



湖南省工業技師學院
HUNAN INDUSTRIAL TECHNICIAN COLLEGE
中南工業學校

2022 级人才培养方案

(三年制中专)

| | |
|-----------|----------------|
| 专 业 名 称 | <u>旅游服务与管理</u> |
| 专 业 代 码 | <u>740101</u> |
| 负 责 系 部 | <u>商贸工程系</u> |
| 专 业 负 责 人 | <u>尹燕</u> |
| 参 与 编 写 | <u>古文 鲁阿群</u> |

目 录

- 一、专业名称及代码
- 二、招生对象
- 三、标准学制
- 四、职业面向
- 五、培养目标
- 六、培养规格
- 七、课程设置及教学安排
 - (一) 课程设置
 - 1. 公共基础课
 - 2. 公共限选课
 - 3. 专业基础课
 - 4. 专业核心课
 - 5. 专业限选课
 - (二) 教学计划安排
 - 1. 教学进程安排表
 - 2. 课程计划与教学进度总表
- 八、实施保障与质量管理
- 九、毕业资格与要求
- 十、人才培养方案编制的有关说明

2022 级旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

普通初中毕业

三、基本修业年限

全日制三年

四、职业面向（第三学年自愿就业学生）

表 1 职业面向表

| 所属专业 大类 (代码) | 所属 专业类 (代码) | 对应 行业 (代码) | 主要职业类 别(代码) | 主要岗位群或技 术领域举例 | 主要职业技能等级证书或 职业资格证书举例 |
|--------------------|-------------------|------------------|--------------------|--|-------------------------|
| 旅游大类 (74) | 旅游类 (7401) | 商业服务 (72) | 营销员 导游 酒店服务员 | 目标岗位： 导游、 旅游门市接待、 旅游销售 发展岗位： 导游部主管、 酒店主管； 旅游营销部主管 迁移岗位：茶艺师 | 全国导游人员资格证 |

表 2 典型工作任务

| 序号 | 职业岗位 | 典型工作任务 |
|----|------|---|
| 1 | 导游 | 出团任务、接团任务、办理入住、商定旅游行程、组织旅游活动、送团服务、处理突发事件、处理后续工作 |
| 2 | 旅游营销 | 调研旅游市场、开发旅游产品、推介旅游产品、策划与实施旅游活动、维护客户关系 |
| 3 | 酒店服务 | 前厅服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务 |

五、培养目标

本专业主要面向湖南省内对口招生高校，培养旅游类专业对口升学优秀中职毕业生。其升学后继续学习专业包括：

高职：旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理、酒店管理

本科：旅游管理、酒店管理

六、培养规格

本专业毕业生应在**素质、知识和能力**方面达到以下要求。

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

4. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

5. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，热爱中国传统文化，有较强的文化传承意识，能够形成一两项艺术特长或爱好。

7. 具有质量意识、环保意识、安全意识、服务意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

8. 热爱本职工作，具有较强的职业认同感；

9. 具有吃苦耐劳的职业精神；

10. 具有知礼、懂礼、守礼的行为习惯；

（二）知识

1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
2. 掌握酒店前厅、客房、餐饮服务的基础知识；
3. 掌握导游接待流程与服务规范知识、导游讲解与带团服务方法与技巧；
4. 掌握酒店服务、导游服务中简单的英语词汇、短语、句型。
5. 掌握市场调研的方法与手段、旅游线路设计的原则、方法与流程；
6. 熟悉旅游业法律法规、相关政策、行业标准、环境保护以及安全消防等知识；
7. 熟悉中国旅游景观知识、历史文化知识、古建筑知识、饮食文化知识、风物特产知识以及四大宗教等知识；
8. 熟悉旅游服务接待礼仪规范、旅游产品与服务质量管理；
9. 熟悉湖南省特别是岳阳市主要旅游景区景点相关知识；
10. 熟悉旅游线路编排、成本核算与报价方法
11. 了解旅游业基本概念、我国旅游业发展现状、趋势与新业态等基本知识；
12. 了解旅游消费行为特征和旅游者旅游消费心理特点；
13. 了解中国主要旅游客源国与目的地的旅游相关知识；
14. 茶艺服务基础知识；
15. 了解旅行社门市接待与旅游咨询服务的流程与规范；

(三) 能力

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
3. 能够熟练使用旅行社办公及业务管理软件；
4. 能够根据旅行社的出团计划书落实旅游接待计划；
5. 能够根据游客的需要提供个性化服务；
6. 能够运用不同的讲解方法提供导游讲解服务；
7. 能灵活应对旅游突发事件；
8. 能够根据市场需求进行旅游线路设计；
9. 能够根据顾客的需求设计私人定制旅游线路；

10. 能够顺利开展与旅游供应商的谈判，进行旅游基础要素采购和管理；
11. 能够进行旅游产品成本核算、线路报价；
12. 能够制定旅游出团计划；
13. 能够进行旅游线路分析与推介；
14. 能够进行旅行社门店咨询接待；
15. 能够对客户关系进行日常管理，做好旅行社客户维护工作；
16. 能够完成简单的酒店前厅、客房、餐饮服务和茶艺服务。

七、培养课程设置及教学安排

（一）课程设置

对口升学专业综合知识教材均采用湖南省教育厅指定高等教育出版社 2019 年版本。包括《旅游概论》（24%）、《导游实务》（22%）、《餐饮服务与管理》（24%）、《前厅服务与管理》（18%）、《客房服务与管理》（12%）五门课程，闭卷考试，总分 390 分，考试时间 150 分钟。

语文、数学、英语均采用全国中等职业学校通用教材高等教育出版社最新版本，三门课程均为闭卷考试，试卷满分均为 120 分，总计 360 分。

因此，本专业课程体系主要根据湖南省普通高等学校对口招生考试大纲基本要求，主干课程课程包括语文、数学、英语、旅游概论、导游实务、前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理，其教学内容完全参照全国中等职业学校教学大纲进行。导游技能部分则主要参照文化旅游部颁发的全国导游资格考试大纲进行相关理论与实践教学。整个课程体系既注意保持中职学习期间所要求知识的系统性和完整性，又尽可能体现考试测量与教学目标的一致性：前两年，在保证高考科目课时量并提升旅游专业学生综合素养的同时，适当考虑学生考取导游证需求；第三学年，愿意就业的学生可以选择顶岗实习，其余学生则全力以赴备战高考。

公共基础课学时（语数外除外）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。

专业课学时约占总学时的 2/3（包括语数外，因其是对口升学必考科目，占分比 48%），在确保学生参加对口升学考试的前提下可适当开展旅行社方向课程，确保学生双向选择。

本专业有公共基础必修课、公共限定选修课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课/限定选修课等 5 类课程，总共 28 门课 219 学分（含操行分 15 学分）。

1. 公共基础必修课

主要有思想道德与法律基础，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论，中国特色社会主义，心理健康与职业生涯，哲学与人生，职业道德与法治，体育健康，英语，语文，信息技术，职业生涯规划，就业指导，创业基础，军事理论和军事技能，入学、安全、劳动教育，音乐、数学等共 12 门课程，共 2022 学时，123 学分。

各课程目标、主要内容和教学要求如下：

(1) 《军事训练》

学时：60

学分：3

①课程目标

A. 知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识，熟悉并掌握单兵徒手队列要领标准，理解习近平强军思想的深刻内涵。

B. 能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力；具备规范的军人列队行进与停止转换能力；具备规范地整理内务能力；具备一定的战时个人生存技能、军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。

C. 素质目标：增强学生的国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质；具备集体行动的规范性和组织纪律性，具备集体荣誉感和团队协作能力。

②主要内容

- A. 中国国防；
- B. 国家安全；
- C. 军事思想；
- D. 队列训练；
- E. 内务整理。

③教学要求

A. 综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法、实操训练等方法，充分运用信息化手段开展教学；

B. 选取国家安全领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力；

C. 注重在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神，提升学生综合素质；

D. 采取形成性考核方式进行课程考核与评价。

(2) 《入学与安全教育》

学时：30

学分：2

①课程目标

1. 知识目标：掌握学校的重要规章制度；了解专业重要课程设置、人才培养模式、学习方法；了解基本的安全常识。

2. 能力目标：能够遵纪守法、遵守学院的规章制度；能够了解自己的专业和学习方法；掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。

3. 素质目标：增强爱国、爱校、爱集体意识和热情；树立乐观向上、自信坚强、勇于面对挫折和挑战的态度；树立正确的安全观。

②主要内容

1. 专业特色、培养目标、课程设置；

2. 职业学习方法；

3. 《学校学生手册》；

4. 爱国、爱校意识；

5. 青春期的人际交往与情感；

6. 青春期的身心健康；

7. 安全教育。

③教学要求

1. 充分利用网络平台课程资源，采用混合教学模式进行课程教学。贯彻“以学生为中心”的教学指导思想，在课程内容编排上合理规划，注重灵活性、实用性和实践性。鼓励新生树立自信，让学生“重新认识自己”；

2. 以现代教育模式为中心，突出教师的主导作用和学生的主体地位，激发学生学习热情，提升新生的安全意识，帮助学生掌握正确的学习方法；提高学生对学校与专业认同感，提升学生对未来的期望；帮助学衡提高自我保护的能力，增强综合素质；

3. 采取形成性考核方式进行课程考核与评价。

(3) 课程名称：《习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本》

课时：17 学分：1

①课程目标

A. 知识目标：了解习近平新时代中国特色社会主义思想的要义和意义，理解中国共产党的根本立场，党的领导是中国特色社会主义的本质特征和最大优势，以及新时期我国发展的总体布局、战略布局，国防、外交等政策。

B. 能力目标：自觉培育和践行社会主义核心价值观，为中国特色社会主义事业奋斗终身。

C. 素质目标：确立正确的政治方向，坚定爱国主义情怀，坚定拥护中国共产党的领导，培育“四个自信”，树立中国特色社会主义共同理想和共产主义远大理想。

②主要内容

A. 中国特色社会主义进入新时代的重大意义，习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义和历史地位。

B. 中华民族伟大复兴中国梦的内涵，全面建设社会主义现代化国家“两个一百年奋斗目标和战略安排”。

C. 中国共产党的根本立场、宗旨和使命，中国特色社会主义最本质的特征和中国特色社会主义制度的最大优势是中国共产党的领导。

D. 新时期我国发展的“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局的内涵及意义。

E. 总体国家安全观和新时代国防、军队建设的重要意义和基本要求；“一国两制”制度。

F. 中国独立自主和平发展的大国外交政策，在百年未有之大变局的世界背景下，构建人类命运共同体；“一带一路”政策。

③教学要求

A. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，把引导学生树立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贯穿教学过程始终。

B. 通过视频观摩、议题讨论、角色扮演等多种方法丰富课堂形式，结合史实与当下时事新闻讲解，使学生切实感悟我国国情的变化和未来发展的广阔前景。

C. 以“为人民服务”为议题展开，探讨“以人民为中心”的科学内涵，理解党的领导与人民当家做主的有机统一。

D. 展示本地脱贫攻坚、生态治理的成果，引导学生为社会发展建言献策，理解总体布局和战略布局背后发展理念的深刻变化。

E. 可结合具体案例解析危害国家安全的典型，使学生了解维护国家安全的有效举措，加入安全知识竞赛等活动，调动学生积极性，增强国家安全意识，自觉维护国家安全。

F. 鼓励学生主动参与自我实践活动，在动荡变革的新国际形势下，提升自我，培育全球视野、世界胸怀和大国工匠担当。

G. 采取形成性考核方式进行课程考核与评价。

(4) 课程名称：《中国特色社会主义》 学时：17 学分：1

①课程目标

A. 认知目标：在了解习近平新时代中国特色社会主义思想基础上，认识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，懂得中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。

B. 能力目标：引导学生把爱国情、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。

C. 素质目标：引导学生明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导；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。

②主要内容

A. 中国特色社会主义的创立、发展和完善

B. 中国特色社会主义经济、政治、文化、社会建设与生态文明建设。

③教学要求

A. 坚持正确育人导向，强化价值引领

立足中国特色社会主义新时代新要求，通过创新教学方式方法，引导学生学会理性面对不同观点并做出正确价值判断与行为选择，坚定“四个自信”，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党和中国特色社会主义的认同。

B. 准确理解学科核心素养，科学制定教学目标

准确理解学科核心素养的内涵及表现，思考其在教学中的孕育点、生长点，关注其在教学中的落实，研究其融入教学内容和教学过程的具体方式及载体。在此基础上制定具体可行的教学目标，使学科核心素养培育贯穿于教学全过程，有效达成学业要求。

C. 围绕议题设计活动，注重探讨式和体验性学习

基于学科核心素养的目标要求，围绕议题设计活动进行教学，促进学生学习方式的转变。要创设生动直观而又富于启迪性的问题情境，激发学生的学习兴趣。要充分发挥学生主体作用，注重引导其在活动体验、合作探讨中学习。引导学生正确面对生活、职场中的各种现实问题，提高教学的针对性。

D. 加强社会实践活动，打造培育学科核心素养的社会大课堂

学科内容的教学与社会实践活动相结合。开展社会实践活动，要从学生的成长和职业发展的需要出发，注重通过乡土资源、校企合作企业资源的开发与利用，丰富教学内容，引导学生通过亲历某种情境或事件，获得直接的认知和情感经验，更好地理解 and 掌握抽象的理论知识，加深认识与理解，培养实践能力和创新精神。

E. 运用现代信息技术，提高教学效率

利用信息技术，形成有意义的互动学习环境，优化整合课堂教学，探索教学改革，探索远程协作、实时互动、移动学习等信息化教学形式，引导学生体验开放式学习，促进教与学、教与教、学与学的全面互动，提高教学效率。

F. 评价方式

采用聚焦学科核心素养发展的多元主体评价和多样化评价。

(5) 课程名称：《心理健康与职业生涯》 学时：40 学分：2

①课程目标

A. 知识目标：了解心理健康、职业生涯的基本知识，明确职业生涯规划对实现职业理想的重要意义，掌握制定和执行职业生涯规划的方法，为顺利就业创业创造条件。

B. 能力目标：能够根据社会发展需要和自身特点进行职业生涯规划，提高适应社会、应对挫折、求职就业的能力，在实践中养成良好职业行为习惯，增长才干。

C. 素质目标：正确认识自我，树立正确职业理想和职业观念，增强职业责任感和自豪感，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和积极向上的良好心态，坚定通过职业发展实现人生出彩的信心。

②主要内容

A. 个人职业理想与社会发展的关系，职业生涯规划对人生发展的重要作用。

B. 全面客观地认识自我，明确发展职业要立足自身实际，尊重个体差异，辨析自身情绪，掌握调节方法，提升情绪管理能力。

C. 了解家国发展中所专业的社会价值；正确认识就业与创业，了解所学专业对应的职业群及演变趋势，不同职业岗位对从业者的不同职业素养要求。

D. 就业准备与求职方法，掌握正确的交往方式，建立良好人际关系，了解制定职业生涯规划的基本方法。

E. 职业生涯规划评价要素，明确职业生涯规划评价标准，学会评价职业生涯规划并适时作出调整，持续完善职业生涯规划。

③教学要求

A. 坚持价值观教育与知识教学相结合，坚持马克思主义指导地位，引导学生树立正确的职业价值观和职业规划意识。

B. 结合职业教育特点，教学上贴合学生的专业和学情，拓展文化建设等内容，有机融入心理健康、劳动精神、工匠精神教育，正确认识自我，培育从实际出发的职业精神。

C. 从客观社会现象和生活实际出发，加强知识的时效性和时代感，调动学生的学习兴趣和融入哲学与人生知识。

D. 教学中注重教学内容与职业生活的联系，利用或设置职场情境，突出课程的实践取向，提高学生综合运用知识解决实际问题的能力。可请企业人力资源专家进课堂，从专业角度解析职业生涯规划评价的途径和形式，让学生学会科学评价自己的职业生涯规划。或选取典型案例，分析职校优秀毕业生的职业生涯规划，感受职业生涯规划评价对自身成长的促进作用。

E. 评价方式

采用聚焦学科核心素养发展的多元主体评价和多样化评价

(6) 课程名称：《哲学与人生》 学时：36 学分：2

①课程目标

A. 认知目标：了解马克思主义哲学辩证唯物主义与历史唯物主义的基本原理与方法，理解其中与人生发展关系密切的基础知识。

B. 能力目标：初步掌握用马克思主义哲学的基本方法分析和解决人生问题的能力，坚持实践与认识的统一，提高辩证思维能力，正确认识社会问题，处理个人发展中的基本问题。

C. 素质目标：树立和追求崇高理想，形成正确的世界观、人生观和价值观，创造人生价值。

②主要内容

A. 世界的客观物质性与物质的运动属性，及与之对应的科学看待物质世界的观念，自觉能动与自强不息的正确人生观。

B. 唯物辩证法的三个基本观点：联系、发展与矛盾的基本原理及对应的方法论，正确对待人生发展中的顺境逆境和各类矛盾。

C. 唯物主义认识论，实践与认识的统一，在认识事物本质的过程中识别假象，明辨是非，掌握科学思维方法。

D. 历史唯物主义关于个人目的、动机与社会发展规律性的原理；个人理想与社会理想的关系；理想信念对个人生存和发展的支柱、动力作用。

E. 人的本质具有社会历史性的观点和方法；个人价值是社会价值与自我价值相统一的观点；人的全面发展和个性自由与社会约束之间的关系。

③教学要求

A. 坚持正确价值导向，增强教育时代感，把引导学生树立正确世界观、人生观和价值观贯穿始终。

B. 以启发式教学为主，结合合作探究、案例教学等多种教学方法，同时考虑学生年龄特征、知识层次和职业教育特点，有针对性地展开。

C. 从客观社会现象和生活实际出发，加强知识的时效性和时代感，调动学生的学习兴趣和积极性，倡导理论联系实际，做到知行合一，在实践中不断提高认识水平。

D. 可搜集历史资料或观看影视作品，通过了解人民群众在社会发展中的作用，理解人民群众是历史的创造者，树立崇高理想信念。

E. 结合劳动模范或身边的榜样，探在社会主义现代化建设中实现人生价值的途径，分析榜样成功原因，认识人生的真正价值在于奉献。

F. 评价方式

采用聚焦学科核心素养发展的多元主体评价和多样化评价。

(7) 课程名称：《职业道德与法治》 学时：38 学分：2

①课程目标

A. 知识目标：了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范；了解实体法和程序法的作用，依法治国的要求；了解守法的意义和法律责任；了解刑事、民事等法律常识

B. 能力目标：自觉践行礼仪规范；践行公民道德和职业道德规范；维护社会主义法治权威，履行宪法义务、懂得依法维护自己的权益；对违法犯罪的危害有深刻认识；

C. 素质目标：增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、信法、用法的公民。

②主要内容：

A. 文明礼仪模块

B. 道德模块：社会公德、家庭美德、个人品德、职业道德；

C. 法治模块：法治理论、宪法、程序法、治安管理处罚法、刑法、民法、劳动法；

③教学要求

A. 通过创新教学方式方法，引导学生在情景体验、问题辨析、社会活动的过程中，学会理性面对不同观点并做出正确价值判断与行为选择；

B. 设计有明确目标和思路清晰的议题，统筹议题涉及的主要内容和相关知识，通过学生自主探讨、感悟内化、实践体验完成教学目标；

C. 运用现代信息技术整合课堂教学，提高教学效率。

D. 评价方式：

采用聚焦学科核心素养发展的多元主体评价和多样化评价。

(8) 课程名称：《体育与健康》 学时：148 学分：9

①课程目标

A. 知识目标：通过课程教学，增强学生的体育意识，使之具备较好的体育文化素养，促进其积极参与各种体育活动，养成良好的体育锻炼习惯，树立终身体育的观念。

B. 能力目标：通过课程教学，使学生掌握 1-2 项基本技能，具备多项体育项目的赏析能力。

C. 素质目标：学会通过体育活动等方法来提高体魄和调控情绪，形成克服困难的坚强意志品质，建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和思想道德。

②主要内容

A. 田径教学模块；

B. 篮球教学模块；

C. 排球教学模块；

- D. 健美操模块。
- E. 形体训练模块（第二、三学期）

③教学要求

A. 采用处方教学、领会教学、启发式、讨论式等多种教学方法的采用，使体育教学出现了生动活泼的局面；

B. 通过从课外与课内相结合的方式，积极引导學生参加身体锻炼，培养学生兴趣和习惯的养成；

C. 组织各种各样课外体育竞赛活动，及体育社团活动，提高学生的实践与理论水平；

D. 让学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志；通过形体训练改善体型，培养挺拔的体态和正确的仪态。

E. 利用超星在线教学平台开展信息化教学，实现线上与线下相结合，不断增强教学的实效性与针对性；

F. 采取形成性考核和终结性考核各占 50%权重的形式进行课程考核与评价。

(9) 课程名称：信息技术 课时：34 学分：2

①课程目标

知识目标：使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生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。

能力目标：使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、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。

素质目标：使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

②主要内容

A. 导论：在第一章里就要让学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，全面提升学生的信息素养，培养学生生成国信息社会的合格公民。

B. 认识计算机、操作系统使用及 Internet 应用：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力。

C. 文字处理软件应用、电子表格处理软件应用、多媒体技术应用、演示文稿软件应用：培养学生掌握办公中的各个软件，为其职业生涯发展和终

身学习奠定基础。

③教学要求

A 注重在潜移默化中坚定学生理想信念、遵守法律法规、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神，提升学生综合素质。

B 充分利用课程教学资源，创设线上线下混合式多模态教学模式；采取任务式、情景式、探究式等灵活多样的教学方法，因材施教，加强教学师生互动与学生协作学习。

C 重视学习方法和学习策略的指导，调动学生学习的积极性，营造良好的学习氛围和组织丰富多彩的计算机课外竞赛活动。

D 采取形成性考核和终结性考核，形成性考核占 40%，终结性考核占 60%，权重的形式进行课程考核与评价，鼓励学生获取相关职业计算机能力证书。

(10) 课程名称：语文（湖南对口升学） 课时：456 学分：28

①课程目标

A. 知识目标：以升学为目标，培养学生字、词、句、篇的语言认知与积累，掌握必要的语文基础知识和基本技能；加强语言的感知、领会和情感体验，积累较为丰富的语言材料和言语活动经验，形成良好的语感。

B. 能力目标：具备语言表达与交流能力；具备对语言和文学形象的发展思维能力，提高语言运用能力；具备语言文字的审美发现与体验能力，提升发现美、体验美的能力；具备文学作品的审美鉴赏与评价能力。

C. 素质目标：传承中华优秀传统文化，增强热爱中华文化的思想感情，继承、弘扬中华优秀传统文化和革命文化，培育文化自信，不断完善道德品质和人格修养；关注、参与当代文化，弘扬社会主义先进文化，增强为中华民族伟大复兴而奋斗的自豪感和使命感。

②主要内容

A. 基础模块包括语感与语言习得、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；

B. 职业模块包括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；

C. 拓展模块包括思辨性阅读与表达、古代科技著述选读、中外文学作品研读、语文基础知识和语言表达、文学常识、现代文阅读、古诗文阅读、写作。

③教学要求

A. 在教学中注重基础知识联系实际应用能力的训练，强化能力，突出重点，学以致用，使学生在掌握必要的语文知识和技能的基础上，提高语文运用能力。

B. 教学中积极倡导自主、合作、探究的学习方式，尊重学生在教学中的主体地位。运用各种方法引导学生自主学习，发挥学生的学习主动性和创造性，培养他们良好的学习兴趣和学习方法。

C. 在教学中让学生敢于表达自己的观点，发展个性特长，但同时也应学会如何尊重别人的意见或成果，养成不要轻率否定他人的严谨作风，培养自信、理解、包容的健康心态。

D. 本课程采取形成性考核和终结性考核相结合，过程考核占40%，终结考核占60%。

(11) 课程名称：数学（湖南对口升学） 学时：456 学分：28

①课程目标

A. 知识目标：

培养学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，理解基本的数学概念、数学结论的本质，了解概念、结论等产生的背景、应用，体会其中所蕴涵的数学思想和方法，以及它们在后续学习中的作用。

B. 能力目标：

能够学会基本的运算法则和运算方法，发展数学运算的能力；

能够基本形成基于几何直观的空间想象能力；

能够基本掌握逻辑推理的一般方法，能通过逻辑推理把握事物之间的基本联系；

能够在具体情境中抽象出基本的数学概念和命题，积累从具体到抽象的基本活动经验；

能够初步掌握数据分析的基本方法和策略，提升处理随机现象和数据的基本能力；

能够有意识地用数学语言表达现实世界，会模仿学过的数学模型解决简单的实际问题，积累一定的数学实践经验。

C. 素养目标：

提升借助数学运算分析问题和解决问题的能力，养成一丝不苟、勤于反思的品格；

基本形成条理清楚的思维能力和表达能力，养成敢于质疑、善于思考、严谨求实的品格；

基本形成借助数据分析发现规律和解决问题的能力，初步具备求真务实、敢于质疑的品格；

通过该课程的学习，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，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。

②主要内容

- A. 基础模块包括集合与充要条件、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、直线和圆的方程、立体几何、概率与统计初步
- B. 拓展模块包括三角公式及应用、椭圆、双曲线、抛物线、概率与统计；
- C. 职业模块包括命题逻辑与条件判断、算法与程序框图、数据表格信息处理、编制计划的原理与方法、线性规划初步、数学在经济生活中的应用举例。

③教学要求

- A. 发挥数学课程优势，充分锻炼学生的理性思维和科学精神，注重在潜移默化中坚定学生四个自信和爱国主义情怀，养成精益求精的工匠精神和实事求是的品格，提高学生的综合水平。
- B. 注重发挥教师主导和学生主体作用，充分体现以学生为中心，摒弃千篇一律的教师讲授，通过不同形式的自主学习、探究活动，让学生亲历体验数学发现和创造的历程。
- C. 充分挖掘教材，发挥数学知识的趣味性、生活性和专业性，紧密联系实际，为数学学习寻找合适的载体，学以致用。
- D. 重视学习方法和学习策略的指导，合理利用各种信息化手段和资源，丰富课堂内容和形式，提升学生学习的兴趣，同时注重培养学生对相关计算工具和软件的熟练使用。
- E. 采取形成性考核占 40%，终结性考核占 60%的形式进行课程考核与评价，以达到学业水平测试。以能参加高职院校单独招生考试并被录取为基本要求。

(12) 课程名称：英语（湖南对口升学） 学时：456 学分：28

①课程目标

A 知识目标：学生通过语音知识的学习感知语音的表意功能；通过词汇学习积累词块，扩大词汇量，提高对常用词汇和词块的准确理解，并恰当运用；通过多种语言实践活动学习语法知识，学会在语境中恰当运用语法知识；通过在学习过程中了解不同语篇结构，关注语篇意义，选择恰当的语篇类型进行表达与交流；了解常见语言表达形式的语用功能，能够根据交际目的、对象、场合不同选择适当的表达方式，实现有效交际。

B 能力目标：培养学生的语言技能。培养学生通过听与读的方式理解他人运用语言所传达的信息，即语言理解；通过说与写的方式表达信息，即语言表达；通过口头和书面的方式运用语言进行有效交际，即语言交互。

C 素养目标：发展英语学科核心素养，包括职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习，为学生的继续学习和终身发展奠定基础。

②主要内容

A. 基础模块按主题组织教学。包括自我与他人、学习与生活、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展。

B. 拓展模块是为满足学生继续学习和个性发展而安排的任意选修内容。可根据学校特色、教师特长、专业需要及学生实际等，自主确定拓展模块的教学内容和教学时数。拓展模块在完成基础模块学习后开设。

③教学要求

A. 坚持立德树人，发挥英语课程育人功能。帮助学生在语言知识、发展语言技能的同时，形成对外国优秀文化的正确认识及对中华优秀传统文化的深刻认知，拓宽国际视野，坚定文化自信，逐步成长为践行社会主义核心价值观的高素质技术技能人才。

B. 开展活动导向教学，落实学科核心素养。通过组织小组讨论、同伴互助、合作学习等活动，引导学生在解决真实问题与完成实际任务的过程中，提升职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习能力。

C. 尊重差异，促进学生的发展。英语教学应以学生的发展为中心，既关注全体学生的真实需求，又尊重学生的个体差异。

D. 突出职业教育特点，重视实践应用。教师在教学中应根据英语课程目标与技术技能人才培养的需要，有意识地加强课程内容与专业教育、职业生活的联系，有意识地在教学中融入职业道德与职业精神教育。

E. 运用信息技术，促进教与学方式的转变。教师应将信息技术与英语课程深度融合，有效实施职业学校英语课程的信息化教学。

F. 本课程采取形成性考核占 40%和终结性考核占 60%权重的形式进行课程考核与评价。

2. 公共限定选修课

主要有《音乐》一门课程,共 20 学时,1 学分。

(1) 课程名称: 音乐

课时: 20 学分: 1

① 课程目标

A. 知识目标: 增强学生对音乐的兴趣与爱好,掌握必要的音乐知识与欣赏方法,开阔视野,启迪智慧,促进学生身心全面健康发展。

B. 能力目标: 培养学生健康的审美情趣和感受,体验、鉴赏音乐美的能力,树立正确的审美观念。能演唱一些民歌、戏曲、流行歌曲。

C. 素质目标: 在音乐欣赏中,通过对音乐作品情绪、格调、思想倾向、人文内涵的感受和理解,培养学生鉴赏和评价音乐的能力,养成健康向上的审美情趣,使学生在真善美的音乐艺术世界里受到高尚情操和陶冶,从而提高修养,健全人格,达到寓教于乐的目的。

② 主要内容

A. 欣赏民歌、艺术歌曲、当代流行音乐、民族乐器、西洋乐器、戏曲、音乐剧、歌剧、舞剧等音乐作品,介绍有关音乐常识,欣赏中外优秀的具有代表性的作品

B. 欣赏曲目选择重视我国优秀的民族、民间音乐作品;

C. 学习学唱世界各国、各地区民族、民间音乐作品,以开阔学生的音乐视野。

③ 教学要求

A. 音乐欣赏教学应以聆听音乐为主,引导学生在情感体验的基础上对音乐作品进行分析、比较与评价,使他们在欣赏音乐的实践活动中认识、理解、鉴赏音乐。

B. 调动学生的学习积极性,使他们主动参与学唱民歌戏曲并能声情并茂的表演一两首歌曲。

C. 利用各种现代化的、直观性的音乐教具与学具,最大限度地强化学生的听觉审美感受。

D. 课堂欣赏教学与课外欣赏活动(音乐会、音乐欣赏讲座、教师推荐的音乐作品视频等)有机的结合,充分发挥欣赏教学对课外欣赏活动的指导作用。

E. 采取形成性考核和终结性考核各占 50%权重的形式进行课程考核与评价。

3. 专业基础课

主要有《旅游交际礼仪》、《旅游概论》、《全国导游基础》、《地方导游基础》、《旅游政策与法律法规》等5门课程,共450学时,28学分。

(1) 旅游交际礼仪 学时：34 学分：2

①课程目标

素质目标： 具有良好的职业形象； 养成知礼、懂礼、守礼的习惯；成为礼仪 文化的弘扬者。

知识目标： 了解礼仪的基本概念； 了解旅游从业人员的形象要求；掌握旅游 服务人员沟通礼仪规范； 掌握酒店服务礼仪规范、导游接待礼仪规范、我国主要 少数民族礼仪规范、四大宗教礼仪规范、旅游涉外礼宾礼仪规范。

能力目标： 能根据职业场景与职业角色塑造职业形象； 能正确进行人际沟通、 能根据工作任务提供各种专项礼仪服务。

②主要内容： 根据旅游交际礼仪的规范和旅游服务的工作任务， 本课程内容有： 服务礼仪概述、旅游从业人员形象礼仪、旅游从业人员日常交际礼仪、酒店 服务礼仪、导游服务礼仪、少数民族民俗礼仪、宗教礼仪、涉外服务礼仪。

③教学要求： 充分利用教学平台和优质教学资源， 采用线上线下混合式教学 模式， 以学生能力培养为中心， 通过“做中学， 做中教”， 引导学生课前完成知 识点的学习， 课中在实训室通过案例分析、情景模拟等活动， 使学生在体验职业 角色的过程中完成学习任务， 课后通过作业、任务拓展等方式检查与巩固学习效 果。

④考核评价： 采用形成性评价与终结性评价相结合的形式， 过程性考核占总 成绩的50%， 终结性考核（期末考试）占总成绩的50%。

(2) 旅游概论 学时：188 学分：12

参考教材：《旅游概论》（第二版），邵世刚、何山主编，高等教育出版社，2019年版

①课程目标

素质目标：热爱旅游行业；具备对旅游行业发展动态和旅游事件的敏感性和思考能力；具备较强的创新意识。

知识目标：了解我国旅游业发展历程、现状、趋势与新业态；了解旅游市场、旅游影响、旅游业管理与旅游业可持续发展的基本知识；熟悉旅游行业的构成与基本特征；掌握旅游活动和旅游现象产生与发展的规律。

能力目标：能够运用基本概念判断旅游现象；能够运用旅游各要素之间的关系分析旅游现象；能够分辨旅游资源和旅游产品及其分类与特征；能够简单分析旅游业的影响、旅游市场、实现旅游业可持续发展的途径。

②主要内容：

A. 基础知识

旅游的定义、属性、特点及类型；旅游业的构成。

B. 核心知识

旅游活动的基本要素——旅游者、旅游资源、旅游业；旅游市场的概念及细分。

C. 综合分析

旅游可持续发展；我国旅游业最新调控政策和旅游发展动态。

③教学要求：教学中重视旅游专业前沿理论和最新的专业资讯，紧贴学生的职业生涯发展，让学生发自内心喜爱旅游专业，激发学生兴趣，引导学生提升职业素质和道德水平。根据学生的特点灵活采用案例教学法、分组讨论、角色扮演、启发式教学方法，引导学生积极思考、乐于参与课堂，提高教学效果。

④考核评价：学生成绩的考核与评定由过程性考核与终结性考核组成。过程性考核占总成绩的40%~50%，终结性考核即期末理论考试/查占总成绩的50%~60%。

(3) 全国导游基础知识

学时：68

学分：4

①课程目标：

素质目标： 具有强烈的爱国情怀和民族自豪感； 具有较好的人文素养与正确的审美观。

知识目标： 了解中国历史文化知识； 了解我国古建筑古典园林的发展历史； 掌握我国古代建筑的文化内涵、古典园林的要素与构景手段、中国著名古建筑的概况； 掌握四大宗教的教义、供奉对象、建筑以及相关的旅游景点； 掌握我国饮食文化、工艺美术的基本概况。

能力目标： 能清晰讲述中国历史发展进程； 能解释古代皇帝的称谓、姓氏文化； 能简单介绍中国古代的科举制度、干支纪年法、阴阳五行八卦思想； 能列举著名的中国古代建筑、解释其中的文化内涵； 能简单解释四大宗教的教义、识别其标志、建筑以及供奉的对象； 能列举四大菜系代表名菜； 能简单介绍我国著名工艺美术的艺术特点。

②主要内容： 根据导游讲解服务中人文旅游景点与自然旅游景点讲解的要求、以及国家导游资格考试大纲的要求，本课程内容包括：中国文学知识、中国历史文化、宗教文化、饮食文化、民族民俗、古代建筑、古典园林、风物特产、旅游景观、中国主要客源国概况。

③教学要求： 依托智慧职教或者智慧课堂等教学平台，借助线上优质教学资源和教师自主开发的课件、试题库、案例库等教学资源，采用线上线下混合式教学模式，根据“教师主导、学生主体”“教、学、做”一体的教学理念，采用讲授法、任务驱动法、小组讨论法等教学方法。学生课前通过线上自主学习完成知识点的学习，课中通过难点解析、成果展示等活动提升知识的运用能力，课后通过作业、测验、任务拓展等方式检查与巩固学习效果。

④考核评价： 采用形成性评价与终结性评价相结合的形式，过程性考核占总成绩的40%，终结性考核（期末考试）占总成绩的60%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。

(4) 地方导游基础知识

学时：80 学分：5

①课程目标：

素质目标： 具有地理空间感与地理思维； 热爱地方文化、尊重民族习惯； 具有强烈的民族情怀和民族大团结意识。

知识目标： 了解我国各省级行政区的基本概况； 掌握各省著名的旅游资源； 掌握各省民族民俗概况和风物特产。

能力目标： 能简单介绍我国各省级行政区的概况； 能列举我国各省级行政区 的旅游资源、著名的旅游线路； 能简单介绍我国民族的分布、主要少数民族的民俗文化。

②主要内容： 中国 31 个省、自治区、直辖市的历史、地理、气候、区划、人口、交通、主要美食和风物特产、地域文化与特色产业、世遗和非遗项目、5A 级旅游区、国家级度假区和生态旅游区、历史文化名城、全国重点文物保护单位、民族风情。

③教学要求： 依托智慧职教或者智慧课堂等教学平台， 借助线上优质教学资源 and 教师自主开发的微课、课件、试题库、案例库等教学资源，采用线上线下混合式教学模式，根据“教师主导、学生主体”“教、学、做”一体的教学理念， 采用讲授法、任务驱动法、小组讨论法等教学方法。学生课前通过线上自主学习 完成知识点的学习， 课中通过难点解析、民俗导游讲解、风物特产推介等活动培养知识的运用能力， 课后通过线上测验、任务拓展等方式检查与巩固学习效果。

④考核评价： 采用形成性评价与终结性评价相结合的形式， 过程性考核占总 成绩的 40%， 终结性考核（期末考试） 占总成绩的 60%。期末考试要求与国家导游资格考试要 求一致。

(5) 旅游政策与法规

学时：80 学分：5

①课程目标：

素质目标：具备良好的职业道德；拥有较好的法律素养、较强的法律思维与法律意识。

知识目标：了解我国旅游政策与法治建设的发展和现状；熟悉旅游相关法律规范的重要条款；熟悉旅游合同的内容；掌握旅游法中旅游者和旅游经营者的权利和义务；掌握旅游纠纷的处理途径及法律依据。

能力目标：能对旅游案例从法律角度进行分析；能采用有效法律手段维护旅游相关主体的权益；能处理旅游职业活动中发生的法律纠纷；能够灵活运用旅游政策法规相关知识处理在旅游接待活动中出现的问题。

②主要内容：时事政治、中华人民共和国宪法、旅游业发展相关政策、维护国家安全法律制度、中华人民共和国旅游法、旅游者相关法律制度、旅行社法律制度、导游法律制度、合同法律制度、侵权责任法律制度、旅游安全法律制度、出入境及交通法律制度，食品住宿娱乐法律制度、旅游资源法律制度、旅游纠纷处理法律制度。

③教学要求：依托智慧课堂教学平台和教师自主开发的微课、课件、试题库、案例库等教学资源，采用线上线下混合式教学模式，根据“教师主导、学生主体”“教、学、做”一体的教学理念，采用讲授法、案例教学法、情景教学法等教学方法。学生课前通过线上自主学习完成知识点的学习，课中通过难点解析、案例分析等活动，培养学生旅游法律法规知识的运用能力，课后通过测验、作业、任务拓展等方式检查与巩固学习效果。

④考核评价：采用形成性评价与终结性评价相结合的形式，过程性考核占总成绩的40%，终结性考核（期末考试）占总成绩的60%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。

4. 专业核心课

主要有《导游实务》，《现场导游》，《旅游市场营销》，《前厅服务与管理》《餐饮服务与管理》《客房服务与管理》等6门课程，共958学时59学分。

(1) 课程名称：导游实务 课时：200 学分：12

①课程目标

素质目标： 具有正确的导游职业观和良好的导游职业道德； 热爱导游服务工作； 具有较强的沟通能力和团队管理能力； 具有乐观的生活态度、良好的情绪控制能力和耐挫能力。

知识目标： 掌握导游服务、导游的内涵及相关职业素养要求； 熟悉景点导游、地陪、全陪、散客导游服务流程和服务质量； 掌握导游的语言技能、带团技能和讲解技能； 掌握导游服务过程中的应变技巧和处理突发事件的技巧。

能力目标： 能根据全陪、地陪、景点导游的工作流程进行规范的导游服务； 能针对不同类型的景点进行特色化的景点讲解服务； 能针对不同的导游服务对象提供个性化的导游服务； 能正确、及时、机智处理导游服务过程中遇到的各类突发事件。

②主要内容

A. 基础知识与技能

导游人员的概念和分类；导游人员的职责；导游人员的素质要求。

B. 核心知识与技能

导游服务规范和服务质量标准。

C. 综合运用

地陪、全陪导游服务程序；导游讲解技能；游客个别要求的处理；旅游常见问题及事故的预防和处理；旅游安全事故的预防与处理。

③教学要求： 充分利用教学平台和优质教学资源， 采用线上线下混合式教学模式， 课前、课中、课后三个环节一以贯之， 以学生为中心，“做中学， 做中教”， 引导学生在完成任务和体验中学习， 对教、学活动实施全程记录和追溯。线上课堂在课前引导学生预习知识， 课中发起讨论和头脑风暴， 课后巩固和拓展知识； 实体课堂重在引导学生内化知识

和进行技能训练。主要采用项目教学、案例教学、情景模拟、小组讨论、讲授等教学方法。

④考核评价：采用形成性评价与终结性评价相结合的形式，过程性考核占总成绩的40%~50%，终结性考核（期末考试/查）占总成绩的50%~60%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。

(2) 现场导游

学时：66

学分：4

①课程目标

素质目标：具有正确的导游职业观、良好的导游职业道德、能吃苦耐劳；具有主动沟通的习惯和乐观的生活态度；具有良好的情绪控制能力和耐挫能力。

知识目标：了解现场导游考试的流程、内容；掌握景点讲解的内容、方法和技巧；掌握现场问答的要点和技巧。

能力目标：能根据视频内容完成导游讲解任务；能按要求完成应变能力测试；能按要求完成综合知识测试；能正确、及时、机智处理带团过程中遇到的各类突发问题。

②主要内容：本课程主要包括现场导游考试流程和技巧、自然景观讲解、人文景观讲解和现场提问4个教学模块，再根据教学模块又细分为现场导游考试流程和技巧、天子山景区讲解、天门山景区讲解、崑山景区讲解、东江湖景区讲解、南岳衡山讲解、岳阳楼景区讲解、岳麓书院景区讲解、马王堆汉墓陈列馆讲解、毛泽东故居讲解、花明楼景区讲解、凤凰古城讲解、老司城讲解和现场知识提问等项目。

③教学要求：充分利用教学平台和优质教学资源，采用线上线下混合式教学模式，课前、课中、课后三个环节一以贯之，以学生为中心，“做中学，做中教”，引导学生在完成任务和体验中学习，对教、学活动实施全程记录和追溯。线上课堂在课前引导学生预习知识，课中发起讨论和头脑风暴，课后巩固和拓展知识；实体课堂重在引导学生内化知识和进行技能训练。主要采用项目教学、案例教学、情景模拟、小组讨论、讲授等教学方法。

④考核评价：采用形成性评价与终结性评价相结合的形式，过程性考核占总成绩的50%，终结性考核（期末考查）占总成绩的50%。期末考试要求与国家导游资格考试要求一致。

(3) 旅游市场营销

学时：76

学分：5

①课程目标：

素质目标：具备良好的职业道德、团队合作意识、市场敏感性和创新意识。

知识目标：了解旅游市场与旅游市场营销的基本概念；了解市场调查的方法与途径；了解旅游产品价格的表现形式以及影响旅游产品定价策略基本内容；了解旅游分销渠道和旅游网络营销的基本内容；掌握旅游产品生命周期营销对策、旅游产品品牌的策略和旅游新产品开发策略的基本内容。

能力目标：能进行旅游市场调研与市场细分、市场定位；能进行旅游市场营销环境与旅游购买者行为的分析；能阐述旅游产品的生命周期；能根据市场定位设计旅游产品并制定销售策略；能对旅游产品进行定价；能对旅游产品制定销售计划和促销计划。

②主要内容：旅游市场营销概念；旅游市场营销环境分析；旅游目标市场决策（市场调研与市场细分、市场定位）；旅游购买者行为分析；旅游产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略；旅游市场营销战略与营销结合策略；旅游市场营销管理。

③教学要求：充分利用教学平台和优质教学资源，采用线上线下混合式教学模式。课前引导学生在线上课堂预习知识，课中发起讨论和头脑风暴，课后巩固和拓展知识；实体课堂重在引导学生内化知识和进行技能训练。主要采用项目教学、案例教学、情景教学法、问题教学法、讲授等教学方法。

④考核评价：采用形成性评价与终结性评价相结合的形式，过程性考核占总成绩的40%（包括作业与平时表现），终结性考核（期末考试）占总成绩的60%。

(4) 餐饮服务与管理

学时：232

学分：14

①课程目标：

素质目标： 具有正确的酒店职业观； 具顾客至上的服务意识； 具有较强的劳动观念、纪律观念、节约意识、环保意识； 具有诚实守信的品质。

知识目标： 了解餐饮部的岗位设置及分工； 熟悉中餐服务、西餐服务和宴会 服务的程序、服务标准和服务技巧； 掌握餐厅服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。

能力目标： 能熟练、独立完成各类餐饮服务基本操作技能： 如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜； 能够按照标准的服务程序为顾客提供相关餐饮服务： 中餐服务、西餐服务、宴会服务。

②主要内容

A. 基础知识与技能

餐饮服务的概念，餐饮产品的特点，酒的分类、中西餐服务方式、文化与礼仪，中西菜点知识，餐厅服务员岗位职责， 服务质量管理。

B. 核心知识与技能

中西餐服务基本技能，菜单设计及菜肴定价，中餐零点、宴会服务的程序。

C. 综合运用

餐饮服务程序及应用； 餐饮产品销售技巧； 餐饮服务中处理客人投诉的方法与技巧。

③教学要求： 根据理论与实践相结合原则， 采用讲授教学、讨论教学、案例 教学、情景模拟教学等形式。辅助以一定的图片和音像资源，通过理实一体化实训，提高学生的实际操作能力。

④考核评价： 过程性考核 40%~50% （包括作业与平时表现），终结性 考核 50%~60% （包含理论与技能考核）。

(5) 前厅服务与管理

学时：192

学分：12

①课程目标：

素质目标： 具有正确的酒店职业观； 具顾客至上的服务意识； 具有较强的劳动观念、纪律观念、节约意识、环保意识； 具有诚实守信的品质。

知识目标： 了解前厅部与其他各部门的关系与部门分工； 熟悉酒店前厅部、的组织结构、岗位职责、工作流程； 熟悉前厅部总台服务、大堂服务、总机服务的工作流程； 掌握前厅部预订流程以及接待流程；

能力目标： 能够介绍酒店前厅部、客房部的组织结构、职能与工作流程； 能够模拟完成前厅预订流程、接待、礼宾等模拟接待工作； 能够正确处理前厅宾客投诉；

②主要内容：

A. 基础知识与技能

前厅部概述；前厅礼宾服务、收银服务；总机服务与商务中心；前厅对客服务用语；督导管理；前厅信息沟通。

B. 核心知识与技能

客房预订、入住登记服务、收银服务、前厅销售知识与技能；前厅宾客投诉处理。

C. 综合运用

超额预订与预订失约行为及其处理；总台接待中常见问题的处理；结帐服务及特殊情况的处理；客人投诉的处理。

③教学要求： 本课程教学注重实践操作， 采用项目教学法、情境教学法、问题教学法、案例教学法等教学方法。主要通过老师布置前厅情境模拟任务完成项目任务，从而达到学习目标。

④考核评价： 过程性考核 40%~ 50% （包括作业、平时表现），终结性考核 50% ~60% （包含理论与技能考核）。

(6) 客房服务服务与管理 学时：192 学分：12

①课程目标：

素质目标： 具有正确的酒店职业观； 具顾客至上的服务意识； 具有较强的劳动观念、纪律观念、节约意识、环保意识； 具有诚实守信的品质。

知识目标： 了解客房部与其他各部门的关系与部门分工； 熟悉酒店客房部的组织结构、岗位职责、工作流程； 掌握客房清扫工作程序。

能力目标： 能够介绍客房部的组织结构、职能与工作流程； 能够正确完成客房敲门程序； 能够按规范进行客房日常清洁； 能够按规范进行客房铺床。

②主要内容：

A. 基础知识与技能

客房产品的概念；客房类型； 成本控制； 清洁器具和清洁剂；客房服务用语；客房设备与安全管理；公共区域的清扫与保养。

B. 核心知识与技能

客房的清洁保养； 客房服务质量及对客服务工作；VIP 服务；

C. 综合运用

客房对客服务程序与技巧； 处理客人投诉的方法和技巧。

③教学要求： 本课程教学注重实践操作， 采用项目教学法、情境教学法、问题教学法、案例教学法等教学方法。主要通过老师布置模拟客房实训室项目实践完成项目任务，从而达到学习目标。

④考核评价： 过程性考核 40% ~50%（包括作业和平时表现等），终结性考核 50%~ 60%（包含理论与技能考核）。

5. 专业拓展课/限定选修课

主要有《中国旅游客源国与目的地概况》、《茶艺》、《摄影基础》、《舞蹈基础》（民族舞）等4门课程,共150学时,8学分。

(1) 课程名称: 中国旅游客源国与目的地概况

课时: 76

学分: 4

①课程目标

素质目标: 具有国际视野; 具有多角度分析问题的思维能力; 具有较好的语言表达能力。

知识目标: 了解世界旅游业发展概况; 掌握六大旅游区主要客源国与目的地的基本概况(地理位置、气候等)、民俗禁忌、著名的旅游景点与常规旅游线路。

能力目标: 能简单介绍世界旅游业发展概况; 能区分世界六大旅游区; 能简单介绍我国主要旅游客源国与目的地的基本概况、民俗禁忌、著名的旅游景点与常规旅游线路。

②主要内容: 世界旅游业发展概况、亚洲国家概况、欧洲国家概况、大洋洲国家概况、美洲国家概况、非洲国家概况。

③教学要求: 充分利用教学平台和优质教学资源, 采用线上线下混合式教学模式和讲授法、情景模拟法、任务驱动法等教学方法, 以学生能力培养为目标, 通过“做中学, 做中教”, 引导学生课前完成知识点的学习, 课中通过难点精讲、情景模拟等活动, 使学生在体验职业角色的过程中完成学习任务, 课后通过作业、任务拓展等方式检查与巩固学习效果。

④考核评价: 学生成绩的考核与评定由过程性考核与终结性考核组成。过程性考核占总成绩的50%, 终结性考核即期末理论考试占总成绩的50%

(2) 课程名称：茶艺 学时：38 学分：2

①课程目标

素质目标：具有较高的审美素养、良好的礼仪礼貌行为习惯；具有文化自信，热爱中国茶文化，自觉传承与弘扬中国茶文化。

知识目标：了解茶艺礼仪规范、茶叶分类方法、六大茶类的品质特征及代表名茶；理解茶道精神的涵义；掌握各种茶具的操作方法、六大茶类的冲泡流程与技巧、茶艺表演的流程与规范。

能力目标：能根据茶艺服务的需要进行个人形象设计；能正确操作各种茶具；能辨认茶叶并简单介绍其品质特征；能进行茶艺服务并向客人推销茶叶；能根据需要进行茶艺表演。

②主要内容：茶艺服务礼仪、茶具知识与操作、茶叶基础知识、六大茶类的冲泡程序与技术、茶文化、茶艺欣赏与表演。

③教学要求：利用网络《茶艺与茶文化》MOOC资源和智慧职教平台，采用线上线下混合式教学模式，引导学生课前完成知识点的学习，课中以学生能力培养为目标，在茶艺实训室，通过现场观摩与实操等活动，使学生在情景体验中完成“做中学，学中做”。

④考核评价：过程性考核 50%，终结性考核 50%（技能考核）。

(3) 旅游摄影 学时：20 学分：1

①课程目标

素质目标：具有较高的审美素养；具有服务意识、推销意识和创新意识；具有耐心细致的态度；具有精益求精的工匠精神。

知识目标：了解相机类型、结构、使用及维护等基础知识；了解影响景深的因素及规律；掌握构图的原则、要求和影响构图的因素；掌握人物、风光、静物、运动摄影的方法与技巧。

能力目标：能利用手机或相机拍出较好的人物照、风景照以及视频，能简单的编辑处理相关素材。

②主要内容：照相机（手机）基础知识、景深、摄影构图、摄影实践。

③教学要求：通过实训教学，使学生灵活掌握摄影中常用的拍摄方法、技巧。运用案例教学法，指导学生进行摄影作品赏析；通过任务驱动教学法，引导学生将摄影技术运用到导游服务和旅游产品推广与销售工作中。

④考核评价：过程性考核 50% 终结性考核 50%（包含理论与技能考核）。

(4) 舞蹈基础

学时：16 学分 1

①课程目标

素质目标：在舞蹈基础中，通过舞蹈基础训练，培养学生的肢体协调能力与音乐的能力，养成健康向上的审美情趣，使学生在真善美的艺术世界里受到高尚情操和陶冶，从而提高修养，健全人格，达到寓教于乐的目的。

知识目标：增强学生的肢体协调能力，陶冶学生的性格与品德；发展学生的观察力、思维能力与注意力，培养学生的兴趣与爱好，开阔视野，启迪智慧，促进学生身心全面健康发展。

能力目标：培养学生健康的审美情趣和感受美的能力，树立正确的审美观念。使学生掌握主要少数民族舞蹈的基本动作并能随民歌进行简单展示。

②主要内容：中国古典舞、现代舞、民族舞（重点）的学习与欣赏。

③教学要求：通过实训教学，使学生能掌握舞蹈相关基础知识，尤其是民族舞蹈的基本动作要领。教师运用民族音乐辅助，进行示范教学，指导学生进行相关舞蹈动作的学习与练习，让学生掌握动作要领，并能简单展示。

④考核评价：过程性考核 50% 终结性考核 50% （包含理论与技能考核）。

以下教学内容，仅针对第三学年选择就业的学生开设，如全班学生均选择对口升学参加高考，则无需开设，因此在教学进程表中没有体现。

5. 实训课程设置及要求

(1) 酒店综合实训

学时 10 周

①课程目标：

素质目标：具有“顾客至上”的服务意识和精益求精的工匠精神；具有劳动意识、环保意识、成本意识；具有较强的沟通能力和应变能力。

知识目标：了解酒店管理制度；熟悉酒店的工作环境；掌握前厅接待服务、客房日常清扫与铺床、中餐常规服务、西餐常规服务、宴会常规服务的工作流程与服务规范。

能力目标：能对客提供规范的前厅、客房、餐饮服务；能根据顾客的要求提供个性化的服务；能灵活处理服务过程中的突发事件。

②主要内容：前厅接待服务、客房日常清扫与铺床、中餐常规服务、西餐常规服务、宴会常规服务。

③教学要求：通过双导师制度（实习指导教师和企业师傅）和现场教学，要求学生根据酒店相关部门的工作流程和要求，完成前厅接待服务、客房日常清扫与铺床、中餐常规服务、西餐常规服务、宴会常规服务等工作任务。

④考核评价：本环节由学校和实习企业共同考核，实训综合成绩分为优、良、合格和不合格四个等级，综合成绩的评定分别从实训过程和实训总结的撰写两个方面进行综合评价，其中实训过程考核占 70%，实训总结的撰写占 30%。

(2) 旅行社综合实训

学时 10 周

①课程目标：

素质目标：具有“顾客至上”的服务意识和吃苦耐劳的职业精神；具有成本意识、市场敏感性和营销意识；具有较强的沟通能力和应变能力。

知识目标：了解旅行社管理制度；熟悉旅行社的工作环境；熟悉导游服务、旅游营销的工作流程与工作规范；掌握导游服务、旅行社门市接待、旅游营销的工作方法与技巧。

能力目标： 能独立撰写导游词，在企业老师的指导下进行导游服务、较灵活地处理导游服务过程中的突发事件； 能在企业老师的指导下进行旅游产品的采购与报价； 能在企业老师的指导下进行旅游产品的销售。

②主要内容： 本课程涵盖导游、营销等岗位的学习内容。包括致欢迎词、沿途导游讲解、景点导游讲解、致欢送词、旅游产品采购与报价、旅游产品销售等6个任务。

③教学要求： 通过双导师制度（实习指导教师和企业师傅）和现场教学，让学生了解旅行社门市接待、导游和营销人员的工作内容和 workflows，力争让每位学生都能在企业老师的带领下跟岗工作。

④考核评价： 本环节由学校和实习企业共同考核，实训综合成绩分为优、良、合格和不合格四个等级，综合成绩的评定分别从实训过程和实训总结的撰写两个方面进行综合评价，其中实训过程考核占 70%，实训总结的撰写占 30%。

(3) 顶岗实习

学时 20 周

①课程目标：

素质目标： 具备热爱旅游行业的品格； 具备吃苦耐劳的品质； 具备爱岗敬业的品质； 具备较强的创新意识； 具有较强的服务意识； 具有较好的职业道德。

知识目标： 了解旅游行业发展的现状和趋势，了解本岗位的主要业务和工作职责； 熟悉本岗位工作流程和规范； 掌握本岗位工作的方法和技巧。

能力目标： 能够使用常用计算机办公软件进行文档、表格、演示文稿的编辑； 能够根据公司的出团计划书落实旅游接待计划； 能够运用不同的讲解方法提供讲解服务； 能灵活应对旅游突发事件，处理游客投诉； 能够根据市场需求进行旅游产品设计； 能够进行旅游产品的采购、成本核算、线路报价； 能够制定旅游出团计划； 能够做好旅游资源的调度、处理旅游服务过程中的突发事件； 能够进行旅游市场调研和 market analysis； 能够进行旅游产品的线上线下营销推广； 能够做好旅游企业客户维护工作； 能够策划旅游促销活动。

②主要内容：

导游工作： 出团准备； 召开行前说明会； 组织旅游活动； 处理突发事件； 送团服务、善后工作。

销售工作： 调研旅游市场； 开发旅游产品； 推介旅游产品； 策划与实施旅游活动； 维护客户关系。

③**教学要求**： 学生顶岗实习的单位必须具有合格的资质， 不从事违法经营， 有较好的社会声誉。担任顶岗实习的指导老师应积极、耐心地指导学生， 使学生尽快熟悉岗位， 较全面地获得本专业生产实际中最常用的技术知识和实际操作技能， 为毕业后走向工作岗位打下扎实的基础。

④**考核评价**： 学生实习成绩由校企共同考核， 实行以企业为主、学校为辅的 校企双元考核制度， 企业考核占总成绩的 70%， 学校考核占总成绩的 30%。

(二) 教学计划安排

1. 教学进程安排

表3 教学进程安排表

专业名称：旅游服务与管理（2022级）

| 学年 | 学期 | 教学进程周次 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 教学周 | 开学准备周 | 军训 | 实践教学（周） | | | | | | | | |
|-------|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|----|---------|----|------------|------|----|----|----|------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | | | 19 | 20 | 入学、安全、劳动教育 | 劳动实践 | 跟岗 | 实训 | 顶岗 | 毕业设计 | |
| 第 一 年 | 一 | ♀ | ★ | ★ | ★ | ↑ | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | 3 | 1 | | | | | | |
| | 二 | ♀ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | | | | | | | | |
| 第 二 年 | 三 | ♀ | ∞ | ∞ | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | | | | | 2 | | | | |
| | 四 | ♀ | ∞ | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | | | | | 1 | | | | |
| 第 三 年 | 五 | ♀ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | | | | | | | | | |
| | 六 | ♀ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 20 | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | | 总计 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 120 | 6 | 3 | 1 | | | 3 | 40 | 1 | | | |
| 说明 | | 1. 三年6学期总周数共120周。 2. 专业课理论教学与实践教学总学时数比例控制为1:1左右。见习原则上在专业课开始时安排，假期执行；劳动实践一般安排在暑假执行；跟岗实习根据专业教学进度安排；顶岗实习三年制不少于6个月。旅游班如第三学年学生根据自愿不参加高考，可选择顶岗实习40周。 3. ♀开学准备 ↑入学、安全、劳动教育 ★军训 △见习▲跟岗实习☆顶岗实习 □理论课 ×实习课 ●考试 ◎机动周 ○半周一体化 ※上机实习 C测绘 &技能取证 + 电子实习 ÷财会实习 ∞旅游实习 ◇制冷实习 K可编程实习 y 仪表实习 ⊙整周一体化 ℵ 创业培训 #毕业设计 4. 第三学期安排旅游综合素养实训2周，第四学期安排旅游景点讲解一体化1周。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2. 课程计划与进度总表

表4 课程计划与进度总表

| 课程类别 | 课程模块 | 课程编码 | 课程名称 | 课程性质 | 学分 | 学时分配 | | | 考核方式 | 开设学期(周课时*周数) | | | | | | | | | | | | | |
|------|------|--------|----------------------|------|----|------|-----|-----|------------------|--------------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|---|----|
| | | | | | | 学时 | 理论 | 实践 | | 第一学期 | | 第二学期 | | 第三学期 | | 第四学期 | | 第五学期 | | 第六学期 | | | |
| | | | | | | | | | | 周课时 | 周数 | 周课时 | 周数 | 周课时 | 周数 | 周课时 | 周数 | 周课时 | 周数 | 周课时 | 周数 | | |
| 公共课程 | 必修课 | 251001 | 军事训练 | 必修 | 3 | 60 | 5 | 55 | | 30 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | | 251004 | 入学与安全教育 | 必修 | 2 | 30 | 20 | 10 | | 30 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | | 241001 | 中国特色社会主义 | 必修 | 1 | 17 | 17 | 0 | 考查 | 1 | 17 | | | | | | | | | | | | |
| | | | 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 | 必修 | 1 | 17 | 17 | 0 | 考查 | 1 | 17 | | | | | | | | | | | | |
| | | 241002 | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 2 | 40 | 40 | 0 | 考查 | | | 2 | 20 | | | | | | | | | | |
| | | 241003 | 哲学与人生 | 必修 | 2 | 36 | 36 | 0 | 考查 | | | | | 2 | 18 | | | | | | | | |
| | | 241004 | 职业道德与法治 | 必修 | 2 | 38 | 38 | 0 | 考查 | | | | | | | 2 | 19 | | | | | | |
| | | 241007 | 体育与健康 | 必修 | 9 | 148 | 0 | 148 | 考查 | 2 | 17 | 2 | 20 | 2 | 18 | 2 | 19 | | | | | | |
| | | 241009 | 信息技术 | 必修 | 2 | 34 | 0 | 34 | 考试 | 2 | 17 | | | | | | | | | | | | |
| | | 241025 | 语文 | 必修 | 28 | 456 | 228 | 228 | 1456 考试 23 考查 | 4 | 17 | 4 | 20 | 4 | 18 | 4 | 19 | 4 | 20 | 4 | 20 | 4 | 20 |
| | | 241026 | 数学 | 必修 | 28 | 456 | 200 | 256 | 2456 考试 13 考查 | 4 | 17 | 4 | 20 | 4 | 18 | 4 | 19 | 4 | 20 | 4 | 20 | 4 | 20 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--------|---------|----------|----|-----|------|-----|---------------|------------------|---|----|---|----|----|----|----|----|---|----|----|----|----|
| | | 241027 | 英语 | 必修 | 28 | 456 | 228 | 228 | 3456 考试 12 考查 | 4 | 17 | 4 | 20 | 4 | 18 | 4 | 19 | 4 | 20 | 4 | 20 | |
| | | 250002 | 素质拓展（班会） | 必修 | 15 | 234 | 134 | 100 | 过程考核 | 2 | 17 | 2 | 20 | 2 | 20 | 2 | 20 | 2 | 20 | 2 | 20 | |
| | 限选课 | 241020 | 音乐 | 选修 | 1 | 20 | 8 | 12 | 考查 | | | | | 10 | 2 | | | | | | | |
| 公共课程合计 | | | | | 124 | 2042 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 专业课程 | 专业基础课程 | 240101 | 旅游概论 | 必修 | 12 | 188 | 108 | 80 | 1 考试 56 考查 | 4 | 17 | | | | | | | 2 | 20 | 4 | 20 | |
| | | 240102 | 旅游交际礼仪 | 必修 | 2 | 34 | 14 | 20 | 考查 | 2 | 17 | | | | | | | | | | | |
| | | 240103 | 全国导游基础 | 必修 | 4 | 68 | 38 | 30 | 考试 | 4 | 17 | | | | | | | | | | | |
| | | 240104 | 地方导游基础 | 必修 | 5 | 80 | 50 | 30 | 考试 | | | 4 | 20 | | | | | | | | | |
| | | 240105 | 政策与法律法规 | 必修 | 5 | 80 | 50 | 30 | 考试 | | | 4 | 20 | | | | | | | | | |
| | 小计 | | | | | | 450 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 专业核心课程 | 240106 | 导游实务 | 必修 | 12 | 200 | 120 | 80 | 考试 | | | 4 | 20 | | | | | | 4 | 20 | 2 | 20 |
| | | 240107 | 现场导游 | 必修 | 3 | 38 | 38 | 0 | 考查 | | | | | | | 2 | 19 | | | | | |
| | | 240107 | 现场导游实训 | 必修 | 1 | 28 | 0 | 28 | 考查 | | | | | | | 28 | 1 | | | | | |
| | | 240108 | 旅游市场营销 | 必修 | 5 | 76 | 38 | 38 | 考试 | | | | | | | 4 | 19 | | | | | |
| | | 240109 | 前厅服务与管理 | 必修 | 12 | 192 | 100 | 92 | 3 考试 56 考查 | | | | | 4 | 18 | | | | 2 | 20 | 4 | 20 |
| 240110 | | 餐饮服务与管理 | 必修 | 14 | 232 | 132 | 100 | 3 考试 56 考查 | | | | | 4 | 18 | | | | 4 | 20 | 4 | 20 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|---------------|----|-----|------|-----|----|---------------|--|----|----|----|----|----|----|----|---|----|---|----|--|
| | 240111 | 客房服务与管理 | 必修 | 12 | 192 | 100 | 92 | 3 考试 56 考查 | | | | | 4 | 18 | | | 4 | 20 | 2 | 20 | |
| 小计 | | | | 87 | 958 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 课程 专业 限选 (拓展) | 240112 | 中国旅游客源国与目的地概况 | 选修 | 4 | 76 | 38 | 38 | 考查 | | | | | | | 4 | 19 | | | | | |
| | 240113 | 茶艺 | 选修 | 2 | 38 | 8 | 30 | 考查 | | | | | | | 2 | 19 | | | | | |
| | 240114 | 旅游摄影 | 选修 | 1 | 20 | 8 | 12 | 考查 | | | | | 10 | 2 | | | | | | | |
| | 240115 | 舞蹈基础 | 选修 | 1 | 16 | 6 | 10 | 考查 | | | | | 8 | 2 | | | | | | | |
| | 小计 | | | | 8 | 150 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 专业课程合计 | | | | 95 | 1558 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 总计 | | | | 219 | 3600 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 实训周数 | | | | | | | | | | 3 | | | 2 | | 1 | | | | | | |
| 理论教学周数 | | | | | | | | | | 16 | 19 | 17 | 18 | 19 | 19 | | | | | | |
| 考试周数 | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | |
| 教学总周数 | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | | | | | | |
| <p>备注:</p> <p>1. 公共课 2042 学时, 占总课时约 57%; 限选修课 170 学时, 占总学时约 5%; 实践课 1801 学时, 占总学时约 50%</p> <p>2. 为了提升旅游专业学生综合素养, 第三学期开设两周旅游素养课, 具体安排: 音乐、摄影、民族舞每天各一大节课, 舞蹈安排在每天下午。</p> <p>3. 第四学期现场导游课程安排旅游景点讲解一体化 1 周。</p> <p>4. 第三学年, 旅游专业综合由 5 门高考专业课 (表格中显示均为考查) 按比例出综合试卷进行考试。</p> <p>5. 第二、四学期体育课建议多安排形体训练。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

八、实施保障与质量管理

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

组建由专任教师和兼职教师构成的双师型教学团队，兼职教师比例不低于 30%；学生数与本专业专任教师数比例不高于 18:1，双师素质教师占专业教师比不低于 60%，副高以上职称占 60%以上，专任教师队伍考虑职称、年龄等要形成合理的梯队结构还需学校层面把控。

表 6 旅游管理专业教师队伍结构一览表（实际）

| 队伍结构 | | 比例 |
|-----------|----------|----------|
| 职称结构 | 教授 | 0% |
| | 副教授 | 30% |
| | 讲师 | 40% |
| | 助教 | 30% |
| 学历结构 | 博士 | 0% |
| | 硕士 | 30% |
| | 本科 | 70% |
| 年龄结构 | 35 岁以下 | 30% |
| | 36——45 岁 | 40% |
| | 46——60 岁 | 30% |
| 双师型教师 | | 65% |
| 学生数与专任教师数 | | 不高于 18:1 |

2. 专业带头人

旅游专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外旅游行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对

本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

3. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理、工商管理、地理、汉语言文学等相关专业本科及以上学历；具有扎实的旅游文化、导游实务、旅游计调、旅游营销、旅游企业经营管理等方面的理论知识，具有导游、旅行社计调和旅游营销、酒店实操能力，具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的旅行社（相关旅游企业）服务与管理方面的专业知识，在旅行社的导游或者计调、销售或酒店一线岗位工作，能承担专业课程教学、实习实训指导、毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。能承担《导游实务》《现场导游》、《茶艺》《前厅与客房服务与管理》《餐饮服务与管理》等专业课程教学，导游、餐饮服务岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并实施网络安全防护措施。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. 校内实训基本要求

表7 旅游服务与管理专业**校内**实习实训基地（室）配置与要求

| 序号 | 实验实训基地（室）名称 | 功能（实训实习项目） | 面积、设备名称及台套数要求 | 容量（一次性容纳人数 |
|----|-------------|------------------------------|--|-------------|
| 1 | 形体实训室 | 旅游服务礼仪技能训练 | 60 m ² ；音响、把杆、墙镜 | 能容纳45 位学生上课 |
| 2 | 模拟导游厅 | 导游带团过程模拟，景点讲解 | 60 m ² ；电脑、投影系统、自动录播系统 | 有45个工位 |
| 3 | 餐饮实训室 | 中西餐摆台、宴席设计 | 60 m ² ；无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、中西餐桌椅、桌布、中西餐具 | 有25个工位 |
| 4 | 客房实训室 | 客房布局与物品配置、客房服务、客房保洁管理、客房布件管理 | 60 m ² ；无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、1.2米床及配套布草 | 有25个工位 |
| 5 | 茶艺实训室 | 茶艺礼仪、茶具认识与操作、六大茶类冲泡、茶艺表演 | 60 m ² ；无线网络或互联网、投影仪或多媒体一体机、茶台、茶盘、盖碗、紫砂茶具 | 有45个工位 |

3. 校外实习实训基地基本要求

旅游服务与管理专业因是湖南对口升学班，因此，原则上对校外实习实训基地没有太多要求。考虑到第三学年不排除有需要就业的学生，我们也建立了需要专业实习、跟岗实训、顶岗实习3种类型的比较稳定的校外实习基地，能提供导游服务、旅游产品销售、酒店基层服务等相关实习实训岗位，能涵盖当前旅游业发展的主流技术，可同时接纳不少于50位学生的实习，配有能满足学生实训的工作设施与软件，学生能参与导游服务、旅游产品销售、酒店前厅服务、客房服务、餐饮服务等相关经营业务；每个基地配备1位企业指导教师对学生实习实训进行指导和管

理；校外实习基地有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。校外实训基地配置与要求如表 8 所示。

表 8 旅游管理专业校外实训基地配置与要求

| 序号 | 基地名称 | 功能 (实训实习项目) | 级别/规模 | 容量 (一次性容纳人数) |
|----|--------------------|----------------------|--------|-----------------|
| 1 | 南京一念七宝 文化传播有限公司 | 旅游产品销售 | 全国连锁 | 20 人 |
| 2 | 红乔旅游投资 管理有限公司 | 旅游产品销售 | 全国连锁 | 10 人 |
| 3 | 岳阳楼公园 | 导游讲解 | 5A 景区 | 45 人 |
| 4 | 君澜酒店 | 酒店前厅服务、客 房服务、餐饮服务 | 5 星级酒店 | 45 人 |
| 5 | 长沙明城大酒店 | 酒店前厅服务、客 房服务、餐饮服务 | 5 星级酒店 | 45 人 |
| 6 | 亲和力旅游 国际旅行社 | 导游服务 旅游门市接待 | 全国连锁 | 45 人 |

(三) 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材：对口升学考试科目选用湖南省教育厅文件指定高等教育出版社书籍，导游资格证考试科目选用旅游出版社考证教材。其余科目按照国家规定选用教育部“十三五”“十四五”规划教材，如果没有教育部

“十三五”“十四五”规划教材，原则上征订国家一级出版社出版的教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。在购置综合人文素养类书籍的基础上配置专业类图书文献，主要包括：旅游类专业领域的优秀期刊、旅游行业政策法规、有关职业标准、优秀导游词、导游大赛视频及旅游类报刊。

3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与旅游专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

表9 数字资源配备情况

| 序号 | 课程 | 教学平台 | 网址 | 备注 |
|----|----------------------------|----------|---|-----------------|
| 1 | 导游实务 | 智慧职教MOOC | https://mooc.icve.com.cn/course.html?cid=DYJCS577823 | 引用省级精品在线开放课程 |
| 2 | 全国导游基础知识 | 智慧职教职教云 | https://zjy2.icve.com.cn/teacher/mainCourse/mainClass.html?courseOpenId=frs5af2robjcfgugi.jyqlq | 引用课程资源 |
| 3 | 地方导游基础知识 | 智慧职教职教云 | https://zjy2.icve.com.cn/teacher/mainCourse/mainClass.html?courseOpenId=rzblaf2rfovl7kucgyssa | 引用课程资源 |
| 4 | 茶艺 | 智慧职教MOOC | https://mooc.icve.com.cn/course.html?cid=CYYYY434545 | 引用省级精品在线开放课程 |
| 5 | 旅游政策与法规、旅游市场营销、旅游服务礼仪等其它课程 | 智慧职教MOOC | https://mooc.icve.com.cn/ | 引用省或国家级精品在线开放课程 |

(四) 教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，教师可以结合学生和实际情况，通过实体课堂或线上教学平台选择适当的学习方法和途径。以下提供几种教学方法以供参考。

1. 案例教学法。案例教学法就是通过教师出示具体案例来组织教学，目的是让学生开动脑筋思考案例中的矛盾，参加讨论，挖掘学生的创造潜能和创新意识，培养学生主动积极的学习兴趣和能力。从思想政治课的教学效果看，案例教学有助于“活化”教材，改革传统概念教学；能有效地解决理论知识和实际相结合的问题，提高学生分析问题和解决问题的能力；能够增强学生学习的主动性、积极性和学习兴趣；能有效地促进教学相长和师生互动。

2. 体验式教学法。体验式教学一般是指使学生亲身介入实践活动或一定的情境，通过认知、体验和感悟，在实践或亲历过程中获得新的知识、技能、态度的方法。常见的体验式教学方法有“情景模拟”“参观调查”“角色扮演”“实验制作”“实践亲历”等等。

3. 实践探究法。这种方法强调学生通过实践，增强探究和创新的意识，学习科学研究的方法，发展综合运用知识的能力。作为一种教学方法，实践与探究以活动为载体，以学生的经验和日常生活为背景，在活动和探究中，演绎教材内容，补充和生成超越教材知识的内容。这种方法强调培养学生的创新精神、实践能力和探究能力。

(五) 学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。课程教学做到“教、学、做、评”相结合，学生成绩的考核与评定由过程性考核与终结性考核组成。加强对学生课前、课中、课后学习全程

的学习管理和学习习惯的养成教育， 特别注意学习过程的考核与评价， 评价结果要可记载可追溯。

1. 校内必修课程的过程性考核主要包括学生在课前、课中、课后三个环节的学习情况， 包括参与讨论、课前预习、课堂活动完成、作品（成果）、技能操作、实训报告、课后作业等， 占总成绩的 40%~50%； 终结性考核是课程学习结束时的考试考核， 根据课程特点由理论考试、技能考核、学生作品等组成， 占总成绩的 50%~60%。

2. 考查或限选课（含讲座）的成绩评定包括出勤、课堂参与、考核或考试等， 成绩按照优、良、合格、不合格进行等级评定， 其中线上学习、出勤和课堂参与比例占 40%~50%。 任选课的成绩评定以教师设定的线上学习和考试成绩的比例来确定， 学生学完课程后的综合成绩即为课程成绩。

（六）质量管理

1. 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. 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； **专业教师一学期须听课评课 4 次， 专业负责人及教研室主任听课评课不少于 6 次； 每学期应保证有 10%教师开展公开课、示范课教学活动， 新教师必须实行一对一指导两年； 教师若发生教学事故， 不得参与当年评优评先， 年度考核不高于合格等次。**

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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. 专业教研组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。

九、毕业要求

本专业毕业生所修课程考核全部合格，至少修满 219 个学分（其中包括军训 3 学分，入学、安全、劳动教育 2 学分，部分第三学年选择就业的学生还包括顶岗实习 24 学分），鼓励获得全国导游资格证、茶艺师职业资格证书、湖南省中职计算机统考等级证、普通话等级证。

十、人才培养方案编制的有关说明

（一）学分制

实行学分制，学生在校修业年限不得少于 3 年或超过 6 年。

（二）动态调整机制

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，会适时对课程和相关安排进行调整，以确保人才培养质量达到培养目标。

附录:

6

| 湖南省工业技师学院 | | | | |
|-------------------------|--|--------------|-------|---------------|
| 2022级旅游服务与管理专业人才培养方案审批表 | | | | |
| 专业代码: 740101 | | 所属教研组: 旅游教研室 | | 制订时间: 2022年3月 |
| 专业制订团队 | 姓名 | 职称 | 承担任务 | 备注 |
| | 尹燕 | 高级讲师 | 调研、执笔 | 专业带头人 |
| | 古文 | 讲师 | 课程大纲 | 教研室主任 |
| | 鲁阿群 | 高级讲师 | 数据分析 | 骨干教师 |
| 专业建设委员会 | <p>2022年4月6日,本专业建设委员会一行10人根据国家专业教学标准、教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见、湖南省工业技师学院2022级人才培养方案制定的原则意见,结合旅游服务与管理专业的人才培养要求,对2022级旅游服务与管理专业人才培养方案进行论证审核。该方案紧跟旅游行业发展趋势,职业面向准确、人才培养规格具体,符合旅游企业对旅游管理专业人才培养的需求,具有鲜明的专业特色。课程体系构建合理,教学内容全面,教学条件得当,教学资源丰富,对学生评价全面,教学条件保障符合要求。大家一致认可该方案的实施。</p> <p>尹燕 (主任委员签字)  2022年4月 专业委员会</p> | | | |
| 人才培养方案论证会 (学术工作委员会) | <p>充分调研、结论用于人才培养方案,课程设置合理,可同于其他专业教学</p> <p> 2022年4月20日</p> | | | |
| 校党委会 | <p> 年 月 日</p> | | | |