

中等职业学校导游服务专业

人才培养方案

(3 年制)

2023年修订

目 录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
1. 职业素养	3
2. 专业知识	3
3. 专业能力	3
六、课程设置及要求	4
(一) 公共基础课程	4
(二) 专业(技能)课程	4
七、教学进程总体安排	6
1. 教学时间分配(周)	8
2. 教学进度安排表	9
八、实施保障	10
(一) 师资队伍	10
(二) 教学设施	10
(三) 教学资源	12
(四) 教学方法	12
(五) 学习评价	13
(六) 质量管理	13
九、毕业要求	13

专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：导游服务

专业代码：740102

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

专业类 (代码)	对应行业	专业(技能) 方向	主要岗位类别 (技术领域)	职业技能等级证书 行业企业标准证书举例
旅游服务类 13	旅行社	导游	全陪导游员	普通话水平等级证书 全国导游资格证书
			地陪导游员	
	旅游业	展馆、景区讲解员	展览讲解员	普通话水平等级证书 全国导游资格证书
			景区讲解员	普通话水平等级证书 全国导游资格证书
	公共游览场所 服务	公共游览场所 服务员	公共游览场所 服务员	普通话水平等级证书 全国导游资格证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、风景区、展览馆、公共游览场所等企业，培养从事旅行社导游服务、风景区、展览馆、博物馆、公共游览场所的讲解服务、旅游接待、场馆导引等岗位工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 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) 具备责任心和良好的服务意识。
- (3) 具有旅游商务活动的基本礼仪常识和中西方文化素养。
- (4) 具有较强的安全意识及节能环保意识。
- (5) 具有较好的心理素质和健康的体魄。
- (6) 具有吃苦耐劳、刻苦钻研和勇于创新的精神。

2. 专业知识

- (1) 掌握本专业必须具备的导游基础知识和旅游景区、展览馆、博物馆服务知识。
- (2) 掌握服务礼仪的基本要求和人际交往的相关知识。
- (3) 掌握旅游政策法规的常用知识。
- (4) 掌握导游服务规范知识。
- (5) 掌握导游语言技巧知识和现代汉语普通话知识。
- (6) 掌握订票、出票、退改签，票款结算等票务服务常识。
- (7) 掌握基本的财务知识。
- (8) 掌握计算机应用方面的知识。

3. 专业技能

- (1) 能按照导游接待服务程序和规范要求完成相关导游服务工作。
- (2) 具有较好的语言表达能力，能运用普通话进行导游讲解与接待服务。
- (3) 具备独立开展对客服务的能力，能应对旅游突发情况。
- (4) 具备在旅游服务工作中有效运用法律知识的能力。
- (5) 具备结算相关款项的能力。
- (6) 普通话达到二级乙等及以上水平。
- (7) 能够运用现代信息技术进行业务操作。

六、课程设置及要求

本专业课程设置主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课包括思想政治、文化课、体育与健康、公共艺术、历史等。

专业技能课包括专业核心课、专业技能课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，通过学习中国特色社会主义的开创与发展、进入新时代的历史方位、“五位一体”总体布局的基本内容等，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定“四个自信”，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，学习心理健康知识，树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，学会正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，学习辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意	36

		义；明确社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，着眼于提高学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，指导学生在学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。	252
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重培养学生数学素养，使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。	180
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》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。	252
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，学生通过对信息技术基础知识与技能的学习，有助于增强信息意识、发展计算思维、提高数字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力。	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	180
10	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感，形成历史学科核心素养。	72
11	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，通过学生主动参与艺术学习和实践，积累和掌握艺术基础知识、基本技	72

		能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健全人格，厚植民族情感，增进文化自信。	
--	--	--	--

（二）专业（技能）课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	36
2	礼貌礼节	了解旅游服务的礼貌礼节知识，通过训练强化学生对客户服务中仪表仪容和言行举止要求，引导学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯。	72
3	旅游心理学	掌握心理学基本知识；掌握旅游者的旅游行为和心理规律，影响旅游者旅游决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高导游服务质量，提高学生从业活动的综合素质，培养学生良好的职业心理素质。	36
4	全国导游基础知识	掌握我国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识；提升在讲解和对客表达中的文化内涵；拓宽学生的知识面，提升文化素养，为进一步进行专业学习打下必备的知识基础。	180
5	地方导游基础知识	积累地方导游基础知识，掌握基本省情、历史文化、旅游业发展，旅游资源及其分布特征以及主要旅游区（点）突出特色、民族民俗文化和地方特产、传统风味等基本知识，能运用地方导游知识分析问题和解决问题。	144
6	导游实务	了解导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。	144
7	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；掌握国内主要旅游地区的旅游资源、景点、线路常识；能进行跨地区旅游线路产品基础设计，能简介当地主要旅游资源特色，能推介当地主要旅游景区。	72
8	旅游政策与法规	掌握《中华人民共和国旅游法》的相关内容；了解景区、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、法规的主要内容；了解国家的方针政策，能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础。	144
9	景点导游	全面学习、掌握全国各地著名的景区、景点知识，重点掌握当地有代表性的景区、景点知识，通过学习能根据所学景区景点知识初步编写导游词并进行模拟讲解。	72

10	导游语言技巧	全面、系统认识和掌握导游语言的规律和业务知识，能够将语言礼节运用到导游讲解中；掌握导游词、欢迎词、欢送词、讲解词的表达方法；提高学生信息交流和相互合作的能力、解决问题的能力 and 处理突发事件的能力；能过用所学业务知识和管理理论分析、解决导游语言相关的实际问题，指导带团的实践活动。	72
11	模拟导游	掌握导游人员带团的整个工作程序、熟悉带团过程中出现的特殊问题的处理方法及带团的注意事项。能运用导游业务、语言文化和景区景点等有关知识，对导游活动进行模拟示范和演练，从而达到提高学生实际操作能力的目的。	72
12	中国古建筑与园林	学习了解古城与长城，宫殿建筑，礼制建筑，陵墓建筑，宗教建筑，古典园林的基本知识，古典园林的类型，中西方园林风格差异，园林建筑，仿古建筑与园林等古代建筑基本知识。	72
13	风物特产与饮食	熟悉我国的名优特产，了解中国悠久的饮食历史，着重讲解我国四大菜系的特点、形成及其文化内涵，并能运用于以后的工作实践。	72
14	旅游公共关系	了解和掌握公共关系的基础知识和基本原理，掌握基本的社交语言艺术，掌握一般社会交往、接待礼仪的基本要求和方法，树立正确的公共关系意识，学会工作和生活中最基本的交际方法与技巧，具有一定的公共关系工作能力和一定的交际语言技巧，具备独立开展一些浅层次的公共关系活动的的能力。	36
15	形体训练	掌握形体训练基本方法，培养学生对美的欣赏、表达和创造能力，养成良好的职业习惯。	72
16	导游情景英语	熟悉导游服务的常用外语专业词汇，具备从事旅游服务工作中所需的外语听、说、读、写的基本职业能力，为职业生涯发展奠定基础。	72

2. 选修课

中华优秀传统文化、劳动教育、茶艺、插花、调酒、快板、舞蹈、其他。

3. 综合实训

综合实训是为强化岗位服务技能，进一步提升专业知识与技能的综合应用能力，取得导游员等职业资格证书而开设的。学生在校内、景区或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对导游行业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础，实训时间分散安排在各个学期。

4. 顶岗实习

专业顶岗实习安排在专业对口用人单位的主要对客服务岗位和基础管理岗位。通过实践，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握导游服务、景区导游等工作内容，树立爱岗敬业精神，培养学生的服务意识和应变能力，提高学生的独立工作和就业、创业能力。

七、教学进程总体安排

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 30 学时，五个学期计 3000 学时（实际教学时间为 36 周，计 2700 学时），顶岗实习 600 学时（实际顶岗实习时间为 18 周，计 540 学时），3 年总学时数为 3600 学时（实际教学及实习时间为 3240 学时）。

教学时间分配（周）

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			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	18		18			1		1
小计		156	120	36	106	106		1	1	1	5	6

教学进度安排表

课程类型	序号	课程名称	学时	学分	考核方式		第一学年		第二学年		第三学年	
					考试	考查	1	2	3	4	5	6
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	2	√		2					
	2	心理健康与职业生涯	36	2	√			2				
	3	哲学与人生	36	2	√				2			
	4	职业道德与法治	36	2	√					2		
	5	语文	252	14	√		3	3	3	3	2	
	6	数学	180	10	√		2	2	2	2	2	
	7	英语	252	14	√		3	3	3	3	2	
	8	信息技术	108	6		√	2	2	2			
	9	体育与健康	180	10	√		2	2	2	2	2	
	10	历史	72	4	√		2	2				
	11	艺术	72	4		√	2	2				
公共基础课小计			1260									
专业技能	12	旅游概论	36	2	√		2					
	13	礼貌礼节	72	4		√	2	2				
	14	旅游心理学	36	2		√			2			
	15	全国导游基础知识	180	10	√			2	2	2	4	

课	16	地方导游基础知识	144	8	√			2	2	4
	17	导游实务	144	8	√		2	2		4
	18	中国旅游地理	72	4	√		2	2		
	19	旅游政策与法规	144	8	√			2	2	4
	20	景点导游	72	4	√		2	2		
	21	导游语言技巧	72	4		√			4	
	22	模拟导游	72	4	√					4
	23	中国古建筑与园林	72	4	√					4
	24	风物特产与饮食	72	4		√	2	2		
	25	旅游公共关系	36	2		√				2
	26	形体训练	72	4		√			2	2
	27	导游情境英语	72	4	√				2	2
	28	综合实训	72	4						4
	专业（技能）课小计		1440							
29	顶岗实习	540	30							540
合 计		3240				30	30	30	30	30

说明：本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据情况灵活设置。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（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，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

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

1. 校内实训实习基地

根据本专业课程设置，校内教室均应配备多媒体教学设备设施，实训应配备导游讲解实训室（适用于导游讲解服务、展览讲解服务等课程）、导游操作室、公共游览场所服务实训室等校内实训室。

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（台/套）
1	旅游讲解实	学生桌、椅	1套/生

	训室	教师椅	1 个		
		白板	1 个		
		无线话筒	2 个		
		有线话筒	2 个		
		组合音响	1 套		
		投影屏幕	1 幅		
		投影仪	1 台，亮度 \geq 3000流明、正投，吊装		
		教学主控台	1 套		
		激光遥控器	2 个		
		无线讲解接收器	1 套		
		模拟旅游实训软件	1 套（含全国五星级旅游资源）		
		空调	1 台		
		音像资料橱	1 个		
		摄录像设备	1 套		
		2	导游操作实训室	学生桌、椅	1 套/生
				教师椅	1 个
白板	1 个				
计算机	若干				
便携式扩音器	若干				
无线话筒	若干				
导游旗	若干				
组合音响	1 套				
投影屏幕	1 幅				
投影仪	1 台，亮度 \geq 3000流明、正投，吊装				
教学主控台	1 套				
激光遥控器	2 个				
摄录像设备	1 套				
模拟实景模型、地图等	若干（侧重本地区）				
模拟旅游实训软件	1 套（含全国五星级旅游资源）				
空调	1 台				
音像资料橱	1 个				
无线讲解接收器	1 套				
3	公共游览场所服务实训室			游客接待中心柜台	1 套
				计算机	1 台/组（与网络连接）
		游览场所宣传资料柜	1 套		
		投影仪	1 台，亮度 \geq 3000流明、正投，吊装		
		投影幕布	1 幅		
		传真机	1 台		
		服务实训软件	1 套		
		学生椅	1 套/生		
		点（验）钞机	1 台/组		
		售票处柜台	1 套		
检票设备	1 套/组				

	游览场所通道门禁	普通门禁 1 套
	教学主控台	1 套
	组合音响	1 套

说明：主要工具和设备的数量按照标准班 40 人/班配置。

2. 校外实训实习基地

本专业应有不少于 4 个相对稳定的、具有代表性的旅行社、旅游景区、展览馆、博物馆作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。校外实训基地应完成导游、公共游览场所服务员、展览讲解员、景区讲解员等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，满足中等职业教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

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，积极联合旅行社、旅游景区、展览馆、博物馆等共同经营。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。

（三）教学资源

健全教材选用制度，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例。教材选用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，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，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，推动课堂教学革命。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。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、多元化的考核评价体系，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

教学管理应更新观念，改变传统的教学管理方式，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力提升，提高教学质量，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、敬业乐业的旅游行业中级服务人才和基层管理人员，具备导游服务专业需要的基本素质和专业知识与技能。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。按教学计划完成所有课程，且成绩合格，学分达标，准予毕业。