

湖南省汽车技师学院

2020 级旅游服务与管理专业

人才培养方案

（三年制初中起点中技工班）

主编：谢 斌

参编：

主审：石 珺

2020 年 5 月

目 录

湖南省汽车技师学院旅游服务与管理专业人才培养方案.....	1
一、招生对象及学制.....	1
二、专业培养目标.....	1
三、人才培养需求分析.....	1
四、人才培养规格.....	3
五、毕业要求.....	4
六、以工作过程为导向构建课程体系的开发设计.....	4
七、专业教学计划表.....	18
八、专业师资的配置与要求.....	21
九、实践教学条件配置与要求.....	21
十、质量监控体系.....	21

旅游服务与管理专业人才培养方案

(高技)

一、招生对象及学制

(一) 招生对象：初中毕业生和高中毕业生

(二) 学制：三年

二、专业培养目标

本专业培养适应现代酒店业和旅游业发展需要，从事酒店餐厅服务、客房服务、前厅服务、茶艺、插花、酒店经营与管理及从事导游服务、旅行社计调、旅游会展服务、旅游社经营与管理等工作的中高技能人才。

三、人才培养需求分析

(一) 人才需求分析

随着国民经济的持续快速发展,人民生活水平的不断提高,我国高铁大规模建设、带薪休假政策的落实等,国民外出旅游大热,旅游业发展迅猛,对旅游专业从业人员的需求旺盛。

在星级酒店中,餐饮服务、客房服务、前厅服务、酒店后勤人员乃至酒店管理人才都呈现较大的缺口状态。在旅行社中,导游员、景区讲解员、旅行社计调人员等同样面临难招人的状况,整个酒店行业和旅游行业急需一大批高素质、高技能的专业型人才。

(二) 职业岗位分析

本专业职业岗位群如表 1 所示

表 1 旅游服务与管理专业职业岗位群

类别	职业岗位名称	主要工作任务	职业资格证书
初始岗位	餐饮服务	餐饮宴会、包间、零餐服务工作	餐饮服务/中级普通话等级证书/二乙
	客房服务	客房清洁、整理工作 客房查房、相关服务工作	普通话等级证书/二乙 计算机操作员三级/高级
	前厅服务	前台服务相关工作 大堂吧服务相关工作	
	茶艺师	鉴别茶叶品质、饮茶知识、	茶艺师资格证/中级

		茶艺保管方法、茶艺表演	
	导游员	旅游团接待 旅行社前台和外联工作 景点讲解	导游人员资格证书
	旅游计调员	线路编制和报价 旅游计划落实 导游回团报账	旅游计调师资格证书
发展岗位	领班	协助主管基层管理 新员工技能培训 一线相关服务和操作	普通话等级证书/二乙 计算机操作员三级/高级
	主管	协助部门经理管理 组织部门培训与考核 日常管理工作	普通话等级证书/二乙 计算机操作员三级/高级

(三) 职业资格证书

表 2 旅游服务与管理专业职业资格证书

证书名称	颁证机构	知识技能	配套课程
导游人员资格证书	国家旅游局	独立带团、景点讲解和 旅游接待等	《全国导游基础》、《导游实 务》、《湖南导游基础》 《政策法规与职业道德》 《湖南导游服务能力》
茶艺师资格证/中级、 高级	省人社厅	茶、茶艺、茶礼、茶空 间和品茶等	《茶艺服务与技艺》
普通话等级/2 乙	国家语言文字 工作委员会	普通话	《普通话》
办公软件应用专项职 业能力	省人社厅	运用常见办公软件	《OFFICE》

四、人才培养规格

(一) 素质结构

1、基本素质

- (1) 爱国爱党，形成正确的世界观、人生观和价值观；
- (2) 具有良好的道德观念、法制观念、文明行为习惯和完美品格；
- (3) 具有爱岗敬业、遵纪守法、工作认真负责的优良职业道德；
- (4) 具有自主学习，获取、分析和处理信息的能力；
- (5) 具有较强的安全生产、环境保护、节约资源和创新的意识；

(6) 具有良好的心理素质和强健的体魄，勇于开拓；

(7) 具有良好的团队合作精神和人际交流能力。

2、职业素质

(1) 遵守国家法律、法规对岗位的有关规定；

(2) 具有高度的责任心、爱岗敬业、团结合作；

(3) 严格执行相关服务标准、工作程序与规范和安全操作规程；

(4) 学习新知识新技能、勇于开拓和创新；

(5) 着装整洁，符合规定。

(二) 能力结构

1、专业能力

(1) 具有一定的酒店服务心理知识和对客服务技巧；

(2) 熟练掌握酒店服务操作技能,具有较强的酒店服务与管理能力；

(3) 熟悉国内外酒店业发展的方针、政策和法规，能够胜任大、中型酒店管理集团和相关服务行业等方面的管理工作；

(4) 能根据宾客心理、要求和生活习俗，为宾客提供不同方式的服务并能处理行程中出现的问题；

(5) 能进行酒店英语进行外国客人的服务接待工作；

(6) 准确把握现代酒店业发展趋势和发展战略，能从事旅游行业企、事业单位的相关组织管理、协调运作、分析规划、培训指导等工作；

(7) 能够根据政策法规与职业规范进行旅游团的服务接待；

(8) 能处理旅行社前台和外联工作；

(9) 能独立带团旅游，进行景点讲解；

(10) 能规范使用汉语和英语进行导游接待服务；

(11) 具有较强的计算机操作、文字表达、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力；

(12) 具备处理突发事件的应变能力；

(13) 具有本专业领域内某个专业方向内所必要的专业知识，了解其科学前沿发展趋势；

(14) 具有初步的科学研究、科技开发及组织管理能力。

2、方法能力

(1) 具有观察问题、发现问题、处理问题的能力；

(2) 具有终身学习的能力；

(3) 能借助各种信息渠道进行自我提升和完善；

(4) 总结和提炼工作经验的能力。

3、社会能力

- (1) 良好的思想道德水平；
- (2) 健全的法律、法制观念；
- (3) 较强的社会使命感、责任感；
- (4) 具有信息获取能力、解决问题能力、创新能力；
- (5) 具备团队合作意识，能建立良好的人际关系，具有抵抗挫折的能力。

(三) 知识结构

1、基础知识

具有最基本的文化基础知识，包括语文、德育、英语、普通话、沟通表达能力、技能创造梦想、职业规划、体育等文化基础知识。

2、专业知识

- (1) 具有良好的礼仪知识，掌握社交礼仪、工作礼仪、服务礼仪的相关知识；
- (2) 较系统地掌握本专业理论基础知识，主要餐厅六项基本服务技能，前厅入住和离店登记和预定的相关知识，客房服务相关理论知识，康乐部相关理论知识，茶艺服务、插花技艺、酒店管理与经营等；
- (3) 具有旅游社的经营管理、导游讲解、导游地理知识、导游带团、导游外语和导游才艺技能、旅游计调服务、旅游会展服务等；
- (4) 具有本专业必需的操作基本技能如餐厅宴会摆盘、客房服务技能、茶艺技能、插花、导游讲解、计调业务等；
- (5) 具有本专业领域内某个专业方向内所必要的专业知识，了解其科学前沿发展趋势；
- (6) 具有初步的科学研究、科技开发及组织管理能力；
- (7) 具有较强的自学能力和创新意识。

五、毕业要求

(一) 学业要求

完成所开设基础知识和专业知识的学习，并通过考核。

(二) 证书要求

普通话等级考试/二乙

茶艺师中级证书

办公软件应用专项职业能力

六、以工作过程为导向构建课程体系的开发设计

(一) 工作任务与职业能力分析

本专业对应的六个职业岗位的典型工作任务有：前厅服务、客房服务、餐厅服务、茶艺服务、服务礼仪、导游讲解。详见表 3

表 3 典型工作任务与职业能力分析表

典型工作任务	职业能力
D1: 前厅服务	<p>D1-1: 礼宾服务 能进行迎送宾客、酒店信息介绍、城市信息介绍、出租车呼叫等门童服务。 能进行宾客入住、退房行李服务、团队入住、退房行李服务、VIP 和常客入住、退房行李服务, 以及行李寄存、宾客行李遗失查询服务。 能为宾客提供酒店信息、城市信息、交通信息、旅游信息的咨询服务。</p> <p>D1-2: 客房预定服务 能进行电话预订。 能进行传真预订。 能进行前台预订服务。 能进行电子邮件预订。 能进行网络预订。 能进行预订变更与取消。</p> <p>D1-3: 前台服务 能为不同类型的宾客提供前台入住登记服务(有预订宾客、无预订宾客、团队宾客、第三方付费宾客、公司月结挂账宾客、VIP 和常客)。 能进行不同方式的前台退房结账服务(现金结账、信用卡结账、公司支票结账、公司月结挂账结账、第三方付费宾客结账、团队宾客结账、VIP 和常客结账)。</p> <p>D1-4: 宾客服务关系 能进行贵宾入住接待服务。 能进行接机宾客入住接待服务。 能进行宾客信息的收集、整理与建档。 能进行宾客投诉处理。 能进行贵宾离店服务。 能进行紧急情况处理。</p> <p>D1-5: 总机服务 能进行电话转接。 能进行电话咨询。 能进行留言服务。 能进行叫醒服务。 能进行电话代拨。 能进行“一站式”服务。 能进行紧急情况下的信息传递处理。</p> <p>D1-6: 商务中心服务 能进行传真服务。 能进行复印服务。 能进行打印服务。 能进行邮递服务。 能进行订票服务。 能进行秘书服务。 能进行上网服务。 能进行装订服务。 能进行会议室服务。 能提供旅游服务。</p> <p>D1-7: 行政楼层服务 能进行早餐服务。</p>

	<p>能进行下午茶服务 能进行会议室服务。 能进行商务中心服务。 能进行行政楼层宾客入住服务。 能进行行政楼层宾客离店服务。</p>
<p>D2: 客房服务</p>	<p>D2-1: 客房清扫服务 能准备所需物品和清洁工具。 能正确填写报表。 能进行进房开窗、撤垃圾、撤棉品、铺床、抹尘、清洗（面盆、浴缸、马桶、地面）、补充物品、吸尘等服务。 能填写出房间时间和消耗品。 能完成相应的计划卫生。</p> <p>D2-2: 客房对客服务 能提供借物服务。 能提供擦鞋服务。 能提供托婴服务。 能提供代办服务。</p> <p>D2-3: 夜床服务 能清楚开夜床的时间。 能准备所需物品和清洁工具。 能为客人的房间进行小整理。 能为客人提供正常、合理的相关服务。</p> <p>D2-4: VIP 服务 能清楚知道 VIP 的姓名、性别、职位、年龄、信仰、预计到达时间、行程。 能准备 VIP 用房。 能为 VIP 准备鲜花、糕点、致意品、天气预报、交通线路、VIP 专用服务员。 能为 VIP 提供个性化服务。 能进行 VIP 的送离服务，并建档保存。</p> <p>D2-5: 访客服务 能清楚了解访客信息。 能与被访者沟通，确认是否同意接待访客。 能为访客提供茶水服务并记录信息。</p> <p>D2-6: 洗衣服务 能清楚洗衣送洗和返回时间。 能初查送洗的客衣。 能与洗衣房作好洗衣交接。 能作好相应的交班。</p> <p>D2-7: 内部信息沟通 能及时通知检查退房，并反馈情况到总台。 能将内部住客预订情况及时反馈给管理人员及楼层。 能与其他部门信息沟通的反馈。</p> <p>D2-8: 遗留物品管理 能对遗留物品进行登记入库及保存。 能对保留超过三个月物品进行清理并移交保安部。 能做好移交手续记录。</p> <p>D2-9: 客衣服务 能对楼层收取客衣进行检查。 能根据衣服洗涤要求进行洗涤、熨烫。</p>

	<p>能进行客衣送回服务。</p> <p>D2-10: 布草收发 能对脏棉品布草记数。 能检查棉品、布草数量及有无破损。 能清洗后能按各楼层棉品数量进行清点并送回。</p> <p>D2-11: 公共区域保洁 能保持公共卫生间干净整洁无异味。 能保持公共过道及楼层通道、大堂干净整洁, 无异物异味。</p>
<p>D3: 餐厅服务</p>	<p>D3-1: 餐具、杯具清洗 能根据不同的餐用具、杯具选择正确的清洁、擦拭方法, 并完成检查。</p> <p>D3-2: 摆台服务 能根据工作场所及客人需求准备摆台所需物品。 能根据服务标准正确进行摆台。</p> <p>D3-3: 餐厅折花 能根据餐厅风格及要求选择正确的餐巾颜色和花型。 能选择无破损、污渍及折皱的餐巾。 能折出美观、大方的餐巾花, 营造餐台的美感及烘托氛围</p> <p>D3-4: 茶水服务 能根据客人需要及天气情况递送冷热毛巾。 能根据客人需要帮助客人挂放衣物。</p> <p>D3-5: 点菜服务 能熟练掌握菜品的相应知识。 能掌握菜品搭配及营养知识。 能根据客人的用餐、宴请目的, 做恰当的菜品推荐。</p> <p>D3-6: 小毛巾服务 能根据客人的用餐需求及餐厅的服务标准提供小毛巾服务。</p> <p>D3-7: 上菜、分菜服务 能选择正确的上菜位置。 能根据菜单要求及出菜顺序上菜。 能根据餐盘及实际情况更换小盘。 能根据菜品及服务要求进行分菜。能对遗留物品进行登记入库及保存。</p> <p>D3-8: 撤换骨碟、烟盅服务 能根据服务标准和客人的用餐需求更换骨碟, 烟盅。</p> <p>D3-9: 酒水服务 能熟练掌握酒水知识。 能根据客人需要提供恰当的酒水服务。</p> <p>D3-10: 结账服务 能对客人的消费情况进行完整的录入及检查。 能正确向客人呈现账单。 能根据客人选择的结账方式提供快捷的服务。</p> <p>D3-11: 送客服务 能根据安全原则、客人需求提醒客人带好随身物品 能根据礼仪要求和友好待客之道欢送客人。</p> <p>D3-12: 收餐服务 能根据酒店餐厅要求选择正确的收餐顺序。 能清洁相应物品并进行重新布置摆台。</p> <p>D3-13: 西餐菜品介绍 能按照头盘、汤、主菜、甜品的顺序作详细介绍。</p> <p>D3-14: 西餐用餐服务 能根据客人所点的菜品, 从头盘、汤、主菜、甜品作整套的服务, 每样菜配相应的餐具。</p>

	<p>D3-15: 西餐酒水服务</p> <p>能根据客人所点的酒水, 先配相应的杯具, 再展示酒水, 站在客人右手边为客人服务。</p>
D4: 茶艺服务	<p>D4-1: 茶的历史介绍</p> <p>能为顾客简单阐述中国茶艺起源、饮茶方法演变过程 能为顾客介绍茶文化的核心内容及社会功能。</p> <p>D4-2: 茶的识别</p> <p>能正确识别各大茶类品质特征、营养价值及药用价值, 能正确为顾客推荐适合的茶品。 能根据茶叶感官审评的基本技巧, 告知顾客如何挑选茶品。 能让顾客了解到各地主要名茶及名茶传说。</p> <p>D4-3: 茶的冲泡</p> <p>能正确选择泡茶用水及不同茶类的冲泡水温。 能识别茶具种类及不同茶类所适合的茶具。 能准确掌握茶量、冲泡时间、冲泡程序及冲泡技巧。</p> <p>D4-4: 茶艺表演</p> <p>能为顾客泡茶过程中, 能遵守相应的茶艺礼仪。 能详细为顾客介绍茶艺表演的品茗艺术。 能为客人表演绿茶茶艺、乌龙茶茶艺、花茶茶艺。</p> <p>D4-5: 茶事服务</p> <p>能遵守茶艺师职业道德规范, 让顾客享受到专业的茶事服务。 能熟悉掌握茶艺馆厅面服务流程及独立茶室服务, 让顾客感受到中国传统茶文化。 能根据不同国别、不同地区的饮茶习俗, 正确进行茶事服务。</p>
D5: 服务礼仪	<p>D5-1: 仪态礼仪</p> <p>能熟知正确的站姿、走姿、坐姿的基本要求。 能熟练掌握仪态礼仪规范并恰当地展现仪态美, 给客人留下美好深刻的第一印象。</p> <p>D5-2: 仪容礼仪</p> <p>能熟知仪容礼仪规范, 并将规范运用到酒店服务中, 给客人留下美好的形象。</p> <p>D5-3: 服饰礼仪</p> <p>能熟知服饰礼仪的规范要求, 并将规范运用到酒店服务中, 以美好的形象服务于客人。</p> <p>D5-4: 交际礼仪</p> <p>能熟知各种交际礼仪的要求, 并将个各种交际礼仪运用到酒店服务中。</p> <p>D5-5: 涉外礼仪</p> <p>能熟知涉外礼仪要求, 并将规范运用到外宾服务中。</p> <p>D5-6: 宗教礼仪</p> <p>能熟知宗教礼仪的规范要求, 并运用宗教礼仪规范为具有宗教信仰的客提供满意的服务。</p>
D6: 导游讲解	<p>D6-1: 全国导游基础</p> <p>能熟知中国历史和文化, 中国旅游景观, 中国民族民俗, 中国宗教文化, 中国古代建筑文化, 中国饮食文化等。</p> <p>D6-2: 湖南导游基础</p> <p>能掌握湖南的历史文化、民俗、宗教和建筑等文化内容。</p> <p>D6-3: 导游业务</p> <p>能掌握导游服务的产生及发展, 导游人员的修养和行为规范、团队和散客导游服务, 导游带团能力等。</p> <p>D6-4: 政策与法律法规</p> <p>能熟知旅游行业中的政策和法律法规, 规范导游行为。</p>

注：①表中“代表性工作任务”栏以 D 开头进行编码，例如“D1”表示第 1 项代表性工作任务。

②“职业能力”栏以 D-进行编码，例如“D2-3”表示第 2 项工作任务对应的第 3 项职业能力。

（二）公共课理论教学

公共课理论教学应根据培养目标、教学内容和学生的特点，采取灵活多样的方式方法，让学生掌握满足生产生活需要的科技、文化等基础知识，学习为其专业知识、职业技能培养和终身学习奠定基础并提供支持的课程。要注重学习能力的培养，强调理论与实践的结合，提高学生分析解决问题的能力 and 创新能力。

1、教学形式

授课教师按照教学大纲在学校进行授课。提倡参与式、讨论式、案例式等教学方式。

2、学习方式

（1）集中学习。由学校统一组织，学生集中进行学习。在集中组织教学过程中，要灵活采取课堂讲授、现场演示、分组讨论、案例教学等多种形式，激发学生学习兴趣，调动学生积极性。

（2）分散学习。在集中学习的基础上，学生根据自己的情况，利用多媒体教材、网络辅导资源或教学包等自主学习。分散学习时，教师可根据教学要求和学生自身学习实际，有针对性地对学生进行指导、辅导和答疑。

（三）技术课教学

技术课教学是教学环节的重要组成部分，构建符合职业教育特点的教学体系，科学、合理地安排教学，对于培养学生运用所学知识、技能解决实际问题的能力和创新能力有着不可替代的作用。

1、教学形式

（1）校内实习。打造四合院实训基地作为旅游和酒店专业学生在校的技能训练基地和创业基地。建设具有民俗风格的民宿客房实训室，可对外营业。同时建设地方特色旅游展示厅，模拟实景导游实训室。成立旅游与酒店管理社团，专项培训学生技能竞赛能力。

（2）认识实习。在校期间组织学生为期两周时间到景区、旅行社等地进行交流，让学生丰富行业认知。

（3）跟岗实习。组织学生到对口企业（浙江杭州湾大酒店）进行跟岗实习，学习酒店操作技能。与城步南山公园实习基地取得长期合作，组织学生进行导游业务的学习与历练。

（4）岗位实践。邀请对口企业方和实习基地专业人士来校进行专业技能授课，我校教师去对口企业和实习基地进行交流学习。

（5）顶岗实习。组织学生到对口企业（浙江杭州湾大酒店）和城步南山公园进行顶岗实习，通过实习过程的历练，让学生获得初步的实践工作经验。

2、组织方式

采取集中与分散相结合的方式进行。集中教学由学校统一组织进行，校内实习、专业见识和技能实训一般采用集中方式进行。分散实践教学由学生在本职岗位上，按照规定的内容和方式进行实习和岗位实践。

（四）专业核心课程描述

导游基础

课程名称		导游基础	参考课时	76
课程 目标	素质 目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识 目标	1. 掌握中国古代文学、史学、艺术、科学技术、学术思想等领域的突出成就； 2. 掌握中国山水景观、气象景观、动植物景观基础知识及代表； 3. 掌握中国民族民俗的基本情况； 4. 掌握中国四大宗教的基础知识及基本情况； 5. 掌握中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观基础知识及基本情况； 6. 掌握中国烹饪的基础知识及基本情况； 7. 掌握中国方物特产基础知识及基本情况； 8. 掌握主要客源国及港、澳、台地区的基础知识及基本情况； 9. 掌握湖南省旅游资源的基础知识及基本情况； 10. 掌握对联与古诗词的基础知识； 11. 了解旅游业的构成、旅游活动主体、旅游组织的基本情况。		
	能力 目标	1. 能运用所学知识，对中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观进行基本的介绍； 2. 能介绍中国的八大菜系特点及代表； 3. 能介绍湖南主要少数民族风俗、主要节日及禁忌； 4. 能背诵经典诗词及对联，并在导游讲解中灵活运用； 5. 能介绍湖南主要方物特产； 6. 能灵活运用、综合运用有关知识，写出内容准确、表达清晰的导游辞； 7. 通过导游资格证考试。		
教学 内容	1. 旅游业基础知识记2. 中国历史常识记3. 中国山、水、气候、天象景观、动植物景观基础知识记4. 中国民族民俗基础知识记5. 中国四大宗教基础知识记6. 中国古代建筑基础知识记7. 中国古代园林基础知识记8. 中国台、港、澳地区概况基础知识记9. 中国主要客源国概况基础知识记10. 中国对联与古诗词基础知识记11. 湖南导游基础基础知识记			
教学 要求	教学 方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		

教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅
考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。

餐饮服务与管理

课程名称	餐饮服务与管理		参考课时	152
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具有餐饮服务基本知识； 3. 具备主动、热情、耐心、周到的餐饮从业人员的基本行业素质； 4. 具备独立学习及自我发展与自我管理的能力。		
	知识目标	1. 了解和掌握酒店餐饮部及各类餐饮企业工作需要的丰富的服务知识和餐饮服务规范； 2. 掌握从事餐饮服务实际工作需要的服务技能； 3. 熟悉餐饮服务各环节和操作流程； 4. 掌握餐饮服务安全工作的规范； 5. 重点掌握餐饮服务的各项基本技能。		
	能力目标	1. 具有分析和解决餐饮服务与管理中一般实际问题的能力； 2. 能快速正确地处理餐饮服务工作中的一般突发事件； 3. 能针对不同类型的顾客进行餐饮产品的推销。		
教学内容	模块一 餐饮服务基本知识认知 模块二 餐饮服务基本技能训练 模块三 中餐服务 模块四 西餐服务 模块五 餐饮管理知识认知			
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、示范法、练习法、情景教学法。 2. 可根据教学的实际情况多采用视频教学，引用实际发生的案例帮助学生掌握管理理论及知识；实践环节要求学生在教师示范后加大练习的力度，力求达到并提倡超过技能训练的基本要求。		
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。		

前厅服务与管理

课程名称		前厅服务与管理	参考课时	76
课程 目 标	素质 目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具备主动、热情、耐心、周到的客房从业人员的基本行业素质； 3. 身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识 目标	1. 认知酒店前厅部的基本情况； 2. 掌握酒店前厅部客房预订的程序及方法； 3. 认知并掌握酒店前厅礼宾服务的内容； 4. 掌握前厅接待业务； 5. 重点掌握前厅系列服务的具体内容； 6. 掌握前厅宾客关系处理和维系的程序、方法、原则； 7. 掌握一定的饭店前厅服务方法与服务技巧。		
	能力 目标	1. 具有饭店基层操作与管理的能力； 2. 能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3. 能独立为客人提供包括前厅接待、客房预订、礼宾服务等在内的前厅服务项目。		
教学 内 容	模块一 前厅部基本情况认知 模块二 前厅客房预订服务 模块三 前厅礼宾服务 模块四 前厅接待业务与管理 模块五 前厅其他系列服务 模块六 前厅宾客关系的处理与维护			
教学 要 求	教学 方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、角色扮演法、情景教学法。 2. 可根据教学的实际情况多采用角色扮演法和案例分析法，引导学生在有趣的学习氛围中掌握前厅服务的基本知识。		
	教学 手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。		

客房服务与管理

课程名称		客房服务与管理	参考课时	96
课程 目 标	素质 目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具备主动、热情、耐心、周到的前厅从业人员的基本行业素质； 3. 身心健康，性格开朗，具有正确的世界观、人生观、价值观。		
	知识 目标	1. 认知客房部的基本情况； 2. 掌握客房部清洁与管理的基本程序和方法； 3. 掌握客房部系列服务的基本内容； 4. 了解客房物品设备的清洁与保养； 5. 了解客房安全工作的重要意义，掌握客房安全工作的程序、原则和方法。		
	能力 目标	1. 具有饭店基层操作与管理的能力； 2. 能胜任饭店管理中的部分中层管理任务； 3. 能独立为客人提供包括客房清洁、客房送餐、管家服务等在内的客房服务项目； 4. 具备一定的应变能力，能灵活处理职责范围内的宾客投诉。		
教学 内 容	模块一 客房部基本情况认知 模块二 客房部清洁服务与管理 模块三 客房部系列服务 模块四 客房物品识别与清洁保养 模块五 客房安全管理			
教学 要 求	教学 方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、案例学习法、任务驱动法、示范法、练习法、情景教学法。 2. 可根据教学的实际情况多采用视频教学，引用实际发生的案例帮助学生掌握管理理论及知识；实践环节要求学生在教师示范后加大练习的力度，力求达到并提倡超过技能训练的基本要求。		
	教学 手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系； 2. 教室应安装供理实一体化教学需要的电脑、投影仪、无线网络等。		
	考核 评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。		

导游业务

课程名称		导游业务操作	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识目标	1. 掌握地陪、全陪接待流程及操作标准； 2. 了解导游员应具备的素质； 3. 掌握游客特殊要求处理的原则及方法； 4. 掌握常见旅游事故的预防和处理方法； 5. 掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识； 6. 了解各类导游词撰写的方式和技巧； 7. 了解欢迎词欢送词的内容及撰写技巧		
	能力目标	1. 能制定合理旅游接待计划； 2. 能合理安排旅游行程； 3. 能有效组织、管理旅游团； 4. 能与游客进行良好的交际、沟通； 5. 能按照旅游法规妥善处理旅游团常见事故； 6. 能合理处理游客特殊要求； 7. 能生讲解人文类、自然类景点； 8. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。		
教学内容	1. 导游服务概念、性质、原则、特点；2. 导游员的概念、分类、职责、行为规范及素质要求；3. 地陪导游的导游服务；4. 全陪导游的导游服务；5. 游客特殊要求的处理；6. 常见旅游事故的预防与处理；7. 旅游团队的组织；8. 旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识			
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占40%。		

导游词创作

课程名称		导游词创作	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识目标	1. 掌握欢迎词、欢送词的内容及创作原则； 2. 掌握沿途导游词的内容及撰写技巧； 3. 掌握人文类景点的导游词撰写的要点和技巧； 4. 掌握自然类景点的导游词撰写的要点和技巧； 5. 掌握导游词讲解的规范和技巧；		
	能力目标	1. 能创作有吸引力、准确、规范各类导游词； 2. 能独立讲解各种类型旅游景点； 3. 能独立进行沿途导游； 4. 能合理设计和组织沿途活动； 5. 能有效搜集并筛选信息。		
教学内容	1. 欢迎词及欢送词的撰写； 2. 地区概况导游词创作； 3. 沿途导游词的撰写及讲解； 4. 人文类景点导游词撰写及讲解； 5. 自然类景点导游词撰写及讲解。			
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，让学生结合具体案例应用理论知识，进行真实景点导游创作。 2. 小组合作法：教师将班级同学分组，让学生以小组为单位进行导游创作和情景演练。 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 到真实的景区踩线、实地讲解； 3. 传统的黑板式教学为辅。		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的60%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占40%。		

旅游政策法规

课程名称		旅游政策法规	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
	知识目标	1. 掌握旅游合同的订立主体、旅游合同的变更和转让条件，旅游合同的违约处理； 2. 掌握旅行社市场准入条件、社管理制度及其法律责任； 3. 掌握导游人员管理条例内容； 4. 熟悉娱乐场所设立的条件，娱乐场所经营管理的制度； 5. 掌握娱乐场所的治安管理条例； 6. 掌握旅游住宿企业星级管理制度，治安管理条例； 7. 熟悉承运人的权利义务要求； 8. 熟悉外国人出入境管理的法律制度； 9. 熟悉中国公民出入境证件及申请的办理，违反出境管理法的处罚。		
	能力目标	1. 能起草旅游合同；依据合同法处理合同纠纷； 2. 能进行合同成本核算； 3. 能运用法律知识对有关旅行社经营案例进行法律层面分析； 4. 能阅读、起草、执行旅游从业过程所需的法律文书； 5. 能维护旅游业相关主体的利益，能处理相关旅游纠纷； 6. 能依法处理旅游交通、住宿、娱乐业在旅游接待过程中出现的问题； 7. 能依法处理有关出入境的相关问题； 8. 能灵活运用相关法律法规处理旅游安全事故并依法索赔； 9. 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。		
教学内容	1. 旅游合同事务处理；2. 旅行社管理法律事务处理；3. 导游人员管理相关法律实务处理；4. 旅游住宿、娱乐餐饮、交通业法律事务处理；5. 消费者权益保护与旅游投诉法律事务处理 6. 旅游安全与保险法律事务处理；7. 出入境法律事务处理			
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的60%，平时考核、作业、课堂表现）占40%。		

旅行社计调

课程名称		计调与外联操作—省内旅游线路设计与成本核算	参考课时	76
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备成本意识； 6. 具有人际沟通能力与团队协作意识。		
	知识目标	1. 掌握目标市场分析的方法； 2. 掌握线路设计的原则和方法； 3. 掌握湖南省主要旅游景点情况； 4. 掌握住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本核算方法； 5. 掌握成本核算方法及利润计算方法； 6. 掌握合理确定利润及报价的方法； 7. 掌握旅游线路分析的方法。		
	能力目标	1. 能正确分析目标市场的需求特点确定旅游线路设计理念； 2. 能正确核算住宿、租车、景区（点）门票、导游服务、餐饮成本； 3. 能根据成本及利润目标进行合理报价； 4. 能合理分析线路优缺点； 5. 能自主收集并利用信息； 6. 能根据市场状况，进行旅行社产品开发、促销。		
教学内容	本课程以培养学生湖南省内旅游线路设计及成本核算能力为核心，按照线路设计工作过程，先设计线路再核算成本最后分析线路的过程，设计了线路设计、成本核算及线路分析三大情景，每个情景中按照从简单到复杂规律安排子情境： 情景一：旅游线路市场分析；情景二：旅游线路设计；情景三：旅游线路成本核算；情景四：旅游线路报价；情景五：旅游线路分析。			
教学要求	教学方法	1. 案例教学：在每一个子项目中，几乎都安排有案例教学，通过老师给出案例，设计案例分析要点，让学生参与讨论 2. 情景教学：可以是老师讲，也可以是设计情景让学生自己导和演； 3. 演练教学：几乎每个模块中均有演练项目，让学生可以上手进行流程演练。		
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 传统的黑板式教学为辅		
	考核评价	在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合情景模块进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的70%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占30%。		

（五）考试考核

1、过程性考核

对学生的学习过程进行测评，包括考核学生的课堂教学出勤情况、平时作业完成情况、课堂表现情况等，综合成绩按优秀、良好、合格、不合格四个等级进行评定。

2、终结性考核

对每门课程的结业考试，成绩采用百分制，60分及以上为合格。

3、实践成果考核

对学生的实践能力和实践成果的综合测评，成绩分为合格、不合格两个等级。

七、专业教学计划表

1、旅游服务与管理专业教学进程表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学时分配			周课时数或周数						备注		
							总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六			
										16	19	19	19	14	0			
公共基础课程	思想政治课程	A	114016	职业道德与法治	必修	考试	38	30	8		2							
		A	114021	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	76	68	8			2	2					
		A	114022	哲学与人生	必修	考查	(40)	(40)	0	(8课时)	(8课时)	(8课时)	(8课时)	(8课时)				讲座
		B	215252	劳动教育	必修	考查	28	2	26	1w								
		小计							142	100	42							
	身心修养课程	B	218003	军事技能	必修	考查	56	0	56	2w								
		A	316001	职业生涯规划	必修	考查	38	28	10		2							
		A	316002	创新创业指导	必修	考查	38	38	0				2					
		B	316003	就业指导	必修	考查	28	18	10						2			
		A	317001	心理健康	必修	考查	32	32	0	2								
		C	215000	体育与健康	必修	考查	174	0	174	2	2	2	2	2	2			
		小计							366	116	250							
	科技人文课程	A	113000	实用英语	必修	考试1 考查2	140	68	72	4	4							
		B	104001	计算机应用基础	必修	考查	64	24	40	4								
		A	313003	普通话	必修	考查	38	18	20		2							
		A	313004	科技信息讲座	必修	考查	(12)	(12)	0	(2×2)		(2×2)		(2×2)				讲座
		B	217006	毕业与安全教育	必修	考查	(24)	(18)	(6)							(1w)		顶岗实习中进行
		小计							242	110	132							
	公共选修课程	A	218008	中国传统文化	选修	考查	28	28	0					2				二选一
		A	113006	美学欣赏	选修	考查	28	28	0					2				二选一
		A	113007	文学欣赏	选修	考查	32	32	0	2								二选一
		A	106102	社交礼仪	选修	考查	32	32	0	2								二选一
		A	217009	企业文化	选修	考查	76	76	0			4						二选一

	A	106218	酒水知识认知	选修	考查	76	76	0			4							
	小计					136	136	0										
公共基础课合计						886	462	424										
专业(技能)课程	专业基础课程																	
	B	106001	形体训练	必修	考试	38	10	28			2							
	A	106101	管理学	必修	考试	76	76	0			4							
	B	106201	旅游业认知	必修	考试	32	20	12	2									
	B	107203	中国旅游地理	必修	考查	32	18	14	2									
	B	106204	饮食文化	必修	考试	38	26	12			2							
	B	106210	旅游心理学	必修	考试	76	30	46				4						
	B	106030	茶艺服务与技艺	必修	考试	84	64	20					6					
	B	106221	旅行社管理	必修	考试	84	56	28					6					
	B	106222	旅游概论	必修	考试	64	54	10	4									
	B	106118	旅游英语	必修	考试	76	38	38			4							
	B	107224	旅游线路规划	必修	考试	84	48	36					6					
		小计					684	440	244									
	专业核心课程																	
	B	107286	导游基础	必修	考试	76	50	26				4						
	B	106027	餐饮服务与管理	必修	考试	152	70	82			4	4						
	B	106028	前厅服务与管理	必修	考试	76	38	38			4							
	B	106029	客房服务与管理	必修	考试	96	50	46	6									
	B	106721	导游业务	必修	考试	76	40	36			4							
	B	106712	导游词创作	必修	考查	76	28	48				4						
	B	106217	旅游政策法规	必修	考查	76	58	18				4						
	B	107223	旅行社计调	必修	考查	76	40	36				4						
		小计					704	374	330									
	集中实训课程																	
	C	219002	酒店服务综合实训	必修	考查	56	0	56					2w					
	C	219001	旅游综合技能实训	必修	考查	84	0	84					3w					
	C	206202	顶岗实习	必修	考查	560	0	560					(6w)	20w			第五学期假期进行	
		小计					700	0	700									
	专业选修课程																	
	B	106002	实用文书写作	选修	考查	56	28	28					4				二选一	
	B	106007	旅游摄影	选修	考查	56	28	28					4					
	A	106003	宾客关系维护	选修	考查	38	38	0				2					二选一	
	A	106215	酒店督导	选修	考查	38	38	0				2						
B	106214	湖湘文化	选修	考查	76	38	38			4						二选一		
B	106004	音乐欣赏	选修	考查	76	38	38			4								
C	106006	信息素养	选修	考查	76	0	76			4						二选一		
C	217001	民族舞蹈	选修	考查	76	0	76			4								
	小计					246	104	142										

每周课时量				28	28	28	28	28	28	
专业(技能)课程合计		2334	918	1416						
总计		3220	1380	1840						
理论教学周数				16	19	19	19	14	0	
实习实训周数				3	0	0	0	5	20	
考试周数				1	1	1	1	1	0	
教学总周数				20	20	20	20	20	20	
公共基础课时占总课时比例: 27.52%										
实践课时占总课时比例: 57.14%										
注:										
1) 课程类型中, A—理论课, B—理实一体课, C—实践课;										
2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数; 带“w”的数字表示实习实训环节周数										
3) “()”内的“数字”代表正常教学安排时段外, 学生自主学习和教学辅导完成的学时, 不计入总学时;										
4) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时, 但在对应位置填写实习实训周数, 以“(w)”表示;										
5) “(w)”内的“数字w”代表实训教学周, 在假期或在顶岗实习中进行, 不计入总学时;										
6) 顶岗实习6个月以上, (共26周, 其中第5学期假期6周、第6学期20周)。										

2. 学时比例表

课程类别		课程门数(门)	学时			
			小计	理论学时	实践学时	占总学时比
公共基础课程	思想政治课程	4	142	100	42	4.41%
	身心修养课程	6	366	116	250	11.37%
	科技人文课程	5	242	110	132	7.52%
	公共选修课程	3	136	136	0	4.22%
专业(技能)课程	专业基础课程	11	684	440	244	21.24%
	专业核心课程	8	704	374	330	21.86%
	集中实训课程	3	700	0	700	21.74%
	专业选修课程	4	246	104	142	7.64%
总学时数为3220学时, 其中: (1) 理论教学为1380学时, 占总学时的42.86%; (2) 实践教学为1840学时, 占总学时的57.14%; (3) 公共基础课为886学时, 占总学时的27.52%;						

八、专业师资的配置与要求

制定教师进修和培训计划，安排教师参加专业技能培训，培养校级专业带头人 2 名，骨干教师 2 名，同时聘请企业一线高级技术人员 1 名，内训师 1 名为兼职教师，担任一体化教学，对专业教师进行技能提升培训，提高一体化教师比例，形成年龄和学历结构合理，具有较高教学能力、指导能力的高素质型专兼结合的师资队伍。

九、教学条件的配置与要求

学校建立了形体训练室、餐厅实训室、客房实训室、茶艺实训室等 4 个实训场地，能满足学生的实训教学；此外，学校与慈溪杭州湾酒店集团，建立了长期稳定的校外实习基地。与城步南山公园建立实习合作，培养学生的导游业务能力。

十、质量监控体系

（一）教学过程监控

专业教学由企业负责人和学校教务处进行指导，实行校、系二级监管。

1、系部教学过程保障

系部负责专业设计开发的具体实施；教学进度的安排；教学过程中通过听课、教学检查等方式检查教学任务的落实情况；负责课堂教学秩序的维护；制定课堂教学各个环节的质量标准和基本要求。

任课教师负责对考试成绩的汇总分析和作业批改、辅导答疑，及时了解、分析和总结学生学习状况。

2、学校教学过程保障

教务处负责对人才培养方案实施过程和教学过程的质量管理；建立科学的考试工作程序和制度，严格考试过程管理；提高现代化教育教学的水平，及时更新教学设备；对专业所选教材的适应性、科学性进行评估认定，就教材内容的先进性、合理性、适应性等方面征求教师、学生意见和建议，并进行整理和归纳，并及时反馈到教学系。

教学督导负责教学日常巡查、听课，按章认定、追究和处理教学事故；负责教学督导工作总结、数据收集、分析与反馈。

（二）教学结果监控

- 1、学生综合满意率 95%以上；
- 2、学生操行考核合格率 95%以上；
- 3、毕业生就业率 98%以上；
- 4、企业对毕业生综合满意度 98%