

旅游服务与管理专业 人 才 培 养 方 案

一、专业信息

（一）专业名称

旅游服务与管理

（二）专业类别

旅游服务类

（三）专业代码

130200

二、招生对象与学制

（一）招生对象

初中毕业或具有同等学力

（二）学制

全日制三年

三、培养目标

（一）对应职业范围

本专业坚持以德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、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。

（二）升学对接专业

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营与管理

本科：旅游管理

四、培养规格

（一）德育与通识教育要求

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具备主动、热情、周到、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）职业能力培养目标

1. 掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。
2. 掌握旅行社运营知识，能在工作中有效运用。
3. 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。
4. 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。
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、茶艺师等 1 或 2 种职业资格证书。

专业（技能）方向——旅游社导游

1. 掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。
2. 掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用。
3. 掌握旅游产品知识，能处理旅游事件。

专业（技能）方向——旅游社计调、外联

1. 掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识，能开展岗位业务。
2. 掌握旅游电子商务知识，能熟练运用计算机网络技术开展。
3. 掌握旅游产品知识，能开展业务洽谈，能采购、组合、销售产品。

（三）职业资格证书要求

名称	等级	颁证单位	性质（必考/选考）
导游员	导游资格证书	文化与旅游部	必考
茶艺师	初级技师	人力资源社会保障部	选考

五、专业定向

（一）就业面向

面向旅游行政管理部门、旅行社、旅游景区、旅游咨询公司、旅游电子商务企业、旅游规划策划机构、主题公园的旅游经济管理和企业管理工作；或旅游与休闲行业的自主创业。

（二）岗位面向

初次就业：旅行社计调、旅游景区讲解员、旅游咨询公司计调

发展岗位：旅游行政管理部门、旅游咨询公司经理、主题公园的旅游经济管理和企业管理工作、旅游月休闲行业的自主创业、专业经理人。

（三）工作任务与职业能力分析

工作领域	工作任务	职业能力
旅行社	导游服务	1. 能够掌握带团程序和标准，熟练进行带团服务； 2. 能够按接待计划，能够落实好旅游者在衣、食、住、行、游、购、娱等方面的服务要求； 3. 能够掌握常见的导游讲解方法，为游客提供导游讲解服务，能够独立完成地陪导游业务； 4. 能够独立完成全陪导游业务； 5. 能制定导游工作计划并实施； 6. 用导游服务当中特殊问题的处理技巧，具备必要的导游服务应变能力； 7. 能够为顾客提供个别要求处理。
	计调服务	1. 能根据相关要求为旅行社设计产品和制定行程； 2. 能按照工作流程实行发团业务； 3. 能为产品制定合理价值并能快速、准确的报价； 4. 能根据计价的构成要素，快速计价； 5. 能按照工作流程操作接团业务； 6. 能够进行出境计调业务的操作； 7. 能够进行入境计调业务的操作编制概算；

		8. 能进行采购业务的管理。
	营销服务	1. 会运用 SWOT 分析法分析环境，制定对策 2. 能初步分析消费者购买行为，根据不同的消费者制定不同的营销策略； 3. 能完成市场调查报告拓展与维护业务客户； 4. 能建立客户档案。

六、毕业标准

1. 修完本专业教学计划中所有课程的学习，成绩全部合格。
2. 参加半年以上的顶岗实习并成绩合格。
3. 取得导游资格证书。

七、人才培养模式

（一）旅游管理专业人才培养模式

根据旅游岗位群的职业要求，根据专业特点和学科特点，进行针对性的专业配套设计，建立以岗位能力为导向的人才培养模式，以各岗位模块所需知识技能为主线，以职业岗位必需商务知识为原则，要求学生在完成该岗位模块的学习后，能顶岗工作，达到所学与岗位所需的零距离。

（二）模式运行

成立专业建设指导委员会，制定章程和制度，通过“与旅游企业联合招生，与旅游企业共同制定培养协议，与旅游企业签订用工合同”三步联动的方式，创建并实施人才培养模式。

第一学年：企业认知，在学习文化、专业基础课程的同时，学生到旅游企业见习，激发学习专业的兴趣。旅游基础课、专业课全部在校内实训室进行，边学边练，学做合一。

第二学年：工作项目模拟，由专业教师不定期带队到企业一线体验旅游企业

的实际操作流程，根据实际工作任务操作流程，在校内实训室模拟工作项目，通过模拟，巩固技能所学点。

第三学年：综合实训，第五学期在旅游企业带教教师和实习指导教师的共同指导下，完成实训项目，熟悉企业工作项目流程，掌握项目技术要点。第六学期，顶岗实习，独立完成工作项目。

八、课程体系

（一）构建课程体系

建立由专业教师、企业专家组成的课程建设委员会，制定课程体系开发、反馈及更新制度。

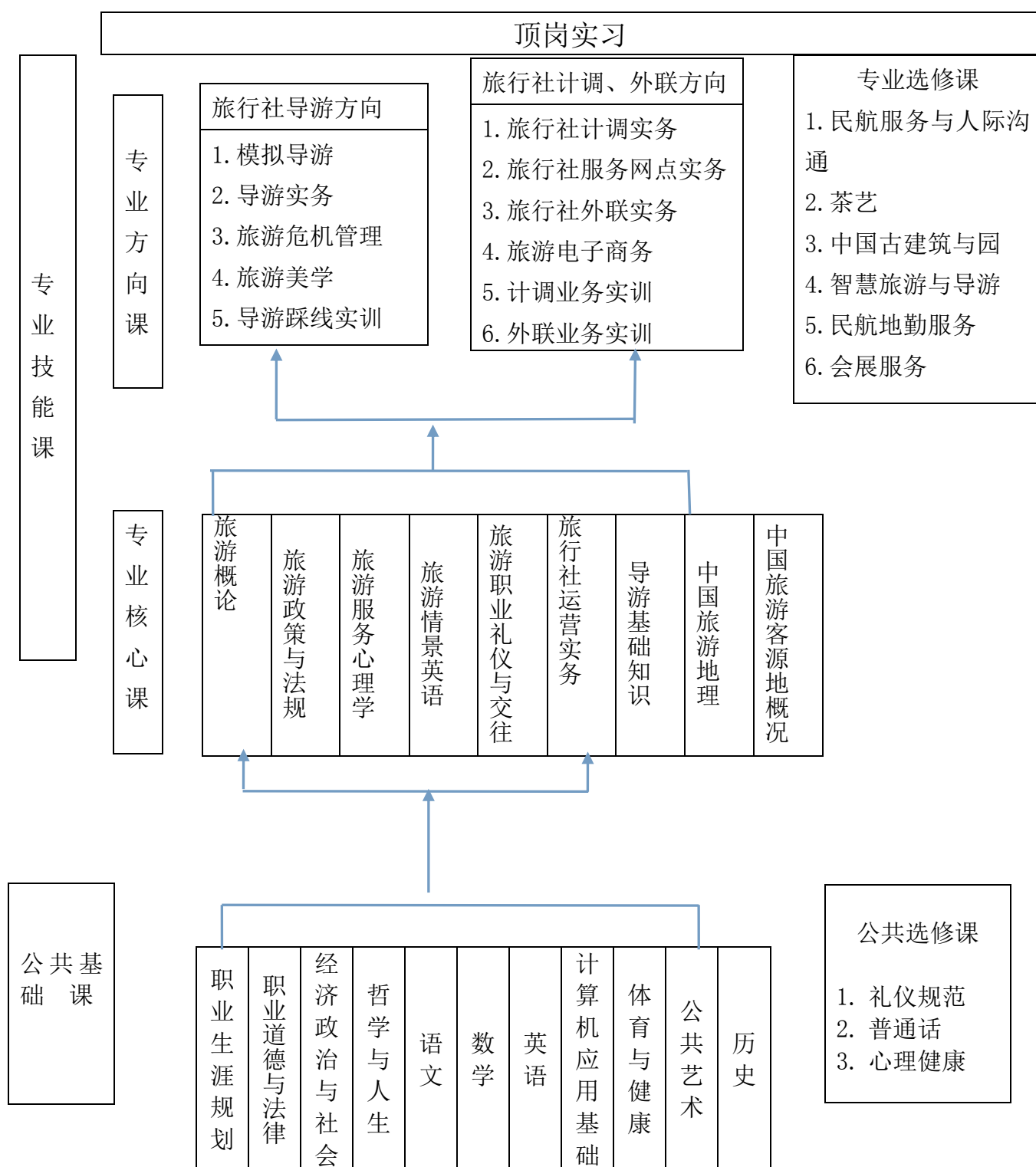
一是充实课程体系开发团队，从中大型旅游企业吸收多名旅游管理领域的资深专家，充实课程体系开发团队。

二是按照“课岗融合、做学合一”的校企“双主体”人才培养模式，构建系统化任务引领型课程体系，以职业发展为导向，基于职业岗位工作过程，紧密结合地方经济和社会发展需求，以专业核心课程和专业技术实训为主，增设拓宽知识及适应市场和技术进步的相关课程。

三是课程内容以项目为载体，进一步分析各职业岗位的知识、能力和素质要求，实时引入行业新技术、新知识、新标准，保持教学内容与实际工作的一致性。基础课教学以必需和够用为度，讲清概念、强化应用；专业课教学加强针对性和实用性，将企业实际的开发、应用、维护任务移植到课程中，教学设计按实际工作过程进行教学，实践教学学时比例达到 70%以上。

（二）课程结构

本专业课程结构包括：公共基础课程、专业基础课程、技能方向课程、选修课程、专门化实训、顶岗实习等。



各类课程所占比例：

课程类型	公共基础课	专业技能课含顶岗实习
课时数	1080	2076
所占比例	34.22%	65.78%

（三）课程设置及要求

1. 公共基础课程设置及要求

（1）德育（144 学时）

德育是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在对学生进行思想政治教育、道德教育、法制教育、职业生涯和职业理想教育，提高学生的政治思想素质、职业道德和法律素质，促进学生的全面发展和综合职业能力的形成。通过本课程的学习，使学生树立正确的职业理想，形成正确的职业观、择业观、创业观和成才观，初步具有职业生涯规划的能力；增强职业道德意识，养成良好的职业道德行为习惯；树立法治观念，增强法律意识，提高思想政治素质、职业道德素质和法律素质，促进德智体全面发展和综合职业能力形成，做好适应社会、融入社会、和就业与创业的准备。德育课程全部使用国家规划教材。

（2）语文（162 学时）

语文是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在指导学生正确理解与运用语言文字，对学生进行普通话训练、现代文阅读与欣赏训练、文言文阅读与欣赏训练、实用文体写作和口语交际能力训练、信息搜集整理与运用能力训练。注重应用文写作能力的训练，为计算机项目的策划与实施提供基本语言的支持，加强语文实践，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础。同时，引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。语文课程全部使用国家规划教材。

（3）英语（162 学时）

英语是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，对学生进行听、说、读、写基本技能训练，初步运用英语进行交际的训练。通过本课程的学习，使学生能听懂英语简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，同时结合计算机专业要求，渗透计算机专业英语的学习，培养学生在日常生活和计算机职业场景中的应用能力。英语课程全部使用国

家规划教材。

(4) 数学（144 学时）

数学是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在使学生掌握必要的数学基础知识，注重培养学生的逻辑思维能力，通过本课程的学习，使学生掌握职业岗位和生活中必要的数学基础知识，具备必需的数学运算能力和计算工具使用能力，提高学生的空间想象、数形结合、逻辑思维和分析解决问题的能力，为学生学习计算机专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。数学课程全部使用国家规划教材。

(5) 体育与健康（180 学时）

体育与健康是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，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。通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格，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。体育与健康课程使用国家规划教材。

(6) 计算机应用基础（72 学时）

计算机应用基础是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在通过学习计算机及计算机基础知识、微机操作系统、文字处理软件、电子表格软件和演示文稿软件的基本知识及基本操作方法，进一步了解、掌握计算机应用的基础知识，具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能，初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。掌握现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法；同时，为进一步学习计算机有关知识打下基础，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。计算机应用基础使用国家规划教材。

(7) 公共艺术（36 学时）

公共艺术课程是旅游管理专业必修的一门文化基础课程。旨在通过艺术作品赏析和艺术实践活动,使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,通过本课程的学习,培养学生健康的审美情趣和感受、体验、鉴赏音乐美和艺术美的能力。使学生掌握必要的艺术欣赏方法,树立正确的审美观念,形成良好的人文素养,促进学生身心全面健康发展。公共艺术课程使用国家规划教材。

(8) 历史 (36 学时)

历史课程是旅游管理专业必修的一门公共基础课程。旨在让学生了解中国国情,形成对祖国历史与文化的认同感,让学生正确看待家乡,了解祖国的自然条件、经济发展等方面的优势与不足,激发学生为建设家乡、建设祖国而贡献自己才智的自觉性和高度的社会责任感。历史课程使用国家规划教材。

2. 专业核心课程设置及要求

(1) 旅游概论 (36 学时)

旅游概论是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习旅游业的发展历程,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。本课程使用国家规划教材。

(2) 旅游政策与法规 (72 学时)

旅游政策与法规是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习《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。本课程使用国家规划教材。

(3) 旅游服务心理学 (36 学时)

旅游服务心理学是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习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养。本课程使用国家规划教材。

(4) 旅游情景英语 (72 学时)

旅游情景英语是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习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。本课程使用国家规划教材。

（5）旅游职业礼仪与交往（72 学时）

旅游职业礼仪与交往是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习在日程交往中的基本理解，掌握对客户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，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。本课程使用国家规划教材。

（6）旅行社运营实务（72 学时）

旅行社运营实务是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习旅行社业发展动态、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流程；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。本课程使用国家规划教材。

（7）导游基础知识（108 学时）

导游基础知识是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、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整的文化内涵；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。本课程使用国家规划教材。

（8）中国旅游地理（72 学时）

中国旅游地理是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习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的旅游线路产品。本课程使用国家规划教材。

（9）中国旅游客源地概况（72 学时）

中国旅游客源地概况是旅游管理专业的一门专业必修课程。主要学习中国主要旅游客源地的自然地理、历史文化、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。本课程使用国家规划教材。

3.专业技能方向课程设置及要求

旅行社导游方向：

(1) 模拟导游（72 学时）

模拟导游是旅游管理专业旅行社导游方向的一门专业必修课程。主要学习地陪、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。本课程使用国家规划教材。

(2) 导游实务（72 学时）

导游实务是旅游管理专业旅行社导游方向的一门专业必修课程。主要学习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。本课程使用国家规划教材。

(3) 旅游危机管理（72 学时）

旅游危机管理是旅游管理专业旅行社导游方向的一门专业必修课程。主要学习自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识、保险常识，掌握游客在旅游活动总遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法，以及特殊旅游项目的应急常识，增强安全意识，提高应急自救、互救能力，防范和化解旅游风险。本课程使用国家规划教材。

(4) 旅游美学（36 学时）

旅游美学是旅游管理专业旅行社导游方向的一门专业必修课程。主要学习

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、欣赏景观资源和分心、认识各种旅游审美对象，提升人文素质。本课程使用国家规划教材。

旅行社计调、外联方向：

(1) 旅行社计调实务(72 学时)

旅游计调实务是旅游管理专业旅行社计调、外联方向的一门专业必修课。主要学习旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练开展计调业务的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础。本课程使用国家规划教材。

(2) 旅行社服务网点实务(72 学时)

旅行社服务网点实务是旅游管理专业旅行社计调、外联方向的一门专业必修课。主要学习旅行社服务网点的基本知识；掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预订和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务。本课程使用国家规划教材。

(3) 旅行社外联实务(72 学时)

旅行社外联实务是旅游管理专业旅行社计调、外联方向的一门专业必修课。主要学习外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外联营销策略；学会与不同的对象进行沟通，并运用电子商务开展业务。本课程使用国家规划教材。

(4) 旅行社电子商务(36 学时)

旅行社电子商务是旅游管理专业旅行社计调、外联方向的一门专业必修课。主要学习旅游电子商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作提升学生的旅游信息素

养。本课程使用国家规划教材。

4. 任意选修课程设置及要求

- (1) 任意选修课分为公共基础类选修课、专业技能类选修课二个模块。
- (2) 公共基础类选修课模块由《礼仪规范》、《普通话》《心理健康》三门课程组成，需 108 学时, 分 3 个学期开设。
- (3) 专业技能类选修课模块由民航服务与人际沟通、茶艺、中国古建筑与园林、智慧旅游与导游、民航地勤服务和会展服务六门课组成，需 360 个学时，分 4 个学期开设。

（四）组织实施

1.教学模式

(1) 根据人才培养规格要求和本专业教学特点，第四学期按专业方向安排专业课和技能实训课及教学实习，第六学期安排企业顶岗实习。

(2) 学校根据学生个性发展、就业岗位需要以及目前学校自身的办学条件和学生就业情况，设置 2 个专业方向，即旅行社导游方向和旅行社计调、外联方向。学生可按本专业设置的特色方向，选择某一方向的课程项目进行训练。

(3) 实施基于工作过程导向的教学模式，“教室建在模拟室，把企业引入学校”，形成“课堂与岗位”、“教学与实训”相互融合的培养平台，推行“项目导向、任务驱动”教学法，在教师指导下模拟企业工作项目，实现课堂与实训合一，教学与技术开发、服务合一，让学生切实体验工作流程，实现从学校向工作岗位的“零过渡”，从学生向企业员工的“零转变”。

(4) 采用小组合作学习的方式，按照学校“四六三”教学改革分组模式将学生分小组，做好人员分工。教师示范与学生分组讨论、训练互动、学生提问与教师解惑、指导相结合，体现“做中学”、“做中教”的教学理念。

(5) 建设旅游管理专业特色文化，促进校园文化和企业文化紧密结合，构建具有鲜明职业教育特色的环境氛围。

(6) 逐步建设全真性职场教学环境，根据教学要求新建网络实训室并不断完善

已有实训室。合理设计校内实训室的人文环境、工位配置、操作规程和标准、人员配置以及环保规范等，提升实训室的软环境建设水平，搭建理实一体化职场教学平台，为学生的实验实习提供更加有利的条件，实现学校文化与企业文化的无缝隙对接。

(7) 建立学校、合作企业和其他社会组织等共同参与的教育质量多方互动评价机制，形成多元主体评价与过程评价相结合的“准员工化”、分级分层教学质量评价体系，对学生的专业知识、专业技能、职业素质、创业能力等多方面进行评价，突出技能和规范标准化及熟练化的考核。

2. 教学时间安排

学期	教学实训 (理实一体)	复习考试	入学教育 及军训	顶岗实习	机 动	假期	全年周数
一	18	1	1			12	52
二	18	1			1		
三	18	1			1	12	52
四	18	1			1		
五	18	1			1	12	52
六				20			
总计周数	90	5	1	20	4	36	156

3. 授课计划安排

课程类别	序号	课 程 名 称		学时	各学期周学时安排						占总学时 比例 (%)
					一	二	三	四	五	六	
					18	18	18	18	18	20	
公共基础课	必修	1	德育	144	2	2	2	2		顶 岗 实 习	34.42%
		2	语文	162	3	2	2	2			
		3	数学	144	2	2	2	2			
		4	英语	162	3	2	2	2			
		5	计算机应用基础	72	2	2					
		6	体育与健康	180	2	2	2	2	2		
		7	公共艺术	72	2						
		8	历史	36			2				
	选修	1	礼仪规范	36	2						
		2	普通话	36		2					
		3	心理健康	36					2		

	小计			1080										
专业 技能 课	专业 核 心 课	1	旅游概论	36	2									
		2	旅游政策与法规	72				2	2					
		3	旅游服务心理学	36	2									
		4	旅游情景英语	72		4								
		5	旅游职业礼仪与交往	72	4									
		6	旅行社运营实务	72				4						
		7	导游基础知识	108		4	2							
		8	中国旅游地理	72		4								
		9	中国旅游客源地概论	72			4							
		小计			612									
	专业 技 能 方 向 课	导 游 方 向	1	模拟导游	72				4					
			2	导游实务	72				4					
			3	旅游危机管理	72				4					
			4	旅游美学	36			2						
			小计			252								
		计 调 外 联 方 向	1	旅行社计调实务	72						4			
			2	旅行社服务网点实务	72							4		
			3	旅行社外联实务	72							4		
			4	旅游电子商务	36							2		
			小计			252								
	选 修 课	1	中国古代建筑与园林	36		2								
		2	民航服务沟通	36	2									
		3	茶艺	72			4							
		4	智慧旅游与导游	72							4			
		5	会展旅游	72							4			
		6	民航地勤服务	72			4							
		小计			360									
	顶岗实习			600								30		
周学时合计					28	28	28	28	28	30				
总学时				3156										

65.78%

九、学生学业评价

由学校、用人单位共同实施评价，基本素养和文化知识及技能主要由学校通过学生课程学习的作业、课堂提问、出勤、考试、技能考核等进行过程评价和结果评价，顶岗实习评价以实习单位为主，通过实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等方面，结合实习指导教师的评价对学生进行综合评价。

1. 基本素养评价

基本素养包括品德素养、团队合作、敬业精神、组织协调三个方面。具体要求：

- (1) 品德素养：诚实守信、公平正直、吃苦耐劳、文明礼貌、勤俭自强、乐于助人；
- (2) 团队合作：具有良好的团队精神和合作意识，能与人和谐相处，团结协作；
- (3) 敬业精神：有很强事业心和主人翁责任感，追求崇高的职业理想，对学习和工作态度认真踏实，恪尽职守、精益求精、具有奉献精神。
- (4) 组织协调：能积极参与组织各项社团活动、文体活动，有很强的组织管理和协调能力。

2. 文化知识和职业技能评价

专业素养包括文化知识、专业基础、专业技能三个方面。具体要求：

- (1) 文化知识：文化基础好，知识面宽，开设的公共课学的扎实，信息处理能力强。
- (2) 专业基础：开设的专业领域的基础课程的理论知识和技能常识掌握到位，专业知识面开阔。
- (3) 专业技能：开设的专业领域的专业核心课程的理论知识学的扎实，能运用理论知识指导实际操作，动手能力强，与岗位要求实现对接。
- (4) 文化知识和职业技能成绩构成：按照学校教学管理规定执行。

3. 顶岗实习评价

考核成绩参照实习单位鉴定以及学生个人的实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等进行综合评定，分为优秀、良好、一般、及格、不及格五个等级。成绩及格及以上者获得相应的顶岗实习学分。

(1) 优秀

实习态度端正，遵守实习纪律，能很好的完成实习任务，达到实习课程标准中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行全面、系统的总结，并能运用学

过的知识和技能解决工作中的实际问题，成绩优异。

（2）良好

实习态度端正，遵守实习纪律，能较好的完成实习任务，达到实习课程标准中规定的全部要求，实习报告能对实习内容进行比较全面、系统的总结，并能运用学过的知识和技能解决工作中的实际问题，成绩良好。

（3）一般

实习态度基本端正，能较好的遵守实习纪律，达到实习课程标准中规定的主要要求，实习报告能对实习内容进行比较全面的总结。

（4）及格

实习态度基本端正，能较好的遵守实习纪律，基本完成实习任务。达到实习课程标准中规定的基本要求，能完成实习报告。但不够完整、条理。

（5）不及格

凡具备下列条件之一者，均为不及格：未达到实习课程标准规定的基本要求，实习报告不认真，或内容有明显错误；未参加实习的时间超过全部时间三分之一者；实习中有违纪行为，造成恶劣影响者。

十、教学保障

（一）专业教学团队建设

通过培养与引进结合，业务进修与下企业实践结合等方式，促进师资队伍的结构优化，全面提高专业教师队伍素质，使我校旅游专业教师达到中等职业学校专业建设标准中的规范化要求。

1. 学历层次要求

公共基础课教师应有与授课课程对口专业的大学本科毕业证书；专业专任教师本科学历已达到 98%。

2. 资格证书要求

专任教师应具有中等职业学校及以上教师资格证书；专任专业教师具有本专业初级及以上职业资格证书达到 95%以上；兼职专业教师应具有 3 年以上对口工

作经验并具有初级及以上职业资格证书且达到专业教师的 21%左右。

3. 人员配备要求

专业课教师中，具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于 50%，
高级以上专业技术职务任职资格者不低于 20%；

专业课教师每年参加企业实践学习或各种专题培训，全年累计学习和培训时间不少于三个月；

本校专、兼职教师不少于本专业全部教师的 70%，师生比（含毕业实习学生）为 1:20~1:40。

（二）实训基地建设

1. 校内实训室

实训室名称	主要工具和设施设备	
	名称	数量（生均台套）
模拟导游实训室	教师主控台	一套
	学生桌椅	一套/生
	投影仪	1 台
	投影屏幕	1 幅
	组合音响	1 套
	摄录像设备	1 套
	无线话筒	2 个
	有线话筒	2 个
	导游旗	1 面/生
	地陪服务实训仿真模拟软件	1 套
	全陪服务实训仿真模拟软件	1 套
	景区（景点）讲解教学资源库	1 套
旅行社计调、外联服务实训室	计算机及桌椅	1 台、套/生
	教师主控台	1 套
	组合音响	1 套
	传真机	1 台
	电话	2 部，有来电显示
	无线话筒	2 个
	计调服务实训仿真模拟软件	1 套

	外联业务实训仿真模拟软件	1 套
旅行社服务网点服务实训室	组合音响	1 套
	电话	2 部，有来电显示
	点（验）钞机	1 台/组
	计算器	1 个/生
	学生桌椅	1 套/生
旅行社服务网点服务实训室	航空票务实训软件	1 套
	教师主控台	1 套
	门店柜台	1 套，8 个工位
	计算机	1 台
	投影仪	1 幅
	投影屏幕	1 台
	打印机	1 套
	服务网点服务实训仿真模拟软件无线话筒	2 个

2.校外实训室

(1) 旅行社实训，包括国内和国际旅行社

(2) 景区实训，国家 3A 级景区

序号	实训项目	实训内容	时间安排	实训地点	备注
1	参观见习	了解旅行社的基本知识	第一学期（一周）	市内各旅行社企业	
2	教学实习	了解导游基础知识	第二学期（一周）	市内各旅游景区	
3	教学实习	了解景区讲解的基本知识	第三学期（一周）	市内各旅行社企业	
4	教学实习	熟悉景区讲解的基本业务	第四、五学期（四周）	市内各旅行社企业	
5	顶岗实习	综合职业素质	第六期全期	市内各旅行社及景区	实习前集中指导一周

(三) 制度建设

1. 教学管理制度。为了保障理论与实践教学的顺利实施与运行，学校制订了统一的教学管理制度。

2. 顶岗实习制度。教学部制订《学生顶岗实习管理办法》，使顶岗实习教学环节有组织、有计划、有考核，有落实，保证工学结合人才培养模式的顺利实施。

3. 校企合作长效机制。

4. 积极争取政府支持。积极争取政府部门的支持，大力宣传，充分发挥协调作用，并在师资配备和教学设备购置等方面给予政策和资金支持。

(1) 合作双方签订协议，明确职责，规范双方的行为。学校保证人才培养质量，保证企业用人的优选权，为企业提供培训、技术等方面的支持。企业保证在设备、场地等条件上的支持及人员的支持，保证学生实训任务的安排。

(2) 加大对学生和家长的宣传力度，调动学生参与校企合作的主动性。

(3) 教学部建立校企合作考核指标和奖惩措施。将开展校企合作工作情况纳入教学质量保障体系中，不断检验、改进校企合作工作。

(四) 教学质量监控

1. 组织机构

成立由企业专家、教育专家和骨干教师组成的专业建设委员会，指导专业建设；成立教学管理团队，对教学质量进行全面监控和评估。

2. 课堂教学质量监控

按照学校“四六三职场导学”教学模式评价要求，对教师课堂教学质量进行综合评价。

(1) 课堂教学教师工作状态评分细则（权重 40%）

课堂教学教师工作状态评价表

评估项目	评估标准与等级		
	A 级	B 级	C 级
仪表 (20 分)	服装整齐，着正装。 (16-20 分)	未着正装，但服装整齐、得体。(12-16 分)	服装不整齐。 (<12 分)

精 神 状 态 (20 分)	精神集中, 情绪饱满。 (16-20 分)	神情不自然, 比较紧张。 (12-16 分)	无精打采, 心不在焉。 (<12 分)
形 体 姿 态 (20 分)	始终保持良好站姿, 没有多余的小动作, 并能通过得体的肢体语言调动学生。 (16-20 分)	保持良好姿态, 没有太多的小动作。 (12-16 分)	姿态不端正、不得体, 有很多不良小动作。 (<12 分)
语言表达 (20 分)	吐字清晰, 语速、音量适中并起伏变化, 富有感染力。 (16-20 分)	吐字清晰, 音量适中。 (12-16 分)	语音含糊、音量过高或过低, 语速快或慢, 学员听不清。 (<12 分)
教学互动 (20 分)	师生互动好。 (16-20 分)	师生互动较好。 (12-16 分)	师生互动少 (<12 分)

(2) 教师课堂教学评分细则 (权重 60%)

教师课堂教学评价表

评估项目	评估内容	评分等级		
		A 级	B 级	C 级
教学目的 (20 分)	目标明确具体, 符合课程标准和学生实际, 目标体现学科性和专业化的统一, 让学生了解目标, 并对学生达到目标的过程有分析和认识	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学方法 (20 分)	教与学方法的选用符合内容需要, 符合学生认知规律; 发挥师生双方的主动性和创造性, 创设师生对话的氛围; 重视面向全体, 因材施教, 注意学习方法指导和良好习惯的养成; 恰当运用学校制定的职场导学教学模式, 合理使用多媒体; 课堂评价准确、多元化	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学内容 (20 分)	教学文件齐全, 任务书、工作页设计合理; 内容正确, 无知识性、科学性错误; 教学重点突出, 难点处理得当; 结合学生生活和社会实际, 联系专业, 适时适量拓展; 内容符合学科特点, 符合学生认知水平	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学程序 (20 分)	团队组建合理, 教学环节按照职场导学各种课型环节组织教学, 过程安排合理, 层次清楚, 环节紧凑, 活动转换自然、妥当; 及时反馈教学信息, 注意调整和控制教学过程; 体现实践性和综合性, 突出能力的培养。	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学效果 (20 分)	课堂效果评价形式灵活, 评价表设计合理; 教学成效显著, 目标达成度高; 课堂气氛和谐, 学生思维活跃, 参与意识强, 注意力集中。	16-20 分	10-15 分	<10 分

3. 实践教学质量监控

采取过程性评价和成果考核相结合的方式，通过定期检查和抽查，对实践教学合理评价。

实训教学质量评价表

序号	评价内容	评分等级		
		A 级	B 级	C 级
1	教学文件齐全（包括实训指导书、适用的实训器材、工作页等）	8-10 分	6-8 分	<6 分
2	实训室整齐，设施、材料齐全，设备完善，完善率 95%以上。	8-10 分	6-8 分	<6 分
3	内容符合教学目标、贴近职业岗位能力要求，内容充实、容量适当。	8-10 分	6-8 分	<6 分
4	注重与学生的交流、互动，能充分调动学生实训的积极性。注重能力培养和技能训练，学生有充分的动手和试讲机会。	8-10 分	6-8 分	<6 分
5	实训步骤紧凑，各阶段时间分配合理，效率高。	8-10 分	6-8 分	<6 分
6	实训过程中指导认真，注意培养学生的创新意识，引导学生进行方法和手段的创新，注意职业素质教育。	8-10 分	6-8 分	<6 分
7	组织科学合理，学生能够得到充分的训练。	8-10 分	6-8 分	<6 分
8	教学纪律好，严格要求，学生都能认真操作，认真记录实训日志，注意安全教育。	8-10 分	6-8 分	<6 分
9	有规范的实训报告、实训总结或上课工作页，教师及时、认真批改、修改，批改、修改率为 100%。	8-10 分	6-8 分	<6 分
10	重视对学生实践能力和创新精神的培养，效果良好，学生能全部掌握实训内容。	8-10 分	6-8 分	<6 分