

淮安市中等职业学校

实施性人才培养方案审批表

专业名称: 旅游服务与管理

专门化方向: 旅行社经营与管理、景区服务与管理

学 制: 三年制

制 定 日 期: 2024.8

学校（盖章）: 江苏省淮安工业中等专业学校

江苏省淮安工业中等专业学校

旅游服务与管理专业实施性人才培养方案

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：旅行社经营与管理、景区服务与管理

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

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入旅游行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应就业岗位所必备的知识与技能，能胜任旅行社接待、计调、导游服务以及景区服务等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格或职业技能等级要求	继续学习专业	
旅行社经营与管理	导游 (4-07-04-01)	全国导游职业资格（初级） 研学旅行策划与管理（初级）	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
景区服务与管理	旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 公共游览场所服务员 (4-07-04-05)			

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，具有语言组织、口语表达能力，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. 具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、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（职业能力分析见附表 1）

1. 行业通用能力

（1）了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和发展新业态，能通过合适渠道获得相关旅游数据，并结合旅游心理学知识分析旅游者的心理需求，会对旅游市场进行调研和初步预测。

（2）掌握世界著名自然、文化遗产以及我国重要旅游景点的空间分布、不同地域的景观特色，能根据区域特色编写旅游手册，会制定个性化旅游线路。

（3）掌握从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识和人文知识，会撰写导游词或其他旅游相关岗位文字，并能熟练讲解。

（4）知晓旅游业相关法律、法规知识，能依法、合规地解决旅游服务过程中的问题，维护消费者权益，做好政策宣传，规范从业操作。

（5）掌握旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧，树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，并能根据职场情形灵活、准确地加以运用。

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）具备独立策划、执行并评估旅行社旅游产品的能力；具有一定的市场预测分析能力和创新的能力。

3. 职业特定能力

(1) 旅行社经营与管理：具备旅行社接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理等业务能力；掌握旅行社计调、外联的业务知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品；掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。

(2) 景区服务与管理：掌握规范化的景区导游服务技能，能熟练地进行景区景点的导游向导和讲解，具备对重点旅游者的接待和服务能力，掌握事故预防和处理技能，能对特殊问题应变及处理；能开展一定的景区景点的项目策划和宣传营销。

4. 跨行业职业能力

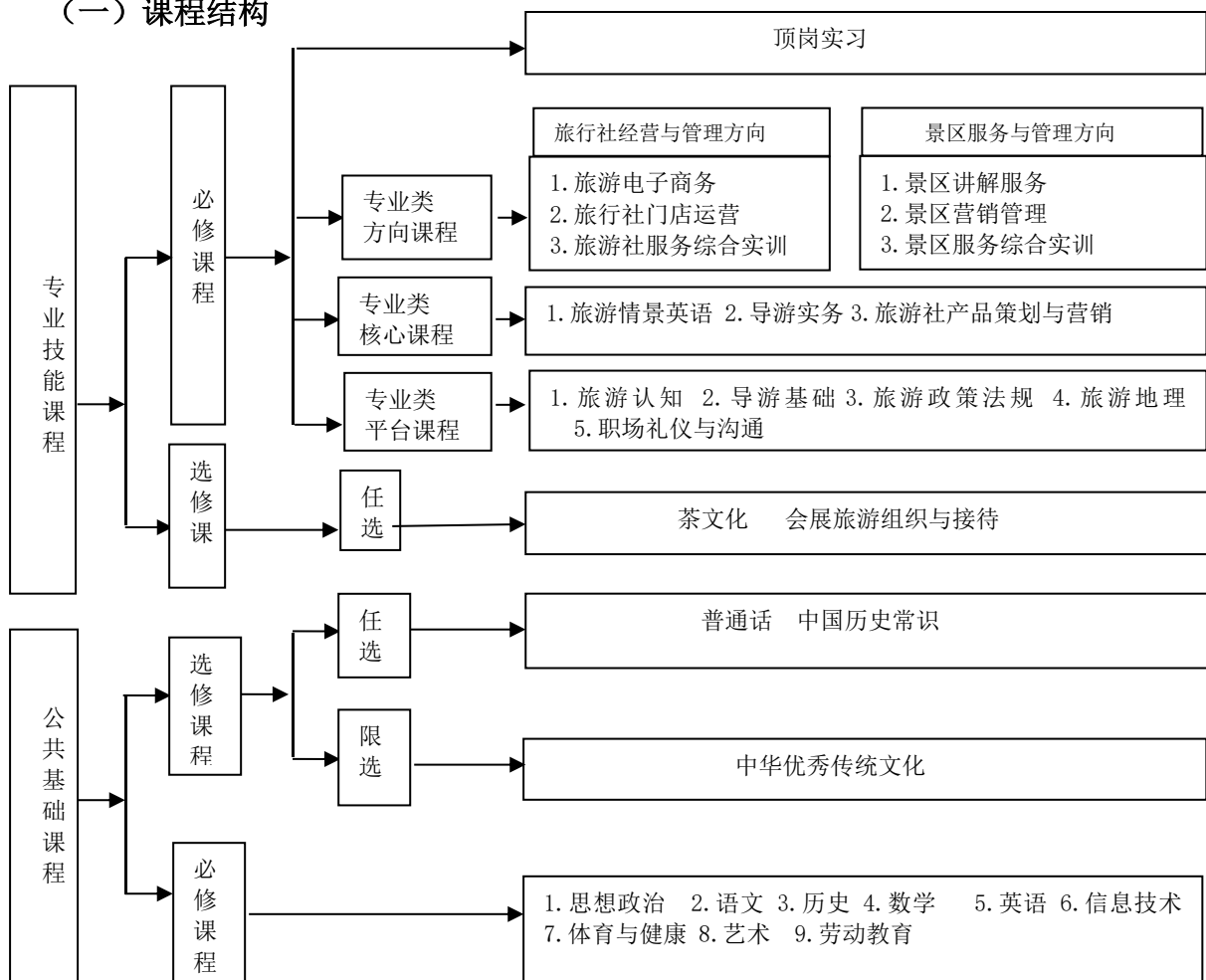
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一线生产管理能力。

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	教学内容及要求	参考学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	144
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	198
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	72
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	144
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	144
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	108
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定	180
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定	36
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	18

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 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
旅游认知 (54 学时)	(1) 走近旅游； (2) 认识旅游者； (3) 认识旅游业； (4) 认识旅游资源； (5) 认识旅游市场； (6) 探索旅游业可持续发展； (7) 旅游新业态； (8) 职业知识	(1) 了解旅游及旅游活动产生的条件，熟悉中外旅游活动的发展历程，掌握现代旅游的特点、发展趋势以及当前行业新业态； (2) 掌握旅游者的概念、产生的条件、类型需求及心理特征与行为表现；能运用心理学知识和投诉处理原则解决实际问题； (3) 掌握旅游业的性质、特点、构成要素；能学会运用旅游业的性质与特点进行案例分析； (4) 掌握旅游资源的概念和类型，能运用旅游资源的特点知识对旅游资源进行分析和评价； (5) 了解旅游市场的概念、特点和形成的条件，能运用市场细分知识，对旅游市场进行调研和预测； (6) 熟悉生态旅游的概念、意义和旅游可持续发展的概念；了解我国生态旅游的发展现状；能说出国内生态旅游范例成功之处； (7) 了解旅游行业相关职业的基础知识、专业素养、职业道德、安全知识等，形成符合行业要求的职业素养
导游基础 (144 学时)	(1) 导游服务概述； (2) 历史文化与旅游； (3) 民俗与旅游； (4) 宗教与旅游； (5) 建筑与旅游； (6) 艺术与旅游； (7) 饮食与旅游； (8) 综合训练	(1) 掌握导游服务的内涵、类型及范围，熟悉导游的从业素质、职业要求，熟悉导游职业道德规范的基本内容，以及导游应具备的修养和行为规范，能够在导游实践工作中践行社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观； (2) 熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识，能够搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化的专辑，并能结合历史常识进行导游讲解； (3) 了解我国民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗，能够搜集并撰写与旅游相关的我国民族民俗的专辑；会讲解我国民俗风情； (4) 了解四大宗教的起源、发展简况、基本教义，掌握四大宗教尊奉的主要对象、宗教经典、宗教建筑、宗教著名景观等基本知识，能够带领游客识别宗教建筑基本布局，辨别其供奉的主要对象的名称和位置；会讲解宗教常识； (5) 了解中国古代建筑的发展历程，掌握古建筑的主要构成部分、特点、著名古建筑代表，能够带领游客辨别古建筑的等级、种类；了解中国古典园林的发展历史，掌握古园林

		<p>的分类、组成要素、构景手段、著名代表园林，理解天人合一、人与自然融合的造园理念，能够带领游客赏析古典园林的组成要素、构景手段等；会讲解中国古代建筑的特征与功能；</p> <p>（6）了解中国文学书法以及各地的风物特产，掌握中国著名工艺品及主要制作工艺；能在导游中引用文学作品，能介绍风物特产，会讲解工艺作品的特点、制作流程；</p> <p>（7）了解中国烹饪主要风味流派、特色菜的做法、酒和茶的分类；掌握各地各类饮食特色以及部分中医药材的疗效；</p> <p>（8）经过若干个综合项目训练，学生能奠定导游实践工作丰富的理论基础，能够进行导游专题讲解</p>
<p>旅游政策法规 (72学时)</p>	<p>(1) 全面推进依法治国；</p> <p>(2) 旅游方针政策；</p> <p>(3) 旅游法基本知识；</p> <p>(4) 民法典相关知识；</p> <p>(5) 旅行社、导游管理法律制度相关知识；</p> <p>(6) 其他旅游法律制度相关知识</p>	<p>(1) 熟悉全面推进依法治国的重大意义，了解全面推进依法治国的五大法治体系和六项重大任务；掌握我国的宪法、我国的基本制度、国家机构、公民的基本权利和基本义务等内容；</p> <p>(2) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和文化内涵，熟悉新时代中国共产党的历史使命，了解迈向新时代的重大战略部署；熟悉《香港国安法》《英雄烈士保护法》《宗教事务条例》等维护国家安全的法律制度，了解旅游业相关方针政策，在导游工作中做到遵纪守法、知行合一，并能够宣讲相关政策；</p> <p>(3) 了解《旅游法》的框架及其修正的内容；熟悉《旅游法》的立法目的、适用范围和发展原则；掌握《旅游法》的主要法律制度，《旅游法》关于旅游者权利和义务的规定，能够在实际岗位中合理使用《旅游法》涉及到的相关规则；</p> <p>(4) 掌握《民法典》有关旅游合同和侵权的法律内容，并且在导游服务中熟练运用，规避工作风险；</p> <p>(5) 熟悉旅行社法律制度和导游管理法律制度，能够在旅行社运营岗位和导游岗位中熟练使用相关法规维护旅行社和游客的权益；</p> <p>(6) 熟悉旅游安全、责任保险、出入境、旅游交通、食品安全、住宿和娱乐、资源保护等其他与旅游相关的法律法规，能在旅游中对客进行相关宣传；熟悉解决旅游纠纷的法律制度，并能在导游工作中维护游客的权益</p>
<p>旅游地理 (108 学时)</p>	<p>(1) 绪论知识；</p> <p>(2) 华北地区旅游；</p> <p>(3) 东北地区旅游；</p> <p>(4) 华东地区旅游；</p> <p>(5) 中南地区旅游；</p> <p>(6) 西南地区旅游；</p>	<p>(1) 能借助行政、地形、气候、交通地图认识中国的方位、版图、地形特点与气候特征；能根据地理环境分析出旅游资源的类型、特点，能提炼出区域旅游资源特色；</p> <p>(2) 掌握华北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉华北地</p>

	<p>(7) 西北地区旅游;</p> <p>(8) 港澳台地区旅游;</p> <p>(9) 世界著名景点</p>	<p>区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(3) 掌握东北地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉东北地区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(4) 掌握华东地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉华东地区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(5) 掌握中南地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉中南地区的精品旅游线路; 能根据特色编写区域内旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(6) 掌握西南地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉西南地区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(7) 掌握西北地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉西北地区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(8) 掌握港澳台地区的区域概况, 旅游资源分布及特征、主要游览地及景区; 熟悉港澳台地区的精品旅游线路; 能根据区域特色编写旅游手册, 能制定个性化旅游线路;</p> <p>(9) 掌握世界著名自然遗产、文化遗产; 能运用景点相关知识介绍旅游线路特色</p>
<p>职场礼仪与沟通 (72学时)</p>	<p>(1) 语言与表达;</p> <p>(2) 礼仪概述;</p> <p>(3) 职业形象塑造;</p> <p>(4) 日常交际礼仪;</p> <p>(5) 旅游接待礼仪;</p> <p>(6) 旅游岗位服务礼仪;</p> <p>(7) 求职面试礼仪;</p> <p>(8) 综合实训</p>	<p>(1) 能借助信息化场景或真实场景构建人际交流氛围; 能利用适合的词汇进行语言组织, 从而具备人际交往中的语言沟通能力;</p> <p>(2) 了解礼仪的含义、功能、重要性; 掌握中外礼仪的起源和典型特征, 能在职业场合科学合理地运用礼仪知识;</p> <p>(3) 了解旅游从业者仪容规范; 掌握着装(职业装、配饰等)搭配方法、面部化妆一般步骤、简单盘发方法、个人行为的基本要求; 能运用微笑、肢体等沟通要领在旅游从业过程中体现优雅的仪态美;</p> <p>(4) 掌握沟通和人际交流的礼节规范知识, 能运用礼仪知识进行与旅游行业相关的事务接待;</p> <p>(5) 掌握乘车、中西方用餐等知识, 能运用礼仪知识妥善安排好旅游中的相关事宜;</p> <p>(6) 了解导游服务、门市接待、景区接待的一般流程、要求和礼仪规范; 能在独立接待服务和景区讲解服务中合理运用服务礼仪规范;</p> <p>(7) 掌握撰写求职简历的相关技巧, 能制作一份个人简历; 掌握符合面试规范的礼仪和语言, 以便在面试中建立自信心</p>

(2) 专业核心课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
旅游情景英语 (144 学时)	(1) 餐厅、前厅、客房等工作场景中英语常用词汇和服务情景会话; (2) 在机场、飞机上的英语常用词汇和服务情景会话; (3) 国内著名景点的英文名称和服务情景对话; (4) 娱乐和购物方面的英语词汇和服务情景对话; (5) 英文导游词编写和讲解	(1) 熟练掌握专业英语词汇, 掌握常见的英文句型及重点语法, 能认真完成课程中规定的各项练习; (2) 能听懂旅游业的常用英语口语, 熟练朗读及拼写, 能进行基本的英汉互译, 能运用基本正确的英语在各种场景中进行对客交流服务; (3) 掌握旅游英语的基本学习方法、技巧, 并鼓励学生学会借助工具独立解决学习中所遇到的各种问题
导游实务 (108 学时)	(1) 导游服务与导游员; (2) 团队和散客导游服务规范; (3) 导游语言技能; (4) 导游服务技能; (5) 导游应变处理技能; (6) 导游业务知识; (7) 导游业务能力实训	(1) 熟悉导游服务的历史与发展, 掌握导游服务的性质和特点, 掌握导游服务的地位和作用, 熟悉导游员的内涵及分类; , 了解导游员的基本素质和职责要求; (2) 掌握地陪、全陪、领队、景区导游员的服务流程, 熟悉散客旅游的内涵及分类; (3) 熟悉导游语言的内涵与特性, 了解导游口头语言的基本形式, 掌握导游讲解技能内涵与原则; (4) 掌握导游带团的技巧, 能基本运用导游服务常见的综合服务技能; (5) 掌握处理旅游者个别要求的工作技巧, 掌握旅游突发事件的处理技巧, 掌握自然灾害事故的预防和处理; (6) 掌握常见的旅游相关业务知识, 如出入境知识、航空知识、货币保险知识等; (7) 具备导游的基本职业道德, 掌握基本的带团技能, 具备较强的分析、处理各类问题的能力、组织能力、管理能力和创新能力等
旅游产品策划与营销 (108 学时)	(1) 旅游产品及其开发认知; (2) 休闲旅游产品开发与设计; (3) 会展旅游产品开发与设计; (4) 奖励旅游产品开发与设计; (5) 商务差旅产品开发与设计; (6) 自由行旅游产品开发与设计; (7) 旅游产品营销	(1) 掌握旅游产品的定义、类型、构成, 熟悉旅游产品开发及设计的原则、路径, 能通过市场调研了解本地旅行社典型旅游产品的市场化程度; (2) 能进行观光旅游产品、度假休闲旅游产品的开发与设计; (3) 能进行商贸会议型、展览性旅游产品的开发与设计; (4) 能进行奖励旅游产品开发与设计; (5) 能进行商务差旅产品开发与设计; (6) 能进行小包价旅游产品、组合旅游产品的开发与设计; (7) 熟悉品牌策略、价格策略、营销渠道策略等营销手段, 并能够在实践中加以运用

(3) 专业方向课程

①旅行社经营与管理方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
旅行社门店运营 (36 学时)	(1) 旅行社门市概述; (2) 店长实务; (3) 店员实务	(1) 掌握旅行社门市的基础性知识, 熟悉旅行社门市的管理与规范, 了解旅行社门市的作用; (2) 熟悉旅行社门市店长的角色和定位以及工作流程, 了解旅行社门店开店之前的准备工作, 能关注内部管理(接待、计调)和外部营销两个重点领域; (3) 了解旅行社门店店员的服务流程, 熟悉接待服务礼仪, 为今后从事旅行社门市接待做好准备工作
旅游电子商务 (72 学时)	(1) 旅游电子商务概述; (2) 旅行社电子商务实务; (3) 旅游目的地电子商务实务; (4) 旅游营销媒介制作实务	(1) 能理解旅游电子商务的概念和特点, 正确把握中国旅游电子商务发展现状和未来趋势, 了解金旅工程的发展趋势及对旅游的影响, 掌握 B2B 和 B2C 旅游电子商务模式的操作; (2) 掌握旅行社电子商务的运营与规划原理, 熟悉旅行社管理系统的基本操作; (3) 了解旅游目的地电子商务的规划, 能协助进行旅游目的地网站的建设, 认识旅游目的地营销系统; (4) 能进行旅游杂志设计与制作, 能进行旅游视频设计与制作
旅行社服务综合实训 (30 学时)	(1) 旅行社门市接待实训; (2) 旅行社产品营销实训; (3) 旅行社计调实训	(1) 熟悉门市接待礼仪, 能调研近期旅行社主推产品的特色、行程、报价、优惠政策, 熟悉旅行社前台接待资料, 做好访客资料存档; (2) 能灵活运用相关的定价策略和技巧, 为旅行社产品进行合理定价, 能进行顾客的喜好和需求推荐合适的旅行社产品; (3) 能协助旅行社计调与组团社、地接社以及导游员保持联系, 能进行成本核算, 对接待计划、业务往来单据等资料进行文件归档

②景区服务与管理方向

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
景区讲解服务 (36 学时)	(1) 景区和景区导游基本概念; (2) 景区导游服务程序与规范; (3) 景区导游语言技能; (4) 不同类型游客的导游与讲解技巧; (5) 自然景观类景区讲解技巧; (6) 人文景观类景区讲解技巧	(1) 了解景区和景区导游的基本定义, 明确如何做一名合格的景区导游员; (2) 熟悉景区导游员的接待准备、途中服务、善后工作等服务规范和流程; (3) 分别掌握景区导游口头语言和导游语言的沟通技巧, 并能够在实训实践中加以灵活运用; (4) 熟悉家庭旅客、商务旅客等不同类型的游客的导游与讲解技巧; (5) 能分别对地文景观类、水域景观类、生物景观类等自然景观旅游景区进行导游向导和讲解; (6) 能分别对古典园林、宗教景区、红色景区、都市名胜景区等人文旅游景区进行导游向导和讲解

景区营销管理 (72 学时)	(1) 景区营销基础知识; (2) 景区营销战略; (3) 景区营销市场定位; (4) 景区营销策略; (5) 探究景区营销经典案例	(1) 熟悉旅游景区营销的定义及主要理论, 了解旅游景区营销的时代背景, 掌握旅游景区营销存在的主要问题与对策; (2) 掌握景区营销战略的概念, 熟悉景区营销战略的特点和意义, 了解景区营销战略管理; (3) 能熟练地进行旅游者消费行为分析、市场调研、市场预测、市场细分、目标市场选择、市场定位; (4) 掌握景区营销策略概念, 了解景区营销策略理论的发展, 熟悉 4PCRs 营销策略及景区营销策略体系, 并能够在实训实践中予以实践运用; (5) 了解国内知名旅游景区经典营销案例, 能撰写本地知名景区营销策划方案, 并对方案进行评估、优化
景区服务综合实训 (30 学时)	(1) 景区票务实训; (2) 景区接待服务; (3) 景区商业服务; (4) 景区导游服务	(1) 熟悉景区票务服务流程和注意事项; (2) 熟悉旅游景区门区引导接待服务, 熟悉旅游景区咨询及投诉处理服务; (3) 了解旅游景区餐饮服务、住宿服务、购物服务、娱乐服务流程; (4) 依托旅游景区实践, 通过一周的时间, 能够熟练讲解该景区景点的导游词

七、教学安排

(一) 教学时间安排

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中: 综合实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1(军训) 1(入学教育及专业认知实习)	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(旅行社服务综合实训/景区服务综合实训)	1	1
五	20	18	1(旅行社服务综合实训/景区服务综合实训)	1	1
六	20	20	18(顶岗实习) 2(毕业考核、毕业教育)	/	/
总计	120	110	25	5	5

(二) 教学进程安排

课程类别		课程性质		课程名称	学时	学分	学期						
							1 18 周	2 18 周	3 18 周	4 18 周	5 18 周	6 20 周	
公共基础课程		必修课程		中国特色社会主义	36	2	2						
				心理健康与职业生涯	36	2		2					
				哲学与人生	36	2			2				
				职业道德与法治	36	2				2			
				语文	198	11	3	3	3	2			
				历史	72	4	2	2					
				数学	144	8	2	2	2	2			
				英语	144	8	2	2	2	2			
				信息技术	108	6	2	2	2				
				体育与健康	180	10	2	2	2	2	2	2	
				艺术	36	2	1	1					
				劳动教育	18	1	1	1	1	1	1	1	
		限定选修课程		中华优秀传统文化	36	2	1	1					
		任选课程		心理健康	36	2					2		
				普通话	144	8	2	2	2	1	1		
小计				1260	70	21	20	16	12	6			
专业（技能）课程		专业类平台课程		必修课程		旅游认知	54	3	3				
						旅游地理	108	6	2	4			
						导游基础	144	8			4	4	
						职场礼仪与沟通	72	4	2	2			
						旅游政策法规	72	4			2	2	
		专业核心课程		必修课程		导游实务	108	6			4	2	
						旅游情景英语	72	4		2	2		
						旅行社产品策划与营销	108	6					6
		专业方向课程		旅游社经营与管理方向 景区服务与管理方向	必修课程	旅行社门店运营	36	4				2	
						旅游电子商务	72	4			2	2	
						景区讲解服务	36	2				2	
						景区营销管理	72	4				2	3
		专业任选课程				茶文化	108	6				2	4
						会展旅游组织与接待	108	6					
		综合实训	必修课程		《旅行社服务综合实训》《景区服务综合实训》	60	4					1 周	1 周
小计					1230	71	7	8	14	18	19		
顶岗实习	必修课程		顶岗实习	540	27							18 周	

其他教育活动	军训及入学教育	30	2	1 周					
	社会实践	60	2		1 周	1 周			
	毕业教育及考核	60	2						2 周
	小计	690	33	28	28	30	30	25	
	合计	3180	174	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	20 周

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

本专业教师具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观，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。

2. 专业能力

（1）专任专业教师与在籍学生之比 1:20；研究生学历（或硕士学位）40 高级职称 40%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称 60%以上；兼职教师占专业教师比例 20%，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 100%以上；3 年以上专任专业教师，达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“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。

（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

1. 专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和旅游专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，满足信息化教学的必备条件；具有体现旅游行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

2. 实训实习基本条件

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	40	需配置： 航空票务系统、旅行社管理软件、模拟讲解软件
	耳麦	40	
	投影	3	
	打印机	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、多媒体等		需配置： 地方景点软件、模拟讲解软件

九、质量管理

（一）编制本校旅游服务与管理专业实施性人才培养方案

1. 本方案依据《省人民政府办公厅转发江苏省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉的通知》（苏政办发[2012]194 号）和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》（苏教职[2012]36 号）编制。

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《旅游认知》、《旅游地理》、《导游基础》、《旅游政策法规》、《职场礼仪与沟通》、《旅游情景英语》、《导游实务》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，本方案在课程设置有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。本方案结合江苏省职业学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，全面贯彻江苏省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。

（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，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。

3. 我校依据省指导性方案制定本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30学时/周计算；第6学期顶岗实习19周，按30学时/周计算。

（2）任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。

①人文类课程促使学生人文素养发展，如书法、现代礼仪规范、就业与创业指导等课程。

②专业技能类课程主要开设专业技能拓展类课程，如旅游英语/日语、财务基础知识、旅游娱乐服务与管理、餐饮服务、菜点酒水、茶艺、插花、地方旅游工艺品鉴赏、旅行社计调、景区服务与管理、目的国概况……

③社会实践类课程分为参观考察类、市场调查类、志愿服务类……，参观考察类主要是考察景区线路、参与旅游博览会/旅游交易会/会展活动等；市场调查类主要是为景区、旅行社等旅游企业进行市场调查；志愿服务类主要是参与旅游景区志愿者服务活动如周恩来纪念馆义务讲解等。

4. 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，开设了公共基础选修课程：普通话、心理健康、中国历史常识，专业任选课程：模拟导游、景区旅游等课程。

5. 本方案由我校旅游专业教研组编制。

（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，实施“1+X”证书制度，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。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

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）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《江苏省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竞赛获奖的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励；
3. 毕业考核（或综合素质评价）达到合格以上，包括思想素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、文化素质、技能水平、社会实践等；
4. 江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩合格以上；
5. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格以上；
6. 取得通用技能证书（计算机等级考试证书或普通话水平测试等级证书）
7. 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社会化认定的初级以上相关职业技能等级证书 1 项以上。

十、编制说明

（一）编制依据

本方案依据《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案（试行）》，

参考教育部《中等职业学校专业目录》《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》《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12门公共基础课程标准，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。

（二）开发团队

负责人：朱林苏

成 员：朱斌琦、马帅、赵雅茜

其他参与人员：淮阴师院旅游管理系 段圣奎

淮安区中国旅行社 卢兆林

附件 1

江苏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	能力整合排序	课程设置
接待	信息登记	负责接待客户的咨询、登记、报名、造册	<p>1. 行业通用能力</p> <p>(1) 了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和发展新业态,能通过合适渠道获得相关旅游数据,并结合旅游心理学知识分析旅游者的心理需求,会对旅游市场进行调研和初步预测。</p> <p>(2) 掌握世界著名自然、文化遗产以及我国重要旅游景点的空间分布、不同地域的景观特色,能根据区域特色编写旅游手册,会制定个性化旅游线路。</p> <p>(3) 掌握从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识和人文知识,会撰写导游词或其他旅游相关岗位文字,并能熟练讲解。</p> <p>(4) 知晓旅游业相关法律、法规知识,能依法、合规地解决旅游服务过程中的问题,维护消费者权益,做好政策宣传,规范从业操作。</p> <p>(5) 掌握旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧,树立礼貌服务意识,具备良好的礼仪素养,并能根据职场情形灵活、准确地加以运用。</p> <p>2. 专业核心能力</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	《旅游认知》 《职业礼仪与沟通》 《旅游情景英语》 《旅游电子商务》
	客户维护	配合主管扩展、维护直客和集团客户渠道;对客户进行跟踪回访		
计调	采购	能与交通运输部门、酒店、餐厅和其他旅行社及其他相关部门签订协议,预定各种辅助服务和产品		《旅游认知》 《职业礼仪与沟通》 《旅游政策法规》 《旅游情景英语》 《旅行社门店运营》 《旅游电子商务》
	计划	能编制预算、接待计划并报价;能落实导游、用房、用车、用餐等具体项目		
	团控	能对旅游团队实施过程管理		
	质量	能对团队资料整理归档以及对客人进行质量回访		
	核算	能进行成本控制;能与地接社等其他旅游辅助人、导游、司机等结算账目		
营销	信息收集	能收集旅游市场信息、竞争对手的产品信息;为制定新的旅游线路、修改完善已有线路提供依据		《职业礼仪与沟通》 《旅游政策法规》 《旅游情景英语》 《旅行社门店运营》 《旅游电子商务》
	产品销售	<p>(1) 寻找旅游中间商或游客;</p> <p>(2) 开拓更多客户合作领域;</p> <p>(3) 向旅游中间商传递公司相关信息;</p> <p>(4) 根据客户需求向旅游中间商或游客提供报价;</p> <p>(5) 与客户进行谈判;</p> <p>(6) 与旅游中间商或游客签订协议或合同</p>		
	公共关系	<p>(1) 制定与修订客户管理制度;</p> <p>(2) 建立客户档案;</p> <p>(3) 沟通协调与旅游中间商以及游客的关系;</p>		

		(4) 协调处理旅游中间商和旅行社的问题; (5) 协调处理游客和旅行社的关系	(3) 具备独立策划、执行并评估旅行社旅游产品的能力; 具有一定的市场预测分析能力和创新的能力。	
导游	组织接待	(1) 能熟悉接待计划, 做好物品准备、知识准备、形象准备等; (2) 能做好旅游团队的迎接服务 (3) 能根据旅游团队的需求、特点进行相应的导游讲解	3. 职业特定能力 (1) 旅行社经营与管理: 具备旅行社接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理等业务能力; 掌握旅行社计调、外联的业务知识, 能开展业务洽谈, 能采购、组合、销售产品; 掌握旅游电子商务知识, 能熟练运用计算机网络技术开展工作。 (2) 景区服务与管理: 掌握规范化的景区导游服务技能, 能熟练地进行景区景点的导游向导和讲解, 具备对重点旅游者的接待和服务能力, 掌握事故预防和处理技能, 能对特殊问题应变及处理; 能开展一定的景区景点的项目策划和宣传营销。 4. 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) 具有创新创业能力。 (3) 具有一线生产管理能力和	《旅游地理》 《导游基础》 《职业礼仪与沟通》 《导游实务》 《旅游政策法规》
	组织协调	能按照旅游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各种问题		
	送行服务	能在旅游活动结束后进行旅游团队的送别服务		
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, 能掌握对重点旅游者的接待和服务能力, 能掌握事故预防和处理能力, 能对特殊问题应变及处理		《景区讲解服务》 《景区营销管理》
	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		

2024 级旅游服务与管理专业实施性人才培养方案审批意见表

专 业 负责人 审核意见	签 字: 年 月 日
学校教学 管理部门 审核意见	(盖章) 年 月 日
学 校 审核意见	(盖章) 年 月 日
县（区）教 育局职教 管理部门 审核意见	(盖章) 年 月 日
市职教教 研机构 审定意见	(盖章) 年 月 日
市教育局 审批意见	(盖章) 年 月 日