

旅游服务与管理专业 人才培养方案

旅游服务与管理专业制定

人才培养方案审批情况

牵头 制定人		修订时间	
专业负责 人意见	专业负责人签字： 年 月 日		
专业建设 委员会审 查意见	专业建设委员会成员签字： 年 月 日		
校党总支 审批意见	党总支签章： 年 月 日		

前言

人才培养方案是培养专业人才的总体设计方案，是学校为实现教育目的和培养目标而要实施的一切活动及其安排的总体规划，具体规定了专业培养目标、课程内容、课程结构、所需教学条件以及实施教学和评价的建议。是学校教育思想和办学理念的集中体现，是保证教学质量、实现人才培养目标的重要文件。为了适应学校的快速发展和更高层次的办学目标，以学校全面推行学分制为核心的人才培养评价模式为目标，遵循《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》、教育部《旅游服务与管理专业教学标准》和《公共基础课程方案》、省教育厅《关于做好职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的通知》的原则制定，以对相关行业、企业及专业调研形成的《旅游服务与管理专业调研报告》为基础，在专业建设委员会的指导下，由专业骨干教师初步拟定，同时聘请校内外专家多次指导和反复修改，经过校务会会审，学校党总支审批，最终形成了《旅游服务与管理专业人才培养方案》。

《旅游服务与管理专业人才培养方案》采用了校企共育的培养模式，较好地处理了学校培养和企业需求的关系、理论学习和实践操作的关系，对师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、评价模式、质量管理等问题提出了原则性指导意见。在课程设置上以素质教育为指导，快乐学习为原则，减轻了学生负担，提高了学生学习兴趣，同时兼顾部分学生升学意愿，面向高职、本科院校培养合格的人才。

《旅游服务与管理专业人才培养方案》制订工作的完成是旅游专业广大师生共同努力的成果，是集体智慧的结晶，凝聚着许多专家、企业人员、教师和管理人员的心血。由于时间紧、任务重，以及学科专业的复杂性，培养方案难免存在一定的不足，还需要在实施中不断地总结完善。希望全体旅游专业师生紧跟时代步伐，更新教育思想、不断深化教学改革，突出专业特色，培养出一流的高素质、高服务意识人才的目标作出应有的贡献。

旅游服务与管理专业人才培养方案

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

3 年。

四、职业面向

表 1 旅游服务与管理专业职业面向

序号	对应职业岗位	职业资格（技能等级）证书举例	专业（技能）方向
1	餐厅服务员	餐厅服务员（五级、四级）	旅游服务
2	客房服务员	客房服务员（五级、四级）	旅游服务
3	前厅服务员	前厅服务员（五级、四级）	旅游服务
4	茶艺师	茶艺师资格证（五级、四级）	旅游服务
5	导游	导游资格证书	旅游服务
6	旅行社计调员	旅游计调师（四级）	旅游服务
7	景区讲解员	导游资格证书	旅游服务

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，主要面向旅游行业、企业，培养从事旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、高星级饭店、高档餐厅等工作的德智体美劳全面发展的技术技能人才和向高校输送合格生源。

(二) 培养规格

本专业毕业生在知识、素养和能力等方面应达到以下要求。

1. 思想政治和职业素质

(1) 爱党、爱国、爱中国特色社会主义、具备公民基本道德，践行社会主义核心价值观。

(2) 具有正确的人生观、价值观。

(3) 具备主动、热情、甘于奉献的服务意识。

(4) 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

(5) 具有安全生产意识，节约资源，倡导绿色消费。

2. 知识、技能和能力

(1) 知识

①掌握必备的政治法律知识、文化基础知识、艺术欣赏知识和体育与健康知识。

②掌握必须的旅游业知识，达到岗位服务要求。

③掌握语言表达相关知识，能使用标准普通话进行服务。

④掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

(2) 技能

①具备中式铺床、餐巾折花、中西餐宴会摆台、斟酒、迎宾、上菜、结账、收台等技能技巧。

②具备导游讲解，旅游产品组合、销售等技能技巧。

③能识别旅游企业各种产品，熟悉各部门分工。

④能参与旅游企业服务接待与运营，能娴熟地完成包括酒店、旅行社、旅游景区等企业服务项目的工作。

⑤掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

（3）能力

①具备合同、文本、信件、表格等文件的阅读、理解和写作能力。

②具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。

③具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

④能开展带团业务，能及时处理各类旅游突发事件。

⑤具备一定的创新创业意识和能力。

六、人才培养模式

为贯彻《国家职业教育改革实施方案》《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》文件精神，以学校人才培养模式改革指导意见为指导，结合我校旅游服务与管理专业学情和合作企业实际情况，确定了“校企共育”的培养模式，具体如下。

（一）校企深度融合，校企共建

校企共建校内外实训基地，学校依托企业的帮助，在校内建立与企业相仿的实训车间，为学生提供技能训练、教学实习、生产实习的场所。共建教学资源，按企业岗位职业能力要求，确定技能培养方向，以工作过程导向为引领，开发与技能方向相匹配的项目课程、模块课程，开发相应的教学资源。校企共建教师培训基地，互聘互用教师，共同打造专兼职教学团队。

（二）校企深度融合，校企共育

校企共同成立专业建设指导委员会，共同制定人才培养方案。校企共同制定各门课程标准、顶岗实习标准、毕业生标准等标准。校企共同参与招生、学生职业发展规划、就业指导，共同研究专业建设、教学管理、教学改革。校企共同参与学生教学和评价，在浦贰餐饮有限公司建立理实一体化教室，学生按教学计划安排，定期到公司学习、生产实习。公司选派技术骨干到校给学生上课、指导学生技能训练和生产实习，公司按企业员工要求，对学生生产实习进行管理、考核与评价。

（三）校企深度融合，校企共管

校企共同制定教学计划，统筹安排三年的教学、实践课时，制订教学实践管理办法，顶岗实习管理办法等方案，互派人员指导、管理、考核学生。

七、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课程、专业（技能）课程和选修课程都要注重引导学生立德成人、立志成才，树立正确世界观、人生观、价值观，坚定对马克思主义的信仰，坚定对社会主义和共产主义的信念，增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，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。本阶段重在提升政治素养，引导学生衷心拥护党的领导和我国社会主义制度，形成做社会主义建设者和接班人的政治认同。

(一) 公共基础课程

表2 公共基础课程

课程名称	课程描述（目标、内容、要求）	学时	学分	备注
中国特色社会主义	<p>目标：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。</p> <p>内容：了解中国特色社会主义的创立发展和完善；了解中国特色社会主义经济；了解中国特色社会主义政治；了解中国特色社会主义文化和了解中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，了解踏上新征程共圆中国梦的时代要求。</p> <p>要求：通过本部分内容的学习，学生能正确认识中国从站起来到富起来再到强起来的发展过程，坚决拥护中国共产党的领导，坚定“四个自信”，明确自己使命担当，以热爱祖国为立身之本，成才之基，在新时代健康成长、成才报国。</p>	36	2	必修 考试
思想政治	<p>目标：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，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>内容：确立符合时代要求的职业理想，认识专业学习和职业发展的重要性，养成良好的生活方式和健康的心理，制定职业生涯规划，学会和谐交往，快乐生活，掌握保护自我的方法，树立终身学习意识，放飞梦想，力争出彩。</p> <p>要求：了解心理健康、职业生涯的基本知识，形成适应时代的职业理想和职业发展规划，提高应对挫折与适应社会的能力，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。</p>	36	2	必修 考试
哲学与人生	<p>目标：阐明马克思主义哲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意义的意义；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，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p>内容：认识马克思主义哲学对人生发展的指导意义，学会辩证的看问题，走好人生路，学会明辨是非，不断提高认识事物的能力，培育和践行社会主义核心价值观。</p> <p>要求：掌握马克思主义哲学基本原理，实事求是，学会具体问题具体分析等方法，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观。</p>	36	2	必修 考试
职业道德与法治	<p>目标：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法制素养，对学生进行职业道德与法制教育。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，增强职业道德和法制意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p> <p>内容：了解道德特点与作用，了解中华民族优良道德传统，倡导共产主义道德，养成良好品行。践行职业道德基本规范，弘</p>	36	2	必修 考试

	<p>扬劳动精神；提升职业道德境界；知道建设发展中国特色社会主义法制内在要求；维护宪法和法律，增强遵纪守法意识，了解刑法、民法和民事和行政诉讼的基本程序，做守法好公民。</p> <p>要求：学生全面领悟社会主义道德法制的精髓，践行社会主义核心价值观，做守法公民。</p>			
语文	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养具有热爱祖国语言文字的思想情感，养成良好语文学习与运用习惯，掌握基本的语文学习方法，重视语言积累和感悟，接受优秀文化熏陶，能联系专业学习和职场生活学语文、用语文的合格学生。</p> <p>内容：语感与语言习得；中外文学作品选读；实用性阅读与交流，古代诗文阅读；中国革命传统作品阅读；社会主义现代化文化作品选读；跨媒介阅读与交流；劳动精神工匠精神作品研读；应用文写作交流；科普作品阅读；微写作；思辨性阅读；古代科技著述阅读等。</p> <p>要求：强化语言认知与积累，语言表达与交流，发展思维能力，提升思维品质，提升发现美、体验美的能力，提高语言文字的表达效果与美感程度，传承中华优秀传统文化，关注参与当代文化。学会表达、学会欣赏、学会评价、塑造健全人格。</p>	306	12	必修 考试
数学	<p>目标：落实立德树人的根本任务，在义务教育基础上，使学生具备一定的从数学角度发现和提出问题能力运用数学知识和方法解决问题的能力。增强数学学习兴趣和信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和工匠精神。使学生初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。</p> <p>内容：包括集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、直线与圆的方程、简单几何体、概率与统计初步、充要条件、三角计算、数列、向量、圆锥曲线、立体几何、复数、排列组合、随机变量及其分布、统计、数学建模专题、数学与信息技术专题、数学工具专题等。要求落实立德树人，聚焦核心素养；突出主体地位，改进教学方式；体现职教特色，注重实践应用；利用信息技术，提高教学效果。</p> <p>要求：学生掌握基本的数学知识，具备基本的运算能力、逻辑推理能力、数据分析能力，直观想象能力等数学核心素养。</p>	252	10	必修 考试
英语	<p>目标：落实立德树人的根本任务，形成正确的价值观，具备听、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，帮助学生形成学习策略，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。</p> <p>内容：基个人信息、亲友、友谊、家庭活动、校园活动、老师与学生、文明礼貌、饮食、购物、天气、广告、运动、电影、兴趣爱好、健身、安全、旅游、交通、问路、职业、求职、中外节日、校园设施、服装、游戏、疾病、预定等教学内容。</p> <p>要求：能用英语进行日常生活必须的基本交流。</p>	252	10	必修 考试
历史	<p>目标：是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。</p> <p>内容：包含中国古代史、中国近代史、中国现代史，从史前到中国特色社会主义新时代；还有世界古代史、世界近代史和世界现代史，历史上著名的工匠等内容。</p> <p>要求：注重体现和弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，使学生通过学习认识中国历史与文化的发展，增</p>	72	4	必修 考试

	强文化自信。要借鉴世界文明成果，帮助学生开拓国际视野，形成人类命运共同体意识。			
体育与健康	<p>目标：落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过本课程是学习，喜爱并积极参与体育运动，学会锻炼身体的方法，体会运动乐趣，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。发扬体育精神，增强责任意识、团队意识和竞争意识、规则意识，增强体质、健全人格、锻炼意志。</p> <p>内容：包括健康生活方式、运动安全、各项体育比赛规则和常识、传染病预防、科学膳食和营养；短跑、接力跑、跳远、跳高、实心球投掷、铅球；队形队列、垫上技巧、支撑、仰卧起坐；篮球、排球、足球等。</p> <p>要求：全面达到中学生体质健康测试的各项标准，具有较高的健康意识和公共卫生健康意识，具备胜任岗位的身体素质和吃苦耐劳、团结进取的精神品质。</p>	180	10	必修 考试
信息技术	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力，为学习其它专业课程作铺垫。</p> <p>内容：本课程主要掌握计算机系统基础知识、网络基础知识应用、常用工具软件应用和计算机操作的基本技能，熟练使用计算机操作系统，介绍 Microsoft 的 Office 系列软件，学生熟练掌握办公自动化软件的使用、信息处理和文字录入等技能，为以后的学习打下基础。另外，此学科是对口高职升学的必考科目之一，也是学生考取职业资格证书的方向之一。</p> <p>要求：通过该课程学习，学生具备信息意识、计算思维、数字化学习与创新、信息社会责任等基本能力。</p>	72	4	必修 考试
艺术（音乐、美术）	<p>目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。</p> <p>内容：美术课程主要讲授绘图、色彩等基础知识。使学生通过本课程的学习具有一定的绘图基础、美术修养和审美观，为后续网页设计、动画设计、平面设计奠定基础。音乐课程主要通过让学生参与音乐学习、鉴赏音乐作品、实践音乐活动的方式，培养学生的音乐作品赏析和音乐实践能力。</p> <p>要求：能知道不同艺术门类的主要表现形式和特点，整体感知艺术要素和艺术表现基本特征，具有基本的审美能力。</p>	72	4	必修 考查
劳动专题教育	<p>目标：落实立德树人的根本任务，在义务教育基础上，帮助学生树立学生正确的劳动观点，使他们懂得劳动的伟大意义。</p> <p>内容：了解生产发展的历史，是劳动人民创造的历史；懂得辛勤的劳动是建设社会主义和共产主义的根本保证；劳动是公民的神圣义务和权利；懂得轻视体力劳动和体力劳动者，是数千年来剥削阶级思想残余；懂得把脑力劳动同体力劳动相结合的重要意义。</p> <p>要求：通过该课程学习，学生树立正确的劳动观，积极参与学校、家庭的各种力所能及的劳动，认识劳动的重要性，树立劳动光荣的认识。</p>	36	2	必修 考查
市场营销	<p>目标：落实立德树人的根本任务，了解企业的营销活动及行为，研究产品、服务、价值的创造和交换、消费者需求、市场环境和市场变化以及产品流通过程的运行机制等问题。</p> <p>内容：市场营销宏观环境分析、消费者行为研究、市场调查、产品定价、产品营销渠道、促销、市场营销管理和控制信息</p>	36	2	选修 考试

	<p>系统。</p> <p>要求：培养初步的分析和解决市场营销管理问题的实践能力，包括市场营销知识应用能力、市场营销决策能力和市场营销创新能力，更好地服务于社会主义市场经济建设，服务个人职业生涯发展。</p>			
中华传统文化	<p>目标：落实立德树人的根本任务，认识中国国情，对中华优秀传统文化产生浓厚兴趣，建立文化自信。</p> <p>内容：从哲学、道德、宗教、书画、诗歌、中医、武术、建筑等多个方面展现中华优秀传统文化的文化精粹。</p> <p>要求：通过此课程的学习，学生进一步了解中华优秀传统文化的精髓，产生文化认同思想，自觉传承和发扬传统文化。</p>	18	1	必选 考查
职业素养	<p>目标：落实立德树人的根本任务，学生正确认识职业、遵守职业精神的要求。</p> <p>内容：本课程从职业价值观、职场道德、职场礼仪、职场沟通、职场协作、时间管理等方面提升学生职业能力，养成良好的职业道德。</p> <p>要求：通过该课程的学习，学生具备现代企业对员工的基本素质要求，如敬业、诚信、务实、表达、协作、主动、坚持、自控、创新等素质。</p>	18	1	选修 考查

注：思政、语文、历史、数学、英语、体育与健康、艺术、信息技术、劳动专题教育等 9 门课程为公共必修课程；中华传统文化为公共必选课程，可利用晨诵和夜唱活动作为载体开设。

（二）专业核心课程

表 3 专业核心课程

课程名称	课程描述（目标、内容、要求）	学时	学分	备注
中国旅游地理	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要的旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为旅游者推荐跨地区旅游线路产品。</p> <p>要求：通过该课程的学习，学生具备较全面的旅游地理知识，能够对旅游资源进行组合和分类，掌握科学的分析方法和精益求精的工匠精神。</p>	144	8	必修 考试
餐饮服务与管理	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；能辨别餐饮用具的种类及用途，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订与服务；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。</p> <p>要求：通过该课程的学习，学生具备较全面餐饮服务与管理知识，具备餐饮产品推销能力，餐饮服务质量管理能力，餐饮服务过程中的应变能力以及消费心理能力。</p>	216	12	必修 考试

导游基础知识	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握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。</p> <p>要求：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，掌握其中的历史进程、民族风情，使其对导游人员业务素质要求有一定基本认识，以提高学生的导游讲解水平和应变能力。</p>	36	2	必修 考试
旅游职业礼仪与交往	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握外在形象礼仪、服务语言礼仪和饭店服务礼仪知识；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，展现良好的饭店员工形象；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，在对客服务和沟通中能从容应对、提高效率。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生掌握旅游业从业人员服务礼仪，能理解旅游业从业人员的基本礼仪，能熟练地运用规范礼仪服务，能够掌握人际交往中的沟通技巧，并能掌握旅游业中的使用沟通艺术。</p>	36	2	必修 考试
旅游服务心理学	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：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，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。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生能够运用心理学知识分析旅游者的旅游行为和消费心理，掌握旅游心理动机和成因和类型。</p>	72	4	必修 考试
导游实务	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：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；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。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生掌握导游服务规范和服务质量标准，具有基本的独立处理问题的能力。</p>	72	4	必修 考试
旅游概论	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、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，能在工作中运用相关知识进行服务、管理行业决策。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生掌握旅游基础知识，具备一定的旅游产品的分析能力，具备一定的旅游业发展状况分析能力。</p>	108	6	必修 考试
旅游政策与法规	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、旅行社、饭店、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坚实基础。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生掌握和运用旅游业相关的政策、法律、法规、规章的能力。</p>	36	2	必修 考试

(三) 专业（技能）课程

表 4 专业（技能）课程

课程名称	课程描述（目标、内容、要求）	学时	学分	备注
普通话	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：培养与提高学生普通话口语能力，提高学生职业语言素养，促进学生在现代教育中“教育底蕴、服务认知”的提升的任务，通过学习、训练，将使使学生能够用标准或比较标准的普通话进行口语交际，有效地服务于旅游行业的发展。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备较强的语言表达和交往能力，能够运用规范的服务语言为客人提供优质的服务。</p>	36	2	必修 考查
客房实训	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握这种现为绝大多数星级酒店所采用的做床方法。同时，要求学生通过实际操作，能够对这种做床方法提出一些建设性的铺床改进意见，使之成为一种更科学、人性化铺床方法。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生能够掌握酒店客房卫生管理、客房设备用品管理、客房服务方法等知识和能力。</p>	72	4	必修 考查
模拟导游	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、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，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备按照导游服务程序完成旅游接待计划的能力，具备根据服务对象提供导游讲解服务的能力，具备妥善处理各类突发事件的能力。</p>	72	4	必修 考试
旅游情景英语	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在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。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备一定的阅读和理解相关英文资料的能力，能在旅游接待中熟练运用规范的英语服务用语。</p>	36	2	必修 考试

(四) 选修课程

表 5 选修课程

课程名称	课程描述（目标、内容、要求）	学时	学分	备注
化妆	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰；能按要求完成</p>	72	4	选修 考查

	<p>生活妆、旅游职业妆的整体造型。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备仪容仪表修饰能力，具备局部化妆和矫正技巧，具备对修饰美的欣赏能力。</p>			
茶艺	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：了解中国茶文化，体会中国茶文化博大精深，给学生艺术的熏陶和美的享受。掌握茶艺服务规程，熟练进行六大茶类（绿茶、红茶、黄茶、青茶、黑茶、白茶）的冲泡。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备茶叶相关理论知识，具备六大类茶冲泡技巧及服务能力。</p>	72	4	选修考查
前厅服务与管理	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：能辨别并正确使用前厅设施设备和表单；能描述预订服务、礼宾服务、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；能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅部门的工作要求。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备对有预订客人和无预订客人、散客和团队客人提供不同接待服务的能力，能熟练使用前厅对客服务用语，具备准确的向客人介绍并销售客房及酒店其他产品的能力。</p>	90	5	选修考试
菜点酒水知识	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握中国菜、外国菜、中西点心、创新菜点、饮料概述、蒸馏酒、发酵酒、配制酒等内容。通过对饮食的起源与发展和各种菜点、酒水的特点的学习，了解中西方饮食文化的差异，达到提高学生旅游素养的目的。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生具备熟练地为客人提供中西餐菜肴服务和酒水服务的能力。</p>	72	4	选修考试
点菜服务技艺	<p>目标：落实立德树人的根本任务，培养学生良好的职业意识和振兴旅游业的志向和情怀，培养学生爱国主义情怀和对旅游业的热爱。</p> <p>内容：掌握相关的菜肴基础知识，熟悉点菜的基本程序和方法，掌握为客人进行点菜服务的技能技巧。</p> <p>要求：通过该课程的学习，使学生掌握相关的菜肴基础知识，掌握客人的消费心理，具备根据客人的消费需求为客人进行相应的点菜服务能力。</p>	72	4	选修考查

八、教学进程表

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，第一学年周学时为 31 学时，第二学年和第三学年周学时为 30 学时，3 年总教学周数为 120 周（含顶岗实习、法定假、军训、毕业考核），其中顶岗实习 18 周，军训 1 周，机动 2 周/期（含考试、节假日），实际上课时间为 90 周，顶岗实习（含毕业设计）600 学时，总学时为 3336 学时。

公共课为 1422 学时占总学时的 42.63%，专业技能课学时(含顶岗实习)为 1914 学时占总学时的 57.37%，选修课时为 378 学时占总学时 11.33%，对升学有意愿的学生，采取分类教学，适当增加语文、数学、英语课时，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际安排实习时间。教学安排建议见表 6。

表 6 教学安排建议

项目 学期	入学教育及军训 (周)	教学时间(周)			顶岗实习	毕业设计及考核
		课程教学周数	机动(含考试、节假日)	小计		
第一学期	1	18	2	20		
第二学期		18	2	20		
第三学期		18	2	20		
第四学期		18	2	20		
第五学期		18	2	20		
第六学期				20	18	2
合计(周)	1	90	10	120	18	2

说明：第一学期新生提前 1 周入学。

表 7 旅游服务与管理专业课程教学进程

课程类别	课程编码	课程名称	学分	总学时	各学期学时分配											
					1		2		3		4		5		6	
					课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分
公共基础课	必修课	000001	思想政治	8	144	2	2	2	2	2	2	2	2			
		000002	语文	12	306	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	
		000003	数学	10	252	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
		000004	英语	10	252	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
		000005	历史	4	72	2	2	2	2							
		000006	体育与健康	10	180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		000007	信息技术	4	72	2	2	2	2							
		000008	音乐	2	36	1	1	1	1							
		000009	美术	2	36	1	1	1	1							
		000010	劳动专题教育	2	36	1	1	1	1							
	选修课	000012	市场营销	2	36					1	1	1	1			
专业技能课	专业核心课	020101	中国旅游地理	8	144	2	2	2	2	2	2	2				
		020102	餐饮服务与管理	12	216	3	3	3	3	3	3	3	3			
		020103	导游基础知识	2	36	2	2									
		020104	旅游职业礼仪与交往	2	36			2	2							
		020105	旅游服务心理学	4	72					2	2	2	2			
		020106	导游实务	4	72					2	2	2	2			
		020107	旅游概论	6	108					3	3	3	3			
		020108	旅游政策与法规	2	36									2	2	
	专业(技能)课	020109	普通话	2	36	1	1	1	1							
		020110	客房实训	4	72					2	2	2	2			
		020111	模拟导游	4	72									4	4	
		020112	旅游情景英语	2	36									2	2	
		020308	化妆	4	72					2	2	2	2			
	选修课	020113	茶艺	4	72									4	4	
		020114	前厅服务与管理	5	90									5	5	
020115		菜点酒水知识	4	72					2	2	2	2				
020119		点菜服务技艺	4	72									4	4		
			顶岗实习	20	600										√	
每周课时						31	31	30	30	30	30	30	30			
合计					3336	558	558	540	540	540	540	540	600			

九、实施保障

(一) 师资队伍

根据近三年在校生人数以及未来招生规模，按照师资比不低于1:20计算，需专任教师20人，其中公共基础课教师10人，专业教师10人（其中专任教师8人，兼职教师2人）。现有专任教师6人，拟聘专业教师2人，兼职教师2人。培养专业带头人2人，骨干教师4人，双师型教师比例达到70%。

1. 专业教师

表8 专任教师素质要求

类型	素质要求	数量
公共基础课	具备中等职业学校教师资格证或普高教师资格证，能胜任旅游专业公共基础课教学，具有一定的教育科研能力。	10
专业带头人	能独立完成2门以上的专业课教学，具有副高级及以上专业技术职务或本专业相关工种高级（含）以上职业资格证书，熟悉旅游及相关产业发展的整体情况和行业对技能型人才的需求，能独立制订专业人才培养方案、专业教学计划、专业建设方案等方案计划，具备较强的教育科研、理实一体化教学能力、指导和培养骨干教师的能力，具有3年以上企业实践经验。	2
骨干教师	能独立完成1-2门专业课教学，具有中级以上专业技术职务，能在专业带头人的指导下制订专业人才培养方案、专业教学计划、专业建设方案等方案计划，具备较强的教育科研、理实一体化教学、指导和培养专业教师的能力，具有3年以上企业实践经验。	4
专业教师	能独立完成1-2门专业课教学，达到中等职业学校专业教师的要求，具有一定的教育科研、理实一体化教学能力，具有3年以上企业实践经验。	
新聘教师	旅游专业本科及以上学历，能胜任旅游专业课教学，具有3年以上企业工作经验。	2
合计		18

2. 兼职教师

表9 兼职教师素质要求

类型	素质要求	数量
兼职教师	具有一定的教学经验，能独立完成 1-2 门专业课教学，具备高级及以上职业资格证书或中级以上专业技术职称，具备指导学生相关技能训练的能力。	2
合计		2

(二) 教学设施

1. 校内实训基地基本要求

根据国家规定及未来三年平均在校生规模，校内实训基地建筑面积不低于 1000 平方米，实训工位不少于 280 个。我校在现有实训室的基础上，完善并建设理论教学与实践教学为一体的一站式仿真型实训基地。主要实训室见表 10。

表 10 校内实训基地教学设施要求

序号	名称	主要设备仪器配置	主要实训内容	工位数	数量
1	前厅实训室	多媒体设备 1 套 总台柜台 1 个 计算机 3 台 显示电话机 2 部 酒店运行软件系统 1 套 复印机 1 台 打印机 1 台 行李车 2 台 验钞机 1 台 世界时钟 1 套 传真机 1 台 贵重物品保险箱 1 个 办公桌 1 张 扶手椅 1 把 沙发茶几 1 套 计算器 2 个 各部门账本 适量 各类消耗品 适量 外币样本 5 套	1. 前台接待服务技能实训 2. 礼宾服务技能实训 3. 行李服务技能实训 4. 房务预订、入住、退房登记等技能实训 5. 酒店突发事件处理实训 6. 结账收银服务技能实训	40 (分组实训)	1
2	客房中式铺床实训室	多媒体设备 1 套 床架连床垫 12 套 床单 24 张 被套 24 张 被芯 14 个	1. 中式铺床技能实训 2. 床上卫生清洁打扫实训 3. 开夜床技能实训	40 (分组实训)	1

序号	名称	主要设备仪器配置	主要实训内容	工位数	数量
		枕套 36 个 枕芯 26 个			
3	餐饮实训室 (中餐)	多媒体设备 1 套 电子点菜系统 2 套 大圆桌 8 张 中式餐椅 80 张 工作台 8 张 吧台 1 个 转盘 8 个 托盘 60 只 重托盘 20 只 消毒柜 1 台 口布 80 张 餐具 90 套 桌布 10 张 装饰布 10 张 小毛巾 90 张 点菜单 8 个 桌号牌 8 个 茶壶 20 个 消耗品若干	1. 中餐零点摆台技能实训 2. 中餐宴会摆台技能实训 3. 点菜服务技能实训 4. 菜肴服务技能实训 5. 餐巾折花技能实训 6. 托盘技能实训 7. 茶水服务技能实训 8. 中餐宴会服务技能实训 9. 中餐酒水服务技能实训	40 (分组实训)	1
4	餐饮实训室 (西餐)	多媒体设备 1 套 电子点菜系统 2 套 西餐台 6 张 西餐餐椅 24 张 工作台 6 张 客前烹制车 1 辆 服务手推车 1 辆 托盘 40 只 台布 6 张 装饰布 6 张 餐巾 40 张 西餐餐具 30 套 烛台 6 个 小毛巾 30 张 餐具垫 24 张	1. 西餐零点摆台技能实训 2. 西餐宴会摆台技能实训 3. 西餐宴会服务技能实训 4. 西餐酒水服务技能实训 5. 西餐菜肴服务技能实训	40 (分组实训)	1
5	形体实训室	实训面积不少于 150 平米 多媒体设备 1 套 影音设备 1 套 把杆 落地镜 换衣间 2 间 储物柜 40 个 凳子 40 把	1. 形体训练实训 2. 礼仪实训	40	1
6	模拟导游实训室	多媒体设备 1 套 影音设备 1 套 导游旗 60 面 地陪、全陪服务实训仿真软件 1 套	1. 模拟导游讲解实训 2. 模拟地陪、全陪、领队服务实训 3. 游客突发事件处理训练	40 (分组实训)	1

序号	名称	主要设备仪器配置	主要实训内容	工位数	数量
		景区（景点）讲解软件 1 套 景区（景点）讲解资源库 1 套 无线话筒 3 个			
7	机房	多媒体设备 1 套 影音系统 1 套 计算机 40 台 酒店管理系统 1 套 普通话测试系统 1 套 耳机（带话筒）40 个 计调服务仿真软件 1 套 票务实训软件 1 套	1. 普通话训练 2. 酒店管理系统操作实训 3. 旅行社计调操作实训 4. 票务软件操作实训	40	1

2. 校外实训基地基本要求

根据旅游专业人才培养需要和产业技术发展特点，在合作企业建立两类校外实训基地：一类是以旅游服务与管理专业认识和参观为主的实训基地，能够反映目前旅游业发展方向的新技术，并能同时接纳较多学生学习，为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，能够为学生提供真实岗位技能综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，该基地能根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划、教学标准和实习管理及实施规章制度，精心编排教学设计并组织、管理教学过程。

表 11 已签订校外实训基地协议企业

企业	数量
浦贰餐饮有限公司	1
合计	1

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按教育部《职业院校教材管理办法》提出对教材选定的要求，学校应建立专业教师、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，经过规范程序择优选用教材。

公共基础课和公共选修课教材均选用教育部颁布的规划教材。专业课优先选用教育部颁布教材、行业教材，校企合作开发教材和校本教材作为补充，其中校企合作开发教材和校本教材应根据社会发展、旅游行业发展和职教政策与动态实时做出修订。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：教育类、旅游类、酒店类、心理学、管理学、中职生类、宗教、地理、人文等图书文献。

3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、教学设计、教学案例、虚拟仿真软件、试题库等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

在实施教学时，要全面落实立德树人根本任务，关注学生综合能力的培养，在课程教学中融入为中华民族伟大复兴而奋斗的使命感，将学科核心素养内涵贯穿教学过程的始终。

1. 课程教学要求

（1）公共基础课

教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，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，建议采用演示法、案例教学法、分组讨论、实验探究等教学方法，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。

（2）专业技能课

根据不同专业课程的性质和内容，建议采用项目教学、案例教学、情景教学和任务驱动教学等教学方法。

根据专业培养目标，遵循技术技能人才培养规律，依托产教融合与校企合作，结合企业生产与生活实际，选择合适的教学内容，大力对课程内容进行整合，在课程内容编排上，合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性，体现职业教育特点。

2. 运用现代信息技术要求

在实施教学时，教师要积极将信息化教学理念应用于教学实践中，充分运用新一代信息技术手段、数字化教学资源和网络化、智能化的教学环境，优化教学过程，创设学生为中心的学习情境，使课程的教学实施在教师角色、教学内容、教学方法、互动方式、考核与评价等方面有所创新。

鼓励学生主动适应信息技术的发展，积极进行“数字化学习与创新”，自主探索新的信息技术工具与手段，根据个人兴趣、能力确定学习内容和学习方式。引导学生充分运用信息技术进行创新创业实践，培养个性化、创新性思维。

（五）学习评价

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。评价内容包括学生专业综合实践能力、“1+X”证书获取率、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. 建立以能力素质为核心的多元评价模式

在评价内容上不仅是学科考试成绩、技能考核，还应包括学生的社会主义核心价值观、学习态度、职业素养等内容。在评价主体上建立以学校、企业、社会、家长、学生共同参与的多元评价模式。

2. 建立过程评价和结果性评价

对学生课程学习的评价，应该是一个综合评价，它不仅应该涵盖对学习的最终结果的评价，而且也应该涵盖其学习态度、学习纪律、技能检测、实习实训、作业上交情况、毕业设计等的评价。

3. 积极试行学分制

按照《四川省江安县职业技术学校学分制实施方案（试行）》要求，拟从2020年秋期起，大力试行学分制。旅游服务与管理专业学生学分结构表见表12。

表12 旅游服务与管理专业学生学分结构表

序号	项目名称		学分值	合计
1	课程	公共基础课	64	139
		公共选修课	2	
		专业核心课	40	
		专业（技能）课	12	
		专业选修课	21	
2	顶岗实习		20	20
3	思想品德		10	10
4	素质培养		10	10
5	军训与入学教育		2	2
6	毕业设计		2	2
学分总计				183

（六）质量管理

1. 常规管理

强化教学工作中中心地位和制度保障，按照学校三级质量管理组织架构，建立系部质量保证工作组和专业（课程）质量保证小组，建立专业、课程层面的质量保证机制和考核性教学诊断与改进机制。

学校和系部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评学制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，学校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达成情况。

2. 质量考核

健全专业教学质量监控考核制度，完善专业调研、人才培养方案更新、资源建设、课堂教学、教学评价、实训实习、毕业设计等方面质量标准，以系部的教学常规考核和教学质量考核为依据，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

3. 教学诊改

坚持“需求导向、自我保证、多元诊断、重在改进”的工作方针，健全运行机制，完善制度体系。从教师教学工作状态、师资队伍建设状态，资源建设状态、制度建设与运行状态、学生学习动态和需求方反馈等人才培养要素，制定包括专业、教师、课程、学生的诊改方案，制定质量保证体系，认真查摆问题，寻找不足，力求不断提高完善。

十、毕业要求

(1) 修满人才培养方案规定的年限，并按规定完成国家资助信息考勤，全部课程成绩合格，累计学分达到规定总学分的 60%以上；

(2) 思想品德合格（在校期间受行政警告处分及以上的，毕业时处分未撤销的，视为思想品德不合格）（不可替代）；

(3) 顶岗实习考核合格以上等次（不可替代）；

(4) 获得一项及以上技能等级证书（含取得计算机或普通话或专业技能鉴定等级证或活校级技能大赛二等奖以上，国家未组织的除外）。

如未能达到以上条件，须重修相应课程（或其他教育教学环节或补考），取得规定的学分后，方可毕业。