



旅游服务与管理专业高级工 人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称

旅游服务与管理

（二）专业代码

0308

（三）培养规格

旅游服务与管理高级工

（四）招生对象

初中毕业生

（五）学制

5 年

（六）就业方向

本专业学生毕业后所从事的主要职业岗位有：旅行社产品操作、旅行社门店综合业务、旅行社职能部门管理（计调、外联销售、产品开发、旅游咨询、线路设计）以及导游的高素质应用型岗位。

二、人才培养目标

（一）培养目标概述

贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，把学生培养成为德、智、体、美、劳全面发展的社会主义建设者和接班人。本专业层级面向旅游服务相关行业，针对旅游公司，旅行社等类型企业，培养具有工匠精神、主动性与责任心、团队合作意识等职业核心素养具备良好的学习、沟通、解决问题、计划组织、自我管理等能力，能胜任旅行社门店综合业务、旅行社职能部门管理（计调、外联销售、产品开发、旅游咨询）的高素质应用型人才（基层管理）高级专门人才等工作任务，按照《旅行社计调国家职业技能等级（资格）标准》取得旅游计调师高级职业技能等级（资格）证书的高素质高技能人才。

（二）培养目标具体描述

1.思政目标

不断提升政治素养，做到衷心拥护党的领导和我国社会主义制度，形成做社会主义建设者和接班人的政治认同。树立正确世界观、人生观、价值观，坚定对马克思主义的信仰，坚定对社会主义和共产主义的信念。

2.核心素养目标

（1）自我管理：能够遵章守纪，仪容仪表规范，语言、举止文明，有时间观念；掌握健康常识，改正不良嗜好。能够语言、举止得体，合理表达情绪，具有一定抵御诱惑的能力，明确职业发展方向；具有良好的生活习惯，积极锻炼身体，持续增强体质；

（2）工匠精神：尊重技能，认同本职业，做事把质量放在首位，做事认真专注；

（3）主动性与责任心：明确职责，服从安排，听从指令，按规范完成自己的任务；

（4）学习能力：获取现成来源的信息（教师提供或指定渠道获取），通过记录、记忆、模仿等方式习得和积累知识和技能；

（5）沟通表达：能够听取、复述或记录基本信息；

（6）计划与组织：明确任务，执行给定计划，能在教师的指导下，制定作业计划；

(7) 解决问题：能够发现和识别直观的问题，并按要求解决；

(8) 团队合作：有合作意愿，明确职责，执行团队决定，参与团队行动；征求和尊重团队成员意见，必要时能妥协，完成个人分工，分享自己的资源与成果。

3.专业能力目标

(1) 具备必需的旅游文化基础知识；

(2) 具备解决旅行社管理问题的能力，培养学生的综合管理素质和操作能力；

(3) 具备办公应用基础信息处理知识，能够应用 Office 系列软件对信息、数据、图表和汇报文案进行制作；；

(4) 掌握主要旅游景区的类型特征，初步了解相关旅游目的地规划的方法和步骤；

(5) 具备旅行社旅游产品的整合与销售能力；

(6) 具备一定的沟通技巧和服务意识；

(7) 掌握旅行社门店工作的工作特点和工作流程，能够独立完成门店的基本业务操作流程，门店客人的基本接待工作，门店产品的营销，门店基本的管理与运营；

(8) 能够完成出行前出团通知下发与出行过程中的沟通，完成后续意见反馈。

(9) 掌握出境计调在出境游方面的基本知识，熟悉基本操作流程；

三、教育教学计划表和课程/活动说明

(一) 教育教学计划（课时安排）表

序号	课程/ 活动 类别	课程/活动编码	课程/活动名称	学分	总 学 时	第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
						第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期	第七 学期	第八 学期	第九 学期	第十 学期
						20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周
1	公共 基础 课程	OT-XX-4-01	体育与健康 1	2	36	2									
2		OT-XX-4-02	体育与健康 2	2	36		2								
3		OT-XX-4-03	体育与健康 3	2	36			2							
4		OT-XX-4-04	体育与健康 4	2	36				2						
5		OT-XX-4-05	体育与健康 5	2	36					2					
6		OT-XX-4-06	体育与健康 6	2	36						2				
7		OT-XX-3-01	体育与健康 7	2	36							2			
8		OT-XX-3-02	体育与健康 8	2	36								2		
9		OD-XX-4-05	劳动教育	1	18	2									

						(前 9)									
10		0M-XX-4-01	美育	1	18										
11		0Z-XX-4-01	自我管理	1	18	2 (后 9)									
12		0Z-XX-4-07	中国特色社会主义	1	36		2								
13		0Z-XX-4-08	职业道德与法治	2	36			2							
14		0Z-XX-4-09	心理健康与职业生涯	2	36				2						
15		0Z-XX-4-10	哲学与人生	2	36					2					
16		0Y-XX-4-01	语文 1	2	36	2									
17		0Y-XX-4-02	语文 2	2	36		2								
18		0Y-XX-4-03	语文 3	2	36			2							
19		0Y-XX-4-04	语文 4	2	36				2						
20		0L-XX-4-01	历史 1	2	36			2							
21		0L-XX-4-02	历史 2	2	36				2						
22		0S-XX-4-01	数学 1	2	36		2								

23		0J-XX-4-01	数字技术应用	2	36	2									
24		0E-XX-4-01	英语 1	6	108	6									
25		0E-XX-4-02	英语 2	6	108		6								
26		0E-XX-4-03	英语 3	6	108			6							
27		0E-XX-4-04	英语 4	6	108				6						
28		0E-XX-4-05	英语 5	6	108					6					
29		0E-XX-4-06	英语 6	6	108						6				
30		0S-XX-4-02	数学 2	2	36						2				
31		0Z-XX-4-02	自主学习	1	18					2(前 9)					
32		0Z-XX-4-04	交往与合作	1	18					2 (后 9)					
33		0D-XX-3-10	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概述	2	36						2				
34		0D-XX-3-11	思想道德与法治	2	36							2			
35		0D-XX-3-12	形势与政策	2	36								2		
36		0Z-XX-3-01	创业创新指导与实训	2	36							2			

37		OW-XX-3-01	语文 5	2	36								2		
38	专业基础课程	WC-LY-4-08	旅游英语 1	6.5	108							6			
39		WC-LY-4-09	旅游英语 2	6.5	108								6		
40	工学一体化课程	WC-LY-4-01	北京地接旅游操作	13.5	216	12									
41		WC-LY-4-02	北京地陪导游服务	13.5	216		12								
42		WC-LY-4-03	全国旅游线路操作	18	288			16							
43		WC-LY-4-04	旅游线路操作与营销	18	288				16						
44		WC-LY-4-05	出境组团计调操作	18	288					16					
45		WC-LY-4-05	出境游领队服务	18	288						16				
46		WC-LY-4-05	旅行社计调操作	18	288							16			
47		WC-LY-4-05	导游讲解服务	18	288								16		
48	实践	WC-LY-4-06	岗位实习 1	35	560									28	
49	课程	WC-LY-4-07	岗位实习 2	35	560										28
周课时				310	5170	26	26	30	30	28	28	28	28	28	28
50	素养提升	SY-Y-1-01	素养提升周 1	1.5	24	12									
51		SY-Y-1-02	素养提升周 2	1.5	24		12								

52	模块	SY-Y-1-03	素养提升周 3	1.5	28			14							
53		SY-Y-1-04	素养提升周 4	1.5	28				14						
54		SY-Y-1-05	素养提升周 5	2	32					16					
55		SY-Y-1-06	素养提升周 6	2	32						16				
56		SY-Y-1-07	素养提升周 7	2	36							18			
57		SY-Y-1-08	素养提升周 8	2	36								18		
周课时				14	240	12	12	14	14	16	16	18	18		

注：素养提升模块每学期至少含 6 课时的劳动教育活动。

四、教学实施建议

（一）专业课程师资配置要求

1. 工学一体化课程授课教师必须具备学院认定的工学一体化教师资格或具备“双师型”教师条件；
2. 师生比控制在 1:20 以内；
3. 具备本专业高级工及以上职业技能等级或相关专业的大专及以上学历；
4. 一体化课程是本课程方案的核心课程，教学项目及学习情景的教学应由项目主讲教师、实训指导教师（实验员）组成教学团队共同完成。项目主讲教师应具有项目策划、理论指导、实习指导、实验条件选择与控制、过程控制、项目评价等能力，负责整个教学项目的教学安排、理论指导、过程监控及学生能力测评，实训指导教师（实验员）负责组织学生熟悉工作环境，学习工具、设备的操作规范及技能，指导学生完成项目的检测。理论教师要结合学习领域的案例组织学生系统学习其原理及方法。一体化课程主要突出基础技能的训练，要求教师具有相应工种高级工及以上职业资格，教师在授课中根据技能目标，列举相应的知识点，指导学生学习与技能目标相关的知识。

（二）实训室及设备要求

序号	实训室名称	主要实训装备配置	实训内容
1	模拟导游实训室	HPxw4550workstation 工作站，处理器 AMDOpteron12202.8GHz，2G 内存，17 寸纯平显示器。	模拟导游实训、地接服务模拟、全陪服务模拟等
2	服务礼仪形体实训室	镜子，形体训练场地，影音播放系统	服务礼仪、形体训练

（三）教材、学材选用

1. 建立教材管理责任体系，制定管理制度，统一思想。思想政治、语文、历史必修课程必须使用国家统编教材。劳动教育、通用职业素质、数学、英语、数字技术应用、体育与健康等公共基础课教材须在人力资源和社会保障部发布的全国技工教育规划教材目录中选用。专业课程原则上在全国技工教育规划教材目录中选用，北京市人社部门技工教育规划教材目录为补充。在全国和北京市技工教育规划教材目录中没有的教材，可在技工院校教材信息库中选取。

2. 专业核心知识与技能课程教材须由教研组工学一体化教师根据教学项目自行开发，主要以工作页体现。

3. 教学项目尽量选取企业真实的工作项目，采取校企合作的形式，让学生亲身参与真实的工作，并对工作结果负责。教学项目选取要符合课程标准的要求。

教师用书与参考资料

序号	课程类别	课程名称	教材名称	出版社
1	一体化课程	国内线路产品营销（上）	开发内参	
2		国内线路产品营销（下）	开发内参	
3		国际线路产品营销（上）	开发内参	
4		国际线路产品营销（下）	开发内参	

五、评价及毕业条件

1. 学生的综合评价由“基本素质评价”、“专业能力评价”、“职业核心素养评价”、“德育评价”等部分组成。

2. 基本素质评价，由不同的公共基础课成绩组成，主要由公共基础课教师完成评价。

3. 专业能力评价，由专业理论课程与工学一体化课程成绩组成，主要由专业课教师完成评价。

4. 职业核心素养评价，根据学生的综合表现，过程性按周期进行一次评分，主要由公

共基础课教师、专业课教师、班主任等完成。

5. 德育评价，由学工处组织班主任老师等实施，根据学生参与教育活动的情况进行综合评价，评价周期按照教育活动计划进行，整个培养周期进行累计。

6. 学生在培养周期内需要通过统一考试，取得旅行社计调师高级工职业技能等级证书。

7. 评价考核要规范，严格考核制度，要关注学生对评价结果的认可。

8. 完成教学计划规定的全部课程，经考试合格或取得规定的学分，并取得所学专业相应等级的职业技能等级证书的学生准予毕业。