

2023年山东省职业院校教学能力大赛

****职业中等专业学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

(适用于2022级)

参赛组别：公共基础课程组

作品名称：Travel Fascinating China,Recognize Various World

专业大类：旅游大类

专业类：旅游类

授课专业：旅游服务与管理(740101)

参赛课程：英语

授课对象：22级旅游服务与管理专业3+2

参赛课时：12课时

制定时间：2022年5月

修订时间：2023年5月

目 录

一、 专业名称及代码	1
二、 入学要求	1
三、 修业年限	1
四、 职业面向	1
五、 培养目标与培养规格	1
六、 课程设置	4
七、 学时安排	12
八、 教学进程总体安排	13
九、 实施保障	15
十、 毕业标准及要求	23

《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

初中毕业生或同等学历学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

（一）职业面向

本专业毕业生的职业面向如表 1 所示。

表1 职业面向一览表

所属专业大类（代码）	旅游服务类（74）
所属专业类（代码）	旅游服务与管理（740101）
对应行业（代码）	机动车、电子产品和日用品修理业（81）
主要职业类别（代码）	导游（4-04-02-01）
主要位（群）或技术领域 举例	旅游饭店基层服务员 旅游计调

	导游 旅游景区服务人员 会展服务与管理
职业类证书举例	餐厅\客房\前厅服务员 旅行社计调师证书 全国导游资格证

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修，能够践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，适应中职学生发展需要，具有良好的人文素养、科学素养、职业道德和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向能够从事普通话导游（讲解员）、计调、营销等旅行社岗位工作，能胜任星级酒店前厅接待、餐饮、客房、会务、安保等岗位的“学礼做人，带礼学技，德技并修，有技强文”的高素质劳动者和基层管理人员。鼓励修满学业的同学参加春季高考，进入更高学府深造。

（二）培养规格

本专业学生应全面提升素质、知识、能力，为就业和可持续学习能力奠定基础，总体上须达到以下要求：

1. 知识目标

基础知识

- （1）掌握语文、数学、英语等本专业所需的文化基础知识
- （2）打好扎实的旅游英语基础
- （3）掌握服务礼仪以及一定的公关知识

(4) 掌握人际交往与沟通的基本知识

专业知识

(1) 掌握中国历史发展概要、古代传统文化、古代科技文化和古代历史文化小常识

(2) 掌握中国旅游资源和中国八大旅游区概况、特征以及游览地和景区

(3) 掌握汉字与旅游的关系、汉字在旅游中的应用；掌握导游辞的分类及表达要求。掌握华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北、港澳台地区景点诗文。

(4) 掌握旅游心理学、旅游概论、景点管理等方面的专业知识

(5) 掌握旅行社、旅游景点、各类展览馆等的服务与管理的专业知识

(6) 掌握国内外旅行常识。包括在旅游过程中应知应会的基本常识

(7) 掌握旅游礼仪知识。主要包括服务游客过程中应遵循的礼仪常识

(8) 了解旅游客源地知识，熟悉旅游目的地知识。包括国内外主要客源地的地理位置、人口、民族、文化、禁忌、旅游资源等知识。

2. 能力目标

专业能力

(1) 掌握旅行社的服务流程和主要服务术语，具备规范化与个性化相结合的能力

(2) 能为不同游客（团队）提供导游服务。具备导游讲解能力、导游带团能力、旅游突发事件处理能力等；

(3) 具有运用常用旅游服务英语进行旅游服务的能力

方法能力

(1) 能娴熟进行中英文录入和利用计算机网络等技术进行接待服务和业务沟通。

(2) 能为所在部门或企业安排日常工作。包括能够做好计划，科学有效地安排好自身以及所管理的人员的日常工作。

社会能力

(1) 具有沟通、协调、应变能力

(2) 具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力

3. 素质目标

基本素质

(1) 具备良好的礼仪修养

(2) 具有良好的心理素质，能面对各种挫折和困难

(3) 具有遵纪守法、诚实守信的优良品质

(4) 具有不断进取、开拓创新的精神

(5) 具有健康体魄，从容应对艰苦复杂的工作的心理素质

职业素质

(1) 具有从事本专业的职业道德意识，爱岗敬业

(2) 具有良好的服务意识，吃苦耐劳

(3) 具有不断更新，提升自我的学习意识

(4) 具有责任意识、安全意识和环保意识

(5) 具有团队合作的精神。

六、课程设置

(一) 人才培养模式

我校旅游服务与管理专业开设于1995年。在学生培养过程中，始终以国家教育方针政策为指导，以服务、发展当地社会经济为己任，将立德树人融入教育教学过程。认真践行“为党育人、为国育才”的初心使命，融合齐鲁文化、学校文化、企业文化，以行业发展需求为契机，以学生成长、成材、成就为目标，充分利用校、企各自优势培养学生，完善落实各种制度，调整课程体系，优化教、学环节。依托旅游知识模块增强学生的知识宽度和深度，来拓展学生的知识度

（“文化性（知）”）；借助旅游服务与管理专业本身的服务性来培养学生的“服务性（礼）”；依靠校内专业教师实训课上的教、练，及企业员工进校任教

和学生进企业在老员工引领下识岗、跟岗、顶岗培养学生的“技能性（技）”，形成了“礼、技、知三核心培养”的“学礼做人，带礼学技，德在技先，有技强文”为框架的人才培养模式。

1. 礼

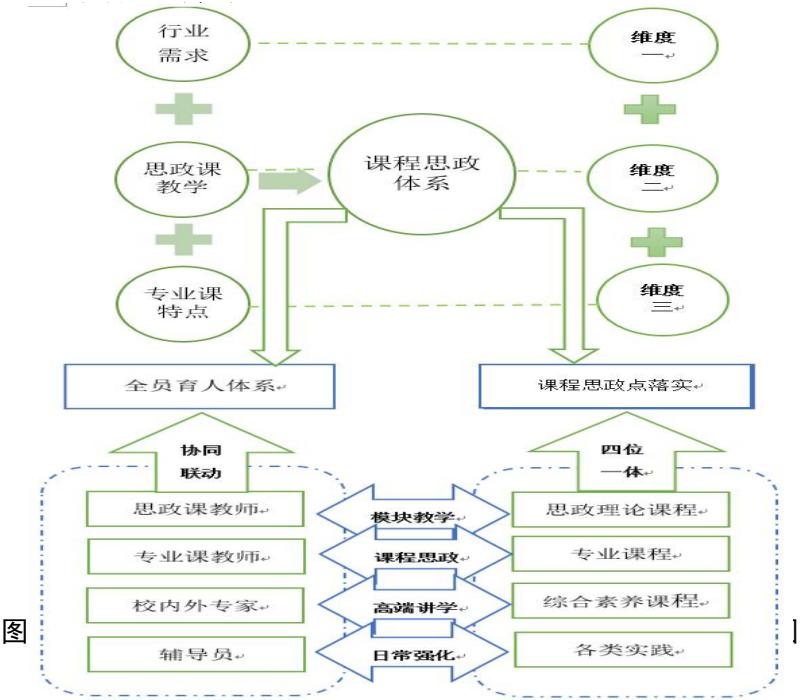
礼貌，即服务性。礼的本质就是尊重，就是与人为善，待人以诚。服务行业注定了“礼”的追求要精致、到位。在人才培养实施过程中通过教师的课堂教、设置场景模拟和教师日常言行等方式熏陶学生学礼，达到知礼、懂礼、守礼和用礼的目的。

礼更深的层次是“积极的态度倾向的行动体现”，也就是爱。学生学礼、知礼、懂礼、守礼和用礼的更高意义是尊重和爱护，由内及外的尊重家人、家庭、班级、专业、学校、社会、国家。这也就是我们教育事业立德树人的具体体现。旅游业作为窗口行业，其涉外性特点决定了工作人员的思想政治修养必须过硬。是否有正确的人生观、价值观、道德观，是否有强烈的民族文化自信，是否具备精益求精、追求卓越的“工匠精神”等都直接决定了学生的礼的深层次体现，爱国、敬业、乐业、执着追求等。为此在人才培养实施过程中此环节形成了“三方向、四角度”的“专业思政”体系。所谓“三方向”是指通过“企业需求”、

“思政课程教学”和“专业课特点”三个方向来精确定位专业课程思政点。具体操作是通过调研明确现阶段企业对学生的德育诉求，将企业诉求解构、整合形成德育模块群。将现有“思政课程”中没有覆盖或需要继续强化的内容纳入课程思政整体设计。根据各专业课程特点整合德育模块进入各门专业课，形成课程思政框架体系。每门专业课程都会成为某一个或某几个德育模块的责任课程，需要完成课程德育整体设计：明确德育要求、德育点、德育考核标准，进行德育教学设计。专业课程的体系化德育设计完成后就形成了隐性课程思政网，与原有思政课程形成了德育合力。

所谓“四角度”是指整合建立专业思政育人、专业育人、文化育人、实践育

人“四个角度”的德育体系，作为课程思政落实的保障。将学生日常评价、课程考查与考核、学生社团活动、专业实训实践实习、专业文化建设等全链条活动纳入德育体系，



2. 知

知，即文化性。作为一个社会人，具备一定知识能力以及人文素养是社会生活中所必需的，而对于旅游专业学生，对知识的宽度和深度要求进一步深化和强化，才能满足消费者当前生活水平提高，消费能力与审美能力提升的需求。课程实施过程中，加大、加重了学生在学习专业课程中导游基础知识、中国旅游地理、旅游心理学、客源地概况、中国饮食文化、汉语言文学常识等课程学习效果考察力度，并增设餐饮服务与管理、客房服务与管理、礼貌礼节、地方导游基础知识（山东）等课程。引导学生自主学习，扩充知识面横向和纵向知识体系，建立知识框架，增强学生的文化底蕴和内涵，坚定文化自信。

3. 技

技，即技能。通过到行业、企业调研，根据行、企业需求，结合山东省职教高考技能考试要求，将旅游服务与管理专业技能分为旅游、酒店两个方向，确定了导游讲解、导游辞创作、计划调度、会展服务、餐厅服务、客房服务、前厅服务和安保服务八个项目。企业参与新生入校的专业教育到学生就业的人才培养全

过程。同时按照旅游企业淡旺季生产特点和学徒工作生活实际，实施育训结合、工学交替、在岗培养。为实现学生进企业后技能优、适应性强、职业忠诚度高的目的，加大技能教师课时，在校内讲、示范，引导学生练；请合作企业技术骨干进校代课，讲企业文化，带学生练技能，淡化校、企之间衔接的不通畅。定期举办技能比赛，形成技能赶、帮、超的氛围。为了缩短因校内实训环境和真实工作环境之间的差异，给学生造成入职后不适应的周期，学校依据真实工作环境建了导游实训室、中餐宴会实训室、西餐宴会实训室和两间全景客房。根据学生认知特点和规律，结合企业经营淡旺季，在第二学期的5月份安排学生进企业进行识岗，在第三学期的9-10月进行为期一个月的跟岗学习，在第5学期后期到第六学期安排学生6个月的顶岗实习。校企共同参与的一系列措施强化了学生技能，缩短了入职后的不适应期，对培养学生的专业精神、职业精神和工匠精神，提升学生的职业道德、职业技能和就业创业能力发挥巨大的作用。

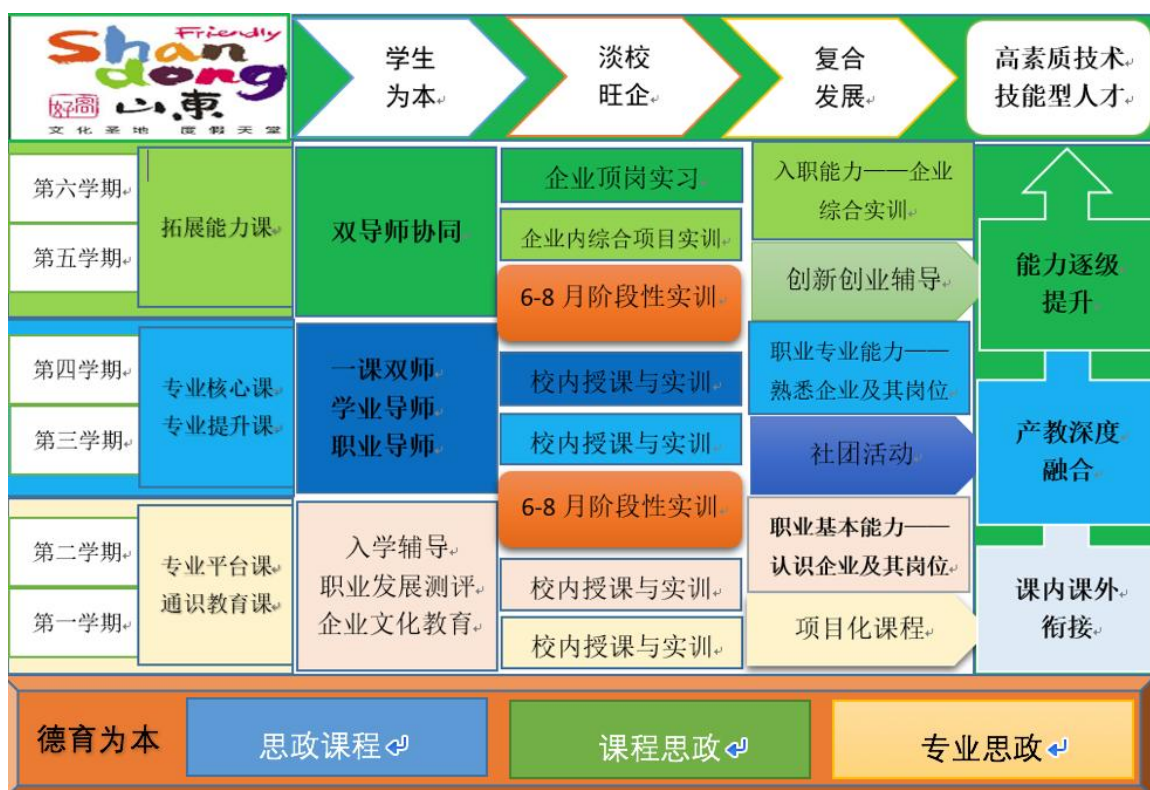
学礼做人，带礼学技、德在技先，有技强文

学礼做人：要先学礼，人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。礼修自己，仪懂规矩，内外兼修，才能有益自身、家庭、企业乃至社会和国家。做人、行事，反映着一个人的品德、修养和作风。入校后首先教给学生怎样做事、做人，这也底线教育。

带礼学技，德在技先：我们培养的学生后期都是旅游、酒店行业和企业骨干员工，他们的自身修养素质决定了这个行业的服务质量和水平，也代表的是本地区文化和形象，具备了规范的做事礼仪常识后，再学习技能、强化技能。

有技强文：技能水平提升和文化素养以及阅历有很大的关联，二者相互促进，相互提高。

从学礼做人、做事，到有礼学技能，再到有技能学知识，三者是一个递进的过程。学礼做人、学技、强文，三者之间是相互补充、相互促进的。学礼做人是基础，学技是手段，强文是发展保障，三者不可或缺。



1. 课程结构

中等职业教育课程设置分为公共基础课程和专业课程两类。课程性质分为必修课程和选修课程，选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。专业课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课。实训实习含校内外实训、顶岗实习。

2. 课程描述

表 2—公共基础课程描述表

序号	课程名称	教学内容及要求	参考学时
1	中国特色社会主义	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。	36

2	心理健康与 职业生涯	通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、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，提高应对挫折与适应社会的能力。掌握制定和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。	36
3	哲学与人生	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。	36
4	职业道德与 法治	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。	36
5	语 文	依据教育部发布 2020 版《中等职业学校语文课程标准》开设，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，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	198
6	数 学	依据教育部发布 2020 版《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重职业模块的教学内容中体现汽车运用与维修专业特色。	144
7	英 语	依据教育部发布 2020 版《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重职业模块的教学内容中体现汽修专业特色。	144

8	信息技术	依据教育部发布 2020 版《中等职业学校数学课程标准》开设，并注重职业模块的教学内容中体现专业特色。在初中相关课程的基础上，进一步学习信息技术的基础知识、常用操作系	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
12	物理	依据《中等职业学校物理教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	45
13	礼仪（选修）	礼仪是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。让学生着礼仪走向社会礼仪是中华民族的传统美德，长期以来被人们作为衡量为人处世的道德标准之一，也是体现国民素质的一个重要方面。此课程结合汽车营销开设。	18
14	心理健康	作为中职学校的一门思政选修课，心理健康教育拓展了传统思政课程的内容范围，把如何认识自我、处理人际关系、调节和控制自己的情绪等个性发展问题，纳入到整个思政大系统中。心理健康教育有助于养成良好的劳动习惯和劳动观念，保证了高素质劳动者和技能型人才培养的规格和质量。	18

3. 专业核心课程，1+X 证书模块课程

表 3——专业核心课程，1+X 证书模块课程描述

序号	课程名称	教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	通过学习，使学生了解旅游业的产生、性质、特点、发展、意义及未来的发展趋势，形成对旅游业的直观印象，掌握旅游业的基本知识，形成系统的知识体系，为其他专业课程的学习定一定的知识基础。	72

2	旅游心理学	通过学习使学生了解必要的心理学基础知识，掌握旅游者需要、特点和对旅游者鉴貌辨色的方法，使学生理解旅游者与旅游从业人员的心理及行为规律，领悟对客服务要领，培养学生对旅游者心理分析的能力，使学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量打下良好的基础。	72
3	中国旅游地理	通过学习使学生掌握旅游从业必备的旅游地理基础知识，具备阅读旅游地图和组织自助旅游能力，树立空间地域意识，形成旅游综合动态思维，培养积极乐观的生活情趣增强民族自豪感和自信心，不断提高学生的专业素养。	72
4	旅游英语	通过学习，使学生掌握旅游专业常用的英文词汇，提高听、说、读、写等各方面技能，能够熟练运用英语进行有效地沟通、交流，并能提供适宜的旅游涉外服务，提高自身的旅游工作与社交能力。	144
5	形体塑造	通过学习，使学生掌握形体训练的基本知识及训练方法，提高学生身体的协调性、柔韧性灵活性、控制力及表现力，矫正不良姿态，塑造健美形体，提升审美情趣和对音乐的感知与理解能力，使自身的形体姿态适应所从事的工作需要，终身受益。	144
6	公共关系学	通过学习，使学生掌握公共关系的基本理论，培养学生的公关素养，增强公共关系意识，具备公共关系策划能力及执行能力，提高实际的公共关系能力，为顺利走向职场奠定良好的基础。	144

4. 专门化方向课程必选课程，学生可根据自己实际情况选择 1-2 个专门化方向课程。

表 4—专业方向课程描述

专业方向	课程	教学内容及要求	课时
导游方向	导游实务	通过学习，使学生掌握导游服务的基本程序，具备导游带团过程中特殊问题的处理能力和应变能力，培养学生的职业意识，提高学生的综合素质与职业能力，增强学生适应职业变化的能力，为学生职业生涯的发展奠定基础。	108

	模拟导游	通过学习，使学生了解和熟悉山东概况及各地市主要旅游资源的相关知识，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作的带团语言和导游讲解技能等相关的职业能力	108
酒店方向	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理是中等专业学校高星级饭店运营与管理专业的专业方向课程。主要学习餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店中西餐基本程序和方法，使学生熟练掌握迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结账服务、送餐服务、自助餐服务等技能，具有良好的职业素养，能够胜任中、西餐服务各岗位的工作。	108
	客房服务与管理	客房服务与管理是中等专业学校高星级饭店运营与管理专业的专业方向课程，主要学习客房服务与管理的基础理论和知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，使学生熟练掌握清扫服务、楼层对客服务、洗衣房服务、会议接待等服务技能，具有良好的职业素养，能够胜任客房服务各岗位的工作。	108
会展策划方向	会展策划	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业会展方向的专业技能课程。通过学习，使学生认识会议、会展、奖励旅游的重要作用，掌握会议、会展、奖励旅游的操作实务和策划技巧，为学生的职业生涯选择与发展奠定良好的基础。	108

5. 拓展选修课程描述，学生根据自己实际情况在第三学年选修。

表 5—1 拓展选修课程描述

专业拓展方向	选修课程	教学内容及要求
计调方向	旅行社计调业务	通过学习，使学生初步认识计调业务的流程，掌握从事计调业务的基本理论知识，具备与职业岗位要求配套的基本职业能力、良好的职业道德素养和团队协作精神，为日后从事旅行社计调工作做好准备
	旅行社财务常识	通过学习，使学生了解财务管理在旅行社管理过程中的重要作用，掌握旅行社财务管理的内容、方法、原理，能够运用财务报表准确、科学地分析旅行社的

七、 学时安排

1. 要求说明：

每学年为52周，其中教学时间40周（含4周入学教育、军训、复习考试等），累计假期12周，周学时一般为30学时，顶岗实习按每周30小时（1小时折合1学时）安排，3年总学时数为3000-3300。课程开设顺序和周学时安排由校企双方共同商定，按中国特色学徒制教学实施方案执行，工学交替时课程可以调整。16-18学时为1学分，根据学时数和实际教学安排评分。3年制总学分不得少于170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分共5学分。

2. 公共基础课学时：

约占总学时的1/3，保证学生修完公共基础课的必修内容和学时；专业技能课学时约占总学时的2/3，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，跟岗实习安排在第二学年，第三学年根据企业波峰波谷调整工学交替学习，分阶段实习；选修课，学时数占总学时的比例按国家标准执行占比不少于拓展选修课和专业方向选修不少于10%，300-320学时。

3. 专业技能课程包括专业基础课、专业核心课程及专业方向课程

为理实一体化教学，均在汽修车间理实一体化教室上课，原则上理论和动手操作同时进行，浅化理论，强化训练，做中学，做中教，理论课与实践课实比为2:3左右。选修课程利用第二课堂时间，不占用正式上课时间，专门化方向课程、拓展任选课程任选 1-2 个方向、4门课程，实行分组分方向上课。

4. 顶岗实习

顶岗实习是旅游服务与管理专业最后的实践性教学环节，是对所学知识技能进行的一次综合性实践，是培养学生综合职业能力的重要环节。通过顶岗实习，使学生了解旅游企业组织机构、相关岗位的工作内容，进一步熟练操作技

能，提高社会认识和社会交际能力，按照中国特色学徒制试点教学计划校企合作实施。

八、教学进程总体安排

1. 年度课时安排

学年 周数 内容	教学 (含理实一体教学及工学交替)	复习考试、入 学教育、军训 等	机动	假期	全年周数
一	18x2=36周	4	1	11	52
二	18x2=36周	4	1	11	52
三	38 (其中, 毕业顶岗实习20周)	2	1	4	45

2. 教学计划安排表

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 (周)	18 (周)	18 (周)	18 (周)	18 (周)	
公共 基础 课	必修 课	1	思想政治(4门)	144	8	2	2	2	2		
		2	语文	198	10	3	3	2	2		
		3	英语	144	8	2	2	2	2		
		4	数学	144	8	2	2	2	2		
		5	体育与健康	144	8	2	2	2	2	2	
		6	信息技术	108	5	3				3	
		7	公共艺术	36	2			1	1		
		8	历史	36	2					2	
		9	物理	54	3	3					
		小计(占总课时比例 31.1%)		1008	56						
	拓	1	心理健康	144	8	2	2	2	1		

	展 选 修 课	2	商务礼仪							
		3	化学、学校特色课程： 传统文化，职业素养 国家安全，国防教育普 通话，演讲，书 法社会 实践，团建活动							
		小计：（占总课时比例 4.5%）		144	8					
专业 技能 课	专业基础课	1	礼貌礼节	36	2	2				
		2	导游基础知识	144	8	4	4			
		3	旅游心理学	72	4		2	2		
		小计（占总课时比例 7.8%）		252	14	6	2	2		
	专业核心课	1	导游基础知识	144	8	4	4			1周
		2	旅游政策与法规	144	8		4	4	3	1周
		3	旅游英语	54+90	8			4	3	1 周
		4	形体塑造	54+90	8			4		4
		小计（占总课时比例 15.6%）		576	32					
	顶岗实习（占总课时比例 16.6%）			540	30					540
	导游方向	1	导游实务	108	6					6
		2	模拟导游	108	6					6
	酒店方向	1	餐饮服务与管理	108	6					6
		2	客房服务与管理	108	6					6
	会展策划方向	1	汽车检测与诊断技术	108	6					6
		2	会展策划	108	6					6
	计调方向	1	旅行社计调业务	108	6					6
		2	旅行社财务常识	108	6					6
	景区服	1	模拟导游	108	6					6

	务方向	2	景点讲解至少	108	6					6	
	方向课程选修	小计（占总课时比例 8.9%） 可选取 1-2 个方向选修		432	24					16	
	专业拓展课程	1	中国历史文化	180	10				5	5	
		2	旅游市场营销								
		3	中国古建筑与园林								
		4	旅游摄影								
		5	旅游英语文协作								
		6	茶艺礼仪								
	社会综合实践活动	小计（占总课时比例 6.7%）		180	10				6	6	
		1	军训	26	2	1 周					
		2	入学教育	28	2	1 周					
		3	社会实践	28	2					1 周	
		4	毕业教育	26	2					1 周	
		小计（占总课时比例 3.3%）		108	8						
		总学时		3240	180						
合计：公共必修课31.1%，选修课4.5%，专业方向选修课（不占用总学时）8.9%共计 13.4%，顶岗实习16.6%，专业课共计47.6%。											

九、实施保障

（一）专业教学团队

1. 基本情况

（1）专业生师比

旅游管理专业2015级42人、2016级52人、2017级47人，共102人。旅游服务与管理专业专职带头人1人，专业骨干教师8人，青年教师5人，共14人。专业生师比为10.07：1

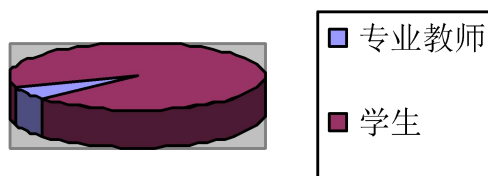


图3 旅游服务与管理专业师生比

(2) 专业师资力量

旅游服务与管理专业师资力量雄厚，共有专职教师14人，兼职教师10人。其中，专职教师皆经过企业轮训，拥有职业资格证书或企业经营管理经验。负责课堂教学，同时兼任指导学生顶岗实习；10名兼职教师中，5名专业课程兼职教师，与校内专业教师一起开展“一课双师”教学，5名职业导师，实行动态管理，在校外顶岗实习中进行“双导师”制。10名兼职教师皆参与专业教学改革，与专业教师一样参加过教学、教法等方面的培训，能够达到双师素质标准。

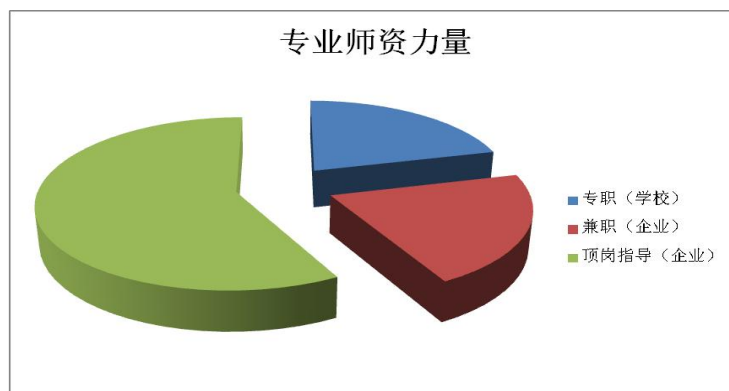


图4 旅游服务与管理专业师资力量

(3) 专业师资结构

表11 旅游服务与管理专业师资结构

序号	姓名	性别	年龄	学历	学位	毕业院校	专业	职称或职务	双师	专兼职
01	***	男	38	本科	学士	****	人力资源管理	讲师	是	专职
02	***	女	36	本科	学士	****	旅游管理	讲师	是	专职
03	***	女	35	本科	学士	****	旅游管理	讲师	是	专职

04	***	女	37	本科	学士	****	旅游管理	讲师	是	专职
05	***	女	45	本科	学士	****	数学	高级讲师	是	专职
06	***	女	40	本科	学士	****	中文	高级讲师	是	专职
07	***	女	39	本科	学士	****	英语	高级讲师	否	专职
08	***	女	43	本科	学士	****	英语	高级讲师	是	专职
09	***	男	38	本科	学士	****	中文	讲师	否	专职
10	***	女	45	本科	学士	****	数学	讲师	否	专职
11	***	女	32	本科	学士	****	数学	讲师	是	专职
12	***	女	40	本科	学士	****	中文	讲师	否	专职
13	***	女	37	本科		****	种植	助理讲师	是	专职
14	***	男	30	本科	学士	****	中文	助理讲师	否	专职
15	***	男	35	本科	学士	****				
16	***	女	34	大学	学士	****				兼、引
17	***	女	34	大学	学士	****				兼职
18	***	男	30	大学	学士	****				兼职
19	***	男	30	大专		****				兼职
20	***	女	35	大学	学士	****				兼职
21	***	女	32	大专		****				兼职
22	***	女	40	大学	学士	****				兼职
23	***	男	38	大学		****				兼职
24	***	女	34	大学	学士	****				兼职

2. 专任教师

(1) 专业带头人

，讲师，中式烹调师高级技师，全国高级中文导游员，山东省教育科学研究院兼职教研员，山东省旅游职业教育行业教学指导委员会委员，旅游协会理事，***市旅游专业学科带头人，***市好老师，***县优秀班主任、优秀教师等。教科研成果丰硕，社会服务能力强，主编《导游实务》，参编《学生素质培养与安全教育》、《学校素质教育与班级管理》，主持、参与课题八项，发表论文十余篇，发明专利3项。

(2) 骨干教师

8名骨干教师中，4名具有讲师以上职称。专业涉及旅游管理、人文地理、中文、英语等。旅游专业骨干教师***、***老师教学能力突出，具有丰富的教学经验、先进的教学理念、掌握现代信息技术教育手段、拥有深厚

的教育理论功底。XXX在2020年10月被XX市评为专业教学学科带头人，主编《旅游概论》《导游实务》《中外乡村旅游之比较研究》，主持、参与课题研究4项；***主编《导游实务》《心理健康教育》，多次代表学校参加XX市公开课、说课比赛，多次获得一等奖，多次主持、参与课题。

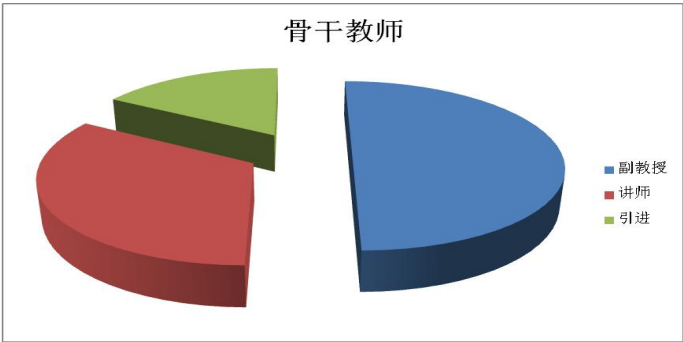


图5 旅游服务与管理专业骨干教师

3. 兼职教师

企业兼职教师分为两类，学校兼课教师和企业顶岗指导教师。学校兼课教师5名，皆为本科以上学历，为从企业一线提拔的中层以上管理人员，实践经验丰富，并长期从事本企业员工培训。企业顶岗指导教师5名，皆为大专以上学历，为从企业一线提拔的中基层管理人员，熟悉学校的专业人才培养目标以及企业的人才培养目标，指导具有针对性。他们与专职教师一起承担顶岗实习课程教学，实行“双导师”制。

（二）专业实验、实训室（基地）配置情况

1. 校内实训室

（1）模拟导游实训室

- 适合教授的课程：模拟景点导游、导游实务、山东名胜、导游基础知识；
- 适合开展的培训：导游大赛赛前培训、导游考试考前培训、旅游企业新导游培训、导游年审培训等；
- 适合开展的比赛：小型导游大赛、演讲比赛等。

表12 模拟导游实训室配置表

序号	设备名称	数量	单位	基本配置	用途	适用范围（职业鉴定项目）
1	六通道立体环幕投影	1	套	专业工程投影机、专业金属投影屏幕、高性能专业图形工作站、高性能多通道数字图象融合机等	实现立体影像功能； 实现备课、教学、考试、竞赛功能； 了解景点布局、进行模拟导游讲解以及课后实训。	一体化教学 导游培训与考试 小型导游比赛
2	虚拟旅游教学平台软件	1	套	虚拟旅游教学平台、虚拟景点设计软件、旅游规划三维设计软件、多人在线互动系统等		
3	三维仿真虚拟教学景点	31	个	全国有代表性的4A级以上景点		

（2）模拟中餐宴会实训室

表13 专业实训条件一览表

序号	实验实训室（基地）名称	功能	主要设备配置	工位数	面积 m ²
1	中餐宴会实训室	托盘、餐巾折花、斟酒、撤换餐用具、点菜、菜肴、摆台	十人餐桌、餐椅、中式餐具、投影仪、备餐台	30	120
2	西餐宴会实训室	托盘、餐巾折花、介绍及推销菜点和酒水、酒水服务、撤换菜品及餐、酒具、西餐摆台	长西餐桌、方西餐桌、西餐餐具、西餐餐椅、备餐台、投影仪	20	100
3	前厅综合实训室	客史档案、预订、入住接待、结帐退房、前台接待综合实训、前台促销	总台、大堂副理台、前厅电脑系统、前厅接用具	10	120
4	模拟客房实训室	客房认知、中西式铺床、走客房清扫、进房、做床、抹尘、清洁卫生间、开夜床、房间卫生检查、地毯清洁剂的使用、VIP接待	床、布草、衣橱、卫浴间、电视	30	120
5	全景客房标间	客房认知、中西式铺床、走客房清扫、进房、做床、抹尘、清洁卫生间、开夜床、房间卫生检查、地毯清洁剂的使用、	床、布草、衣橱、卫浴间、电视	10	50
6	全景客房套间	客房认知、中西式铺床、走客房清扫、进房、做床、抹尘、清洁卫生间、开夜床、房间卫生检查、地毯清洁剂的使用、	床、布草、衣橱、卫浴间、电视	10	80

2. 校外实训基地

现在合作紧密型的校企合作单位有9家，现有***开发有限公司、***大厦、***大厦、*****公司、***酒店、***旅行社、***有限公司7家校外实训基地。

（三）教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源

1. 校企合作开放校本课程《导游实务》

与***旅游开发有限公司合作开发《导游实务》，课程资源着力与企业需要和学生基础之上开发而建。

2. 图书资料

（1）具有丰富的图书馆藏，适合旅游服务与管理专业的图书超过1万册，人均专业图书近50册。另外，具有更加庞大电子图书库，能够充分满足学生阅览需求。

（2）近年来，以示范校专业建设为契机，融合社会资源现有大量线上课程可供学生学习使用。

3. 数字化教学资源

本专业网络资源异常丰富，有国家、省、市、县旅游行政部门的官方网络资源，有旅游行业组织的网络资源，也有知名旅游企业官方网站，能够让本专业师生在第一时间接触到大量最新资讯。

本专业拟自建专业教学资源库，按照校企合作思路，以共建共享、边建边用的原则进行建设，使优质教学资源上网运行，形成教学资源共享

资源库建设主要项目为：精品课程库（本专业建设所有精品课程以及链接兄弟院校相关精品课程）、教学案例库（精选旅行社、饭店和景区经典案例）、教学视频库（精选旅游行业大赛和公开课视频）、教学辅助图片库、虚拟仿真动画库、旅游行业资源库等。

（四）教学方法

1. 根据新时代中职教育教学要求，完成专业课课程思政点设计和教法设

根据每门专业课特点将适合的德育模块融入其中，实现课课有德育任务，各个德育模块有德育责任课程。比如《导游实务》的德育任务是“职业道德”和“工匠精神”。《旅游礼仪实务》的德育任务是“文化自信”和“中国传统文化”。以《旅游礼仪实务》为例，专门设计了德育辅线，作为教学主线的拓展，与主线同步进行，以趣味化、碎片化的形式实现本课程的德育任务。

从专业建设的宏观角度，根据各门课程的特点将德育模块以多个课程思政点的形式融入专业课教学，实现德育任务全覆盖，最大程度的发挥专业课程在思政教育教学中的协同效应。并通过“五寓”模式实现良好的德育效果。

2. 专业群平台课、专业核心课及专业选修课均实现“线上线下”混合式教学。

依托学习通等平台实现混合式教学。充分利用网络教学资源 and 自主建设的专业课教学资源，由学校专业教师、行业专家、实践经验丰富的企业管理人员共同进行课程设计，将教学内容删减、整合、归纳为教学项目，再将教学项目进一步分解为可操作、具体的教学任务，每一教学任务的完成都是在构建的工作情境下按照旅游服务工作过程逐渐展开，融教、学、做于一体，全面提升学生综合职业能力。

3. 依托运行良好的网络环境为学生的线上线下学习创造了良好的条件。

线上线下混合式教学模式的落脚点为能够上线的所有课程中的每一堂课，它分为三个环节包括课前线上的预习、课堂中线上线下交互的学习与检测、课后对所学延伸及拓展内容的再学习再检测。每学完一个内容都通过随机组合的题目进行检测，达到80%之上任务完成。未达到80%者再学习再检测。该教学模式的实施，使学习者高效、愉快、轻松的完成学习内容，从而达到培养“技精德高”人才的教学目标。

以《导游实务》为例，该课程的教学设计，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容，科学设计学习性工作任务，将本课程设计为个

四项目（教学情境），对项目进一步分解，分解为独立存在的十二个典型工作任务，再依据工作任务进行职业能力分析，不同的职业能力用相应的知识、技能和素养来支撑。教学中任务驱动贯穿在学习的每节课中，每节课都是从布置任务开始，学生通过参与任务而学，其完成任务的评价指标达到评价良好之上，该任务的教与学过程结束。

4. 改进“行业认知-服务实训-管理实训-实践检验”逐级提升的实践教学体系

改进“行业认知-服务实训-管理实训-实践检验”实践教学体系，按季分段，通过知识、素质、能力三线并行的人才培养，使旅游专业学生在工学交替中，达到实践能力的提升。

第一学年的实训课程主要任务是进行岗位认知、企业认知和行业认知，第二学年主要进行旅游服务实训，通过“一课双师”、“以赛促学”完成，第三学年的2个月的专业间弹性学分课程（课程为学历证书+资格证书的“双证书”课程），学生可以跨专业选修，参加相应资格考试，8个月进入旅游企业进行顶岗实习。

5. 将创新创业教育融入人才培养过程

引导学生按发展方向成立多个创新创业型兴趣小组，对学生的创业方案进行指导和引导，方案优化后在做好风险管控的基础上鼓励学生进行实践。在此过程中教师的角色可定位为：一是创业学生的陪伴者和服务者；二是创业的学习者和共同成长者；三是学生创业梦想的激励者和参谋者；四是学生创新创业的引导者和组织者。

6. 探索1+x证书模式

在继续做好目前“1+导游资格证书”的人才培养工作的基础上，密切关注教育部1+x证书体系中旅游管理专业相关证书的设置情况，并积极推进相关工作。

（五）教学评价

通过每年开展企业行业、毕业生跟踪调研，形成了人才需求调研报告、人才培养模式和课程体系改革调研分析报告和专业人才培养质量报告，为专业群人才培养方案改革、课程体系优化、教学内容方法改进、教学资源提升建设等方面的反馈调整提供参考依据，基于以上报告，每年均实施了针对人才培养方案修订，使本专业群的人才培养进一步契合了区域旅游业的发展和企业的用人需求。建立了职责分明的教学管理系统，制定了完备的教学管理制度。建立了包括授课计划在内的一整套教师教学档案，建立了包括教师互评、学生评价和教师听课制度等在内的一整套教学评价档案，确保教学质量不断提高。

启动专业教学诊断与改进工作，其核心诉求是实现“有效教学”。通过课程教学环节的自我诊断与设计，促使任课教师更新教学观念、把握诊改标准，自我改进，实现师生良性互动和学生有效持续学习。成立以张思新为负责人，校企双方人员组成的专业教学诊断工作小组，以专业核心课为突破口，采用科学手段对课程进行诊断并提出合理改进意见，其后逐步对所有专业课进行诊断与改进，争取三年时间完成所有专业课的教学诊改工作。

十、毕业标准及要求

1. 学业要求：完成公共基础课程，专业核心课程学习，各门课程达到合格标准，能修完170学分，掌握 1-2 个专门化方向课程，选修一门拓展方向课程。
2. 证书要求：鼓励获得导游证或餐厅服务中级证书或 1+X 证书。