

**旅游服务与管理专业**

# **人才培养方案**

2022年9月修订

## 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

### 三、修业年限

3 年

### 四、职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书	专业（技能）方向
1	导游员	导游证	旅行社导游、计调、接待
2	旅行社计调员	导游证	
3	旅行社外联员	导游证	
4	景区讲解员	讲解员	

### 四、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，面向旅行社、旅游公司、旅游咨询服务机构、旅游景区（点）、旅游车船及其他旅游企业，掌握旅游服务岗位群的基础知识和基本技能，从事客户接待、旅游计调、旅游景区服务与管理实务的德智体美

全面发展的技术技能人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

### 1、素质

(1)培养学生坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2)掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

(3)培养国家安全意识，树立国家安全观，具备社会责任感和担当精神；

(4)培养学生敬业爱岗、精益求精的工匠精神。弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，树立劳动观念，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能；

(5)具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的安全意识、团队合作意识和客户服务意识。

(6)具有探究学习、终身学习能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(7)了解一般社交礼仪知识，并具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养；

### 2、知识

(1)掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、英语等公共基础知识；

(2)掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力；

(3)掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯;

(4)掌握必需的旅游业知识,达到岗位服务要求;

(5)掌握旅行社运营知识,能胜任旅行社基层岗位;

(6)掌握旅游政策法规知识,能在工作中有效运用;

(7)掌握服务心理学知识,能与客人有效沟通;

(8)掌握正确的识、读、写的语言文字能力,能使用标准的普通话进行服务;

(9)掌握常用旅游英语知识,能进行常用旅游英语口语表达;

(10)掌握现代办公设备技术,能使用岗位设备和业务软件。

### 3、能力

#### 专业(技能)方向——旅行社导游

(1)掌握旅行社导游服务相关的业务知识,能开展带团业务;

(2)掌握旅行社导游服务相关的人文知识,能在工作中有效运用;

(3)掌握旅游应急处理知识,能处理旅游突发事件。

#### 专业(技能)方向——旅行社计调、外联

(1)掌握旅行社计调、外联、网点的业务知识,能开展岗位业务;

(2)掌握旅游电子商务知识,能熟练运用计算机网络技术开展工作;

(3)掌握旅游产品知识、能开展业务洽谈,能采购、组合、销售产品。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业(技能)课。

### (一)公共基础课程

公共基础课程主要开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想（读本）、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程。课时数 1084 学时，占总学时的 33.54%。其任务是实施中等职业学校思想政治课程标准，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。加强科学文化素养培养，为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合	38
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合	38
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合	38
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容体现专业特色	114

9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	188
10	历史	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	74
11	艺术	依据《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	38
12	习近平新时代中国特色社会主义思想		18
13	劳动教育	弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学崇尚劳动、尊重劳动。	58

## （二）专业（技能）课

本着与人才培养目标相适应，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神培养的原则，专业主要开设旅游概论、旅游服务心理学、旅游政策与法规、旅行社运营实务、中国旅途地理、中国旅游客源地概况、导游实务、旅行社计调实务、旅行社外联实务等课程。专业（技能）课 1436 学时，占总学时数的 44.43%。

### 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	认识旅游，了解旅游业的发展历程，掌握旅游业的性质、构成、特点、意义和作用，了解世界旅游简史，了解我国旅游业的发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	72
2	旅游政策与法规	了解《旅游法》等法律、法规的相关内容，掌握旅行社、景区、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，为胜任工作打下基础。	76
3	旅游服务心理学	了解旅游者的旅游行为和心理规律，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	76

		务所必须的词汇，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旅游运作工作打下必需的基础。	
5	旅游职业礼仪与交往	了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客户服务岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。	36
6	旅行社运营实务	了解旅行社业发展动态、旅行社的业务范围、旅行社的成立程序、部门组成；掌握旅行社宣传、外联、计调、接待、财务等职能部门运行的基本工作流程；能开展旅行社基本业务；为将来从事旅行社经营管理打下基础。	76
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达中的文化内涵；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族和宗教。	76
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、旅游线路技能，能够为顾客推荐跨地区的旅游线路产品。	76
9	中国旅游客源地概况	了解中国主要旅游客源地的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等常识，掌握旅游业发达国家和地区的经验，学会在服务中尊重客源地的风俗习惯，能够为不同国家地区的游客提供有针对性的优质服务。	76
10	山西旅游民俗	了解山西的饮食、建筑、喜庆节日、岁时节令、手工技艺、文学艺术、土特产品等相关知识，掌握讲解山西旅游民俗的要领，尤其注意培养学生民俗文化精华内容的领悟能力，通过对山西旅游民俗的讲解，培养学生热爱山西，由衷热爱这块土地上的人民和文化。	76

## (二) 专业（技能）方向课

### (1) 旅游社导游

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，掌握不用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。	152
2	导游实务	掌握合格导游应具备的条件和素质，树立正确的职业道德风尚；掌握导游员的服务规范和服务质量标准；熟知旅游常识；能独立开展导游服务，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、为将来从事导游工作打下良好的基础。	76
3	旅游危机管理	了解自由灾害、事故灾难、社会安全事件、公共卫生事件、旅行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。	76

### (2) 旅行社计调、外联

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅行社计调实务	了解旅行社计调的基本知识和要求；掌握统筹安排计划行程、协调联络接待单位、调派导游员、处理行程变更、财务结算等业务技能，提升熟练开展计调业务的能力，为学生的职业生涯、继续学习奠定基础。	152
2	旅行社服务网点实务	了解旅行社服务网点的基本知识；掌握服务网点接待、客户信息录入、旅游产品销售、接受预定和委托的操作规程；能运用《合同法》保护双方权益；能开展成本核算和投诉处理，能熟练开展网点各项服务。	76
3	旅行社外联实务	了解外联业务的内容、范畴、特点和要求，掌握市场分析、线路设计、业务洽谈、产品销售	76



		等方面的工作能力；能针对不同销售对象选择适当的外联营销策略；学会与不同的对象进行沟通协调，并电子商务开展业务。	
4	旅游电子商务	了解电子旅游商务的发展历史；了解电子商务和旅游企业工作岗位的融合；能分析旅游企业供应链；能进行网络中旅游产品信息的收集，完成旅游产品的网络营销；能独立完成旅游电子商务工作过程中的基础操作，提升学生的旅游信息素养。	76

### 3. 选修课

推动中华优秀传统文化融入教育教学，提高学生人文素养。

根据专业人才培养需求，开设旅游景区服务、旅游市场营销、音乐赏析、茶艺、摄影等人文素养方面的选修课程，开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任等科学素养方面的专题讲座（活动），注重拓宽学生的知识结构和培养学生的职业素养，课时数 152 学时，占总学时数的 4.7%。

### 5. 顶岗实习

在民航乘务员、民航客运员、民航安检员工作为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会奠定基础。

## 七、教学进程总体安排

### （一）基本要求

教学时间安排针对三年制中职学生。在三年的学习过程中对学生的基础能力、专业技能、综合实践能力、职业素养进行培养。第一学期学习公共基础课和专业核心课，主要进行岗位基本技能训练，第二、三、四、五学期学习专业技能课，主要进行岗位专业技能训练，第六

学期是顶岗实习，主要进行岗位职业能力训练，素质类课程贯穿教学的始终，主要培养学生的职业素养。

## (二) 专业教学环节时间分配表 (单位周)

学期	军训 (入学教育)	专业 实训	顶岗 实习	毕业 教育	考试	教学 周数	总周数
第一学期	1				1	18	20
第二学期					1	19	20
第三学期					1	19	20
第四学期					1	19	20
第五学期					1	19	20
第六学期			19	1			20
合计	1		19	1	5	94	120

## (三) 教学要求

本专业教学总学时数 3232 学时，其中：公共基础课 1084 学时，占总学时数的 33.54%，专业（技能）课 1436 学时，占总学时数的 44.43%，顶岗实习 600 学时，占总学时数的 18.56%，选修课 152 学时，占总学时数的 4.7%，总平均周课时 28 学时。

本专业一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分 179。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 个学分，共 5 学分。

### 1. 公共基础课

公共基础课学时约占总学时的 1/3，开设的课程有中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想（读本）、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程，课时数 1084 学时，占总学时的 33.54%。可根据行业人才培养

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。

### 2. 专业课程（含核心技能）课

开设的课程有专业课程有：旅游概论、旅游服务心理学、旅游政策与法规、旅行社运营实务、中国旅途地理、中国旅游客源地概况、导游实务、旅行社计调实务、旅行社外联实务等课程。课时数 1436 学时，占总学时数的 44.43%。

### 3. 选修课

开设的课程有旅游景区服务、旅游市场营销、音乐赏析、茶艺、摄影等，课时数 152 学时，占总学时数的 4.7%。

### 4. 顶岗实习

顶岗实习按每周 30 学时（1 小时折合 1 学时）安排，共 20 周，总课时数为 600 学时，占总学时数的 18.56%。

## （二）教学安排建议

课程类别	序号	课程名称	教学时数（学分）				各学期学时分配						按学期分配		
							第一学年		第二学年		第三学年				
			总学时	学分	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六	考试（※）	考查（○）	
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	2	36		2								○
	2	心理健康与职业生涯	38	2	38			2							○
	3	哲学与人生	38	2	38				2						○
	4	职业道德与法治	38	2	38				2						○
	5	语文	148	8	148		4	4					※（1）	○（2）	
	6	数学	148	8	148		4	4					※（1）	○（2）	
	7	英语	148	8	148		4	4					※（2）	○（1）	
	8	历史	74	4	74		2	2							

	9	体育与健康	188	10	188		2	2	2	2	2			○	
	10	信息技术	114	8	38	76		4	2					○	
	11	艺术	38	2	38					2					
	12	习近平新时代中国特色社会主义思想 (读本)	18	1	18		1								
	13	劳动教育	58	1	18	40	1							○	
	<b>小计</b>		<b>1084</b>	<b>58</b>	<b>968</b>	<b>116</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>			
专业 课程	专业 基础课	1	旅游概论	72	4	72		4					※(1)		
		2	旅游服务心理学	36	2	36		2						○	
			旅游职业礼仪与交往	36	2		36	2							○
		3	导游基础知识	76	4	38	38		4					※(2)	
		4	中国旅游地理	76	4	76				4					○
		5	旅游情境英语	76	4	76				4				※(3)	
		6	山西旅游民俗	76	4	76					4				○
		7	旅行社运营实务	76	4	50	26				4			※(4)	
		8	旅游政策与法规	76	4	76					4			※(4)	
	9	中国旅游客源地概况	76	4	76						4		※(5)		
	<b>小计</b>		<b>676</b>	<b>36</b>	<b>576</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>			
	专业 核心 (技能) 课程	1	导游实务	76	4	20	56			4				※(2)	
		2	旅行社服务网点实务	76	4	76				4				※(3)	
		3	旅行社外联实务	76	4	36	40			4					○(3)
		4	模拟导游	152	8	38	114				4	4		※(4)	○(5)
		5	旅游电子商务	76	4	30	46					4			○(5)
		6	旅行社计调实务	152	8	76	76				4	4		※(4)	○(5)
		7	山西导游	76	2	18	58					4		※(5)	
		8	旅游危机管理	76	4	76						4		※(5)	
<b>小计</b>		<b>760</b>	<b>38</b>	<b>370</b>	<b>390</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>0</b>				
选修课	1	普通话	38	2		38		2						○	
	2	中国旅游文化	38	2	38				2					○	
	3	旅游景区服务	38	2		38				2				○	
	4	旅游市场营销	38	2		38					2			○	
	<b>小计</b>		<b>152</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>114</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>			
顶岗实习			<b>600</b>	<b>36</b>		<b>600</b>						20周			
<b>合计</b>			<b>3204</b>	<b>179</b>	<b>1688</b>	<b>1516</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>30</b>			

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

为满足旅游服务与管理专业人才培养的需要，本专业必须要形成一支“双师型”比例高、学历达标、职称结构合理、年龄层次呈梯队结构的、专兼职结合的稳定的师资队伍。

本专业需配备 8 名专业教师：

#### 1. 专业带头人的基本要求及配备

本专业配备 1 名专业带头人。专业带头人需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、人文素养厚实，实践教学能力突出，对旅游服务与管理专业课程有较为全面的理解，具备课程开发和教学组织设计能力、教学研究能力、实训基地建设的能力，成为引领专业发展方向的领军人物。

#### 2. 骨干教师的基本要求及配备

本专业配备 2 名骨干教师。骨干教师需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、教学实践能力突出，对本专业课程有较为全面的理解，能参与教学研究、教材修订、教学示范等工作。

#### 3. 兼职教师基本要求及配备

本专业配备 2 名兼职教师。兼职教师应是具备本专业中级及以上职业资格证书的技术人员和能工巧匠；具备一定理论基础、丰富实践经验和良好职业道德，能承担实践教学指导，能参与教学改革、课程开发、项目研究等工作。

#### 4. 双师型教师的基本要求及配备

本专业“双师型”教师的配备率应达到 85%。“双师型”教师应

具备教师资格证和本专业的职称或相关职业资格；既能承担学生的课堂理论教学，又能指导学生实训操作，让学生在学中做，做中相结合；能够编写相关的教学实训一体化教材。以满足课程教学与技能训练“教、学、做”一体化的需要。

## **（二）教学设施**

根据技能型人才培养的需要，加强实习实训场地及设备设施建设，根据专业岗位能力需要，通过校企合作共建校内实训基地，以满足学生实训要求。

### **1、校内实训实习室**

校内实训实习场所能够支持本专业技能课“理实一体化”教学需要，建设计算机实训室，多媒体体教室，模拟导游实训室、旅行社计调、外联服务实训室。

### **2、校外实训基地**

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有能工巧匠，具备较强的指导力量的行业龙头企事业单位能够满足中等职业学校教学改革及新型人才培养模式要求能完成导游员、旅行社计调员、旅行社外联员、景区讲解员等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习。

## **（三）教学资源**

开发 PPT 课件、微课、积件、教学单元设计等教学资源，开发专业平台及课程平台。

## **（四）教学方法**

实施“项目主导、任务驱动”的教学模式，在教学中体现“以学生为主体、以教师为主导”的教学理念，通过导入具体的任务，采用

小组工作的方式，教师引导学生制定计划，教学过程中体现教师活动及学生活动，要求体现学生参与教学的主体作用，设计师生互动的教学活动，学生活动安排具体，可操作性强，提高学生的参与度，充分调动学生的学习热情，学生在教师的引导下完分工合作完成整个项目，在完成任务的过程中培养学生分析问题、解决问题的能力，在教学过程中融做、学、教为一体，以职业活动为导向，以培养学生能力为核心，学生通过完成完整的教学项目获得相关知识和能力，并提高素质。

运用课程平台、手机课堂互动教学系统、数字化资源等信息化手段使信息技术与教育教学有机融合，体现学生的主体性，让每个学生主动参与教学，为师生交流提供了信息化平台，实现线上线下互动学习，提高教学效率，改变教学模式，推进学校教学的信息化发展。

### （五）教学评价

教学评价对教学质量的提高至关重要，对教学具有诊断作用，对人才培养具有导向作用，对学生学习的积极性具有激励作用。

#### （1）公共基础课

评价包括平时测验和期末考试。

平时测验占期末总成绩的 50%，考核内容主要包括课堂出勤情况、作业完成情况、课堂表现、阶段测试等。

期末考试成绩占期末总成绩的 50%，采用“闭卷笔试”、“开卷笔试”、“实践考核”等方式进行。重点考核学生对基本知识的理解，对基本技能的掌握。

#### （2）专业技能课

评价包括平时考核、实训考核和期末考试相结合的方式。

平时考核占期末总成绩的 20%，考核内容主要包括课堂出勤情况、作业完成情况、课堂表现、阶段测试等。

实训考核占期末总成绩的 50%，实训考核内容主要包括平时实训出勤情况、实训操作情况、实验报告书情况、实训效果等。

期末考试成绩占期末总成绩的 30%，考核内容主要侧重学生基本知识和技能的掌握与应用情况。采用笔试、机试或实际操作等方式进行，考核学生对知识的理解、应用能力，以及用理论知识解决实际问题的能力。

### （3） 实习实训

评价应以实际操作考核为主，将过程考核与结果考核相结合、个人考核与小组考核相结合、企业考核与学校考核相结合、自评与互评相结合，主要考核学生的实际操作能力、在实践活动中的主动性、协调能力和沟通能力。学校根据综合考评结果，以优秀、良好、中等、合格、不合格做出实习或实训成绩。

### （4） 顶岗实习

学生顶岗实习成绩评定实行由企业为主、学校为辅的校企双方考核方式。企业指导教师对学生进行实习效果及学生在岗位的综合表现进行考核，学校指导教师对学生的实习报告、实习日记或周记等进行考核。企业成绩占总成绩的 70%，学校成绩占总成绩的 30%。

## （六） 质量管理

### 1. 四方参与的保障体系

为了使培养的学生能符合社会需要，满足航空服务专业发展的要求，就必须对人才培养过程和质量进行全过程的有效监督与评价，以确保人才培养的高质量。



## （1）教育行政主管部门监督与检查

教育行政主管部门对学校的办学规模、培养目标、培养规格、教学质量、社会效益等方面进行监督检查，并对学校的人才培养方案、专业建设、课程建设、实训基地建设、师资队伍建设、人才培养质量等方面提出改进意见和建议，促进学校的内涵建设。

## （2）企业用人单位参与评价

企业用人单位参与评价是落实校企合作、工学结合的根本途径，是学校提高人才培养质量的可靠保证。积极推行学校与企业的亲密合作，使用人单位成为学校人才培养质量评价的有机组成部分。

### ①毕业生跟踪调查

通过对毕业生实际能力和工作表现的跟踪调查，主动了解收集用人单位对毕业生的评价以及社会对人才培养的意见和建议，为学校人才培养质量的提高提供依据。

### ②顶岗实习考核

强调学生顶岗实习与企业生产项目相结合，根据实际生产岗位需要进行学生的顶岗实习教学。在企业技术人员的指导下，与学校教师配合开展毕业实习，校企共同制定《顶岗实习管理办法》、《顶岗实习考核与评价制度》，由校企双方共同负责实习学生的管理，加强对顶岗实习学生的过程管理，切实提高学生的顶岗实习效果。顶岗实习考核由校企双方共同进行。

### ③成立校企合作专业建设指导委员会

为使校企合作深入开展，聘请行业企业专家、技术人员和能工巧匠为专业建设指导委员会成员，定期召开会议，研讨人才培养方案的制定、课程改革、教学模式改革、实训基地建设、师资培训等方面的

工作。

#### ④企业专家监督检查

聘请企业专家及能工巧匠结合岗位标准对人才培养方案、课程标准、教材建设、教学模式及评价模式、实训基地建设、师资队伍建设等各环节进行监督检查，并给出改进意见和建议。

#### (3) 学校与相关部门相配合

学校与相关部门相配合，使学生在获得学历证书的同时，能够取得国家职业资格证书。

### 2. 三层管理的保障体系

#### (1) 保障措施

##### ①组织保障

建立由学校、教务科和教育研究室、专业科三级质量监控与保障体系。

##### ②制度保障

为使各项教学管理工作制度化、规范化，以保证教学工作的有序进行与教学质量的不断提高，建立《教学督导工作实施办法》、《教学管理工作规范》、《教师工作考核办法》等一套管理体系，使教学活动有章可循，规范有序。

##### ③经费保障

为促进学校教学质量不断提高，学校在专业建设、课程建设、师资队伍建设、实训基地建设等方面给予及时足额拨款。

#### (2) 教学质量监控体系

##### ①人才培养目标监控

中职教育的培养目标是培养德智体美全面发展，适应生产、建设、

管理、服务第一线需要的技能型人才。学校、教务科要在这一总目标下，由各专业科具体规定本专业的培养目标和培养规格，且通过人才需求调研和毕业生跟踪调查等方式强化学生职业能力的培养。

#### ②人才培养方案监控

各专业人才培养方案是组织和实施人才培养工作的纲领性文件，也是开展教学工作和对教学工作进行监控与评估的主要依据。

#### ③日常教学管理监控

在教务科统一安排下，专业科会同教务科共同对教学过程和教师的教学纪律进行定期和不定期的检查和督导，以保证教学秩序的稳定。检查可采取听课、检查任课教师的教学资料、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式进行。教务科和各专业科每学期安排三次集中教学检查，规范教学常规。

#### ④建立教务例会制度

由教务科协助主管校长定期和不定期召开教务例会，专业科科长参加。通过教务例会，了解专业科教学情况，研究和处理教学计划执行中出现的各种问题，布置教学工作任务。

#### ⑤及时研究解决教学过程中出现的问题

专业科要在每学期初制定出工作计划。专业科定期召开任课教师会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况并进行教学检查。

### （3）教学过程监控

教学过程监控主要通过听课、教学检查、教学督导、学生评教、教学评价等实现监控的目的。

### ①听课评价

听课评价主要包括各级领导听课、教务科督导组听课、专业科相同相近课程老师互相听课、观摩教学（示范课）听课，对新教师听课等，掌握教师教学基本情况，由学校、教务科、专业科共同对教学情况进行检查监督，及时做好指导和交流，提出针对性意见和建议。

### ②教学检查

从期初到期末，学校、教务科安排不少于3次的集中教学检查，主要检查各专业科和教师是否按照人才培养方案、课程标准、授课计划等组织上课、备课、命题阅卷、考试质量分析等。

### ③学生评教

每学期期中、期末，以专业为单位，选取部分学生和学生干部，举行学期座谈会，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映本专业的教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使专业的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

### ④教学评价制度

科学的教学质量评价体系是检验人才培养方案实施效果和修订人才培养方案的有效途径。本专业采取如下措施以保证教学评价的运行：

- a. 建立由企业和学校共同参与的教学质量评价运行机制；
- b. 建立学生综合素质的评价制度，并建立学生自评、互评和教师评价、企业评价、社会评价相结合的综合评价体系；
- c. 建立毕业生跟踪调查制度，完善企业对毕业生满意度调查、学生和家长对学校的满意度调查运行机制；
- d. 专业指导委员会负责对来自企业、家长、毕业生的质量评价结

果进行分析,对人才培养方案进行整改与完善并用于新一轮人才培养过程。

## 九、毕业要求

### 1. 学业要求

通过3年的学习,修完人才培养方案所规定的全部课程,成绩全部合格,达到本专业人才培养目标和培养规格的要求,取得毕业资格。

### 2. 取证要求

实施“双证书制”教育,学生在取得学历证书的同时,需要获得相关职业资格证书。

### 3. 其他要求

参加半年的顶岗实习并考核合格,实习报告合格。