

郑州市中牟电子技术中等专业学校

旅游服务与管理专业人才培养方案



目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、培养目标	3
五、人才培养规格	3
(一) 必备的知识结构	3
(二) 必备的能力结构	4
(三) 必备的素质结构	4
六、人才培养模式	5
七、课程设置及要求	5
(一) 公共必修课	5
(二) 专业课	7
(三) 选修课	7
八、教学进程总体安排	9
九、职业岗位知识、素质、能力分析	12
十、旅游服务与管理专业教学环节时间分配	

表	16
十一、旅游服务与管理专业教学计划总表	17
十二、教学计划总表说明	19
十三、技能实训	20
十四、教学运行和教学质量保障	21
十五、毕业要求	22

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称: 旅游服务与管理

(二) 专业代码: 740101

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者

三、修业年限

【学制】三年

四、培养目标

本专业主要培养社会建设需要的具有良好政治思想品德素质, 身体健康, 具有较高文化修养和审美能力的面向河南省及郑州、开封、洛阳等城市旅游产业在服务与管理第一线从事酒店前厅服务, 客房服务、餐饮服务、康乐服务、旅行社门市、导游服务、计调、外联与管理等工作, 具有良好的职业道德、较强实践能力和创新精神, 具备酒店基层管理能力, 旅行社管理能力, 旅游景区管理能力, 旅行社门市管理能力, 德智体美全面发展的高素质技能型专门人才。

五、人才培养规格

本专业毕业生在知识、能力和素质三方面必须达到以下标准:

(一) 必备的知识结构

较好的掌握旅游管理专业基础知识，基本理论，包括旅游概论，饭店概论、旅游管理基础、中国旅游地理、中国旅游文化、旅游心理学等专业理论知识；

扎实的掌握旅导游实务、会展旅游实务、旅游线路设计、景区营销与管理、旅行社经营管理、旅游市场营销、饭店经营和管理、旅游礼仪、餐饮服务和管理、前厅服务与管理、客房服务与管理，旅游管理专业综合实践项目等专业知识和技能；

（二）必备的能力结构

具有胜任旅游公司导游、业务（外联、计调）经营、旅游景区开发与经营、票务接待、酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务、基层管理、人力资源部培训、酒店营销策划、公关策划等旅游企业的业务接待及管理工作能力，毕业生要求获得导游资格证，前厅高级服务员证书，餐厅高级服务员证书。

毕业生具有一定地阅读和分析本专业书刊、技术资料的能力；毕业生具有良好的计算机应用、操作、维修知识与技能，能熟练运用 Office 办公软件工作；毕业生具有良好的语言文字表达、人际沟通、团队协作能力。

（三）必备的素质结构

毕业生要热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线；毕业生具有良好的伦理道德、社会公德和职业道德修养；毕业生

具有创新意识和创业能力；毕业生普遍身心健康。

六、人才培养模式

本专业实行校企合作、工学结合的人才培养模式，核心教学由三个模块组成：第一模块为基础性课程模块，主要培养学生必备的专业基本能力；第二模块为方向性课程模块，主要培养学生的专业方向的核心能力和岗位技能强化训练及职业资格认证模块；第三模块为学生顶岗实训模块，主要培养学生的实际动手能力。每门课程都制定有规范的课程目标和教学大纲，教师依据课程目标和教学大纲进行教学，确保课程功能目标的实现。

七、课程设置及要求

（一）公共必修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	按照《中等职业学校中国特色社会主义教学标准》执行。	36
2	心理健康与职业生涯规划	按照《中等职业学校心理健康与职业生涯规划教学标准》执行。	36
3	哲学与人生	按照《中等职业学校哲学与人生教学标准》执行。	36
4	职业道德与法治	按照《中等职业学校职业道德与法治教学标准》执行。	36
5	语文	按照《中等职业学校语文教学标准》执行。	144
6	数学	按照《中等职业学校数学教学标准》执行。	108

7	英语	按照《中等职业学校英语课程标准》执行。	108
8	信息技术	按照《中等职业学校信息技术课程标准》执行。	108
9	体育与健康	按照《中等职业学校体育与健康课程标准》执行	54
10	艺术	按照《中等职业学校公共艺术课程标准》执行。	36
11	历史	按照《中等职业学校历史课程标准》执行。	72

(二) 专业课

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	专业基础课	旅游概论	按照《中等职业学校旅游概论教学标准》执行。	216
2		河南旅游	按照《中等职业学校河南旅游教学标准》执行。	108
3		旅游心理学	按照《中等职业学校旅游心理学教学标准》执行。	216
4		礼仪	按照《中等职业学校礼仪教学标准》执行。	108
1	专业核心课	普通话	按照《中等职业学校普通话教学标准》执行。	108
2		餐饮服务与管理	按照《中等职业学校餐饮服务与管理教学标准》执行。	216
3		旅游英语	按照《中等职业学校旅游英语教学标准》执行。	216
4		旅游政策与法规	按照《中等职业学校旅游政策与法规教学标准》执行。	216
5		导游业务	按照《中等职业学校导游教学标准》执行。	144

(三) 选修课

类型	序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
限选课	1	语文职业模块	按照《中等职业学校语文教学标准》中职业模块的教学内容执行，结合专业特点。	54
	2	数学	按照《中等职业学校数学教学标准》中拓	36

	拓展模块一	展模块一的教学内容执行，结合专业特点。	
	3 英语职业模块	按照《中等职业学校英语教学标准》职业模块的教学内容执行，并结合专业特点	36
	4 体育与健康拓展模块一	按照《中等职业学校体育与健康教学标准》中拓展模块一的教学内容执行，结合专业特点。	90
	5 专业限选	形体训练	36
	6 专业限选	模拟导游	36
任选课	1 法律与职业	基于中职学生职业发展的实际需要，主要介绍劳动法、就业促进法、合同法、劳动合同法、安全生产法、网络安全法、环境保护法、产品质量法、反不正当竞争法、民事诉讼法、劳动争议调解仲裁法等法律法规的基本原则和主要内容。	18
	2 国家安全教育	落实宪法和国家安全法的精神，阐释总体国家安全观，明确坚持总体国家安全观是新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略，阐明我们党治国理政的一个重大原则是统筹发展和安全，增强忧患意识，做到居安思危。	18
	3 数学拓展模块二	按照《中等职业学校数学教学标准》中拓展模块二的教学内容执行，结合专业特点。	36
	4 英语	按照《中等职业学校英语教学标准》中拓	18

	拓展模块	展模块的教学内容执行，并结合专业特点	
5	体育与健康拓展模块二	按照《中等职业学校体育与健康教学标准》中拓展模块二的教学内容执行，结合专业特点。	72
6	艺术拓展模块	按照《中等职业学校艺术教学标准》中拓展模块二的教学内容执行，结合专业特点。	36
7	历史拓展模块	依据《中等职业学校历史教学标准》中拓展模块二的教学内容执行，结合专业特点。	18

八、教学进程总体安排

(一) 教学活动时间分配表(单位: 周)

学年	学期	入学教育	课程教学	顶岗实习	见习跟岗	机动	成绩考核	毕业教育	总计
一	1	1	18		0		1		20
	2		18		0	1	1		20
二	3		18		1		1		20
	4		18		1		1		20
三	5		18			1	1		20
	6			19				1	20
总计		1	90	19	2	2	5	1	120

备注: 军训、社会实践安排在假期

(二) 教学学时、学分分配及比例表

课程类型	学时数	占总学时 比例 (%)	学分数	占总学分 比例 (%)
文化基础课	1278	36.9%	71	36.9%
专业课	1566	45.2%	87	45.2%
限选课	306	8.8%	17	8.8%
任选课	270	7.8%	15	7.8%
实践教学课	1815	52.5%	87	48.3%
综合统计	3460		180	

(三) 教学进程安排

课程类型	课程名称	学分	学时	实践课时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
公共基础课	中国特色社会主义	2	36	0	2						
	心理健康与职业生涯	2	36	0		2					
	哲学与人生	2	36	0			2				
	职业道德与法治	2	36	0				2			
	语文	8	144	0	2	2	2	2			
	数学	6	108	0	2	2	2				
	英语	6	108	0	2	2	2				
	信息技术	6	108	54	3	3					
	体育与健康	3	54	27	2	1					
	艺术	2	36	18	1	1					
	历史	4	72	0	2	2					

		小计	43	774	99	16	15	8	4	0		
专业课	专业基础课	对口基础	12	216	100	4	4			4		
		对口基础	12	216	100	4	4			4		
		专业基础	6	108	54			6				
			小计	30	540	254	8	8	6	0	8	
	专业核心课	核心专业	6	108	100	3	3					
		核心专业	8	144	100	4	4					
		核心专业	12	216	180			6	6			
		对口专业	12	216	160			4	4	4		
		对口专业	12	216	160			4	4	4		
		1+X 技能培训	3	54	40						3	
		小计	53	954	740	7	7	14	14	11		
选修课	限选课	语文（职业模	3	54	0				3			
		数学（拓展1）	2	36	0				2			
		英语（职业模	2	36	0				2			
		体育与健康	5	90	0		1	2	2			
		劳动教育	1	18	0	1						
		专业限选一	2	36	18			2				
		专业限选二	2	36	18				2			
		小计	17	306	36	1	1	4	11	0	0	
	任选课	健康教育	1	18	0		1					
		信息技术（拓展模块）	2	36	18				2			
		体育与健康（拓展二）	4	72	36					4		
		法律与职业	1	18	0					1		
		国家安全教育	1	18	0					1		

	英语(拓展二)	1	18	0					1	
	数学(拓展二)	2	36	0					2	
	艺术(拓展)	2	36	18				1	1	
	历史(拓展)	1	18	6					1	
	小计	15	270	78	0	1	0	3	11	0
课程总计课时		158	2844	1207	32	32	32	32	30	0
企业 见习	小计	2	56	56					2	
企业 实践	小计	19	532	532						19
军训	小计	1	28	20	1					
总计		180	3460	1815	33	32	32	32	32	19

九、职业岗位知识、素质、能力分析

素质	能力	知识与技能 构成	课程	教学方式 和手段	检测标准与考 核手段
基本 素质 与基	德育品 质	热爱祖国， 具有良好的 职业道德， 健康的身体。	国家规定的 社科类 课程、中职 体育、及其 其他素质教 育课程。	校内课 堂教学	课程考核合格 达到国家中职 体能标准要求， 综合测评合格。

本能力	英语应用能力	具有较强的听、说、读、写能力。	英语	校内课堂教学	考试合格
	计算机应用能力	了解计算机文化基础知识，具有一定的操作能力。	计算机应用基础	校内课堂教学	计算机文化基础考试合格
	与人合作的交往能力	语言表达和写作、沟通技巧	礼仪、写作、口才	校内课堂教学	课程考核合格
	规范语言应用能力	熟练掌握并能运用普通话等规范语言	普通话培训、辩论赛、演讲	校内实训	全国普通话等级考试二级乙等以上
专业基	导游业务素质	具备导游专业知识和能力	导游、旅游法规	校内课堂教学	课程考核合格

基础与能力	服务管理素质	掌握旅游、酒店、旅行社客房服务规则、具备管理者素质	旅游管理、酒店、客房服务	校内课堂教学与实践相结合	考证
	人文素质	相关的社会科学知识培养学生文化素质、艺术素质和文明素质	旅游文化和社会实践	课堂教学与实验相结合	课程考核合格
	服务管理能力	掌握旅游、酒店、旅行社客房服务规则能够具备按照规范化要求进行旅游综合管理能力	旅游管理、酒店、客房服务	课堂教学与实验相结合	课程考核合格

专门化能力	导游业务能力	了解导游知识、景点、法规、熟悉导游业务	导游、法规、名胜欣赏	校内实训	导游资格证
	鉴赏分析、审美能力	深入理解各种民间文化、上升到审美的理论高度，有一定的分析、欣评论能力	中外文化、美学、艺术欣赏	课堂教学	课程考核合格
	文字表达、语言交际应用能力	会写各类公文、应用文及各种文体的文章、掌握普通话发音吐字方法，能说普通话	基础写作、普通话	课堂教学	课程考核合格

职业资格 证书	具备本专业必 备的职业技 能	具有持证上 岗的资格	导游员证 书、普通话 证		
------------	----------------------	---------------	--------------------	--	--

此外，各个工作岗位均要求员工具备基本的职业素质，熟悉旅游或酒店基础知识，敬业爱岗、有较好的组织协调能力和团队精神，工作细心、认真，有责任感，能吃苦耐劳。

十、 旅游服务与管理专业教学环节时间分配表

内容 周数 学期	课堂 教学	顶岗 实习	复习 考试	军训 入学 教育	公益 劳动	寒暑 假	总计 (周)
一	16		1	2	1	4	24
二	18		1		1	8	28
三	18		1		1	4	24
四	18		1		1	8	28
五		20	1				24
六		20					28

总计	90	40	5	2	4	24	150
----	----	----	---	---	---	----	-----

十一、 旅游服务与管理专业教学计划总表

课程类别	序号	课程名称	课堂教学											
			教学时数			第一学年		第二学年		第三学年		按学期分配		
			总学时	理论学时	课内实训	一	二	三	四	五	六	考试 (※)	考查 (○)	
						16	18	18	18					
公共基础课	德育课	1 职业道德与法律	32	32		2							※	
		2 职业生涯规划	36	36			2						※	
		3 经济政治与社会	36	36				2					※	
		4 哲学与人生	36	36					2				※	
		5 心理健康教育	34	34		1	1							○
		小计	174	174		3	3	2	2					

文 化 课	1	语文	17 4	17 4		3	3	2	2			※	
	2	数学	17 4	17 4		3	3	2	2			※	
	3	英语	24 6	24 6		3	3	4	4			※	
	4	体育与健 康	14 0	14 0		2	2	2	2				○
	5	计算机基 础	14 0	40	100	2	2	2	2				○
	6	公共艺术	34	34		1	1						○
	小计		90 8	80 8	100	1 4	1 4	12	1 2				
专 业 课	1	旅游概论	13 6	13 6		4	4					※	
	2	导游基础	13 6	13 6		4	4					※	
	3	形体	68	18	50	2	2						○
	4	礼仪	68	28	40	2	2						○
	5	普通话	17 4	74	100	3	3	2	2			※	
	6	书法	14	40	100	2	2	2	2				○

		0										
7	旅游心理学	72	72				2	2				○
1	旅游政策与法规	72	72				2	2			※	
2	导游业务	21 6	10 0	116			7	5			※	
3	现场导游	21 6	66	150			5	7			※	
小计		12 98	74 2	556	1 7	1 7	20	2 0				

十二、教学计划总表说明

名称	总时数	占%	名称	总学时	占%	备注
理论学时	1724	47.8	德育课	174	10	
			文化课	808	46.8	
			专业基础课	504	29.2	
			专业方向课	238	13.8	
			小计	1724	100%	

实践学时	1880	52.2	课内实训	656	34.9	
			顶岗实习	1224	65.1	
			小计	1880	100%	
合计	3604	100%		3604	100%	

十三、技能实训

技能项目	技能要求	考核标准
普通话	让学生达到普通话二级乙等水平。	按照国家普通话测试标准进行测试。
礼仪展示	仪容仪表整洁，走、站姿正确，举止行为规范，有礼貌，能较好的使用服务敬语，并能进行微笑服务。	依据公关礼仪标准。
微机录入	能正确而快捷地操作计算机，进行文字信息的录入和信息的搜集处理。	达到计算机操作中级水平。
景点讲解	能运用恰当的讲解方法；熟悉讲解词。	讲解准确、流畅，普通话标准，无背书感。

知识问答	依据《导游基础》、《导游实务》、《旅游法规》回答测试员的提问。	要求灵活有礼节，应变能力强，能正确回答、解决相应问题。
才艺表演	具有较出色才艺表演能力，充分展示自己的个性。	依据个人特点表演 1-2 个艺术节目。
综合模拟实训	达到酒店和旅行社的工作要求。	学校自行组织考试

十四、教学运行和教学质量保障

1、教学管理

严格执行学校制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进程，严格执行教学评价制度，严格执行课堂教学、实践教学过程的检查制度，严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案的顺利实施和教学质量的提高。

2、教学质量监控体系

为保证本专业人才培养方案的落实，在学校质量监控领导小组的指导下，成立由专业建设项目负责人、学校教学管理人员、专业教师、企业兼职教师等组成的人才培养方案实施质量监控领导小组，具体负责人才培养方案各个环节质量监控的实施。下设：教学管理与质量监控小组、专业指导委员会、教学督导组 and 实训工作指导小组等工作组。

通过收集教学信息、评估教学效果、诊断与更新教学过程的偏差等活动对专业教学工作进行全过程、全方位的质量监督与控制，促进教学工作不断改进，保障和提高教学质量，主要由教学管理与质量监控小组负责。

3、教学评价

教学质量评价采取多元化原则，实行社会、企业和学校三位一体的多元化评价模式，以综合后的主体评价结果形成对人才培养质量的最终评价。采取问卷调查、企业走访、毕业生座谈会和网络信息平台等手段进行评价。注重对学生的职业道德、从业意识、工作态度、专业技能和团队合作精神等各种素质要素的评价。在人才培养方案实施过程中，继续完善“教师评价”、“学生自评与互评”、“企业评价”等制度。

十五、毕业要求

明确毕业要求，严把毕业出口关，结合本专业实际组织期末考试，补考及毕业考试（考核）。

学生达到以下条件方毕业：

- （一）入学满 3 年。
- （二）修满 135 学分。（其中必修 92 学分，选修 43 学分）
- （三）完成 6 个月顶岗实习任务合格。
- （四）通过毕业考试成绩合格。
- （五）核心素养评价良好以上。

学生通过规定年限的学习，修满电子信息专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，达到电子信息专业人才培养方案所规定的素质、知识和能力等方面要求。予以毕业。