



旅游服务与管理专业人才培养方案

(专业代码: 740101)

专业负责人 王燕

编制部门 经济管理系

审核部门 教学工作指导委员会

编制时间 2024年4月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向（表格内文字是仿宋_GB2312 小四，标题栏加黑）	1
五、培养目标与培养规格	1
（一）培养目标	1
（二）培养规格	2
1.素质	2
2.知识	2
3.能力	2
六、课程设置及要求	3
（一）公共基础课程	4
1、公共基础必修课程	4
2、公共基础限定选修课程	5
（二）专业（技能）课程	6
1.专业核心课程（6-8 门）	6
2.专业课程和专业拓展课程（各专业根据实际需要确定若干门） ...	7
3.综合实训	8
4.跟岗和顶岗实习	8
七、教学进程总体安排	9

八、实施保障	11
（一）师资队伍	11
（二）教学设施	11
（三）教学资源	12
（四）教学方法	13
（五）学习评价	13
（六）质量管理	13
九、毕业要求	14
（一）学业考核要求	14
（二）证书考取要求	14
十、附录	14

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游服务与管理专业

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3 年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	对应行业	职业类别	岗位类别	职业资格证书或 职业技能等级证 书
旅游大类 (74)	旅游服务与管 理类(7401)	旅游景区服务 旅游电子商务 服务 旅行社服务 导游服务 酒店服务	住宿和餐 饮 服务人员 (GBM40300) 旅游及公共 游览场所服 务人员 (GBM40704)	导游资格证书

说明：学生根据学习情况及专业技能方向考取相应职业技能证书。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，知行合一，面向住宿业、餐饮业、商务服务业等行业企业，培养从事住宿和餐饮服务、旅游及公共游览场所服务等工作，具

备良好的职业道德和职业素养，能掌握旅游服务与管理专业对应岗位必备的知识，具备客房、餐饮、旅游等一线接待工作的能力，德、智、体、美、劳全面发展的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

1. 素质

- （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）知礼仪，守诚信，有责任意识。
- （3）具有自我管理能力，职业生涯规划的意识。
- （4）具有较强的心理承受与抗挫折能力。
- （5）具有团队合作精神和良好的人际沟通能力。

2. 知识

- （1）掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识；
- （2）掌握与本专业相应的礼仪和形体知识；
- （3）掌握旅游业和旅游的基本知识；
- （4）将旅游心理学方面的知识运用于工作中；
- （5）掌握旅游市场营销基础知识与分析方法；
- （6）掌握现代酒店各部门的基础知识，熟知前厅、餐饮、客房的操作流程。
- （7）掌握旅行社计调、门市接待的运作流程和相关管理知识；
- （8）掌握旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食等基本知识；
- （9）熟悉旅游相关法律、法规和操作规程。

3. 能力

(1) 具有较旅游景区、旅游电子商务、旅行社、定制旅行、导游、酒店服务的能力；

(2) 具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力；

(3) 具有良好的科学与人文素养、职业道德；

(4) 具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力。

(5) 具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力。

(6) 具有终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。

课程设置的总体要求是，严格按照国家有关规定开齐开足公共基础课程，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，统一实施中等职业学校思想政治课程标准。结合实习实训强化劳动教育，明确劳动教育时间，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学崇尚劳动、尊重劳动。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。

公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、艺术、历史等必修课，劳动教育、国家安全教育、物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等限定选修课，以及节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养和科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关知识融入到专业教学和社会实践中。

专业（技能）课程包括专业核心课程、专业课程和专业拓展课程，实习实训是专业（技能）课程教学的重要内容，含校内外实训、综合实训、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。专业（技能）课程要强化技能等级证书及相关职业资格证书的研究，注重课程的综合化和模块化，注重课程内容与等级证书和资格证书的融合贯通。

（一）公共基础课程

1、公共基础必修课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	中国特色社会主义	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
2	心理健康与职业生涯	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
3	哲学与人生	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
4	职业道德与法治	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
5	语文	培养中职生“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”的语文学科核心素养	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	240
6	数学	培养学生“数学运算、直观想象、数据分析、逻辑推理、数学抽象、数学建模”的数学学科核心素养	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	120
7	英语	培养中职生英语“语言运用能力，文化鉴赏能力，思维活跃能力，学习提升能力”	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	160
8	信息技术	培养学生计算机应用的实际操作能力和文字处理、数	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和	80

		据处理、信息获取等能力	行业发展密切结合	
9	体育与健康	培养中职生“运动能力、健康行为、体育品格”的体育与健康学科核心素养	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	160
10	历史	培养学生“唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀”的历史学科核心素养	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	160
11	艺术	增强学生文化自觉和文化自信，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品味和审美素质	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	40

2、公共基础限定选修课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	劳动教育	全面提高学生劳动素养，使学生树立正确的劳动观念，具有必备的劳动能力，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。	主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。	40
2	国家安全教育	通过国家安全教育，使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力。	主要包括国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。坚持正确方向，坚持遵循规律，坚持方式多样。	40
3	职业素养	培养和提升中职生的职业素养和职业能力，如团队合作能力、有效沟通能力等	依据《中等职业学校职业素养课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	80

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课程（6-8 门）

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	旅游学概论	培养学生分析问题的能力，为进一步学习其他学科和从事旅游业经营管理工作	了解旅游的本质属性和基本构成；理解旅游业在国民经济中的地位、作用和影响；能熟练掌握旅游业、旅游资源以及旅游市	80

		奠定良好的专业基础。	场的基础知识和行业现状；会运用所学知识从食、住、行、游、娱、购多角度分析和介绍旅游目的地。。	
2	导游基础	使学生能够较全面地了解导游工作必备的各方面基础知识，提高学生的导游讲解水平和应变能力。	了解导游工作必备的各方面基础知识，理解其中的基本概念、文化现象、景观特点、民族风情、风物特产，能根据不同的群体设计简单的导游词，会做简单的导游引导工作。	80
3	前厅服务与管理	培养学生进行前厅接待、客房服务的工作能力	了解前厅的工作范围和原则；理解前厅工作各部门之间的相互关系，能够熟练规范地迎送宾客；会用外语提供客房预订、接待、问讯等服务	100
4	旅游心理学	培养学生具备从典型旅游者心理和行为的变化过程中，把握不同类型旅游者的需求的能力，灵活应用所学知识，有针对性地为旅游消费者提供产品和服务。	了解旅游者心理活动和旅游行为规律的相关知识；理解旅游者的行为与其心理需求的关系；能根据不同旅游者的行为判断其需求，会有针对性地为旅游消费者提供产品和服务。	100
5	客房服务与管理	培养学生根据客房服务的工作流程，熟练掌握客房服务技能，具备灵活处理突发事件的能力	了解不同类型饭店客房设施的特点及功能布局；理解客房服务的程序和标准；能用专业英语词汇听说写，会灵活有效地应对和处理客房突发事件。	80
6	旅游市场营销	培养和提高正确分析和解决旅游市场营销管理问题的实践能力	了解市场营销的核心概念和营销理念；理解旅游市场营销的 4P 理论。能把所学知识运用到实际营销工作中；会分析和解决营销	100

			中的实际问题。	
--	--	--	---------	--

2. 专业课程和专业拓展课程（各专业根据实际需要确定若干门）

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	旅游地理学	培养学生运用旅游地理学的观点和方法去理解、认识并研究旅游和旅游业的相关理论与实际问题的能力。	了解旅游地理学的发展与趋势；理解旅游地理学与地理学科及旅游学科之间的关系；能熟练掌握旅游资源的分布与特点，熟悉各旅游区主要城市和旅游景观点、旅游路线等，会运用旅游地理学的观点和方法去理解、认识并研究旅游和旅游业的相关理论与实际问题。	80
2	餐饮服务与管理	培养学生的综合职业能力，训练学生饭店餐饮服务的基本操作技能，满足学生职业生涯发展的需要	了解酒店餐饮服务的基层管理知识，理解餐饮服务知识，能熟练掌握餐饮服务技能，会独立完成餐饮服务管理工作。	100
3	康乐服务与管理	培养学生对饭店康乐部各岗位的职业要求有整体的认知，掌握必备的专业技能与基本的管理知识，从而具备饭店康乐部服务及康体企业基层管理的基本职业能力。	了解饭店康乐部门或康体企业基层服务与管理的基本程序和方法；理解饭店管理概论的基本理论、基本内容和基本方法；能熟练掌握康乐服务技能，会根据实际情况灵活、准确解决实际问题	80
4	食品营养与健康	培养学生建立食品营养与健康的理念，掌握相关的营养知识，具备初步的膳食指导能力。	了解各类食物的营养价值，理解合理营养与膳食指南的方法，能对食品营养成分做初步分析，会	100

		南的能力，能初步处理公共卫生事件的现场。	对食品进行采样和留样，对公共卫生事件现场做初步处理。	
--	--	----------------------	----------------------------	--

3. 综合实训

综合实训是根据学期课程开设情况、学生对专业知识和技能掌握情况等，为提升学生综合职业能力为目标而设计的一种训练项目。鼓励与企业合作开发综合实训项目，强调实训的任务性、结果性，以获得合乎企业要求的产品或符合职业要求的规范操作。综合实训应以学期为单位组织实施，计入相应学分。

4. 跟岗和顶岗实习

跟岗和顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。跟岗和顶岗要有明确的规格要求，实习期间按企业标准管理和考核学生，一般安排在第5和第6学期。

七、教学进程总体安排

结合学校实际，人才培养方案采用“2+0.5+0.5”学制，按照每学年教学时间40周、每周33学时进行设计，三年总学时数为3000—4000。课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般每学时不少于45分钟，18学时为1学分，三年制总学分不得少于170。顶岗实习一般按每周30学时计算，军训、入学教育、社会实践、毕业教育等活动以1周为1学分。

公共基础课程学时约占总学时的 1/3，各专业人才培养方案必须保证开齐、开足公共基础课的必修内容和学时。选修课教学时数占总学时的比例不少于 10%。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，认识实习应安排在第一学年。强化实践环节，加强实践性教学，实践性教学学时占总学时数的 50%以上。教学进程安排表如下：

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时	学分	学期课程安排						考核方式	学时比例
						1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	必修课程	中国特色社会主义		40	2	√						过程和结果评价相结合	公共基础课占总课时的 33.3 %
		心理健康与职业生涯		40	2		√						
		哲学与人生		40	2			√					
		职业道德与法治		40	2				√				
		语文		240	12	√	√	√					
		历史		160	4	√	√	√	√				
		数学		120	6	√	√						
		英语		160	8	√	√	√	√				
		信息技术		80	4	√							
		体育与健康		160	8	√	√	√	√				
		艺术		40	2				√				
	限定选修课程	劳动教育		40	2	√							
		国家安全教育		40	2		√						
		职业素养		80	4	√	√						

	公共基础课小计		1280	64									
专业（技能）课程	专业核心课程	旅游学概论	80	4	√							理实一体考核	实践性教学学时占总学时的51%
		导游基础	80	4		√							
		前厅服务与管理	100	5	√	√							
		旅游心理学	100	5	√	√							
		客房服务与管理	80	4			√						
		旅游市场营销	100	5			√	√					
	专业课程	旅游地理学	80	4					√				
		餐饮服务与管理	100	5				√					
		康乐服务与管理	80	4					√				
		食品营养与健康	100	5				√					
		旅游英语	100	5	√	√							
		前厅、客房服务实训	120	6		√							
	综合实训		240	20									
	跟岗实习		600	30						√		校企双元评价	
顶岗实习		600	30							√			
专业（技能）课程小计		2560	128										
合计			3840	192									
社会综合实践活动	军 训		3 周	3	√								
	入学教育		1 周	1	√								
	社会实践		1 周	1			√						
	毕业教育		1 周	1						√			

备注：“√”表示建议相应课程开设的学期。

八、实施保障

（一）师资队伍

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。本专业专任教师的学历职称结构合理，至少配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 18 人；建立“双师型”教师团队，其中“双师型”教师的比例不低于 90%；有业务水平较高的专业带头人 2 名。

专业专任教师具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有理想信念，有道德情操。有扎实学时，有仁爱之心，对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，了解和关注旅游行业动态与发展方向，具备积极开展课程教学改革和实施的能力。聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师具有高级以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与本专业授课、讲座等教学活动。

（二）教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地。

校内实训室配置如下：

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	设备主要功能 (技术参数与要求)	数量 (台/套)	备注
1	客房实训室	客房清理整理技能	客房专用床铺及床上用品	客房服务实训室	10	
2	直播实训室	导游技能训练	高配置一体化计算机	专业软件系统	200	

校外实习基地是专业实践教学质量的保证,有助于增加学生的就业机会,其建设程度直接关系到校外实践教学的实施效果和质量。校外实习基

地实现校企共建、共管，学生实现共同评价。校企之间关系稳定，能够承接学生进行生产实习、顶岗实习等实践教学环节，并且能够实现人员互聘，实现学生共管共育；本专业校外实习基地能够根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和教学标准，精心编排教学设计并组织、管理教学过程，共同开发实践教学课程、编写实践指导教材等。通过校外实习基地的锻炼，使学生获得生产实践技能，进一步提升了学生的职业素养和专业水平。

（三）教学资源

在教材选用方面，选用国家规划的职业教育教材和行业指导委员会推荐的教材，在内容上选择贴切专业发展，符合中职学生学习特点和等级证书及职业资格证书要求，结合学校自身实际教学情况和教学安排来选用教材；也可以选用校企合作企业提供的教材。如中等职业教育国家规划教材、教育部专业教学指导委员会推荐教材或重点建设教材、校企合作特色教材以及校内自编教材或活页教材。

在图书文献配备及数字资源库方面，图书馆配备相当数量的专业学习资料，专业标准和行业标准，技术规范，相关手册，国内外的专业资料等。充分利用学校已经建成的智慧校园、数字化教学资源库以及国家职业教育精品课程网络等服务教学。

（四）教学方法

结合课程特点、教学条件等情况，针对学生实际学情实施理实一体化教学，注重启发式、讨论式、案例教学、项目教学、任务驱动、情景教学等行动导向教学方法的综合运用。鼓励学生独立思考，激发学习主动性，培养实干精神和创新意识。注重多种教学手段相结合，例如：讲授与多媒体教学相

结合，视频演示与认知实习相结合，教师示范与真实体验相结合，虚拟仿真与实际操作相结合，专项技术教学与综合实际应用相结合等。

（五）学习评价

对学生的学业评价要突出德育为首、能力为本理念，体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师评价、学生相互评价与自我评价相结合，部分专业课程可以聘请企业教师参与评价；专业课程的考核评价尽量减少理论考试方式，而应以实操考核、项目考核和过程考核为主，学习过程性评价与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。

关于跟岗实习和顶岗实习课程的评价，成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和班主任组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

（六）质量管理

贯彻立德树人、知行合一，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向的指导思想，建立旅游服务与管理专业建设和教学质量诊改机制，健全教学运行管理和质量监控机制，完善课堂教学评价、实习实训、毕业设计专业调研、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。

完善旅游服务与管理专业教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平与教学质量诊断与改进，健全巡课、听课、评教等制度，建立与企业联动的实践教学环节监督制度，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。同时建立毕业生跟踪反馈机

制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，并充分利用评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）学业考核要求

通过旅游服务与管理专业三年的学习，修完教学计划规定的全部课程及修满规定的学分，成绩合格，并具备较高的思想道德品质和优良的职业素养，同时掌握专业知识和实践技能，准予毕业。

（二）证书考取要求

根据职业岗位需求，对接可考取的国家职业资格证书和职业技能等级证书，明确证书有关内容有机融入专业课程教学的途径、方法和要求。

十、附录

学期教学进程安排表、变更审批表等。