

2024年职业院校技能大赛教学能力比赛

# 人才培养方案

参赛组别：中职专业技能课程一组

专业大类：旅游类

专业名称：旅游服务与管理（740101）

课程名称：旅游文化

参赛名称：旅游文化综合体验

参赛课时：16 学时

# 目 录

<b>一、专业名称及代码</b> .....	<b>1</b>
<b>二、入学要求</b> .....	<b>1</b>
<b>三、修业年限</b> .....	<b>1</b>
<b>四、职业面向</b> .....	<b>1</b>
<b>五、培养目标与培养规格</b> .....	<b>2</b>
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	3
<b>六、课程设置及学时安排</b> .....	<b>6</b>
(一) 公共基础必修课.....	6
(二) 公共基础选修课.....	9
(三) 专业基础课.....	10
(四) 专业核心课.....	12
(五) 专业选修课.....	13
<b>七、教学进程总体安排</b> .....	<b>15</b>
(一) 学年教学时间分配.....	15
(二) 课时课程结构.....	15
<b>八、实施保障</b> .....	<b>16</b>
(一) 师资队伍.....	16
(二) 教学设施.....	18
(三) 教学资源.....	19
(四) 教学方法.....	19
(五) 教学评价.....	20
(六) 质量管理.....	21
<b>九、毕业要求</b> .....	<b>21</b>
<b>十、附录</b> .....	<b>22</b>

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游服务与管理

(二) 专业代码：740101

(三) 原专业代码：130200

## 二、入学要求

初中毕业生或同等学历人员。

## 三、修业年限

三年。

## 四、职业面向

### (一) 职业面向

本专业职业面向见表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	专业技能方向	主要岗位群或 技术领域	职业资格或 技能等级证书
74	740101	导游 展览讲解员 景区及餐饮服务人员	旅游景区服务 旅行社服务 定制旅行服务 导游服务 酒店服务等	普通话水平测试等级证书 1+X 技能等级证书

## (二) 主要岗位

本专业主要岗位能力分析见表 2 所示。

表 2 本专业主要岗位能力分析表

序号	岗位名称	能力与素质要求
1	导游	具有职业道德素养和娴熟的导游专业能力
2	展览讲解员	具有准确的语言表达能力
3	景区及餐饮服务人员	具有一定口语表达和交流沟通能力

毕业就业领域、岗位未来发展空间分析见表 3 所示。

表 3 主要岗位未来职业发展

序号	岗位名称	未来职业发展
1	导游	从事旅行社、景区、景点导游工作
2	展览讲解员	从事展览场馆、文博馆等解说与介绍
3	酒店服务人员	从事旅游酒店、餐饮、客房服务人员

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业主要培养社会建设需要的具有良好政治思想品德素质，身体健康，具有较高文化修养和审美能力的面向山东省旅游产业在服务与管理第一线从事酒店前厅服务，客房服务、餐饮服务、旅行社门市、导游服务等工作，具有良好的职业道德、较强实践能力和创新精神，具备酒店基层管理能力，旅行社管理能力，旅游景区管理能力，旅行社门市管理能力，德智体美劳全面发展的高素质技能型专门人才。习近平总书记指出，要坚持把立德树人作为中心环节，把思想政治工作贯穿教育教学全过程，实现全程育人、全方位育人，努力开创我国教育事业发展新局面。立德树人是我国教育事业的根本任务，也是新时代思想政治教育工作的理论导向和实践指南。

掌握旅游业务的基本知识、基本技能，具有一定的管理能力；能够从事酒店前厅服务，客房服务、餐饮服务、旅行社门市、导游服务等行业工作。

## **(二) 培养规格**

### **1. 素质要求**

(1) 拥护中国共产党的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，具有正确的世界观、人生观、价值观，理解和践行社会主义核心价值观。

(2) 具备运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，有为国家富强、民族昌盛而奋斗的志向和责任感。

(3) 具有正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，具有良好的职业道德行为习惯和法律意识。

(4) 具有良好的团队协作精神、沟通能力和环境适应能力。养成自觉的安全意识、质量意识、成本意识和环保意识。

### **2. 能力要求**

(1) 具有旅游景区、旅游电子商务、旅行社、定制旅行、导游、酒店服务的能力。

(2) 具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力。

(3) 具有良好的科学与人文素养、职业道德。

(4) 具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力。

(5) 具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力。

(6) 具有适应旅游行业数字化发展需求的数字技术应用能力。

(7) 具有终身学习和可持续发展的能力。

### **3. 知识要求**

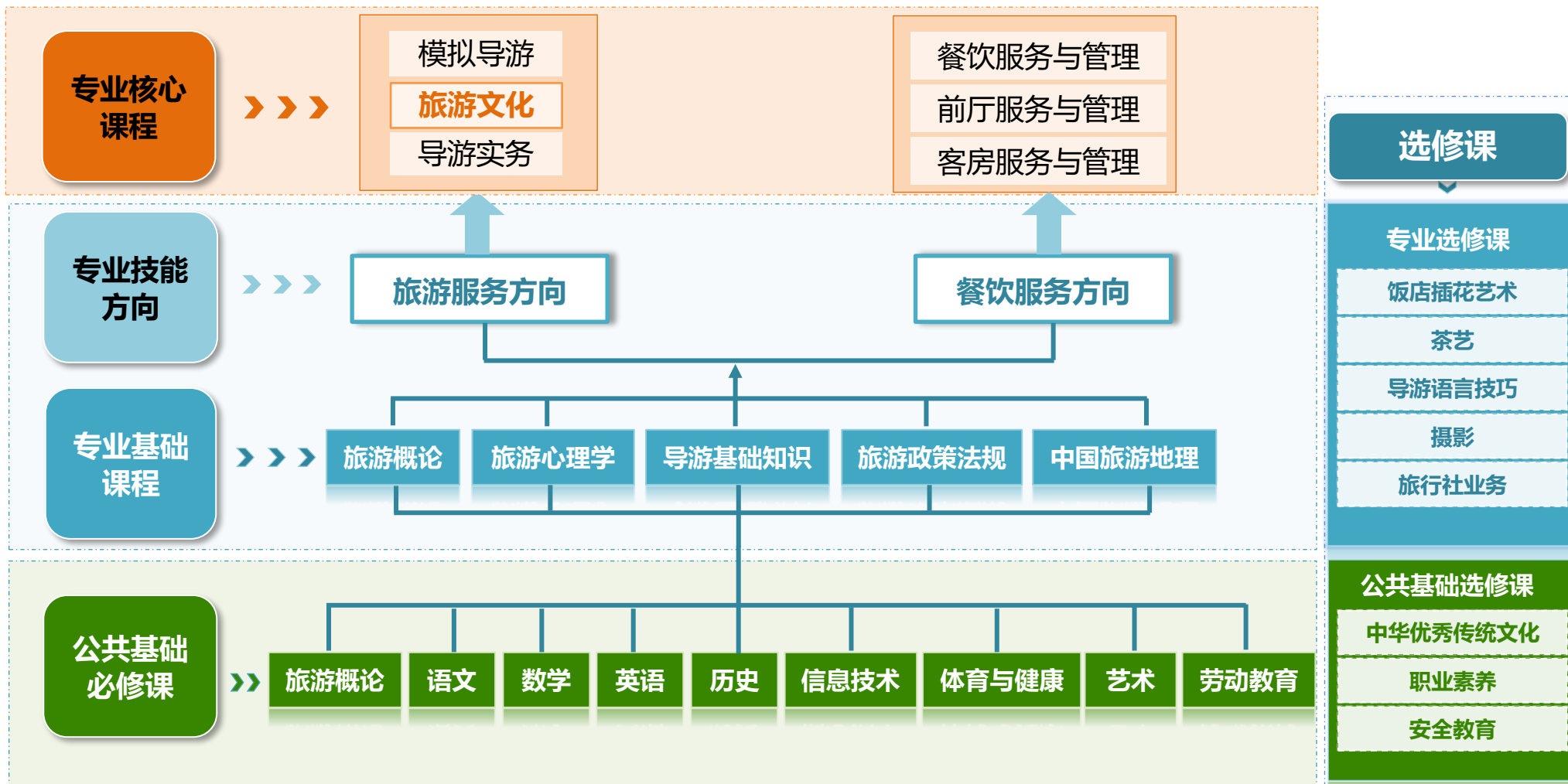
(1) 了解旅游的产生、旅游的历史、旅游活动的基本要素、旅游业的构成、旅游业的发展趋势等知识。

- (2) 掌握中国历史、旅游地理、民族民俗、各地旅游资源等相关知识。
- (3) 掌握旅游政策法规相关法律、规范。
- (4) 了解旅游者的旅游行为和心理健康规律，掌握旅游者决策行为的心理因素。
- (5) 掌握普通话的基本规范。
- (6) 掌握旅游人员仪容、仪表、仪态的标准要求，以及相关岗位要具备的礼仪素养。
- (7) 掌握酒店前厅、餐饮、客房的基础知识、基本技能、礼仪知识、酒水知识等。
- (8) 掌握酒店中前厅部、餐饮部、客房部的业务特点、服务流程、服务标准。

#### **4. 主要接续专业**

- (1) 接续高职专科专业举例：旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、智慧景区开发与管理。
- (2) 接续高职本科专业举例：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计。
- (3) 接续普通本科专业举例：旅游管理、酒店管理。

## 旅游服务与管理专业课程体系



## 六、课程设置及学时安排

### （一）公共基础必修课

#### 1. 中国特色社会主义（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门德育课程。引导学生掌握马克思主义的基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会活动的的能力。

#### 2. 心理健康与职业生涯（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门德育课程。使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。

#### 3. 哲学与人生（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门德育课程。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。

#### 4. 职业道德与法治（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门德育课程。帮助学生了解职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。



## 5. 语文 (270 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。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。

## 6. 数学 (270 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。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。

## 7. 英语 (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程。在九年义务教育基础上,帮助学生进一步学习英语基础知识,培养听、说、读、写等语言技能,初步形成职场英语的应用能力;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。

## 8. 信息技术 (108 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。使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生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。使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、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、树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

## 9. 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程。通过传授最基本的体育与健康文化知识、运动技能、技术和方法，以及科学指导和安排体育锻炼过程，帮助学生增强体能素质、提高综合职业能力、提升生活质量和品位，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，为全面促进学生身体健康、心理健康和提高社会适应能力服务。

## 10. 艺术 (72 学时)

通过本课程学习使学生了解和学习音乐的基础知识，引导学生开展各种生动的艺术实践活动，了解艺术的社会功能，理解艺术和社会生活的关系；丰富情感体验，养成健康高尚的审美情趣和积极乐观的生活态度，提高艺术鉴赏能力，陶冶高尚情操。

## 11. 历史 (72 学时)

本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；从历史角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；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。

## **12. 劳动教育 (36 学时)**

劳动教育是中职校学生选修的一门公共基础课程。推进大众创业、万众创新，是发展的动力之源，也是富民之道、公平之计、强国之策。2015 年中央经济工作会议明确提出，坚持深入实施创新驱动发展战略，推进大众创业、万众创新，依靠改革创新加快新动能成长和传统动能改造提升。

### **(二) 公共基础选修课**

#### **1. 中华优秀传统文化 (36 学时)**

本书为中职素养课教材是按照最新专业课程标准中关于文化素质课的教学要求编写而成的。全书内容共分为九讲，包含先秦诸子思想、中国古代宗教、中国传统礼仪、中国传统教育、中国古典文学、中国传统艺术、中国传统民俗、中国古代科技、中外文化交流。全书文字通俗易懂，深入浅出。每讲后面附有超级链接和思考平台，进一步拓展学生的文化知识，提高学生的文化应用能力。

#### **2. 职业素养 (18 学时)**

培养学生职业适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。以培养就业观念端正，掌握职业发展与就业基本技能，能理性将自身发展与区域经济发展融为一体的高素质技能型专门人才为课程宗旨。

#### **3. 安全教育 (36 学时)**

安全教育是旅游服务与管理专业的一门选修课程，教材可采用《中职学生安全教育》。本教材针对当代中等职业技术学校学生容易发生的各类安全事故进行深入探讨，分析

安全事故发生的原因，并建设性地提出安全事故中应采取哪些有效的应急及急救处理措施以最大限度减少受灾损失。本教材还就如何预防各种安全事故的发生做了较大篇幅阐述，尽可能将事故扼制在萌芽状态，为创建和谐家庭、和谐校园、和谐社会提供有效的理论指导。

### **(三) 专业基础课**

#### **1. 旅游概论 (108 学时)**

《旅游概论》根据旅游教育和旅游业发展的实际需要，以旅游业从业人员及管理人员应具备的旅游基础知识为出发点，阐述了旅游活动及旅游业发展的基本理论。其主要内容包括：旅游的产生及其科学概念，旅游的本质、属性与特征，旅游活动的历史考察，旅游资源，旅游业的构成，旅游市场，旅游业对经济的影响，旅游业行业管理及其可持续发展等。

#### **2. 旅游心理学 (72 学时)**

旅游心理主要包括旅行社服务心理、导游服务心理、旅游酒店服务心理、旅游企业其他服务心理、旅游企业员工心理等内容。旅游活动所涉及的人主要包括现实的旅游者、潜在旅游者及旅游业中各个领域中的从业人员，这些人在旅游活动中各自都有不同的心理活动，都可以表现出不同的行为。在旅游活动中，旅游者与“旅游产品”之间，旅游服务人员与旅游服务人员之间，旅游服务人员与旅游企业管理人员之间时时刻刻有着接触和联系，这些相互之间的接触和人际关系的发生取决于各自的心理活动。旅游心理学既研究在旅游活动中这些人的心理活动规律，又研究在旅游活动中这些人的行为规律。心理活动和行为是密不可分的，心理支配行为，而行为又反映心理。

### 3. 导游基础知识 (72 学时)

导游基础知识,认真总结了我国导游工作的经验,注重知识的全面性、权威性与实用性,既是导游人员资格考试(全国部分)的培训教材,也适用于各旅游院校导游专业的师生使用。贯彻了国家旅游局的改革精神,充分考虑到我国目前导游培训与考试工作的现状,认真总结了我国导游工作的经验,注重知识的全面性、权威性与实用性,既是导游人员资格考试(全国部分)的培训教材,也适用于各旅游院校导游专业的师生使用。

### 4. 旅游政策与法规 (72 学时)

随着信息化和世界经济一体化进程的加快,旅游业将迎来快速发展的大好机遇和竞争更为激烈的挑战。因此,实施人才兴旅战略、大力开发旅游人才资源、全面提升旅游队伍的综合素质,对于促进旅游业的持续、健康发展,推动其积极参与国内、国际竞争,具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。本书既可用于导游员的岗位培训,也可作为各级各类旅游院校、旅游专业教学参考用书。

### 5. 中国旅游地理 (72 学时)

本书包括绪论、中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和旅游交通;主要包括中国旅游地理区划、京津冀旅游区、东北旅游区、黄河中下游旅游区、西北旅游区、长江中下游旅游区、东南旅游区、西南旅游区、青藏旅游区和港澳台旅游区。本书内容注重层次性和完整性,尽量选取最新资料,注重实用性。书中还插入大量图片、经典案例和专栏知识,图文并茂、通俗易懂、形象生动。本书既可以作为旅游管理和酒店管理专业的教材,也可以作为旅游从业人员的培训教材或旅游爱好者的参考资料。

## **(四) 专业核心课**

### **1. 模拟导游 (72 学时)**

《模拟导游》按模块化教学的要求，以导游工作流程为导向，对导游全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，主要内容包括：导游服务程序与规范，导游词创作，商定旅游行程计划，接团、带团技巧，旅游沿途活动设计与组织，参观游览，特殊问题处理，送站服务及后续工作等。

### **2. 旅游文化 (72学时)**

《旅游文化》是中等职业学校旅游服务与管理专业（酒店服务与管理方向）的一门核心课程，其主要任务是旨在帮助学生掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、宗教文化等知识，理解旅游的内涵，发掘旅游文化的价值，从而为今后从事旅游服务工作打下良好的专业基础。

通过活动引导学生自主学习，理解旅游的基本概念，掌握与旅游相关的历史文化、民族文化、古代园林建筑文化、地理知识、饮食文化、宗教文化、旅游文学等知识，使学生具备旅游发展的基础理论知识和旅游基本文化常识。

### **3. 导游实务 (108 学时)**

《导游实务》以培养学生的综合素质和职业技能为主线，对导游服务的相关理论进行了深入阐述，对导游操作规范进行了系统介绍。全书共分为四篇十一章，即基础篇、操作篇、技能篇和常识篇，主要介绍了导游的基本概念、导游服务的基本理论、导游服务的操作规范和带团艺术以及导游带团时需要了解的一些基本常识等。教材的编写突出实践应用性，并引用了大量的案例、范例和补充阅读材料，以增强内容的实践性和扩大导游知识的信息量。

#### 4. 餐饮服务与管理 (108 学时)

通过本课程的学习,使学生掌握餐饮业务内容、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,具备餐饮企业主要营业点基层督导的素质和管理能力。

#### 5. 前厅服务与管理 (108 学时)

《前厅服务与管理》根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、总台接待服务、礼宾服务、客户关系维护、电话总机服务、商务中心服务、商务楼层服务 7 个项目共 31 项任务。通过学习完成 31 项任务,学生不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人需求。

#### 6. 客房服务与管理 (72 学时)

《客房服务与管理》一书,由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成。从完成工作项目的角度出发,综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度,设置了教学效果检查与评估项目,制定了每个项目的学习目标和能力目标,每个项目分别以任务的形式提出要求,并提供现场模拟情景和知识链接,最后通过学生、教师和自我评价来衡量学习的收获,形式新颖,实用性强。

### (五) 专业选修课

#### 1. 饭店插花艺术 (54 学时)

《饭店插花艺术(第 2 版)》主要内容包括:插花的基础知识、饭店客房花艺布置、饭店餐厅花艺布置、饭店会议室花艺布置、饭店前厅花艺布置、花艺创新欣赏等。每个模块包含各项任务,由学习内容、操作实例、检测与反馈、知识延伸、思考与练习等项目构成。《饭店插花艺术(第 2 版)》图文并茂,内容新颖丰富;以饭店业务结构为学习模块,易于掌握,有针对性,实用性强。



## 2. 茶艺 (54 学时)

茶艺是一种文化。茶艺在中国优秀文化的基础上又广泛吸收和借鉴了其它艺术形式,并扩展到文学、艺术等领域,形成了具有浓厚民族特色的中国茶文化。是包括茶叶品评技法和艺术操作手段的鉴赏以及品茗美好环境的领略等整个品茶过程的美好意境,其过程体现形式和精神的相互统一,是饮茶活动过程中形成的文化现象。茶艺包括:选茗、择水、烹茶技术、茶具艺术、环境的选择创造等一系列内容。茶艺背景是衬托主题思想的重要手段,它渲染茶性清纯、幽雅、质朴的气质,增强艺术感染力。不同的风格的茶艺有不同的背景要求,只有选对了背景才能更好地领会茶的滋味。

## 3. 导游语言技巧 (72 学时)

《导游语言技巧(旅游服务与管理专业)》是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。共分 6 章,主要内容包括:导游语言概述、导游词写作、导游讲解语言、导游交际语言、导游体态语言、导游语言的表现风格等。《导游语言技巧(旅游服务与管理专业)》注重学生的职业技能培养,采用理论、案例分析和仿真实践等多种形式,内容浅显易懂,语言生动形象,案例丰富逼真,具有较强的可读性。

## 4. 摄影 (72 学时)

对于摄影来说,构图是表现作品内容的重要因素,它是确定并组织元素以产生和谐照片的过程。摄影反映了一个人的审美观和对艺术的品味,摄影艺术是培养学生高尚情操、健康心理素质、综合思维能力和高雅审美能力的有效途径,是素质教育创新发展的动力。所以说摄影是中等职业学校进行素质教育的一个有效途径,是一种崭新的艺术形式,是了解、认识、反映社会现实的形象化手段,也是陶冶情操,裨益心灵,蕴含审美理想,具有审美价值的艺术形式,是与科学技术连结在一起的文化艺术。



## 5. 旅行社业务 (54 学时)

《旅行社业务》分为八个单元，分别概述了旅行社近年来的业务发展状况。主要内容包含以下几个方面：认识旅行社、旅行社外联业务、旅行社计调业务、旅行社接待业务、旅行社导游业务、旅行社门市业务、旅行社财会业务、旅游电子商务应用等。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 学年教学时间分配

学年	学期	周数	(包括课程教学/军训/入学及毕业教育/社会实践周/企业见习/顶岗实习)	复习考试	机动	全年周数
第一学年	(一)	18	(16+1+1)	1	1	40
	(二)	18	(16+2)	1		
第二学年	(三)	18	(14+4)	1	1	40
	(四)	18	(12+2+4)	1		
第三学年	(五)	18	(12+2+4)	1	1	40
	(六)	18		1		
第四学年	(七)	16	(12+2+2)	1	1	40
	(八)	16	(12+2+2)	1		
第五学年	(九)	16	(12+4)	1	1	40
	(十)	16	(12+4)	1		

### (二) 课时课程结构

课程分类	序号	课程名称	学分	总学时	按学年、学期教学过程安排 (周学时数/教学周数)						
					第一学年		第二学年		第三学年		
					一 20	二 20	三 20	四 20	五 20	六 20	
公共基础课	1	思想	中国特色社会主义	2	36	2					
	2	政治	心理健康与职业生涯	2	36		2				
	3	政治	哲学与人生	2	36			2			
	4		职业道德与法治	2	36				2		
	5		历史	4	72	2	2				
	6		语文	15	270	3	3	3	3	3	
	7		数学	15	270	3	3	3	3	3	
	8		英语	10	180	2	2	2	2	2	
	9		信息技术	6	108	2	2	2			
	10		体育与健康	10	180	2	2	2	2	2	
	11		艺术	4	72	2	2				
	12		劳动教育	1	18			1			
小计(占总课时比例 40%)			73	1314	18	18	15	12	10	0	

选修课	1	中华优秀传统文化	2	36			2						
	2	职业素养	2	36				2					
	3	安全教育	2	36					2				
	小计 (占总课时比例 4%)		8	108			2	2	4	0			
<b>公共基础课小计 (占总课时比例 44.37%)</b>			<b>78</b>	<b>1404</b>									
专业课	专业基础课	1	旅游概论	6	108	3	3						
		2	旅游心理学	4	72	2	2						
		3	导游基础知识	6	72					6			
		4	旅游政策与法规	4	72	2	2						
		5	中国旅游地理	4	72	2	2						
		小计 (占总课时比例 13%)		24	396	9	9				6		
	专业核心课	1	模拟导游	4	72						4		
		2	<b>旅游文化</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>4</b>							
		3	导游实务	6	108			3	3				
		4	餐饮服务与管理	6	108			3	3				
		5	前厅服务与管理	6	108			3	3				
		6	客房服务与管理	4	72	2	2						
		小计 (占总课时比例 16%)		30	540	6	2	9	9	4			
	专业选修课	1	饭店插画艺术	3	54					3			
		2	茶艺	3	54					3			
		3	导游语言技巧	4	72						4		
		4	摄影	4	72						4		
		5	旅行社业务	4	54			4					
		小计 (占总课时比例 9%)		18	306			4	6	8			
<b>专业课小计(占总课时比例 38%)</b>			<b>72</b>	<b>1242</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>0</b>			
综合实训			32	576								6个月	
顶岗实习													
<b>(总学分/总课时/周学时) 合计</b>			<b>194</b>	<b>3276</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>				
其他	军训、入学教育、 毕业教育、社会实践等		6	108	2周	2周	2周	2周	2周	2周			

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

课程	学历				职称						教师资格证	
	硕士		本科		高级		中级		初级		中职/高中	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
公共基础课	2	8%	12	48%	4	16%	7	28%	3	12%	14	100%
专业课			7	28%	1	4%	5	20%	1	4%	7	100%
专业指导教师	1	4%	3	12%	3	12%	1	4%			4	100%

### 1. 学历层次要求

- (1) 公共基础课教师应具有与授课课程专业对口的大学本科及以上毕业证书；
- (2) 专业课教师应具有与授课课程专业对口的大学本科及以上毕业证书；
- (3) 专业实习指导教师应具有旅游服务与设计专业的大学专科及以上毕业证书。

### 2. 资格证书要求

- (1) 专任教师应具有中等职业学校及以上教师资格证书；
- (2) 专任专业教师还应具有本专业中级及以上职业资格证书；
- (3) 兼职专业教师应具有 3 年以上实践经验并具有高级职业资格证书。

### 3. 人员配备要求

- (1) 本专业师资配备，专任专业教师与本专业在籍学生之比不低于 1: 25；
- (2) 专任专业教师中，具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于 50%，高级以上专业技术职务任职资格者不低于 20%，双师型教师比例不低于 60%；
- (3) 专业课（专、兼职）教师占本专业全部教师的 60%左右，聘请能工巧匠等兼职教师占专任教师比例 15%左右。兼职专业教师应具有 3 年以上旅游服务与管理专业实践经验，并具有高级职业资格证书。

**4. 专任专业教师每年 35%以上参加市级以上的培训、进修；每位专业教师每两年到企业对口实践不少于 3 个月。**

类别	标准要求	数量	备注
公共基础课教师	大学本科毕业，专业对口，具有中等职业学校及以上教师资格证书。	14	
专业课教师	大学本科及以上学历毕业，专业对口，具有中等职业学校及以上教师资格证书，能够完成对学生基础知识、技能及专业能力、社会能力和方法能力的培养任务。	7	
兼职教师	大学专科及以上学历，具有 3 年以上实践经验并具有高级职业资格证书，能熟练指导学生技能实训。	4	
<b>合计</b>		<b>25</b>	

注：以每年级 1 个班、两个年级 2 个班设计的师资配备标准。

## (二) 教学设施

根据旅游服务与管理专业人才需求和职业教育特点，配备教室及校内实训实习室和校外实习基地。

### 1. 校内实训实习室

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实习必须具备餐厅服务、前厅服务、客房服务等基础实训室,主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	实训工位	实训室面积	主要实训模块	主要设施设备
1	茶艺技能训练实训室	40 个	70 m <sup>2</sup>	茶艺基本礼仪实训、六大基本茶类冲泡技能训练、茶艺表演技能训练及竞赛	茶艺训练及表演成套设备、电脑和投影机等多媒体教学设备
2	形体实训室	50 个	210 m <sup>2</sup>	礼仪训练、舞蹈训练、形体训练、健美操训练、瑜伽训练	音响、投影仪、空调、VCD 及鞋柜
3	餐厅实训室	50 个	70 m <sup>2</sup>	中餐零点服务、中餐宴会服务、西餐服务	中餐餐具、西餐餐具、餐桌、餐椅、工作台、收银设备、电脑、音响、投影仪、空调
4	房务实训室	40 个	60 m <sup>2</sup>	中式铺床、西式铺床、客房卫生打扫	床、床上用品、“五巾”、客用物品、布草车、空调、投影仪
5	前厅服务实训室	25 个	50 m <sup>2</sup>	熟悉前厅服务设备、客房预订接待、散客入住登记、结账服务等实训	计算机、收款机、验钞机、信用卡刷卡机、打印复印传真扫描一体机、保险柜等

### 2. 校外实训实习基地

积极联系多家当地知名企业作为本专业的校外实训实习基地，加强和推进校外实训实习力度，实现优势互补、资源共享，进一步实现校企深度融合，满足学生顶岗实习的需要，保障实训实习教学效果和学生的切身利益。

校外实训实习基地情况			
单位名称	有否协议	承担的教学任务	每次接受人数
XX 山景区	有	学生系统实习、模拟教学	20
X 山景区	有	学生系统实习	10-15
XX 城景区	有	学生系统实习	20
XX 庵景区	有	学生系统实习、模拟教学	30
XXXX文创园景区	有	学生系统实习	10
XXX 房车露营地	有	学生系统实习	10-20
XX 上社民宿	有	学生系统实习	20
XX旅行社	有	学生系统实习	20

### (三) 教学资源

1. 为激发学生学习本课程的兴趣，创设形象生动的教学情境，尽可能采用现代化教学手段，校企合作或者自主研发多媒体课件。
2. 为激发学生学习本课程的兴趣，加强学生们专业课兴趣，增强学生动手实践能力，采用实物教具。
3. 为增强学生们自主学习能力，加深专业知识学习，凭借线下信息化平台影像资料。
4. 为减轻学生学习压力，增加学生专业课的知识面，凭借试题库等数字化教学资源。

### (四) 教学方法

1. 采用教学与实践相结合的教学模式，实现课堂教学与工作环境相融合，理论教学与实践教学相互融合，增强学生适应企业的实际工作过程和解决综合问题的能力。
2. 课程的实施应遵循行为导向的原则，以典型工作任务为载体，营销工作流程为主线,以学生为主体，教师为主导，运用任务驱动和情境教学的方式，通过组建团队、角色扮演、案例分析、小组讨论等多种教学方法组织和实施教学，实现“教、学、做”一体化。

3. 充分利用现代教育技术，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源等手段，从学生实际出发，因材施教，充分调动学生学习兴趣，加强学生学习的主动性和积极性。

## **(五) 教学评价**

### **1. 课程考核评价**

课程成绩评定：过程性评价占 50%，终结性评价占 50%。终结性评价可采用观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式，过程性评价可选择平时表现（考勤、笔记、课程参与度）、平时作业、阶段性测验考核、竞赛、答辩、设计、编制报告、提交学习心得等一切反映学习过程的指标。

### **2. 专业实习考核评价**

专业实习成绩由三部分构成：实训表现（30 分）、实训报告（10 分）、实训考核（60 分），其中实训表现反映了学生的实训状况（包括考勤、劳动纪律、服从管理、实训状况、爱护公物、实训日记等）。

### **3. 顶岗实习考核评价**

(1) 顶岗实习考核成绩实行等级制，分优秀、良好、合格和不合格四个等级。

(2) 顶岗实习考核应综合评定学生实习期间的职业道德和职业能力两方面的状况。职业道德按学生对实习的认识、实际表现、遵纪守法情况和劳动态度等情况评定；职业能力按学生的实习报告和业务考核情况评定。顶岗实习考核工作由校内实习指导教师会同实习单位选派的实习指导教师共同完成。

### **4. 增值评价**

(1) 实施能力性增值评价，根据学生知识基础与基本技能的发展记录情况进行比较，进行增值性评价，对学生基础知识和基本技能的增值进行考核评价。

(2) 探索社会性增值评价, 关注学生情感与态度等内隐的心理因素, 采用自陈式量表, 间接的实现对学生学习过程和结果的增值性评价。

(3) 关注经济性增值评价, 根据学生技能与社会性发展, 对学生学业及毕业就业后的职业发展和收入水平追踪调查, 了解学生毕业后发展状况。

## (六) 质量管理

学校成立旅游服务与管理专业质量管理与监督小组。

质量管理小组按照专业基本要求, 统筹管理学校各部门、各环节的教学质量, 形成任务、职责、权限明确, 相互协调、相互促进保障各环节科学运行, 全过程规范管理。建立有效的监督约束机制和管理模式, 及时进行教学整改工作, 对教学中出现的不合理因素及时诊断与改进, 确保人才培养方案运行良好。

## 九、毕业要求

根据《XXXX 学校学分制实施方案》, 学生达到毕业学分的要求, 且德育学分不低于 80 分。毕业生要求思想政治坚定, 具有正确的世界观、人生观、价值观, 具有良好的身心素质和人文素养。掌握学习专业理论和技能所需要的公共基础课知识, 具备良好的道德素养和创新实践能力; 掌握旅游服务与管理专业技能,具有一定的旅游服务与管理专业能力等方可取得毕业证。

旅游服务与管理专业学生课程学分的获得分为公共基础课程学分、专业技能课程学分、综合实训学分、顶岗实习学分四部分组成, 学生在校期间共计修满 3276 学时、186 学分。其中公共基础课必修课程有 12 门, 必须修满 1314 学时、73 学分, 选修课程有 3 门, 必须选修达到 144 学时、5 学分。专业基础课有 5 门, 必须修满 396 学



时、24 学分，专业核心课程有 6 门，必须修满 540 学时、28 学分，专业选修课程有 5 门，必须选修达到 306 学时，21 学分。综合实训必须修满 576 学时、32 学分。

学校德育学分由常规德育学分、军训学分、入学教育学分、社会实践周学分、毕业教育学分、学生自评学分、同学互评学分、家长评价学分、奖励学分构成。得分不低于 80 分。

各项学分的分值为：

德育学分	军训学分	入学教育学分	社会实践周学分	毕业教育学分	学生自评学分	同学互评学分	家长评价学分	奖励学分
100	1	1	2	1	12	12	18	

## 十、附录

### 人才培养方案

#### 审批表

教室	旅游教研室	专业名称(年级)	23级旅游服务与管理
培养方案主要数据	培养方案总学时	公共基础课总学时 (占总学时比例)	专业基础课总学时 (占总学时比例)
	5380	2795 (52%)	2585 (48%)
	专业核心课总学时 (占总学时比例)	选修课总学时 (占总学时比例)	顶岗实践课总学时 (占总学时比例)
	1870 (34.8%)	120 (2.2%)	180 (3.35%)
教研室意见	<p>同意</p> <p>教研室负责人签字：_____ 日期：2023年6月30日</p>		
教务处意见	<p>同意</p> <p>教务处负责人签字：_____ 日期：2023年6月30日</p>		
学校意见	<p>同意</p> <p>学校公章：_____ 日期：2023年6月30日</p>		