



旅游服务与管理专业 人才培养方案 (修订版)

2023 级职业中专班适用

2024 年 8 月
临沂市工业学校

目 录

旅游服务与管理专业人才培养方案	1
一、专业名称与代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、培养规格	2
七、课程设置及要求	3
八、教学时间安排	10
九、教学实施建议	12
十、师资队伍建设	15
十一、教学条件	16
十二、质量保障	20
十三、毕业要求	21
旅游服务与管理专业课程标准	23
旅游概论课程标准	24
旅游服务礼仪课程标准	30
旅游心理学课程标准	37
导游实务课程标准	43
模拟导游课程标准	51
旅游政策与法规课程标准	58
餐饮服务与管理课程标准	65
客房服务与管理课程标准	73
前厅服务与管理课程标准	80
旅游服务与管理专业岗位实习课程标准	87
旅游服务与管理专业人才培养模式和课程体系改革调研报告	102
人才培养方案审批表	117

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

(一) 专业名称: 旅游服务与管理

(二) 专业代码: 740101

二、入学要求

初级中学毕业生或具备同等学力者。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

所属专业 大类(代 码) A	所属专 业类(代 码) B	对应行 业(代 码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位 (群)或技术 领域举例 E	职业类证书 举例 F
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	住宿业 (H61) 餐饮业 (H62) 旅行社 及相关 服务 (L727)	住宿服务人员 (4-03-01) 餐饮服务人员 (4-03-02) 其他住宿和餐饮 服务人员 (4-03-99)	旅行社导游 员、营销人 员、研学旅行 指导师	导游员资格 证书(初级)、 研学旅行指 导师证书(中 级工)
			旅游及公共游览 场所服务人员 (4-07-04) 讲解员 (4-13-01-03) 研学旅行指导师 (4-13-04-04)	旅游景区景 点导览员、景 区工作人员	
				酒店前厅、客 房、餐厅一线 服务员	1+X 酒店运营 管理职业技 能等级证书 1+X 餐饮服务 管理职业技 能等级证书

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观,德、智、体、美、劳全面发展,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业创业能力和可持续发展的能力,掌握本专业知识和技术技能,面向旅游行业的旅游服务、酒店服务职业群,能够从事导游员、计调员、景区讲解员的基层服务,以及酒店一线接待服务等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

六、培养规格

在充分调研基础上，依据国家对职业院校学生综合素质的要求，分别从以下几个方面分别描述人才培养规格、毕业生应具备的基本素质和核心技术技能。

（一）素质要求

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 具有自我管理能力、职业生涯规划的意识；

3. 具有良好的诚信品质、敬业精神、责任意识、集体意识和团队合作精神；

4. 了解旅游行业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

5. 培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

（二）知识要求

1. 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

2. 掌握餐饮服务基本技能、中餐厅服务、西餐厅服务、宴会服务技能等方面的专业知识；

3. 掌握客房的清洁保养、对客服务、突发事件的预防与处理等方面的专业知识；

4. 掌握总台接待服务、礼宾服务、客房预订、总机服务、商务中心服务等前厅服务的专业基础知识；

5. 掌握导游员、讲解员的服务技能、导游讲解技巧、旅游安全和应急处理等方面的专业知识；

6. 掌握与本专业相应的服务礼仪和形体知识。

（三）能力要求

1. 具有适应旅游产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握旅游行业领域数字化技能；

2. 具有较强的客房、餐饮等酒店一线操作能力和管理能力，能独立开展餐厅服务、客房服务、前厅服务等工作；

3. 具有扎实的导游带团与讲解能力，具有旅游策划能力、参访接待能力，具有安全管理和突发事件应对能力，能够进行导游服务、参访接待、景区景点服务与管理并提供相关服务、预防与处理旅游安全事故。

4. 具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

5. 具有团队合作能力和创新能力；

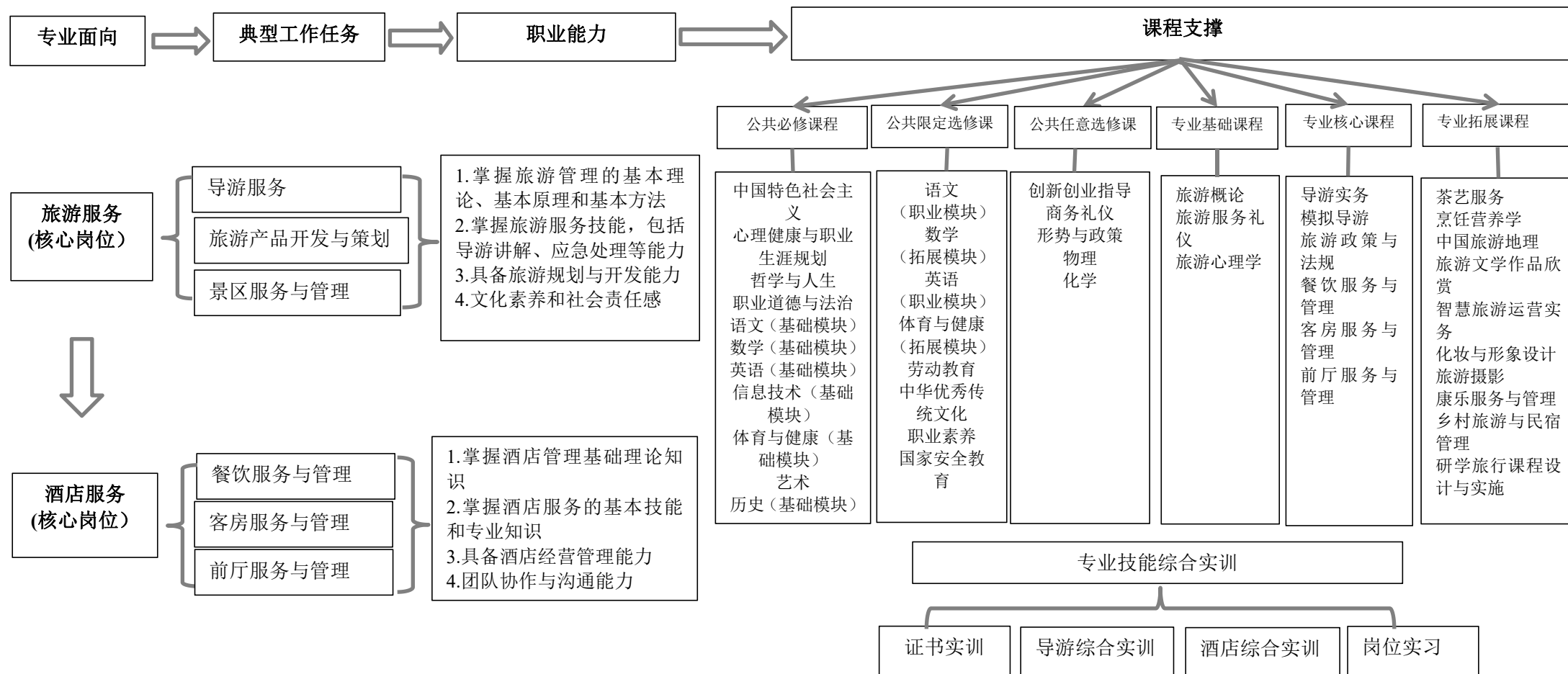
6. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通交流能力。

七、课程设置及要求

课程设置分为公共基础课程和专业课程两类。课程性质分为必修课程和选修课程，选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。

旅游服务与管理专业课程结构体系如下图：

旅游服务与管理专业课程结构体系



（一）公共基础课程

依据《中等职业学校公共基础课程方案》，将思想政治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史等列为公共基础必修课程，并将中华优秀传统文化、职业素养、国家安全教育、劳动教育等课程列为限定选修课。同时，根据地方及学校特色和学生多样化需求，开设创新创业指导、商务礼仪、形势与政策、物理、化学等选修课程。

公共基础必修课程教学要求

课程名称	教学内容和要求	参考学时
中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。	36
心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。	36
哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。	36
职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。	36
语文（基础模块）	依据《中等职业学校语文课程标准》开设。	144
数学（基础模块）	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。	108
英语（基础模块）	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。	108
信息技术（基础模块）	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设。	108
体育与健康（基础模块）	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。	54
艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。	72
历史（基础模块）	依据《中等职业学校历史课程标准》开设。	72

公共基础限定选修课程教学要求

课程名称	教学内容和要求	参考学时
语文（职业模块）	依据《中等职业学校语文课程标准》开设。	54
数学（拓展模块）	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。	36
英语（职业模块）	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。	36

体育与健康（拓展模块）	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。	90
劳动教育	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，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	36
中华优秀传统文化	教学内容包括传统文学、艺术、哲学、民俗等。要求学生了解中华优秀传统文化的丰富内涵，掌握经典作品与技艺。培养学生对传统文化的热爱与传承意识，提升文化素养和审美能力，使其能在现代生活中弘扬传统文化价值。	18
职业素养	教学内容涵盖职业道德、职业技能、团队协作等方面。要求学生树立正确的职业价值观，掌握专业技能，具备良好的沟通与合作能力。培养学生的责任心、敬业精神和创新思维，使其能适应职场需求，成为高素质的职业人才。	18
国家安全教育	主要教学内容：国家安全绪论；政治安全；国土安全；军事安全；经济安全；文化安全；社会安全；科技安全。主要教学要求：了解我国周边安全环境的复杂多变性，能够建立总体国家安全观，做到国家利益至上，维护国家主权、安全和发展利益；了解政治安全是国家安全的根本，理解我国政治安全面临的机遇与挑战；理解国土安全是国家安全的核心，掌握我国国土安全面临的风险，掌握维护国土安全的基本要求；了解军事安全是国家安全的坚强后盾，理解我国军事安全面临的风险与挑战，理解维护军事安全的基本要求；通过对恐怖主义、分裂主义、极端主义邪恶势力的辨识，能够维护民族团结，增强维护社会稳定的责任感，能够维护国家正当权益，绝不牺牲国家核心利益；了解经济安全是国家安全的基础，理解逆全球化贸易保护主义带来的巨大挑战；了解文化安全是国家安全的灵魂，掌握维护文化安全的基本要求；理解社会安全是国家安全的保障，了解我国社会安全面临的风险与挑战，知道何谓恐怖主义和恐怖活动；了解科技安全是国家安全的关键，大国重器彰显国家实力。	18

（二）专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖实训等有关实践性教学环节。

1. 专业基础课程

包括：旅游概论、旅游服务礼仪、旅游心理学，共3门。

专业基础课程主要教学内容与要求

序号	专业基础课程	教学内容与要求	参考学时
1	旅游概论	本课程主要讲解旅游业与旅游相关概念、旅游业的发展历史和现状，主要包括旅游需求的特点和影响因素、旅游供给的构成和发展规律，影响旅游业运行的相关政府组织和非政府组织，以及发展旅游业带来的各方面影响。	72
2	旅游服务礼仪	本课程教学内容包括仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪等。要求学生掌握得体的着装与仪容修饰，展现良好的职业形象。在仪态方面，训练优雅的站姿、坐姿、走姿等。语言礼仪部分，强调礼貌用语、沟通技巧及跨文化交流能力。通过案例分析和情景模拟，让学生学会在旅游服务的各个环节中运用礼仪。课程要求学生具备高度的服务意识，能够将礼仪规范融入日常行为，以提升旅游服务质量，为游客带来优质的旅游体验。	72
3	旅游心理学	本课程是从心理学角度研究旅游和旅游业的一门新型课程，是研究旅游活动中人的行为规律的科学，主要包括旅游消费行为、旅游服务行为和旅游消费心理倾向。其任务是使学生具备对旅游者鉴貌辨色、分析旅游者心理和为旅游者提供个性化服务的能力，培养学生的服务意识。	108

2. 专业核心课程

包括：导游实务、模拟导游、旅游政策与法规、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理，共 6 门。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	教学内容与要求	参考学时
1	导游实务	本课程是全国导游资格证考试的必考科目，也是导游必须的技能课程。旨在让学生掌握导游基础理论知识，把握导游服务技能，在系统的知识体系基础，能会操作导游相关技能。本课程以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序，导游服务技能，导游服务过程中事故的预防及处理等方面的知识、技能。通过本课程的教学，要求学生掌握导游服务的基本程序和技能，具有预防和处理一般导游服务事故的知识和能力。	72
2	模拟导游	本课程是一门实用性强的课程。课程通过模拟真实的导游场景，让学生熟悉导游工作流程，掌握景点讲解技巧、游客服务方法等。学生将锻炼应变能力	72

		和沟通能力，培养职业素养。在模拟实践中积累经验，为日后成为优秀导游奠定基础。	
3	旅游政策与法规	本课程是获取国家导游资格证的必修课程。通过本课程要学习使学生能够初步掌握我国旅游行业中各种旅游法规的基本内容，并能够运用旅游法规中的规定解决日常在旅游行业中出现的问题。	72
4	餐饮服务与管理	本课程是一门综合性课程。课程涵盖餐饮服务流程、菜品知识、顾客服务技巧及餐厅运营管理等内容。学生将通过理论学习与实践操作，掌握专业服务技能，了解餐饮市场趋势，培养团队协作和问题解决能力，为从事餐饮行业的服务与管理工作的做好准备。	90
5	客房服务与管理	本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识，训练学生进行酒店客房服务的操作技能，培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力。通过理论上的学习、技能的操作和方法的训练，能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作，达到高级客房服务员水平：从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观，并适应行业发展规律与职业变化的能力。	144
6	前厅服务与管理	本课程主要讲授前厅部的相关知识，包括客房预订、礼宾服务、总台服务、前厅销售、宾客关系等内容。本课程在论述前厅服务知识的同时，着重要求学生了解本工种的特定作用，培养其热爱本职工作，做好本职工作的专业思想。通过教学，使学生掌握前厅的各项接待服务知识和专业所需的其它业务知识，懂得前厅管理的基本原理，能独挡一面的开展前厅服务接待工作。	144

3. 专业拓展课程

包括：茶艺服务、烹饪营养学、中国旅游地理、旅游文学作品欣赏、智慧旅游运营实务、化妆与形象设计、旅游摄影、康乐服务与管理、乡村旅游与民宿管理、研学旅行课程设计与实施，共 10 门，选修 2 门。

专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	专业拓展课程	教学内容与要求	参考学时
1	茶艺服务	本课程是一门极具文化内涵的课程。课程涵盖茶叶基础知识、茶具使用、泡茶技巧、茶艺表演等内容。通过学习，学生能深入了解茶文化，掌握精湛的泡茶技艺，提升审美品味。同时，培养平和心境，在优雅的茶艺氛围中感受传统文化的魅力。	36

2	烹饪营养学	本课程教学内容包括食物营养成分、膳食平衡、烹饪对营养的影响等。要求学生掌握各类食材的营养价值，能合理搭配膳食。了解烹饪方法与营养保留的关系，学会通过烹饪手段提高食物的营养品质，为健康饮食提供专业指导。	36
3	中国旅游地理	本课程是一门探索中国旅游魅力的课程。它涵盖中国各地的自然景观与人文风情，如壮丽的山川、悠久的古迹、独特的民俗。通过学习，学生将了解不同地区旅游资源的特点和分布，掌握旅游线路设计，分析旅游市场。这门课程不仅丰富知识，更培养学生对祖国大好河山的热爱和旅游规划的能力。	36
4	旅游文学作品欣赏	本课程教学内容涵盖古代及现代旅游文学作品。要求学生赏析作品的文学魅力、领略其中的旅游景观描写。培养学生对旅游文学的感悟力，提升审美水平，使学生能从文学作品中汲取旅游文化内涵，丰富旅游体验。	36
5	智慧旅游运营实务	本课程聚焦旅游行业的数字化发展。课程涵盖智慧旅游系统应用、大数据分析、线上营销推广、智能服务管理等内容。通过实际操作和案例探讨，学生将掌握智慧旅游运营的核心技能，能够运用新技术提升旅游运营效率和服务质量，适应旅游产业的智慧化变革。	36
6	化妆与形象设计	本课程针对旅游行业需求定制。课程包含旅游职业妆容、特色形象打造、服饰搭配等内容。通过理论教学与实操训练，学生能熟练掌握适合旅游场景的化妆技巧，塑造符合旅游服务的良好形象，提升职业竞争力，展现旅游从业者的专业风采。	36
7	旅游摄影	本课程是一门结合旅行与摄影的课程。课程涵盖摄影基础知识、旅游场景拍摄技巧、构图与光线运用、后期处理等内容。通过实践拍摄和作品分析，学生能够掌握用镜头捕捉旅途中的美好瞬间，提升摄影水平，以独特视角展现旅游魅力。	36
8	康乐服务与管理	本课程专注于各类康乐项目。包括健身、娱乐、休闲活动的服务流程、运营模式和管理策略。学生将学习设施维护、客户服务技巧、活动策划等内容，掌握康乐服务的专业知识，能够有效管理和优化康乐场所的运营，提供优质的康乐体验。	36
9	乡村旅游与民宿管理	本课程教学内容涵盖乡村旅游资源开发、民宿经营模式、服务质量管理等。要求学生了解乡村旅游发展趋势，掌握乡村旅游规划方法。学会民宿的日常运营管理，包括客房服务、餐饮管理等。学生需具备良好的沟通能力和服务意识，能为游客提供优质体验。同时，要培养创新思维，挖掘乡村特色，提升乡村旅游与民宿的竞争力，推动乡村旅游可持续	36

		发展。	
10	研学旅行课程设计与实施	本课程聚焦于研学旅行的课程开发。课程包括确定研学主题、规划线路、设计活动、保障安全及效果评估等内容。通过理论学习和实际操作，学生将掌握设计优质研学课程的方法，能够有效组织实施，促进学生在旅行中获得知识与成长。	36

4. 实践性教学环节

主要包括实训、实习、实验、毕业设计、社会实践等。在校内外进行导游、餐饮、客房、前厅等综合实训。在旅游行业的旅行社和酒店企业进行旅游服务、酒店服务等相关实习。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和本校《旅游服务与管理专业岗位实习课程标准》要求。

5. 教学相关要求

学校坚持以培养高素质技能型人才为主线，围绕教学做了如下几点工作：落实课程思政，推进三全育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一；加强安全教育、社会责任、绿色环保、新一代信息技术等方面教育；将创新创业教育融入专业课程教学和有关实践性教学环节中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动以及其他实践活动等。

八、教学时间安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（每学期 20 周，其中教学时间 18 周、复习考试 2 周），累计假期 12 周，在校时间为 2.5 年，周学时为 28 学时，岗位实习 0.5 年，按每周 30 学时安排，3 年总学时数为 3060 学时。实行学分制，18 学时折算 1 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分，共 4 学分。

公共基础课程学时占总学时的 35.88%，专业课程学时占总学时的 64.12%，岗位实习时间为 6 个月。

（一）教学时间安排建议表

学年	周数	内容	教学（含理实一体教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	全年周数
一			36	2	2	12	52
二			36	2	2	12	52
三			42（其中，岗位实习 24 周）	1	1	5	49

（二）授课计划安排建议表

课程类别		序号	课程名称	学时	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						
						第一学年		第二学年		第三学年		
						1	2	3	4	5	6	
						18	18	18	18	18	18	
公共基础课程	公共必修课程	1	中国特色社会主义		36	2	2					
		2	心理健康与职业生涯规划		36	2		2				
		3	哲学与人生		36	2			2			
		4	职业道德与法治		36	2				2		
		5	语文（基础模块）		144	8	3	3	2			
		6	数学（基础模块）		108	6	2	2	2			
		7	英语（基础模块）		108	6	2	2	2			
		8	信息技术（基础模块）		108	6	3	3				
		9	体育与健康（基础模块）		54	3	2	1				
		10	艺术		72	4	1	1	1	1		
		11	历史（基础模块）		72	4			2	2		
		小计（占总课时比例 26.47%）			810	45	15	14	11	5	0	0
	公共限定选修课	1	语文（职业模块）		54	3				3		
		2	数学（拓展模块）		36	2				2		
		3	英语（职业模块）		36	2				2		
		4	体育与健康（拓展模块）		90	5		1	2	2		
		5	其他	劳动教育	36	2		1	1			
				中华优秀传统文化	18	1	1					
				职业素养								
				国家安全教育								
		小计（占总课时比例 8.82%）			270	15	0	2	4	9	0	0
	公共任意选修课	1	创新创业指导		讲座							
		2	商务礼仪		18	1				1		
		3	形势与政策									
		4	（物理）									
		5	（化学）									
		小计（占总课时比例 0.59%）			18	1	0	0	0	1	0	0

	公共基础课程合计（占总学时的 35.88%）			1098	61	15	16	15	15	0	0
专业 课程	专业 基础 课程	1	旅游概论	72	4	2	2				
		2	旅游服务礼仪	72	4	2	2				
		3	旅游心理学	108	6			3	3		
		小计（占总课时比例 8.24%）		252	14	4	4	3	3	0	0
	专业 核心 课程	1	旅游政策与法规	72	4	2	2				
		2	导游实务	72	4	2	2				
		3	模拟导游	72	4	2	2				
		4	餐饮服务与管理	90	5	3	2				
		5	客房服务与管理	144	8			4	4		
		6	前厅服务与管理	144	8			4	4		
		小计（占总课时比例 19.41%）		594	33	9	8	8	8	0	0
	专业 拓展 课程	1	茶艺服务	72	4			2	2		
		2	烹饪营养学								
		3	旅游地理								
		4	旅游文学作品欣赏								
		5	智慧旅游运营实务								
		6	化妆与形象设计								
		7	旅游摄影								
		8	康乐服务与管理								
		9	乡村旅游与民宿管理								
		10	研学旅行课程设计与实施								
		小计（占总课时比例 2.35%）		72	4	0	0	2	2	0	0
	综合 实践	1	导游综合实训	252	14					14	
		2	酒店综合实训	252	14					14	
		3	岗位实习	540	30						30
		小计（占总课时比例 34.12%）		1044	58	0	0	0	0	28	30
	专业课程合计（占总学时的 64.12%）			1962	109	13	12	13	13	28	30
入学教育、军训、社会实践、毕业教育等				4							
合计			3060	174	28	28	28	28	28	30	

九、教学实施建议

（一）教学要求

公共基础课程教学，按照教育部有关教育教学及“三教”改革要求，通过教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，打造优质课堂，推动课堂革命，调动学生学习积极性，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坚实基础。

专业课程教学，坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，利

用校内外实训基地，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式；将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

1. 以项目导向。教学过程中，为培养学生酒店服务、导游服务等职业技能，提倡在教师的指导下，以项目为导向，理论教学与技能实训相结合，提高学生的积极性和主动性，培养学生良好的职业素养。

2. 以学生为主体。注重学生在“做中学、学中做”，鼓励教师采用案例教学法，实行启发式、讨论式教学，鼓励学生独立思考，激发学习的主动性。

3. 以信息化教学手段优先。利用教学平台、网络课程平台上传优质课程资源，利用平台交互功能，实现学生随时随地学习，教师随时随地可以答疑授课的目标。制作技能操作视频资源，提高课程的趣味性和直观性。

4. 倡导“线上+线下”混合式教学。网络教学环境的搭建对教学起到了很好的辅助作用。充分发挥线上和线下两种形式教学的优势，做到线上有资源，资源的建设规格要能够实现对知识的讲解，给予学生充分的学习时间，在课堂上仅仅针对重点、难点，或者同学们在线学习过程中反馈回来的共性问题，做到线下有活动，活动要能够检验、巩固、转化线上知识的学习。

5. 融入课程思政。积极发挥专业课程育人功能，培养中华优秀传统文化的继承者和弘扬者，培养学生爱国主义情怀，红色信仰筑魂，绿色乡村塑情，蓝色工匠赋能，古色文化养心，金色生活筑梦，构建“课程”与“思政”相结合的育人模式。充分发挥旅游服务与管理专业优势，充分提炼、挖掘和运用专业课程中所蕴含的思想政治教育

元素、资源，丰富教学模式和教学内容。

（二）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。评价主体、评价方式、评价过程多元化，吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程评价与结果评价相结合，探索增值评价，健全综合评价。运用大数据、人工智能等现代信息技术开展学习行为的精准分析，个性化评价学生的学习成果和学习成效。

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习。强化实习、实训、毕业设计（制作）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

1. 过程性评价与结果性评价结合

采用学习过程考核与结果考核相结合、理论考核与实践考核相结合的模式，每门课程都进行考核评价方案设计，包含过程考核成绩和终结考核成绩。过程考核主要包括课堂纪律、平时作业、模块测试等组成，终结考核注重能力的考核，主要采用闭卷、半开卷、技能操作等形式。课程考核突出职业技术课程的职业定向性，使学生所学的知识技能真正满足职业岗位的实际需要。强化基本职业能力训练，强化对学生创新意识和创新能力的培训，提高学生对就业上岗和职业变化的适应力。

2. 多主体评价

采用多主体评价可以更全面、客观地反映学生的学习情况和能力水平。教师评价，专业教师根据学生在课堂表现、作业完成情况、考试成绩、实践项目参与度和成果等方面进行综合评价；学生自我评

价，引导学生对自己的学习过程和成果进行反思和总结；同学互评，组织学生之间就小组合作项目中的表现、团队协作能力、沟通交流能力等方面给出评价和建议；实习单位评价，从实习单位获取学生在实际工作中的表现反馈；行业专家评价，邀请旅游行业的专家对学生的实践成果、专业技能展示等进行评价；客户评价，对于参与旅游服务实践的学生，收集客户的直接评价。

3. 多元评价

结合考试、作业、项目实践、小组报告、课堂表现等多种方式进行综合评价，避免单一评价方式的局限性。学业评价具有灵活性，形成模块化、弹性化的评价体系，强化实践性，形成讲、练、做相统一的结构。贯彻“新知识、新技术、新工艺、新信息”四新原则，着眼于实现不同层次教学阶段的课程衔接，采用“宽基础，活模块”模式，合理组合模块，以利于形成一定职业岗位所需要人才的合理知识结构。

4. 学分置换

旅游服务与管理专业学生在校期间参加各级各类技能竞赛和创新创业大赛获奖等，按照获奖级别和奖项，可以置换本专业部分课程的学分。

十、师资队伍建设

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为师资队伍建设的第一标准。

（一）队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于20%，“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于50%。

本专业现有专任教师13人，在职称构成方面，具有高级讲师职称的教师3人，具有讲师职称的教师6人，具有助理讲师职称的教师

4 人。在学历层次方面，具有研究生学历的教师 3 人，具有本科学历的教师 10 人，本科及以上学历教师占比 100%。学生数与专任教师数比例为 16:1，专业共有双师型教师 11 人，比例为 84.6%。教师队伍在年龄分布上比较合理，形成了良好的教学梯队。

整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

（二）专业带头人

具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外旅游行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

（三）专任教师

具有旅游管理、酒店管理等相关专业本科及以上学历，并具有中等职业学校（或高中）教师资格证书；获得本专业相关职业资格，具备本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

（四）兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

十一、教学条件

（一）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、实验室、实训室和实训实习基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。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. 校内实训场所基本要求

旅游服务与管理专业建设有客房服务实训室、餐饮服务实训室、前厅服务实训室、3D模拟导游实训室、形体实训室、茶艺实训室，为学生的基本课内实训核心项目提供场所，为学生进行实训实习创造了良好的条件；综合实训教学任务均可在校内实训室内完成，教学做一体化模式已经形成。

校内实训条件基本情况表

序号	实训室名称	基本配置要求	数量	主要实训项目	主要支撑课程
1	客房服务实训室	床、布草、操作台	30 套	中式铺床、西式铺床	酒店服务技能
2	餐饮服务实训室	中餐台、西餐台、操作台、餐具、服务设备	20 套	中西餐零点/宴会摆台	酒店服务技能
3	前厅服务实训室	接待台、模拟操作设备	6 套	前厅接待服务	酒店服务技能
4	3D模拟导游实训室	3D模拟导游设备与系统、音响、便携式麦克风	1 套	模拟导游讲解	模拟导游与参访接待、景区服务与管理
5	形体实训室	镜子、椅子	50 把	形体训练	旅游服务礼仪、岗位礼仪规范
6	茶艺实训室	茶艺组合器具	20 套	茶艺	茶艺服务

3. 校外实训场所基本要求

在企业建立校外实训基地，以专业认知和参观为主，能够反映目前专业（技能）方向新技术，能同时接纳较多学生校外实训，并能

为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件。

为了更好地充分利用旅游资源，培养学生专业素养及业务能力，学校精选了山东蓝海酒店管理股份有限公司、临沂城发国际酒店集团、临沂新闻大厦、沂河宾馆、临沂喜家德水饺、临沭沭河大酒店、临沂国际旅行社、刘少奇纪念馆、朱村红色教育基地等为旅游服务与管理专业校外实训基地（详见下表）。

在今后的办学中将加大力度，拓宽与校外实习基地的合作领域，加强校企合作、工学结合，充分利用临沂丰富的旅游资源，依托良好的行业环境，与校外实习基地在培训、教学等方面进一步加强合作。通过校内外实训、实习基地的建设，加强对本专业实践教学各环节的改革与管理，建立相对独立的实践教学体系。

4. 实习场所基本要求

符合《教育部等八部门关于印发〈职业学校学生实习管理规定〉的通知》（教职成〔2021〕4号）等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供旅游服务、酒店服务等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

校外实训/实习基地基本情况表

序号	实训基地名称/单位名称	合作类型	功能	接纳人数
----	-------------	------	----	------

1	山东蓝海酒店管理股份有限公司	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	30
2	临沂城发国际集团	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
3	临沂新闻大厦	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
4	沂河宾馆	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
5	临沂喜家德水饺	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
6	临沭沭河大酒店	校企合作培养	餐厅服务、客房服务、前厅服务	20
7	临沂国际旅行社	校企合作培养	计调、旅游咨询、旅行社接待、旅行社导游等	30
8	临沂市天蒙山旅游景区	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	20
9	刘少奇纪念馆	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	15
10	朱村红色教育基地	校企合作培养	景区接待、景点导览、研学旅行指导等	20

（二）教学资源

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、图书及数字化资源等。

1. 教材选用要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。学校应建立由专业教师、行业企业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善教材选用制度。

2. 图书资料配备要求

本专业相关图书文献配备，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。专业类图书文献主要包括：学校图书馆馆藏图书 31.8 万余册，电子图书 1000GB，涵盖酒店服务、导游服务、景区服务、休闲乡村旅游、礼仪等方面的课

程教材、培训教材；国内外旅游业发展方面的图书资料。及时配置新经济、新技术、新工艺、新设备、新管理方式、新服务方式等相关的图书资料；旅游行业前沿专家最新研究成果的理论专著及学术论文数字资源库等。

3. 数字教学资源配置要求

推进信息技术与教学有机融合，建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的数字资源。充分利用旅游服务与管理专业的国家和省级智慧平台资源库，结合旅游专业需要，开发和配备一批优质音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材、网络课程等专业教学资源库，有效开展多种形式的信息化教学活动，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

教师利用学校的超星学习通平台，建设线上线下混合式教学课程，充分利用线上课程资源，通过文字、图片、照片、音乐、语言旁白、特效音效、动画、影片以及互动功能为教学的基本途径，以互联网和校园网为依托实现教学。另外，本专业常用的数智化教学资源还有 720 云 VR 全景漫游资源库、AI 智能助手、小鹿智游、问卷星、优芽学生成长平台等。

十二、质量保障

根据学校质量管理与保证体系建设工作要求以及《临沂市工业学校教学质量管理办法》建设教学质量管理和监控组织机构，突出持续性、全程性监控特点，实现教学质量管理的经常化、规范化。

1. 我校联合高职院校-临沂市职业学院，建立专业人才培养质量保障机制，建立专业建设和教学质量管理机制，创建与高职高专人才培养模式和课程模式相适应的教学管理制度。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 学校成立教学督导组，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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。学校教学质量督导组对承担教学任务的教师实行过程评价，广泛听取学生意见，加强检查和评价，细化教师考核要求。定期研究教学工作，结合学生实际情况解决问题，促进教学质量的提高。

3. 专业教研组建立集中备课制度，并且要按照《临沂市工业学校教研管理实施细则》定期召开教学研讨会议。在教研会议中，深入探讨教学过程中出现的各种问题，充分利用评价分析结果。通过对这些结果的细致研究和精准把握，有针对性地对专业教学进行改进和优化，从而持续不断地提高人才培养质量，为社会输送更多优秀的专业人才。

4. 建立毕业生跟踪反馈、社会评价与在校生培养改革联动机制，定期对生源情况、在校生学业水平、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。

十三、毕业要求

（一）学业考核要求

根据本专业教学标准，结合人才培养方案确定的目标和培养规格，全部课程考核合格或修满 174 学分，准予毕业。

（二）证书考取要求

鼓励学生毕业时取得职业类证书或资格，或者获得实习企业关于职业技能水平的写实性证明，并通过职业教育学分银行实现多种学习成果的认证、积累和转换。

旅游服务与管理专业职业资格（技能）等级证书参考如下：

序号	证书名称	证书等级	颁证机构
1	普通话水平测试等级证书	二级乙等	国家语言文字工作委员会
2	导游员资格证书	初级及以上	国家文化和旅游部
3	研学旅行指导师	中级及以上	旅游行业鉴定机构
4	茶艺师、评茶员、调酒师	中级及以上	旅游行业鉴定机构
5	旅游服务与管理专业类 1+X 职业技能等级证书	初级及以上	教育部公布认证机构

旅游服务与管理专业课程标准

临沂市工业学校

旅游概论课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《旅游概论》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程旨在让学生初步了解旅游学的基本理论和基础知识，为后续专业课程的学习及未来从事旅游相关工作奠定基础。

2. 课程任务

使学生掌握旅游活动的基本概念、旅游活动的构成要素、旅游业的性质和特点、旅游市场的分类和特点、旅游的影响等方面的知识；培养学生对旅游现象的观察、分析能力和对旅游行业的认知能力；激发学生对旅游专业的学习兴趣和职业热情，提升学生的职业素养和综合能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- （1）培养学生的团队合作精神和创新意识；
- （2）树立正确的旅游职业道德观念和服务意识；
- （3）增强学生的环保意识和可持续发展观念；
- （4）提升学生的文化素养和审美能力。

2. 知识目标

- （1）掌握旅游的定义、本质、特点及类型；
- （2）了解旅游活动的基本构成要素，包括旅游者、旅游资源、旅游业；
- （3）熟悉旅游业的构成、性质、特点及作用；
- （4）理解旅游市场的概念、分类、特点及发展趋势；
- （5）知晓旅游的经济、社会、文化及环境影响。

3. 能力目标

- （1）能够运用旅游学的基本理论和知识分析旅游现象和问题；

- (2) 具备收集、整理和分析旅游信息的能力;
- (3) 能够根据旅游市场需求和特点进行简单的旅游产品设计和推广;
- (4) 具有一定的旅游服务意识和沟通协调能力。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容：什么是旅游——旅游概述 教学要求： 任务一 旅游的产生 任务二 旅游的定义和内容 任务三 旅游的本质属性 任务四 旅游的特点 任务五 旅游的类型 任务六 旅游组织	1. 通过讲授法教师详细讲解，让学生系统地了解相关知识。 2. 案例分析法：结合具体的实例，进行详细分析和讲解旅游业具体是什么。	12
2	项目二	教学内容：那些曾经的旅游强国——旅游简史 教学要求： 任务一 世界旅游简史 任务二 中国旅游简史	1. 通过学习使学生对我国级世界旅游组织有所认识。 2. 使用学生培养成正确分析问题、看待历史的能力。	12
3	项目三	教学内容：你未来的工作环境——旅游活动的基本要素 教学要求： 任务一 旅游者 任务二 旅游资源 任务三 旅游业	1. 组织小组讨论，学生所期待的未来工作环境是怎样的。 2. 进行心理需求分析案例研讨。 3. 使学生能对旅游业有正确的认识，从而培养旅游服务的能力，正确认识旅游业的影响。	12

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	项目四	教学内容： 旅游行业如何运转--- 旅游业的构成 教学要求： 任务一 旅行社 任务二 旅游交通 任务三 旅游饭店 任务四 旅游景区 任务五 旅游购物 任务六 旅游娱乐	1. 模拟旅行社的运营模式，使学生对旅游业的构成有充分的认识。 2. 正确了解并掌握旅游行业是如何运营的。 4. 开展旅游业体验活动。	12
5	项目五	教学内容： 你未来的就业平台--- 旅游市场 教学要求： 任务一 旅游市场的形成 任务二 旅游市场细分 任务三 我国的旅游市场	1. 分析未来的就业平台。 2. 开展旅游市场的小组讨论。	12
6	项目六	教学内容： 你的个人发展依托--- 旅游业的发展趋势 教学要求： 任务一 世界旅游业的发展趋势 任务二 我国旅游业的发展趋势 任务三 生态旅游概述 任务四 旅游可持续发展	1. 开展个人问题解决头脑风暴。 2. 掌握旅游业的发展趋势，立足实际，更有针对性的确立职业目标。	12

六、实施建议

1. 教学建议

(1) 采用项目教学法采用项目教学法、案例教学法、情境教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

(2) 结合实地考察、模拟导游等实践教学活动，提高学生的实际操作能力。

(3) 利用多媒体教学手段，丰富教学内容，增强教学效果。

2. 学生考核评价方法

(1) 建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力、考试成绩等。

(2) 注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，引导学生不断改进学习方法和提高学习效果。

(3) 鼓励学生自我评价和互评，培养学生的自我反思和团队协作能力。

3. 教学实施与保障

(1) 具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或无线网络环境,并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地,配备旅游服务所需的设施设备,为学生提供实践操作的场所。

(3) 利用网络资源,收集旅游概论的相关资料和案例,丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用内容新颖、实用性强、符合中职学生认知特点的教材,优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材。参考相关的培训教材、行业标准和规范,丰富教学资源。开发校本教材和实训指导手册,突出学校的专业特色和优势。建立旅游概论教学资源库,包括教学课件、案例库、试题库、视频资料等。加强与旅游企业的合作,建立校外实习基地,为学生提供真实的工作环境和实践机会。

附件:授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数(节)	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	项目式学习
4	项目一	2	角色扮演
5	项目一	2	实践操作
6	项目一	2	案例分析

7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演
9	项目二	2	案例分析
10	项目二	2	角色扮演
11	项目二	2	案例分析
12	项目二	2	角色扮演
13	项目三	2	实践操作
14	项目三	2	实践操作
15	项目三	2	项目式学习
16	项目三	2	多媒体教学
17	项目三	2	案例分析
18	项目三	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	2	项目式学习
2	项目四	2	小组讨论
3	项目四	2	案例分析
4	项目四	2	实践操作

5	项目四	2	实践操作
6	项目四	2	多媒体教学
7	项目五	2	角色扮演
8	项目五	2	实践操作
9	项目五	2	小组讨论
10	项目五	2	案例分析
11	项目五	2	角色扮演
12	项目五	2	案例分析
13	项目六	2	项目式学习
14	项目六	2	小组讨论
15	项目六	2	项目式学习
16	项目六	2	小组讨论
17	项目六	2	案例分析
18	项目六	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游服务礼仪课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《旅游服务礼仪》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程旨在通过系统的理论教学与实践训练，提升学生的个人修养、职业素养和社会交往能力。该课程不仅注重学生礼仪知识的积累，更强调将这些知识内化为学生的行为习惯，以促进学生全面发展，为其未来的职业生涯奠定坚实的基础。

2. 课程任务

通过系统的教学，可以培养学生的旅游服务礼仪意识，传授旅游服务中的礼仪规范，如仪表、仪态、语言等方面知识。通过模拟训练，提升学生实际操作能力，使其能在不同旅游场景中恰当运用礼仪。培养学生服务意识和职业素养，以良好形象和态度服务游客。引导学生理解文化差异，在跨文化交流中展现专业礼仪，提高旅游服务质量，为旅游行业培养高素质专业人才。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- （1）提高学生的服务意识和服务能力，培养良好的职业素养；
- （2）通过学习，激发学生对本专业的热爱，提升职业认同感；
- （3）强化学生的合作能力，为未来的职业生涯奠定坚实基础。

2. 知识目标

- （1）掌握旅游服务人员的仪表规范、仪态礼仪、语言礼仪等知识；
- （2）理解并掌握旅游服务主要岗位的礼仪要求；
- （3）了解不同文化背景下的旅游服务礼仪差异，包括国际交往礼仪、少数民族礼仪常识、我国主要客源国礼仪知识等。

3. 能力目标

- (1) 塑造个人健康良好形象的基本能力;
- (2) 日常人际交往的基本能力, 能在不同场合恰当运用敬语和礼貌用语进行服务;
- (3) 熟悉国际接待的基本礼仪, 能在实际工作中熟练运用;
- (4) 具备在旅游岗位接待中礼节礼貌的基本知识和能力。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	模块一	教学内容: 走进礼仪之邦——初识礼貌礼节 教学要求: ①能理解“礼仪之邦”的文化内涵。 ②掌握基本的礼貌用语和礼仪规范。 ③了解不同场合下的礼仪要求, 以及跨文化交流的礼仪差异。 ④有良好的学习意识, 注重职业素质的养成。	1. 情景模拟, 通过一段视频或现场小剧场展示不同场合中的礼仪规范与失礼行为, 引导学生思考“礼仪”在日常生活与工作中的重要性。 2. 教师讲授“礼仪之邦”的深厚历史渊源与现代意义, 并提问学生。 3. 分组进行技能实践, 编写并表演使用礼貌用语的对话, 强化记忆。	10
2	模块二	教学内容: 注重规范得体——塑造个人形象 教学要求: ①掌握能够全面理解并熟练掌握个人形象塑造的基本规范。 ②学生能在不同场合下准确识别并应用适当的个人形象规范。 ③培养学生注重个人形象塑造的意识。 ④培养自尊与自信。 ⑤注重细节与品质。 ⑥具备与客人沟通协调的能力。	1. 通过展示成功人士与职场新人在形象管理上的对比案例, 引导学生思考个人形象在职场与社交中的重要性。 2. 系统介绍个人形象塑造的基本规范。 3. 分组讨论不同职业不同场合下个人形象的具体要求。 4. 学生分组进行角色扮演, 展示在不同场合下如何运用所学规范塑造个人形象。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	模块三	教学内容：心系宾客至上——掌握岗位礼仪 教学要求： ①深刻理解“宾客至上”的服务理念。 ②学习并掌握岗位礼仪的基本知识。 ③提高学生在工作环境中运用礼仪规范解决实际问题的能力。 ④掌握岗位礼仪的实操技巧。 ⑤激发学生对服务工作的热爱与责任感。	1. 播放优质服务的视频，让学生观察和记录服务流程。 2. 学生分组讨论视频中的案例。 3. 教师阐述“宾客至上”服务理念的内涵、历史背景及在现代服务行业中的应用。 4. 介绍岗位礼仪的基本概念、分类及重要性。 5. 设置角色扮演，学生扮演接待员与宾客，练习问候、引导等礼仪规范，重点强调微笑服务、耐心倾听与迅速响应。	20
4	模块四	教学内容：力求有礼有节——涉外礼宾服务 教学要求： ①全面理解并掌握国际礼宾知识。 ②掌握礼仪的实用性与灵活性。 ③提升外语水平，对外交流中能够流畅、准确的表达。 ④能针对涉外活动中可能出现的突发事件迅速、妥善的处理。 ⑤培养跨文化敏感度与尊重意识。 ⑥有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。	1. 播放“全球礼仪大挑战”视频，展示不同国家礼仪差异，引发学生兴趣并初步认识国际礼仪的多样性。 2. 系统讲解国际礼宾的基本原则、历史背景、重要国际礼仪规范。 3. 选取几个典型涉外活动案例，分析在不同情境下如何灵活运用礼仪规则，既体现尊重又不失得体。 4. 邀请外教或语言专家对学生的对话进行点评，纠正发音、语法错误。 5. 围绕“如何在涉外活动中体现跨文化尊重”的主题展开讨论，鼓励学生分享个人见解。	10
5	模块五	教学内容：尊重各地民俗——服务切记问禁 教学要求： ①深入学习中国及世界各国的民俗文化。 ②了解并尊重其个人及所在地区的特殊禁忌。 ③掌握并实施个性化服务，为顾客提供个性化、贴心的服务。 ④提升语言沟通能力，尤其是跨文化交际中的语言艺术。 ⑤在服务过程中学会不断优化服务。	1. 教师提前搜集中国及世界各国的典型民俗文化、节日庆典、饮食习惯等资料，通过课件讲授与学生。 2. 邀请民俗文化节坊进行讲座，学生分组讨论学习。 3. 学生进行模拟服务体验。 4. 邀请酒店工作人员进行现场点评，提出改进意见。	8

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	模块六	教学内容：了解宗教礼仪——尊重信仰差异 教学要求： ①全面学习宗教知识，理解世界各大宗教的基本礼仪，历史背景等。 ②了解信仰差异，认识并尊重不同宗教信仰间的差异性和独特性。 ③掌握宗教礼仪规范。 ④培养对宗教多样性的尊重与包容态度。	1. 学生能够识别并简述世界主要宗教的基本礼仪、历史渊源及核心教义。 2. 让学生进行角色扮演、小组讨论等方法主动探索宗教文化的多样性。 3. 通过多媒体展示不同宗教的标志性建筑、节日庆典图片或短视频。 4. 选取历史上或现代社会中宗教间和谐共处或冲突的案例进行分析。	8

六、实施建议

1. 教学建议

（1）在课程中应强调礼仪意识的重要性，让学生明白礼仪不仅仅是行为规范，更是一种价值观和生活态度。通过讲述礼仪在社交职场等方面的积极作用，激发学生的内在动力，使其主动学习和实践礼仪。

（2）在课程内容中应融入现代礼仪的内容，如网络礼仪、手机礼仪等，以适应现代社会的需求。

（3）采用案例教学法、讨论式教学法等，以激发学生的学习兴趣 and 积极性。此外，教师还可以利用多媒体等现代教学手段，提高教学效果。

（4）在教学过程中，应注重理论知识的传授与实践操作的结合。通过模拟场景演练、案例分析等方式，让学生在实践中掌握和运用旅游服务礼仪知识。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

（3）实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评

价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

（4）组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）合理安排理论与实践的课时比例，确保学生在掌握理论知识的同时，能够通过实践活动巩固和应用所学内容。

（3）鼓励学生利用课余时间阅读相关书籍、观看礼仪教学视频等，拓宽知识面，提高自学能力。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块一	2	多媒体教学
2	模块一	2	讲授学习
3	模块一	2	小组讨论
4	模块一	2	项目式学习
5	模块一	2	实践操作

6	模块二	2	案例分析
7	模块二	2	小组讨论
8	模块二	2	角色扮演
9	模块二	2	项目式学习
10	模块二	2	角色扮演
11	模块二	2	实践操作
12	模块二	2	角色扮演
13	模块二	2	实践操作
14	模块三	2	多媒体教学
15	模块三	2	分组讨论
16	模块三	2	项目式学习
17	模块三	2	案例分析
18	模块三	2	角色扮演
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块三	2	项目式学习
2	模块三	2	小组讨论
3	模块三	2	项目式学习
4	模块三	2	实践操作
5	模块三	2	实践操作

6	模块四	2	主题学习
7	模块四	2	角色扮演
8	模块四	2	多媒体教学
9	模块四	2	小组讨论
10	模块四	2	外教学习
11	模块五	2	角色扮演
12	模块五	2	多媒体教学
13	模块五	2	项目式学习
14	模块五	2	小组讨论
15	模块六	2	多媒体教学
16	模块六	2	小组讨论
17	模块六	2	案例分析
18	模块六	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游心理学课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《旅游心理学》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业基础课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生抓住旅游者心理的能力，为学生今后从事旅游工作奠定坚实的基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解旅游服务人员和旅游者的心理，掌握旅游服务的基本技能和方法，具备良好的旅游服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的旅游服务。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生良好的服务意识和职业道德；
- (2) 提高学生的注意力、观察力、记忆力和思维能力；
- (3) 培养学生的心理学意识和自我学习能力。

2. 知识目标

- (1) 了解旅游心理学的地位、作用、旅游服务人员和旅游者的心理；
- (2) 掌握旅游心理学的基本概念、旅游服务技能心理和如何与旅游者交往能力；
- (3) 熟悉旅游心理学的方法和技巧；
- (4) 了解旅游服务人员与旅游者之间关系的重要性。

3. 能力目标

- (1) 能够熟练旅游服务人员的心理素质、接待、收银、问讯、行李等服务工作；
- (2) 能够运用销售技巧，完成客房销售任务；
- (3) 能够处理前厅服务中的常见问题和突发事件；

(4) 能够运用客户关系管理方法, 提高客户满意度和忠诚度。

三、参考学时

108 学时。

四、课程学分

6 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	模块一	教学内容: 认识旅游心理 教学要求: ①掌握心理学的概述。 ②了解心理活动的内容与心理的实质是什么。 ③明白学习旅游心理学的意义。 ④掌握旅游心理学的学习方法。 ⑤有良好的学习意识, 注重职业素质的养成。	1. 组织学生认真解读本节内容, 利用多媒体观看一些心理学的解说。 2. 组织课堂讨论, 让学生自己思考什么是旅游心理学, 学习旅游心理学的重要性。 3. 为学生讲解旅游心理学的意义以及学习方法。	12
2	模块二	教学内容: 旅游服务人员的心理素质 教学要求: ①掌握旅游服务人员良好注意力的培养。 ②掌握旅游服务人员良好观察力的培养。 ③掌握旅游服务人员良好记忆力的培养。 ④掌握旅游服务人员良好思维能力的培养。 ⑤提升旅游服务人员的心理素质。 ⑥掌握一定的服务心里技巧。 ⑦具备良好的服务心里素质。	1. 利用多媒体展示不同培养案例, 让学生分析和讨论。 2. 进行进一步的讲解与分析, 加深学生对注意力、观察力、记忆力以及思维能力培养的印象。 3. 开展小组讨论, 让学生通过案例与讲解自己加深对知识点的理解。	18
3	模块三	教学内容: 旅游服务技能培训心理 教学要求: ①了解什么是旅游服务技能。 ②熟悉如何进行操作技能训练。 ③了解影响操作技能形成的因素分析。 ④掌握技能训练的方法和要求。	1 组织学生认真解读本节内容, 利用多媒体观看一些服务技能培训视频。 2. 组织课堂讨论, 让学生自己探讨如何进行操作技能训练, 掌握技能训练的方法和要求。	12
4	模块四	教学内容: 旅游服务人员的心理保健	1. 利用多媒体展示现实案例, 设计案例分析。	12

		教学要求: ①掌握心理健康的一般标准。 ②做一个心理健康的人。 ③能够正确认识挫折,并在受挫后正确建立心理防御机制。 ④掌握提升自信的方法。 ⑤管理好情感,做好激情与心境的自我调控。 ⑥掌握培养坚强意志品质的方法。	2. 让学生自主探讨,加深对知识点的印象。 3. 正确认识挫折,提升自信,做好情感管控。	
5	模块五	教学内容: 如何与旅游者交往 教学要求: ①了解如何对旅游者进行鉴貌辨色。 ②熟悉旅游者的个性。 ③掌握服务过程中正确的人际交往。 ④掌握正确处理旅游者投诉的方法。	1. 利用多媒体,给学生展示案例,激发学生兴趣。 2. 根据实际案例,带动学生积极性,自主探究如何了解旅游者个性,在服务过程中如何与旅游者正确交往。 3. 学生小组讨论在旅游服务过程中遇到有旅游者投诉应如何处理,讨论出正确的处理方法进行模拟训练。	24
6	模块六	教学内容: 旅游服务心理 教学要求: ①掌握酒店前厅与客房服务心理。 ②掌握餐饮服务心理。 ③掌握导游服务心理。 ④掌握旅游购物服务心理。	1. 给学生观看案例,分析酒店前厅、客房、康乐服务的心理。 2. 分析饮食烹饪服务心理以及餐厅的服务心理 3. 分析总结旅游者在旅游过程各阶段的心理需要,根据旅游者的心理做好导游服务。 4. 分析旅游者购物的一般心理过程,根据旅游者的心理做好旅游购物服务。	30

六、实施建议

1. 教学建议

(1) 采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法,激发学生的学习兴趣和主动性。

(2) 结合实际工作场景,组织学生进行模拟操作,提高学生的实践能力。

(3) 利用多媒体教学手段,如图片、视频、动画等,增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

(1) 建立多元化的评价体系,综合考虑学生的课堂表现、作业

完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

（3）实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

（4）组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备导游模拟所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集旅游心理学的相关资料和案例，丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块一	3	多媒体教学

2	模块一	3	课堂讨论
3	模块一	3	课堂讨论
4	模块一	3	案例分析
5	模块二	3	小组讨论
6	模块二	3	案例分析
7	模块二	3	小组讨论
8	模块二	3	案例分析
9	模块二	3	小组讨论
10	模块二	3	多媒体教学
11	模块三	3	案例分析
12	模块三	3	小组讨论
13	模块三	3	案例分析
14	模块三	3	小组讨论
15	模块四	3	案例分析
16	模块四	3	小组讨论
17	模块四	3	案例分析
18	模块四	3	小组讨论
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	模块五	3	多媒体教学
2	模块五	3	案例分析

3	模块五	3	小组讨论
4	模块五	3	案例分析
5	模块五	3	小组讨论
6	模块五	3	模拟训练
7	模块五	3	模拟训练
8	模块五	3	模拟训练
9	模块六	3	多媒体教学
10	模块六	3	案例分析
11	模块六	3	讨论分析
12	模块六	3	案例分析
13	模块六	3	小组讨论
14	模块六	3	案例分析
15	模块六	3	小组讨论
16	模块六	3	案例分析
17	模块六	3	小组讨论
18	模块六	3	总结分析
19	复习		
20	考试		

导游实务课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《导游实务》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门核心课程。本课程旨在培养学生具备扎实的导游服务技能和职业素养，为今后从事导游工作奠定坚实的基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生应能够掌握导游服务的基本流程和规范，熟悉旅游景区的讲解技巧，具备处理突发事件的能力，以及培养良好的沟通能力和团队协作精神。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生的服务意识和敬业精神，树立良好的职业道德；
- (2) 增强学生的团队协作意识和责任感；
- (3) 提高学生的应变能力和问题解决能力；
- (4) 培养学生的文化素养和审美情趣。

2. 知识目标

- (1) 了解导游服务的发展历程和行业现状；
- (2) 熟悉导游人员的职责、素质要求和职业道德规范；
- (3) 掌握导游服务的基本程序和规范；
- (4) 熟知旅游景区的相关知识和讲解要点；
- (5) 掌握旅游安全和应急处理的基本知识。

3. 能力目标

- (1) 能够按照导游服务规范进行接团、带团和送团服务；
- (2) 能够熟练进行旅游景区的讲解；
- (3) 能够灵活处理旅游过程中的突发事件和游客投诉；

(4) 能够运用有效的沟通技巧与游客、旅游相关部门进行交流和

合作;

(5) 能够制定合理的旅游行程计划。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容：认识导游人员 教学要求： ①能准确区分不同类型导游人员及其特点。 ②理解导游人员所需的职业素养和专业技能内涵。 ③明确导游人员的职责界限。 ④掌握导游资格认证的流程与考试重点。	1. 组织课堂讨论，探讨不同导游类型的工作差异。 2. 邀请资深导游分享职业成长经验。 3. 开展导游资格考试模拟测试。 3. 进行国内外导游发展案例分析。	4
2	项目二	教学内容：地陪导游服务 教学要求： ①熟练掌握地陪导游服务的完整流程。 ②能够高效、准确地做好接团前准备。 ③以热情、专业的态度完成迎接服务。 ④确保游客在酒店入住过程中的舒适与满意。 ⑤生动、准确地进行景点讲解，合理组织活动。 ⑥安排好游客的用餐，处理好相关问题。 ⑦恰当引导购物与娱乐活动，维护游客权益。 ⑧圆满完成送团工作，处理好后续事宜。	1. 模拟地陪接团场景进行演练。 2. 实地考察酒店，学习酒店安排技巧。 3. 分组进行景点讲解竞赛。 4. 分析地陪服务案例中的问题与解决方法。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	项目三	教学内容：全陪导游服务 教学要求： ①明确全陪导游的工作职责和任务范围。 ②有条不紊地做好出团前的各项准备。 ③具备良好的协调沟通能力，确保行程顺利。 ④冷静、有效地处理团队突发状况和纠纷。 ⑤严格落实安全管理措施，保障游客安全。 ⑥能够准确把握游客心理需求，提供个性化服务。 ⑦认真做好返程后的总结，及时反馈问题与建议。	1. 开展全陪导游服务模拟实训。 2. 组织小组讨论团队突发状况的应对策略。 3. 进行游客心理需求分析案例研讨。 4. 邀请全陪导游分享工作经验。	8
4	项目四	教学内容：出境旅游领队服务 教学要求： ①符合出境旅游领队的资格条件，明确职责义务。 ②熟练掌握出境旅游前期准备工作的要点和流程。 ③确保境外旅游过程中各项服务与管理工作的质量。 ④理解并尊重不同国家和地区的文化差异，有效应对。 ⑤具备处理境外突发安全事件和应急情况的能力。 ⑥有序完成返程及后续工作，提升游客满意度。	1. 举办出境旅游领队经验分享会。 2. 模拟行前说明会。 3. 分析境外旅游安全案例。 4. 开展文化差异体验活动。	8
5	项目五	教学内容：散客导游服务 教学要求： ①掌握散客导游服务与团队导游服务的差异。 ②严格按照接待流程和服务规范为散客提供服务。 ③能够根据市场需求设计有吸引力的散客旅游产品。 ④灵活应对散客行程的变化，合理调整安排。 ⑤妥善处理散客的特殊需求，提高游客满意度。 ⑥运用有效方法不断提升散客导游服务质量。	1. 组织散客接待模拟演练。 2. 进行散客旅游产品设计竞赛。 3. 分析散客特殊需求处理案例。 4. 开展服务质量提升小组讨论。	4

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	项目六	教学内容：带团服务技能 教学要求： ①运用恰当的沟通技巧与不同对象进行有效交流。 ②营造积极和谐的团队氛围，有效管理游客情绪。 ③不断提升组织协调能力，确保团队活动顺利进行。 ④合理安排时间，精准把控行程进度。 ⑤及时发现并妥善解决带团过程中的各种问题。 ⑥勇于创新，不断优化带团服务，提升游客体验。	1. 分组进行沟通技巧情景模拟。 2. 举办团队氛围营造活动设计比赛。 3. 分析带团过程中的时间管理案例。 4. 开展带团问题解决头脑风暴。	6
7	项目七	教学内容：语言与讲解技能 教学要求： ①掌握导游语言的特点，熟练运用语言技巧。 ②灵活运用多种讲解方法和策略，提升讲解效果。 ③针对不同类型景点，运用相应的讲解要点和技巧。 ④能够撰写高质量的导游讲解词，并不断优化。 ⑤恰当运用肢体语言，增强讲解的感染力。 ⑥巧妙应对游客提问，满足游客求知欲。	1. 开展导游讲解模拟比赛。 2. 组织导游讲解词互评活动。 3. 分析优秀导游讲解视频中的语言和肢体运用。 4. 进行游客提问应对情景演练。	8
8	项目八	教学内容：游客个别要求的处理 教学要求： ①了解游客在不同方面可能提出的个别要求。 ②遵循相关规定和原则，合理处理餐饮方面的个别要求。 ③积极协调，满足游客在住宿方面的合理需求。 ④灵活应对交通方面的个别要求变更，确保行程顺利。 ⑤科学评估，恰当处理游览方面的个别要求调整。 ⑥依法依规处理购物方面的个别要求，维护游客权益。 ⑦认真对待其他特殊个别要求，尽力提供帮助。	1. 分析游客个别要求处理案例。 2. 进行角色扮演，模拟处理各种个别要求情景。 3. 开展小组讨论，总结处理个别要求的经验教训。	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
9	项目九	教学内容：旅游问题和事故的处理和预防 教学要求： ①熟悉旅游常见问题的类型和表现形式。 ②准确区分不同等级的旅游事故，掌握其特点。 ③遵循处理原则，运用科学方法处理旅游问题和事故。 ④具备旅游安全风险的识别和评估能力。 ⑤制定并落实有效的预防措施，降低问题和事故发生率。 ⑥建立与相关部门的良好合作关系，提高应对效率。	1. 组织旅游问题和事故处理模拟演练。 2. 开展旅游安全风险评估实训。 3. 邀请相关部门人员进行协调合作经验分享。 4. 分析旅游问题和事故案例。	8
10	项目十	教学内容：旅游安全事故的处理与预防 教学要求： ①明确旅游安全事故的概念、分类和特点。 ②熟练掌握应急处理流程和方法，确保救援及时有效。 ③依据相关法规，准确进行责任认定和赔偿处理。 ④制定并实施切实可行的安全风险防范措施。 ⑤科学设计游客安全教育与培训内容和方法，提高游客安全意识。 ⑥协助旅行社构建完善的安全管理体系。	1. 模拟旅游安全事故应急处理演练。 2. 分析旅游安全事故责任认定案例。 3. 进行旅行社安全管理体系设计竞赛。 4. 开展游客安全教育活动策划。	4

六、实施建议

1. 教学建议

（1）采用项目教学法采用项目教学法、案例教学法、情境教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实地考察、模拟导游等实践教学活动，提高学生的实际操作能力。

（3）利用多媒体教学手段，丰富教学内容，增强教学效果。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力、考试成绩等。

(2) 注重过程性评价,及时反馈学生的学习情况,引导学生不断改进学习方法和提高学习效果。

(3) 鼓励学生自我评价和互评,培养学生的自我反思和团队协作能力。

3. 教学实施与保障

(1) 具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或无线网络环境,并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地,配备导游服务所需的设施设备,为学生提供实践操作的场所。

(3) 利用网络资源,收集导游实务的相关资料和案例,丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材,优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材,教材内容新颖、实用性强、符合中职学生认知特点。参考相关的导游培训教材、行业标准和规范,丰富教学资源。开发校本教材和实训指导手册,突出学校的专业特色和优势。建立导游实务教学资源库,包括教学课件、案例库、试题库、视频资料等。加强与旅游企业的合作,建立校外实习基地,为学生提供真实的工作环境和实践机会。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数(节)	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目二	2	项目式学习

4	项目二	2	角色扮演
5	项目二	2	实践操作
6	项目二	2	案例分析
7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演
9	项目二	2	案例分析
10	项目二	2	角色扮演
11	项目三	2	案例分析
12	项目三	2	角色扮演
13	项目三	2	实践操作
14	项目三	2	实践操作
15	项目四	2	项目式学习
16	项目四	2	多媒体教学
17	项目四	2	案例分析
18	项目四	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目五	2	项目式学习
2	项目五	2	小组讨论
3	项目六	2	案例分析
4	项目六	2	实践操作

5	项目六	2	实践操作
6	项目七	2	多媒体教学
7	项目七	2	角色扮演
8	项目七	2	实践操作
9	项目七	2	小组讨论
10	项目八	2	案例分析
11	项目八	2	角色扮演
12	项目八	2	案例分析
13	项目九	2	项目式学习
14	项目九	2	小组讨论
15	项目九	2	项目式学习
16	项目九	2	小组讨论
17	项目十	2	案例分析
18	项目十	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

模拟导游课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《模拟导游》课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和适用性，突出“任务引领、学生主体、理实一体”的指导思想，通过实际工作的真实案例告诉学生“做什么、怎么做、如何做好、如何评价”，有效提升导游服务实操能力，为学生今后从事导游及管理工作奠定坚实的基础。

2. 课程任务

本课程从实用、适用、够用的角度出发，结合真实案例，针对相关任务进行实际情景设计，培养学生在不同类型旅游中导游的基本工作程序，掌握相关讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务的技能，提高应对突发事件、夯实实地导游基础、形成熟练开展标准化服务的能力。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生良好的服务意识和职业道德；
- (2) 提高学生的服务能力和服务质量；
- (3) 提高学生实操能力、沟通能力、团队协作能力和应变能力；
- (4) 培养学生的创新意识和自我学习能力。

2. 知识目标

(1) 熟练掌握导游讲解过程中涉及到的历史、地理、宗教、民族风情、特产建筑园林等方面的基本知识；

(2) 牢记国家现行方针政策，把握有关政策法规，明确旅游者权利及义务；

(3) 具备厚实的语言知识；具有扎实的汉语功底，具备一定的少数民族语言和外语知识；

（4）具备全面的旅行生活常识，如交通、通讯、急救等知识，掌握丰富的生活常识，如卫生防疫、选购商品、摄影摄像等常识；

（5）具备旅游客源地和目的地的基本知识，包括客源地和目的地居民文化传统、风俗禁忌、经济文化、历史变迁等方面的基本知识；

（6）了解旅客心理规律，具备一定的个体心理学、社会心理学常识，掌握一定的美学知识和审美基本方法。

3. 能力目标

（1）能够收集、整理、撰写、修订导游讲解词；

（2）能够根据地陪身份，按接待计划，完成旅游团队的接团、送团、协调、衔接工作；

（3）能够根据旅游团队需求，落实好旅游者在吃、住、行、游、购、娱等方面的服务要求，完成独立带团工作；

（4）能够以景区景点服务员身份，运用导游讲解的方法与技巧，面、口头、体态等语言，为旅客提供实地讲解服务；

（5）能够以导游员身份，按照有关原则，为顾客提供个别要求处理，完成各类突发事件处理工作；

（6）能够根据旅游行业对导游素质的要求，从服务意识、礼貌礼仪、知识更新、身心锻炼等方面进行有效训练。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容：分析技能训练 教学要求： ①了解接待准备的具体内容，熟悉接待计划的基本内容，核对日程的内容。 ②分析行程特点，掌握注意事项任务。 ③分析团员情况，提供柔性服务。 ④有良好的学习意识，注重职业素养的养成。	1. 教师通过案例示范行程分析。 2. 开展课堂讨论，让学生小组合作探究分析行程计划。 3. 教师总结行程分析重点要素。	6
2	项目二	教学内容：讲解技能训练 教学要求： ①掌握导游语言的特点及口语表达技巧任务。 ②了解途中导游的特点及实施任务。 ③了解山岳景观、水体景观、动植物景观、气候景观、古建筑的特征、典型代表及相关景观的导游讲解方法。 ④了解当地人民俗风情。	1. 组织学生观看导游大赛视频，了解专业导游人员讲解技能要求。 2. 通过不同案例的示范，强调不同典型景观的讲解方法。 3. 开展小组合作完成导游词创作。	26
3	项目三	教学内容：应变技能训练 教学要求： ①掌握浏览活动中游客个别要求的处理知识、生活服务中个别要求的处理知识及客户投诉的预防和处理知识。 ②掌握业务事故、个人事故、安全事故的预防和处理知识。 ③学会妥善处理游客的各种个别要求。 ④学会果断处理常见的旅游突发事件。	1. 播放观想实际案例视频，让学生观察和记录过程。 2. 在课堂上进行模拟演练，学生分别扮演导游和游客，进行真实情景训练。 3. 邀请专业导游对学生在模拟情景中的操作进行指导。	16
4	项目四	教学内容：特殊团队导游技能训练 教学要求： ①掌握夏令营团队导游服务技能 ②掌握银发团队导游服务技能 ③掌握政务团队导游服务技能 ④掌握商务考察团队导游服务技能 ⑤掌握小包团导游服务技能	1. 组织学生观看视频，了解特殊团队导游技能要求。 2. 设计特种团队导游案例，组织学生模拟讲解训练。 3. 开展小组讨论，探讨特殊团队服务注意事项	10

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
5	项目五	教学内容：特种旅游导游技能训练 教学要求： ①了解探险旅游与导游 ②掌握摄影旅游与导游 ③了解宗教旅游与导游 ④掌握科普旅游与导游 ⑤了解生态导游与导游	1. 组织学生观看特种导游相关视频。 2. 教师总结五种特种旅游导游技能要点。 3. 组织学生小组探究导游相关要素。	14

六、实施建议

1. 教学建议

（1）模拟导游是兼有实用性和操作性特征的专业核心课程。在教学中，需要将课堂讲授与任务实训有效结合，重点放在对学生实际操作能力和协调应变能力的训练培养。

（2）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（3）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（4）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

（3）实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

（4）组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

(1) 具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或无线网络环境,并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地,配备模拟导游所需的设施设备,为学生提供实践操作的场所。

(3) 利用网络资源,收集模拟导游的相关资料和案例,丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材,优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材,并尽量选用理论实践一体化教材,涉及的概念讲解要深入浅出,并配有大量实例,以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范,按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件: 授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数(节)	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	角色扮演
4	项目二	2	项目式学习
5	项目二	2	实践操作
6	项目二	2	案例分析
7	项目二	2	小组讨论
8	项目二	2	角色扮演

9	项目二	2	案例分析
10	项目二	2	角色扮演
11	项目二	2	实践操作
12	项目二	2	角色扮演
13	项目二	2	实践操作
14	项目二	2	案例分析
15	项目二	2	项目式学习
16	项目二	2	多媒体教学
17	项目三	2	案例分析
18	项目三	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目三	2	项目式学习
2	项目三	2	小组讨论
3	项目三	2	案例分析
4	项目三	2	实践操作
5	项目三	2	实践操作
6	项目三	2	实践操作
7	项目四	2	角色扮演
8	项目四	2	多媒体教学

9	项目四	2	小组讨论
10	项目四	2	案例分析
11	项目四	2	角色扮演
12	项目五	2	案例分析
13	项目五	2	项目式学习
14	项目五	2	小组讨论
15	项目五	2	项目式学习
16	项目五	2	小组讨论
17	项目五	2	案例分析
18	项目五	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游政策与法规课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《旅游政策与法规》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程旨在使学生了解旅游行业相关的政策法规，培养学生的法律意识和合规操作能力，为其今后从事旅游相关工作奠定基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生能够系统了解我国旅游政策与法规的体系框架和主要内容，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握，使学生能从法律角度思考问题，更好的从事旅游相关职业。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生的法律意识和法制观念，增强依法办事的自觉性；
- (2) 提高学生的职业道德素养和社会责任感；
- (3) 培养学生的团队合作精神和沟通能力。

2. 知识目标

- (1) 了解我国旅游法律法规体系的构成；
- (2) 掌握旅游合同、旅行社管理、导游管理、旅游安全管理等方面的法律法规知识；
- (3) 熟悉旅游消费者权益保护、旅游资源保护等相关法规政策。

3. 能力目标

- (1) 能够运用所学法律法规知识，分析和解决旅游经营活动中的实际问题；
- (2) 具备规范签订旅游合同的能力；

(3) 能够处理旅游投诉和纠纷, 维护旅游市场的正常秩序。

三、参考学时

72 学时。

四、课程学分

4 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容: 中华人民共和国旅游法 教学要求: ①了解旅游法的立法目的、适用范围和基本原则。 ②掌握旅游者的权利和义务, 熟悉文明旅游的规范和要求。 ③掌握旅游经营的规则和限制。 ④熟悉旅游服务合同的主要内容和形式, 掌握旅游服务合同的订立、履行、变更和解除的相关规定。 ⑤熟悉不同主体承担法律责任的条件和情形。	1. 通过讲授法教师详细讲解, 让学生系统地了解相关知识。 2. 运用角色扮演法让学生扮演旅游者和旅游服务提供者, 在情境中体会权利和义务。 3. 案例分析法: 结合具体的旅游服务合同实例, 进行详细分析和讲解合同的订立、履行、变更和解除的相关规定。 4. 辩论法: 针对一些有争议的法律问题, 组织学生展开辩论, 激发学生深入思考。	8
2	项目二	教学内容: 旅行社管理法律制度 教学要求: ①理解旅行社的企业性质。 ②了解旅行社设立条件、审批程序和变更、终止的相关规定。 ③熟悉旅行社的经营范围、经营原则和经营规范。 ④掌握旅行社质量保证金制度的具体内容。	1. 运用案例教学法, 通过实际的旅行社管理案例, 引导学生分析和解决法律问题。 2. 采用小组讨论法, 组织学生就旅行社管理中的热点问题进行讨论, 培养学生的合作能力和思维能力。 3. 结合实地调研或参观, 让学生直观了解旅行社的运营和管理。	5
3	项目三	教学内容: 导游管理法律制度 教学要求: ①了解导游资格证考试和导游证申领的相关规定。 ②熟悉导游的权利和义务, 以及导游人员的等级评定制度。 ③掌握导游人员的执业规范和行为准则。	1. 运用实例分析法, 通过实际的导游违规案例, 深入讲解法律制度的应用。 2. 组织角色扮演活动, 模拟导游工作场景, 让学生体验导游的权利和义务。 3. 利用在线学习资源和实地参观, 丰富学生对导游工作的认识。	7

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
4	项目四	教学内容: 旅游安全及保险法律制度 教学要求: ① 了解旅游安全的概念、特点和重要性; ② 熟悉旅游安全管理的体制、职责和相关法律法规。 ③ 掌握旅游保险的种类、范围和理赔程序。	1. 采用案例教学法,通过实际的旅游安全事故和保险理赔案例,引导学生深入理解相关法律制度。 2. 组织模拟演练,如旅游安全事故应急处理,提高学生的应对能力。 3. 邀请旅游安全管理部门或保险行业专家进行讲座,分享实践经验。	9
5	项目五	教学内容: 旅游交通管理法律制度 教学要求: ① 了解旅游交通的种类、特点及其在旅游业中的地位。 ② 熟悉航空和铁路交通方式的相关法律法规。 ③ 掌握旅游交通运营者和乘客的权利和义务。	1. 运用多媒体教学手段,展示各类旅游交通的实际运营情况和相关法律案例。 2. 组织小组讨论,针对旅游交通中的热点法律问题进行研讨。 3. 开展实地调研或参观交通运营场所,增强学生的感性认识。	7
6	项目六	教学内容: 出境入境管理法律制度 教学要求: ① 了解出境入境管理法律制度的基本原则和立法目的。 ② 熟悉中国公民和外国人出境入境的条件、程序和相关证件要求。 ③ 掌握边防检查、海关监管、卫生检疫等方面的法律规定。	1. 结合实际案例进行教学,通过分析具体案例加深学生对法律条文的理解。 2. 组织模拟出境入境场景,进行角色扮演,让学生体验实际操作流程。 3. 利用多媒体资源,展示相关的法律文件和实际操作视频。	10
7	项目七	教学内容: 旅游资源管理法律制度 教学要求: ① 了解旅游资源的分类、特点和价值。 ② 熟悉各类旅游资源保护的法律法规,如自然保护区、风景名胜区、文物古迹等。 ③ 掌握旅游资源开发利用的原则和规定。	1. 采用实地考察与课堂讲授相结合的方式,让学生亲身感受旅游资源的现状。 2. 运用多媒体展示丰富的旅游资源案例,加深学生对法律制度的理解。 3. 组织小组讨论,鼓励学生发表对旅游资源管理的看法和建议。	10
8	项目八	教学内容: 消费者权益保护法律制度 教学要求: ① 了解消费者权益保护法的基本框架和主要内容。 ② 熟悉旅游消费者的权利,如安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等。 ③ 掌握旅游经营者的义务和责任。	1. 采用案例分析法,通过真实的旅游消费纠纷案例进行深入讲解。 2. 组织模拟法庭或辩论活动,让学生在角色模拟中深化对法律制度的理解。 3. 邀请消费者协会的专家进行讲座,分享实际工作中的经验和案例。	9

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
9	项目九	教学内容：旅游投诉处理方法 教学要求： ①了解旅游投诉的概念、类型和特点。 ②熟悉旅游投诉处理的相关法律法规和政策依据。 ③掌握旅游投诉处理的程序、原则和方法。	1. 运用案例教学法，通过实际的旅游投诉案例进行分析和讨论。 2. 组织模拟投诉处理场景，让学生进行角色扮演和实践操作。 3. 邀请有丰富旅游投诉处理经验的业内人士进行经验分享和交流。	7

六、实施建议

1. 教学建议

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣 and 主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

（3）实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

（4）组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，

并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地,如模拟法庭、出境入境场景、旅行社场景,配备旅游政策与法规应用所需的设施设备,为学生提供实践教学场所。

(3) 利用网络资源,收集旅游政策与法规的前沿相关资料和案例,丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材,优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材,并尽量选用理论实践一体化教材,涉及的概念讲解要深入浅出,并配有大量实例,使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范,按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数(节)	主要教学形式
1	项目一	2	多媒体教学
2	项目一	2	案例分析
3	项目一	2	角色扮演
4	项目一	2	实践操作
5	项目二	2	项目式学习
6	项目二	2	案例分析
7	项目二、项目三	2	小组讨论
8	项目三	2	角色扮演
9	项目三	2	案例分析

10	项目三	2	角色扮演
11	项目四	2	项目式学习
12	项目四	2	角色扮演
13	项目四	2	实践操作
14	项目四	2	案例分析
15	项目四、项目五	2	项目式学习
16	项目五	2	多媒体教学
17	项目五	2	案例分析
18	项目五	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目六	2	项目式学习
2	项目六	2	小组讨论
3	项目六	2	案例分析
4	项目六	2	实践操作
5	项目六	2	实践操作
6	项目七	2	多媒体教学
7	项目七	2	角色扮演
8	项目七	2	项目式学习
9	项目七	2	小组讨论

10	项目七	2	案例分析
11	项目八	2	项目式学习
12	项目八	2	案例分析
13	项目八	2	角色扮演
14	项目八	2	小组讨论
15	项目八、项目九	2	项目式学习
16	项目九	2	小组讨论
17	项目九	2	案例分析
18	项目九	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

餐饮服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《餐饮服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程旨在通过系统的学习和训练，使学生掌握餐饮服务的基础知识，具备中、西餐服务的操作技能，并能胜任餐厅迎宾员、传菜员、值台员、收银员等岗位工作，同时培养基层管理能力，为职业生涯的发展奠定坚实基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解餐饮部的组织机构、岗位职责和 workflows，掌握餐饮服务的基本技能和方法，具备良好的服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的餐饮服务，并能够进行简单的餐饮部门管理工作。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生良好的服务意识和职业道德；
- (2) 提高学生的沟通能力、团队协作能力和应变能力；
- (3) 培养学生的爱岗敬业精神和吃苦耐劳精神。

2. 知识目标

- (1) 了解餐饮部的地位、作用及任务；
- (2) 掌握餐饮服务的基础知识，包括中西餐服务标准程序、酒水知识与酒吧服务、餐饮服务质量和安全管理等；
- (3) 熟悉餐饮部各岗位的工作职责及日常工作流程。

3. 能力目标

- (1) 能胜任中餐、西餐的零点服务和宴会服务；
- (2) 能进行自助餐、酒吧服务及房内送餐服务；
- (3) 掌握托盘操作、餐巾折花、摆台、上菜、分菜、酒水服务

等餐饮服务基本技能;

(4) 具备应变能力和沟通协调能力, 能够处理餐饮服务中的常见问题和突发事件。

三、参考学时

90 学时。

四、课程学分

5 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容: 认识餐饮 教学要求: ①掌握餐饮部的服务项目, 组织机构的设置及工作任务, 熟悉餐饮部的工作环境。 ②了解餐饮产品的类型及特点, 关注餐饮业的发展信息。 ③熟悉餐饮设备, 会正确使用及保养餐饮设备及用具。 ④掌握餐饮部工作人员职业素养要求。 ⑤认识餐饮部主要岗位职责要求。	1. 学生在课前收集有关餐饮业发展的最新信息。在课堂上相互交流分享所收集的信息, 并进行讨论。 2. 去酒店实地参观, 亲身体验餐饮部的实际工作环境。请企业的管理人员为学生讲解其组织机构的具体运作和各岗位的工作任务。 3. 设定不同的餐饮场景, 让学生扮演餐饮部的工作人员, 模拟履行主要岗位职责。 4. 组织关于餐饮部工作人员职业素养的辩论主题, 通过辩论加深对职业素养要求的理解。	6
2	项目二	教学内容: 餐饮服务技能 教学要求: ①掌握托盘的种类、用途及操作要领, 能熟练使用托盘完成餐饮服务工作。 ②能根据餐巾折花的基本技法和要领熟练折制适宜不同就餐环境的各种造型的餐巾花。 ③能根据摆台程序及要领, 熟练进行适合中、西餐等不同环境摆台。 ④能按照规范程序和操作要领进行不同种类的酒水服务。 ⑤能按照菜肴服务的操作要领为客人提供中、西餐的上菜、分菜等服务。 ⑥能根据其他相关服务技能的操作程序和要领熟练为客人提供就餐各环节的服务。	1. 通过多媒体展示, 详细讲解并演示各种服务技能的操作服务流程及操作要领, 让学生更直观地理解。 2. 学生分组练习, 小组成员之间相互监督和指导。开展单项技能比赛和综合餐饮服务技能比赛, 评选出优秀小组和个人。 3. 模拟餐厅不同的就餐场景, 学生扮演服务员, 按照规范程序进行完整的餐饮服务流程演练。 4. 学生到餐饮企业实地参观, 了解实际工作中的餐饮服务流程和技能要求。观察一些实际餐饮服务中的案例, 分析其中服务技能的运用是否得当。组织学生讨论, 提出改进的建议和方法。	21

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	项目三	教学内容：中餐服务 教学要求： ①区分并描述中国各大菜系的风格特点及代表菜品的制作方法，向客人提供推介服务。 ②掌握中餐厅就餐服务的程序及要领。 ③能运用所学知识和技巧协助客人点菜、向客人推销合适的菜肴和酒水等。 ④能根据不同的需要，完成客人用餐期间的相关服务。	1. 详细介绍中国各大菜系的风格特点、代表菜品及其制作方法。展示各大菜系的代表菜品供学生品尝，让学生通过味觉和视觉更直观地感受菜系的特点。 2. 布置模拟中餐厅的环境，按照中餐厅就餐服务的程序，从迎客到结账送客，进行完整的服务流程演练。 组织学生进行自我评价和互评，教师进行总结和点评。 3. 展示中餐厅服务的实际案例，组织学生分析案例中服务的优点和不足之处，讨论如何改进和提升服务质量。	12
4	项目四	教学内容：西餐服务 教学要求： ①能描述西式菜点主要流派的菜式和烹饪特点。 ②能根据不同的要求规范地完成西餐零点餐台的布置。 ③能熟练掌握西餐服务的各项基本技能。 ④能按照正确的程序完成西餐餐桌服务。 ⑤能规范完成西餐早餐、午晚餐、自助餐和客房送餐等相关服务。	1. 讲解西式菜点主要流派的菜式和烹饪特点。展示相关图片和视频，让学生直观感受。 2. 学生分组进行餐台布置练习，教师巡回指导，纠正不规范之处。 3. 模拟西餐餐厅环境，进行西餐服务的基本技能训练，按照西餐早餐、午晚餐、自助餐和客房送餐的不同要求，分别进行服务流程的模拟。学生分组扮演不同角色，完整地模拟整个服务过程。 4. 展示西餐服务的成功和失败案例，组织学生分析案例中的问题，提出改进的建议和措施。	9
5	项目五	教学内容：宴会服务 教学要求： ①能描述宴会的种类和经营特点等基本知识。 ②能运用宴会的预订程序独立完成宴会预订服务。 ③能根据不同宴会的要求在宴会开始前完成宴会厅的台型布置、餐台布置等准备。 ④能按照正确的程序完成中餐宴会的服务。 ⑤能根据不同种类的西餐宴会准备西餐餐具并摆台。 ⑥能按照正确的程序完成西餐宴会的服务。	1. 邀请宴会服务专家进行讲座，详细介绍宴会的种类及每种宴会的经营特点。学生举例分析常见主题宴会的流程及特殊经历。 2. 设计宴会主题，学生分角色扮演，完成从宴会预定到宴会结束工作的流程及细节演练。教师进行服务规范性指导和纠正，学生进行观察和评价，演练结束后共同讨论改进之处。 3. 展示一些成功和失败的宴会服务案例。组织学生分析案例中的优点和不足，讨论如何避免出现类似问题。	14

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	项目六	教学内容：酒吧服务 教学要求： ①能区别酿造酒、蒸馏酒、配制酒的特点及其饮用方法。 ②会根据不同特点识别各种软饮料。 ③能有效地进行酒水介绍与推销。 ④能按照正确的程序与配方调制常见鸡尾酒。 ⑤会根据基本程序提供酒吧服务。	1. 教师通过多媒体展示和讲解不同酒类的特点、制作工艺以及饮用方法。准备各类酒的样品，让学生观察、品尝，加深对不同酒的认识。 2. 教师示范常见鸡尾酒的调制方法和程序，学生分组进行实践操作，互相品尝和评价，总结经验。 3. 设定酒吧场景，学生角色扮演，按照基本程序进行从迎客到结账的全过程演练。 根据顾客的需求和特点，进行酒水介绍与推销。教师观察并纠正学生在服务过程中的不规范行为。	10
7	项目七	教学内容：菜单设计 教学要求： ①能描述菜单的作用。 ②会介绍不同种类的菜单。 ③能描述菜单设计的原则。 ④能根据步骤与要领制作简单的菜单。 ⑤能初步运用原则与方法给菜品定价。 ⑥会利用菜单模拟为客人点菜。	1. 让学生到周边的餐厅进行菜单调研，讨论并总结每种菜单的特点、适用场景，然后各小组进行汇报。 2. 教师通过课堂讲解，向学生详细阐述菜单的作用、不同种类的菜单特点以及菜单设计的原则。结合实际菜单案例进行分析，让学生更直观地理解。 3. 学生根据给定的主题，按照菜单设计的步骤与要领制作简单的菜单并定价。学生展示自己设计的菜单，并介绍设计思路和特色。 其他学生和教师进行评价，提出改进意见。	6
8	项目八	教学内容：餐饮人力资源管理 教学要求： ①能描述餐饮人力资源管理的内容与意义。 ②会按照形式和程序招聘员工。 ③能描述培训的目的、形式与内容。 ④会根据内容日常管理餐厅。 ⑤能描述餐厅员工考核和激励方法。	1. 邀请餐饮行业人力资源管理专家开展讲座，详细介绍餐饮人力资源管理的内容、意义以及实际操作中的重点和难点。 2. 设定场景，学生分组角色扮演，进行企业招聘及新员工培训等各环节的设计和演练。每组展示自己的方案，其他组进行评价和提出改进建议。 3. 提供一些餐厅员工考核和激励的实际案例。组织学生进行分析和讨论，探讨成功和不足之处，以及改进的措施。	6

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
9	项目九	教学内容: 餐饮服务质量和安全管理 教学要求: ①能描述客人对服务质量的需求。 ②能描述服务质量的内容。 ③能运用方法控制服务质量。 ④能描述餐饮部安全管理的目的、任务和主要内容。 ⑤会预防并处理餐饮部常见事故。 ⑥会根据应急预案预防食物中毒。 ⑦会根据应急预案预防火灾。	1. 组织学生分组讨论, 分享自己作为客人在餐厅的经历, 总结客人对服务质量的需求。根据服务质量控制方法, 探讨提升或改进服务质量的具体措施。 2. 邀请专业的安全管理人员进行讲座, 讲解餐饮部安全管理的目的、任务和主要内容。 3. 模拟餐饮部常见事故场景, 学生演练预防和处理这些事故的方法, 教师进行现场指导。 4. 开展火灾预防知识培训, 讲解火灾的隐患和预防措施。组织学生进行火灾应急演练。	6

六、实施建议

1. 教学建议

(1) 采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法, 激发学生的学习兴趣 and 主动性。

(2) 结合实际工作场景, 组织学生进行模拟操作和角色扮演, 提高学生的实践能力。

(3) 利用多媒体教学手段, 如图片、视频、动画等, 增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

(1) 建立多元化的评价体系, 综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

(2) 注重过程性评价, 及时反馈学生的学习情况, 帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

(3) 实施多主体评价, 采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式, 建构学习与评价的共同体, 全面评价学生学习成就。

(4) 组织学生参加职业技能鉴定, 以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

(1) 具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地，配备餐饮服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

(3) 利用网络资源，收集餐饮服务与管理的相关资料和案例，丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	3	多媒体教学
2	项目一	3	角色扮演
3	项目二	3	多媒体教学
4	项目二	3	项目式学习
5	项目二	3	实践操作
6	项目二	3	案例分析
7	项目二	3	小组讨论
8	项目二	3	角色扮演

9	项目二	3	案例分析
10	项目三	3	角色扮演
11	项目三	3	实践操作
12	项目三	3	角色扮演
13	项目三	3	实践操作
14	项目四	3	案例分析
15	项目四	3	项目式学习
16	项目四	3	多媒体教学
17	项目五	3	案例分析
18	项目五	3	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目五	2	项目式学习
2	项目五	2	小组讨论
3	项目五	2	案例分析
4	项目五	2	实践操作
5	项目六	2	实践操作
6	项目六	2	实践操作
7	项目六	2	角色扮演

8	项目六	2	多媒体教学
9	项目六	2	小组讨论
10	项目七	2	案例分析
11	项目七	2	角色扮演
12	项目七	2	案例分析
13	项目八	2	项目式学习
14	项目八	2	小组讨论
15	项目八	2	项目式学习
16	项目九	2	小组讨论
17	项目九	2	案例分析
18	项目九	2	项目式学习
19	复习		
20	考试		

客房服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《客房服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生的客房服务技能和管理能力，为学生今后从事酒店客房工作奠定坚实的基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解客房部的组织机构、工作流程和服务标准，掌握客房服务的基本技能和方法，具备良好的职业素养和实践能力，能够进行简单的客房管理工作，为客人提供优质、高效的客房服务，为其今后从事客房服务与管理工作的奠定基础。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生的服务意识、团队合作精神和责任感；
- (2) 提高学生的沟通能力和应变能力；
- (3) 树立学生的安全意识和环保意识。

2. 知识目标

- (1) 了解客房部在酒店中的地位和作用；
- (2) 熟悉客房部的组织机构、岗位职责和工作流程；
- (3) 掌握客房服务的基本知识，包括客房类型、客房用品、客房清洁等；
- (4) 了解客房管理的基本原理和方法。

3. 能力目标

- (1) 能够熟练进行客房的清扫和整理工作，达到酒店规定的质量标准；
- (2) 掌握客房服务的各项技能，如开夜床服务、贵宾服务等；

(3) 能够正确处理客人在客房中的投诉和需求;

(4) 具备一定的客房物品管理和成本控制能力。

三、参考学时

144 学时。

四、课程学分

8 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容：了解岗位概况 教学要求： ①掌握客房部的工作任务，熟悉客房部的工作环境。 ②了解客房部组织机构设置。 ③熟悉客房部岗位设置及岗位职责。 ④掌握客房部工作人员职业素养要求。 ⑤有良好的学习意识，注重职业素质的养成。	1. 组织学生到酒店客房进行实地参观，由酒店工作人员进行讲解和介绍。 2. 开展课堂讨论，让学生分享参观后的感受和对客房工作的初步理解。 3. 邀请酒店客房经理进行讲座，介绍客房部的组织机构、岗位职责和职业素养要求。 4. 进行角色扮演活动，模拟客房服务的工作场景，让学生体验不同的岗位工作内容。	8
2	项目二	教学内容：熟悉清洁准备 教学要求： ①熟悉各类清洁器具。 ②正确使用清洁器具。 ③合理保管保养清洁器具。 ④了解常用清洁剂的性能与特点。 ⑤能正确选择清洁剂。 ⑥熟悉清洁剂的安全管理。	1. 针对重点和难点，适当增加视频教学资料，激发学习兴趣。 2. 展示并介绍各种客房清洁工具，如扫帚、拖把、抹布等，以及清洁用品，如清洁剂、消毒剂等，帮助学生掌握它们的用途、特点和使用方法。 3. 提供一些客房清洁准备不当的案例，让小组分析原因和改进措施。	16

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	项目三	教学内容：清洁保养客房 教学要求： ①掌握清扫客房基本顺序。 ②掌握客房清扫流程。 ③掌握客房清洁卫生的质量标准。 ④会中式铺床。 ⑤掌握客房清洁整理的基本技能。 ⑥清洁服务工作细致周到。 ⑦提升协调及沟通能力。	1. 在模拟演练中设置不同的场景，让学生按照所学顺序进行模拟清扫，教师在旁观察指导。 2. 播放专业客房清扫的视频，在关键步骤暂停进行讲解，让学生清晰了解每个环节。 3. 组织学生参观酒店的客房部，了解相关设施和操作流程。 4. 在课堂上进行现场中式铺床示范，将动作分解，详细讲解每个步骤的技巧和要点。组织学生跟随教师的节奏，同步进行分步练习。	28
4	项目四	教学内容：清洁公共区域 教学要求： ①熟悉公共区域日常清洁工作的主要内容。 ②正确理解各区域的卫生标准。 ③掌握大堂清洁保养的技能 达到熟悉操作的目的。 ④了解地面材料，掌握不同材料地面的清洁保养知识。 ⑤掌握地毯清洁保养的程序与法式。 ⑥了解墙面材料，熟悉各种墙面的清洁保养知识。 ⑦掌握地面墙面的清洁保养方法。	1. 展示公共区域脏乱的图片或视频，如商场卫生间、学校走廊等，引发学生对清洁公共区域重要性的思考。 2. 展示公共区域清洁效果不佳的案例，让学生分析其中存在的问题，引导学生从清洁方法、人员安排、工具使用等方面提出改进建议。 3. 开展小组讨论，探讨公共区域清洁的难点、制定合理的清洁计划。 4. 进行情景模拟，让学生处理设定情景，如清洁人员与公共区域使用者之间的冲突等情况。	28
5	项目五	教学内容：提供对客服务 教学要求： ①明确小酒吧服务的流程，能正确进行小酒吧日常清点、酒水单核对等工作。 ②明确洗衣服务的流程，熟知洗衣服务的方式及种类，能正确进行客衣送洗服务。 ③掌握擦鞋服务的流程。 ④熟悉饭店常备及客人经常租借物品的种类，掌握对客物品租借的服务流程。 ⑤明确物品报修的规范流程，能正确进行客房物品报修处理。	1. 设计多种常见的客房服务情景，如客人要求更换床上用品、客人需要额外的洗漱用品等，让学生处理情境问题。 2. 组织学生分组进行角色扮演，分别扮演客人和服务人员，模拟服务过程。 3. 给出一些成功和失败的客房对客服务案例，组织学生分组讨论案例中的问题和解决方案。 4. 播放专业的客房服务视频，让学生观察服务人员的表现。	24

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	项目六	教学内容：维护客户关系 教学要求： ①明确接待VIP客人的服务流程，正确进行VIP客房的布置及检查VIP客人的迎送，熟知VIP客人的等级及服务规格标准。 ②正确认识投诉的意义，了解处理投诉的原则和程序，掌握处理投诉的方法和技巧。 ③熟悉饭店客房部较常见的特殊情况及意外事件，掌握各种意外事件的处理方法及流程。	1. 分享成功维护客房客户关系的实际案例，分析其中的策略和方法。 2. 设定不同的客房服务场景，如客人对房间设施不满意、客人提出特殊服务要求等。 3. 组织学生分别扮演客人和客房服务人员，模拟处理客户关系的过程。 4. 组织学生进行头脑风暴，思考新的客房服务增值项目，以增强客户关系。	20
7	项目七	教学内容：保障客房安全 教学要求： ①认识客房部安全设施设备，理解并执行工作中的制度要求。 ②了解消防基本知识，熟悉客房各种消防设备，熟练掌握客房消防设备的使用方法。 ③了解消防基本知识，熟悉客房各种消防设备，熟练掌握客房消防设备的使用方法。	1. 播放客房安全事故的新闻视频或图片，如火灾、盗窃等，引起学生对客房安全的重视。 2. 分成小组对“如何预防客房内的火灾？”“如何保障客人的财物安全？”等进行讨论。 3. 设定客房内物品被盗的场景，让学生演练如何发现线索、与客人沟通和报告上级。	20

六、实施建议

1. 教学建议

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

(3) 实施多主体评价, 采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式, 建构学习与评价的共同体, 全面评价学生学习成就。

(4) 组织学生参加职业技能鉴定, 以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

(1) 具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备, 互联网接入或无线网络环境, 并具有网络安全防护措施。

(2) 建设校内实训基地, 配备客房服务所需的设施设备, 为学生提供实践操作的场所。

(3) 利用网络资源, 收集客房服务与管理的相关资料和案例, 丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材, 优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材, 并尽量选用理论实践一体化教材, 涉及的概念讲解要深入浅出, 并配有大量实例, 以使更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范, 按照人才培养目标对教学内容重新进行设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数(节)	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目二	4	多媒体教学
4	项目二	4	项目式学习

5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目三	4	小组讨论
8	项目三	4	多媒体教学
9	项目三	4	案例分析
10	项目三	4	角色扮演
11	项目三	4	实践操作
12	项目三	4	实践操作
13	项目三	4	知识技能竞赛
14	项目四	4	案例分析
15	项目四	4	项目式学习
16	项目四	4	多媒体教学
17	项目四	4	案例分析
18	项目四	4	情景模拟
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	4	项目式学习
2	项目四	4	小组讨论
3	项目五	4	案例分析
4	项目五	4	情景模拟

5	项目五	4	角色扮演
6	项目五	4	小组讨论
7	项目五	4	案例分析
8	项目五	4	多媒体教学
9	项目六	4	小组讨论
10	项目六	4	案例分析
11	项目六	4	角色扮演
12	项目六	4	情景模拟
13	项目六	4	头脑风暴
14	项目七	4	小组讨论
15	项目七	4	情景模拟
16	项目七	4	小组讨论
17	项目七	4	案例分析
18	项目七	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

前厅服务与管理课程标准

一、课程性质与任务

1. 课程性质

《前厅服务与管理》是中等职业学校旅游服务与管理专业的一门专业核心课程。本课程具有较强的实用性和综合性，旨在培养学生的前厅服务技能和管理能力，为学生今后从事酒店前厅工作奠定坚实的基础。

2. 课程任务

通过本课程的学习，学生能够了解前厅部的组织机构、岗位职责和 workflows，掌握前厅服务的基本技能和方法，具备良好的服务意识、沟通能力和应变能力，能够为客人提供优质、高效的前厅服务，并能够进行简单的前厅管理工作。

二、课程教学目标

1. 素质目标

- (1) 培养学生良好的服务意识和职业道德；
- (2) 提高学生的沟通能力、团队协作能力和应变能力；
- (3) 培养学生的创新意识和自我学习能力。

2. 知识目标

- (1) 了解前厅部的地位、作用、组织机构和岗位职责；
- (2) 掌握前厅服务的基本概念、服务流程和服务标准；
- (3) 熟悉前厅销售的策略和方法；
- (4) 了解前厅客户关系管理的重要性和方法。

3. 能力目标

- (1) 能够熟练进行前厅预订、接待、收银、问讯、行李等服务工作；
- (2) 能够运用销售技巧，完成客房销售任务；
- (3) 能够处理前厅服务中的常见问题和突发事件；

(4) 能够运用客户关系管理方法, 提高客户满意度和忠诚度。

三、参考学时

144 学时。

四、课程学分

8 学分。

五、课程内容和要求

课程内容设计建议表

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
1	项目一	教学内容: 前厅印象 教学要求: ①掌握前厅部的工作任务, 熟悉前厅部的工作环境。 ②了解前厅部组织机构设置。 ③熟悉前厅部岗位设置及岗位职责。 ④掌握前厅部工作人员职业素养要求。 ⑤有良好的学习意识, 注重职业素养的养成。	1. 组织学生到酒店前厅进行实地参观, 由酒店工作人员进行讲解和介绍。 2. 开展课堂讨论, 让学生分享参观后的感受和对前厅工作的初步理解。 3. 邀请酒店前厅经理进行讲座, 介绍前厅部的组织机构、岗位职责和职业素养要求。 4. 进行角色扮演活动, 模拟前厅的工作场景, 让学生体验不同岗位的工作内容。	12
2	项目二	教学内容: 客房预订 教学要求: ①掌握散客预订和团队预订的受理。 ②了解受理 VIP 及长包房客人预订基本程序。 ③娴熟描述出变更预订与取消预订的程序。 ④懂得在客房预订失约行为出现时的处理方法。 ⑤具有独立完成受理电话预订业务的能力。 ⑥掌握一定的销售技巧。 ⑦具备与客人沟通协调的能力。	1. 利用多媒体展示不同类型的客房预订案例, 让学生分析和讨论。 2. 进行模拟电话预订练习, 学生分组扮演客人和预订员, 进行预订业务的操作。 3. 设计情境模拟, 让学生处理变更预订、取消预订和失约行为等情况。 4. 开展小组竞赛, 看哪个小组能在规定时间内完成更多准确的预订业务。	22

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
3	项目三	教学内容：礼宾服务 教学要求： ①了解前厅礼宾服务的主要内容。 ②描述迎送宾客的服务程序。 ③懂得散客与团体的行李服务程序。 ④掌握行李的寄存与提取的服务程序。 ⑤描述贵重物品保管的服务程序。 ⑥掌握“金钥匙”的相关知识与素质要求。	1. 播放礼宾服务的视频，让学生观察和记录服务流程。 2. 在课堂上进行模拟演练，学生分别扮演礼宾员和客人，进行迎送、行李服务等操作。 3. 组织学生参观酒店的贵重物品保管室，了解相关设施和操作流程。 4. 开展“金钥匙”知识竞赛，加深学生对“金钥匙”的理解。	26
4	项目四	教学内容：总台服务 教学要求： ①掌握办理散客及团队入住登记的程序。 ②能正确为宾客提供换房、续住、延时退房服务。 ③能受理宾客查询、留言及处理宾客失物招领。 ④能恰当地为各类散客、团队宾客提供退房服务。 ⑤能准确进行客账管理、夜间审核、受理货币兑换。 ⑥有良好的服务意识，礼貌待客，能有效与宾客沟通。 ⑦有安全意识，能及时发现并处理安全隐患。	1. 利用模拟总台系统，让学生进行入住登记、换房、续住等操作练习。 2. 设计案例分析，让学生处理宾客查询、留言、失物招领等问题。 3. 开展小组讨论，探讨客账管理、夜间审核中的注意事项。 4. 进行情景模拟，让学生处理货币兑换和安全隐患等情况。	36
5	项目五	教学内容：总机服务和商务中心 教学要求： ①了解总机服务项目及其服务程序与标准。 ②学会与客人进行有效的电话沟通并转接电话。 ③能正确为客人提供留言服务、叫醒服务。 ④能正确处理投诉电话和处理紧急情况电话。 ⑤了解商务中心服务程序与标准。 ⑥能规范提供文印、传真服务。 ⑦能正确地为客人提供票务服务	1. 让学生模拟接听电话，练习转接、留言、叫醒等服务的话术。 2. 分析投诉电话和紧急情况电话的案例，讨论处理方法和技巧。 3. 学生在模拟商务中心进行文印、传真和票务服务的操作练习。 4. 邀请酒店总机和商务中心的工作人员进行经验分享和现场指导。	8

序号	教学单元	教学内容与教学要求	教学活动设计建议	参考课时
6	项目六	教学内容：大堂副理 教学要求： ①掌握重要宾客（VIP）接待的工作程序与服务标准。 ②掌握宾客投诉的类型及处理投诉的程序。 ③掌握宾客关系主任（GRO）的具体工作职责与内容。	1. 组织学生观看VIP接待的视频，然后进行讨论和总结。 2. 设计宾客投诉的情境，让学生分组进行处理，并展示处理结果。 3. 安排学生进行角色扮演，模拟GRO的日常工作。	12
7	项目七	教学内容：前厅销售 教学要求： ①了解影响客房定价的因素与常见的定价方法。 ②掌握前厅客房销售程序与技巧。 ③掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法。	1. 开展课堂讲座，讲解影响客房定价的因素和定价方法。 2. 进行模拟销售场景演练，让学生练习客房销售的程序和技巧。 3. 通过小组竞赛的方式，让学生练习房态控制。	12
8	项目八	教学内容：信息沟通 教学要求： ①了解前厅客情预测传递的常见做法。 ②学会制作前厅报表。 ③掌握前厅文档管理的步骤。 ④描述出前厅部与饭店其他部门间的信息沟通内容。 ⑤能根据沟通需要选择适合的沟通方法。 ⑥能与饭店其他部门进行良好的沟通与协调。	1. 让学生收集和分析前厅客情预测的案例，然后进行汇报。 2. 教师示范制作前厅报表，学生进行模仿练习。 3. 组织学生进行前厅文档管理的模拟操作。 4. 开展小组讨论，探讨前厅与其他部门的信息沟通内容和方法，并进行角色扮演练习。	8
9	项目九	教学内容：安全管理与质量控制 教学要求： ①了解饭店服务安全、消防安全工作。 ②掌握前厅服务质量的标准。 ③掌握前厅服务质量控制的基本方法。 ④了解前厅对客服务各环节质量控制的主要内容。 ⑤具有责任感，有安全防范意识。 ⑥能在实际工作中关注前厅服务质量控制。	1. 邀请消防人员进行消防安全知识讲座和演练。 2. 分析前厅服务质量的案例，让学生讨论和总结质量标准。 3. 让学生制定前厅服务质量控制的方案，并进行展示和评价。	8

六、实施建议

1. 教学建议

（1）采用项目教学法、任务驱动法、情景教学法、案例教学法等多种教学方法，激发学生的学习兴趣和主动性。

（2）结合实际工作场景，组织学生进行模拟操作和角色扮演，提高学生的实践能力。

（3）利用多媒体教学手段，如图片、视频、动画等，增强教学的直观性和生动性。

2. 学生考核评价方法

（1）建立多元化的评价体系，综合考虑学生的课堂表现、作业完成情况、实践操作能力和考试成绩等。

（2）注重过程性评价，及时反馈学生的学习情况，帮助学生改进学习方法和提高学习效果。

（3）实施多主体评价，采用学生自我评价、同伴评价、教师评价、家长评价、企业评价等相结合的方式，建构学习与评价的共同体，全面评价学生学习成就。

（4）组织学生参加职业技能鉴定，以检验学生的学习成果和职业能力。

3. 教学实施与保障

（1）具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。

（2）建设校内实训基地，配备前厅服务所需的设施设备，为学生提供实践操作的场所。

（3）利用网络资源，收集前厅服务与管理的相关资料和案例，丰富教学内容。

4. 教材编写与选用

选用符合课程标准要求的教材，优先选用国家规划教材、国家优秀教材和省级规划教材，并尽量选用理论实践一体化教材，涉及的概念讲解要深入浅出，并配有大量实例，以使学生更容易理解和掌握。参考相关的行业标准和规范，按照人才培养目标对教学内容重新进行

设计。

附件：授课进程与安排

第一学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目一	4	多媒体教学
2	项目一	4	案例分析
3	项目一	4	角色扮演
4	项目二	4	项目式学习
5	项目二	4	实践操作
6	项目二	4	案例分析
7	项目二	4	小组讨论
8	项目二	4	角色扮演
9	项目二、项目三	2、2	案例分析
10	项目三	4	角色扮演
11	项目三	4	实践操作
12	项目三	4	角色扮演
13	项目三	4	实践操作
14	项目三	4	案例分析
15	项目三	4	项目式学习
16	项目四	4	多媒体教学
17	项目四	4	案例分析
18	项目四	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

第二学期授课进程建议表

周次	教学章节	授课时数（节）	主要教学形式
1	项目四	4	项目式学习
2	项目四	4	小组讨论
3	项目四	4	案例分析
4	项目四	4	实践操作
5	项目四	4	实践操作
6	项目四	4	实践操作
7	项目五	4	角色扮演
8	项目五	4	多媒体教学
9	项目六	4	小组讨论
10	项目六	4	案例分析
11	项目六	4	角色扮演
12	项目七	4	案例分析
13	项目七	4	项目式学习
14	项目七	4	小组讨论
15	项目八	4	项目式学习
16	项目八	4	小组讨论
17	项目九	4	案例分析
18	项目九	4	项目式学习
19	复习		
20	考试		

旅游服务与管理专业岗位实习课程标准

一、课程基本信息

1. 课程名称：岗位实习
2. 课程类型：实践课程
3. 适用专业：旅游服务与管理
4. 开设学期：第 6 学期
5. 参考学时：540 学时
6. 课程学分：30 学分

二、课程性质与任务

1. 课程性质

本课程是旅游服务与管理专业的一门重要实践课程，是学生将所学的专业知识和技能应用于实际工作岗位，实现理论与实践相结合的关键环节。

2. 课程任务

通过岗位实习，使学生熟悉旅游企业的运营管理流程和服务规范，掌握旅游行业的实际工作技能。培养学生的职业素养、团队合作精神和沟通能力，增强学生的就业竞争力。促进学生对旅游行业的了解和认识，引导学生树立正确的职业观和价值观。

三、课程目标与要求

1. 素质目标

（1）培养学生的职业道德和职业素养，树立良好的服务意识和敬业精神。

（2）增强学生的团队协作意识和沟通能力，提高学生的社会适应能力。

（3）培养学生的创新精神和创业意识，激发学生的职业发展潜力。

2. 知识目标

(1) 了解旅游企业的组织架构、部门职能和 workflows, 以及规章制度和企业文化。

(2) 熟悉旅游行业相关的政策法规和行业标准。

(3) 掌握旅游服务的基本理论和知识, 包括旅游接待、旅游营销、旅游规划等方面。

3. 能力目标

(1) 具备旅游企业各岗位的实际操作能力, 如导游服务、酒店服务、景区服务等。

(2) 能够运用所学知识和技能解决实际工作中遇到的问题。

(3) 具有一定的市场分析和营销策划能力, 能够为旅游企业的发展提供建议。

四、时间安排

旅游服务与管理专业学生的岗位实习不少于 6 个月, 安排在最后一学期进行。

五、实习条件

(一) 实习企业条件

学校遵循长远规划、密切合作的原则选择实习企业, 安排学生实习。实习企业诚信经营, 管理规范, 运行状况良好, 满足实习生管理基本条件, 具备社会责任感, 愿意与学校共同承担育人责任, 满足职业教育教学改革要求, 提供在前厅、客房、餐饮、旅行社、旅游景区等核心技能岗位(群)以及市场营销、人力资源等岗位实习的机会。

1. 企业类型

学校安排学生实习的酒店是依据《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 140308—2010)评定的挂牌四星及四星以上等级的酒店, 或具备与四(五)星级同等管理水平的酒店; 实习的旅行社和旅游景区均取得旅游主管部门的许可, 依法办理工商登记。

2. 企业经营范围

学生实习的酒店经营客房，餐饮两大产品线，满足学生在酒店核心经营部门实习的需求；旅行社既包括传统实体旅行社，也包括在线旅行社。

3. 企业经营管理状况

实习企业均是知名品牌，运作管理成熟，经营状况良好。

（二）设施条件

1. 安全保障设施

实习企业均拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面包含：

（1）住宿条件。企业均提供实习生宿舍，宿舍管理完善，有专职的宿舍员，男女生宿舍相对分隔独立。

（2）上下班交通条件。如实习生宿舍距离企业较远，提供交通车接送实习生上下班。

2. 工作设施

学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3. 信息资料

实习企业的数字化程度较高；能为实习生建立电子实习档案，全程记录与监控实习过程。

（三）实习岗位

1. 实习酒店提供前厅、客房、餐饮等三大核心部门的经营服务岗位和市场营销部、人力资源部等部门相关岗位。

2. 实习旅行社提供导游、出境领队、计调、销售等实习岗位。

3. 旅游景区提供景区讲解员实习岗位。

4. 建立实习岗位调整制度及激励机制，对确因个人条件不适原岗位的实习生予以调整岗位；对综合表现突出的实习生选拔为管理培训生。

（四）实习指导教师

1. 实习指导教师的组成

由企业导师和学校实习指导教师组成。

2. 实习指导教师的职业资格、工作经验要求及指导方式

（1）企业导师：企业导师主要由企业师应具备大专以上学历、主管以上职务，从事该岗位工作不少于三年；高级技术人员类的企业导师均从事该岗位工作不少于三年。企业导师主要以授课、在岗培训等方式指导。

（2）学校实习指导教师：学校实习指导教师主要包括校内实习管理部门的教师和本专业承担实习教学工作的教师。实习管理部门教师具备实习指导教师资格，专业教师具备助理讲师以上职称，有行业企业的实践经历。学校实习指导教师主要通过在线辅导、定期巡岗、到店授课等方式开展工作。并安排驻店实习指导教师，对实习生的生活和工作进行现场管理和指导。

六、实习内容与要求

实习内容对应主要实习岗位（群）的具体内容列举于表1 旅游服务与管理专业前厅岗位群实习内容、表2 旅游服务与管理专业客房岗位群实习内容、表3 旅游服务与管理专业餐饮岗位群实习内容、表4 旅游服务与管理专业导游岗位群实习内容。

表1 旅游服务与管理专业前厅岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房预订 （服务员 岗）	3-6 个月	受理订房	1. 熟悉宾客心理和电话礼仪； 2. 掌握受理订房的相关知识，包括客房产品知识、房价政策、信用政策、贵宾（协议客户、会员）政策及网络订房政策等； 3. 熟悉各种订房渠道，熟练操作客房预订系统； 4. 能受理各类订房、更改、取消业务； 5. 能使用和管理客史档案； 6. 了解超额预订的处理方法，具备一定客房推销技巧； 7. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 8. 能养成前厅部预订员耐心细致、真诚服务的职业素养

2	礼宾服务 (服务员岗)	2-6个月	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务	1. 掌握迎送宾客礼仪, 能够为散客、团队和贵宾做好迎送服务; 2. 能正确使用行李车、轮椅、雨伞架等设备; 3. 掌握散客、团队行李收取和运送服务标准; 4. 能引领宾客至客房, 并做客房及服务设施介绍; 5. 能为宾客提供换房行李服务和行李寄存服务; 6. 能为宾客进行邮件、物品、传真、留言单等递送服务; 7. 能为宾客提供物品转交、雨伞和轮椅租借服务; 8. 熟悉委托代办服务, 能处理订票、订餐、订花、租车、本地旅游、日常维修等常见的委托代办项目; 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流; 10. 养成前厅部礼宾员殷勤好客、热情周到的职业素养
3	总台接待 (服务员岗)	3-6个月	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层 目务	1. 掌握总台电话应答礼仪; 2. 能熟练使用总台业务操作系统及其他常用设施设备; 3. 熟悉酒店服务设施与服务项目, 了解本地旅游、交通常识, 能为宾客提供问询服务; 4. 能够应对访客对保密房、免打扰房客人的查询; 5. 熟知酒店客房产品和房价政策, 了解证件常识, 能为不同宾客办理入住登记、换房、续住等手续, 掌握排房技巧, 有一定的推销技巧; 6. 掌握财务收银知识与技能, 能为各类宾客做好预付款收取、客账管理、结账等服务; 7. 能处理宾客贵重物品寄存服务、外币兑换服务; 8. 熟悉 VIP 接待服务流程; 9. 能使用和更新客史档案; 10. 能按照标准为行政楼层宾客提供下午茶及早餐服务; 11. 能进行房态管理, 能处理房态差异; 12. 懂得制作、审核房租报表; 13. 了解超额预订的处理技巧; 14. 能使用一门外语与宾客进行基本交流; 15. 能养成前厅接待员热诚有礼、包容合作、灵活创新的职业素养
4	商务中心 服务 (服务员岗)	1-6个月	商务服务	1. 掌握电话礼仪; 2. 能使用商务中心常用设备, 了解简单的维修、养护常识; 3. 能为宾客提供文字处理、打印、复印、装订、传真收发、订票、电脑出租服务; 4. 能为宾客提供小型会议全程服务; 5. 熟悉宾客不同方式的结账处理程序; 6. 能养成商务中心员工热情、高效、细致、周到的职业素养
5	宾客服务中心 / 总机服务 (服务员)	1-6个月	电话接转服务 电话留言服务	1. 掌握电话礼仪: 熟悉酒店各项服务设施与服务项目; 2. 能正确使用总机房设施设备; 3. 熟悉酒店布局及各部门职责范围, 知晓主要管理人员姓名、电话号码;

	岗)		电话叫醒服务 电话问询服务	4. 能为宾客提供店内外电话接转服务; 5. 能为宾客提供人工和自动叫醒服务; 6. 能处理电话信息查询; 7. 能为宾客办理电话留言服务; 8. 能为宾客做电话免打扰服务; 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流; 10. 能养成热情有礼、认真专注、严守机密的职业素养
6	宾客关系服务 (服务员岗)	3-6个月	宾客关系维系	1. 熟悉酒店布局、服务项目和各部门工作范围; 2. 能解答宾客问询; 3. 能做好VIP迎送服务; 4. 能进行宾客意见建议收集和处理,提供个性化服务; 5. 懂得检查贵宾房准备情况; 6. 能接待外来访客参观; 7. 掌握宾客沟通技巧和常见宾客投诉处理方法; 8. 了解一般突发事件的处理程序; 9. 能养成宾客至上、稳重大方、善于沟通的职业素养
7	前厅基层管理 (领班主管岗)	1个月以上	对客服务管理 员工督导管理 内部日常管理	1. 掌握客房及服务项目促销技巧; 2. 能进行VIP接待服务方案策划; 3. 能处理一般宾客投诉; 4. 能进行客史档案管理; 5. 能熟练使用至少一门外语与宾客交流; 6. 熟悉前厅各岗位对客服务标准,能做好服务质量控制 1. 能组织召开班组例会; 2. 能进行员工培训与激励; 3. 能对员工进行工作现场督导 1. 掌握编制定员的方法; 2. 能合理安排员工工作班次; 3. 了解前厅设施设备日常使用与养护; 4. 能处理前厅各类日常报表文件; 5. 能处理各类突发事件; 6. 培养灵活应变、成熟稳重、讲求合作的职业素养

7: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生,故增加本部分实习内容。

表2 旅游服务与管理专业客房岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房清扫 (服务员岗)	3-6个月	客房清扫 客房计划 卫生 杀菌消毒	1. 熟悉班前准备工作的内容,包括房态核实、客房清扫顺序、工作车整理等; 2. 掌握走客房、住客房、空房等不同类型客房清扫和整理的方法; 3. 熟练掌握中式铺床、卫生间清洁、抹尘、吸尘的技巧; 4. 掌握吸尘器、加湿器、空气净化器等设备的使用及养护方法; 5. 熟悉家具、电器、金属器件、卫生洁具的清洁保养方法; 6. 能正确使用各种消毒剂,熟悉客房消杀程序; 7. 熟悉客房清洁保养和计划卫生的质量标准,掌握查房的

				程序与方法； 8. 掌握楼层设备用品的管理方法与要求； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10. 养成耐心周到、谦恭有礼的职业素养
2	楼层服务 (服务员岗)	3-6个月	楼层常规服务 客房管家服务	1. 能为各类宾客提供客房楼层迎送与引领服务； 2. 能做好访客服务和茶水服务； 3. 能为宾客处理洗衣、擦鞋、物品租借、开夜床、加床服务； 4. 掌握检查走客房流程，能做好拾遗服务； 5. 熟悉客房所有设施设备的使用方法，能为宾客介绍、演示； 6. 能处理宾客醉酒、患病、物品丢失、托婴等特殊情况； 7. 熟悉贵宾接待要求和管家服务要求，能在上级带领下做好楼层管家服务工作； 8. 会使用客史档案为宾客提供个性化服务； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
3	客房服务中心 (服务员岗)	3-6个月	电话问询服务 内部事务处理	1. 掌握电话礼仪，熟悉酒店各项服务项目； 2. 能够规范接听宾客电话并处理宾客问询； 3. 能准确、及时传递房态、客人需求、维修问题等信息，掌握内部沟通技巧； 4. 了解酒店各部门职责范围； 5. 掌握客人遗留物品登记保管方法； 6. 能收发、保管楼层工作钥匙； 7. 能熟练操作客房中心电脑系统； 8. 能协助上级做好部门考勤、整理报表资料等工作； 9. 熟悉客房消耗品管理方法； 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
4	洗衣房服务 (服务员岗)	3-6个月	布草管理 衣物洗熨	1. 会做布草盘点； 2. 能做好布草及员工制服的分类、收发； 3. 熟悉各类布草、衣物的面料特性，熟悉备类洗涤剂及洗涤用品的使用方法； 4. 会正确使用洗熨设备； 5. 了解洗涤设备养护方法； 6. 能进行简单的衣物、织物缝补； 7. 养成周到、细致、耐心、诚信的职业素养
5	客房基层管理 (领班主管岗)	1个月以上	对客服务管理	1. 能按照标准对各类客房进行检查； 2. 能带领员工做好贵宾接待服务； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 能使用至少一门外语与宾客交流； 6. 熟悉客房对客服务标准，能做好服务质量控制

			员工督导管理	1. 能组织召开班组例会； 2. 能进行员工培训与激励； 3. 能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1. 掌握编制定员的方法； 2. 会合理安排员工工作班次； 3. 了解客房设备日常使用与养护减排； 4. 能进行计划卫生的编制； 5. 能做好客房物资盘点； 6. 能处理客房各类日常报表文件； 7. 有较好的安全意识，能处理各类突发事件； 8. 培养成熟稳重的职业素养、富有合作精神和沟通能力

5: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

表 3 旅游服务与管理专业餐饮岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	宴会预订 (服务员岗)	3-6 个月	客房请扫 客房计划 卫生杀菌 消毒	1. 掌握宴会预订程序； 2. 熟知酒店宴会场所的面积、设备设施和服务项目； 3. 能接受普通宴会预订； 4. 能正确填写各类预订表单； 5. 有较好的语言技巧； 6. 能使用及更新客史档案； 7. 培养热诚有礼、灵活创新、包容合作的职业素养
2	中西餐服务 (服务员岗)	3-6 个月	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	1. 能按照标准做好餐厅卫生； 2. 熟练掌握托盘、斟酒、口布折花等操作技能； 3. 熟悉迎宾服务礼仪，掌握迎宾服务程序； 4. 能够为宾客合理安排坐席； 5. 熟悉餐厅菜单，了解菜品酒水知识和当日缺菜情况，懂得为宾客推荐菜品及酒水饮料，能正确点菜、分单、下单； 6. 熟悉上菜服务程序和方法； 7. 能为宾客提供分菜服务，并提供恰当的餐具、小毛巾、洗手盅等用品； 8. 能为宾客提供增减坐席、增减菜品酒水服务； 9. 能为宾客更换烟缸、骨碟、斟酒水； 10. 熟悉各类宴会服务要求和贵宾服务程序； 11. 掌握自助餐、西式酒会服务方法； 12. 掌握简单的客前烹制技巧； 13. 能为宾客做好餐饮结账及送别服务； 14. 能及时处理或向上级汇报宾客意见及建议； 15. 能对宾客遗留物品做妥善处理； 16. 掌握各类餐具收集方法； 17. 能进行留后清理工作； 18. 培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养
3	酒吧 酒水服务	3-6 个月	服务准备工作	1. 熟悉吧台台面、工作台、酒水陈列架清洁程序和方法

	(服务员岗)		酒水服务 收尾工作	2. 能按标准进行客用区清洁卫生; 3. 具备一定推销技巧, 能准确为宾客下单; 4. 熟悉各类酒水制作与提供的程序和方法; 5. 熟悉结账与收台服务的程序和方法; 6. 掌握酒水、用品的日常盘点程序和方法 7. 能进行酒水销售统计; 8. 养成主动灵活、热情友好的职业素养
4	备餐间服务 (服务员岗)	1-3 个月	传菜服务	1. 掌握备餐间卫生标准和岗位职责; 2. 能按照标准做好传菜服务; 3. 懂得准备跟料、酱汁; 4. 能做好器皿整理、煲饭打饭; 5. 养成耐心细致、主动协作的职业素养
5	送餐服务 (服务员岗)	1-3 个月	客服送餐服务	1. 能按时收取楼层门把手早餐菜单; 2. 熟悉客房点餐单和菜品, 了解当日缺菜情况; 3. 掌握电话礼仪: 能接受电话订餐, 按程序下单并准备账单; 4. 了解房内用餐、餐台布置的服务程序和方法; 5. 了解签单结账服务的程序和方法; 6. 掌握餐具回收的程序和方法; 7. 养成高效、友好、诚信的职业素养
6	餐饮基层管理 (领班主管岗)	1 个月以上	对客服务管理	1. 能按照标准对餐厅卫生进行检查; 2. 能带领员工做好贵宾接待服务; 3. 能处理一般宾客投诉; 4. 能进行客史档案管理; 5. 掌握一定的宴会台面设计、菜单设计、自助餐台设计、酒会设计、酒水搭配知识与技巧; 6. 能协助上级进行餐饮活动策划; 7. 能使用至少一门外语与宾客交流
			员工督导管理	1. 能组织召开班组例会; 2. 能进行员工培训与激励; 3. 能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1. 掌握编制定员的方法; 2. 能合理安排员工工作班次; 3. 能协助上级进行餐饮成本费用预算的编制、餐饮成本费用的控制; 4. 了解餐饮市场促销技巧, 能开展网络营销; 5. 能做好餐饮物资盘点; 6. 能处理餐饮各类日常报表文件; 7. 能处理各类突发事件; 8. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

6: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生, 故增加本部分实习内容。

表 4 旅游服务与管理专业导游岗位群实习内容

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
----	----	------	------	---------

1	三个月以上	导游	1. 安排落实旅游计划; 2. 做好导游讲解(翻译)、旅行生活服务等接待工作; 3. 组织协调团队活动; 4. 维护旅游者人身财产安全, 处理旅游过程中的各类突发事件; 5. 引导文明旅游	1. 具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力; 2. 具备一定的组织协调能力; 3. 具备较强导游知识运用能力; 4. 面对紧急状况和突发事件时, 具有一定的应变能力; 5. 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力 6. 具备一定的旅行生活服务能力; 7. 了解旅行社财务管理的一般知识, 能处理一般的财务报销事宜; 8. 具有一定的导游词写作能力; 9. 能处理团队结束后的后续事宜
2	三个月以上	出境领队	1. 为旅游者提供出入境服务; 2. 与接待社共同实施旅游行程计划, 协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题; 3. 为旅游者提供旅游行程的相关服务; 4. 向旅游者说明旅游目的地的法律法规、风土人情及风俗习惯等; 5. 引导旅游者文明旅游	1. 具有较好的英语或目的地国家(地区)语言表达能力; 2. 具有一定的导游工作经验和实操能力; 3. 具有一定的特殊或突发情况的应急处理能力, 掌握急救知识并能应用; 4. 具有一定的团队掌控和协调能力; 5. 具有较好的沟通能力; 6. 能撰写领队日志、工作总结等有关应用文; 7. 掌握目的国家(地区)的相关知识, 了解目的国家(地区)海关规定及注意事项, 熟悉护照、签证与国际机票相关知识, 了解旅行社责任险及保险相关知识; 8. 能处理团队结束后的后续事宜
3	三个月以上	计调	1. 收集市场信息; 2. 根据组团社或旅游者要求设计行程; 3. 对各接待单位进行询价, 接待单位确认之后进行内部计价, 对组团社或旅游者报价; 4. 与组团社或旅游者签订合同之后, 及时采购各种接待服务; 5. 制定旅游团计划、安排导游或出境领队, 做好行程跟踪与监督管理; 6. 审核结算单, 报财务结账;	1. 具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力; 2. 具有良好的沟通能力及谈判能力; 3. 具有良好的组织协调能力; 4. 具备一定的线路设计能力; 5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项; 6. 掌握旅游相关法律法规, 熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识; 7. 具有较好的应用文写作和图文处理能力; 8. 从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的外语能力

			7. 归档总结，售后服务	
4	三个月以上	销售	1. 为客户(旅游者或同业)提供咨询服务; 2. 向客户(旅游者或同业)销售旅游产品; 3. 客户维护和管理; 4. 销售活动策划; 5. 相关资料建档	1. 具有一定的市场调研、分析和预测能力; 2. 熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序; 3. 具有基本的销售技能和网络营销方法, 与客户进行有效沟通; 4. 具有较强的抗压能力; 5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项 6. 熟悉签证、线路、购物等常识; 7. 具备基本的财务知识; 8. 掌握基本的公关礼仪规范; 9. 能撰写小型活动策划文案及实施方案; 10. 可对销售资料进行归档及管理; 11. 可进行客户关系的基本维护和管理
5	三个月以上	旅游咨询员	1. 线上或线下客户咨询、产品销售; 2. 向客户推荐旅游产品或根据客户需求定制旅游线路, 并签订旅游合同, 收取费用; 3. 接受旅行社经营范围内的委托代办业务; 4. 做好文件处理和相关部门的手续交接; 5. 客户回访	1. 掌握良好的电话接听技巧和客户服务礼仪; 2. 熟悉产品内容和业务流程, 能按照流程规范开展工作; 3. 能针对客户的具体情况, 准确完成咨询和产品销售; 4. 当客户购买出境游产品时, 能根据签证部门提供的签证资料要求, 逐项收取客户的签证资料, 并进行初步审核; 5. 熟悉档案的归纳与整理工作, 熟悉售后服务的程序和内容; 6. 可协助处理客户投诉
6	三个月以上	签证文员	1. 为旅游者代办团队(个人)旅游签证/注; 2. 填写、翻译及整合旅游者的签证材料; 3. 签证资料的整理与归档	1. 熟悉办理旅游签证的流程和要求 2. 具有良好的语言表达能力和较强的组织协调和沟通能力; 3. 能熟练使用 Word、Excel 等办公软件及常用办公设备; 4. 宜具有较好的英语或相应的外语能力; 5. 可审核和准备游客的签证材料
7	三个月以上	景区讲解员	1. 为旅游团(者)提供讲解服务; 2. 在旅游团(者)景区游览时做好安全提醒	1. 能够使用普通话(或民族语言, 或外语)进行景区内容的讲解, 有较强的语言表达能力; 2. 具有相应的文化素养和较为广博的知识, 并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策, 熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗, 从而将其运用于讲解工作;

				3. 具有相应的应变能力和组织协调能力； 4. 掌握必要的环境保护和文物保护及安全知识； 5. 熟悉景区景点的有关管理条例； 6. 能完成接待记录、接待小结等有关应用文
--	--	--	--	---

七、实习成果

实习学生在岗位实习结束时提交岗位实习企业证明材料，提交以下成果中的任一项：

1. 岗位实习总结报告一篇；
2. 实习期间形成的技术方案或论文；
3. 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

八、考核评价

（一）考核内容

实习考核的内容包括过程评价和结果评价两个部分，实习生在实习期间过程评价和结果评价均合格方可记为通过。考核内容如《过程评价考核内容》（表5）和《结果评价考核内容》（表6）所示。

表5 过程评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习生日常工作表现	考核内容包括岗位专业知识、工作绩效、工作纪律、技能水平、职业道德、综合素养、责任事故等几个方面	以实习企业规章制度、工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据	企业导师	建议分级 A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1-3个月一次
2	实习阶段性任务完成情况	考核内容包括实习期各项作业或实习日志（周记、月记）完成情况、实习态度、实习表现等	以实习生提交的实习日志（周记或月记）、学校实习指导教师巡岗记录、驻店实习指导教师反馈情况等为依据	学校实习指导教师	建议分级 A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1-3个月一次

表 6 结果评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、综合能力素质提升等	自我评价	实习生	建议分级 A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时
2	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、技能水平、综合素质、责任事故等	实习部门终期评价	企业导师	建议分级 A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时
3	实习心得体会与未来职业规划	实习报告	学校实习报告考评标准	学校实习指导教师	建议分级 A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时

(二) 考核形式

对实习生的考核评价应尽量全面，针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。考核形式详见表 7。

表 7 实习考核形式

序号	考核类型	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试
		专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		实习生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养		实习生直属上级及同班组员工评价
2		实习阶段性完成情况	学校实习指导教师	实习记录、实习作业检查；实习指导教师巡岗
3	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
4		实习体会与职业规划	学校实习指导教师	实习生按时、按要求提交实习报告
5		实习期总体表现	企业导师	实习部门终期评价

(三) 考核组织

实习生的考核由学校和实习企业共同组织，确保实习生在实习结束后获得公正、客观、合理的考评结果。在实习过程中的实习生岗

位技能、专业知识、工作纪律与绩效、职业道德及综合素养主要由其所在部门的企业导师组织考核，实习生的实习任务完成进度主要由学校实习指导教师组织考核；实习结束时，实习生的总体表现由实习企业人事部门会同企业导师组织考核，其实习体会及总结主要由学校指导教师负责考核。

九、实习管理

（一）管理制度

1. 学校实习管理制度

参考教育部有关实习管理文件精神，结合实际情况出台实习管理制度。实习管理制度主要包括《实习管理办法》《实习考核办法》《实习指导师管理办法》和《实习生手册》等。

2. 校企生三方实习协议

实习开始前，学校、企业及学生三方签订岗位实习协议，明确实习期间三方责、权、利。

3. 实习期保险制度

实习期间，实习生购买保障期与实习期等长的人身意外险，学校购买实习责任险，企业为实习生购买雇主责任险。

（二）过程管理

学校与企业全程合作，对实习生的实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，校、企、生三方共同参与实习管理。

1. 实习前阶段

学校、企业组织学生参加面试，确定实习单位及岗位，签订三方协议书；前往实习企业前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，向学生下达实习任务书。

2. 岗位实习阶段

学生按照实习任务书要求岗位实习，掌握相应岗位技能与素养；实习企业给予培训、指导、考核；学校实习指导老师定期巡岗，指导

学生按要求完成实习任务。

3. 实习结束阶段

开展实习总结活动；企业对学生给予终期总体表现评价，颁发实习证书；学生提交实习总结报告。

（三）实习总结

实习结束前一个月内在实习企业组织总结活动，学校、企业、实习生共同参与实习总结。

旅游服务与管理专业人才培养模式和课程体系改革 调研报告

一、背景分析

（一）国家经济社会发展背景

在国家经济持续发展的进程中，旅游业作为综合性产业，在国民经济中的地位日益凸显。近年来，国家积极推动内需消费，旅游业成为拉动内需的重要力量。同时，随着人们生活水平的提高，旅游需求从传统的观光游向休闲度假游、文化体验游等多元化方向发展，这对旅游服务与管理专业人才提出了更高的要求，需要培养适应新型旅游消费模式的高素质人才。

（二）职业教育领域背景

职业教育受到国家高度重视，旨在培养大量适应产业发展的技能型人才。在政策引导下，职业教育不断深化产教融合、校企合作，推进“1 + X”证书制度试点，以提升职业教育质量和学生的就业竞争力。旅游服务与管理专业作为职业教育中的重要组成部分，也需顺应这一发展趋势，优化人才培养模式和课程体系。

（三）旅游产业结构发展现状及未来趋势

当前，旅游产业规模不断扩大，产业结构日益复杂。传统旅游六要素“食、住、行、游、购、娱”不断拓展和深化，智慧旅游、乡村旅游、研学旅游、康养旅游等新兴业态蓬勃发展。在线旅游平台的兴起改变了旅游预订和营销模式，大数据、人工智能等技术在旅游行业的应用逐渐广泛。未来，旅游产业将朝着更加智能化、个性化、绿色化的方向发展，对掌握新技术、具有创新思维的旅游服务与管理人才需求旺盛。

（四）山东省经济社会发展对本专业人才的需求状况

山东省作为旅游资源大省，拥有丰富的自然景观和历史文化资

源。近年来，山东积极推进全域旅游发展战略，旅游产业对经济增长的贡献率不断提高。在旅游市场快速发展的背景下，旅游企业对专业人才的需求呈现出多样化的特点。既需要大量从事一线旅游服务的导游、酒店服务员等，也需要能够进行旅游产品设计、营销策划、景区管理等工作的高层次人才。

（五）全省职业教育旅游服务与管理专业发展情况

山东省内众多中职院校开设了旅游服务与管理专业，但在发展过程中存在一些问题。部分院校的课程设置相对滞后，实践教学环节与企业实际需求脱节，师资队伍的实践经验不足。同时，各院校之间在人才培养水平上存在一定差异，需要进一步整合资源，提升全省旅游服务与管理专业的整体教育质量。

（六）专业定位和专业内涵

本专业定位为培养德、智、体、美、劳全面发展，适应山东省旅游业发展需求，掌握旅游服务与管理基础知识和专业技能，具有良好职业道德和创新精神的高素质劳动者和技术技能人才。专业内涵包括旅游服务技能（如导游讲解、酒店服务操作等）、旅游管理知识（如旅游企业运营、旅游市场营销等）、文化素养（了解旅游目的地文化、历史等）以及信息技术应用能力（适应智慧旅游发展），旨在为旅游行业培养能够胜任导游、酒店服务、旅游营销、景区管理等多个岗位的专业人才。

二、调研内容

（一）调研方法

1. 问卷调查

（1）设计问卷：针对旅游企业管理者、一线员工、在校学生、毕业生分别设计不同的问卷。问卷内容涵盖人才需求类型、工作岗位技能要求、对现有课程体系的评价、实践教学满意度等多个维度。

（2）样本选取与发放：选取不同规模、不同性质的旅游企业 10

家，涵盖国内知名连锁企业和本地特色企业；选取 10 所开设旅游服务与管理专业的院校，包括高职、中职院校；选取毕业生 110 人，在校生 180 人。

2. 访谈调研

（1）访谈对象：选取旅游企业高管、人力资源经理、一线服务人员、学校专业负责人、骨干教师作为访谈对象。

（2）访谈内容：包括企业人才招聘与使用情况、对学校人才培养的期望、学校在人才培养模式改革中的困难与挑战、课程体系建设的思路与建议、行业发展趋势对人才培养的影响等。

（3）访谈方式：采用面对面访谈和电话访谈相结合的方式，对访谈内容进行详细记录，并对访谈结果进行归纳和总结。

3. 实地考察

（1）考察对象：选取具有代表性的旅游企业（如国际连锁酒店、大型旅行社、5A 级景区）和旅游服务与管理专业建设成果突出的院校。

（2）考察内容：在企业考察中，重点观察工作流程、岗位设置、员工技能操作、企业文化等；在学校考察中，主要考察校内实训基地建设、课程教学实施、校企合作开展情况等。

（3）考察方法：通过现场观察、与企业员工和学校师生交流、查阅相关资料等方式，获取第一手资料，并对实地考察结果进行深入分析。

4. 文献研究

（1）资料收集：收集国内外旅游教育相关的学术论文、研究报告、行业白皮书、政府政策文件、学校人才培养方案、课程标准等资料。

（2）内容分析：对收集到的文献资料进行系统梳理和分析，了解国内外旅游服务与管理专业人才培养模式和课程体系的发展历程、

现状和趋势，借鉴先进的经验和做法。

（二）职业岗位及行业规范

1. 职业岗位（群）

本专业毕业生胜任的职业岗位（群）包括导游、旅行社计调、旅游销售顾问、酒店前厅接待员、酒店客房服务员、酒店餐饮服务员、景区讲解员、景区票务员、景区管理员等。导游岗位需要带领游客参观游览，讲解景点知识，处理旅途中的突发情况；旅行社计调负责旅游线路设计、资源采购、行程安排等；旅游销售顾问则要向客户推销旅游产品，提供咨询服务。酒店各岗位分别承担着前厅接待、客房服务、餐饮服务等工作，保障酒店的正常运营。景区讲解员为游客介绍景区特色，票务员负责门票销售和验票，管理员参与景区的日常管理和维护。

2. 职业标准

国家制定了导游人员、旅游饭店服务人员等相关职业标准。导游职业标准规定了导游的职业道德、业务知识（包括旅游政策法规、导游基础知识、导游业务等）和服务技能（如讲解、应急处理等）要求。旅游饭店服务人员职业标准涵盖了前厅、客房、餐饮等部门服务人员的仪容仪表、接待礼仪、服务流程和质量标准等内容。

3. 国家政策与行业规范要求

国家出台了《关于促进全域旅游发展的指导意见》等政策，推动旅游产业高质量发展，对旅游服务质量、旅游市场秩序等提出了要求。行业规范方面，旅行社有《旅行社服务质量赔偿标准》，酒店有《旅游饭店星级的划分与评定》标准，景区有《旅游景区质量等级的划分与评定》等，这些规范要求旅游企业和从业人员保障服务质量，维护消费者权益。

（三）职业资格情况

1. 职业资格证书与技能等级证书

与本专业有关的职业资格证书有导游资格证书、旅游咨询师证书等，技能等级证书包括餐厅服务员技能等级证书、客房服务员技能等级证书等。导游资格证书是从事导游工作的必备证书，考试内容包括笔试（政策法规、导游业务、全国导游基础知识、地方导游基础知识）和面试（导游服务能力）。

2. 证书认可度

旅游企业对这些证书的认可度较高。拥有导游资格证书的人员在导游招聘中更具优势，而有旅游咨询师证书的员工在旅游咨询、产品设计等岗位上更受青睐。技能等级证书反映了员工在相关服务岗位上的操作水平，有助于企业提升服务质量。企业认为这些证书是衡量员工专业能力的重要依据之一。

3. 职业资格证书对知识与技能的要求

以导游资格证书为例，要求考生具备扎实的旅游知识，包括历史文化、地理风貌、民俗风情等，同时要掌握导游业务流程和规范，如接待计划、导游讲解技巧、游客安全管理等。在技能方面，要求考生能够熟练运用语言表达技巧进行生动讲解，具备良好的沟通能力和应急处理能力。

4. 行业主管部门发布的技术规范

旅游主管部门发布了一系列技术规范，如《导游服务规范》规定了导游服务的程序和质量要求，包括导游在接团前、游览过程中、送团后的各项工作内容和标准；《旅游饭店服务规范》对酒店各部门的服务流程、服务质量、设施设备维护等方面做出了详细规定，这些规范是旅游服务与管理专业实践教学和课程建设的重要指导。

（四）职业岗位要求

1. 岗位分析

旅游专业毕业生主要从事的岗位有餐饮服务与管理、客服服务与管理、前厅服务与管理与导游服务与管理，详情可见表 1。

表 1 旅游专业就业岗位

专业名称	旅游服务与管理
岗位 1	餐饮服务与管理
岗位描述	培养能从事高星级酒店餐厅服务与管理岗位的服务工作和基层管理工作的技能人才，具备餐厅服务与管理岗位工作所需的熟练的专业基础知识和餐饮服务技能，具有良好的职业态度和较高的服务水准，具备良好的合作意识、服务意识、沟通能力和职业应变能力，具备较高的从事餐饮服务与管理岗位工作的职业道德素养。
岗位 2	客房服务与管理
岗位描述	培养能胜任高星级酒店客房服务工作和客房部基层管理工作，具备团结协作、敬业爱岗、吃苦耐劳精神和良好职业道德，并适应酒店行业发展规律与职业变化的技能型人才。
岗位 3	前厅服务与管理
岗位描述	培养能从事高星级酒店前厅服务与管理岗位的服务工作和基层管理工作的技能人才，具备前厅服务与管理岗位工作所需的熟练的专业基础知识和服务技能，具有良好的职业态度和较高的服务水准，具备良好的职业形象和职业素质以及善于交往，勇于交流的协作精神。
岗位 4	导游服务与管理
岗位描述	培养具有导游基础知识、导游实务、旅行社计调服务、旅游销售等等旅游基本理论和专业知识技能，具备旅游服务基本理论知识和较强的组织协调能力、应变能力，能适应旅游企业计调、导游、旅游产品销售岗位需要的服务人员。

2. 岗位能力分析。

每一种就业岗位都有各自的一些具体的能力要求，详情可见表

2。

表 2 旅游专业就业岗位分析

就业面向	岗位名称	能力要求
餐饮服务与管理	中餐服务	1. 能进行接待服务、预定服务； 2. 具备较强的语言表达能力； 3. 能运用菜点、酒水推销技巧为客人点餐； 4. 具有团队协作能力； 5. 知晓主要民俗习惯、国际礼仪及饮食禁忌； 6. 能恰当处理客人投诉及突发事件。
	宴会服务	1. 能熟练进行宴会摆台工作； 2. 能为客人提供热情、礼貌、周到的餐饮服务； 3. 能帮助客人解决就餐过程中各类问题； 4. 具有良好的语言表达能力； 5. 具有团队写作能力； 6. 具有较强的应变、应急能力。
客房服务与管理	楼层领班	1. 熟知职业道德基础知识； 2. 具有一定的管理能力，能够合理有效的对服务人员

		进行管理； 3. 具有较强的组织能力，善于协调部门内部和有关部门的工作； 4. 具有较强的应变能力，能够有效的解决各类突发事件； 5. 能够认真落实部门布置的各项工作任务； 6. 具有团队写作能力。
	客房部主管	1. 熟知职业道德基础知识； 2. 能配合客房部经理； 3. 能够对管辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行； 4. 能够对员工进行有效合理的控制和管理； 5. 具备一定的组织能力； 6. 具有良好的语言表达能力、团队协作能力、应变能力。
前厅服务与管理	前厅服务员	1. 能运用酒店服务礼仪、酒店前台服务进行操作； 2. 掌握各项前台服务技能和工作程序，提供规范化与个性化相结合的优质服务； 3. 学会前台销售和房价管理； 4. 通过中级甚至高级前台服务员培训与考证。
导游服务与管理	计调/旅游计划调度	1. 热爱旅游行业； 2. 具有较强的语言表达能力、人际沟通和协调能力，并乐于团队合作； 3. 具有创新意识，拥有一定的策划能力； 4. 收集和分析市场、策划旅游产品并落实旅游计划各项事宜； 5. 处理旅游过程中各种突发事件； 6. 协调与旅行社其他部门及与合作部门、单位的关系； 7. 熟练使用产品预订系统、办公软件
	导游员	1. 工作主动积极，具有强烈的安全意识； 2. 有较强的亲和力，性格活泼、开朗、外向，待人热情大方，做事耐心细致； 3. 有责任心和良好的职业道德，勤奋敬业，吃苦耐劳； 4. 具备较强的沟通及应变能力； 5. 能有条不紊的处理繁琐的工作，旅游旺季能承受一定的工作压力； 6. 具有良好的服务意识、纪律观念，较强的沟通协调能力和应变处事能力； 7. 制定和实行销售计划，组织宣传活动，推行销售活动

（五）课程设置支撑职业能力情况

1. 现有课程设置

目前旅游服务与管理专业的课程设置包括公共基础课程（如语

文、数学、英语、体育等）、专业基础课程（如旅游概论、旅游心理学、旅游服务礼仪等）、专业核心课程（如导游实务、旅游政策与法规、餐饮服务与管理、客房服务与管理等）和实践课程（如导游模拟实训、酒店综合实训、酒店实习、景区实习等）。

2. 课程与职业能力的匹配分析

（1）公共基础课程：为学生提供基本的文化素养和身体素质培养，如语文能力有助于导游讲解和文案写作，英语能力为接待国际游客服务，体育课程增强学生的体能以适应旅游服务工作的强度。

（2）专业基础课程：使学生对旅游行业有整体的认识和理解，为后续专业课程学习奠定基础。旅游地理知识有助于导游了解旅游目的地，旅游心理学知识帮助学生理解游客心理，从而更好地提供服务。

（3）专业核心课程：与职业岗位直接相关。导游业务课程培养学生的导游讲解和带团能力；旅行社经营管理课程使学生掌握旅行社的运营和管理技能；酒店服务与管理课程训练学生的酒店各部门服务技能；景区服务与管理课程让学生具备景区讲解、管理和票务等相关能力。

（4）实践课程：通过模拟实训和实习，让学生将理论知识应用于实际工作场景，提高学生的实践操作能力和职业素养。但目前实践课程在内容和时间安排上存在一些问题，如实践内容与企业实际工作有差距，实习时间较短，学生难以深入掌握职业技能。

（六）相关学校课程设置情况

1. 课程设置模式

通过对市内部分中职学校旅游服务与管理专业课程设置的调研发现，多数学校采用了“基础课程+专业课程+实践课程”的模式。基础课程注重学生文化素养和职业道德培养，专业课程围绕旅游服务与管理的核心知识和技能展开，实践课程包括校内实训和校外实习。

2. 课程差异与问题

不同学校在课程设置上存在一定差异。一些学校在课程内容更新上较为滞后，未能及时纳入新兴旅游业态相关知识，如智慧旅游、研学旅游等。在实践教学方面，部分学校的校内实训设施设备不足，校外实习基地合作不够稳定，影响了学生实践能力的培养。同时，课程之间的衔接不够紧密，存在部分内容重复或脱节的现象。

（七）本专业毕业生就业情况

1. 就业岗位分布

近 3-5 年来本专业毕业生就业岗位主要集中在导游、酒店服务、旅行社计调、景区服务等领域。其中，导游岗位占比约 25%，酒店服务岗位（包括前厅、客房、餐饮）约占 40%，旅行社计调约占 20%，景区服务岗位约占 15%。

2. 工作内容与发展状况

导游毕业生主要负责带领游客参观游览、讲解景点知识、处理旅游过程中的问题；酒店服务毕业生在各自岗位上为客人提供优质服务，部分表现优秀的员工晋升为领班或主管；旅行社计调毕业生从事旅游线路设计、资源采购和行程安排等工作；景区服务毕业生承担讲解、票务、管理等工作。随着工作经验的积累，部分毕业生在本领域内获得了较好的职业发展，如晋升为部门经理或自主创业。

三、调研结果分析

（一）定性分析

1. 人才需求趋势

从访谈和实地考察结果来看，旅游企业对人才的需求呈现出多元化和专业化的趋势。随着新兴旅游业态的发展，对掌握新技术、具有创新思维的人才需求增加。例如，智慧旅游的发展需要员工能够熟练运用信息技术进行旅游产品推广和客户服务。同时，企业对人才的专业素养和职业道德要求更为严格，希望毕业生能够快速适应工作岗位，提供高质量的旅游服务。

2. 课程设置问题

在课程设置方面，学校的课程内容与行业实际需求存在一定差距。部分课程内容陈旧，未能及时反映旅游行业的新变化。课程体系中实践教学环节有待加强，实践课程与理论课程的融合不够紧密。此外，课程设置缺乏个性化，没有充分考虑学生的兴趣和特长，不利于学生的职业发展。

3. 教学方法与师资问题

教学方法上，传统的课堂讲授方式仍占主导地位，缺乏案例教学、项目教学等实践导向的教学方法。师资队伍中，部分教师缺乏旅游企业实践经验，在教学过程中难以将理论知识与实际工作相结合，影响教学效果。

（二）定量分析

1. 相关行业发展现状及趋势

根据国内旅游抽样调查统计结果，2022年，国内旅游总人次25.30亿，比上年同期减少7.16亿，同比下降22.1%。其中，城镇居民国内旅游人次19.28亿，同比下降17.7%；农村居民国内旅游人次6.01亿，同比下降33.5%。分季度看，其中一季度国内旅游人次8.30亿，同比下降19.0%；二季度国内旅游人次6.25亿，同比下降26.2%；三季度国内旅游人次6.39亿，同比下降21.9%；四季度国内旅游人次4.36亿，同比下降21.7%。如图所示：



国内旅游收入(旅游总消费)2.04 万亿元,比上年减少 0.87 万亿元,同比下降 30.0%。其中,城镇居民出游消费 1.69 万亿元,同比下降 28.6%;农村居民出游消费 0.36 万亿元,同比下降 35.8%。



山东作为中国的旅游大省,旅游行业的发展更是走在全国前列,根据山东省文化和旅游厅数据报告显示,2022 年全省旅游消费总额 6192.5 亿,比上年增长 14.5%。其中,入境游客消费 27.1 亿美元,国内游客消费 5711.2 亿元。共有 A 级旅游景区 783 家。其中,5A 级景区 9 家;4A 景区 186 家,新评 33 家。省级旅游强乡镇 381 个,省级旅游特色村 639 个。省级以上旅游度假区 41 家。

2. 问卷数据统计

根据问卷数据统计,约 70%的企业认为目前学校培养的旅游服务与管理专业人才在实践能力方面有待提高;60%的毕业生认为在校所学知识与实际工作的匹配度一般;80%的学生希望增加实践课程的比重。在职业资格证书方面,90%的企业表示在招聘时会优先考虑拥有技能等级证书或资格证书的人员。

3. 相关性分析

通过对课程满意度与就业岗位适应性的相关性分析发现,对实践课程满意度高的学生在就业岗位上的适应性更强。对专业核心课程掌

握程度好的毕业生在职业晋升方面更具优势。这表明课程设置和教学质量对学生的职业发展有着重要影响。

四、调研结论及对策建议

（一）调研结论

1. 培养目标

目前的人才培养目标需要进一步细化和调整，以适应旅游行业多元化发展的需求。应注重培养学生的创新能力、信息技术应用能力和跨文化交际能力，使学生不仅能胜任传统旅游岗位，还能适应新兴旅游业态的发展。

2. 教学方式方法

旅游专业是一个操作性和趣味性很强的专业，传统教学方式难以满足学生对实践能力培养的需求，在旅游专业教学中，需要采用灵活多变的方式来提高学生学习的积极性和主动性，引入更多实践导向的教学方法，如项目教学法、情境模拟教学法等。同时，要加强信息技术在教学中的应用，如利用虚拟旅游平台进行导游讲解训练，利用在线课程平台拓展教学资源，增加教学的直观性与趣味性，充分激发学生学习的兴趣。

3. 课程设置

课程设置应更加注重与行业需求的紧密结合，及时更新课程内容，增加新兴旅游领域相关课程。优化课程结构，提高实践课程比重，加强实践课程与理论课程的整合。此外，要根据学生的兴趣和特长设置选修课程，满足学生个性化发展的需求。

4. 师资队伍建设

师资队伍的实践能力和综合素质需要提升。学校必须与企业建立密切联系，鼓励教师到旅游企业挂职锻炼，提高教师的实践经验，使专业教师能够了解不同类型旅游企业的内部运行机制，最大可能的实现校内专业教育与企业岗位需求的无缝衔接。同时，引进具有丰富

旅游企业工作经验的兼职教师，参与教学和实践指导，改善师资队伍结构。师资队伍建设项目建议具体见表 3。

表 3 师资队伍建设项目建议表

项目	具体建设内容
专业顾问聘请	选聘 1-2 名具有一定影响力的专家指导专业建设、培训师资，带领或参与课题建设、课程与教材建设等。 1. 重点高校教授或知名专家； 2. 每年来校 4 次以上，指导专业建设、举办讲座、开展教师培训 2 次以上； 3. 主持或参与教改科研课题 1 项
专业带头人培养	通过培训和岗位实践、承担科研教改课题等措施，使之具备较高的专业教学水平、实践教学能力和科研能力，能够引领专业持续发展。 1. 国内培训 1 次或企业岗位实践 2 个月； 2. 参加在国内组织的各种（国内、国际）学术会议、教学研究会交流学习； 3. 每年外派 1-2 名教师进行骨干课程培训； 4. 承担市级课题或教改项目 1 项
骨干教师培养	通过业务进修、培训、企业岗位实践以及学术交流等措施，加强实践方面的知识扩充和教学能力的培养，使之成为与专业教学水平高、实践能力强的骨干教师。 1. 国内培训 1 次或企业岗位实践 1 个月； 2. 参加在国内组织的各种（国内、国际）学术会议、教学研究会交流学习 23 次； 3. 每年外派 1-2 名教师进行课程培训

（二）对策建议

1. 创新教学方法

积极引入项目式教学、情境模拟教学、翻转课堂等新型教学方法，以提高学生的学习积极性和主动性。例如，在旅游产品设计课程中，可以采用项目式教学方法，让学生分组设计旅游产品，并向企业专家和教师进行展示和汇报，通过实际项目操作培养学生的创新能力和团队协作能力。

充分利用现代教育技术，如虚拟现实（VR）、增强现实（AR）技术，创建沉浸式旅游教学环境。例如，利用 VR 技术让学生体验不同类型的旅游景区，增强学生对旅游地理和旅游文化的理解；利用 AR 技术实现对旅游服务场景的模拟，提高学生的服务技能操作水平。同

时,加强学校网络教学平台建设,丰富在线课程资源,完善在线学习、作业提交、答疑讨论等功能,为学生提供便捷的自主学习途径。

2. 强化实践教学

合理增加实践教学比重,将实践教学时间占总教学时间的比例提高到50%以上,并优化实践教学时间的分布。实践教学应贯穿整个教学过程,包括课程实践、集中实习等环节。例如,可以在每门专业课程中设置一定比例的实践教学课时,让学生在学习理论知识的同时进行实践操作。

丰富实践教学内容,拓展实践教学形式。除了传统的旅游业务实践训练外,增加新兴旅游领域的实践项目,如旅游电子商务平台运营、旅游新媒体营销策划等。加强校内实训基地建设,更新实训设备,营造与实际工作环境相符的实训场景。同时,加强校外实习基地建设,建立稳定的校企合作实习基地,提高实习岗位与专业的匹配度。加强实习指导教师队伍建设,完善实习考核机制,确保校外实习质量。

3. 深化校企合作

拓展校企合作的广度和深度,建立全方位、多层次的校企合作模式。在人才培养方案制定方面,邀请旅游企业专家参与,根据企业岗位需求和行业发展趋势共同确定人才培养目标、课程设置、实践教学内容等。在课程开发方面,校企双方共同编写教材、开发课程资源,将企业实际案例和 workflows 融入课程内容。在师资队伍建设方面,学校定期安排教师到企业挂职锻炼,提高教师的实践能力;企业选派优秀员工到学校担任兼职教师,参与教学和实践指导。在实训基地共建方面,校企双方共同投资建设实训基地,实现资源共享、优势互补。

建立长期稳定的校企合作机制,通过签订合作协议、成立校企合作理事会等方式,明确双方的权利和义务,保障校企合作的稳定性。同时,建立科学合理的校企合作效果评估机制,从学生就业质量、企业用人满意度、人才培养质量提升等多个维度对校企合作效果进行评

估，并根据评估结果及时调整合作策略。

4. 优化课程结构

调整理论课程与实践课程的比例，构建以实践能力培养为核心的课程结构。适当减少理论课程的学时，增加实践课程的比重，并加强实践课程与理论课程的有机结合。例如，可以将部分理论课程的实践教学环节单独设置为课程，如模拟导游实训、酒店服务技能实训等。

加强课程之间的逻辑衔接，避免课程内容的重复和断层。对课程体系进行整体规划，明确各课程在人才培养中的地位和作用，梳理课程之间的先后顺序和内在联系。

5. 改进课程实施与评价

加强教师培训，提高教师对课程标准的执行能力和教学水平。定期组织教师参加旅游行业培训、学术研讨会等活动，鼓励教师深入旅游企业调研，了解行业最新动态。教师在教学过程中要严格按照课程标准组织教学内容和教学进度，注重理论联系实际，将最新的旅游案例和行业信息融入教学过程。

建立多元化的课程评价体系，综合评价学生的学习效果。除了期末考试成绩外，增加平时作业、课堂表现、实践操作、项目报告等评价方式，全面考核学生的知识掌握程度、实践能力、创新能力和综合素质。例如，在旅游管理信息系统课程评价中，可以通过学生对系统的实际操作、系统设计报告、课堂讨论参与度等多个方面进行评价。

2023 年 7 月

临沂市工业学校人才培养方案审批表

专业名称 旅游服务与管理

专业代码 740101

所在单位 临沂市工业学校

专业负责人 王鑫

适用年级 2023 级

制订日期: 2024 年 8 月

临沂市工业学校教务处 制

专业建设委员会会议简记及人才培养方案修订情况说明	本次人才培养方案修订主要修改了以下内容： 1. 培养目标：进一步明确了培养目标，培养能够从事导游员、计调员、景区讲解员的基层服务，以及酒店一线接待服务等工作的高素质劳动者和技术技能人才。 2. 课程设置：增加了与新质生产力相关的课程，如智慧旅游运营实务、研学旅行课程设计与实施等，确保课程内容的前沿性和实用性。 3. 实践教学：加强了实习实训基地建设，与企业合作共同开发实训课程、实习项目，同时鼓励学生参加技能竞赛和实践活动，提高实践能力。 4. 师资队伍建设：加强教师培训，提高教师的专业素养和教学能力，同时，引进高水平师资，优化师资队伍结构。 5. 校企合作深化：会议进一步加深了与企业的合作关系，通过校企合作共同制定人才培养方案、开发实训课程等，实现了资源共享，优势互补。 6. 教学改革推进：会议明确了教学改革的方向和措施，包括教学方法、教学手段、评价体系等方面的改革，以提高教学质量和效率。 7. 成果展示：会议还展示了近年来本专业在人才培养、教学改革、校企合作等方面的成果和经验，为未来专业发展提供了借鉴和参考。
---------------------------------	--

	姓名	职称/职务	工作单位	专业特长	签名
专 业 指 导 委 员 会 成 员 会 签	马继明	副教授	山东旅游职业学院	教学管理	马继明
	刘野	经理	沂河宾馆	酒店管理	刘野
	赵怀山	经理	常林国际大酒店	酒店管理	赵怀山
	李景涛	校长	临沂市工业学校	学校管理	李景涛
	杨海滨	副校长	临沂市工业学校	教学管理	杨海滨
	杨大晓	讲师	临沂市工业学校	教学管理	杨大晓
	赵艳荣	高级讲师	临沂市工业学校	教学研究	赵艳荣
	杨化忠	高级讲师	临沂市工业学校	思政教学	杨化忠
	卢丙俊	高级讲师	临沂市工业学校	专业教学	卢丙俊
	房沛玉	讲师	临沂市工业学校	专业教学	房沛玉
	王玉霞	讲师	临沂市工业学校	专业教学	王玉霞
	王鑫	助理讲师	临沂市工业学校	教学研究	王鑫
	杨爱华	助理讲师	临沂市工业学校	专业教学	杨爱华
	马秀琳	优秀毕业生	临沂市工业学校	专业研究	马秀琳
	专业教 学指导 委员会 意见	人才培养模式比较系统，人才培养目标适应当前社会对旅游服务与管理专业人才的需求。该人才培养方案突出适应性、实用性及针对性，根据教学规律与旅游企业的实际工作特点，并以旅游专业岗位和岗位群就业能力需求来安排相关的教学环节，突出以就业为导向，做到产教相结合。该人才培养模式能够实施。 专业教学指导委员会主任（签字）：马继明 2024年8月20日			

系部 意见	符合旅游服务与管理专业实际。 同意实施。 系部主任签字：杨在明 2024年8月20日
教务处 意见	符合专业实际，同意实施 教务处主任签字：刘延亮 2024年8月20日
学校 意见	同意 主管校长签字：杨在明 2024年8月20日
党委 意见	党委书记签字：杨在明 学校党委（签章） 2024年8月20日 

附件 1: 旅游服务与管理专业调研报告

2. 旅游服务与管理专业人才培养方案