

**溆浦县职业中等专业学校**

**旅游服务与管理专业**

**人才培养方案**

## 目 录

一、专业名称及代码 .....	2
二、入学要求 .....	2
三、修业年限 .....	2
四、职业面向 .....	2
(一) 职业面向 .....	2
(二) 典型工作任务与职业能力分析 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	3
六、课程设置及要求 .....	4
(一) 公共基础课程设置及要求 .....	4
(二) 专业课程设置及要求 .....	8
七、教学进程总体安排 .....	14
(一) 教学进程表 .....	15
(二) 学时与学分分配 .....	18
八、实施保障 .....	18
(一) 师资队伍 .....	18
(二) 教学设施 .....	19
(三) 教学资源 .....	20
(四) 教学方法 .....	20
(五) 学习评价 .....	21
(六) 质量管理 .....	21
九、毕业要求 .....	23
十、附录 .....	25

# 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，以毕业会考成绩或学校组织的文化测试和面试成绩为入学依据。

## 三、修业年限

基本修业年限为3年，弹性学制为3-5年。

## 四、职业面向

首岗：毕业生可以从事旅游景区景点旅游接待、导游、旅行社计调等，也可从事酒店餐饮服务、客房服务员、前厅服务员等工作

发展岗：可以在旅游饭店及餐饮集团、连锁酒店从事领班、主管、经理等，也可在旅游公司、旅行社从事旅游计调部经理等管理职位

迁移岗：企事业单位行政基层科员、主管等。

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能方向）
1	旅行社导游	导游资格证（初级）	旅行社业务、导游业务、展览讲解、旅游服务与管理、酒店服务与管理等
2	旅行社门市接待		
3	旅行社票务、计调		
5	餐厅服务员	餐厅服务员（四级）	
6	客房服务员	客房服务员（四级）	
7	前厅服务员	前厅服务员（四级）	

表1：说明：在校期间取得人力资源和社会保障部颁发的职业资格证中的任意两种

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；并拥有一定综合能力，具有旅行社、旅游饭店现代管理理念和方法。掌握旅游服务与管理专业导游、旅游概论、餐饮、客房、前厅、人力资源等相关的服务

与管理知识，具备旅游接待、组织协调、中西餐服务、沟通交流、业务管理等能力，养成爱岗敬业、专业扎实、服务意识强的素质，能够从事旅游饭店及餐饮集团、旅游公司、旅行社、景点景区、旅游接待、导游、讲解员、计调等岗位工作的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

## （二）培养规格

根据本专业的人才培养目标和定位，以素质、知识和能力协调发展为原则，以理论教学和实践教学改革为基本内容，以校企合作、产学研结合为途径，建立适合专业特色的人才培养模式和教学保证体系，完成复合型技术技能人才培养的根本任务。本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

### 1. 素质目标

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有较强服务意识、环保意识、安全意识及吃苦耐劳、爱岗敬业的精神。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本的服务与管理知识和一两项目导服务技能和酒店服务技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；礼貌文明的行为举止、科学正确的思想观念、整洁得体的职业形象。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项目艺术特长或爱好；具备全球化意识和长远的眼光，具备职业认同感、责任感，树立终身学习意识以及精益求精的工匠精神，能够适应时代发展和行业变化的需求。

### 2. 知识目标

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）掌握旅游服务与管理专业基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识和旅游酒店酒水、菜肴食品卫生健康知识及旅游行业的基本知识。

（3）熟悉与本专业相关的方针、法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。

（4）熟悉旅行社和旅游公司各类设备设施安全使用及日常维护、保养与使用相关知识。

（5）熟悉旅游、出行、游玩、购物、交通、出入境、通信、住宿、餐饮、会议、展览等工作的流程。

（6）具备旅游概论、旅游地理、旅游文化、旅游心理学、导游业务、旅行社管理、

旅游市场营销、酒店服务与管理等专业知识和技能。

(7) 了解旅游业、酒店业服务礼貌用语和各类产品的特点和规律等。

### 3. 能力目标

(1) 具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力；

(2) 能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和行业沟通。

(3) 能参与旅游饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营，熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资料。

(4) 具备在旅游服务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；具备服务接待、旅游产品推销、策划、讲解、导游词编写、创新、各组织部门协调和做的能力。

(5) 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求；掌握旅游业、酒店业服务及管理的基本服务技能及前沿发展动向，遵循国际惯例。

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

### （一）公共基础课程

#### 1. 思想政治

课程目标：掌握马克思列宁主义思想体系的相关基本观点及在中国的发展，了解和中国社会主义现代化建设的有关知识；提高思想政治素质及发现问题、解决问题的能力，树立正确的人生观、世界观、价值观，具备爱国主义和集体主义精神和坚定信念。

主要内容：本课程以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，从经济生活、政治生活、文化生活、生活与哲学等几个方面进行基本观点和基础常识教育。

教学要求：将生活题材、实际例子、时事热点等融入到课堂教学中，注重运用灵活多样的教学手段和策略，要对学生进行正确的价值导向，引导学生独立自主思考问题，合作探究解决问题。

考核评价：考核评价的方式有学生自我考核(10%)、学生互评(10%)、教师考核(20%)、平时出勤(10%)、期末卷面考核(50%)等多种方式，适当克服以考卷定成绩的现象。

评分的标准分为认知水平的评价、态度观念的评价。认知水平的评价指能够掌握所学的基本常识，对所学的基本常识有自己较为深刻的认识和理解。态度观念的评价是评价学生情感、态度与观念在学习过程中变化的情况，能够在理解的基础上，运用所学知

识解决实际问题。

## 2. 语文

(1) 课程目标：通过本课程的学习，巩固基础知识，掌握现代文和文言文的阅读技能，能够运用所学知识和技能欣赏文学作，培养写作和口语表达交际能力，在实践中提高人文素养，养成良好的道德品质，形成高尚的审美情趣和爱国主义情操。

(2) 主要内容：本课程包括基础模块、职业模块和拓展模块三个部分和新闻和通讯、传记和回忆录、科普作品等 10 个任务。

(3) 教学要求：重视学生的心理特点和学习需求，开展以学生为主体，以合作探究为主要方式的语文实践活动，创设职业情境，加强情感体验，增强学习的兴趣和热情，通过听说读写等活动，掌握语文的学习方法，养成良好的学习习惯，提高语文语言文字运用能力和思维能力，促进性格和人格健全地发展。

(4) 考核评价：坚持评价主体多元，教师评价、学生自我评价与相互评价相结合。重视过程性评价起到的作用，既评价学生的基础知识，又评价在学习过程中掌握的基本能力，还要评价学生所形成的正确的情感、态度和价值观。

总成绩=平时成绩 40%+考试成绩 60%。

## 3. 数学

课程目标：掌握必要的数学基础知识，掌握基本的数据测算与处理、数学工具使用的技能，培养想象力，观察力与实际应用能力，养成良好的行为习惯，具备创新精神与创造思维，树立科学的世界观、人生观。

主要内容：课程安排了四个部分的内容：“数与代数”“图形与几何”“统计与概率”“综合与实践”，学生能够综合运用所学的知识与方法解决现实生活中的问题。

教学要求：充分考虑学生的认知特点和规律，注重启发式教学，以教师为主导，学生为主体，逐步引导学生在自主学习的基础上，通过合作探究，小组交流讨论，掌握数学的基本知识与技能，在解决数学问题的过程中，了解并掌握解决数学问题的基本方法，培养实际应用能力。

考核评价：从知识与能力、过程与方法、情感态度价值观三个方面入手，坚持终结性评价与过程性评价相结合，过程性评价包括出勤、上课表现、完成作业情况、平时考试、数学实验报告、数学问题探讨等内容，终结性评价主要指期末卷面考试，可采用百分制或等级制的方式。

课程总成绩=知识成绩（40%）+技能成绩（30%）+学习过程考核（30%）

## 4. 英语

课程目标：掌握基本的英语语言知识，了解中西文化差异，能在不同的场景中进行基本地英语交流，能翻译简单的英语文本。具备必需的听说读写的能力和获取信息、处理信息和交流信息的能力，以适应职业发展的需求。

主要内容：课程内容的基础模块和拓展模块两部分组成，基础模块包括单元词汇及口语练习、词汇学习及口语练习、购物词汇及口语练习等 16 个项目，拓展模块也分为 be 动词的一般现在时、can 及否定形态、there be 句型等 16 个项目，满足了学生职业发展对英语的基本需求。

教学要求：教学内容的安排参照实际生活和职业场景进行展开，鼓励学生采用模拟对话、小品、故事讲述等的学习形式通过合作探究的方式促进教学项目和教学任务的完成，对于能力不同的学生也应提出不同的要求，同时充分利用各种教学资源，创造良好的学习环境和教学氛围，关注社会与职业的需求。

考核评价：采用定性与定量相结合、书面笔试与口语测试相结合的方式。定量评价可以采取百分制或等级制的方式，定性评价可采用问卷调查、口语访谈、情景会话、听力测验等方式。书面笔试注重基础知识的掌握，同时结合特定语境的应用题，占总成绩比重 60%，口语测试强调用词、发音、语法、语序的准确性，占总成绩比重 40%。

## 5. 信息技术

课程目标：掌握信息技术基础理论和实际操作技能，熟悉计算机应用基础中的文字处理、演示文稿制作、表格操作、网站浏览、通信工具等常用软件的使用方法。培养和提高信文字、信息、数据处理的能力，为全面提高科学素质，为将来职业能力的发展和继续学习打下坚实的基础。

主要内容：课程内容分为四部分，分别为第一部分计算机基础知识；第二部分操作系统 WindowsXP；第三部分计算机网络基础；第四部分 Office2003 应用软件的使用与操作，又细分为计算机应用基础知识、操作系统、文字处理、电子表格应用、演示文稿制作、计算机网络技术应用、网络交流等七个项目，涵盖了非计算机专业学生必须掌握的基础知识点。

教学要求：将每个项目分成若干个任务，根据能力的差异，以合作的方式合作攻克不同的任务。以熟练使用计算机操作系统和各类办公软件，提高计算机应用的实际操作能力和综合素养。能够处理大量的数据和信息，能够在独立研究的道路上探索前进，在实践中发现新知识，掌握新内容，提高理论水平和实操技能，培养合作探究、解决问题等的综合能力。

考核评价：考核评价分为机试和笔试两部分。机试利用计算机等级考试系统进行上机操作，以操作题为主。笔试以学生的期中测试和期末测试成绩为标准。机试和笔试占总成绩的比重为 2:3，即机试占学期末总成绩的 40%，笔试占学期末总成绩的 60%。最后统一参加全国计算机等级考试，合格者发放证书。

## 6. 体育与健康

课程目标：通过本课程的学习，掌握必要的体育与健康基础知识和运动技能，了解科学的锻炼方法，提高身体素质，促进身心健康发展，养成健康合理的生活和行为习惯，

提高从事职业的体能，社会责任感和适应能力，锻炼坚强的品格。树立健康观念，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬

主要内容：主要包括球类运动、田径类运动、体操类运动等 7 个技能点，每个技能点由若干运动项目组成，如足球、篮球、羽毛球、乒乓球、短跑、长跑、跳高、跳远、健美操等。

教学要求：根据实际情况，结合各类运动项目的特点，灵活采用多种教学方式，促使学生积极热情地参与到课堂中来。在轻松的体育运动氛围中学习基本知识，掌握各类运动的基本技能，锻炼强健的体魄，培养团队精神和集体荣誉感，树立自信心，建立健全的人格。

考核评价：考核评价包括平时成绩和期末成绩两个部分。平时成绩可以通过学生自评、学生互评、教师评价等方式进行评定，占总成绩 40%，评价应立足于运动项目技能的掌握、行为习惯、课堂表现与出勤、思想品质等方面。期末成绩以赛完 800 米（女）、1000 米（男）的成绩为主，占总成绩比重为 60%。

## 7. 公共艺术（美术）

课程目标：通过本课程的学习，学生们能认识艺术的本质特征和规律，把握艺术的基本原理，了解艺术的各种形式及其分类，掌握艺术的含义和艺术作品的构成，进而形成健康、科学的审美，培养对艺术作品的鉴赏能力和创新精神，陶冶性情，形成良好的修养。

主要内容：包括艺术本质论、艺术门类论、艺术发展论、艺术创作论、艺术作品论和艺术接受论这六个项目，探索艺术的基本原理、基本概念和基本原则，揭示各种艺术现象的特性与规律。

教学要求：这是一门理论性很强的公共基础课，在讲授该门课程理论知识的同时尽可能地引入一些经典的或贴近生活实际的艺术作品加以赏析，可采用讨论、辩论、写观后感的方式，调动学习的积极性和热情，增强对艺术作品的感性认识，深刻了解艺术这门课程的框架结构。

考核评价：本课程为理论课程，主要采用平时考核和期末考核的方式，其中，平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩包括：出勤及课堂表现 10%，作业（小论文）成绩 20%，学校文艺实践活动 10%。期末成绩包括：期末笔试成绩 60%。

## 8. 就业指导

（1）课程目标：通过本课程的学习，了解国家的就业政策、职业选择、劳动法规、劳动权益、就业信息、求职技巧等方面的基础知识和技能，培养职业素质和道德，学生能根据自身条件，职业和社会需求，选择适合自己的岗位，能够运用所学知识和技能培养应用能力和职业能力，树立正确的职业理想和人生价值观。

(2) 主要内容：本课程包括职业与专业、职业生涯规划与职业发展、职业道德及其行为养成等 15 个项目和职业角色与社会角色的关系、职业素养及其构成、决定职业生涯发展的因素等 43 个任务。

(3) 教学要求：应注重理论与实际相结合，发挥学生的主体作用和教师的主导作用，采用讲座、课堂互动、情景模拟演练、角色扮演等形式，结合生活中鲜活的成功案例，引导学生参与学习，调动学生学习的积极性、主动性和自觉性，培养学生的职业素养。

(4) 考核评价：采用过程性考核与结果性考核相结合的形式。

本学期达到缺席总学时的 1/4 学时，取消考试资格，即评定为考核结果不合格；过程考核分四部分进行，包括：课堂表现（20%）、出勤率（20%）、课堂作业（30%）、及期末测试（30%）。

## 9. 历史

课程目标：了解中国乃至世界社会发展、演变的基本脉络和趋向，进一步了解人、社会、自然等之间的紧密关系，培养爱国主义精神和健全的人格，培育社会主义核心价值观，增强社会责任感和具备新时代主人公精神。

主要内容主要包括六章内容，具体有中国古代史、中国近代史、中国现代史、世界古代史、世界近代史和世界现代史等，讲述的是中国历史及世界历史发展演变的规律与特点。

教学要求：教学活动丰富多样，教学资源的充分利用，能激发学生的学习热情和学习兴趣，通过对教材的学习、课堂中的合作探讨、课后练习巩固等，学生可以系统地掌握和理解历史知识，增强发现问题、分析问题、解决问题的能力。充分体现了历史课程立德树人的作用。

考核评价：在实施考核评价时，采取教师评价、学生自我评价、学生互评、调查问卷、历史故事讲述、试卷测验相结合的方式，从“知识与能力”（40%）、“过程与方法”（30%）、“情感态度与价值观”（30%）这密切相关的三个部分入手，从学生的学习形式、学习表现、学习成效等几个方面进行全面的综合性的评定。

## （二）专业（技能）课程

### 10. 前厅服务与管理

(1) 课程目标：通过本课程的学习，学生掌握前厅部的理论知识，了解前厅部的基本概况和组织机构、岗位设置与岗位职责、员工的素质要求等知识，熟悉酒店前厅部运行和管理的相关知识及业务工作和服务流程，能够运用所学知识和技能培养实际应用能力和职业能力，培养职业认同感和爱岗敬业精神。

(2) 主要内容：本课程包括前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务等九个项目和

前厅部的组织机构、客房预订的操作程序、迎送客人服务等 31 个任务。

(3) 教学要求：立足于学生实际应用能力的培养，以前厅部工作流程为线索，利用网络丰富的教学资源，采用情景模拟法演练各项服务程序，教师示范，学生模拟，提高学生的学习热情，培养动手操作能力，在学生与教师的互动中完成知识的学习，提高学习效果，培形成职业素养。

(4) 考核评价：考核评价分成平时成绩考核、期末卷面考试和实训操作考核三个部分。平时成绩考核包括：出勤、作业、课堂表现、期中考、月考、调查报告等，占总成绩的 30%。

期末卷面考试采用以闭卷考试的方式，以理论知识为主，考试时间 90 分钟，满分 100 分，占总成绩的 40%。

实训操作占 40%，主要考有工作流程考核、服务技能考核等，占总成绩的 30%。

## 11. 客房服务与管理

(1) 课程目标：通过本课程的学习，学生掌握客房的概况、组织机构、岗位设置及职责、客房的清洁保养、对客服务与管理、公共区域的清洁与保养、客房安全管理、客房设备用品管理和客房人力资源管理等基础知识服务程序，熟悉客房各类清洁器具和清洁剂的使用，培养实际应用能力和爱岗敬业精神。

(2) 主要内容：本课程包括对客房部服务与管理的初步认识、客房清洁保养、对客服务等七个项目和客房部的主要任务、客房部的业务特点、客房卫生的准备工作等 22 个任务。

(3) 教学要求：注重讲练结合、理论与实践相结合，在讲解理论知识点的同时，结合视频资源、图片资源等，将学生带入特定情境中，明确各类客房产品和用品的特点。教师创造仿真实训环境，引导学生熟悉掌握客房部各项服务工作的程序，并配合大量的训练，学生在实践中提高自己的能力。

(4) 考核评价：采用过程性评价和终结性评价相结合的办法，从知识与技能、过程与方法、情感态度价值观三个维度进行评价。

其中，过程性评价主要为平时成绩考核，包括：出勤、作业、课堂表现、期中考、月考、调查报告等，占总成绩的 30%。终结性评价主要包括期末笔试成绩和期末技能考核等，占 60%。

## 12. 餐饮服务与管理

(1) 课程目标：通过本课程的学习，学生了解餐饮部的组织机构设置原则、岗位设置与职能、中西餐宴会服务规程、餐饮质量安全管理、人力资源管理等内容，掌握餐饮部运行与管理的内容，掌握餐饮服务规范和基本操作技能，培养实际应用能力和解决问题的能力，培养良好的职业道德、创新能力、团队意识和爱岗敬业精神。

(2) 主要内容：本课程包括餐饮部概况、餐饮服务技能、中餐服务、西餐服务等 8 个项目和餐饮业发展概况、餐饮服务的主要环节、餐饮产品的生产与管理等 35 个任务。

(3) 教学要求：这是一门实践性很强的课程，充分利用启发式教学手段，注重理论与实践的融合，借鉴网络教学资源，为学生创造一个良好的学习环境，在情景演练和角色扮演中巩固餐饮服务与管理的基础理论知识，掌握餐饮服务技能，提升学习效果，增强团队写作的能力，培养合作精神。

(4) 考核评价：采用过程性考核与终结性考核相结合、理论笔试考核与技能操作考核相配合的方式。

课程总成绩=平时成绩×20% +服务技能考核成绩×40% +期末考试成绩×40%。

平时成绩包括出勤、作业、课堂表现、课前预习情况、工作任务的完成情况等，服务技能考核成绩由铺台布、折花、摆台、斟酒、上菜、分菜等项目技能组成，采用十分制计分。

期末理论考试测试的是学生对基本理论知识的掌握程度和具体案例的分析能力，其中客观题占 16%；主观题 24%。

### 13. 旅游概论

(1) 课程目标：通过本课程的学习，学生掌握旅游学及旅游业的基本知识，具备一定的旅游服务与管理的基本技能，能够运用所学知识和技能认识、分析和解决旅游实践相关的问题，对中国以及世界各国著名景点旅游地理知识的系统讲解，在实践中强化职业道德观念，培养交流、沟通和合作的能力。

(2) 主要内容：本课程包括走进旅游的历史长河、旅游活动的基本要素、认识旅游业等 6 个项目和旅游的产生和定义、旅游发展简史、旅游旅游市场等 25 个任务。

(3) 教学要求：本课程以理论教学为主，辅以适量、恰当的实践教学，教师的讲解贯穿于整个课程的教学，适当的开展参观、游览、实地考察、调研等活动，学生更具体、更广泛的认识旅游活动，巩固有关旅游的理论知识。通过课堂上的经典案例和生活实例，学生能培养解决问题的能力，具备交流、沟通、合作、探究的能力。

(4) 考核评价：考核评价的方式应该多元化，对学生成绩进行综合评价，注重学生学习过程的体现，如通过课堂表现、学生作业、考勤、小组合作探究、课堂小测验等。

本课程的成绩由两个部分组成，分别是：期末考试成绩和平时成绩。期末考试成绩占总成绩的 50%；

平时成绩：主要考核课堂的参与程度、团队意识、专业知识的掌握程度、作业的完成质量、创新能力等。这部分占总成绩的 50%；

### 14. 导游实务

(1) 课程目标：掌握旅游业及导游服务的基本知识，了解旅行社运行与管理的内容，熟悉导游服务规范和操作技能，如组团、带团、宣传技能、景点讲解技能，保卫游

客安全技能等，能够运用所学知识和技能处理和解决导游业务中的一般性问题，在实践中培养良好的职业素养，强化职业道德观念，培养沟通、合作、组织协调、临场应变的能力和爱岗敬业精神。

(2) 主要内容：本课程包括导游人员综述、导游服务程序、导游服务技能、旅游问题和事故预防与处理 4 个模块，其中包括认识导游人员、地陪导游服务、全陪导游服务等 11 个项目和导游人员的概念和分类、入住饭店服务、带团服务要领、导游词讲解等 59 个任务。

(3) 教学要求：以未来职业岗位活动为依据设计课程内容，以项目任务为载体，用任务训练职业岗位能力。在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，积极动脑动手完成任务，通过教师引导点拨归纳，学生掌握理论知识，提高综合能力，达到知识理论实践一体化。

(4) 考核评价：本课程的采用过程性评价与终结性评价相结合的形式，主要包括以下几种情况：技能实训测试占 30%，平时成绩占 30%，期末理论考试占 40%。

课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占 30%；技能实训考核成绩占 30%；期末理论考核成绩占 40%。测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占 16%；主观题 24%。

## 15. 服务礼仪

(1) 课程目标：通过本课程的学习，掌握不同岗位群对客服务礼仪的基础知识、基本规范及流程，牢记“宾客至上”的宗旨，能够将所学理论知识和技能应用到实际生活、学习、工作中，树立良好的职业形象，提高个人的礼仪修养和人文素养，讲究礼貌礼节，提升人际交往能力。

(2) 主要内容：本课程包括服务礼仪概述、服务人员形象礼仪、服务人员态度礼仪等 10 个项目和认识服务礼仪、设计你的容貌、做个微笑天使等 25 个任务。

(3) 教学要求：根据学生的实际情况，采取情景教学和角色扮演的方式进行课堂教学，把服务礼仪贯穿到本专业的服务技能的学习之中，结合经典案例分析，增强学生的感性和理性认识，提高交流、协作能力，并形成职业化的礼仪素养，培养爱岗敬业的精神和服务意识。

(4) 考核评价：过程与结果结合评价，过程评价注重对平时表现和实训教学的考量，如课堂活跃度、技能现场展示、课后作业、期中考试、随堂小测验等，占比重 40% 本课程在学期任务结束时进行期末笔试测验，占比重 60%。

## 16. 普通话

(1) 课程目标：通过本课程的学习，学生掌握普通话的基本知识，掌握普通话口语表达的技巧和方法，能够运用所学知识和技能进行正确的发音，在大量有针对性的

实践中能用相对规范标准或比较规范标准的普通话进行课堂、生活、职场等场景的口语交流。

(2) 主要内容：包括普通话基础知识、普通话声母训练、普通话韵母训练、普通话声调训练等 10 个项目，掌握正确的发音方法，建立标准发音的理念。

(3) 教学要求：结合社会及企业对人才的要求，以学生为主体，教师为主导，采用课堂讲授、示范训练的形式，学生自觉主动地了解普通话正确的发音，从而掌握普通话表达的技巧和方法，养成良好的发音习惯，提高普通话水平，树立学习普通话的自信心。

(4) 考核评价：课程考核采用期末成绩加平时成绩进行综合评定，实行百分制评定。其中期末成绩包括期末口试成绩占 20%，期末笔试成绩占 40%。平时成绩占 40%，包括实训、出勤、作业、课堂表现等，教师根据学生完成的质量分别给出相应的分数。

课程成绩=平时成绩 40%（实训、出勤、作业、课堂表现等）+期末成绩 60%（口试成绩 20%+笔试成绩 40%）。

### （三）选修课程

#### 17. 书法

(1) 课程目标：掌握书法的基础知识，尤其是硬笔书法（钢笔书法、粉笔书法）的特征和书写的要领，了解书法发展的概况、脉络及主要字体的书写特点和技法，培养良好的书写习惯和审美情趣，能够在现实生活中运用所学的书法知识和书写技能，陶冶情操，提高自身的审美水平，热爱和传承祖国的文化。

(2) 主要内容：本课程包括“书法概述及学习方法”、“学会识别五种字体”、“楷书偏旁部首的写法”等 8 个项目和“书法的分类”、“五种字体的特点”、“书法的学习方法”等 9 个任务。

(3) 教学要求：本课程以讲练结合为主，在讲授书法理论知识和书写技法的同时结合配套的字帖、简单的书法作品、图片、视频等资源进行教学，及时纠正学生不好的书写姿势和行为习惯。学生在感悟字体结构、写法、字形的基础上能够对书法作品进行赏析，提高审美能力，并能创作出初级的书法作品。

(4) 考核评价：本课程为考查课，采用理论和实践、过程评价和结果评价相结合的方式，主要有三项：平时表现考核、现场演练考核、期末开卷考试，重点评价教学成效及学生对书法技能的掌握程度。

①期末开卷考试主要考查学生对书基本理论知识的掌握，而现场演练则要求临摹一幅楷书作品并自由创作作品两项考核内容。

②平时表现考核：采用课后作业完成质量、课堂练习、出勤率等做为平时表现考核的内容。

期末开卷考试成绩约占总成绩的 30%，现场演练考核成绩约占总成绩的 40%。平时表现考核约占总成绩的 30%。

## 18. 中国优秀传统文化

(1) 课程目标：通过本课程的学习，广泛的了解中国历史悠久的传统文化的脉络、内容和基本特征，在此基础上引起对中国传统文化和民族文化精神要素的探索，开拓视野，拓展思维，提高自身文化素养，培养热爱祖国、热爱人民、热爱民族文化、热爱生活的高尚情操，自觉弘扬中国优秀的传统文化，增强民族自豪感。

(2) 主要内容：本课程包括“中国传统文化概述”、“中国传统文化三大主体精神”、“中国传统服饰文化”等 14 个项目和“中国传统文化的形成本”、“儒家思想文化”、“道家思想文化”等 44 个任务。

(3) 教学要求：通过开展丰富多样的实地考察、文化调研等活动，充分调动学生学习的积极性和主动性，增强教学效果，在实践中运用所学的文化知识，收集和处理所需的信息，培养了分析与运用能力，促进了自身职业能力的发展，提升对中国文化的自豪感和认同感。

(4) 考核评价：本课程为考查课，为督促学生积极学习，检验教学效果，采用过程性评价与终结性评价相结合的方式。

过程性评价内容：作业 10%，社会实践 20%，课堂表现（出勤、课堂纪律、课堂回答问题情况等）20%。

终结性评价内容：1500 字小文论 50%。

## 19. 旅游心理学

(1) 课程目标：掌握旅游心理学的基本理论知识，研究旅游活动中人的消费行为、消费心理等，能够将所学的知识和技能灵活地应用在旅游活动中或实践工作中，培养了专业应用能力和分析问题、解决问题的能力，具备爱岗敬业、吃苦耐劳的服务精神。

(2) 主要内容：课程包括旅游心理学概述、旅游行为的研究模式、旅游消费知觉、旅游行为等 4 个项目和学习旅游行为、个体差异与管理、激励与压力等 15 个任务。

(3) 教学要求：采用案例教学和项目教学的方式，激发学生的学习兴趣，通过分析优秀的案例，学生掌握了相关的理论知识和操作技能。活动项目合理的实施，培养实践操作能力和知识应用能力。把职业的情境引入课堂，培养了对职业和岗位的认同感，培养了适应能力。

(4) 考核评价：本课程为考查课，分为平时表现考核和期末论文考核，平时的表现考查的项目有出勤、作业、活动项目成绩、课堂活跃程度、实训操作等，期末考核方式采用小论文形式，

课程总成绩=小论文（40%）+实训（30%）+平时成绩（30%）

## 20. 沟通技巧

(1) 课程目标：通过本课程的学习，了解有关沟通的基本理论知识，掌握人际交往和沟通的特点、原则和方法技巧，能将所学知识和技能灵活运用到学习生活和工作中，增强就业、创业能力，培养社会实践能力和适应能力，为将来的可持续发展、岗位综合素质和职业素养奠定良好的基础。

(2) 主要内容：本课程包括体验沟通，展示自我、语言与非语言沟通情景沟通技巧训练等 4 个项目和认识自我、沟通的基础知识、演讲等 9 个任务。

(3) 教学要求：在课堂的组织上，应以学生为主体，教师为主导，充分调动学生参与课堂的积极性和主动性。以小组竞赛的方式活跃课堂气氛，掌握沟通的技巧和方法，提高教学效果，培养竞争意识。

(4) 考核评价：本课程为考查课，以过程性评价为主，主要考核学生的交流和沟通能力，其中，课堂回答问题与参与小组合作讨论占 10%，出勤占 10%，作业占 10%，三分钟演讲 20%，现场面试占 10%，实训操作考核成绩占 40%。

## 七、教学进程总体安排

本专业学习 3 年，共 120 个教学周。

### (一) 教学进程总体安排 (表 2)

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学分	学时			课程修读学期及学分分配表						考核方式	
					总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6		
								20周	20周	20周	20周	20周	20周		
公共基础课程	必修课	中国特色社会主义	GJBXS01	2	36	36	0	2x18w							考试
		心理健康与职业生涯	GJBXS02	2	36	36	0		2x18w						考试
		哲学与人生	GJBXS03	2	36	36	0			2x18w					考试
		职业道德与法治	GJBXS04	2	36	36	0				2x18w				考试
		语文	GJBXW01	11	198	130	68	3x18w	2x18w	2x18w	2x18w	2x18w			考试
		历史	GJBXW02	5	90	80	10	3x18w	2x18w						考试
		数学	GJBXW03	8	144	144	0	3x18w	3x18w	1x18w	1x18w				考试
		英语	GJBXW04	8	144	144	0	3x18w	3x18w	1x18w	1x18w				考试
		信息技术	GJBXJ01	8	144	44	100	2x18w	2x18w	2x18w	2x18w				考试
		体育与健康	GJBXJ02	8	144	14	130	2x18w	2x18w	2x18w	2x18w				考试
		公共艺术	GJBXJ03	4	72	12	60	2x18w	2x18w						考查
		化学	GJBXJ04	4	72	12	60	2x18w	2x18w						考查
		劳动教育	GJBXJ05	1	18	0	18	1x18w							考查
		基本军事知识	GJBXJ06	0.5	12	2	10	1x18w							考查
		小计				65.5	1182	694	488	23	20	12	8	2	

	限选课	物理	GJXX01	3	54	27	27	2x18w	1x18w					考查	
		国家安全教育（思政拓展）	GJXX02	2	36	20	16					2x18w		考试	
		中国优秀传统文化	GJXX03	1	18	18	0			1x18w				考查	
		职业素养	GJXX04	1	18	18	0					1x18w		考查	
		小计			7	126	83	43	2	1	1	0	3		
	任选课	生命教育	GJRX01	1	18	10	8					1x8w		考查	
		就业与创业教育	GJRX02												
		小计			1	18	10	8					1		
	合计				73.5	1326	787	539	25	21	13	8	6		
	专业（技能）课程	必修课	前厅服务与管理	10401022	6	108	54	54			6x18w				考试+实操
客房服务与管理			10401007	12	216	108	108		6x18w	6x18w				考试+实操	
餐饮服务与管理			10204003	12	216	108	108				6x18w	6x18w		考试+实操	
旅游概论			10401009	12	216	108	108	6x18w	6x18w					考试	
导游实务			10401001	12	216	108	108				6x18w	6x18w		考试+实操	
服务礼仪			10401011	4	72	36	36				2x18w	2x18w		考试	
普通话			10401013	4	72	36	36			2x18w	2x18w			考试+实操	

选修课	旅游心理学	10401016	6	108	58	50	4x18w	2x18w					考查
	沟通技巧	10204002	4	72	36	36			4x18w				考查
小计			71	1296	652	644	14	14	14	16	14		
	实训（前厅服务与管理）		2	30	0	30		1周					实操
	实训（餐饮服务与管理）		2	30	0	30			1周				实操
	实训（客房服务与管理）		2	30	0	30				1周			实操
	实训（导游实务）		2	30	0	30					1周		实操
	顶岗实习		20	500	0	500						20周	实操
小计			32	620	0	620							
合计			176.5	3242	1439	1803	35	35	31	24	20		

表 2 教学进程总体安排一览表

## （二）学时与学分分配

学时与学分分配如表 3 所示。

表 3 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学分小计	学时分配		备注
			学时小计	占总学时比例	
公共基础课程	19	73.5	1326	41%	其中选修课程学时，10 %
专业（技能）课程	13	106	1916	59%	
总学时数为 3242 ，其中实践性教学学时数为 1803 ，占总学时比例为 56 %					

【说明】：总学时数=公共基础课程学时数+专业（技能）课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数=线上教学学时数+线下教学学时数

## 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、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

要实施本人才培养方案，师资队伍在结构、数量、素质等方面需要满足如下要求：要有一支教学水平高、素质优良、结构合理的职业教育教师队伍，我校应大力引进栽培专业带头人，培养骨干教师和双师型教师，聘请企业专家、兼职教师等。通过出国培训、国家培训、省市培训等，学习先进的职业教育教学理念，深入了解专业发展趋势及行业动态，推动本校专业建设和课程开发。

加强教师全员培训，加强师德师风建设。专业教师的人数、学历、职称、梯队结构也应相对合理。培养专业（学科）带头人 2 名，其应是具有本专业本科以上学历并且具有高级技术职务的的专业课专任教师；专业课骨干教师至少 6 名，应具有本科学历及中级技术职务；其中，“双师型”教师的比例应占专业课专任教师的 70%，本专业师生比应该要小于 20：1，鼓励教师积极参加各级各类教学技能比赛。适当聘请企业或行业的业务骨干承担教学任务或担任实习、就业等指导工作。

### （二）教学设施

## 1. 校内专业实训室

实训室根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需 要，校内实训（实验）教学功能室配置也应达到如下要求：餐饮实训室、客房实训室、前厅实训室、形体实训室等。

序号	实训室名称	实训工位	实训室面积	主要实训模块	主要设施设备
1	模拟导游实训室	50 个	150 m <sup>2</sup>	模拟导游、景点景区讲解、带团技巧、全陪服务、地陪服务等	中控台、电脑、投影仪、虚拟导游实训设备、音响、虚拟景点景区系统、空调等。
5	形体实训室	50 个	120 m <sup>2</sup>	礼仪训练、形体训练、健美操训练等	音响、投影仪、空调、VCD 及鞋柜、形体镜
6	餐饮实训室	50 个	120 m <sup>2</sup>	中餐零点服务、中餐宴会服务、西餐零点服务、西餐宴会服务、酒吧服务、茶艺服务等	中餐餐具、西餐餐具、餐桌、餐椅、工作台、电脑、音响、投影仪、空调、酒吧台、鸡尾酒调制设备、茶艺设备等。
7	客房实训室	40 个	160 m <sup>2</sup>	中式铺床、西式铺床、客房的清洁卫生、客房布件的管理等	床、床上用品、“五巾”、客用物品、房务工作车、清洁设备、空调、投影仪
8	前厅实训室	25 个	50 m <sup>2</sup>	前厅服务设备使用；客房预订、接待、退房；散客、团体客人入住登记；结账服务等实训	计算机、前台、收银台、验钞机、POS 机、打印复印传真扫描一体机、保险柜、座机等

## 2. 校企共建实训基地

根据旅游服务与管理专业特点和发展方向，为了给学生实习就业、教师参与企业实践搭建平台，培养学生职业能力和专业素养，加强教师队伍建设，我校需拓展校外实习基地实践教学功能，以满足本专业师生教学与顶岗实习的需要，深化校企合作。

### 校外实习基地一览表

1. 企业名称：某花园国际酒店

实训容量：50 人

合作范围：顶岗实习、集中实习、师资培训、教师挂职、活动运作、专业共建等。

2. 企业名称：某佳豪国际酒店

实训容量：60 人

合作范围：顶岗实习、集中实习、业务培训。

3. 企业名称：某旅游实业有限公司

实训容量：20 人

合作范围：师资培训、导游服务、讲解服务、景区景点管理等。

4. 企业名称：某国际旅行社

实训容量：20 人

合作范围：顶岗实习、集中实习、导游服务、门市、计调服务等。

### （三）教学资源

按要求使用教育行政部门审定的公共（文化）基础课教材，专业课选用由高等教育出版社的经全国职业教育教材审定委员会审定职业教育国家规划的教材，符合课程标准，体现职业能力培养，体现课改成果。

建设功能齐全、使用高效的专业核心课程资源库，如课件、视频、图片、动画、经典案例、虚拟实训平台、单元教学设计等，专业信息化资源总量充足且能满足日常教学需求。

### （四）教学方法

1. 采取课内 PPT 讲授为主，结合“任务驱动、项目导向”、“教学做”一体等并配合实验实训。

2. 采用小组合作学习的方式，做好人员分工。教师示范与学生分组讨论、训练互动、学生提问与教师解惑、指导相结合，体现“做中学”、“做中教”的教学理念。

3. 学校成立由企业、学校负责人、企业技术专家和学校专业带头人组成的校企合作专业建设指导委员会，组建校企合作、工学结合、“产学研”的运行管理机构，形成规范的规章制度和管理办法，建立校企合作、工学结合运行长效机制。通过深入企业调研、座谈，在专业设置、人才培养目标和培养方案设计方面吸纳企业专家合理的建议，激励教师积极参与企业产品的研发与生产，促进校企深度合作，提高社会服务能力。通过校企合作，建立“工学融合，在企业中办学”的校企合作模式。根据现旅游业发展变化这一规律，结合中职教育规律，旅游服务与管理专业确定了“工学融合，在企业中办学”的校企合作模式，并建立实践性教学贯穿于人才培养全过程，生产性实习为主体，有半年以上顶岗实习的培养模型。

### （五）学习评价

## 1、文化知识和职业技能评价

专业素养包括文化知识、专业基础、专业技能三个方面。具体要求如下：

文化知识:文化基础好，知识面宽，开设的公共课学的扎实，信息处理能力强。

专业基础:开设的专业领域的基础课程的理论知识和技能常识掌握到位。

专业技能:开设专业领域的专业核心课程的理论知识学的扎实，能运用理论知识指导实际操作，动手能力强、操作规范，与岗位要求实现对接。

## 2. 顶岗实习评价

考核成绩参照实习单位鉴定以及学生个人的实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等进行综合评定，分为优秀、良好、一般、及格、不及格五个等级。成绩及格及以上者获得相应的顶岗实习学分。

### (1) 优秀

实习态度端正，遵守实习纪律，能很好的完成实习任务，达到实习课程标准中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行全面、系统的总结，并能运用学过的知识和技能解决工作中的实际问题，成绩优异。

### (2) 良好

实习态度端正，遵守实习纪律，能较好的完成实习任务，达到实习课程标准中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行比较全面、系统的总结，并能运用学过的知识和技能解决工作中的实际问题，成绩良好。

### (3) 一般

实习态度基本端正，能较好的遵守实习纪律，达到实习课程标准中规定的主要要求，实习报告能对实习内容进行比较全面的总结。

### (4) 合格

实习态度基本端正，能较好的遵守实习纪律，基本完成实习任务。达到实习课程标准中规定的基本要求，能完成实习报告。但不够完整、条理。

### (5) 不合格

凡具备下列条件之一者，均为不及格:未达到实习课程标准规定的基本要求，实习报告不认真，或内容有明显错误;未参加实习的时间超过全部时间三分之一者;实习中有违纪行为，造成恶劣影响者。

## (六) 质量管理

### 1. 质量监控

按照学校评价要求，对教师课堂教学质量进行综合评价。

#### (1) 课堂教学教师工作状态评分细则（权重 40%）

课堂教学教师工作状态评价表

评估项目	评估标准与等级		
	A级	B级	C级
仪表 20分	服装整齐，着正装 (16-20分)	未正装，但服装整齐、得体 (12-16分)	服装不整齐 ( $<12$ 分)
精神状态 20分	精神集中，情绪饱满 (16-20分)	精神不自然，比较紧张 (12-16分)	无精打采，心不在焉 ( $<12$ 分)
形体姿态 20分	始终保持良好站姿，没有多余的小动作，并能通过得体的肢体语言调动学生。 (16-20分)	保持良好姿态，没有太多的小动作。 (12-16分)	姿态不端正、不得体，有很多不良小动作。 ( $<12$ 分)
语言表达 20分	吐字清晰，语速、音量适中并起伏变化，富有感染力。 (16-20分)	吐字清晰，音量适中。 (12-16分)	语音含糊、音量过高或过低，语速快或慢，学员听不清。 ( $<12$ 分)
教学开关 20分	开关运用得当，师生互动好。 (16-20分)	能够使用课堂开关，师生互动较好。 (12-16分)	开关运用欠合理，师生互动少 ( $<12$ 分)

(2) 教师课堂教学评分细则 (权重 60%)

教师课堂教学评价表

评估项目	评估内容	评估等级		
		A级	B级	C级
教学目的 20分	目标明确具体，符合课题标准和学生实际，目标体现学科性和专业化的统一，让学生了解目标，并对学生达到目标的过程有分析和认识	16-20分	10-15分	$<10$ 分
教学方法 20分	教与学方法的选用符合内容需要，符合学生认知规律:发挥师生双方的主动性和创造性，创设师生对话的氛围:重视面向全体，因材施教，注意学习方法指导和良好习惯的养成:恰当运用	16-20分	10-15分	$<10$ 分

	学校制定的职场导学教学模式，合理使用多媒体:课堂评价准确、多元化			
教学内容 20分	教学文件齐全，任务书、工作页设计合理:内容正确，无知识性、科学性错误:教学重点突出，难点处理得当:结合学生生活和社会实际，联系专业。适时适量拓展:内容符合学科特点，符合学生认知水平; 作业布置等;	16-20分	10-15分	<10分
教学程序 20分	团队组建合理，教学环节按照职场导学各种课;型环节组织教学，过程安排合理，层次清楚，环节紧凑，活动转换自然、妥当:及时反馈教学信息，注意调整和控制教学过程:体现实践性和综合性，突出能力的培养。	16-20分	10-15分	<10分
教学效果 20分	课堂效果评价形式灵活，评价表设计合理:教学成效显著，目标达成度高:课堂气氛和谐，学生思维活跃，参与意识强，注意力集中。	16-20分	10-15分	<10分

## 2. 就业质量

近3年本专业毕业生有创业成功的典例，就业率90%以上，对口就业率70%以上，用人单位对毕业生评价的称职率90%以上，优良率40%以上。

## 3. 技能比赛

近3年组织本专业学生参加专业技能比赛，并取得市一等奖（团体或个人），省三等奖以上的奖项。

## 九、毕业要求

1、科目检测：在规定的学习时间段内，无留级、留校察看等不良记录，修满人才培养方案规定的学时学分，完成规定的教学活动，修满176学分。

2、专业理论和技能操作考核合格；

3、具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任。在校学习三年期间自觉遵守学校各项规章制度；

4、体育成绩合格，基本达到国家学生体质测试标准；

5、参加湖南省中等职业学校中职英语、信息技术职业能力考试，成绩达到二级及以上等次；鼓励获得对应的专业技能资格证书。

6、参加湖南省中等职业学校公共科目文化普测考试，考试成绩合格及以上等次。

7、参加企业实习并合格，无重大过失、过错；或参加高考班学习，操行品德合格，完成规定课程的学习；

8、参加毕业体育达标测试，成绩达到湖南省中等职业学校规定要求。

## 十、附录

1. 教学进程整体安排表

附表1 教学进程安排表

专业名称：旅游服务与管理（2023级）

学年	学期	教学进程周次																				课堂 教学 (周)	开学 准备 (周)	实践教学(周)						机动 (周)	考试 (周)	学期教 学周数 合计	寒暑期 (周)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			军训	入学、 安全、 劳动教育	劳动 实践	跟 岗	顶 岗	毕 业 设计				
第 一 学 年	一	#	#	↑	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1	2	1					1	22	6		
	二			○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1			1周 (暑假)				1	21	5		
第 二 学 年	三			○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1							1	20	6			
	四			○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1			1周 (暑假)				1	21	5			
第 三 学 年	五			○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	&	⊙	9	1				1		2	1	22	4		
	六			○	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	⊙	0	1					20	1	0.5	20	8		
		总 计																				77	6	2	1	2	1	20	1	2	4.5	126	34
说明		1. 三年6学期总周数共126周。 2. 专业课程理论教学与实践教学总学时数比例控制为1:1左右。见习原则上在专业课开始时安排，假期执行；跟岗实习根据专业教学进度安排；顶岗实习一般为6个月。 3. ○开学准备 ↑入学、安全、劳动教育 #军训 ※课堂教学 ⊙考试 △见习 ▲跟岗实习 ◇顶岗实习 ■毕业设计 &机动 …放假																															