



旅游服务与管理专业人才培养方案

(专业代码: 740101)

专业负责人: 王兆法

编制部门: 教务处

审核部门: 学校专业建设指导委员会

编制时间: 2025年8月

目录

1、专业名称及代码	1
2、入学基本要求	1
3、基本修业年限	1
4、职业面向	1
5、培养目标	1
6、培养规格	2
7、课程设置及学时安排	4
7.1 课程设置	4
7.1.1 公共基础课程	4
7.1.2 专业课程	6
7.1.3 实践性教学环节	11
7.1.4 相关要求	12
7.2 学时安排	12
8、师资队伍	14
8.1 队伍结构	15
8.2 专业带头人	15
8.3 兼职教师	16
9、教学条件	16
9.1 教学设施	16
9.1.1 专业教室基本要求	16
9.1.2 校内外实验、实训场所基本要求	16
9.1.3 实习场所基本要求	18
9.2 教学资源	19
9.2.1 教材选用基本要求	19
9.2.2 图书文献配备基本要求	19
9.2.3 数字教学资源配置基本要求	19
10、质量保障和毕业要求	20
10.1 质量保障	20
10.2 毕业要求	21

旅游服务与管理专业人才培养方案

1、专业名称及代码

旅游服务与管理（740101）

2、入学基本要求

初级中学毕业或具备同等学力

3、基本修业年限

三年

4、职业面向

所属专业大类（代码）	旅游大类（74）
所属专业类（代码）	旅游类（7401）
对应行业（代码）	旅行社及相关服务（7291）
主要职业类别（代码）	导游（4-07-04-01）、旅游团队领队（4-07-04-02）、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）、研学旅行指导师（4-13-04-04）、景区运营管理师（4-07-04-07）
主要岗位（群）或技术领域	景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务……
职业类证书	导游资格、旅行策划、酒店运营管理、研学旅行策划与管理……

5、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向旅行社及相关服务行业的景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等岗位（群），能够从事旅游服务及旅游企业基层管理等工作的技能人才。

在素质教育方面，着力培养学生的审美品位、团队协作与沟通能力，懂得感恩家庭、服务社会，树立质量至上、用户至上的责任意识，成为恪守行规、有益于家庭和社区的合格公民。

立足新密市“郑州后花园”的区位优势与“文旅体融合发展”的产业战略，紧扣伏羲山旅游度假区、银基文旅矩阵、古城保护更新项目“三驾马车”的发展格局，本旅游服务与管理专业人才培养方案以“产业需求锚定培养目标，课程体系对接岗位能力”为核心，聚焦区域文旅产业在景区运营、非遗活化、夜间经济、研学服务等领域的人才缺口，培养兼具专业素养与地方情怀的应用型服务人才，为新密市实现“文旅品牌升级、消费潜能释放、产业融合增效”注入坚实的人才支撑。

6、培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数

学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握旅游基础知识、旅游地理、旅游文化、旅游政策与法规等方面的专业基础理论知识，具有良好的人文素养和文化修养；

（6）掌握旅游心理学、旅游服务沟通技巧、景区服务、旅行社服务、酒店服务等相关知识，具有良好的礼仪素养和得体的行为举止；

（7）掌握旅行社、酒店、景区、旅游电子商务、定制旅行、研学营地（基地）服务所需掌握的技术技能，具有灵活运用专业基础理论知识的能力或实践能力；

（8）具备在旅游服务及旅游企业基层管理等工作中灵活处理问题的能力，能应对各种突发状况；

（9）具备把握旅游业、现代服务业发展趋势的能力，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求；

（10）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

（11）具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

（12）掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能

力；

(13) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(14) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

7、课程设置及学时安排

7.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

7.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。主要开设：思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康等公共基础必修课程。将艺术、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导等列为限定选修课程。学校根据实际情况，开设素质教育课程。

公共基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	语文	依据2020年《中等职业学校语文课程标准》开设，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。
2	数学	依据2020年《中等职业学校数学课程标准》开设，在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。
3	英语	依据2020年《中等职业学校英语课程标准》开设，在九年义务教育基础

		上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力。为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。
4	体育与健康	依据2020年《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。
5	心理健康与职业生涯	依据2020年《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设，基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展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，为职业生涯发展奠定基础。
6	职业道德与法治	依据2020年《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设，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。
7	中国特色社会主义	依据2020年《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设，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。
8	哲学与人生	依据2020年《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设，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，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。
9	信息技术	依据2020年《中等职业学校信息技术课程标准》开设，本课程主要包括计算机的基础知识，计算机操作系统的基本功能，掌握Windows的使用方法和

		Windows环境下文字录入，文本编辑、排版等操作，表格构造、数据计算，幻灯片的制作，熟练掌握一种汉字输入方法；了解计算机网络及因特网（Internet）的初步知识。
10	历史	依据2020年《中等职业学校历史课程标准》开设，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。

7.1.2 专业课程

结合新密市当地实际情况，本专业课程开设包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

(1) 专业基础课程

主要包括：旅游基础知识、中国旅游地理、中国旅游客源地及目的地概况、旅游政策与法规、管理学、经济学等领域课程

专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅游基础知识	本课程是旅游服务与管理专业的基础课。主要内容包括：一、认识旅游：旅游的定义、本质与属性、旅游的产生与发展、旅游活动的类型、现代旅游的特点与意义；二、旅游活动三要素：旅游主体、客体。旅游媒介；三、旅游业的构成：旅行社、旅游交通、旅游住宿、旅游景区、旅游餐饮；四、旅游市场与影响：旅游市场概念与细分、旅游产品的概念和特点、旅游的经济、社会文化、环境影响、可持续旅游与生态旅

		<p>游；五、旅游业的发展与未来：全球与中国旅游业发展趋势、旅游职业岗位介绍与素质要求、职业规划与展望。教学要求：通过系统讲授旅游活动的基本规律、旅游业的构成要素及运行模式，使学生掌握旅游行业所必需的基础理论知识，培养学生对旅游行业的认同感与职业兴趣，为后续专业课程的学习奠定坚实的理论基础，并初步树立良好的服务意识，职业道德和可持续发展的观念。</p>
2	中国旅游地理	<p>本课程是旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要内容包括：一、总论：旅游地理学概述、中国旅游资源概述、中国旅游交通地理、中国旅游地理区划；二、东北旅游区：区域地理环境特征、核心资源、特色文化；三、华北旅游区；四、华东旅游区；五、华中旅游区；六、华南旅游区；七、西南旅游区；八、西北旅游区；九、青藏高原旅游区。教学要求：使学生掌握中国旅游地理的基本知识，具备对主要旅游资源进行区域分析、景点介绍和初步旅游线路设计的专业能力，培养学生对祖国壮丽山河和灿烂文化的热爱之情，增强民族自豪感和文化自信，为从事导游、计调、景区讲解等旅游服务工作奠定坚实的基础。</p>
3	中国旅游客源地及目的地概况	<p>本课程是旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要内容包括：一、绪论：客源地与目的地的概念、特征及相互关系、中国旅游业发展现状与空间格局概述、影响客源地和目的地发展的核心因素；二、核心客源地市场：长三角客源地、珠三角客源地、京津冀客源地；三、新兴与潜力客源地市场：成渝城市群客源地、中部地区客源地、其他潜力市场；四、华北皇家文化与中原古迹目的地；五、江南水乡与都市风情目的地；六、华南沿海休闲与岭南文化目的地；七、西南民族风情与生态旅游目的地；八、西北丝路文明与大漠风光目的地；九、东北生态冰雪与工业文明目的地；十、客源地与目的地互动与实践。教学要求：使学生掌握中国旅游客源地的划分方法，熟悉主要客源地，能够分析特定客源市场的消费需求与行为特征，并据此进行初步的市场细分与目标市场选择，培养深厚的家国情怀与文化自信，深刻理解中国丰富多彩的自然与文化遗产。</p>
4	旅游政策法规	<p>本课程是旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。主要内容包括：一：旅游政策与法规基础理论：旅游政策的概念、特点与作用、旅游法规的渊源与体系、旅游法律关系的三要素、国家宏观战略与旅游政策；二、旅游经营者法律制度：《旅游法》核心解读、旅行社相关法规制度、导游与领队人员管理制度、旅游饭店与景区管理制度、在线旅游经营服务管理规定；三、旅游市场规制与消费者权益保护；四、旅游纠纷处理与法律责任：旅游纠纷处理途径、典型案例分析。教学要求：通过系统介绍中国旅游业的政策环境与法律体系、培养学生依</p>

		法办事、依规经营的职业素养和能力。
5	管理学	主要内容：旅游需求与供给，旅游市场与价格，旅游产业关联与经济效益评价。教学要求：能运用经济学原理解释旅游经济现象，进行经济影响分析。
6	经济学	主要内容：一、经济学基础：需求供给法则、市场均衡，弹性及其在旅游定价的应用 二、旅游微观经济分析 三、旅游宏观经济与产业：产业关联与乘数，经济效益评估，旅游发展政策 教学要求：能用供需模型分析简单旅游市场变化，理解不同市场结构下企业行为差异；能初步分析特定旅游产品；解读旅游业经济影响报告。

(2) 专业核心课程

主要包括：旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务等领域课程。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	旅游服务礼仪	① 日常人际交往。 ② 旅游接待服务。 ③ 政务接待服务。 ④ 节事活动服务。 ⑤ 对客沟通服务。	① 了解日常交往中的基本礼节以及接待服务各环节的基本礼仪。 ② 掌握旅游接待礼仪的基本要求和规范。 ③ 掌握对客服务的沟通技巧，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力。
2	景区服务基础	① 景区接待服务。 ② 景区咨询服务。 ③ 景区讲解服务。 ④ 景区产品销售服务。 ⑤ 景区安全维护。 ⑥ 景区突发事件处理	① 具备景区服务的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力。 ② 掌握景区接待、咨询、讲解服务的相关基础知识、基本技能和操作程序。 ③ 掌握景区产品销售知识以及营销技巧。 ④ 具备突发事件的预防与处理能力
3	导游服务基础	① 地陪导游服务。 ② 全陪导游服务。 ③ 国际领队服务	① 掌握导游服务过程中应具备的相关基础知识。 ② 掌握导游服务基本技能和操作程序。 ③ 具备导游的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力。 ④ 具备处理突发事件的应变能力、旅游事故的预防与处理能力

4	酒店服务基础	<ul style="list-style-type: none"> ① 酒店基层服务。 ② 商务洽谈。 ③ 外联服务。 ④ 市场营销 	<ul style="list-style-type: none"> ① 具备酒店服务的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力。 ② 掌握酒店服务的相关基础知识、基本技能和操作程序，掌握酒店市场营销基础知识以及酒店商务洽谈技巧。 ③ 具备突发事件的预防与处理能力
5	旅行社服务基础	<ul style="list-style-type: none"> ① 计调业务。 ② 产品设计与市场营销。 ③ 门市的招徕与咨询。 ④ 旅游产品策划与销售。 ⑤ 客户关系管理与服务。 ⑥ 导游及领队管理与服务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 了解旅行社设立、经营、管理的基本知识。 ② 掌握对客服务、产品设计与市场营销基础知识。 ③ 掌握旅行社服务各环节的工作流程，掌握突发事件危机处理技巧。 ④ 具备人际沟通、产品设计与开发、产品采购、门市接待、客户关系维护的能力
6	定制旅行服务	<ul style="list-style-type: none"> ① 首呼落单及需求分析。 ② 行程设计、行程报价及视觉呈现等产品设计。 ③ 行中服务、客户回访、意见及投诉处理 	<ul style="list-style-type: none"> ① 具备收集、整理、记录订单和分析客户需求的能力。 ② 具备旅游目的地行程方案设计、成本核算、行程报价、制订行程方案及产品预订等工作能力。 ③ 具备客户行程实施、协助相关岗位完成客户意见收集、处理突发事件的能力
7	旅游电子商务	<ul style="list-style-type: none"> ① 咨询接待。 ② 信息处理。 ③ 营销推广。 ④ 线路定制。 ⑤ 售后服务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 了解旅游电子商务基础知识以及电子商务在旅游目的地、旅行社、酒店、景区等领域应用的特 点与方法。 ② 具有熟练操作旅游目的地、旅行社、酒店、景区等电子商务系统的能 力。 ③ 具有网上进行旅游商务沟通以及营销活动的能 力

(3) 专业拓展课程

主要包括：旅游市场营销、旅游文化、景区讲解与咨询服务、旅行策划、旅游外语、旅游安全基础知识、客户关系管理、新媒体营销等领域的内容。

专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅游市场营销	本课程是旅游管理类专业的一个专业核心课程与必修课。主要内容包括：旅游市场营销基础与洞察、旅游营销战略、旅游营销组合策略、旅游营销前沿与综合实践。

		<p>教学要求：要求学生掌握旅游市场营销的核心概念、特点及演进历程、熟悉旅游市场营销环境的构成及分析方法，能够独立开展旅游市场调研，撰写市场分析报告，培养敏锐的市场洞察力、创新思维和批判思维能力。</p>
2	旅游文化	<p>本课程是旅游管理类专业的一门专业基础与核心课程，属于必修课。主要内容包括：一、旅游文化导论：文化的定义、层次与特征、文化旅游的关系、文化旅游的类型与发展趋势；二、中国传统文化核心思想与审美；三、中国物质文化旅游资源；四、中国非物质文化遗产；五、地域文化与综合实践。</p> <p>教学要求：要求学生掌握文化的概念、结构与特征、理解文化与旅游的互动关系，熟悉中国主要物质文化遗产，能够对不同类型旅游资源进行初步调查、识别与价值分析，培养学生文化传承与创新能力。</p>
3	景区讲解与咨询服务	<p>本课程主要讲授一、岗位认知与职业基础：景区讲解与咨询岗位概述、服务礼仪与沟通艺术；二、讲解服务与专项技能：讲解语言技术、讲解词创作与改编；三、咨询服务专项技能：咨询信息库建设；四、危机应对与综合实训：游客关系与突发事件处理。</p> <p>教学要求：要求学生掌握景区讲解员与咨询员的岗位职责、职业道德与行为规范、景区讲解的基本原理和程序；能够独立完成针对特定景区或景点的讲解词撰写与润色，树立游客至上的服务意识和高度的责任心。</p>
4	旅行策划	<p>本课程主要讲授一、旅行策划基础与需求洞察；二、核心要素策划与资源整合：行程规划的艺术与科学、活动体验与设计、资源采购与成本控制；三、方案呈现、营销与执行：旅行方案书的制作；四、专题策划与综合实践。</p> <p>教学要求：要求学生掌握旅行策划的基本概念、原则与流程、熟悉国内外主要旅游目的地的资源特色、接待设施、掌握旅游产品的成本构成，能够与客户有效沟通、精准挖掘、分析和确认客户的旅行需求，培养强烈的客户意识，服务意识与契约意识。</p>
5	旅游外语	<p>本课程是一门综合技能课，重点训练学生与客户进行业务沟通和谈判的能力。内容包括：客户心理分析、商务礼仪、电话邀约与接待技巧、设计需求问卷调研、设计方案讲解与汇报、工程预算解说、合同条款商谈、客户异议处理与关系维护等整个业务流程的沟通模拟与演练。</p> <p>教学要求：要求学生掌握有效的沟通方法和谈判技巧，能清晰、自信、专业地向客户传递信息并获取信任。重点提升学生的语言表达、应变能力、团队协作和客户服务意识，培养其诚信、专业的职业素养，为从事设计、预算、项目管理等岗位打下坚实的商务基础。</p>
6	旅游安全基础知识	<p>本课程主要讲授园林景观工程中常用材料的种类、性能、应用及施工工艺。内容涵盖硬质景观材料（如花岗岩、防腐木、透水砖、各类铺装板</p>

		<p>材)和软质景观材料(如种植土、苗木、草坪)的特性、规格、选用原则及价格行情。同时学习新材料、新工艺在园林工程中的发展趋势。</p> <p>教学要求:要求学生掌握主要园林材料的识别、特性及适用场景,能根据设计方案和造价要求合理选用材料。培养学生对材料的审美感知能力和经济核算意识,使其能够解决施工中常见的材料技术问题,为从事扩展至庭院、景观等领域的装饰工作储备知识。</p>
7	客户关系管理	<p>本课程重点包括:一、CRM战略基础与理念;二、CRM核心技术与应用系统:CRM系统技术基础、客户数据分析与洞察 三、CRM策略与实践:客户获取策略、客户保留与忠诚度提升策略;四、趋势与综合实践:CRM新趋势与伦理。</p> <p>教学要求:要求学生掌握客户关系管理(CRM)的核心概念、发展历程及其在旅游行业的战略价值,能够分析和设计旅游企业的客户满意度调查方案,具备初步的客户数据分析能力,能解读基本的客户行为报告,培养数据驱动的决策意识和严谨的分析能力。</p>
8	新媒体营销	<p>本课程是旅游管理类专业的一门专业核心课程或前沿方向课,主要内容包括:一、理论基础与平台生态:旅游新媒体营销导论、平台规则与用户洞察;二、内容战略与创作实践:内容策略与规划、图文内容创作、短视频内容创作;三、推广增长与数据分析;四、行业应用与综合实战:酒店新媒体营销。</p> <p>教学要求:要求学生掌握新媒体营销的核心概念、特点及其在旅游业的应用价值;熟悉主流新媒体平台的生态特性、用户画像与内容调性,培养敏锐的网络热点洞察力和强大的内容创新意识。</p>

7.1.3 实践性教学环节

(1) 实训

在校内外进行景区服务、旅游电子商务、旅行社服务、导游服务、酒店服务等实训,包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

联合新密古城运营公司、伏羲山旅游度假区共建“双导师”实习基地,安排学生深度参与游客中心服务、古城剧本杀NPC配合、伏羲山研学团接待等一线岗位;每学期开展“景区服务提质”专项实践,组织学生针对景区服务痛点提出优化方案,助力景区服务品质提升。

联合新密市文化馆开展“文化IP推广”实践,围绕“溱洧文化”“伏羲始祖文化”等主题创作推广文案、拍摄宣传视频,通过自媒体

平台传播新密文旅特色，提升地方文旅品牌影响力。

组织学生参与乡村文旅专线导览、节庆活动接待、研学团全程服务等综合任务；与本地文旅企业合作开展“文旅消费促进”项目，助力新密夜间经济、乡村旅游等新兴业态提升客流量与消费力。

(2) 实习

在旅游行业的景区、旅游电子商务企业、旅行社、酒店等企业进行景区服务、旅游电子商务服务、定制旅行服务、旅行社服务、酒店服务等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

7.1.4 相关要求

学校充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。同时，学校还开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

7.2 学时安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，校外实习按每周30 学时安排，3年总学时为3273学时。

课程设置表

课程分类	开设课程		课程性质	学时	学时分配		考核方式		各学期学时分配					
	序号	课程名称			理论学时	实践学时	考试	考查	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期

		20周（教学18周）											5周	
公共基础课程	1	中国特色社会主义	必修	36	18	18	√		2					实习
	2	心理健康与职业生涯	必修	36	18	18	√		2					
	3	哲学与人生	必修	36	18	18	√				2			
	4	职业道德与法治	必修	36	18	18	√					2		
	5	语文	必修	198	120	78	√		3	2	2	2	2	
	6	数学	必修	144	100	44	√		2	2	2	2		
	7	英语	必修	144	100	44	√		2	2	2	2		
	8	历史	必修	72	50	22	√		2	2				
	9	体育与健康	必修	180	20	160		√	2	2	2	2	2	
	10	劳动教育	必修	36	10	26		√	2					
	11	信息技术	必修	36	18	18		√	2					
	12	入学教育	必修	30	15	15		√						
	13	军训	必修	30	15	15		√						
	14	实习教育	必修	30	15	15		√						一周
	15	毕业教育	必修	30	15	15		√						一周
小计				1074	550	524	0	0	17	12	10	10	4	
限定选修课	16	职业发展与就业指导	选修	72	40	32	√	1	1	1	1			
	17	素质教育	选修	54	30	24	√				1	1	1	
	18	艺术	选修	54	30	24	√	1	1			1		
	19	国家安全教育	选修	90	50	40	√	1	1	1	1	1		
	20	中华优秀传统文化	选修	36	20	16	√	2						
	小节				306	170	136	0	0	5	3	3	4	2
专业课程	专业基础课	2 2	旅游基础知识	必修	36	10	26	√	2					
		2 3	中国旅游地理	必修	72	30	42	√	4					
		2 4	中国旅游客源地及目的地概况	必修	108	40	68	√		6				
		2 5	旅游政策与法规	必修	72	36	36	√		4				
		2 6	管理学	必修	72	36	36	√			4			
		2 7	经济学	必修	180	80	100	√			4	6		

专业 核心 课程	28	旅游服务礼仪	必修	72	36	36		√		4				
	29	景区服务基础	必修	36	18	18		√			2			
	30	导游服务基础	必修	72	36	36		√				4		
	31	酒店服务基础	必修	36	18	18		√				2		
	32	旅行社服务基础	必修	183	40	143		√					6	25
	33	定制旅行服务	必修	42	22	20		√					2	2
	34	旅游电子商务	必修	144	40	104		√					8	
专业 课 拓 展 课	35	旅游市场营销	必修	36	18	18		√			2			
	36	旅游文化	必修	42	22	20		√					2	2
	37	景区讲解与咨询服务	必修	36	18	18		√				2		
	38	旅行策划	必修	36	18	18		√				2		
	39	旅游外语	必修	42	16	26		√					2	2
	40	旅游安全基础知识	必修	54	20	34		√			3			
	41	客户关系管理	必修	36	20	16		√	2					
实训	42	新媒体营销	必修	36	16	20		√	2					
	43	导游服务	必修	30	10	20		√	30*1					
	44	旅行社服务	必修	30	10	20		√		30*1				
	45	酒店服务	必修	30	10	20		√			30*1			
小计				1533	620	913			10	14	15	16	20	31
校外实习				360	0	360								3个月
合计				3273	1250	2023	0	0	69	58	56	57	49	603
				6					2	4	0	8		

课程学时数及占比情况表

课程类别		总学时及占比情况		各类课程课时及占比情况			
		学时	占比	学时	理论学时	实践学时	占比
公共基础课程		1074	32.8%	1074	550	524	32.8%
限定选修课		306	9.3%	306	170	136	9.3%
专业课程	专业基础课	1533	46.8%	540	232	308	16.5%
	专业核心课			585	210	375	17.8%
	专业拓展课			318	148	170	9.7%
	实训			90	30	60	2.7%

校外实习	360	11%	360	0	360	11%
合计	3273	100%	3273	1390	2123	100%

8、师资队伍

学校按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一个标准。

8.1 队伍结构

学校现有旅游服务与管理专业教师8人，其中讲师以上5人，双师型教师6人，本科及以上学历8人，师资实力强劲。

专任教师队伍的数量、学历和职称符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例为 20：1，专任教师中具有高级专业技术职务人数占 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例占 50%以上。

8.2 专业带头人

本专业带头人任静老师，具有本专业的高级职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外旅游行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

8.3 专任教师

具有教师资格证书；具有旅游管理等相关专业学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企

业实践经历。

8.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

9、教学条件

9.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

9.1.1 专业教室基本要求

教室具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

9.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、导游服务、酒店服务等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

(1) 景区服务综合实训室

配备计算机、局域网等操作设备设施，电子白板、数字投影仪、音响等声像设备设施，景区地方名特旅游纪念品展柜、游客中心柜台、入口模拟门禁、检票设备、收付款设备、打印机、传真机、复印机等设备设施，安装景区服务实训教学软件系统。如条件允许，可配备用于智慧景区服务与管理实训的相关设备设施，用于景区服务与管理、景区讲解与咨询服务、景区活动策划、旅游安全基础知识等实训教学。

(2) 旅游电子商务综合实训室

配备计算机、局域网等操作设备设施，电子白板、数字投影仪、音响等声像设备设施，实物实景展示台、触控一体机、服务器、交换机，安装旅游电子商务模拟软件、市场营销实训教学软件，用于新媒体运营、旅游电子商务实务、网络广告设计与制作、旅游市场营销、网络短视频制作、网络直播技巧、文化创意产品设计、旅行策划、定制旅行服务等实训教学。

(3) 旅行社服务综合实训室

配备计算机、局域网等操作设备设施，电子白板、数字投影仪、音响等声像设备设施，桌椅等接待类家具，打印机、传真机、复印机、触控一体机、服务器、交换机等办公设备设施，安装能满足模拟旅行社业务流程需要的软件系统，用于旅行社服务基础、旅行策划、定制旅行服务与技能、客户关系管理、研学旅行实务、旅游市场营销等实训教学。

(4) 导游服务综合实训室

配备计算机、局域网等操作设备设施，教师主控台、学生座椅、投影仪、投影屏幕、组合音响、摄录像设备设施，有（无）线话筒、导游旗、讲解接收器，安装讲解服务实训仿真模拟软件、讲解实训教学资源库、外语讲解实训软件，用于导游服务、景区讲解与咨询、景区服务外语、旅游服务沟通技巧等实训教学。

（5）酒店服务综合实训室

配备长吧台、高脚凳、客用座椅、大副桌椅、雨伞架、报架、时区挂钟、行李车、双人床及床垫、单人床与床垫、客用床上用品、床头柜、吸尘器、防火垃圾桶、圆桌、椅子、转台、备餐台、中餐餐具、菜单、西餐长条桌、西餐方桌、西餐餐具、桌布、台布、椅套、台号牌、点单夹、餐巾扣、烟缸等设备设施，用于酒店服务等实训教学。

（6）校外实训基地

具有稳定的校外实训基地，具有齐备的实训设施，具有确定的实训岗位、实训指导教师，具有齐全的实训管理及实施规章制度，能够满足开展景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅游服务、导游服务、酒店服务等实训活动的要求。

9.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合行业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供

景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关行业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

9.2 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

9.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

9.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：旅游综合性知识书籍、旅游统计资料、旅游行业典型案例、旅游政策法规及标准、旅游发展史料、旅游地理与历史文化知识出版物等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

9.2.3 数字教学资源配置基本要求

学校建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化

教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

10、质量保障和毕业要求

10.1 质量保障

(1) 学校根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，建立“新密文旅人才需求数据库”，联合市文广旅体局、重点文旅企业定期更新岗位需求；推行“1+1+1”培养模式（1门核心课程+1个本地案例+1项实践任务），确保课程与产业精准对接，灵活开展实践性教学。通过全方位校地融合，实现“人才培养适配产业需求、专业发展助力经济升级”的共生发展目标。

(2) 学校建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(3) 学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(4) 专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(5) 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情

况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

10.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。