

XXXXXXXXXX 学校
旅游服务与管理专业
人才培养方案

旅游服务与管理专业指导委员会
2020 年 4 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
五、培养目标与培养规格	1-3
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
1. 职业素养	2
2. 专业知识	2
3. 专业能力	2
4. 职业能力	3
六、课程设置及要求	3-15
(一) 课程体系构建	4
(二) 具体设置及要求	4-15
1. 公共基础课	4-9
2. 专业课	9-15
(1) 专业基础课	9-12
(2) 专业核心课	12-13
(3) 专业技能课	13-14
3. 素养拓展课	14
4. 跟岗实习—综合实训	15
七、教学进程总体安排表	15-19
(一) 教学周数安排	15
(二) 课程及教学进程安排表	16-19
八、教学运行和教学质量保障	19-24
(一) 师资队伍	19
(二) 教学设施	19-20
(三) 教学资源	20
(四) 教学方法	20-21
(五) 学习评价	21
(六) 质量管理	21
九、毕业条件	21
十、附录	21

旅游服务与管理专业人才培养方案

为了加强学校教学管理，促进学校面向经济和社会发展需要灵活设置专业，根据国家教育部印发的《中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案》及四川省教学指导方案，结合我校实际，制定本专业人才培养方案。

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理 130200

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向

序号	对应面向岗位	职业资格证书举例	发证机构及培训评价组织	专业技能方向
1	导游员	导游资格证书	国家旅游局	旅行社导游、高星级饭店服务人员、茶艺师、第三产业服务技能型人才
2	茶艺师	茶艺师资格证书	地方职业技能鉴定指导中心	
3	1+X 证书	餐饮服务管理职业技能等级证书（选考）	北京首都旅游集团有限责任公司	
		旅行策划职业技能等级证书（选考）	中国旅游协会	
		酒店运营管理职业技能等级证书（选考）	中国饭店协会	
		研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书(选考)	北京中凯国际研学旅行股份有限公司	
4	专项职业能力	商务迎宾（选考）	地方职业技能鉴定指导中心	
5		普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，主要培养具有良好政治思想素质，专业思想素质，良好礼仪修养和文化素养，面向旅行社、旅游景区、酒店等行业企业，具有一定对客服务专业知识和技能的高素质劳动者。培养有志于参加四川省对口高职升学、单招升学，接续学习高职旅游管理专业、导游专业、酒店管理专业以及相关专业的，具有升学愿景的技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具备以下职业素养、专业知识和技能。

1.职业素养

(1) 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、继续学习和创新创业的意识。

(9) 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

2.专业知识

(1) 掌握汉语相关知识，具有一定旅游人文素养，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，使用岗位设备和业务软件。

(4) 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。

(5) 掌握旅游政策法规知识，能解决旅游接待过程中实际问题。

(6) 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。

(7) 掌握高星级饭店各种产品，熟悉部门分工，能运用主要服务用语。

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

(9) 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。

(10) 取得相应导游资格证、1+X 证书、茶艺师资格证等 1 或 2 种职业资格证书。

3.职业技能

(1) 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。

(2) 具备旅行社导游服务相关的人文知识，能从事旅行社主营业务的服务工作；提供专项旅游产品导游服务，并能在工作中有效运用。

(3) 能胜任景区、文博单位等讲解及导购工作，能结合实际情况，针对游客特点进行差异化讲解；

(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。

(7) 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。

(8) 具备客房服务知识与技能，能参与高星级饭店客房服务，处理客房服务过程的常见问题。

(9) 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。

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

4.职业能力

(1) 行业通用能力

①服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

②语言表达能力：具有服务接待会话的能力；具有流利讲解的能力。

③沟通交际能力：具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；具有建立和维持客户关系的能力；具有根据客户特点采取不同服务方式的能力。

④产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

(2) 职业特定能力

①讲解能力：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点讲解的能力；具有展览馆讲解的能力。

②写作能力：具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有展览馆讲解词编写的能力。

③应变处理能力：具有妥善处理客户（游客）要求的能力；具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力；具有提醒客户（游客），预防常见问题及事故的能力。

④组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的的能力；具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

⑤适应能力：具有适应岗位变化的能力

⑥创新能力：具有创新和创业的基础能力

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业课、拓展课和综合实训四个模块。

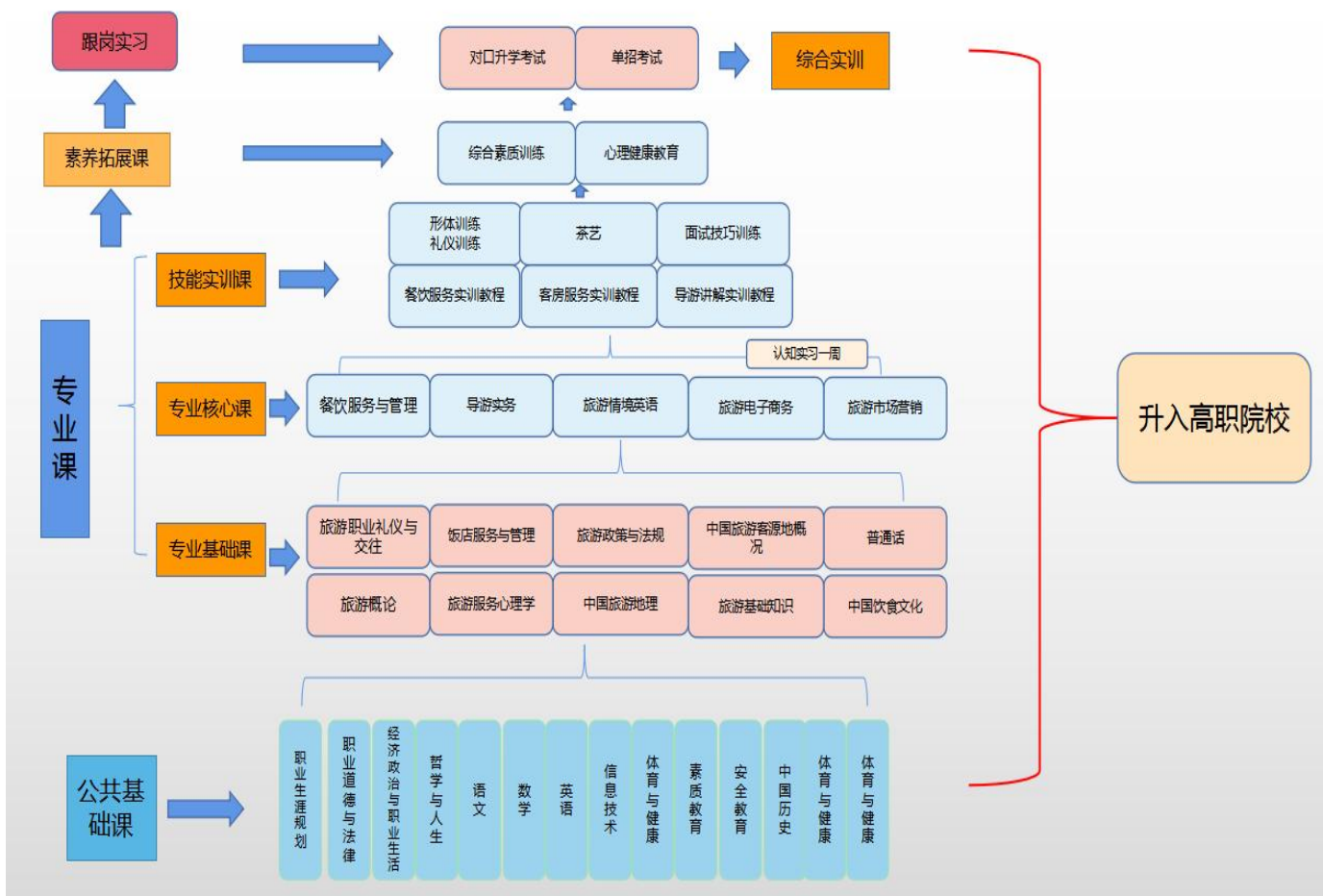
公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业课包括专业基础核心课、专业技能课和专业方向技能实训课。

拓展课包括综合素质训练和心理健康教育。

综合实训为专业实践教学的重要部分，含跟岗实习等多种形式。

(一) 课程体系结构



(二) 具体设置及要求

1. 公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
1	中国特色社会主义	《中国特色社会主义》让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的系统认识，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉。	1. 习近平新时代中国特色社会主义思想 2. 实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴 3. 领导力量：坚持和加强党的全面领导 4. 根本立场：坚持以人民为中心 5. 总体布局：统筹推进	36	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
			<p>“五位一体”</p> <p>6. 战略布局：协调推进“四个全面”</p> <p>7. 安邦定国：民族复兴的坚强保障</p> <p>8. 和平发展：新时代中国特色大国外交</p>			考试
2	职业道德与法律	指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	<p>1. 习礼仪、讲文明。</p> <p>2. 知荣辱、有道德。</p> <p>3. 弘扬法治精神，当好国家公民。</p> <p>4. 自觉依法律己，避免违法犯罪。</p> <p>5. 依法从事民事经济活动，维护公平正义。</p>	36	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试
3	心理健康与职业生涯	本课程把人生观教育、心理健康与职业生涯规划的内容融为一体，润物无声地灵活设置，让学生在自主阅读中感悟深刻的道理。	<p>1. 完善人生从这里开始</p> <p>2. 给自己一个承诺</p> <p>3. 为了自己的诺言，具备专业能力、解决问题的能力、社会适应能力、自我提升能力</p> <p>4. 态度决定一切，学会坚强自信地面对人生、冷静宽容地待人接物、诚实守信地对待他人、积极乐观地悦纳自己</p> <p>5. 健康，从“心理”开始</p> <p>6. 情绪，心灵的彩虹</p>	36	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
4	哲学与人生	本课程主要涉及辩证唯物部分，围绕人生道路展开，学生通过学习能探讨人生的课题，引导学生选择适合自己发展的人生道路，敢于行动，善于行动，增强学生自信自强的意识，坚定走好人生路。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持从客观实际出发，脚踏实地走好人生路。 2. 用辩证的观点看问题，树立积极的人生态度。 3. 坚持实践与认识的统一，提高人生发展的能力。 4. 顺应历史潮流，树立崇高的人生理想。 5. 在社会中发展自我，创造人生价值。 	36	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试
5	语文	现代文和浅显文言文阅读，文学作品欣赏，语言表达能力以及通知，信函，便条等基础应用文写作。加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 古诗词阅读与翻译 2. 语文综合实践活动 3. 文学常识 4. 课外古诗词诵读 5. 语文基础知识与应用 6. 语文学习方法 7. 表达与交流 8. 协作 	198	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试
7	数学	中职生数学拓展模块和基础模块，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，为升入高职院校打下坚实基础。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 集合 2. 不等式 3. 函数 4. 三角函数 5. 指数函数与对数函数 6. 直角与圆的方程 7. 简单几何体 8. 概率与统计初步 	180		形成性评价 + 纸质闭卷考试
8	英语	在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；提高英语能力，为	<ol style="list-style-type: none"> 1. Travel 2. Health and Fitness 3. Internship 4. Volunteer Work 5. Craftsmanship 	180	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论	形成性评价 +

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
		中职升入高职院校打下基础。	6. Invention and Innovation 7. Green Earth		法	纸质闭卷考试
9	信息技术(计算机应用基础)	Windows 基本操作, Word, Excel, 网络基础	1. 信息技术应用基础 2. 网络应用 3. 图文编辑 4. 数据处理 5. 程序设计入门 6. 数字媒体技术应用 7. 信息安全基础 8. 人工智能初步	144	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 ⁺ 纸质闭卷考试
10	体育与健康	体能, 体质锻炼与保健知识	体能, 体质锻炼与保健知识	180	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 ⁺ 纸质闭卷考试

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
11	中国历史	中国古代史和近现代历史文化知识，掌握历史上发生的重大事件，新中国成立后，中国发生的巨大变化，将个人爱国情怀融入国家历史。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 史前时期与先秦历史 2. 秦汉时期大一统格局的建立与巩固 3. 三国两晋南北朝的政权分立与民族交融 4. 隋唐时期的繁荣与开放 5. 宋元时期民族关系与社会经济文化的新发展 6. 明清时期统一的多民族国家的巩固及潜伏的危机 7. 明清时期的民族危机与救亡运动 8. 辛亥革命、新民主主义革命 9. 中华民族的抗日战争 10. 人民解放战争 11. 新中国的成立和发展 12. 改革开放与建设中国特色社会主义 	72	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试
12	艺术	素质教育为公共艺术课，包含书法、美术、音乐等提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正确认识自己 2. 接纳自己，拓展人生高度 3. 四位能力训练 4. 解决问题能力训练 5. 服务能力训练 6. 创业能力训练 	36	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价 + 纸质闭卷考试

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
13	劳动教育	培养学生具备热爱劳动的精神。	1. 全面构建新时代职业院校劳动教育体系 2. 劳动教育织好中职学校美好梦想 3. 新时代中职生的劳动价值观 4. 纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行 5. 垃圾分类 6. 积极投身新时代文明实践志愿服务 7. 积极参加社会实践 8. 感恩参与勤工助学 9. 义务劳动	90	讲授法、情景教学法、案例教学法、小组讨论法	形成性评价+纸质闭卷考试

2.专业课

(1) 专业基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
1	礼仪（旅游职业礼仪与交往）	(1)能形成良好的职业意识 (2)能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质 (3)能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力	(1) 礼仪概述 (2) 旅游服务意识塑造 (3) 职业形象塑造 (4) 服务礼仪养成 (5) 服务岗位接待礼仪 (6) 宗教礼仪 (7) 民族礼仪 (8) 涉外礼仪	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
2	普通话	提高学生运用普通话进行交际的能力和水平。让学生达到普通话二级乙等水平。	1. 普通话基础。 2. 单音节字词朗读测试。 3. 多音节字词朗读测试。 4. 朗读短文测试。 5. 说话测试。	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。

3	旅游基础知识	<p>(1)能灵活运用历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识,并掌握典型景观的讲解</p> <p>(2)能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识,做好带团工作中游客购物环节的服务</p> <p>(3)能掌握中国主要菜肴(如八大菜系)的知识,在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮</p>	<p>(1)中国历史概述</p> <p>(2)中国的年节民俗</p> <p>(3)中国自然景观</p> <p>(4)中国四大宗教</p> <p>(5)中国的古代建筑</p> <p>(6)中国古典园林</p> <p>(7)现代建筑和主题公园</p> <p>(8)中国旅游文学知识</p> <p>(9)其他基础知识</p>	54	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
4	饭店管理	熟悉饭店服务各部门具体职责,了解饭店和旅行社之间的紧密关系,掌握饭店服务人员应具备的职业素养。	<p>1. 旅游饭店概述</p> <p>2. 饭店建筑与设备</p> <p>3. 饭店管理的基础理论与基本方法</p> <p>4. 现代饭店集团</p> <p>5. 饭店产品的管理与创新</p> <p>6. 饭店服务的质量管理</p> <p>7. 饭店人力资源的开发与管理</p> <p>8. 计算机在饭店管理中的应用</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
5	旅游政策法规	<p>(1)能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识</p> <p>(2)能运用旅游法的知识,分析和解决旅游接待中出现的实际问题</p> <p>(3)能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策</p>	<p>(1)法的基础知识</p> <p>(2)合同法律制度</p> <p>(3)消费者权益保护法律制度</p> <p>(4)旅行社管理法规制度</p> <p>(5)导游人员管理法规制度</p> <p>(6)旅游饭店管理法规制度</p> <p>(7)旅游安全管理法规制度</p> <p>(8)旅游出入境管理法律、法规制度</p> <p>(9)旅游法</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+纸质闭卷考试。
6	客源概况	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、旅游业等相关知识,学会在服务中心尊重客源地的风俗习惯。	绪论、中国港澳台地区、亚洲、欧洲、北美洲、大洋洲的主要旅游客源地	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、	形成性评价+纸质闭卷考试。

					小组讨论法	
7	旅游概论	<p>(1)能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象</p> <p>(2)能结合当地旅游业发展状况,对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析</p> <p>(3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分</p> <p>(4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位</p> <p>《旅游概论》是对口升学考试旅游类应知应会部分考试内容重要组成部分。开设课时多于其他课。</p>	<p>(1)旅游的产生及其科学概念</p> <p>(2)旅游的本质、属性与特征</p> <p>(3)旅游的发展历程及其时代特征</p> <p>(4)旅游活动的构成要素</p> <p>(5)旅游业的构成</p> <p>(6)旅游市场</p> <p>(7)旅游与旅游业的影响和作用</p> <p>(8)旅游与旅游业的发展前景</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+纸质闭卷考试。
8	旅游心理学	<p>(1)能运用心理学基础知识,简单分析心理学现象</p> <p>(2)能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养</p> <p>(3)能运用所学知识预测客人的心理需求</p>	<p>(1)如何对旅游者进行鉴别辨色</p> <p>(2)培养良好的旅游服务心理素质</p> <p>(3)旅游者的兴趣、需要及动机</p> <p>(4)旅游者的个性</p> <p>(5)旅游业员工的心理保健</p> <p>(6)旅游服务心理</p> <p>(7)旅游投诉心理</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+纸质闭卷考试。
9	中国旅游地理	<p>(1)能熟练掌握中国地图,了解各种区域划分的方法</p> <p>(2)能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况</p> <p>(3)能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色</p> <p>(4)能学会看地图、用地图</p>	<p>(1)地图的认识</p> <p>(2)旅游地理区划</p> <p>(3)黄河中下游旅游区</p> <p>(4)长江中下游旅游区</p> <p>(5)东南沿海旅游区</p> <p>(6)西南旅游区</p> <p>(7)青藏旅游区</p> <p>(8)西北内陆旅游区</p> <p>(9)东北旅游区</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+纸质闭卷考试。
10	中国饮食文化	对中国传统饮食文化有一定的掌握,我国南北饮食文化的差异能用自己的语言阐述。	<p>饮食源流</p> <p>中国烹饪原料与技术文化</p> <p>中国饮食风味流派</p> <p>中国酒茶文化</p> <p>中国的食制、食礼与食俗</p> <p>中国饮食审美</p>	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、	形成性评价+纸质闭卷考试。

			食与养生、哲学、政治、语言		小组讨论法	
--	--	--	---------------	--	-------	--

(2) 专业核心课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
1	餐饮服务与管理	<p>掌握餐饮服务与管理的相关基本知识,了解餐饮业,具备餐饮服务技能,对中餐服务、西餐服务、宴会服务和酒吧服务具有一定的理论基础和实践操作技能。《餐饮服务与管理》是对口升学考试旅游类应知应会部分考试内容重要组成部分。开设课时多于其他课。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识餐饮 2. 餐饮服务技能 3. 中餐服务 4. 西餐服务 5. 宴会服务 6. 酒吧服务 7. 菜单设计 8. 餐饮人力资源管理 9. 餐饮服务质量和安全管理 	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
2	导游实务	<ol style="list-style-type: none"> (1)掌握导游工作(全陪、地陪)程序 (2)能根据游客的特点进行导游讲解服务 (3)具备有良好的职业道德与法制意识 (4)能具备一定的才艺,具有能活跃团队气氛的能力 	<ol style="list-style-type: none"> (1)导游服务程序与内容 (2)导游讲解服务 (3)旅游故障及其处理 (4)旅游者个别要求及其应对 (5)导游服务水平的提高 (6)旅行社、饭店与旅行常识 	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
3	旅游情境英语	<ol style="list-style-type: none"> (1)能熟悉饭店英语,了解餐厅、前厅、房务等英语常用词汇和情景会话,并灵活运用 (2)能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话,并灵活运用 (3)能熟悉旅游观光英语,掌握著名景点的英文名称和情景对话,灵活运用 (4)能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话,并灵活运用 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 饭店英语 (2) 在机场、飞机上 (3) 旅游观光 (4) 购物 (5) 在银行、邮局 	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。

4	旅游市场营销	能具备一定的市场分析能力,通过学习增强学生沟通交往能力。了解市场发展规律和变化,能具备一定判断市场变化能力。通过学生学习,认识到市场营销对生活的影响。	市场营销与旅游市场营销 旅游市场分析 旅游市场调研与预测 旅游市场细分及市场定位 旅游产品定位策略 旅游产品营销渠道策略 旅游产品的促销 旅游市场营销管理	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。
5	旅游电子商务	了解旅游电子商务发展历史,了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合;能进行网络旅游产品信息的收集,提升学生素养。	1. 网络与电子商务 2. 电子商务基础 3. 电子营销与信息发布 4. 网络对旅游业的影响 5. 案例研究:旅行社的过去、现在和未来。	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试+纸质闭卷考试。

(3) 专业技能课

序号	课程名称	课程目标	课程内容	参考学时	主要教学方法	考核方式
1	导游讲解实训课	掌握导游讲解技巧和讲解方法,熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤,能熟练地用标准讲解能力进行四川省6个以上景区景点讲解。	1. 导游讲解技巧 2. 导游讲解语言要求 3. 导游讲解时机 4. 紧急事件处理方式	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试
2	餐饮服务实训课	能熟练掌握中西餐摆台技巧和中西餐服务方式,按照标准进行餐厅服务技能的操作。记性规范的宴会预定与服务,具有较好的实践能力。	1. 托盘 2. 餐巾折花 3. 斟酒 4. 中西餐宴会摆台 5. 中西餐零点服务 6. 综合测试	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试
3	客房服务实训课	能识别常见客房类型、客用设备及用品;能按照规范流程和标准完成中式铺床操作及客房清扫。	1. 中式铺床训练 2. 对客服务用语 3. 客房的服务与管理	18	项目教学法、讲授法、情景教学	形成性评价+技能考试

					法、任务导向法、小组讨论法	
4	茶艺	具有一定鉴别茶叶的基础,了解茶的相关基础理论知识,熟练掌握乌龙茶、绿茶等茶艺表演操作,具备一定的职业素养。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 初识茶文化 2. 茶叶知识 3. 茶具知识 4. 评茶与泡茶 5. 各种茶的冲泡技巧 	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试
5	面试技巧	通过讲解、示范要求学生掌握模拟面试的基本程序、方法和技巧,熟悉单招考试面试和过程的所有环节。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学生自我介绍 2. 面试基本流程 3. 面试方法 4. 回答问题的技巧 	18	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试
6	形体训练	掌握形体训练的基础知识、基本技能和方法,培养学生的音乐感受与动作协调的能力;提高学生形体的美感和相应的文化艺术修养;	<ol style="list-style-type: none"> 5. 形体训练的基本知识 6. 形体训练中专项身体素质练习 7. 形体训练中的综合舞姿练习 8. 形体训练中的器械练习 9. 服务姿态训练与气质塑造 	36	项目教学法、讲授法、情景教学法、任务导向法、小组讨论法	形成性评价+技能考试

3.素养拓展课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	综合素质训练	校内综合实训是为强化岗位服务技能,进一步提升专业知识与技能的综合应用能力的一种训练形式。学生通过实训强化旅游服务与管理专业是综合性专业的认知,为高三下单招高考结束后跟岗实习打下坚实基础。	36
2	心理健康教育	开展青春期心理、生理健康教育,建立心理咨询中心,疏通学校、家庭心理健康渠道,促使学生健康发展。	18

4.跟岗实习——综合实训

项目		跟岗实训	组织管理	安全保障	成绩考核
1	跟岗实训目的	跟岗实习可在专业对口用人单位主要使对客户服务岗位和基础管理岗位进行实习，实习岗位涵盖餐饮、前厅、客房、旅行社实习生、景区讲解员等等。学生参与在实习岗位的工作计划安排、服务接待、业务开展，让学生熟练掌握各项操作技能。通过岗位实习，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社、景区、酒店等相关岗位的工作内容，感受企业文化、树立爱岗敬业精神，培养学生服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。	企业管理，学校驻企业实习指导教师协助管理	学校安全管理，企业帮学生购买实习责任险，并对学生实习期间安全负有保障责任。	学生自评+学校评定+企业评定
2	实习内容	前厅服务，餐饮服务，客房服务，旅行社实习导游、旅行社接待工作人员			
3	实习时间	高三单招结束后			
4	实习地点	xxx 酒店、xxxx 旅行社等			

七、教学进程总体安排表

(一) 教学周数安排

学制为三年，共 6 个学期，具体安排如下：

第一学期：教学运行周数 18 周（含机动、考核），军训和入学教育 8 月 20 开始；

第二学期：教学运行周数 17 周（含机动、考核）认知实习 1 周；

第三学期：教学运行周数 18 周（含机动、考核）；

第四学期：教学运行周数 18 周（含机动、考核）认知实习 1 周；

第五学期：校内教学运行周数 18 周（含机动、考核）

第六学期：校内教学运行周数 6 周，3 月 31 日单招结束后，跟岗实习三个月开展综合实训。

(二) 课程及教学进程安排表

旅游服务与管理课程及教学进程安排表														
课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	计划课时数			学期及周课时安排（周课时*学周）						教学负责部门	
				合计	理论	实践	第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期		
					教学	教学								
公共基础课	必修	kc-56 044-s z-01	中国特色社 会主义	36	36		2						思政 教研组	
	必修	kc-56 044-s z-02	心理健康与 职业生涯	36	36			2					思政 教研组	
	必修	kc-56 044-s z-03	职业道德与 法治	36	36				2				思政 教研组	
	必修	kc-56 044-s z-04	哲学与人生	36	36					2			思政 教研组	
	必修	kc-56 044-y w	语文	198	198		3	3	3	2			语文 教研组	
	必修	kc-56 044-s x	数学	180	180		3	3	2	2				数学 教研组
		kc-56 044-y y	英语	144	144		2	2	2	2				英语 教研组
	必修	73070 1-10	信息技术	144	144		4	4						计算 机教 研组
		kc-56 044-t y	体育与健康	180	180		2	2	2	2	2			体育 教研 组
		kc-56 044-1 s	中国历史	72	72		2	2						思政 教研 组

		kc-56 044-s z	艺术	36	36		1	1					旅游 教研组	
		kc-56 044-a njk	劳动教育	90	90		1	1	1	1	1		班主 任	
		小计					2 0	2 0	1 2	1 1	3			
		公共基础课合计		1188	118 8									
专业 课	专业 基础 课	必修	70010 7-01	礼仪	36	24	12	2					旅游 教研组	
		必修	74010 1-01	中国旅游地 理	54	54			3					旅游 教研组
			70010 7-03	普通话	36	30	6	2						旅游 教研组
		必修	74010 1-08	旅游基础知 识	54	54		3						旅游 教研组
		必修	74010 1-09	饭店服务与 管理	36	36			2					旅游 教研组
		必修	74010 1-07	旅游政策与 法规	36	36				2				旅游 教研组
		必修	74010 1-02	旅游客源地 概况	36	36			2					旅游 教研组
		必修	74010 1-05	旅游概论	36	36		2						旅游 教研 室
		必修	74010 1-03	饭店服务心 理学	36	36				2				旅游 教研 组
		必修	74010 4-01	中国饮食文 化	36	36					2			旅游 教研 组
				小计										

专业核心课	必修	74010 1-10	导游实务	36	18	18		2					旅游教研组	
	必修	74010 1-06	餐饮服务与管理	36	18	18			2				旅游教研组	
	必修	74010 1-04	旅游市场营销	36	20	16			2					
	必修	74010 1-11	旅游情景英语	36	20	16					2		旅游教研组	
	必修	74010 1-12	旅游电子商务	36	20	16			2				旅游教研组	
	小计													旅游教研组
	专业技能课	必修	74010 1-13	导游讲解实训课	36	10	26				2			旅游教研组
		必修	74010 1-14	餐饮服务实训课	36	10	26					2		旅游教研组
		必修	74010 1-15	客房服务实训课	18	6	12				1			旅游教研组
		必修	74010 4-02	茶艺	36	10	26					2		旅游教研组
		必修	70010 7-02	面试技巧	18		18						1	旅游教研组
		必修	74010 1-17	形体训练	36	10	26						2	旅游教研组
小计														
拓展课	必修		综合素质训练	36								2	旅游教研组	
			心理健康教育	18					1				旅游教研	

														组
		小计		810	520	23 6	9	9	9	9	9			
综合 实训		跟岗实习						认知 实习 一周		认知 实习 一周				学校 招就 处
		合计		1998			2 9	2 9	2 9	2 9	2 9			

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、教学质量管理等

（一）师资队伍

1.队伍结构

双师型教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2.专任教师

专任教师应具有理想信念、有扎实学识；具有餐饮管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，有企业实践经历。

3.兼任教师

兼任教师主要从本专业相关的行业企业聘任。具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神。具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验。具有中级及以上相关专业职称。能承担专业课程教学，实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需要的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1.教室基本条件

要配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施。

2.校内实训室基本要求

（1）中西餐厅服务实训室

中西餐厅实训室应配备中餐桌椅，西餐桌椅，服务工作台、中西餐具、接待服务台、多媒体教学设备，环境装修和布置与企业相同，用于中西餐服务相关课程的实训教学。

（2）3D 模拟导游实训室

3D 模拟导游实训室应配备有虚拟导游实训平台、三维模拟景点等主要软件系统，可以满足学生模拟导游技能训练，进行模拟导游，开展模拟讲解、带团技巧、全程陪同、地方陪同服务程序训练、景点导游讲解等专业技能训练的需要。

（3）茶艺实训室

茶艺实训室配备基本的茶具和各类茶样，通过各类茶样、茶具的展示，结合主要茶品的鉴别和沏泡训练，使学生熟悉茶文化的基础理论知识，学会茶艺、茶道、茶席设计、品茶、鉴茶、评茶等职业技能，全方位培养学生的综合素质及审美情趣。

（4）客房实训室

客房实训室应配置教学主控台及配套软件、投影仪或多媒体一体机、两种以上规格的床（2m×1.2m或2m×1.8m）及棉织品等，用于客房服务实训。

3.校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够完成旅游产品线路设计、销售、咨询，导游接待服务等实训活动；能够开展餐饮管理专业相关实训；实训设施齐全，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献以及数字教学资源等。

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2.图书文献配备基本要求

图书配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查阅。专业类图书文献主要包括：有关行业政策法规、职业标准、酒店管理、餐饮文化、导游实务、旅行社管理等实务操作类图书以及期刊杂志等。

3.数字教学资源配置要求

建设、配备与本专业相关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷，满足教学要求。

（四）教学方法

本专业教学遵循“能力本位、工学结合、校企合作、持续发展”的中职教育教学理念，采用“理实一体教学、校内仿真实训、校外跟岗实习、对口升学”的递进的形式组织教学。理实一体教学以专任教师为主、兼职教师为辅，运用“六步法”组织课堂教学；校内仿真实训由专任教师、兼职教师、实训指导教师共同完成，通

过分岗实训、混岗实训相结合的形式组织实训教学；校外跟岗实习以校外指导教师为主、校内指导教师为辅，通过生产、经营、管理一线跟岗实践组织教学。

（五）学习评价

教学评价包括诊断性评价，形成性评价和总结性评价。

1.诊断性评价。教学实施前，对学生所做的工作计划进行检查，调查学生已有的知识水平，能力发展情况以及学习上的特点，优点与不足之处，了解学生的学习准备状况以及影响学习的因素。根据工作过程系统化的思路设计学习领域、学习情景，选择教学内容、教学方法和教学组织形式，因材施教，顺利实施教学。

2.形成性评价。教学实施中，观察学生的学习方法和操作过程，发现学生在学习过程中存在的方法问题和操作偏差，寻找教学实施方案本身存在的不足。指导学生掌握正确的学习方法和学习技巧。及时调整教学组织实施方案。

3.总结性评价。教学实施后，评定学生的学习成绩，考核学生掌握知识技能的程度和能力水平，以及达到教学目标的程度。通过对毕业生的跟踪调查，就业单位意见反馈和社会评价，对专业标准的科学性、合理性、适应性和毕业生的质量以及教学组织的满意度进行考察，为修订新的专业标准和教学实施方案提供依据。

（六）质量管理

1. 学校应建立教学质量诊改和改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学，教学评价，实习实训，人才培养，方案更新，资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施过程监控，质量评价和持续改进，达到人才培养规格。

2. 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展教学质量诊断和改进，建立听课，评教等制度，建立实践性教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课，示范课等教学活动。

3. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况，在校学业水平，毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标情况。

4. 充分利用评价分析结果，有效改进专业教学水平提高，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）取得毕业证书条件

1. 完成国防教育和入学教育，考核合格。
2. 思想品德评价合格。
3. 修满专业人才培养方案所规定的全部课程且成绩合格。
4. 完成人才培养方案中规定的，认知实习、跟岗实习、综合实训学校、企业考核合格。

（二）考取相关职业资格证书

在校期间，考取相关的国家职业资格证书1门及以上，鼓励学生考取多项证书。

十、附录