



# 旅游服务与管理专业 人才培养方案

专业大类： 74 旅游大类

专业类： 7401 旅游类

专业名称： 旅游服务与管理

专业代码： 740101

适用学制： 三年制

修订时间： 2025 年 12 月

修订人： 王小敏

审定单位： 叶县中等专业学校

二〇二五年十二月



# 目录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向和接续专业.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	3
(一) 公共基础课程.....	3
(二) 专业(技能)课程.....	3
七、教学进程总体安排.....	5
(一) 教育教学活动时间分配表(按周分配).....	5
(二) 旅游服务与管理专业教学进程表(见附表最后一页).....	5
八、实施保障.....	5
(一) 师资队伍.....	5
(二) 教学设施.....	6
(三) 教学资源.....	7
(四) 教学方法.....	7
(五) 学习评价.....	7
(六) 质量管理.....	7
九、毕业要求.....	8
(一) 成绩要求.....	8
(二) 技能要求.....	8
十、附录.....	8



# 叶县中等专业学校

## 旅游管理与服务专业人才培养方案

### 概述

为了加强我校教学管理，确保我校旅游服务与管理专业人才培养质量，根据国家教育部印发的《中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案》，结合我校软硬件条件和教育管理实际，制定本方案。本方案落实中职基础性定位，推动多样化发展，是学校旅游服务专业教学的基本依据，培养学生掌握现代旅游服务标准，从事服务接待、旅行社、景区、酒店、文旅集团等机构从业的能力。

### 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力者。

### 三、修业年限

3年（凡在三年基本学习年限内未能达到毕业要求或因休学而不能按期毕业的学生，允许延期完成学业，但在校累计学习时间不超过五年（含休学），参军入伍保留学籍的执行国家规定）。

### 四、职业面向和接续专业

#### （一）职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (代码)	职业技能等级 证书举例
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	旅行社及相关 服务(7291) 住宿业(61) 餐饮业(62) 娱乐业(90)	导游(4-07-04- 01)、旅游团队 领队(4-07-04- 02)、前厅服务 员(4-03-01- 01)、餐厅服务 员(4-03-02- 05)	导游、旅游 团队领队、 前厅服务 员、餐厅服 务员	导游从业资格 证(初级)、 前厅服务员



## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础、具备良好的沟通表达、公文写作、英语听说能力、计算机办公及数字化工具应用能力，掌握旅游服务礼仪、餐厅服务技能、导游语言技巧、景区服务与管理等技能。具有工匠精神和信息素养，能够从事导游、酒店管理、餐饮服务等技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

#### 1. 职业素养

（1）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和中华民族自豪感。

（2）具有良好的职业道德，自觉遵守旅游政策与法规和企业规章制度。

（3）具有正确的择业观念，敬业爱岗、吃苦耐劳、忠于职守、诚实守信。

（4）具有强烈的社会责任感、明确的职业理想和宾客至上的服务理念。

（5）了解旅游目的地历史、民俗、文化常识，能为游客提供有深度的敬业精神。

（6）具有健康的体魄、良好的体能、健全的心理素质和乐观的人生态度。

#### 2. 专业知识

（1）掌握本专业所必备的中华优秀传统文化和职业素养知识。

（2）掌握旅游活动产生的条件，知晓国内外旅游业发展历程、现状及未来趋势。

（3）明晰旅游业“食、住、行、游、购、娱”六大要素的关联逻辑。

（4）了解旅行社、酒店、景区、交通等核心业态的职能。

（5）熟悉旅游活动产生的条件，知晓国内外旅游业发展历程、现状及未来趋势。

（6）理解旅游市场细分、旅游需求与供给、旅游影响等基础理论。

（7）掌握餐饮服务相关技能、服务礼仪及简单的酒店管理知识。

（8）能用英语对游客进行服务接待。

#### 3. 专业技能

（1）了解旅游礼仪规范、沟通技巧、应急处理。

（2）掌握基础旅游英语、办公软件应用知识。

（3）掌握前厅服务技能（点餐、摆台、上菜、结账）。

（4）掌握导游语言技巧、能进行模拟导游讲解并进行景区景点讲解。

（5）能进行游客心理洞察，识别情绪信号精准匹配服务节奏。

（6）能进行情绪安抚，用共情话术缓解游客烦躁、恐慌心理。



(7) 具有良好的沟通表达、团队协作、创新意识和终身学习能力。

## 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。

### （一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。
2	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设。
3	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。
4	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。
5	计算机基础	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，强化数字化技能与智慧旅游设备应用基础。
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。
7	美术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。
8	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设。
9	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育课程标准》开设，融入旅游服务实践。

### （二）专业（技能）课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求
1	旅游概论	掌握旅游学科基础理论与行业关键要素，具备旅游活动分析、行业问题解读及基础实践操作能力，树立可持续旅游与优质服务理念。	理解旅游的定义、本质、类型及产业构成，熟知旅游活动各环节核心要素；能运用基础理论分析旅游现象、解读行业趋势，具备简单旅游方案设计、客源市场分析的初步能力；培养旅游行业所需的服务意识、文化包容力，树立生态旅游、负责任旅游的可持续发展观念。
2	旅游心理学	掌握旅游活动中旅游者、从业者及旅游群体的心理规律，具备运用心理学知识分析旅游行为、优化服务体验及解决行业心理相关问题的能力。	理解旅游心理学的概念、基本理论和研究方法；掌握旅游者心理行为特征，包括旅游决策、旅游动机、旅游体验、旅游满意度等；掌握旅游服务心理策略，包括沟通技巧、情绪管理、个性化服务培养学生对旅游行业的热爱和职业道德精神
3	河南旅游	掌握河南旅游核心	掌握河南地理位置、地貌与气候，政区



		资源、文化内涵与产业特色，具备河南旅游产品设计、线路规划及文化讲解的基础能力，树立河南文旅推广与可持续发展意识。	和人口：了解河南各朝代历史发展脉络和名人成就；熟知河南自然景观和人文景观，牢记河南特色旅游，如寻根、武术黄河文化、三国、红色、花卉，研学旅游：认识河南民俗风物
4	旅游政策与法规	通过本课程的学习，使学生系统掌握我国现行主要旅游政策与法律法规的基本内容，初步具备运用旅游政策法规分析和解决旅游实践问题的能力，为从事导游与服务等工作奠定良好的法律与政策基础。	主要对我国旅游法制建设发展、旅游业法律关系、现行旅游业行政管理法律制度做了重点介绍。基于本课程知识“面广点散”的特点，在实际教学中，应根据学生的学习基础，有针对性的组织教学，加强学生对知识的体验和实践，做到“学以致用”“学用一体”。
5	餐饮服务与管理	立足餐饮行业基层岗位需求，掌握餐饮服务规范、运营管理基础及食品安全知识，练就餐桌服务、宴会布置等实用技能，培养符合行业标准的职业素养与服务意识。	了解餐厅布局设备及组织机构，熟练掌握餐饮服务技巧，牢记餐厅各部门服务的各个环节，提升餐饮服务过程中安全防范与应急处理技巧。
6	旅游英语	立足旅游行业基层服务岗位，掌握旅游场景必备英语听说读写技能，能熟练应对涉外接待、景区讲解、咨询沟通等实务，培养跨文化交际素养与职业英语应用能力。	掌握旅游服务核心词汇（如交通、住宿、餐饮、景区等）与常用句型；熟知机票预订、酒店入住、景点讲解等典型场景的英语表达规范；了解基础跨文化交际常识。
7	导游语言技巧	立足导游基层岗位需求，掌握导游讲解、沟通协调、应急回应的实用语言技巧，能规范、生动完成景点讲解与游客服务，培养符合行业标准的语言表达素养与职业沟通能力。	立足导游基层岗位需求，掌握导游讲解、沟通协调、应急回应的实用语言技巧，能规范、生动完成景点讲解与游客服务，培养符合行业标准的语言表达素养与职业沟通能力。



		通能力。	
8	现代礼仪规范教程	立足中职生职业发展与日常生活需求，掌握现代社交、职场及特定场景的礼仪规范，练就得体的仪容仪表、沟通表达与待人接物技能，培养尊重他人、注重细节的礼仪素养与职业形象意识。	熟知个人仪容仪表、言谈举止的基础礼仪标准；掌握社交礼仪（见面、沟通、宴请等）、职场礼仪（求职、办公、服务等）及校园/公共场合的核心礼仪规范；了解不同场景礼仪的文化内涵与适用边界。
9	模拟导游	立足导游基层岗位实操需求，熟练掌握景点讲解、行程组织、服务沟通的核心技能，能规范完成全流程模拟导游服务，培养符合行业标准的导游职业能力与应急处置素养。	熟知导游服务全流程（接团、讲解、送团）的操作规范；掌握不同类型景点（人文、自然、民俗）的讲解逻辑与话术设计要点；了解旅游行程规划、游客接待、应急处理的基础常识。

## 七、教学进程总体安排

### （一）教育教学活动时间分配表（按周分配）

学年	学期	入学教育军训	课程教学	岗位实习	毕业教育	合计
一	1	2	18			20
	2		20			20
二	3	2	18			20
	4		20			20
三	5		20			20
	6		9	10	1	20
合计		4	94	20	1	120

### （二）旅游服务与管理专业教学进程表（见附表最后一页）

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

1. 本专业现有专任教师 6 名，均具备中等职业学校及以上教师资格、导游资



格证书，师德师风优良，全面通晓专业课程体系，能精准把握行业前沿技术与岗位需求，具备高水平教学设计与实施能力。

### 目前旅游服务与管理专任教师队伍名单

姓名	性别	学历	讲授课程	职称
王小敏	女	本科	餐饮服务与管理 现代礼仪规范教程	讲师
魏会珍	女	本科	旅游英语	讲师
李佳佳	女	本科	旅游概论 模拟导游	助理讲师
张晓培	女	本科	导游语言技巧	助理讲师
刘合蕊	女	本科	河南旅游	助理讲师
娄军洁	女	本科	旅游心理学	助理讲师

2. 师资队伍结构科学合理，当前 100 名学生与本专业任课教师数比例为 19:1，低于 20:1 的标准要求。

3. 聘请 3 名行业企业兼职教师，占专业教师总数的 50%，均具有中级及以上相关专业职称或企业中层以上管理岗位经历，从事旅游服务与管理相关实践工作 5 年以上，能高质量承担实习实训指导等任务。

4. 配备 2 名专职实训指导教师，均为本专业本科及以上学历，拥有 5 年以上实训教学经验，组织教学能力突出，能高效协助主讲教师完成各类实验实训任务。

## （二）教学设施

教学设施主要包括满足课堂教学、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

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具备互联网接入或 Wi-Fi 环境，实施网络安全防护措施；安装应急照明装置，符合紧急疏散要求，标志明显，逃生通道畅通。

### 2. 校内实训室基本要求

校内需建设导游模拟实训室、前厅服务实训室，主要设施设备及数量如下表：

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	数量



1	导游实训室	3D 融合处理器、激光投影、幕布	3D 融合处理器 1 台、激光投影 2 台、幕布 11 m <sup>2</sup>
2	前厅服务实训室	中餐圆桌（10 人）、餐椅（10 把）、台布、装饰布、餐巾、各种餐具	圆桌 1 张、餐椅 10 把、台布 1 张、装饰布 1 张、餐巾 20 个

### 3. 校外实训基地要求

建立稳定的校外实训基地，实训内容贴合行业标准如导游服务规范，侧重实操技能，实训设施齐备，明确实训岗位和指导教师，建立完善的实训管理及实施规章制度。

#### （三）教学资源

1.教材选用：健全教材选用制度，按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。建立专业教师、行业企业专家和教研人员参与的教材选用机构，经规范程序选用教材。

2.图书文献：已配备满足人才培养、专业建设需要的图书文献如导游实务等专业类图书，以及经济、管理类相关文献，方便师生查询借阅。

3.数字化教学资源：建设配备音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学要求。

#### （四）教学方法

专业课教学以行动导向理念为指导，校企共同开发教学项目，通过“重复步骤、不重复内容”，完成由简单到复杂的企业实际案例学习任务。按照理论与实践一体化要求组织教学，采用项目教学法、任务教学法、情景教学法、案例教学法。注重实践操作，运用小组合作、成果展示、技能比赛等教学方式。将文化基础课知识与专业训练相融合，突出学生主体作用，让学生在“做中学、学中做”中完成学习任务，培养分析和解决问题的能力。

#### （五）学习评价

教学评价体现评价主体、方式、过程的多元化，吸收行业企业参与，实行校内校外评价结合、职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价从情感态度、岗位能力、职业行为等方面综合测评；结果性评价从项目完成质量、技能熟练程度等方面评价。过程性评价内容包括学习课时、参与程度、过程成果、技术操作与应用；结果性评价内容包括小组汇报、项目实施报告、答辩考核成绩等；终结性评价包括技能课程成果、综合实训成果和岗位实训成果。重视职业素质、节约意识和安全意识的考核。

#### （六）质量管理

1.依据本方案制定实施性教学计划，具备符合上级主管部门要求的校内实施性教



学大纲、实验实训指导书和实训大纲。

2.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与教学质量诊断与改进，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监督制度，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.确保实训基地、实习单位能完成教学计划规定的所有实训、实习项目，满足职业技能培训和社会服务需要。

4.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，分析生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 九、毕业要求

学生通过3年学习，须修满本方案规定的学时学分，完成规定教学活动，达到职业素质、知识和能力的基本要求。

### （一）成绩要求

成绩评价分为理论知识考试、技能操作考核及过程化考查测试，均采用百分制。每门课程的理论知识考试、技能操作考核及过程化考查测试成绩均达60分以上为合格。

### （二）技能要求

- 1.掌握旅游服务与管理相关的基本理论和基础知识。
- 2.掌握标准的普通话，能清晰、礼貌地与游客沟通，具备简单英语口语交流能力。
- 3.掌握商务礼仪、服务礼仪，符合行业服务要求。
- 4.熟练讲解景点、会使用导游设备，能处理游客食宿交通协调与突发问题。
- 5.掌握票务售卖、游客咨询引导、智能景区系统操作。
- 6.能完成前厅接待、餐饮服务基础操作，熟悉预订系统与礼仪规范。
- 7.有耐心、责任心，能主动满足客户需求，注重服务细节与口碑。

## 十、附录

包括教学进程安排表、变更审批表等。

旅游服务与管理专业教学进程表

课程性质	课程名称	学分	学时	学期与周学时分配						考核方式			学时比例
				1	2	3	4	5	6	理论考试	实操考试	考查	
				1	20周	1	2	2	1				
			8	8	0	0	9						



				周		周	周	周	周				
公共基础课程	思想政治	中国特色	2	36	2								√
	思想政治	社会主义	3	40		2							√
	思想政治	心理健康与	2	36			2						√
	思想政治	职业生涯	3	40			2						√
	思想政治	哲学与人生	3	40				2					√
	思想政治	职业道德与	3	40				2					√
	思想政治	法治	3	40				2					√
	语文		9	152	2	2	2	2					√
	数学		9	152	2	2	2	2					√
	英语		9	152	2	2	2	2					√
计算机基础		9	152	2	2	2	2					√	
体育与健康		9	152	2	2	2	2					√	
美术		5	76	2	2							√	
历史		5	76			2	2					√	
劳动教育		5	76	1	1	1	1					√	
合计		82	1140	15	15	15	15						
专业技能课程	餐饮服务与管理		17	306	4	4	2	2	2	2			√
	河南旅游		9	152	2	2	2	2					√
	旅游英语		9	152	2	2	2	2					√
	导游语言技巧		9	152	2	2	2	2					√
	模拟导游		9	152	2	2	2	2					√
	现代礼仪规范教程		17	306	2	2	2	2	2	2			√
	旅游政策与法规		12	210	2	2	2	2	1	2			√
	旅游概论		17	306	2	2	2	2	2	2			√
	旅游心理学		17	306	2	2	2	2	2	2			√
	岗位实习		17	300						10			
合计		142	2342	18	18	18	18	19	19				
总计		224	3482	38	38	38	38	19	19				

公共基础课程  
占总学时的  
32%

专业(技能)课程  
占总学时的  
68%