



旅游服务与管理专业人才培养方案

广西桂林农业学校

监制



目 录

一、专业名称（专业代码）	1
旅游服务与管理（130200）	1
二、入学要求	1
三、基本学制	1
四、培养目标	1
五、职业范围	1
六、人才规格	2
（一）职业素养	2
（二）专业知识	2
（三）专业技能	3
七、主要接续专业	3
八、人才培养模式	3
九、课程结构	4
十、课程设置及要求	6
（一）文化基础课	6
（二）专业技能课	7
十一、教学时间安排	10
（一）基本要求	10
（二）教学安排	11
十二、教学实施	12
（一）教学要求	12
（二）教学管理	14
十三、教学评价	14
十四、实训实习环境	16
（一）校内实训室	16
（二）校外实训基地	17



十五. 师资队伍	18
(一) 教学团队任职要求	18
(二) 教学团队建设目标	19
十六. 其他	20
(一) 毕业标准.....	20
(二) 教材及图书、数字化（网络）资源	20
1. 专业技能课选用教材	20
2. 图书、数字化（网络）资源.....	20



旅游服务与管理人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（130200）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历

三、基本学制

3 年

四、培养目标

本专业主要为旅游企事业单位培养能适应我国旅游事业发展需要，德、智、体全面发展，具有从事旅游业务操作能力的高素质劳动者和技能型专门人才，主要包括：为旅游业、酒店及各类旅游服务公司等旅游企业培养能具体操作导游、饭店服务和市场营销业务的经营管理人才；为旅游管理、科研部门培养能从事旅游区（点）、旅游市场的开发研究和实际管理工作的专门人才。如导游、计调、外联人员、景区讲解员、景区工作人员，酒店服务员、酒店基层管理人员等。

五、职业范围

表 1 职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例
1	导游员	导游资格证
2	旅行社计调	旅行社计调师证
3	旅行社门市接待	办公自动化证
4	景点讲解员	讲解员证、导游资格证
5	商品销售	营销师证
6	前厅服务员	前厅服务员
7	餐饮服务员	餐饮服务员
8	客房服务员	客房服务员
9	茶艺服务员	茶艺师



六、人才规格

（一）职业素养

1. 热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，政治热情高。
2. 热爱旅游行业，遵纪守法，团结协作，爱岗敬业，树立服务质量第一的思想，具有良好的职业道德。
3. 具有健康的体魄，美好的心灵和健康的审美观。
4. 具有较好的人文素养、较强的服务意识和规范的礼仪服务技能。
5. 具有与本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力。
6. 具有良好的语言表达能力和应用文写作的能力。
7. 具有将知识、技能、态度转化为专业所需的能力。
8. 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和应变能力。
9. 具有较强的自学能力、分析能力、创新意识和适应职业变化的能力。
10. 具有旅游业从业的实践能力、创新能力、就业能力。

（二）专业知识

1. 掌握本专业必备的思想政治理论和文化基础知识。
2. 掌握与本专业相应的礼仪和形体知识。
3. 掌握旅游业和旅游的基本知识。
4. 将旅游心理学方面的知识运用于工作中。
5. 掌握旅游市场营销基础知识与分析方法。
6. 掌握现代酒店各部门的基础知识，熟知前厅、餐饮、客房的操作流程。
7. 掌握旅行社计调、门市接待的运作流程和相关管理知识。
8. 掌握旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建、园林、饮食等基本知识。
9. 熟悉旅游相关法律、法规和操作规程。



（三）专业技能

方向 1：导游、旅行社门市接待、商品营销、讲解员

1. 具有扎实的导游技能、门市接待和线路设计的能力。
2. 具有一定的公关销售能力。
3. 掌握一定的讲解技巧，具备较好的语言表达能力。
4. 能操作常用办公软件和办公设备，具有一定的信息收集和处理能力、交流合作能力、解决问题能力。
5. 能制定出团计划，落实接待事宜，调派导游员和处理一般突发事件。
6. 能进行导游讲解服务，按照导游接待服务程序和规范要求完成其他相关导游服务工作。
7. 能进行旅游景点接待和讲解服务。
8. 能运用心理学和营销学的知识，推介旅游产品和旅游纪念品。

方向 2：前厅服务员、餐厅服务员、客房服务员

1. 具有胜任前厅服务和前厅部基层管理的能力。
2. 具有胜任客房服务和客房部基层管理的能力。
3. 具有胜任餐饮服务 and 餐饮部基层管理的能力。

七. 主要接续专业

高职：旅游管理、导游、酒店管理

本科：旅游管理

八. 人才培养模式

（一）人才培养模式实施过程

第一阶段：进行职业素质和基本技能的培养。主要开设专业素质文化课程和部分专业支撑课程，开展基本素质训练和职场认知实践，接受企业文化熏陶，培养学生职业道德、社会责任、价值取向、沟通交流能力以及自主学习能力等综合素质，培养学生“爱国、爱校、爱专业”的精神，引导学生明确学习目的，树立学习信心，设计适合个人发展的职业生涯规划。为



了让学生扎实掌握专业基本技能，安排为期 2 周的实训课。通过本阶段教学，使学生导游讲解、形体、礼仪化妆等能力得到提升。

第二阶段：进行工作所需专业基本技能培养。通过大量的理实一体教学及第二轮实训，使学生导游讲解、餐饮服务和客房服务等能力得到提升。

第三阶段：进行工作所需专业技能拓展培养。通过大量的理实一体教学及实践教学，学生明确职业发展方向后，使学生在选择的的方向的技能上更进一步得到提升和拓展。

第四阶段：岗位综合能力提升阶段。针对企业不同人才需求，依托校外实训基地，开展为期一年的不同岗位的顶岗实习，结合工作岗位与企业文化开展综合性技能训练。校企共管，聘请企业兼职教师为指导老师，实行企业导师制。通过顶岗实习，学生在职业素质、社会能力、适应能力、专业能力等职业综合素质方面得到全面提升，使学生就业竞争能力显著增强。

九. 课程结构

岗位典型工作任务、职业能力分析与课程体系

表 1 旅游服务与管理专业职业岗位工作任务、职业能力与课程体系表

岗位群	工作岗位	典型工作任务	职业能力	课程名称
导游服务	地陪	接待准备	具体导游工作意识的的能力。	《形体训练》
		迎候接站	具备辨认团队能力的的能力。	《体能训练》
		入住饭店	具备住宿安排能力。	《旅游心理学》
		用餐服务	具备预订团餐能力。	《旅游服务礼仪》
		游览服务	具备讲解景点能力。	《普通话》
		促销商品	具备推销商品能力。	《旅游市场营销》
		送别游客	具备统筹安排的能力	《导游业务》
		后续工作	具备沟通语言能力	《演讲与口才》
		特殊问题处理	具备处理突发事件能力	《导游基础知识》
	全陪	全陪导游工作认知	具备组织协调能力	《中国旅游地理》 《模拟导游》
		服务准备	具备联络沟通能力	
		迎送（首站）服务	具备与他人合作的能力	《旅游服务礼仪》
		各站服务	具备交通安排等能力	《旅游安全管理》 《旅游服务礼仪》
		抵站及途中服务	具备入境服务能力。	



导游服务	旅行社门市接待员	接待	具备礼仪接待能力。	《旅游服务礼仪》 《形体训练》
		咨询服务	具备沟通、语言表达能力	
		接受预订及签订合同	具备书写文本、计算机应用能力	《计算机应用》 《普通话》 《旅游概论》 《市场营销》
		建立客户档案	计算机应用能力	
	推荐产品	具备推荐产品的能力		
	游服务采购	计算机应用能力	《形体训练》 《旅游服务礼仪》 《演讲与口才》 《导游业务》 《导游基础知识》 《旅行社计划与调度》	
	确认旅行计划	制作文本能力		
	落实旅游行程	落实行程能力		
	办理出境手续	沟通协调、语言表达能力		
	核算与评估	核算帐务能力		
	景区讲解员	服务准备	具备仪容仪表、服务心理能力。	《形体训练》 《旅游服务礼仪》 《普通话》 《演讲与口才》 《导游基础知识》 《景区(景点)讲解》
		景区讲解	具备为引领游览、讲解能力。	
突发事件处理		具备应急、处理突发疾病的能力		
后续工作		具备控制团队、推销商品、整理材料的能力。		
客房服务	客房服务员	认识客房常用清洁设备用品和清洁剂	具备酒店客房清洁保养能力	《形体训练》 《旅游服务礼仪》 《旅游英语》 《客房服务与管理》
		识别房态	具备识别房态的能力	
		准备工作车	具备放置布草的原理和清点布草、易消耗品的能力	
		清扫走客房	具备走客房清扫、整理的的能力	
		清扫住客房	具备住客房清扫、整理的的能力	
		对客租借物品服务	具备语言沟通及表达能力(含岗位常用外语口语表达)	
		报修/遗留物品处理	具备客房对客接待能力,团队合作能力,与他人沟通的能力	
		处理突发事件	具备突发事件处理等灵活应变能力	
		洗衣服务	具备人际交往协调能力、对客服务的能力	
前厅服务	前厅接待员	接受客房预定	工作文本的阅读、撰写能力	《旅游服务礼仪》 《旅游英语》 《演讲与口才》 《形体训练》 《前厅接待服务与管理》
		办理入住手续	酒店接待系统运用能力	
		推销酒店产品	酒店营销能力	
		提供问讯	英语口语表达能力	
		总机商务中心服务	礼仪服务、人际沟通协调能力	
		处理突发事件	客房销售能力	
		办理离店结账手续	账目核查能力	



餐饮服务	餐厅服务员	准备餐具	具备餐厅服务技能运用能力	《形体训练》 《旅游服务礼仪》 《旅游英语》 《餐饮服务与管理》
		迎送宾客	具备服务礼仪的能力	
		接待中西式零点、宴会、团队、自助餐客人，提供就餐服务	具备餐厅服务技能运用能力、与人沟通交流能力，外语能力	
		结账送客	具备结账核算能力、与客人沟通能力。	
茶艺服务	茶艺师	提供茶水服务	茶文化解说、茶坊对客服务能力	《旅游服务礼仪》 《形体训练》 《人际沟通艺术》 《茶艺服务》
		提供茶艺表演	茶艺展示、茶叶推销基础能力	

十. 课程设置及要求

本专业课程设置分为文化基础课和专业技能课，文化基础课包括《语文》、《数学》、《英语》、《职业道德与法律》、《职业生涯规划》、《经济政治与社会》、《哲学与人生》等必修课和公共选修课；专业技能课包括专业核心课、专业限选课程、专业任选课程及顶岗实习。

（一）文化基础课

表 1 文化基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业道德与法律	了解礼仪讲文明，知荣辱，有道德。使学生了解法律基础知识课的主要内容和学习方法，懂得学习法律基础知识的重要意义，激发学生学习这门课程的热情。使学生基本掌握法律基础常识增强守法意识。	32
2	职业生涯规划	理解职业生涯规划的意义及作用，了解成功职业人所具备的要素条件，掌握职业生涯规划的设计步骤与实施要求，激发学生职业生涯发展的自主意识。	32
3	经济政治与社会	掌握中国特色社会主义是经济建设、政治建设、文化建设、社会建设全面发展的“四位一体”，的新格局，牢固树立并坚定中国特色社会主义共同理想。	32
4	哲学与人生	掌握哲学的基本知识，学会运用哲学原理和方法解决人生问题，用哲学指导人生，以人生体验哲学，把哲学与人生结合起来。	32
5	语文	掌握阅读现代文和浅易文言文的、欣赏文学作品、应用文写作技能；具备日常口语交流能力，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	180



6	数学	掌握代数. 方程组. 集合与逻辑用语. 不等式. 函数. 指数函数与对数函数. 任意角的三角函数等知识。	144
7	英语	掌握听. 说. 读. 写的基本技能和运用英语进行交际的能力, 能听懂简单对话和短文, 能围绕日常话题进行初步交际, 具有自主学习和继续学习的能力, 并为学习专门用途英语打下基础。	144
8	体育与健康	掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法, 养成自觉锻炼的习惯; 养成自主锻炼, 自我保健, 自我评价和自我调控的意识, 全面提高身心素质和社会适应能力。	144
9	公共艺术	以审美欣赏为主题, 以古今中外的优秀美术作品为基础, 介绍、分辨中外美术作品; 以平面美术作品及工艺美术作品为内容媒介, 使用通俗易懂的文字语言解说, 努力提高中职学生美术欣赏能力和培养其健康的审美情趣	36
10	历史	从历史的角度了解人类和思考人与人、人与社会、人与自然的关系; 增强历史使命感, 培育社会主义核心价值观; 培养健全的人格, 树立正确的历史观、人生观和价值观。	36
11	计算机应用基础	了解计算机文化的历史和发展, 计算机的主要应用领域, 掌握操作系统的基本知识, 熟练掌握电脑英文键盘击键技术, 至少掌握一种汉字输入法; 了解 Word 运行环境, 掌握文档编辑, 文档预览. 保存和打印操作, 掌握文本框. 画图. 图形组合及版式控制, 掌握表格的建立. 编辑. 计算, 表格的修饰, 表格的排版, 表格与文档的转换方法; 掌握利用 PowerPoint 创建演示文稿. 在演示文稿中插入文本. 图形. 表格和声音, 制作动画效果, 制作交互式文稿的方法; 掌握利用 Excel 创建数据表. 格式化数据. 计算数据. 查找数据. 对数据排序. 制作图表和打印表格的操作。	144

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

表 2 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	导游基础知识 (考证)	通过学习和训练, 学生了解中国旅游业的发展概况, 熟悉旅游服务中相关的中国历史、地理、民俗、建筑、园林、宗教、饮食、文学艺术、著名风物特产, 具有对中国古代建筑、古代园林的基本欣赏能力, 培养对旅游专业的兴趣, 为进一步进行专业学习打下必备的知识基础。	108
2	旅游概论	使学生了解旅游业的性质、特点、意义和作用; 熟悉旅游业的基本知识。	32



3	旅游政策法规 (考证)	通过课程的学习,使学生具备运用相关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力,包括:能签订合同,能预防和处理各类常规事故和投诉,能协助游客办理相关证照,能维护游客权益,能正确进行各种法律法规的宣讲。	72
4	旅游服务礼仪	掌握并能适当运用旅游服务礼仪多方面知识和方法技巧,并服务于真实工作需要,从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。	36
5	旅行社运营实务	了解旅行社的基本情况;了解旅行社的主要业务种类和工作方法;了解旅行社前台的职责和工作流程;了解计调部职责和工作流程;掌握导游工作概况和性质;了解车队职责和工作流程;了解票务部职责和工作流程;了解掌握车队工作要点和工作技巧职责和工作流程;了解内务后勤及财务等主要业务部门的职责和工作流程;掌握旅行社前台工作要点和工作技巧;掌握旅行社计调部工作要点和工作技巧;掌握车队工作要点和工作技巧;掌握票务部工作要点和工作技巧;掌握内务后勤及财务工作要点和工作技巧。	72
6	旅游心理学	学会分析游客心理,培养良好的心理素质,并能运用理论服务于岗位工作,从而提高从事旅游工作水平。	36
7	中国旅游地理	要求学生熟悉旅游地理的基本知识;掌握国内著名旅游地的主要旅游资源、景点知识、旅游线路。	72
8	旅游英语	强化学生英语听说能力的训练,能初步具备运用英语在饭店、景区等旅游服务相关部门工作中与他人交流与沟通的工作能力。	72
9	中国旅游客源国概况	培养学生对客源国的经济、政治、历史、文化、宗教、民俗、旅游业以及地理、人文等有一个全面的、准备的了解,进而学生能全面认识海外旅游客源市场的现状及发展趋势;能掌握中国海外客源国的基本情况,使学生知识面得以扩展;培养和训练学生的理论思维 and 创新能力,为其他课程打下坚实的理论基础。	36

2. 专业技能方向课

表 3 专业技能方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	了解导游人员的职业素养;熟练导游人员带团的工作程序;熟悉导游工作的性质及在导旅游过程中可能遇到的各种问题及解决办法;培养学生编写导游词的能力,包括欢迎辞、欢送辞、城市简介、沿途导游等;使学生进一步了解导游工作;了解不同自然景观的特点及作用;培养学生的语言表达能力和讲解技巧和风格;了解不同人文景观的历史和宗教背景;培养学生处理突发事件的能力。	72



2	景区导游实务	了解并掌握景区导游服务相关知识，树立正确的职业道德意识，提高学生的语言表达能力、景区讲解技巧、特殊问题处理能力。	32
3	旅游危机管理	了解旅游地点气象、地质、水难、生物危害等自然灾害，交通、消防、游乐设施等事故，饮食卫生、传染病、急病急症等公共卫生事件，政治社会、刑事案件、人群聚集、文化习俗等社会文化事件的防范对策和应急处置方法，旅游安全应急预案和应急演练，旅游安全事故调查处理，旅游危机管理等。	36
4	旅游美学	教学目的和要求：了解审美与旅游审美的发展历史，认识旅游审美的心理要素与心理需求，辨析审美动机的形成和审美个性及类型，掌握东西方旅游审美的差异。了解旅游审美需求的类型，熟悉旅游者的审美个性及其审美感受的层次，进而满足旅游者的旅游审美需求。	36
5	餐饮服务	掌握中餐服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的迎宾服务、点菜服务、值台服务、传菜服务、结帐服务、送餐服务、特色餐宴的布置和服务技能，热爱并能胜任饭店餐饮服务与基层管理工作，达到餐饮服务中级工的水平。	36
6	客房服务	掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的客房清扫服务、PA服务、洗衣房服务、布草服务、会议接待服务技能，能较好进行主题客房的设计，热爱并能胜任饭店客房服务与基层管理工作，达到客房服务中级工的水平。	72
7	酒店管理	掌握酒店管理的技能，对于酒店管理的相关业务上能够达到大体掌握，具备一定的管理能力，达到作为管理人才上的标准，提升旅游服务和接待能力。	36
8	方言（粤语）	正确掌握正确粤语的发音，区别前鼻音、后鼻音；掌握声母和韵母的发音；掌握正确声调；掌握平舌翘舌之分；能识别文字的正确读音具备流利的准确的普通话发音。	36

3. 专业任选课

表4 专业任选课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	摄影技术	了解并增强对数码摄影艺术、数码摄影美学的知识；掌握数码摄影技术知识，提高艺术审美水准和艺术化的摄影操作技能；具有一定的文字写作能力和创新的形象思维能力。	36



2	园林欣赏	了解观赏树木基础知识和育苗技术；掌握建园与栽植技术；掌握观赏树木栽培技术；能够进行林果园规划与设计以及选择果树品种和授粉树的配置；能正确选择栽植密度和方法，合理确定栽植时期，掌握果树栽植的全过程及其栽后管理；能够熟练进行当地主栽果树不同时期的整形修剪；能够进行果树的矮化密植和无公害生产；能进行果园的常规管理。	36
---	------	---	----

4. 顶岗实习

(1) 实习时间：第五、六学期

(2) 实习成绩考核：考核成绩由实习单位对学生的考核成绩，学校对学生实习报告、实习总结评价成绩两部分组成。对学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。实习成绩按百分制记分，学生按照实习计划完成实习任务，经考核合格者，予以通过。不及格者由学校重新安排实习后再进行考核。

(3) 安全保障措施：加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障意识，未办理劳动保险的学生学校坚决不安排参加顶岗实习。

(4) 顶岗实习学习主要内容

了解旅行社、旅游景区、高星级酒店工作组织流程及分工情况，熟悉企业各部门各岗位工作职责，掌握典型工作任务。

(5) 实习地点

上海绍兴饭店、上海大蔬无界、桂林古东瀑布景区、桂林过山农庄、桂林醉仙谷等地点。

十一. 教学时间安排

(一) 基本要求

1. 每学年为 52 周，其中教学时间为 40 周（含复习考试），累积假期 12 周。1 周一般不超过 30 学时，顶岗实习每周 30 小时（1 小时折 1 学时），



3 年总学时数约为 3000-3300 学时。

2. 公共基础课程学时约占总学时的 1/3，专业技能课约占总学时的 2/3，选修课学时数约占总学时的 10%。

(二) 教学安排

1. 教学活动周安排

表 5 旅游服务与管理专业教学活动周安排 (单位: 周)

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		授课周数	其他教学活动		
一	20	15	1 (军训)	2	1
			1 (入学教育/专业认知)		
二	20	16	/	3	1
三	20	16	/	3	1
四	20	16	1 (技能鉴定与考证)	2	1
五	20	19 (顶岗实习)	1 (顶岗实习前教育)	/	/
六	20	19 (顶岗实习)	1 (毕业教育)	/	/
总计	120	101	5	10	4

2. 课程设置于学时进度分配

表 6 旅游服务与管理专业课程设置与学时进度分配表

课程类别	课程名称	总周时数	总学时	执行学期						备注
				一	二	三	四	五	六	
文化基础课	职业生涯规划	2	32	2						
	经济政治与社会	2	32		2					
	职业道德与法律	2	32			2				
	哲学与人生	2	32				2			
	安全教育	1	18			1				
	语文	10	180	2	4	4				
	数学	8	144	4	4					
	英语	8	144	4	4					
	计算机应用基础	8	144			4	4			
	体育与健康	8	144	2	2	2	2			
	公共艺术	2	36			2				
	历史	2	36				2			



	小计	55	974	14	16	15	10				
专业课程	专业核心课程										
	导游基础知识	6	108	3	3						
	旅游概论	2	32				2				
	旅游政策与法规	4	72	4							
	旅游职业礼仪与交往	2	36			2					
	旅行社运营实务	4	72	4							
	旅游服务心理学	2	36		2						
	中国旅游地理	4	72				4				
	旅游情景英语	4	72			4					
	中国旅游客源地概况	2	36			2					
	小计	28	536	11	5	8	6				
	专业限选课程										
	模拟导游	4	72			4					
	导游实务	2	36		2						
	旅游危机管理	2	36				2				
	旅游美学	2	36	2							
	餐饮服务	2	36		2						
	客房服务	4	72				4				
	酒店管理	2	36	2							
	粤语	2	36		2						
	劳动	8	120	2	2	2	2				
	小计	28	480	6	8	6	8				
	任选课程										
	园林欣赏	2	36		2						
	摄影基础	2	36			2					
	小计	4	72		2	2					
	综合实训课程										
	入学教育、专业认知		30	1周			8				
军训		30	1周								
顶岗实习前教育		30					1周				
毕业教育		30						1周			
顶岗生产实习		1000					19周	19周			
小计		1120									
合计		143	3182	31	31	31	32				

十二. 教学实施

(一) 教学要求

1. 文化基础课

文化基础课要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基



本科学文化素养.服务学生专业学习和终身发展的功能来定位,针对中职学生的特点,公共基础课教学主要采取教师讲授.课堂提问与班级讨论或分组讨论的方法,同时辅以角色扮演等实践方法,并充分利用现代技术,采取多媒体教学方法,以幻灯.投影.计算机作为直观教具应用于各门基础课。职业生涯规划.职业道德与法律.经济政治与社会.哲学与人生.语文教学中可以采取提出探究主题.目标,让学生通过图书.报刊.互联网查找相关资料,教师给予点拨和归纳的方式,侧重于训练和提高学生的学习能力和素质;数学教学中多给学生留出自主学习和讨论的空间,让学生独立思考.相互讨论.自主地动手动脑动口参与数学思维活动;体育与健康课程是以体育为手段增进学生身体素质,教学中要让学生主动参与,教学手段则以游戏.竞赛为主;音乐鉴赏的目的在于培养学生的人文素养,陶冶学生的道德情操,教学中则可以大量采用情境教学来激发学生的个人表现力,让学生自然地进入审美期待和冲动。总之,公共基础课要调动学生学习的积极性,让课堂活起来.学生动起来.效果好起来,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。

2. 专业技能课

专业技能课包括专业核心课、专业技能方向课、专业技能任选课及顶岗实习。专业技能课实行“理实一体化”教学和线上线下混合式教学,改变“以课堂为中心、以教师为中心、以书本为中心”的教学模式,突出教师的主导作用和学生的主体参与作用,强调学生的实施、发现和探索过程,建立符合职业教育课程理念的教学方式、教学组织形式和教学方法。

(1) 依托校内实训基地,开展场景教学

在实施《客房服务》、《酒店管理》、《旅游服务礼仪》、《模拟导游》等专业课程的教学时,将课堂设置在形体房、导游雁山园和观光农业实训基地,利用校内实训基地进行现场“理论-实训”一体化分段教学,使学习过程与生产过程对接。

(2) 依托周边景点,开展综合实践教学



在教学过程中，专业技能学习贯穿始终，尽早让学生进入工作实践学习，为学生提供体验完整工作的机会，增加学生在学习期间职业体验和职业能力训练。逐步实现从学习者到工作者的角色转换，体现职业技能培养循序渐进、不断提高、递进式上升的认知规律，突显理论知识扎实、实践技能过硬的特点。学校周边旅游景点为本专业的核心技能方向课进行教学综合性实践教学实习提供了充分的实习条件。

（二）教学管理

教学管理要更新理念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等学制。要合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十三. 教学评价

旅游服务与管理专业实行过程性评价与结果性评价结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，职业技能鉴定与作业考核结合的教学评价体系。

教学应客观的评价，评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价方法应采用多元评价方式，如观察、口试、笔试与实践技能等评价，教师可按单元内容和性质，针对学生的作业、实训效果、实际操作和其他表现，相互配合使用；教学评价过程中，应考虑学生的资质，以建立学生兴趣与信心；未通过评价的学生，教师应分析、诊断其原因，并适时实施补救教学；对于资质优异或能力强学生可增加教学评价项目，使其潜能得以充分发挥。

（一）理论课程

理论课程考核分为过程考核和结果考核两部分。过程考核主要考查学生的出勤、平时作业、课堂表现等方面；结果考核以学生段考、期末考试成绩为评价标准。



（二）实习实训课程

实习实训课程以项目为考核单元，按照学生对知识的理解和技能的掌握程度、工作态度、操作规范、实训结果、爱护生产设备、保护环境等指标，通过学生自评、小组互评、教师评定等方式综合评定学生的学习成绩。

（三）职业资格认证

考核与鉴定相结合，凡通过国家职业资格鉴定考核的课程均以鉴定成绩为准。

（四）顶岗实习考核与评价

考核成绩由实习单位对学生的考核成绩，学校对学生实习报告、实习总结评价成绩两部分组成。对学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。实习成绩按百分制记分，学生按照实习计划完成实习任务，经考核合格者，予以通过。不及格者由学校重新安排实习后再进行考核。

（五）教学评价

本校对学生学业的评价包括公共基础课程评价、专业技能课程评价、任选课程评价、顶岗实习评价，将平时成绩与考试评定相结合。通过评价对学生学业成绩进行横向和纵向比较，确定学生文化基础优劣及其潜能所在。根据专业标准，制定考核的多元评价机制，使评价真正能够反映学生的知识、能力与素质。

表 7 学生学业评价说明表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
文化基础课程	平时成绩	30%	由学生自己、小组及教师根据学生在课堂出勤及纪律、学习态度、学习兴趣等方面表现进行评定
	期中考试	30%	期中统一考试
	期末考核	40%	期末统一考试



专业技能课程	平时成绩	20%	由学生自己、小组及教师根据学生在课堂出勤及纪律、学习态度、学习兴趣等方面表现进行评定
	技能成绩	30%	老师根据技能项目考核标准，结合学生技能实践表现进行评定。技能成绩为该门课程所选技能项目成绩的平均分。
	期中考试	20%	期中统一考试
	期末考核	30%	期末统一考试或有关职业资格证书考试的成绩替代。
选修课程	平时成绩	50%	由学生自己、小组及教师根据学生在课堂出勤及纪律、学习态度、学习兴趣等方面表现进行评定
	期末考核	50%	期末总结报告或期末统一开卷考试等
顶岗实习	平时成绩	70%	由学生自己、小组、校内教师及校外教师根据学生在思想素质、工作情况两方面表现进行评定。
	实习报告	30%	根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。

十四. 实训实习环境

本专业应配备校内实训室和校外实训基地。

(一) 校内实训室

校内实训室主要实训内容及设施设备情况如下：

表 8 校内实训室情况

序号	名称	实训功能	实训教学要求
1	茶艺实训室	各种茶具茶叶的识别和质量的鉴定、茶具的使用方法训练，各种泡茶方法的训练。	能够识别不同茶具和茶叶的质量，熟练各种茶道的训练等。
2	中餐餐台	摆设中餐台面	能够熟练酒店管理与服务中餐餐饮服务技能
3	语音实训室	练习普通话、心理测试、了解资讯	能够进行语音的普通话练习和测试。



4	形体实训室	形体训练、肢体的伸展等，礼仪的训练，舞蹈排练。	能够熟练进行形体动作的展示，礼仪的基本技能展示。
5	前厅实训室	酒店前厅的实训模拟，前厅人员为客人办理入住、咨询等服务。	能够进行前厅人员为客人办理入住的操作流程。
6	旅游综合模拟实训室	导游讲解训练、导游技能训练。	旅游综合模拟实训室
7	雁山园实景实训基地	导游讲解训练、导游技能训练。	旅游综合实景实地实训

(二) 校外实训基地

校外实训基地是校内实训室的外延和提高，主要包括如下功能：

- (1) 学生进行暑期校外实习；
- (2) 学生进行顶岗实习。

1. 选择校外实训基地

在原有 5 家合作企业的基础上，新增 6 个满足学生顶岗实习的校外实习实训点，使总数增到 11 个，合作企业由 5 家增加到 11 家。选择行业内技术较为先进、管理水平较高、规模大、效益好的企业作为紧密合作对象，共同建设以学生实习为主，教师科研实践、成果转化、科技推广、社会人员培训的基地，使之具有示范性、辐射性，实现校企之间资源共享。

表 9 当前已有校外实训基地及合作内容清单

序号	合作企业名称	合作内容
1	上海绍兴饭店	《餐饮服务》课程的课程标准开发、校本教材建设、教学内容改革、教学资源库建设及校内外实训基地建设；
2	桂林古东瀑布	《导游实务》、《导游基础知识》课程的课程标准开发、校本教材建设、教学内容改革、教学资源库建设及校内外实训基地建设
3	桂林过山农庄	《客房服务》课程的课程标准的开发、校本教材建设、教学内容改革、教学资源库建设及校内外实训基地建设
4	桂林醉仙谷	《酒店管理》课程的课程标准、校本教材建设、教学内容改革、教学资源库建设及校内外实训基地建设
5	上海大蔬无界	《餐饮服务》课程标准、校本教材建设、教学内容改革、教学资源库建设及校内外实训基地建设



2. 共建校外实训基地

与大蔬无界、古东瀑布合作共建 2 个集教学实训、教学生产实习、顶岗实习和教师挂职锻炼等多功能，“深度融合”、长期稳定的校外实训基地，满足观光农业经营专业教学实训需要。在人才培养、课程开发、教学团队建设、企业员工培训、顶岗实习等方面开展合作，实现互惠双赢。

十五. 师资队伍

（一）教学团队任职要求

1. 专业带头人任职要求：

（1）具有良好的师德素质，有强烈的事业心和奉献精神，学风端正，治学严谨，勇于开拓。关于团结协作，具有作为专业带头人的组织管理能力；

（2）具有现代职业教育理念. 扎实的专业基础和宽广的专业视野；具有丰富的教学经验与过硬的专业技能，掌握现代教育技术；具备制定专业建设方案. 开发核心课程. 指导新教师. 对企业技术服务等方面能力；

（3）具有 5 年以上与本专业相关的教学和实践经历，具有高级职称或硕士研究生学历，女 50 岁以下，男 55 岁以下；

（4）最近一年担任专业课程教学，教学效果良好以上。

2. 骨干教师任职要求：

（1）应具备本专业或相近专业大学本科以上学历或具有 5 年以上企业实践的企业技术骨干；

（2）政治素质较高，职业道德良好，执教严谨，学风正派；

（3）具有现代职业教育理念，具有较扎实专业基础，能参与制定专业教学方案；

（4）具有参与核心课程开发与建设的能力；

（5）掌握现代教育技术；

（6）能够指导新教师完成教学任务；



(7) 具有丰富的教学经历和熟练的专业技能；

(8) 能够参与对企业技术服务。

3. 青年教师任职要求：

(1) 应具备本专业或相近专业大学本科以上学历或具有 3 年以上企业实践的企业技术骨干；

(2) 专任专业教师应接受过职业教育的培训，具有开发职业课程的能力。

4. 兼职教师任职要求：

(1) 热爱教育事业，有较高的思想政治素质，具有良好的职业首先和协作意识，能服从学校管理，有一定的语言表达和知识传授能力；

(2) 具有相关的专业知识和实践能力，有三年以上行业企业生产一线工作经历，熟悉行业企业工作流程，具有丰富的实践经验；

(3) 担任校内外实习教学的兼职教师，应为该行业企业技术技能的业务骨干、能工巧匠；

(4) 原则上具备中级及以上专业技术职务或职业资格，具备全日制本科及以上学历的人员优先聘任；

(5) 身体健康，能胜任兼职工作。

(二) 教学团队建设目标

1. 专业带头人比例应不低于 5%；骨干教师比例应不低于 35%，“双师”型教师比例达到 85%以上；

2. 行业企业兼职教师比例应不低于 30%，企业兼职教师担任专业课时数占不低于 50%，实行课程教学团队。

3. 教学团队中硕士学历比例应不低于 30%，学士学历比例应不低于 55%。

4. 师生比就不低于 1：20。



十六. 其他

(一) 毕业标准

1. 成绩：修完全部课程，理论与技能考核成绩合格；
2. 职业资格：取得人力资源和社会保障部颁发专业相关职业资格证书之一。

(二) 教材及图书、数字化（网络）资源

1. 专业技能课选用教材

表 10 专业技能课选用教材

序号	课程名称	教材类型
1	导游基础知识	规划教材
2	旅游概论	规划教材
3	旅游政策与法规	规划教材
4	旅游职业礼仪与交往	规划教材
5	旅行社运营实务	规划教材
6	旅游服务心理学	规划教材
7	中国旅游地理	规划教材
8	旅游情景英语	规划教材
9	中国旅游客源地概况	规划教材
10	模拟导游	规划教材
11	导游实务	规划教材
12	旅游危机管理	规划教材
13	旅游美学	规划教材
14	餐饮服务	规划教材
15	客房服务	规划教材
16	酒店管理	规划教材
17	粤语	规划教材
18	园林欣赏	规划教材
19	摄影基础	规划教材



2. 图书、数字化（网络）资源

优先选用国家级、省级获奖教材、规划教材。鼓励教师与行业企业专家合作，共同开发突出中等职业教育特色、体现基于工作过程和职业资格培训内容特点的教材。本专业图书的数量不少于每个学生 30 本，图书的新添置量每年不少于 5%。