



雲南外事外語職業學院

Yunnan College of Foreign Affairs & Foreign Language

人才培养方案

(旅游服务与管理专业)

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

层 次：三年制中专

教务处

2022年5月

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（740101）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业范围

序号	对应就业岗位	职业资格证书举例	专业技能方向
1	导游员	导游资格证书	旅行社导游、旅行社计调、外联
2	旅行社计调员	旅游计调师（助理师）	旅行社计调员业务
3	旅行社外联员	旅游咨询师（助理师）	旅行社业务
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	景区讲解员与服务
5	展览讲解员	展览讲解员（初级）	展览讲解员与服务

五、培养目标：

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

六、培养规格

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党领导，在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法。遵守法纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识

（3）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（4）具有良好的综合素质，有精雕细琢、尚巧创造为主的专业素质；尊师重道、敬业乐业为主的道德素质；严谨专注、宁静致远为主的心理素质；持戒守规、求实创新为主的思维素养及审美情趣、以及良好的心理承受能力、独立生活能力、人际交往能力、应变能力。

（二）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. 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

5. 掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。
6. 掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。
7. 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。
8. 取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

(三) 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。专业（技能）方向—旅行社计调、外联。
4. 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。
5. 掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。
6. 掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

职业能力概述与对应课程设置

基本素质、能力	能力要求	对应课程设置	备注
基本素质	1、掌握必备的思想政理论，科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识； 2、具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神创新思维； 3、勇于奋斗、乐观向上，具有	哲学与人生、职业道德与法治、历史、中华优秀传统文化、体育与健康	国家体育锻炼标准（学生体质健康标准）的达标测试合格

	自我管理能力和职业生涯规划的意识,有较强的集体意识和团队合作精神。		
外语及计算机运用能力	1、具备基本的英语交流能力; 2、具有处理一般性英语技术资料的能力; 3、具有计算机操作系统和常用应用软件的使用能力;	外语、计算机应用基础	
职业核心能力	1、具有良好的科学与人文素养、职业道德、服务能力; 2、具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力; 3、具有旅游景区、旅游电子商务、旅行社、定制旅行、导游、酒店的服务能力; 4、具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力; 5、具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力; 6、具有终身学习和可持续发展的能力。	旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务实务。	
职业实践能力	在校内外进行景区服务、旅游电子商务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等实训。在旅游景区、旅行社、旅游电子商务、酒店等单位进行岗位实习。	跟岗实习、顶岗实习实习报告。	
职业可持续发展能力	通过专业学习培训与实践来提升学生职业素养,为职业可持续发展打好基础,为学生就业、创新、创业及管理方面有更高的意识形态来获得成功。	通过顶岗实习,掌握旅游服务与管理流程及相关岗位技能要求,实际体验职业现场环境,深入了解作岗位要求和管理情况并提交实习报告	

七、课程设置及学时安排

（一）课程设置

1. 公共基础课程

三年制中专开设：

（1）思政课程：中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治。

（2）通识教育课程：军事理论、军事技能、语文、数学、外语、计算机应用基础、历史、体育与健康、艺术赏析、中华优秀传统文化、劳动教育、安全教育、物理、化学、文字录入与编辑。

2. 专业技能课

（1）专业基础课程

专业基础课程 4 门：旅游基础知识、中国旅游地理、中国旅游
游客

源地及目的地概况、旅游政策与法规。

（2）专业核心课程

专业核心课程 7 门：旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务实务。

3. 核心课程介绍

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	旅游服务礼仪	在教学中既要求学生掌握旅游服务礼仪的基本理论，又要达到规范要求，既注重理论与实践的结合，又突出可操作性。
2	景区服务基础	通过本课程的学习，使学生掌握旅游景区服务与管理的基本规律和方法，初步具备旅游管理工作要求的理论素养和操作技能。能帮助学生树立景区管理意识与职业思想，建立景区管理工作的基本思路和总体概念，具备从事与旅游景区相关工作的基本能力。进而培养学生的旅游服务技能。
3	导游服务基础	通过该课程的学习，使学生掌握导游服务的基础知识，分门别类地了解的旅游文化知识，培养学生增加对导游基础知识认识的能力、能够在实际的旅游工作中将所学的内容与实践的理论结合的能力。培养具有具有敬业爱岗、热爱劳动、遵纪守法的品质：具有良好的人际关系和协作精神：有独立思考、理论联系实际、实事求是的科学态度和优良作风：具有良好的思想品德、社会公德和职业道德。
4	酒店服务基础	通过教学使学生掌握酒店餐饮、前厅和客房的基本服务技能，熟悉酒店餐饮部、客务部的工作流程，了解常见实习岗位的工作要求，为实习和日后就业打下基础。
	旅行社服务基础	通过本课程的学习，使学生具备相关中级技工中等应用性人才所必须的旅行社和旅行

5		社业务的基本知识，掌握旅行社前台、计调部、导游部、票务部、销售部的工作方法，了解旅游车队、后勤部、财务部的工作内容，具备在旅行社主要业务部门服务工作的能力。
6	定制旅行服务	使学生掌握导游服务、旅行社基层管理、酒店服务与管理的基本知识和专业技能；培养学生具有较强的汉语和英语口语表达能力。
7	旅游电子商务实务	了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养。

（二）学时安排

旅游服务与管理专业学时需达到专业总学时 3050 学时，其中，公共基础课共计 1082 学时，专业基础课 324 学时，专业核心课 504 学时；实践性总学时达 1878 学时。

八、课程体系设计

1. 各学期课程时间分配表（单位：周）

教学安排	第一学年		第二学年		第三学年		合计
	一	二	三	四	五	六	
入学教育	1						3
国防教育（军训）	2						
毕业设计						16	16
毕业实习					20	4	24
课程教学	16	18	18	18	--	--	70
考试	2	2	2	2	2	0	10

教育周数（合计）	21	20	20	20	22	20	123
寒暑假	5	7	5	7	5	*	29
学年总周数	53		52		47		152

2. 培养计划进程表

旅游服务与管理专业（740101）人才培养方案进程表															
课程类型	课程模块	课程性质	课程名称	学分	学时	理论	实践	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	
公共基础课程	思政课程模块	必修	中国特色社会主义	2	36	36	0	2						考试	
			心理健康与职业生涯	2	36	36	0		2					考试	
			哲学与人生	2	36	36	0			2				考试	
			职业道德与法治	2	36	36	0				2			考试	
	小计				8	144	144	0	2	2	2	2	0	0	
	通识教育模块	必修	军事理论	2	36	36	0	√							军训汇报演出
			军事技能	2	112	0	112	√							军训汇报演出
			语文	8	144	118	26	2	2	2	2				考试
			数学	4	72	36	36	2	2						考试
			外语	4	72	36	36	2	2						考试
			信息技术	6	108	54	54		2	4					考查
			历史	4	72	56	16	2	2						考试
			体育与健康	8	144	8	136	2	2	2	2				考查
			艺术赏析	2	36	18	18	2							考查
			中华优秀传统文化	2	36	18	18	2							考试
			劳动教育	1	16	0	16	√	√	√	√				考查
			安全教育	1	18	18	0	√	√	√	√				考查
	物理	2	36	36	0		2						考试		
	化学	2	36	36	0				2				考试		
	小计				48	938	470	468	14	14	10	4	0	0	
综合素质	课外综合素质	必修	社团活动	4	72									1-4 学期选择修满	
			民族团结进步教育												
			文化艺术体育类活动												
			勤工俭学/好人好事												
			第二课堂专业主题活动												

	质		在线自主学习											
			校级竞赛											
			省级竞赛											
			课外阅读											
		小计		4	72	0	72	0	0	0	0	0	0	
专业 技能 课程	专业 基础 课程 模块	必修	中国旅游地理	2	36	18	18	2					考试	
			中国旅游客源地概况	4	72	72	0	4					考试	
			旅游政策与法规	4	72	72	0	4					考试	
			云南导游基础知识	4	72	72	0		4				考试	
			导游业务	4	72	36	36				4		考试	
	小计		18	324	270	54	10	4	0	4	0	0		
	专业 核心 课程 模块	必修	导游服务基础	4	72	72	0		4				考试	
			景区服务基础	4	72	36	36			4			项目	
			模拟导游	4	72	36	36				4		项目	
			旅游服务礼仪	4	72	36	36				4		项目	
			酒店服务基础	4	72	36	36		2	2			项目	
			旅行社服务基础	4	72	36	36				4		项目	
			旅游电子商务实务	4	72	36	36			4			考试	
	小计		28	504	288	216	0	6	10	12	0	0		
	实践 技能 模块	必修	岗位实习	24	960	0	960					18	6	
			实习报告	6	108	0	108						6	
	小计		30	1068	0	1068	0	0	0	0	18	12		
	证书 模块	通用 证书	普通话等级证书	(2)	(40)								考试	
		职业 技能 证书	导游证	(2)	(16)								考式	
定制旅行管家			(2)	(16)								考式		
	旅行策划	(2)	(16)								考式			
共计			136	3050	1172	1878	26	26	22	22	18	12		

3. 课程课时、学分结构

类别	思政课程 模块	通识教育 模块	课外综合 素质	专业基础 课程模块	专业核心 课程模块	实践技 能模块	合计
学时	144	938	72	324	504	1068	3050
理论学时	144	470	0	270	288	0	1172
实践学时	0	468	72	54	216	1068	1878
学分	8	48	4	18	28	30	136

4. 毕业要求

学分要求：学生按本培养方案要求，思想政治理论课修满 8 学分，通识教育课修满 48 学分，专业课修满 46 学分（专业基础课学分 18 学分，专业核心课 28 学分）；实践技能模块修满 30 学分；共 3050 学时，136 学分。

九、基本教学条件

（一）师资队伍

旅游服务与管理专业校内师资队伍一览表

序号	姓名	最高学历	所学专业	职称	教师资格证	其它资格证
1	段红梅	本科	旅游管理与服务教育	助教	高校教师资格证	
2	黄月	本科	酒店管理	无职称	无	
3	张亚娉	本科	旅游管理	无职称	无	
4	马婷	本科	酒店管理	无职称	无	

（二）教学设施

1. 专业教室条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内专业实训基地条件

旅游服务与管理专业始终坚持“理论与实践相结合”的办学原则，建有专业校内实训室情况如下：

（1）酒店管理实训室

实训室名称	酒水品鉴实训室	面积（平方米）	120
序号	核心设备	数量要求	功能
1	红酒柜	4	储存教学使用的红酒
2	红酒杯架	1	放置调酒所需杯具
3	品酒专用台	1	葡萄酒对客服使用
4	各式葡萄就被	30	葡萄酒对客服使用
5	酒吧椅	8	葡萄酒对客服使用

（2）茶艺实训室

实训室名称	茶艺实训室	面积（平方米）	80
序号	核心设备	数量要求	功能
1	储物柜	6	储存茶艺所需物品
2	茶桌椅组合	10	茶艺训练
3	茶盘套装	10	茶艺用具实操
4	茶桌边几	10	放置泡茶所需用具及茶叶
5	茶叶储藏柜	1	储藏茶叶
6	净水机	1	净水
7	多媒体设备	1个	演示和操作讲解

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括:学前教育行业政策法规、行业标准、技术规范以及学前教育类实验实训手册等;学前教育相关专业操作技术类图书和实务案例类图书;

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库,应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新,能满足教学要求。

十、质量保障

质量是学校的根本,特色是学校的生命,我院培养的人才培养质量的保障如下:

(一) 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制

学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制,健全专业教学质量监控管理制度,完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设,通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改

进,达成人才培养规格。

（二）完善教学管理机制

学校和二级院系应完善教学管理机制,加强日常教学组织运行与管理,定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进,建立健全巡课、听课、评教、评学等制度,建立与企业联动的实践教学环节督导制度,严明教学纪律,强化教学组织功能,定期开展公开课、示范课等教研活动。

（三）建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析,定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（四）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学,持续提高人才培养质量。

（五）建设“双师”型骨干教师队伍

建设“双师”型骨干教师队伍,采取如岗前培训、青年教师导师制、教学技能竞赛、教师评聘职称等多项政策,组织教师到基地学习、实践,接受新的专业知识和信息,有计划地对在教学、科研方面业绩显著的专业带头人和骨干教师进行培养。

（六）调整优化专业结构、推进课程体系改革

市场需求是职业院校专业建设的出发点,也是职业院校人才培养的落脚点。因此,我校定期深入市场进行调查研究,走访用

人单位，联系人力资源机构，清晰明确专业培养目标定位。

（七）以培养学生的岗位能力为核心，构建课程体系

首先，对课程体系和教学内容作适当调整，以应用为目的，强调岗位的针对性和实用性，加大课程整合力度，及时更新教学内容；其次，强化综合实训教学。

（八）按照职业要求培养学生素质

一方面，我们精心设置学生的人文教育课程，创新教育教学方法。把职业素质要求纳入人才培养计划，渗透到教育教学全过程，通过开展情景、案例教学等，营造准职业教育氛围，让学生在实验、实习环节中，接受职业道德教育，规范自身行为，养成良好的习惯；校外教学主要通过组织学生开展社会调查、到企业进行实习等形式，通过企业精神、严格管理，师带徒式的言传身教等方面的影响，使学生们的职业精神得到进一步培养和强化；再次，我们根据高等职业教育的性质，建立了以人文校园职业环境为主线、特色鲜明的校园文化，努力做好全员育人，环境育人。以学校的校风、教风、学风和工作作风的提炼，校园建筑、道路、景点的设计命名，教学场所和文化设施的布置等方面熏陶和感染学生；最后，改革创新学生评价考核的形式和内容，增加有关职业素养方面的评定，引导和要求学生对照自己，约束自己，提高自己。

（九）校企合作

走校企合作道路，校企合作适应社会与市场需要，在合作过程中，学校与企业双方可以实现资源互补，校企合作可以推动学生的工作经验和实战实力。

(十) 发挥名师、专家辐射影响作

首先，以名师为指导，建立友好合作关系，做到教育资源共享；其次，强化名师的内功修炼和形象塑造，发挥其在校内外的示范辐射作用。如：开展送课下乡，名师论坛，教学基本功展示，教学经验报告交流等等形式。以此增强学生的社会责任感，热爱教育事业，热爱本职工作。

十一、毕业要求

本专业学生必须达到下列要求方可毕业：

1. 思想政治：在籍期间政治思想行为表现合格，没有违法行为或违纪处分已按照相关规定被解除；

2. 修业年限：在规定的修业年限内完成规定课程学习；

3. 实习实践：按要求完成相应的见习和实习任务，且成绩合格；

学分要求：在规定期限内，修满本方案规定的课程 136 学分；

5. 必备技能：各项专业技能考核成绩合格；

6. 毕业设计（实习报告）：按要求完成毕业设计（实习报告）且成绩合格。