

2021 年职业院校技能大赛
教学能力比赛

人才培养方案



专业名称： 旅游服务与管理
(导游服务方向)

项目名称： 专业人才培养方案



前 言

旅游服务与管理专业人才培养方案依据中华人民共和国教育部颁布的《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（[2019]13号）和《教育部职业教育与成人教育司关于组织做好职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的通知》（[2019]61号）修订。参与修订的专业教师有刘新兰、赵艳、焦丽娜、李梦影。本方案由学校分管教学副校长郎爱军审定，经学校党委会批准执行。在修订过程中得到了肃南县教育局职成教研室、肃南县裕固风情文化发展有限责任公司、朱天峰经理和旅游专业顾问王春蕊的大力支持，在此一并致谢！

2021年7月10日

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
五、培养目标与培养规格	3
(一)培养目标.....	4
(二)培养规格.....	5
六、课程设置及要求	5
(一)公共基础课.....	7
(二)专业技能课.....	8
七、教学进程总体安排	10
八、实施保障	11
(一)师资队伍.....	11
(二)教学设施.....	12
(三)教学资源.....	13
(四)教学方法.....	14
(五)学习评价.....	15
(六)质量管理.....	16
九、毕业要求.....	16
十、附录.....	17

旅游务与管理专业人才培养方案

(导游服务方向)

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应职业 (岗位)	职业资格证书举例	专业 (技能)方向
旅游大类 74	旅游类 (7401)	导游员	导游资格证书 旅游咨询师 (初级) 展览讲解员 (初级) 普通话水平等级证 (二级甲等)	导游服务方向
		旅游咨询员		
		景区讲解员		
		展览讲解员		
		景区管理		

说明：根据 1+X 证书制度，结合县域实际情况和专业（技能）方向，组织学生考取 1 到 2 个职业资格证书。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想和对职业教育的重要指示为指导，贯彻落实全国教育大会精神，坚持立德树人，秉承面向市场、服务发展、促进就业的培养理念，推行德技并修、工学结合的育人模式，面向旅游公司、旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游行业服务工作、德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 职业素养

1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

2) 诚实守信、爱岗敬业。富有团队精神、工匠精神与劳模精神，具备主动、热情、甘于奉献的服务意识和创新创业意识。

3) 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

4) 具有安全生产意识，节约资源，引导绿色消费和文明旅游

5) 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

2. 专业知识和技能

1) 掌握必需的旅游专业知识和导游服务技能，达到岗位要求服务要求。

2) 掌握旅行社运营知识, 熟悉各部门职责, 能胜任旅行社服务岗位。

3) 掌握旅游政策法规知识, 规范服务工作, 促进旅游业持续健康发展。

4) 掌握旅游应急处理知识, 具备处理旅游突发事件的能力。

5) 掌握普通话口语交际相关知识, 普通话水平达到二级甲等以上, 能使用标准普通话开展对客服务。

6) 掌握常用旅游英语知识, 培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力。

7) 掌握基本的公共关系原理和公共关系实务知识, 培养学生公共关系意识、公共关系技能以及创造性思维能力。

8) 掌握应用文写作的基础知识, 提高学生应用文写作能力和水平。

9) 掌握现代办公设备技术, 能使用岗位设备和业务软件。

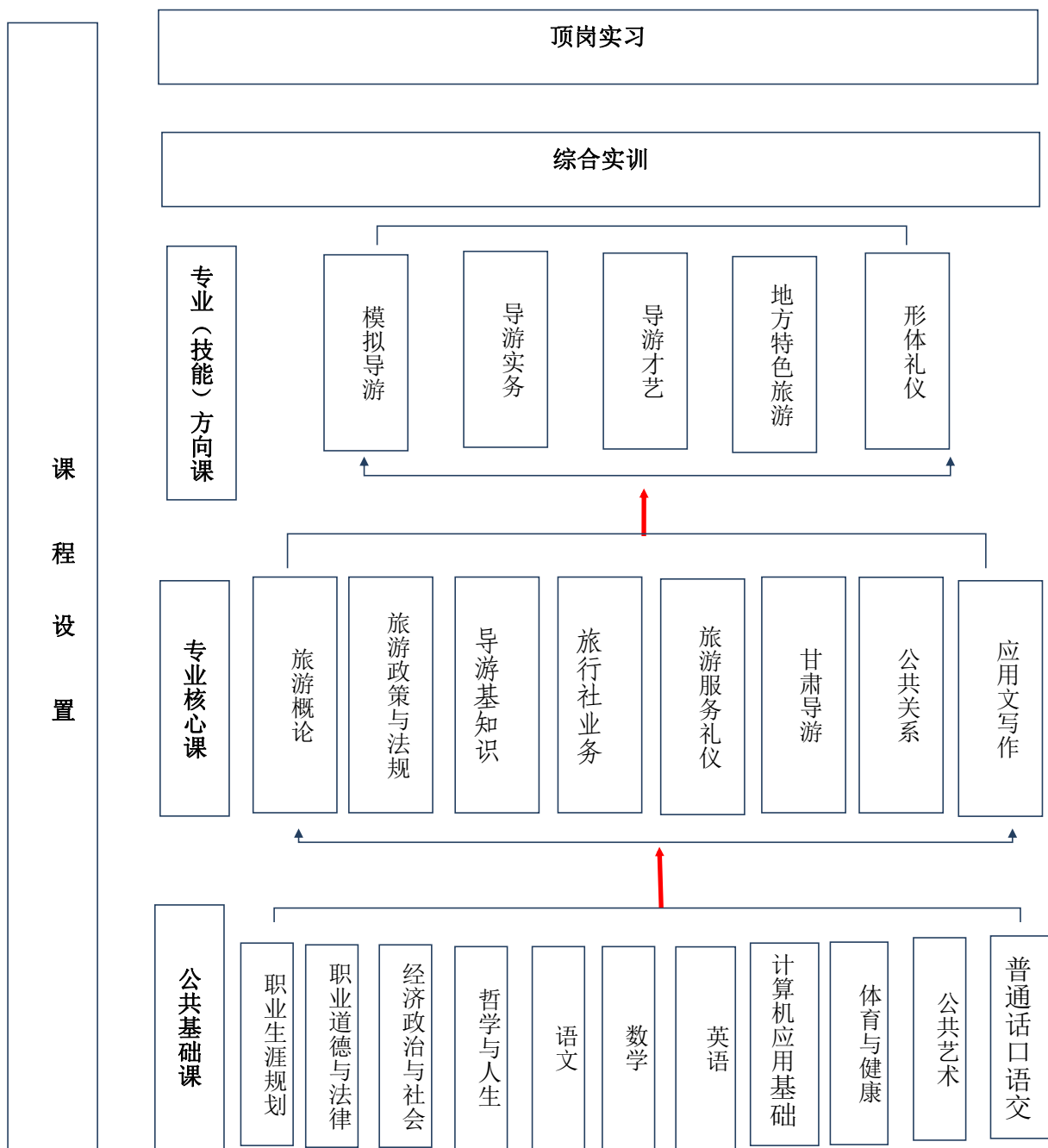
10) 取得导游证、旅游咨询师、普通话等级证、计算机操作员等 1 种或 2 种职业资格证书。

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、公共艺术、普通话口语交际以及其他基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（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、顶岗实习等多种形式。



（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	思想政治	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，与专业实际和行业发展密切结合，对学生进行思想政治教育、道德教育、法制教育、职业生涯和职业理想教育以及心理健康教育，提高学生的思想政治素质、职业道德和法制观念，促进学生综合素养的形成。	180
3	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，培养学生在日常生活和职业岗位必备的现代文阅读能力、写作能力及口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏和文言文阅读能力，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	180
4	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，培养学生的计算技能和数据处理技能，提升学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	108
5	英语 (基础模块+旅游英语)	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，培养学生听、说、读、写等语言技能，锻炼职场英语的应用能力，提升学生在旅游服务中使用英语进行沟通的能力，为将来从事入境客源接待服务和出境旅游工作打好基础。	108
6	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，使学生掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、多媒体技术应用等方面的技能，提升学生独立思考、主动探究、学以致用能力，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	72
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，与专业实际和行业发展密切结合，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力打好基础。	180
8	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，激发学生艺术鉴赏兴趣，提高学生艺术鉴赏能力，提升学生艺术素养，培养德智体美全面发展的中职生。	36
9	普通话口语交际	依据《普通话水平测试培训教程》开设，通过普通话口语交际教学，使学生普通话水平等级达到二级甲等以上，提高学生现代汉语规范化程度和口语交际能力。	72

(二) 专业(技能)课程

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	72
2	旅游政策与法规	了解《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》等法律、法规的相关内容，掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律法规，能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任旅游工作打下基础。	72
3	导游基础知识	了解并掌握中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产等基本知识，提升学生对文学艺术、古代建筑、古代园林、民俗文化等方面的赏析能力并能够运用到旅游服务工作中。	144
4	旅行社业务	掌握必要的旅行社经营管理知识，熟悉旅行社基本的业务操作流程，培养学生旅游社业务实际操作能力和管理能力，注重培养学生严谨的工作作风和团队协作精神，能够从事旅行社一线业务操作。	72
5	旅游服务礼仪	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业发展奠定基础。	72
6	甘肃导游	学习××省历史、地理、文化知识、旅游景点及旅游资源概况，让学生全面了解××省主要旅游资源及其特点、交通状况、名特产、民俗风情与历史文化等，培养学生热爱家乡情怀，争做××省旅游推介形象大使。	72
7	公共关系	学习基本的公共关系原理和公共关系实务知识，掌握公共关系社交礼仪和语言表达技巧，通过基础知识学习和专业技能训练，培养学生公共关系意识、公共关系技能以及创造性思维能力，为从事旅游相关服务工作奠定理论和技能基础。	108
8	应用文写作	学习应用文的主题、材料、结构、语言等基本要素，掌握行政公文、传播应用文、法律应用文、经济应用文、事务应用文、礼仪应用文和涉外应用文的概念、特点及写作要求和方法，提高学生应用文写作能力和水平。	108

2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游服务夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力。	72
2	导游实务	了解导游员的服务规范和服务质量标准，掌握导游服务语言艺术、导游（带团、讲解、翻译、生活服务等）业务技能、导游交际手段和方法，提高学生处理导游服务中的常见问题和突发性、危机性问题的能力，树立良好的职业道德，为将来从事旅游工作夯实基础。	144
3	导游才艺	了解导游才艺基础知识，掌握导游才艺的相关基本理论和技能，如唱歌、书画表演、乐器演奏、朗诵、魔术杂技、相声等，培养学生的创新精神和艺术素养，全面提高学生导游服务技能水平，进一步适应现代社会对快乐休闲旅游、文化旅游等的市场需要。	72
4	地方特色旅游	基于地方经济发展背景，依托地方特色文旅资源，开发《地方特色旅游》课程，让学生了解本地区基本概况和主要文旅资源等方面的基本知识，包括地理、历史、人口、区划、交通、旅游资源、文化艺术、民族风情、特产美食，以及地域文化、民族文化和特色产业等，通过校企合作和顶岗实习，提升学生的旅游服务技能，促进地方特色文化的保护和传承，培养学生热爱家乡、服务地方的家国情怀。	36
5	形体训练	了解形体训练的基本理论和常识，初步掌握形体训练基本技能，培养学生高雅优美的身体姿态和良好的道德品质，提高职业素养，为从事旅游服务工作奠定基础。	36

（三）综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训和顶岗实习，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握导游服务、旅游景点讲解、景区管理等工作内容，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技

能，培养吃苦耐劳的敬业精神和劳模精神，培育沟通合作能力、团队精神和责任意识，提升服务意识和应变能力，为学生获取相应职业资格证书、顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

七、教学进程总体安排

课程类别	序号	课程名称	总学时	按学年、学期教学进程安排						课时比例	
				第一学年		第二学年		第三学年			
				1	2	3	4	5	6		
				18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公共基础课	1	语文	180	3	3	2	2			企业顶岗实习	32%
	2	数学	108	2	2	2					
	3	英语（基础+旅游英语）	108	2	2	2					
	4	体育与健康	180	2	2	2	2	2			
	5	思想政治	180	2	2	2	2	2			
	6	公共艺术	36	2							
	7	计算应用基础	72	2	2						
	8	普通话口语交际	72	1	1	2					
	9	职业生涯规划	36		2						
		小计	972	16	16	12	6	4			
专业技能课	专业核心课	10	旅游概论	72		2	2			24%	
		11	旅游政策与法规	72		2	2				
		12	导游基础知识	144	4	2	2				
		13	旅行社业务	72			2	2			
		14	旅游服务礼仪	72			2	2			

	15	甘肃 导游	72				2	2	
	16	公共关系	108	2	2	2			
	17	应用 文写作	108	2	2	2			
	小计		720	8	10	14	6	2	
导游 方向 技能 课	18	模拟导游	72	1	1	1	1		12%
	19	导游实务	144	2	2	2	2		
	20	导游才艺	72	1	1	1	1		
	21	地方特 色旅游	36				1	1	
	22	形体训练	36	2					
	小计		360	6	4	4	5	1	
	小计		2052				17	7	
综合实训			360				13	23	12%
顶岗实习			600					30	20%
总课时/周课时			3012	30	30	30	30	30	100%

说明：本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业教学团队是由本校旅游专任教师及企业导师组成的专兼结合、校企合作共建而成。教学团队秉承面向市场、服务发展、促进就业的办学理念，在课程设置上充分调研县域内行业市场需求，广泛征求用人单位意见，将理论课程与实践教学紧密结合，以岗定学，以学促研，以学促教，全面提升教师专业教学能力和实训指导水平。

在学校、教研室、旅游服务技能工作室三级共同协调管

理的保障措施下，在原有教师队伍的基础上，通过骨干专业和转岗培训、省内先进兄弟学校考察学习、企业顶岗实践、行业专业交流等多种渠道的培养，现有专业专任教师 5 名，专业带头人 2 名，骨干教师 3 名，企业兼职教师 2 名，企业顾问 1 名，“双师型”教师 8 名（占团队总人数的 80%），有旅游企业服务工作经验的教师占教学团队人数的 50%，并从企业聘请一批有实践经验的行业专家、企业技术人员、国家级文化传承人和社会能工巧匠担任兼职教师，将本专业教学团队打造成一支专兼结合、结构优良、业务能力出众的教学团队；同时以制度建设为基础，全面加强科学管理，维持团队的规范性和可持续发展性。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室配有多媒体计算机、交互式电子白板、音响等硬件设施，校域内全网覆盖，共享云教育资源，构建线上线下混合智慧教学平台，并实施网络安全防护措施，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. 校内实训室

校内实训基地建设从实景、实境的角度出发，建有 3D 模拟导游实训室、模拟前厅、旅行社经营管理模拟实训室、形体训练室、餐饮实训室、客房实训室，完全能满足培养学生导游服务、酒店服务、景点讲解、旅行社接待能力的实训需求。

3. 校外实训基地

通过校企合作、“订单式”人才培养方式，学校先后与肃南县裕固风情文化发展有限责任公司、丹霞旅行社、红色旅游传承教育基地、民族文化示范区等企业达成合作办学协议，签订一批稳定的校外实训基地，能提供涵盖地域旅游行业发展的旅行社门市接待、导游服务、景区景点讲解等相关实习岗位。实训基地管理制度健全，设施设备齐全，实训岗位符合专业培养需求，实训导师经验丰富，保障了基地建设和实训工作的顺利开展。

（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. 教材选用要求

学校专业教师、行业专家和教研人员根据国家教育部《中等职业学校国家级规划教材目录》，经过规范程序，择优选用教材。

2. 图书文献配备要求

为满足人才培养、专业建设、教科研等工作需求，方便师生查询、借阅，配备有电子图书阅读机，共享各个专业的文献资料，同时图书室配备有旅行社经营管理、旅游政策法规、旅游投诉与旅游事故案例分析、住宿，餐饮等旅游管理方面的专业图书；文献资源不少于十种专业领域的优秀期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学要求的音视频素材、教学课件、

数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库。

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位。课程教学与培养目标相适应，注重教学方法、教学组织的改革，教学手段、教学模式的创新，部分基础课注重在职业模块的教学内容中体现专业特色，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课按照导游服务相关岗位的能力要求，强化旅行社导游、旅游景点讲解、景区管理等工作岗位的能力培养要素。以工作过程为导向、以行动能力为本位、以工作任务为载体，突出“做中学，学中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务驱动教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导等教学组织形式有机结合。通过多渠道灵活化的展示教材，借助专业旅游服务与管理实训室、虚拟仿真等信息化手段，实现教材、教具、课件和网站等多种介质的立体化融合，帮助学生营造出生动、形象的学习情境，在逼真的情景中，学生更容易接受并投入到教师发布的项目任务中，从而使教师“易教”，学生“易学”。

教学方法与手段

教学方法	创新内容
案例教学	案例教学法起源于哈佛商学院，着眼点在于学生的创造力以及实际解决问题能力的发展。教师选择和组织所要讨论的材料，选择适当的案例，引导学生在经验和活动中获得知识，增进才干，提高学生的表达能力。
任务驱动教学	任务驱动教学法是在建构主义理论指导下的一种教学方法，在教学过程中，通过任务完成教学内容的学习，教师设计任务，并以此为线索；学生在完成任务过程中，提出问题，独立思考、进行探究、小组协作、教师点拨，最终解决问题。学生通过“做中学”掌握教学内容，培养分析问题、解决问题的能力。因此，它是以任务为主线，以教师为主导，以学生为主体的一种教学方法。
翻转课堂	“翻转课堂”是一种混合使用技术和亲自动手活动的教学环境。在翻转课堂中，典型的课堂讲解时间由实验和课内讨论等活动代替，而课堂讲解则以视频等其他媒介形式由学生在课外活动时间完成。因此，翻转课堂会花费教师及学生更多的时间，需要教师提前制作好视频，学生课外阅读视频等。但翻转课堂在学生的学习自主性、团队协作精神、创新精神、课堂氛围以及知识的内化均比传统课堂更有优势，教师及学生很快就会明白这种花费是值得的。
角色模拟	角色模拟教学法是一种将角色扮演、对话练习和情景教学融为一体的、能够将学习和兴趣结合起来的仿真模拟演习教学法，具有仿真性、参与性、互动性等特点，可充分激发学生学习的积极性和积极性，增强学生的角色情感和责任感，提高学生交流与合作、随机应变等能力。
项目教学	项目教学强调以工作任务为依托组织教学内容，以学生为主体开展教学活动，以多样化的解决任务的策略展示学习成果。项目教学的这些典型特征要求教师熟悉职业实践、具有跨学科能力和团队合作的精神，具有创设学习情境的能力。

(五) 学习评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力为培养核心，执行教育与行业、校内与校外、行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师、企业导师、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价五结合的评价标准。强化过程管理，采用理论与实践相结合、多层次、多元化的考评办法，将学生平时学习、期中、期末成绩纳入学期总评，将课前、课中、课后任务完成情况纳入教学过程评价，形成了由教师、学生、企业导师参与的体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化评价机制，有

效提升学习效果，促进学生全面发展。以评促学、以学促练，提升学生旅游服务技能，重视岗位规范操作，培养安全、文明生产的职业素养，引导节约能源、低碳消费和文明旅游，树立环保和服务意识。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量检测与改进机制，健全专业教学质量管理制度，完善课堂教学、过程评价、实习实训以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等质量标准体系，通过教学实施、过程监管、质量评价和持续改进，提升人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织与管理，定期开展课程建设水平和教学质量检测与改进，健全巡课、听课、评教、评学制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织管理，定期开展公开课、示范课等教研活动。

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

4. 充分利用评估分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1. 学制：学生在三年内完成本专业培养方案规定的专业基础课、专业核心课等课程学习，并通过学业水平质量检测，成绩合格者，准予毕业；成绩未合格者发放结业证书，结业

后可在一年之内按学校规定的时间参加补考一次，补考成绩合格者换发毕业证书；特殊情况可根据国家相关政策延长修业年限。

2. 综合素质测评：通过体育达标、心理健康测试。按照中职生综合素质测评办法进行量化测评，测评成绩在合格及以上。

3. 专业技能：在校期间通过普通话水平等级考试，并达到二级甲等以上水平。按照专业岗位能力要求，在修完专业核心课程后，参加国家劳动和社会保障部有关职业资格的申请认定，取得全国导游人员资格证书或旅游咨询师等相关职业资格证书。

4. 实习实践：完成不少于3个月的顶岗实习，经实习单位与指导教师共同鉴定成绩在合格及以上。

十、附录