



重庆市立信职业教育中心  
CHONGQING LIXIN VOCATIONAL EDUCATION CENTER

# 《旅游服务与管理》 专业人才培养方案

专业名称： 旅游服务与管理  
专业代码： 740101  
适用年级： 2021 及以后年级  
所属系部： 公共管理与服务  
修(制)订时间： 2021 年 6 月

重庆市立信职业教育中心 编印

# 重庆市立信职业教育中心

## 《旅游服务与管理》专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

(一) 专业名称: 旅游服务与管理

(二) 专业代码: 740101

### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

3 年

### 四、职业面向

以表格的形式呈现。包括本专业所属专业大类(专业类)及代码,本专业所对应的行业、主要职业类别、主要岗位类别(或技术领域)、职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例。

所属专业大类及代码	所属专业类及代码	对应行业及代码	主要职业类别及代码	主要岗位类别(或技术领域)	职业技能等级证书、行业企业标准和证书举例
旅游服务类	740101	旅行社、旅游景区	导游、景点讲解员、计调员	旅游景区、展览会场、文博院馆、旅游信息咨询中心等	普通话证书、导游证、景点讲解员证书

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定、热爱社会服务事业,适合本地区社会服务事业发展需要的,德、智、体、美全面发展,具有良好安全意识、团队合作意识、节能环保意识等职业道德和职业素养,具有面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华游轮、会员制俱乐

部的企业，培养从事高星级饭店及同类企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理服务类行业企业高素质劳动者和技能型人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### 1. 素质

（1）职业道德：遵守旅游行业规范，尊重知识产权，热爱本职工作，诚实守信。

（2）职业行为：严格执行国家相关标准，严格按照工作流程作业，遵守合同规定所有事项，爱护产品和环境。

（3）思想政治素质：有正确的是非观；遵守国家法律和校规校纪；为人正直，诚实守信。

（4）科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；具有创新精神；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

（5）身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神。

### 2. 知识

（1）能掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。

（2）能掌握与本专业相应的礼仪礼宾和形体知识。

（3）能用标准的普通话和客人进行有效沟通。

（4）能掌握旅游的基本概况。

（5）能初步掌握旅游心理学方面的知识。

（6）能掌握、熟悉本专业领域内有关方面的专业知识，了解其学科前沿和发展趋势。

（7）会景区服务的工作技能。

（8）会旅行社的各项工作技能。

（9）具有简单的英语表达能力（听、说、读、写）。

### 3. 能力

#### (1) 基础能力

- ①具有扎实的导游技能、门市接待和线路设计能力。
- ②具有一定的公关销售能力和会计核算能力。
- ③能制定出团计划，落实接待事宜，处理一般突发事件。
- ④能进行导游讲解服务，能按照导游接待服务程序和规范要求完成其他相关导游服务工作。
- ⑤能具有良好的语言表达和讲解技巧。

### 六、课程设置及要求

- (1) 具有扎实的导游技能、门市接待和线路设计能力。
- (2) 具有一定的公关销售能力和会计核算能力。
- (3) 能制定出团计划，落实接待事宜，处理一般突发事件。
- (4) 能进行导游讲解服务，能按照导游接待服务程序和规范要求完成其他相关导游服务工作。
- (5) 能具有良好的语言表达和讲解技巧。

#### (一) 课程结构

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程；专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

#### (二) 课程设置及要求

本专业的课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。公共基础课包括必修课和选修课。专业（技能）课程包括专业基础课、专业核心课、专业方向课、专业选修课和专业实习等。

## 1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件明确规定，中等职业学校各专业人才培养方案中应明确将德育、语文、历史等国家课程和数学、外语（英语等）、计算机应用基础、体育与健康、公共艺术等列为公共基础必修课程，并将物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等课程列为必修课或选修课。

### （1）必修课

序号	课程名称	重要教学内容和要求	参考学时
1	思想政治	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	144
2	语文	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。	252
3	数学	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数学专业特色。	252
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	252
5	公共艺术	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	36
6	体育与健康	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	162
7	信息技术	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。	72
8	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	72

### （2）选修课

序号	课程名称	重要教学内容和要求	参考学时
1	文化素质拓展课 （包括文化提升、 阅读、心理健康教 育、普通话、劳动 教育等）	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144

## 2. 专业（技能）课程

专业（技能）课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

### （1）专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	讲授旅游的概述、发生及发展、基本要素、旅游市场、旅游业的构成，在现代社会发展中的作用及发展的前景。使学生初步了解旅游业的概况。	324

### （2）专业核心课

序号	课程名称	重要教学内容和要求	参考学时
1	客房服务与管理 (理论)	讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理等，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作。	288
2	餐饮服务与管理 (理论)	讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责，菜点酒水知识，中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程，进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识，能灵活处理常见与疑难问题，能胜任餐饮部各岗位工作。	288
3	景点讲解	主要介绍了导游讲解的语音基础、导游讲解语言、讲解词、导游讲解技法、导游途中讲解、自然景观的讲解、人文景观讲解等内容。运用导游情景模拟的方式锻炼学生的口语技能，以至于提高学生的导游讲解能力。	180
4	客房服务与管理 (实训)	讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理等，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作。	54

5	餐饮服务与管理 (实训)	讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责,菜点酒水知识,中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程,进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识,能灵活处理常见与疑难问题,能胜任餐饮部各岗位工作。	54
---	-----------------	---	----

### (3) 专业方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮技能	能描述酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法;会中西式餐饮服务技能;会一定的销售技巧;能礼貌用语进行对客服务,为从事餐饮工作打下较好的理论和技能基础、心理素质。	54
2	客房技能	能描述现代酒店房务管理的特点、内容及方法;会客房的清洁保养和对客服务技能;会用客房清洁设备及用品;能管理客房设备物资;会一定的销售技巧,达到客房服务中级工的水平。	54
3	景点讲解	能描述导游讲解应遵循的基本原则,讲解方法,讲解技巧。能为游客提供标准的讲解服务;要做到口齿清楚,语言畅达,措词恰当;语气文雅,合乎礼仪。为给游客提供优质的导游讲解服务打下基础。	108

### (4) 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游地理	旅游地理是旅游专业的基础平台专业课程,内容涵盖中国各大旅游区的旅游资源相关知识、旅游资源与开发、旅行社实务、旅游文化、导游业务等基础知识,课程内容及教学体现了旅游及酒店的应用型人才培养的特色要求。	72
2	酒店英语口语	在中专英语的基础上,系统讲授旅游酒店英语,强化听说能力的培养。使学生掌握一定数量的旅游服务术语,有较好的语音、语调基础,具备一定的旅游服务会话能力。	72

## 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规划，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。

### （一）基本学时分配

1. 每学年安排 40 周教学活动，有效教学周为 18 周，周课时一般为 36 学时（含素质拓展课程 6 学时），顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数不低于 3000。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

2. 公共基础课程学时一般占总学时的 1/3；选修课教学时数占总学时的比例均应当不少于 10%。实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上。要积极推进认知实习、跟岗实习、顶岗实习等多种实习方式，强化以育人为目标的实习实训考核评价。入学教育及军训 2 周；学生认识实习安排在第 1 学期，时间为 2 天，跟岗实习安排在第 3 学期，时间为 1 周，学生顶岗实习时间一般为 6 个月，可根据专业实际，集中或分阶段安排。

3. 若实行学分制，一般以 16—18 学时计为 1 个学分，本专业课程以 18 学时为 1 学分。鼓励将学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握的有关技术技能，按一定规则折算为学历教育相应学分。

### （二）教学安排建议

教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	学分	总学时	学期(理论周/实践活动周)					
					1	2	3	4	5	6
公共基础必修课	1	思想政治	8	144	2	2	2	2		
	2	语文	14	252	2	2	3	3	4	
	3	数学	14	252	2	2	3	3	4	
	4	英语	14	252	2	2	3	3	4	
	5	信息技术	4	72	2	2				
	6	体育与健康	9	162	2	2	2	2	1	
	7	公共艺术	2	36	1	1				



	8	历史	4	72	1	1	1	1			
	小计		69	1242	15	14	14	14	13		
公共基础选修课	1	文化素质拓展课（包括文化提升、阅读、心理健康教育、普通话、劳动教育等）	8	144	2	2	2	2			
	小计		8	144	2	2	2	2			
合计			75	1386	17	16	16	16	13		
专业技能课	1	旅游概论	18	324	3	3	4	4	4		
	小计		18	324	3	3	4	4	4		
	1	景点讲解（理论）	10	180	2	2	2	2	2		
	2	餐饮服务与管理（理论）	18	180	2	2	4	4	4		
	3	客房服务与管理（理论）	16	180	2	2	4	4	4		
	4	餐饮服务（实训）	3	54			2	2	2		
	5	客房服务（实训）	3	54			2	2	2		
	小计		46	648	6	6	14	14	14		
	专业方向课	1	餐饮技能	3	54			2	2	2	
		2	客房技能	3	54			2	2	2	
		3	景点讲解	6	54			2	2	2	
	小计		12	162	0	0	6	6	6		
	专业选修课	1	旅游地理	4	72			2	2		
		2	酒店英语口语	4	72	2	2				
	小计		8	144	2	2	2	2			
	专业素质拓展课程（包括专业技能提升、校企合作课程等）			16	288	4	4	4	4		
	合计			96	2628	15	15	24	24	20	
1	入学教育及军训		4	60	2周						

2	认识实习	1	12	2天					
3	跟岗实习	2	30			1周			
4	顶岗实习	30	540						18周
合计		37	642						
总计		208	3270	34	34	35	35	33	

## 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，进行教师队伍的建设，合理配置教师资源。该专业拥有专业技术4人的教学团队，其中2名市、区级骨干教师，专任教师中具有高级职称教师有1人，中级职称教师有1人。外聘教师2人。在编教师中，有3名国家级技能考评员，具有技师、高级工职业资格证书的教师2人，“双师型”教师2人。该专业教师近5年内有3位教师指导学生获得市级一等奖1个，二等奖4个，三等奖2个，在全国说课竞赛二等奖一个。2人次参加国家级、市级骨干教师培训，1人次教师到德国学习先进职业教学理念和方法。

在教学的同时应着力建设高素质的专兼结合的师资队伍，以确保人才培养规格和质量。更多利用校企合作的平台，切实提高培训的针对性与有效性。给予专业教师成长的空间与时间，让其深入企业顶岗学习。采用“在编”、“外聘”的方式，培养现有人才，根据学历、荣誉、职称、教育教学能力和教科研等各方面综合考察情况设置不同梯队，为不同层次的教师量身定制不同的培养方式，形成“新教师上岗培训→合格教师→区级骨干教师→市级骨干教师”“梯队”培养模式，以“梯队培养”涵养教师群。五年内，有过引进行业专家担任兼职教师，带动专业内部文化课和专业课教师了解行业、走向行业，促进教师任教课程内容与职业标准对接。

## （二）教学设施

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

根据本专业的专业技能课程主要教学内容和要求，配备校内实训实习室和校外实训基地。

### 1. 校内实训室及设施设备

我校酒店服务与管理实训大楼，有 3 个实训室：分别是中餐厅实训室，客房实训室，舞蹈形体室等。建筑面积共计 400 左右平方米，设备总值约为 21 万元，利用率 100%。该实训场所同时具有国家职业技能鉴定考核、对外培训的使用功能。能满足本校学生同时实训，可保证教学实训项目和技能考核项目的开展。

### 2. 校外实训基地

本专业应有不少于 2 个相对稳定的、高水平的饭店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择运作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业，如国际连锁饭店集团，在当地知名度美誉度较高的饭店。校外实训基地应能完成餐饮、客房、前厅、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。能为学校专业课教师提供企业实践的岗位，提升教师的实战经验。

我校目前教稳定的校外实训基地有：

名称/合作企业	主要实训内容
歌乐山森林公园	景点讲解、景区概况解说
白公馆、渣滓洞景区	景点讲解、景区概况解说
红岩魂广场	景点讲解、景区概况解说

### （三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

1. 加强素材库的建设（素材库包括图片库、文本库、视频库、动画库等）利用现代信息技术开发录像、光盘等多媒体课件，通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；

2. 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、校园网、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，通过职业指导教师的指导或辅导，使学生知识和能力的拓展成为可能。

3. 具体完善资源项目

（1）教学课件：文字、声音、影像有机结合。

（2）实习实训基地：通过课程基地，进行实景训练，熟知各部门和岗位的基本工作流程，培养良好的服务意识和正确的服务态度。

（3）图书馆相关资源。

#### 4. 专业部教师自主开发以下校本教材

名 称	作 者	使 用 情 况
《重庆 5A 级景区导游词》	毛红霞、赵婕	旅游专业校内使用
《中职餐饮服务与管理》	赵婕	旅游专业校内使用
《中职客房服务与管理》	毛红霞	旅游专业校内使用

### （四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1. 教师应依据专业培养目标、课程能力要求、学生能力与教学资

源，坚持行动导向教学原则，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等教学方法，以达成教学的预期目标。

2. 各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项。

3. 教师在教学过程中应注意同时学习原则，不仅要达成各任务目标，以注意培养学生的敬业精神和职业道德。

4. 教师应透过教学过程，培养学生具有主动学习及独立、客观的判断能力，以适应多变的社会环境。

5. 把现代教育技术应用于教学活动中，积极采用多媒体、视频、录像、网络课程、教学见习等多种形式。

6. 教学中积极采用“项目引领 任务驱动 创设情境 突出实践”等激发学生兴趣，推行“课题讨论与练习”、“小组合作学习”等方法，逐渐培养学生上网、查阅资料的能力。

## （五）学习评价

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

1. 教学应做客观的评价，而评价内容应不仅关注学生对知识的理解和基本技能的掌握，更要关注知识和基本技术在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明服务等职业素质的形成。

2. 评价方法和评价过程应多元化，如观察、口试、笔试与实践等评价，教师可按任务内容和性质，针对学生的作业、演示、心得报告、实际操作、作品、学习态度等相互配合使用。教学评价在形成终结性评价与总结时，应考虑学生的资质及原有知识和技能，以建立学生兴趣与信心。对于资质优异或能力强的学生可增加教学项目，使其潜能获得充分发挥。

## （六）质量管理

建立健全校（部）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

教学管理要适应以工作过程为导向的课程要求，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件。根据本专业自身的特点建立健全配套的教学管理制度，在教学过程中及时总结反馈，不断改进，通过教学管理促进教师教学能力和教学质量的提升。

## 九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

本专业学生在毕业审查时，要求同时达到以下条件：

1. 通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，修完教学计划所规定的课程且成绩达到 60 分或合格（含补考）。
2. 取得与专业相关的一项国家职业资格证书或 1+X 证书。
3. 学习期间不得违反国家相关法律法规和本校学生管理手册中规定的不予毕业的条款。

## 十、其他

### （一）编写依据

1. 教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》
2. 教育部《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》
3. 教育部《职业院校专业实训教学条件建设标准》
4. 重庆市《中等职业学校专业人才培养指导方案》
5. 按照全国职教大会精神，实现“岗课赛证”融合。

## (二) 适用范围

1. 中职三年制旅游服务与管理专业
2. 高三年级课程按升学班级、轮换式顶岗实习等实际情况开设课程。

执笔人：重庆市立信职业教育中心      毛红霞  
          重庆市立信职业教育中心      赵婕  
          重庆市立信职业教育中心      陈光群