 旅游管理

## 五、培养规格

### （一）综合素质

1. 树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2. 具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3. 具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有服务旅游行业的情怀，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4. 具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5. 具有良好的心理素质和健全的人格,理解生命意义和人生价值,掌握基本运动知识和运动技能,养成健康文明的行为习惯和生活方式,具有健康的体魄。

6. 具有一定的审美情趣和人文素养,了解古今中外人文领域基本知识和文化成果,能够通过1~2项艺术爱好,展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7. 具有爱岗敬业的劳动态度和良好劳动习惯,具有较强的职业荣誉感、良好的职业道德、职业行为,弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8. 具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力,能够适应社会发展和职业岗位变化。

9. 具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神,热心公益、志愿服务,具有奉献精神。

10. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

## (二) 职业能力 (职业能力分析见附录1)

### 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) 人际交往能力:具有良好的语言表达和书面表达的能力;具有良好的沟通能力,能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

(3) 组织协调能力:具有组织、安排旅游活动的的能力;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。

(4) 产品推销能力:具有推荐、销售旅游产品的能力。

### 2. 专业核心能力

(1) 具有沿途导游讲解的能力;具有旅游景区景点导游词编写的能力;具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力;具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力;具有妥善处理游客特殊要求的能力。

(2) 具有良好的英语表达沟通能力,能在各种情境中进行基本的英语交流和服务。

### 3. 职业特定能力:

(1) 展览讲解员:具有展览馆讲解的能力;具有编写展览馆讲解词的能力;具有妥善处理游客要求的能力;具有策划展览馆特色活动的的能力。

(2) 普通旅行社导游:具有沿途讲解的能力;具有旅游景区景点导游词编写的能力;具有组织、协调旅游活动中食、住、行、游、购、娱等环节的能力;具有妥善处理游客要求的能力;具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。

### 3. 跨行业职业能力:

(1) 具有适应岗位变化的能力,能根据职业技能等级证书制度,取得跨岗

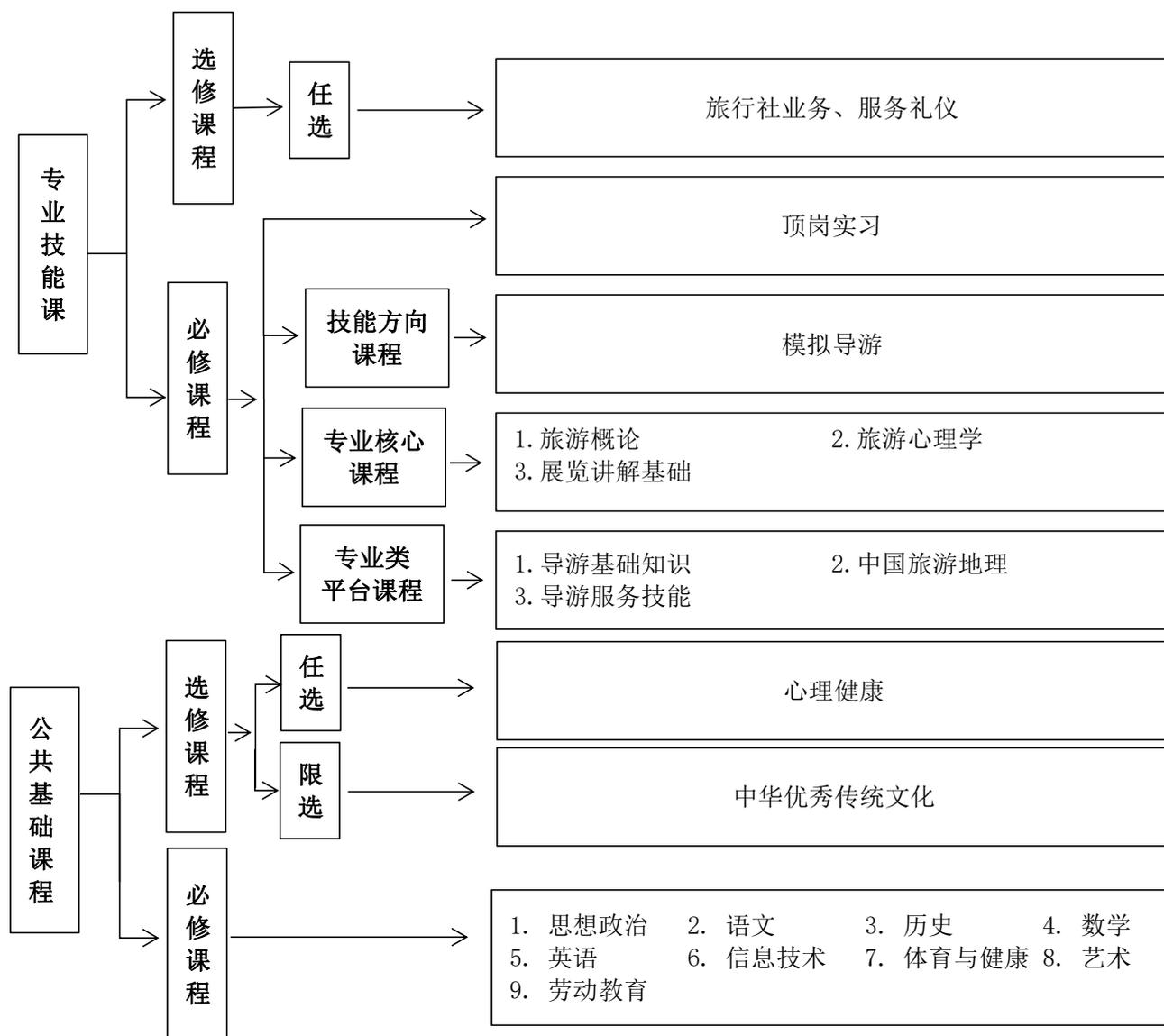
位职业技能等级证书。

(2) 具有景点讲解的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

## 六、课程设置及教学要求

### (一) 课程结构



### (二) 主要课程教学要求

#### 1. 公共基础课程教学要求

课程名称	主要教学内容	目标要求
------	--------	------

<p>思想政治 (144)</p>	<p>思想政治课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块是各专业学生的必修课程，包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四部分内容。拓展模块为选修课程，是必修课程的拓展和补充。选修课程除对学生进行时事政策教育外，还应根据国家形势发展、区域经济和行业发展状况，结合学校德育工作，学生社会实践、专业学习、顶岗实习，进行法律与职业教育，国家安全教育，民族团结进步教育，中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化教育，文明礼仪教育，就业创业创新教育，廉洁教育，艾滋病预防教育，毒品预防教育等。</p>	<p>紧密结合社会实践和学生实际，掌握马克思主义基本原理、马克思主义中国化理论成果，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，对学生进行思想教育、政治教育、道德教育、法治教育、心理健康教育、职业生涯和职业精神教育，引导学生通过自主思考、合作探讨的学习过程，理解新时代中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的内容和要求，培育政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与等核心素养，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，自觉培育和践行社会主义核心价值观，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p>
<p>语文 (272)</p>	<p>本课程分为基础模块（必修）、职业模块（限定选修）、拓展模块（选修）。基础模块：语感与语言习得，中外文学作品选读，实用性阅读与口语交流，古代诗文选读，中国革命传统作品选读，社会主义先进文化作品选读。职业模块：劳模、工匠精神作品研读，职场应用写作与交流，科普作品选读。拓展模块：思辨性阅读与表达，古代科技著述选读，中外文学作品研读。</p>	<p>正确、熟练、有效地运用祖国语言文字；加强语文积累，提升语言文字运用能力；增强语文鉴赏和感受能力；品味语言，感受形象，理解思想内容，欣赏艺术魅力，发展想象能力和审美能力；增强思考和领悟意识，开阔语文学习视野，拓宽语文学习范围，发展语文学习潜能。</p>
<p>历史 (68)</p>	<p>面对新时代提高全体国民素质的新要求，适应新时代培养大批德才兼备技术技能人才的新需求，遵循职业教育教学规律，在初中历史义务教育的基础上，学习中外历史上重大事件、人物和现象，了解和认识人类历史发展演变的基本脉络。</p>	<p>培养学生运用科学的史学理论与方法来认识和解释历史的能力。遵循价值观教育与历史知识教学相结合，在历史知识传授与培养学生历史素养的过程中，实现正确价值观的引导。结合职业教育特点，选择与职业生涯密切相关的教学内容，强化历史学科核心素养培养，教学中进一步融入职业道德、职业精神教育，满足学生未来职业发展的需要。</p>
<p>数学 (272)</p>	<p>本课程分为基础模块、拓展模块。基础模块：集合、充要条件、不等式、函数、三角函数、指数函数与对数函数、直线与圆的方程、简单几何体、概率、统计，拓展模块：平面向量、三角计算、数列、复数、立体几何、数学文化专题、数学建模专题。</p>	<p>提高作为高技能人才所必须具备的数学素养。获得必要的数学基础知识和基本技能；了解概念、结论等的产生背景及应用，体会其中所蕴涵的数学思想方法；提高直观想象、逻辑推理、数学运算、数据分析、数学抽象、数学建模、现代信息技术运用和解决简单实际问题的能力；发展数学应用意识和</p>

		探究精神，形成良好的数学学习习惯。
英语 (272)	<p>在自我与他人、生活与学习、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境和可持续发展8个主题中，涵盖记叙文、说明文、应用文和议论文等文体，并涉及口头、书面语体。语言与技能知识包括语音知识、词汇知识、语法知识、语篇知识、语用知识。文化情感知识包括中外文化的成就及其代表人物、中外传统节日和民俗的异同、中外文明礼仪的差异、相关国家人文地理、中华优秀传统文化等。选修模块：依据与职业领域相关的通用职场能力设立求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职场规划等主题。</p>	<p>掌握英语基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。能运用所学语言知识和技能在职场沟通方面进行跨文化交流与情感沟通；在逻辑论证方面体现出思辨思维；能够自主、有效规划个人学习，通过多渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，提高学习效率。</p>
信息技术 (104)	<p>本课程分为基础模块（必修）和拓展模块（选修）。基础模块：信息技术应用基础、网络技术应用、图文编辑、数据处理、演示文稿制作、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能。拓展模块：维护计算机与移动终端、组建小型网络、应用办公云、制作实用图册、绘制三维数字模型、编制数据报表、创作数字媒体作品、体验 VR/AR 应用、开设个人网店、设计应用程序、保护信息安全（不同类别的专业可根据实际需求选择2-3个专题进行教学）。</p>	<p>了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识；理解信息社会特征；遵循信息社会规范；掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能；具备综合运用信息技术和所学专业解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力。</p>
体育与健康 (172)	<p>本课程包括基础模块和拓展模块两部分。基础模块包括体能和健康教育2个子模块，体能模块包括一般体能、专项体能和职业体能。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展等方面需要的选修内容，分为拓展模块一和拓展模块二。其中拓展模块一为限定性选修内容，包括7个运动技能系列。每个运动技能系列由若干运动项目组成，每个运动项目又由3个教学模块组成。课外体育锻炼、体育竞赛活动、体育社团活动等，纳入整体课程结构设计和教学计划中，与体育与健康课程教学内容相衔接。</p>	<p>全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力，增进学生身心健康，培养学生从事未来职业所必需的体能和社会适应能力。使学生掌握必要的体育与卫生保健基础知识和运动技能，增强体育锻炼与保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法；注重学生个性与体育特长的发展，提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，为学生终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。通过体育教学，进行爱国主义、集体主义和职业道德与行为规范教育，提高学生社会责任感。</p>

<p>艺术(美术) (17)</p>	<p>本课程具有基础性、综合性、审美性、人文性和实践性的特点,是学校实施美育的主要途径和内容。</p>	<p>引导学生主动参与广泛的艺术学习和活动,掌握艺术的基本知识、技能和原理,丰富审美体验,增强感性认识,提升艺术感知能力;关注艺术与社会生活、艺术与劳动生产、艺术与历史文化、艺术与其他课程和专业的有机联系,提高理性认识,发展艺术鉴赏能力;树立正确的审美观念,陶冶高尚的道德情操,培养深厚的民族情感,激发想象力和创新意识,促进学生全面发展和健康成长。</p>
------------------------	---	--

## 2. 主要专业(技能)课程教学要求

### (1) 专业类平台课程

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
<p>导游基础知识 (228)</p>	<p>(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</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,并掌握典型景观的讲解技能 (2) 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) 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>中国旅游地理 (174)</p>	<p>(1) 地图的认识 (2) 旅游地理区划 (3) 东北旅游区 (4) 华北旅游区 (5) 华东旅游区 (6) 华中旅游区 (7) 华南旅游区 (8) 西北旅游区 (9) 西南旅游区 (10) 青藏高原旅游区</p>	<p>(1) 能熟练掌握中国地图,了解各种区域划分的方法 (2) 能熟练掌握八大旅游区的具体方位和地理概况 (3) 能简要介绍八大旅游区的代表性景点及其特色 (4) 学会看地图、用地图</p>
<p>导游服务技能 (135)</p>	<p>(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</p>	<p>(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) 具备一定的才艺,能活跃团队气氛</p>

### (2) 专业核心课程

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
<p>旅游概论</p>	<p>(1) 旅游的产生及其科学概念</p>	<p>(1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来</p>

(189)	(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	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
旅游心理学 (104)	(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
展览讲解基础 (140)	(1) 职业道德教育和实践 (2) 博物馆基础知识 (3) 发声知识 (4) 普通话语音基础知识	(1) 掌握博物馆基础知识 (2) 掌握普通话知识 (3) 掌握语言表达基础知识 (4) 熟悉与文物有关的法律法规知识 (5) 熟悉安全常识

### (3) 技能方向课程

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
模拟导游 (141)	(1) 地方概况 (2) 各地区 5~10 个景点 (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

## 七. 教学安排

### (一) 教学时间分配表

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中: 综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 (专业认知与入学教育) 1 (军训)	1	1
二	20	18		1	1
三	20	18	1 (展览讲解实训)	1	1
四	20	18	1 (景点讲解实训)	1	1
五	20	18		1	1

六	19	19	18(顶岗实习)	/	/
			1(毕业教育)	/	/
总计	119	109	23	5	5

## (二) 教学进程安排 (见附录 2)

### 八. 实施保障

#### (一) 师资条件

##### 1. 师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神，争做“四有”好老师。

##### 2. 专业能力

(1) 专任专业教师与在籍学生之比为 1:12，研究生学历（或硕士以上学位）比例为 44%，高级职称比例为 44%，获得相关的高级工及以上证书比例为 100%，“双师型”教师比例达 100%。专业带头人具备高级讲师及以上职称和较高的职业技能等级证书，拥有旅游服务行业的专业视野和实践经验，具有旅游管理专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能广泛联系行业企业，较好地把握旅游行业、专业发展态势，了解旅游行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”。具有组织开展学校旅游服务与管理专业建设、课程建设、教科研工作、校企合作、实训基地建设和为企业提供技术服务、咨询等能力，在本专业改革发展中起引领作用。

(2) 公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人在该专业的课程教学、教育科研、课程开发等方面起到引领作用。关注学科（课程）改革和发展状况，熟悉本学科（课程）的课程标准、教学任务、主要教学内容及要求。具有较强的课程研究能力和实施能力，组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造优质课堂。

(3) 专任教师具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面理解，具备较强的学情分析、教学目标设定、教学设计、教案撰写、教学策略选择、教学实施和评价能力，能运用信息化教学手段，合理使用信息化资源，注重教学反思，关注教学目标达成，持续改进教学效果；能积极开展课程教学改革和实施，具备一定的课程开发能力。

专任专业教师还具有从事学科（课程）教学所在行业高级以上职业技能等级证书或职业资格证书，平均每两年到企业实践 2 个月。专业教师具有良好的专业知识和实践能力，能够开展理实一体教学活动及实践技能示范教学，参加产学研项目研究及教学竞赛、技能竞赛等活动，能开发具专业特色的校本教材。

### 3. 团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

## （二）实训实习基本条件

### 1. 校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训实习教学功能室配置如下：

实训室名称	主要设备名称	数量 (台/套)
接待礼仪实训室	扶杆把手	6
	多媒体投影仪	1
	镜面墙	16
	可叠放座椅	40
展览讲解实训室	教师主控台	1
	电脑	2
	学生桌椅	40
	投影仪	1
	摄录像设备	1
	无线话筒	2
	有线话筒	2
	导游旗	20
	实训仿真模拟软件	1
模拟导游实训室	教师主控台	1
	电脑	2
	学生桌椅	40
	投影仪	1
	摄录像设备	1
	无线话筒	2
	有线话筒	2
	导游旗	20
	实训仿真模拟软件	1

## 2. 校外实训实习基本条件

校外实训基地满足学生顶岗实习、专业教师企业实践的需要，按照本专业人才培养方案的要求配备场地和实习实训指导人员，实训设施设备齐全，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实训基地的具体要求如下：

(1) 根据本专业人才培养的需要，建立校外实习基地，一是以专业认识和参观为主的实习基地，该基地能反映目前专业发展新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；二是以接收学生社会实践、跟岗实习和顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业综合实践训练的工作岗位，合作协议满3年，具有一定的规模，满足至少35人同时进行专业认识实践等技能实训活动。

(2) 实习单位具有现代化管理理念、先进的管理模式和完善的管理制度，能依法依规保障学生的基本劳动权益，保障学生实习期间的人身安全和健康。实习单位提供专业所涉及的技术规范、操作规程等资料，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

(3) 实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师从事该专业岗位工作3年以上，思想素质较高、业务素质优良，责任心较强，有一定的专业理论水平，协同专任教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目，组织开展专业教学和职业技能训练，完成学生实习质量评价，共同做好学生实习服务和管理工作。

### (三) 教学资源

#### 1. 教材

学校有严格的教材选用制度，教材从国家推荐教材目录和《\*\*\*中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材能体现产业发展的新技术、新规范，发挥专业教师、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，无不合格的教材进入课堂。根据专业性、基础性、实用性的原则，专业教师结合课程特点和教学需要，编写有特色、高质量的活页式讲义。

#### 2. 图书文献资料

配备旅游行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等图书文献，如旅游行业相关法律法规等；有规范的专业教学计划、课程标准、教学标准、实践教学任务书等完备的教学文件，如教育部《中等职业学校专业目录》等。

#### 3. 数字资源

充分利用国家职业教育智慧职教平台有关旅游服务与管理专业国家教学资源库中相关数字化资源。学校建有与实训内容相配套的信息化教学资源，能够组织开展信息化实训教学活动。配备与专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等数字资源，做到种类丰富、形式多样、使用便捷、动

态更新，能满足教学要求。

## 九、质量管理

### （一）编制实施性人才培养方案

学校开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案，并滚动修订。具体要求为：

1. 落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2. 注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3. 贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《\*\*\*中等职业学校旅游服务类专业课程指导方案（试行）》，开足开好公共基础必修课程和专业类平台课程。

4. 选修课程分为基础平台和技能方向课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程、专业（技能）任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

5. 统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制教学进程表和课程表。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足每门课程所需学时和教学内容。

#### 6. 制订课程实施性教学要求

（1）学校应依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《\*\*\*中等职业学校旅游服务类专业课程指导方案（试行）》以及教育部中等职业学校公共基础课程课程标准、\*\*\*中等职业学校公共基础有关课程的教学要求，参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，编写公共基础课程、专业（技能）主干课程实施性教学要求。

（2）课程实施性教学要求必须有机融入思想政治教育元素，紧密联系实际专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求必须能切实指导任课教师把握教学目标，开展教学设计，规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教

学组织实施水平。

7. 在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教育教学改革的推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

## （二）推进教育教学改革

1. 强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2. 明确教改方向。充分体现以能力为本位、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，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3. 提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。

4. 优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5. 深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

## （三）严格毕业要求

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1. 符合《\*\*\*中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分。在校

期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3. 毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、\*\*\*中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4. 取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托第三方社会化认定的初级以上等级证书 1 项以上，如展览讲解员（中级）证书、全国导游职业资格证书，以适应旅游行业需求。

## **十、编制说明**

### **（一）编制依据**

本方案依据《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准（试行）》，参考教育部《中等职业学校专业目录》（2021 版）《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2015 版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。学校成立由企业多方参与的专业指导委员会，共同制定专业人才培养方案，使得专业培养目标、专业设置、课程内容、教学过程与产业升级、行业标准、企业需求相对接，保证专业课程和实训基地建设与产业技术发展相适应。

### **（二）开发单位及核心成员**

本方案由\*\*\*\*学校旅游组教师编制。

**2021 年 1 月**

## 附录 1

## \*\*\*省\*\*\*中等职业学校旅游服务与管理专业“工作任务与职业能力”分析表

职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
展览讲解员	接待	(1) 熟悉接待计划, 做好物品准备、知识准备、形象准备等; (2) 做好旅游团队的迎接服务	旅游心理学、服务礼仪、导游服务技能、展览讲解基础、展览讲解员技能	一、行业通用能力 1. 服务接待能力 (1) 具有接待客户的能力 (2) 具有导游服务的能力 (3) 具有展览讲解服务的能力 2. 人际交往能力 (1) 具有良好的语言表达和书面表达的能力 (2) 具有良好的沟通能力, 能妥善处理客我关系 3. 组织协调能力 (1) 具有组织、安排旅游活动的能力 (2) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力 (3) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力 4. 产品推销能力: 具有推荐、销售旅游产品的能力 二、职业特定能力 1. 旅行社导游 (1) 具有沿途讲解的能力 (2) 具有旅游景区景点导游词编写的能力 (3) 具有组织、协调旅游活动中食、住、行、游、购、娱等环节的能力 (4) 具有妥善处理游客要求的能力 (5) 具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力 2. 旅行社门市接待 (1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力 (2) 具有建立和维持客户关系的能力 (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力
	讲解	能根据旅游团队的需求和特点进行相应的讲解		
	讲解词编写	能根据工作需要编写展览讲解词		
旅行社导游	接待	(1) 熟悉接待计划, 做好物品准备、知识准备、形象准备等 (2) 做好旅游团队的迎接服务	服务礼仪、旅游心理学、导游基础知识、导游服务技能	(1) 具有组织、安排旅游活动的能力 (2) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力 (3) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力 4. 产品推销能力: 具有推荐、销售旅游产品的能力 二、职业特定能力 1. 旅行社导游 (1) 具有沿途讲解的能力 (2) 具有旅游景区景点导游词编写的能力 (3) 具有组织、协调旅游活动中食、住、行、游、购、娱等环节的能力 (4) 具有妥善处理游客要求的能力 (5) 具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力 2. 旅行社门市接待 (1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力 (2) 具有建立和维持客户关系的能力 (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力
	导游讲解	能根据旅游团队的需求和特点进行相应的导游讲解		
	组织协调	能按照接待计划认真安排旅游团队的旅游活动项目		
	维护安全	能在旅游活动中多次提醒旅游团队注意人身安全、财产安全等		
	处理问题	能及时、规范地处理旅游团队中出现的问题		
	送行	能在旅游活动结束后进行旅游团队的送别服务		
旅行社门市接待	电话咨询	能使用礼貌用语接受客户旅游咨询, 并介绍相关旅游产品	服务礼仪、旅游心理学、旅游地理、导游基础知识、信息技术	(1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力 (2) 具有建立和维持客户关系的能力 (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力
	客户登记	能使用礼貌用语, 运用服务礼仪接待客户, 做好登记工作		

	接待客户	能按照工作规范接待客户,认真倾听客户的旅游需求		3. 展览讲解: (1) 具有展览馆讲解的能力 (2) 具有展览馆讲解词编写的能力 (3) 具有妥善处理游客要求的能力 (4) 具有策划展览馆特色活动的的能力
	推荐产品	能根据客户需求推荐相应的旅游产品		
	资料收发	能运用计算机收集、整理、归纳客户资料		
景区服务	导游讲解	能掌握规范化的景区导游服务技能,熟练地进行景区景点的导游向导和讲解	旅游心理学、服务礼仪、导游服务技能、景区讲解员技能	4. 景区服务: (1) 具有对重点旅游者的接待和服务能力,事故预防和 处理能力,对特殊问题应变及处理的能力 (2) 具有开展景区景点项目策划的能力 (3) 具有开展景区景点宣传营销的能力
	景区策划	能开展景区景点的项目策划		
	景区营销	能开展景区景点的宣传营销		

课程类别	课程名称	学时	学分	学期							
				16+2	18	17+1	17+1	18	18+1		
				1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	必修课程	思想政治	144	8	36	36	36	36			
		语文	272	16	64	72	68	68			
		数学	272	16	64	72	68	68			
		英语	272	16	64	72	68	68			
		历史	68	4	32	36					
		信息技术	104	6	32	72					
		体育与健康	172	10	32	36	34	34	36		
		劳动教育	36	2					36		
		艺术(美术)	17	1				17			
		选修课程	心理健康	16	1	16					
		限选课程	中华优秀传统文化	18	1		18				
	小计		1391	81	340	414	274	291	72		
专业	专业类	导游基础知识	228	13	48	54			126		
	平台课程	中国旅游地理	174	10	48	54			72		

（技能）课程		导游服务技能	135	8	28			83	18	
	专业核心课程	旅游概论	189	11			83	68	36	
		旅游心理学	104	6			68		36	
		展览讲解基础	140	8			68		72	
	技能方向课程	模拟导游	141	8				51	90	
	综合实训	展览讲解实训	29	2			1W			
		景点讲解实训	29	2				1W		
		顶岗实习	522	29						18W
		小计	1683	97	124	108	248	231	450	18W
其他教育活动		专业认知与入学教育	29	2	1W					
		军训	29	2	1W					
		毕业教育	29	2						1W
合计			3161	184	522	522	522	522	522	551

