

2021 级旅游服务与管理专业 人才培养方案

专业代码：740101

修 订 时 间 2021 年 07 月 01 日

目 录

一、专业名称及专业代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
（一）培养目标	1
（二）培养规格	2
六、课程设置及要求	4
（一）公共基础课	4
（二）专业技能课	5
七、教学进度总体安排	9
（一）基本要求	9
（二）学时安排比例	9
（三）教学进程安排	9
八、实施保障	11
（一）师资队伍	11
（二）教学设施	13
（三）教学资源	16
（四）教学方法	17
（五）学习评价	17
（六）质量管理	18
（七）教学管理	18

九、毕业要求	19
十、人才培养制定依据	19
（一）人才培养需求调研	19
（二）国家的相关政策文件	20
十一、审定意见	20

一、专业名称及专业代码

旅游服务与管理（代码：740101）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3 年

四、职业面向

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 类别(或技术 领域)	职业资格证书 或技能等级证 书 (举例)
旅游类 (7401)	旅游服务 与管理 (740101)	住宿和餐饮服务人员 (4-03)	4-03-01-01 前厅服务员 4-03-01-02 客房服务员 4-03-02-05 餐厅服务员 4-03-02-07 茶艺师 4-03-02-09 调酒师	住宿服务员 餐饮服务人员	1. 中级茶艺师技能等级证书(由学校技能等级认定中心颁发) 2. 全国导游资格证书(国家文化旅游部)
		租赁和商务服务人员 (4-07)	4-07-04-01 导游 4-07-04-03 旅行社计调 4-07-04-04 旅游咨询员	旅游及公共 游览场所服 务人员	

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以立德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博场馆、旅游信息咨询中心等行业、企业，培养适应当地经济建设与社会发展所需要的，具有一定现代科学文化素养，具备良好职业道德，具备导游理论知识和旅行社

管理知识，具有从事导游等相关职业必需的技能和能力的导游、旅行社计调、旅游市场营销、旅游社管理人员，并能够从事酒店餐厅、客房、前厅等工作，德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生在素质、知识和能力三方面必须达到以下标准：

1. 素养目标

- （1）热爱祖国、热爱人民、拥护党的领导，践行社会主义核心价值观。
- （2）具有良好职业道德，爱岗敬业，自觉遵守法律法规、行业规范。
- （3）践行“游客为本、服务至诚”的旅游业核心价值观。
- （4）具有较强的安全意识和节能环保意识。
- （5）乐于与人交往，具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
- （6）具有较好的心理素质和健康的体魄。
- （7）具有吃苦耐劳、刻苦钻研的精神。
- （8）具有适应行业变化、自我提升的潜质和创新创业的意识。
- （9）扎实做好全国导游考试各学科学习的基础。

2. 知识目标

- （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。

专业（技能）方向——旅行社导游，景区讲解员

- （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）掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

3. 能力目标

3.1 行业通用能力：

- （1）服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。
- （2）人际交往能力：具有良好的语言表达和书面表达的能力；具有良好的沟通能力，能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。
- （3）组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

3.2 职业特定能力：

- （1）旅行社导游：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。
- （2）旅行社门市接待：具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；具有建立和维持客户关系的能力；具有根据客户特点采取不同服务方式的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。
- （3）旅行社票务：具有根据客户需求，提供票务查询、预订的能力；具有根据客户需求准确出票、结算的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程、专业技能课程。

公共基础课程包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类的基础课程。

专业技能课程包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课程教学的重要内容，含综合实训、岗位实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	176
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	122
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	122
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	96
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	160

10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
12	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，引导学生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，认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标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。	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	72
2	旅游政策与法规	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规、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	144
3	全国导游基础知识	通过本课程的学习，使学生能够较全面地了解导游工作必备的各方面基础知识，理解其中的基本概念、文化现象、景观特点、掌握其中的历史过程、民族风情、风物特产，使其对导游人员业务素质要求有一基本认识，以提高学生的导游讲解水平和应变能力。让旅游管理专业的学生能够系统、全面地掌握旅游的基本概念和主要内容，为学生学习本专业内的其他专业课程奠定基础。	144

4	地方导游基础知识	本课程一方面注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面注重实践性，为学生导游资格考试奠定基础；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新能力。了解贵州及各地州历史沿革、人文旅游和自然旅游的一般知识、宗教、少数民族历史与习俗以及建筑和饮食文化的基础知识、土特产品和工艺美术品的基本知识、特色的地域文化等。使学生熟悉景区景点的导游的特征、职业要求及服务规范；掌握自然景观和人文景观的基础知识及讲解；掌握景点导游的技能和技巧，提高景点导游服务水平。	72
5	景区讲解服务	了解不同景区的讲解特点和服务技巧，让学生能达到景区导游员专业能力目标，能具备从事各类景区景点导游工作的职业素养和相关知识；掌握各类景区景点导游工作流程；能撰写适合自己讲解的景区导游词；能进行较为规范的景点导游讲解，并能独立、顺利地完成任务。	108
6	导游业务	了解导游在带团过程中的业务活动，掌握导游带团业务，掌握导游日常活动的行为规范和操作标准。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时间和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础	144
7	旅行社运营实务	通过旅行社营销管理、旅行社计调与接待管理、财务管理、人力资源管理等的学习，使学生能进行旅行社产品设计、定价、促销等业务；会办理旅行社计调业务；会办理旅行社团队、散客和门市的接待业务；会进行旅行社员工的招聘、培训、绩效考核与薪酬管理等工作，培养学生的业务管理能力，岗位操作技巧以及实际本体的分析和处理能力，同时要求学生理论联系实际，积极参加行业实践。	144

2. 专业（技能）方向课

(1) 旅行社导游

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------

1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、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。	72
2	《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	了解乡村云旅游的概念与欣赏乡村旅游资源，掌握乡村云旅游讲解服务准备和技巧、旅游活动策划，通过景区实践与导游词创作实战演练，让学生能掌握乡村云旅游的相关专业知识，为乡村发展和美丽乡村建设做出自己的贡献。	72
3	导游实务	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时间和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础	72
4	旅游危机管理	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时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	16
5	旅游资源艺术鉴赏	了解各类旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象，提升人文素质	16

(2) 旅行社计调、外联

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社计调实务	了解旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练开展计调业务的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础	52
2	旅行社服务网点实务	了解旅行社服务网点的基本知识；掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预定和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务	36

3	旅行社外联实务	了解外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外联营销策略；学会与不同的对象进行沟通协调，并运用电子商务开展业务	72
4	旅游电子商务	了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养	36

3. 专业选修课

- (1) 餐饮服务与管理
- (2) 客房服务与管理
- (3) 前厅服务与管理
- (4) 旅游市场营销
- (5) 艺术鉴赏
- (6) 旅游危机管理
- (7) 其他。

4. 综合实训

学生在校内或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，参加岗位实习、毕业就业打下坚实基础。

5. 岗位实习

专业岗位实习可在专业对口用人单位主要对客服服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实操，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，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。

七、教学进度总体安排

（一）基本要求

每学年为 40 周，其中教学时间 36 周，复习考试 4 周，累计假期 12 周，周学时为 28 学时，岗位实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，共计 720 个学时，3 年总学时数为 3362 学时。课程开设顺序和周学时，也可根据学校实际情况做适当调整。

我专业实行学分制，总学分为 178 个学分。课程学习和岗位实习共计 173 学分，课程学习 18 个学时为 1 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周 1 学分，共 5 学分，3 年总学分不得少于 170 分方可毕业。

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。

课程中的选修课占总学时数的 10%（不计算岗位实习的学时占比）。

（二）学时安排比例

课程类别	必修课				选修课
课程类型	公共基础课	专业核心课	专业（技能）方向课	顶岗实习	专业方向限选和专业选修
课时数	1078	828	408	720	328
比例	32.06%	24.63%	12.14%	21.42%	10%

（三）教学进程安排

教学进程安排表													
课程类别	序号	课程名称	学时安排				各学期课程分配表						考核方式
			学分	总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六	
公共基础课	1	经济政治与社会	2	36	36		√						考查
	2	哲学与人生	2	36	36			√					考查
	3	职业道德与法律	2	36	36				√				考查
	4	职业生涯规划	1	18	18					√			考查
	5	历史	4	72	72			√					考试
	6	语文	10	180	180		√	√	√	√			考试
	7	数学	8	144	144		√	√	√	√			考试
	8	英语	8	144	120	24	√	√					考试
	9	计算机应用基础	8	144	110	34	√	√					考查
	10	体育与健康	9	160	20	140	√	√	√	√			考查
	11	艺术（写字）	1	18	18		√						考查
	12	艺术（音乐）	1	18	18			√					考查
	13	中国特色社会主义	2	36	34	2	√						考试
	14	劳动教育	2	36	16	20			√				
	小计	32.06%	60	1078									
必修课程	1	旅游概论	4	72	72	0	√						考试
	2	旅游政策与法规	8	144	114	30			√	√			考试
	3	全国导游基础知识	8	144	130	14	√	√					考试
	4	地方导游基础知识	4	72	36	36			√	√			考试
	5	导游业务	8	144	120	24	√	√					考试
	6	景区讲解服务	6	108	60	48		√					考查
	7	旅行社运营实务	8	144	72	72				√			考试
	小计	24.63%	46	828									
专业（技能）课	1	模拟导游	4	72	29	43				√			考试
	2	《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	4	72	30	41				√			考查
	3	导游实务	4	72	36	36			√				考试
	4	旅行社计调实务	3	52	30	22		√					考查
	5	旅游危机管理	1	16	16	0			√				
	6	旅游资源艺术鉴赏	1	16	8	8			√				
	7	旅行社外联实务	4	72	36	36			√				考试
	8	旅行社服务网点实务	2	36	16	20			√				
	9	旅游电子商务	2	36	20	16	√						
	小计	13.21%	25	444									
选修课程	岗位实习	21.42%	40	720									
	限定选修												
	1	茶艺服务	2	24	14	10				√			考查
	2	餐饮服务与管理	4	72	36	36	√						考查
	3	客房服务与管理	4	72	36	36	√						考查
	4	旅游市场营销	4	72	52	20		√					考查
	任意选修												
	1	中华优秀传统文化（线上学习）	1	18	18	0				√			考查
	2	职业素养（线上学习）	1	18	18	0				√			考查
	3	校本课程（线上学习）	1	16	16	0				√			考查
	4	军事理论课（线上学习）	2	36	36	0	√						考查
	小计	9.76%	19	328									
	合计	101.07%	190	3398									
说明：“√”表示建议相应课程开设的学期。													

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，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，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，其中双师型教师应不低于 30%。建立“双师型”专业教师团队，应有业务水平较高的专业带头人。

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、文博院馆进行相应的专业实践，每两年的专业实践期不少于两个月。

培养、引进专业带头人；以提高实践教学能力和课程开发能力为核心，聘请行业企业技术骨干担任兼职教师；聘请从事旅游行业的中高管作为兼职教师补充师资队伍，建立具备良好的师德和终身学习能力，适应产业行业发展需求，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革的高水平的教学团队。学校现有旅游服务与管理专业专任教师 16 人，其中外聘专任教师 6 人，“双师”型教师比例达 81.25%。

专任教师人数与师生比情况统计

时间	教师总人数	学生总人数	师生比
2017 年	11	94	1:8.5
2018 年	14	137	1: 9.7
2019 年	15	180	1: 8.9
2020 年	15	198	1: 8.5
2021 年	16	225	1:14

旅游服务与管理专业“双师型”教师统计表

序号	姓名	最高学历 / 学位	职业资格证书	担任课程	专职 / 兼职
1	**	大学本科	教师资格证 初级导游证 餐厅服务证	餐饮服务与管理 景区讲解服务	专职
2	***	大学本科	教师资格证 初级导游证	旅游概论 导游基础知识	专职
3	***	大学本科	教师资格证 会计资格证	旅行社实务	专职
4	***	大学本科	教师资格证 会计资格证	旅游英语 景区讲解服务	专职
5	***	大学本科	教师资格证 初级导游证	景区讲解服务 客房服务与管理 《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	专职
6	**	大学本科	教师资格证 四级餐饮技能证	旅游概论 贵州景点导游 导游口语技巧	专职
7	***	大学本科	教师资格证 导游资格证	会展服务与管理	专职
8	***	大学本科	教师资格证 导游资格证	景区讲解服务 旅游客源国概况 《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	专职
9	***	硕士研究生	教师资格证 中级评茶员证	茶艺服务 《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	专职
10	**	大学本科	教师资格证 导游资格证	导游业务 茶艺服务	专职
11	***	大学本科	教师资格证	酒店服务礼仪	专职
12	**	大学本科	教师资格证 普通话导游证	前厅服务与管理	专职
13	***	大学本科	教师资格证 茶艺演示证	导游业务 酒店管理概论 《活页式教材——“魅力乡村”云旅游讲解服务》	专职

“双师型”教师统计

时间	教师总人数	“双师型”教师人数	“双师型”教师占教师总人数比
2021 年	16	13	81.25%

专任教师学历情况统计

时间	专任教师人数	本科以上学历	本科人数	专科人数	本科以上学历 占总人数比
2022 年	16	1	15	0	100 %

专任教师职称情况统计

时间	专任教师总 人数	高级职称人数	中级职称人数	中级及以上职称占总人数比
2022 年	16	0	3	20%

（二）教学设施

本专业配备有校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训实习环境具有教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学一体化。我专业在选择校外实训实习基地上有着严格的选择标准和考核标准，在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

1. 校内实训室

本专业校内实训室包括：模拟导游实训室 1 间、导游实训基地（禁毒基地）1 间、旅行社计调外联服务实训室 1 间、旅行社网点服务实训室 1 间、中餐实训室 3 间、客房实训室 1 间、模拟客房 1 间、茶艺实训

室 1 间、形体室 2 间等，主要设施数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设备设施	
		名称	数量（台）
1	模拟导游实训室	教师主控台	1 套
		学生桌椅	50 套
		投影仪	1 台，亮度 ≥ 3000 流明
		投影屏幕	1 幅
		组合音响	2 套
		摄录像设备	1 套
		无线话筒	4 个
		有线话筒	4 个
		导游旗	50 面
		地陪服务实训仿真模拟软件	2 套
		全陪服务实训仿真模拟软件	2 套
		平板电脑	10 台
		希沃一体机	2 台
		VR 设备	45 套
		景区（景点）讲解教学资源库	4 套
2	旅行社计调、外联服务实训室	计算机及桌椅	50 台、50 套
		教师主控台	1 套
		组合音响	2 套
		传真机	1 台
		电话	2 部，有来电显示
		无线话筒	4 个
		计调服务实训仿真模拟软件	1 套
		外联服务实训仿真模拟软件	1 套
3	旅行社网点服务实训室	航空票务实训软件	1 套
		教师主控台	1 套
		门店柜台	1 套，8 个工位
		计算机	10 台
		投影仪	1 台，亮度 ≥ 3000 流明
		投影屏幕	1 幅
		打印机	1 台
		网点服务实训仿真模拟软件	1 套
		无线话筒	2 个
4	中餐实训室	餐桌	8 张
		餐椅	100 张
		工作台	8 个
		餐具	100 套
		中餐口布	120 张

		托盘（含托盘垫）	150 个
5	客房实训室	工作台	20 张
		床架	10 张
		床垫	10 张
		床单	24 套
		被罩	24 套
		羽绒被	14 套
		枕套	48 张
		枕芯	20 个
6	茶艺实训室	茶桌	24 张
		茶椅	48 张
		茶架	24 个
		茶盘	36 个
		茶具	24 套
		电子大屏一体机	1 套
7	形体室	练功杆	8 根
		贴墙镜	2 面
		组合音响	1 套
		电子大屏一体机	1 套
		柜式空调	1 台

2. 校外实训实习基地

序号	合作企业名称	说明
1	****旅行社	导游、计调、票务 轮流实践
2	**旅行社	导游、计调、票务 轮流实践
3	*****景区管理有限公司	景区讲解和服务
4	***风景区	导游、票务、轮流实践
5	*****酒店	中餐服务、前厅与 客房服务轮流实践
6	****酒店	中餐服务、前厅与 客房服务轮流实践

(1) 类型

a. 旅行社实训、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。

b. 景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员为国家 3A 级以上景区。

(2) 标准

a. 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。

b. 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

c. 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

(3) 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

(三) 教学资源

选用最新统编版、部编版相关书籍作为教学用书，学校严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，具备健全的教材选用制度，每年投入一定资金用于购买专业图书，作为专业教学参考用书，每门课程有相应的教材（实训讲义），数字教学资源，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要，能够根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

利用本专业组的线上教学资源进行学习。包括：YN 智慧校园平台、微课、教学课件、微信和 QQ 讨论群等。

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学符合教育部有关教育教学基本要求，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，注重培养学生的语言表达能力和弘扬中国传统历史文化的使命感等综合素养，能调动学生学习的积极性，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。

2. 专业课程

专业课按照行业相应职业岗位群的能力要求，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，运用项目教学、任务驱动教学、角色扮演、情境教学、案例教学、线上线下结合教学、校企合作教学等方法，将学生的自主学习、合作探究学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价结合。

学习评价采用学习过程评价、作业完成情况评价、实际操作评价、期末综合考核评价等多种方式。

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，

专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合模式下的多元教学质量评价标准体系。

1. 课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式，主要包括测试、作业、课堂参与、小组展示、课后拓展作业以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。

2. 实训实习效果评价方式

（1）实训实习评价

采用实习报告与实践操作水平相结合的方式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。

（2）顶岗实习评价

顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面的评价。

（六）质量管理

1. 教学管理：严格执行学校制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进度；严格执行教学评价制度；严格执行课堂教学、实践教学过程检查制度；严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案得以顺利实施和教学质量的提高。

2. 监督体系：为保证本专业人才培养方案的落实，在校党委教学督导领导小组的指导下，成立由专业负责人、学校教学管理人员、专业教师、企业行业专家等组成的人才培养方案实施质量督导组，具体负责人才培养方案各个环节质量监督的实施。

3. 实施保障：通过专业调研收集教学信息、评估教学效果、诊断与更新教学过程中的偏差，对专业教学工作进行全过程、全方位的质量监督与控制，促进教学工作不断改进，保障和提高教学质量。

（七）教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能的

教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件。深化校企合作，与企业合作制定人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。

建立专业教学指导委员会，制定专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

九、毕业要求

(1) 本专业学生在规定的学习期限内，完成旅游服务与管理专业指导性教学计划规定的毕业总学分 178 分，准予毕业。

(2) 实习合格。通过 24 周的岗位实习，实习合格者。

(3) 德育合格。

(4) 通过毕业测试。

(5) 推行“毕业证书+若干职业技能等级证书”的“1+X”证书制度。学生在校期间应获得 1+X 个证书，即 1 个毕业证书和 X 个专业职业技能证书，其中，与专业职业技能相关证书（中级以上）不少于 1 项。

十、人才培养制定依据

本方案制定的依据是人才培养需求调研和国家的相关政策文件，其中人才培养需求调研是本方案制定的逻辑起点，国家的相关政策文件是本方案制定的政策依据。

（一）人才培养需求调研

1. 近年来，本专业教师及学校相关部门积极深入企业对旅游行业人才需求、学校专业课程建设是否切合市场需求等进行调研，调研促进本专业课程的建设及使得本专业人才培养方案的得到进一步完善。

2. 对旅游行业相关职业岗位调研，侧重分析岗位典型工作任务，围绕岗位所需的知识、能力和素质，确定专业人才培养目标与规格，并据

此修订并每年完善人才培养方案。

（二）国家的相关政策文件

依据教育部、财政部有关文件要求和精神，确定高星级饭店运营与管理专业人才培养层次、规格，以及专业改革方向和发展路径。

1. 《教育部关于充分发挥行业指导作用推进职业教育改革发展的意见》（教职成〔2011〕6号）。

2. 《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》（教职成〔2011〕9号）。

3. 《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020）》。

4. 《职业技能鉴定规定》劳部发[1993]1134号文件。

5. 《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》教职成[2015]6号。

6. 《国家职业教育改革实施方案》（职教20条）（国发〔2019〕4号）文件。

7. 《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）文件。

8. 《教育部职成司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》（教职成司函〔2019〕61号）

9. 《教育部关于印发〈职业教育专业目录（2021年）〉的通知》（教职成〔2021〕2号）

十一、审定意见

（1）教育旅游服务部意见

教育旅游服务部负责人签章：
年 月 日

(2) 教学工作部意见

教学工作部签章：
年 月 日

(3) 教学工作指导委员会意见

(盖章)
年 月 日

(4) 校长办公会意见

(盖章) 年 月 日

(5) 党委会意见

(盖章)
年 月 日

