

福建省泉州艺术学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

旅游服务与管理专业组

2022年9月（订）

目

福建省泉州艺术学校旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名（专业代）

旅游服务与管理（代：740101）

二、入学要求

初中毕业或具有

诚信守信、爱岗敬业。

和美学素养。

消费。

适应行业变化、自我提升的品质和继续学习的能力。

专业知识和技能

必需的旅游业知识 达到岗位服务要求。

旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

旅游政策法规知识 能在工作中有效运用。

服务心理知识，能与人有效沟通并获得认可。

汉语 关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级水平。

常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、讲解员等 1 或 2 种职业资格证书。

(技能) 方向——旅行社导游

旅行社导游服务 关的业务知识，能开展带团业务。

旅行社导游服务 关的人文知识，能在工作中有效运用。

旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

(技能) 方向——旅行社计调、外联

旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。

旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。

旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

七、主要持续专业

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

八、课程结构

顶岗实习

专业
(技能)
方向课

旅行社导游方向

1. 模拟导游
2. 导游实务
3. 旅游危机管理
4. 旅游美学

旅行社计调、外联方向

1. 旅行社计调实务
2. 旅游电子商务

泉
世遗景点介绍

泉
非遗文化

专业技能

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康教育课、公共艺术、历史、以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业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，含集中实训、顶岗实习等多种形式。

(一) 公共基础课

序号	课程名	主要教学	参考学时
1	职业生 规划	依据《中等职业学校...教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校...律教学大纲》开设，并与	

		用法律知识 护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础	
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	3
4	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 源接待服务和出境旅游运作工作打下必须的基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼，掌握对 服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，明服务能力，为职业生 发	

		有针对性的	3
		介泉 世界遗 掌握世遗旅游资	
		代建 木、风物 化的理解， 用 关知识 和尊重当地非	3

教学内容			参考学时
		教学内容和要求 游的基本工作程序,掌握不同类 巧、方法,熟悉接待过程中游、 旅途服务、突发事件应对各环 地导游夯实基础,形成熟练进行	72
		具备的条件和素质,立良好的 员的服务规范和服务质量标准; 开展导游服务,具备独立处理问 旅游中的突发事件和游的特殊 工作打下良好的基础	72
		见、文化艺术的美学常识,掌握 进行旅游审美,能理解、介绍、 认识各种旅游审美对象,提升人	3
教学内容			参考学时
		基本知识和要求;掌握统筹安排 单位、调派导游员、处理行程 技能,提升熟练开展计调的能力, 为学生的职业生、继续学习奠定基础	72
4	旅游电子商务	了解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	3

3.综合实训

学生在校内和校外实训基地完成综合实训,实训形式可以多样化。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 应职业资格证书,参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

4.顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对 服务岗位和基础管理

（含复习考试），计假期 12
 按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）
 3000 到 3300。课程开设顺序和周学时安排，学校

用教

制总学分不
 活动以 1 周为 1 学

据行业人才培养的实际需
 完公共基础课的必 内容

确保学生实习总量的前提下，
 行业企业认知实习应安排在

占总学时的比例应不少于 10%。

学分	学时	学期				
		1	2	3	4	5
2	32	✓				
2	32		✓			
2	32			✓		
2	32				✓	
1	288	✓	✓	✓	✓	
1	288	✓	✓	✓	✓	
1	288	✓	✓	✓	✓	
8	144	✓	✓			
8	144	✓	✓	✓	✓	
2	3	✓				
4	72		✓			
54	95					

基础。

专业技能课按照旅行社 应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，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。

（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。

十二、课程标准（教学内容与教学要求）

（一）公共基础课

1.职业生涯规划（32 学时）

职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。

2.职业道德与法律（32 学时）

职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。

经济政治与社会 (32 学时)

经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,对学生进行马克思主义基本观点教育和我国社会经济、政治、文化、生态文明与社会建设常识教育。其任务是使学生了解中国的经济、政治制度,了解所处的文化和社会环境,树立中国特色社会主义共同理想,积极投身我国经济、政治、文化、生态文明、社会建

哲学与人生 (32 学时)

哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门思政课。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法教育。其任务是使学生学习运用辩证唯物主义和唯物论的观点、方法,正确看待自然、社会的发展,正确认识我国发展中的基本问题,树立和追求远大理想,逐步形成正确的世界观

语文 (288 学时)

语文是最重要的交际工具,也是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一,是语文课程的基本特点。语文课程是中等职业学校学生必修的一门基础课。本课程的任务是使学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维能力的培养,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成,以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化,为培养高素质劳动者服务。

6.数学 (288 学时)

数学是研究空间形式和数量关系的科学,是科学和技术的基础,是人

是一门公共基础课。本课程的任务是使学生掌握必要的知识，具备必需的关键技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

7.英

培养学生的音乐欣赏能力，陶冶学生的艺术情操。

11.历史（90 学时）

在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培育健全的人格，立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

（二）专业技能课

1.专业核心课程

（1）旅游概论（3 学时）

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发展动态，能在工作中运用 关知识进行服务、管理和决策。

（2）旅游政策与法规（72 学时）

旅游政策与法规是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试 XX 考区的笔试课程之一。通过本课程的学习，使学生具备运用 关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力，包括：能签订旅游合同，能预防和处理各类 常事故及投诉，能协助游 办理 关证照，能 护游 权益，能够正确进行各种法律法规的宣讲。

（3）旅游服务心理学（3 学时）

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，培养良好的职业心理素养。

（4）旅游情境英语（72 学时）

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，掌握旅游酒店行业服务与管理的专业英语，使学生基本具备运用英语进行旅游服务与管理的能力，培养主动热情、耐心周到的职业态度和 至上、沟通合作的服务意识，为从事旅游酒店行业工作需要打下良好的基础。

(5) 旅游职业礼仪与交往 (3 学时)

了解在日常交往的基本礼仪，掌握对 服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生 发展奠定基础。

() 旅行社运营实务 (72 学时)

了解旅行社业发展动态

门课

文化环境的
，具备在中国旅游地
，掌握专项旅游资源、景观的基
、景观的解读能力；了解中国周边地区和国
具备对这些地区和国家旅游拓展认知能力

通过本门课程的学习，认识中国旅游地理的基本概念和旅游地理学在的旅游业中的地位、作用。掌握中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源；掌握旅游区域的划分方法；了解中国不同区域的景观特征；掌握各区域的重点旅游资源的分布及特点；使学生掌握旅游地理基础知识。

业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，要求学生能熟练讲解 12 个 XX 省重点景区内的重点景点，要求学生能基本掌握 XX 省 12 个重点景区的 关知识，要求学生熟悉各种讲解技巧，并能创作 改讲解词。学生通过所有训练项目的练习，能有效提高导游讲解表达能力，特别是提高口头表达能力，同时对 XX 省本地旅游线 及文化有一个全面的了解。最终使学生掌握讲解 关技能技巧以及 XX 省各景点（区） 关知识，熟悉导游资格考试的面试内容及技巧，并为通过全国导游资格证考试打下基础。

(2) 导游实务 (72 学时)

导游实务是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试的笔试课程之一。这是一门实践性很强的课程，通过本课程的教学让学生能掌握导游服务程序与服务技巧，利用所学的 关知识，灵活机动地处理旅游过程中所发生的各种问题。从理论和实践两个方面，锻炼学生的组织协调能力 and 人际关系的处理协调能力，提高学生的综合素质，为学生以后从事导游职业打下良好基础。通过教学帮助学生通过导游资格证考试，让学生在学习和实践中能胜任四大岗位，具有在不同岗位上的规范服务能力，处理突发事件和特殊要求的能力，加强导游服务技能。

(4) 旅游美学 (3 学时)

旅游美学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美学分析能力，最终提高学生旅游审美素质。

(5) 旅游计调实务 (72 学时)

旅游计调实务是旅游服务与管理专业的计调岗位的一门专业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，

使学生具备完成旅游企业计调岗位工作所必需的核心职业能力：能制定出团计划、接团计划；能正确核算团队成本；能落实团队接待安排；能处理团队常规问题；能协助财务人员进行成本结算等。

（ ） 旅游电子商务（3 学时）

了解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

（三） 顶岗实习（1170 学时）

顶岗实习是中等职业学校的重要教学环节，是学生运用本专业所学的知识和技能，在实习指导老师的指导下，参与企业生产实践，熟悉操作技能，完成一定的生产任务，养成良好的职业习惯的一种实践性教学形式。

1.顶

Ø

“

根据学生所学岗位核心能力，选择有讲解员、导游员和计调员岗位的旅游企业开展 应顶岗实习。

在 应岗位顶岗实习内容如下：

(1) 讲解员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区讲解；掌握基本讲解方法和技巧，能进行讲解词创作；在指导教师指导下进行讲解服务。

(2) 导游员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区、线 讲解；掌握导游员带团服务流程；在指导教师指导下跟团实习；掌握带团服务的基本技巧。

(3) 计调员岗位

熟悉单项旅游产品预定；掌握旅游计划与调度；在指导教师指导下做出团队行程单。

实习时间、实习任务和要求，顶岗实习计划应明确实习岗位、工作任务、安全文明服务及纪律要求。

(2) 顶岗实习开始前学校、企业、学生（家长）应签订三方协议，并按照有关要求为学生购买 关保险

(3) 顶岗实习教育与培训，培训的主要内容是：

①法律法规和管理制度教育、企业文化、安全常识，以及职业素养教育等。

②实习岗位的 关要求和实习的主要内容。

③实习期间过程管理和考核要求。

④安全、突发事件应急处理的基本常识。

5.顶岗实习管理

(1) 管理机构 and 人员。学校要成立专门的顶岗实习管理机构，根据需要配备专门的管理人员，做到职责明确、责任到位。

(2) 管理制度。学校要根据教育部、财政部颁布的《中等职业学校学生实习管理办法》及 XX 省教育厅有关要求，制订本校顶岗实习管理办法，并严格执行。

(3) 过程管理。学校要切实加强与顶岗实习企业合作，对顶岗实习全过程进行跟踪管理。加强信息交流与反馈，及时解决顶岗实习中的困难和问题；完善顶岗实习过程记录性文件，包括《顶岗实习日志》、《顶岗实习总结》等（见附件 3）。

(4) 安全管理。学校要与企业共同配合，做好顶岗实习期间生产、生活、交通等安全管理，杜绝安全责任事故。

44

新知识、新政策、

专题讲座活动，或组

专业人员开展座谈

(3) 旅游拓展能力应用：根据学生职业生涯可持续发展需要，选取与专业 关的专项旅游、旅游线 设计、旅游服务才艺表演、旅游商品导购、旅行社门市接待、会展服务等项目，在教师的带领下，师生共同完成，锻炼提高学生的综合职业能力，培养学生创新意识和创业能力。

(4) 公益活动。根据区域和学校特点，设计开展会展活动志愿者、景区文化讲解志愿者、送温暖、“三下乡”等多种形式的社会公益活动，使学生了解社会、体验社会、服务社会，增强学生的社会责任感和主人翁 意识。

学校应根据自身特点，选取 1-3 中的任意 2 个项目和公益活动项目，制定社会实践活动方案，并组织实施。社会实践活动应纳入对教师和学生 的课程考核。

3.社会实践过程管理

(1) 社会实践活动计划。学校要制订社会实践活动计划，明确活动 目的意义、地点、时间、任务和要求，提出安全和纪律要求。

(2) 社会实践活动管理。指导教师应与活动地有关人员及时沟通， 共同安排好学生的学习、生活和工作，保障学生人身安全。

(3) 撰写活动总结。指导教师应指导学生撰写活动总结报告，包括 活动目的、时间、地点、活动主要内容和心得体会。

(4) 社会实践活动评价。学校应定期对一社会实践活动进行鉴定，一般应包括学生自我评价、指导教师评价和综合评定，评定等级可分为优秀、良好、中等、一般和较差等。

4.社会实践活动有关要求

(1) 活动前动员与培训

社会实践活动实施前要根据社会实践活动计划，明确活动主题、主要内容、时间与地点、日程安排、注意事项等，并对活动纪律、礼、礼貌、行为规范、安全意识、安全知识进行培训。

(2) 实践地点选择

要选择旅游服务与管理专业紧密相关的企业或具备一定实践价值的基地，同时要考虑基本生活、交通和住宿条件。

(3) 指导教师配备

学生社会实践活动应设专门的指导教师，指导教师应具有中、高级职称，具有较强的专业教学指导能力和较丰富的实践经验。指导教师应能根据社会实践活动实施方案组织、指导和考核学生进行思想政治、职业道德和人身安全教育，并定期撰写鉴定意见、评定成绩。

十三、教学评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生发展为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学的考核评价机制。包括对教学过程中教师、学生，教学内容、教学方法、教学条件、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学评价。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面发展、个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程多元化，注意吸收

学生、家长、旅行社参与。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结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的现解和岗位技能的掌握，更要关注知识在旅行社主要对服务岗业实践中的应用以及解决岗位工作中实际问题的础力水平，重视岗位规范作、安全文明生产等职业素质的形成、以及节约能源、省原材料与爱护岗位设备保护环境等意识与观念的立。

十四、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地校内实训实习环境应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，校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准实现产教学用一体。在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

(一) 校内实训实习室（目前无）

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备模拟导游的实训室、旅行社计调——外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。

(二) 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够足够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，是学生掌握学习流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1.类型

(1) 旅行社实训、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。

(2) 景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家 3A 级以上景区。

2.标准

(1) 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。

(2) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

(3) 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

十五、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专任教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应占 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证或三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学能力。

专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

十六、其他