

山阳县职业教育中心 旅游服务与管理专业人才培养方案

2023 年 6 月修订

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（740101）

二、入学要求

义务教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

修业年限 3 年。

四、职业面向

序号	专业大类及代码	对应行业	对应职业	对应岗位	职业技能等级证书或行业企业标准和证书	接续学习专业
1	旅游 74	旅游业	导游	旅行社导游员	导游资格 茶艺师证	高职： 旅游管理 涉外旅游 旅行社经营与管理 本科：旅游管理
2				景区（点）导游员		
3			公共游览场所服务员	旅游行业各类岗位		
4			茶艺师	茶艺服务岗		
5			讲解员	展馆讲解		
6			旅行社计调	门市接待、计调、票务等		

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，适应社会主义市场经济发展需要，面向旅行社、旅游公司、旅游咨询服务机构、旅游景区（点）、旅游网站等各类旅游企业，培养德、智、体、美、劳全面发展，具有较好的人文修养，掌握旅游服务的相关技能，具有一定的应变能力和良好的服务意识，能从事客户接待、旅游计划与调度、票务服务、旅游服务与管理、旅游景区（点）服务等岗位工作，具有公民基本素养和职业生涯发展能力的中等应用型技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和技能：

1. 职业素质

- (1)具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法则、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，诚信守信、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、自我提升的潜质和继续学习的能力

2. 专业知识

- (1)掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。
- (2)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。
- (3)掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
- (4)掌握服务心理知识，能与客人有效沟通并获得认可。
- (5)掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。
- (6)掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。
- (7)掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。
- (8)取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

3. 专业技能

- (1)掌握旅行社旅游服务与管理相关的业务知识，能开展带团业务。
- (2)掌握旅行社旅游服务与管理相关的人文知识，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)掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。
- (5)掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。
- (6)能掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

1. 思想政治

本课程共 8 学分,基础模块四部分内容按顺序依次开设,安排在一年级的四个学期,每个学总共 144 学时。

(1) 中国特色社会主义

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：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。

主要内容：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。

教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，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；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。

(2) 心理健康与职业生涯

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：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。

主要内容：时代导航，生涯筑梦；认识自我，健康成长；立足专业，谋划发展；和谐交往，快乐生活；学会学习，终身受益；规划生涯，放飞理想。

教学要求：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规划，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。

(3)哲学与人生

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：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。

主要内容：立足客观实际，树立人生理想；辩证看问题，走好人生路；实践出真知，创新增才干；坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值。

教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。

(4)职业道德与法治

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学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、依法办事的思维方式和行为习惯。

主要内容：感悟道德力量；践行职业道德基本规范；提升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严；遵循法律规范。

教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的

能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。

2. 语文

本课程共 8 学分，学时 144 学时，开设 5 学期。

课程目标：学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。

主要内容：中等职业学校语文课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容，由 8 个专题构成。职业模块是为提高学生职业素养安排的限定选修内容，由 4 个专题构成。选修专题不少于 3 个，其中，专题 1 专题 2 必选，专题 3 专题 4 任选 1 个。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展需要的自主选修内容，由 3 个专题构成。

教学要求：坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能；整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动；以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学；体现职业教育特点，加强实践与应用；提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。

3. 数学

本课程共 8 学分，学时 144 学时，开设 5 学期。

课程目标：在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。

主要内容：中等职业学校数学课程分三个模块：基础模块、拓展模块一和拓展模块二。基础模块包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块一是基础模块内容的延伸和拓展，包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块二是帮助学生开阔视野、促进专业学习、提升数学应用意识的拓展内容，包括七个专题和若干数学案例。

教学要求：中等职业学校数学课程教学实施要全面落实立德树人根本任务，培育和践行社会主义核心价值观，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。教学要遵循数学教育规律，围绕课程目标，发展和提升数学学科核心素养，按照课程内容确定教学计划，创设教学情境，完成课程任务：教学要体现职教特色，遵循技术技能人才的成长规律；教学中要合理融入思想政治教育，引导学生增强职业道德修养，提高职业素养。

4. 英语

本课程共 8 学分，学时 144 学时，开设 5 学期。

课程目标：中等职业学校英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。在日常英语的基础上，围绕职场相关主题，能运用所学；理解不同类型语篇所传递的意义和情感；能以口头或书面形式进行基本的沟通；能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流；能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异；能理解英语在逻辑论证上体现出的中西思维差异；在了解中西思维差异的基础上，能客观对待不同观点，做出正确价值判断；能了解世界文化的多样性；能了解中外文化及中外企业文化；能进行基本的跨文化交流；能用英语证述中国故事，促进中化优秀立化传播；能树立正确的英语学习观，具有明确的学习目标：能多渠道获取英语学习资源；能有效规划个人的学习，选择恰当的学习策略和方法；能监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程，提高学习效率。

主要内容：本课程由基础模块、职业模块和拓展模块三个模块构成。英语课程基础模块的教学内容由主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成；职业模块依据与职业领域相关的通用职场能力设立 8 个主题，分别为求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机

应对、职业规划；拓展模块学时不作统一规定，是满足学生继续学习和个性发展需要而设置的任意选修内容，是对课程在深度和广度上进行的拓展，可在完成基础模块后开设，供不同水平、不同兴趣和不同需求的学生选修。

教学要求：应围绕课程标准规定的学科核心素养与目标要求，遵循英语教学规律，制定教学计划，创设教学情境，完成课程任务；应体现职教特色，注重实践应用，在教学中合理融入德育教育，引导学生树立积极的世界观、人生观和价值观。在教学过程中坚持立德树人，发挥英语课程育人功能，开展活动导向教学、落实学科核心素养，尊重差异，促进学生的发展，突出职业教育特点，重视实践应用，运用信息技术，促进教与学方式的转变。

5. 信息技术

本课程共 6 学分，学时 108 学时，开设 4 学期。

课程目标：在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。课程通过多样化的教学形式，帮助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。

主要内容：信息技术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步 8 个部分内容。拓展模块设计了计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作 10 个专题。

教学要求：信息技术课程教学要全面落实立德树人根本任务，遵循技术技能人才培养规律，依据课程标准规定的本学科核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，着重培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，

在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中,提升认知、合作与创新能力,发展本学科的核心素养,培养适应职业发展需要的信息能力.

6. 体育与健康

本课程共 6 学分,学时 108 学时,开设 5 学期。

课程目标:中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务。通过学习本课程,学生能够喜爱体育运动,积极参与体育运动;学会科学的身体锻炼方法,增强体育运动能力,提高职业体能水平;树立健康观念,形成健康文明的生活方式;遵守体育道德规范和行为准则,发扬体育精神,塑造良好的体育品格,增强责任意识、规则意识和团队意识。使学生在运动能力、健康行为和体育品德三方面获得全面发展。

主要内容:中等职业学校体育与健康课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。总学时不低于 144 学时。基础模块是各专业学生必修的基础内容。基础模块包括体能和健康教育 2 个子模块,教学时数各 18 学时,总 36 学时。体能模块又包括健康体能、运动体能和职业体能,其中运动体能可结合拓展模块中的运动技能系列实施。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展等方面需要的选修内容,分为拓展模块一和拓展模块二。拓展模块一为限定性选修,包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族传统体育类运动和新兴体育类运动 7 个运动技能系列。

健康教育包括健康的基本知识与技能,膳食营养和食品安全,常见传染性和非传染性疾病的预防与控制,安全运动和安全避险,常见运动损伤的预防与处理,常见职业性疾病的预防与康复,环境、健康与体育锻炼的关系,以及提高心理健康水平和社会适应能力等方面的内容。

教学要求:中等职业学校体育与健康课程教学要落实立德树人的根本任务,遵循体育教育规律,始终以促进学科核心素养的形成和发展为主要目标。教学中要以身体练习为主,体现体育运动的实践性,要根据不同教学内容所蕴含的学科核心素养的侧重点,合理设计教学目标、教学方法、教学过程和教学评价,积极进行教学反思等,以达到教学目的和学业水平要求。坚持立德树人,发挥体育独特的育人功能,遵循体育教学规律,培养学生体育素养,把握课程结构,注重教学的整体设计,强化职业教育特色,提高实践的针对性,倡导多元的学习方式,培养学生自主学习能力。

7. 艺术类

中等职业学校艺术课程目标是坚持落实立德树人根本任务，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、有意表达和文化理解等艺术核心，素养。艺术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。

基础模块是各专业学生必修的基础性内容，与义务教育阶段艺术相关课程内容衔接，包括音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践。拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要的任意选修内容，包括舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类。

(1) 音乐

本课程共 1 学分，学时 18 学时，开设 1 学期。

课程目标：音乐鉴赏与实践是以培养学生的音乐审美和实践能力，提升其音乐品位为目的的音乐活动。学生通过聆听中外经典音乐作品，参与音乐实践活动，学习有关知识和技能，认识音乐的基本功能与作用，获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。培养学生乐理、视唱练耳、声乐、欣赏的基础知识与技能。使学生掌握五线谱乐理的基本知识，使学生达到音准、节奏准确；培养音乐的听觉，积累音乐语言，并重视音乐注意力与记忆的训练。

主要内容：本模块教学由音乐鉴赏基础和内容、音乐实践活动等组成。了解音乐表现的丰富性和多样性，认识音乐要素；掌握音乐鉴赏的基本方法；聆听欣赏中外经典作品，感受、比较不同时代、不同地域、不同民族音乐的表现风格、审美特点和文化特征；认识音乐与其他艺术、学科及所学专业的关联；激发创新意识，促进专业学习；参与校内外音乐实践活动。

教学要求：音乐教学应通过中外不同体裁、特点、风格和表现手法的音乐作品，使学生在情感体验中进一步学习音乐基础知识、技能与原理，掌握音乐欣赏的正确方法与音乐表现的基本技能，提高音乐欣赏能力和音乐素养。要重点选择旋律优美，具有经典性、代表性和时代感的名曲佳作，分析音乐与生活、音乐与社会、音乐与文化、音乐与情感之间的联系，加深学生对不同时期、不同地区、不同民族音乐所蕴涵的文化内涵与精神品质的理解；组织、引导学生参加艺术第二课堂和社团实践活动，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。要引导

学生尊重不同的审美价值取向，发掘学生表现潜能，体验创造乐趣，激发想象力和创造力，提高分析、评价和判断能力。

(2) 美术

本课程共 1 学分，学时 18 学时，开设 1 学期。

课程目标：美术鉴赏与实践是以培养学生的美术审美和实践能力，提升其艺术品位为目的的美术活动。学生通过观察、体验、赏析、评判等活动，学习美术知识和技能，欣赏美术作品，了解作品主题，感悟作品情感，理解作品内涵，认识美术的基本功能与作用，提高审美情趣和美术实践能力。培养学生的动手能力、审美能力、教学所具备的画图及课程设置能力，培养具有一定美术专长及审美能力，运用最简单的造型方法、最简单的色彩和最简略的形式表现

主要内容：本模块教学由美术鉴赏基础和内容、美术实践活动等组成。了解不同的美术门类，理解美术创作的基本方法和造型语言；欣赏中国书画、雕塑和建筑等经典作品；欣赏外国绘画、雕塑和建筑等经典作品，了解重要的美术家及其代表作品，感受外国美术主要流派的艺术风格、审美特点和文化特征，理解世界美术文化的多样性。

教学要求：美术教学应通过不同美术类型（绘画、书法、雕塑、工艺、建筑、摄影等）的表现形式与发展演变进程，使学生了解美术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，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，提高审美能力。要重点选择具有经典性、代表性和时代性的各种美术佳作，指导学生从自然、社会、文化和艺术等角度进行比较欣赏，更好地理解各民族文化内涵，使学生了解并尊重中西方文化差异，拓展审美视野，形成积极健康的审美观。

公共艺术课教学过程中要注意：组织、引导学生参加艺术第二课堂和社团实践活动；要引导学生尊重不同的审美价值取向，发掘学生表现潜能，体验创造乐趣，激发想象力和创造力，提高分析、评价和判断能力；要注重情感体验，使学生积累审美经验，掌握审美方法，提高审美能力；通过独立思考、合作学习、讨论分享等多种形式，培育学生良好的人际沟通能力与团队合作精神；要注重结合学生生活经验和专业学习，开展实践创作活动；要注重结合不同学生个性和专业特点加强学习指导与课外辅导，拓展学习领域，提高学生人文素养与职业素质；

要注重课程之间的拓展和延伸, 有机整合文化艺术资源, 精心选择教学内容和设计教学过程。

8. 历史

本课程共 5 学分, 学时 90 学时, 开设 2 学期。

课程目标: 中等职业学校历史课程的目标是落实立德树人的根本任务, 使学生通过历史课程的学习, 掌握必备的历史知识, 形成历史学科核心素养。通过课程学习让学生了解唯物史观的基本观点和方法, 能够依据史实与史料对史事表达自己的看法, 树立正确的国家观, 增强对祖国的认同感, 树立劳动光荣的观念, 养成爱岗敬业、诚信公道、精益求精、协作创新等良好的职业精神, 树立正确的世界观、人生观和价值观。

主要内容: 中等职业学校历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容, 包括“中国历史”和“世界历史”, 教学时数为 72 学时。基础模块 I “中国历史”内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史本模块共有 15 个学习专题。基础模块 II “世界历史”内容包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。本模块共有 11 个学习专题。拓展模块是满足学生职业发展需要开阔学生视野, 提升学生学习兴趣, 供学生选修的课程, 建议教学时数为 18 学时。

教学要求: 倡导多元化的教学方式, 注重历史学习与学生职业发展的融合, 加强现代信息技术在历史教学中的应用, 基于历史学科核心素养设计教学。

9. 劳动教育

本课程共 5 学分, 学时 90 学时, 开设 5 学期。

课程目标: 全面提高学生劳动素养, 使学生树立正确的劳动观念。具有必备的劳动能力掌握基本的劳动知识和技能, 正确使用常见劳动工具, 增强体力、智力和创造力, 具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。培育积极的劳动精神。能够自觉自愿, 认真负责、安全规范, 坚持不懈地参与劳动, 形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。珍惜劳动成果, 养成良好的消费习惯, 杜绝浪费。

主要内容: 主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。日常生活劳动教育立足个人生活事务处理, 结合开展新时代校园爱国卫生运动, 注重生活能力和良好卫生习惯培养, 树立自立自强意识。生产劳动教育要让学生在工农业生产过程中直接经历物质财富的创造过程, 体验从简单劳动、

原始劳动向复杂劳动、创造性劳动的发展过程,学会使用工具,掌握相关技术,感受劳动创造价值,增强产品质量意识,体会平凡劳动中的伟大。服务性劳动教育让学生利用知识、技能等为他人和社会提供服务,在服务性岗位上见习实习,树立服务意识,实践服务技能;在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。

教学要求:重点结合专业特点,增强职业荣誉感和责任感,提高职业劳动技能水平,培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度,组织学生:持续开展日常生活劳动,自我管理生活,提高劳动自立自强的意识和能力;定期开展校内外公益服务性劳动,做好校园环境秩序维护,运用专业技能为社会为他人提供相关公益服务,培育社会公德,厚植爱国爱民的情怀;依托实习实训,参与真实的生产劳动和服务性劳动,增强职业认同感和劳动自豪感,提升创意物化能力,培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度,坚信“三百六十行,行行出状元”,体认劳动不分贵贱,任何职业都很光荣,都能出彩。

10. 中华优秀传统文化

本课程共 2 学分,学时 36 学时,开设 1 学期。

课程目标:本课程以增强学生对中华优秀传统文化的理性认识为重点,引导学生感悟中华优秀传统文化的精神内涵,增强学生对中华优秀传统文化的自信心。阅读篇幅较长的传统文化经典作品,提高古典文学和传统艺术鉴赏能力;认识中华文明形成的悠久历史进程,感悟中华文明在世界历史中的重要地位;认识人民群众创造历史的决定作用和杰出人物的贡献,吸取前人经验和智慧,培养豁达乐观的人生态度和抵抗困难挫折的能力;感悟传统美德与时俱进的品质,自觉以中华传统美德律己修身;了解传统艺术的丰富表现形式和特点,感受不同时代、地域、民族特色的艺术风格,接触和体验祖国各地的风土人情、民俗风尚,了解中华民族丰富的文化遗产。引导学生深入理解中华民族最深沉的精神追求,更加全面客观地认识当代中国,看待外部世界,认识国家前途命运与个人价值实现的统一关系,自觉维护国家的尊严、安全和利益。

主要内容:正确认识和评价中华优秀传统文化在新时代的现代价值;基本内容、基本特征和基本精神;儒道佛三种文化熏陶;诸子百家思想精华;文学之美、雕梁画栋、翰墨丹青、中国传统音乐鉴赏。

教学要求:中华优秀传统文化要从课堂、兴趣小组、课外实践、课外活动等多方入手,融入语文、德育课程教学过程;正确的历史观引导学生正确解读家国

情怀与传统美德的内涵，用正确的价值观引导学生积极探究家国情怀与传统美德的内在关联，用正确的方法论引导学生分析在涵养传统美德、演绎家国情怀的路径。培养学生具有家国情怀的现代人格，促进传统美德的传承弘扬，应对市场经济和全球化的冲击；了解先秦儒家、道家思想核心经典和基本思想，掌握基本的国学知识。通过本课程学习，培养学生学习了解和掌握中国传统文化的兴趣，并引导学生学习国学经典，加强自身修养。

11. 就业创业指导

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：通过本课程的教学，学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力；应当基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识；学生应当掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。

主要内容：本课程教学内容充分体现理论与实践一体化教学的整体设计思想。以职业指导的工作过程为载体，将学生职业发展和就业指导的整个工作流程，分为择业、从业、乐业、就业、创业、毕业六个指导环节，具体包括：职业生涯规划、就业能力的提升、职业适应与职业发展、求职准备与策略、学生自主创业和毕业程序与就业权益的基本教程和实训内容，旨在为学生的职业素质教育，提供系统的解惑答疑和行为能力训练，建立环环相扣的职业指导工作流程与教学流程一体化课程体系。

教学要求：在教学中，使用互动教学法，充分发挥师生在教学中的主动性和创造性，引导学生认识到职业道德与职业生涯规划的重要性，了解职业生涯与发展规划的过程；通过教师的讲解和引导，学生要按照课程的进程，积极开展自我分析、职业探索、社会实践与调查、小组讨论等活动，提高对自我、职业和环境的认识，做出合理的职业发展规划。本课程应采用理论与实践相结合、讲授与训练相结合的方式进行。教学可用课堂讲授、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查、实习见习等方法进行。在教学的过程中，要充分利

用各种资源。除了教师和学生自身的资源之外，还需要调动社会资源，采取与外聘专家、优秀毕业生、职场人物专题讲座和座谈相结合的方法。

（二）专业（技能）课程

1. 旅游学概论

本课程共 4 学分，学时 72 学时，开设 1 学期。

课程目标：使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，具备现代旅游管理的基本技能，具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。尤其旅游职业道德培养更需要随时随地，贯穿于每一堂课。教育学生从一个文明的旅游者做起，进而成为称职的旅游从业者。

主要内容：旅游的本质属性，旅游的发生、发展的基本规律；旅游的基本要素，旅游活动的内容和形式，产生旅游者的条件；旅游业的构成，以及在国民经济发展中的地位、作用与影响；旅游市场的概念、细分，以及我国旅游市场的发展状况；生态旅游的概念、发展现状和意义，理解生态旅游与可持续发展的关系；旅游业的发展趋势。

教学要求：教学媒体主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识，提高欣赏自然景观和人文景观的能力；以理论教学为主，也应结合实践教学，安排学生定期进行参观、游览、讨论、评论；教学方法采取任务驱动法、案例教学法、课堂讨论法、情境教学法、调查研究法、讲授法。

2. 饭店概论

本课程共 4 学分，学时 72 学时，开设 1 学期

课程目标：了解饭店业的发展，历史认识饭店，了解饭店的产品，了解饭店职业生涯的特点，掌握职业生涯设计的基本步骤，并设计我的职业生涯规划，了解饭店顾客消费的基本需求，掌握饭店不同类型顾客的基本需求，掌握怎样做一个合格的饭店，从业者掌握如何成为饭店服务的行家里手，了解饭店的发展趋势，了解我国星级饭店的标准. 掌握饭店不同类型，顾客的基本需要，掌握酒店员工的服务礼仪，服务，语言，服务举止，服务礼仪等要求，掌握良好的沟通能力，敏锐的观察能力，深刻的记忆能力，灵活机制的应变能力和驾驭自如的语言能力，主动推销的能力，处理突发事件的能力，掌握饭店对员工基本素质的要求，包括

良好的职业道德规范，良好的职业心理素质，懂得各种服务礼仪，熟练掌握专业服务知识以及过硬的身体素质，了解饭店的基本规章制度，了解饭店的企业文化等。具有爱岗敬业的职业道德和创业立业的本领，具有刻苦学习和钻研专业知识的技能和正确的态度，具有团结协作的意识和团队精神，具有开拓意识和创新精神。

主要内容：饭店的产生与发展简史，饭店的基本概念和类型，饭店的产品构成及特点，饭店职业生涯的特点，职业生涯设计的基本步骤，并设计我的职业生涯规划，饭店消费的基本需求，饭店，不同类型顾客的基本需求，饭店工作中服务员扮演的角色，及要求从事饭店工作应学会的本领方面，对员工基本素质的要求，饭店的发展趋势，了解我国星级饭店的标准

教学要求：本课程理论性强，注重理论联系实践，增加师范教学学生演练项目，便于学生领会专业知识，提高教学效果，多采用多媒体教学，丰富课堂教学形式，在教学过程中以学生为主教师为辅，充分调动学生的学习积极性，营造和谐的学习氛围。

3. 模拟导游

本课程共 4 学分，学时 72 学时，开设 2 学期。

课程目标：本课程目标与专业培养目标相吻合，在于使学生获得一定的专业能力、方法能力以及社会能力。能够收集、整理、撰写、修订导游讲解词；能够根据地陪身份，按接待计划，完成旅游团队的接团、送团、协调、衔接工作；能够根据旅游团队需求，落实好旅游者在吃、住、行、游、购、娱等方面的服务要求，完成独立带团工作；能够以景区景点服务员身份，运用导游讲解的方法与技巧，综合运用书面、口头、体态等语言，为旅客提供实地讲解服务；能够以导游员身份，按照有关原则，为顾客提供个别要求处理，完成各类突发事件处理工作；能够根据旅游行业对导游素质的要求，从服务意识、礼貌礼仪、知识更新、身心锻炼等方面进行有效训练。

主要内容：现场导游考试规则介绍，考试流程及要点讲授并让同学们讨论；

掌握各个景点的要领，进行全国导游资格考试 16 个景区导游词创作，并分组进行讲解；全国导游资格考试 16 个景区导游词讲解并根据各个景点的特征进行进一步纠正；导游词、问题、语言、礼仪等多个方面综合整理，针对性的进行训练。

教学要求：在整体教学过程中，课程的设计以地域环境为载体，每一个地域环境对应一个教学情境。在整体情境下，课程内容的实施通过九个具体情境来实现。每个教学情境的实施中，都会经历获取信息、决策、实施计划、实施任务、组内检查或组际检查、多主体评价等六个过程。

4、导游业务

本课程共 4 学分，课内学时 72 学时，开设 1 学期。

课程目标：通过本课程学习，使学生具备能够收集、整理、撰写、修订导游讲解；能够以景区景点服务员身份，运用导游讲解的方法与技巧，综合运用书面、口头、体态等语言，为游客提供实地讲解服务；能够以导游员身份，按照有关原则，为游客提供个别要求的处理，完成各类突发事件处理工作；具备引导游客欣赏美的能力；具备对游客进行安全提示的能力；具备独立完成导游讲解工作的能力。

主要内容：接团服务；参观游览服务；购物餐饮娱乐服务；旅游者个别要求的处理；旅游事故的处理；旅途才艺展示；送团服务。

教学要求：充分利用现代化的教学手段，辅以音频和视频素材制作课件；交替运用案例分析、情景模拟，角色扮演等方法，提高学生学习积极性；以导游职业岗位要求为导向安排教学项目，密切课程教学与职业能力之间的关系，使教学更贴近实际；建立起网上的交流平台，方便课堂之外的师生沟通。

5、旅游政策与法规

本课程共 4 学分，课内学时 72 学时，开设 2 学期。

课程目标：学生能掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业知识，具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，为其职业能力的发展打下良好的专业基础。运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力。

主要内容：旅游法概述；旅行社管理法规制度；导游人员管理法规制度；合同法律制度；消费者权益保护法律制度；旅游安全管理与旅游保险法规制度；旅游交通管理法律制度；住宿、饮食、娱乐管理法律制度；旅游资源保护法律制度；旅游者出入境管理法律制度。

教学要求：应使用多媒体教学，利用视听媒体，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见；尽可能创建和使用一体化教室，让学生边学边练、边练边学、学练一体。

6、全国导游基础知识

本课程共 6 学分，课内学时 108 学时，开设 2 学期。

课程目标：熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识；了解中国民族基本情况；掌握主要少数民族的民风民俗；了解四大宗教基本知识；熟悉中国主要的自然景观和人文景观；了解中国古代建筑；了解中国古典园林；了解中国烹饪；熟悉风物特产基本常识。

主要内容：话说旅游；浏览中国历史长河；鸟瞰中国的大好河山；探寻中国的民族民俗；中国传统绘画、书法、京剧溯源；探秘宗教文化；走进中国的古代建筑；中国古典园林；中国的饮食和购物特产。

教学要求：应使用多媒体教学，利用视听媒体，将抽象的教学内容，采用图文并茂的方式形象的演示出来，教学示范清晰可见；尽可能创建和使用一体化教室，让学生边学边练、边练边学、学练一体。

7、饭店服务心理学

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：通过本课程学习，使学生掌握客人需要和动机的概念、特征和影响因素；掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；掌握人际关系的概念、建立和发展途径；掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法；掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质；掌握饭店服务心理和饭店素质要求。

主要内容：掌握心理学基本知识；能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求；能根据不同客人的服务需求，为其提供人性化和个性化的服务，并能进行自我心理调适，完成各项对客接待服务。

教学要求：强调在“练”字上下功夫，通过模拟教学、情景教学、案例教学和综合实训等方式，把学生的能力训练贯穿于整个教学过程中；在教学过程中设置了大量的工作情景，让学生在学过程中学会解决问题，从而提高心理素质和心理调适能力；结合学生自身心理特征进行有针对性的心理调适；在课程结束后为学生安排综合实训，以培养学生综合心理调适能力。

8、旅游服务心理学

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：通过本课程学习，使学生掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素；掌握态度的构成、特性和转变态度的途径；握性格和气质的概念、特征、

形成和对旅游的影响；掌握人际关系的概念、建立和发展途径；掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法；掌握前厅、客房和餐厅服务心理及工作者心理素质；掌握导游服务心理和导游素质要求。

主要内容：心理健康与旅游工作；旅游知觉；旅游需要与动机；旅游者态度的转变；旅游情绪情感管理；旅游个性的认识；旅游人际关系的改善；旅游压力与挫折管理；模拟情景、案例分析与讨论；旅游服务心理调适性。

教学要求：强调在“练”字上下功夫，通过模拟教学、情景教学、案例教学和综合实训等方式，把学生的能力训练贯穿于整个教学过程中；在教学过程中设置了大量的工作情景，让学生在学过程中学会解决问题，从而提高心理素质和心理调适能力；结合学生自身心理特征进行有针对性的心理调适；在课程结束后为学生安排综合实训，以培养学生综合心理调适能力。

9、前厅服务与管理

本课程共 5 学分，学时 90 学时，开设 2 学期

课程目标：了解前厅各部门各岗位的工作职责及要求，掌握前厅预定的相关知识要点，掌握前厅礼宾服务相关知识要点，掌握前厅接待服务流程及知识要点，掌握大堂副理处理投诉的程序，掌握客房销售的技巧和要点能力目标，掌握电话预定的流程服务，掌握心理服务的流程服务，掌握无预定入住的接待服务流程，了解投诉处理的方法与步骤。

具备良好的人际沟通与团队协作意识等素质，树立规范化，程序化，标准化的职业意识，养成良好的职业习惯。具备良好的专业知识素养，能与他人交流相关专业理论知识的能力。

主要内容：预定服务，礼宾服，接待服务，投诉处理，客房销售

教学要求：理论和实训相结合进行，使学生更利于接受知识点，学生训练时必须及时给予技术指导，并且根据练习情况当场给予记分和点评，严格测试考核制度，积极组织参观学生参观高档酒店，扩大学生眼界。

10、餐饮服务与管理

本课程共 6 学分，学时 108 学时，开设 2 学期

课程目标：理解餐饮服务与管理概念，明确餐饮服务与管理特点和餐饮服务的管理内容，掌握餐饮服务的基本技能，中餐零点服务，中餐宴会服务，自助餐服务和餐厅营运管理的基本内容，明确餐饮服务与管理程序，指导餐饮服务与管理

作用的内容，掌握餐饮服务与管理的基础知识，熟练掌握餐饮服务技能，掌握餐饮服务，工作流程，工作规范和服务技巧，能熟练进行高星级酒店中中餐，零点中餐宴会和自助餐服务，能进行餐厅基层一线的日常管理，能处理餐厅服务工作中常见问题，有效进行餐厅安全防范。

培养学生诚实守信，善于沟通和共同合作的工作态度和敬业精神，形成餐厅服务员应具备的良好职业习惯和职业素养，培养学生养成良好的职业道德观念，养成良好的工作习惯，为将来上岗做好准备。

主要内容：饭店餐饮概述，餐饮服务及基本技能，菜肴与酒水，酒吧服务，菜单设计，采购与库存管理，厨房生产与管理，参与销售管理。能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；能熟练掌握西餐服务的各项技能；能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；能独立按照服务程序提供西餐服务；能进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；能合理控制餐饮物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

教学要求：教学建议本课程是一门实践性比较强的课程，理论讲授与课内实训办理论部分以课堂讲授为主辅以典型案例的分析，力求达到知识性，趣味性，深刻性和易解性的统一，在注重启发式的教学，同时采用多媒体教学手段教学本课程，理论知识教学，重点是餐饮服务，基本技能的运用，技能实训教学，重点是示范与实训的结合，难点是学习能力的高低，将直接影响学习效果，应注意协调教学，注重学生间的互帮互助，教师加强讲解与示范。

11、客房服务与管理

本课程共 6 学分，学时 108 学时，开设 2 学期。

课程目标：熟悉标准件的基本样式及布局；了解套房的类别样式及其布局；了解特色房的主要类型及功能和布局；了解饭店面层材料和种类及其特征；了解饭店部件的种类及其系统要求；了解饭店的主要虫害的种类特征及预防与灭杀的方；了解客房部的机构设置。熟练操作清洁用具；正确使用洗洁剂；掌握客房清洁保养的工作标准程序和方法；掌握饭店公共区域清洁保养的工作标准程序和方法；掌握饭店常用的面层材料和清洁保养方法；掌握部件的洗烫方法；掌握部分

特殊器皿的清洁保养的要求及方法；熟悉客房对客服服务的规范；能为宾客提供优质服务管理的基本内容和方法；能对客房物资进行有效的管理；能对客房工作进行有效的质量控制；强化安全意识，能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

主要内容：客房的种类与布局；清洁器具和清洁剂客房的清洁与保养；公共区域的清洁与保养；面层材料的清洁与保养布件洗烫的方法；特殊器皿的清洁与保养；虫害的预防及其杀灭方法对客户服务以及超常服务客房部机构设置。

教学要求：在教学过程中应立足于加强学生实际操作能力的培养, 采用项目教学以工作任务引领提高学生学习兴趣, 激发学生的成就动机。通过本课程的学习, 使学生能胜任饭店客房服务与客房部日常的基层管理工作。培养学生诚实守信、善于沟通和共同合作的职业品格, 形成良好职业道德和工作习惯, 并获得中级客房服务员职业资格证书, 为上岗就业和职业生涯的发展奠定技术基础。

12、旅游礼仪

本课程共 2 学分，学时 36 学时，开设 1 学期。

课程目标：过旅游礼仪课程的学习，使学生掌握社交礼仪和旅游服务礼仪的基础知识、相关理论知识；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；提高学生与人沟通的能力；提高学生运用该学科的知识解决旅游工作中实际问题的能力。

主要内容：礼仪基础知识（礼仪的起源与发展）；旅游接待人员礼仪行为规范；仪容、仪表、仪态（旅游服务行业员工的形象塑造）；宴请礼仪（宴会活动礼仪）；旅游从业人员的语言修养；旅游接待与服务礼仪；我国少数民族礼仪；我国主要客源国和地区的习俗与礼节。

教学要求：以学生为本，教学过程中注重“教”与“学”的互动，通过模拟旅游服务工作的情境对话、角色扮演、游戏、实例分析、小品表演、演讲等教学活动提高课堂教学的趣味性，增强学生学习的积极性与主动性，从而掌握本课程的职业能力；师必须改变“单纯的语言知识的传授”传统教学模式，转为以岗位职业活动为单元组织教学，围绕各岗位开展活动，提高学生学习的兴趣，使学生具备该岗位所必需的英语听说能力。

13、茶艺

本课程共 2 学分，学时 38 学时，开设 1 学期。

课程目标：全面了解中国茶文化知识，并熟练掌握茶叶冲泡技巧和服务方式。项目模块将茶艺服务岗位前、岗位中和岗位后充分融合，突出茶艺服务技能。在教材中穿插“识茶之趣”、“泡茶之雅”、“品茶之乐”、“悟茶之道”、“玩茶之心”等小知识点，融入中国传统文化，在教学生识茶、泡茶、品茶的同时，培养学生的服务意识和职业素养。

主要内容：茶文化基础知识，中国用茶的源流，饮茶方法的演变，中国茶文化精神，中外饮茶风俗，茶叶知识，茶树基本知识，中国名茶及产茶区，茶叶品质鉴别，茶叶保管常识，茶具知识，茶艺基本知识及冲泡技巧，科学饮茶，茶叶标准与茶艺馆卫生知识。

教学要求：在教学上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色，要求学生全面了解茶文化基础知识，茶叶知识，茶具知识，茶艺基础知识等职业技能。

七、教学进度总体安排

1、教学时间安排

每学年为 52 周，其中教学时间为 40 周，每学期为 20 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3000-3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

2、教学计划安排情况表

课程类别	课程性质		必选	课程名称	学分	考核方式		教学时数			各周学时分配					
						考试	考查	总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年	
											一	二	三	四	五	六
公共	思	必	1	中国特色社会主义	2		√	36	24	12	2					顶

基础课	思想政治	选	2	心理健康与职业生涯	2		√	36	24	12		2			岗 实 习
			3	哲学与人生	2		√	36	24	12			2		
			4	职业道德与法治	2		√	36	24	12				2	
	文化基础	必选	5	语文	8	√		144	144		2	2	2	1	1
			6	数学	8	√		144	144	0	2	2	2	1	1
			7	英语	8	√		144	144	0	2	2	2	1	1
			8	历史	5	√		90	72	18	2	2			
	体育与健康	必选	9	体育与健康	6		√	108		96	2	1	1	1	1
	信息技术	必选	10	信息技术	5	√		90	30	66	2	1	1	1	
	艺术教育	必选	11	艺术（音乐）	1		√	18		18	1				
			12	艺术（美术）	1		√	18		18		1			
	传统文化	限选	13	中华优秀传统文化	2		√	36	24	12					
	就业创业	必选	14	就业创业指导	2		√	36	36						2
	劳	必	15	劳动	5			90	20	70	1	1	1	1	1

	动 教 育	选													
	小计				59			1062	728	346	16	1 3	1 1	8	7
专业 课	专 业 核 心	必 选	16	旅游学概论	4	√		72	72		4				
			17	饭店概论	4	√		72	72		5				
			18	模拟导游	4	√		72	30	42		2	2		
			19	导游业务	4	√		72	72			2	2		
			20	旅游政策与法规	4	√		72	72				2	2	
			21	全国导游基础知识	6	√		108	108				3	3	
			22	饭店服务心理学	2	√		36	36			2			
			23	旅游服务心理学	2	√		36	36			2			
	专 业 技 能	必 选	24	前厅服务与管理	5	√		90	40	50		3	2		
			25	餐饮服务与管理	6	√		108	36	72				3	3
			26	客房服务与管理	6	√		108	40	68				3	3
			27	形体训练	2		√	36		36	2				
			28	茶艺	2		√	38		38		2			
	小计				51			920	614	304	11	1 3	1 2	1 2	9
其他	技能等级 证书	29	“1+X”证书	5			90							2	3
	劳动实践	30	校内劳动教育	5			90			1	1	1	1	1	
	志愿服务	31	参加志愿服务实践	2			36			2 次	2 次	2 次	2 次	2 次	
	专题讲座	32	参加职业素养、专 业专题讲座	2			36			2 次	2 次	2 次	2 次	2 次	
	实习	33	认知实习	6			108				1 周	1 周	1 周		

		34	跟岗实习	6			108						1周	2周	
		35	顶岗实习	34			612								20周
	小计			60			1080			1	1	1	3	4	
合计				170			3062			28	27	24	23	20	

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

本专业专任教师原则上按生师比 18: 1 的标准配置，其中双师素质教师比例不少于80%，企业兼职教师与专任教师比例不小于 1:1，专业带头人不少于 1 名，专业骨干教师不少于 2 名，专任专业教师中本科学历或硕士及以上学位比例达到30%以上。

1. 专业带头人

专业带头人应具有丰富的教学经验和教学管理经验，专业知识全面，对职业教育有深入研究，有较强的教育研究能力，能够把握本专业领域发展方向，在专业建设和人才培养模式改革方面起到领军作用；同时应该具有较强的实践能力，在行业内具有一定的知名度。其主要工作有：组织行业、企业调研，进行人才需求分析，确定人才培养目标定位；组织召开专业建设委员会会议；主持课程体系构建工作，制定专业课程建设规划，组织课程开发与建设工作；统筹规划教学团队建设；主持满足教学实施的教学条件建设；主持建立保障教学运行的机制、制度。

2. 双师型教师的任职资格及专业能力要求（含兼职教师）

双师型教师要有扎实的理论基础，宽厚的科学知识，取得相应的教师资格证书，而且必须有丰富的实践经验和较强的岗位技能，取得相应的资格证书，要求达高级工以上。

3. 专业教师、兼职教师承担课程及学时比例

专任专业教师 90%以上应具有本科以上学历。3 年以上专任专业教师，应具备相应的职业资格或专业技术职称要求，如酒店职业经理人、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员。专任专业教师应具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专业教师每两年必须有 2 个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上学历、中级以上职称，从事与专业相关的工作 5 年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

（三）教学设施

本专业应配备校内实训基地和校外实训基地。

1. 校内必须具有相应的实训室，主要设施设备及数量见下表。

名 称	建筑面积 (m ²)	主要设备及数量	总值 (万元)	主要实训内容
模拟导游室	30	景点展板、文物复制品等	3	进行导游模拟课程的 实景训练
茶艺室	30	茶海、茶具、茶桌，茶椅共计 20 套，备用茶具 20 套	5	茶艺课程的学习
餐饮实训室	60	餐桌 4 张，餐椅 40 把，餐具 40 套，备用餐具 20 套	8	餐饮课程的实训
客房实训室	60	1.2 米客床五张，西式床具三套，中式两套，备用床上用品 2 套	10	客房课程的实训学习
手工制茶实训室	120	电炒锅 5 个、桌凳 25 套、竹编 21 个，烘干机 1 个、一体机 1 个，冰柜 1 台等	10	手工制茶实训
虚拟仿真实训室	200	电脑及桌椅 24 套，液晶显示大屏 1 个，主机 1 个，音响设备 1 套，虚拟仿真系统 25 套	100	茶艺、茶叶种植、分布 虚拟实训

茶叶种植与保护	100	桌椅 30 套, 显微镜 30 套, 载玻片若干		
---------	-----	--------------------------	--	--

2. 校外实训基地主要供学生进行顶岗实习和教师进企业实践, 以下为深度合作的企业。

名称/合作企业	主要实训内容
山东省***大酒店	实训基地、顶岗实习、教师实践基地
县山风景区	实训基地、顶岗实习、教师实践基地
**茶室	实训基地、顶岗实习、教师实践基地
**县古镇风景区	实训基地、顶岗实习、教师实践基地
**县乐游旅游公司	实训基地、顶岗实习基地

(三) 教学资源

1. 教材选用

公共基础课程建议采用国家规划教材; 专业课有国家规划教材, 并且适合学校实际的, 采用规划教材; 不适用或者没有专业课规划教材的, 学校要根据实际情况, 利用现有设备, 自编合页教材、案例教材、项目教材。

2. 图书文献配备

学校要积极购置专业图书、报刊, 为师生提供教学及学习资源。

3. 数字资源配置

建议每个专业有一个专有机房, 安装专业软件, 为仿真加工提供便利。另外要购置相应专业教学常规软件和其他辅助教学软件。学校要充分利用现有数字媒体、数字教学资源, 并根据自身实际和能力, 开发专业数字课程资源, 建立数字资源库。

(四) 教学方法

1. 教学要求

(1)公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，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。

(1)专业（技能）课

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内实训实习和校外实训实习基地，将学生的自主学习、合作学习和教师的引导教学等教学组织形式有机结合起来。要保证学生有充分的动手训练时间，有意识地强化企业工作规范及安全生产知识，培养学生良好的团队合作精神及成本控制和环境保护意识。

充分运用多媒体、三维模型、实物展示、实际操作等手段，直观讲解教学重点要点。为配合教学，还要准备相应的资料，比如工艺卡、加工流程表、实训报告等。

在依据本标准制订实施性专业教学标准过程中，要结合实际情况和学校的办学特色。在实施性专业教学标准中，学生至少要选择个专业（技能）方向的课程学习。

2. 教学方法建议

在教学组织形式、教学方法与教学手段上要体现课程的特殊性，要强调校企合作教学、工学结合。

(1)应加强对学生实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以工作任务为导向型案例或项目激发学生学习热情，使学生在案例分析或项目活动中了解相应工作领域与工作过程。

(2)实践课程教学设计，采用工作任务驱动，以学生小组为单元，根据每个小组的具体情况提出实践教学的基本要求，对于提前完成基本要求的小组可以进一步增加其他的实践动手能力培养，或根据学生自己的愿望开展一些实践项目。通过实践教学环节，使学生在“学中做，做中学”，既对旅游行业形成一个整体概念，又对各个组成部分有较深入的认识。

(2)在教学过程中，要创设工作模块，同时应加大实践、实操的容量，紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练，提高学生的岗位适应能力。

(5)应注重专业案例的积累与开发，以多媒体、录像与光盘、网络教学资源、案例分析、在线答疑等方法提高学生解决问题与分析实际应用问题的专业技能。

(6)在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新工艺、新设备发展趋势，贴近生产现场，为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

(7)教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

（五）学习评价

1. 评价要求

学生学习要教师评价和学习者互评相结合、过程评价和结果评价相结合、课内评价和课外评价相结合、理论评价和实践评价相结合、校内评价和校外评价相结合。改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，可采用形成性评价和终结性评价相结合的考核方法。

2. 评价方式建议

(1)形成性评价

形成性评价是教学的重要组成部分和推动因素。形成性评价的任务是对学生日常学习过程中的表现、所取得的成绩以及所反映出的情感、态度、策略等方面的发展做出评价。其目的是激励学生学习，帮助学生有效调控自己的学习过程，使学生获得成就感，增强自信心，培养合作精神。形成性评价有利于学生从被动接受评价转变成为评价的主体和积极参与者。为了使评价有机地融入教学过程，应建立开放、宽松的评价氛围，以测试和非测试的方式以及个人与小组结合的方式进行评价，鼓励学生与教师共同参与评价，实现评价主体的多元化。形成性评价的形式可有多种，如课堂学习活动评比、学习效果自评、问卷调查、访谈、平时测验等。

形成性评价可采用描述性评价、等级评定或评分等评价记录方式。无论何种方式，都应注意评价的正面鼓励和激励作用。教师要根据评价结果与学生进行不同形式的交流，充分肯定学生的进步，鼓励学生自我反思、自我提高。按照评价标准从“专业知识、学习态度、文明生产、社会行为、安全生产”等方面评价学生表现。

2. 终结性评价

终结性评价(如期末考试等)是检测学生能力发展程度的重要途径,也是反映教学效果、学校办学质量的重要指标之一。终结性评价必须以考查学生综合应用能力为目标,力争科学地、全面地考查学生在经过一段学习后所具有的技能水平。测试可以采取笔试、评价机试、大作业、等形式,全面考查学生综合应用能力。

(六) 质量管理

教学管理要有一定的规范和灵活性,合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源,为课程的实施创造条件;要加强对教学过程的质量监控,改革教学评价标准和方法,促进教师教学能力的提升,保证教学质量。主要体现在以下四个方面:

1. 教学过程管理,按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序,建立相应的方法,通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。
2. 教学业务管理,即对学校教学业务工作进行的有计划、有组织的管理。
3. 教学质量管埋,即按照培养目标的要求安排教学活动,并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。
4. 教学监控管理,将教学监控分为教学质量监控和教学过程监控,找出反映教学质量的资料和数据,发现教学中存在的问题,分析产生问题的原因,提出纠正存在问题的建议,促进教学质量的提高,促进

学生学习水平的提高和教师的专业发展，保证课程实施的质量，保证素质教育方针的落实。

九、毕业要求

（一）操行：无任何行政处分，操行合格。

（二）应完成所有教学活动，包括校内外理论教学环节和实践教学环节（校内外实训教学、认知实习、跟岗实习、顶岗实习），考科目合格：根据省教育厅规定的本专业统考科目，通过考核，成绩合格。

（三）职业资格证书：根据职业岗位要求，本专业学生必须获得职业相关的技能证书之一，才能获得毕业证书。

旅游服务与管理专业人才培养方案实施审批表

执行年级：2023 级

论证意见：

2023 级旅游服务与管理专业人才培养方案经专业教学指导委员会论证后认为：此方案符合旅游服务与管理专业中职学生培养要求，课程体系的构建与课程内容的安排和旅游服务与管理岗位技能、1+X 证书、技能大赛等要求契合，教学进程安排符合国家相关文件要求与人才成长规律，方案总体设计科学合理，本专业教学指导委员会一致同意通过。现提请审核。

责任人签字（盖章）：

李叶

2023 年 5 月 20 日

专业发展中心审核意见：

同意

主任签字（盖章）：

马飞

2023 年 5 月 20 日

教导处审核意见：

同意

主任签字（盖章）：

南毅

2023 年 5 月 20 日

学校党总支意见：

同意

学校党总支

