

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

二、入学要求

招生对象：初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制：3年

四、职业面向

本专业主要面向高星级酒店、高档度假村、主题酒店等企业，培养从事高星级酒店及同类型企业餐饮、前厅、客房、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、培养目标与培养规格

（一）人才培养目标

依据国家有关规定、公共基础课程标准和旅游服务与管理专业教学标准，结合学校办学层次和办学定位，我校旅游服务与管理专业人才培养目标确定为：以服务发展、促进就业与升学为导向，坚持立德树人、德技并修，注重学用相长、知行合一，培养与现代社会要求相适应，德智体美劳全面发展，具有良好的职业道德、爱岗敬业的精神、严谨务实的工作作风、健康阳光的心理品质，掌握专业方面的基础知识、基本理论和基本技能，具有创新精神、专业精神、职业精神和工匠精神，具备实践能力、职业适应能力、服务能力和可持续发展能力，能胜任相关工作岗位要求的高素质劳动者和中、初级技能型人才，成为有文化的会计人。另一方面，为福建省高职、本科院校输送优质生源，为学生打开升学通道。

（二）人才培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养：

一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信，爱岗敬业。
3. 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识。
4. 具有较强的安全意识。
5. 具有健康的心理和乐观的人生态度。
6. 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神。

（二）专业知识和技能

1. 熟悉国家对旅游与酒店服务管理行业发展与调节的方针、政策、法规、制度和标准。
2. 掌握服务礼仪的基本要求和人际交往的相关知识。
3. 掌握酒店服务和管理学基本理论，具备餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理的相关专业知识。
4. 掌握普通话知识并达到二级乙等及以上水平。
5. 掌握计算机应用方面的知识，能够运用现代信息技术进行业务操作。
6. 具有一定继续学习的能力和适应职业变化的能力。

专业（技能）方向——星级饭店服务员

1. 能识别星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。
2. 具有星级饭店前厅、餐饮部门的基础知识、基本技能、礼仪知识并应用于日常工作。
3. 具有较好的语言表达能力，能运用方言（闽南语）和外语（英语和日语）进行一般接待服务和业务沟通。
4. 能把握现代服务业发展趋势，满足宾客个性化的需求。
5. 能够运用在导游专业核心课程中所学到的知识与技能，创造性地开展服务工作，为宾客提供有特色的创新性服务。

典型工作任务能力要求

序号	就业岗位	典型工作任务	应具备的主要能力	专业方向
1	前厅部	独立完成前厅部工作人员的工作内容	(1) 具有客房预订能力 (2) 具有提供总台接待服务的能力 (3) 具有提供前台礼宾服务 (4) 具有客户关系维护的能力 (5) 具有总机服务的能力 (6) 具有提供商务服务的能力；	高星级酒店
2	客房部	独立完成客房部工作人员的工作内容	(1) 具备中级客房服务员水平； (2) 能进行现代饭店客房服务工作 (3) 具备一定的客房部基层管理工作能力 (4) 具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。	高星级酒店导游
3	餐饮部	独立完成餐饮部工作人员的工作内容	(1) 具备中餐的零点服务、宴会服务能力 (2) 具备西餐的零点服务、宴会服务能力 (3) 具备自助餐服务的能力 (4) 具备酒吧服务的能力 (5) 具备会议服务的能力 (6) 具备一定的餐务管理能力。	高星级酒店导游

六、课程设置及要求

(一) 教学设计思路

教学管理应更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性。要合理调配专业教师、校内实训室和实训场地、校外实训基地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

深化校企合作，与企业合作制定人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。

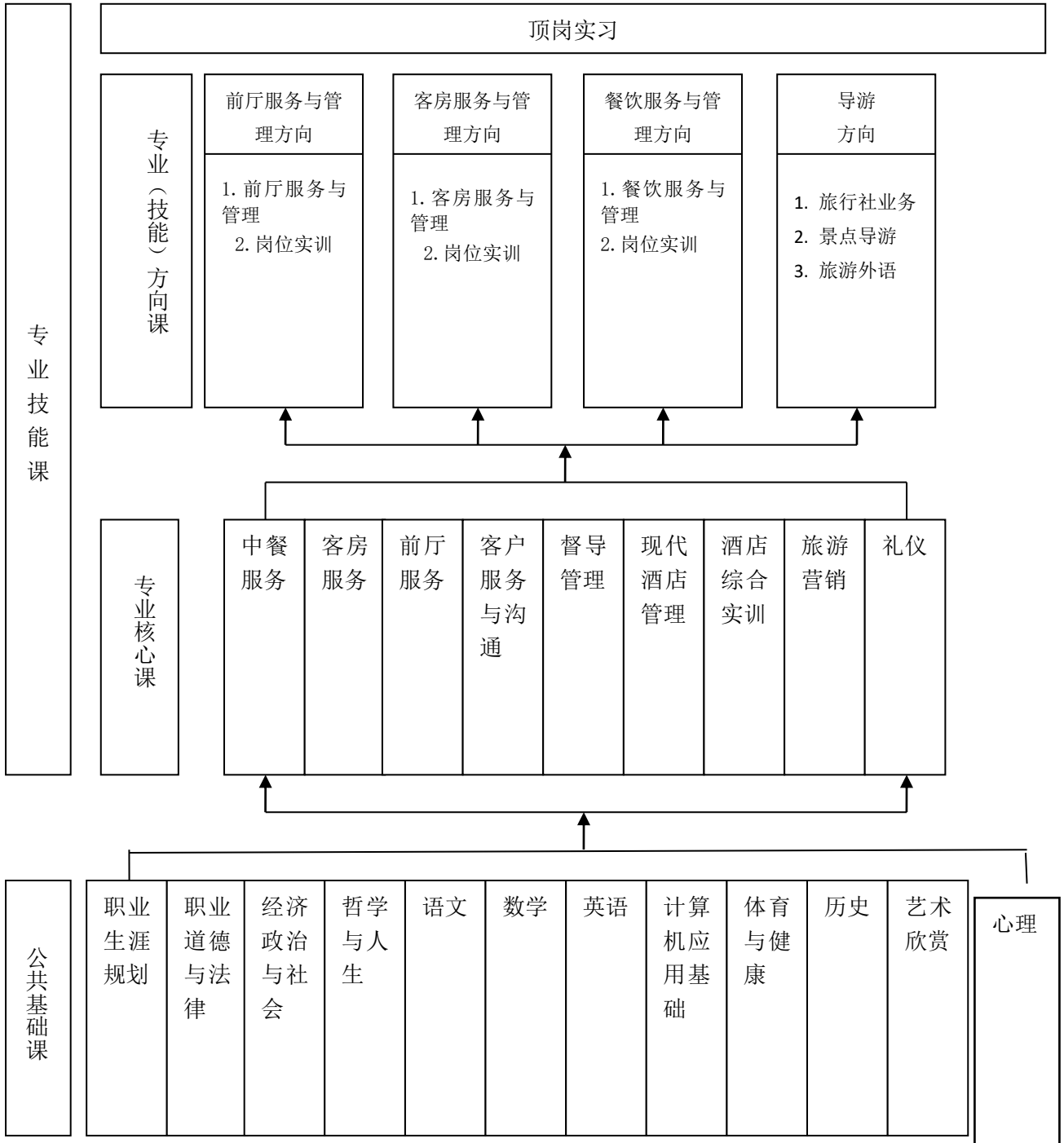
(二) 专业课程结构

1. 公共基础课

公共基础课教学应符合教育部有关教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，教学中应注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课教学按照高星级酒店、旅行社等行业企业相应职业岗位的能力要求，重点强化高星级酒店的前厅部、客房部、餐饮部及地陪、全陪等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职教特色。构成图如下：



(三) 旅游服务与管理专业课程设置分类

本专业课程设置分为公共基础领域课程、专业技能领域课程和素质拓展领域课程。

公共基础领域课程包括德育课、公共文化基础课。

专业技能领域课程包括专业群共享课程、专业技能方向课程和实训实习课程。

素质拓展领域课程包括专业素质选修课程和人文素质选修课程。

(四) 总时间分配表

总时间分配表

学年	学期	总周数	其中		教学周具体分配							
			教学周数	寒暑假	上课	其中		军训	入学教育	毕业 职前 教育	考试	机动
						教学	实训					
一	一	52	20	4	16	16		1	1		1	1
	二		20	8	18	18					1	1
二	三	52	20	4	18	18					1	1
	四		20	8	18	15	3				1	1
三	五	52	20	4	18	16	2				1	1
	六		20	8	19		19			1		
小计		156	120	36	107	107		1	1	1	5	5

(五) 分类课程主要内容及时间分配表

A. 公共基础领域课程

1. 德育课

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容和要求	参考总学时
1	A0000001110	职业生涯规划	依据《中等职业学校经济职业生涯规划教学大纲》开设，并注重培养学生掌握职业生涯规划的基础知识与常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择	40

			业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素养和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	
2	A0000001111	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并注重培养学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，形成职业道德行为规范；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	40
3	A0000001112	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并注重培养学生掌握马克思主义的基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会活动的的能力。	40
4	A0000001113	哲学与人生	依据《中等职业学校经济哲学与人生教学大纲》开设，并注重培养学生掌握马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生运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。	40
		德育课课时小计		160

2. 公共文化基础课

1	A0000001120	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生欣赏语文作品的的能力；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，使学生进一步巩固和拓展必需的语文基础知识，满足学生	280
---	-------------	----	---	-----

			升学需要。	
2	A0000001121	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重培养学生数学素养，掌握数学基本运算、基本计算工具的应用，为学习专业课打下基础，并满足学生升学需要。	240
3	A0000001122	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力，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，并为学习专门用途英语打下基础，满足学生升学需要。	240
4	A0000001230	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重培养学生根据工作需要利用 OFFICE 软件制作电子文档、电子演示文稿的能力，并能利用电子表格软件进行数据分析与处理。	120
5	A0000001240	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并注重培养学生掌握基本运动技能、增强体质，全面提升学生综合素质，使学生形成良好的意志品质，促进学生的心理健康。	200
6	A0000001231	公共艺术	依据《中等职业学校艺术欣赏教育教学大纲》开设，通过艺术知识的传授，特别是通过作品的赏析，培养学生艺术欣赏能力，提高文化品味及学生的审美素质。	40
7	A0000001131	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观。	40
	公共文化基础课小计			1160
	公共基础领域课程学时合计			1320

B. 专业技能领域课程

1、专业群共享课

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容和要求	参考总学时
1	A1301001204	中餐服务与管理	掌握中餐服务与管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店中餐厅运行与管理的基本程序和方法，具有娴熟的中餐零点、酒水及宴会服务技能。	40
2	A1301001202	前厅服务	具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总机服务等技能	40
群共享课学时小计				80

2. 专业技能方向课

(1) 专业核心课

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容和要求	参考总学时
1	A1301001201	客房服务	熟悉酒店客房部业务运行与管理的基本程序和方法，掌握客房服务与操作技能，学会沟通与协调及营销等各种技能和方法。	160
2	A1301001202	前厅服务	具有熟练的礼宾大厅服务、预订服务、总台接待与收银服务、商务中心服务、总机服务等技能	80
3	A1301001204	中餐服务	熟练掌握餐饮服务技能、掌握中餐服务与管理的基本理论和基础知识，熟悉酒店中餐厅运行与管理的基本程序和方法，具有娴熟的中餐、酒水及宴会服务技能	160
专业核心课学时小计				400

(2) 其他专业课

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	A1301001207	客户服务与沟通	掌握旅游者的旅游行为和心理规律，影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，提高	80

			学生从业活动的综合素质，培养良好的职业心理素养。	
2	A1301001206	督导管理	熟悉客房部、餐饮部的工作职责与工作内容、工作流程；掌握人际沟通能力、激励员工的能力、组建团队的能力、基层培训能力、现场督导能力等	80
3	A1301001109	酒店管理	了解饭店业发展进程和前景，激发学生对专业的热爱；熟知现代饭店管理的原理和管理方法，提升学生的职场适应能力和管理能力；渗透学生的管理意识、效率意识、团队意识、成本意识、职业意识。	160
4	A1301001203	西餐服务	熟练掌握西餐操作技能和服务技巧，熟悉西餐厅服务流程，适应行业发展与职业变化，具备从事西餐服务工作和管理工作的职业能力和职业素养	80
5	A1301001205	餐饮管理	培养学生掌握餐饮服务的各项操作技能，并灵活运用服务技能进行对客服务。学生在结束课程后，具备从事餐饮服务的职业能力，并能胜任餐饮部基层管理岗位的工作，对餐饮部菜单计划、成本控制、营业推广等进行协调与管理。使学生具有良好的服务意识，扎实的餐饮知识与技能，以及较强的创新能力	80
6	A1301001108	旅游营销	熟悉旅游市场营销活动的基本过程，掌握旅游市场营销各环节的基本操作方法，能制订旅游市场营销计划，并能把旅游市场调研和分析方法与行业应用相结合，同时，具有旅游信息收集能力、旅游市场机会识别能力、以及团队合作精神。	80
7	A13010011012	礼仪	掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和酒店服务礼仪知识；培养职业意识，运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通的相关技巧展现良好的酒店员工形象，提高对客服务效率。	40
		其他专业课学时合计		600
		专业技能方向课程学时合计		1000

3. 实训实习课程

1	A1301001101 0	酒店综合 实训	培养学生掌握高星级酒店的前厅、客房、餐饮部门的综合实践与基础管理实训工作。	120
2		就业指导	通过实施系统的就业指导教学训练，使学生了解就业形势，熟悉就业政策，提高就业竞争意识和依法维权意识；了解社会和职业状况，认识自我个性特点，激发全面提高自身素质的积极性和自觉性；了解就业素质要求，熟悉职业规范，形成正确的就业观，养成良好的职业道德；掌握就业与创业的基本途径和方法，提高就业竞争力及创业能力。	28
3		顶岗实习	到企业顶岗实习是在基本完成校内教学课程之后，到企业现场直接参与工作过程，综合运用本专业所学知识和技能，以养成正确劳动态度，完成一定的工作任务，进一步掌握工作方法，为将来就业奠定基础的一种实践教学形式。通过在企业相关工作岗位的实习，使学生学以致用，达到学中做、做中学的目标，并为以后的工作打下基础。	600
		实训实习学时小计（不含顶岗实习）		142
		专业技能方向课程学时合计		748

2. 人文素质拓展课程

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1		入学教育与军训	增强学生国防观念，培养学生合作意识，使学生学会感恩、学会生存，学会服从，提高学生思想政治觉悟，激发学生爱国热情，增强学生组织纪律观念，培养学生艰苦奋斗的作风，树立良好的精神风貌，提高学生的综合素质。	60
总课程学时合计				3392

七、教学进程总体安排

1. 基本要求

每学年为 52 周，其中累计假期 12 周，名义教学时间 40 周（含复习考试和集中实训），周学时为 28 学时，五个学期计 2800 学时（实际教学时间为 36 周，计 2520 学时），顶岗实习 600 学时（按每周 30 小时安排，20 周），3 年总学时数为 3592 学时（实际教学及实习时间为 3120 学时）。

2. 教学安排建议

旅游服务与管理专业教学计划表

课程分类	课程名称	学分	总课时	各学期周数、课时分配（教学时间）						
				一	二	三	四	五	六	
				20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	
公共基础领域课程	德育课程	职业生涯规划	2	40	2					
		职业道德与法律	2	40		2				
		经济政治与社会	2	40			2			
		哲学与人生	2	40				2		
	公共基础课	语文	14	280	4	2	4	4		
		数学	12	240	2	2	4	4		
		英语	8	240	2	2	2	2		
		体育与健康	10	200	2	2	2	2	2	
		计算机应用基础	6	120	2	4				
		历史	2	40	2					
	公共艺术	2	40					2		
专业技能领域课程	专业群共享课程	中餐服务	2	40					2	
		前厅服务	2	40					2	
	专业技能方向课程	客房服务	8	160	4	4				
		前厅服务	4	80				4		
		西餐服务	4	80		4				
		中餐服务	8	160			4	4		
		餐饮管理	4	80					4	
		督导管理	4	80			4			
		客户服务与沟通	4	80			4			
		旅游营销	4	80					4	
		酒店管理	4	80					4	
		酒店综合实训	6	120					6	
	礼仪服务	2	40	2						

		旅游概论	2	120				6		
专业 课程		环保与生活	2	40	2					
		饭店服务活动策划	4	80					4	
		饭店概论	4	80	4					
		烹饪营养与卫生	4	80		4				
		中国饮食文化	2	40		2				
实训 实习 课		校园酒店式管理实训	3	84			√			
		酒店岗位实训	4	120				√		
		就业指导	1	28					√	
		顶岗实习（20周）	30	600						√
素质 拓展 领域 课程	人文 素质 拓展	入学教育与军训	2	60	√					
总学时数			170	3592	28	28	28	28	28	30

注：1. 总学时 3592（含顶岗实习 600），实际教学学时 2992。其中公共基础课 1360 学时占比约 37.86%；

专业技能课（含顶岗实习）1800 学时，占比约 53%；素质拓展课 360 学时，占比 10.6%。

2. 总学分 170。学分计算办法：第 1 至第 5 学期每学期 16 学时记 1 学分；军训、专业认识与入学教育、毕业教育与就业指导等活动 1 周记 1 学分，共 3 学分，酒店实训 3 周，4 学分。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源、专业教师学历职称结构应合理，专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。

（二）教学设施

根据本专业课程设置，校内实训应配备模拟中、西餐实训室（适用于所有中、西餐服务等课程）、客房实训室（适用于客房服务等课程）和前厅模拟实训室（适用于前厅服务课程）。

校内实训实习必须具备的实训室及主要工具、实施设备数量见下表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	中西餐实训室	中、西餐餐桌、餐椅	各 4 套
		教师讲台	1 套
		投影仪	1 台，亮度≥3000 流明
		投影屏幕	1 幅
		工作台	各 4 套
		中西餐具	各 4 套
2	客房实训室	1.2M 床架及床垫	6 套
		工作台	6 个
		床头柜	4 个
		教师讲台	1 套
		客用床上棉织品	20 套
		标准客房	1 间

（二）校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足学生顶岗实训两个学期以上的专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的校外实训实习基地，积极联合各大酒店及旅行社等共同经营。通过校外实训实习基地的实训，使学生巩固所学知识，掌握服务流程，提升服务技巧，练就实践能力，强化服务质量，真正做到学校与基地资源共享、互惠互利、共同发展。

1. 类型

- (1) 星级酒店
- (2) 主题酒店
- (3) 度假村
- (4) 旅行社

2. 标准

- (1) 实训、实习基地应具有经营的固定场所、设施、资格许可、人员配置。
- (2) 实训、实习基地应在当地具有一定代表性。
- (3) 实训、实习基地必须满足学生实训、顶岗实习的岗位与其所学专业对应的岗位群基本一致。
- (4) 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习环境。

3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数匹配。

(三) 教学资源

教材选用高等教育出版社中等职业教育旅游类国家规划教材及配套教学用书、学校图书馆提供图书文献配备并及时更新数字资源配备。

(四) 教学方法

根据教学内容采用相适应的教学方法，如讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法等。在专业技能课教学中应更多采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演情境教学、信息化教学等方法，将学校课堂与行业大课堂结合，学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等有机结合，形成创新课堂教学模式。

(五) 学习评价

构建以服务旅游行业为目标，教学中以提高学生素质和能力为核心，教育与产业、校内与校外相结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引

导学生全面提升个人素质和能力。

改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核。注重学生自评过程考核和结果考核相结合。突出过程评价和阶段评价，结合课堂提问活动、阶段测验等过程进行综合评价、注重学生实际操作的考核，综合评价学生的能力。注重学生职业素质的考核，引导学生服务意识和职业气质的养成。

(六) 质量管理

着力打造专业知识扎实、服务技能娴熟、服务意识良好、应变能力强、敬业敬业的高星级酒店行业中级服务人才和基层管理人员，具备现代酒店服务与管理专业需要的基本素质和专业知识与技能。

九、毕业要求

按教学计划完成所有课程，且成绩合格，学分达标，通过省学业水平考试。