

# 百色市财经职业技术学校

## 旅游服务与管理专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游服务与管理

(二) 专业代码：130200

### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

### 三、修业年限

学制：三年

### 四、职业面向

表 1 旅游服务与管理专业面向的职业岗位

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	核心岗位名称	主要工作任务描述	职业资格证书 (名称与等级)
旅游类 (64)	旅游类 (6401)	娱乐业 大类(90) (休闲观 光活动小 类) (9030)	商业、服 务业人员大 类 4 (GBM 4)。 旅游 及公共游览 场所服务人 员小类 4-04-02 (GBM4-42)	导游 (领队)	导游员接到旅行社委托带团的带团计划和行程后,认真阅读计划,提前安排好游客的吃住行游购娱。准时接到旅游者或旅游团队,前往酒店或旅游景区,负责讲解工作,维护旅游者的人身财产安全,解决游客可能出现的问题或者接纳游客提出的意见或者建议,以后更出色的完成导游工作。最后游览结束后送团。	初级全国导游资格证/初级计调
				计调	1、根据对方询价编排线路,以《报价单》提供相应价格信息 2、编制接团、带团计划 3、编制预算单	初级全国导游资格证/初级计调证
				旅行社门市接待员	1、接待客人并推销线路 2、对预订客户进行登记,并办理相关手续 3、建立团队和散客帐户,进行客帐管理	初级全国导游资格证/初级计调
				前厅服	客房预订、前台接待	初/中级客房服务员证

				客房服务	客房中心服务	初/中级客房服务员证
				餐饮服务	中西餐服务	初/中级餐厅服务员证

表 2：旅游服务与管理专业资格证书

序号	主要就业岗位	国家职（执）业资格证书（技能证书）						
		名称	类型	等级	颁发单位	考证学期	相关课程名称	备注
1	前厅服务与管理	前厅服务员		初/中级	劳动和社会保障部门	4	前厅服务与管理	选考
2	中餐服务与管理	中餐服务员	职业证书	初/中级		4	中餐服务与管理	必考
3	客房服务与管理	客房服务员				4	客房服务与管理	必考
4	茶艺服务	茶艺师				5、6	茶艺社团	选考
5	导游员	导游资格证				区旅游局	5、6	导游相关知识
6		普通话			技能证书	全国二乙以上	区语委	3、4

表 3：典型岗位工作任务及职业能力分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力
1.中餐服务员	1-1 接待服务 1-2 摆台程序 1-3 点菜服务 1-4 宴会席间服务 1-5 突发事件处理	1 迎宾引位能力 2 组织协调能力 3 推销能力，语言沟通能力 4 实践操作能力 5 处理突发事件能力
2.前厅接待员	2-1 接待准备 2-2 预订客房 2-3 入住接待 2-4 礼宾服务 2-5 处理投诉 2-6 结账服务 2-7 特殊问题处理	1 预订服务能力 2 接待客人能力 3 处理突发事件能力 4 沟通语言能力 5 协调与联系能力 6 推销商品能力 7 处理投诉能力

3.客房服务员	3-1 客房清洁、布置 3-2 公共区域卫生打扫 3-3 协助客人入住 3-4 提供客房服务 3-5 楼层设施设备的保养 3-6 交接工作	1 组织协调能力 2 联络沟通能力 3 住宿安排能力 4 特殊问题和突发事件处理能力
4.导游员	2-1 接待准备 2-2 迎候接站 2-3 入住饭店 2-4 用餐服务 2-5 游览服务 2-6 促销商品 2-7 送别游客 2-8 后续工作 2-9 特殊问题处理	1 辨认团队能力 2 引领游览能力 3 讲解景点能力 4 预订团餐能力 5 组织活动能力 6 推销商品能力 7 鉴赏物品能力 8 沟通语言能力 9 处理突发事件能力
5.旅行社门市	5-1 礼仪接待 5-2 推销产品 5-3 书写文本 5-4 沟通语言 5-5 应对突变	1 旅游接待服务礼仪 2 接团计划书的制定 3 游客心理分析 4 饭店、交通工具概述 5 营销技巧 6 计算机应用能力

## 五、培养目标与培养规格

### (一)培养目标

本专业主要培养具有良好道德，身体健康，面向广西区内各旅游城市的旅游产业中服务与管理第一线；从事酒店前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务、导游服务、旅行社门市等工作；具有良好的职业道德、较强实践能力和创新精神，具备酒店基层管理能力，旅行社管理能力，德智体美全面发展的高素质技能型专门人才；为高职、本科院校的酒店管理专业、旅游管理专业、导游服务专业等对应专业输送优秀的专业对口人才。

### (二)培养规格

#### 1. 能力要求

- (1) 导游能力
- (2) 旅行社服务管理能力
- (3) 客房服务能力
- (4) 餐饮服务能力

(5) 酒店人力资源管理能力

(6) 财会、计算机应用能力

(7) 服务礼仪

(8) 景区服务能力

## 2. 知识要求

(1) 良好的沟通协调能力，较强的语言表达能力；

(2) 较好的文字处理能力；

(3) 较好的分析、判断和概括能力，较强的逻辑思维能力；

(4) 较好的自学能力；

(5) 较强的外语阅读能力。

## 3. 素质要求

(1) 热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线；

(2) 树立科学的世界观、人生观、价值观；

(3) 讲诚信，遵守法律及道德规范；

(4) 具有正确的职业态度和动机，树立良好的职业道德意识；

(5) 具有团队合作精神，较强的沟通能力

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育、语文、数学、体育、音乐、形体等。

专业技能课包括专业基础课、专业核心课、专业选修课。实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### (一) 公共基础课程

表 4：公共基础课教学内容和要求表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划 哲学与人生 职业道德与法律 经济与政治基础知识	依据《中等职业学校德育教学大纲》开设，注重培养学生正确的世界观、人生观、法律意识，树立职业道德意识、经济意识，职业规划意识。	120
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重	160

		培养学生的阅读能力、口语表达能力、应用文写作能力等在本专业中的应用能力。	
3	数学	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重培养学生的分类讨论思想、化归转化的意识，发展数学语言转换能力、数形结合思想解题能力。	160
4	英语	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，注重培养学生的英语阅读、口语表达与沟通能力等在本专业中的应用能力。	160
5	体育与健康	依据《中等职业学校体育教学大纲》开设，培养学生对体育动力的兴趣，提高身体协调性和身体素质，更好地适应专业岗位要求。	160
6	心理辅导	依据专业要求开设，帮助学生解决人际交往、求职择业以及成长、学习和生活等方面难免产生的心理困惑或问题。	20
7	安全教育	依据专业要求开设，加强学生在校园治安、网络安全、交通饮食安全、消防和日常生活安全及突发性公共安全事件等方面相关的常识性知识和应对方法。	80
8	计算机应用基础	依据专业要求开设，培养学生对于计算机的应用与操作，以便于更好的应用于工作中。	80

## (二) 专业技能课程

### 1. 专业基础课

表 5: 专业基础课教学内容和要求表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	讲授旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场、旅游业可持续发展的基本概念、专业等方面的理论知识，培养学生具有必要的旅游管理理论知识和专业意识	80
2	旅游英语	发展学生的英语语言知识和语言技能，掌握一定的旅游文化背景知识和专业词汇，能进行一般性的景点介绍和其他涉外服务。	80
3	旅游服务心理学	培养学生运用心理学的方法，来分析和解决旅游消费、旅游服务、旅游管理中的心理问题，掌握分析实际的旅游行为的能力。	80
4	旅游职业礼仪与交往	掌握并能适当运用旅游服务礼仪多方面知识和方法技巧，并服务于真实工作需要，从而提高今后从事旅游服务接待工作的艺术和水平。	80
5	中国旅游地理	掌握旅游地理的相关概念及理论，熟悉各地的风景名胜及其特点，培养学生对旅游景观的鉴赏、评价能力和动口讲解的专业能力	80

6	旅行社业务	掌握旅行社、旅行社外联业务、旅行社计调业务、旅行社接待业务、旅行社导游业务、旅行社门市业务、旅行社财会业务、旅游电子商务应用等等相关知识并运用于实际。	80
7	导游基础知识	掌握中国历史与文化、中国旅游景观、中国民族民俗、中国宗教文化、中国古代建筑文化、中国古典园林、中国饮食文化、中国风物特产、旅游诗词、楹联鉴赏等内容，为考导游证以及成为一名合格的导游人员打好基础。	80
8	旅游政策法规	掌握旅游行业相关法律法规，提升综合素质，规范岗位行为，为考导游证做准备，为成为一名守法的旅游行业人员做准备。	80

## 2. 专业方向课

表 6：专业方向课教学内容和要求表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	中餐服务的基本流程和服务技巧，培养学生学会摆台，折花，端、托服务等技能。使学生熟练掌握中餐服务的一般服务流程及岗位技巧	160
2	前厅客房服务实训教程	掌握前厅接待的基本流程和对客服务，培养学生全面掌握前厅服务流程与操作实务，具备高星级酒店前厅部门工作能力与基层实务管理能力	40
3	客房服务与管理	客房部常识、客房清洁流程和技能，如中式铺床，房间清洁、夜床服务等，培养学生全面掌握客房部运作流程和操作实务，具备高星级酒店客房部门工作能力与基层实务管理能力	160
4	模拟导游	以导游工作流程为导向，对导游全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，主要内容包括：导游服务程序与规范，导游词创作，商定旅游行程计划，接团、带团技巧，送站服务及后续工作等。	40
5	茶艺	了解一定的中华茶文化，辨识茶的品种，掌握茶的冲泡知识，提升学生的修养。	80
6	导游实务	对导游服务的相关理论进行了深入阐述，对导游操作规范进行了系统介绍。主要介绍了导游的基本概念、导游服务的基本理论、导游服务的操作规范等需要了解的一些基本常识。扩大知识的信息量	80

## 3. 专业选修课

表 7：专业选修课教学内容和要求表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	导游社团	开展导游实践教学活活动，树立良好的职业道德	20

		意识，提升导游实践能力。	
2	茶艺	了解一定的中华茶文化，辨识茶的品种，掌握茶的冲泡知识，提升学生的修养。	20
3	插花	了解花的语种与知识，学会简单的插花技术，提升内涵与修养。	20

### (三) 综合实训课程

#### 1. 实训场地

校内实训场地：中餐实训室（现有）、客房实训室、模拟导游实训室；拟建设实训室：前厅实训室、西餐实训室。

#### 2. 实训内容、实训岗位、实习步骤与操作要领

##### (1) 实训内容

旅游综合模拟实训分为两大部分：

①旅游服务部分：主要训练、检验学生的导游综合服务能力，包括带团工作的规范化服务能力，讲解服务能力，处理突发事件的能力等内容。

②酒店服务部分：主要训练、检验学生的饭店服务能力，包括前厅礼宾服务，客房预订服务，前厅接待服务，问询服务，收银服务，客房应接服务，客房整理服务，房内对客服务，器具的清洁与消毒；餐厅迎送服务，中餐摆台，餐饮对客服务等内容。

##### (2) 实习步骤：

步骤	内容
1	实习动员、分组、设岗、领取实习资料；
2	按分组情况到指定的实训地点，在指导老师的带领下进行专业实训；
3	老师负责指导，并记录学生实训的情况，包括：出勤，实训效果，成绩等；
4	按照各组实训时间的安排，交叉、轮流进行技能实训，直到每个小组进行完全部项目的实训内容；
5	指导学生撰写实训总结、指导老师上交学生的各项实训成绩。

##### (3) 实训岗位设置以及岗位职责

旅游专业综合实训采取分组分岗位进行，分为导游组、前厅组、餐厅组和客房组四个实训小组。

##### (4) 综合实训考核方法

依据学生在实训中的表现及提交的实训总结材料，按等级制计分方法。

实训成绩：实训成绩=实习表现 + 专业业务技能 + 实训报告

#### **(四) 顶岗生产实习**

##### **1. 实习内容**

酒店业务：

(1) 了解所在实习酒店的组织机构设置情况、相关规章制度和该单位企业文化。

(2) 熟悉岗位职责。

(3) 通过实际工作、学习和熟悉各部门业务操作流程。

(4) 熟悉作为窗口性服务行业的前台管理技巧及市场开发策略。

(5) 熟悉后台管理基本功能。

(6) 熟悉并掌握酒店各部门的运作流程和操作技能。

旅游景区业务：

(1) 了解国家关于旅游景区、景点的经营运行方面的相关法律法规；

(2) 熟悉各种旅游产品的特点及其开发的方向；

(3) 掌握旅游景区、景点与周边社区和有关部门沟通的技巧，善于开展旅游景区、景点内的节庆等公关活动；

(4) 了解实习旅游景区、景点产品开发的定位法。

##### **2. 实习时间：**

安排学生在第三学年进行顶岗生产实习，亦可根据企业和学校的实际情况按班级组织学生分组到各企事业单位进行顶岗生产实习。

##### **3. 实习地点：**

各类旅游、酒店相关企事业单位，实习岗位与所学专业面向的岗位群相匹配。

##### **4. 成绩考核：**

考核成绩由技能考核成绩、操行考核成绩、实习报告成绩三部分组成。

技能考核：占考核成绩 60%，由企业根据学生在企业的工作态度和所掌握的专业技能进行综合评定。

操行考核：占考核成绩 20%，根据学生在实习中的认识态度、实际表现、遵守规章制度和劳动纪律等综合情况评定。

实习报告：占考核成绩 20%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中



包括实习计划、执行情况和实习体会，要求学生能结合专业知识，找出本岗位工作中存在的问题和不足，分析原因并提出解决问题的措施和建议。

## 七、教学进程总体安排

表 8：公共基础课课程设置与实施教学计划安排表

课程分类	课程名称	课程性质	学时			各学期周数、学时分配								
			总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5(升)	5	6	6	
						20周	20周	20周	20周	20周	(就)	(升)	(就)	
公共基础课	职业生涯规划	必修	40	40		2								
	职业道德	必修	40	40				2						
	经济与政治基础知识	必修	40	40					2					
	心理辅导	必修	20	20		1								
	安全教育	必修	80	80		1	1	1	1					
	语文	必修	160	160		2	2	2	2					
	数学	必修	160	160		2	2	2	2					
	英语	必修	80			4								
	计算机应用基础	必修	80	20	60	4								
	体育与健康	必修	160	160		2	2	2	2					
	小计					18	7	9	9					

表 9：专业核心课课程与实施教学计划安排表

课程分类	课程名称	课程性质	学时			各学期周数、学时分配									
			总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5 (升)	5 (就)	6 (升)	6 (就)		
						20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周		
专业技能课	旅游概论	必修	80	80		4									
	旅游职业礼仪与交往	必修	80	40	40	2	2								
	中国旅游地理	必修	80	80				4							
	旅游英语	必修	80				2	2							
	旅游服务心理学	必修	80						4						
	旅行社业务	必修	80	40	40			2	2						
	导游基础知识	必修	80	80			4								
	旅游政策与法规	必修	80						4						
	小计					6	8	8	10						
	专业方向课	餐饮服务与管理	必修	160	80	80		4	4						
		导游汉语言文学	必修	80	80					2					
		前厅客房服务实训教程	必修	40	40					2					
		客房服务与管理	必修	160	80	80		4	4						

		模拟导游	必修	40	10	30				2			
		茶艺	选修	80	40	40			2	2			
		导游实务	选修	80	80		4						
		小计					4	8	10	8			
顶岗实习	实习	顶岗实习	必修	1000		1000							30
		小计											30
操行	操行	操行	必修	72								30	30
		小计		72								30	30

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 专业专任教师的要求

(1) 具备大学本科以上学历，通过培训考核获得教师职业资格证书，具备教学能力；

(2) 具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；

(3) 具有扎实的专业基础和实践能力，有一定的职业技术教育、生产实践经验和专业技能，具备专业领域的独立研究和技术开发能力；

(4) 具备一定的课程开发和专业研究能力，能遵循职业教育教学规律，正确分析、设计、实施及评价课程；

(5) 具备旅游管理类职业资格证书（如导游资格证书、茶艺证、中餐服务员证书）或相关旅游企业技术工作经历，具有“双师”素质；

(6) 能独立承担 1-3 门专业课程，独立指导 1 门实训课程；

(7) 具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

#### 2. 专业实训指导教师的要求

(1) 具备旅游管理专业大专以上学历，通过培训获得教师职业资格证书，具备教学能力；

(2)具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；

(3)掌握旅游类专业基础理论和专业技术知识，具有娴熟的实践技能、技巧和丰富的实践经验；能够独立设计实施方案、创造实训条件的能力，具有实训设备维护维修和排除故障的能力；

(4)具备旅游管理类职业资格证书（如导游资格证书、茶艺证、中餐服务员证书）或相关旅游企业技术工作经历，具有“双师”素质；

(5)能独立承担 1-3 门实训课程，独立指导学生完成实训计划；

(6)具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

### **3. 校外企业兼职教师的要求**

(1) 在行业内有一定威望和知名度或具有中级以上职称，在企业中，主持或参与过企业重大项目，为企业的发展做出过较大的贡献；

(2) 具有较长时间的企业专任技术工作经历，有较强的实践能力；

(3) 专业基础扎实，能胜任专业课程的教学或实训指导工作；

(4) 具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；

(5) 热心教育事业，责任心强，善于沟通。

## **(二) 教学设施**

### **1. 校外实训基地建设**

在课程设置、教材建设、校内实训室共建、学生实训与就业、教师下企业实践锻炼等方面加强与校外实训基地合作。建立校外实训基地，为本专业高质量的实训教学提供可靠的保证。部分课程可以到校外实训基地进行实训，而且顶岗前综合实训和顶岗实习均在校外实训基地进行，同时，为学生毕业后的高质量就业提供大量机会。

### **2. 校内实训室建设**

设置不同功能的专业实训室，客房模拟实训室、餐饮模拟实训室作为酒店类课程的生产性实训室，与学前教育专业共用形体训练室等。此外，每个教室设置为多媒体教室，前厅接待服务、导游服务、旅行社计调外联模拟等实训都在多媒体教室完成。完善专业实训室建设，满足培养学生酒店服务、导游服务、景区景点讲解、旅行社接待等能力的要求。

## **(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，学校图书室购置大量旅游专业相关书籍，以满足本专业全部学生进行自我学习，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**

##### **1. “三证书”的教学体系**

本专业推荐给学生五种类型的职业资格或职业技能考试：全国导游人员资格、客房服务员（中级）、餐厅服务员（中级）、前厅服务员（中级）、茶艺师证（中级）。学生至少必须通过一门职业资格或职业技能考试，条件允许的学生可以考虑参加两门或以上的职业资格或职业技能考试，针对五种考试均设置有相应课程支持。此外，还必须获取工作经历证书。

##### **2. “课证融合、以赛促教、模块化、渐进式”的课程体系**

本专业将职业课程分为旅行社、酒店两个模块。其中旅行社模块包括：导游基础知识、导游业务、旅游政策法规、旅游职业与礼仪、旅游概论、旅游心理学、中国旅游地理等，酒店模块包括：前厅与客房管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理等课程。每个职业课程模块均采用课证融合、渐进式的教学体系，同时积极参加技能比赛，以赛促教，采取从服务到管理的能力渐进式展开教学。

##### **3. “教—学—做”一体化专业人才培养模式**

围绕旅游专业特点，探索行业与教学的联系，切实提升专业人才的教学水平与培养质量，积极探索实践教学的方式、方法改革，寻求保障实践教学顺利、高效开展的方法，将提升专业技能与培养学生专业兴趣有机结合，寻求进一步提升学生兴趣的有效措施。最后，围绕教材建设，探索结合教学内容，实现现有教材资源整合的方法，将不同层次，不同教学环节的教材与专业教学的具体内容进行有机结合。

#### **（五）学习评价**

教学评价是促进中职教育管理、推动改革的重要手段。通过校内评价与社会评价相结合，建立完善的信息反馈系统，为教学改革、人才培养提供重要依据。依据项目教学的进程，将平时成绩与期末考试评定相结合、过程考核与结果考核相结合、理论考试与实践考试相结合。校企共同制定评价标准，采用“学校、教师、学生、企业”相结合的多元评价方式，使评价真正能够反映学生的知识、能

力与素质。

表 11：教学评分标准表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
公共基础课程	平时成绩	50%	包括考勤情况、学习态度、作业情况等。
	期考成绩	50%	期末统一考试。
专业课程	平时考核	50%	每门实训课程按项目考核。
	期考成绩	50%	期末统一考试。
顶岗实习	学生自评	10%	由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
	企业考核	30%	由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
	校内指导教师考评	30%	由校内指导教师根据学生在企业表现的社会能力、方法能力、专业能力进行综合评定。
	实习报告	30%	根据学生实习报告中实习计划的执行情况、实习过程、存在问题与解决措施、经验体会与建议等进行综合评定。

### 1. 教师教学评价

表 12：课堂教学评价表

上课教师	专业	旅游管理	班级	教学内容			
项目	评价内容					分值	得分
教学思想	教学过程表现出新课程的教学理念：为学生发展而教，为学生学习服务，面向全体，关注差异，营造民主、平等、积极、和谐的学习共同体。					10	
教学目标	目标准确、简明、清晰。符合课程标准要求，符合教材要求，符合学生实际，三个维度统一于教学过程中。					15	

教学内容	内容简约，选择恰当，与教学目标相对应。准确理解教材，联系学生实际和教学目标选择、重组内容。重点内容得到强化和突出，容量、密度适当。	15	
教学过程	教师：做教学的组织、引导和促进者。教学环节用时恰当，过渡自然，流畅，教学节奏恰当。与学生平等交流、对话，有效地组织自主、合作、探究学习与精当训练。教学活动有利于教实内容、达成目标。	15	
	学生：主动学习，快乐学习，合作、探究学习。积极动脑、动口、动手，形成师生、生生互动的课堂，不同层次的学生在参与中都有收获。	15	
教学基本功	教学意识强，教学有情感。语言规范、流畅、简练、准确，抑扬顿挫，富有教学张力。板书工整规范、简明扼要。组织、调控课堂学习的能力良好，肢体语言丰富，能有效地营造和谐快乐课堂。能及时捕捉生成并利用生成的资源。善于即时评价。独立、熟练操作多媒体。	10	
教学效果	参与度高。课堂气氛活跃，教师和学生共享学习成功的快乐。课堂真实、朴实、扎实，达成预设目标，生成新的资源并较好利用。	20	

## 2. 学生学习评价

表 13: 学生学习评价表

姓名		系别	资环系	专业	旅游管理	
班级		时间		评课人		
课程						
指标	分值	评估标准	评价等级			
			优秀	良好	及格	不及格
学习态度	5分	1. 上课遵守纪律，专心听讲，肯动脑筋 2. 不迟到不早退，考勤状况良好 3. 尊重老师、上课不打岔、不打瞌睡做小动作、不玩手机 4. 认真听讲，坚持预习、复习上课主动举手，积极回答老师提出的问题	5分	4~3分	2分	1分
期末测试	80分	得分公式：期末测试成绩占总评成绩 80%	(100~85) 80%	(84~70) 80%	(69~60) 80%	(59~0) 80%
平时作业	5分	认真、独立地按时完成老师课后布置的作业	5分	4~3分	2分	1分

学习能力	5分	1. 能够掌握科学的学习方法，解决学科中的问题 2. 课前有预习和充分准备，课后有复习和做作业 3. 经常阅读与旅游学科有关的课外书籍，关注本学科的前沿知识和热点问题	5分	4~3分	2分	1分
学习效果	5分	1. 学习积极主动，达到老师要求合格的教学目标。 2. 学会学习和解决问题，形成一定的能力和方法。 3. 学生的情感、态度、价值观都得到相应的发展。	5分	4~3分	2分	1分
得分						

## （六）质量管理

为了保证教学、专业建设和学科发展的有序进行，建立教学质量保证与教学过程质量监控体系，制定完整的各项教学管理制度。建立《学生教学信息员制度》、《教学信息反馈制度》、《教学工作检查制度》、《教师岗位职责》、《考试试题要求及分析制度》等，并在实际工作中严格执行，保证各项工作的顺利进行。

建立公开、公正的实践教学考核标准，强调技能考核，以专业技能的掌握程度作为实践教学的考核依据，督促学生专业技能的掌握和提升，形成良好学习氛围。

## 九、毕业要求

### （一）学业要求

按规定修完所有课程、成绩全部合格。

### （二）考证要求

获得以下专业技能证书的至少一项：

- （1）全国导游人员资格证书（初级）
- （2）客房服务员等级证书（中级）
- （3）餐厅服务员等级证书（中级）
- （4）前厅服务员等级证书（中级）



(5) 茶艺师（中级）

**(三) 其它要求**

参加顶岗实习并考核合格



