

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称

(一) 专业名称：旅游服务与管理

(二) 专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、基本学制

学制三年

四、培养目标

为适应旅游市场发展及服务地方经济的需要，遵循立德树人、服务发展、促进就业的办学要求，面向酒店、旅行社、景区及旅游等行业企业，培养出一批掌握旅游基础知识和旅游专业技能并且德智体美全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

五、职业范围

序号	专业（技能）方向	对应职业(岗位)	职业资格证书举例		
			名称	等级	颁证单位
1	酒店服务与管理	餐厅服务员、前厅服务员、客房服务员、茶艺师、咖啡师、调酒师、康乐服务员	茶艺师	五级	人力资源保障局
2	导游（初级）或景区讲解员	导游员、旅行社计调员、旅行社外联员、展览讲解员	导游 景区讲解员	初级	重庆市旅游局 地方旅游局

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

(一) 职业素养

1. 能坚持集体主义，严格组织纪律观念，热爱本职工作，遵守劳动纪律；
2. 具有强烈的事业心和责任感；具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
3. 工作认真自觉，能吃苦耐劳，主动乐观，自信坚强；
4. 具有良好的职业习惯和安全意识、质量意识、效率意识、节能环保意识；
5. 具有较强的口头表达能力和良好沟通能力，有团队合作精神；
6. 具有健康身体和心理素质。

(二) 文化素质

1. 具有较高文化基础知识，对政治、经济、文化、历史、宗教等相关知识的掌握；
2. 具有良好的艺术修养，掌握基本的礼仪规范；
3. 具有语言知识、史地文化知识、政策法规知识、心理学和美学知识、旅游业务知识、交通知识、海关知识、货币保险知识、社会知识、国际知识以及卫生、生活等旅行常识。

(三) 专业素质

1. 专业知识
 - (1) 掌握客房预订程序、客房预订失约处理；
 - (2) 掌握客房入住登记操作程序以及对客服务内容、程序和技巧；
 - (3) 掌握清洁器具和清洁剂的功能和用途；
 - (4) 掌握客房清扫程序的基本知识和技能；

- (5) 掌握客房消毒及虫害控制的程序和方法；
- (6) 掌握布件的洗涤及熨烫程序；
- (7) 掌握中餐零点及宴会摆台的操作步骤、具体要求和标准，及相应的对客服务程序及要求；
- (8) 掌握西餐宴会摆台的操作步骤、具体要求和标准，及相应的对客服务程序及要求；
- (9) 了解酒水菜品相关知识；
- (10) 掌握消防知识和消防措施；
- (11) 掌握紧急事件处理方法。
- (12) 掌握茶艺相关知识；
- (13) 掌握咖啡的相关知识；
- (14) 掌握本专业必须具备的导游基础知识和旅游景区、展览馆服务知识；
- (15) 掌握旅游政策法规的常用知识，具备在工作中有效运用法律知识的能力；
- (16) 具有继续学习和适应职业变化的能力。

2. 专业技能

- (1) 酒店管理（技能）方向
 - ①能正确娴熟的使用托盘，熟练的进行餐巾折花；
 - ②能正确的进行中餐、西餐摆台；
 - ③能正确的进行中、西餐厅早、午、晚餐服务（含宴会服务）；
 - ④能正确使用各种餐具；
 - ⑤能熟练掌握中西餐厅酒水服务技能；
 - ⑥正确使用各种清洁器具和清洁剂；
 - ⑦正确使用茶艺对客服务技能；
 - ⑧正确使用咖啡对客服务技能；
- (2) 导游服务（技能）方向

- ①能按照旅游合同或约定，实施组团社的接待计划；
- ②能根据游客需求制定浏览线路并编写讲解词；
- ③根据各种任务开展活动；
- ④能处理旅游过程中的突发事件和客人的特殊要求；
- ⑤能流利的进行讲解服务；

七、主要接续专业

高职专业：旅游管理、酒店管理、会展策划与管理

本科专业：旅游管理

八、毕业条件

（一）学业水平

课程考试、考核合格，毕业考试合格并获得学历证书（毕业证）；在校期间学生实习工作经历的总时间不得少于1年；学生综合素质评价达到最低要求420分；

（二）证书要求

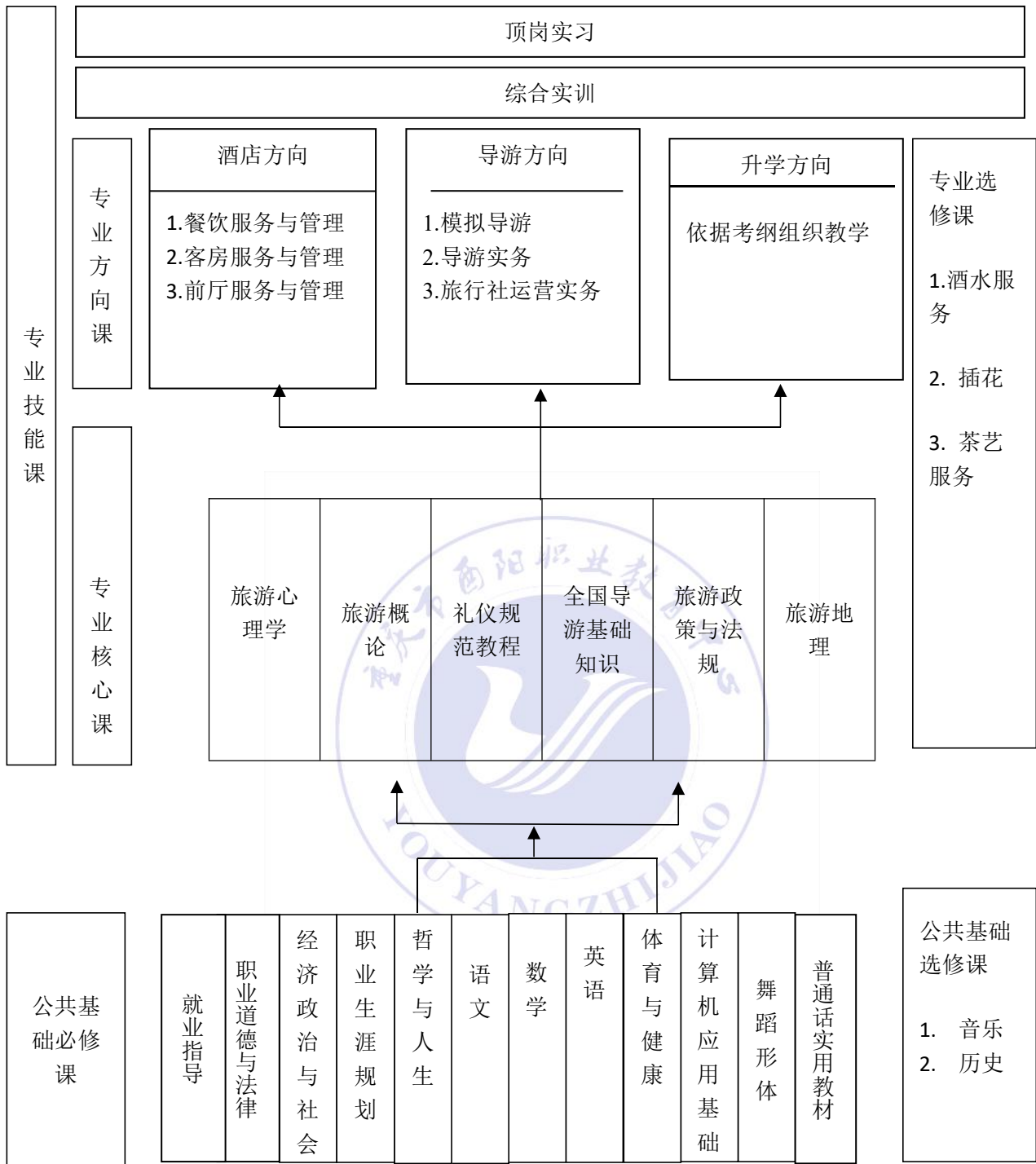
餐饮服务管理或讲解员证取得其中之一；同时取得普通话等级证书（三级甲等）；

（三）德育要求

在校期间未受纪律处分或所受纪律处分已经撤销。

九、课程体系

旅游服务与管理专业酒店、导游方向课程结构示意图



十、课程设置与要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括职业生涯规划、职业道德与法律、政治经济与社会、哲学与人生、就业指导、语文、数学、英语、体育与健康、计算机应用基础、普通话实用教程、历史、舞蹈形体、音乐。

专业技能课包括专业核心课、专业技能课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校外认识实习和跟岗实习、顶岗实习等多种形式。

(一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，使学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件；使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力。	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校德育教学大纲》开设，使学生懂得道德对于完善人格、成就事业、促进社会和谐发展的意义，了解公民道德和职业道德基本规范，增强敬业爱岗精神和诚信、公道、服务、奉献等职业道德意识，养成良好的职业行为习惯；树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民；使学生理解依法治国，崇尚社会主义法治理念，学会用法定程序维护自己的权益。	32
3	政治经济与社会	依据《中等职业学校政治经济与社会》开设，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身于我国经济、政治、文化、社会建设中。	32

4	哲学与人生	依据《中等职业学校政治经济与社会》开设，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	32
5	就业指导	依据《中等职业学校政治经济与社会》开设，针对当前新的就业形势、政策及当代毕业生所面对的就业问题，紧密结合中职生的特点进行编写的。教材突出了学生“学以致用”的指导思想。全书从就业形势分析、职业生涯规划、职业目标定位、职业心理准备、求职准备、求职过程、权利保护、自主创业和职业道德培养等多方面，进行深入浅出、由点带面、循序渐进的阐述。教材多角度、全方位指导毕业生真实、客观地认识自己、分析自己	28
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。	188
7	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，使学生掌握必要的数学基础知识，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题的能力及数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业和创业能力。	156
8	英语(旅游英语)	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，使学生掌握一定的英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣；培养学生的文化意识，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观，提高学生的思想品德修养和文化修养。	156
9	普通话实用教程	依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，掌握普通话声调、声母、韵母的规范发音，掌握普通话语流音变的基本规律，具备一定的方言辨正能力。能用标准和比较标准的普通话进行口语交际，并达到国家规定的普通话等级标准。	92
10	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，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。	128

11	体育与健康 (土家摆手 韵律操)	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，使学生树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	156
12	舞蹈形体	掌握形体训练的基础理论和相关学科的基本知识及塑造形体美的一般规律，掌握形体训练的基本技术，基本技能和各类动作的基本核心动作，提高身体灵活性和可塑性，提高鉴别和评价形体美、动作美、气质风度美及表现美的基本能力。掌握基本的舞蹈种类、特点和基础的编舞技法。	64
13	音乐	将本地区地方音乐与专业实际和行业发展密切结合	46
14	历史(含地方历史文化)	了解中国及本区域文化底蕴和历史事件，将中国及本地区历史文化与专业实际和行业发展密切相结合	32

(二) 专业技能课程

1. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	
			理论课	实训课
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	32	
2	旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品	32	
3	礼仪规范教程	了解在日常交往中的基本礼仪，掌握对客户服务岗位的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好的形象，提升文明服务能力，为职业生涯规划发展奠定基础	30	62

4	全国导游基础知识	了解中国历史、旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识；提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；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	124	
5	旅游心理学	掌握旅游者的旅游行为和心理规律，影响旅游者旅游决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高导游服务质量，提高学生从业活动的综合素质，培养学生良好的职业心理素质	32	
6	旅游政策与法规	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、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范；能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险，为将来胜任工作打下基础	64	

2. 专业方向课程

(1) 旅行社方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	
			理论课	实训课
1	模拟导游 (含地方 景点解 说)	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	48	90
4	导游实务	掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础	30	30

6	旅行社运营实务	了解旅行社发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、业务；为将来从事旅行社经营管理打下基础	46	46
---	---------	---	----	----

(2) 酒店管理方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	
			理论课	实训课
1	餐饮服务与管理	能运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；能辨别餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务员；能进行规范的宴会预订与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行菜单设计、菜肴定价、服务质量管理	78	78
2	客房服务与管理	能识别常见客房类型、客用设备及用品能够按规范程序和标准独立完成各类客房的清扫、夜床服务，正确进行客衣收送、擦鞋、客房小酒吧控制、物品代用等服务以及客人委托代办的相关事宜；会选用合适的清洁剂和清洁设备并按照工作流程进行公共区域日常清洁保送 能够接待VIP、政府代表团等各类特殊客人，提供私人管家服务，懂得进行初步的成本控制工作。	48	48
3	前厅服务与管理	能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单；能描述预订服务、礼宾服务、入住登记服务、收银服务、前厅其他服务和督导管理等各项工作的流程和标准并按照规范标准提供相应服务；能初步处理前厅部领班、主管的督导工作用力能使用流畅的前厅对客服务用语，适应前厅各部门的工作。	32	32

3. 专业选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	
			理论课	实训课
1	酒水服务	了解酒水相关知识、掌握调制酒水技巧、	20	40

		优质的服务技能、推销技术以及管理技巧。学生能进行实际操能力，使学生在毕业后能够适应工作的岗位要求。		
2	插花	了解基本的礼仪行为，能够根据美学原理，独立完成常用礼仪插花造型的设计与制作，能够按要求制作一般的花篮、花束以及新娘常用的花饰与花束，并能胜任相关行业的工作。	20	26
3	茶艺服务	了解中国茶文化的发展历程及内涵；掌握茶叶的基础知识、各类茶的冲泡技巧、品茶的知识；掌握茶艺服务的操作流程，能对不同类型的茶进行冲泡；具备从事茶艺服务的职业能力，并胜任茶艺服务的工作	38	40

4. 综合实训课

序号	实训课程	学期	学时	实训内容及要求
1	餐厅服务	第 1-5 学期	98	1 托盘的操作方法，能熟练用托盘进行餐饮服务； 2 餐巾折花的基本技法和要领，能合理的选择和应用餐巾花； 3 能识别各种中西餐餐具用品、摆台的基本程序和操作要领，能根据中西餐零点、正餐的操作要领进行摆台； 4 能识别酒水杯具、酒水服务规范程序和操作要领，会用不同方式为客人斟倒 5 酒水和进行红葡萄酒、白葡萄酒、香槟酒服务； 6 能按照操作要领进行中、西餐上菜和分菜服务
2	客房服务	第 1-5 学期	58	1 能掌握不同清洁器具、清洁剂的用途和使用方法，正确的进行客房的清洁保养 2 掌握中西式铺床程序，并能正确的进行操作
3	前厅服务	第 3-5 学期	52	1 掌握客房预订的操作程序并能熟练操作，能处理客房预订失约行为； 2 迎送客人服务、行李服务、贵重物品保管 3 能熟练进行入住登记、问讯服务、总台收银 4 能进行总机服务与商务中心服务

4	茶艺服务	第1、2、5学期	60	1 能了解绿茶、红茶、乌龙茶的特点、生产过程及主要代表性的名茶； 2 掌握不同类型茶的沏泡服务与品茶技巧；
5	酒水服务	第4、5学期	60	1 葡萄酒的品尝； 2 能熟练进行酒水调制及服务； 3 识别咖啡豆及掌握咖啡冲泡及服务技能，
6	导游讲解	1-4学期	120	1 进行导游词的撰写； 2 进行导游词的讲解并掌握相关讲解技巧

5. 跟岗实习

序号	实训岗位	学期	学时	实训任务及要求
1	餐厅服务	3、4、5	60	托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、上菜分菜服务、席间服务、结帐服务六大技能，符合餐厅服务员的基本要求
2	客房服务	3、4、5	30	中式铺床、客房清扫、卫生间清扫、夜床服务、VIP服务等客房服务，符合客房服务员的基本要求，
3	前厅服务	3、4、5	30	客房预订、礼宾服务、总机服务与商务中心、大堂副理、前厅产品销售，符合前厅服务员的基本要求
4	导游讲解	3、4、5	120	游客接待、线路制定、景区讲解及相关旅游服务导游讲解技巧与方法，符合导游讲解员的基本要求

6. 顶岗实习

序号	实训岗位	学期	学时	实训任务及要求
1	餐厅服务	6	150	托盘、餐巾折花、摆台、酒水服务、菜肴服务、其他相关技能的餐饮服务六大基本技能；能正确进行中西餐摆台及服务，能进行餐具的撤换、酒水服务以及点菜服务；符合餐厅服务员的工作要求

2	客房服务	6	60	中式铺床、客房清扫程序、开夜床等客房服务基础知识和基本技能,能熟练掌握中式铺床技能、熟悉各种棉织品用途、正确使用清洁工具和清洁剂以及房间布置等技能;符合客房服务员的基本要求
3	前厅服务	6	60	训练客房预订、礼宾服务、总台服务、总机与商务中心、前厅销售等内容;能具备处理前厅管理中面临各种问题的能力,熟练掌握客房服务技能技巧;符合前厅服务员的基本要求
4	导游讲解	6	270	训练迎接准备、入住服务、导游讲解、送客服务、突发事件的处理;能熟练进行导游讲解和突发事件的处理;符合导游讲解员的基本要求

十一、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为教学时间 36 周(不含复习考试),1 周为 30 学时。顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折 1 学时)安排。3 年总学时数约为 3420 学时。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3,累计总学时约为 1 学年。专业技能课程学时一般占总学时的 2/3,其中顶岗实习累计总学时原则上为半年。

本专业课程课程进度安排如下:

1. 第一、二学期开设学校文化课、专业核心课;在校内实训基地进行基础技能学习和企业认识实习;

2. 第三、四学期开设专业方向课;第五学期进行专业

强化学习和实习。进入企业跟岗实习。

3. 跟岗实习完成后，第六期学生进入企业进行顶岗实习。

(二) 教学实施性计划表

旅游服务与管理专业课程设置及教学安排一览表

课程类别	课程名称(周课时)	总课时	每学期学时分配(18周)							
			一	二	三	四	五	六		
公共基础课	必修	职业生涯规划	32	2						
		职业道德与法律	32		2					
		经济政治与社会	32			2				
		哲学与人生	32				2			
		就业指导	28					2		
		语文	188	3	3	2	2	2		
		数学	156	2	2	2	2	2		
		英语	156	2	2	2	2	2		
		体育与健康 (含土家摆手韵律操)	156	2	2	2	2	2		
		计算机应用基础	128	2	2	2	2			
		普通话实用教程	92	1	1	1	1	2		
		舞蹈形体	64	2	2					
		小计	1096							
		选修	音乐(含地方民歌)	46			1	1	1	
			历史	32	1	1				
			小计	78						
		合计		1096						
专业技能课	专业核心课程	旅游概论	32	2						
		旅游地理	32			2				
		礼仪规范教程	92	2	2			2		
		全国导游基础知识	124		2	2	2	2		
		旅游心理学	32			2				
		旅游政策与法规	64			2	2			
		小计	376							
	专业方向课	餐饮服务与管理(含校本教材《餐巾折花》)	156	2	2	2	2	2		
		客房服务与管理	96	3	3					
		前厅服务与管理	64			2	2			
模拟导游		64	2	2						

	地方景点解说	校本教材	32			1	1			
			14					1		
			28					2		
		导游实务		60				2	2	
		旅行社运营实务		92			2	2	2	
		小计		606						
	专业选修课程	酒水服务		60				2	2	
		插花		46			1	1	1	
		茶艺服务		78	2	2			1	
		小计		184						
	周课时合计				30	30	30	30	30	
教学实践环节	企业认识实习		120	60	60					
	企业跟岗实习		240			60	60	120		
	企业顶岗实习		540						540	
	小计		900							
合计			2066							
合计课时			3240							
说明：第一、二学期末半个月安排学生到企业进行认识实习，二学期合计4周，折合120学时；第三、四学期期末半个月和第五学期末一个月安排学生跟岗实习，计8周，折合240学时；第六学期学生顶岗实习，合计课时540学时，教学实践合计900学时										

十二、教学实施

为了适应中职教育以就业为导向，以学生为主体，实施“做中教，做中学”，真正实现了理实一体、做学合一的教学目的，现从教学要求、教学模式、教学管理三个方面进行实施

（一）教学要求

1. 公共基础课

(1) 教师必须执行教学计划，按课表上课，遵守上课时间，尊重全体学生。善于处理师生关系、教与学的关系。

(2) 贯彻教学原则，科学性与思想性统一，理实一体。正确处理知识和能力，教书和育人的关系。

(3) 认真搞好组织教学，坚持至始至终全过程调动学生学习的积极性，特别重视非智力因素的作用，做到教书育人。

(4) 在正确传授知识的过程中，应有机渗透爱国主义教育，辩证唯物主义教育，社会主义民主和法制教育，培养学生的劳动观念、良好的道德修养、行为习惯和良好的品质。

(5) 合理使用教具，能上实验课的上实验课，能用媒体辅助和其他教学工具的一定用，写好板书，有效地培养学生的学习兴趣，不断培养学生的学习能力。

(6) 要求向全体学生因材施教，对不同层次的学生要求不同，对学习有困难的、有障碍的学生，要关爱、要关心，多鼓励、少批评。

2. 专业技能课

(1) 做到每一节课教有目的、学有中心、学有效果，观点正确，突出重点、突破难点，精讲精练。要严格按照“情景教学”要求，突出理论与实践相结合的重点。

(2) 做好课前准备工作，保证设备仪器正常使用，注重课前安全教育，及时排除安全隐患。

(3) 注重任务分解，以“典型工作任务”组织教学。

(4) 在实训现场应遵守 5s 管理办法。

(二) 教学模式

根据教学内容，通过职业岗位课程课件的开发、教学方法与过程的设计、注重学生主观能动性的发挥、师资力量建设和教师积极性的调动、教学效果的正确评价等环节，构建“理实一体化”教学模式。采用情景模拟教学、案例分析、现场教学、实验教学、角色扮演等教学方法开展“理实一体化”教学活动。将教学与行业实践相结合，培养主动适应经济社会发展需要的人才。

1. “情景模拟”教学法

情景模拟教学法是指在教师指导下，学生模拟某一岗位或扮演某一角色，在教学中创设一种场景，进行岗位技能训练的一种互动教学法。采用“情景模拟”进行教学，不仅可以培养学生理论联系实际的能力，而且可以充分发挥学生的主动学习的兴趣和激情。在教学中采用情景准备——情景计划——情景模拟——评估阶段——反馈阶段的教学流程，适合旅游服务与管理专业教学的需要。要实施好“情景模拟”教学，必须要把握好“情景模拟”的教学环境、教学内容、专业师资、学生情况等内容，才能真正实施情景教学。

情景模拟教学法的教学过程可以设计为情景准备、情景计划、情景模拟、评估阶段、反馈评价五个环节。所有情景的设置都是以旅游服务与管理专业教材相关的职业活动情景。

第一步：情景准备

即对典型情景的准备，让学生熟悉基本情景，明确情景模拟的目的和模拟岗位任务；老师准备最基本的道具，学生可根据岗位需要制作模拟过程所需的其他道具和材料，锻炼学生的策划和筹备能力；

第二步：情景计划

即在专业教师的主导下，以学生为主体，应用旅游文化、旅游服务心理与待客技巧、旅游服务礼仪等相关知识对客人的服务心理预期进行分析，明确解决问题和实现目标的工作流程，以及与其他模拟岗位的相互关系，组内角色分配，着手布置相关场景，提出各种不同的服务与管理方案。

第三步：情景模拟

即根据情景计划所提供的方案按相关知识、技能训练、

态度养成三个环节对客人的服务心理预期进行分析，提出解决办法，完成服务相关知识的学习、技能的训练和态度养成的过程。

第四步：评估阶段

即学生独立或者分组完成服务，通过其完成的服务环节，一起讨论在模拟过程中存在的操作问题和组织问题，每个小组有观察者，教师是总观察者，小组互评，教师总评。

第五步：反馈评价

即学生通过情景模拟后，自我反思在参与过程中所增长的知识和技能，以及在这过程中的不足，以简短的文字进行反思，反馈给教师。

2 五环四步法

“五环四步”教学模式的五个基本环节即能力发展动员、基础能力诊断、能力发展训练、能力发展诊断和能力科学反思，四个环节即能力发展训练环节的任务、行动、展示和职业评价四个坚持步骤，教学的目标直接指向促进学生综合能力的发展，能力本位职业教育思想贯穿于教学的始终。“五环四步”能力本位职业教育教学模式既适用中职专业课，也适应于中职公共基础课的课程教学需要。

五个基本环节是能力发展动员、基础能力诊断、能力发展训练、能力发展诊断和能力科学反思，其中能力发展训练环节为任务、行动、展示和评价四个坚持步骤，教学的目标指向是促进学生综合职业能力的发展，能力本位职业教育思想贯穿于教学的始终。

第一步：能力发展动员

即明确能力发展目标、激发能力发展动机。主要是使学生明确学习的目标与意义。

第二步：基础能力诊断

即对学生学习前能力的测量与评定，其中一个重要的价值是了解学生的个别差异。主要是要了解我们的学生，并在此基础上理解我们的学生。

第三步：能力发展训练

即采取小组教学的方式和“任务、行动、展示和评价”的程序与方法，让学生掌握能力发展所必须的知识、技能和态度。这是本教学模式的核心环节。学习的责任放在学生身上，教师的任务在于为学生安排学习环境，提供学习材料，指导学习方法等，应按照“任务、行动、展示、评价”四个步骤进行。

第四步：能力发展鉴定

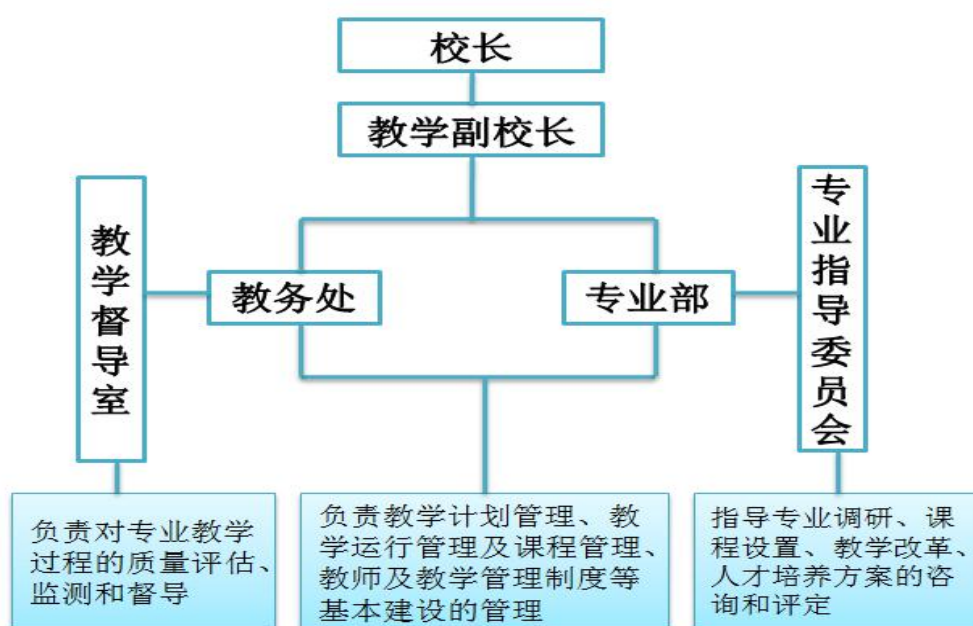
即明确教学过程是否达到预期的教学目标；提供学生是否达到标准、学校教学成果是否被社会接受的依据。

第五步：能力教学反思

即教师根据自身实施教学方案的感受与学生的反馈情况，查清是否实现预定教学目标及其原因，以利提出改进意见。

（三）教学管理

专业教学管理严格执行学校的三级教学管理体系，如下图，由专业部在专业建设指导委员会指导下制定学校教学工作计划，明确教学工作目标，教务处负责学校教学计划审定。督导组负责对教学过程进行监督和评价。



学教学管理组织机构图

1. 教学文件管理

(1) 制（修）订教学文件的程序

教学文件是规范和指导学校教学活动的主要依据，要保持一定的稳定性和权威性，教学计划一经确定，不得随意更改并应认真组织落实。

A 通过广泛调查社会发展对人才的要求，认真做好需求分析，仔细论证培养目标和专业培养方向，制定和完善相关教学文件。

B 在相关教学文件的要求下，由专业部提出制（修）订教学文件的思路、总体框架和基本格式等，报主管校长批准，送教务处备案。

C 由专业部主持制（修）订相关教学文件，并经专业建设指导委员会和教务处讨论审议。

D 主管校长审核签字下发执行。

E 专业部可根据市场要求，对教学文件中相关内容进行局部调整，但需报教务处备案。每三年进行修订。

(2) 教学文件的编制安排

A 由专业部编制分学期或分阶段的教学进程或实施计划，落实每学期课程及教学任务，教务处负责审定。

B 由专业部或有关职能部门编制单项教学环节组织计划，如军训计划、入学与毕业教育计划、实习计划、社会实践计划等。

C 由专业部或授课教师编写课程简介及课程相关要求。

2. 教学过程管理

教师教学过程由课前准备、上课、辅导、作业批改、成

绩评定等基本环节组成，学生学习过程由课前准备、听课、实践、听教师讲评、完成作业、互评等环节组成。根据课程标准对教学的要求，通过教学六认真、教学督导、教研活动对教学过程进行监控。

（1）排课工作管理

A 排课的依据是校历和相关教学文件。

B 课程由专业部落实任课教师，完成排课，并出课表。

C 为了合理安排教学活动，在时间和空间上创造最佳的教学环境；为提高教学质量，排课必须遵循整体优化、合理搭配、服从教学等原则，使班级课表、教师授课时间表、场所占用表处于最佳状态。

D 专业部教学干事开学前应把课程名称、任课教师、授课班级、听课人数、授课时间、授课地点等通知到任课教师。

E 专业部开学前下发班级课程表和教师课表。

（2）备课管理

任课教师必须在上课前备足两周教案，一般以月课时为单位编写教案，新上讲台或开新课的教师必须在写教案同时进行二个级别的试讲，即“专业部——督导”；教案是教师以课时为单位设计的具体教学方案。通常包括：课题、班别、授课日期、教学目的要求、教学内容要点、重点、难点、教学方法、复习、提问、新课课堂练习、课后小结、课外作业、课程进程和时间分配等等。备课以个人钻研为主，专业部应组织每学期不少于 2 次的集体备课。

（3）上课管理

必须按规定的课程表上课，不迟到、不拖堂、不提前下课、不调课；教师在上课的全过程中，要严格执行课堂教学规范，保证课堂教学秩序，认真组织教学和管理学生，填好

教室日志，并注意自身仪表、教态和表率作用；教师必须在备好课的基础上上课，上课必须带齐有关材料；任课教师布置作业，必须按教学大纲要求，有明确目的，要求每次课都要有难度适中、份量适当的作业，作业要全批全改。

（4）教研活动管理

开展教学研究，是提高教师业务水平和教学质量的重要环节，专业部至少每两周一次教学研究活动，积极开展多种多样的教学研究，讨论重点、难点、研究教改方案，开展听课、观摩教学、学术活动和社会实践活动，总结和交流教学经验等。鼓励教师撰写教学研究论文或教学经验文章，通过多种渠道争取并参与课题和科研活动。

（5）教师停、调课

为了保证正常的教学秩序，避免学生负担过重(或过轻)，任课教师应严格按照教学文件授课，如确有特殊原因需停、调课，应及时办理停、调课手续。代课教师仅限专业部教师，且应填写《调课审批表》，经专业部同意，报教务处批准。为保障各个教学环节的正常运转，凡需停、调课或增减教学时数的，都应到专业部办理手续，教师个人未经同意不得自行停、调课或增减学时。

（6）五认真检查

五认真检查是全面了解教学情况，及时发现和解决教学工作中存在问题的有效措施。教务处、专业部把经常性教学检查列入工作日程，采取直接与教师、学生对话及其它有效方式，掌握教学中的第一手材料。采取每周一抽查、每月全面检查等手段保证教学质量。

（7）教学督导

为了贯彻落实《中共中央国务院关于深化教育改革全面

推进素质教育的决定》精神，切实加强改善和规范学校的教学管理，确保学校正常教学秩序，对全校教师的教学过程实行有效、有序、有度、有机的调控，不断优化教学过程，提高教学质量，促进教风、学风、校风的进一步好转，特制订学校教学督导检查制度。

由分管教学的副校长任组长，教务处主任任副组长，教务处副主任、各教研组长、教务员、督导员为成员。设立专门的督导领导小组办公室，由教务处主任兼任办公室主任，选派责任心强、能够坚持原则、具有高级职称的文化课和专业课教师各一名担任专职督导员。

3. 教学质量 管理

按照专业教学文件的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制的过程。公共基础课程以过程评价+期末考核为主；专业技能课以过程评价+课题评价+技能鉴定为主完成目标质量管理，通过学校中职学生“多元立体”评价体系，《中等职业学校学生综合素质“多元立体”评价标准》《中等职业学校学生综合素质“多元立体”评价工具》酉阳职教中心学生综合素质评价软件对教学质量进行评定。

4. 教学档案 管理

(1) 教学档案归档内容

- A 上级教育主管部门下达的有关教育教学方面的文件；
- B 学校制定的各种教学管理规章、制度、办法和规定等；
- C 专业建设、课程建设、教学计划、教学大纲、教学日历、教育教学立项等有关材料；
- D 教学质量监控材料和教学信息（文字与音像教材、CAI 课件等）；

E 全部教学环节、教学运行相关材料（各类课程计划、各学期教师任课情况统计表、代课、停课审批表、教师工作量与酬金发放表）；

F 教师及学生各类竞赛活动材料，各类检查、评估的记录与总结；

G 招生材料、学生名册、学生成绩单、学籍变动批件（升留级、休学、复学、退学、保留入学资格、保留学籍、转专业、学生意外事故）等；

H 教师个人业务档案。

I 其他教学与教学管理文件。

（2）教学档案管理规范

A 教学档案归档落实到日常教学管理工作中，要把教学档案装入正规的档案盒中保存，有专人负责归档，专柜保管。

B 档案应按学年和内容、性质、特点装订后按次序存放。

C 按学校的规定，定期将有关材料移交档案室。

5. 教学管理制度

教学管理制度是保证人才培养方案顺利执行的基础，学校及专业部制定《教学督导制度》《教学五认真检查制度》《学生评教制度》《中等职业学校学生综合素质“多元立体”评价标准》《中等职业学校学生综合素质“多元立体”评价工具》等制度和工具对教学过程进行质量管理和评定。

十三、教学评价

学生综合素质“多元立体”评价模式是我校深入推进素质教育，促进学生全面发展、个性发展的重要内容。该评价模式结合我校示范校建设实施方案和任务书，运用渝北职教中心与重庆市教育评估院院校合作项目成果——中等职业学校学生综合素质“多元立体”评价模式，进行深入研究，

形成具有我校特色的学生综合素质评价模式。通过“多元”评价主体参与、评价方法运用和评价内容设计，“立体”评价学生在中等职业教育学习成长期间的各个阶段、不同场所的综合素质表现情况，全面反映学生的成长历程。

（一）内涵特征

建构学生综合素质“多元立体”评价模式，深入推进素质教育，促进学生全面发展、个性发展的重要内容。该评价模式运用教育评价与测量理论，遵循中等职业学校学生成长规律，坚持公平性、过程性、发展性的原则，通过“多元”的评价主体参与、评价方法运用和评价内容导向，“立体”评价学生在中等职业教育学习成长期间的不同阶段、不同场所的基本素质、文化素质和专业素质表现情况，全面反映学生的成长历程，促进学生素质发展、促进学校教育质量提升。

（二）指标体系

学生综合素质“多元立体”评价指标体系以中等职业学校技术技能人才培养目标为依据，评价领域包括学生基本素质、文化素质和专业素质三个方面。学生综合素质评价积分权重分配表如下表所示。

多元立体评价指标及权重分配表

指 标		分 值	积 分 权 重			
			1-5 学 期		6 学 期	
			分 值	小 计	分 值	小 计
1 基 本 素 质	1-1 道德与公民素养	6	30		6	30
	1-2 学习与创新能力	8			8	
	1-3 合作与交流	7			7	
	1-4 运动与健康	6			6	
	1-5 审美与表现	3			3	

2 文化素质	2-1 公共基础课程学习		26	30	/	/
	2-2 公共拓展课程学习		4		/	
3 专业素质	专业 技能	3-1 专业核心课程学 习	30	40	/	70
		3-2 专业方向课程学 习			/	
		3-3 顶岗实习	/		70	
	专业 拓展	3-4 专业拓展课程学 习	2		/	
		3-5 教学实践	2		/	
		3-6 专业讲座	2		/	
		技能 表现	3-7 技能活动		2	
	3-8 作品设计		2		/	
学期综合素质积分合计			100	100	100	100

(三) 实施评价

学生总合计额素质“多元立体”评价由学校综合素质评价工作领导小组统筹领导、组织、协调、管理和评价结果的审定，建立以校长统筹、分管教学和德育工作的副校长主抓、专业部具体落实的学生综合素质“多元立体”评价工作机制。综合运用《学生综合素质评价表》《学生综合素质评价操作说明》和学生综合素质评价记载等工具，以纸质记载和学生综合素质多元立体评价管理平台的方式建立学生学习成长的过程档案。

1 组织评价培训

信息处每学期组织班主任、任课教师等相关人员进行培训，学习评价方案、领会指标体系、掌握评价工具。

2 学期过程评价

任课教师、指导教师等使用学生学习表现记录对学生公共基础课程、公共拓展课程、专业核心课程、专业方向课程、专业拓展课程学习以及顶岗实习等情况进行评价记载；班主

任、家长等使用学生素质表现记载工具对学生基本素质表现情况进行评价。

3 学期终结评价

每学期末，任课教师、指导教师等对学生课程学习态度、学习过程和学习结果进行学期终结评价，形成学生课程总评成绩；班主任、家长等对学生参与各类活动和取得的效果进行学期终结评价；学生本人进行自评，最终形成学生基本素质成绩。

4 评价结果审定

每学期末，班主任按照《酉阳职业教育中心学生德育量化与班级考评办法（试行稿）》对学生当期综合素质进行评价汇总，撰写学生综合素质评语，评价结果在班级内公示，并提交学校综合素质评价工作领导小组审核、认定。

5 评价结果反馈

审定的评价结果生成《重庆市酉阳职业教育中心学生综合素质评价报告单》，并通知学生本人及其家长。

（四）结果运用

1 结果呈现

学生综合素质评价结果以纸质文本和电子档形式呈现。根据《重庆市酉阳职业教育中心学生综合素质“多元立体”评价指标体系》，每学期末和毕业时分别形成《重庆市酉阳职业教育中心学生综合素质评价报告单》。

2 结果运用

评价结果使学生、家长以及教师能及时、全面地了解学生综合素质的发展过程和水平，为学生确定综合素质发展目标提供参考。评价结果作为学生评优评先、升学就业、获取毕业证书的重要参考依据，也为学校办学水平、人才培养评

估提供依据。

（五）组织保障

1. 组织领导

学校成立学生综合素质评价工作领导小组。领导小组职责包括制定规章制度，监督评价程序，接受情况处理。领导小组下设职能办公室，负责全校学生综合素质评价的组织和管理，负责网络平台的维护和监管。各专业部建立评价工作小组，组织实施评价工作，负责评价工作的咨询、指导和复核，初步审定评价结果。

2 制度保障

评价管理办公室出台《学生综合素质评价办法》和《学生综合素质评价结果使用制度》。学生综合素质评价工作领导小组每学年组织一次学生综合素质评价工作检查，检查结果作为处室、部门和个人绩效考核的重要依据。

3 配套经费保障

资金来源为示范校建设规划的专项资金。资金用途：

①承担学生综合素质评价模式改革试点相关费用。用于试点工作的专家指导费，培训费，会议费，资料费，成果鉴定费，以及评价管理系统再开发等相关费用。

②学校在运用过程中产生的其它费用。

③形成成果及印刷等费用。

十四、专业师资

根据教师专业化标准说明，《教育部关于印发中等职业学校专业标准》（试行）的通知，结合学校实际情况，以全

面提高教师队伍素质和教学质量为目标，以提高教师的技术应用能力和实践能力及科研水平为核心，通过“内培外引”的方式，打造一支规模适当、数量充足、结构合理、理论基础扎实、实践应用能力强的高水平教师队伍。

（一）基本情况

1. 师生比 1: 17

目前我校旅游服务与管理专业现有班级 10 个，学生合计 350 人（外出实习除外）根据《教育部关于“十二五”期间加强中等职业学校教师队伍建设的意见》，依据设备、办学规模等情况确定教师结构及数量。需要专任教师 20 名（均为本科以上学历），师生比达到了 1:17 的比例。

2. 专业师资结构

教师类型	职称结构		学历结构		技能证书		合计	
	职称	数量	层次	数量	层次	数量	数量	比例
专业带头人	中级	1	本科	1	技师	1	1	10%
骨干教师	初级	4	本科	4	技师	2	4	40%
					高级工	2		
双师型教师	中级	2	本科	2	技师	2	10	100%
	初级	8	本科	8	高级工	8		
兼职教师			本科	2	技师	2	5	33.3%
			专科	3	高级工	3		

备注：1. 此表各类教师可能重复，比例均为各类专业课教师/教师总数；

2. 专业带头人按专业方向确定数量，骨干教师比例原则上占教师比例不低于 12%，双师教师未计算文化课教师和兼职教师中的双师教师，只计算专业课教师；

3. 兼职教师主要以景区、酒店、旅行社员工为主，部分要求具备教师资格或培训资格证书。

（二）素质要求

1. 专业带头人

(1) 基本条件

近五年坚持本专业教学一线工作。大学本科及以上学历；取得本专业教师资格证；具备中级（讲师）及以上教师专业技术职务，遵守教师职业道德规范，热爱教育事业，服从学校工安排；

(2) 具有较强教科研能力

至少有 1 篇省级一等奖及以上论文或在公开学术刊物发表本专业论文 2 篇及以上；担任过正式公开出版的本学科、专业领域专著、教材的主编（撰稿字数累计达到 3 万字以上）、参编（撰稿字数累计达到 5 万字以上）；主持或参与至少 1 项校级及以上教改课题研究或教研成果。

(3) 行业职业能力

具有较强的专业实践技能，丰富的实践经验，具有较高的实践操作和科技推广能力。能具备行业企业调研组织及撰写调研报告能力

(4) 业务指导能力

能承担各类大赛指导，指导青年得成长的能力，承担有帮带任务和校本培训任务，积极从事教育教学改革，积极参与学校的教师队伍建设工作，对形成合理的教学梯队做出重要贡献。

2. 骨干教师

(1) 基本条件

近五年坚持本专业教学一线工作。大学本科及以上学历；取得本专业教师资格证；具备初级（助理讲师）及以上教师专业技术职务，遵守教师职业道德规范，热爱教育事业，服从学校工安排；

(2) 具有较强教科研能力

承担过校级以上公开课、承担有帮带任务和校本培训任务、参与校级及以上课题研究、在校级及以上刊物发表过教育教学论文或获奖之一。担任过正式公开出版的本学科、专业领域专著、教材参编（撰稿字数累计达到2万字以上）；

(3) 行业职业能力

具有较强的专业实践技能，丰富的实践经验，具有较高的实践操作和科技推广能力。能具备行业企业调研组织及撰写调研报告能力

(4) 业务指导能力

积极参加各类大赛指导，指导青年得成长的能力，积极从事教育教学改革，积极参与学校的教师队伍建设工作。

3. 双师型教师

(1) 基本条件

具有中职教师资格证，取得助理讲师及以上专业技术职称，大学专科及以上学历，具备高级工以上的技能等级证书，师德师风高尚，热爱教育事业，服从学校工作安排，主动承担学科教学工作。

(2) 教学科研能力

具备承担实训课改的能力，具备实训课题收集，实验及使用的能力。

具备参与校级课题研究或实验的能力。

具备参与撰写论文的能力。

(3) 行业职业能力

行业实践能力强，能参与行业企业调研及调研资料收集整理及分析工作。

(4) 业务指导能力

具备指导技能鉴定的能力。

4. 兼职教师

(1) 基本条件

从事旅游相关工作5年以上，具有中级以上管理职务或高级工以上的技术等级，大学专科及以上学历；在重庆市旅游行业领域里有一定的知名度（旅游行业管理能手或技能能手等），

(2) 行业职业能力

行业实践能力强，具备一定的教学管理能力。

(3) 业务指导能力

能够进行本专业技术咨询服 务，参与技能大赛的指导，和培养教师的技能能力。

(三) 教师培养培训方式

1. 自我研修

自学教育教学理论、参加学历提升和职业资格证书考试等。

2. 校本培训

学校请专家来校举办讲座；开展丰富多彩的教学研讨活动。

3. 送出培训

如专业（学科）带头人培养对象参加专项培训；骨干教师培养对象到北京师范大学参加培训，参加国家级骨干教师培训以及市内各类培训；双师型教师参加双师型教师培训、教材培训、专业技能培训等。

4. 提供平台

学校为教师展示个人才华、发展个人能力提供有利条件。

5. 科研提升

创造条件让教师参加课题研究。

6. 承担任务

学校创造条件，制造培养培训机会，主动承担专业建设工作。

7. 行业实践

通过企业意识体验，企业挂职锻炼，国家、市级、行业实践、培训等方式进行。

