

**新乡市职业教育中心**  
**旅游服务与管理专业人才培养方案**  
**(2024)**

# 新乡市职业教育中心旅游服务与管理专业

## 人才培养方案

### 一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（740101）

### 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

### 三、基本学制

3年

### 四、培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游地理、导游讲解、旅游电子商务、定制旅行、酒店接待等知识，具备旅游景区服务、旅行社运营、定制旅行服务、酒店服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事景区服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等工作的技术技能人才。

### 五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业方向
1	导游	导游职业资格证书	旅游管理
2	餐厅服务员	餐厅服务员职业技能等级证书	高星级饭店服务
3	客房服务员	客房服务员职业技能等级证书	高星级饭店服务
4	调酒师	调酒师职业技能等级证书	高星级饭店服务
5	茶艺师	茶艺师职业技能等级证书	高星级饭店服务
6	导游员	导游人员资格证书	旅游管理
7	旅行社计调		旅游管理
8	旅行社领队		旅游管理

### 六、人才规格

本专业完善“岗课赛证”综合育人机制，促进书证融通，依托河南省“人人持证，技能河南”职业技能培训要求，以全国中等职业教育技能比赛评分标准为考核依据，培养学生具备以下职业素养、专业知识和技能

#### （一）职业素养

1. 具有旅游景区、旅游电子商务、旅行社、定制旅行、导游、酒店服务的能力；
2. 具有基本的旅游产品咨询、接待、销售的能力；
3. 具有良好的科学与人文素养、职业道德；
4. 具有良好的语言表达、客户沟通、突发事件处理的能力；
5. 具有引导游客爱护环境、文明安全旅游的能力；
6. 具有适应旅游行业数字化发展需求的数字技术应用能力；
7. 具有终身学习和可持续发展的能力。

#### （二）专业知识和技能

1. 具有从事导游员工作的基本技能；具有景点讲解员工作的基本技能；具有从事旅行社门市接待的基本技能；具有从事旅行社计调的基本技能；

2. 具有从事茶艺服务、调酒服务、咖啡服务的基本技能；

3. 具有从事导游员工作的基本技能；具有景点讲解员工作的基本技能；具有从事旅行社门市接待的基本技能；具有从事旅行社计调的基本技能；

专业（技能）方向——导游服务

掌握导游服务整个工作流程，可从事全陪导游服务、地接导游服务、景区讲解服务等工作。

专业（技能）方向——高星级酒店服务

掌握高星级酒店各部门服务工作流程和要领，可从事高星级酒店餐厅服务、前厅服务、客房服务等工作。

专业（技能）方向——调饮服务

掌握咖啡、茶饮、调酒的相关制作工艺和操作方法，可从事咖啡师、调酒师、茶艺师等工作。

### 七、主要接续专业

高职专科专业：旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、智慧景区开发与管理

高职本科专业：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计

普通本科专业：旅游管理、酒店管理

## 八、课程结构



## 九、课程设置及要求

本专业将职业技能等级标准有关内容及要求融入课程体系，课程设置分为公共基础课和专业技能课。公共基础课包括思想政治课、文化课、体育与健康、信息技术等。专业技能课包括专业基础课和专业核心方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

### (一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和目标要求	参考学时	参考学分
----	------	-------------	------	------

1	中国特色社会主义	依据中等职业学校思想政治课程标（2020年版）开设，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。	36	2
2	心理健康与职业生涯	依据中等职业学校思想政治课程标（2020年版）开设，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。	36	2
3	哲学与人生	依据中等职业学校思想政治课程标（2020年版）开设，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	36	2

		成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。		
4	职业道德与法治	依据中等职业学校思想政治课程标（2020年版）开设，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。	36	2
5	历史	依据中等职业学校历史课程标准(2020年版)开设，以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	72	4
6	体育与健康	依据中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）开设，中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1-2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守	180	10

		体育道德规范和行为准则,发扬体育精神,塑造良好的体育品格,增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志,使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。		
7	语文	依据中等职业学校语文课程标(2020年版)开设,注重对中国优秀传统文化和社会主义先进文化的教育,注重学生对文本的体验与感悟,激发对传统文化热爱,对学生实用文和微写作及口语交际进行训练,通过课内外的教学活动,提升学生的审美鉴赏能力、语言运用能力、文化传承能力,通过对学生核心素养的培养,使学生成长为有德行、有文化、会交际、有一定思维力、审美力以及在本专业中较好的表现力的应用型人才。	216	12
8	数学	依据中等职业学校数学课程标准(2020年版)开设,使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验;具备中等职业学校数学学科的核心素养,形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力;培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想像、数形结合、逻辑思维和简单实际应用等能力,为学习专业课打下基础。具备一定的科学精神和工匠精神,养成良好的道德品质,增强创新意识,成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	216	12
9	英语	依据中等职业学校英语课程标准(2020年版)开设,在初中英语学习的基础上,帮	216	12

		助学生进一步学习语言知识,提高学生听、说、读、写的语言基本技能和运用英语进行交际的能力;发展中等职业学校英语学科核心素养,引导学生在真实情景中开展语言实践活动,认识文化的多样性,形成开放包容的态度,发展健康的审美情趣;形成思维差异,增强国际理解,坚定文化自信,帮助学生树立正确的世界观,人生观和价值观,自觉践行社会主义核心价值观,德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。		
10	艺术	依据中等职业学校公共艺术课程标准(2020年版)开设,并注重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等在本专业中的应用能力。	72	4
11	信息技术	依据中等职业学校信息技术课程标准(2020年版)开设,中等职业学校信息技术课程要落实立德树人的根本任务,通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践,培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。	108	6

## (二) 专业技能课

### 1. 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	参考学分
1	导游基础知识	<p>教学内容:中国历史文化知识、各类旅游景观、风景名胜区、世界遗产、我国八大菜系等基础知识</p> <p>教学要求:熟悉或掌握中国历史文化知识、各类旅游景观、风景名胜区、世界遗产、</p>	126	7



		我国八大菜系等基础知识，并能综合运用		
2	政策法规	<p>教学内容：旅行社管理条例、导游人员管理暂行规定、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规内容</p> <p>教学要求：要求学生掌握旅行社管理条例、导游人员管理暂行规定、旅游安全管理暂行办法、旅游出入境有关管理条例等法规的内容，提高学生的方针政策水平，增强学生的法律意识，为将来做好旅行社服务与管理工打下基础</p>	108	6
3	中国旅游地理	<p>教学内容：了解中国旅游区划及各区域的旅游景点与民俗文化，树立正确的旅游服务意识，认识和掌握中国的自然旅游资源，掌握人文旅游资源，学会设计相关旅游线路。</p> <p>教学要求：掌握中国旅游资源的基本特点，认识中国旅游资源的基本类型，熟悉中国旅游地理环境；掌握中国旅游交通网的分布，熟悉中国不同文化区域的民俗特色。</p>	108	6
4	中国旅游客源地及目的地概况	<p>教学内容：了解我国主要客源国历史文化和民族风情，掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论，自觉提高自身文化素养。</p> <p>教学要求：掌握我国主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识，具备为主要客源国人民提供优质服务的能力。</p>	108	6

## 2. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	参考学分
1	旅游服务礼仪	<p>教学内容：服务礼仪基础、门市礼仪、导游礼仪、客服礼仪和服务礼仪危机处理等方面的内容。</p> <p>教学要求：掌握旅行社各个工作岗位中的礼仪相关知识和运用技巧，使学生具有较强的社交能力和较高的礼仪素养，在岗位工作中通过实际操作提升服务行业整体服务水平。</p>	36	2
2	景区服务基础	<p>教学内容：景区服务相关知识，接待准备、售票服务、解说服务、商业服务等岗位群服务</p>	54	3

		<p>流程以任务实施，景区突发事件的处理。</p> <p>教学要求：了解与景区服务相关的背景知识，认识景区职场环境，正确看待服务工作，培养高素质、全面发展的创新型服务人员。</p>		
3	导游服务基础	<p>教学内容：导游员应具备的条件和素质、导游员的服务规范和服务质量标准</p> <p>教学要求：要求学生掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚，掌握导游员的服务规范和服务质量标准，熟知旅游常识，具有基本的独立处理问题的能力，为以后从事导游工作打下良好的基础</p>	108	6
4	旅行社服务基础	<p>教学内容：熟悉旅行社接待服务的心理学和基本礼仪知识；掌握旅行社工作的基本沟通技巧；熟悉旅行社外联部、导游部、计调部及财务部基本业务知识和工作流程；熟悉旅游接待过程中突发事件处理方法和技巧。</p> <p>教学要求：能够进行外联旅游线路设计及外联业务洽谈；有较强语言表达能力和娴熟导游语言技巧，按照行程计划独立完成导游接待服务；能够进行旅游服务项目采购，具有发团和接团的实际运作能力；能够运用销售促成技巧进行门市接待服务，建立良好的客户关系；能够进行旅行社投资管理、会计核算、财务预算及分析。</p>	180	10
5	旅游电子商务	<p>教学内容：掌握旅游电子商务的基础理论和方法，全面了解并熟悉饭店、旅行社、景区以及旅游管理部门旅游电子商务应用的基本内容。</p> <p>教学要求：通过本课程相关的理论讲授和实际操作能力的训练，使学生对旅游电子商务有一准确的基本概念，能基本从事这方面管理工作，并能为从事旅游电子商务开发(旅游电子商务项目策划)工作起到铺垫作用。</p>	108	6
6	酒店服务基础	<p>教学内容：全面了解饭店业的基本概况，学习和掌握饭店管理的基础理论和基本方法；明确中国旅游饭店和饭店管理、饭店管理基础理论、饭店组织管理、饭店服务质量管理、饭店人力资源管理、饭店公共关系、饭店营销管理、饭店物资管理的基本理论。</p> <p>教学要求：使学生了解饭店的性质、业务内容、业务特点、社会联系、运行方式掌握饭店运行的规律并熟悉饭店业的经营理念 and 独特的产品特色，对以后在饭店业的实际工作打下坚实的理论基础。</p>	162	9

### (三) 选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时	参考学分
1	书法	要求学生了解书法艺术的文化内涵，艺术风格特点和艺术规律，掌握书写工具的性能，训练毛笔、硬笔正、草、隶、篆书体的书写技法，进行书法创作和书法艺术欣赏，提高学生的书写能力和审美能力，提升艺术素质，激发创造精神，陶冶审美情趣，增强爱国情操。	54	3
2	普通话	<p>教学内容：掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领；能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际</p> <p>教学要求：使学生掌握汉语拼音，能给汉字注音，能识读音节，会说普通话，把普通话的声、韵、调贯穿始终，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。</p>	72	4
3	茶艺概论	<p>教学内容：茶叶的历史、起源、树种、茶叶分类、六大基本茶类的基本知识和品鉴。</p> <p>教学要求：熟练掌握相关的基础理论知识，并熟练操作六种茶类的冲泡方法。</p>	72	4
4	调酒知识与酒吧服务实训	<p>教学内容：国内外菜点和酒水的分类、特点及相关知识以及鸡尾酒调制的方法。</p> <p>教学要求：培养学生熟悉并掌握各式菜点、酒水的特点及服务方法，能够为客人提供有针对性、规范的服务。并能根据客人需要进行鸡尾酒调制。</p>	72	4
5	中国传统文化	主要是使学生继承中国传统文化，弘扬中华民族优良文化精神。提高学生的综合人文素质，教学中以理论结合实践，力求为学生以后的人文发展奠定基础，通过课堂讲授和课外学习等活动，使学生树立正确的文化观。	72	4
6	劳动教育	依据中等职业学校劳动教育课程标准（2020年版）开设，帮助学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德，助益学生锻炼劳动技能，积累劳动经验，培养劳动习惯；具有沟通协作、团结合作的能力。培育正确的劳动价值观，将劳动光荣、崇高、伟大。劳动美丽的观念根植于学生内心，使学生摒弃好逸恶劳、不劳而获等错误观念，塑造正确的劳动态度和情感。	36	2

### (三) 实习实训

### 1. 实习目标

使学生能适应现代社会发展需求，检测学生学习成果，为学生在毕业后走向社会打下基础同时，不断完善社会需求与学校培养的模式。深度挖掘校企合作，项目引领的潜力，不断提高教学水平与学生学习能力。

### 2. 实习内容

由学校统一组织安排或本专业部上报实习单位后经学校同意，部门组织安排与相关专业相近企业实习。从事与专业相关生产销售以及售后等方面相关岗位。在理、实一体化课程实训内容之外用于强化专项技能训练、提升专业知识和技能的综合应用能力或为取得职业资格证书等而开设的综合性实训项目。学校可根据区域经济人才需求的规格和本校教学实际有针对性地加以组织和实施，教学安排以整周的形式体现。

### 3. 组织管理工作（体现岗位实习时间和学分）

学校优先选择有留用意向的企业，让学生参与就业型岗位实习。岗位实习期间，校企双方明确岗位培养目标和知识点、能力点，以项目教学、任务引领及行动导向等教学为主，通过岗位专业知识学习和岗位技能的专项培训，培养学生掌握岗位的核心能力和关键能力，增强对岗位的适应度，达到具备岗位操作的目的。

### 4. 安全保障措施

加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，未办理劳动保险的学生学校坚决不安排参加岗位实习。

## 十、教学时间安排

### （一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（实际教学 36 周，复习考试 4 周），累计假期 12 周，周学时为 30 学时，岗位实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，实习实训为 600 学时，3 年总学时数为 3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3, 允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整, 但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

其余课程学时约占总学时的 2/3, 在确保学生实习总量的前提下, 可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间, 行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课, 其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

## (二) 教学安排建议

类别	序号	课程名称	学时数	学分	各学期理论教学周数及周学时分配											
					一		二		三		四		五		六	
					18周		18周		18周		18周		18周		18周	
					学时	学分	学时	学分	学时	学分	学时	学分	学时	学分	学时	学分
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	2	36	2										
	2	心理健康与职业生涯	36	2			36	2								
	3	哲学与人生	36	2					36	2						
	4	职业道德与法治	36	2								36	2			
	5	历史	72	4					36	2			36	2		
	6	体育与健康	180	10	36	2	36	2	36	2			36	2	36	2
	7	语文	216	12	36	2	36	2	36	2			36	2	72	4
	8	数学	216	12	36	2	36	2	36	2			36	2	72	4
	9	英语	216	12	36	2	36	2	36	2			36	2	72	4
	10	艺术	72	4	36	2	36	2								
	11	信息	108	6	36	2	36	2	36	2						
			合计	1224	68	252	14	252	14	252	14	0	0	216	12	252
		占比%	37.1													
专业基础	1	旅游基础知识	126	7			36	2					54	3	36	2

课	2	政策法规	108	6					36	2			36	2	36	2
	3	中国旅游地理	108	6	36	2	36	2	36	2						
	4	中国旅游客源地及目的地概况	108	6	72	4	36	2								
	合计		450	25	108	6	108	6	72	4	0	0	90	5	72	4
	占比%		13.7													
专业核心课	1	旅游服务礼仪	36	2			18	1	18	1						
	2	景区服务基础	54	3	36	2	18	1								
	3	导游服务基础	108	6	36	2	36	2	36	2						
	4	旅行社服务基础务	180	10	72	4							36	2	72	4
	5	旅游电子商	108	6									36	2	72	4
	6	酒店服务基础	162	9					36	2			54	3	72	4
	合计		648	36	144	8	72	4	90	5	0	0	126	7	216	12
	占比%		19.7													
选修	1	普通话	72	4	36	2	36	2								
	2	书法	54	3								54	3			
	3	中国传统文化	72	4					18	1		54	3			
	4	调酒知识与酒吧实训	72	4			36	2	36	2						
	5	茶艺概论	72	4			36	2	36	2						
	6	劳动教育	36	2					36	2						
	合计		378	20	36	2	108	6	126	7	0	0	108	6	0	0
	占比%		11.5													
岗位实习	企业实践		600	30							600	30				
	合计		600	30							600	30				
	占比%		16.9													
总合计			3300	180	540	30	540	30	540	30	600	30	540	30	540	30

## 十一、教学实施

### (一) 教学要求

### 1. 公共基础课

公共基础课教学符合教育部有关中职教育教学的要求，按照培养学生基本科学文化素养、信息技术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，调动学生的学习积极性，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。

公共基础课选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。为适应实际教学需要，学校还组织编写有多本校本教材。学校提供有完备的教学设施以满足公共基础课程的教学，并根据地域特点创设有利于身体素质、文化艺术修养和职业能力培养的教学环境。建设有教学资源平台便于师生共享。高度重视信息技术对课程改革以及教学改革的影响力，努力推进信息技术在各课程教学中的应用。

### 2. 专业技能课

专业技能课选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。为适应实际教学需要，学校还组织编写有多本校本教材。以本专业教学标准为依据，结合本地区域经济的发展和职业资格鉴定标准的相关要求选择教学内容。建设有具备现场教学和情景教学的实训中心，兼具教学实训、职业培训、职业资格鉴定的综合功能。建设教学资源平台便于师生共享，注重信息技术的应用与教法创新。

专业技能课教学方面，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，开展项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情景教学等多种教学方式方法的探索，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学形式有机结合。

### 3. 综合实训

综合实训按照高星级饭店运营与管理专业岗位能力要求，综合导游服务、餐饮服务理论与实践知识进行专业技能的提升，并通过本环节加强学生的职业素养教育，使其具有较好的社会道德规范、良好的工作作风。综合实训采取开放式课堂，学习过程中教师可采用项目教学和任务引领或师带徒等方法对学生的工作态度、思想品德、技术

能力等多方面进行积极引导，建立和谐、向上、团结、高效的实训课堂文化。

## （二）教学管理

教学管理上更新观念，搭建学校、教务科、专业系部三级管理平台，形成并完善教学管理运行机制，从教学计划、教学运行、教学质量、教学研究、教学装备、教务行政等诸等方面开展卓有成效、规范灵活的工作，形成切实可行的《教学工作监督制度》、《教学检查制度》、《实训管理办法》等一系列管理制度，实施教学前、教学中、教学后的闭环管理；探索并完善工学结合人才培养模式，形成基于工作过程为导向的专业教学实施方案并体现动态优化；重视专业建设与课程建设，优化教学要素，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；完善教学质量监控体系，创新专业教学质量评价方式和学生学业评价模式，促进教师教学能力的提升，保证教学质量；建设优质核心课程，构建专业教学资源库，促进专业建设和内涵发展。

## 十二、教学评价

教学评价充分考虑职业教育的特点和课程的教学目标，不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，以及规范操作、安全文明生产等职业素养的形成。

考核方式应体现：“过程考核，结果考核，综合评价，以人为本”，强调以人为本的整体性评价观，从过去校内评价、学校教师单一评价方式，转向企业评价、社会评价开放式评价。

### （一）课堂教学效果评价方式

采用以学生的学习态度、思想品德，以及学生对知识的理解和掌握程度等进行综合评定。要注重平时教学过程的评定，将课堂表现、平时作业、实践环节和期末考试成绩有机结合，综合评定成绩。

### （二）实训实习效果评价方式

1. 实训实习效果评价。采用现场口试、实训报告、观察记载表格、考勤情况、劳动态度和单位评价等综合评定成绩的考核方法。技能部分必须动手操作，现场考核，由教师、行业专家和能工巧匠参与。形



成“过程+成果”的考核评价方法。两项考核中任何一项不及格，均判为本门课程不及格。

2. 岗位实习评价。岗位实习校企双重考核学生的工作态度和工作业绩，以企业考核为主，学校考核为辅，其中学生能否上岗就业（与企业签订就业协议书）作为考核学生岗位实习成绩的重要指标。企业考核占总成绩的70%，若此项成绩不合格，岗位实习总成绩不合格；学习计划目标完成情况，占总成绩的30%。

### 十三、实习实训环境

#### （一）校内实训室

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	名称 数量（台/套）
1	中餐实训室	中餐摆台实训	中餐实训桌椅、 电脑投影仪	中餐实训桌椅6套 电脑投影仪1套
2	茶艺实训室	各种茶类的品鉴 与冲泡方法实训	茶桌椅，茶具， 电脑投影仪音 响	茶桌椅13套，茶具13 套，电脑投影仪音响各 1套
3	前厅实训室	酒店客房预定与 服务实训	55寸彩电，台式 电脑，前厅工作 台，	55寸彩电1台，台式电 脑1台，前厅工作台1 个，监控1套。
4	形体实训室	舞蹈和形体实训	音响，电视，把 杆，空调，瑜伽 垫，更衣柜。	音响1套，电视1台， 把杆1套，空调1台， 瑜伽垫20个，更衣柜 20个。
5	微格教室	模导实训；幼师 实训	电脑，电视；长 桌； 折叠椅	电脑，电视各7套； 长桌3套； 折叠椅50个
6	录播教室	模拟导游，录制 课程实训	录播设备，电 脑， 电脑一体机，桌 椅	录播设备1套，电脑1 台，电脑一体机1台， 桌椅40套
7	3D模拟导游 实训室	模拟导游实训	主控系统，投影 环幕系统，音响 系统；监控；座 椅，空调， 三维教学场景 资源库	主控系统1套，投影环 幕系统1套，音响系统 1套；监控1套；座椅 60个，空调2台，三维 教学场景资源库1套

8	调酒实训室	各种酒类的制作实训	调酒实训台, 电脑, 投影仪, 音响, 特制吧台, 制冰机, 咖啡机, 调酒酒杯	调酒实训台 20 个, 电脑 1 台, 投影仪 1 套, 音响 1 套, 特制吧台 1 个, 制冰机 1 台, 咖啡机 2 台, 调酒酒杯 50 个
9	西餐实训室	西餐服务实训	电脑, 投影仪, 西餐台, 西餐餐具	电脑 1 台, 投影仪 1 套, 西餐台 6 套, 西餐餐具 10 套
10	模拟标准间	模拟客房服务实训	单人床, 衣柜, 60 寸电视, 电视柜, 洗浴间用品, 沙发, 床上用品。	单人床 2 套, 衣柜 1 个, 60 寸电视 1 个, 电视柜 1 套, 洗浴间用品 1 套, 沙发 1 套, 床上用品 2 套。
11	客房实训室	甩单, 包边, 包角等的客房服务实训项目	定制衣柜, 单人床, 客房床上用品	定制衣柜 1 套, 单人床 6 套, 客房床上用品若干

## (二) 校外实训基地

与国际饭店、新乡商会大酒店等多家企业共建校外实训基地, 安排学生进企业进行课程实习、生产实习, 聘任企业高级管理人员、专业技术人员担任兼职指导教师, 使学生掌握生产一线实际问题, 以实现教学实习、技能实训、岗位体验、就业实践等。

## 十四、专业师资

### (一) 专业带头人

通过引进、聘请或培养等多种途径, 建立一支在区域内有一定影响力的专业带头人队伍。通过到相关院校进修、到企业挂职等方式培养校内专业带头人, 聘请行业专家和省内院校教授作为校外专业带头人。

### (二) “双师”教学团队

通过选派教师到企业挂职锻炼、参与企业技术课题开发等形式, 不断积累教师生产实践经验, 增强教师的市场意识、质量意识和产品意识, 提高教师技术应用与服务能力。充分利用寒暑假, 组织教师参加各类新技术、职业技能和各种教师培训; 中青年教师到企业参加实践锻炼。参加实践锻炼的每位教师, 必须提交实践锻炼工作总结和企业的考核鉴定, 并在全系交流汇报在企业实践锻炼的体会, 与全体教师分享实践成果, 共同提高。

### （三）兼职教师

利用校外实训基地的资源优势，从企业聘请技术骨干和能工巧匠，参与人才培养方案的制定、课程体系改革、课程开发、实训基地建设等方面的工作，发挥他们在生产组织管理、产品研发等方面的优势，承担实训、岗位实习等环节的教学工作，共同开发工学结合的课程。同时应制定相应的政策，规范兼职教师的管理，建立聘用兼职教师的保障机制。

## 十五、毕业要求

学生通过规定年限的学习，需修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时在素质、知识和能力等方面均应达到企业岗位技能及职业技能等级考核标准的相应要求，能支撑培养目标的有效达成。

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，礼貌待客，诚实守信，吃苦耐劳。

2. 了解旅游服务部门主要岗位的服务流程及用语，能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；具有在服务岗位使用外语与客人交流、沟通的能力。

4. 具备使用、维护及保养基本设施设备的知识与能力，能较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，勇于创新的能力。

6. 能取得与本专业相关的职业资格证书，如茶艺证。

## 十六、附件

### （一）茶艺师证职业技能等级考核标准

项 目	操作程序及标准	扣分标准	分 值	扣 分	得 分
仪容仪表 (20分)	发型、服饰与茶艺表演类型相协调。	发型散乱、穿着不端庄扣 0.5 分，发型、服饰与茶艺表演不	5		

		协调扣 2 分。			
	形象自然得体,表演中用语得当,表情自然,有亲和力。	表情不自然扣 0.5 分,说话慌张扣 1 分,不注意使用礼貌用语扣 2 分。	5		
	动作、手势、站立姿势端庄大方得体。	站、走、坐姿不正确扣 2 分,有多余动作扣 1 分。	10		
茶席布置 (10 分)	茶具布置合理,排列有序。	茶具布置不协调扣 1 分,排列顺序错误扣 3 分。	10		
茶艺表演 (40 分)	冲泡程序合理,投茶量适当,水温、冲水量及时间把握适当。	冲泡程序错误扣 2 分,投茶量、水温、冲水量错误各扣 1 分。	10		
	操作动作适当,手法轻柔美观,过程完整。	动作连贯但缺乏艺术感扣 1 分,操作停顿或出现错误每次扣 1 分。	15		
	奉茶姿势自然、言辞恰当。	奉茶姿势不正确、顺序错误、不注重礼貌用语各扣 1 分。	10		
	收具。	收具顺序混乱,摆放不合理扣 1 分,离开表演台动作错误扣 1 分。	5		
茶汤质量 (25 分)	茶汤色、香、味、形表达充分。	茶汤色、香、味、形未能表达充分,一处扣 2 分。	15		
	奉茶温度适宜。	茶汤温度过高或过低扣 2 分。	5		
	茶汤适量。	品茗杯内茶汤过多或过少扣 2 分,各杯茶汤量差距过大扣 1 分。	5		
时间 (5 分)	茶艺表演时间不超过 12 分钟。	每超过 1 分钟扣 1 分	5		
合 计			70		

## (二) 客房服务员证职业技能等级证书考核标准

项 目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
床单 (16分)	开单一次成功(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2		
	抛单一次成功(两次及以上不得分)。	1		
	打单定位一次成功(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2		
	床单中线居中,不偏离床中线(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣1分,2-3厘米扣2分,3厘米以上不得分)。	3		
	床单正反面准确(毛边向下,抛反不得分)。	1		
	床单表面平整光滑(每条水波纹扣1分)。	3		
	包角紧密垂直且平整,式样统一(90度)。	2		
被套 (6分)	四边掖边紧密且平整(每条水波纹扣1分)。	2		
	一次抛开(两次扣2分,三次及以上不得分)、平整光滑。	4		
	被套正反面准确(抛反不得分)。	1		
羽绒被 (26分)	被套开口在床尾(方向错不得分)。	1		
	羽绒被放于床尾,羽绒被长宽方向与被套一致。	1		
	抓住羽绒被两角一次性套入被套内,抖开被芯,操作规范、利落(两次扣2分,三次及以上不得分)。	5		
	抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位(两次扣2分,三次及以上不得分)。	3		
	被子与床头平齐。(以羽绒被翻折处至床头距离45厘米为评判标准,相差1厘米之内不扣分,1-2厘米扣1分,2-3厘米扣2分,3厘米以上不得分)。	3		
	被套中线居中,不偏离床中线(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣1分,2-3厘米扣2分,3厘米以上不得分)。	3		
	羽绒被在被套内四角到位,饱满、平展。	2		
	羽绒被在被套内两侧两头平整(一侧一头不平整扣1分)。	2		
	被套口平整且要收口,羽绒被不外露(未收口扣1分)。	2		
枕头(2个) (10分)	被套表面平整光滑(每条水波纹扣1分)。	2		
	羽绒被在床头翻折45厘米(每相差2厘米扣1分,不足2厘米不扣分)。	3		
	四角到位,饱满挺括。	4		
	枕头开口朝下并反向床头柜。	2		
床与床头柜(3分)	枕头中线与床中线对齐。(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣1分,2厘米以上不得分)。	2		
	枕套沿无折皱,表面平整,自然下垂。	2		
综合印象(9分)	将床头与床头板贴合,床位于床头板中间位置。	2		
	将床头柜放回。	1		
综合印象(9分)	总体效果:三线对齐,平整美观。	6		
	操作过程规范,动作娴熟、敏捷、优美,能体现岗位气质和礼节礼貌。	3		

合 计		7		
		0		
操作时间:	分 秒	超时:	秒	扣分: 分
选手跑动、跪床、撑床	次:			扣分: 分
实 际 得 分				

### 仪容仪表考核标准

项 目	细节要求	分值	扣分	得分
头发 (1.5分)	男士			
	1. 后不盖领	0.5		
	2. 侧不盖耳	0.5		
	3. 干净、整齐,着色自然,发型美观大方	0.5		
	女士			
	1. 后不过肩	0.5		
	2. 前不盖眼	0.5		
面部 (0.5分)	3. 干净、整齐,着色自然,发型美观大方	0.5		
	男士: 不留胡须及长鬓角	0.5		
手及指甲 (1.0分)	女士: 淡妆	0.5		
	1. 干净	0.5		
服装 (1.5分)	2. 指甲修剪整齐,不涂有色指甲油	0.5		
	1. 符合岗位要求,整齐干净	0.5		
	2. 无破损、无丢扣	0.5		
鞋 (1.0分)	3. 熨烫挺刮	0.5		
	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋)	0.5		
袜子 (1.0分)	2. 干净,擦试光亮、无破损	0.5		
	1. 男深色、女浅色	0.5		
首饰及徽章 (0.5分)	2. 干净、无褶皱、无破损	0.5		
	选手号牌佩戴规范,不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象 (3.0分)	1. 走姿自然,大方,优雅	0.5		
	2. 站姿自然,大方,优雅	0.5		
	3. 手势自然,大方,优雅	0.5		
	4. 蹲姿自然,大方,优雅	0.5		
	5. 礼貌: 注重礼节礼貌,面带微笑	1.0		
合 计		10		

### (三) 1+X 餐饮服务与管理职业技能等级证书考核标准

考核项目	操作要求	得分
仪容仪表 5分	制服干净整洁，符合行业标准	
	仪容整洁，男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆	
	不佩戴过于醒目饰物；指甲干净整洁，不涂有色指甲油	
工作准备 5分	巡视工作环境，进行安全、环保检查	
	检查服务用品，工作台物品摆放正确	
宴会摆台 30分	台布平整，凸缝朝向正、副主人位、台布下垂均等	
	从主人位开始拉椅，餐椅之间距离均等	
	餐碟、餐桌中心、椅背保持在一条直线上	
	餐碟距桌边距离均等，餐碟间距离均等	
	味碟、汤碗、汤勺位置正确，距离均等	
	筷子、筷架、长柄勺位置正确，距离均等	
	三杯摆放位置正确、距离均等	
餐巾折花 10分	餐巾平整、无折痕	
	花型突出主人、副主人位	
	花型美观，整体挺括、和谐	
斟酒操作 15分	从主宾位开始，先红后白，按照顺时针方向进行	
	握瓶姿势正确，酒标朝向客人	
	斟酒量恰当，不滴不洒不溢出	
	斟酒方法正确	
托盘使用 10分	托盘方法正确，托盘行走平稳	
	起托、落托平稳、方法正确	
	托盘内物品摆放整齐、规范	

整体操作 5分	操作动作符合行业规程、流畅	
	餐具拿法正确	
	在规定时间内完成所有操作	
	操作中仪态大方，微笑、语言到位	
实际得分		