

旅游服务与管理专业

人才培养方案

益阳高级技工学校

二零二〇年十二月

目 录

一、专业名称及专业代码.....	1
(一) 专业名称.....	1
(二) 专业代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、基本修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标.....	2
六、培养规格.....	2
(一) 素质.....	2
(二) 知识.....	2
(三) 能力.....	3
七、课程设置及教学安排.....	4
(一) 课程设置.....	4
(二) 教学计划安排.....	13
八、实施保障与质量管理.....	18
(一) 师资队伍.....	18
(二) 教学设施.....	19
(三) 教学资源.....	21
(四) 教学方法.....	22
(五) 学习评价.....	24
(六) 质量管理.....	26
九、毕业要求.....	27
十、人才培养方案编制的有关说明.....	27
(一) “1+X”证书制度及职业资格证.....	27
(二) 动态调整机制.....	28

益阳高级技工学校旅游服务与管理 专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称

旅游服务与管理

(二) 专业代码

740101

二、入学要求

普通初级中学毕业

三、基本修业年限

三年（2.5+0.5）全日制

四、职业面向

表1 职业面向表

所属专业 大类 (代码)	所属 专业类 (代码)	对应 行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技 术领域举例	主要职业技能登记 证书或职业资格证 书举例
旅游与餐 饮大类 (64)	旅游类 (6401)	商务服 务业 (72)	导游（4-07-04-01） 讲解员（4-13-01-03） 公共游览场所服务员（4-07-04-05） 旅行社计调（4-07-04-03） 餐厅服务员（4-03-02-05） 客房服务员（4-03-01-02） 前厅服务员（4-03-01-01） 旅游咨询员（4-07-04-04） 营销员（4-01-02-01）	初始岗位：讲解员、导游员、餐 厅服务员、客房服务员、前厅服 务员、互联网旅游信息咨询员 发展岗位：酒店基层管理人员、 计调员、销售员 迁移岗位：中高级导游员、研学 指导师、茶艺师	全国导游资格证书 茶艺师证 普通话水平测试等 级证书

表2 典型工作任务

序号	职业岗位	典型工作任务
1	讲解员	(1) 为游客提供良好的讲解服务。 (2) 在讲解中解答游客的疑问，处置突发事件。 (3) 维护游客和旅行社合法利益
2	导游员	(1) 旅游活动的安排与落实。 (2) 宣布旅游活动日程，进行沿途风光及景点讲解。 (3) 在规划时间和费用内，充分引导游客游览、观赏。 (4) 为游客做好售后服务。
3	计调员	(1) 执行上级的命令和指示，接待、指挥旅游团队，相关部门的正常运行。 (2) 做好相应工作计划，开展管理工作。 (3) 协调好相关部门、相关接待方，解决团队运行过程中的各种问题。 (4) 针对不同客人需求进行旅游线路规划，进而设计定制旅游产品。
4	销售员	(1) 依据旅行社整体战略，组织制定销售业务计划和市场销售推广工作。 (2) 依据整体营销目标，按时按质完成市场销售任务。

5	酒店服务员	(1) 接待来访旅行社咨询的客人及电话咨询的客人。 (2) 耐心给予客人推荐、介绍旅游产品，并提供合理建议。 (3) 协助签订旅游合同，收集游客的意见反馈，解答游客的疑问。
---	-------	--

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向旅游景区、旅游酒店、旅行社、旅游信息咨询中心等行业企业，能够从事景区讲解、酒店服务、导游服务、旅行社计调、旅游销售和互联网旅游咨询等工作，德智体美劳全面发展的技能型人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、能力和知识方面达到以下要求。

(一) 素质

1、坚定拥护中国共产党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，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2、崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

3、具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

4、勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

5、具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

6、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。

(二) 知识

1、掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2、熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。

3、掌握必备的计算机应用基础知识。

4、掌握声母、韵母的发音要领，攻破声韵调系统中的重难点问题。

5、掌握现代礼仪的概念、内涵，以及旅游接待人员化妆技巧、接待与服务、言谈与交际的形体礼仪及规范。

6、了解茶的基本知识，知晓茶叶的饮用、品尝、茶饮产品推销等

技术服务知识。

- 7、熟悉国家旅游相关法律政策的内容。
- 8、熟悉全陪导游、地接导游、景区讲解的基本服务流程和服务标准。
- 9、熟悉中国历史、民俗、宗教、建筑、园林、文学等知识。
- 10、熟悉32个省、直辖市、自治区的基本概况。
- 11、熟悉湖南概况和湖南各地市州主要景点知识。
- 12、了解前厅各项服务的服务规范和服务技能。
- 13、了解客房各项服务的服务规范和服务技能。
- 14、了解餐饮各项服务的服务规范和服务技能。
- 15、了解摄影的各项基础知识及运用。
- 16、熟悉中国民族舞蹈、民歌。
- 17、掌握当地酒店、旅游餐饮、旅游景区(点)、旅游交通、旅游娱乐场所的基本接待信息。
- 18.掌握当地常规旅游产品的行程安排、团队成本的核算方法、团队运行中常规问题的处理。

(三) 能力

通用能力

- 1、具有较强的语言和口头表达能力。
- 2、具有终身学习，熟练运用信息技术的能力。
- 3、具有独立思考、发现问题、分析问题和解决问题的能力。
- 4、具有运用知识和理论，不断提供新思想、新理论和新方法的能力。
- 5、具有较好的组织协作能力。
- 6、具有较强的人际沟通能力。
- 7、具有普通话二级乙等水平，具有良好的语言、文字表达和沟通能力。

专业能力

- 1、具有熟练运用旅游从业人员的礼仪规范的能力。
- 2、具备与游客沟通的技巧，与团队共事的团队意识，能进行良好的团队合作。
- 3、具有提升道德修养和职业能力，能够用法律手段维护自己权益、解决工作中遇到的问题。
- 4、具备使用网络进行信息寻找和运用类比方法进行专项旅游项目的沿途讲解。
- 5、具有使用计算机对照片进行艺术加工处理能力。
- 6、具备个性化才艺特长，个人才艺技能展示能力。

职业技能

- 1、具有独立完成全陪导游、地接导游、景区讲解工作的能力。
- 2、具有将中国历史、民俗、宗教、建筑、园林、文学等知识灵活的融入到导游讲解中能力。
- 3、具有独立进行中餐服务的能力。
- 4、具有独立进行客房服务的能力。
- 5、具有独立进行前厅服务的能力。
- 6、具有典型景观的讲解能力；具有对 32 个省、直辖市、自治区简单介绍的能力。
- 7、具有提供湖南各地州市的讲解服务的能力。

七、课程设置及教学安排

（一）课程设置

本专业有公共基础课、专业（技能）课，总共30门课。

1、公共基础课

主要有中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育、音乐、书法、就业指导、军事理论与军事技能、劳动实践等15门课程。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

表 3公共基础课程设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划课时
中国特色社会主义	素质： 培养学生对中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信，增强学生的爱国精神。的领导和社会主义制度。 知识： 了解和掌握马克思主义中国化理论成果，特别是最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。 能力： 能够尝试运用马克思主义中国化理论成果认识问题、分析问题和在一定情况下解决问题。	1. 中国特色社会主义的形成过程。 2. 习近平新时代中国特色社会主义思想。 3. 中国特色社会主义的基本理论，基本路线，基本纲领，基本经验。	1. 尊重历史，客观掌握中国特色社会主义制度的确立过程； 2. 联系社会实际，引入实践教学案例； 3. 采用信息化教学手段，增强教学生动性和趣味性； 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%）和期末综合测试（30%）。	38
心理健康与职业	素质： 培养学生积极乐观的生活态度；培养学生坚忍不拔的意志品质和艰苦奋斗的精神。 知识： 了解和掌握学生心理健康的相关知识内容。 能力： 培养学生自主学习和自我发展的能力；培养学生勤于思考，勇于创新的能力。	1. 认识自我，健康成长。 2. 和谐交往，快乐生活。 3. 时代导航，生涯筑梦。 4. 立足专业，谋划发展。 5. 规划生涯，放飞理想。	1. 坚持问题导向，引导学生思考； 2. 增强实践性，引入精选案例； 3. 加强教学过程的互动，活跃课堂； 4. 采取知识考核与实训	32

生涯			考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%）和期末综合测试（30%）。	
哲学与人生	<p>素质：培养较好的学习主动性、创造性；培养良好的职业道德和职业素养；培养按时按质完成任务的观念态度。</p> <p>知识：理解并掌握辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论；理解并辨析正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观。</p> <p>能力：学会正确解决成长成才过程中遇到的实际问题，促进德智体美劳全面发展。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持从实际出发，脚踏实地地走好人生路。 2. 辩证的观点看问题，科学思维的重要性。 3. 坚持实践与认识的统一。 4. 树立人生理想，创造人生价值。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 尊重学生差异性和多样性，重视个性化辅导； 2. 把问题导向贯穿课堂始终，让学生在交流讨论，分析思考中得到启发，得出结论； 3. 正确对待人生矛盾，树立正确的人生态度； 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（60%）和期末综合测试（40%）。 	38
职业道德与法治	<p>素质：培养学生正确的职业意识；培养学生团队合作、阳光心态、遵规明礼、注重安全的工作态度；培养学生爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质。</p> <p>知识：掌握团队冲突处理、职场礼仪规则、职场沟通、安全生产、高效执行等知识内容要点。</p> <p>能力：能正确处理工作中遇到的团队冲突、上下级沟通、职场压力、安全生产等问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感悟道德，崇德向善。 2. 职业道德基本规范。 3. 坚持全面依法治国。 4. 维护宪法尊严，遵循法律规范。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 联系社会实际，引入精选典型案例； 2. 运用信息化教学手段。 3. 注重考察学生过程思想行为表现，列入成绩考核内容； 4. 教学过程聚焦立德树人目标； 5. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%）和期末综合测试（30%）。 	32
语文	<p>素质：帮助学生养成阅读中华经典的习惯，形成良好的个性、健全的人格；学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性、丰富性，尤其是了解并继承中华民族的优秀传统文化，使学生具备高尚的思想品质和道德情操，帮助学生提升人文素养；培养学生交际应变能力，帮助学生学会独立思考 and 应变意识；提升学生的语言思辨能力和逻辑判断能力。</p> <p>知识：了解部分国学经典的基本内容，掌握阅读中华经典原典所需的文言词汇及阅读中华经典原典的基本方法；掌握一定的文学基本知识，特别是诗歌、散文、戏剧、小说等文体的特点及欣赏方法；了解一般常见应用文的类别、特点、写作格式，掌握常见应用文的写作方法和写作技巧，能够写作规范的常见应用文；了解日常口语交际的基本知识，掌握日常口语表达的常见方法和技巧，能够进行得体的日常交际。</p> <p>能力：能阅读并深刻理解中外优秀经典作品的内涵，具备一定文学阅读、鉴赏能力和理解能力；熟练掌握现代语言交际知识</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 汉语言基础知识认知 <ol style="list-style-type: none"> 1) 汉字基础知识训练 2) 词汇基础知识训练 3) 语法基础知识训练 2. 中国文学认知 <ol style="list-style-type: none"> 1) 散文作品赏析训练训练 2) 诗词作品赏析训练 3) 对联作品赏析训练 3. 旅游文书撰写 <ol style="list-style-type: none"> 1) 导游书面表达训练 	<ol style="list-style-type: none"> 1、融入课程思政，立德树人贯穿课程始终； 2、要求授课教师师德师风高尚，能够以身作则带给学生积极的价值观念，传达社会主义核心价值观； 3、要求教师树立“以学生为中心”的核心理念，热爱语文课程这项教育工作； 4、要求教师具有系统的汉语言文学知识，具备应用文书的写作能力，并具备一定的文学鉴赏和语言表达等知识； 5、采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%） 	140

	与技巧，能进行得体的日常口语交流；熟练掌握应用写作格式与技巧，能进行常见应用文的写作。		和期末综合测试（30%）。	
数学	<p>素质：培养逻辑思维、抽象思维、形象思维及空间想象等方面的能力；具有严谨的科学态度与和发愤图强、坚持不懈、迎难而上的科学精神。</p> <p>知识：理解整式、分式以及数的开方乘方等概念；熟练掌握一元二次方程的解法；理解分数指数幂的概念，掌握有理指数幂的运算性质。</p> <p>能力：能用数学知识解决专业及生活中的相关问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 任意角的三角函数 利用计算器求三角函数值 立体几何 三角公式及其应用 坐标变换与参数方程 	<ol style="list-style-type: none"> 从学生实际出发，注重学生数学学习兴趣的培养，以立德树人为根本，将课程思政融入教学中，做到教书育人； 充分发挥计算机、互联网等现代多媒体技术，利用多种数字化教学资源（如教学演示软件）作为教学辅助工具，提高教学效率； 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%）和期末综合测试（30%）。 	114
英语	<p>素质：培养学生良好的思想道德修养，培养学生国际意识；提高学生跨文化交际能力，为就业做好竞争力储备。</p> <p>知识：准确理解听力、阅读方面的语言输入内容并能加工运用，产出一定程度的书写、口语内容。</p> <p>能力：培养学生听说读写译五项内容的综合运用能力；能在不同生活、职场情境下进行基本的语言沟通。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 自我与他人 学习与生活 社会交往 社会服务 历史与文化 科学与技术 自然与环境 可持续发展 	<ol style="list-style-type: none"> 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； 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中学习过程（70%）和期末综合测试（30%）。 	96
历史	<p>素质：学生认识到中华民族在古代创造了光辉灿烂的历史；增强学生自尊心、自信心和自豪感。</p> <p>知识：了解中华文明起源以及远古时代到魏晋南北朝历史；基本掌握重要历史时期的历史人物、历史事件以及历史现象。</p> <p>能力：能用所学历史知识分析问题并解决问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 中国历史 世界历史 拓展内容 	<ol style="list-style-type: none"> 基于历史学科核心素养设计教学，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； 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（65%）和期末综合测试（35%）。 	76
信息技术	<p>素质：培养学生互联网思维，使其具有自主、开放的学习能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；培养学生具有积极乐观的阳光心态和良好的职业道德，积极践行社会主义核心价值观，成为信息社会的合格公民。</p> <p>知识：了解计算机基本常识和 IT 行业新技</p>	<ol style="list-style-type: none"> 计算机应用的基本操作 Word 表格制作 Word 图文混排文档制作 Word 长文档制作 Excel 表格处理 Excel 图表制作 	<ol style="list-style-type: none"> 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终。； 采用线上线下相结合的混合式教学模式，以任务驱动、情境式案例教学法开展教学； 	114

	术相关资讯;熟练掌握计算机应用基本操作。 能力: 能利用计算机进行学习,并具有信息加工处理能力,提升学生信息素养。	7. 数据统计分析 8. PowerPoint 演示文稿制作 9. Office 联合办公 10. 信息检索 11. 简单图像处理	3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中过程性考核(70%)和期末综合测试(30%)。	
体育	素质: 养成积极乐观的生活态度;运用适宜的方法调节自己的情绪;在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉;表现出良好的体育道德和合作精神;正确处理竞争与合作的关系,培养爱国主义精神、顽强拼搏精神。 知识: 积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的习惯,形成终身体育的意识;能够编制可行的个人锻炼计划,具有一定的体育文化欣赏能力。 能力: 熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能;能科学地进行体育锻炼,提高自己的运动能力;能选择良好的运动环境,全面发展体能,提高自身科学锻炼的能力,练就强健的体魄。	1. 理论知识 1) 体育与健康概述 2) 体育文化价值与中职学生体育锻炼 3) 体育锻炼的原则与方法 4) 学生体质健康标准概述 5) 专项运动基本知识 6) 运动损伤的预防与急救 7) 体育锻炼的卫生保健与自我监督 8) 小型运动竞赛的基本组织方法 9) 体育欣赏 2. 体育技能 1) 田径:有关发展学生跑、跳、投的身体技能的练习方法 2) 体操:学练有关技巧、器械项目的动作要领与练习方法 3) 球类:篮球、排球、足球、乒乓球与羽毛球的基本动作、竞赛规则 4) 武术:武术基本技术动作,基本步伐,基本手型。以及简化太极拳动作。 5) 《学生体质健康标准》项目的练习方法 6) 拓展训练的练习方法与组织形式 3. 身心素质 发展学生的耐力素质、上下肢力量、柔韧性、协调性以及抗挫折能力等	1. 融入课程思政,强调“三全育人、立德树人”贯穿课程始终。采用“分层次与因人制宜教学”的方式组织教学,使用在线开放课程辅助教学。完善教学场地、提供相配套的器材与设备; 2. 学生培养运动的兴趣和爱好,形成坚持锻炼的习惯。 3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(60%)和期末综合测试(40%)。	17 8
音乐	素质: 具备良好的思想素质,完整的人格道德,严谨有爱的工作与生活态度;具备一定演唱、欣赏、分析艺术作品的艺术修养及相关职业素养。 知识: 了解科学用嗓的意义及价值;掌握科学用嗓、用气、咬字吐字等相关理论知识;熟悉各种音乐的作品特点、地域特色及风土人情等; 能力: 能正确了解并理解科学用嗓理论知识体系的意义与价值;能运用所学发声技能技巧,掌握用最舒适最省气的方式发出最佳声音;能对各类音乐作品做出一定程度的描述与剖析。	1. 科学用嗓理论与实践部分的用气发声 2. 调控美声 3. 咬字吐字 4. 嗓音的表达发挥及保健 5. 音乐赏析体验部分	1. 教学过程融入课程思政,将立德树人、爱祖国爱家乡的情感培养等贯穿课程始终; 2. 教学方法方面:突出“教学互动,学生参与”的方法,以小组合作学习、理论讲授、技能练习、情境带动等教学方法组织教学; 3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(70%)和期末综合测试(30%)。	38

书法	<p>素质:具备良好的思想素质,完整的人格道德,严谨有爱的工作与生活态度;通过课程学习,深度探索爱与美情感,提升鉴赏能力和人文素养。</p> <p>知识:了解中国书法发展简史,对中国古代以及现代的汉字书体演变过程做到大体掌握;在学习汉字书法过程中逐渐了解并熟练掌握书法三要素:笔法、结构和章法;克服书写中的各种不良习惯,努力使学生做到运用正确的用笔方式,逐步形成严谨的汉字结构和和谐统一的整体章法,养成良好的书写习惯,热爱祖国文字。</p> <p>能力:在书法学习中,使他们养成良好规范的书写姿势和执笔姿势;指导学生写出一笔漂亮的字,对其学习以及将来的工作、社会交际起到深远的影响;通过书法练习,培养学生认真负责、专心致志、持之以恒的精神;让学生直接接触书法,接触中国文化艺术之美,传承祖国传统文化。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固提高义务教育阶段书法学习成果,继续用毛笔临摹经典碑帖。 2. 结合语文、历史、美术、艺术等相关学科的学习,认识中国书法的丰富内涵和文化价值,提升文化修养。 3. 可以通过书法课深入学习,发展特长;可尝试书法作品的创作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教学过程融入课程思政,将立德树人、爱祖国爱家乡的情感培养等贯穿课程始终; 2. 突出“教学互动,学生参与”的方法,以小组合作学习、理论讲授、感悟分享等教学方法组织教学; 3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(70%)和期末综合测试(30%)。 	38
就业指导	<p>素质:培养学生正确的职业意识;培养学生团队合作、阳光心态、遵规明礼、注重安全的工作态度;培养学生爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质。</p> <p>知识:掌握面试的仪表、面试仪态、面试问答基本知识和运用技巧;理解和掌握职业生涯规划;了解职场角色的转换,适应职场。</p> <p>能力:增强职业人意识和处事能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集处理社会就业需求信息,把握就业机会。 2. 就业心理的调整,正确就业观的树立。 3. 求职技术与求职方法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合学生实际和社会需求,增强教学针对性和实效性; 2. 从就业岗位对从业者的素质要求明确学生的学习目标和努力方向; 3. 重视发挥学生的主动性,参与性; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(70%)和期末综合测试(30%)。 	38
军事理论与军事技能	<p>素质:培养独立生存能力,养成良好的生活习惯。</p> <p>知识:了解掌握基本军事技能,达到增强国防观念和国家安全意识;增强组织纪律观念,培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风;振奋和提高民族精神,达到培养爱国主义与顽强拼搏精神。</p> <p>能力:全面提高学生综合军事素质。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 共同条令教育与队列训练 2. 战术训练 3. 防卫技能与战时防护训练 4. 战备基础与应用训练 5. 基本生活技能:叠被子、整理内务以及宿舍的“6S”管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 融入课程思政,立德树人贯穿课程始终; 2. 教师具备过硬军事素养与技能; 3. 教学场地应具备多媒体和军事技能相关设备; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(70%)和期末综合测试(30%)。 	72
劳动实践	<p>素质:培养学生的职业意识、职业兴趣、社会责任感以及创新创业精神。</p> <p>知识:引导学生认识劳动的意义和价值,树立热爱劳动和生活的观念,体验自身的劳动技术能力,建立质量、效益、安全、合作、环保等现代意识;引导学生形成自立、自强的主体意识和积极的生活态度。</p> <p>能力:培养学生对劳动与技术的正确认识,促使学生逐步形成适应时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安全教育,劳动教育 2. 根据6S标准进行学生公寓日常卫生 3. 维持教室卫生清扫、楼道卫生保洁 4. 图书馆卫生保洁、图书资料整理 5. 公共区卫生清扫、保洁 6. 实训工具的使用和保管,实训室保洁 7. 食堂就餐秩序的维护、餐 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 融入课程思政,把立德树人贯穿课程始终; 2. 劳动过程中要求配备老师进行指导; 3. 劳动场地无安全隐患; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法,形成性考核方式进行课程考核预评价,其中学习过程(70%)和 	20

		饮环境保洁 8. 教学楼文明执勤 9. 社区公益实践活动 10. 根据各专业开展实践活动	期末综合测试（30%）。	
--	--	---	--------------	--

2. 专业（技能）课

专业(技能)课有专业基础课、专业核心课和专业拓展课。

(1) 专业基础课主要有旅游概论、普通话、旅游服务礼仪、茶艺等4门课程。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

表 4 专业基础课程设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划课时
旅游概论	素质: 培养学生热爱旅游专业、吃苦耐劳、科学发展的职业精神。 知识: 使学生初步掌握有关旅游学的基本理论和基础知识。 能力: 能初步认识旅游专业, 为进一步学习其他专业知识奠定基础。	1. 旅游的产生及其科学概念; 2. 旅游的本质、属性与特征; 3. 旅游的发展历程及其时代特征; 4. 旅游活动的构成要素; 5. 旅游业的构成; 6. 旅游市场; 7. 旅游与旅游业的影响和作用; 8. 旅游与旅游业的发展前景。	1. 以学生为本, 注重教学相长, 知行合一; 2. 选取典型案例进行知识点讲授, 组织学生探讨理解, 提高学习问题和解决问题的能力; 3. 利用多种在线教学平台开展信息化教学, 不断增强教学的时效性与针对性; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中过程性考核 (70%) 和期末综合测试 (30%)。	76
普通话	素质: 培养学生热爱祖国, 热爱母语的民族自豪感。 知识: 知晓声母、韵母的发音要领, 攻破声韵调系统中的重难点问题。 能力: 做到准确规范发音, 能有感情地朗读作品; 能做到字音正确、语调准确、词汇语法使用规范, 说话自然流畅。	1. 声母发音训练; 2. 韵母发音训练; 3. 声调发音训练; 4. 音节发音训练; 5. 音变发音训练; 6. 作品规范朗读训练; 7. 综合口语表达训练。	1. 贯彻“以学生为中心”的教学指导思想, 在课程内容编排上合理规划, 注重灵活性、实用性和实践性。估计学生多说、多听、多练, 激发学生学习热情, 提高学生对课程的认同感; 2. 组织各种课内外活动, 例如朗诵社团, 提高学生的理论与实践水平; 3. 开发课程资源, 拓展学习和教学途径; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中过程性考核 (80%) 和期末综合测试 (20%)。	64
旅游服务礼仪	素质: 通过学习礼仪增强学生爱国主义情怀。并指导学生走好人生之路, 做社会有用之才。 知识: 掌握现代礼仪的概念、内涵, 以及旅游接待人员化妆技巧、接待与服务、言谈与交际的形体礼仪及规范。 能力: 能正确化妆、着装, 形成良好的礼仪习惯, 能运用旅游从业人员的礼仪规范。	1. 个人形象礼仪; 2. 旅游从业人员社交礼仪; 3. 旅游从业人员职业礼仪。	1. 结合课程内容, 将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程; 2. 坚持以“中华礼仪美即是大美”为指导思想, 以塑造个人礼仪, 全面提高学生综合素质为目标; 3. 通过理论讲授、教师示范、实操训练等方法, 始终以学生为本开展教学; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中学习过程 (70%) 和期末综合测试 (30%)。	76
茶艺	素质: 激发学生了解祖国传统文化的愿望, 了解本地茶道、茶俗的独有风格, 进而以茶乡独有的茶文化为傲。	1. 茶的认知; 2. 茶的制作; 3. 茶叶鉴别; 4. 茶设备与保管;	1. 本课程是理实一体化课程, 采用任务驱动、融入实际教学案例开展教学, 学中做, 做中学; 2. 丰富课堂教学与实践, 以学生为中心, 教	114

	知识: 了解茶的基本知识, 知晓茶叶的饮用、品尝、茶饮产品推销等技术服务知识。 能力: 能做好日常茶饮服务与日常品鉴工作, 能对茶叶进行宣传推销推广服务。	5. 茶饮服务; 6. 茶文化认知。	学形式多样化, 坐到“线上+线下”有效结合; 3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中学习过程 (70%) 和期末综合测试 (30%)。	
--	--	-----------------------	--	--

(2) 专业核心课

主要有旅游政策与法律法规、导游业务、全国导游基础知识、地方导游基础知识、模拟导游、单向旅游产品预定、旅游计划与调度7门课程。各课程目标、主要内容和教学要求如下:

表 5 专业核心课程设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划课时
旅游政策与法律法规	素质: 提高学生的政治素质、道德素质、法律素质; 知识: 熟悉国家旅游相关法律政策的内容; 能力: 能够提升道德修养和职业能力, 能够用法律手段维护自己权益、解决工作中遇到的问题。	1. 第十九次全国人民代表大会主要内容; 2. 宪法基本知识; 3. 近三年旅游相关方针政策; 4. 合同与旅游服务合同法律制度; 5. 侵权责任法律制度; 6. 旅行社法律制度; 7. 导游管理法律制度; 8. 旅游安全管理与责任保险法律制度; 9. 出入境与交通法律制度; 10. 食品安全、住宿与娱乐法律制度; 11. 旅游资源保护法律制度; 12. 解决旅游纠纷的法律制度。	1. 以学生为本, 注重知行合一, 教学相长; 2 选取旅游活动中的典型案例, 组织学生讨论, 提高学生分析问题和解决问题的能力; 3. 利用职教云、超星平台开发的教学资源, 拓展学习和教学途径; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中过程性考核 (70%) 和期末综合测试 (30%)。	172
导游业务	素质: 具备严谨、细心、全面的导游服务基本素养; 知识: 熟悉全陪导游、地接导游、景区讲解的基本服务流程和服务标准; 能力: 能独立完成全陪导游、地接导游、景区讲解工作。	1. 导游礼仪; 2. 地方导游服务程序与服务质量; 3. 全程导游服务程序与服务质量; 4. 景区导游服务程序与服务质量; 5. 散客旅游服务程序与服务质量; 6. 导游领队引导文明旅游规范; 7. 导游的语言技能; 8. 导游的带团技能; 9. 导游的讲解技能; 10. 游客个别要求的处理; 11. 问题与事故的处理; 13 自然灾害与突发公共卫生事件的应对; 14旅行社饭店景区知识; 15. 交通知识; 16. 出入境知识。	1. 课程采用项目驱动式, 突出学生的主体性和实践导向性; 2. 融入实际教学案例开展教学, 学中做, 做中学; 3. 结合课程主要内容, 将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程; 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法, 形成性考核方式进行课程考核预评价, 其中过程性考核 (70%) 和期末综合测试 (30%)。	172
全国	素质: 培养学生的人文精神, 提升对中国传统	1. 中国历史概述; 2. 中国的年节民俗;	1. 采用信息化教学手段, 运用视频、网络资料展开教学;	210

导游基础	<p>文化的热爱；</p> <p>知识：熟悉中国历史、民俗、宗教、建筑、园林、文学等知识；</p> <p>能力：能将中国历史、民俗、宗教、建筑、园林、文学等知识灵活的融入到导游讲解中；并掌握典型景观的讲解；</p>	<p>3. 中国自然景观；</p> <p>4. 中国四大宗教；</p> <p>5. 中国的古代建筑；</p> <p>6. 中国古典园林；</p> <p>7. 现代建筑和主题公园；</p> <p>8. 中国旅游文学知识；</p>	<p>2. 增加课程灵活性、参与性，将中华优秀传统文化等融入教学全过程，培养学生职业道德和工匠精神，激发学生爱岗敬业的使命担当；</p> <p>3. 重视学习方法和学习策略的引导，通过模拟导游讲解的实际场景，调动学生的积极性；</p> <p>4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（60%）和期末综合测试（40%）。</p>	
地方导游基础	<p>素质：培养学生的人文精神，提升对中国地区文化的热爱；</p> <p>知识：熟悉 32 个省、直辖市、自治区的基本概况；</p> <p>能力：能对 32 个省、直辖市、自治区进行简单介绍。</p>	<p>1. 32个省、直辖市、自治区的地理环境；</p> <p>2. 32个省、直辖市、自治区的区划与人口；</p> <p>3. 32个省、直辖市、自治区的特产美食；</p> <p>4. 32个省、直辖市、自治区的历史沿革；</p> <p>5. 32个省、直辖市、自治区的文化艺术；</p> <p>6. 32个省、直辖市、自治区的民俗风情。</p>	<p>1. 重视学习方法和学习策略的引导，通过模拟导游讲解的实际场景，调动学生的积极性；</p> <p>2. 采用信息化教学手段，运用视频、网络资料展开教学；</p> <p>3. 课程教学以工作任务为中心，突出工学结合、实践性与可操作性，体现以技能训练为主，以理论知识为支撑的理念；</p> <p>4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中学习过程（70%）和期末综合测试（30%）。</p>	140
模拟导游	<p>素质：培养学生的沟通能力及团队协作精神；培养学生分析问题和解决问题的能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生的质量意识、安全意识；培养学生谦虚、好学的的能力；培养学生勤于思考、做事认真的良好作风；培养学生良好的旅游职业道德；培养学生较强的自主学习能力和岗位适应性；</p> <p>知识：了解各类型景观讲解基础知识；熟悉导游语言表达技巧；熟悉各类景观讲解技巧；掌握导游服务规范；掌握带团当中的常见问题和事故及旅游者个别特殊要求的处理原则；掌握省内代表性景观讲解基础知识；</p> <p>能力：能按照导游服务程序完成旅游接待计划；能根据不同游客、不同线路，做合适的沿途导游；能运用不同景观讲解技巧进行个性化讲解；能利用导游语言表达技巧提升讲解效果；能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服</p>	<p>1. 分析技能训练</p> <p>(1) 行程计划分析</p> <p>(2) 团队情况分析</p> <p>(3) 夏令营团队</p> <p>(4) 银发团团队</p> <p>(5) 政务团团队</p> <p>(6) 商务考察团团队</p> <p>(7) 小包团团队</p> <p>2. 讲解技能训练</p> <p>(1) 导游语言</p> <p>(2) 途中导游</p> <p>(3) 山岳景观导游</p> <p>(4) 水体景观导游</p> <p>(5) 生物景观导游</p> <p>(6) 气象气候景观导游</p> <p>(7) 生物景观导游</p> <p>(8) 民俗风情景观导游</p> <p>(9) 博物馆景观导游</p> <p>(10) 书院文化景观导游</p> <p>(11) 名人故居景观导游</p> <p>(12) 古建筑景观导游</p> <p>3. 应变技能训练</p> <p>(1) 个别要求的处理</p> <p>(2) 突发事件的应对</p> <p>4. 特种旅游导游技能训练</p> <p>(1) 探险旅游与导游</p> <p>(2) 摄影旅游与导游</p> <p>(3) 宗教旅游与导游</p> <p>(4) 科普旅游与导游</p> <p>(5) 生态旅游与导游</p>	<p>1. 运用现代化信息化教学、课堂教学与工作现场教学相结合的教学手段进行教学活动，教师引导、学生主体，通过精练结合、任务驱动、集中讲解实训式教学方法，完成工作任务，实现课程培养目标；</p> <p>2. 注重学生导游词创作与导游讲解能力，注重与学生实际工作岗位相衔接；</p> <p>3. 增加课程灵活性、参与性，将中华优秀传统文化等融入教学全过程，培养学生职业道德和工匠精神，激发学生爱岗敬业的使命担当；</p> <p>4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（70%）和期末综合测试（30%）。</p>	140

	务；能合理应对旅游者的个别要求；能妥善处理各类突发事件；			
单项旅游产品预定	<p>素质：有良好的团队协作能力和交流沟通能力，具备和协作单位谈判的技巧；有责任心，具备耐心、细致的工作态度；有及时处理问题的能力；有风险意识和法律意识；有服务意识。</p> <p>知识：了解旅游预订常识，掌握当地酒店、旅游餐饮、旅游景区(点)、旅游交通、旅游娱乐场所的基本接待信息</p> <p>能力：能够进行单项旅游产品的预定前咨询；落实单项旅游产品的预定安排；调整原有预定，从而具备完成计调岗位基础工作的职业能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店接待信息搜集； 2. 旅游餐厅信息搜集； 3. 旅游景区(点)信息搜集； 4. 航空旅行及机票预定认知； 5. 铁路旅行及火车票购买认知； 6. 旅游车型认知； 7. 旅游娱乐场所认知； 8. 客房预订咨询； 9. 团餐预定咨询； 10. 景点预定咨询； 11. 机票预订咨询； 12. 火车票预订咨询； 13. 旅游汽车预订咨询； 14. 旅游娱乐场所预订咨询； 15. 客房预订与变更； 16. 团餐预定与变更； 17. 机票预订与变更； 18. 旅游汽车预订与变更 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程采用项目驱动式，突出学生的主体性和实践导向性； 2. 融入实际教学案例开展教学，学中做，做中学； 3. 结合课程主要内容，将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程； 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（80%）和期末综合测试（20%）。 	114
旅游计划与调度	<p>素质：有良好的团队协作能力和交流沟通能力，具备和协作单位谈判的技巧；有责任心，具备耐心、细致的工作态度；有较强的应变和及时处理问题的能力；有计划性，养成及时完成工作的习惯；有市场意识和成本意识；有风险意识和法律意识。</p> <p>知识：了解不同交通方式的特点、旅游接待流程、财务结算流程；熟悉旅游团队计划内容、计调操作过程中容易产生问题；掌握当地常规旅游产品的行程安排、团队成本的核算方法、团队运行中常规问题的处理；</p> <p>能力：能制定出团计划、接团计划；能正确核算团队成本；能落实团队接待安排；能处理团队常规问题；能协助财务人员进行成本结算</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定出团计划 <ol style="list-style-type: none"> (1) 使用地图 (2) 解析旅游产品 (3) 设计交通方式 (4) 制定出团计划 2. 制定接团计划 <ol style="list-style-type: none"> (1) 演示常规旅游行程 (2) 调整旅游行程 3. 核算团队成本 4. 落实团队接待安排 <ol style="list-style-type: none"> (1) 建立团队档案 (2) 甄选合作单位 (3) 交代团队资料 5. 处理突发事件 6. 协助成本结算 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程采用项目驱动式，突出学生的主体性和实践导向性； 2. 融入实际教学案例开展教学，学中做，做中学； 3. 结合课程主要内容，将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程； 4. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（80%）和期末综合测试（20%）。 	114

(3) 专业拓展课

主要有前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、摄影技

术4门课程。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

表 6 专业拓展课程设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划课时
前厅服务与管理	<p>素质：培养吃苦耐劳的精神，沟通能力及团队协作精神；</p> <p>知识：能够全面掌握前厅各项服务的服务规范和服务技能；</p> <p>能力：具备自主学习、组织协调、现场控制的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前台认知； 2. 前台预订服务； 3. 前台入住服务； 4. 前台问询服务； 5. 前台收银服务； 6. 门童应接服务，行李服务； 7. 客房销售服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过教师讲授、演示和学生自主练习的方式进行； 2. 采用案例分析的教学模式，引导学生了解并掌握前厅服务相关知识和基本操作； 3. 以实践为主，使同学们通过感性认知更好地理解和学习； 4. 结合课程内容，将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程； 5. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（75%）和期末综合测试（25%）。 	64
客房服务与管理	<p>素质：培养吃苦耐劳的精神，沟通能力及团队协作精神；</p> <p>知识：能够全面掌握前厅各项服务的服务规范和服务技能；</p> <p>能力：具备自主学习、组织协调、现场控制的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前台认知； 2. 前台预订服务； 3. 前台入住服务； 4. 前台问询服务； 5. 前台收银服务； 6. 门童应接服务，行李服务； 7. 客房销售服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过教师讲授、演示和学生自主练习的方式进行； 2. 采用案例分析的教学模式，引导学生了解并掌握前厅服务相关知识和基本操作； 3. 以实践为主，使同学们通过感性认知更好地理解和学习； 4. 结合课程内容，将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程； 5. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中学习过程（70%）和期末综合测试（30%）。 	64
餐饮服务与管理	<p>素质：培养学生分析问题及解决问题的能力；</p> <p>知识：能够全面掌握餐饮各项服务的服务规范和服务技能；</p> <p>能力：初步具有餐饮服务与管理的能力，为以后就业奠定基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐饮产品的特点及餐饮业发展趋势 2. 中餐零点、中餐宴会、自助餐服务的工作流程和规范； 3. 整理工作台，铺台布、托盘、斟酒、宴会摆台、中花折叠、上菜与分菜； 4. 餐厅服务员和餐厅领班的岗位职责和工作要求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过教师讲授、演示和学生自主练习的方式进行； 2. 采用案例分析的教学模式，引导学生了解并掌握餐饮服务相关知识和基本操作； 3. 以实践为主，使同学们通过感性认知更好地理解和学习； 4. 结合课程内容，将社会主义核心价值观、工匠精神、职业道德等融入课程教学全过程。 5. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中过程性考核（65%）和期末综合测试（35%）。 	64
摄影技术	<p>素质：培养应变能力和团体协作能力；</p> <p>知识：掌握摄影的各项基础知识及运用；</p> <p>能力：能够使用计算机</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 针孔成像原理；摄影器材认知；“九宫格”构图法训练； 2. 平衡、对称构图法训练； 3. S、X构图法训练； 4. 三角形、交叉式、对角线构图 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充分利用信息化手段与课程资源，采用“教、学、做”一体化的教学模式进行教学，讲练结合，丰富课堂教学与实践； 2. 增加课程的知识性、人文性，将中华优秀传统文化融入教学全过程，培养学生职业道 	114

	对照片进行艺术加工处理。	法训练；垂直式、水平式、斜线式构图法训练； 5. 顺光环境下的摄影训练； 6. 侧逆光环境下的摄影训练； 7. 逆光环境下的摄影训练，摄影用色训练，摄影作品赏析训练。	德，激发学生爱岗敬业的使命担当； 3. 采取知识考核与实训考核相结合、平时考核和综合考核相结合的考核评价方法，形成性考核方式进行课程考核预评价，其中学习过程（70%）和期末综合测试（30%）。	
--	--------------	--	---	--

(二) 教学计划安排

1、教学进程安排表

表7 教学进程安排表
专业名称： 旅游服务与管理（2021级）

学年	学期	教学进程周次																						课堂教学 (周)	实践教学(课时)				考 试 (周)	学 期 教 学 周 数 合 计
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		军训	入学、安 全、劳动 教育	教学预 备周	顶岗		
第一 学年	一	...	↑ #	#	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	...	19	1.5	0.5			1	22	
	二	...	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	16			1		1	18
第二 学年	三	...	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	19			1		1	21
	四	...	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	16			1		1	18
第三 学年	五	...	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	19			1		1	21
	六	...	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	⊙	0				16		16
总计																								89	1.5	0.5	4	16	5	116
说明		1、三年6学期总周数共116周。 2、专业课理论教学与实践教学总学时数比例控制为1:1左右。见习原则上在专业课开始时安排，入学前几周执行；跟岗实习根据专业教学进度安排；顶岗实习一般为6个月。 3、↑入学、安全、劳动教育 #军训※课堂教学⊙考试△见习◇顶岗实习...放假																												

2、课程计划与进度总表

表8 课程计划与进度总表

课程类型	课程名称	学时分配			考核		学年/大学期分配//小学期分配///周课时数						备注	
		总学时	理论	实践	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年			
							一	二	三	四	五	六		
							19周	16周	19周	16周	19周	16周		
公共基础课	中国特色社会主义	38	28	10	√		2							
	心理健康与职业生涯	32	24	8	√			2						
	哲学与人生	38	28	10	√				2					
	职业道德与法治	32	24	8	√					2				
	导游语文	140	140		√		4	4						
	数学	114	114		√		6							
	英语	96	96		√			6						
	历史	76	76		√		4							
	信息技术	114	24	90	√		6							
	体育	178		178	√		2	2	2	2	2			
	音乐	38		38		√	2							
	书法	38	10	28		√			2					
	就业指导	38	38									2		
	军事理论与军事技能	72		72		√	入学前9天(每天8课时)							军训
	劳动实践	20		20		√								每学期(除第六学期)开一次大课,每次4课时
小计	1064	602	462			494	224	114	64	76			另加71课时军训与20课时劳动教育	

专业 (技能)课	专业 基础 课	旅游概论	76	76		√		4						
		普通话	64	64			√		4					
		旅游服务礼仪	76	16	60		√					4		
		茶艺	114	16	98	√				6				
		小计	330	172	158			76	64	114	0	76		
	专业 核心 课	旅游政策与法律法规	172	172		√				4	6			
		导游业务	172	32	140	√				4	6			
		全国导游基础	210	105	105	√				6	6			
		地方导游基础	140	40	100	√					4	4		
		模拟导游	140	30	110		√			4	4			
		单项旅游产品预定	114	34	80							6		
		旅游计划与调度	114	34	80							6		
		小计	1062	447	615					342	416	304		
	专业 拓展 课	前厅服务与管理	64	16	48	√			4					
		餐饮服务与管理	64	16	48	√			4					
		客房服务与管理	64	16	48	√			4					
		摄影技术	114	14	100		√					6		
		小计	306	62	244				192			114		
	顶岗 实习	小计	480		480								480	
	总计			3242	1283	1959			570	480	570	480	570	480

表9 教学总学时分配表

序号	课程类型		课程门数	教学课时			实践学时比例 (%)	备注
				理论课	实践课	总学时		
1	公共基础课		15	602	462	1064	43.42	
2	专业（技能）课	专业基础课	4	172	158	330	47.88	
3		专业核心课	7	447	615	1062	57.91	
4		专业拓展课	4	62	244	306	79.74	
5		顶岗实习	1		480	480	100	
总计			30	1283	1959	3242	60.43	

备注：集中实践教学环节以整周为单位进行安排（一周折算为30课时）。

八、实施保障与质量管理

（一）师资队伍

1、队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例为14:1，双师素质教师占专业教师69.23%，专任教师队伍考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2、专业带头人

本专业带头人为旅游管理专业研究生，多次荣获各级各类大奖：在湖南省第六届“最美板书传三湘”大赛中获省级一等奖，在第一届全国技工院校教师职业能力大赛湖南选拔赛中取得省级三等奖，在第二届全国技工院校教师职业能力大赛湖南选拔赛中取得省级二等奖，在全省技工院校和职业培训优秀论文评选活动荣获二等奖；能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业

对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研能力强，在本区域具有一定的影响力。

3、专任教师

本专业专任教师都具有中职教师资格证，高级讲师有 15 人，6 名教师有导游人员从业资格证、3 名教师有高级茶艺师证、1 名教师有评茶员从业资格证、1 名教师有餐厅服务高级技师证书、1 名教师有播音主持从业资格证、研究生 8 人；本专业教师具有旅游管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力。

4、兼职教师

主要聘请了在益阳本行业具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验的旅行社、酒店管理人员，均具有中级导游证，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1、专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多功能一体机、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并实施网络安全防护措施。安装

应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2、校内实训基本要求

表11 校内实习实训基地（室）配置

	名称	数量(单位)	容量（一次性容纳人数）
中餐实训室	中餐圆形餐台及工作台	6套	40人
	桌椅	60（张）	
	中餐摆台设施设备	90套	
	储物柜	1（个）	
客房实训室	床垫及床架	6（张）	40人
	床架	6（张）	
	工作台	6（个）	
	客房铺床设施设备	30套	
茶艺实训室	茶柜	2（个）	40人
	茶桌	20（张）	
	茶椅	45（条）	
	茶具	45（套）	
	储物柜	2（个）	
	主人茶桌	1（个）	
	洗刷室	1（个）	
	电随手泡	12（个）	
	精制茶评审杯（定制）	130（个）	
	叶底盘	130（套）	
	新国标评茶盘	130（套）	
	茶叶专用托盘天平	20（个）	
	计时器	20（个）	
	茶桶	41（个）	
导游实训室	电脑	40（台）	40人
	耳麦	40（套）	
	投影仪	1（个）	
	小蜜蜂	40（个）	
	导游旗	40（面）	
文旅产品智慧运营室	手机支架	5（台）	20人
	手机直播声卡	5（套）	
	麦克风	5（个）	
	监听耳机	5（对）	
	补光灯	5（个）	

3、校外实习实训基地基本要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展导游、酒店实训等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供导游讲解、餐厅服务员、客房服务员、前台接待员等相关实习岗位，能涵盖当前旅游服务与管理专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表12 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	类别	实验实训 基地（室）名称	功能 （实训实习项目）	容量（一次性实习 人数
1	酒店	华天大酒店	客房服务 餐饮服务 前厅服务	70
2	旅行社	湖南中铁国际旅行社	导游服务 旅游咨询 旅游宣传与促销策划	30
		华昌盛中国青年旅行社	导游服务 旅游咨询 旅游宣传与促销策划	30
3	景区	中共金家堤支部陈列 馆	景区讲解服务 导游服务	30
		丰堆仑革命旧址	景区讲解服务 导游服务	30
		周立波故居	景区讲解服务 导游服务	30

（三）教学资源

主要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、图书及数字资源等。

1、教材选用基本情况

按照国家规定选用优质教材，选用教育部“十二五”/“十三五”/“十四五”规划教材。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。

2、图书文献配备基本情况

图书文献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。专业类图书文献包括：有关旅游服务与管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。

3、数字资源配备基本要求

建设、配备有本专业有关的音视频素材、教学课件等专业教学资源库，使用便捷、动态更新、满足教学。

(四)教学方法

采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学、工作过程导向教学等新型教学模式。

1. 在校学习的教学方法

在校教学环节，主要采取项目教学、案例教学、任务教学、模块教学等方法。通过实际与仿真的项目或任务，让学生在教师的引导下

参与探究式学习。所有课程全面普及项目教学、案例教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。部分课程还需要使用讲授法、演练法等让学生巩固学习成效。

2. 企业实践的教学方法

企业实践一部分由学生所有单位或实习单位提供实习岗位，另一部分由学校统筹组织安排。实习期间实行岗位工作任务式教学，由岗位导师提供项目或任务，并组织开展教学组织与教学考核。

3. 线上学习的教学方法

部分课程或课程的部分环节需使用线上教学。线上教学基于智慧职教、爱课程、超星在线课程等知名在线课程平台，形成“互联网+教学管理系统”的开放共享学习平台，实现线上、线下混合式学习。教师通过平台完成答疑、作业管理、课程管理、考试管理，实现学习过程实时监管、进度统计、成绩统计。学生通过平台完成视频播放、作业、答疑、讨论、在线考试等操作，通过考核即可获得学分。根据教师设定的课程学习进度，完整地学习在线课程、记录笔记，师生、生生之间实现在线提问、在线讨论交流。系统将详细记录教学过程、学习过程，并分析学习行为与评估学习效果。

4. 自主学习的教学方法

自主学习环节，由课程任课教师提供课题或学习内容，由学生在业余时间完成。与教师在线交流咨询互动，并根据学生的工作环境、生活环境灵活调整学习任务。所有学习任务的成果满足教师要求。

（五）学习评价

1. 对专业教学质量的评价

学校建立专业教学质量评价制度，按照教育行政部门的总体要求，把就业率、对口就业率和就业质量作为评价专业教学质量的核心指标；针对专业特点，制订专业教学质量评价方案和评价细则，广泛吸收行业、企业特别是用人单位参与评价，逐步建立第三方评价专业教学质量机制；要把课程评价作为专业教学质量评价的重要内容，建立健全人才培养方案动态调整机制，推动课程体系不断更新和完善。

2. 对教师的评价

建立健全的教师教育教学评价制度，把师德师风、专业教学、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标，要采取学生评教、教师互评、企业评价、学校和专业评价等多种方式不断完善教师教育教学质量的评价内容和方式。把教育教学评价结果作为教师年度考核绩效考核和专业技术职务晋升的重要依据

3. 对学生的评价

（1）评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社会、家长参与学生质量评价，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。

(2) 评价方法

采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式。要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分。要不断改革评价方法，逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

(3) 评价内容

评价内容包含学生思想道德素质、专业知识和职业能力等。在课程考核方面，公共基础课程对学生进行过程考核与理论考试，对专业基础课、专业核心课、专业选修课程采取“理论考试、实训操作考试和企业技能操作考核”组成。具体评价方法根据课程特点灵活应用，如观察、口试、提问、答辩、笔试或实践操作等。

每门课程与每个项目的考核，依据专业目标职业岗位标准和考核标准。课程评价内容包括学习态度、过程表现、职业素养、协作沟通等多个方面。以文化素质和操作技能为核心，力求真实反映出学生的职业能力和综合素养。

对学生顶岗实习的考核，学生综合成绩由学生提交实习资料的评

定成绩、企业师傅的评定成绩按比重加权平均计算而得，其中企业师傅对顶岗实习学生评定的成绩占主要比重。

（六）质量管理

1、建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，专业教研室利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。建立对《专业人才培养方案》、《课程标准》实施情况的诊改机制。三年为一个诊改周期，每学年对《专业人才培养方案》实施一轮诊改，每一个教学循环对《课程标准》（含实践性环节教学标准）实施一轮诊改，形成各《专业人才培养方案》与《课程标准》质量改进螺旋。本专业诊断与改进8字螺旋图如下图1所示，

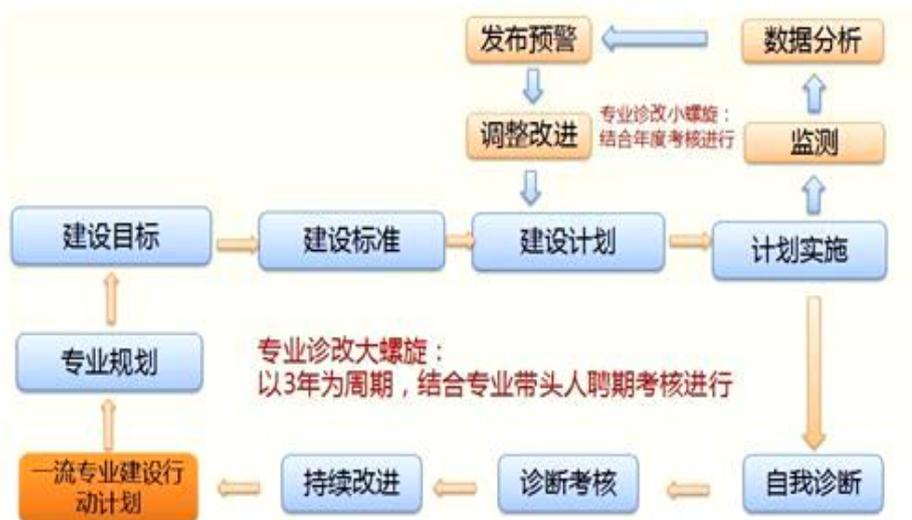


图1 诊断与改进8字螺旋图

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、专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业毕业生所修课程考核全部合格，至少修满 188 个学分（其中包括军训 4 学分，劳动实践 1 学分，顶岗实习 30 学分），且原则上需要获得普通话、中级茶艺师等证书，鼓励获得若干职业技能等级证书或职业资格证。

十、人才培养方案编制的有关说明

（一）“1+X”证书制度及职业资格证

实行课证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干职业技能等级证书，我校将根据国家 1+X 职业技能等级证书相关要求适

时调整人才培养方案。同时也鼓励学生取得职业资格证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表14 职业技能等级证书转换学分、课程表

序号	职业技能等级证书	职业技能等级证书可置换的专业必修课程	备注
1	普通话等级证书	普通话训练与水平认证	
2	茶艺师证书	茶艺	

表15 职业资格证书转换学分、课程表

序号	职业资格证书	职业技能等级证书可置换的专业必修课程	备注
1	导游从业资格证	旅游政策与法律法规 导游业务 全国导游基础知识 地方导游基础知识 导游服务能力	

（二）动态调整机制

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，会适时对课程和相关安排进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。

益阳高级技工学校专业人才培养方案修订审批表

专业名称	旅游服务与管理	年级	2019 级
修订内容	1. 增加《历史》课程； 2. 增加《劳动实践》课程。		
修订原因	<p>依据 2019 年 10 月 22 日教育部办公厅 发布《中等职业学校公共基础课程方案》(教职成厅【2019】6 号)、2020 年 3 月中共中央国务院发布《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》的要求修订 2019 级旅游服务与管理专业人才培养方案。</p> <p style="text-align: right;">教研室主任签字: 周丽君 2020 年 12 月 20 日</p>		
教务科审核意见	<p style="text-align: center;">同意修订。</p> <p style="text-align: right;">负责人签字(盖章): 2020 年 12 月 21 日</p>		
学校审批意见	<p style="text-align: center;">同意。</p> <p style="text-align: right;">负责人签字(盖章): 2020 年 12 月 25 日</p>		