

郑州市财经学校

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：740101

二、入学基本要求

招生对象为初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	旅游大类（74）
所属专业类（代码）	旅游类（7401）
对应行业（代码）	旅行社及相关服务（7291）
主要职业类别（代码）	导游（4-07-04-01）、旅游团队领队（4-07-04-02）、旅行社计调（4-07-04-03）、旅游咨询（4-07-04-04）、公共游览场所服务员（4-07-04-05）、研学旅行指导师（4-13-04-04）、景区运营管理师（4-07-04-07）
主要岗位（群）或技术领域	景区服务、旅游电子商务服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务
职业类证书	导游资格、旅行策划、酒店运营管理、研学旅行策划与管理

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业侧重基础知识与服务技能学习，旨在培养德智体美劳全面

发展，能掌握酒店服务与旅游专业必备的基础理论和专业技能，具有从事旅游专业实际工作和酒店服务的综合职业能力和全面素质，能胜任旅行社、旅游景区、度假村等导游服务和酒店前厅、客房、餐厅等服务工作与基层管理工作的技术技能人才。

（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）、专业知识和技能：

1. 职业素养

（1）具有酒店各部门的动手操作能力和单独处理酒店业务各环节各部门的协调沟通能力；

（2）具有与旅游相关单位人员的协调沟通能力；

（3）具有处理突发紧急情况应变的基本能力；

（4）具有对客服务的外语交流和处理问题的能力。

2. 专业知识和技能

（1）掌握旅游专业必备的基本知识和技能；

（2）具有从事本专业实际工作的综合职业能力和人际交往与沟通能力；

（3）熟练掌握旅游专业及酒店。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课和专业课程。

公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术等必修课程，以及国家安全教育、劳动教育、职业素养等相关限定选修课程。

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。实践性教学主要包括实习实训、社会实践活动等形式。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设。思想政治课程是落实立德树人根本任务的关键课程，由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块是各专业学生的必修课程，包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四部分内容。拓展模块为选修课程，开设有国家安全教育等课程。	180
2	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设。语文课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成。学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	216
3	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设。历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容，包括“中国历史”和“世界历史”。拓展模块是满足学生职业发展需要，开拓学生视野，提升学生学习兴趣的课程。学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。	90
4	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，数学课程分三个模块：基础模块、拓展模块一和拓展模块二。学生通过学习获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。	144
5	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，英语课程由基础模块、职业模块和拓展模块三个模块构成。学生通过学习进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	144

6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，体育与健康课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养。	144
7	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，该课程帮助学生在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	144
8	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。艺术课程基础模块包括音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践。该课程使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	36
9	劳动教育	本课程内容围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面，结合专业特点，通过学习增强学生的职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。	16
	其他	开设国家安全教育、职业素养等选修课程。	90

（二）专业课程

1. 专业基础课程主要内容和教学要求

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	旅游基础知识	本课程主要学习旅游学中旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品及旅游市场等基本问题的若干基本概念和相关理论。通过本课程的学习，使学生全面、深刻认识旅游及旅游业，对当今旅游活动的发展脉络、旅游活动产生的影响、旅游行业管理有所了解。熟悉旅行社、旅游饭店、旅游交通等部门的具体业务内容。	72
2	河南旅游	本课程主要学习旅游从业人员需要掌握的河南旅游相关知识，包括河南的地理、历史、旅游产品、特色、风物特产等详细阐述了河南旅游业概况。通过本门课程的系统学习，使学生将课堂理论知识与实际运营相结合，能更精准对接文旅行业需求，增强就	72

		业竞争力。	
3	餐饮服务与管理	本课程主要学习饭店餐厅概述、餐厅组织与管理、餐厅服务流程与技巧、餐厅食品与饮料管理、餐厅销售与市场推广。通过本课程的学习,使学生了解餐厅服务的操作流程及各相关岗位需要的知识和技能,培养学生掌握餐厅服务的各项操作技能,并灵活运用服务技能进行对客服务。具备从事餐饮服务的职业能力,并能胜任餐饮部基层管理岗位的工作。	72
4	旅游政策与法规	本课程主要学习我国旅游立法、旅游法律关系、旅游合同法律制度,宪法、民族区域自治制度,旅行社管理、导游人员、旅游安全管理法律法规制度,旅游保险、旅游出入境、旅游交通运输、旅游食宿安全、旅游资源管理法律法规制度,旅游投诉管理法规制度等法律法规知识。通过本课程的学习,使学生掌握旅游行业所涉及的法律法规,及培养运用相关的法律规定和法律概念来分析问题、解决问题的能力。	72
5	旅游英语	本课程主要学习旅游岗位英语、旅行社欢迎与送别客人英语、处理客人投诉、客人服务英语。通过本课程学习,对学生进行旅游专业英语听说读写四项技能的综合训练,使学生掌握旅游行业的基本知识和服务技能,了解旅游行业的服务标准和规范,能够用英语进行专业的旅游服务。	72

2.专业核心课程主要内容和教学要求

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	旅游服务礼仪	本课程的主要学习内容有礼仪概述、员工服饰礼仪、服务仪容仪态礼仪、服务语言礼仪、其他礼仪等。通过该课程的学习,培养学生高尚的道德情操,优雅的气质,优美的仪容仪态;提高学生在实际工作中的接待能力,培养具有较高礼仪素养的服务人员。	72
2	景区服务基础	本课程主要学习旅游景区服务和管理基础规律和方法,初步含有旅游管理工作要求理论素养和操作技能,能帮助学生树立景区管理意识和职业思想、建立景区管理工作基础思绪和总体概念、具备从事和旅游景区相关工作基础能力,进而培养学	72

		生旅游服务技能和在旅游景区经营管理工作中的分析和处理问题能力。	
3	导游服务基础	本课程主要学习导游服务基础和导游服务技能，包括地陪导游服务、全陪导游服务和国际领队服务等知识，熟悉导游服务的流程和规范。要求学生掌握导游及相关岗位基础知识，掌握导游服务基本技能和操作程序。同时具备导游的职业道德、礼仪素养与人际沟通能力，还要具备处理突发事件的应变能力、旅游事故的预防与处理能力。	72
4	酒店服务基础	本课程主要学习酒店概论、前厅服务、餐饮服务、客房服务、会议服务、旅游服务礼仪六方面的内容，全面系统地介绍了饭店各部门应达到的服务水平和各岗位应具备的服务技能，有利于培养学生实际操作能力，要求学生对理论的理解和对服务技能的掌握，有较强的实用性和可操作性。	216
5	旅行社服务基础	本课程主要学习旅行社概述，旅游产品策划与销售、导游及领队管理与服务、计调业务、客户关系管理与服务等基本知识。要求学生能够设计简单的旅游产品，具备旅游产品销售技巧。能够掌握旅行社服务各环节的工作流程，掌握突发事件危机处理技巧。具备人际沟通、产品设计与开发、产品采购、门市接待、客户关系维护的能力。	72
6	定制旅游服务	本课程主要学习定制旅游内涵和理论基础，包括首呼落单及需求分析，定制旅游的行程设计、行程报价及视觉呈现等产品设计，定制旅游行中服务、客户回访、意见及投诉处理等知识。通过本课程的学习，使学生具备旅游目的地行程方案设计、成本核算、行程报价、制订行程方案及产品预订等工作能力；同时，还要具备客户行程实施、协助相关岗位完成客户意见收集、处理突发事件的能力。	72
7	旅游电子商务	本课程主要学习旅游电子商务基础、旅游电子商务模式、在线预订、旅游目的地营销、旅游电子商务网站开发、营销推广和旅游新媒体营销等内容。要求学生能够熟练操作旅游电子商务平台，具有熟练操作旅游目的地、旅行社、酒店、景区等电子商务系统的能力。还要具有网上进行旅游商务沟通以及营销活动的的能力。	72

3.专业拓展课程主要内容和教学要求

课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
茶艺	本课程主要学习常见茶品的基础知识、冲泡技巧、茶叶品评、茶道表演、学会健康饮茶、明目益思、保持体形、促进身心健康。传递一种时尚、品位、健康、与优质的生活理念，通过茶艺表演完美仪态、完善心智，是现代都市人更高精神层次的需求得到满足的一种体现。	72
旅游心理学	本课程主要学习酒店心理学的概要、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、情绪与情感、酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理，客房服务心理、康乐商店服务心理交往与投诉心理，酒店管理心理学等内容。通过本课程学习，使学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象。	72
咖啡制作	本课程主要学习咖啡制作的基础常识和常识，咖啡豆的辨识，咖啡设备的应用、使用和保养，咖啡的种类和调制方法等。通过本课程的学习，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；了解咖啡豆的种类、咖啡器具的使用和保养，初步掌握各种咖啡的调制方法，具有初步的咖啡调饮能力，同时具备较高的职业素质与服务意识。	72
前厅服务	本课程主要学习前厅概述、客房预订服务、前台接待服务、礼宾服务、总机服务、前厅服务与质量管理、前厅物资管理与控制、前厅部安全管理等。通过对本课程的学习，学生可以全面熟练掌握饭店前厅从业人员应具备的基础知识、技能以及一定的前厅管理知识，熟悉饭店前厅部的基本操作流程，了解前厅部人力资源调配与质量控制的基本方法，具有熟练的对客服务能力。	72
客房服务	本课程主要学习客房概述、客房部对客服务、客房卫生清扫、客房部管理、客用设备物品控制。通过本课程的学习，掌握现代饭店客房管理的基本理论、特点、内容和方法，以及现代饭店客房管理中把握客房业务经营的发展趋势和科学管理方法，培养良好的专	72

	业素质，具备解决客房管理中遇到的各种问题的能力。	
--	--------------------------	--

（三）实践性教学环节

1. 实训

在校内外进行包括 3D 导游模拟实训、中餐服务实训、西餐服务实训、客房服务实训、茶艺实训、咖啡服务实训等。

实训项目	实训内容和要求	实训参考学时	实训地点
导游讲解技能实训	实训内容：主要有导游词撰写规范、致欢迎辞、沿途导游讲解、景点导游讲解、致欢送辞等。 要求：能够撰写景点的导游词，并进行导游讲解；能够应对带团过程中的各种突发情况。	54	3D 导游模拟实训室
茶艺技能实训	实训内容：行茶礼仪与茶事服务、茶室设计与茶具，泡茶的基本技法与操作规范，茶叶的识别及冲泡技艺等。 要求：能够熟练掌握各种茶类的冲泡技巧，能够根据茶叶的特点和客人的需求，进行规范、优雅的茶艺表演。	108	茶艺实训室
咖啡制作技能实训	实训内容：咖啡豆识别与品鉴、咖啡的研磨、磨豆机的识别与使用、手冲咖啡咖啡机的操作流程、花式咖啡的制作、奶泡制作与拉花技巧等。 要求：能够熟练运用各种咖啡制作设备，如咖啡机、磨豆机等，掌握意式咖啡、手冲咖啡等常见咖啡饮品的制作方法和技巧。	54	酒吧咖啡厅实训室
旅游综合实训	实训内容：模拟导游讲解，旅行社计调操作业务流程。 要求：能够熟练撰写导游词并进行讲解；能够制定旅游线路，分项报价，签订旅游合同，处理旅游突发情况。	54	3D 导游模拟实训室
酒店综合实训	（1）餐厅服务实训内容：餐厅服务中托盘、中西餐摆台、餐巾折花、酒水服务、菜肴服务以及撤换餐用具等餐间服务技能。 要求：熟练掌握餐厅摆台、托盘、斟酒、上菜、分菜等服务技能，能够为顾客提供规范、专业的服务。 （2）客房实训内容：中、西式铺床的基本步骤、操作	144	中餐服务实训室、西餐服务实训室、客房

	路线、操作时间；按标准打扫客房、开夜床等。 要求：能够熟练进行中、西式铺床，按程序和标准清扫走客房、开夜床；掌握进房规范；理解和满足中式客房客人需求。		服务实训室
--	--	--	-------

2. 实习

在旅游行业的景区、旅游电子商务企业、旅行社、酒店等企业进行景区服务、旅游电子商务服务、定制旅行服务、旅行社服务、酒店服务等进行岗位实习。学校选派专门的实习指导教师和人员，加强对

学生实习的指导、管理和考核。

实习类型	实习内容和要求	实习学期和学时
岗位实习	旅行社：设计省内短线旅游产品，完成酒店、餐厅、景点对接工作，制作团队行程单和报价单；跟团实践，完成团队签到和人数清点。 酒店：进行摆台、点餐、菜品推荐等服务流程；负责早餐自助餐台管理，提供专业西餐服务；完成每日客房清洁，处理特殊清洁需求。	第六学期4-6月共 13周，390学时

七、教学活动时间分配表及教学学时比例表

表 1：教学活动时间分配表（单位：周）

学年	学期	军训	入学教育	课程教学	认识实习	顶岗实习	机动	成绩考核	毕业教育	总计
一	1	1	1	16			1	1		20
	2			18			1	1		20
二	3			18			1	1		20
	4			18			1	1		20
三	5			18			1	1		20
	6			5		13		1	1	20
总计		1	1	93		13	5	6	1	120

表 2：教学学时、学分分配及比例表

课程类别		学时数	占总学时比例 (%)	学分数	占总学分比例 (%)
公共必修课		918	28%	49	28%
公共选修课		324	10%	18	10%
专业必修课		1692	51%	94	51%
专业选修课		360	11%	20	11%
合 计		3294	100%	181	100%
全部学时 中	理论教学学时	1482	45%	83	45%
	实践教学学时	1752	54%	98	54%
	必修课学时	2610	79%	143	79%
	选修课学时	684	21%	38	21%

八、教学实施保障

（一）专业师资队伍

1. 本专业专任教师应具有良好的师德和扎实的专业理论知识；应具有中等职业学校及以上学校的教师任职资格。对本专业课程有较全面的了解，有企业工作经验或实践经历，能把握本专业前沿与技术，具备教学设计和实施能力。

2. 本专业共有专业课教师 10 人，其中专业带头人 3 人，具有本专业副高及以上职称和较强的实践能力 4 人。专业教师中级及以上职称占比为 60%，高级职称占比为 40%，双师型教师比例为 80%。

3. 根据专业教学需要，每学期聘任 1 名兼职教师，其中行业企业的兼职教师具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技术职务。

（二）教学设施

本专业配备满足本专业人才培养实施需要的校内实训实习室和校外实训基地。校内实训实习室包括 3D 导游模拟实训室、中餐厅实训室、西餐厅实训室、标准客房实训室、豪华客房实训室、前厅实训室、茶艺实训室、酒吧咖啡厅实训室、世赛餐厅服务项目中国集训基地，主要设施设备及数量见下表。

1.校内实训条件

序号	实训室名称	实训功能	工位数
1	3D 导游模拟实训室	借助 3D 投影、图形图像融合、虚拟现实等技术，全方位、立体呈现全国众多著名景区，学生可通过前进、后退、平移、升降、仰视、俯视等操作，在虚拟场景中自主游历，熟悉河南省景区环境。	278
2	中餐厅实训室	摆台训练：学生可练习中餐宴会摆台、零点摆台等规范操作，如餐具的定位、餐巾折花、桌布铺设等，提升摆台的熟练度和美观度，达到符合行业标准的水平。 托盘服务：训练学生使用轻托、重托等方式进行托盘操作，学习在端托过程中保持平稳，安全运送酒水、菜品等，提高服务效率和稳定性。 斟酒服务：学生掌握不同酒类的斟酒方法、斟酒量以及斟酒礼仪，包括白酒、红酒、啤酒等，了解如何在不同场合为客人提供规范且优雅的斟酒服务。	40
3	西餐厅实训室	模拟真实西餐厅场景，训练学生掌握迎宾、点餐、上菜、酒水服务（如葡萄酒开瓶、倒酒）、结账等标准化服务流程，以及服务礼仪（如仪容仪表、沟通话术）。	40
4	茶艺实训室	学习各类茶叶（绿茶、红茶、乌龙茶等）的辨识、冲泡技巧及品饮方法。掌握茶具（紫砂壶、盖碗等）的使用、保养及茶席设计布置。培养茶艺表演、茶文化讲解及茶事服务礼仪等综合能力。	50
5	酒吧咖啡厅实训室	训练酒水调制（如鸡尾酒、咖啡、茶饮品等）及吧台操作技能。学习原料识别、器具使用与维护，掌握成本控制基础方	30

		法。模拟客情服务场景，培养接待礼仪、点单沟通及突发情况应对能力。	
--	--	----------------------------------	--

2.校外实训教学基地：应为专业实践课程提供必要的教学资源，确保学生在校期间岗位实习，满足专业技能训练和岗位技能实习任务的需要，将学校学习的知识和技能与企业实际应用相融合。本专业校外实训基地主要有：

序号	实训基地名称	功能
1	河南省中国国际旅行社	熟悉旅行社的业务流程和工作内容
2	河南康辉国际旅行社	熟悉导游员的讲解流程和工作内容
3	河南省中国青年旅行社	熟悉旅行社的业务流程和工作内容
4	嵩山饭店	熟悉酒店的运作流程，能够熟练为客人办理入住、离店等相关手续以及餐饮、康乐等部门运营
5	郑州正方元国际酒店	熟悉星级酒店运作流程，能够熟练为客人办理入住、离店等相关手续以及餐饮、康乐等部门运营
6	郑地奥体建国饭店	了解酒店餐饮对客服务流程及技巧，熟练掌握餐饮部所需服务技能

（三）教学资源

在现有校外实习、实训基地的基础上，积极开辟校外实习实训基地，力争每年增加 2 个签约单位，以满足本专业全部学生进行实习实训、专业实践和毕业实习的需要。

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

（四）教学方法

坚持“教、学、做合一”的原则，以工学结合为核心，以学生

为主体,以能力培养为主线,以旅游项目为载体,以工作任务为驱动,在旅游实训室,完成相应旅游教学任务。教师引导学生“做中学、学中做”,帮助学生由浅至深、由易到难、循序渐进地完成一系列旅游管理方面学习任务,获得相应的知识、能力、素质,实现向职业人的转变。面向旅游服务与管理专业职业岗位和职业工作过程,以职业工作案例或真实的工作任务设计教学内容,运用“情境教学法”“案例教学法”“现场教学法”“项目教学法”等多种教学方法,活跃教学氛围,引导学生以项为中心,独立思考,寻求完成任务的方法,增强师生互动,突出职业能力培养,实现教学效果与教学质量的最优化。

1. 项目教学

依据旅游服务与管理专业面向的职业岗位和岗位工作过程、专业特点及教学规定,将教学任务分解为若干个与职业工作任务相对接的教学任务,师生通过共同实施教学项目,达到理论与实践相结合,激发学生根据项目需要而学习的积极性,变被动地接受知识为主动地寻求知识,实现教学效果与教学质量最优化。

2. 现场教学

将学生从单一的课堂中解放出来,带到旅游企业,带到社会实践现场,理论教学与现场教学相结合,使学生将理论知识变成实践经验,更好地掌握旅游服务与管理专业知识,提高运用知识解决实际问题的能力,提高就业的竞争力,为学生参加工作打下坚实的基础。

3. 教学做合一

在教学过程中,融“教、学、做”为一体,提高学生的应用技术能力。按照“理实一体、项目导向、任务驱动”的情境化教学要求,

着力建设工学结合、理实一体的旅游实训室，引入旅游企业典型工作任务，营造真实或仿真的职业岗位化教学环境，让学生充分体验职业岗位氛围。

4. 现代化教学手段

启动数字化校园建设工程，注重现代化教学手段的应用，采用多媒体课件、模拟仿真软件等多种形式，使学生接受立体的、直观的教学；通过模拟仿真等手段，培养学生的实践能力与创新精神。同时合理利用多媒体信息技术，激发学生学习兴趣。一是鼓励教师根据课程的特点，将大量的图片、音乐、视频资料运用到教学中，开展模拟导游等实训教学；二是开展现场教学，按照项目导向原则，开展景点现场导游等实境训教；三是结合导游服务、酒店服务的全过程或者关键环节开展，深入实施项目驱动的教学方法；四是教学互动，将《百家讲坛》、《探索与发现》等栏目的相关历史、考古、民俗等方面视频作为教学参考资料，为学生自学提供一定的帮助。通过各种手段，激发学生的学习兴趣，拓展专业知识与技能，巩固和提高教学效果。

（五）学习评价

改变传统试卷笔试的单一学习评价方式，坚持以行业技能实践为主，以专业理论知识评价为辅的“能力导向型”评价方式，激励学生加大实践能力培养的力度，同时又不放松理论知识的巩固，在一定程度上保障了理论教学与实践教学的教学效果。采用过程评价和期末考核相结合的评价模式，学生平时上课表现和作业完成情况等过程性成绩占 50%，期末理论考查、实操的考核成绩占 50%。建立教师评价、学生自评和学生互评的考核评价体系。过程评价注重体现对职业能力

和职业道德的评价，实操考核采用情景模拟考核方式，融入职业技能所需的考核内容，为学生顺利通过职业技能考核奠定基础。不仅培养、训练了学生良好的职业能力，还培养了学生的敬业精神、团队精神、安全意识、吃苦耐劳等职业道德，做到“以评促学”“以评促训”。

（六）质量管理

教学质量监控体系的构建和运行，是保证教学质量和提高教学效果的重要措施。旅游服务与管理专业教学质量的评价包括以下几个方面：

1. 教学效果评价

课堂教学：通过教学督导组成员的听课、教师之间的相互听课，检查每位教师的、授课计划、教材、教案、作业等教学文件，对每位教师的教学效果做出综合评价。

实践教学：通过检查实验、实习、实训、课程设计、社会实践、技能考核以及职业技能等级认定等环节来评价教师的实践教学能力和学生的岗位就业能力。

学生座谈：每学期组织不同类型、不同层次的学生座谈会，了解各专业学生对不同教师及课程教学情况的评价，以及学生对教学的意见和建议，针对学生提出的意见和建议，督导组与任课教师一同进行整改。

毕业生跟踪调查：为了深化教学改革，了解毕业生的工作状况及用人单位的意见和要求，系内设计毕业生跟踪调查表，开展毕业生的跟踪调查，通过学生和用人单位的信息反馈，不断修订人才培养方案、调整课程设置、整合教学内容，不断推进教学改革，提高人才培养质

量。

2. 教学质量考核

教研室自查：通过教师互相听课、教研室主任的全面检查，了解各授课教师的教学情况、教学进度、教学计划执行情况、讲课情况、教学纪律、实践教学、作业批改情况、辅导情况、教学效果等。

教学督导领导小组检查：在教研室检查的基础上，对所有教师进行全面检查和有针对性的进行抽查，检查教师的教学文件是否齐全，教案书写是否规范，教学日志是否认真填写，课后是否按时布置作业和进行及时的批改，教学进度是否正常，实践教学是否按时正常进行等。

学生评教：在期中组织学生对任课教师的教学情况，按照考核指标的要求，进行评教打分。

3. 教学监控系统

第一，各教学环节的检查督导。教学质量考核，根据督导组评价、教师自评、系内评价、学生评教，评出教学等次；教学过程检查，期初检查、期中检查、期末检查、日常检查、课堂教学检查、实践教学检查、学生座谈会、毕业生跟踪调查。

第二，教学效果。根据上述不同层次、不同方式的检查，评出教学效果。

第三，信息汇总。将上述检查的结果和信息反馈到相应部门和教师本人，以利改进教学。

九、毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，本专业学生在规

定的年限内修完教学计划规定的全部课程，考试成绩合格或修满不低于 170 总学分，准予毕业。

十、教学进程安排表（见附表）

旅游服务与管理专业教学进程表（中专、3+2）

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			学期与周学时分配						考核方式		
						总学时	理论教学	实践教学	1	2	3	4	5	6	理论考试	实操考试	考查
									18周	18周	18周	18周	18周	18周			
公共基础课	公共必修课	1	151300101	中国特色社会主义	必修	2	36	36							√		
		2	151300102	心理健康与职业生涯	必修	2	36	36		2					√		
		3	151300103	哲学与人生	必修	2	36	36			2				√		
		4	151300104	职业道德与法治	必修	2	36	36				2			√		
		5	161300101	语文（基础模块）	必修	8	144	144	4	4					√		
		6	161300102	数学（基础模块）	必修	6	108	108	3	3					√		
		7	161300103	英语（基础模块）	必修	6	108	108	2	2	2				√		
		8	161300104	体育与健康（基础模块）	必修	3	54	18	2	1						√	
		9	181300101	信息技术	必修	8	144	72	4	4					√	√	
		10	151300105	历史	必修	4	72	72	2	2					√		
		11	211300101	艺术	必修	2	36	36			1	1				√	
		12	151300106	劳动教育	必修	1	18	0	1							√	
	公共选修课			必修课小计		46	828	702	20	18	5	3	0	0			
		1	161300401	语文（职业模块）	限选	4	72	72			4				√		
		2	161300402	数学（拓展模块一）	限选	2	36	36			2				√		
		3	161300403	英语（职业模块）	限选	2	36	36				2			√		
		4	161300404	体育与健康（拓展模块	限选	5	90	0			2	2	1			√	
		6	151300401	职业素养	限选	2	36	18					2				√
		7	151300402	历史上的著名工匠	任选	1	18	18			1						√
		8	151300403	国家安全教育	限选	2	36	36					2				√
				选修课小计		18	324	216	0	0	9	4	5	0			
				合计		64	1152	918	234	20	18	14	7	5	0		
专业课	专业基础课	1	191308201	旅游基础知识	必修	4	72	72	0	2	2				√		
		2	191308202	河南旅游	必修	4	72	72	0			4			√		
		3	191308203	旅游政策与法规	必修	4	72	72	0				4		√		
		4	191308204	餐饮服务与管理	必修	4	72	6	66		4					√	
		5	191308205	旅游英语	必修	4	72	0	72					4		√	
				小计		20	360	222	138	2	6	4	4	4	0		
	专业核心课	1	191308206	旅游服务礼仪	必修	4	72	12	60				4			√	
		2	191308207	景区服务基础	必修	4	72	54	18			4					√
		3	191308208	导游服务基础	必修	4	72	60	12	4					√		
		4	191308209	酒店服务基础	必修	4	72	0	72	4						√	
		5	191308210	旅行社服务基础	必修	4	72	60	12				4		√		
		6	191308211	定制旅行服务	必修	4	72	12	60				4			√	
		7	191308212	旅游电子商务	必修	4	72	12	60			2	2			√	
				小计		28	504	210	294	8	0	6	14	0	0		
	专业拓展课	1	191308301	茶艺	选修	4	72	12	60				4			√	
		2	191308302	旅游心理学	选修	4	72	72	0					4		√	
		3	191308303	咖啡制作	选修	4	72	12	60					4			√
		4	191308304	前厅服务	选修	4	72	36	36		4					√	
		5	191308305	客房服务	选修	4	72	0	72			4				√	
				小计		20	360	132	228	0	4	4	4	8	0		
	综合实训	1	191308213	旅游综合实训	必修	8	144	0	144					4		√	
		2	191308214	酒店综合实训	必修	8	144	0	144					8		√	

	头 训	3	191308215	茶艺师职业技能等级认定 (1-5周)	必修	8	150	0	150						30		√	
岗位实习（第6-18周）					必修	22	390		390						30			
小计						46	828	0	828	0	0	0	0	12	60			
总学分、总学时数						178	3204	1482	1722	30	28	28	29	29	60			
社会综合实践活动				军训	必修	1	30		30	1周								√
				入学教育	必修	1	30		30	1周								√
				毕业教育	必修	1	30		30						1周			√
				小计		3	90		90									
总学分、总学时数						181	3294	1482	1812	30	28	28	29	29	60			