

盐城市经贸高级职业学校

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

专业名称：旅游服务与管理（专业代码 130200）

专门化方向：旅行社业务、展览讲解

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

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
旅行社业务	旅行社导游	导游（初级）	高职： 旅游管理、涉外 旅游、导游、旅 行社经营管理	本科： 旅游管理
	旅行社门市接 待			
	旅行社票务			
展览讲解	展览讲解员	展览讲解员（中 级）		

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。
2. 具备较强的服务意识、安全意识及节能环保意识。
3. 具备良好的人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度。
4. 具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
5. 具备独立工作和解决问题的能力。

6. 具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。
7. 具有良好的礼仪、形体知识和技能。
8. 具有健康的身体素质和心理素质。

(二) 职业能力（职业能力分析见附录）

1. 行业通用能力：

(1) 服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

(2) 人际交往能力：具有良好的语言表达和书面表达的能力；具有良好的沟通能力，能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

(3) 组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

(4) 产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

2. 职业特定能力：

(1) 普通旅行社导游：具有沿途讲解的能力；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；具有妥善处理游客要求的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。

(2) 旅行社门市接待：具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；具有建立和维持客户关系的能力；具有根据客户特点采取不同服务方式的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

(3) 旅行社票务：具有根据客户需求，提供票务查询、预订的能力；具有根据客户需求准确出票、结算的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

(4) 展览讲解员：具有展览馆讲解的能力；具有展览馆讲解词编写的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有策划展览馆特色活动的的能力。

3. 跨行业职业能力：

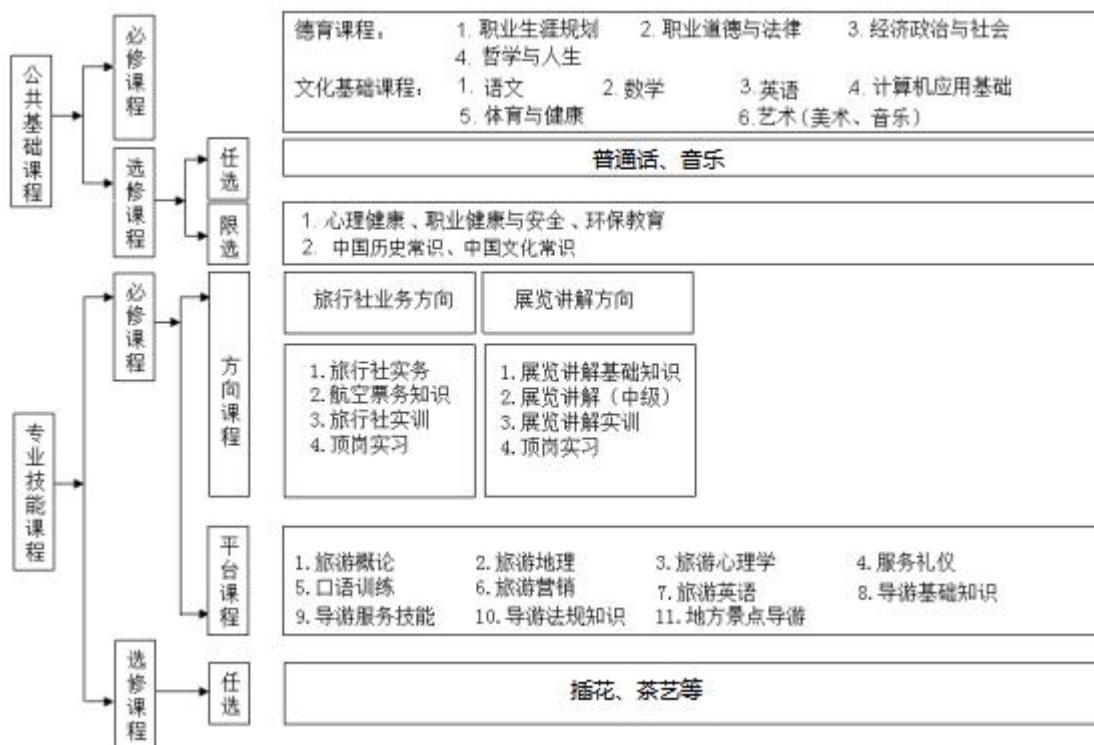
(1) 具有适应岗位变化的能力。

(2) 具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构



(二) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合性实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1(军训/入学教育)	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(旅行社实训/展览讲解实训)	1	1
五	20	18	1(旅行社实训/展览讲解实训)	1	1
六	20	20	19(顶岗实习)	—	—
			1(毕业教育)	—	—
总计	120	110	25	5	5

七、教学进程安排

课程类别		学科	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
公共基础课程	必修课程	语文	3	3	3	3	4	
		数学	3	3	3	3	5	
		英语	2	2	2	2	4	
		德育	2	2	2	2	3	
		体育	2	2	2	2	2	
		计算机基础	4	4				
	选修课程	普通话	1	1	1	1		
		音乐	1	1	1	1		
		书法	1	1	1	1		
	社团活动		1	1	1	1		
	小计		20	20	16	16	18	
专业基础课程	旅游概论	2					实习	
	旅游地理	2	2					
	旅游心理学		2					
	导游基础知识			2	2	4		
	导游法规知识			2	2	4		
	地方景点导游			2	2			
	小计	4	4	6	6	8		
专业技能课程	口语训练	2	2					
	形体训练	2	2					
	服务礼仪	2	2					
	旅游英语			2	2			
	旅行社实务			4				
	展览讲解				4			
	导游服务技能			2	2	4		
	小计	6	6	8	8	4		
合计			30	30	30	30		

八、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
旅游概论 (34)	(1) 旅游的产生及其科学概念； (2) 旅游的本质、属性与特征； (3) 旅游的发展历程及其时代特征； (4) 旅游活动的构成要素； (5) 旅游业的构成； (6) 旅游市场； (7) 旅游与旅游业的影响和作用； (8) 旅游与旅游业的发展前景	(1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象； (2) 能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析； (3) 能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分； (4) 能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位
旅游地理 (68)	(1) 地图的认识； (2) 旅游地理区划； (3) 黄河中下游旅游区； (4) 长江中下游旅游区； (5) 东南沿海旅游区； (6) 西南旅游区； (7) 青藏旅游区； (8) 西北内陆旅游区； (9) 东北旅游区	(1) 能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法； (2) 能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况； (3) 能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色； (4) 能学会看地图、用地图
旅游心理学 (34)	(1) 如何对旅游者进行鉴貌辨色； (2) 培养良好的旅游服务心理素质； (3) 旅游者的兴趣、需要及动机； (4) 旅游者的个性； (5) 旅游业员工的心理保健； (6) 旅游服务心理； (7) 旅游投诉心理	(1) 能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象； (2) 能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养； (3) 能运用所学知识预测客人的心理需求
服务礼仪 (68)	(1) 礼仪概述； (2) 旅游服务意识塑造； (3) 职业形象塑造； (4) 服务礼仪养成； (5) 服务岗位接待礼仪； (6) 宗教礼仪； (7) 民族礼仪； (8) 涉外礼仪	(1) 能形成良好的职业意识； (2) 能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质； (3) 能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力
口语训练 (68)	(1) 导游口语概述； (2) 不同场合的口语运用技巧； (3) 导游口语的用词技巧； (4) 导游口语的语音技巧；	(1) 能综合运用导游口语的用词、语音、修辞技巧进行导游讲解服务； (2) 具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧；

	(5) 导游口语的修辞技巧; (6) 导游幽默语的运用; (7) 导游口语技巧基本功训练	(3) 能运用幽默的语言进行导游词创作
旅游营销 (68)	(1) 旅游营销概述; (2) 旅行社营销; (3) 旅游目的地营销; (4) 旅游饭店营销; (5) 旅游商品营销	(1) 能运用营销知识开展旅游营销业务的基本技能; (2) 初步具备一定的旅游营销策划能力
旅游英语 (68)	(1) 饭店英语; (2) 在机场、飞机上; (3) 旅游观光; (4) 购物; (5) 在银行、邮局	(1) 能熟悉饭店英语, 了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话, 并灵活运用; (2) 能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话, 并灵活运用; (3) 能熟悉旅游观光英语, 掌握著名景点的英文名称和情景对话, 并灵活运用; (4) 能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话, 并灵活运用
导游基础知识 (136)	(全国导游基础知识) (1) 中国历史概述; (2) 中国的年节民俗; (3) 中国自然景观; (4) 中国四大宗教; (5) 中国的古代建筑; (6) 中国古典园林; (7) 现代建筑和主题公园; (8) 中国旅游文学知识; (9) 其他基础知识	(1) 能灵活运用历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识, 并掌握典型景观的讲解; (2) 能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识, 做好带团工作中游客购物环节的服务; (3) 能掌握中国主要菜肴(如八大菜系)的知识, 在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮
	(江苏导游基础知识) (1) 江苏概览; (2) 区域旅游资源; (3) 风物特产	(1) 能灵活运用江苏的地理知识、历史概述、旅游资源来介绍江苏 (2) 能介绍江苏三大旅游区的城市概况及其主要景点 (3) 能从江苏工艺美术、风味美食等方面来介绍江苏的特产
导游服务技能 (102)	(1) 导游服务程序与内容; (2) 导游讲解服务; (3) 旅游故障及其处理; (4) 旅游者个别要求及其应对; (5) 导游服务水平的提高; (6) 旅行社、饭店与旅行常识	(1) 掌握导游工作(全陪、地陪)程序; (2) 能根据游客的特点进行导游讲解服务; (3) 具备良好的职业道德与法制意识; (4) 能具备一定的才艺, 具有能活跃团队气氛的能力
导游法规知识 (102)	(1) 法的基础知识; (2) 合同法律制度; (3) 消费者权益保护法律制度; (4) 旅行社管理法规制度;	(1) 能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识; (2) 能运用旅游法的知识, 分析和解决旅游接待中出现的实际问题;

	<p>(5) 导游人员管理法规制度；</p> <p>(6) 旅游饭店管理法规制度；</p> <p>(7) 旅游安全管理法规制度；</p> <p>(8) 旅游出入境管理法律、法规制度；</p> <p>(9) 旅游法</p>	<p>(3) 能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策</p>
地方景点导游 (102)	<p>(1) 地方概况；</p> <p>(2) 各地区 5~10 个景点(建议以导游考证景点为主)；</p> <p>(3) 导游模拟讲解</p>	<p>(1) 掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识；</p> <p>(2) 掌握地方景点的历史、文化、线路等知识；</p> <p>(3) 能进行 15 分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；</p> <p>(4) 能对各景区的指定小景点进行 5 分钟导游讲解；</p> <p>(5) 能依据游览线路进行 30 分钟以上的导游讲解；</p> <p>(6) 能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧</p>
旅行社实务 (68)	<p>(1) 旅行社简介；</p> <p>(2) 旅行社产品设计；</p> <p>(3) 旅行社计调操作实务；</p> <p>(4) 旅行社外联操作实务；</p> <p>(5) 旅行社接待操作实务；</p> <p>(6) 旅行社同业操作实务；</p> <p>(7) 旅行社人力资源管理</p>	<p>(1) 能熟悉旅行社各部门的基本业务；</p> <p>(2) 能根据产品流程设计常规旅游线路；</p> <p>(3) 能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价；</p> <p>(4) 能进行团队的行程制作, 报价以及操作信息反馈等计调、组团业务</p>
航空票务知识 (68)	<p>(1) 民航、航空公司基本概况；</p> <p>(2) 飞机基本常识；</p> <p>(3) 机票基本常识；</p> <p>(4) E-Term 系统简介和基本代码、指令的掌握；</p> <p>(5) 在 E-Term 系统上订票、出票；</p> <p>(6) 退票、改签的常识</p>	<p>(1) 了解民航、机票、航空公司的基本知识；</p> <p>(2) 能熟练掌握票务销售、票务预订等方面的操作技能；</p> <p>(3) 能进行 E-Term 订票软件的操作</p>
旅行社实训 (56)	<p>(1) 门市接待实训；</p> <p>(2) 票务实训</p>	<p>(1) 熟悉旅行社门市接待工作流程；</p> <p>(2) 能独立进行客户咨询、接待工作；</p> <p>(3) 熟悉旅行社票务工作流程；</p> <p>(4) 能独立进行机票、火车票的查询、预订工作</p>
展览讲解基础知识 (68)	<p>(1) 职业道德教育和实践；</p> <p>(2) 博物馆基础知识；</p> <p>(3) 发声知识；</p> <p>(4) 普通话语音基础知识</p>	<p>(1) 掌握博物馆基础知识；</p> <p>(2) 掌握普通话知识；</p> <p>(3) 掌握语言表达基础知识；</p> <p>(4) 熟悉与文物有关的法律法规知识；</p> <p>(5) 熟悉安全常识</p>
展览讲解	<p>(1) 接待；</p>	<p>(1) 掌握展览讲解员的接待技能；</p>

(中级) (68)	(2) 讲解; (3) 讲解词编写	(2) 掌握展览讲解员的讲解技能; (3) 熟悉讲解词的编写技能
展览讲解实训 (56)	(1) 展览讲解工作流程; (2) 展览讲解服务实训	(1) 熟悉展览讲解的流程; (2) 能运用展览讲解技能独立进行讲解工作; (3) 熟悉展览讲解服务中常见突发事件的处理程序和方法

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比符合要求; 教师获得硕士以上学位有 1 人, 高级职称比例、高级工以上职业资格比例或取得非教师系列专业技术中级以上职称比例均符合要求; 兼职教师占专业教师比例为 20%, 均具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师都具有旅游类专业本科以上学历; 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, 如旅行社经理、导游员(普通话)、出境旅游领队等。

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。专任专业教师均参加“五课”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。兼职教师都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。

十、实训(实验)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, 按每班 35 名学生为基准, 校内实训(实验)教学功能室配置如下:

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	36	需配置: 航空票务系统、旅行社管理软件、模拟讲解软件
	耳麦	36	
	投影	1~2	
	打印机	1~2	
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、模型、沙盘、展板、多媒体等	由各学校自行安排	需配置: 地方景点软件、模拟讲解软件

十一、编制说明

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。本方案依据旅行社接待、旅行社票务、导游员、展览讲解员等职业的岗位需求，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《旅行社业务》、《航空票务知识》、《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》、《地方景点导游》、《展览讲解》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；针对才艺表演项目，在任选课的专业技能课程中建议开设《综合才艺》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，在任选课程中多开设人文类课程，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.

（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28~30学时/周计算；第6学期顶岗实习18或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。以下课程仅供参考：

①人文类课程主要是促使学生人文素养发展，如普通话、名著赏析、书法、形体训练、形象设计、饮食文化、公共关系学、摄影技巧、健美操、体育舞蹈……人文类课程开设在1~4学期，每学期约2课时。

②专业技能类课程主要开设专业技能拓展类课程，如综合才艺、旅游英语、旅游娱乐服务与管理、食品营养与卫生、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……专业技能类课程建议开设在第3~4学期，约10课时。

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。社会实践类课程开设在第3学期，约30课时。

附录

旅游服务与管理专业职业能力分析

职业岗位	工作任务	职业技能	知识领域	能力整合排序
旅行社导游	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	服务礼仪、旅游心理学、导游基础知识、导游服务技能、导游法规知识、地方景点导游	<p>一、行业通用能力</p> <p>1. 服务接待能力:</p> <p>(1) 具有接待客户的能力;</p> <p>(2) 具有导游服务的能力;</p> <p>(3) 具有提供票务服务的能力;</p> <p>(4) 具有展览讲解服务的能力</p> <p>2. 人际交往能力:</p> <p>(1) 具有良好的语言表达和书面表达的能力;</p> <p>(2) 具有良好的沟通能力,能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系</p> <p>3. 组织协调能力:</p> <p>(1) 具有组织、安排旅游活动的的能力;</p> <p>(2) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力;</p> <p>(3) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力</p> <p>4. 产品推销能力: 具有推荐、销售旅游产品的能力</p> <p>二、职业特定能力</p> <p>1. 旅行社导游:</p> <p>(1) 具有沿途讲解的能力;</p> <p>(2) 具有旅游景区景点导游词编写的能力;</p> <p>(3) 具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力;</p> <p>(4) 具有妥善处理游客要求的能力;</p> <p>(5) 具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力</p> <p>2. 旅行社门市接待:</p> <p>(1) 具有倾听客户需求,提供准确信息的能力;</p> <p>(2) 具有建立和维持客户关系的能力;</p> <p>(3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力;</p> <p>(4) 具有推荐、销售旅游产品的能</p>
	导游讲解	能根据旅游团队的需求、特点进行相应的导游讲解		
	组织协调	能按照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问题		
	送行	能在旅游活动结束后进行旅游团队的送别服务		
旅行社门市接待	电话咨询	能使用礼貌用语接受客户旅游咨询,并介绍相关旅游产品	服务礼仪、旅游心理学、旅游地理、导游基础知识、计算机应用基础、旅游营销	
	客户登记	能使用礼貌用语、服务礼仪接待客户,做好登记工作		
	接待客户	能按照工作规范接待客户,认真倾听客户的旅游需求		
	推荐产品	能根据客户需求推荐相应的旅游产品		
	资料收发	能运用计算机收集、整理、归纳客户资料		
旅行社票务	查询	能根据客户要求查询、提供票务信息	服务礼仪、航空票务知识、航空票务操作系统	
	预订	能根据客户要求预订机票(含电子客票)或火车票		
	出票	能根据客户要求购买机票或火车票		
	结算	能对客户已购的机票或		

		火车票进行结算		力
展览讲解员	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	口语训练、旅游心理学、服务礼仪、导游服务技能、展览讲解员基础知识、中级展览讲解员技能	3. 旅行社票务: (1) 具有根据客户需求,提供票务查询、预订的能力; (2) 具有根据客户需求准确出票、结算的能力; (3) 具有推荐、销售旅游产品的能力。
	讲解	能根据旅游团队的需求、特点进行相应的讲解		4. 展览讲解员: (1) 具有展览馆讲解的能力; (2) 具有展览馆讲解词编写的能力; (3) 具有妥善处理游客要求的能力; (4) 具有策划展览馆特色活动的能
	讲解词编写	能根据工作需要编写展览讲解词		力
	业务指导与活动策划	能结合展览馆的特色进行相关业务指导和活动策划		三、跨行业职业能力 (1) 具有适应岗位变化的能力; (2) 具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力; (3) 具有创新和创业的基础能力

市（县）
职教
教研
机构
审定
意见

同意实施



盖章 2020年9月1日

市（县）
教育局
审批
意见

同意实施



盖章 2020年9月1日