

连山壮族瑶族自治县职业技术学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

(2022 年 8 月修订)

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、入学条件

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

学制：全日制三年。（形式：2.5+0.5，即两年半在校学习，剩余半年在企业岗前实习、实训及考证）

四、职业面向

序号	对应行业	对应职业（岗位群）	主要就业岗位	职业资格证书
1	旅行社	景区景点、旅游车船公司	导游、旅行社计调、旅行社业务员、景区景点讲解员、旅游车船公司票务员；	全国计算机等级证（选考）、电子商务师证（必考）、
2	酒店	酒店接待工作	酒店客服、中餐厅服务	全国导游资格证（选考）
3	民航地勤服	民航地勤服务	民航国际、国内客服，票务	民用航空运

	务（校企合作）		销售员 高铁安检员	输销售代理 岗位资格证 书
--	---------	--	--------------	---------------------

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的，掌握必需的文化科学知识和专业知识，具有良好的职业道德和职业综合技能，能从事导游、景区景区服务，民航地勤（票务销售、国际国内客服）等高素质劳动者和综合职业人才。

本专业毕业生主要面向民航地勤（票务销售）、国际国内客服、高铁、旅行社、酒店、景区景点等企业，从事票务销售工作、高铁安检工作、与旅游服务和管理相关的工作等。

（二）培养规格

1. 职业素养

（1）具有正确的社会主义核心价值观；

（2）具有勤奋认真、严谨求实的工作态度和敬业精神，以及良好的职业道德；

（3）具有良好的人际交流能力、能协调各种关系，有较强的团队合作精神和客户服务意识；

（4）具有懂得旅游服务与民航地勤服务的基本礼仪常识。

2. 专业知识要求

(1) 具备本专业所需要的语文、数学、英语、德育、计算机等文化基础知识;

(2) 具备导游服务和旅行社基层管理的基本知识;

(3) 具备导游相关的法律法规、宗教、园林建筑、历史、地理与文学知识;

(4) 具备旅游职业道德的基本知识和礼仪常识;

(5) 具备服务和管理心理学的基本知识;

(6) 具备茶艺的基本知识与冲泡技巧;

(7) 具备民航地勤(票务销售)的基本技能,懂得票务销售操作的基本流程,国际国内客服及高铁工作的基本知识。

3. 能力要求

(1) 能够有较强的汉语和基本的英语口语表达能力和人际沟通能力;

(2) 能够掌握导游服务工作的基本知识;

(3) 会做旅行社外联、计调、文秘、票务等工作;

(4) 能够有较强的组织管理能力和与人沟通交流的能力;

(5) 能够有良好的服务意识和较强灵活处理问题的应变能力;

(6) 能够有胜任茶艺服务和茶艺冲泡技巧的能力;

(7) 能够有计算机应用基础的基本知识,包括中英文录入方法、常用办公软件的使用方法;

(8) 能够胜任民航地勤(票务销售)的基本操作及国际国内客服和高铁安检员的工作岗位。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能、方向）课程

公共基础课包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术等必修课，以及其他限定选修课程和任意选修课程。

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，实训实习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）公共基础课程

序号	课程名称		课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	思想 政治	中国 特色 社会 主义	通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。	本课程依据《中等职业学校思想政治标准（2020年版）》开设，主要教学内容包括：中国特色社会主义的创立、发展和完善；中国特色社会主义经济；中国特色社会主义政治；中国特色社会主义文化；中国特色社会主义社会建设与生态文明建设；踏上新征程 共圆中国梦。 本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国	36

				行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	
		心理健康与职业生涯	通过本部分内容的学习,学生应能结合活动体验和社会实践,了解心理健康、职业生涯的基本知识,树立心理健康意识,掌握心理调适方法,形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划,探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态,提高应对挫折与适应社会的能力,掌握制订和执行职业生涯规划的方法,提升职业素养,为顺利就业创业创造条件。	本课程依据《中等职业学校思想政治标准(2020年版)》开设,主要教学内容包括:时代导航生涯筑梦;认识自我健康成长;立足专业谋划发展;和谐交往快乐生活;学会学习终身受益;规划生涯放飞理想。 本课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯规划提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标,阐释心理健康知识,引导学生树立心理健康意识,掌握心理调适和职业生涯规划的方法,帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题,培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态,根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导,为职业生涯规划奠定基础。	36
		哲学与人生	通过本部分内容的学习,学生能够了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界,坚持实践第一的观点,一切从实际出发、实事求是,学会用具体问题具体分析等方法,正确认识社会问题,分析和处理个人成长中的人生问题,在生活中做出正确的价值判	本课程依据《中等职业学校思想政治标准(2020年版)》开设,主要教学内容包括:立足客观实际,树立人生理想;辩证看问题,走好人生路;实践出真知,创新增才干;坚持唯物史观,在奉献中实现人生价值。 本课程阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确	36

			断和行为选择,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。	价值判断和行为选择的意义;引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观,为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	
		职业道德与法治	通过本部分内容的学习,学生能够理解全面依法治国的总目标,了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义;能够掌握加强职业道德修养的主要方法,初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力;能够根据社会发展需要、结合自身实际,以道德和法律的要求规范自己的言行,做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。	本课程依据《中等职业学校思想政治标准(2020年版)》开设,主要教学内容包括:感悟道德力量;践行职业道德基本规范;提升职业道德境界;坚持全面依法治国;维护宪法尊严;遵循法律规范。 本课程着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养,对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
2	语文		学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展,自觉弘扬社会主义核心价值观,坚定文化自信,树立正确的人生理想,涵养职业精神,为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	本课程依据《中等职业学校语文标准(2020年版)》开设,主要教学内容包括9个专题:语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流。 本课程旨在引导学生根据真实的语言运用情境,开展自主的言语实践活动,积累言语经验,把握祖国语言文字的特点和运用规律,提高运用祖国语言文字的能力,理解与热爱祖国语言文字,发展思维能力,提升思维品质,培养健康的审美情趣,积累丰厚的文化底蕴,	198

			培育和践行社会主义核心价值观，增强文化自信。	
3	历史	中等职业学校历史课程的目标是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。	本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	72
4	数学	通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必须的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的	本课程依据《中等职业学校公共基础课程方案》，依据中等职业学校数学课程的性质、任务和目标，基于数学课程的基础性、发展性、应用性和职业性，兼顾中等职业学校学生的实际水平与职业生涯发展需要而开设，主要教学内容包括： 中等职业学校数学课程分三个模块：基础模块和拓展模块。基础模块包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块是基础模块内容的延伸与拓展，包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。 在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观、想象、逻辑推理、	144

		认识。	数学抽象、数学分析和数据建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	
5	英语	通过本课程的学习，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养。学生能围绕职场上相关主题，运用所学语言知识，理解不同类型语篇所传递的意义和情感，能以口头或书面形式进行基本的沟通。同时能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异，能客观对待不同观点，做出正确价值判断。 学习中外优秀文化，拓宽学生的视野，促进中华优秀传统文化传播。能通过不同的渠道获取英语学习资源，选择恰当的学习策略和方法，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	本课程依据《中等职业学校英语课程标准》开设。分基础模块和职业模块，共 144 学时、8 学分。主要学习人与自我、人与社会和人自然三大主题范围，8 个主题的学习，学习内容包括：个人简介、人物介绍、校园生活、节假日介绍、常规指令、日程安排、常见标识、海报、广告、常见票据、电子邮件、信函及与社会责任、合作意识和工匠精神等相关的内容。 通过本课程的学习，培养学生包括语音、词汇、语法、语篇等要素在内的语言知识能力；提高学生听、说、读、写的能力，形成语言技能，并在学习中形成包括语言学习策略和语言技能发展策略；通过对文化知识的学习，加深学生对文化与思维异同的理解，帮助学生正确认识和对待外国文化，吸收中外文化精华，形成正确的价值判断，自觉传播和弘扬中国特色社会主义文化。	144
6	信息技术	中等职业学校信息技术课程要落实立德树人的根本任务，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。	信息技术应用基础模块旨在引导学生了解信息技术发展趋势、应用领域，关注信息技术对社会形态和个人行为方式带来的影响，了解信息社会相关的文化、道德和法律常识，树立正确的价值观，履行信息社会责任：理解信息系统的工作机制，掌握常见信息技术设备及主流操作系统的使用技能。	108

		课程通过多样化的教学形式,帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用,理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范,掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能,综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题:在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力,不断强化认知、合作、创新能力,为职业能力的提升奠定基础。	网络应用模块旨在引导学生了解网络技术的发展,综合掌握在生产、生活和学习情境中网络的应用技巧:理解并遵守网络行为规范,树立正确的网络行为意识:能合法使用网络信息资源,会有效地保护个人及他人信息隐私:会综合运用网络数字资源和工具辅助学习。 图文编辑模块旨在引导学生综合选用字处理、电子表格、图形绘制等不同类型的图文编辑软件,根据业务要求进行文、表、图等编辑排版。 数据处理模块旨在引导学生了解数据在生产、生活中的应用,根据业务需求选择相应的数据处理工具采集、加工与管理数据,初步掌握数据分析及可视化表达等相关技能。 数字媒体技术应用模块旨在引导学生综合使用桌面或移动终端平台中的数字媒体功能软件,能熟练制作演示文稿。 信息安全基础模块旨在引导学生了解信息安全常识,认知信息安全面临的威胁,充分认识信息安全的重要意义,具备信息安全意识,了解信息安全规范,能根据实际情况采用正确的信息安全防护措施。	
7	体育与健康	中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务,以体育人,增强学生体质。通过学习本课程,学生能够喜	本课程依据《中等职业学校体育与健康课程标准 2020 版》开设,学科的核心素养主要包括运动能力、健康行为和体育精神,是学科健身育人价值的集中体现,是学生	180

		爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	通过学科学习与实践而逐步形成的正确价值观念、必备品格与关键能力。 依据《中等职业学校公共基础课程方案》、体育与健康学科核心素养与课程目标的要求，突出体育与健康课程以身体练习为主、实践性强等特点，同时满足中等职业学校学生学习、生活和职业发展的多样化需求，科学合理地设定本课程基础模块、拓展模块的课程结构并依此科学合理的设计教学内容。 学科要落实立德树人的根本任务，遵循体育教学规律，始终以促进学科核心素养的形成和发展为主要目标。教学中要以身体练习为主，体现运动的实践性，要根据不同教学内容所蕴含的学科核心素养的侧重点，合理设计教学目标、教学方法、教学过程和教学评价，积极进行教学反思等，以达到教学目的和学业水平要求。	
8	艺术	通过本部分内容的学习，让学生参与艺术实践活动，掌握一定的艺术表现技能。运用观赏、体验、联系、比较、讨论、演唱等方法，感受艺术作品的形象及情感表现，识别不同艺术的表现特征和风格特点，体会不同地域、不同时代艺术的风采。结合艺术情境，丰富学生的审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造	主要教学内容包括：音乐鉴赏与实践；歌唱；舞蹈；影视；工笔画；书法；手绘画；室内设计基础；基础素描。 本课程主要坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全人格，厚植民族情感，增进文化认同，	36

		美好心灵,形成健康的审美情趣。	坚定文化自信,成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	
--	--	-----------------	-----------------------------------	--

(二) 专业课程

1. 专业核心课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	导游业务	通过本课程学习,使学生了解导游业务的基本服务程序,掌握团队、散客导游服务规范,导游语言技能、带团技能、讲解和应变技能,使学生逐渐形成规范的导游服务意识和带团技巧。	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括:掌握导游的概念,规范的带团服务程序,带团技巧、讲解和应变技能,在旅游接待中突发事件的处理与预防的基本方法。让学生更能胜任从事旅游服务工作。	72
2	全国导游基础知识	通过本课程的学习,使学生掌握丰富的旅游知识;熟悉我国历史的发展,中国的旅游景观;培养学生热爱祖国的壮丽河山,以及具备理论联系实际的运用能力。	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括:了解中国旅游业的发展概况,中国建筑艺术、园林艺术、饮食文化及中国传统工艺美术,中国民族与宗教知识、中国旅游景观及中国主要客源国概况等旅游资源知识。掌握旅游基础的基本知识。	72
3	地方导游基础知识	通过本课程的学习,使学生掌握华北地区各省市自治区导游基础知识,华东地区各省市导游基础知识,华南地区各省市自治区导游基础知识,西南地区各省市自治区导游基础知识,西北地区各省市自治区	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括:了解华北地区各省市自治区导游基础知识,华东地区各省市导游基础知识,华南地区各省市自治区导游基础知识,西南地区各省市自治区	72

		导游基础知识，港澳台地区导游基础知识。培养学生具备基本的带团旅游知识与运用的能力。	导游基础知识，西北地区各省自治区导游基础知识，港澳台地区导游基础知识；能够掌握丰富的各地旅游资源，从而提高旅游服务质量。	
4	政 策 与 法 律 法 规	通过本课程的学习，使学生掌握各种旅游法律法规，合同法律制度，培养良好的职业道德和旅游服务意识。	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括：了解旅游法基础知识，合同法律制度，旅游者与消费者法律制度，旅行社法律制度、导游人员管理暂行规定、旅游安全与保险法律制度、旅游出入境与交通法律制度，旅游资源管理法律制度，解决旅游纠纷的相关法律制度等内容；掌握基本的法律知识，提高法律意识，具备一定的执行方针政策水平和能力。	72
5	中 国 旅 游 地 理	通过本课程的学习，让学生了解中国旅游地理的基本知识，使学生掌握旅游地理的概念，学会区分自然旅游资源和人文旅游资源。	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括：了解旅游资源的特点与类型，知道中国旅游交通的概况，各地区的旅游资源、景点、主要的旅游线路及与旅游有关的历史、地理、经济、文化、风土人情等知识，懂得区分自然旅游资源和人文旅游资源，让学生掌握更多的旅游知识。	72
6	旅 行 社 运 行 实 务	通过本课程的学习，使学生了解旅行社一般部门的设计及部门职责，经营管理的基本概况，熟悉旅行社市场调研的内容；让学生具备旅行社经	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括：了解经营管理旅行社业务内容，掌握旅行社经营管理的基本知识，	72

		营管理的基本能力。	培养学生具有旅行社计调、外联、接待、导游等部门基层岗位服务能力和经营管理能力的综合型、高素质人才。	
7	旅游服务心理学	通过本课程学习，使学生在进行旅游服务过程中，了解旅游者的认知过程、情感过程和意志过程、旅游者的个性倾向及个性心理特征，懂得如何运用旅游服务心理与策略、为游客提供更好更优质的服务。	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业技能课程。主要内容要求包括：了解旅游心理学的产生，掌握心理与心理学的含义，熟悉旅游心理学研究的对象、任务和意义；理解旅游心理学研究的方法。培养学生具备会运用旅游服务心理与策略、灵活应对工作中的投诉。	36

2. 校企合作航空班（冠名班）专业方向课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航概论	通过本课程学习，培养学生具备从事航空服务地勤岗位所必须的基础理论和知识的一门学科，可以使学生全方位地感受民航的各个方面的基本知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解民用航空的基本概念，民航的发展，民航组织，民航运输业的性质、特点、类型以及空中交通管理体制，掌握基本的民航运作知识。	54
2	民航旅客运输	通过本课程的学习，使学生了解现代运输业的分类及航空运输的特点、民用航空运输管理体系、国内客运销售电子客票的出售、退票、客票变更及责任与赔偿等知识；能够掌握相关的业务常识，培养学生专业技能。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解现代运输业的分类及航空运输的特点、民用航空运输管理体系、国内客运销售电子客票的出售、退票、客票变更及责任与赔偿等知识；熟悉相关的业务常识，从而提高学生的专	54

			业能力。	
3	民航地勤服务	通过本课程的学习，使学生了解民航地勤服务的相关知识和业务，提高学生对民航地勤服务的认知，能熟练掌握民航地勤服务的各种技能。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解民航售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务地面交通服务等业务知识，熟练掌握各种服务技能，提高民航地勤服务能力。	54
4	民航法律与实务	通过本课程的学习，使学生了解民航法的含义及其调整对象，民航法的特征，懂得民用航空器、航空人员、民用机场与出入境管理法律制度以及民用航空运输管理与合同法律制度；掌握民航相关的法律法规与实务。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解民航法的含义及其调整对象，民航法的特征；民航法的渊源、发展历史及我国民航业的发展与民航立法；懂得民用航空器、航空人员、民用机场与出入境管理法律制度以及民用航空运输管理与合同法律制度；掌握民用航空保险法律制度、民航刑法与我国安保法律制度的相关知识。提高学生对民航法的认识能力。	54
5	民航订座系统基础教程（国内）	通过本课程的学习，让学生学会查询各种指令、认识各家航空公司舱位代码、舱位显示、掌握舱位折扣表，通过上机实训培养学生的实操订座能力。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解国内两百多个三字代码、月份代码、结算代码、机型、航空公司，掌握各种指令、认识各家航空公司舱位代码、舱位显示，熟悉舱位折扣表，提高订座实操的能力，培养专业的国能客服技术人员。	252
6	民航服务心理与实务	通过本课程的学习，将心理学知识和民航服务有机地结合起来，使学生了解旅客与服务人员交往时的一些心理规律，懂得如何与旅客沟通，	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解旅客与服务人员交往时的一些心理规律，认识群体心理特征、掌握旅客的性格差	72

		提供针对性强的优质服务，更好的胜任民航地勤服务这个工作。	异与服务技巧，能灵活为旅客提供针对性的优质服务，提高专业服务能力与技巧。	
7	空 乘 人 员 仪 态 与 服 务 礼 仪 训 练	通过本课程的学习，学生掌握基本的空乘人员仪态与服务礼仪，培养学生具有空乘人员的潜质，成为一名具有空乘职业修养的空乘专业人才。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：掌握基本的空乘人员仪态与服务礼仪，塑造良好的气质修养与仪态礼仪，“外秀内慧”赢服务、空乘人员仪态美的训练与养成、空乘服务礼仪规范和空乘服务礼仪(实训)训练，帮助学生在认识、理解、实践仪态与礼仪的过程中，逐步形成正确的仪态，礼仪方式，从而实现良好气质修养的“养成”过程。	36
8	空 乘 人 员 化 妆 技 巧 与 形 象 塑 造	通过本课程的学习，使学生掌握基本的空乘人员形象气质，懂得服饰搭配与形象设计，基本的化妆常识，培养学生具有空乘人员的潜质，成为一名在仪态仪表上都具有空乘职业修养的空乘专业人才。	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：掌握化妆的基本理论知识，能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，懂得服饰搭配与形象设计，提高空乘人员的专业素养与气质。	36

3. 选修课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	演 讲 与 口 才	通过本课程学习，培养	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解民用航空的基本概念，民航的发展，民航组织，	54

			民航运输业的性质、特点、类型以及空中交通管理体制，掌握基本的民航运作知识。	
2	茶艺	通过本课程的学习，知识；能够熟练；培养	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解	72
3	计算机与考证	通过本课程的学习，使学生了解培养	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解	108
4	旅游酒店服务与管理	通过本课程的学习，使学生掌握	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解	72
5	旅游电子商务	通过本课程的学习，让学生学会	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解	72
6	就业指导与创业教育	通过本课程的学习，	本课程是本专业冠名班（航空班）专业方向课程。主要内容要求包括：了解	36

4.实习（包括见习与顶岗实习）

见习实习会根据教学需要来安排企业见习时间；顶岗实习安排在第六学期，选择与服务型相关企业，以移动客服、民航客服等为主的工作岗位。在顶岗实习中让学生在真实的企业环境中进行工作，锻炼与客户沟通的能力，解决实际问题，提高专业技能及综合职业能力。

七、教学进程总体安排

(一) 学时比例表

课程类别	必修课				选修课	
课程类型	公共基础课	专业技能课			公共选修课	专业选修课
		专业核心课	专业方向课	实习实践		
学时	1044	576	450	660	144	252
比例	33.40%	18.42%	14.40%	21.11%	8.06%	4.61%

(二) 教学进程表

课程性质	课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时			各学期教学周数与周学时分配						考核方式
					总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6	
								18周	18周	18周	18周	18周	18周	
必修课	公共基础课	1	思想政治	8	144	144	0	2	2	2	2			考查
		2	语文	10	180	180	0	2	2	2	2	2		考试
		3	数学	8	144	144	0	2	2	2	2			考试
		4	英语	8	144	144	0	2	2	2	2			考试
		5	信息技术	8	144	144	0	3	3	2				考试
		6	体育与健康	10	180	180	0	2	2	2	2	2		考试
		7	历史	5	72	72	0			2	2	1		考查
		8	艺术	2	36	12	24	1	1					考查
		小计：(占总学时33.40%)		59	1044	1020	24	14	14	14	12	5	0	
	专业核心课	9	导游业务	6	108	54	54	3	3					考试
		10	政策与法律法规	5	90	90	0				2	2		考试
		11	旅游服务心	2	36	36	0					2		考

			理学										试	
		12	旅行社运营 实务	4	72	72				2	2		考试	
		13	导游基础知识	5	90	90	0			3	2		考试	
		14	中国旅游地理	4	72	72	0					4	考试	
		15	地方导游基础知识	6	108	108	0			1	2	3	考试	
		小计：（占总学时 18.42%）		30	576	522	54	3	3	4	8	13	0	
	专业方向课	16	民航概论	3	54	54	0	3						考试
		17	民航旅客运输	2	36	36	0		2					考试
		18	民航地勤服务	2	36	36	0			3				考试
		19	民航法律法规与实务	2	36	36	0				2			考试
		20	民航服务心理与实务	2	36	36	0					4		考试
		21	民航订座系统基础教程（国内）	10	180	90	90	2	2	2	2	2		考试
		22	空乘人员仪态与服务礼仪训练	2	36	18	18	2						考试
		23	空乘人员化妆技巧与形象塑造	2	36	18	18		1	1				考试
		小计：（占总学时 14.40%）		25	450	324	126	7	5	6	4	6		
	实习实践课	24	入学军训	1	28	4	24	1周						
		25	见识实习	1	28				1周					
			技能考证训练	2	36					1周	1周			
		26	顶岗实习	30	540	0	540						18周	

			毕业教育	1	28						1周		
		小计：（占总学时21.11%）		35	660	4	564	0	0	0	0	0	
选修课	限选课	27	就业指导与创业教育	2	36	36	0				2		考试
		28	旅游电子商务（考证）	8	144	144	0		2	2	4		考试
		29	计算机考证	4	72	72	0	2	2				考试
		小计：（占总学时8.06%）		14	252	252	0	2	4	2	4	2	
	任选课	30	茶艺	2	36	20	16	2					考试
		31	旅游酒店服务与管理	4	72	36	36		2	2			考试
		32	演讲与口才	2	36	20	16				2		考试
		小计：（占总学时4.61%）		8	144	76	68	2	2	2	0	2	
合计				171	3126	2198	774	28	28	28	28		

备注：

1. 本专业属于校企合作(冠名班)，定位于民航地勤服务方向航空班；第一至第五学期每学期停课四周由校企合作企业派出专业教师到我校上航空班专业方向课程。

2. 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育、劳动教育等活动。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学分计入总学分。劳动教育开设16个专题教育，共1学分计入总学分。

3. 思想政治课程按第一学期《中国特色社会主义》，第二学期《心理健康与职业生涯》，第三学期《哲学与人生》，第四学期《职业道德与法治》顺序开设。

4. 每个学期均按18周实际上课时间计算学时，每周周课时为28节。

5. 根据学生完成旅游服务与管理专业课程，主要培养民航地勤服务（票务销售）国际、国内客服，高铁安检就业，学生也可以根据自己的兴趣爱好选择旅游服务的相关工作，如：从事酒店客服或餐厅服务工作，导游、计调、销售、景区服务、茶艺服务与基层管理等工作。

八、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. 本专业现有专任教师18人（包括企业专业教师5人），其中专业带头人2人，骨干教师6人。专业课中“双师”素质教师比例达90%。聘请行业企业兼职教师一般应具有中级以上技术资格，并且在企业相应岗位工作不低于4年。兼职教师所承担的课时比例不低于总学时的2%。

（二）教学设施

本专业按照40人的班额配置校内实习实训室和校外实训基地，实习实训设备。

（1）校内实训室配置

具备茶艺室、模拟导游实训室、计算机票务实操中心、中餐、客房实训室主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	茶艺实训室 (实训楼3楼)	学生椅	30
		桌子	8
		茶船	14
		茶道具	12
		随手泡	7

		大水壶	1
		电大水壶	2
		大水桶	1
		茶水桶	4
		水盂	8
		玻璃水杯	30
		茶玩	6
		紫砂壶	13
		盖碗	12
		茶荷	9
		茶托	14
		长方形杯托	30
		圆形杯托	34
		品茗杯	120
		闻香杯	33
		公道杯	13
		茶叶罐	50
		养壶笔	5
		电子称	1
		音箱	1
		黑板	1
		过漏网	11
		茶巾	13
		铁台	1
		玻璃茶罐	27
		香炉	1
		茶叶	1
2	模拟导游实训室 (学术报告厅)	教师主控台	1 套
		学生桌椅	1 套/生
		投影仪	1 台
		投影屏幕	1 幅
		组合音响	1 套
		摄录设备	1 套
		无线话筒	4 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
3	计算机票务实操室 (3 楼计算机 5 室)	教师主操讲台	1
		教师椅	1
		学生椅	50 张
		学生电脑台	50 张
		学生实操电脑	50 台
		票务订座系统 eTerm3	50 个
4	酒店客房、中餐厅 实训室 (实训楼 2 楼)	床架	1 张
		床垫	1 张
		床单	1 张
		被套	1 张
		被芯	1 张
		枕芯（中式）	1 个
		圆台	1 张
		凳子	10 张
		圆台布	2 张
		餐巾	20 张
		红酒杯	20 个
		白酒杯	20 个
		茶 杯	20 个
		茶壶	3 个
		汤羹	20 个
		大汤碗	20 个
		饭碗	20 个
		味碟	20 个
		筷子架	20 个
		筷子套及筷子	20 个
		骨碟	20 个
		托盘	20 个
		杯花	20 条

（2）校外实训基地

①广州晟航教育咨询有限公司票务实训基地

旅游服务与管理专业与广州晟航教育咨询有限公司签订校企合作协议书，把广州晟航教育咨询有限公司作为票务实训考证基地，建立健全的长效运行机制和考核办法，使企业、学校、学生三方受益，使校企合作可持续发展。积极与行业企业进行深度合作，为工学交替、顶岗实习提供良好条件。充分利用校外实训基地的条件开展学生校外实训教学，聘请行业企业专家作为校外实习辅导教师，指导学生实习，切实提高学生的岗位能力和就业能力。

②连山龙山大酒店客房、中餐厅服务实训基地

通过到酒店见习、实训操作练习，让学生对酒店的运营、运作有一定的了解，把学校学习的理论知识，运用到实际工作中，用实践检理论，完善酒店管理专业的课程。也让学生学会一种服务精神，培养服务意识，为以后的社会就业打好基础。

③大旭山景区、金子山景区景点讲解导游员训练基地

旅游专业是一个实践性很强的专业，通过到景点景区的实践锻炼，可以让学生加深对所学知识的理解和掌握程度，培养学生的旅游服务意识，也让学生熟练掌握导游服务的具体工作程序，如：服务程序、服务流程、服务标准、服务技能等。进行实地导游模拟实践，让学生更好的掌握导游讲解的基本要求、基本技巧、常用的讲解方法等技能，把理论与实践有机结合，更好的巩固所学的内容。

（三）教学资源

根据人才培养需求，专业需建设一批精品资源共享课，包括核心课程和专业基础课。

整合专业优质教学资源，开发适合本专业的教材，建立课程标准、工作页，实训考核、理论考试，多媒体教学资源等，形成完整的一套教学资源库。

（四）教学方法

主要采用项目教学法、案例教学法、模拟教学法、任务驱动法、现场教学等多种教学方法。

例如：

1. 实践教学与岗位技能培训相结合

结合社会培训机构成功的经验，推进“三个相结合”，即课堂、实验实训场所、企业环境相结合，学生、教师、工程技术人员相结合，教学、科研、工程项目相结合。以岗位技能要求，指导实践教学，努力摸索出符合我校实践教学的方法。

2. 深化校企合作，促进实践教学的发展

通过校企合作，让部分师生参与企业项目活动，使学生在学习期间就能接触到本行业的新技术、新技能、锻炼其处理生产现场实际问题的能力，提高质量意识和品质意识，培养学生综合应用能力。

（五）学习评价

单元考核：模块化的单元教学内容考核。每个教学单元逐个进行考核构成学习过程的考核。主要是专业课程采用，如汽车发动机构造与维修、汽车底盘构造与维修等。

总结性考核：课程的综合考核。在期末或课程教学完成后进行综合测试，可以是笔试的形式，也可以是综合性操作考核的形式，视课程性质和内容而定。

（六）质量管理

1. 教学管理组织机构

旅游服务与管理专业下设 1 个教研组，教研组又分为三个教学备课小组，分别是专业核心课组、公共基础课组、和校企合作（冠名班）课组。教研组每学年开展教学研究活动 8 次以上，每学期有教研组工作计划、总结，每次活动有主题和详细记录。教研组能够认真组织各项教学检查，主要包括教师学期授课计划、教案、课堂教学、教学进度、学生作业、课后辅导等方面，并每月召开一次学生座谈会，听取学生意见，改进专业教学；认真组织专业教师互相听课、评课、说课，组织开展一人一优课、示范课等常规教研活动，提高专业教师的教学能力和专业教学质量，各项教学管理资料齐全。

2. 旅游服务与管理专业教学指导委员会

旅游服务与管理专业成立以学校领导、行业专家、专业带头人、骨干教师为主要成员的专业建设指导委员会，深入参与指导专业教育教学的全过程，并对授课质量、师资水平、教学条件、实验实训条件、教学改革与研究、教学管理、教材选用与专业建设等进行全面考察与评估，提出反馈意见。教学检查和质量监控措施完善。

旅游服务与管理专业建设指导委员会：

组长：韦美华

成员：施泽荣（校企合作-广州晟航教育咨询有限公司）、吴纯（校企合作-广州晟航教育咨询有限公司）、马俊（校企合作-广州晟航教育咨询有限公司）、吴燕（校企合作-广州晟航教育咨询有限公司）、覃梦圆（校企合作-广州晟航教育咨询有限公司）、孙孝卫、杨常和、韦美华、韦泽升、唐婵娟、陶艳君、卢建容、黄昌雄、黄洁、刘加红、邹几毕、张晓文、郭立建。

职责：为专业建设目标、任务、内容、人员调配等提供指导；为建设项目的实施、协调、监督、评估和验收等提出建议和意见。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满人才培养方案规定的学时学分、完成规定的教学活动，达到素质、知识和能力等方面的目标。要求如下：

1. 修完本专业规定的所有课程（包括实践教学），成绩全部合格。
2. 工学交替及顶岗实习考核成绩合格。
3. 获全国计算（初级）等级证、电子商务师（中级）资格证、民用航空运输销售代理岗位资格证书其中一门技能证。

十、附录：连山职业技术学校人才培养方案变更审批表

连山壮族瑶族自治县职业技术学校

2022年8月15日



连山职业技术学校人才培养方案变更审批表

申请部门			适用年级/专业			
申请时间			申请执行时间			
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
	调整方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
调整原因及负责人	签名： 年 月 日					
教务处意见	签名： 年 月 日					
教学副校长意见	签名： 年 月 日					
学校意见	校长签名： 年 月 日 单位（盖章）： 年 月 日					

说明： 变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（学校一份、提出变更的部门存一份）。