**成都市工程职业技术学校**

**旅游服务与管理专业**

**“三协作、嵌入式”校企共育，工学结合**

**人才培养方案**

目录

[一、专业名称 1](#_Toc442023761)

[二、招生对象 1](#_Toc442023762)

[三、基本学制 1](#_Toc442023763)

[四、培养目标及人才培养规格 1](#_Toc442023764)

[五、职业岗位分析与职业资格证书 2](#_Toc442023765)

[六、教学分析与课程体系 4](#_Toc442023766)

[（一）“德-能-技、传-帮-带、课-岗-证三融合”课程体系设计思路 4](#_Toc442023767)

[（二）工作任务与能力分析 6](#_Toc442023768)

[（三）模块课程结构 10](#_Toc442023769)

[（四）专业核心课程及要求 18](#_Toc442023770)

[七、人才培养模式 19](#_Toc442023771)

[八、教学安排与教学进程表 20](#_Toc442023772)

[九、教学要求与考核评价 24](#_Toc442023773)

[十、实施保障 27](#_Toc442023774)

[（一）校企合作平台 27](#_Toc442023775)

[（二）实训基地建设 27](#_Toc442023776)

[（三）教学资源开发 29](#_Toc442023777)

[（四）师资队伍 29](#_Toc442023778)

[（五）教学运行管理 31](#_Toc442023779)

# 一、专业名称

专业名称：旅游服务与管理专业

专业代码：7401

# 二、招生对象

初中毕业生或具有同等学力者

# 三、基本学制

3年

# 四、培养目标及人才培养规格

**（一）培养目标**

本专业依据四川省及成都市旅游业发展人才需要，以“好就业、就好业”“工作有能力、升学有基础”为导向,确立“三协作、 嵌入式”，校企共育，工学结合的人才培养模式，培养具有良好的职业道德、扎实的专业知识和娴熟的专业技能，并有良好服务意识和学习能力,能在各类旅游企业生产、服务第一线从事导游服务、景区讲解、酒店服务等岗位工作的高素质技能型人才。

**（二）人才培养规格**

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和专业技能：

**1.知识结构**

（1）掌握必需的人文科学、经史哲、法律法规、计算机应用、旅游外语等知识；

（2）掌握良好的导游基础知识、导游业务、旅行社业务知识、景区服务与管理等旅行社与景区方向基础理论知识；

（3）掌握旅游职业道德的基本知识和服务礼仪常识；

（4）熟练掌握导游服务规范及基本知识；

（5）熟悉四川及成都旅游业发展基本战略规划、方针、政策等；

（6）熟悉成都市及周边地区的主要景区景点及景观特色、民族风俗、特色旅游产品、乡村旅游、青白江生态工业区等；

（7）了解酒店服务与管理、农家乐经营与管理等酒店拓展方向基础理论知识。

**2.能力要求**

本专业毕业生应具有以下专业能力、方法能力和社会能力：

**（1）专业能力**

①具有较好的对客沟通能力；

②具备用英语简单与客人交流的基本能力；

③具有团队协作的能力，能同团队共同完成旅游企业的服务工作；

④具有应用计算机进行信息采集、资料查询和办公软件操作能力；

⑤具有旅游行业有关的接待技能、景区讲解技能、导游服务技能；熟练掌握成都地区主要景区景点、乡村旅游、青白江工业区的基本信息和讲解技能；

⑥具有旅行社外联、计调、前台、文秘、票务等方面的知识和技能；

⑦熟悉酒店前厅接待、客房服务、餐厅服务、农家乐服务的基本技能；

⑧具有从事初级旅游线路设计的基本能力；

⑨具有一定职业规划和继续学习能力，能够了解与本专业有关的国内外服务管理先进经验和旅游行业发展的新动态。

**（2）方法能力**

①能自主学习新知识、新技术；

②能通过各种媒体资源查找所需信息；

③能独立制定工作计划并进行实施；

④能不断积累对客服务经验，从个案中寻找共性。

**（3）社会能力**

①具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识；

②具有健康的心理和乐观的人生态度；

③具备基本的人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度；

④具有良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识；

⑤具有正确的就业观和一定的创业意识；

⑥拥有健康的体魄，能适应岗位对体质的要求。

# 五、职业岗位分析与职业资格证书

**（一）职业岗位**

**1.主要就业岗位**

本专业毕业生主要面向旅行社、景区（点）、旅游度假区，从事导游、旅行社计调、销售、外联、旅游线路设计、景点讲解等服务及基层管理岗位的工作。

**2.其它就业岗位**

高星级酒店和餐饮场所及其它企事业单位，从事前厅服务员、餐饮服务员、客房服务员、接待员、礼宾员、茶艺师等服务及基层管理岗位工作。

**3.专业面向的岗位（群）**

主要面向3个岗位群的30个职业岗位，其中14个为初始岗位，9个为发展岗位，7个为相关岗位，具体详见表1。

**表1 专业面向的岗位群**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位群** | **初始岗位** | **发展岗位** | **相关岗位** |
| 旅行社 | 初级导游  外联  接待员  前台  计调员  策划专员 | 中级导游  计调经理  策划主管  销售主管  业务经理 | 出境领队  高级导游  营销经理  区域经理  策划经理 |
| 景区 | 接待员  初级导游  讲解员  销售员 | 接待主管  中级导游  销售主管 | 接待经理  销售经理 |
| 酒店 | 前厅服务员  客房服务员  餐厅服务员 | 前厅经理  客房经理  餐厅经理 | 销售经理  公关经理  宴会策划 |

**（二）职业资格证书**

学生修完专业教学进程表所规定的课程且达到合格标准，并获得下列证书之一方能毕业。职业资格获证要求详见表2。

**表2 职业资格获证要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **职业工种** | **考证级别** | **颁证机构** |
| 旅行社方向 | 导游证 | 初级 | 四川省旅游局 |
| 计调师 | 初级 | 劳动和社会保障局 |
| 计算机操作员 | 中级 | 四川省劳动局 |
| 景区方向 | 讲解员 | 初级 | 青白江旅游发展局 |
| 普通话 | 二甲、一乙 | 四川省语委、成都市语委 |
| 酒店方向 | 餐厅服务员 | 初/中级 | 四川省劳动局 |
| 客房服务员 | 初/中级 | 四川省劳动局 |
| 前厅服务员 | 初/中级 | 四川省劳动局 |
| 咖啡师 | 初/中级 | 四川省劳动局 |
| 调酒师 | 初/中级 | 四川省劳动局 |
| 茶艺师 | 初/中级 | 四川省劳动局 |

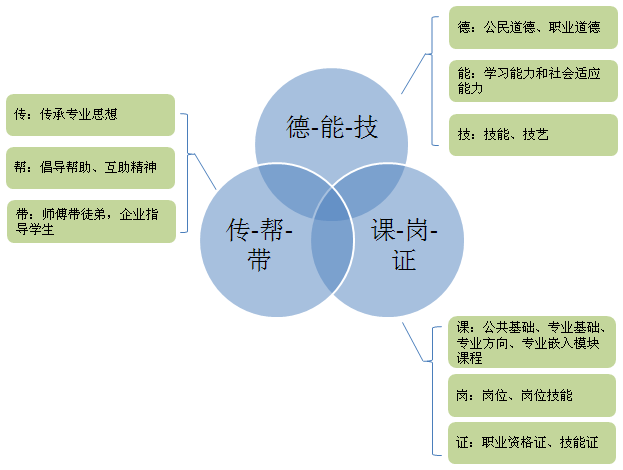
# 六、教学分析与课程体系

## （一）“德-能-技、传-帮-带、课-岗-证三融合”课程体系设计思路

我校旅游服务与管理专业在学校项目工作组统一领导下，建立以庄剑梅老师为组长，由徐力、张建如等专业骨干老师组成的专业项目建设工作小组，并成立行业企业专家参与的课程体系开发团队，负责项目的具体实施。

**1.“德-能-技、传-帮-带、课-岗-证三融合”**

在校企双方专家的指导和带领下，根据四川省旅游服务相关行业的行业标准，专业项目建设小组追踪了我校旅游专业毕业生主要就业企业和就业岗位，对成都市及省内部分典型旅行社、景区、高星级酒店及其他旅游企业进行了工作岗位、工作任务、职业能力要求以及行业企业对我校本专业就业学生反馈意见和培养建议的调研，同时调查了在校生的反馈意见，最终分析并确定了本专业人才培养所必须具备的职业知识和职业核心技能，并按照职业知识和职业核心技能要求分析所需的支撑课程、并依据中职学生的学习特点和职业成长规律进行了课程重组，建立与旅游企业岗位无缝对接的“德-能-技、传-帮-带、课-岗-证三融合”课程体系。



“德-能-技、传-帮-带、课-岗-证三融合”课程体系示意图

**（1）“德-能-技”**

即注重公民基本道德和职业道德的培养，同时也注重学生学习能力，社会适应能力和专业技能的培养。德育教育是培养学生的根本，提升人才修养水准的首要目标，以此为基础培养学生的学习能力和社会的适应能力，进而培养学生的专业技能，切实实现其向职业能力转化。在培养学生的过程中，“德-能-技”循序渐进，一脉贯通。

**“德”**

主要指的是道德，包括公民基本道德和职业道德，通过公共基础课、专业课、企业观摩、见习、实习、实践教学等形式综合培养学生的公民道德和职业道德。

**“能”**

主要是学生学习能力和社会适应能力的培养，主要通过学生的课业与技能训练来体现。如：技能比赛与展示提升学生的综合能力。

**“技”**

指精湛的技能，通过技能教学与训练、特色课程、技能月考、技能比赛与展示提高学生的技能水平。

**（2）“传-帮-带”**

传、帮、带是传统工业师傅培养徒弟的方式，引入到旅游服务与管理专业更能体现嵌入式校企协作无缝接轨。学生通过在校学习与在企实习相结合，实现理论知识与实践技能的融合，最终实现旅游服务与管理专业人才培养目标。

**“传”**

指专业思想，通过成才学生报告会传承专业精神。

**“帮”**

指老帮新，通过班级结对子，让高年级帮助低年级。

**“带”**

指师带徒，通过企业见习、实习、实践教学，企业指导教师对学生进行相关知识和技能的指导。

**（3）“课-岗-证三融合”**

即指课程设置与课堂内容按企业各岗位要求、职业资格证考试要求进行设计和改革。

**“课”**

指公共基础模块课程、专业基础模块课程、专业方向课程和专业嵌入模块课程。

**“岗”**

指岗位、岗位技能，分解职业岗位能力要求，通过模块化课程教学和综合实践，让学生熟悉和掌握职业岗位能力要求与岗位技能。

**“证”**

通过各模块课程的学习，检验各岗位知识和技能的掌握，学生考取相应的技能证。

**2.课程模块设置说明**

基于大量的追踪调研数据及资料，专业项目建设小组通过对本专业对口的主要工作岗位、工作任务、职业能力、对应支撑课程进行深入分析和综合论证，将课程设置分为四大模块，即公共基础模块、专业基础模块、专业方向模块、专业嵌入模块。四个模块紧密相连，构成了旅游服务与管理专业人才的素质、知识和技能结构，共同为人才培养目标服务。其中，公共基础课程模块是基础，培养每个学生必须具备的基本素质和基本素养；专业基础模块是学生认知专业方向的基础，是职业技能培养的准备阶段；专业方向课程模块是专业技能培养的核心和主线，直接对接学生毕业后的主要就业岗位；专业嵌入模块是结合职业教育的特点，以及旅游人才培养的规律，设置的特色模块，旨在通过实践强化学生的职业能力。以上四个模块共同完成了本专业“任务驱动、项目引领、行动导向”的教学模式改革。



课程模块关联图

## （二）工作任务与能力分析

通过调研发现我校旅游服务与管理专业毕业生主要就业方向集中在旅行社与景区以及酒店三个工作领域。据此将这三个工作领域的主要工作岗位确定为旅游服务与管理专业毕业生面向的关键岗位，并对这些就业岗位的典型工作任务、职业能力及支撑课程要求进行了分析。具体内容见表3。

**表3 工作任务与能力分析**

| **工作**  **领域** | **主要工作岗位** | **典型工作任务** | **职业能力要求** | **支撑课程** | **考证**  **考级**  **要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 旅行社岗位群 | 导游 | 1.接受带团任务  2.接站  3.长途交通服务  4.入住酒店  5.用餐、购物、娱乐服务  6.工作团队的协调与沟通  7.途中导游讲解及景点参观游览、讲解 | 1.熟悉导游服务工作流程、了解相关政策法规与管理制度、掌握并运用导游服务的基本原则  2.具有良好的职业修养和较强的语言表达能力，人际沟通协调能力  3.独立进行导游组织协调指挥及安排各项旅游活动的能力  4.提供良好的景点介绍及解说，提供旅途服务，具有灵活的语言交流沟通的能力 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、旅游岗位英语、旅游接待人员规范、计算机应用基础、导游基础知识、导游业务、旅游政策与法规、模拟导游、成都乡村生态旅游、中国旅游地理、旅游概论、景区服务、青白江生态工业区讲解 | 初级导游证 |
| 外联 | 1.提供信息  2.设计产品  3.销售产品 | 1.熟悉产品知识及销售流程。  2.具有良好的职业修养和较强的语言表达能力，人际沟通协调能力  3.独立进行市场开发与维护。 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、门市接待、计调与外联、旅游接待人员规范 |  |
| 计调 | 1.产品设计与研发  2.旅游产品的定价与报价  3.旅行社发团管理  4.旅行社接团管理  5.旅行社客户档案管理 | 1.业务熟练；  2.具有敬业精神。  3.认真细致的工作态度；  4.精确的预算能力；  5.具有不断学习、创新的能力。 | 普通话、形体礼仪计调与外联 | 中级计算机操作员、初级计调师 |
| 景区岗位群 | 景区讲解员 | 1.接待游客  2.讲解服务  3.工作协调；  4.游客财物维护 | 1.应具有良好的[思想品德](http://www.baidu.com/s?wd=%E6%80%9D%E6%83%B3%E5%93%81%E5%BE%B7&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "_blank)与[职业道德](http://www.baidu.com/s?wd=%E8%81%8C%E4%B8%9A%E9%81%93%E5%BE%B7&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "_blank)，遵守国家法律法规，有热爱祖国、热爱观众的情感品质；  2.具有良好的文化素质和知识修养，不仅自身要掌握丰富的专业知识，同时要[博览群书](http://www.baidu.com/s?wd=%E5%8D%9A%E8%A7%88%E7%BE%A4%E4%B9%A6&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "_blank)  3.具有良好的公众形象，身体健康，身高、面容符合职业要求；  4.应具有良好的性格特征、心理素质和反应能力 | 普通话、形体礼仪、  导游基础知识、模拟导游、景区服务、  青白江生态工业区讲解 | 初级讲解员 |
| 接待员 | 1.售票服务  2.验票服务  3.咨询服务  4.投诉受理服务 | 1.了解企业业务内容；  2.沟通、表达能力好；  3.应具有良好的[思想品德](http://www.baidu.com/s?wd=%E6%80%9D%E6%83%B3%E5%93%81%E5%BE%B7&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "_blank)与[职业道德](http://www.baidu.com/s?wd=%E8%81%8C%E4%B8%9A%E9%81%93%E5%BE%B7&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6" \t "_blank)，遵守国家法律法规，  4.较强的应变能力和处理突发事情。 | 普通话、形体礼仪  、旅游接待人员规范 |  |
| 销售员 | 1.品牌形象的、宣传、维护  2.执行市场活动的策略、计划及其执行 ；  3.根据市场计划，更新及完善产品信息，促进品牌形象的完美展现  4.跟进各分销商的[销售](http://ba.jobui.com/bar/805/" \t "_blank)，与[其他](http://ba.jobui.com/bar/805/" \t "_blank)部配合，及时安排市场促销活动，提升[销售](http://ba.jobui.com/bar/805/" \t "_blank)。 | 1.熟练操作OFFICE及Photoshop等软件；  2.良好的语言表达能力；  3.具有培训经验；  4.良好的沟通能力  5.良好的工作计划性 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、旅游接待人员规范、旅游政策与法规、成都乡村生态旅游、中国旅游地理、旅游概论 |  |
| 酒店岗位群 | 前厅 | 1.礼宾服务  2.客房预订  3.总台服务  4.总机服务  5.商务服务 | 1.具有良好的人际沟通能力与组织协调能力；  2.熟练的岗位服务技能；  3.团队协作的能力好  4.沟通能力好  5.具有熟练的计算机操作能力。 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、旅游岗位英语、旅游接待人员规范、计算机应用基础、中国旅游地理、旅游岗位英语 | 中级前厅服务员 |
| 餐饮 | 1.中、西餐服务；  2.宴会服务；  3.送餐服务；  4.大堂吧服务 | 1.具有良好的人际沟通能力与组织协调能力；  2.熟练的岗位服务技能；  3.团队协作的能力好  4.沟通能力好。 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、旅游岗位英语、旅游接待人员规范、计算机应用基础、饮食文化类（包括餐饮服务、茶艺、咖啡技艺、调酒技术、花艺）、旅游岗位英语 | 中级餐厅服务员  中级咖啡师  中级茶艺师 |
| 客房 | 1.客房的清洁与保养  2.客房对客服务；  3.公共区域的清洁；  4.洗涤服务 | 1.具有良好的人际沟通能力与组织协调能力；  2.熟练的岗位服务技能；  3.团队协作的能力好  4.沟通能力好。 | 普通话、形体礼仪、旅游概论、旅游岗位英语、旅游接待人员规范、计算机应用基础、房务知识、旅游岗位英语 | 中级客房服务员 |

## （三）模块课程结构

**1.课程体系结构框架**

公共基础课

语文

数学

形体礼仪

艺术欣赏

普通话

体育

计算机

德育课

英语

专业基础模块课程

旅游概论

旅游岗位英语

中国旅游地理

旅游心理学

旅游政策法规

接待人员规范

课程体系结构

专业方向模块课程

专业嵌入模块课程

青白江工业区模拟讲解+活动

成都市生态乡村旅游+活动

美丽青白江+活动

旅行社与景区方向

导游实务

旅行社业务

模拟导游+景区讲解

门市接待

导游基础知识

计调与外联

景区服务

酒店拓展方向

餐饮文化与服务

咖啡技艺

茶艺

房务知识

专业技能课

课程体系结构框架图

**2.课程设置与说明**

**（1）公共基础模块（见表4）**

开设公共基础课程主要目的是培养学生的职业素养，分别从社会人文素养、道德法制素养、文化基础知识及实践来进行课程设置，为学生进一步学习和提升提供科学的方法论，力求培养德、智、体、美、劳全面发展人才。

**表4 公共基础课程**

| **序号** | **课程名称** | | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 职业生涯  规则 | | **教学内容：**涵盖学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。  **教学目标：**通过对学生进行科学有效的职业生涯规划指导，激发学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化。 | 考查  1.过程性考试成绩:30%  2.期末开卷考试成绩:70% |
| 2 | 职业道德  与法律 | | **教学内容：**本课程主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和人生观、价值观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法制观教育。  **教学目标：**通过课堂教学以及社会实践，帮助学生尽快提高思想道德修养和法律修养，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，培养完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。 | 考查  1.过程性考试成绩:30%  2.期末开卷考试成绩:70% |
| 3 | 经济政治  与社会 | | **教学内容：**围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定教学内容。  **教学目标：**使学生较为全面系统地掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，掌握正确理解政策的途径；引导和帮助学生对国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观。 | 考查  1.过程性考试成绩:30%  2.期末开卷考试成绩:70% |
| 4 | 哲学与人生 | | **教学内容：**了解一切从实际出发的辩证唯物主义基本观点，理解从实际出发、尊重客观规律是进行人生选择、走好人生路的前提。  **教学目标：**帮助学生建立正确的人生观念，正视现实，自强不息，尊重规律，树立脚踏实地的人生态度与观念。并且运用本课知识把握客观规律，判明客观实际，并在此基础上进行人生选择的基本能力。 | 考查  1.过程性考试成绩:30%  2.期末开卷考试成绩：70% |
| 5 | 语文 | **教学内容：**进一步提高学生的语文素养，继续关注学生的语言积累以及语感和思维的发展，帮助学生在阅读与欣赏、表达与交流的实践中，掌握学习语文的方法，增强语文应用能力，培养审美能力、探究能力。  **教学目标：**通过必修课程的学习，提高学生思想文化修养和语言文字的运用能力，在语文的应用、审美和探究等方面得到比较协调的发展。 | | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、技能月考：30%  3.期末考试：60% |
| 6 | 数学 | **教学内容：**在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。  **教学目标：**通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课程打下基础。 | | 考试  1.考勤及课堂表现：20%  2.作业：20%  3.期末考试：60% |
| 7 | 英语 | **教学内容：**使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中英语应用能力；培养学生的文化意识，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础；同时，本课程是《旅游岗位英语》的基础课程，使学生了解、掌握一定的专业词汇与术语，为第二学年旅游岗位英语知识的学习打下基础。  **教学目标：**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，初步培养旅游英语的应用能力，为旅游岗位英语的学习奠定基础；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌养成良好的学习习惯，提高自主学习能力。 | | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、技能月考：30%  3.期末考试：60% |
| 8 | 计算机应用基础（办公自动化） | **教学内容：**使学生掌握一定的计算机基础知识;计算机系统的组成和各组成部分的功能;操作系统的基本功能和作用，掌握Windows的基本操作和应用;文字处理的基本知识;电子表格软件基本知识;演示文稿的基本知识，掌握PowerPoint的基本操作和应用;计算机网络的基本概念和因特网的初步知识，掌握因特网的简单运用;多媒体和数据库应用基础知识。在学习掌握计算机的基础知识之后进行办公自动化学习，让学生更加深入的学习windows操作系统使用，Word运用，Excel运用，PowerPoint运用，Internet运用，办公设备运用。  **教学目标：**本课程是《办公自动化》课程的基础课程，通过本课程的学习，旨在传授计算机文化、培养计算机信息技术应用能力，使学生具备必要的计算机文化基础，为后续的《办公自动化》课程的学习打下坚实的基础，使学生掌握至少一种汉字的输入方法，熟悉办公软件，掌握Word、Excel、ppt的简单使用方法。 | | 计算机应用基础考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、技能月考：30%  3.期末考试：60%  办公自动化考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、技能月考：30%  3.期末考试：60% |
| 9 | 体育与健康 | **教学内容：**基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。  **教学目标：**提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；发展良好的心理品质，增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯。 | | 考查  1.平时表现、出勤率、学习态度占10%  2．课堂考核占25%  3．期末考查：占总成绩的65% |
| 10 | 形体礼仪 | **教学内容：**使学生掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪及旅游行业主要接待服务礼仪的基本知识及技能；课程针对中职学生的生理发育特点，结合本专业素质要求，讲授形体训练的基本知识和方法。  **教学目标：**本课程针对旅游行业的特点，深入阐述了服务人员所应具备的礼仪规范，为从事旅游行业工作打下扎实的基础；通过训练塑造学生优美的姿态和高雅的气质，提高学生对美的鉴赏、表达和创造能力。 | | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.平时考核、技能月考，占总成绩的30%  3.期末考查：占总成绩的60% |
| 11 | 普通话 | **教学内容：**普通话的正确发音，使学生通过学习养成说普通话的习惯，提高普通话口语表达能力。  **教学目标：**培养学生具备可以用标准普通话进行对客服务的能力。 | | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.平时训练、考核：30%  3.考查成绩：60% |

**（2）专业基础模块（见表5）**

专业基础课程是专业技能课程的基础部分，为学生之后的专业方向课程学习以及职业技能的培养打下良好的基础，为学生今后的专业学习与提升以及毕业后适应社会发展形势与旅游行业发展趋势做准备。

**表5 专业基础课程**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 旅游概论 | **教学内容：**旅游学、旅游活动、旅游者、旅游目的地等相关基本概念和特征，旅游资源、旅游市场、旅游业、旅游组织、旅游影响等旅游学领域相关基本理论和基础知识。  **教学目标：**通过学习，使学生了解旅游学的基本理论、基本知识以及旅游行业发展的状况和趋势。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、活动：30%  3.期末考试：60% |
| 2 | 中国旅游地理 | **教学内容：**旅游地理的基本概念，旅游资源分类、特征、成因，中国不同地域的景观特色，区域旅游资源，旅游开发与保护的基础知识，旅游可持续发展理论等。  **教学目标：**了解中国旅游资源类型、分布、成因和价值，区域旅游资源概况，掌握自然资源的开发利用和保护的基本知识。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训：30%  3.期末考试：60% |
| 3 | 旅游心理学 | **教学内容：**主要内容有心理学与如何对旅游者鉴貌辨色、良好旅 游服务心理素质的培养、操作技能训练、旅游者的需要、兴趣及旅游动机、旅游者的个性、旅游 业员工的心理保健、旅游服务心理、旅游者的投诉心理、旅游者心理与旅游设施、旅游管理心理 等。  **教学目标：**使学生在学习心理学基本理论的基础上，比较系统地学习和掌握旅游心理 学的基本理论知识和基本技能，形成辩证唯物主义心理观，为学好专业和以后工作打好基础。同 时增强学生对旅游工作的认识，培养他们热爱旅游事业的专业思想以及从事旅游服务工作的兴趣 和能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、小组活动：30%  4. 期末考试：60% |
| 4 | 旅游岗位英语 | **教学内容：**在学习英语基础课程的基础之上，继续学习旅游岗位专业英语，主要涵盖导游带团英语、商场购物英语、酒店餐厅英语、英语介绍游览线路、服务英语。  **教学目标：**使学生能够熟练的用英语向游客介绍旅游景点；帮助游客较好地完成整个旅游过程；处理在整个旅游过程中遇到的各种问题和突发事件；顺利完成地接导游接待游客的吃、住、行、游、购、娱的工作全过程。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、小组活动与实训:40%  3.考查成绩：50% |
| 5 | 旅游接待人员规范 | **教学内容：**旅游接待人员的礼仪礼貌要求，接待的具体流程，接待过程中的注意事项。  **教学目标：**让学生熟悉旅游接待的的具体流程以及接待过程中的注意事项，针对不同人群的具体接待要求，能够灵活应变。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、小组活动与实训:40%  3.考查成绩：50% |

**（3）专业方向模块（见表6 ）**

专业方向课程是学生掌握相关专业方向技能，提升职业综合能力，促进职业发展的核心专门化方向课程，主要培养学生在旅游企业一线部门从事基层服务与管理工作的核心职业技能。具体内容见表6、7。

1）旅行社及景区方向课程

**表6 旅行社及景区方向课程**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 旅行社业务 | **教学内容：**本课程内容为旅行社的性质与业务、旅行社的分类及设立、旅行社的产品开发、旅行社的销售、旅行社的促销、旅行社的采购、旅行社的接待、旅行社的财务管理、发展中的中国旅行社。  **教学目标：**于通过教与学，使学生正确理解现代旅行社经营与管理的基本原理、方法，并能综合运用所学理论解决旅行社管理中存在的实际问题，培养学生管理旅行社的素质与能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动：30%  4.考试成绩：60% |
| 2 | 导游业务 | **教学内容：**导游业务知识，导游服务规程，导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的基本理论和基本知识。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动、实训：30%  4.考试成绩（理论、实训）：60% |
| 3 | 导游基础知识 | **教学内容：**导游业务知识，导游人员，导游服务规程，导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的基本理论和基本知识。  **教学目标：**培养学生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；具有基本独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下基础。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训活动：20%  3.嵌入式成绩：30%  3.考试成绩：40% |
| 4 | 模拟导游  （+景区讲解） | **教学内容：**导游服务和景区讲解与服务的基本知识；导游带团的程序、方法、技巧及问题事故的处理；导游服务中必须涉及的相关专业知识；导游人员的礼貌礼节知识。  **教学目标：**通过模拟场景培养学生具有较强的表达能力、组织能力、协调能力、应变能力和人际沟通能力；使学生具有良好的导游实践能力；较强的导游服务规范操作能力和个性化服务的能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动、实训：30%  4.考试成绩：60% |
| 5 | 旅行社门市  接待 | **教学内容：**门市服务人员的素质养成，门市环境布置，门市对客服务，门市销售促成技巧，门市顾客心理分析。  **教学目标：** 通过对门市接待的学习，使学生熟悉门市接待的工作内容及工作流程，能对不同顾客进行旅游需求及动机分析并回答问题；根据实际情况进行旅游线路的门市销售；能进行门市客户关系管理。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2. 作业、实训活动：  30%  3.期末考试（理论、实训）成绩：60% |
| 6 | 旅行社计调  与外联 | **教学内容：**计调、外联工作认知，国内接待计调操作流程，出入境计调操作流程，计调采购工作流程，计调部门的管理。  **教学目标：**使学生熟悉计调、外联工作相关的知识，掌握计调、外联岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调、外联业务。并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事计调、外联工作的职业素养，在此基础上形成以下职业能力。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、活动：30%  3.考查成绩：60% |

2）酒店拓展方向课程

**表7 酒店拓展方向课程**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 餐饮文化  与服务 | **教学内容：**餐饮部工作概述，中、西餐厅服务流程、零点摆台及服务、中西餐宴会摆台及服务、食品安全、宴会服务。  **教学目标：**培养学生中西餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。掌握餐饮服务工作中的礼仪标准与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，达到餐饮部各岗位标准的职业综合素质与能力要求。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训：30%  3.期末理论考试、服务实操：60% |
| 2 | 茶艺 | **教学内容：**红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺，主要有冰红茶、泡沫红茶及红茶清饮的冲泡；绿茶的玻璃杯泡法、盖碗泡法、壶泡法及各种名茶茶艺；花茶茶艺；普洱茶茶艺；乌龙茶的潮汕工夫、武夷山工夫、台湾工夫等茶艺；各地特色民族茶艺等技能。  **教学目标：**让学生学会茶的泡饮技巧。包括不同种类绿茶、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、服装等配置等内容。 | 考查  1.考勤及课堂表现：20%  2.四次阶段性考核：80% |
| 3 | 咖啡技艺 | **教学内容：**咖啡制做原理、原料知识、加工流程、设备使用、品种演变及多种咖啡冰点咖啡果冻及多种咖啡饮料制作；果盘制作等。  **教学目标：**通过本课程的学习，学生能基本了解相应的咖啡原材料、生产过程和工艺、咖啡品种甄别知识。要求学生掌握咖啡调制或配置技能、咖啡创新设计；并熟练掌握普及性咖啡配置或调制技术；熟悉果盘制作等，以培养学生成为适合旅游业、餐饮服务业发展需要的应用型人才。 | 考查  1.考勤及课堂表现：20%  2.四次阶段性考核：80% |
| 4 | 房务知识 | **教学内容：**前厅部客房预订服务、礼宾服务、前台接待服务、问讯服务、收银服务、商务中心服务、总机服务、客史档案管理、投诉处理等。客房部客房服务、中式铺床、客房清扫、客房安全管理、客房部设备用品管理等。  **教学目标：**前厅模块培养学生前厅服务技能和管理能力；提高学生的语言表达能力、沟通能力和人际交往能力；使学生随时保持良好的职业心态；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到前厅部各岗位标准的职业综合素质与能力。  客房模块培养学生客房服务技能和管理能力；使学生随时保持良好的职业形象；具备良好的服务意识、职业道德、爱岗敬业、踏实肯干的酒店管理专业素养，达到客房部各岗位标准的职业综合素质与能力。 | 考查  1.考勤及课堂表现：20%  2．前厅客房服务实操：80% |

**（4）专业嵌入模块（见表8）**

**表8 专业嵌入模块课程**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 美丽青白江 | **教学内容：**青白江的历史，区域内的各类旅游资源，著名景区景点，节庆活动等。依托《美丽青白江》的教学开展嵌入式教学和实景化实地教学，如企业参观，樱花节、菊花节、杏花节嵌入式教学，模拟讲解等。  **教学目标：**让学生了解青白江的历史，对青白江区旅游资源和旅游景区景点有深入了解，熟悉青白江各类旅游活动，能够为游客提供针对性的服务。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.实训、小组活动：30%  3.考查成绩：60% |
| 2 | 成都生态乡村旅游 | **教学内容：**乡村旅游的概念、基础知识，成都知名的乡村旅游目的地及旅游特色。依托《成都生态乡村旅游》的教学开展嵌入式教学和实景化实地教学，如企业参观、模拟讲解等，开拓学生的视野。  **教学目标：**让学生对成都知名乡村旅游景区景点有比较熟悉的了解。特别要深入了解青白江区的乡村旅游资源，能够为游客提供针对性的服务。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.实训、小组活动：30%  3.考查成绩：60% |
| 3 | 青白江生态工业区模拟讲解 | **教学内容：**青白江生态工业区的历史、发展和旅游特色。青白江区知名工业企业概况。依托《青白江生态工业区模拟讲解》的教学开展嵌入式教学和实景化实地教学，如企业参观、模拟讲解等，开拓学生的视野。  **教学目标：**使学生熟练掌握青白江生态工业区的旅游讲解服务。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.实训、小组活动：30%  3.考查成绩：60% |

## （四）专业核心课程及要求

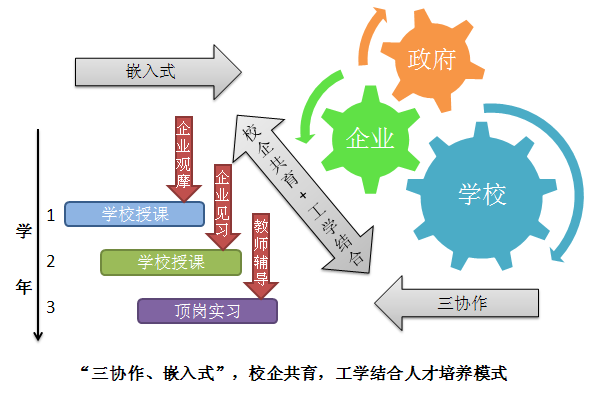
**表9 专业核心课程及要求**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容与教学目标** | **考核方式与要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 旅行社业务 | **教学内容：**本课程内容为旅行社的性质与业务、旅行社的分类及设立、旅行社的产品开发、旅行社的销售、旅行社的促销、旅行社的采购、旅行社的接待、旅行社的财务管理、发展中的中国旅行社。  **教学目标：**于通过教与学，使学生正确理解现代旅行社经营与管理的基本原理、方法，并能综合运用所学理论解决旅行社管理中存在的实际问题，培养学生管理旅行社的素质与能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动：30%  4.考试成绩：60% |
| 2 | 旅行社门市  接待 | **教学内容：**门市服务人员的素质养成，门市环境布置，门市对客服务，门市销售促成技巧，门市顾客心理分析。  **教学目标：** 通过对门市接待的学习，使学生熟悉门市接待的工作内容及工作流程，能对不同顾客进行旅游需求及动机分析并回答问题；根据实际情况进行旅游线路的门市销售；能进行门市客户关系管理。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2. 作业、实训活动：  30%  3.期末考试（理论、实训）成绩：60% |
| 3 | 导游基础知识 | **教学内容：**导游业务知识，导游人员，导游服务规程，导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的基本理论和基本知识。  **教学目标：**培养学生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；具有基本独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下基础。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训活动：20%  3.嵌入式成绩：30%  3.考试成绩：40% |
| 4 | 模拟导游  （+景区讲解） | **教学内容：**导游服务和景区讲解与服务的基本知识；导游带团的程序、方法、技巧及问题事故的处理；导游服务中必须涉及的相关专业知识；导游人员的礼貌礼节知识。  **教学目标：**通过模拟场景培养学生具有较强的表达能力、组织能力、协调能力、应变能力和人际沟通能力；使学生具有良好的导游实践能力；较强的导游服务规范操作能力和个性化服务的能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动、实训：25%  4.考试成绩：65% |
| 5 | 餐饮文化  与服务 | **教学内容：**餐饮部工作概述，中、西餐厅服务流程、零点摆台及服务、中西餐宴会摆台及服务、食品安全、宴会服务。  **教学目标：**培养学生中西餐厅经营全过程的服务、管理等方面知识。掌握餐饮服务工作中的礼仪标准与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，达到餐饮部各岗位标准的职业综合素质与能力要求。 | 考查  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训：30%  3.期末理论考试、服务实操：60% |

# 七、人才培养模式

“三协作”指学校、企业、政府主管部门三方协作共同培养人才，以“政府主管部门确定行业发展为指导”、“企业人才需求为主导”、“学校职业化教育为引导”贯彻完成对学生的职业教育全过程。

“嵌入式”指企业全程参与学生在校专业学习，企业嵌入学生，从“观摩岗位”到“阶段见习”再到“顶岗实习”，真正实现产教融合、校企合作实现工学结合、知行合一的教学目的。在“嵌入式”人才培养的过程中，采用第一学年学校授课嵌入企业观摩，第二学年学校授课嵌入企业见习，第三学年企业顶岗实习嵌入老师实地辅导的人才培养模式。



# 八、教学安排与教学进程表

**1.教学安排**

**（1）教学活动时间安排**（详见表10）

**表10 教学活动时间分配表**

| **学年** | **学期** | | **军训及入学教育** | **课程**  **教学** | **嵌入式教学** | **顶岗**  **实习准备** | **顶岗**  **实习** | **社会实践** | **毕业教育** | **合计** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ⅰ | | 1 | 不占用上课时间 | 17 | 1 |  |  |  |  | 18 |
| 2 | 17 | 1 |  |  |  |  | 18 |
| Ⅱ | | 3 | 16 | 2 |  |  |  |  | 18 |
| 4 | 15 | 2 | 1 |  |  |  | 18 |
| Ⅲ | | 5 |  |  |  | 19 | 1 |  | 20 |
| 6 |  |  |  | 18 |  | 1 | 19 |
| 合计 | |  |  | 65 | 6 | 1 | 37 | 1 | 1 | 111 |

（**备注**：1、第4学期有1周进行顶岗实习前准备，教学周为17周。）

**（2）课程教学时间安排进程（详见表11）**

**表11 课程教学时间安排进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程名称** | | | | **总**  **学**  **时** | **理论学时** | **实**  **践**  **学**  **时** | **学期及周课时** | | | | | | |
| **第一学期** | **第二学期** | **第三**  **学期** | **第四**  **学期** | **第五学期** | | **第六学期** |
| **17周** | **17周** | **16周** | **15周** | **顶岗实习** | | |
| 公  共  基  础  模  块  课  程 | 职业生涯规划 | | | | 34 | 34 |  | 2 |  |  |  | （注：顶岗实习计入专业嵌入模块课程） | | |
| 职业道德与法律 | | | | 34 | 34 |  |  | 2 |  |  |
| 经济政治与社会 | | | | 32 | 32 |  |  |  | 2 |  |
| 哲学与人生 | | | | 30 | 30 |  |  |  |  | 2 |
| 语文 | | | | 195 | 195 |  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 数学 | | | | 164 | 164 |  | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 英语 | | | | 164 | 164 |  | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 体育与健康 | | | | 130 |  | 130 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 计算机应用基础 | | | | 102 |  | 102 | 3 | 3 |  |  |
| 普通话 | | | | 68 |  | 68 | 2 | 2 |  |  |
| 形体训练 | | | | 34 |  | 34 | 2 |  |  |  |
| 艺术欣赏 | | | | 65 | 25 | 40 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **小计** | | | | **1052** | **678** | **374** | **21** | **19** | **12** | **12** |
|  | | 旅游接待人员规范 | | 34 | 16 | 18 |  | 2 |  |  |
| 中国旅游地理 | | 102 | 77 | 25 | 3 | 3 |  |  |
| 旅游岗位英语 | | 62 | 28 | 34 |  |  | 2 | 2 |
| 旅游心理学 | | 30 | 20 | 10 |  |  |  | 2 |
| **小计** | | **228** | **141** | **87** | **3** | **5** | **2** | **4** |
| 专  业  方  向  模  块  课  程 | | 旅行社与景区方向 | 景区讲解服务 | 34 | 14 | 20 |  | 2 |  |  |
| 旅行社业务 | 48 | 28 | 20 |  |  | 3 |  |
| 导游实务 | 48 | 30 | 18 |  |  | 3 |  |
| 导游基础知识 | 93 | 73 | 20 |  |  | 3 | 3 |
| 模拟导游 | 93 | 35 | 58 |  |  | 3 | 3 |
| 旅行社计调实务 | 32 | 20 | 12 |  |  | 2 |  |
| 门市接待 | 60 | 20 | 40 |  |  |  | 4 |
| 旅游政策与法规 | 30 | 20 | 10 |  |  |  | 2 |
| 酒店服务方向 | 餐饮文化与服务 | 68 | 20 | 48 | 2 | 2 |  |  |
| 茶艺 | 68 | 20 | 48 | 2 | 2 |  |  |
| 咖啡技艺 | 34 | 10 | 24 | 2 |  |  |  |
| 特色课程 | | 62 | 22 | 40 |  |  | 2 | 2 |
| **小计** | | **670** | **312** | **358** | **6** | **6** | **16** | **14** |
| 综合  实践  课程 | | 专业嵌入模块课程 | 青白江工业区模拟讲解  +活动 | | 30 | 10 | 20 | 30 |  |  |  |
| 成都市生态乡村旅游  +活动 | | 30 | 17 | 13 |  | 30 |  |  |
| 美丽青白江+活动 | | 120 | 20 | 100 |  |  | 60 | 60 |
|  | 顶岗实习 | | 1110 |  | 1110 |  |  |  |  | 570 | 540 | |
| 社会实践 | | | 30 |  | 30 |  |  |  |  | 30 |  | |
| 毕业教育 | | | 30 |  | 30 |  |  |  |  |  | 30 | |
| **综合实践课学时小计** | | | **1350** | **47** | **1303** | **30** | **30** | **60** | **60** | **600** | **570** | |
| 拓展课程 | | | | | 18 |  | 18 | 在第二课堂开展 | | | | | | |
| **总学时数** | | | | | **3318** | **1178** | **2140** |  |  |  |  |  |  | |
| **类别** | | | | | **公共基础课** | | **专业课** | | **理论课** | | **实践课** | | | |
| **占总学时比例（%）** | | | | | **32.00%** | | **68.00%** | | **36.00%** | | **64.00%** | | | |
| **备注：**  1、1-4学期每个学期教学时间共计18周，5-6学期顶岗实习按20周计，每周30课时；；第1学期还安排1周企业观摩、17周课程教学；第2学期还安排1周企业观摩、17周课程教学；第3-4学期每学期分别安排2周、3周课程进行嵌入式教学，课程教学分别为16周和15周；第5学期安排1周社会实践、19周顶岗实习；第6学期安排1周作为毕业教育、18周为顶岗实习。  2、景区服务课程内容融入模拟导游课程。  3、艺术欣赏：高一书法；高二（美术、音乐），可半学期一门。 | | | | | | | | | | | | | | |  |  |

**2.实习计划（见表12）**

学期安排：顶岗实习时间是第五和第六学期，第四学期主要是顶岗实习的准备工作。

时间安排：8-10个月（不同的实习单位，实习时间会有所差别），具体操作见表12。

**表12 顶岗实习工作的总体进程安排表**

| **学期** | **主要事项** |
| --- | --- |
| 第四学期  （顶岗实习前的准备工作） | 组织召开实习单位宣讲会 |
| 企业进校园，学生与实习单位进行双向选择；  企业提前对学生进行岗前培训 |
| 顶岗实习动员大会 |
| 毕业实习报告说明会 |
| 第五学期  （顶岗实习） | 企业文化见习 |
| 实习岗位工作流程实训 |
| 实习岗位业务操作技巧实训 |
| 顶岗实习阶段考核 |
| 职业指导课程 |
| 第六学期  （顶岗实习） | 学生独立工作能力训练 |
| 顶岗实习阶段考核及毕业实习报告提交 |
| 职业指导课程 |
| 推荐就业 |
| 毕业相关手续的办理 |

# 九、教学要求与考核评价

**（一）教学要求**

**1.基础类课程**

包括公共基础课及专业基础课。

**（1）整体要求**

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。

**（2）教师教学要求**

①教师应做到严格执行教学计划，贯彻“科学性与思想性统一，理论联系实际”的教学原则，因材施教，妥善处理师生关系、教与学的关系，调动课堂气氛及学生的积极性，合理利用教具，有效地培养学生的学习兴趣，不断培养学生的学习能力。

②传授知识过程中，运用启发式，注意讲思路，讲方法，使学生学到分析问题的方法，提高辨析正误和解决问题的能力。

**2.专业技能类课程**

包括专业方向课及专业嵌入课。

**（1）整体要求**

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、做中教”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组织形式有机结合，在专业方向课实训教学中，要逐渐增加生产性实训的比例。

**（2）教师教学要求**

①尽量采用“理实一体”的教学模式，突出对学生职业核心能力的培养，注重任务分解和能力解析，以“典型工作任务和岗位工作内容”组织教学，全面提升学生职业能力。

②学生赴企业实习前，要求专业教师提交教学大纲、教学计划、教学标准等，并与企业充分沟通，严格流程，召开学生动员会等，加强对实践、实训教学的管理，防止实践、实训流于形式。

③学生在企业实习结束后，需召开主题班会，分享心得体会，并邀请企业人士到学校，参与对学生的评价。

**（二）考核设计**

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。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

**1.教师教学评价**

为落实各项教学要求，及时对教学效果进行有效的评价，制定行之有效的教学评价是十分重要的。通过对教学工作的评价和监控，促进教学质量的不断提升，保证教学目标的顺利完成，从而实现人才培养目标。学校每学期对教师的教学工作进行教学评价和监控。具体的办法如下：

**（1）考评对象**

担任课堂教学的全体专职教师、各类兼职教师与外聘教师。

**（2）考评内容**

教学“六认真”：师德师风，课堂管理，教学质量，教学安全工作，集全、例会出勤率，其他教师职责等。

**（3）考评分值及等级**

教师学期的考评会由教学管理、出勤率、自评分、专业部评分、考评委员评分几部分组成。每部分应有相应的考评细则和相应的分值。并能出据原始的评分依据。最终依据考评分给出优秀、合格、不合格三种等级，其中不合格者将不在聘用于教学工作。

**（4）考评方法**

①教学常规考评：专业教学委员会和教务员依据教师上课过程监控资料对每位教师的教学过程进行有效性评价，其中包括教学组织、上课纪律、作业批改、教案、实训设计等相关记录，从而给出每位教师的教学常规评分。

②教学“六认真”：学校加强对教师的“六认真”检查，主要是对教学过程中的备课、上课、作业布置及实训操作、课后指导、学生成绩评定等过程进行有效性评价。教研组应加强对教师各项教学工作的检查，将检查记录作为教学考评的依据。

③教师自评：教师根据学期的教学工作进行自我评价，主要包括教学过程中的重点工作。

④考评组评分：学校考评组根据教师自评以及教学检查过程中的相关记录对教师进行评价。

⑤教研组评分：教研组组长通过教师学期的工作量，教研活动，教学考核等原始记录材料对教师进行学期教学评价。

**2.学生学习评价**

**（1）考评对象**

旅游服务与管理专业在校学生及顶岗实习学生。

**（2）考评内容**

学生德育、学生成绩考核、学生实训考核。

**（3）考评成绩及应用**

通过对学生成绩评定，给出学生的综合成绩，作为学生最终毕业的依据。

**（4）考评方法**

采取“德-能-技并重、多元化评价”的评价模式。

①教师给学生的评价

②“专业教学委员会”专家参与校内考试评分，尤其是技能部分、职业资格证部分考核评分；

③顶岗实习

“实习部门评分+企业人力资源评分+带队教师评分”三者结合，评分标准包含德、能、技三个方面。

学生“德”的评价

包括日常行为规范、思想觉悟、道德品质、文明礼仪、心理健康、突出表现、职业守则等方面，主要通过德育素质教育、顶岗实习等方面来评价。

学生“能”的评价

通过入学教育、军训、社会实践、就业教育、专业课程的学习等方面来评价。

学生“技”的评价

主要指岗位工作技能的评价，为了体现职业教育，突出学生专业技能，本专业将“技”专门列出，可通过专业技能的学习、顶岗实习、职业技能鉴定等方面来评价。

# 十、实施保障

## （一）校企合作平台

建立健全校企合作、工学结合、顶岗实习的运行管理机制，在由行业、企业专家和学校组成的《专业指导委员会》的指导下，制定《专业指导委员会章程》，定期召开校企合作会议，探讨校企合作的途径、方式、专业建设和学生共同管理模式，通过校企合作，搭建产学结合的职教平台，形成人才共育、过程共管、成果共享、责任共担的合作办学体制机制，促进校企深度合作，推进办学模式的创新，积极参与四川省旅游职教集团和成都市旅游职教集团的活动，与企业建立长期合作关系，为校企合作、工学结合运行提供保障。

以学校相关制度为保障，围绕新的人才培养模式，积极探索工学结合运行机制。深入行业企业，进行市场调研，探索校企合作、工学结合之路。同时保证经费到位，明确责任人及其任务，考察兄弟院校和企业，与企业技术能手及校内外教学经验丰富的教师交流讨论，深入研究，大胆试点，认真总结经验，以取得成效。健全制度。建立《学生顶岗守则》、《教师驻厂工作守则》、《冠名班学生管理制度》、《工学结合安全管理制度》、《工学结合奖惩制度》等制度，确保工学结合运行机制的正常运行。

## （二）实训基地建设

根据培养模式和课程体系教学需求，以虚实互补、数字化教学为特色完善校内实训基地，校企共建的校外实训基地。完善教学资源、更新换代、虚拟仿真等形式进行校内实训基地建设。本着“实用、够用、好用”的原则，对旅行社教学模块、酒店教学模块、会展接待教学模块进行相应的建设。建设以旅行社教学模块和景区讲解接待教学模块的实训室为主体，以咖啡、调酒、茶艺教学的实训室为特色，以数字化虚拟实训为辅助功能的校内实训基地，使校内实训基地成为具有教学、培训等功能的开放性实训基地。

**1.校内实训基地建设（见表13）**

（1）旅游仿真实训基地（集模拟导游实训室、2个四川省景区沙盘展示实训室、3个青白江景区沙盘展示实训室为一体的综合实训基地）

校内建立旅游虚拟仿真实训系统，利用多媒体互动式视频教学软件，建设九寨沟旅游沙盘展示区、都江堰—青城山旅游景点沙盘展示区，武侯祠旅游景点沙盘展示区、峨眉山—乐山大佛旅游景点沙盘展示区，提供整个旅游过程情景仿真体验，通过集声、光、电于一体的多媒体实现旅游环境虚拟环境仿真系统体验，达到训练学生讲解的技能。

同时建设青白江区凤凰湖生态湿地旅游区沙盘展示区、青白江区生态工业旅游沙盘展示区、青白江区人和乡山地自行车旅游体验区、青白江区福洪乡杏花村风景旅游区、青白江区彭家珍专祠旅游沙盘展示区、青白江区弥牟镇八阵图景区（三国文化）和伊斯兰文化清真寺沙盘展示区为弘扬青白江生态旅游、人文旅游做出贡献。

（2）建立吃住行游购娱一体的综合旅游实训中心，酒店仿真实训基地（集客房服务实训室、餐饮服务实训室、前厅服务实训室、咖啡服务实训室、调酒服务实训室、茶艺实训室于一体的综合实训基地）

酒店仿真实训基地为客房、餐饮、前厅、调酒、咖啡、茶艺课程的学习提供训练场地，在实训过程中提高学生自身技能，达到校内仿真教学的目的。

**表13 校内实训基地一览表**

| **序号** | **名称** | **建筑面积**  **（㎡）** | **工位数** | **设备**  **件数** | **主要实训项目** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ３Ｄ景区讲解实训室 | 300 | 56 | 285 | 旅游团队接团服务、景点导游讲解、定点（校园）导游服务、商谈日程安排、购物与餐饮导游服务、市容导游与长途导游、送站服务、旅游接待中问题与事故的处理 |
| 2 | 导游综合技能实训室 | 56 |
| 3 | 旅游综合实训中心 | 800 | 100 | 405 | 餐饮服务礼仪、餐巾折花、斟酒、托盘、摆台、餐饮操作技能、客房基础知识与技能、迎送客人服务、行李服务、接待服务、问询服务. 茶艺知识、茶席的布置与设计、茶席插花、茶席设计文案的编写 |
| 4 | 校史陈列馆实训中心 | 500 | 40 | 136 | 讲解服务 |

**2.校外实训基地建设（见表14）**

密切与行业、企业的联系，进一步与旅行社、星级酒店、特色农家乐、景区、企事业单位加强合作，建立了多家稳定的校外实训基地，加强和推进了校外顶岗实习的力度。按照本专业的培养目标和实践性技能训练的要求，我专业与多家企业进行了校企合作，建立了相对固定的多家校外实训基地，借助企业的人才、技术和设备资源优势，为教学服务，为学生提供了参观、毕业实习的实践场所。这些校外实训基地，能够满足课程现场教学、专业实习、顶岗实习的需要，学生在校外实习基地通过教师及校外工程技术人员的悉心指导下，使学生从校内的模拟实训到校外实训基地真题真做的实践锻炼，为培养高素质应用性人才创造了良好的实践教学环境。除此之外，我们还在相关行业企业中积极联系具有较好的设备条件和管理水平的其他企事业单位作为我校的实训基地，为我专业学参加工程实践，深入生产第一线、了解企业实际、体验企业文化，提供更多的实践、实习机会。让学生能在真实的职业环境中顶岗学习。

**表14 校外实训基地一览表**

| **基地名称** | **功能** | **实训容量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 成都中国国际旅行社 | 旅行社实习与见习 | 15人 |  |
| 成都海外旅行社 | 旅行社实习与见习 | 15人 |  |
| 青白江区凤凰湖管理委员会 | 景区实习与见习 | 15人 |  |
| 青白江凤凰湖天泉酒店 | 酒店实习与见习 | 25人 |  |
| 高新豪森酒店 | 酒店实习与见习 | 25人 |  |
| 云门锦翠 | 酒店实习与见习 | 15人 |  |
| 成都米兰咖啡 | 酒店实习与见习 | 10人 |  |

## （三）教学资源开发

创新教材展示方式，实现教材、教辅、教具、学具、课件和网站等多种介质的立体化融合。借助专业指导委员会平台，组织相关企业技术人员、教学经验丰富的教师，建立教学素材、专业课实训教程、网络课程等专业教学资源中心。

利用学校网络等现代教学手段和资源，提高教学效果。借鉴各地先进教学资源，开展经验交流活动，与周边学校共同开发电子教案、多媒体课件、考试习题集、教学资料光碟等，建立立体化教学资源库。

## （四）师资队伍

**1.师资基本要求**

根据《教育部关于十二五期间加强中等职业教育学校教师队伍建设的意见》依据招生规模、设备配备等情况确定教师队伍及结构。师资队伍的基本要求详见表15。

**表15 师资队伍的基本要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **要 求** |
| 师生比 | 按1:18师生比配备教师 |
| 专兼教师比 | 按4:1配备专兼职教师 |
| 双师素质结构 | 双师素质型占全部教师比例的95%以上 |
| 专业带头人 | 1-2名 |
| 学历结构 | 至少具有本科及以上学历 |

**2.各类教师素质要求**

**（1）专业（学科）带头人**

**①基本条件**

具有教师资格证、具备中级及以上专业技术职称资格，大学本科及以上学历，师德师风高尚，热爱教育事业，服从学校工作安排，主动承担教学任务。

**②行业职业能力**

行业实践能力强，能具备行业企业调研组织和撰写调研报告的能力。

**③教学科研能力**

具备主持校级及以上科研课题的能力，具备参加市区课题研究的能力。

具备独立撰写论文的能力，开发课程的能力。

具备主持教育教学改革和撰写教学改革、教学标准的能力。

**（2）骨干教师**

**①基本条件**

具有教师资格证、具备中级及以上专业技术职称资格，大学本科及以上学历，师德师风高尚，热爱教育事业，服从学校工作安排，主动承担教学任务。

**②行业职业能力**

行业实践能力强，能叁与行业企业调研组织和撰写调研报告的能力。

**③教学科研能力**

具备主持校级及以上科研课题的能力。

具备独立撰写论文的能力，开发课程的能力。

具备参与教育教学改革和撰写相关方案的能力。

**④业务指导能力**

具备指导青年教师成长的能力。

具备指导学生、教师参加技能大赛的能力。

**（3）兼职教师**

热爱职业教育事业，身体健康。

在本专业领域有一定专长或技能，一般应具有中级以上职称或本科以上学历，能胜任受聘岗位工作。技能型教师一般应具有中高级专业技术职务证书或高级工、技师、高级技师技术等级证书，有特殊要求的还应具有《职业资格证书》或《执业资格证书》。

**3.师资队伍建设**

外引内培，打造优质专业课教师队伍。以教师职业生涯设计与规划为引领，以专业带头人培养为重点，以“双师”教师培养为基础，建设一支高水平师资队伍。加强我校师资力量建设，优化教师体系结构，进一步提高我校教师专业技能水平，建设一支既能从事理论教学，又有过硬的专业技术能从事实践教学，适应技能型人才培养要求的优秀教师团队。通过到企业进行实践锻炼，外出学习培训交流，团队内部教学研讨活动等方式提高教师团队的专业教学能力、实训指导能力、德育工作能力。

## （五）教学运行管理

教学是学校的中心，所有的工作都是要服从于这一中心，因此应加强教学管理，而教学管理又包括教学常规管理和教学过程管理。

专业教学管理严格实行学校的三级管理体系：专业部在专业建设指导委员会的指导下制定专业的教学计划、教学工作的安排；教务处对专业部制定的教学计划进行审定。学校教学委员会、专业部教学委员会和工会对教学过程进行监督和评价。

**1.教学文件管理**

教学常规管理主要是对教学文件的管理，教学文件包括专业教学计划、教材、教学大纲教师的学期教学计划等等，它是教学工作的基础，它是教学开展教学过程，学生开展学习过程的依据，因此应加强对其检查。教学文件如课程设置、实施性教学计划由专业部制定，教学审核、教学副校长签发执行。

**2.教学过程管理**

教师教学过程由课前准备、备课、上课、辅导、考试与或考核、成绩评定等基本环节组成。根据课程标准对教学的要求，严格执行教学六认真、教学督导、教研活动对教学过程进行管理。

备课：教师必须具备1周及以上的提前备课量，理实一体化课必须装备好相应的工作页及实训设计，专业部每周对教学备课进行检查，教务处对教师备课进行抽查，如不合格则要求其修改。

上课管理：教师上课严格按照学校制定的各类课教课堂教学要求执行。基础理论要实现有效课堂效率，实训课要求学生掌握相应的专业技能，教师在课堂教学过程中充当咨询者的角色。教师在教学过程中注重学生的全面发展。

教研活动管理：教研活动是学校教学活动总结反思的重要组成部分，同时是提升教研组教师教学效率的有效平台。在教研活动中要对每周一堂课进行分析和讨论，授课者讲解其设计思路，全教研组进行讨论其教学过程的设计是否合理，并提出相应的意见。