

旅游服务与管理专业

# 人才培养方案

芮城县第一职业学校

2020年6月

# 目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标.....	1
(二) 培养规格.....	1
1. 素质要求.....	2
2. 知识要求.....	4
3. 能力要求.....	5
六、课程设置及要求.....	5
(一) 公共基础课.....	6
(二) 专业核心课.....	11
(三) 专业方向课.....	15
(四) 专业选修课.....	19
七、教学进程总体安排.....	20
(一) 教学活动时间分配.....	20
(二) 教学进程安排表.....	21
八、实施保障.....	24
(一) 师资队伍.....	24
1. 专业教师的要求.....	24
2. 专业带头人的要求.....	24
3. 骨干教师的要求.....	25
4. 双师型教师的要求.....	26
5. 兼职教师的要求.....	27
6. 健全师资队伍培养体系.....	28
(二) 教学设施.....	29

1. 校内实训室配置.....	30
2. 校外实训基地.....	33
(三) 教学资源.....	34
(四) 教学方法.....	35
(五) 教学评价.....	39
(六) 质量管理.....	46
九、毕业要求.....	46
十、附录.....	46
附录 1: .....	47
附录 2: .....	48

# 旅游服务与管理专业

## 人才培养方案

### 一、专业名称及代码

[中职专业名称] 旅游服务与管理

[中职专业代码] 740101

### 二、入学要求

[招生对象] 初中毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

[学制] 3年

### 四、职业面向

表 1 职业面向表

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书
7401	740101	7272	4070401	导游员	导游职业资格证书
7401	740101	7272	4130103	讲解员	

### 五、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业坚持以立德树人为根本任务，持续深化“三全育人”综合改革，培养德技并举，德、智、体、美、劳全面发展的人才。能适应旅游服务行业需要，具有较好的人文修养、良好的心理素质，掌握旅游服务的相关技能，具有一定的应变能力和良好的服务意识，能在生产、服务第一线从事旅行社接待服务、导游服务、景区讲解服务等工作岗位，能面向旅游企事业相关单位实际工作岗位需要的高素质劳动者和技术技能人才。

#### (二) 培养规格

本专业培养的学生应具有以下素质、知识和能力，并取得相应的专业技能证书：

## 1. 素质要求

### (1) 世界观、人生观、价值观

①坚决热爱和拥护中国共产党，听党话、跟党走，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；

②具有中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，立志肩负起民族复兴的时代重任；

③崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、热爱劳动，具有社会责任感和社会参与意识，成为大爱大德大情怀的人；

④树立高远志向，历练敢于担当、不懈奋斗的精神，具有勇于奋斗的精神状态、乐观向上的人生态度，做到刚健有为、自强不息。

### (2) 职业素养

①热爱旅游行业，对旅游服务与管理专业相关工作具有浓厚的兴趣；立志从事与旅游服务与管理专业有关的岗位工作；自觉遵守中国旅游行业职业道德；

②逐渐养成在未来的工作中自觉遵守导游人员工作条例，能够遵守有关旅游政策和法规。讲诚信，重承诺，具有较高的信用意识、契约精神；

③具有主动热情的服务意识、旅游环保意识；

④具有良好的人际交往，团队协作能力、执行能力、应变能力，具有积极协助配合同事完成任务的意识；

⑤具有较强的创新精神，具有踏实肯干，细心专研的工匠精神；

⑥具备追求自我进步的思想觉悟，养成主动学习、终身学习的习惯，能够适应计算机领域职业不断变化的需要。能自觉跟踪旅游前沿发展动态，积极参与旅游服务与管理专业各种技术交流、技术培训和继续教育活动。

### (3) 身体素质

①具有健康的心理、健全的人格、良好的心理调节和控制能力。要敬畏生命，爱护生命，珍惜生命；

②具有安全意识，养成良好的自我保护、安全防护习惯；

③具有健康的体魄、掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身、卫生习惯以及良好的行为习惯。

#### (4) 人文素养

①具有一定的感受美、表现美、鉴赏美、创造美的人文素养，熟练运用导游服务语言，导游词创作具有一定思想和文化内涵的内容。

②掌握必要的语言基础知识和基本技能，具有丰富的语言材料和言语活动经验，形成良好的语感；增强旅游行业语言积累，满足专业学习，岗位工作需要；

③了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果，从中汲取经验并运用于旅游专业技能学习与实际工作；

④养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，满足旅游相关岗位需求所需的严谨性与科学性；

⑤了解客观事物的本质属性，内在规律及相互作用，培养科学思维、创新精神及负责任的态度；

⑥提高英语听、说、读、写等语言技能，并能在真实情境中开展语言实践活动，进一步奠定旅游专业学习及未来行业从业基础。

#### (5) 中华文化渗透

①“良师指路接慧脉”。养成尊师重道的意识，在学校尊重师长，在企业尊重师傅，尊重上级；

②“孝为接根”。具备基本的尽孝素养和感恩意识，理解父母，感恩付出，努力提升自我的专业知识和技能，回报父母；

③“仁者爱人，有礼者敬人”。具备“仁爱”意识，爱护同学，关心同事，帮助他人；

④“万夫一力，天下无敌”。有正确的集体意识，自觉维护集体利益。学习或工作中，服从老师、上级安排，以集体利益为先；

⑤“君子尊贤而容众，嘉善而矜不能”。具备较强的包容意识，能接受不同观点，将优秀设计理念融入到导游词创作中。

⑥“天行健，君子以自强不息”。有自强不息的奋斗精神，在本专业学习及未来所从事的岗位中，能吃苦耐劳，沉心静气面对困难；

⑦“不知命，无以为君子也；不知礼，无以立也；不知言，无以知人也。”具有“重德行、贵礼仪，讲文明”的意识，提高自身的道德素养，遵守旅游行业相应的礼仪规范，文明规范；

⑧“无善无恶心之体，有善有恶意之动，知善知恶是良知，为善去恶是格物”。辨是非、明善恶和知己识人。旅游行业各种人员构成繁杂，需要提高辨是非、明善恶的意识。

#### (6) 思维素养

①逆向思维：让思维向对立面发展，而不是习以为常的方向，就是从结果反推问题，很多时候能够得到意想不到的效果，有利于提高自己在职场中的应变能力；

②目标思维：明白自己的前进方向，能够一致朝着目标努力；

③客观思维：能够实事求是的思考问题，不带个人主观情感；

## 2. 知识要求

### (1) 文化知识

①掌握新时代政治认同的核心理念，理解新时代中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的内容和要求；

②正确认识劳动在人类社会中的作用，理解正确的职业理想对国家以及人生发展的作用，明确职业生涯规划对实现职业理想的重要性；

③了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，理解法治是党领导人民治理国家的基本方式，树立宪法法律至上、法律面前人人平等的法治理念；

④正确理解祖国语言文字及其运用，加深对祖国语言文字地方感情，学会在不同环境下运用不同文字和语言；

⑤掌握必备的历史知识，了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史实与特定的时间和空间相联系的；

⑥掌握数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象等知识；

⑦了解日常的英语知识，掌握和理解饭店业常用英语知识；

⑧掌握必备的艺术知识，学会感受美、判断美、表现和创造美；

⑨掌握维护个人健康的基本知识，掌握提升个人健康的技能方法，了解职业健康安全知识。

### (2) 专业知识

①掌握必需的旅游业知识，达到岗位服务要求。

②掌握旅行社运营知识，熟悉各部门分工，能胜任旅行社基层岗位。

③掌握旅游政策法规知识，能在工作中有效运用。

④掌握服务心理学知识，能与客人有效沟通并获得认可。

⑤掌握汉语相关知识，能使用标准普通话进行服务，普通话达到二级乙等及以上水平。

⑥掌握常用旅游英语知识，能进行常用旅游英语口语表达。

⑦掌握现代办公设备技术，能使用岗位设备和业务软件。

⑧取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等 1 或 2 种职业资格证书。

### 3. 能力要求

(1) 明确导游口头语言和体态语言的基本要求，掌握口头语言的语音、语调、语速和停顿，克服不良口语习惯。

(2) 具备良好的口语表达能力；具备一定的中英文语言水平。

(3) 灵活运用表情、姿态、手势语，能准确、清晰、规范地表情达意。

(4) 具备良好的审美素养和审美鉴赏能力。

(5) 掌握讲解的准备内容、讲解要求、注意事项，善于运用景点讲解的常用方法。

(6) 掌握景点讲解的基本要求，明确景点讲解的注意事项。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置，主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。其中，公共基础课包括思想政治、语文、历史、数学、英语、体育与健康、信息技术、艺术、以及其他自然科学和人文科学类基础课。专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。



(一) 公共基础课

表 2 公共基础课

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
思想政治	增强提高自身全面素质、自主择业、立业的自觉性。	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。	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。	<p>思想政治基础模块包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四部分内容。</p> <p>“中国特色社会主义”教学内容包括：中国特色社会主义的创立、发展和完善；中国特色社会主义经济；中国特色社会主义政治；中国特色社会主义文化；中国特色社会主义社会建设与生态文明建设；踏上新征程，共圆中国梦。</p> <p>“心理健康与职业生涯”教学内容包括：时代导航，生涯筑梦；认识自我，健康成长；立足专业，谋划发展；和谐交往，快乐生活；学会学习，终身受益；规划生涯，放飞理想。</p> <p>哲学与人生教学内容包括：立足客观实际，树立人生理想；辩证看问题，走好人生路；实践出真知，创新增才干；坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值。“职业道德与法治”教学内容包括：感悟道德力量；践行职业道德基本规范；提升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严；遵循法律规范。</p>

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
语文	养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	现代文和文言文阅读，写作和口语交际训练，巩固和扩展必需的语文基础知识。	具备较强的语言及文字表达能力，欣赏文学作品的的能力。	本课程包括基础模块、职业模块。基础模块包括：语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流 8 个专题。职业模块包括：劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读 4 个专题。
数学	培养学生的数学素养，为学习专业课打下基础。	在初中数学的基础上，进一步学习：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步的基础知识。	具备基本运算、基本计算工具使用、空间想像、数形结合、思维和简单应用能力。	本课程分三个模块：基础模块、拓展模块一和拓展模块二。基础模块包括基础知识（集合、不等式）、函数（函数、指数函数与对数函数、三角函数）、几何与代数（直线与圆的方程、简单几何体）、概率与统计（概率与统计初步）；拓展模块一是基础模块的延伸和拓展，包括基础知识（充要条件）、函数（三角计算、数列）、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）、概率与统计（排列组合、随机变量及其分布）；拓展模块二是帮助学生开拓视野、促进专业学习、提升数学应用意识的拓展内容，包括七个专题（数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题、规划与评估专题、数学与信息技术专题、数学与财经商贸专题、数学与加工制造专题）和若干数学案例（数学与艺术、数学与体育、数学与军事、数学与天文、数学与投资等）。

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
英语	<p>提高学生自主学习 and 继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>本课程由基础模块、职业模块和拓展模块三个模块构成。基础模块是学生必修的基础性内容，教学内容有自我与他人、学习与生活、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展八个主题。职业模块视为提高学生职业素养，教学内容：求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划八个主题。拓展模块主要教学内容：自我发展、技术创新、环境保护三个主题。</p>

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
计算机应用基础	培养自主学习意识，提高自身的综合素质，为以后的学习和工作打下基础。	在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。	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、加工能力，网上交互能力。	本课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包括信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步 8 个部分的内容。拓展模块设计了计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全保护、机器人操作 10 个专题。
体育与健康	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。	在初中相关课程的基础上，进一步学习体育运动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。	本课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块教学内容有：体能训练、职业体能、健康教育。拓展模块包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新兴体育类运动 7 个运动技能系列。学生根据自己的兴趣爱好选择某一运动项目持续学练一年。

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
公共艺术	培养学生的综合素质,发挥学生的特长,为就业打下坚实基础。	了解艺术理论知识和艺术作品的赏析。	提高学生的审美能力。	艺术基础模块是必修的基础性内容,包括音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践。音乐鉴赏与实践由音乐鉴赏基础和内容、音乐实践活动等组成;美术鉴赏与实践由美术鉴赏基础和内容、美术实践活动等组成。
中华优秀传统文化	培养学生中华优秀传统文化欣赏能力,提高学生的综合素质。	了解中华优秀传统文化的基本知识和常识,规范学生优秀传统文化习惯、赏析。	提高学生对中国优秀传统文化传承。	中华优秀传统文化教育的主要内容中华优秀传统文化教育以弘扬爱国主义精神为核心,即开展以天下兴亡、匹夫有责为重点的家国情怀教育;开展以仁爱共济、立己达人为重点的社会关爱教育;开展以正心笃志、崇德弘毅为重点的人格修养教育。
历史	形成正确的历史价值取向,增强学生的民族认同、国家认同和文化认同的能力。	培养学生积极的人生态度,健全的人格,树立正确的世界观、人生观和价值观。	近现代时期中国人民反对外国侵略斗争,探索国家出路,改革浪潮中的大事变,中国革命的新道路,中华民族的抗日战争,改革开放与现代化建设新时期等内容。	历史基础模块是学生必修的基础性内容,包括“中国历史”和“世界历史”。“中国历史”内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史;“世界历史”内容包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。

课程名称	课程目标			主要内容和教学要求
	素质	知识	能力	
职业素养	培养学生职业内在的规范和要求；培养学生的劳动意识。	知道职业道德、职业技能、职业行为、职业作风、劳动技能和职业意识等方面内容。	形成负责的、积极的、自信的、建设性的、欣赏的、乐于助人的、吃苦耐劳的、敬业的态度。	从职业道德、职业技能、就业创业能力三方面，对学生进行职业素养进行培养。在职业道德方面教育学生热爱生活、热爱学习、热爱专业、刻苦学习，学风严谨，诚实守信，爱岗敬业，奉献社会。在职业技能方面，规范要求，同时对学生进行劳动教育、就业创业教育。

## (二) 专业核心课

表 3 专业核心课

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
旅游文化赏析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有认真务实的学习和工作态度。</li> <li>2. 能够积极的与顾客进行沟通交流。</li> <li>3. 具备服务意识，对客户服务做到细心、耐心、专心、爱心。</li> <li>4. 具有职业操守、职业道德和奉献精神。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求学生掌握旅游的发展历史及旅游活动要素，旅游市场分析及生态旅游和可持续发展。</li> <li>2. 学会分析旅游业的发展趋势。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会表述旅游的本质及社会性质、揭示旅游活动的产生、发展与社会经济发展的关系。</li> <li>2. 能说出旅游活动的基本要素以及各要素之间的关系。</li> <li>3. 能辨别和说出旅游业的实质、结构和组织，正确认识旅游业和其他行业的关系：</li> </ol>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
旅游政策与法规	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生在未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识。</li> <li>2. 端正学生在导游讲解等职业活动中的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。</li> </ol>	<p>要求学生掌握旅行社管理条例及实施细则、导游人员管理条例、导游人员管理实施办法、合同法、国家旅游出入境有关管理条例、旅游保险法律、消费者权益保护法、旅游安全管理制 度、旅游投诉暂行规定等法律、法规的内容。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力。</li> <li>2. 运用所学知识签订旅游合同的能力。</li> <li>3. 提高学生依法办事、自主创业的能力。</li> <li>4. 在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力。</li> <li>5. 处理旅游者投诉的能力。</li> </ol>
旅游职业礼仪与交往	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生的礼仪修养。</li> <li>2. 提升学生的个人素质。</li> <li>3. 树立良好的职业形象。</li> <li>4. 能够更好的适应旅游行业职业岗位工作的需要。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握肢体语言礼仪</li> <li>2. 掌握个人礼仪。</li> <li>3. 掌握酒店服务礼仪</li> <li>4. 掌握公关礼仪</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握旅游礼仪的基本理论和知识。</li> <li>2. 具备旅游礼仪的理念和意识。</li> <li>3. 认识旅游礼仪活动的规律。</li> <li>4. 了解旅游礼仪活动的规程。</li> </ol>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
导游基础知识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养热爱学习、善于思考的习惯；</li> <li>2. 培养对中国传统文化的热爱；</li> <li>3. 提高对各类旅游景观的审美情趣；</li> <li>4. 培养综合导游讲解能力；</li> <li>5. 树立团队合作意识和竞争意识；</li> <li>6. 培养学生爱岗敬业的职业素养和旅游行业职业道德；</li> <li>7. 弘扬工匠精神；发扬劳模精神；</li> <li>8. 提高文物保护意识，强化青年使命担当，厚植爱国主义情怀；</li> <li>9. 引导学生学会创新，提升学生的创新精神、实践能力和社会责任感。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知中国历史发展脉络、主要朝代及重大的历史事件。</li> <li>2. 掌握天干地支、五行八卦、科举制度、哲学思想等中国历史小常识。</li> <li>3. 知晓中国的地理、气候、水体及生物环境；了解其类型及特征。</li> <li>4. 掌握汉族与中国主要少数民族的概况、礼俗、传统节日和禁忌。</li> <li>5. 认知中国画及其代表作品，掌握基本的书法知识以及京剧文化知识。</li> <li>6. 掌握中国四大宗教的起源、发展（传播）概况、教义、尊奉的主要对象、宗教建筑知识、著名宗教景观。</li> <li>7. 知晓宫殿建筑和民居建筑的概况、布局和陈设，掌握中国古代建筑的主要构件及其作用，熟悉中国吉祥图案的寓意。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能把中国历史文化常识正确融入到旅游景点中。</li> <li>2. 能正确进行旅游景观的分类，从自然旅游景观的形成、特点的角度进行旅游景点的分析。</li> <li>3. 能根据分布地域、建筑、服饰等文化特征判断民族名称并对主要民族民俗进行简单介绍。</li> <li>4. 能够识别中国书法的书体及代表作品，欣赏中国画及代表作品，能简单介绍京剧的发展及特点。</li> <li>5. 能够运用所学的宗教建筑布局、供奉的对像等知识进行实地的宗教旅游景点导游讲解；</li> <li>6. 能够正确运用所学中国古代建筑知识对实地的古建筑旅游景观进行简单介绍。</li> <li>7. 能够从中国古代园林的组成要素、构景手段等角度欣赏中国古典园</li> </ol>



课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
		<p>8. 掌握中国古典园林的分类及特点、构成要素与构景方法，熟知中国现存著名古典园林。</p> <p>9. 掌握中国烹饪的主要流派、特点、代表名菜；熟悉中国著名工艺品，熟悉名茶、名酒、中药材及中成药、中国的文房四宝。</p>	<p>林并进行导游讲解。</p> <p>8. 能够运用中国烹饪的流派、特色、代表菜等知识讲解旅游目的地的饮食文化和进行饮食鉴赏；能够简单地介绍中国最具特色的风物特产。</p>
中国旅游地理	<p>1. 在丰富多彩的自然美景中陶冶情操，树立环保意识。</p> <p>2. 在光辉璀璨的中华文明中受到启发，激发爱国热情。</p> <p>3. 具有现代服务与管理素质的应用型人才。</p>	<p>1. 了解旅游区划的意义、任务、原则；了解旅游信息的作用及建立旅游信息库的必要性；了解旅游资源开发规划的原则；了解旅游客流形成的原因；了解旅游环境破坏原因及保护方法。了解旅游资源的美学内涵；了解旅游交通对发展旅游业的重要性；</p> <p>2. 掌握旅游资源的概念和基本分类；掌握中国自然旅游资源的主要类别与代表性景点；掌握</p>	<p>1. 能够阅读各类旅游地图，尝试设计新线路。</p> <p>2. 具备分析和解决旅游活动中一般问题的能力。</p>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
		<p>中国人文旅游资源的主要类别与代表性景点。</p> <p>掌握审美信息传递与审美行为协调的技巧。掌握中国旅游客流情况。</p> <p>掌握旅游交通、旅游路线的概念；掌握中国主要旅游交通线网、主要旅游路线；</p> <p>掌握旅游资源评价的标准；掌握旅游地图的基本知识。</p> <p>3. 掌握中国不同省区的旅游资源特点。</p>	

### (三) 专业方向课

表 4 专业方向课

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
	<p>1. 培养学生良好的职业素养；</p> <p>2. 培养学生团队合作意识；</p> <p>3. 激发学生学习兴趣，树立终身学习愿望。</p>	<p>1. 了解导游人员的培训、考核、权利与义务；理解导游人员的基本概念、职责、基本条件。</p> <p>2. 了解导游服务的类型、范围；理解导游服务的性质、特点；掌握</p>	<p>1. 能够独立完成地陪导游人员的服务规范，会分析接待计划，进行服务准备；能够致欢迎词、欢送词、进行沿途导游讲解。能够进行校园导游。</p> <p>2. 能够独立完成全陪</p>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
导游业务		<p>导游服务的原则。</p> <p>3. 了解景区景点导游人员服务程序；掌握地陪导游人员、全陪导游人员、领队、散客导游的服务流程。</p> <p>4. 理解旅游者个别要求的处理原则；掌握旅游者个别要求的处理方法。</p> <p>5. 了解旅游接待中一些常见事故的类型；理解处理的原则；掌握旅游接待中常见事故的处理办法。</p> <p>6. 了解建立良好人际关系的技巧；理解做好特殊游客的接待。</p> <p>7. 掌握出入境知识；交通、邮电知识；货币、保险知识；卫生常识；礼貌礼节等知识。</p> <p>8. 掌握常见事故案例的处理方法。</p>	<p>导游人员的服务规范，会分析接待计划，进行服务准备；能够掌握途中服务和基本的旅行常识；能够和地陪、司机等接待人员进行协作。</p> <p>3. 能够处理游客对餐饮、住宿、文娱、购物、要求亲友随团、中途退团、延长旅游期限等一般问题；能够接待老年、儿童、宗教、残疾等特殊游客。</p> <p>4. 能够正确处理和预防漏接、空接、错接机（车、船）事故；正确处理行李丢失事故、旅游者走失事故、旅游交通、治安、火灾事故及其预防；正确处理旅游者食物中毒、意外伤害事故及其预防；正确处理旅游者丢失证件、财物；正确处理患病、死亡事故处理；能够对旅游者越轨言行及对旅游者现场投诉处理。</p>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
旅行社业务	<p>1. 具有职业操守、职业道德和奉献精神。</p> <p>2. 能够积极的与顾客进行沟通协调、与同事及行业人员融洽相处。</p> <p>3. 具备服务意识,对客服务做到细心、耐心、专心、爱心。</p>	<p>1. 掌握旅行社设立的基本条件要求。</p> <p>2. 掌握旅行社职能部门分工及岗位职责。</p> <p>3. 掌握旅行社产品的类型和特点。</p> <p>4. 掌握旅游线路开发、设计的基本内容。</p> <p>5. 掌握服务采购的方法、技巧。</p> <p>6. 掌握旅游产品销售的方法、技巧。</p> <p>7. 掌握旅行社接团、发团的业务流程,及出境旅游的操作流程。</p> <p>8. 掌握旅行社门市接待岗位的接待流程、职责要求以及对接待服务人员的要求。</p>	<p>1. 快速获取旅游及旅行社行业的最新动态和行业资讯。</p> <p>2. 独立设计团队路线、散客路线、专项旅游路线产品。</p> <p>3. 独立做好旅游团队、散客从外联、接待到计调业务落实等一整套业务操作。</p> <p>4. 做好客户维护和档案管理工作。</p> <p>5. 在未来的职业发展中承担旅行社的中高层管理工作。</p>
景区服务与管理	<p>具备强烈的服务意识,良好的沟通、协调能力以及高度的责任感的现代服务型人才。</p>	<p>学生应掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念,了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容,掌握其基本支持理论,能初步运用所学知识承</p>	<p>通过实训将旅游景区服务与管理学科中的理论知识点和原则性规定转化为可操作的实践要领,使学生在熟悉景区工作环境特点和作业流程的基础上,培养初步的适应能力,在策划、讲</p>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
		担旅游景区现场服务与管理。	解、组织应变等方面获得锻炼。
服务语言艺术	树立“宾客至上”的理念，急客人之所急，想客人之所想，为客人提供尽心周到的服务，具备服务行业工作人员的职业素养。	明确服务语言艺术的心理基础，掌握服务礼貌语言、服务语言技巧、服务忌语，学会维护自身权益的语言艺术、恰当处理投诉的语言艺术。	学会运用高超的服务语言艺术，结合自己的专业知识、技能，为客人提供优质的服务。
导游景点实训	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有积极主动的沟通协调、问题处理与解决的意识</li> <li>2. 责任心强，具备营造和谐、团队合作精神的能力</li> <li>3. 具有较强的目标达成意识</li> <li>4. 掌握沟通协调、人际关系和公共关系处理的技能。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握专题讲解的内容；</li> <li>2. 掌握沿途讲解的内容；</li> <li>3. 掌握山西十大景点的内容；</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 独立学习能力；</li> <li>2. 获取新知识的能力；</li> <li>3. 独立处事能力；</li> <li>4. 掌握专题讲解和沿途讲解的技巧；</li> <li>5. 掌握山西十大景点讲解的技巧；</li> <li>6. 资料收集整理能力；</li> <li>7. 制定、实施工作计划的能力。</li> </ol>

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
景区解说实训	1. 具有积极主动的沟通协调、问题处理与解决的意识 2. 责任心强, 具备营造和谐、团队合作精神的能力 3. 具有较强的目标达成意识 4. 掌握沟通协调、人际关系和公共关系处理的技能	掌握本地及周边地区主要景区解说词	1. 独立学习能力; 2. 获取新知识的能力; 3. 独立处事能力; 4. 资料收集整理能力; 5. 制定、实施工作计划的能力。

#### (四) 专业选修课

表 5 专业选修课

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
旅游心理分析	学生树立“顾客至上”的理念, 学会观察、分析顾客的心理, 服务过程中能够根据顾客的需求做出适当的反应, 服务于客人开口之前, 尽自己所能为客人提供优质服务。	使学生了解旅游者和旅游从业人员的心理特点和行为规律, 掌握心理学基本原理, 并且理论与实践相结合, 学会运用相关理论观察并分析旅游者的行为规律, 并进一步指导本职工作的实践。	学生能够及时分析和调整自身心理健康状况, 全面认识旅游者, 激发旅游者旅游需要和动机, 转变旅游者态度, 调动旅游者的积极情绪, 建立良好的人际关系, 正确应对自己在工作中遇到的压力和挫折。
山西历史文化	提高综合素质, 扩大讲解知识面。	要求学生掌握山西的名人、名事, 并能够融入讲解中, 提高讲解的渲染力。	提高讲解能力, 和处理导游词的能力。

课程名称	课程目标		
	素质	知识	能力
导游才艺	提高学生的综合素质，为就业做好准备。	要求学生在从事导游工作过程中，会唱民歌、会跳舞、会使用小乐器、会组织小活动。	提高学生的沟通组织能力及处理导游过程中一般问题的能力。

## 七、教学进程总体安排

按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）文件中关于学时安排，学校每学年安排40周教学活动，三年制中职总学时数为3294，公共基础课程学时为1224，占总学时的37.15%；实践性教学学时为1802，占总学时的54.70%；选修课学时为342，占总学时的10.38%。本教学活动以18学时计为1个学分。鼓励学生取得导游、旅游咨询师、旅游计调师、景区讲解员、展览讲解员、计算机操作员等1或2种职业资格证书，具体详见教学活动时间分配表及教学进程总体安排表。

### （一）教学活动时间分配

表6 教学活动时间分配表（单位：周）

学期教学 学活动	入学 教育	军训	认知 实习	跟岗 实习	顶岗 实习	毕业 教育	成绩 考核	课程 教学	假期	合计
一	1						1	18	12	52
二			1				1	18		
三				1			1	18	12	52
四				1			1	18		
五							2	18	12	52
六					18	2				
总计	1		1	2	20		6	90	36	156

(二) 教学进程安排表

表 7 教学活动时间分配表 (单位: 周)

课程类别	序号	学年		学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期				理论	实训	1	2	3	4	5	6	
		周数						18	18	18	18	18		
		课程名称												
公共基础课	1	心理健康与职业生涯		2	36	36	0	2						37.15%
		职业道德与法治		2	36	36	0		2					
		中国特色社会主义		2	36	36	0			2				
		哲学与人生		2	36	36	0				2			
	2	语文		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	3	数学		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	4	英语		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	5	体育与健康		10	180	20	160	2	2	2	2	2		
	6	计算机应用基础		8	144	20	124	2	2	2	2			
	7	公共艺术		2	36	10	26	1	1					
	8	历史		2	36	36	0	1	1					
	9	中华优秀传统文化		1	18	18	0		1					
	10	职业素养		1	18	18	0				1			
	小计		68	1224	914	310	17	18	12	13	8			



课程类别	序号	学年		学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期				理论	实训	1	2	3	4	5	6	
		周数						18	18	18	18	18		
课程名称														
专业方向课	11	景区解说实训		7	126	18	108	1	1	2	2	1		16.93%
	12	导游业务		4	72	12	60			2	2			
	13	旅游景区服务与管理		4	72	20	52					4		
	14	导游景点实训		8	144	20	124		2	2	2	2		
	15	服务语言艺术		4	72	10	62				4			
	16	旅行社业务		4	72	10	62					4		
		小计		31	558	90	468	1	3	6	10	11		
专业核心课	17	旅游职业礼仪		10	180	20	160	1	1	4	1	3		16.39%
	18	中国旅游地理		6	108	108	0	3	3					
	19	旅游文化赏析		4	72	72	0	4						
	20	旅游政策与法规		4	72	72	0					4		
	21	导游基础知识		6	108	90	18			3	3			
		小计		30	540	362	178	8	4	7	4	7		

课程类别	序号	学年	学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期					1	2	3	4	5	6	
		周数			理论	实训	18	18	18	18	18		
拓展课	22	旅游心理分析	3	54	54	0		3					10.38%
	23	山西历史文化	4	72	72	0	4						
	24	导游才艺	12	216		216		3	3	3	3		
		<b>小计</b>	<b>19</b>	<b>342</b>	<b>126</b>	<b>216</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
顶岗实习	25	认知实习	2	36		36		1周					
		跟岗实习	3	54		54			1周	1周	1周		
		顶岗实习	30	540		540						30	
		<b>小计</b>	<b>35</b>	<b>630</b>		<b>630</b>							
<b>合计</b>			<b>183</b>	<b>3294</b>	<b>1492</b>	<b>1802</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		<b>30</b>	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专业教师的要求

本专业须拥有一支“以专业带头人为引领、以骨干教师为支撑、以双师型教师为基础、以兼职教师为补充”的师资队伍。具体数量要求为专业带头人 2 名、骨干教师 4 名、双师型教师 7 名、兼职教师 2 名。专业教师“双师率”达到 100%。教师素养总体要求如下：

第一，要有较高的思想政治素质。敬业修德，奉献社会，课堂、教研活动能融入思政教育，授课渗透思政内容，以加强学生的德育教育。

第二，具备良好的师德师风。本专业教师要了解职业学校教育的独特性，了解学生的共性与个性。能够以学生为本，关爱学生、以德立身、以德立学、以德施教、以德育德。实行师德考评，建立师德考核负面清单制度，建立教师个人信用记录，完善诚信承诺和失信惩戒机制，解决师德失范、学术不端等问题。

第三，具有较高的信息技术应用能力。能独立进行多媒体课件设计，运用多媒体等信息化技术打造高效课堂；能够熟练使用思维导图等常用工具软件进行辅助教学；掌握微课等新型教学资源的设计与制作方法；会进行线上课程的设计与教学，能够在教学实践中较为熟练的运用。

#### 2. 专业带头人的要求

表 8 专业带头人要求

序号	培养方式	具体要求
1	任职要求	1. 有较强的组织管理与协调能力，能够带领本专业群教师做好专业建设及教学研究和科学研究工作； 2. 具有高级以上职称，或技师及以上职业资格证书； 3. 从事教学工作 10 年以上，学校学术委员会评定教学、科研等业务能力强。
2	教学能力要求	1. 有驾驭本专业（学科）理论与实践的能力，能熟练地、高质量地讲授本专业（学科）两门或两门以上课； 2. 能够应用各种教学方法与手段进行本专业授课和指导教师教学； 3. 能够应用教学评价充分体现学生学习技能。

3	专业素养要求	<p>1. 对本专业技术（学科理论）领域的前沿动态有较深入的了解，能及时提出本专业（学科）的发展方向，并具有对本专业（学科）的发展建设做出规划的能力；</p> <p>2. 具有较强的专业水平、创新精神和教育科研能力，主持过一项校级课题或市级以上课题的子课题研究并已结题，或为市级以上课题的主要成员；</p> <p>3. 近三年内在国家级刊物上发表本专业论文 1 篇，或在市级刊物上发表本专业论文（第一作者）2 篇以上；</p> <p>4. 聘期内主持完成本专业教学改革项目并达到学校验收标准，任职期内按专业建设规划分年度完成各项工作指标；</p> <p>5. 主持专业建设、教学团队工作及与专业有关的实验室和实训基地建设工作；</p> <p>6. 参与过 2 个以上校外实训基地的建设和管理工作，并达到校企深度合作的管理目标；</p> <p>7. 5 年内（累计）8 个月以上企业锻炼经历。</p>
---	--------	---

### 3. 骨干教师的要求

表 9 骨干教师要求

序号	培养方式	具体要求
1	任职要求	<p>1. 能对本专业教师水平提高进行示范指导，能对学生实践活动进行教学指导，并取得一定的成绩；</p> <p>2. 具有中级及以上职称，有一线教学经验；</p> <p>3. 从事教学工作 5 年以上，能承担相应职务的课程和规定课时的教学任务。</p>
2	教学能力要求	<p>1. 能熟练地、高质量地讲授本专业一门或一门以上的理论与实践课；</p> <p>2. 能够应用 4 种教学方法与手段进行授课和指导教师教学；</p> <p>3. 能够应用教学评价体现学生学习技能。</p>

3	<b>专业素养要求</b>	<p>1. 具有较突出的科研能力和创新能力，积极参与课程改革，能对教学培训目标的完成情况进行评估，可以参与校本教材开发和核心课程建设，在专业建设中充分发挥骨干作用，成效显著；</p> <p>2. 具有指导和带领其他青年教师开展科学研究或技术服务的经验；</p> <p>3. 5年内累计7个月以上企业锻炼经历。</p>
---	---------------	--

#### 4. 双师型教师的要求

**表 10 双师型教师要求**

序号	培养方式	具体要求
1	<b>任职要求</b>	<p>1. “双师型”职业技术师范专业毕业（本科）；</p> <p>2. 具备3年以上行业企业工作经历的非职业技术师范专业本科及以上学历毕业生，特殊高技能人才（含具有高级工以上职业资格或职业技能等级人员）可适当放宽学历要求。</p> <p>1. 新教师须完成为期1年的教育见习与为期3年的企业实践；</p> <p>2. 已在职教师须同时具备理论教学和实践教学能力；能够与其他教师合作，分工协作进行模块化教学；按时完成每五年不少于6个月的下企业实践活动；</p> <p>3. 参加5年一周期的全员轮训，对接1+X证书制度试点和职业教育教学改革。</p>
2	<b>教学能力要求</b>	<p>1. 有良好的职业道德，既具有教书育人，又具有进行职业指导等方面的能力；</p> <p>2. 熟练掌握本门课程教学内容。能熟练地、高质量地讲授本专业（学科）一门或一门以上专业课，教学质量优异。能够熟练运用项目教学、案例教学等主流教学方法；</p> <p>3. 积极参与专业建设，具备行业前沿知识，能根据高</p>

		<p>星级饭店运营与管理专业特点进行课程建设，教材建设及有关实训室建设工作；</p> <p>4. 具备相当的管理能力。在具备良好的班级管理、教学管理能力的同时，更要具备企业、行业管理能力，懂得企业和行业管理规律，并具备指导学生参与企业、行业管理的能力；</p> <p>5. 具备相应的适应能力和创新能力，要适应资讯、科技和经济等快速变化的时代要求，具备良好的创新精神，善于组织和指导学生开展创造性活动的的能力；</p> <p>6. 对青年教师进行教育教学培训。每学年不得少于三次，指导青年教师按照岗位要求，熟悉教学过程及各个教学环节，不断总结实践经验，提高教学实践能力。</p>
3	专业素养要求	<p>1. 具备相关专业大学本科以上学历（含本科），具备行业中级及以上技能证书，并接受过职业教育教学方法论的培训，具备中职教师资格；</p> <p>2. 参与过一项校级课题或市级以上课题的子课题研究并已结题，或为市级以上课题的成员；</p> <p>3. 从事实践教学的主讲教师要具备在饭店相关企业实际参与开发产品的经历；</p> <p>4. 专业课教师或专业基础课教师每年必须有一个月以上企业锻炼经历。</p>

### 5. 兼职教师的要求

表 11 兼职教师要求

序号	培养方式	具体要求
1	任职要求	<p>1. 有 10 年以上本行业企业一线工作经历的专家、技术骨干、高技能人才；</p> <p>2. 热爱教育事业，热爱学生、教书育人，为人师表，具有良好的思想品德、职业道德和敬业精神；</p> <p>3. 身体健康，能承担相应职务的课程和规定课时的教学任务，年龄一般不超过 65 岁。</p>

2	教学能力要求	<p>1. 具有一定的普通话基础，并掌握一定的教学、教育相关知识，在进行教学时，能充分表达所教学的内容；</p> <p>2. 独立承担一门课程的教学任务，也可以与校内老师共同承担教学任务。在学生进行生产性实训、认知实习、跟岗实习、顶岗实习和实践等教学环节发挥优势；</p> <p>3. 能与专任教师相互学习、合作，参与专业建设、课程建设和教学改革，发挥专兼结合教学团队的整体优势；</p> <p>4. 根据工作需要，参加校企联合培养协作组或学校组织的教研活动，共同研讨解决教学中遇到的问题；</p> <p>5. 能为相关专业教师和学生举办系列技术报告、专题讲座。</p>
3	专业素养要求	<p>1. 在相关企业从事 5 年以上旅游服务与管理专业相关的实践工作；</p> <p>2. 能够按照教学计划承担教学任务，参与教学活动，开展教学研讨；</p> <p>3. 具备培养学生良好的职业道德、有效沟通与交流、自学、独立思考及分析解决实际问题的能力；</p> <p>4. 能够按照学生企业学习要求布置、指导学生实践及实践成绩评定，安排日常学习活动。</p>

## 6. 健全师资队伍培养体系

为达到上述要求，我校旅游服务与管理专业将结合专业实际多措并举完善师资队伍培养体系，主要采取以下方式：

（1）制定相应的激励机制，鼓励教师进行自我研修。自学教育教学理论、参与学历提升和职业资格证书考试等；

（2）开展多种形式的校本培训。邀请课程专家、饭店行业专家等不同领域专家来校举办讲座；开展丰富多彩的教学研讨活动；

（3）创造教师参加外出培训的条件，鼓励教师参加国内外培训，国家行业实践，国家级、省级骨干教师培训、双师型教师培训、专项业务能力提升培训等；

(4) 开设多种形式的教师竞赛活动，为教师展示个人才华、发展个人能力提供有利条件；

(5) 创造条件让教师积极参加课题研究，利用科研活动进行团队培养，打造创新性教学团队；

(6) 及时关注旅游行业企业需求及技术变化，利用行业实践，通过企业岗位实践，挂职锻炼，国家、省级、市级行业实践培训等方式保持专业知识的持续更新，满足教学需要。

## (二) 教学设施

本专业围绕立德树人、德智体美劳全面发展的培养目标以及旅游行业需求，依据旅游服务与管理专业教学标准，遵循岗位知识、素质和能力要求进行教学环境及设施配备。以满足能力为主线，建设理实一体教学环境。

通过校内基础设施建设、校企合作以及与企业融合机制，对校内实训室、校外实训基地进行不断的完善，允许学生在生产岗位上进行教学实习和顶岗实习，保证培养目标的实现。

为达到以上要求，本专业建设的实训条件如下：

表 12 校内实训室和校外实训基地

类型	名称	数量
校内实训室	旅行社实训室	1
	导游实战实训室	1
	旅游综合实训室	1
	旅游 VR 室	1
校外实训基地	**旅行社有限公司	1
	****文管所	1
	****旅游发展有限公司	1



## 1. 校内实训室配置

表 13 旅行社实训室

序号	名称	规格型号	数量
1	一体机电脑	HP	6 台
2	旅游实训工作站	HP	1 套
3	多人在线互动实训教学平台	鼎盛诺蓝 V2.0	1 套
4	交换机	神码 ES1224	1 台
5	电脑桌隔断	森卓美 BGZ-487	6 张
6	靠背椅	花恺之星 HK3022	9 套
7	沙发茶几	初嘉 CJ-SF001	1 套
8	打印一体机	佳能 MG3080	1 台
9	前台接待吧台	品盟 PINMENG024	1 个
10	文件柜	志富 ZFWJG-003	2 个
11	综合教学资源管理实训平台软件	鼎盛诺蓝 V2.0	1 套
12	虚拟现实多媒体导游实训教学软件	鼎盛诺蓝 V3.0	1 套
13	辅材	国产	1 项
14	系统集成费	泽捷	1 项

表 14 旅游综合实训室

序号	名称	数量
1	空调	1 台
2	教师机(服务器)	1 台
3	多媒体讲台	1 套
4	学生机	48 台
5	学生电脑桌	48 台

6	靠背椅	48 把
7	教师椅	1 把
8	耳麦	48 只
9	布线	一批
10	景区开发与管理实训平台	1 套
11	导游业务实训软件	1 套
12	素质训练平台	1 套
13	旅行社管理模拟教学平台	1 套
14	360 度虚拟学习场景	1 套
15	导游考试系统	1 套

表 15 旅游电子沙盘实训室

序号	名称	型号规格	数量
1	3*4 液晶拼接显示屏	MPID4603、定制落地双排支架及图像处理器连接线	2 套
2	触摸一体机	G50RPZ	1 台
3	**概况旅游电子沙盘系统	千策景区服务实训平台 V2.0	1 套
4	***概况旅游电子沙盘系统	千策景区服务实训平台 V2.0	1 套

表 16 导游实战实训室

序号	名称	数量
1	液晶显示屏	9 台
2	嵌入式液晶拼接控制器	9 台
3	拼接控制软件	1 套
4	VGA 信号分配器	1 件

5	结构架	1 套
6	辅材	1 批
7	教师机	1 台
8	实训工作站	1 台
9	专业音箱	4 只
10	功放	1 台
11	调音台	1 台
12	多媒体讲台	1 套
13	导游实战演练一体机	6 台
14	教师椅	1 把
15	挂图	1 批
16	室内装修	1 套
17	无线话筒	2 套
18	空调	1 台

表 17 旅游 VR 实训室

序号	设备名称	规格型号	数量
1	交互式液晶电子白板	TE-SN-43	2 台
2	实训工作站	QC-WS01	1 台
3	空调	KFR-120LW/SDY-PA400(D3)	1 台
4	立式一体机	TE-SN-49	5 台
5	VR 头盔带手柄	MR+XE800ZBA-HC1CN	5 套
6	导游创新创意实践平台	千策导游创新创意实践平台 V2.0	1 套
7	飞夺泸定桥 VR 旅游实训软件	思政 VR 体验平台 V2.0	1 套

8	长征回忆录 VR 旅游实训软件	思政 VR 体验平台 V2.0	1 套
9	永不消失的电波 VR 旅游实训软件	思政 VR 体验平台 V2.0	1 套
10	民族复兴路旅游实训软件	思政 VR 体验平台 V2.0	1 套
11	教学一体机	TE-SN-49	1 套
12	投影仪	MMX-N5010U	1 个
13	办公桌椅	定制	1 套
14	显示器	TE-SN-43	1 套
15	接线管	定制	1 批

## 2. 校外实训基地

为贯彻落实《教育部办公厅关于印发〈教育部产学合作协同育人项目管理办法〉的通知》，建设校外实训基地是满足专业发展的实际需要，也是践行“以学生为本位，以能力为核心”的教学理念的重要举措。因此根据本专业目前现状，本着互利共赢，产教融合，校企合作的基本原则，加强和完善本专业的校外实训基地建设，从而为培养高技能人才提供保障。

校外实训基地需要达到下列要求：

- (1) 实习项目、内容与学生所学专业相符，能满足实习教学任务的要求；
- (2) 能提供教学计划规定的实习场地和指导人员，拥有一支素质较高的技术人员和职工队伍；
- (3) 实习基地接受本专业一定规模的教师与学生开展实习，三年内基本保持稳定；
- (4) 能满足实习学生的学习、劳动保护和安全等方面的条件。

**表 18 校外主要实训基地**

序号	名称	主要功能
1	**旅行社有限公司	顶岗实习、教师实践
2	**文管所	顶岗实习、教师实践
3	**旅行社	顶岗实习、教师实践

序号	名称	主要功能
4	**旅游发展有限公司	顶岗实习、教师实践

### (三) 教学资源

#### 1. 数字化教学资源

贯彻落实《教育部关于进一步推进职业教育信息化发展的指导意见》(教职成〔2017〕4号)、《教育部关于印发〈教育信息化2.0行动计划〉》的通知(教技〔2018〕6号)文件精神。根据旅游服务与管理专业人才培养的需要,开发配套的、前沿性的、立体化的数字化教学资源,满足教学需要,建设设备先进,功能强大,管理科学的校园网,积极合理地利用网络资源。在专业方面我们建设了旅游服务与管理专业网络平台、《旅行社业务》课程网络平台、《导游业务》课程网络平台、《服务语言艺术》课程网络平台、《旅游景区服务与管理》课程网络平台。课程平台中拥有供教师和学生教学所需的电子教案、多媒体课件、动画、视频、题库等。

表 19 专业数字化资源库建设内容及完成情况

课程名称	配套教学资源	数量
服务语言艺术	教学计划	1
	教学大纲	1
	试题库	6
	教学设计	15
	PPT	15
	实训指导书	1
	情境动画	2
	教学视频	3
导游业务	教学计划	1
	教学大纲	1
	试题库	6

	教学设计	34
	PPT	34
	实训指导书	1
	情境动画	6
	教学视频	7
旅游景区服务与管理	教学计划	1
	教学大纲	1
	试题库	4
	教学设计	16
	PPT	4
	实训指导书	1
	情境动画	5
旅行社业务	教学计划	1
	教学大纲	1
	试题库	4
	教学设计	13
	PPT	13
	实训指导书	1

## 2. 教材开发

从学生实际与教学的要求出发，鼓励专、兼职教师合作开发实训指导教材和其他教学用书，目前已完成四门校本教材《服务语言艺术》、《导游业务》、《旅行社业务》、《旅游景区服务与管理》的开发及其相应的实训指导书。

## 3. 图书

学校图书 10.5 万册，本专业图书 1 万余册。

## （四）教学方法

在教学方法上根据工作任务的具体内容采用问题教学法、项目教学法、任务驱动教学法、案例教学法、情景模拟教学法等多种教学方法，为学生创建适宜的学习情景。学生是学习过程的中心，教师是学习过程的组织者与协调者，以任务为驱动，遵循“资讯、计划、决策、实施、检查、评价”这一完整的行动过程，灵活地采用互动教学、案例教学、现场指导、综合练习等教学方式，采用讲练结合、边学边练的教学方法，融“教、学、做”于一体，让学生独立地获取信息、制定计划、实施计划、评估计划，在自己动手的实践活动中，掌握专业知识，习得职业技能。

### **教学方法之一 项目教学**

项目教学是让学生在一段时间内解决一个问题的教学方式，项目可以由教师提出，也可由学生自己提出。项目教学的重点在于通过项目在实际应用中学习知识与技能，而不是简单的间接经验的传递，它有助于提高学生的学习动机、培养学生的独立思考、自信的品质和岗位职业能力。项目教学特点：以项目为主线、教师为引领、学生为主体。

#### **项目教学实施步骤**

- (1) 教学目标的确定
- (2) 工作任务的确
- (3) 编制项目计划
- (4) 项目实施
- (5) 检查评估、反馈
- (6) 项目展示

### **教学方法之二 岗位教学**

岗位教学是特定的模拟或真实工作环境条件下，分岗位模拟或实际处理该岗位的基本业务与事务，在教学中根据本专业的岗位，选择几个主要典型岗位，进行分岗位轮换教学。

#### **实施步骤**

- (1) 教学目标的确定
- (2) 在岗位群中选择几个岗位
- (3) 编制岗位工作、岗位职责、轮岗计划

- (4) 编制岗位任务
- (5) 编制任务书（分组）
- (6) 岗位教学实施
- (7) 检查评估、反馈
- (8) 岗位轮换

### 教学方法之三 案例教学

案例教学以理论与实际有机结合为主线，根据教学目的要求，以案例为基本素材，将学生引入真实情景中，通过师生、生生间的多向互动、积极参与平等对话和讨论，重点培养学生的批判反思意识及团体合作能力，并促进学生充分理解问题的复杂性，变化性和多样性等特性。

#### 案例教学的特征：

##### （1）案例组织的目的性

无论是对一门课程众多案例的组织，还是对某一案例教学的具体设计，都应当紧扣一定的教学目标来进行，都要通过一个个独特而又组织严密的案例或案例体系，最终达到教学目标。

##### （2）案例陈述的真实性

案例是对已发生的典型事件的如实陈述，所描述的实践是完全真实的，完全依照事件发生的实际状况进行陈述，对所发生事件的时间地点、具体情节及过程都应如实记录。

##### （3）案例内容的仿实践性

案例教学的内容主要是针对实践中的问题，案例的展示不是简单地告诉学生一个真实的社会群体在干什么，而是通过再现或模拟方式把学生带到一个真实、典型、具体的“现场”，让学生置身其中，充当角色，进行“实践”操作，增进“实践”经验。一般来说，案例都要选择较为新近的实践活动或事例作为素材，这样才会更加突出案例教学与现实实践活动的相关联性。

##### （4）案例设计的问题性

案例一般都蕴含着可供学生分析和思考的问题。有些问题看上去是明显的，有的可能较为隐蔽，需要学生通过对案例情景的仔细思考才有可能辨明；有些甚至在表面看去较为明显的问题，背后实际还隐含着更为深层的问题。案例设计带



有问题性就是要使学生在接触到案例后，产生疑惑，由此引发思考，当然案例设计所涉及的问题，既可以是给人以正面启迪的，也可以是提供反面教训的。

#### （5）案例性质的典型性

教学案例的选择要精心筛选。筛选案例的一个重要原则，就是要考虑案例是否具有典型性或代表性。每一个案例都是一个相对完整的“故事”叙述，都会反映或折射出一定的主题。成功的教学案例必须要考虑案例的典型性，使每一个案例的学习都尽可能地能够代表与学科的内在逻辑相关的那一部分学习内容，并通过这些典型的案例将各部分内容联系起来。

#### 案例教学的实施步骤

- ①确定教学目标
- ②案例编写或选择
- ③制定案例教学计划（包括分组等）
- ④案例实施阶段（案例阅读分析、案例讨论）
- ⑤案例总结和反思
- ⑥案例学习报告及评价

### 教学方法之四 场景教学

场景教学是以实现特定技能教学目的为出发点，运用现代教学理念、技术手段和方法，创设出与教学内容相对应的各类典型场景，使学生熟练掌握技能的一种教学模式。

#### 场景教学的实施步骤

- （1）确定教学目标
- （2）确定项目、实施项目主导
- （3）场景设置
- （4）物品准备
- （5）课前预习
- （6）任务分解
- （7）角色扮演
- （8）六步教学法：提出问题、分析问题、解决问题、总结规律（知识和技能）、扩展知识和技能、解决类似问题（迁移）

### (9) 评估总结

①工作经验②职业素质③团队协作④动手能力⑤学习能力

## 教学方法之五 模拟教学

模拟教学是一种以教学手段和教学环境为目标导向的行为引导型教学模式。模拟教学分为模拟设备教学与模拟情景教学两大类：

①模拟设备教学主要是以模拟设备作为教学的支撑，其特点是不怕学生因操作失误而产生不良的后果，一旦失误可重新来，而且还可以进行单项技能训练，学生在模拟训练中能通过自身反馈感悟正确的要领并及时改正。

②模拟情景教学主要是根据专业学习要求，模拟一个社会场景，在这些场景中具有与实际相同的功能及工作过程，只是活动是模拟的。

### 模拟教学的实施步骤

(1) 情景创设。首先，教师根据教学目标和要求，并结合学生的实际情况和教学条件，进行情景创设。

(2) 模拟检查。学生针对预定的模拟学习目标，按照实际工作的要求，对照模拟结果，自主进行模拟学习的检查和总结，改进自己的操作和行动。

## (五) 教学评价

为了使我校的《学生综合素质“多元立体”评价表》能够更加公平、客观、合理、科学有效地实施，同时为学校的评价考核积累一定的原始有效的资料，现根据《XX 学校多元参与的教学质量管理与评价实施方案》，并结合我专业实际特制定本细则。

### 1. 指导思想

在传统的评价中，由于评价的主体、评价的方法、评价的标准都过于单一，因此，在对学生新的评价考核中，我们注重运用多元立体化的评价方式，这样不仅有利于学生综合职业能力的培养，更有利于学生的全面发展。

### 2. 评价原则

评价的原则要具有导向性、公平性、发展性和可操作性。评价的内容要全面、客观，评价的标准要明确、合理，评价的程序要科学、规范。

#### (1) 导向性

引导学生既实现全面协调发展，又彰显自己的个性和特长，挖掘自己的潜能。

## (2) 发展性

使学生明确要求，参与评价，规范言行，激励成长。

## (3) 公平性

严格依照程序，克服盲目性、随意性。做到过程公开、结果公平。

## (4) 可操作性

程序清晰，注重过程，记载及时，实现操作规范、简便。

### 3. 评价的内容和标准

#### (1) 评价内容

本专业主要从基本素质和文化素质、专业基础学习和专业实训能力、企业对学生的评价三大方面来对学生进行综合素质评价。

#### (2) 评价标准

本专业在对学生进行综合素质评价过程中主要依据以下三方面为标准。

①基本素质和文化素质以《学生综合素质“多元立体”评价表》为标准。

②专业基础学习和专业技能实训，分别以《专业基础学习评价细则》和《专业技能实训评价细则》为标准，分别从“态度、过程、效果”这三个指标来衡量，评价结果都以分值呈现。

③企业对学生的评价以《学生顶岗实习评价细则》为标准，从“工作态度、工作能力、工作绩效、其他”这四个指标来衡量，评价结果以分值来呈现。

### 4. 评价的实施

评价的实施由学生自评、学生互评（以小组为单位）、教师评价、实习师傅评价四个环节来完成，以达到客观、公正、科学有效的目的。具体实施过程如下：

(1) 由班主任组织学生学习相关的评价细则、评价标准。

(2) 组织学生自评。学生在评定的时间根据各评价表的细则、指标，客观公正地对自己做出评价。

(3) 组织学生互评。学生互评是以小组为单位，组内的每位学生接受全组同学的评价。学生互评是“背靠背”评价，评价者不记名。在评价前做好宣传，让学生客观公正地对组内的每位同学做出评价。

(4) 教师评价。要善于发现和挖掘每一位同学的闪光点。

(5) 实习师傅评价。实习师傅根据实习学生在实习过程中的各方面表现，

依据实习评价细则对学生在实习期间做出全面的评价。

(6) 通知评价结果，公示优秀学生名单。各班级评定小组将评定结果交专业组存档备查。专业组再上报学校。

附件 1：《专业基础学习评价细则》

附件 2：《专业技能实训评价细则》

附件 3：《学生顶岗实习评价细则》

附件 1:

### (一) 专业基础学习评价细则

班级: \_\_\_\_\_

评价人: \_\_\_\_\_

评价指标	主要观测点	自评 (20%)	互评 (20%)	师评 (60%)	小计
学习态度 (20分)	1. 上课前必须认真预习本节学习内容(5分),没有预习(0分)				
	2. 预备铃响后,学生要迅速进入教室,将学习用具准备好,安静坐好等待上课。(5分),违规一次扣(0.5分)				
	3. 严禁携带食物和饮料进入教室(5分),违规一次扣(0.5分)				
	4. 严禁做与本课程内容无关的事情(看小说、睡觉、闲聊等)(5分),违规一次扣(0.5分)				
学习过程 (30分)	1. 能融于集体,人际关系和谐(2分) 2. 有合作意识,帮助同伴,不计个人得失(2分) 3. 能虚心学习别人的长处(2分) 4. 乐于与人交流,勇于表达自己的观点(2分) 5. 尊重并理解他人的观点和处境,发生矛盾时多做自我批评,不固执己见(2分)				
	1. 能正确表达正确观点,具有快速理解沟通的能力(10分) 2. 能积极表达自己的观点,但观点不明确(8分) 3. 不表达任何观点(0分)				
	1. 能感受美、欣赏美并能创造美(10分) 2. 能感受美、欣赏美(7分) 3. 能感受美(3分)				
学习效果 (50分) (达成目标)	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
	6.				
总计					

附件 2:

## (二) 专业技能实训评价细则

班级: \_\_\_\_\_

评价人: \_\_\_\_\_

评价 指标	主要观测点	自评 (20%)	互评 (20%)	师评 (60%)	小计
实训 态度 (20分)	1. 实训前必须认真预习实训内容, 明确实训目的、原理、方法和步骤 (2分) 没有预习(0分)				
	2. 穿好鞋套方可进入实训室, 在实训室内严禁高声喧哗和闲聊 (2分), 违规一次扣(0.5分)				
	3. 进入实训室后, 服从指导教师和实训室管理员的调配, 对号入座 (2分), 违规一次扣(0.5分)				
	4. 严禁携带易燃、易爆、易污染和强磁性物品进入机房 (2分), 违规一次 (0分)				
	5. 严禁携带食物和饮料进入实训室 (3分), 违规一次扣(0.5分)				
	6. 严禁在实训室内玩游戏、看电影和登陆不健康网站 (3分), 违规一次扣(0.5分)				
	7. 上机操作遇到设备故障时, 应立即向任课教师说明情况, 不得私自处理或隐瞒不报 (2分), 违规一次扣(0.5分)				
	8. 爱护实训室的一切设施, 不得乱涂、乱写、乱刻; 严禁拆卸或调换计算机硬件设备 (2分), 违规一次扣(0.5分)				
	9. 上机结束后按操作顺序关机 (先关闭应用程序再关闭操作系统), 并将桌椅、键盘等复位; 做好机位周围的清洁工作。 (2分), 违规一次扣(0.5分)				
实习 过程 (30分)	1. 主动参与分工协作 (10分) 2. 经劝说积极参与分工协作(8分) 3. 经劝说仍消极参与分工协作(4分) 4. 经劝说仍拒绝参与分工协作(0分)				

评价指标	主要观测点	自评 (20%)	互评 (20%)	师评 (60%)	小计
	1. 跨组积极表达正确观点, 具有快速理解沟通的能力 (10分)				
	2. 组内积极表达正确观点, 具有快速理解沟通的能力 (8分)				
	3. 不表达任何观点 (0分)				
	1. 能感受美、欣赏美并能创造美 (10分)				
	2. 能感受美、欣赏美 (7分)				
	3. 能感受美 (3分)				
实训 效果 (50分) (作品)					
总计					

附件 3:

**(三) 芮城县第一职业学校  
学生（顶岗）实习考核评价表**

班级		姓名		总分		
考核评价项目及配分		考核评价标准			扣分	得分
信息沟通 (20分)	提交信息 (10分)	到达实习岗位后 15 天内未提交信息扣 2 分，30 天内仍未提交扣 5 分。				
	沟通交流 (10分)	与指导教师沟通应不小于 10 次每少 1 次扣 1 分。				
实习时间与态度 (20分)	连续实习时间 (12分)	连续实习时间应在 10 个月以上，每少 1 个月扣 2 分。少于 6 个月记 0 分				
	实习态度 (8分)	遵守学校与企业规章制度。违纪 1 次扣 1-3 分。				
实习作业 (20分)	实习周志 (10分)	1. 每周要认真填写实习周志，每缺 1 次扣 1 分； 2. 填写周志过于简单，不完全符合填写要求，酌情扣 1-5 分。				
	实习月考核 (6分)	1. 每月要认真填写实习总结，每缺 1 次扣 2 分； 2. 撰写月度实习总结过于简单，不完全符合要求，酌情扣 1-3 分。				
	实习鉴定 (4分)	1. 没有实习鉴定扣 4 分； 2. 实习鉴定不完全符合要求，酌情扣 1-4 分。				
实习评价 (40分)	自我评价 (10分)	1. 自我评价为优秀记 10 分； 2. 自我评价为良好记 8 分； 3. 自我评价为合格记 6 分； 4. 自我评价为不合格记 0 分。				
	企业指导教师 (师傅) 评价 (10分)	1. 企业指导教师（师傅）评价为优秀记 10 分； 2. 企业指导教师（师傅）评价为良好记 8 分； 3. 企业指导教师（师傅）评价为合格记 6 分； 4. 企业指导教师（师傅）评价为不合格记 0 分。				
	企业评价 (10分)	1. 企业评价为优秀记 10 分； 2. 企业评价为良好记 8 分； 3. 企业评价为合格记 6 分； 4. 企业评价为不合格记 0 分。				
	带队教师评价 (10分)	1. 带队教师评价为优秀记 10 分； 2. 带队教师评价为良好记 8 分； 3. 带队教师评价为合格记 6 分； 4. 带队教师评价为不合格记 0 分。				
考核负责人		考核成员		考核日期		

说明：每项扣分不超过单项配分。



## （六）质量管理

学校的教学管理与教学质量监控是保证人才培养质量的关键，历来都是学校的重点工作，常抓不懈，在示范校建设中，对教学质量监控不断改进，逐步形成一套行之有效的教学管理和教学质量监控办法。

1. 建立机构，制定制度。学习制度有《学生评教制度》、《教师考核评教指标体系》等。形成了有校领导、教导处、专业组、各教研组和学生共同组成的教学质量监控网络。

2. 深入课堂，了解情况。教导处按时下达教学任务、教学计划、教学进程表及课程表，保证教学工作有序进行。坚持每天填写教室日志，了解上课情况，每周进行教学一周情况问询，收集日常教学信息，掌握教学中的动态问题。每学期先开始全校范围的教室听评课活动。

3. 量化考核，促进发展。根据教学质量监控中积累的大量资料，从教学任务、课堂教学、学生评教结果、教学成绩及日常行为的五个方面对全校教师进行量化排队，考核结果与绩效工资挂钩，促进教学和管理水平的不断提高。

## 九、毕业要求

依据《中等职业学校学生学籍管理办法》（教职成[2010]7号）“毕业与结业”第三十三条的规定，并结合我专业的实际情况，达到以下所有要求的学生，可准予毕业：

1. 思想品德评价合格（综合素质测评达到学校规定）；
2. 修满所规定的 3330 学时/185 学分；
3. 取得技能鉴定证书；

对于在规定的学习年限内，考核成绩（含实习）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，发予结业证书。

## 十、附录

附录 1:

## 人才培养方案调整（变更）审批表

(2020—2021) 学年



申请专业		旅游服务与管理		适用年级		二年级	
申请时间		2020年4月		申请执行时间		2020年9月	
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称/实践环节	课程编号	课程性质 (必修、选修、实践)	学时/周数	学分	开课学期
		导游基础知识	21	必修	2/18	6	三四
		旅游职业礼仪	17	必修	2/18	10	四
	调整后方案	课程名称/实践环节	课程编号	课程性质 (必修、选修、实践)	学时/周数	学分	开课学期
		导游基础知识	21	必修	3/18	6	三四
		旅游职业礼仪	17	必修	1/18	10	四
调整原因	<p>基于专业学生在跟岗实践教学和技能比赛中专题讲解知识不够扎实，需要对导游基础课程进行必要调整。礼仪课程的掌握，需要大量的实践应用，贯穿于专业的各个课堂，因此减少课时。</p> <p style="text-align: right;">专业负责人（签字）：<i>范莉</i></p>						
分管校长意见	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">同意</p> <p style="text-align: right;">（签字）：<i>刘卫萍</i> 2020年5月20日</p>						
党支部意见	<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">同意</p> <p style="text-align: right;">（签字）：<i>翟自民</i> 2020年5月20日</p>						

- 说明：1. 调整（变更）人才培养方案必须填写此表，一式两份（教导处一份、提出变更的专业部存档一份）。
2. 学生毕业学分要求原则上不允许变更。
3. 如有调整需求，请于每学期第七教学周提交此表（新学期开课计划核对工作之前）。

附录 2:

教学进程安排表

课程类别	序号	学年		学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期				理论	实训	1	2	3	4	5	6	
		周数						18	18	18	18	18		
课程名称														
公共基础课	1	心理健康与职业生涯		2	36	36	0	2						37.15%
		职业道德与法治		2	36	36	0		2					
		中国特色社会主义		2	36	36	0			2				
		哲学与人生		2	36	36	0				2			
	2	语文		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	3	数学		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	4	英语		12	216	216	0	3	3	2	2	2		
	5	体育与健康		10	180	20	160	2	2	2	2	2		
	6	计算机应用基础		8	144	20	124	2	2	2	2			
	7	公共艺术		2	36	10	26	1	1					
	8	历史		2	36	36	0	1	1					
	9	中华优秀传统文化		1	18	18	0		1					
	10	职业素养		1	18	18	0				1			
小计				68	1224	914	310	17	18	12	13	8		

课程类别	序号	学年		学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期				理论	实训	1	2	3	4	5	6	
		周数						18	18	18	18	18		
课程名称														
专业方向课	11	景区解说实训		7	126	18	108	1	1	2	2	1		16.93%
	12	导游业务		4	72	12	60			2	2			
	13	旅游景区服务与管理		4	72	20	52					4		
	14	导游景点实训		8	144	20	124		2	2	2	2		
	15	服务语言艺术		4	72	10	62				4			
	16	旅行社业务		4	72	10	62					4		
	小计				31	558	90	468	1	3	6	10	11	
专业核心课	17	旅游职业礼仪		10	180	20	160	1	1	4	1	3		16.39%
	18	中国旅游地理		6	108	108	0	3	3					
	19	旅游文化赏析		4	72	72	0	4						
	20	旅游政策与法规		4	72	72	0					4		
	21	导游基础知识		6	108	90	18			3	3			
	小计				30	540	362	178	8	4	7	4	7	

课程类别	序号	学年	学分	课时合计	教学时数		第一学年		第二学年		第三学年		占总课时比例
		学期					1	2	3	4	5	6	
		周数			理论	实训	18	18	18	18	18		
拓展课	22	旅游心理分析	3	54	54	0		3					10.38%
	23	山西历史文化	4	72	72	0	4						
	24	导游才艺	12	216		216		3	3	3	3		
		<b>小计</b>	<b>19</b>	<b>342</b>	<b>126</b>	<b>216</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
顶岗实习	25	认知实习	2	36		36		1周					
		跟岗实习	3	54		54			1周	1周	1周		
		顶岗实习	30	540		540						30	
		<b>小计</b>	<b>35</b>	<b>630</b>		<b>630</b>							
<b>合计</b>			<b>183</b>	<b>3294</b>	<b>1492</b>	<b>1802</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		<b>30</b>	