

旅游服务与管理专业人才培养方案

(2021 年修订)

目 录

一、 专业名称及代码.....	1
二、 入学要求.....	1
三、 修业年限.....	1
四、 职业面向.....	1
五、 培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标.....	1
(二) 培养规格.....	2
六、 课程设置及要求.....	3
(一) 公共基础课程.....	3
(二) 专业技能课程.....	8
(三) 跟岗实习和顶岗实习.....	10
七、 教学进程总体安排	11
八、 实施保障.....	12
(一) 师资队伍.....	12
(二) 教学设施.....	12
(三) 教学资源.....	13
(四) 教学方法.....	13
(五) 学习评价.....	14
(六) 质量管理.....	14
九、 毕业要求.....	14
十、 附录.....	15

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：740101

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历者。

三、修业年限

中职学历，修业年限为3年

四、职业面向

专业大类（专业类）及代码	本专业所对应的行业	主要岗位类别（或技术领域）	职业技能等级证书
专业大类：旅游类 专业名称：旅游服务与管理 专业代码：740101	旅游酒店、民宿、旅游景区、旅行社、茶艺馆等	导游员、讲解员；茶艺师；酒店服务员、领班等	中级茶艺师、“1+X”餐厅服务员中级证书、“1+X”前厅服务员中级证书、“1+X”客房服务中级证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养与我国现代化建设要求相适应，德智体美等全面发展，具有良好的职业道德行为规范；具有实事求是、勤于思考、勇于创新的精神；具有必需的旅游管理基础知识和综合职业技能，

能从事导游、旅行社和酒店管理等工作的中级服务与管理人才；为学生参加职教高考打下坚实的文化基础和技能基础。

（二）培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力等方面的要求，应将本专业所特有的，有别于其他专业的职业素养要求纳入。

1. 知识结构及要求

- （1）文化基础知识
- （2）计算机应用知识
- （3）掌握饭店前厅服务与管理工作的知识
- （4）掌握饭店客房服务与管理工作的知识
- （5）掌握饭店餐饮服务与管理工作的知识
- （6）掌握导游服务和旅行社基层管理的基本知识
- （7）掌握与导游相关的职业道德、法律、宗教、园林建筑、历史、地理、文学等知识。
- （8）了解旅游服务与管理心理学的基本知识。

2. 能力结构及要求

- （1）具有较强的汉语和外语口头表达能力和人际沟通能力。
- （2）具有良好的服务意识和应变能力。
- （3）具有获取和处理信息能力，应用计算机进行业务操作的能力。
- （4）具有胜任客房服务和客房部基层管理工作的能力。

(5) 具有胜任餐饮服务和餐饮部基层管理工作的能力。

(6) 具有胜任前厅服务和前厅部基层管理工作的能力。

(7) 具有导游服务人员的专业服务技能。

3. 岗位职业技能和能力考核指标

本专业学生毕业时应取得普通话二级乙等等级证书以及以下至少一种职业资格证书或技术等级证书：

(1) 中级茶艺师

(2) 餐厅服务员“1+X”证书

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	学时数
1	1 职业生涯规划	40
	2 哲学与人生	40
	3 职业道德与法律	40
	4 经济政治与社会	40
2	语文	320
3	数学	320
4	英语	240
5	体育与健康	160
6	艺术	40
7	计算机应用基础	80
8	历史	40
9	心理	20
10	礼仪	20

11	劳动教育	40
----	------	----

1. 思想政治

教学要求：“育人为本，德育为先”，中等职业学校德育课是学校德育工作的主导渠道，是各专业学生必修的基础课，是学校实施素质教育的重要内容。德育课的主要任务是有针对性地对学生进行马列主义、毛泽东思想和邓小平理论基本观点教育，辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点教育，经济与德育基础知识教育，法纪法制教育，文明礼仪、行为规范教育，职业道德、职业理想和创业教育，引导学生逐步树立正确的世界观、人生观和价值观，不断提高爱国主义、集体主义和社会主义思想觉悟，帮助学生树立正确的择业观、创业观，进行职业生涯设计，培养良好的思想德育素质和职业道德素养。

2. 语文

教学要求：在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅显文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

3. 数学

教学要求：根据学生的学习基础和专业特点，进一步学习必需的代数、三角、几何、概率和统计等数学基础知识，为学生的自身发展和专业课学习打下基础。通过教学，提高学生的数学素养，培

养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想象能力、数形结合能力、逻辑思维能力和简单实际应用能力，培养和发展学生的创新意识。

4. 英语

教学要求：从激发培养学生学习英语兴趣入手，帮助学生树立自信心，养成良好的学习习惯，努力培养提高学生的自觉学习的能力，形成有效的学习策略，使学生在原有英语学习的基础上，巩固扩大基础知识，培养听、说、读、写的基本技能，注重结合不同专业工作的需要，对学生步入社会和进一步学习打好基础。

5. 体育与健康

教学要求：通过课内外教学活动，全面提高学生身体素质，发展学生身体基本活动能力，掌握必要的体育与卫生保健知识，了解现代科学锻炼和娱乐、休闲方法，增强学生自主锻炼、自我保健、自我评价、自我调控、社会适应及创新能力，为学生身心健康、个性与体育特长的发展及终身锻炼、继续学习、就业创业奠定基础。

6. 音乐

教学要求：通过教学培养和提高学生对音乐的感受力，并激励、鼓舞、教育、引导学生热爱生活，向往美好未来、树立崇高的理想；使学生了解音乐艺术的特征、感知音乐，从而理解音乐、欣赏音乐。提高学生感受美、表现美的能力。对于陶冶情操，培养创新精神和实践能力，提高文化素养与审美能力，增进身心健康，促进学生德、智、体、美全面发展。

7. 信息技术

教学要求：本课程主要内容包括计算机系统的基本概念、基础知识。通过学习，使学生初步掌握计算机应用知识和技术。掌握计算机主流操作系统的使用方法；理解计算机文字处理的基础知识，熟练掌握文字处理软件、电子表格软件的使用方法；了解网络的基本概念及使用方法。培养学生计算机技术应用能力、实践能力和创新能力。

8. 历史

教学要求：本教材是中等职业教育的规范性教材。通过本课程的学习，使学生掌握重要的历史事件，历史人物，历史现象，理解重要的历史概念，把握不同历史时期的基本特征及其发展趋势。培养学生识图、读史料的分析能力，引导学生学会收集、整理和运用相关的历史学习材料，启发学生对历史事物进行想象、联想和分析、综合、比较、概括等认知活动。注重培养学生的创新意识，以及与他人合作和参与社会实践活动的能力，增强学生的民族自豪感和爱国主义情感，弘扬世界各民族的优秀文化。帮助中职学生掌握中国历史及世界历史的发展、演变及现状，抓住历史发展的规律与特点。

9. 心理

教学要求：本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持心理和谐的教育理念，对学生进行心理健康的基本知识、方法和意识的教育。其任务是提高全体学生的心理素质，帮助学生正确认识和处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心全面和谐发展。

帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调节的方法。指导学生正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。正确认识自我，学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感，义务感和创新精神，养成自信、自律敬业、乐群的心理品质。提高全体学生的心理健康水平和职业心理素质。

10. 礼仪

教学要求：本课程是中职学生的职业能力延伸课。通过本课程的学习，使学生掌握社会交际、日常交往中的基本礼仪知识，深刻认识到礼仪修养在日常生活和社交中的重要意义。同时通过实际训练，提高学生的应变沟通能力。帮助学生树立正确的人生观、审美观、职业道德观。

11. 劳动教育

劳动教育课是中职学生思想政治教育类课程，是学生树立马克思主义劳动观的关键课程，是面向全校所有专业开设的劳动教育必修课程。该课程旨在帮助学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德；助益学生锻炼劳动技能；积累劳动经验，培养劳动习惯。通过劳动教育必修课，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念；促进学生体会劳动创造美好生活，体会劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动

精神；为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

（二）专业（技能）课程

序号	课程名称	学时数
1	旅游概论	80
2	旅游心理学	80
3	餐饮服务与管理	720
4	河南旅游	80
5	旅游英语	200
6	导游业务	140
7	导游基础知识	100
8	茶艺	180
9	客房服务与管理	520
10		
11		

1. 旅游概论

教学要求：掌握旅游活动基础知识及现代旅游三要素，现代旅游关联问题，认识旅游及旅游业。深入分析旅游业发展过程中的基本现象，培养学生认识问题、分析问题和解决问题的能力，对旅游发展过程中的典型问题能独立思考，有独到见解。同时，通过旅游审美的熏陶，培养学生高尚的审美能力，全面提高综合素质，为进一步学习其他专业知识以及毕业后从事旅游相关工作奠定基础。

2. 旅游心理学

教学要求：了解对旅游从业人员心理素质的要求、旅游者的心理需求及心理活动，具备良好的心理素质，并能根据旅游者的心理需求提供针对性的服务。

3. 餐饮服务与管理

教学要求：掌握饭店餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟练饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理的工作，达到餐饮服务中级工的水平。

4. 河南旅游

教学要求：掌握我省主要旅游区的地理要素和旅游景点以及旅游资源及其交通状况、名特产，以便将来从业后更好宣传，提高旅游者游览兴趣，提高旅游经济效益和社会效益。

5. 旅游英语

教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握在旅游接待服务中的基本英语知识，并能够进行英语口语对话。

6. 导游业务

教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握在导游服务接待过程中应注意的方方面面，从而更好地做好导游接待工作。

7. 导游基础知识

教学要求：使学生了解我国大好的河山，丰富的旅游资源，以及中国的民俗习惯等，从而将其介绍给中外游客，更好地为导游事

业而服务。

8. 茶艺

教学要求：让学生了解中国茶叶的基本知识，了解茶文化特点，掌握六大类茶叶的基本行茶手法。

9. 客房服务与管理

教学要求：根据对学生需求和职业需求的调查，设置了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护等任务。通过学习这些内容，学习者能够领略饭店服务文化独特的魅力，从而热爱客房服务行业。本书适于广大旅游专业在职人员学习、进修或参考。

（三）跟岗实习和顶岗实习

实习要求：注意强调实习目的，在实习过程中加强与学生的交流，了解学生的想法和要求，并加以有效的指导。学生实习成绩与专业课成绩同等看待，由负责实习的教师会同实习单位人事部、实习部门根据学生下列各方面的表现共同评出：（见附表）

旅游服务与管理专业学生实习评价表

指标	指标细则	优	良	中	差	得分
工作态度	出勤率	10	8	6	4	
	遵守工作纪律及操作规程	10	8	6	4	
	工作积极性及主动性	5	4	3	2	
	礼仪礼貌	10	8	6	4	
工作技能	工作质量和差错率	10	8	6	4	
	合作性	5	4	3	2	

	交际能力和处理问题的应变能力	10	8	6	4	
	工作效率和适应性	10	8	6	4	
工作 效果	对业务的了解掌握程度	10	8	6	4	
	宾客及实习单位的满意程度	10	8	6	4	
	合理化建议	5	4	3	2	

为提高学生的服务质量意识，在实习过程中出现下列情况之一者应视为实习不合格：

- (1) 经常迟到、早退或擅离职守、旷工者；
- (2) 私收或索要小费者；
- (3) 有重大责任事故，给实习单位造成损失者；
- (4) 被客人投诉，主要过错在本人者；
- (5) 工作时间吵架斗殴者；
- (6) 有其他严重违纪行为者。

学生实习成绩不合格不准予毕业，需重新实习并合格后，方准予毕业。在实习过程中，对学生的管理采用双重管理的模式，即由职业学校与实习单位共同管理。学生与实习教师既要接受学校的指导，也要接受实习单位人事部及实习所在部门的管理；在工作时，职业学校与实习单位之间应加强联系与合作，从而保证实习任务的圆满完成。

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养方案实施的具体体现。以表格的形式列出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，并反映有关学时比例要求。

旅游服务与管理专业教育教学活动时间分配表（按周分配）

学年	学期	入学教育、军训	课程教学	顶岗实习	寒暑假	成绩考核	毕业教育	总计
一	1	1	18		4	1		52
	2		19		8	1		
二	3		19		4	1		52
	4		19		8	1		
三	5		19		4	1		52
	6			18	8	1	1	
总计		1	94	18	36	6	1	156

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

我校现有旅游专业教师 7 人，全部具有本科以上学历，1 人具有研究生学历，其中被河南省教育厅认证的“双师型”教师 5 人。我校教师中有 5 人拥有导游员资格证书、4 人拥有前厅服务员技师资格证书。该专业教师有 5 人参加过相关专业的国家级骨干教师培训，有 10 人次参加过省级骨干教师培训。

（二）教学设施

2015 年学校投资 180 余万元，建成高标准旅游实训中心。拥

有中餐宴会摆台、中式铺床、茶艺、酒吧、前厅、模拟餐厅、模拟客房等专业实训室 20 余间，能够学生校内实习实训的需要，同时也承担有阳光工程、全民技能振兴工程、职业资格认定等社会培训任务。

(三) 教学资源

科目	教材名称	出版社
思想政治	职业生涯规划	高等教育出版社
	职业道德与法律（修订版）	高等教育出版社
	经济德育与社会	财经版 13/08
	哲学与人生（修订版）	高等教育出版社
语文	语文	高等教育出版社
历史	历史	高等教育出版社
数学	数学	高等教育出版社
英语	英语	高等教育出版社
信息技术	计算机基础	机械工业出版社
体育与健康	体育与健康	人民教育出版社
艺术	艺术素养	电子工业出版社
劳动教育	劳动教育指导手册	河南科技出版社
旅游概论	旅游概论	高等教育出版社
旅游心理学	旅游心理学	高等教育出版社
餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	高等教育出版社
河南旅游	河南旅游	高等教育出版社
旅游英语	旅游英语	高等教育出版社
导游业务	导游业务	高等教育出版社
导游基础知识	导游基础知识	高等教育出版社
茶艺	茶艺师（中级）	中国劳动社会保障出版社

(四) 教学方法

以职教高考和就业为导向，以任务为驱动，彻底打破原有课程的理论教学体系。教学过程中，通过案例分析、小组研讨、实习基地考察，以及情景模拟、教学视频等多媒体手段，将理论学习与技能实训有机结合，使学生在在学习理论知识的同时针对性的进行技能实训，在服务技能训练过程中体会知识要点，从而有效培养学生的综合职业能力，满足学生参加职教高考和职业生涯发展的需要。

（五）学习评价

课程考核与成绩评定采用下列办法：（1）课程考核采用“理论考”、“技能考”、“理论考+技能考”三种方式。（2）理论教学考核采取考试方式，并按平时成绩（到课情况、课堂教学参与活动、作业完成及质量）占 25%，期中测试占 25%，期末考试占 50%的办法评定。

（3）实践教学考核，根据学生技能考核成绩评定，一般采用优、良、中、及、不及格五级评定。（4）课程的学分只记一个，理论教学和实践教学成绩均达到合格以上时，方可记学分。

（六）质量管理

1. 坚守“立德树人”的初心，培养德智体美劳全面发展的时代新人。严格依据《旅游服务与管理专业人才培养方案》实施教学，突出技能训练和实践性教学。

2. 以职教高考为导向，做好旅游服务与管理专业学生对口升学工作，鼓励学生通过职教高考继续深造。

3. 积极组织学生参加省市级技能大赛和文明风采大赛，以大赛

成绩作为衡量教师教学水平和学生学业成绩的依据之一。

4. 学生必须参加中级茶艺师职业资格鉴定或“1+X”证书考试，以此做为毕业证发放的必备条件。

九、毕业要求

学生通过中等职业学校旅游服务与管理专业三年时间的学习，其中高三第二学期为顶岗实习，完成规定的教学活动，修满专业人才培养方案所规定的学时，理论考试和技能考核成绩均在合格以上等次，达到规定的素质、知识和能力等方面要求，方可毕业。

十、附录

附件一 旅游服务与管理专业教学进度安排计划表

附件二 教学进程变更申请表

附件三 专业人才培养方案审核意见表

附件 1:

旅游服务与管理专业教学进度安排计划表

课程类别	序号	课程名称	总学时数	学时分配						占总学时百分比
				第一学年		第二学年		第三学年		
				1	2	3	4	5	6	
				20周	20周	20周	20周	20周	20周	
公共基础课	1	思想政治	160	2	2	2	2			35.2%
	2	语文	320	4	4	4	4			
	3	数学	320	4	4	4	4			
	4	外语	240	3	3	3	3			
	5	历史	40	1	1					
	6	信息技术	80	2	2					
	7	体育与健康	160	2	2	2	2			
	8	艺术	40	1	1					
	9	劳动教育	80	1	1	1	1			
	10	心理	20	1						
	11	礼仪	20		1					
	12									
	13									
	14									
		小计	1480	21	21	16	16			
专业(技能)课	1	旅游概论	80	4						48.1%
	2	旅游心理学	80		4					
	3	餐饮服务与管理	720			8	8	20		
	4	旅游英语	200			5	5			
	5	河南旅游	80	4						
	6	导游业务	140	4	3					
	7	茶艺	180	2	2			5		
	8	导游基础知识	100		5					
	9	客房服务与管理	520			8	8	10		
	10									
	11									
	12									
	13									
	14									
	15									
		小计	2020	14	14	19	19	35		
		顶岗实习	700						35	16.7%
		合计	4200	35	35	35	35	35	35	

附件 2:

教学进程变更申请表

教学部:

填报日期: 年 月 日

课程名称	年级	专业、 班级	教学部
原计划内容、 进程		变动后的内容、 进程	
变动理由	<p style="text-align: right;">教研室主任签字: 年 月 日</p>		
教学部意见	<p style="text-align: right;">负责人签字: (盖章) 年 月 日</p>		
教务处意见	<p style="text-align: right;">负责人签字 (盖章): 年 月 日</p>		

备注;本表一式三份, 教务科、 教务办、 授课教师各存一份, 附于《教师教学工作日志》。

附件 3:

专业人才培养方案审核意见表

专业名称	旅游服务与管理	专业方向	导游、酒店服务
使用年级	2020 级	学 制	3
专家评审 意见	专家意见:		
	专家签字: 年 月 日		
教学部审 核意见	专家意见:		
	专家签字: 年 月 日		
教学部审 核意见	负责人签字 (盖章): 年 月 日		
教学处审 核意见	负责人签字 (盖章): 年 月 日		
主管校长 审核意见	主管校长签字: 年 月 日		
校长审核 意见	校长签字: 年 月 日		