



珠海市理工职业技术学校
Zhuhai Vocational School of Polytechnic

**旅游服务与管理专业
人才培养方案（2026 级）**

2026 年 4 月

目录

一、专业名称及代码	- 1 -
二、入学要求	- 1 -
三、修业年限	- 1 -
四、职业面向	- 1 -
五、培养目标与培养规格	- 2 -
(一) 培养目标	- 2 -
(二) 培养规格	- 2 -
六、课程设置及要求	- 4 -
(一) 公共基础课程	- 4 -
(二) 专业(技能)课程	- 9 -
七、教学进程总体安排	- 9 -
八、实施保障	- 18 -
(一) 师资队伍	- 21 -
(二) 教学设施	- 21 -
(三) 教学资源	- 22 -
(四) 教学方法	- 23 -
(五) 学习评价	- 24 -
(六) 质量管理	- 25 -
九、毕业要求	- 25 -
十、附录	- 26 -

旅游服务与管理专业人才培养方案

适用对象：2026 级旅游服务与管理专业学生（三二分段）

制定者：尹玛琳

参与者：赵淑华、龙洁瑜、梁添华、杨青弟、阮卓权

核准者：黄颖枰

审核者：方芳

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制 3 年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

（前 3 年在中职学校学习，后 2 年在高职学校学习）。

四、职业面向

所属专业大类（代码）	旅游大类（74）
所属专业类（代码）	旅游服务与管理（0101）
对应行业（代码）	旅游业（10）
主要职业类别（代码）	导游人员（4-07-04-01）、餐厅服务员（4-03-02-05）、客房服务员（4-07-04-01）、旅游咨询员

	(4-07-04-02)
主要岗位(群)或技术领域	旅行社人员、景区讲解员、景区销售人员、餐厅、前厅、客房服务员、茶艺师.....
职业类证书	茶艺师(四级)、广东省中等职业教育专业技能课程证书(旅游)。 其他证书: 直播电商 1+X 证书、全国计算机等级证书(一级)、全国英语等级证书(一级)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观, 传承技能文明, 德智体美劳全面发展, 具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德, 爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神, 扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力, 掌握旅游服务专业知识和相关技能, 具备职业综合素质和行动能力, 面向高星级酒店、旅行社、旅游公司、温泉企业、旅游景区景点、旅游网站等各类旅游和酒店企业, 培养能从事客户接待、导游服务、酒店服务、旅游景区景点服务等岗位工作的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业学生全面提升了知识、能力、素质, 筑牢科学文化知识和旅游服务专业技能基础, 掌握并实际运用岗位(群)需要的专业技术技能, 实现了德智体美劳全面发展, 总体上须达到以下要求:

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度, 以习近平新时

代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

5. 掌握旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食等基本知识；

6. 掌握酒店服务岗位的相关知识和技能，包括餐厅服务、前厅、客房、西餐厅、咖啡厅等相关服务知识；

7. 掌握基本的财务知识，熟悉旅游相关法律、法规和操作规程；

8. 掌握景区景点接待及讲解服务、餐饮服务、前厅服务、客房服务、茶艺服务、咖啡服务等专业技能，具有导游接待服务和酒店接待服务的应用能力或实践能力；

9. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

10. 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题

题的能力；

11. 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

12. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

13. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	本课程旨在帮助学生学习中国特色社会主义理论体系，掌握马克思主义基本原理，了解中国共产党执政经验和社会主义建设成就，培养社会主义核心价值观和爱国情怀。通过教学案例、讨论和实践活动，学生将深入了解中国特色社会主义社会发展的历史进程和现状，提高思想政治素质和社会责任感。	36
2	心理健康与职业生涯	本课程旨在帮助学生学习心理健康常识、压力管理技巧和职业规划与发展知识，以促进个人心理健康和职场适应能力的提升。通过教学案例、角色	36



		扮演和心理辅导方式，学生将培养自我认知和情绪管理能力，以及制定明确的职业目标和规划。	
3	哲学与人生	本课程旨在培养学生独立思考和分析问题的能力，探索人生意义和价值观，形成积极向上的人生态度，更好地面对人生挑战。通过学习哲学思想、社会现象分析和案例研究，学生将发展批判性思维和创造性思维，提高问题解决能力和人际交往技巧。	36
4	职业道德与法治	本课程旨在让学生学习职业道德规范、劳动法律法规等，树立正确的职业道德意识和法律意识，维护良好的职场秩序和个人权益。通过案例分析、角色扮演和讨论，将培养学生诚信、责任和合作精神，提高法律素养和法治意识。	36
5	语文	本课程旨在培养学生正确运用现代语言文字的能力，包括一定的阅读能力、写作能力、口头表达能力以及对文学作品的鉴赏能力。探索如何使学生养成自学和运用语文的良好习惯，更好地为学生的就业和职业生涯发展提供必要的语言文字基础准备。通过学习本课程所涵盖的各类知识与技能，培养学生自主学习和语言运用的良好习惯，提高阅读、写作、口头表达以及文学鉴赏等多方面能力。	180
6	数学	本课程旨在培养学生基本运算、基本计算工具使	180



		用、逻辑思维和简单实际应用等方面的能力，探索集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、立体几何、排列与组合、概率与统计初步等数学知识的奥秘，更好地为学习专业课打下坚实的基础。通过学习这些丰富且重要的数学知识，提升学生对数学的深入理解和运用能力，提高数学素养以及解决实际问题的能力。	
7	英语	本课程旨在培养学生听、说、读、写的基本技能以及运用英语进行交际的能力，探索让学生能更好融入英语语言环境和跨文化交流的途径。通过学习英语基础知识和日常交流技巧，学生能在不同场景下运用英语表达自我和理解他人的能力，提高自主学习和继续学习的能力，为学习专门用途英语打下坚实基础。 使学生能听懂简单对话，围绕日常话题进行初步交际，读懂简单应用文，从而更好地适应未来多样化的英语学习和使用需求。	180
8	信息技术	本课程旨在培养学生扎实掌握计算机基础知识、熟练运用计算机操作系统基本功能的能力，探索 windows 系统的高效使用方法以及文字录入、文本编辑与排版、表格构造与数据计算、幻灯片制作等操作的技巧，更好地适应数字化信息时代的需求。通过学习计算机网	126



		络及互联网的初步知识和熟练掌握一种汉字输入方法，培养学生综合运用计算机技术解决实际问题的能力，提高信息处理和办公操作能力。	
9	体育与健康	本课程旨在培养学生自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，探索科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，更好地养成自觉锻炼的习惯。通过学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，学生将提升身心素质，提高社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定坚实基础。	180
10	艺术（音乐）	本课程旨在培养学生基本的音乐审美能力，探索音乐与美术设计素质相互促进的关系，更好地提升学生的综合素养。通过学习本课程，学生将发展对音乐的感知和理解能力，提高音乐鉴赏与审美能力，同时让音乐素养与美术设计素质相得益彰，共同助力学生情操的提升。	36
11	历史	本课程旨在培养学生了解人类社会特别是中国社会基本脉络的能力，探索人与人、人与社会、人与自然关系背后的历史逻辑，更好地增强历史使命感和社会责任感。通过学习以唯物史观为指导展现的人类历史发展进程，尤其是以中国历史为主的课程内容，学生将发展对优秀传统文化的认知，提高从历史角度	36



		思考问题的能力。学生还能在学习过程中弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育社会主义核心价值观，发展家国情怀，提高国家认同感和民族认同感。通过强化中国传统文化以及工艺技术传承的教学，培养学生对工匠精神和劳动光荣思想的理解，提高将历史学习与职业发展相融合的能力，以便在未来的生活学习和职业发展中掌握必备的历史知识，形成基本的核心素养。	
12	劳动教育	本课程旨在培养学生的劳动素养、职业精神以及动手实践能力，探索如何结合电气专业特点，将安全规范、团队协作和工匠精神融入教学过程，更好地为电气行业培养高素质的专业人才。通过学习，学生将在电工实训室完成电路安装、设备维护等实践任务，提高对电气专业劳动技能的掌握和运用能力，提升对电气行业基本劳动安全规范与操作流程的熟悉程度，进而提升自身在电气领域的综合实践能力。	18
13	心理健康	本课程旨在培养学生了解心理发展机制、特点及规律的能力，学习形成良好心理素质和健全人格的理论与方法等相关知识点，更好地运用心理学原理解决实际问题。通过学习本课程所涵盖的心理学知识体系，培养学生关注自身及他人心理状态的意识，提高学生	18



		应用心理学原理解决实际问题的能力。	
14	人工智能	本课程旨在培养学生洞察 AI 多领域应用与解决问题的能力，学习计算机视觉、自然语言处理、生成式 AI 等相关知识点，更好地理解 AI 在医疗、金融、艺术等领域所带来的渗透与革新。通过学习 AI 在各领域应用过程中产生的算法偏见、就业冲击、责任归属等争议案例，培养学生关注新兴技术问题的意识，提高学生分析和应对复杂 AI 挑战的能力。	18
15	书法	本课程旨在培养学生良好的书写习惯、规范的汉字书写能力，传承中华优秀传统文化，提升审美素养与人文修养，塑造耐心专注、严谨细致的职业品格，契合中职学生职业素养与全面发展需求。通过示范讲解、临摹练习、作品赏析、实践创作、分组互评、传统文化浸润相结合的教学方法，培养学生正确的执笔、运笔方法，掌握硬笔书法基本书写技法，规范书写各类常用汉字；培养学生对书法艺术的鉴赏能力。	18

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	旅游概论	本课程旨在培养学生系统的旅游专业认知与职业	72



		认同感。通过理论讲解、行业案例分析、课堂讨论等教学方法，讲授旅游起源发展、行业构成、产业业态及相关政策常识。培养学生辨析旅游行业岗位、理解产业运作模式的能力，明晰职业发展方向，树立正确行业观念，为后续专业课程学习与职业发展筑牢基础。	
2	旅游电商基础	本课程旨在培养学生旅游电商专业基础素养，掌握行业基本知识与实操技能，树立规范从业理念，适应文旅电商行业就业发展需求。通过理论讲授、案例分析、平台模拟、实操演练、小组研讨等教学方法，培养学生了解旅游电商行业发展现状与运营模式，熟悉线上票务、景区推广、文旅直播等基础业务流程；掌握电商平台基础操作与营销常识，具备基础业务处理能力；养成诚信敬业、务实严谨的职业态度，提升岗位适应能力与创新创业意识。	72
3	旅游基础知识	本课程旨在培养学生专业导游综合素养与职业认知。通过课堂讲授、实景赏析、典故讲解、小组探究等教学方法，讲解历史文化、民俗风情、景观常识、导游相关规范知识。培养学生熟知文旅资源、解读景点内涵、讲解基础文旅内容的能力，塑造文化底蕴与服务思维，筑牢导游岗位专业基础，契合中职导游服务岗位学习培养要求。	126



4	旅游心理学	本课程旨在培养学生贴合旅游服务场景的心理认知与职业素养。通过案例分析、情景模拟、互动研讨等教学方法，讲解游客心理特征、消费心态、情绪变化及人际沟通相关知识。培养学生洞察游客需求、妥善应对服务分歧、灵活开展沟通交流的能力，学会换位思考处事，养成共情服务意识，适配旅游接待服务岗位工作需求。	36
---	-------	---	----

2. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	餐饮服务与管理	本课程旨在培养学生餐饮服务岗位必备的职业素养与实操能力。通过实操训练、情景模拟、案例教学等教学方法，讲授餐饮礼仪、餐桌布置、菜品服务、客诉处理及基础门店管理知识。培养学生规范完成各项餐饮服务操作、高效沟通服务宾客、妥善处理常见服务问题的能力，树立标准化、规范化服务理念，适配餐饮服务基层岗位就业需求。	72
2	前厅与客房服务	本课程旨在培养适配文旅行业的中职旅游专业实用型服务人才。通过理论讲解、案例分析、情景模拟、岗位实操、分组演练等教学方法，围绕前厅接待、入住退房办理、客房清扫、客诉处理、礼仪规范、酒水简单服务等核心内容开展教学。着力培养学生规范的	72



		服务礼仪、熟练的前台业务操作、标准的客房打理实操能力，同时锻炼沟通表达、应急处置、团队协作素养，让学生掌握岗位必备专业技能，具备良好职业素养，可胜任酒店前厅、客房基础服务岗位工作。	
3	茶艺服务	本课程旨在培养具备专业素养的文旅行业茶艺服务应用型人才。通过理论讲授、实物辨识、示范演示、实操训练、茶艺展演、分组实训等教学方法，讲解茶文化常识、茶叶品类鉴别、茶具使用、冲泡技法、品茶礼仪与茶事接待等内容。培养学生茶叶识别、规范沏泡、茶具打理的实操技能，锤炼得体待客、沟通接待的服务能力，塑造雅致的仪容仪态与文化审美，树立诚信敬业的职业观念，能够独立完成日常茶艺接待、茶饮服务等基础岗位工作。	144
4	咖啡服务	本课程旨在培养符合行业标准的咖啡服务专业技能型人才。通过理论讲解、实操示范、分组练习、岗位模拟、作品品鉴等教学方法，学习咖啡基础文化、咖啡豆辨识、器具操作、经典咖啡调制、饮品摆盘及接待服务礼仪等内容。培养学生咖啡研磨、萃取冲泡、花式制作的实操技能，提升顾客沟通、点餐服务与现场应变能力，养成严谨细致的服务习惯与职业素养，熟练掌握常见咖啡饮品制作流程，可胜任餐饮、文旅	108



		场所咖啡基础服务相关岗位工作。	
5	导游业务	本课程旨在培养合格的文旅行业专业导游服务人才。通过理论授课、案例剖析、实景模拟、线路讲解、角色扮演、实地实训等教学方法，讲授导游规范流程、景点讲解、行程安排、票务食宿协调、游客沟通及突发问题处置等内容。培养学生景点讲解、行程统筹、客源接待的专业技能，锻炼语言表达、临场应变、人际沟通能力，恪守行业服务准则与职业道德，能够独立完成带团出游、日常导游接待等工作，适配各类导游基础岗位从业需求。	72
6	直播电商	本课程旨在培养学生直播电商基础实操能力与职业素养，适配电商直播岗位基础就业需求。通过理论讲解、案例剖析、模拟直播、实操演练、小组互评、实战运营相结合的教学方法，培养学生掌握直播流程、选品、话术设计、镜头表现、基础运营及售后沟通技能，熟悉直播平台基础操作；培养学生诚信经营、合规从业的职业意识，提升语言表达、临场应变与团队协作能力，具备基层直播电商岗位实操技能。	72
7	民俗文化	本课程旨在培养具备民俗文化认知与文旅应用素养，通过课堂讲授、民俗案例赏析、地域文化研讨、影像观摩、实地探访等教学方法，学习各地民风习俗、	72



		传统节庆、服饰饮食、民间艺术与礼仪禁忌等知识。 培养学生辨识民俗特色、讲解地域文化的能力，提升文化理解、文化传播与文旅讲解技能，树立尊重多元民俗的观念，增强文化自信，能够在旅游服务中合理运用民俗知识，规范开展文旅接待与文化解说工作。	
8	短视频制作	本课程旨在培养学生短视频拍摄、剪辑与创作基础技能，提升数字媒体实操素养，适配新媒体行业基层岗位需求。通过理论讲解、案例分析、实操演练、分组创作、作品点评、实战拍摄相结合的教学方法，培养学生掌握短视频脚本撰写、拍摄构图、剪辑软件操作、特效添加等核心技能；培养学生创意构思、审美鉴赏与团队协作能力，树立合规创作意识，具备短视频基础拍摄与剪辑制作的岗位实操能力。	72
9	中国旅游地理	本课程旨在培养掌握地理常识、熟知文旅资源的专业服务能力。通过课堂讲授、地图识图、案例分析、视频研学、分组探究等教学方法，学习国内地貌气候、行政区划、名胜古迹、特色文旅资源及地域文旅差异等内容。培养学生辨识旅游区位、梳理景点概况、规划游览路线的实用技能，提升资源讲解、线路设计能力，加深对本土文旅资源的认知，可在导游接待、旅游规划相关工作中灵活运用地理知识开展服务工作。	72



10	中国旅游客源国概况	本课程旨在培养熟知客源国风情、适配涉外旅游服务的综合从业能力。通过理论讲解、影像观摩、对比分析、情景模拟、小组研讨等教学方法，学习主要客源国的地理风貌、民俗信仰、饮食习惯、礼仪禁忌、消费特点与文旅偏好等知识。培养学生客源国文化辨识、跨语言沟通接待技能，提升涉外服务、差异应对能力，树立尊重异域文化的意识，能在旅游接待、导游服务中贴合游客习性提供服务，满足涉外文旅岗位工作需求。	72
11	服务礼仪	本课程旨在培养举止规范、素养良好的旅游服务综合从业能力。通过理论讲解、示范教学、情景演练、角色扮演、形体训练等教学方法，讲授仪容仪表、言行举止、接待礼节、交往礼仪、服务沟通礼仪等内容。培养学生得体着装、规范仪态、礼貌接待的实操技能，提升人际沟通、待人处事、临场服务应变能力，养成文明有礼的职业习惯，恪守服务行业礼仪准则，能够在旅游各类岗位中规范展现职业风貌，优质完成接待服务工作。	72

3. 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
----	------	-----------	----



1	菜点酒水知识	本课程旨在培养掌握餐饮常识，通过理论讲解、实物辨识、案例分析、品鉴学习、分组讨论等教学方法，学习中式菜系、西式菜品、各类名酒、茶饮饮品特点及饮食搭配、餐饮习俗等内容。培养学生菜品酒水识别、餐食推介、饮食文化讲解的专业技能，提升餐饮接待、消费咨询服务能力，熟知饮食禁忌与用餐礼仪，可在导游、酒店餐饮等岗位熟练运用知识，为游客提供专业的餐饮相关服务。	36
2	旅游文案策划	本课程旨在培养学生旅游文案撰写与策划基础能力，提升文旅宣传实操素养，适配旅游行业基层文案、宣传推广岗位需求。通过理论讲授、案例赏析、主题实训、分组创作、点评优化、实地采风相结合的教学方法，培养学生掌握旅游景点、线路、民宿、美食等各类文案写作技巧，学会基础旅游宣传策划方案撰写；培养学生审美感知、创意表达与文字功底，树立行业服务意识，具备旅游文案基础创作与落地执行能力。	36
3	计算机考证辅导	本课程旨在培养旅游专业学生适配行业岗位的计算机实操与证书应试能力，夯实信息化办公基础素养。通过案例演示、真题实训、分组实操、错题精讲相结合的教学方法，围绕计算机等级考证考点展开授课。帮助学生熟练掌握文档编辑、数据表格处理、幻灯片	36



		制作等核心操作，具备规范完成考证题型作答的能力。 同时提升学生办公软件应用效率、问题排查处理能力，适配旅游票务、文案整理、行程编排等岗位办公需求，助力学生顺利考取计算机相关证书，增强职场就业竞争力。	
4	乡村旅游服务	本课程旨在培养学生乡村旅游专项服务素养与基层服务能力。通过案例讲解、情景模拟、实地观摩、项目实训等教学方法，讲授乡村旅游资源、民俗文化、乡村接待服务、农事体验引导、乡土产品推介等知识。培养学生开展乡村旅游接待、讲解乡土文化、组织乡村体验活动的的能力，树立原生态、特色化的乡村旅游服务理念，适应乡村旅游服务岗位就业需求。	36
5	会计基础	本课程旨在培养旅游专业学生基础财务素养，适配酒店、旅行社、景区等旅游企业基层岗位工作需求。通过理论讲解、案例分析、情景模拟、实操练习等教学方法，开展教学活动。使学生掌握会计基本概念、基础核算方法、票据识别、收支登记、简单账务处理等基础知识。培养学生严谨细致的工作态度和诚实守信的职业品德，具备旅游行业收银结算、账目核对、台账登记等基础实操能力。帮助学生了解财经基本法规，提升岗位适应能力，为今后从事旅游服务及相关	72



		基层财会辅助工作奠定基础。	
6	艺术鉴赏	本课程旨在培养旅游专业学生审美素养与艺术文化底蕴，提升学生综合人文修养与职业气质。通过理论讲授、作品赏析、视频观摩、课堂讨论、欣赏体验等教学方法，开展艺术鉴赏教学。培养学生认识各类艺术形式，掌握基础鉴赏方法，提升审美能力与文化理解能力。陶冶学生情操，塑造高雅气质，增强文化感悟与人文内涵，拓宽艺术视野。让学生具备基本艺术赏析能力，丰富文化知识储备，更好适应旅游讲解、文旅服务等岗位需求，全面提升学生综合职业素养。	36

七、教学进程总体安排

教学进程安排表

课程性质	课程类别	课程代码	课程名称	课程类型	学分	计划学时			各学期教学周数与周学时安排						考核评价方式	备注
						总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6		
									1 8 周	1 8 周	1 8 周	1 8 周	1 8 周	1 8 周		
公共基础课	必修课		思想政治	理论	8	144	144	0	2	2	2	2			考查	
			语文	理论	10	180	180	0	2	3	2	3			考试	
			数学	理论	10	180	180	0	2	3	2	3			考试	
			英语	理论	10	180	180	0	2	3	2	3			考试	



		信息技术	理论+实践	7	126	63	63	4	3					考查		
		人工智能基础	理论+实践	1	18	9	9		1					考查		
		体育与健康	理论+实践	10	180	36	144	2	2	2	2		2	考查		
		艺术（音乐鉴赏与实践）	理论+实践	2	36	18	18	1	1					考查		
		历史	理论	2	36	36	0	1	1					考查		
	小计（占总学时 34.48%）			60	1080	846	234	16	19	10	13	0	2			
限定选修课		心理健康	理论	1	18	18	0	1						考查		
		劳动教育	实践											考查		
		书法	理论	1	18	18	0						1			
	小计（占总学时 1.14%）			2	36	36	0	1	0	0	0	0	1			
公共选修课																
	小计（占总学时 0%）			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
合计（占总学时 35.63%）			62	1116	882	234	17	19	10	13	0	3				
专业技能课	专业基础课		旅游概论	理论+实践	4	72	64	8	4							
			旅游电商基础	理论+实践	4	72	60	12	4							
			旅游基础知识	理论	7	126	126	0		4	3					
			旅游心理学	理论	2	36	36	0		2						
	小计（占总学时 9.77%）			17	306	286	20	8	6	3	0	0	0			
	专业核心课		餐饮服务管理	理论+实践	4	72	36	36				4				
			前厅与客房服务	理论+实践	4	72	36	36			4					
			茶艺服务	理论+实践	8	144	72	72		4	2	2				
			咖啡服务	理论+实践	6	108	36	72	4			2				



		导游业务	理论+实践	4	72	36	36			4					
		直播电商	理论+实践	4	72	8	64			4					
		民俗文化	理论+实践	4	72	36	36				4				
		菜点酒水知识	理论+实践	4	72	18	54						4		
		中国旅游地理	理论	4	72	72	0						4		
		中国旅游客源国概况	理论	4	72	72	0						4		
		服务礼仪	理论+实践	4	72	36	36						4		
	小计（占总学时 28.73%）			50	900	458	442	4	4	1 4	1 2	0	1 6		
专业拓展课		计算机考证辅导（选修）	理论	2	36	36	0			2					
		菜点酒水知识	理论+实践	4	72	18	54						4		
		旅游文案策划	理论+实践	2	36	18	18						2		
		会计基础	理论+实践	4	72	72							4		
		艺术鉴赏	理论+实践	2	36	36							2		
		乡村旅游服务	理论+实践	2	36	18	18						2		
	小计（占总学时 9.19%）			16	288	198	90	0	0	2	0	0	1 4		
综合实训课															
		岗位实习（含毕业设计）		29	522	0	522					2 9			
	小计（占总学时 16.67%）			29	522	0	522	0	0	0	0	2 9	0		
	合计（占总学时 64.36%）			11 2	201 6	942	107 4	1 2	1 0	1 9	1 2	2 9	3 0		
	合计学时 3132			17 4	313 2	182 4	130 8	2 9	2 9	2 9	2 5	2 9	3 3		

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业带头人

专业带头人尹玛琳老师熟知旅游服务和酒店行业的发展现状和最新业态，获得广东省教学能力比赛二等奖，出版教材《景区旅游管理》。

2. 专任教师要求

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，配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师6人，其中专任教师本科以上学历占比100%，双师型教师占比100%，高级职称教师5人、中级职称教师1人。

3. 专任教师培养

专任教师有6位，学校通过委托高等院校、行业企业培训机构及企业等加强对旅游服务与管理专业教师的培训和培养工作，进一步提升教师旅游服务与管理专业技术水平和教学能力，每学年持续开展企业专家进课堂等教学活动。

（二）教学设施

校内实训实习具备餐饮服务、茶艺服务、咖啡服务等功能，主要设施设备及数量见下表：

序号	实训室名称	主要工具和设备		主要锻炼能力	主要支撑课程
		名称	数量		
1	餐饮实训室	圆桌	6张		餐饮服务管理



		中餐椅	60 张	铺台布技能 餐巾折花技能 中西餐摆台技能 席间服务技能 结账服务技能	菜点酒水知识
		西餐桌	4 张		
		西餐椅	16 张		
		中西餐具	各 60 套		旅游岗位情景案例
		餐巾	100 条		
		桌布	20 块		
2	咖啡实训室	半自动咖啡机	8 台	意式咖啡制作技能 手工器具冲泡咖啡制 作技能 特调咖啡制作技能 对客服务技能	咖啡服务
		电动磨豆机	12 台		
		杯具	50 套		
		手冲器具	8 套		
		虹吸壶	8 台		
		光波炉	8 台		
		摩卡壶	8 台		
3	茶艺实训室	椅子	36 张	玻璃杯冲泡茶艺 盖碗冲泡茶艺 紫砂壶冲泡茶艺 对客服务技能	茶艺服务
		茶桌	9 张		
		煮水器	10 个		
		智能煮水机	10 套		
		盖碗泡茶具	10 套		
		紫砂壶泡茶具	10 套		
		玻璃杯泡茶器具	10 套		

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

根据《职业院校教材管理办法》和《珠海市理工职业技术学校教材建设与管理制度》的要求，在学校教选用委员会的指导下，选用了国家规划教材《地方导游基础知识》、《旅游概论》、《旅游心理学》、《茶文化与茶艺》等 4 本和省级规划教材《中外民俗》及职业教育新形态教材《咖啡制作》、《直播电商基础》。专业课程教材体现了本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

2. 图书文献配备基本要求



图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：旅游纵览、中国旅游报、文旅中国、酒店管理等方面的专业学术期刊，及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设了《茶艺服务》线上教学资源库，在超星网络教学平台建设了《茶艺服务》线上精品课程，配备了与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

课程在教学过程中充分体现了工学结合、项目驱动的教学方法。在教学过程中考虑到学生的个体差异，要加强对差生的辅导以及对优生的指导，教师采用了灵活多样的教学方法，因材施教。采用过程和结果相结合的考核方法。

具体包括：启发式教学法、讨论研究式教学法、情境教学法、角色扮演教学法、示范教学法、案例教学法等。激发学生的学习兴趣 and 求知欲，以增进学习效果，提高学习质量。

结合 AI 等信息技术和手段，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，鼓励学生展现个人个性，开发学生的创新能力，将知识转化为能力。建立课内学习与课外学习紧密结合的教学方式，将课外学习项目，与实训室开放相结合，与学习任务相结合。以实训促进理论知识的消化吸收，以理论引导学生实践能力的提高。

（五）学习评价

1. 公共基础课

语文、数学、英语学科以校内笔试统考进行学习评价，其他公共基础课以考查为主，方式可以选择试卷及其他灵活的方式，以反应学生的实际应用能力。

2. 专业基础课、专业课程评价标准

教学评价体现了评价主体、评价方式、评价过程的多元化。校内校外评价结合，学业考核与职业技能鉴定结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。创新评价方式方法，既关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。

（1）专业基础课程评价标准

专业基础课程是专业课程的根基，万丈高楼平地起，只有基础扎实，才能立专业学习于不败。专业基础课程理论和实践结合，考核重点既关注学生对理论知识的掌握程度，又考查学生将理论运用于实践的能力，学习过程和结果并重，因此学生成绩评定原则为：过程考核占 40%，期中、期末终结性考核占 60%。

过程考核的方式：学生的出勤、作业、实验或实训、课堂小测试、课堂互动情况等。

终结性考核的方式：笔试、实操考核。

（2）专业课程评价标准

专业课程是学生学习专业知识和专门技能的课程。专业课的任务是使

学生掌握必要的专业基础知识和专业技能，了解本专业的发展趋势和规范的服务技能，培养分析解决本专业范围内实际问题的能力。

由于本专业为偏技能型专业，要求学生掌握较扎实的专业理论知识和专业技能，为日后自学新知识、新技能奠定较好的基础，以及具有较强的职业发展后劲，理论笔试与技能实践并重，重点考查学生掌握专业技能的情况，以及对专业技能的掌握能力。学生成绩评定原则为：过程考核占40-50%，终结性考核占50-60%。

过程评价的方式：学生的出勤、作业、实训、课堂小测试、课堂互动情况等。

终结性评价的方式：多种考核方式的综合评价，如笔试、大型作业、出品制作、短视频、报告等，充分反映了学生对专业基础知识的理解能力以及专业技能的掌握程度。

（六）质量管理

1. 学校建立了专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡堂、听课、评教等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，

强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 专业教研组织建立了线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

学生通过规定三年的学习，须修满本专业人才培养方案所规定的学时学分，三年制毕业总学分为 175 学分（含军训 1 分），取得一个以上专业相关技能证书，操行评定合格者准予毕业。

十、附录

（一）专业技能图谱

序号	工作岗位	岗位任务	核心技能点	知识点	对应课程
1	咖啡师	1. 意式咖啡的萃取	1. 设备操作与维护： 熟练开关机、清洁冲煮头、填写设备运行记录。 2. 布粉与接粉： 能使用接粉器实现均匀接粉，避免浪费和静电。 3. 布粉与压粉： 使用布粉器使咖啡粉在粉碗中分布均匀，并用合适的力度（通常约 15-20 公斤）进行垂直压粉，确保粉饼密度一致。 4. 萃取观察： 能通过流速、状态（如“老鼠尾巴”）和颜色判断萃取是否正常。 5. 参数调整： 根据萃取结果（时	1. 萃取原理： 理解“过萃”与“萃取不足”的成因及对风味的影响（过粹味苦杂，不足味酸涩）。 2. 黄金萃取法则 3. 研磨度影响 4. 咖啡豆新鲜度	《咖啡服务》



			间、流速)微调研磨度或粉量。		
	2. 牛奶打发与奶泡制作	1. 蒸汽棒操作: 能熟练开启/关闭蒸汽, 并排出冷凝水。 2. 打发姿态: 掌握奶缸抓握角度与蒸汽棒插入深度(液面下约1厘米)。 3. 进气与打绵: 在初始阶段(牛奶低温时)精准控制进气量(“嘶嘶”声), 随后深入液面下进行漩涡式加热, 使奶泡细腻、有光泽。 4. 温度控制: 能通过手感准确判断牛奶温度(约55-65℃), 避免烫伤或风味损失。		1. 奶泡原理: 理解蛋白质和脂肪在打发过程中的作用, 以及空气、蒸汽、牛奶如何形成微泡沫。 2. 牛奶成分: 了解全脂、脱脂、豆奶、燕麦奶等不同牛奶的特性及其对打发和风味的影响。 3. 温度与甜度: 知晓牛奶中的乳糖在55-65℃时甜感最突出。	
	3. 拉花与饮品组合	1. 融合技巧: 在注入奶泡前, 能进行匀速、恰当的杯底咖啡与奶泡的预融合。 2. 拉花基本功: 掌握核心图案(如爱心、郁金香、树叶)的注入节奏、摆动手法和收尾技巧。 3. 饮品配方记忆与执行: 准确记忆各类意式咖啡(拿铁、卡布奇诺、Flat White等)的配方比例和杯具。		1. 液体密度与对比度: 理解浓缩咖啡的Crema与奶泡的密度差是形成图案对比度的关键。 2. 图案构成原理: 了解不同图案是通过控制奶泡流量、注入点、摆动幅度等变量组合而成。 3. 经典饮品定义: 熟知卡布奇诺、拿铁、玛奇朵等的历史渊源与标准构成。	
	4. 咖啡豆与物料管理	1. 咖啡豆储存: 使用密封、避光、阴凉的容器储存咖啡豆, 遵循“先进先出”原则。 2. 日常品控校准: 每日营业前进行“杯测”或萃取校准, 确保咖啡风味符合标准。 3. 物料盘点: 协助进行牛奶、糖浆、杯子等物料的清点与补充。		1. 咖啡豆保鲜: 了解影响咖啡豆风味的四大敌人: 氧气、光照、热量、湿气。 2. 感官评估: 掌握基本的闻香、品味技巧, 能描述咖啡的酸、甜、苦、醇厚度及风味缺陷。 3. 供应链基础: 了解从生豆采购、烘焙到门店的基本流程。	
	5. 设备清洁与维护	1. 日常深度清洁: 执行咖啡机冲煮头、蒸汽棒、粉渣盒、磨豆机豆仓及刀盘的每日清洁。 2. 盲碗清洗: 能正确使用清洁药粉和盲碗对咖啡机冲煮头进行反		1. 清洁的重要性: 深知咖啡油脂残留会酸败, 严重影响风味, 并可能损坏设备。 2. 水质基础: 了解水的硬度、TDS(总溶解固体)	



			冲洗。	对咖啡机和咖啡萃取的影响。	
			3. 问题识别：能初步判断设备异常（如异响、压力异常、研磨不均）并上报。	3. 设备工作原理：初步了解意式咖啡机锅炉系统、水泵和磨豆机刀盘的基本工作原理。	
		6. 点单与销售	1. 主动问候与菜单解读：热情问候，并能清晰、简洁地介绍菜单饮品。	1. 产品知识库：熟悉店内所有咖啡及非咖啡饮品的风味特点和故事。	
			2. 需求探寻与推荐：通过开放式提问（如“喜欢浓一点还是奶味重一点的？”）了解顾客偏好，并给出专业推荐。	2. 消费心理学基础：了解基本的服务礼仪和沟通技巧。	
			3. 订单确认与录入：准确复述订单，熟练操作 POS 系统。	3. 过敏原与特殊需求：知晓常见过敏原（如乳糖、坚果），并能应对顾客的无咖啡因、去冰等特殊要求。	
		7. 咖啡文化与传播	1. 风味描述能力：能用通俗易懂的语言向顾客描述手中咖啡的风味（如“这杯豆子有坚果和巧克力的香气”）。	1. 咖啡基础知识体系：掌握全球主要咖啡产区的特色（如埃塞俄比亚-花果香，巴西-坚果巧克力），三大处理法（日晒、水洗、蜜处理）的风味差异，以及烘焙度对风味的影响。	
			2. 基础知识科普：能解答顾客关于咖啡产地、处理法、烘焙度的常见问题。	2. 品牌故事与文化：了解所在门店或品牌的理念与文化。	
			3. 熟客记忆：培养记忆熟客姓名和喜好的习惯。		
		8. 收银与结算	1. 现金处理：准确收银、找零。	1. 财务诚信：建立严格的财务纪律和诚信意识。	
			2. 电子支付操作：熟练操作微信、支付宝等移动支付终端。	2. 基础财会知识：了解发票开具、折扣处理等基本流程。	
			3. 交接班对账：完成每日的现金清点与交班记录。		
2	茶艺师	1. 茶叶的储存与保鲜	1. 分类储存	1. 茶叶变质原理：理解茶叶劣化的主要元凶——光线、氧气、湿度、高温和异味。	《茶艺服务》
			2. 环境监控	2. 六大茶类特性：掌握茶的基本制作工艺和核心储存要求。	
			3. 标识管理	3. 普洱茶陈化知识：了	



				解普洱茶“越陈越香”的原理及所需的干仓/湿仓环境条件。
		2. 茶叶的 评审与鉴 别	1. 干茶审评	1. 审评术语体系： 掌握描述茶叶外形、汤色、香气、滋味和叶底的专用术语（如“蜻蜓头”、“蛤蟆背”、“岩韵”、“陈香”）。 2. 茶叶地理标志： 了解核心名优茶（如龙井、碧螺春、大红袍、铁观音）的产地特征与真伪鉴别要点。 3. 感官训练方法： 懂得如何通过日常品饮和专项训练来提升嗅觉与味觉的敏感度。
			2. 开汤审评	
			3. 品质缺陷识别	
		3. 茶席设计 与布置	1. 主题构思	1. 茶器知识： 熟悉不同材质（陶、瓷、紫砂、玻璃）茶器的特性及其对茶汤的影响。 2. 色彩与构图原理： 了解基础的色彩心理学和平面构图法则。 3. 中国传统文化： 具备一定的古典文学、书画、花艺等修养，能从传统文化中汲取设计灵感。
			2. 器物选配	
			3. 空间美学	
		4. 茶水冲 泡与服务	1. 冲泡三要素	1. 茶性与水关系： 深刻理解“水为茶之母”，知晓不同水质（软水、硬水）对茶汤表现的影响，并能选择合适的用水。 2. 茶叶内含物浸出规律： 了解咖啡碱、茶多酚、氨基酸等主要呈味物质在不同水温、时间下的浸出速率。 3. 茶艺流程： 精通一种或多种代表性茶艺流程，如盖碗泡法、紫砂壶双杯泡法
			2. 行茶技法	
			3. 流畅演示	
			4. 分汤奉茶	



				等，并理解每个动作的文化寓意。	
		5. 茶品推荐与销售	1. 需求探寻	1. 产品知识体系：精通店内所有茶品的详细资料，包括产地故事、工艺特色、风味描述和冲泡建议。 2. 消费心理学：掌握基本的销售技巧和客户服务礼仪。 3. 茶与健康：了解不同茶类的基本保健功效，能进行科学、适度的介绍。	
			2. 精准推荐		
			3. 销售沟通		
		6. 茶文化讲解与互动	1. 知识科普	1. 中国茶文化史：熟悉茶从药用、食用到饮用的发展历程，了解陆羽《茶经》的核心思想。 2. 茶道精神：理解“和、静、怡、真”或“清、敬、和、美”等茶道精神的内涵。 3. 中外茶俗：了解不同民族和国家的饮茶习俗，如蒙古奶茶、日本茶道、英式下午茶等。	
			2. 文化讲述		
			3. 活动引导		
		7. 茶空间日常运营	1. 开业准备与闭店整理	1. 基础财务知识：了解收银流程、发票开具等规范。 2. 仓储管理逻辑：掌握库存管理的基本原则和方法。	
			2. 收银结算		
			3. 库存管理		
		8. 收银与结算	1. 茶具清洁	1. 茶器养护知识：深入了解紫砂壶的“双气孔结构”与养护原理，了解各类茶器的使用禁忌。 2. 卫生与安全：严格遵守食品卫生安全标准，确保所有器具的清洁无菌。	
			2. 茶盘打理		
			3. 器物养护		
3	餐厅服务员	1. 环境物品与准备	1. 区域整理与检查	1. 餐厅卫生与安全标准（5S管理）：理解“整理、整顿、清扫、清洁、素养”	《餐饮服务》
			2. 餐台布置		



			3. 物料补给	在工作中的应用，知晓食品安全的基本要求。 2. 中西餐摆台标准与礼仪：掌握不同餐式（中餐、西餐、宴会）的餐具摆放顺序、位置、间距及文化寓意。 3. 物料特性与管理：了解易耗品的补充周期和储存要求，熟悉菜单结构及更新内容。	《菜点酒水知识》
		2. 班前会与自我准备	1. 信息接收	1. 有效沟通与记忆：掌握快速记录和复述关键信息的方法。 2. 职业形象规范：熟知发型、妆容、首饰、指甲等方面的具体规定及其对专业形象的影响。 3. 服务意识与心态：理解“顾客至上”的服务理念，具备基本的情绪管理能力。	
			2. 自我检查		
			3. 状态调整		
		3. 迎宾与引导	1. 热情迎客	1. 接待礼仪与话术：掌握不同时段（早/中/晚）的问候语，懂得使用尊称。 2. 座位管理策略：了解餐厅座位分布（如靠窗、安静区、儿童区）及其特点，能根据顾客类型合理分配。 3. 肢体语言：理解微笑、眼神交流、手势等非语言沟通的重要性。	
			2. 信息确认		
			3. 引导引座		
		4. 点单与销售	1. 菜单介绍	1. 产品知识体系：精通所有菜品的主辅料、烹调方法、口味特点、大致制作时间及典故文化。 2. 销售技巧与消费心理：掌握“建议性销售”（Upselling）和“交叉销售”（Cross-selling）的技巧，了解顾客的从众、求新等心理。	
			2. 需求探寻与推荐		
			3. 订单录入与确认		



				3. 饮食禁忌与过敏原： 熟悉常见过敏原（如海鲜、花生、芒果）和宗教、民俗禁忌（如清真、素食），并能提供专业建议。	
5. 餐间服务与协调	1. 上菜服务	1. 中西方餐饮服务流程： 掌握中餐及西餐的上菜、分菜、撤盘的标准流程和规范。 2. 问题预见与解决：能够预见顾客潜在需求（如需要宝宝椅、打包盒），并熟悉处理汤汁洒漏、菜品延迟等常见问题的流程。 3. 团队协作：理解前后场协作的重要性，掌握有效的沟通方式。			
	2. 巡台服务				
	3. 传菜协调				
6. 结账与送客	1. 准确核账	1. 财务诚信与安全：树立严格的财务纪律意识，掌握辨别假钞的基本方法，了解发票管理规定。 2. POS机与支付系统操作：熟悉各种支付终端的操作步骤和故障排除基础。 3. 顾客关系管理：理解“终末印象”与“初始印象”同等重要，送客是建立回头客的关键一步。			
	2. 多种方式结账				
	3. 真诚送客				
7. 翻台与收尾	1. 快速翻台	1. 工作效率与流程优化： 掌握高效翻台的步骤和技巧，减少顾客等待时间。 2. 餐具分类与保养：了解不同材质餐具的清洗、存放要求。 3. 信息传递规范：掌握书面和口头交接班的要点，确保信息无缝传递。			
	2. 物品归位				
	3. 交接班				
8. 客户反馈处理	1. 倾听与安抚	1. 客户投诉处理流程（L. A. S. T. 模型）：			



			2. 及时上报	· L-Listen(倾听): 专心听取, 不打断。 · A-Apologize (道歉): 为给顾客带来的不便真诚致歉。 · S-Solve (解决): 提出解决方案。 · T-Thank (致谢): 感谢顾客提出问题。	
			3. 执行与跟进	2. 情绪管理与同理心: 能够换位思考, 理解顾客的愤怒点, 并控制自己的情绪。	
4	景区讲解员	1. 讲解词的组织与创作	1. 信息整合	1. 景区知识体系: 精通本景区的历史沿革、建筑特色、文物价值、民间传说、自然地理特征等。	《旅游基础知识》 《导游业务》
			2. 动线设计	2. 本地文化与通识: 了解景区所在地的地方文化、民俗风情、饮食特色等大背景知识。	
			3. 内容转化	3. 叙事学基础: 掌握“凤头、猪肚、豹尾”的叙事结构, 懂得设置悬念、铺垫和高潮。	
		2. 现场讲解与表达	1. 语言表达	1. 发声与嗓音保护: 掌握科学的发声方法, 懂得如何在长时间讲解中保护嗓子。	
			2. 肢体语言	2. 演讲与口才技巧: 理解重音、停顿、语调等副语言的作用。	
			3. 互动引导	3. 观众心理学: 了解不同年龄段、文化背景游客的注意力特点和兴趣点。	
		3. 接待与团队管理	1. 迎宾与破冰	1. 服务礼仪规范: 掌握标准的欢迎语、引导手势、微笑服务等。	
			2. 清点与组织	2. 团队管理技巧: 学习使用旗帜、扩音器等工具,	
			3. 节奏掌控		



				掌握在嘈杂环境中吸引注意力的方法。 3. 人际沟通： 具备与不同性格游客打交道的初步能力，懂得基本的赞美与鼓励。	
4. 咨询与答疑解惑	1. 耐心倾听			1. 综合信息库： 熟悉景区的开放时间、票务政策、卫生间、医疗点、购物点等所有服务信息。	
	2. 精准解答			2. 周边资源网络： 了解本地交通、住宿、餐饮、其他景点的基本信息，能充当“活地图”。	
	3. 超预期服务			3. 常见问题集（FAQ）： 总结并熟记游客最常问的100个问题及其标准答案。	
5. 游览安全监护	1. 安全预告			1. 景区安全风险点识别： 熟悉本景区内所有潜在危险区域，如湿滑台阶、临水区域、狭窄通道等。	
	2. 全程监护			2. 安全规章制度： 掌握景区关于防火、防盗、防灾（如雷电、山洪）的明确规定。	
	3. 人数清点			3. 人群管理基础： 了解预防和应对人群拥挤、踩踏的基本常识。	
6. 突发事件应急处置	1. 沉着报告			1. 应急预案流程： 熟记本景区的各类突发事件应急预案及自己的职责。	
	2. 初步救护			2. 急救知识（CPR/AED）： 必须接受并通过心肺复苏、止血包扎、中暑处理等专业培训。	
	3. 疏散与安抚			3. 沟通与公关： 掌握对客情况说明的基本话术，避免引发群体性恐慌。	
7. 文化传	1. 价值升华			1. 核心价值观与政策：	



		播与营销	2. 形象展示	了解与景区文化相关的国家方针、政策（如文物保护法、乡村振兴战略）。	
			3. 营销推广	2. 职业形象设计：理解制服、工牌、妆容等如何共同构建专业、可信的形象。 3. 营销心理学基础：掌握“讲故事营销”和“体验式营销”的基本理念。	
		8. 信息收集与反馈	1. 善于观察	1. 用户调研方法：掌握简单的观察法和访谈技巧。	
			2. 有效记录	2. 报告撰写：学习如何撰写清晰、客观的工作日志和情况报告。	
			3. 总结汇报	3. 持续改进意识：建立通过反馈优化讲解词和服务流程的思维习惯。	