

旅游服务与管理专业人才培养方案

(航空乘务方向)

适用年级： 2023 级

专业代码： 740101

专业负责人： 雷林子

修订时间： 2023 年 3 月

目录

一、专业名称及代码	4
二、入学要求	4
三、修业年限	4
四、职业面向	4
五、培养目标与培养规格	4
(一) 培养目标	4
(二) 培养规格	错误! 未定义书签。
1. 职业素养	5
2. 专业知识与技能	6
六、课程设置及要求	6
(一) 基础模块	6
1. 公共基础课	6
2. 专业基础课	6
(二) 职业模板	7
1. 专业核心课	7
2. 实践课	7
(三) 拓展模板	8
1. 专业选修课	8
2. 拓展课	8
七、教学进程总体安排	9

(一) 基本要求	9
(二) 教学周数分配表	10
(三) 教学安排表	错误! 未定义书签。1
八、实施保障	13
(一) 师资队伍	错误! 未定义书签。3
1. 师资配置要求	错误! 未定义书签。3
2. 师资持续培养提升	错误! 未定义书签。3
(二) 教学设施	错误! 未定义书签。4
1. 校内实训室	错误! 未定义书签。4
2. 校外实训基地	错误! 未定义书签。5
(三) 教学资源	错误! 未定义书签。6
(四) 教学方法	错误! 未定义书签。6
1. 总体思路	错误! 未定义书签。6
2. 教学要求	错误! 未定义书签。6
(五) 教学及学习评价	16
1. 教学要求	17
2. 学习评价	18
(六) 质量管理	26
九、毕业要求	26
十、附录	27

旅游服务与管理专业人才培养方案

(航空乘务方向)

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	航空乘务方向	民用航空公司乘务员 航空公司和机场的贵宾室服务员 机场旅客服务人员 高铁、动车乘务员等	全国导游资格证 民航客舱乘务服务技能证书(中国航空运输协会) 急救员证书(省市红十字会颁发)

四、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德、创新创业意识、环保理念和信息化水平，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，面向空中乘务职业群，能够从事空中乘务、空港集团地面服务、铁路乘务员工作的高素质技术技能人才。

五、培养规格

航空乘务方向毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能

1. 职业素养

(1) 德、智、体、美全面发展，具有良好的道德素养。

- (2) 树立爱国主义、集体主义思想。
- (3) 遵纪守法，有全心全意为人民服务的意识，热爱民航事业。
- (4) 具有良好的专业化形象，有修养、综合服务意识强。
- (5) 有良好的体能及健康心理，有自我更新和自我提高能力。

2. 专业知识

- (1) 了解民航基本情况，掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。
- (2) 掌握现代航空服务的基本知识。
- (3) 掌握必须的旅游历史、地理知识。
- (4) 掌握航空服务职业道德规范和礼貌礼仪常识。
- (5) 了解客舱服务心理学、民航服务礼仪及票务服务的基本知识。
- (6) 了解航空服务专业应具备的专业技能和相关知识。
- (7) 掌握行业有关法规及国际规范。
- (8) 了解民航服务应急处理的基础知识。

3. 专业技能

- (1) 具有航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。
- (2) 具有在本岗位工作中运用相关专业的能力。
- (3) 具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。
- (4) 具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。
- (5) 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。
- (6) 具有人际交往、团队合作能力。
- (7) 具有较强的自学与获取新知识的能力。
- (8) 具备基本的票务操作能力。
- (9) 具备基本的岗位应急处理能力。

(10) 取得全国导游资格证书、民航客舱乘务服务技能证书、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	180
7	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》（2020 年版）开设	180
8	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》（2020 年版）开设	180
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

（二）专业技能课

1. 专业基础课（共 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	民航旅客运输概论	要求学生掌握在航空业界的专业术语、规范用语，同时，掌握航空业的两大运输机构、航班航线等基本概念、航空票价计算、退票、变更、改签、逾重行李费的计算等基本方法。	72

3	航空地理	要求学生对中国行政区划与地理之间的关系、国际时区计算、航路天气等方面的基础知识进行学习和掌握。	72
4	形体与礼仪	了解形体与礼仪课的特点与要求，全面锻炼身体。对学生进行站姿、坐姿、走姿的训练，使其形成良好的身体形态，为形成良好的身体素质打下基础；掌握形体与礼仪的基础知识、基本技能和方法，培养学生的音乐感受与动作协调的能力；提高学生形体的美感和相应的文化艺术修养；掌握礼仪修养的途径和方法，使学生能自觉地以正确的礼貌礼节来约束自身的行为，培养学生养成良好的礼仪习惯，从而提高学生的社会交往、为人处世的公关能力。	72

2. 专业核心课（共 10 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	中外民俗	了解民俗的一般理论、基本知识、民俗与旅游的关系的基础上，重点掌握中国及世界不同国家、不同民族的民俗事象，特别对中外饮食、服饰、居住、人生礼仪、社交礼仪、岁时节日、民间信仰、民间娱乐等民俗有比较熟练的掌握。	72
3	公共关系实务	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
4	民航服务心理与实务	要求学生了解民航企业顾客服务的心理学基本常识，要求同学们能够在工作中根据不同的服务对象、不同的服务内容正确运用民航服务的心理学知识对客进行专业性、针对性的服务，同时，端正学生的服务意识，并使其养成良好的服务习惯。	72
5	空乘服务质量管理	要求学生掌握航空港的基本构成、管理架构、出入境的联检服务、行李服务、登机服务、特殊旅客服务、VIP 服务等基本的服务内容，是学生能够在工作的过程中运用相应的技能。	72
6	民航服务礼仪	要求学生掌握礼仪以及礼仪的起源、演变及发展，礼仪的概念、作用及特性，礼仪的内容、分类及原则、服务意识与服务礼仪、着装的基本原则及礼仪，佩饰的技巧及礼仪，民航员工职业着装规范及要求。第四章在民航服务仪容仪态礼仪中、民航	72

		服务仪态礼仪之走姿、站姿、行姿、坐姿、蹲姿、手势语等。以及民航服务中最基本的常用语言、服务沟通艺术、民航服务情态语言。	
7	航空沟通与播音技巧	要求学生掌握民用机场的地面广播知识及各岗位的播报内容，同时需要训练学生掌握正确的发音方式、多音字多义字的认读以及生僻字的发音等专业的播音基础知识。	72
8	民航机场应急救援	要求学生掌握航空港地面服务岗位较为常见的突发事件的形成原因及处理方式等。	36
9	空乘人员职业形象设计与化妆	本课程具有较强的技术性和实用性。通过学习有关化妆造型技术的基础知识，掌握化妆基本技能和规范，提高审美、表现美的能力。	36
10	茶艺	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

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户服务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。

课程设计中应设选修课，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

2022级航空乘务方向课程设置

2023级旅游服务与管理专业（航旅乘务方向）教学进程表

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	公共基	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

块	基础课 12门	4	职业道德与法治	2	36				2			考试	
		5	语文	11	198	2	2	2	3	2		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 32.85%）		60	1080	17	16	12	11	4	0		
		专业基础课 4门	13	旅游概论	4	72	4						考试
			14	民航运输概论	4	72	4						考试
15	航空地理		4	72		4					考试		
16	形体与礼仪		8	144		4			4		考试		
小计：（占 10.95%）			20	360	8	8	0	0	4	0			
职业模块	专业核心课 10门	17	政策与法律法规	4	72			4			考试		
		18	中外民俗	4	72	4					考试		
		19	公共关系实务	4	72			4			考试		
		20	民航服务心理与实务	4	72					4	考试		
		21	空乘服务质量管理	4	72				4		考查		
		22	民航服务礼仪	4	72		4				考试		
		23	航空沟通与播音技巧	4	72			4			考试		
		24	空乘人员职业形象设计与化妆	2	36			2			考查		
		25	民航机场应急救援	2	36			2			考查		
		26	茶艺	4	72				4		考查		
	小计：（占 19.71%）		36	648	4	4	16	8	4	0			
实践课 3门	27	入学教育及军训	2	30	一周						考查		
	28	认识实习											
	29	顶岗实习	30	540						30	考查		
	小计：（占 17.34%）		32	570						30			
拓展模块	专业选修课 3门	30	语文素养	9	162		2		3	4	考试		
		31	数学思维	10	180				4	6	考试		
		32	英语技能	10	180				4	6	考试		
	小计：（占 15.88%）		29	522	0	2	0	11	16	0			
	拓展课	33	专业方向课 4	4	72	2		2				考查	
34		专业方向课 5	2	36					2		考查		

程 2 门	小计： (占 3.28%)	6	108	2	0	2	0	2	0	
合计：		183	3288	31	30	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
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和学习能力、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
		学生	学生互评	教师	

		自评		评价	合计 (满分 100 分)
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和学习能力、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	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。 <input type="checkbox"/> 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	似乎无法与	时常不能合	大致上与人	一向合作	与同事或

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。 <input type="checkbox"/> 无从观察	人合作，不愿接受新事物。 附注：	作，难以相处。	相处愉快，偶尔会有摩擦。	良好，愿意接受新方法。	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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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	请假或迟到	经常请假或	偶尔请假或	如无正常	从不请假

考虑工作的规律性和准时性。 <input type="checkbox"/> 无从观察	早退过多。	迟到早退。	迟到早退。	理由极少 请假或迟 到早退。	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（ <input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 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： <div style="text-align: right;">单位指导老师签名并盖章： 年月日</div>		
学校考评（30%）	简要评价： 评定等级： 学校指导老师签名： <div style="text-align: right;">年月日</div>		
综合成绩评定	评定等级： <div style="text-align: right;">学校盖章：</div>		

	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、教案到期末考试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。