



廣西華僑學校

旅游服务与管理专业
人才培养方案

广西华侨学校
2020年6月

1. 旅游服务与管理专业人才培养方案

广西华侨学校

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

表1职业（岗位）面向和职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	茶艺师	茶艺师资格证（初级）	1. 旅行社服务方向 2. 高地铁服务方向 3. 邮轮旅游方向
2	研学旅行指导师	研学旅行策划与管理职业技能等级证书（初级）	旅行社服务方向 研学基地研学旅行指导师
3	导游员	全国导游资格证书（初级）	旅行社服务方向
4	票务员	城市轨道交通票务员、售票员（员级）	高地铁服务方向 邮轮旅游方向

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业包括三个培养方向：旅行社服务方向、高地铁服务方向、邮轮旅游方向。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，具有综合职业能力，在生产、服务一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。面向旅行社、城市轨道交通和邮轮行业；培养具有基本的科学文化素养，良好的职业道德，较强的就业能力和一定创业能力，从事旅行社业务、铁路服务、邮轮服务等一线工作，掌握基础理论知识和基本技能，组织协调能力强，具有较强英语应用能力、心理调适能力，具备规范的通用各部门岗位的服务和管理能力的，德智体全面发展的高素质技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力要求：

1. 基本素质及职业素养目标

（1）热爱社会主义祖国，将实现自身价值与服务祖国人民相结合，树立社会主义民主观念和遵纪守法意识，遵守职业规范；树立劳动观点，养成良好的劳动习惯，增强实践能力；树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念；树立正确的职业理想，形成正确的就业观、创业观，做好适应社会、融入社会、就业创业准备。

（2）具有社会公德、职业道德意识和文明行为习惯，自觉践行社会主义核心价值观。

(3) 具有健全的人格、良好的心理品质和健康的身体，培养诚实守信、爱岗敬业、团结互助、勤俭节约、艰苦奋斗的优良品质，提高应对挫折、合作与竞争、适应社会的能力。

(4) 具有基本的欣赏美和创造美的能力。

(5) 具有丰富的文化知识素养。

(6) 具有较强的沟通与应变能力以及友好与人相处的能力

(7) 遵从服务礼仪基本要求，强化训练，在身体协调性，形象端庄上自律，养成学修并重、内外兼修、气质端庄高雅的行业高端人才。

2. 专业知识和能力目标（分方向描述知识和技能）

通过学习，让学生具备旅游行业工作岗位操作能力和管理能力，比如旅游服务、茶艺服务、研学旅行策划与管理、酒店前厅客房和餐饮服务等。同时，让学生具备城市轨道交通和邮轮运行的管理能力，并获得相应职业资格，执证上岗：

1) 旅行社服务方向

(1) 能从事旅游讲解工作。

(2) 能运用旅行社管理知识对旅行社业务进行运营管理。

(3) 能从事研学旅行策划与管理的工作。

(4) 能运用旅行社管理知识对旅行社业务进行运营管理。

(5) 能办理售票、退票、改签、中转签证等业务。

(6) 能独立完成酒店客房的中西式铺床、清扫房间工作。

(5) 具备铺台布、托盘、餐巾折花、摆台、上菜与分菜、斟酒和六大服务能力（预订服务、迎宾服务、点菜服务、席间服务、结帐服务、送客服务）

2) 高地铁服务、邮轮旅游方向

(1) 能从事旅客候车、解答问事、进出站、乘降组织等各项旅客运输服务工作。

(2) 能从事航空、高铁、地铁、轻轨、云轨、游轮中的乘务工作。

(3) 能运用管理知识对邮轮进行运营管理。

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。

公共基础课包括思想政治课，文化课，体育与健康，艺术，信息技术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业（技能）基础课、专业（技能）核心课和专业（技能）方向课。实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。如下表：

（一）公共基础课

公共基础课主要内容和要求，如表2。

表2 公共基础课主要教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	是中等职业学校学生必修的一门德育课程，依据《中等职业学校思想政治课程标准》2020版开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		兴的奋斗之中。	
2	心理健康与职业生 涯	是中等职业学校学生必修的一门德育课程，《中等职业学校思想政治课程标准》2020版开设，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
3	职业道德与法 制	是中等职业学校学生必修的一门德育课程，依据《中等职业学校思想政治课程标准》2020版开设，帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
4	哲学与人生	是中等职业学校学生必修的一门德育课程，依据《中等职业学校思想政治课程标准》2020版开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
5	语文(基础模块)	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校语文课程标准》2020版开设，学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维	144

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	
6	语文（职业模块）	依据《中等职业学校语文课程标准》2020版开设，满足学生继续学习与个性发展需要，并与专业实际和行业发展密切结合。	54
7	数学（基础模块）	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校数学课程标准》2020版开设。通过数学课程学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	108
8	数学（拓展模块）	依据《中等职业学校数学课程标准》2020版开设，根据地方资源、学校特色、专业需要和学生实际情况选择拓展模块教学内容教学。	36
9	英语（基础模块）	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校英语课程标准》2020版开设，旨在进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础语言知识，能以口头或书面形式进行基本的沟通；能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流，发展英语学科核心素养。	108
10	英语（职业模块）	依据《中等职业学校英语课程标准》2020版开设，满足学生继续学习与个性发展需要，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
11	信息技术（基础模块）	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校信息技术课程标准》2020版开设，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力。	108
12	体育与健康	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校体育与健康课程标准》2020版开设，以身体练习为主要手段，以体育与健康的知识、技能和方法的传授为主要内容，培养学生学科核心素养和促进学生身心健康发展。	144
13	公共艺术（基础模块）	依据《中等职业学校艺术课程标准》2020版开设，含音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践两部分，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	36
14	历史（基础模块）	是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，依据《中等职业学校历史课程标准》2020版开设，旨在以唯物史观为指导，促进中等职业学生进一步通过掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，增强学生历史使命感和社会责任感，进一步弘扬爱国主义民族精神和改革创新时代精神，培育和践行社会主义核心价值观，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。包括“中国历史”和“世界历史”两个部分。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
15	安全教育	依据《中小学公共安全教育指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	16
16	心理健康教育	依据《中等职业学校学生心理健康教育指导纲要》开设，旨在帮助学生树立心理健康意识，培养学生乐观向上的心理品质，增强心理调适能力，促进学生人格的健全发展；帮助学生正确认识自我，增强自信心，学会合作与竞争，培养学生的职业兴趣和敬业乐群的心理品质，提高应对挫折、匹配职业、适应社会的能力。	40
17	劳动教育	根据《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，旨在引导学生理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好的劳动习惯。	40
18	普通话	培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，引导学生重视语言的积累和感悟，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高学生语言口头表达能力、交流沟通能力、思维应变能力。	36

（二）专业技能课

1. 专业（技能）基础课

表3 专业核心课主要教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------

1	餐饮服务与管理	本课程主要讲授餐饮服务的基本知识与技能及餐饮管理的基本理论与方法。餐饮管理目标和餐饮业的发展趋势、餐厅服务技能、餐厅服务，宴会服务等教学内容。旨在培养学生的服务能力；菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅管理、餐饮营销、餐饮成本与费用管理等教学内容旨在培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。	72
2	茶艺	能进行我国主要茶类的冲泡和品饮；能向客人介绍茶的起源、发展和相关故事传说；能够分辨六大茶类；能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具；能够进行席间茶水茶点服务；教学中应适当增加实践教学比重，注重对学生实践能力的培养；学生在艺术欣赏中学习、在学习中受到艺术熏陶的效果。	72
3	前厅客房服务与管理	课程内容包括认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务等单元组成。从完成工作项目的角度出发，综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，设置了教学效果检查与评估项目，制定了每个项目的学习目标和能力目标，每个项目分别以任务的形式提出要求，并提供现场模拟情景和知识链接，最后通过学生、教师和自我评价来衡量学习的收获，形式新颖，实用性强。	72
4	全国导游基础知识	本课程主要介绍中国历史小常识、中国旅游地理、中国的民族民俗、中国四大宗教、中国的古代建筑、中国的古典园林、中国烹饪主要菜系、中国的风物特产、中国台、港、澳地区概况、中国主要旅游客源国概况、对联和古诗词等方面的知识。	144

2. 专业（技能）核心课

(1) 旅行社方向

表4 旅行社专业方向课主要教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------

1	旅游概论	该课程以旅游活动的内容和要素为主线，建构旅游学的整体框架，培育学生的“旅游情结”和“专业思维”，并注意与后续专业课程的关联与衔接。通过本课程的学习，使学生对中国各主要海外客源国的基本情况有一个初步地了解和认识，一方面，可以为国家培养更多的既把握国际旅游需求脉络又了解国情的旅游管理人才；另一方面，也为学生日后走上旅游管理工作岗位开创一个宽泛的视野和坚实的基础。	72
2	旅游职业礼仪	使学生首先掌握社交礼仪实务的基本理论和知识，充分认识礼仪的重要性，具备社交礼仪的理念和意识，认识服务礼仪活动的规律，了解服务礼仪活动的规程。	72
3	旅游服务心理学	主要掌握旅游者的旅游动机，旅游者的知觉、学习、态度，旅游者的人格和人格特征，旅游食宿、交通、审美、购物心理，旅游服务心理，旅游投诉与法律保护心理，旅游风险心理。	72
4	旅行社运营实务	旅行社的产生与性质职能、旅行社的分工体系、旅行社的分类制度、旅行社的基本业务、旅行社的战略管理与计划管理、旅行社的创立策略、旅行社的市场细分与市场定位、旅行社的产品策略、旅游服务的采购、旅行社旅游服务采购的管理、旅行社的销售策略、旅游中间商的选择、旅行社的品牌策略与促销策略、旅行社的接待管理、旅行社的经营风险管理、我国旅行社业的发展趋势。	72
5	旅行社外联实务	通过本领域的学习，使学生了解和掌握必要的旅行社经营管理知识，熟悉旅行社基本业务的操作流程，学会旅行社产品设计的基本思路和方法；掌握旅行社外联业务主要内容；能够合理安排旅行社接待任务；能够完成导游接待全过程管理；掌握旅行社质量管理和客户管理的主要方法；培养学生严谨的工作作风和团队协作精神，能够适应从事旅行社一线业务操作的基本要求。	36
6	旅行社计调实务	《计调实务》学习领域课程是通过计调岗位（	72

	务	计调职业认识、设计旅游线路、旅游产品采购、旅游团操作流程、服务质量分析等)和所涵盖的工作任务性质的分析,以实际工作过程为向导,学习领域课程设计了5个学习情境和若干个学习任务,对计调岗位工作过程进行介绍和技能训练,使学生初步了解计调岗位的工作流程,让学生熟悉并掌握计调岗位工作的能力。在教学过程中,培养学生的服务意识、团队协作精神和自主创新能力。	
7	旅行社服务网点实务	旅游专业的一门核心课程,是一门基础性、综合性的介绍旅行社企业概况及其经营管理业务的重要课程。该课程是导游专业的重要拓展课程;是旅游专业课程体系的重要组成部分;在旅行社经营管理专业中更是发挥着纲领性作用,具有涉及知识广、运用能力强、辐射岗位多的特点,在培养“下得去、留得住、用得上、干得好”的旅行社行业高技能应用型人才中发挥着重要的作用。	72
8	旅游危机管理	旅游危机管理是政府、旅游企业对旅游开发、经营、旅游者消费过程中可能产生的危机因素采取预防或消除设施,以及在危险发生后采取弥补的科学管理行为。通过本课程学习,让学生掌握旅游过程中突发危机事件的处理。	36
9	导游实务	课程从导游工作的实际需要,以合格导游员应具备的基本知识和技能为主要着眼点,融理论性、知识性和实践性于一体,既包括导游与导游服务的基本概念、性质、特点,导游员的条件、作用,导游员职业道德等基础理论知识;也涵盖导游员工作程序、带团技巧和特殊问题和事故处理等专业实用技能。	72
10	模拟导游	本课程按模块化教学的要求,以导游工作流程为导向,对导游全过程进行了深入细致的解析和操作模拟,主要内容包括:导游服务程序与规范,导游词创作,商定旅游行程计划,接团、带团技巧,旅游沿途活动设计与组织,参观游览,特殊问题处理,送站服务及后续工作等。	72
11	旅游电子商务	本课程根据旅游电子商务操作规程、结合旅游企业实际应用,具体讲授:旅游电子商务体系结构	72

		、信息技术、电子商务安全、网络营销、支付结算、管理方法和工具、旅行社电子商务、旅游中间商电子商务、酒店电子商务、航空公司机票业务电子商务等旅游电子商务基本知识，并通过指导学生实训、强化应用技能培养。	
12	旅游政策与法规	旅游管理专业的必修课程，属于专业主干课程，是导游资格证考试的课程。通过本课程的学习，使学生具备从事旅游行业的基本政策与法规知识，并着重培养学生运用旅游政策与法规知识解决实际从事旅游行业工作的中所遇到的业务问题。	72
13	中国旅游客源国概况	通过本课程的学习，使学生对中国各主要海外客源国的基本情况有一个初步地了解和认识，在归纳、总结和分析各主要客源国的旅游需求的基础上，使学生对未来国际旅游业的发展趋势和我国旅游业应采取的措施有一个比较清醒的认识。	36
14	研学旅行策划与管理	随着我国旅游业的发展，研学旅行已经成为旅游市场新的热点。中小学研学实践教育的落地，研学基（营）地的运营、旅行社研学旅行策划与管理等岗位都不离开研学旅行指导师。2019年开始，研学旅行策划与管理职业技能等级证书（EETPM，初级）成为中职旅游服务与管理专业学生可考取1+X证书之一。该课程结合考证技能点，结合校企合作，热门研学主题，开设有主要“走进老区忆峥嵘岁月”、“汉代文化博物馆研学旅行项目”、“侗族文化特色研学旅行项目”、“稻田养鱼特色生态农业研学旅行项目”和“新能源汽车工业研学旅行项目”六个项目。	72

（2）高地铁服务方向

表5 高地铁服务专业方向课主要教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------

1	形体实训	训练学生专业的站姿、坐姿、蹲姿、走姿等技能	108
2	高铁客运服务与礼仪	训练学生日常客运礼仪，包含专业用语、着装等理论知识	72
3	城市轨道交通客运组织	了解客运段里各组织日常运作方式及注意事项	72
4	高铁客运公共关系	了解掌握客运段与各组织之间的联系及相关规则知识	72
5	城市轨道交通站务员	了解掌握站务员日常的工作职责及职责事项	72
6	城市轨道交通安检与实务	熟悉掌握各铁路轨道交通安全检查的操作方式及熟记识别危险物品种类	36
7	城市轨道交通应急处理事务	培养掌握轨道交通基本的应急处理技巧，应对突发事件的处理步骤及方法等知识	72
8	心态修炼与辅导	培养学生自我情绪调节及养成吃苦耐劳的工作精神	36
9	旅客运输心理学	了解掌握旅客乘车心理及处理突发事件的技巧等知识	72
10	形象塑造	了解掌握个人形象的塑造，打造端庄、自信、高雅的高端型人才	72
11	城市轨道交通员工职业素养	主要传授城轨系统里员工日常职业行为规范及要求，通过学习让学生在日常行为上逐渐调整，为适应岗位的需求做准备。	72
12	高速铁路动车餐饮服务	了解铁路动车上餐饮服务规则与操作方法	72

(3) 邮轮服务方向

表6 邮轮服务专业方向课主要教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	邮轮交际英语	通过本课程学习使学生掌握日常生活的基本交际用语。	36
2	邮轮职业认知	使学生了解邮轮发展的背景以及现代邮轮基础、构造与设施、接待服务。能够熟悉现代邮轮旅游产品的特点及程序。	72
3	邮轮英语（餐饮、客房）	通过本课程学习使学生掌握邮轮客房、餐饮等英语的词汇、语法以及听说。能够用英语进行一般接待业务的口头交流。	144

4	前厅英语	通过本课程学习使学生掌握邮轮的前厅的词汇、语法以及听说。能够用英语进行一般接待业务的口头交流。	72
5	邮轮服务礼仪	使学生首先掌握社交礼仪实务的基本理论和知识，充分认识礼仪的重要性，具备社交礼仪的理念和意识，认识服务礼仪活动的规律，了解服务礼仪活动的规程。	72
6	面试英语与技巧	围绕邮轮服务工作，教授与面试有关的英语知识，重点训练和提高学生英语表达与应对面试的技能，使学生能在邮轮面试中与考官用英语进行流利地交流，顺利通过面试。 教学内容： 面试须知、面试技巧、面试常用句型、面试案例。	36
7	国际邮轮销售实务	使学生掌握邮轮营销的基本知识，促使学生牢固树立以顾客为中心的营销观念，能够针对邮轮游客特征运用恰当的营销策略有效开展邮轮产品营销。	72
9	航海心理学	主要内容：心理学基础知识；与航海活动和海员行为有关的各层次心理问题与分析。 要求：了解心理学学科体系的框架和心理学的基础知识；熟悉与航海活动和海员行为有关的各层次心理问题：海员的工作环境、航海适应、海员的人际关系心理问题、航海事故中的心理因素、海员的选拔与测量、海员的培养与心理训练、海员的心理健康的维护与调节、海员的管理心理问题等。	36
10	海事法规	了解与邮轮相关的海事法规，如《联合国海洋法公约》、《防止船舶污染国际公约》。	72
11	邮轮娱乐服务与管理	使学生掌握邮轮康乐经营的基本理论和知识，熟悉邮轮康乐市场特征及饭店康乐部的组织结构；掌握邮轮常见康乐与康体项目的特征与管理要点、服务程序与方法。熟悉康乐部安全与卫生管理、服务质量管理基本方法。	72
12	世界旅游地理	主要内容：海运地理的基本概念；海运的空间要素及海运资源要素；各大洲主要沿岸国家地区的自然概况、经济、贸易交通及重要的航运资源情况。 要求：了解海运的历史及海运航线的分布、港口建	72

		设与发展、海运船舶的规模及属性、国际贸易方向和总量等对海上运输经营和规划的影响；熟悉以太平洋、大西洋和印度洋区域为划分的各大洲主要沿岸国家和地区的自然概况、经济、贸易交通及重要的航运资源情况。	
--	--	--	--

3. 专业选修课

(1) 调酒

(2) 插花

4. 综合实训

1. 劳动教育实践：学生在校内或校外的实训基地、企业、社区等场所参与劳动实践活动，培养学生劳动精神面貌、劳动价值取向和劳动技能水平。

2. 技能综合实训：学生在校内或校外实训基地，完成累计10周的综合实训，其中第1到第4学期每学期1周，第五学期6周。训练专业技能，加强对所学专业知识的理解，培养学生的实际操作能力。

5. 跟岗实践与顶岗实习

实习时间：跟岗实习、顶岗实习累计总学时原则上为6个月至一年。在确保学生实习总量的前提下，原则上在第三学年（第五、第六学期），学生在企业完成学习任务。但也鼓励专业根据市场用人规律和需求实际，探索实行工学交替、多学期、分段式形式安排学生实习。

实习要求：认真落实教育部关于《职业学校学生顶岗实习管理规定（试行）》的有关要求，应保证学生跟岗实习、顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。

实习管理：学生在跟岗实习、顶岗实习中，采用“双导师制”的学校与企业共同管理，由学校指导老师进行实习期间专业理论方面的指导，企业能工巧匠、技师作为实践技能方面的指导，使学生的专业理论知识和企业的实践技能同步并进。

实习评定：由学校与企业根据学生在工作岗位的表现和工作业绩评定学生的实习成绩。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

1. 本专业基本学制为三年，总学时数约为3432学时，每学年为40~44周，其中教学时间36~38周（含复习考试）。周学时为28~30学时。划算为学分制，一般以16~18学时为1个学分，三年制合计约206学分。其中应包括军训、社会实践、入学教育、毕业教育、顶岗实习等活动。

2. 各专业方向课程学时比例表。见表7。

表7 旅行社服务、高地铁服务和邮轮旅游三个方向课程学时比例表

序号	课程类型	课时数	占总课时比%
1	公共基础课	1122	30.41%
2	专业（技能）基础课	216	5.85%
3	专业（技能）核心课	144	3.9%
4	专业（技能）方向课	828	22.44%
5	综合实训	420	11.38%
6	跟岗实习、顶岗实习	960	26.02%

3. 本专业的的基本学制按照《职业教育专业目录》设置为三年制时，增加职业技能训练时间，以高技能人才培养为目标，提高职业技能考核等级，在参照本标准的课程设置基础上，拓展专业群中可迁移岗位的职业能力培养。

4. 按照专业（技能）方向的特点，并结合区域经济发展和企业初次就业的实际需要，自主确定选修课程、开设顺序和周课时安排。

（二）教学时间安排表

表8 旅游服务与管理专业教学时间安排（单位：周）

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育	1						1
军训	1						1
课堂教学	18	18	18	18			72
复习考试	1	1	1	1			4
考证培训			1				1
教学综合（生产）实训	1	1	1	1			3
跟岗实习、顶岗生产实习					19	18	37
毕业教育						1	1
综合素质训练	1	1	1	1			4
机动	1	1	1	1	1	1	6
合计	24	22	23	22	20	20	130

八、实施保障

（一）师资队伍

师资队伍整体结构合理，专兼结合，符合专业目标定位要求，适应学科、专业长远发展需要和教学需要。

专业带头人和骨干教师占教师总数2/5以上，专业带头人由具有副高级职称及以上(含中级职称)的“双师型”教师担任，能够站在专业领域发展前沿，掌握本专业行业发展最新动态；骨干教师能积极参与课程的建设与课题的研究。

1. 专职教师队伍

本专业专任教师具有良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。课程的主讲教师共有9人，具备副高级专业技术职务以上的教师有2名，中级专业技术职务的教师有4名，双师型教师7名。

2. 企业兼课教师队伍

同时，企业兼课教师有12人，主要担任方向课程的教学。本教师队伍配置合理、校企互通，利于工学结合课程的教学，在学历及职称上形成科学的梯队，教学团队拥有丰富的企业经历，能充分胜任专业课程教学及教改，并具有一定的示范推广作用。

表9 专兼教师结构

专职教师人数	兼职教师人数	比例
9	12	3:4

表10 “双师”结构

专职教师组人数	双师人数	比例
9	7	9:7

表11 教学队伍的学历结构

学历	人数	百分比
研究生	5	24%
本科	16	76%

表12 职称及职业资格结构

副教授人数	讲师人数
2	4

(二) 教学设施

本专业配备校内实训室和校外实习基地。实训室环境具有真实性，并能应用仿真技术，具备工作、教研、实训及展示等多项功能。

1. 校内实训室

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实习配置实训室、主要设施设备名称及型号规格、数量见表13。

表13 校内实训室情况表

序号	实训室、实训基地名称	地点	实训室主要设备		可实施实训项目
			设备名称	数量	
1	客房中式铺床实训室	新实训楼404	床架连床垫	9张	房间清洁服务、叫醒服务、客房服务
			床单	10张	
			被芯	20张	
			被套	10张	
			枕芯	20块	
			枕套	20只	
			古典水杯	10个	
			杯垫	1包	
			地巾提篮	10个	
			地巾	10条	
			拖鞋	20双	
			环保卡和晚安卡	10个	
			晾晒架	1个	
			工作台	4张	
熨斗	9个				
洗衣机	1台				
2	餐厅（中西餐实训室）	新实训楼414	展示盘	30	餐饮服务
			主菜盘	30	
			面包盘	30	
			汤杯	30	
			咖啡杯、盘、勺	30	
			主菜刀	30	

			主菜叉	30	
			鱼刀	30	
			鱼叉	30	
			牛油刀	30	
			开胃品刀	30	
			开胃品叉	30	
			甜品勺	30	
			甜品叉	30	
			汤勺	30	
			烛台	10	
			咖啡壶	6	
			茶壶	5	
			电热水壶	10	
			红葡萄酒杯	3	
			白葡萄酒杯	30	
			多用水杯	30	
			分酒器	12	
			红酒开瓶器	10	
			骨碟	30	
			单味碟	30	
			黄油碟	30	
			牙签盅	10	
			连续式开水器	1	
			榨汁机美的 MJ-WJE2802D	3	
			格兰仕 G80F20CN2L-B8 (R0) 微波炉	1	
			立式消毒柜 ZTP380H-1 康宝	1	
			椅套 (米白)	45	
			台布及装饰布 (米白+深红)	5	
			餐巾 (口布)	50	

		公用餐具(公筷架、筷子、公勺)	6	
		防滑圆托盘(含托盘垫)	40	
		8"餐碟(骨碟)	50	
		4.5"汤碗(翅碗)	50	
		2.75"味碟	50	
		汤勺	50	
		筷架	50	
		筷子	50	
		席面更(长柄勺)	50	
		水杯(414ML)	50	
		葡萄酒杯(14CL)	50	
		白酒杯(1.8CL)	50	
		分酒器	10	
		牙签	2	
		菜单	5	
		桌号牌	5	
		折叠餐巾花专用大盘	12	
		服务巾(斟酒用)	80	
		净手小毛巾	50	
		备餐车	4	
		备餐盘	4	
		分菜叉	8	
		分菜勺	8	
		菜盘	8	
		餐盘	20	
		台布	6	
		口布	30	
3	酒吧实训室	咖啡杯(套)	20	
		花式咖啡杯	10	
		糖缸	10	

			奶缸	5	
			奶缸	5	
			杯刷	10	
			不锈钢碎冰棒	1	
			调酒四件套	30	
			滤冰器	10	
			调酒棒	100	
			塑料刻度量杯	5	
			塑料刻度量杯	5	
			水果砧板	10	
			水果刀	20	
			果汁壶	3	
			花式调酒练习瓶	30	
			玻璃烈酒杯	30	
			玻璃古典杯	30	
			玻璃鸡尾酒杯	30	
			香槟杯	30	
			香槟杯	20	
			玛格丽特杯	30	
			雪利酒杯	20	
			白兰地杯	30	
			柯林杯	30	
			飓风杯	30	
			咖啡壶	6	
4	茶艺实训室	新实训楼106	授课演示台	1	茶艺展示、茶水服务
			学生操作台	16	
			展示柜	5	
			茶艺器具（玻璃杯、紫砂壶、盖碗）	各17套	
			饮水机	2个	
			各类茶叶	适量	

2. 校外实习基地

大力推进与规范的大中型企业合作，共同将校外实训基地建成集学生生产实习、双师型教师培养培训和产教研的基地。根据专业特点和发展方向，通过加强与企业合作，校企共建校外实习、实训基地12个，如表14：

表14 校外实习基地情况表

序号	企业名称	地址	实习实训项目 (工种)	可容纳实习量 (人)
1	北京恒安卫士地铁安检公司（南宁1号线、广州1号线、8号线、2号线、广佛线、深圳3号线、4号线等）	南宁、深圳、广州	地铁售票员、安检员及服务人员等等	600人
2	南宁铁路客运段（从南宁发车的各线路）	南宁	地铁售票员、安检员及服务人员等等	200人
3	深圳恒博物业管理有限公司（安检岗）	深圳	安检员及服务人员等等	300人
4	深圳维也纳酒店	深圳	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员	60人
5	南宁凯天四季酒店	南宁	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员	60人
6	内河长江邮轮	重庆	邮轮前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员；导游接待	60人
7	沃顿大酒店	南宁	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员	60人

8	金旺角大酒店	南宁	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员	60人
9	番禺宾馆	番禺	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员	60人
10	广西高峰森林公园	南宁	前厅、客房、餐饮、茶艺接待服务人员 研学旅行指导师	60人
11	南宁美丽南方江左盟 拓展主题训练基地	南宁	研学旅行指导师	30人
12	南宁江南区四季那廊 农业研学基地	南宁	研学旅行指导师	30人

(三) 教学资源

在教材选用上，应尽可能优先选用与课程目标更为接近编写特色鲜明的教材；尽可能选用按任务式、项目式、模块化格式编写的教材；尽可能选用国家规划教材，确保教材选用的质量。

1. 公共课教材选用推荐

(1) 公共课教材选用推荐如表15。

表15 公共课选用教材

序号	课程名称	使用教材		
		名称	出版社	备注
1	中国特色社会主义	经济政治与社会	北京师范大学出版社	
2	心理健康与职业生涯	专业生涯规划	高等教育出版社	
3	职业道德与法制	职业道德与法律	人民教育出版社	
4	哲学与人生	哲学与人生	高等教育出版社	
5	语文(基础模块)	语文基础模块	高等教育出版社	
6	语文(职业模块)*	语文职业模块	高等教育出版社	
7	数学(基础模块)	数学基础模块	高等教育出版社	
8	英语(基础模块)	英语基础模块	外研社/高等教育出	

			版社	
9	英语（职业模块）	英语职业模块	外研社/高等教育出版社	
10	信息技术（基础模块）	信息技术基础模块	电子工业出版社	
11	体育与健康	体育与健康	国家开发大学出版社	
12	公共艺术（基础模块）	美术鉴赏与实践	华东师范大学出版社	
13	公共艺术（基础模块）	音乐鉴赏与实践	华东师范大学出版社	
14	历史（基础模块）	中国历史	现代教育出版社	
15	历史（基础模块）	世界历史	高等教育出版社	
16	普通话	普通话培训与测试	广西教育出版社	

(2) 专业基础课教材选用推荐如表16。

表16 专业基础课选用教材

序号	课程名称	使用教材		
		名称	出版社	备注
1	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	北京理工大学出版社	
2	茶艺	茶艺	中国劳动社会保障出版社	
3	前厅客房服务与管理	前厅客房服务与管理	北京理工大学出版社	

(3) 专业核心课教材选用推荐如表17。

表17 专业核心课选用教材

序号	课程名称	使用教材		
		名称	出版社	备注
1	全国导游基础知识	全国导游基础知识	中国旅游出版社	
2	研学旅行策划与管理	研学旅行策划与管理	旅游教育出版社	
序号	课程名称	使用教材		
		名称	出版社	备注
1	旅游概论	旅游概论	科技出版社	
2	旅游职业礼仪	旅游职业礼仪与交往	旅游教育出版社	
3	旅行社运营实务	旅行社运营实务	中国劳动社会出	

			版社	
4	导游实务	导游实务	中国旅游出版社	
5	模拟导游 (含地方导游知识)	模拟导游 (含地方导游知识)	中国旅游出版社	
6	旅行社外联实务	旅行社计调外联实务	湖南师范出版社	
7	旅行社计调实务	旅行社计调外联实务	湖南师范出版社	
8	旅游电子商务	旅游电子商务	教育出版社	
9	旅游服务心理学	旅游服务心理学	长春东北师范大学出版社	
10	旅行社服务网点实务	旅行社服务网点实务	高等教育出版社	
11	旅游政策与法规	旅游政策与法规	中国旅游出版社	
12	旅游危机管理	旅游业危机管理	中国旅游出版社	
13	中国旅游客源国概况	中国旅游客源国概况	旅游教育出版社	

(四) 教学方法

公共基础课培养学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养,为学生专业知识的学习和技能的培养奠定基础,满足学生职业生涯发展的需要。

专业技能课按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职教特色,建议采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法,创新课堂教学。

(五) 学习评价

学习评价是促进中职教育管理、推动改革的重要手段。通过校内评价与社会评价相结合,建立完善的信息反馈系统,为教学改革、人才培养提供重要依据。依据项目教学的进程,将平时成绩与期终考试评定相结合,综合利用形成性、诊断性和终结性评

价来调整教学策略。对学生素质进行横向和纵向比较，确定学生文化基础优劣及其潜能所在。根据专业技能标准，制定考核的多元评价机制，使评价真正能够反映学生的知识、能力与素质。

表18 学习评价比例分布表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
公共基础课程	平时成绩	40%	包括考勤情况、学习态度、作业情况等。
	段考成绩	20%	取由两次测验成绩平均。
	期考成绩	40%	期末统一考试。
专业课程	平时成绩	20%	包括考勤情况、学习态度、作业情况等。
	理论成绩	30%	期末统一考试或有关职业资格证书考试的成绩替代。
	实训成绩	30%	参照学生参与工作的热情、工作的态度、与人沟通、独立思考、勇于发言，综合分析问题和解决问题的能力，安全意识、卫生状态、出勤率等。学生的实训项目学习最终完成的结果，根据作业文件提交的齐全与规范程度、完成产品性能是否达标与质量好坏、项目答辩思路、语言表达等给出终结性考核成绩。
	见习成绩	20%	根据学生见习期间的综合表现进行评定。
拓展课程	学生自评	50%	由学生根据自己参加拓展课程的综合表现进行评定。
	综合考评	50%	由教师根据学生参加拓展课程的综合表现进行评定。
跟岗实习、顶岗实习	学生自评	20%	由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
	企业考核	40%	由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
	实习报告	20%	根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。
	实习带队教师考评	20%	由带队教师根据学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。

（六）质量管理

建立教学管理组织协调机制，教务科和专业科紧密配合，对常规教学各个环节进行全程管理和监控；建立教务科、专业科两级督学机制，实现督教、督学、督管；建立校内教师互评机制，在校内开展公开课、示范课，校内老师对主讲教师教学效果进行评价工作；建立学生教学效果反馈机制，对所有上课教师的教学效果进行反馈。

九、毕业要求

本专业学生达到以下规定，准予毕业，发给中专毕业证书。

- （一）达到人才培养所规定的德智体美等规格要求，修满教学计划规定的所有必修和选修的理论与实践课程，成绩合格。
- （二）通过毕业技能考核，成绩合格。
- （三）参加第三学年跟岗实习、顶岗实习，成绩合格。
- （四）获得至少一项专业相关职业资格证书。
- （五）操行评定合格。

十、附录

(一) 教学进程安排表

旅游服务与管理专业课程设置和教学时间安排表。如表19。

表19 旅游服务与管理专业旅行社服务方向课程设置与教学时间安排表

课程类别	课程名称		学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周数、学时分配										
							1	2	3	4	5	6					
							18	18	18	18	18	20					
公共基础课 (标注*号为限定选修课)	1	中国特色社会主义	2	36	36	0	2										
	2	心理健康与职业生涯	2	36	36	0		2									
	3	职业道德与法制	2	36	36	0			2								
	4	哲学与人生	2	36	36	0				2							
	5	语文(基础模块)	8	144	144	0	2	2	2	2							
	6	语文(职业模块)*	3	54	54	0					3						
	7	数学(基础模块)	6	108	108	0	3	3									
	8	数学(拓展模块)*	2	36	36	0			2								
	9	英语(基础模块)	6	108	108	0	2	2	2								
	10	英语(职业模块)*	2	36	36	0					2						
	11	信息技术(基础模块)	6	108	32	76	4	2									
	12	体育与健康	8	144	24	120	2	2	2	2							
	13	公共艺术(基础模块)	2	36	36	0			2								
	14	历史(基础模块)	4	72	72	0			2	2							
	15	安全教育*	1	16	16	0	每学期4节										
	16	劳动教育*	2	40	40	0	每学期10节										
	17	心理健康教育*	2	40	40	0	每学期10节										
	18	普通话*	2	36	18	18			2								
必修小计							15	13	12	8							
必修+限定选修小计							15	13	16	13							
专业技能基础课	1	餐饮服务与管理	4	72	36	36	4										
	2	茶艺	4	72	16	56		4									
	3	前厅客房服务与管	4	72	36	36			4								

课程类别	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	各学期周数、学时分配							
						1	2	3	4	5	6		
						18	18	18	18	18	20		
能 课	理												
	专业（ 技能） 核心课	1	全国导游基础知识	4	72	56	16	4					
		2	研学旅行策划与管理	4	72	24	48			4			
	专业（ 技能） 方向课	1	旅游概论	2	36	28	8	2					
		2	旅游职业礼仪	4	72	16	56	4					
		3	旅行社运营实务	4	72	36	36		4				
		4	导游实务	4	72	36	36		4				
		5	模拟导游 （含地方导游知识）	4	72	16	56		4				
		6	旅行社外联实务	2	36	18	18			2			
		7	旅行社计调实务	4	72	36	36			4			
		8	旅游电子商务	4	72	36	36			4			
		9	旅游服务心理学	4	72	56	16				4		
		10	旅行社服务网点实务	4	72	18	54				4		
11	旅游政策与法规	4	72	56	16				4				
12	旅游危机管理	2	36	18	18				2				
13	中国旅游客源国概况	4	72	56	16				4				
专业技能课小计			66	1188	586	602	14	16	18	18			
综合 实训（ 按30学 时每周 算出）	1	劳动教育实践	8	120	0	120	每个学期30节						
	2	技能综合实训	20	300	0	300	1周	1周	1周	1周	6周		
跟岗 实习、 顶岗实 习（同 上）	1	跟岗实习	24	360	0	360					12周		
	2	顶岗实习	40	600	0	600						20周	
综合实训和实习小计			92	1380	0	1380	60	60	60	60	540	600	
合计			206	3432	1254	2178	89	89	90	86	540	600	

(二) 变更申请、审批表

表20 教学执行计划变更申请表

(20 -20 学年 学期)

注：此表为调整课程授课学期使用

课程名称							
专业	原计划	公共基础课	专业必修课	专业选修课	执行期	周学时	
班级	拟变更计划	公共基础课	专业必修课	专业选修课	执行期	周学时	
变更原因	<p>(需详细说明原因，并且明确是否经过团队商议)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
团队意见	<p>(是否同意变更，团队所有人员必须前面，订单班企业必须签名)</p> <p>签字：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
专业科意见	<p>签字（签章）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
教务科意见	<p>签字（签章）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
主管领导审批	<p>签字（签章）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						

备注：本表一式两份，专业科、教务科各1份。表格需双面印。

广西华侨学校教务科制

表21 教学执行计划变更申请表

(20 -20 学年 学期)

注：此表为变更课程使用

专业					
原课程名称	公共基础课	专业必修课	专业选修课	执行期	周学时
新课程名称	公共基础课	专业必修课	专业选修课	执行期	周学时
教材参考	《》出版版次时间、出版社、教材性质、主编				
变更原因	(需详细说明原因, 并且明确是否经过团队商议) 年 月 日				
团队意见	(是否同意变更, 团队所有人员必须前面, 订单班企业必须签名) 签字: 年 月 日				
专业科意见	签字(签章): 年 月 日				
教务科意见	签字(签章): 年 月 日				
主管领导审批	签字(签章): 年 月 日				

备注：本表一式两份，专业科、教务科各1份。表格需双面印。

表22 20 -20 学年度 学期公共课教材选用审核表

使用年级： 20 年 月 日

课程名称	教材名称	出版社	主编	出版时间和版次	书号ISBN	教材性质	定价
教学团队 选用意见	<p>XX教学团队遵守学校教材选用规定，经过团队共同商讨，对下个学期授课教材进行严格选定和自查，承诺所选用的教材来源合法、合规，内容符合课程教学需求，意识形态无问题，并接受学校教材审核委员会的监督检查。</p> <p>教师团队签名： _____</p> <p style="text-align: right;">_____ 年 月 日</p>						
教研组长 审核意见	<p>组长签字： _____</p> <p style="text-align: right;">_____ 年 月 日</p>						
教务科 审核意见	<p>科长签字： _____</p> <p style="text-align: right;">_____ 年 月 日</p>						
主管领导 审核意见	<p>主管领导签名： _____</p> <p style="text-align: right;">_____ 年 月 日</p>						
教材审核 委员会审 定意见	<p>委员会组长签名： _____</p> <p style="text-align: right;">_____ 年 月 日</p>						

注：本表两份（纸质版）教务科、专业科存档。需双面印

表23 20 -20 学年度 学期专业课教材选用审核表

科 室： 20 年 月 日

专业（方向）							
使用年级、班级							
课程名称	教材名称	出版社	主编	出版时间和版次	书号ISBN	教材性质	定价
教学团队 选用意见	<p>XX教学团队遵守学校教材选用规定，经过团队共同商讨，对下个学期授课教材进行严格选定和自查，承诺所选用的教材来源合法、合规，内容符合课程教学需求，意识形态无问题，并接受学校教材审核委员会的监督检查。</p> <p style="text-align: center;">教师团队签名：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
专业科 审核意见	<p>主任签字： 年 月 日</p>						
教务科 审核意见	<p>科长签字： 年 月 日</p>						
主管领导 审核意见	<p>主管领导签名： 年 月 日</p>						
教材审核委员会 审定意见	<p>委员会组长签名： 年 月 日</p>						

注：本表两份（纸质版）教务科、专业科存档。需双面印

表24 20 -20 学年度 学期公共课、专业课教材变更申请表

科室： 20 年 月 日

课程名称							
使用年级专业							
拟选用的教材属性	教材名称				教材订数 (仅学生数)		
	出版社		主编			定价	
	出版时间		书号ISBN				
申请理由	选用教材性质 () A. 21世纪教材、 B. 十三五规划教材、 C. 十三五规划教材、 D. 推荐教材、 E. 指定教材 F. 自编、 G. 协编、 H. 统编、 I. 其它 (请填详细)						
	变更选用具体理由： 申请教师签名： 教师团队签名： 年 月 日						
配套教参	教材名称				主编		
	书 号		出版社			预订数	
专业科/教研组长审核意见	主任/教研组长签字： 年 月 日						
教务科审核意见	科长签字： 年 月 日						
主管领导审核意见	主管领导签名： 年 月 日						
教材审核委员会审定意见	委员会组长签名： 年 月 日						

注：本表两份（纸质版）教务科、专业科存档。需双面印

