乐山市第一职业高级中学

旅游服务与管理专业人才培养方案

**一、专业名称及代码**

旅游服务与管理：740101

**二、入学要求**

初中毕业生或具有同等学历者

**三、修业年限**

学制：三年制中专

**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** | |
| 旅行社业务 | 旅行社导游 | 导游（初级） | 高职：  旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理、研学、会展服务 | 本科：  旅游管理 |
| 旅行社门市接待 |
| 旅行社票务 |
| 展览讲解 | 展览讲解员 | 展览讲解员（初级） |

**五、培养目标与培养规格**

（一）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职业岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

1.综合素质

（1）具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。

（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）具有健康的身体素质和心理素质。

2.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。

3.职业特定能力：

（1）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、协调旅游活动中吃、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。

（2）旅行社门市接待: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；具有推荐、销售旅游产品的能力。

（3）旅行社票务:具有根据客户需求，提供票务查询、预订的能力；具有根据客户需求准确出票、结算的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

（4）展览讲解员:具有展览馆讲解的能力；具有展览馆讲解词编写的能力；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能力。

4.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、课程设置及要求**

**（一）公共基础课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **教学要求** |
| 思《心理健康与职业生涯》（40学时） | 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 | （1）具有健康的身体和心理。  （2）具有乐观的人生态度。  （3）了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识。  （4）掌握心理调适的方法。  （5）正确处理各种人际关系，学会合作与竞争。  （6）培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。  （7）具有良好的道德素质、职业素养、竞争和创新意识。  （8）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。  （9）具有良好的人际交往、团队协作能力。  （10）具有良好的人文素养和继续学习的能力。  （11）掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法。  （12）树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观和人才观，形成职业生涯规划的能力。  （13）增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。 |
| 思想政治《职业道德与法治》（40学时） | 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 | （1）具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识。  （2）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。  （3）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。  （4）理解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范。  （5）陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯。  （6）掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。 |
| 《中国特色社会主义》（40学时） | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设 | （1）了解中国特色社会主义的创立、发展和完善  （2）懂得开个改革开放，了解推动形成全面开放新格局的主要举措  （3）了解我国根本政治制度  （4）能正确看待传统文化，领会对中华传统文化进行创造性转化  （5）能列举参与生态文明建设方式  （6）了解新时代中国特色社会主义法制的战略安排，做有理想、有本领、有担当的时代新人 |
| 《哲学人生》（40学时） | 依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具有客观服务意识。  （2）具有乐观的人生态度。  （3）了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识。  （4）学会运用马克思主义哲学中的基本观点和方法正确认识和处理人生发展中的基本问题。  （5）树立正确的人生观、世界观和价值观。 |
| 《《历史》（40学时） | 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 | （1）了解唯物史观的基本观点和方法  （2）知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的.  （3）能够尝试搜集、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据  （4）能够依据史实与史料对史事表达自己的看法  （5）树立正确的国家观，增强对住过的认同感 |
| 《语文》（400学时） | 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 | （1）具有良好的书面表达和口头表达能力。  （2）具有良好的人际交往、团队协作能力。  （3）能够准确使用常用汉字，辨识常见的修辞手法；能概括文章的内容要点、中心意思和写作特点；能理解文言文中常见字、词、句、义；能正确地口头表达。应用文写作：通过学习，学生能够比较系统地了解常用应用文的实际用途，掌握不同文种的格式规范及写作要求，会根据学习、生活、职业工作的实际需要恰当运用应用文写作知识。 |
| 《数学》（300学时） | 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 | （1）能够懂得知识的概念和规律以及与其他相关知识的联系；  （2）初步了解知识的含义及其综合等方法，对数学及其应用问题，能进行有条理的简单应用；  （3）掌握并能够应用知识的概念、定义、定理、法则去解决一些问题；  （4）能对工作和生活中的简单数学相关问题，作出分析并运用适当的数学方法予以解决；  （5）会依据所学的数学知识，运用类比、归纳、思考、判断、推理和求解。 |
| 《英语》（300学时） | 依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。  （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）具有查阅中、英文技术资料的基础能力。  （2）具有良好的书面表达和口头表达能力。  （3）能够进行购物、点餐,问路、指路，打招呼，讨论校园活动，做志愿者，订房，掌握维修时的对话及基本英语专业术语，了解环境问题，能谈论自己目前的情况以及对未来的计划，会应对面试。  **旅游英语**  （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。 |
| 信息技术》（120学时） | 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 | （1）具有运用计算机进行技术交流和信息处理的能力。  （2）具有良好的人文素养和继续学习的能力。  （3）掌握WORD、PPT、EXCEL三大办公软件的相关知识和操作方法，了解计算机基础知识，能熟练打字，学会整理文件夹和网络的基本运用。 |
| 体育与健康》（200学时） | 依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具有健康的体魄，能适应岗位对体质的要求。  （2）具有良好的人际交往、团队协作能力。  （3）掌握体育基本知识、技术、技能和锻炼身体的方法。  （4）提高生理、心理机能能力；发展速度、耐力、力量、柔韧、灵敏等身体素质，培养良好的身体形态；培养高尚的情操和吃苦耐劳、团结互助的协作精神。 |
| 语言艺术（240学时） | 依据《中等职业学校课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  （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 |

**（二）专业（技能）课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **教学要求** |
| 旅游概论（40学时） | (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 |
| 导游基础知识（120学时） | （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）全面了解我国的历史文化、旅游资源、民俗民风、风物特产、饮食文化等，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）了解中国历史发展顺序及相关历史常识。  （3）了解自然及人文旅游资源和各种文化传统等知识。能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识。  （4）掌握与导游服务密切相关的基础知识，具备一定的在学习和工作中积累旅游知识的能力。  （5）能够将理论知识初步运用到导游服务之中。 |
| 中国旅游地理（80学时） | （1）中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识；旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值；地理风光的成因、变化和特色；自然资源的开发利用和保护的基本知识；地图的认识；旅游地理区划；  （2）华北旅游区；东北旅游区；华东旅游区；华南旅游区；华中旅游区；西北旅游区；西南旅游区；青藏高原旅游区。 | (1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；了解旅游地理一般理论与方法；了解旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；  （2)能熟练掌握八大旅游区各区域的具体方位和地理概况；掌握中国八大旅游区代表景观、景点；  （3)能简要介绍八大旅游区的代表性景点及其特色；  （4)能学会看地图、用地图；设计重要景区旅游线路；  (5)熟悉各地风土人情、风味美食等。 |
| 餐饮服务与管理（200学时） | (1)餐饮部概况和服务人员的素质要求；  (2)餐饮部机构设置；  (3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等) ；  (4)中餐零点服务；  (5)中餐宴会服务；  (6)自助餐服务；  (7)西餐早餐服务；  (8)西餐午、晚餐服务；  (9)西餐宴会服务；  (10)会议服务；  (11)餐饮部人员、物资、安全管理知识 | (1)能熟练掌握中餐服务的操作技能；  (2)了解中式菜肴的特点和烹调方法；  (3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；  (4)能熟练掌握西餐服务的各项技能；  (5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；  (6)能独立按照服务程序提供西餐服务；  (7)能进行中西餐宴会台面的布置；  (8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；  (9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；  (10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；  (11) 能合理控制餐饮物资的消耗；  (12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理 |
| 景点讲解（120学时） | （1）导游语言技能  （2）导游讲解艺术实训  （3）导游带团技能实训  （4）导游服务综合实训 | （1）了解导游语言技巧；掌握导游语言特点及基本原则。  （2）了解导游人员审美技巧。掌握导游讲解基本技巧和方法  （3）了解导游带团技能的概念；欢迎辞、欢送辞的组织和表达；导游岗位协调；导游心理服务技能。  （4）了解导游服务过程；掌握导游讲解的基本技巧和导游服务的程序 |
| 前厅服务与管理（100学时） | (1)前厅部概述；  (2)客房预订；  (3)前厅礼宾服务；  (4)总台接待；  (5)总机服务与商务中心；  (6)前厅客房销售与管理；  (7)前厅信息管理；  (8)前厅宾客关系管理 | (1)能够熟练规范地迎送宾客；  (2)会进行行李的运送；  (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；  (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；  (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；  (6)能掌握瞬间的房态，合理排房；  (7)能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范 ；  (8)能迅速、准确地办理离店结账手续；  (9)能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；  (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；  (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务 |
| 旅游服务礼仪素养（160学时） | （1）礼仪概述；  （2）旅游服务意识塑造；  （3）职业形象塑造；  （4）服务礼仪养成；  （5）服务岗位接待礼仪；  （6）宗教礼仪；  （7）民族礼仪；  （8）涉外礼仪 | （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 |
| 旅游数字营销（40学时） | （1）认知旅游市场营销  （2）旅游市场调研  （3）旅游市场细分及旅游目标市场选择  （4）旅游产品销售策略  （5）旅游营销实训：旅行社营销；旅游目的地营销；旅游饭店营销；旅游商品营销 | （1）掌握旅游市场、旅游市场营销概念、旅游市场发展趋势、旅游市场营销特点。了解网络营销、数字营销定义。  （2）了解旅游市场调研与预测的概念和意义，熟悉旅游市场调研的程序和内容，掌握旅游市场调研的原理和方法。  （3）掌握旅游市场细分的概念、原则和细分原则；掌握旅游目标市场选择的策略；掌握旅游市场定位的内容、原则、形式等基础知识；根据旅游市场定位原则、形式对具体的旅游产品进行市场定位。  （4）了解旅游产品销售渠道的含义、功能、类型等；掌握旅游产品销售渠道策略，熟悉旅游产品销售渠道的管理；了解旅游数字营销的运营。 |
| 旅游心理（40学时） | （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 |
| 研学指导师（80学时） | （1）研学旅行的概念  （2）研学旅行的课程设计  （3）智慧研学  （4）学生发展与研学旅行策划  （5）研学旅行管理与实务 | （1）掌握研学旅行概念，了解研学旅行指导师  （2）掌握研学课程要素，课程目标设计；课程的内容设计；课程内容的组织；课程的实施设计；课程的评价设计；项目式学习与研学旅行活动．学生研学手册设计方法  （3）了解智慧研学  （4）了解主题课程方案的设计  （5）研学旅行管理与实务：掌握课程前、课程中、活动课程后管理与实务  （6）掌握研学安全管理与应急处理 |
| 展览讲解（40学时） | 1、展览讲解基础知识  2、展览接待；讲解词编写  3、展览讲解实训：展览讲解工作流程；展览讲解服务实训 | （1)掌握博物馆基础知识；掌握普通话知识；掌握语言表达基础知识；熟悉与文物有关的法律法规知识；熟悉安全常识  （2）掌握展览讲解员的接待技能；掌握展览讲解员的讲解技能；熟悉讲解词的编写技能  （3）熟悉展览讲解的流程；能运用展览讲解技能独立进行讲解工作；熟悉展览讲解服务中常见突发事故的处理程序和方法。 |
| 导游实务（60学时） | （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 |
| 旅行社实务（40学时） | （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  （8）综合实训 | （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  （5)熟悉旅行社门市接待工作流程；能独立进行客户咨询、接待工作；熟悉旅行社票务工作流程；能独立进行机票、火车票的查询、预订工作 |
| 调酒（80学时） | （1）酒水概述  （2）葡萄酒；酿造酒；蒸馏酒；配制酒；  （3）鸡尾酒调制基础  （4）鸡尾酒调制实训  （5）非酒精饮料  （6）咖啡调制实训 | （1）了解酒水的历史、酒的分类；酒水特征  （2）掌握不同酒水的储藏、服务和饮用方式，了解酒的特点、酿造工艺  （3）掌握鸡尾酒的定义和基本结构，了解鸡尾酒的种类，熟悉各类杯具、器具。  （4）熟悉和掌握调制鸡尾酒的技术，熟练运用调制手法，调制经典鸡尾酒  （5）熟悉咖啡、茶的基础知识，掌握咖啡和茶饮料的调制方法。  （6）掌握咖啡的调制方法 |
| 花艺（40学时） | （1）酒店花艺基础  （2）酒店四季插花技法  （3）花艺设计作品赏析 | （1）酒店花艺基础知识；酒店花艺中式、西式插花基础  （2）四季插花技法、不同主题、季节插花技法  （3）酒店不同区域花艺设计作品赏析；主体宴会花艺设计作品赏析 |
| 茶艺（80学时） | （1）茶叶基础知识  （2）茶具基础知识  （3）茶艺师的礼仪与仪态  （4）茶艺师的泡茶技巧 | （1）了解茶叶的起源和历史；主要茶叶品种介绍； 茶叶的生长环境和采摘技巧；茶叶的加工工艺和分类。  （2）掌握茶器的分类和功能；常见茶具的介绍和使用方法；茶具的保养和清洁方法  （3）了解茶艺师的着装和仪容要求；茶艺师的礼仪和待客之道；茶艺师的沟通和表达技巧  （4）掌握茶艺师的泡茶技巧：水的选择和准备；茶叶的分量和选用；泡茶的时间和温度控制； 茶艺师的品茶技巧和注重点 |

**七、教学进程总体安排：**

**1、学时与学分分配表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | | 课程门数 | 学时分配 | | 学分分配 | |
| 学时数 | 学时比例 | 学分数 | 学分比例 |
| 公共基础课 | | 12 | 1880 | 48.96% | 94 | 62.7% |
| 专业课 | 核心课 | 6 | 660 | 17.2% | 33 | 15.2% |
| 方向课 | 7 | 460 | 11.98% | 23 | 11.5% |
| 拓展课 | 3 | 200 | 5.21% | 10 | 12.1% |
| 顶岗实践 | 1 | 640 | 16.67% | 32 | 16.2% |
| 总 计 | | 27 | 3840 | 100% | 192 | 100% |

**2、教学进度安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参照部颁标准和省教要求结合乐山产业和旅游专业人才需求专业实施性教学计划表 | | | | | | | | | | | | | |
| 表1：教学活动与时间安排 | | | | | | | | | | | | | |
| 专业 | 旅游班 | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 27届 | | 一 | 20 | 14 |  |  |  | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 二 | 20 | 14 |  |  |  | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 学制 | 3年 | | 三 | 13 | 4 | 4 | 16 |  | 1 | 1 | 1 | 40 |
| 合计 | 53 | 32 | 4 | 16 |  | 5 | 5 | 5 | 120 |
| 表2：课程设置与教学时间安排 | | | | | | | | | | | | | |
| 类别 | | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 | 五学期 | 六学期 |
| 公共基础课程 | | 语文 | | 400 | 400 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 数学 | | 300 | 300 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 英语 | | 300 | 300 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 体育 | | 200 | 0 | 200 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 团会 | | 80 | 80 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 历史 | | 40 | 40 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 信息技术应用 | | 120 | 0 | 120 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 语言艺术 | | 240 | 0 | 240 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |  |
| 思政 | 中国特色社会主义 | 40 | 40 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| 心理健康与职业生涯 | 40 | 40 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | 40 | 40 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |
| 职业道德与法治 | 40 | 40 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |
| 时事政治 | 40 | 40 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业技能课程 | 专业核心课程 | 旅游概论 | | 40 | 40 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| 导游基础知识 | | 120 | 120 | 0 | 3 | 3 |  |  |  |  |
| 中国旅游地理 | | 80 | 80 | 0 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 餐饮服务与管理 | | 200 | 200 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 景点讲解 | | 120 | 60 | 60 |  |  | 2 | 2 | 2 |  |
| 前厅服务与管理 | | 100 | 50 | 50 |  | 2 | 3 |  |  |  |
| 专业（技能）方向课 | 礼仪素质 | 校园礼仪 | 40 | 40 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| 职业礼仪 | 40 | 40 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |
| 职业礼仪 | 40 | 40 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |
| 商务礼仪 | 40 | 40 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |
| 旅游数字营销 | | 40 | 40 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |
| 旅游心理学 | | 40 | 40 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| 研学指导师 | | 80 | 80 | 0 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 展览讲解 | | 40 | 0 | 40 |  |  |  |  | 2 |  |
| 导游实务 | | 60 | 30 | 30 |  |  |  | 3 |  |  |
| 旅行社实务 | | 40 | 40 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业拓展课程 | 调酒 | | 80 | 0 | 80 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 花艺 | | 40 | 0 | 40 |  |  | 2 |  |  |  |
| 茶艺 | | 80 | 0 | 80 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 顶岗实习 | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | 32 |
| 合计 |  |  | | 3200 | 2260 | 940 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| 普通话2乙 | | | | | | | | | | | | | |
| 核心工种课程必须合格 | | | | | | | | | | | | | |

**八、实施保障**

**(一）师资队伍**

1．专任专业教师与在籍学生之比不低于1:35；高级职称10%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格50%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称30%以上；兼职教师占专业教师比例10%～40%，60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2．专任专业教师应具有旅游类专业本科以上学历70%以上；3年以上专任专业教师，应达到“关于公布《四川省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求,如旅行社经理、导游员（普通话）、出境旅游领队等。

3．专业教师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。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于2个月。兼职教师须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。

**(二)教学设施**

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40名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学功能室** | **主要设备名称** | **数量（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 网络教室 | 电脑 | 36 | 需配置：  航空票务系统、旅行社管理软件、模拟讲解软件 |
| 耳麦 | 36 |
| 投影 | 1～2 |
| 打印机 | 1～2 |
| 形体训练室 | 音响 | 1 | — |
| 镜子 | 3 | — |
| 把杆 | 3 | — |
| 导游实训室 | 与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等 | 由各学校自行安排 | 需配置：  地方景点软件、模拟讲解软件 |

**（三）教学资源**

（1）教材：为利于学生自主学习，采用的中等职业学校使用教材，要求应具有内容丰富、使用便捷、数字化学习资源更新及时的特点。或者组织专业教师自编教材。

（2）图书：学校拥有15万册的藏书，电子图书50GB,可以满足学生的专业学习需求。

**（四）教学方法**

1.项目教学法

通过设计具有一定难度和挑战性的项目任务，引导学生以问题为导向，通过参与项目活动，进行自主学习和合作学习，以提高学生对知识的应用能力和实际操作能力。

2.基于行动导向的教学方法

强调学生的主体地位，使学生成为学习过程的主体。让学生自主探究、发现问题、解决问题，在实践中掌握知识和技能。

3.信息化教学

倡导和鼓励教师使用现代教学手段，用图文并茂的方式向学生传递综合信息，演示教学内容，增强教学过程的直观性和可视性，丰富教学内容，提高学生学习的积极性，增强教学效果。

**（五）学习评价**

以学生岗位适应性与职业生涯的发展性作为根本标准，引入行业企业标准，将评价内容与实际工作过程相结合，将过程性考核与终结性考核相结合，将理论知识考核与操作技能考核相结合，将学历证书与职业资格证书并重。突出对职业能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价。

**（六）质量管理**

1.专业课程设置清晰，符合职业岗位需求。本方案依据旅行社接待、旅行社票务、导游员、展览讲解员等职业的岗位需求，通过对旅行社门市接待、旅行社票务、导游员、展览讲解员的职业能力分析来构建课程体系，开设《旅行社业务》、《航空票务知识》、《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》、《地方景点导游》、《展览讲解》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1.2学期开设《口语训练》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《地方景点导游》、《展览讲解》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。本方案结合每年度全国职业院校技能大赛导游项目中职组比赛内容，将技能大赛的要求融入到专业课程中，全面贯彻职业教育教学改革理念。如针对笔试项目开设《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》等课程；针对导游讲解项目开设《口语训练》、《地方景点导游》等课程；针对才艺表演项目，在任选课的专业技能课程中建议开设《综合才艺》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，奠定学生终身发展的良好基础。

**九、毕业要求**

1.学生在校修业年限不得少于3年。

2.学生在规定的学制年限内学完相应的课程并且课程考核全部合格。原则上需要获得普通话二级证书，鼓励获得若干职业技能等级证书或职业资格证，准予毕业。

**十、附录**

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

旅游专业部

2024年6月