

旅游服务与管理专业人才培养方案

(智慧旅游方向)



适用年级: 2024 级

专业代码: 740101

专业负责人: 雷林子

修订时间: 2024 年 5 月

目录

一、专业名称及代码	4
二、入学要求及修业年限	4
三、职业面向	4
四、培养目标	4
五、培养规格	4
(一) 职业素养	4
(二) 专业知识和技能	5
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础课	6
(二) 专业技能课	6
1. 专业基础课 (4 门)	6
2. 专业核心课 (11 门)	7
3. 实训实习课	9
(1) 专业 (综合) 实训	9
(2) 顶岗实习	9
(三) 选修课	9
七、教学进程总体安排	10
(一) 基本要求	10
(二) 教学周数分配表	10
(三) 教学安排表	11
(四) 说明	12
八、实施保障	13

（一）师资队伍	13
1. 加强师资队伍建设	13
2. 加强“双师”素质专业教学团队建设	13
3. 加强兼职教师队伍建设	14
4. 加强师德师风建设	14
（二）教学设施	14
1. 校内实训室	14
2. 校外实训基地	15
（三）教学资源	16
（四）教学方法	16
（五）学习评价	17
1. 评价体系内容	17
2. 评价体系具体措施	17
（六）质量管理	26
九、毕业要求	27
十、附录	27

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

名称：旅游服务与管理，代码：740101

二、入学要求及修业年限

全日制中等职业学校学历教育招收初中毕业生或具有同等学力者，基本学制三年。

三、职业面向

序号	专业方向	对应职业 (工种)	职业技能等级 证
1	智慧旅游方向	导游员 旅行社计调员 旅游电商等	全国导游资格证 全国中级茶艺师

四、培养目标

本专业旨在培养德、智、体、美全面发展，适应 21 世纪社会经济发展和社会主义现代化建设需要，牢固掌握必需的文化科学知识和专业知识，具有综合职业能力，富有时代特征和创新精神，在旅游行业第一线工作的高素质劳动者和实用型专门技能人才。

五、培养规格

智慧旅游方向毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能。

(一) 职业素养

(1) 热爱社会主义祖国，将实现自身价值与服务祖国人民相结合，树立社会主义民主观念和遵纪守法意识，遵守职业岗位规范；有社会公德、职业道德意识和文明行为习惯，自觉践行社会主义核心价值观。

(2) 树立劳动观点，弘扬劳动精神、劳模精神，引导学生崇尚劳动、尊重劳动，养成良好的劳动习惯，增强实践能力；树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念；树立正确的职业理想，形成正确的就业观、创业观，做好适应社会、融入社会、就业创业准备。

(3) 有健全的人格、良好的心理品质和健康的身体，培养诚实守信、爱岗敬业、团结互助、勤俭节约、艰苦奋斗的优良品质，提高应对挫折、合作与竞争、适应社会的能力。

(4) 有基本的欣赏美和创造美的能力。

(5) 具有一定的岗位适应能力、人际沟通能力和灵活应变能力。

(6) 具有健康的体魄和良好的心理素质。

(7) 具有一定的逻辑思维能力、分析判断能力和语言表达能力。

(8) 具有较强的自学能力、创新能力和创业能力。

(二) 专业知识和技能

(1) 掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

(2) 掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

(3) 掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

(4) 掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

(5) 掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

(6) 掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

(7) 掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

(8) 取得全国导游资格证书、旅游咨询师、旅游计调师、中级茶艺师等 1 或 2 种职业资格证书。

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。

公共基础课包括思想政治课、文化课（语文、数学、英语）、信息技术、

体育与健康课、艺术课、历史课，以及物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等课程列为必修课或限定选修课。

专业技能课包括专业核心课、专业方向课和实训实习课。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	基本学时
1	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
2	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
3	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
4	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
5	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》（2020年版）开设	72
6	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》（2020年版）开设	198
7	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》（2020年版）开设	144
8	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》（2020年版）开设	144
9	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》（2020年版）开设	144
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》（2020年版）开设	180
11	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》（2020年版）开设	36
12	劳动教育		18

（二）专业技能课

1. 专业基础课（4门）

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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。	72
2	中国旅游地理	主要介绍我国各地区的旅游资源状况，要求学生熟悉旅游地理的基本知识；掌握国内著名旅游地的主要的旅游资源、旅游景点特征、旅游线路等。	72
3	旅游心理学	了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素养。	72
4	管理学基础	管理学基础是工商管理、人力资源管理等专业的一门重要课程，旨在培养学生掌握现代管理基本理论、方法和工具，提高管理能力与综合素质。本课程教学目标包括：掌握管理学基本原理和方法，包括组织理论、决策理论、	72

		计划与控制理论等;了解现代企业管理发展趋势和前沿理论,掌握现代企业管理实践和案例分析方法;具备解决实际问题的能力,能够运用所学知识解决企业管理中的实际问题。本课程教学内容包括以下模块:管理学基础理论、组织结构与设计、人力资源管理、领导与沟通、5. 决策与计划、控制与协调等内容。要求学生掌握上述模块的基本概念、原理和方法,能够运用所学知识分析和解决实际问题。同时,注重理论与实践相结合,引入实际案例分析,培养学生的实践能力。	
--	--	--	--

2. 专业核心课 (11 门)

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	政策与法律法规	具备掌握和运用旅游业相关的政策、法律、法规、规章的能力。	72
2	导游业务	掌握导游服务规范和服务质量标准,具有基本的独立处理问题的能力。	72
3	地方导游基础知识	熟悉广东旅游资源、旅游线路及有关的历史、风物、风土人情等知识。	72
4	全国导游基础知识	熟悉中国的历史文化、地理景观、民族民俗、宗教、风物特产、饮食、建筑园林等知识。	72
5	广东导游词	是广东省全国导游员资格证考试的指定系列教学材料。通过对广东主要景点讲解、示范,要求学生掌握广东省内主要的旅游资源,掌握模拟导游的基本程序、方法和技巧,熟悉导游过程中的所有环节,为实地导游奠定基础。提高自身素质,顺利通过导游证口试考试。	72
6	旅游电商	本课程是一门研究电子商务在旅游业发展中应用的新兴学科,主要内容包括旅游电子商务概述、旅游电子商务模式、旅游电子商务的网络技术基础、旅游电子商务的网站建设、旅游电子商务的支付结算、旅游电子商务的网络营销、旅游电子商务的安全管理和客户关系管理等。通过相关的理论讲授和实际操作能力的训练,使学生对旅游电子商务有一准确的基本概念,掌握旅游电子商务的基础理论和方法,帮助学生深入了解旅游企业电子商务,并能进行基本操作,培养学生的旅游与网络运用	72

		的实战能力。	
7	旅游服务礼仪	是介绍旅游服务专业礼仪知识的一门基础应用性课程:是旅游管理、酒店管理等旅游类专业学生必修的一门专业基础课,能有效辅助达到专业人才培养目标。课程通过系统讲授、示范操作与训练,使学生掌握旅游服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧,结合其他旅游专业知识,为今后开展高品质旅游服务工作奠定坚实的基础。	108
8	旅游英语	通过本课程的学习,使旅游专业的学生扩大旅游专业词汇量,从听、说入手,进行较系统的语言训练,多方面培养学生旅游服务和管理、景区服务和管理的英语会话能力,掌握旅游景点英语常用的词汇、短语和句型,并能在实际工作中灵活运用所学内容进行会话交流,使学生具备较高的会话能力。	72
9	茶艺概论	本课程是专业核心课,通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学采用教、学,练三者结合以练为主的教学方式。按照素质、知识,能力“三统一”的原则,把学生培养成适应市场,企业的技能型和复合型人才。通过沏茶、闻香、饮茶、品茶等过程。美心修德,陶冶情操,不仅是达到修身养性的一种方法,更是弘扬中国传统文化的途径。	72
10	餐饮服务与管理	通过对餐饮、中、西餐服务、酒水知识以及餐饮设备、餐饮管理等知识的全面学习,充实专业知识,培养学生的动手能力、语言能力、应变创新能力、审美能力、基层管理能力,增强环境与卫生意识,提高学生的专业素质,为以后从事旅游行业积累扎实的基础知识和基本技能。	72
11	客房服务与管理	以客房服务与管理工作为对象,培养学生掌握客房服务与管理理论知识和实践技能的课程。本课程旨在让学生了解客房服务与管理的概念、特点、流程和方法,掌握客房清洁、保养、安全管理等方面的知识和技能,为将来从事客房服务与管理相关工作打下坚实的基础。	108

3. 实训实习课

(1) 专业（综合）实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对旅游企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

(2) 顶岗实习

在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替或分阶段安排学生实习，与实习单位共同制定实习计划和制度，共同培养，共同管理。顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节，要认真落实教育部等五部委印发的关于《中等职业学校学生实习管理规定》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位（群）基本一致。通过企业顶岗实习，学生能更深入地了解企业相关岗位的工作任务与职责，能够用所学知识和技能解决实际工作问题，学会与人相处与合作，树立正确的劳动观念和就业观。

本专业顶岗实习可在专业对口用人单位主要对客服岗位和基础管理岗位进行实习。通过岗位实作，使学生进一步巩固所学理论知识，熟练掌握旅行社计调、外联、导游、网点工作内容，树立爱岗敬业精神，提升服务意识和应变能力，增强独立工作和就业、创业能力。

(三) 选修课

各学校根据专业需要和学生兴趣、爱好，确定公共选修课和专业选修课及主要教学内容和要求。学校还应当组织开展劳动实践、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动。

本专业设置茶艺、普通话等选修课。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学活动时间 40 周（含复习考试和实训实习），寒暑假为 12 周。周学时一般安排为 28 学时（按每天安排 6 节课计），校外实习一般按每周计 30 学时。三年总学时数不低于 3000 学时。实行学分制，原则上一般以 16-18 学时计 1 学分，三年制毕业总学分不少于 170 学分。

公共基础课学时一般占总学时的三分之一，允许根据本专业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，按实际情况调整课程开设顺序，但必须保证学生修完本方案确定的公共基础课程的必修内容和学时。

专业技能课（含实训实习）学时一般占总学时的三分之二，课程设置要与培养目标相适应，一般按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定 6—8 门专业核心课和若干门专业方向课。实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上。推行认知实习、跟岗实习、顶岗实习等多种实习方式，学生顶岗实习时间一般为 6 个月，可根据专业实际，集中或分阶段安排。

课程设置中应设选修课，其教学时数占总学时的比例约为 10%。

（二）教学周数分配表

内 容 学 期	校 内 课 堂 教 学	入 学 教 育 及 军 训	校 内 集 中 实 训 项 目				认 识 实 习	跟 岗 实 习	顶 岗 实 习	毕 业 教 育	考 核	机 动	寒 暑 假	合 计
					专 业 综 合 实 训	技 能 考 证 训 练								
一	17	1									1	1	4	24
二	18										1	1	8	28
三	18										1	1	4	24
四	18										1	1	8	28
五	18										1	1	4	24
六									18	1		1	8	28

合计	89	1				18	1	5	6	6	156
----	----	---	--	--	--	----	---	---	---	---	-----

注：校内集中实训项目结合本专业实际安排，校内课堂教学周数也将随之调整。

（三）教学安排表

2024 级智慧旅游方向课程设置

2024 级 旅游服务与管理 专业(智慧旅游 方向)教学安排表

课程类型	课程编号	课程名称	学分	总学时	各学期教学周数与周学时分配						考核方式
					1	2	3	4	5	6	
					18周	18周	18周	18周	18周	18周	
基础模块	公共基础课12门	1	中国特色社会主义	2	36	2					考试
		2	心理健康与职业生涯	2	36		2				考试
		3	哲学与人生	2	36			2			考试
		4	职业道德与法治	2	36				2		考试
		5	语文	11	198	2	2	2	2	3	考试
		6	数学	8	144	2	2	2	2		考试
		7	英语	8	144	2	2	2	2		考试
		8	信息技术	8	144	4	4				考试
		9	体育与健康	10	180	2	2	2	2	2	考查
		10	艺术（音乐、书法）	2	36		2				考查
		11	历史	4	72		2	2			考试
		12	劳动教育	1	18	1					考查
		小计：（占 %）		60	1080	15	18	12	10	5	0
	专业基础课4门	13	旅游概论	4	72	4					考试
		14	中国旅游地理	4	72	4					考试
		15	旅游心理学	4	72		4				考试
		16	管理学基础	4	72		4				考试
		小计：（占 %）		16	288	8	8	0	0	0	0
职业模块11门	专业核心课	17	政策与法律法规	4	72			4			考试
		18	导游业务	4	72			4			考试
		19	地方导游基础知识	4	72	4					考试
		20	全国导游基础知识	4	72		4				考试
		21	广东导游词	4	72			4			考查
		22	旅游服务礼仪	6	108			6			考查
		23	旅游电商	4	72				4		考查
		24	旅游英语	4	72					4	考查
		25	餐厅服务与管理	4	72				4		考查

		26	茶艺概论	4	72	4						考查
		27	客房服务与管理	6	108					6		考查
		小计：（占 %）		48	864	8	4	18	8	10	0	0
	实践课 3 门	28	入学教育及军训	2		一周						考查
		29	认识实习									
		30	顶岗实习	30	540						30	考查
		小计：（占 %）		32	540	0	0	0	0	0	30	
拓展模块	专业选修课 3 门	31	语文素养	7	126				4	3		考试
		32	数学思维	10	180				4	6		考试
		33	英语技能	10	180				4	6		考试
		小计：（占 %）		27	486	0	0	0	12	15	0	
	拓展课程 2 门	34										
		35										
		小计：（占 %）										
合计：				183	3258	31	30	30	30	30		

(四) 说明

1. 另列各门课程考试考查时间（学期）安排表和选修课教学安排表。
2. 公共基础课拓展模块教学内容可安排在选修课或第二课堂完成（专题讲座）。
3. 校内专业综合实训、校外认识实习和跟岗实习，若集中实训实习则按周安排教学，暂停安排其它课程。
4. 学分计算方法：课堂教学一般以 16-18 学时计 1 学分，若每学期教学周数为 16 周及以上的课程，按周学时数等于学分数计；若周数小于 16 周的课程，则按平均 17 学时计 1 学分，除以学期总学时，计算学分取小数点一位， $x \geq 0.5$ 取 1 分， $x < 0.5$ 取 0.5 分。

5. 校外认识实习、分散教学实习和校内实训，按实际学时计算学分。入学教育及军训、毕业教育、校内集中实训按周计算，每周计 30 学时，每周计 1 学分。
6. 若全学期跟岗实习和顶岗实习，每学期按总学分的 1/6 计 28 学分。
7. 获取中级技能等级证计 2 学分，参加国际性、全国性、省部级、地市级、行业内的职业技能竞赛以及各种知识、文艺、体育等竞赛中获得奖励，可折合成学分。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、教学质量等方面。

（一）师资队伍

通过落实教师在职进修和进企业实践制度，开展专业建设、课程建设和校企合作项目等途径，实现“双师型”专业教学团队建设与人才培养模式相结合，教师的专业理论水平提高与实践技能提高相结合，校内培养和校外培养相结合，提升教师教学专业能力，“双师型”教师比例达到 100% 以上。

1. 加强师资队伍建设

实施以专业带头人为核心的专业教学团队建设模式，将教学、教研教改、培训考核等纳入团队建设。通过国内外进修学习、主持专业调研、参与课题研究、实训室建设和培养骨干教师等方式培养专业带头人。通过国内外进修学习、公开课、参与课程资源开发和培养年轻教师等方式培养骨干教师。

2. 加强“双师”素质专业教学团队建设

制定和完善专业教师下企业实践锻炼管理办法，建立规范的“双师型”教师认定考核机制，重点培养“双师型”教师。教师通过对口职业资格证书或职称证

书培训，考取职称证书，每两年有 2 个月到企业参与实践，或到企业半年以上的系统参与实践，使双师型教师比例提高到 100%以上。

3. 加强兼职教师队伍建设

通过校企合作方式，将企业、行业专家、能工巧匠列入兼职教师库，并在原有基础上增聘行业专家担任兼职教师。兼职教师通过开展讲座、听课、评课等形式提高教学技能。本专业教师与兼职教师联合教学、共编教材、参与实验室与实习基地建设。

4. 加强师德师风建设

完善师德考评制度，将师德表现作为教师聘任和考核的首要内容。通过先进个人、先进集体和优秀教学团队的制度化表彰，引导教师职业生涯发展等综合措施，形成教师自我约束、自我激励、自我发展的机制，使教师坚定职业方向，爱岗敬业，增强其从事职业教育的荣誉感、使命感。

（二）教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地。

1. 校内实训室

本专业校内实训室具备导游模拟实训室、客房模拟实训室、餐厅实训室、茶艺实训室、插花实训室等实训室，主要设施及数量见下表。

实训室名称	主要功能	建筑面积(m ²)	工位数
航空模拟机舱实训室	模拟机舱服务	120	50
航空地勤实训室	模拟航空地勤实训	170	50
智慧旅行社实训室	模拟智慧旅行社实训	120	50
3D 导游模拟实训室	模拟景点导游讲解实训	150	64

中餐实训室	对中餐礼仪、服务、技能、突发事件的应变处理进行模拟	200	60
西餐实训室	对西餐礼仪、服务、技能、突发事件的应变处理进行模拟	200	60
客房实训室	对客房礼仪、客房服务、服务技能、突发事件的应变处理进行模拟	300	60
茶艺实训室	了解各种茶类基础知识；熟练掌握两种以上的冲泡方法；茶艺礼仪	200	50
插花实训室	了解各种花型，能进行两种以上插花造型	180	50

2. 校外实训基地

与东莞市康辉国际旅行社、广东国际旅行社、广东青年旅行社、东城国际大酒店、东莞宏远酒店、东莞宾馆、东莞可园、白云机场等 10 家企业建立了校外实训协作关系，共同承担本专业学生综合实习和顶岗实习，为“双元联动、工学结合”人才培养模式的实施提供了有力保障。

紧密联系行业企业，多渠道筹措资金，多形式开展合作。在校外实训基地建设中，积极寻求相关企业和科研单位的支持，尤其是与国内外大型知名企业开展深层次、紧密型合作，建立与自己的规模相适应的稳定的校外实训基地，在企业现场进行主要专业课、实训教学，以适应培养学生综合实践能力需要。

（1）建设目标：在现有校外实训基地的基础上，新增 5 个校外实训基地，安排教师下企业锻炼，聘请企业兼职教师若干名。通过 3 年建设，共建相对稳定、深度合作的校外实训基地，发挥企业在人才培养中的作用，充分满足本专业所有学生半年以上的顶岗实习的需要。

（2）建设内容和方法：由企业提供场地、办公设备、教学场所、真实项目和企业师傅，企业师傅与教师共同组织和带领学生完成真实项目设计、施工、

调试与维护，使学生真正进入企业实战，形成校企共建、共管的格局；继续完善与顶岗实习有关的各项管理制度。

（3）校外实训基地的主要功能：有利于教师和学生进入企业，教学进入现场，建立校企合作办学的创新机制；有利于学生掌握岗位技能、提高实践能力；实训基地有健全的规章制度及基于职业标准的员工日常行为规范，有利于学生在实训期间便养成遵纪守法的习惯，能真正地领悟到团队合作精神，同时能培养学生解决实际问题的能力；满足学生顶岗实习的需要，从而实现学生在基地的顶岗后就业；有利于学校及时了解社会对人才培养的要求，及时发现问题，有针对性地开展教育教学改革。

（三）教学资源

1. 专业核心课程教材要以工作岗位和典型工作任务为目标开发教材。注重引进现代旅游企业经营的新理念、新技术、新方法，突出岗位的实际操作能力，在“做中学，在学中做”，降低专业理论难度，根据行业用工标准及岗位工作流程要求编写教材，增强教材的可读性和实践性，以培养合格的“职业人”。

2. 其他教材：结合我校的具体情况，鼓励和支持撰写体现“前店后校，工学结合”的自编教材、实训教材和各种实践指导、教学课件等教学资源。

3. 建立和开放精品课程网站、数字化教学平台、校园网资料库等数字化专业学习资源，要求内容丰富、使用便捷、及时更新，可供学生自主学习。

（四）教学方法

以校企合作为平台，采取工学结合的形式，做到教学过程一体化。课程的教学采取围绕每一项工作任务的工作过程，将理论和教学实践融为一体。推行“职业全程模拟”教学模式和“项目教学法”，强调实践教学体系和理论教学体系同等重要，并突出实践教学体系的相对完整性和独立性，围绕技术应用能

力培养这一主线，紧密联系互相渗透，共同完成专业知识传授和市级工作能力培养任务，强调技能训练，并按实验实践教学、专业技术实践教学、顶岗实践教学等各自的特点来组织教学。将“双证制”纳入教学计划，将技能考核与职业资格考核、技术等级鉴定相结合，强调自主学习能力和创新能力培养。

（五）学习评价

采用构建以旅游服务行业为目标，以学生素质、能力为核心，教育与产业、校内与校外结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

1. 评价体系内容

采用“过程性评价和终结性评价相结合”、“教师评价与学生自评相结合”、“学校、企业、社会相结合”的多元化评价主体的考核评价体系。

在评价过程中，重点考核学生利用专业知识解决实际问题的能力，加大技能考核力度。过程性评价加入职业素养考核，终结性评价主要指期末考试，以实务考核为主。

企业顶岗实习评价实行以企业为主的制度，实习成绩由企业和学校共同考核鉴定，企业顶岗实习过程性考核成绩占 70%，顶岗实习报告成绩占 30%。

根据课程类型，合理确定理论考核题与实践考核题的比重。

2. 评价体系具体措施

（1）专业核心课和专业方向课评价方案

此类课程评价项目包括：过程性评价

过程性评价的主体包括学生评价者和教师评价者。重视学生的自我评价、学生相互评价，提高“平时成绩”占课程最终成绩的比例。过程性评价的内容主要是考核学生必须掌握的知识、技能和素质。教师根据单元知识要点分单元

制定知识技能评分标准。同时把学生自我管理能力、学习能力、团队合作能力等体现基本职业人素质要求的通用职业能力列入评价目标，不仅评价学生专业学习的成果，而且对学生学习过程中表现出来的潜在能力和思想、道德、心理、素质等各方面进行评价。

课程评价-过程性评价表（每人1张）

班级：学号：姓名：第学期

项目 序号	评价内容及权重	评价主体评分			各单元知识技能和职业素养评分 合计 (满分 100 分)
		学生 自评	学生互评	教师 评价	
单元 1	知识技能(满分 50 分)				
	职业素养(满分 50 分)				
单元 2	知识技能(满分 50 分)				
	职业素养(满分 50 分)				
.....					
平时考核平均分（各单元考核成绩的平均分）					

说明：

①专业知识\职业技能评价尺度及分数：☐运用熟练（50 分），☐较熟练（40 分），☐基本通过（30 分），☐还需要努力（20）；

②职业素养评价尺度及分数：各项表现优秀 50 分；各项表现良好 40 分；各项表现中等 30 分；各项表现基本达标 20 分；各项表现尚需努力 10 分。

③平时考核的最终成绩，以各单元考核成绩的平均分计算，计入本学科综合评价分数

附件一：各单元知识技能评分标准

评价项目	任务内容	知识要点 (评价指标)	职业能力 (评价指标)

附件二：职业素养评分标准

一级指标	二级指标	标准
职业素养	时间意识	不迟到、不早退、有事请假
	遵章守规	课堂上认真听讲，不玩手机、不睡觉、不随便说话、

		不随便离开座位，遵守学校的各项规章制度
	仪容仪表	注重服装仪容，不穿拖鞋进课室
	出勤率	出勤率达到 90%以上，从不无故缺席
学习态度	请教意识	态度认真，虚心学习
	课堂表现	课堂上能认真、主动地参与教学活动，积极思考；大胆发言、敢提出不同见解
团队合作	服务意识	能主动担任小老师帮助同学，有为同学、集体服务的主动行为
	交流沟通	善于沟通，能虚心接受别人的意见，能将白己的想法和看法与大家交流
心理素质	情绪稳定	情绪稳定，不乱发脾气
	自信度	有自信
	挫折承受力	遇到困难，能积极面对，而不会灰心丧气
课内学习情况	课后作业	课后独立完成课后练习，按时上交，书写工整，且正确率达 75%以上。
	课外作业	在课外通过其他途径，如图书馆借阅、网络、电视等积极主动地了解有关旅游服务与管理知识，了解相关政策，职业需求等。

结果性评价

考试项目	内容	权重
理论知识考核	教材范围内基础知识	50
技能考核	本课程的相关专业基本和实务技能	50

综合评价

课程成绩（每班 1 张）

学号	姓名	平时考核 (50%)	期中考核 (30%)	期末考核 (20%)	学科成绩 (总分)

(2) 综合实训课评价方案

综合实训课包括导游模拟实训、餐厅客房综合实训、航空乘务综合实训，该类课程都是岗位模拟仿真综合性实训课程。

此类课程评价项目包括：

过程性评价

过程性评价的内容主要是考核学生必须掌握的岗位技能和素质。教师根据岗位技能要点分岗位制定岗位技能评分标准。同时把学生自我管理能力、学习能力、团队合作能力等体现基本职业人素质要求的通用职业能力列入评价目标，不仅评价学生专业学习的成果，而且对学生学习过程中表现出来的潜在能力和思想、道德、心理、素质等各方面进行评价。

课程评价-过程性评价表（每人 1 张）

班级： 学号： 姓名： 第学期

岗位	评价内容及权重	评价主体评分			各岗位技能和职业素养评分合计 (满分 100 分)
		学生自评	学生互评	教师评价	
旅游服务与管理主管	岗位技能 (满分 50 分)				
	职业素养 (满分 50 分)				
旅游服务与管理	岗位技能 (满分 50 分)				
	职业素养 (满分 50 分)				
综合	岗位技能 (满分 50 分)				
	职业素养 (满分 50 分)				
平时考核平均分 (各岗位考核成绩的平均分)					

说明：

①岗位技能评价尺度及分数：□运用熟练（50 分），□较熟练（40 分），□基本通过（30 分），□还需要努力（20）；

②职业素养评价尺度及分数：各项表现优秀 50 分；各项表现良好 40 分；各项表现中等 30 分；各项表现基本达标 20 分；各项表现尚需努力 10 分。

③平时考核的最终成绩，以各岗位考核成绩的平均分计算，计入本学科综合评价分数

附件一：各岗位技能评分标准

姓名：	岗位：导游	成绩 (百分制)
-----	-------	-------------

评价关系	岗位	姓名	指标	
自评	导游			
师评				
互评	导游			
	旅行社前台			

姓名：		岗位：旅行社前台		成绩 (百分制)
评价关系	岗位	姓名	指标	
自评	前台			
师评				
互评	导游			
	旅行社前台			

姓名：		岗位：航空乘务		成绩 (百分制)
评价关系	岗位	姓名	指标	
自评	航空乘务			
师评				
互评	航空乘务各岗位			
	航空乘务各岗位			

附件二：职业素养评分标准

一级指标	二级指标	标准
职业素养	时间意识	不迟到、不早退、有事请假
	遵章守规	课堂上认真听讲，不玩于机、不睡觉、不随便说话、不随便离开座位，遵守学校的各项规章制度
	仪容仪表	注重服装仪容，不穿拖鞋进课室

	出勤率	出勤率达到 90%以上，从不无故缺席
学习态度	请教意识	态度认真，虚心学习
	课堂表现	课堂上能认真、主动地参与教学活动，积极思考；大胆发言、敢提出不同见解
团队合作	服务意识	能主动担任小老师帮助同学，有为同学、集体服务的主动行为
	交流沟通	善于沟通，能虚心接受别人的意见，能将白己的想法和看法与大家交流
心理素质	情绪稳定	情绪稳定，善于控制自己的负面情绪
	自信度	有自信
	挫折承受力	遇到困难，能积极面对，而不会灰心丧气
课内学习情况	课后作业	课后及时完成并上交课后练习，书写工整、且正确率达 75%以上。
	课外作业	在课外通过其他途径，如图书馆借阅、网络、电视等积极主动地了解有关旅游服务与管理知识，了解相关政策，职业需求等。

结果性评价

考试项目	内容	权重
技能考核	本课程的相关专业基础和业务技能	100

综合评价

课程成绩（每班 1 张）

学号	姓名	平时评价 (40%)	实训作业 (20%)	专项综合考 核 (20%)	期末综合考 核 (20%)	总评成绩

(3)顶岗实习评价方案

根据顶岗实习的特点，对岗位能力评价主要采用过程性评价，总体评价方法如下表所示：

评价主体	评价内容	比重	得分
实习单位	实习过程	70%	
校内实习指导老师	实习过程和教学任务的完成情况	30%	

企业指导老师评定成绩评价标准

按照中等职业学校培养目标、课程计划、顶岗实习目标、实习内容以及实习单位对学生综合素质的要求，将实习单位评价指标设置如下两张表。

学生顶岗实习考核表（实习单位用）

顶岗实习学生综合素质评价标准

评价项目	不满意	基本合格	好	很好	优秀
	1—5 分	6—10 分	11—15 分	16—20 分	21—25 分
1. 工作品质 本项不考虑工作量，仅看工作是否正确、清楚、完全。 ☐无从观察	工作懒散，可避免的错误频繁。 附注：	经常犯错，工作不自信	大体满意，偶尔有小错误	工作几乎保持正确；有错自行改正。	工作一直保持超高水准
2. 合作 考虑其对工作、同事、公司之态度；是否愿意为人服务及与人沟通；是否愿尝试新观念、新方法。 ☐无从观察	似乎无法与人合作，不愿接受新事物。 附注：	时常不能合作，难以相处。	大致上与人相处愉快，偶尔会有摩擦。	一向合作良好，愿意接受新方法。	与同事或主管合作有效，随时准备尝试新观念，与人相处非常好。
3. 工作知识 是否了解其工作的要求、方法、系统、设备。 ☐无从观察	与工作有关之事大部分都了解不够。 附注：	工作某些方面如能增进相应知识最好。	对工作有相当程度的了解。	对工作了解全面充分。	工作各方面均能掌握，极为优秀。
4. 主动性 是否了解其工作的要求、方法、系统、设备。 ☐无从观察	只能照章行事，遵从指示做事，需不断监督。 附注：	处理新事物容易出错，经常需要监督。	经常性工作无需指示，新事物需要监督。	极少需监督，主动工作及改进。	一直是自主工作，自动增加额外工作，能力极强。
5. 勤勉 考虑其贡献于工作的程度。 ☐无从观察	有机会就偷懒，会做与工作无关的事情。 附注：	时常忽视其工作。	通常能坚守其工作，偶尔会闲逛。	大部分时间都能诚恳做事，偶尔需要人提醒。	一向可信，能将工作做好。

6. 工作量 本项不考虑质的方面，只考虑工作量。 ☐ 无从观察	工作慢，从未按时完成工作任务。 附注：	低于平均量	符合要求，偶尔超过。	超出平均量。	速度超乎常人，超过定量，提前完成。
7. 学习能力 接受新知识的能力、速度，是否能记忆，能遵循，并予以应用。 ☐ 无从观察	若非一再教导，无法消化。 附注：	学习缓慢但通常能记住，看似吸收而实际并没有真正消化。	学习速度尚可，也能记牢，但偶尔还需要向主管请教。	学习快速，记忆良好。	能够非常快地接受并消化所学知识。
8. 出勤 考虑工作的规律性和准时性。 ☐ 无从观察	请假或迟到早退过多。	经常请假或迟到早退。	偶尔请假或迟到早退。	如无正常理由极少请假或迟到早退。	从不请假或迟到早退。
出勤记录（迟到早退次数：请假天数：旷工天数：）					

校内指导老师评价标准

学生顶岗实习评分标准（校内指导老师用）

一级指标	二级指标	标准	比重
实习过程	遵纪守法	1. 按要求定期回学校报到	20%
		2. 递交资料及时、完整	
		3. 顶岗实习出勤率	
		4. 能遵守实习单位的规章制度	
	实习态度	1. 明确顶岗实习的目标	20%
		2. 积极参加顶岗实习	
		3. 在顶岗实习期间制定职业生涯规划	
		4. 实习期间能主动联系指导老师，探讨实习中遇到的问题	
		5. 能克服困难，坚守工作岗位	
	实习能力	1. 能较快适应工作环境	25%
		2. 对派任工作能很快上手处理	
		3. 能按照规定程序操作	
		4. 操作规范熟练，技能不断提高	
		5. 能独立完成所分配的工作	
		6. 具有分析问题和解决问题的能力	

	实习成效	1. 职业价值观明确	20%
		2. 职业生涯规划合理	
		3. 提升了社会责任感	
		4. 职业能力有所提高	
		5. 心理成熟	
		小计	75%
实习手册		1. 每周填写实习周记	15%
		2. 实习周记内容联系实际情况	
		3. 实习手册填写符合要求、书写工整	
实习总结		1. 书写整洁	10%
		2. 结构合理，层次分明	
		3. 能对实习期间主要完成的工作内容或成果进行归纳	
		4. 理论联系实际，对实习工作提出存在的问题与不足，并能发表自己的看法	
		合计	100%

总结性评价

顶岗实习综合成绩评定

企业评定成绩（70%）
校内指导老师评定成绩（30%）
综合成绩评定等级（ ☐ 优 ☐ 良 ☐ 合格 ☐ 不合格）

说明：优秀 86-100 分；良好 76-85 分；合格 60-75 分；不合格 59 分以下。

学生顶岗实习考核表

学生姓名		实习单位	
联系电话		单位地址	
实习时间	年 月日至年月日		
单位考评（70%）	简要评价： 评定等级： 单位指导老师签名并盖章： 年月日		

学校考评（30%）	简要评价： 评定等级： 学校指导老师签名： 年月日
综合成绩评定	评定等级： 学校盖章： 年月日

说明：考核结果分为优秀、良好、合格和不合格四个

顶岗实习成绩汇总表（每班1张）

学号	姓名	企业指导老师评定成绩（70%）	校内指导老师评定成绩（30%）	综合评定等级

（六）质量管理

学校与合作的旅游行企业专家建立旅游专业建设指导委员会，定期召开专业教学改革研讨会议，在专业培养目标、岗位技能要求、专业教学计划、课程设置、考核标准、实践场地建设等方面提出建议和意见，提升专业的办学水平，并促进校企之间的良性循环。教学管理制度完备，机构健全，职责明确。各教学环节建立质量标准和工作规范，有完善的专业教学计划，并从授课计划、教学进度、教案到期末考核都有严格统一的标准，实现教学管理的科学化、制度化和规范化，日常教学资料齐备。成立督导委员会，对教师的课堂教学内容、方法和手段进行评价和督导，对于年青教师，有相应的听课制度和培训制度，保证青年教师的素质提高和教学水平进步。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，严格执行中职学籍管理规定，按照教育部关于印发《中等职业学校学生学籍管理办法》的通知（教职成[2010]7号），“学生达到以下要求，准予毕业：1. 思想品德评价合格；2. 修满教学计划规定的全部课程且成绩合格，或修满规定学分；3. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格。”毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，保证毕业要求的达成度高，坚决杜绝“清考”行为。

十、附录

报备请示报告，专家论证意见，学校审定意见。