**常熟高新园中等专业学校**

**旅游服务与管理专业“3+3”分段培养**

**实施性人才培养方案**

**（2023级）**

**常熟高新园中等专业学校**

**二○二三年五月**

**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

**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）  定制旅行管家服务职业技能等级证书（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 |

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

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。

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）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 |
| 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 | 216 |
| 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 |
| 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 | 216 |
| 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 | 216 |
| 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 | 144 |
| 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 |

（二）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+54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+36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 |
| ***普通话 （36学时）*** | 1. ***普通话概说和普通话水平测试*** 2. ***普通话基础知识*** 3. ***普通话的声母及训练*** 4. ***普通话的韵母及韵母难点训练*** 5. ***普通话声调及声调难点训练*** 6. ***普通话的音变*** 7. ***普通话等级测试系统*** 8. ***单音节字词辅导*** 9. ***多音节词辅导*** 10. ***短文朗读辅导*** 11. ***命题说话训练*** 12. ***模拟测试*** | 1. ***了解学习普通话提高对普通话的认识，明白自身普通话考证的目标，增强普通话测试的信心。*** 2. ***了解普通话语音的性质、语音的单位，理解普通话的语音系统，掌握《汉语拼音方案》。*** 3. ***了解声母的分类，掌握声母的发音，掌握平翘舌各个声母及边鼻音声母的区别和发音，及舌根音h与唇齿音f的辨正练习。*** 4. ***了解韵母的分类和发音技巧，掌握单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母的辨正方法。*** 5. ***掌握普通话的调值与调类，念准普通话各调类的调值。*** 6. ***充分利用教材中的训练资料，做好各种音变练习，做好音变综合朗读训练，用较为标准的普通话朗读短文，要求声、韵、调、音变均较标准。*** 7. ***了解普通话水平测试的方式、操作系统和测试流程。*** 8. ***分清有关单韵母与复韵母、前鼻音韵母与后鼻音韵母的辨正方法。充分使用教材内的训练资料，做到读准每个词语，较流利地读出绕口令和诗文，注意咬准韵母。*** 9. ***双音节字词及声母、韵母难点音辨正练习；有上声音变的词语练习。*** 10. ***学会朗读的基本技巧；朗读在吐字归音、重音、停连、语调、节奏等方面的要求；普通话水平测试作品的分析、提示及注音。*** 11. ***掌握说话的组织及相关技巧：围绕话题，快速构思；用词恰当，语句流畅；语音自然。对命题说话题目进行整体分析达到自由交流的程度，顺利通过测试。*** 12. ***掌握自己的普通话水平，熟悉考试内容及程序，弄清自身问题所在。*** |
| ***模拟导游***  ***（144学时）*** | 1. ***常熟概况*** 2. ***虞山风景区*** 3. ***尚湖风景区*** 4. ***沙家浜风景区*** 5. ***城市古迹*** 6. ***苏州概况*** 7. ***拙政园*** 8. ***虎丘*** 9. ***留园*** 10. ***网师园*** 11. ***寒山寺*** 12. ***狮子林*** 13. ***水上游*** 14. ***周庄*** 15. ***同里*** 16. ***平江路*** 17. ***苏州博物馆*** 18. ***地方非遗文化*** | 1. ***掌握常熟地理位置、行政区划、历史沿革、自然环境、交通情况、旅游特色、城市精神等相关内容。*** 2. ***掌握虞山风景区的游览路线及沿线各个景点的概况、传说故事等内容的讲解。*** 3. ***掌握尚湖风景区的游览路线及沿线各个景点的概况、传说故事等内容的讲解。*** 4. ***掌握沙家浜风景区的游览路线及革命历史纪念馆、红色故事、特色研学等内容的讲解。*** 5. ***掌握方塔、曾赵园、翁同龢纪念馆、文庙等游览线路以及沿线各个景点的相关概况讲解。*** 6. ***掌握苏州地理位置、行政区划、历史沿革、自然环境、交通情况、旅游特色、城市精神等相关内容。*** 7. ***掌握拙政园概况以及东、中、西三大景区的景点相关内容讲解。*** 8. ***掌握虎丘游览线路以及沿线各个景点的概况、传说故事等内容的讲解。*** 9. ***掌握留园游览线路以及沿线各个景点的相关概况讲解。*** 10. ***掌握网师园概况以及游览线路和沿线各个景点的导游词讲解。*** 11. ***掌握佛教相关知识以及寒山寺概况以及各大殿的导游词讲解。*** 12. ***掌握狮子林得名原因、概况以及游览线路沿线各点的导游词讲解。*** 13. ***掌握水上游线路以及沿线各点的导游词讲解。*** 14. ***掌握周庄水乡古镇的游览线路和各点的导游词讲解。*** 15. ***掌握同里水乡古镇的游览线路和各点的导游词讲解。*** 16. ***掌握平江路的游览线路和各点的导游词线路。*** 17. ***掌握苏州博物馆概况以及主要展品的导游词讲解。*** 18. ***掌握苏州、常熟的地方非物质遗产文化的项目、工艺、内容、传承等相关文化内容。*** |
| ***地方导游***  ***基础知识***  ***（108学时）*** | 1. ***华北地区各省市自治区基本概况*** 2. ***东北地区各省市自治区基本概况*** 3. ***华东地区各省市自治区基本概况*** 4. ***华中地区各省市自治区基本概况*** 5. ***华南地区各省市自治区基本概况*** 6. ***西南地区各省市自治区基本概况*** 7. ***西北地区各省市自治区基本概况*** | ***（1）熟悉华北地区各省市自治区的基本概况；了解华北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。***  ***（2）了解东北地区各省市自治区的基本概况；了解东北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。***  ***（3）熟悉华东地区各省市自治区的基本概况；了解华东地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。***  ***（4）了解华中地区各省市自治区的基本概况；了解华中地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。***  ***（5）了解华南地区各省市自治区的基本概况；了解华南地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。。***  ***（6）了解西南地区各省市自治区的基本概况；了解西南地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。***  ***（7）了解西北地区各省市自治区的基本概况；了解西北地区各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况；掌握民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情。*** |
| ***1+X***  ***（定制旅行管家方向/研学旅行指导师方向）***  ***（36学时）*** | ***定制旅行管家方向***   1. ***概述*** 2. ***沟通技术*** 3. ***需求分析与期望管理*** 4. ***国际旅游资源分析*** 5. ***定制旅行方案设计*** 6. ***定制旅行方案视觉设计*** 7. ***预定操作及客户关怀*** | 1. ***了解国际旅游的概念及发展动向；认识定制旅行服务的概念及内容；掌握定制岗位的工作内容；理解定制旅行产品与团队游、自由行产品的区别。*** 2. ***掌握与客户初次见面时个人形象的塑造；理解沟通中顾问式服务的概念，并掌握在首次接单过程中的运用；掌握制订服务中信息内容及获得方式与技巧；理解客户选择购买旅游目的地和决策的心理；掌握定制师跟单时欣赏式探讨询问技术的运用；理解旅游消费满意度的重要性及旅游者价值感知重要性；学会正确认识并处理客户抱怨及投诉在定制产品过程中的价值。*** 3. ***理解马斯洛需求层次理论并掌握其在定制旅行中的应用，理解ERG理论的掌握其在定制旅行中的应用；可以对ERG理论与需求层次理论进行比较；理解卡五种需求及模型的设计方法和步骤，并掌握其在定制旅行中的应用；理解稿格行为有三个基本要素，掌握动机类型的三个层次及其在定制旅行中的应用；掌握能力简化的六方向及其在定制旅行中的应用；掌握触发因素的三种类型及其在定制旅行中的应用；掌握峰终定律的含义及其在定制旅行中的应用。*** 4. ***了解全球旅游资源及其区划原则及具体方案；全面深刻认识每一个旅游资源区域特点；明确不同旅游资源区域存在的差异性；能够依据市场需求创新组合开发定制旅行产品。*** 5. ***掌握定制旅行产品设计的原则；理解定制旅行方案设计的步骤；掌握定制旅行方案设计的产品资源；掌握定制旅行方案命名、特色描述、活动设计及方案报价的技巧等。*** 6. ***了解视觉设计的概念、元素等相关内容；在定制旅行方案设计、制作过程中能够规范使用图片、文字，确保其信息传播和视觉审美双重功能；了解行程方案视觉设计过程中排版的一般方法和技巧，使其符合大众审美要求；熟悉新媒体传播的特点和使用注意事项，能充分发挥新媒体在旅行方案设计和传播过程中的工具性作用。*** 7. ***了解方案修改要求、合同录入与发送产品及资源预定操作要求。掌握行前、行中、行后的服务内容及要求。*** |
| ***研学旅行指导师方向***  ***（1）研学活动课程设计篇***  ***（2）研学活动案例展示篇***  ***（3）研学学生手册设计篇***  ***（4）研学旅行最新政策、考核要求*** | ***（1）了解研学主题确定、研学目标定义；认识研学内容选择的要点；掌握研学线路规划的知识；理解研学活动实施、研学活动评价的内容即要求；能在研学活动中合理融合各环节，按要求独立设计活动。***  ***（2）理解自然类单元课程设计的要求及方案；理解地理类单元课程设计的要求及方案；理解科技类单元课程设计的要求及方案；理解人文类单元课程设计的要求及方案；理解历史类单元课程设计的要求及方案；能掌握各类型方案的要求，有针对性的设计研学活动；能根据不同类型设计的研学活动，进行实际研学活动操作。***  ***（3）了解研学学生手册设计的要求及内容；熟悉西藏手册案例的要求、注意事项等内容；掌握学生群体的共性特点，个性化要求，安全事项等设计事宜；能独立设计出合理的研学学生手册。***  ***（4）熟悉研学旅行策划御管理技能等级证书初级、中级的考核指导方案；掌握新时代研学旅行的相关国家政策；熟悉研学旅行职业技能大赛的评分要求，能按要求通过培训考核。*** |
| ***旅游心理学***  ***（36学时）*** | 1. ***认识旅游心理*** 2. ***旅游服务人员的心理素质*** 3. ***旅游服务技能培训心理*** 4. ***旅游服务人员的心理保健*** 5. ***如何与旅游者交往*** 6. ***旅游服务心理*** | 1. ***掌握心理活动的内容、实质，了解学习心理学的意义和学习方法。*** 2. ***了解什么是注意、感知觉、记忆、思维并掌握培养良好注意力、观察力、记忆力、思维能力的培养方式。*** 3. ***了解什么是技能以及操作技能如何形成，并能对操作技能形成的因素分析，掌握技能训练的方法和要求。*** 4. ***掌握心理健康的一般标准；了解产生挫折的原因和心理防御机制；了解什么是自信、情感、意志并能掌握自信提升、调控激情与心境、培养坚强意志力的方法。*** 5. ***能够观察旅游者的体貌、言行、装扮；并能了解旅游者的个性，在服务中进行良好的人际交往；掌握旅游者投诉的处理方法。*** 6. ***掌握酒店前厅与客房服务的心理、餐饮服务心理、导游服务心理、旅游服务心理。*** |

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  （72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 |
| ***导游业务***  ***（108+54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（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+6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 |

**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 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 语文 | 216 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |
| 历史 | 72 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 数学 | 216 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |
| 英语 | 216 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |
| 信息技术 | 144 | 8 | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 体育与健康 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 艺术 | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 劳动教育 | 18 | 1 | √ | √ | √ | √ | √ |  |
| 限定选修课程 | ***白茆山歌*** | ***54*** | ***3*** | ***1*** | ***2*** |  |  |  |  |
| ***中国结*** | ***36*** | ***2*** | ***1*** | ***1*** |  |  |  |  |
| ***心理健康*** | ***36*** | ***2*** | ***1*** | ***1*** |  |  |  |  |
| ***旅游文学作品欣赏*** | ***36*** | ***2*** |  |  |  |  | ***2*** |  |
| ***就业创业*** | ***18*** | ***1*** |  |  |  |  | ***1*** |  |
| 小计 | | 1404 | 78 | 22 | 23 | 13 | 13 | 7 |  |
| **专业（技能）课程** | 专业类平台课程 | | 必修课程 | 旅游认知 | 54 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 旅游地理 | 108 | 6 | 3 | 3 |  |  |  |  |
| 导游基础 | ***144+54*** | ***8+3*** |  |  | 4 | 4 | ***3*** |  |
| 旅游政策法规 | ***72+***  ***36*** | ***4+2*** |  |  | 2 | 2 | 2 |  |
| 职场礼仪与沟通 | 72 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 限定选修课程 | ***普通话*** | ***36*** | ***2*** |  |  | ***2*** |  |  |  |
| ***模拟导游*** | ***144*** | ***8*** | ***1*** | ***1*** | ***2*** | ***2*** | ***2*** |  |
| ***地方导游基础知识*** | ***108*** | ***6*** |  |  | ***2*** | ***2*** | ***2*** |  |
| ***1+X*** | ***36*** | ***2*** |  |  | ***1*** | ***1*** |  |  |
| ***旅游心理学*** | ***36*** | ***2*** |  | ***2*** |  |  |  |  |
| 专业核心课程 | | 必修课程 | 导游业务 | ***108+54*** | ***6+3*** |  |  | 3 | 3 | ***3*** |  |
| 旅游情景英语 | 72 | 4 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 旅行社产品策划与营销 | 108 | 6 |  |  |  |  | 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 |  |  |  | 2 |  |  |
| 限定选修课程 | 旅游电子商务 | 72 | 4 |  |  |  |  | 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+6*** | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 小计 | | | | 1386 | 77 | 9 | 8 | 18 | 18 | 24 |  |
| 顶岗实习 | | 必修课程 | 顶岗实习 | 540 | 27 |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | | | 540 | 27 |  |  |  |  |  | 18W |
| 其他教育活动 | 专业认识与入学教育 | | | | 31 | 1 | 1W |  |  |  |  |  |
| 军训 | | | | 31 | 1 | 1W |  |  |  |  |  |
| 毕业教育 | | | | 62 | 2 |  |  |  |  |  | 2W |
| 小计 | | | | 124 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | | **3330** | **186** | **31** | **31** | **31** | **31** | **31** | **20W** |

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）专任专业教师本科以上学历（或硕士以上学位）100%，高级职称15%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称30%以上；兼职教师占专业教师比例10%-40%，60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。兼职教师担任导游才艺教学，均是具备中级以上专业技术职称或高级工以上职业资格，或在本专业领域享有较高声誉、丰富实践经验和特殊技能的行业企业技术专家、能工巧匠。

（2）本专业专任教师具有旅游类专业本科以上学历80%以上；3年以上专任专业教师，均达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求,如旅行社总经理、导游证（普通话）、中餐中级服务员证、前厅高级工证等。

（3）本专业教师均具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于2个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于30学时的教学任务。

（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40名学生为基准，本实训基地主要面向旅游服务与管理专业（旅游管理、景区管理与服务等）实践教学，按理实一体化教学的需要，规划为五个实训室，还规划能为社会提供旅游服务、咨询、培训。

①立体模拟导游实训室

主要用途：为了在校内给学生提供一个更真实更立体的模拟常熟及周边地区风景区、景点的环境，采用3D环幕技术打造本间实训室。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 |
| 1 | 立体投影屏幕 | 1幅 |
| 2 | 投影仪 | 6台 |
| 3 | 投影机吊架 | 1套 |
| 4 | 立体眼镜 | 45副 |
| 5 | 组合音响 | 1套 |
| 6 | 无线话筒 | 2只 |
| 7 | 多媒体图形融合一体机 | 1套 |
| 8 | 导游教学模拟系统 | 1套 |
| 9 | 景区景点讲解教学资源库 | 1套 |
| 10 | 教师主控台 | 1套 |

②平面模拟导游实训室

主要用途：本间实训室为了给学生在学习时对某些知识有一个真实的触感，加深理解和记忆，弥补其他电子环境模拟虚拟的不足。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 |
| 1 | 教师主控台 | 1套 |
| 2 | 学生桌椅 | 1套/生 |
| 3 | 投影仪 | 1台 |
| 4 | 电子白板 | 1幅 |
| 5 | 组合音响 | 1套 |
| 6 | 无线话筒 | 2只 |
| 7 | 摄录像设备 | 1套 |
| 8 | 导游话筒 | 1只/生 |
| 9 | 地陪服务实训仿真模拟软件 | 1套 |

③旅行社实训室

主要用途：为了让学生有更真实的模拟实习环境，了解并熟悉旅行社各个岗位，本间教室按照现在的标准旅行社模式打造，包括门市接待台、计调室、票务室、导游室、部门经理室、总经理室和来客休息区等。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 学生电脑 | 8台 |
| 2 | 教师电脑 | 1台 |
| 3 | 摄录像设备 | 1套 |
| 4 | 传真机 | 1台 |
| 5 | 电话 | 8只 |
| 6 | 便携式扩音器 | 200只 |
| 7 | 打印复印扫描一体机 | 1台 |
| 8 | 旅行社接待台 | 10套 |
| 9 | 资料柜 | 4只 |
| 10 | 计调服务实训仿真模拟软件 | 1套 |

④交互实训室

主要用途：本间教室为由学生团队合作、搜集资料、合作探究，上台展示提供一个学习的平台，打造成交互实训室，也是为了更好的融入项目课程的教学。并且为了更好的让学生有一个展示的舞台，将教室的前1/3部分模拟成旅游大巴的司导位，让学生有一个生动实用的讲解环境。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 学生电脑 | 8台 |
| 2 | 教师电脑 | 1台 |
| 3 | 电子白板 | 1台 |
| 4 | 投影仪 | 1台 |
| 5 | 组合音响 | 1套 |
| 6 | 定压功放 | 1台 |
| 7 | 学生圆桌 | 8只 |
| 8 | 旅游大巴内景（含部分乘客位、大巴标准音像设备） | 1套 |

⑤茶艺培训室

主要用途：为了能全面的培养学生的素养，丰富学生的精神生活，结合学校导游专业“传承地方文化、培养多才多艺导游”的专业教育理念，并且结合常熟地方的资源优势，将“琴、棋、诗、画、书、酒、茶”文人七件事中的“琴、诗、画、书、茶”融合打造一间弘扬中国传统文化的茶艺室。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 主要设备名称 | 数　量 |
| 1 | 桌椅 | 12套 |
| 2 | 茶仓 | 12套 |
| 3 | 随手泡 | 12套 |
| 4 | 茶盘 | 12套 |
| 5 | 茶巾 | 12条 |
| 6 | 水盂 | 24个 |
| 7 | 茶道组 | 12套 |
| 8 | 六大类茶叶 | 15套 |
| 9 | 六大类茶具 | 12套 |
| 10 | 冰柜 | 1只 |
| 11 | 无线话筒 | 1只 |
| 12 | 投影仪 | 1套 |
| 13 | 电子白板 | 1套 |

（2）校外实训实习基本条件

①按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

②旅行社实训、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。

③校外实习基地均与我校旅游服务与管理专业签订合作协议。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 校外实践教学基地 | 序号 | 名称 | 功能及开出的主要实训项目 | 实践教学条件 |
| 1 | 常熟琴川旅行社 | 导游、门市接待、计调、销售 | 良好 |
| 2 | 常熟交通旅行社 | 导游、计调 | 良好 |
| 3 | 常熟金色假日旅行社 | 导游、门市接待 | 良好 |
| 4 | 常熟青年旅行社 | 导游、门市接待 | 良好 |
| 5 | 常熟沙家浜.虞山尚湖风景区 | 导游带团实践，景点讲解 | 良好 |
| 6 | 常熟方塔园风景区 | 熟悉不同类型古代建筑特色 | 良好 |
| 7 | 常熟蒋巷村旅游示范点 | 导游带团实践，景点讲解 | 良好 |
| 8 | 常熟市博物馆 | 参观、讲解 | 良好 |
| 9 | 常熟国际饭店 | 前厅、餐饮、客房、康乐服务 | 良好 |
| 10 | 常熟梅园宾馆 | 前厅、餐饮、客房、康乐服务 | 良好 |
| 11 | 常熟虞山锦江饭店 | 前厅、餐饮、客房 | 良好 |
| 12 | 常熟天铭大酒店 | 前厅、餐饮、客房服务 | 良好 |

**（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）教学管理与教学改革**

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。

**（二）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）、定制旅行管家服务职业技能等级证书（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。

1. 开发团队

牵头成员：常熟高新园中等专业学校旅游教研组组长，吕玉琼

参与成员：常熟高新园中等专业学校旅游教研组专业教师，顾闯、杨章敏、王凌芳、陆新、邵吉、薛冰洁、张丹、邵敏、赵溪楉、陈雪东

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）编制实施性人才培养方案**  **（二）推进教育教学改革**  **（三）严格毕业要求**  **十、编制说明**  **（一）编制依据**  **（二）开发团队** |