

人才培养方案

一. 专业名称与代码

[专业名称] 旅游服务与管理专业

[专业代码] 13021400

二. 教学类型及学历层次

[教育类型] 职业教育

[学历层次] 三年制职业教育

三. 招生对象及学制

[招生对象] 初中毕业生

[学制] 3 年

四. 职业面向

主要从事旅游行业的管理、服务等工作。

五. 就业范围及岗位

主要就业部门及单位

主要就业行业及单位是：旅行社、旅游景点景区、酒店、博物馆、大型会展中心、涉外机构、行政事业单位组宣部门、企事业单位办公接待部门等。

主要就业岗位

该专业的学生主要就业岗位有：

1. 旅游饭店前厅, 餐饮, 客房等部门接待, 服务, 管理及营销工作。
2. 旅行社导游, 计调接待服务等业务工作。

3. 旅游景区接待等旅游业相关的其他业务工作。

4. 其他服务部门从事接待,服务等相关业务工作。

六. 培养目标

本专业培养德智体美等方面全面发展,具有诚信、敬业的良好职业素质,熟悉国家旅游行业法律法规,掌握现代旅游服务与管理基本理论与门市接待、计调、讲解、带团等实务方面的专业知识与操作技能,面向旅游服务与管理单位和服务机构,从事旅游饭店前厅、餐饮、客房等部门接待、服务、管理及营销工作,旅行社门市接待服务、计调工作,景点景区导游讲解、接待,其他服务部门从事接待、服务等相关业务工作的技能型人才。

七. 知识能力、素质结构及要求

本专业是以培养旅游行业技能型人才为根本任务,以适应社会需要为目标,以培养技能型人才为主线,学生应具备相应的知识、能力、素质结构。

1. 知识结构

(1) 具有旅游管理的基本理论和基本知识。

(2) 具有旅行社管理和导游工作的基本知识。

(3) 具有较强的法律观念,掌握国家旅游服务方面的有关政策、法规方面的知识。

(4) 具有旅游服务、接待公关及礼仪常识。

(5) 具有旅游业发展历史及现状、主要客源地的基本概况等知识。

(6) 具有信息系统管理和维护、电子商务、多媒体制作的基本知识。

2. 能力结构

(1) 职业核心能力.

①自我学习能力。学会掌握和运用各种学习方法、养成良好的学习习惯，以学会学习为最终目标。在常规条件下能运用这些能力适应工作和学习的需要。对有兴趣的知识和任务可以用发现式学习法掌握知识、信息。同时具备继续努力提高自我学习能力。

②与人交流能力。具备以汉语为媒体，在听说读写技能的基础上，通过对语言文字的运用，以促进与人合作和完成工作任务为目的。具备进入就业工作岗位最基本的与人交流的能力，在常规条件下能运用这些能力适应既定工作的需要。

③与人合作能力。在一对一或者团队的工作环境中，在个人与他人、个人与群体的条件下，以职业工作条件 and 环境为背景，通过与人交流的方式，并结合其他解决问题的能力，信息处理或数字应用等技能或手段，以完成工作任务和解决实际问题为目的，能理解个人与他人，个人与群体的合作目标，有效地接受上级指令，准确顺利地执行合作计划，调整工作进度，改进工作方式，检查合作效果，协调合作过程中的矛盾关系，按计划完成工作任务。

④解决问题能力。解决问题能力的培养和运用以职业工作环境和团队组织为条件，以生活、工作和学习中普遍存在的问题为主要对象，具备进入就业或工作岗位最基本的解决问题能力，在常规条件下能根据工作的需要解决一般简单和熟悉的问题。在有限的资源条件下，根据工作岗位的需要，解决一般简单和熟悉的问题。

⑤创新能力。创新能力的培养以职业工作环境和团队组织为条件，在常规工作条件下，能根据工作需要，初步运用创新思维和创新技法进行创新活动。在资源一定的条件下，能提出改进或革新的方案，勇于实践并能调整和评估创新方案，以推动事物不断发展的能力。

⑥信息处理能力。以文字、数据和音像等多种媒体为基础，以计算机及网络通信技术手段，以适应工作任务的需要和实际问题的解决为目的，具备进入就业或工作岗位最基本的信息处理的能力，在常规条件下能收集整理并传递适应规定工作需要的信息。扩展能根据工作岗位各方面的需要展示组合的信息。

⑦数字应用能力。以数字信息为媒介，通过对数字把握和数字运算的方式，来说明和解决实际工作中的问题。具备进入就业或工作岗位最基本的数字应用能力，在常规条件下能运用这些能力适应既定工作需要。

(2) 专业能力

①具备旅行社管理和导游工作的基本能力。

②具备一定的旅游市场分析和决策能力。

③具备运用旅游信息管理理论分析和解决实际问题的能力。

④具备旅游资源环境保护、规划和开发的初步能力。

⑤具备较强的旅游组织能力、社会调查能力、写作能力。

⑥具备较突出的语言表达能力、较强的社交活动能力、组织协调能力和较熟练的专业英语听说能力。

⑦具备计算机信息处理能力及初步的科学研究能力和实际工作能

力。

(3) 素质结构

①职业道德

热爱祖国，拥护中国共产党的领导，拥护党的路线、方针和政策；

拥护宪法，具有民主和法制观念和公民意识，遵纪守法；

具有为人民服务、为国家富强、民族昌盛而艰苦奋斗的志向和责任感，树立科学世界观、人生观、价值观；

爱岗敬业，遵纪守法；热情服务，宾客至上；诚实守信，公私分明；团结协作，顾全大局；一视同仁，不卑不亢。

②心理素质

具备心理健康的基本知识和良好的意志品质，有一定的自我心理调节能力，对胜利和成功有自制力；

掌握科学的锻炼身体的基本技能，具有健康的体魄、良好的社会适应能力；

具有健全的人格、乐观向上的精神及良好的气质；

具有竞争、合作、责任、效率、服务、市场、法制、环境、国际等现代意识；

具有坚强的意志，对失败和挫折有一定的承受能力。

③行为习惯

培养旅游专业学生具备健康、整洁、礼貌、情感、笑容、开朗、自知、自尊、谦虚、毅力、胆大、吃苦耐劳等行为习惯。

八. 专业课程体系

（一）职业能力分析

1. 人文素质

具有运用辩证唯物主义的基本观点及方法认识、分析和解决问题的能力；具备必要的法律知识；具有爱国主义思想，国防意识；具有较强社会适应能力和社交能力。

2. 能力素质

具有熟练操作计算机常用软件、并且处理业务工作的能力；具有一定的英语应用能力；具有较强的社会适应能力和社交能力；具有择业、就业和自主创业的能力。

3. 行为素质

具备中职生的基本行为规范；锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的中职学生体育和军事训练合格标准；具有健康的心理素质。

4. 岗位基础能力

岗位英语应用能力；良好的口头表达能力、组织协调能力；计算机信息处理能力；初步的科学研究能力和实际工作能力。

5. 岗位核心能力

旅行社管理和导游工作的基本能力；旅游服务和管理过程中发现问题、分析问题和解决问题的能力；旅游市场分析和决策能力；旅游资源环境保护、规划和开发的初步能力；较强的旅游组织能力、社会调查能力、写作能力。

（二）课程体系设计思路

旅游专业课程体系的设计以职业生涯为目标，以旅游工作过程为主线，围绕旅游岗位应用能力，依据中职学校旅游服务与管理专业面向的主要工作岗位，聘请企业实践专家、中职教育专家与我校旅游专业教师一起对旅游企业一线操作岗位进行分析，确定主要工作岗位工作任务，通过对主要工作任务分析，按照岗位能力需求，突出实践技能的培养，使教学内容和岗位要求紧密对接，开发出与旅游服务与管理专业对应的专业课程体系。

课程体系设计体现“工学交融，全真实训”和“2.5+0.5”的人才培养模式。通过与旅游企业的深度合作，以旅游各岗位具体服务与管理的工作过程为导向，本着“干什么学什么”、“缺什么补什么”、“要什么给什么”的原则，全程实行工学交融。

各学年在完成教学计划规定理论教学任务后，打破学期界限，第一学年安排学生进行认知实习，了解和体验各岗位工作流程，培养学生专业基础知识和良好的职业情感与职业态度。第二学年实践教学时间内注重学生校内专业课程的学习与企业实际工作的一致性，同时培养学生全局观念、协作观念和良好的职业道德，提高学生社会适应能力、沟通协调能力及自我调节能力。第一、二学年还充分利用暑假，五一、十一旅游旺季安排学生到旅游企业进行工学结合的训练，培养学生全局观念、协作观念和良好的职业道德，提高学生社会适应能力、沟通协调能力及自我调节能力。第三学年实践教学时间内完成实际工作岗位能力训练，安排学生到旅游企业进行为期一学期的顶岗实习，提高学生认识问题、分析问题、解决问题的能力，培养学生良好的职

业道德、科学创新精神和熟练的专业技能。

（三）课程设置

1. 公共基础课

表 8-1 公共基础课

课程名称	知识	能力	素质 (态度与情感)
语文	在初中语文的基础上,进一步加强现代文和文言文阅读训练,加强文学作品阅读教学,加强写作和口语交际训练,通过课内外的教学活动,使学生进一步巩固和扩展必须的语文基础知识。	提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力,培养学生欣赏文学作品的能力,提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平,养成运用语文的良好习惯。	接受优秀的文化熏陶,形成高尚的审美情趣。
数学	在初中数学的基础上,进一步学习数学的基础知识。必学与限定选学内容:集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容:极限与导数导数的应用、积分及其应用、统计。	通过教学,提高学生的数学素养,培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力。	形成一定的逻辑思维,为学生专业课的学习和今后的发展打下基础。
英语	在初中英语的基础上,巩固、扩展学生的基础词汇基础语法。	培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力,使学生能听懂简单对话和短文,能围绕日常话题进行初步交际,能读懂简单应用文,能模拟套写简单应用文。	提高学生自主学习和继续学习的能力,并为学习专业英语和更好的发展打下基础。
职业生涯规划	使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求,掌握职业道德基本规范,以及职业道德行为养成的途径,形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念。	树立正确的职业理想,陶冶高尚的职业道德情操。	学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法,增强提高自身全面素质、自主择业、立业和创业的自觉性。

道德与法律	使学生理解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识。	初步做到知法、懂法，增强法律意识、树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力。	让依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争，成为具有较高法律素质的公民。
经济政治与社会	根据马克思主义经济和政治学说的基本观点，以邓小平理论为指导，对学生进行经济和政治基础知识的教育。	引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动的能力。	为学生在今后的职业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治建设打下基础。
哲学与人生	通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生了解和掌握与社会实践、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的能力。	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。
计算机应用基础	在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、电子表格软件使用、数据库基	掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力、网上交互能力。	为以后的学习和工作打下基础。
体育与健康	使学生进一步掌握体育的基本知识和技能。，	养成锻炼身体的习惯，不断增强体质，培养学生遵守纪律、克服困难、顽强刚毅的品格。	使学生德、智、体全面发展，为以后的学习和工作打下基础。
心理健康教育	根据中学生生理，心理发展特点，运用有关心理教育方法和手段，培养学生良好的心理素质，促进学生身心全面和谐发展和素质全面提高的教育活动，是素质教育	培育良好的性格品质、开发智力潜能、增强心理适应能力、激发内在动力、维护心理健康、养成良好行为习惯。	为以后的学习和工作打下基础。

公共艺术	使学生具有必备的音乐基础知识和美术基本造型要素的基础知识	使学生欣赏音乐，增强学生自我学习的能力和创造能力。能对一些有绘画摄影作品中的造型要素的作用和价值进行分析，并在以后的餐饮摆台、客房布置等实践中加以运用；能够进行简单的美术作品创作。	培养学生的音乐感觉和欣赏美的事物的能力；培养学生的审美意识，提高学生的美学修养。
中国历史	要在初中教学的基础上,使学生进一步掌握重要的历史事件、历史人物,历史现象,理解重要的历史概念,了解历史发展的基本线索,对历史有更深一步理解。	通过教师指导能够掌握综合概况和比较的能力,形成历史唯物主义的基本观点。培养学生的历史思维能力; 引导学生运用所学的知识和方法,对历史一分为二看待,培养学生综合分析历史问题的能力; 通过学习历史人物能够得到对自己启发; 培养学生全面、辩证地观察分析问题和解决问题的能力。	增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同,增强学生的民族自豪感和自信心; 学习历史名人,能够确立积极进取的人生态度,塑造健全的人格,树立正确的世界观、人生观和价值观。

劳动教育	要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。日常生活劳动教育立足个人生活事务处理,结合开展新时代校园爱国卫生运动,注重生活能力和良好卫生习惯培养,树立自立自强意识。生产劳动教育要让学生在工农业生产过程中直接经历物质财富的创造过程,体验从简单劳动、原始劳动向复杂劳动、创造性劳动的发展过程,学会使用工具,掌握相关技术,感受劳动创造价值,增强产品质量意识,体会平凡劳动中的伟大。服务性劳动教育让学生利用知识、技能等为他人和社会提供服务,在服务性岗位上见习实习,树立服务意识,实践服务技能;在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。	树立正确的劳动观念。正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量,认识劳动创造人、劳动创造价值、创造财富、创造美好生活的道理,尊重劳动,尊重普通劳动者,牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。 具有必备的劳动能力。掌握基本的劳动知识和技能,正确使用常见劳动工具,增强体力、智力和创造力,具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。	培育积极的劳动精神。领会“幸福是奋斗出来的”内涵与意义,继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统,弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神。 养成良好的劳动习惯和品质。能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动,形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。珍惜劳动成果,养成良好的消费习惯,杜绝浪费。
------	--	--	--

2. 专业技能课

表 8-2 专业核心课

课程名称	知识	能力	素质
------	----	----	----

旅游概论	1. 了解旅游的产生和发展。 2. 理解旅游及旅游业的基本概念。 3. 理解旅游市场的概念、分布及特点。 4. 掌握旅游活动和旅游业的构成。 5. 掌握生态旅游和旅游可持续发展的要求。	培养良好的旅游从业意识，对旅游市场的开拓精神和竞争意识	1. 使学生初步了解旅游业在我国政治、经济、社会中的作用和地位。 2. 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情。 3. 培养学生良好的旅游意识和服务意识。
导游业务	1. 了解导游的由来与发展、导游员的基本知识、导游工作的性质与特点； 2. 导游服务质量标准与服务质量管理； 3. 掌握导游员的权利义务、导游工作程序、旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理 4. 导游业务相关知识	具备一定的导游词创作能力、导游讲解能力和一定的导游技巧	毕业后能较好地适应我国旅游工作的需要
旅游接待礼仪	1. 了解礼仪的基本理论，掌握礼仪的学习方法 2. 服务人员的仪容礼仪，服务人员的仪表礼仪，服务人员的，服务人员的仪态礼仪	能在实际工作中正确运用这些接待礼仪	通过切实有效的礼仪教育，培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度，培养人们是非分明、推心置腹、与人为善、助人为乐的做人品行，培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。
全国导游基础知识	1. 了解中国共产党发展简史与中华人民共和国成立 70 周年辉煌成就。 2. 了解中国旅游业发展概况。 3. 掌握与导游工作相关的历史文化、诗词楹联、游记文学、建筑、园林、饮食、工艺美术、民族宗教、旅游景观等基础知识。 4. 了解中国主要客源国概况。	1. 培养良好的旅游从业意识。 2. 具备逻辑分析、自主学习延伸能力。 3. 具备理论联系实际运用能力。	1. 培养学生热爱祖国、热爱党、热爱传统文化的高尚道德情操。 2. 使学生理解导游基础知识对专业服务工作的重要性。 3. 激发学生对导游基础知识的学习兴趣和对旅游事业的热爱，做中国旅游形象的代言人，做传统文化的宣讲者和守护者。

地方导游基础知识	学习华北、东北、华东、华中、华南、西南、西北各地区省市自治区的基本概况，包括：地理与气候、区划人口与经济、交通与资源、历史沿革、文化艺术、民族与宗教、旅游资源、特产与美食、民俗风情几方面的内容。	1. 具备逻辑分析、自主探究、拓展延伸的学习能力。 2. 具备总结归纳、理论联系实际的运用能力。	1. 激发学生热爱祖国大好河山、热爱家乡民俗风情的道德情操。 2. 激发学生对导游基础知识的学习兴趣和对旅游事业的热爱之情。 3. 树立良好的职业服务意识和职业道德。
旅游政策与法规	1. 了解法的产生、历史及其基本原理；理解社会主义法治国家的基本特征；掌握法的概念本质及基本特征。 2. 理解基本法律知识。 3. 掌握旅游法规知识。	具备精通业务知识、熟悉旅游政策法规常识的能力	提高学生的政治思想觉悟，自觉地遵纪守法，依法办事，依法律己，依法维护国家利益和自身的合法权益，自觉地同违法行为作斗争，以适应社会主义现代化建设和旅游业发展的需要，成为有理想、有道德、有文化、有纪律的专门人才。
研学旅行策划与管理（EEM）	1. 了解研学旅行的概念，核心要素育人价值与功能 2. 了解研学旅行活动课程内容，课程标准 3. 了解研学旅行活动课程设计的原则和不同类别课程设计方法	1. 能融入核心素养要求，自行设计研学旅行活动课程，并制定合理的研学旅行活动课程目标 2. 能够设计不同主题的研学旅行评价方案	1. 学生初步了解研学旅行在中小学教育教学过程中的作用和地位 2. 激发学生在设计研学旅行课程中的创新精神，探究精神。
	4. 掌握中国学生发展核心素养的内容框架 5. 掌握研学旅行的课程要素 6. 掌握中小学课程内容的性质与表现形式 7. 掌握研学旅行的安全原则，安全要求熟悉，安全防范要点及常见安全事件的应急处理流程	3. 能够进行常见安全事件的应急处理	

表 8-3 专业（技能）方向课

课程 名称	知识	能力	素质
茶艺	1. 了解中国茶文化的起源与发展； 2. 了解茶叶的分类、特点、功效； 3. 熟悉常用的茶具及正确的使用方法； 4. 了解茶艺服务人员基本的职业素质与职业能力； 5. 掌握乌龙茶、绿茶、花茶、红茶、普洱茶的茶艺服务技术。	1. 能够熟练介绍各类茶叶的性质、特点、功效等； 2. 能够根据季节、客人的年龄、工作、身体状况等进行茶叶推销； 3. 能正确选用与使用茶具； 4. 能够根据客人的要求提供茶艺服务。	培养学生热爱中国茶文化、弘扬茶文化的意识与茶艺服务能力。
导游服务能力	（一）熟悉山西八大专题导游词 1. 山西的地理环境、气候和物产； 2. 山西的历史文化； 3. 山西的传统村落； 4. 和谐相融的宗教； 5. 一流的古建筑艺术； 6. 称雄明清的晋商； 7. 独特的风土人情； 8. 情深谊长的山西面； （二）掌握五个不同主题的景点讲解 1. 宗教古建筑（云冈石窟、悬空寺、应县木塔、五台山） 2. 晋商文化（晋祠、乔家大院、平遥古城、王家大院、张壁古堡） 3. 寻根觅祖（洪洞大槐树、广胜寺、尧庙、关帝庙） 4. 太行山水（太行山大峡谷、王莽岭、锡崖沟、蟒河、垣曲历山） 5. 黄河文明（壶口瀑布、碛口古镇、老牛湾） 6. 长城古韵（雁门关、固关长城、杀虎口、娘子关） （三）掌握现场问答的内容 1. 导游服务规范； 2. 导游应变能力； 3. 导游综合知识；	1. 通过收集和整理导游词，学生能够创编导游词； 2. 具备从事导游工作所要求的语言表达能力和服务能力； 3. 掌握导游工作基本的仪表礼仪和行为规范；	1. 激发学生爱国爱家乡的情感； 2. 激发学生对导游职业的热爱； 3. 树立旅游职业人的意识；

导游综合素养	1. 了解导游活动的“高体能”“高智能”“高技能”的“三高”特点。 2. 了解导游工作所需要的基本素质 3. 了解导游人员工作中应掌握的各类知识	能够提高导游工作所需的各方面能力,提高综合素质	增强学生的职业意识,提升综合职业素养,为导游工作打基础。
--------	--	-------------------------	------------------------------

九. 课外活动内容

形成丰富多彩的“第二课堂”，如调酒、插花、茶艺、导游讲解等兴趣小组，以锻炼和提升学生各项能力；组织与旅游职业相关的实践活动，积极引导学生参加各种社团组织的社会实践活动、公益活动及与专业技能相关的各类比赛，如晋城市旅游形象大使选拔赛、导游大赛、酒店服务技能比赛、校园歌手大赛、校园演讲比赛等，强化学生职业意识和职业心理素质养成。

十. 教学环节时间分配表

表 10-1 教学环节分配表

学期	入学教育	军事训练	理论教学	工学结合见习	校内实训（包括体育和计算机	其中专业课课内实训	顶岗实习	就业培训	学期教学周数	备注
1	1	1	12	1	9	6	0	0	24	

2	0	0	9	1	8	5	0	0	18	
3	0	0	12	1	9	7	0	0	22	
4	0	0	9	1	8	6	0	0	18	
5	0	0	7	1	12	11	0	0	20	
6	0	0	0	0	0	0	20	1	20	
合计	1	1	49	5	46	35	20	1	122	

十一. 教学计划总表

表 11-1. 教学计划总表

课程类别		序号	课程名称	课堂教学											
				教学时数及学分				第一学年		第二学年		第三学年		按学期分配	
				学分	总学时	理论学	课内实	一	二	三	四	五	六	考试	考查
公共基础课	德育课	1	职业生涯规划	2	40	40	0	2						※	
		2	职业道德与法律	2	34	34	0		2					※	
		3	经济政治与社会	2	42	42	0			2				※	
		4	哲学与人生	2	34	34	0				2			※	
		5	心理健康	2	37	37	0	1	1						○
		小计		10	187	187	0	3	3	2	2				
	文化课	1	语文	13	225	201	24	3	3	3	3			※	
		2	数学	13	225	225	0	3	3	3	3			※	
		3	英语	13	225	225	0	3	3	3	3			※	
		4	计算机应用基础	8	150	75	75	2	2	2	2				○
		5	体育与健康	10	188	10	178	2	2	2	2	2			○
		6	公共艺术	4	75	75	0	1	1	1	1				○
		7	中国历史	2	38	38	0			1	1				○
		8	书法	2	37	8	29	1	1						○
		9	劳动教育	1	21	10	11			1					

		10	普通话	2	37	10	27	1	1						○	
		小计			68	1221	877	344	16	16	16	15	2			
	其它	11	开学前培训		30		30	30								
		12	军事训练		30		30	30								
	合 计				78	1468	1064	404	79	19	18	17	2			
专业技能课	专业核 心课	1	旅游接待礼仪	4	74	30	44	2	2							○
		2	导游业务	10	185	185	0	5	5						※	
		3	旅游概论	4	80	80	0	4							※	
		4	地方导游基础知识	3	68	68	0		4						※	
		5	全国导游基础知识	16	270	180	90			8	6				※	
		6	旅游政策与法规	10	169	56	113			4	5				※	
		7	研学旅行与管理	2	34	10	24				2				※	
		小计			49	880	609	271	11	11	12	13				
	专业（技 能）方向 课	1	茶艺	8	152	30	122					8				○
		2	导游服务能力	10	190	30	160					10				○
		3	导游综合素养	10	190	30	160					10				○
		小计			28	532	90	442					28			
	工 学 结				120		120		30	30	30	30				
	顶 岗 实				600		600						600			
	合 计				77	2132	699	1433	11	41	42	43	58	600		
	总 计				155	3600	1763	1837	90	60	60	60	60	600		

十二、教学计划总表说明

表 12-1 教学计划总表说明表

名称		总时数	占%	备注
公共基础课		1468	40.78%	
专业技能课	专业核心课	880	24.44%	
	专业（技能）方向课	532	14.78%	
	校外实践	720	20.00%	
	小计	2132	59.22%	
合 计		3600	100%	

表 12-2 教学计划总表说明

名称	总时数	占%	名称	总学时	占%	备注
理论学时	1763	48.33%	公共基础课	1064	60.35%	
			专业核心课	609	34.54%	
			专业（技能）方向课	90	5.11%	
			小计	1763	100%	
实践学时	1837	51.67%	公共基础课 课内实训	404	21.99%	
			专业课课内实训	713	38.81%	
			课外实训	120	6.53%	
			顶岗实习	600	32.67%	
			小计	1837	100%	
合计	3600	100%			100%	

十三. 实训实习项目

表 13-1 校内实训项目

序号	实训室项目	实训内容	备注
1	形体训练室	掌握站、立、行、走等各种姿态以及服务时的礼仪规范，学习化装，进行各种与旅游职业岗位对接的仪容仪表练习。	
2	微机房	文字录入及办公自动化的操作	
3	导游多功能实训室	1. 导游词创作 2. 欢迎词、沿途讲解、欢送词、景点讲解模拟 3. 导游服务流程模拟 4. 山西十大景点讲解	
4	教室	导游才艺：学会唱 20 首歌曲（山西民歌、流行歌曲、外国歌曲）	

表 13-2 校外实训项目

序号	校外实训项目	实训内容	备注
1	认知实训	每年组织学生到晋城市博物馆、皇城相府景区、皇城相府旅行社、东方国旅、太行国旅等企事业单位参观。	开阔了学生的视野，使学生从浅层次上了解了各种企业运营和管理状况，提高了对旅游业的认知度。
2	工学结合	每年暑假、五一、十一组织学生到皇城相府景区、皇城相府旅行社进行工学结合的实训。	要求学生把学校学习与企业实践结合起来，理论联系实际，从而促使学生工学相长，成为高素质技能型的人才。
3	顶岗实习	第五、六学期在皇城相府景区、皇城相府旅行社、东方国旅、太行国旅、南京国际会议中心、晋城海天大酒店、晋城泽州大酒店等单位实习。	提高学生综合素质，动手能力和解决实际问题的能力，增强学生适应社会和工作岗位的能力

十四、教学运行和教学质量保障

1. 教学管理

- (1) 教学管理工作规程
- (2) 调课、停课、代课及补课管理规定
- (3) 教师教学常规考核办法
- (4) 教师教学工作规范
- (5) 教学领导干部听课暂行规定
- (6) 多媒体教学课件建设管理办法
- (7) 电算化机房管理规章制度
- (8) 教师职业道德、行为规范
- (9) 外聘教师管理办法
- (10) 专业建设管理制度
- (11) 我校毕业证书管理办法
- (12) 我校成绩考核（考试、考查）组织管理办法
- (13) 我校学生学业成绩考核管理办法
- (14) 我校教学指导委员会工作办法

2. 教学质量监控体系

- (1) 生产实践活动指导教师要求
- (2) 实践教学管理制度
- (3) 参加生产实践活动考核办法
- (4) 教学督导与考核
- (5) 教学事故认定及处理办法
- (6) 教学常规工作表

(7) 专业建设管理制度（教学常规检查表、实习报告、教案检查表、教师公事调课单、教师教学周历表、课堂教学评价表、作业检查登记表）

(8) 教学管理奖评办法（试行）

(9) 教师、教师指导学生参加各级各类竞赛及社会活动奖励办法

3. 教学评价

(1) 学生综合素质评价制度

学生综合素质评价内容包括品德素质评价、知识水平评价、身体素质评价和能力评价四个方面：

品德素质评价主要对学生日常行为进行评价考察学生的世界观、人生观和价值观；

知识水平评价主要依据学生的学年学业成绩进行评价，考察学生学习的勤奋努力程度、学习质量和水平；

身体素质评价主要依据《学生体质健康标准》进行评价，考察学生的身体素质和健康水平；

能力评价主要通过对学生在学校教育中体现出来的研究创新、专业技能、社会实践、文体特长以及其他方面的个性化特长进行评价。

(2) 学生学业评价制度

对学生学业成绩进行考核和评定是教学工作的重要环节，其目的是为了能够更好地促进学生系统地复习、理解、掌握和巩固所学知识，提高分析和解决问题的能力，对学生的全面发展作出公平客观的科学描述，同时也是检查教学效果，更好地改进教学工作，提高教育教学质

量的重要依据。

第一条 凡入我校学习的旅游专业学生都必须按照教学计划的要求，参加教学计划规定的课程考核。考核的成绩载入学生成绩册，并归入本人学籍档案。

成绩考核的范围包括德智体美各方面。考核的结果是决定学生退学或毕业的重要依据。

第三条 本专业应按照教学计划的规定对所开课程进行认真考核。每学期专业考试的课程不能少于 3 门，一般不超过 4 门。

第四条 学生不得无故缺考。凡擅自缺考者，该课程成绩以零分计，不准正常补考，如确实有悔改表现的，经教务处批准，在毕业前可给一次补考机会。

第五条 为使考试能真实有效地反映学生的学习情况和教学效果，教师在组织各门课程的复习及进行辅导答疑时，不得暗示试题内容或允诺相应成绩。如有上述现象发生，将按有关规定酌情处理。

第六条 考核一般分为考试和考查两种。

考试和考查都是检查学生学业成绩和教师教学效果的手段和方法。一般把重要的专业课、公共必修课程或容易以命题记分方法进行考核的课程定为考试课；而把其他课程定为考查课。

第七条 考试通常用百分制记录成绩。

第八条 考核的具体方法由课程的性质和教学大纲的要求所决定。考试一般采用闭卷笔试的方法进行，也可以采用口试、开卷考试、实际操作等形式，也可以以一种形式为主，兼用其它形式。考查的方

式一般由任课教师决定，可以通过口试、操作等形式进行。

第九条 考核一般每学期进行一次。

考试由教务处和系（部）统一安排，在学期的最后两周进行。考试期间不再进行新课的教学。考查由任课教师自行安排，通常在期末复习考试之前进行完毕。

学期中间一般不统一组织期中考核。任课教师可以自行决定对学生进行一些有利于教学的测验、考查。

第九条 试卷分析是整个考试工作的重要环节。没有试卷分析的考试是不完整的考试。对于期末考试、结业考试或其它比较重要的考试，命题教师在考后应及时写出书面的试卷分析，连同试卷和评分结果一并交教务处。教师自己亦应复制留底，以备以后出题参考。

十五、毕业条件

1. 学生毕业成绩要求达到必备的专业知识、专业技能目标以及第二课堂活动的要求。

2. 职业资格证书要求取得本专业导游资格证书或研学猫（EPPM）职业技能等级证书（初级）。

3. 综合素质测评达到学校有关规定。

表 15-1 旅游管理专业毕业要求

评价要素	评价指标	基本标准
课程	考试课	完成教学计划规定的考试课学习课时，各门课程考试合格，取得相应的学分。
	考查课	完成教学计划规定的考查课数量，并且考试合格，取得相应的学分。
	实践课	完成教学计划规定的实践、实习，经考核鉴定合格，取

		得相应的学分。	
证书	基本能力	计算机应用能力	通过劳动局组织的计算机技能等级考试，并获得文字录入等级证书。
		普通话水平	通过普通话水平测试，获得二级乙等以上证书。
	专业能力	通过省旅游局组织的导游资格证考试，获得导游资格证。	
素质	常规考核	中专生综合素质测评合格	
	身体素质	达到国家教育部颁布的《中专生体育合格标准》	
	职业素质	适应岗位工作。通过顶岗实习锻炼，实习单位鉴定合格	

十六、说明与建议

1. 本方案依据“教育部关于制定中等职业学校教学计划的原则意见（教职成[2009]2号）”编制。

2. 方案执行基本要求.

方案执行需要配置专业的师资队伍与实验实训设备。

为了保证本专业人才培养的质量，在规范培养目标、课程设置的同时，强调教学硬件的专业性，具备一定数量、质量的专业教师。要建立专职教师与兼职教师相结合的教师聘用与管理机制。现有专业教师要定期到企业实习锻炼，学校要为教师的企业实践创造必要的条件。要特别注意聘请企业有丰富实践经验的技术人员和管理人员到学校担任兼职教师。在教学过程中，教师要适应新的教学模式的要求，转变工作角色，努力成为学习过程的策划者、组织动员者和咨询者。

其次，还要加强实验实训室建设和实习基地建设，建成与现今旅行社相匹配的实验实训基地（模拟旅行社、模拟实景导游室、模拟交互室、形体房等）。

3. 其他说明

(1)入学教育及军事训练安排在新生入学报到注册后第一、二周进行，时间为 60 课时。

入学教育：

通过入学教育，要使学生了解学校的基本情况 & 学校有关教学管理、学生管理和校园日常生活管理等各项规章制度；了解旅游服务与管理专业的培养方案、从业领域、使学生形成职业生涯的初步认知；掌握校园网运用和图书文献检索的基本技能，初步掌握中专学习和考试的基本方法；明确素质培养、品德修养、情感修养、意志与成才、交际原则等基本内容，帮助学生正确看待和追求人生价值，养成文明行为，树立正确的法纪观念，努力做到情与理的高度融合，调节控制自己的情绪，正确评价社会与自我。

军事训练：

通过进行集中军事技能训练和军事理论教学，使学生增强国防观念和国防意识，掌握队列知识、兵器知识和国防知识，培养学生的基本军事技能，并在刻苦的军事训练中，懂得尊重教官，虚心学习，锻炼意志品质，促进素质的全面提高。

(2)顶岗实习安排在第六学期，时间为 600 课时。

根据旅游服务与管理专业校企结合联合办学人才培养模式的要求，由学校和实习企业统一安排顶岗实习教学活动。学生要在顶岗实践过程中，将专业知识、职业能力和实践工作有机的结合起来，了解专业发展态势与人才要求，熟悉旅游服务与管理的情况，学习旅游企业服务与管理的业务流程，对比实际工作要求发现自身知识与能力的不足。通过顶岗实践，强化专业知识，夯实专业基础，培养学生独立开展工作能力，分析问题、解决旅游企业经营管理中实际问题能力，为作为一个合格的专业应用人才打下良好的基础。顶岗实习结束后，学生要撰写《顶岗实习报告》，由指导教师和实习单位共同对学生顶

岗实习情况进行考核鉴定。

需参加对口升学考试的学生第六学期留校复习。

(3) 本方案是试行方案，在实际安排中可做适当调整。

十七、 专业教材安排表

学期	书名	作者	版别	准备书号	价格
1	旅游概论（第二版）	邵士刚 何山	高教版	ISBN 978-7-04-053130-5	26.80
	旅游概论练习册	邵士刚	高教版	ISBN 978-7-04-043818-5	16.90
	导游业务（第五版）	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出版社	ISBN 978-7-5032-6486-3	35.00
	酒店服务礼仪	梁艳	校本教材		18.00
	全国导游资格统一 考试模拟习题集	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出版社	ISBN 978-7-5032-6529-7	72.00
2	地方导游基础知识 （第四版）	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出版社	ISBN 978-7-5032-6488-7	31.00
3	全国导游基础知识	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出版社	ISBN 978-7-5032-6485-6	35.00
	旅游政策与法律法规	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出版社	ISBN 978-7-5032-6487-0	39.00
4	研学旅行实操手册	魏巴德 邓青	教育科学出版社	ISBN 978-7-5191-2271-3	99.00

5	导游服务能力 ——山西导游现场 考试实务	山西省全国导游资格考试 统编教材专家编写组	中国旅游出 版社	ISBN 978-7-5032-6538-9	38.00
---	----------------------------	--------------------------	-------------	---------------------------	-------