

资溪中等专业学校旅游服务与管理专业 人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（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

序号	对应职业 (岗位)	职业资格 证书	专业(技能)方向
2	旅行社外联员	旅游咨询师 (助理师)	旅行社导游、旅行社计调、 外联方向
3	景区讲解员	景区讲解员 (初级)	旅行社导游、旅行社计调、 外联方向
4	旅行社计调员	旅行社计调员 (助理师)	旅行社导游、旅行社计调、 外联方向
5	导游员	导游资格证书	旅行社导游、旅行社计调、 外联方向
6	前厅服务员	前厅服务员 (四级)	旅行社、高星级酒店方向
7	客房服务员	客房服务员 (四级)	旅行社、高星级酒店方向
8	餐厅服务员	餐厅服务员 (四级)	旅行社、高星级酒店方向

五、专业培养目标及培养规格

1. 培养目标

本专业主要为旅行社、酒店等旅游企业培养品学兼优的中等旅游管理和服务人员。培养具有良好思想品德，身体健康，具有较高文化修养和审美能力，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。

(1)文化知识

系统掌握本专业所必须具备的文化科学知识，能用英语进行日常对话以及酒店中的对客服务；会基本的计算机操作，会使用计算机办公；具有较强的汉语口头表达和文字表述能力，以及一定的社会综合能力。

(2)专业知识

熟练掌握专业的基本理论、基础知识，要求具备较强的独立工作能力和实践操作技能，能胜任本专业（旅行社和酒店）各管理、服务工作；能使用普通话、常用旅游英语等接待宾客、处理业务、锻炼出健康的体魄和得体的仪表，掌握旅游业务的基本知识、基本技能，具有一定的管理能力；能够从事酒店前厅服务，客房服务、餐饮服务、康乐服务、旅行社门市、导游服务、计调、外联与管理等行业工作

2、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

(1) 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；

扎实的掌握导游实务、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、客房服务与管理等专业知识和技能；

(2) 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，毕业生力争获得导游资格证、或前厅高级服务员证、或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；具有良好的计算机应用，能熟练运用 Office 办公软件工作；具有良好的语言文字表达、人际沟通、团队协作能力。

(3) 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，具有良好的伦理道德、社会公德和职业道德修养，具有创新意识和创业能。

六、职业岗位分析

1、旅游服务与管理专业及现状

资溪在全国领先探索绿色发展之路，大力培育以生态旅游为主导，是国家可持续发展实验区和首批全国生态文明先行示范县。初步建成以大觉山景区为龙头的全域旅游格局，是中国生态旅游大县、国家全域旅游示范区创建单位和江西省旅游强县。“十二五”期间，全县旅游产业发展一直保持了快速增长，已成为我省新兴旅游热点地区之一。全县旅游接待总人数由2013年的125万人次增加到2018年的500万人次，年均增长34.47%；旅游总收入由2013年的6.5亿元人民币增加到2018年的18.51亿元人民币，年均增长29.93%。到2020年底，全县年接待游客突破900万人次，旅游综合收入突破30亿元。全县旅游业的兴起，对旅游与服务管理人员需求量越来越大，可谓是供不应求，我校为顺应这种局势，进一步改进教学方法，完善实训条件，培养满足旅游业需要的高素质、高技能的旅游服务管理人才，促进当地经济健康发展。

2、毕业生的就业范围

(1) 旅行社业	25%
(2) 酒店业	45%
(3) 其他行业（旅游投资企业、营销业等）	20%
(4) 窗口服务行业	10%

3、主要职业岗位

本专业学生能从事的主要职业岗位有：

(1) 旅行社各管理岗、导游岗、计调岗等。

(2) 星级宾馆前厅部、营销部、客房部、餐饮部等部门的管理岗、服务岗。

(3) 旅游营销公司营销人员岗、景点讲解员岗、管理岗。

(4) 窗口行业客服人员岗

七、教学学时安排

1、基础课

序号	课程安排	主要教学内容和要求	参考学时
1	红色文化	通过本课程教学，使学生系统了解和掌握红色文化的独特魅力、时代价值和江西红色文化的生成演进，了解和掌握红色道路、红色理论、红色政权、红色精神的历史贡献和现实意义。从而激励学生结合自身实际坚定理想信念，传承红色基因、做红色江山接班人。	36
2	职业规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	32
3	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲开设》并与专业实际和行业发展密切结合。	32
5	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块教学内容中体现专业特色	198
7	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容体现专业特色	128
8	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重职业模块教学内容中体现专业特色	132
9	计算机应用基	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开	130

	础	设, 并注重职业模块教学内容中体现专业特色	
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康指导纲要》开设, 并与专业实际和行业发展密切结合	144

2、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	旅游概论	了解旅游业发展的历程, 掌握了旅游业性质、构成、特点、意义和作用, 了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态, 能在工作中应用相关的知识进行服务、管理和决策, 讲授旅游的概述、发生及发展、基本要素、旅游市场、旅游业的构成, 在现代社会发展中的作用及发展的前景。使学生初步了解旅游业的概况	36
2	旅游政策与法规	讲授国家的规章制度, 旅游涉及到的保险、旅行社、酒店的运作等等导游管理条例等	72
3	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须的基础。	72
4	旅游职业礼仪与交往	讲授我国的主要客源国或地区的民族礼仪和习俗, 训练学生的仪态仪表, 使学生掌握旅游服务工作中应具有的礼仪, 能有针对性地做好礼貌服务。	36
5	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、风物特产相关的基本知识, 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, 应用运用相关的知识进行讲解, 能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地的民俗和宗教。	108
6	中国旅游地理	讲授中国和江西的历史文化、旅游资源、古代建筑、园林、菜肴、民族风俗、宗教、风物特产等与旅游相关的知识, 激发爱国主义情感, 使学生掌握中国和世界旅游地理的重点脉络, 掌握我国的主要旅游资源的概况和特点	72
7	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识, 掌握旅游业发达国家和地区的经验, 学会在服务中尊重客源地的风俗习惯, 能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	36

3、专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	导游实务	主要讲授导游业务，尤其是旅游接待中的一些主要问题和事故的预防与处理，使学生掌握与导游工作相关的知识，明确导游的职责，能胜任导游工作。	72
2	模拟导游	通过实训，能准确熟练地运用语言对江西省八一博物馆、滕王阁、白鹿书院、庐山、井冈山、鄱阳湖、景德镇、最美乡村—婺源等景点进行讲解；熟知资溪本地景点大觉山、九龙湖、新月畲族文化村等。通过实训，能准确熟练地运用语言对一景点进行讲解；掌握导游服务基本程序及国家旅游方针政策；能妥善处理导游过程中各类突发事件。	72
3	餐饮服务与管理	讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责，菜点酒水知识，中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程，进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识，能灵活处理常见与疑难问题，能胜任餐饮部各岗位工作。通过实训，掌握餐饮部各岗位操作规程如摆台，能熟练操作并达到质量标准；掌握菜单设计基础知识及菜点酒水知识；掌握餐饮成本控制的基本方法	108
4	客房服务与管理	讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作	60
5	前厅服务与管理	讲授酒店前厅部各岗位的接待服务与管理的知识（如：组织机构、职责范围、预定、前厅服务、总台接待与销售、房价与宾客关系管理等。）使学生掌握前厅接待与运转知识，能胜任前厅各岗。。通过实训，掌握前厅部各岗位的工作流程及对客服务的基本技巧，熟练运用推销技巧并妥善处理客人投诉；掌握客房部各岗位的工作服务技能	60

七、教学进程总体安排

课程类别	课程名称		学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	红色文化		36	√	√					
	职业生涯规划		32			√				
	职业道德与法律		32				√			
	经济政治与社会		32					√		
	哲学与人生		32							
	语文		178	√	√	√	√	√		
	数学		128	√	√	√	√	√		
	英语		132	√	√	√	√	√		
	计算机应用基础		114	√	√					
	体育与健康		144	√	√	√	√	√		
	小结		860							
专业技能课	专业核心课与专业技能方向课	服务礼仪	72	√						
		旅游概论	72	√						
		餐饮服务与管理	108	√	√					
		中国旅游地理	90		√					
		中国旅游客源地概况	54		√					
		旅游政策与法规	72			√				
		导游基础知识	108			√	√			
		模拟导游	108			√	√			
		旅行社运营实务	144			√	√			
		客房服务与管理	144			√	√			
		旅行社计调实务	72				√			
		旅游情景英语	72						√	
		导游实务	72						√	
		前厅服务与管理	72						√	
		旅行社外联实务	72						√	
综合实训		194								
顶岗实习		980							√	
小计		2212								
合计		3072								

八、实施保障

1、师资队伍

学校形成了一支学历、职称、技能、年龄结构较为合理的“双师”团队，有 70 名专任教师，14 名兼职教师，其中省、市、校级

专业带头人 4 名，“双师型”教师 26 名，企业引进教师 7 名。完成了 3 个省级课题、5 个市级课题的研究；在省市专业刊物上发表论文 14 篇。2015 至 2019 年，学校 8 名教师参加省市信息化教学大赛，其中 1 人获省赛一等奖、2 人获市赛一等奖，5 人获市赛二等奖。

2、教学设施与资源

专业名称	主要设备基本信息		
	实训室	主要设备	设备数量
高星级饭店运营与管理	中餐宴会摆台	摆台套件及物品	20 桌
		多媒体设备（含一体机、摄像机、视频展台等）	1 套
	中式客房铺床	客房铺床套件及床品	40 套
		多媒体设备（含一体机、摄像机、视频展台等）	1 套
	茶艺	茶艺套件	40 套
		多媒体设备	1
旅游服务与管理	模拟导游	景区沙盘	1
		多媒体设备与音响系统	5
	三维视景数字化导游	软件（含全国主要景区 20 个）	1
		计算机	60
		多媒体设备	4
电子商务	电子商务	软件	1
		硬件（含电脑、企业级联麦、话机等）	40
		服务器、交换机	2
		多媒体设备	1

3、质量管理

建立以学校为核心、教育行政部门引导、社会参与的教学质量保障体系。在专业教学方案制订与实施、课堂教学、教学常规监控、工学交替、顶岗实习、毕业生质量跟踪调研、综合评价、反馈改进等方面加大力度；接受学校管理部门的指导和监督，特别是学校聘请的校外专家的指导和监督，形成教育教学监控机制；

以能力水平和贡献大小为依据，构建学校、行业企业及其他社会组织多方参与的评价模式，建立完善的评价制度；开发多媒体学习系统和多媒体标准化考试系统；完善顶岗实习的管理和考核制度，提高实习的质量。

九、毕业要求

学生到旅行社、酒店或其他行业定岗实习，完成老师布置课题，由实习单位和学校共同组织进行答辩考核。