

# 旅游服务与管理专业 人才培养方案



参赛组别：专业技能一组

课程名称：《导游实务》

专业名称：旅游服务与管理



# 目 录

一、专业名称及专业代码·····	1
二、招生对象与学制·····	1
三、接续专业·····	1
四、培养目标与人才培养规格·····	1
五、职业岗位与职业资格证书·····	2
六、课程体系结构图·····	2
七、人才培养模式·····	7
八、教学环节时间分配表·····	7
九、教学周学时安排·····	8
十、教学实施建议·····	9
十一、教学实施与保障·····	10
十二、毕业要求·····	11



## **\*\*学校**

### **旅游服务与管理专业人才培养方案**

#### **一、专业名称(专业代码)**

[专业名称]旅游服务与管理专业

[专业代码]740101

#### **二、招生对象与学制**

[招生对象]初中毕业生或具有同等及以上学力者

[学制]学制 3 年

#### **三、接续专业**

高职:旅游管理 旅游外语酒店管理

本科:旅游管理 旅游外语酒店管理 旅游电子商务

#### **四、培养目标及人才培养规格**

##### **(一)培养目标**

按照“以立德树人为根本，以服务发展为宗旨”的要求，本专业为适应地方社会主义市场经济发展和旅游市场人才的需要，培养德、智、体、美、劳等全面发展，职业素质和人文素养良好，专业技能较强，具有良好的职业道德和工匠精神，能在旅游企业如旅行社、旅游饭店、旅游景区等第一线从事接待、服务和管理等工作的高素质劳动者和技能型专门人才。

##### **(二)人才培养规格**

###### **1. 专业知识**

- (1)掌握语文、数学、英语等本专业所需的文化基础知识；
- (2)掌握服务礼仪以及一定的公关知识；
- (3)掌握人际交往与沟通的基本知识；
- (4)掌握中国旅游地理、历史、旅游文学等专业知识；
- (5)掌握旅游心理、旅游概论、导游实务、景区景点管理的专业知识；
- (6)掌握中餐服务、客房服务、前厅服务的专业知识。

###### **2. 专业技能**

- (1)能安全使用及日常保养相关的工作设备，能指导使用、日常维护相关客用设施设备；
- (2)能处理饭店服务和旅行社、运营与管理工作中常规问题及一般非常规问题，能应对各种突发状况；
- (3)能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通；
- (4)能熟练使用信息管理系统、应用办公及业务软件对客户服务处理相关电子资料；
- (5)能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

###### **3. 核心素养**

(1)具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

(2)具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，



具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有责任意识、服务意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

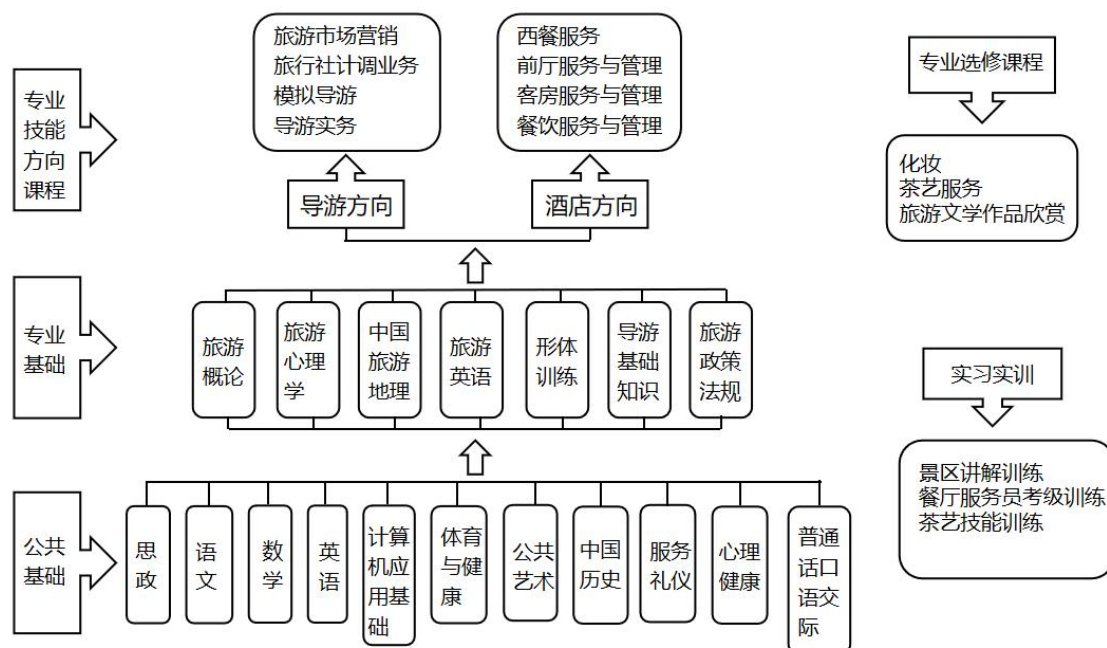
(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，能面对各种挫折；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法；具有良好的礼仪修养，拥有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 五、职业岗位与职业资格证书

专业化方向	职业岗位	职业资格证书	1+X 证书
高星级酒店服务方向	前厅服务员	中级客房服务员	酒店运营管理 餐饮服务管理
	客房服务员	中级餐饮服务员	
	餐厅服务员	前厅接待员	
	行李员	中级茶艺师	
	迎宾员	中级营养师 中级调酒师	
旅游服务与管理方向	导游员	导游证 计算机初级证书 中级茶艺师 中级营养师	研学旅行策划与管理 定制旅行管家服务 利用大数据分析
	景区讲解员		
	计调		
	票务		
	旅游接待员		

### 六、课程体系结构

#### (一) 课程结构





## (二) 课程设置及要求

### 1. 公共基础课程

#### (1) 思政(72 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。是学校德育工作的主渠道,是学校实施素质教育的重要内容。

本课程包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四门必修课程。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和新时代中国特色社会主义思想为指导,主要对学生进行思想政治教育、道德教育、法纪教育、职业生涯和职业理想教育,不断提高学生的思想政治素质、职业道德素质和法律素质,促进学生的全面发展。通过学习,引导学生根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划,树立正确的职业观念和职业理想;增强社会主义法治意识,积极践行社会主义核心价值观;认同我国的经济、政治制度,坚定走中国特色社会主义道路的信心;正确认识和处理人生发展中的基本问题,自觉把个人理想融入中国特色社会主义共同理想,把个人奋斗融入实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴宏伟目标,逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

#### (2) 语文(160 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。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,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,培养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;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,形成良好的个性和健全的人格,促进职业生涯的发展。

#### (3) 数学(124 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。在九年义务教育的基础上,使学生进一步学习并掌握生活和职业岗位必需的数学基础知识,掌握计算技能、计算工具的使用技能、数据处理技能;培养观察能力、空间想象能力、分析及解决问题能力、初步的数学思维能力等;引导学生逐步养成良好的学习习惯,具有实践意识和创新意识,培养实事求是的科学态度,提高学生就业创业的能力。

#### (4) 英语(128 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。在九年义务教育基础上,使学生进一步学习英语基础知识,培养听、说、读、写等语言技能,初步具有职场英语的应用能力,能借助词典等工具书读懂与专业相关的简单技术、业务资料,如产品说明、广告和操作说明等,并能通过网络查询相关信息;激发和培养学生学习英语的兴趣,提高学生学习的自信心,帮助学生掌握学习策略,养成良好的学习习惯,提高自主学习能力;引导学生了解、认识中西方文化差异,培养正确的情感、态度和价值观。

#### (5) 计算机应用基础(128 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要学习计算机的基本知识及基本操作,初步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,能正确使用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,能利用计算机知识解决学习、工作、生活中常见的问题。同时,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,为学生进一步学习计算机有关知识打下基础。

#### (6) 体育与健康(128 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。是以促进学生体质与健康发展为目标的综合类课程,是实施素质教育和培养德、智、体、美全面发展的高素质劳动者和技能型人才不可缺少的重要途径。主要学习体育与健康的基本知识、体育技能和方法,以身体练习为主要手段,树立“健康第一”的指导思想,通过科学指导和安排体育锻炼过程,培养学生健康的人格,增强体能素质,提高综合职业能力,培养终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯,提高生活质量,为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

#### (7) 公共艺术(36 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。音乐课程是一门面向所有学生的音乐普及教育课程,对于被教育者来说,该课程通过对音乐艺术作品的广泛涉猎和各种艺术鉴赏活动的参与,以期达到学生提升艺术修养和审美情趣,塑造、完善人格的目的。

#### (8) 中国历史(36 学时)

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。通过本课程帮助我国历史发展的基本脉络和优秀文化传统,进一步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;同时能通过历史上先贤们的嘉言懿行,自觉养成健全的人格,树立正确的历史观、人生观、和价值观,为未来的学习、工作和生活打下基础。

#### (9) 心理健康(72 学时)

本课程是旅游服务与管理专业选修的一门公共基础课程。通过本课程帮助学生了解心理健康的基本知识,树立心理健康意识,掌握心理调适的方法:指导学生正确处理各种人际关系,学会合作与竞争;培养职业兴趣,提高应对挫折、求职就业及应社会的能力:正确认识自我,学会有效学习,确立符合自身发展的积极生活目标;培养责任感、义务感和创新精神,养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质,提高全体学生的心理使康水平和职业心理素质。

#### (10) 服务礼仪(66 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业选修的一门公共基础课程。帮助学生了解有关礼仪的基本知识,理解礼仪与道德建设、礼仪与个人素质的关系,掌握礼仪规范要求,并养成自觉习惯。通过学习和锻炼,初步具备运用以上知识的能力,不断加强自身修养,提高学生的综合素质。

#### (11) 普通话口语交际(36 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业选修的一门公共基础课程。以国家的语言文字政策为依据,学习普通话的基础理论和基本知识,加强基本技能训练,使学生掌握普通话中声母、韵母、声调、语流音变的正确发音,以及朗读技巧、口语表达技能等知识,使其具备方言的辨证能力,并能够用标准或比较标准的普通话,进行一般口语交际。提高学生理解、分析和运用普通话的能力,使学生能顺利地通过测试并达到理想的等级标准,为将来的工作打好基础。

### 2. 专业基础课程

#### (1) 旅游概论(36 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。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。

#### (2) 旅游心理学(72 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使学生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。

#### (3) 中国旅游地理(64 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使学生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了解旅游地理学的基本理论,了解人类旅游与地理环境的关系,认识旅游活动的产生和发展规律,不断提高学生的专业素养。

#### (4) 旅游英语(66 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使学生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的沟通、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涉外服务,提高自身的旅游工作与社交能力。

#### (5) 形体训练(68 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使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。

#### (6) 导游基础知识(124 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使学生掌握中国历史、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,提升学生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。

#### (7) 旅游政策与法规(72 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。通过学习使学生了解《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、旅游出入境管理等相关法律、规范;能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险,为将来胜任工作打下基础。

### 3. 专业技能方向课程

#### (1) 导游方向的专业技能课程

##### ① 导游实务(72 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业导游方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生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,为学生的职业发展奠定基础。

##### ② 模拟导游(126 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业导游方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生掌握地陪全陪导游的基本工作程序并掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法,熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、



突发事件应对各环节服务的实施步骤,为实地导游夯实基础,形成熟练进行标准化讲解的能力。

### ③旅行社计调业务(66 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业导游方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生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,为日后从事计调工作做好准备。

### ④旅游市场营销(108 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业导游方向必修的一代门专业技能课程。通过学习使学生掌握旅游市场营销的基本技巧和科学操作程序,为以后从事旅游工作打下良好的基础。

## (2) 酒店方向的专业技能课程

### ①西餐服务(126 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业酒店方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生能运用西餐知识、服务方式、文化与礼仪:能辨别餐饮用具的种类及用途,能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作,熟练进行各种西餐服务:能进行规范的宴会预定与服务;具有良好的实践能力和宴会设计能力,能进行初步的菜单设计、菜肴顶佳、服务质量管理。

### ②前厅服务与管理(200 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业酒店方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单;能描述预定服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其它服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务;能初步处理前厅部领班、主管的督导工作;能使用流畅的前厅对客服务用语,适应前厅各部门的工作要求。

### ③客房服务与管理(220 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业酒店方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生能识别常见客房的类型、客用设备及用品,能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务,正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜:会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养;能够接待 VIP、政府代表团等各类特殊客人,提供私人管家服务,懂得进行初步的成本控制工作。

### ④餐饮服务与管理(220 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业酒店方向必修的一门专业技能课程。通过学习使学生能运用中餐知识、服务方式、文化与礼仪;能辨别餐饮用具的种类及用途,能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作,能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务能进行规范的宴会预定与服务;具有良好的实践能力和宴会设计能力,能进行初步的菜单设计、菜肴顶佳、服务质量管理。

## 4. 专业选修课

### (1) 化妆(68 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业选修的一门专业课程。通过学习,学生具备正确的审美,掌握化妆的技巧。

### (2) 茶艺服务(72 学时)

本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业选修的一门专业课程。通过学习,学生了解茶文化基础知识、茶叶基础知识、茶水与茶具、茶的冲泡方法与技巧。

### (3) 旅游文学作品欣赏(72 学时)





本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业选修的一门专业课程。通过学习,使学生在对中国古代旅游文学作品的发展概况有所了解的基础上,通过对其中名篇佳作欣赏,真切体味作品内容,从而提高学生对旅游文学作品之美,作品所描写的景点景色之美以及旅游活动之美的欣赏能力。同时为该专业学生提高文学素养,增强旅游审美能力打下良好基础。

#### 5. 实习实训课程

##### (1) 景区讲解训练(32 学时)

本课程是旅游服务与管理专业的一门技能综合实训课程。通过景区讲解实训,使学生明确工作流程,掌握规范服务的标准。

##### (2) 餐厅服务员考级训练(32 学时)

本课程是旅游服务与管理专业的一门技能综合实训课程。通过实训,使学生熟练掌握工作流程及基本技能。

##### (3) 茶艺技能训练(32 学时)

本课程是旅游服务与管理专业的一门技能综合实训课程。通过实训,使学生熟练掌握茶文化基础知识、茶叶基础知识、茶水与茶具茶的冲泡方法与技巧。

### 七、人才培养模式

本专业以转变教育理念为先导,以培养适应现代社会发展要求的高素质劳动者和管理者为目的,以人才培养模式改革创新为主线,按照本专业特定的培养目标和人才规格,以相对稳定的教学内容和课程体系,管理制度和评价方式,实施人才教育。

我校于 2015 年建成了 3D 模拟实训室,旅游服务与管理专业老师从职业工作岗位需求出发,以“典型工作任务”为载体,进行理论教学与实践教学双线并行的交叉式教学,注重对学生实际职业能力的培养。形成了“仿真环境+真实场景、虚拟体验+实习锻炼”的“三证+人才培养模式”。

在实践教学中,通过不同的环境,首先在 3D 模拟实训室里进行仿真模拟训练,然后实地赴某二日游景区实习锻炼。每月一次,在充分准备好该景区导游词的基础上,由专业老师带队,经过聘请景区景点导游讲解示范,学生导游讲解训练,专业老师点评等环节对学生的专业技能进行技能强化训练。我校学生在这一模式下,专业技能过硬,受到了用人单位的好评。本校学生在学习期间经过努力学习能够取得普通话证、餐厅服务员证、计算机证,另外还可以取得茶艺师证、化妆师证等。

### 八、教学环节时间分配表

教育教学时间分配表

项目 周数	专业 基础 及实 践教 学	顶岗 实习	社会 实践 调查	军训	考试	毕业 教育	机动	假期	小计
1	445			30	30		30		535
2	535				30		30		595
3	571				30		30		631



4	505		30		30		30		595
5	475		30		30	30	30		595
6		600							600
合计	2531	600	60	30	150	30	150		3542

1. 学生教学时间参照上表，按照学期安排教学活动。围绕动手操作为主，理论为辅，组织教学内容，既要完成教学任务，又能指导学生动手操作，解决实际生产中存在的问题。

2. 实习实训：根据教学安排，结合课程教学需要，组织学生实训室、企业现场进行训练。

3. 辅导：在进行集中讲授和学生自学的基础上，由教师根据教学要求进行自学指导、答疑解惑、作业讲评、学习讨论和技能培训。

4. 第二课堂：在教学计划之外，引导和组织学生开展各种有意义、健康的课外活动，包括：知识性、健身性、公益性、社会服务社会调查、勤工俭学等活动，促进学生个性发展，满足学生的特殊需要。

### 九、教学周学时安排

课程类别	序号	课程名称	学时	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学)						
				第一学年		第二学年		第三学年		
				1	2	3	4	5	6	
				18	18	18	18	18	18	
公共基础知识	1	思政	72	2	2	2	2			
	2	语文	160	3	3	2	2			
	3	数学	124	2	2	2	2			
	4	英语	128	2	2	2	2			
	5	中国历史	36	1	1					
	6	计算机应用基础	128	2	2	2	2			
	7	体育与健康	128	2	2	2	2			
	8	公共艺术	36	1	1					
	小计 (占总学时比例 22.5%)			812	18	16	12	8	0	0
	公共基础选修课程	1	心理健康	72			2	2		
		2	服务礼仪	66	2	2				
3		普通话口语交际	36	1	1					
小计 (占总学时比例 4.9%)			174	3	3	2	2	0	0	
专业基础必	1	导游基础知识	124	3	3	3				
	2	旅游政策与法规	72			2	3			
	3	中国旅游地理	64		2	2				
	4	旅游英语	66	2	2					
	5	旅游概论	36	2						



专业 技能 课程	修 课 程	6	旅游心理学	68	2	2					
		7	形体训练	68	2	2					
		小计（占总学时比例 13.8%）		498	16	14	6	0	0	0	
	专 业 技 能 方 向 课 程	导 游 方 向	1	模拟导游	126			2	4	2	
			2	旅游市场营销	108			2	2	2	
			3	旅行社计调业务	66						3
			4	导游实务	72				2	2	
			小计（占总学时比 10%）		372	0	0	10	12	18	0
		酒 店 方 向	1	西餐服务	126			2	2	4	
			2	餐饮服务与管理	220			4	4	6	
			3	客房服务与管理	220			4	4	6	
			4	前厅服务与管理	200				4	6	
	小计（占总学时比 20%）		726	0	0	10	14	22	0		
	专 业 选 修 课 程	1	化妆	68	2	2					
		2	茶艺服务	72				3	2		
		3	旅游文学作品欣赏	72			0	2	2		
		小计（占总学时比例 11%）		212	0	0	4	10	10	0	
	实 习 实 训	1	景区讲解训练	32			1 周				
		2	餐厅服务员考级训练	32			1 周				
		3	茶艺技能训练	32			1 周				
4		顶岗实习	32			1 周					
小计（占总学时比例 3.5%）		128	0	0	4 周	0	0	0			
顶岗实习（占总学时比例 16.7%）				600							
社 会 综 合 实 践 活 动	1	军训	30	1 周							
	2	社会时间调查	30				1 周	1 周			
	3	毕业教育	30					1 周			
	小计（占总学时比例 2.5%）		90	1 周			1 周	2 周	0		
周学时及学时合计				3612	30	30	32	30	30	30	
总学时				3612							

说明：毕业顶岗实习以外的专业技能课程的学时包括课程内理实一体化的技能实训或专门化集中实训的时间

## 十、教学实施建议

### （一）教学方式

按照旅游服务与管理专业的办学规律和特点，合理安排教学计划，加大实践性教学比例和教学力度。贯彻以就业为导向、能力为本位的教学指导思想，根据旅游服务与管理专业培养目标，结合企业生产与生活实际，对课程内容进行整合和细化，在课程内容编排上，采用项目引领、任务驱动、贯穿理论知识点，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

在教学组织上，按照岗位要求进行小组分工实施教学。根据不同的项目，小组内成员轮流担任不同工作岗位角色，让学生知道学习本专业之后，需要哪些职业能力，各工作岗位如何进行有效沟通和协调并最终协同完成工作任务。

“情景教学法”用 3D 虚拟场景，将企业实景搬进课堂，创设真实工作情境。



“任务驱动法”严格按照工作任务与服务流程,将每个知识点通过实践进行验证,然后完成整个工作流程。

“项目教学法”教师和学生在课堂上通过完成一个完整的项目而进行的教学活动。整个教学过程以学生为主体,老师引导,充分的体现学生学习的主动性、积极性、创造性。

### (二) 评价方式

1. 学生考核与评价坚持事前评价与事后评价相结合、过程评价与结果评价相结合、定性评价与定量评价相结合、主观评价与客观评价相结合的多元化评价原则。

2. 专业基础课程考核与评价在注重评价内容的整体性的同时,既关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高,又关注学生养成良好的职业习惯。

3. 专业技能课程实行理论考试、实训考核与日常操行表现评价相结合的评价方式,以利于学生综合职业能力的发展:理论部分的考核可以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。笔试主要针对各部分的基本知识进行命题:实践部分果用过程性评价和成果考核相结合的方式。实践考试要设计便于操作的考题和细化的评分标准。

4. 专业综合技能课程注重引入行业、企业的考核与评价标准,遂请行业、企业专家参与考核评价,使学生适应行业、企业的考核评价方法;不同课程、教学项目应采取不同的评价方法,逐步建立学生的发展性评价体系。

## 十一、教学实施与保障

### (一) 校企合作平台

本专业与区内外多家企业建立稳定的实习基地,实施校企合作订单培养的办学模式,先后与多家公司确立了合作关系与订单培养协议,通过设立企业冠名班级委托培养,订单教学,工学交替,顶岗实习等形式进行合作办学,实现学校教学与企业员工培养同步,校园文化教育与企业文化接轨,毕业与就业零距离对接合作平台建设。

组建由行业、企业、职教专家、本专业骨干教师组成的专业建设形成校企互动、产教结合的长效机制。扭转在“仿真环境+真实场景、虚拟体验+实习锻炼”的“三证+”人才培养模式与课程体系建设相对滞后的局面。

### (二) 师资队伍配置

教学实施工作中的师资主要包括专业技能课程的任课教师和兼职教师(聘用企业工作人员)两部分。

旅游服务与管理专业专任教师 22 人,其中专业专任教师 15 人,专业专任教师占专任教师的比例达到 68.2%:双师型教师 12 人,双师型教师占专任教师的比例达到 80%:专任教师本科及以上学历教师 22 人,占比达到 100%,高级及以上职称 3 人,占比达到 13.6%:;获得技师及以上等级职业资格证书 3 人,占比达到 20%。

### (三) 实训基地建设

根据专业发展的要求,在目前现有的基础上进一步完善实训基地设施,使实验实训的设施设备项目达标率和开出率达 100%。

#### 1. 校内实训室

针对专业课和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所,校内配备了形体实训室、中餐、客房、前厅服务等实训室,主要设施设备应满足每班 40 人的教学规模。为达到人才培养目的,深化校企合作,学校加强对实训设备的建设与



投入，现已建成下列实训室：

名称	数量	资金
茶艺设备	40 套	19.18 万元
客房设备	10 套	3.48 万元
中餐摆台设备	10 套	5.03 万元
形体实训室设备	1 套	15.73 万元
中餐摆台设备	10 套	6 万元
3D 模拟导游实训室	1 个	68.7 万元

## 2. 校外实训基地建设

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，学生顶岗实习两学期以上的开拓生产型校外实习基地。通过校外实训实习，全学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

方向名称	主要实训实习基地
旅游服务方向	**非凡航空国际旅行社
	**金桥旅行社
	**市**古城旅游发展有限公司
酒店服务方向	**市**区峰州大酒店
	**山庄
	**百纳瑞汀酒店有限公司

本专业应有 6 个相对稳定的、高水平的企业作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作互助互信的原则，选择动作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业，如国际连锁饭店集团、在当地知名度美誉较高的饭店。校外实训基地应能完成餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展定单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

### (四) 教学资源开发

数字化旅游服务与管理专业技术专业教学资源库，推进专业教学信息化，充分发挥网络优势，初步构建基于校园网络的教学、管理学习平台，实现资源共享，促进主动式、协作式、研究型、自主型学习，形成开放、高效的新型学习模式。

### (五) 教学运行管理

学校教学管理工作实行校、专业部两级管理，各专业是学校教学基层单位，具体组织开展各专业的教学管理工作，承担教学任务。各专业由专业组长(主任)全面负责教学管理、教学研究与教学改革工作，并主持日常教学工作、各专业教学指导委员会讨论决定专业教学及教学管理工作中的重要事项。

## 十二、毕业要求

根据《中等职业学校学生学籍管理办法》精神，结合专业实际情况，制定了旅游服务与管理专业学生毕业标准，要求如下：

### (一) 思想品德

1. 入学教育。学生入学必须参加学校组织的军训、入学教育等活动，因身



体疾病或残疾不能参加的，必须有相关部门的证明材料。

2. 思想品德表现。由专业部和班级管理小组共同对学生在校思想品德方面进行评价，根据学校要求划分学生思想品德操行等级。凡毕业前在校受处分未撤销的，不予毕业。

#### （二）健康情况

1. 身体素质。学生应按要求参加体育课。学生毕业前，应满足学校规定，凡不达标者不予毕业。确因身体疾病或其他原因不能参加的，可免于参加，毕业评价时须附相关证明。

2. 心理素质。培养学生良好的心理素质，考察学生表现出的精神品质和性格，对有心理缺陷的学生要进行心理辅导和教育。

#### （三）课程评价

课程评价包括对学生公共基础课程和专业技能课程等成绩的评价。

1. 公共基础课程评价。根据学校制定的评价标准和评价方式，全部要求合格，否则不予毕业。

2. 专业技能课评价。学生应掌握本专业应具备的专业知识，旅游服务与管理专业技能课程，达到规定学分，在省市级学生技能大赛中获奖的学生，适当加分。要求评价覆盖本专业课程的主要知识、基本知识、职业素质、核心技能及证书方面均达到要求，评价不合格不予毕业。

#### （四）岗位能力

专业对应的职业资格证书。学生必须考取计算机初级职业资格证书和中级茶艺师证书，未考取的不予毕业。鼓励学生在校期间获得更多资格证书，如普通话证书、营养师证、1+X 职业技能等级证书等。

#### （五）顶岗实习

学校组织学生按统一规定进行顶岗实习。学生制定个人实习计划，作好实习准备，认真参加顶岗实习，做好实习总结。学生实习鉴定由学校和企业共同进行，鉴定不合格的学生不予毕业。

总之，学生通过三年的学习，修满本专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，准予毕业。