

旅游管理（640101）

一、专业名称：

旅游服务与管理（茶方向）（130200）

二、入学要求：

初中应往届毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限：

三年

四、职业面向：

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技 术领域举例	职业资格证书 和职业技能等 级证书举例
旅游大类(64)	旅游类 (6401)	商务服 务业(72)	旅行社计调 (4-07-04-03) 旅游咨询员 (4-07-04-04) 导游 (4-07-04-01) 展览讲解员 (4-04-02-03)	门市接待 计调与销售 网络运营 导游 茶馆经营 茶馆接待与销售	导游资格证 茶艺师

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业主要为旅行社、景区景点、茶事服务及星级酒店等各类旅游企事业单位，培养具有较好的人文修养，掌握旅游服务的相关技能，具有较好的职业素养、服务意识和较强适应能力与应变能力，能在生产、服务第一线从事旅行社管理与服务、导游讲解与服务、茶艺经营服务以及前厅、客房、餐饮服务等工作，具有良好的心理素质、公民基本素养与职业生涯发展基础，能胜任旅游业企事业单位服务与管理实际工作岗位需要的、高素质复合型、技能型专门人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养(职业道德和企业文化素养)、专业知识和技能：

1. 职业素养

- (1) 能具有较好的人文素养、较强的服务意识和规范的礼仪服务技能；
- (2) 具备与本专业职业发展需要的人文素养和职业承受能力；
- (3) 具备良好的中文语言表达能力和应用文写作能力；

- (4) 具有将知识、技能、态度转化为专业所需的能力；
- (5) 具备良好的思想政治素养和旅游职业道德；
- (6) 能遵守行业法律法规，具有自觉学法、懂法、守法意识；
- (7) 具有健康的体魄、良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神；
- (8) 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和应变能力；
- (9) 具有较强的安全生产、环境保护和节约资源的意识；
- (10) 具有较强的自学能力、分析能力、创新意识和适应职业变化的能力；
- (11) 具有旅游业从业的实践能力、创造能力、就业能力。

2. 专业知识和技能

- (1) 能掌握本专业必备的政治理论和文化基础知识；
- (2) 能掌握与本专业相应的礼仪礼貌和形体知识；
- (3) 能掌握旅游的基本概况和主要客源国习俗；
- (4) 能初步掌握旅游心理学方面的知识；
- (5) 能初步掌握旅游产品营销基础知识与分析方法；
- (6) 能初步掌握现代酒店各部门的基础知识、运作流程和管理知识；
- (7) 能熟练掌握景区导游服务的相关知识；
- (8) 能掌握旅行社各部门的基础知识、动作流程和基础管理知识；
- (9) 能掌握旅游服务相关的历史、地理、文化、宗教、建筑、园林、民俗等基本知识；
- (10) 能掌握茶艺、茶技和主要茶叶种类的相关知识；
- (11) 能熟悉旅游相关法律、法规和政策；
- (12) 能熟悉本专业领域内有关方面的专业知识，了解其发展趋势。

3. 专业(技能)方向 1 (旅行社服务方向)

- (1) 具有较好的语言表达能力、沟通能力，具有扎实的门市接待能力；
- (2) 能进行景区的接待服务，销售门票，提供咨询服务；
- (3) 具有一定的信息收集和处理能力、交流合作能力、解决问题能力、组织协调能力和终生学习能力；
- (4) 能熟练操作常用办公软件和办公设备，能运用计算机网络进行信息的搜集、查询和处理；
- (5) 能制定出团计划，落实接待事宜，处理一般突发事件；
- (6) 具有一定的导游讲解技巧，能进行景点讲解，掌握本地代表景区的游览线路和景点特色，具备生态和环境保护意识，能处理游览过程中一般突发事件；
- (7) 能取得计算机操作员和普通话资格、景区讲解员等相关职业资格证书 2-3 张。

4. 专业(技能)方向 2 (茶事服务方向)

- (1) 具有扎实的茶叶及茶文化知识；
- (2) 具有扎实的茶艺技能，取得中级以上茶艺师职业资格证书，能根据客人要求为客人提供茶艺表演服务及茶事服务；
- (3) 具有良好的语言表达能力和茶产品销售能力；
- (4) 能熟练操作常用办公软件和办公设备，能运用计算机进行基本的操作，能取得计算机操作员、普通话等级证书等相关职业资格证书 1-2 张；
- (5) 具有一定的信息收集和处理能力、交流合作能力、解决问题能力、组织协调能力和终生学习能力。

5. 专业技能拓展

- (1) 具有良好的语言沟通能力和应变能力；
- (2) 具备前厅、餐厅、客房服务能力；

- (3) 具备酒店突发事件的处理能力;
- (4) 熟悉酒店的主要岗位职责, 初步掌握酒店的协调管理知识与技能。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置课程包括公共基础课程和专业课程。

1.公共基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	语文	<p>1.课程目标: 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设, 并注重培养学生热爱祖国语言文字的思想感情, 使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力, 提高科学文化素养, 以适应就业和创业的需要。</p> <p>2.主要内容和教学要求: 指导学生学学习必需的语文基础知识, 掌握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浅易文言文阅读能力。引导学生重视语言的积累和感悟, 接受优秀文化的熏陶, 提高思想品德修养和审美情趣, 形成良好的个性、健全的人格, 促进职业生涯的发展等在本专业中的应用能力。。</p>
2	数学	<p>1. 课程目标: 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设, 使学生在初中数学基础上, 学好从事社会主义现代化建设和继续学习所必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识。</p> <p>2.主要内容和教学要求: 培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用能力、空间想像能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。通过本课程的学习, 提高学生分析问题和解决问题的能力, 发展学生的创新意识, 进一步培养学生的科学思维方法和辩证唯物主义思想。</p>
3	英语	<p>1. 课程目标: 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设, 帮助学生进一步学习英语基础知识, 培养听、说、读、写等语言技能。</p> <p>2.主要内容和教学要求: 让学生初步形成职场英语的运用能力, 激发和培养学生学习英语的兴趣, 提高学生学习的自信心, 帮助学生掌握学习策略, 养成良好学习习惯, 提高自主学习能力, 引导学生认识了解中西方文化差异, 培养正确的情感、态度和价值观。</p>
4	德育	<p>1. 课程目标:依据《中等职业学校德育教学大纲》开设, 帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的</p>

		<p>作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯。</p> <p>2.主要内容: 指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民;注重培养学生爱国主义、仁爱精神、进取精神、自律意识和自立精神等在本专业中的应用能力。</p>
5	体育	<p>1.课程目标: 依据《中等职业学校体育教学大纲》开设,督促学生积极参与体育运动,学会制定和实施简单的个人锻炼计划。具备选择利于提高职业素质运动项目的意识、自我评价体育锻炼效果的能力。</p> <p>2.主要内容和教学要求: 增强体能,努力提高以耐力、力量和速度为主的体能素质水平,基本掌握两项以上体育技能,不断提高运动能力,注重培养学生健康人格、体能素质及强健身体等在本专业中的应用能力。能主动关心与帮助同伴,共同完成体育锻炼过程,提高社会责任感和协调沟通能力,认识体育对提高就业和创业能力的价值、提高自己的综合职业素质等在本专业中的应用能力。</p>
6	普通话	<p>1.课程目标: 依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设,使学生能准确、流利地使用普通话。</p> <p>2.主要内容和教学要求: 通过讲授、示范、练习等方式教授普通话的发音表达,并注重培养学生热爱祖国语言、普通话基本理论、发音要领、用普通话朗读、说话,演讲及口语交际等在本专业中的应用能力。</p>
7	音乐	<p>1.课程目标: 依据《中等职业学校音乐教学大纲》开设,并注重培养学生掌握音乐常识、音乐歌唱方法及技巧、树立正确的审美观、懂得如何欣赏音乐带来的美学。</p> <p>2.教学要求和主要内容: 通过歌唱、电子琴、音乐欣赏等教学,培养学生树立正确的审美观,训练音乐在专业中的应用能力。</p>
8	计算机应用基础	<p>1.课程目标: 通过教学,培养学生的计算机基本应用能力,通过任务驱动方法训练学生使用计算机解决学习和生活中的具体问题,具备未来工作岗位所需信息化办公的基本技能,同时为后续课程学习奠定基础。</p> <p>主要内容: 计算机基础知识;操作系统(Windows 7);</p>

		Office 办公软件 (Word 2010); 计算机网络的基本组成和 Internet 的应用。 2.主要内容和教学要求: 初步掌握计算机操作和应用的基本知识和技能, 能应用 OFFICE 办公软件完成文档编辑、数据处理等工作任务, 能够利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息。
--	--	---

2. 专业课程

专业课程分为专业核心课和专业方向课。

1) 专业核心课

本专业的核心课程包括: 旅游政策与法规、旅游基础知识、形体与礼仪、旅游心理与沟通技巧、旅游实用英语、雅安旅游等。

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	旅游政策与法规	1. 课程目标: 通过本课程的教学, 使学生掌握国家颁布的有关旅游行业的法律、法规, 并能结合旅游行业存在的问题及丰富的相关案例予以阐述。 2.主要内容和课程要求: 通过授课, 使学生对我国旅游法制建设发展和现状有一个初步的了解, 并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。特别是通过对典型案例的剖析和讨论, 使学生能以所学的法律知识、以法律的眼光去认识正在不断完善和发展的旅游市场, 培养和提高学生的法律素养及综合分析能力, 同时, 为学生们的导游考试做好准备。
2	旅游基础知识	1. 课程目标: 通过本课程的教学, 让学生了解旅游和旅游业, 掌握相关的各类基础知识, 具备能向客人介绍相关知识的工作能力, 为导游员、讲解员、景区及酒店前台接待及旅游服务与管理工作的打下坚实的基础, 为我国旅游业的发展培养出更多的合格人才。 2.主要内容和课程要求: 本课程主要包括旅游和旅游业概述、中国历史文化小常识、中国主要自然旅游资源、宗教文化、民族与民俗、中国古代建筑、中国饮食文化、中国风物特产等。
3	形体与礼仪	1. 课程目标: 通过本课程学习, 使学生全面掌握形体训练基本方法, 培养学生对美的欣赏、表达和创造能力, 养成良好的职业习惯 2.主要内容和课程要求: 形体训练基本方法、站姿训练、生活化妆等问题。
4	旅游心理与沟通技巧	1. 课程目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握旅游服务过程中游客心理的基础知识和基本规律。 2.主要内容和课程要求: 掌握对客语言交流沟通的方法技巧, 使学生具备对客心理的基本分析能力、心理调适能力和自身心理调适能力和较强的对外沟通交流能力, 从而使能够迅速适应旅游服务岗位工作, 为将来成为旅游业高素质技能型人才奠定基础。
5	旅游实用英语	1.课程目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握旅游专业的常用英文词汇和礼貌表达方式, 提高学生英文的听、说、读、写等各方面技能, 使

		<p>学生能够熟练运用英语与外国游客进行有效的沟通和交流，并提供适宜的旅游涉外服务，提高其自身的旅游工作与社交能力。同时，通过教学过程中的实际开发过程的规范要求强化学生的职业道德意识和职业素质养成意识。</p> <p>2.主要内容和课程要求：雅安旅游导游接待服务、饭店前厅部员工英语接待服务、饭店客房部员工英语接待服务、部员工英语接待服务。</p>
6	雅安旅游	<p>1.课程目标：通过学习使学生更加深切地热爱家乡故土，进而提高学生服务社会、献身家乡旅游事业的热情和能力。</p> <p>2.主要内容和课程要求：通过本课程学习，使学生认识了解雅安茶文化、熊猫文化、红军文化、汉文化和民俗文化等旅游资源的代表性景区、景点的位置、特点，整体上把握雅安自然、人文旅游资源的类型和魅力，从而掌握景区讲解的方法和技巧，为今后从事景区讲解服务打下牢固的基础。</p>

2) 专业方向课

本专业的方向课是指在专业核心课程基础上，针对特定的工作岗位，以完成某些专项任务为目标的课程，主要包括：旅行社营销、旅行社接待与计调、景点讲解技巧、导游实务、雅安茶园及茶叶生产基地观光导游、茶叶销售技巧、茶艺。

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	旅行社营销	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，使学生掌握地陪导游服务的基本程序和技能，熟悉旅行服务常识，社交礼仪常识和资源及景点基础知识，具备预防和处理一般导游服务事故的知识和能力，为从事地陪导游工作打下良好的基础。</p> <p>2.主要内容和课程要求：包括迎接服务、入住服务、游览服务，送客服务和突发事件的处理等问题。</p>
2	旅行社接待与计调	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，让学生掌握旅行社的相关的知识，具备能接待门市客人、签订旅游合同及为旅游团安排计调的工作能力，为旅行社前台接待、计调工作打下坚实的基础，为我国旅游业的发展培养出更多的合格人才。</p> <p>2.主要内容和课程要求：包括旅行社认知、旅行社电话接待、旅行社门市客人接待、与客户签订合同、旅游团计划调度等。</p>
3	景点讲解技巧	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，让学生掌握相关景区的知识和讲解的方法，具备能向客人进行景区讲解的工作能力，为导游员、讲解员工作打下坚实的基础，为我国旅游业的发展培养出更多的合格人才。</p> <p>2.主要内容和课程要求：讲解知识概述、当地主要景区知识及游览线路、主要讲解方法、讲解工作程序及要求、常见问题的处理、卫生常识和自救常识等。</p>
4	导游实务	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，让学生掌握导游的工作程序和工作要求，具备妥善接待客人、向客人进行景区讲解、处理旅游活动中的特殊要求和事故的工作能力，能更好地胜任导游员、讲解员等岗位，为我国旅游业的发展培养出更多的合格人才。</p> <p>2.主要内容和课程要求：导游的基本工作程序、导游的语言要求和方法、当地景区的相关知识、讲解的方法、如何处理旅游活动过程中的常见问题。</p>

5	雅安茶园及茶叶生产基地观光导游	<p>1.课程目标：通过本课程教学，培养学生茶叶营销、导游讲解的能力，为雅安茶叶生产基地观光导游服务培养实用人才。</p> <p>2.主要内容和课程要求：让学生掌握雅安茶叶生产基地的概况和仙茶（绿茶、甘露）、贡茶（黄牙）、边茶（藏茶）等雅安主要茶叶品种以及雅安茶叶生产基地以及观光导游的相关知识知识。</p>
6	茶叶销售技巧	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，使学生能比较全面地掌握茶叶营销技巧和茶叶营销策划技能的基本理论，学会茶叶策划与茶叶销售的基本方法，并且能够结合实际，开展茶叶策划与茶叶业务，推广雅安茶文化。</p> <p>2.主要内容和教学要求：培养学生心理学和茶叶营销学的基础知识，而且还要具有竞争意识和创造性思维，通过严格训练，成为出色的茶叶策划与茶叶销售人才，毕业后能很快适应现代茶叶企业策划与销售工作的需要。本课程以茶叶营销学和茶文化的内容为基础，针对企业茶叶营销及其管理过程中出现的各类问题进行策划与销售，融入茶叶销售的新知识、新观念、新方法，使企业更好地开展茶叶营销活动，为企业创造利益。</p>
7	茶艺	<p>1.课程目标：通过本课程的学习，使学生具备酒店及茶楼所要求的茶艺师资格，为学生正确运用茶文化知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下基础，从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观。</p> <p>2.主要内容和教学要求：使学生了解茶的文化知识以及掌握各类茶识别和冲泡技巧、做到理论与实操相结合，动手能力强，以增加文化修养为主要目的。</p>

3) 技能拓展课

专业技能拓展课是为培养复合型旅游人才，提高学生面对未来旅游就业市场需求与变化的适应能力和竞争能力开设的专业课程，包括：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理。

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	前厅服务与管理	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，使学生掌握现代饭店前厅部管理的特点、内容及方法，具备处理前厅管理中所面临各种问题的能力，熟练掌握客房服务技能技巧，为饭店前厅管理实践工作打下坚实的基础，为我国旅游及饭店管理事业的发展培养出更多的合格人才。</p> <p>2.主要内容和教学要求：包括前厅部的概述，客房预订、礼宾服务、总台服务、总机与商务中心、前厅销售、前厅部的信息沟通以及客务关系主任等。</p>
2	客房服务与管理	<p>1.课程目标：通过本课程的教学，热爱并能胜任饭店客房服务与管理工工作，达到客房服务中级工的水平。</p> <p>2.主要内容及教学要求：使学生掌握现代饭店房务管理的特点、内容及方法，具备处理客房管理中所面临各种问题的能力，为饭店客房管理实践工作打下坚实的基础，具有熟练的清洁保养和对客服务技能。</p>

3	餐饮服务与管理	<p>1.课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握餐饮服务与管理基础理论,熟悉饭店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序,熟悉饭店餐饮部运行与管理的基本程序和方法,具备餐厅一线工作所必须的各项操作技能,为学生将来从事餐饮工作打下较好的理论基础,操作功底,心理素质。</p> <p>2.主要内容和教学要去: 包括餐饮概述、餐饮服务基本技能及训练、餐饮服务质量管理、人事管理及安全卫生管理、餐厅投诉问题的处理及应变能力提高的训练等。</p>
---	---------	--

七、教学进程总体安排

具体安排附后教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排,是专业人才培养方案实施的具体体现。

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时 学分	学期课 程安排	考核 方式	学时比例	
							理论	实训
同 诊 改 公 共 基 础 课	同 诊 改 公 共 必 修 课	语文	同诊改					
		数学						
		英语						
专 业 基 础 课	专 业 必 修 课							
专 业								

课								
推荐选修课	专业选修课							
公共基础课	公共选修课							
教学实践	专业必修课							

总学时为 X 学时，每 16 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时学时占总学时的 16%。三年实践性教学学时占总学时的 40%，毕业实习采取顶岗实习的方式，实习时间 6 个月。各类选修课程学时占总学时的 16%。

八、实施保障

(一) 师资队伍

我校旅游服务与管理专业现有专业教师24人，其中高级讲师X人，讲师X人，双师型教师100%，专任教师队伍充分考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。兼职教师主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的旅行社经营管理专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。根据《教育部关于“十二五”期间加强中等职业学校教师队伍建设的意见》，依据设备、办学规模等情况确定教师结构及数量，能满足当前及未来一定时期专业发展的需要。

专任教师结构表

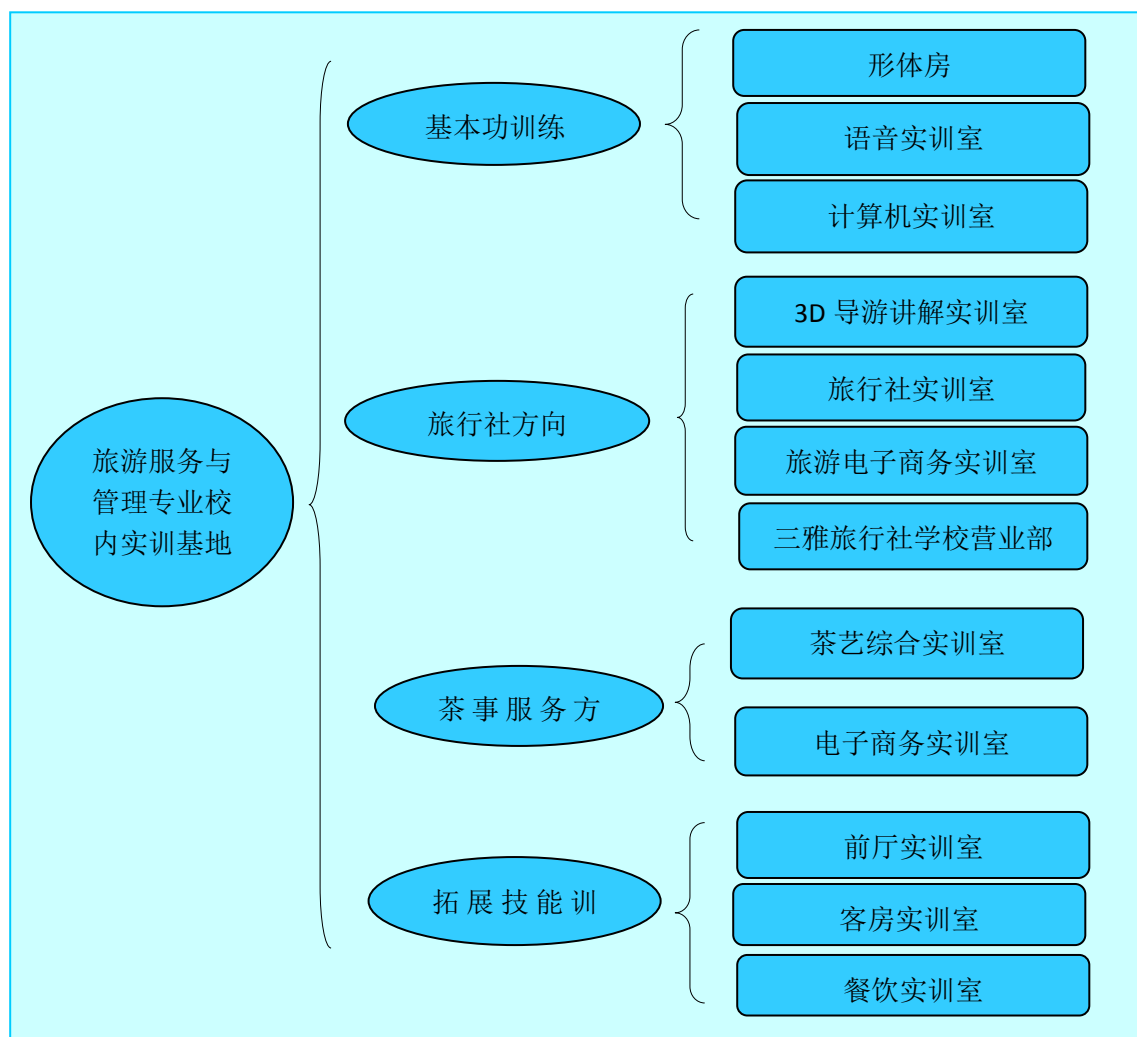
教师类型	职称结构		学历结构		技能证书		合计	
	职称	数量	层次	数量	层次	数量	数量	比例
专业带头人	高级	2	本科	2	高级技师	2	2	8.3%
骨干教师	高级	1	本科	1	高级技师	1	6	25%
	中级	3	本科	3	高级技师	1		
					高级工	2		
初级	2	本科	2	高级工	2			
双师教师	高级	3	硕士	1	高级技师	3	24	100%
	中级	4	本科	23	高级技师	1		
					高级工	4		
	初级	17	专科	0	高级工	17		
			本科	1	经理资格证	1		
		专科	6	高级工	6			

备注：专业带头人按专业方向确定数量，骨干教师比例原则上占教师比例不低于12%，双师教师来计算文化课教师和兼职教师中的双师教师，计算后比例为100%；

(二) 教学设施

教学设施满足本专业人才培养实施需要，具备形体室、语音实训室、计算机实训室、3D导游讲解实训室、旅行社实训室、电子商务实训室、餐饮实训室、客房实训室、前厅实训室、茶艺综合实训室等。校内实训基地整体框架见下图。主要设备及数量见下表。

校内实训基地整体框架



旅游服务与管理专业校内实训设备数量表

编号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量 (生均台套)
1	舞蹈、形体实训室	多媒体设备	2 套
		落地镜	2 套
		把杆	2 套
		音箱	2 套
		DVD	2 套
2	普通话英语语音实训室	计算机	41 台
		功放机及音箱	1 套
		投影仪	1 套
		主控计算机	1 台
		耳机	42 个
		学生桌椅	40 套

3	旅行社服务实训室 (校内)	计算机	3台
		交换机	1台
		交换机柜	1套
		服务前台	1套
		茶几	1套
		沙发	1套
		文件打印扫描一体机	1台
		工作间桌椅	6套
		会议桌椅	1套
		传真机	1台
		采集卡	1台
4	三雅旅行社营业点 (校外实训室)	计算机	2台
		打印复印扫描一体机	1台
		工作前台	1套
		工作桌椅	2套
		文件柜	1个
		沙发	1套
		电话机	1个
		保险柜	1个
5	3D 模拟导游讲解实训室	桌椅	120套
		计算机	1台
		模拟导游专用摄像机	1台
		投影仪	1台
		高清摄像机	3台
		解说语音设备	1台
		控制台	1台
		模拟导游程序软件	1套
6	电子商务实训室	计算机	20台
		服务器	1台
		学生桌椅	20套
		投影仪	1台
		电动幕布	1台
		中央控制器	1台
		视频展台	1台
		音箱	1台
		主功放	1套
		讨论桌椅	1套
7	茶艺综合实训室	茶艺桌椅	40台
		茶具(绿茶、乌龙茶、花茶等)	40套
8	客房实训室	客床	6张
		床单	60件
		枕头	30套

		枕套	60 套
		床罩	15 套
		垫褥	15 套
		薄棉被	15 套
		棉被套	30 套
9	餐饮实训室	餐桌	10 套
		椅子	100 把
		台布	20 套
		餐具（骨碟、小碗、酒杯等）	20 套
		餐巾	500 套
		桌裙	10 套
		消毒柜	1 个
		空调	1 台
10	前厅实训室	前台	1 张
		电脑	1 台
		复印打印一体机	1 台
		传真机	1 台
		贵重物品保险柜	1 个
		礼宾台	1 张
		行李车	1 辆
		大型会议桌椅	1 套
		沙发	1 套
		旅游信息电子查询设备	1 台
		办公用品	1 套

（三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本院教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

1. 课程资源内容及功能说明

课程资源内容	功能说明
课程标准	是课程资源开发的标准，它包括课程设置概述、课程性质与定位、课程基本教学理念、课程特色，课程目标、课程教学内容、教学实施与保障，属于整个课程开发的宏观性、纲领性的文档。
教学设计	指示课程在专业体系课程中的目标与作用、与专业体系中其它课程的关系、每个教学项目的教学重点与实训重点、以及，融入各个专业部在示范建设过程中的创新性、实用性、唯一性等。其中包含教学的情境、目标、起点、过程、措施、内容、评价，并给出模板。
说课录像	实际上也叫做课程建设的开课录像，是对该门课程作的一次概要而全面的说明，其中包括知识重点、教师讲解的重点、该课程在行业岗位中的作用与地位、使用什么样的方法让老师教好这门课程、使用什么样的方法让学生去学好这门课程。
教学录像	与校方现行配套教材知识点，成“点对点”对应关系。所谓点对点

	关系就是指与教材完全同步，这样方便复制师资模型和学习，并且学生能在“无师自主”的环境中复习与深入。
演示录像	以实验或者实训操作为核心的教学演示，目标在于加强课堂的互动效果，提升教学方式的趣味性，加强学生的动手能力，让“课堂”即是“工作岗位”。
公共资源	因为学校一般每 1—2 年都要更换教材，如果课程建设的资源只能与某一本教材配套，那么，一旦更换教材，课程资源的实用性将下降，所以产生了公共资源。所谓公共资源，实际上是把所有与该专业匹配的、已经成熟的知识点独立成一种基础课程资源形式，因为无论教材怎么变，知识点的变化不会太大，只是增加与更新的问题。
电子课件	与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上，它是一种在现代化多媒体教室用于投影仪播放的多媒体课件，它包括 PPT，二维或者三维的交互式动画，以加强教学的兴趣与情景过程。
电子教案	与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上，它是一种以纯文档形式体现的教案，它体现着教师备课的进程，对课堂内容的安排，简而言之就是教师的课程执行计划。

2. 实训资源内容及功能说明

建设内容	功能说明
实训大纲	实际上是与各门课程教学配套的训任务计划，它提出了实训的总体目标、要求、实训安排、实施建议、评价方式等。
学习指南	统计该门课程在学习过程中的难点，帮助老师和学生去解决这些难点，创新出适合中职特色的学习方法与实验方法。
测试习题	针对该门课程，每个章节的小知识点，提供的课堂测试库和课后作业库。
模拟试卷	针对该门课程的整体测评试卷库，以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整评测。
电子教材	实际上是该门课程配套教材的电子版，通常让学生可以在计算机或者其它电子类阅读器上完成阅读与学习，并提供与该门课程配套教材同级别或者同等知识范围的另一本参考书。
在线测试	适用于已经成功完成数字校园建设项目的学校，方便学生使用网络进行在线考试与测评，以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整测评。
虚拟实训环境	该建设项是为了让某些学校在暂不具备某门课程对应的硬件或软件实训环境的情况下、以建立虚拟实训环境的方法，为该门课程提供学生技能训练的模拟场景，以旅游专业为例：学校在开设导游讲解技巧时，暂时不具备北京天坛、西安秦陵兵马俑等教学环境时，那么课程开发方必须为学校开发课程所对应的模拟实训环境，达到师生身临其境的效果。

（四）教学方法

强调工学结合、学以致用。强调工作现场实际环节操作，以职业技能需求细化分析为根据，以满足岗位技能的需求为目标，精心设计专业课程体系，构建仿真模拟教学平台和校企结合的教学环境，推广“行动导向教学法”，使理论教学与案例教学、互动教学和丰富多彩的实训教学相结合，强调学生主动参与、小组协作、应用实习与课堂教学并重的教学方式。

1. 教学模式的选用

为了更好的实施旅游服务与管理专业的课程体系,实现旅游服务与管理专业的人才培养目标,我们将改变以往传统教学理念,坚持“以就业为导向,学生为主体”的办学模式,围绕“校企合作,工学交替”的人才培养模式,采用“分层递进,理实一体”的教学模式实施教学。

(1) “分层递进”推进教学

遵循教学基本规律,先夯实基础素养,后突出专业素质,按照公共基础课程——专业核心课程——专业方向课程的逻辑顺序推进教学。在学生基础知识和基础技能培养过程中,逐渐展开专业方向课程的学习,同时穿插校园特色课程,促进学生专业素质素养的提高。使学生在成长过程中,逐步实现成才的目标,将能力培养与素质培养、综合提高与专项技能、专业特色与个人志趣紧密结合。

(2) “理实一体”情景模拟教学

以学生为主体,以岗位为载体,广泛深入开展校企合作,充分发挥教师为主导作用,实施以岗位任务为导向的一系列先进职业教育教学法,如任务驱动教学法、项目教学法、模拟教学法、角色扮演法、分组讨论教学法等,着力培养学生分析处理问题的动手能力,使学生真正做到学以致用。不仅培养学生理论联系实际的能力,而且充分发挥学生的主动学习的兴趣和激情。在教学中采用情景描述——情景分析——情景模拟——完成任务——学习评价的教学流程,适合旅游服务与管理专业教学的需要。

2. “情景模拟”教学模式运用的要求

情境模拟教学法是指教师运用各种教学手段和工具再现课本中所讲述的情境,使学生仿佛置身其中、如临其境的一种教学活动。要实施好“情景导向”教学,必须要把握好行动任务的的教学环境、教学内容、专业师资、学生情况等内容,才能真正实施情景教学。

1) 改变教学环境

在教学中,无论是实验实训室还是教室,都要改变传统的教学环境,教师有目的地根据教学任务创设具有一定情绪色彩的具体场景,让学生一进入情景教学情景中去,就能很快的进入相应角色并完成角色转换。所以教学情境的设定一定要做到与学生所学专业所学课程的统一协调,有助于学生感性知识的形成。情境模拟教学法不仅是一种理论与实践相结合的教学方法,它还可以综合运用角色扮演法、项目教学法和模拟现实法等各种方法尽可能地逼近现实。更可贵的是它充分体现了教师与学生、学生与学生、学生与教学工具间的交互性,因此情境模拟教学法是行为导向观在教学方法上的直接体现,既能调动学生的学习积极性,又能调动教师的积极性,在教学过程中提高实现教学目标和完成教学任务的效率。

2) 整合教学内容

在借鉴先进的职业教育理念、模式和方法的基础上,结合本学科的具体任务,将其具体任务转化为行动领域,并根据旅游行业情景来编写教材。根据各个课程教学要求来设立与之相适应的教学情景。

3) 培养专业师资

采用情景模拟教学法对专业教师的行业经验和自身的素质较高,需要教师既能胜任理论教学,又能指导实习操作,加大师资培养力度,使教师既具有较高的专业理论知识,又拥有较强的动手能力。并且要求专业教师每两年至少有两个月的企业实习经历。

4) 教学理念转变

采用情景模拟教学模式进行教学,教师的角色转变是必然的,教师应由一位单纯地讲授者转变成为一名项目任务的下达者,项目完成过程中的帮扶者,项目任务终结后的评审者。

5) 评价方法改革

根据“校企合作、工学交替”人才培养模式的要求,对学生的评价方法进行改革和调整,

将原来的单纯结果评价改为“过程评价与结果评价结合，学校评价与企业实践评价结合”的评价方法。

6) 班级人数的调整

实施情景教学班级人数不易过多，30—40 人为宜，对学生进行分组教学，设置场景扮演角色，让学生置身于职场情景中。

(五) 学习评价

教学考核与评价是对教学质量作的测量、分析和评定，包括对教师教学工作的质量评价和对 学生学业成绩的评价。

1. 教师教学工作的评价

为落实各项教学基本要求，及时对教学工作进行评价和监控，促进教学质量的不断提高，保证教学目标的实现，学校每学期对教师的教学工作进行考核与评价(简称“教学评价”)。具体办法及要求如下：

(1) 评价主体

学生、教师、学校、企业、学生家长。

(2) 评价客体

担任课程教学任务的全体专职教师、各类兼职教师、外聘教师。

(3) 考评内容

- 1) 教学过程；
- 2) 师德师风；
- 3) 课堂管理；
- 4) 教学质量；
- 5) 教学安全；
- 6) 集合、例会；
- 7) 其他工作职责等。

(3) 考评分值及等级

1) 教师，全学期教学考评综合分，由教学常规检查、学生评教以及教师互评三部分的分数组成，并按 65：15：20 的比例计算出综合分，最终按其得分的多少转换为相应的考评等级。

2) 考评等级分为 A、B、C 三等，最高等级为 A 等，最低等级为 C 等。

3) A 等人数的比例不超过本学期考评专职教师总人数的 25%；C 等人数的比例不少于本学期专职教师总人数的 3%。兼职教师、返聘教师、外请教师参评，但不评定等级，不占比例。在见习期内的新教师参加考评，原则上不定等级亦不占比例。如在见习期内的新教师考评结果达到 A 等，可视为 A 等对待，其比例亦按 25%控制。

4) 教师担任教学任务的班级，课程成绩平均分低于 60 分，或及格率低于 80%，或出现安全责任事故，不能评为 A 等。

(4) 考评方法

1) 教学常规检查

a. 学期授课计划、教案(讲义)、作业布置与批改、辅导答疑、授课情况、授课情况、设备维护与保养等。

教学督导包括随堂听课，对教师的课堂教学质量进行评价与反馈；根据教学要求，对教师常规教学工作进行随机抽检，并将结果及时向教师所在专业部通报，作为“教学考评”评分的参考。深入班级，广泛听取学生对教学工作的意见和建议。

b. 接受教学任务情况；教学常规检查的内容；关心教研组建设和支持教研室工作等情况。

c. 参加教研活动情况

内容包括：出勤情况；参与及认真程度。撰写与提交论文、教学总结的情况。学期听课次数。

d. 教学常规检查的分值

教学常规检查的分值为各个单项检查分值之和。各单项最高分值分别为：学期授课计划 5 分，教案(讲义)1.0 分，课堂考核及教学督导 30 分、辅导答疑(巡回指导，个别辅导)5 分，作业布置与批改(设备维修，群体工作)5 分，教务处、专业部教学质量考核 10 分。教学常规分值采取扣分制，其最高分值为 65 分。

2) 学生评教

a. 学校将学生评教作为常规工作之一，建立健全学生评教工作制度。

b. 学生评教工作，由学校督导处具体实施。

c. 学生评教人数不得低于班级人数的 90%，每学年不得少于两次。

d. 学生评教，以学生在课堂现场评定为主。学生填写完毕后，收齐“评教表”并进行统计。

e. 学生评教的最高分为 100 分。

3) 教师互评

由教务处组织实施，分值为 100 分。

4) 考评的组织与实施

a. 成立由主管校长任组长，教务处、教学部和督导处为成员的学校教学考评工作领导小组，负责全校教学系统教学考评工作的组织。

b. 教学部成立由教学部长、教研组长及专家组成的教师教学工作考评小组，负责并具体实施教师的教学工作的考核与评价工作。

c. 出现教学事故，则根据学校《教学事故认定及处理办法》扣减教学考评综合分值。

d. 学期考评时间安排

每学期的期末，教学部考评小组对本部考评对象进行全面考评，计算并统计出每个考评对象的考评分值及等级上报学校考评小组。由教务处组织抽查后，报学校审查批准。

2. 学生学业评价

(1) 评价对象旅游服务与管理专业三年制学历学生；

(2) 考评依据为《五部一体学分制实施方案》；

(3) 考核内容主要包括学生的知识、技能和操行；

(4) 考评方法：由任课教师负责对学生进行静态+动态，平时+期末，知识+技能，课堂+实训的多元立体评价，最后给出学生的实际学分；

(5) 考评结果汇总，由教务处在期末收集各任课教师的学分成绩进行汇总归档。

(六) 质量管理

建立健全校院(系)两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

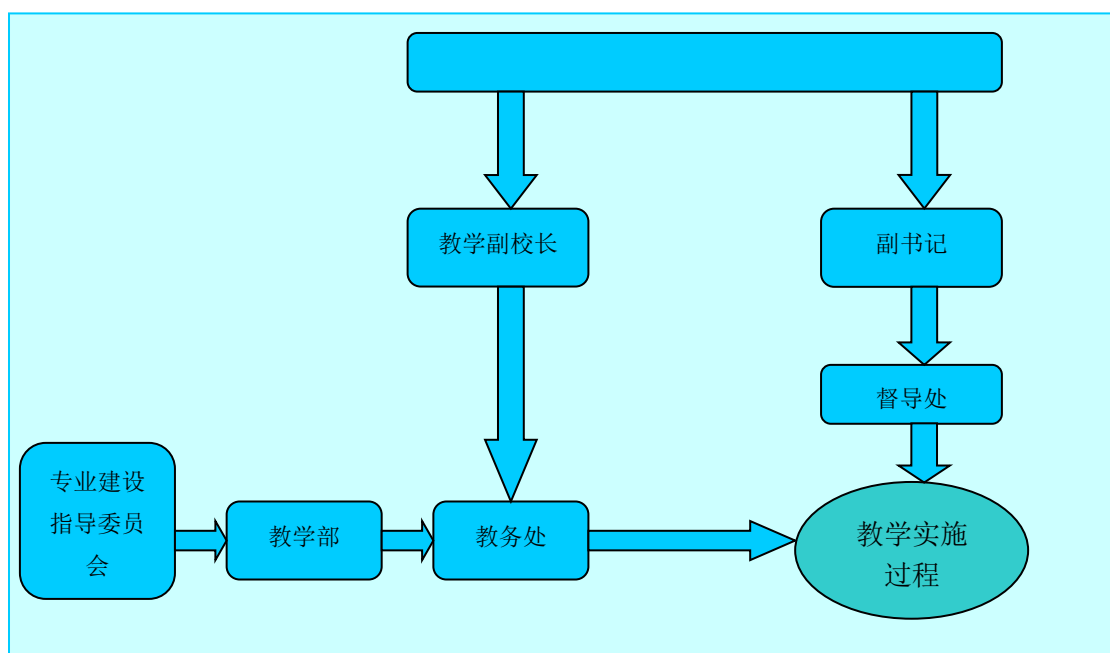
三级教学管理体系

教学文件是教学管理的核心，依据它以教师为主导，以学生为主体、

师生相互配合的教学过程的组织管理和以教学管理为主的教学行政管理。

专业教学管理严格执行学校的三级教学管理体系，由教学部在专业建设指导委员会的指导下制定学校教学工作计划，明确教学工作目标，教务处负责学校教学计划的审定，督导处负责对教学过程进行监督和评价。

三级教学管理体系图



2. 制（修）订教学文件的程序

教学文件是规范和指导学校教学活动的主要依据，要保持一定的稳定性和权威性，教学计划一经确定，不得随意更改并应认真组织落实。

(1) 通过广泛调查社会发展对人才的要求，认真做好需求分析，仔细论证培养目标和专业培养方向，制定和完善相关教学文件。

(2) 在相关教学文件的要求下，由专业部提出制(修)订教学文件的思路、总体框架和基本格式等，报主管校长批准，送教务处备案。

(3) 由专业部主持制(修)订相关教学文件，并经专业建设指导委员会和教务处讨论审议。

(4) 主管校长审核签字下发执行。

(5) 专业部可根据市场要求，对教学文件中相关内容进行局部调整，但需报教务处备案。每三年进行修订。

3. 教学文件的编制安排

(1) 由专业部编制分学期或分阶段的教学进程或实施计划，落实每学期课程及教学任务，教务处负责审定。

(2) 由专业部或有关职能部门编制单项教学环节组织计划，如军训计划、入学与毕业教育计划、实习计划、社会实践计划等。

(3) 由专业部或授课教师编写课程简介及课程相关要求。

4. 教学过程管理

教师教学过程由课前准备、上课、辅导、作业批改、成绩评定等基本环节组成，学生学习过程由课前准备、听课、实践、听教师讲评、完成作业、互评等环节组成。根据课程标准对教学的要求，通过教学六认真、教学督导、教研活动对教学过程进行监控。

5. 排课工作管理

(1) 排课的依据是校历和相关教学文件。

(2) 课程由教学部落实实施性教学计划和任课教师后，由教务处完成排课出课表。

(3) 为了合理安排教学活动，在时间和空间上创造最佳的教学条件，为了提高教学质量，排课必须遵循整体优化、合理搭配、服从教学等原则，使班级课表、教师授课时间表、

场所占用表处于最佳状态。

(4) 教务处干事开学前应把课程名称、任课教师、授课班级、听课人数、授课时间、授课地点等通知到任课教师。

(5) 教务处开学前下发班级课程表和教师课表。

6. 备课管理

任课教师必须在上课前备足两周教案，一般以两课时为单位编写教案，新上讲台或开新课的教师必须在正式授课前进行试讲，听取同组专兼职教师提出的意见和建议；教案是教师以课时为单位设计的具体教学方案。通常包括：课题、班别、授课日期、教学目的要求、教学内容要点、重点、难点、教学方法、复习、提问、新课课堂练习、课后小结、课外作业、课程进程和时间分配等等。备课以个人钻研为主，教学部应组织一般每学期不少于2次的集体备课。

7. 上课管理

必须按规定的课程表上课，不迟到、不拖堂、不提前下课、不调课；教师在上课的全过程中，严格执行课堂教学规范，保证课堂教学秩序，认真组织教学和管理学生，填好课堂日志，并注意自身仪表、教态和表率作用；教师必须在备好课的基础上上课，上课必须带齐有关材料；任课教师布置作业，必须按课程标准的要求，有明确目的，要求每次课都要有难度适中、份量适当的作业，作业要全批全改。

8. 教研活动管理

开展教学研究，是提高教师业务水平和教学质量的重要环节，教学部至少每两周召开一次教学研究活动，积极开展多种多样的教学研究，讨论重点、难点、研究教改方案，开展听课、观摩教学、学术活动和社会实践活动，总结和交流教学经验等。鼓励教师撰写教学研究论文或教学经验文章，通过多种渠道争取并参与课题和科研活动。

9. 教师停、调课

为了保证正常的教学秩序，避免学生负担过重(或过轻)，任课教师应严格按照教学文件授课，如确有特殊原因需停、调课，应及时办理停、调课手续。代课教师仅限教学部部教师，且应填写《调课审批表》，经教学部同意，报教务处批准后方可实施。为保障各个教学环节的正常运转，凡需停、调课或增减教学时数的，都应到教学部办理手续，教师个人未经同意不得自行停、调课或增减，学时。

10. 过程管理

认真检查是全面了解教学情况，及时发现和解决教学工作中存在问题的有效措施。教务处、教学部把经常性教学检查列入工作日程，采取直接与教师、学生对话及其它有效方式，掌握教学中的第一手材料。采取每周一抽查、每月全面检查等手段保证教学质量。

11. 教学督导

为了贯彻落实《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，切实加强改善和规范学校的教学管理，确保学校正常教学秩序，对全校教师的教学过程实行有效、有序、有度、有机的调控，不断优化教学过程，提高教学质量，促进教风、学风、校风的进一步好转，特制订学校教学督导检查制度。

由学校督导处负责，按学校《督导工作制度》要求，对教学管理、教学过程、教师备课、教师授课、学生作业等教学环节进行实时监督检查。

12. 教学质量

按照学校教师管理制度的要求，对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制的过程。公共基础课程以过程评价+期末考核为主；专业技能课以过程评价+课题评价+技能鉴定为主完成目标质量管理，通过学校“五部一体”多元立体评价体系，对教学质量进行评定。

13. 教学档案归档内容

- (1) 上级教育主管部门下达的有关教育教学方面的文件;
- (2) 学校制定的各种教学管理规章、制度、办法和规定等;
- (3) 专业建设、课程建设、教学计划、教学大纲、教学日历、教育教学立项等有关材料;
- (4) 教学质量监控材料和教学信息(文字与音像教材、PPT 课件等);
- (5) 全部教学环节、教学运行相关材料(各类课程计划、各学期教师任课情况统计表、代课、停课审批表、教师工作量与酬金发放表);
- (6) 教师及学生各类竞赛活动材料, 各类检查、评估的记录;
- (7) 招生材料、学生名册、学生成绩单、学籍变动批件(升留级、休学、复学、退学、保留入学资格、保留学籍、转专业、学生意外事故)等;
- (8) 教师个人业务档案。
- (9) 其他教学与教学管理文件

14. 教学档案管理规范

- (1) 教学档案归档落实到日常教学管理工作中, 要把教学档案装入正规的档案盒中保存, 有专人负责归档, 专柜保管。
- (2) 档案应按学年和内容、性质、特点装订后按次序存放。
- (3) 按学校的规定, 定期将有关材料移交档案室。

15. 教学管理制度

教学管理制度是保证人才培养方案顺利执行的基础, 学校及教学部依据学校制定的《教师管理制度》、《教学督导制度》、《学生五部一体学分管理制度》等制度对教学过程进行学量管理和评定。

九、毕业要求:

三年总学分不得低于 171 学分(其中: 课程学分不低于 81 学分; 素质学分不低于 30 学分; 技能学分不低于 12 学分; 特长学分不低于 8 学分; 实习学分不低于 40 学分)。达到上述条件, 即合格毕业。

十、附录

附录一、教学进程安排表

附录二、教学进程变更审批表

附录一、教学进程安排表

课程分类	课程名称	总学时	学分	各学期周数、学时分配					
				1	2	3	4	5	6
				20	20	20	20	20	顶岗实习
公共基础课程	职业生涯与规划	40	2	2					
	职业道德与法律	40	2		2				
	经济政治与社会	40	2			2			
	哲学与人生	40	2				2		
	语文	320	16	4	4	4	4		
	数学	240	12	3	3	3	3		
	英语	240	12	3	3	3	3		
	体育与健康	200	10	2	2	2	2	2	
	音乐	80	4		2	2			
	计算机基础	120	6	4	2				
	历史	80	4		4				
小计		1440	72						
专业核心课程	旅游基础知识	120	6	4	2				
	旅游政策与法规	80	4				2		
	雅安旅游实用英语	80	4	2	2				
	形体与礼仪	80	4	2	2				
	旅游心理与沟通技巧	40	2				2		
	雅安旅游	80	4			4			
专业方向课程	旅行社方向	旅行社接待与计调	80	4				4	
		旅行社营销	80	4			2		
		导游实务	80	4				4	
		景点讲解技巧	80	4			4		
		雅安茶园与茶叶生产基地观光导游	40	2					2
	茶事服务方向	茶叶销售技巧	80	4				2	2
		茶艺	80	4	2	2			
小计		1000	50						
技能拓展课程	前厅服务与管理	80	4					4	
	餐饮服务与管理	80	4			4			
	客房服务与管理	80	4				4		
小计		240	12						

校园 特色 课程	茶技	80	4				2	2	
	茶文化引领学生素质教育	40	2					2	
小计		120	6						
选修 课程	中国古建筑与园林	40	2		2				
	中国历史文化	40	2			2			
	旅游景区服务	40	2				2		
	旅游美学基础	40	2					2	
小计		160	8						
周学时数合计				28	28	28	28	28	30
顶岗实习									780
合计		2960	148	560	560	560	560	560	780

附录二、教学任务变更审批表

教学任务变更审批表

变更类别	任课教师变更 <input type="checkbox"/> 教学时间变更 <input type="checkbox"/> (选择相应类别并打钩)		
教学系		课程名称	
任课教师		班级名称	
接课教师		接课时间	
变更原因			
变更信息	教师签字确认：		
教学系意见	年 月 日		
教务处意见	年 月 日		
分管领导意见	年 月 日		

说明：1、此表由申请变更教学任务的教师本人详细填写。

2、涉及任课教师变动的，接课教师需签字确认。