

XXXXX 学校

**旅游服务与管理专业
人才培养方案**

(2023 级适用)

编制单位：XXXXXXXXX 学校

合作单位：XXX 旅游协会

XXXX 餐饮集团有限公司

XXXX 餐饮管理有限公司

2023 年 6 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	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 课程结构	4
(二) 课程设置与要求	4
七、教学进程总体安排	14
(一) 教学时间分配表	14
(二) 教学进程表	15
(三) 课程类别学时统计表	18
八、实施保障	19
(一) 师资队伍	19
(二) 教学设施	19
(三) 教学资源	20
(四) 教学方法	21
(五) 学习评价	22
(六) 质量管理	23
九、毕业要求	24
十、附录	29

一、专业名称及代码

旅游服务与管理专业（740101）

二、入学要求

初中毕业或同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业核心职业岗位（群）是景区讲解员、展览讲解员、旅游网点咨询员等岗位。继续学习专业是旅游管理、酒店管理、休闲服务与管理专业。

类型	对应职业 (岗位)	职业资格或技能水平认定		继续学习专业	
		证书名称	等级	高职	本科
核心 就业岗位	景区讲解员	景区讲解员证	初级	旅游管理 酒店管理 休闲服务与管理	旅游管理 酒店管理
	展览讲解员	展览讲解员证	初级		
	旅游网点咨询员	旅行社咨询师	助理		
	旅行社计调师	旅行社计调师	助理		
拓展 就业岗位	前厅服务员	前厅服务员	四级		
	餐厅服务员	餐厅服务员	四级		
	茶艺师	茶艺师	四级		

	咖啡师	咖啡师	四级		
	调酒师	营养配餐员	五级		

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业主要面向现代旅游服务业，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的德、智、体全面发展的毕业生，掌握旅游服务与管理的相关知识，具备较强旅游企业服务与管理能力，尤其是具备礼仪接待能力、讲解能力，咨询销售能力，能从事景区讲解服务、展览场馆讲解服务、咨询销售服务等工作的技能型、应用型人才。

培养规格

本专业毕业生应具有以下知识、能力和职业素养：

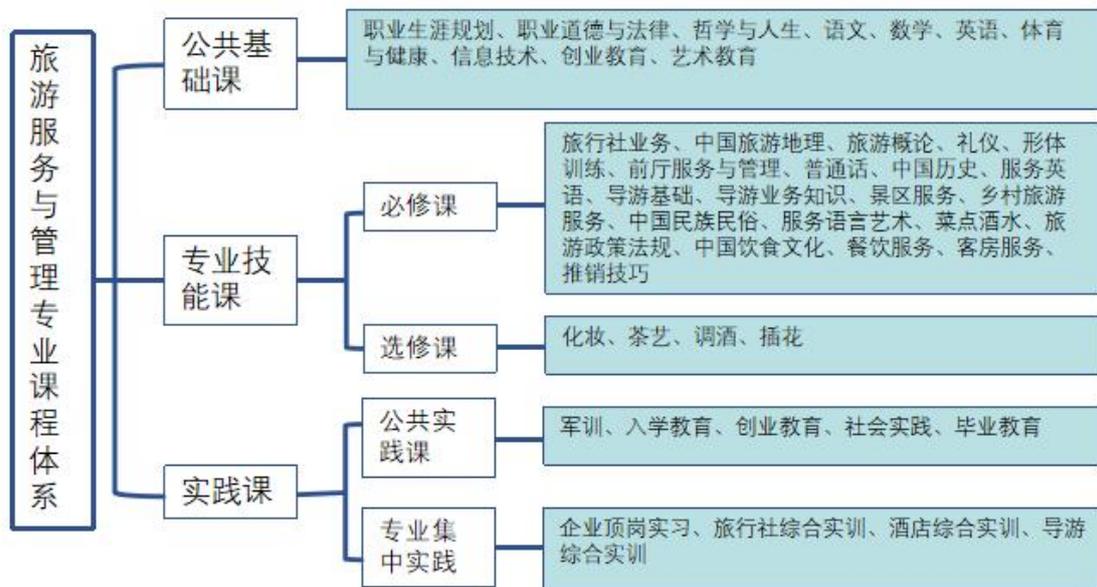
项目	具体要求	备注
知 识 素 养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握一定的文艺欣赏、沟通表达、应用文写作、历史文化和哲学等方面的知识。 2. 掌握系统的礼仪服务知识。 3. 掌握景区讲解和景区接待的日常业务基本知识。 4. 熟悉酒店服务的基本知识。 5. 应具备沟通协调、社交礼仪方面的知识。 6. 应了解旅游资源调查与评价、开发与规划的基本知识。 7. 应了解市场调查、旅游策划与产品销售等方面的基本知识。 8. 应掌握旅游从业人员必备的基础知识和基本理论。 9. 应掌握导游业务和旅行社经营与管理的基本流程和岗位要求。 	

	<p>10、应了解国家和地方现行的旅游政策与法规。</p> <p>11. 掌握相应的信息处理知识。</p> <p>12. 掌握工作岗位所需要的语言知识。</p> <p>13. 具备旅游美学和旅游心理学的基本知识，掌握基本的旅游服务礼仪。</p>	
<p>能 力 素 养</p>	<p>1. 具有景区讲解和接待服务的能力。</p> <p>2. 具有导游服务的能力。</p> <p>3. 具有根据客户特点采取不同服务方式的能力。</p> <p>4. 具有处理旅游活动中常见问题及事故的能力。</p> <p>5. 具有提醒客户（游客），预防常见问题及事故的能力。</p> <p>6. 具有组织、安排旅游活动的能力。</p> <p>7. 具有协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力。</p> <p>8. 具有旅游景区景点展览馆导游词编写的的能力。</p> <p>9. 具有专业的礼仪接待能力。</p> <p>10. 具有在 XXX 市农家乐、渔家乐、乡村酒店等服务接待和管理的能力。</p> <p>11. 具有酒店前厅服务接待能力。</p> <p>12. 具有酒店餐饮服务接待的能力。</p> <p>13. 具有酒店客房服务接待的能力。</p> <p>14. 具有推荐、销售旅游产品的能力。</p> <p>15. 具有一定的英语口语交流沟通能力。</p> <p>16. 具有适应岗位变化的能力。</p> <p>17. 具有创新和创业的基础能力。</p>	

职业 素 养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 树立社会主义核心价值观和科学的世界观、人生观，热爱祖国，忠于人民，遵纪守法。 2. 拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯。 3. 具有一定的文化基础，树立终身学习理念，能够进行一定的自主学习。 4. 树立科学的职业观，养成诚信品格，具有良好的职业道德、责任意识和敬业精神。 5. 具备良好的心理素质，能够较强的适应各种社会环境。 6. 具有一定的艺术审美素养。 7. 敬业爱岗，具有现代服务意识。 8. 具有较强的职业习惯。 9. 应具备较好的团队合作精神和旅游安全意识。
--------------	---

六、课程设置及要求

（一）课程结构



（二）课程设置与要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

公共基础课包括思想政治课、历史课、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术通识（含音乐、美术、书法）等基础课。

专业课包括专业基础课、专业技能课及专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、认识实习、岗位实习等多种形式。

课程名称	主要教学内容与要求	学时	备注
中国特色社会主义	<p>本课程旨在以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念，对中华民族伟大复兴中国梦的信心。</p>	36	
心理健康与职业生涯	<p>本课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、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，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p>	36	
哲学与人生	<p>本课程旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育。其任务是：通过课堂教学和社会实践等多种形式，使学生了解和掌握与自己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。</p>	36	

<p>职业道德与法治</p>	<p>本课程旨在着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养,对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。通过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。</p>	<p>36</p>	
<p>语文</p>	<p>通过本课程学习,指导学生正确理解与运用语言文字,使他们具有适应实际需要的现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力,具有初步的文学鉴赏能力和阅读浅易文言文的能力。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,形成良好的个性、健全的人格,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与创新等语文核心素养方面获得持续发展。</p>	<p>198</p>	
<p>数学</p>	<p>通过本课程学习,使学生能获得未来工作、学习和发​​展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想、基本活动经验,具备从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。提高学生学习数学的兴趣,增强学好数学的主动性和自信心,养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神。</p>	<p>198</p>	
<p>英语</p>	<p>通过本课程学习,培养学生进一步掌握基础知识和基本技能,强化关键能力。通过语言知识与语言交际活动开展,使学生具有在日常生活与职业情境中运用英语的能力、思维能力、学习能力和跨文化交流能力。</p>	<p>180</p>	
<p>历史</p>	<p>从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关​​系,增强历史使命感和社会责任感。通过历史教学,使学生了解人类社会、人与自然的关​​系,从中汲取智慧,提高人文素养,</p>	<p>72</p>	

	培养健全的人格，形成正确的世界观、人生观和价值观。		
信息技术	通过对信息技术基础知识与技能的学习，增强信息意识、发展计算思维、提高数字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力。	108	
体育与健康	通过学习本课程，使学生掌握体育与健康的基本文化知识和技能，学会科学锻炼身体的方法，养成终身从事体育锻炼的习惯。树立健康观念，培养健康人格，全面促进学生的身体健康和心理健康，提高应对挫折和适应社会的能力。	180	
艺术课程	坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	72	
主题教育	结合学生的实际，有针对性地确立和策划的主题，对学生进行思想教育，充分发挥集体的智慧和力量，让个人在集体活动中受教育、受熏陶，从而提高综合素质，对学生人生观的形成、智慧的启迪，人生道路的选择发生影响。	90	
劳动教育	本课程主要通过服务性劳动及公益劳动活动对学生进行劳动观点的教育，使他们认识到劳动是人类生存的第一个基本条件，劳动人民是物质文明和精神文明的创造者，从而把劳动看成是光荣的事，养成劳动习惯，热爱劳动，热爱劳动人民。同时教育学生增强集体观念，培养他们自觉地遵守纪律、爱护公共财物、珍惜劳动成果、勤劳俭朴、艰苦奋斗等优良品质。	90	
公共选修课			
普通话	推广普通话，培养、提高学生普通话口语表达能力，规范使用汉字，提高语言文字运用能力	72	
地理	认识当前人类面临的环境、资源和人口三大问题，以辩证的人地协调关系代替了过去的地理环境决定论和唯意志论，将自然地理与人文地理的要素系统地综合起来，体现了地理学的统一性和综合性。	36	

2. 专业技能课

2.1 专业核心课

课程名称	主要教学内容与要求	学时	备注
旅游理论基础	了解旅游发展的现状和趋势,掌握旅游的基础理论和基本知识,具备分析和解决旅游活动中一般问题的能力。	36	
中国旅游地理基础	掌握中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识,了解旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值及地理风光的成因、变化和特色,掌握自然资源的开发利用和保护的基本知识。	144	
旅游政策与法规基础	要求学生掌握旅行社管理条例、导游人员管理规定、旅游安全管理办法、旅游出入境有关条例等法规的内容。提高学生的方针政策水平,增强学生的法律意识,为将来做好旅行社服务与管理工 作打下基础。	72	
旅游情景英语应有	以学习者应用能力培养为主线,按照旅游活动过程中的食、住、行、游、购、娱等板块逐一进行知识介绍,并通过创设旅游真实情境指导学生实训,以达到学以致用、强化技能培养的目的。	108	
导游知识基础	掌握导游讲解过程中的基本常识性问题,围绕建筑、宗教、山水园林等涉及到的知识进行学习,提升学生的审美情趣,了解当地景区景点特色,掌握导游基础知识,能为宾客作景点介绍和推荐。	144	
旅游职业礼仪与交往实训	了解服务的礼貌礼节知识,掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求,学会尊重他人,提高文明素质,自觉养成礼貌服务的职业习惯。	108	
旅游服务心理学基础	通过本课程的学习,使学生对旅游工作的性质、任务、作用及其意义有比较全面的了解;熟悉人际交往的心理特征,掌握人际交往的技能技巧,并灵活运用人际交往技巧处理客我关系。培养学生良好的旅游从业意识以及开拓精神和竞争意识。	72	

2.2 专业（技能）方向课

2.2.1 景区讲解员

课程名称	主要教学内容与要求	学时	备注
礼仪形体训练与服务礼仪实训	掌握形体训练基本方法，培养学生对美的欣赏、表达和创造能力，养成良好的职业习惯。	36	
模拟导游实训	能够独立完成导游词的编写任务，并以生动形象的语言吸引游客。合理运用导游讲解技巧，有针对性地进行讲解。能独立并较为完善的完成导游服务准备工作。	54	
导游实物应用	学生通过学习，掌握导游工作的每一个具体程序和环节；并能参与完成每个具体的工作任务。培养学生的职业能力和实践能力。	54	

2.2.2 展览讲解员方向

课程名称	主要教学内容与要求	学时	备注
旅游公共关系基础	熟悉旅游组织公共关系工作机构组成要素；熟悉旅游公众的分类方法，理解旅游公关调研的原则、调研的基本程序；能熟练组建一个旅游组织公共关系部门；提升公关意识及团队意识；与人交流、合作的能力；创新能力、语言能力、随机应变能力。	36	
旅游美学基础	掌握基础的美学理论知识，获得旅游审美的基本方法以及审美过程中影响或制约审美情趣以及审美水平的各因素，使学生提高审美修养，陶冶审美情趣。	36	
民族民俗基础	够熟练掌握中国民族的相关知识：生产、生活民俗，礼仪、信仰民俗，汉族，北方部分少数的民族民俗风情，西南部分少数民族的民俗风情，中南及东南部分少数民族的民俗风情等，并能在旅游服务中进行针对性服务。	18	

2.2.3 旅游网点咨询员

课程名称	主要教学内容与要求	参考学时	备注
------	-----------	------	----

旅行社服务网点 实务应用	通过学习旅行社服务网点的业务操作流程，学生能够掌握旅行社服务网点的基本概念和职责，熟悉工作流程和业务操作，培养沟通、协调和团队合作能力，同时了解旅游市场的发展动态和变化趋势，为提供优质的客户服务奠定基础。	36	
旅游电子商务技术	掌握旅游电子商务的应用技能：熟练掌握旅游电子商务平台的使用方法及操作技能。培养团队协作精神能力，学会与他人合作解决问题，提高综合素质和实践能力。为他们未来从事旅游电子商务相关职业提供坚实的基础。	36	
中国旅游客源地 基础	全面了解中国旅游客源地的概念和重要性，掌握各个旅游客源地的地理位置、特点和旅游资源，了解其文化、历史和传统，培养学生对中国旅游客源地的评估和推广能力，为旅游产品开发和市场营销提供支持。	36	

2.2.4 客房服务方向

课程名称	主要教学内容与要求	学时	备注
旅行社运营实训	要求学生了解旅行社销售、计调、接待、财务等职能部门运行的基本程序，掌握旅行社基层管理的基本原理和技巧。	36	
旅行社计调实务 应用	全面理解旅行社计调的概念和作用，掌握计调的基本知识和技能，并熟悉其工作流程和操作方法；培养解决问题和应对突发情况的能力；培养学生团队合作和协调能力。	54	
旅行社外联实务 应用	掌握旅游市场的相关知识，旅游产品与线路设计知识，市场推广与销售技巧以及市场分析、产品设计、客户关系管理和活动策划等方面的实际操作能力。以适应旅行社外联工作的需求。	36	

2.3 专业选修课

课程名称	主要教学内容与要求	参考学时	备注
茶实训艺	掌握茶坊服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉茶坊运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的茶坊服务技能，热爱并能胜任茶坊服务与管理工作。	144	

调酒实训	掌握国内外各种饮品的基本知识及其调制操作技巧，了解非酒精饮料、咖啡、可可和茶、外国酿造酒、外国配制酒、中国酿造酒、中国白酒及配制酒等。使学生初步掌握调酒技术中的一些常用技巧，能胜任酒吧服务工作。	144	
咖啡制作	本课程较多采用实际操作方式，突破传统课堂式授课局限，旨在培养以实战操控为基础，使学生初步掌握咖啡技术中的一些常用技巧，能胜任酒吧、咖啡吧的服务工作。	144	
插花实训	掌握中大型酒店插花、现代自由式插花、仿真花艺、中式插花。将博大精深的中华文化内化于插花的过程之中，从插花中学习做人处事，练就智慧内涵。	144	
果盘果拼制作	了解各类水果营养价值，让学生懂得怎样合理地、科学地食用各类水果；通过亲手制作水果拼盘，培养学生的动手操作、想象、创新及审美的能力。	108	
收纳整理实训	全面了解收纳与整理的重要性，掌握相关的基本原则和技巧，培养学生的创造力和审美观，培养学生的整理能力和自律性，并能够应用于实际生活中，提高生活效率和品质。	108	

2.4 系统化实践课程

课程名称	教育目标	学时	备注
军训及入学教育	军训与入学教育结合进行，以军训为主，培养严明的纪律意识与良好的行为习惯。	31	
毕业教育	对毕业生进行比较全面的择业指导；进一步树立正确的的人生观、价值观、择业观，培养良好的职业道德。	31	
认识实习	通过参观企业、观看视频、企业行业专家讲座了解 IT 行业动态。	7	
专业技能训练及认证	参加各级各类竞赛，提升学生专业技能；不同阶段取得不同的专业技能或从业资格证书。	62	
专业综合实训	通过综合实训课程的实施，实现学生专业能力和综合职业能力。	31	
岗位实习	学校组织到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作的活动。完成该专业从业人员应具备的各项综合能力与素质的训练。	558	

2. 专业课

(6) 前厅服务与管理(36 学时)

掌握前厅服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店前厅部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的预订、接待、沟通、结账等各项前厅服务技能。热爱并能胜任饭店前厅服务与管理的工作，达到前厅服务中级工的水平。

(9) 导游业务知识 (72 学时)

本课程融理论性、知识性、实践性于一体，以“怎样做一个优秀的导游员”为主题，立足于导游讲解的需要，围绕一个优秀的导游员、景区讲解员应当具备的基本知识和技能展开。强调情景导入和任务驱动，让学生带着真实的任务去学习。在模块和项目的架构下，教材内容最终以任务为落脚点，要求学生通过学习，掌握导游工作的每一个具体程序和环节，懂得应该怎样做。通过营造良好的旅游工作环境，实施行之有效的举措，参与任务引导型的项目活动，完成每个具体的工作任务，把教学内容巧妙地隐含在每个任务之中，培养学生的职业能力和实践能力。

(10) 乡村旅游服务 (36 学时)

本课程主要内容为：乡村旅游的发展与类型、乡村旅游点环境美化与客房餐饮服务、乡村旅游市场营销与产品策划、乡村旅游安全卫生与服务质量、乡村旅游项目规划实务与案例探讨。通过学习，提高农村劳动力素质和就业技能，促进农村劳动力向非农产业和城镇转移，实现稳定就业和增加农民收入，推动城乡经济社会协调发展，加快全面建设小康社会的步伐。

(11) 景区服务 (36 学时)

通过本课程学习，学生应掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念，了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容，掌握其基本支持理论，能初步运用所学知识承担旅游景区现场服务与管理。并通过实训将旅游景区服务与管理学科中的理论知识点和原则性规定转化为可操作的实践要领，使学生在熟悉景区工作环境特点和作业流程的基础上，培养初步的适应能力，在讲解、组织应变、景观调查等方面获得锻炼，能够从事大中型旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作；具备一定的景区讲解能力，并能够进行安全维护、环境布置等能力。

(13) 服务语言艺术 (36 学时)

旅游服务语言是旅游工作者与旅游者之间为了表达愿望、交流感情、进行交往和解决各种问题而使用的一种媒介和工具。同时，旅游服务语言表达也是一门艺术，它是衡量旅游服务质量的重要标志。从分析旅游服务语言的内涵、构成及

艺术特征入手,集中探讨了旅游服务语言在提供旅游优质心理服务以及旅游促销中的特殊价值。通过本门课程的学习,让学生能够学会调整心态,使用语言艺术,做好旅游接待。

(14) 菜点酒水知识 (36 学时)

讲授我国菜系的种类、特色及其中外名酒的知识,使学生能胜任饭店餐饮部的工作。

(16) 中国饮食文化 (36 学时)

通过介绍中国饮食的起源与发展,饮食品制作过程中的一般技术、科学、艺术,以及消费过程中所形成的基本观念、制度、习俗、礼仪、规范等内容,使学生增长知识、扩大视野,了解中国悠久的饮食历史、民俗以及包括哲学、美学、养生学在内的科学思想,掌握中国饮食文化的特点及其内涵,接受中国优秀饮食文化的熏陶。

(17) 餐饮服务与管理 (36 学时)

掌握餐饮服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法,具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能,热爱并能胜任饭店餐饮服务与管理的工作,达到餐饮服务中级工的水平。

(18) 客房服务与管理 (36 学时)

掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法,具有熟练的清洁保养和对客服务技能,热爱并能胜任饭店客房服务与管理的工作,达到客房服务中级工的水平。

(19) 推销技巧 (36 学时)

本课程以案例为依托、能力为本位,按推销工作的进程分别介绍推销概论、推销基本原理简述、推销前的准备工作、寻找顾客、约见顾客、接近顾客、寻找顾客、推销接近、成交技巧以及推销管理等内容。使学生认识推销活动在当今市场经济时代所发挥的独特作用,并通过对比较典型的推销案例分析,使学生初步掌握推销活动中的一些常用技巧,增强学生的社会适应能力。

(20) 化妆 (36 学时)

本课程较多采用实际案例现场授课方式,突破传统课堂式授课局限,旨在培养以实战操控为基础,注重多方位综合素养与独立运作能力的个体职业化妆造型师,每期课程均聘有相关学者现场授课,从艺术、影视、意识形态等领域诠释造

型含义，适合决心以化妆造型为职业目标，想系统全面的、一步到位的学成化妆造型技术的爱好者或就业者。

(21) 茶艺 (36 学时)

将理论与实践相结合，介绍用茶和茶饮方式的源流，我国茶文化的发展，以及茶学基础知识，在对茶、茶文化、茶道茶艺进行理论论述的基础上，进一步开展茶道艺术实践教学，包括茶叶的冲泡、品饮、鉴别等，同时，尝试茶艺表演展示与实作。课程内容中茶道艺术欣赏和创作，加之茶文化理论学习，有助于培养学生对祖国传统文化精萃——茶道艺术的审美情趣。

(22) 调酒 (36 学时)

系统地介绍国内外各种饮品的基本知识及其调制操作技巧，了解非酒精饮料，咖啡、可可和茶，外国酿造酒，外国蒸馏酒，外国配制酒，中国酿造酒，中国白酒及配制酒，鸡尾酒调制技术，调酒师概述，酒吧概述等。使学生初步掌握调酒技术中的一些常用技巧，能胜任酒吧服务工作。

(23) 插花 (36 学时)

课程内容重点培训中大型酒店插花、现代自由式插花、仿真花艺、中式插花。大气磅礴的酒店插花、温馨的客房插花、精美的会议插花等等也成为衡量酒店品质的标注之一。中华插花艺术，将博大精深的中华文化内化于插花的过程之中，从插花中学习做人处事，练就智慧内涵。

3. 岗位实习 (720 学时)

学生通过在档次高、管理规范饭店实训，强化前厅、客房、餐饮、康乐服务与管理等专项操作技能，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素质。为他们毕业后迅速适应工作并很快成为初、中级服务人员打下良好的基础。

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配表

教学环节安排表

单位：周

学 期	课 堂 教 学	考 试	实 习 实 训	综 合 实 训	入 学 教 育	毕 业 教 育	军 训	在 校 周 数	假 期	总 计	备 注

一	18	1			0.5		0.5	20	4	24	
二	18	1	1					20	8	28	
三	18	1	1					20	4	24	
四	18	1	1					20	8	28	
五	15			4		1		20		20	
六				18						18	
合计	87	4	3	22	0.5	1	0.5	80	24	142	

备注：军训不计在在校周数内

(二) 教学进程表

课程类别	课程名称	总学时	课时分配		教学周课时（20周）						
			理论	实训	第一学期 18周	第二学期 18周	第三学期 18周	第四学期 18周	第五学期 9周	第六学期 18周	
公共基础课	中国特色社会主义	36	36		2						
	心理健康与职业生涯	36	36			2					
	哲学与人生	36	36				2				
	职业道德与法治	36	36					2			
	语文	198	198		4	2	2	2	2		
	数学	144	144		2	2	2	2			
	英语	144	144		2	2	2	2			
	信息技术	108		108	3	3					
	体育与健康	153		153	2	2	2	2	1		
	中国历史	72	72		2	2					
	公共艺术	72	72			2	2				
	主题教育	81	81		1	1	1	1	1		
	劳动教育	81		81	1	1	1	1	1		
	课时小计	1197	855	342	18	18	16	11	5	0	
	公共选修课 (分组2选1)	化学	36	36						4	
地理											
演讲与口才		72	72		2	2					
心理健康											
课时小计		108	36	72	2	2	0	0	4	0	
专业核心课	旅游理论基础	36	36		2						
	中国旅游地理基础	72	72		4	2					

课程类别	课程名称	总学时	课时分配		教学周课时（20周）					
			理论	实训	第一学期 18周	第二学期 18周	第三学期 18周	第四学期 18周	第五学期 9周	第六学期 18周
技能课	旅游政策法规基础	36	36			2				
	旅游服务心理学基础	72	72					4		
	旅游情景英语应用	108	108					4	4	
	导游知识基础	72	72				4			
	旅游职业礼仪与交往实训	108		108				4	4	
	课时小计	504	396	108	6	4	4	12	8	
专业 技能 方向课	形体训练与服务礼仪实训	144	36	108	2		2	2		
	中国旅游客源地基础	18	18						2	
	民族民俗基础	18	18						2	
	旅行社运营实训	36	36						4	
	模拟导游实训	54		54				3		
	导游实务应用	54		54			3			
	旅游公共关系基础	36	36				2			
	旅游美学基础	36	36					2		
	旅行社计调实务应用	54		54		3				
	旅行社服务网点实务应用	36		36	2					
	旅行社外联实务应用	36		36					4	
	旅游电子商务技术	36	36						4	
	课时小计	558	216	342	4	3	7		16	
专业 选修课 (分组 2选1)	茶艺实训	108		108	3	3				
	插花艺术实训									
	调酒实训	108		108		3	3			
	果盘果拼制作									
	咖啡制作	108		108			3	3		
	收纳整理实训									
课时小计	324	0	324	3	6	6	3	0	0	
学时合计		总学时	理论	实训	第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期
		3468	1449	2019	34	34	31	33	33	30

实践性教学计划表

单位：课时

项目	第一学年		第二学年		第三学年		合计	备注
	一	二	三	四	五	六		
入学职业认知	4						4	与入学军训同步进行
入学军训	52						52	
职业生涯规划	10						10	企业认知
艺术教育				18			18	校内实训
创业教育				34			34	结合 SIYB 项目开展
信息技术	40	26					66	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
普通话	40	26					66	
服务英语			28	28			56	校内实训
前厅服务			20				20	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
礼仪	28	28		28			84	礼仪规范、人际交往礼仪实训
形体训练			28				28	
景区服务				10			10	校内实训
服务语言艺术			20				20	校内实训
乡村旅游服务与管理			10				10	集中实训或校内实训 校企合作，生产实训
导游业务知识(模拟导游)			36				36	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
化妆			30				30	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
插花			30				30	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
茶艺				30			30	集中实训或校内实训
调酒				30			30	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
餐饮服务	18						18	参与技能竞赛、技能展示活动 选修课，艺术特长训练
客房服务			18				18	根据课程特点自行安排集中实训或校内实训
推销技巧				22			22	餐饮市场调查和认知
毕业教育				34			34	校企合作

								讲座与参观 熟悉岗位环境
职业技能实训				34			34	集中开展职业资格鉴定前 培训 实习上岗前岗位综合实训
校内技能竞赛	14	14	14	14			56	竞赛和考核相结合 专业技能竞赛
顶岗实习					660	660	1320	进入企业 按企业要求进行岗位实习 按企业实际进行轮岗实践
实践学时数	206	94	204	246	660	660		
学年学时数	300		450		1320			
总计							2070	

课外培养安排（综合素质平台内容）

序号	课程名称（项目）	类别	组织单位	活动内容
1	职业认知与规划	讲座	旅游部	餐饮企业人事经理讲座
2	青少年心理健康	讲座	学生处	生理卫生、恋爱观
3	校园艺术节	文化活动	校团委	学生书法绘画展、主持人大赛、文艺汇演
4	校园体育节	体育竞赛	校团委、体育组	运动会、排球比赛
5	消防演练	演习活动	旅游部	每学期一次
6	旅游技能竞赛	竞赛	旅游部	导游讲解、前厅服务、餐厅服务、客房服务
7	旅游专业知识大赛	竞赛	旅游部	旅游知识竞赛（旅游专业的相关知识）
8	优秀实习生交流汇报会	讲座	旅游部	实习总结表彰，经验交流
9	礼仪情景展示	文化活动	旅游部	规范礼仪、自设情景礼仪展示
10	导游讲解	竞赛	旅游部	地区景点讲解
11	家长开放日	展示活动	校团委、旅游部	调酒、插花、茶艺、化妆技能展演
12	学生会、团委工作	服务于管理 活动	校团委、旅游部	从事学生会、团委各部门工作

（三）课程类别学时统计表

单位：课时

课程类别	必修				选修	
	公共基础课	专业核心课	专业技能方向课	集中实践	公共基础 选修	专业 选修
课时	1179	720	342	810	108	324
各类课程占比	34.3%	20.2%	9.8%	23.2%	3.2%	9.3%
必修课占比	88.5%				选修课占比	12.5%
总课时数	3483		理论课课时数	1449	实践课课时数	2019

		理论课占比	41.9%	实践课占比	58.1%
--	--	-------	-------	-------	-------

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专业带头人

具有较高的中职教育认知能力、专业发展方向把握能力、课程开发能力、教研教改能力、尤其是学术创新能力、组织协调能力；能带领专业建设团队构建旅游服务与管理专业课程体系并组织实施。

专业带头人能力构成					
学历要求	职业资格	教学能力	科研能力	职业能力	师德师风
本科及以上	高级专业技术 职业资格证书	从事本专业教学五年以上，胜任本专业两门以上专业主干课程，指导学生实践和技能大赛获奖；指导青年教师两名以上。	主持一项校级及以上课题，发表两篇专业论文	企业岗位实践经历；参与企业产品研发及管理	遵纪守法，爱岗敬业，年度考核优秀

2. 专任教师、兼职教师配置及要求

专任教师：具备较强的教学能力和实践操作能力；具有一定的课程开发能力和较强的教研教改能力；熟悉现代旅游服务工作流程；具备一定旅游服务与管理等的实践经验，有参与旅游企业管理和服务的能力。

兼职教师：有丰富的实践经验；能带项目积极参加教研、教改；承担部分学生的实习指导；有较强的合作意识和凝聚力。

(二) 教学设施

本专业按照行业标准配备了校内专项技能实训室 9 个，校企合作共建了综合性校外实习基地 7 个。

1. 校内实训条件：

校内具备按照岗位条件和岗位标准配置的实训室，主要功能和设施见下表：

校内实训场所（室）情况一览表

序号	名称	建筑面积(m ²)	仪器设备数 (台套)	仪器设备值 (万元)	实训工位数	开设实训项目

1	1#形体实训室	110	6	6	50	礼仪训练 形体训练
2	2#形体实训室	80	6	6	40	礼仪训练 形体训练
3	茶艺实训室	80	40	10	40	茶艺
4	酒吧咖啡实训室	80	40	15	30	调酒 咖啡制作
5	前厅实训室	80	8	5	20	前厅服务
6	西餐实训室	80	20	5	30	西餐服务
7	中餐实训室	100	40	15	40	中餐服务
8	客房实训室	80	20	10	40	客房服务
9	VR实训室	500	50	20	100	模拟讲解

2. 校外实训基地

校外实训基地建设主要依托 XXX 本地企业，以认知实习、岗位实习为实训形式，保证本专业 100% 学生至少岗位实习 6 个月。签订校企共建实习基地协议，制定校外实习计划，建立校外实习学生实习档案、校外实习教师指导手册、企业过程督导手册等校外实习保障措施。这些实习基地的建设与使用使本专业实践教学进一步加大了校企合作力度，践行工学结合，提高了学生综合应用能力，同时也为教师企业岗位实践、教学案例收集和课程开发提供了帮助。

校外实训基地情况一览表

序号	名称	功能定位	年接收学生人数 (人)	生均实训时间 (天)
1	三线博物馆	认知实习 岗位实习	80	200
2	二滩风景区	认知实习 岗位实习	80	200
3	XXX 市悦榕天香餐饮管理有限责任公司	认知实习 岗位实习	80	200
4	成都四际餐饮集团管理有限公司	岗位实习	40	180
5	成都布拉诺餐饮有限公司	岗位实习	40	180
6	五粮液北京龙爪树宾馆	岗位实习	30	180
7	四川会馆（北京）	岗位实习	30	180

(三) 教学资源

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。按照学校教材选

用制度，规范程序，开发适合专业的活页式、工作手册式校本讲义或校本教材。

2. 图书资料配备要求

配备相关图书文献，满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。

3. 数字资源配备要求

结合专业需要，开发和配备一批优质的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、网络课程等专业教学资源库，并合理运用于教学实践，以此来丰富课程教学过程，提高学习效果。

（四）教学方法

1. 公共基础课程

①学生能力培养设定

公共基础课培养学生基础素质和能力，承担身心素质、思想道德素质、通识应用能力的培养任务，公共基础课程的学习阶段是学生正确思维方式、良好生活学习习惯、自主学习能力的形成阶段。

②课堂教学组织

注重思维训练和知识运用，把握理论知识的难易度，提高学生思维素质与思维品质。

③教学建议

符合学科学习规律，从实际出发，选用合适的教材，广泛采用启发式、讨论式、参与式教学方法结合教师个人教学特点，借助多媒体教学手段，激发学生学习兴趣，有步骤有计划的引导学生独立分析和综合，提高学生课堂参与度。

2. 专业技能课

①教学模式

强化技能训练，推行“理实一体化”教学模式，构建工作过程的课程体系，优化教学内容，教授学生缺乏的知识和技能，教授学生需要的知识和技能。

②教学方法

充分结合职业岗位能力的要求和职业标准，广泛采用小组分工合作、模拟教学、案例教学、示范讲授等教学方法，鼓励教师创新教学方法和教学形式。

③教学手段

借助多媒体教学、模拟实训教学等教学手段，促进学生知识的理解和技能的掌握。

④教学组织

理论教学、一体化教学、合作探究、开拓创新、顶岗实习各环节，环环相扣有机结合，注重能力培养，全面提高学生素质。技能训练与当地生产实际、生活实践紧密结合，加强针对性和适用性，注重培养就业能力。最大限度利用现有资源，提高实训设备利用率，开拓实训平台，保障教学工作有序展开。

（五）学习评价

坚持以“学生为中心”以“能力为本位”的核心理念，采用交互评价、过程评价、结果评价、技能竞赛、企业评价、技能鉴定的“4+2”评价方式，从专业素质养成、专业知识掌握、专业技能熟练三个维度，构建评价内容人性化、评价主体多元化、评价指标发展化的教学评价。

体系结构	评价内容	评价手段/方式	评价主体
素质	1、生活习惯与能力 2、劳动习惯与能力 3、法制纪律与遵守 4、心理健康状况 5、职业生涯规划 6、自我教育与管理 7、团队协作精神 8、特长与个性发展	1、调查 2、座谈 3、自评、互评 4、建立德育与心理健康成长档案 5、建立职业生涯规划档案 6、家长会、家访、家长开放日 7、建立综合素质发展档案	1、学生本人 2、班干部 3、班主任 4、德育教师 5、心理健康教育教师 6、家长 7、企业
知识	1、学习态度与习惯 2、知识点掌握 3、学科期末成绩 4、学习描述与心得	1、过程与结果记载 2、课堂考勤 3、作业完成情况记载 4、卷面测验 5、口试 6、考试 7、考核	1、科任教师 2、班干部 3、学生本人 4、班主任

技能	1、学习态度与习惯 2、学习过程考核成绩 3、技能竞赛 4、学业作品 5、技能鉴定	1、过程与结果记载 2、习作报告 3、操作考核 4、资格证书	1、科任教师 2、学生 3、企业 4、家长 5、评委 6、鉴定机构
----	---	---	--

（六）质量管理

1. 制定教学制度规范教学，成立教学组织监督教学

本专业的教学运行管理执行学校相关制度，并根据旅游专业部的实际情况补充制定。专业部主任负责安排专兼职教师的工作任务，校企结合，大力加强实践教学条件建设。成立中餐烹饪与营养膳食专业建设专家指导委员会，构建校企合作平台，指导专业建设和教学改革。成立校领导、专业部领导、教师代表组成的教学过程监督委员会，监督教学运行情况，及时反馈信息，努力提高教学质量。

2. 建立实习管理体系，完善实习效果及时反馈机制。

从三个方面着手建立完整的学生实习管理体系：

①完善实习管理制度

制度是实习管理工作的纲领性文件，完善本专业实习生管理制度以规范实习生在实习过程中的言行，明确学生在实习期间的行为准则及对违反行为的处理原则。

②成立两级实习管理结构

成立以校长任组长，学校书记与分管校长担任副组长，包括学生处主任和专业部分管教学和德育工作的副主任为成员的实习管理领导小组，成立以分管校长为组长，专业部分管教学和德育工作的副主任为副组长，包括学生处、招生就业处工作人员及各班主任老师的实习管理工作小组。

③建立实习管理资源包

以实习申请书、实习协议书、实习生考勤表、实习生反馈表、实习生手册等表册组成一套完整的实习管理资源包，通过这些资料加强对学生的实习考核，强化学生的实习过程管理。

从三个方面着手完善实习效果及时反馈机制：

①实习指导教师构成突破专业老师限制

配备实习指导助理，在职称、年龄、专业、经历等方面优化组合，便于实习期间内外部的组织协调与管理。

②实行实习指导教师周评，班主任教师月评制。

实习指导教师对学生实习要做到每周一评，按周汇总企业反馈资料，班主任教师对本班本地实习学生做到按月走访，对外地实习学生做到按月跟踪，及时向实习管理工作小组提交当月实习总结和月度实习评价。

③岗位实习成绩评定采用过程评价方法

校企共同参与，实习生提交实习报告，企业进行考勤评价，学校参考指导教师周评和班主任月度实习评价，最终给予学生实习评价。

九、毕业要求

本专业毕业生同时满足下列两个条件方可毕业：

1. 修完本计划规定的全部课程，经考核各科成绩合格
2. 达到本专业要求的相应技能水平等级

要求学生在校三年期间，考核通过要求的相应技能水平等级考试，并鼓励学生达到更多的相应技能水平等级或考取相应职业资格证书。具体规定如表所示：

在校期间学生考证相关要求

证书类别	学习领域	要求	必考/选考
能力证书	计算机应用能力	达标	选考
	普通话	达标	选考
职业资格证书	旅行社计调师	助理	选考
	旅行社咨询师	助理	选考
	景区讲解员证	初级	必考
	展览讲解员证	初级	选考
技能水平认定	餐厅服务员	四级	选考
	前厅服务员	四级	必考
	客房服务员	四级	选考
	茶艺师	四级	选考
	咖啡师	四级	选考
	调酒师	五级	选考

附件 2: 专业人才培养方案调整审批表

专业人才培养方案调整审批表

专业名称		所属专业部		使用年级	
调整内容					
调整事项					
调整原因					
专业教指委意见	年 月 日	专业部意见	签字: 年 月 日		
教务处审核意见	签字: 年 月 日				
分管副校长意见	签字: 年 月 日				
学校党委意见	公章: 年 月 日				

注: 本表一式三份, 专业教研组、专业部、教务处各存一份。