

常州旅游商贸高等职业技术学校

实施性人才培养方案

(2021 级)

专业名称	<u>旅游服务与管理 (西藏班)</u>
专业代码	<u>740101</u>
学制	<u>三年</u>
招生对象	<u>初中毕业生</u>
学校(盖章)	<u>常州旅游商贸高等职业技术学校</u>
填报日期	<u>2021年8月</u>

一、专业与专门化方向

专业名称：旅游服务与管理(专业代码 740101)

专门化方向：导游服务

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道德和职业素养，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，能胜任旅行社导游、计调、旅游景区接待以及相应服务、管理等一线工作，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	
导游服务	导游 (4-07-04-01) 旅行社计调 (4-07-04-03) 客房服务员 (4-03-02-03) 餐厅服务员 (4-03-02-05)	旅游研学或餐饮服务员（初级）或客房服务员技能等级证书（初级）或学校组织的职业技能考核等	高职： 旅游管理 旅行社经营与管理 导游 酒店管理	本科： 旅游管理

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，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4. 具有良好的心理素质和健全的人格，尊重生命，掌握基本运动知识和运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，具有健康的体魄。

5. 具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术爱好。

6. 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，弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

7. 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。

8. 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。

9. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

（二）职业能力

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；具有展览讲解服务的能力。

（2）语言表达能力：具有服务接待会话的能力；具有流利讲解的能力。

（3）沟通交际能力：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。

（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）讲解能力：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点讲解的能力；具有展览馆讲解的能力。

（2）应变处理能力：具有妥善处理客户（游客）要求的能力；具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有提醒客户（游客），预防常见问题及事故的能力。

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

（4）餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

（5）前厅服务：具有客房预订能力；具有提供总台接待服务的能力；具有提供前台礼宾服务；具有客户关系维护的能力；具有总机服务的能力；具有提供商务服务的能力；具有提供行政楼层服务的能力。

（6）客房服务：具备客房服务的中级水平；能进行现代饭店客房服务工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

3. 跨行业职业能力

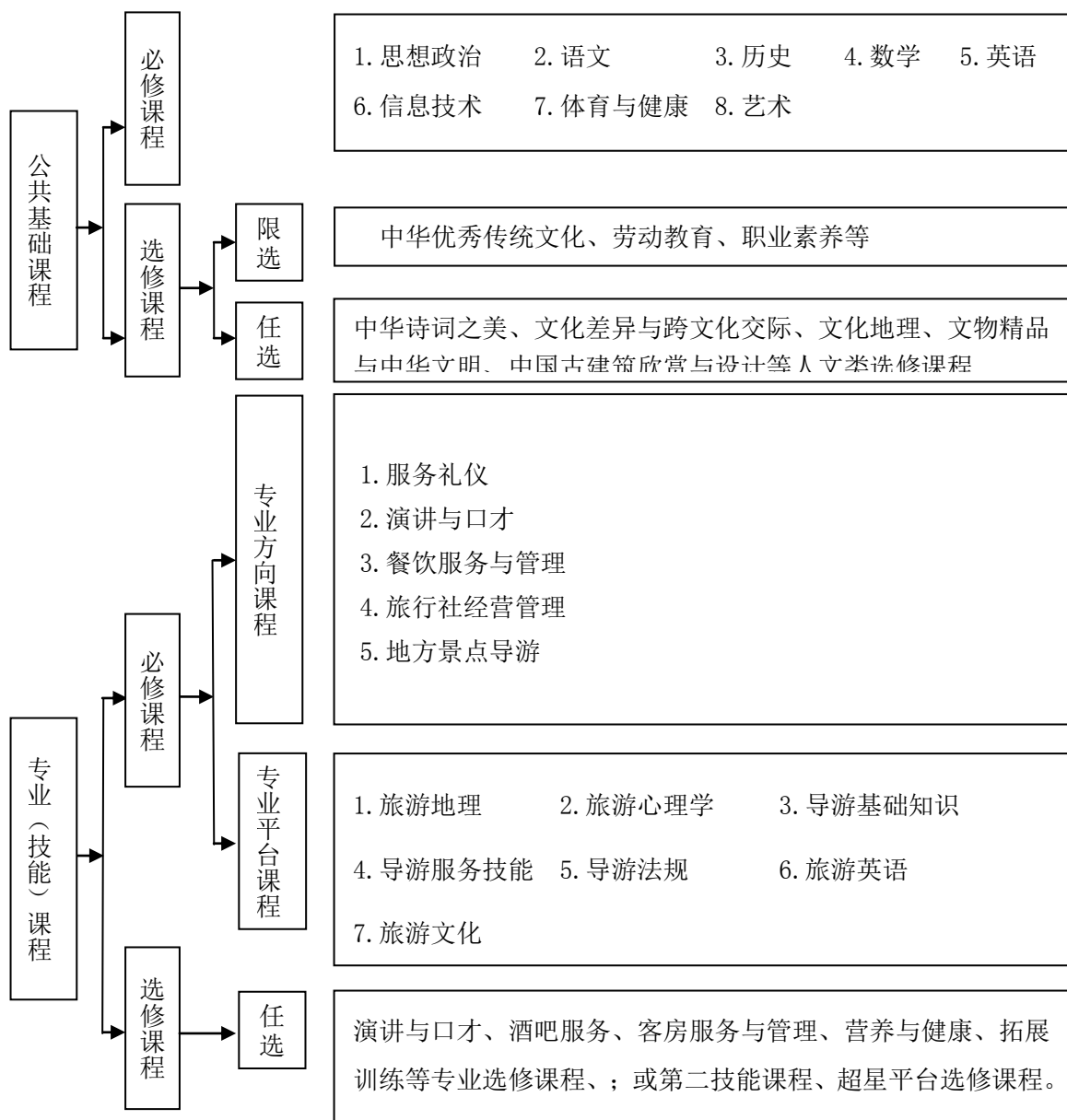
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据省市“1+X”工作要求，取得旅游研学“1+X”证书）或餐厅服务或客房服务职业技能等级证书（。

（2）具有创新和创业的基础能力。

（3）具有企业经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

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	学时
思想政治	严格执行教育部颁布的中等职业学校思想政治课程标准。本校结合旅游商贸类办学特色、专业实际、学生发展需求和行业发展特点，增加 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	162
语文	严格执行教育部颁布的中等职业学校语文课程标准。其中限定选修（职业模块）54 学时的教学内容，由学校结合本专业实际、学生发展需求和行业发展特点，依据课程标准，在部颁教材中选择确定，同时学校根据省学业水平考试等要求增加 18 学时	234

	的任意选修内容	
历史	严格执行教育部颁布的中等职业学校历史课程标准	72
数学	严格执行教育部颁布的中等职业学校数学课程标准。其中限定选修(职业模块)36学时的教学内容,由学校结合本专业实际、学生发展需求和行业发展特点,依据课程标准选择确定,同时学校根据省学业水平考试等要求增加18学时的任意选修内容	234
英语	严格执行教育部颁布的中等职业学校英语课程标准。其中限定选修(职业模块)36学时的教学内容,由学校结合本专业实际、学生发展需求和行业发展特点,依据课程标准选择确定,同时学校根据省学业水平考试等要求增加18学时的任意选修内容	234
信息技术	严格执行教育部颁布的中等职业学校信息技术课程标准。具体教学内容应结合本专业实际、学生发展需要,依据课程标准选择确定	108
体育与健康	严格执行教育部颁布的中等职业学校体育与健康课程标准。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	162
艺术	严格执行教育部颁布的中等职业学校艺术课程标准	36

2. 主要专业(技能)课程教学要求

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
中国旅游地理 (36)	(1)地图的认识; (2)旅游地理区划; (3)东北游旅游区; (4)华北游旅游区; (5)华东沿海旅游区; (6)华南旅游区; (7)西北内陆旅游区; (8)西南内陆旅游区; (9)东北旅游区	(1)能够了解旅游地理学的学科性质,与地理学科之间的关系; (2)能够掌握旅游地理学的研究对象与基本任务; (3)能够了解旅游资源的概念与分类; (4)能够掌握中国旅游资源的特点和类型; (5)能熟练掌握中国地图,了解各种区域划分的方法; (6)能够熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况; (7)能够简要介绍七大旅游区的旅游环境及区域旅游资源特色; (8)能够掌握七大旅游区的代表性景点; (8)能够掌握七大旅游区的重点旅游线路; (9)能学会看地图、用地图; (10)培养线路设计能力和景点讲解能力
旅游心理学 (36)	(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;	(1)能够掌握对旅游者进行鉴貌辨色的方法; (2)能够了解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧; (3)能运用心理学基础知识,简单分析心理学现象; (4)能从心理学的角度分析、提升自己

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
	(7) 旅游投诉心理;	的职业素养; (5) 能够掌握气质、性格的概念及特点,理解性格与气质、能力的联系; (6) 能够掌握心理应付技能,学会自我心理保健; (7) 能够了解旅游者性格的分类及鉴别方法; (8) 能够保持良好的心态去积极应对挫折,增强自我的自信心去坚强面对困难,掌握情感自控能力; (9) 能够了解服务中人际交往的形式与特点; (10) 能够掌握人际交往的原则; (11) 能够了解旅游者在厅、客房、餐厅、导游、购物过程中的心理活动; (12) 能够懂得如何根据客人的心理需求做好各部门的服务接待工作; (13) 能运用所学知识预测客人的心理需求; (14) 能够学会正确对待客人投诉处理
导游基础知识 (72)	(1) 中国的历史文化 (2) 中国的年节民俗 (3) 中国自然景观 (4) 中国的宗教文化 (5) 中国的古代建筑 (6) 现代建筑和主题公园 (7) 中国古典园林 (8) 中国旅游文学知识 (9) 其他基础知识	(1) 掌握中国古代史、近代史和历史常识; (2) 能为游客提供历史文化知识讲解; (3) 能够掌握汉族和少数民族的年节民俗; (4) 能运用民族民俗文化的相关知识,分析、讲解旅游景点的民俗文化; (5) 能够掌握山地、水、动植物、气候及天气景观; (6) 能运用所学知识,分析并扩充相关代表性景点的导游词,对典型性自然景观进行导游词的讲解; (7) 能够掌握佛教、道教、伊斯兰教和基督教的种类、供奉对象、教义、宗教名胜; (8) 能运用所学知识,分析并扩充相关代表性景点的导游词,对典型性的宗教景观进行讲解; (9) 掌握宫殿、坛庙、陵园的布局与结构特点、著名楼阁的建筑特色; (10) 能分析现代建筑的风格、特征,对典型性现代建筑进行讲解; (11) 能说出中国现存的著名古典园林的基本情况; (12) 掌握皇家园林、私家园林和寺观园林的特点;

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
		(13) 能说出对联的分类及特点, 并进行对联赏析; (14) 能欣赏所学旅游文学知识的美; (15) 能渲染和传播中国丰富的风物特产资源
导游服务技能 (72)	(1) 导游服务、导游人员、导游人员的职业道德与修养 (2) 地方导游、全程导游、景区导游、散客旅游服务规程与服务量 (3) 导游人员的语言、带团、讲解和应变技能 (4) 旅行社知识, 入出境知识, 交通知识, 货币与保险知识, 其他常识 (5) 中医学、陶瓷文化、珠宝玉石文化 (6) 游客心理与旅游服务 (7) 自然和人文旅游资源	(1) 掌握导游人员的职业道德与修养; (2) 掌握地方导游、全程导游、景区导游和散客旅游的服务规程和服务质量要求; (3) 能按照地方导游、全程导游、景区导游和散客旅游的服务程序为游客提供相关服务; (4) 掌握导游人员语言技巧和带团、讲解时的表达技巧; (5) 能运用实地导游讲解常用技法为游客提供生动精彩的讲解; (6) 运用所学知识, 能在带团过程中处理游客的个别要求; (7) 掌握旅行社知识, 入出境知识, 交通知识, 货币与保险知识, 其他常识; (8) 能为游客办理出入境手续; 能运用航空、铁路、水路客运知识, 货币、保险知识, 卫生常识和安全常识为游客提供服务; (9) 掌握中医学、陶瓷文化、珠宝玉石文化; (10) 掌握游客心理, 为游客提供个性化服务; (11) 掌握自然和人文旅游资源
导游法规知识 (72)	(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 (5) 导游人员管理法规制度 (6) 旅游饭店管理法规制度 (7) 旅游安全管理法规制度 (8) 旅游出入境管理法律、法规制度 (9) 旅游法	(1) 能够了解法的基本知识; (2) 能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识; (3) 能够掌握合同生效的条件、了解合同履行的原则、掌握合同的履行规则; (4) 熟悉《合同法》关于合同变更和转让的具体要求; (5) 能够熟悉消费者权益保护法的概念、调整对象和基本原则; (6) 能够掌握消费者的权利的具体内容; (7) 运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力; (8) 运用所学知识签订旅游合同的能力; (9) 提高学生依法办事、自主创业的能力; (10) 处理旅游者投诉的能力; (11) 能妥善处理导游人员权利和义务之

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
		间的关系； (12)能够了解导游人员的年审管理制度和等级考核制度； (13)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； (14)能够熟悉旅游安全管理机构及其职责； (15)能够掌握具体旅游安全事故处理的程序； (16)在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力； (17)熟悉中国公民出入境管理制度，熟悉外国人出入境检查制度； (18)了解旅游法律关系的概念和特征； (19)掌握旅游法律关系的基本要素
旅游英语 (72)	(1)入境旅游英语导游接待服务； (2)出境旅游英语导游接待服务； (3)饭店前厅员工英语接待服务； (4)饭店餐饮员工英语接待服务； (5)饭店客房员工英语接待服务	(1)能够掌握入境旅游接待的相关英文导游服务知识与表达能力； (2)能够掌握英语导游员为游客提供住店服务、处理投诉的知识与能力； (3)能够掌握出境旅游接待的相关英文导游服务的知识与表达能力； (4)掌握兑换货币、西餐服务及购物的英文导游知识与服务能力； (5)掌握饭店前厅部的重要地位与办理入住服务的英文礼貌表达能力； (6)掌握前厅部员工接待外国游客的具体服务内容及处理投诉的英文表达方式； (7)掌握饭店中餐厅、西餐厅的具体服务内容与英文礼貌表达； (8)掌握付款方式类型及英语礼貌表达能力； (9)掌握饭店客房部重要地位与主要服务设施与内容的英文表达； (10)掌握饭店客房部各项服务内容的英语礼貌表达
旅游文化 (36)	(1) 旅游文化概述 (2) 旅游历史文化 (3) 旅游宗教文化 (4) 旅游建筑文化 (5) 旅游园林文化 (6) 旅游民俗文化 (7) 旅游饮食文化	(1) 能够理解文化和旅游文化的内涵，掌握旅游文化的特征； (2) 能够了解中国历史发展的脉络及古代科技文化的概况； (3) 能够掌握中华民俗的发明创造； (4) 能够了解并掌握中国古代称谓和科举制度概况；

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
		<p>(5) 能够佛教、道教、伊斯兰教、基督教创立的历史背景及主要宗教仪式及供奉对象；</p> <p>(6) 能够了解我国古建筑的发展历程和基本构架；</p> <p>(7) 能够掌握中国古代宫殿建筑、坛庙建筑和陵墓建筑的发展演变及建筑特点；</p> <p>(8) 能够掌握我国民居建筑的发展脉络及代表性民居的建筑特点；</p> <p>(9) 能够掌握中国古典园林的建筑特点和类型；</p> <p>(10) 能够掌握我国古典园林的构景要素及构景手法；</p> <p>(11) 能够掌握我国民俗与旅游业之间的联系；</p> <p>(12) 能够掌握我国服饰的起源于构成及我国传统服饰的文化内涵与禁忌；</p> <p>(13) 能够掌握我国饮食文化的发展历程、基本特征与特色；</p> <p>(14) 能够了解茶、酒文化的内容、起源及代表名品</p>
服务礼仪 (36)	<p>(1) 礼仪概述</p> <p>(2) 职场人员的形象塑造</p> <p>(3) 职场人员的社交礼仪</p> <p>(4) 宴请礼仪</p> <p>(5) 会议礼仪</p>	<p>(1) 能够掌握礼、礼貌、礼节、礼仪等概念，了解礼仪的本质和功能；</p> <p>(2) 能够了解东西方礼仪的特点并比较其不同；</p> <p>(3) 能够掌握培养礼仪修养的过程和方法；</p> <p>(4) 能够掌握仪容礼仪、仪表礼仪和仪态礼仪的相关知识及技能技巧；</p> <p>(5) 能够掌握社交场合的称呼、握手、介绍等礼仪要求；</p> <p>(6) 能够掌握接待及电话通讯等接待程序及礼仪规范；</p> <p>(7) 能够掌握中西餐宴请礼仪的规范；</p> <p>(8) 能够掌握中西餐宴会台型布置及席位安排的礼仪要求；</p> <p>(9) 能够掌握一般会议礼仪服务规范；</p> <p>(10) 能够掌握展览会的礼仪规范</p>
餐饮服务与管理 (72)	<p>(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求；</p> <p>(2) 中餐服务基本技能的种类和操作要领；</p>	<p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能；</p> <p>(2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；</p> <p>(4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能；</p>

课程名称 (学时)	主要教学内容	能力要求
	(3)中餐服务; (4)自助餐服务; (5)西餐服务; (6)西餐宴会服务; (7)餐饮部人员、物资、安全管理知识。	(5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法; (6)能独立按照服务程序提供西餐服务; (7)会进行中西餐宴会台面的布置; (8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务; (9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务; (10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法; (11)能合理控制餐饮物资的消耗; (12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理。
地方景点 导游 (90)	(1)地方概况 (2)各地区5——10个景点(建议以导游考证景点为主) (3)导游模拟讲解	(1)掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识 (2)掌握地方点的历史、文化、线路等知识 (3)能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解 (4)能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解 (5)能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解 (6)能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧

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	1
三	20	18		1	1
四	20	18	18(顶岗实习)	-	2
五	20	18		1	1
六	20	17	7 综合实践教学(旅行社实训)/展览讲解实训/对口单招复习	1	2
			2 毕业考试(考核)、毕业教育	-	-
总计	120	107	29	5	8

(二) 教学进程安排(见附表)

1. 实施“2.5+0.5”学制安排,学生校内学习5学期,校外顶岗实习1学期。三年总学时数为3216,其中,公共基础课程(含军训)学时占比约为40%,专业(技能)课程(含专业认知与入学教育、毕业考试(考核)、毕业教育等)学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程,其学时数占总学时的比例应不少

于 10%。

2. 任意选修课程结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。主要课程如下：

(1) 公共基础任选课程：礼仪、书法、古典文学、中国名著欣赏、外国名著、人口资源等；或语文、数学、英语课程的拓展内容。

(2) 专业技能任选课程：演讲与口才、酒吧服务、酒店品牌介绍、营养与健康、拓展训练等专业选修课程、；或酒店、旅行社等社会实践课程；或第二技能课程、超星平台选修课程。

3. 学分计算办法：公共基础课程每 18 学时计 1 学分，专业（技能）课程 16~18 学时计 1 学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1 周为 1 学分；专业实践教学每周按 30 学时计算，1 周计 2 学分；顶岗实习 1 周计 1.5 学分。

八、实施保障

（一）师资条件

1. 师德师风

热爱职业教育事业，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体系，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) 专业带头人原则上应具备高级讲师及以上职称和较高的职业资格，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的知名度和影响力。能广泛联系行业企业，了解国内外旅游行业发展新趋势以及本省该专业发展状况，准确把握旅游行业企业用人需求。潜心专业人才培养模式及课程教学改革，能带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，具有组织开展学校专业建设、课程建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

(2) 公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人应具有较强的课程研究能力和实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造优质课堂。

(3) 专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解，具备较强的学情分析、教学目标设定、教学设计、教案撰写、教学策略选择、教学实施和评价能力，能

运用信息化教学手段,合理使用信息化资源,注重教学反思,关注教学目标达成,持续改进教学效果;能积极开展课程教学改革和实施,具备一定的课程开发能力。专任专业教师还应具有旅游行业高级工以上职业资格证书,30%以上的教师具有技师以上职业资格,新招聘专业教师要求具有3年以上企业工作经历。专业教师应具有旅行社、酒店服务与管理等专业知识和实践能力,能开展旅游行业产学研项目,能进行导游服务、酒店服务等实践技能示范教学,能开发颇具专业特色的校本教材。专业教师应有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

(4)“双师型”教师应取得相关的职业资格或非教师系列的专业技术职称。兼职教师须经过教学能力专项培训,并取得合格证书。

3. 团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比,本科学历、研究生学历、高级职称的比例,专任专业教师高级以上职业资格或非教师系列专业技术中级以上职称的比例,兼职教师的比例及相关要求,应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中应具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师,建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队,实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合,不断优化教师团队能力结构,以团队协作的方式开展教学、提升质量。

(二) 教学设施

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(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
1. 网络教室	1. 电脑	36 台	需配置: 1. 航空票务系统 2. 旅行社管理软件 3. 模拟讲解软件
	2. 耳麦	36 套	
	3. 投影	1-2 台	
	4. 打印机	1-2 台	
2. 形体训练室	1. 音响	1 套	/
	2. 镜子	3 面	/
	3. 把杆	3 个	/
3. 导游实训室	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等	1 个	需配置: 1. 地方景点软件 2. 模拟讲解软件

(2) 校外实习实训基本条件

校外实习实训基地应满足学生顶岗实习、专业教师企业实践的需要,按照本专业人才培养方案的要求配备场地和实习实训指导人员,实训设施设备齐全,校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实习实训基地的具体要求如下:

①根据本专业人才培养的需要和旅游行业发展的特点,建立两类校外实习基

地，一类是以专业认知和参观为主的实习基地，该基地能反映目前专业发展新技术，并能同时接纳 35 名以上学生，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；另一类是以接收学生社会实践、跟岗实习和顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业综合实践训练的工作岗位。校外实训基地应达到 6 个以上，且合作协议满 3 年。实习企业应具备独立法人资格、依法经营 3 年以上，具有一定的规模，能满足至少 35 人同时进行专业认识实践或旅行社、酒店等技能实训活动。

②实习单位应具有现代化管理理念、先进的管理模式和完善的管理制度，能依法依规保障学生的基本劳动权益，保障学生实习期间的人身安全和健康。实习单位应提供旅游服务专业所涉及的技术规范、操作规程等详细资料，配备必要的图书学习资料及网络资源，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

③实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师应从事该专业岗位工作 3 年以上，思想素质较高、业务素质优良，责任心较强，有一定的专业理论水平，热心于旅游服务专业岗位的技能人才培养，能够组织开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，能协同专业专任教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目。

（三）教学资源

1. 教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材要能体现旅游产业发展的新技术、新工艺、新规范，发挥专业带头人、专业课程负责人、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。同时，鼓励学校适当开发具有专业特色、针对性强的校本教学资源，倡导使用江苏联合职业技术学院院本教材。

2. 图书文献资料

配备行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等图书文献。建立电子图书馆，专业图书生均不少于 50 册（含电子图书），订阅专业期刊 8 种以上。

3. 数字资源

学校根据自身条件建设并配备与旅游行业等有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，保证种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。鼓励开展数字化教学资源的开发，所开发的数字化教学资源能满足课程知识原理运用与技能教学要求，适用于不同教学情境和多种形式的学习。数字化教学资源应实行模块化管理，使学习者通过

对不同层次资源的使用和重组，最大限度的发挥资源的个性化潜能。

九、质量管理

（一）公共基础课程实施性教学要求

落实教育部《中等职业学校公共基础课程方案》，开足开好公共基础必修课程，公共基础选修课程的教学内容、学时（学分）安排，结合本专业特点有针对性的选择确定。

（二）专业（技能）主干课程实施性教学要求

1. 学校依据《省中等职业学校专业指导性人才培养方案》《省中等职业学校专业核心课程标准》、职业院校“1+X”证书制度试点内容，参照相应课程标准的体例格式，编写本专业的专业（技能）主干课程实施性教学要求。

2. 主干课程实施性教学要求有机融入思想政治教育元素，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，兼顾中高职课程衔接，有效对接“1+X”证书制度试点内容，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

3. 主干课程实施性教学要求能切实指导任课教师把握教学目标，开展教学设计，规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

（三）教学管理与教学改革

1. 学校全面贯彻国家教育方针、落实《江苏省职业学校教学管理规范（试行）》，坚持立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接。

2. 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的课程改革理念，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，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。

十、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、毕业设计（论文）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合本专业实际组织毕业考试（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. 修满本专业人才培养方案规定的全部课程且成绩全部合格，或修满规定学分，本专业累计取得学分不少于 170 分。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。其中市级一等奖奖励学分 3 分、二等奖奖励学分 2 分、三等奖奖励学分 1 分，省级一等奖奖励学分 5 分、二等奖奖励学分 4 分、三等奖奖励学分 3 分，国家级一等奖奖励学分 7 分、二等奖奖励学分 6 分、三等奖奖励学分 5 分。

3. 毕业考试（考核）成绩达到合格以上。毕业考试（考核）内容包含：（1）江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩；（2）实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。其中国家级奖项、省级一、二等奖、市级一等奖评定为优秀，省级三等奖、市级二等奖评定为良好，市级三等奖评定为合格。

4. 取得中级以上相关职业资格证书或初级以上相关职业技能等级证书 1 项

以上，如：餐厅服务员（初级）或客房服务员（初级）职业技能等级证书等。

十一、编制说明

（一）编制依据

本方案依据教育部《中等职业学校专业目录》（2021版），参考教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《中等职业学校数学课程标准》《中等职业学校信息技术课程标准》《中等职业学校体育与健康课程标准》《中等职业学校物理课程标准》《中等职业学校化学课程标准》《中等职业学校思想政治、语文、历史课程标准（2020年版）》《中等职业学校艺术课程标准》《中等职业学校英语课程标准》、人力资源和社会保障部《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》和《国家职业资格目录》《江苏省中等职业学校旅游服务与管理专业指导性人才培养方案（2020年版）》等编制。

（二）开发团队

牵头单位及成员：常州旅游商贸高等职业技术学校，孙乐。

参与单位及成员：常州旅游商贸高等职业技术学校，史剑锋、杜嫣、尹惠芬、任俊英、周樱、陈曦、龚魏魏、张丹花、施燕丹、蒋继斌、徐泽娟；

高等院校专家：常州工业职业技术学院，尹奎；

行业企业专家：常州龙城旅游控股集团，应钰夏。

附录 2

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
普通话 导游	1. 接待	能熟悉接待计划, 做好物品准备、知识准备、形象准备等; 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;	一、行业通用能力 1. 服务接待能力 (1) 具有接待客户的能力; (2) 具有导游服务的能力; (3) 具有提供票务服务的能力; (4) 具有展览讲解服务的能力; 2. 语言表达能力 (1) 具有服务接待会话的能力; (2) 具有流利讲解的能力; 3. 沟通交际能力 (1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力; (2) 具有建立和维持客户关系的能力; (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力; 4. 产品推销能力 具有推荐、销售旅游产品的能力; 二、职业特定能力 1. 讲解能力 (1) 具有沿途讲解的能力; (2) 具有旅游景区景点讲解的能力; (3) 具有展览馆讲解的能力; 2. 写作能力 (1) 具有旅游景区景点导游词编写的能力 (2) 具有展览馆讲解词编写的能力 3. 应变处理能力 (1) 具有妥善处理客户(游客)要求的能力 (2) 具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力 (3) 具有提醒客户(游客), 预防常见问题及事故的能力 4. 组织协调能力 (1) 具有组织、安排旅游活动的能力 (2) 具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力 (3) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力 (4) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力 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的基础能力 3. 具有创新和创业的基础能力
	2. 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;		
	3. 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;		
	4. 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;		
	5. 处理问题	能及时、规范地处理旅游团队中出现的问题;		
	6. 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	1. 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;	一、行业通用能力 1. 服务接待能力 (1) 具有接待客户的能力; (2) 具有导游服务的能力; (3) 具有提供票务服务的能力; (4) 具有展览讲解服务的能力; 2. 语言表达能力 (1) 具有服务接待会话的能力; (2) 具有流利讲解的能力; 3. 沟通交际能力 (1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力; (2) 具有建立和维持客户关系的能力; (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力; 4. 产品推销能力 具有推荐、销售旅游产品的能力; 二、职业特定能力 1. 讲解能力 (1) 具有沿途讲解的能力; (2) 具有旅游景区景点讲解的能力; (3) 具有展览馆讲解的能力; 2. 写作能力 (1) 具有旅游景区景点导游词编写的能力 (2) 具有展览馆讲解词编写的能力 3. 应变处理能力 (1) 具有妥善处理客户(游客)要求的能力 (2) 具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力 (3) 具有提醒客户(游客), 预防常见问题及事故的能力 4. 组织协调能力 (1) 具有组织、安排旅游活动的能力 (2) 具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力 (3) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力 (4) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力 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的基础能力 3. 具有创新和创业的基础能力
	2. 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;		
	3. 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;		
	4. 推荐产品	能根据客户需求推荐相应的旅游产品;		
	5. 资料收发	能运用计算机收集、整理、归纳客户资料;		
旅行社 行票	1. 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;	一、行业通用能力 1. 服务接待能力 (1) 具有接待客户的能力; (2) 具有导游服务的能力; (3) 具有提供票务服务的能力; (4) 具有展览讲解服务的能力; 2. 语言表达能力 (1) 具有服务接待会话的能力; (2) 具有流利讲解的能力; 3. 沟通交际能力 (1) 具有倾听客户需求, 提供准确信息的能力; (2) 具有建立和维持客户关系的能力; (3) 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力; 4. 产品推销能力 具有推荐、销售旅游产品的能力; 二、职业特定能力 1. 讲解能力 (1) 具有沿途讲解的能力; (2) 具有旅游景区景点讲解的能力; (3) 具有展览馆讲解的能力; 2. 写作能力 (1) 具有旅游景区景点导游词编写的能力 (2) 具有展览馆讲解词编写的能力 3. 应变处理能力 (1) 具有妥善处理客户(游客)要求的能力 (2) 具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力 (3) 具有提醒客户(游客), 预防常见问题及事故的能力 4. 组织协调能力 (1) 具有组织、安排旅游活动的能力 (2) 具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力 (3) 具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力 (4) 具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力 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的基础能力 3. 具有创新和创业的基础能力
	2. 预订	能根据客户要求预订机票(含电子客票)或火车票;		
	3. 出票	能根据客户要求购买机票或火车票;		
	4. 结算	能对客户已购的机票或火车票进行结算;		

教学安排进程表

课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	课程教学各学期学时分配					
					一	二	三	四	五	六
公共基础课程	必修课程	思想政治	162	9	36	36	36		18	36
		语文	234	13	72	72	36		18	36
		历史	72	4		36	36			
		数学	234	13	72	72	36		18	36
		英语	234	13	72	72	36		18	36
		信息技术	108	6	36	72				
		体育与健康	162	9	36	36	36		36	18
		艺术	36	2	18	18				
	限定选修课程	中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养等	54	3		18	18		18	
		任意选修课程（超星平台）（不少于10%）	72	4			36		36	
	公共基础课程 小计		1368	76	342	432	270		162	162
专业（技能）课程	专业平台课程（6—8门）	中国旅游地理	36	2		36				
		旅游心理学	36	2					36	
		旅游英语	72	4					72	
		旅游文化	36	2						36
		导游基础知识	72	4		36	36			
		导游服务技能	72	4			36		36	
		导游法规知识	72	4			72			
	专业方向课程	服务礼仪	36	2	18	18				
		演讲与口才	36	2			36			
		餐饮服务与管理	72	4	72					
		旅行社经营管理	72	4					72	
		地方景点导游	90	5			54		36	
		综合实训课程		210	14					7周（210）
	专业任选课程（不少于10%）	第二技能课程、专业技能选修课程、超星平台选修课程		126	7	36		36		36
专业理论综合训练（学考）		36	2					36		
专业技能综合训练（学考）		54	3					54		
	顶岗实习		600	30				20周（600）		
	专业（技能）课程 小计		1728	95	126	90	270	600	378	300
其他教育活动	军训		30	1	1周（30）					
	入学教育与专业认知实习		30	1	1周（30）					
	毕业教育（考核）、毕业教育		60	2						2周（60）
	其他教育活动 小计		120	4	60					60
合计			3216	175	528	522	540	600	540	522

审 批 表

分管教学 学校校长 审定意见	<p style="text-align: center;">分管教学学校长签字： 年 月 日</p>
校党 组织 审定 意见	<p style="text-align: center;">学校党组织负责人签字： 年 月 日</p>
市 职 教 教 研 机 构 审 定 意 见	<p style="text-align: center;">盖章 年 月 日</p>
市 教 育 局 审 批 意 见	<p style="text-align: center;">盖章 年 月 日</p>