

# 铜仁市碧江区中等职业学校

## 旅游服务与管理专业

### 人 才 培 养 方 案

（ 适用年级：2023 级 ）

修订时间：二〇二四年二月

# 目 录

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 一、专业名称及代码 .....           | 1   |
| 二、入学要求 .....              | 1   |
| 三、修业年限 .....              | 1   |
| 四、职业面向与职业资格 .....         | 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 .....           | 3   |
| (一) 课程结构 .....            | 3   |
| (二) 课程内容与要求 .....         | 5   |
| 七、教学进度总体安排 .....          | 23  |
| (一) 教学活动安排 .....          | 23  |
| (二) 学时比例安排 .....          | 234 |
| (三) 教学安排表 .....           | 25  |
| 八、实施保障 .....              | 26  |
| (一) 教学要求 .....            | 26  |
| (二) 师资队伍 .....            | 26  |
| (三) 教学设施 .....            | 27  |
| (四) 教学资源 .....            | 31  |
| (五) 教学方法 .....            | 34  |
| (六) 学习评价 .....            | 35  |
| (七) 质量管理 .....            | 36  |
| 十、学习成果的认定、积累及转换 .....     | 37  |
| (一) 学习成绩与学分转换规则 .....     | 37  |
| (二) 其它方面学分加减规则 .....      | 37  |
| 十一、毕业要求 .....             | 38  |
| 十二、附录 .....               | 38  |
| 附件 1: 专业人才培养方案修订审批表 ..... | 38  |

## 一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

全日制三年（2+0.5+0.5）

## 四、职业面向与职业资格

本专业职业面向如下表所示。

旅游服务与管理专业职业面向及职业资格或职业技能等级证书

| 所属专业大类<br>(代码) | 所属专业类<br>(代码) | 对应行业<br>(代码)        | 主要职业类别<br>(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<br>(举例)                                                            | 专业方向                                                            |
|----------------|---------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 旅游大类<br>(74)   | 旅游类<br>(7401) | 住宿和餐饮服务人员<br>(4-03) | 4-03-01-01 前厅服务员<br>4-03-01-02 客房服务员<br>4-03-02-05 餐厅服务员<br>4-03-02-07 茶艺师<br>4-03-02-09 调酒师 | 住宿服务员<br><br>餐饮服务人员 | 1. 职业资格证书: 导游资格<br>2. 职业技能等级证书: 研学旅行策划与管理(EEPM)、旅行策划、定制旅行管家服务、研学旅行课程设计与实施、邮轮运营服务 | 1. 导游服务<br>2. 旅行社运营与管理<br>3. 景区服务与管理<br>4. 酒店服务与管理<br>5. 旅游电子商务 |
|                |               | 租赁和商务服务人员<br>(4-07) | 4-07-04-01 导游<br>4-07-04-03 旅行社计调<br>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，以立德树人为根本任务，兼顾就业与升学，本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游地理、导游讲解、旅游电子商务、定制旅行、酒店接待等知识，具备旅游景区服务、旅行社运营、定制旅行服务、酒店服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事景区服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等工作的技术技能人才。

## （二）培养规格

本专业所培养的人才应具有以下职业素养、专业知识、专业技能：

### 1. 职业素养

（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）爱岗敬业、吃苦耐劳、诚信守法、遵纪守法；尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有良好的劳动习惯、社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、公共卫生意识、安全意识、信息素养、劳动精神、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，有较强的语言表达能力、人际交往能力和团队合作精神。

（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技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成终身学习理念。

（7）具有较强的法律意识及良好的职业道德和职业素养。自觉遵守旅游行业法规和旅游相关企业规章制度。

（8）具有主动、热情、甘于奉献的服务意识；有适应旅游行业变化、自我提升的潜质和创新意识。

### 2. 专业知识

（1）掌握必需的饭店行业知识，达到饭店岗位服务要求；

（2）掌握丰富的历史文化、宗教民俗、科普知识，能胜任导游服务工作；

（3）掌握旅行社运营知识，熟悉部门分工，能胜任旅行社接待等岗位；

（4）具备人文社会科学与管理学科的基础知识，掌握中国旅游地理、贵州旅游文化、旅游英语等知识。

（5）掌握现代办公设备技术，具有良好的信息素养和能力，能使用岗位设备和业务软件。

### **3. 专业能力**

（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；

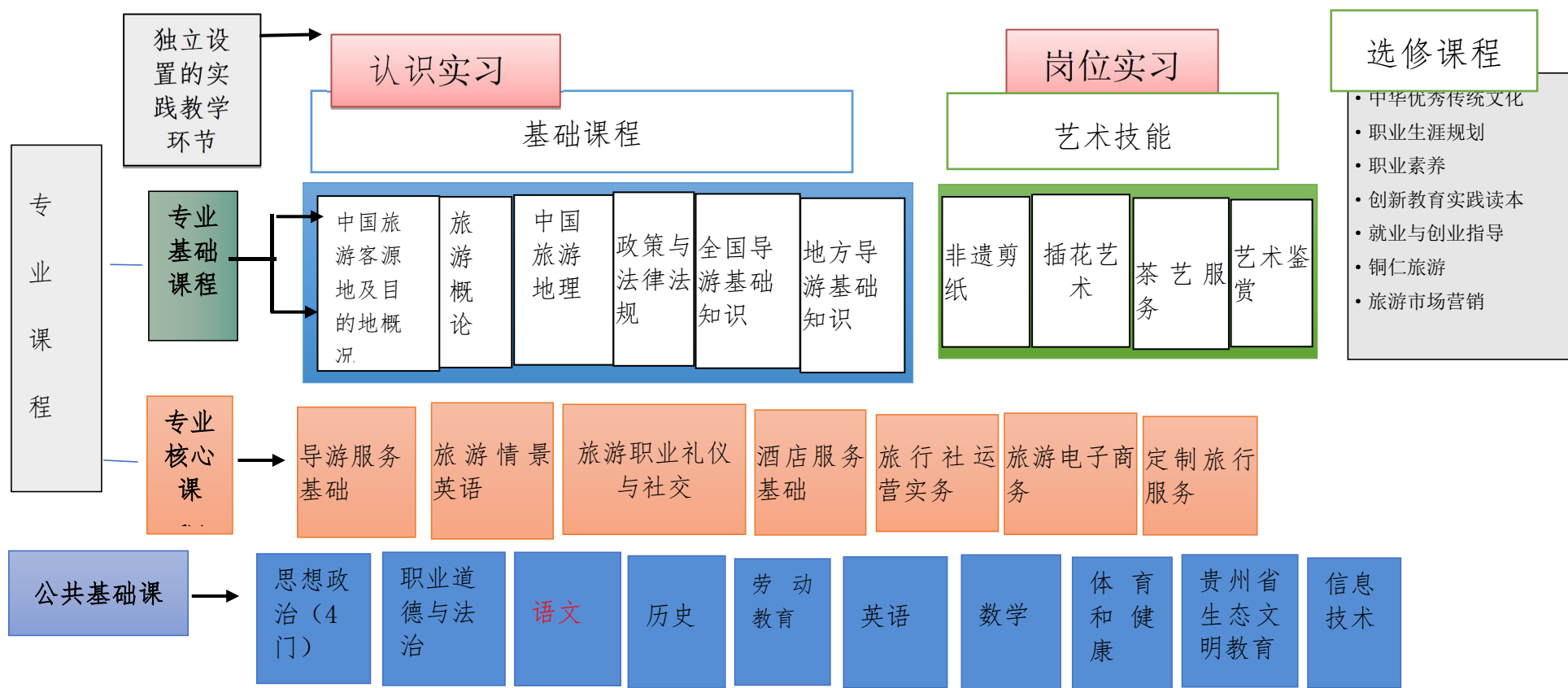
（5）具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力；

（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。

## **六、课程设置及要求**

### **（一）课程结构**



## （二）课程内容与要求

本专业课程主要教学内容和要求应贯彻思想政治教育和“三全育人”改革等要求，把立德树人融入到思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育等各个环节。

### 1. 公共基础课程

#### （1）基础必修课程

| 序号 | 课程名称             | 课程目标及主要教学内容和要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 课时 |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | <p>●课程目标：</p> <p>依据《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过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的学习，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。提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。</p> <p>●主要内容：</p> <p>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和生态文明建设；踏上新征程、共圆中国梦。</p> <p>●教学要求：</p> <p>要立足中国特色社会主义新时代新要求，结合中</p> | 18 |

|   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|---|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |          | <p>职学生知识水平、年龄特征、所学专业特点及相关行业和产业发展情况，强化社会主义核心价值观的价值引领，通过创新教学方式方法，引导学生在情境体验、问题辨析、社会活动的过程中，学会理性面对不同观点并做出正确价值判断与行为选择，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，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党和中国特色社会主义的认同。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
| 2 | 中国特色社会主义 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>引导学生全面、系统且深入地理解中国特色社会主义的理论体系、历史逻辑与实践成就。通过教学，帮助学生掌握中国特色社会主义从理论萌芽、实践探索到创新发展的演进脉络，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义，明晰中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的科学内涵与独特优势；培育学生运用马克思主义立场、观点和方法分析现实问题的能力，增强对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；同时，激发学生的家国情怀与使命担当，引导学生将个人理想融入国家发展大局，坚定为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的信念，培养能够担当民族复兴大任、积极投身中国特色社会主义建设事业的时代新人。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>先追溯中国特色社会主义的历史渊源，阐述其从新民主主义革命到社会主义建设，再到改革开放后的探索与发展历程，展现党带领人民不懈奋斗的伟大征程。然后深入讲解中国特色社会主义的理论体系，涵盖邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想，分析各阶</p> | 36 |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |           | <p>段理论成果对社会主义建设的指导意义。同时，剖析中国特色社会主义在经济、政治、文化、社会、生态文明建设等方面的制度与实践，如社会主义市场经济体制、人民代表大会制度、社会主义核心价值观等，探讨这些制度如何推动国家发展、保障人民权益。此外，还会涉及中国特色社会主义在国际舞台上的角色与贡献，以及人类命运共同体理念等内容。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>学生熟知中国特色社会主义的发展脉络与理论精髓，理解其制度优势和实践成就；能够运用所学理论分析现实问题，如经济发展模式、社会热点现象等；树立正确的世界观、人生观、价值观，坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，增强为实现中华民族伟大复兴而奋斗的使命感，成为中国特色社会主义事业的坚定拥护者与积极建设者。</p> |    |
| 2 | 贵州省生态文明教育 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>通过本课程的学习，使学生了解并初步掌握生态学理论，培养学生树立全面正确的生态文明观念，对生态文明的内涵、定位进行理性分析，同时让学生认识把生态问题上升到文明层面上的具体内涵。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>生态文明必由之路：生态文明的内涵、生态文明产生过程、生态文明建设的历史必然性；爽爽贵阳，得天独厚：贵阳独特的生态与区位特征、贵阳多民族和谐共融与历史人文积淀、在历史传承中迎接挑战；生态城市，科学发展：生态城市建设目标，加强基础设施建设、完善生态文明城市功能，实施四大治理工程、加强生态建设和环境保护，和谐社会，美丽家园：关注民生、造福百姓，生态文明引领城市文明，培育</p>                   | 36 |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|---|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |           | <p>和践行我们的城市精神。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>要了解生态文明的内涵，掌握生态文明产生过程，知道生态文明建设的历史必然性；了解贵阳独特的生态与区位特征，了解贵阳多民族和谐共荣与历史人文积淀，使学生在历史传承中迎接挑战；要求学生了解生态城市建设目标，了解完善生态文明城市功能的基本要求，加强生态建设和环境保护，了解贵阳优势特色产业有哪些；要求学生了解贵阳关注民生、造福百姓系列工程，了解用生态文明引领城市文明的含义，作为学生积极参与生态文明的建设中。</p>                                                                                                                                                                         |    |
| 3 | 心理健康与职业生涯 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校职业生涯规划课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过“职业生涯规划与职业理想”、“职业生涯发展条件与机遇”、“职业生涯规划发展目标与措施”内容的学习，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，树立正确的职业观、择业观、创业观以及成才观，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>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。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> | 36 |

|   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |
|---|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |       | <p>围绕议题设计活动进行教学，促进学生学习方式的转变。要创设生动直观而又富于启迪性的问题情境，激发学生的学习兴趣。要充分发挥学生主体作用，注重引导其在活动体验、合作探讨中学习。议题的确定应既包含学科课程具体内容，又展示价值判断的基本观点，体现教学重点和难点；既要了解学生对议题相关问题的认识状况及原有经验，又要了解议题的实践价值，引导学生正确面对生活、职场中的各种现实问题，提高教学的针对性。议题活动设计应有明确目标和清晰思路，统筹议题涉及的主要内容和相关知识，给学生自主探讨、感悟内化、实践体验的机会。</p>                                                                                                                                              |    |
| 4 | 哲学与人生 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过“坚持从客观实际出发，脚踏实地走好人生路”、“用辩证的观点看问题，树立积极人生态度”内容的学习。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，学会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，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>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。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>要准确理解学科核心素养的内涵及表现，理解五</p> | 36 |

|   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |         | <p>个核心素养要素之间各有侧重又相互联系的关系，促进学科核心素养的达成；要结合具体教学内容和特定教学任务，思考相应学科核心素养在教学中的孕育点、生长点；要关注学科核心素养目标在教学中的落实，研究其融入教学内容和教学过程的具体方式及载体。在此基础上制定具体可行的教学目标，使学科核心素养培育贯穿于教学全过程，有效达成学业要求。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
| 5 | 职业道德与法治 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校职业道德与法律课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过“习礼仪、讲文明”、“知荣辱，有道德”、“弘扬法治精神，当好国家公民”内容的学习。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。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>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。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>围绕议题设计活动进行教学，促进学生学习方式的转变。要创设生动直观而又富于启迪性的问题情境，激发学生的学习兴趣。要充分发挥学生主体作用，注重引导其在活动体验、合作探讨中学习。议题的确定应既包含学科课程具体内容，又展示价值判断的基本观点，体现教学重点和难点；既要了解学生对议题相关问题的认识状况及原有经验，又要了解议题的实践价值，引导学生正确面对生活、职场中的各种现实</p> | 36 |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |    | 问题，提高教学的针对性。议题活动设计应有明确目标和清晰思路，统筹议题涉及的主要内容和相关知识，给学生自主探讨、感悟内化、实践体验的机会。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| 6 | 语文 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校语文课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过语文基础知识的积累、文学作品赏析、古诗词鉴赏和文言文翻译、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，引导学生重视语言的积累和感悟，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，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支持。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>语感与语言习得；中外文学作品选读；实用性阅读与交流；古代诗文选读；中国革命传统作品选读；社会主义先进文化作品选读；整本书阅读与研讨；跨媒介阅读与交流；劳模精神工匠精神作品研读；职场应用写作与交流；微写作；科普作品选读。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>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。</p> | 216 |
| 7 | 历史 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据国家课程标准，落实立德树人的根本任务，通过对中国历史的学习，认识中国早期政治制度的特</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 72  |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |    | <p>点；了解列强侵略与中国人民的反抗斗争的历史；认识农民起义在民主革命时期的作用与局限性；认识我国民主政治的特色。也认识学习世界历史，人类发展演变的过程和规律。掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，即具有唯物史观和时空观念，具有史料实证和历史解释的态度、能力与方法，对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党与中国特色社会主义有认同感，有爱国主义情感。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>中国古代史、中国近代史和中国现代史；世界古代史、世界近代史和世界现代史。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>基于历史学科核心素养设计教学；注重历史学习与学生职业发展的融合；结合教学内容，创新教学形式、教学过程和教学方法，开展多种形式的教学；鼓励学生开展自主学习、探究学习和合作学习，在做中教、做中学，调动和发挥学生学习的积极性、主动性和创造性。加强现代信息技术在历史教学中的应用。</p> |     |
| 8 | 数学 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校数学课程标准》，落实立德树人的根本任务，通过对集合、函数、数列、不等式、立体几何、概率的学习。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；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，树立良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美</p>                                                                                                                                                             | 144 |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |    | <p>价值的认识。提高学生就业能力与创业能力。</p> <p>●主要内容：</p> <p>基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。</p> <p>●教学要求：</p> <p>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；利用信息技术，提高教学效果。</p>                                                                                                                                                                                               |     |
| 9 | 英语 | <p>●课程目标：</p> <p>依据《中等职业学校英语课程标准》，落实立德树人的根本任务，通过基础模块、职业模块、拓展模块的学习，培养听、说、读、写等语言技能，进一步激发学生英语学习的兴趣，能正确了解、认识中西方文化差异，树立正确的英语学习观：初步形成职场英语的应用能力。能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异；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。</p> <p>●主要内容：</p> <p>人与自我、人与社会和人与自然三大主题；语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略。</p> <p>●教学要求：</p> <p>发展和提升学生英语学科核心素养；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，完成任务；应体现职教特色，注重实践，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。</p> | 144 |

|    |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 10 | 体育与健康 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校体育与健康课程标准》，落实立德树人的根本任务，通过体育与健康文化知识、运动技能和技术的学习。以体育人，增强学生体质。激发学生对体育运动的热爱，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1—2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，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。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展，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。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>一般体能、专项体能、职业体能；运动技能；健康教育。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>遵循体育教学规律，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。</p> | 180 |
| 11 | 信息技术  | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据《中等职业学校计算机应用基础课程标准》，坚持落实立德树人根本任务，通过多样化的教学形式，学生进行操作系统、演示文稿软件应用、多媒体技术</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 108 |

|    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|    |      | <p>应用、文字处理软件应用的学习。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，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；能够正确处理文字信息；能够正确处理数据信息；会排除计算机的简单故障。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。</p> <p><b>●主要内容：</b></p> <p>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。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>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。</p> |    |
| 12 | 劳动教育 | <p><b>●课程目标：</b></p> <p>依据教育部《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》“职业道德与法治”模块的相关要求。坚定理想信念，厚植爱国主义情怀，提高职业道德素质、强化与职业能力密切相关的学科核心素养培养，满足学生未来职业发展的需要。“树立劳动光荣的观</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 36 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>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”，热爱幼儿；具备正确的保育观、教育观，爱岗敬业，在实践中养成良好职业行为习惯。</p> <p><b>●教学内容：</b></p> <p>包括日常生活劳动教育、生产劳动教育和服务性劳动教育3个方面。其中，日常生活劳动教育要让学生立足个人生活事务处理，培养良好生活习惯和卫生习惯，强化自立自强意识；生产劳动教育要让学生体验工农业生产创造物质财富的过程，增强产品质量意识，体会平凡劳动中的伟大；服务性劳动教育要注重让学生利用所学知识和技能，服务他人和社会，强化社会责任感。</p> <p><b>●教学要求：</b></p> <p>劳动教育是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育活动，要强化学生劳动观念，弘扬勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；强调全身心参与，手脑并用，亲历实际的劳动过程；要在充分发挥传统劳动工艺项目育人功能的同时，紧跟科技发展和产业变革，体现时代要求；还要充分发挥学生的主动性、积极性，鼓励创新创造。</p> |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 2. 专业课程

### (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  | 导游服务基础 | 围绕导游职业核心能力展开，涵盖基础理论、业务技能与职业素养三大板块。在理论层面，系统讲解导游服务的发展历程、性质特点、原则规范，以及旅游法规、职业道德等知识，使学生明晰行业定位与行 | 144  |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|---|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |                       | <p>为准则；业务技能方面，重点传授导游词创作、景点讲解技巧，培养学生应对游客接待、行程安排、问题处理等实际工作的能力，包括突发状况应急、游客矛盾调解等实操技能；职业素养培养则贯穿全程，通过案例分析、模拟实践等方式，强化学生的沟通能力、服务意识、文化底蕴与应变能力，要求学生能够将理论知识灵活运用到实际工作中，具备独立完成导游带团任务、提供优质服务的专业能力，成为符合行业标准、适应市场需求的高素质导游人才。</p>                            |    |
| 2 | <p>旅游情景<br/>英语</p>    | <p>根据旅游的整个工作程序，包括迎接游客、住、食、行、游、娱、购和欢送游客等方面，让学生从旅游专业学生实际工作的需要出发，学习导游服务工作流程，能在工作中运用相关知识接待外宾。</p>                                                                                                                                               | 72 |
| 3 | <p>旅游职业<br/>礼仪与社交</p> | <p>掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和旅游服务礼仪知识；培养职业意识，运用职场面试、团队沟通和跨文化沟通的相关技巧，展现良好的旅游员工形象；规范饭店岗位工作中的服务语言和服务礼仪；具备良好的心理素质，在对客服务和工作沟通中能从容应对、提高效率。</p>                                                                                                              | 72 |
| 4 | <p>酒店服务<br/>基础</p>    | <p>以培养专业酒店服务人才为目标，教学内容紧密围绕酒店服务的核心业务与职业要求展开。课程系统讲解酒店的基本架构、部门职能与运营模式，让学生全面了解前厅部、客房部、餐饮部等主要部门的工作流程；在专业技能方面，重点教授前厅接待与客房服务技能，包括入住登记、退房结算、客房清洁、布草更换，以及餐饮服务中的摆台、上菜、酒水服务等操作规范；同时，注重服务意识与职业素养的培养，通过情景模拟、角色扮演等方式，训练学生的沟通协调能力、应变能力和个性化服务能力，强化服务礼仪与</p> | 72 |

|   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|---|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |         | 团队协作意识。课程要求学生熟练掌握酒店各岗位的基础服务技能，能够灵活应对顾客需求与突发问题，以热情、专业、规范的服务标准，为顾客提供优质的入住体验，成为具备扎实专业基础和良好职业素养的酒店服务人员。                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| 5 | 旅行社运营实务 | 培养学生系统掌握旅行社全流程运营管理能力，教学内容涵盖旅行社核心业务与运营管理两大维度。课程从旅行社的组织架构、行业发展趋势、市场环境分析等理论知识切入，让学生建立对行业的宏观认知；在业务实操层面，详细讲解旅游产品设计与开发流程，包括市场调研、线路规划、资源整合、成本核算，同时深入传授旅游市场营销策略，如线上线下推广、客户关系管理等；还重点培训旅行社计调业务，包含行程安排、供应商对接、票务预订等，以及导游带团管理与服务质量把控。此外，课程引入大量行业案例，引导学生分析旅行社危机处理、风险管理等实际问题。课程要求学生不仅能独立完成旅游产品设计、销售推广、行程操作等基础业务，还需具备敏锐的市场洞察力、高效的资源整合能力和灵活的应变能力，成为能够适应旅行社多元化运营需求的专业人才。 | 144 |
| 6 | 旅游电子商务  | 培养适应数字化旅游发展趋势的复合型人才，其教学内容紧密围绕旅游行业与电子商务深度融合的核心展开。课程首先系统讲解旅游电子商务的基本概念、发展历程及行业现状，剖析互联网技术对旅游产业的变革作用；在技术与平台应用层面，深入教学旅游电商平台搭建、网页设计、移动应用开发等技能，以及大数据、人工智能、区块链等前沿技术在旅游产品推荐、客户服务、供应链管理中的应用；同时，详细讲授旅游产品的线上营销与推广策略，包括搜索引擎优                                                                                                                                         | 72  |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|---|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |        | <p>化（SEO）、社交媒体营销、内容营销等手段，以及旅游电子商务的运营管理，涵盖订单处理、客户关系维护、在线支付安全等内容。此外，还涉及旅游电子商务的法律法规、行业规范及网络风险防范等知识。课程要求学生熟练掌握旅游电商平台的运营与管理，能够运用数字化技术进行旅游产品的策划、营销与推广，具备利用大数据分析市场需求、解决实际问题的能力，成为精通旅游业务与电子商务技术的专业人才。</p>                                                                                                                                                                                                                          |    |
| 7 | 定制旅行服务 | <p>以培养高端、个性化旅游服务人才为核心，系统构建覆盖全流程的专业知识与实践能力体系。课程首先讲解定制旅行的概念、行业发展趋势及市场定位，剖析定制旅行与传统跟团游、自由行的差异，帮助学生树立精准的服务理念；在业务实操层面，着重培养旅游需求分析能力，通过案例研讨与情景模拟，训练学生深度挖掘客户个性化需求，涵盖文化偏好、行程节奏、预算控制等要素；同时，系统传授旅游资源整合技巧，包括全球酒店、特色餐饮、小众景点、交通票务等资源的筛选与组合，以及行程方案设计能力，要求学生能够运用专业工具制作兼具创意与可行性的定制化旅行方案；此外，还涉及客户沟通谈判技巧、高端服务礼仪、行程风险管控、售后反馈优化等内容。课程要求学生熟练掌握定制旅行服务的全流程操作，具备敏锐的需求洞察能力、高效的资源调配能力、出色的方案策划能力与灵活的应变能力，能够为客户提供私密、专属、高品质的旅行体验，成为满足定制旅行市场需求的专业服务人才。</p> | 72 |

## 2. 专业（技能）方向课

| 序号 | 课程名称     | 主要教学内容和要求                                                                                                                                                                                                                                    | 参考学时 |
|----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 全国导游基础知识 | <p>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。</p>                                                               | 144  |
| 2  | 地方导游基础知识 | <p>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。</p> | 72   |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|---|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3 | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                      | 144 |
| 4 | 中国旅游客源地及目的地概况 | 旨在帮助学生系统掌握国内旅游市场与旅游目的地地的基本特征，构建全面的旅游地理认知体系。课程系统梳理中国旅游客源地的分布特征与发展规律，分析不同区域客源市场的消费偏好、出行习惯、经济水平等要素，解读客源地对旅游市场的推动作用；在旅游目的地地方面，详细讲解国内各区域的旅游资源特色，涵盖自然景观、人文古迹、民俗风情等内容，深入剖析旅游目的地地的基础设施建设、旅游产品开发、服务配套情况，以及旅游目的地地的营销策略与品牌塑造；同时，还涉及区域旅游发展规划、旅游目的地地与客源地之间的互动关系等内容。课程要求学生能够精准识别不同客源地的市场需求，熟悉国内各旅游目的地的资源优势与发展现状，具备整合旅游资源、分析旅游市场动态的能力，从而为旅游产品开发、线路设计、市场推广等工作提供有力支撑，成为具备扎实区域旅游知识的专业人才。 | 36  |
| 5 | 旅游概论          | 帮助学生搭建起系统的旅游学科认知框架，全面了解旅游行业的基本面貌与运行规律。课程从旅游活动的基础概念入手，系统阐述旅游的定义、本质、特征及分类，深入剖析旅游活动的主体（旅游者）、客体（旅游资源）和媒介（旅游企业）间的关系；同时，梳理旅游从古代到现代的发展脉络，解析各阶段旅游发展的驱动力与典型特征，结合当                                                                                                                                                                                                               | 72  |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |        | <p>下旅游行业热点，探讨大众旅游、全域旅游、智慧旅游等新兴趋势。此外，课程还详细介绍旅游业的构成要素，包括旅行社、酒店、景区、交通等核心业态的功能与运营模式，分析旅游在经济发展、文化交流、环境保护等方面产生的多元影响，以及旅游行业的政策法规与行业标准。课程要求学生熟练掌握旅游学的基础理论与核心概念，能够运用所学知识分析旅游现象和行业问题，具备对旅游行业宏观认知与综合判断能力，为后续深入学习旅游专业课程、从事旅游相关工作筑牢理论根基。</p>                                                                                                                                                       |    |
| 6 | 中国旅游地理 | <p>构建学生对国内旅游资源空间分布与区域特色认知为核心，系统整合地理学科与旅游学科知识体系。课程首先从自然地理与人文地理角度，剖析中国旅游资源形成的地理环境基础，涵盖地形地貌、气候水文、民族文化、历史遗产等要素；在此基础上，详细划分并讲解中国不同旅游地理区域，如东北冰雪风光区、江南水乡风情区、西北丝路文化区等，分析各区域旅游资源特色、代表性景点及景观组合优势；同时，深入探讨旅游资源开发与保护、旅游交通网络布局、旅游市场空间结构，以及地理环境对旅游活动的影响和旅游活动对地理环境的反作用；此外，还涉及旅游线路设计的地理原理、区域旅游发展规划等实践内容。课程要求学生能够熟练掌握中国旅游资源的空间分布规律与区域特征，具备运用地理知识分析旅游现象、评价旅游资源开发潜力、设计科学旅游线路的能力，成为兼具地理素养与旅游专业知识的复合型人才。</p> | 72 |

### (3) 专业选修课程

- (1) 旅游市场营销
- (2) 茶艺服务
- (3) 非遗剪纸
- (4) 插花艺术
- (5) 艺术鉴赏
- (6) 其他。

### 七、学时安排

我专业实行学分制，总学分为 172 个学分。3 年总学分不得少于 165 分方可毕业。每学年为 40 周，其中教学时间 36 周，复习考试 4 周，岗位实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，共计 660 个学时，3 年总学时数为 3306 学时。课程开设顺序和周学时安排见教学安排表，也可根据学校实际情况做适当调整。

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。

课程中的选修课占总学时数的 10%（不计算岗位实习的学时占比）。

#### (一) 教学活动安排

| 学期  | 周数   |      |      |    |     |
|-----|------|------|------|----|-----|
|     | 常规教学 | 整周教学 | 社会实践 | 考试 | 总数  |
| I   | 18   | 0    | 1    | 1  | 20  |
| II  | 18   | 0    | 1    | 1  | 20  |
| III | 18   | 0    | 1    | 1  | 20  |
| IV  | 18   | 0    | 1    | 1  | 20  |
| V   | 0    | 0    | 18   | 2  | 20  |
| VI  | 18   | 1    | 0    | 1  | 20  |
| 合计  | 72   | 1    | 24   | 5  | 120 |

(二) 学时比例表

| 课程类别           | 学时数<br>(学时) |      |      | 占专业总学时<br>比例 (%) | 备注                                                                      |
|----------------|-------------|------|------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                | 总计          | 理论   | 实践   |                  |                                                                         |
| 公共基础必修课程       | 1098        | 766  | 332  | 33.21%           | 公共基础必修<br>课程学时总占<br>比 33.21%；选<br>修课程学时总<br>占比 10.88%；<br>实践教学占比<br>56% |
| 公共选修课程         | 90          | 45   | 45   | 2.72%            |                                                                         |
| 专业基础课程         | 540         | 336  | 204  | 16.34%           |                                                                         |
| 专业核心课程         | 648         | 240  | 408  | 19.61%           |                                                                         |
| 专业拓展课程<br>(选修) | 270         | 74   | 196  | 8.16%            |                                                                         |
| 实践教学环节         | 660         | 0    | 660  | 19.96%           |                                                                         |
| 合计             | 3306        | 1461 | 1845 | 100%             |                                                                         |

## 2023级旅游服务与管理专业教学计划进程表

25

## 八、实施保障

### （一）教学要求

围绕培养适应旅游行业发展需求的高素质技能型人才展开。在知识传授方面，要求学生系统掌握旅游学基础理论、旅游地理、导游业务、旅行社经营管理、酒店管理等专业知识，熟悉我国旅游政策法规和行业规范；在实践技能培养上，强调通过模拟导游实训、酒店服务实操、旅行社业务实习等环节，提升学生的导游讲解、旅游接待、客户服务、旅游产品策划与销售等实操能力；在职业素养塑造方面，注重培养学生的沟通协调能力、团队合作精神、服务意识、应变能力及职业道德，使其具备良好的职业形象和职业操守；同时，教学过程需关注行业动态和新技术应用，融入智慧旅游、文旅融合等新理念，引导学生掌握数字化工具使用，提升创新能力，以适应旅游行业的快速发展与变革，确保学生毕业后能够迅速融入旅游行业相关岗位。

### （二）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

#### 1. 专业师资任职条件

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。旅游服务与管理专业师资规模为：专任教师 21 人，包含高级讲师 4 人、讲师 7 人、助理讲师 10 人，其中“双师型”教师 17 人、具有导游资质的教师 8 人，企业兼职教师 4 人。专任教师每年轮换前往旅行社、旅游景区、高星级酒店进行不少于 2 个月的企业实践，培养教师具备良好师德，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。努力构建一支政治强、情怀深、思维新、自律严、学术高、人格正的教学创新团队。

| 序号 | 姓名  | 学历 | 职务  | 职称   | 任教类别 | 是否为双师型教师 |
|----|-----|----|-----|------|------|----------|
| 1  | 蔡万桥 | 本科 | 副校长 | 高级讲师 | 文化课  | 否        |
| 2  | 杨碧  | 本科 | 副主任 | 讲师   | 专业课  | 是        |
| 3  | 叶贤臻 | 本科 | 教师  | 助理讲师 | 专业课  | 是        |

|    |     |     |       |      |     |   |
|----|-----|-----|-------|------|-----|---|
| 4  | 易鹏程 | 本科  | 教研组长  | 讲师   | 专业课 | 是 |
| 5  | 冉娇玲 | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 6  | 石本银 | 本科  | 教师    | 讲师   | 专业课 | 是 |
| 7  | 付景慧 | 本科  | 教师    | 讲师   | 专业课 | 是 |
| 8  | 金小琪 | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 9  | 刘文怡 | 研究生 | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 10 | 吴倩倩 | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 11 | 姚燕  | 本科  | 党支部书记 | 高级讲师 | 文化课 | 是 |
| 12 | 黄礼莉 | 本科  | 主任    | 高级讲师 | 文化课 | 是 |
| 13 | 杜建军 | 本科  | 主任    | 讲师   | 文化课 | 是 |
| 14 | 刘志辉 | 本科  | 主任    | 讲师   | 文化课 | 否 |
| 15 | 冯素丽 | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 文化课 | 否 |
| 16 | 黄燕琴 | 本科  | 主任    | 高级讲师 | 文化课 | 是 |
| 17 | 刘庆节 | 本科  | 教师    | 讲师   | 文化课 | 否 |
| 18 | 马超  | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 19 | 田雨  | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 20 | 徐娜  | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |
| 21 | 陈松莉 | 本科  | 教师    | 助理讲师 | 专业课 | 是 |

### （三）教学设施

本专业配备有校内教室、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 | 西餐实训室      | 餐桌           | 8 张             |
|   |            | 餐椅           | 60 套            |
|   |            | 工作台          | 8 张             |
|   |            | 托盘           | 60 个            |
|   |            | 刀具           | 16 套            |
|   |            | 餐具           | 30 套            |
|   |            | 口布           | 50 张            |
|   |            | 红酒           | 8 瓶             |
|   |            | 开瓶器          | 8 把             |
|   |            | 牙签盒          | 8 个             |
|   |            | 椒盐瓶          | 8 个             |
|   |            | 桌布           | 8 张             |
|   |            | 装饰物          | 8 个             |
|   |            | 电视机          | 1 个             |

|   |       |         |      |
|---|-------|---------|------|
| 6 | 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 |
| 7 | 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  |
| 8 | 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  |
| 9 | 剪纸实训室 | 剪刀      | 20 把 |
|   |       | 纸       | 80 张 |
|   |       | 画框      | 60 个 |
|   |       | 桌子      | 20 张 |
|   |       | 椅子      | 20 把 |
|   |       | 百米长卷    | 1 幅  |

## 2. 校外实训实习基地

校外实训基地共 18 家，其中校企深度合作 11 家。更好满足专业教学要求，具备实训场地，设备配置提供了实践一体化课程的现场教学和实训项目的开展，使学生有机会深入了解和实践旅游服务与管理专业知识。

| 序号 | 合作企业名称       | 实训项目                 |
|----|--------------|----------------------|
| 1  | 铜仁青旅旅行社      | 导游、计调、票务<br>轮流实践     |
| 2  | 博大旅行社        | 导游、计调、票务<br>轮流实践     |
| 3  | 大明边城景区管理有限公司 | 景区讲解和服务实践            |
| 4  | 中南门古城        | 景区讲解和服务实践            |
| 5  | 百花渡景区        | 导游讲解、旅游宣传            |
| 6  | 路腊古村落        | 导游讲解、旅游宣传            |
| 7  | 铜仁国宾馆        | 中餐服务、前厅与<br>客房服务轮流实践 |
| 8  | 铜仁温德姆酒店      | 中餐服务、前厅与<br>客房服务轮流实践 |
| 9  | 杭州柏庄酒店       | 中餐服务、前厅与<br>客房服务轮流实践 |
| 10 | 三亚天域亲子度假酒店   | 中餐服务、前厅与<br>客房服务轮流实践 |
| 11 | 福建武哥餐饮连锁集团   | 中餐服务实践               |

#### （四）教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，并结合“1+X”证书考试标准，健全教材选用制度，体现新技术、新规范的高质量教材。组织编写及开发校本教材，除选用高质量教材外更积极建立本专业教学资源平台，打造精品课程，加快建设智慧化教学环境及满足多样需求的课程资源。

## 1. 教材资源

| 序号 | 课程资源             | 教材名称                 | 出版单位            | 编者      |
|----|------------------|----------------------|-----------------|---------|
| 1  | 语文               | 语文                   | 高等教育出版社         | 倪文锦     |
| 2  | 数学               | 数学                   | 高等教育出版社         | 李广全     |
| 3  | 英语               | 英语                   | 高等教育出版社         | 林立      |
| 4  | 艺术（音乐）           | 音乐                   | 科学出版社           | 麻名艳     |
| 5  | 体育与健康            | 体育与健康                | 北京师范大学出版社       | 毛振明     |
| 6  | 公共艺术             | 美术                   | 高等教育出版社         | 张晓嘉     |
| 7  | 职业道德与法治          | 职业道德与法治              | 华中科技大学出版社       | 杨叔华     |
| 8  | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 | 人民出版社           | 教育部组织编写 |
| 9  | 哲学与人生            | 哲学与人生                | 高等教育出版社         | 王齐      |
| 10 | 信息技术             | 信息技术                 | 高等教育出版社         | 王协瑞     |
| 11 | 历史               | 历史                   | 武汉大学出版社         | 尹素英     |
| 12 | 就业与创业指导          | 就业与创业指导              | 哈尔滨工程大学出版社      | 马光波     |
| 13 | 中国特色社会主义         | 中国特色社会主义             | 人民出版社           | 教育部组织编写 |
| 14 | 生态文明教育           | 贵州生态文明教育读本           | 贵州科技出版社         | 卢宝荣     |
| 15 | 劳动教育             | 劳动教育                 | 华中科技大学出版社       | 阳军      |
| 16 | 政治经济与社会          | 政治经济与社会              | 北京师范大学出版社       | 沈越      |
| 17 | 中华优秀传统文化         | 中华优秀传统文化             | 济南出版社           | 张雪丽     |
| 18 | 创新教学实践读本         | 创新教学实践读本             | 中南大学出版社         | 周见华     |
| 19 | 心理健康教育           | 心理健康教育               | 华中科技大学出版社       | 张玮      |
| 20 | 职业素养             | 职业素养                 | 华中科技大学出版社       | 蒲世民     |
| 21 | 职业生涯规划           | 职业生涯规划               | 高等教育出版社         | 蒋乃平     |
| 22 | 就业与创业指导          | 就业与创业指导              | 中国农业出版社         | 劳泰伟     |
| 23 | 旅游概论             | 旅游概论                 | 高等教育出版社         | 舒冰、邵世刚  |
| 24 | 旅游客源地概况          | 旅游客源地概况              | 东北财经大学出版社有限责任公司 | 赵利民     |
| 25 | 旅游职业礼仪与交往        | 旅游服务礼仪               | 机械工业出版社         | 李祝舜     |

|    |          |          |           |                            |
|----|----------|----------|-----------|----------------------------|
| 26 | 旅游情景英语   | 旅游情景英语   | 中国人民大学出版社 | 杨华                         |
| 27 | 铜仁旅游     | 铜仁旅游     | 校本教材      |                            |
| 28 | 旅行社经营与管理 | 旅行社经营与管理 | 西南财经大学出版社 | 徐舒                         |
| 29 | 导游业务     | 导游业务     | 中国旅游出版社   | 全国导游资格考试统编教材<br>专家编写组      |
| 30 | 全国导游基础知识 | 全国导游基础知识 |           |                            |
| 31 | 地方导游基础知识 | 地方导游基础知识 |           |                            |
| 32 | 政策与法律法规  | 政策与法律法规  |           |                            |
| 33 | 中餐服务     | 餐饮服务与管理  | 武汉大学出版社   | 中等职业教育<br>规划新教材编<br>审委员会组编 |
| 34 | 前厅服务     | 前厅服务与管理  |           |                            |
| 35 | 客房服务     | 客房服务与管理  |           |                            |
| 36 | 插花艺术     | 艺术插花与服务  | 中国铁道出版社   | 孙璐                         |
| 37 | 旅游市场营销   | 旅游市场营销   | 旅游教育出版社   | 莫红英                        |
| 38 | 茶艺服务     | 茶艺服务     | 旅游教育出版社   | 吴浩宏                        |
| 39 | 艺术鉴赏     | 艺术鉴赏     | 北京大学出版社   | 凌继尧                        |
| 40 | 非遗剪纸     | 非遗剪纸     | 校本教材      | 蒲爱文                        |

## 2. 其他资源

| 序号 | 名称     | 内容                                                                                                                            | 数量  | 功能            |
|----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 1  | 教学软件   | 云驴通文旅教学                                                                                                                       | 2 个 | 辅助教师授课，方便学生学习 |
|    |        | 雅正导游题库                                                                                                                        |     |               |
|    |        | 希沃智慧黑板                                                                                                                        |     |               |
| 2  | 精品开放课程 | 《餐饮服务与管理》                                                                                                                     | 2 门 | 资源共享、供教师和学生学习 |
|    |        | 《导游业务》                                                                                                                        |     |               |
| 3  | 精品课程网站 | <a href="http://www.trsbj-qzdzyxx.cn/column-index-name-kczy.html">http://www.trsbj-qzdzyxx.cn/column-index-name-kczy.html</a> | 1 个 | 资源共享、供教师和学生学习 |

|   |             |            |     |               |
|---|-------------|------------|-----|---------------|
| 4 | YN 智慧校园学习平台 | 智慧校园微讲师资源库 | 1 个 | 资源共享、供教师和学生学习 |
|---|-------------|------------|-----|---------------|

### （五）教学方法

#### 1. “教、学、练、做”一体化的课程教学模式；

按照“校企合作、工学结合”的总体建设思路，围绕专业、行业、职业的各自特点，推广现代学徒制，切实提升专业教师的专业水平；探索实践教学的方式、方法改革，利用教学资源，开展“课前预习、课上实操、课后拓展”的混合式教学，普及项目教学、案例教学、情景教学等教学方式；

根据“1+X”证书考试内容，将“双证制融通”考核内容与要求纳入教学之中，进行技能考核与职业资格考核，强调学生自主学习能力和创新能力的培养。

在课程的教学过程中，构建与人才培养模式相适应的“教、学、练、做”一体化的课程教学模式。使教师的讲、学生的学、练、做融合为一体，贯穿于整个课程的教学过程中。在整个教学当中，理论和实践交替进行。直观和抽象交错出现，没有固定的先实后理或者先理后实，而是理中有实，实中有理。突出学生的动手能力和专业技能的培养，充分调动和激发学生的学习兴趣。

“教、学、练、做”具体实施：将讲课内容与实践内容融为一体；采用“边教边学、边学边练、边练边做”的方式开展教学，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法。保证了“教、学、练、做”一体化教学方法的实施。通过反复的教、学、练，最终让学生自主完成项目教学任务，旅游服务与管理项目课程教学、实习实训教学，分别采用岗位教学法、项目导向、任务驱动等教学方法。

（1）岗位教学法：能够把理论和实践更好的结合起来，提升学生的岗位竞争力。让学生在校学习期间就按照企业岗位要求进行实践，改变了以往重理论、轻实践，重课堂、轻企业要求的教学现状。

（2）模拟教学法：模拟教学法是指在导师指导下，学员模拟扮演某一角色或在导师创设的一种背景中，把现实中的情境微缩到模拟课堂，并运用专用的教学器具进行模拟讲演的一种非传统模式的教学方法。模拟教学的意义在于创设一种高度仿真的教学环境，构架起理论与实践相结合的桥梁，增强教学的互动性、认知性，解读学员的行为特点，使学员有所提升和感悟。

(3) 场景教学法：核心在于激发学生的情感。情境教学，是在对社会和生活进一步提炼和加工后才影响于学生的。诸如榜样作用、生动形象的语言描绘、课内游戏、角色扮演、诗歌朗诵、绘画、体操、音乐欣赏、旅游观光等等，都是寓教学内容于具体形象的情境之中，其中也就必然存在着潜移默化的暗示作用。

(4) 项目导向教学法：就是在老师的指导下,将一个相对独立的项目交由学生自己处理，信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价,都由学生自己负责,学生通过该项目的进行,了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。

“项目教学法”最显著的特点是“以项目为主线、教师为引导、学生为主体”，具体表现在：目标指向的多重性；培训周期短，见效快；可控性好；注重理论与实践相结合。项目教学法是师生共同完成项目，共同取得进步的教学方法。

(5) 案例教学法：是一种以案例为基础的教学法，案例本质上是提出一种教育的两难情境，没有特定的解决之道，而教师于教学中扮演着设计者和激励者的角色，鼓励学生积极参与讨论，不像是传统的教学方法，教师是一位很有学问的人，扮演着传授知识者角色。

(6) 校企合作教学法：能够把理论和实践更好的结合起来，提升学生的岗位竞争力。让学生在校学习期间就按照企业岗位要求进行实践， 改变了以往重理论、轻实践，重课堂、轻企业要求的教学现状。

(7) 模拟实训教学法：模拟扮演某一角色或在教师创设的一种背景，把现实中的情境微缩到模拟课堂，并运用专用的教学器具进行模拟讲演，是一种非传统模式的教学方法。模拟教学的意义在于创设一种高度仿真的教学环境，构架起理论与实践相结合的桥梁，增强教学的互动性、认知性，解读模拟行为特点，使学生对旅游模拟实训有所提升和感悟。

## 2. 充分利用好信息化手段开展教学；

积极利用旅游服务与管理专业教学资源库。将优质的教学资源放到网络平台共享，教师可以充分利用资源库安排课前预习和课后拓展项目。使教学从单一讲授向多元化学习转变；利用希沃智慧黑板为课堂添加多种元素，提高学生学习兴趣，学生从单独学习向合作学习转变。

## (六) 学习评价

### 1. 实行过程评价+多元评价。过程评价占比原则上不低于 70%。

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

2. 突出形成性和总结性评价。结合课堂提问、业务操作、案例分析、讲演展示、课后作业、模块考核手段，充分发挥学生的主动性和创造力。

3. 加强实践教学环节的考核，采取教学项目过程考核、教学实践考核的形式，让学生在教师的帮助下完成工作任务，并反思工作中出现的成功点及不足，拿出整改方案，以工作小组形成学习报告。在实践教学环节，不仅要关注学生对旅游服务与管理中前厅服务、客房服务、中餐服务等必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、个性化服务等职业素质的形成，以及节约资源、保护环境等意识与观念的树立。

4. 实习阶段：学生按要求完成岗位实习的实习实训教学任务，学校建立完善的学生实习实训评价机制，建立完善的校企双方联合评价机制及反馈体系，全面衡量及提升教育教学质量。

### **（七）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。

## 九、学习成果的认定、积累及转换

本专业坚持开展学习成果认定、积累与转换，为学生提供多样化学习平台和机会，鼓励学生在实践训练中开展技术创新，提升学生就业竞争力和可持续发展能力。学习成果认定、积累与转换包括 职业资格/技能等级证书、职业技能大赛、创新创业大赛、工作经历等与课程学分的转换。

### （一）学习成绩与学分转换规则

每门课程的周课时数即为该门课程本学期的总学分数。学生每科每学期期末考试只要达到60分即可获得该科目本学期的学分。

### （二）其它方面学分加减规则

#### 1. 奖励方面转换为学分制加学分规则

| 级 别<br>学 分<br>等 | 获奖加学分项   |     |     |     |     |     | 备 注                                                                                             |
|-----------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 国 家<br>级 | 省 级 | 市 级 | 区 级 | 校 级 | 系 部 |                                                                                                 |
| 1               | 10       | 8   | 6   | 4   | 2   | 1   | 同年不同奖项可以累加；<br>同年同一奖项取最高奖项加分；<br>不计奖项等次的奖按各级别二等转换。考取有国家规定的1+X证中的任何一个证的，可凭该证转换为6个学分；被大专院校录取的加5分。 |
| 2               | 9        | 7   | 5   | 3   | 1   | 0.8 |                                                                                                 |
| 3               | 8        | 6   | 4   | 2   | 0.8 | 0.5 |                                                                                                 |

#### 2. 违纪方面转换为学分制减学分规则

| 级 别<br>等 | 获奖减学分项 |            |     |            |                       | 备 注 |
|----------|--------|------------|-----|------------|-----------------------|-----|
|          | 警 告    | 严 重<br>警 告 | 记 过 | 留 校<br>察 看 | 开 除 学<br>籍 （ 劝<br>退 ） |     |

|   |   |   |   |   |                 |                                                                                  |
|---|---|---|---|---|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 直接不<br>给予毕<br>业 | 每受一次纪律处分，<br>扣相应处分学分，三年内<br>可累加扣学分。毕业前处<br>分获撤销的，当时处分扣<br>除的学分照按当时处分<br>扣，不予以减除。 |
|---|---|---|---|---|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|

## 十、毕业要求

1. 所有在校考试科目的成绩全部合格；体质监测达到国家标准；学生思想品德经鉴定符合要求，修完本专业人才培养方案规定的全部课程，完成各教育教学环节，考核成绩合格；

2. 根据 2019 年《国家职业教育改革实施方案》的部署，学生在校期间，须参加“1+X”证书考试，即 1 个毕业证书和 X 个专业职业技能证书，其中，需获得与专业职业技能相关证书（中级以上）不少于 1 项。

3. 按照学校的要求完成岗位实习，并考核合格，准予毕业。

## 十一、附录

附件 1：专业人才培养方案修订审批表