

中等职业学校景区服务与管理专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

景区服务与管理（专业代码 130500）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3 年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游景区、文博场馆、展览场馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事景区及相关旅游企业服务与管理工作的，具有较强讲解、接待、沟通、协调、应变等岗位服务能力，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	景区讲解	景区讲解员（初级）	
2	展览讲解	展览讲解员（初级）	
3	旅行社导游	导游资格证书	
4	景区营销	营销员（初级）	
5	景区票务	计算机操作员（初级）	
6	景区行政文秘	秘书（初级）	
7	游乐设备管理	特种设备作业人员（初级）	
8	景区商业服务	营业员（初级）	
9	景区基层管理	人力资源管理员（四级）	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

六、人才规格

本专业培养的人才应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（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. 具有适应行业需求的行为规范、礼仪素养、美学素养和文化综合素养。
4. 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
5. 具有安全生产、节能环保意识。
6. 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

（二）专业知识和技能

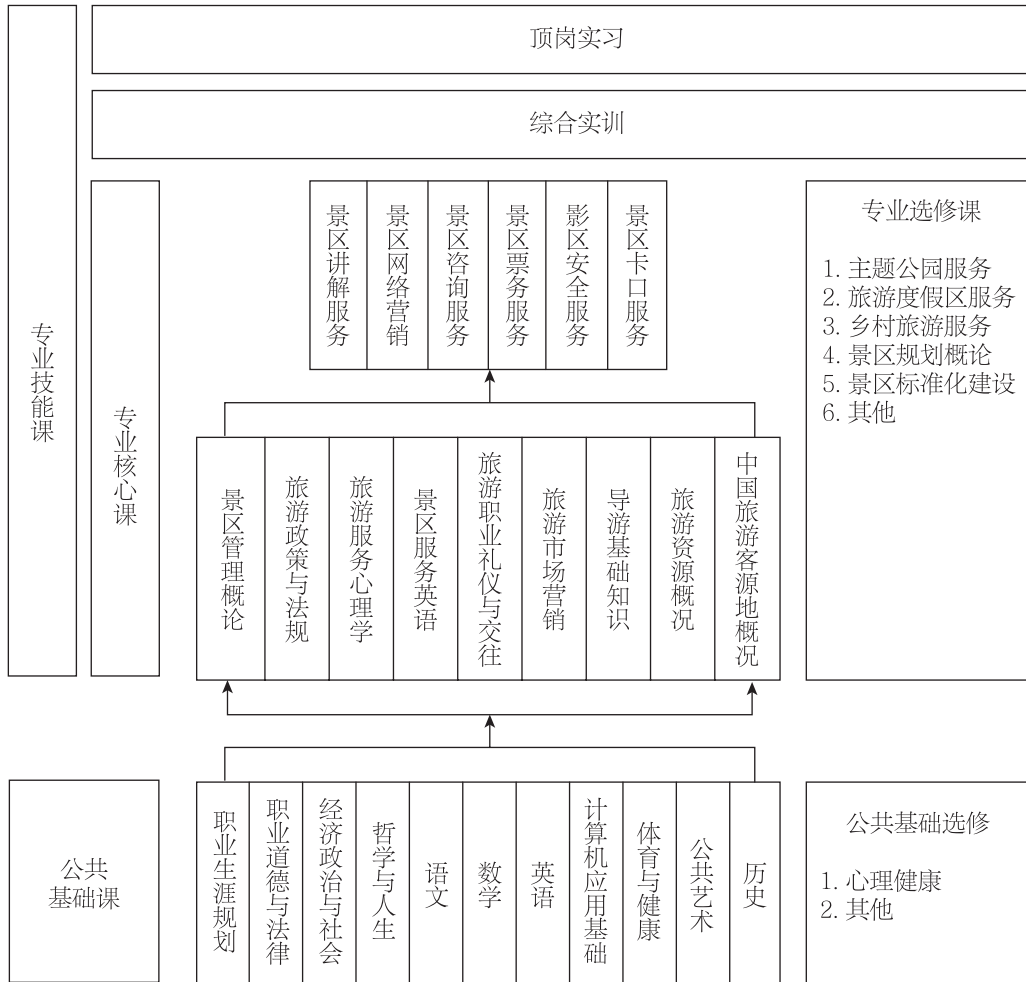
1. 掌握必需的景区岗位服务知识，能独立开展规范服务。
2. 掌握岗位服务礼仪、人际交往知识，能进行有效人际沟通，善于协调、合作。
3. 掌握旅游突发事件应对知识，能及时处理突发意外情况。
4. 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
5. 掌握常用景区服务英语知识，能进行常用景区服务英语口语表达。
6. 掌握景区服务心理学知识，能与游客有效沟通。
7. 掌握岗位设备的使用知识，能熟练使用岗位的设备 and 业务软件。
8. 能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。
9. 掌握网络营销知识，能开展景区网络推广。
10. 了解景区的基层管理知识，具备基层管理能力。
11. 取得景区讲解员、展览讲解员、导游员、营销员、计算机操作员、营业员、秘书、特种设备作业人员等 1 或 2 种职业资格证书。

七、主要接续专业

高职：景区开发与管埋、导游、旅游管埋

本科：旅游管埋

八、课程结构



九、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、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业选修课，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	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》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《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》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《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》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《中等职业学校哲学与人生教学大纲》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	180
6	数学	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	144
7	英语	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	144
8	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，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	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	36

（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	参考学时
1	景区管理概论	了解景区历史、现状、发展和类别等概况，熟悉景区管理的基本理念和方法，掌握景区讲解、咨询、票务、卡口、营销、安全、商业服务、游乐项目服务等岗位的职责，能辅助开展游客管理、环境管理、安全管理、营销管理、服务质量管理	36
2	旅游政策与法规	熟悉《旅游法》等法律、法规的相关内容，掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷等相关法律、法规的运用，能在工作中有效运用法律知识维护各方权益，有效规避风险	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	旅游服务心理学	了解旅游者的旅游行为和心理规律,熟悉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,提供有针对性的服务,同时培养良好的职业心理素养	36
4	景区服务英语	了解景区服务英语会话的相关知识,掌握景区服务英语所必需的词汇、语法,从听、说环节入手,培养在服务中使用英语进行沟通的能力,为从事景区外宾接待服务打下基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节,熟悉对客服务岗位上的礼貌服务要求,掌握商务接待礼仪的基本要求和规范,能在岗位工作和人际交往中展示良好形象,提升文明服务能力,为职业生涯发展奠定基础	36
6	旅游市场营销	掌握旅游市场营销的基本原理和方法,能灵活运用各种营销策略及营销技能,为从事旅游相关行业的产品开发、旅游市场调研以及旅游商品促销工作打下必要基础	72
7	导游基础知识	掌握中国历史、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	72
8	旅游资源概况	了解旅游资源调查知识、旅游资源开发知识,熟悉旅游资源保护与可持续发展知识,掌握旅游资源常识、旅游资源赏析知识,能开展旅游资源调研、分析、开发基础工作,为将来从事景区开发工作打下良好基础	36
9	中国旅游客源地概况	熟悉中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济常识,熟悉文化、民俗、旅游业等常识,掌握旅游业发达国家和地区的经验,学会在服务中尊重客源地的风俗习惯,能够为不同国家、地区的游客提供优质服务	36

2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	景区讲解服务	熟悉讲解服务中语言表达、讲解方法、讲解技巧的运用知识,掌握景区讲解的工作流程和服务要求,能接待不同类型游客,与游客有效沟通,会根据游客类型运用有针对性的讲解方法和服务技巧	72
2	景区网络营销	熟悉网络营销的基本原理和方法,掌握景区网络营销、网络宣传、网络销售的工作流程,能参与制订景区网络营销方案,能独立开展景区网络营销基础工作	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	景区咨询服务	熟悉景区咨询服务的岗位要求和 workflows, 掌握咨询服务规范和服务要领, 能为游客提供标准化与个性化相结合的咨询服务, 能帮助游客解决疑难问题, 能现场处理游客投诉	36
4	景区票务服务	熟悉景区票务服务的岗位要求和 workflows, 掌握景区门票的类型及优惠政策, 能灵活运用服务技能为游客提供票务服务, 能熟练操作岗位设备, 能做到票、款两清, 会进行票量统计	36
5	景区安全服务	熟悉景区各类安全事故的表现形态, 掌握景区安全服务相关设备的操作和维护, 掌握景区各类安全事故的应急处理程序与技巧, 能独立应对旅游突发事件, 会紧急救护, 能进行游客管理, 为将来从事景区基层管理工作打下良好基础	36
6	景区卡口服务	熟悉景区卡口服务的岗位要求和 workflows, 掌握卡口服务规范和服务要领, 能独立开展验票工作, 会操作岗位设备, 能进行游客管理, 能与游客有效沟通, 会现场处理游客投诉	36

3. 专业选修课

- (1) 主题公园服务。
- (2) 旅游度假区服务。
- (3) 乡村旅游服务。
- (4) 景区规划概论。
- (5) 景区标准化建设。
- (6) 其他。

4. 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训, 实训时间可分散在各学期。实训形式可以多样化, 内容主要包括职业养成教育、景区讲解员、展览讲解员、营销员、计算机操作员、导游员等考证实训。通过综合实训, 增加学生对旅游企业的感性认识, 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, 为学生获取相应职业资格证书、参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

5. 顶岗实习

顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客服务岗位和基层管理岗位进行实习。通过顶岗、轮岗实习, 使学生进一步巩固所学理论知识, 掌握景区讲解、咨询、

票务、游客管理、营销、文秘、商业服务、游乐项目服务、基层管理等岗位工作内容，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。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 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 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。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。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业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。

专业技能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。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√					
	职业道德与法律	2	32		√				
	经济政治与社会	2	32			√			
	哲学与人生	2	32				√		
	语文	10	180	√	√	√	√		
	数学	8	144	√	√	√	√		
	英语	8	144	√	√				
	计算机应用基础	8	144	√	√				
	体育与健康	8	144	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36	√					
	历史	2	36		√				
	小计	54	956						

续表

课程类别	课程名称		学分	学时	学期					
					1	2	3	4	5	6
专业技能课	专业核心课	景区管理概论	2	36		√				
		旅游政策与法规	4	72				√		
		旅游服务心理学	2	36		√				
		景区服务英语	4	72			√	√		
		旅游职业礼仪与交往	2	36	√					
		旅游市场营销	4	72			√			
		导游基础知识	4	72			√			
		旅游资源概况	2	36		√				
		中国旅游客源地概况	2	36	√					
		小计	26	468						
	专业(技能)方向课	景区讲解服务	4	72			√			
		景区网络营销	4	72				√		
		景区咨询服务	2	36				√		
		景区票务服务	2	36				√		
		景区安全服务	2	36				√		
		景区卡口服务	2	36				√		
		小计	16	288						
	综合实训	7	174				√			
	顶岗实习	65	1 170					√	√	
	小计	114	2 100							
合计	168	3 056								

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 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,学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学的基本要求,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。

专业技能课按照景区相应职业岗位（群）的能力要求，强化景区讲解、咨询、票务、游客管理、营销、办公室文秘、基层管理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。

（二）教学管理

推广“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件。

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

建立专业教学指导委员会，制订专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

十二、教学评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理、教学效果等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、景区企业参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对景区讲解、咨询、票务、游客管理、营销、办公室文秘、基层管理岗位必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在景区主要对客服岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备，保护环境等意识与观念的树立。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训环境要具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准，在当地优势或领先景区企业中选择、确定。

（一）校内实训实习室

根据景区服务与管理专业课程设置，校内实训必须配备景区讲解服务、景区公共游览场所服务、景区营销业务等实训室。实训室设施、设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。

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	景区讲解服务实训室	无线话筒	2个
		组合音响	1套
		投影屏幕	1幅
		投影仪	1台
		教学主控台	1套
		无线讲解接收器	1套/组
		景区讲解服务实训可视化课件	1套
		摄录像设备	1套
		游客接待中心柜台	1套
2	景区公共游览场所服务实训室	计算机	1台/组(与网络连接)
		地方主要景区介绍布展	1套
		投影仪	1台
		投影幕布	1幅
		传真机	1台/组
		景区服务实训教学资源库(含票务、咨询、安全、投诉服务等环节)	1套
		点(验)钞机	1台/组
		售票处柜台	1套
		检票设备	1套/组

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
2	景区公共 游览场所 服务实训室	景区入口模拟门禁	1套
		教学主控台	1套
		组合音响	1套
		无线话筒	2个
3	景区营销 业务实训室	投影仪	1台
		投影幕布	1幅
		景区营销实训教学资源库	1套
		计算机	1台/组(与网络连接)
		教学主控台	1套
		组合音响	1套
		无线话筒	2个

(二) 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1. 类型

(1) 涵盖自然景观和人文景观两种类型，有条件的地区可包含主题公园和旅游度假区。

(2) 在当地具有代表性，配备讲解员，经营性景区应为国家3A级(含)以上等级。

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) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

(3) 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、安全健康的实习劳动环境。

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相匹配。

十四、专业师资

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。

专任教师应为对应专业或相关专业本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和初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。

专业技能课教师应具有行业实际工作经验，熟悉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。

专任教师应主动前往旅游景区、文博院馆、展览场馆、旅游信息咨询中心、旅行社等行业企业进行专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

十五、其他