



旅游服务与管理专业 人才培养方案

鄆城县职业中等专业学校



目 录

一、专业名称	4
二、入学要求	4
三、基本学制	4
四、培养目标	4
五、就业范围	4
六、人才培养规格	4
(一) 职业素养	4
(二) 专业知识	4
(三) 专业技能	5
七、主要接续专业	5
八、课程结构框架	6
九、课程设置及要求	7
(一)公共基础课	7
(二) 专业基础课	9
(三) 专业(技能)方向课	10
旅行社导游方向	10
旅行社计调、外联方向	11
(四) 选修课	12
公共基础选修课	12
专业技能选修课	13
十、教学时间安排	13
(一) 基本要求	13
(二) 授课计划安排建议表	14



十一、教学实施	16
(一) 教学计划	16
(二) 教学要求	17
(三) 教学管理	17
十二、教学评价模式	17
十三、实训实习环境	20
(一) 校内实训实习室	20
(二) 校外实训实习基地	23
十四、专业师资	23



一、专业名称

专业名称：旅游服务与管理 专业代码：740101

二、入学要求

招收应、往届初中毕业生或具有同等及以上学力者。

三、基本学制

三年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向酒店、旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他相关旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和专业技能型人才。

五、就业范围

本专业毕业生主要面向鄄城县及周边地区酒店、旅行社、旅游景区、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，从事景区讲解员、地接导游、全陪导游及领队、旅行社计调、旅游信息咨询员、酒店前台、迎宾、服务员等岗位工作。

六、人才培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素质（职业道德和文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

- 1.具有良好的职业道德、能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- 2.具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。
- 3.具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。
- 4.具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
- 5.具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。
- 6.具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

（二）专业知识

- 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。

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。

8.能熟练开展酒店餐饮部、前厅部、客房部的服务工作。

（三）专业技能

专业（技能）方向一旅行社导游：

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。

专业（技能）方向一旅行社计调、外联：

1.掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。

2.掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展工作。

3.掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

专业（技能）方向一酒店服务：

1.掌握饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。

2.掌握使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和业务沟通。

3.掌握高级星级饭店的前厅、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。

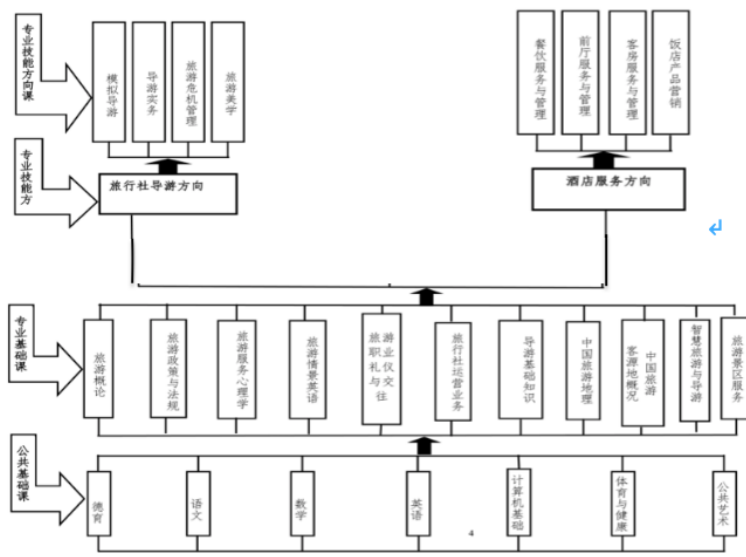
七、主要接续专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理

本科：旅游管理



八、课程结构框架



九、课程设置及要求

根据旅游专业相关岗位对人才的知识、素质和能力要求，确定学生学习内容，培养学生的社会能力、方法能力、专业能力和可持续发展的能力，满足社会对人才知识技能的要求，职业素质培养贯穿人才培养全过程。

本专业课程分为公共基础课程、专业基础课程、专业方向课、选修课、综合实训和顶岗实习五个部分。

公共基础课程包括德育、语文、数学、英语、体育健康、公共艺术等基础课。其任务是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养；为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。课程设置为教学应与培养目标相适应，注重学生能力的培养，加强与学生生活、专业和社会实践的紧密联系。

专业基础课和专业方向课的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业、创业能力和适应职业变化的能力。课程内容需紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，并注重与相关职业资格考核要求相结合。

实习实训是专业教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式，是培养学生良好的职业道德、强化学生实践能力和职业技能、提高综合职业能力的重要环节。学校和实习单位要按照专业培养目标的要求和专业教学标准的安排，共同制定实习计划和实习评价标准，组织开展专业教学和职业技能训练，



并保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。重视校内教学实习和实训，要在加强专业实践课程教学、完善专业实践课程体系的同时，积极探索专业理论课程与专业实践课程的一体化教学。

(一)公共基础课

1.德育（144 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生四门课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育、法律知识、职业道德与职业指导、思想道德修养教育。通过学习，在正确分析自身和外在条件的基础上，确立发展方向，制定发展措施，调整规划，进行合理的职业生涯设计；初步具备运用辩证唯物主义和历史唯物主义原理分析学习和工作中遇到的问题并解决问题的能力；了解有关法律知识，自觉遵法、守法；掌握职业道德和职业指导的有关知识，自觉遵守社会公德和职业道德；能够运用创业知识，在条件成熟时自主创业。

2.语文（180 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括在九年义务教育的基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。旨在指导学生学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯；引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

3.数学（180 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。旨在培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能；培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

4.英语（144 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括在九年义务教育基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心。旨在帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、



态度和价值观。

5. 计算机应用基础（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括使学生进一步了解、掌握旅游服务与管理基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法。旨在培养学生严谨的科学态度和团队协作意识。使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

6. 体育与健康（180 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法。旨在通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

7. 公共艺术（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门公共基础课程。主要包括通过学习和了解音乐、美术等艺术门类的基础知识，引导学生开展各种生动的艺术实践活动，了解艺术的社会功能，理解艺术与社会生活的关系。旨在丰富学生的情感体验，养成健康、高尚的审美情趣和积极乐观的生活态度；提高艺术鉴赏能力，陶冶高尚情操。

（二）专业基础课

1. 旅游概论（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特色、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。旨在使学生能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。

2. 旅游政策与法规（108 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解《中华人民共和国旅游法》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；旨在使学生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。

3. 旅游服务心理学（90 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解旅



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。旨在使学生能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质。

4. 旅游情景英语（108 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解英语情景会话的基础知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手。旨在培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力，为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必需的基础。

5. 旅游职业礼仪与交往（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范。旨在使学生能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。

6. 旅行社运营业务（126 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括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。旨在使学生掌握旅行社宣传、外联、计调、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；为将来从事旅行社工作和经营管理打下基础。

7. 导游基础知识（108 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解中国历史、旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基础知识。旨在提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文化艺术、古代建筑、古代园林的基础欣赏能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。

8. 中国旅游地理（108 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解国内主要主要旅游地的分区知识；能简单介绍国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；旨在使学生掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。

9. 中国旅游客源地概况（90 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业基础课程。主要包括了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识。旨在掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。

10. 旅游景区服务（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。主要内容包括帮助学生树立景区管理意识和职业思想，具备旅游管理工作要求的理论素养和操作技



能。旨在培养学生的旅游服务技能以及在旅游景区经营管理工作分析中处理问题的能力。

11.智慧旅游与导游（72 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程主要针对互联网+时代下旅游行业发展需求的技能型岗位而开设的，通过本课程的学习，使学生基本能够胜任景区宣传策划、酒店前台接待、旅游网站客服工作，毕业后能够马上上岗工作。

（三）专业（技能）方向课

旅行社导游方向

1.模拟导游（80 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括掌握地陪、全陪导游的基础工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法。旨在使学生熟悉接待过程中游、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。

2.导游实务（80 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；旨在使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。

3.旅游危机管理（70 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括了解自然灾害、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。旨在使学生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。

4.旅游美学（70 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析。旨在使学生能进行旅游审美，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。

酒店服务方向

1.餐饮服务与管理（80 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；餐饮用具的种类及用途，旨在使学生



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

2.前厅服务与管理（80 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括正确使用前厅部设施设备和表单，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；旨在使学生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。

3.客房服务与管理（70 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括识别常见客房类型、客用设备及用品，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；旨在使学生掌握接待常见宾客、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。

4.饭店产品营销（70 学时）

本课程是旅游服务与管理专业必修的一门专业方向课程。主要包括对饭店市场进行调查和分析，并根据调查和分析进行饭店客源市场的选择和细分；能描述饭店产品设计、创新与组合、饭店产品定价方法；旨在使学生能通过广告宣传 and 营业推广对饭店产品进行宣传促销；能描述设计饭店产品内部促销资料的方法，对饭店促销活动方案能提出合理化建议

（四）选修课

公共基础选修课

1.心理健康教育（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门公共选修课程。主要包括心理健康教育课程的学习，既是学生通过学习，逐步掌握心理健康保健常识，形成健康心理素质的过程；又是他们不断开发自我潜能，提高心理健康水平的过程。心理健康教育课程的任务是：全面推进素质教育，增强学校德育工作的针对性、实效性和主动性；面向全体学生，促进学生形成健康的心理素质；减少和避免对他们心理健康的各种不利影响；培养身心健康，具有创新精神和实践能力的“四有”新人。

2.普通话（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门公共选修课程。本课程的中心任务是以马克思主义理论为指导，以国家的语言文字政策为依据，贯彻理论联系实际的原则，系统地讲授普通话的基础理论和基本知识，结合普通话水平测试的要



求和方法进行教学。旨在让学生发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。

3. 社交礼仪（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门公共选修课程。主要内容涉及管理学、公共关系学、礼仪学等学科，具有非常强的实践操作性。旨在根据旅游管理专业的实际工作交流需要，让学生能够对各自工作的具体要求做出相应的礼仪实施细节，从而提高学生的社会交际能力和业务水平。

4. 书法（36 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门公共选修课程。主要内容包括汉字的基本笔画、间架结构及章法布局的处理方法，熟练而规范的书写汉字。旨在培养学生的审美情趣和人文素养。

专业技能选修课

1. 中国古建筑与园林（55 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业选修课程。主要内容包括园林建筑的常见类型、园林基本知识；旨在培养旅游管理专业学生对中国古建筑园林知识的兴趣和积累，形成深厚的古园林知识。

2. 中国历史文化（55 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业选修课程。主要内容包括中国历史文化概论、中国礼仪文化、中国宗教、民俗等。旨在培养学生对中国历史文化有一个全面的了解和认识，为以后从事旅游服务工作奠定基础，对以后工作中遇到的问题能够及时解决并且激发学生的民族自豪感。

3. 茶艺（60 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业选修课程。主要内容包括茶艺的六大类基础知识，具备冲泡不同茶叶的操作能力。旨在培养旅游专业学生对茶艺的表演能力、胜任初级茶艺师和茶叶的销售等工作。

4 会展服务（60 学时）

本课程是旅游服务与管理专业的一门专业选修课程。主要内容包括阐述会展的概念、特点、构成、发展历程、经济效应等。旨在培养学生掌握会展基本知识和基本技能，培养学生对会展服务的兴趣和专业能力。

十、教学时间安排

（一）基本要求

1. 根据教育部教职成[2009]2 号《教育部关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》，结合学校具体实际，本专业基本学制为三年，总学时数约为 3300 学时。每学年教学时间 36 周。周学时为 30 学时。其中不包括军训、社会实践、



入学教育、毕业教育等活动。

2. 文化基础课学时为 1044 学时，专业课学时为 2256 学时，其中专业基础课程 1026 学时，专业技能课程 830 学时，顶岗实习 400 学时，共计 3300 学时。公共基础课与专业课的比例为约为 1: 2。

3. 本专业的基本学制按照《中等职业学校专业目录（2010 年修订）》设置为三年制时，增加职业技能训练时间，以高技能人才培养为目标，提高职业技能考核等级，在参照本标准的课程设置基础上，拓展专业群中可迁移岗位的职业能力培养。

4. 学校按照专业技能人才培养的特点，结合区域经济发展和企业初次就业的实际需要，确定拓展课程、开设顺序和周课时安排。

教学时间安排建议表

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育	1						1
军训	1						1
课堂教学 (含理实一体化教学实训)	16	16	16	16			64
复习考试	1	1	1	1	1		5
顶岗生产实习						20	20
校内综合实训		2	2	2	18		24
机动	1	1	1	1	1		5
合计	20	20	20	20	20	20	120

(二) 授课计划安排建议表

课程类别	序号	课程名称	学时	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)					
				第一学年		第二学年		第三学年	
				1	2	3	4	5	6
				16	18	18	18	18	20
公共必修	1	德育	144	2	2	2	2		
	2	语文	180	3	3	2	2		
	3	数学	180	3	3	2	2		
	4	英语	144	2	2	2	2		
	5	计算机应用基础	72	2	2				
	6	体育与健康	180	2	2	2	2	2	



基础课		7	公共艺术(音乐、美术)	72	2	2				顶岗实习
		小计(占总学时比例 29.5%)			972	16	16	10	10	
	选修	1	心理健康教育	36	2	2				
		2	普通话	36						
		3	社交礼仪	36						
		4	书法	36						
		小计(占总学时比例 2.1%)			72	2	2			
合计(占总学时比例 31.6%)			1044	18	18	10	10	2		
专业技能课程	专业基础课程	1	旅游概论	72	4					
		2	旅游政策与法规	108	3	3				
		3	旅游服务心理学	90		2	3			
		4	旅游情景英语	108		2	4			
		5	旅游职业礼仪与交往	72	2	2				
		6	旅行社运营业务	126				3	4	
		7	导游基础知识	108	3	3				
		8	中国旅游地理	108			3	3		
		9	中国旅游客源地概况	90			3	2		
		10	旅游景区服务	72					4	
		11	智慧旅游与导游	72					4	
		小计(占总学时比例 31.1%)			1026	12	12	13	8	
	技能方向课程	旅行社导游方向	1	模拟导游	80			2	3	
			2	导游实务	80				2	3
			3	旅游危机管理	70				2	2
			4	旅游美学	70				2	2
			小计(占总学时比例 9.1%)		300			6	20	18
		酒店服务方向	1	餐饮服务与管理	80			2	3	
			2	前厅服务与管理	80				2	3
			3	客房服务与管理	70				2	2
			4	饭店产品营销	70				2	2
			小计(占总学时比例 9.1%)		300			6	20	18
	专业	1	中国古建筑与园林	110			6			
		2	中国历史文化							



	选修课程	3	茶艺	120					7	
		4	会展服务							
		小计（占总学时 7%）		230			6		7	
	顶岗实习（占总学时 12.10%）		400							
	合计		3300							
社会综合实践活动	1	军训		60	2周					
	2	社会实践调查		30					1周	
	3	毕业教育		30					1周	
	小计（占总学时比例 3.76%）		120	2周	0	0	0	2周	0	
周学时及学时合计					30	30	30	30	30	30

说明：本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

（一）教学计划

采用“校企合作、工学结合、顶岗实习”的“2.5+0.5”人才培养模式。教学计划中学生至少要选择一个专业方向的课程学习。

（二）教学要求

公共基础课教学应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，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。

课程教学应与培养目标相适应，注重教学方法改革，部分单元可考虑与专业结合，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，为学生可持续发展奠定基础。



专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学，学中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（三）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，与企业合作制订人才培养方案；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，制订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。

十二、教学评价模式

为深化教育教学改革，改革以学校和课堂为中心的传统人才评价模式，根据旅游服务与管理专业实际情况，决定推行“二元三维”评价模式。

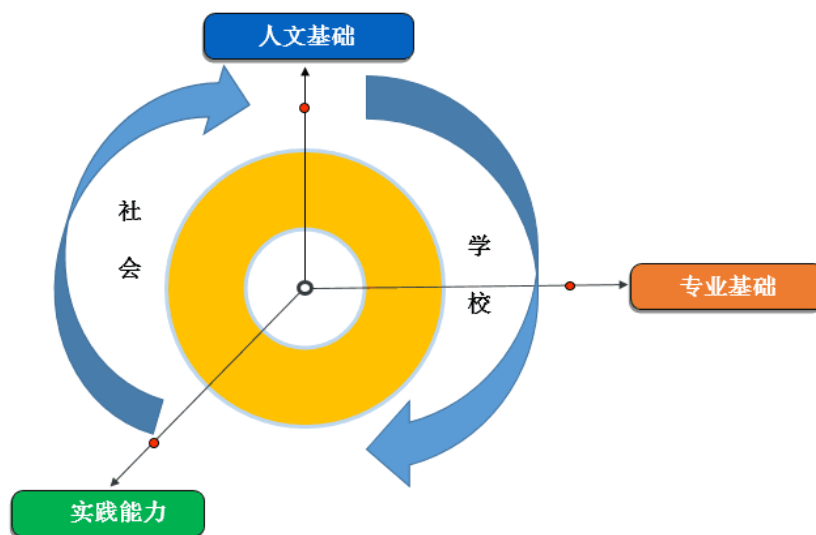




图1. “二元三维”评价模式

“二元”指评价主体：学校和社会

学校：督导部门、班主任、任课教师、学生

社会：行业、企业

“三维”指评价内容：人文基础、专业基础、实践能力

(1) 人文基础：思想品德、学习态度和能力、心理素质、自主学习与自主管理能力、与人相处合作沟通能力、服务意识、环境下的得体认知与环境适应等。

主要通过公共基础课成绩、教师对学生评价、学生自评等进行评价。

(2) 专业基础：专业知识与技能；知识、技能的运用与创新能力等

主要通过专业课程成绩体现，其中包括专业核心课成绩、专业方向（技能）课成绩和实训课成绩。每门课程的成绩*权重相加为最终专业素养的评价分

(3) 实践能力：实习实训能力、职业技能水平等

主要通过工学交替实习、顶岗实习、技能大赛、职业技能鉴定进行评价。

表1. 评价的基本内容

二元 (评价主体)	三维（评价内容）			评价指标	表现形式
	维度		评价基本内容		
任课教师	人文基础（100分）	公共基础	通过公共基础课成绩表现，主要评价学生每门公共基础课的学习态度、学习过程与学习效果。	公共课（50分）	考试成绩
班主任		综合评价	通过教师对学生的表现进行评价，主要评价学生在思想品德、遵守纪律、明礼诚信、班级活动、学习态度和能 力、心理素质、身体健康等。	综合表现（40分）	考核表
学生		学生自评	通过学生对自己的表现进行评价，主要评价自主学	学生自评（5）	考核表



二元	三维（评价内容）			评价指标	表现形
			习与自主管理、与人相处合作沟通、服务意识、环境下的得体认知与环境适应。		
督导 部门		加分项	学生在校期间学校认定加分项（比如参加公益活动、担任班级或学校职务等）	加分项 (5)	考核表
任课 教师	专业基础 (100分)	专业基础、 专业技能与实践	通过专业课成绩表现，主要评价学生每门专业课的学习态度、学习过程、实训成绩与学习效果。	专业课(100分)	考试成绩、实训成绩
企业	实践能力(100分)	实习实训	工学交替实习成绩、顶岗实习成绩	实习实训 (70分)	实习鉴定表
行业		技能鉴定	参加技能鉴定资格考试成果判定	技能鉴定 (25分)	技能证取得
质量 部门		加分项	各级各类技能大赛获奖情况	加分项(5)	考核表

根据实现专业培养目标需要,实行二元三维评价机制后学生毕业时的综合分=人文基础分(30%)+专业基础分(40%)+实践能力分(30%)。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。校内实训实习环境要具有真实性和仿真性,具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能,实现产教学用于一体。校外实训实习基地应建立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。



（一）校内实训实习室

根据专业课程设置，校内实训必须具备模拟导游实训室、旅行社计调一外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训工位与班级人数的需求。

具体配置如下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	模拟导游实训室	教师主控台	1 套
		学生桌椅	1 套/生
		投影仪	1 台，亮度 ≥ 3000
		投影屏幕	1 副
		组合音响	1 套
		摄录像设备	1 套
		无线话筒	2 个
		有线话筒	2 个
		导游旗	1 面/生
		地陪服务实训仿真模拟软件	1 套
		全陪服务实训仿真模拟软件	1 套
		景区（景点）讲解教学资源	1 套
2	客房（标准房）实训室	床（床架连床垫）	2 张
		床头柜	1 个
		行李柜	1 个
		书桌	1 张
		办公坐椅	1 把
		电话机	2 部
		穿衣镜	1 面
		卫生间梳妆镜	1 面
		单人沙发练小腿垫	2 张
		茶几或茶台	1 张
		酒柜	1 个
		浴缸（一体式淋浴间）	1 套



		便盆	1 个
		洗脸盆	1 个
		大理石台	1 张
		床品	适量
		五巾	适量
3	餐厅（中餐实训室）	大圆桌	4 张
		中式餐椅	40 张
		工作台	4 张
		转盘	4 套
		托盘	10 只
		小方台（配圆台面）	4 套
		视频展示台	1 台
		投影设备（含计算机）	1 套
		台布及装饰布	4 块
		*餐巾（口布）	40 条
		花瓶	4 个
		*餐碟（骨碟）	40 个
		*汤碗（翅碗）	40 个
		*味碟	40 个
		*汤勺（瓷更）	40 个
		*筷架	40 个
		*筷子	40 双
		*长柄勺	40 个
		*水杯（414ml）	40 个
		*葡萄酒杯（14cl）	40 个
		*白酒杯（2.6cl）	40 个
		*公用餐具（公筷架、筷子、	10 套
		毛巾碟	适量
		汤碗	40 个

（二）校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训



练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

1.类型

(1) 旅行社实习基地。

(2) 景区实训、实习基地在当地具有一定代表性，具备专职景区讲解员，为国家 3A 级以上景区。

(3) 酒店实训实习基地在当地具有一定代表性，具备星级酒店标准。

2.标准

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

十四、专业师资

根据《山东省规范化中等职业学校专业建设标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。旅游专业作为规范化专业，教师学历职称结构应合理，专业专任教师不少于 7 人，其中具有相关专业中高级专业技术职务的不少于 4 人。专业专任教师与本专业在籍学生之比不低于 1:30。专业专任教师本科学历 90% 以上，中级职称 20% 以上，获得与专业相关的高级工职业资格 60% 以上；获得与专业相关的技师职业资格或非教师系列中级专业技术职称或执业资格 20% 以上。

聘请能工巧匠等兼职教师占专业教师比例 20% 左右；有兼职教师管理制度并有效实施。

教师为人师表，从严治教，改革与创新意识强，基本胜任理论实践一体化教学，课堂和技能实训教学目标达成度较高，具有信息化教学设计能力。

制定校本教研工作方案，普遍开展校本教研和校本培训，每年 35% 以上专任专业教师参加市级以上培训、进修，年均师资培训经费不低于教师工资总额的 5%。建立专业教师到企业实践制度，每位专业教师每五年到企业对口实践不少于 6 个月。