

旅游服务与管理专业

人才培养方案

（2024版）

**南阳科技职业学院**

**2024年8月**

目 录

[一、专业名称及代码](#_Toc323) 3

[二、入学要求 3](#_Toc26547)

[三、修业年限 3](#_Toc42)

[四、职业面向 3](#_Toc4827)

[五、培养目标、培养规格 4](#_Toc18492)

[（一）培养目标 4](#_Toc6835)

[（二）培养规格 5](#_Toc31414)

[六、课程设置及要求 7](#_Toc23215)

[（一）课程体系结构 7](#_Toc1798)

[（二）课程设置要求 9](#_Toc17874)

[七、教学总体安排 1](#_Toc25579)8

[八、实施保障 2](#_Toc25602)0

[（一）教师队伍 2](#_Toc31414)0

[（二）教学设施 2](#_Toc803)1

[（三）教学资源 2](#_Toc3253)2

[（四）教学方法 2](#_Toc31414)3

[（五）学习评价 2](#_Toc803)5

[（六）质量管理 2](#_Toc3253)7

[九、毕业要求 2](#_Toc11808)8

[十、附录 3](#_Toc23400)0

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游服务与管理（专业代码740101）

二、入学要求

普通初级中学毕业生或具备同等学力者

三、修业年限

学制三年

四、职业面向

旅游服务与管理专业主要培养面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养具备基本的旅游专业理论知识与应用实践能力，从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。如表1

表1：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 | 主要岗位群或技术领域举例 | 职业资格证书或职业技能等级证书或行业企业证书举例 |
| 旅游大类（74） | 旅游服务与管理专业（7401） | 7282旅游会展服务  7291旅行社及相关业务  61住宿  62餐饮 | (4-07-04-01)导游  (4-07-04-05)公共游览所服务员  (4-03-02-05)餐厅服务员  (4-03-01-01)前厅服务员  (4-03-01-02)客房服务员  (4-03-01-03)旅店服务员 | 目标岗位：导游、景区讲解员  拓展岗位:酒店、餐厅、前厅、客房服务员、旅游计调、旅游销售、旅游接待服务、景区管理、活动策划、产品销售、运营管理 | 全国导游人员资格证书  1+X旅行策划职业技能等级证书  茶艺师（四级）  前厅服务员证书  餐厅服务员证书 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业坚持立德树人，培养理想信念坚定、德智体美劳全面发展，具有一定科学文化水平，良好的人文素养、职业道德与创新意识、精益求精的工匠精神以及稳定的就业能力和可持续发展能力，适应旅行社、旅游景区、度假区等企事业需要，掌握旅行社服务与管理、旅游景区服务与管理等方面的专业知识及技能，面向旅游行业的导游、旅行社计调，旅游景区讲解员、咨询员、餐厅服务员、酒店服务员等职业群的高素质劳动者和技能型人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

**1.素质**

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2)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，具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业，养成五心三不(初心、诚心、耐心、细心、爱心)(不骄不躁、不紧不慢、不卑不亢)的职业素养；

(3)具有良好的语言和文字表达、沟通交流的能力，具有较好的文化修养审美鉴赏能力，有某方面的技艺特长，具有良好的较为稳定的内在的基本品质的文化素质；

(4)具有导游词编撰、导览服务、讲解服务、旅游活动组织的能力和团队协作能力；

(5)具有诚实守信、吃苦耐劳、虚心好学、善于沟通合作的职业素质，具有契约意识和创新精神。

(6)遵守旅游行业规范，尊重知识产权，热爱本职工作，诚实可靠，待人热情；

(7)具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力，倡导绿色消费:

(8)具有精湛地开展旅游相关事项的技能，同时也需要具有较强的服务意识，礼貌意识，公关能力，沟通能力；

(9)具有适应行业变化、自我提升的潜质和终身学习的能力。

**2.知识**

**公共基础知识**

(1)掌握散文、小说、戏剧、古诗词、文言文的阅读方法，以及微写作、应用文写作的基本方法等必需的语文基础知识；

(2)掌握数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等基本数学知识；

(4)掌握英语单词、句型、词组、语法等基本的英语知识；

(5)掌提本专业必备的思想政治理论知识，学习正确的世界观、人生观、价值；

(6)了解计算机的发展历史，掌提计算机操作界面和常用的各种软件和硬件知识；

(7)掌握必要的体育与卫生保健基础知识和运动技能，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方式；

(8)掌握一定的艺术鉴赏能力；

(9)掌握相关历史知识，了解各地的相关知识。

**专业知识**

(1)掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务；

(2)掌握旅行社导游服务相关的讲解知识，能在工作中有效运用；

(3)掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件；

(4)掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求；

(5)掌握旅行社运营知识熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位；

(6)掌握旅游政策与法规知识，能在工作中有效运用；

(7)掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并得到认可；

(8)初步掌握旅游心理学方面的知识；

(9)掌握与本专业相应的礼仪和形体知识；

(10)掌握酒店、餐厅的基本概况；

(11)掌握不同类型景观的讲解技巧和方法；

(12)掌握旅行社计调、外联的业务知识；

(13)掌握旅游电子商务知识。

(14)掌握酒店前厅、客房、中西餐饮、康乐服务、酒店运营管理等知识。

(15)掌握客户维护及酒店产品营销的方法和手段。

(16)掌握酒水知识与酒吧管理、茶艺、咖啡艺术等知识

(17)熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

**3.能力（如表2：能力细分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 能  力 | 社会能力 | 具有良好的语言、文字表达能力，能够在人际沟通中创造积极的印象；  能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。 |
| 方法能力 | 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；  能把握现代服务业发展趋势，具有创新意识，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。 |
| 专业能力 | 能讲解省内主要旅游景区(点)及常规旅游线路；  能在工作中有效运用旅游政策法规知识解决旅游接待过程中实际问题；  能向游客介绍当地文化、民俗、历史、景点、科普知识和红色精神；  能使用标准普通话进行旅游接待和讲解服务；  能按照导游接待服务程序和规范要求完成导游接待服务工作；  能对交通、住宿、餐饮等相关旅游服务进行询价、预定和支付定金的能力；  能核算旅游成本和确定旅游产品价格的能力；  能使用管理旅游咨询服务中心设备设施，指导游客使用电脑、触摸屏等旅游电子服务设备；  能展示和推介旅游商品和地方特产等的能力；  能采购、组合、销售旅游产品的能力；  能使用岗位设备和业务软件的能力；  能协调、处理旅途中的突发事件的能力；  能制定出团计划和带团计划；  能胜任景区接待工作和基层管理工作；  能组织和实施研学旅游；  具有中西餐饮服务、宴会设计、酒水知识与酒吧管理、茶艺与茶文化、酒店餐具设计等酒店餐饮服务与管理能力。  具有酒店新媒体运营、酒店市场营销策划等酒店运营与管理能力。  具有一定的酒店品牌与文化建设、酒店经营管理标准与质量控制、酒店业宏观发  展动态与趋势判断等酒店高级管理以及国际视野与跨域学习能力。 |
| 心理抗压能力 | 能用乐观的心态面对无理取闹的游客；  能及时调整自己的心情；  能接受突发事件的降临；  能接受加班和出差带团。 |

表2：能力细分

六、课程设置及要求

**（一）课程体系结构**

本专业课程设置分为公共基础课程和专业(技能)课程两类。严格按照国家有关规定开设公共基础课程。将思想政治、语文、历史、数学、外语(英语等)、信息技术、体育与健康、艺术等列为公共基础必修课程，并将中华优秀传统文化、职业素养等课程列为必修课或限定选修课。专业(技能)课程包含专业基础课程、专业必修课和专业选修（拓展）课，课程内容紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。课程结构见附录四

**（二）课程设置要求**

公共基础课主要课程有语文、数学、外语、思想政治、历史、计算机应用基础、体育与健康、艺术鉴赏、劳动教育等，各课程目标、主要内容和教学要求:

1、公共基础课程

（1）《语文》（216学时，12学分）

课程目标：语文是该专业必修的一门文化基础课程。注重应用文写作能力的训练，为计算机项目的策划与实施提供基本语言的支持，加强语文实践，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础。同时，引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的、个性健全的人格，促进职业生涯的发展。

内容简介：指导学生正确理解与运用语言文字，对学生进行普通话训练、现代文阅读与欣赏训练、文言文阅读与欣赏训练、实用文体写作和口语交际能力训练、信息搜集整理与运用能力训练。

教学要求: 在九年义务教育的基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

（2）《数学》（144学时，8学分）

课程目标：数学是该专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握必要的数学基础知识，注重培养学生的逻辑思维能力，为学生学习计算机专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

内容简介：通过本课程的学习，使学生掌握职业岗位和生活中必要的数学基础知识，具备必需的数学运算能力和计算工具使用能力，提高学生的空间想象、数形结合、逻辑思维和分析解决问题的能力。

教学要求: 在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

（3）《英语》（144学时，8学分）

课程目标：英语是该专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，对学生进行听、说、读、写基本技能训练，初步运用英语进行交际的训练。

内容简介：通过本课程的学习，使学生能听懂英语简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，同时结合计算机专业要求，渗透计算机英语在日常生活和计算机职业场景中的应用，提高学生计算机专业英语的学习水平，培养学生专业英语的应用能力。

教学要求: 中等职业学校英语课程是九年制义务教育阶段英语课程的巩固与拓展，是一门重要的、必修的文化基础课程，具有很强的工具性和实践性。学生通过英语学习和语言实践，逐步掌握基础知识和基本技能，不断提高语言运用能力和人文素养，为其职业发展和终身学习奠定良好的基础。

（4）《信息技术》（108学时，6学分）

课程目标：信息技术是该专业必修的一门文化基础课程。旨在通过学习计算机及计算机基础知识、微机操作系统、文字处理软件、电子表格软件和演示文稿软件的基本知识及基本操作方法，进一步了解、掌握计算机应用的基础知识，具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能，初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。

内容简介：掌握现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法；同时，为进一步学习计算机有关知识打下基础，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。

教学要求：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

（5）《体育与健康》（144学时，8学分）

课程目标：体育与健康是该专业必修的一门文化基础课程。旨在树立“健康第一”的指导思想，传授通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力。

内容简介：主要学习体育与健康的基本文化知识、安全教育、体育技能和方法，全面锻炼身体，增强体质。

教学要求：全面增强学生体质，促进学生的生理和心理健康发展，培养从事未来职业所必须的身体基本活动能力和对环境的适应能力，养成从事体育锻炼的意识和习惯。通过体育教学使学生掌握体育的基本原理和基本技能，促进学生喜爱体育，懂得锻炼的方法，具有参与体育的能力，增进体育文化素养。进行思想品德法教育，增强学生社会责任感，培养勇敢顽强进取的精神，教育学生文明礼貌，乐观自信养成良好的个性心理和意志品质。

（6）《历史》（72学时，4学分）

课程目标：历史课程是该专业必修的一门公共基础课程。旨在让学生了解中国国情，形成对祖国历史与文化的认同感，让学生正确看待家乡，了解祖国的自然条件、经济发展等方面的优势与不足，激发学生为建设家乡、建设祖国而贡献自己才智的自觉性和高度的社会责任感。

内容简介：全书讲解中国古代史、近代史、世界古代史、近代史，让学生比较系统地理解和掌握历史知识，增强分析与运用能力，渗透爱国主义情怀。

教学要求：全面贯彻党的教育方针，践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，不断培养学生历史课程核心素养。

（7）《哲学与人生》（36学时，2学分）

课程目标：哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校哲学与人生课程教学大纲》，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

(8)《职业道德与法治》（36学时，2学分）

课程目标：职业道德与法治是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。

主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校职业道德与法律课程教学大纲》，使学生掌握职业道德的基本作用和规范，增强职业道德意识，养成良好的职业道德、行为习惯，掌握与日常生活和职业活动相关的法律常识，增强法律意识，成长为懂法、守法、用法的合格公民。

(9)《中国特色社会主义》（36学时，2学分）

课程目标：坚持社会主义办学方向，充分反映习近平新时代中国特色社会主义思想，强化育人功能。

主要教学内容和教学要求：包括中国特色社会主义的创立、发展和完善，中国特色社会主义经济，中国特色社会主义政治，中国特色社会主义文化，中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，踏上新征程、共圆中国梦。这六部分内容涵盖了中国特色社会主义理论体系的方方面面，有利于帮助中职生理解中国特色社会主义理论，更加清楚地认识实现中华民族伟大复兴的宏伟愿景，更加明确奋斗目标，更加坚定行动方向，自觉践行社会主义核心价值观，弘扬劳模精神和工匠精神，做知识型、技能型、创新型劳动者。

（10）《心理健康与职业生涯》（36学时，2学分）

课程目标：课程旨在使学生掌握职业生涯规划、就业与心理健康的基本知识，及时给予大学生积极的职业生涯规划、就业与心理方面的指导，帮助大学生在正确认识自我的基础上对自我的人生做出合理的规划，树立健康的就业观与创业观，使学生逐渐地完善自我、发展自我、优化心理素质，促进全面发展。

教学内容和教学要求：基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。

（11）《艺术》（36学时，2学分）

课程目标：使学生了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣；使学生掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力；增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。

教学内容和教学要求：1.基础模块主要内容为音乐和美术，通过中外不同体裁、特点、风格和表现手法的相关作品，使学生在情感体验中进一步学习音乐、美术基础知识，提高艺术欣赏能力与综合素养。2.拓展模块适应不同专业、不同个性特点学生的需要，主要内容既可以是基础模块的专项拓展，也可以是与基础模块不同的艺术门类；既可以是与专业相结合的艺术拓展，也可以是具有地方特色的民间艺术。通过学习观摩、比较分析、感受体验、创作表现，熟悉不同艺术类型，学会欣赏、理解形式美与内涵美的统一，提高审美能力。引导学生尊重不同的审美价值取向，发觉学生表现潜能，体验创造乐趣，激发想象与创造力，提高分析、评价和判断能力。

2.专业课程设置及要求

专业基础课

（1）《旅游概论》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：初步了解旅游资源、旅行社、酒店的基础知识，掌握旅游及其相关概念，熟悉旅游活动的本质、内容、种类、表现形式以及发展旅游业的基本要素及各要素之间的相互关系，认识旅游活动发展的基本规律，在教学中通过理论与实践的结合，学生不仅能丰富理论知识，还能在思维、创新等各方面能力上有所提高。

能力目标：了解社会经济发展与旅游活动的关系，旅游对接待地区的基本影响以及旅游和旅游业的发展趋势，从而提高对旅游的认识，并为专业课的学习打下坚实的基础。。

素养目标：培养学生信息采集素养，培养学生团队合作精神，沟通交流和公开讲解稳定的心理素质，坚持不懈克服困难完成任务的勇气。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：旅游活动的历史发展、认识旅游活动、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游业中的主要经营部门、国家调控与旅游组织、旅游市场、旅游的影响。

教学要求：使用案例分析法将旅游业中的实际案例引入教学之中，教师提出案例并提示分析思路，发动学生自主进行讨论和分析，提高学生的理论联系实际的能力，深入理解教学内容。使用情景模拟法在校内实训室中，模拟旅游业中的实际场景，让学生参与其中，亲身体验旅游活动和旅游业的过程，主动发现问题、分析问题和解决问题，从而使学生能更好地将理论知识运用到实践中。

（2）《旅游政策法规》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：涵盖的法律规范既是旅行社、饭店、旅游景区等旅游单位经营管理的依据，也是导游从业人员的行为准则，更是旅游行政机关依法行政的尺度。。

能力目标：能领会和掌握旅游政策法规的相关规则，才能正确、合法、高效地从事相应的旅游管理和经营行为。本课程对学生职业能力的培养和职业素质的养成起到主要支撑或者明显的促进作用。提高学生依法分析问题、解决旅游纠纷的能力，从而为我国旅游业的发展培养高技能的旅游应用型人才。

素养目标：旅游政策与法规，是旅游行业工作的指针，某种程度而言是一种执业指导，旅游管理需要掌握必要的旅游政策与法律法规知识，以提高知法、懂法、依法从业的能力。

教学内容和教学要求：

主要内容：本门课程要求学生了解我国旅游法制现状，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。使学生能从法律角度思考问题，更好地从事旅游相关职业。为构建学生全面的知识结构和后续专业课程的学习打下良好的基础。并能为学生参加全国导游人员资格考试发挥辅助作用。

教学要求：以职业能力培养为重点，与行业企业合作进行基于工作过程的项目课程开发和设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。本着职业教育为职业岗位服务的理念。广泛开展了旅游类职业岗位对人才的法学知识、能力、素质需要的调研，并邀请行业专家认真研究本课程的定位、目标及教学内容设计，按照“实用”、“够用”的课程改革原则，精心设计课程教学内容、教学方法及教学要求。

（3）《地方导游基础》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：了解康乐服务项目主要内容、设置原则、岗位职责及服务中的娱乐保健知识,熟悉设备卫生管理制度和康乐营销内容。

能力目标：能安排客人需要的康乐项目,能正确使用和保养康乐服务设施并为客人提供技术指导,具备基本的康乐项目促销能力。

素养目标：培养学生礼貌待人的习惯，培养明礼守法意识和团队合作精神。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：.本课程是全国导游证考试笔试科目，以我国七大地理分区为分类标准，让学生掌握华北地区、东北地区、华南地区、华东地区、西南地区、西北地区、华中地区的地方导游基本概况，掌握各地的历史沿革、自然资源、民风民俗、景区景点、美食文化、风物特产、宗教建筑的相关知识。

教学要求：创设工作情境，进行情景模拟训练；制定项目考核方案；进行模块化和项目化教学激发和培养学生对旅游视野的热爱和爱国热情；培养学生良好的服务意识和职业道德；过程考核和结果考核并重，结果考核分理论和技能操作考核。

（4）《旅游心理学》（36学时，2学分）

课程目标：

知识目标：懂得旅游者人格类型与旅游行为的关系；能熟悉旅游服务的要诀，懂得预防客人投诉的方法；掌握旅游心理服务技巧。

能力目标：基本掌握旅游心理学的观察法、调查法；掌握激发旅游者动机的宣传推销等方法；通过感觉规律安排好旅游项目；通过察言观色了解人的心理，分析旅游者的人格类型，做到个性化的服务；根据旅游者情绪的特点，有节奏地安排旅游行程；掌握和运用心理服务技巧；导游员应该具备的心理素质，培养职业素养。

素养目标：通过旅游心理学课程树立以人为本的思想，关爱每一个旅游者。了解旅游者的不同理需要，帮助不同旅游者在旅途中获得快乐。通过共同努力让旅游成为们获得幸福生活的主要方法之一。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：以旅游消费者为研究对象，研究旅游消费者行为。以旅游工作者和旅游者的互动关系为切入点，走进旅游者的内心世界，对不同游客鉴貌辨色，运用心理学的原理，提高游客对旅游体验的感受，悦纳客人的内心世界，使旅游的过程在愉悦和舒适的氛围中留下美好回忆。

教学要求：本课程以新颖的体例，配合的生动的案例，突出“以学生为中心”，从指导学生未来从业需要出发，强调实际应用，避免理论艰涩和累赘。希望本门课程能够成为同学们走向职场过程的好帮手。

（5）《旅游服务礼仪》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：通过该课程的学习，学生应掌握旅游服务礼仪的基础知识、相关理论知识；明确职业形象和仪态在该行业中的重要性，在不同职业场合中的形象定位，待人接物的交际礼节把握等。

能力目标：突出对学生的市场意识、服务意识、道德意识、竞争意识、创新意识、实践意识的培养，提高他们运用前游服务相关课程的基本理论、基本原理、基本方法去发现问题、提出问题、分析问题利解决问题的能力。

素养目标：培养学生良好的基本礼仪素质；修塑学生高贵、纤美的身体形态；提高审美情趣。提高学生的个人修养和文明程度。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：掌握旅游服务礼仪的基础知识、相关理论知识；明确职业形象和仪态在该行业中的重要性，在不同职业场合中的形象定位，待人接物的交际礼节把握等。

教学要求：培养学生良好的基本礼仪素质；修塑学生高贵、纤美的身体形态；提高审美情趣。提高学生的个人修养和文明程度。

（6）《中国旅游地理》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：基本概念；旅游资源类型、特征、成因；旅游资源美学特征与欣赏；中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源；中国不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布知识、旅游资源或景点的知识，能正确解释其成因；中国旅游资源讲解能力。

能力目标：培养初步的旅游资源观察、判断、口头表达地能力；掌握中国主要旅游地和旅游线路的基本情况； 熟练阅读中国旅游地图，收集旅游信息的能力；旅游资源讲解词编撰，旅游资源讲解，导游带团方法。

素养目标：培养旅游资源保护理论思想、旅游可持续发展思想；重点结合地方旅游资源讲解练习，为地方旅游经济服务。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：旅游资源类型、特征、成因；旅游资源美学特征与欣赏；中国发展旅游业的地理条件和丰富多彩的旅游资源；中国不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布知识、旅游资源或景点的知识。

教学要求：注重理论与实践的融合，即确保1/2的理论教学与1/2的实践教学，注重实践演练，真正实现“理实一体化”；注重引进新型教学技术方法，包括但不限于案例教学法、情境教学法、多元智能教学法、项目教学法、角色扮演教学法等；注重学生的团队合作；注重线上线下混合式教学。

（7）《形体》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：地面的形体训练、扶把训练、中间形体训练、舞蹈形体训练、语态训练

能力目标：能力目标、帮助提升自身心理素质、培养团队精神、提升学生职业技能素养

素养目标：树立良好的身体素质为国家高铁建设做贡献；提升良好的职业素养和职业形象；提高自身身体素质和精神面貌

教学内容和教学要求：

主要教学内容：本书为全国职业教育服务礼仪类规划教材。主要内容包括：形体认知，形体训练基础，减脂增肌训练，芭蕾形体训练，健身操课训练，形体矫正训练。

教学要求：教师每节课都带领学生在实训室上课，言传身教，以前景演练教学法教导学生进行训练。学生每节课都认真穿形体服进行训练，牢固掌握基本知识，训练好形体，且平时走路，坐立养成良好的习惯，为今后上岗打好基础。

专业核心课：

主要课程有导游业务、模拟导游、旅行社业务、地方导游基础、旅游市场营销、旅游英语等，各课程目标、主要内容和教学要求。

（1）《导游业务》（108学时，6学分）

课程目标：

知识目标：了解导游服务和导游人员的基本知识，熟悉地陪、全陪和领队的基本工作流程和规范要求，掌握游客个别要求的处理、问题和事故的处理,导游带团技能和讲解技能等。

能力目标：能够根据接待对象的情况创作导游词并提供讲解服务;能够组织旅游活动、维护游客安全和处理游览活动常见问题,为接待对象提供导游服务。

素养目标：具备“诚、爱、精、创”的导游职业道德、服务与安全意识、团队协作精神、终身学习习惯和较好的人文素养。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：本课程主要包括初识职业之-导游服务和导游人员的认知;新手上路之地陪、全陪、领队导游服务规程:熟手精进之-游客个别要求的处理以及问题和事故的预防与处理:能手养成-导游综合实训四大模块内容。

教学要求：注重理论与实践的融合，即确保1/2的理论教学与1/2的实践教学，注重实践演练，真正实现“理实一体化”；注重引进新型教学技术方法，包括但不限于案例教学法、情境教学法、多元智能教学法、项目教学法、角色扮演教学法等；注重学生的团队合作；注重线上线下混合式教学

（2）《模拟导游》（108学时，6学分）

课程目标：

知识目标：掌握导游工作必备的基础知识。通过实践训练，使学生逐步获得导游工作各项程序所需能力，初步具备独立带团能力。

能力目标：能按照导游服务程序完成旅游接待计划；能根据服务对象提供导游讲解服务；能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服务等游客旅游者个别要求。

素养目标：教师通过言传身教，营造积极向上的课堂氛围，激发学生专业学习的热情，使学生树立和强化良好的职业道德。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。

**教学内容和教学要求：**

**主要教学内容：**全省主要A级景点概况，侧重于导游词创作、导游词讲解的基本技能。

**教学要求：**注重理论与实践的融合，即确保1/2的理论教学与1/2的实践教学，注重实践演练，真正实现“理实一体化”；注重引进新型教学技术方法，包括但不限于案例教学法、情境教学法、多元智能教学法、项目教学法、角色扮演教学法等；注重学生的团队合作；注重线上线下混合式教学。

（3）《全国导游基础》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：把握全国导游基础知识，了解导游基础知识的内涵，掌握旅游历史、宗教、园林、古代建筑、民族民俗、文学艺术等方面的文化知识，具有深厚的理论功底，熟练掌握各种旅游文化现象产生的原因及其规律，把握各种旅游文化现象的本质；熟悉各种典型旅游景点的传统文化背景讲解知识；运用所学知识为游客提供优质服务。

能力目标：应用所学的导游基础知识文化背景知识，能深入分析各种类型旅游景观所蕴藏的深厚的文化内涵；具备个案分析能力。深入分析旅游文化资源所蕴藏的深厚的旅游文化内涵；结合导游业务，能把握不同性质旅游文化景点的讲解侧重点。

素养目标：培养学生良好的职业道德素质，进行历史文化知识教育，培养学生良好的历史文化素质；从而具备细心、周密、热情的服务意识，团结、协作、宽容的合作意识，灵活、克制、诚信的职业意识。

**教学内容和教学要求：**

**主要教学内容：**中国历史小常识、中国旅游地理、中国民族民俗、中国四大宗教、中国古代建筑、中国古代园林、中国烹饪主要菜系、中国文物特产。

**教学要求：**通过教学使学生了解中国历史发展简史，熟悉导游工作所需的历史文化常识，通过讲授使学生掌握中国旅游文化的知识，这些内容是一个合格导游所必须具备的基本知识。

（4）《旅游市场营销》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：掌握旅游营销的概念；会识别旅游电子商务的类型；会分析旅游营销的方式的特点及优劣；

能力目标：会分析旅游企业营销的机遇和挑战；掌握旅游营销的特点。

素养目标：具有良好的职业道德和团队协作精神；具有良好的心理素质、诚信品格和社会责任感；具有踏实肯干的工作作风和主动的服务意识。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：能进行网上旅游产品策划；会旅游网络营销的方法和技巧；能进行线上旅游客户服务；能进行旅游网上预订。能阐述网络安全最新技术；掌握网络营销基本知识。

教学要求：学生善于捕捉市场信心、观察敏锐、不浮躁；耐心细致、具有人际交往的良好素质；具备较高的信息素养等。

（5）《旅游英语》（36学时，2学分）

课程目标：

知识目标：学生应熟悉入境涉外导游和出境领队服务的工作流程与规范，掌握旅游景点英语讲解和沿途英语讲解的内容以及出境游领队工作的英语交际会话。

能力目标：使学生掌握境内涉外导游服务英语讲解、协调能力和特殊问题的处理能力；境外领队工作的英语协调、交际能力与危机处理应变能力。

素养目标：增进学生的语音语调和会话流利程度以及听力理解能力，丰富学生的英语国家文化知识，提高学生的综合英语语言素质。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：讲授入境游导游接待和出境游领队服务涉及的英语专业词汇、核心句型和情境会话，出入境旅游过程中涉及的各类表格的填写知识，以及危机处理应变技巧。

教学要求：注重理论与实践的融合，即确保1/2的理论教学与1/2的实践教学，注重实践演练，真正实现“理实一体化”；注重引进新型教学技术方法，包括但不限于案例教学法、情境教学法、多元智能教学法、项目教学法、角色扮演教学法等；注重学生的团队合作；注重线上线下混合式教学。

餐饮服务与管理（72学时，4学分）

课程目标：

素质目标:通过该门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到:动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。

知识目标:主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务了解、熟悉并掌握餐饮部组织机构设置,餐厅员工管理,餐饮设备、用品管理,餐饮服务质量管理和餐饮安全管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

能力目标:该课程的学习，使学生掌握餐饮基层管理管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调管理的能力等。

主要教学内容：本课程包含餐饮部概述、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、酒吧管理、员工管理、质量安全管理和设备安全管理内容。

教学要求：

教学场地:多媒体教室、餐饮实训室

教学方法:项目式教学、情境模拟法、分组讨论法、成果导向法等教学方法。

考核评价:采取理论、技能测试及成果展示为一体的综合评价方式开展课程考核，总体评分由学习态度20%、学习效果50%和项目学习成果30%共同组成。

客房服务（72学时，4学分）

课程目标：

素质目标:培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品质和良好的道德观，并适应行业发展规律与职业

变化的能力。

知识目标:了解和熟悉星级酒店中客房部的整体工作内容;理解并掌握该部门重要工作岗位的工作程序与

客房服务与方法;能在各星级酒店的客房部熟练进行各种常规的管理对客服务。

能力目标:能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，达到中、高级客房服务员的水平。

主要教学内容：包含客房部概述、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、对客服务工作、客房服务用语、客房公共区域的清洁保养、布件的洗熨和特殊污渍的处理、客房部人力资源管理、客房质量管理及安全管理等内容。

课程性质:专业核心课课程

教学场地:多媒体教室、客房实训室

教学方法:项目式教学、情境模拟法、分组讨论法、

教学要求：案例分析法等教学方法。考核评价:本课程根据“以能力为中心”的原则制定考核标准，充分体现实际操作的重要性，采用过程性考核(40%)和期末考试(60%)相结合的方式，综合考察学生课堂参与程度与掌握

专业选修课

主要课程有旅游摄影、地方红色旅游资源、研学旅行策划与组织、中国民族民俗、中国饮食文化等，各课程目标、主要内容和教学要求。

《旅游摄影》（36学时，2学分）

课程目标：

知识目标：了解相机的结构和原理，掌握人物拍摄的资兴市技巧和基本构图方法。

能力目标：能拍摄出构图合理的作品，为游客提供个性化服务。

素养目标：培养学生的审美素养、服务意识、推销意识和创新意识，具有耐心细致的态度，具有精益求精的职业精神。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：1.旅游摄影必备装备2.摄影基本技巧3.人物摄影的技巧4.摄影的取景方法

教学要求：1.采用任务驱动法为主，以室外采风的形式，更好的掌握人物和风光的拍摄手法。

（2）《旅行社业务》（72学时，4学分）

课程目标：

知识目标：具备从事旅行社工作的基础知识和基本的操作能力；能具有合理制定工作计划并给予实施的能力；具备与客户、同事、领导的交流和沟通能力，能够与交流对象说明工作内容。

能力目标：具备创新能力和对旅游市场的洞察能力；具有旅行社职业的就业能力和初步职业的判断能力；具有独立开展市场调查的能；具有查找相关资料、取得前沿信息的能力。

素养目标：具有良好的职业道德和团队协作精神；具有良好的心理素质、诚信品格和社会责任感；具有踏实肯干的工作作风和主动的服务意识。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：具备从事旅行社工作的基础知识和基本的操作能力；能具有合理制定工作计划并给予实施的能力；具备与客户、同事、领导的交流和沟通能力，能够与交流对象说明工作内容。

教学要求：注重理论与实践的融合，即确保1/2的理论教学与1/2的实践教学，注重实践演练，真正实现“理实一体化”；注重引进新型教学技术方法，包括但不限于案例教学法、情境教学法、多元智能教学法、项目教学法、角色扮演教学法等；

注重学生的团队合作；注重线上线下混合式教学。

（3）《酒店服务》（72学时，4学分）

课程目标：

通过本课程的学习，掌握饭店基层管理的技能和相关理论知识,学完本课程时，学生能够达到饭店领班、主管工作的标准,符合直接上岗的要求,在训练学生处理经营管理业务能力的同时,培养学生有关饭店礼仪、饭店营销等相关知识，树立安全、节能、服务等意识,为发展职业能力奠定良好的基础。培养学生使用管理方法对饭店各部门进行日常业务管理、能对饭店各部门进行计划管理，能对饭店各部门]进行组织管理、能对饭店各部门人力资源进行管理、能对饭店各类产品进行质量管理、能对饭店各类产品进行价格管理、能对饭店各部门业务进行管理。

主要教学内容：

本课程通过对饭店概述、饭店计划管理、饭店组织管理、饭店人力资源开发与管理、饭店价格管理、饭店质量管理、饭店营销、饭店前厅服务与管理、饭店客房服务与管理、饭店餐饮服务与管理等内容的学习，掌握管理理论知识与基本技能，通过饭店各部门岗位的工作场景进行饭店经营、管理业务操作，训练学生从事饭店经营管理的业务能力。

教学要求：

本课程按照变学科课程体系为任务引领型课程体系的总体设计思路，变知识本位为能力本位，以任务与职业能力分析为依据，确定职业能力培养目标;变书本知识的传授为动手能力的培养，以管理训练为载体，创设工作情境，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式，在讲授管理内容的同时按项目进行管理训练，结合职业资格证书考核，培养学生的动手能力。

（4）《中国饮食文化》（36学时，2学分）

课程目标：

知识目标：掌握中国饮食文化及八大菜系概述;掌握中国传统食礼;掌握中国筷子文化和精神内涵;掌握中国历史名人与饮食相关故事典籍。

能力目标：能介绍中国饮食文化和特征:能介绍中国八大菜系的历史及特点;能讲述中国传统的节日食宿:能介绍中国筷子文化以及讲述中国历史名人与饮食的故事。

素养目标：对中国饮食文化有大概的认识，增强学生学生的人文素养;具有良好的职业人文素养。

教学内容和教学要求：

主要教学内容：

项目一:中国饮食文化的定义及特征:项目二:八大菜系概述;项目三:文学作品中的饮食文化:项目四:节日和人生礼仪食俗;项目五:中国筷子文化;项目六:历史名人与饮食;

教学要求：1.教学条件:多媒体教室。2.教学方法:以案例教学法、讲授法、情景教学法、小组合作法、任务驱动法为主。3.师资要求:任课老师应具有相关专业大专以上学历或讲师以上职称，较为深厚的人文素养、饮食文化相关知识，同时应具备较丰富的教学经验。4.考核要求:建立阶段性

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为40周，其中教学时间36周，每周28学时，顶岗实习按每周28小时(1小时折合1学时)安排，3年总学时数3228。公共基础课学时约占总学时的31.22%,专业核心课学时约占总学时19.51%，专业基础课学时约占总学时19.51%，顶岗实习占总学时18.58%，实践性教学学时占总学时的50.3%。根据旅游服务与管理专业人才培养教学实施安排，制定教学进程表。

（二）教学周数分配表 （附表一）

（三）教学进程安排表 （附表二）

（四）实习实践教学安排表 （附表三）

（五）人才培养具体实施

人才培养过程中，实行课证互换，一种职业资格证书对应一门课程、一个技能大赛获奖证书对应一门课程，一个项目对应一门课程，明确职业资格证书等级、技能大赛获奖等级或项目级别对应课程分数。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行业、职业资格证书名称  技能大赛获奖证书名称 | 证书等级要求 | 课程 | 校内鉴定部门 |
| 1 | 导游资格证书 | 初级 | 模拟导游 | 教务处 |
| 2 | 1+X研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书 | 初、中、高级 | 研学旅行课程设计 | 教务处 |
| 3 | 茶艺师资格证 | 高级 | 茶艺 | 教务处 |
| 4 | 1+X旅行策划职业技能等级证职业技能等级证书 | 中级 | 旅游策划 | 教务处 |
| 5 | 研学旅行指导师技能大赛 | 省级 | 研学指导师实务 | 教务处 |
| 6 | 导游服务技能大赛 | 省级 | 模拟导游 | 教务处 |
| 7 | 普通话等级证书 | 二级甲等 | 普通话 | 教务处 |
| 8 | 计算机等级证书 | 一级 | 信息技术 | 教务处 |

备注：各专业不超过6学分。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

**（一）师资队伍**

根据教育部颁布《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，合理配备教师资源。

1.基本要求:能胜任教学任务，专业知识和专业能力结构合理、数量足够的师资团队，双师型教师占专业教师的90% 以上。

2.配备能带领专业教师进行专业各项建设工作任务的专业负责人1名、专业带头人至少1名。

3.专业课教师数量要占本专业专任教师数的60%以上。

4.本专业师资队伍基本情况

本专业现有专职教师9人，其中高级职称3人，硕士研究生3人，“双师型”教师8人。在教学中严格加强教师职业道德建设，严格实行教师考核制度，做到零重大教学事故率，对不能胜任教学的教师实行转岗或辞退。提高教师准入标准，保持合理的专任教师年龄、职称和学历结构，要求全部教师学历在本科以上文凭，专任教师具有较为丰富的行业企业实践经验，能够从实践中提炼和印证理论，运用理论指导实践；要求每位专任教师能讲两门及以上的专业课程。

**(二)教学设施**

本专业应配备专业课教室、校内实训实习室和校外实训基地。实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备实训教研及展示等多项功能及理实一体化教学功能。校内实训基地应包括岗位技能实训室和综合技能实训中心，校外实训基地应满足专业教学要求。实训设备配置应不低于相关标准。

1.专业课教室

专业教室一般配备黑板、一体机、多媒体计算机、实物展示平台、音箱设备、互联网接入或WIFI环境，并实施网络安全防护措施;安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实践教学条件

校内实践教学条件按照完成专业学习领域核心课程的学习情境教学要求配置，每个场地满足一次性容纳50名学生进行基于行动导向的理论实践一体化教学的需要。专业课程的实践条件配置与要求见下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 主要工具与设备名称 | 工位数 | 主要实训项目 | 支撑课程 |
| 1 | 导游模拟室 | 组合音响、无线话筒、投影屏幕、地陪服务实训仿真模拟软件、 | 50 | 导游讲解 | 模拟导游 |
| 2 | 智慧教室 | 多媒体设备、电脑等 | 50 | 设计旅游线路、旅游产品、营销方案 | 导游业务、旅游计调实务 |
| 3 | 形体房 | 教师主控台、投影仪、组合音响、投影屏幕、瑜伽垫 | 50 | 形体与礼仪训练 | 旅游服务礼仪 |
| 4 | 茶艺室 | 茶艺用具、茶艺桌 | 6 | 茶艺表演 | 茶艺 |
| 5 | 客房实训室 | 标间 | 4 | 铺床练习 | 铺床实操 |

3.校外实训基地

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，我校设立旅游服务与管理专业校外实习、实训基地筛选省内优质酒店、当地4A/5A景区景点以及当地出名旅行社进行深度合作。这些实训、实习基地具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置安全可靠。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。学生能够提前与工作岗位对接，更好地适应未来的工作环境。

**(三)教学资源**

旅游服务与管理专业一直重视教材的建设和改革。校内专职教师和企业管理人员合作共同开发建设了多门精品课程以及网络课程，包括省级精品课程《旅游概论》，校企共建课程《地方红色旅游资源》等，课程资源丰富，知识、技能符合企业需求。目前共建课程含有课程网站、一体化教材以及实训指导书等，为学生学习突破了时间和空间的限制，有利于学生进一步掌握专业知识和技能。

1.教材

教材选用基本要求:专业课、专业选修课教材建议选用中职专用教材，优先选用职业教育国家规划教材。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

图书配备有关基本要求:学校图书馆应有旅游服务与管理、旅行社运营、旅游资源、旅行社管理、旅游营销等有关本专业的课程教材、培训教材等图书;图书馆应订阅《旅游学刊》《经济地理》《旅游科学》《中国旅游杂志》等多种相关专业的报纸、杂志和学术期刊。

3.数字资源

数字资源配备有关基本要求:依托优质教学平台，优先从国家级数字化资源库中选用数字化教学资源、鼓励老师开发建设与课程配套的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、试题库等线上资源，与企业合作开发虚拟软件，建成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、能满足信息化教学的数字教学资源库。

**（四）教学方法**

1.依据本专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，注重教与学的互动，采用基于工作过程导向的教学，做中学，做中教，有效提高学生的学习积极性和主动性，提高课程教学效果，以达到预期的教学目标。

2.公共基础课可采用教师讲述法、问题探究法、自学指导教学法等教学方法通过自主学习、课堂讨论、知识竞赛等形式，调动学生学习的积极性。通过公共基础课的学习，提升学生的文化素养，为专业基础课和专业技能课的学习奠定基础。

3.专业基础课采用基于工作过程导向教学法、案例教学法、项目教学法、演示教学法、混合式教学法等教学方法,结合多媒体教学课件、数字化教学资源和企业走访参观等手段、使学生增强感性认识，更好地理解和掌握比较抽象的理论性知识提高学习能力，为专业技能方向课的学习奠定扎实的基础。

4.专业技能方向课可以采取情景模拟、任务驱动、项目教学等模块化教学，利用课前自学、分组模拟训练，结合多媒体教学课件、教学动画、微课等数字化教学资源手段，使学生在情境中体会把握，提高教学的效果，从而增强学生的实践能力，培养学生的创新能力。

5.特色专业课可以根据课程特色和学校特色，灵活采用各种教学方法开展教学。

6.在教学过程中,通过各种典型案例,加强学生职业道德和职业素养的培养，培养学生诚实守信、遵纪守法、廉洁自律、善于沟通和团队合作的品质，培育学生的学习能力、信息素养以及专业精神、职业精神和工匠精神，并引导学生树立正确的理想信念、学会正确的思维方法、培育正确的劳动观念。

**（五）学习评价**

1.教师评价考核机制

教师评价考核机制主要包括教学督查、同行评教、学生评教、考核课及公开课等内容。

1）教学督查

为促进教育教学工作的改进与教学质量的提高，激发广大教师按照一定的教学规范扎实开展教学工作，我系成立教学督导小组，对教师的教学行为、教学常规、师德表现进行全面深入的督导检查。

2）同行评教

同行教师评教是对教师教学质量进行评定的重要依据。积极开展同行教师评教，通过互评互助，强化教师的师德素质、敬业精神，互助互学，协同促进。进一步完善教学质量监控系统，准确评价教师教学质量，不断提高教师的教学水平和教学质量。

3）学生评教

学生评教系统是把主动权交给学生，根据教师日常教学规范设置一定的评价标准让学生结合自己的上课体验对教师进行评价。通过调查，聆听学生的声音让学校和教师了解在教学中存在的问题和值得发扬的地方，有利于加强师生沟通，提高教师教学质量。

4）考核课及公开课

要求新进教师上“考核课”，其他教师上“公开课”，邀请教务处和督导室的领导光临指导，以检验教师一年的进步和发展。教师在课堂中展示自己在教学技巧、教学过程设计、教学实施、课堂驾驭方面的能力，接受同行和学生的评价。每位教师的考核课或公开课后组织全组教师参与评课，面对面的进行交流，指出上课教师的优点和不足。通过这样的活动，查找出自身的不足，学习到同行的优点，提高每位教师的教学水平。

5）其他方面

除了对教师教学质量考核外，还需要对教师科研能力，学历提升、专业技能提升、参与学术活动、技能大赛等方面进行考核评价。

2.学生评价考核机制

1）变过程考核为模块化考核

以专业为核心、建立专业课程群，在专业技能方面，以专业培养目标为基础划分几个模块进行考核，重点突出，针对性和实用性强，有利于提高学生操作技能。

2）变课堂考核为企业考核

将不同的模块放在实训企业对应岗位进行考核，考核内容与生产实际相结合，所需要的设备、案例等都与企业紧密贴近，考核教师都是具有生产一线经验的双师型教师，考核标准按照对应旅游行业标准来衡量。

3）变集中考核为过程性考核

由于期末成绩具有一定偶然性，不利于激励学生主动性学习，将考核与学生以后的典型实习工作岗位相结合，划分典型实习工作岗位模块，分模块进行考核，每一模块考核通过进入下一个模块学习，直到所有模块学习通过学生方能毕业。

3.三方评价体系

旅游服务与管理专业建设中的三方评价体系主要体现在三方面：一是大多数实践教学课程成绩由企业兼职教师和专任教师共同评定；二是规定学生在校学习必须通过社会化考试取得一个以上专业相关的职业资格证书；三是通过专业教学评价机构，对专业教学进行评价。

**（六）质量管理**

1.机制和制度方面

建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业考核以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.业务能力与学习培训方面

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，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。专任教师一学期须听课评课10次，参加旅游行业社会服务、行业技能大赛、中职教师技能竞赛、指导学生技能大赛、模块化课程开发能力培训、国(省)培进修等培训等专项任务;推荐青年教师、新入职教师与企业师傅结成师徒对子，通过师徒共同进行教学资源建设、教科研、技术服务、开展教案交流、现场观摩比赛“传帮带”活动；新教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3.学生毕业就业方面

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，出具具体的分析报告，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，找出问题、分析原因，提出措施，为下一届人才培养提供参考依据。

4.团队建设方面

专业教学团队组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，借助校企深度融合，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1.符合国家、省级教育部门颁布的中等职业学校学籍管理的有关规。

2.思想品德评价合格，身心健康。

3.学业成绩考核合格。学分要求：本专业必须修满174学分可毕业。

4.顶岗实习和社会实践成绩考核合格

十、附录

附表一

教学周数分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 周次  学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 一 |  |  | ★ | ★ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ● |
| 二 | ☆ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ● |
| 三 | ☆ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ● |
| 四 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ● |  |
| 五 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 六 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ○ | ○ | ○ | ○ |  |  |  |  |  |  |  |  |

符号说明： ★--军训，☆—社会实践，■--理论教学，▲—顶岗实习，△--校内实训， ○ -毕业设计（论文）， ●-考试

附表二

旅游服务与管理专业教学进程表

| 分类 | 编  号 | 课程名称 | 课程性质 | 学分 | 学时安排 | | | 理论教学活动周数  及课内周学时 | | | | | | 考核  形式 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1学年 | | 2学年 | | 第3学年 | |
| 总计 | 理论 | 实践 | 20周 | 20周 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 公共基础课程 | 1 | 语文 | 必修 | 12 | 216 | 198 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  | 考试 |
| 2 | 数学 | 必修 | 8 | 144 | 144 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 考试 |
| 3 | 英语 | 必修 | 8 | 144 | 144 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 书面+口语 |
| 4 | 中国特色社会主义 | 必修 | 2 | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 5 | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 2 | 36 | 36 | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 考试 |
| 6 | 哲学与人生 | 必修 | 2 | 36 | 36 | 0 |  |  | 2 |  |  |  | 考试 |
| 7 | 职业道德与法制 | 必修 | 2 | 36 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考试 |
| 8 | 体育与健康 | 必修 | 8 | 144 | 24 | 120 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 考试 |
| 9 | 历史 | 必修 | 4 | 72 | 72 | 0 | 2 |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 10 | 艺术 | 必修 | 2 | 36 | 18 | 18 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 11 | 信息技术 | 必修 | 6 | 108 | 36 | 72 | 2 | 2 |  | 2 |  |  | 考查 |
| 小计 | | | **56** | **1008** | **780** | **228** | **15** | **15** | **13** | **13** |  |  |  |
| 1 | 普通话 | 选修 | 2 | 72 | 36 | 36 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 考查 |
| 2 | 就业指导 | 选修 | 1 | 18 | 10 | 8 |  |  |  | 1 |  |  | 考查 |
| 3 | 人文素养 | 选修 | 1 | 18 | 10 | 8 |  |  | 1 |  |  |  | 考查 |
| 小计 | | | **4** | **108** | **56** | **52** | **1** | **1** | **2** | **2** |  |  |  |
| 专业技术基础课程 | 1 | 旅游概论 | 必修 | 4 | 72 | 60 | 12 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |
| 2 | 旅游地理 | 必修 | 4 | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |
| 3 | 旅游政策法规 | 必修 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |
| 4 | 地方导游基础 | 必修 | 4 | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |
| 5 | 形体 | 必修 | 4 | 72 | 0 | 72 | 2 | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 6 | 旅游心理学 | 必修 | 2 | 36 | 24 | 12 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 7 | 旅游服务礼仪 | 必修 | 4 | 72 | 18 | 54 | 2 | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| **小计** | | | **26** | **468** | **210** | **258** |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业核心和拓展课程 | 1 | 导游业务 | 必修 | 6 | 108 | 54 | 54 |  |  |  | 6 |  |  | 考试+操作 |
| 2 | 模拟导游 | 必修 | 6 | 108 | 18 | 90 |  |  | 6 |  |  |  | 考试+操作 |
| 3 | 全国导游基础 | 必修 | 4 | 72 | 36 | 36 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |
| 4 | 旅游市场营销 | 必修 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  |  | 4 |  |  | 考试+操作 |
| 5 | 旅游英语 | 必修 | 2 | 36 | 18 | 18 |  | 2 |  |  |  |  | 口语 |
| 6 | 餐饮服务与管理 | 必修 | 4 | 72 | 18 | 54 |  |  | 4 |  |  |  | 实操 |
| 7 | 客房服务 | 必修 | 4 | 72 | 18 | 54 |  |  |  | 4 |  |  | 实操 |
| **小计** | | | **30** | **540** | **198** | **342** |  |  |  | 14 |  |  |  |
| 1 | 旅游摄影 | 选修 | 2 | 36 | 0 | 36 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 2 | 旅行社业务 | 选修 | 4 | 72 | 18 | 54 |  |  |  |  | 4 |  | 考查 |
| 3 | 酒店服务 | 选修 | 4 | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  |  | 4 | 考查 |
| 4 | 中国饮食文化 | 选修 | 2 | 36 | 18 | 18 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |
| **小计** | | | **12** | **216** | **72** | **144** |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | **128** | **2340** | **1316** | **1024** | **14** | **14** | **16** | **16** |  |  |  |
| 集中实践课程/环节 | **1** | 导游服务实训 | | 4 | 72 | 0 | 72 |  |  |  |  |  |  | 实践 |
| 2 | 酒店综合实训 | | 4 | 72 | 0 | 72 |  |  |  |  |  |  | 实践 |
| **3** | 顶岗实习 | | 30 | 540 | 0 | 540 |  |  |  |  |  |  | 实践 |
| **合计** | | | **38** | **684** | **0** | **684** |  |  |  |  |  |  |  |
| **总计** | | | | **166** | **3024** | **1316** | **1708** | **30** | **30** | **31** | **31** | **30** | **30** |  |

附表三

实习实践教学安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实践教学内容** | **学分** | **考核方式** | **实践教学时间安排** | | | | | |
| **第一学年** | | **第二学年** | | **第三学年** | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | 模拟导游实训 | 2 | 考查 |  | **√** |  |  |  |  |
| 2 | 旅游销售实训 | 2 | 考查 |  |  | **√** |  |  |  |
| 3 | 茶艺实训 | 2 | 考查 |  |  |  | **√** |  |  |
| 4 | 顶岗实习 |  | 考查 |  |  |  |  | **√** | **√** |

附表四： 课程结构与学时安排

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程  分类 | 课程属性 | 课程门数 | 学分 | 学时分配 | | | 占总课时比例 |
| 理论 | 实践 | 合计 | 实际占比 |
| 1 | 必修课 | 公共基础课 | 11 | 56 | 780 | 228 | 1008 | 33.33% |
| 专业（技能）课 | 14 | 56 | 408 | 600 | 1008 | 33.33% |
| 2 | 选修课 | 公共选修课 | 3 | 4 | 56 | 52 | 108 | 10.72% |
| 专业选修课 | 4 | 12 | 72 | 144 | 216 |
| 3 | 集中实践 | | 3 | 38 | 0 | 684 | 684 | 22.62% |
| 合计 | | | 35 | 166 | 1316 | 1708 | 3024 | 100% |
| 理论性教学学时占比 | | | 43.52% | | | | | |
| 实践性教学学时占比 | | | 56.48% | | | | | |

