四川省乐山市第一职业高级中学

旅游专业

人才培养方案

二0一九年二月

目 录

[旅游专业建设指导委员会 3](#_Toc2159703)

[旅游专业调研报告 4](#_Toc2159704)

[高星级饭店运营与管理专业人才培养方案 34](#_Toc2159705)

[旅游服务与管理专业人才培养方案 51](#_Toc2159706)

[中餐烹饪与营养膳食专业人才培养方案 63](#_Toc2159707)

[城市轨道交通运营管理专业人才培养方案 77](#_Toc2159708)

[航空服务专业人才培养方案 88](#_Toc2159709)

乐山市第一职业高级中学

# 旅游专业建设指导委员会

主任： 邵勇军

副主任：陈晴、鄢赫

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 工种/学科 | 单位 | 联系电话 | 职务 |
| 陈晴 | 旅游、酒店管理 | 乐山一职中 | 18090355982 | 专业部主任 |
| 程燕 | 旅游、酒店管理 | 乐山一职中 | 13308133098 | 教研组长 |
| 果杨 | 烹饪 | 乐山一职中 | 15808330978 | 烹饪组组长 |
| 吴君 | 旅游 | 乐山一职中 | 15182275448 | 专业教师 |
| 鄢赫 | 酒店管理 | 四川旅游学院酒店管理学院 | 13881944608 | 副教授、主任 |
| 邵勇军 | 酒店管理 | 峨眉新世纪酒店 | 18011663367 | 行政总监 |
| 方海川 | 旅游 | 乐山师范学院 | 13320927915 | 副教授 |
| 周世中 | 烹饪 | 四川旅游学院烹饪学院 | 13808017992 | 院长 |
| 周永华 | 烹饪 | 乐山烹饪协会 | 13990645566 | 会长、中国烹饪大师、四川烹饪大师 |
| 王舟 | 航空、高铁 | 中航国铁教育集团 | 18728868095 | 主任 |
| 龙念念 | 航空、高铁 | 中航国铁教育集团 | 15185610047 | 主管 |

乐山市第一职业高级中学

# 旅游专业调研报告

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 调研目的 | | 认真落实“依托行业、对接产业、锁定职业、服务就业”的专业建设思路，及时了解专业发展前景、行业发展动态，掌握市场对旅游人才的需求状况，旅行社、酒店相关岗位对人才能力、知识、素质要求，主要就业岗位的典型工作任务等，构建与岗位对接的专业课程体系，实现就业导向型人才培养目标与专业建设目标。 | 调研内容 | 当前旅游业发展前景、旅游人才需求状况、旅行社、酒店相关岗位对人才能力、知识、素质要求、人才培养的方式与途径。 |
| 调研方法 | | 问卷调查、深度座谈、网络调查、电话访谈等多种方法。 | 调研时间 | 2017.8.15——2018.2 |
| 调研单位 | | 乐山一职中旅游专业 | 调研人员 | 陈 晴、程 燕、王婷婷、王 勇、吴 君、果 杨、石智慧、 黄加靖 |
| **调查资料情况分析** | | 本次调查共发放问卷、调研表百余份，共收回九十六份，选择完成优秀三十余份。 | | |
| 行  业  背  景  和  区  域  需  求  情  况  分  析 | 1. **旅游行业背景**     中国幅员辽阔，同时又拥有五千年文明所沉淀的博大精深的文化底蕴，自然、人文旅游资源禀赋优异。继2013年云南哈尼梯田、2014年中国大运河及中哈吉三国联合申报的丝绸之路成功申遗之后，我国世界遗产共达到47项（包括世界自然遗产10项、世界文化遗产33项、世界自然与文化双遗产4项），在数量上位居世界第二，仅次于拥有50项世界遗产的意大利，同时也是世界自然与文化双遗产数量最多的国家——与澳大利亚并列，同为4项。  国内丰富的自然、人文旅游资源能够提供给国内外旅游消费者形态各异、内涵多样化的旅游景区，再加上未来景区的深度开发、由门票经济转向休闲度假旅游目的地的打造，会吸引更多的旅游者首次或多频度的到旅游目的地消费。  根据《中国铁路中长期规划》，到2020年我国将建成“四纵四横”的高速铁路框架，全国铁路营业里程达到12万公里，覆盖全国90%以上人口。根据《国家高速公路网规划》，国家高速公路网总规模约8.5万公里，覆盖10多亿人口；国家高速公路网将连接全国所有的省会城市、83%的50万以上人口的大型城市和74%的20万以上人口的中型城市，连接全国所有重要的交通枢纽城市。航空方面，根据《全国民用机场布局规划》，至2020年，全国民用机场总数将达244个，航线也会大大增加。  高速交通体系的不断完善，将大大增加全国各旅游目的地的通达性，拓展旅游者的旅游距离以及各地旅游产业的发展空间。  图1：2020年高速铁路网规  C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsE3B8.tmp.png  图2：国家高速公路网规划  C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsE3B9.tmp.png  《国务院关于加快旅游业发展的意见》首次将旅游业定位于“国民经济的战略性支柱产业”。2013年初起，又相继出台《国民旅游休闲纲要》、《中华人民共和国旅游法》、《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》等重磅政策，这些政策的相继实施将从根本上解决包括带薪休假等长期制约旅游业发展的矛盾、问题，为推动我国旅游业持续健康发展提供法律保障，有利于进一步扩大旅游消费、激活国内旅游市场，有利于旅游业转型升级以及旅游企业的做大做强。  国务院常务会议部署推进消费扩大和升级，会议要求重点推进6大领域消费，其中之一即为“升级旅游休闲消费”，包括落实职工带薪休假制度，实施乡村旅游富民等工程，建设自驾车、房车营地等。  我国经济正处于积极转型期，而旅游产业涉及“吃住行游购娱”多方面，产业链覆盖面广、关联度高，旅游消费带动系数大，因此推动旅游业健康快速发展，正符合我国目前经济转型的需要，也能够拉动餐饮、酒店、商业、交通运输业等相关产业的发展融合和转型升级。  信息技术的发展，正从方方面面改变着我们的生活形态，也改变着旅游业的运作方式以及旅游者的消费习惯和模式。从旅行目的地的选择、行程规划、预订、出游、游后评价等一系列旅游消费链条来看，无不穿插着现代信息技术的身影，尤其在互联网、移动互联网快速发展之后。  信息技术主要从两方面推动旅游业发展：国家旅游局将2014年确定为“智慧旅游年”。智慧旅游是一种以物联网、云计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术在旅游体验、产业发展、行政管理等方面的应用，使旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活，并服务于公众、企业、政府等的面向未来的全新的旅游形态。2012年12月，国家旅游局确定第二批15个智慧旅游城市名单，加上首批18个，智慧旅游试点城市达到33个；智慧旅游城市融合了信息化、城镇化、现代化等内容。围绕“2014中国智慧旅游年”主题，中国将加快推动旅游在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等智慧旅游服务。运用市场化机制，推动建立全国统一的在线旅游服务平台和景区门票预订系统。制定智慧旅游景区标准，以5A级景区为重点，推进智慧旅游景区试点，继续推进智慧旅游企业、智慧旅游城市建设。  互联网在中国的发展刚满20年，在这20年间，它“开放、平等、协作、分享”的精神与各种传统产业不断地产生碰撞、渗透和融合。互联网对于传统行业的颠覆主要表现在：消除不合理环节、渠道扁平化、信息透明化、降低成本、提升效率。国内在线旅游市场也因此获得了快速发展：互联网使得旅游价格、信息透明化、旅游预订突破时间、空间限制，移动互联网与旅游天然的契合性也使得旅程更加的便捷，更加合理的旅游价格以及更加便捷的旅游消费进一步刺激了旅游需求。随着智慧旅游的持续发展，旅游者从旅游决策到评价全程的数据可追溯，通过运用大数据、云计算等新兴信息技术，旅游者的偏好习惯能够被更大程度、更精准的掌握，能够为旅游企业的个性化营销提供数据支撑，更好的针对旅游者提供所需服务。  根据中国互联网信息中心的数据，截至2016年8月，中国网民规模已达7.06亿人，互联网普及率达到46.9%；其中旅行预订的网络用户规模达到1.896亿人，网络使用率达到30%；手机网民规模也已达到5.27亿人。  中国在线旅游市场交易规模2181.2亿元，同比增长27.7%，在线旅游渗透率为7.7%。在线旅游市场的增长主要取决于在线机票、酒店和度假等业务，尤其是受到在线休闲旅游迅速崛起的影响，酒店和度假业务迎来爆发增长期；在线短租、在线租车和打车等新业务的兴起也为在线旅游市场带来新的增长点。2016年中国在线旅游市场持续较快增长，前三个季度分别实现交易规模582.0亿元、630.4亿元和726.4亿元，同比增长率分别为20.6%、20.2%和20.0%。  随着互联网、移动互联网普及率的持续增长，不仅仅是原有的在线旅游企业通过价格战等方式继续抢占市场份额，传统的旅游企业也纷纷向线上、移动端迁移，我国在线旅游市场规模将持续做大，在线旅游渗透率也将持续提升，预计2016年在线旅游渗透率将超过10%。  中国在线旅游市场交易规模（单位：亿元）  C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsE3CA.tmp.png  中国在线旅游渗透率逐步提升  C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsE3CB.tmp.png  在国民消费升级、旅游基础设施建设不断完善、政策及信息技术助力等因素推动下，我国旅游业进入前景广阔的黄金发展时代。此外，旅游及相关行业也正吸引各路资本的关注和入驻，如万达集团将“文化旅游”定为支柱产业，构筑旅游产业链；互联网巨头BAT（百度、阿里巴巴、腾讯）纷纷布局在线旅游，也将极大的推动我国旅游产业向纵深发展。据波士顿咨询此前预测，中国的旅游业仍处于起步阶段，到2020年市场价值将增至3.9万亿人民币。  表1：旅游业“十一五”增长概况及“十二五“规划目标  C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wpsE3CC.tmp.png  **二、乐山旅游行业发展基本情况：**  2016年，全市旅游体育工作牢固树立“旅游主导、绿色崛起”发展理念，以抓住获批“首批国家级旅游业改革创新先行区”和创建“国家全域旅游示范区”机遇，全力打造乐山旅游“升级版”。预计全年接待国内外游客4470万人次，同比增长14%，实现旅游综合收入621亿元，同比增长24.5%。《首批国家级旅游业改革创新先行区和四川省旅游综合改革试点市建设实施方案》中明确以下工作。一是增强旅游综合协调能力。整合旅游、体育职能，将“旅游局”改组为“旅游和体育发展委员会”，变单一行业主管部门为综合经济管理部门。二是理顺“景城一体、山城一体”管理体制。峨眉山市、市中区党政主要领导分别兼任峨眉山、乐山大佛景区管委会党政一把手。三是景区旅游执法改革取得突破，形成了“旅游综合执法支队+旅游警察支队+旅游法庭+旅游工商管理机构”的联合执法新机制。  创新发展理念，扎实推进全域旅游。一是突出“旅游＋”，加快整合现有的各类资源，实现旅游产业与各产业的融合发展，着力推进供给侧结构性改革。二是突出补齐短板，着力完善公共服务体系。全市旅游咨询网点系统、峨眉山—乐山大佛景区游人综合服务中心等项目相继建成投用。大力发展“智慧旅游”，推进智慧景区、智慧酒店示范试点建设。三是突出开展全域营销。强化全域包装、全域宣传、全域营销，发起组建“成绵乐高铁旅游联盟”、“大峨眉文化旅游联盟”，加入“世界旅游城市市长联盟”，深化与境内外友好城市、客源地城市的点对点合作和线路联动。抓住旅游营销特点，充分利用移动互联网、客户端、微信、微博等新媒体工具，线上线下互动，不断提高乐山全域旅游的知名度。  实施“挂图作战”**，**全力推进峨眉山景区旅游开发建设、乐山大佛文化休闲旅游度假区建设等72个旅游项目，预计全年完成投资100亿元，完成目标任务的153.8%。积极落实旅游招商成果，协调推进港中旅集团大手笔开发乐山旅游资源。川投集团对嘉阳·桫椤湖等景区开发项目正顺利推进。包装策划申报国家级旅游发展基金项目31个，远成•乐山文旅城项目、黑竹沟景区环线游览观光车项目、黑竹沟景区索道项目、沙湾区美女峰石林景区旅游综合项目、沙湾旅游综合配套服务区项目等5个项目纳入全国优选项目，将在贷款、贴息等方面享受优惠政策。实施“厕所革命”，近两年，全市累计新改建旅游厕所150座，完成投资4203万元，其中新建3A级旅游厕所28座，2A级旅游厕所27座。  成功举办第三届旅博会。在成功举办前两届的基础上，今年9月下旬举办了第三届旅博会。会议突出“旅游交易、开放合作—助推丝绸之路经济带振兴”主题，精心策划开幕式、峨眉高峰论坛等八大主体活动和2016峨眉山国际登山节、峨眉山佛光花海音乐节两大配套活动。42个国家、2个国际组织、16个省市参加展会；主宾国泰国、主题市眉山市开展泰国风情周等主题活动；多家高校、景区、旅游企业联合发起成立西南旅游众创联盟；引导参展商围绕B2B“卖家与买家”模式和B2C“买家与消费者”模式布展；优选全省130家卖家和五大洲33个国家、地区的165家买家进行一对一交易洽谈，旅游项目签约成效显著，全省共签约文旅项目24个，总金额447.4亿元，乐山市催生项目18个、总金额300.7亿元。全国政协副主席刘晓峰、省委书记王东明、省长尹力等领导出席旅博会或现场调研指导，并给予高度评价。旅博会办展模式不断成熟，影响力不断扩大，已经成为四川三大展会之一。  研究制定《乐山市全民健身实施计划（2016—2020）》，印发《2016年乐山市全民健身系列活动计划》。成功举办全省社会体育指导员健身技能交流展示活动，一举拿下展示一等奖、最佳组织奖和集体项目最佳推广奖。开展假日体育、全民健身日、体育三下乡、万众健身跑等全民健身系列活动258项次（其中国际级2项次、国家级4项次、省级5项次）。大力实施《奥运争光计划》，有7名优秀运动员入选省优秀运动队（其中：射箭2人、射击1人、田径1人、皮划艇1人、赛艇2人）。累计投入300多万元，用于组织参赛、器材购置、场馆修建、人才培养。成功举办2016年环中国国际公路自行车赛（环中赛）、“中信国安杯”世界女子九球锦标赛、2016全国桥牌公开赛，受到各级领导的肯定和社会各界的广泛关注。荣获2016环中国国际自行车公路赛“风景最美赛道”，向世界传递乐山之美。  综上分析如下：  （一）乐山旅游资源和产品开发现状：旅游资源丰富，无论自然资源和人文资源多达20多处。目前全市已对外开放的国家、省级旅游景区大13处，其中国家级旅游景区9处，代表性的全国工业旅游示范点3处，省级化产业示范点一处，全市对外接待游客的市级乡村旅游点28个。2016年，乐山共接待国内外游客4380.15万人次，实现旅游综合收入625.67亿元，分别同比增长11.71%和25.33%。实施重大项目“挂图作战”，峨眉山景区旅游开发建设、乐山大佛文化休闲旅游度假区等6个“挂图作战”项目完成投资17.71亿元，完成目标任务的170.97%。  （二）乐山旅游接待设施发展现状：目前全市有饭店四百余家，星级饭店41家；旅行社38家、旅游购物、餐饮及娱乐等旅游企业130多家；旅游汽车运输公司三个。因地制宜制定帮扶举措，确立43个村旅游扶贫思路，完成峨边底底古村、马边烟峰村等7个贫困村旅游扶贫规划编制工作。全年累计建成旅游扶贫示范村8个、贫困村民宿达标户30个、生态停车场5个、旅游标志标牌56个、游客中心2个、栈道5公里。推出张沟四季禅意养生度假区、沐川五马坪生态旅游度假区等40个招商项目，邀请港中旅、中青旅、东方园林等大型涉旅企业高层投资考察乐山旅游，推动川投、铁投等大企业跨界投资，全年招商金额近600亿元。策划申报国家级旅游发展基金项目31个，远成·乐山文旅城项目、黑竹沟景区环线游览观光车项目、黑竹沟景区索道项目、沙湾区美女峰石林景区旅游综合项目、沙湾旅游综合配套服务区项目等5个项目被列入全国优选项目，在贷款、贴息等方面享受政策优惠。  （三）乐山旅游经济发展现状：经济效益 和社会效益显著增长，接待境内外游客逐年增长，旅游综合收入、创汇每年递增，增加值占全市GDP比重为10.16%，带动相关企业增加值占全市比重达32.48.全市旅游经济总量仅仅次于成都市。旅游业已成为全市国民经济的重要支柱产业。全力推进嘉阳·桫椤湖国家5A级旅游景区创建、罗目古镇、苏稽文旅小镇、大峨眉智慧旅游大数据中心等72个旅游项目建设，全年完成投资 103亿元，完成目标任务的153.8%。  （四）当前乐山旅游业发展中存在的问题  经过几十年的发展，乐山旅游业取得了一定的成绩，但是和国内外著名的旅游景区相比较，其发展还存在许多的问题，这些值得我们关注。1.旅游产品开发进程缓慢，重量级产品少；2.旅游客源市场开发定位仍然比较粗放；3.旅游基础设施发展不平衡；旅游六要素（食、宿、行、游、购、娱）配套设施还有较大差距，难以留客的问题仍未得到根本解决；在宏观环境方面，通过运用PEST分析方法，我们可以看到乐山地区旅游业发展中的一些问题。 微观环境方面，一般来讲，乐山旅游业发展中存在的问题可以从微观环境：旅游业的生命周期、五种竞争力分析、市场需求状况以及成功的关键因素等方面得出。  （五）乐山旅游发展出路：全市旅游工作将紧紧围绕建成四川旅游“首选地”这一定位，突出建设国际旅游目的地、中国国际佛教文化旅游目的地、国家级旅游度假区、四川旅游商品集散地“四个着力”，做好扩容提质、景城一体、全域旅游“三篇文章”，实施“六大行动”，强化“三大保障”，全面提升乐山旅游综合实力，力争实现旅游综合收入715亿元，同比增长15%；旅游业增加值190亿元，占GDP的比重达到12%。坚持“超前思维、国际视野，科学系统”原则，谋划乐山旅游发展蓝图。围绕“四个着力”和“三篇文章”，以打造精品旅游景区和精品旅游线路、完善旅游交通服务体系、提升城市旅游服务功能等为重点，重点推进峨眉山景区旅游开发建设项目、乐山大佛文化休闲旅游度假区建设项目、峨眉山国际旅游度假区项目、嘉阳•桫椤湖旅游景区开发项目、黑竹沟景区综合开发项目、夹江县千佛岩•东风堰旅游基础设施建设项目等10个项目，对标“六包”责任，实施“挂图作战”，切实推进“三篇文章”落地。定位开发东南亚旅游市场，拓展港澳旅游市场；巩固传统国内旅游市场，加强成渝旅游市场拓展，拓展西北市场。组织举办“十大精品旅游环线”评选、“十大旅游美食”评选、“真美中国•甄选目的地”营销等活动，引发媒体持续发酵，扩大乐山旅游影响力。积极推进“旅游+体育”产业融合发展计划，推进旅游业与其他产业跨界融合。精神策划举办第四届旅博会、环中国自行车赛、第七届市运会、峨眉登山节等十大主题活动，让中外游客感受乐山旅游“年年有亮点，季季皆精彩”的魅力，展示和巩固“国际旅游目的地”“中国国际佛教文化旅游目的地”建设成果。培育扶持户外运动营地等项目；依托水域资源和沿岸景观，发展摩托艇、皮划艇、龙舟、漂流等水上运动及沿岸露营，打造水上体育休闲旅游带。着力旅游品牌质量、景区管理水平、服务能力的全面提升。出台支持打造世界级、国家级旅游资源品牌，支持旅游景区、旅游饭店、旅行社发展，鼓励旅游企业做强做大，支持旅游基础设施、公共服务设施建设等十条旅游扶持措施。拟建成国家级旅游度假区1个、国家A级旅游景区2个。  综上所述，缩短各旅游行业发展差距，实现优势互补；平衡各景区、接待发展，提高整体水平；实施区域联合，提高整合效应。加强景区配套设施完善，提升旅游品牌质量。加强景区景观资源保护，加大景区环境综合整治，提升景区服务标准规范，大力推进平安旅游建设。规范旅游企业服务内容、服务流程和服务标准，提升从业人员管理水平和服务技能。加大业内服务质量曝光力度，树立正反典型，促进服务质量提升。 | | | |
| 企  业  岗  位  调  研  分  析 | 一、调查情况分析  1.调查资料情况  1）岗位及人才规格的调查分析  A.酒店及相关行业   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位  名称 | 餐饮、客房、前厅服务员 | 基层督导 | 饭店营销 | 部门经理 | 一般文员 | 其 他 | | 百分比 | 60 | 10 | 10 | 6 | 8 | 6 |   B.旅行社及相关行业   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位  名称 | 导游员 | 计调 | 旅游营销 | 一般文员 | 其 他 | | 百分比 | 80 | 10 | 10 | 0 | 0 |   C.航空、铁路乘务及相关行业   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位  名称 | 空乘服务员 | 高铁、动车服务员 | 轨道交通票务员 | 运营管理专员 | 其他 | | 百分比 | 15 | 50 | 15 | 10 | 10 |   D.烹饪及相关行业   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 岗位  名称 | 中餐烹饪 | 西餐烹饪 | 凉菜 | 面点 | 其 他 | | 百分比 | 切配（30%）  打荷（30%） | 15% | 10% | 10% | 5% |   2）**本专业人才所需的知识结构或课程开设情况的调查分析（只选取百分比高的课程，其中打星号德课程为需要加强的）**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 课程名称 | 百分比 | 课程名称 | 百分比 | 课程名称 | 百分比 | | 语文 | 92 | 英语 | 100 | 体育 | 91 | | 政治品德类 | 90 | **计算机基础＊** | 100 | 前厅服务与管理 | 100 | | 客房服务与管理 | 100 | 餐饮服务与管理 | 100 | **酒店英语＊** | 100 | | 中国旅游地理 | 100 | **酒店市场营销＊** | 100 | 旅游接待礼仪 | 100 | | 普通话 | 100 | 应用文写作 | 100 | 形体训练 | 80 | | **英语口语＊** | 100 | **酒店财务＊** | 100 | 插花 | 80 | | 茶艺服务 | 86 | 中国传统文 | 100 | 服务心理学 | 100 | | 导游基础 | 100 | 旅游法规 | 100 | 导游业务 | 100 | | **导游英语＊** | 100 | **旅行社营销＊** | 93 | 旅行社管理 | 89 | | **航空概论** | 98 | **航空空乘服务** | 100 | **航空地勤服务** | 90 | | **运营安检** | 100 | **航空旅游讲解** | 90 | 轨道交通服务礼仪及技巧 | 100 | | **空乘、城铁英语** | 98 | **职业形象设计** | 100 | 城市轨道交通概论 | 100 |   3）**本专业人才所需的能力结构和较好的培养方式调查情况分析**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 能 力 要 求 | 需要程度  （高、中、低） | 课程培养  （书本知识） | 校内实训  培养 | 企业顶岗  实习培养 | | 1 | 语言表达能力 | 100﹪高 | 43﹪ | 57﹪ |  | | 2 | 计算机应用能力 | 83﹪高，17﹪中 | 20﹪ | 80﹪ |  | | 3 | 沟通能力 | 100﹪高 | 17﹪ | 33﹪ | 50﹪ | | 4 | 合作能力 | 88﹪高，12﹪中 |  | 60﹪ | 40﹪ | | 5 | 应变能力 | 100﹪高 |  | 40﹪ | 60﹪ | | 6 | 饭店服务能力 | 100﹪高 | 20﹪ | 40﹪ | 40﹪ | | 7 | 写作能力 | 79﹪高，21﹪中 | 33﹪ | 37﹪ | 30﹪ | | 8 | 创新能力 | 80﹪高，20﹪中 |  | 44﹪ | 56﹪ | | 9 | 组织协调能力 | 90﹪高，10﹪中 |  | 52﹪ | 48﹪ | | 10 | 管理能力 | 85﹪高，15﹪中 | 28﹪ | 31﹪ | 41﹪ | | 11 | 信息收集处理能力 | 89﹪高，11﹪中 | 20﹪ | 40﹪ | 40﹪ | | 12 | 终身学习的能力 | 100﹪高 | 20﹪ | 36﹪ | 44﹪ |   4）**本专业人才的所需的素质结构和较好的培养方式调查情况分析**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 素 质 要 求 | 非常需要 | 需 要 | 不需要 | | 1 | 身体素质 | 83﹪ | 17﹪ |  | | 2 | 政治思想素质 | 79﹪ | 21﹪ |  | | 3 | 爱岗敬业、  忠于企业 | 100﹪ |  |  | | 4 | 吃苦精神 | 100﹪ |  |  |   5）**本专业的主要实践环节的调查情况分析**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 主要课程及实践环节名称 | 时间 | 差不多 | 应增加时间 | 不需要 | 应减少时间 | | 1 | 入学教育与专业教育 | 1周 | 100﹪ |  |  |  | | 2 | 军训 | 1周 | 83﹪ | 17﹪ |  |  | | 3 | 专业认知见习 | 1天 | 77﹪ | 23﹪ |  |  | | 4 | 《导游实务》课程实训 | 1周 | 73﹪ | 27﹪ |  |  | | 5 | 饭店综合实训  （教学见习） | 4周 | 100﹪ |  |  |  | | 6 | 毕业实习 | 40周 | 81﹪ |  |  | 19﹪ | | 7 | 毕业教育 | 1周 | 80﹪ | 20﹪ |  |  |   6）**本专业的对资格证书要求的调查情况分析**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 资格证书名称 | 十分需要 | 需要 | 不需要 | 无所谓 | | 1 | 全国计算机等级合格证书 | 54﹪ | 46﹪ |  |  | | 2 | 全国高校英语等级合格证书 | 86﹪ | 14﹪ |  |  | | 3 | 导游资格证书 | 100﹪ |  |  |  | | 4 | 饭店中级服务员资格证 | **18**﹪ | 13﹪ | **69%** |  | | 5 | 铁路列车乘务员资格证 | **65%** | 35% |  |  | | 6 | 中式烹调资格证 | **80%** | 20% |  |  |   **二、调查结果**  通过问卷调查和访谈，我们主要就行业发展动态、旅游人才需求状况和要求、当前中职旅游人才培养中存在的问题等方面进行了分析，具体情况如下：  **（一）地域旅游业发展前景**  乐山市位于四川省中部，在四川盆地西部的边缘，是川南政治、经济、文化的中心。乐山得江山之胜，素以风景名胜著称。1995年，乐山市被国务院列为全国著名的历史文化名城和甲类风景区。乐山自然风光秀美，旅游资源丰富，旅游活动历史悠久，自古以来就是中国西南地区最负盛名的旅游地之一。随着生活水平的提升，乐山旅游业进入了新的发展时期。  未来乐山旅游业的发展策略  经过30多年的发展，乐山旅游业日趋成熟，全市已形成以世界文化与自然遗产：峨眉山——乐山大佛为中心的旅游布局，进一步扩大到城区周边区、市、县景点，形成错落有致、分布合理的旅游系统，力争成为国内外知名度和美誉度都较高的旅游城市。  1．确立乐山旅游业的竞争战略  乐山旅游业应该把竞争优势的两种基本特性（独特性和低成本）与其战略目标相结合，进而运用企业战略管理的三种基本竞争战略来提升它的竞争力：  A、成本领先战略。成本领先战略要求旅游业达到有效规模，全力降低成本，重视对各景点的经营成本与管理费用的控制。虽然质量、服务等值得重视，但战略的主要目标是成本低于竞争对手（主要是是省内其他旅游景区）。为此，相关部门必须管理好财务支出。另外，整合相关的旅游资源（主要是协调“吃、住、行、游、购、娱”六要素）使资源利用达到最优化。  B、差异化战略。顾客需求和偏好都呈现出多样化的趋势，当标准化服务不能充分满足其游客需求时，旅游业的差异化战略就更为重要。乐山旅游业想通过差异化获得成功，必须进行市场细分、市场选择、市场定位。然后，针对游客的需求制定相关策略。差异化战略必须根据乐山所独特的旅游资源为出发点，保持乐山旅游业的持续差异化。  C、目标集聚战略。目标集聚战略是指乐山旅游业致力于为特定的细分市场服务，锁定某一顾客群，而不是将力量均匀地投入到整个市场。低成本战略和差异化战略都试图在国内外实现旅游业发展目标，集中一点战略却是围绕为特定目标市场服务这一中心建立的，如大佛节的举办等。  2．其他竞争战略。除三种基本竞争战略外，乐山旅游业还可根据所拥有的稀缺旅游资源，选择其他一些战略方法。  A、充分发挥政府宏观调控的作用。地区旅游业的持续发展，离不开当地政府指导作用。在某种程度上讲，它是旅游业发展的重要条件之一。政府对旅游业的重视程度及相关产业引导政策，如针对游客反映突出的旅游价格、旅行社服务质量、经营秩序和导游管理等方面存在的问题，开展全市旅行社综合整治等，对旅游业产生重大而深远的影响。  B、持续开展宣传和促销活动。乐山具有发展旅游业的丰富资源。但是要把资源优势转化为市场优势，还有待于旅游业的不断发展。而宣传促销则是扩大影响，提高知名度，是促进旅游消费的重要途径之一。具体可采取“走出去”和“请进来”的办法，提高参与性。如：参加各种旅游展销会、举办“大佛节”、拍摄以乐山旅游资源为背景的影视作品等。  C、大力提升乐山旅游业相关人员素质。旅游业的发展，人才是关键。从消费者的角度讲，旅游产品是旅游者花费时间与金钱购买的活动。其经历的好坏即产品质量的优劣，不仅取决于旅游资源及设施的质量，还取决于旅游服务与管理水平的高低，而这些又取决于旅游从业人员的素质。另一方面，旅游景文化也取决于旅游从业人员素质带来的整体效应。因而大力提高从业人员素质，对于提高旅游产品的质量，促进旅游业的持续发展，也是非常重要的。  此外，还可以联合省内相邻景区共同开发，加强合作；改善乐山地区交通环境，增加进出游客；发展旅游特色产品，促进旅游业发展等策略。  3．乐山旅游业的发展远景  乐山旅游业要取得不断发展，各景区只有及时调整旅游业的发展战略，把旅游业放在优先发展的位置，把建设国内外重点旅游区作为发展目标。开发特色旅游产品、培养国际知名旅游景区为战略使命。整合乐山旅游行业，全面提高旅游业服务质量，增强旅游产业的综合竞争力。最终把乐山建成“中国第一山”国际旅游区和国际旅游城市。  目前，乐山已成为四川省主要的旅游区与华西南地区重要的旅游城市，旅游人数与旅游收入逐年增加。  **（二）中职旅游人才培养规格和相对应的职业岗位群**  1.人才培养规格：德、智、体、美全面发展，具有从事旅行社导游，计调，销售；景点景区讲解服务和旅游商品销售和高星级饭店客房、餐饮、前厅等基层服务，领班、主管等基层督导管理，中层管理和饭店营销等工作的综合职业素质和实际操作能力。  2.职业岗位群：（1）旅行社：导游、计调、营销；（2）高星级饭店：客房、餐厅、前厅服务、领班、主管、营销；（3）景区景点：讲解服务、旅游商品销售；（4）航空、城铁乘务：航空、轨道交通客运员、交通站务员、值班员、票务员、运营管理专员、设备操作员、高铁、动车乘务员、动车商务舱VIP服务员；（5）烹饪：酒店及餐饮行业红案、白案、中餐、西餐等  **（三）职业岗位群对应的知识、能力、素质要求**  1．知识要求 通过对旅行社的调查发现，企业认为员工最应该掌握的知识是：文学、历史、地理知识，礼仪知识，导游业务知识，旅游营销知识，管理知识，计算机基础知识，法律知识、会计知识（包括人民币识别、点超、会计凭证的填写、填制会计报表、做账与报账等）。酒店认为员工最应该掌握的知识是：酒店前厅、客房、餐饮服务理论知识，礼仪知识，菜肴、酒水知识（大酒店的急需人才：点菜员），酒店营销知识，酒店管理知识，计算机基础知识、会计知识（从职业规划的角度讲，作为酒店的中层管理，要能看懂财务报表，懂成本核算等财务知识）、酒店英语（特别是涉外酒店，英语沟通能力好就等于成功了80﹪，涉外酒店的成功=英语+做人+做事）。航空、城铁认为员工最应该掌握的知识是航空概论、航空空乘服务、航空地勤服务、运营安检、航空旅游讲解、轨道交通服务礼仪及技巧、空乘、城铁英语、职业形象设计、城市轨道交通概论等。烹饪最应该掌握的知识是：中式烹调、烹饪工艺美术、烹饪概论、烹饪营养与卫生、烹饪原料学、雕刻工艺与冷拼、面点工艺与制作、餐饮成本核算等。  2．能力要求 通过对旅行社的调查发现，企业认为员工最重要的能力是：语言能力（包括普通话与英语口语），旅游接待能力，产品销售能力，组织协调沟通能力，应变能力，创新能力，自我完善能力。  通过对酒店的调查发现，企业认为员工最应具备的能力是：客房、餐饮操作能力，对客服务能力，点菜技巧，对客服务能力，前厅接待能力，VIP接待能力，组织协调沟通能力，应变能力，行政能力、创新能力，自我完善能力。  3.素质要求 从调查中我们发现企业对员工素质的要求是：（1）思想素质，主要是：具有正确的世界观、人生观、价值观（对于年轻的女孩子，能抵御酒店一些客人的诱惑）以及良好的职业道德（保护好酒店的财务、客人的财物），吃苦耐劳精神，具有良好的组织纪律性，工作责任心和工作态度，特别是职业忠诚度。（2）身体、心理素质，一般来说，服务行业的工作劳动强度大，时间长，既要求有健康的身体，又要有较强健的体魄，能适应紧张高强度的工作；并且要求从业人员有一定的心理适应能力和应变、应急技巧。（3）基础文化素质，包括文、史、地、政策法规等。（4）交际礼仪素质，旅游行业综合性、开放性强，是一个和各种各样的人打交道的行业，行业的特点要求从业人员有良好的礼仪素质。（5）职业素质，包括职业意识，职业习惯，职业技能，职业理论。  **（四）本专业人才培养工作中应加强的方面**  1．加强职业意识的培养。包括对职业的认同感、职业道德、服务意识、职业忠诚度的培养。  2．加强体能训练，培养吃苦耐劳精神。  3．加强心理素质训练，提高受挫折能力。  4．加强职业技能训练。  5．加强沟通应变等综合职业素质的培养。  6．航空、城铁、酒店加强形象气质塑造、语言表达、英语口语等能力的培养。  7.烹饪加强文化课、语言表达能力的培养  **二、对策或措施**  1. 加强专业教育  ①专业教育目的要明确。让学生全面了解专业发展前景，树立信心；让学生从分了解职业岗位及要求，培养职业意识、确立学习目标、准确职业定位并有明确的职业规划。  ②引入行业标准，将新版的《星级酒店评定标准》作为一门课程。  ③专业教育形式多样化。包括课内课外、校内校外、假期实践、企业观摩与实践等，除了开设相关的课程外，可请企业专家讲座。  2. 课程设置突出职业岗位能力培养与综合素质培养  课程体系是保证人才培养目标实现的基础、手段、根本途径。根据调查中显示的旅游企业对人才的知识、能力、素质要求，高职院校旅游管理专业人才培养目标应注重提高学生的语言运用能力、沟通交流能力、一线岗位服务能力、基层管理能力。课程应按以下模块设置：公共课模块、岗位能力课模块（旅行社导游、计调及外联；星级酒店前厅、客房、餐厅服务员、酒店部门主管、领班；景点服务员）、选修课模块（专业基础能力和专业拓展发展能力、通用技能、人文素养）。  3. 改革教学方法，突出职业技能培养。主要指教学中突出职业情景，突出学生的主体地位，调动学生的积极性，重在培养职业意识，养成职业习惯、培养职业技能，通过酒店真实案例和酒店真实情景模拟加强教学的效果。  4. 完善实践教学体系。  由于旅游行业比其他行业更注重实践能力和实践经验，因此，培养合格的旅游从业人员应有科学、完整的实践教学体系，包括：实践教学形式（专业认识实习、课堂实训、实验室模拟实习、旅游企业岗位实习、毕业实习等）；各实践教学时数；实践教学的组织形式、管理模式、考核制度等。  5. 根据旅游行业季节性的特点，充分利用假期，培养学生的职业综合素质。 | | | |
| 生  源  分  析 | 中职旅游专业学生生源主要以应届初三毕业生为主，生源基本情况分析：  1.基础知识薄弱，学习能力较低；  2.文学素养较低，对学习缺乏热情、畏难、消极；  3.学习目的不明确，学习主动性差，厌学情绪严重；  4.大多数缺少人文关怀，待人冷漠； | | | |
| 人  才  培  养  方  案  分  析 | 旅游专业在完善与创新本校“113”和“ZGY”培养模式的基础上，根据旅游专业定位、旅游从业资格证书制度、岗位人员需求，针对餐饮服务、客房服务与前厅服务三大课程，与乐山教育宾馆、乐山金海棠大酒店、峨眉温泉饭店、乐山盘龙开元酒店等乐山本地旅游企业携手共建旅游服务与管理专业人才机制，实现了真实环境现场教学模式；形成了企业从实训室建设、课程体系建设、教师队伍建设、教学顶岗实习与就业一体化建设、教学评价体系建设等几个方面全面介入机制；形成了学生培养围绕学校与企业两个中心的“校企合作、工学结合”人才培养模式，基本实现了“校企合一”的办学模式。  **一、企业参与教室布置和实训室建设，实现真实环境现场教学**  **（一）企业参与教室布置，打造仿真企业环境，企业文化陶冶人**  为营造接近真实的企业岗位环境，促进校园文化与企业文化的紧密结合，从2011年起，由专业部和班级提供资金支持，各班师生根据本班专业特色，走访多家对口企业，搜集引进图片、文字素材，邀请企业人员合作，将本班教室重新布置打造，在原有班级文化的基础上，加入企业发展理念、管理制度、口号标语、宣传图片等企业文化内容，班级管理仿效企业管理，让教学环境与工作环境相互融合，学生在企业环境中更好地学习理论与文化知识。  **（二）企业参与实训室建设，提升实训环境档次**  本专业拥有一个按照三星级酒店标准建设、独立对外营业的校内实训基地教育宾馆。因宾馆目前暂未提供西餐对外营业，故依照其它真实酒店西餐厅的装修、装饰、器物、风格、布局，专门打造了一个西餐实训室，为学生提供全面的西餐技能实训。  另按照建设大旅游专业的思路，本专业于2012—2013学年正式新开设了烹饪专业，故从2012年初开始，即参照目前星级酒店标准，与教育宾馆合作打造了面点制作、食品雕刻、中餐烹饪三个专门的实训室，目前已全部投入使用，为烹饪专业学生提供实训平台。  **（三）企业提供并参与真实环境现场教学，校企零距离对接人才培养**  目前，本专业餐饮服务、客房服务、前厅服务三大科目所有的实训课程均在教育宾馆（现为校企合作希岸酒店）进行，模拟餐厅10余张餐桌、54余间客房、前台，满足学生实训的设备设施与场地环境要求，并安排内部管理人员与服务人员按照行业标准配合专业课教师进行实训管理和技术指导。从而把宾馆作为学生的实训教室，宾馆管理人员、服务人员作为学生的实训指导教师，宾馆的规章制度就是学生的纪律要求，实现旅游企业和学校资源共享，促进学生知识学习、技能实训、工作实践的整合，推动教、学、做的统一。  **二、企业参与课程体系与教师队伍培训建设**  我校实行“以工种为项目，以过程为导向”的课程体系教学，要求以企业为依托，以就业为导向，培养适应四川旅游行业发展需求的应用型人才。因此，建立一支兼备专业理论知识与专业操作技能、具有优良职业道德与职业素质的双师型专业教师队伍和课程体系建设队伍，是保证课程体系适应行业与社会当前与未来发展需求的基本保障。本专业充分利用校企集团资源，安排专业教师积极参与企业顶岗实践培训与挂职锻炼，让教师队伍在企业一线得到充分的锻炼，同时聘用、聘请行业专家和企业技术能手担任专职或兼职教师、教学指导专家，加强教师队伍力量，让企业积极、全面参与到学校课程体系建设工作当中来。  为此，本专业主要从以下几个方面开展工作，联合企业共同建设课程体系与培训教师队伍：  1．从2014年至今，通过采用问卷或走访形式，平均每年对十余家企业的经营规模、经营项目、人员结构、人才需求等内容进行调查，获得第一手人才需求信息，作为课程体系建设的理论依据和教师顶岗实习的锻炼方向。  2．安排全专业教师利用放假时间到对口企业进行一线顶岗实习，或通过培训渠道安排部分骨干教师到对口企业进行挂职锻炼、企业实践培训，提高相关的理论知识、技术能力及职业道德、职业素质水平，同时得到一线岗位人才需求的直接资料，作为课程体系建设的理论依据。  3．从2014年至今，通过采用问卷或走访形式，平均每年对近百名本专业往届毕业生的就业情况及发展现状进行调查，了解企业对本专业毕业生的满意度与期望值以及毕业生的职业发展前景，反馈为课程体系建设与学校教学的参考信息。  4．从校企合作企业聘用、聘请行业专家、技术能手担任专职或兼职教师、教学指导专家，充实教师队伍，并直接或间接参与课程体系建设。  **三、企业参与教学实习、顶岗实习与就业一体化建设，形成“校企合一”办学模式**  按照“校企合作、工学结合”的人才培养模式，本专业将学生进校至毕业的三学年划分为三个阶段。  第一阶段即第一学年，学生除在校进行必需的基础理论、基本素质、文化知识学习之外，还须经专业部统筹安排，在教育宾馆进行每人为期10天的校内教学顶岗实习，由专业部实训人员与宾馆管理人员进行统一实训安排与管理，通过真实工作岗位的锻炼，认识并熟悉酒店运作方式和餐饮、客房、前厅服务流程，进行基本操作技能的实践训练，实现基本职业道德、职业素质的初步养成。  第二阶段即第二学年，学生除在校进行必需的基础理论、基本素质、文化知识学习之外，还须经专业部统筹安排，选拔20%以上的优秀学生，在除教育宾馆之外的校企集团其它旅游企业进行为期15-20天的校外教学顶岗实习，由企业管理人员进行全程实训安排与管理，与企业内部员工享受同等管理待遇，让学生逐步掌握独立操作、独立服务、自我约束、自我管理的能力，进一步认识旅游行业现状与发展趋势、树立职业目标、强化职业技能与职业纪律、提升职业道德与职业素质水平。从2014年4月至今，已有120多名学生在乐山盘龙开元酒店、金海棠大酒店、峨眉山温泉饭店（五星）、嘉州宾馆完成了教学实习。  第三阶段即第三学年，除个别因特殊原因选择自谋职业的学生之外，80%以上的学生全部走上企业实际工作岗位，完全遵照企业内部管理要求，进行顶岗实习，全面提升职业技能应用能力、社会适应能力，锻炼并养成良好的职业道德和职业素质，适应旅游市场变化和岗位需求，最终顺利实现就业。以2015年为例，本专业2017届学生共187余人，通过学校推荐进行企业顶岗实习共121人，全部合格完成实习任务，经跟踪调查，企业满意度在90%以上，最终对口就业率在85%以上。  **四、企业参与教学评价体系建设**  在本专业制定的《乐山一职中旅游专业“校企合作、工学结合”管理办法》中，明确提出校企合作、工学结合是校企双边活动，企业有义务与学校一起对实习学生进行统一考评；并在《乐山一职中旅游专业“校企合作、工学结合”教学实习管理规定》中明确从思想教育、考勤制度、作息制度、安全制度、生活制度、管理制度、学习要求、实习要求、纪律要求、安全要求等诸多方面，制定了全面、细致的学生思想行为规范和企业考核奖惩标准。  本专业在安排学生在进入企业开始教学实习或顶岗实习前，都征得了学生家长同意并与之签定了安全协议，再与企业签定相关实习协议，将学生实习考评表格交予实习企业，由企业管理人员和实习指导人员按照企业内部员工管理制度和《乐山一职中旅游专业“校企合作、工学结合”教学实习管理规定》，根据实习学生客观表现，每天对学生各方面情况进行细致、如实的考核，并在学生实习全部结束之后进行实习总结考评并加盖公章。专业部将对企业给予学生的实习考评全部进行存档，并针对考评记录确定对学生的奖惩与学分登记。  旅游专业与旅游企业携手共建旅游服务与管理专业人才机制，形成了企业全程介入的“校企合作、工学结合”人才培养模式，形成了“校企合一”办学模式，形成专业优势和特色，在区域中等旅游职业教育改革发展中发挥示范、引领、骨干和辐射作用。 | | | |
| 专  业  定  位 | 1. **背景**   1.国家旅游业发展现状和趋势  **（1）旅游业是我国第三产业的支柱产业和重要民生产业，也是国际竞争优势明显的产业。**  随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一，日益凸显它在国民经济中的重要地位。我国旅游业已具备完整的产业体系，在繁荣市场、增加资金积累和外汇收入、为社会提供大量就业机会、促进我国产业结构调整和优化、提高人们的物质文化生活水平、加快社会主义新农村建设步伐、促进城镇化发展、改善投资环境，促进招商引资等方面发挥着重要作用。旅游业是一个综合性产业，具有十分突出的关联带动作用，发挥着带动其他产业发展的核心作用，不仅直接给航空、交通、饭店、餐饮服务、商业网点、景区景点等带来了客源和市场，而且间接地带动和影响了新农村和城市建设、加工制造、文化体育等行业的发展。2010年我国旅游业呈现全面增长的良好态势，无论是入境和出境旅游人数、旅游收入，在世界旅游市场中的地位，都得到了很大的发展和提高，全年旅游业总收入1.44万亿元，同比增长12％，国际排名第五名。根据世界旅游组织研究报告，旅游业每增加一个从业人员，相关行业就增加5个就业机会。因此，发展中职旅游职业教育，是满足旅游产业发展需要、解决民生问题和参与国际竞争的重要基础。  **（2）国务院产业调整和振兴规划的实施强力推动产业升级，我国从旅游大国向旅游强国迈进的步伐加快。**  《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号）明确提出要把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，制定了一系列切实的措施进一步强化了旅游产业在拉动内需和促进经济发展中的重要作用，为旅游产业又好又快发展营造了良好的政策环境。到2015年，旅游市场规模进一步扩大，旅游业总收入年均增长12%以上，旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%，占服务业增加值的比重达到12%，每年新增旅游就业50万人，力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。因此，新兴的经济增长力量，极大地推动了旅游人才教育事业的发展，建设符合产业发展相适应的人才培养基地，是国家旅游产业建设的需要。  **2.四川旅游业发展现状和趋势**  2015年四川省国内旅游、入境旅游、出境旅游三大市场均保持较高增速。其中，接待国内旅游者2.71亿人次和入境旅游者104.93万人次，同比增长23.8％；实现国内旅游收入1862.03亿元和外汇收入3.54亿美元，同比增长28.2％和26.5％；乐山市接待接待国内外旅游者1364.03万人次，实现旅游综合收入118.41亿元，同比分别增长18.04%和31.33%。《四川省旅游业发展“十二五”规划》中明确提出把四川建设成为贯通南北、连接东西、通江达海，承接华南华中、连接西南西北、沟通中亚南亚的西部综合交通枢纽，重点打造成乐、大九寨、川南、川东、康巴、攀西等6条精品线路，大力发展旅游经济，提升旅游产业层次，促进旅游与相关产业融合发展，推进旅游大省向旅游强省转变。按照四川省政府提出的“大旅游、大市场、大产业”总体建设思路，在“十二五”期间，乐山旅游将建成全省第二旅游强市，全省旅游经济总收入中，所占比重由过去的10%上升为30%，成为区域旅游经济发展带动中心，形成朝山、观佛、探险、民俗、生态和休闲等多层次多品味结合的旅游发展格局，以世界文化和自然遗产峨眉山——乐山大佛为中心的旅游产业为核心，把乐山建设成为四川旅游经济强市、国际旅游城市、全国旅游标准化城市的宏伟目标。因此，作为西部不发达地区的中职旅游教育，更加需要国家财政的投入和地方政府的支持，加大旅游职业教育的投入，才能满足地方产业经济发展的需要。  **3.旅游业人才需求及对中职旅游职业教育的新要求**  根据市场调研，西部地区最缺乏的人才：一是熟练掌握导游业务、能从事旅游策划、能处理突发事件能力的导游，即 “最抢手的人才”；二是会展、宾馆饭店、旅行社等各级管理人员，即“最急需的人才”，三是餐饮客房服务、前厅礼仪接待、中西餐厨师、 会展服务、康乐服务、通讯技术维护等技能型人才，即“最大量需要的人才”。以四川省为例，全省共有星级饭店600多家，旅行社近500家，直接从业人员13.4万人，间接从业人员40万人。现有从业人员中，文化素质整体偏低，40万从业者中，中专以下学历人员占50%，无职业资格证书和初级职业资格证书的近80%，从业人员持证上岗率不足30%。这种知识结构不尽合理，学历层次偏低，受过专业教育者甚少的状况是很难适应旅游业的现今和未来发展需要的。依据乐山旅游市场的要求，乐山旅游行业各类层次的服务人员需求达8000-10000人，按照目前乐山市各旅游类学校和培训机构每年培养、培训5000人左右，市场还需近5000人。因此，西部经济的发展，对掌握现代旅游职业技术的高素质高技能专业人才需求空前迫切。现代旅游消费者的需求提出了更高安全度、更多选择、更高服务质量、更高满意度的旅游产品与服务，而这些只有通过职业教育和培训才能实现，这就要求旅游职业教育深化人才培养模式和内部管理改革，调整专业设置和人才培养目标，培养旅游新兴业态人才和专业技术人才，开设旅游业急需而又紧缺的新专业和新学科，才能适应西部旅游产业发展形势和新的要求。因此，提升我校旅游专业建设水平、提高我校人才培养质量和社会服务能力，创新中职教育发展之路，是我们的责任和义务，也是制定本专业建设计划的重要目的之一。  因此，乐山市第一职业高级中学开设旅游专业，对乐山市及四川省的经济社会发展具有不可估量的积极意义和推动作用。  **（二）必要性和可行性**  1.旅游在人们日常生活中的地位日趋重要，政府对旅游业的发展前所未有地重视。从产业角度讲，旅游业发展已由“经济功能阶段”发展到“经济功能为主，多种功能共同发挥的阶段”；从市场角度讲，已发展到“大众化的旅游阶段”。乐山市的旅游业已成为经济发展的支柱产业，2011年1—6月累计接待国内外旅游者1020.97万人次，旅游综合收入70.29亿元，累计分别比去年同期增长17.40%和45.70%。2014年度乐山一职中旅游专业毕业生就业推介，150多名学生被来自北京、上海、成都和市内20多家用人单位一抢而空。目前，我国旅游直接就业人数仅为200万，间接就业人数1000万，这与2020年规划目标相距甚远。  2.从中等职业学校旅游服务与管理专业办学状况看，它是培养旅游行业人才的重要途径。全国978所旅游中等职校在校生仅222388人，接受中等旅游教育人数只占80.5%。由于旅游业是一个服务性很强的新兴产业，也是一个劳动密集型产业，它所需要的大量的具有文化、有技术、懂管理的初中级服务和管理人员，这样一支庞大的劳动技术大军，只有靠中等旅游职业教育来培养和提供。  3.旅游工作的职业特点和市场的需求，使得旅游服务与管理专业毕业生就业形势看好。旅游工作尤其是导游员的工作是一个“走四方”的流动性很强的职业，是一个与人打交道的特殊行业。由于旅游职业的特点，其从业人员的年龄相对其他行业要求要严，因此，旅游从业人员年轻人占有较大的比例。  4.乐山市第一职业高级中学1984年开办，1995年10月国家教委认定为省级重点职业高中，1996年确定为全省首批示范性职业学校，2000年被国家教委批准为“国家级重点职业高中”，2004年被市劳动和社会保障厅和乐山市教育局确定为“旅游职业教育培训基地”，2006年乐山教育宾馆划拨我校成为旅游专业学生实习基地，2007年被四川省教育厅批为省级重点专业，2011年成为国家改革示范校重点支持建设专业。  5.乐山一职中旅游专业开办于1984年，通过二十多年的实践，积累了较丰富的经验，培养了一批较高素质的教师。2005年至今，旅游专业加快了改革的步伐，既保证了必需的知识理论要求，又强化职业技能训练和能力培养，突出培养目标的应用性，突出课程设置的双重性，突出教学内容的实用性，主干课程为：旅游基础知识、旅游专业素质、餐饮服务、前厅与客房服务、航空服务、城市轨道交通服务、中式烹调、旅游心理学、导游实务、模拟导游等。  6.乐山市每年30000人以上的初中毕业生，旅游专业生源的数量和质量均可保证。其次是有旅游局、劳动局等职能部门密切配合。再次是有市委、市政府的正确领导和高度重视，市教育局积极支持，旅游专业具有广阔的发展空间和良好的社会效益，开设旅游专业是完全可行的。  **（三）效益分析**  1.社会效益  我校开设旅游专业，能够更好地适应乐山产业结构的调整，使乐山的旅游这一支柱产业在经济社会建设中发挥更大的作用，改变我市中等职业教育不能适应经济建设和社会发展需求的现状，全面开发旅游产业和挖掘旅游人力资源。一是真正服务乐山，提高旅游品牌和科技致富的能力，全面建设小康社会；二是有利于初中毕业生进入职高就读，确保高中阶段招生1：1比例的实现；三是有利于初高中后青年接受职业教育，主动适应经济建设和社会发展需要；四是有利于旅游产业的发展和提升，提高当地农民收入和产业收入。总之，社会效益的空间是广阔的。  2.经济效益  旅游专业的开设，一是扩大了学校的招生规模，增强学校办学能力，提升学校档次，力争国家级改革示范校验收合格；二是促进旅游业发展，促进就业，旅游收入可成倍增长，全市GDP随之提高；三是政府和联办单位对人才的就业安排减轻压力，其建设经费投入随之减少；四是增加学校的自我“造血”功能，完善自我积累，自我发展机制，完善办学条件，进入持续、快速、健康发展轨道。  **（四）专业设置的基本依据**  1.符合国家教育部颁布的中等职业学校办学条件。  2.根据国家教委《关于全面推进素质教育，深化中等职业教育教学改革的意见》（教职成[2000]1号）的精神，适应发展“地方经济”的战略思路，结合我省、我市和我校实际，开设此专业。  3.有完备的申报和审批手续，符合规模效应和合理布局的原则。  **（五）专业教学组织**  1.设置了相应的专业教学机构——旅游专业部；根据需要设置了旅游基础知识、饭店服务与管理、导游实务与景区讲解、航空服务、房地产营销、烹饪技术等教学与研讨的教学研究组——旅游教研组。  2.具备了本专业的课程设置、教学基本要求等教学文件，并按此组织教学，保证开出教学计划所规定的全部课程(包括实习)，完成规定的课时数。  3.旅游专业部负责人陈晴具有技师技能资格证书、中学高级教师、乐山市青年骨干教师、乐山校级名师，四川省中职旅游专业、乐山市中职旅游专业兼职教研员，有较强的教学研究能力、专业实践能力和管理能力。教研组长刘毅具中学二级教师，有较强的教学研究能务、专业实践能力和管理能力。  **（六）专业师资配备**  1.专业教师具有中等职业学校及以上学校的教师任职资格。  2.本专业的专职教师有25人，教师数与学生数之比为1:20.6，具有中级职称的教师占有30%，高级职称的教师占有4%。  3.专业课程中的60%以上的授课任务由经过大学相关专业系统培训毕业，具有初、中级以上职称和一定实践经验的专职教师担任；担任《旅游基础知识》、《专业素质》、《专业语言素质》、《饭店服务技能》、《导游实务与讲解》、《航空服务》、《烹饪技术》等课程的教师都具有相应的宾馆、饭店各部门及导游工作经历，并具有中级以上专业资格证书或省教厅颁发的旅游师资培训合格证书。  4.根据专业教学需要，每年还聘请一定数量、相对稳定的兼职教师。专兼职教师都具有专科以上文化程度和中级以上职称。  5.每年全体专业教师进行了相应的企业实践（文化课教师10天，专业课教师20天）。  **（七）专业设施设备配置**  1.本专业配备了计算机操作室、导游实训室、模拟酒吧、烹饪技术等专业实训室。  2.专业课主要实验设备(见附表一)。  3.专业课实训开出率达到本专业课程设置和教学基本要求规定的90%以上。  4.具有专业教学所需要的挂图、教具、视听教材等，与本专业直接相关的书籍和期刊杂志总数不低于10册/人。  5.有一定的现代化教学设备(如计算机、录音像设备、多媒体教学设备等)，备有相应的专业教学磁带、录像片、光盘、多媒体课件等。  6.有五所专门供学生教学实习和实际操作的校企合作酒店——红红珠山酒店、西岸商务酒店、盘龙开元酒店、峨眉温泉酒店、金海棠酒店；  **（八）实训、实习场所**  学校有固定的实训基地——乐山市教育宾馆；学生在国内三星级以上饭店、旅行社或其他旅游企事业单位不同岗位连续实习四个月以上；完成教学计划所规定的全部实训、实习项目，能满足结合专业教学开展社会服务的需要。  **（九）教学文件**  1.具有市政府教育行政部门或相关行业部门认可的指导性教学文件，学校有完整的实施性教学指导方案。  2.具有完整的专业教学管理制度。  **（十）培养目标**  培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有与本专业相适应的文化水平和良好的职业道德，掌握本专业的基础知识和基本技能，具有较高专业素质和较强的实际工作能力的在旅游类及相关服务类企业一线工作的初、中级服务人员和基层管理人员。  **（十一）课程设置**  旅游与饭店服务专业的知识结构为本专业学生必须具备的知识要素，可分为文化基础知识、公共素质基础知识、专业基础知识和专业知识。  1．文化基础知识  通过学习使学生具有必备的文化基础知识。主要包括德育、数学、语文等基础知识。  2．公共素质基础知识  通过学习促进学生基本素质的提高。主要包括体育、音乐欣赏、书法、舞蹈、计算机应用与操作等基础知识。  3．专业基础知识  通过学习使学生具有服务行业专门人才必备的基础知识。主要有服务基本素质、服务语言艺术、专业基础理论和服务心理学基础知识。  4．专业知识  通过学习使学生掌握从事旅游及相关服务类企业工作必备的专业知识和基本技能，本专业有四个专门化方向的专业知识。  饭店服务与管理方向：  通过学习使学生掌握饭店前厅服务与管理、客房服务与管理、饭店餐饮服务与管理等方面的基本知识。  导游服务与管理方向：  通过学习使学生掌握导游服务、景区（景点）讲解、旅行社业务和导游相关的法律的基本知识，熟悉客源国概况、园林建筑、宗教、历史、地理与文学知识。  航空、城铁服务方向：  通过学习使学生掌握民航概论、机场服务、空乘服务、民航安全与应急处理、民航服务心理学、民航专业英语、航空运输等方面的基本知识。  烹饪技术方向：  通过学习使学生掌握有关烹饪原料的基础知识，烹饪原料的初步加工，烹饪专业所应有的专业基础知识，以及合理烹饪，科学配膳。能够运用烹饪基础知识，解决烹饪过程中的实际问题的能力。  **（十二）****学制及招生对象**  学制三年，招收志愿从事旅游服务及管理工作的初中应届毕业生或同等学历的青年。  **（十三）毕业生就业范围**  **饭店服务与管理方向：**  主要面向高星级饭店，从事饭店前厅、客房、餐饮等一线接待服务与相应的基层管理工作。  **导游服务与管理方向：**  主要面向旅行社、旅游景点（景区）、各类展览馆等旅游企事业单位，从事导游服务、景区（景点）讲解、计调、外联、文秘、票务和基层管理工作。  **航空、城铁服务方向：**  主要面向航空公司、城市轨道交通客运员、交通站服务员、值班员、票务员、运营管理专员等工作岗位。  **烹饪技术方向：**  主要面向旅游、餐饮等服务业，从事烹饪岗位（红案、白案、中餐、西餐等）工作，具有中级烹饪技术，有创新精神和创业能力的高素质劳动者。  **（十四）结论**  综上所述，乐山一职中开设旅游专业，不仅是教育事业特别是职业教育发展的需要，也是乐山市产业结构调整、发展支柱产业的需要。按照十九大职业学校科学发展观精神的需要，社会效益和经济效益十分显著，结合国家教育部相关规定,乐山一职中旅游专业开设切实可行,符合国家职业教育法的规定。 | | | |

旅游专业部

2019年2月

乐山市第一职业高级中学

# 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

**一、专业与专门化方向**

专业名称：高星级饭店运营与管理（专业代码130100）

专门化方向：前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理

**二、入学要求与基本**

基本学制：三年

入学要求：初中毕业生或具有同等学历者

**三、培养目标**

本专业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，具有良好的职业道德和职业素养，掌握酒店服务与管理专业对应职业岗位必备的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业的岗位需要，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业资格要求** | **继续学习专业** | |
| 前厅服务与管理 | 前厅服务员 | 前厅服务员（中级） | 高职：  酒店管理 | 本科：  旅游管理 |
| 客房服务与管理 | 客房服务员 | 客房服务员（中级） |
| 餐饮服务与管理 | 餐厅服务员 | 餐厅服务员（中级） |
| 康乐服务与管理 | 康乐服务员 | 康乐服务员 |

**五、综合素质及职业能力**

**（一）综合素质**

1.具有良好的道德品质、职业素养。

2.具有健康的身体素质和心理素质。

3.具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。

4.具有良好的服务、竞争和创新意识。

5.具有良好的人际交往和团队协作能力。

6.具有良好的书面表达和口头表达能力。

7.具有良好的人文素养和继续学习的能力。

8.具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。

9.具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

**（二）职业能力（职业能力分析见附录）**

1.行业通用能力：

（1）服务接待能力：掌握酒店服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力。

（2）人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系。

（3）营销策划能力：具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能。

2.职业特定能力：

（1）前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

（2）客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

（3）餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

（4）康乐服务：具备酒店康乐部设施设备的示范能力；具备娱乐指导的能力；具备一定的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

3.跨行业职业能力：

（1）具有适应岗位变化的能力。

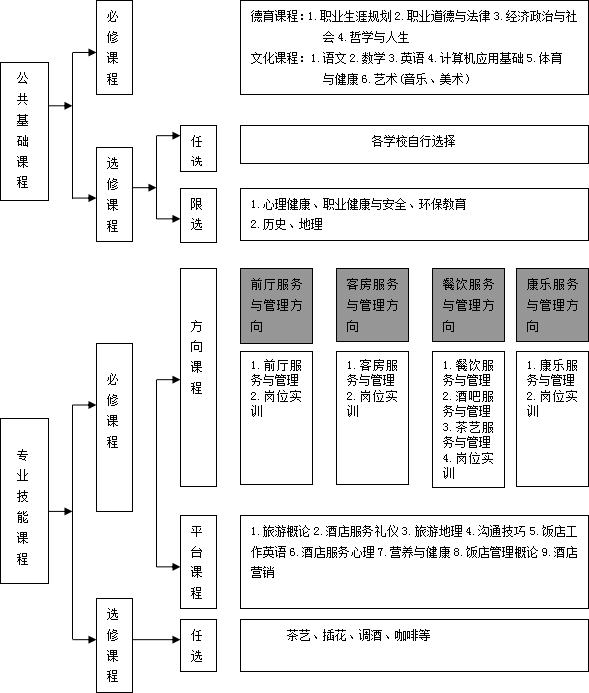
（2）具有突发事件应变和解决的能力。

（3）具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

（4）具有创新和创业的基础能力。

**六、课程结构及教学时间分配**

**（一）课程结构**



**（二）教学时间分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试**  **周数** | **机动**  **周数** |
| **周数** | **其中：综合性实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训） | 1 | 1 |
| 1（入学教育） |
| 二 | 20 | 18 | 2餐饮服务与管理实训 | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1客房服务与管理实训 | 1 | 1 |
| 1餐饮服务与管理实训 |
| 四 | 20 | 18 | 2社会实践活动（酒店实践） | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1前厅服务与管理实训 | 1 | 1 |
| 1会展、康乐服务与管理实训 |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | — | — |
| 1(毕业教育) | — | — |
| 总计 | 120 | 110 | 30 | 5 | 5 |

1. **教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参照部颁标准和省教要求结合乐山产业和旅游专业人才需求专业实施性教学计划表 | | | | | | | | | | | | | |
| 表1： | 教学活动与时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 专业 | 高星级饭店运营与管理 | | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 20、21届 | | | 一 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 二 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 学制 | 三 年 | | | 三 |  |  |  | 53 |  |  |  |  | 53 |
| 合计 | 28 | 44 |  | 53 |  | 8 | 4 | 22 | ## |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 表2 ： | 课程设置与教学时间安排 | | | | |  |  |  |  |  |  |  | |
| 类别 | | 序号 | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 |
| 文化课 | | 1 | 语文 | | 160 | 152 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 教 学 综 合 实 习 | |
| 2 | 数学 | | 40 | 36 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 体育 | | 160 | 8 | 152 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 德育 | 职业生涯规划 | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |
| 经济政治与社会 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |
| 哲学与人生 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |
| 专业课程 | 专业素质课程 | 5 | 旅游英语 | | 240 | 40 | 100 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 语言素质 | | 200 | 50 | 150 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 形体礼仪 | | 160 | 20 | 140 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 信息技术应用 | | 120 | 40 | 80 | 4 |  |  |  |
| 9 | 收银与点钞 | | 20 | 5 | 15 |  |  |  | 1 |
| 10 | 形象与设计 | | 20 | 5 | 15 |  |  | 1 | 1 |
| 理论 基础课程 | 11 | 旅游概论 | | 20 | 5 | 15 | 2 |  |  |  |
| 12 | 导游基础知识 | | 60 | 50 | 10 |  | 3 |  |  |
| 13 | 旅游地理 | | 40 | 40 | 40 |  | 2 |  |  |
| 14 | 饭店服务与管理 | | 40 | 20 | 20 |  |  | 2 | 1 |
| 15 | 旅游市场营销学 | | 40 | 30 | 10 |  |  |  | 1 |
| 16 | 旅游心理学 | | 40 | 20 | 20 |  |  |  | 2 |
| 核心工种课程 | 17 | 导游业务 | | 100 | 40 | 60 |  |  | 2 | 2 |
| 18 | 景区讲解员 | | 120 | 40 | 80 |  |  | 2 | 2 |
| 19 | 餐饮服务员 | | 160 | 40 | 120 | 4 | 4 |  |  |
| 20 | 客房服务员 | | 80 | 20 | 60 |  | 2 | 2 |  |
| 21 | 饭店设备常识 | | 20 | 10 | 10 |  |  | 2 |  |
| 24 | 菜点与酒水 | | 40 | 20 | 20 | 1 |  |  |  |
| 25 | 名品鉴赏 | | 20 | 20 | 20 |  |  |  | 1 |
| 专业 拓展 课程 | | 26 | 茶艺 | | 80 | 20 | 60 | 2 | 2 |  |  |
| 27 | 插花 | | 80 | 20 | 60 |  |  | 2 | 2 |
| 28 | 调酒 | | 80 | 20 | 60 |  |  | 2 | 2 |
| 合 计 | | | | | 2420 | 963 | 1417 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 考证 |  |  | 计算机（初级）普通话二甲 | | | | |  |  |  |  |
|  |  | 核心工种课程必须合格 | | | | |  |  |  |  |

**八、主要专业课程教学要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **能力要求** |
| 前厅服务与管理 | (1)前厅部概述；  (2)客房预订；  (3)前厅礼宾服务；  (4)总台接待；  (5)总机服务与商务中心；  (6)前厅客房销售与管理；  (7)前厅信息管理；  (8)前厅宾客关系管理 | (1)能够熟练规范地迎送宾客；  (2)会进行行李的运送；  (3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；  (4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；  (5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；  (6)能掌握瞬间的房态，合理排房；  (7)能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范 ；  (8)能迅速、准确地办理离店结账手续；  (9)能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；  (10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；  (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务 |
| 客房服务与管理 | (1)客房部机构设置；  (2)客房楼层服务；  (3)客房中心服务；  (4)客房清扫服务；  (5)公共区域的清洁与保养；  (6)洗衣房各岗位服务知识与技能；  (7)客房安全管理；  (8)客房部设备用品管理；  (9)客房人力资源管理 | (1)能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；  (2)能够对客房进行布置和装饰；  (3)能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；  (4)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式床或西式床的铺设；  (5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；  (6)能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；  (7)能够独立完成开夜床；  (8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；  (9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准；  (10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；  (11)能够掌握地面清洁与维护保养方法；  (12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件 |
| 餐饮服务与管理 | (1)餐饮部概况和服务人员的素质要求；  (2)餐饮部机构设置；  (3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等) ；  (4)中餐零点服务；  (5)中餐宴会服务；  (6)自助餐服务；  (7)西餐早餐服务；  (8)西餐午、晚餐服务；  (9)西餐宴会服务；  (10)会议服务；  (11)餐饮部人员、物资、安全管理知识 | (1)能熟练掌握中餐服务的操作技能；  (2)了解中式菜肴的特点和烹调方法；  (3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；  (4)能熟练掌握西餐服务的各项技能；  (5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；  (6)能独立按照服务程序提供西餐服务；  (7)能进行中西餐宴会台面的布置；  (8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；  (9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；  (10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法；  (11) 能合理控制餐饮物资的消耗；  (12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理 |
| 康乐服务与管理 | (1)饭店健身房服务；  (2)保龄球房服务；  (3)台球房服务；  (4)高尔夫球场服务；  (5)网球场服务；  (6)壁球房服务；  (7)游泳池服务；  (8)歌舞厅（KTV）服务；  (9)桑拿浴房服务 | (1)能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；  (2)能熟练使用各类健身器材；  (3)能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；  (4)能把握饭店娱乐服务的标准；  (5)具有一定的推销能力；  (6)能合理控制康乐物资的消耗；  (7)能对一般安全事故进行有效的预防和处理 |
| 旅游概论 | (1)旅游的产生及其科学概念；  (2)旅游的本质、属性与特征；  (3)旅游的发展历程及其时代特征；  (4)旅游活动的构成要素；  (5)旅游业的构成；  (6)旅游市场；  (7)旅游与旅游业的影响和作用；  (8)旅游与旅游业的发展前景 | (1)能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象；  (2)能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；  (3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；  (4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位 |
| 饭店服务英语 | (1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；  (2)酒店业礼貌、礼节；  (3)酒店主要设施设备及服务的介绍；  (4)酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语 | (1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；  (2)能回答客人的一般询问；  (3)能在饭店服务工作中使用规范用语；  (4)能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；  (5)能向客人介绍饭店主要设备及产品；  (6)能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；  (7)能借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务 |
| 酒店服务心理 | (1)客人消费心理相关知识；  (2)员工服务心理相关知识；  (3)企业管理心理相关知识 | (1)掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；  (2)能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；  (3)能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题 |
| 旅游地理 | (1)中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识；  (2)旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值；  (3)地理风光的成因、变化和特色；  (4)自然资源的开发利用和保护的基本知识 | (1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；  (2)了解旅游地理一般理论与方法；  (3)掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；  (4)熟悉重要景区及旅游线路；  (5)熟悉各地风味美食 |
| 酒店服务礼仪 | (1)礼仪的基本概述；  (2)酒店服务仪表礼仪；  (3)酒店服务言谈礼仪；  (4)酒店服务行为礼仪；  (5)酒店服务国际礼宾礼仪；  (6)酒店主要部门礼仪规范；  (7)宗教礼仪知识；  (8)我国主要客源国和地区的风俗与礼节 | (1)了解酒店服务的礼貌礼节知识；  (2)掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求；  (3)学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯 |

**九、专业教师基本要求**

1. 专任专业教师与在籍学生之比为1∶35，，高级职称占10%以上，获得与本专业相关的高级工以上职业资格50%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称占30%以上。

2. **专任专业教师90%以上应具有本科以上学历。**三年以上专任专业教师，应达到“关于公布《四川省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求，如酒店职业经理人、前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员。专任专业教师应具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

3. 专业教师每两年必须有两个月以上时间到企业或生产服务一线实践，了解企业的生产组织方式、工艺流程、产业发展趋势等基本情况，熟悉企业相关岗位（工种）职责、操作规范、用人标准及管理制度等具体内容，学习所教专业在生产实践中应用的新知识、新技能、新工艺、新方法。

4.学校可根据需要适量聘请相对稳定的兼职教师，兼职教师应具有本科以上文化程度、中级以上职称，从事与专业相关的工作5年以上，理论水平较高并具有一定的教学能力；同时须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于30学时的教学任务。

**十、实训基本条件（本专业实训室设备详见实训室管理文件）**

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学功能室** | **主要设备名称** | **数 量（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 前厅服务与管理实训 | 总台柜台 | 1 | - |
| 待领邮件架 | 1 | - |
| 账单架 | 1 | - |
| 问讯架 | 1 | - |
| 钥匙卡制作机 | 1 | - |
| 显示电话机 | 2 | - |
| 信用卡刷卡机 | 1 | - |
| 电脑显示终端 | 2 | - |
| 打印机 | 1 | - |
| 行李车 | 2 | - |
| 应急照明灯 | 1 | - |
| 宣传册架 | 1 | - |
| 贵重物品保险箱 | 1 | - |
| 验钞机 | 1 | - |
| 外币样本 | 5 | - |
| 客账账单 | 10 | - |
| 餐厅账单 | 10 | - |
| 世界时钟 | 5 | - |
| 当日外币汇率显示屏 | 1 | - |
| 电脑 | 5 | 装有前厅操作系统 |
| 电脑 | 1 | 装有与公安系统连接的身份确认系统 |
| 伞架 | 1 | - |
| 客房服务与管理实训 | 床架连床垫 | 10 | 床垫席梦思2米×1.2米 |
| 床单 | 20 | 全棉280厘米×200厘米 |
| 枕头 | 30 | 羽绒75厘米×45厘米 |
| 枕套 | 30 | 全棉85厘米×55厘米×15厘米，开口方式为信封口 |
| 席梦思保护垫  (床褥) | 20 | - |
| 被子 | 20 | 羽绒230厘米×180厘米），重量约1.5千克 |
| 被套 | 20 | 全棉235厘米×190厘米，底部中半开口，系带方式 |
| 各类洗涤剂、清洁剂 | 10 | - |
| 吸尘器 | 1 | - |
| 清洁工具 | 若干 | - |
| 客房一次性用品 | 3 | - |
| 标准间 | 1 | - |
| 套间 | 1 | - |
| 中餐服务与管理实训 | 大圆桌 | 8 | 高度为75厘米、直径180厘米 |
| 中式餐椅 | 80 | - |
| 转盘轴 | 5 | 80厘米 |
| 台布 | 50 | 230厘米×230厘米  320厘米×320厘米 |
| 餐巾 | 320 | 45厘米×45厘米 |
| 托盘 | 50 | 直径34.5厘米 |
| 花插 | 8 | - |
| 烟灰缸 | 25 | - |
| 骨碟 | 500 | 口径17.6厘米 |
| 调味碟 | 50 | - |
| 水杯 | 140 | 底面直径5.8厘米，高14厘米，口径6.2厘米 |
| 红酒杯 | 140 | 底面直径5.5厘米 ，高13.5厘米，口径5厘米 |
| 白酒杯 |  | 底面直径4.5厘米，高9.7厘米，口径4.5厘米 |
| 味碟 | 50 | 口径8厘米，高2.6厘米，底径4厘米 |
| 酱油、醋 | 16 | - |
| 汤碗、勺 | 100 | 口径9.7厘米，高4.5 厘米，底径3.3厘米，长11厘米 |
| 筷架 | 100 | 长7.3厘米，宽3.3厘米， 高1.7厘米 |
| 席面羹 | 100 | 长21.7厘米 |
| 公用筷架 | 60 | 长9.5厘米，宽3.3厘米，高2.5厘米 |
| 筷子 | 80 | 长29.5厘米，宽3厘米 |
| 牙签 | 80 | 长8.2厘米，宽1.5厘米 |
| 筷套 | 80 | - |
| 分菜勺 | 50 | 长34厘米 |
| 菜单 | 10 | 长18.5厘米 宽13厘米 |
| 工作台 | 8 | 100厘米×200厘米 |
| 台卡 | 16 | 长10厘米，宽5厘米，高8.3厘米 |
| 西餐服务与管理实训 | 长方形西餐台 | 5 | 1.2厘米×2.4厘米木质 |
| 扶手椅 | 40 | - |
| 十寸装饰盘 | 40 | 8～10英寸（20.3～25.4厘米） |
| 白葡萄酒杯 | 130 | 底面直径7.3厘米，高20厘米，口径17.2厘米 |
| 红葡萄酒杯 | 130 | 底面直径6.5厘米，高18厘米，口径6厘米 |
| 果汁杯 | 130 | 底面直径8厘米，高20厘米，口径17.7厘米 |
| 主菜刀、主菜叉 | 40 | 总长13.5厘米  总长21.5厘米 |
| 汤勺 | 40 | 总长19.5厘米 |
| 鱼刀、鱼叉 | 40 | 总长20厘米  总长20厘米 |
| 甜品叉勺 | 40 | 总长14厘米 |
| 头盘叉勺 | 40 | 总长21.5厘米  总长20厘米 |
| 面包碟、黄油刀 | 40 | 直径15.3厘米  总长16厘米 |
| 烛台 | 5 | 三头烛台 |
| 胡椒、盐盅 | 10 | 高7厘米，底径5.3厘米 |
| 黄油盅 | 10 | 直径8厘米，高2.4厘米， 底径4厘米 |
| 牙签盅 | 10 | - |
| 花插 | 5 | - |
| 烟灰缸 | 15 | - |
| 台布 | 20 | 1.5米×1.5米 |
| 餐巾 | 80 | 45厘米×45厘米 |
| 账单夹 | 2 | - |
| 咖啡杯、碟、勺 | 40 | - |
| 冰水壶 | 5 | - |
| 菜单 | 10 | - |
| 工作台 | 5 | - |
| 酒吧服务与管理实训 | 调酒壶 | 10 | - |
| 量杯 | 10 | - |
| 吧勺 | 10 | - |
| 冰桶、夹子 | 4 | - |
| 酒桶架 | 2 | - |
| 雀嘴量酒器 | 2 | - |
| 顶压式量酒器 | 2 | - |
| 各类载杯 | 80 | - |
| 各类酒水 | 50 | - |
| 制冰机 | 1 | - |
| 酒篮 | 4 | - |
| 开塞器 | 5 | - |
| 扳手 | 5 | - |
| 咖啡机 | 1 | - |
| 茶艺服务与管理实训 | 茶船 | 15 | 木质 |
| 茶道组 | 15 | 木质 |
| 茶仓 | 30 | 紫砂/瓷 |
| 随手泡 | 15 | 不锈钢/紫砂 |
| 茶盘 | 15 | 木质/藤制/竹制 |
| 茶巾 | 15 | 棉 |
| 水盂 | 30 | 紫砂/瓷 |
| 乌龙茶行茶具 | 15 | - |
| 绿茶行茶具 | 15 | - |
| 花茶行茶具 | 15 | - |
| 红茶行茶具 | 15 | - |
| 普洱茶行茶具 | 15 | - |
| 各类茶叶 | 10 | - |
| 桌椅 | 15 | - |
| 冰柜 | 1 | - |

**十一、编制说明**

1.本方案依据《关于进一步提高职业教育教学质量的意见的通知》和《关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》编制。

2.本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，并突出以下几点：

（1）方案的制定坚持以就业为导向，对接服务行业、酒店行业的岗位需求，依据本专业职业能力分析来构建课程体系，开设了《酒店服务礼仪》、《饭店服务英语》、《酒店营销》、《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》《康乐服务与管理》等专业课程以培养学生的行业通用能力和专业特定能力。

（2）全面贯彻“工学结合、半工半读”，加强与企业紧密联系，努力提高学生的生产实习和技能水平，适应市场和企业的用人要求，改革以学校和课堂为中心的传统人才培养模式，注重校企合作、工学交替的新的培养模式，方案加强理论课程与实践课程的融合，并结合本专业特点，开展了整周的职业资格考级综合实训、实景教学等。

（3）方案实行中等职业教育“2.5+0.5”的人才培养模式（因本校特殊情况，目前实际执行“2+1”培养模式），公共基础课程与专业技能课程的课时比例为4:6，有关课程设置及教学安排等符合统一要求。但同时根据行业需求调研，对于餐饮方向的学生需求较大，方案在方向课程的设置应偏重于餐饮服务与管理方向，随着现代酒店业的不断发展，酒店对于人才需求也将不断发生变化，本方案在指导各校制定实施性人才培养方案的同时也为课程二次开发留出了空间。

（4）本方案尊重学生成长发展特点，开发学生潜能，在加强德育、智育、体育、美育课程的同时，在任选课程中开设人文素质类和专业技能类课程，促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展，奠定学生继续学习和终身发展的良好基础。

3.中等职业学校依据本方案制定实施性人才培养方案。

（1）方案落实“2.5+0.5”人才培养模式（因本校特殊情况，目前实际执行“2+1”培养模式），学生在校学习时间为5个学期，校外顶岗实习不超过1个学期。第1至第5学期每学期教学周数为18周，机动、考试各1周，按28～30学时/周计算，第6学期顶岗实习为18或19周，按30学时/周计算。

（2）第1至第5学期集中安排整周教学周（实训教学、认识实习或教学实习等），以培养学生专业实践能力。

（3）任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

①人文素质类：名著欣赏、中国四大名著中的公关艺术、音乐鉴赏、影片欣赏、书法、本地区概况、民族民俗、宗教文化等，或语文、数学、英语课程的拓展内容。

②专业技能类：插花、咖啡调制、饮食文化、烹饪基础知识、Opera、宴会策划与设计、饭店装潢与布置、产品策划、市场营销等，或技能拓展考级的强化课程。

旅游专业部

2019年2月

**附录**

**酒店服务与管理专业职业能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **职业岗位** | **工作任务** | **职业技能** | **知识领域** | **能力整合排序** |
| 前  厅  服  务  员 | 客房预订 | （1）能理解三类预订的含义；  （2）熟悉客房的类型；  （3）能掌握客情预测方法；  （4）能按照礼仪规范接挂电话；  （5）熟悉房价的种类；  （6）能合理控制超额预订；  （7）能熟练受理与婉拒预订；  （8）能制作预订状况控制表；  （9）会建立和维护客户资料 | （1）掌握房型、房类、预订知识；  （2）了解旅店业治安管理办法，信用卡、旅行支票、外币兑换等金融知识；  （3）了解观光、交通、购物、娱乐、餐饮等信息；  （4）了解相关邮电业务和咨费；  （5）了解饭店的各类服务设施及服务项目；  （6）掌握电话接听礼仪；  （7）掌握电脑操作知识；  （8）掌握前厅各岗位的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求 | 一、行业通用能力  1.服务接待能力：  （1）掌握饭店服务的基本原则、程序和方法；  （2）具备饭店服务的技能和技巧；  （3）具备一定的基层管理能力  2.人际沟通能力：  （1）具备良好的语言和书面表达能力；  （2）具备良好的沟通能力；  （3）能够熟练运用普通话、英语对客服务；  （4）能够恰当处理客我关系和日常酒店人际关系  3.营销策划能力：  （1）具备酒店全员营销意识和酒店形象意识；  （2）能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；  （3）具备一定的策划和促销技能  二、职业特定能力  1.前厅服务：  （1）具有客房预订能力；  （2）具有提供总台接待服务的能力；  （3）具有提供前台礼宾服务；  （4）具有客户关系维护的能力；  （5）具有总机服务的能力；  （6）具有提供商务服务的能力；  （7）具有提供行政楼层服务的能力  2.客房服务：  （1）具备客房服务的中级水平；  （2）能进行现代饭店客房服务工作；  （3）具备一定的客房部基层管理工作能力；  （4）具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力  3.餐厅服务：  （1）具备中餐的零点服务、宴会服务能力；  （2）具备西餐的零点服务、宴会服务能力；  （3）具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；  （4）具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力  4.康乐服务：  （1）具备酒店康乐部设施设备的示范能力；  （2）具备娱乐指导的能力；  （3）具备一定的推销能力；  （4）具备安全事故预防处理的能力  三、跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力；  （2）具有突发事件应变和解决的能力；  （3）具有企业管理及生产现场管理的基础能力；  （4）具有创新和创业的基础能力 |
| 入住接待 | （1）掌握接待礼仪和客房销售技巧；  （2）能进行预订资料查询；  （3）能操作入住登记系统，会办理散客和团队入住登记和退房手续；  （4）能掌握钥匙收发登记流程；  （5）能读懂和修改房态；  （6）能根据客人类型合理排房；  （7）能制作客房夜间审计报告；  （8）会操作收银机，使用各种结算方式结账；  （9）能建立团队和散客账户，进行账户管理；  （10）能规范办理贵重物品的存放；  （11）能运用留言提示系统，准确接受和转告留言；  （12）能提供各类咨询信息；  （13）能与其他部门建立良好的合作关系 |
| 礼宾服务 | （1）能掌握一般客户和VIP客人的迎宾礼仪；  （2）了解“委托代办”服务的注意事项；  （3）能采集对客服务信息；  （4）能掌握店内寻人方法；  （5）能提供门前迎宾服务；  （6）能调度门前车辆；  （7）能提供代客订车服务；  （8）能提供接送机服务；  （9）能提供衣帽寄存服务  （10）能准确接受和代邮客人的邮件；  （11）熟知行李寄存管理规定；  （12）能准确提供团队和散客的行李服务；  （13）能受理行李寄存和领取业务；  （14）会使用行李标签；  （15）能根据不同行李类别和存放时间储存行李 |
| 总机服务 | （1）能熟练操作电话交换机接挂电话；  （2）能使用标准业务用语；  （3）能准确转达留言；  （4）能受理并提供叫醒服务；  （5）能提供信息查询及一站式热线服务；  （6）有处理应急事件的能力； |
| 商务中心服务 | （1）能熟练操作电脑；  （2）会使用各种常见办公设备；  （3）能安排客人会晤；  （4）能受理文字翻译业务；  （5）能提供各种交通工具时刻表查询及订票服务；  （6）能提供会议服务；  （7）能按客人要求办理快递服务 |
| 客  房  服  务  员 | 楼层服务 | （1）能按礼仪要求进（退）客房；  （2）能独立解析房态，正确安排清扫顺序；  （3）能独立准备房务工作车和相关物品；  （4）能熟练进行客房清扫，并能发现设备存在的问题；  （5）能正确使用吸尘器，并能进行一般保养；  （6）能独立为客人提供个性化服务；  （7）做好消防安全工作；  （8）能迅速无误地对走客房进行检查；  （9）能完成客房用品的领取、登记和收发工作 | （1）掌握客房的类型、布局和安全知识；  （2）掌握礼仪知识、客房知识；  （3）了解各类布草的清洗、保养方法；  （4）掌握客房各岗位的业务特点、服务流程、服务标准以及任务要求 |
| 客房中心服务 | （1）能对客房物资进行有效管理；  （2）能按照礼仪要求接挂电话；  （3）能及时准确地处理报修电话；  （4）能帮助寻找、保管、发还客人遗失物品；  （5）能给客房清扫服务员签发、签收工作钥匙，并做好登记；  （6）能正确处理损坏和遗失钥匙的赔偿事宜 |
| 洗衣房服务 | （1）能为客人提供客衣收发以及洗涤服务；  （2）掌握不同布草的洗烫要求及程序，正确配制和使用洗涤剂；  （3）能使用湿洗机、干洗机、烘干机、整烫机等设备，同时能进行普通保养；  （4）熟悉特殊污渍的清除方法；  （5）能掌握安全事故的预防和处理方法；  （6）能规范地做好布草的分类、整理、发放、盘点工作，了解有关规章制度；  （7）熟悉制服的入库保管方法；  （8）能根据不同部门正确发放制服，填写制服的消耗记录卡和申领单；  （9）能简单缝补各类布草 |
| 餐  厅  服  务  员 | 中餐服务 | （1）了解托盘的操作和作用；  （2）会根据物品类型熟练进行装盘；  （3）能熟知轻托、重托操作的要领；  （4）能掌握托盘、起盘和卸盘的技巧；  （5）能掌握托盘操作的力度和稳度；  （6）了解餐巾折花的作用；  （7）能熟练掌握餐巾折花的基本手法；  （8）能运用折花手法折叠杯花20种，盘花10种；  （9）能根据不同类型的宴会选择花型；  （10）熟知各种中餐具的作用和使用方法；  （11）能按照要求完成铺台前的工作；  （12）能了解各类中餐餐台的铺设要求；  （13）能熟练完成零点餐台摆设；  （14）能按照职业资格考试要求完成中餐宴会餐台铺设；  （15）能掌握斟酒的要求和技巧；  （16）能掌握上菜前准备工作，上菜**、**分菜和撤换餐具的方法；  （17）能了解各类餐具的送洗和保养方法；  （18）熟知零点餐厅的接待程序；  （19）能灵活掌握零点餐厅迎宾工作；  （20）能掌握点菜开单，促销菜点，席间服务工作，餐后结账的技巧；  （21）能正确应对服务中的突发状况；  （22）熟练掌握茶水沏泡的各种技能；  （23）能进行客房订餐，送餐服务；  （24）能熟练掌握客房收餐和结账技巧 | 掌握餐厅各项工作任务的业务特点、服务流程、服务标准、任务要求 |
| 西餐服务 | （1）能根据菜单搭配餐具；  （2）能根据菜单熟练铺设零点餐台；  （3）能根据菜单熟练铺设宴会餐台；  （4）能训练进行上菜与派菜；  （5）能进行餐酒服务；  （6）会开启香槟酒；  （7）能进行零点餐厅服务；  （8）能进行扒房、咖啡厅服务；  （9）能妥善处理餐厅服务中发生的特殊情况；  （10）能进行西餐会、鸡尾酒会等宴会的设计与布置；  （11）能进行冷餐会、鸡尾酒会、西餐宴会服务 |
| 酒吧服务 | （1）能识别各类酒水、酒具；  （2）懂得酒水服务的方法；  （3）能熟练地进行各类酒水服务；  （4）会进行酒水促销；  （5）能识别鸡尾酒酒具和酒吧用具；  （6）掌握各类鸡尾酒的调制方法；  （7）会操作酒吧常用设备；  （8）了解酒吧服务程序；  （9）能进行雪茄服务 |
| 会议服务 | （1）能正确摆放不同类型的会议用品；  （2）能做好不同类型的会议准备工作；  （3）能做好茶叶冲泡的各项工作；  （4）能对不同类型的会议进行茶水服务；  （5）熟悉音响、投影仪等常用会议设备；  （6）能做好会议后的结束工作；  （7）能熟练进行会议迎宾服务；  （8）能熟练进行会场礼仪接待服务 |
| 康  乐  服  务  员 | 健身房服务 | （1）能熟练按程序接待客人，并按客人需求提供规范服务；  （2）能进行健身器材的日常保养与维护；  （3）能较好地应对客人的意外运动性损伤 | （1）熟悉健身器材的性能与作用；  （2）掌握健身器材的使用方法 |
| 保龄球房/台球房/高尔夫球场服务 | （1）能熟练按程序接待客人，并按客人需求提供规范服务；  （2）能对各设备器具进行日常维护 | 掌握各球类运动的基本常识，计分方法等 |
| 歌舞厅（KTV）服务 | （1）能熟练按程序接待客人，并按客人需求提供规范服务；  （2）能示范设施设备的操作；  （3）会对各设备器具进行日常维护 | 掌握KTV设施设备相关知识 |
| 桑拿房服务 | （1）能熟练按程序接待客人，并按客人需求提供规范服务；  （2）能较好地应对服务中出现的状况 | （1）掌握相关设备的性能与使用方法；  （2）掌握桑拿浴的卫生保健常识 |

**注：本表是方案开发组集成职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制定本校的该专业职业能力分析表。**

乐山市第一职业高级中学

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

**一、专业与专门化方向**

专业名称：旅游服务与管理（专业代码130200）

专门化方向：旅行社业务、展览讲解

**二、基本学制与入学要求**

基本学制:三年

入学要求：初中毕业生或具有同等学历者

**三、培养目标**

本专业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，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应职业岗位必备的知识与技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业资格要求** | **继续学习专业** | |
| 旅行社业务 | 旅行社导游 | 导游（初级） | 高职：  旅游管理、涉外旅游、导游、旅行社经营管理 | 本科：  旅游管理 |
| 旅行社门市接待 |
| 旅行社票务 |
| 展览讲解 | 展览讲解员 | 展览讲解员（中级） |

**五、综合素质及职业能力**

**（一）综合素质**

1.具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。

2.具备较强的服务意识、安全意识及节能环保意识。

3.具备良好的人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度。

4.具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。

5.具备独立工作和解决问题的能力。

6.具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。

7.具有良好的礼仪、形体知识和技能。

8.具有健康的身体素质和心理素质。

**（二）职业能力（职业能力分析见附录）**

1.行业通用能力：

（1）服务接待能力：具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

（2）人际交往能力：具有良好的语言表达和书面表达的能力；具有良好的沟通能力，能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

（3）组织协调能力：具有组织、安排旅游活动的能力；具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力。

（4）产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力。

2.职业特定能力：

（1）普通旅行社导游：具有沿途讲解的能力；具有旅游景区景点导游词编写的能力；具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力。

（2）旅行社门市接待:具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；具有建立和维持客户关系的能力；具有根据客户特点采取不同服务方式的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

（3）旅行社票务:具有根据客户需求，提供票务查询、预订的能力；具有根据客户需求准确出票、结算的能力；具有推荐、销售旅游产品的能力。

（4）展览讲解员:具有展览馆讲解的能力；具有展览馆讲解词编写的能力；具有妥善处理游客要求的能力；具有策划展览馆特色活动的能力。

3.跨行业职业能力：

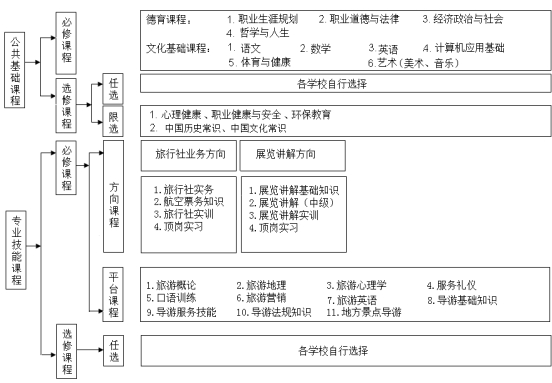
（1）具有适应岗位变化的能力。

（2）具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力。

（3）具有创新和创业的基础能力。

**六、课程结构及教学时间分配**

**（一）课程结构**



**（二）教学时间分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试**  **周数** | **机动**  **周数** |
| **周数** | **其中：综合性实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训/入学教育） | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | 1(社会实践) | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1(社会实践) | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | 1(旅行社实训/展览讲解实训) | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1(旅行社实训/展览讲解实训) | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | — | — |
| 1(毕业教育) | — | — |
| 总计 | 120 | 110 | 25 | 5 | 5 |

**七、教学进程安排：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **参照部颁标准和省教要求结合乐山产业和旅游专业人才需求专业实施性教学计划表** | | | | | | | | | | | | | |
| 表1： | 教学活动与时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 专业 | 旅游服务与管理  （导游方向） | | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 20、21届 | | | 一 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 二 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 学制 | 三年 | | | 三 |  |  |  | 53 |  |  |  |  | 53 |
| 合计 | 28 | 44 |  | 53 |  | 8 | 4 | 22 | 159 |
| 表2 ： | 课程设置与教学时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 类别 | | 序号 | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | **第三学年** | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 |
| 文化课 | | 1 | 语文 | | 240 | 200 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 教 学 综 合 实 习 | |
| 2 | 数学 | | 160 | 40 | 120 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 英语（旅游） | | 160 | 80 | 80 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 体育 | | 160 | 8 | 152 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 德育 | 职业生涯规划 | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |
| 经济政治与社会 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |
| 专业课程 | 专业素质及公共课程 | 哲学与人生 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |
| 6 | 语言素质 | | 200 | 50 | 150 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 礼仪素质 | 形体礼仪（仪态礼仪） | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |
| 社交礼仪 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |
| 服务礼仪 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |
| 形象设计 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |
| 8 | 信息技术应用 | | 60 | 20 | 40 | 3 |  |  |  |
| 专业理论课程 | 9 | 政策法规 | | 60 | 60 | 0 |  |  |  | 3 |
| 10 | 旅游概论 | | 40 | 10 | 30 | 2 |  |  |  |
| 11 | 旅游市场营销学 | | 40 | 30 | 10 |  |  |  | 2 |
| 12 | 旅游心理学 | | 40 | 20 | 20 |  |  |  | 2 |
| 13 | 旅游地理 | | 100 | 60 | 40 |  | 3 | 2 |  |
| 14 | 饭店基层管理 | | 40 | 20 | 20 |  |  | 1 |  |
| 专业技能核心课程 | 15 | 导游基础知识 | | 120 | 100 | 20 | 3 | 3 |  |  |
| 16 | 导游实务 | | 60 | 20 | 40 |  |  | 2 |  |
| 17 | 景点讲解 | | 100 | 40 | 60 |  |  | 2 | 3 |
| 18 | 餐饮服务 | | 160 | 40 | 120 | 4 | 4 |  |  |
| 19 | 客房服务 | | 80 | 20 | 60 |  | 2 | 2 |  |
| 20 | 前厅服务 | | 40 | 10 | 30 |  |  | 2 |  |
| 21 | 菜点与酒水 | | 40 | 20 | 20 |  |  |  |  |
| 专业 拓展 课程 | | 22 | 收银与点钞 | | 20 | 5 | 15 |  |  |  | 1 |
| 23 | 茶艺 | | 80 | 20 | 60 | 2 | 2 |  |  |
| 24 | 插花 | | 80 | 20 | 60 |  |  | 2 | 2 |
| 25 | 调酒 | | 80 | 20 | 60 |  |  | 2 | 2 |
| 合计 | |  |  | | 2480 | 1217 | 1263 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 计算机（初级）普通话二甲 | | | | | | | |  |  |  |  |
| 核心工种课程必须合格 | | | | | | | |  |  |  |  |

**八、主要专业课程教学要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **能力要求** |
| 旅游概论 | （1）旅游的产生及其科学概念；  （2旅游的本质、属性与特征；  （3）旅游的发展历程及其时代特征；  （4旅游活动的构成要素；  （5)旅游业的构成；  （6)旅游市场；  （7)旅游与旅游业的影响和作用；  （8)旅游与旅游业的发展前景 | （1)能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象；  （2)能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；  （3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；  （4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位 |
| 旅游地理 | （1)地图的认识；  （2)旅游地理区划；  （3)黄河中下游旅游区；  （4)长江中下游旅游区；  （5)东南沿海旅游区；  （6)西南旅游区；  （7)青藏旅游区；  （8)西北内陆旅游区；  （9)东北旅游区 | （1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；  （2)能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况；  （3)能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色；  （4)能学会看地图、用地图 |
| 旅游心理学 | （1）如何对旅游者进行鉴貌辨色；  （2）培养良好的旅游服务心理素质；  （3）旅游者的兴趣、需要及动机；  （4）旅游者的个性；  （5）旅游业员工的心理保健；  （6）旅游服务心理；  （7）旅游投诉心理 | （1)能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象；  （2）能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养；  （3）能运用所学知识预测客人的心理需求 |
| 服务礼仪 | （1)礼仪概述；  （2)旅游服务意识塑造；  （3)职业形象塑造；  （4)服务礼仪养成；  （5)服务岗位接待礼仪；  （6)宗教礼仪；  （7)民族礼仪；  （8)涉外礼仪 | （1)能形成良好的职业意识；  （2)能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质；  （3)能把握客人的心理，准确分析客我关系，有极强的人际交往能力和抗挫折能力 |
| 口语训练 | （1)导游口语概述；  （2)不同场合的口语运用技巧； （3)导游口语的用词技巧；  （4)导游口语的语音技巧； （5)导游口语的修辞技巧；  （6)导游幽默语的运用；  （7)导游口语技巧基本功训练 | （1)能综合运用导游口语的用词、语音、修辞技巧进行导游讲解服务；  （2)具有扎实的导游语言表达能力及语言技巧 ；  （3)能运用幽默的语言进行导游词创作 |
| 旅游营销 | （1)旅游营销概述；  （2)旅行社营销；  （3)旅游目的地营销；  （4)旅游饭店营销；  （5)旅游商品营销 | （1)能运用营销知识开展旅游营销业务的基本技能；  （2)初步具备一定的旅游营销策划能力 |
| 旅游英语 | （1）饭店英语；  （2）在机场、飞机上；  （3）旅游观光；  （4）购物；  （5）在银行、邮局 | （1）能熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、客房等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；  （2）能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用；  （3）能熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，并灵活运用；  （4）能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用 |
| 导游基础知识 | (全国导游基础知识)  （1)中国历史概述；  （2)中国的年节民俗；  （3)中国自然景观；  （4)中国四大宗教；  （5)中国的古代建筑；  （6)中国古典园林；  （7)现代建筑和主题公园；  （8)中国旅游文学知识；  （9)其他基础知识 | （1)能灵活运用历史、民俗、自然景观、宗教、建筑、园林等知识，并掌握典型景观的讲解；  （2)能熟练掌握中国著名手工艺品和土特产品知识，做好带团工作中游客购物环节的服务；  （3)能掌握中国主要菜肴（如八大菜系）的知识，在导游工作中能根据游客的口味安排他们的餐饮 |
| （江苏导游基础知识）  （1)江苏概览；  （2)区域旅游资源；  （3)风物特产 | （1)能灵活运用江苏的地理知识、历史概述、旅游资源来介绍江苏  （2)能介绍江苏三大旅游区的城市概况及其主要景点  （3)能从江苏工艺美术、风味美食等方面来介绍江苏的特产 |
| 导游服务技能 | （1)导游服务程序与内容；  （2)导游讲解服务；  （3)旅游故障及其处理；  （4)旅游者个别要求及其应对；  （5)导游服务水平的提高；  （6)旅行社、饭店与旅行常识 | （1)掌握导游工作（全陪、地陪）程序；  （2)能根据游客的特点进行导游讲解服务；  （3)具备良好的职业道德与法制意识；  （4)能具备一定的才艺，具有能活跃团队气氛的能力 |
| 导游法规知识 | （1)法的基础知识；  （2)合同法律制度；  （3)消费者权益保护法律制度；  （4)旅行社管理法规制度；  （5)导游人员管理法规制度；  （6)旅游饭店管理法规制度；  （7)旅游安全管理法规制度；  （8)旅游出入境管理法律、法规制度；  （9)旅游法 | （1)能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；  （2)能运用旅游法的知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题；  （3)能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策 |
| 地方景点导游 | （1)地方概况；  （2)各地区5～10个景点（建议以导游考证景点为主）；  （3)导游模拟讲解 | （1)掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识；  （2)掌握地方景点的历史、文化、线路等知识；  （3)能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解；  （4)能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解；  （5)能依据游览线路进行30分钟以上的导游讲解；  （6)能在导游讲解过程中运用多种讲解技巧和组织技巧 |
| 旅行社实务 | （1)旅行社简介；  （2)旅行社产品设计；  （3）旅行社计调操作实务；  （4）旅行社外联操作实务；  （5）旅行社接待操作实务；  （6）旅行社同业操作实务；  （7）旅行社人力资源管理 | （1)能熟悉旅行社各部门的基本业务；  （2)能根据产品流程设计常规旅游线路；  （3)能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价；  （4)能进行团队的行程制作，报价以及操作信息反馈等计调、组团业务 |
| 航空票务知识 | （1)民航、航空公司基本概况；  （2)飞机基本常识；  （3)机票基本常识；  （4)**E**-Term系统简介和基本代码、指令的掌握；  （5)在**E**-Term系统上订票、出票；  （6)退票、改签的常识 | （1)了解民航、机票、航空公司的基本知识；  （2）能熟练掌握票务销售、票务预订等方面的操作技能；  （3)能进行E-Term订票软件的操作 |
| 旅行社实训 | （1)门市接待实训；  （2)票务实训 | （1)熟悉旅行社门市接待工作流程；  （2)能独立进行客户咨询、接待工作；  （3)熟悉旅行社票务工作流程；  （4）能独立进行机票、火车票的查询、预订工作 |
| 展览讲解基础知识 | （1)职业道德教育和实践； （2)博物馆基础知识； （3)发声知识； （4)普通话语音基础知识 | （1)掌握博物馆基础知识；  （2）掌握普通话知识；  （3）掌握语言表达基础知识；  （4）熟悉与文物有关的法律法规知识；  （5）熟悉安全常识 |
| 展览讲解(中级) | （1)接待；  （2)讲解；  （3)讲解词编写 | （1)掌握展览讲解员的接待技能；  （2）掌握展览讲解员的讲解技能；  （3）熟悉讲解词的编写技能 |
| 展览讲解实训 | （1）展览讲解工作流程；  （2）展览讲解服务实训 | （1）熟悉展览讲解的流程；  （2）能运用展览讲解技能独立进行讲解工作；  （3)熟悉展览讲解服务中常见突发事故的处理程序和方法 |

**九、专业教师基本要求**

1．专任专业教师与在籍学生之比不低于1:35；高级职称10%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格50%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称30%以上；兼职教师占专业教师比例10%～40%，60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2．专任专业教师应具有旅游类专业本科以上学历70%以上；3年以上专任专业教师，应达到“关于公布《四川省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求,如旅行社经理、导游员（普通话）、出境旅游领队等。

3．专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于2个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于30学时的教学任务。

**十、实训基本条件（本专业实训室设备详见实训室管理文件）**

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学功能室** | **主要设备名称** | **数量（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 网络教室 | 电脑 | 36 | 需配置：  航空票务系统、旅行社管理软件、模拟讲解软件 |
| 耳麦 | 36 |
| 投影 | 1～2 |
| 打印机 | 1～2 |
| 形体训练室 | 音响 | 1 | — |
| 镜子 | 3 | — |
| 把杆 | 3 | — |
| 导游实训室 | 与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等 | 由各学校自行安排 | 需配置：  地方景点软件、模拟讲解软件 |

**十一、编制说明**

1．本方案依据《关于进一步提高职业教育教学质量的意见的通知》和《关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》编制。

2．本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念。并突出以下几点：

（1）专业课程设置清晰，符合职业岗位需求。本方案依据旅行社接待、旅行社票务、导游员、展览讲解员等职业的岗位需求，通过对旅行社门市接待、旅行社票务、导游员、展览讲解员的职业能力分析来构建课程体系，开设《旅行社业务》、《航空票务知识》、《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》、《地方景点导游》、《展览讲解》等专业课程，保证学生能够掌握从事本专业领域实际工作的知识和技能。

（2）加强口语训练内容，凸显职业特定能力。旅游服务与管理专业最主要的职业特定能力是讲解能力，本方案在课程设置中特别加强了学生口语训练的内容，如第1.2学期开设《口语训练》课程，从语音、语调方面对学生进行语言表达的训练；第3.4.5学期开设《地方景点导游》、《展览讲解》课程，从专业讲解方面对学生进行语言表达的训练。

（3）大赛融入专业课程，贯彻教学改革理念。本方案结合每年度全国职业院校技能大赛导游项目中职组比赛内容，将技能大赛的要求融入到专业课程中，全面贯彻职业教育教学改革理念。如针对笔试项目开设《导游基础知识》、《导游服务技能》、《导游法规知识》等课程；针对导游讲解项目开设《口语训练》、《地方景点导游》等课程；针对才艺表演项目，在任选课的专业技能课程中建议开设《综合才艺》课程。

（4）人文课程丰富多样，提高学生综合素养。本方案尊重学生特点，发展学生潜能，加强德育、智育、体育、美育课程的同时，在任选课程中多开设人文类课程，促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展，奠定学生终身发展的良好基础。

3．中等职业学校依据本方案制定实施性人才培养方案。

（1）落实“2.5+0.5”人才培养模式（因本校特殊情况，目前实际执行“2+1”培养模式），学生校内学习5个学期，校外顶岗实习不超过1学期。每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），假期12周。第1至第5学期，每学期教学周18周，机动、考试周2周，按28～30学时/周计算；第6学期顶岗实习18或19周，按30学时/周计算。

（2）任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

①人文类课程主要是促使学生人文素养发展，如普通话、名著赏析、书法、形体训练、形象设计、饮食文化、公共关系学、摄影技巧、健美操、体育舞蹈……人文类课程建议开设在3～5学期，每学期2课时。

②专业技能类课程主要开设专业技能拓展类课程，如综合才艺、旅游英语/日语、财务基础知识、旅游娱乐服务与管理、食品营养与卫生、餐饮服务、菜点酒水、茶艺、插花、地方旅游工艺品鉴赏、旅行社计调、景区服务与管理、目的国概况专业技能类课程建议开设在第5学期，10课时。

③社会实践类课程分为参观考察类、市场调查类、志愿服务类，参观考察类主要是考察景区线路、参与旅游博览会/旅游交易会/会展活动等；市场调查类主要是为景区、旅行社等旅游企业进行市场调查；志愿服务类主要是参与旅游景区志愿者服务活动。社会实践类课程建议开设在第2.3学期，总课时为56（2周）。

旅游专业部

2019年2月

**附录**

**旅游服务与管理专业职业能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **职业岗位** | **工作任务** | **职业技能** | **知识领域** | **能力整合排序** |
| 旅行社导游 | 接待 | （1）能熟悉接待计划，做好物品准备、知识准备、形象准备等；  （2）能做好旅游团队的迎接服务 | 服务礼仪、旅游心理学、导游基础知识、导游服务技能、导游法规知识、地方景点导游 | 一、行业通用能力  1．服务接待能力：  （1）具有接待客户的能力；  （2）具有导游服务的能力；  （3）具有提供票务服务的能力；  （4）具有展览讲解服务的能力  2．人际交往能力：  （1）具有良好的语言表达和书面表达的能力；  （2）具有良好的沟通能力，能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系  3．组织协调能力：  （1）具有组织、安排旅游活动的能力；  （2）具有与旅行社不同部门之间协调、合作的能力；  （3）具有与其他旅游企业之间协调、合作的能力  4．产品推销能力：具有推荐、销售旅游产品的能力  二、职业特定能力  1.旅行社导游：  （1）具有沿途讲解的能力；  （2）具有旅游景区景点导游词编写的能力；  （3）具有组织、协调旅游活动中吃、住、行、游、购、娱等环节的能力；  （4）具有妥善处理游客要求的能力；  （5）具有预防、处理旅游活动中常见问题及事故的能力  2.旅行社门市接待：  （1）具有倾听客户需求，提供准确信息的能力；  （2）具有建立和维持客户关系的能力；  （3）具有根据客户特点采取不同服务方式的能力；  （4）具有推荐、销售旅游产品的能力  3.旅行社票务：  （1） 具有根据客户需求，提供票务查询、预订的能力；  （2）具有根据客户需求准确出票、结算的能力；  （3）具有推荐、销售旅游产品的能力。  4．展览讲解员：  （1）具有展览馆讲解的能力；  （2）具有展览馆讲解词编写的能力；  （3）具有妥善处理游客要求的能力；  （4）具有策划展览馆特色活动的能力  三、跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力；  （2）具有旅行社经营管理能力和旅游企业管理的基础能力；  （3）具有创新和创业的基础能力 |
| 导游讲解 | 能根据旅游团队的需求、特点进行相应的导游讲解 |
| 组织协调 | 能按照接待计划认真安排旅游团队的旅游活动项目 |
| 维护安全 | 能在旅游活动中多次提醒旅游团队注意人身安全、财产安全等 |
| 处理问题 | 能及时、规范地处理旅游团队中出现的问题 |
| 送行 | 能在旅游活动结束后进行旅游团队的送别服务 |
| 旅行社门市接待 | 电话咨询 | 能使用礼貌用语接受客户旅游咨询，并介绍相关旅游产品 | 服务礼仪、旅游心理学、旅游地理、导游基础知识、计算机应用基础、旅游营销 |
| 客户登记 | 能使用礼貌用语、服务礼仪接待客户，做好登记工作 |
| 接待客户 | 能按照工作规范接待客户，认真倾听客户的旅游需求 |
| 推荐产品 | 能根据客户需求推荐相应的旅游产品 |
| 资料收发 | 能运用计算机收集、整理、归纳客户资料 |
| 旅行社票务 | 查询 | 能根据客户要求查询、提供票务信息 | 服务礼仪、航空票务知识、航空票务操作系统 |
| 预订 | 能根据客户要求预订机票（含电子客票）或火车票 |
| 出票 | 能根据客户要求购买机票或火车票 |
| 结算 | 能对客户已购的机票或火车票进行结算 |
| 展览讲解员 | 接待 | （1）能熟悉接待计划，做好物品准备、知识准备、形象准备等；  （2）能做好旅游团队的迎接服务 | 口语训练、旅游心理学、服务礼仪、导游服务技能、展览讲解员基础知识、中级展览讲解员技能 |
| 讲解 | 能根据旅游团队的需求、特点进行相应的讲解 |
| 讲解词编写 | 能根据工作需要编写展览讲解词 |
| 业务指导与活动策划 | 能结合展览馆的特色进行相关业务指导和活动策划 |

乐山市第一职业高级中学

# 中餐烹饪与营养膳食专业人才培养方案

**一、专业与专门化方向**

专业名称：中餐烹饪与营养膳食（专业代码130700）

专门化方向：中餐烹调、中餐面点、营养配餐

**二、基本学制与入学要求**

基本学制：三年

入学要求：初中毕业生或具有同等学历者

**三、培养目标**

本专业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，具有良好的职业道德和职业素养，掌握现代烹调操作技术和营养膳食组配制作技能,能从事餐饮企业中餐烹调、中餐面点、营养配餐等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业资格要求** | **继续学习专业** | |
| 中餐烹调 | 中式烹调师  中式面点师  营养配餐员 | 中式烹调师（四级）  中式面点师（四级）  营养配餐员（四级） | 高职：  烹饪工艺与营养 | 本科：  烹饪与营养教育、食品科学与工程 |
| 中餐面点 |
| 营养配餐 |

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个工种，获取职业资格证书。有条件的可兼得，还可获得厨政管理师、调味品品评师职业资格证书。

**五、综合素质及职业能力**

**（一）综合素质**

1.具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。

2.具有良好的人文和科学素养和继续学习的能力。

3.具有健康的身体素质和心理素质，有良好的生活态度。

4.具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。

5.具有良好的书面表达和口头表达能力。

6.具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。

7.具备勤于思考、善于动手、勇于创新的精神。

8.具备良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识。

9.能够严格遵守安全操作规范。

10.具有运用计算机进行专业信息查询和常用文档处理的能力。

**（二）职业能力（职业能力分析见附录）**

1.行业通用能力：

（1）具有运用食品安全生产知识执行规范操作的能力。

（2）具有烹饪基础刀工、勺功的应用的能力。

（3）具有烹饪原料鉴别及初加工的能力。

（4）具有菜点文化背景和中国饮食文化的讲解能力。

（5）具有菜点、宴席的审美和设计的能力。

（6）具有运用烹调技法保护烹饪原料营养素和营养标签设计、制作的能力。

（7）具有厨房生产成本控制和厨房管理的能力。

（8）具有现代烹饪设施设备操作及简单维护的能力。

2.职业特定能力：

（1）中餐烹调：具有运用不同烹调技法设计和制作菜肴的能力；具有运用不同技法制作冷菜品种的能力；具有烹饪原料设计和制作艺术造型的能力；具有根据不同烹饪原材料选择合理刀工处理和烹调技法制作传统名菜的能力。

（2）中餐面点：具有运用不同技法设计和制作中式面点品种的能力；具有运用不同技法设计和制作西式面点品种的能力；具有根据不同面团选择合理成型手法和成熟技法制作传统名点的能力。

（3）营养配餐：具有运用不同烹调技法保护烹饪原料营养素的能力；具有运用营养学知识设计和制作营养餐的能力；具有根据不同职业、不同人群的特点配置营养餐和制作营养标签的能力。

3.跨行业职业能力：

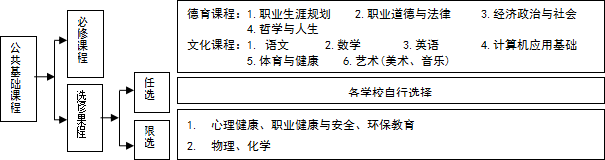
（1）具有适应岗位变化的能力。

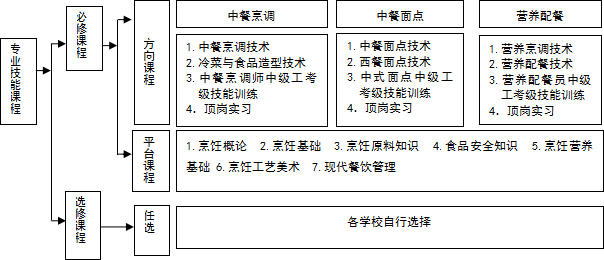
（2）具有餐饮企业经营管理和餐饮企业生产现场管理的基础能力。

（3）具有创新和创业的基础能力。

**六、课程结构及教学时间分配**

**（一）课程结构**





**（二）教学时间分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试**  **周数** | **机动**  **周数** |
| **周数** | **其中：综合的实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训） | 1 | 1 |
| 1（入学教育） |
| 1（烹饪入门实训） |
| 二 | 20 | 18 | 2(热菜基本功) | 1 | 1 |
| 1(勺功、刀工实训) |
| 三 | 20 | 18 | 2(面点基本功) | 1 | 1 |
| 1(面点制作实训) |
| 四 | 20 | 18 | 1(热菜基本功) | 1 | 1 |
| 2(工种考**级**训练) |
| 五 | 20 | 18 | 2(面点制作实训) | 1 | 1 |
| 2(冷菜制作实训) |
| 4(中级工训练与考级) |
| 2(社会实践) |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | / | / |
| 1(毕业教育) | / | / |
| 总计 | 120 | 110 | 42 | 5 | 5 |

1. **教学进程安排：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参照部颁标准和省教要求结合乐山产业和旅游专业人才需求实施性教学计划表 | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | 表1： | 教学活动与时间安排 | | | | |  | |  |
| 专业 | 烹 饪 | | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 20、21 届 | | | 一 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 二 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 学制 | 3　年 | | | 三 |  |  |  | 53 |  |  |  |  | 53 |
| 合计 | 28 | 44 |  | 53 |  | 8 | 4 | 22 | 159 |
| 表2 ： | 课程设置与教学时间安排 | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 类别 | | 序号 | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 |
| 文化课 | | 1 | 语文 | | 240 | 200 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 教 学 综 合 实 习 | |
| 2 | 数学 | | 160 | 40 | 120 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 英语 | | 160 | 80 | 80 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 体育 | | 160 | 8 | 152 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 德育 | 职业生涯规划 | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |
|  | 经济政治与社会 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |
| 专业课程 | 专业 素质 课程 |  | 哲学与人生 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |
| 6 | 语言素质 | | 40 | 40 |  |  |  | 1 | 1 |
| 8 | 礼仪素质 | | 40 | 20 | 20 | 1 | 1 |  |  |
| 9 | 信息技术应用 | | 60 | 20 | 40 |  | 3 |  |  |
| 理论基础课程 | 11 | 烹饪营养与卫生 | | 40 | 40 |  | 2 |  |  |  |
| 12 | 烹饪概论 | | 60 | 40 | 20 | 2 | 1 |  |  |
| 13 | 烹饪原料学 | | 80 | 60 | 20 | 2 | 2 |  |  |
| 14 | 餐饮成本核算 | | 40 | 40 |  |  |  | 1 | 1 |
| 15 | 烹饪基本功训练 | | 60 | 20 | 40 | 3 |  |  |  |
| 核心 工种 课程 | 16 | 中式烹调技术 | | 380 | 120 | 260 | 3 | 6 | 3 | 3 |
| 17 | 地方特色菜 | | 120 | 40 | 80 |  |  | 3 | 3 |
| 18 | 雕刻工艺与冷拼技术 | | 240 | 80 | 160 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 中式面点工艺与制作 | | 240 | 80 | 160 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 西餐烘焙 | | 120 | 40 | 80 |  |  | 3 | 3 |
| 21 | 调酒 | | 80 | 20 | 60 |  |  | 2 | 2 |
|  |  | | 2480 | 1140 | 1340 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 拓展课程 | |  | 计算机（初级） | | | | |  |  |  |  |
| 考证 | |  | 工种技能证（中级） | | | | |  |  |  |  |

**注：文化课为中高职衔接课程内容**

**八、主要专业课程教学要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 主要内容 | 能力要求 |
| 烹饪概论 | 1. 中国烹饪简史； 2. 中国烹饪原理与技术规范； 3. 中国菜品； 4. 中国筵宴； 5. 中国烹饪风味流派； 6. 中国饮食民俗； 7. 中国饮食文化； 8. 中国当代餐饮市场 | （1）了解中国烹饪的起源、发展和昌盛；  （2）能说出中国烹饪的要素和作用；  （3）能说出中国烹饪的民族文化特质；  （4）能说出中国烹饪的传统技术规范；  （5）能说出中国烹饪工艺的现代化技术；  （6）能说出中国菜品的属性与命名方法；  （7）掌握中国菜品的构成；  （8）能说出筵宴的特征和类别；  （9）能说出筵宴设计的原则与要求；  （10）掌握中菜、中点的主要流派；  （11）了解饮食民俗的概述；  （12）能说出中国当代餐饮市场的格局 |
| 烹饪基础 | （1）原料切配技术；  （2）鲜活烹饪原料的初步加工；  （3）分档及整料去骨；  （4）干货原料初步加工；  （5）热菜的配菜；  （6）勺功基础；  （7）基础菜肴制作；  （8）基础面点制作 | （1）掌握刀工必备的工具及使用保养方法；  （2）能掌握烹饪刀法的操作方法、技术要领和应用：直刀法、平刀法、斜刀法、剞刀法和其他刀法等；  （3）能掌握原料基本成型刀法的应用，如：块、片、条、丝、丁、粒、末、段、茸泥、球等成型方法、规格要求及应用；  （4）能掌握原料美化成型刀法的应用，如：麦穗形、菊花形、荔枝形、蓑衣形、梳子形、锯齿形、柳叶形、松鼠形、麻花形等花刀的成型方法、规格要求及应用；  （5）能说出鲜活原料初步加工的基本原则和基本要求；  （6）熟练掌握鲜活原料的宰杀、摘剔、刮剥、去蒂、煺毛、拆卸、洗涤等加工方法及操作要领；  （7）能说出肉原料的结构、不同部位原料的特点和用途；  （8）能说出干货原料涨发的概念、方法和要求；  （9）掌握干货原料涨发的基本原理和常见干货原料涨发的步骤；  （10）能选择正确的涨发方法，对常见干货原料进行涨发；  （11）能说出热菜配菜的重要性和基本要求；  （12）掌握热菜配菜的原则和基本方法；  （13）能根据营养要求对烹饪原料进行科学配菜；  （14）掌握菜肴命名的方法和要求；  （15）掌握筵席配菜的类型及基本要求；  （16）掌握勺功技术，能熟练运用大翻、小翻技法；  （17）能熟练运用常见烹饪技法技法；  （18）能根据不同菜品特点，熟练运用相应烹调技法制作基础菜肴；  （19）能制作基础面点品种 |
| 烹饪原料知识 | （1）烹饪原料基础知识；  （2）各类原料基础知识，原料的检验、贮存和保管方法；  （3）动物保护常识 | （1）能说出烹饪原料的概念、质量要求及原料选择的目的和原则；  （2）能说出烹饪原料的化学成分、品质鉴别的依据和标准；  （3）掌握烹饪原料的分类、品质鉴别方法、原料在储存保管中的质量变化、影响原料质量变化的因素和原料的保管方法；  （4）能认识常用谷物类原料及谷物制品，了解谷物类原料品种的名称、组织结构、化学成分、产地、产季和上市季节；  （5）能认识常用蔬菜类原料，了解蔬菜类原料的名称、化学成分、产地、产季和品质要求；  （6）能认识常用畜禽类原料，了解常用畜禽类原料及畜禽肉制品的名称、组织结构、化学成分、产地和产季；  （7）能认识常用水产品类原料，了解常用水产品类原料品种的名称、产地、产季及品质要求；  （8）能说出干货制品类原料的概念、产地、产季、化学成分和品质特点；  （9）能说出菌藻类原料的概念和化学成分，理解菌藻类原料的结构、种类、产地、产季、营养成分和选料原则与品质鉴别；  （10）了解国家动物保护的相关法律法规 |
| 烹饪营养基础 | 1. 营养基础知识； 2. 烹饪原料的营养价值； 3. 合理烹饪与平衡膳食 | （1）能掌握糖类、脂类、蛋白质、维生素、无机盐、水等六大营养素的种类、性质、生理功用及食物来源；  （2）能说出六大营养素之间的关系；  （3）能掌握热量计算方法；  （4）能说出食物的消化与吸收的相关知识；  （5）能说出烹饪原料的分类、营养成分及特点；  （6）能掌握主要烹饪原料的营养价值；  （7）能说出合理烹饪、平衡膳食的目的及意义；  （8）能说出合理烹饪与平衡膳食的概念；  （9）能掌握合理烹调与加工的目的与方法；  （10）能说出几种人群的膳食特点；  （11）能说出不同国家的膳食营养结构特点 |
| 现代餐饮管理 | （1）现代餐饮经营管理基础知识；  （2）厨政管理；  （3）餐饮产品的全面质量管理；  （4）餐饮成本控制与核算；  （5）餐饮销售管理；  （6）餐饮服务管理 | （1）了解现代餐饮经营管理的含义和内容；  （2）能说出现代餐饮经营管理的发展趋势；  （3）能掌握厨务管理基础知识；  （4）能掌握厨务设备及用具管理；  （5）能掌握餐饮产品的生产质量管理；  （6）能掌握餐饮成本控制基础知识；  （7）能掌握菜点产品销售价格的核算；  （8）会筵席菜肴的配置与成本核算；  （9）能掌握餐饮服务质量的控制 |
| 食品安全知识 | 1. 食品安全基础知识； 2. 各类烹饪原料的安全鉴定； 3. 预防食物中毒及常见饮食疾病； 4. 食品安全管理； 5. 食品安全规范操作 | （1）能说出食品安全的基本要求；  （2）能掌握食品污染变质的各种原因及预防措施；  （3）能说出食品的保鲜和保藏的方法；  （4）能说出食品添加剂的定义、种类及使用原则；；  （5）能掌握主要烹饪原料的安全基本标准；  （6）能掌握防止烹饪原料腐败变质的主要方法；  （7）能说出常见饮食疾病；  （8）能掌握食物中毒的一般知识；  （9）能掌握食物中毒及常见饮食疾病的预防方法；  （10）了解《中华人民共和国食品卫生安全法》及其他与食品安全的相关法律法规的基本内容，在实践中严格遵照执行；  （11）能说出饮食卫生的重要意义；  （12）能掌握餐饮企业的卫生要求；  （13）能掌握餐饮从业人员职业道德；  （14）能掌握食品储存、运输、销售过程的卫生要求 |
| 烹饪工艺美术 | （1）烹饪工艺美术概述；  （2）色彩基础；  （3）烹饪造型图案；  （4）烹饪图案形式美法则；  （5）烹饪菜点的造型与拼摆；  （6）烹饪综合造型艺术 | （1）能说出烹饪工艺美术的起源和发展；  （2）能说出烹饪工艺美术的含义和特点；  （3）能掌握色彩的基本知识；  （4）能说出色彩的情感和象征意义；  （5）能说出菜肴的色彩联想的一般规律；  （6）能掌握菜肴的色调处理的基本原则；  （7）能掌握烹饪图案的类型方法；  （8）能掌握烹饪图案的基本形式；  （9）能说出烹饪图案的平面构成的种类；  （10）能说出烹饪图案形式美法则中的法则；  （11）能掌握冷菜造型与拼摆工艺；  （12）能掌握热菜造型与装盘工艺；  （13）能掌握简单食品雕刻造型技术；  （14）能掌握围边装饰工艺；  （15）能说出美学在中国烹饪器具造型中的作用；  （16）能掌握筵席展台设计的方法；  （17）能掌握饮食环境美化的方法 |
| 中餐烹调技术 | （1）中式烹调概述；  （2）烹饪原料的初步热处理技术；  （3）火候；  （4）调味技术；  （5）制汤技术；  （6）上浆、挂糊、勾芡技术；  （7）热菜的烹调方法；  （8）热菜装盘；  （9）西式烹调基础知识 | （1）能说出烹调的概念，掌握烹调的意义和作用；  （2）能掌握中国菜肴及主要地方风味流派的特点；  （3）能掌握烹调原料初步热处理的各种方法；；  （4）能掌握烹调原料初步热处理方法的基本要求和操作要领；  （5）能说出火候的概念；  （6）能掌握不同的传热介质、传热方式对烹饪原料的影响；  （7）能说出味觉和味的分类；  （8）能掌握调味的方法；  （9）能掌握调味的原则；  （10）能掌握汤汁的分类及制作步骤；  （11）能掌握汤汁形成的基本原理；  （12）能掌握调制浆、糊、芡所用的原料；  （13）能掌握上浆、挂糊、勾芡的区别和种类；  （14）能说出热菜烹调方法的概念及分类方法；  （15）能掌握常用烹调方法的操作关键；  （16）能掌握盛器与菜肴配合的原则；  （17）能掌握筵席菜肴的配制方法；  （18）了解法式、俄式、意大利式菜肴的特点、制作方法 |
| 冷菜与食品造型技术 | （1）冷菜制作基础知识；  （2）冷菜制作技术；  （3）菜肴的盘饰与果盘的制作技术；  （4）果蔬雕刻技术；  （5）其他食品造型技术 | （1）能说出冷菜与食品造型技术的形  成与发展；  （2）能对不同冷菜进行切配装盘；  （3）能制作花色冷菜拼盘；  （4）会制作热制凉吃类菜肴；  （5）掌握菜肴盘饰的原料及卫生要求；  （6）能根据不同菜肴制作菜肴盘饰；  （7）会制作不同主题水果拼盘；  （8）会制作简单果蔬雕刻品种；  （9）了解不同性质食品原料造型技术，包括冰雕、油雕、面塑、糖艺等；  （10）能制作简单食品艺术造型 |
| 中餐面点技术 | （1）面点制作基础知识；  （2）水调面团品种制作；  （3）膨松面团品种制作；  （4）油酥面团品种制作；  （5）米粉面团品种制作；  （6）其他面团品种制作 | （1）能说出中餐面点制作的发展概况及在餐饮业中的地位和作用；  （2）掌握中餐面点的分类及风味流派特点；  （3）能说出中餐面点制作的一般流程；  （4）会制作水调面团点心品种；  （5）会制作膨松面团点心品种；  （6）会制作油酥面团点心品种；  （7）会制作米粉面团点心品种；  （8）会制作其他面团点心品种 |
| 西餐面点技术 | （1）西点制作基础知识；  （2）面包制作；  （3）蛋糕制作；  （4）饼干、曲奇的制作；  （5）泡芙的制作；  （7）裱花蛋糕制作 | （1）能说出西餐面点制作的发展概况及分类；  （2）掌握西餐面点的分类及风味流派特点；  （3）能说出西餐面点制作的一般流程；  （4）会制作面包类西餐点心品种；  （5）会制作蛋糕类西餐点心品种；  （6）会制作饼干、曲奇类西餐点心品种；  （7）会制作泡芙类西餐点心品种；  （8）会制作裱花蛋糕类西餐点心品种 |
| 营养烹调技术 | （1）烹饪原料营养成分构成分析；  （2）营养烹调基础知识，营养烹调的原则；  （3）营养烹调技法实例 | （1）能说出烹饪原料的营养构成；  （2）能说出营养烹调技术的相关知识；  （3）能掌握运用营养烹调方法保护烹饪原料中营养成分的原理；  （4）掌握烹调前保护食品原料中营养成分的技术；  （5）掌握烹调中保护食品原料中营养成分的技术；  （6）掌握运用多种烹调方法保护食品原料中营养成分的技术 |
| 营养配餐技术 | （1）营养配餐基本原理与食谱编制；  （2）菜点设计的营养价值评价；  （3）膳食质量调查及评估；  （4）高钙、铁、锌营养菜点的设计与烹制；  （5）中式筵席设计的营养原则与方法；  （6）营养菜点的设计与制作；  （7）营养标签的设计与制作 | （1）能掌握配餐原理；食谱的概述；营养成分计算法及应用；食品交换方法；  （2）能说出平衡膳食的设计原则；熟悉食谱编制的原则；掌握食谱编制的方法；  （3）能进行膳食质量调查设计和评估；  （4）能设计和制作特殊营养成分菜点品种；  （5）能掌握中式筵席设计的营养原则与方法；  （6）能根据不同需求设计和制作营养菜点品种；  （7）能根据不同菜点品种进行营养素计算，制作营养标签 |
| 中式烹调师训练与考级 | 中式烹调师四级职业标准要求的理论知识和技能操作内容 | 具备中式烹调师中级工的水平 |
| 中式面点师训练与考级 | 中式面点师四级职业标准要求的理论知识和技能操作内容 | 具备中式面点师中级工的水平 |
| 营养配餐员训练与考级 | 营养配餐员四级职业标准要求的理论知识和技能操作内容 | 具备营养配餐员中级工的水平 |

**九、专业教师基本要求**

1.专任专业教师与在籍学生之比不低于1:35；高级职称10%以上；获得与本专业相关的高级工以上职业资格50%以上，或取得非教师系列专业技术中级以上职称30%以上。

2. 专任专业教师应具有**本**专业本科以上学历80%以上；3年以上专任专业教师，应达到“四川省教育厅办公室关于公布《四川省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求,如中式烹调师、中餐面点师、营养师等。

3.专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于2个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于30学时的教学任务。

**十、实训基本条件（本专业实训室设备详见实训室管理文件）**

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学功能室** | **主要设备名称** | **数量（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 中餐烹调实训 | 不锈钢工作台连下一层 | 10 | 2400×1200×800H |
| 不锈钢双星盆台 | 20 | 1800×800×800/150H |
| 不锈钢烟罩 | 1 | - |
| 电化教育设备 | 1 | - |
| 双头燃气灶 | 20 | 2400×1200×800H |
| 冷菜、食品艺术实训 | 不锈钢工作台连下一层 | 10 | 2400×1200×800H |
| 不锈钢双星盆台 | 20 | 1800×800×800/150H |
| 立式冰箱 | 1 | - |
| 电化教育设备 | 1 | - |
| 双头燃气灶 | 10 | 2400×1200×800H |
| 不锈钢烟罩 | 1 | - |
| 烹饪基础实训 | 模拟灶台炉架 | 20 | 2400×1200×800H |
| 电化教育设备 | 1 | - |
| 不锈钢工作台连单星盆 | 35 | 1800×800×800/150H |
| 刀具存放柜 | 10 | 1600×760×800H |
| 烹饪初加工实训 | 不锈钢工作台连下一层 | 10 | 2400×1200×800H |
| 不锈钢双星盆台 | 20 | 1800×800×800/150H |
| 立式冰箱 | 1 | - |
| 电化教育设备 | 1 | - |
| 中餐面点实训 | 醒发机 | 1 | 2400×1200×800H |
| 木质面点操作台 | 10 | 1800×800×800/150H |
| 双星盆台 | 20 | 1600×760×800H |
| 双头燃气灶台 | 10 | 1800×800×800/150H |
| 落地式燃气蒸灶 | 10 | 1800×800×800/150H |
| 不锈钢烟罩 | 1 | - |
| 西餐面点实训 | 醒发机 | 1 | 2400×1200×800H |
| 工作台连下一层 | 10 | 1800×800×800/150H |
| 双星盆台 | 20 | 1600×760×800H |
| 落地式燃气单缸油炸炉 | 5 | 1800×800×800/150H |
| 落地式燃气蒸灶 | 10 | 1800×800×800/150H |
| 多层电烤箱 | 2 | 1600×760×800H |
| 烹饪演示实训 | 不锈钢炉灶 | 2 | 2400×1200×800H |
| 不锈钢工作台 | 2 | 1800×800×800/150H |
| 不锈钢双星盆台 | 2 | 1600×760×800H |
| 电化教育设备 | 1 | - |
| 不锈钢烟罩 | 1 | - |

注：实训室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。

**十一、编制说明**

1.本方案依据《关于进一步提高职业教育教学质量的意见>的通知》和《关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》编制。

2.本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念。并突出以下几点：

（1）专业课程设置清晰，符合职业岗位需求。本方案依据中式烹调、中餐面点、营养配餐员等职业的岗位需求，通过对中式烹调师、中餐面点师、营养配餐员的职业能力分析来构建课程体系，开设《烹饪概论》、《烹饪营养基础》、《食品安全知识》、《现代餐饮管理》、《中餐烹调技术》、《中餐面点技术》、《营养配餐技术》等专业课程，保证学生能够掌握从事本专业领域实际工作的知识和技能。

（2）加强等级证书获取训练内容，凸显职业特定能力。中餐烹饪与营养膳食专业最主要的职业特定能力是专业操作能力，本方案在课程设置中特别加强了学生专业技能综合训练的内容，如第1.2学期开设《烹饪基础》课程，从中餐烹饪基础的刀工、勺功等方面对学生进行基础的训练；第4.5学期开设《中级工训练与考级》、《中餐烹调技术》、《中餐面点技术》等课程，从专业方向方面加强对学生进行专业操作技能的训练。

（3）大赛融入专业课程，贯彻教学改革理念。本方案结合全国职业学校技能大赛中餐烹饪项目中职组比赛内容，将技能大赛的要求融入到专业课程中，并全面贯彻职业教育教学改革理念。如针对中式热菜制作项目开设《中餐烹调技术》、《烹饪基础》等课程；针对冷拼与食艺项目开设《冷菜与食品造型技术》、《烹饪工艺美术》等课程；针对中餐面点制作项目开设《中餐面点技术》、《西餐面点技术》等课程。

（4）人文课程丰富多样，提高学生综合素养。本方案尊重学生特点，发展学生潜能，加强德育、智育、体育、美育课程的同时，在任选课程中多开设人文类课程，促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展，奠定学生终身发展的良好基础。

3.中等职业学校依据本方案制定实施性人才培养方案。

（1）落实“2.5+0.5”人才培养模式(因本校特殊情况，目前实际执行“2+1”培养模式），学生校内学习5个学期，校外顶岗实习不超过1学期。每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），假期12周。第1至第5学期，每学期教学周18周，机动、考试周2周，按28～30学时/周计算；第6学期顶岗实习18周或19周，按30学时/周计算。

(2)任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

①人文类课程主要是促使学生人文素养发展，如普通话、名曲赏析、书法、中国饮食文化、现代礼仪等。

②专业技能类课程主要开设专业技能拓展类课程，如烹饪英语、日韩料理、风味小吃、筵席设计与制作、创新菜设计与制作、快餐经营与管理、西餐烹调、菜单与宴会设计、饮食心理学等。

③社会实践类课程分为参观考察类、市场调查类、志愿服务类，参观考察类主要是考察餐饮企业、参与烹饪行业活动等；市场调查类主要是为酒店等餐饮企业进行市场调查；志愿服务类主要是参与餐饮业博览会、技能竞赛志愿者服务活动。

旅游专业部

2019年2月

**附录 中餐烹饪与营养膳食专业职业能力分析**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 工作任务 | | 职业技能 | 知识领域 | 能力整合排序 |
| 中式烹调师 | 烹饪原料初步加工与保藏 | （一）烹饪原料选择 | 能对烹饪原料进行正确的鉴别、选择和成本核算 | 烹饪基础、烹饪原料知识、现代餐饮管理 | 一、行业通用能力  （1）具有运用食品安全生产知识执行规范操作的能力；  （2）具有烹饪基础刀工、勺功的应用能力；  （3）具有烹饪原料鉴别及初加工的能力；  （4）具有菜点文化背景和中国饮食文化的讲解能力；  （5）具有菜点、筵席的审美和设计的能力；  （6）具有运用烹调技法保护烹饪原料营养素和营养标签设计、制作的能力；  （7）具有厨房生产成本控制和厨房管理的能力；  （8）具有现代烹饪设施设备操作及简单维护的能力。  二、职业特定能力  1. 中餐烹调能力:  （1）具有运用不同烹调技法设计和制作菜肴的能力；  （2）具有运用不同技法制作冷菜品种的能力；  （3）具有烹饪原料设计和制作造型的能力；  （4）具有根据不同烹饪原材料选择合理刀工处理和烹调技法制作传统名菜的能力。  2.中餐面点制作能力:  （1）具有运用不同技法设计和制作中式面点品种的能力；  （2）具有运用不同技法设计和制作西式面点品种的能力；  （3）具有根据不同面团选择合理成型手法和成熟技法制作传统名点的能力。  3.营养配餐能力:  （1）具有运用不同烹调技法保护烹饪原料营养素的能力；  （2）具有运用营养学知识设计和制作营养餐的能力；  （3）具有根据不同职业、不同人群的特点配置营养餐和营养标签的能力。  三、跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力；  (2)具有餐饮企业经营管理能力和餐饮企业管理的基础能力；  (3)具有创新和创业的基础能力 |
| （二）烹饪原料初加工 | 能根据不同用途对烹饪原料进行合理的初步加工和刀工、分档处理 |
| （三）烹饪原料保管 | 能根据不同类型初步加工的烹饪原料选择正确保管方法进行储藏 |
| 冷菜制作 | （一）冷菜制作 | 1.能根据不同冷菜品种调制相应调味汁；  2.能制作各类冷菜品种 | 烹饪概论、烹饪基础、冷菜与食品造型技术、烹饪工艺美术、烹饪营养基础、食品安全知识、现代餐饮管理 |
| （二）冷菜拼摆 | 1.能根据不同主题宴会采用相应技法拼摆出不同造型的冷菜拼盘；  2.能根据营养学知识和筵席设计知识对冷菜进行设计、组合 |
| （三）食品造型 | 1.能根据不同菜肴采用相应技法对菜肴进行美化；  2.能制作水果拼盘；  3.能制作刺身拼盘 |
| 热菜烹调 | （一）打荷 | 1.能熟练掌握和应用菜肴上浆、挂糊、腌渍技法；  2.能对菜肴进行合理装盘和美化；  3.能对菜肴成品进行质量控制 | 烹饪概论、烹饪基础、中餐烹调技术、烹饪工艺美术、烹饪营养基础、食品安全知识、现代餐饮管理、中式烹调师训练与考级 |
| （二）上什 | 1.能根据不同需要制作烹饪用基础汤；  2.能熟练使用蒸汽设备，掌握蒸制类菜肴制作及品质鉴别；  3.能根据需要对菜肴进行初步熟处理 |
| （三）切配 | 1.能根据不同菜肴品种对烹饪原料进行合理刀工处理；  2.能根据不同菜肴成品要求对烹饪原料进行合理组配；  3.能根据不同菜肴成品要求对配菜质量进行控制 |
| （四）炉灶 | 1.能运用不同烹调技法制作菜肴并控制出品质量；  2.能熟练使用各类烹饪灶具设备 |
| 中式面点师 | 面点制作 | （一）中点制作 | 1.能运用不同中式面点制作技法制作中式面点品种并控制出品质量；  2.能熟练使用各类中式面点制作设备 | 烹饪概论、烹饪基础、中餐面点技术、西餐面点技术、烹饪工艺美术、烹饪营养基础、食品安全知识、现代餐饮管理、中式面点师训练与考级 |
| （二）西点制作 | 1.能运用不同西式面点制作技法制作西式面点品种并控制出品质量；  2.能熟练使用各类西式面点制作设备 |
| 营养配餐员 | 营养餐设计与制作 | （一）厨房营养配餐 | 1.能应用现代营养学知识进行营养菜肴的设计与制作；  2.能应用营养烹调技术保护烹饪原料中营养成分 | 烹饪概论、烹饪基础、营养烹调技术、营养配餐技术、烹饪工艺美术、烹饪营养基础、食品安全知识、现代餐饮管理、营养配餐员训练与考级 |
| （二）特殊人群营养配餐 | 能应用现代营养学知识根据不同职业、不同人群特点进行营养餐设计与制作 |

中航国铁教育集团

中等职业院校

# 城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

（专业代码080700）

**前言**

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案对本专业毕业生的岗位需求、典型工作岗位、核心职业技能要求、职业素质要求、相应的职业资格要求进行了充分的调研，在充分调研的基础上校企双方共同确定了本专业的核心知识点、技能点，共同研究确定了本专业方向的课程体系。在人才培养过程中强调“校企共育、工学结合”的人才培养模式，推行教学做一体的教学模式，实施分段制的教学组织模式，在人才培养过程中，注重企业参与，将企业标准、行业标准融入教学内容，校企共同完成工学结合模式的课程开发。

**一、招生对象与学制；**

招生对象：本专业招收初中毕业生或具有同等学历者

学 制：三年

**二、培养目标与就业服务范围；**

1．培养目标：

本专业培养熟练掌握城市轨道运营管理专业理论和基本技能，具有运营服务与管理基本知识、旅客运输和车站设备运行管理的基本能力，掌握轨道安全技术管理专业知识与技能，具有较高的综合素质，从事各铁路局、高铁、动车、地铁等公司客运服务、安检、客票销售、车站运营管理的实用型技能人才。

2．毕业生就业范围

本专业毕业生主要面向各铁路局、高铁、动车、地铁等公司客运服务、安检、客票销售、车站运营管理等工作。

3．学历和职业技术等级：

学生毕业获得职业中专毕业证，计算机等级证书、普通话证书、城市轨道客运员、城市轨道交通票务员、城市轨道交通站务员、铁路列车乘务员等证书。

**三、知识结构、能力结构及要求；**

1．品德高尚、思想正派、诚信求实、爱岗敬业、团结合作；具备计算机应用的能力及信息的获取，分析与处理能力

2.具备普通话的二级甲等能力，具有良好的英语听说读写能力，懂得城市轨道运营管理相关专业技能；

3.具备客运服务基本礼仪、化妆、形体等素养，具有轨道交通必备的业务能力和基本技能；

4.掌握铁路客运安全技术管理的专业基础知识和技能；

5.有丰富的文化知识、较强的社交能力、灵活机变的工作能力、干练的工作作风；

6.熟练掌握城市轨道服务理论和基本技能，具有较高服务意识和职业素养。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 任 务 | 职 业 能 力 |
| 1 | 普通话 | 通过学习掌握标准的普通话，获取普通话二级甲等证书，能熟练地与客服对象交流。 |
| 2 | 城铁服务礼仪 | 通过学习使学生明白，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，让他们做到举止文明，动作优雅，手势得体，仪表端庄。 |
| 3 | 职业形象设计 | 通过学习让学生知道，一旦选择了城市轨道交通专业，就要好好地设计自己的职业形象，培养他们的职业素养，一旦走上工作岗位，便很快获得成功。 |
| 4 | 城市轨道交通基础知识 | 通过学习让学生具备较高的综合素养和较强的城市轨道交通专业技能，从事城市轨道交通运营管理生产、经营与服务工作的应用型、复合型专业技术人才，从事城市轨道交通运营组织，指挥和管理工作，行车调度指挥和客运服务工作等。 |
| 5 | 城市轨道交通客运服务 | 通过学习，让学生既有良好的形象，又具有较好的岗位职业技能，有良好的语言表达及公共关系处理的综合能力的应用型人才，能胜任高铁、地铁、城市轨道交通服务等工作。 |
| 6 | 城市轨道交通运营管理 | 通过学习，让学生全面的掌握城市轨道运营管理的基本理论和方法，懂得城市轨道交通的发展和特点，轨道交通线网的形成和组成，地下车站的构成，设计和施工的主要特点。熟练掌握运输计划，列车运行图、运输能力等基本内容。 |
| 7 | 城市轨道交通安全管理 | 通过学习学生熟练地掌握城市轨道交通安全管理的基本知识和基本技能，懂得城市轨道交通运营安全保障系统，会熟练地操作各种设施，安全地用各种仪器，养成良好的安全意识，善于排除列车上不安全的隐患，保护乘客的人生和财产安全。 |

**四、通用职业资格技能证书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核发证部门** | **等级** | **要求** |
| 1 | 普通话等级证书 | 国家语言文字工作委员会 | 二甲以上 | 必考 |
| 2 | 计算机等级考试 | 教育部计算机等级考试中心 | 一级 | 必考 |
| 3 | 英语等级证书 | 教育部公共英语等级考试中心 | 三级、四级 | 必考 |

**五、课程结构及要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文化课 | 1 | 中职语文 | 专业拓展课 | 1 | 食品营养与卫生 |
| 2 | 中职数学 | 2 | 菜点与酒水 |
| 3 | 中职基础英语 | 3 | 插花 |
| 4 | 体育 | 4 | 茶艺 |
| 5 | 德育 | 5 | 调酒 |
| 专业技能课 | 1 | 城规服务心理学 | 6 | 摄影 |
| 2 | 职业形象塑造\* | 专业基础课 | 1 | 语言素质 |
| 3 | 轨道交通基础知识\* | 2 | 军事素质\* |
| 4 | 轨道交通安全基础\* | 3 | 礼仪素质\* |
| 5 | 轨道交通客运客舱服务\* | 4 | 形体\* |
| 6 | 轨道交通运营基础\* | 5 | 城轨专业英语 |
| 7 | 安检常识与仪器操作\* | 6 | 中国旅游地理 |
| 8 | 单招技能综合实训\* | 7 | 中外名俗文化 |
|  |  |  | 8 | 信息技术应用 |

**(一) 文化基础课**

1.语文

主要学习说明文、应用文进行规范的听说读写综合训练，通过学习使学生具有正确理解、准确运用文字的能力及文学艺术鉴赏能力，会收集、整理信息材料，能写作一般性文章，写规范字，有较好的口头表达能力。在语文教学中，通过普通话的教学，使学生掌握规范的现代汉语语音知识；了解普通话系统中声、韵、调与方言的对应关系，并掌握语流中的音变现象；能用比较标准的普通话进行朗读、说话；提高学生运用普通话进行交际的能力和水平。让学生达到普通话二级乙等水平。

2.数学

在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课程打下基础。

3.英语

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文,能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。运用英标拼读规则认识单词，用正确语言朗读课文，掌握1200个左右的词汇，基本构词法和一定数量的习惯用语，口头听力的综合训练，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法、培养学生听说读写的基本技能和运用英语的一般交际能力，使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常用语简单对话。

4.体育

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

5.德育课

本课程旨在对学生进行职业道德教育与职业指导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。使学生具有良好的思想素质，心理素质和良好的职业道德。

**(二) 专业基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课时 |
| 1 | 语言素质 | 通过讲授口语表达的基本理论和口才运用的常见形式，提高学生的口头表达能力，培养学生的社会交际能力，使之具备适应社会需要的基本素质。对口语表达的基本理论，要求学生理解会用；对口才运用的常见形式，要求学生熟练掌握，并具备基本的鉴赏能力，在今后的职业生涯中，能自觉地追求好的口头表达 | 160 |
| 2 | 军事素质 | 能促进和增强体能，提高身体素质；为适应新形势下执行任务的需要，掌握必要的制敌技术；进行队列练习，增强组织性、纪律性，培养优良作风；坚决、积极、准确、迅速地完成各项工作任务 | 200 |
| 3 | 礼仪素质 | 了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻列车服务礼仪原则；能按轨道各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识 | 300 |
| 4 | 形体训练 | 通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；  在形体训练中掌握身体各部分的名称；能按城铁服务  岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的  基本方法 | 200 |
| 5 | 城轨专业英语 | 掌握常见客运服务英语词汇；能正确理解和运用客运服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语 | 160 |
| 6 | 中国旅游地理 | 掌握中国地理位置、地形特征和区位的优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要轨道线路所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行客运服务时乘客的问询 | 80 |
| 7 | 中外民俗文化 | 了解熟悉中外各国各民族的风俗习惯、传统文化文化、宗教信仰、历史文化；全面了解民族的基本原理、服饰民俗、饮食民俗、旅游民俗、传统节日，为本专业打好基础，重点了解树立服务意识，提高工作能力 | 40 |
| 8 | 信息技术应用 | 在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识windows操作系统，coword，excel，等常用软件的使用以及计算机网络的基本操作的使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取，整理能力，网上交互能力，为以后的学习打下基础 | 80 |

**(三) 专业技能课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课时 |
| 1 | 城轨服务心理学 | 从企业岗位需求和教学实践的角度出发，将心理学知识与轨道交通客运服务进行了有机的融合。授课内容包括：开启心的视野，做好贴心服务，城市轨道交通乘客情绪心理与服务，城市轨道交通乘客个性心理 与服务等，根植内心修养 激发内心原动力，激励客运服务人员工作 | 40 |
| 2 | 职业形象塑造 | 掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，专业职业发型梳理；能按要求完成生活妆、职业妆的整体造型；提升学生的整体形象，培养学生良好的形象自信心及形象要求的良好习惯 | 80 |
| 3 | 轨道交通基础知识 | 通过学习让学生了解高铁动车乘务员的基本知识以及安全理论，培训学生的职业素养，能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效地管理情绪，解决列车客运服务中的冲突 | 40 |
| 4 | 轨道交通安全基础知识 | 培养学生能在乘客和列车发生突发事件时能够及时进行救援及确保人员安全，让学生掌握突发事件应急处理方法，保障列车安全；主要学习内容为高铁车站客流组织、车站运作管理、车站突发应急处理办法 | 40 |
| 5 | 轨道交通客运、客舱服务 | 了解旅客运输的基础知识和相关法律规定；了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作高铁动车服务设施；熟练地按服务程序进行车厢旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务。 | 40 |
| 6 | 轨道交通运营基础 | 了解轨道交通的相关知识，使学生对轨道交通运输组织、规划设计、运营管理等方面形成整体系统的认识 | 40 |
| 7 | 安检常识与仪器操作 | 对安检岗位认知，学会安检仪器操作，了解安全法规、违禁物品识别及处置 | 40 |
| 8 | 单招技能综合实训 | 了解高职院校对口招生政策，实施针对本专业面试技能考试培训，让学生在专业形象、面试口语、自我介绍、特长加分项展示方面全面提升 | 40 |

**(四) 专业拓展课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 食品营养卫生 | 拓展学生知识技能，提高学生内心素养，提升岗位技能、职业化素养，为以后工作岗位打下良好的基础 | 40 |
| 2 | 菜点与酒水 | 40 |
| 3 | 插花 | 40 |
| 4 | 茶艺 | 40 |
| 5 | 调酒 | 40 |
| 6 | 摄影 | 40 |

**六、教学计划表**

**课程设置与教学时间安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 表1： | 教学活动与时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 专业 | 轨道交通运营与管理 | | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 21 届 | | | 一 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 二 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 学制 | 3 年 | | | 三 |  |  |  | 53 |  |  |  |  | 53 |
| 合计 | 28 | 44 |  | 53 |  | 8 | 4 | 22 | 159 |
| 表2 ： | 课程设置与教学时间安排 | | | | |  |  |  |  |  |  |  | |
| 类别 | | 序号 | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 |
| 文化课 | | 1 | 中职语文 | | 440 | 420 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 |  |
| 2 | 中职数学 | | 340 | 300 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |  |
| 3 | 中职基础英语 | | 340 | 300 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |  |
| 4 | 体育 | | 200 | 8 | 192 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 5 | 德育 | 职业生涯规划 | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 经济政治与社会 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 哲学与人生 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 德育 | 40 | 38 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业基础课 | | 6 | 语言素质 | 普通话 | 80 | 76 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 演讲与口才 | 80 | 76 | 4 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 7 | 军事素质\* | 素质训练与养成 | 40 | 2 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |
| 基础防护 | 40 | 2 | 38 |  | 2 |  |  |  |  |
| 攻击技能 | 40 | 2 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |
| 体能训练 | 40 | 2 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |
| 军事应急处突 | 40 | 2 | 38 |  |  |  |  | 2 |  |
| 反恐训练 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 礼仪素质\* | 礼仪基础 | 60 | 6 | 54 | 3 |  |  |  |  |  |
| 仪态礼仪 | 60 | 6 | 54 |  | 3 |  |  |  |  |
| 礼节礼貌 | 60 | 6 | 54 |  |  | 3 |  |  |  |
| 沟通礼仪 | 60 | 6 | 54 |  |  |  | 3 |  |  |
| 服务礼仪 | 60 | 6 | 54 |  |  |  |  | 3 |  |
| 航空礼仪手语 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 形体\* | 形体基本功 | 40 | 2 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |
| 形体芭蕾 | 40 | 2 | 38 |  | 2 |  |  |  |  |
| 舞蹈一 | 40 | 2 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |
| 舞蹈二 | 40 | 2 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |
| 舞蹈三 | 40 | 2 | 38 |  |  |  |  | 2 |  |
| 10 | 信息技术应用 | | 80 | 12 | 68 | 4 |  |  |  |  |  |
| 11 | 城轨专业英语 | 专业英语 | 80 | 76 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 服务口语 | 80 | 40 | 40 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 12 | 中国旅游地理 | | 80 | 72 | 8 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 13 | 实用中外民俗文化 | | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 专业技能课 | | 14 | 城规服务心理学 | | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 15 | 职业形象塑造\* | | 80 | 12 | 68 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 16 | 轨道交通基础知识\* | | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 17 | 轨道交通安全基础\* | | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 18 | 轨道交通客运客舱服务\* | | 40 | 4 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 19 | 轨道交通运营基础\* | | 40 | 38 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 20 | 安检常识与仪器操作\* | | 40 | 20 | 20 |  |  |  | 2 |  |  |
| 21 | 单招技能综合实训\* | | 40 | 10 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业拓展课 | | 22 | 食品营养与卫生 | | 40 | 30 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |
| 23 | 菜点与酒水 | | 40 | 10 | 30 |  |  | 2 |  |  |  |
| 24 | 插花 | | 40 | 10 | 30 |  | 2 |  |  |  |  |
| 25 | 茶艺 | | 40 | 10 | 30 |  |  |  | 2 |  |  |
| 26 | 调酒 | | 40 | 10 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |
| 27 | 摄影 | | 40 | 30 | 10 |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 3340 | 1956 | 1384 | 33 | 33 | 33 | 33 | 35 |  |
|  |  |  | 计算机（初级）普通话二甲 | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 核心工种课程必须合格 | | | | |  |  |  |  |  |  |

**备注：**

1.课程名称后标注“\*”为集团负责的课程。

2.各院校根据每学期周学时的要求，可根据合作专业所嫁接的专业或者是系或所在学院的课程特点，适当增加相关的课程，只要是对学生的成长有益的课程或讲座都可以。

**七、人才培养质量保障**

1. 构建校内教育教学管理保障体系

由“衔接办学合作小组”负责“3+3”中高职衔接办学的领导工作，“中职组”和“高职组”主要负责专业建设、课程体系构建、教材建设、教学安排、教学质量监督等相关工作。在人才培养的过程中，加强过程控制，严把质量关，严格执行各项规章制度，保证人才培养的顺利进行。

在教育教学管理上，建立以专业教学标准和课程标准为主体的技术标准，以各个主要教学环节的质量标准为核心的管理标准等质量标准体系，并以此建立了科学、规范的教育教学质量保障系统。积极推广运用ISO9000标准，构建以全面质量管理为核心的教学质量校内监督和管理体系；实施教学质量量化考核，构建以科学人性精准为原则的教学质量校内监督和管理标准；推行教学管理机构改革，构建以公平、公正、公开为本色的教学质量监督和管理队伍。

做好评教评学制度，推进第三方人才培养质量评价制度，形成学校自评、企业参评、第三方测评有机结合的教学质量多元评价体系。

完善“三级三线”教学质量校内监督和管理体系，“三级”即教务处统筹、系部具体贯彻、教研室具体实施；“三线”即院长—分管院长—教学系部—学生、院长—分管院长—教务处—教师、院长—分管院长—督导—教师和学生，以确保教学全方位、全过程和多视角的监管；强化“四督一导”运行机制，即督教、督学、督管、督考和指导，切实实施巡堂、听课、检查、调研、评议、排序、反馈、整改等“八项管理”制度；逐步健全“三章程一方案”，即“学生教学信息员组织章程”、“学生助教团组织章程”、“教育教学工作学生协助管理委员会组织章程”和“学生评教评学实施方案”；充分发挥教育教学工作学生协助管理委员会的作用，广泛开展学生自我教育、自我管理、自我服务的“三自活动”，不断优化日巡查、周通报、月整改、年考核等过程管理。

2．构建校外教育教学质量评价体系

中、高职学校积极参与政行企校共同组建行业性职业教育集团的创新工作，实现人才培养链、产业链和利益链的有机融合。积极参加国家和省行业职业教育指导委员会组织的活动，完善校企深度融合机制。通过与中航国铁（北京）教育集团的合作，引入行业、企业用人标准，制定人才培养规格，以确保培养的人才符合行业、企业的需求。

**八、校内外实训基地**

为了保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，以“生产车间”、“培训、实训一体化车间”等多种形式，配备多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业的无缝对接。

1.运输设备实训

主要任务是通过视频和网络展示轨道交通运营的设备设施，特别是车站的功能站设备与机车车辆设备，通过相关设备各功能的模拟，加深学生对所学知识的认识，完全掌握并能熟练运用该知识，从而增强就业竞争力。

2.公共关系实训

主要任务是通过模拟处理突发公共事故，帮助学生深刻体会公共关系的一般知识在工作中如何具体运用，从而增强学生面对突发事件的处理能力。

3.职业资格考证实训

主要任务是针对学生的单项职业资格技能进行系统训练，帮助学生顺利通过职业资格考证活动。

4.专项实训

主要任务是围绕专业课程和专业核心课程，将两门甚至三门课程的相关内容进行专项技能训练，例如票务管理课程的专项训练就是要提高学生售票能力。

5.顶岗实习

主要任务是全面接触社会，完全按照职业人士的标准和岗位职责要求完成由学生身份到职业人士的转变，期间需要完成毕业考试和相关就业实践鉴定。

校内实训基地

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 实训基地名称 | 主要实训项目 |
| 1 | 形体室（中航国铁） | 形体实训 |
| 2 | 化妆室（中航国铁） | 化妆 |
| 3 | 学校语音室 | 普通话、英语 |
| 4 | 中航国铁（北京）教学区安检门 | 安检 |
| 5 | 中航国铁（北京）教学区售票室 | 售票 |
| 6 | 轨道模拟车箱（中航国铁） | 教学实训 |
| 7 | 学校计算机中心 | 计算机 |

校外实训基地

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 实训基地名称 | 主要实训项目 |
| 1 | 武汉动车基地 | 综合实训、顶岗实习 |
| 2 | 北京高铁基地 | 认识实习、顶岗实习 |
| 3 | 北京西单火车站 | 认识实习、生产实习 |
| 4 | 成都铁路局 | 认识实习、生产实习 |

**九、教学方法、手段与教学组织形式建议**

在教学过程不论采用什么样的教学方法，都应该充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题能力，引导学生完成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式，利用理实一体学训室、多媒体、录像等多种教学手段。

**十、教学评价、考核建议**

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式,突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

① 过程评价加期末考核评价相结合的方法进行评价；

② 理论考核加实作考核相结合的方法进行评价；

③ 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价；

④ 顶岗实践的校内指导教师与校外指导老师相结合进行评价。

中航国铁教育集团、旅游专业部

2019年2月

中航国铁教育集团

中等职业院校

# 航空服务专业人才培养方案

（专业代码082300）

**前言**

航空服务专业人才培养方案对本专业毕业生的岗位需求、典型工作岗位、核心职业技能要求、职业素质要求、相应的职业资格要求进行了充分的调研，在充分调研的基础上校企双方共同确定了本专业的核心知识点、技能点，共同研究确定了本专业方向的课程体系。在人才培养过程中强调“校企共育、工学结合”的人才培养模式，推行教学做一体的教学模式，实施分段制的教学组织模式，在人才培养过程中，注重企业参与，将企业标准、行业标准融入教学内容，校企共同完成工学结合模式的课程开发。

**一、招生对象与学制；**

招生对象：本专业招收初中毕业生或具有同等学历者

学 制：三年

**二、培养目标与就业服务范围；**

1.培养目标：

本专业培养熟练掌握民航服务理论和基本技能，具有机场服务与管理基本知识、民航运输和机场运行管理的基本能力，掌握民航安全技术管理专业知识与技能，具有较高的综合素质，从事民用航空公司空乘服务、安检、客票销售、机场服务与管理的实用型技能人才。

2.毕业生就业范围

本专业毕业生主要面向西南航空公司等国内外多家航空公司从事航空乘务工作、安检、担任客票销售、机场值机配载、候机引导、货运服务、民航运输管理、候机楼服务等工作。

3.学历和职业技术等级：

学生毕业获得职业中专毕业证，计算机等级证书、普通话证书、民航乘务员、民航安检员、民航客运员、民航货运员等证书。

**三、知识结构、能力结构及要求；**

1.品德高尚、思想正派、诚信求实、爱岗敬业、团结合作；具备计算机应用的能力及信息的获取，分析与处理能力

2.具备普通话的二级甲等能力，具有良好的英语听说读写能力，懂得民航相关法律、民航运输流程；

3.具备民航服务基本礼仪、化妆、形体等素养，具有空中乘务必备的业务能力和基本技能；

4.掌握民航安全技术管理的专业基础知识和技能；

5.有丰富的文化知识、较强的社交能力、灵活机变的工作能力、干练的工作作风；

6.熟练掌握民航服务理论和基本技能，具有较高服务意识和职业素养。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作任 务 | 职 业 能 力 |
| 1 | 普通话 | 通过学习掌握标准的普通话，获取普通话二级甲等证书，能熟练地与客服对象交流。 |
| 2 | 民航地理知识 | 通过学习使学生能了解地理要素、气象要素对飞行的影响，理解对航线布局的影响。 |
| 3 | 礼仪 | 通过学习，使学生提升个人素质，举止大方、着装得体、彬彬有礼，内强素质，外塑形象。 |
| 4 | 民航基础知识 | 通过学习让学生了解民航、乘务员的基本知识以及安全理论，培训学生的职业素养。 |

**四、通用职业资格技能证书**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核发证部门** | **等级** | **要求** |
| 1 | 普通话等级证书 | 国家语言文字工作委员会 | 二甲以上 | 必考 |
| 2 | 计算机等级考试 | 教育部计算机等级考试中心 | 一级 | 必考 |
| 3 | 英语等级证书 | 教育部公共英语等级考试中心 | 三级、四级 | 必考 |

**五、课程结构及要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文化课 | 1 | 中职语文 | 专业拓展课 | 1 | 食品营养与卫生 |
| 2 | 中职数学 | 2 | 菜点与酒水 |
| 3 | 中职基础英语 | 3 | 插花 |
| 4 | 体育 | 4 | 茶艺 |
| 5 | 德育 | 5 | 调酒 |
| 专业技能课 | 1 | 航空服务心理学 | 6 | 摄影 |
| 2 | 职业形象塑造\* | 专业基础课 | 1 | 语言素质 |
| 3 | 民航基础知识\* | 2 | 军事素质\* |
| 4 | 民航安全基础知识\* | 3 | 礼仪素质\* |
| 5 | 客舱服务基础知识\* | 4 | 形体\* |
| 6 | 地面服务基础知识\* | 5 | 民航专业英语 |
| 7 | 安检常识与仪器操作\* | 6 | 航空地理常识 |
| 8 | 单招综合技能\* | 7 | 中外名俗文化 |
|  |  |  | 8 | 信息技术应用 |

**(一) 文化基础课**

1.语文

主要学习说明文、应用文进行规范的听说读写综合训练，通过学习使学生具有正确理解、准确运用文字的能力及文学艺术鉴赏能力，会收集、整理信息材料，能写作一般性文章，写规范字，有较好的口头表达能力。在语文教学中，通过普通话的教学，使学生掌握规范的现代汉语语音知识；了解普通话系统中声、韵、调与方言的对应关系，并掌握语流中的音变现象；能用比较标准的普通话进行朗读、说话；提高学生运用普通话进行交际的能力和水平。让学生达到普通话二级乙等水平。

2.数学

在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课程打下基础。

3.英语

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文,能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。运用英标拼读规则认识单词，用正确语言朗读课文，掌握1200个左右的词汇，基本构词法和一定数量的习惯用语，口头听力的综合训练，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法、培养学生听说读写的基本技能和运用英语的一般交际能力，使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常用语简单对话。

4.体育

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

5.德育课

本课程旨在对学生进行职业道德教育与职业指导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。使学生具有良好的思想素质，心理素质和良好的职业道德。

6.计算机应用基础

在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识windows操作系统，coword，excel，等常用软件的使用以及计算机网络的基本操作的使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取，整理能力，网上交互能力，为以后的学习打下基础。

1. **专业基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课时 |
| 1 | 语言素质 | 通过讲授口语表达的基本理论和口才运用的常见形式，提高学生的口头表达能力，培养学生的社会交际能力，使之具备适应社会需要的基本素质。对口语表达的基本理论，要求学生理解会用；对口才运用的常见形式，要求学生熟练掌握，并具备基本的鉴赏能力，在今后的职业生涯中，能自觉地追求好的口头表达 | 160 |
| 2 | 军事素质 | 能促进和增强体能，提高身体素质；为适应新形势下执行任务的需要，掌握必要的制敌技术；进行队列练习，增强组织性、纪律性，培养优良作风；坚决、积极、准确、迅速地完成各项工作任务 | 200 |
| 3 | 礼仪素质 | 了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻列车服务礼仪原则；能按轨道各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识 | 300 |
| 4 | 形体训练 | 通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；  在形体训练中掌握身体各部分的名称；能按城铁服务  岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的  基本方法 | 200 |
| 5 | 民航专业英语 | 掌握常见航空服务英语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语 | 160 |
| 6 | 航空地理常识 | 掌握中国地理位置、地形特征和区位的优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询 | 80 |
| 7 | 中外民俗文化 | 了解熟悉中外各国各民族的风俗习惯、传统文化文化、宗教信仰、历史文化；全面了解民族的基本原理、服饰民俗、饮食民俗、旅游民俗、传统节日，为本专业打好基础，重点了解树立服务意识，提高工作能力 | 40 |
| 8 | 信息技术应用 | 在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识windows操作系统，coword，excel，等常用软件的使用以及计算机网络的基本操作的使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取，整理能力，网上交互能力，为以后的学习打下基础 | 80 |

**（三）专业技能课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 课时 |
| 1 | 航空服务心理学 | 掌握服务心理学基本理论、心理过程和个性等基础知识，了解心理学有关知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客中的各种心理现象，培养学生心理分析能力，提高学生工作能力 | 40 |
| 2 | 职业形象塑造\* | 掌握化妆基本理论知识；按化妆基本程序进行底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，专业职业发型梳理；能按要求完成生活妆、职业妆的整体造型；提升学生的整体形象，培养学生良好的形象自信心及形象要求的良好习惯 | 80 |
| 3 | 民航基础知识\* | 通过学习让学生了解民航、乘务员的基本知识以及安全理论，培训学生的职业素养 | 40 |
| 4 | 民航安全基础知识\* | 了解航空服务各个岗位的流程和要求；掌握禁运、限运行李的识别和一般处理的方法和手段；了解民航旅客运输的基础知识和相关法律规定 | 40 |
| 5 | 客舱服务基础知识\* | 了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练地按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务；掌握正常隋况下开启、关闭舱门的技能 | 40 |
| 6 | 地面服务基础知识\* | 了解航空港岗位布局及各个岗位基本职责；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务 | 40 |
| 7 | 安检常识仪器操作\* | 对安检岗位认知，学会安检仪器操作，了解安全法规、违禁物品识别及处置 | 40 |
| 8 | 单招综合技能\* | 了解高职院校对口招生政策，实施针对本专业面试技能考试培训，让学生在专业形象、面试口语、自我介绍、特长加分项展示方面全面提升 | 40 |

**(四) 专业拓展课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 食品营养卫生 | 拓展学生知识技能，提高学生内心素养，提升岗位技能、职业化素养，为以后工作岗位打下良好的基础 | 40 |
| 2 | 菜点与酒水 | 40 |
| 3 | 插花 | 40 |
| 4 | 茶艺 | 40 |
| 5 | 调酒 | 40 |
| 6 | 摄影 | 40 |

**六、教学计划表**

课程设置与教学时间安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 表1： | 教学活动与时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 专业 | 航空 | | | 内容学年 | 课堂教学 | | 实习 | | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 | 20 、21 届 | | | 一 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 二 | 14 | 22 |  |  |  | 4 | 2 | 11 | 53 |
| 学制 | 三 年 | | | 三 |  |  |  | 53 |  |  |  |  | 53 |
| 合计 | 28 | 44 |  | 53 |  | 8 | 4 | 22 | 159 |
| 表2 ： | 课程设置与教学时间安排 | | | | | | | | | | | | |
| 类别 | | 序号 | 课程(模块、项目)名称 | | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 | | | | | |
| 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 |
| 文化课 | | 1 | 中职语文 | | 440 | 420 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 |  |
| 2 | 中职数学 | | 340 | 300 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |  |
| 3 | 中职基础英语 | | 340 | 300 | 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |  |
| 4 | 体育 | | 200 | 8 | 192 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 5 | 德育 | 职业生涯规划 | 40 | 38 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 经济政治与社会 | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 哲学与人生 | 40 | 38 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 德育 | 40 | 38 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业基础课 | | 6 | 语言素质 | 普通话 | 80 | 76 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 演讲与口才 | 80 | 76 | 4 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 7 | 军事素质\* | 素质训练与养成 | 40 | 2 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |
| 基础防护 | 40 | 2 | 38 |  | 2 |  |  |  |  |
| 攻击技能 | 40 | 2 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |
| 体能训练 | 40 | 2 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |
| 军事应急处突 | 40 | 2 | 38 |  |  |  |  | 2 |  |
| 反恐训练 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 礼仪素质\* | 礼仪基础 | 60 | 6 | 54 | 3 |  |  |  |  |  |
| 仪态礼仪 | 60 | 6 | 54 |  | 3 |  |  |  |  |
| 礼节礼貌 | 60 | 6 | 54 |  |  | 3 |  |  |  |
| 沟通礼仪 | 60 | 6 | 54 |  |  |  | 3 |  |  |
| 服务礼仪 | 60 | 6 | 54 |  |  |  |  | 3 |  |
| 航空礼仪手语 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 形体\* | 形体基本功 | 40 | 2 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |
| 形体芭蕾 | 40 | 2 | 38 |  | 2 |  |  |  |  |
| 舞蹈一 | 40 | 2 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |
| 舞蹈二 | 40 | 2 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |
| 舞蹈三 | 40 | 2 | 38 |  |  |  |  | 2 |  |
| 10 | 信息技术应用 | | 80 | 12 | 68 | 4 |  |  |  |  |  |
| 11 | 航空专业英语 | 民航英语 | 80 | 76 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 空乘服务口语 | 80 | 40 | 40 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 12 | 航空地理常识 | | 80 | 72 | 8 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 13 | 空乘实用中外民俗文化 | | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 专业技能课 | | 14 | 航空服务心理学 | | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 15 | 职业形象塑造\* | | 80 | 12 | 68 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 16 | 民航基础知识\* | | 40 | 38 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 17 | 民航安全基础知识\* | | 40 | 38 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 18 | 客舱服务基础知识\* | | 40 | 4 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 19 | 地面服务基础知识\* | | 40 | 4 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 20 | 安检常识与仪器操作\* | | 40 | 20 | 20 |  |  |  | 2 |  |  |
| 21 | 单招综合技能\* | | 40 | 10 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |
| 专业拓展课 | | 22 | 食品营养与卫生 | | 40 | 30 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |
| 23 | 菜点与酒水 | | 40 | 10 | 30 |  |  | 2 |  |  |  |
| 24 | 插花 | | 40 | 10 | 30 |  | 2 |  |  |  |  |
| 25 | 茶艺 | | 40 | 10 | 30 |  |  |  | 2 |  |  |
| 26 | 调酒 | | 40 | 10 | 30 |  |  |  |  | 2 |  |
| 27 | 摄影 | | 40 | 30 | 10 |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 3340 | 1922 | 1418 | 33 | 33 | 33 | 33 | 35 |  |
|  | | | 计算机（初级）普通话二甲 | | | | |  | | | | | |
|  | | | 核心工种课程必须合格 | | | | |  | | | | | |

**备注：**

1.课程名称后标注“\*”为集团负责的课程。

2.各院校根据每学期周学时的要求，可根据合作专业所嫁接的专业或者是系或所在学院的课程特点，适当增加相关的课程，只要是对学生的成长有益的课程或讲座都可以。

**七、 人才培养质量保障**

1. 构建校内教育教学管理保障体系

由“衔接办学合作小组”负责“3+3”中高职衔接办学的领导工作，“中职组”和“高职组”主要负责专业建设、课程体系构建、教材建设、教学安排、教学质量监督等相关工作。在人才培养的过程中，加强过程控制，严把质量关，严格执行各项规章制度，保证人才培养的顺利进行。

在教育教学管理上，建立以专业教学标准和课程标准为主体的技术标准，以各个主要教学环节的质量标准为核心的管理标准等质量标准体系，并以此建立了科学、规范的教育教学质量保障系统。积极推广运用ISO9000标准，构建以全面质量管理为核心的教学质量校内监督和管理体系；实施教学质量量化考核，构建以科学人性精准为原则的教学质量校内监督和管理标准；推行教学管理机构改革，构建以公平、公正、公开为本色的教学质量监督和管理队伍。

做好评教评学制度，推进第三方人才培养质量评价制度，形成学校自评、企业参评、第三方测评有机结合的教学质量多元评价体系。

完善“三级三线”教学质量校内监督和管理体系，“三级”即教务处统筹、系部具体贯彻、教研室具体实施；“三线”即院长—分管院长—教学系部—学生、院长—分管院长—教务处—教师、院长—分管院长—督导—教师和学生，以确保教学全方位、全过程和多视角的监管；强化“四督一导”运行机制，即督教、督学、督管、督考和指导，切实实施巡堂、听课、检查、调研、评议、排序、反馈、整改等“八项管理”制度；逐步健全“三章程一方案”，即“学生教学信息员组织章程”、“学生助教团组织章程”、“教育教学工作学生协助管理委员会组织章程”和“学生评教评学实施方案”；充分发挥教育教学工作学生协助管理委员会的作用，广泛开展学生自我教育、自我管理、自我服务的“三自活动”，不断优化日巡查、周通报、月整改、年考核等过程管理。

2．构建校外教育教学质量评价体系

中、高职学校积极参与政行企校共同组建行业性职业教育的创新工作，实现人才培养链、产业链和利益链的有机融合。积极参加国家和省行业职业教育指导委员会组织的活动，完善校企深度融合机制。通过与中航国铁（北京）教育集团的合作，引入行业、企业用人标准，制定人才培养规格，以确保培养的人才符合行业、企业的需求。

**八、校内外实训基地**

为了保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，以“生产车间”、“培训、实训一体化车间”等多种形式，配备多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业的无缝对接。

校内实训基地

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 实训基地名称 | 主要实训项目 |
| 1 | 形体室（中航国铁） | 形体实训 |
| 2 | 化妆室（中航国铁） | 化妆 |
| 3 | 学院语音室 | 普通话、英语 |
| 4 | 中航国铁（北京）教学区安检门 | 安检 |
| 5 | 中航国铁（北京）教学区售票室 | 售票 |
| 6 | 模拟舱（中航国铁） | 教学实训 |
| 7 | 学院计算机中心 | 计算机 |

校外实训基地

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 实训基地名称 | 主要实训项目 |
| 1 | 首都机场 | 综合实训、顶岗实习 |
| 2 | 东方航空集团 | 认识实习、顶岗实习 |
| 3 | 深圳机场 | 认识实习、生产实习 |
| 4 | 双流机场 | 认识实习、生产实习 |

**九、教学方法、手段与教学组织形式建议**

在教学过程不论采用什么样的教学方法，都应该充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题能力，引导学生完成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式，利用理实一体学训室、多媒体、录像等多种教学手段。

**十、教学评价、考核建议**

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式,突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

① 过程评价加期末考核评价相结合的方法进行评价；

② 理论考核加实作考核相结合的方法进行评价；

③ 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价；

④ 顶岗实践的校内指导教师与校外指导老师相结合进行评。

中航国铁教育集团、旅游专业部

2019年2月