

沈阳市中等职业学校

实施性教学计划

专业类别： 文化艺术类

专业代码： 130200

专业名称： 旅游服务与管理

学 校： 沈阳工贸学校（章）

起始时间： 2020年9月至2023年7月

修订日期： 2020年6月30日

一、专业招生情况表

| | | | |
|---------------|---|-------------|----------------|
| 计 划 招生人数 | | 实 际 招生人数 | 男 人 其中 女 |
| 班 级 数 | 1 | 基本学制 | 三年 |
| 学校地址 | 沈阳市大东区东站街 50-1 号 | | |
| 联系电话 | 88902311 | | |
| 招生对象 | 本专业招收初中毕业生或是有同等学历者 | | |
| 培养目标 | 本专业培养能适应市场经济和 21 世纪旅游业发展需要的从事旅游及周边工作的高素质技能型专门人才。 | | |
| 就业面向 | 本专业毕业生主要面向辽宁及全国旅游、服务行业，从事导游、旅游业经营管理和接待服务管理等工作。 | | |
| 职 业 能力要求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有旅游各部门的动手操作能力。 2. 具有单独处理旅游业务各环节各部门的协调沟通能力。 3. 具备一定旅游管理的能力。 4. 具有与旅游相关单位人员的协调沟通能力。 5. 具备对客（境外客人）服务的外语交流和处理能力。 6. 具备处理突发紧急情况的应变能力。 7. 具备一定的电子商务的技术操作能力。 | | |
| 专业教学 主要内容 | 旅游概论、全国导游基础知识、地方导游基础知识、旅游地理、政策与法律法规、旅游心理、导游实务、中国旅游与民俗文化、形象管理、形体、导游词讲解与写作、普通话、商务英语、公关与礼仪、导游服务技能 | | |
| 专业(技能) 方 向 | 旅行社管理、旅游咨询接待、导游服务、VIP 服务 | | |
| 对应职业 (岗位) | 主要面向：旅行社、机场、高铁、地铁、酒店、宾馆等单位从事旅行社管理、旅游咨询接待、导游服务、VIP 服务等工作。 | | |
| 职业资格 证书举例 | 导游证、旅行社经理证、酒店管理师证、普通话证、英语等级证 | | |
| 继续学习 专业举例 | 高职：旅游服务与管理、旅游与酒店管理 本科：旅游服务与管理、旅游与酒店管理 | | |

二、教学活动时间安排表

单位：周

| 学年 | 学期 | 教学(含复习、考试、实习、实训) | 活动(含军训等) | 教学时间 | 假期 | 合计 |
|----|----|------------------|----------|------|----|-----|
| 一 | 1 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| | 2 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| 二 | 3 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| | 4 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| 三 | 5 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| | 6 | 20 | 2 | 18 | 6 | 26 |
| 合计 | | 120 | 12 | 108 | 36 | 156 |

三、课时分配比例

| 课程类别 | 课时数 | 占总课比例(%) | 选修课时数 | 占总课时比例(%) |
|-------|------|----------|-------|-----------|
| 公共基础课 | 828 | 26% | 288 | 9% |
| 专业技能课 | 1260 | 40% | | |
| 顶岗实习 | 1080 | 34% | | |
| 总课时 | 3132 | 100% | | |

四、课程内容与教学要求

| 类别 | 课程（学时） | 教学内容和基本要求 |
|--|---|--|
| 公 共 基 础 课 程 （ 必 修 ） | 职业生涯规划 （36 学时） | 本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。 |
| | 职业道德与法律 （36 学时） | 本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。 |
| | 哲学与人生 （36 学时） | 本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。 |
| | 经济与政治 （36 学时） | 本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，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。其任务是帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。 |
| | 语文 （108 学时） | 在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。 |
| | 数学 （108 学时） | 在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。必学与限定选学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。 选学内容为：极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想像、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课打下基础。 |
| | 英语 （108 学时） | 在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。 |
| 体育与健康 （144 学时） | 在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。 | |

| | | |
|--|---------------------|---|
| | 计算机应用基础 (108 学时) | 在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。 选学内容：电子表格软件使用、数据库基本操作和使用。 |
| | 公共艺术 (36 学时) | 本课程依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解和掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。 |
| | 历史 (36 学时) | 本课程依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，包括中国历史和世界历史两部分，使学生掌握重要的历史事件、历史人物、历史现象，理解重要的历史概念，把握不同历史时期的基本特征及其发展趋势。注重培养学生的创新意识，以及与他人合作和参与社会实践活动的能力，增强学生的民族自豪感和爱国主义情感，弘扬世界各民族的优秀文化。 |

| 类别 | 课程（学时） | 教学内容和基本要求 |
|-----------------------|-----------------|---|
| 公共 基础 课 (选修) | 心理健康 (18 学时) | 本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持心理和谐的教育理念，对学生进行心理健康的基本知识、方法和意识的教育。其任务是提高全体学生的心理素质，帮助学生正确认识和处理好成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心全面和谐发展。 |
| | 劳动教育 (18 学时) | 本课程是以树立正确的劳动价值观为核心目标。通过对劳动自身的认知，引导学生理解劳动创造历史、创造美好生活、创造有价值的人生的道理；体察认识劳动不分贵贱，尊重普通劳动者；树牢劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；引导学生能辛勤劳动、诚实劳动，并能在劳动过程中具有劳动热情和创造情怀。 |

课程内容与教学要求

| 类别 | 课程 (学时) | 教学内容和基本要求 |
|------------------------------------|----------------------|--|
| 专 业 技 能 课 程 (必修) | 旅游概论 (36 学时) | 掌握旅游的特征及类型，旅行社，旅游交通，旅游饭店，旅游市场的划分，旅游与旅游业对社会的影响旅游与旅游业可持续发展，未来旅游与旅游业的发展趋势，未来中国旅游与旅游业展望。 |
| | 旅游政策与法规 (72 学时) | 熟悉行业内的所有规范与条例，掌握服务人员的责任与义务，权利与职责。学会处理游客的投诉，根据操作规程处理突发性安全事件。 |
| | 旅游服务心理学 (36 学时) | 了解心理学的基础知识和从业人员应具备的心理品质，了解游客在消费时的心理特点及其规律，掌握提高服务质量的心理策略。 |
| | 中国旅游地理 (72 学时) | 了解从中国旅游地理学的角度看待旅游资源；了解中国两大类旅游资源的基本状况，如中国旅游资源的形成、特点和分布等；了解中国旅游地理分区；了解其地理环境、旅游资源等。 |
| | 旅行社运营实务 (72 学时) | 通过工作实现学习”的工学结合教材开发理念，以创建并经营管理一家旅行社为主线，按照创建旅行社、设计旅游线路、采购线路要素、制定线路价格、销售旅游线路、签订旅游合同、实施旅游线路、旅游线路实施质量反馈、企业总结与计划等流程设计教材内容，并将典型工作任务融于其中，共设计 5 个项目、22 个任务和 28 个实训任务。 |
| | 全国导游基础知识 (72 学时) | 了解中国旅游相关历史、民族民俗、风物特产、旅游资源、宗教礼仪知识等；结合历年考点、重难点综合总结重要内容，帮助学生系统系全面地掌握基本的导游知识。 |
| | 地方导游基础知识 (72 学时) | 了解地方旅游相关历史、民族民俗、风物特产、旅游资源、宗教礼仪知识等；结合历年考点、重难点综合总结重要内容，帮助学生系统系全面地掌握基本的导游知识。 |
| | 中国旅游客源地概况 (72 学时) | 重点培养学生的职业能力，使学生获得继续学习的能力，能够考取相关技术等级证书或职业资格证书，为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高素质从业者。 |

| | | |
|----------------|------------------------------|--|
| | <p>导游词讲解与写作 (72 学时)</p> | <p>掌握设计合理巧妙、有新意、具有感染力与购买力的旅游路线的方法和技能，以及自主创作导游词的能力，以吸引和招徕游客，确保优质服务中创新</p> |
| | <p>导游实务 (144 学时)</p> | <p>熟悉旅游服务人员各类工作任务，为今后走上工作岗位，更好的完成工作、更好地发展职业专项提供专业素质基础</p> |
| | <p>旅游情景英语 (144 学时)</p> | <p>使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，通过英语学习和实践，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听说读写的基本技能和运用英语进行交际的能力；培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力。</p> |
| | <p>旅游危机管理 (72 学时)</p> | <p>学生通过学习旅游危机管理研究综述、旅游危机管理模型分析、旅游景区（目的地）企业危机管理等八大部分，掌握旅游危机管理新理论与应用的研究成果。</p> |
| | <p>模拟导游 (72 学时)</p> | <p>学生通过对本教材的学习，可以掌握导游的基本程序、方法、技巧，熟悉导游过程中的所有环节，为将来的实地导游奠定基础。</p> |
| 专业 技能 选修 | <p>普通话 (36 学时)</p> | <p>了解普通话和普通话水平测试，普通话的语音和普通话与方言的辨正；了解考试所涉及字、词、选择判断、朗读短文、命题说话五类题型。掌握如何应对普通话考试的方法。</p> |
| | <p>旅游职业礼仪与交往 (36 学时)</p> | <p>了解礼仪的基本概念，认识礼仪在旅游服务中的作用，培养良好的礼仪公关意识；掌握酒店及导游人员的仪表言谈举止礼仪，并正确运用， 提高自己的交际能力； 掌握各部门的礼仪规范和交往礼仪常识。</p> |
| | <p>旅游美学 (36 学时)</p> | <p>了解美学与旅游美学、旅游美学的历史积淀、旅游审美对象欣赏的方法原理、自然景观的审美、人文景观的审美、民俗旅游景观的审美等知识，了解旅游者与旅游从业人员的审美关系。</p> |

| | | |
|--|----------------------------|--|
| | <p>旅游电子商务 (36 学时)</p> | <p>掌握旅游业务知识又熟悉电子商务应用，以适应当今旅游行业的需求；了解旅游电子商务这样一个全新的领域，掌握旅游与电子商务之间的关系以及将旅游与电子商务结合起来，充分运用。</p> |
| | <p>形象管理 (36 学时)</p> | <p>全面提升学生对美的认识 and 对外貌形象的管理，使学生理解色彩并能在生活中熟练掌握应用。了解服装、化妆品品牌。</p> |
| | <p>导游服务技能 (144 学时)</p> | <p>了解导游服务的范围；导游服务的属性和主要特点；导游服务在旅游服务中的地位；掌握导游员的主要职责，行业的未来发展趋势等。</p> |
| | <p>顶岗实习 (1080 学时)</p> | <p>顶岗实习一般安排两学期，在用人单位实习。</p> |

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 学分 | 评价方式 | | 教学时数 | | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
|----------------|----|-----------|----|------|----|------|------|------|------|-----|------|-----|------|-----|
| | | | | | | 总学时数 | 理论教学 | 实验实训 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| | | | | 18 | 18 | | | | 18 | 18 | 18 | 18 | | |
| | | | | 周 | 周 | | | | 周 | 周 | 周 | 周 | | |
| 公共基础课程 (选修) | 1 | 心理健康 | | | 3 | 18 | 18 | | | 1 | | | | |
| | 2 | 劳动教育 | | | 3 | 18 | 18 | | | 1 | | | | |
| 小 计 | | | | | | 36 | 36 | | | 2 | | | | |
| 专业技能课 (选修) | 1 | 普通话 | | | 1 | 36 | 36 | | 2 | | | | | |
| | 2 | 旅游职业礼仪与交往 | | | 3 | 36 | 36 | | | 2 | | | | |
| | 3 | 旅游美学 | | | 4 | 36 | 36 | | | | 2 | | | |
| | 4 | 旅游电子商务 | | | 4 | 36 | 36 | | | | 2 | | | |
| | 5 | 形象管理 | | | 4 | 36 | 36 | | | | 2 | | | |
| 小计 | | | | | | 252 | 252 | | 2 | | 2 | 6 | | |
| 顶岗实习 | | 顶岗实习 | | | | 1080 | | 1080 | | | | | 30 | 30 |
| 小 计 | | | | | | 1080 | | 1080 | | | | | 30 | 30 |
| 每学期开设课程数 | | | | | | | | | 12 | 11 | 13 | 11 | 1 | 1 |
| 每周总课时数 | | | | | | | | | 28 | 28 | 28 | 28 | 30 | 30 |
| 总 课 时 数 | | | | | | | | | 576 | 504 | 540 | 504 | 540 | 540 |

六、专业（课程）教材使用情况

| 序号 | 书 名 | 出版单位 | 编著者 | 备 注 |
|----|-----------|-----------|---------------------|------|
| 1 | 职业生涯规划 | 高等教育出版社 | 蒋乃平 | 国家规划 |
| 2 | 职业道德与法律 | 高等教育出版社 | 朱力宇 | 国家规划 |
| 3 | 经济政治与社会 | 北京师范大学出版社 | 沈越 张可君 | 国家规划 |
| 4 | 哲学与人生 | 高等教育出版社 | 王雯 | 国家规划 |
| 5 | 语文 | 语文出版社 | 赵大鹏 | 国家规划 |
| 6 | 数学 | 语文出版社 | 张景斌 | 国家规划 |
| 7 | 英语 | 高等教育出版社 | 林立 | 国家规划 |
| 8 | 计算机应用基础 | 高等教育出版 | 周南岳 黄国兴 | 国家规划 |
| 9 | 体育与健康 | 辽宁大学出版社 | 李国华 | 国家规划 |
| 10 | 旅游概论 | 清华大学出版社 | 黄安民 | 国家规划 |
| 11 | 政策与法律法规 | 旅游教育出版社 | 全国导游人员资格考试 教材编写组 | 国家规划 |
| 12 | 旅游心理学 | 高等教育出版社 | 张志毅 李灿佳 | 国家规划 |
| 13 | 中国旅游地理 | 旅游教育出版社 | 庞规荃 | 国家规划 |
| 14 | 旅行社经营实务 | 北京大学出版社 | 吴丽云 刘洁 | 国家规划 |
| 15 | 全国导游基础知识 | 中国旅游出版社 | 全国导游资格考试教材 编写组 | 国家规划 |
| 16 | 地方导游基础知识 | 旅游教育出版社 | 全国导游人员资格考试 教材编写组 | 国家规划 |
| 17 | 中国旅游客源地概况 | 旅游教育出版社 | 卢丽蓉 彭淑清 | 国家规划 |
| 18 | 导游词创作与讲解 | 中国旅游出版社 | 范志萍 张丽利 | 国家规划 |
| 19 | 导游实务 | 旅游教育出版社 | 全国导游人员资格考试 教材编写组 | 国家规划 |
| 20 | 旅游情景英语 | 旅游教育出版社 | 张璆晔 | 国家规划 |
| 21 | 旅游危机管理 | 中国旅游出版社 | 张跃西 | 国家规划 |
| 22 | 模拟导游 | 马树生 许萍 | 旅游教育出版社 | 国家规划 |
| 23 | 普通话 | 沈阳出版社 | 吴纪梅 | 国家规划 |
| 24 | 旅游职业礼仪与交往 | 旅游教育出版社 | 刘伟 | 国家规划 |
| 25 | 旅游美学 | 南开大学出版社 | 于德珍 | 国家规划 |
| 26 | 旅游电子商务 | 旅游教育出版社 | 余扬 | 国家规划 |

七、专业技能要求及标准

| 专业技能 | 技能要求 | 技能标准 (占学生总人数%) |
|----------|--|--|
| 形象管理 | <p>优秀：能根据场景和客户群搭配适合服装妆面，配色合理妆面自然干净。能为顾客根据客户条件和场景需求提供适合的服装妆面建议。</p> <p>良好：能根据场景和客户群搭配适合服装妆面，配色合理妆面自然干净。</p> <p>合格：能根据场景和客户群搭配适合服装妆面。</p> | <p>优秀：15%</p> <p>良好：85%</p> <p>合格：100%</p> |
| 导游词讲解与写作 | <p>优秀：用词准确、恰当、有分寸，语言生动幽默，内容健康文明，欢迎词热情有礼，景点介绍主体突出，具有文化底蕴，结构严谨，层次清楚，送别词情真意切。</p> <p>良好：欢迎词热情有礼，景点介绍主体突出，具有文化底蕴，结构严谨，层次清楚，送别词情真意切。</p> <p>合格：欢迎词热情有礼，景点介绍主体突出，送别词情真意切。</p> | <p>优秀：15%</p> <p>良好：85%</p> <p>合格：100%</p> |
| 商务英语 | <p>优秀：能在商务交往中有优秀的英语交往能力，发音标准、流畅，用词准确，句子结构规范，意思表达清楚。</p> <p>良好：能在商务交往中有良好的英语交往能力，发音有母语影响，句子结构多为基本句式，有一定的词汇描述能力。</p> <p>合格：能用英语做简单的商务交往，发音受母语影响，有一定的词汇描述能力。</p> | <p>优秀：15%</p> <p>良好：85%</p> <p>合格：100%</p> |
| 导游服务技能 | <p>优秀：礼仪规范，言谈举止得体大方，动作到位，讲解声情并茂，通俗易懂，幽默诙谐，富有感染力和亲和力，同时文化底蕴丰厚，突出景区主要特征，普通话标准，应变迅速，遣词得体，造句连贯，条理清晰，能调动现场气氛。</p> <p>良好：礼仪规范，言谈举止得体大方，动作到位，讲解通俗易懂，富有亲和力，突出景区主要特征，普通话标准，遣词得体，造句连贯，条理清晰。</p> <p>合格：礼仪规范，言谈举止得体大方，讲解通俗易懂，突出景区主要特征，普通话标准，遣词造句文明健康有逻辑。</p> | <p>优秀：15%</p> <p>良好：85%</p> <p>合格：100%</p> |