**2024年宜宾市中等职业学校教师教学能力大赛**

旅游服务与管理专业

人才培养方案

（2022年6月修订版）

参赛作品： “竹文化”研学旅行定制

课程名称： 定制旅行服务

专业名称： 旅游服务与管理（740101）

专业类别： 旅游类（7401）

专业大类： 旅游大类（74）

参与组别： 中职专业(技能)课程一组

目 录

序言 5

[一、专业名称及专业代码 5](#_Toc19066)

[二、入学要求 5](#_Toc7790)

[三、修业年限 5](#_Toc4090)

[四、职业面向 5](#_Toc1549)

[五、培养目标、培养规格与培养特色 5](#_Toc19164)

[（一）培养目标 5](#_Toc12744)

[（二）培养规格 5](#_Toc7594)

[1.知识 5](#_Toc30207)

[2.能力 6](#_Toc24381)

[3.素质 6](#_Toc14909)

[4.岗位职业能力分析 6](#_Toc23744)

[5.岗位工作描述 9](#_Toc13219)

[6.证书要求 13](#_Toc10470)

[（三）培养特色 13](#_Toc31686)

[六、课程设置及要求 14](#_Toc18911)

[（一）公共基础课 14](#_Toc12121)

[（二）专业（技能）课 20](#_Toc25542)

[1.专业核心课 20](#_Toc23394)

[2.专业方向课 24](#_Toc11161)

[3.专业选修课（必选） 26](#_Toc29890)

[七、教学进度总安排 29](#_Toc3849)

[（一）教学安排 29](#_Toc13661)

[1.教学安排依据 29](#_Toc8090)

[2.教学实施安排 29](#_Toc21285)

[3.教学安排指导 30](#_Toc1004)

[八、实施保障 31](#_Toc26834)

[（一）教学实施 31](#_Toc2083)

[1.教学管理 32](#_Toc25874)

[专业教学组织管理 32](#_Toc28367)

[2.制定（修订）教学文件程序 32](#_Toc15471)

[3.教学文件的编制安排 33](#_Toc28091)

[4.教学过程管理 33](#_Toc15173)

[5.排课工作管理 33](#_Toc24203)

[6.备课管理 33](#_Toc120)

[7.上课管理 33](#_Toc10529)

[8.教研活动管理 33](#_Toc11980)

[9.教师停、调课 34](#_Toc24071)

[13.教学管理制度 34](#_Toc4622)

[（二）师资队伍 34](#_Toc27012)

[（三）教学设施 35](#_Toc7789)

[1.教室要求 35](#_Toc19462)

[2.校内实训室 35](#_Toc9138)

[3.校外实训基地建设 36](#_Toc27382)

[（四）教学资源 36](#_Toc6978)

[（五）教学方法 38](#_Toc25923)

[（六）学习评价 38](#_Toc28421)

[（七）质量管理 39](#_Toc28959)

[九、毕业要求 39](#_Toc18598)

[（一）品德评定（操行分）合格 39](#_Toc13504)

[（二）文化课与专业课合格 39](#_Toc13265)

[（三）学生实习合格 39](#_Toc23086)

[（四）普通话证 39](#_Toc29525)

[（五）技能证书 39](#_Toc24155)

[（六）毕业证书办理 39](#_Toc10317)

[十、附录 39](#_Toc24085)

序 言

提高中等职业教育的人才培养质量，适应社会对专业人才的需求是当前我国职业教育的首要任务。人才培养方案是人才培养的总体设计，是一个中职学校人才培养的指导思想和整体思路的反映，关系着中职学校人才培养的内容、途径和质量。为了培养适应区域经济社会发展的高素质高技能人才，根据国务院关于印发国家职业教育改革实施方案（国发［2019］4号）文件精神，通过人才需求调研和本专业的特点，逐步形成了“1235”的人才培养模式。 旅游服务与管理专业为服务地方经济发展，紧紧围绕本地区产业发展趋势，与行业企业紧密合作，大胆实施现代学徒制、订单培养、工学结合等多元校企合作模式，培养了一批旅行社外联员、景区讲解员、导游服务员、定制旅行师等技能型人才。

本方案的制定具有以下创新点：人才培养模式的创新，课程体系的重构、打造强有力的师资团队，全面实施情景教学模式，校企共建课程资源，提升实训整体功能，完善评价体系，推动国际化进程。

在本方案的制定过程中，得到了高职院校、中职友好学校、旅游协会、合作企业等专家的精心指导，由于本方案的编制和实验时间较短，运行的过程中难免出现预想不到的情况，我们将在以后的实施中不断的改进和完善，以达到最好的效果。

一、专业名称及专业代码

旅游服务与管理（740101）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别 | 证书举例 | 颁证机构 |
| 旅游类  7  4  0  1 | 服务业 | 旅行社服务 | 旅行社外联员 | 旅游咨询师  （助理师） | 人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心 |
| 导游服务 | 导游员 | 导游资格 | 省、自治区、直辖市旅游行政主管部门 |
| 旅游景区服务 | 景区讲解员 | 景区讲解员（初级) | 地方旅游行政主管部门 |
| 定制旅行服务 | 定制旅行师 | 定制旅行管家服务 | 携程旅游网络技术（上海）有限公司 |

五、培养目标、培养规格与培养特色

（一）培养目标

本专业面向本地旅游景区、旅行社、展览馆、旅游信息咨询中心，通过课程思政、文化浸润、技能强化、劳动教育等方式，培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游地理、导游讲解、定制旅行等知识，运用旅游景区服务、导游讲解、旅行社运营、定制旅行服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事景区服务、导游服务、旅行社服务、定制旅行服务等工作的技术技能人才。

（二）培养规格

1.知识

（1）掌握必需的旅游基础知识；

（2）掌握本地旅游资源分布；

（3）掌握地方文化相关知识。

（4）掌握旅行社运营相关基础知识；

（5）掌握定制旅行服务相关基础知识；

（6）掌握旅游服务心理学知识；

（7）掌握现代汉语相关知识；

（8）常用旅游英语基础知识；

（9）掌握常用的信息技术知识；

（10）掌握旅游应急处理相关知识。

2.能力

（1）能胜任旅游景区、旅行社、定制旅行、导游等基层岗位；（2）能提供旅游产品咨询、接待、销售服务；

（3）能使用标准普通话进行服务，能进行简单的旅游英语口语表达；

（4）能与客人有效沟通并获得认可

（5）能使用数字化发展的要求，能熟练使用岗位设备和业务软件；

（6）能处理旅游突发事件；

（7）能引导游客爱护环境、文明安全旅游；

3.素质

（1）具有良好的职业道德修养,能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；

（2）具有爱岗敬业，主动、热情、甘于奉献的服务意识。

（3）具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

（4）具有良好团队协作精神。

（5）具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。

（6）具有适应行业变化、自我提升的潜质和终身学习和可持续发展的意识。

（7）具有为家乡旅游业发展热情宣讲的奉献精神。

4.岗位职业能力分析

| **工作岗位** | **工作任务** | **职业能力** |
| --- | --- | --- |
| A1旅行社外联员 | A1-1咨询接待 | A1-1-1能具有较强的语言表达能力和亲和力 |
| A1-1-2能具有吃苦耐劳的精神和极强的责任心 |
| A1-1-3能按照礼仪规范接待客户 |
| A1-1-4能具备一定的问答及引导技巧，有一定的应变能力 |
| A1-1-5能使用计算机进行预订资料的查询 |
| A1-2 推介产品 | A1-2-1能熟悉相关旅游产品信息，采集相关旅游产品 |
| A1-2-2能熟练地介绍相关旅游产品 |
| A1-2-3能具备旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询的解答能力 |
| A1-2-4能根据客人意见对推介线路进行修改的能力 |
| A1-2-5能运用基本的销售方法推介产品 |
| A1-3手续办理 | A1-3-1能熟练操作电脑，具有商务礼仪基本常识 |
| A1-3-2能为游客办理旅游线路、机票酒店等旅游产品的预订工作 |
| A1-3-3能熟悉操作规程，准确理解客人的预订要求 |
| A1-3-4能制定预订状况控制表和相关统计报表 |
| A1-4售后服务 | A1-4-1能具备一定的沟通能力和应变能力 |
| A1-4-2能倾听并理解客人的投诉要求，并给出最有效的解答 |
| A1-4-3掌握投诉处理程序 |
| A1-4-4会进行售后登记 |
| A2导游员 | A2-1准备 | A2-1-1能具有良好的思想品德和渊博的知识 |
| A2-1-2能熟悉旅游目的地情况和交通情况 |
| A2-1-3能具有良好的专业技能和个人形象 |
| A2-1-4能熟悉旅游团及成员相关情况 |
| A2-1-5能核实食、宿等相关事宜 |
| A2-2接团 | A2-2-1能核实游客抵达事宜 |
| A2-2-2能协调接待各方人员准时抵达接站地点 |
| A2-2-3能认找、核实旅游团 |
| A2-2-4能协助行李交接 |
| A2-2-5能规范引导游客登车 |
| A2-2-6能具有身心健康，具有良好的个人形象，语言表达能力和人际交往能力极强 |
| A2-3游览 | A2-3-1能具有较强的组织协调能力、应变能力以及娱乐、救护、外语等专项技能 |
| A2-3-2能具有处理突发事件的能力 |
| A2-4送行 | A2-4-1能具有一定的沟通能力，了解客人对服务过程的满意度 |
| A2-5结算 | A2-5-1能具有一定的计算能力 |
| A3景区讲解员 | A3-1准备 | A3-1-1能熟悉景点线路和讲解的相关知识 |
| A3-1-2能运用礼仪知识进行接待 |
| A3-1-3能使用规范的业务用语回答客人的提问 |
| A3-1-4能具有良好的专业技能、个人形象和基本的语言表达能力 |
| A3-2接团 | A3-2-1能熟悉接待任务和流程 |
| A3-2-2能根据游客的需求制定游览线路并编写讲解词 |
| A3-2-3能落实接待事宜 |
| A3-2-4能熟悉讲解程序 |
| A3-3游览 | A3-3-1会热情、友好地致欢迎词 |
| A3-3-2能准确流畅的用普通话进行讲解 |
| A3-3-3能提供景区（点）向导服务 |
| A3-3-4能正确处理景区（点）游览过程中出现的突发情况 |
| A3-3-5能生动、形象地介绍旅游纪念品 |
| A3-3-6能提供旅游纪念品售后服务 |
| A3-3-7能具有较强的景点讲解能力和答疑能力 |
| A4定制旅行社 | A4-1首呼落单 | A4-1-1能根据接单步骤，正确使用在线定制系统及时接单 |
| A4-1-2能根据在线定制系统卤蛋不走，准确录入有效需求 |
| A4-1-3能根据需求单次序，按定制服务流程进行处理和记录 |
| A4-1-4能在规定时间完成首次外呼，结合客户在线提交的需求完整记录客户需求 |
| A4-1-5能正确使用对客沟通技巧 |
| A4-2需求分析 | A4-2-1能根据客户需求单和首次外呼判断客户所属市场 |
| A4-2-2能根据需求信息，分析客户需求核心诉求点 |
| A4-2-3能根据可控产品资源与客户需求匹配，判断行程需求合理性 |
| A4-2-4能根据客户需求进行针对性行程和有价格优势资源推荐 |
| A4-3行程设计 | A4-3-1能准确确定满足客户核心诉求点的资源 |
| A4-3-2能把握交通安排合理性 |
| A4-3-3能安排性价比最佳酒店 |
| A4-3-4能运用时空组合要素，合理设计行程 |
| A4-3-5能为顾客提供单一旅游目的地至少两套设计方案 |
| A4-4成本核算 | A4-4-1能检查资源搭配合理性，确定出行成本 |
| A4-4-2能根据现有产品资源核算成本，准确报价 |
| A4-4-3能统一换算单位，确保计价准确无误 |
| A4-5行程报价 | A4-5-1能根据报价规范，计算每一项产品资源成本及服务费 |
| A4-5-2能准确描述不同报价组合定制的优势，协助游客决策 |
| A4-5-3能耐心调整行程与价格报价，调整次数控制在3次之内 |
| A4-6方案内容及视觉呈现 | A4-5-1能结合客户需求为定制产品行程及日程名称命名 |
| A4-6-2能结合客户需求描述方案特色 |
| A4-6-3能将食住行游购娱及活动项目完整展现在方案中 |
| A4-6-4能规范使用文字、图片，保证方案信息的准确和美观 |
| A4-6-5能正确使用排版的方法和技巧 |
| A4-7产品资源配置 | A4-7-1能挑选适合产品资源组成定制产品 |
| A4-7-2能及时预定产品资源，并检查是否预定成功 |
| A4-7-3能按照签证办理流程及要求，完成签证办理工作 |
| A4-7-4能根据行程特点、客户需求，安排合适的导游和领队 |
| A4-8行中服务 | A4-8-1能运用聊天软件，进行行前提醒服务 |
| A4-8-2能按照售后服务流程，协助看客户处理行中意见 |
| A4-8-3能与供应商合作，收集并详细记录客户行程 |
| A4-9客户回访 | A4-9-1能及时、有效、准确收集和量化处理客户服务体验信息 |
| A4-9-2能运用同理心倾听顾客反馈，对有缺陷服务客户进行安抚 |
| A4-10意见及投诉处理 | A4-10-1能根据客户反馈，精准调查分类，完成数据输出和问题分析 |
| A4-10-2能耐心倾听客户需求，进行问题初步调查 |
| A4-10-3能基于实施，兼顾客户情绪，合理澄清投诉事宜 |
| A4-11维系客户 | A4-11能完善记录客户信息，便于后期维系 |

5.岗位工作描述

**岗位工作描述表<1>**

**专业：旅游服务与管理 任务编号：01**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称：**  旅行社外联员 | | |
| **任务简述：**  旅行社外联员每天都以最佳的工作状态接待每位到旅行社来问询的客人以及电话咨询的客人，并耐心地为他们推荐、介绍旅游产品，为其提供合理的建议，协助签订旅游合同，收集游客的意见反馈，解答游客的疑问。 | | |
| **工作内容** | | |
| **工作对象**  1.旅行社内部所有工作人员（旅行社经理、导游、计调等）  2.所有团队客人和散客 | **工具材料**  办公桌（椅）、沙发、电脑、计算器、POS机、点钞机、笔、纸、打印机、传真机、旅游宣传册等。  **工作方法**  1.游客到来时，旅行社外联员需要热情迎接，对游客提出的旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询应及时的做出解答，做好一系列的接待工作。  2.对于采取来电、来函方式咨询的游客，旅行社外联员应耐心解答，及时回复。  **劳动组织方式**  1.游客到来时，旅行社外联员需要热情迎接，根据游客的不同需求，为其推荐游客喜欢的旅游线路、景区景点、机票酒店等旅游产品。  2.解答游客对旅游线路、景区景点、机票酒店等相关咨询。  3.协助游客办理旅游线路、机票酒店等旅游产品的预订工作。  4.协助游客办理预订手续后的旅游操作、接待、和执行工作。 | **工作要求**  1.旅行社外联员必须听从经理或部门负责人的指挥与调配，必须定人定岗。  2.在接待工作中要树立强烈的机遇意识、责任意识，做到既要维护旅行社的利益，又要考虑到游客的利益。  3.不断提升自己的业务能力，为游客提供优质的接待服务。 |

**岗位工作描述表<2>**

**专业：旅游服务与管理 任务编号：02**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称：**导游员 | | |
| **任务简述：**  导游在游客到来之前需认真阅读出团计划单，了解游客情况，做好出团之前的一系列准备工作；游客到来时热情迎接，按规范提供向导、讲解及相关的旅游服务，带给旅游者一次愉快而难忘的旅游；旅游活动结束后收集游客意见，按规范进行游客送行服务并做好相应的结算工作。 | | |
| **工作内容** | | |
| **工作对象**  国内游客、国外游客、计调工作人员、旅行社经理、财务部工作人员、出团计划单、各景点工作人员、饭店服务人员、司机等。 | **工具材料**  导游证、导游旗、扩音器、记事本、笔、电话记录本、接站牌、宣传资料、游览地图、旅游车标志、行李牌、团队结算凭证、必要的现金、意见表等。  **工作方法**  1.与计调部沟通，领取出团计划单认真阅读，做好出团准备工作。  2.按规范接团，提供导游服务。  3. 解答旅游者的问讯，维护安全，协助处理旅途中遇到的问题。  4.旅游活动结束后，收集游客意见，按规范进行游客送行服务并做好相应的结算工作。 | **劳动组织方式**  1.与计调部沟通协调，认真阅读出团计划单，做好出团前的准备工作。  2.与旅游活动的各部门进行协调、联系，以确保旅游活动的顺利进行。  3.旅游活动结束后，收集游客意见，按规范进行游客送行服务并做好相应的结算工作。  **工作要求**  1.具有良好的语言表达能力和人际交往能力。  2.知识丰富，具有较强的灵活应变能力。  3.具有良好的职业道德，爱岗敬业，过硬的业务技能。  4.身心健康，责任心强。 |

**岗位工作描述表<3>**

**专业：旅游服务与管理 任务编号：03**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称：**景区讲解员 | | |
| **任务简述：**  景区讲解员在游客未来之前认真做好导游讲解的一系列准备工作，游客到来时按规范进行接待，讲解工作；在游览讲解过程中要注意讲解的深度，解答游客提出的各种疑问，提示游客注意安全；游览结束后收集游客意见，按规范进行游客送行服务并做好相应的结算工作。 | | |
| **工作内容** | | |
| **工作对象**  零散游客、团队游客、旅游接待计划表、景区领导、工作人员等。 | **工具材料**  导游证、导游旗、扩音器、记事本、意见表、宣传资料等。  **工作方法**  1.与计调部进行沟通，做好景点讲解工作的一系列的准备工作。  2.景点相关知识丰富，讲解精彩，能吸引游客的兴趣。  3.游览结束后，收集游客意见，按规范进行游客送行服务并做好相应的结算工作。  **劳动组织方式**  1.景区讲解员先认真阅读接待计划表，了解游客详情，为其做好针对性的讲解做好准备。  2.做好相应的知识准备和物质准备。  3.迎接游客，做好讲解服务工作。  4.讲解工作结束后热情送客，收集游客意见和做好结算工作。 | **工作要求**  1. 具有良好的语言表达能力和人际交往能力。  2.熟悉与本景区景点有关的相关知识。  3.具有良好的专业技能和个人形象。  4.身心健康，责任心强。 |

**岗位工作描述表<4>**

**专业：旅游服务与管理 任务编号：04**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称：**旅行定制师 | | |
| **任务简述：**  旅行定制师通过电话或网络平台接单录单，整理行程客户需求单，通过客户需求单目的地和人群类别，进行资源分析和需求分析，行程初步行程方案；根据企业资源库，合理匹配资源，安排交通和安排最佳酒店，与客户沟通，优化方案；根据协商好的行程方案，核算成本，准确报价；设计美化方案，呈现完整方案；挑选资源库产品资源预定，保证资源预定成功，通过聊天工具，进行行前提醒，行中追踪、行后回访等工作。 | | |
| **工作内容** | | |
| **工作对象**  零散游客、企业团队、团队游客 | **工具材料**  聊天软件、网上定制平台、电脑、绘图软件、顾客需求单、顾客意见反馈表、顾客信息登记表、资源库、预定单、预定确认单。  **工作方法**  1.时刻关注聊天软件，关注网络定制平台，确保第一时间接单；  2.熟悉目的地资源库，精准匹配游客需求；  3.做好与游客的沟通；  4.精准核算产品价格。  **劳动组织方式**  1.网上接待  2.设计线路  3.与客户沟通  4.确定方案  5.核算成本准确报价  6.呈现方案  7.做好行前提醒、行中跟踪、行后回访。 | **工作要求**  1.具有良好的语言表达能力和人际交往能力。  2.熟悉与定制旅游和旅游基础有关的相关知识。  3.具有良好的专业技能和个人形象。  4.身心健康，责任心强。 |

6.证书要求

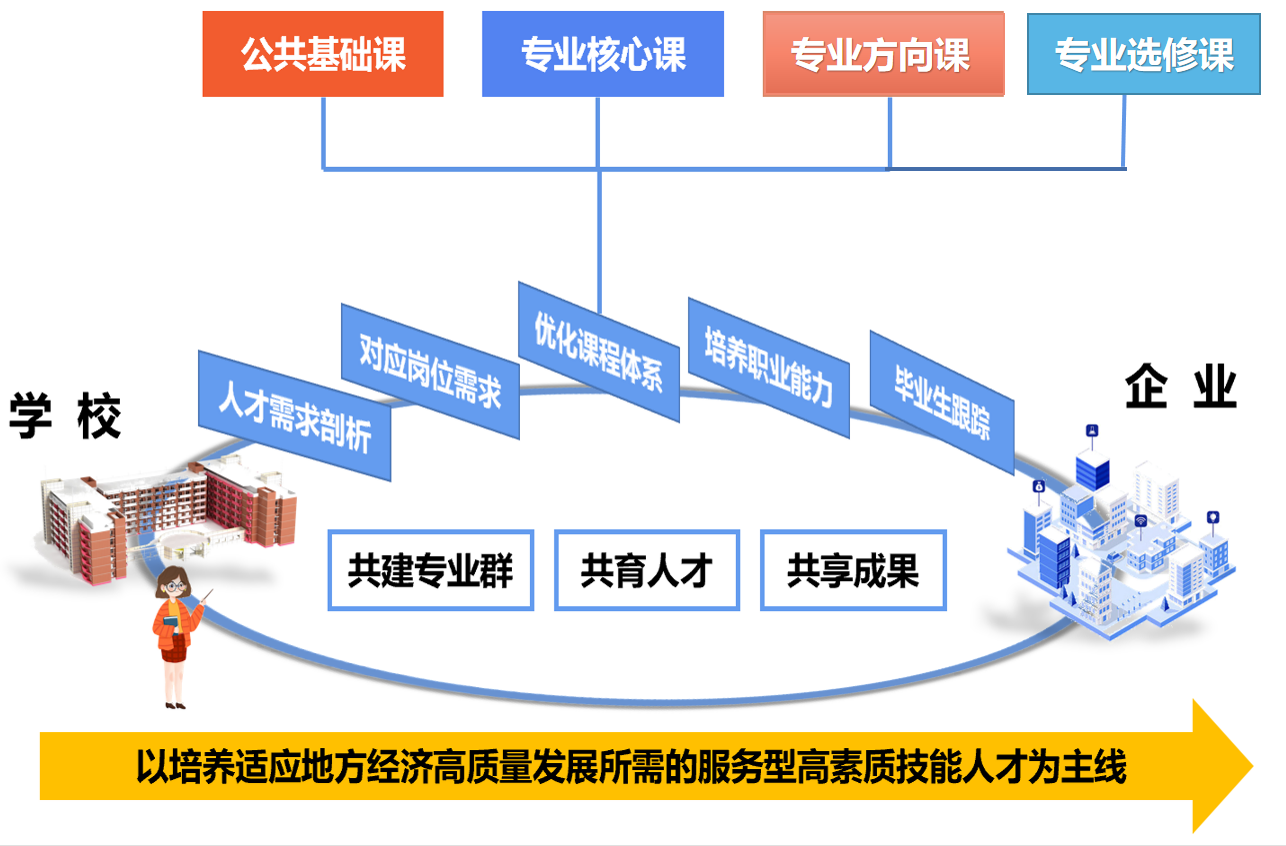
毕业生毕业时鼓励取得的证书：

|  |  |
| --- | --- |
| 认证项目 | 认证时间 |
| 全国导游人员资格证书 | 第五学期 |
| 旅游咨询师（助理师） | 第四、五学期 |
| 语言文字工作委员会普通话二级乙等证书 | 第四、五、六学期 |
| 景区上岗证 | 第四、五学期 |
| 定制旅行管家服务 | 第五、六期 |

（三）培养特色

本专业在地方特色文化的引领下，学校以培养校企共需人才为总抓手，创新人才培养模式，不断推动示范专业内涵建设，形成了“1245”的人才培养模式。

“1245”人才培养模式

（1）一条主线

学校旅游服务与管理专业内涵建设以服务地方经济发展为引领，围绕本地产业发展战略，促进本地现代服务业提质增效，培养适应本地经济高质量发展所需的服务型高素质技能人才为主线。

（2）两方联动

本专业紧抓“学校、企业”两大主体，两方联动，深化产教融合，深度校企合作。从共建专业群、共育人才、共享成果三个方面开展工作。

（3）四位一体

旅游服务与管理专业构建了“四位一体”课程体系，它是由公共基础课程体系和专业技能课程体系两大部分组成。“四位一体”课程体系中，构建了“必须实用”的公共基础课程，构建了“能力本位、就业导向、工作过程情景化”岗位能力专业课程。

（4）五段循环

通过专业建设，形成了“人才需求剖析、对接岗位需求、优化课程体系、培养职业能力、毕业生跟踪”五循环的专业动态调整机制，不断优化旅游服务与管理、康养休闲旅游服务、空中乘务、休闲体育等专业群建设。

六、课程设置及要求

课程设置主要包括公共基础课和专业（技能）课。

（一）公共基础课

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 课程  名称 | 课程目标、主要内容和教学要求 | 课程性质考核方式 | 参考学时 |
| 1 | 中国特色社会主义 | 课程目标：通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养，培养具有政治认同、职业精神、健全人格、公共参与等素养的学生。  主要内容：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位,阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，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、报国行白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。  教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程;明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，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;认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。 | 必修课  机考 | 36 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 课程目标：通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养，培养具有政治认同、职业精神、健全人格、公共参与等素养的学生。  主要内容：基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，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。  教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，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，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。 | 必修课  机考 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 课程目标：通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养，培养具有政治认同、职业精神、健全人格、公共参与等素养的学生。  主要内容：阐明马克思主义哲学是科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成长的意义;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。  教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，白觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。 | 必修课  机考 | 36 |
| 4 | 职业道德与法治 | 课程目标：通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养，培养具有政治认同、职业精神、健全人格、公共参与等素养的学生。  主要内容：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。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，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。  教学要求：通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义﹔能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力;能够根据社会发展需要、结合自身实际,以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。 | 必修课  机考 | 36 |
| 5 | 劳动教育 | 课程目标：通过劳动教育必修课，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念;促进学生体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神;为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。  主要内容：本课程主要分为理念篇和实践篇，理念篇包括劳动创造美好生活，新时代职校生的劳动价值观，传衣钵、学榜样、当匠人三个部分组成；实践篇包括日常家居、守护学校、社会实践三个部分组成。  本课程是中职学生思想政治教育类课程，是学生树立马克思主义劳动观的关键课程，是面向全校所有专业开设的劳动教育必修课程，旨在帮助学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德；助益学生锻炼劳动技能; 积累劳动经验，培养劳动习惯。 | 必修课  笔试 | 36 |
| 6 | 语文 | 教学目标：学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语 言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与 几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。  主要内容：  中等职业学校语文课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成，基础模块由语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流组成；职业模块由劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读组成，拓展模块由思辨性阅读与表达古代科技著述选读中外文学作品研读组成。  教学要求：坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能、整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动、以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学、体现职业教育特点，加强实践与应用、提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。 | 必修课  笔试 | 216 |
| 7 | 历史 | 教学目标：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，形成唯物史观、时空观念、史料解释、家国情怀等核心学科素养。  主要内容：中等职业学校历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容，包括“中国历史”和“世界历史”；拓展模块是满足学生职业发展需要，开拓学生视野，提升学生学习兴趣，可选择“职业教育与社会发展”和“历史上的著名工匠”两个模块学习。  教学要求：是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果;从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感;进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观;树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观;塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 必修课  机考 | 90 |
| 8 | 数学 | 教学目标：全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。  主要内容：中等职业学校数学课程分三个模块:基础模块、拓展模块一和拓展模块二。基础模块包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块一是基础模块内容的延伸和拓展，包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块二是帮助学生开拓视野、促进专业学习、提升数学应用意识的拓展内容，包括七个专题和若干数学案例。  教学要求：通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，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。 | 必修课  笔试 | 180 |
| 9 | 英语 | 教学目标：全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。  主要内容：英语课程是各专业学生必修的一门公共基础课程，分为三个模块。基础模块是各专业学生必修的基础性内容，各学校应保证基础模块的开设。基础模块教学内容由主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成。职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。教师在教学中可根据学生的专业领域选择相关主题,营造职场氛围，设计和开展职业场景中的语言实践活动，帮助学生运用恰当的学习策略，理解职场中不同类型语篇所传递的信息,了解中西方语言用词、结构和篇章逻辑的不同;在对主题意义探究的活动中，整合语言知识学习、语言技能发展、思维能力培养和学习策略运用，就与职业相关的话题进行有效交流，提升职场语言沟通能力;帮助学生了解中外企业文化，增强职业意识，促进其未来职业发展。拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要而设置的任意选修内容,是对课程在深度和广度上进行的拓展。拓展模块可在完成基础模块后开设，供不同水平、不同兴趣和不同需求的学生选修。  教学要求：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；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文，提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。 | 必修课  笔试 | 180 |
| 10 | 信息技术 | 教学目标：要落实立德树人的根本任务，在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生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。  主要内容：信息技术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步8个部分内容。拓展模块设计了计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作10个专题。教学中可根据学生专业能力发展需要选择部分专题、设定教学内容，以项目综合实训的方式实施教学。各地区、各学校也可根据地方资源、学校特色、专业需要和学生实际情况，自主确定拓展模块教学内容与教学时数。  教学要求：课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题;在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。 | 必修课  机考 | 144 |
| 11 | 体育与健康 | 课程目标：落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣;学会锻炼身体的科学方法，掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，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;遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。  主要内容：中等职业学校体育与健康课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础内容。基础模块包括体能和健康教育，体能模块又涉及一般体能、专项体能和职业体能。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展等方面需要的选修内容，分为拓展模块一和拓展模块二。拓展模块一为限定选修课，包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动和新兴体育类运动。  教学要求：在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼，自我保健，自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。 | 必修课  操作 | 180 |
| 12 | 公共艺术 | 课程目标：中等职业学校艺术课程目标是坚持落实立德树人根本任务，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。  主要内容：艺术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容,与义务教育阶段艺术相关课程内容衔接,包括音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践。拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要的任意选修内容，包括舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类。  教学要求：1.音乐鉴赏与实践是以培养字生的官小中大公产江定践活动，学习有关的的音乐活动。学生通过聆听中外经典音乐作品，参与音乐实践活动，学习有关知识和技能，认识音乐的基本功能与作用，获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。2. 美术鉴赏与实践是以培养学生的美术审美和实践能力,提升其美术品位为目的的美术活动。学生通过观察、体验、赏析、评判等活动，字习美木知六个这，欣赏美术作品，了解作品主题，感悟作品情感，理解作品内涵，认识美术的基本功能与作用，提高审美情趣和美术实践能力。 | 必修课  操作 | 72 |

（二）专业（技能）课

1.专业核心课

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程  名称 | 课程目标、主要内容和教学要求 | 课程性质  考核方式 | 参考学时 |
| 1 | 旅游概论 | 课程目标：通过本课程的教学，学生能掌握旅游的概念、内容、本质属性、特点，认识旅游的三大基本要素，成为旅游者的条件，旅游资源的分类、构成旅游业的要素，影响旅游市场的主要因素，了解的旅游可持续发展，为今后从事旅游管理和服务工作打下牢固的专业理论基础。  主要内容：旅游的本质属性，旅游的发生、发展的基本规律；旅游的基本要素，旅游活动的内容和形式，产生旅游者的条件；旅游业的构成，以及在国民经济发展中的地位、作用与影响；旅游市场的概念、细分，以及我国旅游市场的发展状况；生态旅游的概念、发展现状和意义，生态旅游与可持续发展的关系，旅游业的发展趋势。  教学要求：要求学生掌握旅游的概念、旅游的本质属性、旅游的特点、旅游的类型。了解旅行和旅游的区别。了解世界旅游历史发展的基本过程。掌握世界现代旅游迅速发展的主要因素和发展的特征。了解中国旅游历史沿革及各个历史时期的划分；了解新中国旅游事业发展的四个阶段。掌握旅游者、旅游资源、旅游业的概念。掌握旅游者的条件、旅游资源的分类、我国旅游资源的特色、旅游资源开发的原则、旅游业的主要特点。掌握构成旅游业的三大支柱，理解并掌握旅行社、旅游交通、旅游饭店、旅游区、旅游购物品、旅游娱乐业的相关知识。理解并掌握旅游市场的概念和形成的条件，掌握旅游者流动的规律，理解旅游市场划分的标准，我国的两大旅游市场。了解生态旅游及旅游可持续发展的概念，理解并掌握生态旅游的意义和旅游可持续发展的措施。了解决定未来旅行和旅游的主要因素。掌握未来国际旅游业的发展趋势、我国旅游业未来的广阔发展前景。 | 必修课  笔试 | 72 |
| 2 | 中国旅游地理 | 课程目标：通过任务引领的项目活动，使学生掌握旅游地理的地域分异规律，掌握八大旅游区的概况、旅游资源特征、主要游览地及景区，学会进行旅游线路设计，同时培养学生多学科、多角度分析问题的思维能力，具有生态保护意识与创新设计意识。  主要内容：学会运用旅游地理的地域分异、人地关系等理论分析问题；掌握各类旅游资源的特征和旅游资源分类、调查与评价的方法；掌握华北旅游区、东北旅游区、华东旅游区、华南旅游区、华中旅游区、西南旅游区、西北旅游区和青藏旅游区资源特色及主要旅游资源。  教学要求：掌握国内主要旅游地资源类型及其分布；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；能介绍国内著名旅游资源、旅游线路，能为游客推荐跨地区的旅游线路产品，能够为游客推荐本地旅游特色线路。 | 必修课  笔试 | 180 |
| 3 | 导游基础知识 | 课程目标：通过本课程的学习，学生能够养成良好的思想政治素养、旅游服务意识和旅游职业道德，具备正确的价值观和较为深厚的人文素养，形成规范的旅游岗位服务能力和职业能力，具有从事旅游服务工作的基本操作技能和一定的创新精神、创业能力。学生毕业后可服务于地方旅游事业的发展，服务于新时代中国特色的社会主义事业，成为知识型、技能型和创新型的旅游人才。  主要内容：本课程以旅游相关工作岗位所需要的文化素养和职业核心能力为载体，以12个典型案例为代表，学习了相关的知识与核心能力，具体包括中国共产党党史、中国旅游业发展概况、中国历史文化、中国古代建筑、中国古典园林、中国民族民俗、中国四大宗教、中国饮食文化、中国风物特产、中古旅游景观、中国旅游诗词、楹联、游记以及中国港澳台地区和主要客源国概况等。  教学要求：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、地方文化相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能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。 | 必修课  笔试 | 144 |
| 4 | 中国旅游客源地概况 | 课程目标：通过本课程学习，加深学生对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识，能较为全面的掌握客源国基础知识和基本理论，自觉提高自身的文化素养，同时使学生的知识结构更趋合理，也为从事ly以优质服务接待各国来华游客打下坚实的基础。  主要内容：本课程主要包含亚洲地区、大洋洲地区、欧洲地区、北美洲地区、非洲地区、中国港澳台地区的主要旅游客源地和目的地概况、民俗风情、主要旅游城市及旅游景点等方面的知识。  教学要求：通过学习，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、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，可提高为国内外旅游者服务的技能水平，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。 | 必修课  笔试 | 36 |
| 5 | 旅游政策  与法规 | 课程目标：通过本课程学习，使学生能系统地了解、掌握我国旅游业宏观管理体制,以及旅游业中各个行业经营管理过程中具体的法律规章制度,熟悉国际惯例,增强法制观念,并能够运用所学的法律知识,认识正在不断完善、发展的旅游市场,为今后从事旅游工作打下坚实的法律基础知识。  主要内容：本科程主要包括旅游合同及旅游合同法、旅游合同的订立、旅游合同的效力、旅游合同的变更和转让、旅游合同的解除与终止、违约责任等相关知识。  教学要求：使学生了解我国旅游法制现状,并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握，使学生能从法律角度思考问题,更好地从事旅游相关职业,并为构建学生全面的知识结构和后续专业课程的学习打下良好的根底.学生通过对旅游政策法规根本理论、原理等内容的掌握,结合对旅游案例的深入分析,能提升对旅游法规的根本知识之把握和处理问题之水平,为今后涉足旅游业奠定良好的法律根底。 | 必修课  笔试 | 72 |
| 6 | 旅游情景英语 | 课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握基本的旅游英语专业词汇和基本语法规则，提高英语听说能力，能够在旅游服务工作中运用英语进行基本的交流与沟通，能读懂常见旅游相关的英文材料，运用基本阅读策略获取所需信息，书写简单的英文信函，能达到旅游服务相关岗位上对英语应用能力的基本要求，培养主动热情、耐心周到的职业态度和宾客至上、沟通合作的服务意识，在此基础上形成以下职业能力  主要内容：本课程由迎接游客、登记入住、酒店服务、餐饮服务、讨论旅游行程、旅游观光、康乐服务、购物、投诉处理、送别等内容构成。  教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握基本的旅游英语专业词汇和基本语法规则，提高英语听说能力，能够在旅游服务工作中运用英语进行基本的交流与沟通，能读懂常见旅游相关的英文材料，运用基本阅读策略获取所需信息，书写简单的英文信函，能达到旅游服务相关岗位上对英语应用能力的基本要求，培养主动热情、耐心周到的职业态度和宾客至上、沟通合作的服务意识，在此基础上形成以下职业能力。 | 必修课  操作 | 90 |
| 7 | 旅游职业礼仪与交往 | 课程目标：通过本课程的学习，帮助学生加深对酒店与旅游服务行业的了解，构建与旅游服务相关的酒店前厅、餐厅、客房、地接导游服务、交通服务、地铁服务、会展服务、农家乐服务等接待人员规范基本知识，并能在酒店与旅游服务等工作中加以灵活运用，建立对酒店、旅游服务专业的初步认识，激发对本专业的学习兴趣，达到上岗即能使用接待人员规范接待客人的基本要求，增进对酒店服务与旅游行业的了解和热爱，陶冶健康的情操，培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情、吃苦耐劳的职业素养，为学生的职业发展奠定基础，在此基础上形成以下职业能力。  主要内容：本课程分为四大模块，模块一走进礼貌礼节由初识礼貌礼节、我眼中的礼貌礼节组成；模块二由端庄的仪容仪表认识、熟悉掌握优雅的行为姿态和语言表达组成；模块三日常交往礼仪由见面理解和人际交往实践、送和会谈礼仪实践、宴请、网络礼仪实践组成；模块四岗位服务礼仪由前厅、客房、餐厅等岗位礼貌礼节实践、酒吧、导游服务等岗位礼貌礼节实践组成。  教学要求：了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。 | 必修课  笔试+操作 | 72 |
| 8 | 定制旅行服务 | 课程目标：本课程以定制旅行服务核心岗位定制师的职业能力培养为目标，以典型工作领域为载体，结合具体工作任务和工作过程分析，掌握定制旅行服务相关的知识和原则，能根据定制旅行管家服务（初级）岗位流程，依托定制旅游产品资源、服务、组织、以及供应链体系，提供定制旅游产品设计方案和实施方案，为学生后续发展奠定基础。  教学内容：本课程内容包括首呼落单、需求分析、产品设计、成本核算和报价、产品视觉呈现、签订协议预定产品、行前行中服务和回访客户等组成。  教学要求：通过本课程学习，学生应熟悉旅游定制师业务流程和标准；具有旅游接待咨询基本知识；具有消费者心理学基本知识；具有旅游市场营销、品牌推广的意识；了解旅游目的地资源开发相关知识；了解目的地地理、历史、文化、风俗民情和当地法律法规等基本常识；了解旅游产品定价方法及旅游产品价格构成；熟悉旅游安全和应急处理等相关知识和程序。 | 必修课  笔试+操作 | 72 |

2.专业方向课

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程  名称 | 课程目标、主要内容和教学要求 | 课程性质  考核方式 | 参考学时 |
| 1 | 模拟导游 | 课程目标：依托本地周边旅游资源，引导讲授景区知识，通过导游工作过程系统化的课程学习，训练学生基于导游任务的职业工作能力，学生在主动建构个人实践经验和知识体系的基础上，完成从初学者到实干家的职业能力发展，具备能够完成综合性导游工作任务的职业能力，同时使学生具备较强的工作方法能力和社会能力。  主要内容：导游考试景点的导游词知识要点和讲解技巧、普通高校对口招生职业技能考试大纲考试景点知识要点和讲解技巧。  教学要求：要求学生在“依品行树人、靠技能立业”的理念教育下能运用各种方法技巧对本地旅游景点和地方文化常识进行熟练讲解，灵活运用和改编导游词，熟悉导游基本工作程序，具备处理突发事件的能力和带领特殊团队和特种旅游的导游技能。 | 方向课  操作 | 90 |
| 2 | 导游实务  （导游业务） | 课程目标：本门课程主要针对是旅游行业基础工作岗位—地方导游、全程陪同导游和领队等岗位,让学生了解导游服务在现代旅游服务行业中具有重要的地位和作用，掌握导游工作服务程序与规范知识、服务技能技巧，并具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力。通过本门课程教学，使学生技术更扎实、思维更灵活、服务更到位，为学生就业奠定坚实基础。  主要内容：本课程由导游服务准备知识、导游服务流程及标准、带有带团技巧、导游服务规程、组织技能、交际能力、协作技能、讲解技能、游客个别要求的处理、问题和事故的预防与处理等内容组成。  教学要求：掌握导游业务的相关知识、导游服务程序、导游服务技能。具备导游服务、旅游线路常识，导游服务的带团常识；理解导游服务基本概念、导游服务的原则和特点、导游员职业道德等基本概念；掌握地陪、全陪、领队导游人员的服务程序；掌握散客旅游服务程序与服务质量；熟练应用导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能；掌握导游服务的工作程序、带团技巧和导游服务过程中事故的预防及处理等技能；熟练运用所学知识宣传本地特色旅游资源。 | 方向课  笔试+操作 | 72 |
| 3 | 旅游美学 | 课程目标：通过本课程的学习，使本专业的学生具备从事旅游审美的专业知识、专业技能及相关的职业能力，培养学生实际岗位的适应能力，提高学生的审美职业素质。  主要内容：本课程主要由自然景观美、人文景观美、旅游餐饮住宿美、导游服务美、景区建设美五个板块的内容开展教学和训练。  教学要求：了解各类型旅游景观、文化艺术，特别是\*工艺品等的美学常识，掌握对景观、特产的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象,提升学生的人文素质。 | 方向课  操作 | 36 |
| 4 | 旅游心理学 | 课程目标：本课程旨在培养学生具备现代旅游管理的基本技能，具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。尤其旅游职业道德培养更需要随时随地，贯穿于每一堂课。教育学生从一个文明的旅游者做起，进而成为称职的旅游从业者。  主要内容：本课程主要由绪论、旅游服务心理学的理论基础、旅游动机、旅游消费知觉、旅游消费学习、旅游消费态度、人格与旅游消费行为、社会因素与旅游消费行为、旅游服务与服务人员心理素质等内容组成。  教学要求：通过本课程的教学，使学生能够正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对旅游服务心理学有一个总体的认识。 使学生掌握旅游服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识，学会用旅游服务心理学理论分析和解决旅游服务中遇到的心理问题。使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对旅游管理活动实践的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事管理工作打下基础。 | 方向课  笔试 | 36 |

3.专业选修课（必选）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程目标、主要内容和教学要求 | 课程性质  考核方式 | 参考学时 |
| 1 | 餐饮服务  与管理 | 课程目标：本课程紧紧围绕饭店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以饭店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。  主要内容：本课程主要由认识餐饮，餐饮服务技能，中餐服务，西餐服务，宴会服务，酒吧服务，菜单设计，餐饮人力资源管理，餐饮服务质量和安全管理等九个部分组成，项目一至项目六侧重服务技能，项目七至项目九侧重管理。服务技能以培养学生动手能力为主，管理的内容主要是培养学生对专业的理解能力和形成自身的管理意识。该教材采用情景导人、任务探究、任务实训、服务评价、任务拓展、知识链接和项目小结等形式展开教学。  教学要求：掌握餐饮业的发展与构成，了解饭店餐饮部门的地位与任务，并且掌握餐饮经营的特点；掌握餐饮服务的基本服务技能；了解餐饮服务的主要环节，掌握服务过程中的主要程序和操作方法；掌握西餐、中餐及自助餐的常用服务程序；掌握菜单设计的依据和菜单设计方法；掌握变动菜单的筹划及此类业务活动的实施；掌握采购质量、采购数量和采购价格的控制方法，以及餐饮原料的验收管理；掌握食品原料的贮藏要求和贮存保管，并能对食品原料的发放与存货加以控制；掌握厨房生产组织机构及餐饮生产人员的配置，厨房生产所的安排与布局；理解餐饮生产、餐饮产品质量的概念；掌握餐饮产品的设计质量控制及其方法；掌握饮品生产管理中的标准计量与饮用器具、标准制作配方以及标准操作规范；掌握餐饮产品销售计划，销售价格制定，同时掌握餐饮营业场所的销售决策和餐饮销售控制；掌握餐饮服务质量控制的基础，理解服务质量控制的特点、内容和方法，掌握服务收银控制。 | 选修课  笔试+操作 | 180 |
| 2 | 导游词撰写与讲解 | 课程目标：本课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人的根本任务，掌握专业技能，服务地方经济。通过本课程的学习，使学生熟悉本区域概况和县城主要风光、著名景区及其主要景点，掌握导游讲解的一般流程，具备从事导游服务工作所需的口头表达能力，掌握并能运用导游讲解技巧对本地四大景区进行导游讲解，达到全国导游员职业标准的相关要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、易于合作的品质，树立“客人至上”的服务意识。  主要内容：本区域区域概况、旅游景区分布、主要旅游资源导游讲解词。  教学要求：掌握本区域主要景区资源状况，通过认知实习、跟岗实习和顶岗实习，具备成为一名服务地方经济景区导游员需要的基本素质 | 选修课  操作 | 108 |
| 3 | 地方文化  及讲解 | 课程目标：本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人的根本任务，掌握专业技能，服务地方经济。通过本课程的学习，使学生熟悉地方文化知识，掌握地方物质文化，精神文化，\*\*景区的资源概述，诗词楹联等内容，在导游讲解中，具备从事导游服务工作所需的知识储备，掌握并能运用导游讲解技巧对本区域主要景区进行导游讲解，达到全国导游员职业标准的相关要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、易于合作的品质，树立“客人至上”的服务意识，在此基础上形成以下职业能力。  主要内容：本课程主要由识景、知景、食景、艺景、诗歌、人物、歌曲等内容构成。  教学要求：掌握地方文化的相关知识，更进一步了解\*的内涵，了解家乡文化，能创编具有丰富地方文化内涵的导游词，提升\*市导游员的文化素养，提升\*市旅游业整体形象，为打\*品牌丰富地方文化出力 | 选修课  笔试+操作 | 54 |
| 4 | \*工艺品  制作 | 课程目标：本课程掌握全面贯彻党的教育方针，落实立德树人的根本任务，掌握工艺品制作专业技能，服务地方经济。  主要内容：手工艺品的基础知识，工艺品原料的特性和编选料原则，了解工艺品从原料到制成品的工艺流程，能通过训练编制简单的工艺品，不断提升学生的艺术感知能力和鉴赏能力。  教学要求：要求学生从工艺、材料、设计和历史等角度了解旅游工艺品造型的特点及发展状况。培养三维立体观念，通过作业，认识旅游工艺美术的造型方法以及造型中不同成形方法的区别，进一步了解材料特性和加工工艺，了解在限制中体现技艺的价值。掌握旅游工艺材料的性能和加工方法，认识材质在美术造型中的重要作用。并具备独立完成作品的能力。 | 选修课  笔试+操作 | 36 |
| 5 | 普通话 | 课程目标：通过学习，使学生掌握国家普通话水平测试的基本知识，掌握普通话标准语音，在测试中达到相应的等级。  主要内容：普通话发音规范：认真学习普通话发音规范，熟悉发音规律，掌握普通话发音技巧，加强发音练习；普通话语音：学习普通话语音，熟悉普通话的发音特点，掌握普通话的语音知识，加强语音练习；普通话语法：学习普通话语法，熟悉普通话语法特点，掌握普通话语法知识，加强语法练习；普通话词汇：学习普通话词汇，熟悉普通话词汇的用法，掌握普通话词汇的知识，加强词汇练习；普通话口语：学习普通话口语，熟悉普通话口语的表达方式，掌握普通话口语的特点，加强口语练习；普通话书写：学习普通话书写，熟悉普通话书写的规范，掌握普通话书写的特点，加强书写练习。  教学要求：加强普通话发音的训练，提高学生普通话水平；加强口语交际训练，通过课堂内外的教学活动，使学生进一步巩固和提高普通话水平和口语交际能力，提高学生日常口语交际水平，提高学生的整体素养，更好适应工作的需要。 | 必修课  操作 | 72 |

4.专业选修课（自选：二选一）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程目标、主要内容与教学要求 | 课程性质  考核方式 | 参考学时 |
| 1 | 茶艺 | 课程目标：通过本课程的学习，使学生了解茶的文化知识以及掌握各类茶识别和冲泡技巧，做到理论与实操相结合，动手能力强，以增加文化修养为主要目的，具备酒店及茶楼所要求的茶艺师资格。为学生正确运用茶文化知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础；从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观。  主要内容：茶艺师职业道德概述，茶的起源及中国茶区分布，茶文化概述，茶文化的萌芽、形成、兴盛、发展，现代茶文化与中国茶道、茶艺，茶树栽培、制茶的演变和茶叶分类，绿茶、清茶的初制工艺，红茶、白茶的初制梦，黄茶、黑茶、再加工茶的初制工艺，茶叶初步收定与储藏等。  教学要求：了解茶叶利用的历史；认识茶圣陆羽及《茶经》；了解各时期的不同饮茶法；熟悉中国各民族不同的饮茶习俗；熟悉国外的饮茶习俗；熟悉恩施的茶俗和茶礼；解茶树的形态特征和生长环境；掌握六大茶类的加工工艺及其特征；了解中国茶叶的四大产区；）熟悉中国十大名茶及其特征；掌握茶叶品鉴的操作和程序；熟悉茶叶储藏、保存的知识。 | 选修课  操作 | 36 |
| 2 | 演讲与  口才 | 课程目标：本课程学习和掌握具备高技能人才所必需的各种语言表达艺术的一般特点，基本知识和基本技能，能够积极地观察、分析、判断事态的发展，并选择恰当、稳妥的方式处理工作和生活中的事情。善于积极地与人沟通，表达自己的观点，能够协调、交际和处理各种公共关系。  主要内容：本课程主要由语言表达技能、技巧训练，演讲语言艺术，命题演讲和即兴演讲训练，论辩语言艺术，辩论训练，谈判语言技巧，体态语言训练，推销语言技巧，推销语言训练等内容构成。  教学要求：掌握训练口才的技巧、要素；口才活动中的心理及自我调节方法，口才心理素质的特点；掌握语音训练方法；掌握文体朗读的技巧；听话的思维方式、聆听的方法；掌握演讲的类型，基本要求，能根据选题进行即兴演讲；掌握谈话的原则和特点，谈话技巧、艺术、拜访、接待、介绍、聊天等的技巧；掌握营销语言的要求；面试可能提到的三类问题；掌握虚实的技巧、善于发问的技巧、巧妙应答的技巧；掌握辩论的技巧 | 选修课  笔试+操作 | 36 |

七、教学进度总安排

（一）教学安排

1.教学安排依据

教学安排是依据本专业“1235”人才培养方案，我们制定的教学安排以培养适应地方经济高质量发展所需服务型技能型人才为主线，落实立德树人为根本，强化学生的职业道德和职业素养教育，实行工学结合，强化教学过程的实践性、开放性和职业性。

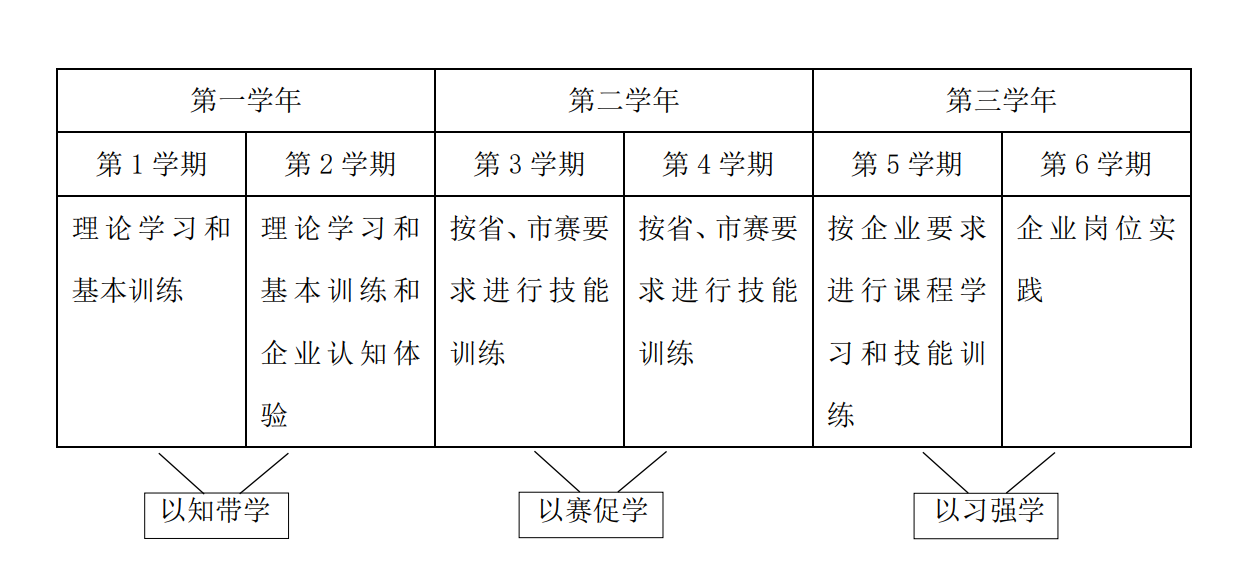
（1）每学年教学时间36周（不含复习考试），周学时为30节，顶岗实习按每周30小时（1小时折1学时）安排，三年总学时数为3240节。

（2）公共基础课程学时占总学时的40%，专业课程总学时的60%，其中顶岗实习累计总学时为540节。学校根据实际需要，企业见习安排在1-5期中，分阶段安排实习时间。

（3）公共基础课程中语文、数学、英语、信息技术基础等学科参照教育部颁发的课程标准实施教学。教学内容和要求由学校根据专业教学的实际需要确定；专业核心课和专业技能（方向）课按照教育部颁发的《中等职业学校旅游服务与管理教学标准》和学校的实际需要确定，以满足学生职业生涯发展的多种需要。

2.教学实施安排

旅游服务与管理专业实施 “1235”人才培养模式，学生在三年学习过程中，主要分“以知带学”“以赛促学”和“以习强学”三个阶段对学生的能力进行培养：第一阶段为第一学年，主要学习公共基础课程、专业核心课程、专业技能（方向）课程学习和进企业认知体验，主要培养学生的基础能力，达到知学合一;第二学年主要学习公共基础课程、专业核心课程和专业选修课程学习，专业技能的培训以省市技能比赛要求加强对学生的技能训练，主要培养学生的专业能力，达到练教合一；第三学年除了学习公共基础课程外，主要按照企业要求进行课程学习和技能训练，主要培养学生职业能力，学生到企业进行顶岗实习，达到习做合一，旅游服务与管理专业的学生通过“以知带学”“以赛促学”和“以习强学”三个阶段，真正达到“知与学、练与教、习与做”的三合一。



教学实施安排图

3.教学安排指导

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程性质 | 课程编号 | 课程名称 | 学时 | 一年级 | | 二年级 | 三年级 | | | 考核方式 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| 18 周 | 18 周 | 18 周 | 18 周 | 18 周 | 18 周 |
|
| 公共基础课 | 必 修 课 | 6202001 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 |  |  |  |  |  | 机考 |
| 6202002 | 心理健康与职业生涯 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 机考 |
| 6202003 | 哲学与人生 | 36 |  |  | 2 |  |  |  | 机考 |
| 6202004 | 职业道德与法治 | 36 |  |  |  | 2 |  |  | 机考 |
| 6202005 | 劳动教育 | 36 | 1 | 1 |  |  |  |  | 笔试+操作 |
| 6202006 | 语文 | 216 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |  | 笔试 |
| 6202007 | 历史 | 90 | 2 | 2 | 1 |  |  |  | 网考 |
| 6202008 | 数学 | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 笔试 |
| 6202009 | 英语 | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 笔试 |
| 6202010 | 信息技术 | 144 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 网考 |
| 6202011 | 体育与健康 | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 操作 |
| 6202012 | 公共艺术 | 72 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 操作 |
| 合计 | 1242 | | | | | | | | |
| 专业技能课 | 专 业 核 心 课 | 13020001 | 旅游概论 | 72 |  |  | 2 | 2 |  |  | 笔试 |
| 13020002 | 中国旅游地理 | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 笔试 |
| 13020003 | 导游基础知识 | 144 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 笔试 |
| 13020004 | 中国旅游客源地概况 | 36 |  |  | 2 |  |  |  | 笔试 |
| 13020005 | 旅游政策法规 | 72 |  |  |  |  | 4 |  | 笔试 |
| 13020006 | 旅游情景英语 | 90 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 操作 |
| 13020007 | 旅游职业礼仪与交往 | 72 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 笔试+操作 |
| 13020008 | 定制旅行服务 | 72 |  |  |  | 4 |  |  | 笔试+操作 |
| 合计 | 738 | | | | | | | | |
| 专业（技能）方向课 | 13020009 | 模拟导游 | 90 |  |  |  |  | 5 |  | 操作 |
| 13020010 | 导游业务 | 72 |  | 4 |  |  |  |  | 笔试+操作 |
| 13020011 | 旅游美学 | 36 | 2 |  |  |  |  |  | 操作 |
| 13020012 | 旅游服务心理学 | 36 | 2 |  |  |  |  |  | 笔试 |
| 合计 | 234 | | | | | | | | |
| 专业技能选修课（必选） | 13020013 | 餐饮服务与管理 | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | 笔试+操作 |
| 13020014 | 导游词创作及讲解 | 108 |  |  | 1 | 1 | 4 |  | 操作 |
| 13020015 | 地方文化及讲解 | 54 |  |  | 2 | 1 |  |  | 操作 |
| 13020016 | \*工艺品 | 36 |  |  |  |  | 2 |  | 操作 |
| 制作 |
| 13020017 | 普通话 | 72 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  | 操作 |
| 合计 | 450 | | | | | | | | |
| 选修课（自选：三选一） | 13020018 | 演讲及口才 | 36 |  |  |  |  | 2 |  | 笔试+操作 |
| 13020019 | 茶艺 | 36 |  |  |  |  | 2 |  | 笔试+操作 |
| 合计 | 36 | | | | | | | | |
| 实践性教学 | 顶岗实习（导游踩线实训） | 13020020 | 顶岗实习 | 500 |  |  |  |  |  | 500 | 操作 |
| 导游踩线实训 |
| 毕业作业 | 13020021 | 毕业作业 | 40 |  |  |  |  |  | 40 | 操作 |
|  | 合计 | 540 | | | | | | | | |

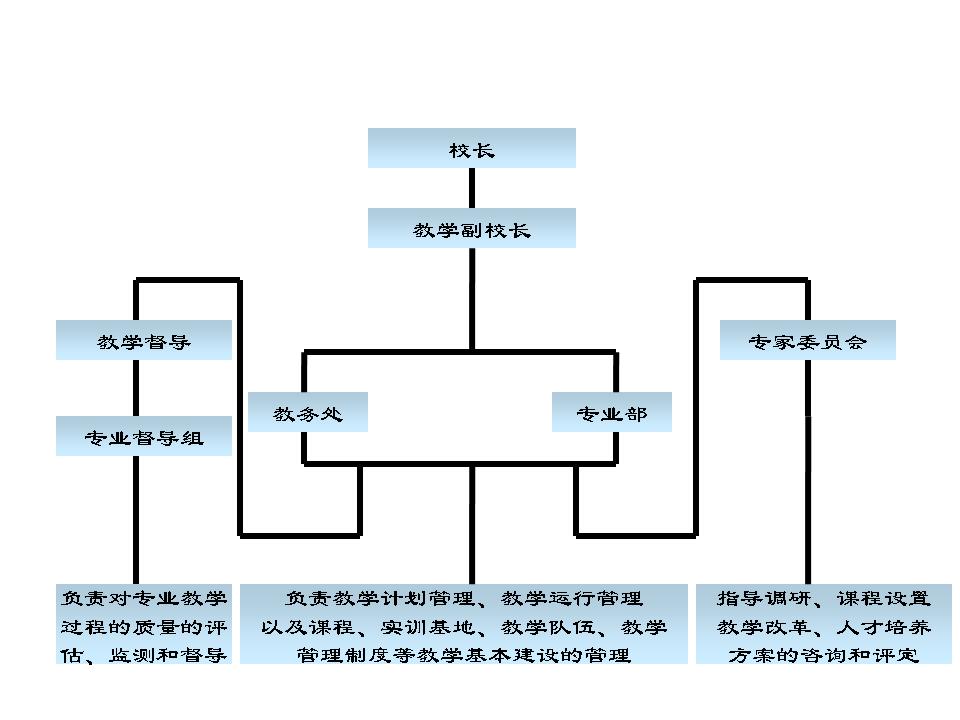
八、实施保障

（一）教学实施

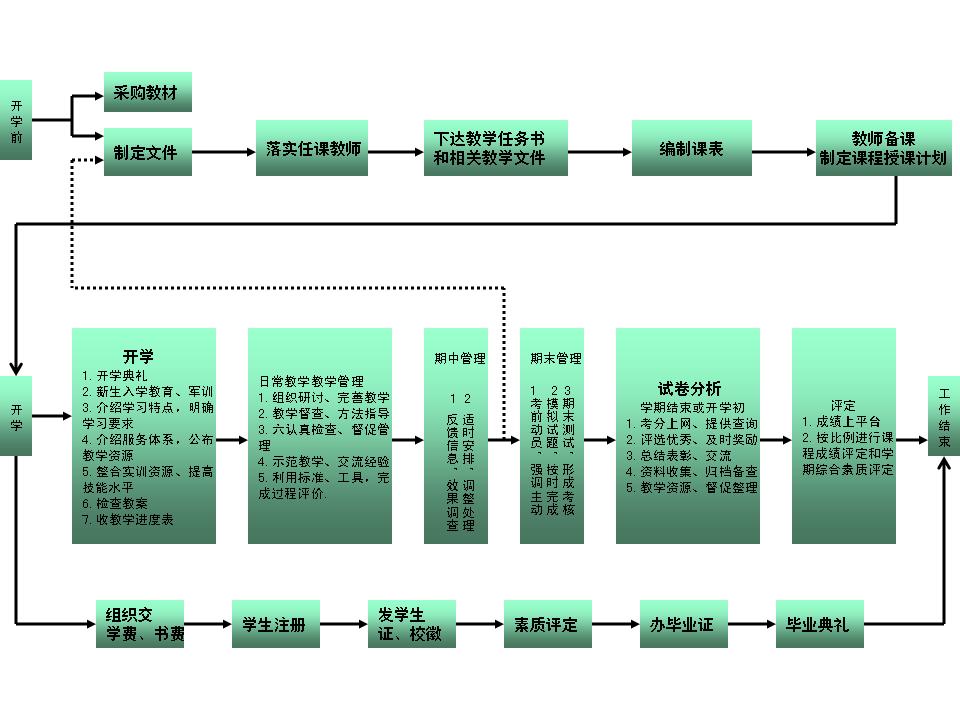
1.教学管理

教学管理是以教师为主导、以学生为主体、师生相互配合的教学过程组织管理和教学管理为主的行政管理。

专业教学管理严格执行学校的三级教学管理体系，由专业部在专业建设指导委员会指导下制定学校[教学工作计划](http://baike.baidu.com/view/3285834.htm)，明确教学工作目标，教务处负责学校教学计划审定。督导室负责对教学过程进行监督和评价。



教学管理体系



专业教学组织管理

2.制定（修订）教学文件程序

教学文件是规范和指导学校教学活动的主要依据，要保持一定的稳定性和权威性，教学计划一经确定，不得随意更改并应认真组织落实。

（1）通过广泛调查社会发展对人才的要求，认真做好需求分析，仔细论证培养目标和专业培养方向，制定和完善相关教学文件。

（2）在相关教学文件的要求下，由专业部提出制（修）订教学文件的思路、总体框架和基本格式等，报主管校长批准，送教务处备案。

（3）由专业部主持制（修）订相关教学文件，并经专业建设指导委员会和教务处讨论审议。

（4）主管校长审核签字下发执行。

（5）专业部可根据市场要求，对教学文件中相关内容进行局部调整，但需报教务处备案。每三年进行修订。

3.教学文件的编制安排

（1）由专业部编制分学期或分阶段的教学进程或实施计划，落实每学期课程及教学任务，教务处负责审定。

（2）由专业部或有关职能部门编制单项教学环节组织计划，如军训计划、入学与毕业教育计划、实习计划、社会实践计划等。

（3）由专业部或授课教师编写课程简介及课程相关要求。

4.教学过程管理

教师教学过程由课前准备、上课、辅导、作业批改、成绩评定等基本环节组成，学生学习过程由课前准备、听课、实践、听教师讲评、完成作业、互评等环节组成。根据课程标准对教学的要求，通过教学六认真、教学督导、教研活动对教学过程进行监控。

5.排课工作管理

（1）排课的依据是校历和相关教学文件。

（2）课程由专业部落实任课教师后，由教务处完成排课出课表。

（3）为了合理安排教学活动，在时间和空间上创造最佳的教学环境；为提高教学质量，排课必须遵循整体优化、合理搭配、服从教学等原则，使班级课表、教师授课时间表、场所占用表处于最佳状态。

（4）专业部教学干事开学前应把课程名称、任课教师、授课班级、听课人数、授课时间、授课地点等通知到任课教师。

（5）专业部开学前下发班级课程表和教师课表。

6.备课管理

任课教师必须在上课前备足两周教案，一般以一课时为单位编写教案，新上讲台或开新课的教师必须在写教案同时进行二个级别的试讲，即“专业部——督导”；教案是教师以课时为单位设计的具体教学方案。通常包括：课题、班别、授课日期、教学目的要求、教学内容要点、重点．难点、教学方法、复习、提问、新课课堂练习、课后小结、课外作业、课程进程和时间分配等等。备课以个人钻研为主，专业部应组织一般每学期不少于2次的集体备课。

7.上课管理

必须按规定的课程表上课，不迟到、不拖堂、不提前下课、不调课；教师在上课的全过程中，要严格执行课堂教学规范，保证课堂教学秩序，认真组织教学和管理学生，填好教室日志，并注意自身仪表、教态和表率作用；教师必须在备好课的基础上上课，上课必须带齐有关材料；任课教师布置作业，必须按教学大纲要求，有明确目的,要求每次课都要有难度适中、份量适当的作业，作业要全批全改。

8.教研活动管理

开展教学研究，是提高教师业务水平和教学质量的重要环节，专业部至少每两周一次教学研究活动，积极开展多种多样的教学研究，讨论重点、难点、研究教改方案，开展听课、观摩教学、学术活动和社会实践活动，总结和交流教学经验等。鼓励教师撰写教学研究论文或教学经验文章，通过多种渠道争取并参与课题和科研活动。

9.教师停、调课

为了保证正常的教学秩序，避免学生负担过重(或过轻)，任课教师应严格按照教学文件授课，如确有特殊原因需停、调课，应及时办理停、调课手续。代课教师仅限专业部教师，且应填写《调课审批表》，经专业部同意，报教务处批准。为保障各个教学环节的正常运转，凡需停、调课或增减教学时数的，都应到专业部办理手续，教师个人未经同意不得自行停、调课或增减学时。

10.六认真检查

六认真检查是全面了解教学情况，及时发现和解决教学工作中存在问题的有效措施。教务处、专业部把经常性教学检查列入工作日程，采取直接与教师、学生对话及其它有效方式，掌握教学中的第一手材料。采取每周一抽查、每月全面检查等手段保证教学质量。

11.教学督导

为了贯彻落实《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，切实加强改善和规范学校的教学管理，确保学校正常教学秩序，对全校教师的教学过程实行有效、有序、有度、有机的调控，不断优化教学过程，提高教学质量，促进教风、学风、校风的进一步好转，特制订学校教学督导检查制度。

由分管教学的副校长任组长，教务处主任任副组长，教务处副主任、各教研组长、教务员、督导员为成员。设立专门的督导领导小组办公室，由教务处主任兼任办公室主任，选派责任心强、能够坚持原则、具有高级职称的文化课和专业课教师各一名担任专职督导员。

12.教学质量管理

按照专业教学文件的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制的过程。采用阶段评价、过程性评价与目标评价相结合，项目评价、理论与实践一体化评价模式对教学质量效果进行评价。

13.教学管理制度

教学管理制度是保证人才培养方案顺利执行的基础，学校制定的《教学管理办法》《教职工教学考核要求》《教学事故认定及处理办法》《教育教学督导制度》《学生实训规章制度》《人才规格评价标准》《毕业生评价标准制度》等制度和工具对教学过程进行质量管理和评定。

（二）师资队伍

为适应新的教学模式的要求，学校加强了专业师资队伍建设，采用专职教师与兼职教师相结合的方法，建立专业教师定期到企业实践的机制，以不断更新教师的专业知识和技能，提高实践能力。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **专业课教师团队情况一栏表** | | | | | |
| 专业课教师总人数 | 21 | 专任教师人数 | 17 | 正高级职称人数 | 1 |
| 高级职称人数 | 5 |
| “双师型”教师人数 | 16 |
| 兼职教师人数 | 4 | 兼职教师人数占专业课教师  总数的比例（%） | 19.05 |

**旅游服务与管理专业教学团队结构表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 教师类型 | | 职称结构 | | 学历结构 | | 技能证书 | | 合计 | |
| 职称 | 数量 | 层次 | 数量 | 层次 | 数量 | 数量 | 比例 |
| 专业带头人 | | 高级 | 1 | 本科 | 1 | 高级 | 4 | 1 | 5.88% |
| 初级 | 3 |
| 考评员 | 1 |
| 骨  干  教  师 | 市级 | 高级 | 3 | 本科 | 11  （重复3人次） | 高级 | 4 | 8 | 47.06% |
| 中级 | 1 |
| 县级 | 高级 | 2 | 中级 | 4 |
| 中级 | 2 |
| 校级 | 高级 | 1 | 初级 | 4 |
| 中级 | 0 |
| 初级 | 2 | 其他 | 1 |
| 双师型教师 | | 正高级 | 1 | 本科 | 15 | 高级 | 6 | 16 | 94.12% |
| 高级 | 5 |
| 中级 | 2 | 中级 | 11 |
| 初级 | 4 | 研究生 | 1 | 初级 | 6 |
| 未定级 | 5 | 其他 | 2 |
| 教学名师 | | 正高级 | 1 | 本科 | 1 | 心理咨询师 | 1 | 1 | 5.88% |
| 兼职教师 | | 未定级 | 4 | 本科 | 2 | 中级 | 2 | 4 | 19.05% |
| 大专 | 1 | 经理资格证 | 1 |
| 中专 | 1 | \*\*拔尖人才 | 1 |

（三）教学设施

1.教室要求

面积达到规定标准；采光符合要求；多媒体设备齐全。

2.校内实训室

（1）3D仿真旅游智慧教室

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | LED屏 | 11.05 | 平米 |
| 2 | LED-3D视频处理器 | 1 | 套 |
| 3 | LED-3D发送盒 | 2 | 个 |
| 4 | 工作站 | 1 | 台 |
| 5 | 3D发射器 | 1 | 台 |
| 6 | 3D眼镜 | 60 | 副 |
| 7 | 图形工作站 | 3 | 台 |
| 8 | VR头盔 | 3 | 套 |
| 9 | 音箱 | 1 | 套 |
| 10 | 机柜 | 1 | 个 |

（2）微格实训室

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 高清云台摄像机 | 4 | 台 |
| 2 | 指向拾音器 | 4 | 个 |
| 3 | 多功能教学终端 | 2 | 台 |
| 4 | 录播控制键盘 | 2 | 台 |
| 5 | 云录播基础平台 | 2 | 套 |
| 6 | 云录播承载终端 | 2 | 台 |
| 7 | 云录播查看终端 | 2 | 台 |
| 8 | 互动交流终端 | 2 | 套 |

（3）地方文化长廊

（4）工艺品展览室

3.校外实训基地建设

（1）采用工学结合和现代学徒制等方式进行校企合作

与当地旅游景区通过校企合作，建立校企合作实训基地，工学结合学生高一年级进行认知实习、高二进行跟岗实习、高三进行顶岗实习；现代学徒制试点学生按照现代学徒制人才培养方案进行教学。

（2）利用校外实训基地进行教学改革

学校教师与校外实训基地的企业专家、技术骨干等联合开发特色课程与小本教材,对于调整相关专业的课程设置,构建具有时代性和针对性的课程体系十分有利。部分课程通过结合项目实际,改造成项目课程并在基地开展教学,充分体现“做中学、学中做”的职教理念,有效提高学生的职业能力。

（四）教学资源

1.教材选用

按《中等职业学校教材选用办法》进行材料选用。

2.图书文献配置

每门课程购置2-3本配套图书，本专业购置3-5种专业期刊。

3.数字教学资源配置

公共基础课和专业技能课需要配置课件、电子教案、视频、训练题等数字教学资源。

4.课程资源内容及功能说明

|  |  |
| --- | --- |
| **建设内容** | **功 能 说 明** |
| 课程标准 | 是课程资源开发的标准，它包括课程设置概述、课程性质与定位、课程基本教学理念、课程特色、课程目标、课程教学内容、教学实施与保障，属于整个课程开发的宏观性、纲领性的文档 |
| 教学设计 | 指示课程在专业体系课程中的目标与作用、与专业体系中其它课程的关系、每个教学项目的教学重点与实训重点、以及融入各个专业部在示范建设过程中的创新性、实用性、唯一性等。其中包含教学的情境、目标、起点、过程、措施、内容、评价，并给出模板 |
| 说课录像 | 实际上也叫做课程建设的开课录像，是对该门课程作的一次概要而全面的说明，其中包括知识重点、教师讲解的重点、该课程在行业岗位中的作用与地位、使用什么样的方法让老师教好这门课程、使用什么样的方法让学生去学好这门课程 |
| 教学录像 | 与校方现行配套教材知识点，成“点对点”对应关系。所谓点对点关系就是指与教材完全同步，这样方便复制师资模型和学习,并且学生能在“无师自主”的环境中复习与深入。 |
| 演示录像 | 以实验或者实训操作为核心的教学演示，目标在于加强课堂的互动效果，提升教学方式的趣味性，加强学生的动手能力，让“课堂”即是“工作岗位” |
| 公共资源 | 因为学校一般每1-2年都要更换教材，如果课程建设的资源只能与某一本教材配套，那么，一旦更换教材，课程资源的实用性将下降，所以产生了公共资源。所谓公共资源，实际上是把所有与该专业匹配的、已经成熟的知识点独立成一种基础课程资源形式，因为无论教材怎么变，知识点的变化不会太大，只是增加与更新的问题 |
| 电子课件 | 与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上，它是一种在现代化多媒体教室用于投影仪播放的多媒体课件，它包括PPT、二维或者三维的交互式动画，以加强教学的兴趣与情景过程 |
| 电子教案 | 与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上，它是一种以纯文档形式体现的教案，它体现着教师备课的进程，对课堂内容的安排，简而言之就是教师的课程执行计划 |
| 实训任务书 | 实际上是与该门课程配套的实验计划书，它提出了实验的总体目标、要求、实训实施建议、评价方式等 |
| 实训指导书 | 实际上是与该门课程配套的实验任务解答手册，通常它与实训任务书配合使用。但是，实训指导书提供了详细的演示步骤与实验过程，以及相关的实验答案与指导思想。实训任务书是目标，实训指导书是实现目标的具体做法与参考答案 |
| 学习指南 | 统计该门课程在学习过程中的难点，帮助老师和学生去解决这些难点，创新出适合中职特色的学习方法与实验方法 |
| 测试习题 | 针对该门课程，每个章节的小知识点，提供的课堂测试库和课后作业库 |
| 模拟试卷 | 针对该门课程的整体测评试卷库，以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整评测 |
| 企业案例 | 针对该门课程的“对岗位”企业案例，该库全部来源于城市的企业真实案例，让学生在校就清晰的明白这门课程学习完成后，在工作岗位上将怎么使用，会用到一些什么样的知识点，将知识转换为生产力，并给出操作步骤和效果 |
| 电子教材 | 实际上是该门课程配套教材的电子版，通常让学生可以在计算机或者其它电子类阅读器上完成阅读与学习，并提供与该门课程配套教材同级别或者同等知识范围的另一本参考书 |
| 在线测试 | 适用于已经成功完成数字校园建设项目的学校，方便学生使用网络进行在线考试与测评，以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整测评 |
| 虚拟实训环境 | 该建设项是为了让某些学校在暂不具备某门课程对应的硬件或软件实训环境的情况下，以建立虚拟实训环境的方法，为该门课程提供教学过程中，教师的演示与学生的动手实验。以旅游专业为例：学校在开设导游讲解技巧时，暂时不具备北京天坛、西安秦陵兵马俑等教学环境时，那么课程开发方必须为学校开发课程所对应的模拟实训环境，达到师生身临其境的效果 |

（五）教学方法

依托本地优质的旅游资源，更新教学方法，基于典型工作任务及其能力分析，以活动为载体，依托3D仿真虚拟导游实训室、地方文化长廊、\*工艺品展览室等校园景点和校外实训基地，坚持“一二三三五”教学理念，实施“一主多辅”教学策略。

1.坚持“一二三三五”教学理念

为更好实现旅游服务与管理专业的人才培养目标，实施旅游服务与管理专业的课程体系，我们将改变以往传统教学理念，围绕“1235”的人才培养模式，形成以“立德树人”为根本，坚持“服务学生全面发展、服务地方经济发展”两服务 、“三全育人”“三教改革”和“五育融合” 的“一二三三五”教学理念。在教学理念指导下，创新“三段四境五学六环”教学模式，借助信息化平台、多媒体教室、校内实训基地、生产性实习基地等“线上线下”教学“四环境”，以教师为主导、学生为主体，设计“激学、求学、论学、用学、深学”的“五思路”，采用“闻到、索道、探道、明道、信道、传道”“六环节”进行课堂教学，将课前晓道、课中论道和课后悟道“三阶段”串联，实现教学目标。

2.实施“三四五六”教学策略

为实现“知会有用”教学目标，突破教学重难点，选用以“支架式”教学为主，以任务驱动法、合作探究法、迁移学习法等为辅的“一主多辅”教学方法。发挥“三连课堂”创新全程育人功能；全过程树立“用心、用情、用诚、用智”“四用七有”服务理念；遵循学生认知规律和职业发展规律，教学流程全方位对接工作流程，构建“见任务、建资源、荐行程、鉴方案、践旅途”的“5J”教学流程；以任务驱动为线，创设“强、创、明、析、做、评”教学六环节。

（六）学习评价

1.评价方法

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价、过程性评价和目标评价相结合，项目评价、理论与实践一体化评价模式。

2.专业课评价

（1）专业核心课：总成绩=应知教学质量监测成绩80%+平时作业（实训）10%+平时测验10%，总成绩在60分及以上为合格。

（2）专业技能课：总成绩=应会教学质量监测成绩80%+平时作业（实训）10%+平时测验10%，总成绩在60分及以上为合格。

（3）专业选修课：总成绩=应知教学质量监测成绩40%+应会教学质量监测成绩40%+平时作业（实训）10%+平时测试10%，总成绩在60分及以上为合格。

3.素质评价

包括：课堂出勤、课堂纪律、礼貌礼节、职业素养等达到规定要求。

（七）质量管理

1.质量评价主体构建

强化质量意识，全面提高教育质量，促进内涵发展，确定由学生、行业专家、同专业教师构成多元的评价主体。

2.质量评价方案构建

我校采用多元化的考核评价方式：

（1）校内评价。主要包括文化课和专业课评价、班主任评价、文明风采和技能大赛评价。

（2）技能鉴定。技能鉴定的评价主体为国家级技能鉴定站，考核题目是鉴定中心题库的试题，采用的是终结性评价方式。

（3）校外生产实习评价。考核学生在校外实习过程中的实际操作技能和技巧，考核学生的实习完成，团结互助、职业道德等情况。

（4）家长评价。通过信息化平台，家长在线对学生学业完成情况，行为习惯等进行评价。

九、毕业要求

（一）品德评定（操行分）合格

考核部门：政教处

（二）文化课与专业课合格

考核部门：教务处

（三）学生实习合格

考核部门：教务处

（四）普通话证

考核部门：教务处

（五）技能证书

鼓励考取：全国导游资格证、景区（展览馆）上岗证、办公软件与应用证、普通话二级乙、定制旅行管家服务（初级）等证书。

考核部门：教务处

（六）毕业证书办理

学生必须满足上述所有的条件才能领取毕业证书。

十、附录

每门课程教学进度安排表（见每门课程课程标准）。