

旅游服务与管理专业

2025 级人才培养方案

审核时间	2025 年 7 月 3 日
适用专业	740101 旅游服务与管理

目 录

一、专业名称（专业代码）	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
（一）行业职业面向.....	3
（二）升学对接专业.....	4
五、培养目标与培养规格.....	4
（一）培养目标.....	4
（二）培养规格.....	4
六、课程设置及要求.....	8
（一）公共与素养课.....	9
（二）专业（技能）课程.....	13
（三）认识实习和岗位实习.....	18
七、教学进程总体安排.....	18
（一）基本要求.....	18
（二）课程设置及教学计划表.....	19
八、实施保障.....	21
（一）师资队伍.....	21
（二）教学设施.....	22
（三）实训基地.....	23
（三）教学资源.....	24
（四）教学方法.....	25
（五）教学评价.....	27
（六）质量保障.....	28
（七）课程思政实施.....	29
九、毕业要求.....	32
十、附录.....	32

一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理 740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限 3年

四、职业面向

（一）行业职业面向

序	内容	说明
1	行业大类（代码）	74 旅游大类
2	专业分类（代码）	7401 旅游类
3	职业类别（代码）	导游（4-07-04-01）、旅游团队领队（4-07-04-02）、旅行社计调（4-07-04-03）、旅游咨询员（4-07-04-04）、公共游览场所服务员（4-07-04-05）、 研学旅行指导师（4-13-04-04） 、景区运营管理师（4-07-04-07）
4	主要岗位类别（或技术领域）	景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务、 研学服务 ……
5	职业资格证书	导游资格证、研学旅行指导师

1. 服务区域产业职业面向

服务地方文旅产业发展，主动适应文旅品牌的专业人才需求，助力推动地方茶庄园经济高质量发展，重点培养导游、景区讲解员、研学旅行指导师、研学旅行课程设计与实施、旅游电商及旅行社等方面社会生产服务和生活服务人员。

2. 创新创业职业面向

依托学校创新创业孵化基地运行，旅游专业可与幼儿保育专业、茶文化组、藤编组协作组建团队，开设导游口语、旅游职业礼仪、茶文化、竹藤编等课程，培养适应文旅品牌的专业人才需求。

（二）升学对接专业

1. 本科：旅游管理与服务教育、旅游管理

2. 专科：导游、旅游管理、茶艺与茶文化、研学旅行管理与服务、智慧景区开发与管理、休闲服务与管理、休闲农业经营与管理、会展策划与管理、体育运营与管理、酒店管理与数字化运营、餐饮智能管理、烹饪工艺与营养、国际邮轮乘务管理、空中乘务、铁道交通运营管理、高速铁路客运服务、商务英语、文物修复与保护。

五、培养目标与培养规格

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立新发展理念，全面贯彻党的教育方针，坚定社会主义办学方向。坚持以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业和适应产业发展需求为导向，以“产教融合，校企合作”为核心，立足区域产业经济发展，服务本地区技术技能型人才需求，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系。

（一）培养目标

本专业培养思想坚定、德技并修、全面发展的高素质技能人才，能适应新时期旅游行业和高等院校旅游专业人才需求，要求具有较好的职业素养、专业素养、数字素养和基础文化素养，具备适应本专业创新技能和创业能力，要求掌握导游词写作、导游讲解、研学旅行导师等知识和技术技能，具备就业和升学的基本专业知识储备，成为能直接服务区域文旅产业发展的技能型、应用型人才。

（二）培养规格

本专业学生应全面提升素质、知识和能力，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下三点要求：

1. 素质结构

内容	要求
德育素养	（1）热爱祖国，拥护中国共产党领导，树立坚定的理想信念，践行社会主义核心价值观，具有强烈的社会责任感和民族自豪感，自觉遵守

	<p>国家法律法规与行业规范。</p> <p>(2) 具有一定的文学、艺术、历史等人文知识储备, 拥有良好的审美素养和科学思维能力, 能运用知识分析实际问题。</p> <p>(3) 养成爱岗敬业、诚实守信、严谨务实的职业精神, 具备较强的语言文字表达能力、沟通协调能力和团队协作意识, 拥有一定的创新思维和创业意识, 能适应岗位竞争与行业发展需求, 同时具有较强的责任心和抗压能力, 在实践中展现良好的职业操守。</p>
身心素养	具有健康的身体、健康的心理与美的心灵。
职业素养	<p>(1) 有良好的职业道德和积极工作态度, 爱岗敬业;</p> <p>(2) 具有良好的安全、质量、效益、团队、服务意识;</p>
体育素养	<p>(1) 运动技能: 熟练掌握 1-2 项体育运动技能(如篮球、羽毛球、跑步等), 理解项目规则与技术原理, 能独立完成规范动作;</p> <p>(2) 健康知识: 了解运动损伤预防、常见疾病预防等基础保健知识, 掌握科学锻炼的基本方法;</p> <p>(3) 体育精神: 在运动中强化团队合作意识与集体荣誉感, 培养顽强拼搏的进取精神, 形成终身锻炼的意识。</p> <p>(4) 运动习惯: 保持每周至少 3 次、每次不少于 30 分钟的规律运动, 能结合自身情况制定个性化锻炼计划并坚持执行;</p> <p>(5) 卫生习惯: 注重个人卫生, 运动后及时清洁身体、更换衣物; 遵守公共卫生规范, 不随地吐痰、不乱扔垃圾, 维护运动场地及生活环境整洁;</p> <p>(6) 行为习惯: 在运动与日常交往中做到文明礼貌, 尊重裁判、对手及同伴, 遵守规则、服从管理; 展现积极向上的精神风貌, 不沾染烟酒等不良嗜好, 形成自律自强的生活态度。</p>
美育素养	<p>(1) 美育感知: 对音乐、美术具有初级感知和欣赏能力;</p> <p>(2) 实践和技能: 掌握 1-2 项绘画、音乐、摄影等技能;</p>
人文素养	<p>(1) 具备一定的创新意识和创业能力;</p> <p>(2) 具备非遗传统文化知识和技能;</p>
劳动素养	牢固树立劳动光荣、劳动崇高、劳动伟大的观念, 具备良好的劳动能力和习惯。

2. 知识结构

内容	要求
文化知识	具有一定的文字表达和沟通能力，掌握中职阶段基础数学和基础英语公共知识，学考公共基础D等以上；
德育知识	树立正确的人生观和价值观；具有较好的道德修养和身心素质；具有一定的社会交往和人际合作能力。
工具知识	具有一定的计算机基础操作能力，学考计算机基础D等以上熟练运用各类办公类软件和旅游课程所需各类专业操作软件。掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能。
专业基础	<p>(1) 掌握旅游基础知识、研学旅行、旅游地理、旅游文化、旅游政策与法规等方面的专业基础理论知识，具有良好的人文素养和文化修养；</p> <p>(2) 掌握旅游心理学、旅游服务沟通技巧、景区服务、旅行社服务、酒店服务等相关知识，具有良好的礼仪素养和得体的行为举止；</p> <p>(3) 掌握旅行社、酒店、景区、旅游电子商务、定制旅行、研学营地（基地）服务所需掌握的技术技能，具有灵活运用专业基础理论知识的能力或实践能力；</p> <p>(4) 具备在旅游服务及旅游企业基层管理等工作中灵活处理问题的能力，能应对各种突发状况；</p> <p>(5) 具备把握旅游业、现代服务业发展趋势的能力，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。</p>

3. 能力结构

内容	要求
基本职业能力	<p>(1) 具备一定的语言沟通能力且普通话标准流利；</p> <p>(2) 具备一定的突发事件处理能力；</p> <p>(3) 具备一定的资源开发整合能力；</p> <p>(4) 具备一定的团队协作能力；</p> <p>(5) 具备一定的终身学习能力；</p> <p>(6) 具备一定的信息技术学习能力；</p>

	<p>(7) 具备一定的思维转换能力；</p> <p>(8) 具备一定的创新创业能力；</p> <p>(9) 能熟练使用 OFFICE、PPT 等办公软件；</p> <p>(10) 能熟练使用 PC 网站、手机应用、小程序、抖音等在线应用。</p>
<p>专业核心能力</p>	<p>(1) 导游能力：能接待访客和实施讲解服务，能带领客人游览景区、体验智慧项目，能提供踩线导览服务；</p> <p>(2) 安全急救能力：能采取一定措施预防安全事故发生，能疏导游客和保障队伍秩序，能对受伤或身体不适的游客进行及时伤口处理、身心调整，能对遇险游客进行急救，能组织游客迅速避险；</p> <p>(3) 调度能力：能及时了解计划资源信息、库存等，能按计划调集资源，能在资源短缺时灵活变通且满足游客及团体需求，能按旅行社通用做账流程正确、清晰地登记各项账目；</p> <p>(4) 后勤服务能力：具备一定库存管理能力，能按计划筹备、调集物资，能按时排查物资的可用性和安全隐患，能向使用者宣导使用方法和注意事项，能协助团队组织者管理团队和关注团队人员的身心状态，能引导团队有秩序规范地领取、使用与归还物资；</p> <p>(5) 团队组织带领能力：能整顿团队纪律，能按时集合团队和清点人数，能带领团队有序、安全地抵达目的地，能疏导团队情绪和营造积极健康的团队氛围，能主持团队互动游戏、拓展训练、户外文体活动等项目，能组织团队开展开营仪式、比赛等大中型集会活动；</p> <p>(6) 研学服务指导能力：能够在研学活动中做好引导与讲解；能熟练使用研学手册，指导学生完成学习任务，帮助学生记录研学过程、整理学习收获；并按照课程安排做好课前铺垫引导、途中讲解辅助及课后总结提醒，协助学生保持学习节奏、提升参与体验；能观察学生在研学过程中的表现，配合完成过程性评价与成果总结反馈，为课程改进提供参考依据。</p> <p>(7) 方案策划能力：具备一定的市场行情与客群需求分析能力，能统筹协调各项工作及相关人员，能设计有良好可行性的方案，内容逻辑清晰、结构完整、整体美观，能运用新媒体编辑工具编写和发布推文；</p>

专业拓展能力	<p>(1) 政策理解能力：具备一定的敏锐度，能及时接收政策信息，熟悉当地文化旅游政策信息，了解周边及国内市场环境和相关政策；</p> <p>(2) 价值分析能力：能挖掘当地及周边风景、特产及目标资源的文化旅游价值、教育价值、红色基因传承价值等，能将其价值策划为可执行的产品或服务；</p> <p>相关项目开发提供有利建议；</p> <p>(3) 文艺传承能力：热爱当地茶文化、双铁文化、红色文化、非遗传承及宗教文化等，能积极学习、探究、传扬文化艺术技能和作品；</p> <p>(4) 文艺创新能力：熟悉当地文化艺术产业，能组建项目团队进行探索、开发和实践，能将双铁文化艺术工坊等设计为研学课程等，引导中小學生或其他游客；</p> <p>劳动实践和创新；</p> <p>(5) 创业开拓能力：积极响应“乡村振兴”政策等，坚持“不忘初心、牢记使命”精神，能运用所学所获进行创业和支持家乡发展。</p>
--------	---

4. 思政要求

(1) 了解伟大祖国灿烂的历史文化和发展历程，培养学生热爱祖国，热爱社会主义制度，拥护中国共产党的领导，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国主义情怀和坚定正确的政治方向，做到“两个维护”；

(2) 了解国家本行业最新发展趋势，了解我国本行业在国际上的领先地位，认同改革开放以来取得的伟大成就，坚定“四个自信”；

(3) 了解本行业的先进人物事迹，让学生树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观、价值观。

(4) 崇尚宪法，遵纪守法，诚实守信，遵守道德准则和行为规范，引导学生扣好人生第一粒扣子，立鸿鹄志，做奋斗者，做有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有新人”。

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（技能）课程。

公共基础课包括思想政治（中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治）、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与

健康、艺术、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本、劳动教育以及中华优秀传统文化、职业素养等课程。

专业（技能）课包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校内岗位实习、校外认识实习、岗位实习等多种形式。

（一）公共与素养课

包括公共基础课 12 门和综合选修课 5 门

1. 公共基础课

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	教育引导树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定“四个自信”，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	<p>以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。</p> <p>学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	36
2	心理健康与职业生涯	引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态。	<p>基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。</p>	36

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
3	哲学与人生	学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确的价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
4	职业道德与法治	着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	对学生进行职业道德和法治教育，提高中职学生的职业道德素质和法治素养。理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范。	36
5	语文	培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使其具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，提高科学文化素养，坚定文化自信，以适应就业创业和终身发展的需要。	通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，指导学生学习语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位所需的现代文阅读能力、口语交际能力和基础写作能力，具备基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。	198
6	数学	使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。	培养学生的数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象的能力以及计算技能、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、分析与解决问题能力和数学思维能力。	144
7	英语	使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的英语基础知识。	<p>主要分为基础模块和拓展模块，基础模块主要培养学生的听、说、读、写基本能力；拓展模块满足不同学生升学、文化、兴趣学习等多元需求。</p> <p>发挥英语课程的育人功能。坚持立德树人，关注课程内容的价值取向。坚持人文性与工具性的统一，为学生的终身发展奠定基础。价值观教育与英语知识教学相结合，注重以英语知识为载体，充分挖掘学科本身独特的育人功能，在知识传授与培养学生学科能力的过程中，实现价值观的引导，增强文化自信。</p> <p>融入学科核心素养的培养。遵循语言学习规律和把握好渐进性原则，通过情感态度、语言技能、语言知识、学习策略、文化意识等五个方面来共同培养学生的综合语言运用能力。围绕英语学科核心素养，合理设计教学目标、教学过程、教学评价等，培养学生的职场语言沟通，思维差异感知，跨文化理解以及自主学习的能力。</p>	144

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
8	信息技术	<p>落实立德树人的根本任务，培养符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。</p>	<p>由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步8个部分内容。拓展模块包括计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作10个专题，可根据专业选择其中一个专题进行拓展。</p>	108
9	人工智能	<p>使学生了解人工智能的基本概念、技术体系和应用领域，掌握人工智能的基础理论和简单算法，培养学生对人工智能技术的兴趣和创新思维。使学生能够运用基础的人工智能工具和方法解决简单的实际问题，为后续深入学习人工智能专业知识或在相关领域应用人工智能技术打下坚实的基础。</p>	<p>讲解人工智能的基本概念，如机器学习、深度学习、自然语言处理、计算机视觉等；介绍人工智能的发展历程和主要应用领域；教授机器学习的基本算法，如线性回归、逻辑回归、决策树等；介绍深度学习的基础知识，包括神经网络结构、反向传播算法等；引导学生使用简单的人工智能工具和框架，如 Scikit-learn、TensorFlow 等，进行基础模型的搭建和训练；通过实际案例和实验，让学生体验人工智能在图像识别、文本分类等领域的应用，要求学生能够理解和分析简单的人工智能模型，并运用所学知识解决一些基本的实际问题。</p>	18
10	历史	<p>通过历史的学习，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化和社会主义的认同，培养学生的家国情怀，确立积极进取的人生态度，塑造健全的人格。</p>	<p>主要内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史；地方历史和文化的学习和传承。通过课程的学习，学生能够对中国历史的脉络有一个较为清晰的认识，增进对中国历史与文化的认同感，提升对祖国、家乡的热爱及自豪感，确立积极向上的人生观念。</p>	72
11	体育与健康	<p>落实立德树人，发展素质教育，聚焦学生核心素养发展。传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，培养学生适应未来发展的正确价值观、必备品质和关键能力，养成终身体育锻炼的意识、能力与习惯，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。成长为全面发展的建设者和接班人。</p>	<p>以身体练习为主要手段，以体育与健康知识、技能与方法为主要学习内容，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，发展学生核心素养和增进学生身心健康为主要目的，促进学生德智体美劳全面发展。</p>	198

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
12	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	教育引导树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定“四个自信”，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	引导学生了解习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义，系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。引导学生树立中国特色社会主义共同理想，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。	18
13	劳动教育	根据《教育部关于印发〈大中小学劳动教育指导纲要（试行）〉的通知》（教材〔2020〕4号）要求开展各类形式的劳动教育，不低于16学时。	学生通过社区志愿服务、专家校友入校专题讲座、认识实习、校级技能大赛，培养学生职业素养、劳动精神、工匠精神、劳模精神等。	18

2. 职业素养综合选修课

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	艺术欣赏	公共艺术课程要落实立德树人根本任务，以美育人、以文化人。学生在完成九年义务教育基础上，通过艺术学习和艺术活动，进一步学习艺术知识和技能，了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养艺术鉴赏兴趣；掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识、技能与原理，能初步比较、分析与描述不同时代、不同地区、不同文化艺术作品的艺术特点与审美特征；能依据文化情境，分析、判断、评价有关艺术作品、现象及活动，增强对艺术的理解与分析评判的能力；能积极参与艺术活动，交流思想、沟通情感，发掘表现	能掌握一定的艺术知识、技能和方法，感受和体验艺术要素与艺术语言，分析与比较艺术特点与审美特征，理解艺术的丰富情感表达，欣赏艺术之美；能探究艺术作品创作背景、意图和思想情感，认识艺术现象及艺术活动，理解艺术的目的和功能，形成高雅的审美情趣和高尚的审美品位；能独立或与他人合作开展艺术实践活动，展示艺术能力，交流艺术感受，表达思想情感，提升个人与社会生活品质，培育创新精神；能关注并参与中华优秀传统文化传承活动，了解中华民族丰富的文化遗产，理解艺术与文化的关系，感悟艺术所蕴涵的优秀传统文化和改革创新的时代精神。	72

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
		潜能，体验创造乐趣，激发想象力。 使学生在艺术感知、审美鉴赏、创意表达和文化理解与传承等艺术核心素养方面获得发展，成为具有高尚道德情操和健康审美情趣的高素质技术技能人才。		
2	竹藤编技艺	引导学生深入理解中华优秀传统文化（竹藤编技艺）的精髓，培养文化自信和民族自豪感，同时提升创新思维和实践能力。	依托国家级非遗竹藤编技艺传习所和家居藤铁工艺劳模创新基地（校内）运行，通过课程学习，培养学生充分了解竹藤编技艺的文化，掌握竹藤编的基础编织技能。	36
3	铁观音茶文化	引导学生深入理解中华优秀传统文化（铁观音茶文化）的精髓，培养文化自信和民族自豪感，同时提升创新思维和实践能力。	依托国家级非遗-铁观音技艺传习所运行，通过课程学习，培养学生充分了解铁观音茶文化，掌握铁观音种类识别、冲泡的基本技巧。	36
4	书法	引导学生正确书写汉字，对中华汉字硬笔和书法文化有初步的了解。	培养书写基本技能和书法艺术欣赏，传承中华民族优秀文化，培养爱国情怀的重要途径，提高学生汉字书写能力，培养审美情趣，陶冶情操，提高文化修养。	18
5	创新创业	使学生了解就业形势，熟悉就业政策，提高就业竞争意识和依法维权意识，了解社会和职业状况，激发全貌提高自身素质的积极性和自觉性。	培养学生具备符合各自专业特点的创新能力，提高创业意识和技能，引导学生依托校内产教融合平台，主动参与学校创新创业团队活动，为就业（创业）和升学养成基本的创新创业技能。	108

（二）专业（技能）课程

包括专业核心课（7门）、专业基础课（4门）和专业选修课（2门）

1. 专业核心课（7门）

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	旅游概论 (学考科目) 第3、4学期	掌握旅游业基本概念、构成要素及发展规律，了解旅游资源开发、旅行社、酒店及旅游市场等基础知识。通过案例分析	通过本课程的学习，学生必须重点掌握旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场等基本概念；掌	72

		和实践教学，培养旅游服务意识与职业素养。	握一些重要的旅游组织；旅游对于社会、文化、经济和环境的影响以及旅游可持续发展的基本内容。学会运用旅游学的基本理论来分析问题、解决问题。	
2	旅游服务礼仪 (学考科目) 第3、4学期	掌握旅游服务中的基本礼仪规范，包括仪容仪表、言谈举止及跨文化沟通技巧。通过情景模拟与实践训练，提升学生职业形象塑造能力与服务意识，使其能够胜任旅游接待、导游服务等岗位的礼仪要求	通过本课程的学习，学生主要掌握旅游交往礼仪、交往沟通技巧、个人礼仪、待人接物礼节、国际礼仪，岗位礼仪和中外礼俗。	252
3	食品营养与卫生 (学考科目) 第3、4学期	掌握基础营养学知识及食品安全标准，理解膳食搭配原则与餐饮卫生管理要求。通过实践教学培养学生食品营养分析、卫生监督及健康餐饮服务能力，为从事酒店、餐饮等旅游相关岗位奠定专业基础。	要求学生掌握合理营养与健康的关系，营养学基础知识、各类食品的营养价值、不同人群食品的营养要求，食品营养与卫生学的基本知识，如何改善营养，预防食品污染、食物中毒和其他食源性疾病。	216
4	导游实务 第5学期	掌握导游服务规范、讲解技巧及突发事件处理流程，熟悉行程安排、团队接待等实务操作。通过模拟带团、景点实训等方式，提升学生导游服务能力与职业素养，为其胜任地陪、全陪等导游岗位奠定基础。	① 掌握导游服务过程中应具备的相关基础知识； ② 掌握导游服务基本技能和操作程序； ③ 具备导游的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力； ④ 具备处理突发事件的应变能力、旅游事故的预防与处理能力。	72

5	旅行社运营 实务 第3、4学期	掌握旅行社业务范围、组织架构及运营流程，熟悉产品设计、票务操作、客户服务等核心业务技能。通过案例分析及岗位实训，培养学生旅行社业务操作与团队协作能力，为其从事计调、销售、客服等岗位工作奠定基础。	通过学习使学生对旅行社内部经营有一定的了解，认识旅行社计调、销售、人力资源部等这些部门的基本职责，对旅行社产品的销售、制作、定价有一定的了解。	72
6	酒店服务基础 第1、2学期	掌握酒店前厅、客房、餐饮等部门服务流程与标准，熟悉对客服务技巧与基础操作技能。通过情景模拟与岗位实训，培养学生酒店服务意识与职业素养，为其胜任酒店一线服务岗位奠定专业基础。	① 具备酒店服务的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力； ② 掌握酒店服务的相关基础知识、基本技能和操作程序，掌握酒店市场营销基础知识以及酒店商务洽谈技巧； ③ 具备突发事件的预防与处理能力	144
7	旅游电子商务 第5学期	掌握旅游电商平台运营模式、OTA操作流程及网络营销策略，熟悉在线预订、客户维护等数字化服务技能。通过模拟实训与案例分析，培养学生旅游产品网络推广与电商平台操作能力，适应“互联网+旅游”行业发展趋势。	① 了解旅游电子商务基础知识以及电子商务在旅游目的地、旅行社、酒店、景区等领域应用的特点与方法； ② 具有熟练操作旅游目的地、旅行社、酒店、景区等电子商务系统的能力； ③ 具有网上进行旅游商务沟通以及营销活动的的能力。	144

2. 专业基础课（4门）

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	学时
---	------	------	-----------	----

1	旅游地理学 第 1、2 学期	掌握中国及世界主要旅游资源的分布特征与地理成因，理解自然与人文景观的地域性特点。通过地图运用与案例分析，培养学生旅游资源鉴赏能力和线路规划基础，为导游服务、旅游策划等岗位提供地理知识支撑。	要求学生掌握旅游地理的基本概念和发展旅游业的地理条件以及丰富多彩旅游资源，了解不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因和景点开发的初步知识。培养学生积极乐观的生活情趣和意识。具有自助旅游和阅读旅游地图等相关能力。	36
2	政策与法规 第 5 学期	掌握《旅游法》《旅行社条例》等核心法规内容，熟悉合同签订、安全保障、纠纷处理等法律实务。通过案例教学培养依法从业意识，提升运用法规解决实际问题的能力，为从事旅游服务与管理岗位奠定法律基础。	通过本课程的学习，学生系统掌握我国的法治建设、旅游方针政策和相关法律法规、宪法、民法、合同法、侵权法、消费者权益等法律法规，让学生学法知法懂法守法用法，并能够在实践中灵活运用。	36
3	导游基础知识 第 1/2 学期	系统掌握导游职业规范、历史文化常识及旅游地理等基础知识，熟悉导游词创作与讲解技巧。通过案例分析和场景模拟，培养学生文化传播能力和专业服务意识，为其考取导游资格证和从事导游工作奠定理论基础。	通过本课程的学习，学生领悟历史文化、走遍万水千山、寻访古代建筑、鉴赏古典园林、品味天下美食、博览风物特产和品读旅游诗文，以提高学生的旅游知识储备，培养学生的旅游素养。	198
4	研学旅行服务基础	立足茶文化特色，培养学生掌握研学旅行策划、组	通过本课程的学习，学生必须能够了解和挖掘特色地域文化	72

	第1学期	织与实施技能，熟悉茶主题研学课程设计及安全服务流程。通过茶乡实地教学，提升学生研学指导与传统文化讲解能力，为从事茶文旅融合型研学服务工作奠定基础。	旅游资源，掌握研学旅行知识素养基础，掌握研学旅行相关的基础实施与服务技能，并结合实际案例分析与实训演练，提高整体职业技能与职业素养。	
--	------	---	--	--

3. 专业选修课（2 门）

序	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	景区服务基础 第5学期	使学生掌握景区接待、导览解说、游客服务等核心岗位技能，熟悉票务管理、安全巡查等业务流程。通过情景模拟与实地实训，培养学生服务意识与突发事件处理能力，为其胜任景区服务与管理岗位奠定职业基础。	① 具备景区服务的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力； ② 掌握景区接待、咨询、讲解服务的相关基础知识、基本技能和操作程序； ③ 掌握景区产品销售知识以及营销技巧。 ④ 具备突发事件的预防与处理能力	72
2	定制旅行服务 第 5 学期	培养学生掌握个性化旅游产品设计、客户需求分析与行程定制技能，熟悉高端旅游服务标准与操作流程。通过项目实践与案例模拟，提升学生市场洞察力与创意策划能力，为其从事定制旅行顾问、产品策划等岗位奠定专业基础。	① 具备收集、整理、记录订单和分析客户需求的能力； ② 具备旅游目的地行程方案设计、成本核算、行程报价、制订行程方案及产品预订等工作能力； ③ 具备客户行程实施、协助相关岗位完成客户意见收集、处理突发事件的能力。	36

（三）认识实习和岗位实习

1. 实习组织：实训处统筹，结合旅游专业特点，专业实习采用“校企协同、分段轮岗”模式，通过学校对接旅行社、酒店、景区、**研学基地**等企业，分阶段安排导游服务、前台接待、景区讲解、**研学指导**等岗位实习，配备双导师（企业+学校）全程指导，强化技能应用与职业素养培养；

2. 实习考核：参与学生要求提交实习成果报告；

3. 实习管理：实训处指导，各专业群教学部派处指导教师进行定期巡查，企业指定全程辅导教师的双重管理职责。

序	课程	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	认识实习	帮助学生了解行业概况、岗位职责及工作流程，增强职业认同感。结合实习体验，明确职业方向，激发学习动力，为后续课程与就业奠定基础。	在第 1/2 学期，由实训处统筹，各专业群教学部结合各专业特点自行安排，一般由参观、集中讲座组成。	
2	岗位实习	通过真实岗位实践，帮助学生了解行业动态、岗位职责及工作流程，增强职业认同感。在实习中掌握专业操作技能，熟练使用工具设备，培养解决实际问题的能力。	第 6 学期安排 3 个月的岗位（顶岗）实习，以及校内职业素养教学。	576

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，集中上课和岗位实习均按每周 32 学时安排，3 年总学时数为 3456。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。

其中，公共基础课学时 1494，占总学时的 43.23%；专业（技能）课（含实习）学时 1962，占总学时的 56.77%；理论教学学时 1368，约占总学时的 39.58%，实践教学学时 2088，约占总学时的 60.42%；拓展课（含公选课和专业选修课）学时为 396，约占总学时的 11.46%。

(二) 课程设置及教学计划表

课程类型	序号	课程名称	课程代码	课程性质	学分	学时合计	学时分配		学期						考核方式		
							理论	实践	一	二	三	四	五	六			
公共基础课	1	中国特色社会主义	74010111001	必修	2	36	36		2							笔试	
	2	心理健康与职业生涯	74010111002	必修	2	36	36			2						笔试	
	3	哲学与人生	74010111003	必修	2	36	36				2					笔试	
	4	职业道德与法治	74010111004	必修	2	36	36					2				笔试	
	5	习近平新时代中国特色社会主义思想	74010111005	必修	1	18	18		1							笔试	
	6	语文	74010111006	必修	12	216	216		2	2	4	4				笔试	
	7	数学	74010111007	必修	11	198	198		2	3	3	3				笔试	
	8	英语	74010111008	必修	12	216	216		3	3	3	3				笔试	
	9	信息技术	74010112009	必修	6	108	36	72	3	3						实操	
	10	人工智能	74010112010	必修	1	18	6	12		1						实操	
	11	体育与健康	74010112011	必修	11	198	8	190	2	2	2	2	3			实操	
	12	历史	74010111012	必修	4	72	72		2	2						笔试	
	13	劳动教育	74010112013	必修	1	18	6	12	1							实操	
	公共选修课	14	艺术欣赏	74010122001	限选	4	72	16	56			2	2				实操
		15	竹藤编技艺	74010122002	限选	2	36	18	18	2							实操
		16	铁观音茶文化	74010122003	限选	2	36	18	18		2						实操
		17	书法	74010122004	限选	2	36	18	18	1	1						实操
		18	创新创业	74010122005	限选	6	108	48	60			2	2	2			实操
公共基础课小计					83	1494	1038	456	21	21	18	18	5				
专业课	专业核心课	19	旅游概论	74010112014	必修	4	72	36	36	2	2					实操	
		20	旅游服务礼仪	74010112015	必修	14	252	52	200	3	3	4	4			实操	
		21	食品营养与卫生	74010112016	必修	12	216	16	200	2	2	4	4			实操	
		22	旅行社运营实务	74010112017	必修	4	72	36	36	2	2					实操	
		23	酒店服务基础	74010112018	必修	8	144	36	108			2	2	4		实操	
		24	导游实务	74010112019	必修	4	72	36	36					4		实操	
		25	旅游电子商务	74010112020	必修	8	144	16	128			2	2	4		实操	
	专业核心课小计					54	972	228	744								
		26	旅游地理	74010112021	必修	2	36		36					2		实操	
		27	研学旅行服务基础	74010112024	必修	2	72	32	40	4						实操	
28		导游基础知识	74010112022	必修	11	198	36	162	6	6					实操		

	序号	课程名称	课程代码	课程性质	学分	学时合计	学时分配		学期						考核方式	
							6	30	2							
	29	政策与法规	74010112023	必修	2	36	6	30	2							实操
专业基础小计					17	306	48	258								
专业拓展课	30	景区服务基础	74010132001	限选	4	72	36	36			2	2				实操
	31	定制旅行服务	74010132002	限选	2	36	18	18					2			实操
	专业拓展课小计					6	108	54	54							
专业（技能）课小计					77	1386	330	1056	11	11	14	14	27			
实习	32	岗位实习 (校内+校外)	74010113025	必修	32	576		576							32	考核
合计					192	3456	1368	2088	32	32	32	32	32	32		
统计				课型	课时		占总学时比例									
				公共基础课	1494		43.23%									
				专业（技能）课 (含教学实习)	1962		56.77%									
				选修课 (含公共基础选修课 和专业选修课)	396		11.46%									
				理论	1368		39.58%									
				实践	2088		60.42%									
说明	说明：（1）每学期按照 18 周计算课时数；（2）课程代码编码规则：专业代码+课程性质+课程类型+流水号——专业代码按照国家专业目录，课程性质按照“必修课 1、专业选修 2、公共选修 3”，课程类型按照“纯理论 1、理实一体化 2、纯实践 3”，流水号从 001 开始顺序往下编。															

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和关于加强教师队伍建设的相关要求，加强专业师资队伍建设，合理配置教师资源。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称符合国家有关规定，师生比达到 20:1，形成合理的梯队结构。专业现有专任教师 6 人，其中高级讲师 1 人、中级讲师 1 人、助理讲师 2 人，高级技师 3 人；本科学历占比 100%；“双师型”教师 3 人，占专业课教师数的 50%。同时聘请行业企业兼职教师 4 人，均有 5 年以上企业经验，并在行业中有一定影响力，其中包含 1 名乌龙茶制作技艺非遗传承人，强化非遗文化传承与专业技能教学的深度融合。

2. 专业带头人

专业带头人原则上应具有高级讲师及以上职称，具备较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解本专业发展动态，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，在专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

专任教师应具有教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有旅游管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业理论功底和实践能力，能较好地为学生示范操作；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；专业教师每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。现有专任教师中，多人持有导游证、乡村讲解员、高级茶艺师、高级西式面点师等职业资格证书，部分教师获评高级评茶师、茶叶工程师、科技特派员等称号，并在各级茶王赛、技术比武中获奖，实现“以赛

促教、以赛促学”。

4. 兼职教师

兼职教师主要从研学旅行、旅游服务等行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有丰富的实践经验。现有企业兼职教师4人，均具有本科及以上学历，部分教师持有高级技师、讲解员等职业资格证书，能承担专业课程教学、实习实训指导等教学任务。其中1名为乌龙茶制作技艺非遗传承人，在非遗技艺传承、实践教学等方面发挥重要作用。

（二）教学设施

旅游服务与管理专业基于现代学徒制的旅游专业校企合作联合人才培养模式，与企业共同建立“校企酒店服务实训室平台”，实训平台承担专业基础技能实训、核心技能实训、拓展技能实训、校企联合数据采集分析等任务。

1. 校内实训基地（已建）

实训室	实训形式	主要实训设备	适合课程	工位	设备价值 (万元)	学期
普通教室3间	理论课堂	黑板、电子白板、一体机	所有专业理论课程	150	18.5	12345
专业技能教室1、2 中式铺床实训室	课堂实训	标准中式床、餐车、中式杯子、餐具、储物柜	中式铺床实训	30	6	1234
专业技能教室3、4 酒店礼仪实训室	课堂实训	礼仪镜子、一体机、储物柜	酒店礼仪	30	3	1234
智慧研学实训室	课堂实训/ 模拟	研学教具、茶具套装、多媒体设备、研学手册样例、研	研学旅行服务基础	30	13	1234

	研学	学课程设计素材			
合计			190	28.5 万	

2.校外实训基地

校外实训基地是中职院校实训系统的重要组成部分，是校内实训基地的延伸和补充，是全面提高学生综合职业素质的实践性学习与训练平台。按照一个标准班（30人），根据专业教学计划中生产性实训、顶岗实习和就业的需要，校外实践基地配置与要求见下表所示：

实习实训基地名称	建立时间	实习实训项目	实训工位	实训性质
XX 集团	2023	客房服务、前厅服务	25	认识、岗位实习
XX 国际酒店	2024	前厅服务、酒店管理、客房服务	20	认识、岗位实习
茶文化研学基地	2023	茶叶采摘、制作体验、茶文化研学、研学课程设计、非遗技艺传承	30	认识、岗位实习

3.实训基地（规划）

实习实训基地的使用面积至少需要 300 平米，分为教学与研究、展示与实训两块区域。其中教学与研究区域占至少 100 平米面积，容纳至少 50 名学生课堂学习、研究、考试。基地以“智慧型游客服务中心”形式打造，校内实习方式为模拟公司经营方式，拥有公司组织架构、管理机制、业务流程、人事机制等。教学与研究区域采用智慧型多功能教室的空间设计方案，满足 48 人的多媒体实训要求。用途包括：讲课、会议、考试、分组研究及“游客服务中心”办公区域。区域配置多媒体设备、电脑、六人办公桌椅+企业沙盘等。其中，企业沙盘用途包括：研学旅行产品推演式研发、研学旅行执行细节演练、企业运营模拟演练、心理学沙盘游

戏、研学沙盘课程产品、研学营地（基地）规划等。

①前台接待区采用机场咨询处模式，提现高端、大气的现代旅行风格。接待区配置圆形前台桌、6 个工作位（配台式机）、20-30 个吧台椅，提供咨询服务为主，也适合小众临时会议、节假日聚会活动等，也可扩展提供咖啡、饮品、茶水、茶点等。

②安全演练区设置有安全橱柜，放置旅行课程中安全演练所需教具，包括：心肺复苏模具、单价、三角布、绷带、常备外敷型药品（不允许导游给游客使用内服药）、灭火器（干粉灭火器、家用小型灭火器、车用灭火器、灭火弹等）、灭火栓（或直接采用大厅中已布置的灭火栓）、逃生设备、攀岩安全道具等。并放置一台触摸屏一体机，轮播或客户自定义播放安全相关教学视频。

③文化墙区配置文化，主要内容含实习实训基地文化、校园专业文化、历次校园实训服务活动（如研学）、精美方案、职工（实习生）照片、留言板等。

④洽谈区配置数套休闲沙发、创意布景、触屏式一体机及其他配套，用作 4 人以下小组的洽谈，具有 VIP 体验享受，也颇具文创风格。

（三）教学资源

1. 图书文献配备

学校拥有图书配备为 186000 余册，生均图书超 35 册。本专业图书文献配备 30000 册，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关旅游管理、方法、思维以及餐饮服务实训类图书，旅游商贸、酒店管理、景区运营和文旅类文献等。

2. 信息化数字资源：

数字资源课程	资源地址	资源类型数量
--------	------	--------

		案例 文档	视频	教学 PPT	参考 图片	试题
研学旅行服务基础	学校教学资源平台	10	12	15	257	100+

3. 教材选用：

专业	学期	课程	课时	版本	教材名称	教材性质
旅游服务与管理	第一学期	研学旅行服务基础	3	2024	研学旅行服务基础	校本教材
		酒店服务基础	8	2024	酒店服务实训教程（第五版）	国规教材
		旅游地理	7	2022	旅游地理（第二版）	国规教材
	第二学期	导游基础知识	4	2021	导游基础知识（第二版）	国规教材
	第三、四学期	旅游服务礼仪	8	2021	服务礼仪	国规教材
		旅游概论	8	2020	旅游概论（第二版）	国规教材
		食品营养与卫生	8	2022	食品营养与卫生（第二版）	国规教材
		旅行社运营实务	4	2022	旅行社运营实务（第二版）	国规教材
	第五学期	导游实务	8	2022	导游实务（第二版）	国规教材
		旅游政策与法规	6	2022	旅游政策与法规（第二版）	国规教材
		旅游电子商务	5	2022	旅游电子商务	国规教材
		景区服务基础	4	2023	景区接待服务	国规教材
		定制旅行服务	4	2022	定制旅行产品设计	国规教材

（四）教学方法



依托校企合作运行，教学中以企业任务为纲，以岗位职业能力标准为主线，以培养学生掌握实用性技能、养成良好的职业素养为目的，将企业的人才需求与教学计划相结合。

教学方法如下：

1. 项目教学法：教学中将企业典型工作任务/技能竞赛任务中的工作任务、工作要求、作品标准导入教学，学生在教师和企业技师的指导下在规定时间内完成相应任务。企业/竞赛的评判标准即是该学习任务的评分标准。

2. 案例教学法：教学中，将企业已完成的作品作为案例导入教学，要求学生通过参考实践的方式完成学习过程，以企业作品为标准对学生的学习过程进行评价。

3. 启发式教学法

通过提问、分析引导学生主动思考，而非直接灌输知识。教师循序渐进地启发学生讨论问题，最后总结答疑。适用于理论性较强的课程，如管理学、数学等，能培养学生的逻辑思维和自主学习能力。

4. 任务驱动教学法

以任务为中心，让学生在完成具体任务的过程中学习知识。适用于信息技术、机械加工等实操性强的课程。该方法强调“做中学”，能激发学生兴趣，培养独立解决问题的能力。

5. 四阶段教学法

包括准备、示范、模仿、练习四个阶段，适用于技能培训。教师先讲解要点并演示，学生模仿后独立练习。该方法系统性强，适合初学者掌握规范操作。

6. 讨论式教学法

学生围绕主题展开讨论，教师引导并总结。适用于开放性课题，如社会热点分析。能培养学生的表达能力和批判性思维，但需教师有效控场，避免偏离主题。

（五）教学评价

建立以职业道德、职业素养与职业能力为核心的教学评价标准，构建校内评价和社会评价相结合，师生评价与毕业生、用人单位评价相结合的教学质量评价体系，实施“三一多元”评价模式（三：学校评价、企业评价、用单单位评价；一：一个“学习通”移动端教学平台）。

1. “多元”评价主体

（1）教师评价：教师在整个教学过程中对学生的思想品德、学习态度给予评价，按照教学标准对学生知识点、技能点给予评分。

（2）学生评价：教学过程中学生自评和互评。

（3）企业评价：依托校企一体化合作，在日常师生共研项目和项目教学过程中，根据企业的产品评价准则，评价学生的技能掌握情况。跟踪毕业生工作情况，收集用人单位对我校毕业生职业道德、职业素养和专业技能等方面评价资料，用人单位的评价结果促进专业教育教学改革。

（4）行业评价：按行业标准进行教学成果评估。

（5）用人单位评价：跟踪毕业生工作情况，收集用人单位对我校毕业生职业道德、职业素养和专业技能等方面评价资料，运用用人单位的评价结果促进专业教育教学改革。

2. “七维”评价过程

打破一考定终身的评价模式。采用过程性评价和总结性评价相结合的方式。过程性评价涵盖每次课学生作业、课堂发言、课堂笔记、小测验等四个维度的评价；总结性评价分为期末考、课程结业设计以及专业毕业设计三个维度的评价。过程性评价和总结性评价各占全学期总评成绩的50%。

3. 学校建立学生个人档案，从如下四个方面记录学生在校学习情况：

序	评价要素和分值	内容	评价方式
1	思想品德 (25分)	考察学生在践行社会主义核心价值观、弘扬中华优秀传统文化等方面的情况，包括爱党爱国、理想信念、诚实守信、仁爱友善、责任义务、遵纪守法的表现以及遵守日常行为规范，参加党团、青年志愿、社会公益活动的情况等。	基础分 12 分 考评分 10 分 加分项 3 分
2	身心健康 (20分)	主要考察学生的健康生活方式、体育锻炼习惯、身体机能、运动技能和心理素质，对艺术的审美感受、理解、鉴赏和表现能力等。	基础分 6 分 考评分 10 分 加分项 4 分
3	学业成绩 (40分)	主要考察学生各门课程基础知识和专业技能的掌握程度，以及运用专业知识与技能解决问题的能力等。	学业成绩评价 积分
4	能力素质 (15分)	主要考察学生在技能竞赛、科技发明、创新创业、第二课堂实践等活动中专业技能、能力素质方面的表现情况等。	基础分 10 分 考评分 5 分

4. “学习通”教学评价

依托学校全面实施的移动端“学习通”教学，通过学生考勤、课前预习、课堂活跃度、作业完成度、线上师生互评等数据情况，平台将自动生成学生的评价。该分值可用于学生评优评先、就业推荐。

(六) 质量保障

1. 教学质量监控管理

构建“多元评价融合”的教学质量监控体系。改进结果评价，将期末考试成绩与课程作业、实践报告等按比例综合评定，避免“一考定优劣”；强化过程评价，通过课堂考勤、小组讨论表

现、阶段性测验等实时记录学习轨迹，每学期发布 3 次过程性评价报告；探索增值评价，建立学生入学与毕业技能水平对比数据库，量化分析个体进步幅度；健全综合评价，引入学生评教、同行评议、企业导师评价三维指标，每学期开展 1 次教学质量综合评估，评估结果作为教师绩效考核、课程优化的核心依据。

2. 专业教研组织建设

成立由专业带头人、骨干教师及行业导师组成的专业教研小组，明确“线上线下协同备课 + 定期研讨”机制。线上依托教学云平台搭建共享备课空间，上传教案、课件、习题等资源并动态更新；线下每两周开展 1 次集中备课会，聚焦重点难点课程集体打磨教学设计。同时，建立定期教学研讨制度，每月召开 1 次主题研讨会，围绕课程标准修订、教学方法创新、实训项目优化等议题开展深度研讨，形成《教研纪要》并跟踪落实改进措施。

3. 毕业生跟踪反馈与社会评价机制

建立覆盖毕业 3 年内学生的跟踪反馈体系，通过问卷调查、企业走访、校友座谈会等形式，每年收集不少于 80% 毕业生的就业岗位、薪资水平、技能匹配度等数据；联合行业协会、合作企业建立社会评价平台，每学期获取企业对毕业生职业素养、专业能力的评价意见。组建分析团队，每年形成 1 份人才培养目标达成度分析报告，针对报告中暴露的“岗位技能衔接不足”“创新能力待提升”等问题，及时调整课程设置与教学内容，确保人才培养与社会需求同频共振。

（七）课程思政实施

1. 课程思政实施说明

（1）3分钟课中课：根据服装专业课程特点，从“大思政教学资源库”（在建）节选资源，上传到【学习通】学习平台中，课中组织学习，建议3分钟以内。每4课时/1个任务教学融入1次；

(2) 专业思政讲座：邀请行业技师、优秀毕业生组织开设1堂；

(3) 线上学习：利用【学习通】教学平台组织线上学习，鼓励专业学生登录【学习强国】，观看学习技能课堂-设计版块和大国工匠版块；

(4) 专业思政知识大赛：每年组织师生技能节——思政知识竞赛；

(5) 本专业课程思政指导教师：思政教研组骨干教师

2. 本专业思政内容

序	项目	内容
1	3分钟课中课实施内容 (本校大思政教学资源库)	(1) 十八大以来习近平总书记重要论述； (2) 习近平总书记关于教育根本任务的阐述； (3) 习近平总书记谈如何培养学生； (4) 习近平总书记金句； (5) 社会主义核心价值观； (6) 辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理； (7) 服装行业2025中国智造； (8) 服装大国工匠典型案例（学习强国）； (9) 世界技能大赛-时装技术类案例；
2	本专业思政讲座内容	(1) 地区旅游企业/专家/行业从业者专题讲座； (2) 省十佳导游员成长经历专题讲座； (3) 旅游专业优秀毕业生返校专题讲座；
3	专业思政知识大赛考核内容	(1) 有关旅游行业政策相关知识； (2) 旅游行业世界/全国技能竞赛相关知识。

3. 考核评价说明

(1) 每年师生技能节组织课程思政知识竞赛（包含思政基本理

论、专业课程思政知识)；

(2) 结合日常表现，课程思政在学期测评所占分值不少于10%；

九、毕业要求

(一) 操行：无任何行政处分，操行合格。

(二) 学分：本专业按学分制安排课程，学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低的总学分200学分要求。

(三) 学业水平测试：根据省教育厅规定的本专业学业水平测试要求，通过考核，成绩合格。

(四) 职业资格证书

根据岗位要求，本专业学生自行选择获得职业相关的技能证书之一：

序	资格证书名称	等级	取证时间	颁发机构
1	乡村讲解员		第5学期	市级职业技能鉴定指导中心
2	茶艺师	4	第5学期	市级职业技能鉴定指导中心

十、附录：

(一) 附录一：旅游服务与管理专业岗位职业能力标准

(二) 附录二：旅游服务与管理专业典型工作任务

附录一：旅游服务与管理专业岗位职业能力标准

方向	岗位	职业能力标准	主要课程
旅行社方向	1. 旅游顾问/销售	1.1 旅游产品知识掌握与推介能力 1.2 客户需求分析与精准营销能力 1.3 沟通谈判与销售技巧 1.4 合同签订与收款操作能力 1.5 客户关系维护与投诉初步处理能力	旅游学概论、旅游市场营销、旅游消费者行为学、旅游电子商务、旅游政策与法规、沟通技巧、客户关系管理
	2. 旅游计调	2.1 旅游产品设计与线路规划能力 2.2 旅游资源（交通、住宿、餐饮、景区、地接）采购与成本控制能力 2.3 团队操作流程与计划书编制能力 2.4 突发状况协调处理与应急预案能力 2.5 供应商管理与评估能力	旅行社经营管理、旅游线路设计与开发、旅游交通实务、旅游目的地管理、旅游电子商务、旅游财务管理基础、旅游危机管理
	3. 导游/领队	3.1 扎实的旅游目的地知识（历史、文化、民俗、地理） 3.2 讲解技巧与语言表达能力（普通话/外语） 3.3 团队组织、协调与领导能力 3.4 突发事件处理与应变能力 3.5 服务规范、安全规范与法律法规遵守 3.6 跨文化沟通能力（尤其领队）	导游业务、导游基础知识、地方导游基础知识、旅游法规、旅游安全与急救、领队业务、旅游英语/小语种、讲解技巧
酒店方向	4. 前厅接待/预订	4.1 酒店预订系统操作能力 4.2 入住/离店手续办理能力 4.3 房态管理与房价体系理解 4.4 高效沟通与问询处理能力 4.5 处理客人投诉与特殊要求能力 4.6 收益管理初步意识	前厅服务与管理、酒店管理信息系统、酒店市场营销、酒店英语、沟通技巧、客户关系管理
	5. 客房服务/主管	5.1 客房清洁流程与标准掌握 5.2 客房物品管理及成本控制意识 5.3 对客服务规范与技巧	客房服务与管理、酒店服务质量管理、酒店安全与卫生管理、酒店人

		5.4 安全卫生标准与操作 5.5 基层员工督导与排班能力（主管）	力资源管理基础
	6. 餐饮服务/主管	6.1 餐饮服务流程与标准掌握（中/西餐、宴会） 6.2 菜单知识与酒水知识 6.3 点单、上菜、收银等操作技能 6.4 处理客人餐饮需求与投诉 6.5 餐厅日常运营管理能力（主管）	餐饮服务与管理、酒水知识与酒吧管理、宴会服务与管理、酒店英语、酒店服务质量管理、沟通技巧
景区方向	7. 景区讲解员/导览员	7.1 景区核心资源知识深度掌握 7.2 生动、准确的讲解能力 7.3 引导游客、维持秩序能力 7.4 基本的安全提示与应急处理能力 7.5 提供游客咨询与帮助	景区服务与管理、导游基础知识（侧重景区）、讲解技巧、旅游安全与急救、旅游地理、地方文化
	8. 景区运营管理员	8.1 游客流量管理与疏导能力 8.2 设施设备日常维护检查 8.3 票务系统操作与管理 8.4 环境卫生监督与管理 8.5 处理游客一般性咨询与投诉 8.6 安全管理与应急预案执行	景区服务与管理、旅游电子商务（票务系统）、旅游安全与卫生管理、旅游设施设备管理基础、游客行为管理
研学方向	9. 研学旅行指导教师	9.1 熟悉研学旅行相关政策法规及行业标准 9.2 掌握研学基地、场馆、景区等资源的文化内涵与教育价值 9.3 具备研学课程讲解与现场组织引导能力 9.4 能够指导学生完成研学任务并解答学生疑问 9.5 具备研学活动安全管控与突发事件应急处置能力 9.6 能够配合完成研学过程性评价与成果总结反馈	研学旅行概论、研学旅行政策与法规、研学旅行实务、导游基础知识、讲解技巧、研学安全与急救、教育心理学基础、研学活动组织与管理

附录二：旅游服务与管理专业典型工作任务

部门	岗位	典型工作任务	工作步骤	职业能力标准
旅行社	旅游顾问/销售	1. 接待咨询与产品推介 2. 签订旅游合同与收款	1. 热情接待来访/来电/在线咨询客户 2. 有效倾听并分析客户需求（预算、时间、偏好、人数等） 3. 根据需求筛选并推荐合适的旅游产品（线路、机票、酒店等） 4. 清晰介绍产品亮点、行程安排、价格包含项与不含项 5. 解答客户疑问，处理初步异议	<ul style="list-style-type: none"> ● 良好的沟通表达与倾听能力 ● 旅游产品知识掌握全面 ● 需求分析与判断能力 ● 产品讲解与展示技巧 ● 初步的客户异议处理能力
	旅游计调	3. 编制团队接待计划书/确认单	3.1 接收销售部门提供的团队信息（人数、名单、要求） 3.2 与供应商（交通、酒店、餐厅、地接社、景区）确认预订细节（时间、数量、标准、价格、联系人） 3.3 核对各环节信息准确性与衔接性 3.4 编制详细的团队接待计划书/确认单（含行程、住宿、用餐、交通、导游、紧急联系人等） 3.5 将计划书分发给导游、司机、相关供应商及客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息整合与处理能力 ● 资源协调与确认能力 ● 细致严谨的工作态度（零差错） ● 计划书/确认单编制能力 ● 沟通协调能力
		4. 处理团队运行中的突发状况	4.1 接到导游/客户/供应商关于突发状况的报告（如航班延误、车辆故障、客人伤病、天气影响等） 4.2 迅速评估状况影响程度与紧急程度 4.3 启动应急预案，协调解决方案（如替换车辆、调整行程、联系就医、安抚客户） 4.4 与各方（导游、客户、供应商、销售）保持实时沟通 4.5 记录事件处理过程与结果，必要时报告主管	<ul style="list-style-type: none"> ● 快速反应与应急处理能力 ● 问题分析与判断能力 ● 高效的沟通协调能力 ● 熟悉各类应急预案 ● 心理承受与压力管理能力
	导游/领队	5. 执行接团服务与行程讲	5.1 提前抵达接站/接机地点，持接站牌标识 5.2 核实团队信息，清点人数，致欢迎词 5.3 沿途进行风光、本地概况讲解	<ul style="list-style-type: none"> ● 标准的导游服务流程掌握 ● 扎实的讲解知识与技

部门	岗位	典型工作任务	工作步骤	职业能力标准
		解	5.4 抵达各景点进行生动、准确、符合规范的讲解 5.5 组织游客有序游览，提示安全注意事项 5.6 解答游客提问，满足合理需求	巧（含外语/方言） ● 语言表达与组织能力 ● 团队组织与引导能力 ● 服务意识与亲和力 ● 安全提示与风险预判能力
酒店	前厅接待	6. 为散客办理入住登记	6.1 热情问候客人，确认预订信息 6.2 请客人出示有效身份证件，扫描/录入系统 6.3 介绍房型、房价及酒店设施服务 6.4 确认入住天数、支付方式，预授权/收取押金 6.5 制作房卡，填写/打印入住登记表请客人签字 6.6 指示房间位置及电梯方向，祝愿入住愉快	● 熟练操作 PMS（酒店管理系统） ● 证件识别与登记规范 ● 房态与房价管理知识 ● 收银与押金处理技能 ● 高效准确的业务办理能力 ● 礼仪与沟通技巧
		7. 处理客人换房/续住请求	7.1 倾听客人换房/续住原因及要求 7.2 查询系统可用房态及价格 7.3 与客人确认新方案（房型、价格、日期） 7.4 在系统中操作换房/续住流程，更新房态 7.5 重新制作房卡（如换房）或更新押金/账单 7.6 通知客房部等相关岗位	● 房态实时监控能力 ● 灵活处理客人需求的能力 ● 系统操作熟练度 ● 内部沟通协调能力 ● 账单处理准确性
	客房服务员	8. 按标准流程清洁住客房	8.1 准备工作车，检查清洁用品 8.2 按敲门程序进入房间 8.3 开窗通风，关闭不需要的电器 8.4 清理垃圾，撤换布草（床单、毛巾等） 8.5 按顺序清洁卫生间、卧室区域（除尘、消毒、补充客用品） 8.6 检查设施设备是否完好，吸尘地毯 8.7 按要求补充客用品（茶包、水等），恢复房间整洁	● 熟练掌握客房清洁 SOP（标准操作程序） ● 高效的清洁技能与体力 ● 物品补充与检查能力 ● 安全意识（化学品使用、设备操作） ● 细致与责任心

部门	岗位	典型工作任务	工作步骤	职业能力标准
景区	景区讲解员	9. 为预约团队提供导览讲解服务	9.1 提前确认团队到达时间、人数、特殊要求 9.2 在指定地点迎接团队，致欢迎词 9.3 按既定路线进行导览，进行专业、生动的讲解 9.4 控制讲解节奏与团队行进速度 9.5 解答游客提问，互动交流 9.6 在出口处总结，致欢送词，提醒注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ● 深厚的景区专业知识储备 ● 优秀的讲解技巧与感染力 ● 团队组织与时间管理能力 ● 互动与控场能力 ● 服务礼仪
研学	研学旅行指导员	10. 为研学活动全过程指导与服务	1. 行前熟悉课程目的与行程，协助场地布置、物料准备，发放研学手册并指导学生预习，强调纪律与安全，完成分组与物资清点 2. 途中配合主讲教师进行讲解辅助，引导学生观察思考，指导学生完成手册任务，解答学生疑问，关注学生状态并及时安抚 3. 全程配合清点人数，维护现场秩序，关注学生身体状况，遇突发情况按预案冷静处理，协助做好活动记录 4. 指导学生整理研学记录，协助组织成果展示，观察记录学生表现，配合完成过程性评价，收集反馈意见	<ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉研学课程目标与内容 ● 良好的组织协调与沟通能力 ● 扎实的点位知识与讲解技巧 ● 现场应变与安全管理能力 ● 学生心理观察与引导能力 ● 突发事件应急处置能力 ● 过程记录与评价反馈能力