

河池市宜州区职业教育中心

**旅游服务与管理专业
人才培养方案
(2024 级)**

河池市宜州区职业教育中心

二〇二四年三月

目 录

一、专业名称(专业代码).....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
1. 素质	2
2. 知识	2
3. 能力	4
六、主要接续专业.....	5
七、课程设置及要求.....	5
(一) 公共基础课	5
(二) 专业课	8
八、教学进程总体安排.....	12
(一) 学时安排	12
(二) 课程结构	12
(三) 学期教学活动周进程安排	13
(四) 教学进程	13
九、实施保障.....	16
(一) 师资队伍	16
(二) 教学设施	17
(三) 教学资源	19
(四) 教学方法	20
(五) 学习评价	20
(六) 质量管理	21
十、毕业要求.....	24
十一、附录.....	24
(一) 专业人才培养方案专家论证表	24
(二) 专业人才培养方案审批表	24
(三) 专业人才需求与人才培养调研分析报告	24
(四) 专业人才培养方案优化调整审批表	24

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

三年。

四、职业面向及主要续接专业

（一）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	主要岗位类别 (或技术领 域) E	职业资格证书 或技能等级证 书 F
旅游大类	旅游类	旅游业、 酒店、景 区	旅游及公共 设施服务人 员	导游、景区 运营管理	导游资格证、 酒店管理师

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德、智、体、美全面发展，具有基本的科学文化素养、良好的职业道德、继续学习的能力和创新精神；掌握旅游管理、导游、旅行社经营、酒店管理等知识，具备导游业务、旅行社业务、酒店服务等专业技术技能；面向服务领域的高素质劳动者和技术技能人才。主要面向旅游业（C）行业企业的导游服务、景区管理、酒店管理（D）职业群，从事旅行社、酒店服务、景区服务（E）等工作的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

Q1：具有正确的世界观、人生观、价值观。

Q2：坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

Q3：具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。

Q4：崇尚宪法、遵守法律，遵规守纪，崇德向善、诚实守信，爱岗敬业，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

Q5：尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

Q6：具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神。

Q7：勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

Q8：具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

Q9：具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识

K1: 掌握必备的思想政理论、基本文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

K2: 熟悉掌握旅游业的构成，发展趋势。

K3: 熟悉掌握国内外主要景区知识、交通线路知识。

K4: 熟悉掌握旅游政策法规（旅行社条例）、（导游人员管理条例）。

K5: 熟悉掌握导游实务、讲解技巧、应急处理知识。

K6: 掌握旅游产品设计、计调操作、OTA 平台使用。

K7: 掌握前厅与客房管理、餐饮服务流程知识。

K8: 掌握景区接待、游客服务、活动策划知识。

3. 技能

A1: 具有独立完成景点讲解的能力。

A2: 熟悉处理带团中的食宿、交通、票务等问题。

A3: 运用沟通技巧化解矛盾，熟悉处理投诉的流程。

A4: 熟悉使用办公软件（如行程单制作、数据统计）。

A5: 熟悉旅行社运营业务，如（团队预订、退改签）

A6: 熟悉酒店服务业务如（前台登记、入住办理、房态管理等）

A7: 熟悉基础应急急救技能，如（海姆立克、创伤包扎等）

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

公共基础课分为必修课程和限定选修课程。必修课程包括思想政

治课，文化课，体育与健康，艺术（或音乐、美术），历史。限定选修课程包括劳动教育、职业素养等相关课程。

专业技能课包括专业基础课和专业核心课，实习实训是专业核心课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课设置及要求

序号	课程名称	主要教学内容	学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义大纲》开设，正确认识我国发展新的历史方位和社会主要矛盾的变化，理解习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想；理解新时代中国共产党的历史使命；坚信坚持和发展中国特色社会主义是当代中国发展进步的根本方向，认同和拥护中国特色社会主义制度，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；坚持社会主义核心价值观体系，自觉培育和践行社会主义核心价值观；热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神，树立远大志向，在实现中国梦的伟大实践中创造自己精彩人生。	36

2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康教育与生涯规划教学大纲》开设，并注重引导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心理健康教育与生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	36
3	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并注重提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并注重引导学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，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。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发展与鉴赏、文化传承与创新等语文核心素养在本专业中的应用能力。	360
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重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	360

		想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。	
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养听、说、读、写等语言技能和学生学习英语的兴趣，初步形成职场英语的应用能力，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。	360
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力、提升学生的信息素养和信息道德及信息安全准则意识，为其成为信息社会的合格公民、职业生涯发展和终身学习奠定基础。	144
9	体育与健康	体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程以身体练习为主要手段，有机整合体育与健康教育两门学科中相关的知识、技能和方法，使学生在运动能力、健康行为和体育品德等核心素养方面获得全面发展。	144
10	公共艺术 (音乐)	公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程融合音乐、美术等多种艺术门类，衔接九年义务教育阶段的相关艺术	36

	/美术)	课程，具有基础性、综合性、审美性、人文性和实践性的特点，是中等职业学校实施美育的主要途径和内容。	
11	历史	历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化传统；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。	72
12	中国传统文化	依据国家要求传承中华优秀传统文化的基本精神开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18
13	劳动教育	劳动教育主要包括：日常生活劳动、生产劳动、服务性劳动三大类，共设置十个任务群。劳动教育应围绕日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动三个方面来规划设计，它涵盖了丰富多样的内容，旨在培养学生的实践能力、责任	90

		感和综合素养。	
--	--	---------	--

（二） 专业课课程设置及要求

1. 专业基础课课程设置及要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	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	108
2	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；熟知实务旅游常识；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	90
3	旅游危机管理	了解自然灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行社经营危机的类型和特征，掌握相关的自救常识、保险常识，掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件的避险和应急处	72

		理方法，以及特殊旅游项目的应急常识，增强安全意识，提高应急急救、互救能力，防范和化解旅游风险	
4	旅游美学	了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识，掌握对景观的美学分析，能进行旅游审美，能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象，提升人文素质	72
5	旅行社计调实务	了解旅行社计调的基本知识和要求：掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练开展计调业务的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础	72
6	旅行社服务网点实务	了解旅行社服务网点的基本知识；掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预订和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务	72
7	旅行社外联实务	了解外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外联营销策略；学会与不同的对象进行沟通协调，并运用电子商务开展业务	72

8	旅游电子商务	了解旅游电子商务的发展历史：了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链：能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养	72
9	导游语言	清晰准确表达：培养导游用清晰、标准的语言传达信息，确保游客准确理解景点内容。 生动形象描述：通过丰富词汇、比喻和拟人等手法，增强旅游体验的趣味性和吸引力。 情感投入与互动：鼓励导游在讲解中融入情感，与游客互动交流，增强游客的参与感。	72

2. 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
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。	108
2	旅游法规	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；	90

		能在工作中有效运用法律知识维护瞬、瞬风险，为将来胜任工作打下基础。	
3	旅游服务心理学	旅游者心理分析：包括旅游者的感知特性、旅游动机、情绪变化、态度体验、消费决策等方面，旨在深入理解旅游者在旅游过程中的心理活动和需求。 旅游服务策略：着眼于交通、住宿、餐饮、景区、购物等各旅游环节，探讨如何根据旅游者心理提供优质服务。 旅游投诉与处理：介绍旅游投诉的应对策略和处理方法，以提升旅游服务质量。 员工心理保健：关注旅游企业员工的心理健康，提供心理保健和培养心理素质的方法。	90
4	旅游服务礼仪	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。	90
5	旅行社运营	了解旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练	90

	营实务	开展计调业务的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础。	
6	导游基础知识	了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、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。	90
7	中国旅游地理	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。	90
8	中国旅游客源概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	72

七、学时安排

学年教学时间不少于 40 周，周学时一般为 28，三年总学时数约为 3000-3300，顶岗实习一般按每周 30 学时计算；学分与学时的换算。一般 18 学时计为 1 个学分，总学分一般不少于 170

学分，军训、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）等，以1周为1学分。

公共基础课程学时一般占总学时的1/3，必须保证学生修完公共基础必修课程的内容和总学时数。选修课教学时数占总学时的比例均应不少于10%。

学生顶岗实习一般为6个月，学校可根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。

八、教学进程总体安排

序号	课程		按学期分配		教学时数			理论教学按学年及学期分配						备注
	分类	课程	考试	考查	总学时	理论教学	实训教学	第一学年		第二学年		第三学年		
								一	二	三	四	五	六	
1	思政课程	中国特色社会主义	√		36	36				2				
2		心理健康与职业生涯	√		36	36		2						
3		职业道德与法治	√		36	36			2					
4		哲学与人生	√		36	36					2			
5		历史	√		72	72				2	2			
6	文化基础	语文	√		360	360		4	4	4	4	2	2	
7		数学	√		360	360		4	4	4	4	2	2	
8		英语	√		360	360		4	4	4	4	2	2	
9		计算机应用基础	√		144	72	72	4	4					

10	课	体育与健康		√	144	0	144	1	1	2	2	2			
11		公共艺术		√	36	36		1	1						
12		中国传统优秀文化		√	18	18			1						
13		劳动教育		√	90	90		1	1	1	1	1			
公共基础课程小计					1728	1512	216	21	22	19	19	9	6		
1	专业核心课	旅游概论	√		108	54	54	2	2	2					
2		旅游法规	√		90	45	45		2	2	1				
3		旅游心理学	√		90	45	45	2	2	1					
4		旅游服务礼仪	√		90	45	45	2	2	1					
5		旅行社运营实务	√		90	45	45			1	2	2			
6		导游基础知识	√		90	45	45		2	2	1				
7		中国旅游地理	√		90	45	45		2	2	1				
8		中国旅游客源地概况	√		72	36	36				1	1	2		
1	专业基础课	模拟导游	√		108	54	54				2	2	2		
2		导游实务	√		90	45	45	2	2	1					
3		旅游危机管理	√		72	36	36					2	2		
4		旅游美学	√		72	36	36				2	1	1		
5		旅行社计调服务	√		72	36	36					2	2		
6		旅行社网点服务	√		72	36	36					2	2		
7		旅行社外联实务	√		72	36	36				2	2			
8		旅游电子商务	√		72	36	36				2	2			
9		导游语言	√		72	36	36	2	2						
专业课程小计					1422	711	711	10	16	21	19	13			
25	社会实践				36		36								

26	顶岗实习			540		540								
合计	总学时数			3222	1719	1503								
	周学时数						29	36	33	32	16			
	学期授课门数						10	10	10	10	5			

(三) 课程设置及教学进度安排表

1. 公共基础课

序号	课程名称	课程标准（教学大纲）		教材		
		名称	颁发单位	教材名称	主编	出版单位
1	职业生涯规划	职业生涯规划	中华人民共和国教育部	职业生涯规划（第四版）	蒋乃平	高等教育出版社
2	职业道德与法律	职业道德与法律	中华人民共和国教育部	职业道德与法律（第四版）	张伟	高等教育出版社
3	经济政治与社会	经济政治与社会	中华人民共和国教育部	经济政治·职业生活（第三版）	张伟	高等教育出版社
4	哲学与人生	哲学与人生	中华人民共和国教育部	哲学与人生（第四版）	王霁	高等教育出版社
5	语文	语文	中华人民共和国教育部	语文（基础模块、拓展模块）	倪文锦、王立军	高等教育出版社
6	数学	数学	中华人民共和国教育部	数学（基础模块、职业模块、拓展模块）	李广全、李尚志	高等教育出版社
7	英语	英语	中华人民共和国教育部	英语（基础模块）	编写组	高等教育出版社

			共和国教育部	一、二、三册、职业模块)		社
8	历史	历史	中华人民共和国教育部	历史	曹小瑾	高等教育出版社
9	体育与健康	体育与健康	中华人民共和国教育部	体育与健康 体育与健康(南方版)(双色)(第三版)	郑厚成	高等教育出版社
10	公共艺术	公共艺术	中华人民共和国教育部	公共艺术—美术篇(彩色)	刘五华	高等教育出版社
11	计算机应用基础	计算机应用基础	中华人民共和国教育部	计算机应用基础 (Windows7+Office 2010)(第3版)	黄国兴、周南岳	高等教育出版社

2. 专业课

序号	课程名称	课程标准(教学大纲)		教材		
		名称	颁发单位 或自行制订	教材名称	主编	出版单位
1	旅游学概论	旅游学概论	自行制订	旅游学概论	胡世刚	高等教育出版社
2	前厅服务与管理	前厅服务与管理	自行制订	前厅服务与管理	陈春燕 吴梅	高等教育出版社
3	旅游地理	中国旅游地理	自行制订	中国旅游地理	曹培培	清华大学出版社

4	前厅服务与管理	前厅服务与管理	自行制订	前厅服务与管理(第三版)	吴梅、陈春燕	高等教育出版社
5	导游实务	导游实务	自行制订	导游实务	王雁	高等教育出版社
6	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	自行制订	餐饮服务与管理	樊平 李琦	高等教育出版社
7	导游基础	导游基础	自行制订	导游基础知识	卢凤萍	中国人民大学出版社
8	旅游政策法规	旅游政策法规	自行制订	旅游政策与法规	李强	北京师范大学出版社
9	旅游心理学	旅游心理学	自行制订	旅游心理学(第三版)	吕勤	中国人民大学出版社

九、实施保障

(一) 师资队伍

队伍结构优化：构建“双师型”师资队伍，专业教师中具备行业企业3年以上工作经验的“双师型”教师占比不低于60%，并逐步引进具有硕士学位或高级职称的高层次人才，提升教师队伍的整体学历和职称层次。定期选拔教师到国内外知名院校、企业进修学习，拓宽教师视野，紧跟行业前沿动态。

能力提升机制：建立教师企业实践制度，要求专业教师每两年至少有2个月时间到旅游企业一线挂职锻炼，参与企业实际项目运营，积累实践经验。鼓励教师考取导游资格证、旅行社经理资格证、酒店管理师等职业资格证书，提升实践教学能力。同时，定期组织教学能

力培训、课程开发研讨、科研项目申报等活动，促进教师教学与科研能力协同发展。

兼职教师聘用：从旅游行业龙头企业、知名景区、高端酒店等单位聘请具有丰富实践经验和专业技能的行业专家、业务骨干担任兼职教师，参与课程教学、实训指导、毕业设计指导等工作。兼职教师承担的专业课学时比例不低于 30%，充分发挥其行业资源优势，实现学校教育与行业需求的紧密对接。

（二）教学设施

校内实训实习必须具备旅游数字化营销实训室、智慧导游实训室、酒店管理综合实训室等实训室，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要功能和设施设备	
		主要功能	面积、设备台套数基本要求
1	旅游数字化营销实训室	模拟旅游产品线上推广、旅游电商平台运营、新媒体营销策划等实践教学，培养学生旅游数字化营销能力。	面积 $\geq 120\text{ m}^2$ ，电脑 60 台、服务器 1 台、多媒体教学设备 1 套、旅游营销模拟软件 1 套。
2	智慧导游实训室	开展导游业务实训、景区讲解模拟、旅游应急处理演练等教学活动，借助 VR/AR 技术还原	面积 $\geq 150\text{ m}^2$ ，VR 设备 20 套、AR 设备 10 套、多媒体教学设备 1 套、智能导游讲

		真实景区场景，提升学生导游服务技能和临场应变能力。	解系统 1 套。
3	酒店管理综合实训室	模拟前厅接待、客房服务、餐饮服务等酒店运营环节，进行标准化服务流程实训，培养学生酒店管理与服务实操能力。	面积 $\geq 200\text{ m}^2$ ，标准客房模型 2 间、前厅接待模拟区 1 个、餐饮服务模拟区 1 个、相关服务设备若干。

2. 校外实训基地基本要求

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容
1	东正国际酒店实训基地	东正国际酒店	学生在酒店前厅部、客房部、餐饮部等部门轮岗实习，学习酒店服务标准流程、客户关系管理、酒店营销等内容，参与酒店大型活动接待和运营管理
2	刘三姐文化旅游投资集团有限公司实训基地	刘三姐文化旅游投资集团有限公司	参与会展策划、会展接待、会展现场管理等实训活动，学习会展旅游项目开发、活动组织与执行、客户沟通等

			技能。
--	--	--	-----

（三）教学资源

1. 教材资源

构建“基础教材 + 特色教材 + 数字资源”三位一体的教材体系。基础教材选用教育部推荐的国家级规划教材，确保知识体系的权威性与规范性；结合地域旅游特色和行业前沿需求，组织教师编写特色教材，如《[当地名称] 旅游文化与线路开发》《智慧旅游在[本地景区]的应用实践》等，增强教材的实用性和针对性。同时，积极引入优质数字教学资源，与超星、智慧树等平台合作，整合在线课程、教学视频、虚拟仿真实验等资源，建设专业教学资源库，供师生随时在线学习与交流。

2. 图书资源

在学校图书馆设立旅游管理专业图书专区，配备旅游规划、酒店管理、导游业务、旅游经济等各类专业图书不少于 5000 册，并每年新增专业图书 200 册以上。订阅《旅游学刊》《中国旅游报》等核心期刊和行业报纸，及时更新旅游行业资讯。此外，开通专业电子图书数据库，方便师生通过校园网络远程查阅国内外旅游学术文献和行业报告。

3. 网络资源

搭建旅游管理专业在线教学平台，开发慕课（MOOC）、微课等在线课程，涵盖专业核心课程、拓展课程和实践课程。利用平台开展线上教学、作业布置与批改、在线测试、互动答疑等教学活动。引入虚

拟仿真教学资源，建设虚拟旅游景区、虚拟酒店等场景，让学生在虚拟环境中进行实践操作，弥补现实实训条件的限制。

（四）教学方法

1. 项目式教学法

以实际旅游项目为载体，将课程内容分解为若干项目任务。例如，在《旅游线路设计》课程中，设置“[当地]主题旅游线路设计”项目，学生分组完成市场调研、线路规划、产品包装、营销推广等任务，在实践中掌握旅游线路设计的流程和方法，培养团队协作能力和项目管理能力。

2. 案例教学法

收集国内外旅游行业的经典案例和热点事件，如“故宫文创产品开发”“三亚旅游旺季服务管理”等，在课堂教学中引导学生分析案例背景、问题，提出解决方案，培养学生运用理论知识解决实际问题的能力。通过案例讨论、角色扮演等形式，激发学生的学习兴趣 and 主动性。

3. 情景模拟教学法

在酒店管理、导游业务等课程教学中，利用校内实训室创设真实的工作场景。如在智慧导游实训室模拟景区导游讲解、游客投诉处理场景；在酒店管理综合实训室模拟酒店前厅接待、客房服务、餐饮宴会服务场景。学生在模拟场景中进行角色扮演，按照服务标准和流程完成各项任务，提升实际操作技能和服务意识。

4. 混合式教学法

将线上教学与线下教学有机结合。线上，学生通过教学平台自主学习课程视频、阅读电子资料、完成在线作业；线下，教师在课堂上进行重点知识讲解、案例分析、小组讨论和实践指导。利用在线学习数据，教师能够精准掌握学生的学习情况，进行个性化辅导，提高教学效果。

（五）教学评价

1. 多元化评价主体

建立教师评价、学生自评与互评、企业评价相结合的多元评价体系。教师从专业知识掌握、实践技能水平、学习态度等方面对学生评价；学生通过自评和互评，反思学习过程，发现自身不足，学习他人优点；企业在学生实习、实训过程中，对学生的职业素养、实践能力、团队协作等方面进行评价，使评价结果更全面、客观地反映学生的综合素质。

2. 过程性与终结性评价结合

过程性评价贯穿教学全过程，通过课堂表现、作业完成情况、小组讨论参与度、项目实践过程等方面，及时反馈学生的学习进展和问题，帮助教师调整教学策略。终结性评价主要以期末考试、实训项目成果展示、毕业设计等形式，对学生的知识掌握和综合应用能力进行全面考核。过程性评价与终结性评价按照一定比例（如 6:4）计入课程总成绩，注重学生学习过程和成长发展。

3. 实践能力专项评价

针对实践教学环节，制定专门的实践能力评价标准。从操作技能

的规范性、问题解决能力、创新能力、职业素养等维度，对学生在实训、实习、毕业设计等实践活动中的表现进行评价。例如，在导游业务实训中，从讲解内容的准确性、语言表达能力、应变能力、服务礼仪等方面进行量化评分，确保实践教学质量。

（六）质量管理

1. 教学质量监控体系

学校层面，教务科定期开展教学检查、教学评估，组织教学督导组对课堂教学、实践教学等环节进行随机抽查；学院层面，成立教学质量监控小组，负责日常教学运行管理、课程考核质量监控、教师教学质量评价等工作；专业层面，专业负责人组织教师开展课程建设、教学方法改革、教学资源开发等工作，并定期进行教学质量分析和总结。

2. 教学质量保障制度

完善教学管理制度，制定《旅游管理专业教学质量标准》《教师教学工作规范》《实践教学管理办法》等文件，明确教学各环节的质量要求和操作规范。建立教学质量反馈机制，通过学生评教、同行评议、企业反馈等渠道，及时收集教学质量信息，针对存在的问题，制定整改措施并跟踪落实。定期开展教学质量评价与考核，将评价结果与教师的绩效考核、职称评定、评优评先等挂钩，激励教师不断提高教学质量。

3. 持续改进机制

建立教学质量持续改进机制，每学期召开教学质量分析会，对教

学过程中存在的问题进行深入分析，制定改进方案。结合行业发展需求和教育教学改革趋势，定期修订人才培养方案、课程标准，优化教学内容和教学方法。鼓励教师开展教学研究和教学改革项目，推广优秀教学成果，不断提升专业人才培养质量。

十、毕业要求

- （一）课程学习要求：必须通过所有课程考核。
- （二）顶岗实习要求：合格。
- （三）学生综合素质测评：全部合格。
- （四）职业资格证书要求：获得一项职业资格证书（含 1+X 职业技能等级证书、职业技能等级证书）
- （五）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十一、附录

- （一）专业人才培养方案专家论证表
- （二）专业人才培养方案审批表
- （三）专业人才需求与人才培养调研分析报告
- （四）专业人才培养方案优化调整审批表