

2018级旅游服务与管理专业

(2020年5月修订)

人才培养方案

目 录

一、专业名称	3
二、入学要求	3
三、基本学制	3
四、培养目标	3
五、毕业基本要求	3
六、职业范围	3
(一) 初次就业岗位	4
(二) 职业发展岗位	4
七、人才培养规格	4
(一) 思想品德	4
(二) 科学文化	5
(三) 职业能力	6
(四) 身心素质	7
八、教学分析与课程结构	7
(一) 教学分析	7
(二) 课程结构	7
九、课程简介	9
(一) 公共课程	9
(二) 专业课程	14
(三) 拓展课程	18
(四) 顶岗实习	19
(五) 社会实践	22
十、人才培养模式	24
十一、教学实施	26
(一) 教学安排与教学进程表	26
(二) 教学内容补充与更新	28
(三) 基本教学环节	29
(四) 主要教学组织形式	29
(五) 教学方法	30
十二、考核评价	31
十三、实习实训环境	32
十四、师资配备	34
(一) 总体要求	34
(二) 授课教师要求	34
十五、教学管理	35
(一) 强化教学工作中心地位	35
(二) 教学管理组织机构与运行	35
(三) 常规教学管理制度制订与执行	35
(四) 教学档案收集与整理	36
(五) 实施性教学计划制订与执行	36
(六) 教育教学研究与改革	37
(七) 顶岗实习管理	37
十六、其他	38
(一) 引用的技术规范	38
(二) 主要参考文献	38

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称

专业名称: 旅游服务与管理。

专业代码: 130200 。

二、入学要求

初中毕业或同等学历者。

三、基本学制

全日制学历教育, 学制3年。

四、培养目标

本专业面向旅游服务行业企业讲解员、导游员、计调员等一线岗位, 培养与我国社会主义现代化建设要求相适应, 德、智、体、美全面发展, 身心健康, 爱岗敬业, 具有良好职业道德、必要科学文化知识, 具备较好的语言交际能力, 能事景点(区)讲解、导游带团服务、旅游计划调配等工作的高素质劳动者和技能型人才。

五、毕业基本要求

1. 符合国家、省教育行政部门颁布的中等职业学校学生学籍管理的有关规定。
2. 思想品德评价合格、身心健康。
3. 修满规定的全部课程且成绩合格。
4. 顶岗实习和社会实践考核合格。
5. 符合学校的有关毕业要求。

六、职业范围

(一) 初次就业岗位

序号	岗位	典型工作任务	职业资格证书
1	导游员	全陪	全国导游人员资格证书
		地陪	
2	景区讲解员	景区讲解；	全国导游人员资格证书
		旅游应急问题处理；	
		旅游团队组织与管理	
3	外联	组织、安排、指挥导游部人员的工作；	
		门市接待；	
		票务处理	
4	计调员	组团计调；	旅行社计调员职业资格证书
		地接社计调；	
		对外采购	
		旅行社经营操作能力	
		组合旅游线路	

(二) 职业发展岗位

序号	岗位	典型工作任务	职业资格证书
1	旅游线路设计	掌握旅游线路设计基本知识	营销师职业资格证书

七、人才培养规格

(一) 思想品德

1. 热爱祖国，政治认同。坚持马克思主义世界观和方法论，领会中国特色社会主义理论体系，特别是习近平新时代中国特色社会主义思想，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同。

2. 培育和践行社会主义核心价值观，勤学、修德、明辨、笃实，使社会主义核心价值观成为自己的基本遵行，内化于心，外化于行，养成科学的思想方法。

3. 养成良好的法制意识和文明行为习惯，提高道德素质和法律素质，增强公民意识，依法办事，待人友善。

4. 树立正确的职业观和职业理想。具有积极劳动态度和良好劳

动习惯，具有正确职业理想、科学职业观念、良好职业道德和职业行为，具备理性思维、批判质疑、勇于探究的科学精神，能够正确认识和处理社会发展与个人成长的关系，能正确价值判断和行为选择，厚植良好的职业精神。

5. 养成自尊、自信、自强、乐群的心理品质，提高心理健康水平和职业心理素质，人格健全、乐观向上、勇于进取，协作创新、精益求精

6. 树立安全意识、环保意识、节俭意识、廉洁意识，珍爱生命，尊重自然。

(二) 科学文化

掌握本专业必要的科学文化、人文学素养知识，为学生的继续学习和终身发展奠定基础。

1. 文化基本素养教育

(1) 具有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。

(2) 具有计算技能、计算工具使用技能和数据处理基本技能，以及观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。

(3) 具有听、说、读、写等语言基本技能，以及职场英语的应用基本能力。

(4) 具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的基本能力。

(5) 掌握体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，具备健康人格和较强的体能素质了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法。

(6) 会运用有关的基本知识、技能与原理，具有一定的艺术鉴赏能

力和对艺术的理解与分析评判的能力。

2. 人文素质拓展训练

(1) 了解旅游行业的发展趋势；

(2) 了解安全教育、生态文明、人口资源、科学技术、班组工作管理与文化建设等；

(3) 了解湖湘文化文化渊源、文化源头、文化本质、基本精神、代表人物、代表著作及人文环境；

(4) 会运用有关的基本知识、技能与原理，具有一定的艺术鉴赏能力和对艺术的理解与分析评判的能力。

(三) 职业能力

1. 具备旅游服务相关的历史、地理、宗教、民俗、建筑、园林、饮食、文学等基本知识的应用能力；

2. 具备省内主要旅游景区（点）及常规旅游线路的讲解能力；

3. 具备运用相关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力；

4. 具备使用较为标准的普通话进行讲解和接待服务的能力；

5. 具备按照导游接待服务程序和规范要求完成导游接待服务工作的能力；

6. 具备处理旅游服务过程中各种突发事件的能力；

7. 具备当地餐饮、住宿、交通、景区（点）、娱乐项目等基本接待信息收集认知能力；

8. 具备识读旅游地图，并正确使用地图工具标识和解读旅游资源的能力；

9. 具备落实单项旅游产品的预定及变更的能力；

10. 具备制定出团计划、接团计划的能力；

11. 具备提供旅游行程及价格咨询的能力；
12. 具备正确核算团队成本的能力；
13. 具备会展接待服务的能力；
14. 具备运用各种销售策略和技巧的能力；
15. 具备协助客户完成旅游产品预定的能力；
16. 具备旅游商品导购的能力；
17. 具备进行民族文化才艺展示的能力；
18. 具备提供专项旅游产品导游服务的能力。

(四) 身心素质

1. 身体健康，能胜任本专业相关的职业岗位工作。
2. 心理健康，具有健全的人格。

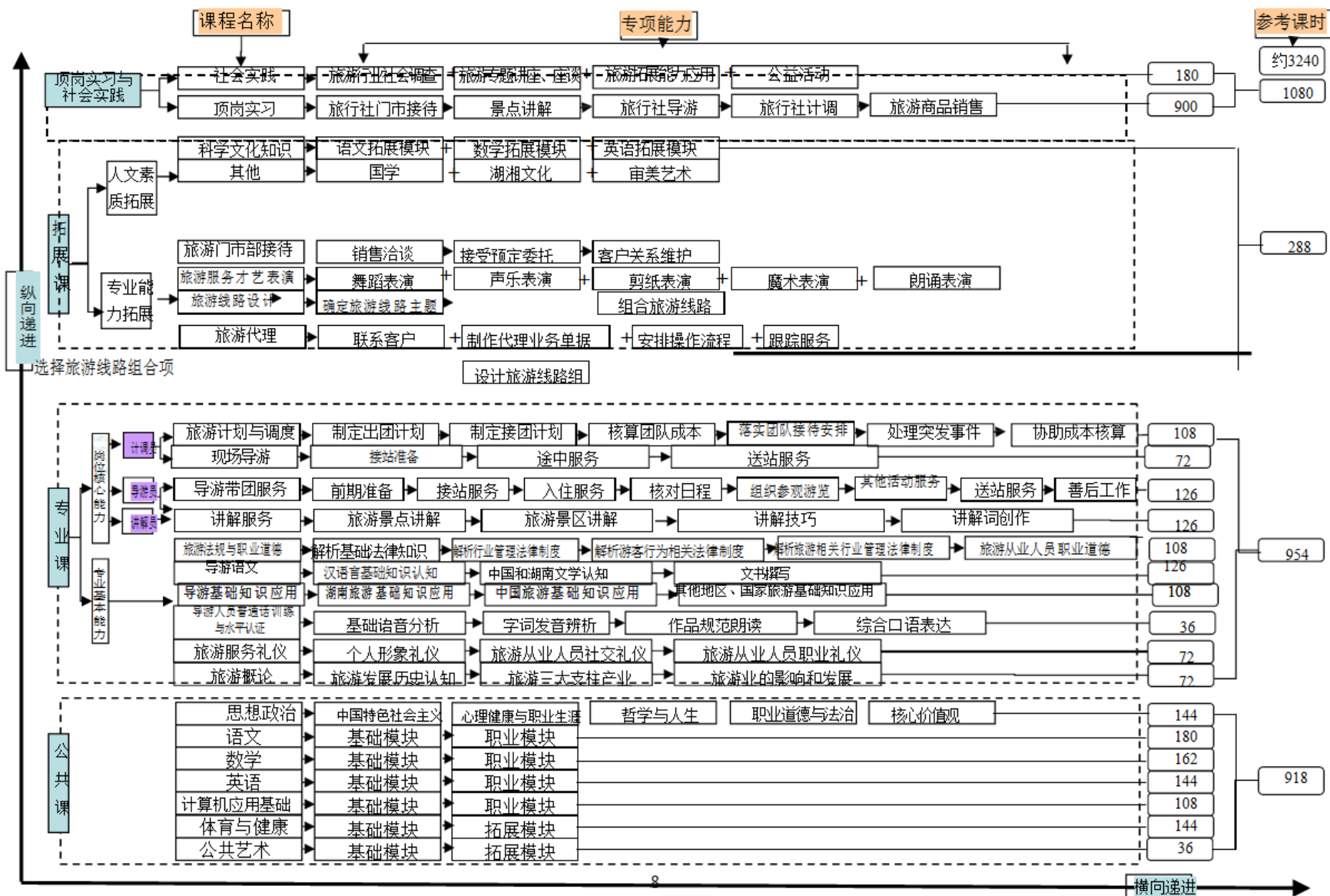
八、教学分析与课程结构

(一) 教学分析

推行“基于工作流程型”教学模式和“项目教学法”，强调实践教学体系和理论教学体系同等重要，并突出实践教学体系的相对完整性和独立性，围绕技术应用能力培养这一主线，紧密联系相互渗透，共同完成专业知识传授与实际工作能力培养任务，强调技能训练，并按实验实践教学、专业技术实践教学、顶岗实践教学等各自的特点来组织教学。将“双证制”纳入教学计划，将技能考核与职业资格考核、技术等级鉴定相结合，强调自主学习能力和创新能力培养。

根据当地旅游行业特点开展专业需求调研，组织旅行社等相关旅游行业专家进行专业“工作分析”，形成典型工作任务，通过教学过程分析，以工作岗位为导向、以职业能力为核心，进行课程重构，将工作领域转换为学习领域，形成专业课程体系。

(二) 课程结构



说明：

1. 本课程结构不包括军训、行为规范集训、入学教育、毕业教育。军训在开学前集中组织学生统一训练完成；行为规范集训于每学期开学时2天-5天完成；入学教育和毕业教育由教学部利用四个晚上完成。

2. 本专业三年总学时为 3240 学时，其中公共课约 918 学时，占 28.3%；专业课约 954 学时，占 29.4%；拓展课程约 228 学时，占 8.9%；顶岗实习与社会实践约 1080 学时，占 33.3%。

3. 公共课和专业基本能力课为必修课。

4. 岗位核心能力课程为必修课，在进行《旅游计调与外联》课程学习时，应提前完成《现场导游》课程的学习，通过课程考核，评价为合格；在进行《导游服务》课程学习之前，须已经完成《景区讲解》课程的学习，通过课程考核，且评价为合格。

5. 拓展能力课程为任选课，学校根据实际情况、学生就业岗位、学生的学力和兴趣，选择《旅游服务艺术表演》《旅游线路设计》两门拓展课程，促进学生个性化发展。总学时控制在 288 学时左右。

九、课程简介

本专业课程包括公共课程、专业课程、拓展课程、顶岗实习和社会实践。

（一）公共课程

1. 思想政治

（1）中国特色社会主义

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信

念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国

(2) 心理健康与职业生涯

基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群

的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。

（3）哲学与人生

阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。

（4）职业道德与法治

着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法

维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。

（5）培育和践行社会主义核心价值观

本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，对学生进行社会主义核心价值观教育。其任务是引导学生树立正确的理想和人生价值观，自觉践行社会主义核心价值观，培养学生成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

（6）国家安全教育

落实宪法和国家安全法的精神，阐释总体国家安全观，明确坚持总体国家安全观是新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略，阐明我们党治国理政的一个重大原则是统筹发展和安全，增强忧患意识，做到居安思危。帮助学生掌握国家安全法律知识和基本常识，牢固树立国家安全意识，强化政治安全、经济安全、国土安全、社会安全、生态安全、网络安全、科技安全等方面的教育，接受相关学习训练，增强维护国家安全的责任感和能力，依法履行维护国家安全的职责和义务。

通过本部分内容的学习，学生能够掌握国家安全法律知识和基本常识，理解坚持总体国家安全观、走中国特色国家安全道路的重要意义及基本要求，懂得国家安全是头等大事；能够认清国家安全形势，树立国家安全、人人有责的观念，增强危机忧患意识，强化爱国主义情感；能够遵守宪法、法律法规关于国家安全的规定，学会正确应对日常生活中突发安全事件的方法，履行维护国家安全的义务，不做有损国家安全的事，敢于同损害国家安全的行为作斗争，为维护国家安全做出应有的贡献。

2. 语文

语文是最重要的交际工具，是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一，是语文课程的基本特点。

语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。

3. 数学

数学是研究空间形式和数量关系的科学，是科学和技术的基础，是人类文化的重要组成部分。

数学课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

4. 英语

英语课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

5. 计算机应用基础

计算机应用基础课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

6. 体育与健康

体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：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。

7. 公共艺术

公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，融合多种艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，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，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

(二) 专业课程

1. 基本能力课程

(1) 旅游概论

本课程是中职学校认知是旅游服务与管理专业的一门专业基本

能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。它是一门研究旅游者、旅游业双方活动，影响旅游接待地区经济、社会环境、文化的非常重要的学科。通过本课程的学习，培养学生旅游学基础知识，培养分析文希问题的能力，加强基础理论的研究，为进一步学习旅游专业其他学科和从事旅游业经营管理工作奠定基础。

（2）旅游服务礼仪

旅游服务礼仪是旅游服务与管理专业一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习和训练，培养学生树立正确的职业道德和职业素质，要求学生能掌握个人礼仪、社交礼仪和职业礼仪规范，并能在旅游服务工作中灵活处理问题。

（3）导游人员普通话训练与水平认证

导游人员普通话训练与水平认证是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习和训练，要求学生掌握普通话标准语音声母、韵母、声调、音节和音变等基本知识，具备普通话基础语音分析能力；掌握普通话标准语音各因素难点发音，并具备难点字词发音辨析能力；掌握普通话有文字凭借的语流标准发音技巧，通过反复练习与小组竞技等学习形式，能正确地朗读测试文学作品和旅游文学作品；掌握普通话无文字凭借的语流标准发音技巧，通过分组讨论练习等学习形式，能正确流利地展开测试命题话题和旅游类话题讨论。通过由浅入深的学习，培养学生的具备普通话水平测试二乙及二乙以上的普通话水平，培养学生正确的语言表达习惯和以普通话标准语音为基础的沟通能力。

（4）导游基础

导游基础是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游

服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试湖南考区的笔试课程之一。通过本课程的学习和训练，要求学生掌握旅游资源、旅游基础知识，具备对中国旅游行业环境、旅游地理环境、历史文化环境的认知能力；掌握各类典型旅游资源、景观的基本特征，具备在中国旅游地图上标识各类典型旅游资源、景观的能力；掌握专项旅游资源、景观的基础知识，具备对专项旅游资源、景观的解读能力；了解中国周边地区和国家的旅游资源情况，具备对这些地区和国家旅游拓展认知能力。

（5）导游语文

导游语文是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试湖南考区的笔试课程之一。通过本课程的学习和训练，要求学生具备汉语言文字、文学基本知识（材料）的识记、理解、分析综合、表达应用和鉴赏评价五种能力；掌握旅游服务过程中常见文书的写作及导游词的撰写；同时帮助学生熟悉导游资格考试要求和考试范围以及考试目的，掌握有效的学习方法，促进应试者正常发挥，顺利通过全国导游资格证考试。

（6）旅游法规与职业道德

旅游法规与职业道德是旅游服务与管理专业的一门专业基本能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课，也是全国导游资格证考试湖南考区的笔试课程之一。通过本课程的学习，使学生具备运用相关政策和法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力，包括：能签订旅游合同，能预防和处理各类常规事故及投诉，能协助游客办理相关证照，能维护游客权益，能够正确进行各种法律法规的宣讲。

2. 岗位核心能力课程

（1）景区讲解

讲解服务是旅游服务与管理专业讲解员岗位和导游员岗位的一门专

业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，要求学生能熟练讲解三个湖南重点景区内的重点景点，要求学生能基本掌握湖南三个重点景区的相关知识，要求学生熟悉各种讲解技巧，并能创作讲解词。学生通过所有训练项目的练习，能有效提高导游讲解表达能力，特别是提高口头表达能力，同时对湖南省本地旅游线路及文化有一个全面的了解。最终使学生掌握讲解相关技能技巧以及湖南各景点（区）相关知识，熟悉导游资格考试的面试内容及技巧，并为通过全国导游资格考试打下基础。

（2）导游实务

导游实务是旅游服务与管理专业导游岗位的一门专业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过该课程的学习，使学生熟练掌握导游服务工作的基本情况、服务程序与规范，能对导游服务中出现的主要问题和事故及旅游者个别要求做出准确处理；同时，开设这门课程也是为了辅导学生考取导游资格证。培养学生具有良好职业素养，能够做好计划、组织、控制和评价反馈工作，具有良好自主学习、语言表达、沟通协调、解决问题、组织控制等职业核心能力。

（3）旅行社计调实务

旅行社计调实务是旅游服务与管理专业的计调岗位的一门专业核心能力课程，是旅游服务与管理专业学生学习的必修课。通过本课程的学习，使学生具备完成旅游企业计调与外联岗位工作所必需的核心职业能力：能制定出团计划、接团计划；能正确核算团队成本；能落实团队接待安排；能设计旅游线路；对外采购旅游项目；能处理团队常规问题；能协助财务人员进行成本结算等。

（4）现场导游

现场导游旅游服务与管理专业旅游管理专业的必修课程，是一门培

养并强化“导游服务 核心技能”专业核心课。紧扣以景点景区导游员、地陪为主培养目标而设置教学内容，通过以“韶山——花明楼一日游”、“蔡和森纪念馆讲解”“曾国藩故居一日游”、“九峰山、水府庙生态游”等项目化活动，使学生进一步掌握导游业务知识及日常工作程序，熟练安排旅游活动所涉及的行、游、住、食、购、娱六大要素，撰写并修订导游词，进行生动精彩的导游讲解，培养学生的带团技能、语言技能、讲解技能、处理紧急事务等技能。课程对学生预设身份为全陪、地陪、景点景区服务员，带动学生实际导游技能的强化提高，是一门以提高学生景点景区导游、地陪导游服务的核心能力为主，实现人才就业与企业需要无缝对接的支撑性课程。

（三）拓展课程

1. 专项旅游

专项旅游是旅游服务与管理专业的一门导游岗位专业拓展课程，是旅游服务与管理专业学生学习的选修课。通过本课程的学习，使学生具备专项旅游团队导游的职业能力，包括：能进行专项旅游项目的讲解；能使用专项旅游项目的基本装备；能维护专项旅游团队安全等。

2. 旅游线路设计

旅游线路设计是旅游服务与管理专业的一门计调岗位拓展课程，是旅游服务与管理专业学生学习的选修课。通过本课程的学习，使学生具备较为出色地完成旅游企业计调岗位工作的职业能力；能确定旅游线路主题；能选择旅游线路组合项目；能组合旅游线路。

3. 旅游服务才艺表演

旅游服务才艺表演是旅游服务与管理专业的拓展选修课程。通过本课程的学习，培养学生的民族文化的艺术涵养，使学生具备一定的民族文化展示的才艺水平。

4. 旅游商品导购

旅游商品导购是旅游服务与管理专业的一门旅游商品导购职业岗位拓展课程，是旅游服务与管理专业学生学习的选修课。通过本课程学习，有效培养学生的旅游商品推介与导购能力，以及学生的服务意识、反应能力、沟通协调能力、良好的口头表达能力。

5. 旅行社门市接待

旅游门市接待是旅游服务与管理专业的一门外联岗位职业能力拓展课程，是旅游服务与管理专业学生学习的选修课。通过本课程的学习，使学生具备完成旅游企业外联岗位工作的职业能力，包括：能灵活运用各种销售策略和技巧实现旅游产品销售目标；能协助客户完成旅游产品的预定；能维护客户关系，为旅游企业带来持久的利润。

我校根据实际情况选用了旅游服务才艺表演和旅游线路设计两门拓展课程。

（四）顶岗实习

顶岗实习是学校的重要教学环节，是学生运用本专业所学知识和技能，在实习指导老师的指导下，参与企业生产实践，熟悉操作技能，完成一定的生产任务，养成良好的职业习惯的一种实践性教学形式。

1. 顶岗实习目标

进一步了解景区（点）和旅行社运行规律及具体管理实务；熟悉旅游业务相关的餐饮、住宿、交通、景区（点）、娱乐项目等基本资讯；熟悉景点讲解、旅行社导游、计调、旅行社门市接待等岗位的具体操作流程、规范和方法；能够在景点讲解、旅行社导游、计调、旅游线路设计等岗位上完成具体工作任务；能够按照工作岗位流程和规范要求完成工作，适应企业管理制度和企业文化；能够良好的处理常规突发事件；能够在工作中进行协作，并能在企业环境下进行良好的人际沟

通。

通过岗位的体验来实现学生的沟通能力、协作能力、学习能力、心理承受能力、组织管理能力和创新能力等能力的提升，并提高职业道德。

2. 实习岗位与实习内容

根据学生所学岗位核心能力，选择有讲解员、导游员和计调员岗位的旅游企业开展相应顶岗实习。

在相应岗位顶岗实习内容如下：

(1) 讲解员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区讲解；掌握基本讲解方法和技巧，能进行讲解词创作；在指导教师指导下进行讲解服务。

(2) 导游员岗位

熟悉并能进行省内各景点、景区、线路讲解；掌握导游员带团服务流程；在指导教师指导下跟团实习；掌握带团服务的基本技巧。

(3) 计调员岗位

熟悉单项旅游产品预定；掌握旅游计划与调度；在指导教师指导下做出团队行程单。

1. 实习指导教师配备

(1) 学校实习指导教师由学校讲解、导游、计调专业教师或实习指导教师担任，并根据学校顶岗实习实施工作方案制订顶岗实习计划，负责实习指导和实习管理，每班配备 2 名指导教师。

(2) 企业实习指导教师由企业现场专家或资深讲解员、导游员、计调员担任，负责现场指导与管理，每个实习岗位配备 1 名实习单位指导教师。

2. 顶岗实习前准备

(1) 顶岗实习实施方案。学校制订顶岗实习实施方案，指导教

师根据学校实施方案制订顶岗实习计划。顶岗实习实施方案明确实习企业、实习时间、实习任务和要求，顶岗实习计划明确实习岗位、工作任务、安全文明服务及纪律要求。

(2) 顶岗实习开始前学校、企业、学生（家长）签订三方协议，并按照有关要求为学生购买相关保险

(3) 顶岗实习教育与培训，培训的主要内容是：

①法律法规和管理制度教育、企业文化、安全常识，以及职业素养教育等。

②实习岗位的相关要求和实习的主要内容。

③实习期间过程管理和考核要求。

④ 安全、突发事件应急处理的基本常识。

3. 顶岗实习管理

(1) 管理机构和人员。学校成立专门的顶岗实习管理机构，根据实习人数等实际情况配备专门的管理人员，做到职责明确、责任到位。

(2) 管理制度。学校根据教育部、财政部颁布的《中等职业学校学生实习管理办法》及湖南省教育厅有关要求，制订本校顶岗实习管理办法，并严格执行。

(3) 过程管理。学校切实加强顶岗实习企业合作，对顶岗实习全过程进行跟踪管理。加强信息交流与反馈，及时解决学生顶岗实习中的困难和问题；完善顶岗实习过程记录性文件，包括《顶岗实习日志》、《顶岗实习总结》等（见附件3）。

(4) 安全管理。学校与企业共同配合，做好顶岗实习期间生产、生活、交通等安全管理，杜绝安全责任事故。

4. 顶岗实习考核

(1) 考核主体。学校与企业共同配合，做好顶岗实习期间学生、指导教师和管理人员的考核工作。

(2) 考核内容。学生主要考核劳动态度、职业素养和实习任务完成情况；实习指导教师和管理人员主要考核顶岗实习期间履行职责情况及学生的实习效果。

(3) 考核方式。采用过程考核和结果考核相结合的方式，以过程考核为主。过程考核原则上每月考核一次，实习结束后，学生要提交实习总结和由学校和企业签署的实习鉴定，指导教师和管理人员要提交顶岗实习工作总结。

(五) 社会实践

1. 社会实践目的

通过社会专业实践，增强学生对旅游服务与管理实践活动的了解，锻炼学生的协调能力、沟通能力和对理论知识的综合运用能力，提高其分析问题和解决问题能力；学生通过走出校门、深入基层、深入群众、深入实际，在实践中了解社会、认识国情，增长才干、奉献社会，锻炼毅力、培养品格，树立正确的世界观、人生观和价值观。

2. 社会实践活动内容

(1) 旅游行业社会调查：根据本专业对接的旅游行业特点，设计调查项目，让学生通过调查了解与专业相关的旅游行业的发展现状与趋势，了解职场要求，拓宽视野，增强职业能力，明确今后的工作岗位，树立学习目标，提高应聘效果。

(2) 旅游专题讲座、座谈：选取与本专业相关的新知识、新政策、新热点、新标准、新产品，聘请旅游行业专家，开展专题讲座活动，或组织学生参观旅行社、旅游景区等旅游相关企业，与资深专业人员开展座谈会，帮助学生了解产业结构调整与行业最新的动态。

(3) 旅游拓展能力应用：根据学生职业生涯可持续发展需要，选取与专业相关的专项旅游、旅游线路设计、旅游服务才艺表演、旅游商品导购、旅行社门市接待、会展服务等项目，在教师的带领下，师生共同完成，锻炼提高学生的综合职业能力，培养学生创新意识和创业能力。

(4) 公益活动。根据区域和学校特点，选取开展省运会等会展活动志愿者、曾国藩故居景区耕读文化、国学文化讲解志愿者、自愿献血等多种形式的社会公益活动，使学生了解 社会、体验社会、服务社会，增强学生的社会责任感和主人翁意识。

3. 社会实践过程管理

(1) 社会实践活动计划。学校制订社会实践活动计划，明确活动目的意义、地点、时间、任务和要求，提出安全和纪律要求。

(2) 社会实践活动管理。指导教师应与活动地有关人员及时沟通，共同安排好学生的学习、生活和工作，保障学生人身安全。

(3) 撰写活动总结。指导教师要指导学生撰写活动总结报告，包括活动目的、时间、地点、活动主要内容和心得体会。

(4) 社会实践活动评价。学校对学生每次社会实践活动进行鉴定，包括学生自我评价、指导教师评价和综合评定，评定等级分为优秀、良好、中等、一般和较差等 5 个等级。

4. 社会实践活动有关要求

(1) 活动前动员与培训

社会实践活动实施前要根据社会实践活动计划，明确活动主题、主要内容、时间与地点、日程安排、注意事项。同时要对活动纪律、礼节礼貌、行为规范、安全意识、安全知识进行培训。

(2) 实践地点选择

我校尽量选择与学校签订了校企合作协议的企业同时要考虑基

本生活、交通和安全等条件。

(3) 指导教师配备

学生社会实践活动设专门的指导教师，指导教师应具有较强的专业教学指导能力和较丰富的社会经验、阅历。指导教师应根据社会实践活动实施方案组织、指导和实施社会实践活动，对学生进行思想政治、职业道德和人身安全教育，并能对学生的社会实践签署鉴定意见、评定成绩。

十、人才培养模式

以技能为主线，构建“专业+旅行社（景点）+岗位轮训”的人才培养模式。根据工作岗位难易程度，按旅行社导游员、计调员、外联员及公共场所服务员和展览馆景区讲解员等岗位分别设置计联外调、景区讲解、导游服务三个教学包，按照每个教学包的工作流程，让学生在第一、二学年全面系统地学习，边学习边实践，在实践中利用岗位轮训，让学生掌握三个教学包的工作流程及基本技能，初步具有独立操作的能力；第五学期开始即顶岗实习期间，学生在企业分三段即三个教学包的岗位技能进行生产实训，第六学期学生可以根据自己的兴趣特长，选择一个教学包即专业发展方向作为重点突破，到订单企业进行实训，为就业打好基础。

加大“工学交替”的实践教学力度。以双峰国藩旅行社、蔡和森故居、曾国藩故居及周边旅游景区为依托，分阶段、分项目、4-6人一组按照服务流程进行技能轮训。第一学期安排一周的时间进入旅行社、景区跟班见习，熟悉服务流程，第二学期安排一周时间跟班在师傅的指导下实习，熟悉并进入岗位角色；第三学期利用国庆长假进入企业实训，在旅行社现场专家的指导下独立操作，第四学期利用“五一”假巩固“国庆”实训成果，第三学年进入旅行社、景区顶岗实习，并考取职业资格证书，双证书率98%以上，实践教学课时达到50%。探索和建立

与“专业+旅行社（景点）+岗位轮训”相配套的学生管理办法和教学管理制度。采取“两条腿”走路的办法，一方面强化校外实训基地的学生管理，另一方面新建设模拟导游实训室，加大校内模拟实训时间，以减轻校外实训给管理带来的压力。以与地方产业对接的工作过程引领教学，注重企业文化与优秀传统文化结合，加强学生诚信、敬业等职业素质的培养，学生在实践中形成和提升职业素质和专业核心能力，最终成为社会急需的高素质技能型人才。

十一、教学实施

(一) 教学安排与教学进程表

表 2 教学活动时间安排（按周分配）

内 容	第一学年		第二学年		第三学年		合计
	1期	2期	3期	4期	5期	6期	
入学教育军训	1						1
课堂教学	17	17	18	16			68
实训教学	1	2	2	2			7
跟岗实习					20		20
顶岗实习						20	20
机 动	1	1		2			4
合 计	20	20	20	20	20	20	120

表 3 教学安排与教学进程表

课程性质	序号	课程名称	课时分配						
			学时	第一学年		第二学年		第三学年	
				1期	2期	3期	4期	5期	6期
公共课模块	1	语文	180	3	3	3	2		
	2	数学	162	3	2	2	2		
	3	英语	144	2	2	2	2		
	4	中国特色社会主义	36	2					
		心理健康与职业生涯	36		2				
		哲学与人生	36			2			
		职业道德与法治	36				2		
		国家安全教育					1		
	5	体育与健康	144	2	2	2	2		
6	信息技术	108	2	2	1	1			
7	公共艺术	36	1	1					
	小 计	918	252	252	216	198			

专业 课 模 块	1	导游基础	108	3	4				
	2	旅游概论	72	2	2				
	3	旅游服务礼仪	72	2	2				
	4	景区讲解	126	3	3				
	5	导游普通话训练与测试	36	1	1				
	6	旅行社计调实务	108			3	3		
	7	旅游政策与法规	108			3	3		
	8	导游实务	126			4	4		
	10	导游语文	126			3	3		
	11	现场导游	72			2	2		
	小 计			954	216	216	252	270	
拓 展 模 块	1	旅游服务才艺表演（声乐）	72	4					
		旅游服务才艺表演（舞蹈）	72		4				
	2	旅游线路设计	72			4	4		
	小 计			288	72	72	72	72	
顶岗实习			840					540	300
社会实践			240						240
小 计			1080						
总 结			3240	540	540	540	540	540	540

表 4 素质拓展教学安排表

序号	素质教育 课目	主要内容与要求	学期安排	设计课时	实施载体
1	军事训练	进行军训，培养纪律意识、团队精神与良好的行为习惯	第1学期	30	军训
2	思想品德教育	进行思想道德修养、法律法纪等教育，自觉加强思想道德修养	第1、2、3、4学期	40	法制报告会、主题班会等
3	文体艺术与身心教育 发展	音乐、美术鉴赏、舞蹈等课外实践活动，培养学生的艺术爱好与欣赏水平，体育、智力竞技项目的课外实践活动，提高学生的身体素质与竞技水平促进学生身心健康发展	第1、2、3、4 学期	50	校企文化艺术节、校园歌手大赛、运动会球类比赛等

4	心理健康教育	进行心理健康知识宣传普及教育，帮助学生认识健康心理对成长成才的重要意义，培养学生良好的心理品质，增强学生克服困难、承受挫折的能力	第1、2、3、4 学期	20	学校心理健康中心日常咨询、中职生心理健康课堂教育、主题报告会
5	社会实践与志愿服务	假期社会实践、青年志愿者活动等增强学生的社会责任感，	第1、2、3、4、5、6 学期，假期	80	企业见习、实习，九峰山生态保护义务活动，志愿者服务、雷锋活动月等
6	专业与创新创业教育	配合全国、省市导游服务大赛、结合学校导游社团活动、学校导游技能大赛，引导学生进行服务创新，培养他们创新能力、实践能力和创业精神	第 2、4 学期	40	导游社团、专业技能竞赛、黄炎培创业大赛、旅游协会
7	社团活动	进行以学生社团为骨干，通过开展校园文化艺术节、宿舍文化节、社团活动月等主题活动，以讲座、竞赛、征文等文化活动，展示学生才华、增长学生知识、锻炼学生能力。	第 1、2、3、4 学期	40	第二课堂活动
8	职业生涯规划	进行职业生涯指导、举办职业生涯规划讲座等活动，利用寒暑假开展实践，丰富职业生涯规划的经历，帮助正确认识自己，设计出合理且可行的职业生涯规划发展方向。	第 1、2、3、4 学期	40	职业生涯规划大赛、文明风采大赛等
小 计				420	

(二) 教学内容补充与更新

1. 公共课教学。根据教学实际和学生就业单位等情况，依据《湖南省中等职业学校公共课教学指导纲要》，制订实施性教学计划，及时对公共课教学内容和学时进行适当调整，更好地为专业教学和学生职业生涯服务。

2. 专业课教学。在专业教学过程中，根据学生具体就业岗位需求及全

国导游从业资格考试的内容变化，以及新技术、新标准、新规范、新知识的需求，及时补充和更新专业课教学内容，确保教学内容的科学、先进。

（三）基本教学环节

1. 公共课

公共课基本教学环节包括课前预习（明确问题和任务、检索、收集信息）→教师讲授（新课导入、新课讲授、课堂练习、巩固提高、作业布置）→师生互动（行为互动、情感互动、认知互动）→考核评价。

2. 专业课

专业课教学基本环节（以项目教学法为例），实施资讯→计划→决策→实施→检查→评价，或作品呈现→作品实现→作品检验→作品完善。

（四）主要教学组织形式

1. 公共课：主要采用以班级授课为主，社会实践为辅的教学组织形式。

2. 专业课主要采用班级授课、分组教学、现场教学、校外实践、讲座等教学组织形式，请结合课程做具体描述。

表 5 专业课程主要教学组织形式建议

序号	课程名称	班级授课	分组教学	现场教学	校外实践	讲座
1	导游基础	√	√	√	√	
2	旅游概论	√	√	√	√	
3	旅游服务礼仪	√		√	√	
4	景区讲解	√	√	√	√	
5	导游普通话训练与测试	√	√	√	√	
6	旅行社计调实务	√	√	√	√	
7	旅游政策与法规	√				√
8	导游实务	√	√	√	√	√
9	导游语文	√			√	

10	现场导游	√	√	√	√	
11	旅游服务才艺表演（声乐）	√	√	√	√	
12	旅游服务才艺表演（舞蹈）	√	√	√	√	
13	旅游线路设计	√	√		√	√

（五）教学方法

1. 专业课主要教学方法

专业课程教学中主要运用的教学方法有：案例教学法、项目教学法、场景教学法、小组讨论法等。

（1）案例教学法

案例教学法在教师的指导下，根据教学目标和内容的需要，采用案例组织学生进行学习，研究，锻炼能力的方法。包含：案例展示、案例分析和讨论、观点展示、归纳和总结。

（2）项目（或任务驱动）教学法

项目教学法是师生通过共同完成一个“项目或任务”而进行的教学活动，项目或任务都是来自生产一线的真实的项目或任务，通过教学设计成为学生的学习项目或任务。一般包含资讯、决策、计划、实施、检查、评估几个教学环节。

（3）场景教学法

现场教学法在教师的指导下，进行旅行社、景点景区等进行现场实践，完成一项或多项工作任务。

2. 顶岗实习与社会实践教学方法

（1）利用基于信息技术的顶岗实习管理平台（管理系统、QQ群、微信群、个人空间、邮箱等）构建“现场指导+网络追踪+在线视频指导+互动交流+虚拟空间”的多元化指导方式，提高顶岗实习教学的质量和效果，使整个教学过程可管理、可监控、可评价。

（2）根据学生顶岗实习人数和岗位性质等，采用教师驻点、定期巡

查、不定期抽查等形式进行现场指导与考核，及时跟踪学生的顶岗实习情况。

(3) 利用顶岗实习管理平台，发布学校通知和新闻动态，让学生了解学校情况、就业动向，开辟虚拟空间为学生提供丰富的教学资源包，方便在岗学生的自主学习和继续教育。

(4) 利用顶岗实习管理平台，实现师生之间、生生之间互动交流、在线答疑、批阅实习周记，引导学生自主思考，分享实习心得体会等。

3. 信息化教学手段运用

(1) 运用网络、学习空间、多媒体等信息化平台，收集教学资源（文本、视频、图片、音频等），并应用到教学中，提高学生兴趣，提高教学效果和教学质量；

(2) 运用信息化手段，完成受硬件条件限制，按常规演示难以完成（或演示效果较差）的实验项目，通过计算机模拟、在线实验，再现实验装置、实验过程和现象，提高课堂容量和教学效果；

(3) 运用信息技术培养学生自主探索、自主学习的能力。使学生掌握信息化手段获取学习资源的方法，扩宽学生视野，丰富学生知识面；

(4) 建设形式多样（文本、视频、图片、音频等）资源丰富的交互式开放性的数字化教学资源。

十二、考核评价

1. 评价方法多样、评价主体多元

过程评价和终结性评价相结合，能力评价和素养评价相结合，闭卷与开卷相结合，理论考核与操作考核相结合，试卷考核与作品考核相结合，学生自评、互评与教师、企业专家评价相结合，逐步建立以学生作品为核

心的评价方法。主要课程教学评价如下：

公共课主要采用理论考核，过程评价与终结性评价相结合，以教师评价为主。其中《体育与健康》采用操作考核，《计算机应用》采用理论考核与操作考核相结合的方式。

专业课主要采用理论考核与操作（作品）考核相结合的方式，过程评价和终结性评价相结合，学生自评、互评与教师评价相结合。

2. 技能考核

按照行业通用规范和要求，对照国家或行业职业标准，以及职业资格证书要求，开展专业技能综合考核。引导学生参加 景区（点）讲解、导游服务、旅游计划与调度等职业资格证书考试，推行“双证书”制。同时还应对学生在实际操作过程中的职业素养进行综合评价。

3. 人文素质测试

人文素质测试主要包括思想政治素质、职业道德素质、科学文化素质、职业技能素质和身体心理素质五个方面。主要采用小组评价、班级评价、班主任评价、专业组评价为主。

十三、实习实训环境

1. 校内实习实训

校内实习实训具备模拟导游实训室、旅行社门市部实训室、导游微格实训室、模拟讲解实训室。具体配置见表15。

表6 校内实习实训室配置

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（台套数）（按 40 人标准班配置）
1	模拟导游实	120 度弧形金属硬幕	1

	训室	DLP 投影机	3
		投影机吊架	1
		高档摄像头	1
		数码高清摄像机	1
		无线遥控触摸中控机	1
		千兆交换机	1
		环绕音箱	4
		调音台	1
		功放	1
		图形融合工作站	1
		显示器	2
		专业机架	1
		操作台	1
		话筒	2
		曾国藩故居景区导游三维模拟教学软件	1
		凤凰古城导游三维模拟教学软件	1
		张家界风景区导游三维模拟教学软件	1
		韶山风景区导游三维模拟教学软件	1
		岳麓书院风景区导游三维模拟教学软件	1
		南岳风景区导游三维模拟教学软件	1
桌凳	40		
2	旅行社门市部	办公桌凳	5
		吧台	1
		电脑	5
		沙发、茶几	1
		传真机	1
		电话机	2
		打印机	2
		报刊架	2
		复印机	1
		文件柜	2
		学生桌凳	40
3	导游微格实训室	电脑	40
		录音录像设备	40
		还原播放设备	1
		桌凳	40
4	讲解实训室	讲解器	1
		景区或景点微缩图	2

2. 校外实训基地

配备足够数量的与本专业能力培养相适应的导游、讲解、计调等相关校外实训基地。要求校外实训基地管理规范、合法经营。学校通过

“学校-企业”联合建设校外实训基地，积极地借助企业的技术、设备和技术人员培养企业需求的人才，不断提高学生职业技能。

校外实训基地一览表

序号	实训基地名称
1	宝中旅行社
2	湘中旅行社
3	华天大酒店
4	曾国藩故居
5	蔡和森纪念馆
6	贺国中故居

十四、师资配备

(一) 总体要求

1. 按照《湖南省中等职业学校机构编制标准（试行）》（湘编办〔2009〕22号）要求，结合学校实际，本专业教职工数与学生数比例控制在为 1: 15，其中专任教师占教职工总数的 85%。

2. 公共课教师具有与任教课程对口的全日制本科学历，并取得中等职业学校教师资格，占专任教师的比例为 45%——50%。

3. 专业课专任教师具有与任教专业对口的本科学历，并取得中等职业学校教师资格，占专任教师的比例为 50%——55%，其中双师型教师达到 95%及以上。专业教学团队中有一定比例的企业专家、社会能工巧匠担任兼职教师， 比例为 10%——25%。

4. 实习指导教师都具有与任教专业对口的专科以上学历，并取得了高级工及以上职业资格。

(二) 授课教师要求

主要公共课主讲教师都具备公共课教师的基本条件，有两年以上任教本课程的经历。专业核心课程主讲教师都具备专业课教师的基本条件，

有任教本专业两年以上的教学经历和六个月以上企业实践经历，所有专业核心课程有两位以上教师主讲，其中 1 人为实习指导教师或来源于行业、企业的现场专家。

（三）教师进修培训要求

1. 专任教师每两年有两个月企业实践或社会实践。
2. 专业课程专任课教师每五年参加一次国家级或省级培训，公共课教师参加教育教学或新技术的培训。
3. 专任教师每年参加一次校外教育教学研究活动。

十五、教学管理

（一）强化教学工作中心地位

校长是教学管理的第一责任人，分管校长是教学管理的直接责任人，具体负责学校的教学管理工作。加大对专业教学的投入与管理，确保专业教学有序运行。专业负责人和专业带头人要加强专业建设总体设计，负责本专业教育教学与改革具体组织实施，确保专业人才培养质量。

（二）教学管理组织机构与运行

本专业教育教学由现代服务专业组教在学校教务科、教学部的指导下具体实施，学生日常管理由学生科和教学部负责。学生社会实践和顶岗实习由实习就业科与教学部共同组织实施。

完善各管理机构的管理职责，完善管理人员、教师及教辅人员的岗位职责，完善包括教学文件、教学过程、教学质量、教学研究、教学设施设备、图书及教材等各项管理制度。

（三）常规教学管理制度制订与执行

遵循职业教育教学规律，以立德树人为根本任务，坚持“三得教育”理念，以学生为中心、以能力为本位，规范常规，加强监控，制定出适合

于本专业的常规教学管理制度，主要包括教学组织管理制度、课堂教学管理制度、实践教学管理制度、顶岗实习与社会实践管理制度、学生学业成绩考核管理制度、教师教学工作检查考核评价制度、教学质量监控制度、学生专业技能抽查与技能竞赛制度、听评课与学生评教制度、教学事故处理制度等。

(四) 教学档案收集与整理

1. 教师教学常规档案。课次教学提纲、授课教案、教学PPT、听课评课记录、集体备课文档、教学研究活动图片、教学研究活动会议记录、考核试卷等；

2. 教师教研科研业绩档案。教研科研论文，获奖证书，项目与课题研究资料、学术交流活动、教师培训记录与图片等；

3. 学生学习档案。学生的个人资料、每期的学习成绩与综合评定、实习实训记录、顶岗实习记录、毕业鉴定、学生活动记录与图片等；

4. 教学管理档案。教学管理制度、设备使用记录、教学日志、学生管理制度、实习实训制度、实验室管理制度、顶岗实习管理制度、社会实践管理制度等；

5. 所有教学档案资料存档要有纸质文本和电子文档（包括扫描文件）两种形式；

6. 文档条目清楚，编排科学以便查阅。有条件的学校可以设置电子阅览室，便于教师查询各种教学资料。

(五) 实施性教学计划制订与执行

专业组在充分调研的基础上制订实施性教学计划，根据区域产业结构特点，进一步明确具体的教学内容，科学设计训练项目，即对岗位核心能力课程标准进行二次开发，降低训练的难度，适当减少训练学时，以满足多岗位学习的教学需要。

专业的实施性教学计划，应报学校批准，并严格依据制订的实施性教学计划组织教学与考核。

(六) 教育教学研究与改革

专业教师团队在专业带头人的带领下加强教育教科研课题的研究与管理，积极组织教师和科研人员选择与教育教学实际、与学校实际、与地方经济社会发展相联系的课题进行研究，力求取得实效。以促进学生形成职业能力、实现全面发展为目的，积极开展教育教学改革。改革培养模式，实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式；改革教学模式，创新教学环境、教学方式、教学手段，促进知识传授与生产实践的紧密衔接，增强教学的实践性、针对性和实效性；创新教学内容，以人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位、教材对接技能为切入点，深化教学内容改革；改革评价模式，建立以能力为核心的学生评价模式。在开展教育教学改革中，特别重视与行业企业合作。

(七) 顶岗实习管理

1. 制订管理制度。根据教育部、财政部颁布的《中等职业学校顶岗实习管理办法》（教职成【2007】4号）及湖南省教育厅有关要求制订学校顶岗实习管理办法，并严格执行。

2. 成立组织机构。学校成立顶岗实习领导小组，负责顶岗实习的管理。校企合作办与实训处作为顶岗实习的对口管理部门，具体负责日常管理。

3. 加强过程管理和考核。原则上每40名学生配备1个指导教师，强化指导教师职责，指导教师每天跟踪管理并做好管理记录，指导学生写好《顶岗实习日志》，与企业师傅一起共同对学生进行顶岗实习考核和鉴定。

4. 加强安全管理。与企业、学生签订顶岗实习三方协议，规范安全责任承担范围；指导教师与企业共同承担安全教育责任，加强对学生的安全教育；制订安全事故应急预案，建立安全责任追究制，杜绝安全事故发生。

十六、其他

(一) 引用的技术规范

1. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成【2019】13号）
2. 《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函【2019】61号）
3. 《中华人民共和国旅游法》（中华人民共和国主席令第3号）；
4. 《旅行社条例》（中华人民共和国国务院令第550号）；
5. 《导游人员管理条例》（中华人民共和国国务院令第263号）
6. 《国民出国旅游管理办法》（中华人民共和国国务院令第354号）；
7. 《游服务规范》（国家旅游局 102T15971-2010）；
8. 《南省中等职业学校机构编制标准(试行)》（湘编办〔2009〕22号）； 学校在教学实践过程中，采用最新技术标准和技术规范。

(二) 主要参考文献

1. 教育部《关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》（教职成〔2009〕2号）；
2. 教育部、财政部关于印发《中等职业学校学生实习管理办法》的通知（教职成〔2007〕4号）；
3. 教育部《关于印发中等职业学校机械制图等9门大类专业基础课程教学大纲的通知》（教职成〔2009〕8号）；
4. 教育部关于印发《中等职业学校专业目录(2010年修订)》的通知（教职成〔2010〕4号）；
5. 教育部办公厅关于制订中等职业学校专业教学标准的意见（教职成厅〔2012〕5号）；
6. 《湖南省中等职业学校机构编制标准（试行）》（湘编办〔2009〕22号）；
7. 教育部《中等职业学校学生学籍管理办法》（教职成〔2010〕7号）；
8. 教育部《关于“十五”期间加强中等职业学校教师队伍建设的意见》（教职成〔2001〕10号）；
9. 教育部《关于“十一五”期间加强中等职业学校教师队伍建设的意见》（教职成〔2007〕2号）；
10. 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》（教职成〔2011〕17号）；
11. 湖南省旅游局. 导游基础[M]. 北京：旅游教育出版社, 2012年；
12. 湖南省旅游局. 导游实务[M]. 北京：旅游教育出版社, 2012年；
13. 湖南省旅游局. 汉语言文学[M]. 北京：旅游教育出版社, 2012年；
14. 湖南省旅游局. 政策法规与职业道德[M]. 北京：旅游教育出版社, 2012年；
15. 湖南省旅游局. 湖南导游词精选（上、下册）[M]. 湖南：科学技术出版社, 2011年；
16. 江波. 模拟导游[M]. 湖南：湖南大学出版社, 2009年；
17. 陈启跃. 旅游线路设计[M]. 上海：上海交通大学出版社, 2011年；
18. 张玲. 形体礼仪[M]. 武汉：华中科技大学出版社, 2010年；

19. 潘安岚. 形体及礼仪训练[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2011 年;
20. 杨静. 形体礼仪[M]. 北京: 中国戏剧出版社, 2010;
21. 湖南省普通话培训测试中心. 湖南省普通话水平测试指导用书[M]. 北京: 高等教育出版社, 2005 年;
22. 普通话测试水平实用教材编写组. 普通话水平测试实用教材[M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2011 年;
23. 徐春晓. 旅游学概论[M]. 湖南: 湖南大学出版社, 2011 年;
24. 李天元. 旅游学概论[M]. 上海: 南开大学出版社, 2009 年;
25. 国家旅游局人事劳动教育司. 导游基础知识[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2013 年;
26. 国家旅游局人事劳动教育司. 导游业务[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2013 年;
27. 全国导游人员资格考试教材编写组. 旅游法规常识[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2012 年;
28. 国家旅游局人事劳动教育司. 汉语言文学知识[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2004 年;
29. 熊晓敏. 旅行社 15P 计调手册[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2007 年;
30. 吴清国. 旅游线路设计[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2010 年;
31. 许传宏. 会展策划[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2010 年;
32. 陈家栋. 会展接待实务[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2006 年;
33. 梁雪松、张建融. 旅行社门市管理实务[M]. 北京: 北京大学出版社, 2011 年;
34. 代智弘、徐萍、邓泽民. 旅游门市接待 [M]. 北京: 中国铁道出版社, 2009 年;
35. 方百寿、沈丽晶、张芳芳. 旅游商品与购物管理[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2011 年;
36. 石美玉. 旅游购物研究[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2006 年;
37. 黄明亮、赵利民、万剑敏. 导游旅途才艺宝典[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2011 年。

附件：专业技能综合考核基本要求

本专业重点考核学生向旅游者提供景区（点）定点讲解服务的技能、提供导游规范服务的技能、向旅游者提供导游讲解服务的技能、旅游产品成本核算及结算的技能和书写旅游计调相关单据的技能，设景区（点）讲解、导游服务、旅游计划与调度三个考核项目。

【项目一】 景区（点）讲解

景区（点）讲解考核项目包括景区概况讲解、景区景点讲解两大工作任务。主要检验学生是否掌握景区（点）讲解服务基本规范、根据不同的讲解对象进行针对性地讲解等基本技能。

一、考核内容

某景区讲解员接待了一个商务旅游团或老年人旅游团或学生旅游团。

任务1：景区概况讲解

请根据景区（点）讲解服务的基本规范，现场向旅游团队讲解该旅游景区的概况。（考生准备三个景区的讲解内容，现场抽取一个景区进行考核，见表 1）

任务2：景区景点讲解

根据旅游团队的特点，模拟该名景区讲解员向游客提供景区内某景点普通话讲解服务，并予以现场展示。（现场抽取被抽中景区的一个景点，见表 6）

表 6 景区讲解主要景点一览表

序号	景区	必讲内容（任务 1）	讲解主要景点（任务 2）
1	毛泽东故居	概况简介	故居外观、堂屋、毛泽东父母卧室、毛泽东卧室
2	岳麓书院	概况简介	前门、大门、讲堂、御书楼
3	曾国藩故居	概况简介	藏书楼、思云馆、荷花池
4	马王堆汉墓	概况简介	素纱襌衣、T 型帛画、女尸

5	南岳衡山	概况简介	南岳大庙、忠烈祠、七七纪念塔
6	岳阳楼	概况简介	四大景观特色、《岳阳楼记》雕屏
7	桃花源	概况简介	菊圃、秦人古洞
8	黄石寨	概况简介	张家界地貌、天书宝匣、南天一柱、六奇阁
9	金鞭溪	概况简介	张家界地貌、金鞭岩、神鹰护鞭、珙桐、紫草潭
10	天子山	概况简介	张家界地貌、神堂湾、点将台、贺龙铜像、天女献花、御笔峰
11	苏仙岭	概况简介	郴州旅社、三绝碑、苏仙观、屈将室
12	凤凰古城	概况简介	沈从文故居、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地
13	崀山	概况简介	丹霞地貌、牛鼻寨、天下第一巷、八角寨景区、骆驼峰景区、扶夷江
14	蔡和森纪念馆	概况简介	
15	贺国中故居	概况简介	

二、考核要求

（一）技能要求

按景区讲解员人员的语言技能特点与要求，根据讲解对象的特点对指定内容进行现场讲解，不能出现讲解知识有误、表述不准确、讲解内容空洞等现象。

（二）操作规范及职业素养要求

符合景区（点）讲解员的职业素质，体现良好的职业道德。

符合导游人员的职业形象。体现讲解人员的仪表美、仪容美和仪态美。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、美观、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

符合旅游景区的品牌意识和管理要求。责任感牢记于心，时刻不忘自身使命，维护国家、集体利益。维护景区利益和形象，树立质量意识。

三、考核时量

10 分钟（景区概况简介为 5 分钟，景点讲解时间为 5 分钟）

四、评价标准

考核包括职业素养与职业道德、专业技能两个方面，总分为

100 分。评价标准见表 7。

表 7 景区（点）讲解考核项目评价标准

考核内容	配分	评分标准	备注
职业素养与职业道德 (20 分)	10 分	仪表美：端庄大方，服饰搭配合理；仪容美：整洁、卫生、美观、得体；仪态美：落落大方、彬彬有礼、自然得体；责任意识强，维护国家、企业、游客利益。	出现明显错误，仪容、仪表、仪态严重不符合导游职业规范，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本次考试记 0 分
	10 分	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	
景区讲解规范 (45 分)	20 分	在讲解内容方面，全面、正确，条理清晰，详略得当，重点突出。	
	25 分	讲解方法方面，方法运用得当，讲解生动、有感染力。	
景区讲解技巧 (35 分)	20 分	语言表达方面，普通话标准，语速适中，用词准确、恰当、有分寸，表情及其他身体语言运用得当。	
	15 分	讲解有针对性，根据讲解对象的特点组织语言、对讲解重点进行调整，运用合适的语气、语调。	

五、考核实施条件

旅游服务与管理专业景区（点）讲解考核项目实施条件见表 8。

表 8 景区（点）讲解考核项目实施条件

项目	名称	数量	单位	规格	备注
场地	面试小教室	若干	间	照明、通风良好	必备
设备	投影仪	每间面试小教室保证各一台	台	运行良好	必备
	座椅	若干	张	普通办公座椅	必备
工具	自备导游旗	若干	面	普通	按需选备
	小蜜蜂扩音器	若干	台	普通	按需选备
	其他道具	若干			按需选备

【项目二】导游服务

导游服务考核项目包括导游规范服务、导游讲解两大工作任务。主要检验学生是否掌握导游服务各个环节的操作规范、导游讲解等基本技能。

一、考核内容

导游服务包括前期准备、接站服务、入住服务、核定日程、参观游览服务、其他服务、送站服务和后续服务八大环节。学生现场随机抽取一个环节进行测试。

任务 1：导游规范服务

请根据导游服务流程中该环节的基本规范与标准，指出该位导游员在该环节操作过程中存在的三处错误。

任务 2：导游讲解

根据要求，模拟该名导游员向游客提供该环节的普通话导游讲解服务，并予以现场展示。

（考生准备相应环节的讲解内容，见表 9）

表 9 导游服务各环节的讲解内容对照表

序号	导游服务环节	讲解内容
1	前期准备	旅游行程中某景区的部分景点（考生准备三个景区的讲解内容，现场抽取一个景区进行讲解，详见表 5）
2	接站服务	欢迎词、湖南概况、湖南特产（现场从三项内容中抽取两项进行讲解）
3	入住服务	湖南概况、湖南特产、湘菜介绍（现场从三项内容中抽取两项进行讲解）
4	核定日程	旅游行程中某景区的部分景点（考生准备三个景区的讲解内容，现场抽取一个景区进行讲解，详见表 5）
5	参观游览服务	旅游行程中某景区的部分景点（考生准备三个景区的讲解内容，现场抽取一个景区进行讲解，详见表 5）
6	其他服务	湖南概况、湖南特产、湘菜介绍（现场从三项内容中抽取两项进行讲解）
7	送站服务	欢送词、湖南概况、湖南特产（现场从三项内容中抽取两项进行讲解）
8	后续服务	旅游行程中某景区的部分景点（考生准备三个景区的讲解内容，现场抽取一个景区进行讲解，详见表 5）

表 10 导游讲解主要景点一览表

序号	景区	讲解主要景点
1	毛泽东故居	概况简介、故居外观、堂屋、毛泽东父母卧室、毛泽东卧室
2	岳麓书院	概况简介、前门、大门、讲堂、御书楼
3	曾国藩故居	概况简介、藏书楼、思云馆、荷花池
4	马王堆汉墓	概况简介、素纱禅衣、T 型帛画、女尸
5	南岳衡山	概况简介、南岳大庙、忠烈祠、七七纪念塔
6	岳阳楼	概况简介、四大景观特色、《岳阳楼记》雕屏
7	桃花源	概况简介、菊圃、秦人古洞
8	黄石寨	概况简介、张家界地貌、天书宝匣、南天一柱、六奇阁
9	金鞭溪	概况简介、张家界地貌、金鞭岩、神鹰护鞭、珙桐、紫草潭
10	天子山	概况简介、张家界地貌、神堂湾、点将台、贺龙铜像、天女献花、御笔峰
11	苏仙岭	概况简介、郴州旅社、三绝碑、苏仙观、屈将室
12	凤凰古城	概况简介、沈从文故居、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地
13	崀山	概况简介、丹霞地貌、牛鼻寨、天下第一巷、八角寨景区、骆驼峰景区、扶夷江
14	蔡和森纪念馆	概况简介
15	贺国中故居	概况简介

二、考核要求

(一) 技能要求

依据《导游实务》（湖南省旅游局指定考证教材最新版）导游服务规程中各环节的内容进行规范操作。阅读案例后，在规定时间内找出导游员在该环节操作过程中的不规范之处。

按照导游人员的语言技能特点与要求，对指定内容进行现场讲解，不能出现讲解知识有误、表述不准确、讲解内容空洞等现象。

(二) 操作规范及职业素养要求

符合导游人员的职业素质，体现良好的职业道德。在指出导游服务不规范操作之处时，应快捷、老练。

符合导游人员的职业形象。体现导游人员的仪表美、仪容美和仪态美。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、美观、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

符合旅游企业的品牌意识和管理要求。责任感牢记于心，时刻不忘自身使命，维护国家、集体利益。维护企业利益和形象，树立质量意识。作为旅游团队的代言人，处处把旅游团队的游客利益放在重要位置。

三、考核时量

20 分钟（其中笔试时间为15 分钟，面试导游讲解时间为 5 分钟）

四、评价标准

考核包括职业素养与职业道德、专业技能两个方面，总分为 100 分。评价标准见表 10。

表 10 导游服务考核项目评价标准

考核内容	配分	评分标准	备注
职业素养与职业道德（20 分）	10 分	仪表美：端庄大方，服饰搭配合理；仪容美：整洁、卫生、美观、得体；仪态美：落落大方、彬彬有礼、自然得体；责任意识强，维护国家、企业、游客利益。	出现明显错误，仪容、仪表、仪态严重不符合导游职业规范，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本次考试记 0 分
	10 分	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	
导游服务规范（24 分）	24 分	按照导游服务规范，找出案例中导游服务的 3 处不规范地方。每处计 8 分。	
导游讲解服务（56 分）	20 分	在讲解内容方面，全面、正确，条理清晰，详略得当，重点突出。	
	16 分	讲解方法方面，方法运用得当，讲解生动、有感染力。	
	20 分	语言表达方面，普通话标准，语速适中，用词准确、恰当、有分寸，表情及其他身体语言运用得当。	

五、考核实施条件

旅游服务与管理专业导游服务考核项目实施条件见表 11。

表 11 导游服务考核项目实施条件

项目	名称	数量	单位	规格	备注
场地	笔试教室	若干	间	40 座位/间	必备
	面试小教室	若干	间	照明、通风良好	必备
设备		每间面试小教室保 证各一台			
	投影仪		台	运行良好	必备
	座椅	若干	张	普通办公座椅	必备
工具	自备导游旗	若干	面	普通	按需选备
	小蜜蜂扩音器	若干	台	普通	按需选备
	其他道具	若干			按需选备

【项目三】旅行社计调实务

旅游计划与调度考核项目包括旅游产品成本核算及结算、旅游计调单据撰写两大工作任务。主要用来检验学生是否掌握正确核算旅游产品成本、结算产品利润和正确书写旅游产品相关单据等基本技能。

一、考核内容

某组团旅行社于某一时间计划组织一个由全陪或领队带队的旅游团队来湖南进行为期几天的旅游，选择了地接旅行社湖南某旅行社的旅游产品，请根据客人的要求及旅行社提供的旅游产品，完成以下任务。

任务 1：旅游产品成本核算及结算

根据旅游计调资源库的信息，快速准确核算出成本并报出价格，并正确填写《旅游产品成本核算表》。

任务 2：旅游计调单据撰写

团队在出发前由于各种原因，出游人数或行程出现变更，作为地接社的计调，根据遇到的情况撰写旅游计调单据。根据要求正确书写《酒店客房预定单》或《用车预订单》或《酒店预定变更单》或《用车变更单》或《团队接待确认书》或《机票预订单》或《团款收据》或《借支单》等。

二、考核要求

（一）技能要求

能从资源库中快速获取相关成本价格的信息；完整找出产品中包含的成本项；能根据客人的要求进行行程安排，从交通、参观景点、住宿、餐饮、导游服务等方面准确地核算出成本并报出价格；能有效控制成本和

毛利润。

（二）操作规范及职业素养要求

符合旅行社计调的基本素养要求，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：业务熟练、爱岗敬业精神、认真细致、善于创新、沟通良好等。能体现以客户为中心的理念；符合规范化操作管理要求等。

符合旅行社基本的质量常识和管理要求。能从质量控制的角度、行程的可行性角度、企业经营理念目标角度出发进行旅游团队安排。

三、考核时量

40 分钟

四、评价标准

考核包括职业素养与职业道德、专业技能两个方面，总分为 100 分。评价标准见表 12。

表 12 旅游计划与调度考核项目评价标准

考核内容	配分	评分标准	备注
职业素养与职业道德（20 分）	20 分	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	
旅游产品成本核算及结算（60 分）	12 分	完整找出产品中包含的成本项。	出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。
	13 分	运用资料库信息和题干信息正确找到各成本项所需费用。	
	25 分	正确计算成本。	
	10 分	按题干要求控制成本和毛利润。	
旅游计调单据书写（20 分）	20 分	单据的基本格式内容书写正确，符合旅行社的规范化操作要求。	

五、考核实施条件

旅游服务与管理专业旅游计划与调度考核项目实施条件见表 14。

表 13 旅游计划与调度考核项目实施条件

项目	名称	数量	单位	规格	备注
场地	计算机房	若干	间	上网，照明、通风条件良好	必备
设备	计算器	40	个	普通（配草稿纸）	必备
工具	湖南旅游计调资源库	1	个	含湖南省地图；湖南各城市、旅游景点之间距离公里数；湖南各景区的门票价格；湖南各城市及景区酒店星级及价格。	必备