

**旅游服务与管理专业
人才培养方案
(适用于 2022 级)**



枣庄经济学校

2022 年 6 月

编写说明

本专业人才培养方案是旅游服务与管理专业教学的纲领性文件，是日常教学的行动指南。此方案依据教育部《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）等文件精神，结合我校旅游服务与管理专业的实际情况，由旅游服务与管理专业学科带头人肖古月及骨干教师方成成、杜芬，企业兼职教师张玉娇、温泉，通过全方面的调研活动共同编写，并由本专业教学指导委员会、中国饭店协会职业经理人专家评审委员会委员匡家庆、江苏省专业标准化技术委员会委员杨中华等行业专家审核修订后实施。本方案将随着时代科技的发展进程，专业发展的变换方向，进行定期的修改完善。因编制能力有限，请相关专家、业内人士给予积极的指导及纠正。

目 录

一、专业名称及专业代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标	2
六、培养规格	2
(一) 素质要求	2
(二) 知识要求	2
(三) 能力要求	2
七、课程结构框架	4
八、课程课置及要求	5
(一) 公共基础课	5
(二) 专业技能课	8
九、教学时间安排及教学进程	12
(一) 教学时间安排表	12
(二) 授课计划安排表	12
十、教学实施要求	15
(一) 教学要求	15
(二) 教学资源	16
(三) 学习评价	16
(四) 质量管理	17
十一、毕业要求	17
(一) 学业考核要求	17
(二) 证书考取要求	18
(三) 顶岗实习	18
十二、继续专业学习深造建议	18

2022 级旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

【专业名称】旅游服务与管理

【专业代码】740101

二、入学要求

【招生对象】初中应届毕业生或具有同等学力者

【办学层次】中职

三、修业年限

【基本学制】3 年

四、职业面向

序号	专业(技能)方向	职业(岗位)举例	职业资格证书举例	职业技能等级证书举例	融通课程
1	高星级酒店运营与管理	高星级酒店服务员、迎宾员、传菜员、调酒师、侍酒师、营养配餐员、食品安全管理师、宴会定制服务师、民宿管家等岗位	中级前厅服务员、中级餐厅服务员、中级客房服务员、中级茶艺师、中级插花师、中级调酒师 国家职业资格证书	餐饮服务管理(初级)职业技能等级证书 前厅运营管理(初级)职业技能等级证书	餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、茶艺与插花、服务礼仪、形体塑造、化妆、旅游情景英语、旅游摄影、旅游服务心理学
2	导游服务	导游员、旅游团队领队、旅行社门市接待、旅行社计调、景区讲解员、休闲农业服务员、景区运营管理师、研学旅行指导师等岗位	导游资格证、普通话证(二级乙等及以上)国家职业资格证书	研学旅行指导师(初级)职业技能等级证书	模拟导游、导游实务、旅游摄影、旅游概论、旅游政策与法规、旅游心理学、导游基础、服务礼仪、旅游情景英语、形体塑造、古运乡情、山东导游、地方景区讲解、化妆、普通话口语交际

说明：本专业学生在校期间应取得人力资源和社会保障部颁发的以上职业资格证中的任意两种

五、培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修，面向高星级饭店和旅行社等服务领域，培养从事高星级饭店前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员、导游员、景区讲解员、旅行社门市接待等工作，具备良好的职业道德、主动热情的服务意识、良好的旅游行业行为规范、良好的礼仪素养、美学素养和数字素养等素质，掌握必需的旅游业、酒店服务业、心理学、普通话、旅游英语等知识，具备胜任基层工作岗位及处理突发事件的能力的德、智、体、美、劳全面发展的技术技能人才，并具有可持续发展能力。

六、培养规格

（一）素质要求

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. 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养、美学素养和数字素养；
4. 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神；
5. 具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费；
6. 具有适应行业变化、自我提升的潜质，创新意识和继续学习的能力。

（二）知识要求

1. 掌握思想政治理论、科学文化、与本专业相关的法律法规以及文明生产、环境保护、安全消防等必备的知识；
2. 掌握中等职业教育必备的基础知识，如社会主义科学体系基础知识、德育与法律基本知识、英语、体育、计算机应用、职业发展等人文基础知识；
3. 掌握与本专业有关的方针、政策、法律法规知识；
4. 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工；
5. 掌握常用旅游英语知识，熟悉常用旅游英语口语；
6. 掌握酒店服务与管理的基础知识，具有基本的礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识；
7. 掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门工作流程与服务规范。

（三）能力要求

通用能力：

1. 具有较强的口头与书面表达能力；
2. 具有较强的 interpersonal 沟通能力；

3. 具有终身学习、熟练运用信息技术、收集处理信息的能力；

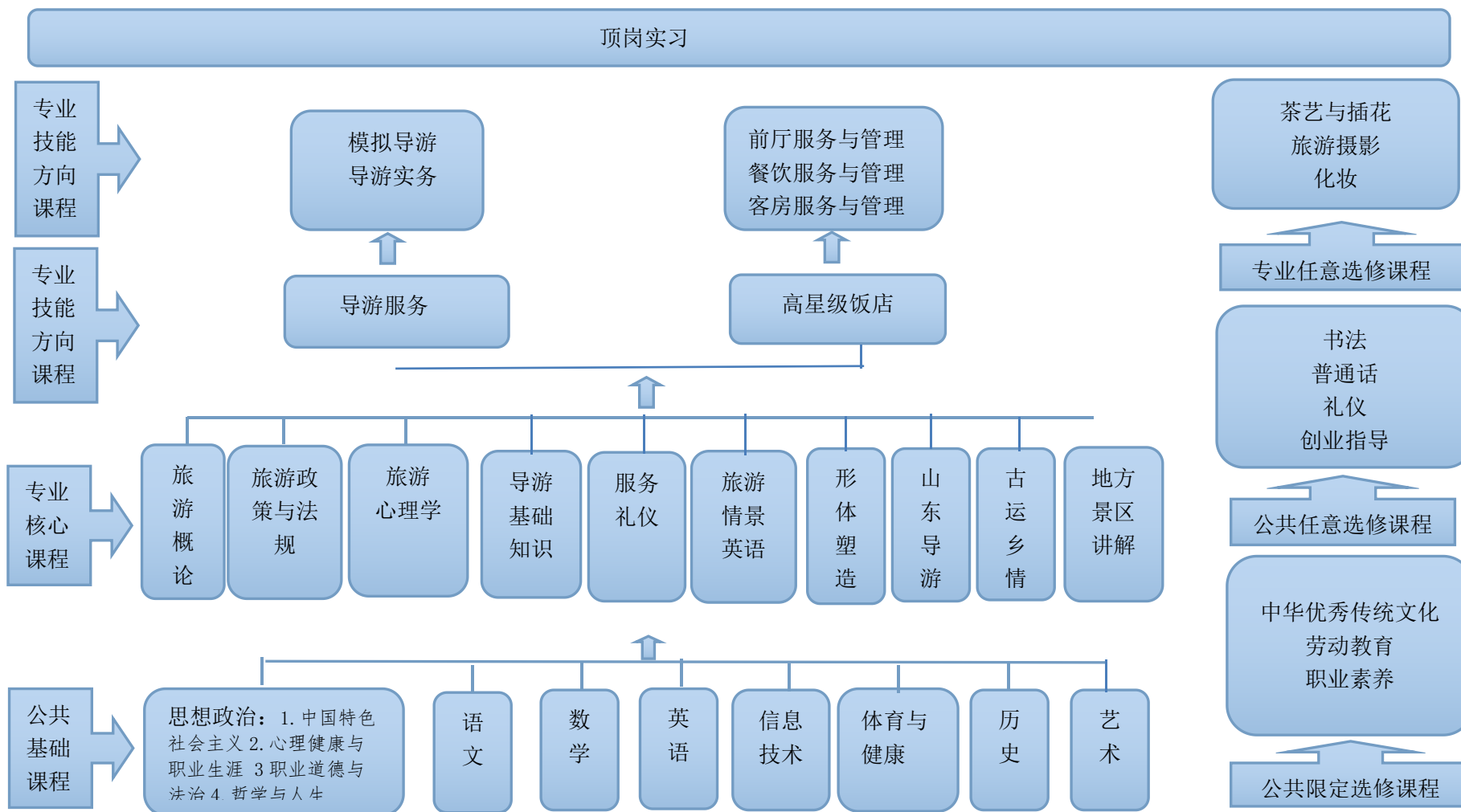
导游服务方向专业能力：

1. 具有胜任旅行社基层岗位的能力；
2. 具有运用基本旅游英语口语交流的能力；

高星级饭店运营与管理方向专业能力：

1. 具有完成前厅、客房、餐饮、康乐等部门服务工作的能力；
2. 具有处理服务过程中常规问题及一般非常规问题的能力。

七、课程结构框架



旅游服务与管理专业课程体系框架

八、课程课置及要求

本课程设置分为公共基础课和专业技能课两类，课程中根据需要设立选修课程。

（一）公共基础课

公共基础课包括思想政治课、文化课、历史、体育与健康、艺术及其它公共选修课。其任务是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。课程设置和教学应与培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。

思想政治、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、历史、艺术为必修课，学生应达到国家规定的基本要求。公共基础必修课程执行国家统一制定的教学大纲。

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
1	中国特色社会主义	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。课程内容是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	36
2	心理健康与职业生涯	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。课程内容是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。	36
3	职业道德与法治	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。课程内容是着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学	36

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
		生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维形式和行为习惯。	
4	哲学与人生	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。课程内容是阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
5	语文	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。课程的任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	198
6	数学	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。课程内容承载着落实立德树人根本任务、发展素质教育的功能，具有基础性、发展性、应用性和职业性等特点。课程的任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	144
7	英语	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。课程的任务是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形	144

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
		成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	
8	信息技术	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。课程内容是学生通过对信息技术基础知识与技能的学习，树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力。课程的任务是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	108
9	体育与健康	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。课程内容是以身体练习为主要手段，以体育与健康的知识、技能和方法的传授为主要内容，以培养中等职业学校学生的体育与健康学科核心素养和促进学生身心健康发展为目标的综合性课程。	162
10	历史	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。课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的的关系，增强历史使命感和责任感；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，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	72
11	艺术	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。课程内容是坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和	36

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
		实践，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	
12	中华优秀传统文化	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。课程内容是通过本课程的讲授，掌握中国传统文化的基本理论，提高学生文化素质和人文修养，激发学生对于祖国的荣誉感和归属感，进一步陶冶身心，同时为今后工作积累文化艺术方面的知识，达到在生活中用传统文化的视角解决实际问题的能力。	18
13	劳动教育	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。课程内容是对学生进行劳动教育，主要的任务是，通过劳动教育使学生懂得劳动的意义，明白“劳动光荣、懒惰可耻”、“不劳动者不得食”、“劳动没有高低贵贱之分”等基本道理，逐步形成正确的劳动观点；培养学生热爱劳动、尊重劳动人民的思想感情；养成珍惜劳动成果，爱护公共财物，勤俭节约、艰苦朴素等良好的劳动习惯和品德，并学习掌握一定的劳动技能。	18
14	职业素养	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。课程内容是让学生们在思想上认识自我，快速进入一个社会人的状态，能迅速融入到新的工作环境中去，行为符合专业工作规范。通过本课程的学习，让学生掌握基础的职业素养注意事项，掌握如何与人沟通，以及相关的企业文化背景。	18

（二）专业技能课

旅游服务与管理专业技能课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和职业技能，提高学生就业、创业能力和适应职业变化的能力。按照相应职业岗位（群）的能力要求，开设了《模拟导游》《餐饮服务与管理》等多门“以岗定学”的课程，同时，为实现“课程内容与职业标准与教学课程与工作过程”的衔接，开设《餐饮服务管理》1+X职业技能等级证书的内容学习，实现“课证相融”，更符合企业的岗位需求。

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
1	旅游概论	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核心课程。了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态。通过本课程的学习，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	36
2	旅游政策与法规	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核心课程。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。通过本课程的学习，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	72
3	旅游心理学	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核心课程。了解旅游者的旅游行为和心里规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素。通过本课程的学习，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业素养	36
4	导游基础知识	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核心课程。了解中国历史，旅游地理、民族风俗、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课表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力。通过本课程的学习，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。	108
5	服务礼仪	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核心课程。通过本课程的学习，能形成良好的职业意识；能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力。	68
6	旅游情景英语	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核心课程。了解英语情景会话的基本知识；掌握旅游服务所必须的词汇；从听、说环节入手培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力。通过本课程的学习为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必须的基础。	72
7	形体塑造	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。掌握形体训练的基本方法，提高学生的身体协调性、增强抵抗力、拥有自信身材，增强学生的意志品质。通过本课程的学习使学生拥有健康活力的身体为今后工作打下基础。	72

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
8	山东导游	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。是学生考取导游证书的必考课程。主要包括山东经济发展概况、旅游资源分布、山东人文地理常识、历史文化、山东风物特产以及十七地市的著名景区景点，为学生从宏观到微观掌握山东旅游业的文化知识提供了理论基础。通过本课程的学习使学生掌握各地市风景名胜区的专业知识，进而转化讲解导游词的实践能力，为日后成为一名合格的区域导游员奠定实践基础。	72
9	古运乡情	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。本教材是我校的校本教材。为加强新形势下中华优秀传统文化教育，培养中职生对中华优秀传统文化的亲切感、感受力和理解力，让优秀传统文化真正内化为学生的人文素养，搜集整理本地优秀传统文化资源、名人、美景、习俗、文化遗产等，让学生熟知家乡文化，培育家国情怀。通过本课程的学习使学生怀着对家乡的热爱走上社会，走出家乡并宣传家乡，热爱故土，让乡情有寄托。	72
10	地方景区讲解	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。为旅游管理专业学生更好的了解家乡著名景区、风俗文化、饮食特色，特编制了校本教材。通过本课程的学习，学生掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识；掌握地方景点的历史、文化、线路等知识；能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解；能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解；能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧。	72

2. 专业（技能）方向课

(1) 导游服务方向

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
1	模拟导游	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。掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，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。通过本课程的学习，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力。	128
2	导游实务	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。掌握合格导游员应具备的条	128

		件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求。通过本课程的学习，为学生将来从事导游工作打下良好的基础。	
--	--	--	--

(2) 高星级酒店方向

序号	课程名称	主要内容和教学要求	学时
1	前厅服务与管理	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业高星级酒店方向必修的一门专业技能课程。能进行预定服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他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。通过本课程的学习使学生适应前厅各部门的工作要求。	72
2	餐饮服务与管理	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业高星级酒店方向必修的一门专业技能课程。能按照全国职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项的操作流程和标准进行中餐宴会摆台服务；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；熟练进行各种西餐厅服务。通过本课程的学习，能进行规范的宴会预定与服务。	144
3	客房服务与管理	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业高星级酒店方向必修的一门专业技能课程。能按照全国职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项的操作流程和标准进行客房中式铺床和开夜床服务；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；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。通过本课程的学习使学生适应客房部的工作要求。	144

3. 综合实训

综合实训项目	实训时间	实训内容与要求	实训地点
认知实习	30 学时	在校企实训基地枣庄开元凤鸣山庄各部门、各岗位参观学习。对各岗位获得感性认识，了解各部门基本服务程序。	校企实训基地
《餐饮服务管理》 1+X 培训	30 学时	面向餐厅及相关经营区域的管理与服务岗位，能够按照标准规范完成零点	校内

		接待、宴会和自助餐接待等对客接待服务任务并完成相应的专项操作。	
--	--	---------------------------------	--

综合实训是本专业必修的综合性训练课程。通过综合实训，使学生了解饭店及导游的服务环节和操作流程，掌握每一项技能和环节，提高对客服务能力，增强服务意识和吃苦耐劳的意志品质，并获得餐饮服务与管理技能等级证书。

4. 顶岗实习

顶岗实习是本专业重要的实践性教学环节。通过顶岗实习，使学生更好地将理论和实践结合，全面巩固和锻炼学生的职业技能和实际岗位工作能力，为就业奠定坚实基础。本专业顶岗实习主要是让学生熟悉饭店服务工作的性质和职责，进一步掌握服务流程和工作任务；学习专业人才的服务意识、敬业精神和吃苦耐劳的品质，提高适应岗位的能力。本专业人才培养方案落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生在校学习时间为五学期，校外顶岗实习一学期，第六学期顶岗实习 19 周，共计 570 学时，19 学分。

九、教学时间安排及教学进程

(一) 教学时间安排表

学期	学期周数	教学周数			考试周数	机动周数
		周数	其中：综合的实践教学教育活动周数			
一	20	18	1	军训 入学教育	1	1
二	20	18	1	识岗实习	1	1
三	20	18			1	1
四	20	18			1	1
五	20	18			1	1
六	20	19	19	顶岗实习	/	1
总计	120	109	21		5	6

(二) 授课计划安排表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	合计		按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						考核方式
				学时	学分	第一学年		第二学年		第三学年		
						一	二	三	四	五	六	
						18	18	18	18	18	19	

课程类别	课程性质	序号	课程名称	合计		按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						考核方式	
				学时	学分	第一学年		第二学年		第三学年			
						一	二	三	四	五	六		
						18	18	18	18	18	19		
公共基础课程	必修课程	1	中国特色社会主义	36	2	2							考试
		2	心理健康与职业生涯	36	2		2						考试
		3	职业道德与法治	36	2				2				考试
		4	哲学与人生	36	2			2					考试
		5	语文	198	11	2	2	2	2	3			考试
		6	数学	144	8	2	2	2	2				考试
		7	英语	144	8	2	2	2	2				考试
		8	信息技术	108	6	4	2						考试
		9	体育与健康	162	9	2	2	2	2	1			考试
		10	历史	72	4			4					考试
		11	艺术	36	2	1	1						考查
	小计(占总学时 30.77%)		1008	56	15	13	14	10	4				
	限定选修课程	1	中华优秀传统文化	18	1		1						考查
		2	劳动教育	18	1	1							考查
3		职业素养	18	1			1					考查	
小计(占总学时的 1.65%)		54	3	1	1	1							
任意选修课程	1	书法	36	2	1	1						考查	
	2	普通话	36	2			1	1				考查	
	3	礼仪	36	2	1	1						考查	
	4	创业指导	36	2					2			考查	

课程类别	课程性质	序号	课程名称	合计		按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						考核方式	
				学时	学分	第一学年		第二学年		第三学年			
						一	二	三	四	五	六		
						18	18	18	18	18	19		
		小计(占总学时的 4.40%)		144	8	2	2	1	1	2			
专业技能课程	专业核心课程	1	旅游概论	36	2	2							考试
		2	旅游政策与法规	72	4				2	2			考试
		3	旅游心理学	36	2		2						考试
		4	导游基础知识	108	6	2	2	2					考试
		5	服务礼仪	68	4	2	2						考试
		6	旅游情景英语	72	4				2	2			考试
		7	形体塑造	72	4			2	2				考试
		8	山东导游	72	4						4		考查
		9	古运乡情	72	4						4		考查
		10	地方景区讲解	72	4	2	2						考查
				小计(占总学时 20.76%)		680	38	8	8	4	6	12	
专业技能方向课程	导游服务方向	1	模拟导游	128	7	2	2	2	2			考试	
		2	导游实务	128	7			2	2	4		考试	
		小计(占总学时的 7.81%)		256	14	2	2	4	4	4			
	高星级酒店方向	1	前厅服务与管理	72	4				2	2		考试	
		2	餐饮服务与管理	144	8	2	4	2				1+X 证	
	3	客房服务与管理	144	8			2	4	2		考试		
		小计(占总学时 10.99%)		360	20	2	4	4	6	4			
专业选	1	茶艺与插花	72	4			2	2				考证	
	2	旅游摄影	36	2						2		考	

课程类别	课程性质	序号	课程名称	合计		按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						考核方式
				学时	学分	第一学年		第二学年		第三学年		
						一	二	三	四	五	六	
						18	18	18	18	18	19	
修课程												查
	3	化妆	36	2				1	1			考查
	小计(占总学时的 4.40%)		144	8			2	3	3			
实习	1	识岗实习(1周)	30	1	1周							考查
	2	顶岗实习(19周)	570	19							19周	考查
	小计(占总学时 18.32%)		600	20								
社会综合 实践活动	1	军训入学教育	30	1	1周							考查
	小计(占总学时的 0.92%)		30	1								
学时及学分合计				3276	168	30	30	30	30	29	19周	

说明: 1. 本表中课程学分按 18 学时计为 1 学分, 实习学分和社会实践学分按 30 学时计 1 学分。

2. 毕业顶岗实习以外的专业技能课程的学时, 包含课程理实一体化的技能实训或专门的集中实训实习时间。

3. 部分课程开设顺序根据实际可适当调整。

十、教学实施要求

依据专业培养目标、课程教学要求, 充分考虑学生的学习能力与教学资源实际, 采用适当的教学方法, 体现学生为主体, 突出实践性, 提高学生的综合素质, 培养学生的职业能力。

(一) 教学要求

1. 公共基础课是本专业课程体系的重要组合部分, 是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证。在教学中鼓励教师创新教学组织形式、教学手段和教学策略, 注重教学方法的改革, 教学手段、教学模式的创新, 可采用讲授法教学、启发式教学、探究式教学等方法, 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, 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。

2. 专业核心课程采用启发式教学、案例教学、项目教学、比较教学、演示教学等方法，使学生具备旅游服务专业基础知识和基本技能，为后续专业课程的学习奠定扎实的基础。

3. 专业技能课程采用理实一体化教学、任务驱动教学、项目教学等教学方法，通过集中讲解、师生互动、小组讨论、案例分析、分组实训、综合实践等形式，使学生掌握专业知识和专业技能。强化职业技能与职业素养培育，依托资源库内《餐饮服务管理》1+X 模块，在《餐饮服务管理》1+X 试点课程教学过程中开展理实一体化递进式教学。

4. 选修课程可以根据课程特色和学生个人特长，灵活采用各种教学方法开展教学。

（二）教学资源

教学资源包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

根据学生特点创新教材形态，推行科学严谨、深入浅出、图文并茂、形式多样的活页式、工作手册式教材，校企合作开发专业课校本教材。

2. 图书资料配备要求

图书资料配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书主要包括：饭店类、旅游类等方面的专业类图书。

3. 数字资源配备要求

结合本专业需要，开发和配备一批优质音视频素材、教学课件、酒店餐饮 3D 虚拟场景可视化教程、餐饮服务与管理教学资源库、客房服务与管理教学资源库、三维虚拟仿真场景教学资源库、全景视频景点教学资源库、《餐饮服务与管理》在线精品课程、技能操作习题、《餐饮服务管理》1+X 证书理论题库等专业教学资源库，有效开展多种形式的信息化教学活动，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

（三）学习评价

1. 学业成绩评价

（1）学生学业成绩实行过程性评价与结果性评价相结合，按照学校制定的《学生学业成绩考核评定办法》和《学分制实施办法》，部分专业课程聘请企业兼职教师参与

评价，减少了理论考试方式，以实操考核、项目考核和过程考核为主，评价内容涵盖了情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。

(2) 评价过程多元化，采取笔试、口试、观察、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。

2. 顶岗实习评价

成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和班主任组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

(四) 质量管理

1. 建立专业建设和教学过程质量监督机制，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、毕业设计以及专业调研、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，达到人才培养规格。

2. 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，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 完善教学诊断与改进机制，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

十一、毕业要求

根据《学生学籍管理规定》和《学生综合素质评价实施方案》，结合旅游服务与管理专业实际情况，本专业学生毕业标准要求如下：

(一) 学业考核要求

1. 学习习近平新时代中国特色社会主义思想，具有良好的思想道德素质、专业精神、职业精神和工匠精神，遵守学校规章制度，身心健康，未受到任何处分。

2. 具备相应的专业知识及专业技能，学校规定的所有文化和专业课程（包含专业理论和专业技能课程）均达到合格以上，取得相应的 168 学分。

3. 完成学校开设的优秀传统文化及素养课程的学习，具备良好的职业素养。

4. 完成规定的各类认知实习、跟岗实习和岗位实习等，具备相应的实践能力，并崇尚劳动、尊重劳动，学用相长、知行合一。

（二）证书考取要求

学生在校期间应考取本专业对应的职业资格证书或职业技能等级证书，至少两种，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、茶艺师证、《餐饮服务管理》1+X 职业技能等级证书。

（三）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。学生通过三年的学习，修满本专业人才培养方案所规定的全部课程及168 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。

十二、继续专业学习深造建议

主要接续专业：

高职：旅游管理 导游 旅行社经营与管理 酒店管理与数字化运营

本科：旅游管理

2022 年 6 月