

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
专业代码	740101
学制	3 年制
招生对象	初中毕业生或具有同等学历者
学校（盖章）	江苏省武进中等专业学校
填报日期	2021年8月

江苏省武进中等专业学校

旅游服务与管理专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业类别：旅游类(代码：7401)

专业名称：旅游服务与管理（专业代码：740101）

专门化方向：旅行社

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品质和劳动素养，掌握跨入旅游行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任旅行社咨询、旅行社计调、导游以及相应服务、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	
旅行社	导游 (4-04-02-01)	全国导游资格证书（初级）	高职： 旅游管理、涉外 旅游、导游、旅	本科： 旅游管理
研学基地或营地	研学导师	研学旅行策划与管理（1+X） 证书（初级）	旅行社经营与管理	

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，具有语言组织、口语表达能力，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4. 具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5. 具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6. 具有一定的审美情趣和人文素养,了解古今中外人文领域基本知识和文化成果,能够通过 1~2 项艺术爱好,展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7. 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,形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为,在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8. 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。

9. 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。

10. 具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

(二) 职业能力(职业能力分析见附表 1)

1. 行业通用能力

(1) 通过了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和基础理论,能学会通过有效渠道获得相关旅游数据,结合旅游心理学知识分析旅游者的心理要求,对旅游市场进行调研和初步预测等操作。

(2) 通过多种途径了解我国各地区不同类型旅游资源,掌握旅游地理的地域分异规律,能够进行旅游资源调查与分析,学会进行旅游线路设计、旅游目的地形象设计。

(3) 具备从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识、人文知识和地方旅游资源知识,能够将所学知识利用较好的语言表达能力,灵活运用导游实践中,能规范地从事导游带团和景点讲解、会展讲解等工作。

(4) 具备旅游从业人员应该知晓的法律、法规知识和良好的法律意识,能依法、合规地解决旅游服务中各种问题,维护消费者权益,做好政策宣传,规范从业操作。

(5) 具备旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧,树立礼貌服务意识,具备良好的礼仪素养,为其职业能力的发展打下良好的专业基础,并能根据职场情形灵活、准确地加以运用解决旅游职业中的实际问题,展现良好的职业形象。

2. 专业核心能力

(1) 具备出境旅游市场情况和旅游目的地国家国情、旅游资源,能提供旅游信息咨询、出境旅游线路设计等实际操作。

(2) 具备旅游产品知识,能开展业务洽谈,能采购、组合、销售产品。

(3) 具备旅行社管理的基础知识,熟悉企业各部门的管理职能、管理内容及管理方法,提高协调能力、管理能力和决策能力。

(4) 具有服务心理学知识,能与游客进行有效的沟通。

3. 职业特定能力

(1) 旅行社岗位工作能力：掌握旅行社服务网点建设、接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理业务；掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务；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；掌握会展与会展服务的概念与发展、礼仪、服务流程及会展中的餐饮接待、消防与医疗以及其他接待服务。

(2) 导游工作能力：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有妥善处理游客特殊要求的能力。

4. 跨行业职业能力

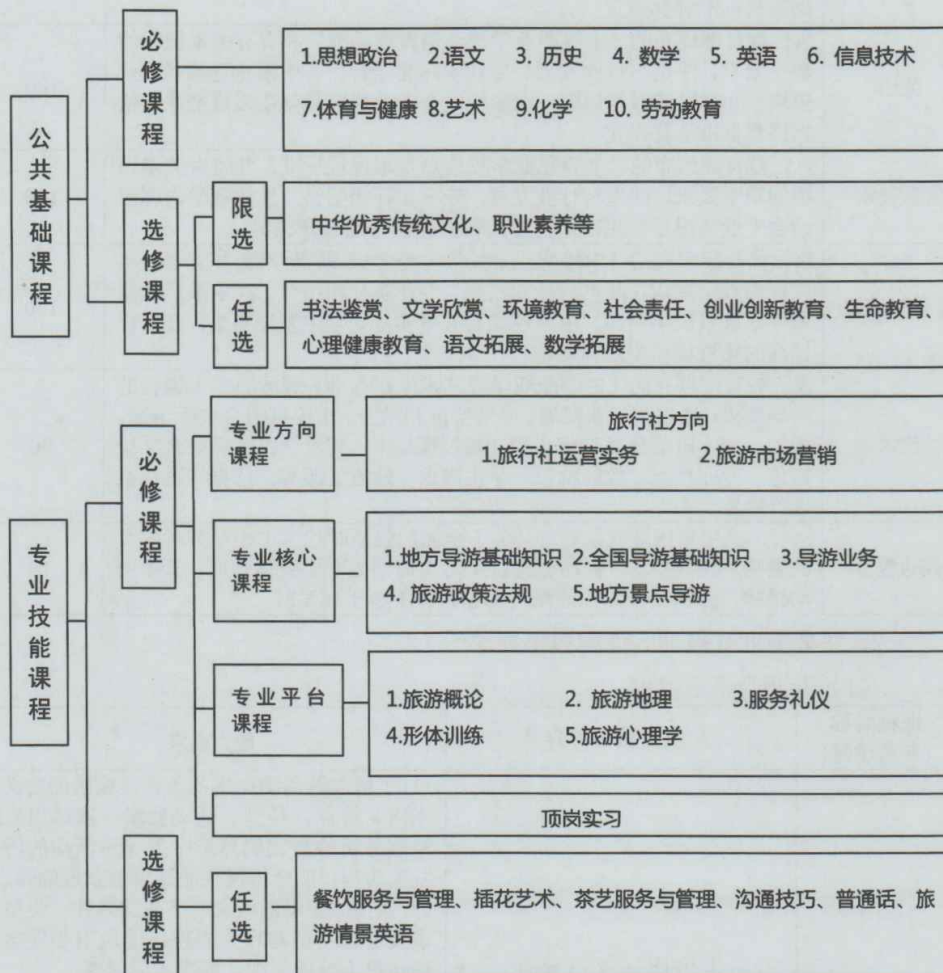
(1) 具有适应岗位变化的能力，能根据“1+X”证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

(2) 具有创新创业能力。

(3) 具有一定的企业管理和生产现场管理能力。

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	参考学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36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	180
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	198
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过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	72

数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	180
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	180
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	108
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。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	180
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定	36
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	18

2. 主要专业（技能）课程教学要求

（1）专业类平台课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
旅游概论 (72 学时)	(1) 走近旅游（12 学时）； (2) 认识旅游者（12 学时）； (3) 认识旅游业（8 学时）； (4) 认识旅游资源（10 学时）； (5) 认识旅游业发展规划（12 学时）； (6) 认识旅游市场（8 学时）； (7) 探索旅游业可持续发展（10 学时）	(1) 了解旅游活动产生的条件、旅游的定义、本质、特点、类型、活动要素；能运用旅游特点分析旅游案例熟悉中外旅游活动的历史发展历程；能分析现代旅游迅速发展的特点； (2) 掌握旅游者的概念、产生的条件、类型需求及心理特征与行为表现；能运用心理学知识和投诉处理原则，解决实际问题； (3) 掌握旅游业的性质、特点、构成要素；能学会运用旅游业的性质与特点进行案例分析； (4) 掌握旅游资源的概念、特点、类型，能运用旅游资源评价内容，对不同类型的旅游资源进行评价，能说出旅游资源的特点； (5) 了解旅游业发展规划的意义、基本内容，对旅游也进行政策解读；能看懂旅游业发展规划文本； (6) 掌握旅游市场的概念、细分和特点；了解旅游市场形成的条件；能初步对旅游市场进行调研和预测； (7) 熟悉生态旅游的概念和意义、旅游可持续发展的概念；了解我国生态旅游的发展现状；

		能说出国内生态旅游范例成功之处
旅游地理 (36 学时)	(1) 认识旅游资源 (6 学时); (2) 认识旅游产品 (8 学时); (3) 认知旅游交通 (8 学时); (4) 认识旅游地理区划 (8 学时); (5) 探索八大旅游区 (46 学时)	(1) 掌握旅游资源概念、分类、特点, 中国自然、人文旅游资源的分类与分布, 具备对旅游资源价值的判断能力, 归纳旅游资源特色的能力; (2) 掌握旅游产品的分类、特征与分布, 把握设计趋势, 具备识别旅游产品类别的能力、初步设计旅游产品的能力以及创新设计产品能力; (3) 掌握旅游交通方式、旅游线路原则和旅游交通网络的分布, 具备旅游线路设计和区域交通组合能力; (4) 掌握不同地理区划内旅游点、旅游地、旅游区和旅游区划, 具备能具备提炼区域旅游资源特色的能力并运用到旅游景点咨询、讲解中; (5) 掌握不同地域的旅游资源状况, 具备设计本区域的特色旅游线路、创作导游词和导游讲解能力
导游基础 (198学时)	(1) 历史文化和当代成就 (18 学时); (2) 民俗与旅游 (10 学时); (3) 自然资源与旅游 (20 学时); (4) 宗教与旅游 (22 学时); (5) 建筑与旅游 (22 学时); (6) 艺术作品与旅游 (14 学时); (7) 休闲与旅游 (12 学时); (8) 江苏旅游 (50 学时); (9) 导游工作 (32 学时)	(1) 能正确历史文化的导游知识; 能感知中国文化的博大精深, 提升文化自豪感和民族责任心; (2) 能了解我国主要传统节日习俗; 能运用民族民俗文化相关知识, 分析、讲解旅游景点的民俗文化; (3) 知道我国地貌的特征及其宏观格局形成的原因, 能运用所学知识, 分析并扩充相关代表性景点导游词, 对典型性自然景观进行讲解介绍; (4) 知道宗教的产生及特点, 能运用所学知识, 分析并扩充相关代表性景点导游词, 对典型性宗教景观进行讲解介绍; (5) 了解中国古代建筑历史沿革, 主要特色, 布局 and 结构, 能运用所学知识, 分析并扩充相关代表性景点导游词, 能对典型性建筑景观进行讲解介绍; (6) 懂得各类艺术品的起源和发展, 能运用所学知识, 对典型风物特产进行讲解介绍; (7) 知道酒、茶等休闲资源历史及分类, 能运用所学知识, 进行讲解介绍; (8) 了解江苏省的地理、历史、气候、区划人口与经济, 能对省内著名景观进行初步讲解, 能设计省内两个城市二日游活动安排; (9) 了解导游职业概况, 常识, 服务技能, 能够预防故障发生, 会处理特殊状况
旅游政策与法规 (108学时)	(1) 依法治国 (16 学时); (2) 方针政策 (18 学时); (3) 旅游法基本知识 (16 学时); (4) 合同法、侵权责任法相关知识 (18 学时);	(1) 了解依法治国的意义、指导思想、目标、宪法的序言、总纲; 熟悉全面依法治国的“五大体系、六大任务”, 掌握公民的基本权利和基本义务; (2) 了解旅游方针政策, “十三五”旅游业

	<p>(5) 旅行社、导游管理法律制度相关知识 (16 学时) ;</p> <p>(6) 其他旅游法律制度相关知识 (24 学时)</p>	<p>发展规划, 在导游工作中做到遵纪守法、知行合一, 并能够宣讲相关政策;</p> <p>(3) 了解旅游法、旅游者的相关权利和义务, 旅游规划和旅游经营规则, 能够在实际岗位中合理使用规则;</p> <p>(4) 掌握合同法和旅游服务合同的订立、履行、转让等法律规程, 以及违约的侵权责任, 能够在具体的旅游工作中遵守合同法, 并规避违约;</p> <p>(5) 熟悉旅行社法律制度和导游管理法律制度, 能够在旅行社运营岗位和导游岗位中熟练使用相关法规维护旅行社和游客的权益;</p> <p>(6) 熟悉安全、出入境、资源保护等其他与旅游相关的法律法规, 能在旅游中对客进行相关宣传, 熟悉解决旅游纠纷的法律制度, 并在未来工作中维护游客的权益</p>
职场礼仪与沟通 (36学时)	<p>(1) 初识礼仪 (4 学时) ;</p> <p>(2) 职业形象塑造 (8 学时) ;</p> <p>(3) 日常交际礼仪 (8 学时) ;</p> <p>(4) 旅游接待礼仪 (6 学时) ;</p> <p>(5) 旅游岗位服务礼仪 (6 学时) ;</p> <p>(6) 求职面试礼仪 (4 学时)</p>	<p>(1) 了解礼仪的含义、功能、原则和重要性以及我国主要客源国礼仪, 能在工作中熟练运用礼仪知识;</p> <p>(2) 掌握仪容、仪态、着装的原则, 能表现出符合职业特征的外在举止与形象;</p> <p>(3) 掌握人际交往中会面、通联、拜访与接待礼仪, 做到得体、有效、符合规范;</p> <p>(4) 掌握会务、乘车、宴请礼仪, 能符合接待规范;</p> <p>(5) 掌握旅行社、景区等旅游岗位接待礼仪, 能够在旅游业职场符合职业规范;</p> <p>(6) 掌握求职面试礼仪, 能够撰写一份优质的求职信, 在面试中掌握技巧并适当的展现自身的优势</p>

(2) 专业方向课程

①旅行社方向课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
旅游市场营销 (36 学时)	<p>(1) 旅游营销概述 (4 学时) ;</p> <p>(2) 旅行社营销 (8 学时) ;</p> <p>(3) 旅游目的地营销 (8 学时) ;</p> <p>(4) 旅游饭店营销 (8 学时) ;</p> <p>(5) 旅游商品营销 (8 学时)</p>	<p>(1) 掌握旅游市场营销环境、旅游者购买行为分析、旅游市场调研与预测、旅游市场细分与目标市场的选择;</p> <p>(2) 掌握旅游市场营销战略、旅游产品策略、旅游产品价格策略、旅游产品营销渠道策略、旅游产品促销策略;</p> <p>(3) 掌握旅游目的地地区营销、旅游市场营销中的公共关系、网络营销、生态旅游营销;</p> <p>(4) 掌握旅游市场营销计划与组织、旅游市场营销危机管理</p>
旅行社运营 实务 (36 学时+ 实训 1 周)	<p>(1) 旅行社概述 (4 学时) ;</p> <p>(2) 旅行社组织与管理 (2 学时) ;</p> <p>(3) 旅行社产品设计 (4 学时) ;</p> <p>(4) 旅行社产品的定价、</p>	<p>(1) 了解国内外旅行社的发展经历; 掌握旅行社的性质、地位和作用; 熟悉旅行社的设立和年检; 掌握旅行社的职能、业务和分类;</p> <p>(2) 熟悉旅行社企业的组织设计和组织结构; 熟悉旅行社企业的制度管理、经营目标和管理模式; 了解旅行社连锁经营的类别; 掌握旅行社目标管</p>

	<p>促销和销售（6学时）；</p> <p>（5）旅行社采购（4学时）；</p> <p>（6）旅行社接待业务（4学时）；</p> <p>（7）旅行社和电子商务（4学时）；</p> <p>（8）旅行社的客户管理和质量关系（4学时）；</p> <p>（9）旅行社财务管理（4学时）</p>	<p>理；</p> <p>（3）熟悉旅行社产品的分类；了解旅行社新产品的类型；掌握旅行社产品设计原则；了解旅行社新产品开发过程；掌握旅行社产品训练和筛选；</p> <p>（4）掌握旅行社产品价格制定的原则、策略、方法；掌握旅行社产品的促销方法，包括广告促销、人员促销、公共关系促销及销售促进等方法；熟悉旅行社产品的销售渠道、类型；了解旅游中间商的管理；</p> <p>（5）掌握旅行社采购的概念；熟悉旅行社采购的三大原则、三个主要策略、六大主要内容；熟悉旅行社采购业务的管理；了解旅行社的相关保险业务</p> <p>（6）掌握旅行社接待业务的内涵和特点；熟悉团队旅游接待业务和散客旅游接待业务；熟悉接待管理的内容；熟悉接待大型商务、政务团队工作流程；</p> <p>（7）掌握电子商务和旅游电子商务的基本概念、主要功能和应用领域；熟悉旅行社电子商务体系的基本组成、设计和实施；熟悉典型旅行社管理软件的使用；</p> <p>（8）掌握客户管理的含义；熟悉旅行社客户管理流程；了解旅行社的售后服务；熟悉旅行社服务质量的相关知识；了解旅游投诉处理等；</p> <p>（9）掌握旅行社财务管理的内容和目标；熟悉旅行社筹资管理和资产管理；了解旅行社的业务核算与损益管理；了解旅行社营业收入与利润管理；了解旅行社财务报告分析；熟悉旅行社财务管理的目标</p>
旅游心理学 (36学时)	<p>（1）旅游心理学的内涵、研究对象、研究意义（4学时）；</p> <p>（2）旅游动机的种类以及产生的内外在条件（6学时）；</p> <p>（3）旅游者的态度（4学时）；</p> <p>（4）旅游知觉（6学时）；</p> <p>（5）旅游者的情绪情感（4学时）；</p> <p>（6）旅游者人格（6学时）；</p> <p>（7）旅游服务的基本原理（4学时）；</p> <p>（8）投诉心理（2学时）</p>	<p>（1）掌握旅游心理学的观察法、调查法；</p> <p>（2）掌握激发旅游者动机的宣传推销等方法；</p> <p>（3）通过感知规律安排好旅游项目；</p> <p>（4）通过察言观色了解人的心理，分析旅游者的人格类型，做到个性化服务；</p> <p>（5）根据旅游者情绪的特点，有节奏地安排旅游行程；</p> <p>（6）掌握和运用心理服务技巧；</p> <p>（7）根据旅游从业人员应该具备的心理素质，培养学生的职业素养</p>

②导游方向课程

课程名称 (参考学时)	主要教学内容	能力要求
导游业务 (144学时)	<p>（1）导游服务与导游员（10学时）；</p> <p>（2）团队和散客导游服务规范（28学时）；</p> <p>（3）导游语言技能（28学</p>	<p>（1）熟悉导游服务的历史与发展；掌握导游服务的性质和特点；掌握导游服务的地位和作用；熟悉导游员的内涵及分类；了解导游员的基本素质和职责要求；</p> <p>（2）掌握地陪、全陪、领队、景区导游员的服务</p>

	时)； (4) 导游服务技能 (28 学时)； (5) 导游应变处理技能 (28 学时)； (6) 导游业务知识 (12 学时)	流程；熟悉散客旅游的内涵及分类； (3) 熟悉导游语言的内涵与特性；了解导游口头语言的基本形式；掌握导游讲解技能内涵与原则； (4) 掌握导游带团的技巧，能基本运用导游服务常见的综合服务技能； (5) 掌握处理旅游者个别要求的工作技巧；掌握旅游突发事件的处理技巧；掌握自然灾害事故的预防和处理； (6) 掌握常见的旅游相关业务知识，如出入境知识、航空知识、货币保险知识等； (7) 具备导游的基本职业道德，掌握基本的带团技能，具备较强的分析、处理各类问题的能力、组织能力、管理能力和创新能力等
地方景点导游 (36 学时+实训 1 周)	(1) 地方概况知识 (2 学时)； (2) 各地区 5~10 个景点知识 (建议以导游考证景点为主) (24 学时)； (3) 导游模拟讲解 (12 学时)	(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
旅游情景英语 (36 学时)	(1) 饭店英语 (6 学时)； (2) 在机场、飞机上 (6 学时)； (3) 旅游观光 (12 学时)； (4) 购物 (6 学时)； (5) 在银行、邮局 (6 学时)	(1) 熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用； (2) 熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用； (3) 熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，并灵活运用； (4) 熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用； (5) 掌握英语导游词讲解技能，会编写原创的英文导游词

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 (入学教育与专业认知实习)	1	1
二	20	18	1 (客房技能实训)	1	1
三	20	18	1 (旅行社门市接待实训)	1	1
四	20	18	1 (餐饮技能实训)	1	1
五	20	18	1 (旅行社导游实训)	1	1
六	20	20	18 (顶岗实习) 2 (毕业考试 (考核)、毕业教育)	/	/
总计	120	110	25	5	5

(二) 教学进程安排

课 程 类 别	序 号	课程名称	学时学分		课程教学各学期周学时											
					一		二		三		四		五		六	
			总学 时	学 分	18 周 周	20 周 周	18 周 周	19 周 周	18 周 周	19 周 周	18 周 周	19 周 周	18 周 周	19 周 周	18 周 周	19 周 周
公 共 基 础 课 程	1	中国特色社会主义	36	2	2											
	2	心理健康与职业生涯	36	2			2									
	3	哲学与人生	36	2					2							
	4	职业道德与法治	36	2						2						
	5	生命教育	36	2									2			
	6	语文	198	11	4		3		2		2					
	7	数学	180	10	3		3		2		2					
	8	英语	180	10	3		3		2		2					
	9	体育与健康	180	10	2		2		2		2		2			
	10	信息技术	108	6	2		4									
	11	历史	72	4	2		2									
	12	艺术	36	2			2									
	13	劳动教育	18	1					1					1		
	14	化学	54	3	3											
	15	中华优秀传统文化、职业素养等	36	2										2		
	16	书法鉴赏/文学欣赏/创业/创新创业/语文拓展	36	2										2		
	17	环境教育/社会责任/数学拓展	36	2										2		
小计			1314	73	21	21	21		11		10		11			

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专任教师

旅游服务与管理专业现有专任教师 9 人，学历、职称结构合理。教师 100% 为本科学历，硕士学位占 44.4%，5 人拥有高级职称，团队中市骨干教师 1 名，中级导游 1 名，初级导游 3 名。

近 5 年来，本专业教师发表省级以上学术论文近 20 篇，承担课题 2 项。专业教师在省级及以上微课、信息化教学大赛中获一等奖二项，二等奖 3 项，三等奖 1 项、技能大赛三等奖 3 项。

（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：

表8-2 旅游服务与管理专业教学设施

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
网络教室	电脑	36	需配置： 航空票务系统、旅行社管理软件、模拟讲解软件
	耳麦	36	
	投影	1~2	
	打印机	1~2	
形体训练室	音响	1	—
	镜子	3	—
	把杆	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： 地方景点软件、模拟讲解软件

（三）教学资源

专业具备能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的丰富的教材、图书及数字资源，主要包括：

1. 教材选用

学校建立由专业教师、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，择优选用近三年的新教材和国家规划教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备满足人才培养、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：行业政策法规资料、有关职业标准，有关

旅游管理相关专业的基础理论、发展动态、操作规范以及实务案例类图书等。

3. 数字教学资源配置

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源采用的适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1. 理实一体化教学法

即理论实践一体化教学法。突破以往理论与实践相脱节的现象，教学环节相对集中。它强调充分发挥教师的主导作用，通过设定教学任务和教学目标，让师生双方边教、边学、边做，全程构建素质和技能培养框架，丰富课堂教学和实践教学环节，提高教学质量。

2. 案例教学法

是一种开放式、互动式的新型教学方式。案例教学要经过事先周密的策划和准备，要使用特定的案例并指导学生提前阅读，要组织学生开展讨论或争论，形成反复的互动与交流，并且，案例教学一般要结合一定理论，通过各种信息、知识、经验、观点的碰撞来达到启示理论和启迪思维的目的。

3. 项目教学法

就是在老师的指导下，将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价，都由学生自己负责，学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。

（五）学习评价

对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，包括口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。根据评价在教学活动中发挥作用的不同，把教学评价分为项目评价、书面评价和以证代考三种类型。

1. 项目评价

结合专业核心课程的项目化改革，在每个项目教学完成以后，以理论测评、技能考核相结合的方式，考查学生的旅游管理相关核心岗位工作群典型任务所覆盖的知识、素质、能力目标达成情况。

2. 书面考核

书面考核主要包括卷面测试、项目报告撰写形式。根据课程教学目标，以主观题和客观题相结合、或者让学生撰写报告的形式，考查学生对某个知识点或某门课程的掌握程度，以调节和完善教学活动。

3. 以证代考

在《地方景点导游》、《地方导游基础知识》等课程教学过程中实施“以证代考”评价方式，以要求学生通过职业技能资格证书或能力等级证书的方式，评价学生对课程教学内容的掌握情况。

九、质量管理

注：以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学工作诊断与改进、专业建设与发展质量年度报告等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

1. 邀请业内知名专家、旅游企业主要负责人、旅游类院校专业负责人担任专业建设指导委员会，建立专业建设和教学过程质量监控机制，定期举行会议，诊断专业发展和人才培养关键问题。

2. 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，达成专业人才培养规格。

3. 旅游管理学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，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。

4. 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。

5. 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。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。同时，应说明获取本专业毕业证书应获得的相关证书要求，职业资格证书应能涵盖职业成长历程中的主要就业岗位。

（一）学分要求

本专业须修满 176 学分。

（二）证书要求

（1）取得普通话三级甲等及以上证书；

（2）取得全 ATA 电子信息技术领域办公软件应用技能中级证书；

（3）尽量取得 1 项及以上专业职业资格及技能证书（见表 9-1）。

表 9-1 建议职业技能等级证书(职业资格证书)表

序号	职业技能等级证书/ 职业资格证书	内涵要点	适应工作岗位	备注
1	初级导游员资格证	1. 实施旅游接待计划 2. 组织协调工作 3. 联络工作 4. 维护安全、处理问题 5. 宣传、调研 6. 做好接待工作 7. 导游讲解	全陪、地陪、景点导游	
2	研学旅行策划与管理 1+X(初级)	1. 研学旅行活动组织 2. 研学旅行活动实践 3. 研学旅行中的安全管理 4. 研学旅行中的实施管理 5. 研学旅行中的实操和案例分析	研学旅行基地、 研学旅行营地	

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》（2010版），参考教育部《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准（试行）》、《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》、《中等职业学校思想政治、语文、历史课程标准（2020年版）》、人力资源和社会保障部《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）和《国家职业资格目录》等编制。

（二）开发团队

汤泽民	江苏省武进中等专业学校
方大芳	江苏省武进中等专业学校
邹志霞	江苏省武进中等专业学校
周涵凌	江苏省武进中等专业学校
李巧娣	江苏省武进中等专业学校
周妍	江苏省武进中等专业学校
王迎春	常州工业职业技术学院旅游学院
邵长浩	常州市广电大陆国际旅行社
金洁	常州市春秋国际旅行社
王均	江苏省宝盛园旅游管理有限公司

审批表

<p>校党组织审定意见</p>	<p style="text-align: center; font-size: 2em;">同意</p> <p>分管教学领导签字: </p> <p>学校党组织负责人签字: </p> <p style="text-align: right;">2021年 11月 5日</p>
<p>市职教研科研机构审定意见</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">盖章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
<p>市教育局审批意见</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">盖章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

