

湖南省汽车技师学院

旅游服务与管理专业人才培养方案

专业名称： 旅游服务与管理

专业代码： 740101

专业负责人： 石珺

执笔人： 谢斌

制订时间： 2021-08-25

湖南省汽车技师学院

2022 级 专业人才培养方案制订与审核表

专业名称	旅游服务与管理
专业代码	740101
本专业教研组	<p>人才培养方案中的培养目标结合了女生多、中小企业、行业多等特点，培养思路清晰，体现了职业教育的素养要求，课程设置能够结合行业、企业、学生现状，课程调整能够对接人才培养规格要求，教学进度安排合理。</p> <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>
学校教学部门 审核	<p>人才培养方案对接旅游服务领域，培养目标和规格清晰，课程体系能支撑人才培养规格要求，教学进程安排合理，人才培养方案中明确了职业素养要求，实施保障条件较为完善。</p> <p style="text-align: center;">建议人才培养方案中要引入新技术、数据分析类课程，同时加强对毕业生就业视野、旅游素养的培养。</p> <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>
学校行政或支 委会议审定	<p>人才培养方案定位准确，课程设计体系思路清晰，将旅游职业道德、劳动精神、工匠精神的培育充分融入了旅游人才培养方案中。</p> <p style="text-align: right;">签名（盖章）： 年 月 日</p>
备 注	

目 录

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

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

1.专业名称：旅游服务与管理

2.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

基本修业年限为3年。

四、职业面向

（一）职业面向

职业面向如表1所示。

（二）职业资格证书

本专业可以取得全国导游证和普通话等级证。

表1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位类别(技术领域)举例 E	职业技能等级 证书 F
旅游(74)	旅游 (7401)	旅行社及相关服务 (L-7291)	导游 (4-07-04-01)、旅行社计调 (4-07-04-03)、 旅游咨询员 (4-07-04-04)	导游员、旅行社计调员、 旅游销售员	全国导游人员资格证

表2 职业技能等级证书和职业资格证书一览表

序号	证书名称	颁证单位	建议等级
1	全国导游证	文化和旅游部	初级
2	普通话等级证	国家语言文字工作委员会	二乙

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，旅游行业较强的就业能力和可持续发展的能力；熟练掌握旅游服务接待流程、游客接待服务心理、旅游相关政策与法规等理论知识，具备导游接待服务、旅游团工作的调度、旅游产品策划与销售、雷锋精神讲解与宣传等技能，面向旅行社及相关行业的导游、旅行社计调、旅游咨询员等职业群，能够从事导游、计调、销售、讲解等工作的高素质劳动者和技能型人才等相关专业岗位工作，具有“四个自信”的德、智、体、美、劳全面发展的中国特色社会主义劳动者和可靠接班人。

（二）培养规格

表3 培养规格一览表

类型	基本项	基本要求
素质	思想政治素质	初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理； 正确认识我国发展新的历史方位和社会主要矛盾的变化，理解习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想； 拥护党的领导，理解新时代中国共产党的历史使命； 坚信坚持和发展中国特色社会主义是当代中国发展进步的根本方向，坚定中国特色社会主义； 坚持社会主义核心价值观体系； 热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神，树立远大志向，在实现中国梦的伟大实践中创造自己精彩人生。
		正确认识劳动在人类社会中的作用，明确职业生涯规划对实现职业理想的重要性； 树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观念； 学会根据社会发展需要和自身特点进行职业生涯规划，养成良好职业道德行为习惯，自觉践行劳动精神、劳模精神和工匠精神，不断提升职业道德境界。
		了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，； 树立宪法法律至上、法律面前人人平等的法治理念； 养成依法行使权利、履行法定义务的思维方式和行为习惯。
		具有自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的

类型	基本项	基本要求
		良好心态； 能够正确认识自我，选择正确的人生发展道路； 能够适应环境、应对挫折、把握机遇、勇于创新， 正确处理在生活、成长、学习和求职就业过程中出现的心理和行为问题， 增强调控情绪、自主自助和积极适应社会发展变化的能力。
		正确行使公民权利，自觉履行公民义务，热心公益事业，弘扬集体主义精神； 积极参与民主选举、民主管理、民主决策、民主监督的实践； 遵守社会规则和公共道德，有序参与公共事务； 乐于为人民服务，勇于担当社会责任。
	人文素质	感受祖国语言文字独特的美，增强对祖国语言文字的审美意识，加深热爱祖国语言文字的感情。
		具备正确的文化观、世界观、人生观、价值观。 了解中国文化的源远流长和博大精深，热爱中华优秀传统文化，增进文化认同， 坚定文化自信，尊重人类文化的多样性。
	身心素质	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；
		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； 能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣。
	职业素质	具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
		具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。
		具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。
		具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
		具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。
知识	公共基础 知识	掌握必要的语文基础知识与基本技能，掌握语文学习的基本方法。
		掌握必备的艺术知识和表现技能。
		掌握英语基础知识。
	专业知识	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。
		了解唯物史观的基本观点和方法，树立正确的国家观。
		掌握继续学习、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。
		掌握当地文化、民俗、历史、景点风貌、科普知识。
		掌握住宿、餐饮、交通、游览知识。
		掌握核算旅游成本，确定旅游产品价格的方法。
		掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工。
掌握处理突发事件的处理方法和程序。		
掌握旅游政策法规知识及安全知识。		
掌握服务心理学知识。		
掌握汉语相关知识，普通话达到二级乙等及以上水平。		
能力	通用能力	具备适应学习与生活需要的语言文字运用能力。
		具备独立思考、逻辑推理、信息加工能力。
		具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、分析和解决问题的能力。
		能够认识中华民族多元一体的历史发展进程。
		具备独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力。
		能够执行旅行社行程计划。

类型	基本项	基本要求
	专业技术技能	能够引导旅游者游览,介绍当地文化、民俗、历史、景点风貌、科普知识。
		能够带领旅游者完成旅游行程安排。
		能够提示旅途安全注意事项,采取规定措施,防止危害发生。
		能够处理旅途中的突发事件。
		能够实地考察旅游线路,根据游客特点和市场需求,设计、完善旅游产品。
		能够对交通、住宿、餐饮等相关旅游服务进行询价、预定,及支付定金。
		能够制订旅游产品市场营销推广方案,采集旅游产品市场信息。
		能够核算旅游成本,确定旅游产品价格。
		能够安排跟团导游或领队,并按照旅游线路产品要求分解落实行程安排。
		能够提供旅游线路、产品、资源、食宿、交通、气象、安全、医疗救助以及法律法规等信息咨询服务。
		能够调研、统计和报送游客信息、宣传品发放情况等。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置情况

本专业一共设置 5 个模块 34 门课程,共计 3100 学时,156 学分。具体如表 4 所示。

表 4 课程设置情况一览表

序号	课程类别	课程门数(门)	学分小计	主要课程/教学环节
1	公共基础必修课	10	50	新生军训、思想政治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育
2	公共基础限选课程	8	21	语文、数学、英语、体育与健康、中华优秀传统文化、心理健康、安全教育、职业人文素养
3	专业基础课程	5	21	旅游概论、旅游服务礼仪、普通话训练、中国旅游地理、导游基础知识
4	专业核心课程	7	44	景点讲解技巧、模拟导游、导游实务、旅行社运营实务、旅游线路设计、旅行社计划与调度、旅游市场营销
5	专业拓展课程	4	20	茶艺、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理
6	集中实践课程	1	20	顶岗实习
合计		35	176	

(二) 课程教学要求

1. 公共基础课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 公共基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	军事训练 (05212101)	以国防教育为主线,通过军事体育课教学,使学生掌握基本军事技能和增强自身体质,达到增强国防观念、强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进学生综合素质的提高,体育是衡量育人质量的重要标准。体育目标定位为培养具有健康第一意识,德、智、体、美全面发展的合格人才。切实增强学生体质健康水平,更新观念提高健康素质和运动能力,促进身体全面发展,激发学生参与体育活动的兴趣,培养他们参与体育锻炼的意识和习惯,为终身体育打下良好的基础。	1、《内务条令》教育 2、《纪律条令》教育 3、《队列条令》教育与训练 4、单个军人队列动作训练 5、班队列动作训练	1、军事体育课(含基本军事技能和体育训练)列入学校的教学计划,成绩记入学生档案,按照《大纲》组织实施军事课教学,严格考勤考核制度。 2、军事理论教学掌握好深度和广度,不断改进教学方法,积极采用以计算机为中心的多媒体教学,确保教学质量。 3、基础军事技能训练以中国人民解放军的条令、条例为依据,严格训练,严格要求,培养学生良好的军事素质。同时通过举办各班队形队列会操表演检查评比本课程的教学质量。
2	思想政治 (05212102)	<p>【知识目标】 了解中职生活的阶段性特点;较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境;掌握基本的劳动力市场信息以及相关的职业分类知识等,并能够据此逐步建立起适合自己未来发展的生涯发展规划。</p> <p>【能力目标】 1、能运用马克思主义立场、观点和方法,观察分析经济、政治、文化、社会、生态文明等现象,对社会现实和人生问题进行正确价值判断和进行选择; 2、认识职业生涯规划对实现职业理想的重要性; 3、初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理; 4、正确认识劳动在人类社会发展中的作用; 5、了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识;</p> <p>【素质目标】 增强提高职业素质和职业能力的自觉性,树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观。把个人的前途命运与国家和民族的前途命运结合起来,把个人对职业理想的追求融入“中国梦”的实</p>	<p>1、职业生涯规划</p> <p>①职业生涯规划与职业理想 ②职业生涯发展条件与机遇 ③职业生涯发展目标与措施 ④职业生涯发展与就业、创业 ⑤职业生涯规划管理与调整</p> <p>2、职业道德与法律</p> <p>①习礼仪,讲文明 ②知荣辱,有道德 ③弘扬法治精神,当好国家公民 ④自觉依法律己,避免违法犯罪 ⑤依法从事民事经济活动,维护公平政义</p> <p>3、经济政治与社会</p> <p>①透视经济现象 ②投身经济建设 ③拥护社会主义政治制度 ④参与政治生活 ⑤共建社会主义和谐社会</p> <p>4、哲学与人生</p> <p>①坚持从客观实际出发,脚踏实地走好人生</p>	<p>1、将课堂学习评价和实践活动评价、过程性评价和终结性评价、量化评价和质性评价有机结合,及时准确地反馈评价结果。</p> <p>2、评价方法除纸笔测试外,探索档案袋评价法,搜集学生在课程活动中形成的各种材料,如调查论文、访谈记录、演讲稿、量表测量、问卷测试结果、体验性活动作业、个人反思小结等,建立学生的学习档案,全面记录学生学科核心素养的发展轨迹。有条件的地方,可采用表现性评价,形成多样化的学生成长记录,全面科学地衡量学生的发展。</p> <p>(3)评价结果运用思想政治课程的评价,主要衡量学生达到课程标准规定的学习要求的程度,是评定学生学业水平的重要依据,是用人单位招聘员工和高职院校分类考试的重要参照,是促进学生成长、教师专业水平发展和提高教学质量的重要手段。</p>

		现之中,把职业生涯可持续发展与祖国的繁荣昌盛结合起来。	路 ②用辩证的观点看问题,树立积极的人生态度 ③坚持实践与人识的统一,提高人生发展的能力 ④顺应历史潮流,确立崇高的人生理想 ⑤在社会中发展自我,创造人生价值	
3	语文 (05212104)	<p>【素质目标】 语文学科核心素养主要包括语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与4个方面,是学生在语文学习中获得与形成的语言知识与语言能力,思维能力与思维品质,情感、态度与价值观的综合体现。</p> <p>【知识目标】 1. 语言认知与积累。加强语言的感知、领会和情感体验,注重语言习得和感悟,掌握必要的语文基础知识和基本技能; 2、语言表达与交流。凭借语感和对语言运用规律的把握,在真实的生活和职业情境中,根据不同的交际对象和具体的语言运用情境,正确运用口语和书面语进行有效的表达与交流,具备适应学习与生活需要的语言文字运用能力; 3、发展思维能力。运用联想和想象,获得对语言和文学形象的直觉体验,丰富自己的感受与理解,发展形象思维能力; 4、提升思维品质。自觉分析和反思自己的言语实践活动经验,提高语言运用能力;</p> <p>【能力目标】 1、审美发现与体验。通过语文课程的学习,感受祖国语言文字独特的美,增强对祖国语言文字的审美意识,加深热爱祖国语言文字的感情。 2、审美鉴赏与评价。阅读优秀文学作品,以及弘扬劳动精神和劳模精神、工匠精神的作</p>	<p>1、基础模块 ①语感与语言习得 ②中外文学作品选读 ③实用性阅读与交流 ④古代诗文选读 ⑤中国革命传统作品选读 ⑥社会主义先进文化作品选读 ⑦整本书阅读与研讨 ⑧跨媒介阅读与交流</p> <p>2、职业模块 ①劳模精神工匠精神作品研读 ②职场应用写作与交流 ③微写作 ④科普作品选读</p> <p>3、拓展模块 ①思辨性阅读与表达 ②古代科技著述选读 ③中外文学作品研读</p>	<p>1、坚持立德树人,发挥语文课程独特的育人功能; 2、整体把握语文学科核心素养,合理设计教学活动; 3、以学生发展为本,根据学生认知特点和能力水平组织教学。学生是语文学习的主体,语文教学要以学生为中心,基于学生,为了学生,促进学生全面发展。 4、体现职业教育特点,加强实践与应用; 5、提高信息素养,探索信息化背景下教与学方式的转变。 6、学业水平评价 ①学业评价具有诊断、反馈、激励、甄别、选拔等多种功能; ②评价导向性原则。坚持正确的政治方向和育人导向,引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观; ③重评价主体实施多元化评价,采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价相结合的方式,建构学习与评价的共同体,全面评价学生学业成就。 ④整合诊断性评价、形成性评价、终结性评价等多种评价方式,采用纸笔测试、现场观察、对话交流、小组分享、自我反思等多种评价方式,增强评价的科学性和有效性,全面评价学生语文学科核心素养的整体发展。</p>

		品,在审美体验的基础上开展审美鉴赏活动。 3、传承中华优秀传统文化。 4、关注、参与当代文化。		
4	历史 (05212103)	<p>【素质目标】 历史学科核心素养包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀五个方面。唯物史观是诸素养得以达成的理论保证;时空观念是诸素养中学科本质的体现;史料实证是诸素养得以达成的必要途径;历史解释是诸素养中对历史思维与表达能力的要求;家国情怀是诸素养中价值追求的目标。通过学科核心素养的培育,达到立德树人的要求。</p> <p>【知识目标】 1、了解唯物史观的基本观点和方法; 2、知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的; 3、知道史料是通向历史认识的桥梁;了解史料的多种类型;能够尝试搜集、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据;能够以实证精神对待现实问题。</p> <p>【能力目标】 1、能够依据史实与史料对史事表达自己的看法;能够对同一史事的不同解释加以评析;学会从历史表象中发现问题,对史事之间的内在联系作出解释;能够全面客观地评价历史人物;能够实事求是地认识和评判现实社会与职业发展中的问题。 2、能够认识中华民族多元一体的历史发展进程,形成对中华民族的认同和正确的民族观,增强民族团结意识,铸牢中华民族共同体意识;了解并认同中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化,引导学生传承民族气节、 3、崇尚英雄气概,认识中华文明的历史价值和现实意义。</p>	<p>1、中国历史: ①中国古代史 ②中国近代史 ③中国现代史</p> <p>2、世界历史: ①世界古代史 ②世界近代史 ③世界现代史</p> <p>3、职业教育与社会发展: 学习不同历史阶段职业教育的发展概况及职业教育推动社会经济发展的作用。</p>	<p>1. 基于历史学科核心素养设计教学 教师应认真研读课程标准,深刻领会和完整把握历史学科核心素养的内涵及其表现,要认识到历史学科核心素养的五个方面是一个互相联系的整体。</p> <p>2. 倡导多元化的教学方式,教师应摆脱单一课堂教学组织形式和单纯语言信息传递形式,结合教学内容,创新教学形式、教学过程和教学方法,开展多种形式的教学;鼓励学生开展自主学习、探究学习和合作学习,在做中教、做中学,调动和发挥学生学习的积极性、主动性和创造性。</p> <p>3、注重历史学习与学生职业发展的融合,教师应结合专业人才培养方案,创设与行业、专业相近的教学情境,设计体验未来职场的教学活动,探索课堂教学与专业实习实训相融合的教学模式。</p> <p>4、学业水平评价 ①以历史学科核心素养为本; ②注重评价多样化; ③重视评价结果的应用。</p>
5	数学 (05212105)	<p>【素质目标】 数学学科核心素养是具有数</p>	<p>1、基础模块 ①基础知识;</p>	<p>1、落实立德树人,聚焦核心素养</p>

		<p>学基本特征的思维品质、关键能力以及情感、态度与价值观的综合体现。主要包括数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1. 数学运算是指在明确运算对象的基础上,依据数学运算法则与公式对具体对象进行变形的演绎过程。</p> <p>2. 直观想象是指借助几何直观和空间想象感知事物的形态与变化的思维形式</p> <p>3. 逻辑推理是指从一些事实和命题出发,依据推理规则获得其他命题的过程。</p> <p>4. 数学抽象是指舍去事物的一切物理属性,提取出数学研究对象的思维过程。</p> <p>5. 数据分析是指针对研究对象获取数据,运用统计方法对数据进行整理、分析和推断,形成关于研究对象的知识和规律的过程。</p> <p>6. 数学建模是对现实问题进行数学抽象,用数学语言表达问题、用数学知识与方法构建模型解决问题的过程。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</p>	<p>②函数; ③几何与代数; ④概率与统计。</p> <p>2、拓展模块一</p> <p>①基础知识; ②函数; ③几何与代数; ④概率与统计。</p> <p>3、拓展模块二 包括七个专题和若干数学案例。</p>	<p>2、突出主体地位,改进教学方式确立学生在教学中的主体地位是发展学生核心素养的根本保证。</p> <p>3、体现职教特色,注重实践应用职业教育要突出对人才的技术和技能的培养,这是职业教育的培养目标也是职业教育的特色。</p> <p>4、利用信息技术,提高教学效果教师要主动适应信息时代背景下的数学教学方式,结合数学学科特点,将信息技术与数学课程深度融合,有效实施中等职业学校数学课程的信息化教学。</p> <p>5、学业水平评价</p> <p>①评价方式中等职业学校数学学科学业水平评价主要包含过程和结果两个层面。过程性评价主要包括课堂表现情况、课内外作业完成情况、开放式活动中的表现情况、知识测试(单元考核、章节知识测试)情况等,要结合学生在数学学科竞赛、小论文、小发明和社会实践等方面的表现。结果性评价主要包括学业水平考试、限定性选修内容考试和升学考试。</p> <p>②考试与命题中等职业学校数学学科学业水平考试命题以基础模块的内容为主,达到基础模块学业质量要求水平一的要求,要兼顾学业水平的基本要求与学生学业水平的实际起点;</p> <p>③中等职业学校数学学科学业水平的评价结果应作为检验学校教学水平的参考,为教师改进教学工作、开展教学研究提供科学依据。</p>
6	英语 (05212106)	<p>【素质目标】</p> <p>培养社会主义核心价值观,发展学生的英语学科核心素养,</p>	<p>基础模块(一、二)</p> <p>主题 1:自我与他人 主题 2:学习与生活</p>	<p>1、教学要求: 坚持立德树人,发挥英语课程育人功能。开展活动导向</p>

		<p>帮助学生形成正确的世界观、人生观和价值观。养成良好的英语学习习惯,培养跨文化交流意识,增强自主学习和终身学习意识,提升综合文化素养。促进语言学习与学习能力的可持续发展。</p> <p>【知识目标】 掌握职业生存和发展所必需的英语语言基础知识,熟悉掌握职业岗位场景中涉及的词汇、习惯表达;了解英语应用文的简单格式。</p> <p>【能力目标】 1、在日常英语的基础上,围绕职场相关主题,能运用所学语言知识,理解不同类型语篇所传递的意义和情感;能以口头或书面形式进行基本的沟通;能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流。 2、能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异;能理解英语在逻辑论证上体现出的中西思维差异;在了解中西思维差异的基础上,能客观对待不同观点,做出正确价值判断。 3、能了解世界文化的多样性;能了解中外文化及中外企业文化;能进行基本的跨文化交流;能用英语讲述中国故事,促进中华优秀传统文化传播。 4、能树立正确的英语学习观,具有明确的学习目标;能多渠道获取英语学习资源;能有效规划个人的学习,选择恰当的学习策略和方法;能监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程,提高学习效率。</p>	<p>主题 3: 社会交往 主题 4: 社会服务 主题 5: 历史与文化 主题 6: 科学与技术 主题 7: 自然与环境 主题 8: 可持续发展</p> <p>职业模块: 主题 1: 求职应聘 主题 2: 职场礼仪 主题 3: 职场服务 主题 4: 设备操作 主题 5: 技术应用 主题 6: 职场安全 主题 7: 危机应对 主题 8: 职业规划</p>	<p>教学,落实学科核心素养。尊重差异,促进学生的发展。突出职业教育特点,重视实践应用。</p> <p>2、教学方法:采用线上、线下混合式分层的教学模式。采用分角色扮演法、项目教学法、情景教学法、任务教学法等教学方法。利用信息化教学组织教学。</p> <p>3、考核评价: 形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩占 30%,卷面成绩占 70%的形式。平时成绩不仅包括出勤情况、课堂参与度、作业完成情况,还应包括学生在学习过程中的过程性考核成绩。</p>
7	信息技术 (05212107)	<p>【素质目标】 通过对信息技术基础知识与技能的学习,有助于增强信息意识、发展计算思维、提高数字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观和责任感,培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力</p> <p>【知识目标】 掌握 Windows、Word、Excel、</p>	<p>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</p>	<p>1. 教学模式:采用线上线下混合式教学,线上推送学习资源,学生学习;线下发布学习任务学生完成测试。 2. 教学方法:采用案例教学法、项目引导、任务驱动教学法、情境教学法等多种教学方法相结合。 3. 考核评价: ①形成性评价占 50%,主要是学生平时课堂考勤、发言</p>

		PowerPoint 的基本功能和基本操作技巧,能够使用、维护操作系统;能够使用常用工具软件进行文档、表格、演示文稿的编辑。 【能力目标】 应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力,使学生具有应用计算机学习其他课程的能力。	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。	及理实一体化机房上交的项目,占 50%。 ②终结性评价占 50%,采用期末理实一体化机房考试。
8	体育与健康 (05212108)	【素质目标】 中等职业学校体育与健康课程学科核心素养主要包括运动能力、健康行为和体育精神。 【知识目标】 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。 【能力目标】 学生能够喜爱并积极参与体育运动,享受体育运动的乐趣;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。	四大模块 1. 体育与健康课程的定义 2. 无器械运动 (短跑、长跑的起跑动作姿势,摆臂练习,立定跳远等) 3. 有器械运动 (篮球、排球、跳绳等) 4. 运动生理及运动损伤的对应措施和应急处理办法	1. 教学模式:运动兴趣和习惯是促进学生自主学习和终身坚持锻炼的前提。无论是教学内容的选择还是教学方法的更新,都应十分关注学生的运动兴趣。 2. 教学方法:动作分解法、动作纠错法、游戏及比赛练习法、讲解法、示范法。 3. 始终把学生主动、全面的发展放在中心地位。在注意发挥教学活动中教师主导作用的同时,特别强调学生学习的主体地位的体现,充分发挥学生学习的积极性和学习潜能,提高体育学习能力。 4. 考核评价: 技能考查、学习态度成绩有机结合,综合评定学生期末总成绩。 学习态度(20%)采用上课考勤、分组合作、课堂讨论、课外实践等多种手段进行综合考评。 技能考核(80%)以现场体育测试测试为主,以考核学生对课程主要知识点及运动能力。
9	艺术 (音乐美术) (05212109)	【素质目标】 培养学生健康的审美情趣和感受,体验、鉴赏音乐、美术作品的的能力,树立正确的审美观念;陶冶情操,提高修养。 【知识目标】 熟悉音乐鉴赏的基本内容,掌握音乐技巧、结构、品类、曲式等音乐知识。掌握必要的美术知识与欣赏方法;掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法。	欣赏民歌、艺术歌曲、说唱音乐、戏曲音乐、歌剧、舞剧音乐、器乐曲、室内乐、交响乐等音乐作品,介绍有关音乐常识。中外不同历史时期音乐的风格流派、艺术成就及其发展变化。 欣赏国内外优秀美术作品,介绍有关美	1、音乐欣赏教学应以聆听音乐为主,引导学生在情感体验的基础上对音乐作品进行分析、比较与评价,使他们在欣赏音乐的实践活动中认识、理解、鉴赏音乐。 2、美术欣赏教学应以试听感官为主,引导学生在情感体验的基础上对美术作品进行分析、比较与评价,使他们在欣赏美术作品的实践活动中认识、理解、鉴赏

		<p>【能力目标】 具备音乐基础知识,音乐基本技能;能运用有关的基本知识、技能与原理,提高学生艺术鉴赏能力。</p>	<p>术常识,美术的发展历史、美术流派、名人作品,中外不同历史时期美术的风格流派、艺术成就及其发展变化。</p>	<p>美术。课堂欣赏教学与课外欣赏活动(画展、美术欣赏讲座、教师推荐的美术作品临摹学习等)有机地结合,充分发挥欣赏教学对课外欣赏活动的指导作用。</p> <p>3、考核方式:采用平时成绩(占比50%)+期末成绩(占比50%)的形式进行考核与评价。</p>
10	<p>劳动教育 (05212110)</p>	<p>【素质目标】 (1)崇尚劳动、热爱一线劳动; (2)珍惜劳动成果,形成劳动习惯。</p> <p>【知识目标】 (1)掌握马克思主义劳动观; (2)掌握劳动精神、劳模精神、工匠精神; (3)了解新时代劳动特质。</p> <p>【能力目标】 能够具有必备的劳动能力;能够正确使用常见劳动工具,增强体力、智力和创造力,具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。</p>	<p>1、劳动概念 ①新时代劳动价值观 ②劳模精神 ③工匠精神</p> <p>2、劳动技能 ①家务劳动技能 ②校园劳动技能</p> <p>3、劳动实践 ①志愿服务 ②勤工助学 ③创新创业 ④红色教育</p>	<p>1. 倡导多元的学习方式,培养学生自主学习能力;</p> <p>2. 采用“理论+实践”的教学模式。采取任务驱动、讲授法,指导法、练习法的方法组织教学;</p> <p>3. 采用学习过程评价考核的方式评定成绩。</p>
11	<p>中华优秀传统文化 (05212111)</p>	<p>【素质目标】 引导学生树立道路自信,理论自信,制度自信,文化自信,培育践行社会主义核心价值观。</p> <p>【知识目标】 中华优秀传统文化</p> <p>【能力目标】 增强学生学习能力、树立学习目标、增强团队协作能力,增加社会责任感与担当意识,体会人生幸福感。</p>	<p>1、孝道 2、爱国 3、尊师 4、悌 5、谨 6、诚信 7、仁 8、学</p>	<p>教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。可根据不同的教学内容采用讲授法、提问法、分组讨论法、案例教学法和项目教学法等教学方法。为了更全面考核学生的学习情况,课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下:过程评价20%+课程作品成绩20%+期末考试成绩60%。</p>
12	<p>心理健康 (05212112)</p>	<p>【素质目标】 具有自立自强、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。</p> <p>【知识目标】 了解心理健康、职业生涯的基本知识,学会正确认识自我;了解所学专业,明确专业要求;掌握与长辈、老师、同学的相处方式;掌握学习方法;掌握职业生涯规划阶梯、评价</p>	<p>主要内容包括:</p> <p>1、时代导航、生涯筑梦 2、认识自我、健康成长 3、立足专业、谋划发展 4、和谐交往、快乐生活 5、学会学习、终身受益</p>	<p>1、落实立德树人根本任务,将健全人格和职业精神核心素养贯穿于教学活动全过程。</p> <p>2、采用主题活动、经验交流等方式,探索远程协作、实时互动、移动学习等教学形式,引导学生在活动体验、合作探讨中学习。</p> <p>3、充分运用现代信息资源与技术,提高教学效率。</p>

		<p>要求、调整原则。</p> <p>【能力目标】 能结合活动生活体验和社会实践,调适心理问题,保持健康。能探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,自立自强、敬业乐群、理性平和、积极向上。能应对挫折与适应社会,制订和执行职业生涯规划。</p>	6、规划生涯、放飞理想	4、采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。
13	安全教育 (05212113)	<p>【素质目标】 使学生具有一定的自我保护能力,养成良好的行为习惯;培养学生遵纪守法、热爱集体、关心他人的品质;培养学生自我保护的能力;培养学生热爱祖国、热爱生活的情感和乐观向上的态度。</p> <p>【知识目标】 本课程由模块化相对独立的训练项目构成,每个训练项目针对一个具体安全问题,掌握一种安全要领,完成一个安全能力训练任务,围绕安全意识、安全习惯和自护能力的形成展开。</p> <p>【能力目标】 提高学生安全意识、自我防范和自护自救能力。</p>	<p>防范交通事故、性犯罪意外伤害</p> <p>卫生防疫安全、体育安全、军训安全</p> <p>防范盗窃、火灾、触电事故、租房安全隐患、诈骗、抢劫、“黄赌毒”、网络陷阱、求职诈骗、</p> <p>心理健康与人格培养、心理调适与挫折应对、珍爱生命与杜绝轻生</p> <p>会计事务专业校内实训安全和校外实习安全</p> <p>应对踩踏事故、自然灾害和意外伤害急救</p>	<p>1、坚持以人为本,着眼于全体学生的身心健康、安全发展,着眼于引导学生牢固树立“珍爱生命,安全第一,遵纪守法,和谐共处”的意识,养成良好的安全行为习惯。</p> <p>2、坚持“贴近学生、贴近生活、贴近实际”的原则。</p> <p>3、引导学生主动探究与健康、安全成长等有关的问题,通过开展思考、讨论、收集、调查、等多种活动,在合作学习和互动学习中发现问题、分析问题,在问题解决中掌握安全知识、提高安全技能、丰富情感体验。</p> <p>4、采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法,其中过程性考核占 50%,终结性考核占 50%。</p>
14	职业人文素养 (05212114)	<p>【素质目标】 使职业学校学生在校期间了解社会和企业对于员工的基本要求,并养成一些基本的行为习惯。让学生们走上工作岗位后能够适应社会和满足企业的要求。</p> <p>【知识目标】 从职业道德知识、职业道德意志、职业道德情感、职业道德信念、职业道德习惯等方面进行培养,提高学生职业道德素质。</p> <p>【能力目标】 通过职业道德和人文素养教育,提高劳动者整体素质,规范市场经济秩序。</p>	<p>1. 社会主义核心价值观。</p> <p>2. 培训前的入学教育。</p> <p>3. 情绪调节与控制。</p> <p>4. 健康与安全教育。</p> <p>5. 职业道德教育。</p> <p>6. 社交礼仪。</p> <p>7. 职业素养核心能力培养。</p> <p>8. 就业与应聘相关知识。</p> <p>9. 增强创新能力。</p> <p>10. 融入企业文化。</p> <p>11. 创业指导。</p>	<p>教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。可根据不同的教学内容采用讲授法、提问法、分组讨论法、案例教学法和项目教学法等教学方法。为了更全面考核学生的学习情况,课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。</p> <p>具体考核成绩评定办法如下:过程评价 20%+课程作品成绩 20%+期末考试成绩 60%。</p>

2. 专业课程设置及要求

(1) 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	旅游概论 (05212115)	<p>【素质目标】</p> <p>1、具有良好的职业道德和敬业精神；</p> <p>2、拥有团队合作和妥善处理人际关系素质；</p> <p>3、拥有自主学习旅游新知识素质和终身学习的态度。</p> <p>4、拥有踏实肯干的工作作风和热情、耐心的服务态度。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解社会经济发展与旅游活动的关系；</p> <p>2、了解旅游对接待地区的基本影响；</p> <p>3、明确旅游活动的内容种类和表现形式；</p> <p>4、掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系；</p> <p>5、掌握生态旅游以及旅游和旅游业的发展趋势；</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能结合旅游者需求分析旅游市场的开发；</p> <p>2、能运用旅游资源开发和保护的知识分析旅游资源开发；</p> <p>3、能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业有效可持续性发展；</p> <p>4、能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。</p>	<p>1、旅游概述；</p> <p>2、旅游简史；</p> <p>3、旅游活动的基本要素；</p> <p>4、旅游业的构成；</p> <p>5、旅游市场；</p> <p>6、旅游业的发展趋势；</p>	<p>1、课程教学注重导游职业道德的培养；</p> <p>2、任课教师具有旅游服务与管理专业学历、导游资格证和旅行社的工作经历；</p> <p>3、教学设施，多媒体教室及会计软件；</p> <p>4、教学手段和方法，采用“理一实一体”的教学模式、情景教学、案例教学方法。</p> <p>5、课程考核，采取过程考核与终结考试相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占 30%，卷面成绩占 70%的形式。</p>
2	旅游服务礼仪 (05212116)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养良好的服务意识，树立“宾客至上”的观点；</p> <p>2、培养专业的礼仪修养，提升个人综合素质；</p> <p>3、增强的人际交往能力和抗挫折能力；</p> <p>4、培养礼仪之邦的意识，增强爱国主义情操和民族自豪感。</p> <p>【知识目标】</p>	<p>1、服务礼仪概述</p> <p>2、服务人员的形象礼仪</p> <p>3、服务人员的仪态礼仪</p> <p>4、服务人员的交往礼仪</p> <p>5、服务人员的语言礼仪</p> <p>6、服务人员的服务礼仪</p>	<p>1. 教学模式：采用线上线下混合式教学，线上推送学习资源，学生学习；线下发布学习任务学生完成测试。</p> <p>2. 教学方法：以能力为本位，以学生为主体，利用形体实训室、会议室进行实践训练。</p> <p>3. 考核评价：主要考核学生对该课程的综合运用，过程考核（60%）结果考核（40%）。</p>

		<p>1、了解礼仪活动规程；</p> <p>2、理解礼仪活动的规律；</p> <p>3、掌握社交礼仪实务的基本理论和知识；</p> <p>4、掌握旅游从业人员服务接待工作礼仪规范。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能判断旅游服务过程中各种言行是否规范；</p> <p>2、能在今后的社交和工作中塑造良好形象；</p> <p>3、能讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务。</p>	<p>7、涉外交往礼仪常识</p> <p>8、我国主要客源国和地区的礼仪习俗</p>	
3	普通话训练 (05212117)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养积极自信的自我认知习惯；</p> <p>2、培养正确的价值观；</p> <p>3、培养良好的言语交际意识与习惯。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解言语交际的重要性；</p> <p>2、掌握普通话理论知识和发音、朗诵、说话技巧；</p> <p>3、掌握贴近日常工作生活实践需要的言语口才。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能用标准普通话交流并能有效倾听他人；</p> <p>2、能够正确地表情达意并有效达成日常交往目的。</p>	<p>1、普通话概述</p> <p>2、普通话语音知识</p> <p>3、朗读</p> <p>4、命题说话</p>	<p>1. 教学模式：本课程对学生的口语、语感、朗读、辩论、演讲；职场口才进行训练。培养学生的口才与沟通水平；激发学生的学习兴趣，多练习；多实践，突出学生主体地位，让学生在实践中，掌握口语交际的基本技巧。</p> <p>2. 教学方法：采用多媒体演示，情景模拟，角色互换，代表性任务，小组讨论等方式激发学生兴趣，增强教学效果。举办学术讲座和经验介绍。</p> <p>3. 考核评价： 本课程以过程性考核为主，注重考核学生的普通话交流能力，通过网络教学平台展开教学活动，既能提高学生的课堂活动参与度，更能促使学生进一步理解技能要领，考试成绩由过程考核（60%）结果考核（40%）。</p>
4	中国旅游地理 (05212118)	<p>【素质目标】</p> <p>1、激发热爱祖国情感；</p> <p>2、养成团结合作、周到的职业品质。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、掌握我国各类旅游资源的分类、特征及成因；</p> <p>2、熟悉我国自然及人文旅游资源情况。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能科学欣赏国内知名旅游景区、景点；2、能运用知识进行合理的旅游线路设计。</p>	<p>1 中国旅游地理概况</p> <p>2 自然旅游资源</p> <p>3 人文旅游资源</p> <p>4 中国八大旅游区</p>	<p>1. 教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、素材库等</p> <p>2. 教学方法：采用案例或项目驱动教学，创设恰当的职业情境，使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能，积极引导提升职业素养，努力提高学生的创新能力。</p> <p>3. 考核评价： 课堂考察通过布置课堂任务，要求同学们分组完成，</p>

				根据完成情况采用教师现场点评、学生互评的方式，结合出勤、课堂学习、讨论情况及测试的方式给出综合评价。课程过程考核占 40%，期末考查占 60%。
5	导游基础知识 (05212119)	<p>【素质目标】 1、激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情；2、培养学生良好的服务意识。</p> <p>【知识目标】 1、了解中国历史发展基本线索； 2、掌握中国历史文化常识、建筑、园林、民族、饮食、宗教、景观、风物特产等知识，</p> <p>【能力目标】 1、能够分析鉴赏宗教建筑、古建筑、园林的构成特点； 2、能够搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化民族民俗、美食文化、风物特产，</p>	<p>1、领悟历史文化</p> <p>2、走遍万水千山</p> <p>3、体验民族风情</p> <p>4、探秘宗教文化</p> <p>5、寻访古代建筑</p> <p>6、鉴赏古典园林</p> <p>7、品味天下美食</p> <p>8、博览风物特产</p> <p>9、品读旅游诗文</p>	<p>1. 教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、素材库等</p> <p>2. 教学方法：采用案例或项目驱动教学，创设恰当的职业情境，使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能，积极引导提升职业素养，努力提高学生的创新能力。</p> <p>3. 考核评价： 课堂考察通过布置课堂任务，要求同学们分组完成，根据完成情况采用教师现场点评、学生互评的方式，结合出勤、课堂学习、讨论情况及测试的方式给出综合评价。课程过程考核占 40%，期末考查占 60%。</p>

2. 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	旅游政策法规 (05212120)	<p>【素质目标】 1、具备吃苦耐劳、诚实守信、爱岗敬业等良好的职业道德。 2、培养善于沟通与合作的品质； 3、具有严谨、诚信的职业品质和良好的职业道德风尚，具有良好的心理素质。 4、具备“诚信为本、操守为重、遵循准则、的品格。</p>	<p>1、中华人民共和国旅游法；</p> <p>2、旅行社管理法律制度；</p> <p>3、导游人员管理法律制度；</p> <p>4、旅游安全及保险法律制度；</p> <p>5、旅游交通管理法律制度；</p> <p>6、出入境管理法律制</p>	<p>1. 教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、素材库等</p> <p>2. 教学方法：采用案例或项目驱动教学，创设恰当的职业情境，使学生在项目活动中掌握相关的知识和技能，积极引导提升职业素养，努力提高学生的创新能力。</p>

		<p>5、养成严谨的工作态度。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解党和国家的各项政策,特别是旅游 相关的基本政策和法规。</p> <p>2、掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业知识。</p> <p>3、【能力目标】</p> <p>1、能处理带团过程中有关旅游法律法规的问题;</p> <p>2、能代表旅行社与游客签订旅游合同;</p> <p>3、能处理旅行社运营过程中出现的旅游法律法规问题。</p>	<p>度;</p> <p>7、旅游资源管理法律制度;</p> <p>8、消费者权益保护法律制度;</p> <p>9、旅游投诉处理办法。</p>	<p>力。</p> <p>3.考核评价: 课堂考察通过布置课堂任务,要求同学们分组完成,根据完成情况采用教师现场点评、学生互评的方式,结合出勤、课堂学习、讨论情况及测试的方式给出综合评价。课程过程考核占40%, 期末考查占60%。</p>
2	模拟导游 (05212121)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养良好的应试素质;</p> <p>2、培养精益求精的导游职业的基本素养。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、掌握导游讲解服务规范等综合知识;</p> <p>2、掌握导游服务的业务操作流程;</p> <p>3、掌握突发状况的处理方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能够运用流畅的语言进行导游讲解;</p> <p>2、能处理带团过程中出现的各种问题和事故。</p>	<p>1、考纲解读</p> <p>2、导游业务</p> <p>3、湖南导游词讲解实训</p> <p>4、现场导游考试练习</p>	<p>1.教学模式:依托所涉及课程的丰富线上教学资源,包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、试题库、素材库等。</p> <p>2.教学方法:本课程实践性强,采用线上线下相结合的教学模式,充分利用多媒体设备、网络课程平台丰富的课程资源,在教学中运用任务驱动、学生演练等教学方法,加强学生实际职业能力的培养。</p> <p>3.考核评价: 注重过程考核,导游服务能力通过专题性的考题实训展示、导游词讲解能力通过课堂自创导游讲解练习,采用教师现场点评、学生匿名互评的方式,结合出勤、课堂学习、讨论情况及测试的方式给出综合评价。课程过程考核占60%, 期末考查占40%。</p>
3	导游实务 (05212122)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养爱国精神,自觉维护祖国利益,民族形象;</p> <p>2、培养良好的导游职业道德素养;</p> <p>3、培养良好的服务意识和超强的心理素质。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、熟悉国家有关旅游的法律法规;</p> <p>2、熟悉导游带团的流程、相关业务常识及突发事件处理</p>	<p>1、认识导游人员</p> <p>2、地陪导游服务</p> <p>3、全陪导游服务</p> <p>4、出境领队服务</p> <p>5、散客导游服务</p> <p>6、带团服务技能</p> <p>7、语言与讲解技能</p> <p>8、游客个别要求的处理</p> <p>9、旅游中常见问题和事故的预防与处理</p> <p>10、旅游安全事故的预</p>	<p>1.教学模式:教学过程采用“教、学、做”合一的教学模式,体现学生的主体地位,每个学生均需独立完成任务,这种方法能够有效调动学生学习的积极性,由被动学习变为主动学习,有助于养成学生的岗位工作能力。</p> <p>2.教学方法:采用多媒体演示,在课堂教学过程中主要运用六步教学法,任务驱动</p>

		<p>操作规程与方法；</p> <p>3、掌握导游工作程序及规范。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、具备良好的语言表达能力、沟通与讲解能力、协调；</p> <p>2、能具有较强控团能力；</p> <p>3、能处理带团中的突发事件。</p>	防与处理	<p>教学法，案例教学法，分组学习法，本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，乐于实践，努力提高教学效果。</p> <p>3. 考核评价： 重点考核学生对于导游带团基础知识的掌握情况，突出考核餐饮对客服务的基本技能，是否具有一定水平的专业素养。终结性考试占100%。</p>
4	旅行社运营实务 (05212123)	<p>【素质目标】</p> <p>1、有强烈的事业心、高度的责任感和正直的品质；</p> <p>2、讲诚信，遵守职业道德与法规；</p> <p>3、具有团队合作精神，思维严谨，工作踏实，勤奋努力；</p> <p>4、具有良好的沟通协调能力，有较好的语言表达能力；</p> <p>5、具有自学能力，开拓创新能力，政策与法规的理解和利用能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解目前旅行社实际工作岗位的工作流程；</p> <p>2、定位于旅行社门市导游服务、计调服务和旅行社电子商务的具体工作内容。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能在实际工作使用的各种表格工具；</p> <p>2、能模拟旅行社的运营过程。</p>	<p>1、旅行社的产生和发展；</p> <p>2、旅行社的性能和职责；</p> <p>3、旅行社的行业组织；</p> <p>4、旅行社的设立；</p> <p>5、旅行社产品开发设计；</p> <p>6、旅行社旅游服务采购；</p> <p>7、旅行社产品销售与宣传；</p> <p>8、旅行社接待管理；</p> <p>9、旅行社出境旅游业务；</p> <p>10、旅行社计调业务；</p> <p>11、旅行社外联业务管理</p> <p>12、旅行社人力资源管理；</p> <p>13、旅行社财务管理；</p> <p>14、旅行社质量管理；</p> <p>15、旅行社风险管理；</p> <p>16、旅行社的发展动态。</p>	<p>1. 教学模式：教学过程采用“教、学、做”合一的教学模式，体现学生的主体地位，每个学生均需独立完成任务，这种方法能够有效调动学生学习的积极性，由被动学习变为主动学习，有助于养成学生的岗位工作能力。</p> <p>2. 教学方法：采用多媒体演示，在课堂教学过程中主要运用六步教学法，任务驱动教学法，案例教学法，分组学习法，本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，乐于实践，努力提高教学效果。</p> <p>3. 考核评价： 重点考核学生对于导游带团基础知识的掌握情况，突出考核餐饮对客服务的基本技能，是否具有一定水平的专业素养。终结性考试占100%。</p>
5	旅游线路设计 (05212124)	<p>【素质目标】</p> <p>具备吃苦耐劳、诚实守信、爱岗敬业等良好的职业道德。</p> <p>2、培养善于沟通与合作的品质；</p> <p>3、具有严谨、诚信的职业品质和良好的职业道德风尚，具有良好的心理素质。</p> <p>4、具备“诚信为本、操守为重、遵循准则、的品格。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解线路设计的主要思</p>	<p>1. 旅游线路的概念；</p> <p>2. 旅游线路设计的理论基础；</p> <p>3. 旅游者消费行为；</p> <p>4. 旅游餐饮；</p> <p>5. 旅游住宿；</p> <p>6. 旅游交通；</p> <p>7. 旅游景区；</p> <p>8. 旅游购物；</p> <p>9. 旅游娱乐。</p>	<p>1. 教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、试题库、素材库等。</p> <p>2. 教学方法：本课程实践性强，采用线上线下相结合的教学模式，充分利用多媒体设备、网络课程平台丰富的课程资源，在教学中运用任务驱动、学生演练等教学方法，加强学生实际职业能力的培养。</p>

		<p>想、方法、要求和原则；</p> <p>2、了解影响线路设计效果的相关因素；</p> <p>3、了解数据分析方法</p> <p>4、掌握旅游线路设计的技术和方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>能够根据具体要求设计出符合旅行社和旅游者需要的旅游线路</p>		<p>3.考核评价：</p> <p>注重过程考核，旅游线路设计能力通过专题性的考题实训展示，采用教师现场点评、学生匿名互评的方式，结合出勤、课堂学习、讨论情况及测试的方式给出综合评价。课程过程考核占60%，期末考查占40%。</p>
6	旅行社计划与调度 (05212125)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养持续学习，不断更新专业知识的能力；</p> <p>2、培养勤于思考、认真工作的良好作风的素养；</p> <p>3、培养遵纪守法，爱岗敬业，客观公正，精益求精，团队协作，增强服务意识。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解旅行社接待流程；</p> <p>2、了解旅游计调部门；</p> <p>3、熟悉组团社、地接社的工作职责；</p> <p>4、熟悉电子商务在旅行社中的应用状态</p> <p>5、掌握各类旅游产品的价格。</p> <p>6、掌握与旅行社有关部门联络的方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能按照计划和实际情况，制定和调整出团队的行程；</p> <p>2、能落实旅游目的地及景点游览安排；</p> <p>3、能合理选择并落实交通工具；</p> <p>4、能按旅游计划预订客房和就餐点；</p> <p>5、能做好组团社和地接社之间的联络和衔接工作；</p> <p>6、能合理调配导游；</p> <p>7、能处理一般突发事件；</p> <p>8、能核算财务结算单；</p> <p>9、能熟练操作相关软件及各类办公设备</p>	<p>1、认识旅行社</p> <p>2、做一名计调员助理</p> <p>3、做一名组团社计调</p> <p>4、做一名地接社计调</p> <p>5、做一名计调部门管理员</p> <p>6、旅行社信息化操作</p>	<p>1.教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、试题库、素材库等。</p> <p>2.教学方法：采用多媒体演示，情景模拟，角色互换，案例分析，代表性任务，小组讨论等方式激发学生兴趣，增强教学效果。举办学术讲座和经验介绍。邀请企业界成功人士和优秀毕业生举办学术讲座和经验介绍，拓展学生视野，为学生树立具体的学习目标和学习榜样。</p> <p>3.考核评价：</p> <p>形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占30%，卷面成绩占70%的形式。</p>

7	旅游市场营销 (05212126)	<p>【素质目标】</p> <p>1、具有团队精神和协作精神。</p> <p>2、具有严谨、诚信的职业品质和良好的职业道德。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解旅游经济活动规律；</p> <p>2、了解市场营销观念的最新发展动态；</p> <p>3、掌握介绍旅游企业营销活动的系列理论和方法；</p> <p>4、理解市场环境变化、消费者购买行为、市场行为预测和市场竞争策略等；</p> <p>5、掌握在不同的社会发展时期，不同的社会经济背景下，企业的营销观念的变革的方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能根据市场环境变化、消费者购买行为、市场行为预测市场为了发展方向并制定市场竞争策略；</p> <p>2、能熟练推销和宣传旅行社产品。</p>	<p>1. 旅游市场营销分析</p> <p>2. 旅游市场营销环境</p> <p>3. 旅游者购买行为分析</p> <p>4. 旅游市场调研与预测</p> <p>5. 旅游市场细分与目标市场的选择</p> <p>6. 旅游市场营销战略</p> <p>7. 旅游产品策略</p> <p>8. 旅游产品价格策略</p> <p>9. 旅游产品营销渠道策略</p> <p>10. 旅游产品促销策略</p> <p>11. 整合营销—旅游目的地地区营销</p> <p>12. 关系营销—旅游市场营销中的公共关系</p> <p>13. 网络营销—虚拟世界，真实感受</p> <p>14. 生态旅游营销—可持续发展的旅游市场营销</p> <p>15. 旅游市场营销计划与管理</p> <p>16. 旅游市场营销危机管理</p>	<p>1. 教学模式：依托所涉及课程的丰富线上教学资源，包括课程标准、授课计划、任务书、课件、教案、案例库、试题库、素材库等。</p> <p>2. 教学方法：采用多媒体演示，情景模拟，角色互换，案例分析，代表性任务，小组讨论等方式激发学生兴趣，增强教学效果。</p> <p>3. 考核评价：形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占30%，卷面成绩占70%的形式。</p>
---	----------------------	---	---	--

3、专业拓展课程设置及要求

专业拓展课程设置及要求如表 8 所示。

表 8 专业拓展课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	茶艺 (05212127)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养学生的茶文化职业意识与吃苦耐劳的品质；</p> <p>2、培养学生良好的职业道德素养与礼仪素养；</p> <p>3、培养学生的艺术修养与创新精神。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解茶的营养成分和茶的分类方法；</p> <p>2、熟悉我国茶文化和茶道的概念、茶文化的发展史、十大名茶、茶具等茶艺的基础知识；</p> <p>3、掌握绿茶、花茶、红茶、黑茶、乌龙茶五大茶类的冲泡服务和表演以及茶艺中基本礼仪的操作方法。</p>	<p>1 中国茶文化概述</p> <p>2 茶艺基础</p> <p>3 绿茶</p> <p>4 花茶</p> <p>5 红茶</p> <p>6 黑茶</p> <p>7 乌龙茶</p>	<p>1. 教学模式：本课程采用五步驱动教学法，利用现代信息技术，以茶艺服务过程为主线，结合岗位标准、工作任务和茶艺师资格考证为学习内容。</p> <p>2. 教学方法：项目教学、情景教学和真实任务操作训练为教学方法，提高学生实际的操作能力。</p> <p>3. 考核评价：本课程考核包括平时过程（包括平时课堂表现和考勤）考核，期末考查两部分。具体考核成绩评定办法如下： (1)期末考查成绩：期末考查成绩占 40%。由于本课程是以专题讲座的形式进行，</p>

		<p>【能力目标】</p> <p>1、能独立提供绿茶、花茶、红茶、黑茶、乌龙茶等日常茶饮服务工作；</p> <p>2、能做好独立品茶服务工作的能力；</p> <p>3、能考取中级茶艺师资格证。</p>		<p>没有相应的教材，所以本课程学习效果的考核不宜以期末考试的形式进行，而宜以期末考查的方式进行，可采取专项能力测试、撰写课程心得体会等方法进行考查。</p> <p>(2)平时课堂表现成绩：平时课堂表现成绩占 50%。平时课堂表现主要包括课堂讨论、课外阅读、资料收集和平时交流等方面，评分依据教师上课时的观察及与学生的交流判断确定成绩。</p> <p>(3)平时考勤成绩：考勤成绩占 10%。每次课都应考勤；结合班级考勤记录和课堂随机抽查计分。</p>
2	餐饮服务与管理(05212128)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养优质服务意识；</p> <p>2、培养安全意识；</p> <p>3、培养合作意识；培养实践能力；</p> <p>4、培养创新和创新能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解除餐饮部在饭店中的地位和作用；2、了解餐饮产品的特点及未来发展趋势；</p> <p>3、熟悉餐饮部的人员培训工作和安全工作。</p> <p>4、熟悉餐饮酒水相关的知识；</p> <p>5、掌握饭店餐饮部运转的基本程序与方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能够进行餐饮部清洁保养工作；</p> <p>2、能够熟练地进行对客服务。</p>	<p>1 餐饮概述</p> <p>2 餐饮服务技能</p> <p>3 中餐服务</p> <p>4 西餐服务</p> <p>5 酒水知识与酒吧服务</p> <p>6 餐厅员工管理</p> <p>7 餐饮服务质量和安全管理</p> <p>8 餐饮设备用品管理</p>	<p>1. 教学模式：在教学过程中采用理论与实践相结合的教学方式，将讲授和实操训练相结合，使技能与知识融为一体，坚持精讲多练，经练为主，突出重点，讲求实效。技能训练中让学生在做中学，学中做，以做为主线，让学生在运用中掌握，在掌握的基础上运用。</p> <p>2. 教学方法：项目教学、情景教学和真实任务操作训练为教学方法，提高学生实际的操作能力。</p> <p>3. 考核评价：形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占 30%，卷面成绩占 70%的形式。</p>
3	客房服务与管理(05212129)	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养学生良好的饭店服务意识，使学生能吃苦耐劳，有坚韧的意志力；</p> <p>2、培养学生良好的职业道德，使学生懂礼、守礼、有礼；</p> <p>3、培养学生规范操作的思想，使学生养成严谨细心的</p>	<p>1 客房部概述</p> <p>2 清洁器具与清洁剂</p> <p>3 客房的清洁保养</p> <p>4 对客服务</p> <p>5 客房服务用语</p> <p>6 酒店公共区域及面层的清洁保养</p> <p>7 布件的洗熨与特</p>	<p>1. 教学模式：在教学过程中采用理论与实践相结合的教学方式，将讲授和实操训练相结合，使技能与知识融为一体，坚持精讲多练，经练为主，突出重点，讲求实效。技能训练中让学生在做中学，学中做，以做为主线，让学生在运用中掌握，在掌</p>

		<p>工作态度和作风。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解客房部的组织机构、人力资源管理、物资管理及质量管理等内容；</p> <p>2、熟悉客房部概述、客房服务用语等理论知识；</p> <p>3、掌握清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、对客服务工作、酒店公共区域及地面材料的清洁保养、布件的洗熨与特殊污渍的清除等清洁流程和处理方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能独立完成各种房态下客房清洁保养工作；</p> <p>2、能独立完成各种对客服务工作；</p> <p>3、能初步胜任客房部日常的基层管理工作；</p> <p>4、能参加酒店服务技能大赛。</p>	<p>殊污渍的清除</p> <p>6 客房部人力资源管理</p> <p>7 客房部物资管理</p> <p>8 客房部质量管理</p>	<p>握的基础上运用。</p> <p>2. 教学方法： 项目教学、情景教学和真实任务操作训练为教学方法，提高学生实际的操作能力。</p> <p>3. 考核评价： 形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占 30%，卷面成绩占 70%的形式。</p>
4	前厅服务与管理（05212130）	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养学生懂礼节、礼貌待人的工作习惯；培养学生团队协作精神；</p> <p>2、培养学生严谨细心的工作态度和作风；3、培养学生的主动服务意识。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解前厅部人力资源管理与控制的内容；</p> <p>2、熟悉前厅部概述和前厅信息沟通的相关理论知识；</p> <p>3、掌握客房预订、前厅礼宾服务、总台服务、总机服务与商务中心、大堂副理及前厅销售等工作的工作流程和处理方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能独立完成前厅电话预订、客人入住接待、行李服务和结账服务等实际操作；</p> <p>2、能熟练完成前台换房、留言、贵重物品寄存等综合服务；</p> <p>3、能运用恰当的语言艺术完成客房推销服务和对客服务；</p> <p>4、能参加酒店服务技能大赛。</p>	<p>1 客房部概述</p> <p>2 客房预订</p> <p>3 前厅礼宾服务</p> <p>4 服从意识</p> <p>5 总台服务</p> <p>6 总机服务与商务中心</p> <p>7 大堂副理</p> <p>8 前厅销售</p> <p>9 前厅部人力资源管理与质量控制</p>	<p>1. 教学模式：在教学过程中采用理论与实践相结合的教学方式，将讲授和实操训练相结合，使技能与知识融为一体，坚持精讲多练，经练为主，突出重点，讲求实效。技能训练中让学生在中学，学中做，以做为主线，让学生在运用中掌握，在掌握的基础上运用。</p> <p>2. 教学方法： 项目教学、情景教学和真实任务操作训练为教学方法，提高学生实际的操作能力。</p> <p>3. 考核评价： 形成性考核和终结性考核相结合。平时成绩（出勤情况、课堂参与度、作业完成情况）占 30%，卷面成绩占 70%的形式。</p>

4. 集中实践课程设置及要求

集中实践课程设置及要求如表 9 所示。

表 9 集中实践课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	顶岗实习 (05212128)	<p>【素质目标】 具备知识移植能力，具备能与他人沟通、协作的能力，具备能清晰表达个人思路的能力，具备能自我保护的能力，具备能认知自我的能力，具备能吃苦耐劳、爱钻研精神，具备团队精神，具备创新精神，具备能诚实守信的职业道德；</p> <p>【知识目标】 了解所实习单位的企业文化等概况；深入了解旅游企业的生产、销售和相应的管理知识；熟悉旅游产品方面的知识；熟悉主要岗位的操作方法、工作原理、工作流程和相关国家标准。</p> <p>【能力目标】 理论联系实际，提高运用所学知识解决实际问题的能力；培养良好的职业道德修养，增强敬业、创业精神，缩短学生与社会的差距。</p>	<p>1、学习企业文化、管理制度等内容；</p> <p>2、跟具体导游岗位师傅学习岗位工作内容、职责；</p> <p>3、参与并完成企业安排的日常工作内容，完成师傅交待的工作任务。</p>	<p>1. 教学模式：通过具体的实训。以理论知识引领实训操作，或以实训操作来感悟巩固理论知识。在“学中做”，在“做中学”，“学”与“做”的同时，领悟知识、构建知识；训练技能，培植素养。</p> <p>2. 教学方法：采用企业集中培训，师傅传帮带的方式来教导学生导游实际操作</p> <p>3. 考核评价：根据企业岗位 KPI()和学生平时考勤。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程表 (表 10)

表 10 教学进程安排表

课程类别	课程编码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			年级/学期/教学周/课时数						考核方式	
					总学时	理论学时	实践学时	一年级		二年级		三年级			
								1 20周	2 20周	3 20周	4 20周	5 20周	6 20周		
公共基础课程	05212101	军事训练	实践	1	20		20	1W							考查
	05212102	思想政治	理论	8	128	112	16	2	2	2	2				考试
	05212103	语文	理论	8	128	104	24	2	2	2	2				考试
	05212104	历史	理论	4	64	48	16	2	2						考试
	05212105	数学	理论	8	128	92	36	2	2	2	2				考试
	05212106	英语	理论	8	128	96	32	4	4						考试
	05212107	信息技术	理论	6	96	32	64	3	3						考试
	05212108	体育与健康	理论	4	64	8	56	2	2						考查
	05212109	艺术 (音乐美术)	理论	2	32	16	16	1	1						考查
	05212110	劳动教育	理论	1	16	16					1				考查
	小计				50	804	524	280	18	18	7	6	0	0	
公共基础 限选课程	05212103	语文	理论	3	48	32	16						3		考试
	05212105	数学	理论	2	32	20	12						2		考试
	05212106	英语	理论	2	32	24	8						2		考试
	05212108	体育与健康	理论	6	96	16	80			2	2		2		考查

专业 (技能) 课程		05212111	中华优秀传统文化	理论	2	32	16	16	2						考查	
		05212112	心理健康	理论	2	32	16	16		2					考查	
		05212113	安全教育	理论	2	32	16	16			2				考查	
		05212114	职业人文素养	理论	2	32	16	16				2			考查	
		小计				21	336	156	180	2	2	4	4	9	0	
	公共基础课程合计				71	1140	680	460	18	18	13	12	9	0		
	专业 (技能) 课程	专业基础课程	05212115	旅游概论	理实	11	144	96	48	3				6		考试
			05212116	旅游服务礼仪	理实	2	64	20	44	4						考查
			05212117	普通话训练	理实	2	32	8	24	2						考查
			05212118	中国旅游地理	理实	2	32	8	24	2						考查
			05212119	导游基础知识	理实	4	64	48	16	4						考试
		小计				21	336	180	156	15	0	0	0	6	0	
		专业核心课程	05212120	旅游政策与法规	理实	10	160	100	60		5	5		10		考试
			05212121	模拟导游	理实	5	80	60	116		5					考试
			05212122	导游实务	理实	5	80	50	30			6	5			考试
05212123			旅行社运营实务	理实	5	80	60	20				5			考试	
05212124	旅游线路设计		理实	5	80	30	50				5			考试		
05212125	旅行社计划与调度		理实	9	144	96	48		4	5				考试		
05212126	05212126		旅游市场营销	理实	5	80	50	30				5			考试	
小计				44	704	446	354	0	14	20	10	0				
专业拓展课程	05212127	茶艺	理实	3	48	20	28			3		5		考试		
		餐饮服务与管理	理实	6	96	40	56									
		客房服务与管理	理实	6	96	40	56									
		前厅服务与管理	理实	5	80	35	40									

		小计			20	320	135	180	0		3	0	5	0	
		专业课合计			85	1360	761	690	15	14	19				
集中实践 课程/环节	05212128	顶岗实习		实践	20	600		600						20W	考查
	小计				20	600	0	600	0	0	0	0	0	20W	
总计					176	3100	1441	1750	33	32	32	32	30	20W	

注：①公共基础课程按并行方式排课。

②专业课程根据专业特点，应以并行方式排课为主。

③全院性公共任选课程排课时由教务处指定上课阶段。

④以实践周排课的课程用“周数 W”表示，如“4W”表示该课程 4 周，每周节数由各专业自定；其它串行和并行课程用“周课时×周数 W”表示，如“4×5W”为该课程周 4 课时，排 5 周；4H 表示 4 课时。

⑤除独立实训周外，周课时原则上不超过周 30 学时。

（二）学时与学分分配

学时与学分分配如表 11 所示。

表 11 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	14	71	1140	36.77	其中选修课程 336 学时，占总学时 10.67 %

专业（技能）课程	16	85	1960	63.23	
合计	30	156	3100	100	
总学时数为 3100 ，其中实践性教学学时数为 1750 ，占总学时比例为 56.45 %					

【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

1.队伍结构

根据旅游服务与管理专业人才培养目标和学生规模，在师资结构上应按照专业带头人、骨干教师、双师素质教师、兼职教师进行合理配备学生数。本专业专任教师数比例不低于 85%，双师素质教师占专业教师比达不低于 50%，专任教师队伍职称、年龄，具有合理的梯队结构，具体要求见表 12。

表 12 师资队伍结构

队伍结构		比例（%）
职称结构	高级讲师	20%

	讲师	55%
	助理讲师	25%
学历结构	硕士	30%
	本科	60%
	专科	10%
年龄结构	35 岁以下	40%
	36-45 岁	45%
	46-60 岁	15%
双师型教师		50%
生师比		不高于 20:1

2.专业带头人

(1) 具备一定的国际视野:了解国外先进职教理念,具备本专业核心课程开发、技术培训经验。

(2) 较强的专业发展把握能力,能把握专业发展动态,具有 4 年以上本专业工作经验。具有副教授及以上职称,具有一定的企业和学校人脉资源,能带领团队科学调研、制订人才培养方案,按而求和自身条件合理设置专业方向打造专业品牌。

(3) 扎实的课程建设能力:具有相关专业学历,熟练掌握本专业课程的特点和课程任务,能承担 2-3 门核心课程教学,能够合理组织专业教学团队,能带领团队完成课程开发,课程标准制定等工作。

(4) 综合的科研服务能力,在科研开发、技术应用服务等方面起到表率作用,主持或参与省部级科研课题研究,为企业解决技术难题。

3.专任教师

每两年应有不少于两个月的饭店企业实践经历;应有良好的师德,关注学生发展;应为旅游管理专业本科以上学历,具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书;熟悉教学规律,具备终身学习能力和教学改革意识,能持续吸收行业和教育界新知;

对饭店行业有较为全面的了解，有下企业实践或者调研及其他在企业工作的经历。

4. 兼职教师

- (1) 具有 3 年以上相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验；
- (2) 具有中级以上专业技术职务或在职业技能竞赛中获得奖励；
- (3) 具有较强得教学组织能力、一定理论水平和丰富实践经验得工程技术人员或高级技师。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施，桌椅可移动。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实践教学条件

校内实践教学条件按照完成专业学习领域核心课程的学习情境教学要求配置，每个场地满足一次性容纳 50 名学生进行基于行动导向的理论与实践一体化教学的需要。专业课程的实践条件配置与要求见下表（以 200 学生数为基准）。

表 13 校内实践教学条件

序号	实训室名称	主要工具与设备名称	工位数	主要实训项目	支撑课程
1	模拟导游实训室	立体投影系统	40	导游带团服务、景点讲解服务	模拟导游、景点讲解技巧
2	旅行社运营实训室	金棕榈旅行社管理软件、电脑	40	旅行社计调服务、旅行社销售服务、旅游产品在线运营	旅游线路设计、旅行社计划与调度、旅游市场营销、旅行社运营实务

序号	实训室名称	主要工具与设备名称	工位数	主要实训项目	支撑课程
3	模拟旅行社	电脑、传真机、桌椅	20	旅行社岗位认知、门市接待服务、旅行社计调服务	专业认知实习、旅行社运营实务、旅行社计划与调度
4	会展实训室	会议桌椅、展台	20	会展服务、活动策划	会展服务
5	会议室	会议桌, 电子屏	20	礼仪实训	服务礼仪

3. 校外实践教学条件

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展导游讲解、旅行社计调、旅游咨询等实训活动，实训设施齐备，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。能提导游、计调、旅行社咨询员等相关实习岗位，能涵盖旅游服务与管理专业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

1.按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

2.专业课程教材必须选用全国旅游出版社和高教社教材,为配合课程讲授,优先选用与专业实训条件相对应的项目化教材、活页式教材,并且配套相应的数字化教学资源,在满足现场教学需要的同时为教师进行线上线下混合式教学提供资源。

3.为响应职教 20 条实施 1+X 证书制度试点,本专业将根据专业对接的 1+x 中的旅游职业技能等级证书及全国导游资格证,在对应的

专业课程中选取与证书对接的教材,为学生能够紧跟职业要求、提高职业技能和考取高等级证书提供保障。

2. 图书文献配备基本要求

学校图书馆应有旅游信息化应用、新媒体运营、旅游资源、旅行社管理、会展、营销等有关本专业的课程教材、培训教材等图书;图书馆应订阅《旅游学刊》《经济地理》《旅游科学》《中国会展杂志》《中外酒店》《中国饭店管理》等多种相关专业的报纸、杂志和学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

(1) 网络课程:核心课程有可供学生自主实习的网络课程。网络课程应包括:课程标准、授课计划、集中实训任务书、电子教案、多媒体课件、视频课程、习题库、网上测试或试题库等。

(2) 音像资料:图书馆应有相应专业的音像资料。

(3) 电子期刊:学校应有中国知网学术期刊、国开图书馆数字资源、北京超星电子图书等电子期刊。

(四) 教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学应严格遵循教育部有关教育的基本要求,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,重教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展判定基础。

2. 专业技能课

专业技能课教学应按照相应职业岗位的能力要求,强调“理论+实践”,运用多媒体一体化教学,突出“做中学、学中做”的职教

特色采用多种教学方式,推广混合式教学、理实一体等新型教学模式,创新课堂教学,规范教学秩序,打造优质课堂。

3. 教学方法

(1) 培养学生学习的兴趣:兴趣是激发学生学习积极性的动力,也是激发创造力的必要条件。因此,在计算机教学过程中,教师的重要任务之一就是激发学生的学习兴趣。这就要求教师从问题的引入和学习活动的设计上下功夫,引人入胜的开题,生动活泼的学习活动,是激发学生学习兴趣的关键因素。我们可以从平时学生感兴趣的话题入手,如网页等,通过对其编程思想的分析,引导和提高学生的学习兴趣。

(2) 因材施教,实施分层教学:面对不同的学生,很多学生家里有计算机,很多学生参加过各种各样的培训班,但也有过约三分之一的学生从来没有接触过计算机,这样就造成了学生的计算机水平参差不齐的现象。因此,这就需要老师采取分层教学,注重以人为本,因材施教。在备课时,尽量使每一节课都令学生感兴趣,都能学到东西;利用分层教学法针对不同的学生提出不同的要求,以达到不同的目标。

(3) 悬念法:上课时,教师先提出一些与教学内容有关的实际问题,让学生想想如何解决。教师先设计好一个界面良好、简单实用的程序,上课时运行给学生看,然后让学生想想,如何才能来编程实现,并告诉学生这个程序设计一点也不难,只要学习以下几个命令后每个学生都可自己完成,这样可以激发学生的求知欲望,再引出教学内容,会使教师授课的内容吸引住学生。

(4) 启发式教学:启发式教学,指教师在教学工作中依据教材的内在联系和学生的认识规律,由浅入深、由近及远、由表及里、由易到难的逐步提出问题,解决问题,引导学生主动、积极、自觉地掌握知识的教学方法。

(5) 项目驱动教学法:是“以项目为主线、教师为引导、学生为主体”,具体表现在:目标指向的多重性;培训周期短,见效快;可控性好;注重理论与实践相结合。项目教学法是师生共同完成项目,共同取得进步的教学方法。

(6) 分组教学法:根据学生的实际情况搭配分组,推行组长负责制,小组评价机制,引导小组成员共同讨论学习,激发小组的学

习氛围。

（五）学习评价

根据本专业培养目标，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外想结合的科学评价标准，推行由学校、学生、用人单位三方共同实施的教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、专兼职教师教学质量、“1+X 证书”的获取率和毕业生就业率及就业质量等，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

1. 课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式,主要包括:笔试、作业、课堂提问、课堂出勤上机操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。专业课程的考核应采用过程性和终结性评价相结合的方式，以学生的综合职业能力为评价核心，以学生的作品为评价载体，并兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。同时加强对教学过程的质量监控，根据具体情况改革创新教学评价的标准和方法。

2. 实习实训效果评价方式

（1）实习（实训）评价

采用实习报告与实践操作水平相结合、实训过程与专业知识掌握程度考查相结合、多种实习（实训）项目备选考核、实习（实训）项目完成程度考核等形式,如实反映学生对各项实习（实训）项目的技能水平。

（2）顶岗实习评价

顶岗实习作为一门重要的实践性课程需单独考核，单独计算成绩。实习成绩的评定，包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面，由学校实习指导教师根据学生的职业道德、业务水平，动手能力和实习态度，综合实习单位，学校指导老

师和班主任三方面的意见进行评定。

（六）质量管理

1、建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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、毕业设计以及专业调研、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，达成人才培养规格。如下表：

表 13 专业建设质量监控点（5 维 40 点）

监控维度	监控点	监控标准	监测值
1. 专业设置	(1) 专业设置论证报告★	≥良好	
	(2) 培养目标与规格	≥良好	
	(3) 校企合作体制机制建设	≥良好	
	(4) 年度专业人才市场需求调研报告★	≥良好	
2. 专业建设与改革	(5) 专业建设规划★	≥良好	
	(6) 课程建设规划★	≥良好	
	(7) 专业标准体系建设（含专业教学标准，专业技能考核标准及题库、毕业设计标准, 专业建设质量标准，人才培养质量标准等）★	≥良好	
	(8) 专业课程体系★	≥良好	
	(9) 教学组织设计★	≥良好	
	(10) 教学方法和手段	≥良好	

	(11) 实习实训项目开出率★	100%	
	(12) 整体项目开出率★	≥85%	
	(13) 专业制度体系建设（课程管理，教学管理，队伍管理，专业评估等）★	≥良好	
3. 专业师资队伍	(14) 专业师资队伍建设规划	≥良好	
	(15) 专任核心课教师（名）★	≥3	
	(16) 副高以上专业技术职务教师（名）★	≥1	
	(17) “双师型”教师比例★	≥60%	
	(18) 教师培养培训达标率	100%	
	(19) 平均年度发表论文与出版著作（篇）	4	
	(20) 平均年度在研课题与项目	3	
	(21) 平均年度获得院级及以上成果与获奖	1	
4. 专业教学环境	(22) 实训室建设规划	≥良好	
	(23) 生产性实训基地建设规划	≥良好	
	(24) 实训室数量及设备台套数★	≥良好	
	(25) 生产性实训基地数量	≥1	
	(26) 专业网络平台建设	≥良好	
	(27) 专业图书资料（册）★	≥500	
	(28) 年度生均经费投入（元）★	≥7000	
5. 专业人才培养质量	(29) 英语 A 级通过率	80%	
	(30) 计算机技能考核合格率	90%	
	(31) 专业技能抽查通过率★	100%	

	(32) 毕业设计(论文)合格率★	100%	
	(33) 双证书率★	≥90%	
	(34) 招生计划(人)★	≥50	
	(35) 招生计划完成率★	≥90%	
	(36) 新生报到率★	≥90%	
	(37) 按时毕业率	≥95%	
	(38) 初次就业率★	≥85%	
	(39) 对口就业率★	≥65%	
	(40) 专业年度办学水平评估★	≥良好	

2、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、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3、建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

4、专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

- 1、德育操行达到合格以上；
- 2、修完规定的所有课程，经考核成绩合格；
- 3、参加顶岗实习，考核合格；
- 4、取得全国计算机等级考试一级证书；

5、取得与本专业相关联的职业资格证书一个以上（含一个）。

6、本专业毕业生所修课程考核全部合格，至少修满 183 个学分（其中包括军训 4 学分，入学、安全、劳动教育 1 学分，顶岗实习 20 学分），且原则上需要获得普通话、英语三级等证书，鼓励获得若干职业技能等级证书或职业资格证。

7、其他要求

（1）无纪律处分或已解除；

（2）符合学院其他制度规定的毕业要求。

十、附录

1、编制依据

①《国家职业教育改革实施方案》（国发【2019】4号）

②《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》（职教成【2019】13号）

③教育部办公厅关于印发中等职业学校公共基础课程方案的通知（2019.10）

④《省教育厅关于进一步提高职业教育教学质量的意见》

⑤关于加强新时代中等职业教育人才培养工作的若干意见（湘教发[2018]37号）

⑥《关于印发〈湖南省职业学校学生实习管理实施细则〉的通知》（湘教发（【2018】31号）

⑦中华人民共和国国家职业分类大典

2、动态调整

本方案根据学校专业发展情况，结合本地域产业发展，考虑学生实习反馈，及时按规范程序对专业人才培养方案进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。

3. 教学进程整体安排表
4. 教学计划变更审批表
5. 学校行政或支委审批意见