

旅游服务与管理

人才培养方案

山西省农业机械化学校

二〇二一年七月

前 言

为深入贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》，依据《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）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（职成司函【2019】61号）、《中共中央、国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》（2020年3月20日）和《中等职业学校公共基础课程方案》（教职成厅【2019】6号）文件精神，坚持以服务为宗旨、以就业为导向、以质量为核心，深化职业教育改革，完善“校企合作、工学结合、顶岗实习”人才培养模式，突出办学特色，致力于满足我省产业结构调整对初、中级技能型人才的需求，以培养具有创新精神和实践能力的高素质技能型人才为目标，结合我校旅游服务与管理专业实际情况，特制定本人才培养方案。

经过旅游服务与管理专业指导委员会充分研讨，以对接产业为切入点，推进校企合作，实行产教一体、工学结合，强化专业办学特色，促进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。遵循经济社会发展规律和人的发展规律，确定培养面向景区景点、旅行社、宾馆、酒店等企业单位，从事景点讲解、旅行社导游服务、计调以及宾馆饭店的前台接待、客房服务和餐饮服务等相关岗位的工作，掌握扎实的专业理论知识，具有较强的实践能力和适应能力，具备吃苦耐劳的创业精神、良好的思想品德和职业道德的高素质中级技能型人才为培养目标；完善多元评价体系，以毕业证与职业资格证书双证结合为毕业条件；实施“理实一体化”教学改革，通过“专业行知→职业感知→岗位熟知”逐级递进为实施过程，形成“文化素养→专业能力→方法能力→社会能力→职业综合能力”为培养主线的“校企融合、能力递进”人才培养模式。

目 录

一、专业名称与代码	4
二、入学要求:	4
三、修业年限:	4
四、职业面向	4
五、培养目标与培养规格	4
六、专业课程体系	6
七、教学进程总体安排	20
八、实施保障	23
九、毕业要求	30
十、说明	30

三年制中专人才培养方案

一、专业名称与代码

[专业名称] 旅游服务与管理

[专业代码] 740101

二、入学要求：

初中毕业或具有同等学力者

三、修业年限：

全日制 3 年

四、职业面向

专业名称	专业类	专业代码	专业（技能）方向举例	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	继续学习专业举例
旅游服务与管理	旅游服务类	740101	旅行社导游 旅行社计调 景区讲解 宾馆、酒店服务接待	旅行社计调、导游员 景区讲解员 宾馆、酒店前厅、客房 餐厅从业人员	导游资格证 景区讲解员证 普通话等级证	高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理、酒店服务与管理 本科：旅游管理

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

旅游服务与管理专业根据山西旅游经济发展对旅游职业岗位的需求，以就业为导向，建立以岗位职业能力为核心，校企紧密结合淡旺季工学交替的人才培养模式，以

“重技能、懂管理、宽知识、能创业”为特色，以旅游业典型企业的服务与管理岗位的职业标准为依据，重点培养学生的实践技能，使学生具有稳定的职业思想、扎实宽厚的旅游文化知识、旅游各岗位群的专业知识，熟悉旅游服务技能标准，能够胜任国际和国内旅行社、A级旅游景区（博物馆、展览馆、纪念馆、主题公园）、星级旅游酒店等旅游相关企事业单位的基层服务与管理岗位，成为一个“文厚、技湛”，且德、智、体、美全面发展的高层次性、技能型、复合型、应用型以及可持续发展人才。

（二）培养规格

本专业要求学生政治立场坚定，具备良好的职业素养，熟练掌握旅行社、景区、星级饭店等一线岗位的服务流程和服务标准，具备创新服务技能，以及未来的可持续发展能力。大体应具备以下职业能力、专业知识和技能。

1. 能力结构

（1）职业核心能力

- ①表达能力。
- ②计算机应用的能力。③合作能力。
- ④解决问题能力。
- ⑤创新能力。
- ⑥信息处理能力。
- ⑦自我学习能力。

（2）素质结构

- ①树立正确世界观、人生观、价值观、道德观和法纪观，具备良好的社会公德、职业道德和家庭美德；
- ②具有团结协作的精神，具有明辨是非善恶的能力；
- ③学会自我设计，自我规划，正确认识自我、塑造美好形象；
- ④具有以明礼诚信为核心的道德品质，具有追求上进、不断创新的理念；
- ⑤热爱祖国旅游事业，热爱旅游管理专业，具有认真履行岗位职责的意识。

2. 专业知识和技能

（1）基础专业知识和技能

- ①对旅游的本质能够有全面的认识，了解行业发展现状以及未来发展前景。
- ②熟练掌握导游讲解涉及民俗文化、建筑文化、服饰文化、饮食文化、旅游商品

文化等基本知识。

③具备在旅游相关企业的中高级服务技能知识，具体包括：景区服务、酒店服务、旅行社服务、旅游行政机关服务等方面的知识。

④具备在旅游相关企业基层管理方面的知识：景区管理、旅行社管理、酒店管理、旅游目的地管理、旅游行政管理。

⑤掌握我国旅游政策法、规职业道德和行为规范知识，能在工作中有效运用。

⑥掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

⑦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。

⑧掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

⑨掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

⑩取得导游、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。

(2) 专业（技能）方向——旅行社

①掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。

②掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用。

③掌握旅行社应急处理知识，能处理游客突发事件。

(3) 专业（技能）方向——酒店

①能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。

②具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。

③能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。

六、专业课程体系

(一) 职业能力分析

旅游服务与管理专业职业能力分析表 1（业务岗位能力）

职业方向	业务岗位	工作任务	知识、能力、素质	学习领域
------	------	------	----------	------

旅行社	导游	1、实施接待计划。根据旅游合同实施旅游接待计划；监督、协助各地方接待旅行社落实食、住、行、游、购、娱诸项服务工作。	1、能够按照服务流程，落实相关服务。	山西导游
		2、联络工作。负责旅游过程中同各旅行社的联系、衔接、协调工作。	2、能够和合作单位有效沟通。	平遥景点 导游实务
		3、旅游地讲解。负责旅游团在当地参观游览中的导游讲解，以及游客的导购工作。	3、通过运用语言、知识、技巧、才艺和经验讲解旅游景点以及旅游商品内容，并能有效的驾驭团队。	导游基础知识 旅游法律法规
		4、协调工作。旅游团与地方接待旅行社及地方导游员之间、领队与地方导游员之间的关系；协调旅游团在各地的旅游活动。	4、能组织协调好各方面人员之间的关系。	山西旅游民俗 历史文化
		5、处理问题。转达旅游者的建议和要求，力所能及地处理旅游者的意见、要求乃至投诉。	5、能够恰当的处理好突发事件。	旅行社业务 普通话与演讲
		6、宣传、调研。宣传旅行社产品；了解旅游目的地以及游客需求开发，协助旅行社开发旅游产品。	6、能够有效反馈和评价产品质量，协助旅行社开发新产品。	形态与礼仪
计调	1、旅游产品信息搜集、服务采购：通过多种渠道收集旅游产品信息，在降低成本的前提下做好质量控制。	1、能够收集、洞察市场信息，通过谈判、灵活的应变，在控制成本的基础上采购旅行社所需服务。	中国旅游地理 旅游客源国认知	
	2、制定、修改和落实接待计划，跟踪、监督接待计划的执行。	2、能够做好服务的调度工作。	旅行社业务	
星级酒店	餐饮服务	中餐厅服务、西餐厅服务	中西餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧	餐饮服务与管理
	客房服务	客房清洁、补充物品、查房、退房、客用消耗品维修、清洁工具设备的清洁与保养	能够完成客房清洁等相关服务	客房服务与管理
	前厅服务	预订、接待、收银、礼宾	能够在各服务岗位提供规范服务	前厅服务与管理

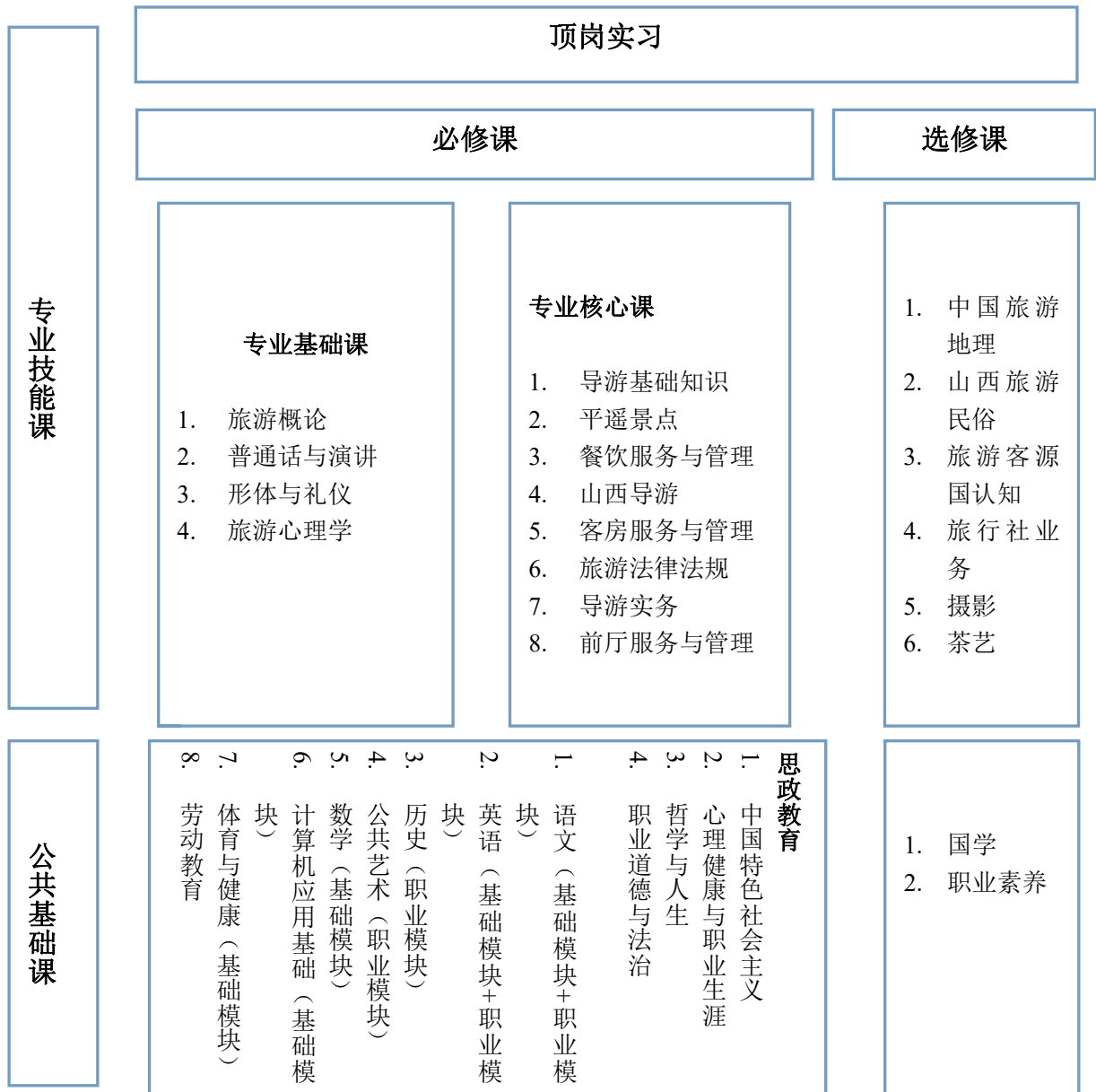
（二） 课程体系设计思路

旅游服务与管理专业以旅行社、酒店、景区职业岗位分析为起点，确定各个岗位的岗位职责；根据岗位职责，确定各岗位的具体工作任务以及完成该工作任务的程序与标准；随后对岗位职责、工作任务与程序、标准进行系统分析，确定学生应该具备的知识、能力和综合素质；根据学生必备的知识、能力、素质结构确定应该开设的相关课程。

在分析时准确把握了从工作任务到所需要学习的知识点、技能点的转化，转化后按照职业情境和职业能力同一性原则，对其共同点进行整合、归纳，系统设计学习领域，实现从行动领域（典型工作任务）到学习领域的转换；在学习领域框架内构建产品、任务、项目、案例等主题学习单元，创设学习情境，实现从学习领域到学习情境的转换，完成工作过程系统化的课程体系开发。

本专业人才培养方案的课程设置既包括公共基础课和专业技能课的必修课程和选修课程（第一课堂）；也包括军训入学教育、社会实践、毕业教育、主题教育等项目课程（第二课堂）。

课程结构



1.第一课堂的课程设置及要求

中等职业学校第一课堂的课程主要包括公共基础课程、专业技能课程和实习实训课程。

(1) 公共基础课程设置

根据教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知 教职成厅（2019）6号文件，中等职业学校专业人才培养方案中应明确将物理和语文、数学、外语（英语等）、历史、物理、计算机应用基础、体育与健康等课程列为公共基础必修课程，并将国学教育、职业素养等课程列为必修课或选修课。公共基础课是本专业

学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程，通过学习本专业公共基础必修课或选修课程掌握基础的文化知识，主要为学生继续学习创造条件；通过学习培养良好的职业道德素养、身体素质、心理素质、礼仪修养素质等，为培养公民基本素养打好基础。

(2) 公共基础课程思政要求

中职阶段重在提升政治素养，引导学生衷心拥护党的领导和我国社会主义制度，形成做社会主义建设者和接班人的政治认同。

全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，把社会主义核心价值观贯穿国民教育全过程。坚持守正和创新相统一，落实新时代思政课改革创新要求，不断增强思政课的思想性、理论性和亲和力、针对性。坚持思政课在课程体系中的政治引领和价值引领作用。坚持问题导向和目标导向相结合，注重推动思政课建设内涵式发展，实现知、情、意、行的统一。

引导学生立德成人、立志成才，树立正确世界观、人生观、价值观，坚定对马克思主义的信仰，坚定对社会主义和共产主义的信念，增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，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。

坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，以政治认同、家国情怀、道德修养、法治意识、文化素养为重点，以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线，坚持爱国和爱党爱社会主义相统一，系统开展马克思主义理论教育，系统进行中国特色社会主义和中国梦教育、社会主义核心价值观教育、法治教育、劳动教育、心理健康教育、中华优秀传统文化教育。创新思政课程教学模式。中职阶段重在开展常识性学习。

深度挖掘学校本专业语文、数学、英语、信息技术、历史、地理、体育、物理等所有文化基础课程蕴含的思想政治教育资源，解决好文化基础课程与思政课相互配合的问题，推动文化类课程与思政课建设形成协同效应。

公共基础必修课一览表

序号	课程名称	主要教学内容及要求	参考学时
1	心理健康与职业生涯	依据《心理健康与职业生涯课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法治	依据《职业道德与法治课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	中国特色社会主义	依据《中国特色社会主义课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《哲学与人生课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	34
5	语文（基础模块+职业模块）	依据《中等职业学校语文课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	130
6	英语（基础模块+职业模块）	依据《中等职业学校英语课程标准》2020版开设并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	130
7	历史（职业模块）	依据《中等职业学校历史课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	68
8	公共艺术（职业模块）	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	64
9	数学（基础模块）	依据《中等职业学校数学课程标准》2020版开设并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	130
10	计算机应用基础（基础模块）	依据《中等职业学校信息技术基础课程标准》2020版开设并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	128
11	体育与健康（基础模块）	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	164
12	劳动教育	依据《中等职业学校劳动课程标准》2020版开设并与专业实际和行业发展密切结合	32
小计			976

公共基础选修课一览表

序号	课程名称	主要教学内容及要求	参考学时
1	职业素养	依据《中等职业学校语文课程标准》2020版开设拓展模块。	34
2	国学教育	依据《中等职业学校数学课程标准》2020版开设拓展模块	34
小计			34

(3) 专业技能课设置

专业技能课包括专业基础课、专业核心课和专业选修课。

专业技能课程设置要与专业培养目标相适应，课程内容要紧密联系行业和企业实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域素质、知识和能力的课程。课程设置及教学内容主要应与国家专业目录、专业教学标准相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定专业基础课程、专业核心课程和专业选修课程，并明确教学内容及要求。

(4) 专业课思政要求

深度挖掘本专业课程蕴含的思想政治教育资源，梳理每一门专业课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，结合本专业人才培养特点和专业素质、知识和能力要求，推动专业课程教学与思想政治理论课教学紧密结合，相互配合的问题，推动专业类课程与思政课建设形成协同效应。

总之，要发挥所有课程育人功能，构建全面覆盖、类型丰富、相互支撑的课程体系，使各类课程与思政课同向同行，形成协同效应。

专业必修课程一览表

序号	课程名称	目标	内容	教学要求
1	旅游	培养学生运用旅游的基本理论、基本原理、基本	(一) 旅游概述 (二) 旅游的产生与发展	(1) 掌握旅游的本质属性，旅游的发生、发展的基本规律。

	概论	方法去发现问题、分析问题和解决问题的能力,同时积累旅游专业素养知识,养成良好的职业素养。	(三) 旅游活动要素和构成 (四) 旅游经营行业 (五) 旅游产品和市场 (六) 旅游组织和旅游管理 (七) 旅游业可持续发展	(2) 掌握旅游的基本要素,旅游活动的内容和形式,产生旅游者的条件。 (3) 掌握旅游业的构成,以及在国民经济发展中的地位、作用与影响。 (4) 掌握旅游市场的概念、细分,以及我国旅游市场的发展状况。 (5) 掌握生态旅游的概念、发展现状和意义,理解生态旅游与可持续发展的关系。 (6) 理解并掌握旅游业的发展趋势。
2	普通话与演讲	使普通话成为我们的校园语言、课堂语言、工作语言和日常交际语言;为将来更好从事语言文字工作奠定扎实的语言基础	普通话基础理论和基本知识;普通话声调、声母、韵母的规范发音;普通话语流音变的基本规律;	具备一定的方言辨正能力;用标准和比较标准的普通话进行口语交际,达到国家规定的普通话等级标准;掌握一般口语交际的基本技能
3	形体与礼仪	培养学生树立良好的旅游从业人员形象,成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游从业人员。	本课程分为理论和实训两部分。理论部分重点针对旅游服务与管理专业的学生形象塑造与展示的实际需要,从容、装、态、谈四个方面展开教学。实训部分重点在于修正学生的个人礼仪,使学生的举手投足间透露出良好的风采,达到塑造形象的目的。	学生通过本课程的学习,能在社交活动、工作环境、日常生活中,正确掌握并运用形象塑造的主要知识、基本技能及训练技巧; 提升学生的礼仪修养、沟通能力、审美能力,塑造未来旅游从业人员的完美形象。
4	旅游服务心理学	培养学生的现代服务意识,提升现代服务技能。	(一) 旅游心理学概论 (二) 旅游者的知觉 (三) 旅游者的需要与动机 (四) 旅游者的个性与审美心理 (五) 外部影响与旅游行为 (六) 旅游服务心理 (七) 导游服务心理和旅行社服务心理 (八) 旅游企业管理心理	了解旅游者的旅游行为和心理规律; 掌握影响旅游者决策行为的心理因素; 能运用心理学知识提高服务质量,培养良好的职业素养。
5	导	全面提升学生的综合素质	(一) 话说旅游	学生了解中国旅游业的发展概

	游 基 础 知 识	质和文化修养,培养学生运用知识能力。	(二) 浏览中国历史长河 (三) 鸟瞰中国的大好河山 (四) 探寻中国的民族民俗 (五) 中国传统绘画、书法、京剧溯源 (六) 探秘宗教文化 (七) 走进中国的古代建筑 (八) 中国古典园林 (九) 中国的饮食和购物特产	况; 熟悉旅游服务中相关的中国历史、地理、民俗、建筑、园林、宗教、饮食、文学艺术、著名风物特产, 具有对中国古代建筑、古代园林的基本欣赏能力; 培养对旅游专业的兴趣, 为进一步进行专业学习打下必备的知识基础。
6	平 遥 景 点	培养学生讲好平遥, 热爱家乡、热爱平遥、热爱祖国的情怀、以及积极投身山西旅游业、平遥旅游业的高尚情操。	(一) 平遥古城旅游产业发展情况 (二) 古城墙 (三) 日昇昌、协同庆博物馆 (四) 华北第一镖局博物馆、中国镖局博物馆、 (五) 平遥文庙 (六) 平遥城隍庙 (七) 平遥县衙 (八) 清虚观 (九) 镇国寺、双林寺	了解平遥古城概况及平遥的主要景点知识等; 能熟练进行平遥主要景点线路景点、沿途的讲解, 使学生在讲解过程中能礼貌用语恰当、态度真诚友好; 做到专题讲解具有一定的文化内涵, 能体现物境、情境和意境的统一。
7	餐 饮 服 务 与 管 理	培养学生中西餐的服务技能, 以及诚实守信的职业态度和沟通协作的团队意识, 培养创新能力和吃苦耐劳的精神。	(一) 餐饮概述 (二) 中餐厅服务 (三) 西餐厅服务 (四) 宴会服务 (五) 餐饮部组织机构设置 (六) 餐厅员工管理 (七) 餐饮设备用品管理 (八) 餐饮服务质量管理 (九) 餐饮安全管理	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪; 能辨别餐饮用具的种类及用途, 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; 能进行规范的宴会预定与服务; 具有良好的实践能力和宴会设计能力, 能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。
8	山 西 景 点	培养学生讲好山西的能力, 以及热爱家乡、热爱山西、积极投身山西旅游业、更好的服务于山西旅游业的高尚情操。	(一) 五条线路 类别一: 宗教古建筑 类别二: 晋商文化 类别三: 寻根觅祖 类别四: 太行山水 (红色经典)	了解山西的基本概况、旅游资源; 掌握山西主要旅游线路、景点知识、导游知识; 使用导游语言讲述山西景点。

			类别五：黄河文明 （二）八个专题 （1）山西的抵离环境、气候物产； （2）山西的历史文化； （3）山西的传统村落； （4）和谐相融的宗教； （5）一流的古建艺术； （6）称雄明清的晋商； （7）独特的风土人情； （8）情深谊长山西面。	
9	客房服务与管理	培养学生客房基本服务技能,及客房基层管理的能力;树立正确的服务态度和爱岗敬业的精神。	（一）客房产品概述 （二）清洁器具和清洁剂 （三）客房的清洁保养 （四）公共区域及面层材料的清洁保养 （五）对客服务工作 （六）客房部的机构设置及人员管理 （七）客房部的物资管理 （八）客房部的质量管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品； 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； 会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养； 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，懂得进行初步的成本控制工作。
10	旅游政策与法规	培养学生严格遵守服务规范,提高操作能力,从旅游法律视角,将政策法规与旅游服务有机地结合起来。	（一）党的基本理论和基本路线 （二）宪法和旅游法概述 （三）我国的基本国策 我国的外交政策 （四）旅行社管理法规制度 （五）导游人员管理法规制度 （六）旅游安全与保险法律法规制度 （七）旅游交通与出入境管理法律制度 （八）旅客住宿与食品管理法律制度 （九）旅游资源管理法律制度	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；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。

			(十) 旅游合同管理法规 (十一) 消费者权益保护法与旅游投诉管理法规制度	
11	导游实务	全方面培养学生导游服务技能培养和全面提升合格导游的职业素养。	(一) 导游服务 (二) 导游员 (三) 导游员的基本素养和职业形象 (四) 导游员的职业道德与职业精神 (五) 导游员的礼仪修养 (六) 团队导游服务程序与标准 (七) 散客服务程序与标准 (八) 旅游中事故的防范和处理 (九) 导游员的带团服务技能 (十) 导游员的语言和讲解技能 (十一) 导游服务相关知识	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
12	前厅服务与管理	培养学生掌握酒店前厅各服务岗位的服务技能；以及前厅基层管理的能力，养成沟通协作、具有真诚待客的服务品质。	(一) 前厅部概述 (二) 客房预订 (三) 前厅接待 (四) 问讯服务与钥匙控制 (五) 大厅服务 (六) 商务中心与总机服务 (七) 前台结账 (八) 前厅销售 (九) 前厅的沟通与协调	能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单； 能描述预定服务、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，适应前厅各部门的工作要求。

专业选修课程一览表

序号	课程名	目标	内容	教学要求
----	-----	----	----	------

	称			
1	中国旅游地理	提升学生综合知识水平，培养学生热爱祖国以及大好河山的情怀。	<p>(一) 中国旅游概况</p> <p>(二) 东北旅游区</p> <p>(三) 华北旅游区</p> <p>(四) 华东旅游区</p> <p>(五) 华中旅游区</p> <p>(六) 东南旅游区</p> <p>(七) 西北旅游区</p> <p>(八) 西南旅游区</p> <p>(九) 青藏高原旅游区</p> <p>(十) 旅游资源开发与旅游资源和环境的保护</p>	<p>掌握各类旅游资源的旅游价值、空间分布规律；掌握我国重要旅游景点的空间分布。</p> <p>了解中国不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因及旅游人地关系等，培养学生对中国各区域旅游资源调查与分析的能力；对各地旅游资源的讲解能力；对区域旅游设计能力；</p> <p>能树立空间地域意识，学会多学科、多角度分析问题的思维能力，培养旅游欣赏能力，具有生态保护意识与创新设计意识。</p>
2	山西旅游民俗	培养学生热爱山西，由衷热爱这块土地上的人民和文化	山西的饮食、建筑、喜庆节日、岁时节令、手工技艺、文学艺术、土特产品等相关知识	掌握讲解山西旅游民俗的要领，尤其注意培养学生民俗文化精华内容的领悟能力
3	中国旅游客源地概况	全面提升学生接待服务、导游服务的能力；树立良好的旅游服务意识。	<p>(一) 世界旅游客源市场</p> <p>(二) 中国旅游业和海外客源市场</p> <p>(三) 亚太地区</p> <p>(四) 欧洲地区</p> <p>(五) 美洲地区</p> <p>(六) 中东和非洲地区</p>	<p>了解世界旅游业的发展历程及其发展趋势；掌握世界六大旅游区的基本概况；了解世界旅游客源市场的新格局及其发展前景。</p> <p>了解中国旅游业概况，掌握其八大转变过程；了解中国成为世界旅游强国的主要标志；掌握中国海外客源市场的特点；了解中国海外客源市场的开发前景。</p> <p>了解亚太地区、欧洲地区、美洲地区、中东和非洲地区主要国家的国情概况、经济及对外关系等方面的内容；掌握其人文习俗及旅游业发展状况。</p>
4	旅行社业	提升学生旅行社各岗位的服务技能及管理能力，培养学生职业素养，善于沟通与合作的职业	<p>(一) 旅行社的设立</p> <p>(二) 旅行社产品开发</p> <p>(三) 旅行社产品生产</p> <p>(四) 旅行社产品销售</p>	<p>了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；</p> <p>掌握旅行社宣传、外联、计调、</p>

	务	品格。	(五) 旅行社产品运行 (六) 旅行社产品售后	接待、财务等职能部门运行的基本工作流程，能开展旅行社基础业务。
5	茶艺	感受茶文化的魅力，培养如茶般恬淡、优雅的气质	红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺； 不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别； 不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配； 泡茶用水及水温选择； 茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等	掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺； 能够识别不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别； 了解不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配； 泡茶用水及水温选择； 茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等知识
6	摄影	培养学生从自己的视角思考捕捉美的瞬间；更加热爱生活	摄影必备器材的结构、功能，聚焦方法，景深的调节技术，正确曝光和测光的重要性和技巧，光线在摄影中的作用和运用技术，摄影构图的基本原理、构图基本程序和常见的构图形式，胶片冲洗及照片制作工艺技术，专题摄影介绍等摄影的基本理论知识	要求学生理论联系实际，掌握摄影的基本技能培养学生善于发现生活中的美。

(4) 综合实训

学生在校内和校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。校内实训与课堂上课结合，分配课时；校外实训一般安排在五一、十一前后，根据不同学期的具体情况而定。通常第一学期1周，第二学期3周，第三学期2周，第四学期3周，第五学期2周。

(5) 顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节。学生第六学期完成顶岗实习，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》和《职业学校学生实习管理规定》的有关要求，保证顶岗实习岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。通过岗位操作，使学生进一步巩固所学理论知识，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

2.第二课堂活动内容

根据有关文件规定开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的第二课堂活动，活动安排如下：

主题教育活动安排表

活动项目	活动内容	活动要求	活动时间
时事政策教育	专题讲座、宣传栏、广播	宣传学习国家时事政策	每周二下午 5-6 节+ 课外活动时间
国家安全教育	专题讲座	坚持正面、广泛、深入宣传，加强主动、准确、有效引导，树立总体国家安全观。	
节能减排	板报、媒体宣传、发放倡议书	通过发放节能倡议书等宣传资料，悬挂标语横幅、出板报等多种形式，将节能降耗理念向全体师生进行普及。	
绿色环保	主题班会	增强环保意识，普及环保知识，培养环保习惯，将环保渗透到学习、生活中。	
金融知识	专题讲座	普及金融知识,提升金融素养,防范金融风险,共建和谐金融。	
社会责任	主题演讲	进行社会责任感教育，树立对他人负责，对社会负责的责任感。	
卫生健康与防疫	专题讲座、宣传栏、广播	通过卫生专栏及广播形式，对学生进行疫情预防、毒品安全夏秋季传染病、食物中毒以及流行性感冒等防治知识宣传，预防传染病的发生。	
消防安全	主题活动	通过主题活动，提高学生消防安全防范意识，并能快速准确使用消防器材。	
中华传统文化	主题班会	通过主题班会，让学生了解中华传统文化，传承优秀品德	
爱国主义	板报、知识竞赛	通过黑板报，知识竞赛等形式，加强学生爱国主义教育。	
管理知识	专题讲座	普及管理知识，有效开展活动，提高学习、工作效率。	

七、教学进程总体安排

本校每学年为 52 周，其中教学时间约 40 周，累计假期 12 周。每学期一般为 20 自然周，第一学期军训及入学教育 2 周，校外实习 1 周，考试机动 1 周，课堂教学 16 周；第二、三、四、五学期，考试机动 1 周，校外实训 2 周或 3 周，课堂教学 16 周或是 17 周；第六学期顶岗实习 19 周，毕业教育 1 周。

教学周每周为 26 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排，3 年总学时数为 3062 学时。其中：

（1）公共基础课程学时为 1010，约占总学时的 33.0%，约总学时的 1/3，实际安排可根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，上下浮动，但必须保证学生修完公共基础课程的必修内容和学时。

（2）专业技能课程学时为 2052，占总学时的 67.0%，约占总学时的 2/3，其中顶岗实习原则上为 1 学期。

（3）选修课教学学时数为 334，占总学时的比例约为 11.1%。

（一）旅游服务与管理专业教学计划总表

学期	入学教育	军事训练	空驾实习	理论教学	校外实训	顶岗实习	考试	毕业教育	学期教学周数
1	2 周		1 周	16 周	1 周		1 周		20 周
2				16 周	3 周		1 周		20 周
3				17 周	2 周		1 周		20 周
4				16 周	3 周		1 周		20 周
5				17 周	2 周		1 周		20 周
6						19 周		1 周	20 周
合计	2 周		1 周	82 周	11 周	17 周	5 周	1 周	120 周
备注	1. 空驾实习利用业余时间 2. 校外实训是教学的必要环节，属于理论付诸实践的过程								

旅游服务与管理专业改革教学计划总表（中职3年）（试行）

课程类别	序号	课程名称	教学时数			课堂教学						
			总学时	理论学时	课内实训	第一学年		第二学年		第三学年		
						一	二	三	四	五	六	
						16	16	17	16	17	0	
公共基础课	思政课程	1	中国特色社会主义	32	32	0	2					
		2	心理健康与职业生涯	32	32	0		2				
		3	哲学与人生	34	34	0			2			
		4	职业道德与法治	32	32	0				2		
	5	语文（基础模块+职业模块）	130	130	0	2	2	2	2			
	6	英语（基础模块+职业模块）	130	130	0	2	2	2	2			
	7	历史（职业模块）	68	68	0			4				
	8	公共艺术（职业模块）	64	0	64				4			
		9	数学（基础模块）	130	130	0	4	2	2			
		10	计算机应用基础（基础模块）	128	64	64	4	4				
		11	体育与健康（基础模块）	164	0	164	2	2	2	2	2	
		12	劳动教育	32	0	32		2				
		小计			976	652	324	16	16	14	12	2
	选修课	1	职业素养（选修）	34	34	0					2	
			国学教育（选修）	34	34	0					2	
		小计			34	34	0				2	
	专业技	必修专业基	1	旅游概论	32	32	0	2				
			2	普通话与演讲	64	16	48	4				

能 课	基础课	3	形体与礼仪	32	0	32		2			
		4	旅游心理学	32	32	0				2	
		小计		160	80	80	6	2		2	
	专业核心课	1	导游基础知识	96	96	0	4	2			
		2	平遥景点	166	82	84		2	4	2	2
		3	餐饮服务与管理	64	20	44		4			
		4	山西导游	68	34	34			4		
		5	客房服务与管理	68	24	44			4		
		6	旅游法律法规	64	64	0				4	
		7	导游实务	68	34	34					4
		8	前厅服务与管理	68	24	44					4
		小计		662	378	284	4	8	12	6	10
	选修课	1	中国旅游地理	100	100	0				2	4
			山西旅游民俗	100	100	0				2	4
		2	旅游客源国认知	100	100	0				2	4
			旅行社业务	100	100					2	4
		3	摄影	100	50	50				2	4
			茶艺	100	50	50				2	4
		小计		300	250	50				6	12
	合计				2132	1394	738	26	26	26	26
校外实训教学	1周	30			30						
	3周	90				30					
	2周	60					30				
	3周	90						30			
	2周	60							30		
	小计		330								
顶岗实习				600							30
总计				3062							

课时比例分配表

课程类别		课程门数	教学时数			所占比例 (%)		
			总学时	理论	实践	总比例	理论	实践
公共基础必修课		14	976	652	324	31.9	21.3	10.6
专业技能课	专业基础课	4	160	80	80	5.2	2.6	2.6
	专业核心课	8	662	378	284	21.6	12.3	9.3
选修课	公共基础选修课	2	34	34		1.1	1.1	0
	专业选修课	6	300	250	50	10.0	8.2	1.8
校外实训教学			330		330	10.7		10.7
顶岗实习			600		600	19.5		19.5
合计		34	3062	1394	1668	100	45.5	54.5
<p>其他说明：</p> <p>1.本专业总学时数 3062，符合教育部要求的中等职业教育专业总学时数 3000-3300 的要求；</p> <p>2.本专业公共基础课时为 1010，占总学时的 33.0%，符合教育部一般 1/3 的占比要求；</p> <p>3.本专业选修课时为 334，占总学时的 11.1%，符合教育部不少于 10%的要求。</p> <p>4.本专业实践学时 1668，占总学时数 54.5%，符合教育部 50%以上的要求。</p> <p>5.每周二、周四下午为专题教育活动安排。</p> <p>6.本表不含军训、入学教育、考试周的学时数。</p> <p>7、公共基础课选修课 2 选 1，专业选修课 6 选 3。</p>								

八、实施保障

(一) 师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教学资源。专业教师学历职称结构合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教

学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博园管进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

（二）教学设施

1. 教室

配备数量符合教学需求的多媒体理论教室，设施设备先进，配备互动式教学白板及教学一体机，实物展示台等设备，装饰挂图体现专业特色，积极健康，实现无尘化教学。

2. 校内实训基地

根据旅游服务与管理专业建设规划和专业课程设置，校内实训配备模拟导游的实训室、旅行社计调——外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等十个实训室。设备齐全、工位充足，贴近工作实际，为本专业所开设的课程进行理实一体化教学、岗位专项技能实训、1+X 证书制度要求的职业技能（初、中）级考证考核等教学提供了保证。

校内实训室及设备明细表

序号	实训室名称	主要设施设备	主要功能
1	模拟导游实训室	该实训室拥有与实训相配套的投影仪、投影屏幕、组合音响、摄录像设备、无线话筒、有线话筒、导游旗，以及理论授课所需的仿真模拟软件（地陪、全陪服务实训）景区（景点）讲解教学资源库和教师主控台、学生桌椅。	满足旅游专业学生景区讲解员、地陪、全陪的理论授课和相对应的模拟实训
2	旅行社计调、外联服务实训室	该实训室拥有与实训相配套的实训仿真模拟软件（计调服务、外联服务），设施设备有：教师主控台、组合音响、传真机、电话、无线话筒、计算机及桌椅等	满足旅游专业导游方向学生《旅行社业务》理实一体化课程教学，对旅行社的计调、外联教学项目进行模拟实训

3	旅行社服务网点服务实训室	该实训室拥有与实训相配套的实训仿真模拟软件（航空票务、服务网点服务）设施设备有：组合音响、电话、点（验）钞机、计算器、学生桌椅、教师主控台、门店柜台、计算机、投影仪、投影屏幕、打印机、无线话筒等	满足旅游专业导游方向学生《旅行社业务》理实一体化课程教学，对旅行社前台接待、销售等教学项目进行模拟实训
4	前厅实训室	该实训室拥有与实训相配套的酒店运行软件系统，设施设备有：总台柜台、计算机显示终端、钥匙卡制作机、显示电话机、信用卡刷卡机、复印机、打印机、电动打字机、打时机、行李车、贵重物品保险箱、验钞机、计算机、世界时钟、传真机、学生椅、各类木制家具、各部门账单、外币样本、各类耗品	满足旅游专业宾馆方向学生《前厅服务与管理》理实一体化课程教学，对宾馆前台接待、销售等教学项目进行模拟实训
5	客房中式铺床实训室	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：床连床垫、床单、被芯、被套、枕芯、枕套、席梦思保护垫（床褥）	满足旅游专业宾馆方向学生《客房服务与管理》理实一体化课程教学，对中式铺床等教学项目进行模拟实训
6	客房（标准房）实训室	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：床（床架连床垫）、床头柜、行李柜、书桌、办公坐椅、电话机、穿衣镜、卫生间梳妆镜、单人沙发、茶几、浴缸、便盆、洗脸盆、大理石台、灯具、床品、保险箱、防火面罩、五巾	满足旅游专业宾馆方向学生《客房服务与管理》理实一体化课程教学，对客房的相关服务教学项目进行模拟实训
7	餐厅（中餐实训室）	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：大圆桌、中式餐椅、工作台、转盘、托盘、小方台（配圆台面）、重托盘（长方形）、录像机、视频展示台、投影设备（含计算机）、消毒柜、餐厅点菜 POS 系统、储物架、摆台物品	满足旅游专业酒店方向学生《餐厅服务与管理》理实一体化课程教学，对中餐厅的相关服务教学项目进行模拟实训
8	餐厅（西餐）实训室	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：西餐台、椅子、工作台、餐厅点菜 POS 系统、客前烹制车、服务手推车、自助餐保温锅、录像机、视频展台、投影设备（含计算机）、重托盘（长方形）、装饰布、托盘、台布、摆台物品、特殊餐具等	满足旅游专业酒店方向学生《餐厅服务与管理》理实一体化课程教学，对西餐厅的相关服务教学项目进行模拟实训

9	酒吧实训室	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：调酒壶、量杯、调酒机、吧勺、滤冰器、冰桶、夹子、酒桶架、雀嘴量酒器、顶压式量酒器、酒篮、开塞器、扳手、制冰器、煮咖啡机、磨咖啡机、炒咖啡机、爱尔兰咖啡机、爱尔兰咖啡机加热酒精炉、各式酒杯	满足旅游服务与管理专业学生《酒吧服务与管理》理实一体化课程教学，对西餐厅的相关服务教学项目进行模拟实训
10	茶艺实训室	该实训室拥有与实训相配套的设施设备有：授课演示台、学生操作台、展示柜、茶艺器具、茶具（盖碗、茶杯、茶海）、玻璃壶（带酒精灯）、茶荷、茶道组、随手泡、茶巾、公道杯、玲珑壶、饮水机、各类茶叶	满足旅游服务与管理专业学生《茶艺》理实一体化课程教学，对茶艺的相关服务教学项目进行模拟实训

3. 校外实训基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够足够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握工作流程，提升服务技巧，强化服务质量。根据本专业的培养目标和方向，校外实训基地分三种类型。

- 1) 景区实训、实习基地。选择了平遥当地具有一定代表性的景区，比如平遥城墙、日昇昌、县衙、文庙、城隍庙以及双林寺等。这些景区本身配备有专职景区讲解员，并且均为国家 3A 级以上景区。
- 2) 旅行社实训、实习基地。根据学生年龄结构和知识水平，安排学生在平遥旅行社地接部门实习。
- 3) 宾馆及酒店实训、实习基地。根据教学进程安排学生在平遥当地四星及四星级以上宾馆、酒店对前台、客房、中餐厅、西餐厅进行轮岗实习。

学生的校外实训、实习穿插在各个学期的教学当中，同时根据教学计划，教学进程、学生具体情况，按照中职学生自身的特点，及职业生涯规划，安排学生在各个岗位计划有序地实训、实习。

（三）教学资源

根据旅游服务与管理专业教学资源库建设要求，本专业课程教材选用了旅游服务与管理专业“十三五”规划的任务引领、项目驱动型新教材和国家导游考试专用教材；建有十一个理实一体化教室(包括模拟导游实训室、旅行社计调外联服务与服务网点

服务实训室、前厅实训室、客房中式铺床实训室、客房（标准房）实训室、餐厅（中餐实训室）、餐厅（西餐）实训室、酒吧实训室、茶艺实训室、前厅实训室、形体实训室），可以极大地满足专业教学工作的需求。

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课按照教育部有关教育教学的基本要求，从培养学生基本文化素养、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；教改手段、教学模式的创新，调动学生的学习积极性，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。根据中职学生的认知规律和职业教育的特点，选择教学内容，在教学过程中以教师为主导、学生为主体，注重因材施教，从学生的实际出发，综合运用案例教学、探究式教学、情景教学、小组合作教学、仿真教学、社会实践等方式，提高教学效果。使学生在学习和运用知识的过程中，内化知识，获得体验，培养能力，形成良好的行为习惯。

2. 专业技能课

旅游管理专业设计职业面较为宽泛，理论教学与实践教学并重。理论教学方法灵活多样，除讲授法外主要方法还有：

示范教学法：以教师的示范性操作为主，主要适合实训类课程教学。

模拟教学法：通过模拟工作流程实现教学，主要适合理实一体化的课程教学。

项目教学法：通过企业真实工作项目实现教学，主要适合集中实训课程教学。

案例教学法：通过实践案例解析实现教学，主要适合旅行社经典案例、景区服务、客房服务、等课程的教学。

岗位教学法：通过实际岗位体验实现教学，主要适用于门市服务、餐饮服务、客房服务、前厅服务类课程，以及服务岗位技能训练。

现场教学：以引入真实的工作场景为依托实现教学

虚拟现实教学：以模拟真实的工作场景为依托实现教学。

（五）学习评价

按照职业教育改革方案中提出的“管好两端、规范中间、书证融通、办学多元”的原则，严把教学标准和毕业学生质量标准两个关口的精神。教学评价重视学生综合职业能力的考核与评价，采用学生自评与互评、教师评价和企业评价相结合多元参与的

考核评价体系；由行业、企业，社会鉴定机构和学校共同参与，成立学校教学工作委员会，对课程、实训、考证和顶岗实习等进行考核和评价；采取过程性评价与结果性评价相结合的方式评价。课程专业知识采用笔试的形式由学校教务处统一组织，统一考核；专业技能主要采取实际操作的形式进行考核，以课程在企业工作实践中比较典型和常见的工作任务作为考核内容，根据各教学科目具体实践操作要求进行考核；关键能力以学生平时的综合表现进行考核，涵盖纪律出勤、仪容仪表、学习态度习惯、沟通能力、合作精神、发现问题的敏锐性、处理问题的及时性等由学生自评、小组互评、老师考评、企业考评共同进行评价考核。

1. 公共基础课:

考核成绩包括平时成绩和期末成绩。

平时成绩占期末总成绩的 30%，考核内容主要包括课堂出勤情况、作业完成情况、课堂表现、阶段测试等。

期末考试成绩占期末总成绩的 70%，采用“闭卷笔试”、“开卷笔试”、“实践考核”等方式进行。重点考核学生对基本知识的理解，对基本技能的掌握。

2. 专业技能课:

对学生专业技能课的学习评价应更注重日常学习过程的评价。教师根据学生完成每一个教学任务的过程以及基本情况，结合师评、自评、小组评等掌握学生真实的学习状态和学习效果，计入学生平时成绩；再结合期末理论考试和实操成绩给出学期总评成绩。

综上，专业技能课考核成绩由平时成绩、期末理论考试成绩和实操成绩三部分组成，各占一定的比例。

学生平时成绩（30%）

评价内容：学习态度、学习习惯、上课纪律、出勤、小任务考核、及课堂提问和作业、实训规范等。

期末专业理论知识考试（30%）

期末综合实践技能考核（40%）

评价方式：

期末总评=平时考核成绩*30%+期末理论考试成绩*30%+实践技能考核成绩*40%。

3.技能鉴定（证书）：

技能鉴定建议按照按旅游服务与管理专业 1+X 证书制度-职业技能等级标准相关要求实施。

4.顶岗实习：

学生顶岗实习成绩评定实行以企业为主、学校为辅的校企双方考核方式。顶岗实习成绩考核实行学校、企业和社会三位一体的多元化评价模式，以综合后的主体评价结果形成对学生的最终考核。由实习单位（企业指导教师）考核、班主任跟踪考核、游客服务质量监督反馈考核三部分组成。

企业指导教师对学生的考核：学生在顶岗实习期间的表现，如专业技能、工作态度、创新意识、团结协作、遵守实习单位管理制度、对顶岗实习单位的贡献等方面进行考核，考核成绩占顶岗实习的 60%；班主任跟踪考核：班主任根据对学生平时的实习信息反馈、考勤、工作日志及实习总结进行考核，考核成绩占顶岗实习的 20%；游客服务质量监督反馈考核：当学生完成当次服务任务后，请游客完成服务质量监督表的填写，并及时交回企业，请企业相关部门根据游客的反馈对学生完成工作情况作出评价，考核成绩占顶岗实习的 20%。考核等次分优秀、良好、合格和不合格四个等级。

（六）质量管理

1.实行校系二级管理体制

为全面实施教学运行和质量监督，根据我校实际情况，在教学管理上实行学校和系部两级管理。教务处是学校教学管理的主要职能部门，对全校的教学工作进行统筹安排和协调；对整个教学过程进行指导、检查、督促、保证教学工作稳定、规范、有序、高效的运行。系（部）是学校教学管理的基本单位，系（部）主任全面负责本部门教学和学生管理工作。

2. 教学运行管理

教学运行管理是学校组织实施教学计划最重要的管理。整个教学运行管理有两个重点：一是以课堂教学(包括实验、实习、实训教学等)为主的教学过程管理，要充分发挥教师的主导作用和学生的主体作用，贯彻教学相长的原则；二是以教学管理职能部门为主体的教学行政管理，制订教学工作制度及规程，对课堂教学、实习(实训)教学、课程设计等教学环节提出要求，并认真组织实施，建章立制,强化教学管理。主要通过以下内容实施：教学计划管理、教学目标管理、教学过程管理、质量管理、教

师管理、学生管理、教学档案管理。

3. 教学质量监控体系

学校建立了由教学督导制度、领导听课制度、学生评教制度、教学检查与评价考核等制度组成的自我完善、自我约束的质量监控体系。

九、毕业要求

学生毕业需要达到以下标准：

1. 思想品德评价合格；
2. 修满教学计划规定的全部课程且成绩合格；
3. 取得相应的职业资格证书和技能等级证书；
4. 实习鉴定合格。

十、说明

(一)编制依据

本专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》（国发【2019】4号）、教育部关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》（教职成【2019】13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成司函【2019】61号）、《教育部办公厅关于印发<中等职业学校公共基础课程方案>的通知》（教职成厅【2019】6号）、中等职业学校公共基础课《课程标准》2020版、教育部《中等职业学校专业教学标准》（试行）、《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》、《职业学校校企合作促进办法》、《教育部关于印发<全国职业院校教师创新团队建设方案>的通知》（教师函【2019】4号）、《教育部关于印发<深化新时代职业教育“双师型”教师队伍建设改革实施方案>的通知》（教师函【2019】6号）、《教育部办公厅关于加强和改进新时代中等职业学校德育工作的意见》（教职成厅函【2019】7号）和《职业院校教材管理办法》，结合学校实际情况和当地就业市场情况编制。

(二)方案执行的基本要求

该专业人才培养方案实用于初中起点中职三年制职业教育旅游服务与管理专业学生；在执行该方案时要制定实施性教学计划，并根据行业人才的需求可以适当的调整课程；在实施理实一体课程按要求配备专任教师和企业兼职教师，要有相应的教学实训条件，专任教师应具备“双师”素质；在实施理实一体课程时，应发挥学生的主

动性；在实施教学过程中，如果遇到困难，教师要及时向系部反映，确保问题的及时协调和解决，保证人才培养方案的顺利实施。