

旅游服务与管理专业 人才培养方案

西安职业中等专业学校教学指导委员会

二〇二二年五月

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、招生对象

本专业招收应届初中毕业或具有同等学力者，作为正式在校生源进行教学。

三、基本学制

学 制：全日制中等职业教育，学制三年

学 历：职业高中

四、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养与我国现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的文化修养和职业道德，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、现代酒店业、餐饮业等行业企业，掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任旅行社服务及其他旅游企业服务工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

（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。

素质目标：

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。

具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。

具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

知识目标：

掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

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。

掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

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。

掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

能力目标：

专业(技能)方向一旅行社导游

掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。

掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用。

掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。

掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。

掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

参考《中等职业学校专业教学标准》根据学校实际情况参考设置主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

课程类别			序号	课程名称	授 课 时 数	各学期理论课周课时安排					
						一学年		二学年		三学年	
						1	2	3	4	5	6
						18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周
文化 基础课	公共基 础课	1	思政课	144	2	2	2	2	综 合 实 训	2	
		2	语文	216	2	2	2	2		4	
		3	数学	216	2	2	2	2		4	
		4	英语	216	2	2	2	2		4	
		5	计算机基础	180	2	2	2	2		1	
		6	体育与健康	180	2	2	2	2		2	
		7	音乐美术欣赏	36	2						
		8	历史	36		2					
专业 课	专业核 心课	专业理 论课	9	旅游概论	36	2					
			10	食品营养与卫生	72			2		2	
			11	旅游情景英语	216	3	3	3	3		
			12	旅游服务心理学	36		2				
			13	导游基础知识	144	2	2	2	2		
			14	旅游政策与法规	72			4			
			15	中国旅游地理	144		4			4	
		专业技 能	16	前厅服务与管理	72	2	2				
			17	康乐服务与管理	36			2			
			18	导游实务	72			4			
			19	餐饮服务与管理	90	2	3			顶	

		课	20	插花艺术	72	2	2			岗 实 习	
			21	客房服务与管理	144			2	4		2
			22	模拟导游	126				4		3
			23	旅游职业礼仪与 交往	36	2					2
			24	茶艺	54	1			2		
	选修课	25	饭店管理	36				2			
		26	旅游美学	36			2				
	周课时		小计			30	32	31	30		

六、专业（技能）主要课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
旅游概论	(1) 旅游的产生及其科学概念; (2) 旅游的本质、属性与特征; (3) 旅游的发展历程及其时代特征; (4) 旅游活动的构成要素; (5) 旅游业的构成; (6) 旅游市场; (7) 旅游与旅游业的影响和作用; (8) 旅游与旅游业的发展前景。	(1) 能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象; (2) 能结合当地旅游业发展状况,对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析; (3) 能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分; (4) 能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位。
旅游情景英语	(1) 酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话; (2) 酒店业礼貌礼节; (3) 酒店主要设施设备及服务的介绍; (4) 酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语。	(1) 能迅速、正确通过学习和训练听懂客人的要求; (2) 能回答客人的一般询问; (3) 能在饭店服务工作中的使用规范用语; (4) 能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语; (5) 能向客人介绍饭店主要设备及产品; (6) 能听写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息; (7) 能借助英语与客人沟通并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务。
旅游服务心理学	(1) 客人消费心理相关知识; (2) 员工服务心理相关知识; (3) 企业管理心理相关知识。	(1) 掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能; (2) 能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中; (3) 能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。

中国旅游地理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识; (2) 旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值; (3) 地理风光的成因、变化和特色; (4) 自然资源的开发利用和保护的基本知识; 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能熟练掌握中国地图, 了解各种区域划分的方法; (2) 了解旅游地理一般理论与方法; (3) 掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色; (4) 熟悉重要景区及旅游线路; (5) 熟悉各地风味美食。
旅游职业礼仪与交往	<ul style="list-style-type: none"> (1) 礼仪的基本概述; (2) 酒店服务仪表礼仪; (3) 酒店服务言谈礼仪; (4) 酒店服务行为礼仪; (5) 酒店服务国际礼宾礼仪; (6) 酒店主要部门礼仪规范; (7) 宗教礼仪知识; (8) 我国主要客源国和地区的风俗与礼节。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解酒店服务的礼貌礼节知识; (2) 掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求; (3) 学会尊重他人, 提高文明素质, 自觉养成礼貌服务的职业习惯。
前厅服务与管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 前厅部概述; (2) 客房预订; (3) 前厅礼宾服务; (4) 总台接待; (5) 总机服务与商务中心; (6) 前厅客房销售与管理; (7) 前厅信息管理; (8) 前厅宾客关系管理。 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能够熟练规范地迎送宾客; (2) 会进行行李的运送; (3) 能够熟知饭店各项服务设施及营业时间, 了解市内交通和旅游景点情况, 做到主动介绍、耐心解答; (4) 能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订, 服务规范; (5) 能掌握、团队与零星散客的接待工作程序, 做到准确、高效; (6) 能掌握瞬间的房态, 合理排房; (7) 能提供问讯、邮件分送等服务, 程序规范; (8) 能迅速、准确地办理离店结账手续; (9) 能填写各类业务报表, 能熟练运用电脑查询业务信息, 归类管理业务资料; (10) 能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务; (11) 能承担客人委托的各项商务、票务服务工作, 协助客人处理商业业务;
客房服务与管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 客房部机构设置; (2) 客房楼层服务; (3) 客房中心服务; (4) 客房清扫服务; (5) 公共区域的清洁与保养; 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点, 并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局; (2) 能够对客房进行布置和装饰; (3) 能够进行客房专业英语词汇的听说写;

	<p>(6) 洗衣房各岗位服务知识与技能；</p> <p>(7) 客房安全管理；</p> <p>(8) 客房部设备用品管理；</p> <p>(9) 客房人力资源管理；</p>	<p>(4) 能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式或西式床；</p> <p>(5) 能够按程序 and 标准独立完成走客房的清扫；</p> <p>(6) 能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；</p> <p>(7) 能够独立完成开夜床；</p> <p>(8) 能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；</p> <p>(9) 能够掌握客人接待的程序和标准；</p> <p>(10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；</p> <p>(11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法；</p> <p>(12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件；</p>
餐饮服务与管理	<p>(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求；</p> <p>(2) 餐饮部机构设置；</p> <p>(3) 中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等)；</p> <p>(4) 中餐零点服务；</p> <p>(5) 中餐宴会服务；</p> <p>(6) 自助餐服务；</p> <p>(7) 西餐早餐服务；</p> <p>(8) 西餐午晚餐服务；</p> <p>(9) 会议服务；</p> <p>(10) 餐饮部人员、物资、安全管理知识。</p>	<p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能；</p> <p>(2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；</p> <p>(4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能；</p> <p>(5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(6) 能独立按照服务程序提供西餐服务；</p> <p>(7) 会进行中西餐宴会台面的布置；</p> <p>(8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；</p> <p>(9) 能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；</p> <p>(10) 掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；</p> <p>(11) 能合理控制餐饮物资的消耗；</p> <p>(12) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理。</p>
康乐服务与管理	<p>(1) 饭店健身房服务；</p> <p>(2) 保龄球房服务；</p> <p>(3) 台球房服务；</p> <p>(4) 高尔夫球场服务；</p> <p>(5) 网球场服务；</p> <p>(6) 壁球房服务；</p>	<p>(1) 会介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；</p> <p>(2) 能熟练使用各类健身器材；</p> <p>(3) 能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；</p> <p>(4) 能把握饭店娱乐服务的标准；</p>

七、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 基本要求：能胜任教学任务，专业知识和专业能力结构合理、数量足够的师资团队，双师型教师占专业教师的 90% 以上。

2. 配备能带领专业教师进行专业各项建设工作任务的专业负责人 1 名、专业带头人至少 1 名。

3. 专业课教师数量要占本专业专任教师数的 60% 以上。

（二）教学设施

校内实训基地

序号	实训室名称	数量	功能	实训室规模
1	茶艺、插花实训室	1	茶艺、插花练习	56 平米
2	客房实训室	1	铺床练习	168 平米
3	餐饮实训室	1	餐饮服务练习	168 平米

校外实训基地

序号	企业名称	功能	实训室规模
1	西安阳光国际大酒店	实习	30-50 人
2	天域凯莱大酒店	实习	10-50 人

（三）教学资源

1. 教材建设选用及参考书目：《旅游概论》（第二版）高教社、《旅游服务心理学》（第五版）高教社、《旅游职业礼仪与交往》高教社、《旅游情景英语》高教社、《导游实务》高教社、《模拟导游》自编讲义、《插花艺术》、《客房服务与管理》（第二版）高教社、《饭店管理基础》浙江大学出版社、《康乐服务与管理》（第二版）高教社、《茶

艺》（第二版）高教社、《前厅服务与管理》（第二版）高教社。

八、成绩考核

1、 成绩考核包括学业和操行两个方面。学业方面，按照教学计划的规定和学生的学习情况，考核学生的学习成绩；操行方面，对学生的思想品德、组织纪律方面进行考察评定。考核成绩记入学生本人档案。

2、 学生所学课程和实践教学环节均应考核。参加课程和实践教学环节考核后的成绩及所得学分载入成绩记分单、学生成绩总表。归入学生个人档案的学习成绩总表，仅以最终成绩登录。成绩总表在学生离校时由学校档案室留存一份。

3、 课程成绩考核应包括平时考核和期中、期末考核。平时考核包括出勤、学习态度、平时作业、测验等，期中、期末考核根据各门课程的特点可采用开卷、闭卷、口试等形式，理论考核时间一般为 60 分钟，实践技能考核时间可适当延长。

4、 学生学期课程成绩=平时考核(出勤、课堂纪律、完成作业)（40%）+期中考核（30%）+期末考核（30%）

九、实训（实验）基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 35 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

客房服务与管理实训室，中西餐服务与管理实训室，茶艺服务与管理实训室。

十、编制说明

本方案制定充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念。并力求突出以下几点：

1、方案的制定坚持以就业为导向，对接服务行业、酒店行业的岗位需求，依据本专业职业能力分析来构建课程体系，开设了《旅游职业礼仪与交往》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》、《旅游情景英语》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《康乐服务与管理》等专业课程以培养学生的行业通用能力和专业特定能力。

2、加强与企业紧密联系，努力提高学生的生产实习和技能水平，适应市场和企业的用人要求，改革以学校和课堂为中心的传统人才培养模式，注重校企合作、工学交替新的培养模式。