

# 旅游服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称（专业代码）

旅游服务与管理（740101）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

3年

## 四、职业面向

序号	主要岗位群 或技术领域	职业资格证书和 职业技能等级证书	专业（技能）方向
1	导游员	导游资格证书	旅行社导游 旅行社计调、外联
2	旅行社计调员	旅游计调师（助理师）	
3	旅行社外联员	旅游咨询师（初级）	
4	景区讲解员	景区讲解员（初级）	
5	展览讲解员	展览讲解员（初级）	
6	茶艺师	茶艺师（四级）	星级酒店、茶企业
7	健身指导	健身员	星级酒店、各大健身房

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

坚持立德树人，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应世界旅游目的地中心城市智慧旅游产业发展需求，具有“旅游+互联网”创新创业思维，熟练掌握一门工作外语，具备较强旅游信息化应用能力，面向旅游营销和服务管理的高素质技术技能人才。

### （二）人才培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

在素质方面，对照以下总体要求，并结合专业特点研究确定。在知识、能力方面，对应人才培养目标，对照有关课程标准、专业教学标准和通过企业调研、职业能力分析提出的有关具体要求，研究确定并分条目列举。

### 1. 素质

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 2. 知识

(1) 中等职业技术学校学历的社会成员应具备的文化基础知识：如体育、职业道德、计算机应用、外语、职业礼仪等。

(2) 旅游服务基础知识：旅游概论、旅游心理学、景点讲解、旅游地理、导游基础知识、旅游英语等。

### 3. 能力

具有省、市语委要求的普通话二级乙等及以上语言能力；

掌握计算机办公自动化应用能力，计算机录入速度不低于 40 个/分钟。

具有较强的语言表达能力、理解能力、分析判断能力和组织协调与应变能力，并具有良好的礼仪风范。

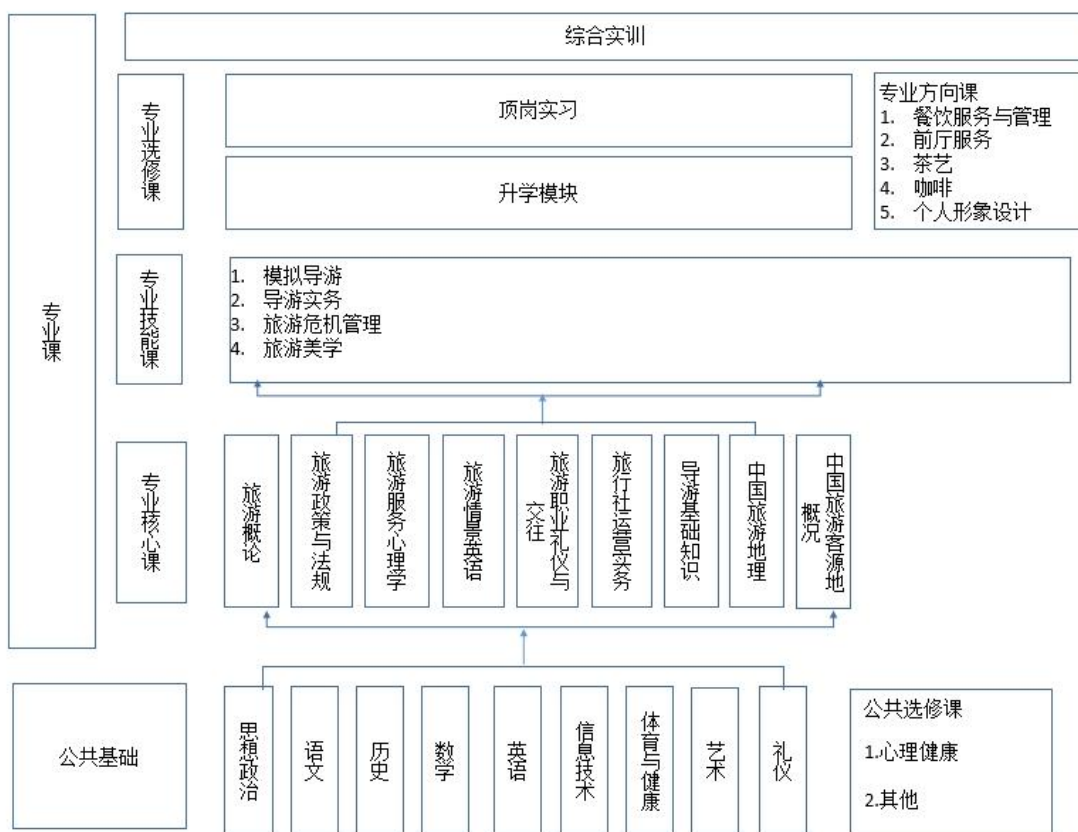
专业技术技能：

掌握旅游业知识基本技能；具备旅行社接待服务和现代化办公设备技术的初

步运用能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程结构



### (二) 课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

本专业课程融入思想政治教育和“三全育人”改革等要求，把立德树人贯彻到思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育等环节。

公共基础课包括根据学生全面发展需要设置的思想政治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术，还包括根据学生职业发展设置的中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养等限定选修课程，以及根据四川及学校特色和学 生多样化需求开设的任意选修课。

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

#### (一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和教学要求	参考学时
1	思想政治	本学科通过对《职业生涯规划》、《职业道德与法律》、《经济政治与社会》和《哲学与人生》四门课程的学习，引导学生掌握职业生涯规划基础知识，指导学生制定出符合实际的职业生涯规划书，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观；引导学生掌握职业道德与法律常识，学会用所学知识规范自己的行为，养成良好的职业行为习惯，增强法律意识，树立法制观念；引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识，提高学生辨析社会现象、主动参与社会生活的能力；引导学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，教会学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。	144
2	语文	本课程在初中语文的基础上，着力于语文基本的字、词、句、篇的理解，进一步巩固和扩展学生必需的语文基础知识；进一步学生提高现代文阅读和写作能力，提高以听说为主的口语交际和专业实用、应用文体的书写能力；培养发现问题、解决问题的能力，为提高学生综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。在教学过程中，引导学生接受优秀文化的熏陶，培养高尚的审美情趣，树立爱国主义、集体主义，发展个性特长，形成健全人格。	216
3	数学	本课程在初中数学的基础上，使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思维和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才	216
4	英语	本课程在初中英语教学的基础上，使学生巩固、扩大基础知识，培养听、说、读、写的基本技能；注重培养学生运用英语进行交际的能力和继续学习的能力；激发和培养学生的学习兴趣，帮助学生树立自信心，养成良好的学习习惯，提高自主学习的能力，形成有效的学习策略；开发智力，培养观察、记忆、思维、想象和创造能力；体验英语文化和文化差异。	216
5	信息技术	本课程将学习计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体软件应用等方面的知识技能，旨在掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；培养学生根据职业需求运用计算机的能力，使用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的能力，逐渐养成独立思考、主动探究、团结协作的学习方法和工作态度，为其终身学习和发展奠定基础。	108
6	体育与健康	全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力，增进学生身心健康，培养学生未来职业所必需的体能和社会适应能力。使学生掌握必要的体育与卫生保健基础知识和运动技能，增强体育锻炼与保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法；注重学生个性与体育特长的发展，学会欣赏一至两项体育竞赛，提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，养成终身从事体育锻炼的意识与习惯，为继续学习与工作奠定基础。	144
7	礼仪	本课程使学生掌握仪容仪表礼仪、仪态礼仪、接待礼仪等礼仪	18

		的基本知识、基本技巧、基本能力,从而提高学生对形体美的鉴赏力、表现力和创造力,将礼仪技巧较好的运用于实际工作中。注重理论教学与实践教学相结合,提高学生的礼貌修养,培养学生的实际操作能力和自律精神,为今后从业工作塑造良好形象,提高服务艺术,奠定坚实的基础。	
8	艺术	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共课程,其任务是陶冶学生的艺术情操,培养学生具备基本的艺术素养,使学生具备一定的艺术鉴赏能力和审美能力。	36
9	历史	本课程根据《中等职业学校历史教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	18

## (二) 专业(技能)课程

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

### 2.1 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	了解旅游业的发展历程,掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用,了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态,能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	36
2	旅游政策与法规	了解《旅游法》等法律、法规的相关内容;掌握景区、旅行社、导游、旅游安全、旅游投诉、合同纠纷、旅游出入境管理等相关法律、规范;能在工作中有效运用法律知识维护权益、规避风险,为将来胜任工作打下基础	72
3	旅游服务心理学	了解旅游者的旅游行为和心里规律,掌握影响旅游者决策行为的心理因素,能运用心理学知识提高服务质量,培养良好的职业心理素质	36
4	旅游情景英语	了解英语情景会话的基本知识,掌握旅游服务所必需的词汇,从听、说环节入手,培养学生在使用英语进行沟通的能力,为将来从事入境客源接待服务和出境旅游运作工作打下必需的基础	72
5	旅游职业礼仪与交往	了解旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位。掌握旅游服务礼仪的基本概念和原理,旅游从业人员的仪容、仪表、仪态礼仪要求,旅游从业人员的语言沟通礼仪要求,旅游从业人员社交礼仪要求以及工作交往礼仪要求。培养学生良好的服务意识与职业素养,帮助学生掌握旅游服务过程中的各项礼仪要求,并将礼仪知识运用于服务流程中。	36

6	旅行社运营实务	了解旅行社行业现状及存在问题等方面的知识；熟悉旅行社及分社、服务网点设立等方面的知识；全面掌握旅游基础理论，管理和经济学基础理论，全面掌握旅行社及相关旅游企业运营理论与实务；熟悉旅行社服务质量管理方面的知识；掌握旅行社人力资源管理方面的知识。以旅行社服务与经营管理的具体实际工作任务为路径，通过任务引领的项目主题教学活动的开展与实施，使学生掌握现代旅行社服务与经营管理的基本理论和基础知识，熟悉旅行社运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的旅行社产品开发、销售、运行监控等服务技能，并能胜任旅行社主要部门的基层管理工作。同时培养学生职业素养，善于沟通与合作的职业品格，为就业和职业生涯发展奠定基础。	72
7	导游基础知识	了解中国历史、旅游地理、民族民俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对客表法中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教	108
8	中国旅游地理	了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品	144
9	中国旅游客源地概况	了解旅游地理学学科性质和学科特点；理解旅游地理学的研究进展；掌握旅游地理学研究的内容和方法；了解世界旅游业发展的概况和世界旅游区，掌握中国旅游业的发展水平，掌握认识中国的海外客源市场；认识和掌握日本、印度尼西亚、马来西亚、新加坡、菲律宾、泰国、韩国和澳大利亚等亚太地区主要客源国的概况；认识和掌握欧洲地区的英国、德国、法国、意大利、俄罗斯和西班牙等主要客源国的概况；认识和掌握北美地区的美国、加拿大等主要客源国的概况。通过本课程的教学，使学生深刻认识中国各主要客源国的地理、历史、政治、经济、文化和旅游等方面的情况，以辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观为指导，吸收和借鉴国外做法，紧密联系中国实际，不断提高学生对问题的分析、对比、综合和概括的能力。	36

## 2.2 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	72
2	导游实务	掌握合格导游员应具备的条件和素质，树立良好的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立展开导游服务，具备独立处理问题的能力，能独立应对旅游中的突发事件和游客的特殊需求，为将来从事导	72

		游工作打下良好的基础。	
3	旅游危机管理	了解自然,灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅游社经营危机的类型和特征,掌握相关的自救常识、保险常识,掌握游客在旅游活动中遭遇各类旅游突发事件时的避险和应急处置方法,以及特殊旅游项目的应急常识,增强安全意识,提高应急自救、互救能力,防范和化解旅游风险。	72
4	旅游美学	了解各类型旅游景观、文化艺术的美学常识,掌握对景观的美学分析,能进行旅游审美,能理解、介绍、欣赏景观资源和分析、认识各种旅游审美对象,提升人文素质。	36

## 2.3 专业选修课

### 1. 专业方向课

- (1) 餐饮服务与管理
- (2) 前厅服务
- (3) 茶艺
- (4) 咖啡
- (5) 个人形象设计

### 2. 顶岗实习

### 3. 升学模块

\*注:顶岗实习与升学模块课程仅供学生选修其中1项。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 基本要求

每学年为52周,其中教学时间40周(含复习考试),累计假期12周,周学时一般为28学时,顶岗实习按每周30小时(1小时折合1学时)安排,3年总学时数为3000~3300。课程开设顺序和周学时安排,学校可根据实际情况调整。实行学分制的学校,一般16~18学时为1学分,3年制总学分不得少于170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分,共5学分。

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

专业课学时约占总学时的2/3,在确保学生实习总量的前提下,可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。课程设置中应设选修课,其学时数占总学时的比例应不少于10%。

## (二) 教学安排

课程类别	课程名称	学时	学期						
			1	2	3	4	5	6	
公共基础课	思想政治	144	√	√	√	√			
	语文	216	√	√	√	√			
	历史	18	√						
	数学	216	√	√	√	√			
	英语	216	√	√	√	√			
	信息技术	108	√	√					
	体育与健康	144	√	√	√	√			
	艺术	36	√						
	礼仪	18	√						
专业课	专业核 心课	旅游概论	36	√					
		旅游政策与法规	72				√		
		旅游服务心理学	36	√					
		旅游情景英语	72			√			
		旅游职业礼仪与交往	36	√					
		旅行社运营实务	72			√			
		导游基础知识	108		√	√			
		中国旅游地理	72		√				
	中国旅游客源地概况	36			√				
	专业技 能课	模拟导游	72				√		
		导游实务	72				√		
		旅游危机管理	72				√		
		旅游美学	36		√				
	专业选 修课	专业 方向 课	餐饮服务与管理	36	√				
			前厅服务	36	√				
			茶艺	72			√		
			咖啡	72		√			
			个人形象设计	36				√	
		顶岗实习	1080					√	√
升学模块	1080					√	√		
周课时合计		109	29	29	30	31	30	30	
课堂教学周数		86.5	16.5	18	18	18			
军训(周)		2	2						
入学教育(周)		0.5	0.5						
实践活动(周)		7	1	2	2	2			
顶岗实习(周)		40					20	20	
合计(周)		120	20	20	20	20	20	20	
总课时合计		3178	478	522	540	558	540	540	

注：顶岗实习与升学模块课程仅供学生选修其中1项



## 2.实践教学安排

序号	教学时间	实践类别	教学内容	教学单位	教学目标	教学考核	备注
1	第一学年	军训	国防知识教育、装备知识介绍、时事政治学习、条例教育(含队列、分列式、阅兵式)、拉练、内务整理等	承训部队	通过组织学生军训,提高中职学生的国防观念和国家安全意识,增强学生的组织纪律观念,培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风,掌握基本军事知识和技能,进行素质培养。	心得体会;思想汇报;队列队形考核;阅兵式考核;内务整理考核。	
2		实践服务	为师生及客人进行礼仪服务;参加校办文秘、图书、实作室管理等辅助性工作;参加维护校园秩序、卫生和安全的工	学校	结合服务业行业管理要求,培养学生的劳动意识和劳动技能,强化服务意识;养成艰苦朴素的作风。	礼仪礼貌;劳动态度;劳动考核;团结协作;综合评价	
3		专周实训	导游讲解	校外实训基地	了解导游讲解流程	企业考核与学校考核结合	
4	第二学年	行业实践	寒暑假或节假日到旅行社短期行业实践		1、寒暑假或节假日组织学生到旅行社行业实践,缓解合作企业用工紧张。  2、服务区域经济建设,安排学生在成都市重大活动中礼仪接待、会展服务等。	校企合作企业	

5	第三学年	顶岗实习/升学模块	<p>(一)旅行社专题调查研究。</p> <p>(二)熟悉旅行社岗位工作流程和技术要求。</p> <p>(三)完成实习单位布置的其他各项工作。</p>	校企合作企业	规范学生的从业言行,巩固学生的专业知识,提高学生的职业技能和综合素质,熟悉旅行社岗位工作流程和技术要求。	企业考核、学校考核	
			<p>根据学生继续升学的需要,根据四川省对口/单招考试旅游类考试大纲的要求,开设语文、数学、英语、专业理论及技能操作等课程。各课程的教学内容和要求按考试大纲的要求执行。</p>				

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定,进行教师队伍建设,合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理,至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人;建立“双师型”专业教师团队,其中“双师型”教师应不低于30%;应有业务水平较高的专业带头人。

#### 2. 专任教师

专任教师应具有本科及以上学历,具有中等职业学校教师资格证书和三级以上职业资格证书,有良好的师德,关注学生发展,熟悉教学规律,具备终身学习能力和教学改革意识。

专业技能课教师应具有实际工作经验,熟悉旅行社、旅游景区主要对客服务岗位工作流程,具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师应主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆进行相应的专业实践,每两年的专业实践期不少于两个月。

#### 3. 兼职教师

聘任行业、企业有经验的专家,建立兼职教师库,兼职教师比例占专任教师

比例的 20%。

## (二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训实习环境要具有真实性或仿真性,具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能,实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准,在当地优势或领先旅行社、景区企业中选择、确定。

### 1. 校内实训室

根据旅游服务与管理专业课程设置,校内实训必须配备模拟导游实训室、旅行社计调一外联服务实训室、旅行社服务网点服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训与班级人数的需求。主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
1	模拟导游实训室	数师主控台	1套
		学生桌椅	1套/生
		投影仪	1台,亮度≥3000流明
		投影屏幕	1幅
		组合音响	1套
		摄景像设备	1套
		无线话筒	2个
		有线话筒	2个
		导游旗	1面/生
		地陪服务实训仿真模拟软件	1套
		全陪服务实训仿真模拟软件	1套
		景区(景点)讲解教学资源库	1套
2	旅行社计调、外联实训室	计算机及桌椅	1合、套/生
		教师主控台	1套
		组合音响	1套
		传真机	1台
		电话	2部,有来电显示
		无线话筒	2个
		计调服务实训仿真模拟软件	1套

		外联业务实训仿真模拟软件	1套
3	旅行社服务网点服务实训室	组合音响	1套
		电话	2部,有来电显示
		点(验)钞机	1台/组
		计算器	1个/生
		学生桌椅	1套/生
		航空票务实训软件	1套
		教师主控台	1套
		门店柜台	1套, 8个工位
		计算机	1台/组
		投影仪	1台, 亮度≥3000lm
		投影屏幕	1幅
		打印机	1台
		服务网点服务实训仿真模拟软件	1套
		无线话筒	2个

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人/班配置

## 2. 校外实训实习基地

按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求和企业经营双赢的，学生顶岗实训两个学期以上的开拓生产型校外实训、实习基地。通过校外实训实习，使学生掌握服务流程，提升服务技巧，强化服务质量。

### 1. 类型

- (1) 旅行社实训、实习基地应包括国内和国际旅行社两种类型。
- (2) 景区实训、实习基地应在当地具有一定代表性，配备专职景区讲解员，为国家 3A 级以上景区。

### 2. 标准

- (1) 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。
- (2) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。
- (3) 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

### 3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

### （三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材开发及使用要求

针对专业及学生的特点，分析目前专业发展现状，合理选择与课程目标相符合的国规教材，同时积极开发与行业接轨，适合本专业发展需求的校本教材，以达到专业课程目标要求与行业岗位需求的无缝对接和教材内容的高度切合。

#### 2. 图书资料配备要求

根据专业教育、教学和科研工作的需要，购买供师生使用的工具书、教学参考书、教育教学研究理论书籍和应用型专业书籍，为师生提供与专业相关的文献信息检索查询、专业学习和课外阅读等。

#### 3. 数字资源配备要求。

结合专业发展的需求和行业要求，在“工学结合”，“项目驱动”的理念指导下，建设本专业的课程数字资源库，所有资源的建设都围绕行业需求和实战项目展开。案例资源库以项目资源库为主，充分满足专业主要岗位实训项目需求。

### （四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业课坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

### （五）学习评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核

心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客服务岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备，保护环境等意识与观念的树立。

## （六）质量管理

健全专业教学和教学质量诊断与改进机制，完善专业教学质量监控管理制度。

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，定期开展公开课、示范课等教研活动。

完善毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。

## 九、毕业要求

### 1. 可选考的证书

- 导游资格证书
- 旅游计调师（助理师）
- 旅游咨询师（初级）
- 景区讲解员（初级）
- 展览讲解员（初级）
- 茶艺师（四级）
- 1+ X 证书

### 2. 学业达标要求：

- (1) 无纪律处分，思想品德等方面达到学校毕业要求；
- (2) 文化课结业考试合格；
- (3) 专业课结业考试合格；
- (4) 按要求完成校内外行业实践和实习，并考核合格
- (5) 职业素养要求：具有良好的职业意识和职业操守，注重仪容仪表、能学会说、能处会处。