

专业大类	专业代码
旅游服务类	740101

# 湖南省商业职业中等专业学校

## 旅游服务与管理专业人才培养方案

适用年级： 2023 级

教研室主任： 易 娜

定制时间： 2023 年 5 月 8 日

院系审批人： 何 彬

院系审批时间： 2023 年 5 月 24 日

学校审批人： 盛金朋

学校审批时间： 2023 年 5 月 24 日

# 目录

一、专业名称(专业代码)	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
(一) 职业面向	1
(二) 岗位分析	1
五、培养目标与培养规格	2
六、课程设置与要求	3
七、教学进程总体安排	13
八、教学保障	14
(一) 师资队伍	14
(二) 教学设施	15
(三) 教学资源	16
(四) 教学方法	17
(五) 学习评价	17
(六) 质量管理	19
九、毕业要求	20
十、附录	21

# 湖南省商业职业中等专业学校

## 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	专业类别	旅游服务类	开设时间	2021.09
学 制	三年	专业代码	740101	培养规格	中专
招生对象	初中毕业生	编写人员	旅游与酒店 教研室	编写时间	2023.05

### 一、专业名称(专业代码)

旅游服务与管理专业（740101）

### 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

### 三、修业年限

3 年

### 四、职业面向

#### （一）职业面向

表 1 职业面向

专业大类 (专业代码)	对应行业	主要岗位	职业技能 等级证书	备注
旅游服务类 740101	旅游业——景区	导游	普通话证 导游资格证	对口升学 单招
旅游服务类 740101	旅游业——旅行社			

#### （二）岗位分析

表 2 岗位分析

岗位名称	工作内容概述	典型工作任务
导游员	领队、全陪、地陪导游与应急处理。	1. 领队服务； 2. 全陪服务； 3. 地陪服务； 4. 应急应变处理。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业面向旅游行业及相关行业第一线岗位需要，培养德、智、体、美全面发展，具有良好职业道德和职业素质，较高文化修养和审美能力的面向湖南省及北京、上海等城市旅游圈旅游产业，在旅行社、旅游景区、旅行社门市服务第一线，从事旅行社门市、导游服务、计调、外联与初级管理等工作，具有较强实践能力和创新精神的高素质技能型专门人才。

### （二）人才培养规格

#### 1. 职业素养

（1）热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，有正确的世界观、人生观、社会主义核心价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和公共道德。

（2）具有良好的文化基础和修养；善于自学，同时关注本行业科学技术的新发展，不断更新知识。

（3）具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作的品质，有严谨务实的工作作风。

（4）拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具备健全的心理和乐观的人生态度。

#### 2. 专业知识与技能

（1）掌握必需的人文科学知识、出入境知识、国防知识、法律知识。

（2）掌握现代旅游企业服务过程中涉及的相关理论、方法和手段，了解相关的专业发展动向。

（3）熟悉我国旅游业发展的方针、政策和法规。

（4）掌握旅游职业道德的基础知识和礼仪常识。

(5) 熟练掌握导游服务规范及基本技能。

### 3. 专业能力

(1) 具有较强的文字和口头表达能力。

(2) 具有较强的社会适应能力和社交能力。

(3) 具有较强的组织协调能力和团结协作能力。

(4) 具有较强的自学能力、独立工作能力和创新能力。

(5) 具有较强的分析解决实际问题的能力和较强实践动手能力。

(6) 具有一定的导游服务技巧及特色导游词撰写能力。

## 六、课程设置与要求

### (一) 公共基础课程

表3 公共基础课程描述

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共艺术	<p>分音乐和舞蹈两部分</p> <p>音乐篇主要内容：音乐的表现形式、中国民歌赏析、艺术歌曲赏析、通俗歌曲赏析、合唱歌曲赏析、中国歌剧赏析、中国民族乐器、舞蹈的特征和分类、中国民族民间舞、现代舞、当代舞、古典舞、芭蕾舞、体育舞蹈、音乐剧。</p> <p>教学要求：让学生在参与音乐、舞蹈和戏剧欣赏的教学互动中熟悉不同音乐、舞蹈和戏剧的基本形式、风格和特点，了解音乐、舞蹈和戏剧的基本知识，并且掌握欣赏音乐、舞蹈和戏剧的基本方法，提高学生审美能力与艺术素养，培养学生高尚道德情操。</p> <p>舞蹈篇主要内容：舞蹈理论基本知识、舞蹈基本训练、民族民间舞、舞蹈作品欣赏。</p> <p>教学要求：舞蹈作为一种丰富多彩而富有魅力的艺术表现形式，是学生艺术熏陶的重要途径，也是提高自身素养和从事相关工作的必不可少的一项职业技能。根据书本要求，有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质。通过教学使学生掌握舞蹈的基本知识和技巧，并学会运用舞蹈来锻炼身体，养成经常锻炼身体的能力</p>	72

		和习惯，培养学生敢于展现自我的能力，提高学生的自信心。	
2	体育与健康	<p>主要内容：排球运动、足球运动、体育基础理论知识。</p> <p>教学要求：有计划、有组织、有目的地锻炼学生身体，促进学生身体的正常发育，提高学生身体机能的正常发展，全面发展学生的身体素质，增强学生对自然环境和生产环境的适应能力。通过教学使学生掌握排球运动、足球运动的基本知识、基本技能和技木，学会运用排球运动、足球运动的规律、原理和方法锻炼身体，并养成经常锻炼身体的能力和习惯，使学生树立终身体育的观念。</p>	144
3	语文	<p>主要内容：分为语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流、劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读等内容。</p> <p>教学要求：在现有语文知识与语文能力的基础上，要求学生掌握终身发展所必备的语言基础知识，进行必要的语文基础训练。通过语文专题的教学，使学生能够正确理解和运用祖国的语言文字，逐步提高现代文的阅读能力、口语交际能力、社会生活和工作必需的应用文写作能力，全面提高学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等核心素养，为继续学习和终身发展打好基础。</p>	396
4	数学	<p>主要内容：基础知识（集合、不等式、充要条件）、函数（函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列）、几何与代数（直线与圆的方程、简单几何体、平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）和概率与统计（概率与统计初步、排列组合、随机变量及其分布、统计）。</p> <p>教学要求：掌握集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、直线与圆的方程、简单几何体以及概率与统计初步等进一步学习必需和现代社会工作与生活必备的数学基础知识，培养学生的数学运算、直观想象、逻辑推理和数学抽象、数据分析和数学建模等</p>	324

		核心素养，提高学生的综合素质，并为学生学习专业课程以及可持续发展打下基础。	
5	思想政治	<p>主要内容：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，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，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。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，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；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。</p> <p>教学要求：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；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。掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生培育自立自强、敬业乐群的心理品质和积极向上的良好心态，为职业生涯发展奠定基础。引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。帮助学生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。</p>	144
6	历史	<p>第一学期主要内容：本课程共有 15 个学习专题，分别是史前时期与先秦历史、秦汉时期统一多民族国家的建立与巩固、三国两晋南北朝时期的政权分立与民族交往交流交融、隋唐时期大一统国家的繁荣与开放、宋元时期民族关系与社会经济文化</p>	

		<p>的新发展、明至清中叶统一多民族国家的巩固与社会危机、晚清时期的内忧外患与救亡图存、辛亥革命与民国初年的社会、中国共产党成立与新民主主义革命的兴起、中华民族的抗日战争、人民解放战争、中华人民共和国的成立和向社会主义过渡、社会主义建设道路的探索、改革开放新时期与中国特色社会主义进入新时代、精湛的传统工艺。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习中国历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络，认识中国社会形态历经原始社会、奴隶社会、封建社会、半殖民地半封建社会、社会主义社会，从低级到高级的发展历程；理解历史进程中的变化与延续、继承与发展；认识中华民族多元一体的基本国情、特点及其优势，帮助学生树立正确的民族观，增进对中华民族的认同，铸牢中华民族共同体意识。</p> <p>第二学期主要内容：本课程共有 11 个学习专题，分别是多样的文明古国、中古时期的区域文明、资本主义的兴起与全球联系的建立、改变世界面貌的工业革命、马克思主义的诞生与传播、资本主义的扩展与亚非拉地区的民族独立运动、第一次世界大战和俄国十月革命、苏联的社会主义建设和资本主义世界经济危机、第二次世界大战、两极格局下的世界、冷战结束后的世界。</p> <p>教学要求：引导学生进一步学习世界历史上的重要历史事件、重要历史现象和重要历史人物，掌握历史发展的线索和脉络；认识人类社会大体经历了原始社会，奴隶社会，封建社会，资本主义制度的产生、确立和发展，社会主义制度诞生、发展并与资本主义制度相互竞争、并存的几个发展阶段；在变化与延续、继承与发展中领悟人类社会不断从分散走向整体，从孤立闭塞走向密切联系，社会形态从低级到高级的发展历程。</p>	72
7	信息技术	<p>主要内容：认识和了解微型计算机输入输出设备、计算机硬件、软件及其使用方法；掌握 Windows 10 操作系统基本操作、管理与应用 Windows 10、维护系统与使用常用工具软件、熟练掌握中英文输入技巧；掌握连接因特网方法、学会网络获取信息、收发电子邮件和使用网络服务；了解和熟悉 Word 界面和基本操作、掌握格式化文档、设置页面与输出打印、制作 word 表格、图文</p>	108

		<p>混合排版的应用；了解和熟悉 Excel 界面和基本操作、掌握格式化电子表格、计算机数据、处理数据的方法、能够应用 Excel 表格制作数据图表和打印工作表；学会通过各种渠道获取多媒体素材、对音频和视频及图片素材进行加工处理；了解和熟悉 PowerPoint 界面和基本操作、掌握修饰演示文稿、编辑演示文稿对象、播放演示文稿的操作方法，学会综合制作演示文稿项目及简单演讲。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，要求学生掌握计算机基础知识，学会用 office 办公软件处理日常生活学习中常见的文字处理、图片简单处理、表格制作、数据计算、演示文稿制作和演讲等问题，提升学生办公自动化水平。</p>	
8	英语 (基础模块)	<p>主要内容：巩固义务教育阶段所掌握的语音、词汇；掌握问候、求职、购物、餐厅就餐、兴趣爱好等三十个主题词汇、句型和知识；巩固一般过去时、现在完成时、感叹句、宾语从句、时间状语从句、条件状语从句和被动语态相关语法知识。巩固系动词、强调句、结果状语从句、间接引语、定语从句、主语从句、现在分词等相关语法知识。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	216
19	英语（普测复习）	<p>主要内容：全面复习 25 个字母读音、英语国际音标符号读音、基本元音和辅音读音、单词的基本读音规则、词类、构词法、句法、交际功能用语等内容。</p> <p>教学要求：在义务教育的基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高英语听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养。培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	72
20	英语（中职生对口升学总复习）	<p>主要内容：在上一阶段基础上学习语音、词汇；掌握工作方式、工作职责、工作信息、客户服务、安排日程、处理紧急事务、求</p>	120

		<p>职、职业规划等八个主题词汇、句型和知识；了解每个主题相关的文化拓展知识。学习在服务岗位上所需掌握的词汇和句型知识。</p> <p>教学要求：培养学生根据交际需求有效运用所积累点词汇知识，开展语言情境交流能力。培养学生理解语篇意义的能力，理解文化内涵，比较和尊重文化异同，发展跨理解与交流能力。</p>	
21	美育教育实践	<p>教学内容：主要由美和审美、美的欣赏、美的创造三个单元组成，内容涉及如何美化生活、美化社会、美化人生等。</p> <p>教学要求：结合社会主义核心价值观教育，使学生能更好地区别身边事物的真善美与假丑恶；激发学生参与技术创造的热情；引导学生主动发现和品味生活、学习和工作中的美，主动辨别周围事物的美丑。帮助学生初步掌握审美方法，培养他们感受美、认识美、欣赏美和创造美的能力，同时注重实践教学、体验教育、养成教育，达到知识学习、能力培养和行为养成的统一。</p>	18
22	劳动教育	<p>劳动教育内容：主要有自我服务劳动、家务劳动、公益劳动、劳技课实习、劳动及勤工俭学劳动。职业院校以实习实训课为主要载体开展劳动教育，可包含劳动精神、劳模精神、工匠精神等专题教育。</p> <p>劳动教育的要求：坚持立德树人，坚持培育和践行社会主义核心价值观，把劳动教育纳入人才培养全过程，贯穿家庭、学校、社会各方面，与德育、智育、体育、美育相融合，紧密结合经济社会发展变化和学生生活实际，注重教育实效，实现知行合一，促进学生形成正确的世界观、人生观、价值观。根据劳动课的综合性和特点，结合专业人才培养，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，还要注重围绕创新创业，结合学科和专业积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，使学生增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力。</p>	每周2课时

## （二）专业（技能）课程

表4 专业（技能）课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	谈吐与身份- 修养（服务礼仪）	<p>主要内容：形象礼仪、交往礼仪、语言礼仪、仪态礼仪、饭店服务礼仪、国际接待礼仪。</p> <p>教学要求：通过学习，使学生具备一定的职业礼仪修养，未来工作中能很好的注重礼仪礼节。</p>	36
2	旅游概论	<p>主要内容：旅游业的发展历程，旅游业性质、构成、特点、意义和作用，世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态。</p> <p>教学要求：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。</p>	36
3	普通话	<p>教学内容：本课程的教学内容主要分为两个部分，即汉语普通话语音系统和普通话语音训练两部分。本课程根据马克思主义语言学理论，以国家的语言文字政策为依据，系统讲授普通话的基础理论和基本知识,使学生掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领；具备较强的方音辨正能力和自我训练能力；能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际，为将来从事导游工作打好基础。同时，针对普通话水平测试进行有针对性的训练，把握应试要领，使学生能顺利地通过测试并达到相应的等级标准。</p> <p>教学要求：本课程是一门在理论的指导下，实践性很强的课程，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。教学中坚持理论和实践相结合、课堂示范和自我训练相结合、课内学习和课外活动相结合的基本原则，以理论为指导，以训练为主导。</p>	36
4	全国（地方） 导游基础知识	<p>主要内容：中国历史，旅游地理、民族风俗、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，</p> <p>教学要求：了解中国历史，旅游地理、民族风俗、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</p>	72

		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。	
5	导游实务	<p>主要内容：导游员应具备的条件和素质，导游职业道德，旅游常识等。</p> <p>教学要求：掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；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。</p>	72
6	客源国概论	<p>主要内容：本课程主要讲解世界旅游业发展与中国大陆出入境旅游市场分析，中国大陆出境旅游目的地概况，中国大陆入境游客源地概况掌握。</p> <p>教学要求：将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素。教师应根据学生的学习程度，选择相应的教学内容，和教学的情境，可根据不同的教学内容，采用讲授法，提问法，分组讨论法，案例教学法和项目教学法、角色扮演法、媒体展示法等教学方法。</p>	72
7	旅游政策与法规	<p>主要内容：《旅游法》、景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等法律、法规的相关内容</p> <p>教学要求：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。</p>	72
8	景区模拟导游	<p>主要内容：地陪、全陪导游的基本工作程序、不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，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。</p> <p>教学要求：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、</p>	144

		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。	
9	服务心理学	<p>教学内容：宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般知识。</p> <p>教学要求：通过教学，了解必要的心理学基础知识，掌握顾客的需要特点，能在对客服务中提供相应服务。</p>	72
10	旅行社经营与管理	<p>教学内容：旅行社运营的核心业务，即旅行社产品开发、旅行社计调业务、旅行社组团与接待业务、旅行社营销业务四大板块。旅行社后台管理，即旅行社团队管理和旅行社质量管理。旅行社信息技术管理、旅行社财务管理。</p> <p>教学要求：了解旅行社经营与管理运作，掌握导游、旅行社、景区、饭店、出行的协调。</p>	72
11	研学旅游	<p>主要内容：从研学旅行领域的管理、教学、师资、项目、营销等方面按照模块化的方式进行编排。全书共列举了20个教学案例，为研学旅行的项目运营、课程教学、安全管理等各类实务操作提供了对照和借鉴。</p> <p>教学要求：掌握研学旅行的基本理论，掌握研学旅行课程的设计、教学实施、旅行指导师的培育。对研学旅行的市场营销有一定的了解。能在工作中有效运用研学相关理论知识，为将来胜任工作打下基础。</p>	36
12	文物鉴赏	<p>主要内容：对历朝历代典型文物的认知。</p> <p>教学要求：构建历朝历代典型文物的认知与框架，掌握文物特点与鉴赏。</p>	36
13	茶艺综合训练	<p>主要内容：茶文化史、绿茶等六大茶类的基础知识与冲泡法、茶艺礼仪等。</p> <p>教学要求：通过介绍茶叶的基础知识、茶具的鉴赏与选择、茶叶的冲泡、茶叶的选购与贮存、饮茶与品茶、中外茶文化比较、茶与养生等方面内容，使学生全面系统地掌握茶道、茶艺与茶文化的相关知识。</p>	36
14	旅游文艺训练	<p>教学内容：中国民歌与民间舞民族舞蹈</p> <p>教学要求：通过课程的学习，学生掌握耳熟能详的中国民歌，掌握民间舞民族舞蹈的基本动作与特点以及鉴赏。</p>	72

15	面试技巧	主要内容：面试技巧 教学要求：掌握面试礼仪与技巧	36
----	------	-----------------------------	----

## 七、教学进程总体安排

表5 教学进程总体安排表  
旅游服务与管理专业（中专）

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	学时		学 期							
					理论时数	课内实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课	1	公共艺术	考查	4	18	54	√	√						
	2	体育与健康	考查	8	36	108	√	√	√	√				
	3	语文	考试	26	468	0	√	√	√	√	√	√	√	√
	4	数学	考试	22	396	0	√ 4	√ 4	√ 2	√ 2	√ 4	√ 6	√	√
	5	思想政治	考试	8	144	0	√	√	√	√				
	6	历史	考试	4	72	0	√	√						
	7	信息技术	考试	6	36	72		√						
	8	英语（1）（2）（3）	考试	12	216	0	√	√	√					
	9	英语普测复习	考试	4	72	0					√			
	10	英语(中职生对口升学总复习)	考试	10	180	0						√	√	
	11	美学教育实践	考查	2	0	36	√							
	12	劳动教育	考查	12	0	216	√	√	√	√	√	√	√	√
			小计		117	1638	468							
专业（技能）课	13	旅游概论	考查	2	18	18	√							
	14	普通话	考查	2	18	18	√							
	15	导游业务	考查	4	12	60			√					
	16	全国（地方）导游基础知识	考查	6	36	72			√					
	17	客源国概论	考查	2	18	18					√			
	18	服务心理学	考查	4	12	60					√			
	19	旅行社经营与管理	考查	4	36	36					√			
	20	政策与法律法规	考查	4	12	60						√		
	21	研学旅游	考查	2	16	20						√		
	22	谈吐与身份-修养（服务礼仪）	考查	2	0	36	√							
	23	文物鉴赏	考查	2	18	18						√		

技能课	24	景区模拟导游	考查	4	0	72					√	
	25	茶艺综合训练	考查	2	10	26			√			
	26	旅游文艺训练	考查	4	0	72					√	
	27	面试技巧	考查	2	16	20						√
	28	专业技能	考查	6	0	108						√
	29	专业技能实践	考查	10	0	180		√	√	√	√	√
		小计			63	192	942	30	30	30	30	30
	学期课程总数(门)						12	10	11	11	9	7
	安全教育			2	0	60	√					
	认知实习			2	0	60		√				
	专业技能抽查			8	0	240			√	√	√	√
	总学时			3600	1830	1770						
	比率				50.83%	49.16%						
备注：1. 认知实习分别是企业参观、企业跟岗实习、企业实践。												
2. 专业技能抽查是学业水平测试总复习。												
3. 旅游文艺训练是旅游民歌与舞蹈学习与训练。												

## 八、教学保障

### （一）师资队伍

专职教师双师素质教师占专业教师比不低于 65%，教师队伍职称、学缘结构、年龄梯队结构合理。教师应有理想信念、有道德情操、有扎实学识和专业技能、有仁爱之心；具有酒店（旅游）管理专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；能够开展课程教学改革和科学研究。

兼职教师当中，采取遴选制度，长期聘用旅游企业或景点景区、旅行社资深员工作为专业兼职教师。兼职教师应具备较强语言表达能力，具备旅游专业职业资格，有丰富的行业从业经历，且能对学校教学、教学计划制订、培养目标和规格制定、技能竞赛等进行专业指导和技术顾问。

### （二）教学设施

#### 1. 理论授课教室

通常能满足 40-50 人教学，配备黑（白）板、讲台、多媒体计算机、投影设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，具备利用现代化信息授课模式所需环境及仪器，同时具有网络安全防护措施。教室外围安装应急照

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. 校内实习实训基地

依据人才培养具体规格，参照教学计划具体开设课程及标准，校内实训室在已有基础上不断的建设和完善，确保有效提高学生岗位职业素养，以此满足学生基本的、常规性的实训。

表6 校内实习实训基地一览表

序号	实训室名称	实训用途	主要设备
1	大学生创新创业中心— 梦想吧 搏技楼 A111	1. 咖啡教学； 2. 调酒教学； 3. 果盘制作教学。	1. 酒水、酒杯； 2. 制冰机； 3. 咖啡调酒器皿； 4. 桌椅、沙发、音响、电视。
2	礼仪实训室 搏技楼 A209	1. 形体、礼仪训练； 2. 学习化妆技巧； 3. 学生操作实训。	1. 化妆镜； 2. 扶手栏杆； 3. 多媒体电视机； 4. 休息长条凳。
3	茶艺实训室 搏技楼 A305	1. 茶艺教学； 2. 茶艺表演、展示。	1. 教学桌椅； 2. 中国风茶艺室装修； 3. 古典茶艺桌； 4. 多媒体。
4	旅游 VR 实训室 搏技楼 A307	1. 景区服务； 2. 地接业务； 3. 出境导游业务。	1. 3D 模拟仿真设备； 2. 3D 眼镜； 2. 学生座椅。
6	旅游酒店信息化实训室 搏技楼 A309	1. 酒店信息系统教学； 2. 旅游信息系统教学； 3. 计算机应用教学。	1. 酒店教学系统； 2. 投影仪； 3. 电脑。

## 3. 校外实习实训基地

加强校外实习实训基地的建立与拓展，为学生专业实训提供广阔的平台，校外实训基地的建设有利于学生技术技能的培养，有利于学生对口就业、对岗就业，实现专业教学与未来岗位无缝对接。本专业

可提供的校外实训基地见下表。

表7 校外实习实训基地一览表

序号	合作企业名称	功能定位	实习活动内容
1	株洲方特欢乐世界	导游、讲解员	认知实习
2	株洲炎帝陵景区	导游、讲解员	认知实习
3	株洲华天旅行社	导游、计调	认知实习
4	株洲海外旅行社	导游、计调	认知实习

### (三) 教学资源

为了丰富学习素材，保障学生学习，提升学生课后自学的学习效果。专业结合人才培养规格，以授课课程内容为载体，给学生提供了全方位多规格的充足的教学资源，建成了系统集成化、素材标准化、资源可扩展的为教学、培训、自主学习服务于一体的群内共享型资源库。

表8 教学资源一览表

教学资源库	云班课、微课、课件、试题库等
推荐阅读教材	1. 《旅游与酒店英语》全国职业教育规划教材 南开大学出版社； 2. 《茶艺师（中级）》中国就业培训技术指导中心 中国劳动社会保障出版社； 3. 《湘菜非物质文化遗产概论》彭军炜 肖冰 中国轻工业出版社。

### (四) 教学方法

授课过程中采用浸入教学、案例教学、实训教学、项目活动教学和工作过程导向教学等多种教学模式，针对三大类别课程的课程特点、开设方式及课程标准，专业进行了教学方法、教学手段的改革。尤其是专业核心课程的教学，摒弃以前的传统模式，以景区真实职业活动情景为主线，设计基于工作过程的一对一的教学情景，每一教学情景注重对学生的知识技能、实践操作技能、职业素养的磨合及塑造。同时，遵循当前教育先进理念，将现代化、信息化的教学方法和手段充分运用到教学中来，科学合理的利用各类教学资源及教学素材，例如

云班课、微课、腾讯课堂等，结合教学素材，综合运用创设情境、任务驱动、角色扮演等多种教学方法进行课堂及实训室授课，使学生在获得工作经验，塑造职业能力、提升职业素养，充分体现学生“学中做、做中学、学会学、学会做”和教师“做中教，做中学、做中改”。在充分利用现代信息化手段的基础上，可以综合采用以下教学方法：讲授法、讨论法、直观演示法、练习法、自主学习法、参观教学法、情景模拟法等。

### （五）学习评价

对于本专业学生要注重评价理论知识向评价实践技能转变，从总结性评价向形成性评价过度，形成评价体系。

#### 1. 日常考核

100分=考勤（20分）+仪容仪表（15分）+技能效率（20分）+学习态度（15分）+纪律（15分）+卫生（15分）

#### 2. 老师综合评判

**表 9 老师综合评判细则**

学期成绩 (100分)	平时成绩(40%) (过程性评估)	包括网上自主学习记录、辅导记录、单元测试记录、综合素质实践、课堂表现及课堂测试、作业、课堂测验和出勤率等。
	实践操作考试(30%) (终结性评估)	题库出题，包括各类实践操作等，其中课程考试和水平考试内容各占一定比例。
	期末成绩(30%) (终结性评估)	题库出题，包括填空、选择、案例分析、实践应用等，其中课程考试和水平考试内容各占一定比例。

针对核心课程，形成了按景区、导游、岗位工作过程设计教学情景一对一配套评价表，其项目内容包含理论、实操、职业道德和职业意识，进一步完善学生的考核评价细节。

#### 3. 第三方评价

学生在企业跟岗实习、实践均由企业进行评价，在跟岗实习中，融入企业（第三方）评价共同评价学习实习成果。在企业（第三方）评价中，主要评价内容和要点包含：

跟岗实 习实训 考核评 价	工作态度 (20%)	作风纪律：工作热情和遵守纪律情况； 工作积极性：工作改进和工作成效地表现； 责任感：完成工作情况和解决困难方法途径； 协作性：与部门和同时工作协作情况。
	工作能力 (20%)	专业技能：专业知识和对业务内容掌握情况； 解决问题能力：发现和解决问题能力； 执行力：落实工作计划能力和应变能力。
	工作业绩 (45%)	对设定的工作计划和目标完成情况。
	职业素质 (15%)	礼貌礼节：接人待物有礼有节，细致周到； 服务意识：主动认真，以身作则。

### 景区讲解员考核评价

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	自我介绍、仪容仪表	现场问答	部门经理+专任教师	20
2	当地历史地理经济等情况	现场问答	部门经理+专任教师	20
3	景区讲解	现场模拟	部门经理+专任教师	40
4	现场应变	现场模拟	部门经理+专任教师	20
合计				100

### 旅行社计调考核评价

序号	课程考核内容	考核方式	考核主体	分值
1	线路设计	现场模拟	部门经理+专任教师	40
2	线路报价	现场模拟	部门经理+专任教师	20
3	团队确认	现场模拟	部门经理+专任教师	20
4	团队操作	现场模拟	部门经理+专任教师	20
合计				100

## (六) 质量管理

1. 应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开

展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校毕业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 在旅游与酒店专业教研组织中，应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。加强教学运行过程管理及质量监控，完善各项管理制度，形成“教务管理部—烹饪旅游学院—旅游与酒店教研室”三级监控管理机制，辅之督导办督导机制，加强教学的宏观检查、指导，密切留意和监控教学运行过程，及时纠偏，确保教学顺利进行，使教学监控管理工作制度化、规范化，完成人才培养任务。

## 九、毕业要求

**（一）思想品德：**德智体美劳全面发展，按照学校德育评价标准，达到合格以上。

### 1. 态度（20分）

表彰加分：三好学生、优秀学生干部、优秀团干、优秀团员、其他奖项：2分/项。学生干部加分：团委会、学生会、团支书、班长：2分；其他班级干部：1分。

处分扣分：留校察看：10分；记过：8分；严重警告：6分；警告：4分；通报批评扣分：1分。

### 2. 知识和能力（60分）

德育评价（30分）班级德育评价表。

定岗实习（20分）实习鉴定、实习报告。

技能竞赛加分（10分）技能竞赛国赛、省赛、市赛、校赛：5、3、2、1分。

### 3. 素养分（20分）

青年志愿者、社团（15分）志愿者社会实践、社团活动。

文体竞赛加分（5分）文体竞赛国赛、省赛、市赛、校赛：5、3、

2、1分。

#### 4. 毕业德育评定标准

总分 $\geq 80$ 分者，综合素质评价等级为“优”； $79 >$ 总分 $\geq 70$ 分者，综合素质评价等级为“良”； $69 >$ 总分 $\geq 60$ 分者，综合素质评价等级为“合格”；总分 $< 60$ 分者，综合素质评价等级为“不合格”。

(二) 学分要求：所修课程成绩全部合格，并修满规定学分。劳动教育符合学校规定的相关要求。

(三) 职业资格证书要求：

表 10 资格证书一览表

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	是否必须取得	备注
1	普通话等级证	国家语言文字工作委员会	乙等及以上	否	茶艺师按照技能鉴定标准，由学校统一进行鉴定。
2	导游资格证	文化旅游局	初级	建议取得	
3	茶艺师	人力资源和社会保障厅	中级	是	
4	计算机职业资格证书	人力资源和社会保障厅	初级	否	

(四) 毕业考试（毕业设计）要求：合格

(五) 符合学校学籍管理规定中的相关要求

在校期间遵守校纪班规，无重大违纪违规现象，方具备毕业资格。

## 十、附录

### 旅游服务与管理专业人才需求与人才培养调研报告

#### 一、调研背景

2023年春节假期，文化和旅游部坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，高效统筹疫情防控和经济社会发展，全力做好文化和旅游假日市场各项工作。经文化和旅游部数据中心测算，今年春节假期全国国内旅游出游3.08亿人次，同比增长23.1%，恢复至2019年同期的88.6%；实现国内旅游收入3758.43亿元，同比增长30%，恢复至2019年同期的73.1%。经文化和旅游部数据中心测算，2023年“五一”假

期，全国国内旅游出游合计 2.74 亿人次，同比增长 70.83%，按可比口径恢复至 2019 年同期的 119.09%；实现国内旅游收入 1480.56 亿元，同比增长 128.90%，按可比口径恢复至 2019 年同期的 100.66%。文化和旅游行业复苏势头强劲，全国假日市场平稳有序。

湖南省发展和改革委员会、湖南省文化和旅游厅联合印发《湖南省“十四五”时期推进旅游业高质量发展行动方案》（以下简称《方案》）。《方案》提出，以文旅供给侧结构性改革为主线，深入整合全域旅游资源要素，着力优化旅游空间布局，突出提升文旅融合程度，做强旅游大产业、做优旅游大市场、做精旅游大品牌，全力打造全域旅游基地和旅游强省。《湖南省“十四五”文化和旅游发展规划》我省将重点建设长沙、张家界两大国际旅游中心城市，打造岳阳、郴州、怀化三大旅游开放门户，建成一批文化旅游精品县，形成文旅经济新增长极。力争至 2025 年，旅游业年总收入由 2020 年的 8261.95 亿元增长至 1.3 万亿元左右，旅游业增加值占 GDP 比重由 2020 年的 6.18% 提升至 6.5% 左右。随着旅游产业的升级和转型，旅游行业相关人才总量不足、需求缺口较大，导致了旅游行业相关人才的需求总量和结构性矛盾日益突出。

我校作为一所以培养现代服务业高素质技术技能型人才为主要目标的国家重点职业院校，为深入了解旅游服务相关行业对人才需求情况以及针对如何完善以职业能力培养为核心的系统化的实践课程体系等问题，我校组织了教师调研小组，主要对与本专业紧密关联的行业企业和相关职业院校，辅之以历届毕业生进行调研，形成调研报告，为制定旅游服务与管理专业人才需求与人才培养方案服务。

## 二、调研对象和目的

（一）调研对象：相关院校、企业、毕业生。

（二）目的

- 1、了解高职院校对口升学的政策，对口升学考试课程侧重。
- 2、了解旅游企业对一线技能型人才的需求变化趋势，深化校企合作模式改革，提高旅游专业人才培养质量。
- 3、了解旅游企业对我校教学工作与学生意见及评价，分析总结学生实习过程中出现的问题，归纳教学环节中的缺陷和不足，从而提高

教育教学成果。

4、了解学生实习就业情况，为今后学生实习就业提供可借鉴的方案和建设性意见。

5、考察湖南省旅游市场，了解人才需求状况，拓展学生实习渠道。

### 三、调研内容

此次调研内容主要包括四点，一是通过查阅统计年鉴、政府工作报告、行业报告，对旅游行业发展现状及趋势进行研究；二是通过对高职院校的走访调查，了解对口升学的基本情况；三是通过对合作企业进行调查研究，了解用人单位岗位的需求情况；了解专业发展方向及侧重点；四是对毕业生就业以及岗位需求情况进行调查，了解毕业生就业经历、所在岗位的具体工作任务。

### 四、调研分析

#### （一）行业发展对本专业人才需求的趋势

近日，中国旅游研究院发布《2022 年旅游经济运行分析与 2023 年发展预测》。报告预测，2023 年，旅游复苏按下“加速键”，旅游市场主要呈现四个特征。报告提出，旅游市场主要呈现的四个特征分别为：

1、随着社会生活趋于正常和谨慎心态的消散，旅游成为治愈和自愈的首选。调查数据显示，感染高峰两周后，居民游憩活跃度明显提升，随着感染高峰过去，加上出境游新政出台，旅游市场持续释放积极信号，春节假日的良好开端也奠定了 2023 年稳开高走加速回暖的主基调。

2、疫情对旅游偏好的影响将深刻改变旅游产业的投资方式和供给行为。从供给侧来说，疫情迫使多数旅游投资创业机构和市场主体改变传统的投资模式、商业形态和业务板块，市场主体将在细分市场上加大融合创新的力度。从需求侧来看，疫情使得人们对游憩空间的要求更高，错峰旅游和反向旅游受到关注。

3、入出境市场进入加速复苏的通道。在入境方面，在相关政策的刺激下，潜在来华游客需求明显回升，伴随着“一带一路”沿线国家、RCEP、APEC 等商业活动的恢复，商务旅行将是近一段时间入境客流恢复的主力支撑。在出境方面，目前试点恢复了 20 个国家出境团队游业

务，部分东南亚国家接待了首批中国游客，而且出境旅游产品价格持续走高。

4、旅游业需要进一步重构发展理念。2023年，围绕以中国式现代化推进中华民族伟大复兴的命题，推进旅游公共服务和治理体系建设将成行业发展重点之一，主要表现为，加大政策创新力度，从“托底”转向“托举”，转变行政工作方式，从“有效”转为“高效”；提升公共服务水平，统筹旅游中的公共服务和公共旅游服务，按照稳增长、稳就业、稳物价要求搭建2023年旅游政策的总框架。

随着文旅融合、研学旅游的大热与异军突起，游客更多注重消费场景上的多样性，将目光更加聚焦于内容，为体验买单，同时，空间范围的缩小也让本地休闲和近程旅游之间的边界越来越模糊，以休闲为目的的旅游空间和生活空间加速融合，与疫情前相比，城乡居民的休闲时间大幅提升，周末休闲更趋常态化。

2022中国旅游科学年会研究成果发布会上，中国旅游研究院课题组发布了未来5年“旅游人才需求‘10+1’趋势预测”和旅游人才培养经典案例、创新案例和特别案例。预测显示，未来5年旅游行业的人才需求主要集中在专业导游、酒店万能工、宴会定制师、民宿老板娘（民宿经营者）、旅行定制师、旅游主播、数字化人才、乡村旅游人才、“双师型”教师和旅游“大脑”（理论创新与学术领军人才），除了以上10类旅游人才需求外，还有一类未来具有特别需求的人才，就是复合型人才。

综上所述，人才缺口已成为我国旅游业发展的重要瓶颈之一，也证实了旅游行业需要更多受过专业化、职业化训练的人才。

## （二）企业对本专业人才的需求情况

本次调研去到了校企合作企业展开深入了解，株洲方特欢乐世界、株洲规划展览馆、株洲海外旅行社等，通过企业调研了解旅游行业对旅游服务与管理专业人才素质及能力要求、需求层次、校企合作方式及途径。旅行社岗位需求：



据本次调研了解到无论是旅行社还是旅游景区景点，对于专业的旅游人才都较为缺乏，主要表现为，第一，缺乏专业技能强的应用型人才，能掌握实际工作技能的一线服务人才缺口较大，此类人才需要具备扎实的知识基础，且能够熟练地独立进行基本服务操作，并且要求从业人员取得职业相关的资格证书。第二，有综合性知识的复合型人才备受青睐，现阶段对旅游从业人员的知识水平提出了更高的要求，一专多能成为对从业人员新的基本要求。要求从业人员能够对行业的法律法规、品牌建立与维护、经营与管理、国家及地域文化、宗教等各方面知识有充分的了解和掌握。对于这类人才要求具备较强的实践能力和创新意识，又有扎实的基础文化知识和深厚的文化底蕴，同时拥有较强的学习和研究能力。第三，行业对于高阶新能力的需求已初见端倪。要求在掌握基本知识的前提下，还要具备运用多种思维方式处理和解决问题的能力、团队协作沟通和解决现实问题的能力，善于学习，发现并不断完善自我的能力，使用信息技术的能力，以及拥有丰富想象力和独特创造能力，这些都是旅游行业在适应时代发展过程中要求的专业人才所延伸出的高阶性能力。

### （三）岗位需求分析

根据本次的调研我们发现，在旅行社人才缺口较大的岗位主要有导游、出境领队、市场营销、计调，尤其是对导游和计调岗位的人才的需求极其迫切，因为对于这两类岗位的职业技能要求也较高，明确

规定了从业人员必须获得相应的职业资格证书。对于身处旅游服务行业一线的景区景点来说，调研发现，景区景点对于优秀的讲解员、服务员的需求是非常大的，因为一个优秀的讲解员要能够将多领域的专业知识和丰富的本地旅游信息融会贯通，能够从容应对游客团体的各种细分群体和复杂问题，为整个旅游一线提供更加个性化、细微化的服务，目前这类综合性人才在整个旅游行业还是处于紧缺的状态。

其次，通过本次调研了解到大多旅游企业对新手及没有工作经验的人员需求少，有些企业甚至不需要，普遍需要具有一定工作和实习经验的员工。

#### （四）高职旅游专业对口升学要求

中职类考生，依据《中等职业学校公共基础课课程标准》语文、数学、英语等基础科目知识等有关内容组织闭卷考试。

### 五、调研结论

通过本次调研得出，旅游行业发展前景广阔，技能型人才需求量大，中职层次的旅游服务与管理专业毕业生从理论上讲继续保持供不应求的态势。通过深入了解发现企业不仅对专业知识与技能有要求，更看重学生的创新精神和实践能力。因此，我们在制定人才培养方案是绝不能重能力轻素质，要把基本能力和基本素质教育列入课程体系建设。同时因准确定位专业方向、专业人才培养的目标与规格，理清相应课程体系、培养方式与实施条件。从专业实际出发，实现课堂教学与企业实践有机结合，注重课程安排及衔接，使课程体系合理优化。加强学生实践能力的培养，强化校企合作，重视企业在人才培养方面的积极作用。高职旅游专业对口升学要求主要体现在语文数学英语等公共基础课的知识考核。

### 六、对专业建设的改革思路及措施

通过调研，让我们了解到我们的学生主要面临二个选择：对口升学与就业。在今后的教学过程中应该注重：一、公共基础课侧重对口升学对接，学科与课时都要有保证；二、注重产学研结合，旅游专业在产学研方面要积极探索，建立产学研结合的长效机制，吸纳社会、行业 and 企业的智力资源和物质资源，进入教学过程。在专业设置、培养方案、教学运行等方面参与并融入到专业人才培养工作中，进一步

加快师资队伍，实践基地建设，实现学校与社会的结合，师生与劳动者的结合，教学和生产实际的结合，构建实力经济社会发展需要的，符合学校实际的，灵活多样的人才培养模式和途径。学校根据市场需求形势通过师资培训、培养计划调整、教学方式方法改进等诸多方面的努力提高毕业生的市场竞争能力，从而不断提升办学水平。

#### （一）校企合作，制定和优化培养方案

为使旅游管理专业培养的学生符合社会行业企业的需求，我们要经常聘请校外专家，以及院内骨干教师召开专业建设专家会议，针对社会对旅游专业人才所需的职业技能和综合素质的要求，听取专家对专业建设、人才培养方案的意见，对专业人才培养方案的具体内容作相应调整。

#### （二）加强实训基地的建设，培养学生的实践技能

校内建有实训室，让学生在模拟实践中切实体会服务工作的真实情况，感受旅游管理专业的岗位环境和岗位能力需要。同时建立校外实习基地，在一定程度上补充了校内实践教学的不足，加强了与企业的结合，送学生去实习基地进行顶岗实习，提高了学生的实践技能。

#### （三）加强校企合作，共享人力资源

为了使同学们在学习时能够理论联系实际，也为了使教学更有针对性，可以邀请校外专家来本专业做专业讲座和担任实习指导教师，邀请有经验的人员兼任教师承担本专业的部分教学任务，这样会极大地提高学生的学习热情和动手能力，也促进了双证书教学活动的开展。部分实践性较强的课程，可以采取更有针对性的教学模式。

与此同时，本专业在校教师积极参与社会和行业培训，争取拿到双证书，同时为社会提供专业咨询与培训，服务于地方的经济建设。综上所述，旅游管理专业人才培养模式的构建，是一个系统的工程，如何根据院系的实际情况，形成有针对性的专业人才培养模式，切实提高学生的操作技能和动手能力，这需要企业和学校的共同努力。