**江苏省中等职业学校导游服务类**

**旅游服务与管理专业指导性人才培养方案（试行）**

**一、专业与专门化方向**

专业类别：导游服务类(代码：17)

专业名称：旅游服务与管理（专业代码：740101）

专门化方向：旅行社经营与管理、景区服务与管理

**二、入学要求与基本学制**

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

**三、培养目标**

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入旅游行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任旅行社接待、计调、导游服务以及景区服务等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

**四、职业面向**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业资格或职业技能等级要求** | **继续学习专业** | |
| 旅行社经营与管理 | 导游  (4-07-04-01)  旅行社计调(4-07-04-03)  旅游咨询员（4-07-04-04）  公共游览场所服务员（4-07-04-05） | 全国导游职业资格（初级）  研学旅行策划与管理（初级） | 高职：  旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理 | 本科：  旅游管理 |
| 景区服务与管理 |

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个工种，获取职业资格或职业技能等级证书。

**五、培养规格**

**（一）综合素质**

1.树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2.具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法律意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3.具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，具有语言组织、口语表达能力，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4.具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5.具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6.具有一定的审美情趣和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过1～2项艺术爱好展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7.具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8.具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9.具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10.具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

**（二）职业能力（职业能力分析见附表1）**

1.行业通用能力

（1）了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和发展新业态，能通过合适渠道获得相关旅游数据，并结合旅游心理学知识分析旅游者的心理需求，会对旅游市场进行调研和初步预测。

（2）掌握世界著名自然、文化遗产以及我国重要旅游景点的空间分布、不同地域的景观特色，能根据区域特色编写旅游手册，会制定个性化旅游线路。

（3）掌握从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识和人文知识，会撰写导游词或其他旅游相关岗位文字，并能熟练讲解。

（4）知晓旅游业相关法律、法规知识，能依法、合规地解决旅游服务过程中的问题，维护消费者权益，做好政策宣传，规范从业操作。

（5）掌握旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧，树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，并能根据职场情形灵活、准确地加以运用。

2.专业核心能力

（1）具有沿途导游讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有妥善处理游客特殊要求的能力。

（2）具有良好的英语表达沟通能力，能在各种情境中进行基本的英语交流和服务。

（3）具备独立策划、执行并评估旅行社旅游产品的能力；具有一定的市场预测分析能力和创新的能力。

3.职业特定能力

（1）旅行社经营与管理：具备旅行社接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理等业务能力；掌握旅行社计调、外联的业务知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品；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。

（2）景区服务与管理：掌握规范化的景区导游服务技能，能熟练地进行景区景点的导游向导和讲解，具备对重点旅游者的接待和服务能力，掌握事故预防和处理技能，能对特殊问题应变及处理；能开展一定的景区景点的项目策划和宣传营销。

4.跨行业职业能力

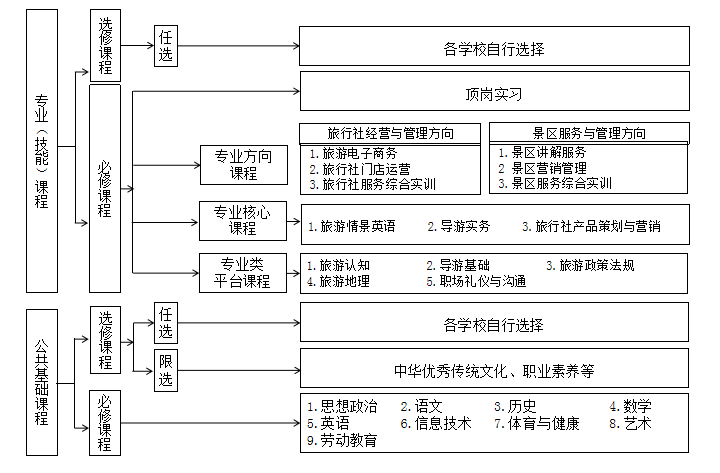
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

（2）具有创新创业能力。

（3）具有一线生产管理能力。

**六、课程设置及教学要求**

**（一）课程结构**

**（二）主要课程教学要求**

1．公共基础课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **教学内容及要求** | **参考学时** |
| 思想政治 | 执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 144+（36） |
| 语文 | 执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 198 |
| 历史 | 执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 72+（18） |
| 数学 | 执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 英语 | 执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 信息技术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定 | 108 |
| 体育与健康 | 执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 180 |
| 艺术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 36 |
| 劳动教育 | 执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时 | 18 |

2．主要专业（技能）课程教学要求

（1）专业类平台课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 旅游认知  （54学时） | （1）走近旅游；  （2）认识旅游者；  （3）认识旅游业；  （4）认识旅游资源；  （5）认识旅游市场；  （6）探索旅游业可持续发展；  （7）旅游新业态；  （8）职业知识 | （1）了解旅游及旅游活动产生的条件，熟悉中外旅游活动的发展历程，掌握现代旅游的特点、发展趋势以及当前行业新业态；  （2）掌握旅游者的概念、产生的条件、类型需求及心理特征与行为表现；能运用心理学知识和投诉处理原则解决实际问题；  （3）掌握旅游业的概念、性质、特点、构成要素；能学会运用旅游业的性质与特点进行案例分析；  （4）掌握旅游资源的概念和类型，能运用旅游资源的特点知识对旅游资源进行分析和评价；  （5）了解旅游市场的概念、特点和形成的条件，能运用市场细分知识，对旅游市场进行调研和预测；  （6）熟悉生态旅游的概念、意义和旅游可持续发展的概念；了解我国生态旅游的发展现状；能说出国内生态旅游范例成功之处；  （7）了解旅游行业相关职业的基础知识、专业素养、职业道德、安全知识等，形成符合行业要求的职业素养 |
| 导游基础  （144学时） | （1）导游服务概述；  （2）历史文化与旅游；  （3）民俗与旅游；  （4）宗教与旅游；  （5）建筑与旅游；  （6）艺术与旅游；  （7）饮食与旅游；  （8）综合训练 | （1）掌握导游服务的内涵、类型及范围，熟悉导游的从业素质、职业要求，熟悉导游职业道德规范的基本内容，以及导游应具备的修养和行为规范，能够在导游实践工作中践行社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观；  （2）熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识，能够搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化的专辑，并能结合历史常识进行导游讲解；  （3）了解我国民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗，能够搜集并撰写与旅游相关的我国民族民俗的专辑；会讲解我国民俗风情；  （4）了解四大宗教的起源、发展简况、基本教义，掌握四大宗教尊奉的主要对象、宗教经典、宗教建筑、宗教著名景观等基本知识，能够带领游客识别宗教建筑基本布局，辨别其供奉的主要对象的名称和位置；会讲解宗教常识；  （5）了解中国古代建筑的发展历程，掌握古建筑的主要构成部分、特点、著名古建筑代表，能够带领游客辨别古建筑的等级、种类；了解中国古典园林的发展历史，掌握古园林的分类、组成要素、构景手段、著名代表园林，理解天人合一、人与自然融合的造园理念，能够带领游客赏析古典园林的组成要素、构景手段等；会讲解中国古代建筑的特征与功能；  （6）了解中国文学书法以及各地的风物特产，掌握中国著名工艺品及主要制作工艺；能在导游中引用文学作品，能介绍风物特产，会讲解工艺作品的特点、制作流程；  （7）了解中国烹饪主要风味流派、特色菜的做法、酒和茶的分类；掌握各地各类饮食特色以及部分中医药材的疗效；  （8）经过若干个综合项目训练，学生能奠定导游实践工作丰富的理论基础，能够进行导游专题讲解 |
| 旅游政策法规  （72学时） | （1）全面推进依法治国；  （2）旅游方针政策；  （3）旅游法基本知识；  （4）民法典相关知识；  （5）旅行社、导游管理法律制度相关知识；  （6）其他旅游法律制度相关知识 | （1）熟悉全面推进依法治国的重大意义，了解全面推进依法治国的五大法治体系和六项重大任务；掌握我国的宪法、我国的基本制度、国家机构、公民的基本权利和基本义务等内容；  （2）掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和文化内涵，熟悉新时代中国共产党的历史使命，了解迈向新时代的重大战略部署；熟悉《香港国安法》《英雄烈士保护法》《宗教事务条例》等维护国家安全的法律制度，了解旅游业相关方针政策，在导游工作中做到遵纪守法、知行合一，并能够宣讲相关政策；  （3）了解《旅游法》的框架及其修正的内容；熟悉《旅游法》的立法目的、适用范围和发展原则；掌握《旅游法》的主要法律制度，《旅游法》关于旅游者权利和义务的规定，能够在实际岗位中合理使用《旅游法》涉及到的相关规则；  （4）掌握《民法典》有关旅游合同和侵权的法律内容，并且在导游服务中熟练运用，规避工作风险；  （5）熟悉旅行社法律制度和导游管理法律制度，能够在旅行社运营岗位和导游岗位中熟练使用相关法规维护旅行社和游客的权益；  （6）熟悉旅游安全、责任保险、出入境、旅游交通、食品安全、住宿和娱乐、资源保护等其他与旅游相关的法律法规，能在旅游中对客进行相关宣传；熟悉解决旅游纠纷的法律制度，并能在导游工作中维护游客的权益 |
| 旅游地理  （108学时） | 1. （1）绪论知识；   （2）华北地区旅游；  （3）东北地区旅游；  （4）华东地区旅游；  （5）中南地区旅游；  （6）西南地区旅游；  （7）西北地区旅游；  （8）港澳台地区旅游；  （9）世界著名景点 | （1）能借助行政、地形、气候、交通地图认识中国的方位、版图、地形特点与气候特征；能根据地理环境分析出旅游资源的类型、特点，能提炼出区域旅游资源特色；  （2）掌握华北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉华北地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （3）掌握东北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉东北地区的精品旅游线路，能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （4）掌握华东地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉华东地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （5）掌握中南地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉中南地区的精品旅游线路；能根据特色编写区域内旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （6）掌握西南地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉西南地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （7）掌握西北地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉西北地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （8）掌握港澳台地区的区域概况，旅游资源分布及特征、主要游览地及景区；熟悉港澳台地区的精品旅游线路；能根据区域特色编写旅游手册，能制定个性化旅游线路；  （9）掌握世界著名自然遗产、文化遗产；能运用景点相关知识介绍旅游线路特色 |
| 职场礼仪与沟通  （72学时） | （1）（1）语言与表达；  （2）（2）礼仪概述；  （3）职业形象塑造；  （4）日常交际礼仪；  （5）旅游接待礼仪；  （6）旅游岗位服务礼仪；  （7）求职面试礼仪；  （8）综合实训 | （1）能借助信息化场景或真实场景构建人际交流氛围；能利用适合的词汇进行语言组织，从而具备人际交往中的语言沟通能力；  （2）了解礼仪的含义、功能、重要性；掌握中外礼仪的起源和典型特征，能在职业场合科学合理地运用礼仪知识；  （3）了解旅游从业者仪容规范；掌握着装（职业装、配饰等）搭配方法、面部化妆一般步骤、简单盘发方法、个人行为的基本要求；能运用微笑、肢体等沟通要领在旅游从业过程中体现优雅的仪态美；  （4）掌握沟通和人际交流的礼节规范知识，能运用礼仪知识进行与旅游行业相关的事务接待；  （5）掌握乘车、中西方用餐等知识，能运用礼仪知识妥善安排好旅游中的相关事宜；  （6）了解导游服务、门市接待、景区接待的一般流程、要求和礼仪规范；能在独立接待服务和景区讲解服务中合理运用服务礼仪规范；  （7）掌握撰写求职简历的相关技巧，能制作一份个人简历；掌握符合面试规范的礼仪和语言，以便在面试中建立自信心 |

（2）专业核心课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 旅游情景英语  （144学时） | （1）餐厅、前厅、客房等工作场景中英语常用词汇和服务情景会话；  （2）在机场、飞机上的英语常用词汇和服务情景会话；  （3）国内著名景点的英文名称和服务情景对话；  （4）娱乐和购物方面的英语词汇和服务情景对话；  （5）英文导游词编写和讲解 | （1）熟练掌握专业英语词汇，掌握常见的英文句型及重点语法，能认真完成课程中规定的各项练习；  （2）能听懂旅游业的常用英语口语，熟练朗读及拼写，能进行基本的英汉互译，能运用基本正确的英语在各种场景中进行对客交流服务；  （3）掌握旅游英语的基本学习方法、技巧，并鼓励学生学会借助工具独立解决学习中所遇到的各种问题 |
| 导游实务  （108学时） | （1）导游服务与导游员；  （2）团队和散客导游服务规范；  （3）导游语言技能；  （4）导游服务技能；  （5）导游应变处理技能；  （6）导游业务知识；  （7）导游业务能力实训 | （1）熟悉导游服务的历史与发展，掌握导游服务的性质和特点，掌握导游服务的地位和作用，熟悉导游员的内涵及分类；，了解导游员的基本素质和职责要求；  （2）掌握地陪、全陪、领队、景区导游员的服务流程，熟悉散客旅游的内涵及分类；  （3）熟悉导游语言的内涵与特性，了解导游口头语言的基本形式，掌握导游讲解技能内涵与原则；  （4）掌握导游带团的技巧，能基本运用导游服务常见的综合服务技能；  （5）掌握处理旅游者个别要求的工作技巧，掌握旅游突发事件的处理技巧，掌握自然灾害事故的预防和处理；  （6）掌握常见的旅游相关业务知识，如出入境知识、航空知识、货币保险知识等；  （7）具备导游的基本职业道德，掌握基本的带团技能，具备较强的分析、处理各类问题的能力、组织能力、管理能力和创新能力等 |
| 旅游产品策划与营销  （108学时） | （1）旅游产品及其开发认知；  （2）休闲旅游产品开发与设计；  （3）会展旅游产品开发与设计；  （4）奖励旅游产品开发与设计；  （5）商务差旅产品开发与设计；  （6）自由行旅游产品开发与设计；  （7）旅游产品营销 | （1）掌握旅游产品的定义、类型、构成，熟悉旅游产品开发及设计的原则、路径，能通过市场调研了解本地旅行社典型旅游产品的市场化程度；  （2）能进行观光旅游产品、度假休闲旅游产品的开发与设计；  （3）能进行商贸会议型、展览性旅游产品的开发与设计；  （4）能进行奖励旅游产品开发与设计；  （5）能进行商务差旅产品开发与设计；  （6）能进行小包价旅游产品、组合旅游产品的开发与设计；  （7）熟悉品牌策略、价格策略、营销渠道策略等营销手段，并能够在实践中加以运用 |

（3）专业方向课程

①旅行社经营与管理方向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 旅行社门店运营  （36学时） | （1）旅行社门市概述；  （2）店长实务；  （3）店员实务 | （1）掌握旅行社门市的基础性知识，熟悉旅行社门市的管理与规范，了解旅行社门市的作用；  （2）熟悉旅行社门市店长的角色和定位以及工作流程，了解旅行社门店开店之前的准备工作，能关注内部管理（接待、计调）和外部营销两个重点领域；  （3）了解旅行社门店店员的服务流程，熟悉接待服务礼仪，为今后从事旅行社门市接待做好准备工作 |
| 旅游电子商务  （72学时） | （1）旅游电子商务概述；  （2）旅行社电子商务实务；  （3）旅游目的地电子商务实务；  （4）旅游营销媒介制作实务 | （1）能理解旅游电子商务的概念和特点，正确把握中国旅游电子商务发展现状和未来趋势，了解金旅工程的发展趋势及对旅游的影响，掌握B2B和B2C旅游电子商务模式的操作；  （2）掌握旅行社电子商务的运营与规划原理，熟悉旅行社管理系统的基本操作；  （3）了解旅游目的地电子商务的规划，能协助进行旅游目的地网站的建设，认识旅游目的地营销系统；  （4）能进行旅游杂志设计与制作，能进行旅游视频设计与制作 |
| 旅行社服务综合实训  （30学时） | （1）旅行社门市接待实训；  （2）旅行社产品营销实训；  （3）旅行社计调实训 | （1）熟悉门市接待礼仪，能调研近期旅行社主推产品的特色、行程、报价、优惠政策，熟悉旅行社前台接待资料，做好访客资料存档；  （2）能灵活运用相关的定价策略和技巧，为旅行社产品进行合理定价，能进行顾客的喜好和需求推荐合适的旅行社产品；  （3）能协助旅行社计调与组团社、地接社以及导游员保持联系，能进行成本核算，对接待计划、业务往来单据等资料进行文件归档 |

②景区服务与管理方向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 景区讲解服务  （36学时） | （1）景区和景区导游基本概念；  （2）景区导游服务程序与规范；  （3）景区导游语言技能；  （4）不同类型游客的导游与讲解技巧；  （5）自然景观类景区讲解技巧；  （6）人文景观类景区讲解技巧 | （1）了解景区和景区导游的基本定义，明确如何做一名合格的景区导游员；  （2）熟悉景区导游员的接待准备、途中服务、善后工作等服务规范和流程；  （3）分别掌握景区导游口头语言和导游语言的沟通技巧，并能够在实训实践中加以灵活运用；  （4）熟悉家庭旅客、商务旅客等不同类型游客的导游与讲解技巧；  （5）能分别对地文景观类、水域景观类、生物景观类等自然景观旅游景区进行导游向导和讲解；  （6）能分别对古典园林、宗教景区、红色景区、都市名胜景区等人文旅游景区进行导游向导和讲解 |
| 景区营销管理  （72学时） | （1）景区营销基础知识；  （2）景区营销战略；  （3）景区营销市场定位；  （4）景区营销策略；  （5）探究景区营销经典案例 | （1）熟悉旅游景区营销的定义及主要理论，了解旅游景区营销的时代背景，掌握旅游景区营销存在的主要问题与对策；  （2）掌握景区营销战略的概念，熟悉景区营销战略的特点和意义，了解景区营销战略管理；  （3）能熟练地进行旅游者消费行为分析、市场调研、市场预测、市场细分、目标市场选择、市场定位；  （4）掌握景区营销策略概念，了解景区营销策略理论的发展 ，熟悉4PCRs营销策略及景区营销策略体系，并能够在实训实践中予以实践运用；  （5）了解国内知名旅游景区经典营销案例，能撰写本地知名景区营销策划方案，并对方案进行评估、优化 |
| 景区服务综合实训  （30学时） | （1）景区票务实训；  （2）景区接待服务；  （3）景区商业服务；  （4）景区导游服务 | （1）熟悉景区票务服务流程和注意事项；  （2）熟悉旅游景区门区引导接待服务，熟悉旅游景区咨询及投诉处理服务；  （3）了解旅游景区餐饮服务、住宿服务、购物服务、娱乐服务流程；  （4）依托旅游景区实践，通过一周的时间，能够熟练讲解该景区景点的导游词 |

**七、教学安排**

**（一）教学时间安排**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试**  **周数** | **机动**  **周数** |
| **周数** | **其中：综合实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训） | 1 | 1 |
| 1（入学教育及专业认知实习） |
| 二 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1（旅行社服务综合实训/景区服务综合实训） | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 18(顶岗实习) | / | / |
| 2(毕业考核、毕业教育) |
| 总计 | 120 | 110 | 23 | 5 | 5 |

注：鼓励学校加强实践性教学，学时安排达到总学时的50%。

**（二）教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | | | **课程性质** | **课程名称** | **学时** | **学分** | **学期** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **公共基础课程** | | | 必修课程 | 思想政治 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ | （√） |  |
| 语文 | 198 | 11 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 历史 | 72 | 4 | √ | √ | （√） |  |  |  |
| 数学 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 英语 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 信息技术 | 108 | 6 | √ | √ | √ |  |  |  |
| 体育与健康 | 180 | 10 | √ | √ | √ | √ | √ |  |
| 艺术 | 36 | 2 | √ | √ |  |  |  |  |
| 劳动教育 | 18 | 1 | √ | √ | √ | √ | √ |  |
| 限定选修课程 | 中华优秀传统文化、职业素养等 | 36 | 2 | √ | √ |  |  |  |  |
| 小计 | | 1080 | 60 |  |  |  |  |  |  |
| **专业（技能）课程** | 专业类平台课程 | | 必修课程 | 旅游认知 | 54 | 3 | √ |  |  |  |  |  |
| 旅游地理 | 108 | 6 | √ | √ |  |  |  |  |
| 导游基础 | 144 | 8 |  |  | √ | √ |  |  |
| 旅游政策法规 | 72 | 4 |  |  | √ | √ |  |  |
| 职场礼仪与沟通 | 72 | 4 | √ | √ |  |  |  |  |
| 专业核心课程 | | 必修课程 | 导游实务 | 108 | 6 |  |  | √ | √ |  |  |
| 旅游情景英语 | 72 | 4 |  |  |  | √ | √ |  |
| 旅行社产品策划与营销 | 108 | 6 |  |  |  |  | √ |  |
| 专业方向课程 | 旅行社经营与管理 | 必修课程 | 旅行社门店运营 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 旅游电子商务 | 72 | 4 |  |  |  |  | √ |  |
| 景区服务与管理 | 景区讲解服务 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 景区营销管理 | 72 | 4 |  |  |  |  | √ |  |
| 综合实训 | | 必修课程 | 《旅行社服务综合实训》/《景区服务综合实训》 | 30 | 2 |  |  |  |  | √ |  |
| 顶岗实习 | | 必修课程 | 顶岗实习 | 540 | 27 |  |  |  |  |  | √ |
| 小计 | | | | 1416 | 76 |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | | **2496** | **136** |  |  |  |  |  |  |

注：1.“√”表示建议此课程开设的学期，“(√)”表示由学校根据实际情况选择性确定；

2.本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业考核、毕业教育及任意选修课程教学安排；

3.课程开设顺序和开设学期，以及学时、学分，学校可根据实际情况调整。

**八、实施保障**

**（一）师资条件**

1.师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神。

2.专业能力

（1）专业带头人原则上应具备高级讲师及以上职称和较高的职业技能等级证书,应拥有旅游行业的专业视野和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能够较好地把握相关行业、专业发展态势，了解行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，有力推进专业建设、课程建设、校企合作、实训基地建设，提高人才培养质量。

（2）公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人应具有较强的课程研究能力和实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造优质课堂。

（3）专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解和教学胜任能力；具有一定的教学设计能力、信息化教学能力，能激发学生兴趣，高质量地完成日常教学任务；积极开展课程教学改革和实施，具备一定的课程开发能力。专业专任教师还应具有旅游专业相关职业资格证书或职业技能等级证书，充分了解旅游行业发展动态，熟悉导游服务类各专业岗位，能定期下企业参加岗位实践，更好地开展理实一体教学；定期走访旅游企业，关心实习生和毕业生情况。

（4）“双师型”教师应取得相关的职业资格或非教师系列的专业技术职称。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书。

3.团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中应具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

**（二）教学设施**

1.专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和旅游专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，满足信息化教学的必备条件；具有体现旅游行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

2.实训实习基本条件

（1）校内实训实习基本条件

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，校内实训室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **实训室名称** | **主要设备名称** | **数量**  **（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 接待礼仪实训室 | 扶杆把手 | 6 | 5m长（直径5mm,嵌22mm锰钢） |
| 多媒体投影仪 | 1 | 带高清接口 |
| 镜面墙 | 16 | 1800mm（高）×5mm（厚），整面拼接 |
| 瑜伽垫 | 40 | 1800mm（长）×60mm（宽） |
| 可叠放座椅 | 40 | 带靠背 |
| 更衣凳 | 2 | 1800mm（长）×450mm（宽）×400mm（高），ABS塑料 |
| 模拟导游实训室 | 教师主控台 | 1 | / |
| 电脑 | 2 | 电脑硬盘：1TB，7200rmp、3.5英寸、64M缓存，内存：4G、单条、DDR3、1600MHz、30nm制程，CPU:i5-3470(3.2G、6M)，主板：主芯片组IntelH77、较好支持本机内存和显卡，显示器：LED背光、宽屏、动态对比100万:1，机箱、电源：供电稳定、静音效果、较好支持主板 |
| 学生桌椅 | 40 | / |
| 投影仪 | 1 | / |
| 摄录像设备 | 1 | / |
| 无线话筒 | 2 | / |
| 有线话筒 | 2 | / |
| 导游旗 | 20 | / |
| 实训仿真模拟软件 | 1 | / |
| 旅游微格实训室 | 电脑 | 40 | 带刻录机1套；需配备网络 |
| 耳麦 | 40 | / |
| 投影 | 1～2 | / |
| 打印机 | 1～2 | 需黑白、彩色各一台 |
| 旅行社咨询、计调服务实训室 | 电脑 | 40 | 需与网络连接 |
| 桌椅 | 40 | / |
| 点（验）钞机 | 1台/组 | / |
| 计算器 | 1个/生 | / |
| 视频展示台 | 1 | 15078万像素，220倍聚焦 |
| 投影仪 | 1 | / |
| 传真机 | 1 | / |
| 打印机、复印件 | 1 | / |
| 无线话筒 | 2 | / |
| 实训仿真模拟软件 | 1 | / |

（2）校外实训实习基本条件

校外实训基地应满足学生顶岗实习、专业教师企业实践的需要，按照旅游服务与管理专业人才培养方案的要求配备实习单位和实习实训指导人员，实训设施设备齐全，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实训基地的具体要求如下：

①稳定的校外实训企业数量不少于5个，实习企业应具有独立法人资格，依法经营、管理规范，经营时间不少于3年以上。符合旅游主管部门对实习单位开业审批和年度审核的标准，企业类型可包括实体旅行社、网络旅行社、旅游景区、展览馆、博物馆等。企业应具有现代化管理理念，管理规范，生产任务充足，有能力帮助解决实习生的学习、生活等问题，能制订规范的作息制度，并按相关规定加强管理；接纳学生实习之前，应与学校签订顶岗实习协议，强调学生的安全意识和环保意识；

②实习企业应当为学生提供必要的顶岗实习条件和安全的顶岗实习劳动环境，能提供接待、咨询、营销、计调、导游等实训活动；能提供旅游企业内部规章制度、技术文件等相关文件以供查阅，能配备必要的计算机互联网设备，方便学生查找资料和沟通交流；

③实习企业应具有一定数量的实习指导教师。实习指导教师为实习单位的业务骨干，要求政治、业务素质优良，责任心强，有一定的理论水平，工作相对稳定，从事岗位工作五年以上，关心支持职业教育工作。

**（三）教学资源**

1.教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材要能体现旅游产业发展的新技术、新工艺、新规范，发挥旅游服务与管理专业教师、旅游行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。

2.图书文献资料

按照国家和江苏省中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定，配备与本专业相关的图书文献资料600册以上，存放和阅读场地面积应大于100 m2，应能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书应配备旅游行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等，具体建议包含下列图书文献资料：

（1）国内著名旅游目的地、旅游资源介绍、旅游专业学生职业资格考试与认证、旅游专业学习辅导用书等；

（2）相关旅游法律、法规、规章：《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国民法典》《民用航空法》《铁路法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等；

（3）相关技术标准、规范：

旅游业国家标准：《内河旅游船星级的划分及评定》(GB/T 15731—1995)、《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)、《旅游服务基础术语》(GB/T 16766—1997)、《游乐园(场)安全和服务质量》(GB/T 16767—1997)、《标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号》、《标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号》、《旅游区(点)质量等级的划分与评定》《旅游规划通则》(GB/T 18971一2003)、《旅游厕所质量等级的划分与评定》(GB/T 18973—2003)、《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972—2003)、《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)、《绿色饭店国家标准》(GB/T 21084—2007)；

旅游行业标准：《旅游汽车服务质量》（C1B/T002—1995）、《星级饭店客房客用品质量与配备要求》(1B/T 003—1996)；

（4）旅游大类国家职业技能标准：《旅游行业工人技术等级标准》（1996年3月29日国家旅游局旅人劳发[1996]16号）。

3.数字资源

建设并配备充足的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，保证种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学需要。

应重点开发旅游接待、咨询、计调、营销等工作岗位相关的教学视频，尤其要将课堂教学中难以呈现的真实工作场景制作成视频素材予以保存并用于教学，让学生全面了解和认识旅行社、景区服务与管理的工作内容。可围绕历年导游技能比赛国赛、省赛，制作优秀选手讲解视频库，围绕导游考证开发导游考证题库。

**九、质量管理**

**（一）编制实施性人才培养方案**

职业学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案（体例格式见附件2），并滚动修订。具体要求为：

1.落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2.注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”“3+4”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3.贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案（试行）》，开足开好公共基础必修课程和专业类平台课程。

4.选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程、专业（技能）任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

以下任意选修课程仅供参考：

（1）公共基础任选课程：人际沟通、演讲与口才、艺术欣赏、古典文学、书法与绘画、职场礼仪与规范、心理健康教育、就业与创业指导等。

（2）专业（技能）任选课程：茶文化、葡萄酒文化、奢侈品欣赏、乡村旅游组织与接待、会展旅游组织与接待、旅游财务管理、目的地国家旅游策划实务、世界著名博物馆介绍、旅游摄影等。

5.实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外顶岗实习1学期。三年总学时数为3000～3300，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为40%，专业（技能）课程（含专业认知与入学教育、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

6.职业学校应统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，并作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足每门课程所需学时和教学内容。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；顶岗实习1周计1.5学分。

7.制订课程实施性教学要求

（1）学校应依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案（试行）》《省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，编写本校本专业的公共基础课程、专业（技能）主干课程实施性教学要求，并以“××学校××专业××课程实施性教学要求”为标题，呈现在正文中或作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

（2）课程实施性教学要求必须有机融入思想政治教育元素，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求必须能切实指导任课教师把握教学目标，开展教学设计，规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

8.在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教育教学改革的推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

**（二）推进教育教学改革**

1.强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2.明确教改方向。充分体现以能力为本位、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，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，实施“1+X”证书制度，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3.提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

4.优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5.深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

**（三）严格毕业要求**

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1.符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2.修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩全部合格，或修满规定学分，本专业累计取得学分不少于170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3.毕业考试（考核）成绩达到合格以上。毕业考试（考核）内容包含：（1）江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩（省没有开考的相关专业，学校应组织本校的相应考试）；（2）实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、顶岗实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4.取得人社部门初级职业资格证书或人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托社会化认定的初级以上导游服务相关职业技能等级证书1项以上，如：全国导游职业资格（初级）、研学旅行策划与管理（初级）等。

**十、编制说明**

**（一）编制依据**

本方案依据《江苏省中等职业学校导游服务专业类课程指导方案（试行）》，参考教育部《中等职业学校专业目录》《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等12门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

**（二）开发单位及核心成员**

牵头单位成员：无锡旅游商贸高等职业技术学校，吴呤颗、费旭明、顾跃峰、冯祺。

参与单位成员：扬州旅游商贸学校，濮德锁；镇江高等职业技术学学校，潘俊；南通市旅游职业高级中学，葛刚、杜银娟；无锡中国国际旅行社，杨进；无锡旅游教育协会，虞伟民；无锡灵山文旅集团，陈晓蕾；无锡春秋国际旅行社，沈珂。

附件1

**江苏省中等职业学校旅游服务与管理专业“工作任务与职业能力”分析表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **职业岗位** | **工作任务** | **职业技能** | **能力整合排序** | **课程设置** |
| 接待 | 信息登记 | 负责接待客户的咨询、登记、报名、造册 | 1.行业通用能力  （1）了解旅游及旅游业的基本概念、基础知识和发展新业态，能通过合适渠道获得相关旅游数据，并结合旅游心理学知识分析旅游者的心理需求，会对旅游市场进行调研和初步预测。  （2）掌握世界著名自然、文化遗产以及我国重要旅游景点的空间分布、不同地域的景观特色，能根据区域特色编写旅游手册，会制定个性化旅游线路。  （3）掌握从事导游及相关岗位工作所应具备的基础知识和人文知识，会撰写导游词或其他旅游相关岗位文字，并能熟练讲解。  （4）知晓旅游业相关法律、法规知识，能依法、合规地解决旅游服务过程中的问题，维护消费者权益，做好政策宣传，规范从业操作。  （5）掌握旅游从业人员应有的礼仪知识和沟通技巧，树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，并能根据职场情形灵活、准确地加以运用。  2.专业核心能力  （1）具有沿途导游讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有妥善处理游客特殊要求的能力。  （2）具有良好的英语表达沟通能力，能在各种情境中进行基本的英语交流和服务。  （3）具备独立策划、执行并评估旅行社旅游产品的能力；具有一定的市场预测分析能力和创新的能力。  3.职业特定能力  （1）旅行社经营与管理：具备旅行社接待工作、产品营销、客户关系管理和人员管理等业务能力；掌握旅行社计调、外联的业务知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品；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。  （2）景区服务与管理：掌握规范化的景区导游服务技能，能熟练地进行景区景点的导游向导和讲解，具备对重点旅游者的接待和服务能力，掌握事故预防和处理技能，能对特殊问题应变及处理；能开展一定的景区景点的项目策划和宣传营销。  4.跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。  （2）具有创新创业能力。  （3）具有一线生产管理能力 | 《旅游认知》  《职业礼仪与沟通》  《旅游情景英语》  《旅游电子商务》 |
| 客户维护 | 配合主管扩展、维护直客和集团客户渠道；对客户进行跟踪回访 |
| 计调 | 采购 | 能与交通运输部门、酒店、餐厅和其他旅行社及其他相关部门签订协议，预定各种辅助服务和产品 | 《旅游认知》  《职业礼仪与沟通》  《旅游政策法规》  《旅游情景英语》  《旅行社门店运营》  《旅游电子商务》 |
| 计划 | 能编制预算、接待计划并报价；能落实导游、用房、用车、用餐等具体项目 |
| 团控 | 能对旅游团队实施过程管理 |
| 质量 | 能对团队资料整理归档以及对客人进行质量回访 |
| 核算 | 能进行成本控制；能与地接社等其他旅游辅助人、导游、司机等结算账目 |
| 营销 | 信息收集 | 能收集旅游市场信息、竞争对手的产品信息；为制定新的旅游线路、修改完善已有线路提供依据 | 《职业礼仪与沟通》  《旅游政策法规》  《旅游情景英语》  《旅行社门店运营》  《旅游电子商务》 |
| 产品销售 | （1）寻找旅游中间商或游客；  （2）开拓更多客户合作领域；  （3）向旅游中间商传递公司相关信息；  （4）根据客户需求向旅游中间商或游客提供报价；  （5）与客户进行谈判；  （6）与旅游中间商或游客签订协议或合同 |
| 公共关系 | 1. 制定与修订客户管理制度；   （2）建立客户档案；  （3）沟通协调与旅游中间商以及游客的关系；  （4）协调处理旅游中间商和旅行社的问题；  （5）协调处理游客和旅行社的关系 |
| 导游 | 组织接待 | （1）能熟悉接待计划，做好物品准备、知识准备、形象准备等；  （2）能做好旅游团队的迎接服务  （3）能根据旅游团队的需求、特点进行相应的导游讲解 | 《旅游地理》  《导游基础》  《职业礼仪与沟通》  《导游实务》  《旅游政策法规》 |
| 组织协调 | 能按照旅游接待计划认真安排旅游团队的旅游活动项目 |
| 维护安全 | 能在旅游活动中多次提醒旅游团队注意人身安全、财产安全等 |
| 处理问题 | 能及时、规范地处理旅游团队中出现的问题 |
| 送行服务 | 能在旅游活动结束后进行旅游团队的送别服务 |
| 景区服务 | 导游讲解 | 能掌握规范化的景区导游服务技能，熟练地进行景区景点的导游向导和讲解，能掌握对重点旅游者的接待和服务能力，能掌握事故预防和处理能力，能对特殊问题应变及处理 | 《景区讲解服务》  《景区营销管理》 |
| 景区策划 | 能开展景区景点的项目策划 |
| 景区营销 | 能开展景区景点的宣传营销 |

注：本表是方案开发组集职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制定本校的该专业职业能力分析表。

**附件2**

**中等职业学校专业实施性人才培养方案参考格式**

|  |
| --- |
| **一、专业与专门化方向**  **二、入学要求与基本学制**  **三、培养目标**  **四、职业面向**  **五、培养规格**  **六、课程设置及教学要求**  **七、教学安排**  **八、实施保障**  **（一）师资条件**  **（二）教学设施**  1.专业教室  2.实训实习基本条件  **（三）教学资源**  1.教材  2.图书文献资料  3.数字资源  **九、质量管理**  **（一）公共基础课程实施性教学要求**  **（二）专业（技能）主干课程实施性教学要求**  **（三）教学管理与教学改革**  **十、毕业要求**  **十一、编制说明**  **（一）编制依据**  **（二）开发团队** |