**广东茂名幼儿师范专科学校**

**导游专业人才培养方案**

学 院 旅游学院

专 业 导游

年 级 2023

制 定 人 战赤嘉

审定人（院长）

审批人（教务部长）

主 管 副 校 长

2022年10月

**广东茂名幼儿师范专科学校**

**2023级导游专业人才培养方案**

**一、专业名称(代码)**

导游(专业代码: 540102)

**二、入学要求**

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

**三、基本修业年限**

三年

**四、职业面向**

**(一) 职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类 | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别（或技术领域）举例 | 职业资格（职业技术等级）证书举例 |
| 旅游大类 | 旅游类 | 旅行社 | 中英文导游、领队、门市、计  调、营销等岗位 | 中英文导游、旅行社门市接待、旅行社计调人员、旅行社营销人员 | 全国导游资格证书（文化和旅游部），旅游咨询师（全国职业资格认证中心）、旅行社管理师（全国职业资格认证中心） |
| 旅游景区 | 景区讲解、客服、接待岗位 | 旅游景区讲解、客服、接待 | 景区管理师（全国职业资格认证中心） |
| 其他旅游企事业单位 | 讲解、接待、行政服务等工作 | 其他旅游企事业单位有关岗位 | 旅游管理师（全国职业资格认证中心） |

**(二) 职业岗位群和核心能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **岗位能力要求** | **岗位职责** | **导出课程** | **综合开设课程** |
| **地陪**  **导游** | 1-1-1 能根据导游服务程序并运用相  应语种开展地陪服务工作  1-1-2 能运用导游业务知识进行景区、  景点、旅游途中等的地陪服务工作  1-1-3 能运用相关知识安排参观游览  活动、导游讲解、应急处理突发事件  1-1-4 能妥善处理游客要求及投诉  1-1-5 正确运用各项旅游政策法规 | 1-1-1 具备良好的心理素质，积极面对客人的投诉与抱怨  1-1-2 具备健康的身体素质，能吃苦耐劳，不怕艰辛  1-1-3 具备自信、积极乐观的精神，面对客人主动热情  1-1-4 具有良好的职业道德和诚信  1-1-5 口齿清楚、善于表达  1-1-6 耐心细致、优质服务 | **全国导游基础知识**  **地方导游基础知识**  **旅游政策法规**  **导游业务**  **模拟导游**  **研学旅行**  **导游词创作与讲解**  **旅游资源开发与管理**  **旅游美学**  **中国历史文化** | **全国导游基础知识**  **地方导游基础知识**  **旅游政策法规**  **导游业务**  **模拟导游**  **研学旅行**  **导游词创作与讲解**  **旅游资源开发与管理**  **旅游美学**  **中国历史文化**  **世界旅游地理**  **旅游英语**  **旅游学概论**  **旅游地理学**  **旅行社经营与管理**  **旅游市场营销**  **管理学**  **景区服务与管理**  **旅游策划理论与实务**  **旅游路线规划与设计**  **旅游电子商务** |
| **全陪**  **导游** | 1-2-1 能根据全陪服务程序开展全陪  导游服务  1-2-2 能运用旅游交通知识进行全陪  导游服务  1-2-3 能运用相关知识安排参观游览  活动、导游讲解、应急处理突发事件  1-2-4 会运用导游带团技巧及有关旅  游政策与法规知识妥善处理游客投诉 |
| **旅游**  **景区**  **讲解**  **员** | 1-3-1 能根据景区讲解服务的基本程  序完成基本讲解服务  1-3-2 能根据景区实际合理安排游览  线路  1-3-3 能根据客人实际提供针对性讲  解服务 | **1-3-1 具备自信、积极乐观的精神，面对客人主动热情**  **1-3-2 口齿清楚、善于表达**  **1-3-3 热情友好、宾客至上**  **1-3-4 耐心细致、优质服务** |
| **出境领队业**  **务** | 2-1-1 会事先向旅游者说明境外旅游  活动的相关事项  2-1-2 能指导旅游者合理进行境外旅  游线路的游览  2-1-3 能与境外导游合作共事 | **2-1-1 热爱祖国、遵纪**  **守法**  **2-1-2 具备健康的身体**  **素质，能吃苦耐劳，不**  **怕艰辛**  **2-1-3 具备自信、积极**  **乐观的精神，面对客人**  **主动热情**  **2-1-4 具备爱岗敬业，**  **耐心细致的工作态度**  **2-1-5 具有良好的职业**  **道德和诚信意识**  **2-1-6 团结协作、顾全**  **大局、光明磊落** | **世界旅游地理**  **导游英语** |
| **旅行**  **社门**  **市服**  **务人**  **员** | 3-1-1 能达到门市服务人员礼仪要求  3-1-2 能进行门市业务操作与对客服  务  3-1-3 会运用门市接待技巧进行旅行  社销售的促成  3-1-4 理解门市顾客旅游需求与旅游  动机的关系  3-1-5 能分析门市顾客购买决策  3-1-6 会进行客户关系的有效管理  3-1-7 能进行门市电子旅游商务平台  操作 | **3-1-1 文明礼貌、善于**  **沟通**  **3-1-2 真诚公道、广交**  **朋友**  **3-1-3 热情友好、思维**  **敏捷**  **3-1-4 团结协作、顾全**  **大局** | **旅游学概论**  **旅游地理学**  **旅行社经营与管理**  **旅游市场营销**  **管理学**  **景区服务与管理**  **旅游策划理论与实务**  **旅游路线规划与设计**  **旅游电子商务** |
| **旅行**  **社计**  **调人**  **员** | 3-2-1 能根据计调部业务流程及主要  工作内容开展工作  3-2-2 能进行计调部产品设计和行程  制定  3-2-3 能进行计调部操作的计价和报  价  3-2-4 对计调部的发团与旅行社的接  团管理的能力  3-2-5 能运用旅游电子商务平台开展  线路设计及询价等 |
| **旅行**  **社营**  **销人**  **员** | 3-1-1 能运用业务部的市场分析方法  与营销组合进行市场分析  3-1-2 能进行业务促销策略和销售的  计价和报价  3-1-3 会进行客户计划操作与销售渠  道的拓展  3-1-4 能进行国际旅游市场的分析与  业务营销开展  3-1-5 进行旅行社业务部基础管理的  能力  3-1-6 能运用网络开展旅游业务推广  或进行旅游电子商务平台操作 |

**五**、**培养目标**

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游服务、产品策划与设计、管理与经营以及相关法律法规等知识，具备语言文字表达、沟通合作、导览讲解、应急处理、旅行策划、线上服务以及创业等能力，具有良好的服务意识、人文素养和信息素养，能够从事旅行服务、导览服务、讲解服务、咨询服务、研学旅行服务等工作的高素质技术技能人才。

**六、培养规格**

**（一）素质**

1. 思想政治素质：树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，拥护中国共产党的领导，拥护

社会主义制度，热爱祖国，热爱中华民族，具有中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，积极践行社会主义核心价值观。

1. 文化素质：具有正确的世界观、人生观、价值观；遵纪守法、诚实守信的良好品德；谦虚好学、诚信务实的工作作风；实事求是、勇于创新的科学精神和改革意识。
2. 职业素质：正确认识旅游行业，具有良好的旅游职业道德；具有热情友好、宾客至上的服务意识；爱岗敬业，耐心细致的工作态度；具有终生学习、积极进取的学习信念。
3. 身心素质：具备健康的体魄和健全的心理素质，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的高职学生体育和军事训练合格标准。

**（二）知识**

1. 掌握旅游管理学科基本知识，包括旅游管理基础、旅游政策与法规、导游文化基础知识、导游业务、旅行社运营实务等。
2. 熟悉导游、旅行社、旅游景区等旅游企业服务与管理岗位工作流程与任务。
3. 掌握计算机软硬件，办公软件、信息检索等方面的理论及应用基础知识。
4. 掌握适应旅游相关工作需要的策划方案、公文写作等应用文写作知识。
5. 掌握旅行社、旅游景区等旅游企业岗位所需要的英语阅读、听说、写作知识。

**（三）能力**

1. 具有导游词创作的能力，导览服务、讲解服务的能力；
2. 具有正确处理带团过程中餐饮、住宿、娱乐、购物等方面问题的能力；
3. 具有服务和管理出境旅游团队，以及处理境外突发事件的能力；具备\*\*\*能力。
4. 具有适应旅游产业数字化发展的能力；
5. 具有较强的组织协调、团队协作、应急处理等能力；
6. 具有旅游产品设计、旅游活动策划、旅游项目组织的能力；
7. 具有语言类、舞蹈、器乐、声乐等艺术表演的能力；
8. 具有安全管理和公共卫生突发事件应对的能力；
9. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

**七、毕业要求**

**1．毕业要求**

（1）毕业总学分不得低于155学分，必修学分129学分，选修学分不低于24学分。

（2）项目替代学分。比赛获奖、考证、参加项目开发等根据专业认定可以替换专业非核心岗位课程学分。替换学分不得超过20学分。

在校期间参与项目开发每周可替换非专业核心课1学分，但累计不得超过10学分；参与专业技能竞赛最多可替换非专业核心课5学分（省级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换3学分、2学分、1学分；国家级一等奖、二等奖、三等奖分别可替换5学分、4学分、3学分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 驾照 | 取得驾驶证可替换2学分 |
| 发明专利 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

**2．考证要求**

1. 全国导游资格证书
2. 旅游咨询师
3. 旅行社管理师
4. 景区管理师
5. 旅游管理师

**八、课程设置及学时安排**

**（一）课程设置**

主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程一般包括思想政治理论课、军事课、大学英语、体育、心理健康、就业指导、创新创业、职业素质等方面的课程或专题讲座（活动）。
2. 专业课一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。专业课分三个岗位方向，分别为中英文导游、旅行社运营和景区运营岗位，不同岗位核心课程不同。学生可以根据自己的个性特点选择对应岗位。学生在第二学期末进行岗位的选择，从第三学期开始按所选岗位进行上课。

专业基础课程举例：旅游概论、管理学、旅游策划理论与实务、世界旅游地理、旅游资源开发与管理、旅游市场营销、旅游电子商务、旅游地理学等。

专业核心课程举例：全国导游基础知识、地方导游基础知识、导游业务、旅游政策与法规、模拟导游、导游词创作与讲解、景区服务与管理、旅游路线规划与设计、旅行社经营与管理、导游英语等。

专业拓展课举例：研学旅游、茶艺、酒店经营与管理概述。

1. 专业核心课程名称及主要教学内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 专业核心课名称 | 主要教学内容 |
| 1 | 导游业务 | 导游业务是旅游管理专业的专业核心课。课程内容包括导游的相关概念、服务程序与标准、组织技能、应变技能、个性化服务技能、讲解技能，以及和导游工作相关的出入境、交通、货币、保险、急救等基本常识。通过该课程的学习，使学生熟悉导游职业的特点和性质，掌握导游带团的方法和技巧，为从事导游工作奠定扎实的理论基础。 |
| 2 | 旅游景区服务与管理 | 旅游景区服务与管理是旅游管理专业的专业核心课。该课程主要包括旅游景区接待服务、旅游景区营销服务、旅游景区解说服务、旅游景区配套服务、旅游景区安全管理等内容。通过本课程的学习，帮助学生树立景区管理意识和具备从事与旅游景区相关工作的基本能力，初步具备对旅游景区进行项目创意设计的能力。 |
| 3 | 全国导游基础知识 | 全国导游基础知识是旅游管理专业的专业基础课，是导游资格证考试必备课程。主要学习在旅游活动中涉及的中国历史常识、民族民俗、四大宗教、古代建筑、古典园林、中国烹饪、风物特产、对联和古诗词等内容。通过学习，为学生从事旅游服务工作做好知识方面的准备。 |
| 4 | 旅游政策与法规 | 通过本课程学习，掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论等，掌握旅行社管理条列、导游人员管理规定、旅游安全、旅游交通管理、旅游投诉、消费者合法权利保护法等，促使学生熟悉基本法律要求，从而使学生成为精通业务、熟悉法律与法规的合格导游人员。 |
| 5 | 模拟导游 | 本课程按照项目课程建设的改革要求，依据岗位能力与工作流程，合理设置授课项目，重视学生参与，师生互动，并兼顾全国导游人员资格考试的要求，在学生修读《旅游政策与法规》、《导游业务》等课程的基础上，经过知识的积累和实践的锻炼，全面提升学生的导游职业技能和综合素质,为学生走上实习和工作岗位打下坚定的基础。 |
| 6 | 旅行社经营与管理 | 通过本课程的学习，使学生了解旅行社的发展历史，熟悉旅行社的设立程序、产品特质，掌握旅行社的营销、接待、质量管控、财务等基本业务的内容和一般原理，帮助学生认知旅行社企业的主要架构和基本运作流程。 |

实践性教学环节主要包括顶岗实习、软件开发项目实训、社会实践、毕业项目综合实训、创新创业实践等。

**(二) 学时安排**

本专业总学时为2547学时，其中实践性教学学时为1296学时，占总学时的50.88% 。其中，顶岗实习为6个月，约252学时。

****

**九、教学基本条件**

**（一）教师队伍**

1.专任教师

专任教师一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | | 职称、职务 | | | | 学历学位 | | 是否双师 | | |
| 1 | 冼周 | | 副教授、院长 | | | | 本科硕士 | | 是 | | |
| 2 | 彭章宏 | | 讲师、副院长 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 3 | 谢红虹 | | 讲师、综合办公室主任 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 4 | 李德伟 | | 副教授、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 5 | 黄寿佳 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科硕士 | | 否 | | |
| 6 | 战赤嘉 | | 讲师、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 7 | 黄琳 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 8 | 郭飞羽 | | 讲师、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 9 | 王颖君 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 10 | 黎思琪 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 是 | | |
| 11 | 吴志丽 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 12 | 李知恒 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 13 | 李超斌 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 是 | | |
| 14 | 杨思雅 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 15 | 江尉昀 | | 助教、专任教师 | | | | 研究生硕士 | | 否 | | |
| 16 | 严丽璇 | | 助教、专任教师 | | | | 本科学士 | | 否 | | |
| 职称结构 | | 高级 | | | 中级 | | | 初级 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 2 | | 12.5% | 6 | 37.5% | | 8 | | 50% |
| 年龄结构 | | 35岁以下 | | | 35-45岁 | | | 45岁以上 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 9 | | 56.25% | 4 | 25% | | 3 | | 18.75% |
| 学位结构 | | 博士 | | | 硕士（含在读） | | | 学士 | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | | 人数 | | 比例 |
| 0 | | 0 | 12 | 75% | | 4 | | 25% |
| 双师素质 | | 是 | | | 否 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |
| 行业企业经历 | | 有 | | | 无 | | |  | | |
| 人数 | | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 8 | | 50% | 8 | 50% | |

2.兼职教师

导游专业还聘请了企业经验丰富的兼职老师，负责本专业的部分实践教学。

兼职教师一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **工作单位** | **职称职务** |
| 1 | 陈国斌 | 茂名市国际旅行社有限公司 | 总经理 |
| 2 | 陈晓叶 | 清远美林湖温泉大酒店 | 人力资源总监 |

**（二）教学设施**

本专业有校内实训基地三个，分别是导游、茶艺和酒店综合实训室，可以提供所有导游模拟训练、现场导游、景点讲解、茶叶识别、冲泡和酒店综合实训。校外实训基地三个，可以提供学生校外真实项目实训。

校内实训基地一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **位置** | **教学科目** | **实验设备** | **教学项目** |
| 1 | 导游实训室 | 茂实B321 | 《模拟导游》  《导游词创作与讲解》 | 形体镜、讲解设备、电脑等 | 导游模拟训练，现场导游、景点讲解。 |
| 2 | 茶艺实训室 | 茂实B307 | 《茶艺》 | 六大茶类冲泡器具 | 茶叶识别、冲泡等 |
| 3 | 酒店综合实训室 | 茂实B305 | 《酒店经营与管理》 | 餐台、餐具、工作台等 | 前厅接待、宴会台面设计、宴会菜单设计等 |

校外实训基地一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称/合作企业** | **主要实训内容** |
| **1** | 广州长隆酒店 | 景区讲解、客服、接待实训教学以及学生岗位实习 |
| **2** | 珠海长隆酒店 | 景区讲解、客服、接待实训教学以及学生岗位实习 |
| **3** | 茂名市国际旅行社有限公司 | 全陪、地陪与研学旅行实训教学以及学生岗位实习 |

**（三）教学资源**

1. 教材选用有关基本要求：要有教材选用制度，优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。
2. 图书配备有关基本要求：要有足够数量的，能满足教师学习、教师专业教学研究和教学实施的图书库。
3. 数字资源配备有关基本要求：逐步建成课程资源库、精品课资源库、专业特色专题库、专业试卷库、专业图片库、专业视频动画库、专业合作企业库、真实项目资源库等数字资源，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

**十、质量保障**

（一）需遵循专业建设和教学过程质量监控机制，主要课程以企业标准进行课程评价，对教学主要环节要有严格的质量要求和标准，对教学实施、过程监控、质量评价要进行有效的管理，以达成人才培养规格。

本专业尝试“学分替换”制改革。所谓“学分替换”制，是指学生可以通过参与实际项目开发、相关竞赛等方式来替换非核心课程的学分。学生可以通过参加考证、项目开发、职业技能大赛、发明创造等来获取并替换课程学分，从而可以申请免修相关的课程。“学分替换”的实施需要预先申请，需根据比赛及项目的内容而确定可替换哪门课程，在经过专业考核通过之后，方可免修并替换相关课程学分。总替换学分不超过20学分。（上述文字仅供参考）

其中，学分替换规则如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | | 可替换学分 |
| 技能竞赛类 | 教育行政主管部门组织的竞赛 | 市级三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分、2学分、3学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换2学分、3学分、4学分、5学分、6学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换5学分、6学分、7学分、8学分、9学分。 |
| 其他行业协会或社会组织的竞赛 | 市级一等奖、特等奖可分别替换0.5学分、1学分；省级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换1学分、2学分、3学分、4学分、5学分；国家级优秀奖、三等奖、二等奖、一等奖、特等奖可分别替换4学分、5学分、6学分、7学分、8学分 |
| 校级竞赛 | 校级技能竞赛一等奖以上可替换0.5学分 |
| 项目开发类 | 自主实施的项目开发 | 提供合作企业证明文件、工商登记证明等有效证明文件由专业负责人认定可替换学分,每学期累计不得超过8学分。 |
| 参与老师组织的项目开发 | 参与老师组织的项目开发，由专业负责人和项目主持老师认定可替换学分，原则上参加2周替换1学分。 |
| 职业资格证书类 | 人力资源和社会保障系统职业资格证书 | 取得中级工可替换1学分，高级工可替换2学分，技师级可替换6学分 |
| 发明专利类 | 发明专利 | 取得发明专利可替换8学分 |
| 实用新型专利 | 取得实用新型专利可替换6学分 |
| 外观设计专利 | 取得外观设计专利可替换4学分 |

（二）建立健全巡课和听课制度，严明教学纪律和课堂纪律，对日常教学组织加强管理。

（三）建立毕业生跟踪反馈机制和社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标的达成情况。

（四）要充分利用评价分析结构有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

**十一、教学进程安排**

1．理论与实践教学分配及比例表（见附件1－1）

2.综合素质课教学进程表（见附件1－2）

3.专业课教学进程表（见附件1－3）

4．实践课教学进程表（见附件1－4）

**附件1-1**

****

附件1－2



附件1－3



附件1-4

****