

# 福建省福安职业技术学校

## 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、招生对象

初中毕业生或具有同等学历者

### 三、学制

全日制三年

### 四、职业面向

专门化方向	对应职业（岗位）	职业资格证书要求	继续学习专业	
旅行社导游	导游员	导游资格证书 （初级）	高职： 旅游管理、导游、旅行社经营与管理	本科： 旅游管理
	景区讲解员	景区讲解员 （初级）		
	展览讲解员	展览讲解员 （初级）		

### 五、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅行社、旅游景区、展览场馆、文博院馆、旅游信息咨询中心等行业企业，培养从事旅行社服务及其他与旅游企业相关的服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

#### （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和专业技能。

### 1. 职业素养

序号	素质结构	素质要求
1	职业道德	具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度
2	身心素质	具有良好的体能体魄
		具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养
3	人文素质	具有良好的人际沟通能力和团队协作精神
4	思想道德素养	具有主动、热情、甘于奉献的服务意识、诚实守信、爱岗敬业
5	企业文化	具有安全生产的意识，节约资源，倡导绿色消费
6	综合素养	具有适应行业变化，自我提升的潜质和继续学习的能力

### 2. 专业知识

序号	专业知识
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	取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等1或2种职业资格证书。

### 3. 专业（技能）方向——旅行社导游

序号	专业技能
1	掌握旅行社导游服务相关的业务知识，能开展带团业务。
2	掌握旅行社导游服务相关的人文知识，能在工作中有效运用。
3	掌握旅游应急处理知识，能处理旅游突发事件。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业技能课程。

公共基础课程分为必修课程、限定选修课程和任意选修课程。包括思想政治课、语文、历史、外语、体育与健康、音乐、美术、数学、信息技术，以及其他自然科学和人文科学类基础课程。在教学上应符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课程包括专业核心课程、专业（技能）方向课程和实践教学环节，实习实训是专业技能课程教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。专业技能课程按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、服务网点等工作岗位的能力培养要素，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

### （一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并注重培养学生树立正确的职业观念和职业理想，能根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	36
	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并注重培养学生提高职业道德素质和法律素质，树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识等。	36
	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并注重培养学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，学习习近平新时代中国特色社会主义思想理论，树立中国特色社会主义共同理想。	54
	哲学与人	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并注重培养学生能运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方	54

	生	法，正确认识和处理人生发展中的基本问题，形成正确的世界观、人生观和价值观。	
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，使学生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。指导学生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。	216
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，使学生懂得知识的概念和规律（定义、定理、法则等）以及与其他相关知识的联系。掌握：能够应用知识的概念、定义、法则去解决一些问题。培养学生 1. 基本运算能力；2. 基本计算工具使用一般的函数型计算器及常用的数学用表；3. 空间想象能力：形成正确的空间概念，能根据空间图形的性质，用立体图来表达简单的空间概念；4. 数形结合能力；5. 简单实际应用能力；6. 思维能力，这六个方面的能力。	162
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，对学生进行听、说、读、写基本技能训练，初步运用英语进行交际的训练。通过本课程的学习，使学生能听懂英语简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，同时结合专业要求，渗透专业英语的学习，培养学生在学习生活和职业场景中的应用能力。	162
5	信息技术	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，使学生获得计算机基础知识和技能，熟练使用办公软件，为以后走上工作岗位奠定基础。做到了解计算机基础知识、掌握 Windows XP 操作系统的使用、能够利用文字处理软件 Word 进行文档的录入、编辑、排版与打印。	108
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、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，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	180
	中国历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，普及基本的	90

7		历史常识，旨在让学生了解中国国情，形成对祖国历史与文化的认同感，让学生正确看待家乡，了解祖国的自然条件、经济发展等方面的优势与不足，通过大量的历史资料让学生学会归纳、分析、判断并总结出正确的史观，逐步学会用历史唯物主义观点分析问题、解决问题；学习和继承前人的传统美德，从社会历史发展的曲折历程中理解人生的价值和意义，逐渐形成正确的世界观、人生观和价值观。	
8	音乐欣赏	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，旨在通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，通过本课程的学习，培养学生健康的审美情趣和感受、体验、鉴赏音乐美和艺术美的能力。使学生掌握必要的艺术欣赏方法，树立正确的审美观念，形成良好的人文素养，促进学生身心全面健康发展。	18
9	美术欣赏	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，旨在通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，通过本课程的学习，培养学生健康的审美情趣和感受、体验、鉴赏音乐美和艺术美的能力。使学生掌握必要的艺术欣赏方法，树立正确的审美观念，形成良好的人文素养，促进学生身心全面健康发展。	18

## (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。	216
2	导游基础知识	了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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质。	36
4	导游实务	掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导游工作打下良好的基础。	72
5	礼貌礼节	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客户服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。	36
6	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游路线介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。	72
7	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家、地区的游客提供有针对性的优质服务。	54

## 2. 专业（技能）方向课：——旅行社导游

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力。	108

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	餐饮服务与管理	讲授酒店餐饮部组织结构和各岗位职责，菜点酒水知识，中餐服务程序及西餐、酒吧、自助餐、送餐等服务知识及操作规程，进行操作技能训练。使学生掌握餐饮服务知识，能灵活处理常见与疑难问题，能胜任餐饮部各岗位工作。	108
3	客房服务与管理	讲授酒店客房部的基本设备和用品，对客服务与清扫工作，安全保卫、人力资源管理等，进行实际操作技能训练，使学生掌握客房部的服务与管理知识，能胜任客房各岗位的工作。	108
4	前厅服务与管理	讲授酒店前厅部各岗位的接待服务与管理的知识（如：组织机构、职责范围、预定、前厅服务、总台接待与销售、房价与宾客关系管理等。）使学生掌握前厅接待与运转知识，能胜任前厅各岗位工作。	36
5	普通话	本课程是针对旅游专业学生从交流交际以及就业的需要出发设置的，结合普通话水平测试的要求和方法进行教学，使学生不仅能掌握普通话的基本知识，更重要的是让学生发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确的发音习惯以便于更好地开展工作。	72
6	茶艺	通过本课程的学习，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，具备扎实的茶艺、茶文化、茶学方面的基本知识技能，掌握茶叶的生产、加工知识，了解茶叶消费者需求系统掌握茶艺推广、茶艺美学现代茶叶营销技巧等方面的基本知识和技艺，促进茶产业的发展和茶文化的传播。	72
7	调酒、咖啡	本课程是酒店管理专业的选修课程，是一门综合性强、实践操作性强的学科，教学全过程采用任务驱动式教学方式的课程。通过本课程的学	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		习, 可以使学生系统了解咖啡制作的基础常识; 能够进行咖啡豆、咖啡设备、咖啡种类等基础性的鉴别; 能够熟练进行咖啡的研磨、烘焙、调制等基本水平的服务; 掌握咖啡的基础调饮, 同时具备较高的职业素质与服务意识。课程是理论与实际操作紧密结合的一门课程, 在充分掌握理论知识的基础上, 学会鸡尾酒的调制与创新。通过教学, 使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制, 并能进行鸡尾酒的创新。并为学习相关后续课程, 如综合实训等课程打下一定基础。结合课程的教学, 培养学生的动手能力和创新能力。	
8	旅游名胜欣赏	在学生学习了旅游景观欣赏的方法之后进行的进一步应用和升华。通过利用景观图片, 创设环境, 引导学生进入对中外著名旅游景观欣赏的学习, 在此基础上教师运用学生已有的有关旅游景观欣赏的方法、教材资料及相关视频、政区图、气候分布图、景观图等资料, 引导学生分析并描述中外著名景区的景观特点。从知识上、能力上、态度上提高学生的地理学科素养; 充分体现学生的主体性, 激发学生探究地理事物的兴趣。	72
9	中西点心	掌握识别和选用各种原料的知识; 具有对原材料进行选择、调配、切配、加工处理的能力; 具有中式面点制作的能力; 具有西式面点制作的能力; 能熟悉饭店、餐饮经营以及食品营养与卫生的基础知识, 具有对新知识、新技能的学习能力与创新能力。	72
10	中国饮食文化	通过对中国饮食文化的具体认知和品鉴, 可以提高学生的生活品味和质量, 饮食文化的素养, 促进德智美的全面发展。同时, 让学生更深刻理	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		解饮食文化的内涵。	
11	畚族文化	通过学习让学生更深刻了解中国这样一个多民族国家的丰富内容，了解畚族的历史传承和文化传统及风俗习惯，更好的发扬光大中华民族的优秀文化。	36
12	摆台实训	通过本次课程使同学们正确掌握饭店服务与管理专业《餐厅服务》课程的基本技能“中餐宴会摆台”的操作程序、方法和具体标准，并培养良好的职业气质、养成认真严谨的工作作风。 (参照国家餐厅服务员中级工考评标准)	
13	酒店实习	通过专业实习让学生体验到生活的艰辛与竞争的残酷，增加了危机感，同时也学会了尊重他人的劳动成果，再一次把理论与实践相结合，提高了相互之间的团结合作，为以后面对挑战奠定了坚强的基础。	
14	景区实习	通过专业实习让学生体验到生活的艰辛与竞争的残酷，增加了危机感，同时也学会了尊重他人的劳动成果，再一次把理论与实践相结合，提高了相互之间的团结合作，为以后面对挑战奠定了坚强的基础	

### 3. 顶岗实习

旅游服务与管理专业校外顶岗实习主要集中在第六学期。为保证顶岗实习质量，确保与实习学生的信息交流，根据需要制定了《学生顶岗实习计划》和《学生顶岗实习协议》等管理制度。在具体实施中，学生统一安排面试、考核并与企业签订顶岗实习协议。学生实习期间实行“双导师”制，校外指导教师负责学生在企业的工作、学习、生产安全等问题；校内指导教师定期到企业了解学生实习工作，并与企业沟通解决实际中遇到的问题，另外教师与学生通过顶岗实习网络管理平台，与学生进行实时交流并发布相关信息。

## 七、教学进程总体安排

旅游服务与管理专业实施性教学计划

课程类别		课程名称	学时	理论学时	实践学时	学分	学期					
							1	2	3	4	5	6
							课堂教学 18周(考试1 周、机动1周)	课堂教学 18周(考试1 周、机动1周)	课堂教学 18周(考试1 周、机动1周)	课堂教学 18周(考试1 周、机动1周)	课堂教学 18周(考试1 周、机动1周)	顶岗实习
公共基础课	必修、限定 选修、任意 选修	职业生涯规划	36	36		2	2					
		职业道德与 法律	36	36		2		2				
		经济政治与 社会	54	54		3			3			
		哲学与人生	54	54		3				3		
		语文	216	216		12	3	3	3	3		
		数学	162	162		9	2	2	2	2	1	
		英语	162	162		9	2	2	2	2	1	
		信息技术	108	38	70	6	3	3				
		体育与健康	180	20	160	10	2	2	2	2	2	
		历史	90	90		5	1	1	1	1	1	
		音乐	18	18		1		1				
		美术	18	18		1	1					
公共基础课小计			1134	904	230	63	16	16	13	13	5	

专业(技能)课	专业核心课	导游实务	72	72	0	4			2	2				
		导游基础知识	72	72	0	4			2	2				
		中国旅游地理	72	72	0	4					4			
		旅游心理学	36	18	18	2				2				
		中国旅游客源地概况	54	36	18	3					3			
		旅游概论	216	108	108	12	6	6						
		礼貌礼节	36	9	27	2				2				
	专业技能课或方向课	模拟导游	108	36	72	6			3	3				
		普通话	72	18	54	4			2	2				
		前厅	36	18	18	2			2					
		餐厅	108	36	72	6	3	3						
		客房	108	36	72	6	3	3						
		茶艺	72	18	54	4			2	2				
		调酒、咖啡	72	18	54	4					4			
		旅游名胜欣赏	72	36	36	4					4			
		中西点心	72	18	54	4					4			
		中国饮食文化	72	72	0	4					4			
		畬族文化	36	36	0	2	0	0	2	0	0			
		专业技能课小计			1386	873	513	77	12	12	15	15	23	
		实践教学环节	摆台实训							1				
酒店实习										1				

	景区实习								1		
	旅游专业技能									1	
	顶岗实习	540		540	30						20周
	实践教学环节小计										
	合计	3060	1633	1427	170	28	28	28	28	28	

## (二) 旅游服务与管理专业教学时间分配

学年	学期	教学周	考试	军训	毕业	顶岗	机动	共计
					教育	实习		
一	1	18	1				1	52
	2	18	1				1	
二	3	18	1				1	52
	4	18	1				1	
三	5	18	1		1		1	52
	6							
合计		90	5		1		5	156

每学年为 52 周，其中教学 36 周，复习、考试、机动 5 周，累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习教学周按 20 周，3 年总学时为 3060 学时。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

专业师资配置是以本专业在校生为标准；专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能以及理论实践一体化教学组织的要求来确定的。

为了适应社会、企业对人才的需求，满足“工学一体化”特征的人才培养模式。我校旅游服务与管理专业的教师队伍建设必须与之相适应，建立一支高素质、专兼结合的双师型教师队伍是新时期、新形式下的首要任务。

#### 1. 旅游服务与管理专业师资结构表

类别	项目	人数	学历情况				职称情况			
			研究生	本科	专科	其他	高级	中级	初级	无
理论课教师	人数	4	1	3			1	3		

	比例									
实习指 导教师	人数	2		2			1		1	
	比例									
合 计		6 人	双师型教师		5 人	双师型教师比例		83.3		%

2. 旅游服务与管理专业师资队伍基本情况表

教师基本情况		姓名	年龄	性别	民族	学历	所学专业	任教学科	职称	专业技术资格证书
	专业负责人	兰奶月	38	女	畲	硕士	旅游管理学	导游基础、旅游心理学	讲师	导游证、高级餐厅服务员
	理论课教师	兰奶月	38	女	畲	硕士	旅游管理学	导游基础、旅游心理学	讲师	导游证、高级餐厅服务员
		郑洁平	44	女	汉	本科	历史学	礼貌礼节、餐厅	高讲	高级餐厅服务员
		蔡水林	44	男	汉	本科	旅游管理	政策法规、导游服务	高讲	导游证、高级餐厅服务员
		张乾锋	37	男	汉	本科	旅游管理	客房服务	讲师	高级前厅服务员
		林陈英	37	女	汉	本科	旅游管理	导游服务、旅游概论	讲师	高级餐厅服务员
		阮莎莉	30	女	汉	本科	旅游管理	旅游概论、导游基础知识	助讲	导游证

(二) 教学设施

1. 校内实训基地配置情况，见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	模拟导游实训室	教师主控台	1 套
		学生桌椅	1 套/生
		投影仪	1 台，亮度 $\geq$ 3000 流明
		投影屏幕	1 幅
		组合音响	1 套
		摄录像设备	1 套
		无线话筒	2 个
		有线话筒	2 个
		导游旗	1 面/生
		地陪服务实训仿真模拟软件	1 套
		全陪服务实训仿真模拟软件	1 套
		景区（景点）讲解教学资源库	1 套
2	中西餐摆台实训室	中餐桌椅	2 套
		西餐桌椅	2 套
3	客房与前厅服务实训室	铺床实训设备	2 套
		计算机	1 台/组
		投影仪	1 台，亮度 $\geq$ 3000lm
		投影屏幕	1 幅
		前台	1 台

2. 校外实训基地情况表

我校与多个企业建立了固定顶岗实训基地，见下表。

名称/合作企业	主要实训内容

福建省福安开心旅行社	旅行社运营实务
福建省福安交通旅行社	模拟导游、旅游危机管理
福建省福安富春酒店	旅游职业礼仪与交往、旅游危机管理、旅行社外联实务、旅行社计调实务
福建省福安会展酒店	旅游职业礼仪与交往、旅游危机管理、旅行社外联实务、旅行社计调实务

### （三）教学资源

1. 教材、教参都选择国规教材；
2. 信息化教学资源建设；
3. 数字化体验式系统：神州视景 CECE2009 数字化体验式教学系统软件 V5.0。
4. 景区三维虚拟仿真教学场景库：神州视景三维虚拟仿真场景教学资源库 V5.0。

在多媒体教学环境下，学生可以主动参与教学过程，突出学生的主体性，从根本上改变了传统教学中教师的中心地位，使学生从被动听讲的接受者转变为主动参与的学习主体，而传递信息的媒体从原来的演示工具转变为学生的认知工具，教师则从繁重的教学活动中解脱出来，可以用更多的精力和时间去为学生准备知识、辅导学习，真正落实了因材施教的教学原则。

教学平台的使用使交互式学习成为可能，信息的教学资源为学生创设了一种相互交流、信息共享、合作学习的环境，从而加强了师生间的交流，对提高教学质量和学习效果产生了积极的作用；图文并茂、声形兼备的网络环境对于教育个性化的形成，对于学生创造性思维的培养，对于促进教育从应试教育向素质教育的转变将产生深远影响。

### （四）教学方法

教学方法运用推荐的“总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂

教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。”

总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

此外，在旅游专业教学中，教师通过对中国历史、民族史、景区景点的讲解，加深学生对于祖国的了解，有助于培养学生的爱国情操；通过介绍导游人员的职业道德、职业能力的培养、职业素养的提高以及面对各种突发性事件的处理，培养学生克服困难的能力和艰苦奋斗的精神，使其在社会上能够做到独当一面。

## （五）学习评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果 and 教师教学过程的评价。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客服务岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备，保护环境等意识与观念的树立。

## （六）质量管理

### 1. 组织机构

成立由企业专家、教育专家和骨干教师组成的专业建设委员会，指导专业建设；成立教学管理团队，对教学质量进行全面监控和评估。

## 2. 课堂教学质量监控

教师课堂教学评价表

评估项目	评估内容	评分等级		
		A级	B级	C级
教学目的 (20分)	目标明确具体，符合课程标准和学生实际，目标体现学科性和专业化的统一，让学生了解目标，并对学生达到目标的过程有分析和认识	16-20分	10-15分	<10分
教学方法 (20分)	教与学方法的选用符合内容需要，符合学生认知规律；发挥师生双方的主动性和创造性，创设师生对话的氛围；重视面向全体，因材施教，注意学习方法指导和良好习惯的养成；恰当运用学校制定的职场导学教学模式，合理使用多媒体；课堂评价准确、多元化	16-20分	10-15分	<10分
教学内容 (20分)	教学文件齐全，任务书、工作页设计合理；内容正确，无知识性、科学性错误；教学重点突出，难点处理得当；结合学生生活和社会实际，联系专业，适时适量拓展；内容符合学科特点，符合学生认知水平	16-20分	10-15分	<10分
教学程序 (20分)	团队组建合理，教学环节按照职场导学各种课型环节组织教学，过程安排合理，层次清楚，环节紧凑，活动转换自然、妥当；及时反馈教学信息，注意调整和控制教学过程；体现实践性和综合性，突出能力的培养。	16-20分	10-15分	<10分
教学效果 (20分)	课堂效果评价形式灵活，评价表设计合理；教学成效显著，目标达成度高；课堂气氛和谐，学生思维活跃，参与意识强，注意力集中。	16-20分	10-15分	<10分

## 3. 实践教学质量监控

采取过程性评价和成果考核相结合的方式，通过定期检查和抽查，对实践教学合理评价。

实训教学质量评价表

序号	评价内容	评分等级		
		A级	B级	C级
1	教学文件齐全（包括实训指导书、适用的实训器材、工作页等）	8-10分	6-8分	<6分
2	实训室整齐，设施、材料齐全，设备完善，完善率95%以上。	8-10分	6-8分	<6分
3	内容符合教学目标、贴近职业岗位能力要求，内容充实、容量适当。	8-10分	6-8分	<6分
4	注重与学生的交流、互动，能充分调动学生实训的积极性。注重能力培养和技能训练，学生有充分的动手和试讲机会。	8-10分	6-8分	<6分
5	实训步骤紧凑，各阶段时间分配合理，效率高。	8-10分	6-8分	<6分
6	实训过程中指导认真，注意培养学生的创新意识，引导学生进行方法和手段的创新，注意职业素质教育。	8-10分	6-8分	<6分
7	组织科学合理，学生能够得到充分的训练。	8-10分	6-8分	<6分
8	教学纪律好，严格要求，学生都能认真操作，认真记录实训日志，注意安全教育。	8-10分	6-8分	<6分
9	有规范的实训报告、实训总结或上课工作页，教师及时、认真批改、修改，批改、修改率为100%。	8-10分	6-8分	<6分
10	重视对学生实践能力和创新精神的培养，效果良好，学生能全部掌握实训内容。	8-10分	6-8分	<6分

## 九、毕业要求

1. 修完本专业教学计划中所有课程的学习，成绩全部合格；学业水平测试成绩合格。
2. 参加半年以上的顶岗实习并成绩合格。
3. 取得中级职业资格证书。

