

旅游服务与管理专业人才培养方案

(适用于 2022 级)

参赛组别：公共基础组

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：语文

授课学时：12 学时

授课对象：2022 级旅游管理 1 班

制定时间：2021 年 7 月

修订时间：2022 年 7 月

目录

| | |
|--------------------------|----|
| 一、专业名称及代码 | 1 |
| 二、入学要求 | 1 |
| 三、学制 | 1 |
| 四、培养目标 | 1 |
| 五、职业面向 | 1 |
| (一) 就业岗位及证书 | 1 |
| (二) 升学方向 | 2 |
| 六、培养规格 | 2 |
| (一) 素质目标 | 2 |
| (二) 知识目标 | 2 |
| (三) 能力目标 | 3 |
| 七、人才培养模式与课程设置 | 3 |
| (一) 人才培养模式简介 | 3 |
| (二) 课程设置 | 6 |
| 八、教学进程安排 | 10 |
| 九、毕业标准 | 11 |
| 十、实施保障 | 11 |
| (一) 专业教学团队 | 11 |
| (二) 专业实验、实训室(基地)配置情况 | 13 |
| (三) 教材及图书、数字化(网络)资料等学习资源 | 14 |
| (四) 教学方法 | 15 |
| (五) 教学评价 | 17 |
| (六) 教学质量管理 | 17 |
| (七) 制度保障 | 17 |

一、专业名称及代码

所属专业类别：旅游大类

所属专业类名称：旅游类

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、学制

学制三年，如因征兵、因病休学等原因可以适当延长年限，在此基础上最长不超过三年。培养方案按照3年编排。

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景点、展览场馆、文博场馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他旅游企业服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业面向

（一）就业岗位及证书

表 1：对应岗位及资格证书

| 序号 | 对应职业（岗位） | 职业资格证书 | 1+X 技能等级证书 | 专业（技能）方向 |
|----|----------|------------|---------------------|----------------|
| 1 | 旅行社计调员 | 旅游计调师（助理师） | 旅行社计调师证书 | 旅行社导游、旅行社计调、外联 |
| 2 | 旅行社外联员 | 旅游咨询师（助理师） | 研学旅行课程设计与实施职业技能等级证书 | |
| 3 | 景区讲解员 | 景区讲解员（初级） | 旅行策划职业技能等级证书 | |
| 4 | 展览讲解员 | 展览讲解员（初级） | 会展管理职业技能等级证书 | |
| 5 | 导游员 | 导游资格证书 | 旅游大数据分析职业技能等级证书 | |

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

（二）升学方向

根据***春季高考政策，鼓励修满学分有意深造的学生参加***单独招生或***春季招生考试，根据成绩进入本科、高职院校进行深造发展，为我省旅游服务业发展做出贡献。

六、培养规格

（一）素质目标

1. 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

2. 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**劳动精神**，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和**创新精神**
- （4）具有责任意识、**科学意识**、安全意识和环保意识
- （5）具有良好的人际沟通能力和团队协作精神

（二）知识目标

1. 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。

2. 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。

(三) 能力目标

1. 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。

2. 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。

3. 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。

七、人才培养模式与课程设置

(一) 人才培养模式简介

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**当地文化、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，即服务性。礼的本质就是尊重，就是与人为善，待人以诚。服务行业注定了对“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。专业课程体系的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，形成协同效应。

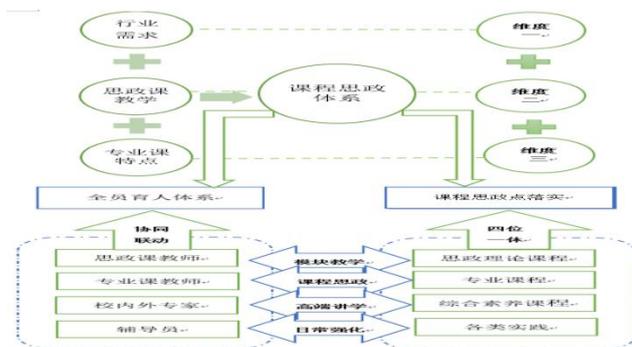


图 1 旅游服务与管理专业“三方向、四角度”课程思政体系示意图

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***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。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，在第五学期后期到第六学期安排学生进行课程内容复习和顶岗实习。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。

4. 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，这也是底线教育。

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，这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。

（二）课程设置

结合前期专业调研及岗位群能力分析，确定了旅游服务与管理专业课程的教学要求。

1. 公共基础课程

（1）思想政治(144学时，8学分)

本课程包括《中国特色社会主义》《心理健康与职业生涯》《哲学与人生》《职业道德与法治》四门课程。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，主要是对学生进行思想政治教育、道德教育、法纪教育、职业生涯和职业理想教育，不断提高学生的思想政治素质、职业道德素质和法律素质，促进学生的全面健康发展。通过学习，引导学生根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，树立正确的职业观念和职业理想；增强社会主义法治意识，积极践行社会主义核心价值观；认同我国的经济、政治制度，坚定走中国特色社会主义道路的信心；正确认识和处理人生发展中的基本问题，自觉把个人理想融入中国特色社会主义共同理想，把个人奋斗融入实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴宏伟目标，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

(2) 语文(198 学时, 11 学分)

通过学习, 指导学生正确理解与运用祖国的语言文字, 注重基本技能训练和思维发展, 加强语文实践, 培养语文的应用能力, 为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础; 接受优秀文化熏陶, 吸收人类进步文化, 弘扬民族文化, 提升民族文化自信, 提高学生思想道德修养和审美情趣, 形成良好的个性和健全的人格, 促进职业生涯的发展。

(3) 数学(144 学时, 8 学分)

通过学习使学生掌握生活和职业岗位必需的数学基础知识, 提高学生的数学素养, 培养学生实践应用能力, 为学习专业知识、掌握职业技能、继续深造以及终身发展打下基础。

(4) 英语(144 学时, 8 学分)

通过学习使学生掌握一定的英语基础知识, 提高学生自主学习的基本技能, 初步形成职场英语的应用交际能力; 激发学生学习英语的兴趣, 培养学生的文化意识, 提高学生学习的自信心, 为学生的职业生涯发展、继续深造和终身学习定基础。

(5) 信息技术(144 学时, 8 学分)

通过学习, 使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能, 初步具备利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力; 提升学生的信息素养, 了解并遵守相关信息道德、信息安全准则及法律法规, 培养严谨的科学态度和团队协作意识, 为其职业生涯发展和终身学习奠定基础。

(6) 体育与健康(144 学时, 8 学分)

通过学习培养学生具备健康的人格, 提升身心素质, 提高综合职业能力和社会适应能力, 养成终身锻炼的意识与习惯, 为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务, 也为学生继续深造与创业立业奠定基础。

(7) 公共艺术(72 学时, 4 学分)

通过学习, 使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理, 引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观, 增强文化自觉与文化自信, 丰富学生人文素养与精神世界, 培养学生艺术欣赏能力, 提高学生文化品位和审美素质, 培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

2. 专业技能课程

(1) 专业基础课程

①旅游概论(36学时, 2学分)

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奠定知识基础。

②旅游心理学(54学时, 3学分)

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、特点和对旅游者鉴别辨色的方法,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。

③中国旅游地理(144学时, 8学分)

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。

④旅游英语(144学时, 8学分)

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。

⑤形体塑造(108学时, 6学分)

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。

⑥客源地概况(144学时, 8学分)

通过学习,使学生了解世界旅游客源市场的现状和发展趋势,掌握***主要客源地的地理概况、人文历史、政治经济、民族民俗等基本情况,培养学生的综合职业素养为今后拓展旅游客源市场和提供优质的旅游服务奠定基础。

⑦导游基础知识(216学时, 12学分)

通过学习,使学生掌握中国历史、民俗、建筑、宗教、传统技艺等知识以及***地市的旅游资源等内容,提高学生的文化修养和综合素质,锻炼学生的口头表达能力,提

高讲解艺术水平，增强职业竞争力，为担负起文化传播者的角色奠定坚实的基础。

⑧旅游政策法规(180 学时，10 学分)

通过学习，学生掌握《旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅游安全管理暂行办法》和《中华人民共和国出入境管理法》等法律法规内容，增强学生的法律意识，具备诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，培养学生对法律、法规的运用能力，为将来做好旅游服务与管理工作的打下坚实的法律基础。

3. 技能方向课程

(1) 导游方向

①导游实务(144 学时，8 学分)

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。

②模拟导游(108 学时，6 学分)

通过学习，使学生了解和熟悉**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。

(2) 计调方向

①旅行社计调业务(144 学时，8 学分)

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。

②旅行社财务常识(108 学时，6 学分)

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经营情况，提高学生就业创业的能力。

八、教学进程安排

表 2：教学进程表

| 课程属性 | 课程性质 | 序号 | 课程名称 | 合计 | | 按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数) | | | | | | | |
|----------------|-------------------|---------|--------|-------|-----------|----------------------------|------|----|------|----|------|----|----|
| | | | | 学时 | 理论学时/实践学时 | 学分 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | |
| | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | | | | | | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 20 | |
| 公共基础课程 | 必修课程 | 1 | 思想政治 | 144 | 72/72 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | 2 | 语文 | 198 | 198/0 | 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | | | |
| | | 3 | 数学 | 144 | 144/0 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | 4 | 英语 | 144 | 144/0 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | 5 | 信息技术 | 144 | 72/72 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | 6 | 体育与健康 | 144 | 72/72 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | | 7 | 公共艺术 | 72 | 36/36 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| | 小计(占总学时比例 31.85%) | | | | 990 | 738/252 | 55 | 15 | 15 | 13 | 13 | | |
| 专业技能课程 | 专业基础课程 | 1 | 旅游概论 | 36 | 18/18 | 2 | 2 | | | | | | |
| | | 2 | 旅游心理学 | 54 | 27/27 | 3 | | 3 | | | | | |
| | | 3 | 中国旅游地理 | 144 | 72/72 | 8 | 4 | 4 | | | | | |
| | | 4 | 旅游英语 | 144 | 44/100 | 8 | 3 | 3 | 2 | | | | |
| | | 5 | 形体塑造 | 108 | 54/54 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | |
| | | 6 | 客源地概况 | 144 | 72/72 | 8 | | | 3 | 3 | 2 | | |
| | | 7 | 导游基础知识 | 216 | 108/108 | 12 | | | 4 | 3 | 5 | | |
| | | 8 | 旅游政策法规 | 180 | 90/90 | 10 | | | 4 | 2 | 4 | | |
| | 小计(占总学时比例 33.01%) | | | | 1026 | 513/513 | 57 | 11 | 12 | 14 | 9 | 11 | |
| | 毕业顶岗实习 | | | | 468 | 0/468 | 26 | | | | | | 26 |
| | 小计(占总学时比例 15.05%) | | | | | | | | | | | | |
| | 导游方向 | 1 | 导游实务 | 144 | 0/144 | 8 | | | | 4 | 4 | | |
| | | 2 | 模拟导游 | 108 | 0/108 | 6 | | | | 2 | 4 | | |
| 小计(占总学时 8.10%) | | | | 252 | 0/252 | 14 | | | 6 | 8 | | | |
| 计调方向 | 1 | 旅行社计调 | 144 | 0/144 | 8 | | | | 4 | 4 | | | |
| | 2 | 旅行社财务常识 | 108 | 0/108 | 6 | | | | 2 | 4 | | | |
| | 小计(占总学时 8.10%) | | | | 252 | 0/252 | 14 | | | 6 | 8 | | |
| 社会综合实训 | 1 | 军训 | 30 | 0/30 | 1 | 1周 | | | | | | | |
| | 2 | 入学教育 | 30 | 0/30 | 1 | 1周 | | | | | | | |
| | 3 | 社会实践 | 30 | 0/30 | 1 | 1周 | | | | | | | |
| | 4 | 毕业教育 | 30 | 0/30 | 1 | 1周 | | | | | | | |
| | 小计(占总学时比例 3.86%) | | | | 120 | 0/120 | 4 | | | | | | |

| 课程属性 | 课程性质 | 序号 | 课程名称 | 合计 | | 按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数) | | | | | | |
|--------|------|----|------|----|-----------|----------------------------|------|----|------|----|------|----|
| | | | | 学时 | 理论学时/实践学时 | 学分 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 20 |
| 总学分/学时 | | | | | 170 | 3108 | | | | | | |

说明：1. 毕业顶岗实习以外的专业技能课程的学时，包含课程内理实一体化的技能实训或专门集中实训的时间。

2. 专业拓展课程自己制定。

3. 考核方式共 4 类：1 考试，2 考查，3 考证，4 不参加考核。

4. 课程类型分为 A 类（纯理论课）、B 类（理论+实践课）和 C 类（纯实践课）。

5. 专业核心课程用*标示。

6. 开设的公共选修课由学校统一设置，按照教师申报、专家审核、学校审定的流程确定。

九、毕业标准

1. 具有良好的思想品德，热爱祖国，拥护党的基本路线，坚持马克思列宁主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，践行习近平“新时代”重要理论思想，把社会主义核心价值观根植于思想和行动之中。

2. 具有艰苦创业、爱岗敬业的职业素养，能够守法自律，具有正确的世界观、人生观、价值观，具有健全的心理和健康的体魄；具有一定的德、智、体、美等基本素质，综合素质考核合格。

3. 修满至少 170 学分。全部必修课课程完成学习，公共选修课程选修不少 10 学分，专业选修课程选修不少于 15 学分，第二课堂认定学分不少于 3 学分。

4. 具有较强的实际工作能力和职业素养，能适应本专业相关岗位的工作，获得导游资格证（***旅游局规定未毕业不能参加考试，正在协商对中职旅游专业学生适当放宽考证限制）或教育部认可的旅游行业相关的 X 证书。

十、实施保障

（一）专业教学团队

1. 基本情况

（1）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 10 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。

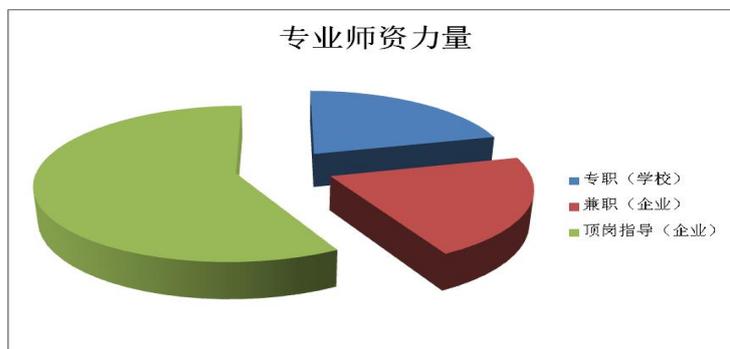


图2 旅游服务与管理专业师资力量

(2) 专业师资结构

表3 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 | **** | 旅游服务与管理 | 讲师 | 是 | 专职 |
| 02 | *** | 女 | 36 | 本科 | 学士 | **** | 旅游服务与管理 | 讲师 | 是 | 专职 |
| 03 | *** | 女 | 35 | 本科 | 学士 | **** | 旅游服务与管理 | 讲师 | 是 | 专职 |
| 04 | *** | 女 | 45 | 本科 | 学士 | **** | 旅游服务与管理 | 高级讲师 | 是 | 专职 |
| 05 | *** | 女 | 40 | 本科 | 学士 | **** | 旅游服务与管理 | 高级讲师 | 是 | 专职 |
| 06 | *** | 女 | 39 | 本科 | 学士 | **** | 旅游服务与管理 | 高级讲师 | 否 | 专职 |
| 07 | *** | 女 | 46 | 本科 | 学士 | **** | 中文 | 高级讲师 | 是 | 专职 |
| 08 | *** | 女 | 32 | 本科 | 学士 | **** | 中文 | 助理讲师 | 否 | 专职 |
| 09 | *** | 女 | 29 | 本科 | 学士 | **** | 中文 | 讲师 | 否 | 专职 |
| 10 | *** | 女 | 29 | 本科 | 学士 | **** | 中文 | 助理讲师 | 否 | 专职 |
| 11 | *** | 男 | 35 | 本科 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 12 | *** | 女 | 34 | 大学 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 13 | *** | 女 | 34 | 大学 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 14 | *** | 男 | 30 | 大学 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 15 | *** | 男 | 30 | 大专 | | ***** | | | | 兼职 |
| 16 | *** | 女 | 35 | 大学 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 17 | *** | 女 | 32 | 大专 | | ***** | | | | 兼职 |
| 18 | *** | 女 | 40 | 大学 | 学士 | ***** | | | | 兼职 |
| 19 | *** | 男 | 38 | 大学 | | ***** | | | | 兼职 |
| 20 | *** | 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，**省教育科学研究院兼教研员，**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，社会剪务能力强，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。专业涉及旅游服务与管理、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。***在2020年10月被**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**市公开课、说课比赛，多次获得一等奖，多次主持、参与课题。

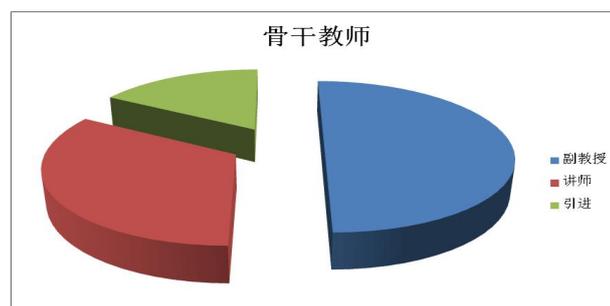


图3 旅游服务与管理专业骨干教师

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：模拟导游实训室

功能：

适合教授的课程：模拟景点导游、导游实务、**名胜、导游基础知识、导游综合实训等；

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 4 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； | 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 | 了解景点布局、进行模拟导游讲解以及课后实训。 | |
| 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. 校外实训基地。现在合作紧密型的校企合作单位有 9 家。

(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计。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。

表 5 旅游服务与管理专业学生德育模块群

| 理想信念教育模块群 | 爱国主义教育模块群 | 公民意识教育模块群 | 中华民族文化教育模块群 | 心理健康教育模块群 |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|---------------------------|
| 大国工匠模块、法律法规模块、公共艺术模块、时势教育模块 | 中国梦模块、国史模块、世情模块、国情模块、省情模块、民族团结教育模块、国防教育模块、国家安全教育模块 | 权利义务教育模块、责任意识模块、法制教育模块、社会公德模块、职业道德模块、家庭美德模块、生态文明教育模块、工匠精神模块 | 文化自信心模块、中华传统优秀文化模块、红色文化模块、时代精神模块 | 生命教育模块、抗挫折能力模块、个性心理品质教育模块 |



图 4: 课程思政设计理念示意图

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、钉钉会议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、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。

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。

3. 完善“任务驱动、项目导向”教学情境模拟的教学模式

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，将本课程设计为四个项目（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。第三学年通过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，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：一是创业大学生的陪伴者和服务者；二是创业的学习者和共同成长者；三是大学生创业梦想的激励者和参谋者；四是大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 证书体系中旅游服务与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***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。

（六）教学质量保障

组织保障：制定校企合作运行制度，开展校企合作，共建专业核心课程。理事会下设专业建设委员会和就业指导委员会。办公室为理事会常设机构。

（七）制度保障

1. 教学运行管理机制

由专兼职教师组成课程建设小组，以职业标准和岗位标准所需的知识、技能和素质构建课程内容，按岗位工作任务设计教学项目和教学任务，按照课程教学目标、教学组织、教学方法和教学手段等完成课程设计方案，并提交课程建设专家组论证后组织实施。

制定和完善《专兼职教师共同开发课程管理制度》，确保行业、企业专家和业务骨干参与课程建设。制定顶岗实习管理工作实施细则，为确保人才培养质量提供制度保障。

职业通识能力课程主要包括人文素质课程、行为素质课程和能力素质课程。安排在第一和第二学期由专任教师授课，采取讲解、案例分析等教学，让学生借助多媒体和网络教育资源等，通过教师指导，启发学生讨论和分析问题，在教师讲解中理清知识的逻辑关系，在阅读、讨论和社会实践中掌握和理解教学内容。

岗位核心能力课程的实训实践学时占总学时的50%以上，实训学时将主要在校内外实训基地完成。根据教师设计的学习情境，学生在真实或仿真的职业情境中分组学习和操作，对学习中出现的问题进行分析、讨论，培养学生团队精神、职业精神、合作沟通等职业综合素质和工作胜任能力。

2. 顶岗实习的监控

(1) 实践教学管理

成立社会实践和实习工作领导小组，专门负责校外课程实训教学和实习工作。指定带队老师负责学生实践期间对学生的专业指导以及校企双方的沟通协调，以及社会实践结束后召开主题班会。通过社会实践使学生具有综合应用所学知识分析和解决经营管理中实际问题的能力，具有较强的自学能力和实践动手能力。

(2) 顶岗实习管理

根据《***职业中专学生顶岗实习管理办法》，校企合作理事会就业指导委员会指导下专门成立实习就业工作指导小组，采用“校企双导师”形式对学生进行实习指导和心理辅导。依托***职业中专实习管理平台进行顶岗实习的规范化管理。学生按要求在平台端登录签到、上传实习实训资料、完成实习作业和相关报告，导师进行有针对性的指导和辅导。制定一整套实习管理工作规程，组建有效的管理团队并提供制度保障。另外为保证实习效果，每年派出两位专业教师带队，依托学校校企合作联络工作站，对实习工作进行全程全面的跟踪指导，针对学生在实习中出现的问题及时进行指导，并与实习单位保持全方位的沟通和协调，确保学生顶岗实习的时间和质量，提高顶岗实习学生留用率。

4. 师资培养机制

根据《***职业中专教职工考核管理办法》，按照“因事设岗、按岗定责、竞争上岗、依责考核”的原则，设置系列岗位，制订不同层级岗位的任职条件和岗位职责，实行竞聘上岗、合同管理，实现身份管理向岗位管理的转变；根据《***职业中专绩效工

资分配管理办法》，建立年度考核和聘期考核制度，根据工作人员所聘岗位和业绩，确定岗位津贴等待遇，实现一岗一薪、岗变薪变，待遇与岗位和业绩挂钩。

实施“专业带头人”“教学名师”“教学十佳”和“骨干教师”培养工程，通过参与课程开发、提升学历、挂职锻炼、社会服务等途径，整体提升专兼职教师的教学科研能力，确保人才培养模式的改革与实施。