

# 江苏省职业学校 实施性人才培养方案审批表

专业名称	旅游服务与管理（西藏班）
专业代码	130200
学制	三年
招生对象	初中毕业生
学校（盖章）	常州旅游商贸高等职业技术学校
填报日期	2018年6月

## 旅游服务与管理专业（西藏班）实施性人才培养方案 调整说明

我校自从 2009 年开始招收内地西藏中职班以来，至今已经招收了八届四百多名学生，在这八年的教学实践中，西藏班一直沿用我校普通中职班的人才培养方案，但在教学实施过程中，发现学校的原有人才培养方案并不完全适用于西藏班学生，为了增强教学的有效性，更好地培养适应西藏经济发展的现代化职业人才，我校针对内地西藏中职班学生，对“旅游服务与管理专业”人才培养方案作如下修改：

1、调整专业培养方向。我校内地西藏中职班的录取专业为“旅游服务与管理”，我校虽然有对应的专业，但在培养方向上存在一定差距，我校“旅游服务与管理”专业的培养方向是“旅行社业务”，而西藏班学生对此专业的理解更倾向于“导游服务”，因为在招生时对汉语基础没有特定的要求，所以相当一部分西藏班毕业生并不能胜任导游服务工作，而是从事与酒店服务相关的工作，因此从学生的实际需求出发，人才培养方案中的专业培养方向调整为“导游服务+酒店服务”，兼顾导游和酒店两个方向。

2、调整课程设置。西藏班学生的学业水平与内地班的学生相比差距较大。西藏班学生的汉语基础薄弱，自主学习能力不足，尤其是语文、数学、外语、计算机等基础课程与内地班的学生存在很大差异，理论性课程对西藏班学生来说，学习难度较大，无论是在学习过程中，还是在考核环节，都存在很大的困难，因此在课程设置中尽量减少理论性课程，增加实践性课程。同时为了给西藏班学生的终身学习打下坚实的基础，适当增加语数外这三门基础课程的教学课时数。

3、满足西藏班学生的升学要求。西藏毕业班学生每年六月份可以回藏参加普通高校招生考试和对口单招考试，西藏班学生对升学有强烈的要求，他们的家长也希望学生在内地中专毕业后，能够进入高一级的学校继续学习，因此为了更好地服务学生，满足西藏班学生和家人的要求，故在第六学期加强语文、数学、德育、导游基础等考试科目的理论学习，同时为了更好地复习迎考，将学生的顶岗实习调整在第五学期。

# 旅游服务与管理专业（西藏班）实施性人才培养方案

## 一、专业（专业代码）与专门化方向

专业名称：旅游服务与管理（130200）

专门化方向：（1）导游服务方向 （2）酒店服务方向

## 二、入学要求与基本学制

初中毕业生，基本学制为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，具有良好的心理素质，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岗位必备的知识与技能，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任导游服务、酒店服务等的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

## 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	继续学习对应专业	
导游服务 酒店服务	普通话导游	全国导游证（初级） 餐厅服务员（中级） 客房服务员（中级）	高职：	本科： 旅游管理
	餐饮服务		1. 旅游管理 2. 旅行社经营与管理 3. 导游 4. 酒店管理	
	客房服务			

## 五、综合素质及职业能力

### 1. 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）具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力；
- （6）具有健康的身体素质和心理素质；

### 2. 职业能力（职业能力分析见附录2）

- （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

### A. 导游服务方向：

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。

### B. 酒店服务方向：

①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。

②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。

③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

②具有企业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、教学进程安排

课程类别		序号	课程名称	学时	学分	周课时及教学周安排						
						一	二	三	四	五	六	
						16+2W	18W	18W	17+1W	18+2W	11+1W	
公共基础课程	德育课程	必修	1	职业生涯规划	32	2	2					
			2	职业道德与法律	36	2		2				
			3	经济政治与社会	36	2			2			
			4	哲学与人生	34	2						
		限选	5	德育（西藏地区教材）	44	4					2	4
	文化课程	必修	6	语文	320	20	4	4	4		4	6
			7	数学	320	20	4	4	4		6	6
			8	英语	228	14	4	4	2			
			9	计算机应用基础	136	8	4	2	2			
			10	体育与健康	160	10	2	2	2		2	2
			11	艺术（音乐）	32	2	2					
		限选	12	历史常识	34	2					2	
<b>合计 1</b>				<b>1212</b>	<b>88</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>18</b>	
专业技能课程	基础平台课程	1	旅游地理	32	2	2						
		2	旅游心理学	36	2		2					
		3	服务礼仪	32	2	2						
		4	餐饮服务	68	4	2	2					
		5	客房服务	70	4			2		2		
		6	旅游英语	36	2					2	2	
		7	营养与健康	22	2						2	
		8	导游基础知识	150	10		2	2				
		9	导游服务技能	92	6			2		2	2	
		10	导游法规知识	70	4			2		2		
		11	地方景点导游	112	8					2	4	
	<b>小计 1</b>				<b>720</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>		<b>10</b>	<b>10</b>
	技能方向课程	酒店服务	12	酒吧服务	34	2					2	
			13	饮品知识	36	2			2			
	<b>小计 2</b>				<b>70</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>0</b>
		15	顶岗实习	540	36							
<b>合计 2</b>				<b>1330</b>	<b>86</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	
选修课程	人文类专业类	1	普通话训练/演讲与口才	68	4		2					
		3	形体(拓展)训练	36	2	2	2					
		4	旅游文化	36	2			2				
		5	酒店品牌介绍	22	2					2		
	<b>合计 3</b>				<b>162</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	
其它	其它教育活动	1	专业认识与入学教育	30	1	1W						
		2	军训	30	1	1W						
		3	社会实践	30	1		1W					
		4	就业指导	30	1	0	0	0			1W	
		5	毕业教育	30	1	0	0	0			1W	
	<b>合计 4</b>				<b>150</b>	<b>5</b>						
<b>总计</b>				<b>2854</b>	<b>189</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	

注：1. 总学时 2854。其中公共基础必修和限选课程学时占比约 42%；专业技能课（含顶岗实习）占比约 46%；任意选修课 162 学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为 3:5），占比约 6%。  
 2. 总学分为 189 学分。学分计算办法：第 1—5 学期每学期 16—18 学时记 1 学分；军训/入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周记 1 学分，共 4 学分。

## 七、专业主要课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
旅游地理 (32 课时)	(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 (36 课时)	(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 (32 课时)	(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
旅游营销 (36 课时)	(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
导游基础知识 (150 课时)	(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
	(西藏导游基础知识) (1) 西藏导游概述	(1) 能灵活运用西藏的地理知识、历史概述、旅游资源

	(2) 自然旅游资源和人文旅游资源 (3) 风物特产	(2) 能介绍西藏的主要景点 (3) 能介绍西藏的工艺美术、风味美食等
导游服务技能 (92 课时)	(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 (70 课时)	(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 (3) 能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策
地方景点导游 (62 课时)	(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) 掌握地方景点的历史、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
客房服务与管理 (70)	(1) 客房部机构设置; (2) 客房楼层服务; (3) 客房中心服务; (4) 客房清扫服务; (5) 公共区域的清洁与保养; (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能; (7) 客房安全管理; (8) 客房部设备用品管理; (9) 客房人力资源管理;	(1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点, 并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局; (2) 能够对客房进行布置和装饰; (3) 能够进行客房专业英语词汇的听说写; (4) 能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领, 能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床; (5) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫; (6) 能够进房规范, 做到自然、熟练和操作标准; (7) 能够独立完成开夜床; (8) 能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准, 学会查房的操作方法; (9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准; (10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法; (11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法;

		(12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件;
餐饮服务与管理 (68)	(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求; (2) 餐饮部机构设置; (3) 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等); (4) 中餐零点服务; (5) 中餐宴会服务; (6) 自助餐服务; (7) 西餐早餐服务; (8) 西餐午晚餐服务; (9) 西餐宴会服务; (10) 会议服; (10) 餐饮部人员、物资、安全管理知识。	(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能; (2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法; (3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务; (4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能; (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。

## 八、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比不低于 1:30; 研究生学历(或硕士学位) 5%, 高级职称 15%以上; 获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上, 或取得非教师系列专业技术中级以上职称 30%以上; 兼职教师占专业教师比例 10%-40%, 60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师应具有旅游类专业本科以上学历; 三年以上专任专业教师, 应达到“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。专任专业教师普遍参加“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。兼职教师须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。

## 九、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	由各学校自行安排	需配置： 1. 地方景点软件 2. 模拟讲解软件

## 十、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，符合职业岗位要求。本方案依据导游服务、酒店服务的岗位要求，通过对旅行社门市接待、导游员、展览讲解员、餐饮服务员、客房服务员的职业能力分析来构建课程体系，开设《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》、《地方景点导游》、《餐饮服务》、《客房服务》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，本方案在课程设置中特别加强了学生口语训练的内容，如第1、2学期开设《普通话训练》课程，从语音、语调方面对学生进行语言表达的训练；第4、6学期开设《地方景点导游》等课程，从专业讲解方面对学生进行语言表达的训练。





（3）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。

## 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. 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;	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;	
	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;		

# 审 批 表

学 校 意 见	<p>同意</p> <p>分管教学领导签字: </p> <p>2019年8月30日</p> 
市 职 教 教 研 机 构 审 定 意 见	<p>盖章: </p> <p>年 月 日</p>
市 教 育 局 审 批 意 见	<p>盖章: </p> <p>年 月 日</p>