

# 旅游服务与管理专业 人才培养方案

2022 级  
临沂市工业学校

# 目 录

<b>人才培养方案</b> .....	1
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.....	1
六、培养规格.....	1
七、人才培养模式.....	3
八、课程设置与要求.....	4
九、教学进程总体安排.....	10
十、教学实施保障.....	11
十一、师资队伍建设.....	13
十二、教学条件.....	14
十三、质量保障.....	16
十四、毕业要求.....	16
<b>人才培养方案审批表</b> .....	17

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

(一) 专业名称

旅游服务与管理

(二) 专业代码

740101

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

所属专业大类及代码	所属专业类及代码	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别(或技术领域)	对应资业技能证书、社会认可度的行业标准和证书举例
74 旅游 大类	7401 旅 游类	4-03 住 宿和餐 饮服 务人 员 4-13 文 化和 教 育 服 务人 员	4-03-01 住宿服务人员	前厅服务员	前台服务员 (中级)
			4-03-02 餐饮服务人员	客房服务员	餐厅服务员 (中级)
			4-03-99 其他住宿和餐饮服务人员	餐厅服务员	客房服务员 (中级)
			4-13-01-03 讲解员	导游员	导游讲解员 (中级)

## 五、培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照全国教育大会部署，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，健全德技并修、工学结合育人机制，突出职业教育的类型特点。深化产教融合、校企合作，推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程。培养适应旅游业与酒店业发展需要，具备扎实的旅游与酒店管理专业知识和较高的管理素养，具有人文素质、国际视野、创新意识、创业精神，熟悉现代旅游与酒店经营管理方法和手段，能够在国际著名品牌酒店、新型住宿业、高级餐饮业及其他现代服务业工作的中高级技术、管理人才。

## 六、培养规格

(一) 素质要求

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、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和公德；

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，有立业创业的意识，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。

## （二）知识要求

### 1. 公共基础知识

掌握必要的语文、数学、英语、德育、体育、计算机、艺术等相关的基础知识。

### 2. 专业知识

（1）掌握餐饮服务基本技能、前厅服务、中餐厅服务、西餐厅服务、宴会服务技能等方面的专业知识；

（2）掌握客房的清洁保养、对客服务、突发事件的预防与处理等方面的专业知识；

（3）掌握地陪、全陪、领队、讲解员的服务技能、导游讲解技巧、旅游者个别问题处理等方面的专业知识。

## （三）能力要求

### 1. 通用能力

（1）具有较强的文字和口头表达能力；

（2）具有较高的汉语和英语表达能力及人际沟通能力；

（3）具有较强的社会适应能力和社交能力；

（4）具有较强的组织协调能力和团结协作能力；

（5）具有较强的自学能力、独立工作能力和创新能力；

（6）具有较强的分析解决实际问题的能力和较强的实践动手能力。

### 2. 专业能力

（1）具有综合应用所学知识分析和解决旅行社经营管理中的实际问题的能力；

（2）具有从事旅游线路设计、旅游景点规划与开发工作的能力；

（3）具有旅游市场分析和旅游产品开发与营销的能力；

（4）具有较高的导游服务技巧及特色导游词撰写能力；

- (5) 具有较高的餐饮服务技能及餐厅设施维护与保养能力；
- (6) 具有较高的客房服务技能及客房设施维护与保养能力。

## 七、人才培养模式

建立“以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位”的“政校企合作，岗课证赛融合，2+1 柔性岗位实习，现代学徒制”的人才培养模式。

(一) 政校企合作：本专业与临沂市教育局职教中心、临沂市各职业教育学校和培训机构、临沂市旅游与酒店龙头企业等合作，建立临沂市旅游职教联盟；建立高水平的专业指导委员会；建立高水平的双师型师资队伍。面向用人单位，掌握信息，共同规划，共享资源，扩大影响，服务社会。

### (二) 岗课证赛融合

“岗”即岗位；“课”即课程；“证”即职业资格证书；“赛”即竞赛。课程建设与改革是提高教学质量的核心。

#### 1. 岗课融合：

针对导游以及酒店前厅、客房、餐饮一本专业的核心目标岗位群，以打造综合职业能力为目标，参照国家职业标准，通过调研分析，将课程内容与岗位知识、能力和素质对接；

#### 2. “课证融合”

推进 1+X 证书制度实施，夯实学生可持续发展基础，鼓励学生在校期间取得餐饮、客房、前厅、普通话导游（讲解员）、计调、营销等相应岗位职业技能等级证书；

#### 3. 课赛对接

对接全国职业院校技能大赛中餐主题宴会设计、导游服务等赛项，丰富课程内容，提升课程水平，提升学生的综合职业能力、应变能力、创新能力。

以岗课证赛融合思想指导专业核心课程改革，制定课程标准、整合课程资源、构建系统的课程教学体系、实现内涵实用、丰富的教学过程，从而提升人才培养质量，提升办学水平。

### (三) “2+1” 柔性岗位实习

旅游服务与管理专业已逐步建立起不断完善的“2+1” 岗位实习人才培养模式，并已经形成体系(见图 1)，坚持校企合作，坚持工学结合。

“柔性”是指在第一至第四学期，校内集中教学期，第一学期有计

划、有组织、有目标”的安排学生到相关旅游企业参观、见习熟悉工作环境、了解职业定位;第二至四学期组织学生到“定向合作企业”进行校外短期岗位实习,实现工学柔性交替;在第五、六学期校外实践教学期,对学生进行分组强化理论学习,满足学生理论提升需求。“2+1”柔性岗位实习是一种系统又相对灵活的人才培养模式。

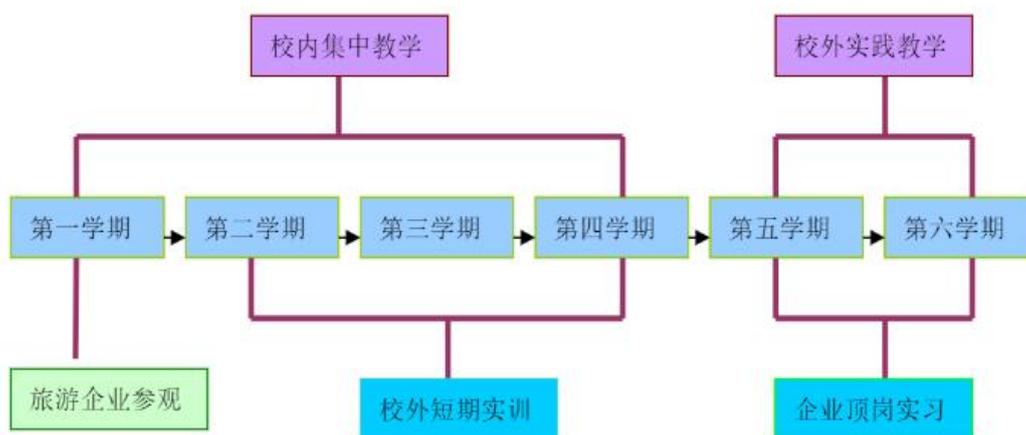


图 1: 旅游服务与管理专业“2+1”岗位实习运行图

#### (四) 现代学徒制

本专业实现学校和企业深度合作,教师、师傅联合传授,对学生以技能培养为主的现代人才培养模式。在学校期间,学校作为培养主体,负责学生的学习管理和课堂教学,企业高管来校授课,企业导师定期、不定期到校对企业文化以及企业运行管理内容进行授课,加强学生与企业之间联系,增强学生对企业的认同感,加强二者之间对接;在企业期间,企业作为培养主体,负责学生的生产管理和现场教学,学校专业教师根据需求到企业授课,及时加强学生知识方面的欠缺,同时,注重学生的职业道德培养,强调培养学生良好的服务意识、团队精神、创新精神与意志品质。校企双方互相配合、互相协作,实现人才共育、过程共管、成果共享、责任共担。这种教学模式注重职业技能的培养,以实用为中心,以“综合素质+专业技能”为人才培养目标,培养满足旅游行业一线需要的“下得去、留得住、用得上”的服务型专业人才。

### 八、课程设置与要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业技能课(包括专业核心课、专业方向课)、岗位实习、选修课四个部分。各课程要求如下:

#### (一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
----	------	-----------	----

1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设。	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设。	36
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设。	198
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。	144
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设。	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。	144
10	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。	36
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设。	72

## (二) 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	饭店服务心理学	本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的专业基础课程。是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型课程，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是使学生具备对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力，培养学生的服务意识。	144
2	礼貌礼节	《礼貌礼节》是旅游专业学生必修的基础专业课，也是我国公民的基本素质教育课，为培养旅游从业人员良好的职业素质打下基础。本课程是一门有关礼貌礼节知识的入门课程，主要着重讲解国内、国外日常生活和人际交往中的礼貌、礼节、礼仪知识，并兼顾旅游景区风土人情、风俗习惯知识。	144
3	旅游概论	本课程主要讲解旅游业与旅游相关概念、旅游业的发展历史和现状，主要包括旅游需求的特点和影响因素、旅游供给的构成和发展规律，影响旅游业运行的相关政府组织和非政府组织，以及发展旅游业带来的各方面影响。	144
4	旅游英语	本课程是旅游服务与管理专业的核心课程，是为该专业学生开设的涉外导游系列模块课程之一。本课程属于特殊用途英语课程，旨在通过教学，帮助学生在经过一定的英语语言训练后，在获得专业知识的同时，进一步巩固英语语言基础，获得对旅游英语的语言现象和文体风格的认识，掌握旅游英语的常用表达法，提高他们在旅游专业领域内综合运用英语语言的能力。	144
5	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理是旅游管理专业的必修课，属于职业技能课。课程中有大量的实操环节。通过该门课程的学习，学生可在酒店的餐饮部以及餐饮行业从事服务工作，具有中、高级餐厅从业人员的资格。 该门课程主要培养学生对餐饮行业的优质服务意识，具备诚实守信、沟通协作的职业品质，热爱本职工作，为职业能力的发展打下良好的专业基础。前导课程有饭店管理概论、旅游学概论等基础性课程，通过前导课程的学习让学生对餐饮业有一定的认识。	144
6	客房服务与管理	本课程是旅游专业的一门核心技术课程，本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识，训练学生进行酒店客房服务的操作技能，培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，达到高级客房服务员水平：从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观，并	144

		适应行业发展规律与职业变化的能力。	
7	导游实务	<p>本课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的专业核心课程。是全国导游资格证考试的必考科目，也是导游必须的技能课程。旨在让学生掌握导游基础理论知识，把握导游服务技能，在系统的知识体系基础，能会操作导游相关技能。</p> <p>本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过本课程的教学，要求学生掌握导游服务的基本程序和技能，具有预防和处理一般导游服务事故的知识 and 能力。</p>	108

### (三) 专业方向课程

#### 1. 导游服务方向

序号	课程名称	教学内容和要求	课时
1	模拟导游	本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过该课程的学习，使学生具有导游工作的基本技能，掌握导游职业能力中的“核心能力”：导游员独立工作能力、沟通协调合作能力、解决问题的能力、信息处理能力、导游词演说能力等；胜任导游员的工作岗位	342
2	导游基础知识	导游基础知识是旅游管理专业的一门专业方向课。分为《全国导游基础知识》和《山东景点》两个部分，主要向学生讲授与中国旅游相关的民族民俗、宗教文化、中国古代建筑和园林、饮食文化、风物特产等人文旅游景观、山东 17 地市主要的旅游景点等基础知识。导游基础知识的教学，能提高学生的专业素养，能开阔学生视野，拓宽学生知识面，为今后从事旅游相关行业打下一定的人文基础。为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。	
3	旅游政策法规	本课程是旅游管理专业的一门基础学科，也是获取国家导游资格证的必修课程。通过本课程要学习使学生能够初步掌握我国旅游行业中各种旅游法规的基本内容，并能够运用旅游法规中的规定解决日常在旅游行业中出现的问题，	
4	旅行社计调业务	《旅行社计调业务》是旅游管理专业的一门专业课程，是学生从事计调岗位工作应掌握的必修课程。通过本课程的学习，使学生熟悉计调工作相关知识，掌握计调岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调业务。并且能使树立良好的工作态度，具备从事计调工作的素质，在此基础上形成职业能力：能进行国内组团计调的操作；能进行国内接待计调的操作；能进行出入境计调的操作；能进行相关旅游服务的采购工作；能对计调部门进行管	

#### 2. 餐饮服务方向

序号	课程名称	教学内容和要求	课时
1	饭店专业英语	《饭店服务英语》是旅游专业酒店管理方向的必修课程。本课是实用性较强的课程。本课程介绍了在酒店业和餐饮业各种场景中的英语知识，并提供练习，帮助学生训练在涉外酒店工作中运用英语的各种技能。通过本课程的学习，使学生不仅能进一步提高英语基本能力，而且能系统地掌握有关酒店专业的的基本知识和服务技能，体现较强的专业实用价值。在学生已有的英语基础上，继续培养较强的旅游接待服务的听说和自我表达能力。同时涵盖了英语运用于服务业的各项主要功能，如核实资料、给客人指路、介绍餐饮、提供	

		建议、向客人致歉、了解两种语言文化差异，等等。同时，在教学中注意加强实践环节，核对学生基本技能的训练和培养，学以致用，以符合高等职业教育应用型人才的培养目标。	342
2	食品营养与卫生	本门课程主要讲授现代营养卫生学的基础知识，培养学生合理烹饪、科学配膳的技能，为学生学习专业知识和继续深造奠定必要的知识和能力基础。 本门课程可让学生不仅掌握有关营养及卫生学基础理论知识，培养分析和创新能力，也可今后更好地解决烹饪实践操作中遇到的营养和卫生问题，进而更科学地进行饮食搭配和卫生安全操作奠定良好的基础。	
3	饭店礼仪	本课程主要内容有：饭店礼仪概述，仪表礼仪，言谈礼仪，行为礼仪，国际礼宾礼仪，饭店主要服务礼仪，我国主要客源国和地区的习俗礼节，宗教礼仪等。通过本课程的学习，使学生懂得礼仪方面的基本知识，对饭店服务礼仪有较完整、系统的了解，培养学生熟练掌握有关对客服务的礼仪知识，具备饭店服务礼仪素质。通过训练，使学生提高灵活运用礼仪规范的能力。	
4	饭店概论	《饭店概论》主要讲授饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等，为学生今后学习其他课程奠定基础。通过饭店管理的基础理论和基本方法的讲授，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。	

### 3. 客房服务方向

序号	课程名称	教学内容和要求	课时
1	前厅服务与管理	《前厅服务与管理》主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预定，前厅礼宾服务，总台服务前厅销售，前厅宾客关系等内容。本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想。通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。	342
2	饭店服务活动策划	通过本课程的学习，使学生掌握饭店活动策划学的基本理论和基本方法，明确活动策划的基本理论、文案设计、创意方法等；培养学生进行活动策划的沟通组织和策划管理能力。增强相关专业学生的社会活动的策划与应变能力，使其运用科学的规范的策划把策划变成现实并开展活动。	
3	饭店产品营销	本课程是建立在经济学、管理学、行为科学和旅游学基础之上的一门综合性、边缘性学科，同时也是一门经验性、实践性和综合性极强的学科。它以旅游市场营销国际化为背景，阐述了酒店企业市场营销的相关知识。通过本课程的学习，使学生掌握饭店市场营销的相关概念、饭店市场营销环境的影响、消费者购买行为的分析方法、饭店目标市场的选择以及酒店产品、价格、分销渠道、促销策略等知识。	
4	饭店概论	《饭店概论》主要讲授饭店的基本知识，通过教学使学生了解、熟悉并掌握饭店的地位与作用，饭店的发展史，饭店的种类与等级，饭店的组织与职能，中国饭店业的发展，世界著名的饭店管理集团等，为学生今后学习其他课程奠定基础。通过饭店管理的基础理论和基本方法的讲授，培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。	

#### （四）岗位实习

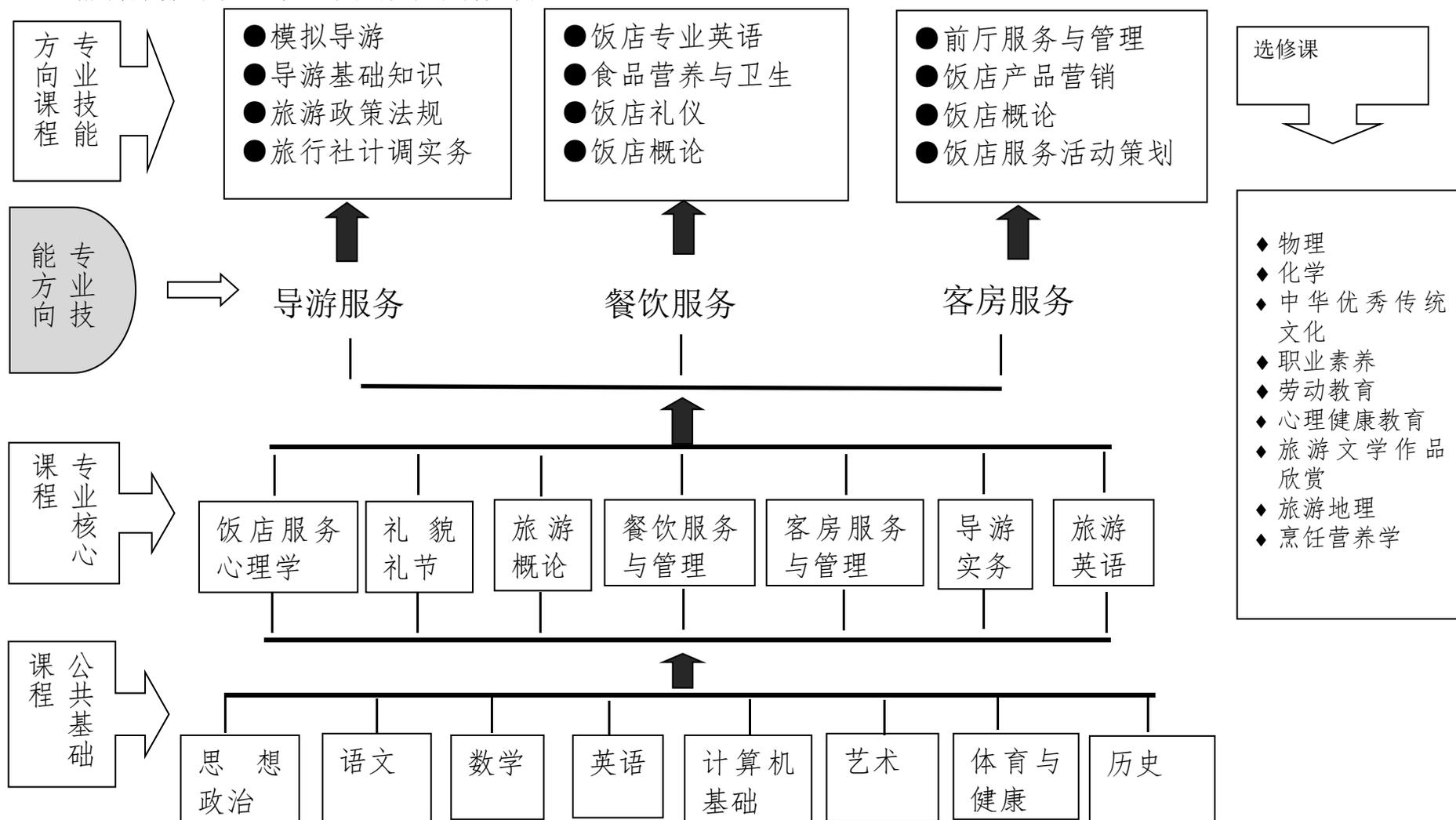
本课程是旅游服务与管理专业的综合岗位实践课程，是本专业人才培养目标达成的关键实践性教学环节，是巩固、拓展专业知识和提高技能水平，提升综合职业能力以及适应职业变化能力的重要途径。通过岗位实习，更好地将理论与实践相结合，在实习过程中综合运用所学知识，解决生产过程中的实际问题，增强服务意识和岗位责任感，为学生的就业和职业发展奠定基础。

#### （五）选修课程

包括物理、化学、心理健康教育、就业创业指导、烹饪营养学、旅游地理、旅游文学作品欣赏等。

#### （六）课程结构

旅游服务与管理专业课程体系结构见图



## 九、教学进程总体安排

### (一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周(每学期 20 周，其中教学时间 18 周、复习考试 2 周)，累计假期 12 周。在校时间为 2.5 年，周学时一般为 30 学时，共 2700 学时；岗位实习 0.5 年，按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排，共 540 学时；3 年总学时数为 3240。

18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 180；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，4 学分，共 184 学分。

公共基础课学时 1170，约占总学时的 36.11%。

专业技能课学时共 1530，约占总学时的 47.22%，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。

岗位实习学时共 540，约占总学时的 16.67%。

选修课学时共 612，约占学时的 18.89%，可根据实际情况调整。

### (二) 教学时间安排表

课程类别	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	18	18	18	18	18			
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	2	2							
	2	心理健康与职业生涯	36	2		2						
	3	哲学与人生	36	2			2					
	4	职业道德与法治	36	2				2				
	5	语文(基础模块)	144	8	2	2	2	2				
	6	数学(基础模块)	108	6	2	2	2					
	7	英语(基础模块)	108	6	2	2	2					
	8	信息技术(基础模块)	108	6	3	3						
	9	体育与健康(基础模块)	54	3	2	1						
	10	艺术(基础模块)	36	2			1	1				
	11	历史(基础模块)	72	4	1	1	1	1				
	限定选修	1	语文(职业模块)	54	3						3	
		2	数学(职业模块一)	36	2						2	
		3	英语(职业模块)	36	2				2			
		4	体育与健康(拓展模块一)	90	5		1	3	1			
其他		5	语文(职业模块)	54	3	1	1	1				
	数学(职业模块二)											
	英语(职业模块)											
	体育与健康(拓展模块一)											
任意选修	1	物理	45	2.5					2.5			

		2	化学	45	2.5				2.5			
		3	中华优秀传统文化	36	2	1	1					
		4	职业素养	讲座								
		5	劳动教育	讲座								
		6	心理健康教育	讲座								
		小计（占总学时的 36.11%）		1170	65	16	16	14	14	5	0	
专业 技能课	专业 核心课	1	饭店服务心理学	144	8	2	2	2	2			
		2	礼貌礼节	144	8	2	2	2	2			
		3	旅游概论	144	8	2	2	4				
		4	旅游英语	144	8	2	2			4		
		5	餐饮服务与管理	144	8			2	2	4		
		6	客房服务与管理	144	8			2	2	4		
		7	导游实务	108	6			2	4			
	专业 方向课	导游 服务 方向	1	模拟导游	90	5			1	1	3	
			2	导游基础知识	90	5	2	3				
			3	旅游政策法规	90	5	3	2				
			4	旅行社计调实务	72	4					4	
		餐 饮 服 务 方 向	1	饭店专业英语	90	5			1	1	3	
			2	饭店概论	90	5	2	3				
			3	食品营养与卫生	90	5	3	2				
			4	饭店礼仪	72	4					4	
		客 房 服 务 方 向	1	前厅服务与管理	90	5			1	1	3	
			2	饭店产品营销	90	5	2	3				
			3	饭店概论	72	4					4	
			4	饭店服务活动策划	90	5	3	2				
		专业 选修课	1	旅游地理	72	4	1	1	1	1		
	2		烹饪营养学	72	4					4		
	3		旅游文学作品欣赏	72	4				2	2		
			小计（占总学时的 47.22%）		1530	85	14	14	16	16	25	0
	岗位实习		（占总学时的 16.67%）		540	30						30
	军训、社会实践、入学教育、毕业教育等					4	4周					
	合计				3240	184	30	30	30	30	30	30

## 十、教学实施保障

### （一）教学要求

公共基础课程教学根据教育部有关教育教学及“三教”改革的要求，打造优质课堂，推动课堂革命，充分利用信息化教学手段，采用案例式、启发式、情景式等教学方法，调动学生学习积极性，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坚实基础。

专业（技能）课程教学，坚持校企合作、工学结合，利用校内外实

训基地，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式；将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。充分结合企业实际案例，优化教学过程，提升学习效率。

## （二）教学模式与方法

根据“教、学、训、评四位一体”人才培养模式，采用具体教学模式如下：

### 1. 公共基础课

公共基础课的教学遵照教育部有关学科教学标准的基本要求，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需求来定们，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，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。

具体教学中实施小组合作学习的六步教学模式，泛采用多媒体手段，充分利用丰富的数字资源，调动学生学习的积极性，增加课堂的吸引力。

### 2. 专业技能课

专业技能课程按照相应职业岗位（群）的能力要求组织，强化理论实践一体化，突出“教学做一体”的职业教育教学特色，按照基于工作过程的思路对课程结构和内容重组，实现学习内容与工作内容对接、教学过程与工作过程对接、学习环境和工作环境对接，强化学生综合职业能力的培养，有意识地强化企业工作规范及安全生产知识，培养学生良好的团队合作精神、服务意识、质量意识和环境保护意识，帮助学生养成规范严谨的操作习惯。

具体教学中实施“理实一体”的专业课教学模式，一般采取以下步骤：第一步：提出项目（任务），第二步：自主学习、项目设计，第三步：项目（任务）实施，第四步：学生自查，第五步：工作评价。在整个环节中，理论和实践交替进行，理中有实，实中有理，充分调动和激发学生的学习兴趣。在教学过程中，使用直观演示法、自主学习法、合作探究法等教学方法。并通过运用多媒体、实物展示、实际操作等手段，增加教学的直观性。

### （三）学习评价

采取过程评价与结果评价相合的方式，实现评价主体和评价内容的多元化，既有教师评价，还有学生自评和互评，既关注学生专业能力的提高，又关注学生社会能力的发展，既要加强对学生知识技能的考核，又要加强对学生课程学习过程的督导，从而激发学生学习的主动性和积极性，促进教学过程的优化。

#### 1. 增长性评价

增长性评价主要考核学生学习过程中对专业知识的综合运用、技能的掌握及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习(工作)项目的实施过程来进行评价，具体从学生在课堂学习和参与项目的态度、职业素养及回答问题等方面进行考核评价。同时，从学生在完成项目过程中所获得的实践经验、语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务或项目完成情况、安全意识、操作规范性和节能环保意识等方面来进行考核评价。

#### 2. 岗位胜任度

主要考核学生对相关技术岗位的适应能力，可通过模拟环境和实训测试方式来进行考核评价。

#### 3. 教学目标达成

根据课程目标与增长性评价成绩、岗位胜任度的相关程度，按适当比例计入总体评价。

### 十一、师资队伍建设

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为师资队伍建设的第一标准。

#### （一）队伍结构

本专业坚持培养和引进相结合的原则，逐步优化师资团队，建设学历、职称和年龄结构合理、专兼教师结合、素质优良的“双师型”师资队伍。现有专任专业教师 25 人，在职称构成方面，具有高级讲师专业技术职称的教师 8 人，占总人数 32%，具有讲师专业技术职称的教师 9 人。在学历层次方面，具有研究生学历的教师 2 人，具有本科学历的教师 21 人，本科及以上学历教师占比 92%。专业共有双师型教师 21 人，比例为 84%。教师队伍在年龄分布上比较合理，形成了良好的教学梯队。

#### （二）专业带头人

专业带头人具有本科学历和高级讲师职称，具有相关专业高级工职业资格证书，从事本专业教学 10 年以上，业务水平高，能广泛联系行业企业，了解国内外旅游服务行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

### （三）专任教师

具有旅游服务相关专业本科及以上学历，并具有中等职业学校（或高中）教师资格证书；获得本专业相关职业资格，具备本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### （四）兼职教师

加强与旅游企业合作，聘请具有丰富实践经验的旅游服务专业技术人员参与专业教学，建成了一支稳定的市内一流、省内知名度较高的兼职专业教师队伍。现有兼职教师 11 人，均具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。

## 十二、教学条件

### （一）教学设施

本专业配备校内实训室、校外实训基地和信息化条件具体叙述如下：

#### 1. 旅游服务与管理专业实训室设备清单

序号	实训室名称	面积	主要工具和设施设备	
			名称	数量（台/套）
1	中餐宴会摆台实训室	320	中餐台	26
			工作台	26
			椅子	300
			备餐车	26
2	西餐宴会摆台实训室	260	西餐台	18
			工作台	18
			椅子	240
3	前厅模拟实训室	120	前台预定工作台	12
			前厅模拟室	6
4	中式客房铺床	260	床	30
			床头柜	16

			工作台	30
			洗衣烘干一体机	1
			吸尘器	2
5	形体训练室	280	镜子	1
6	模拟导游仿真实训室	120	超大曲屏显示系统	1
			模拟导游实训软件	1
			工作台	1
			电脑	1
			后台系统柜	1

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 45 人/班配置。

## 2. 校外实训基地建设

根据专业人才培养的需要和专业的特点，应在企业建立两类校外实训基地。一类是以专业认知和参观为主的实训基地，能够反映目前专业（技能）方向新技术，能同时接纳较多学生实习，并能为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生岗位实习为主的实训基地，能够为学生提供真实的专业（技能）方向综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，该基地根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和课程标准，按进程精心编排教学设计并组织、管理教学过程。

临沂蓝海大酒店为学校提供学生实习岗位及就业岗位，并为教师实践提供支持，开展校企人员交流活动，学校成为企业的员工培训基地。

临沂国际旅行社为学校提供学生实习岗位及就业岗位，并为教师实践提供支持；中国青年旅行社为学校提供学生实习岗位及就业岗位；临沭常林大酒店为学校提供学生实习岗位及就业岗位。

## 3. 信息化教学条件

所有教室、实训室均配有多媒体投影设备，并配套相应的教学管理软件和学习资源，满足教学需要。

### （二）教学资源

教材充分考虑中职学生的年龄特点和认知能力，文字表达通俗简练，采用图文并茂的形式，便于学生学习和掌握；教材内容依据企业和行业的发展实际，体现旅游服务行业对从业人员综合素质的需求，反映旅游服务与管理专业的现状和发展趋势，充分体现新思想、新服务、新方法，更贴近旅游服务与管理专业未来发展的需要；教材设计以工作项目教学形式为主线，结合国家职业资格标准（四级）中的相关要求，教材内容以职业能力为依据组织；教材充分发挥现代化信息技术的优势，要附带多媒体课件，以创设生动的学习环境，激发学生的学习兴趣，帮

助学生对知识的理解和掌握，提高课堂教学的效果。

## 2. 图书资料配备

专业图书资料配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：企业标准、期刊、论文等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书资料。

## 3. 数字教学资源配置

根据教学需要，结合教学内容建立起配套的数字教学资源库，包括视频素材、电子教案、教学课件、试题库、微课、虚拟仿真软件和在线课程等，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

## 十三、质量保障

合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。主要体现在以下四个方面：

### （一）教学过程管理

按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立相应的方法，通过计划、实施、检查和总结等措施来实现教学目标。

### （二）教学业务管理

对学校教学业务工作进行有计划、有组织的管理。

### （三）教学质量管

按照培养目标的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。

### （四）教学监控管理

通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量。

## 十四、毕业要求

学生在校三年，修完人才培养方案所规定的所有课程且考核合格，获得至少一个本专业中级以上职业资格证书，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，综合素质考核合格，准予毕业。

## 临沂市工业学校人才培养方案审批表

专业名称 旅游服务与管理

专业代码 740101

所在单位 临沂市工业学校

专业负责人 房沛玉

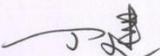
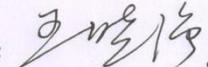
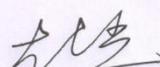
适用年级 2022 级

制订日期: 2022 年 8 月

临沂市工业学校教务处 制

<p>专业建设委员会会议简记及人才培养方案修订情况说明</p>	<p>1. 做到“学科链对接产业链”。以市场调研为依据，在修订过程中落实“坚持以区域经济社会需求和就业为导向”的指导思想，注重人才培养方案与地方旅游产业的发展需要相对接，适应不断发展的地方旅游产业对人才的多样化需求，使专业内涵能够符合地方旅游产业发展的需要。</p> <p>2. 促进学生全面发展，培养社会主义现代化国家合格的建设者和接班人。对学生实施德育、智育、体育、美育和劳动技术教育，是实现教育目的培养全面发展人才的基本教育内容。</p> <p>3. 注重课程体系的层次性、系统性和针对性，将学历教育与职业教育相融合。应用型中职教育是中等学历教育与职业教育的融合，因此课程体系的设置应体现出这两方面的特征。从学历教育角度而言，应增强课程体系的系统性、完整性。主要表现为课程中应包含教育部推荐的必开的大部分课程，从职业教育角度而言应增强课程设置的岗位针对性，培养学生相应的职业能力。</p> <p>4. 强化实践能力培养。通过人才培养方案的修订应落实“以能力为核心”的基本原则，进一步加强实践教学，以学生是否获取相关职业资格证书作为检验学生是否具备某种实践能力的重要依据。</p> <p>5. 提高学生技能水平和创新能力。鼓励学生参加技能大赛，达到“以赛促学、以赛促教、以赛促改、赛学结合”的目的，推动专业型、创新型人才培养。</p>
---------------------------------	---

专业 指 导 委 员 会 成 员 会 签	姓名	职称/职务	工作单位	专业特长	签名
	马继明	副教授	山东旅游职业学院	教学管理	马继明
	吴元高	总经理	临沭汉庭酒店	酒店管理	吴元高
	赵怀山	经理	常林国际大酒店	酒店管理	赵怀山
	李景涛	校长	临沂市工业学校	学校管理	李景涛
	左士光	副校长	临沂市工业学校	教学管理	左士光
	丁建	高级讲师	临沂市工业学校	教学研究	丁建
	杨化忠	高级讲师	临沂市工业学校	思政教学	杨化忠
	卢丙俊	高级讲师	临沂市工业学校	专业教学	卢丙俊
	赵艳荣	讲师	临沂市工业学校	教学研究	赵艳荣
	房沛玉	讲师	临沂市工业学校	教学研究	房沛玉
	王玉霞	讲师	临沂市工业学校	专业教学	王玉霞
	王鑫	教师	临沂市工业学校	专业教学	王鑫
	陈淑静	优秀毕业生	临沂市工业学校	专业研究	陈淑静
专业教 学指导 委员会 意见	<p>人才培养模式比较系统，人才培养目标适应当前社会对旅游服务与管理专业人才的需求。该人才培养方案注重学生实践能力的培养，进一步优化了实践教学结构，以突出就业为导向，进一步优化了课程体系，岗课赛证有效结合，进一步提高学生的职业素养。该人才培养模式能够实施。</p> <p>专业教学指导委员会主任（签字）： 马继明</p> <p>2022年8月2日</p>				

系部 意见	<p>符合旅游服务与管理专业实际,在严格落实的同时, 注意教学内容的选取。</p> <p>系部主任签字:  2022年8月2日</p>
教务处 意见	<p>符合专业实际,同意实施。</p> <p>教务处主任签字:  2022年8月3日</p>
学校 意见	<p>同意。</p> <p>主管校长签字:  2022年8月3日</p>
党委 意见	<p>党委书记签字:  学校党委(签章) 2022年8月3日</p> 

附件 1: 旅游服务与管理专业调研报告

2. 旅游服务与管理专业人才培养方案