**旅游服务与管理专业人才培养方案**

**成都市工程职业技术学校**

**2021年8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 1

（一）就业岗位及职业资格证书 1

（二）拓展岗位及职业资格证书 1

五、培养目标与人才规格 2

（一）培养目标 2

（二）人才规格 2

六、课程设置及要求 4

（一）模块化课程设置说明 4

（二）模块化课程体系结构框架 4

（三）课程设置说明 5

七、学时安排与教学进程总体安排 11

（一）学时安排（见表6） 11

（二）教学进程总体安排（见表7） 12

八、实施保障 14

（一）师资队伍 14

（二）教学设施 15

（三）教学资源 17

（四）教学方法 17

（五）教学管理 18

（六）教学评价 18

（七）质量管理 19

九、毕业要求 19

十、附录 20

# 一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理专业

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

3年

# 四、职业面向

旅游服务与管理专业是旅游大类旅游类专业之一，本专业毕业生主要是在旅行社、旅游景区、博物馆及同类企业生产服务第一线从事旅行社服务网点接待、旅行社计调、导游、景区讲解、景区服务、博物馆讲解等相关岗位工作和基层管理岗位工作，或是升入高职院校继续学习旅游服务与管理相关专业。

## （一）就业岗位及职业资格证书

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **对应职业 （岗位）** | **职业资格证书 举例** |
| 1 | 全陪导游员 | 导游人员资格证书 |
| 地陪导游员 |
| 2 | 景区讲解员 | 讲解员职业资格证书 |
| 3 | 1+X研学旅行策划与管理导师 | 研学旅行策划与管理职业技能等级证书 |

## （二）拓展岗位及职业资格证书

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **对应职业 （岗位）** | **职业资格证书 举例** |
| 1 | 海外领队 | 海外领队证 |
| 2 | 茶艺师 | 茶艺师 （五级） |
| 3 | 咖啡师 | 咖啡师 （五级） |
| 4 | 餐饮部服务员 | 餐饮服务员（五级） |

说明：可根据区域实际情况和专业（技能方向）取得1或2个证书。

# 五、培养目标与人才规格

## （一）培养目标

本专业坚持立德树人，依据四川省及成都市旅游业发展人才需要，以我校“升学有望、就业有路、出国有门”的办学思路，以“好就业、就好业”“工作有能力、升学有基础”为导向,确立校企共育、工学结合的人才培养模式，培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，具有良好的职业道德和身体素质，具有较高文化修养和审美能力，较强的实践能力和创新精神，从事旅行社、风景区、展览馆、博物馆、高星级饭店及同类型企业餐饮等岗位工作，具备旅行社管理能力、旅游景区管理能力、酒店基层管理能力，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

## （二）人才规格

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.职业素养

（1）具有实现中国梦的远大理想，热爱祖国、热爱人民、热爱中国共产党、拥护党的领导。

（2）具有良好职业道德，自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

（3）具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

（4）具有较强的安全意识和节能环保意识。

（5）乐于与人交往，具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

（6）具有较好的心理素质和健康的体魄。

（7）具有吃苦耐劳、刻苦钻研的精神。

（8）具有适应行业变化、自我提升的潜质和创新创业的意识。

2.专业知识

（1）掌握汉语相关知识，能使用标准的普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

（2）掌握外语技能，能使用常用旅游英语口语表达，进行一般接待服务和业务沟通。

（3）掌握现代办公设备技术，能利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的基本能力。

（4）掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

（5）掌握旅行社运营知识，熟悉部门分工，胜任旅行社的基层岗位。

（6）掌握旅游政策法规知识，能解决旅游接待过程中实际问题。

（7）掌握服务心理学知识，能进行自我心理调适，并能与客人有效沟通并获得认可。

（8）掌握星级饭店各种产品，熟悉部门分工，能够运用主要服务用语。

（9）掌握饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、卫生健康知识、食品营养知识、和酒水知识。

（10）把握现代服务业发展趋势，创造性的开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

（11）取得导游证、景区讲解员、研学旅行策划与管理导师、餐饮部服务员、茶艺师等1或2种职业资格证书。

3.专业技能

（1）具备旅行社导游服务相关的人文知识和业务知识，能在工作中有效运用。

（2）具备省内主要旅游景点（区）及常规旅游线路的讲解能力。

（3）具备按照导游接待服务程序和规范要求完成导游接待服务工作的能力。

（4）具备旅游应急处理知识，能处理旅游服务过程中各种突发事件的能力。

（5）具备当地餐饮、住宿、交通、景点（区）、娱乐项目等基本接待信息的收集应用能力。

（6）具备识读旅游地图，并正确使用地图工具标志和解读旅游资源的能力。

（7）具备旅游产品知识，能协助客户完成旅游产品预定及变更的能力。

（8）具备旅游社计调、外联的业务知识，能提供旅游行程及价格咨询的能力。

（9）具备景区讲解的知识与技能，能参与景区服务接待，完成景区讲解服务工作，并能处理常见问题。

（10）具备会议服务知识与技能，能参与高星级饭店会议服务接待与运营，能娴熟地完成会议服务工作，并能处理常见问题。

（11）具备餐饮服务知识与技能，能参与高星级饭店餐厅服务接待与运营，能娴熟的完成中餐零点、中餐宴会等服务工作，处理餐厅运用与管理过程中的常见问题。

（12）具备菜点和酒水的基础知识，能针对不同菜肴、面点、酒水的特点提供相应服务。

（13）具备茶的基础知识及茶艺服务的相关知识和技能，能参与茶坊服务接待，完成茶艺相关服务工作，并能处理常见问题。

（14）具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备的能力，具有使用、指导使用、日常维护相关可用设施设备的能力。

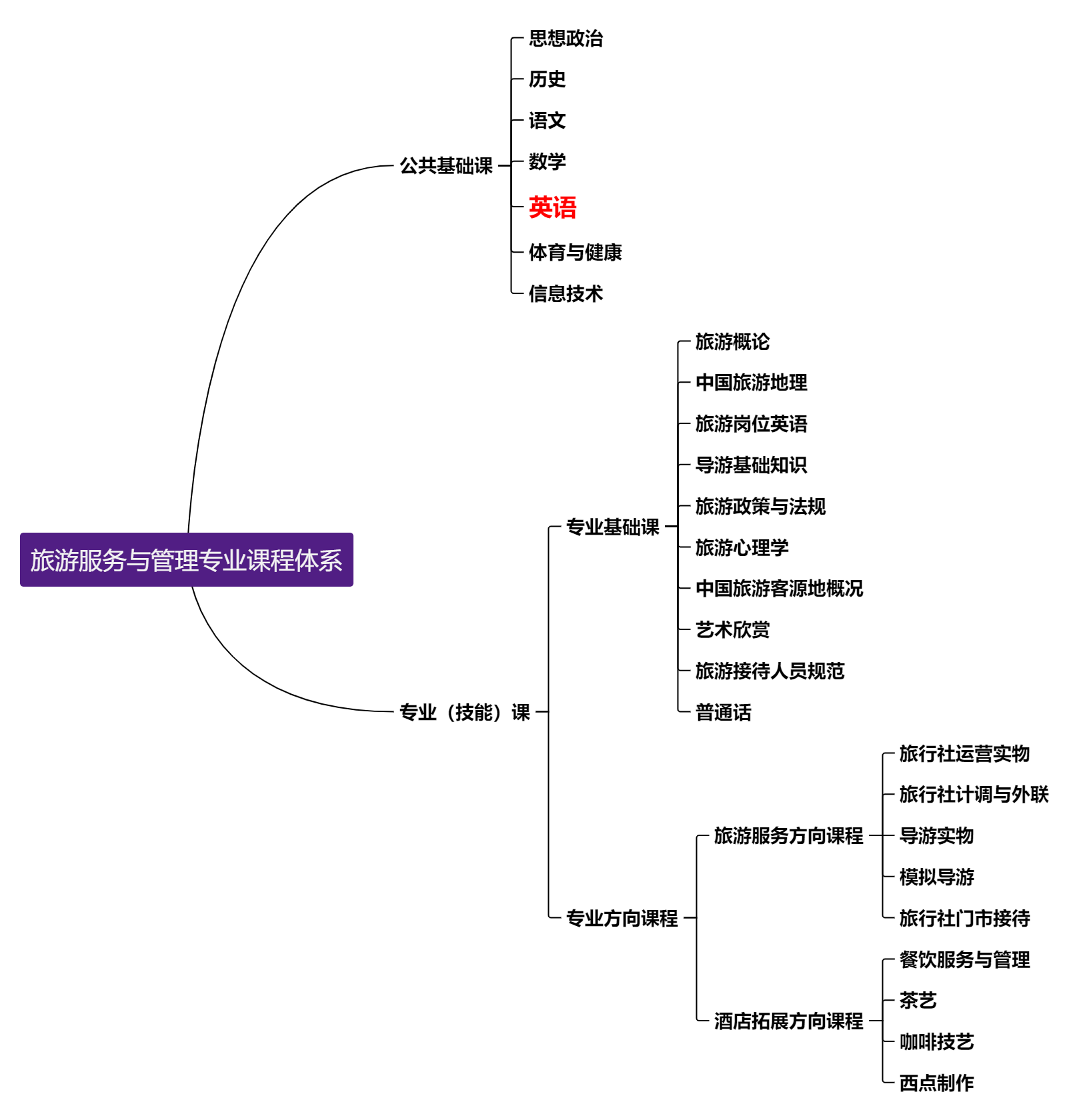
（15）具备熟练的使用信息管理系统、应用办公等软件对客服务的能力，处理相关的电子资料。

# 六、课程设置及要求

## （一）模块化课程设置说明

基于大量的追踪调研数据及资料，旅游教研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。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。

## （二）模块化课程体系结构框架



课程体系结构框架图

## （三）课程设置说明

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。 专业（技能）课包括专业基础课程、专业（技能）方向课程和专业嵌入课程，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校外实训、顶岗实习等多种形式。

1.公共基础课

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（见表1），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1 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 | 思想政治课 | 依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》、中等职业学校职业道德与法律教学大纲》、《中等职业学校政治经济与社会教学大纲》、《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **教学内容：**本课程主要对学生进行职业生涯规则、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生等内容的教育和教学。  **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职业生涯管理能力。帮助学生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，培养完善的人格和良好的心理素质。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。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.期末闭卷考试成绩:70% |
| 2 | 历史 | 依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **教学内容：**学习中国古代史、中国近代史和中国现代史等内容。  **教学目标：**通过学习让学生了解中华民族的灿烂文化和悠久历史，增强民族的自豪感和凝聚力；通过与发达国家经济、科学技术、社会发展相比较，进一步了解国情、增强使命感，通过吸取东欧、苏联社会主义改革失败的教训，深刻理解新时期党中央制定的各项政策方针，树立为振兴中华而刻苦学习的伟大抱负；读史可以明鉴，历史能为当代人的生活提供借鉴，增强学生对事物做出正确的分析和判断的能力，激发个人的聪明才智。 | 考查  1.过程性考试成绩:30%  2.期末开卷考试成绩:70% |
| 3 | 语文 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **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% |
| 4 | 数学 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **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% |
| 5 | 英语 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **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% |
| 6 | 信息技术 | 依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **教学内容：**使学生掌握一定的计算机基础知识，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% |
| 7 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。  **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% |

2.专业（技能）课

（1）专业基础模块（见表2）

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2 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。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%  3.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 | 导游基础  知识 | **教学内容：**中国历史常识、旅游地理、民族民俗、四大宗教、 古代建筑、古代园林、菜系、风物特产等。  **教学目标：**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，理解其中的文化现象和景观特点，掌握民俗风、风物特产，提升学生的业务素质。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动：30%  3.考试成绩：60% |
| 6 | 旅游政策与法规 | **教学内容：**法的基础知识 、宪法法律制度 、合同法律制度、消费者权益保护法律制度 、旅行社管理法规制度 、导游人员管理法规制度、旅游饭店管理法规制度 、旅游安全管理法规制度、旅游投诉法规制度 、旅游出入境管理法律法规制度。  **教学目标：**让学生了解法的产生、历史及其基本原理；理解社会主义法治国家的基本特征；掌握法的概念本质及基本特征。理解基本法律知识。掌握旅游法规知识。提高学生的法律意识，适应旅游业发展的需要。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、活动：30%  3.考查成绩：60% |
| 7 | 中国旅游  客源地概况 | **教学内容：**世界旅游综述、东亚及太平洋地区、 欧洲地区、美洲地区、南亚及中东地区、非洲地区、港澳台地区等。  **教学目标：**了解世界旅游的历史、现状及其发展趋势以及相关知识，重点掌握中国主要客源地概况，做好旅游服务工作。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、实训：30%  3.期末考试：60% |
| 8 | 旅游接待  人员规范 | **教学内容：**主要学习仪容仪表仪态礼仪、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：**让学生掌握人际交往的基本礼仪规范，懂得形体训练的基本方法；熟悉旅游接待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。通过训练塑造学生优美的姿态和高雅的气质，掌握旅游从业人员所应具备的礼仪规范，为从事旅游服务工作打下扎实的基础。 | 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% |
| 9 | 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：**培养学生良好的口语表达能力，形成规范的对客服务的能力。 | 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% |
| 10 | 艺术欣赏 | **教学内容：**绘画欣赏、 中国书法艺术欣赏、 雕塑欣赏、工艺美术欣赏、音乐欣赏、建筑艺术欣赏。  **教学目标：**了解中西方艺术史的基本概貌，提高学生对绘画、中国书法、雕塑、工艺美术、音乐等艺术的欣赏水平，做好旅游服务工作。 | 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）专业方向模块（见表 3、4）

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3、4。

①旅游服务方向课程（表3）

**表3 旅游服务方向课程**

| **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 | 旅行社运营  实务 | **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%  3.考试成绩：60% |
| 2 | 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，在此基础上形成职业能力。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业、活动：30%  3.考查成绩：60% |
| 3 | 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% |
| 4 | 导游实务 | **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。  **教学目标：**了解合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。 | 考试  1.考勤及课堂表现：10%  2.作业与小组活动、实训：30%  3.考试成绩（理论、实训）：60% |
| 5 | 模拟导游 | **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%  3.考试成绩：60% |

②酒店拓展方向课程（表4）

**表4 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 | 餐饮服务与管理 | **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。 | 考试  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；蒙山派场子铜壶茶艺表演等技能。  **教学目标：**让学生学会茶的泡饮技巧，掌握长嘴铜壶表演技能。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 | 西点制作 | **教学内容：**制作沙司、三明治的营养调配、面包和基本和面法、曲奇的基本和面法、糕点的基本和面法、披萨等。  **教学目标：**通过本课程的学习，学生能基本了解常见种类西点的制作原料以及制作方法，掌握常见西点制作的选料、搭配、造型、烘烤蒸制的温度、时间等以及西点的创新设计，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% |

# 七、学时安排与教学进程总体安排

## （一）学时安排（见表6）

**表6 教学活动时间分配表**

| **学年** | **学期** | **军训、入学教育、社会实践** | **课程教学** | **嵌入式教学** | **顶岗实习准备** | **顶岗实习** | **毕业教育** | **合计** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ⅰ | 1 | 不占用上课时间 | 18 |  |  |  |  | 18 |
| 2 | 17 | 1 |  |  |  | 18 |
| Ⅱ | 3 | 18 |  |  |  |  | 18 |
| 4 | 17 | 1 |  |  |  | 18 |
| Ⅲ | 5 | 17 |  | 1 |  |  | 18 |
| 6 |  |  |  | 19 | 1 | 20 |
| 合计 |  |  | 87 | 2 | 1 | 19 | 1 | 110 |

## （二）教学进程总体安排（见表7）

**表7 教学进程总体安排表**

| **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** |
| **18** | **18** | **18** | **18** | **17** | **20** |
| 公共基础课程 | 思政1-中国特色社会主义 | | | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | **顶岗实习** |
| 思政2-心理健康与职业生涯 | | | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |
| 思政3-哲学与人生 | | | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 思政4-职业道德与法治 | | | 36 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 历史 | | | 72 | 72 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 语文 | | | 267 | 267 |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 数学 | | | 267 | 267 |  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 英语 | | | 178 | 178 |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 体育与健康 | | | 178 |  | 178 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 信息技术 | | | 72 |  | 72 | 2 | 2 |  |  |  |
| **小计** | | | **1178** | **928** | **250** | **16** | **16** | **12** | **12** | **10** |
| 专业（技能）课 | 专业基础模块课程 | 旅游接待人员规范 | | 72 | 24 | 48 | 2 | 2 |  |  |  |
| 普通话 | | 72 | 24 | 48 | 2 | 2 |  |  |  |
| 旅游概论 | | 72 | 72 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 中国旅游地理 | | 126 | 84 | 42 | 2 | 2 | 3 |  |  |
| 旅游岗位英语 | | 108 | 36 | 72 |  |  | 3 | 3 |  |
| 导游基础知识 | | 87 | 57 | 30 |  |  |  | 2 | 3 |
| 旅游政策与法规 | | 87 | 60 | 27 |  |  |  | 2 | 3 |
| 旅游心理学 | | 51 | 36 | 15 |  |  |  |  | 3 |
| 中国旅游客源地概况 | | 51 | 31 | 20 |  |  |  |  | 3 |
| 艺术欣赏 | | 34 | 20 | 14 |  |  |  |  | 2 |
| **小计** | | **760** | **444** | **316** | **8** | **8** | **6** | **7** | **14** |
| 专业（技能）课 | 专业方向模块课程 | 旅游服务方向课程 | 旅行社运营实务 | 72 | 56 | 16 | 2 | 2 |  |  |  | **顶岗实习** |
| 旅行社计调与外联 | 90 | 54 | 36 |  |  | 3 | 2 |  |
| 导游实务 | 108 | 56 | 52 |  |  | 3 | 3 |  |
| 模拟导游 | 105 | 51 | 54 |  |  |  | 3 | 3 |
| 旅行社门市接待 | 105 | 51 | 54 |  |  |  | 3 | 3 |
| **小计** | **480** | **268** | **212** | **2** | **2** | **6** | **11** | **6** |
| 酒店拓展方向课程 | 餐饮服务与管理 | 72 | 32 | 40 | 2 | 2 |  |  |  |
| 茶艺 | 72 | 32 | 40 | 2 | 2 |  |  |  |
| 咖啡技艺 | 54 | 18 | 36 |  |  | 3 |  |  |
| 西点制作 | 54 | 18 | 36 |  |  | 3 |  |  |
| **小计** | **252** | **100** | **152** | **4** | **4** | **6** |  |  |
| 学时合计 | | | | **2670** | **1740** | **930** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| 综合实践 | | 顶岗实习准备 | | 30 |  | 30 |  |  |  |  |  |  |
| 顶岗实习 | | 570 |  | 570 |  |  |  |  |  |  |
| 毕业教育 | | 30 |  | 30 |  |  |  |  |  |  |
| **小计** | | **630** |  | **630** |  |  |  |  |  |  |
| **总学时数** | | | | **3300** | **1740** | **1560** |  |  |  |  |  |  |
| **类别** | | | | **公共基础课** | | | **专业课** | | **理论课** | | **实践课** | |
| **占总学时比例（%）** | | | | **36%** | | | **64%** | | **53%** | | **47%** | |
| **备注：**  1.第1-4学期每个学期教学时间共计18周。  2.第5学期安排教学周17周，顶岗实习准备1周。  3.第6学期安排顶岗实习19周，毕业教育1周。 | | | | | | | | | | | | |

# 八、实施保障

## （一）师资队伍

根据《十四五期间中小学教师队伍建设工作意见》、《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》，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10。

**表10 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 |

专任教师应具有本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，每年应有不少于1个月的企业实践经历；具有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作能力，熟悉高星级饭店、旅行社、旅游景区主要对客服务工作岗位流程，能持续吸收行业和教育界新知，具备教学设计和实施课程教学的能力。

## （二）教学设施

1.教学设计

学校在制定工学结合的专业人才培养方案的同时，按照课程标准，结合学校教学实际，明确主要教学内容，设计训练项目，明确教学的主要组织形式，加强案例、素材等教学资源的收集和整理，建设数字化教学资源。

公共基础课要符合教育部有关教育教学基本要求，是提高学生服务意识、夯实文化基础，是提升学生素养的重要保证。公共基础课要为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。

通过深入企业调研，分析旅行社、景区、博物馆、饭店行业典型职业活动和核心职业技能，由理论专家、行业专家、专业教师组成课程改革课题小组共同构建基于旅行社、饭店工作过程，以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展线路为整体脉络的课程体系，专业技能课程体现课程设置与职业岗位群对接，课程内容与岗位核心人物对接，按照相应职业岗位群的能力要求，强调理论实践一体化。

2.实训基地

根据人才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（见表8）

①旅游仿真实训基地（集模拟导游实训室、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，建设都江堰景区沙盘展示区、成都市景点分布沙盘展示区、学校两个校区沙盘展示区，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。

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（集康乐服务、咖啡服务实训室、西点制作实训室、茶艺实训室、客房服务实训室、餐饮服务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、咖啡、茶艺等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8 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 | 旅游门市接待服务、旅游团队接团服务、导游讲解与接待服务、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 | 餐厅服务基础知识与操作技能、客房服务基础知识与操作技能、咖啡服务基础知识与操作技能、茶艺服务基础知识与操作技能、茶席布置与设计、茶席插花等 |
| 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9）

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9 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 |  |
| 成都名堂餐饮 | 餐厅实习与见习 | 15人 |  |
| 三亚美高梅酒店 | 酒店实习与见习 | 25人 |  |
| 三亚丽思卡尔顿酒店 | 酒店实习与见习 | 25人 |  |
| 三亚威斯汀酒店 | 酒店实习与见习 | 25人 |  |

## （三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生学习、教师教学所需的教材、图书文献及数字化资源等。

1.教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，按照规范程序，严格选用国家和地方规划教材。同时，学校可适当开发针对性强的校本教材。

2.图书文献资料

学校图书馆配备本专业相关图书文献资料，应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。主要包括本专业的教材、教参、行业政策法规、行业标准、职业标准以及旅游、酒店等专业学术期刊。

3.数字资源

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）教学方法

按照“教、学、做合一”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场互动、技术讲座等形式组织教学；应用操作法、案例法、任务驱动法、情景教学法等现代教学方法；充分利用多媒体、网络等信息化手段实施教学，积极开展师生教学互动，大力提倡学生自主学习、自主探索、达到共同学习、共同提高的目的。

基础课要注重教学方法、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。专业基础课突出“做中学、做中教”的职教特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情景教学、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。总之，要以学生为中心，充分发挥教师引导、帮助和组织作用，调动学生学习的主观能动性，加强对学生学习过程的指导。

## （五）教学管理

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。学校推行“工学交替”的教学管理理念，既重知识又技能和素养的教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件。

学校积极深化校企合作，与企业合作制定人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。

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

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。

## （六）教学评价

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。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，吸收学生家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

1.对专业教学质量的评价

学校应建立专业教学质量评价制度，按照教育行政部门的总体要求，把就业率、对口就业率和就业质量作为评价专业教学质量的核心指标；针对专业特点，制订专业教学质量评价方案和评价细则，广泛吸收行业、企业特别是用人单位参与评价，逐步建立第三方评价专业教学质量机制；要把课程评价作为专业教学质量评价的重要内容，建立健全人才培养方案动态调整机制，推动课程体系不断更新和完善。专业教学质量评价结果要在一定范围内公开和发布。

2.对教师的评价

建立健全的教师教育教学评价制度，把师德师风、专业教学、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标，要采取学生评教、教师互评、企业评价、学校和专业评价等多种方式，不断完善教师教育教学质量的评价内容和方式。把教育教学评价结果作为教师年度考核、绩效考核和专业技术职务晋升的重要依据。

3.对学生的评价

（1）评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社会、家长参与学生质量评价，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。

（2）评价方法

采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式。要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分。要不断改革评价方法，逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

（3）评价内容

思想品德与职业素养。依据国家颁布的《中等职业学校德育大纲》，学校制定的学生日常行为规范，制定思想品德评价方案与细则；依据行业规范与岗位要求，制定职业素养评价方案与细则，把职业素养评价贯穿到教育教学全过程。

专业知识与技能。依据课程标准，针对学校专业教学特点，制定具体的专业知识与技能评价细则。

科学文化知识与人文素养。依据教育部颁布的课程教学大纲、省教育厅颁布的公共课教学指导方案，制定公共课教学质量评价细则。积极探索人文素质综合测试的内容和方法。

## （七）质量管理

首先，建立健全校级、专业部、教研组三级质量保障体系，保障和提高教学质量。三级质量保障体系统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊改保证人才培养质量，协调教学质量管理的各环节，形成权责分明，相互协调、相互促进的质量管理体系。其次，建立健全教学质量保障制度保障学校教育教学的有序、有效开展，确保教育教学质量。教学质量保障制度主要包括教学运行管理制度、教师管理制度、学生管理制度等。

# 九、毕业要求

本专业毕业生在3年的学习中，须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，达到相应的素质、知识和能力等方面的要求。具体如下：

1.符合国家、省教育部门中等职业学校学生学籍管理有关规定。

2.思想品德评价合格，身心健康。

3.修完本专业人才培养方案规定的全部课程且考核成绩合格。

4.顶岗实习考核合格。

5.符合学校的有关毕业要求。

# 十、附录

1.教学内容补充和更新

根据目前旅游业的发展态势、就业状况及我校师资设备情况，经学校批准旅游服务与管理专业增开西点制作这一课程。故本专业人才培养方案作了及时调整、更新和补充，并在课程教学中采用新标准和新规范。