旅游服务与管理专业

人才培养方案

2022级旅游管理班

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类及代码** | **对应行业** | **主要职业类别** | **主要岗位类别****（或技术领域）** | **对应职业技能证书、社会认可度的行业标准和证书举例** |
| 旅游大类74 | H-61住宿业H-62餐饮业L-72-727旅行社及相关服务 | 4-03-05-01餐饮服务员4-04-01-01前厅服务员4-04-01-02客房服务员4-04-01-03旅店服务员4-04-02-01导游4-04-02-03展览讲解员 | 前厅服务员 | 前台服务员（中级） |
| 餐厅服务员 | 餐厅服务员（中级） |
| 客房服务员 | 客房服务员（中级） |
| 导游员 | 导游讲解员（中级） |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，按照全国教育大会部署，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，健全德技并修、工学结合育人机制，突出职业教育的类型特点。深化产教融合、校企合作，推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程。培养适应旅游业与酒店业发展需要，具备扎实的旅游与酒店管理专业知识和较高的管理素养，具备行业主要岗位的基本操作技能，明确技能标准，具有人文素质、服务意识、专业精神、职业精神、工匠精神和信息素养，具有国际视野、创新意识、创业精神，熟悉现代旅游与酒店经营管理方法和手段，能够在国际著名品牌酒店、新型住宿业、高级餐饮业及其他现代服务业工作的中高级技术、管理技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质

①热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和公共道德；

②具有良好的文化基础和修养；善于自学，同时关注本行业科学技术的新发展，不断更新知识；

③具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作的品质，有立业创业的意识，有严谨务实的工作作风；

④拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具备健全的心理和乐观的人生态度。

2.知识

（1）公共基础知识

掌握必要的语文、数学、英语、思想政治、体育、信息技术、艺术等相关的基础知识。

（2）专业知识

①掌握餐饮服务基本技能、前厅服务、中餐厅服务、西餐厅服务、宴会服务技能等方面的专业知识；

②掌握客房的清洁保养、对客服务、突发事件的预防与处理等方面的专业知识；

③掌握地陪、全陪、领队、讲解员的服务技能、导游讲解技巧、旅游者个别问题处理等方面的专业知识。

3．能力

3.1.通用能力

（1）具有较强的文字和口头表达能力；

（2）具有较高的汉语和英语表达能力及人际沟通能力；

（3）具有较强的社会适应能力和社交能力；

（4）具有较强的组织协调能力和团结协作能力；

（5）具有较强的自学能力、独立工作能力和创新能力；

（6）具有较强的分析解决实际问题的能力和较强的实践动手能力。

3.2.专业能力

（1）具有综合应用所学知识分析和解决旅行社经营管理中的实际问题的能力；

（2）具有从事旅游线路设计、旅游景点规划与开发工作的能力；

（3）具有旅游市场分析和旅游产品开发与营销的能力；

（4）具有较高的导游服务技巧及特色导游词撰写能力；

（5）具有较高的餐饮服务技能及餐厅设施维护与保养能力；

（6）具有较高的客房服务技能及客房设施维护与保养能力。

六、课程设置与要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业技能课（包括专业核心课、专业方向课）、顶岗实习、选修课四个部分。各课程要求如下：

（一）公共基础课程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **学时** |
| 1 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。 | 36 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。 | 36 |
| 4 | 职业道德与法治 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。 | 36 |
| 5 | 语文 | 依据《中等职业学校语文课程标准》开设。 | 144 |
| 6 | 数学 | 依据《中等职业学校数学课程标准》开设。 | 144 |
| 7 | 英语 | 依据《中等职业学校英语课程标准》开设。 | 144 |
| 8 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设。 | 108 |
| 9 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。 | 180 |
| 10 | 艺术 | 依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。 | 72 |
| 11 | 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准》开设。 | 72 |

（二）专业核心课程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **学时** |
| 1 | 饭店服务心理学 | 本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的专业基础课程。是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型课程，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是使学生具备对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力，培养学生的服务意识。 | 144 |
| 2 | 礼貌礼节 | 《礼貌礼节》是旅游专业学生必修的基础专业课，也是我国公民的基本素质教育课，为培养旅游从业人员良好的职业素质打下基础。本课程是一门有关礼貌礼节知识的入门课程，主要着重讲解国内、国外日常生活和人际交往中的礼貌、礼节、礼仪知识，并兼顾旅游景区风土人情、风俗习惯知识。 | 144 |
| 3 | 旅游概论 | 本课程主要讲解旅游业与旅游相关概念、旅游业的发展历史和现状，主要包括旅游需求的特点和影响因素、旅游供给的构成和发展规律，影响旅游业运行的相关政府组织和非政府组织，以及发展旅游业带来的各方面影响。 | 144 |
| 4 | 旅游英语 | 本课程是旅游服务与管理专业的核心课程，是为该专业学生开设的涉外导游系列模块课程之一。本课程属于特殊用途英语课程，旨在通过教学，帮助学生在经过一定的英语语言训练后，在获得专业知识的同时，进一步巩固英语语言基础，获得对旅游英语的语言现象和文体风格的认识，掌握旅游英语的常用表达法，提高他们在旅游专业领域内综合运用英语语言的能力。 | 144 |
| 5 | 餐饮服务与管理 | 餐饮服务与管理是旅游管理专业的必修课,属于职业技能课。课程中有大量的实操环节。通过该门课程的学习，学生可在酒店的餐饮部以及餐饮行业从事服务工作，具有中、高级餐厅从业人员的资格。该门课程主要培养学生对餐饮行业的优质服务意识，具备诚实守信、沟通协作的职业品质，热爱本职岗位，为职业能力的发展打下良好的专业基础。前导课程有饭店管理概论、旅游学概论等基础性课程，通过前导课程的学习让学生对餐饮业有一定的认识。 | 144 |
| 6 | 客房服务与管理 | 本课程是旅游专业的一门核心技术课程，本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识，训练学生进行酒店客房服务的操作技能，培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，达到高级客房服务员的水平：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，并适应行业发展规律与职业变化的能力。 | 144 |
| 7 | 导游实务 | 本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的专业核心课程。是全国导游资格证考试的必考科目，也是导游必须的技能课程。旨在让学生掌握导游基础理论知识，把握导游服务技能，在系统的知识体系基础，能会操作导游相关技能。本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过本课程的教学，要求学生掌握导游服务的基本程序和技能，具有预防和处理一般导游服务事故的知识和能力。 | 144 |

（三）专业方向课程

**1.导游服务方向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **教学内容和要求** | **课时** |
| 1 | 模拟导游 | 本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过该课程的学习，使学生具有导游工作的基本技能，掌握导游职业能力中的“核心能力”：导游员独立工作能力、沟通协调合作能力、解决问题的能力、信息处理能力、导游词演说能力等；胜任导游员的工作岗位。 | 342 |
| 2 | 导游基础知识 | 导游基础知识是旅游管理专业的一门专业方向课。分为《全国导游基础知识》和《山东景点》两个部分，主要向学生讲授与中国旅游相关的民族民俗、宗教文化、中国古代建筑和园林、饮食文化、风物特产等人文旅游景观、山东17地市主要的旅游景点等基础知识。导游基础知识的教学，能提高学生的专业素养，能开阔学生视野，拓宽学生知识面，为今后从事旅游相关行业打下一定的人文基础。为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。 |
| 3 | 旅游政策法规 | 本课程是旅游管理专业的一门基础学科，也是获取国家导游资格证的必修课程。通过本课程要学习使学生能够初步掌握我国旅游行业中各种旅游法规的基本内容，并能够运用旅游法规中的规定解决日常在旅游行业中出现的问题。 |
| 4 | 旅行社计调业务 | 《旅行社计调业务》是旅游管理专业的一门专业课程，是学生从事计调岗位工作应掌握的必修课程。通过本课程的学习，使学生熟悉计调工作相关知识，掌握计调岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调业务。并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事计调工作的素质，在此基础上形成职业能力：能进行国内组团计调的操作；能进行国内接待计调的操作；能进行出入境计调的操作；能进行相关旅游服务的采购工作；能对计调部门进行管。 |

**2.餐饮服务方向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **教学内容和要求** | **课时** |
| 1 | 前厅服务与管理 | 《前厅服务与管理》主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想。通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。 | 342 |
| 2 | 食品营养与卫生 | 本门课程主要讲授现代营养卫生学的基础知识，培养学生合理烹饪、科学配膳的技能，为学生学习专业知识和继续深造奠定必要的知识和能力基础。本门课程可让学生不仅掌握有关营养及卫生学基础理论知识,培养分析和创新能力,也可为今后更好地解决烹饪实践操作中遇到的营养和卫生问题,进而更科学地进行饮食搭配和卫生安全操作奠定良好的基础。 |
| 3 | 饭店礼仪 | 本课程主要内容有：饭店礼仪概述，仪表礼仪，言谈礼仪，行为礼仪，国际礼宾礼仪，饭店主要服务礼仪，我国主要客源国和地区的习俗礼节，宗教礼仪等。通过本课程的学习，使学生懂得礼仪方面的基本知识，对饭店服务礼仪有较完整、系统的了解，培养学生熟练的掌握有关对客服务的礼仪知识，具备饭店服务礼仪素质。通过训练，使学生提高灵活运用礼仪规范的能力 。 |
| 4 | 饭店概论 | 《饭店概论》主要讲授饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等，为学生今后学习其他课程奠定基础。通过饭店管理的基础理论和基本方法的讲授，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。 |

 **3.客房服务方向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **教学内容和要求** | **课时** |
| 1 | 饭店专业英语 | 《饭店服务英语》是旅游专业酒店管理方向的必修课程。本课是实用性较强的课程。本课程介绍了在酒店业和餐饮业各种场景中的英语知识，并提供练习，帮助学生训练在涉外酒店工作中运用英语的各种技能。通过本课程的学习，使学生不仅能进一步提高英语基本能力，而且能系统地掌握有关酒店专业的基本知识和服务技能，体现较强的专业实用价值。在学生已有的英语基础上，继续培养较强的旅游接待服务的听说和自我表达能力。同时涵盖了英语运用于服务业的各项主要功能，如核实资料、给客人指路、介绍餐饮、提供建议、向客人致歉、了解两种语言文化差异，等等。同时，在教学中注意加强实践环节，核对学生基本技能的训练和培养，学以致用，以符合高等职业教育应用型人才的培养目标。 | 342 |
| 2 | 饭店服务活动策划 | 通过本课程的学习，使学生掌握饭店活动策划学的基本理论和基本方法，明确活动策划的基本理论、文案设计、创意方法等；培养学生进行活动策划的沟通组织和策划管理能力。增强相关专业学生的社会活动的策划与应变能力，使其运用科学的规范的策划把策划变成现实并开展活动。 |
| 3 | 饭店产品营销 | 本课程是是建立在经济学、管理学、行为科学和旅游学基础之上的一门综合性、边缘性学科，同时也是一门经验性、实践性和综合性极强的学科。它以旅游市场营销国际化为背景，阐述了酒店企业市场营销的相关知识。通过本课程的学习，使学生掌握饭店市场营销的相关概念、饭店市场营销环境的影响、消费者购买行为的分析方法、饭店目标市场的选择以及酒店产品、价格、分销渠道、促销策略等知识。 |
| 4 | 饭店概论 | 《饭店概论》主要讲授饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等，为学生今后学习其他课程奠定基础。通过饭店管理的基础理论和基本方法的讲授，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。 |

（四）顶岗实习

本课程是旅游服务与管理专业的综合岗位实践课程，是本专业人才培养目标达成的关键实践性教学环节，是巩固、拓展专业知识和提高技能水平，提升综合职业能力以及适应职业变化能力的重要途径。通过顶岗实习，更好地将理论与实践相结合，在实习过程中综合运用所学知识，解决生产过程中的实际问题，增强服务意识和岗位责任感，为学生的就业和职业发展奠定基础。

（五）选修课程

包括地理、职业素养、中华优秀传统文化、心理健康、礼仪、创业教育、烹饪营养学、旅游地理、旅游文学作品欣赏、中国历史文化等。

（六）课程结构

旅游服务与管理专业课程体系结构见图

专业技能方向课程

●饭店专业英语

●饭店产品营销

●饭店概论

●饭店服务活动策划

●模拟导游

●导游基础知识

●旅游政策法规

●旅行社计调实务

●前厅服务与管理

●食品营养与卫生

●饭店礼仪

●饭店概论

选修课

专业技能方向

* 就业创业指导
* 心理健康教育
* 礼仪
* 旅游文学作品欣赏
* 旅游地理
* 烹饪营养学

客房服务

导游服务

餐饮服务

专业核心

课程

旅游概论

餐饮服务与管理

饭店服务心理学

旅游

英语

客房服务与管理

导游实务

礼貌礼节

公共基础

课程

英语

数学

思想政治

历史

信息

技术

体育与健康

艺术

语文

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为52周，其中教学时间40周(每学期20周，其中教学时间18周、复习考试2周),累计假期12周。在校时间为2.5年，周学时一般为30学时，共2700学时；顶岗实习0.5年，按每周30小时(1小时折合1学时)安排，共540学时；3年总学时数为3240。

18学时为1学分，3年制总学分不得少于180；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分，4 学分，共184学分。

公共基础课学时1008，约占总学时的31.11%。

专业技能课学时共1350，约占总学时的41.67%，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

顶岗实习学时共540，约占总学时的16.67%。

选修课学时共342，约占学时的10.55%，可根据实际情况调整。

（二）教学时间安排表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **序号** | **课程名称** | **总学 时** | **学 分** | **按学年、学期教学进程安排（周学时/教学周数）**  |
| **第一学年** | **第二学年** | **第三学年** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **18** | **18** | **18** | **18** | **18** | **20** |
| 公共基础课 | 必修 | 1 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 哲学与人生 | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 职业道德与法律 | 36 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | 语文 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 数学 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 7 | 英语 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 8 | 信息技术 | 108 | 6 | 3 | 3 |  |  |  |  |
| 9 | 体育与健康 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 10 | 艺术 | 72 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 11 | 历史 | 72 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 选修 | 12 | 就业创业指导 | 讲座 |
| 13 | 心理健康教育 | 讲座 |
| 小计（占总学时的31.11%） | 1008 | 56 | 15 | 15 | 12 | 12 | 2 |  |
| 专业技能课 | 专业核心课  | 1 | 饭店服务心理学 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 2 | 礼貌礼节 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 3 | 旅游概论 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 4 | 旅游英语 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 5 | 餐饮服务与管理 | 144 | 8 |  |  | 2 | 2 | 4 |  |
| 6 | 客房服务与管理 | 144 | 8 |  |  | 2 | 2 | 4 |  |
| 7 | 导游实务 | 144 | 8 |  |  | 2 | 2 | 4 |  |
| 专业方向课 | 导游服务方向 | 8 | 模拟导游 | 90 | 5 |  |  | 1 | 1 | 3 |  |
| 9 | 导游基础知识 | 90 | 5 | 2 | 3 |  |  |  |  |
| 10 | 旅游政策法规 | 90 | 5 | 3 | 2 |  |  |  |  |
| 11 | 旅行社计调实务 | 72 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |
| 餐饮服务方向 | 12 | 前厅服务与管理 | 90 | 5 |  |  | 1 | 1 | 3 |  |
| 13 | 食品营养与卫生 | 90 | 5 | 2 | 3 |  |  |  |  |
| 14 | 饭店礼仪 | 90 | 5 | 3 | 2 |  |  |  |  |
| 15 | 饭店概论 | 72 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |
| 客房服务方向 | 16 | 饭店专业英语 | 90 | 5 |  |  | 1 | 1 | 3 |  |
| 17 | 饭店产品营销 | 90 | 5 | 2 | 3 |  |  |  |  |
| 18 | 饭店概论 | 72 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |
| 19 | 饭店服务活动策划 | 90 | 5 | 3 | 2 |  |  |  |  |
| 专业选修课 | 20 | 旅游地理 | 90 | 5 |  |  |  | 5 |  |  |
| 21 | 旅游文学作品欣赏 | 90 | 5 |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 22 | 烹饪营养学 | 72 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |
|  | 23 | 中国历史文化 | 90 | 5 | 5 |  |  |  |  |  |
| 小计（占总学时的52.22%） | 1692 | 94 | 18 | 17 | 20 | 20 | 19 |  |
| 顶岗实习 | （占总学时的16.67%） | 540 | 30 |  |  |  |  |  | 30 |
| 社会实践等 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | 3240 | 184 | 33 | 32 | 32 | 32 | 21 | 30 |

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》、山东省《中职学校专业建设标准》的有关规定，进行师资队伍建设，合理配置教师资源，教学人员队伍配备如下：

专业教师14人，其中具有相关专业中级专业技术职务的9人。专业专任教师与本专业在籍学生之比不低于1:28。专任教师具有本科学历90%以上，获得与专业相关的高级工职业资格50%以上。专业负责人具有本科学历和中级职称，具有相关专业高级工职业资格证书，从事本专业教学3年以上，业务水平高。聘请有实践经验的兼职教师任教，兼职教师应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，参与学校授课、讲座等教学活动。

（二）教学设施

本专业配备校内实训室、校外实训基地和信息化条件具体叙述如下：

**1.旅游服务与管理专业实训室设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **面积** | **主要工具和设施设备** |
| 名称 | 数量（台/套） |
| 1 | 中餐宴会摆台实训室 | 320 | 中餐台 | 26 |
| 工作台 | 26 |
| 椅子 | 300 |
| 备餐车 | 26 |
| 2 | 西餐宴会摆台实训室 | 260 | 西餐台 | 18 |
| 工作台 | 18 |
| 椅子 | 240 |
| 3 | 前厅模拟实训室 | 120 | 前台预定工作台 | 12 |
| 前厅模拟室 | 6 |
| 4 | 中式客房铺床 | 260 | 床 | 30 |
| 床头柜 | 16 |
| 工作台 | 30 |
| 洗衣烘干一体机 | 1 |
| 吸尘器 | 2 |
| 5 | 形体训练室 | 280 | 镜子 | 1 |
| 6 | 模拟导游仿真实训室 | 120 | 超大曲屏显示系统 | 1 |
| 模拟导游实训软件 | 1 |
| 工作台 | 1 |
| 电脑 | 1 |
| 后台系统柜 | 1 |

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班45人/班配置。

**2.校外实训基地建设**

根据专业人才培养的需要和专业的特点，应在企业建立两类校外实训基地。一类是以专业认知和参观为主的实训基地，能够反映目前专业（技能）方向新技术，能同时接纳较多学生实习，并能为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，能够为学生提供真实的专业（技能）方向综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，该基地根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和课程标准，按进程精心编排教学设计并组织、管理教学过程。

\*\*\*\*大酒店为学校提供学生实习岗位及就业岗位，并为教师实践提供支持，开展校企人员交流活动，学校成为企业的员工培训基地。

\*\*\*\*旅行社为学校提供学生实习岗位及就业岗位，并为教师实践提供支持；\*\*\*\*旅行社为学校提供学生实习岗位及就业岗位；\*\*\*\*大酒店为学校提供学生实习岗位及就业岗位。

**3.信息化教学条件**

所有教室、实训室均配有多媒体投影设备，并配套相应的教学管理软件和学习资源，满足教学需要。

（三）教学资源

教材充分考虑中职学生的年龄特点和认知能力，文字表达通俗简练，采用图文并茂的形式，便于学生学习和掌握；教材内容依据企业和行业的发展实际，体现旅游服务行业对从业人员综合素质的需求，反映旅游服务与管理专业的现状和发展趋势，充分体现新思想、新服务、新方法，更贴近旅游服务与管理专业未来发展的需要；教材设计以工作项目教学形式为主线，结合国家职业资格标准（四级）中的相关要求，教材内容以职业能力为依据组织；教材充分发挥现代化信息技术的优势，附带多媒体课件，以创设生动的学习情境，激发学生的学习兴趣，帮助学生对知识的理解和掌握，提高课堂教学的效果。

根据教学需要，结合教材内容建立配套的电子教案、项目任务书、课件、试题库、微课，以及虚拟现实软件和网络课程，以便于教师组织教学和学生自主学习。

（四）教学方法

根据“教、学、训、评四位一体”人才培养模式，采用具体教学模式如下：

**1.公共基础课**

公共基础课的教学遵照教育部有关学科教学标准的基本要求，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需求来定们，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，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。

具体教学中实施小组合作学习模式，广泛采用多媒体手段，充分利用丰富的数字资源，调动学生学习的积极性，增加课堂的吸引力。

**2.专业技能课**

专业技能课程按照相应职业岗位（群）的能力要求组织，强化理论实践一体化，突出“教学做一体”的职业教育教学特色，按照基于工作过程的思路对课程结构和内容重组，实现学习内容与工作内容对接、教学过程与工作过程对接、学习环境与工作环境对接，强化学生综合职业能力的培养，有意识地强化企业工作规范及安全生产知识，培养学生良好的团队合作精神、服务意识、质量意识和环境保护意识，帮助学生养成规范严谨的操作习惯。

具体教学中实施“理实一体”的专业课教学模式，一般采取以下步骤：第一步：提出项目（任务），第二步：自主学习、项目设计，第三步：项目（任务）实施，第四步：学生自查，第五步：工作评价。在整个环节中，理论和实践交替进行，理中有实，实中有理，充分调动和激发学生的学习兴趣。在教学过程中，使用直观演示法、自主学习法、合作探究法等教学方法。并通过运用多媒体、实物展示、实际操作等手段，增加教学的直观性。

（五）学习评价

采取过程评价与结果评价相合的方式，实现评价主体和评价内容的多元化，既有教师评价，还有学生自评和互评，既关注学生专业能力的提高，又关注学生社会能力的发展，既要加强对学生知识技能的考核，又要加强对学生课程学习过程的督导，从而激发学生学习的主动性和积极性，促进教学过程的优化。

**1.增长性评价**

增长性评价主要考核学生学习过程中对专业知识的综合运用、技能的掌握及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习(工作)项目的实施过程来进行评价，具体从学生在课堂学习和参与项目的态度、职业素养及回答问题等方面进行考核评价。同时，从学生在完成项目过程中所获得的实践经验、语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务或项目完成情况、安全意识、操作规范性和节能环保意识等方面来进行考核评价。

**2.岗位胜任度**

主要考核学生对相关技术岗位的适应能力，可通过模拟环境和实训测试方式来进行考核评价。

**3.教学目标达成**

根据课程目标与增长性评价成绩、岗位胜任度的相关程度，按适当比例计入总体评价。

（六）质量管理

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；要加强对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。主要体现在以下四个方面：

1.教学过程管理，即按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立相应的方法，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。

2.教学业务管理，即对学校教学业务工作进行有计划、有组织的管理。

3.教学质量管理，即按照培养目标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。

4.教学监控管理，即通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量。

九、毕业要求

学生在校三年，修完人才培养方案所规定的所有课程且考核合格，获得至少一个本专业中级以上职业资格证书，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，综合素质考核合格，准予毕业。