

上海第二大学附属浦东振华外经职业技术学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

旅游服务与管理（专业代码：740101）

二、入学要求

初中毕业或相当于初中毕业文化程度

三、基本学制

三年

四、培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修、学生德智体美劳全面发展，主要面向旅行社、展览场馆、旅游咨询服务机构、旅游景区（点）、在线旅游社(OTA)等各类旅游企事业单位，培养具有一定的文化水平、良好的职业道德和人文素养，能从事旅行社门市接待、旅游计划与调度、导游服务、票务服务、旅游景区（点）服务等相关工作，具有职业生涯发展基础的知识型、发展型技术技能人才。

五、职业范围

序号	职业领域	职业岗位	职业技能等级证书或职业资格证书 (名称、等级、颁证单位)		
			证书名称	等级	颁证单位
1	旅游服务	定制师	1+X 定制旅行管家服务	初级	上海携程商务有限公司
2	旅游服务	研学导师	1+X 研学旅行策划与管理	初级	亲子猫（北京）国际教育科技有限公司

六、人才规格

职业素养

●坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,树立中国特色社会主义共同理想,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

●遵纪守法,崇德向善,诚实守信,尊重生命,热爱劳动,自觉履行道德准则和行为准则,具有社会责任感和社会参与意识。

●具备热爱祖国、信守承诺、仁爱友善、尊师重道的品德

●具有爱岗敬业、精益求精、乐于奉献、敢于承担、勇于创新的职业精神

●具有严谨细致、静心专注、认真执着、吃苦耐劳的职业态度

●具有较强的法规意识和规范意识,自觉遵守旅游行业的职业道德、相应法律法规和行业规范。

●具有从事旅游行业应具备的服务意识、吃苦耐劳的精神和诚实守信的品质。

●具有从事旅游行业应具备的职业形象、心理素质和健康的体魄。

●具有一定的人际沟通、协调合作、应变能力。

●具有主动适应旅游行业变化、不断提升自我的意识和继续学习能力。

2. 职业能力

●会运用规范的服务礼仪、服务语言与客人进行有效沟通。

●会综合运用旅游政策法规知识,规范旅游服务行为。

●会综合运用旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食、风物特产等基本知识进行对客服务。

●会熟练操作现代化办公设备和业务软件,运用互联网等现代信

息手段进行相关信息的搜集、查询和处理。

●会规范进行客户需求获取，产品推介、咨询、预订，以及合同签订等旅游门市接待服务。

●会规范进行旅游计划与调度、签证服务、交通票务服务。

●会根据导游接待服务程序和规范要求开展带团业务。

●会熟练运用导游讲解技巧进行不同类型的景区(点)讲解服务。

●会熟练开展旅行社产品上线、客户咨询、订单处理等线上业务。

●会用英语与国外游客进行基本交流。

●会按照规范的流程处理旅游服务过程中的自然性和社会性突发事件。

七、课程结构

选修课程

- 1.定制管家服务
- 2.研学旅行策划与管理
- 3.普通话
- 4.应用文写作
- 5.签证操作

专业核心课程

旅游服务与礼仪

旅游基础知识

旅游政策与法规

旅游计划与调度

旅游门市接待

导游操作实务

导游讲解

旅游景区(点)服务

旅游情境英语

旅游营销实务

公共基础课程

中国特色社会主义

心理健康与职业生涯

哲学与人生

职业道德与法治

语文

数学

英语

历史

信息技术

艺术

体育与健康

劳动专题教育

八、课程内容与要求

(一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时数
1	中国特色社会主义	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设	36
2	心理健康与职业生涯	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设	36
3	哲学与人生	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设	36
4	职业道德与法治	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设	36
5	语文	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校语文课程标准(2020年版)》开设	216
6	数学	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校数学课程标准(2020年版)》开设	216
7	英语	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校英语课程标准(2020年版)》开设	216
8	历史	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校历史课程标准(2020年版)》开设	72
9	信息技术	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校信息技术课程标准(2020年版)》开设	144
10	艺术	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校艺术课程标准(2020年版)》开设	36
11	体育与健康	依据中华人民共和国教育部《中等职业学校体育与健康课程标准(2020年版)》开设	270
12	劳动专题教育	依据《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》开设	36

(二) 专业课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时数
1	旅游服务礼仪	<p>●主要教学内容：旅游行业从业人员仪容仪表要求；着装标准；仪态与行为举止要求；表情与眼神运用要求；有效的语言沟通与肢体语言；接待礼仪的基本要求；涉外礼仪的基本要求。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能根据旅游行业不同的岗位，塑造相应的职业</p>	54

		形象；能运用恰当的眼神、表情、有声语言和肢体动作与客人进行沟通；能根据岗位的不同性质做好接待工作；能根据客人的不同国籍或民族提供个性化服务。	
2	旅游基础知识	<p>●主要教学内容：旅游及旅游业基本概念；中国旅游地理；中国历史常识；中国民族民俗；中国建筑文化；中国园林文化；中国宗教文化；中国饮食文化；中国风物特产；中国文学艺术；中国游客出境主要区域概况；中国游客出境目的地基本概况、主要景点、民俗、特产的基本知识。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能了解旅游及旅游业的基本概念；熟悉旅游服务中相关的地理、历史、民俗、建筑、园林、宗教、饮食、文学艺术、著名风物特产基本知识；具有对建筑、园林的基本欣赏能力；能够树立尊重和主动介绍旅游目的地的民俗禁忌的意识；掌握搜集、整合旅游资源信息的方法，为进一步专业学习打下知识基础。</p>	144
3	旅游政策与法规	<p>●主要教学内容：《旅游法》；《中华人民共和国消费者权益保护法》；《中华人民共和国合同法》；《中华人民共和国出境入境管理法》；《风景名胜区条例》；《旅行社条例》；《导游人员管理条例》；《风景名胜区条例》；《旅游投诉处理办法》。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能了解国家相关旅游政策，熟练掌握旅游法、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范，规范旅游服务行为。</p>	144
4	旅游门市接待	<p>●主要教学内容：客户需求获取；信息登记；产品推介；产品确认；产品预订；合同签订；质量服务管理。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能按照礼仪规范接待客户；能开展互动接受信息；能录入、整理客户信息；能为客户提</p>	54

		供预订查询；能采集客户需求，匹配旅游产品；能熟练出示、介绍、推荐产品；能运用相关技巧获取客户好感；能帮助客户坚定购买决心；能恰当地处理旅游产品价格问题；能熟练使用业务系统进行产品预订；能制定相关表格进行简单分析；能对客清晰解释格式合同的相关条款；能正确填写合同；能正确结算款项；能落实行前通知；能受理客户的投诉；能开展客户维护。	
5	旅游计划与调度	<p>●主要教学内容：行程制定；交通、客房、景点、餐饮和邮轮等专项产品预订；地接社落实；导游员调派；突发事件处理；协助财务结算；交通票务的出票、结算和售后服务；签证和保险的办理。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能制定出团或接团计划；能通过不同渠道与交通、酒店、景点、餐厅、地接社、邮轮、房车公司和营地等旅游要素供应商完成包团产品和单项产品的预订和落实；能够合理调派导游员；能够按预订信息完成交通票据的出票，并能做好票款结算和售后服务；能够为客人提供签证和保险服务。</p>	72
6	导游操作实务	<p>●主要教学内容：熟悉接待计划；接站服务；参观游览服务；住宿服务；餐饮服务；购物与娱乐服务；送站服务；善后工作以及旅游故障处理。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能在出团前熟悉接待计划；能按规程进行接站服务；在整个游程中能为游客提供参观游览服务；能妥善安排住宿、餐饮、购物与娱乐服务；能按规程进行送站服务；能做好带团善后工作；能妥善处理旅游故障。</p>	144
7	导游讲解	<p>●主要教学内容：导游讲解前期准备，致欢迎词，沿途导游讲解，典型景区景点导游讲解，上海主要景区景点讲解，致欢送词，导游讲解技巧。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能具</p>	108

		备良好的口头表达能力和沟通能力，能做好带团前的各项准备，能熟练地致欢迎词和欢送词，能熟练地运用导游讲解技巧讲解不同类型的景区景点。	
8	旅游景区（点）服务	<p>●主要教学内容：景区（点）咨询服务；景区（点）门区服务；景区（点）接待任务执行；景区（点）讲解服务；景区（点）主题活动实施；景区（点）购物服务；景区（点）突发事件处理；撰写接待报告</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能运用礼仪知识进行景区（点）内游客接待、咨询；能根据游客的不同需求提供景区（点）服务信息，如观光、交通、购物等相关信息；能熟练操作内部票务系统、自助取票系统和各类线上、线下收款设备，完成景区（点）票据的出票，并能做好票款结算；严格执行景区（点）各岗位工作流程和安全标准；能正确熟练使用设施设备；能保障和维护公共安全与秩序；能用准确流畅的普通话进行景区（点）讲解；能根据景区特性协调开展各类主题活动；能运用一定的营销技巧推销旅游纪念品；能按要求撰写接待报告；能根据应急预案积极预防、处理突发事件。</p>	54
9	旅游情境英语	<p>●主要教学内容：旅游门市接待、旅游计划与调度、旅游景区（点）服务常用英语词汇、短语、句型及表达法；旅游门市接待客户沟通、提供咨询、受理投诉等工作任务中的模拟情境对话；英文电子邮件的书写要点；英文版旅游格式合同的填写要点；英文旅游产品介绍；旅游计划与调度产品预订、签证办理等工作任务中的模拟情境对话；旅游景区（点）服务迎客送客、现场讲解等工作任务中的模拟情境对话；用英文致欢迎辞和欢送辞的要领；上海概况及部分景区（点）英语介绍。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能用英语为客户提供一般的旅游咨询服务；能</p>	108

		用英语简单介绍旅游产品；能用英语准确录入客户基本信息；能阅读并填写英文版旅游格式合同；能收发英文电子邮件及传真；能用英语受理客户投诉；能用英语落实客房、交通、餐饮、景点及专项产品的预订；能用英语协助客户办理签证；能用英语致欢迎辞、欢送辞；能用英语提供景区（点）向导服务；能用英语对上海概况及部分景区（点）作基本讲解；能阅读相关英文讲解资料。	
10	旅游营销实务	<p>●主要内容：旅游市场要素分析；旅游市场调查；旅游目标市场细分与选择；旅游营销策略制定与选择；旅游市场推广。</p> <p>●教学要求：通过学习与训练，学生能进行旅游市场要素分析、旅游市场调查实施、旅游目标市场选择、旅游营销策略选择、旅游市场推广实施等基本业务操作，创造性地参与营销活动，并根据实际营销情境进行灵活应变。</p>	36

九、教学安排表

1. 教学活动时间安排表

教学活动时间安排表（单位：周）

学期	入学教育	社会实践	军训	课堂教学	实训(实验)	实习	考试	机动	假期	总计
一	(1)	0	(1)	18	0	0	1	1	4	24
二	0	0	0	18	0	0	1	1	8	28
三	0	0	0	18	0	0	1	1	4	24
四	0	0	0	18	0	0	1	1	8	28
五	0	0	0	17	1	0	1	1	4	24
六	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
总计	(1)	0	(1)	89	1	20	5	4	28	148

（注：教学活动的具体栏目可根据实际需要设置。）

2. 教学进程表

教学进程表(学年制)

课程分类	课程名称	总学时	各学期周数、学时分配					
			一	二	三	四	五	六
			18周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课程	中国特色社会主义	36	2					
	心理健康与职业生涯	36		2				
	哲学与人生	36			2			
	职业道德与法治	36				2		
	语文	216	4	4	4			
	数学	216	4	4	4			
	英语	216	4	4	4			
	历史	72				2	2	
	信息技术	144	2	2	4			
	艺术(音乐)	18	1					
	艺术(美术)	18		1				
	体育与健康	270	3	3	3	3	3	
	劳动教育	36					2	
小计	1350	20	20	21	7	7		
专业核心课程	旅游服务与礼仪	54	3					
	旅游基础知识	144	2	2	2	2		
	旅游政策与法规	72			2	2		
	旅游计划与调度	72	2	2				
	旅游门市接待	54		3				
	导游操作实务	144			4	4		
	导游讲解	108			2	4		
	旅游景区(点)服务	54				3		
	旅游情境英语	108				3	3	
	旅游营销实务	36				2		
	小计	846	7	7	10	20	3	
实习实训	684					8	30	
选修课程	450	4	4		4	13		
合计	3330	31	31	31	31	31	30	

3. 独立设置的实践性教学安排表

独立设置的实践性教学安排表

类别	项目	内容与要求	学期	周数	备注
实训教学	旅游综合实训	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容：模拟开展旅游运营，综合体验各旅游相关岗位的工作过程。 ● 要求：基本了解各岗位工作领域及具体工作内容。 	第五学期	18	

类别	项目	内容与要求	学期	周数	备注
顶岗实习	相关岗位实习	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容：实习旅行社中导游相关岗位工作。 ● 要求：能够在师傅的指导下独立完成日常工作。 	第六学期	30	

十、保障条件

（一）文件依据

本人才培养方案制订所依据的相关文件分别是：

1. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）；
2. 《上海市教育委员会关于印发〈上海市中等职业学校专业人才培养方案的基本内容与编制要求〉的通知》（沪教委职[2020]5号）；
3. 《上海市中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》；
4. 本培养方案依据《国家中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》、《上海市中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》等相关要求编制。

（二）师资队伍

本培养方案专业教师任职资格需具有中等职业学校及以上教师资格证书；具有本专业相关职业资格证书或相应技术职称。本专业拥有一支师德高尚、理论基础扎实、实践经验丰富、教学能力强、具有一定学术水平的、专兼职结合的“双师”型教学团队。现有专任教师3人，本科及以上学历为100%，“双师”型教师占专任教师比例为50%，教师均有企业实践工作经历。

（三）教学设施

学校拥有一间旅游门市接待实训室，主要功能：适用于旅游服务与管理专业的旅游门市接待、旅游计划与调度、旅游票务和旅游情境英语等课程；旅游讲解实训室，主要功能：适用于旅游服务与管理专

业的导游讲解、旅游景区（点）服务和旅游情境英语等课程；导游操作实训室，主要功能：适用于旅游服务与管理专业的旅游基础知识、导游操作实务和导游讲解等课程。

（四）教学资源

近几年来，学校注重专业内涵建设，市级网络课程 2 门，校本教材 1 本，建设 10 个微课资源。

（五）教学方法

学校依托专业建设指导委员会，对接市教委颁发的相关专业教学标准，根据行业需求与课程教学内容相衔接，调整并完善旅游服务与管理专业人才培养方案，使之与旅游行业发展更加匹配。教师广泛采用任务引领教学、情景模拟、角色扮演等不同教学方法开展理实一体化教学，取得了良好的教学效果。

（六）学习评价

该专业在教学评价中，采用过程性评价与终结性评价相结合的方法，对职业素养和专业技能开展评价。过程性评价占比 30%，具体为：学习表现（10%），作业任务（15%），考勤（5%）；终结性评价占比 70%，具体为：期中操作考试（30%）和期末操作考试（40%）。

（七）质量管理

学校建立了完善的教学质量监控体系，实行双周周五教研活动制度，加强活动管理，督促教师完成教学计划、做好教学质量分析，促进教学质量不断提高；每学期要求教师间相互听课每学期不少于四节，加强对课堂教学的质量管理，促进人才培养质量不断提升。

十一、毕业要求

依据国家以及上海市中等职业学校学生学籍管理实施办法的相关规定，结合专业培养目标和人才规格，进一步细化、明确以下三个方面的毕业要求：

1. 思想品德评价合格。

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。

3. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格。

对于在基本学制的学习年限内，考核成绩（含实习）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，颁发结业证书。

十二、其他

对以上不能涵盖的其他相关情况进行说明。