# 2024级旅游服务与管理专业
# 人才培养方案

专　　业：　旅游服务与管理专业
修 订 人：　凌彩念、李玉龙、王璐
审 核 人：　何光巧
制定日期：　2025.02.17
修订日期：　2025.02.17

**凭祥市东南亚外语学校**
**二〇二五年二月**

# 编制说明

本专业人才培养方案依据根据《自治区教育厅关于做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（桂教职成〔2019〕38号）和《自治区教育厅办公室转发教育部办公厅关于印发<中等职业学校公共基础课程方案>的通知》（桂教办〔2019〕578号）等文件等指导性文件编制，以初中毕业或同等及以上学历人员为教育对象，适用于三年全日制中职旅游服务与管理专业，计划于2024年9月启用。

## 一、专业名称及代码

■专业名称：旅游服务与管理

■专业类别：旅游类

■专业代码：740101

■专门方向：中越双语导游、涉外高星级酒店管理

## 二、入学要求及教育类型

■招生对象：初中毕业或同等及以上学历者。

■教育类型：中等职业教育

## 三、修业年限及学历层次

标准学制：三年制

学历层次：中等专业学历

## 四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

主要面向越南语方向的涉外导游、旅行社业务、旅游景区（点）、旅游酒店、各类展览馆、旅游购物商店、研学基地、教育信息化企业、亲子机构等旅游企事业单位,从事基层服务与管理工作。

**表 1：专门化方向与职业资格证书对照表**

| 专门化方向 | 职业（岗位） | 国家职业资格证书（技能等级证书） | 继续学习专业 | |
|---|---|---|---|---|
| 高星级饭店服务与管理 | 前厅部服务员<br>餐饮部服务员<br>客房部服务员<br>茶艺师<br>行政文员 | 中级茶艺师<br>1+X 餐饮服务管理<br>1+X 前厅运营管理 | 高职：<br>酒店管理<br>导游 | 本科：<br>旅游管理 |
| 导游服务 | 景区讲解员<br>地陪导游<br>涉外领队 | 1+X 研学旅行策划与管理<br>导游资格证 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 自媒体导游主播<br>旅行社工作人员 | 领队证 | | |

**表 2：就业领域面向岗位群一览表**

| 就业领域 | 工作岗位（群） | | |
|---|---|---|---|
| | 初始岗位 | 发展岗位 | 拓展岗位 |
| 旅行社（包括业务部、计调部、接待部、导游部、外联部等） | 初级导游员、计调员、外联员、门市接待员 | 中级导游员、计调主管、外联主管 | 领队、票务代理、旅游咨询师、旅行社部门主管、旅行社经理 |
| 旅游景区（点）、各类展览馆 | 景区讲解员、接待员、销售员 | 景区讲解主管 | 景区部门主管、经理 |
| 旅游酒店宾馆 | 基层服务员 | 基层管理人员 | 茶艺师、咖啡师、调酒师、会展策划师 |
| 旅游与休闲行业的自主创业 | 发起人、合伙人 | 企业主 | 旅游休闲品牌持有人、财务总监、销售总监 |
| 研学教育企业（基地） | 研学旅行服务员、研学旅行策划员 | 研学旅行服务管理人员 | 研学旅行指导师（高级） |

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应中越跨境旅游业发展需要，具有从事本专业实际工作的综合职业能力和行业素养，掌握本专业必须的文化知识、专业知识和熟练的职

业技能，能适应涉外高星级酒店、餐饮企业、旅行社、旅游景区、自媒体等符合中越跨境旅游企业工作要求的实用型和创新型的中等技能服务人才或初级经营管理人才，以及针对高等职业教育学校招生考试考核内容“文化＋职业技能”具有发展能力、适用能力、应用能力，能够通过参加考试的方式进入高职院校或本科院校的继续学习的技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

1.素质

（1）拥护党和国家各项政策方针，政治立场坚定，自觉维护国家利益和民族尊严，遵纪守法。

（2）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。

（3）具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。

（4）具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。

（4）具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。

（4）乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。

（5）遵守旅游行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。

（6）具备适应行业变化，在旅游行业的职业道路自我提升的潜质。

2.知识

（1）能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于

日常工作。

（2）能识别高星级饭店、旅行社等旅游行业的各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。

（3）具有涉外接待的基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识。

（4）能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护国家、宾客、旅游企业和自身的利益。

3.能力

（1）能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、水吧、康乐、销售等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。

（2）具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。

（3）具备在旅行社和高星级饭店的运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。

（4）能使用普通话、外语（主要是越南语）进行一般接待服务和行业沟通。

（5）能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。

（6）能把握中越跨境旅游行业发展趋势，引入本地特色文化，创造性地开展服务工作，掌握旅游越南语、越南概况等特色课程下的综合职业能力和行业素养。

（7）具有研学旅行策划与管理、景区讲解、地陪导游、涉外领队等相关职业能力。

（8）依据个人特长和兴趣，掌握至少一门旅游专业基础技

能。

## 六、课程体系与学时安排

### （一）指导思想

本专业根据我校旅游服务与管理专业人才培养定位及服务区域的经济特点，在专业建设指导委员会的引领下，与合作企业共同探索创新课程体系改革方案。校企双方根据工作过程导向的职业教育课程理念，由企业专家参与完成典型工作的提炼，对岗位核心工作进行职业能力分析，搭建旅游服务与管理专业工学结合的核心课程。

### （二）课程体系要求

校企双方根据岗位工作要求，制定课岗一体工学结合的实践课程。以校企合作、企业“生产性实训”为实现手段使企业与学校交替进行，邀请企业专业及职教专家对该专业课程设置进行多次论证修订，形成了基于工作过程的模块化课程体系。

旅游服务与管理专业课程结构图

<table>
<tr><td rowspan="6">公共基础课</td><td colspan="6">德育课</td></tr>
<tr><td>劳动教育</td><td>国家安全与安全教育</td><td>中国特色社会主义</td><td>心理健康与职业生涯</td><td>哲学与人生</td><td>职业道德与法治</td></tr>
<tr><td colspan="6">文化课</td></tr>
<tr><td colspan="2">语文</td><td colspan="2">英语</td><td>数学</td><td>历史</td></tr>
<tr><td colspan="2">信息技术</td><td colspan="2">艺术</td><td colspan="2">体育与健康</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">专业核心课</td><td colspan="2">旅游概论</td><td colspan="2">研学旅行策划与管理</td><td colspan="2">导游业务</td></tr>
<tr><td colspan="2">前厅服务与管理</td><td colspan="2">旅游服务心理学</td><td colspan="2">客房服务与管理</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">专业技能方向课</td><td colspan="2">旅游越南语</td><td colspan="2">越南语听说</td><td colspan="2">越南概况</td></tr>
<tr><td colspan="2">越南语应用文写作</td><td colspan="2">涉外服务礼仪</td><td colspan="2">涉外旅游法规政策</td></tr>
<tr><td rowspan="2">专业选修课</td><td colspan="2">中华茶艺</td><td colspan="2">旅游新媒体运营</td><td colspan="2">旅游电子商务</td></tr>
<tr><td colspan="2">普通话</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

## 七、学时安排

### （一）专业教学活动周数分配表（教学进度安排表）单位：周

| 学期 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 小计 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 入学教育及军训 | 1 | | | | | | 1 |
| 课程教学（含校内实训） | 18 | 18 | | 18 | 18 | 18 | 72 |
| 岗位实习 | | | 20 | | | | 20 |
| 复习、考试 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 机动 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 合计 | 21 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 101 |

### （二）课程安排

学时安排总表

| 课程分类 | | 课程名称 | 课时 | 课时占比 |
|---|---|---|---|---|
| 公共基础课 | | 劳动教育 | 72 | 34.35% |
| | | 国家安全与安全教育 | 72 | |
| | | 中国特色社会主义 | 36 | |
| | | 心理健康与职业生涯 | 36 | |
| | | 哲学与人生 | 36 | |
| | | 职业道德与法治 | 36 | |
| | | 语文 | 180 | |
| | | 数学 | 180 | |
| | | 英语 | 198 | |
| | | 信息技术 | 72 | |
| | | 艺术 | 36 | |
| | | 历史 | 72 | |
| | | 体育与健康 | 180 | |
| | | 小计 | 1206 | |
| 专业技能课 | 专业核心课程 | 旅游概论 | 108 | 16.41% |
| | | 研学旅行策划与管理 | 90 | |
| | | 导游业务 | 108 | |
| | | 前厅服务与管理 | 90 | |
| | | 旅游服务心理学 | 90 | |
| | | 客房服务与管理 | 90 | |
| | | 小计 | 576 | |
| | 专业技能方向课程 | 旅游越南语 | 144 | |
| | | 越南语听说 | 72 | |

| 课程分类 | | 课程名称 | 课时 | 课时占比 |
|---|---|---|---|---|
| | | 越南概况 | 90 | 13.33% |
| | | 越南语应用文写作 | 72 | |
| | | 涉外服务礼仪 | 36 | |
| | | 涉外旅游法规政策 | 54 | |
| | | 小计 | 468 | |
| | 专业选修课程 | 普通话 | 36 | 5.12% |
| | | 中华茶艺 | 72 | |
| | | 旅游新媒体运营 | 36 | |
| | | 旅游电子商务 | 36 | |
| | | 小计 | 180 | |
| | 综合实训课程 | 岗位实习 | 1000 | 28.49% |
| | | | | |
| | | 小计 | 1000 | |
| **授课学时合计** | | | **3430** | |
| 其他教育活动 | | 专业认识与入学教育 | 30 | 2.27% |
| | | 军训 | 30 | |
| | | 岗前培训 | 20 | |
| | | 小计 | 80 | |
| **合计** | | | **3510** | **100%** |

## （三）公共基础课程教学要求

公共基础课程教学内容及要求一览表

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课程目标 | 参考学时 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 中国特色社会主义<br>心理健康与职业生涯<br>哲学与人生<br>职业道德与法治 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》进行教学，结合中职学生特点和职业教育人才成长规律，注重培养学生政治认同素养、职业精神素养、法治意识素养、健全人格素养、公共参与素养，树立职业道德意识、经济意识，职业规划意识。 | 全面提高学生的综合素质，包括思想道德修养、心理健康水平、职业素养等方面，为他们的未来发展打下坚实的基础。 | 144 |
| 2 | 劳动教育 | 注重培养学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德；助益学生锻炼劳动技能；积累劳动经验，培养劳动习惯。 | 全面提升学生的综合素养，为他们的全面发展和未来职业生涯奠定坚实基础。 | 72 |
| 3 | 国家安全与安全教育 | 依托班会课、国旗下讲话等形式，通过每周值周老师的有针对性 | 提高学生的国家安全意识，培养他 | 72 |

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课程目标 | 参考学时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| | | 国旗下演讲及班会课主题授课，增强学生爱国爱岗情操，完善专业学生的职业素养、加强人文素质、创新创业意识教育 | 们成为具备高度社会责任感和强大安全防范能力的新时代青年。 | |
| 4 | 语文 | 依据《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》进行教学，注重培养学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与以及阅读能力、口语表达能力、应用文写作能力等在本专业中的应用能力。 | 增强学生的人文素养和综合素质，为他们的未来职业生涯奠定坚实的基础。 | 180 |
| 5 | 数学 | 依据《中等职业学校数学课程标准(2020 年版)》进行教学，注重培养学生数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模的能力以及分类讨论思想、化归转化的意识，发展数学语言转换能力、数形结合思想解题能力。 | 提高学生逻辑思维和解决问题的能力，为他们的未来职业生涯和生活奠定坚实的基础。 | 180 |
| 6 | 英语 | 依据《中等职业学校英语课程标准(2020 年版)》进行教学，注重培养学生职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习的能力以及听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。 | 培养学生的实际应用能力，为他们未来的职业发展和生活提供有力支持。 | 180 |
| 7 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术课程标准(2020 年版）》进行教学，注重培养学生信息意识、计算思维、数字化学习与创新、信息社会责任。内容包括包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步以及计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作等主题教学。 | 培养学生具备现代信息技术的应用能力和创新思维，使他们能够适应未来社会和职业发展的需求。 | 72 |
| 8 | 艺术 | 依据《中等职业学校艺术课程标准(2020 年版）》进行教学，注重培养学生艺术感知、审美判断、 | 培养学生的审美情趣、艺术素养和创造力，使其能够 | 36 |

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课程目标 | 参考学时 |
|---|---|---|---|---|
| | | 创意表达和文化理解，提高学生的道德文明素质和综合能力。 | 在艺术领域或相关行业发挥专业才能。 | |
| 9 | 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》进行教学，注重培养学生唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀，达到立德树人的要求。 | 培养学生的历史意识、文化认同感以及全球视野，使他们能够更好地理解过去与现在的关系，为未来的发展做好准备。 | 72 |
| 10 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康课程标准(2020 年版)》进行教学，注重培养学生运动能力、健康行为和体育精神以及对体育动力的兴趣，提高身体协调性和身体素质，更好地适应专业岗位要求。 | 全面提高学生的身体健康水平和运动技能，同时培养他们良好的生活习惯和健康意识。 | 180 |

## （四）专业课程教学要求

旅游服务与管理专业技能课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业创业能力和适应职业变化的能力。根据专业培养目标、教学内容和学生的学习特点，采取灵活多样的教学方法，推行项目教学、情境教学、工作过程导向教学等教学模式。突出“做中学、做中教、教学做相结合”的职业教育教学特色，强化理实一体化教学。

而专业限选课好专业拓展课要按照相应主要职业岗位的能力要求，采用基础平台加专门化方向的课程结构，设置专业（技能）岗位方向课程。旨在推进中职学校专业课程设置实现专业课程与产业、企业、岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，强化职业岗位技能训练，有利促进中职学生更好就业。

### 1. 专业核心课程

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容与要求 | 课程目标 | 学时数 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 研学旅行策划与管理 | 学习研学旅行产品线路设计、研学旅行咨询服务与市场营销、研学旅行安全管理、研学旅行课程开发、研学旅行实施指导与评价，使学生可以进行初步线路开发并指导安全管理。 | 培养学生在研学旅行中的策划、组织、管理和执行能力，使学生能够成为具备专业知识和实践技能的研学旅行专业人才。 | 90 |
| 3 | 导游业务 | 使学生对导游服务工作的基本情况、服务程序与规范熟练掌握，能对导游服务中出现的主要问题事故及旅游者个别要求做出准确处理。培养学生作为地方陪同导游员、全程陪同导游员、海外领队和景点导游员等所需的综合业务能力与素质。 | 培养学生具备专业的导游技能和服务意识，使学生能够胜任各类旅游接待和服务工作。 | 108 |
| 4 | 前厅服务与管理 | 通过学习，使学生具备前厅服务与管理人员应掌握的必备知从事前台接待、客房预订、礼宾服务、收银服务、处理宾客投诉等业务能力。 | 培养学生的专业前厅服务技能和管理能力，使其能够在酒店和其他服务行业中胜任前厅接待、客户服务、行政管理和运营等方面的工作。 | 90 |
| 5 | 旅游服务心理学 | 学习掌握有关旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理等方面的基本原理及管理方法，熟悉旅游者心理和行为的变化过程，从中领悟不同类型旅游者的需求与特点，灵活应用所学知识，准确分析旅游者需求和预测旅游者行为。 | 培养学生在旅游服务中理解和应用心理学知识的能力，帮助他们更好地了解游客的心理需求和行为模式，从而提供更优质的服务。 | 90 |
| 6 | 客房服务与管理 | 结合旅游饭店客房部工作实际，通过理论与实践学习，要求学生能熟悉酒店客房产品；掌握客房各类清洁剂和清洁器具的使用；掌握客房清洁保养流程和卫生服务管理要求；了解酒店公共区域、洗衣房和布草房知识；能进行中西式铺床；能为客人提供租借物品、开夜床、主题房、房内送餐、加床、洗衣、拾遗等服务；掌握基本的客房管理技能，具备客房楼层领班基本知识和技能，达到高级客房服务员要求。 | 培养学生的专业技能和服务意识，使他们能够胜任酒店或其他住宿设施中的客房服务工作。 | 90 |

## 2. 专业技能方向课程

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容与要求 | 课程目标 | 学时数 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 旅游越南语基础 | 本课程学生主要学习越南语语音、语法、文学、经济、社会、企业等方面的基本理论和基本知识，培养学生听、说、读、写、译等方面技能，通过多方面的训练使他们在学习过程中发展综合语言运用能力，提高人文素养，增强实践能力，培养创新精神。 | 提升学生非通用语知识与技能、为学生未来在旅游服务行业，特别是涉及越南市场的领域内提供优质服务并拓宽就业渠道奠定坚实的基础。 | 144 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 | 越南语听说 | 主要以主题为主：问候 告别、介绍、数的表达、时间的表达、问路、打电话、银行、家庭、天气；申请签证 、过海关、换钱、问路、乘坐出租车、在 飞机场、接待；导游面试 、旅行社 、接待旅游团、预定房间 、游览南宁、 下龙湾；中国—东盟博览 会 、 接待观众 、 邀 展 、预定展位 、取消 展位；商务会面 、参观工厂 、询价 、报价 、订货、签合同；接待 顾 客 、 茶 叶、 丝绸 、珠 宝 首 饰 、广 西特产 绣球等。 | 学生具备流利的越南语听说能力以适应东盟市场旅游业的实际需求。 | 72 |
| 3 | 越南概况 | 教学内容：越南的地理位置和自然环境、越南的历史与文化、越南的政治与经济、越南的社会与教育、越南与中国的关系等相关内容。<br>教学要求：准确性、全面性、深度与广度相结合、与实际相结合：结合时事新闻、案例分析等实际内容，让学生更好地理解和应用所学知识。 | 让学生全面了解越南的历史、地理、经济、文化和社会等方面的基本情况，为未来从事与越南有关的工作或进一步学习打下坚实的基础。 | 90 |
| 4 | 越南语应用文写作 | 主要教学内容：旅游行程安排与计划书、旅游指南与手册、 旅游广告与宣传文案、旅游合同与协议、旅游投诉处理函、旅游市场调研报告、旅游项目策划书等。<br>要求：在撰写这些应用文时，具备清晰的逻辑思维、良好的语言表达能力和对旅游行业的深入了解。同时，遵守行业规范和法律法规，确保所撰写的内容合法、合规、真实、有效。 | 培养学生具备扎实的越南语书面表达能力，使他们能够熟练撰写各种实用的越南语文章。 | 72 |
| 5 | 涉外服务礼仪 | 主要教学内容：国际交往礼仪、宴会礼仪、接待礼仪、商务礼仪、形象管理、跨文化沟通、穿着礼仪、日常礼仪等。<br>教学要求：理论与实践相结合、强调细节、尊重多元文化、培养学生的综合素质。除了礼仪知识外，还要注重培养学生的自我管理、自信心、耐心等综合素质，以更好地应对涉外服务中的各种挑战。 | 培养学生具备在国际环境下提供高质量服务的能力。 | 36 |
| 6 | 涉外旅游法规政策 | 教学内容：介绍涉外旅游法规的概念、特点、作用及其在国际旅游中的地位、涉外旅游合同法规、涉外旅游消费者权益保护法规、介绍涉外旅游消费者权益保护的法律制度、涉外旅游安全法规、阐述涉外旅游安全法规、旅游安全责任、旅游保险、旅游救援、涉外旅游出入境法规、涉外旅游税收法规、涉外旅游环境保护法规、涉外旅游环境保护法规。<br>要求：既要注重理论知识的传授，又要结合实际案例进行分析，提高学生的实践应用能力、突出涉外特色、重点讲解涉外旅游法规政策中与国际旅游相关的内容，提高学生的国际视野。 | 让学生掌握与国际旅游相关的法律法规，并能够在实际工作中应用这些知识。 | 54 |

### 3、专业选修课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容与要求 | 对应证书（证书模块） | 学时数 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 中华茶艺 | 能够了解中华茶文化基本知识、掌握传统茶类的冲泡方法；通过社会评价组织茶艺中级工考核。 | 中级茶艺师资格证 | 72 |
| 2 | 旅游新媒体运营 | 了解新媒体的概念和特征、旅游新媒体岗位认知；新媒体平台搭建和用户运营、内容运营及技能创作，旅游裂变营销策划、旅游新媒体社群运营等知识。 | 跨境电商海外营销证书 | 36 |
| 3 | 旅游电子商务 | 了解旅游电子商务、旅行社电子商务、酒店电商营销、旅游目的地单电子商务应用、智慧旅游服务目标等 | 跨境电商海外营销证书 | 36 |
| 4 | 普通话 | 掌握普通话发音标准。了解演讲基本知识与技巧，具有较强语言表达能力。 | 普通话证书 | 36 |

## （五）岗位实习

### 1.组织管理：

（1）制定实习大纲、实习计划和签订岗位生产实习协议。学校应与实习单位共同制定实习大纲，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议，协议书必须明确学生劳动保险的投保人。

（2）落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会和家长会做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项，并与学生家长签订书面实习协议。在同一单位岗位实习的学生数超过 20 人，学校要安排不少于 1 名以上专职人员到实习单位实施全程管理和服务（超过 100 人，不能少于 2 人）。实习单位也要指定专门师傅担任指导。

（3）加强实习管理。学校要设立由学校领导、专业教师、企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。定期或不定期到各实习点巡回检查，发现问题及时纠正。学校实习专职管理人员

主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期向学校汇报等。学生要定期写实习情况书面汇报交实习专职管理员。

（4）建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

（5）安全保障：加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通生的自我保护能力。学生必须具有安安全、食品卫生安全等）、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加岗位实习。

**2.实习成绩评定：**

考核办法：实习考核评定应结合学生日常表现以及每个岗位实习结束时设置的技能考核成绩综合进行评定。考核项目及标准：职业道德（占 20%）、职业纪律（10%）、劳动态度（10%）、职业形象（占 5%）、员工意识（5%）、文化修养（5%）、沟通交流能力（5%）、各岗位的业务能力（40%）。考核人员：专业实习指导教师、实习管理人员、实习单位指定人员（由实习单位出具《实习鉴定书》）、共同实习的学生。

**3.实习预期达到的目标：**

通过实习，进一步结合实际了解涉外导游、涉外高星级饭店、的基本知识；通过实习，掌握导游、餐饮服务和客房服务的操作程序及要求，操作熟练；通过实习，培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳、遵纪守法、团结协作、热忱服务、乐于奉献的职业精神，提高学生综合素质。实习结束，学生交实习总结。

**4.安全保障：**

加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通生的自我保护能力。学生必须具有安安全、食品卫生安全等）、自救自

护和心理健康等方面的教育，提高学全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加岗位实习。

### （六）素质拓展教学设计

为全面提高我校学生综合素质，完善专业学生的职业素养、加强人文素质、创新创业意识教育，根据学校教育教学的总体要求，制订如下素质拓展教学安排：

素质拓展教学安排表

| 序号 | 教育课目 | 主要内容与要求 | 学期安排 | 设计课时 | 实施载体 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 入学教育 | 为使新生尽快适应职校生活，树立新的人生目标，提高心理素质，培养专业兴趣，强化专业意识，调整好心态，遵守校规校纪，为学生顺利完成中职学业奠定良好基础的教育。 | 第1学期 | 10 | 班会课、专业课老师介绍、老生回校谈经验等 |
| 2 | 军事训练 | 进行队列、内务、军体技能训教，培养严明的纪律意识、团队精神与良好的行为习惯 | 第1学期 | 30 | 军训 |
| 3 | 思想与道德修养教育 | 进行思想道德修养、法律法纪等教育，自觉加强思想道德修养 | 第1、2、4、6学期 | 20 | 班会、法制报告会等 |
| 4 | 国旗下讲话 | 通过每周值周老师的有针对性国旗下演讲，对全校师生进行有效的思想教育 | 第1、2、4、6学期 | 80 | 升旗仪式 |
| 5 | 文体艺术与身心教育发展 | 进行音乐、美术、书法鉴赏、舞蹈等课外实践活动，培养学生的艺术爱好与欣赏水平，进行球类、田径、智力竞技项目的课外实践与比赛活动，提高学生的身体素质与竞技水平促进学生身心健康发展 | 第1、2、4、6学期 | 10 | 各种文艺活动、经典诗朗诵、运动会、球类比赛等 |
| 6 | 心理健康教育 | 进行心理健康知识宣传普及教育，帮助学生认识健康心理对成长成才的重要意义，培养学生良好的心理品质，增强学生克服困难、承受挫折的能力 | 第1、2、4、6学期 | 50 | 班会、学校心理健康中心日常咨询、中职生心理健康课堂教育、报告会 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 社会实践与志愿服务 | 假期社会实践、青年志愿者活动等增强学生的社会责任感， | 第1、2、3、4、5、6学期,假期 | 50 | 企业见习、认识实习，雷锋活动月等 |
| 8 | 社团活动与社会工作 | 进行以学生社团为骨干，通过开展校园文化艺术节、宿舍评比、社团活动月等主题活动，以讲座、竞赛、征文等文化活动，展示学生才华、增长学生知识、锻炼学生能力。 | 第1、2、4、6学期 | 20 | 第二课堂活动 |
| 9 | 职业生涯规划 | 进行职业生涯指导、举办职业生涯规划讲座、利用寒暑假开展职业生涯规划实践,丰富学生职业生涯规划的经历，帮助学生正确认识自己，设计出合理且可行的职业生涯发展方向。 | 第1、2、4、6学期 | 20 | 全区、全国文明风采大赛 |
| 小计 | | | | 290 | |

## 八、教学进程总体安排

| 课程分类 | | | 课程名称 | 课程性质 | 考核方式 | 学分 | 各学期周数、学时分配 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 总学时 | 实践课时 | 理论课时 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 |
| | 德育课 | 必修课 | 中国特色社会主义 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 0 | 36 | 2 | | | | | |
| | | | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 18 | 18 | | 2 | | | | |
| | | | 哲学与人生 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 0 | 36 | | | | | | 2 |
| | | | 职业道德与法治 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 0 | 36 | | | | 2 | | |
| | | | 劳动教育 | 必修 | 考查 | 4 | 72 | 20 | 10 | 1 | | | 1 | 1 | 1 |
| | | | 国家安全与安全教育 | 必修 | 考查 | 4 | 72 | 0 | 72 | 1 | 1 | | 1 | | 1 |
| | 文化课 | 必修课 | 历史 | 必修 | 考试 | 4 | 72 | 0 | 72 | 2 | （2） | | | | |
| | | | 艺术 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | |
| | | | 数学 | 必修 | 考试 | 8 | 180 | 90 | 90 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 |
| | | | 英语 | 必修 | 考试 | 8 | 198 | 120 | 78 | 2 | 2 | | 3 | 2 | 2 |
| | | | 信息技术 | 必修 | 考试 | 6 | 72 | 46 | 26 | 2 | 2 | | | | |
| | | | 语文 | 必修 | 考试 | 8 | 180 | 90 | 90 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 |
| | | | 体育与健康 | 必修 | 考试 | 8 | 180 | 0 | 180 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 小计 | | | | 60 | 1206 | 402 | 804 | 18 | 16 | | 12 | | 12 |
| 专业技能课 | 专业核心课程 | 旅游概论 | 必修 | 考试 | 8 | 108 | 54 | 54 | 6 | | | | | |
| | | 研学旅行策划与管理 | 必修 | 考试 | 2 | 90 | 45 | 45 | | | | 3 | 2 | |
| | | 导游业务 | 必修 | 考试 | 8 | 108 | 54 | 54 | | 4 | | | | 2 |
| | | 前厅服务与管理 | 必修 | 考试 | 4 | 90 | 45 | 45 | | | | 3 | 2 | |
| | | 旅游服务心理学 | 必修 | 考试 | 8 | 90 | 45 | 45 | 5 | | | | | |
| | | 客房服务与管理 | 必修 | 考试 | 4 | 90 | 60 | 30 | | 3 | | | | 2 |
| | | 小计 | | | 30 | 576 | 303 | 273 | 8 | 4 | | 4 | 4 | 4 |
| | 专业技能方向课程 | 旅游越南语 | 必修 | 考试 | 2 | 144 | 82 | 62 | | 4 | | | | 4 |
| | | 越南语听说 | 必修 | 考试 | 2 | 72 | 42 | 30 | | 2 | | | | 2 |
| | | 越南概况 | 必修 | 考试 | 4 | 90 | 0 | 90 | | | | 5 | | |
| | | 越南语应用文写作 | 必修 | 考试 | 2 | 72 | 42 | 30 | | | | | 4 | |
| | | 涉外服务礼仪 | 必修 | 考试 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | | 2 |
| | | 涉外旅游法规政策 | 必修 | 考试 | 2 | 54 | 27 | 27 | | | | 3 | | |
| | | 小计 | | | 14 | 468 | 211 | 257 | | 6 | | 6 | 2 | 8 |
| | 专业选修课程 | 普通话 | 限选 | 考试 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | | 2 |
| | | 中华茶艺 | 限选 | 考试 | 2 | 72 | 42 | 30 | | | | | 2 | |
| | | 旅游新媒体营销 | 限选 | 考试 | 2 | 36 | 20 | 16 | | | | | 2 | |
| | | 旅游电子商务 | 限选 | 考试 | 2 | 36 | 20 | 16 | | | | 2 | | |
| | | 小计 | | | 8 | 180 | 100 | 80 | | | | 2 | 4 | 2 |
| | 综合实训课程 | 岗位实习（阶段） | 选修 | 考查 | | （112） | | | | | | | (72) | (50) |
| | | 岗位实习 | 必修 | 考查 | 50 | 1000 | 1000 | 0 | | | 500 | | | |
| | | 小计 | | | 50 | 1000 | 1000 | 0 | | | 500 | | | |
| 其他教育活动 | | 专业认识与入学教育 | 必修 | | | 30 | 0 | 30 | | | | | | |
| | | 军训 | 必修 | | | 30 | 30 | 0 | | | | | | |
| | | 岗前培训 | 必修 | | | 20 | 20 | 0 | | | | | | |
| | | 小计 | | | | 80 | 50 | 30 | | | | | | |
| 合计 | | | | | | 3510 | 2066 | 1444 | 29 | 29 | 500 | 29 | 21 | 26 |

注：在第五、六学期根据实际情况可安排进行岗位阶段性实习，1000 学时的岗位实习总数保持不变。

旅游服务与管理专业学生共需要修满 162 个学分，每学年为 40 周，其中教学时间 36 周，周学时为 29 学时，三年总学时 3510

课时，其中德育和文化课 1206 学时，占总课时 34.35%；专业技能课 1044 学时，占总学时 29.74%；其他教育活动 80 学时，占总学时 2.27%，岗位实习 1000 学时，占总学时 28.49%。

## 九、教学保障

### （一）师资队伍建设

1.专业专任教师的要求

专职教师应具有：每两年应有不少于两个月的饭店企业实践经历；应有良好的师德，关注学生发展；应为酒店管理或旅游管理专业本科以上学历，具备中等职业学校教师资格证书和职业资格中级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对饭店行业有较为全面的了解，有下企业实践或者调研及其他在企业工作的经历；能够开发、设计专业课程，熟悉旅游服务与管理专业专业知识及专业技能等，具备较高的职业素养，良好的沟通能力，爱岗敬业等。

2.专业实训指导教师的要求

（1）依据实习大纲并结合学生顶岗实习岗位,按照培养目标与岗位要求制定学生具体的实习方案和计划。实习计划应包括:实习目的与要求、实习时间安排、实习内容与任务、实习方法与步骤、实习纪律、实习总结与实习考核等。做好实习前的准备工作。

（2）实习指导教师要定期指导学生,检查实习进度和质量。在业务指导的同时应注重培养学生良好的职业素质。

（3）校内指导教师应与实习单位指导教师密切沟通,加强

对学生的实习过程指导，帮助解决实习中存在的问题。指导教师应与实习单位的指导人员配合，指导学生掌握实习单位交给的工作任务，批阅学生实习笔记。

（4）指导教师在学生实习后期要指导学生撰写实习总结，保证学生的实习质量和实习水平:实习教学任务完成后,校内指导教师要听取实习单位对学生实习工作的意见，做好实习总结，形成书面材料。

（5）指导教师在实习期间每半月至少一次到学生实习现场指导,其他形式的指导应保证每周一次以上，平时应随时与实习学生、实习单位保持联系，能够掌控学生实习状况，并定期形成实习阶段考核意见。

（6）与企业进行联系与沟通,落实顶岗实习学生的实习岗位、顶岗实习学生轮岗等有关事项，协助企业对顶岗实习学生进行业务上的指导与生活上的管理;代表学校与企业沟通，协助校企双方处理突发事件。

（7）根据实习教学情况及学生的实习表现填写《实习实训教学日志》校外实习期满要将学生的《学生顶岗实习企业考核表》交给实习企业的管理人员，并协助实习企业填写该表。

（8）负责学生实习报告的检查、批改、评价，结合《学生顶岗实习企业考核表》与学生的实习报告情况，校外实习结束后，对学生顶岗实习成绩进行总评，填写好《学院学生实习成绩登记表》交到系里。

（9）负责顶岗实习前的安全教育、实训中的安全检查、实训后的总结评价工作。

（10）保证与学生和本专业实习指导教师的信息畅通。

3.校外企业兼职教师的要求

兼职教师聘任范围在区域内合作企业，由企业推荐，然后通过学校选拔，在资历、学历、职称、年龄、职业技术资格等方面进行综合考虑，尤其重点考察职业技术资格水平，符合条件后，学校聘任担当工作。

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

应聘请行业专家、企业骨干担任兼职教师，组建结构合理的教师团队。专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，适应到旅游企业一线进行实践锻炼。

有条件的地区应聘任旅游企业一线的管理人员、骨干教师承担专业教学任务；学校应加强对兼职教师教学能力的培训及管理。

## （二）实习实训环境

### 1.校内实训基地配置

| 序号 | 实训室名称 | 数量 |
|---|---|---|
| 1 | 模拟导游实训室、旅行社运营实训室 | 2个 |
| 2 | 中华茶艺实训室、形体礼仪实训室 | 2个 |

## 2.校外实习实训基地配置

校外实习实训基地一览表

| 序号 | 区域 | 合作企业名称 | 数量 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 崇左市 | 凭祥市祥旅旅游开发有限公司 | 1个 |

（三）教学资源

按要求使用教育行政部门审定的公共（文化）基础课教材，专业课选用教育行政部门发布的《教学用书目录》推荐教材，选用符合课程标准的其它教材或按课程标准自编的校本教材；教材选用科学，体现职业能力培养，体现课改成果。

校园网技术先进、功能齐全、使用有效；专业数字化教学资源和专业书刊资料总量充足且能满足教学需求。

1.校本教材建设

校本教材的编写要基于学校的教学需要，能体现学校办学及专业特色、资源优势以及学生的学习需求，以工作过程为导向，工作页的方式编写校本教材，突出知识的形成与应用过程，体现先进性、通用性和实用性的特点。同时，注重新知识、新技术、新方法的介绍，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

2.数字化教学资源建设

数字化教学资源建设是变革专业传统教学的有效途径，更是现代信息技术应用于专业教学的最直接体现。可依托学校智慧教室功能架构，搭建专业教学资源库平台，通过课程、资源、专业教学软件建设等方式和途径，实行开放、共享使用，从而

全面、高效地推进和完成本专业数字化教学资源建设。

（四）教学方法

探索工学结合、理实一体化的教学模式，将理论教学和实践教学合二为一，避免单纯地空讲理论，将理论的讲解渗透在实践过程中。积极采用项目教学法、任务驱动教学法、场景教学法、模拟教学法、案例教学法等教学方法，充分体现学生在学习中的主体地位，增强专业教学的针对性、实效性、实践性，提高课堂教学质量。充分利用现代化教学手段，采用多媒体课件、数字化教学资源等手段，简化学生的认知过程，使抽象的知识形象化，帮助学生理解，从而提高学习兴趣。

（五）学习评价

1.课程考核评价应坚持评价主体、评价过程、评价方式多元化的原则。任课教师应依据课程标准对考核内容、考核方式、考核标准、考核工具进行认真的设计。

2.采用任务考核、成品考核、技能大赛、成果展示等考核评价方式，既注重质量和熟练程度，又鼓励学生创新。

3.采取多种途径和方式，注意引入行业、企业的考核与评价标准，并邀请行业、企业专家参与考核评价，使学生适应行业、企业的考核评价方法；不同课程、教学项目应采取不同的评价方法，逐步建立学生的发展性评价体系。

4.实行理论考试、实训考核与日常操行表现评价相结合的评价方式，以利于学生综合职业能力的发展；理论部分的考核

可以采用课堂综合表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多元评价方法。笔试主要针对各部分 的基本知识进行命题。

5.要根据课程的特点，注重评价内容的整体性，既要关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高，又要关注学生养成规范操作、安全操作的良好习惯，以及爱护设备、节约能源、保护环境等意识与观念的形成。

（六）质量管理

为保障专业人才培养方案的运行实施，我部在学校管理体系的基础上，根据专业自身特点进一步完善教学管理制度，对教学质量监控体系形成了有效的补充。

1.日常教学管理

以学校教务处教学管理平台为主，进行教材、教学任务、课表等日常教学管理，专业部每天派值班教师巡视专业部课堂教学情况，进一步规范教学行为，保证日常教学的正常运行。

2.实训实习教学管理

（1）校内实训教学管理

校内实训教学管理首先建立在制订科学严谨的制度上。专业部对实训指导书的编写、任务发布、教学指导、成绩评价等内容作了严格规定。要求在实训前使学生明确实训内容和要求；实训中要进行教育和监控，培养学生一丝不苟的工作态度、敬业精神和环保意识；实训的最后阶段要学生提交实训报告，指

导教师组织好评价环节。最后要根据考勤、技能掌握等情况对学生实训做出成绩评定。

（2）校外顶岗实习管理

校外顶岗实习管理制定实习大纲、实习计划和签订顶岗实习协议。学校应与实习单位共同制定实习大纲，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议， 协议书必须明确学生劳动保险的投保人。

落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会和家长会做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项，并与学生家长签订书面实习协议。

加强实习管理。学校要设立由学校领导、专业教师、企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。定期或不定期到各实习点巡回检查，发现问题及时纠正。学校实习专职管理人员负责管理实习生、及时与企业沟通、定期向学校汇报等。学生要定期写出实习情况书面汇报交实习专职管理人员。

建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

加强对学生的劳动纪律、 安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加顶岗生产实习。

（3）综合评价质量管理

我校重视教学质量监控，开展教学督导、听课评课、评教评学等活动；进行社会调研，了解有关信息，及时调控教学。通过诊断与改进，进行教学中反思与总结，利用学生评定反馈数据分析当前教学质量，改进不足，提升教师教学质量。

（4）教学诊断与改进

通过诊断与改进，进行教学中反思与总结，利用学生评定反馈数据分析当前教学质量，改进不足，提升教师教学质量知晓度，以便更准确的提高教学质量。

九、毕业要求

本专业实行完全学分制管理，学生获得的学分满足毕业总学分和各课程模块学分设置要求，达到最低毕业年限，考取毕业时学生应获得以下 1 个及以上证书：导游资格证、研学旅游等相关专业的 1+X 证书、餐厅服务员（中级）、客房服务员（中级）、茶艺师（中级）职业资格证、普通话等级证书（二级乙等及以上）等。在校无处分记录，达到以上要求者方可毕业。