



旅游服务与管理专业 人才培养方案



旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3 年

四、职业面向

表 1: 旅游服务与管理专业职业面向分析表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别	职业资格证书	继续学习专业举例
旅游服务类 (13)	旅游服务与管理 (130200)	商务服务人员 (4-07)	4-07-04 旅游及公共游览场所服务人员	4-07-04-01 导游员 4-07-04-03 旅行社计调 4-07-04-04 旅游咨询员 4-07-04-05 公共游览场所服务员	全国导游资格证 展览讲解员	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

备注：1、所属专业大类（代码）和所属专业类（代码）在《专业目录》中查找；
2、对应行业代码在《职业大典》中查找；
3、主要职业类别（代码）和主要岗位类别（代码）可在《职业大典》和《专业目录》中查找，注意行业的发展变化。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向旅游行政管理部门、旅行社、旅游景区、旅游咨询公司、旅游电子商务企业、旅游规划策划机构、主题公园的旅游经济管理和企业管理工作；或旅游与休闲行业的自主创业。培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

（1）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

（2）具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识、诚实守信、爱岗敬业。

（3）具有良好的旅游行业规范、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。

2. 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，能在工作中有效运用。

（3）掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

（4）掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

（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、茶艺师等 1 或 2 种职业资格证书。

专业技能方向——旅游社导游

（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) 掌握旅游产品知识，能处理旅游事件。

专业（技能）方向——旅游社计调、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。

(3) 掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

3. 思政要求

(1) 培养自觉维护国家利益、民族尊严和旅游者与旅行社的合法权益意识，自觉抵制团队运作过程中的违法行为；

(2) 培养学生热爱旅游事业和爱岗敬业的工匠精神，具有优良的道德品质和高尚的情操，讲文明，遵守社会公德，尽职尽责，践行社会主义核心价值观，为旅游者提供热情周到的服务。

(3) 培养学生具有爱国主义精神，做“四有新人”，即有理想、有道德、有文化、有纪律。

(4) 培养学生较强的服务意识、高尚的职业素养和道德品质，为我国旅游业的健康发展贡献微薄的力量。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。公共基础课包括思想政治、语文、数学、外语、历史、信息技术、体育与健康和艺术等课程。专业（技能）课包括专业

核心课、专业技能方向课、综合实训和顶岗实习等课程；选修课包括专业选修课程和人文素养选修课程。

（一）公共基础课

依据教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）精神、落实教育部关于印发《中等职业学校思政、语文、历史等10门课程标准2020年版》的通知，从2020年秋季开始执行新的课程标准。

表 2：公共基础课程描述

课程名称	语文（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	<p>学生通过阅读与欣赏、表达与交流以及综合实践等活动，在语言理解与应用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承等几个方面都获得持续性发展，自觉弘扬社会主义和星价值观，鉴定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支持。</p>				
教学内容	<p>一、基础模块 8 个专题（第 1、2 学期） 语言与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、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、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流。</p> <p>二、职业模块 4 个专题（第 3、4 学期） 可选 3 个专题，专题 1、专题 2 必选，专题 3/4 任选其一。 劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读。</p>				
教学要求	<p>坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能，整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动。以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学。体现职业教育特点，加强实践与应用。提高信息素养探索信息化背景下教与学方式的转变。</p>				
课程名称	数学（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	<p>中等职业学校数学课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。</p> <p>通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。</p> <p>在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。</p>				
教学内容	<p>第一学期：集合、不等式、充要条件、函数 第二学期：指数函数、对数函数、三角函数、三角计算</p>				

	第三学期：数列、平面向量、简单的几何体、立体几何 第四学期：直线与圆的方程、圆锥曲线、复数、排列组合、概率与统计				
教学要求	全面落实立德树人根本任务，培育和践行社会主义核心价值观，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。教学要遵循数学教育规律，围绕课程目标，发展和提升数学学科核心素养，按照课程内容确定教学计划，创设教学情境，完成课程任务；教学要体现职教特色，遵循技术技能人才的成长规律；教学中要合理融入思想政治教育，引导学生增强职业道德修养，提高职业素养。				
课程名称	英语（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	中等职业学校英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯，继续学习和终身发展奠定基础。				
教学内容	一、基础模块 8 个主题（第 1、2、3 学期） 自我与他人、学习与生活、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展。 二、职业模块 8 个主题（第 4 学期） 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、职业规划。				
教学要求	坚持立德树人，发挥英语课程育人功能。开展活动导向教学，落实学科核心素养。尊重差异，促进学生的发展。突出职业教育特点，重视实践应用。运用信息技术，促进教与学方式的转变。				
课程名称	思想政治（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	思想政治课程是落实立德树人根本任务的关键课程。中等职业学校思想政治课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程以立德树人为根本任务，以培育思想政治学科核心素养为主导，帮助中等职业学校学生确立正确的政治方向，坚定理想信念，厚植爱国主义情怀，提高职业道德素质、法治素养和心理健康水平，促进学生健康成长、全面发展，培养拥护中国共产党领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身的有用人才。				
教学内容	第一学期 中国特色社会主义 第二学期 心理健康与职业生涯 第一学期 哲学与人生 第二学期 职业道德与法治				
教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。在教学实践中，要遵循教育教学规律、思想政治教育规律和中职学生身心发展规律，激发学生学习兴趣，提高思想政治教学的吸引力，有效提高教学质量。具体要求：坚持正确育人导向，强化价值引领；准确理解学科核心素养，科学制定教学目标；围绕议题设计活动，注重探讨式和体验性学习；加强社会实践活动，打造培育学科核心素养的社会大课堂；运用现代信息技术，提高教学效率。				
课程名称	历史（必修）	开设学期	第 2、3 学期	学时/学分	72/4
课程目标	以落实立德树人位根本目标，掌握唯物史观的基本观点和方法并作为解决现实问题的指导思想。了解史料，并依据史实和史料对史实表达自己的看法，培养学生能够实事求是得认识和评判现实社会与职业发展中的问题。通过历史学科核心素养学习，				

	培养学生树立正确国家观，增强对祖国的认同感和民族团结意识，引导学生传承民族节气，认识中华文明的历史价值和现实意义。帮助学生树立积极进取的人生态度和正确的世界观、人生观和价值观。				
教学内容	第二学期 中国古代史、中国近现代史 第三学期 世界古代史、世界近现代史				
教学要求	结合不同教学内容蕴含的学科核心素养，合理设计教学目标和教学过程。开展多种形式的教学，鼓励学生开展自主学习、探究学习和合作学习，调动和发挥学生学习的主动性和创造性。结合专业人才培养方案，创设与行业、专业相近的教学情境，设计体验未来职场的教学活动，探索探索课堂教学与专业实习实训相融合的教学模式。				
课程名称	体育与健康（必修）	开设学期	第 1、2、3、4、5 学期	学时/学分	180/10
课程目标	中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1~2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全 知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神， 塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻 炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为 和体育精神三方面获得全面发展。				
教学内容	本课程在第一、第二、第三学第四学期开设，总学时为 144 学时： 第一学期 体能训练、职业体能、健康教育 第二学期 篮球、足球 第三学期 田径、体育保健 第四学期 体育游戏、篮球、足球				
教学要求	中等职业学校体育与健康课程教学要落实立德树人的根本任务，遵循体育 教学规律，始终以促进学科核心素养的形成和发展为主要目标。教学中要以身 体练习为主，体现体育运动的实践性，要根据不同教学内容所蕴含的学科核 心素养的侧重点，合理设计教学目标、教学方法、教学过程和教学评价，积极进 行教学反思等，以达到教学目的和学业水平要求。				
课程名称	信息技术	开设学期	第 1、2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	培养学生信息技术的兴趣和意识，让学生通过信息技术课程使学生具有获得信息、传输信息、处理信息和应变信息能力，教育学生正确认识和理解信息技术相关的文化、伦理和社会等问题，负责任地使用信息技术；培养学生良好地信息修养，把信息技术作为支持终身学习和协作学习地手段，为适应信息社会的学习、工作和生活打下必要的基础。				
教学内容	第一学期 利用信息技术手段进行信息查询、信息处理、信息识别、信息存储与传递等。 第二学期 利用信息技术进行学习，利用网络传递信息等各种信息处理能力。				
教学要求	通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的素养和适应职业发展需要的信息能力。课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，				

	综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题。				
课程名称	公共艺术	开设学期	第 2 学期	学时/学分	36/2
课程目标	中等职业学校艺术课程目标是坚持落实立德树人的根本任务，使学生通过艺术鉴赏和实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。丰富审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣。				
教学内容	基础模块：美术鉴赏与实践。				
教学要求	艺术课程教学要落实课程目标，培养学生艺术学科核心素养。加强课程研究，按照本课程标准，结合专业和学生的特点，选择教学内容，制定教学目标，采取有效的教学策略，帮助学生培育艺术学科核心素养，达成学业目标。				

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

围绕旅游服务与管理专业的企业用工需求，充分考虑学生专业知识的学习规律和学生就业等因素，把有利于学生学习和掌握专业知识与技能等作为设置 8 门核心课程的重要依据。

表 3：专业核心课程描述

课程名称	旅游概论（必修）	开设学期	第 1 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，具备现代旅游管理的基本技能，具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。尤其旅游职业道德培养更需要随时随地，贯穿于每一课堂。教育学生从一个文明的旅游者做起，进而成为称职的旅游从业者。				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游的本质属性，旅游的发生、发展的基本规律； 2. 旅游的基本要素，旅游活动的内容和形式，产生旅游者的条件； 3. 旅游业的构成，以及在国民经济发展中的地位、作用于影响； 4. 旅游市场的概念、细分，以及我国旅游市场的发展状况； 5. 生态旅游的概念、发展现状和意义，理解生态旅游与可持续发展的关系； 6. 旅游业的发展趋势。 				
	<p>本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教学活动主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识。 2. 以未来职业活动为依据设计课程内容，以项目任务为载体，用任务训练职业岗 				

教学要求	<p>位能力。在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，贯彻“学中做，做中学”的教学理念，力争做到“理实一体化”。</p> <p>3. 旅游职业道德培养应贯穿于每一堂课，培养具有良好思想品德、较强社会责任感、荣誉感和进取精神的旅游从业者。</p>
-------------	---

课程名称	旅行社运营实务 (必修)	开设学期	第 2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>本课程的教学以目前旅行社实际工作任务为路径，通过项目教学法来加深学生对专业知识的理解 and 应用，使学生掌握现代旅行社运营的基本理论和基础知识，熟悉旅行社的主要业务部门的岗位需求，具有较强的旅行社门市接待、导游员和计调员等理论知识，并提高学生灵活运用理论知识的能力。同时提高学生的职业素养，使其具有爱岗敬业、诚信友善的社会主义核心价值观，更具有善于沟通与合作的职业品格，为就业和职业生涯发展奠定基础。</p>				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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； 2. 旅行社宣传、外联、计调、导游、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程； 3. 开展旅行社基础业务； 				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 贯彻“学中做、做中学”的教学理念，提高学生灵活运用理论知识的能力； 2. 深入挖掘本课程的德育内涵与元素，及鼓励学生考取相关证书，如导游资格证、普通话，将其融入教学全过程，推进课程思政、“1+X”证书教学改革。 3. 采用多元化的评价方式。 				

课程名称	旅游服务心理学 (必修)	开设学期	第 1 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>通过本课程的学习，使学生对能够正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对旅游服务心理学有一个总体的认识。使学生掌握旅游服务心理学的基本概念、基本原理和基础知识，学会用旅游服务心理学理论分析和解决旅游服务中遇到的心理问题。使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对旅游管理活动时间的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事管理工作打下基础。</p>				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游心理学的基本概念、基本理论。 2. 从认知、情感、需要、动机、个性等方面分析旅游者心理及相应的服务策略； 3. 交通、住宿、餐饮、景区、购物等各旅游环节，对旅游投诉与处理、员工心理保健和心理素质的培养； 				
教学要求	<p>本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。教学活动主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，贯彻“学中做，做中学”的教学理念，力争做到“理实一体化”。 				

	<p>2. 教学过程中注重案例教学和课堂实践，突出学生的主体性，通过项目教学法来加深学生对专业知识的理解和应用。</p> <p>3. 旅游职业道德培养应贯穿于每一堂课，培养具有良好思想品德、较强社会责任感、荣誉感和进取精神的旅游从业者。</p>
--	--

课程名称	旅游情景与英语 (必修)	开设学期	第 3 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>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，能读懂常见旅游相关的英文材料，运用基本阅读策略获取所需信息，书写简单的英文信函，能达到旅游服务相关岗位上对英语应用能力的基本要求，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。</p>				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅游接待过程中的英语来电； 2. 旅游接待中熟练运用规范的英语用语； 3. 为客户提供一般的旅游咨询服务； 4. 处理客人的英语投诉，并用英语进行简单沟通； 5. 用英语进行讲解服务； 				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每个项目的学习都以旅游英语服务实际的工作项目和工作情境为活动的载体，设计相应教学活动，以工作任务为中心整合相关知识和能力要求，倡导学生在“做”中“学”，实现做学一体化。 2. 教学过程中，通过情境创设、情景模拟、板报展示或小组活动等活动项目来落实教学内容； 3. 采取校企合作、工学结合等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，强化实际应用能力训练。 				

课程名称	导游基础知识 (必修)	开设学期	第 3、4 学期	学时/学分	108/6
课程目标	<p>通过学习，使学生掌握导游基础知识，为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。通过本课程的学习，学生应具有一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋划策。</p>				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识； 2. 文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析； 3. 旅游客源地的民俗和宗教。 				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 贯彻“学中做、做中学”的教学理念，提高学生灵活运用理论知识的能力； 2. 深入挖掘本课程的德育内涵与元素，及鼓励学生考取相关证书，如导游资格证、普通话，将其融入教学全过程，推进课程思政、“1+X”证书教学改革。 3. 采用多元化的评价方式。 				

课程名称	中国旅游地理 (必修)	开设学期	第 2 学期	学时/学分	108/6
课程目标	通过本课程的学习，能帮助学生掌握基本的旅游地理知识，提高学生给你的专业知识素养；同时，熟悉我国主要的旅游景点景观，培养学生积极乐观的生活情趣，在旅游审美中陶冶情操、完善修养、提高素质，为学生将来踏上就业岗位奠定良好的基础。				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国内主要旅游地的分区知识； 2. 国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色； 3. 国内著名旅游资源、旅游线路； 				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在教学中，使用多种教学方法，包括案例分析法、示范教学法、学习模拟演练法、翻转课堂等； 2. 充分发挥师生在教学中的互动性和创造性，引导学生学习并掌握中国旅游地理的相关知识； 3. 在教学过程中，充分利用各种资源，教学手段的信息化； 4. 通过教师的讲解和引导，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观； 5. 采用多元化的评价方式 				

课程名称	中国旅游客源地概况 (必修)	开设学期	第 3 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过学习，使学生加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论，自觉提高自身的人文素养；培养学生细心、周到、热情的服务意识、团结、协作、宽容的合作意识、灵活、克制、诚信的职业意识，为以优质服务接待各国来华游客打下坚实的基础。				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中国主要旅游客源地的自然地理、历史文化、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识； 2. 旅游业发达国家和地区的风俗习惯、饮食禁忌和生活礼仪； 				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照旅游的职业工作过程，依据“项目导向”、“任务驱动”的设计理念，突出能力为本位，采用项目式教学。通过任务驱动、情景模拟、合作探究等方式培养学生的学习能力和应用能力； 2. 强调理论教学与实践教学相结合、强调基础知识与应用能力相结合； 3. 深入挖掘本课程的德育内涵与元素，及鼓励学生考取相关证书，如导游资格证、普通话，将其融入教学全过程，推进课程思政、“1+X”证书教学改革。 4. 采用多元化的评价主体； 				

课程名称	旅游政策与法规 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，使学生能掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业基础知识，扩大学生的知识面，提高操作能力，使学生具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，为其职业能力的发展打下良好的专业基础。				
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我国的旅游法规与政策基础知识； 2. 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； 				

	<p>3. 旅游安全管理和旅游保险法规制度；</p> <p>4. 消费者权益保护法律知识的相关知识；</p>
教学要求	<p>通过学习，使学生不仅了解和掌握我国的旅游法规与政策基础知识，能够分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉，而且熟悉旅游团队及散客导游服务程序与服务质量，能够预防并处理旅游接待中的各种问题和事故，掌握旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，并依此提升自己的实际带团操作的能力，提高应变能力。</p>

2. 专业方向课

专业方向课程多为理实一体的课程，要突出学生专业技能和操作规范性要求，兼顾用工企业所需要的岗位，有针对性地在校园开展模拟对不同的职业岗位能力进行专项训练，为促进学生理论、专业技能学习和可持续发展提供支撑。

表 4：专业方向课程描述——导游方向

课程名称	导游实务（必修）	开设学期	第 4 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>1. 通过学习本课程，使学生了解导游员的基本概念、工作职责；熟悉导游业务的相关基础知识，理解各种导游服务的程序与规范化管理知识；掌握作为一名合格导游员必须具备的理论知识</p> <p>2. 通过本课程学习，使学生掌握导游带团服务技巧，提高导游服务水平，培养学生分析问题和处理问题的能力，使学生在在校期间能参加全国导游资格考试并取得导游证，具备上岗工作的资格和能力。学生能独立完成接团、带团、送团三大导游服务工作程序并提供优质服务。</p> <p>3. 通过本课程的学习，使学生具有高素质导游员的文化修养，良好的导游服务意识、优秀的团队合作精神；使学生的思想道德素质、业务素质等符合高等职业院校学生及优秀导游员的素质要求。</p>				
教学内容	<p>主要学习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资粮标准；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。从导游服务程序、应变能力、带团技巧、讲解艺术等方面重点介绍和实践导游工作应该掌握的相关知识与技能，突出了教材深度和细节，强调导游工作的操作性和学生的动手能力为将来从事导游工作打下良好的基础。</p>				
教学要求	<p>理论讲授与实践操作相结合、运用多媒体课件教学、专家讲座、学生自学以及互动学习、模拟训练、案例讨论相结合。</p> <p>(1) 多增加实际案例，使学生了解实践中如何运用所学知识，同时引导学生主动探讨导游服务中出现问题后的解决方法。</p> <p>(2) 注重业务模拟训练教学，使学生提前进入职业角色。在课堂进行模拟教学，创造仿 真景象，进行导游训练。</p> <p>(3) 充分运用多媒体教学手段，加强直观性教学力度，还可引导学生利用互联网增加对 行业的从知度。</p>				

	(4)注重对学习效果的评估,完善各阶段的评估体系和方式。				
课程名称	模拟导游(必修)	开设学期	第4学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>通过教学,使学生熟练地掌握带团工作的各项技能技巧,并能取得导游资格证书;具备导游工作岗位必备的组织、协调、应变及灵活处理突发事件的能力。</p> <p>通过综合模拟实训,达到以下目的:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.是学生更好的理解工作的性质、特点,明确导游工作在旅游活动中的重要地位。 2.使学生巩固课堂上所学的专业知识,理论联系实际: 3.使学生了解导游工作的具体操作程序和方法,掌握规范导游的能力和技巧; 4.培养、增强学生在导游服务过程中分析问题、解决问题的能力,尽快适应毕业后行业工作的需要。 5.培养学生良好的职业道德,对工作认真负责,一丝不苟,对业务员精益求精的工作态度 and 学风。 				
教学内容	<p>主要学习地陪、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,引导学生以服务流程为主线,以学生为主体,以实践为核心,将导游能力的培养贯穿在全书的每个项目之中。为实地导游夯实基础,形成熟练进行标准化讲解的能力。</p>				
教学要求	<p>模拟导游是导游专业的学生在学完导游基础知识导游业务等专业课后,掌握了导游专业基本理论和方法,并经过一系列实践环节训练的基础上开展的综合性专业实践。</p> <p>开展活动导向教学,将理论和实践相结合教学,落实学科核心素养。尊重差异,促进学生的发展。突出职业教育特点,重视实践应用。运用信息技术,促进教与学方式的转变。</p>				
课程名称	旅游危机管理(必修)	开设学期	第4学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>它是研究旅游组织与公众之间传播与沟通行为和规律的一门学科,属于管理学、传播学相结合的学科范畴,同时也是一门应用性很强的边缘学科。掌握了旅游公共关系学的知识,能使学生在旅游专业学习和深造方面奠定了一定的理论基础,也为将来在社会上求职创造了相关条件。</p>				
教学内容	<p>主要学习自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征,掌握相关的自救常识、保险常识,掌握游客在旅游活动总遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法,以及特殊旅游项目的应急常识,增强安全意识,提高应急自救、互救能力,防范和化解旅游风险。</p>				
教学要求	<p>通过本课程的学习,能使学生系统地掌握旅游公共关系的基本理论和基本知识,培养他们分析问题,解决问题的能力并能够完成最基本的旅游组织公关策划。在讲授过程中以应用为目的,结合大量的公关案例和社会实际问题来分析讲解,突出实用性和针对性,使学生能学以致用。在教学过程中,注意激发学生的学习兴趣,提倡学生主动思考,培养学生自学能力。</p>				

课程名称	旅游美学（必修）	开设学期	第 3 学期	学时/学分	36/2
课程目标	<p>本课程的功能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景观的美学分析能力，最终提高学生旅游审美素质。</p> <p>通过本课程的学习，使本专业的学生具备从事旅游审美的专业知识、专业技能及相关的职业能力，培养学生实际岗位的适应能力，提高学生的审美职业素质。具体如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标：能熟练地说出常用审美原理；能正确阐述审美对象的审美结果；能熟练地说出导游服务审美原理； 2. 能力目标：能运用基本的审美原理熟练地分析典型、常见审美对象；能用熟练的审美语言对常见和典型景观进行审美表达； 3. 素质目标：提高学生的审美素养。培养良好的审美习惯。培养认真的和严肃的审美态度。 				
教学内容	<p>主要学习各类型旅游景观、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、欣赏景观资源和分心、认识各种旅游审美对象，提升人文素质。</p>				
教学要求	<ol style="list-style-type: none"> (1) 应加强对实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以任务引领型案例或项目诱发学生兴趣，使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能。 (2) 应以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。 (3) 应注重职业情景的创设，提高学生岗位适应能力。 (4) 教师必须重视实践，更新观念，走产学研相结合的道路，探索中国特色职业教育的新模式，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导提升职业素养，努力提高学生的创新能力。 (5) 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。 				

表 4：专业方向课程描述——旅行社计调、外联方向

课程名称	旅行社计调实务（必修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	108/6
课程目标	<p>本课程对应旅行社计调岗位，旨在培养旅游管理专业学生的旅行社产品计划与调度的岗位专用能力，拓展学生旅游行业信息处理及管理服务的通用能力，同时又为专业后续课程奠定基础。通过本课程的学习与模拟训练，使学生们充分意识到计调岗位在旅游业中的重要性，为学生今后走向社会，适应旅游管理专业相应的工作打下良好的基础。</p>				
教学内容	<p>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，提升熟练开展计调业务的能力，以计调工作项目和工作任务流程为主线，按照循序渐进的学习规律及不同类型计调实际工作中的操作流程及侧重点。为学生的职业生涯、继续学习奠定基础。</p>				
	<p>教师在课程设计中要贯彻“学生为主体，行动为导向，能力为本位”的指导思想，秉承“任务驱动，工学结合”的理念，按照“工作过程系统化”的思路，让学生在“做中学”，做到“教、学、做”有机结合。</p>				

教学要求	<p>在本课程的教学过程中，始终把学生作为学习的行动主体，创造相应的教学环境，激起学生求知欲望，培养形象思维能力；通过教学互动和模拟练习，让学生在学习和实践中掌握职业技能，构建属于自己的经验和知识体系；在培养学生专业能力的同时，注重学生正确的学习方法养成、提高其学习能力和社会能力；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、课程设计以培养学生职业能力为重点 2、多种教学方法的运用，创立“实战式教学模式” 3、运用现代化教学设备，与行业对接 				
课程名称	旅行社服务网点 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>立足于行业对人才的需求，以目前旅行社服务网点岗位的工作模块和工作流程为主线，重视对学生实操训练和技能培养，让学生掌握旅行社服务网点工作中的开业准备、接待流程、产品营销、客户关系管理、人员管理等相关知识，并学会相应的旅行社服务网点的相关准备。培养学生具备专业基础知识，适应时代的发展，将旅行社网点服务技能运用流畅，与新时代旅游市场相接轨，树立爱岗敬业的职业精神。</p>				
教学内容	<p>主要学习旅行社服务网点的基本知识；掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预订和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务。</p>				
教学要求	<p>教学过程中要注重： 在内容编排和体例设计上体现以工作过程导向的设计理念 ‘ 利用信息化手段全方位进行教学，培养学生成为新一代符合行业规范的旅游者； 教师采取多元化主体对学生评价，增强学生学习的兴趣和积极程度，也同时要引导学生增强对专业的兴趣； 教学方式多样化，结合学生学情，及时调整教学方法进行教学，让学生熟悉旅行社服务网点实操流程，更好地适应工作岗位。</p>				

课程名称	旅行社外联实务 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	<p>熟悉外联工作相关的知识，掌握外联岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作外联业务。并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事外联工作的职业素养，在此基础上形成以下职业能力具备良好的文化素质，掌握必备的基础知识、专业基础知识和专业知识。具备良好的业务素质。熟练掌握旅行社一线业务人员的操作技能及处理突发事件的能力。</p>				
教学内容	<p>主要学习外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外联营销策略；学会与不同的对象进行沟通，并运用电子商务开展业务。</p>				
教学要求	<p>教学内容的设计始终贯彻“以岗位需求为导向，突出实践教学”的理念，在教学内容选择时注意突出对学生职业能力的训练，在教学内容、教学方法与手段、师资团队上做到工学结合。教师要设计课程内容，利用信息化手段，以工作任务为线索构建任务引领型课程，以职业能力为核心组织课程内容，让学生通过完成具体任务发展职业能力。</p>				

课程名称	旅行社电子商务 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	不仅讲述旅游电子商务的有关知识,更重目的是培养和激发学生的专业学习兴趣,使学生明确今后的学习目标、学习内容和努力方向。通过教学,使学生掌握旅游电子商务的基础概念,了解旅游电子商务的基本技术和要求,使他们弄清旅游电子商务的实质和内容,在旅行社的电子商务工作运用上,能够熟练操作,并对专业的学习目标和要求有一个全面、正确和清晰的认识。				
教学内容	主要学习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。				
教学要求	要求学生了解旅游电子商务的发展有一个基本的了解,认识旅游电子商务中的四大流(信息流、商流、资金流与物流)及其相互关系,基本掌握旅游电子商务的基本原理旅游电子商务的基本分类理解电子数据交换,旅游电子商务安全体系结构,安全支付在旅游电子商务体系中的作用与工作原理。 以工作流程为导向采取教学,必须“重实践”,转变纯理论教学的观念和方式。列举丰富多彩的案例,增强课堂的趣味性和可操作性。				

(三) 选修课

围绕企业对员工文化素养、综合素质的不断需求,结合我校学生的就业和创业实际,以民航概论、民航服务与沟通、会展旅游、民航地勤作为专业选修内容,以礼仪、国学作为人文素养选修内容,使学生得到更高层次、更加全面的发展。

1. 专业选修课 (表 7)

课程名称	民航概论 (选修)	开设学期	第 1 学期	学时/学分	36/2
课程目标	着重培养学生的创新思维能力,使学生掌握民用航空的基本概念、研究民用航空的目的和方法、系统学习航空器的装备情况;航空器活动的环境及导航;空中交通管理;航空运输;及通用航空等基础知识的全面了解。系统掌握航空服务工作所应具有的文化知识,以及这些相应知识在实际工作中的应用。提高学生的文化素养、综合业务能力与素质,为后续课程的学习打下基础,增强吸收新知识的能力,为从事快递物流方面的工作奠定扎实的基础。				
教学内容	了解民用航空形成与发展,民用航空组织管理机构及民用航空器的适航与维修。 了解飞机的结构与系统、飞行的基本原理、航空气象知识、航空运输 了解飞机的结构与系统、机场管理及通用航空。				
教学要求	通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程,按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念,以培养符合实际需要的应用型人才为原则,教学组织以技能为目标,以素质为基础,采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动,加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养,达到促进学生专业综合素质的提升的目的,真正培养专业与专长合格的高素质技术技能				

	人才。				
课程名称	会展旅游（选修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	本课程是会展策划与管理专业的基础课程，是专业必修课。通过对会展旅游的基本内容的学习，让学生掌握会展旅游的分类以及具体类别的形成、运作、营销等实际内容，对会展旅游的内涵有较为深入的了解。通过这些知识的学习使学生掌握会展旅游的核心内容，将旅游和会展的内容更紧密的结合起来。				
教学内容	了解会议旅游的概念、运作与策划等，学习会议旅游中的展览旅游、节事旅游以及奖励旅游等具体运作模式，以及会展旅游产业链的内容学习。				
教学要求	本课程属于理论基础课程，教学时应采用多媒体教学，通过幻灯片的演示、相关光碟的播放等教学方式，改变枯燥的纯理论讲述。涉及到需要学生动手操作的内容，充分发挥学生的动手能力进行设计和操作。				

课程名称	民航地勤服务（选修）	开设学期	第 3、4 学期	学时/学分	108/6
课程目标	掌握民航地勤服务的基本概念，了解所包含的各项服务内容及规范要求。掌握狭义角度的地勤服务中如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务和特殊情况服务的详细内容及相关规定。理解飞机维修工作以及相关内容。为其学习其他课程以及今后从事地勤工作从理论上打下良好的基础。				
教学内容	了解民航地勤服务概论，掌握售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务、特殊旅客运输的服务技巧，了解不正常运输服务、飞机维修与地面保障等知识。				
教学要求	基于地面服务岗位职业能力和职业资格要求，结合中职学生身心发展特点，从内容和方法上制定教学要求。在内容上从知识、技能和态度三个方面对课程内容进行规划和设计，以使课程内容更好地与工作岗位对接。要求学生具备售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、要客服务、安检服务岗位的服务技能，系统掌握地面服务的基本知识，可以独立完成地面服务技能操作。从方法上以情境教学、互动教学等为主要方法，教学过程与工作过程密切结合。教学可在教师和航空实训室情境中进行。在学习情境中，建议通过多媒体教学、合作教学、教师示范和学生实际操作，实际情境化教学。设计的情境包括售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、要客服务、安检服务等。				

课程名称	民航服务沟通（选修）	开设学期	第 2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	选取大量的典型案例以提高读者的学习兴趣，拓宽读者沟通的思路与操作能力，培养学生掌握沟通的技巧，锻炼学生沟通和表达的能力，旨在培养应用型民航服务人才。				
教学内容	主要介绍民航服务沟通中沟通认知、常用沟通方式、沟通技巧、聆听技巧、人际冲突的形态与化解、有效的跨文化沟通等内容，可帮助读者掌握民航服务中沟通的基				

	本技能，为解决实际工作中的沟通问题、人际交往问题奠定良好基础。
教学要求	通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程.按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，教学组织以技能为目标，以素质为基础，采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动，加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养，达到促进学生专业综合素质的提升的目的，真正培养专业与专长合格的高素质技术技能人才。

2. 人文素养选修课（表8）

课程名称	礼仪规范 (选修)	开设学期	第2学期	学时/学分	36/2
课程目标	通过学习本课程，使学生了解有关礼仪的基础知识，礼仪与道德建设的关系，礼仪与个人素质的关系，掌握礼仪规范要求。同时应使学生初步具备运用以上知识的能力，并使学生养成自觉习惯，使学生得到全面的发展。本课程有部分内容需要实际训练，严格的训练与理论知识的结合，可以达到使学生形成内在与外在相统一的素质。通过学习这门课程，让学生加强自身的修养，从思想上认识到礼仪规范的重要性，而且在当前大力提倡社会主义精神文明建设的今天，弘扬“礼仪之邦”的道德风范，为建设有中国特色的社会主义事业服务。				
教学内容	本课程是职业学校学生的选修课。主要内容包括：追根溯源，走进礼仪殿堂；从容得体，塑造个人形象；尊重他人，融洽人际关系；文雅大方，做好职场一员。教学将社会主义核心价值观、中国优秀传统礼仪文化等内容融入生动活泼的案例中，不但强调学生的礼仪实践和礼仪能力，还关注学生的人文精神和礼仪素质的综合养成，突出可操作性。本课程使用国家规划教材。				
教学要求	<p>本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。</p> <p>1、认真学习、领会大纲的精神，提高执行教学的自觉性。</p> <p>2、基础性的教学需要更多的内容增强本课程的趣味性、知识性、实用性。运用现代信息技术，提高教学效率。</p> <p>3、本课程对实践性的要求很高，因此在教学的过程中需要不断的激发学生兴趣去进行自我的实践，严格要求自己。使学生理解礼仪是人类社会在长期实践交往中形成的一种行为准则，注重礼仪是社会文明发展、社会生活和谐的客观要求。</p>				

课程名称	国学	开设学期	第 1 学期	学时/学分	36/2
课程目标	<p>(一) 知识性目标</p> <p>引导学生认识和了解国学经典，认识国学经典在一个人成长过程中发挥的重要作用。</p> <p>(二) 技能性目标</p> <p>1、学生掌握主题式学习的基本方法，学会朗读和诵读，乐于背诵积累国学经典精粹篇章，增强文化底蕴，滋养语文素养。</p> <p>2、形成一定的收集、整理、传播、交流，运用信息的能力；</p> <p>3、学生具备一定的与人和谐共处的能力。</p>				

	<p>(三) 体验性目标</p> <p>1、树立正确的道德观念，初步建立良好的道德心理机制；</p> <p>2、欣赏并感受国学经典精髓的自然美、人文美，提高语言审美鉴赏力；</p> <p>3、激发学习国学经典的兴趣，体会国学经典文化的博大精深，提升人文素养。</p>
教学内容	<p>第一学期：</p> <p>(一) 第一编 尽忠守信 (二) 第二编 孝亲敬长</p> <p>第二学期：(三) 第三编 崇义尚 (四) 第四编 明耻倡廉</p>
教学要求	<p>对学生进行国学教育，其实是在养成学生的国民意识和社会责任，培养学生对国家与民族大人的自觉担当。对学生们学习国学的要求应以“朗朗上口，不求甚解”。通过诵读起着潜移默化的作用。通过和古代圣贤对话，在经典里遨游，学生们懂得了做人的道理，触摸着文言的精彩。</p>

七、教学总体进程安排

(一) 基本要求

依据教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）规定，本方案须达到如下要求：

1. 三年制中职每学年安排 40 周教学活动，总学时数不低于 3000；
2. 公共基础课程学时一般占总学时的 1/3；
3. 选修课教学学时数占总学时的比例均应当不少于 10%；
4. 实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上；
5. 顶岗实习一般为 6 个月，可分散或集中安排；
6. 18 课时计算为 1 个学分。

(二) 教学进程安排

依据教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）精神，主要

呈现本专业开设课程类别、课程性质、课程名称、课程编码、学时学分、学期课程安排、考核方式、有关学时比例要求。

课程编号说明：“G”代表公共基础课，从01开始编号，“GX”代表公共基础选修课，“Z”代表专课，“13”为旅游服务类专业代号，“02”代表旅游服务与管理专业，课程从01开始编号，“ZX”代表专业选修课，课程从01开始编号。

课程类别	课程性质	课程名称	课程编号	考核方式	学分	学时			各学期周学时安排						学时比例	
						总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
									18周	18周	18周	18周	18周	20周		
公共基础课	必修	中国特色社会主义	G01	考试	2	36	26	10	2							36.0%
	必修	心理健康与职业生涯	G02	考试	2	36	26	10		2						
	必修	哲学与人生	G03	考试	2	36	28	8			2					
	必修	职业道德与法治	G04	考试	2	36	28	8				2				
	必修	语文	G05	考试	8	144	124	20	2	2	2	2				
	必修	数学	G06	考试	8	144	134	10	2	2	2	2				
	必修	英语	G07	考试	8	144	72	72	2	2	2	2				
	必修	信息技术	G08	考查	4	72	36	36	2	2						
	必修	体育与健康	G09	考核	10	180	20	160	2	2	2	2	2			
	必修	公共艺术	G10	考核	2	36	10	26		2						
	必修	历史	G11	考试	4	72	60	12		2	2					
	必修	劳动	G12	考查	10	180	0	180	2	2	2	2	2			
	选修	国学	GX01	考查	2	36	26	10	2							
	选修	礼仪	GX02	考查	2	36	10	26		2						
小 计					66	1188	600	588	16	20	14	12	4			
专业技能课	必修	旅游概论	Z130201	考试	4	72	44	28	4							64.0%
	必修	旅游服务心理学	Z130202	考试	4	72	36	36	4							
	必修	旅行社运营实务	Z130203	考试	4	72	36	36		4						
	必修	中国旅游地理	Z130204	考试	6	108	54	54		6						
	必修	旅游情景英语	Z130205	考试	4	72	36	36			4					
	必修	导游基础知识	Z130206	考试	6	108	72	36			2	4				
	必修	中国旅游客源地概论	Z130207	考试	4	72	36	36			4					
	必修	旅游政策与法规	Z130208	考试	4	72	36	36						4		
	小 计					36	648	350	298	8	10	10	4	4		
	必修	模拟导游	Z130209	考核	4	72	0	72				4				
	必修	导游实务	Z130210	考试	4	72	20	52				4				
	必修	旅游危机管理	Z130211	考试	4	72	36	36				4				
	必修	旅游美学	Z130212	考试	2	36	18	18			2					
	必修	旅行社计调实务	Z130213	考试	6	108	54	54						6		
	必修	旅行社服务网点实务	Z130214	考试	4	72	36	36						4		
	必修	旅行社外联实务	Z130215	考试	4	72	36	36						4		
	必修	旅游电子商务	Z130216	考试	4	72	36	36						4		
	小 计					32	576	236	340			2	12	18		
选修	民航概论	ZX1301	考试	2	36	20	16	2								
选修	民航服务沟通	ZX1302	考试	4	72	36	36	4								
选修	民航地勤服务	ZX1303	考试	6	108	54	54			4	2					
选修	会展旅游	ZX1304	考试	4	72	36	36						4			
小 计					16	288	146	142	6		4	2	4			
顶岗实习					33	600	0	600						30		
合 计					183	3300	1332	1968							100.0%	
总 学 时								3300	30	30	30	30	30	30		

(三) 课程结构比例

公共基础课				专业技能课				合计			
课时数	1188	比例	36%	课时数	2112	比例	64%	3300	100%		
理论课				实践课				合计			
课时数	1332	比例	40.4%	课时数	1968	比例	59.6%	3300	100%		
必修课(2940)				选修课(360)				合计			
课时数	公共基础	专业技能	比例	89%	课时数	公共基础	专业技能	比例	11%	3300	100%
	1116	1824				72	288				

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 本专业师资队伍应具有良好的师德师风，具有集体观念和团队意识，具有健康体魄、积极向上的良好心态和合作精神；
2. 本专业师资队伍应树立“能力本位”的职业教育理念，在教学实践中应着力提高学生的职业能力和职业素养；
3. 具备本专业扎实的专业基础知识和宽广的相关学科知识，具有独立开展教科研的能力，掌握现代化科学手段和教育信息技术；专职教师必须具有对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注旅游行业发展的动态，对旅游服务与管理专业知识有较深入的研究，具有大学本科及以上学历，中级以上职称不少于 2 人，双师素质不低于 30%，每年专业教师参与企业实践锻炼且时间不得少于一个月；聘请行业专家和企业领导人员参与专业建设和实践教学，

兼职教师比例不超过专任教师的 20%，具有较高水平的专业带头人。

（二）教学设施

1. 校内实训室

为保障校内专业教学和实训的需要，实训实习场所要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，实现产教学用一体。具体设施设备如下：

实训室名称	主要工具和设施设备	
	名称	数量（生均台套）
模拟导游实训室	教师主控台	一套
	学生桌椅	一套/生
	投影仪	1 台
	投影屏幕	1 幅
	组合音响	1 套
	摄录像设备	1 套
	无线话筒	2 个
	有线话筒	2 个
	导游旗	1 面/生
	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
	景区（景点）讲解教学资源库	1 套
旅行社计调、外联服务实训室	计算机及桌椅	1 台、套/生
	教师主控台	1 套
	组合音响	1 套
	传真机	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
	外联业务实训仿真模拟软件	1 套
旅行社服务网点服务实训室	组合音响	1 套
	电话	2 部, 有来电显示
	点(验)钞机	1 台/组
	计算器	1 个/生
	学生桌椅	1 套/生
旅行社服务网点服务实训室	航空票务实训软件	1 套
	教师主控台	1 套
	门店柜台	1 套, 8 个工位
	计算机	1 台
	投影仪	1 幅
	投影屏幕	1 台
	打印机	1 套
	服务网点服务实训仿真模拟软件	2 个

2. 校外实训基地

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则, 选择专业上有示范性、代表性的景区、旅行社、旅游事业等单位, 能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求, 能完成旅游讲解、旅行社计调、外联等岗位群核心技能的训练, 承担学校综合实习和顶岗实习。学校现已与某旅游公司签署合作协议, 用于学生校外专业实训。

(三) 教学资源

实施基于课程的教学设计, 考虑教学实施的需求, 以各学习单元教案为核心, 形成与学习单元相配套的教学资源, 其内容包括: 教学标准、教学设计、教学课件、教学/演示视

频、教学素材等，其中：

1. 课程标准

课程标准是课程的性质、目标、内容、实施建议的教学指导性文件，开发具有普适性的课程标准，为课程建设和教学实施提供基本框架方案。

2. 教学设计

教学设计是根据教学对象和教学目标，确定合适的教学起点与终点，将教学诸要素有序、优化地安排，形成教学方案的过程。

3. 教学课件

以学习单元为单位开发配套的教学课件，为学习者服务，帮助学习者更好的融入课堂，理解知识，更好的完成学习任务。

4. 教学/演示视频

以学习任务为导向开发配套的教学视频，帮助学习者更好的理解专业知识，有效的完成学习任务。针对导游讲解为典型任务配套开发演示视频，帮助学习者反复观摩讲解的规范和方法，帮助学习者提高实践技能。

5. 教学素材

教学素材资源是课程教学资源的素材来源。按照媒体类型分类包括文本、图片、音频、视频、动画等，主要内容包括教师/学生操作案例、图片、企业实际工作案例、教学测试题

等。

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照德、智、体、美、劳全面发展的功能来定位，重在改革教学方法和教学组织形式，不断创新教学手段和教学模式，充分调动学生学习的主动性和积极性，全面提高学生综合素质，培养学生的学习能力和职业能力，为学生今后的进一步发展打下良好基础。

2. 专业技能（方向）课

按照“理、虚、实一体”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场教学、实践训练、讨论、讲座等形式组织教学；不断改革教学方法，采用现场教学、案例教学、任务驱动教学等方法；不断创新教学手段，利用网络、多媒体、空间等信息化手段，倡导学生利用信息化手段自主学习、自主探索，积极开展师生教学互动，达到共同学习、共同提高的目的。

（五）学习评价

1. 文化基础课

文化基础课由平时考核与期末考核相结合的方式进行，其中平时考核占比 30%，期中考试占 30%，期末考试占比 40%，教师可根据授课对象和授课情况的不同酌情调整，评价方式尽量根据学科特点采用多样化方式，坚决克服以考卷定成绩，导致学生死记硬背，片面追求分数的教学倾向，重在培养学生的积极性和创造性，培养学生的学习习惯和纠正学生的学习态度，树立学生正确的人生观、世界观和价值观，力争让学生从德、智、体、美、劳全方面得到发展。

2. 专业（技能）课

专业技能课由平时考核与期末考核相结合的方式进行，考核方式可根据学生的实际情况和课程性质不同，采用开卷考试、闭卷考试、实际操作，理论与实际操作相结合等方式开展。考核成绩比例根据课程性质设置，纯理论课程考核由平时考核占比 30%，期中考试占 30%，期末考试占比 40% 组成；理实一体化课程考核由平时考核占比 30%，期中理论考试占比 30%，期末实训占比 40%组成；纯实训课程考核由平时考核占比 30%，期末实训占比 70%组成。

（六）质量管理

1. 教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。学校和专业系部应建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实

习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学常规管理及运行机制。学校与系、部、专业共同完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊改，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期公开课、示范课等教研活动。

3. 学校应建立专业毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生产业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1. 德育量化考核合格；
2. 修完本专业规定的所有课程，且成绩全部合格或修完课程完成规定学分；
3. 顶岗实习考核成绩合格。

十、附录

1. 专业教学进程安排表

附录1 旅游服务与管理专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编号	考核方式	学分	学时			各学期周学时安排						学时比例	
						总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
									18周	18周	18周	18周	18周	20周		
公共基础课	必修	中国特色社会主义	G01	考试	2	36	26	10	2							36.0%
	必修	心理健康与职业生涯	G02	考试	2	36	26	10		2						
	必修	哲学与人生	G03	考试	2	36	28	8			2					
	必修	职业道德与法治	G04	考试	2	36	28	8				2				
	必修	语文	G05	考试	8	144	124	20	2	2	2	2				
	必修	数学	G06	考试	8	144	134	10	2	2	2	2				
	必修	英语	G07	考试	8	144	72	72	2	2	2	2				
	必修	信息技术	G08	考查	4	72	36	36	2	2						
	必修	体育与健康	G09	考核	10	180	20	160	2	2	2	2	2			
	必修	公共艺术	G10	考核	2	36	10	26		2						
	必修	历史	G11	考试	4	72	60	12		2	2					
	必修	劳动	G12	考查	10	180	0	180	2	2	2	2	2			
	选修	国学	GX01	考查	2	36	26	10	2							
	选修	礼仪	GX02	考查	2	36	10	26		2						
小 计					66	1188	600	588	16	20	14	12	4			
专业技能课	必修	旅游概论	Z130201	考试	4	72	44	28	4							64.0%
	必修	旅游服务心理学	Z130202	考试	4	72	36	36	4							
	必修	旅行社运营实务	Z130203	考试	4	72	36	36		4						
	必修	中国旅游地理	Z130204	考试	6	108	54	54		6						
	必修	旅游情景英语	Z130205	考试	4	72	36	36			4					
	必修	导游基础知识	Z130206	考试	6	108	72	36			2	4				
	必修	中国旅游客源地概论	Z130207	考试	4	72	36	36			4					
	必修	旅游政策与法规	Z130208	考试	4	72	36	36					4			
	小 计					36	648	350	298	8	10	10	4	4		
	必修	模拟导游	Z130209	考核	4	72	0	72				4				
	必修	导游实务	Z130210	考试	4	72	20	52				4				
	必修	旅游危机管理	Z130211	考试	4	72	36	36				4				
	必修	旅游美学	Z130212	考试	2	36	18	18			2					
	必修	旅行社计调实务	Z130213	考试	6	108	54	54					6			
	必修	旅行社服务网点实务	Z130214	考试	4	72	36	36					4			
	必修	旅行社外联实务	Z130215	考试	4	72	36	36					4			
	必修	旅游电子商务	Z130216	考试	4	72	36	36					4			
	小 计					32	576	236	340			2	12	18		
	选修	民航概论	ZX1301	考试	2	36	20	16	2							
	选修	民航服务沟通	ZX1302	考试	4	72	36	36	4							
选修	民航地勤服务	ZX1303	考试	6	108	54	54			4	2					
选修	会展旅游	ZX1304	考试	4	72	36	36					4				
小 计					16	288	146	142	6		4	2	4			
顶岗实习					33	600	0	600						30		
合 计					183	3300	1332	1968							100.0%	
总 学 时							3300		30	30	30	30	30	30		