

# 旅游服务与管理专业

## 人才培养方案

(适用于2021级)



辽宁师范大学附属中等职业技术专业学校教务处

2016年3月制定

2021年3月修订

# 目录

一、专业名称与专业代码	1
二、入学要求	1
三、基本学制	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
(三) 专业(技能)方向	4
六、课程设置及教学要求	4
(一) 课程结构	4
(二) 主要课程设置及教学要求	4
七、教学进程总体安排	18
(一) 教学活动安排	18
(二) 教学进程安排	19
八、实施保障	19
(一) 师资条件	19
(二) 教学设施	23
(三) 教学资源	28
(四) 教学方法	35
(五) 学习评价	37
(六) 质量管理	40
九、毕业要求	41
(一) 学业要求	41
(二) 能力要求	41
(三) 综合素质要求	41
十、接续学习专业	42
十一、附录	42
十二、其它	42
(一) 编制依据	42
(二) 方案制订、论证团队和审核人	42
附录1 旅游服务与管理专业教学进程安排表	44

附录2 旅游服务与管理专业调研报告 ..... 45

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

(适用于2021级)

## 一、专业名称与专业代码

专业类别：旅游类（代码：7401）

专业名称：旅游服务与管理（专业代码：740101）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

## 三、基本学制

3年

## 四、职业面向

序号	专业大类 (代码)	对应的行业 或职业(代 码)	主要职业 类别	主要岗位 类别	职业资格或职 业技能等级要 求	接续学习 专业	专业(技能)方 向
1	旅游大类 (74)	旅行社(导 游0601003) 、酒店服务 (前厅服务 员0602006) 、餐饮业(服务 人员 0603007)	公共服务业	导游服务、旅游 景区服务、酒店 服务、餐厅服务 、旅游电子商 务服务、旅行 社服务、定制 旅行服务、饮 品店服务。	导游资格证 (中级)  茶艺师(1+X 证书)  调饮师	接续高职专科专 业：旅游管理、 导游、旅行社经 营与管理、定制 旅行管理与服务 、智慧景区开发 与管理。  接续高职本科专 业：旅游管理、 酒店管理、旅游 规划与设计。  接续普通本科专 业：旅游管理、 酒店管理。	旅行社服务、导 游服务、酒店服务

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业落实立德树人根本任务，培养**理想信念**坚定，践行**社会主义核心价值观**，坚持走**中国特色社会主义道路**，**德、智、体、美、劳**全面发展，掌握扎实的**科学文化**基础知识和旅行社服务、导游讲解、酒店服务等知识和主要技术技能，具备**旅游景区服务、旅行社服务、导游服务、酒店服务、饮品店服务**等能力，具有良好的**服务意识**、精益求精的**工匠精神**、甘于奉献吃苦耐劳的**劳动精神**和**劳模精神**、崇尚劳动、尊重劳动，具有不断探索、勇于创新的**科学精神**、具有较强的**信息素养**，具有终身学习和可持续发展能力，面向本地区旅行社、酒店行业和餐饮业的旅行社工作人员、导游服务人员、客房服务人员、餐厅服务人员和饮品店服务员等职业群，能够从事景区服务、旅行社服务、导游服务、酒店服务等工作的技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、专业知识和技能、能力：

#### 1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，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、中华民族自豪感及正确的世界观、人生观、价值观，就有良好的思想政治素质。

（2）具有社会责任感、法律意识、社会参与意识和良好的道德品质，遵纪守法，遵守公民道德规范和中职生行为规范，具有崇德向善、诚实守信的契约精神以及公民责任感，具有爱岗敬业、严谨专注、精益求精的工匠精神、劳动精神、奉献精神和敬业意识、创新意识，具有正确职业理想和职业变化应对能力。

（3）具有扎实文化基础和专业技能，良好的语言表达能力，具有传承、发扬和传播中华优秀传统文化的热情和能力，具有良好思维品质、科学思维方式和继续学习能力，具有一定的人文素养，审美情趣、培养业余爱好，能与学习内容结合展示艺术和创意表达。

(4) 具有主动热情、行为规范、注重礼仪的服务意识和公益服务意识，具有团结合作、沟通交流的团队协作意识。

(5) 具有质量意识、节约意识、环保意识、安全卫生意识和成本意识。

(6) 具有一定数字化和信息化素养，能运用信息技术表达和传播优秀传统文化。

(7) 达到《国家学生体质健康标准》，养成良好的健康与卫生习惯，具有健康体魄、积极心态、健全人格。

## **2. 专业知识和技能**

(1) 掌握必需的旅游业知识，达到岗位要求；

(2) 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位；

(3) 掌握旅游政策法规知识，并能在工作中有效运用；

(4) 能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语；

(5) 掌握酒店服务与管理基础知识、基本技能；

(6) 能参与酒店各部门的运营，完成各种接待任务；

(7) 紧盯旅游行业发展趋势、新变化、新需求，具有创新能力和继续学习的能力。

## **3. 专业能力要求**

(1) 具有旅游景区、旅行社、导游、酒店服务的能力；

(2) 具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力；

(3) 具有良好的科学与人文素养、职业道德；

(4) 具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力；

(5) 具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力；

(6) 具有适应旅游行业数字化发展需求的数字技术应用能力；

(7) 具有终身学习和可持续发展的能力。

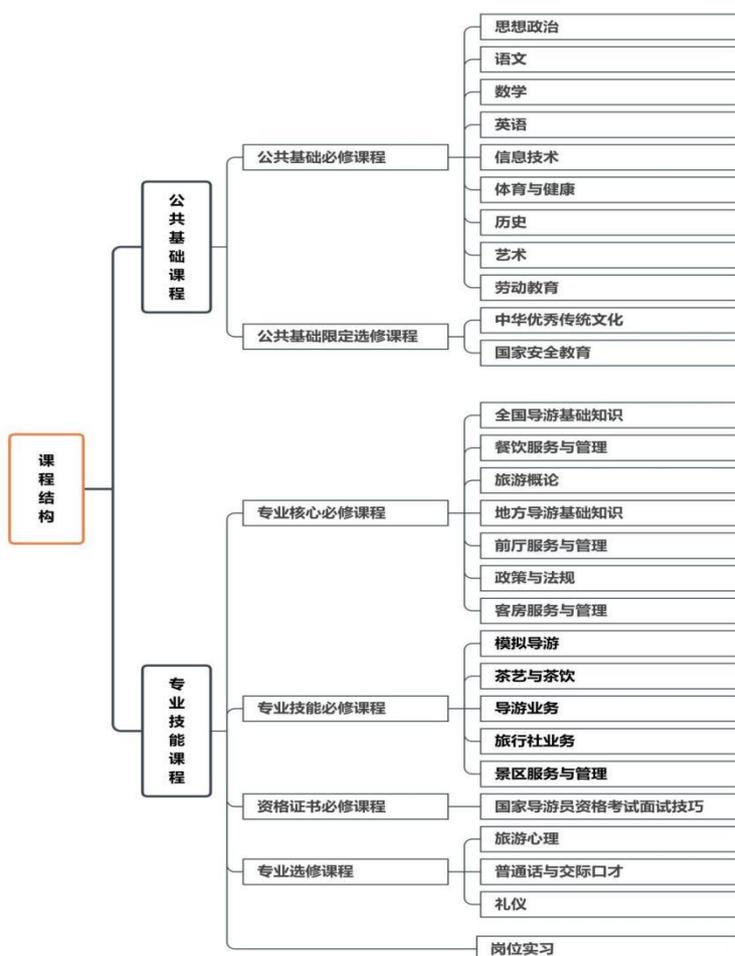
### (三) 专业（技能）方向

旅行社服务、导游服务、酒店服务

## 六、课程设置及教学要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。在课程设置上，根据中等职业学校学段特点、学生特点、学业特点，与专业发展有机结合，选择适合的劳动项目和内容，安排适度的劳动强度和时长，做好劳动保护，确保学生人身安全。

### (一) 课程结构



### (二) 主要课程设置及教学要求

## 1. 公共基础课程教学要求

公共基础课程包括思想政治（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）、习近平新时代中国特色社会主义思想、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、劳动教育、中华优秀传统文化、国家安全教育课程。

序号	课程名称		课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	思想	中国特色社会主义	2301	<p><b>依据教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b>，本课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、文化自信、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。</p>	<p>本课程要求培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与的核心素养，使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；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，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；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。</p>	36
2	心理	健康与职业生涯	2302	<p><b>依据教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b>，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以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发</p>	<p>本课程要求培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与的核心素养，使学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态</p>	36

				展需要和学生心理特点进行职业生涯规划指导，为职业生涯规划奠定基础。	，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。	
3		哲学与人生	2303	<b>依据教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b> ，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；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。	本课程要求培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与的核心素养，使学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。	36
4		职业道德与法治	2304	<b>依据教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b> ，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。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，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。	本课程要求培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与的核心素养，使学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、遵法守法用法的好公民。	36
5	习近平新时代中国特色社会主义思想		2305	<b>依据教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b> ，深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的认识，掌握这	本课程介绍了习近平新时代中国特色社会主义思想的主题和核心内容即“八个明确”和“十四个坚持”，回答了中国特色社会	18

	主义思想		一思想的科学体系、精神实质、理论品格、重大意义，感受习近平总书记坚定的政治信仰、朴素的人民情怀、风度的文化积淀、长期的艰苦磨砺、高超的政治智慧，在知识学习中形成正确世界观人生观价值观，在理论思考中坚持正确政治方向，在阅读践行中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。	主义新时代新在哪里？中华民族伟大复兴中国梦的内涵有哪些？中华民族伟大复兴有着怎样的“路线图”？为什么要坚持以人民为中心？为什么要坚持和加强党的领导？如何理解“五位一体”总体布局“四个全面”战略布局？实现中华民族伟大复兴的坚强保障有哪些？新时代中国特色大国外交有哪些重要内容？要求学生在学习和生活实践中坚定四个自信。	
6	语文	2306	<b>依据教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b> ，学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用，思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等方面获得发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。主要包括语言认知与积累、语言表达与交流、发展思维能力、提升思维品质、审美发现与体验、审美鉴赏与评价、传承中华优秀传统文化、关注、参与当代文化。	课程内容：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。 教学要求：坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能；整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动；以学生发展为根本，根据学生认知特点和能力水平组织教学；体现职业教育特点，加强实践与应用；提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。	216
7	数学	2307	<b>依据教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b> ，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。通过学习，使学生获得继续学习、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，具备一定	课程内容：基础知识（集合、不等式）、函数（函数、指数函数与对数函数、三角函数）、几何与代数（直线与圆的方程、简单几何体）和概率与统计（概率与统计初步）。基础知识（充要条件）、函数（三角计算、数列）	180

			<p>的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。提高学生数学学习的兴趣，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。在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。</p>	<p>、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）和概率与统计（排列组合、随机变量及其分布、统计）。</p> <p>教学要求：落实立德树人，聚焦核心素养；突出主体地位，改进教学方式；体现执教特色，注重实践应用；利用信息技术，提高教学效果。</p>	
8	英语	2308	<p><b>依据教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b>，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习兴趣，帮助学生掌握英语基础知识和英语运用的基本技能，发展英语学习的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解、自主学习等核心素养，为学生职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。</p>	<p>课程内容：主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略。</p> <p>教学要求：坚持立德树人，发挥英语课程育人功能；开展活动导向教学，落实学科核心素养；尊重差异，促进学生发展；突出职业教育特点，重视实践应用。</p>	162
9	信息技术	2309	<p><b>依据教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b>，中等职业学校信息技术课程要落实立德树人的根本任务，在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。</p> <p>课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生</p>	<p>课程内容：信息技术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。</p> <p>基础模块包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步8个部分内容。</p> <p>拓展模块设计了计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创</p>	144

			<p>活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。</p>	<p>意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作10个专题。教学中可根据学生专业能力发展需要选择部分专题、设定教学内容，以项目综合实训的方式实施教学。各地区、各学校也可根据地方资源、学校特色、专业需要和学生实际情况，自主确定拓展模块教学内容与教学时数。</p> <p>教学要求：信息技术课程教学要全面落实立德树人根本任务，遵循技术技能人才培养规律，依据课程标准规定的本学科核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，着重培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提升认知、合作与创新能力，发展本学科的核心素养，培养适应职业发展需要的信息能力。</p>	
10	体育与健康	2310	<p><b>依据教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省市有关本课程的教学要求</b>，落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过本课程的学习，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会科学锻炼身体方法，掌握一到二项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康和安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德，发扬体育精神，增强责任意识、规则意识和团队意识。以体育人，增强</p>	<p>根据学生所学专业 and 职业需求合理开发职业体能锻炼方法；充分发展与专项运动能力密切相关的力量、速度、耐力、柔韧、灵敏等运动素质；开展球类运动、田径、体操课堂教学，使学生掌握相关运动项目的历史文化、基本知识与技能、技战术、规则；培养学生观赏评价能力及体育精神；提高学生团队协作能力和坚韧不拔的健康体魄。</p>	180

			学生体质。帮助学生从运动能力、健康行为和体育精神三方面全面发展。		
11	艺术	2311	依据教育部颁布的《中等职业学校公共艺术课程标准》和省市有关本课程的教学要求，使学生了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣；使学生掌握欣赏音乐作品的基本方法，学会运用有关的知识、技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力；增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。	欣赏中外音乐作品，分析与比较不同时代、不同文化的音乐作品的艺术风格，感受与欣赏音乐之美，认识音乐与文化的多元能独立或与他人合作开展音乐活动，培育创新精神能关注并参与中外优秀传统音乐文化传承活动，了解中外丰富的文化遗产，理解音乐与文化的关系，尊重和欣赏多元音乐文化，感悟音乐所蕴涵的优秀传统文化和时代精神。	36
12	历史	2312	依据教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省市有关本课程的教学要求，中等职业学校历史课程的目标是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀等核心素养。	课程内容：中国历史、世界历史。 教学要求：基于历史学科核心素养设计教学；倡导多元化的教学方式；注重历史学习与学生职业发展的融合；加强现代信息技术在历史教学中的应用。	72
13	中华优秀传统文化	2313	依据中共中央宣传部 教育部关于印发《新时代学校思想政治理论课改革创新实施方案》的通知（教材〔2020〕6号），立足中职学生的知识结构和水平，突显传统文化的现实应用，彰显中华优秀传统文化的时代价值，将中华优秀传统文化的精华要义内化于心，外化于行，实现“文化而润其内，养德以固其本”。通过挖掘中华优秀传统文化蕴涵的工匠精神和科技智慧，有机融入职业道德、工匠精神培养，将中华优秀传统文化的精髓转化为职业素养，提升品德修养。	本课程要求学生理解并传承中华优秀传统文化的基本精神，按照“创造性转化、创新性发展”的方针，培养学生运用历史唯物主义和辩证唯物主义观点、方法，历史地、科学地分析中华优秀传统文化的特点，使中职学生对中华文化有一个具体的完整的把握，提升中职学生的文化自信。充分挖掘中华优秀传统文化中情感态度、职业能力和工匠精神之间的联系，使学生将优秀传统文化内化，形成内涵丰富的职业素养。	32
14	国家安	2314		一、举办专题教育讲座。以	32

	全教育		<p>依据中共中央宣传部 教育部关于印发《新时代学校思想政治理论课改革创新实施方案》的通知（教材〔2020〕6号），围绕理解人民福祉与国家的关系，树立中职阶段学生总体国家安全观。</p>	<p>“4·15”全民国家安全教育日、《中华人民共和国国家安全法》颁布实施等重要时间节点，面向全体师生组织国家安全教育公开课、讲座、报告会、研讨会等多种形式开展国家安全专题教育，引导学生不断增强国家安全意识，形成国家认同。二、组织主题教育活动。结合入学教育、升旗仪式、军训、企业实践、顶岗实习等活动，围绕学生熟悉、普遍关注的国家安全各领域内容，组织开展主题教育活动，通过参观爱国主义教育基地、走红色路线、走访调研等体验式综合实践活动，让学生接受国家安全主题教育，获得有积极意义的价值体验。积极发挥学生社团组织和主题班团会平台作用，围绕国家安全开展各类喜闻乐见的教育活动，培养学生国家安全意识，提升维护国家安全的自觉性和认同感。</p> <p>三、开设国家安全教育校本课程。围绕政治、国土、军事、经济、文化、社会、科技、网络、生态、资源安全以及核安全、海外利益保护安全等12个重点领域，以及太空、深海、极地、生物等4个不断拓展的新兴领域安全，开发校本课程，可采取线上形式开展。</p>	
15	劳动教育	2315	<p>执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，根据教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知要求，职业院校开设劳动专题教育必修课，不少于16学时；主要围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动</p>	<p>组织学生：（1）持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；（2）定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；（3）依托</p>	16

			法规等方面设计。重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。	实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，坚信“三百六十行，行行出状元”，体认劳动不分贵贱，任何职业都很光荣，都能出彩。学校可根据本校实际情况，将劳动教育课程安排在劳动周中完成，也可在教学周中安排固定课时完成。	
--	--	--	--	--	--

## 2. 主要专业（技能）课程教学要求

专业（技能）课程包括专业核心课程、专业技能课程、专业资格证书课程、专业选修课和实践教学，实践教学是专业技能课教学的重要内容，包含认识实习、岗位实习（跟岗实习、顶岗实习）、校内综合实训等多种形式。

### (1) 专业核心课程

序号	课程名称	课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	全国导游基础知识	23402	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：通过本课程的学习，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中，为今后从事服务和管理工作打下良好的基础。	了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林宗教文化、饮食文化、文学艺术等相关的基本知识，提升生在讲解和对游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。	144
2	餐饮服务与管理	23404	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：通过该门课程的学习，让学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务	通过餐饮服务知识的讲授和操作技能的训练，要求学生掌握餐饮服务的基本知识，了解中、西餐菜点基本知识，较熟练掌握中、西餐服务的技能。	144

			意识与管理意识,初步具备餐饮部主要营业点、基层督导的素质和管理能力。		
3	旅游概论	23401	依据专业教学标准,参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求,课程目标是:通过本课程的学习,使旅游管理专业的学生初步掌握有关旅游学的基本理论和基础知识,帮助学生形成对旅游的总体认识,为进一步学习其他专业知识,以及毕业后从事旅游相关工作奠定基础。	旅游的基本概念,旅游的历史,沿革和未来发展,旅游者、旅游业、旅游资源和旅游市场等的基本概念和主要内容,主要的国际、国内旅游组织旅游对社会文化经济环境的影响等知识。	36
4	地方导游基础知识	23403	依据专业教学标准,参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求,课程目标是:通过本课程的学习,提升专业素质和综合素质,要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中,为今后从事服务和管理工打下良好的基础。	掌握中国各省市自治区的基本概况;熟悉各省市地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术等基本情况;掌握民族与宗教、旅游资源特产与美食、民俗风情等情况。 熟悉各级各类景区的名单及分布。	36
5	前厅服务与管理	23405	依据专业教学标准,参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求,课程目标是:通过本课程的学习,了解饭店前厅部的职能,明确酒店前厅部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术,培养良好的酒店职业素养。	了解饭店前厅运行的规律和业务知识;理解和熟悉饭店各项产品生产过程、销售过程管理的基本理论和方法;掌握现代饭店前厅管理的特点、内容及方法,培养和提升学生解决前厅管理中所面临各种问题的能力。	36

6	政策与法规	23412	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是通过本课程的学习，使学生系统掌握旅游法规的基本原理和各种具体的制度与规则，提高学生运用旅游法规的理论知识分析和解决实际问题的能力。	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、旅游挫折、合同纠纷、旅行袖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。	144
7	客房服务与管理	23406	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：通过本课程的学习，了解饭店客房部的职能，明确酒店客房部各项对客服务工作的操作流程、操作标准和服务技术，培养良好的酒店职业素养。	了解饭店房务部门运行的规律和业务知识；理解和熟悉客房产品生产过程和销售过程管理的基本理论和方法；掌握现代饭店房务管理的特点、内容及方法，培养和提升学生解决房务管理中所面临各种问题的能力。	72

## (2) 专业技能课程

序号	课程名称	课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	模拟导游	23407	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：熟悉全陪导游词的创作方法。能顺利进行辽宁省主要风景名胜的讲解。全面了辽宁简况，学习掌握辽宁	了解中国旅游业常识，掌握导游工作的服务程序。掌握辽宁省主要风景名胜的分布，掌握风景名胜的类型，风景名胜的概况、特色，掌握风景名胜的导游词的创作方法。辽宁导游词创作，商定旅游行程计划，接团、带团技巧，旅游沿途活动设计与组织，参观游览，特殊问题处理，送	36

			地区地接导游服务程序与规范，能够掌握相关知识和技能，能顺利完成团队和散客接待任务	站服务及后续工作等。培养学生的导游讲解能力，培养学生从事旅游管理和旅游营销的知识储备能力，培养学生理论联系实际运用能力	
2	茶艺与茶饮	23414	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》要求，课程目标是：通过本课程的学习，掌握茶饮品制作与服务的相关知识、技能，感受中华优秀传统文化的魅力。	了解中国茶的发展历史，了解中国古代泡茶与饮茶方式，学会传统茶品冲泡与服务、少数民族茶品制作与服务、调饮茶品制作与服务，以及茶品制作所需的食材特性以及对健康养生的特性，熟练掌握传统茶品冲泡与服务的基本流程和方法、调制饮品的基本方法、调饮茶品制作标准和品鉴标准，掌握从事与本专业职业活动相关的国家法律、行业规定、环境保护、安全保护、质量管理等知识，形成和提高传统茶品冲泡和调饮茶品制作的实践能力，具有布置茶席并运用茶艺礼仪进行茶艺展示及开展茶事服务能力，具有初步的茶文化宣传推广、茶事活动茶会服务能力，具有茶品、茶饮推介能力。	72
3	导游业务	23411	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是：通过本课程的学习，掌握导游接待业务知识及各种接待程序，通过导游服务技能的训练及导游语言运用技能、景点讲解技能的训练，提高学生的带团技巧，培养学生独立工作能力、组织协调能力和随机应变能力。	掌握合格导游应具备的素质和条件，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。	144

4	旅行社业务	23408	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：通过本课程的学习，使学生正确理解旅行社管理的概念，掌握不同的管理方法，并能综合运用于实际问题的分析，具有解决旅行社管理问题的能力，为进一步学习其他专业课和日后的实际管理工作奠定理论基础。	掌握旅行社经营管理的基本职能，基本概念，基本原理，管理模式，管理方法，了解我国旅行社的创立过程，了解旅行社在现代旅游业发展中的地位和作用。	72
5	景区服务与管理	23409	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》要求，课程目标是：通过学习本课程，使学生熟悉国内外景区管理的相关理论和实践，了解不同类型景区的特点和管理重点，奠定学生从事旅游景区管理岗位的综合管理技能，使其具备旅游行业基层岗位的理论知识框架。	了解旅游景区概述，旅游景区产品的特点与构成，旅游景区服务容量、游客体验、各项目、标准化、营销管理等相关知识。	72

### (3) 技能证书课程

课程名称	课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时
国家导游员资格考试面试技巧	23413	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是通过本课程的学习，掌握导游面试的考试内容和应对技巧，学会导游工作所需各类基础知识，培养学生从事旅游服务工作所需的基本讲解技能，提高学生从事旅游服务工作的职业素养。	掌握民族风俗、宗教文化、中国古代建筑欣赏、中国古典园林欣赏、中国美食风物、旅游文学、中国客源国等内容，掌握辽宁省内旅游资源概述和导游业务知识（综合类、应变类、规范类）能模拟讲解导游员考试规定的导游词，提高职业素养。	72

### (4) 专业选修课

序号	课程名称	课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	旅游心理	23410	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是：通过本课程的学习，认识旅游心理学在旅游业发展中的作用、地位和意义；掌握游客消费心理的一般规律；提高旅游从业人员的服务与管理心理素质。	使学生了解必要的心理学基础知识，掌握游客的需要特点，培养学生对消费者进行心理分析的能力，培养学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量奠定良好的基础。	72
2	普通话与交际口才	23415	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是：以国际语言文字政策为依据学习普通话的基础理论和基本知识，结合普通话水平测试的要求和方法掌握普通话的基本知识、更重要的是让学生发现自己普通话发言存在的问题，提升普通话的水平，增强口才能力，完善人际交往的技巧。	重点掌握声母、韵母、和声调、音变的辩证练习，掌握普通话的发音规则，考核方式及应试技巧；交际语言的运用规律；人际交往的技巧。	144
3	礼仪	23416	依据专业教学标准，参考《中等职业教育专业简介》中《旅游服务与管理专业简介》和职业技能证书考取要求，课程目标是：通过本课程的学习，提升礼仪意识，养成文明礼貌的举止习惯。	站、坐、走，手势等礼仪技巧，旅游从业人员职业礼仪。	72

## (5) 实践教学

序号	课程名称	课程编码	课程目标	主要教学内容和要求	学时	序号
1	认识实习	23417	依据专业教学标准，通过对旅行社、酒店、饮品店、茶室的实地考察，对旅游服务与管理专业工作现状和发展前景基本了解，对导游工作和酒店工作概况和职业岗位要求具有一定认知，对未来工作过程和工作流程基本了解，基本明确职业所需掌握的知识、能力和所需要培养的素养，做好职业规划。	了解和掌握旅游业和酒店业发展概况和趋势，职业工作要求和职责；了解导游工作和酒店工作内容；了解职业岗位要求；了解工作流程；了解工作所需要的知识、能力和素质要求。	实习基地	6
2	实训	23518	依据专业教学标准，目标为： 能以导游员标准模拟导游； 能掌握酒店服务技能和能力； 能制作饮品制作，并进行服务。	能独立完成实训任务，掌握服务流程和标准，基本达到企业要求。	实习基地	150
3	岗位实习	23419	依据专业教学标准，目标为： 能以导游员标准模拟导游； 能掌握酒店服务技能和能力； 能制作饮品制作，并进行服务。	了解一个导游员、计调、高星级饭店服务员等岗位的工作流程及内容。 能独立完成基本业务，达到企业要求。	实习基地	600

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学活动安排

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习、考试、军训），社会实践（含社会公益活动）8周，不计入教学活动周数，累计假期12周。

教学活动时间安排表单位：周

学期	教学周	理论教学	实践教学	入学教育/毕业教育	考试	军训	社会实践	劳动教育	机动	假期	合计
1	18	10	6	①	1	1		1	1	6	26
2	18	10	6		1		2		1	6	26
3	18	12	4		1		2		1	6	26
4	18	12	4		1		2		1	6	26
5	18	10	6		1		2		1	6	26
6	20	0	20	①							20
总计		54	46		5	1	8	1	5	30	150

注：入学教育和军训在9月1日前完成；毕业教育①在课余时间进行。

## （二）教学进程安排

教学进程安排表（见附录1）

专业教学周学时为28学时，3年总学时数为3542学时，其中公共基础课为1232学时，占总学时数的34%；选修课为352学时，占总学时数的10%；实践教学学时数为1820学时，占总学时数的51%，专业综合实训教学时数按每周30小时安排。

## 八、实施保障

### （一）师资条件

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源，学生数与专任教师比例不高于20:1（不含公共基础课），“双师型”教师数量占专业教师数量比例不低于80%。专任教师热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，能践行社会主义核心价值体系，立德树人，履行教师职业道德规范，依法执教。具有良好师德，爱岗敬业、为人师表、遵纪守法、关爱学生、因材施教，具有旅游服务与管理相关专业学历，具有扎实旅游服务与管理专业有关的理论基础和实践

能力，具有较强教学能力和数字能力，具有教育教学研究能力，具有“四有”好教师品质。能按照国家文件要求积极参与企业实践。企业兼职教师具有良好思想政治素质、职业道德，具有丰富实践经验、较高专业素养和技能水平，能承担课程实训教学、实习指导等教学任务。

专业带头人具有本专业副高级以上职称，具有高级职业技能等级证书，具有先进职业教育领域教育教学理念、科研能力、组织能力，专业知识扎实丰厚，专业能力强，教学水平高，在本地区专业领域具有一定影响力，能组织和带领团队执行国家相关文件精神，落实国家“三教”改革和“岗课赛证”综合育人要求，结合行业企业新业态、新标准、新产品、新要求等制订高水准专业人才培养方案，开展课程思政建设工作、专业建设、课程建设、专业资源建设以及教育服务、实践创新等，能够引领专业教师进行教育教学改革。

公共基础课程学科负责人和专业（技能）课程负责人具有较强课程标准执行能力、课程教育教学研究能力和实践能力。能够带领教师挖掘课程思政元素，融入教学，将课程思政进课堂进头脑，能够带领团队研究学科或专业课程的发展动态，及时更新教学内容，更新教学资源库内容，开展校级以上课堂教学示范课和观摩课，具备数字能力和应用信息技术能力开展教育教学活动。

“双师型”教师均取得国家相关规定的职业资格或非教师系列的专业技术职称，兼职教师均经过教学能力专项培训合格或取得企业培训师资格，能够承担相应专业教学任务。

目前学校公共基础课教师和专业课教师共20人，公共基础课教师10人，专业教师10人，“双师型”教师10人，占专任教师50%，能够满足专业人才培养需求。

公共基础课教师结构合理，市级骨干教师1名，区级骨干教师3名；高级讲师3人，讲师及以下7人，其中高级职称占公共基础课教师30%，中级讲师以下教师占公共基础课教师70%；硕士研究生学历教师6人，占公共基础课教师60%，本科学历教师3人，占公共基础课教师30%。青年教师占公共基础课教师80%，研究生占公共基础课教师60%。参与高等教育出版社《中等职业

学校信息技术课程数字化教学资源及试题库建设》1项，参与2021年大连市历史精品课程制作，参与2022年大连历史课程统考题库建设，参与大连市历史课程素材资源库建设。

专业教师每年至少1个月在托幼园所或实训基地实训，每5年累计有不少于6个月的托幼园所实践经历。专业教师学历职称结构合理，其中市优秀教师4人，大连市中等职业学校优秀德育工作者1人；市级专业带头人1名、市骨干教师2人，区骨干教师2名；行业企业兼职教师5人；专任专业课教师5人中，“双师型”教师4人，占比例的80%；高级讲师2人，占专任专业教师40%，讲师2人，占专任专业教师40%，助教1人，占专任专业教师20%；本科学历100%，具有硕士学位4人，占专任专业教师80%。青年教师人数占专业课教师20%，具有研究生学位教师人数占专业课教师40%。获得省级职业教育与继续教育教学成果奖二等奖1项，主持省规划课题2项，参与省市级以上规划课题5项，参与省教育厅精品课建设1项，市级精品课程建设1项。

公共基础课程教师情况表				
序号	教师姓名	学历/学位	职称	主授课程
1	乔玲	研究生/硕士	高级	公共基础课（英语）
2	王韶华	本科/学士	高级	公共基础课（信息技术）
3	许玲	研究生/硕士	中级	公共基础课（数学）
4	齐联众	大学	高级	公共基础课（国家安全、哲学与人生、职业道德与法治、中国特色社会主义）
5	张慧	研究生/硕士	中级	公共基础课（语文、中华优秀传统文化）
6	孟洋洋	研究生/硕士	中级	公共基础课（艺术）
7	苏彩铃	研究生/硕士	初级	公共基础课（心理健康与职业生涯、劳动教育、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本）
8	田亚楠	研究生/硕士		公共基础课（德育）
9	许冰	本科/学士		公共基础课（历史）
10	由光耀	研究生/硕士	初级	公共基础课（体育）

专业课程教师情况表

专业课程教师情况表						
姓名	学历/学位	职称 (兼职教师 填写职务)	从教专业 主授课程	教龄	企业工作(实践)经历	
专 职 专 业 课 教 师	崔三羊	研究生 /硕士	中专讲师	《模拟导游》 《餐饮服务与管理》《客房服 务与管理》《旅行社业务》 《普通话与交际口才》 《前厅服务与管理》	10年	大连古莲国际旅行社有限公司任 导游员、领队、销售部长, 累计9 年; 担任大连东业国际旅行社指导 教师累计4年。
	李筱颖	本科 /硕士	高级讲师	《导游业务》 《旅游概论》 《旅游心理》 《景区服务与管理》	21年	大连康辉国旅兼职领队
	陈艺心	本科 /学士	中专讲师	《政策与法规》 《茶艺与茶饮》 《礼仪》 《全国导游基础知识》	12年	大连百年国际旅行社兼职导游
	贾俊航	研究生 /硕士	中专助教	《茶艺与茶饮》	2年	无
	王中男	本科 /硕士	高级讲师	《茶艺与茶饮》	21年	大连市如龙茶学园
	郑燕子	本科 /学士	中级导游	《地方导游基础知识》	2年	广西跨越国际旅行社有限公司出 境领队、导游5年; 大连市导游协 会理事, 大连旅游服务业联合会 委员会委员累计3年。

企 业 兼 职 专 业 课 教 师	刘红梅	大学	初级导游	《国导证面试技巧》 《旅游概论》	3年	大连假日国际旅行社有限公司 导游7年；大连国宾假期国际旅 行社有限公司领队2年；大连东 业国际旅行社有限公司计调、研 学辅导员培训师5年。
	张芮慈	本科/学 士	指导老师	《导游业务》	2年	大连市导游协会秘书处
	金磊	专科	高级导游	《模拟导游》 《政策与法规》 《客房服务与管理》	2年	大连中国国际旅行社有限公司任 导游员、日本区域部长，累计19年。
	郭爱华	研究生/ 硕士	高级技师	《茶艺与茶饮》实训	5年	国家茶艺技师，问道茶礼品牌主理 人，商学院MBA研究生导师，职业技 能茶艺师大赛组织者和资深评委。

## （二）教学设施

### 1. 专业教室

专业教室符合国家、省市关于中等职业学校设置和旅游服务与管理专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的卫生安全应急装置和通道；拥有智慧教室，建有智能化教学支持环境，配备计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，满足信息化教学的必备条件；专业教室环境的布置体现旅游服务与管理专业特点，体现行业独特特征和职业精神的文化。

### 2. 实训实习基本条件

#### （1）校内实训实习基本条件

根据专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，以每班30名学生为基准，校内实训室配置如下：

序号	实训室名称	功能		主要工具和设施设备			
		主要实训项目	对应的主要课程	设备名称	主要功能和技术要求	单位	数量
1	模拟导游室	1. 迎接服务； 2. 核实商定日程； 3. 参观游览讲解； 4. 送站服务。	《模拟导游》 《国导证面试技巧》	学生用计算机	主要功能：一体化实训用途，在实训过程讲解及演示 技术要求：55 寸一体机	台	55
				教师用计算机	主要功能：一体化实训用途，在实训过程讲解及演示 技术要求：电脑+投影设备	台	1
				大型LED显示器	主要功能：一体化实训用途，在实训过程讲解及演示 技术要求：电脑+投影设备	台	1
2	餐厅模拟室	1. 托盘； 2. 铺台布； 3. 餐巾折花； 4. 斟酒； 5. 餐位摆放； 6. 分菜。	《餐饮服务与管理》	迎宾台	主要功能：餐厅咨客迎宾带位实训 技术要求：木质，档次感高	张	1
				大圆桌	主要功能：餐厅铺台布、摆台、席间服务实训 技术要求：钢+木质地，可折叠，尺寸直径 180cm、高 75cm	张	5
				小方桌	主要功能：中餐零点服务实训 技术要求：钢+木质地，可折叠，尺寸100cm×100cm×75cm	张	5
				中式餐椅	主要功能：餐厅服务实训 技术要求：绒面蒙海绵，档次感高	把	80

				工作台	主要功能：摆放服务用具用品；餐厅服务实训。 技术要求：钢+木质地，可折叠，尺寸180cm×46cm×75cm	张	10
				中餐宴会摆台物品	主要功能：中餐宴会摆台实训 技术要求：瓷器：色白，釉色均匀，骨瓷瓷器，档次感高；棉织品：合乎标准	批	适量
				中餐零点摆台物品	主要功能：中餐零点摆台实训 技术要求：瓷器：色白，釉色均匀，骨瓷瓷器，档次感高；棉织品：合乎标准	批	适量
				消毒柜	主要功能：模拟餐厅消毒餐具 技术要求：立式，容量≥198L，双温控+臭氧负离子光波消毒	台	1
				点菜收银移动 pos 机	主要功能：模拟餐厅点菜系统运作 技术要求：手持式 POS 机，能进行点餐叫号、小票打印、收银结算等功能	台	1
				储物柜	主要功能：储存、摆放各种餐具 技术要求：木质，哑光漆面，档次感较高；铁质玻璃柜门	个	5
				多媒体设备	主要功能：一体化实训用途，在实训过程讲解及演示 技术要求：55 寸一体机或电脑+投影设备	台 (套)	1
3	客房模拟室	1. 布草识别与熨烫； 2. 中式铺床分项练习；	《客房服务管理》	床架、床垫	主要功能：铺床实训 技术要求：席梦思+床架，200cm×120cm×60cm	张	10
				床头柜	主要功能：客房日常及夜床服务实训	个	10

		3. 中式铺床综合练习； 4. 开夜床。			技术要求：木质，尺寸 45cm×45cm×55cm		
				工作台	主要功能：服务用具用品摆放。 技术要求：钢+木质地，可折叠，尺寸 140cm×80cm×70cm	张	10
				多媒体设备	主要功能：实训过程讲解及演示 技术要求：55 寸一体机或电脑+投影设备	台 (套)	1
4	茶艺室	1. 各类茶叶识别； 2. 各种茶叶冲泡方法； 3. 茶席设计。	《茶艺茶饮》	实木储物柜	主要功能：储存、摆放各种茶具 技术要求：木质，哑光漆面，档次感较高	个	5
				茶桌	主要功能：摆放茶具、茶艺实训。 技术要求：木质，艺术感强	个	10
				茶凳	主要功能：茶艺课学生座位 技术要求：木质，艺术感强	张	40
				博古架	主要功能：储存、摆放各种茶具；增加茶艺室韵味 技术要求：红木质地，艺术感强	个	1
				茶吧台	主要功能：茶艺课教师桌，摆放茶具实训之用 技术要求：木质，艺术感强	张	1
				各式风格茶具及存茶用具	主要功能：茶艺课实训使用；增加茶艺室韵味 技术要求：各种材质，艺术感强	批	适量
				304 不锈钢电水壶	主要功能：提供开水用于冲茶	个	10

					技术要求：自动断电，防干烧功能，过热保护，食品级 304 不锈钢，额定功率：18kW		
				电冰箱	主要功能：存放易坏原材料 技术要求：三门风冷式，总容积 220L	台	1
				消毒柜	主要功能：茶艺室消毒茶具 技术要求：立式，容量≥108L，双温控+臭氧负离子光波消毒	台	1
				多媒体设备	主要功能：一体化实训用途，在实训过程讲解及演示 技术要求：55 寸一体机或电脑+投影设备	台 (套)	1

## (2) 校外实训实习基本条件

满足本专业学生岗位实习需要和专业教师企业实践需要，根据专业人才培养目标的要求、课程设置的需要，选择3家以上符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》和专业培养方向的企业作为校外实训实习基地，为学生提供导游员、星级酒店服务员、茶艺师、调饮师等岗位的实训实习教学活动。学校与企业共同制订实习方案、实训实习管理制度、签订实习协议、组织教学和实习管理。

### 校外实训基地

序号	企业实践基地名称	企业主要业务	可提供的企业实践岗位或内容
1	大连东业国际旅行社	境内旅游、入境旅游、旅游商品开发与销售、 旅游宣传促销策划、旅游咨询等	地接导游员服务、夏令营辅导员 服务、旅游操作计调
2	中国（大连）高级经理学 院	住宿、餐饮、会议接待、康乐活动等	前厅服务、客房服务、餐饮服务、 会议接待服务、康乐服务等
3	如龙茶学园	茶艺交流与Service、销售	茶艺表演、茶会服务
4	辽宁师范大学鼎礼饮品 店	饮品、文创产品销售	茶饮制作与服务
5	辽宁师范大学国际交流中 心	承办学术会议及交流活动、住宿、餐饮等	前厅服务、客房服务、餐饮服务、 会议接待服务、茶艺表演、茶会服 务

### （三）教学资源

#### 1. 教材

##### （1）教材选用

专业课程教材的选用依据教育部印发《职业院校教材管理办法》（教材【2019】3号）文件要求，严格按照学校教材选择与使用管理规定，符合专业人才培养目标及课程教学要求，体现职业教育特色。按照省教育厅审定编制的《职业教育与成人教育教学用书目录》，优先选用近三年内出版的国家或省级规划教材、全国行指委推荐教材；专业课按国家规划教材、国家推荐教材、省编教材和校本教材的顺序，依次选用具有丰富数字化教学资源支撑的新形态教材（项目化、任务化、工单式、活页式、情境式教材）。经过逐级教材选择申报及审核，经学校党委讨论批准，方可用于教学。校本教材要按照地方教育局关于教材管理的政策规定，组织规划、开发、编写、发行使用；学校自主开发和编写校本教材，将相关论证材料和编写人员信息提交教育管理部门审核，书稿经审查审定后用于教学。

## (2) 教材编写

在深入调研和广泛听取意见的基础上，在大连市教育行政和业务主管部门统一领导下，经大连市中等职业学校教材选用督查委员会规划开发，组织编写并发行使用；学校自主开发和编写校本教材，将相关论证材料和编写人员信息提交审核，校企合作共同开发、编写教材，书稿经审查审定后用于教学。

教材编写应本课程标准为基本依据，以职业能力培养为目标，以实践教学为主体，以实际的生产、服务、技术和管理过程为结构框架，用典型工作任务整合理论与实践内容，体现工作过程导向特点。

①根据人才培养需要，合理安排教学内容，编写相应教材。

②应体现“以促进就业，服务发展”为导向，以学生为本的原则，将理论知识和餐饮服务实际应用相结合，注重实践技能的训练，注重反映餐饮业饮品调配与服务等领域的新知识、新技术、新规范、新内容。

③应符合中职学生的认知特点，努力提供多介质、多媒体、多资源，为教学提供全面支持。

④教材编写应注重教材内容与岗位分析相衔接、教材内容与前后续课程相衔接、教材内容与国家职业标准相衔接；要将实践教学与岗位实际需要相结合、将实践教学与真实的工作任务相结合、将实践教学与职业资格证书考核相结合。

⑤应体现通用性、实用性、先进性，要反映本专业的新工艺、新技术、新知识，教学活动的选择和设计要科学、具体、可操作。教材文字表述要精炼、准确，内容展现应做到图文并茂，力求易学、易懂。

## 2. 图书文献配备

学校是高等本科院校附属学校，有丰富优质的教学资源 and 科研资源。大学图书馆拥有多种载体的文献信息资源，可供学生借阅学习，满足学生专业学习需求。学校配备旅游服务与管理

专业、旅游行业有关的政策法规、职业标准、案例及专业期刊等图书文献，完备专业教学文件，如课程标准、专业教学计划、教案案例等。

### 3. 数字资源配备

借助**职业教育智慧教育平台**提供与专业人才培养目标相关的数字资源，提供中华人民共和国教育部、中华人民共和国文化和旅游部、本省市文化和旅游等部门重要网站，及时了解新经济、新技术、新业态、新产品、新标准，满足人才培养教学需要。

学校每年对教学内容和数字资源进行更新替换，替换比例大于10%，不断优化资源构成。

教材、图文献配备、数字资源配备

序号	课程名称	教材名称	出版社	作者	书号	是否规划教材	配套图书文献说明	配套数字化资源说明
1	中国特色 社会主义	中国特色 社会主义	高等教育出版社	编写组	9787040567 373	是		案例、微课、 PPT
2	心理健康与 职业生涯	心理健康、 职业生涯规划	高等教育出版社	俞国良、 蒋乃平		是		案例、微课、 PPT
3	哲学与人生	哲学与人生	北京师范大学出版社	杨耕	978-7-303- 22045-8	是		案例、微课、 PPT
4	职业道德与 法治	职业道德与法 律	高等教育出版社	张伟	978-0405-4 3667	是		案例、微课、 PPT
5	习近平新时代中国特色 社会主义思想学生读本	习近平新时代中国特色 社会主义思想学生读本	人民出版社	秦宣 林建华	97870102353 18	是		案例、 微课、 PPT

6	语文	语文（基础模块）	高等教育出版社		97875652258 33	是	教学参考书	案例、微课、PPT
7	数学	数学（基础模块）上册	高等教育出版社	秦静	9787040562 590	是	教学参考书	案例、微课、PPT
		数学（基础模块）下册			9787040562 606	是	教学参考书	案例、微课、PPT
8	英语	英语（基础模块Ⅰ）（学生用书）	外语教学与研究出版社	程晓堂	978-7-5213 -2457-0	是		案例、微课、PPT
		英语（基础模块Ⅱ）（学生用书）			978-7-5213 -2456-3	是		案例、微课、PPT
9	信息技术	计算机应用基础（Windows7+office2010）	高等教育出版社	黄国兴、周南岳	978-7-04-04 0080-9	是		案例、微课、PPT
10	体育与健康	体育与健康（北方版）	高等教育出版社	郑厚成	978-7-04-04 0086-1	是		案例、微课、PPT
11	历史	中国历史	高等教育出版社	朱汉国	978-7-04-0 48485-4	是		案例、微课、PPT
12	艺术	公共艺术—美术篇/音乐篇	高等教育出版社	刘冬辉、杜永寿	978-7107-27 789-4、 978-7107-27	是		案例、微课、PPT

					788-7			
13	劳动教育	劳动教育读本	高等教育出版社	教育部职业技术教育研究中心研究所	9787040553222	是		案例、微课、PPT
14	中华优秀传统文化	中华优秀传统文化通识/体验读本	辽宁师范大学出版社	孙军	9787565225833	是		案例、微课、PPT
15	国家安全教育	国家安全知识百问	人民出版社	编写组	9787010219783	是		案例、微课、PPT
16	旅游概论	旅游概论(第二版)	高等教育出版社	邵世刚、何山	978-7-04-053130-5	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
17	全国导游基础知识	全国导游基础知识	旅游教育出版社	全国导游人员资格考试教材编写组	978-7-5637-4434-3	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
18	地方导游基础知识	地方导游基础知识(第五版)	旅游教育出版社	全国导游人员资格考试教材编写组	978-7-5637-4248-6	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT

19	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	高等教育出版社	樊平 李琦	978-7-04-057824-9	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
20	前厅服务与管理	前厅服务与管理	高等教育出版社	陈春燕	978-7-04-057820-1	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
21	客房服务与管理	客房服务与管理（第二版）	高等教育出版社	陈莹	978-7-04-052357-7	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
22	模拟导游	模拟导游（第二版）	高等教育出版社	许静、宫庆伟	978-7-04-055929-3	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
23	旅行社业务	旅行社运营实务（第二版）	旅游教育出版社	胡华	978-7-5637-3235-7	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
24	景区服务与管理	景区管理概论	高等教育出版社	李长秋	978-7-04-056857-8	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
25	旅游心理	旅游心理学	高等教育出版社	张志毅、李灿佳	978-7-04-056893-6	是		国家职业教育智慧教育平台、案例、

								微课、PPT
26	导游业务	导游业务	旅游教育出版社	全国导游 人员资格 考试教材 编写组	978-7-56 37-4433-6	是		国家职业教 育智慧教育 平台、案例、 微课、PPT
27	政策与法规	政策与法律 法规 (第六版)	旅游教育出版社	全国导游 人员资格 考试教材 编写组	978-7-5637 -4249-3	是		国家职业教 育智慧教育 平台、案例、 微课、PPT
28	国导证面试 技巧	辽宁导游现场 考试指南	旅游教育出 版社	全国导 游人员 资格考 试教材 编写组	978-7-5637 -4151-0	是		国家职业教 育智慧教育 平台、案例、 微课、PPT
29	茶艺与茶饮	茶艺 (第二版)	高等教育出 版社	张楠宁	978-7-04-05 6861-5	是		国家职业教 育智慧教育 平台、案例、 微课、PPT
30	普通话与交 际口才	普通话	高等教育出 版社	王宁 刘伟	978-7-04-0 56873-8	是		国家职业教 育智慧教育 平台、案例、 微课、PPT

21	礼仪	形体与礼仪 (第二版)	高等教育出版社	谭华	978-7-04-0 55974-3	是	国家职业教育智慧教育平台、案例、微课、PPT
----	----	----------------	---------	----	-----------------------	---	------------------------

#### (四) 教学方法

##### 1. 坚持正确的政治方向和价值导向，全面落实课程思政要求。

全面落实立德树人根本任务，培养理想信念坚定，践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展的技术技能人才。参照教育部发布的《旅游服务与管理专业简介》提出的要求，依据人才培养方案规定的教学目标要求，遵循技术技能人才职业成长规律，结合职业岗位要求和专业能力发展需要，开展课程思政建设工作。构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员、全过程、全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。挖掘各类课程的课程思政元素，建设课程思政资源，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，进行社会主义核心价值观教育，着重弘扬中华优秀传统文化，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚，以习近平新时代中国特色社会主义思想塑造世界观、人生观、价值观，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行；传授科学文化基础知识和技能，培养服务意识、工匠精神和信息素养，提升支撑学生终身发展、适应时代要求的职业能力和综合素养；开展各类第二课堂活动，将思政教育与实践活动相结合，培养学生的综合素质和社会责任感。

**公共基础课程：**重点提高中职学生思想道德修养、人文素养、科学精神、宪法法治意识、国家安全意识，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、拓宽视野、培养奋斗精神，提升学生综合素质。打造特色体育、特色美育类课程，帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，将美育教学与专业课结合，不断提升学生审美素养、陶冶情操、温润心灵、激发创新能力。

**专业技能课程和实践类课程：**根据学科专业的特色和优势，以专业育人目标为指向，深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，科学合理拓展专业课程的广度、深度

和温度，从课程所涉及的行业专业、国家国际和文化历史等角度，增加课程的知识性、人文性，时代性和开放性；注重学思结合、知行统一，提升学生善于解决问题、勇于探索创新的实践能力；注重弘扬劳动精神和工匠精神，将“读万卷书”与“行万里路”相结合，在实践中增长智慧才干，锤炼意志品质。

## **2. 实行动向教学，培养行动能力**

在公共基础课和专业课中全面实施行动导向教学法，以立德树人为根本，在教学过程中充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，“做中学、做中教”，注重培养综合能力，实施素质教育。

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，推行情境教学、角色扮演、讨论法、案例教学等教学方法，以培育学生核心素养为重点，由学科教学向学科教育转变，优化和调整内容结构，重在强化学生的学科素养，旨在提高学生思想政治品质、科学文化素养。结合专业内容讲解知识，充分提高学生的主体参与性和积极性，助力专业学习，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。思想政治、语文、数学、英语等课程要有效利用导学案，逐步实施翻转课堂教学。

专业课教学要推行项目教学、模块化教学、任务引领教学、案例教学、情境教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式、角色扮演等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。将企业或应用广泛的实际项目或者产品作为教学载体，从信息的收集处理、方案的设计实施，到最终评价总结，教师引导学生完成项目任务和主题研究任务，实现教学目标，提升学生对理论和技能的认知和掌握，提高分析解决问题、讲解能力、服务能力、突发事件应对能力、团队合作等职业能力。

## **3. 注重“学中做、做中学”，开展理实一体教学**

在专业课教学中，广泛采用理实一体教学模式，在整个教学环节中，理论和实践融合进行，直观和抽象交替呈现，理中有实、实中有理，让学生在“学中做、做中学”，在实操训练中理

解理论，提升能力，感悟职业精神。

#### 4. 融合“岗课赛证”，加强校企合作教学

开展校企合作教学，推进工学结合的人才培养模式。充分利用校内、校外实训基地，如“国际交流中心”、“辽宁师范大学鼎礼”饮品店、大连东业国际旅行社等开展实践教学，聘请行业企业专家进校园、进课堂、进课程，共同研讨课程内容和专业建设，企业大师参与课程标准制定、走进课堂教学指导、学生学业评价，及时将旅游新业态、新要求、新模式、新标准、新产品补充教学内容，提高学生职业能力和应对行业市场变化能力。

#### 5. 运用信息技术，创设多元学习情境，开展线上线下混合式教学

充分运用新一代信息技术、数字化教学资源和网络化、智能化的教学环境和手段，创设以学生为中心的学习情境，优化教学过程，解决教学难点、突出教学重点，创新教学方法、互动方式、考核与评价方式等。鼓励学生积极利用信息化平台进行自主学习，丰富学习资源，引导学生运用信息技术进行创新实践，培养学生创新思维，提升自主学习能力和创新能力。

### （五）学习评价

学业水平评价基于立德树人的根本任务和学生专业发展需要展开。评价的主要目的是促进学生德、智、体、美、劳全面发展，既利于学生学习、也利于教学活动的开展。将思政教育内容纳入教学评价体系，在考试、平时成绩等教学评价环节中，将学生对思政内容的理解和应用作为评价标准之一，评价内容要关注学生知识技能的掌握向综合素养的发展转变，兼顾学生认知能力、协作能力、创新能力和职业能力的发展；建立多元化的教学评价方式，除了传统的考试方式，还可以采用作品评定、小组讨论、课堂表现等多种方式，全面评价学生的学习情况和思政素养；对评价体系进行监督和反馈，及时了解学生对思政教育的反馈意见，对评价体系进行不断优化和调整，使其更好地发挥作用。要通过评价的合理实施，激发学生学习兴趣，帮助教师调控教学内容与进程，促进学生思政素养、信息素养的提升。

#### 1. 评价原则

评价要发挥诊断、反馈、激励、导向的功能，客观、综合反映学生的学业水平。应通过灵活多样的评价方式提高学生学习的兴趣、激发学生学习积极性、树立自信心，通过科学的评价引导学生学习，提高成就感。教师利用评价结果诊断和改进教学，“教学相长”，评价与教学相互促进。

评价应重点关注学生实践技能的培养，要在真实场景或模拟真实工作情境中，考察学生服务意识、信息素养和问题解决能力、服务能力、应变能力。教师对学生学业评价结果要以报告、学习建议等方式呈现，帮助学生查找学习过程中的问题、明确努力方向。

评价标准的制订、评价全过程和评价信息采集与分享，体现学生主体性。针对不同教学内容和学生特点，采用不同的评价方式，定性评价和定量评价相结合，过程性评价和结果性相结合。教师应结合前序学情分析和后续学习成效，关注学生的起点，保存学生成长记录，储存成长增值，注重增值评价。

评价要体现职业教育的职业性、实践性和教育性。重视项目任务的完成程度、效率、产品质量、社会责任、创新性等，参考企业岗位的评价方式和内容，适度引入行业、企业的标准进行评价。

评价要多元多维进行综合性评价。关注教与学行为数据采集，针对目标要求开展教学与实践的考核与评价，应将教师评价、学生自评、学生互评、家长评价、社会评价相结合，理论考核与实践考核相结合。

## 2. 评价方式

主要包括：过程性评价和结果性评价，综合性评价和诊断性评价以及增值性评价。采取多元多维度自评、他评和社会评价等形式。“多元”主要指评价主体，包括学生、教师、企业人员、社会人员、家长等。“多维”主要指评价维度，包括学习态度、知识与方法、专业技能与专业素养、社会与人文素养等。

(1) 过程性评价主要对学习纪实内容和学习过程中知识技能掌握情况以及平时职业素养形成情况的评价。学习纪实包括课前准备、出缺席、课堂纪律、互动参与、学习笔记、作业、阶段测评等方面；主要考核学生日常行为习惯、学习态度、课程关注度参与度等；知识技能包括具体课程内容；职业素养包括服务意识、工匠精神、信息能力、合作能力等，包括学生在实践实训过程中的企业9s管理理念的落实情况、技能规范的掌握和职业能力提升情况。主要在每节课教学中进行。

(2) 结果性评价主要对学习结束后的知识技能掌握运用情况的评价，包括理论知识的掌握，理论知识应用于实践的能力，以及学生对所学知识的应用能力。以理论考试和技能操作考核两种形式为主。主要在项目（任务）以及课程结束后开展评测。

(3) 诊断性评价是在教学活动进行前对学生的知识、技能以及情感等状况进行分析和预测，以便了解学生的知识技能基础、准备状况和预学情况，从而判断他们是否具备实现当前教学目标所要求的条件，为实现教学目标和因材施教提供依据。主要在每学期开课前和每节课课堂教学前“预学检测”和“作业批改”环节进行。

(4) 综合评价是对学生的过程性和结果性的表现进行评价，通过多个指标对学生学习和素养进行分析，做出定性定量总体判断，主要在学期结束和学年结束进行。

(5) 增值性评价就是不以学生学业成绩为依据，剥离非正当客观因素，考察学生一段时间内学习态度、学习成果、职业素养的变化。一般在每节课结束后或学期结束后或课程结束后或学年结束后进行。重点观测学生各方面的成长趋势，以支持教师开展因材施教与个性化学习支持。

(6) 阶段测评和期末考试，主要考核学生的课程基础知识掌握情况，考题从课程题库随机抽取。

实习实训评价要根据行业标准或企业标准进行，校企共同对学生的实习情况进行阶段性评价和终结性评价。采用实习报告与实践技能水平相结合、实训过程与实习（实训）项目学习成

果相结合等考核形式，如实反映学生实习（实训）项目的技能水平和能力。

课程考核总成绩（百分制）=过程性考核（>=60%）+期末考核（<=40%）

过程性考核成绩（60%）=职业素养×10%+项目完成情况×90%

期末考核成绩（40%）=口试成绩×50%+技能操作×50%

### 3. 评价结果运用

评价结果应重点聚焦学生综合素养与职业能力的发展变化。由学校、学生、社会企业三方共同实施教学评价，家长评价作为参考。评价结果用于学生个体发展分析、评优评先、学历证书获取、专兼职教师教学质量评估、专业教学评估等，同时也用于诊断与改进学校教育教学工作，逐步修订学校和专业教学质量评价标准体系。

## （六）质量管理

### 1. 制度建设

建立教师思政教育考核机制，将教师在课程中实施思政教育的情况作为评价教师工作的重要指标；建立《教学常规量化考核细则》《辽宁师范大学附属中等职业技术专业学校教材管理规定》《关于实践教学管理规定》《学生顶岗实习管理办法》《成绩考核管理规定》《教师课堂管理第一责任人制度》《关于推进行动导向教学法的实施意见》《教学事故认定与处理办法》等教育教学管理办法，从制度上规范教育教学实施过程。

### 2. 组织管理

建立党总支书记、校长、教学副校长、教务处、教学督导处、各教研组长组成的教学质量管理工作小组。党总支书记任组长，校长任副组长，教务处主任任秘书长，教学督导处和各教研组长为主要责任人。负责统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，明确职责和权限，有效监督管理教学质量。

### 3. 教学质量监控

设置学期初、期中、期末教学检查，教师定期上报教学文档，由教研组长、教学督导处、

教务处、教学副校长、校长、党总支书记逐级审核，对教学内容、教学方法、教学环节中存在的问题进行监控，对教学质量问题及时反馈，分析原因，提出改正措施。建立教学巡视制度，对学校教学秩序、课堂教学进行检查，做到每日有巡视、巡视有反馈、反馈有结果。将教师日常考核量化结果与教师的年度考核相结合，激励和调动教师的工作积极性，确保教学活动有序进行，教学质量稳步提高。

#### **4. 教学过程质量控制**

教学过程包括理论教学和实践教学两部分。各教研组要根据学校对教师教学过程要求，经常性进行教学检查和指导，重点检查任课教师执行教学标准、课程标准、授课计划和备课情况，定期进行教学常规检查，通过听课、评课、评教以及查阅教案、作业批改、教研活动记录等，发现问题、纠正问题，并将教学检查结果反馈给任课教师，进行诊改。学校要坚持督导评课议课制度。每学期由教务处组织人员对每位教师进行听课评课，听评课结果纳入教师年度考核管理。

### **九、毕业要求**

#### **（一）学业要求**

符合《大连市中等职业学校学生学籍管理办法》中关于学生毕业的相关规定，达到国家有关规定和本专业人才培养目标和培养规格的要求，完成全部课程学习，修满专业人才培养方案所规定的学业，成绩合格。

#### **（二）能力要求**

专业技能较熟练，在岗位实习期间能够完成工作任务，学习效果较好，经学校、企业双方认定，实习评价为“合格”。

#### **（三）综合素质要求**

具有良好的职业道德、职业精神，身体素质较好，体育达标测试成绩合格，且无严重违法违纪行为。

## 十、接续学习专业

接续高职专科专业：旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、智慧景区开发与管理

接续高职本科专业：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计

接续普通本科专业：旅游管理、酒店管理

## 十一、附录

附录1：旅游服务与管理专业教学进程安排表

附录2：旅游服务与管理专业调研报告

## 十二、其它

### （一）编制依据

本方案依据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》教育部《职业教育专业目录（2021年）》，按照教育部印发的《职业教育专业目录（2021年）和《旅游服务与管理专业简介》，《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等12门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

### （二）方案制订、论证团队和审核人

#### 1. 方案制定团队

组长：于波（书记）、贾向东（校长）

副组长：颜世峰（副院长）、李筱颖（副校长）

执行秘书长：乔玲（教务副主任） 崔三羊(教研组长)

成员：唐为成（大师工作室负责人）、金磊（大连市导游协会秘书）、姜子涵（大连东业国际旅行社总经理）、姜涛（鼎礼饮品店总经理）、李刚（美格教育集团负责人）、金晓琳（君悦酒店人力资源总监）

## 2. 方案论证团队

组长：乔玲

成员：唐为成（大师工作室负责人）、金磊（大连市导游协会秘书）、姜子涵（大连东业国际旅行社总经理）、姜涛（鼎礼饮品店总经理）、李刚（美格教育集团负责人）、金晓琳（君悦酒店人力资源总监）、郑秀霞（教师）、刘红梅（教师）、郑燕子（教师） 李馨（毕业生代表）、刘畅（在校生代表）

## 3. 方案审核人

于波 贾向东 乔玲

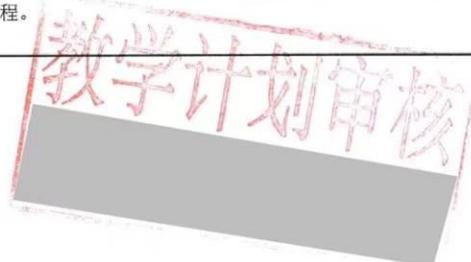
上述人才培养方案于2020年3月制定2021年3月修订，经学校党总支（委、支部）讨论通过。上报大连市教育局备案。



附录1：旅游服务与管理专业教学进程安排表

旅游服务与管理专业教学进程安排表														
课程类别	课程性质	课程名称	考核方式	课程类型	授课学时	理论学时	实践学时	各学期周课时安排						占总学时比例
								一	二	三	四	五	六	
								18/0	18/0	18/0	18/0	18/0	0/20	
公共基础课程	必修课	中国特色社会主义	考试	A	36	36	0	2						34%
		心理健康与职业生涯	考试	A	36	36	0		2					
		哲学与人生	考试	A	36	36	0			2				
		职业道德与法治	考试	A	36	36	0				2			
		习近平新时代中国特色社会主义思想	考试	A	18	18	0	1						
		语文	考试	A	216	216	0	3	3	2	2	2		
		数学	考试	A	180	180	0	2	2	2	2	2		
		英语	考试	A	162	162	0	2	2	2	2	1		
		信息技术	考试	B	144	56	88	4	4					
		体育与健康	考试	B	180	18	162	2	2	2	2	2		
	历史	考试	A	72	72	0	2	2						
	艺术	考查	A	36	36	0	1	1						
	劳动教育	考查	C	16	0	16								
	限定选修课	中华优秀传统文化	考查	A	32	32	0	1	1					
国家安全教育		考查	A	32	32	0	1	1						
小计					1232	966	266	20	19	10	10	7		
专业(技能)课程	专业核心课程	必修课	全国导游基础知识	考试	A	162	144	12	5	4				42%
			餐饮服务与管理	考试	B	144	62	82	4	4				
			旅游概论	考试	A	54	40	14		3				
			地方导游基础知识	考试	A	54	54	0			3			
			前厅服务与管理	考试	B	36	18	18			2			
			政策与法规	考试	A	144	144	0			4	4		
	专业技能课程	必修课	客房服务与管理	考试	B	72	30	42				4		
			模拟导游	考试	C	54	0	54				3		
			茶艺与茶饮	考试	B	72	30	42			2	2		
			导游业务	考试	B	162	72	90			4	5		
			旅行社业务	考试	B	90	36	54					5	
	资格证书课程	必修课	景区服务与管理	考试	B	90	36	54					5	
			国家导游员资格考试面试技巧	考试	B	72	0	72				4		
			旅游心理	考试	B	72	72	0					4	
			普通话与交际口才	考查	C	144	36	108			2		6	
	专业选修课程	必修课	礼仪	考查	C	72	0	72	1				3	
			小计			1494	774	714	10	11	20	19	23	
认识实习			考查	C	60		60	1周		1周				
实践教学	必修课	实训1	考查	C	60		60		1周		1周			
		实训2	考查	C	120		120					4周		
		岗位实习	考查	C	600		600					30		
		小计			840	0	840					30		
合计					3542	1722	1820	29	30	30	29	30	600	

注：1. 课程类型中A类为理论课程；B类为理论+实践课程；C类为实践课程。



## 旅游服务与管理专业调研报告

## 目录

前言.....	1
<b>一、调研目的与调研方式.....</b>	<b>2</b>
(一) 调研目的.....	2
(二) 调研方式.....	2
<b>二、调研对象.....</b>	<b>2</b>
<b>三、调研方法.....</b>	<b>2</b>
(一) 问卷调查法.....	2
(二) 现场访谈法.....	3
(三) 网络搜集及查阅文献.....	3
(四) 研讨.....	3
<b>四、调研内容.....</b>	<b>3</b>
(一) 调研旅行社及星级酒店等在选聘人才时对胜任力的指标要求.....	3
(二) 实习学生对在校期间课程体系的反馈.....	4
(三) 调研用人单位对本专业相关课程设置的反馈.....	5
<b>五、调研分析.....</b>	<b>5</b>
(一) 从业人员分析.....	5
(二) 课程设置分析.....	6
<b>六、调研结论.....</b>	<b>6</b>
(一) 人才培养定位.....	6
(二) 人才培养途径.....	8
(三) 师资及条件.....	9
<b>七、调研改革意见.....</b>	<b>11</b>
(一) 加强职业道德观念, 增强专业认同感.....	11
(二) 推进工学结合, “岗课赛证”综合育人.....	12
(三) 加强校企合作, 共同开展教育教学.....	12

## 前 言

2022 年末我国疫情防控政策优化，国内旅游需求迅速释放，2023 年国内旅游业营业收入迅速上涨。2023 年一季度，国内旅游业营业收入为 1.3 亿元，较 2022 年同期增长了 69.5%。随着疫情影响的逐渐消退，国内旅游热度将持续上升，国内旅游营业收入也将加速回升。国内经济的快速发展使得居民的生活条件逐渐改善，我国居民人均可支配收入持续增多，居民消费能力和消费水平同步提高。2023 年一季度，我国居民人均可支配收入为 10870 元，较 2022 年同期增长了 5.07%。物质生活条件的持续改善使得人们精神层面的需求加速释放，我国旅游需求迅速增多。居民可支配收入的增多，使得人们旅游消费能力增强，再加上我国庞大的人口基数，国内旅游业的增量空间巨大。

近年来，我国居民人均可支配收入始终保持稳定增长的趋势，2022 年至 2023 年，我国多次发布政策鼓励消费，以消费拉动内需，加快国内经济的恢复与稳健发展，2023 年我国经济增长形势大好，居民的收入情况也将持续改善，居民人均可支配收入将继续保持增长趋势，同时拉动国内旅游需求的持续释放。

旅游服务与管理专业一直是我校的品牌专业和优势专业，培养出的毕业生工作能力强，职业素养高，在旅游行业内享有较高的声誉。

我校旅游专业的人才培养目标有两个方向：一是旅游管理，旨在培养符合旅游行业需求的，合格的旅游服务与管理人才；二是高星级饭店运营管理，旨在为高星级饭店培养合格的从业人员。

中国改革开放取得了举世瞩目的成就，新一轮的产业结构调整和产业升级加速了旅游业的发展。第三产业成为中国新的经济增长点，而现代服务业特别是旅游业将在未来的中国经济的发展和拉动内需中起着重要作用。

## 一、调研目的与调研方式

### （一）调研目的

为了培养具备胜任力的旅游或酒店管理人才，更好地为经济社会发展服务，同时为了进一步明确专业教学改革思路、培养目标定位、课程体系、教学内容，总结经验，查找本专业人才培养方案与实施中存在的矛盾和问题，我校统筹规划，制定专业人才培养方案制（修）订的具体工作方案，成立由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设委员会，共同做好专业人才培养方案制（修）订工作。借助 2023 届旅游服务与管理专业学生岗位实习的机会，对行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校生学情调研，分析产业发展趋势和行业企业人才需求，明确本专业面向的职业岗位（群）所需要的知识、能力、素质，形成专业人才培养调研报告，为制定专业人才培养方案制（修）订的奠定基础。

### （二）调研方式

调研的主要方式是：通过走访、现场交流、问卷调查、座谈、岗位实践、毕业生跟踪等形式，了解服务外包行业的现状、通信运营服务岗位的人才结构及需求企业对中职学生的总体评价；公司对学校教育教学及课程体系改革的建议；公司对学生能力素养的要求等。

## 二、调研对象

本次调研的是两个国际旅行社和三个五星级酒店及一间休闲茶艺室，可以反映出行业的真实需求和现状。

在调研对象的选择上，既有企业的总经理、项目经理、部门主管、人力资源部经理和一线的有经验的工作人员等。通过对调研企业和调研对象的选择从而保证了调研结果有较广泛的代表性和科学性。

## 三、调研方法

### （一）问卷调查法

针对不同的调研目的，设计不同的调研问卷，分别发放给相关企业的人力资源经理、员工和毕业生。

## （二）现场访谈法

在问卷调研的基础上，详细了解企业用人需求，对学生实习、就业的单位进行回访，收集典型的职业活动案例。

## （三）网络搜集及查阅文献

通过网络搜集及查阅文献，了解现今旅游行业的发展状况，未来发展趋势，国家政策等方面的信息。

## （四）研讨

聘请专家组成专业建设指导委员会，围绕旅游行业的动态、工作岗位需求、人员素质要求等方面设计研讨问题，针对相关问题展开研讨。

# 四、调研内容

## （一）调研旅行社及星级酒店等在选聘人才时对胜任力的指标要求

### 1. 学历方面

调研显示，大部分旅行社和酒店对新入人员的学历要求有逐渐提升的趋势。

这类行业原本的学历门槛较低，中专毕业即可顺利入职。但近些年来，很多企业均已调整招聘条件，大部分要求学历为大专及以上，或大专以上毕业优先录用等情况。由此可以看出，学生的学历提升已是势在必行的要求。

### 2. 职业素养方面

企业在选用和培养人才时，非常看重人才的道德水平和道德表现情况。特别职业期待感、服务意识和岗位忠诚度，都是企业极为看重的胜任力因子。

同时，企业也非常关注人才的个人修养和文化底蕴，明显青睐于知识储备量较好，有读书或终身学习习惯的人才。

### 3. 职业技能方面

企业在选聘人才时，并不强调技能水平的高低，只需要具备基本的行业技能即可。大部分企业都会在入职员工到岗前，进行针对各自岗位的、更为详尽具体的技能培训，以适应岗位需求。

当然，如在选聘阶段即显现出高水平技能的学生，在就业后会受到更好的培养和被给予更高的期待。

#### 4. 职业资格证书获得情况

企业明显非常重视选聘人才职业资格证书的取得情况，部分岗位已将取得职业资格证书作为必备条件。学生在到岗工作前即取得相应资格证书的，在正式工作后经常被重点考核、委以重任，也会获得更好的发展。

### （二）实习学生对在校期间课程体系的反馈

#### 1. 调研用人单位对专业核心课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《全国导游基础知识》《餐饮服务与管理》《客房服务与管理》《前厅客房服务与管理》等课程非常重要，其次是《旅游学概论》《地方导游基础知识》等课程。

#### 2. 调研用人单位对职业资格证书课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《导游业务》《政策与法律法规》课程非常重要，其次是《国导证面试技巧》等课程。

#### 3. 调研用人单位对专业技能课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《模拟导游》《旅行社业务》《茶艺》课程非常重要，其次是《景区服务与管理》等课程。

#### 4. 调研用人单位对选修技能课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《普通话与交际口才》《礼仪》课程非常重要，其次是《旅游心理》等课程。

### （三）调研用人单位对本专业相关课程设置的反馈

#### 1. 调研用人单位对专业核心课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《全国导游基础知识》《餐饮服务与管理》《客房服务与管理》《前厅客房服务与管理》等课程非常重要，其次是《旅游学概论》《地方导游基础知识》等课程。

#### 2. 调研用人单位对职业资格证书课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《导游业务》《政策与法律法规》课程非常重要，其次是《国导证面试技巧》等课程。

#### 3. 调研用人单位对专业技能课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《模拟导游》《旅行社业务》《茶艺》课程非常重要，其次是《景区服务与管理》等课程。

#### 4. 调研用人单位对选修技能课程的态度

在问题“相关专业理论课程对旅游管理人才培养的重要程度上”结果显示：在可供选择的课程中，普遍认为《普通话与交际口才》《礼仪》课程非常重要，其次是《旅游心理》等课程。

## 五、调研分析

### （一）从业人员分析

2019年开始旅行社行业从业人数不断下滑，2019至2021年，我国旅行社从业人员数量从415941人减少至278772人。然而学历门槛正逐年提升，我国旅行社大专以上学历从业人员占行业比例从2019年的67.85%提升至2021年的69.1%。随着以现代服务业为核心的第三产业比例加重，人才需求量将以几何倍数增长。一方面，旅游专业人才需求量激增和良好的职业发展前景；另一方面，中职旅游专业招生难、专业忠诚度低，已凸显出矛盾。

## （二）课程设置分析

在通过一个阶段的实习工作后，针对不同岗位学生实习情况的调查和比较。通过与学生的大量谈话和反复沟通，总结出目前我校旅游服务与管理专业的课程设置中存在的一些问题。

其一，课程设置受到制约。受到办学条件的制约，在办学过程中，往往需要迁就硬软件条件设置课程。

其二，课程之间不衔接。由于课程设置没有充分论证，没有进行职业岗位典型工作任务分析和论证，没有按照工作过程导向和职业人才发展规律进行设置，文化课和专业课、专业核心课和专业技能课之间逻辑结构没有形成体系，甚至相互脱节。

其三，课程设置定位不清。学生出口已明显从大比重的就业转化为大比重的升学，课程设置定位应及时转化为为学生升学做好服务和铺垫。

## 六、调研结论

### （一）人才培养定位

1. 加快补齐旅游业人才短板，解决供需错配严重、流失率居高、旅游人才青黄不接、旅游人才紧缺等问题，加强复合型人才培养，打造一支高素质专业化的文旅融合的人才队伍。

2. 中职旅游学校作为旅游人才培养的最前沿和重要载体，要加快推进产教融合、产学研用深度融合，为旅游行业培养优秀旅游专业人才。

3. 培养新时代具有数字素质的旅游人才。新时代的旅游人才要满足国家需要，为祖国繁荣富强和中华民族复兴努力奋斗，实现旅游强国战略，因此要培养具有优秀品质、运用互联网、大数据、人工智能等现代信息技术的旅游人才。

具体培养定位是：

培养理想信念坚定，践行社会主义核心价值观，坚持走中国特色社会主义道路，德、智、体、美、劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础知识和旅行社服务、导游讲解、酒店服务等知识和主要技术技能，具备旅游景区服务、旅行社服

务、导游服务、酒店服务、饮品店服务等能力，具有良好的服务意识、精益求精的工匠精神、甘于奉献、吃苦耐劳的劳模精神、具有不断探索、勇于创新的科学精神、具有较强的信息素养，面向本地区旅行社、酒店行业和餐饮业的旅行社工作人员、导游服务人员、客房服务人员、餐厅服务人员和饮品店服务员等职业群，能够从事景区服务、旅行社服务、导游服务、酒店服务等工作的高素质技能人才。

本专业毕业生应具有以下素质、专业知识和技能、能力：

### 1. 素质

(1) 坚定中国特色社会主义制度，积极拥护中国共产党的领导，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、中华民族自豪感及正确的世界观、人生观、价值观；

(2) 传承和发扬中华优秀传统文化，具有崇德向善、诚实守信的契约精神和社会参与意识以及公民责任感；

(3) 具有爱岗敬业、严谨专注、精益求精的工匠精神，劳动精神，敬业意识和创新意识；

(4) 具有团结合作、沟通交流的团队协作意识；

(5) 具有主动热情、行为规范、注重礼仪的服务意识和成本意识；

(6) 具有良好的语言、人文、审美、数字化和信息化素养；

(7) 达到《国家学生体质健康标准》，养成良好的健康与卫生习惯，具有健康体魄、积极心态、健全人格。

### 2. 专业知识和技能

(1) 掌握必需的旅游业知识，达到岗位要求；

(2) 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位；

(3) 掌握旅游政策法规知识，并能在工作中有效运用；

(4) 能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语；

(5) 掌握酒店服务与管理基础知识、基本技能；

(6) 能参与酒店各部门的运营，完成各种接待任务；

(7) 紧盯旅游行业发展趋势、新变化、新需求，具有创新能力和继续学习的能力。

### 3. 专业能力要求

- (1) 具有旅游景区、旅行社、导游、酒店服务的能力；
- (2) 具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力；
- (3) 具有良好的科学与人文素养、职业道德；
- (4) 具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力；
- (5) 具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力；
- (6) 具有适应旅游行业数字化发展需求的数字技术应用能力；
- (7) 具有终身学习和可持续发展的能力。

### (二) 人才培养途径

中等职业学校的毕业生数量较大，随着旅游行业的不断发展，中等职业学校旅游服务与管理专业作为大连旅游行业急需人才的重要组成部分，进一步证明中职学校开设旅游服务与管理专业的合理性、必要性与紧迫性。

#### 1. 适合中职生的职业岗位

- (1) 直接上岗的岗位：导游员、餐厅服务员、客房服务员。
- (2) 通过自主发展能够胜任的岗位：计调员、票务中心职员、旅行社部分负责人、高星级酒店领班、主管、经理等。

#### 2. 岗位职业素养

调研企业普遍认为中职学生不仅要有必备文化基础知识、专业知识，还要有较强的职业素养：岗位工作的态度、从点滴做起、能吃苦耐劳、服务意识与能力、沟通、协作能力、心理承受能力、抗挫折能力、计算机操作能力、语言表达能力等。

#### 3. 获取职业资格证书对中职毕业生非常重要

一方面，学生在就业面试时企业会关注技能证书。另一方面，毕业生选择升入高职院校学习时，可将精力集中在其他技能学习内容上。本专业可以取得的证书有：国家级导游资格证、出境领队证等。

### （三）师资及条件

在调研过程中发现，需要提高专业教师自身职业能力，能按企业标准进行教学。本专业教师组成成分较为合理，从年龄层次、工作经历等，均可较好的承担教学任务。

#### 1. 现有师资情况

专业 课教 师	姓名	性 别	出生 年月	学历/学 位	职称 (兼 职教 师填 写职 务)	(从教专业) 主 授课程	教龄	企业工作(实践) 经历
专 职 专 业 课 教 师	崔三羊	女	1979 年3月	硕士研究 生/旅游 管理硕士	中专 讲师	《模拟导游》《 餐饮服务与管 理》《客房服务 与管理》	10年	大连古莲国际旅行社有限公司任 导游员、领队、销售部长，累计9 年；担任大连东业国际旅行社指 导教师累计4年。
	李筱颖	女	1979 年10 月	本科/教 育学硕士	高级 讲师	《导游业务》《 旅游概论》	21年	大连康辉国旅 兼职领队
	陈艺心	女	1985 年4月	本科/旅 游管理学 士	中专 讲师	《政策与法律 法规》	12年	大连百年国际旅行社 兼职导游
	贾俊航	女	1996 年7月	硕士研究 生/艺术 硕士	中专 助教	《音乐》《茶艺 》	2年	无

企业 兼职 专业 课教 师	郑燕子	女	1991 年1月	本科/工 程管理	中级 导游	《地方导游基 础知识》	2年	广西跨越国际旅行社有限公司出 境领队、导游5年；大连市导游协 会理事，大连旅游服务业联合工 会委员会委员累计3年。
	刘洪梅	女	1987 年9月	专科/行 政管理	初级 导游	《国导证面试 技巧》 《旅游概论》	3年	大连假日国际旅行社有限公司导 游7年；大连国宾假期国际旅行社 有限公司领队2年；大连东业国际 旅行社有限公司计调、研学辅导 员培训师5年。
	张芮慈	女	1986 年1月	本科/新 闻学	指导 老师	《导游业务》	2年	大连市导游协会秘书处
	金磊	男	1975 年3月	专科/经 贸日语	高级 导游	《模拟导游》《 政策与法律法 规》《客房服务 与管理》	2年	大连中国国际旅行社有限公司任 导游员、日本操作，日本部长， 累计19年；

## 2. 现有实训室及校外实训基地

现有实训室及校外实训基地可以满足教学需求。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		备注	
		名称	数量	功能	适用课程
1	模拟导游室	学生用计算机	50	完成模拟导游、信息技 术应用的教学。	《模拟导游》  《国导证面试技巧》
		教师用计算机	1		
		交换机	1		
		机柜	1		
		投影仪	1		
2	餐厅客房模拟	餐台	5	完成餐饮及客房管理	

	室	标准床	6	的学习及校内综合实训的教学任务。	《餐饮服务与管理》  《客房服务与管理》
		投影仪	1		

序号	企业实践基地名称	企业主要业务	可提供的企业实践岗位或内容
1	大连东业国际旅行社	境内旅游、入境旅游、旅游商品开发与销售、旅游宣传促销策划、旅游咨询等	地接导游员服务、夏令营辅导员服务、旅游操作计调
2	中国（大连）高级经理学院	住宿、餐饮、会议接待、康乐活动等	前厅服务、客房服务、餐饮服务、会议接待服务、康乐服务等
3	鼎礼文创产品店	饮品、小食、文创礼品销售	饮品制作与服务

## 七、调研改革意见

以上调研在依据职业教育发展和改革的同时考虑社会及行业用人需求，调研结果显示了我校旅游服务与管理专业的基于胜任力理论的人才培养方案的合理性，也发现了一些不足之处，为接下来人才培养的修订也提供了一些参考意见。

### （一）加强职业道德观念，增强专业认同感

开展富有专业色彩的德育活动，为学生搭建寓教于乐的活动平台。计划以旅顺教育基地、大连金普新区关向应纪念馆等为模拟导游实景教学基地，将当地红色旅游资源融入到体验式教学内容中。

充分利用“五·四”、烈士纪念日和“一二·九”等重大纪念日，组织学生开展一系列爱国主义活动，不断提高学生的民族自信心和自豪感。

情绪管理能力差是中职学生普遍存在的问题。开设足够课时的心理健康课程，围绕情绪管理、挫折应对、人际交往等专题进行团体训练或个别辅导，不断完善学生的认知，提升学生合理宣泄情绪的能力。

### （二）推进工学结合，“岗课赛证”综合育人

尝试多途径提高中职旅游专业人才知识技能水平。围绕旅游专业的特点，将传统课堂和现场教学有机结合，将技能训练的理论和实践结合，在有效的保证课堂教学的效率之外，计划开展一系列人才培养的教学改革活动。

尝试以“模拟导游”课程为切入点的体验式学习、探索式学习。

每学期至少安排两次景区现场教学，带领学生了解景区的环境、景观、设施等等。给学生提供在游览车和景区讲解的机会，通过安排学生分组、分内容的模拟导游讲解，使学生亲临现场了解大连，了解大连旅游业。

体验式的学习方法能够激发学习极大的主动热情，学生在探索和实景体验中收获了课堂教学给不了的职业体验，培养学生的岗位适应能力。

从教育教学的设计，实际教学的过程，后期的能力评价，到最终人才输送等各个环节，都围绕着以就业和升学为双重导向，以学生需求为最终培养目标。

### **（三）加强校企合作，共同开展教育教学**

统一安排学生到旅行社、酒店进行跟岗实习，让学生亲身了解岗位真实情况，感知自身的不足和亟待解决的问题。使学生可以更有目标、有方向的进行自身技能的不断提升。优化顶岗实习的安置和管理，增加学生的紧迫感和对实习学习的重视程度。

将每年举办的学生职业技能大赛升级为校企合作比赛，邀请包括旅行社、星级宾馆的管理人员或业内资深人士担任评委，在客观评价学生技能水平的同时，提出意见，完善我校技能培养方面的不足，同时也可借机为学生争取更多实习岗位，更好的展示我校学生的风采。