

枣庄市峯城区职业中等专业学校
2021级旅游服务与管理专业
人才培养方案

适用于中等职业学校中专学生

2021 年 6 月

目录

人才培养方案	1
适用于中等职业学校中专学生	1
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、培养目标和培养规格	1
(一)培养目标	1
(二)培养规格	1
1. 基本知识要求	1
2. 核心技能要求	2
3. 职业素质要求	2
六、课程设置及要求	2
(一)公共基础课程设置及教学要求	2
1. 思想政治(144学时)	2
2. 语文(180学时)	3
3. 数学(144学时)	3
4. 英语(144学时)	3
5. 信息技术(144学时)	3
6. 历史(72学时)	3
7. 体育与健康(180学时)	4
8. 艺术(72学时)	4
9. 安全教育(180学时)	4
10. 普通话(72学时)	4
11. 茶艺概论(72学时)	5
(二)专业课程设置及教学要求	5
1. 餐饮服务与管理(144学时)	5
2. 客房服务与管理(72学时)	5
3. 礼貌礼节(144学时)	5
4. 中国旅游地理(72学时)	5
5. 形体训练(72学时)	5
6. 旅游概论(108学时)	5
7. 旅游心理学(36学时)	6
8. 导游基础知识(72学时)	6
9. 导游实务((72学时)	6
10. 模拟导游(216学时)	6
11. 旅游危机管理(72学时)	6
12. 旅游政策法规(72学时)	6
七、人才培养模式	7
八、教学进程总体安排	7
(一)学时安排	7
(二)教学进程安排表	8
九、实施保障	9
(一)师资队伍	9

(二) 教学设施	10
1. 教室	10
2. 校内实训实习室	10
3. 校外实训基地	11
(三) 教学资源	11
1. 教材选用	11
(四) 教学方法	12
1. 项目引导、学做合一的教学方法	12
2. 模块化项目课程及教学项目设计的教学方法	12
3. 多媒体教学法	12
(五) 学习评价	12
1. 合格标准	12
2. 良好标准	12
3. 优秀标准	13
(六) 质量管理	13
十、毕业要求	13
(一) 思想品德	13
(二) 健康情况	13
(三) 课程评价	13
(四) 岗位能力	14
(五) 顶岗实习	14
十一、附录	15
附件一：教学进程安排表	15
附件二：变更审批表	16

一、专业名称及代码

旅游服务与管理专业（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

四、职业面向

导游员、旅行社外联员、计调员和景区讲解员等相关专业

专门化方向	职业岗位	职业资格证书	发证机构
高星级饭店服务方向	前厅服务员	中级客房服务员 中级餐饮服务员 前厅接待员 中级茶艺师 中级调酒师	人力资源和社会保障局
	客房服务员		
	餐厅服务员		
	行李员		
	迎宾员		
旅游服务与管理方向	导游员	导游资格证书	国家旅游局
	景区讲解员	景区讲解员（初级）	地方旅游行政主管部门
	旅行社计调员	旅游计调师（助理师）	人力资源和社会保障局 中国就业培训技术中心
	旅行社外联员	旅游咨询师（助理师）	人力资源和社会保障局

五、培养目标和培养规格

（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，培养德智体美劳全面发展，职业素质和人文素养良好，专业技能强，具有良好的职业道德和工匠精神，能在旅行社、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从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 基本知识要求

(1) 掌握语文、数学、英语等本专业所需要的文化基础知识。

(2) 打好扎实的旅游英语基础。

- (3)掌握服务礼仪及一定的公关知识。
- (4)掌握人际交往与沟通的基础知识。
- (5)掌握中国旅游地理旅游资源的特征、线路特色及旅游文学等专业基础知识。
- (6)掌握旅游心理学、旅游概论、景区景点管理等方面的专业知识。
- (7)掌握旅行社、旅游景点、各类展馆等服务与管理知识。

2. 核心技能要求

- (1)具有在旅行社和酒店服务岗位操作相关设备的能力。
- (2)具有较强的语言推介、文字表达、景区推介和人际沟通能力。
- (3)具有良好的审美能力。
- (4)具有分析和解决问题的能力。
- (5)具有获取分析、使用信息的能力。
- (6)具有较强的计划组织协调能力。
- (7)具有终身学习和岗位迁移能力。
- (8)具有“游客至上、服务至诚”的对客服务能力。
- (9)能熟练使用信息管理系统、应用办公及业务软件对客服务处理相关电子资料

3. 职业素质要求

- (1)具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规和企业规章制度。
- (2)具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，能用“五心”践行诚实守信、爱岗敬业。
- (3)具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。
- (4)具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
- (5)具有安全意识，环保意识，责任意识。
- (6)具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力，养成统筹、标准、高效的工程思维。
- (7)具有专心致志、实事求是、严谨细致的科学精神。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程设置及教学要求

1. 思想政治（144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，思想政治课程是中等职业学校德育工作主渠道，与初中道德与法治、高校思想政治理论课等课程相互衔接，与学校其他教育教学活动相互配合，共同承担思想政治教育立德树人的任务。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、职业道德与法治四部分内容。本课程以立德树人为根本任务，以培育思想政治学科核心素养为主导，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育

人，对学生进行思想教育、政治教育、道德教育、法治教育、心理健康教育、职业生涯和职业精神教育。引导学生通过自主思考、合作探讨的学习过程，理解新时代中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的内容和要求，培育政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与等核心素养，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，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，自觉培育和践行社会主义核心价值观，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

2. 语文（180学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课，主要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。

3. 数学（144学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课，着重进行数学基础拓识的教学，使学生掌握基本概念、基本运算、基本运用。加强数学应用方面的教学，对公式、定理及有关性质，简化理性分析，不讲或少讲推理过程，在进行初等数学教学中，适当渗透高等数学知识。

4. 英语（144学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门文化基础课，依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，注重培养学生听说读写的基本技能和运用英语进行简单交际的能力；培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的英语语言文化意识。为学生的职业生涯发展、继续深造和终身学习奠定基础。

5. 信息技术（144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，主要培养学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。

6. 历史（72学时）

《中国历史》

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课，通过本课程的学习，使学生了解中国社会发生、发展的基本历程；掌握各个历史时期的不同特征、基本史实、代表人物、重大历史事件和所处的历史地位；准确理解和认识中国社会的性质和特点，以史为鉴，增强学生分析问题、解决问题的能力；了解中国辉煌灿烂的历史文化遗产，增强人文素质。

《世界历史》

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课，了解学习世界历史将会扩大我们的历史知识面，有助于更好地理解世界，吸收和借鉴外国的优秀的文明成就。了解学习世界历史，接受历史唯物主义教育，进一步受到爱国主义教育，加强以阶级观点分析历史现象，树立“面向世界”的观念。

7. 体育与健康（180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，依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，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，养成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。

8. 艺术（72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，主要是培养和提高学生对音乐的感受力，并且激励、鼓舞、教育、引导学生热爱生活，向往美好的未来，树立崇高的理想；使学生了解音乐艺术的特征、感知音乐，从而理解音乐、欣赏音乐；帮助学生了解美术及应用美术的基础知识，熟悉其基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，获得身心愉悦与欣赏经验，丰富人文素养与精神世界，拓展审美视野，提高审美能力，发展创新思维，形成正确的人生观世界观和价值观，培养综合素养，提升生活品质和文化品位。

9. 安全教育（180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，通过安全教育课程学习，培养学生的社会安全感，使学生逐步形成安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，了解相关的法律法规常识，具备自救自护能力；培养学生遵纪守法，热爱生活、珍惜生命、关心他人的品质，保持乐观向上的人生态度。

10. 普通话（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，具有培养日常口语交际的基本能力，在各种交际活动中，学会倾听、表达与交流，初步学会文明地进行人际沟通和社会交往，发展合作精神。

11. 茶艺概论（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业技能课程。能够熟练介绍各类茶叶的性质、特点、功效等；能够根据季节、客人的年龄、工作、身体状况等进行茶叶推销；能正确选用与使用茶具；能够根据客人的要求提供茶艺服务、了解茶艺服务人员基本的职业素质与职业能力。

（二）专业课程设置及教学要求

1. 餐饮服务与管理（144学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程，包括餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务、宴会服务等九个方面的内容，以培养学生餐饮服务与管理过程中所需的职业素养与职业能力为主，旨在培养能从事餐饮部门的服务、运营与管理的技能型人才，以及增强学生的创新精神和创新能力。

2. 客房服务与管理（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程，包括了解岗位情况、熟悉清扫准备、清洁保养客房、清扫公共区域等八个方面的内容。在教学过程中，我们对教材中的内容按“了解、掌握、重点掌握”三个层次提出要求。了解：要求学员对这部分内容大致了解，以扩大知识面；掌握：要求学员对这部分内容能够正确理解、简明概述；重点掌握：要求学员对这部分内容能够深入理解并熟练掌握，同时能够准确应用。

3. 礼貌礼节（144学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。通过本课程的学习，学生应能够掌握基本的礼貌礼节知识，使学生掌握在旅游过程中把当地风俗习惯和旅游景点介绍结合的方法，并在从业的过程中提高学生的审美能力，分析事物能力。

4. 中国旅游地理（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。通过本课程的学习，学生能掌握旅游类、酒店类和旅游英语类从业必备的中国旅游地理基础知识和技能，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。树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养旅游欣赏能力，旅游推介能力。

5. 形体训练（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。通过本课程的学习，学生可以改变形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强可塑性和形体的表现力，掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。

6. 旅游概论（108学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。通过本课程的学习，学生可以基本掌握旅游及相关概念、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，了解社会经济发展与旅游活动的关系，从而提高对旅游的认识，并为专业课的学习打下坚实的理论基础。

7. 旅游心理学（36学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。该课程的目标是使学生了解旅游者和旅游从业人员的心理特点和行为规律，掌握心理学基本原理，并且理论与实践相结合，学会运用相关理论观察并分析旅游活动主体的行为规律，并进一步指导旅游经营管理的实践。

8. 导游基础知识（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修专业课程。该课程的目标是了解中国历史、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。

9. 导游实务（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业技能课程。该课程的目标是掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；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，为将来从事导游工作打下良好的基础。

10. 模拟导游（216学时）

本课程是旅游服务与管理专业技能课程。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。

11. 旅游危机管理（72学时）

本课程是旅游服务管理专业的技能课程。了解自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识、保险常识，掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件的避险和应急处置方法，以及特殊旅游项目的应急常识，增强安全意识，提高应急自救、互救能力，防范和化解旅游风险。

12. 旅游政策法规（72学时）

本课程是旅游服务与管理专业理论课程。了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握旅游投诉、合同纠纷、旅行社、导游、旅游安全、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权、规避风险，为将来胜任工作打下基础。

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，在实施中，我校确定了“虚拟+真实”人才培养模式。

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，然后实地赴当地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、教学进程总体安排

（一）学时安排

每学年为52周，其中第一、第二学年教学时间36周，第三学年38周，第一学年军训及入学教育2周，第二学年社会实践2周，复习考试每学年各2周、机动时间每学年各1周，每学年累计假期11周，周学时为30(不含班会活动)，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3300。公共基础课学时约占总学时的1/3，专业课程学时约占总学时的2/3，实训实习的安排：第一学年进行认知实习，第二学年进行跟岗实习，第三学年安排毕业顶岗实习。在公共基础课和专业课程中均设有选修课，其学时数占总学时的比例约。

周数	学年	教学(含理实一体一体教学及专门化集中实训)	军训及入学教育	复习考试	机动	假期	全年周数
内容							
第一学年		36	2	2	1	11	52
第二学年		36		4	1	11	52
第三学年		38(其中毕业定岗实习及毕业教育20周)		2	1	4	45

(二) 教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	课程编码	学分	考核方式	总学时	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						
							第一学年		第二学年		第三学年		
							1	2	3	4	5	6	
							18	18	18	18	18	20	
公共基础课程	必修	1	语文	031105	10	考试	180	2	2	2	2	2	
		2	数学	031106	8	考试	144	2	2	2	2		
		3	英语	031107	8	考试	144	2	2	2	2		
		4	中国特色社会主义	12656	2	考试	36	2					
		5	心理健康与职业生涯	031101	2	考试	36		2				
		6	哲学与人生	031104	2	考试	36			2			
		7	职业道德与法治	031102	2	考试	36				2		
		8	信息技术	031108	4	考试	144			4	4		
		9	历史	031109	4	考试	72	2	2				
		10	体育与健康	031110	10	考试	180	2	2	2	2	2	
		11	艺术	031111	4	考试	72	2	2				
		12	安全教育/班会		10	考试	180	2	2	2	2	2	
	小计 (占总课时36.8%)						1260	16	16	16	16	6	
	选修	1	普通话	PT2BS12	4	考试	72	2	2				
		2	茶艺概论	03022004	4	考试	72					4	
小计 (占总课时 4.2%)						144	2	2			4		
专业基础课程	1	形体训练	031202	4	考试	72	2		2				
	2	礼貌礼节	01520	8	考试	144	2	2		2	2		
	3	中国旅游地理	01060430	4	考试	72				4			
	4	旅游概论	TM2ZY3101	8	考试	108	4	2					
	5	旅游心理学	0196	2	考试	36					2		

	6	导游基础知识	01521	4	考试	72					4	
	7	旅游政策法规	04300009	4	考试	72					4	
	小计(占总课时 23.2%)					612	8	4	2	6	10	
专业技能课	1	餐饮服务与管理	A412410A	8	考试	144	4	4				
	2	客房服务与管理	130100	4	考试	72			2	2		
	3	导游实务	112042	4	考试	72			4			
	4	模拟导游	06010181	12	考试	216			4	4	4	
	5	旅游危机管理	00197	4	考试	72			2	2		
	6	智慧旅游与导游	01521	8	考试	144		4			4	
	小计(占总课时 26.3%)					720	4	8	12	8	8	
毕业顶岗实习 (占总课时1.1%)						540						18周
社会综合实践或专业拓展课程	1	军训					前2周					
	2	入学教育				30	前2周					1周
	3	社会实践				30						1周
	4	毕业教育				60						2周
	小计 (占总课时 2.3%)					60						2周
总学时及周学时合计						3300	30	30	30	30	30	30

九、实施保障

(一) 师资队伍

1. 建立“双师型”专业教师团队，有业务水平较高的专业带头人，并聘请行业企业技术骨干担任兼职教师。专任教师为旅游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、专业资格证书及中级以上专业技术职务。

2. 本专业教师学历职称结构合理，专业教师全部具有本科及以上学历，50%以上具有中级及以上职称，30%以上具有高级职称，50%以上专职实习指导教师具有中级职业资格证。每门课程实训室配备一名专业教师和一名实习指导教师。从行业企业聘任的教师占专业教师的10%。

3. 根据专业教学需要, 聘请旅行社、酒店等旅游行业专家为本专业的兼职教师, 聘请3~5人相对稳定的兼职教师。兼职教师具有本科及以上学历, 从事本专业相关实践工作3年及以上。

(二)教学设施

1. 教室

本专业普及使用多媒体教室, 校内、校外实习实训基地共同致力于更好的服务于学生岗位能力的培养, 根据旅游服务与管理专业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基地。实训实习环境要具备实训、教研及展示等多项功能及理实一体化教学功能。

2. 校内实训实习室

本专业校内实训实习具备形体训练室, 模拟导游实训室, 中餐摆台与中式铺床专业综合实训室, 主要设施设备及数量如下:

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	数量
		主要设施设备	
1	形体训练室	音响、镜子、把杆	1
2	模拟导游实训室	教师主控台	1 套
		学生桌椅	1 套/生
		3D 环屏设备	1 套
		音响	1 套
		话筒	2 个
		导游旗	4 面
		地陪服务实训仿真模拟软件	1 套
		全陪服务实训仿真模拟软件	1 套
3	VR 实训室	景区(景点)讲解教学资源库	1 套
		微格模拟导游系统软件	1 套
		教室主控台	1套
		可移动桌椅	1 套/生
		VR眼镜	1 套/生
		配套实训软件	一套
4	中餐摆台实训室	实训桌椅	15 套
		工作台	6 个
		台布	15 张
		碗碟	60 套
		杯子	60 个
		刀叉	60 套
		餐巾	60 张
		服务手推车	1 个
5	中式铺床实训室	餐厅操作教学软件	3个
		多媒体教学平台	1 个
		床及床品	10套
		柜子	1 个
		电话	20 套
		保险柜	2 个
	酒柜	1 部	

		毛巾	1 个
		客房操作教学软件	1 个
		多媒体教学平台	5 条

3. 校外实训基地

在教学和管理改革中，重视加强实践性教学环节，培养有管理能力、实践能力的人才。我校有3家校外旅行社实训基地，1家4A级景区，3家酒店校外实训基地。校外实训基地主要承担学生认知实习、跟岗实习和顶岗实习。以教学实践及学生顶岗实习为主的实训基地，提供真实的岗位训练环境，按照校企合作共同制订的实习计划，保证接纳学生进入实习企业，并在教师指导下完成见习、观摩、实践、实习的任务。

方向名称	主要实训实习基地
旅游服务方向	枣庄非凡航空国际旅行社
	枣庄金桥旅行社
	枣庄市台儿庄古城旅游发展有限公司
	枣庄市冠世榴园景区
酒店服务方向	枣庄市峄城区峰州大酒店
	济南舜耕山庄
	烟台百纳瑞汀酒店有限公司

(三) 教学资源

1. 教材选用

根据学生实际及专业培养目标，并以此为依据选择教材，公共课程选用国家统一规划教材，专业课程优先选用旅游服务与管理专业中等职业学校规划教材

2. 图书文献配备

序号	图书文献类型	数量
1	纸质图书	3220册
2	中文纸质专业期刊	19 种
3	电子专业期刊	80 种

3. 数字资源配备

序号	资源名称
1	智慧职教
2	爱课程“中国职教 MOOC”在线开放课程

3	旅游服务与管理专业教学资源库
4	全景客

(四) 教学方法

1. 项目引导、学做合一的教学方法

根据组织教学内容的任务，根据旅游行业 and 企业的业务流程来组织教学过程，采用“边学边做，边做边学”的课堂教学模式的整合。让学生分步实践培训，使学生在实践中掌握技能。

2. 模块化项目课程及教学项目设计的教学方法

模块化的课程是按照工作任务来设置的，就是把工作任务分成若干个大的模块，通过一个比较大的、完整的项目来实现。基于项目的任务分析，就可以把几个项目设计融入到一个模块中。把工作岗位分析的结果转化为项目课程门类的基础，通过工作流程和具体的需求分析，最终转化成各种合适的学习任务，使教学项目的核心技能得以形成，并对教学学时进行合理分配。同时，实施整体任务驱动，组成一组内容相关和循序渐进的单元技能。

3. 多媒体教学法

多媒体课堂教学的导入，已经成为现代教学的必然发展趋势。多媒体教学可以利用各种教学媒体，集光、形、声、色于一体，相对于传统教学手段，它在视觉形象上生动新颖。可直接作用于学生各种感官，激发学生的学习兴趣，发展学生的潜能，使有意识和无意识的学习活动结合在一起。学生的实践能力得到了培养，体现了学生主体，教师为主导的新的教学方法。

(五) 学习评价

根据课程的不同而采用不同的评价方法。文化基础课可采用过程考核与终结性考核相结合的方法。专业课的评价不仅要关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。最后通过理论及实践考核成绩、实习鉴定、技能比赛、评优评先等进行综合评价。

具体人才培养质量标准如下：

1. 合格标准

- ①入学时间三年内，修满最低专业学分176学分(其中必修156学分)；
- ②完成跟岗实习任务，鉴定评价合格；
- ③通过毕业考试（理论与技能），成绩合格；
- ④职业素养综合考评合格（以教学平台素养考核成绩为依据）。

2. 良好标准

达到合格标准，并且具备下列条件之一者为良好。

- ①无补考，平均成绩75分以上；
- ②获得班级三好学生、优秀学生干部等荣誉称号；

③获校级技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上；

④参加青年志愿者活动获得校级以上表彰者；

⑤参加校级创新创业大赛并获得三等奖以上。

3. 优秀标准

达到合格标准，并且具备下列条件之一者为优秀。

①无补考，平均成绩85分以上；

②获得校级以上优秀学生干部、三好学生等荣誉称号；

③获市级以上技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上；

④参加青年志愿者活动获得市级以上表彰者；

⑤参加市级及以上创新创业大赛并获得三等奖以上。

(六) 质量管理

根据旅游服务与管理专业人才培养目标和培养规格，组织制订《课程考核与成绩评定办法》等专业、重要教学管理制度及《人才培养质量标准》，制订课程标准、教学标准、课程课堂标准、教案等教学材料。健全专业教学和教学质量诊断与改进机制，完善专业教学质量监控管理制度，包括期初、期中、期末三期教学检查、教学评价、学生满意度调查和教学督导评价等。

认真落实《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，对实训实习工作做到统一组织、落实计划、校企共管。学校和企业签订实习协议，明确双方的权利与义务，双方指派指导教师具体组织管理。实习指导教师要切实负责对实习生的思想教育、组织管理、业务指导及考核评价，落实学生在实习期间的意外伤害保险，以及基本的实习生活与工作环境安全。

十、毕业要求

根据《中等职业学校学生学籍管理办法》精神，结合本专业实际组织技能测试、期末考试，补考及毕业考试(考核)，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。

明确毕业要求，严把毕业出口关，结合本专业实际组织技能测试、期末考试，补考及毕业考试(考核)。学生达到以下条件方可毕业：

- (1)入学时间满3年。
- (2)修满专业学分176学分(其中必修156学分)。
- (3)完成跟岗(顶岗)实习任务，鉴定评价合格。
- (4)成绩合格通过毕业考试。
- (5)德育合格

十一、附录

附件一：教学进程安排表

课程		学期						必修小计	学时合计
		一	二	三	四	五	六		
公共基础课	必修课	360	396	216	72	36		1080	1260
	选修课			72	72	36			
专业课程	基础课	36	36	36	36	108		252	1152
	技能课	108	72	144	180	216		720	
	选修课				108	72			
认知实习		36	36						828
跟岗实习				72	72	72			
顶岗实习							540		
社会综合实践活动							60		60
合计		540	540	540	540	540	600	2052	3300

附件二：变更审批表

枣庄市峯城区职业中等专业学校人才培养方案调整申请表

申请时间： 年 月 日

编号：

系部											
专业		层次		年级							
调整类型	增加课程 <input type="checkbox"/> 取消课程 <input type="checkbox"/> 开课学期调整 <input type="checkbox"/> 更改课程名称 <input type="checkbox"/> 学时调整 <input type="checkbox"/> 学分调整 <input type="checkbox"/> 课程性质变化 <input type="checkbox"/> 考核方式调整 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> : (注：在相应项目后打√；选“其他”一栏须注明内容；各项目填写要求见表末说明。)										
调整前课程	课程代码	课程名称	总学时	分学时			学分	开设学期	周学时	考核方式	开课单位
				理论	实践	其他					
调整后课程											
增开新课程											
取消课程											
其他调整	(内容较多可附页说明)										
申请调整理由	(要求：原因明确，逻辑清晰，可附表说明；新增课程、课程名称调整、学时、学分调整等须同时附课程教学大纲)										

申请 系院 审查 意见	专业委员会审查意见： 审查人签字： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>
	专业委员会审查意见： 审查人签字： (公章) <div style="text-align: right;">年 月 日</div>
教务处 审核 意见	教学研究科审核意见： 审核人签字： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>
	教务处审核意见： <div style="text-align: right;">(公章)</div> 主管领导签字： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>
学校领导 审批意见	学校主管领导签字： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>

说明：

1. 本表由培养方案制定系部填写，双面打印。申请表编号由教务处填写。
2. 调整课程名称、学时、学分、性质以及增删课程等，请在表中“调整前课程”至“取消课程”四栏相应位置填写，必要时可续表；调整其他内容，如培养目标、要求、实践环节等，请在“其他调整”一栏中详细说明。
3. 本表一式两份，教务处、申请系部各执一份。