



鞍山市现代服务学校
Anshan Modern Service School

旅游服务与管理专业

人才培养方案

专业类别：旅游服务类

专业代码：130200

编制（修订）负责人：黄丽娜

教务科（处）长（签字）：金香玉

教学学校（院）长（签字）：刘玉彬

校（院）长（签字）：王玉伟

鞍山市现代服务学校（院）

（盖章）

2019年6月15日

前言

本人才培养方案依据教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》教职成司函〔2019〕61号，《**省中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，以及《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》文件精神和**省旅游业发展的人才需求，结合**省中等职业教育相关专业一体化人才培养方案编制工作会议精神，为加快**省现代职业教育体系建设的进程，促进中等职业教育协调发展，实现技术技能人才的系统培养，满足**省区域经济和旅游业发展的人才需求情况，编制此旅游服务与管理专业中职三年制人才培养方案。

基本原则

1. 适应社会需求原则

通过社会调研，了解社会需求。对当地行业、企业进行调研，了解当地经济发展对人才的需求状况，了解市场需求变化和对人才规格的具体要求，进行职业能力需求分析，剖析确认具体职业岗位（群）的职业能力需要，针对企业需求，调整人才培养方案，把专业培养目标调整到企业需求上来，保证职业教育适应当地经济建设和社会发展的需要，为行业、企业培养大量的合格人才。

2. 坚持全面发展原则

本着以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，秉持做人有品位，创业有本领，就业有技能，发展有基础的教育理念，注重学生的综合素质的协调发展和提高。加强学生的全面素质培养，在重视知识传授的基础上，着力于学生提出问题、分析问题、解决问题能力的培养；拓宽基础教学的内涵，使学生能够构建起适应终身学习及社会发展需要的知识、能力结构和基本素质。

3. 突出课程优化原则

科学地优化专业课程体系。整合课程设置，根据培养目标构建融会贯通、

紧密配合、有机联系的课程体系；处理好理论教学与实践教学的关系，加强教育、教研与社会实践的有机结合，丰富实践教学内容、方式和途径；处理好课内教学与课外指导的关系，通过优化课程结构、引进项目教学、改进教学方法、引进现代化教学手段等途径，减少课内学时，加强课外指导，使课内与课外、校内与校外的教学活动形成一个有机的整体。

4. 注重特色创新原则

根据当代科学技术发展与社会发展需求，不断创新行业专业人才培养模式，更新教学内容，改革教学方法，结合行业的发展趋势，了解或一般掌握专业相关理论知识，做到理论与实践紧密结合，突出实训环节，改进实训条件和实训内容，加强校内实训项目与企业岗位工作能力需求的结合，根据行业发展和企业需求不断研究更新实训基地建设和实训项目建设，注重专业技能培养，增强学生分析问题和解决问题的意识，提高学生的创新精神与实践能力。

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（专业代码 130200）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历者。

三、基本学制

3年

四、职业面向

所属专业大类：旅游类

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	发证机构	专业（技能）方向
1	导游员	导游资格证书	国家旅游局	旅行社导游、旅行社计调、外联
2	旅行社计调员	旅游计调师(助理师)	人力资源和社会保障部中国就业培训技术 指导中心	
3	旅行社外联员	旅游咨询师(助理师)	人力资源和社会保障部	
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	地方旅游行政主管部门	
5	展览讲解员	展览讲解员（初级）	人力资源和社会保障部	

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。

五、培养目标及规格

（一）调研分析

据世界旅游组织预测，中国将于2020年成为世界第一大旅游目的地和第四大客源国，旅游业成为第三产业的支柱，未来的旅游业还会有更大的发展空间，社会对旅游专业人才的需求，尤其是基层服务人员的需求在不断增长。而旅游服务与管理专业中职毕业生一直是旅游行业人才供给的最主要来源，本专业学生必将拥有更多的就业机会。

我省三大区域竞相发展，形成以“五色”旅游为主题的**特色旅游产品体系，力争打造国际性、区域性的旅游精品。**市在城市多元产业化发展的同时，已构建了与区域中心城市功能相匹配的服务业空间结构，提升现代服务业发展的

水平和档次，做强服务业发展主导区。政府大力发展旅游事业，把“将**打造成旅游城市”作为城市发展目标之一。同时，随着**人民生活水平的日益提高，休闲旅游度假已经成为越来越多的**人选择的生活方式。旅游行业方兴未艾，地方旅游行业的发展对中职旅游服务与管理专业带来了较大的发展空间。

****市旅游行业发展情况**

**省所辖 14 个城市均为“中国优秀旅游城市”，有国家 A 级景区(点)178 处、注册旅行社 1150 家、星级旅行社 528 家。海、陆、空交通便捷，全省密布高速公路网，港口均匀分布，与世界二十余个国家和地区直通航班。食、住、行、游、购、娱等旅游设施功能完备配套，接待海外内游人总量、旅游收入等主要指标均居全国前茅，荣列中国旅游大省。

根据**市旅游局统计，在 2014 年至 2017 年四年时间里，旅游经济年均增速达到 20%，2015 年一季度入境旅游主要经济指标实现开门红。截止 3 月底，全市接待入境旅游者 64896 人次，同比增长 22%；旅游创汇 5047 万美元，同比增长 29%；旅游经济运行好于往年。截至 2017 年底，全市共有国家 A 级以上风景区 30 家，星级酒店 22 家、旅行社 200 多家，旅游专业村 10 家。未来 3-5 年**旅游业的发展目标是大力开展城市形象的塑造和传播，大力发展旅游生产力，把旅游业培育成为国民经济的支柱产业，大力开拓客源市场，把**建设成为中国北方区域性旅游中心城市，大力开发和整合旅游资源，打造一批世界级和国家级的知名旅游品牌，拥有全国一流、世界著名的旅游节庆活动。

各个旅游企业急需具备扎实的专业知识与专业技能、具有较强的职业意识与职业道德的中专以上层次的旅游服务与管理专业毕业生。

我校旅游服务与管理专业始建于 1985 年，在省内同类专业中起步较早，教学经验丰富，在校生职业技能突出，毕业生能力在地区名列前茅。近年来，学校先后与多家知名企业合作，实行订单培养，有针对性的为企业培养人才。目前，学校旅游服务与管理专业就业率达 100%，专业对口率达 85%，就业范围面向**地区及省内知名旅游企业，多年来有订单培养意向的企业数量不断增加，

说明毕业生的供不应求。随着地区经济的发展，将对我校的毕业生呈现出更大的需求态势，据推算毕业生的需求量每年将以 10% 的比例递增。

5.1.1 旅游服务与管理专业职业岗位调研分析

1. 本校专业行业岗位（群）描述与职业素质要求

工作岗位（群）	岗位职责	能力素质要求
旅行社导游、计调、外联等业务岗位群	设计和销售旅游产品，制定旅游行程方案、带团讲解与服务。	具备讲解技能、沟通技能、谈判议价技能和细致入微的工作态度，能够落实团队计划中每项活动、每个环节，能够对发生问题的团队进行信息跟踪和局势控制，对计划的临时变更及时妥善处理，以保障团队正常运行。能够运用产品设计的基本原理、分析和设计技能、敏锐的开发意识和实事求是的态度，设计和开发基于市场需求的产品，以使企业提升市场竞争力，获取更大效益。能够运用营销知识，展示、介绍、推介产品的技能，把握产品与市场价格信息的技能，以及市场开拓意识，锲而不舍的态度，策划产品销售活动、开拓旅游产品市场，以提高销售额
景区服务岗位群	销售景区产品、为游客做好导引、讲解、票务等服务	能够运用营销知识，展示、介绍、推介产品的技能，把握产品与市场价格信息的技能，以及市场开拓意识，锲而不舍的态度，策划产品销售活动、开拓旅游产品市场，以提高销售额。能够运用导游讲解的原理和技能为游客做好服务
基层管理岗位	制定工作计划，与上下级有效沟通，正确高效完成自己的本职工作。	能够运用管理的基本原理，分析、激励、沟通技能，高效完成工作，从而有效组织实施工作计划，完成部门工作任务。

2. 职业能力素质要求调研与分析

能力	主要面向	能力解析/描述	知识	技能	态度
----	------	---------	----	----	----

	岗位				
开拓管理客户能力	旅行社计岗位、旅行社外联岗位	能够运用社交知识、公共关系知识,与客户进行有效沟通,并对客户关系进行有效管理。	社交知识、公共关系知识、客户关系知识、文化习俗知识、礼仪知识、关系营销知识。	售后服务技能、客户管理技能、卓越的社交技能、团队沟通技能、公关技能。	团队合作意识、利他精神、追求共赢的理念。
讲解能力	旅行社导游岗位	能够使用标准的普通话,思维清晰、语言流畅、艺术地向游客讲解景点内容	景点、景区知识,地区经济发展和历史、民俗风情等地方文化知识	导游讲解技能、有效表达技能	真诚、具有亲和力
组织运行旅游团队的能力	旅行社导游岗位、计调岗位	具备沟通技能、谈判议价技能和细致入微的工作态度,能够落实团队计划中每项活动、每个环节,能够对发生问题的团队进行信息跟踪和局势控制,对计划的临时变更及时妥善处理,以保障团队正常运行	旅游资源知识、客户关系知识、产品知识、团队操作流程	线路组合技术、谈判议价技巧、采购技巧、成本控制技巧、带团技巧	细节致胜的意识、协调意识、大局观
销售旅游产品的能力	旅行社外联岗位	能够运用营销知识,展示、介绍、推介产品的技能,把握产品与市场价格信息的技能,以及市场开拓意识,锲而不舍的态度,策划产品销售活动、开拓旅游产品市场,以提高销售额	营销理念知识、产品知识、市场知识	产品推介技术、销售策划技能、客户招徕技能	客户导向、市场导向理念,市场开拓意识,锲而不舍的态度

沟通能力	旅游企业各个岗位	能够运用富有逻辑的语言思维，良好的中英文语言基础知识，标准、流利的普通话和外语口语表达技能，与同学、团队、客户进行良好的沟通并能够有效地自我表现	中英文语言基础知识	标准、流利的普通话和外语口语表达技能	真诚
自我发展能力	学习者	在教师的指导下，能够运用行业知识、社会知识、良好的自我认知和心理调控技能，有效地制定个人职业能力发展的规划，实现可持续发展	行业知识、社会知识、心理学知识、学生感兴趣的多领域知识	知识与经验的整合技能、阅读技巧、总结技能、处理信息的技能、心理调控技能、规划职业生涯的技能	自我负责的意识、终身学习的理念、反思意识、进取精神、预则立的规划意识

5.1.2 专业与职业岗位对接情况分析

经过充分的行业、企业调研，总结出旅游服务与管理专业毕业生职业发展的一般规律，即在职业生涯初期，作为企业的业务人员必须具备较强的业务能力；在职业发展的上升期，业务经理岗位管理人才是培养的主要目标，作为业务经理，精通业务之外还必须熟悉项目运作，善于部门和团队管理。在职业发展的成熟期，从事旅游企业高级管理岗位。

将旅行社服务及基层管理人员和景区企业服务及基层管理者作为人才培养的目标，围绕这一人才培养目标，与旅游企业岗位要求无缝对接，旅游服务与管理专业组织专业教师与行业、企业专家共同完成了旅游服务与管理专业能力分析。旅行社方向的核心能力为：服务和开拓管理客户的能力、讲解能力、销售旅游产品的能力、组织运行旅游团队的能力、沟通能力、自我发展能力。

景区方向：服务和开拓管理客户的能力、讲解能力、销售景区旅游产品的能力、沟通能力、自我发展能力。

国际领队方向的核心能力为：开拓管理客户的能力、讲解能力、设计旅游

产品的能力、销售旅游产品的能力、组织运行国际旅游团队的能力、沟通能力、自我发展能力。

5.1.3 课程设置及课程与职业标准对接情况分析

旅游服务与管理专业能力本位课程体系设计的基本思路是：首先，通过多渠道调研收集就业岗位的职业能力信息，由专业人士确定专业对核心能力的要求；第二，由专业教师团队根据能力的三要素知识、技能、态度进行整合，根据整合的核心能力的要求制定专业教学能力体系表格；第三，根据能力体系确定需设置的项目，即每一个项目都是为了培养完成某些能力培养，项目即可以来源于企业的真实工作任务也可以是来源于教学需要；第四，围绕项目设计课程。包括：项目工具课程或讲座、专业基础课、专业核心课三大类。第一类课程是完成该项目必备的知识、工具、手段、方法等内容；第二、三类课程主要是专业技能课程，既为项目提供理论支撑，同时兼顾专业能力、知识的整体需要及可持续发展需要。项目体现了核心能力的递进关系，是显性的能力培养体系；第二、三类课程与项目相关，但并非简单的一一对应，兼顾知识体系，是隐性的学习体系。项目及项目工具课程统一考核，核心课程和非核心课程则单独考核。两种体系相互关联、支撑，共同实现对学生能力的培养。此外还有公共类课程与选修课程，与项目无关自成体系。

职业核心能力	项目	课程类型	课程名称
主要培养的核心能力：沟通能力、管理部门与团队能力 兼顾对讲解能力、自我发展能力的培养	项目 1：认知旅游行业——调研并分析旅行社、景区、会展行业	项目工具课程	调研方法与报告写作
			计算机应用基础
		项目操作课	认知旅游行业项目操作
		核心课程	导游实务
			旅游概论
		非核心课程	普通话
礼貌礼仪			

主要培养的核心能力：组织运行旅游团队的能力、讲解能力 兼顾对开拓管理客户能力、设计旅游产品能力、沟通能力、自我发展能力的培养。	项目 2：组织、运行一个旅游团队—导游、计调业务实操	项目工具课程	口语技巧
			旅游心理学
		项目操作课	组织、运行一个旅游团队项目操作
		核心课程	导游口语技巧
			地方导游
			模拟导游
		非核心课程	智慧旅游
			旅游政策与法规
			民族民俗
			中国饮食文化
主要培养的核心能力为：设计旅游产品能力、销售旅游产品能力 兼顾对讲解能力、开拓管理客户能力、沟通能力、管理部门与团队能力、自我发展能力的培养。	项目 3：设计、销售特色旅游产品	项目工具课程	宗教文化
			园林建筑
			旅游美学
		项目操作课	设计、销售特色旅游产品项目操作
		核心课程	完整旅游产品设计（案例讲座）
			旅行社运营管理
		非核心课程	智慧旅游
			服务礼仪
			导游基础知识
			中国旅游地理
	中国历史		
8 大职业核心能力的企业实践培养	项目 4：创新业务流程（顶岗实习与社会实践）	项目操作课	顶岗实践

主要培养的核心能力为：管理部门与团队能力、沟通能力、自我发展能力	项目 5：提升部门综合效能	项目工具课程	旅游心理学
			导游口语技巧
		项目操作课	提升部门综合效能项目操作
		核心课程	旅行社运营管理
		非核心课程	导游基础知识
			茶艺
			插花
			公共艺术

（二）培养目标

旅游服务管理专业坚持产学结合，培养拥护党的基本路线，适应社会主义市场经济需要，德、智、体、美等方面全面发展，满足旅行社接待服务、景区导游等一线需要，牢固掌握旅行社门市接待、导游、计调等岗位群所需的基础知识及专业技能，具备较强的旅游服务和管理方面的能力，在旅行社、旅游风景区、会展中心、相关服务机构等旅游相关岗位第一线服务，具有较强的语言能力、交际能力、应变能力、创业能力、社会适应能力、团队协作能力，以及良好职业道德和创新精神的高素质技能型旅游专门人才。

5.2.1 能力目标及要求

1. 职业核心能力

语言表达能力、与人合作能力、与人交流能力、自我学习能力、问题处理能力、应变能力、导游词创作能力，学生应具备良好的身体素质，良好的行为规范和职业道德。

2. 专业能力

导游讲解能力；突发性事故的处理能力；游客临时性问题的解决能力；与各相关企业部门沟通协调能力；旅游产品销售能力；旅游信息处理的能力；旅游市场拓展能力。

3. 个人素质

较高的责任心，较好的沟通能力和团队精神，较强的抗压能力和执行力。

5.2.2 技能目标

具有旅行社门市接待能力、导游服务能力。

具有较强的文字和口头表达能力。

具有一定外语交流能力。

具有一定的应用文写作、礼仪接待、公关协调等业务能力。

具有电脑操作、现代办公能力。

5.2.3 技能标准

学生在毕业前必备的 2 个基本技能标准和 2 个专业技能标准（必选 1 个、任选 1 个）。

1. 基本技能标准：

（1）普通话水平二级乙等；

（2）计算机录入：中文 90 字/分钟；英文 300 字/分钟；数字 220 字/分钟；

（3）办公自动化能力：熟练运用 WORD，EXCEL 进行版式设计及电子表格的处理。

2. 专业技能标准：

（1）必选项 导游人员资格证。

（2）任选项 下列职业资格证书（技能证）中任选 1 个：

茶艺师、插花员、展览讲解员

（二）人才规格

本专业培养的人才应具有以下职业素养

（一）职业素养

1. 具有良好的职业首先，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

2. 具有主动、热情、甘于奉献的服务意识，诚实守信、爱岗敬业。

3. 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。

4. 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。
5. 具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费。
6. 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的能力。

（二）专业知识和技能

1. 掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务求。
2. 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。
3. 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
4. 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。
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。
6. 掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。
7. 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。
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、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

专业（技能）方向 —— 旅行社导游

1. 掌握旅行社导游服务相关业务知识，能开展带团业务。
2. 掌握旅行社导游服务相关为文知识，能在工作中有效运用。
3. 掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密	32

		切结合	
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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。	32
2	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。	64
3	旅游心理学	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。	32
4	旅游情景英语	了解英语情景会话的基本知识，掌握旅游服务所必需的词汇，从听、说环节入手，培养学生在服务中使用英语进行沟通的能力，为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必需的基础。	64
5	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	32

		能力，为职业生涯发展奠定基础。	
6	旅行社运营管理	了解旅行社业发展动态、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程序；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。	64
7	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通力；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。	64
8	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旅游线路产品。	128
9	宗教旅游	了解中国宗教政策；了解中国四大宗教的产生、发展、派别等；了解中国主要宗教旅游资源及特色；掌握本地区宗教旅游资源的概况，并能够进行导游讲解服务。	32
10	园林与建筑	了解中国园林艺术历史和发展；了解中国园林建筑的分类；掌握园林建筑结构和构景手法；能够讲解中国代表性的著名园林及特点。	

2. 专业（技能）方向课

旅行社导游方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景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。	64
2	导游实务	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；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游学识；能独立开展导游服务，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。	64
3	口语技巧	熟悉现代口语的最新特点，了解导游语言特点；了解导游口语形象要求了解导游体态语言特点；丰富导游语言词汇和表达技巧；掌握与游客交谈的技巧。	64
4	旅游美学	了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对句，提升人文素质。	32
5	景点实训	了解本地区代表性景点景区概况；能够独立完成在景区的导游服务，包括景区概况介绍、景区门票服	64

		<p>务、景点导游讲解服务、景区内游客突发性问题和特殊要求的处理等，为将来从事导游工作打下坚实的基础。</p>	
--	--	---	--

3. 专业选修课

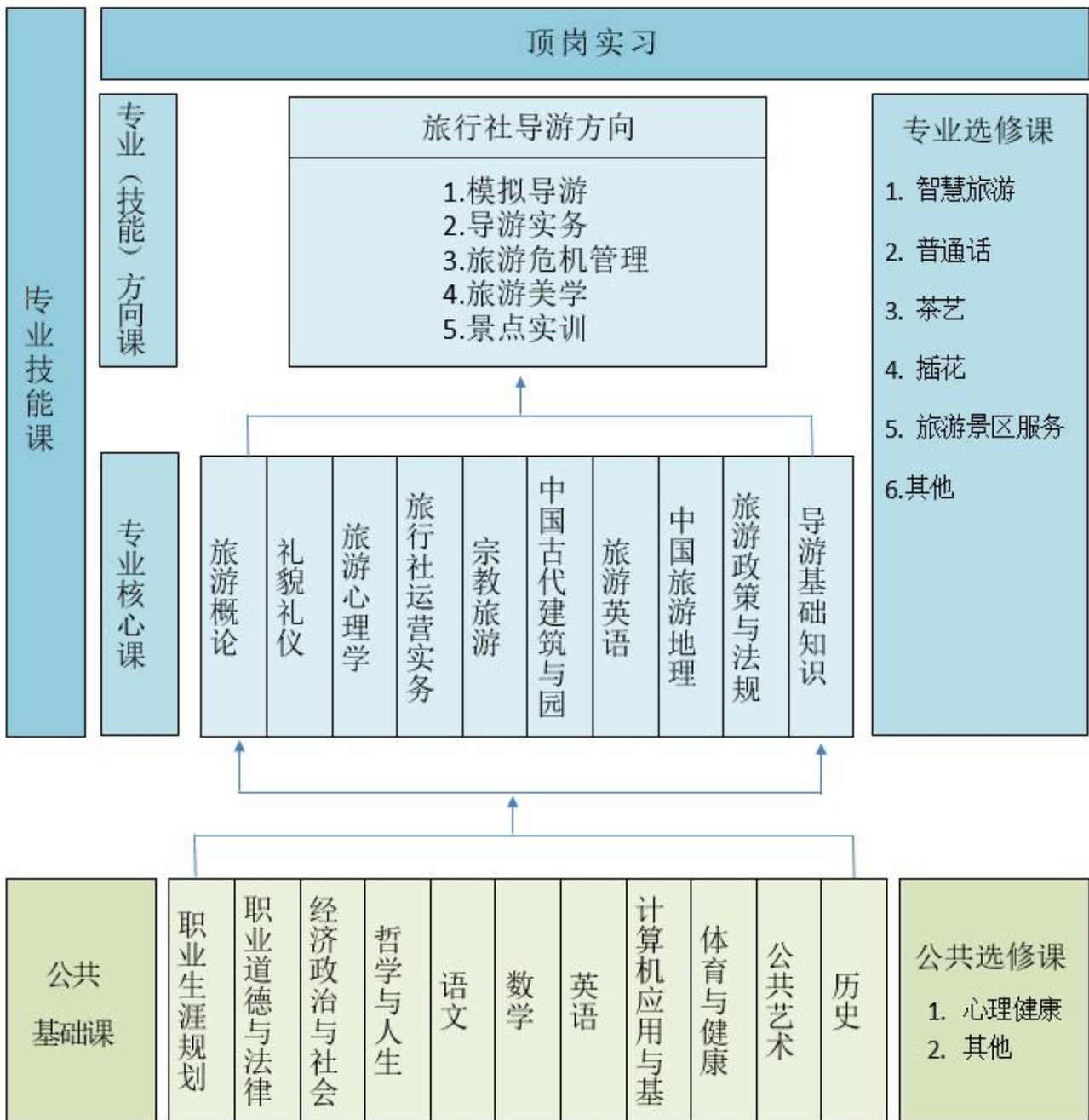
- (1) 普通话
- (2) 旅游景区服务
- (3) 茶艺
- (4) 插花
- (5) 智慧旅游与导游
- (6) 其他

4. 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。

5. 顶岗实习

专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客服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，熟练掌握旅行社廊坊市、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。



课程结构图

专业课程体系结构

教学进程	专业教学项目	拓展项目
第一学期	1. 专业认知 2. 旅行社工作流程	专业意识渗透会
第二学期	导游实务	旅游职业生涯规划讲座
第三学期	1. 导游服务技能 2. 问题事故处理技能	现代学徒制拜师会
第四学期	旅行社综合实操业务	行业动态分析讲座
第五学期	综合实习	
第六学期	综合实习	

表 6-1 专业认知

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
					旅游概论	了解旅游行业动态和特点，对旅游产业有一个整体的认识和理解。

表 6-2 旅行社工作流程

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
					认识旅行社	了解旅行社的基本概念和作用，认识旅行社的发展过程和趋势。了解旅行社的核心业务部门。
门市接待员	旅行社门市部接待工作流程与工作规范；旅行社门市部接待人员的素质；了解旅行社导游部职能。	校外实训基地 ***** 校内实训基地（模拟旅行社）	项目考核	第一学期	语文、数学、英语、职业生涯规划、计算机	旅游概论、旅行社业务、旅游心理学、历史、旅游美学、礼貌礼仪
计调	熟悉旅行社计调部的职能；掌握计调员的类型以及计调部工作任务和计调人员的职责。	校外实训基地 ***** 校内实训基地（模拟旅行社）	项目考核	第一学期	语文、数学、英语、职业生涯规划、计算机、体育	旅游概论、旅行社业务、旅游心理学、历史、旅游美学、礼貌礼仪

表 6-3 导游实务

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
					地陪导游服务	掌握地陪导游服务程序，包括服务准备工作、迎接服务、入住饭店服务、参观游览服务、送团服务及后续工作。
全陪导游服务	熟悉并掌握全陪导游员的服务流程，包括服务准备、迎接服务、入店服务、核对与商定日程、各站服务、末站服务和后续工	校内实训基地（模拟旅行社） 校外实训基地 *****	项目考核	第二学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	宗教文化、旅行心理学、导游业务、园林与建筑、插花、茶艺

	作。					
出境领队服务	具备出境领队服务程序的能力，包括服务准备、出中国境服务、入他国（地区）境服务、境外陪同服务、离他国（地区）境服务、入中国境服务、后续工作	校内实训基地 (模拟旅行社) 校外实训基地 *****	项目考核	第二学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	宗教文化、旅行心理学、导游业务、园林与建筑、插花、茶艺
散客导游服务	具备散客导游服务能力，包括迎接服务、导游服务、送站服务、后续工作。	校内实训基地 (模拟旅行社) 校外实训基地 *****	项目考核	第二学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	宗教文化、旅行心理学、导游业务、园林与建筑、插花、茶艺

表 6-4 导游服务技能

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
带团服务技能	掌握带团要领、与游客交往的技能、团队协作技能、个性化服务技能、摄影服务技能	校外实训基地 *****	项目考核	第三学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	导游政策与法规、旅游地理、口语技能、旅游英语、民族民俗、饮食文化、音乐欣赏
游客个别要求的处理	明白处理游客个别要求的基本原则，具备以下能力：探亲访友要求的处理、中途退团要求的处理、延长旅游期限要求的处理、游客现场投诉的处理。	校外实训基地 *****	项目考核	第三学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	导游政策与法规、旅游地理、口语技能、旅游英语、民族民俗、饮食文化、音乐欣赏
语言与讲解技能	在了解导游语言的基本要求基础上，具备导游口头语言表达技巧、导游态势语运用技巧、导游交际语言常用技巧、导游讲解常用方法。	校外实训基地 *****	项目考核	第四学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	导游政策与法规、旅游地理、口语技能、旅游英语、民族民俗、饮食文化、音乐欣赏

表 6-5 旅游问题事故处理技能

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
旅游中常见问题和事故的预防与处理	旅游计划、行程变更的处理、漏接空接错接旅游团的处理、误机（车、船）事故的处理、游客遗失财物的处理、游客走失的	校外实训基地 *****	项目考核	第三学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	导游政策与法规、旅游地理、口语技能、旅游英语、民族民俗、饮食文化、音乐欣赏

	预防和处理					
旅游安全事故的预防与处理	具备交通事故的预防与处理、火灾事故的预防与处理、治安事故的预防与处理、游客患病死亡的预防与处理、应对重在自然灾害的处理的能力。	校外实训基地 *****	项目考核	第三学期	语文、数学、英语、职业道德与法律、体育	导游政策与法规、旅游地理、口语技能、旅游英语、民族民俗、饮食文化、音乐欣赏

表 6-6 旅行社综合实操技能

任务	综合职业能力要求		考核方式	项目进程	课程支撑模块	
	具备技能	实训基地			文化模块	专业模块
旅行社管理与运营	具备旅行社市场调研能力，旅行社的筹资与选址，旅行社的组织设计、旅行社核心竞争力的能力。	校内实训基地（模拟旅行社） 校外实训基地 *****	项目考核	第四学期	语文、数学、英语、哲学与人生、体育	旅游地理、模拟导游、口技、地方导游基础知识、旅游英语

（四）实训项目设置

1. 专业认知实训

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
专业认识实训	第一学期	通过参观校内旅游实训地和校外实训基地*****，让学生对旅游行业有一个全面的认识。	校内实训基地（旅游专业各实训室） 校外实训基地 *****	校内实训 校外实训

2. 旅行社业务流程

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
认识旅行社	第一学期	旅行社机构组成；旅行社的分类；旅行社日常运营。	校内实训基地（旅游专业各实训室） 校外实训基地 *****	校内实训 校外实训
门市接待	第一学期	门市部概念及工作人员职责。	校内实训基地（旅游专业各实训室） 校外实训基地 *****	校内实训 校外实训
计调员工作流程	第一学期	计调部概念及工作人员职责。	校内实训基地（旅游专业各实训室） 校外实训基地 *****	校内实训 校外实训

3. 导游实务实训

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
地陪导游	第二学期	能够为旅行社提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作。	旅行社 博物馆	校外实训
全陪导游	第二学期	在领队和地陪的配合下实施接待计划,为旅游团提供全程陪同服务。	旅行社	校外实训
出境导游	第二学期	能够代表旅行社带领旅行团从事出境旅游活动。	带团	校外实训
散客导游	第二学期	掌握单项委托服务、旅游咨询服务、选择性旅游服务、组合旅游服务、散客包价旅游服务等能力。	旅行社	校外实训

4. 导游服务技能实训

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
带团技能	第三学期	根据旅游团的整体需要和不同游客的个别需要,运用掌握的知识和经验为游客服务。	带团	校外实训
处理游客个别要求的基本原则	第三学期	针对游客提出的个别问题,能够按照有关规定和要求妥善处理相应问题。	带团	校外实训
语言讲解技能	第四学期	了解导游在讲解过程中的语言技能和表达沟通能力。	带团	校外实训

5. 导游事故处理技能实训

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
旅游中常见问题和事故的处理预防	第三学期	能够掌握各类事故的预防措施并做好预防工作,尽量减少事故的发生。旅游事故一旦发生,能沉着、冷静、果断地采取措施,能够把损失与影响减少到最低程度。	带团	校外实训
旅游安全事故的预防与处理	第三学期	保持高度警惕,在导游过程中,保障游客的人身、财产安全。	带团	校外实训

6. 旅行社综合实操业务

实训项目	学期	实训内容	实训场地	实训形式
旅行社产品网上运营	第四学期	旅行社产品网络发布,旅游者网上信息查询,网上预定与支付。	旅行社	校外实训
旅行社管理	第四学期	旅行社整体机构体系,旅行社运营与管理。	旅行社	校外实训

(五) 拓展项目

项目	进程	形式	内容
专业意识参透会	第一学期	校内专业教师进行讲座。	了解专业的由来,社会地位,专业内容,涉及的行业、专业的发展方向及

			前景，培养学生对专业的热爱
旅游职业生涯规划讲座	第二学期	行业大师到校讲座。	通过真实鲜活的案例，通俗平实的语言，全面系统地对旅游行业职业生涯等问题进行介绍。
现代学徒制拜师会	第三学期	旅行社拜师。	以现代学徒制为抓手，通过与旅行社资深导游及工作人员进行结对子拜师傅的形式，对学生进行互帮互助。
行业动态分析讲座	第四学期	行业大师到校讲座。	全面了解旅游行业的动态与展，使学生对行业有更清晰全面的认识。

（六）思政课程体系

思政活动中加强组织建设：成立思政工作委员会。成员有校级领导班子、中层干部、学生科成员、班主任及学生自我管理委员会

制定思政活动方案：时间涉及学生在校的三年、每学年、每学期、每月、每周、每天。内容包括每年的运动会、冬季三项赛、汇操比赛、教学成果汇报展演、顶岗实习招聘会，每学期的开学典礼、紧急疏散演练、急救知识讲座、法制讲座、安全教育讲座、心理健康辅导、家长会等；第一学期的新生报到、军事训练、学籍注册、医疗保险和助学金的办理、入学系列教育等；第六学期的毕业证办理等；每月的思政量化考核；每周的升旗仪式、值周讲评、主题班会；每天的早操、晨检、课间路队、间操和晚自习等。

学校各项大型活动、社团活动的设计：组织各种社团，建设思政实训基地，通过开展形式多样的思政活动让学生学会做事、学会做人。从新生入学的军训开始直至三年后毕业典礼的召开，从学齐开始的开学典礼到假期的社会实践，从周一的升旗仪式、主题班会到周五的值周总结，从每天的早操到放学的路队离校，组建舞蹈社团、军乐队社团、古筝社团、礼仪社团、国旗班社团、广播站社团、篮球社团、田径队等，做到全程活动不断线。

思政活动安排表

学期	活动内容	导师工作
第一学期	1. 军训 2. 入学系列教育 3. 紧急疏散演练 4. 安全教育 5. 汇操比赛	1. 做好学生安全、教育、管理、后勤保障等工作。培养学生国防意识、集体主义，服从意识，提高综合素质； 2. 导师在新生入学教育过程，履行自己的职责，让新生了解学校规章制度，熟悉学校环境，明确学习方向，树立职业生涯目标，顺利新的学校生活。 3. 讲授紧急逃生知识，让学生在火灾、地震等灾难来临时学会保护自己。

		4. 讲授安全知识，培养学生安全意识，珍爱生命远离危险。 5. 认真组织新生学操、练操，通过比赛提高间操质量，培养学生集体荣誉感。
第二学期	1. 法制讲座 2. 心理健康教育 3. 禁毒教育	1. 认真组织、及时总结，聘请辖区派出所警官对学生进行普法教育，使学生知法、守法。 2. 通过心理教师讲座，培养学生良好心态，学会处理同学间矛盾。 3. 配合上级部门组织学生观看禁毒展板和禁毒宣传片，让学生了解毒品危害，从而远离毒品珍爱生命。
第三学期	1. 知识竞赛 2. 感恩教育	1. 引导学生收集经济政治相关资料，养成关心时事的好习惯。 2. 筹划组织感恩活动，教育学生懂得珍惜，学会感恩。
第四学期	1. 职业生涯规划教育 2. 教学成果汇报展演 3. 顶岗实习招聘会	1. 以职业能力、职业理想和职业责任为目的开展思政工作 2. 按专业选拔技展演节目，加强指导各，通过展演，展示专业技能，让家长及企业代表看到学生成长进步及专业特长。 3. 配合就业指导课程，帮助学生解决应聘中常见问题，锻炼学生语言表达和写作能力，提高自信。学生选择理想实习企业。
第五学期	1. 顶岗实习	1. 发挥导师的推荐及社会资源作用，给学生提供实习机会，指导、走访实习学生，使实习与就业、创业有机结合起来。
第六学期	1. 毕业典礼	1. 颁发毕业证书，勉励毕业生继承我校优良传统和良好学风，在工作上锐意进取，不断创新，拥有美好人生。
第一/三学期	1. 运动会和冬季三项赛 2. 新年联欢会	1. 增强学生体制、锻炼学生意志品质，提高班级凝聚力。 2. 为学生搭建才艺展示的平台
第二/四学期	1. 艺术节	挖掘学生闪光点，鼓励学生勇于展示，秀出自我风采
第一~四学期	1. 升旗仪式、开学典礼、与各种节庆日相结合开展的活动 2. 扫雪、大扫除、社会志愿服务 3. 读书活动、文体活动、各类竞赛 4. 流行病防治讲座 5. 诚信教育	1. 结合时事对学生进行爱国主义、集体主义等教育。 2. 带领学生参加各项劳动和社会志愿服务，保障学生安全，培养学生爱心与责任心和义务奉献精神 3. 营造良好的学习氛围，培养学生全面发展。 4. 流行病多发季节，宣讲防治办法，提倡加强体育锻炼，预防群体性流行病发生。 5. 认真复习，诚信考试。

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

每年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 学时（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，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须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，的确保学生实习问题的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习安排在第一学年。

课程设置中设选修课，其学时数占总学时比例不少于 10%。

（二）教学进程

6-6.1 教学活动时间安排

单位：周

学年	学期	教学(含复习、 考试、实习、 实训)	活动(含军训、入 学教育等)	教学时间	假期	合计
一	1	18	2	20	6	26
	2	18	2	20	6	26
二	3	18	2	20	6	26
	4	18	2	20	6	26
三	5	18	2	20	6	26
	6	18	2	20	6	26
合计		108	12	120	36	156

（三）教学安排

序号	课程类别	课程名称	学时			学					
			总学时 数	理论课 学时数	实习课 学时数	第一学年		第二学年		第三学年	
						上 18周	下 18周	上 18周	下 18周	上 18周	下 18周
1	公共基础 课程	职业生涯规划	36	36		2	2	2	2		
2		职业道德与法律	36	36							
3		经济政治与社会	36	36							
4		哲学与人生	36	36							
5		语文	180	180		3	3	2	2		
6		数学	144	144		2	2	2	2		
7		英语	144	144		2	2	2	2		

8		体育与健康	144		144	2	2	2	2		
9		计算机应用基础	144	72	72	2	2				
10		公共艺术	36	36		2					
11		中国历史	36	36			2				
		小计	972	756	216						
12	专业核心课程	旅游概论	36	36		2					
13		礼貌礼仪	36	18	18	2					
14		旅游心理学	36	36		2					
15		旅行社运营实务	72	36	36				4		
16		宗教旅游	36	36		2					
17		中国古代建筑与园林	36	36		2					
18		旅游英语	72		72				4		
19		中国旅游地理	108	72	36		3	3			
20		旅游政策与法规	72	72					4		
21		导游基础知识	108	108			3	3			
			小计	612	450	162					
22	专业方向(技能)课程	旅游美学	36	18	18	2					
23		口语技巧	72		72			4			
24		模拟导游	72		72				4		
25		导游实务	72	18	54				4		
		小计	252	36	216						
26	专业选修课程	智慧旅游	36		36		2	2			
27		普通话	36		36		2				
28		茶艺	36		36		2				
29		插花	36		36	2					
30		旅游景区服务	36		36				2		
		小计	180		180						
31	综合实训				162	1	2	2	4		
32	顶岗实习		1080		1080					30	30
	合计		3096	1242	1854	30	29	30	30	30	30

说明:

(1) 个别专业课程教材在每学期开课之前征求任课教师意见, 可能会有所变动。

(2) 一年级每学期见习一周(校内实训基地见习2天, 企业见习3天);

二年级每学期企业集中实习 2-4 周。

(3) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育等安排，学校可根据实际情况灵活设置。

6-6.2 课时分配比例

课程类别	课时数	占总课比例 (%)	选修课时数	占总课时比例 (%)
公共基础课	972	31 (%)	180	5 (%)
专业技能课	774	38 (%)		
顶岗实习	1080	31 (%)		
总 课 时	3096	100 (%)		

(四) 学生成绩考核办法

第一条 考核方式及记分办法

1. 考核方式：分为考试、考查两种

2. 记分办法：

1) 考试科目成绩考核以学期为单位，采用百分计分法，以一百分为满分。六十分为及格，八十五分（含八十五分）以上为优秀。

2) 考查科目成绩考核以学期为单位，学生成绩采等第记分法。

(1) 八十五（含八十五分）以上至一百分为优等。

(2) 七十分（含七十分）以上未八十五分为良等。

(3) 六十分（含六十分）以上未七十分为及等。

(4) 未六十分为不及格等。

第二条 学业成绩考核方式及成绩计算比率

学生成绩考核分下列两种：

1. 日常考查：占总成绩百分之四十

2. 期末考试：占总成绩百分之六十

学业成绩考核参照学生身心发展与个别差异，并依学科及活动的性质，兼

顾认知、技能及思政等学习结果，采用多元适当的方法，实行日常考查及定期考试结合的方式进行。专业实习科目成绩考查，应考量实习技能，职业道德及相关知识等。

第三条 日常考查考核办法

日常考查以 60 分为基本分数，在此基础上任课教师根据学生各方面情况，予以加分，满分 100 分。该项分数以 40%计入学期总分。

日常考查包括随堂考试、作业、作品、实验、上课精神、出缺勤状况等。教师就学生平时学习的态度与效果、课堂纪律与出席等方面予以考查加分。

考查加分标准如下：

1. 学习态度与效果：（下列各项累加，满分 100 分）

1) 上课或平时练习认真，有积极主动精神，表现优良每次加 2 分。

2) 上课参加服务每次加 2 分。

3) 课代表工作认真负责学期加 5 分。

4) 上课时全学期按要求服装整齐加 5 分。（专业课）

5) 全学期测验成绩无不及格加 3 分，成绩优秀加 5 分。

6) 全学期按时完成作业加 5 分。

2. 课堂纪律及出席：（以下各项累加）

1) 全学期上课全勤（含公假、丧假）加 3 分。

2) 上课自觉遵守纪律，表现优良每次加 2 分。

3) 全学期遵守课堂纪律加 5 分。

3. 其它现象酌情处理。

第四条 基础文化课及专业理论课期末考核办法

根据学科的不同特点和上级的要求，每一科目酌用下列方法办理：

1. 卷面测试

2. 演习、练习

3. 口头问答

4. 阅读报告、实习报告

5. 作文

6. 随堂测验

7. 实验、实习、实作 8. 总结报告
9. 调查报告 10. 小型论文等。

该项成绩满分 100 分，以 60%记入学期总分。

第五条 专业技能课期末考核办法

根据学科的不同特点，本着注重学习过程，注重平时训练，提高技能技巧，强化实际应用的原则，采用实际工作模拟的方式进行考试。

根据学科和教学内容的不同，可选择单元阶段考试、期末集中考试两者结合等方法对学生的成绩进行考核。

按照教学安排，学生参加专业见习活动，学生的见习报告作为有关科目的成绩。

学期初，任课教师提出考核方案，教研室主任批准，报送教务科备案。

学期末，专业教研室主任要组织教研室全体教师，成立考评组对本专业全体或部分学生进行专业技能综合考核。

该项成绩满分 100 分，以 60%比例记入学期成绩总分。

第六条 专业能力综合考核

各专业的学生在二年级上学期（11 月、12 月）或二年级下学期（5 月之前），接受学校的专业综合技能达标考试或有关部门技能鉴定考试。该项考试成绩及格或通过鉴定，学生方可获取取得毕业证的资格。

第七条 关于特长或特色等学生，嘉奖、加分等有关事宜

1. 学生参加各种社会公益活动和集体活动表现突出的学生，学校给予嘉奖。（由组织活动的部门提出书面的嘉奖意见，学校研究批准）获得学校嘉奖的学生，在其本学期总评成绩最低的学科，总分分别加上 30 分（国家级）、20 分（省级）、10 分（市级）（班主任操作，教务科检查备案）。

2. 学生参加各种专业竞赛，获得名次的，在本学期总评成绩最低学科或本学科的总分中分别加分（同项竞赛不累加，取最高分，由班主任操作，教务科检查备案）。

级别	一等	二等及二等以下	参加竞赛但没有获奖
国家级	50分	45分	40分
省级	40分	35分	30分
市级	30分	25分	15分
校级	15分	10分	2分

3. 参加二课活动加 2 分，由指导教师根据学生表现，将名单提交给班主任，由班主任操作，教务科检查备案。

4. 有关职能部门加分的内容和权限（由部门负责人分别提交给班主任和教务科。班主任操作，教务科检查备案）。

部门名称	内容	权限
学生科	见《学生思政学分制考核方案》	15分
团委	参加各项竞赛活动、社团活动和公益活动；学生干部工作情况；好人好事。	10分
总务科	发现紧急情况报告或补救，没有造成财产损失；参加校园建设的义务劳动；为学校节约能源价值超过 100 元以上。	5分
食宿科	自习效果良好，遵守时间，每月无违反寝室规定；卫生清扫及时，爱校如家；节约能源；好人好事。	5分
招生实习科	积极参加学校招生宣传等工作。	5分

5. 该项适用于职专一、二年学生的成绩考核。

6. 该项不适用于**市教育局组织的毕结业考试的学科。

7. 该项对于影响某学科教师授课的学生，某学科教师有权拒绝该生某学科的加分。

8. 该项加分的材料，有关部门负责人或教师务必于 6 月 25-30 日或 12 月 25-30 日送交给相关班主任和教务科。

第八条 实习成绩的考查：

对于专业技能不合格的学生，专业教研室可以提出不允许对口实习的意见，将名单交给招生实习科。

学生实习成绩，由授课教师（或招生实习科负责教师）会同实习场所指导人员考核，并经招生实习科负责人审查后，汇总送交教务科依规定办理。

1. 实习成绩考查的内容及比例

内容包括：实习技能、职业道德及相关知识。

比例安排：实习技能 60% 职业道德 30% 相关知识 10%

2. 实习成绩不及格，不得参加补考（按退学处理）。

第九条 关于补考

1. 补考资格

1) 学生有下列情形之一者，不得参加学期末的考试：

(1) 缺课日数达全学期教学总日数三分之一时，不得参加各学科期末的考试。其期末考试成绩以零分计算；

(2) 某一科目缺课节数达该科目全学期教学总时数三分之一时，不得参加该科学期末的考试，其期末考试成绩以零分计算；

(3) 实习成绩不及格，不得参加补考。

(4) 学期总评成绩不及格，分数在 30 分（含）以上者，有一次补考的机会；分数在 30 分（不含）以下者，不予补考；允许留级。

(5) 学生在定期考查时，因公、因重病、因事、因特殊事故，不能参加全部科目或部分科目的考查，且经核准给假者，其成绩处理

2) 依下列情形计算之。未经核准给假，不得补考。

(1) 无故缺考者，视为旷考，不予补考，其旷考科目的成绩以零分计算。

2. 补考成绩计算

(1) 因公或因特殊事故报经学校核准给假者，准予补考。其成绩按实际分数计算（特殊事故由学生提出申请，经班主任、学生科、教务科核定）。

(2) 重病由医生开具住院证明，不能参加考试，由班主任报经学校核准给假者，准予补考，其成绩按实际分数计算。

(3) 其他情形补考合格，成绩按 60 分计算。

3. 补考时间

学期补考在下学期学前周周六进行。

第十条 毕业标准

学生具有下列标准者，准予毕业并发给毕业证书：

1. 修业年限符合规定者。

2. 操行成绩达到标准者（各科成绩及加分不得加入操行成绩中，如果操行成绩有两个学期不合格，不予毕业）。

3. 各科成绩各学期期末总评成绩（含补考）达到及格标准。如果学期有一科总评成绩（含补考）不及格，不予毕业。

4. 实习成绩达到及格标准。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专任教师标准

（1）《中等职业学校教师专业标准（试行）》是国家对合格中等职业学校教师专业素质的基本要求，是中等职业学校教师开展教育教学活动的基本规范，是引领中等职业学校教师专业发展的基本准则，是中等职业学校教师培养、准入、培训、考核等工作的基本依据。

（2）专业教师要树立师德为先、学生为本、能力为重、终身学习的理念。要遵守教育法律法规，注重团队合作，积极开展协作与交流；要关爱、尊重、信任学生，促进学生自主发展；要遵循职业教育规律、技术技能人才成长规律和学生身心发展规律，促进学生职业能力的形成；要坚持实践导向，身体力行，做中教，做中学；要掌握职业背景知识，掌握所教专业的知识体系和基本规律，掌握所教课程的理论体系、实践及课程标准及教学方法、策略；要了解一定的通识性知识，应用现代教育技术手段实施教学；要为学生提供必要的生涯规划、就业创业指导及心理疏导；要积极参加专业培训和企业实践，不断提高自身专业素质。

（3）专任专业教师与在籍学生之比不低于 1:20；研究生学历（或硕士学位）5%，高级职称 15%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格 60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称 30%以上；兼职教师占专业教师比例 10%-40%，60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

（4）专任专业教师应具有旅游类专业本科以上学历；三年以上专任专业教师，应达到“双师型”教师，具备导游职业资格或旅行社经理资格等。平均每年到企业实践不少于 1 个月。

2. 外聘教师标准

(1) 热爱教育事业，为人师表，品行端正，遵纪守法；身体健康，能胜任教学工作。

(2) 具有本科以上学历，企业专业技术人才有相应技术职称的可适当放宽学历条件。

(3) 兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务

(二) 教学设施

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 40 名学生为基准，教室配备多媒体设备。本专业配备校内实训实习室校外实训实习基地。校内实训实习环境要求具有真实或仿真必性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用功能，实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准，在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

1. 校内实训（实验）教学功能室配置如下：

教学实训室	主要设备名称	数量
1. 模拟旅行社	1. 电脑及桌椅	1 套
	2. 电话	1 部
	3. 传真	1 部
	4. 打印机	1 台
	5. 接待桌及座椅	1 套
2. 服务礼仪训练室	1. 音响	1 套
	2. 镜子	5 面
	3. 桌椅	40 套
	4. 白板	1 块
3. 景区沙盘实训室	千山北部风景区沙盘模型	1 套
4. 模拟导游实训室	1. 多媒体设备	1 套
	2. 大屏幕投影	1 套
	3. 学生座椅	40 套
5. 茶艺实训室	1. 学生座椅	10 套
	2. 泡茶用具	2 套
	3. 白板	1 个
6. 插花实训室	1. 学生座椅	20 套
	2. 插花用具	20 套
	3. 插花用材料	若干

2. 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足实践教学、技能训练要求企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

3. 实训实习类型

(1) 旅行社实训、实习基地

*****市博物馆、*****国际旅行社、*****胜达国际旅行社、*****众兴旅行社

(2) 景区实训实习基地

*****风景区、*****佛寺

(三) 教学资源

1. 教材选用

本专业教材选用高等教育出版社的国家规划教材，

2. 图书文献配备
学校自己图书馆
3. 数字资源配备

(四) 教学方法

1. 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，生存教学方法、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奠定基础。

专业热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、合作学习和老、教师引导教学

等教学组织形式有机结合。

2. 教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等资源，为课程实施创造条件。

深化校企合作，坚持“现代学徒制”与企业合作制订人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同实施教学实训、评价考核，携手管理，合作育人。

建立专业教学指导委员，制订专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量的监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

（五）学习评价

1. 教学过程评价

在旅游服务与管理专业教学中，采取“二阶段三课堂”的学校学业评价新模式。所谓“二阶段三课堂”式的学业评价模式，就是将学业评价工作分为“学校学习”和“单位顶岗实习”两个阶段以及“文在校企充分合作的基础上，采取多元化的评价方法，将学生的知识与技能、过程与方法、情感态度价值观等目标要求通过“学校学习”和“单位顶岗实习”两个阶段充分融入到“基础理论课堂、技能实训课堂和行业岗位课堂”三类课堂的学习评价工作中去，从而保证学业评价工作的有效性、科学性以及企业性，提升学生的专业能力、方法能力和社会能力等综合职业能力，最终促进中职学生的全面发展，为社会发展培养出更多更好的高素质技能型人才。

评价内容	评价方法	方法概述	负责部门
职业道德素养	实际操作评价	学生在遵循企业的操作规定过程中以完成具体工作任务为途径来加以实现；在学生完成具体工作任务后又可以通过项目产品等形式来检验学生的团队精神和遵纪守时的职业情操。	教务科 旅游教研室
基础理论课程	弹性学分评价	包括文化基础课程和专业理论课程，将学生日常表现通过折算学分形式加入书面考核成绩。	教务科
专业技能课程	任务评价法	参照旅行社行业的要求，采用以学生完成各模块任务的过程和效果进行评价。	实训科 旅游教研室
顶岗实习	企业反馈	完全按照企业岗位标准进行评价，定期将结果反馈至学校。	旅游企业 实习科

2. 考试方式评价

考试必须适应“以服务为宗旨，以就业为导向”的教学指导思想，应知和应会考试并重，突出学生动手操作能力，理论考试应为操作技能考试服务。采取“两考并重”评价方法，加强教学过程控制，为技能操作服务。

文化课程根据上级部门要求统一标准每学期末进行。专业课程根据不同课程类型，采取多样性方式如：书面、口头、小组、现场展示等。其中专业理论学科以书面形式加日常表现考核；专业技能课程采取以赛代考形式进行，在旅游专业专家委员会成员的共同研究下，形成系统考核方案，如《导游讲解技能竞赛方案》、《导游专业知识竞赛方案》、《普通话技能竞赛方案》，并由多名专业课教师和行业专家组成考核小组成员，对学生的学习成果、老师的教学成果进行综合评价，使技能操作考试规范化、科学化。

3. 毕业生质量评价

建立用人单位的信息反馈制度。通过制订毕业生质量标准、毕业生跟踪服务及对毕业生提供就业和再就业指导等措施，提高毕业生质量。

（六）质量管理

学校认真贯彻落实国家《中等职业教育改革创新行动计划》，进一步优化师资、生源、教学设施、教学管理等方面的积极因素和有利条件，建立满足旅游行业发展要求和学生持续发展需求的技能型人才培养质量标准，形成学校、行业企业共同参与的教育教学评价机制和全面的教学质量监控体系，以确保专业技能性人才的培养质量。

在教学质量监控体系的构建中学校首先坚持全员性、全程性、全面性、可行性四基原则，大力推进教学质量再上新的台阶。在监控过程中我们有规范的评价程序、科学的评价标准、共享的交流平台，并在时间、经费、操作上具有可行性，确保评价真实客观。

其次，学校围绕专业技能型应用人才培养目标，建立一整套教学管理规章制度。本着继承、创新、发展的基本理念和提升“服务经济社会发展的能力和水平”的总体构想，进一步完善教学规范，健全各教学环节的质量标准。

再次，强化教学质量监控中的教学督导，定期分析研究教与学双方对教学工作的意见，提出解决相关问题的建议。学校积极建立专业教研室、教务科和校级领导三级督导并举机制，以实现教学过程和教学效果的全程督导。

（七）制度保障

严格执行学校的各项规章制度，执行《**市现代服务学校学生日常行为考核制度》、《**市现代服务学校学生弹性学分制度》、《**市现代服务学校旅游服务专业技能考核制度》、《**市职教城所属院校旅游服务专业课程设置》、《**市现代服务学校旅游服务与管理专业教学实习制度》、《**市现代服务学校省级示范专业建设集体研讨制度》等，保障旅游服务与管理专业建设稳步有序进行。

九、毕业要求

(一) 毕业生能力要求

表 6-1 岗位与职责分析

能力类别		能能力要素	课课程设置	考核标准
通用能力	英语应用能力	1. 具备实用英语听说能力 2. 具备实用英语阅读翻译能力 3. 具备实用英语写作和自主学习的能力	旅游英语	考试能达合格及以上标准
	计算机应用能力	1. 具备熟练地应用计算机操作系统的的能力 2. 加强计算机应用能力的训练, 要求能够熟练使用计算机进行学习和工作; 3. 具有利用计算机网络搜集信息、处理信息的能力。	计算机应用基础	考试能达合格及以上标准
	语文应用能力	1. 具备较强的口语交际能力 2. 阅读能力、书面语言表达能力 3. 能创作简单的景点导游。	大学语文、应用文写作	考试能达合格及以上标准
专业基本技能	导游语言与讲解技能	1. 掌握导游口头语言表达技巧 2. 掌握导游态势语运用技巧 3. 掌握导游交际语言常用技巧 4. 掌握导游讲解常用方法	导游实务、口语技巧、模拟导游、导游基础知识	考试能达合格及以上标准或竞赛获奖
	分析旅游者心理活动能力	1. 具备心理学基础知识 2. 具备针对性服务能力	旅游心理学	考试能达合格及以上标准
	公共关系和人际沟通	1. 具备人际沟通技巧和能力 2. 具备组织协调能力	旅游心理学	考试能达合格及以上标准
	导游带团服务技能	1. 掌握带团服务要领 2. 具备与游客交往的技能 3. 与团队协作的技能 4. 提供个性化服务技能	导游实务、旅游心理学	考试能达合格及以上标准
	旅行社门市接待技巧	1. 了解接待服务礼仪 2. 掌握接待商谈的技巧 3. 引导旅游者购买 4. 掌握处理价格的方法 5. 了解促成交易的技巧	旅行社运营实务、礼貌礼仪	考试能达合格及以上标准

	插花技能	1. 备插花员的基本礼仪素质 2. 答顾客相关询问 3. 别常见花形态特征 4. 据礼仪插花应用的目的和要求，确定主题和立意。	插花艺术	中级插花员
	茶艺技能	1. 一定的茶艺知识和技能 2. 主要的冲泡器具和冲泡方法 3. 茶叶质量分级知识，掌握茶叶储藏保存知识 4. 各种茶叶的相关知识。	茶艺	初级茶艺师
专业综合能力	旅行社线路设计能力	具备市场调研能力、旅游服务产品采购技巧，根据市场需要针对不同旅游者设计旅游线路。	旅行社运营实务	考试成绩达合格及以上标准。
	旅行社应用网络经营和服务能力	具备旅行社产品网络发布技术和能力，实现旅游者网上信息查询，网上预定与支付。	旅行社运营实务	考试成绩达合格及以上标准。
	旅行社综合实操业务能力	具备旅游市场开发能力，旅行社的筹资与选址，旅行社的组织设计、旅行社核心竞争力的能力。	旅行社运营实务	考试成绩达合格及以上标准。
	服务问题事故处理能力	旅游计划、行程变更的处理、漏接空接错接旅游团的处理、误机（车、船）事故的处理、游客遗失财物的处理、游客走失的预防和处理	导游实务 、旅游政策法规	考试能达合格及以上标准
	旅游安全事故处理能力	具备交通事故的预防与处理、火灾事故的预防与处理、治安事故的预防与处理、游客患病死亡的预防与处理、应对重在自然灾害的处理的能力。	导游实务 、旅游政策法规	考试成绩达合格及以上。
	游客个别要求处理能力	明白处理游客个别要求的基本原则 具备以下能力：探亲访友要求的处理、中途退团要求处理、延长旅游期限要求的处理、游客现场投诉的处理。	导游实务 、旅游政策法规	考试成绩达合格及以上

（二）毕业生资质要求

1. 导游资格证

“应知”要求：语言知识、史地文化知识、政策法规知识、心理学和美学知识、旅游业务知识、语言表达、人际沟通、应变等能力。

“应会”要求：旅游线路设计的方法和技巧、**地方陪同导游服务技巧**、全程陪同导游服务技巧、事故处理技巧、旅行社门市接待、销售技巧等。

2. 茶艺师（五级）

“应知”要求：了解茶的基本种类，中国茶的文化历史和渊源；中国六大茶的认识；中国的茶器。

“应会”要求：茶艺基本技巧，冲泡方法；茶艺鉴赏和审评；茶艺表演和茶礼；茶的礼仪和审美，休心静心的方法等。

3. 中级插花员

“应知”要求：花艺基础知识：色彩理论、植物材料识别、鲜切花养护知识；基础花艺造型：半球型、水平型、扇型、对称三角型等；

“应会”要求：商业花艺设计运用：酒店创意小桌花设计制作、高架花艺设计制作一（传统庆典）、高架花艺设计制作二（路引式）、讲台花设计制作（瀑布型）、圆形花束、单面观花束、单支花束、婚礼花车设计制作流程；花店经营管理理论、进货渠道以及注意事项、花艺现场布置实操

4. 展览讲解员（五级）

“应知”要求：具备讲解员的基本礼仪素质，熟悉讲解礼仪的涵义特点与作用，能迎送、引领观众与观众沟通交流。

“应会”要求：正确把握讲解内容的重音、节奏、停连、语调和语气要求，掌握基本的讲解技巧。

学生至少取得以上职业资格证书中的一项，如因国家对职业资格证书相关政策调整，以国家政策为准。

十、其他

2

3.0 人才培养目标

本专业招收应、往届初中毕业生，基本学制 3 年。通过“现代学徒制”人才培养模式贯穿校企合作全过程，全面普及工学交替。面向旅行社，培养 21 世纪社会主义现代化建设和人类可持续发展需要的德、智、体、美全面发展的，身心健康，具有与本专业相适应的文化水平和良好的职业道德，掌握旅游行业管理基本知识和服务的基本技能，了解旅行社各项业务及经营策略与管理方法，掌握本专业的基本知识和基本技能，从事旅游行业经营管理和接待服务为旅游企业培养合格的一线工作人员。

7.0 职业分析

7.1 毕业生就业范围及岗位需求

7.1.1 就业方向

本专业毕业生主要面向旅行社、旅游景点、各类展览馆等旅游企事业单位，从事导游和基层管理工作；面向酒店等服务企业从事接待、插花、茶艺等服务工作。

7.1.2 职业岗位描述

目前旅游服务与管理专业的毕业生就业方向主要有以下几类：旅行社、旅游景点景区、旅游酒店、大型会展中心、金融服务机构、涉外机构、行政事业单位组宣部门、企事业单位办公接待部门、学校等。主要从事：

- (1) 旅行社导游、计调、接待服务等业务工作。
- (2) 旅游景区接待、景区导游讲解等相关业务工作。
- (3) 会展中心从事接待, 讲解相关业务工作。
- (4) 酒店等服务企业从事接待、茶艺、插花等工作。

岗位与职责分析（见表 7-1）

表 7-1 岗位与职责分析

专业方向	岗位	职责范围
旅行社	接待员（销售员）	1. 了解接待服务礼仪 2. 掌握接待商谈的技巧 3. 引导旅游者购买 4. 掌握处理价格的方法 5. 了解促成交易的技巧
	导游员	1. 掌握地陪导游服务程序 2. 掌握全陪导游服务程序 3. 了解出境领队服务程序 4. 散客导游服务程序 5. 导游带团服务技能 6. 导游语言与讲解技能 7. 旅游问题和事故的预防与处理技能
	计调员	1. 旅行社产品的设计 2. 选择地接社 3. 与协作单位合作 4. 产品价格核算 5. 编制出团计划、团费预算、选派导游员
景点景区	讲解员	1. 认真做好旅游者在景区的接待服务； 2. 做好导游讲解工作，积极向游客介绍和传播景区文化； 3. 妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问题； 4. 维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作； 5. 做好导游讲解团队登记工作。
会展中心	接待员	1. 负责会展中心前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员； 2. 负责来访客户的接待、基本咨询和引见，保持良好的礼节礼貌； 3. 负责快件收发、机票及火车票的准确预定； 4. 负责前台接待区域的环境维护，保证设备安全及正常运转（包括复印机、空调及打卡机等）；
	讲解员	1. 具备讲解员的基本礼仪素质，能迎送、引领观众与观众沟通交流； 2. 正确把握讲解内容的重音、节奏、停连、语调和语气要求，掌握基本的讲解技巧； 3. 根据讲解材料提炼编写讲解词，形成自己讲解风格； 4. 执行规定的线路和内容参观和讲解，积极传播文化； 5. 解答观众提问，接受意见，认真学习，不断提高。
酒店	插花员	1. 具备插花员的基本礼仪素质 2. 能回答顾客相关询问 3. 识别常见花形态特征 4. 能根据礼仪插花应用的目的和要求，确定主题和立意
	茶艺师	1. 掌握一定的茶艺知识和技能(包括基本的茶叶知识和待客礼节、茶的起源、功效以及种类等)； 2. 熟悉主要的冲泡器具和冲泡方法； 3. 掌握茶叶质量分级知识，掌握茶叶储藏保存知识； 4. 熟悉品茶用水知识，即品茶与水的关系； 5. 掌握茶艺专用外语基本知识； 6. 熟稔各种茶叶的相关知识，如品种、产地、口感等；

7.2 岗位能力和工作任务分析

根据岗位职业技能标准和企业岗位要求分析本专业岗位能力，通过岗位分解工作任务。

1. 职业核心能力。

(1) 职业守则

- ① 忠于职守，诚信待人；
- ② 团结协作，顾全大局；
- ③ 爱岗敬业，遵纪守法；
- ④ 钻研业务，讲究效率；
- ⑤ 保守秘密，保证安全；
- ⑥ 勇于开拓，善于创新。

(2) 基本能力：（见表 7-2）

表 7-2 基本能力表

A1 运用语言表达技巧	A2 遵守职业道德	A3 遵守管理制度和纪律	A4 树立角色形象	A5 制定并实施工作计划	A6 美的鉴别与欣赏	A7 解释职业术语
A8 应用职业习惯	A9 应用求职技巧	A10 运用电话技巧	A11 有效支配时间	A12 心理调节和保健	A13 礼仪技能	A14 与人面谈
A15 组织与协调	A16 贯彻旅游法规	A17 团结协作	A18 健康安全意识	A19 应付紧张工作	A20 处理突发事件	A21 资讯获取的技能

3. 专业岗位能力。内容包括：基本能力、专业综合能力、专业基本技能、岗位专项技能等（见表 7-3）

表 7-3 职业核心能力分析

能力类型	能力要素	公共基础课	考证考级要求
基本能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 懂得毛泽东思想、邓小平理论的基本原理，有正确的人生观、价值观、道德观和法制观。 ● 具有良好的身体素质，良好的行为范和职业道德； ● 具有最基础的处理一般性英语技术资料的能力； ● 具有最基本的数据处理能力、语言表达能力、信息收集与处理能力； ● 具有熟练操作常用应用软件的使用能力。 	中等职业学校职业道德与职业指导 中等职业学校学生基本素养 中等职业学校法律基础知识 中等职业学校学生安全教程 中等职业学校经济与政治基础知识 中等职业学校学生礼仪教程 中等职业学校哲学基础知识 中等职业学校健康教程 体育 健康教育 语文/普通话 数学 英语 计算机应用基础 形势与政策讲座 就业指导讲座	通过国家体育达标考试、通过学校规定的英语、计算机考试、通过普通话考试。

7.3 技能组合与知识点归类

1. 技能分析（见表 7-4）

表 7-4 技能分析表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
旅行社业务技能	旅行社门市接待业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待服务礼仪到位 2. 接待商谈的技巧运用得当 3. 有效引导旅游咨询者购买 4. 能够巧妙处理价格 5. 掌握促成交易技巧的针对性 6. 客户信息收集 7. 客户关系维护 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪知识 2. 旅游心理学知识 3. 营销基础知识 4. 人际沟通知识
	旅行社计调业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握旅行社产品设计的基本流程 2. 掌握旅游服务采购业务 掌握旅游团标准操作流程 3. 编制旅游接待计划 4. 掌握旅行社信息统计调操作流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅行社产品构成知识 2. 旅行社产品设计原则 3. 旅游团队业务运作知识 4. 散客业务运作知识 5. 计算机应用知识

	导游实务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握地陪导游服务程序 2. 掌握全陪导游服务程序 3. 了解出境领队服务程序 4. 掌握散客导游服务程序 5. 掌握导游讲解技能 6. 掌握导游带团技能 7. 掌握导游问题与事故处理技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语言知识 2. 史地文化知识 3. 政策法律、法规知识 4. 心理学知识 5. 审美学知识 6. 社会风俗知识 7. 旅行知识 8. 国际知识
旅游景区	景点讲解	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握旅游景区解说服务基本原理和方法 2. 能够对景区内主要景点进行综合讲解 3. 了解景区相关业务、设施设备 4. 突发事件的处理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 景区概况知识 2. 景区讲解景区服务原理 3. 景区相关业务知识
会展中心	接待业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成前台接待、电话咨询接待等任务 2. 维护前台秩序、环境 3. 处理突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待礼仪知识、电话礼仪知识 2. 公关知识 3. 商务设备日常维护知识 4. 应急事件处理知识
	讲解业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握会展讲解服务礼仪和公务礼仪 2. 根据不同观众心理特征讲解 3. 了解展览内容和展览设计一般常识 4. 编写讲解词 5. 处理突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪知识 2. 心理知识 3. 展览内容设计知识 4. 讲解词编写知识 5. 应急事件处理知识
酒店服务企业	插花技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解插花相关礼仪 2. 了解礼仪花材的形态、特征、加工技巧 3. 掌握花型、色彩搭配 4. 掌握花篮、花束、饰花、花车等常见礼仪用花的设计、插作、装饰与保养 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 插花礼仪基本知识 2. 花卉学基本知识 3. 色彩学基本知识 4. 鲜花国家质量标准 5. 造型搭配相关知识
	茶艺技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鉴别茶叶品质； 2. 根据茶叶的品质，合适的水质、水量、水温和冲泡器具，进行茶水艺术冲泡； 3. 选配茶点； 4. 向顾客介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识； 5. 按不同茶艺要求，选择或配置相应的音乐、服装、插花、熏香等环境； 6. 能辨别生茶和熟茶，能把它们的色、香、味都发挥到完美的境界。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业道德 2. 茶叶基础知识 3. 礼仪、接待知识 4. 茶艺表演知识

8.0 人才培养课程体系

8.1 课程体系

8.1.1 思政

8.1.2 专业能力项目课程

构建模块式课程教学体系。旅游管理专业具有明确的行业指向性，在分析行业所需的综合能力及相关的专项能力的基础上，结合国际教育研究成果和现行的国家职业标准，设计模块式课程教学体系，按课程性质分为理论教学模块、教学实训模块、社会综合实习等环节。每一模块中的课程又可组合为若干小模块，可以组织学生分若干阶段进行学习、实践。

课程结构图

表 8-1

8.2-2 教学活动内容安排

序号	课程类别	课程名称	学时			周学时					
			总学时数	理论课学时数	实习课学时数	第一学年		第二学年		第三学年	
						上	下	上	下	上	下
						20周	20周	20周	20周	18周	18周
1	公共基础课程	思政	160	160		2	2	2	2		
2		数学	160	160		2	2	2	2		
3		英语	160	160		2	2	2	2		
4		语文	160	160		2	2	2	2		
5		体育	160		160	2	2	2	2		
6		计算机应用基础	80	40	40	2	2				
7		公共艺术	40	40				2			
8		中国历史	40	40		2					

9	专业核心课程	旅游概论	40	40		2					
10		礼貌礼仪	40	40		2					
11		旅游心理学	80	80		2	2				
12		旅行社运营实务	80	40	40	4					
13		宗教旅游	40	40			2				
14		中国古代建筑与园林	40	40			2				
15		旅游英语	120		120		2	2	2		
16		中国旅游地理	120	120					3	3	
17		旅游政策与法规	120	120					3	3	
18		导游基础知识	160	160	60				4	4	
19	专业方向(技能)课程	旅游美学	40	20	20	2					
20		汉语口语技巧	80		80				4		
21		模拟导游	80		80				2	2	
22		导游实务	80	40	40		4				
23		景点实训	80		80					4	
24	专业选修课程	智慧旅游	40	20	20					2	
25		普通话	40	40			2				
26		茶艺	80		80	4					
27		插花	40		40		2				
28		旅游景区服务	40				2				
29		综合实习	1080		1080					30	30
		合计	3480	1560	1940	30	30	30	30	30	30

说明:

(1) 个别专业课程教材在每学期开课之前征求任课教师意见,可能会有所变动。

(2) 一年级每学期见习一周(校内实训基地见习2天,企业见习3天);二年级每学期企业集中实习2-4周。

(3) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育等安排,学校可根据实际情况灵活设置。

8.3 评价及学生成绩考核办法

8.3.1 评价体系

8.3.28.4 教学保障

(一) 教学团队保障

。

(二) 实践教学条件保障

(四) 教学质量监控