

河池巴马国际养生旅游学校

导游服务专业

人才培养方案

(修订)

旅游专业部
2021年8月

目录

一、专业名称及代码	3
二、招生对象及学制	3
三、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	5
(二) 培养规格	5
四、职业资格证书和就业范围	7
五、主要接续专业	5
六、构建和完善“以市场需求为导向，以专业技能培养为核心”的人才培养模式	7
七、课程体系	8
(一) 课程结构图	8
(二) 课程设置及要求	9
八、课程设置与教学时间安排	13
九、教学实施	15
(一) 教学要求	15
(二) 教学管理	16
十、教学资源配置	17
(一) 师资条件	17
(二) 实训条件	17
十一、考核评价	18
(一) 评价方法	18
(二) 评价主体	18
(三) 评价内容	19
十二、毕业生资格及要求	20
十三、附录	27

河池市巴马民族师范学校
导游服务专业人才培养方案
(修订)

一、专业名称及代码

- 1、专业名称：导游服务
- 2、专业代码：（740102）

二、招生对象及学制

- 1、招生对象：初中毕业生或具有同等学历者
- 学制：3年

三、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握导游服务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有在以下职业素养、专业知识和技能：

职业素养：

1. 具有良好的道德品质、职业素养。
2. 具备良好的人文和科学素养。
3. 具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
4. 具备独立工作和解决问题的能力。
5. 具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。
6. 具有良好的礼仪、形体知识和技能。
7. 具有健康的身体素质和心理素质。

专业知识和技能：

1. 行业通用能力：

(1) 服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

(2) 人际交往能力：具有良好的语言表达和书面表达的能力；具有良好的沟通能力，能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

(3) 组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的的能力；具有与

旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

(4) 产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

2. 职业特定能力：

(1) 普通旅行社导游：具有沿途讲解的能力；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；具有妥善处理游客要求的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。

(2) 展览讲解员：具有展览馆讲解的能力；具有展览馆讲解词编写的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有策划展览馆特色活动的的能力。

3. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力。

(2) 具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

四、职业资格证书和就业范围

(一) 职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业导游证书举例	专业（技能）方向
1	全陪导游员	导游资格证书	导游
2	地陪导游员		
3	展览讲解员	展览讲解员（初级）	展馆、景区讲解员
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	

(二) 就业范围

从事旅游行业、酒店行业、旅游投资企业、营销业、窗口服务业等关的工作。

五、主要接待专业

高职：涉外旅游、导游

本科：旅游管理

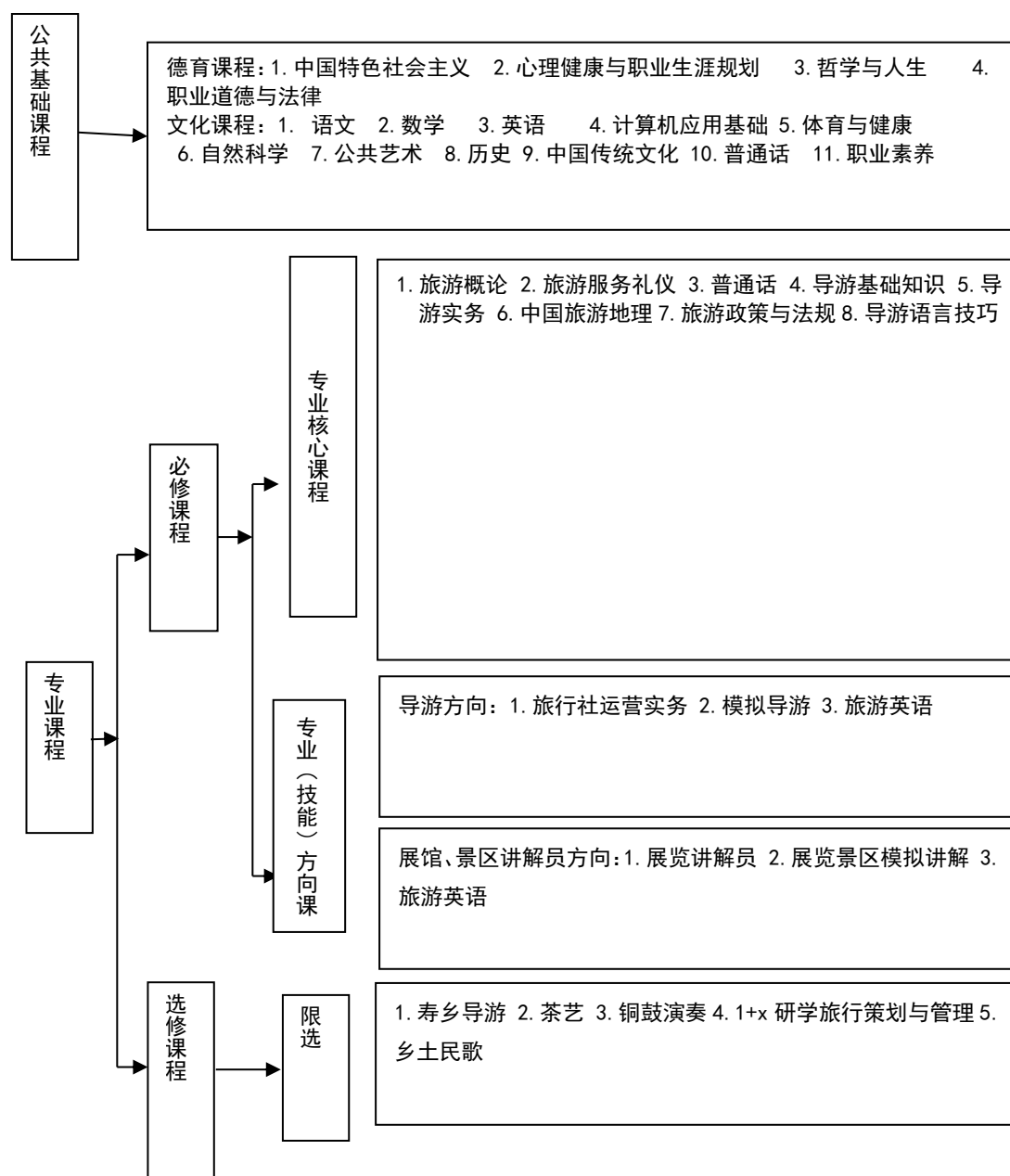
六、构建和完善“以市场需求为导向，以专业技能培养为核心”的人才培养模式。

本专业实行校企合作、工学结合的人才培养模式，核心教学由三个模块组成：第一模块为基础性课程模块，主要培养学生必备的专业基本能力；第二模块为方向性课程模块，主要培养学生的专业方向的核心能力和岗位技能强化训练及职业资格认证模块；第三模块为学生顶岗实训模块，主要培养学生的实际动手能力。每门课程都制定有规范的课程目标和教学大纲，教师依据课程目标和教学大纲进行教学，

确保课程功能目标的实现。

七、课程体系

(一) 课程结构图



(二) 课程设置及要求

1. 公共基础课 (总学时 1116)

(1) 中国特色社会主义 (36 学时)

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设, 并与专业实际和行业发展密切结合。

(2) 心理健康与职业生涯规划 (36 学时)

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设, 并与专业实际和

行业发展密切结合。

(3) 哲学与人生 (36 学时)

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(4) 职业道德与法律 (36 学时)

依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(5) 语文 (144 学时)

依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

(6) 数学 (144 学时)

依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

(7) 英语 (144 学时)

依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

(8) 计算机应用基础 (72 学时)

依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。

(9) 体育与健康 (144 学时)

依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(10) 公共艺术 (36 学时)

依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(11) 历史 (72 课时)

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。

(12) 普通话 (36 课时)

依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(13) 自然科学 (物理、化学) (36 课时)

依据《中等职业学校自然科学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(14) 中国传统文化 (36 课时)

依据《中等职业学校中国传统文化教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(15) 职业素养 (36 课时)

依据《中等职业学校中国职业素养教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

(16) 劳动教育 (72 课时)

依据《中等职业学校中劳动教育教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。

2. 专业核心课（总学时 576）

序号	课程名称	主要教学内容和要求	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	旅游服务礼仪	掌握在日常交往中的基本礼节，了解景区对客服务岗位上的礼貌服务具体要求，熟悉商务接待礼仪的基本要和规范，着重培养学生人际交往的能力和好的职业习惯，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。	72
3	普通话	掌握普通话声调、声母、韵母的规范发音，掌握普通话语流音变的基本规律，具备一定的方言辨正能力。能用标准和比较标准的普通话进行口语交际，并达到国家规定的普通话等级标准。掌握语气，语调、停连、重音、节奏等口语修辞技巧，使口语表达准确、鲜明，生动、流畅。	36
4	导游基础知识	了解中国历史、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，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能 运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和 尊重当地民俗和宗教	144
5	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	72
6	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品	72
7	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	72

8	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；能综合运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
---	--------	---	----

3. 专业（技能）方向

(1) 导游

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社业务	了解旅行社的过去、现在及发展态势的变化；掌握旅行社内部门市、计调、销售、接待等各业务部门的具体操作流程；掌握导游服务质量对旅行社发展的重要意义；提高学生的职业技能和职业应变能力以及职业创新能力	72
2	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。能运用导游业务和语言文化等有关知识，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
3	旅游英语	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) 展馆、景区讲解员

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	展览讲解员	掌握讲解接待礼仪，咨询讲解、展览讲解基础知识讲解词的理解与记忆，陈列展览概述及接待观众的程序与要求	72
2	展馆景区模拟讲解	掌握展馆景区讲解员的整个工作程序，熟悉讲解过程中出现的特殊问题的处理方法及讲解的注意事项。能运用讲解员业务知识和语言文化等有关知识，对讲解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
3	旅游英语	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

4. 顶岗实习（1170 学时）

课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
职业综合能力实习 (顶岗实习)	专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客户服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。	1170

八、课程设置与教学时间安排

类别	课程名称	总课时	周课时						
			第一学年		第二学年		第三学年		
			一	二	三	四	五	六	
公共基础课程 (33.94%)	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	144	2	2	2	2			
	数学	144	2	2	2	2			
	英语	144	2	2	2	2			
	体育与健康	144	2	2	2	2			
	计算机应用基础	72	2	2					
	公共艺术	36	2						
	历史	72	2	2					
	普通话	36	1	1					
	自然科学（物理、化学）	36	2						
	中国优秀传统文化	36		2					
	职业素养	36			2				
	劳动教育	72	1	1	1	1			
小计	1116	20	18	13	11				
专业技能课 (29.56%)	专业核心课	旅游概论	36	2					
		旅游服务礼仪	72		2				
		普通话	36	1	1				
		旅游服务礼仪	36	2					
		导游基础知识	144	2	2	2	2		
		导游实务	72		2	2			
		中国旅游地理	72		2	2	2		
		旅游政策与法规	72			2	2		
		导游语言技巧	72			2	2		

		小计		576	7	9	10	8		
类别	课程名称	总课时	周课时							
			第一学年		第二学年		第三学年			
			一	二	三	四	五	六		
专业技能课	专业(技能)方向课	导游	旅行社业务	72	2	2				
			模拟导游	72			2	2		
			旅游英语	72			2	2		
			小计	216	2	2	4	4		
	展馆、景区讲解员	展览讲解员	展览讲解员	72	2	2				
			展览景区模拟讲解	72			2	2		
			旅游英语	72			2	2		
			小计	216	2	2	4	4		
	专业拓展课	限定选修	寿乡导游	36	2					
			茶艺	36		2	2			
			铜鼓演奏	36						
			1+X 研学旅行策划与管理	36				2		
			乡土民歌	36				2		
			小计	180	2	2	2	4		
实践(45.16%)	军训		30	1周						
	见习		90		1周	2周				
	顶岗实习		1080					18周	18周	
	小计		1485							
总计		3288	31	31	29	29				

九、教学实施

（一）教学要求

1.公共基础课

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，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，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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

专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

3.选修课

根据学生的爱好、发展方向的基本要求，来定位开设的具体课程，教学要符合学生的未来发展，要不断创新教学方法、教学手段、教学模式，利用学校现有的硬件、软件设施条件，为学生的可持续发展提供更为便利的条件。

（1）结合学旅游服务与管理公共基础课、专业技能课开设的特点，开设茶艺、铜鼓等选修课选修课，学生可根据自身的爱好、发展方向选择不同的课程。

（2）制定相应的培养计划和培养目标，构建相应的课程体系评价标准模式，整合教学内容，自编教材。

（3）创造灵活多变、和谐的课堂教学氛围，组织学生进行不同的技能培训，包括专业技能、管理经验、口才演练、艺术表演等。

4.顶岗实习

顶岗实习是指在基本上完成教学实习和学过大部分基础技术课之后，到专业对口的现场直接参与生产过程，综合运用本专业所学知识和技能，以完成一定的生产任务，并进一步获得感性认识，掌握操作技能，学习企业管理，养成正确劳动态度的一种实践性教学形式。

（1）结合旅游专业的实际情况，根据学生的技能发展需求，学校联系相关企业安排学生进行顶岗实习；

（2）学校应按照“严格对口”的原则，及时跟踪市场需求的变化，主动适应区域、行业经济和社会发展的需要，有针对性地进行调整，以就业为导向，以服务社会为宗旨，以提高学生职业能力为目标，使其更加贴近企业工作流程，学生进入企业后能够胜任工作。

（二）教学管理

(1) 建立企业参与、校长负责、专业为主的课程管理制度。

在课程标准制定、教师配备、课表编排、教学资源调配、课程考核、学籍管理、教学质量监控等方面适应国家级示范校建设专业人才培养要求。加强对教师的教学设计能力和职业实践能力的培训与管理，建立促进教师主动承担课改任务的激励机制和课程教学改革成效的评价机制。加强专业创新团队的建设与管理，充分发挥校本教研的优势，形成课程教学改革的骨干队伍。加强实践实习教学管理，建立学校与企业共同管理顶岗实习的管理制度，通过教学管理改革，确保教学质量。

(2) 教学管理要更新观念，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，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，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。

(3) 中餐烹饪和营养膳食专业各门核心课程的责任教师要按照学校具有示范性的课程标准建设要求，认真按照专业各核心课程的课程标准要求进行教学和管理。

(4) 教学质量应以职业资格标准为目标，以满足就业上岗技术要求为标准。校内实训基地实施开放式管理，学生可根据学习内容进行理实一体的实训活动，同时面向社会有偿服务，使实训基地从单一的实训向技术开发和推广拓展，实现教学、生产、面向社会培训的有机结合，为一体化的实训基地运行和管理、学生综合职业能力的提高提供保障。

(5) 校企合作建立适应工学结合的实训基地管理体系及运行机制，规范校内综合实训和校外顶岗实习的管理办法，制定校外实训指导手册、实训考核办法和成绩评定标准，形成规范、可控、可测的校外实践教学管理系统，提高学生实际工作能力和职业综合素质，提高实践教学质量。完善技能操作规程，营造实训中心职业环境和企业文化氛围。

(6) 为使学生了解社会、增强职业意识和竞争意识，实现全过程育人，要健全学生社会实践制度，做到过程有记录、有考核。规定学生要经常进行社会实践，每年暑假都要到企业参加工作体验，每学期都要撰写社会实践报告。

十、教学资源配置

(一) 师资条件

1. 专业专任教师的要求

(1) 具备大学本科以上学历，通过培训考核获得教师职业资格证书，具备教学能力；

(2) 具有良好的思想品德修养, 遵守职业道德, 为人师表, 关爱学生;

(3) 具有扎实的专业基础和实践能力, 有一定的职业技术教育、生产实践经验和专业技能, 具备专业领域的独立研究和技术开发能力;

(4) 具备一定的课程开发和专业研究能力, 能遵循职业教育教学规律, 正确分析、设计、实施及评价课程;

(5) 具备导游证等职业资格证书或相关企业技术工作经历, 具有“双师”素质;

(6) 能独立承担 1-3 门专业课程, 独立指导 1 门实训课程;

(7) 具有指导学生参加专业领域比赛的能力。

(5) 能独立承担 1-3 门实训课程, 独立指导学生完成实训计划;

(6) 具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

2. 校外企业兼职教师的要求

(1) 在行业内有一定威望和知名度或具有中级以上职称, 在企业中, 主持或参与过企业重大项目, 为企业的发展做出过较大的贡献;

(2) 具有较长时间的企业专职技术工作经历, 有较强的实践能力;

(3) 专业基础扎实, 能胜任专业课程的教学或实训指导工作;

(4) 具有良好的思想品德修养, 遵守职业道德, 为人师表, 关爱学生;

(5) 热心教育事业, 责任心强, 善于沟通

(二) 实训条件

本专业应配备校内实训和校外实训基地。

1. 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 35 名学生为基准, 校内实训(实验)教学功能室配置如下:

教学功能室	主要设备名称	数量 (台/套)	主要训练内容
3D 环幕模拟导游实训室	地陪服务实训仿真模拟软件、全陪服务实训仿真模拟软件、景区(景点)讲解教学资源库等	1	主要用于旅游服务管理专业学生的模拟导游教学和学生课外实训, 通过专业课程的训练, 提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
旅行社计调、外联服务实训室	计调服务实训仿真模拟软件、外联业务实训仿真模拟软件等	1	主要用于旅游服务管理专业学生的计调、外联教学和学生课外实训, 通过专业课程的训练, 提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。
旅行社服务网点服务实训室	航空票务实训软件、服务网点服务实训仿真模拟软件等	1	主要用于旅游服务管理专业学生的网点服务教学和学生课外实训, 通过专业课程的训练, 提升学生专业综合实践能力、增强专业素养。

2.校外实训基地

本专业的校外实训基地现有：广西巴马明天旅游产业开发有限公司、广西宏泰吉生态旅居投资有限公司、巴马华昱旅游集团、巴马寿乡国际旅游集团、仁寿度假山庄、广西巴马中脉投资开发有限公司等企业合作建立实训基地，可开展专业见习、核心课程授课、顶岗实习等多种形式的人才培养活动。

十、考核评价

（一）评价方法

每门课程以及课程的每个训练项目，应采取过程评价与结果评价相结合，诊断性评价与形成性评价相结合，单项评价与综合评价相结合的多种评价方式。评定内容包括：知识目标的考核，考核方法可灵活多样，如平时作业、课堂练习、小测验及期末理论考试；能力目标的考核，采用技能考核形式，在完成训练项目过程中，全面考核学生的专业知识、专业技能和职业素养。专业课程教学评价应以学生作品为核心，改革学生培养质量评价方法，逐渐建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

（二）评价主体

学校应围绕教学相关工作，成立学生、教师、用人单位和社会广泛参与的专业教学质量监控组织，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。专业方面，以社会对专业的认可度、用人单位对专业人才培养质量满意度、毕业生就业率和就业竞争力，以及起薪点作为专业质量的评价标准；学生方面，本着成才先成人的指导思想，注重学生思想素质教育，由用人单位、社会、家长、学校等多方面共同参与对学生的职业能力和综合素质进行考核；教师方面，以学生的满意度、教师教学能力、对专业建设的贡献和社会服务能力三方面作为评价标准，做到评价主体多元化。

（三）评价内容

对学生学习效果整体评价不仅要关注考核结果，更要关心他们在学习过程中的变化和发展。应将过程评价和结果评价相结合，定性与定量相结合。同时要考虑学生参与教学活动的程度，独立思考的习惯，解决专业问题的能力，自我接受新知识的能力等方面。充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用。

1. 文化课及专业基础课程考核

以对知识的理解和运用为主过程性评价，实行过程考评与期末考评相结合的综合评定方法：期中过程考评 60 分，期末考评 40 分

2. 实训教学考核

以学生实习情况、实训报告为载体，采用学生互评与教师评价相结合、过程考核与结果考核相结合、理论与专业技能相结合，以学生

职业知识、技能与素养考察为重点的形成性评价。

3. 顶岗实习考核

由专业指导教师和企业的兼职实习指导教师根据学生在顶岗实习期间的表现评定成绩,实习总评成绩=企业评定的实习成绩(占70%)+教师评定的成绩(占30%)。学生校外(顶岗)实习总成绩考核的计分方法按五级分制。优秀(90分以上)、良好(80分以上)、中等(70分以上)、及格(60分以上)和不及格(60分以下)。

十一、毕业生资格及要求

学生修完全部课程,各科考核成绩合格,经相关教育主管部门批准,可获得中等职业学校毕业证。

十二、附录

河池巴马国际养生旅游学校 导游服务专业教学计划变动申请表

系（部）：			专业：			年级：			
原人才培养方案					变动后人才培养方案				
课程名 (教学项目 名)	开课 学期	周时 数	授课 周数	总时 数	课程名 (教学项目 名)	开课 学期	周时 数	授课 周数	总时 数
新方案何时开 始执行	20 年 月 日				适用年级/专 业				
变动理由（必要的说明）：									
系（部）主任签名(公章)： 20 年 月 日									
教务处 意见	负责人签名（公章）： 20 年 月 日				教学副校 长 审批	签字： 20 年 月 日			

[注]：本申请表一式二份，教务处、专业部各存一份