临沂艺术学校

旅游服务与管理专业

导游方向人才培养方案

**一、专业名称及代码**

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

**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**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应职业（岗位） | 职业资格证书举例 | 发证机构 | 专业（技能）方向 |
| 1 | 导游员 | 导游资格证书 | 国家文化和旅游部 | 旅行社导游 旅行社计调、外联 |
| 2 | 景区讲解员 | 景区讲解员（初级） | 地方旅游行政主管部门 |
| 3 | 展览讲解员 | 展览讲解员（初级） | 人力资源和社会保障部 |

说明：可根据区域实际情况和专业技能方向取得1或2个证书。

**五、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**（二）培养规格**

1.职业素质

（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）具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

（3）具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

（4）具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

（5）具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。

（6）具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

2.专业知识与能力

（1）掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

（2）掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

（3）掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

（4）掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

（5）掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

（6）掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

（7）掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

（8）取得导游、旅游咨询师、景区讲解员、展览讲解机操作员等1或2种职业资格证书。

**六、课程设置及要求**

专业︵技能︶方向课

 综合实训 综合实训

 顶岗实习 顶岗实习

专业技能课

1.导游服务能力

2.导游业务

3.模拟导游

4.普话

5.形体

6.旅游危机管理

7.化妆

导游方向

公共基础课

限定选修课

1.传统文化

2.安全教育

3.心理健康

4.职业素养

1.中国历史文化

2.旅游景区服务

 3.智慧旅游与导游

4.茶艺

5.其他

专业选修课

专业核心课

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 导游基础知识 | 旅游政策与法规 | 旅游职业礼仪与交往 | 旅游情景英语 | 中国旅游地理 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 思想政治 | 语文 | 信息技术 |  体育与健康 | 历史 |  英语 | 数学 | 艺术素养 |

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，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

1.必修课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| 1 | 思想政治 | 《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，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 160 |
| 2 | 语文 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 160 |
| 3 | 历史 | 依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 80 |
| 4 | 数学 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 120 |
| 5 | 英语 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 120 |
| 6 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 120 |
| 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，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 160 |
| 8 | 艺术素养 | 依据《中等职业学校艺术素养教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 80 |

2.限定选修课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| 1 | 传统文化 | 依据《齐鲁优秀传统文化》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 80 |
| 2 | 安全教育 | 依据《中等职业学校安全教育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 20 |
| 3 | 心理健康 | 依据《中等职业学校心理健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 20 |
| 4 | 职业素养 | 工匠精神、职业道德、职业理想、职业态度、职业规划，并与专业实际和行业发展密切结合，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导思想，渗透思想政治教育内容，形成协同育人效应。 | 20 |

（二）专业技能课

 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 | 导游基础知识 | 了解中国历史、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、风物特产相关的基础知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教 | 240 |
| 2 | 旅游政策与法规 | 了解《旅游法》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、规范；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础 | 200 |
| 3 | 旅游职业礼仪与交往 | 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，为职业生涯发展奠定基础 | 160 |
| 4 | 旅游情景英语 | 了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在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运作工作打下必需的基础 | 80 |
| 5 | 中国旅游地理 | 了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品 | 80 |

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 | 导游服务能力 | 掌握导游服务的性质与特点、导游员的职责和应具备的素质、导游服务程序与内容、散客导游服务程序及内容、导游讲解技能、导游个性化服务、导游危机的处理、导游词的撰写技能、导游常识等方面知识的了解、掌握和重点掌握的程度，对导游服务工作的全面了解，提高运用导游服务有关知识分析问题和解决问题的能力，提升在导游实际工作中的应变能力。 | 260 |
| 2 | 导游业务 | 掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础 | 240 |
| 3 | 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、突发事件对应各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力 | 160 |
| 4 | 普话 | 依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 5 | 形体 | 依据《中等职业学校形体教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 6 | 旅游危机管理 | 了解自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识、保险常识，掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法，以及特殊旅游项目的应急常识，增强安全意识，提高应急自救、互救能力，防范和化解旅游风险 | 80 |
| 7 | 化妆 | 依据《中等职业学校化妆教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 80 |

3.专业选修课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 学时 |
| 1 | 中国历史文化 | 中国旅游历史文化中所涉及的中国文化、中国历史、思想文化、制度文化、民俗文化、传统艺术文化、器物文化、饮食文化、景观文化、历史文化传媒为内容主线 | 54 |
| 2 | 旅游景区服务 | 旅游景区构建模块介绍旅游景区认知、旅游景区规划与设计、旅游景区营销；旅游景区运营模块介绍旅游景区门区服务、旅游景区导游服务、旅游景区交通服务、旅游景区娱乐服务、旅游景区购物服务、旅游景区吃住及其他辅助服务、旅游景区环境服务、旅游景区安全服务、旅游景区公共形象的塑造 | 54 |
| 3 | 智慧旅游与导游 | 利用云计算、物联网等新技术，通过互联网/移动互联网，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息，及时发布，让人们能够及时了解这些信息，及时安排和调整工作与旅游计划 | 32 |
| 4 | 茶艺 | 依据《中等职业学校茶艺与服务》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 40 |

4.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，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，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

5.顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

**七、教学进程总体安排**

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试、社会实践等），累计假期12周，周学时一般为38学时，跟岗实习和顶岗实习按每周30小时（1小时折合1学时）安排，3年总学时数为4240。

临沂艺术学校实行学分制，一般16～18学时为1学分，3年制总学分为271学分。其中，军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分，共5学分；实训与顶岗实习总学分为76学分。

公共基础课学时约占总学时的1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的2/3，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，行业企业认知实习应安排在第一学年。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程性质 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 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 | 必修课 | 思想政治 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 语文 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 历史 | 5 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 数学 | 8 | 120 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3% |
| 英语 | 8 | 120 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3% |
| 信息技术 | 8 | 120 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3% |
| 体育与健康 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 艺术素养 | 5 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 限定选修课 | 传统文化 | 5 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 安全教育 | 1 | 20 |  | √ |  |  |  |  | 考试+考查 | 0.5% |
| 心理健康 | 1 | 20 | √ |  |  |  |  |  | 考试+考查 | 0.5% |
| 职业素养 | 1 | 20 |  |  |  | √ |  |  | 考试+考查 | 0.5% |
|  | 小计 | 72 | 1140 |  |  |  |  |  |  |  | 27.3% |
| 专业技能课 | 专业核心课 | 导游基础知识 | 15 | 240 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 5.7% |
| 旅游政策与法规 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 旅游职业礼仪与交往 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 旅游情景英语 | 5 | 80 | √ | √ |  |  |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 中国旅游地理 | 5 | 80 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 专业（技能）方向课 | 导游服务能力 | 15 | 240 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 5.7% |
| 导游业务 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 模拟导游 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 普话 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 形体 | 10 | 160 | √ | √ | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 3.7% |
| 旅游危机管理 | 5 | 80 |  |  | √ | √ |  |  | 考试+考查 | 1.9% |
| 化妆 | 2.5 | 40 | √ | √ |  |  |  |  | 考试+考查 | 1% |
| 专业选修课 | 中国历史文化 | 3 | 54 | √ | √ |  |  |  |  | 考查 | 1.3% |
| 旅游景区服务 | 3 | 54 | √ | √ |  |  |  |  | 考查 | 1.3% |
| 智慧旅游与导游 | 2 | 32 |  |  | √ | √ |  |  | 考查 | 0.8% |
| 茶艺 | 2.5 | 40 |  |  | √ | √ |  |  | 考查 | 1% |
|  | 小计 | 118 | 1900 |  |  |  |  |  |  |  | 44.7% |
| 跟岗实习 | 38 | 600 |  |  |  | √ |  |  |  | 14% |
| 顶岗实习 | 38 | 600 |  |  |  |  | √ |  |  | 14% |
| 总计 | 266 | 4240 |  |  |  |  |  |  |  | 100% |

说明：

（1）√”表示建议相应课程开设的学期。

（2）本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育。军训、社会实践、入学教育、

毕业教育等活动每周计1学分（其中社会实践为2周），共5学分。

**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。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，并聘请行业企业的专业骨干和金牌导游员担任兼职教师。

专任专业教师应为旅游管理及相关专业本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和导游类中级及以上职业资格证书，具有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师应主动前往旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践，每年的专业实践期不少于1个月。

（二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准，在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

1. 校内实训实习室

根据旅游服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备模拟导游实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的要求。

主要设施设备应达到下表所列要求。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 主要设施设备 |
| 名称 | 数量 |
| 1 | 模拟导游实训室 | 教师主控台 | 1套 |
| 学生桌椅 | 1套/生 |
| 投影仪 | 2台，亮度≥3000流明 |
| 投影屏幕 | 1幅 |
| 组合音响 | 1套 |
| 摄录像设备 | 1套 |
| 无线话筒 | 2个 |
| 有线话筒 | 2个 |
| 导游旗 | 1面/生 |
| 地陪服务实训仿真模拟软件 | 1套 |
| 全陪服务实训仿真模拟软件 | 1套 |
| 景区（景点）讲解教学资源库 | 1套 |
| 2 | 形体练功厅 | 杉木底有骨架空木地板 | 铺满排练场内地面 |
| 专用地胶 | 铺满排练场内地面 |
| 练功把杆 | 沿排练场内三面围墙 |
| 形体镜 | 高度不低于21米，立满整面墙 |
| 多媒体（音响、投影机） | 各1套 |

2.校外实训基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

2.1类型

（1）景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家3A级以上景区。

2.2标准

（1）实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。

（2）学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

（3）实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

2.3数量

实习、实训基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

（三）教学资源

1.教材选用中等职业学校旅游服务与管理专业规划教材系列丛书。

2.图书文献配备

学校图书馆在馆藏文献资源建设上坚持以专业设置为基础，做到积极主动、广泛征求各位任课教师的意见，对专业所需的文献资料认真调研、准确定位，系统采集反映其发展历史、现状及趋势的文献，完整采集本专业的连续出版物、国内外文献、常规文献、印刷文献和电子、网络型文献。以采集高质量的、能满足重点学科建设发展需要的文献为宗旨，确定本专业文献收藏定位能够同时满足完备级水平、研究级水平和教学级水平。

3.数字资源配备

本专业配备数字资源类型包括数据库、电子期刊、电子图书、网页、多媒体资料等。

（四）教学方法

公共基础课要着眼于提高学生文化素养，既为学生的专业学习服务，又为学生的继续学习和终身发展打好基础。要从学生的文化基础出发，结合专业特点，努力进行教学改革，从以教师为中心转变为以学生为主体，通过自主学习、合作学习、探究学习和分层教学等方法，着力调动学生的学习积极性，提高公共基础课教学的有效性，促进学生综合素质的提高和职业能力的形成。

专业技能课推行工学结合，努力实现教学内容与职业标准、教学过程与生产过程的对接。要在加强专业基础教学的同时，强化对职业岗位技能的训练，把职业资格标准所要求的知识和技能作为专业教学的重要内容。根据旅游服务与管理专业导游方向的特点，加强教师的专业示范和个别指导，通过理论实践一体化的教学模式，促进学生专业知识和技能的同步增长，确保专业教学既满足职业岗位的需求，又为学生未来的职业发展打下坚实基础。

（五）学习评价

学生所修课程均应考核。考核分为考试和考查。

1. 公共基础课

公共基础课为考试课程。文化课应推行教考分离，统一命题和阅卷。英语、计算机应用基础等应用课程可采取学校与社会考核相结合的办法，课程结业，组织学生参加社会认可的等级考核，取得相应的等级合格证书。

2. 专业技能课

专业技能课分为专业核心课和专业选修课。

专业核心课为考试课程。理论知识课应推行教考分离，统一命题和阅卷。核心技能课可实行统一考试，集体评分。含应用技术的课程可采取学校与社会考核相结合的办法，课程结业，组织学生参加社会认可的等级考核，取得相应的等级合格证书。

专业选修课为考查课程，学生最终成绩由过程成绩与结果成绩两部分组成。其中过程成绩包括出勤情况、课堂表现和平时作业，结果成绩包括学期作业。

3. 跟岗实习和顶岗实习

跟岗实习和顶岗实习课程应由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和班主任组成考核组，针对学生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综合考核评价。

（六）质量管理

要加强专业教学的科学化、规范化、制度化管理。建立教材使用的集体研究和学校审批制度，确保教材使用的合理性和规范化；根据旅游服务与管理专业导游方向的特点，建立加强教学过程管理的有效机制，确保课堂技能训练的合理密度和强度，努力提高课堂教学的质量。从加强质量管理的要求出发，研究专业教学评价的改进方法，努力增强评价的客观性，促进教学质量的全面提高。

**九、毕业要求**

本专业学生完成3年学习后，须完成4240学时学习，修满271学分，方可毕业。毕业生应具备本专业要求的职业素养，掌握本专业要求的专业知识和技能，成为具备导游岗位综合职业能力，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**十、附录**

1.变更审批表