



冀州职教中心

旅游服务与管理专业人才培养方案

专业代码： 740101

修订部门： 教学二处

审核部门： 教务处

二零二一年八月

专业开设基本情况

旅游服务与管理专业是我校骨干专业，分为导游服务、酒店管理、高铁乘务三个方向，旨在培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的知识与技能，能从事客房、餐饮、等一线接待服务工作，以及从事景点讲解员、导游员、计调员的基层服务工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。近年来，我校旅游服务与管理专业学生先后参加了“河北好人发布会”、电视台颁奖晚会礼仪等十余次大型文艺汇演活动，各大知名媒体争相报道。旅游服务与管理教研组，定期开展教研活动，教学管理制度齐全规范，信息化管理手段得到充分运用，本着“以学生发展为本，快乐学习”的教育理念，以改变课堂教学模式为突破口，以提高课堂教学效果为核心，以培养学生创新精神和实践能力为目的，使毕业生更好地满足现代工作专业需要。

一、专业名称及代码

旅游服务与管理专业 740101

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3年

四、职业范围

本专业学生的职业范围主要涉及旅行社导游、接待、计调和景区的讲解、销售以及饭店前厅、餐饮、客房、茶艺师的服务工作。主要从事的就业岗位如下：

表1 主要就业岗位及职业资格证书

序号	就业岗位	职业资格
1	导游员（普通话）	全国导游资格证（普通话）
2	旅行社计调员	旅游计调师
3	旅行社外联员	旅游咨询师
4	旅行社文员	旅行社计调师证、人力资源管理师
5	旅行社门市接待	办公自动化证
6	景点讲解员	讲解员证、导游资格证
7	商品销售	营销师证

8	前厅服务员	前厅服务员
9	餐饮服务员	餐饮服务员
10	客房服务员	客房服务员
11	茶艺服务员	茶艺师

注：普通话证、导游证为本专业必考证书，其余可根据实际情况和专业（技能）放向取得 1 或 2 个选考证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的知识与技能，能从事客房、餐饮、等一线接待服务工作，以及从事景点讲解员、导游员、计调员的基层服务工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

- （1）热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，政治热情高。
- （2）爱旅游行业，遵纪守法，团结协作，爱岗敬业，具有良好的职业道德。
- （3）具有健康的体魄，美好的心灵和健康的审美观。
- （4）具有较好的人文素养、较强的服务意识和规范的礼仪服务技能；
- （5）具有与本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力；
- （6）具有良好的语言表达能力和应用文写作的能力；
- （7）具有将知识、技能、态度转化为专业所需的能力；
- （8）具有良好的人际交往能力、团队合作精神和应变能力；
- （9）具有较强的自学能力、分析能力、创新意识和适应职业变化的能力；
- （10）具有旅游业从业的实践能力、创新能力、就业能力。

2. 专业知识和技能要求

- （1）掌握本专业必备的政治理论和文化基础知识；
- （2）掌握与本专业相应的礼仪和形体知识；
- （3）掌握旅游业和旅游的基本知识；
- （4）将旅游心理学方面的知识运用于工作中；
- （5）掌握旅游市场营销基础知识与分析方法；
- （6）掌握现代酒店各部门的基础知识，熟知前厅、餐饮、客房的操作流程。

- (7) 掌握旅行社计调、门市接待的运作流程和相关管理知识；
- (8) 掌握旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食等基本知识；
- (9) 熟悉旅游相关法律、法规和操作规程。

3. 身心素质

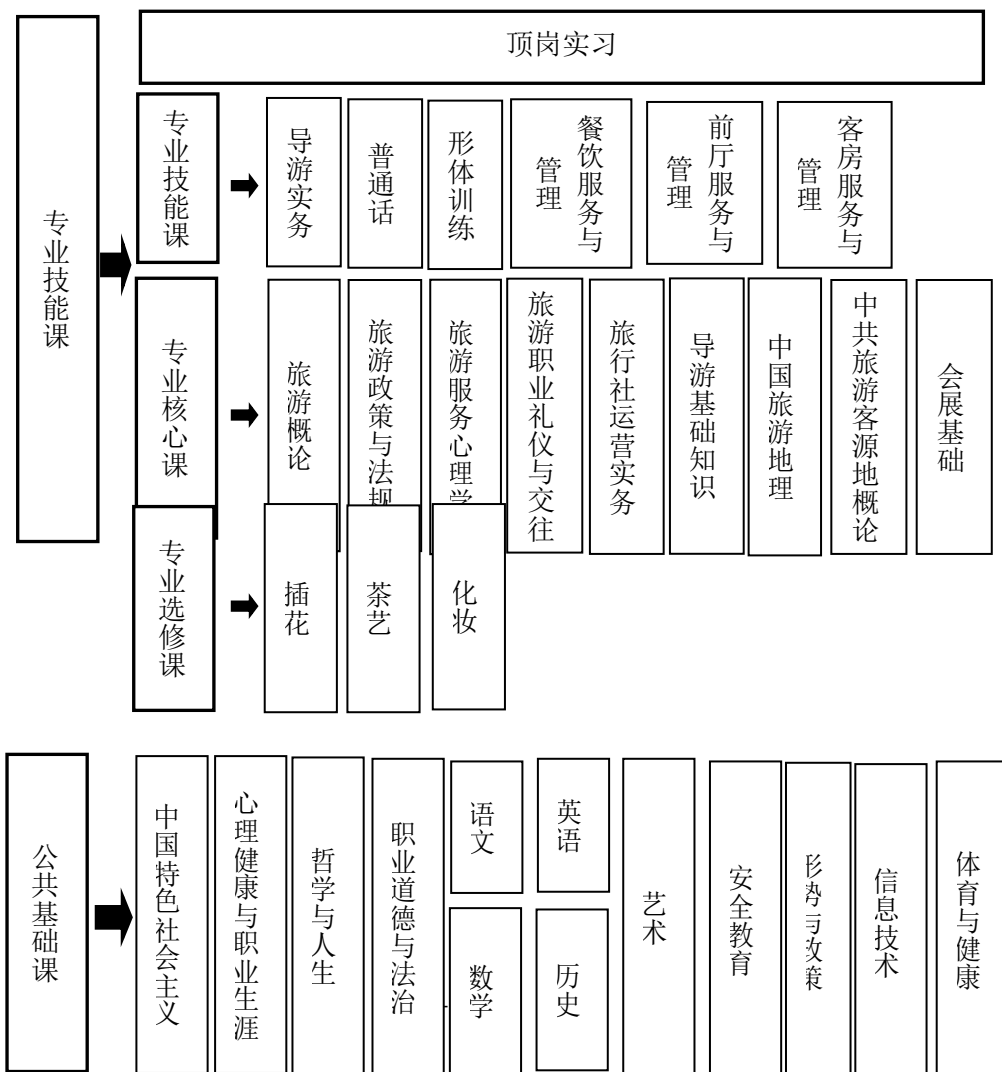
- (1) 具备中职学生的基本行为规范。
- (2) 锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的中职学生体育和军事训练合格标准。
- (3) 具有健康的心理素质、健全的人格。

六、主要接种专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理

本科：旅游管理

七、课程结构



八、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括思政课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

1. 语文

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，提高学生正确理解和运用祖国语言文字的能力，重视积累、感悟、熏陶和培养语感，使学生养成良好的学习语文的习惯。在教学过程中，培养学生热爱语文的情感，接受优秀文化熏陶，提高道德修养、审美情趣、思维品质和文化品味，发展健康个性，形成健全人格。

2. 数学

在初中数学学习的基础上，进一步学习部分职高的数学基础知识。根据各专业课程学习的需要，本课程设置的教学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列。逐步形成学生的数学素养，使学生掌握社会生活所必需的数学基础知识，并培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、简单的逻辑思维和最简单的实际应用等能力，满足不同专业课程学习和教学的一般需要。

3. 英语

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文；能运用一些最常用的日常套语（如问候、告别、致谢、致歉等），在口头表达中做到发音让人理解；能参照范例翻译简单的汉语句子，为学习专门用途英语打下基础。本课程学习结束后，学生可选考“全国英语等级考试一级”证书。

4. 思想政治

（1）中国特色社会主义

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。其任务是：根据马克思主义经济和政治学说的基本观点，以邓小平理论为指导，让学生了解中国特色社会主义的发展历程，通过不同时期对中国特色社会主义的理解，对中国道路和中国梦有更深入的了解，从而引导

学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动的的能力，为在今后的职业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治建设打下基础。

（2）心理健康与职业生涯

本课程是中等职业学校学生必修的一门思想政治课程，旨在对学生进行心理教育与职业指导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。

（3）哲学与人生

本课程是中等职业学校学生必修的一门思想政治课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育。其任务是：通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生了解和掌握与自己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。

（4）职业道德与法治

本课程是中等职业学校学生必修的一门思想政治课程，旨在对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为做斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。

5. 体育与健康

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。

6. 信息技术

在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础理论知识、熟练掌握办公软件的相关操作及知识，掌握计算机网络的基本操作和使用，具有文字处理能力，数据处理能力，幻灯片制作能力等信息获取、整理、加工能力及网上交互能力，为毕业设计和以后的学习和工作打下基础。

7. 历史

这门课程包括中国历史和世界历史，主要让学生了解国内外古代、近代、现代的历史进程和优秀的传统文化以及发生的重大事件和重要理论问题。

8. 艺术

这门课程主要培养学生的人文素养和艺术鉴赏水平。激发学生对美的热爱，自觉培养高尚情操，完善健康人格，提高文化品位和审美情趣，形成适应现代社会生活、就业、交往与发展基本需求的正确的人生观、世界观和价值观。

9. 形势与政策

贯彻立德树人要求，针对中职生认知特点，通俗解读党和政府的方针政策，系统分析国内外时事热点，培养关心时政、视野开阔、自信自强的高素质技术技能人才。

10. 安全教育

这门课程主要培养学生自我保护、防范危险的本领，增强学生的安全意识，提高在各种危急情况下自救、互救和自我保护的能力，提高生命质量。

开设公共基础课程既是要保证学生掌握从事教育工作必备的文化基础知识，并进行相应的基本技能训练，又可确保学生顺利通过升入高一级学校的考试。这些课程与段后高职课程大学语文、大学英语、幼儿文学、大学体育相衔接。

其中思想政治素养课是对学生进行思想道德修养与法律基础等方面的教育，使学生树立正确的价值观和世界观。开设课程有：职业道德与法治、心理健康与职业生涯、哲学与人生、中国特色社会主义等。与段后高职课程政治、大学生创新与就业衔接。

（二）专业（技能）课程

1. 旅游概论

本课程是专业课程之一，了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。

2. 旅游政策与法规

本课程主要了解《旅游法》等法律、法规的相关内容；掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避奉献，为将来胜任工作打下基础。

3. 旅游服务心理学

本课程主要了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质。

4. 旅游职业礼仪与交往

主要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，为职业发展奠定基础。

5. 导游基础知识

本课程主要了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、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。

6. 旅行社运营实务

本课程主要了解旅行社行业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基础业务；为将来从事旅行社经营管理打下基础。

7. 中国旅游地理

本课程教了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地的概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。

8. 导游实务

9. 掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立展开导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。

9. 旅游电子商务

了解旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养。

10. 餐饮服务与管理

餐饮概述，中餐厅服务，西餐厅服务，酒水知识，酒吧服务，中餐宴会服务，西餐宴会服务，餐饮部组织机构设置，餐厅员工管理，餐饮设备，用品管理，餐饮服务质量管理，餐饮安全管理

11. 客房服务与管理

客房部概述，清洁器具和清洁剂，客房的清洁保养。对客服务工作，客房服务用语，酒店公共区域及面层材料的清洁保养，布件的洗熨与特殊污渍的清除，客房部人力资源管理，客房部物资管理，客房部质量管理。

12. 前厅服务与管理

了解前厅部的概述，预定，礼宾服务，总台服务，商务中心，前厅服务用语，前厅销售，前厅信息沟通，前厅宾客关系，前厅人力资源管理，前厅部质量控制

（三）选修课程

插花选修和茶艺选修为了优化学生知识结构，提高学生综合素质和岗位适应能力而开设的课程，是专业课的延伸和补充，是贯彻全面发展与因材施教相结合原则的重要手段，是及时更新教学内容，促进理论联系实际的重要方式。选修课开设有古筝、手鼓等。这些课程既能培养和发展学生的个性特长，开发学生潜能，又和高职课程紧密衔接。

（四）综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

（五）顶岗实习

就业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客户服务岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力增强独立工作和就业、创业能力

九、教学进度总体安排表

（一）基本要求

每学年为 40 周（包含复习考试），其中课程教学 36 周，3 年总学时数不低于 3240 学时。课程开设顺序和周学时安排，学校根据实际情况调整。

公共基础课程的学时大约占总学时的 1/3，不低于 1080 学时。每学时按 50 分钟计，18 学时为 1 学分。学校可根据专业人才培养需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修满规定学分。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上，可根据专业实际，集中或分阶段安排。

选修课时数不少于 10%。

（二）教学安排

课程类别	课程名称		课程性质	学分	总学时			各学期周数、学时分配						
					合计	讲授	实验 实习	第一学 期 18 周	第二学 期 18 周	第三学 期 18 周	第四学 期 18 周	第五学 期 18 周	第六学 期 18 周	
公共基础 课程	思想 政治	中国特色社会主义	必修	2	36			2						顶 岗 实 习
		心理健康与职业生涯		2	36				2					
		哲学与人生		2	36					2				
		职业道德与法治		2	36						2			
	语文			11	198				3	3	3	2		
	数学			8	144				2	2	2	2		
	英语			8	144				2	2	2	2		
	信息技术			6	108	36	72	3	3					
	体育与健康			8	144	36	108	2	2	2	2			
	艺术			4	72	24	48	2	2					
	历史			4	72	54	18	2	2					
	形势与政策（限选）			4	72				1	1	1	1		
	安全教育			4	72	54	18				2	2		
	小计			65	1170		264	19	19	14	13			
专业技能 课程	专 业 核 心	旅游概论	必修	2	36	36		2						
		旅游政策与法规		4	72	72						4		
		旅游服务心理学		2	36	18	18	2						
		旅游职业礼仪与交往		4	72	18	54		2	2				

		导游基础知识		6	108	72	36			3	3	
		中国旅游地理		4	72	72			4			
		旅行社业务		4	72	36	36				2	2
		中国旅游客源地概况		4	72	72				2	2	
		会展基础		4	72	36	36		2	2		
		小计		34	612		180	4	4	13	7	6
	专业技能	导游实务	必修	4	72	18	54				2	2
		普通话		4	72	18	54	2	2			
		餐饮服务与管理		6	108	36	72				2	4
		客房服务与管理		6	108	18	90			3	3	
		前厅服务与管理		6	108	18	90	3	3			
		形体训练		3	54		54				3	
	小计			29	522		414	5	5	3	10	6
	专业选修	插花	选修	4	72		72					4
		茶艺		4	72		72					
		化妆基础		4	72		72	2	2			4
	小计			12	216		216	2	2			8
	综合实训			10	180		180					10
	顶岗实习			30	540		540					30
	合计			180	3240		1794	30	30	30	30	30

说明：1. 本专业三年总学时为 3240 学时，其中公共基础课程 1170 学时，占总学时比例 36.1%；专业课程占总学时比例 63.9%；实践教学课时 1794 学时，占总学时比例 55.4%。2. 根据专业需要、学生兴趣合理选择开设选修课程，促进学生个性化发展，选修课 360 学时，占总学时比例 11.1%。3. 本表不含社会实践、入学教育、军训及毕业教育等内容。

十、实施保障

（一）教学要求

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，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，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展定基础。

专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（二）师资队伍

1. 总体要求

（1）按照《河北省中等职业学校机构编制标准》要求，本专业教职工数与学生数应为1:11，其中专任教师不低于教职工总数的85%。国家中等职业教育改革发展示范校建设单位和省级示范（特色）中等职业学校可在上述基础上分别上浮5%和3%。

（2）公共课教师应具有与任教课程对口的全日制本科学历，并取得中等职业学校教师资格。

（3）专业课专任教师应具有与任教专业对口的本科学历，并取得中等职业学校教师资格和任教专业相应的职业资格证。专业教学团队中有兼职教师，兼职教师应是本区域或本行业的现场专家，列入教师编制序列，比例控制在15%~30%之间。

（4）实习指导教师应具有与任教专业对口的专科以上学历，并取得高级工及以上职业资格。

2. 主讲教师要求

主要公共课教师应具备公共课教师的基本条件。专业核心课程主讲教师应具备专业课专任教师的基本条件，还应有任教本专业两年以上的教学经历和企业实践经历，专业实践课程应有两位以上教师主讲，其中1人为实习指导教师或来源于行业、企业的现场专家。

3. 教师进修培训要求

（1）专任教师每两年必须有两个月企业实践或社会实践的经历。

（2）专业课专任教师每五年必须参加一次国家级或省级培训。公共课教师应参加教育教学或新技术的培训。

（3）专任教师每年必须参加一次校外教育教学研究活动。

（三）教学实施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习室

校内实训实习必须具备形体训练室、化妆室、中西餐实训室等实训室，主要设施设备
及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	工位数量
1	客房实训室	空调、1.2米床铺2个、及床单、被套、被芯、枕套、枕芯4个等	20 工位
2	中餐训练室	实物投影仪、投影机、投影屏幕、电视机、空调、激光教鞭笔、中餐宴会厅餐桌2套、餐具30套	20 工位
3	西餐训练室	实物投影仪、投影机、投影屏幕、电视机、空调、西餐餐桌2套、西餐餐具20套	20 工位
4	形体实训室	形体房、把杆、四面镜、投影仪、音响、麦克风等	50 工位
5	茶艺实训室	投影仪、投影屏幕、茶艺桌及实训茶具20套等	20 工位
6	模拟导游实训室	实物投影仪、视频展示台、投影屏幕、激光教鞭笔、多媒体中控系统、不间断电源、服务器教师主控桌、多媒体、模拟旅游讲解实训软件、广播系统	80 工位

2、校外实训基地

校外实训基地是学生进行认知实习、综合实训、顶岗实习的必要场所。本专业教学和人才培养已经拥有4家深度合作相对稳定的旅行社和景区酒店作为校外实训基地。同时，不断拓展校外基地数量与功能，工位数量能满足所有学生顶岗实习。

(1) 认知实习

《景点讲解》、《餐饮服务与管理》等课程中均安排一周到校外实训基地进行参观实习，对课程所涉及知识产生感性认识，感受企业的工作环境与气氛。

(2) 顶岗实习

学生通过课程《顶岗实习》到校外实训企业顶岗实习一年，培养、锻炼学生综合运用所学的专业知识和基本技能，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，进一步养成良好的职业素养。

为优化顶岗实习岗位结构和实现轮岗实训，顶岗实习企业应能提供展馆讲解、旅游景点讲解、门市接待、旅游咨询、计调、前厅、餐饮、客房服务等岗位。以每30人标准班

配置 60 个顶岗实岗位为宜。

(四) 专业教学资源

序号	课程类型	课程名称	教材名称	出版社或校本教材
1	专业基础课	餐饮	餐饮服务与管理	中国高等教育出版社
2		旅游概论	旅游概论	中国高等教育出版社
3		导游基础	导游基础	中国高等教育出版社
4		客房	客房服务与管理	中国高等教育出版社
5		旅游地理	中国旅游地理	中国高等教育出版社
6	岗位核心课	旅游计调实务	旅游计调实务	中国高等教育出版社
7		导游实务	导游实务	中国高等教育出版社
8		景区讲解	景区讲解	中国高等教育出版社
9		旅行社服务网 点实务	旅行社服务网点实务	中国高等教育出版社
10	拓展课程	茶艺	茶艺	科学出版社
11		形体	形体	科学出版社
12		化妆	空乘化妆技巧与形象塑造	科学出版社

(五) 教学方法

1. 岗位模拟与场景仿真教学法

岗位模拟与场景仿真教学法，是指在教师指导下，学生模拟扮演某一角色进行技能训练的一种教学方法。模拟教学能在很大程度上弥补客观条件的不足，为学生提供近似真实的训练环境，提高学生职业技能。根据本校旅游专业所开设课程，开展模拟仿真教学，应用虚拟现实系统平台，将客户提供的旅游景点虚拟数据全部集成到播放平台，利用虚拟现实实训平台，导游人员、旅游管理人员不用花费大量时间、精力，就可以通过旅游实训系统平台随意浏览旅游景点，通过文字、图片、影片介绍，学习景区、景点、景观的历史、文化知识，为日后社会实践做好准备。景点信息查询，在系统中建立景点信息数据库，用户使用鼠标选择景点中的建筑或植物，可以迅速获得相关的旅游信息，包括文字介绍、图片、短片等。教师还可以将与该景点相关的视频、音频、实景图片、电子文档等多媒体资源统统整合在该系统中，作为教学辅助资料，系统采用超链接形式，只需用鼠标轻轻一点，即可调出所需资料。因此，创设情境激发学生学习的兴趣，吸引学生主动参与 教学活动的主体是学生，让学生动起来，积极参与到教学过程中，这不仅有助于更好地理解知识，更主要的是激发学生的生命活力，促进学生成长的需要。

2. 案例教学法

案例教学是在学生掌握了有关基本知识和分析技术的基础上，在教师的精心策划和指导下，根据教学目的和教学内容的要求，通过设置一个具体案例，引导学生参与分析、讨论、表达等活动，将学生带入特定事件的现场进行案例分析，让学生在具体的问题情境中积极思考、主动探索。通过学生的独立思考或集体协作，进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力，同时培养正确的工作作风、沟通能力和协作精神的教学方式。在旅游专业所开设的课程中运用案例教学，有助于提高学生分析问题、解决实际问题的能力；有助于激发学生的学习兴趣，培养学生自主学习的能力；有助于培养学生的沟通、合作能力，提高人际交往能力；有助于培养学生良好的旅游职业道德；有助于提高学生的语言表达能力、概括能力、应变能力等职业关键能力。

实施案例教学法一般采用课堂讲授方式和课堂讨论方式两种。通过实践证明，课堂讨论更能吸引学生的关注和兴趣、更能体现案例教学法的优势。运用案例教学法进行旅游教学时主要从推出案例、提出问题、分析讨论、学生发言、教师总结 5 个方面实施。

3. 现场教学法（做中学，学中做）

在订单协议单位，选择导游、展览讲解员、旅行社计调员和酒店前厅、客房、餐饮服务员工等相应岗位开展现场教学。学校安排兼职实习指导教师负责指导学生进行现场教学及顶岗实习；订单协议单位协助校方负责学生在实习基地的思想政治教育、职业道德教育、安全生产教育及关心生活等方面管理；并公正合理地对学生顶岗实习作出鉴定意见、并进行成绩评定。

专业指导教师及时把握学生顶岗实习与社会实践不同阶段的思想变化，加强学生思想疏导工作，及时与企业沟通学生想法，解决学生遇到的问题或困难，帮助学生实现从校园到职场的过渡。

专业指导教师应结合实习、实践企业的特点展开针对性指导，从企业的特色出发，引导学生认知岗位和适应岗位、行业工作，并全面展开实习、实训活动。对于部分培训体系不够健全的企业，指导教师应加强与企业的沟通，与企业指导老师积极合作，推动实习、实践方案的有效实施。

4. 竞赛促学法

营造竞赛文化，以赛促学，以赛促练，通过举办校内各种形式的竞赛提高学生技能，使学生有机会参加各种不同内容不同级别的技能竞赛，以提高学生的竞争意识，激发学生的学习兴趣，营造一个良好的学习氛围，培养学生动手能力。

（六）教学评价

由校内任课教师与企业共同组成的考核小组。把学生综合评价分为校内教学评价和校外实习实训评价，其中校内教学评价占 70%，校外实习实训评价占 30%。校内教学评价包

含技能实训模块考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占40%、20%、40%。校内评价每学期分两次考核。校外顶岗实习考核包含企业评价和实习辅导老师评价，各占70%和30%。

1. 文化及专业理论课程考核

在课程教学评价中，采用教师评价、学生自评、学生互评等评价方式，文化基础课程以理论考核成绩和平时表现考核为主，各占50%，专业课程以课题完成情况和学习态度考核为主。

以对知识的理解和运用实行过程考评与期末考评相结合的综合评定方法。过程考评50分（教师评价30分，学生自评10分，学生互评10分）；期末考评（卷面考评）50分。

2. 实训教学考核

采用校外评价与校内评价相结合，校内教学评价包含技能实训模块考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占40%、20%、40%。校内评价每学期分两次考核。校外评价包含企业评价和实习辅导老师评价，各占70%和30%。

3. 顶岗实习考核

以企业评价（企业主管、企业指导教师）为主，结合学生自评、实习报告、实习带队教师考评。

（1）企业考核：占考核成绩40%，由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

（2）学生自评：占考核成绩20%，由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。

（3）实习报告：占考核成绩20%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。

（4）实习带队教师考评：占考核成绩20%，由带队教师根据学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。

（七）教学质量

1. 强化教学工作中心地位

专业负责人为本专业教学第一责任人，专业负责人和专业带头人共同负责本专业教育教学工作。学校应加大对专业教学的投入和管理，确保专业教学有序运行。专业负责人和专业带头人要加强本专业建设总体设计，负责本专业教育教学与改革具体组织实施，确保专业人才培养质量。

2. 教学管理组织机构与运行

教学处负责成立本专业教研组，完善专业教师职责，完善包括教学文件、教学过程、

教学质量、教学研究、教学设施设备、图书及教材等各项管理制度。

3. 强化教学质量

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；加强教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革、教学手段和模式的创新，调动学生积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课贯彻“以学生发展为本，快乐学习”的教育理念以改变课堂教学模式为突破口，以提高课堂教学效果为核心，以培养学生创新精神和实践能力为目的，合理安排课程内容，理实一体、强化实践训练，构建具有我校特色的、适应时代要求的、充满活力的专业课程体系。

3. 常规教学管理制度

4. 开展教学研究与改革

以促进学生形成职业能力、实现全面发展为目的，通过教研活动、教育教学课题研究、校企合作等途径，改革教学模式，创新教学环境、教学方式、教学手段，促进知识传授与生产实践的紧密衔接，增强教学的实践性、针对性和实效性，使人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位、教材对接技能，全面提高教育教学质量。

十一、毕业要求

学生思想政治经鉴定符合要求，完成各教育教学环节，考核成绩合格，获得相关的职业资格证书、公共课程证书及项岗实习合格证明，方能毕业。

十二、附录

旅游服务与管理专业人才需求调研报告。