

2023 级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

制定时间：2023 年 6 月

修订日期：2024 年 2 月

xxx学校教务处编印

一、专业名称

(一) 专业名称：旅游服务与管理

(二) 专业代码：740101

二、入学要求

初级中学毕业生

三、修业年限

全日制 3 年

四、职业面向

所属专业 大类（代 码）	所属专业 类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别	主要岗位 类别	职业资格 证书	职业资格 等级证书
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	旅游会展 服务 (7282) 旅 行社及相 关服务 (7291)	景区讲解 员 旅行社导 游、计调 酒店服务 与管理	导游服务、 酒店服务 餐饮客房 服务	导游资格 证 EETPM旅行 策划定制 旅行管家 服务	导游资格 职业技能 登记证书 普通话二 级甲等证 书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养能够从事导游、旅游计调、旅游咨询员等职业的高素质复合型技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素养要求

- 1.1 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。
- 1.2 具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。
- 1.3 具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
- 1.4 具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- 1.5 遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。

- 1.6具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。
- 1.7具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
- 1.8具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。
- 1.9具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

2. 知识要求

2.1掌握必需的专业管理基础知识、基本技能、服务礼仪知识及其他相关知识，达到岗位服务要求。

2.2掌握专业运营知识，熟悉各部门分工，能处理解决问题的能力，能胜任基层岗位。

2.3掌握与本专业有关的方针、政策、法律法规知识，能在工作中有效运用。

2.4掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

2.5掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

2.6掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达对客服务。

2.7掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

2.8取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员、研学旅行策划师、前台服务员、餐厅服务员、客房服务员、茶艺师、调酒师等1或2种职业资格证书。

3. 能力要求

3.1具有接待客户的能力，包括导游服务、提供票务服务等。

3.2具有良好的语言表达和书面表达能力。

3.3具备良好的沟通能力，能够妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

3.4具有组织、安排旅游活动的的能力。

3.5具备与旅行社不同部门之间协调、合作的能力。

3.6具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

3.7具备推荐、销售旅游产品的能力。

3.8具备使用、维护及保养基本设施设备的知识与能力。

3.9能较娴熟地利用计算机网络技术进行业务沟通和规范服务。

六、课程设置

（一）课程体系的设计

依据学校人才培养体系,按照校企协同课程开发原则:深度融合、资源共享、课程共建、共同评价,校企共同制定专业人才培养标准,确立人才培养目标;基于面向旅游服务与管理的职业人才培养定位,制定本专业人才培养方案。构建了“基于职业技术技能的能力目标”的课程体系,实施“行动导向,情境教学,任务驱动”开展“教、学、训、做、评”一体

化教学。

（二）课程设置

1. 公共课程设置

公共基础课程包括思想政治、语文、数学、英语、信息技术、公共艺术、体育与健康、历史、安全教育、劳动教育、职业素养等基础课程。

2. 专业课程设置（含实习实训）

专业（技能）课程包含专业必修课和专业选修课，课程内容紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。

（三）公共基础课主要教学目标及要求

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	周参考学时
1	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本（高中）	依据中华人民共和国教育部关于立德树人思想教育相关文件开设本课程，围绕习近平新时代中国特色社会主义思想核心内容，按照从具体到抽象从感性体悟到理性认识的认知规律，科学编排不同学段分册内容和呈现方式，注重将系统性与学段针对性、严谨性与学生适宜性紧密结合，体系完整、重点突出、螺旋上升。通过学习，让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的系统认识，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉。	2
2	心理健康与职业生涯	课程目标： 对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育，树立正确的职业观。 主要内容： 掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法。 教学要求： 使学生具备职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	2
3	职业道德与法律	课程目标： 本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	

		<p>主要教学内容和教学要求: 使学生掌握职业道德的基本作用和规范,增强职业道德意识,养成良好的职业道德、行为习惯,掌握与日常生活和职业活动相关的法律常识,增强法律意识,成长为懂法、守法、用法的合格公民。</p>	2
4	中国特色社会主义	<p>课程目标: 通过学习要求学生掌握马克思主义立场、观点和方法,了解现代经济政治与社会发展方向和理论研究前沿动态,培养学生运用马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题的能力,从而引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观,并为提高学生思考问题、分析和解决问题的能力提供了必要的知识。</p> <p>主要教学内容和教学要求: 中国特色社会主义,以中职学生基础经济学和政治学基础、人文素养要求为依据,包括透视经济现象、投身经济建设拥护社会主义政治制度、参与政治生活、共建社会主义和谐社会等模块,内容的选取紧紧围绕进一步学习专业的需要,同时融合中职学生的认知基础对知识技能和态度的要求。</p>	2
5	哲学与人生	<p>课程目标: 使学生具备用马克思主义哲学的基本观点和方法,解决人生发展重要问题的能力,引导学生进行正确的价值判断和行为选择,形成积极向上的人生态度。</p> <p>主要内容: 学习马克思主义哲学基本观点和方法。</p> <p>教学要求: 使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识,提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力,引导学生进行正确的价值判断和行为选择,形成积极向上的人生态度,为人生的健康发展奠定思想基础。</p>	2
		<p>课程目标: 培养学生热爱祖国语言文字的思想感情,提高正确理解与运用祖国语言文字的能力,掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力,具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力,提高科学文化素养,以适应就业和创业</p>	

6	语文	<p>的需要。</p> <p>主要内容：必需的语文基础知识，汉字规范书写职场通用写作、普通话与口语交际、职场信息阅读，国学经典诵读。</p> <p>教学要求：指导学生学习指导学生学习掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。</p>	2
7	数学	<p>课程目标：培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要内容：不等式、函数、任意角的三角函数、向量等方面的计算知识，集合与逻辑用语、指数与对数函数、数列与数列极限、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计等应用数学的内容。</p> <p>教学要求：掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，提高学生的文化素养，培养学生的基本运算、空间想象、数形结合、逻辑思维和简单的实际应用等能力，为学习专业课打下基础。</p>	2
8	英语	<p>课程目标：在初中基础上学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，激发和培养学生学习英语的兴趣，掌握职教高考必备的基本知识</p> <p>主要内容：必修的基础性内容、相关专业需要的限定选修内容、个性发展和继续学习需要的任意选修内容。</p> <p>教学要求：帮助学生进一步学习英语基础知识，初步形成职场英语的应用能力；提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学</p>	2

		习能力。为学生的职业生涯继续学习和终身发展奠定基础。	
9	信息技术	<p>课程目标：了解计算机的发展历史、应用领域、掌握计算机系统的基本操作，学会办公软件的相关应用及前沿的网络技术。</p> <p>主要内容：计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用、人工智能、云计算、物联网等相关技术。</p> <p>教学要求：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养。</p>	2
10	体育与健康	<p>课程目标：通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。</p> <p>主要内容：健康教育专题讲座、田径类、体操类球类项目。</p> <p>教学要求：树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。</p>	2
11	艺术(音乐、美术)	<p>课程目标：通过课程学习，参与艺术活动，掌握必备的艺术知识和表现技能；能根据主题，结合艺术表现手段和方法进行创意表达，尝试解决学习工作和生活中的问题。</p> <p>主要内容：包括音乐与美术，满足学生艺术特长发展兴趣</p>	2

		<p>爱好、传承民族传统艺术等多元化需求内容。</p> <p>教学要求：引领学生聆听符合身心发展特点，具有精神高度文化内涵，艺术价值的中外经典音乐作品，指导学生练习音乐基本技能，积累音乐感知经验；培养学生的审美审美和实践能力，提升学生审美品味。</p>	
12	历史	<p>课程目标：了解中国历史发展脉络，使学生学会历史思维。掌握鉴古知今的本领，养成砥砺气节的品格。</p> <p>主要内容：中国每个朝代主要事件及思想传承。</p> <p>教学要求：帮助学生了解中国历史，以及历史人物的职业道德陶冶道德情操，增强职业道德意识提升学生的人文素养。</p>	2

（四）专业基础课主要教学内容及要求

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求	周参考学时
1	旅游职业礼仪与交往	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，为职业生涯发展奠定基础。	4
2	餐饮服务与管理	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；能辨别餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预定与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。	6
3	旅游概论	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。	4

4	客房服务与管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品：能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制物品借用等服务以及客人委托代办的相关事宜：会选用合适的清洁剂和清洁设备 并按照工作流程进行公共区域日常清洁保养：能够接待 VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作。	3
5	饭店管理概论	能描述饭店及其饭店的产生、发展历程，分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店，列举知名品牌饭店集团；会分析中外饭店业现状及发展趋势：熟悉饭店组织机构的类型与部门构成，能列举出饭店直接对客服部门与间接对客服务部门，描述各部门工作岗位职责及运营概要。	4

(五) 专业核心课主要教学内容及要求

序号	课程名称	主要内容和教学要求	周参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序. 掌握不同类型第观的特征和讲解技巧、方法. 熟悉接待过程中游、行住、购食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤 为实地导游夯实基础. 形成熟练进行标准化讲解的能力。	4
2	导游业务	掌握合格导游员应具备的条件和素质。树立良好的职业道德风尚：掌指导游员的服务规范和服务质量标准熟知旅游常识：能独立开展导游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。	6

3	旅游危机管理	了解自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征.掌握相关的自救常识保险常识.掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法.以及特殊旅游项目的应急常识增强安全意识。提高应急自救、互救能力，防范和化解旅游风险。	3
4	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识;能简介国内主要旅游地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。	3
5	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。	4
6	全国导游基础知识	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。	2
7	地方导游基础知识	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,能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	3

8	旅游政策与法规	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、规避风险,为将来胜任工作打下基础。	8
---	---------	---	---

七、教学进程总体安排

(一) 教学总体安排

学期	课堂教 学	实践教学周	军事 训练	考试	机动	合计
		技能实训				
1	12	4	2	1	1	20
2	14	4		1	1	20
3	12	6		1	1	20
4	12	6		1	1	20
5	12	6		1	1	20
6	12	6		1	1	20
合计 (周)	74	32	2	6	6	120

(二) 专业学时学分安排

课程类型	课程学时	课程学分	课程学时/总学时	课程学分/ 毕业学分
公共基础课程	1008	63	33%	38%
专业基础课程	696	37.5	22%	23%
专业核心课程	1292	57	42%	35%
专业拓展模块	108	6.5	3%	4%
总学时合计	3104			
实践教学学时合计	1786	实践教学占总 学时比例	57.50%	
毕业学分要求	164			

(三) 教学进程计划表

课程类别	课程名称	开课学年、学期及周学时						总学时			学分	考核形式	
		一		二		三		总学时	理论学时	实践学时			
		1	2	3	4	5	6						
	思想政治	4*12	2*14	2*12	2*12	2*12	2*12	148	148		9.25	考查	
公共基础课程	必修课	语文	2*12	2*14	2*12	2*12	2*12	2*12	148	148		9.25	考试
		数学	2*12	2*14	2*12	2*12	2*12	2*12	148	148		9.25	考试
		英语	2*12	2*14	2*12	2*12	2*12	2*12	148	148		9.25	考试
		历史	2*12	2*14					52	52		3.25	考试
		通用职业能力训练					2*12	2*12	48	12	36	3	考查
		信息技术	2*12	2*14					52	16	36	3.25	考查
		劳动教育							16	8	8	1	考查
		艺术	2*12	2*14					52	52		3.25	考查
		普通话			2*12	2*12			48	48		3	考查
		体育	2*12	2*14	2*12	2*12	2*12	2*12	148	16	132	9.25	考查
专业基础课程	必修课	旅游职业礼仪与交往	4*12	4*14					104	40	64	6.5	考试
		餐饮服务与管理	4*12	4*14					104	104		6.5	考试
		旅游概论			6*12				72	30	42	4.5	考试
		客房服务						2*12	24	24		1.5	考试

		与管理											
		饭店管理概论			4*12			48	18	30	3	考试	
		旅游历史文化			3*12	3*12		72	30	42	4.5	考试	
		客源地与目的地概况					4*12	48	20	28	3	考试	
		旅游消费者行为	4周	4周				224		224	8	考试	
专业核心课	必修课	模拟导游	4*12	4*14				104	40	64	6	考试	
		导游业务				6*12		72	36	36	4	考试	
		旅游危机管理				3*12		48	20	28	3	考试	
		中国旅游地理					3*12	3*12	72	30	42	4	考试
		旅游电子商务					4*12	4*12	96	40	56	5	考试
		全国导游基础知识		2*12	2*12	2*12			72		72	4	考试

		地方 导游 基础 知识					3*12		36	18	18	2	考试	
		旅游 政策 与法 规						8*12	96		96	5	考查	
		核 心 技 能 训 练		6周	6周	6周	6周		672		672	24	考查	
专业 拓展 课程	限 修 课	化 妆 知 识		3*12					36		36	2.25	考查	
		旅 游 心 理 学				2*12			24	24		1.5	考查	
		游 客 心 理 学				2*12				24	24		1.5	考查
		茶 艺					2*12			24		24	1.5	考查
实 践 课	军 训	2周												
	专 周 实 训	4周	4周	6周	6周	6周	6周							

八、 实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例 18.5:1，双师素质教师占专业教师比例为85%，专业教师队伍在职称、年龄方面形成合理的梯队结构。

2. 专业带头人

专业带头人具有中级职称，有中等职业学校和高校教师资格证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游服务与管理相关专业本科及以上学历；具有旅游服务与管理专业相关理论和知识，了解国内外旅游服务发展动态，掌握国内同类专业的建设和发展状况，有能力组织、带领专业教学团队开展教学改革和生产科研。

3. 专任教师

专任教师具有中等职业学校、高校教师资格证和本专业领域有关证书，有理想信念、

有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有旅游服务与管理相关专业本科及以上学历；主持或参与专业核心技能课程建设，具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和教学研究，有每5年累计不少于6个月企业实践经历。

4. 兼职教师

兼职教师为企业专家、技术能手或高校教授，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，能够承担专业课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室

本专业具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。教室内配备智慧黑板、多媒体计算机、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。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. 校内实训基地

序号	实训室名称	实训工位	设备名称	数量 (台/套)	主要功能
1	模拟导游实训室	25	模拟导游软硬件	2套	主要用于景区景点认知、景点模拟讲解、导游实操课教学以及满足旅游服务与管理专业学生参加导游讲解比赛的相关要求。
			多媒体设备	1台	
2	餐厅实训室	40	餐桌椅	10套	主要用于餐饮基础知识认知、托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜、分菜六大基本技能等教学项目以及满足旅游服务与管理专业中餐宴会押台技能大赛和专项能力测试培训的相关要求。
			展示柜	1套	
			杂货柜	1个	
			木制屏风	10个	
			边台柜	10套	
			洗衣机	2台	
3	茶艺实训室	40	茶具套装	10套	主要用于茶品的识别茶具的使用、茶水冲泡等教学项目。满足
			茶艺桌（教师用）	1张	
			茶艺桌凳	20套	

			空调	1台	旅游服务与管理专业茶艺类技能大赛的相关要求。
			屏风	2个	
4	咖啡实训室	20	意式咖啡机系列	1套	主要用于咖啡豆的识别、咖啡的研磨、萃取、拉花等制作项目的教学。满足旅游服务与管理专业大赛相关要求。
			制冰机	2台	
			虹吸壶	10个	
			摩卡壶	5个	
5	客房实训室	24	客房训练用床	10张	主要用于客房预订、客房服务、客房清扫等项目教学。满足旅游服务与管理专业技能大赛和专项能力测试培训的相关要求。
			房务工作车	2台	
			标准间用床	2张	
			客房用小冰箱	1台	
			床头柜	5台	
			休闲沙发、茶几	1套	
			空调	2台	
旅游酒店管理仿真系统	1套				
6	插花实训室	40	花剪	10把	主要用于中式、西式插花和插花艺术的欣赏。满足旅游服务与管理专业课堂教学及大赛相关要求。
			花泥、剑山	10套	
			花器	20套	

学校建立“职场情景”实训室8间，即形体训练室1间，舞蹈室1间，模拟导游实训室1间，餐厅实训室1间，咖啡、调酒实训室1间，茶艺实训室1间，插花实训室1间，客房实训室1间，标准客房1套。实训室根据行业规范和师生要求，设施设备配置齐全，能满足校内实训和课程改革需要。

3. 校外实训基地

专业校外实训基地遴选按学校《校外实训基地管理办法》执行，现有6个校外实训基地，基本能满足理实一体课程、实训项目和顶岗实习的开展。专业校外实习实训基地名单如下表。

序号	基地名称	依托单位	建立日期	实习项目	实习工位
1	**集团	**集团有限公司	2018.03	导游服务	12
2	**温泉	**温泉风景名胜区	2018.09	景区讲解	15
3	**旅行社	**假日国际旅游分公司	2019.05	门市接待	10

4	**国际会议中心	**国际会议中心	2014.06	接待服务	25
5	**大酒店	**大酒店	2018.09	前台服务	20
6	**	**餐饮有限责任公司	2016.03	餐饮服务	35

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材。教材选用注重实用，教材内容侧重当前行业主流技术并有一定的超前性，注重多媒体技术与传统纸质教材的结合，并鼓励专任教师与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。

2. 图书配备

满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。及时配置 新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书资料。旅游服务与管理专业类图书文献主要包括： 旅游行业政策法规、酒店实训手册等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设和配备包括音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等资源在内的教学资源库，并随着专业建设不断充实和完善，以满足教学需求及专业发展的需要。

3.1文本类。包括电子教案、课程标准、电子教材、学习指导、实验实训指导等。

3.2课件类。以现有教材为蓝本，采用多媒体技术，课件内容要求精炼、插图丰富、重点突出、注重文字与背景的色彩搭配；实物图片以 JPG 形式存储动画设计过程要充分展现各个机构的内部结构、系统传动原理和操作方法等。

3.3视频素材。视频以 MP4 形式存储，包括酒店前台接待流程、导游服务示范、旅游安全与急救知识、餐厅服务流程的操作视频，相关的教学录像等。

3.4试题库、案例库。试题库有章节练习题和综合练习题，利于检测学生对基本概念、基本理论及基本方法的理解程度及对所学知识的综合运用能力；案例库主要选择具有典型性和真实性的分析题，以利于培养学生解决实际生产问题的能力。

（四）教学方法

专业技能课按照相应职业岗位的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学，做中教”的职业教育教学特色，采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情景教学

等方法，充分应用多媒体、三维模型、实物演示、实际操作等手段，直观讲解教学重点难点。为配合教学，还准备相应的资料，比如评分表实训报告等。利用校内实训实习和校外实训实习基地，将学生的自主学习、合作学习和教师的引导教学等教学组织形式有机结合起来。保证学生有充分的动手训练时间，有意识的强化旅游服务工作规范及应急处理知识，培养学生良好的职业技能。提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。注重融入职业素养和工匠精神培育。

（五）学习评价

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定、增值评价等评价、评定方式。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。

（六）质量管理

建立健全校、院两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调，相互促进的质量管理有机整体。

1. 教学管理

实行校部两级教学管理体系。教学管理制度从教学文件管理、教学运行管理、学籍与成绩管理、工作量计算、顶岗实习管理等各个方面作出了详细的规定，保证了教学工作的规范有序开展。为保证教育教学质量，制定了《教师职业道德规范》《教师教学工作规范》《教学事故认定和处理办法》等管理制度。根据督导评教、学生评教、教师互评、领导听课等方面的情况和督导评学、教师评学等方面，有效的促进了教风、学风建设。

2. 诊断改进

构建质量保证与诊断指标体系，以学生德、智、体、美、劳全面发展为目标构建学生成长体系，以教师发展标准制定个人发展规划开展自我诊改，完善专业、课程层面质量保证体系，打造专业、课程建设目标链、标准链。加强过程性诊断，实时监控教师、学生、家长、相关部门参与教学管理的情况，加强日常教学督导，日常管理考核分析。及时反馈整改，通过诊断进行分析研究，分析问题存在的原因找到解决方法，进一步突出专业特色与加强社会服务。

九、毕业要求

（一）专业技术相关要求

1. **素质要求:**德、智、体、美、劳全面发展,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养,职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展的能力。

2. **知识要求:**掌握旅游服务与管理专业基本知识,掌握旅游基本理论、基本知识、基本技能。

3. **能力要求:**掌握景区景点的讲解、票务、销售等服务技能,具备良好的沟通能力和团队协作能力,并能够应用旅游服务程序对服务对象提供整体服务。

（二）学分要求

学分要求:最少取得中职阶段 164 学分和高职阶段 745学分。

（三）英语、计算机要求

英语学科成绩合格,信息技术成绩合格。

（四）职业技能等级证书

将职业技能训练考核与职业岗位标准相融合,把职业资格证书的考试内容纳入项目课程及综合实训之中,学生通过技能训练,既可以参加由旅游部门组织的导游资格考试、酒店服务与管理技能认证,还可以考取旅游策划职业技能等级证书、旅游电子商务运营职业技能等级证书等“1+X”证书。学生可直接持证上岗,增加就业竞争力,使学生学习积极性和学习效果有了明显提高。

十、继续专业学习深造建议

为构建终身教育体系,创建学习型社会的理念,本专业学生毕业后应参加上级主管部门组织的专业技术人员继续教育的学习,从而对其理论知识与实际技能进行补充、更新、拓展和提高。