

XX市职业教育中心

旅游服务与管理专业

人才培养方案

(专业代码：130200)

2020.6 修订

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	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 公共基础课程	4
(二) 专业(技能)课程	5
七、 教学进程总体安排	7
八、实施保障	7
(一) 师资队伍	7
(二) 教学设施	8
(三) 教学资源	9
(四) 教学方法	9
(五) 学习评价	10
(六) 质量管理	10
九、毕业要求	11
十、附录	12
附录 1 教学进程安排表	12
附录 2 教学计划变更审批表	15

XX 市职业教育中心旅游服务与管理专业 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

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

三年

四、职业面向

专业化方向	职业（岗位）	职业资格要求	考证时间	继续学习专业
酒店服务与管理	前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、康乐服务员、咖啡吧服务员、茶艺师、调酒师、插花员	普通话（二级） 茶艺师（中级） 咖啡师 调酒师 插花员	第 5 学期	高职： 咖啡制作与调饮 旅游营销与管理 景区与休闲 本科： 旅游服务与管理教育 旅行社服务与管理 酒店管理 景区管理 会展服务与管理
接待与会议服务与管理	导游岗位、旅行社门市接待岗位、景区讲解员岗位、前台接待员、礼宾、商务助理、会议服务员、饭店金钥匙、	普通话（二级） 茶艺师（中级） 饭店金钥匙 全国导游员资格证书	第 5 学期	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业分酒店服务与管理 and 接待与会议服务与管理两个培养方向。酒店服务与管理方向培养模式主旨是培养拥护党的基本路线，具有良好的职业道德和敬业精神，扎实的文化基础和良好的职业素质，

在旅游饭店企业第一线从事生产操作与管理，掌握饭店岗位基础理论和基本知识，掌握前厅服务、餐饮服务、客房服务的各项操作技能，拥有较强的语言表达能力和应变能力，熟悉饭店的经营特点与管理，具有可持续发展的学习与适应能力，符合高星级酒店等现代旅游企业要求的和高素质、技能型专门人才。接待与会议服务与管理方向培养拥护党的基本路线，具有良好的职业道德和敬业精神，扎实的文化基础和良好的职业素质，在旅行社、旅游景区等企业第一线从事生产操作与管理，掌握旅行社岗位基础理论和基本知识，掌握导游服务基本技能，拥有较强的语言表达能力和应变能力，熟悉旅行社的经营特点与管理，具有可持续发展的学习与适应能力，符合现代旅行社要求的高素质、技能型专门人才。

（二）培养规格

旅游服务与管理专业的学生不仅要有一定的科学文化素养，还应具备从事某一职业需要的综合职业能力。培养的学生不仅仅是一个职业人，也更应该是一个会生活、有发展的社会人，具备能够适应社会发展和个人终身发展需要的必备品格和关键能力。具体可分为三个部分：专业能力、职业素养、综合素质。

1. 专业能力

（1）掌握本专业所必须的旅游行业的基本知识并应用于日常工作。

（2）能识别高星级酒店各种产品，熟悉各部分分工，能运用主要服务用语。

（3）具有高星级酒店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、

健康知识、食品营养知识和酒水知识。

(4) 能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务接待与运营，能熟练完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。

(5) 具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力、公关能力、心理承受能力，以便应对各种突发状况。

(6) 能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。

(7) 能熟练使用单点电脑管理系统，应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。

(8) 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

2. 职业素养

(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) 具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。

(3) 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。

(4) 具有良好的人际交流与沟通能力。

(5) 遵守旅游行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。

(6) 具有节约资源、倡导绿色消费的意识。

(7) 具备适应行业变化、在旅游职业道路自我提升的潜质。

3. 综合素质

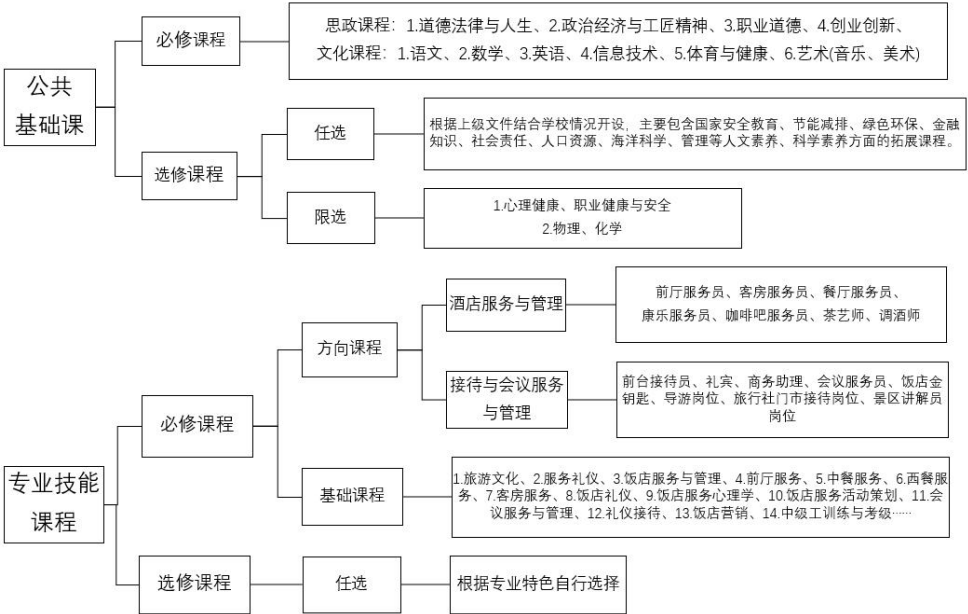
(1) 具有良好的思想政治素质、优良的道德品质、健全的人格和

坚定的理想信念。

- (2) 具有良好的身体素质和积极的心理品质。
- (3) 具备一定的文化素养和良好的科学精神。
- (4) 具有良好的人际交往能力和团队协作能力。
- (5) 拥有创新意识和创新思维，具有一定的创新能力。
- (6) 具有终身学习的意识和学习的能力，能主动适应未来社会发展趋势。

六、课程设置及要求

学校遵循职业教育、技术技能人才成长和学生身心发展规律，处理好公共基础课程与专业课程、理论教学与实践教学、学历证书与各类职业培训证书之间的关系，整体设计教学活动，课程主要包括公共基础课程和专业（技能）课程，课程结构如下：



(一) 公共基础课程

公共基础课程根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作意见》教职成【2019】13 号文件精神开设，将思想政治、

语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术列入公共基础必修课程，各门课程的课程目标、主要内容和教学要求暂按教育部中等职业学校公共基础课教学大纲的规定与要求执行，待教育部公布新版公共基础课课程标准后调整执行。

（二）专业(技能)课程

课程名称 (课时)	主要内容	课程目标
旅游文化 (102)	(1) 引领时尚的旅游； (2) 源远流长的历史文化； (3) 纯朴自然的民俗风情； (4) 多姿多彩的自然景观； (5) 巧夺天工的园林与建筑； (6) 博大精深的饮食文化； (7) 神秘的宗教文化； (8) 流光溢彩的旅游诗文	(1) 理解旅游的基本概念； (2) 掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、古代建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识； (3) 使学生具备旅游发展的基础理论知识和旅游基本文化常识
服务礼仪 (68)	(1) 走进“礼堂”——话说服务礼仪； (2) 顾客至上——诠释服务意识； (3) 实现双赢——培养社交能力； (4) 优雅端庄——塑造职业形象； (5) 准确得体——提升言谈技巧； (6) 芝兰之室——饭店服务礼仪； (7) 行游天下——导游接待礼仪； (8) 有礼有节——涉外礼宾服务； (9) 入乡随俗——中外民俗礼仪； (10) 以礼服人——礼仪危机处理	(1) 了解旅游业相关岗位的接待礼仪，牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作； (2) 培养学生良好的职业意识，注重自身职业形象的塑造，并能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力
饭店服务与管理 (85)	(1) 初探饭店； (2) 观前厅； (3) 住客房； (4) 品餐饮； (5) 享康乐； (6) 深探饭店	(1) 了解饭店服务的相关知识； (2) 具备饭店服务的工作能力； (3) 具备诚实守信、沟通协作的职业品质； (4) 树立优质服务意识，热爱本工作岗位，为职业能力的发展打下良好的专业基础
前厅服务 (68)	(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	(1) 掌握前厅服务与管理的基础理论和基本知识； (2) 熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法； (3) 具有熟练的礼宾服务、总台接待、预订服务、总机服务、商务中心服务、收银服务、前厅销售、处理客户关系等各项前厅服务技能； (4) 热爱并能胜任饭店前厅服务与基层管理工作

中餐服务 (85)	(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求; (2) 餐饮部机构设置; (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); (4) 中餐零点服务; (5) 中餐宴会服务; (6) 会议服务; (7) 餐饮部人员、物资、安全管理知识	(1) 掌握中餐服务与管理的基础理论和基本知识; (2) 熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法; (3) 具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色餐宴的布置和服务技能; (4) 热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作
西餐服务 (85)	(1) 自助餐服务; (2) 西餐早餐服务; (3) 西餐午、晚餐服务; (4) 西餐宴会服务	(1) 掌握西餐服务与管理的基础理论和基本知识; (2) 熟悉饭店西餐厅运转与管理的基本程序和方法; (3) 具有熟练的咖啡厅、高级西餐厅、酒吧、大堂吧、中餐吧等部门的服务技能; (4) 热爱并能胜任这些岗位的服务与基层管理工作
客房服务 (85)	(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; (6) 洗衣房各岗位服务知识与技能; (7) 客房安全管理; (8) 客房部设备用品管理; (9) 客房人力资源管理	(1) 掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识; (2) 熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法; (3) 具有熟练的客房清扫服务、PA服务、洗衣房服务、布草服务、会议接待服务技能; (4) 能较好进行主题客房的设计; (5) 热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作
饭店礼仪 (17)	(1) 礼仪的基本概述; (2) 饭店服务仪表礼仪; (3) 饭店服务言谈礼仪; (4) 饭店服务行为礼仪; (5) 饭店服务国际礼宾礼仪; (6) 饭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	(1) 掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识; (2) 培养职业意识,运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通的相关技巧,展现良好的饭店员工形象; (3) 规范饭店岗位工作中的服务语言和服务礼仪; (4) 具备良好的心理素质,在对客服务和工作沟通中能从容应对、提高效率
饭店服务心理学 (17)	(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) 掌握心理学基本知识; (2) 能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求; (3) 能根据不同客人的服务需求,为其提供人性化和个性化的服务,并能进行自我心理调适,完成各项对客接待服务
饭店服务活动策划 (34)	(1) 饭店活动方案的基本概念、原理、步骤与技术方法; (2) 饭店活动方案的具体实施与运营	(1) 能较系统地描述活动方案的基本概念、原理、步骤与技术方法; (2) 能将所学到的活动策划知识应

		用到饭店服务活动策划实践中； (3)能培养学生的创新意识、形象意识、团队意识、沟通意识和统筹意识； (4)能进行组织策划、创意应变、协调沟通、统筹指挥、检查评估等工作,具备一定项目策划案例分析及活动策划实战能力
会议服务与管理 (17)	(1) 走进会议服务； (2) 体验会议服务； (3) 会议策划	(1)通过真实的、具体的实际工作任务学习相关知识； (2)体验岗位技能； (3)培养职业素养； (4)提高会议服务的能力
礼仪接待 (17)	(1) 旅游接待礼仪的基本理论； (2) 中国礼仪的渊源； (3) 旅游接待礼仪的内涵； (4) 旅游接待礼仪的原则、作用和基本要求； (5) 旅游接待人员礼仪修养的培育； (6) 形象礼仪的旅游接待中的重要性； (7) 仪表、仪容礼仪； (8) 仪态礼仪	(1)通过真实的、具体的实际工作任务学习相关礼仪接待知识； (2)掌握礼仪接待岗位技能； (3)培养礼仪素养； (4)提高会议礼仪服务的能力； (5)掌握会议礼仪接待的内容、原则、基本要求和流程； (6)提高学生从事会议现场服务的能力
饭店营销 (34)	(1) 认识饭店营销部； (2) 营销团队建设； (3) 饭店消费市场调查； (4) 饭店营销环境分析	(1)具备向客户提供咨询、宣传、接待、销售旅游产品等服务的基本职业能力； (2)培养学生从事饭店营销相关的工作技能； (3)培养具备一定的市场调研、选择目标市场、制定线路行程、对外联络、业务洽谈和维护客户关系等的技能和知识； (4)培养学生从事外联服务相关的工作技能
中级工 训练与考级	茶艺师（中级）职业标准要求的理论知识和技能操作内容	具备中级工或相当于中级工的水平

七、教学进程总体安排

本专业教学进程见附录 1

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 依据国家教育部颁发的《中等职业学校教师专业标准（试行）》

和《中等职业学校设置标准》的有关规定，建立数量充足，结构合理，能适应本专业教育教学改革与发展的高水平专兼职教师队伍。

2. 专业专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，具有本专业或相应专业本科及以上学历、中等职业学校教师资格证书和本专业相关工种中级以上职业资格，能够适应产业、行业发展需求，熟悉企业情况，参加企业实践和技术服务，积极开展课程教学改革。

3. 专业带头人应有较高的业务能力，具有高级职称和高级职业资格，熟悉产业发展的整体情况和行业对技能型人才的需求，在专业改革发展过程中起引领作用。

4. 专业兼职教师应对本行业企业情况有较深的了解，具有较高的专业素养和实践操作能力，具有高级工以上职业资格或具有一定声誉的能工巧匠，能够胜任教学工作。

5. 全校教师和学生之比一般不低于 1:16，专任教师和学生之比不低于 1:22。

（二）教学设施

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，原则上按每班 45 名学生为基准，校内实训（实验）教学功能室配置如下：

序号	实训室名称	训练技能
1	中餐实训室	中餐宴会、零点摆台
2	西餐实训室	西餐宴会、零点摆台
3	客房服务实训室	铺床、客房清扫
4	形体实训室	形体训练、才艺表演

5	计算机实训室	计算机、办公自动化
6	茶艺插花实训室	茶艺、插花
7	咖啡调酒实训室（新建完工）	咖啡、调酒

（三）教学资源

教学资源包含教材、题册、文献、数字资源等。

学校需规范、合理使用课程教学资源，必修课程中的课程教材原则上需选用“国规”和“省编”《旅游文化》、《饭店服务与管理》、《服务礼仪》、《前厅服务》、《中餐服务》、《西餐服务》、《客房服务》等课改教材。

充分利用已遴选出的中职课改优秀校本教材、XX省职业教育资源网中的教学资源以及普高网络选修课程资源来实施教学。

鼓励教师开发体现地方特色、学校教学需要的校本教材，充实课程资源，满足选择性课改的教学需要。

本专业目前已有核心课程《旅游文化》、《服务礼仪》两门市级精品课程资源，和十余门专业限选课程题库资源。在课程教学和实践应充分利用，并不断完善提高。

（四）教学方法

积极探索中等职业教育教学方式的变革与创新，注重实践性教学，采用“做中学”、“学中做”等体现“理实一体”的教学方法，实现专业理论教学与专业技能实训的有机融合。

引导学生开展自主学习、合作学习，实施“导生制”、“导学案”

等学习方式，构建产学研一体化、小发明小创造活动、社会调研等实践平台，开发学生的潜能，增强学生的自主意识与自主能力。

创新教育教学手段，充分发挥信息技术和数字化资源的作用，推行翻转课堂、慕课教学以及在线学习等方式，适应学生智能化学习需要。

（五）学习评价

1. 评价主体

采取教师、学生、企业和社会等多主体的评价，通过教师评价、学生自评、同学互评、企业和社会评价等多种方式，使对学生的评价更为真实、客观、全面。

2. 评价内容

评价内容应兼顾知识、技能和素养等方面，基于教学项目采用模块化、融合式的方式，注重综合实践能力的考核。

3. 评价方式

采用灵活多样的评价方式，注重过程性评价和终结性评价相结合，可采用现场操作、成果演示、案例分析、作品评价等多元考核方法。

（六）质量管理

实施“学分制”质量管理，根据课程性质和教学目的，对不同课程采用不同的质量评价方式，并鼓励对学生获得的职业技能等级证书，高校单独考试招生的职业技能考试成绩，技能大赛获得奖项进行学分转化。

九、毕业要求

（一）学生达到以下要求，准予毕业：思想品德评价合格；修满教学计划规定的全部课程且成绩合格，或修满规定学分；教学实践周实训成绩合格；顶岗实习鉴定合格；按时完成毕业设计，通过毕业答辩。

（二）学生如提前修满教学计划规定的全部课程且达到毕业条件，经本人申请，学校同意，可以在学制规定年限内提前毕业。

（三）毕业证书由国家教育行政部门统一格式并监制，省级教育行政部门统一印制，学校颁发。采用弹性学习形式的学生毕业证书应当注明学习形式和修业时间。

（四）对于在规定的学习年限内，考核成绩（含工学交替）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，发给结业证书。

（五）对未完成教学计划规定的课程而中途退学的学生，学校发给写实性学习证明。

十、附录

附录 1 教学进程安排表

课程类别		课程编码	课程名称		考核方式	学时学分数		课程教学各学期周学时										
						总学时	学分	一		二		三		四		五	六	
								19 周		19 周		19 周		19		19 周	20 周	
								18 周	1 周	18 周	1 周	18 周	1 周	18 周	1 周	19 周	20 周	
公共基础课程	思政课	000001	必修	中国特色社会主义	考查	36	2	2										
		000002		心理健康和职业生涯	考查	36	2			2								
		000003		哲学与人生	考查	36	2					2						
		000004		职业道德与法律	考查	36	2						2					
	文化课	000007	必修	语文	考试	144	8	4		4								
		000008		数学	考试	144	8	4		4								
		000009		英语	考试	144	8	4		4								
		000010		信息技术	考试	144	8	2		2		2		2				
		000011		体育与健康	考试	144	8	2		2		2		2				
		000012		艺术（音乐、美术）	考查	36	2						2					
		000013		劳动教育	考查	36	2					2						
		000014		历史	考试	72	4							4				
	合 计					1088	56	18		18		8		12				
专业技能课	专业基础课	130201	旅游文化	考试	108	6	3		3									
		130202	服务礼仪	考试	72	4	2		2									
		130203	饭店服务与管理	考试	90	5	3		2									
		130203	前厅服务	考试	72	4	2		2									
		130204	中餐服务	考试	90	5					3		2					

程	程	130205		西餐服务	考试	90	5					3		2				
		130206		客房服务	考试	90	5					3		2				
		小 计					612	34	10		9		9		6			
	技能方向课程	酒店服务与管理	130207	饭店礼仪	考查	18	1							1				
			130208	饭店服务心理学	考查	18	1							1				
			130209	饭店服务活动策划	考查	36	2							2				
			130210	茶艺师中级工训练与考级	考查										1 周			
		接待与会议服务	130211	会议服务与管理	考查	18	1								1			
			130212	礼仪接待	考查	18	1								1			
			130213	饭店营销	考查	36	2								2			
			130214	茶艺师中级工训练与考级	考查											1 周		
		小 计					144	8	0		0		0		8	2 周		
		专业任选课程	000051	社会实践活动	考查	30	1				1 周							
			专业拓展任选课程	考查	144	8	2		2		2		2		2			
	小 计				174	9	2		2	1 周	2		2					
	跟岗实习+毕业设计					486	27									18 周		
	顶岗实习					551	29										19 周	
	合 计					1917	107	12		11	1 周	11		16	1 周	23	19 周	
	其他教育	军训				30	1		1 周									
		认识实习				30	1						1 周					
毕业教育				30	1										1 周			

活动	小 计		90	3		1 周				1 周				1 周
	总 计		3145	166	30	1 周	30	1 周	30	1 周	30	1 周	30	20 周

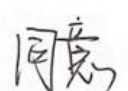
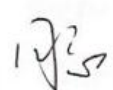
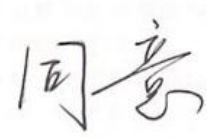
注：1. 总学时 3145。其中公共基础课程（含必修、限选和军训）学时占比约 35.5%；专业技能课（含顶岗实习、认识实习、毕业教育、）占比约 64.5 %。

2. 总学分 166。学分计算办法：第 1 至第 4 学期每学期 16-18 学时计 1 学分；军训、社会实践活动、认识实习、毕业教育等活动 1 周计 1 学分，共 4 学分；跟岗实习、毕业设计、顶岗实习 1 周计 1.5 学分；专业实践教学周 1 周计 2 学分。

3. 人文任选课程为根据上级文件结合学校情况开设，主要包含国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的拓展课程。

4. 考证安排：茶艺师中级证，第 5 学期。

附录2 教学计划变更审批表

专业人才培养方案修订审批表					
专业名称	旅游服务与管理	所属系部	现代服务系	修订时间	2020.6
专业人才培养方案修订内容					
修订事项	1. 公共基础课程设置按照文件规定作修整，进一步落实课程思政等相关要求。 2. 进一步明确劳动教育的要求，提升创造性劳动能力。				
修订原因	1. 2019年10月教育部印发《中等职业学校公共基础课程方案》，根据方案要求对旅游服务与管理专业人才培养方案做同步修整，融入课程思政，充分发挥职业教育课程思政示范课程的引领作用。 2. 根据《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，在课程中融入劳动教育内容。				
教研室主任意见：			系部主任意见：		
 签字：_____ 2020年6月30日			 签字：_____ 2020年6月30日		
教务处审核意见：					
 签字：_____ 2020年6月30日					
主管教学副校长审批意见：					
 签字：_____ 2020年6月30日					
学校审批意见：					
					

注：此表一式两份，学校教务处与系部各存档一份