



济南旅游学校
导游服务专业人才培养方案
(适用 2019 级)

(2021 年修订)



一、专业名称及代码

1. 专业名称：导游服务
2. 专业代码：740102（旧 130400）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

3 年

四、职业面向与接续专业

（一）职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	旅行社、景点、展览馆导游（讲解）	全国普通话导游员资格证书 普通话水平测试等级二级乙等及以上证书	导游员 （讲解员）
2	旅行社计调	全国计算机等级考试一级证书 全国公共英语等级考试二级证书 普通话水平测试等级二级乙等及以上证书	计调员
3	旅游营销	全国计算机等级考试一级证书 全国公共英语等级考试二级证书 普通话水平测试等级二级乙等及以上证书	营销员

（二）接续专业

（1）高职：旅游管理、导游、旅行社经营管理。

（2）本科：旅游管理。

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向旅行社、旅游景区、各类展览馆等旅游企、

事业单位，培养具有良好的职业道德、行为规范和文化素养，掌握专业理论知识和操作技能，具备良好的语言表达、沟通应变能力和服务意识、安全意识，能够从事普通话导游(讲解员)、计调、营销、会奖等相应岗位的高素质技能型人才和基层管理人员。同时为高等职业院校的高职专科或高职本科专业输送合格毕业生。

(二) 培养规格

1. 职业素养

- (1) 具有从事本专业的职业道德意识，爱岗敬业；
- (2) 具有良好的服务意识，吃苦耐劳；
- (3) 具有不断更新、提升自我的学习意识；
- (4) 具有责任意识、安全意识、环保意识；
- (5) 具有团队合作的精神；
- (6) 具备良好的礼仪修养；
- (7) 具有良好的心理素质，能面对各种挫折和困难；
- (8) 具有遵纪守法、诚实守信的优良品质；
- (9) 具有不断进取、开拓创新的精神。

2. 专业知识与技能

- (1) 掌握旅行社的服务流程和主要服务术语，具备规范化与个性化服务相结合的能力；
- (2) 具有较强的语言表达能力和思辨能力；
- (3) 具有运用常用旅游服务英语进行旅游服务的能力；
- (4) 能较娴熟地进行中英文录入和利用计算机网络等技术进

行接待服务和业务沟通;

(5) 具有沟通、协调、应变能力;

(6) 能规范地做好本地区旅游景点及各类展览馆的讲解;

(7) 具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力;

(8) 能根据旅游者的具体需求, 对旅游产品进行规划整合, 制定组团计划, 并能做出成本核算;

(9) 能够完成旅游产品的基本销售工作。

3. 专业(技能)方向—旅行社、景点、展览馆导游(讲解)

(1) 能够从事领队、全陪、地陪导游带团工作;

(2) 能够从事景点、博物馆、展览馆讲解工作

4. 专业(技能)方向—旅行社计调

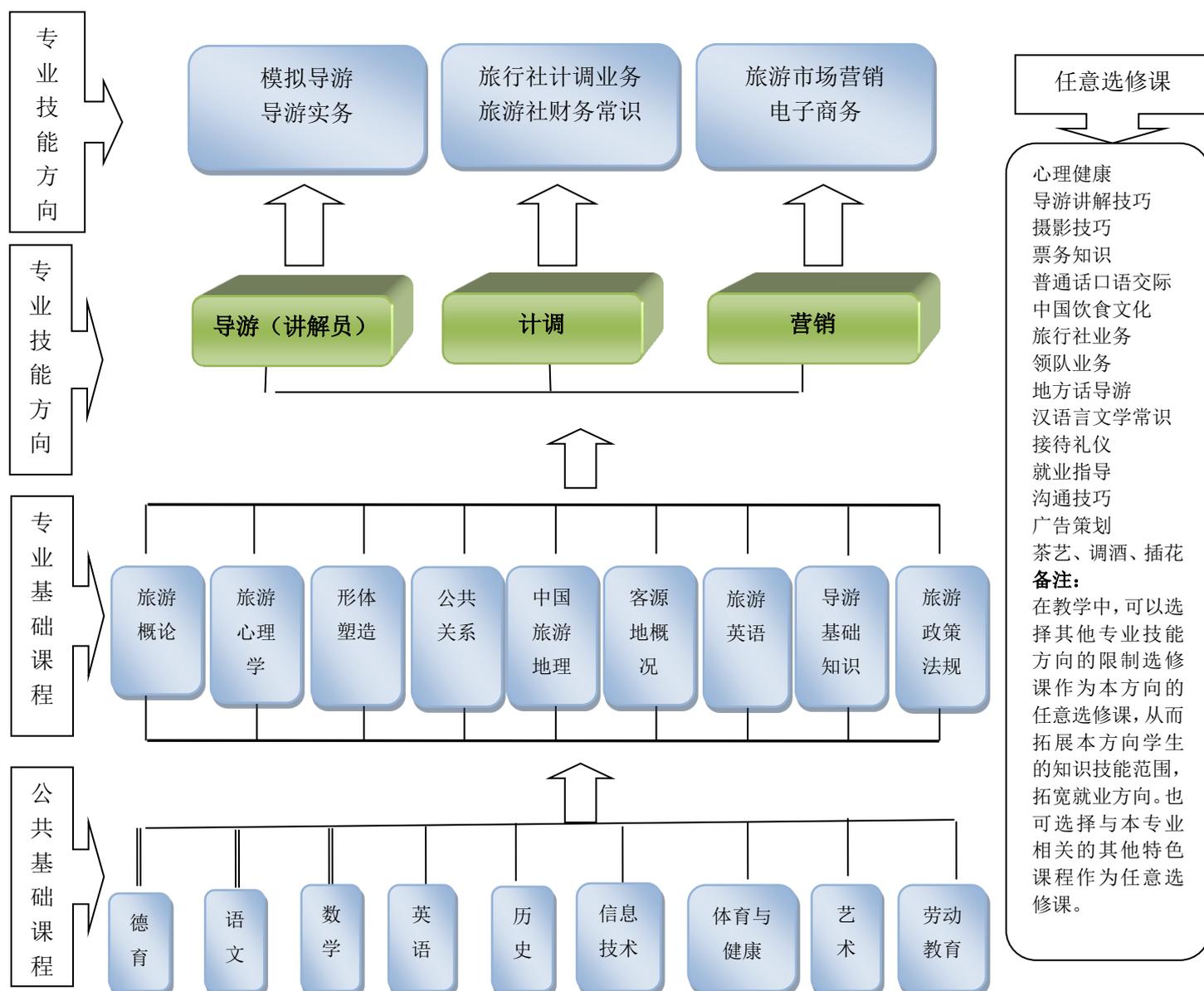
(1) 能够从事旅游企业接待工作;

(2) 能够从事旅行社计调工作。

5. 专业(技能)方向—旅游营销

能够从事旅行社旅游销售员、销售部经理工作。

六、课程结构



七、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。公共基础课包括德育课、文化课、体育、艺术以及其他自然科学和人文科学基础课。专业技能课包括专业核心课、专业技能方向课和专业选修课。实习实训是专业技能课教学的重要任务，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	主要教学内容和要求	学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	64
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，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
10	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	32
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	64
12	劳动教育	依据《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》执行，突出抓也特色。	16

备注：德育课程根据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020年版）把《中国特色社会主义》《心理健康与职业生涯》《哲学与人生》《职业道德与法制》等新课程内容进行调整、整合和渗透。

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅游概论	通过学习,使学生了解旅游业的产生、性质、特点、发展、意义及未来的发展趋势,形成对旅游业的直观印象,掌握旅游业的基本知识,形成系统的知识体系,为其他专业课程的学习奠定一定的知识基础。	32
2	旅游心理学	了解必要的心理学基础知识,掌握旅游者的需要、特点和对旅游者鉴貌辨色的方法,使学生理解旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律,领悟对客服务要领,培养学生对旅游者心理分析的能力,使学生具有良好的心理素质,为今后做好本职工作,提高服务质量打下良好的基础。	32
3	旅游地理	掌握旅游从业必备的旅游地理基础知识,具备阅读旅游地图和组织自助旅游能力,树立空间地域意识,形成旅游综合动态思维,培养积极乐观的生活情趣,增强民族自豪感和自信心,不断提高学生的专业素养。	64
4	旅游英语	掌握旅游专业常用的英文词汇,提高听、说、读、写等各方面技能,能够熟练运用英语进行有效地沟通、交流,并能提供适宜的旅游涉外服务,提高自身的旅游工作与社交能力。	64
5	形体塑造	学生掌握形体训练的基本知识及训练方法,提高学生身体的协调性、柔韧性、灵活性、控制力及表现力,矫正不良姿态,塑造健美形体,提升审美情趣和对音乐的感知与理解能力,使自身的形体姿态适应所从事的工作需要,终身受益。	64
6	公共关系	使学生掌握公共关系的基本理论,培养学生的公关素养,增强公共关系意识,具备公共关系策划能力及执行能力,提高实际的公共关系能力,为顺利走向职场奠定良好的基础。	32
7	客源地概况	了解世界旅游客源市场的现状和发展趋势,掌握省主要客源地的地理概况、人文历史、政治经济、民族民俗等基本情况,培养学生的综合职业素养,为今后拓展旅游客源市场和提供优质的旅游服务奠定基础。	32
8	导游基础知识	掌握中国历史、民俗、建筑、宗教、传统技艺等知识以及省17地市的旅游资源等内容,提高学生的文化修养和综合素质,锻炼学生的口头表达能力,提高讲解艺术水平,增强职业竞争力,为担负起文化传播者的角色奠定坚实的基础。	320
9	旅游政策法规	掌握《旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《旅游安全管理暂行办法》、《中华人民共和国出境管理法》等法律法规内容,增强学生的法律意识,具备诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质,培养学生对法律、法规的运用能力,为将来做好旅游服务与管理打下坚实的法律基础。	288

2. 专业（技能）方向课

(1) 导游方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	导游实务	掌握导游服务的基本程序,具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力,培养学生的职业意识,提高学生的综合素质与职业能力,增强学生适应职业变化的能力,为学生职业生涯的发展奠定基础。	160
2	模拟导游	了解和熟悉概况及各地市主要旅游资源的相关知识,掌握导游讲解的基本规范和技巧,具备从事导游服务工作的带团、语言和导游讲解技能等相关的职业能力。	160

(2) 计调方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅行社计调业务	初步认识计调业务的流程,掌握从事计调业务的基本理论知识,具备与职业岗位要求配套的基本职业能力、良好的职业道德素养和团队协作精神,为日后从事旅行社计调工作做好准备。	160
2	旅行社财务常识	了解财务管理在旅行社管理过程中的重要作用,掌握旅行社财务管理的内容、方法、原理,能够运用财务报表准确、科学地分析旅行社的经营情况,提高学生就业创业的能力。	160

(3) 营销方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅游市场营销	掌握旅游市场营销的基本技巧和科学操作程序,具备良好的旅游营销职业素质和较强的旅游营销能力,为今后从事旅游市场营销及相关工作打下良好的基础。	160
2	电子商务	掌握企业内部、企业之间、企业与消费者之间、企业与政府之间等形式的电子商务的基本理论、技术支持、商务管理及国内外电子商务的法律法规知识,具有网络营销、商务运作及信息技术与处理能力,使旅游从业人员运用电子商务手段更好地做好旅游营销,促进旅游产业的现代化运作和发展。	160

3. 专业选修课

- (1) 导游讲解技巧
- (2) 领队业务
- (3) 旅行社业务
- (4) 其他

4. 综合实训

综合实训是本专业的校内实训环节，以导游服务岗位能力需要为依据，通过模拟导游考核等方式有序开展导游讲解综合性实训项目，对本专业职业岗位应完成的工作任务，应具备的职业技能和职业道德进行系统化学习和训练，为学生未来升学、就业或创业打下坚实的基础

5. 顶岗实习

顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节，认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致。在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生进行(3+2)(三天在学校、两天在企业)的学习和实习。

八、教学进程总体安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试和集中实训），累计假期 12 周，周学时一般为 30 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数

为 3112。可根据实际情况调整课程开设顺序和周课时安排。

一般 16-18 学时为 1 学分，总学分不得少于 144。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时要占总学时的 1/3，根据人才培养的实际需要，在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业课（含专业理论、技能课及专业选修课）学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。实习实训（岗位认知、跟岗实习、顶岗实习）和专业技能课的时序安排可根据教学实际进行调整，实习实训时间占专业技能课总课时的 50%。

课程设置中设选修课，其学时数占总学时的比例应为 10%。

（二）教学安排

导游服务专业课程设置										
课程类别	序号	课程名称	学时	学分	学期					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					1	2	3	4	5	6
					(16+2) 周	(16+2) 周	(16+2) 周	(16+2) 周	(16+2) 周	20周

公共基础课	必修课程	1	职业生涯规划	32	2	2					
		2	职业道德与法律	32	2		2				
		3	经济政治与社会	32	2			2			
		4	哲学与人生	32	2				2		
		5	语文	160	10	2	2	2	2	2	
		6	数学	160	10	2	2	2	2	2	
		7	英语	160	10	2	2	2	2	2	
		8	信息技术	64	4			2	2		
		9	体育与健康	160	10	2	2	2	2	2	
		10	艺术	32	2			1	1		
		11	历史	64	4	2	2				
		12	劳动教育	16	1				1		
			小计(占总课时比例32.3%)	1008	63	13	13	14	14	9	
选修课程	1	心理健康									
	2	就业指导	96	6	2	2	2				
	3	演讲与口才									
	4	古诗文诵读									
		小计(占总课时比例3%)	96	6	2	2	2				
专业技能课程	专业基础课程	1	旅游概论	32	2		2				
		2	旅游心理学	32	2	2					
		3	礼貌礼节	32	2	2					
		4	旅游英语口语	64	4			2	2		
		5	旅游地理	64	4			2	2		
		6	形体训练	64	4	2	2				
		7	公共关系	32	2					2	
		8	客源地概况	32	2	2					
		9	导游基础知识	320	20	4	4	4	4	4	
		10	政策法规	288	18	2	4	4	4	4	
		小计(占总课时比例30.8%)	960	60	14	12	12	12	10		
	导游方向	1	导游实务	160	10	2	2	2	2	2	
		2	模拟导游	160	10	2	2	2	2	2	
	计调方向	1	计调业务	160	10	2	2	2	2	2	
		2	旅行社财务常识	160	10	2	2	2	2	2	
	营销方向	1	市场营销	160	10	2	2	2	2	2	
		2	电子商务	160	10	2	2	2	2	2	
		小计(占总课时比例10.2%)	320	20	4	4	4	4	4	4	
	毕业顶岗实习			600	20						20
	专业选修课	1	插花								
2		茶艺									
3		导游讲解技巧	128	8				4	4		
4		领队业务									
5		旅行社业务									
6		地方语言									
		小计(占总课时比例4.1%)	128	8				4	4		

社会综合实训及实训拓展课	1	军训	30	1	30					
	2	入学教育	30	1	30					
	3	综合实训	60	10	60	60	60	60	60	
	4	毕业教育	30	1						30
	小计（占总课时比例4.8%）		150	13						
总学时			3112							

（三）考核评价

导游专业采用“过程性评价和终结性评价相结合、教师评价和学生小组互评相结合、校内评价和企业评价相结合”的考核评价模式。制订规范、科学的评分标准。从职业素质与修养、工作任务达成效率与成果进行综合评价，建立形成性评价体系，将过程性评价纳入考核重点。

1. 公共基础课程考核

主要是针对以理论为主的公共基础课程进行的考核，注重了解学生对知识的掌握与理解，主要采用课堂综合表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多元评价方法进行考核。

2. 专业技能课程考核

主要是针对理论与实训相结合的专业技能课程进行的考核，主要是一种形成性的过程性考核，把学生成绩的评定分解到整个课程教学过程中。

对理论学习内容评价主要与课堂综合表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多种方法进行考核。对实训内容主要与实训态度、实训纪律、实训效果、实训能力

等方面进行考核。

3. 企业顶岗实习考核

企业顶岗实习考核对学生实行以企业为主的月月考核和鉴定制度，实习成绩由企业和学校共同考核和鉴定，考核合格者发给由企业单位和学校共同盖章的“工作经历证书”。企业顶岗实习过程考核占 60%，顶岗实习报告成绩占 40%。

九、教学基本条件

（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。

1. 本专业的专职教师具备旅游管理类专业本科及以上学历；所有教师取得全国导游资格证、高级客房服务员证、高级餐厅服务员证、茶艺师、礼仪培训师等职业资格证书，均为“双师型”教师；教师业务能力适应行业企业发展需求，参加企业实践和技术服务，平均每五年到企业实践 6 个月及以上。职称高级、中级、初级职称比例为 3: 4: 3。

2. 本专业教师具有良好的师德修养、专业能力，具有信息化教学能力。专业教师积极参与教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。

3. 专业实训指导教师必须具有行业企业工作经历或经过行业企业培训。

4. 根据专业课程开设的需求，聘请一定数量行业企业的专家，专业技术人员作为外聘教师，外聘教师具有中级以上专业技术职称，参与学校教学与实践指导。外聘兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

（二）教学设施

1. 按学生数量配备足够的教室、照明、桌凳等；
2. 根据《中等职业学校导游专业教学标准》（实行）中“实训实习环境”的要求及标准，配备 2 个校内实训实习室和 8 个校外实训基地。

（三）教学资源

图书馆配备专业教学报刊、杂志和图书；建立数字化教学资源库；建立校企合作、产教融合实训基地；行业企业兼职教师专家人才库。

十、教学实施

（一）教学要求

1. 公共基础课

公共基础课教学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，按照相应职业岗位（群）的能力要求强化理论实践一体化，突出“做中学，做中教”的职业教育教学特色。对于知识性、理论性教学内容，采用案例教学、对比教学等方法；对于方法技能性教学内容，采用任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，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。

（二）学习评价

导游服务专业采用“过程性评价和终结性评价相结合、教师评价和学生小组互评相结合”的考核评价模式。根据教学标准结合行业岗位标准要求，联合合作企业制订规范、科学的评价标准。从职业素质与修养、工作任务达成效率与成果进行综合评价，建立形成性评价体系，将平时成绩纳入考核。考核方式主要有笔试、网测、考查等。

1. 公共基础课程考核

主要是针对以理论为主的公共基础课程进行的考核，注重了解学生对知识的掌握与理解，主要采用课堂综合表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多元评价方法进行考核。积极参与市中职公共基础课网上测试，配合推进市中职学业水平考试，市中职公共基础课网上测试成绩占60%，校内成绩占40%。

2. 专业技能课程考核

主要是针对理论与实训相结合的专业技能课程进行的考核，主要是一种形成性的过程性考核，把学生成绩的评定分解到整个课程教学过程中。

对理论学习内容评价主要与课堂综合表现评价、作业评价、学习效果课堂展示、综合笔试等多种方法进行考核。对实训内容主要与实训态度、实训纪律、实训效果、实训能力等方面进行考核。

积极参与市中职专业课网上测试，配合推进市中职学业水平考试，市中职专业课网上测试成绩占 60%，校内成绩占 40%。

3. 系统化实践课程考核

主要是针对纯实训类课程进行的考核，主要是一种形成性和终结性相结合的考核，强调对学生完成实训过程和完成实训质量的考核。

在实训中设立评价小组，一方面由学生进行分组互评，另一方面教师对小组整体评价。按照事先制定的各阶段评价指标对各小组的成果进行阶段评审，所有的评价和验收均采用分组汇报方式对成果进行评价。

校企合作推进的项目，企业兼职教师参与考核标准的制定和考核。

4. 企业顶岗实习考核

企业顶岗实习考核对学生实行以企业为主的月月考核和鉴定制度，实习成绩由企业和学校共同考核和鉴定，考核合格者发给由企业单位和学校共同盖章的“工作经历证书”。企业顶岗实习过程考核占 60%，顶岗实习报告成绩占 40%。

（三）质量管理

1. 教学管理

教学部依据专业教学标准制定实施性教学计划，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

顶岗实习原则上安排在最后一个学期，实习就业办公室重点加强实习学生的日常跟踪管理，为学生办理企业顶岗实习期间的意外伤害保险。

如在本专业开展订单培养时，首先保证必修公共基础课和专业核心课的教学要求。在此基础上，根据合作企业要求将订单特设课程作为专业方向课程实施。

2. 教学方法

专业教学坚持“教、学、做合一”的原则。根据导游服务专业特点，分别采用现场教学、案例教学、探究式、启发式教学等教学方式。对导游实务、模拟导游加强技能训练和案例教学，对模拟导游在模拟导游实训室进行教学，对导游实务采用混合式教学方法。积极推进多媒体技术教学，课堂教学使用多媒体教学的课时比例达到 60%以上。积极开展实践教学，实践教学包括景点模拟导游、带团实务导游模拟实

训。

3. 教学评价

(1) 注重职业道德教育，构建学生、老师、家长、企业、社会广泛参与的学生多元主体德育评价体系。

(2) 以过程性评价为主体，将学生日常学习的态度，学习表现、知识技能运用规范纳入课程成绩评论评价范围，形成日常学业评价为主，期末考试为辅的过程性学业评价体系。

(3) 以职业资格鉴定为基础，将学业考核与职业资格鉴定相结合，允许用职业资格证书替代一定专业课程成绩和学分。

(4) 以行业企业评价标准为依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业顶岗实习环节的评价机制，切实加强和落实学生顶岗实习教学内容的要求。

4. 学分管理

教学部根据学校学分管理办法、教学标准，结合教学实施情况，组织对学生修习课程情况、考试考核结果的学分认定工作，并将结果计入学生成长档案，作为毕业鉴定的学业依据。

十一、毕业要求

(一) 思想政治评价和综合素质评价合格

(二) 学分总分不低于 144 学分

(三) 顶岗实习评价合格

(四) 至少获得 1 项专业或相关专业资格证书

十二、其他

本人才培养方案经过专业教师调研、专业建设指导委员会研讨和论证得出，如有不合适地方敬请批评指正！