

汕头市中等职业学校 专业人才培养方案

旅游服务与管理专业

（导游方向）

汕头市鮑滨职业技术学校

2020年8月

一、专业名称及代码

旅游服务与管理（130200）。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

全日制3年。

四、职业面向

专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位 类别	职业技能 证书
旅游服务类 (13)	旅游服务与 管理 (130200)	旅行社及相关 服务(7291) 旅游饭店(611)	导游 (4-07-04-01) 讲解员 (4-13-01-03) 旅行社计调 (4-07-04-03)	导游员、景 点讲解员、 外联、计调、 前台、文员、 咨询服务员 等岗位	全国计算 机等级证 书 全国英语 等级证书 全国导游 员资格证 书

说明：1. 所属专业大类及所属专业类应依据现行专业目录；对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》。2. 职业资格证书及技能等级证书以国家有关政策为准。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，认真贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，培养思想政治坚定、德技并修，德、智、体、美全面发展的，具有与本专业相适应的文化水平和良好的职业道德，具备旅行社导游岗位实际工作能力和可持续发展能

力，掌握旅游服务专业技能，能从事导游、旅行社经营与管理、酒店服务等旅游相关工作的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（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）具有主动、热情、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行为规范、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. 知识

（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，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

（3）掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

（4）掌握旅游心理学知识，能与游客有效沟通并获得认可。

（5）掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

（6）掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

3. 能力

（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) 掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

(4) 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课程包括语文、数学、英语、体育与健康、职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生、历史、艺术（音乐鉴赏与实践）、艺术（美术鉴赏与实践）、计算机应用基础等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（技能）方向课、专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课程

公共基础课程包括语文、数学、英语、体育与健康、职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生、历史、艺术（音乐鉴赏与实践）、艺术（美术鉴赏与实践）、计算机应用基础等自然科学和人文科学类基础课。

1. 语文

课程目标：在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握语文基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能

力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校语文课程标准（2020年版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

2. 数学

课程目标：在完成义务教育的基础上，使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校数学课程标准（2020年版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

3. 英语

课程目标：在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和

价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校英语课程标准（2020年版）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

4. 体育与健康

课程目标：落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

5. 职业生涯规划

课程目标：在引导学生了解自己所学专业与生涯发展关系的基础上，热爱自己即将从事的职业；使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，引导学生把自己的生涯发展与夺取全面建设小康社会新胜利联系起来，树立奋发向上的自信心，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。

主要内容：依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，要求学习并掌握：（一）职业生涯规划与职业理想。（二）职业生涯规划条件与机遇。（三）职业生涯规划目标与措施。（四）职业生涯规划与就业、创业。（五）职业生涯规划管理与调整。

教学要求：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强教育的时代感，坚持教育的社会主义方向，确保思想理论观点和价值取向的正确性。贴近学生、贴近职业、贴近社会，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。

6. 职业道德与法律

课程目标：对学生进行道德教育和法制教育，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。帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生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。

主要内容：依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，要求学习并掌握：（一）习礼仪，讲文明。（二）知荣辱，有道德。（三）弘扬法治精神，当好国家公民。（四）自觉依法律己，避免违法犯罪。（五）依法从事民事经济活动，维护公平正义。

教学要求：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强教育的时代感，坚持教育的社会主义方向，确保思想理论观点和价值

取向的正确性。贴近学生、贴近职业、贴近社会，对学生进行道德教育和法制教育，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。

7. 经济政治与社会

课程目标：对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育，引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

主要内容：依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，要求学习并掌握：（一）透视经济现象。（二）投身经济建设。（三）拥护社会主义政治制度。（四）参与政治生活。（五）共建社会主义和谐社会。

教学要求：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持正确的育人导向，贴近学生、贴近职业、贴近社会，加强针对性、实效性和时代感，讲究实际效果，防止空洞说教。对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育，使学生认同我国的经济、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、社会建设。

8. 哲学与人生

课程目标：对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做

人的教育，帮助学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

主要内容：依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，要求学习并掌握：（一）坚持从客观实际出发，脚踏实地走好人生路。（二）用辩证的观点看问题，树立积极的人生态度。（三）坚持实践与认识的统一，提高人生发展的能力。（四）顺应历史潮流，确立崇高的人生理想。（五）在社会中发展自我，创造人生价值。

教学要求：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持正确的价值导向，坚持知、信、用相统一，贴近学生、贴近职业、贴近社会，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

9. 历史

课程目标：在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；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；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，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

10. 艺术（音乐鉴赏与实践）

课程目标：以培养学生的音乐审美和实践能力，提升其音乐品位为目的的音乐活动。学生通过聆听中外经典音乐作品，参与音乐实践活动，学习有关知识和技能，认识音乐的基本功能与作用，获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

11. 艺术（美术鉴赏与实践）

课程目标：以培养学生的美术审美和实践能力，提升其美术品位为目的的美术活动。学生通过观察、体验、赏析、评判等活动，学习美术知识和技能，欣赏美术作品，了解作品主题，感悟作品情感，理解作品内涵，认识美术的基本功能与作用，提高审美情趣和美术实践能力。

主要内容和教学要求：依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

12. 计算机应用基础

课程目标：进一步了解、掌握计算机应用基础知识，初步具有利

用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。能够根据职业需求运用计算机,体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程,逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法,培养严谨的科学态度和团队协作意识;树立知识产权意识,了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规,自觉抵制不良信息,依法进行信息技术活动。

主要内容:教学内容由基础模块和职业模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求;职业模块为限定选修内容,是结合基础模块进行的计算机综合应用能力训练,旨在提升学生在工作、生活中应用计算机的能力,教学中可根据需要选择内容。

教学要求:能够掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能,培养应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力;初步具有应用计算机学习的能力,为职业生涯发展和终身学习奠定基础;提升信息素养,了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则,培养学生成为信息社会的合格公民。

(二) 专业(技能)课程

专业(技能)课程包括专业核心课和专业(技能)方向课以及实习实训课(含校内实训和校外实习(包括认知实习、跟岗实习和顶岗实习))。

1. 专业核心课程

(1) 旅游概论

课程目标：通过本课程教学，学生能了解旅游业的发展历程，掌握旅游业的性质、构成、特点、意义和作用，了解我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务和管理。

主要内容：旅游业的性质、特点、意义和作用；旅游业的基本知识，我国的旅游资源、旅游资源的评价、开发与保护旅游业的涵义、性质及其特点；旅游学的研究对象、内容及任务；旅游活动的产生与发展；旅游产品、旅游市场的涵义及其分类；我国的旅游客源市场以及旅游产业政策。

教学要求：了解旅游业的性质、特点、意义和作用；熟悉旅游业的基本知识，了解我国的旅游资源、旅游资源的评价、开发与保护旅游业的涵义、性质及其特点；熟悉旅游学的研究对象、内容及任务；了解旅游活动的产生与发展；理解旅游产品、旅游市场的涵义及其分类；熟悉我国的旅游客源市场；熟悉我国的旅游产业政策。

（2）旅游地理

课程目标：通过本课程的学习，学生能够熟悉旅游地理的基本知识，掌握我国八大旅游区划下所涵盖的各省市的旅游地理常识及其著名的旅游景点，欧洲、北美洲、东亚及东南亚、非洲和大洋洲的主要旅游国的旅游地理知识。

主要内容：旅游地理的基本知识，我国八大旅游区划下所涵盖的各省市的旅游地理常识及其著名的旅游景点，欧洲、北美洲、东亚及东南亚、非洲和大洋洲的主要旅游国的旅游地理知识。

教学要求：了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品；掌握欧洲、北美洲、东亚及东南亚、非洲和大洋洲的主要旅游国的旅游地理知识。

（3）全国导游基础知识

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解我国各民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。

主要内容：汉族和主要少数民族的概况及其习俗；佛教、基督教、伊斯兰教、道教等四大宗教的起源、教义、发展、现状、特点及宗教文化对旅游资源的影响；中国古建筑与园林的基本知识；我国的饮食历史，我国四大菜系的特点、形成及其文化内涵。

教学要求：熟悉汉族和我国主要少数民族的概况及其习俗；掌握佛教、基督教、伊斯兰教、道教等四大宗教的起源、教义、发展、现状、特点及宗教文化对旅游资源的影响；掌握中国古建筑与园林的基本知识，提高园林古建筑的赏析能力；了解我国悠久的饮食历史，我国四大菜系的特点、形成及其文化内涵，并能运用于以后的工作实践。

（4）政策法规

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、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；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础。

主要内容：《旅游法》等法律、法规知识；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与规范知识。

教学要求：了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、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。

（5）导游业务

课程目标：通过本课程的学习，学生能够掌握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质量标准；熟知旅游常识；具有基本的独立处理问题的能力。

主要内容：合格导游员应具备的条件和素质；导游员的服务规范和服务质量标准；旅游常识；应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求。

教学要求：了解合格导游员应具备的条件和素质；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；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。

（6）地方导游基础知识

课程目标：通过本课程的学习，学生能够掌握我国各省市的主要旅游资源、景点、旅游线路及有关的历史、地理、经济、文化、风

物、风土人情等知识。

主要内容：我国各省市区的主要旅游资源、景点、旅游线路及有关的历史、地理、经济、文化、风物、风土人情等知识。

教学要求：掌握我国各省市区的主要旅游资源、景点、旅游线路及有关的历史、地理、经济、文化、风物、风土人情等知识。

（7）酒店前厅服务

课程目标：通过本课程的学习，学生能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单；能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准，并按照规范标准提供相应服务；能初步处理前厅部领班、主管的督导工作；能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作要求。

主要内容：前厅部设施设备和表单的使用；预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准；前厅部领班、主管的督导工作内容；前厅对客服务用语。

教学要求：能掌握前厅部设施设备和表单的使用；能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准；能初步处理前厅部领班、主管的督导工作；能使用流畅的前厅对客服务用语。

（8）酒店餐饮服务

课程目标：通过本课程的学习，学生能掌握酒店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，熟悉餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，具有餐饮服务与餐饮部基层督导

的素质和能力。

主要内容：酒店餐饮服务概况、餐饮营销与竞争、菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等。

教学要求：能辨别各种餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预订与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价和服务质量管理。

（9）广东导游词

课程目标：通过本课程的学习，学生能够掌握五羊雕像、越秀公园、罗浮山、惠州西湖、万绿湖、丹霞山、南华寺、七星岩、鼎湖山、南澳岛、广济桥、开元寺、韩文公祠等广东省内景区的风光景物、历史典故、风俗人情等方面的解说资料。

主要内容：五羊雕像、越秀公园、罗浮山、惠州西湖、万绿湖、丹霞山、南华寺、七星岩、鼎湖山、南澳岛、广济桥、开元寺、韩文公祠等广东省内景区的风光景物、历史典故、风俗人情等方面的解说。

教学要求：掌握五羊雕像、越秀公园、罗浮山、惠州西湖、万绿湖、丹霞山、南华寺、七星岩、鼎湖山、南澳岛、广济桥、开元寺、韩文公祠等广东省内景区的风光景物、历史典故、风俗人情等方面的解说资料。

（10）导游证口试辅导

课程目标：通过本课程的学习，学生能够掌握导游员考证的理论

知识，掌握导游员考证景点导游词的讲解以及回答提问的方法与技巧。

主要内容：导游员考证的理论知识，导游员考证景点导游词的讲解以及回答提问的方法与技巧。

教学要求：掌握导游员考证的理论知识，掌握导游员考证景点导游词的讲解以及回答提问的方法与技巧。

（11）旅行社业务基础

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基础业务，为将来从事旅行社经营管理打下基础。

主要内容：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；旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；旅行社基础业务。

教学要求：了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基础业务。

2. 专业（技能）方向课

（1）旅游礼仪

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解日常交往的基本礼节，掌握对客服服务的礼貌服务要求，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，

为职业生涯发展奠定基础。

主要内容：导游人员的形象礼仪、导游接待中的常见礼仪、导游的迎送礼仪、导游活动礼仪、导游活动中涉及的民族宗教礼仪以及我国主要旅游目的地和客源国的礼俗。

教学要求：了解日常交往的基本礼节，掌握对客服务的礼貌服务要求，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。

（2）地方旅游资源

课程目标：通过本课程的学习，学生能够掌握地方旅游资源的概念、形成条件、基本特征、分类、分区等基本理论；掌握地方有关地文、水体、大气、太空、生物等自然旅游资源的成因、特征、主要类型；掌握地方有关文物古迹、古典园林、文学艺术、宗教文化、城乡风貌、现代设施、民俗风情、饮食与购物等人文旅游资源的特点和旅游价值；掌握地方有关旅游资源的调查与评价、开发与规划、旅游资源与旅游环境保护与建设的基本理论与方法。

主要内容：地方旅游资源的概念、形成条件、基本特征、分类、分区等基本理论；地方有关地文、水体、大气、太空、生物等自然旅游资源的成因、特征、主要类型；地方有关文物古迹、古典园林、文学艺术、宗教文化、城乡风貌、现代设施、民俗风情、饮食与购物等人文旅游资源的特点和旅游价值；地方有关旅游资源的调查与评价、开发与规划、旅游资源与旅游环境保护与建设的基本理论与方法。

教学要求：掌握地方旅游资源的概念、形成条件、基本特征、分

类、分区等基本理论；掌握地方有关地文、水体、大气、太空、生物等自然旅游资源的成因、特征、主要类型；掌握地方有关文物古迹、古典园林、文学艺术、宗教文化、城乡风貌、现代设施、民俗风情、饮食与购物等人文旅游资源的特点和旅游价值；掌握地方有关旅游资源的调查与评价、开发与规划、旅游资源与旅游环境保护与建设的基本理论与方法。

（3）茶艺

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术，掌握茶叶冲泡技艺，培养茶艺美学意识与茶艺技能。

主要内容：茶艺服务的礼貌礼节、各类茶的品级、茶具质量及配置、泡茶用水知识、茶艺表演基本知识、中国各地名茶名泉、泡茶基本程序等。

教学要求：了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术，掌握茶叶冲泡技艺，培养茶艺美学意识与茶艺技能。

（4）旅游英语听说

课程目标：通过本课程的学习，学生能够了解旅游英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在旅游服务中使用英语进行沟通的能力，为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必需的基础。

主要内容：旅游英语情景（接机送机、住宿含换房等、餐饮、景区讲解、购物等情景）会话的基本知识，旅游服务听、说环节所必需

的词汇。

教学要求：了解旅游英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在旅游服务中使用英语进行沟通的能力。

（5）导游模拟实训

课程目标：通过本课程的学习，学生能掌握模拟导游的基本程序、方法和技巧，熟悉导游过程中的所有环节，为实地导游奠定基础。

主要内容：导游人员的职责，旅游团队导游服务程序与服务质量，地陪、全陪、海外领队、景点景区、散客等的导游服务模拟实训，旅游者个别要求及问题的处理，旅游故障预防与处理服务模拟实训，部分特色旅游模拟讲解等。

教学要求：了解导游人员的职责，掌握旅游团队导游服务程序与服务质量，地陪、全陪、海外领队、景点景区、散客等的导游服务模拟实训，掌握旅游者个别要求及问题的处理，旅游故障预防与处理服务模拟实训，部分特色旅游模拟讲解等。

3. 专业选修课程

选取国家人社部相关职业资格证书，组织学生自主报考并开设考证辅导课程。

4. 综合实训

综合实训，是以岗位能力需要为依据，采用集中实训、技能训练等教学组织方式，有序开展导游、景区讲解等实训项目，对本专业就业岗位应完成的工作任务、应具备的职业技能和职业道德进行系统化

训练，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，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

5. 顶岗实习

实习，包括认知实习、跟岗实习和顶岗实习。其中认识实习是指学生由职业学校组织到实习单位参观、观摩和体验，形成对实习单位和相关岗位的初步认识的活动。跟岗实习是指不具有独立操作能力、不能完全适应实习岗位要求的学生，由职业学校组织到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作的活动。顶岗实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动。

在确保学生学习总量的情况下，学校将根据实际需要，通过校企合作、工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。通过顶岗实习，如旅行社公司实习，学生将能更深入地了解导游及相关岗位的工作环境和管理要求，熟悉导游工作的流程，明确导游及相关岗位的工作任务与职责权限，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周(含复习考试)，累计假期 12 周，周学时为 30 学时，顶岗实习按每周 30 学时安排，3 年总学时

数为 3258。

实行学分制，16-18 学时为 1 学分，3 年制毕业学分 171。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。30 实习课时为 1 学分，每获得一项技能证书，计 2 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习一般安排在第一学年。

（二）教学进程安排

旅游服务与管理专业教学进程安排是对旅游服务与管理专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是旅游服务与管理专业人才培养方案实施的具体体现。旅游服务与管理专业开设课程的课程类别、课程性质、课程名称、学时学分、学期课程安排、考核方式及要求等见附件 1。

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

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。专业教师学历职称结构合理，配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 6 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师比例 80%以上；有业务水平较高的专业带头人。

本专业专任教师均具有旅游管理或相关专业本科及以上学历、中等职业学校教师资格证书、导游员证等职业资格证书，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。

专业实训指导教师具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。学校根据专业课程开设的需求，聘请有一定数量的行业、旅行社的专家或专业技术人员作为外聘教师。外聘教师具有中级以上专业技术职称，参与学校教学与实践活动指导。

专任教师一览表

序号	姓名	性别	学历	职称	是否双师型	专业
1	谢丽果	女	本科	讲师	是	旅游管理
2	黄湘晖	女	本科	讲师	是	地理
3	黄绮娟	女	本科	高级教师	否	地理
4	陈淑兰	女	本科	高级教师	是	地理
5	许文熙	女	本科	高级讲师	是	英语
6	曾瑶琪	女	本科	讲师	是	旅游管理

（二）教学设施

1. 校内实训基地

旅游实训室，是旅游服务与管理专业实训教学的保障。为有效培养学生的旅游服务与管理实务操作能力与岗位适应能力，学校重视旅游服务与管理专业实训室的建设，充实旅游服务与管理专业实训设施设备，以充分满足旅游服务与管理专业学生岗位技能培养的需求。

学校建设有旅游综合实训室，通过旅游综合实训，可以实现导游三维景点教学与讲解实训以及全国导游人员资格考证模拟测试，为旅游服务与管理专业学生提供课堂专业理论与实践教学，仿真完成《广

东导游词》、《全国导游基础》、《广东导游基础》、《导游模拟实训》等专业课程的实训和实践操作，以提高旅游专业学生的岗位适应能力。

实验场室及设备一览表

序号	实训室名称	主要设施设备
1	旅游综合实训室	旅游沙盘 1 个、多媒体电脑 1 台、液晶显示屏 12 块、全国导游人员资格考试系统 1 套、景点实训软件 1 套、圆环形可拼接桌 8 张、学生椅 48 张等

2. 校外实习基地

根据旅游服务与管理专业培养目标和教学计划要求，建设有能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的校外实训、实习基地。通过校外实训实习，学生能掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

（三）教学资源

根据省市相关文件规定，制定有教材选用管理制度，实行规范管理、严格把关：旅游服务与管理专业优先选用国家及省教育厅规划以及大型出版社出版发行的教材，教材供应渠道正规，供应及时，能较好满足专业教育教学的需要。教材选用实行三级管理责任制。首先是各专业教师提出选用或更换教材的申请，由教研组长或专业部长审核，之后书面文件报学校教务处；其次是教务处审批后，再报学校主管校长；最后是由学校主管校长批示，之后才能实施选用或更换教材。

组织编写有能够反映当前旅游服务职业岗位要求，有利于学生就业、创业和未来职业生涯发展的教材与校本教材多本，如《模拟导游实训教程》等。开发有数字化教学资源，开发配套本专业模拟实操电子教材，如模拟导游实训等电子教材，建设有网上专业教学资源

库和使用平台。

（四）教学方法

1. 公共基础课教学方法与要求

公共基础课教学符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课教学方法与要求

专业技能课教学，按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、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。

（五）学习评价

1. 注重职业道德教育，构建以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。

2. 以过程性评价为主体，将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用规范纳入课程成绩评价范围，形成日常学业评价为主、期末考试为辅的过程性学业评价体系。

3. 实行校内、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。

4. 采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

（六）质量管理

1. 依据中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准制定人才培养方案。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

2. 定期开展社会及岗位需求调研，根据调研结果及时调整教学方案。普遍开展理实一体化专业教学，实现教、学、做的统一。

3. 积极探索课程体系改革，成立有行业企业专家参与的改革团队，按照专业与产业、岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，学历证书与职业资格证书对接等要求，科学制定课程体系改革方案，及时调整优化课程设置。

4. 顶岗实习安排在最后一学期，学校就业办及班主任老师加强实习学生的日常跟踪管理，为学生办理企业顶岗实习期间的意外伤害保险。

九、毕业要求

通过3年的学习，修满旅游服务与管理专业人才培养方案所规定的学时学分，取得毕业所需的171学分，完成规定的教学活动，能达到旅游服务与管理专业的素质、知识与技能要求。

十、附录

包括教学进程安排表、变更审批表等。

附件1：教学进程安排表

旅游服务与管理专业课程教学进程安排表（2020级）

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	学时	学期						考试类型	
						一学年		二学年		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	100001	语文	13	234	4	4	3	2			考试	
	2	100002	数学	9	162	3	2	2	2			考试	
	3	100003	英语	12	216	3	3	3	3			考试	
	4	100005	体育与健康	9	162	2	2	2	2	1		考试	
	5	100007	职业生涯规划	2	36	2						考试	
	6	100008	职业道德与法律	2	36		2					考试	
	7	100009	经济政治与社会	2	36			2				考试	
	8	100010	哲学与人生	2	36				2			考试	
	9	100012	历史	4	72	2	2					考试	
	10	100013	艺术（音乐鉴赏与实践）	1	18		1					考试	
	11	100013	艺术（美术鉴赏与实践）	1	18			1				考试	
	12	100017	计算机应用基础	6	108	3	3					考试	
	小计(37.3%)				63	1134	19	19	13	11	1	0	
专业技能课	专业核心课	13	421101	旅游概论	2	36	2					考试	
		14	421102	旅游地理	6	108	4	2				考查	
		15	422203	全国导游基础知识	7	126		3	2	2		考试	
		16	422204	政策法规	7	126			4	3		考试	
		17	422205	导游业务	7	126			3	4		考试	
		18	422206	地方导游基础知识	6	108			3	3		考试	
		19	422217	酒店前厅服务	2	36			2			考试	
		20	422218	酒店餐饮服务	2	36				2		考试	
		21	422207	广东导游词	4	72					4	考查	
		22	422316	导游证口试辅导	6	108					6	考查	
	23	421108	旅行社业务基础	4	72					4	考试		
	小计(31.4%)				53	954	6	5	14	14	14	0	
	导游方向	24	421210	旅游礼仪	2	36	2						考查
		25	422311	地方旅游资源	3	54		3					考查
		26	422323	茶艺	2	36				2			考查
27		422412	旅游英语听说	4	72					4		考查	
28		423214	导游模拟实训	8	144					8		考查	
小计(11.2%)				19	342	2	3	0	2	12	0		
其他	29	103413	第二课堂(考证/劳动/社团)	10	180	2	2	2	2	2		考查	
	30	103016	顶岗实习	18	540						30	考查	
	31	100017	军训/班会	6	108	2	1	1	1	1		考查	
	小计(20.1%)				34	828	3	3	3	3	3	30	
合计				169	3258	30	30	30	30	30	30		

附件 2：课程变更审批表

专业部			年级		专业	
变动内容						
变动前	课程名称		变动后	课程名称		
	课程属性			课程属性		
	学分数			学分数		
	学时数			学时数		
	开设学期			开设学期		
变动理由						
变动起始时间						
专业带头人意见		年 月 日				
专业部长意见		年 月 日				
教务处意见		年 月 日				
主管校长意见		年 月 日				