

肃南裕固族自治县职业技术教育培训中心 旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理

专业代码：130200

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

本专业主要面向旅行社、旅游公司、旅游咨询服务机构、旅游景区（点）、旅游网站等各类旅游企业。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

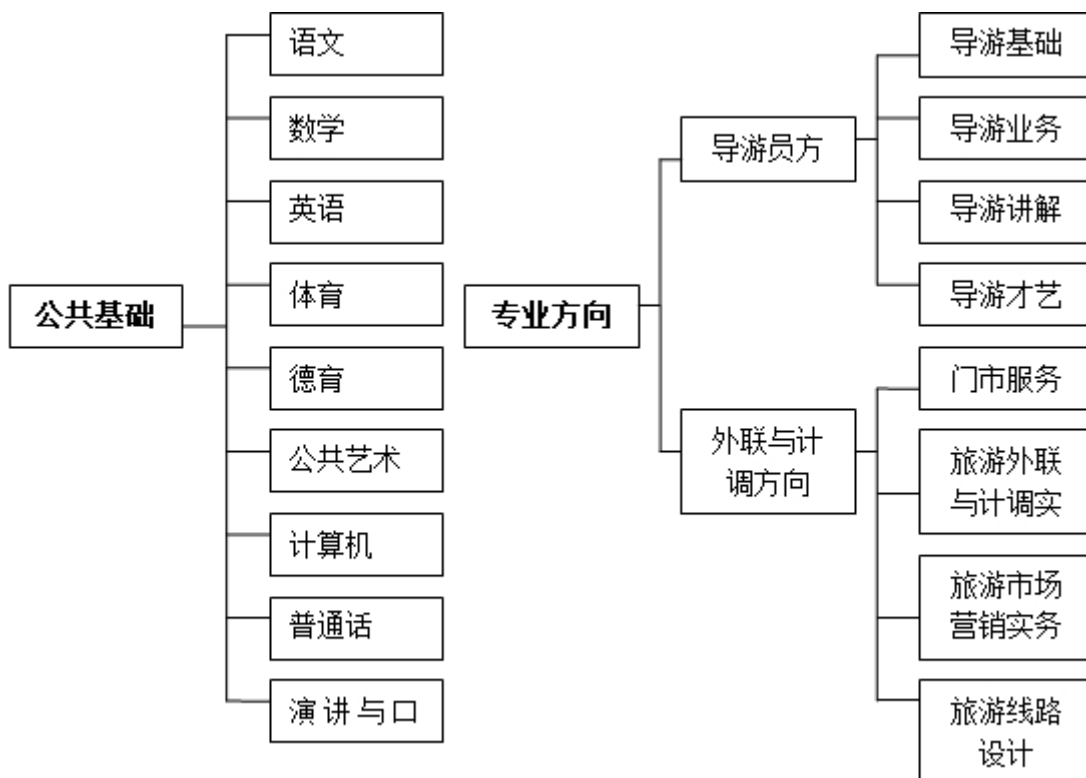
培养具有较好的人文修养，掌握旅游服务的相关技能，具有一定的应变能力和良好的服务意识，能从事客户接待、旅游计划与调度、票务服务、导游服务、旅游景区（点）服务等岗位工作，具有基本职业素养和职业生涯发展能力的技能型人才。

(二) 培养规格

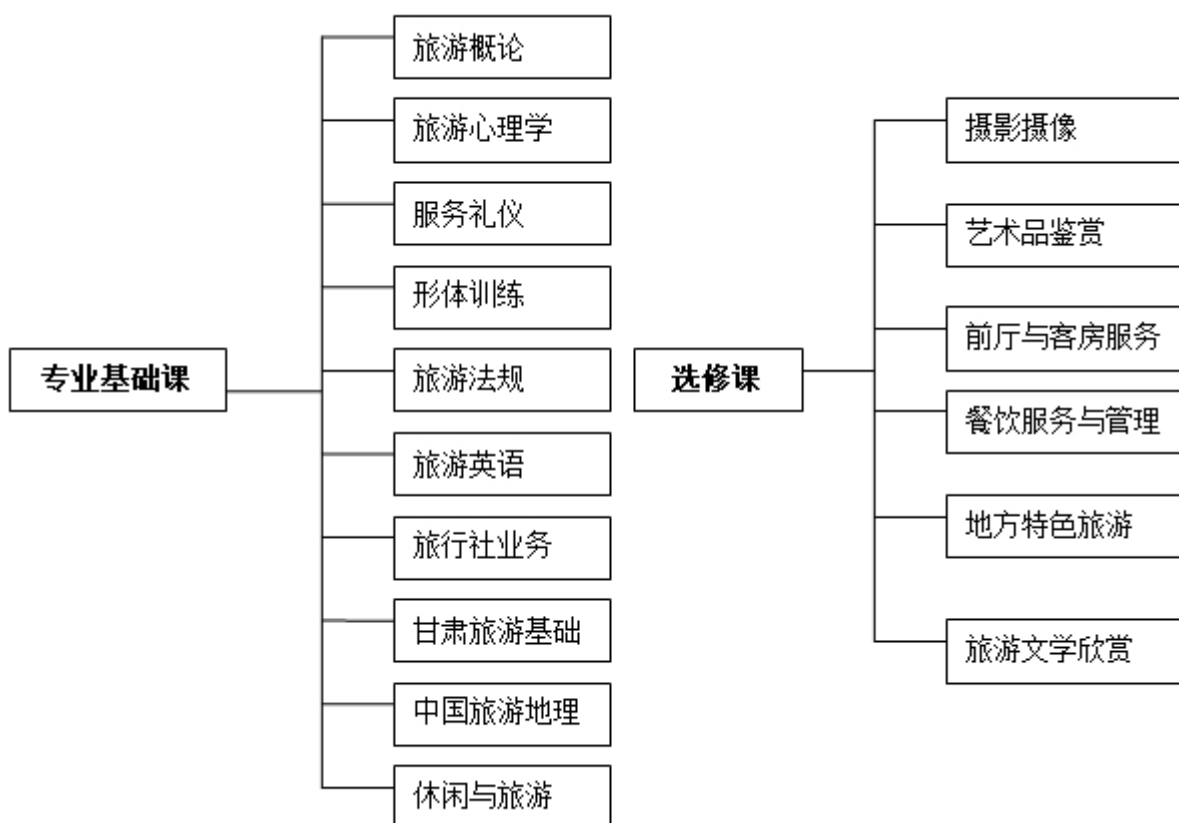
| 序号 | 对应职业(岗位) | 职业资格证书 举例 | 专业(技能) 方向 |
|----|----------|--------------|--------------|
| 1 | 导游 | 导游资格证 | 普通话导游 |
| 2 | 导游 | 导游资格证 | 英语导游 |
| 3 | 导游 | 导游资格证 | 方言导游 |
| 4 | 讲解员 | 景点讲解员 | 景点讲解 |
| 5 | 前厅服务员 | 前厅服务员 | 前厅服务与管理 |
| 6 | 客房服务员 | 客房服务员 | 客房服务与管理 |
| 7 | 餐厅服务员 | 餐厅服务员 | 餐饮服务与管理 |

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程



(二) 专业（技能）课程



(一) 公共基础课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|------|--|------|
| 1 | 德育 | 对学生进行思想政治教育、道德教育、法制教育、职业生涯和职业理想教育以及心理健康教育，提高学生的思想政治素质、职业道德和法制观念，促进学生全面发展和综合职业能力形成。 | 144 |

| | | | |
|---|---------|---|-----|
| 2 | 语文 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生在日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和简单的文言文阅读能力。 | 144 |
| 3 | 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、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。 | 108 |
| 4 | 英语 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养学生听、说、读、写等语言技能，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。 | 108 |
| 5 | 计算机应用基础 | 依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有使用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。 | 72 |

| | | | |
|---|-------|---|-----|
| 6 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，并注重培养学生的健康人格、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，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力打下基础。 | 180 |
| 7 | 公共艺术 | 依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，使学生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，培养学生艺术鉴赏兴趣，提高学生艺术鉴赏能力，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。 | 36 |
| 8 | 普通话训练 | 通过普通话训练，使学生至少达到二级乙等水平，提高学生现代汉语规范化程度和一定的交际能力。 | 36 |
| 9 | 演讲与口才 | 演讲是一门综合艺术，口才则是一个人的修养、智慧和素质的外在表现，通过强化训练，使学生达到能说会道、能言善辩的口语表达能力。 | 36 |

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|--------|---|------|
| 1 | 旅行社业务 | 结合目前我国旅游行业发展趋势，通过大量的案例讲解，着力培养学生独立分析问题和解决问题的能力。让学生充分了解旅游行业的发展动态，使学生走上工作岗位后，上手快，适应能力强，成为旅游行业合格职员。 | 72 |
| 2 | 中国旅游地理 | 系统掌握中国旅游资源形成的地理基础、种类，掌握旅游客流、旅游交通与旅游资源开发的基本理论，掌握中国旅游区划分现状，及我国各旅游地区的地理基础特征、旅游资源特征，以及主要的旅游景区（点）、旅游城市等基本知识。为学生学习其他相关课程及从事旅游工作奠定一定的基础。 | 108 |
| 3 | 旅游法规 | 通过对我国的法律基础知识及法规制度的学习，使学生掌握与旅游业有关的各项政策及法律法规，培养学生法纪意识，逐步养成遵纪守法的习惯。 | 144 |
| 4 | 旅游英语 | 讲授旅游、导游专业术语，强化听、说、读、写、译的训练，使学生具有一定的旅游、导游服务会话水平。 | 108 |
| 5 | 旅游服务礼仪 | 了解旅游服务的礼貌礼节知识，掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求，学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯。 | 36 |

| | | | |
|----|--------|---|-----|
| 6 | 形体训练 | 掌握形体训练的基本理论和相关学科的基本知识及塑造形体美的一般规律，掌握形体训练的基本方法、基本技能，培养学生对美的欣赏和表达能力，养成良好的职业习惯。 | 36 |
| 7 | 甘肃旅游基础 | 主要介绍甘肃省的历史、地理和文化知识以及旅游景点及旅游资源概况。要求学生全面的了解河南省主要旅游资源特点及交通状况、名特产及民俗风情、历史文化等。 | 144 |
| 8 | 旅游概论 | 讲授旅游的基础知识，使学生了解国内外旅游事业的历史、现状和发展前景，了解旅游资源开发和利用的基本知识及旅游工作的基本任务，熟悉旅游业的基本方针和有关政策。 | 36 |
| 9 | 旅游心理学 | 讲授心理学的基础知识和旅游者的心理特点，使学生了解心理学的相关知识，初步掌握对旅游者鉴貌辨色的方法，了解旅游者的心理特点、需求等，培养学生具有良好的心理素质。 | 36 |
| 10 | 休闲与旅游 | 讲授休闲的基本概述、休闲伦理与心理、休闲文化、休闲经济与休闲产业等领域，使学生了解休闲及与其相关的定义，掌握休闲体验、休闲活动以及休闲旅游的实质。 | 36 |

2. 专业（技能）方向课

(1) 专业技能方向 1

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|------|---|------|
| 1 | 导游基础 | 主要讲授导游的基础知识，使学生了解中国的历史常识、旅游地理、民族民俗、四大宗教、古代建筑和古代园林，了解台、港、澳及主要旅游客源国概况。 | 144 |
| 2 | 导游业务 | 掌握导游服务语言艺术、导游（带团、讲解、翻译、生活服务等）业务技能、导游交际手段和方法，懂得运用导游服务基本原理，分析、研究、解决常见导游服务中的实际问题。具备相应的导游服务工作能力和处理突发性、危机性导游问题的能力。 | 144 |
| 3 | 导游讲解 | 全面地了解我国优美的自然风光、灿烂的历史和丰富的民俗风情。通过对景点的讲解练习，掌握导游景点讲解的技能，练就一个好口才，学做一名合格的导游。 | 144 |
| 4 | 导游才艺 | 培养学生歌曲演唱、地方戏曲演唱、相声评书小品模仿、讲故事、说笑话等个人才艺表演能力和活跃、和谐旅游团气氛的能力，提高学生的艺术素养。 | 72 |

(2) 专业技能方向 2

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|------------|---|------|
| 1 | 旅行社外联与计调实务 | <p>本课程使学生熟悉计调工作相关的知识，掌握计调岗位工作程序与技能，通过反复实践，使学生能够操作计调业务。并且能使学生树立良好的工作态度，具备从事计调工作的职业素养，在此基础上形成以下职业能力。</p> | 144 |
| 2 | 旅游市场营销实务 | <p>使学生全面、系统地掌握旅游营销的基本理论、框架结构、营销调研、营销活动策划、营销战略企划等方面基础知识，并且使学生具备一定的调研、分析、策划、管理、实施、协调的能力，在课程教学中重点培养学生在实际旅游市场中的操作能力。</p> | 144 |
| 3 | 旅游线路设计 | <p>该课程理论联系实际，使学生掌握旅游线路设计的技巧、方法等基本业务，有利于学生在实际工作中的需要。培养学生的创新能力，使学生能认识旅游线路产品的性质、意义，掌握旅游活动的发展规律，旅游线路产品的相关知识，为今后从事旅游管理、线路设计及相关服务工作奠定坚实的基础。</p> | 72 |
| 4 | 门市服务 | <p>使学生具备门市业务与对客服务、门市销售、门市顾客旅游需求与旅游动机分析、门市客户关系管理以及敬业、责任、协作、创新的职业素养，使学生能快速适应导游服务工作。</p> | 144 |

(3) 专业技能方向 3

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|-----------|--|------|
| 1 | 前厅客房服务与管理 | 掌握前厅和客房服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店前厅客房部运转与管理的基本程序和方法，了解到前厅客房部的工作具体内容，掌握前厅客房部服务与基础管理技术，使学生掌握饭店企业的运作规律。 | 108 |
| 2 | 餐饮服务与管理 | 掌握餐饮服务与管理的基础理论和基本知识，熟悉饭店餐饮部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的中餐、西餐及酒水等服务技能。 | 108 |
| 3 | 摄影摄像 | 在教学活动中，通过学生欣赏艺术作品和拍摄可视影像，引导学生进行视觉美感的体验，培养学生的审美情趣，提高审美素质。 | 36 |

3. 综合实训

| 序号 | 课程名称 | 主要实训内容和要求 | 参考学时 |
|----|--------|---|------|
| 1 | 礼仪实训 | 训练学生的形体、站姿和服务接待工作中的礼貌礼节。 | 24 |
| 2 | 导游讲解实训 | 通过现场实训能流利地讲解景点的各主要内容，能讲解与景点有关的知识文化，满足游客的需要，掌握带旅游团队的技能和方法。 | 48 |

| | | | |
|---|------------|---|----|
| 3 | 导游业务实训 | 使学生熟练掌握旅游服务程序的带团、讲解、语言技巧、政策法规及应变能力。 | 48 |
| 4 | 酒店服务技能实训 | 通过实训，使学生掌握酒店餐饮、前厅客房的基本服务技能，为今后的顶岗实习和工作打下基础，能更好的为客人提供服务。 | 12 |
| 5 | 旅行社门市接待实训 | 通过实训，让学生了解旅行社门市接到的基本流程，学会处理客人的咨询、投诉和建议，掌握对客服务的基本技巧。 | 12 |
| 6 | 旅行社认知实训 | 了解见习企业的概况及发展历程，了解见习企业的经营过程，了解见习企业的生产、财务等职能部门不同岗位的工作职责及业务流程，了解旅游类的人才市场需求状况，确定自己的专业方向和定位。 | 12 |
| 7 | 旅游企业综合管理实训 | 了解现代旅游企业客户关系管理的相关知识、推销实务、旅游企业信息管理系统的规划和运营管理。 | 24 |

七、教学进程总体安排

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 按学年、学期教学进程安排 | | | | | | 课时比例 |
|-------|-----|-------|------|------|------|--------------|-----|-----|-----|-----|----------|------|
| | | | | | | 第一年 | | 第二年 | | 第三年 | | |
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| | | | | | | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 20周 | |
| 公共基础课 | 1 | 语文 | 144 | 130 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 旅游企业顶岗实习 | 27% |
| | 2 | 数学 | 108 | 108 | | 2 | 2 | 2 | | | | |
| | 3 | 英语 | 108 | 90 | 18 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| | 4 | 体育 | 180 | 10 | 170 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| | 5 | 德育 | 144 | 120 | 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| | 6 | 公共艺术 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | | |
| | 7 | 计算机 | 72 | 36 | 36 | | 2 | 2 | | | | |
| | 8 | 普通话 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | | |
| | 9 | 演讲与口才 | 36 | 18 | 18 | | 2 | | | | | |
| | 小计 | | 864 | 548 | 316 | 14 | 14 | 12 | 6 | 2 | | |
| 专业技 | 专业基 | 10 | 旅游概论 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | 20周 | 23% |
| | | 11 | 旅游心理 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | |
| | | 12 | 服务礼仪 | 36 | 16 | 20 | 2 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|------------------|----|------------------------|-----|-----|-----|---|---|---|----|---|---|-----|--|
| 能 课 | 础 课 | 13 | 形体 训练 | 36 | | 36 | | 2 | | | | | | |
| | | 14 | 旅游 法规 | 144 | 80 | 64 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | 15 | 旅游 英语 | 108 | 50 | 58 | | | | 3 | 3 | | | |
| | | 16 | 旅行社 业务 | 72 | 52 | 20 | | | 2 | 2 | | | | |
| | | 17 | 甘肃旅 游基础 | 144 | 80 | 64 | | | 4 | 4 | | | | |
| | | 18 | 中国旅 游地理 | 108 | 50 | 58 | | | 3 | 3 | | | | |
| | | 19 | 休闲与 旅游 | 36 | 18 | 18 | | | | | | 2 | | |
| | | 小计 | | 756 | 406 | 350 | 8 | 8 | 9 | 12 | 5 | | | |
| | 导 游 方 向 | 20 | 导游 基础 | 144 | 80 | 64 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | 21 | 导游 业务 | 144 | 80 | 64 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | 22 | 导游 讲解 | 144 | 80 | 64 | | | 4 | 4 | | | | |
| | | 23 | 导游 才艺 | 72 | 30 | 42 | | | 2 | 2 | | | | |
| | | 小计 | | 504 | 270 | 234 | 8 | 8 | 6 | 6 | | | | |
| | 外 联 与 | 20 | 门市 服务 | 144 | 80 | 64 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | 21 | 旅行社 外联与 计调实 务 | 144 | 80 | 64 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 16% | |
| | | | | | | | | | | | | | 16% | |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------|----|--------------------------|------|------|------|----|----|----|----|----|----------|
| 计 调 方 向 | 22 | 旅游市 场营 销 实 务 | 144 | 80 | 64 | | | 4 | 4 | | |
| | 23 | 旅游线 路设计 | 72 | 30 | 42 | | | 2 | 2 | | |
| | 小计 | | 504 | 270 | 234 | 8 | 8 | 6 | 6 | | |
| 选 修 课 | 24 | 摄影 摄像 | 36 | 12 | 24 | | | | | 2 | |
| | 25 | 艺术品 鉴赏 | 36 | 12 | 24 | | | | | 2 | |
| | 26 | 前厅与 客房服 务 | 108 | 50 | 58 | | | | 3 | 3 | |
| | 27 | 餐饮服 务与管 理 | 108 | 50 | 58 | | | 3 | 3 | | |
| | 28 | 地方特 色旅游 | 72 | 36 | 36 | | | | | 4 | |
| | 29 | 旅游文 学欣赏 | 36 | 30 | 6 | | | | | 2 | |
| | 小计 | | 396 | 190 | 206 | | | 3 | 6 | 13 | |
| 综合实训 | | | 180 | | 180 | | | | | 10 | 6% |
| 顶岗实习 | | | 600 | | 600 | | | | | 30 | 17% |
| 总课时/周课时 | | | 3336 | 1450 | 1886 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 100 % |

八、实施保障

（一）师资队伍

旅游服务与管理专业教学团队应由学校相关专业教师及企业专家组成的专兼结合、校企合作共建的专业教学团队。教学团队应坚持市场导向的办学理念，以人为本，注重对学生素质的培养。在课程设置上充分调研市场需求，广泛征求用人单位意见，注重实践课程，将理论课程与实践课程紧密结合。

在专业教学团队中，专业带头人原则上设 1--2 名，骨干教师 4--6 名（比例 50%左右），兼职教师达到 50%左右，专职教师中“双师型”教师达到 80%以上；老、中、青教师搭配、职称和知识结构合理。

（二）教学设施

| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设施设备 | |
|----|-------|-----------|--------|
| | | 名称 | 数量（台套） |
| 1 | 导游实训室 | 多媒体控制系统 | 1 |
| | | 座椅 | 120 |
| | | 电脑 | 1 |
| | | 音响 | 4 |
| | | 投影 | 6 |
| | | 环形幕布 | 1 |
| | | 无线话筒 | 4 |
| 2 | 模拟 | 旅游沙盘 | 1 |

| | | | |
|--|--|----------------|----|
| | | 接待桌椅 | 8 |
| | | 柜台 | 1 |
| | | 计算机 | 4 |
| | | 文件柜 | 1 |
| | | 投影仪 | 1 |
| | | 投影屏幕 | 1 |
| | | 打印机 | 2 |
| | | 传真机 | 1 |
| | | 复印机 | 1 |
| | | 电话 | 2 |
| | | 扫描仪 | 1 |
| | | POS 机 | 2 |
| | | 点（验）钞机 | 2 |
| | | 文件夹 | 若干 |
| | | 宣传册架 | 1 |
| | | 旅游宣传资料 | 若干 |
| | | 计算器 | 2 |
| | | 空调 | 1 |
| | | 茶具 | 若干 |
| | | 旅游票务实训软件 | 1 |
| | | 旅游门市接待 实训软件 | 1 |

| | | | |
|---|----|----------|---|
| 3 | 前厅 | 酒店前台管理系统 | 1 |
| | | 高脚凳 | 4 |
| | | 客用座椅 | 4 |
| | | 模拟吧台 | 1 |
| | | 电脑 | 1 |
| | | 打印机 | 1 |
| | | 电话 | 2 |
| | | 时区挂钟 | 8 |
| | | 行李车 | 1 |
| | | 伞架 | 1 |
| | | 报架 | 1 |
| | | 茶几 | 1 |
| | | 沙发 | 3 |
| | | 烟灰缸 | 1 |
| 4 | 客房 | 双人床 | 2 |
| | | 双人床单 | 4 |
| | | 双人被 | 2 |
| | | 双人被套 | 4 |
| | | 单人床 | 4 |
| | | 单人床单 | 8 |
| | | 单人被 | 4 |
| | | 单人被套 | 8 |

| | | | |
|---|-----------|---------|-----|
| | | 枕芯 | 16 |
| | | 枕套 | 32 |
| | | 床头柜 | 6 |
| | | 吸尘器 | 2 |
| | | 行李架 | 4 |
| | | 卫浴 | 1 |
| | | 客房清扫车 | 1 |
| 5 | 模拟 中餐厅 | 圆桌 | 6 |
| | | 椅子 | 60 |
| | | 备餐台 | 6 |
| | | 台布 | 12 |
| | | 餐巾 | 120 |
| | | 中餐餐具 | 60 |
| | | 花瓶 | 6 |
| | | 菜单 | 6 |
| 6 | 形体 训练房 | 墙镜 | 2 |
| | | 把杆 | 2 |
| | | 木质地板或地毯 | |
| | | 多媒体播放设备 | 1 |
| | | 电脑 | 1 |
| | | 音响一套 | 1 |
| | | 腰麦 | 2 |

| | | | |
|--|--|-------|----|
| | | 踏板 | 40 |
| | | 瑜伽垫 | 40 |
| | | 文件夹 | 20 |
| | | 文件柜 | 1 |
| | | 瑜伽套装 | 20 |
| | | 哑铃 | 20 |
| | | 桌子 | 4 |
| | | 椅子 | 8 |
| | | 跑步机 | 2 |
| | | 立式健身车 | 2 |
| | | 卧式健身车 | 2 |
| | | 五人站 | 1 |
| | | 平卧举重架 | 1 |
| | | 电子秤 | 2 |
| | | 立式空调 | 2 |

(三) 教学方法

1. 公共基础课

以教育部颁布的公共课教学大纲为标准，以培养学生的学习兴趣，增强学生的实际应用能力为目标，确保公共课教学为学生终身学习奠定基础，为学生专业发展服务。

教师应不断改革教学方法，潜力研究职业素养需求，力保公共课的教学充满活力，焕发生机，效果显著。教师应灵活运用现

代信息技术教学手段，把枯燥的内容形象化，还要加强课程之间的联系，让学生享受学习公共课的有用性、趣味性。公共课程要很好地结合素质教育开展，教师要让学生知道，除了要有很好的技术能力以外，一定的文化素养能确保学生更自信、更阳光、更体面地工作。

2. 专业技能课

旅游服务与管理专业是一个时尚性、技能性、前瞻性很强的专业，与其他专业相比，更注重对学生优雅气质、能说会道、实践能力和社会适应能力的培养，因此在实际教学中应改变传统的教学法，以工作过程为导向、以行动能力为本位、以工作任务为载体，多使用演示训练法、创设情景法、角色表演法、案例教学法等“教、学、做合一的理实一体化”教学模式，灵活使用多媒体技术，进行探究式教学和实践教学。要把学习的主动权充分交给学生，让学生真正成为教学的主体，通过学生自己的操作实践，巩固知识并掌握技能。把培养学生创新精神和实践能力相结合，让学生从单纯性的知识记忆、技能摹仿向创新思维、创新能力方面转化，让学生在牢固、系统地掌握旅游行业相关岗位的理论知识与实践技能，同时发展他们的创新能力。

（四）学习评价

由于旅游服务与管理专业所面向的工作岗位具有极强的实践性和应用性，理论与实践相结合是该专业基本的教学原则，实践教学是本专业主要的教学方法。因此，教学评价必须强调实践，

突出实践，应采用传统的教学评价方式为辅，实践教学评价方式为主的评价方法。

1. 具体原则

(1) 评教与评学相结合

评教与评学相结合的方法是一种互动的评价方式，有助于实现师生“教学相长”，有利于不断完善实践教学评价体系，最终达到提高学生实际应用能力的目的。

(2) 学校评价与企业、社会评价相结合

工学结合下的中职旅游专业的教学内容、师资队伍、教学资源都转变为开放性的学校和企业互动的教学空间。教学活动的参与者已经由教师、学生转变为包含旅游企业人员、社会人员等多方面人士共同参与。采用学校与企业、社会评价相结合原则，使企业、社会的评价机制与学校评价体系结合起来，共同制订出一个合理的评价教学质量、学生职业能力、人才培养质量的评价体系，能较真实地反映学校的办学水平，能使职业院校教学质量得到比较合理的评价结果，这样的评价方式也能受到企业的欢迎、社会的认可。

(3) 将职业技能大赛的理念引入旅游专业教学评价体系

职业技能竞赛的方案是模拟旅游行业的工作环境来进行设计的，贴近旅游行业实际的工作岗位。它会引导教师关注行业的最新动态，更新教学内容，将最符合行业需求的技能应用于课堂。相对于普通教育的以考促学，中职技能竞赛能让中职旅游专业学

生借助这一平台激发自主学习、自我提升、自我实现的学习主动性，达到以赛促学的目的。

2. 具体方案

学习课程分为必修课程（包括顶岗实习和综合实训）和选修课程。所有课程均应参加考核。

必修课程分考试课和考查课，各门课程均按教学大纲的要求进行考核。成绩采用百分制，未通过者可补考2次。按18学时为1学分，毕业时必修课获得75学分为合格。

选修课成绩采用合格与不合格制，未通过者可补考1次。按18学时为1学分，毕业时获得14学分及以上为合格。

顶岗实习按30学分计算，每周1.5学分，通过实习，获得18及以上学时为毕业实习合格。

专业科目需进行技能考试的成绩单列。采用百分制，未通过者可补考2次。理论及技能考试均合格者方能取得相应学分，理论或技能一方面合格者所得学分为该学科总学分的1/2。

军训、入学教育、教学见习、毕业教育等活动以1周为1学分，共5学分。

（五）质量管理

1. 学校制定的专业方向实施性教学计划要确保课程体系的科学性、系统性和实效性。加强教学管理和教学过程的质量监控，保证教学质量。

2. 公共基础课严格按照教育部要求，执行统一教学大纲，使

用统一教材，把素质教育放在第一位，培养社会需要的合格毕业生。

3. 学校所开设专业课程名称要与本教学标准所要求的各专业方向专业名称相一致，要与职业资格证书的要求相衔接，教材要使用省教育厅指定或推荐的教材；或甘肃省旅游局编写的全国导游证考试教材；或从国家中职学校示范性教材、全国统编教材中选用省厅目录中没有的教材；同时，可根据地方旅游业发展需求，编写针对性强的校本教材。不管怎样选用，均须保证教材的前瞻性、实用性、适用性和科学性。

九、毕业要求

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 具有从事旅游服务的基本知识及职业道德，熟悉相关的法律法规；具有较强的服务意识，礼貌意识，环境意识，诚实守信，吃苦耐劳；女生气质优雅如淑女，亭亭玉立不清高，男生风度翩翩如绅士，挺拔帅气不自傲。

2. 具有聪慧的灵气、彬彬有礼的行为规范、阳光活泼的精神面貌；熟知旅游服务部门主要岗位的服务流程及专业用语，会用流利的普通话提供恰当的接待服务。

3. 具备主要岗位的服务技能，具有较强的应变能力，训练有素，亲和力强；会使用基础外语与客人交流、沟通。

4. 能娴熟地利用计算机网络技术进行业务沟通和规范服务。

5. 具有团队合作意识,协调人际关系的能力;具有继续学习,应用新技术和适应职业变化的能力;具有自我创新,勇于创业的能力。

(二) 专业知识和技能

1. 文化基础知识

具备必备的文化基础知识,主要包括德育、语文、数学、英语、体育、美育、礼仪与礼节、酒店英语、旅游语文等。

2. 专业基础知识

饭店营销、旅游交际礼仪、服务心理学、旅游美学、酒水知识与调酒等。

3. 专业知识

具备必备的专业知识,主要包括导游基础、导游实务、客房服务与管理、前厅服务与管理、康乐服务与管理、餐饮服务与管理、旅游政策与法规等。

4. 能力结构

- ①具有酒店类工作上岗能力;
- ②具有导游工作上岗能力;
- ③具有熟练使用常用办公软件的能力;
- ④具有常用公文写作能力;
- ⑤具有较强的语言表达能力。