

易县职教中心旅游服务与管理专业

2020 级人才培养方案

二〇二〇年四月十日

目 录

一、专业名称及代码

二、入学要求

三、修业年限

四、职业面向

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

(二) 培养规格

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

- 1.职业生涯规划（32 学时）
- 2.职业道德与法律（32 学时）
- 3.经济政治与社会（32 学时）
- 4.哲学与人生（32 学时）
- 5.时事报告（64 学时）
- 6.语文（192 学时）
7. 历史（32 学时）
8. 数学（192 学时）
- 9.英语（192 学时）
- 10.计算机应用基础（64 学时）
- 11.体育与健康（128 学时）
- 12 公共艺术（32 学时）
- 13.现代礼仪*（选修 32 学时）
- 14.普通话（32 学时）

(二) 专业（技能）课

- 15.前厅服务与管理（96 学时）
- 16.客房服务与管理(223 学时)
- 17.餐饮服务与管理(176 学时)
- 18.旅游心理(175 学时)
- 19.旅游概论(96 学时)
- 20.中国旅游地理(207 学时)
- 21.旅行社（16 学时）
- 22.导游基础（32 学时）
- 23.易县旅游资料手册（32 学时）
- 24.易县乡村旅游酒店培训教材（32 学时）
- 25.易县旅游管理手册（16 学时）
- 26.易县从业人员服务礼仪（16 学时）

七、教学进程总体安排

八、实施保障

九、毕业要求

十、附录

易县职教中心

旅游服务与管理专业 2020 级实施性教学计划

一、专业名称及代码

专业名称:旅游服务与管理专业

专业代码: 130200

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

所属专业大类	服务类
专业名称及代码	旅游服务与管理专业, 130200
对应行业	酒店、旅行社
职业类别	服务类
岗位类别(技术领域)	餐厅服务员、客房服务员、导游
技能等级证书	餐厅服务员、客房服务员、导游员
行业企业标准和证书	中专毕业证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

全面贯彻党的教育方针, 落实立德树人根本任务, 坚持面向市场, 服务发展、促进就业的办学方向。本专业培养的学生应具备以下基本素质: 具有科学的世界观、人生观和爱国主义、集体主义思想, 具有良好的职业道德和较强的服务意识; 掌握必需的文化基础知识、专业知识和熟练的职业技能; 具有继续学习的能力和适应职业变化的能力; 具有创新精神和立业创业能力, 并取得餐厅服务员、客房服务员和导游员证书。

(二) 培养规格

本专业毕业生主要面向旅游饭店、旅行社、旅游景点、各类展览馆等旅游企事业单位，从事旅游服务与管理工作、导游和基层管理工作、以及对口升学。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

1. 职业生涯规划（32 学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。旨在对学生进行职业道德教育与职业指导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。

2. 职业道德与法律（32 学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。旨在对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识，帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

3. 经济政治与社会（32 学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。旨在对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力，使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。

4. 哲学与人生（32 学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。旨在对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

5. 时事报告（职教版）（64 学时）

《时事报告（职教版）》针对广大中等职业教育学生成长和就业实际需要，以生动活泼讲故事、深入浅出说道理的方式，宣传党的创新理论和路线、方针、政策，介绍国内国际形势发展，引导学生认识社会、认识世界，

树立正确的职业道德观，提高综合素质和就业能力。

6. 语文（192 学时）

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

7. 历史（32 学时）

历史学是一门研究人类历史进程的学科，是在一定的历史观指导下对人类历史的叙述和阐释。在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；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；培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

8. 数学（192 学时）

本课程是在初中数学基础上，使学生学好从事社会主义现代化建设和继续学习所必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识，进一步培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想象能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。通过本课程的学习，提高学生分析

问题和解决问题的能力，发展学生的创新意识，进一步培养学生的科学思维方法和辩证唯物主义思想。

9. 英语（192 学时）

英语课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

10. 计算机应用基础（64 学时）

使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识；使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

11. 体育与健康（128 学时）

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

12. 公共艺术（32 学时）

使学生了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣。使学生掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识、技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力。增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。

13. 现代礼仪(32 学时)

现代礼仪是德育教育的首要内容，是职业教育的基础，通过学习，可以掌握礼仪知识，使学生的仪表仪容、言谈举止、气质风度与众不同，学会待人接物，成为社会主义建设的合格接班人。

14. 普通话（32 学时）

使学生了解并掌握在人际交往和导游接待工作中的礼貌用语、基本礼节及各种岗位上的礼貌服务基本知识及具体要求，着重培养学生实际导游工作中正确运用普通话的能力，养成使用普通话的职业习惯。

（二）专业（技能）课

15. 前厅服务与管理(96 学时)

掌握前厅服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的预订、接待、沟通、结账等各项前厅服务技能。热爱并能胜任饭店前厅服务与管理的工作，达到前厅服务中级工的水平。

16. 客房服务与管理(223 学时)

掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的清洁保养和对客服务技能，热爱并能胜任饭店客房服务与管理的工作，达到客房服务中级工的水平。

17. 餐饮服务与管理(176 学时)

掌握餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理的工作，达到餐饮服务中级工的水平。

18. 旅游心理学 (175 学时)

要求学生掌握心理学的一般知识及原理，着重了解旅游者的心理活动及消费需要，同时培养学生具有良好的心理素质

19. 旅游概论 (96 学时)

使学生了解旅游业的性质、特点、意义和作用；熟悉旅游业的基本知识。

20. 中国旅游地理 (207 学时)

要求学生熟悉旅游地理的基本知识；掌握国内著名旅游地的主要的旅游资源、景点知识、旅游线路。

21. 旅行社业务 (16 学时)

要求学生旅行社业务熟悉旅行社产品设计；旅行社计调业务；旅行社接待业务；旅行社财会业务。

22. 导游基础 (32 学时)

要求学生掌握有关旅游的基础知识，让学生对国内和国际旅游发展和概况有所了解。

23. 易县旅游资料手册（32 学时）

要求学生掌握易县主要旅游景点的概况，如清西陵、狼牙山、易水湖、云蒙山、红崖山、太行水镇等旅游资源。

24. 易县乡村旅游酒店培训教材（32 学时）

要求学生掌握农家院的基础理论和基本知识，熟悉农家院的特点及运转，具有熟练掌握中餐服务及酒水服务等技能。

25. 易县旅游管理手册（16 学时）

根据易县旅游的特点，掌握相关的旅游景区管理和服务的知识，掌握旅游相关的规章制度。

26. 易县从业人员服务礼仪（16 学时）

掌握旅游从业人和农家院从业人员在服务过程中的礼仪操作规范和注意的一些问题。

七、教学进程总体安排

课程类别	序号	课 程		总学时	各学期周数、学时分配						
		编号	名 称		一 16 周	二 16 周	三 16 周	四 16 周	五 19 周	六 24 周	
公共基础 课程占总学时 比例 32.1%	1		职业生涯规划	32	√						
	2		职业道德与法律	32		√					
	3		经济政治与社会	32			√				
	4		哲学与人生	32				√			
	5		时事报告	64	√	√	√	√			
	6		语文	192	√	√	√	√			
	7		历史	32	√	√					
	8		数学	192	√	√	√	√			
	9		英语	192	√	√	√	√			
	10		计算机应用基础 (Win7+Office2010)	64	√	√	√	√			
	11		体育与健康	128	√	√	√	√			
	12		公共艺术 (音乐篇)	32	√	√					
	13		现代礼仪*	32	√	√					
	14		普通话	32	√	√					
		小计	1088	352	352	192	192				
专 业 课 程 占 总 学 时 比 例 67.9 %	核 心 课 程 占 总 学 时 比 例 30.1 %	15	前厅服务与管理	96	√	√	√				
		16	客房服务与管理	223			√	√	√		
		17	餐饮服务与管理	176	√	√	√	√			
		18	旅游心理	175			√	√	√		
		19	旅游概论	96			√	√			
		20	中国旅游地理	207			√	√	√		
		21	旅行社	16		√					
		22	导游基础	32				√			
		小计	1021	80	80	288	288	285			
	特 色 课 程 37.8 %	23	易县旅游资料手册	32	√						
24		易县乡村旅游酒店培训教材	32	√	√						
25		易县旅游管理手册	16		√						
26		易县从业人员服务礼仪	16		√						
27		综合实训	465	30	30	60	60	285			
28		顶岗实习	720						720		
	小计	1281	78	78	60	60	285	720			
总 计				3390	510	510	540	540	570	720	

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、教学评价等方面。

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专任专业教师与在籍学生之比不低于国家最低要求，专业教师至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

1. 专任教师

专任教师应具备教师资格证书，专业核心课的专任教师应具有相关专业大学本科及以上学历，专任实习指导教师应具有中级工及以上职业技能证书。

专业教师应定期到行业、企业与专业相关的岗位群参加工程实践，企业实践时间每两年不少于两个月。

2. 兼职教师

兼职教师应具备在旅游专业或酒店专业相关职业岗位群工作五年以上的实践经历，是具有旅游专业或酒店专业专项职业能力的专业工程师和高技能人才。

（二）教学设施

旅游专业的校内实训设备和实训基地，包括中餐厅实训室、客房实训室、模拟导游实训室、西餐实训室，能够充分满足本专业的教学实践需要。在中餐厅可以进行中餐宴会摆台、斟酒等实训活动。在客房实训室可以进

行中式铺床和西式铺床等实训练习。实训设备、场地和软件配置比较齐全，管理制度严密，保证了实训课教学的正常进行。通过进行一系列的实验和实训，缩短了学生学习和工作之间的适应期，充分保证了学生的校内实训条件。

校内实训基地表

序号	实训室名称	功能
1	中餐厅实训室	中餐宴会摆台实训
2	客房实训室	中、西式铺床
3	西餐实训室	西餐宴会摆台
4	模拟导游实训室	模拟导游实训操作

校外实训基地表

序号	实训室名称	功能
1	狼牙山大酒店	中餐厅、客房服务员
2	易水砚大酒店	前台接待、中餐厅、客房服务员
3	河北省青年旅行社	导游、咨询服务

（三）教学资源

学校现有图书 10 万多册，建有旅游专业化的实训室 8 个，班级教室均配备了多媒体设备，目前正在建设自己的校级精品资源课。

（四）教学方法

1. 教学理念

基于“任务驱动、过程导向、理实一体”的教学理念，按照“做中学、学中做”的一体化教学模式进行教学设计。

针对不同的课程采用不同的教学方法，理论性较强的基础课以教师课堂讲授为主，学生讨论、教师归纳总结为辅的教学方法，突出学生主体、教师主导地位，培养扎实的专业理论基础。

实践为主的课程以学生为主体，采用任务驱动或项目化教学方法，按照任务完成的顺序组织教学，使学生“做中学、学中做”。

工学结合课程以“角色扮演法”和“案例教学法”等进行任务资讯过程，以“任务驱动法”等指导工作任务的实施、检查与评估，重视发展式教学方法，培养学生学习能力。

引入企业一线人员作为兼职教师，成为实训教学的主讲教师，使实训更加实用，更加贴近工程实际。

2. 教学组织形式

以学生职业发展为根本，重视培养学生的综合素质和职业能力，在教学过程中，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生对本课程的学习兴趣，培养学生的创新意识、创新思维和创新能力，促进学生的知识、思维、能力和素质的全面、协调发展。

树立“教师指导下以学生为中心的学与教的互动过程”的教育思想，以有效发挥学生学习过程的主动性、积极性、创造性为目标，使学习者通过新经验与原有经验的反复、双向作用，充实、丰富和改造自己的知识经验，实现知识建构的过程；通过不断对具体实例的分析、理解、归纳和总结，帮助学生建立处理工程实际问题的基本方法切实做到“授人以渔”，引导学生掌握学习策略。

在教学过程中，注重以学生为本，尊重学生个性和潜能的发挥。在保证教学目标整体性的前提下，结合课程特点和学生的认知特点，确定以实

现教学目标、师生的共同参与、多样化的表现方法和设计思路，融传统教学精华与现代教学思想、教学方法和教育手段为一体。

建设特色网络教学平台，加强师生互动。合理采用多媒体技术，通过自制多媒体课件，为学生创设良好的学习环境，设置适当、有效的问题情景，激发学生的学习兴趣，促进学生主动参与、积极思考，投身于探究知识的过程；建立师生之间、学生之间多向、有效的教学活动，使教学过程成为富有创意性的活动。

（五）学习评价

1. 建立能力、知识和素质综合考试考核体系。积极改革考核的内容，着重检查学生掌握，既要体现人才培养目标和课程（环节）的基本理论、基础知识和基本技能的目标要求，又要有利于培养学生运用所学知识与技术分析问题和解决实际问题能力。真正做到既考知识，又考能力（技能）和素质。

2. 采取多样化的考试考核方法，根据考试科目的特点采用笔试、口试、作业、技能操作等考核考试方法，重点考核学生的思维方法和解决实际问题的能力。

3. 课程成绩评定吸纳行业、企业和社会等有关专家参与课程的考核评价，形成多元化评价体系，实现过程和终结性考核相结合，重视过程考核，注重学生的实际学习效果，将职业态度、敬业精神、团结协作精神、工作纪律以及工作业绩纳入整个学习过程中考核，将职业素质教育贯穿于人才培养全过程。

4. 将职业资格证书考核内容纳入到有关课程教学过程中，以提高学生的职业核心能力，增强就业竞争力。

（六）质量管理

1. 教学质量反馈与监督机制，学校与系两级教学质量监督机制长期对教学质量进行监管，学生请教机制对教师的教学也会及时提出意见与建议。

2. 教学改革指导团队的督促机制，系内有教学改革指导小组，长期督促指导专业教学改革，保证教学效果的不断提升。

3. 毕业生跟踪机制，及时对比所学与所用的差距，及时反应毕业生走向社会时暴露出的能力不足，不断调整教学与实训。

九、毕业要求

1. 修完全部课程，成绩合格。
2. 实训按要求完成，成绩合格。
3. 德育合格

十、附录

教学进程安排表

课程类别	序号	课 程		总学时	各学期周数、学时分配					
		编号	名 称		一 16 周	二 16 周	三 16 周	四 16 周	五 19 周	六 24 周
公共基础 课程占总学时 比例 32.1%	1		职业生涯规划	32	2					
	2		职业道德与法律	32		2				
	3		经济政治与社会	32			2			
	4		哲学与人生	32				2		
	5		时事报告	64	1	1	1	1		
	6		语文	192	4	4	2	2		
	7		历史	32	1	1				
	8		数学	192	4	4	2	2		
	9		英语	192	4	4	2	2		
	10		计算机应用基础 (Win7+Office2010)	64	1	1	1	1		
	11		体育与健康	128	2	2	2	2		
	12		公共艺术 (音乐篇)	32	1	1				
	13		现代礼仪*	32	1	1				
	14		普通话	32	1	1				
	小计			1088	352	352	192	192		
专业 课程占总 学时 比例 67.9 %	核 心 课 程 占 总 学 时 比 例 30.1 %	15	前厅服务与管理	96	2	2	2			
		16	客房服务与管理	223			4	4	5	
		17	餐饮服务与管理	176	3	2	3	3		
		18	旅游心理	175			2	3	5	
		19	旅游概论	96			3	3		
		20	中国旅游地理	207			4	3	5	
		21	旅行社业务	16		1				
		22	导游基础	32				2		
		小计			1021	80	80	288	288	285
	特 色 课 程 37.8 %	23	易县旅游资料手册	32	2					
		24	易县乡村旅游酒店培训教材	32	1	1				
25		易县旅游管理手册	16		1					
26		易县从业人员服务礼仪	16		1					
27		综合实训	465	30	30	60	60	285		
28		顶岗实习	720						720	
	小计			1281	78	78	60	60	285	720
总 计				3390	510	510	540	540	570	720