

高星级饭店运营与管理专业

人才培养方案

专业名称： 高星级饭店运营与管理

专业代码： 740104

专业负责人： 徐筠楨

执笔人： 徐筠楨

制订时间： 2022年7月3日

目 录

一、专业名称/专业代码/所属专业群.....	1
二、入学要求.....	1
三、基本修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	3
(一) 课程设置情况.....	3
(二) 公共基础课程设置及要求.....	4
(三) 专业课程设置及要求.....	9
七、教学进程总体安排.....	24
(一) 教学进程表.....	24
(二) 学时与学分分配.....	27
八、实施保障.....	27
(一) 师资队伍.....	27
(二) 教学设施.....	29
(三) 教学资源.....	30
(四) 教学方法.....	33
(五) 学习评价.....	34
九、毕业要求.....	35
(一) 学分要求:	35
(二) 思想品德要求:	37
(三) 公共课要求:	37
(四) 专业课要求:	37
(五) 实训实习:	37
(六) 其他要求:	37
(七) 鼓励获得餐饮服务员证、前厅服务员证、客房服务员证、茶艺师职业技能证.....	37
十、附录.....	37
(一) 编制依据.....	37
(二) 学分银行转换的说明.....	37

2022 级高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称/专业代码/所属专业群

高星级饭店运营与管理/740104/高星级饭店运营与管理群。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、基本修业年限

标准学制三年。

四、职业面向

职业面向见表 1

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)	职业技能等级 证书或职业资 格证书举例
旅游大类(74)	旅游类(7401)	61(住宿) 62(餐饮)	4-03-01-01 前厅服务员	预订员、迎宾 员、行李员、 接待员、问讯 员、商务中 心文员	取得本专业相应 的中级资格证书
			4-03-01-02 客房服务员	楼层服务员、 客房服务中心 联络员、布件 收发员	
			4-03-02-05 餐厅服务员	销售预订员、 迎宾员、服务 员、验收员等	茶艺师(四级)
			4-03-02-07 茶艺师	茶艺师	

表 2 典型工作任务与岗位职业能力分析表

序号	证书名称	颁证单位	建议等级
1	普通话水平测试等级证书	湖南省语委办	二级乙等
	茶艺师	湖南省人力资源与社会保障厅	五级/初级
	评茶师	湖南省人力资源与社会保障厅	五级/初级

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以“立足服务湖南旅游酒店，造就酒店服务人才”为定位，培养理想信念坚定、德技并修，全面发展，具有良好的服务意识、文旅职业素养，具备较强的应变能力、创新能力、沟通协调能力，掌握酒店服务、茶事服务等核心技能，面向旅游公司、旅游酒店、茶馆等行业企业的职业岗位群，能从事旅游服务、酒店服务、茶艺服务等工作，具备“丰厚湖湘文化底蕴，精湛酒管专业技能”的复合型高素质技术技能人才，培养学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1.素质目标

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行道德准则和行为规范，具有职业认同感、良好的职业道德准则、社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；

（4）树立正确三观，勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理意识、职业生涯规划的意识、有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有酒店市场意识、成本意识等；

（7）树立礼貌服务意识，养成良好的酒店职业礼仪习惯；

（8）具有一定的审美和人文素养，能够形成调酒、茶艺、插花等艺术特长或爱好。

2.知识目标

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）理解与本专业相关的法律法规以及环境保护、消防及卫生安全、文明生产等相关知识。

- (3) 良好的沟通、服务礼仪、服务心理基础知识。
- (4) 掌握酒店前厅、客房、中西餐饮等知识。
- (5) 掌握顾客维护及酒店产品营销的方法和手段。
- (6) 掌握酒水知识与酒吧管理、茶文化与茶艺、咖啡艺术等知识
- (7) 熟悉大数据、信息分析和新媒体宣传的基础知识。
- (8) 熟悉酒店经营管理新观念、新理论、新技术。

3.能力目标

(1) 具有较强接受新知识、新事物以及探究学习、终身学习、分析问题和解决问题以及职场适应与团队合作能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力和基本的英文沟通和书写能力。

(3) 具有酒店前厅接待、客户关系处理、客房清扫与服务等酒店房务服务与管理能力以及酒店信息系统及酒店大数据处理能力。

(4) 具有中西餐饮服务、宴会设计、酒水知识与酒吧管理、茶艺与茶文化等酒店餐饮服务与管理能力。

(5) 具有酒店新媒体运营、酒店市场营销策划等酒店运营与管理能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置情况

本专业课程设置包括公共基础课程、专业（技能）课程、集中实践课程、军训、入学教育、社会实践和顶岗实习五大模块构成。总学时 3240，总学分 180。其中公共基础课程共 1098 学时，总学分 61 分，占总学时 33.9%；专业（技能）课程共 1296 学时，学分 72，占总学时 40%；集中实践课程共 216 学时，学分 12 分，占总学时 6.7%；军训、入学教育、社会实践共 90 学时，学分 5，占总学时 2.8%；顶岗实习共 540 学时，学分 30，占总学时 16.7%。

具体如表 3 所示。

表 3 课程设置情况一览表

序号	课程类别	课程门数 (门)	学 分 小 计	主要课程/教学环节
1	公共基础课程	12	61	素养课程：中国特色社会主义、哲学与人生、职业生涯规划、职业道德与法治、劳动教育。 文化课程：语文、数学、英语、信息技术、历史、体育与健康、公共艺术。
2	专业课程	17	72	饭店管理概论、旅游概论、礼仪形体训练、旅游政策与法规、酒店服务礼仪、酒店服务心理学、餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、康乐服务与管理、菜点与酒水、酒店服务英语、茶文化与茶艺、饭店产品营销、食品营养与卫生、调酒与咖啡服务、插花艺术
3	集中实践课程	4	12	餐饮实训、客房实训、前厅实训、礼仪实训
4	军训、入学教育、社会实践	3	5	军训、入学教育、社会实践
5	顶岗实习	1	30	顶岗实习
合计		37	180	

(二) 公共基础课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 4 所示。

表 4 主要公共基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	中国特色社会主义	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	根据教育部中职思想政治课程标准（2020版）要求，以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、政治及文化、中国特色社会主义社会建设与生态文明建设、实现伟大的中国梦为主要内容。	本课程以教师课堂讲授为主，实践教学、自主学习为辅，通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学的时效性。课程考核为社会问题分析能力考核+笔试。主要教学场所为多媒体教室。选用马克思主义理论研究和建设工程重点教材和思想政治理论课最新版本统编教材。任课教师应具有扎实思政理论基础。
2	职业生涯规划	基于社会发展对学生中职阶段心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	按照教育部颁发的《思想政治课程标准》（2020年版）实施，课程主要包括“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 放飞立项”6个专题知识，内容含有心理健康、职业生涯的基本知识，及树立心理健康意识，掌握心理调适的方法，制订和执行职业生涯规划的方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展观。	课程以课堂活动体验为主，教师讲授、自主学习、课后实践拓展为辅，通过讨论、多媒体音频和视频等教学方式和手段，提高教学效果。课程考核为平时成绩+期末考试；主要教学场所为多媒体教室；选用职业院校国家规划教材；任课教师应具有扎实理论基础，要遵循教育教学规律、思想政治教育规律和中职学生身心发展规律，激发学生学习兴趣，提高思想政治教学的吸引力，有效提高教学质量。
3	哲学与人生	使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，提高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的能力，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。	坚持从客观实际出发，脚踏实地地走好人生路；坚持用辩证的观点看问题，树立积极的人生态度；坚持实践与认识的统一，提高人生发展能力；顺应历史潮流，树立崇高的人生理想；做到在社会中发展自我，创造人生价值；了解一切从实际出发、正确发挥自觉能动性、物质运动的规律性等辩证唯物论的基本观点；理解从实际出发、尊重客观规律是正确发挥自觉能动性进行人生选择、走好人生路的前提和基础。	教师要具有良好的政治思想素养，坚持正确的政治方向，始终坚持四项基本原则，坚持党的基本路线一，全面贯彻党和国家的教育方针。要用客观的观点看待和分析学生。教师就要根据教学大纲要求，使用多媒体等现代化技术手段辅助教学，采用讲授式，启发式、讨论式、合作探究式，案例教学的教学方法。使学生了解马克思主义哲学与人生发展的关系。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
4	职业道德与法治	通过对本课程的学习,帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。	根据教育部中职思想政治课程标准(2020版)要求,以习礼仪、讲文明,知荣辱有道德、弘扬法治精神,维护公平正义为主要内容,遵循中职学生成长成才的规律,以培养学生良好的道德行为方式、良好的法律行为方式、良好的心态与行为调节能力为己任,以全面提高学生的思想道德素质、法律素质和心理素质且可持续发展终身受益为课程归宿。	本课程以教师课堂讲授为主,实践教学、自主学习为辅,通过讨论研究、多媒体音频和视频等教学方式和手段,提高教学的时效性。课程考核为礼仪、道德、法律实践能力考核+笔试。主要教学场所为多媒体教室。选用马克思主义理论研究和建设工程重点教材和思想政治理论课最新版本统编教材。任课教师应具有扎实职业道德与法律理论基础。
5	语文	学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展,进一步培养学生掌握基础知识和基本技能,强化关键能力,使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力,传承和弘扬中华优秀传统文化,接受人类进步文化,汲取人类文明优秀成果,形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养,为学生学好专业知识与技能,提高就业创业能力和终身发展能力,成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	由基础模块、职业模块和拓展模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容,包括了语感与语言习得,中文文学作品选读,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,跨媒介阅读与交流八个专题。 职业模块是为提高学生职业素养安排的限定选修内容,由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个专题构成。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展需要的自主选修内容,包含了思辨性阅读与表达,古代科技著述选读和中外文学作品研读三个专题。	教师在教学中应该重视语文的熏陶感染作用,注重基础知识联系实际应用能力的训练。教学中应积极倡导自主、合作、探究的学习方式,努力掌握并科学运用现代教育技术,充分利用教学设备,切实提高教学实效。尊重学生在教学中的主体地位,以学生发展为本,根据学生认知特点和能力水平组织教学。坚持立德树人,发挥语文课程独特的育人功能。体现职业教育特点,加强实践与应用。密切联系现实社会生活和地方产业,注意开发和利用现实生活中的语文教学资源,并结合学生所学专业,加强课堂训练和课后实践,为学生就业需要服务。
6	数学	在完成义务教育的基础上,通过课程的学习,使学生能获得未来工作、学习和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想、基本活动经验,具备从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。通过课程的学习,提高学生学习的兴趣,增强学好数学的主动性和自信心,培养理性思维、敢于质疑、善于思考、严谨求实的科学精神和精益求精	课程分三个模块:基础模块、拓展模块一、拓展模块二。 基础模块分10个单元:集合、不等式、函数、指数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、直线与圆方程、立体几何、概率与统计初步。(一、二年级)拓展模块一分三个单元:三角公式与运用、椭圆双曲线抛物线、概率与统计。(三年级上)拓展模块二分三	课程教学以学生为主体,教师为主导,引导学生自主学习,主动学习,体验知识的形成过程,在数学知识学习和数学能力培养的过程中,使学生逐步提高数学运算、直观想象、数据分析、逻辑推理、数学抽象、数学建模等数学学科核心素养,初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。课堂教学注重方法多样化、教

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	个单元：数据表格信息处理、编制计划的原理与方法、线性规划初步。（三年级下）	学手段信息化、考核方式过程化。课程考核包括平时过程考核、期末综合考核两部分。
7	英语	全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，激发学生英语学习兴趣，帮助学生学习英语基础知识，提高听、说、读、写等语言技能。围绕职场相关主题，能运用所学语言知识，理解不同类型语篇所传递的意义和情感；能以口头或书面形式进行基本的沟通；能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流。引导学生认识文化的多样性，理解中西思维差异，坚定文化自信，树立正确的世界观、人生观和价值观	英语课程分为基础模块、职业模块、拓展模块三个部分，主要涉及到“听、说、读、写、语音、词汇、语法”等英语语言知识与应用技能、学习策略和跨文化交际等教学。	教学要求：英语课程教学应制定教学计划，创设教学情境，注重实践应用。采用系统讲授、专题讲授、课堂讨论和情境创设等多种教学方法，通过多媒体音、视频等多种教学方式在教学过程中的综合运用，提高学生学习兴趣与效果。本课程考核为平时成绩+期末闭卷考试。主要教学场所为多媒体教室。
8	信息技术	通过理论知识学习，基础技能训练和综合应用实践，培养学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作，信息安全和人工智能等相关知识与技能。综合信息技术解决生产、生活和学习中各种问题，培养独立思考和主动探究能力。不断强化认知、合作、创新能力。为职业能力的提升奠定基础。	信息技术课程内容包含计算机应用基础，网络应用、计算机组装与维护，图文编辑、数据处理、程序设计，数字媒体技术应用，信息安全基础，人工智能等。	本课程安排了计算机基础，图文编辑、图形图像处理、网络知识、数据库、程序设计等知识，以教师课堂讲授演示为主，学生实践与自主学习为辅，通过讨论研究、实践体验、任务驱动教学、项目驱动教学，结合多媒体音频和视频等教学方式和手段，使学生掌握计算机的基本操作技能，数据加工与处理，更要了解信息社会相关的文化、道德和法律。
9	历史	历史课程要全面贯彻党的教育方针，践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，不断培养学生历史课程核心素养。在九年义务教育的基础上，促进职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，	教学内容：历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块为“中国历史”，内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史，本模块共有 16 个学习专题；拓展模块为“世界历史”，内容包括世界古代史、世界近代史和世界现代史，本模块共有 12 个学习专题。	按照课程标准的规定和要求，适应职业教育特点，采用灵活多样的教学手段、方法和策略，充分开发和利用多种课程资源进行教学；在制定教学目标、选择教学内容、实施教学过程时，教师应将历史课程核心素养贯穿整个教学过程中，充分实现历史课程在立德树人方面的独特价值与功能。本课程考核为平时成绩+期末闭卷考试。主要教学场所为多媒体教室。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		为职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。		
10	体育与健康	学生通过课程学习,进一步明确体育在教育中的地位 and 作用;掌握体育与健康的基础知识;掌握运动的基本技术、技能和科学健身的方法;培养自觉锻炼的习惯和独立锻炼的能力;培养爱国主义思想和集体主义精神,树立正确的体育道德观念,培养勇敢、顽强和奋发向上的进取精神;以具备强健的体魄、健康的心理、良好的习惯、积极向上的生活态度、较强的社会适应能力,帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志,使学生在运动能力、健康行为和体育精神三个方案获得全面发展。	课程由基础模块和拓展模块两个部分组成。基础模块包括体能和健康教育2个子模块,主要介绍健康知识及体育理论,开展一般体能、专项体能、职业体能训练。拓展模块主要开展球类运动、田径类运动、体操类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新兴体育类运动等限选性运动技能教学。	课程采用示范讲解、情境教学、教学比赛递加法、分解法、游戏法等教学方法,帮助学生逐步掌握运动技术,并且结合专项素质训练巩固练习;利用网络教学平台、多媒体、视频等信息化教学方法与手段,增加课堂信息量,提高课堂教学效率。任课教师应具有系统的体育教学的专业知识,较强的课堂组织能力以及良好的职业道德和责任心。
11	公共艺术	通过艺术作品赏析和艺术实践活动,使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理,引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观,增强文化自觉和文化自信,丰富学生人文素养与精神世界,培养学生艺术欣赏能力,提高学生文化品味和审美素质,培养学生职业素养、创新能力和合作意识。	主要包括基础模块:聆听与感悟,美妙的歌声,璀璨的器乐,拓展模块:舞蹈的魅力,以及走进戏剧。	以教师讲授和实践教学为主,学生自主学习为辅,通过讨论研究、实践体验、任务教学、多媒体音频和视频等教学方式和手段,提高学生的学习兴趣,拓展学生的视野。课程考核为平时成绩+期末展示考试。
12	劳动教育	培养学生的劳动观念和态度增强学生对劳动的认识和尊重,理解劳动对个人成长和社会发展的重要性。培养学生热爱劳动、乐于奉献的情感态度,树立“劳动最光荣”的价值观。教学生基本的劳动技能,如手工制作、园艺种植、烹饪等,提高学生的动手能力。鼓励学生在劳动过程中发挥创新精神,尝试新的方法和思路,培养学生的创新思维。引导学生了解创业的基本知识和技能,培养他们的创业意识和创业精神,为未来的职业发展奠定基础	本课程教学主要开展“劳动精神、劳模精神、工匠精神”等专题教育。	通过多媒体音频、视频等教学方式和手段,提高教学的实效性,主要教学场所为多媒体课室,选用职业院校劳动教育最新版本统编教材。

(三) 专业课程设置及要求

1. 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	饭店管理概论	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解饭店管理的基本概念，如饭店的定义、功能、作用等 2. 掌握饭店的组织结构设计，包括饭店的组织结构框架、主要形式以及组织机构的设置 3. 熟悉饭店的主要岗位职责，了解各部门之间的协作关系 4. 了解饭店管理的重要性和意义，认识饭店管理在提升服务质量、增强企业竞争力方面的作用 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分辨不同类型的饭店、不同星级的饭店， 2. 分析中外饭店业现状及发展趋势 3. 描述各部门工作岗位职责及运营概要 4. 熟练掌握饭店的组织结构设计，能够根据饭店的实际情况进行部门划分和人员配置 5. 熟练掌握饭店管理软件的使用 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 热爱饭店行业，具有高度的责任感和敬业精神，能够全身心投入工作 2. 具备较强的服务意识和顾客至上理念，能够提供优质、高效的服务 3. 具备较强的学习能力和自我提升意识，能够不断学习和掌握新的知识和技能。 4. 勇于创新，敢于尝试新的方法和策略，提高饭店的竞争力。 	<p>主要讲述现代饭店管理的理论基础、原理和方法。通过该课程的教学，可以使学生掌握酒店管理的基本理论和专业知识以及酒店管理方面的规律，以便将来在工作中能运用所学专业发现酒店在管理方面存在的问题，从而体现出自己在酒店管理专业方面的能力。</p>	<p>理论教学: 讲授饭店管理的基本理论、方法和工具。通过案例分析、课堂讨论等方式加深学生对理论知识的理解。</p> <p>实践教学: 组织学生参观饭店，了解饭店的实际运营情况。安排学生进行实地考察、市场调研等实践活动，提高学生实践能力。</p> <p>项目教学: 引导学生组成项目小组，进行饭店管理相关的项目研究。通过项目实施过程，培养学生的团队协作、沟通能力和解决问题的能力。</p>
2	旅游概论	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解现代旅游的种类；熟悉旅游的影响，掌握旅游的主体和客体； 2. 了解旅游业的构成，了解旅游商品及其开发设计，掌握旅行社的分类和主要业务，掌握旅游交通的主要形式，掌握旅游饭店的发展历史和类型； 	<p>根据旅游教育和旅游业发展的实际需要，以旅游业从业人员及管理人员应具备的旅游</p>	<p>旅游概论是高星级饭店运营与管理课程之一，主要研究旅游学理论的结构框架，以及旅游管理各</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>3. 了解旅游管理体制和方法；了解旅游行业管理的内容和方法；了解旅游统计的方法；熟悉旅游行业组织。</p> <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够结合旅游者的需求分析旅游市场的开发； 2. 能够用旅游资源开发和保护的知識深入分析旅游资源实际应如何开发； 3. 能够运用旅游学的基础知识分析当地旅游业的发展状况 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知； 2. 具备建立良好的人际关系的能力及对压力处理能力； 3. 具备激发旅游者旅游需求和动机的能力； 4. 树立可持续发展观，培养尊重历史的观念，提供人文素养。 	<p>基础知识为出发点，阐述了旅游活动及旅游业发展的基本理论。其主要内容包括：旅游的产生及其科学概念，旅游的本质、属性与特征，旅游活动的历史考察，旅游资源，旅游业的构成，旅游市场，旅游业对经济的影响，旅游业行业管理及其可持续发展等。</p>	<p>专业课在学科中的地位。需要着重介绍我国发展旅游的方针和政策，从而使学生对旅游现象和旅游学科有一个概括而全面的认识。</p>
3	礼仪形体训练	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解形体礼仪训练的基本概念和重要性 2. 掌握正确的站姿、坐姿、行姿和蹲姿，以及有效的手势语 3. 熟悉商务活动中的基本礼仪，如称呼礼仪、问候礼仪、介绍礼仪、握手礼仪等 4. 了解社交礼仪，如喝茶礼仪等 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够熟练掌握并展示正确的站姿、坐姿、行姿和蹲姿等 2. 根据不同场合调整仪态，以展现适当的专业形象或社交形象 3. 能够灵活运用手势、眼神、面部表情等身体语言来辅助沟通，增强信息的传达效果 4. 熟练掌握商务和社交场合中的基本礼仪规范，并在实际情境中准确应用。 5. 塑造健康的体型和优美的体态，提升整体形象气质 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 塑造出优雅、自信、大方的个人形象，提升整体气质 2. 学会在职场中展现专业的形象和态度，提升职业竞争力 3. 增强自信心，逐渐克服紧张、不自信等情绪，增强自信心 4. 在人际交往中建立和谐的关系，增强团队合作和协作能力 5. 了解不同文化背景下的礼仪规范和社交习惯，增强跨文化交流和沟通的能力 	<p>本课程训练正确的坐、立、行、服务仪态等内容，其任务是使学生掌握服务接待的基本礼仪与技术，学生能掌握形体仪容仪表仪态的基本知识、技术和能力，具备良好的坐、立、行姿态以及健康向上良好个性与高雅气质，能养成注意形体和体育锻炼的好习惯，将形体语言恰当地运用于实际工作，从而提高对职业形象美的鉴赏能力、表达能力和创造力。</p>	<p>采用讲授、讨论、案例分析等方式，使学生全面理解礼仪形体训练的相关知识。组织学生进行实际礼仪形体训练，如站姿、坐姿、走姿等动作练习。安排模拟社交和商务场合，让学生在实践中学和应用礼仪规范。利用视频、图片等多媒体资源，直观展示礼仪形体训练的技巧和效果。鼓励学生积极参与课堂讨论和互动，分享自己的经验和见解。鼓励学生之间互相学习和交流，共同提高</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
4	旅游政策法规	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解并领会党和国际的各项政策，特别是民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游有关政策 2. 掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备旅游政策、法律法规基本知识 2. 具备用法律法规分析和解决旅游接待中出现的实际问题和投诉的能力 3. 具备在真实的旅游接待活动中灵活运用旅游政策法规相关知识及导游服务的能力 4. 具备依法正确处理各种社会关系，在带团中实现人际关系的和谐 <p>【素养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生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； 2. 端正学生在导游讲解等职业活动的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。 3. 具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神。 	通过本课程的学习，使学生具备运用相关政策 and 法律知识解决旅游接待过程中实际问题的能力，包括：能签订旅游合同，能预防和各类常规事故及处理投诉，能协助游客办理相关证照，能维护游客权益，能够正确进行各种法律法规的宣讲。	课堂教学以完成旅游管理与服务岗位工作任务为导向，将岗位的与旅游政策相关的工作分解成若干工作项目。根据工作项目对能力和知识的要求确定教学项目，以职业能力形成为依据选择项目教学内容，将分散在各单行法规中知识按照工作项目的内在联系进行整合；通过在仿真或真实工作环境，进行旅游政策法规业务操作技能的训练
5	酒店服务礼仪	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握社交礼仪实务的基本理论和知识； 2. 具备社交礼仪的理念和意识； 3. 认识礼仪礼仪活动的规律； <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 帮助学生了解旅游业相关从业岗位的接待工作； 2. 牢固树立“宾客至上”的观点； 3. 自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有良好的职业意识，能以服务为宗旨，吃苦耐劳、文明服务； 2. 注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质； 3. 能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能力； 4. 具有较强的语言表达能力。 	礼仪、交往和旅游，交往沟通善言辞，个人礼仪添魅力，待人接物识礼节，国际礼仪快熟悉，岗位礼仪尽掌握，民族宗教礼仪全，礼遇世界八方客等。	采用项目任务驱动方式进行讲解，边讲边练，讲训结合。采用教师示范、学生感知训练、案例讨论、观摩、小测试，将理论与实践有效结合起来。利用网络课程等教学资源，将教学重点及具体考核参照标准提供给学生，加强平时实践训练，促进学生自学自练，激发主动学习兴趣，进而促进专业职业形象塑造及礼仪素养内化。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
6	酒店服务心理学	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素; 2. 掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素; 3. 掌握态度的构成、特性和转变态度的途径; 4. 掌握性格和气质概念、特征、形成和对旅游的影响; 5. 掌握人际关系的概念、建立和发展途径; 6. 掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法; <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素; 2. 掌握旅游需要和动机的概念、特征和影响因素; 3. 掌握性格和气质概念、特征、形成和对旅游的影响; 4. 掌握人际关系的概念、建立和发展途径; 5. 掌握压力和挫折的概念、产生和处理办法; 6. 掌握导游服务心理和导游素质要求; <p>【素养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备对自身心理健康状态的分析 and 调适的能力; 2. 具备对旅游者全面认识和分析的能力; 3. 具备激发旅游者旅游需要和动机的能力; 4. 具备调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力; 5. 具备旅游工作者压力和挫折的处理能力。 	对旅游者全面认识和分析能力、激发旅游者旅游需要和动机的能力、转变旅游者态度的能力、旅游者和旅游工作者个性的认识和调适能力、调动旅游者和旅游工作者积极情绪的能力、建立良好的人际关系的能力、旅游工作者压力和挫折的处理能力、旅游工作者心理调适能力、心理健康分析与调适能力	课程教学中加大学生能力训练的比重,通过模拟教学、情景教学、案例教学和综合实训等方式,把学生的能力训练贯穿于整个教学过程中。设置了大量的工作情景,让学生在学生过程中学会解决问题,从而而提高心理素质和心理调适能力。结合学生自身心理特征进行有针对性的心理调适,通过本课程的学习,使学生了解心理学基本知识,熟悉顾客的需求特点,初步掌握顾客鉴别辨色的方法。具备对消费者进行心理分析的能力,也是今后从事本职工作和提高服务质量基础。

2.专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	餐饮服务与管理	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握餐饮服务的基本知识和技能,包括托盘、餐巾折花的基本类型技能、中餐摆台、酒水、菜肴服务等基本技能 2. 正确认知餐饮部在饭店中的地位和作用 3. 了解中国菜的特点、中国菜系的划分、中国主要菜系风格特点及代表菜 4. 熟悉中国白酒、黄酒的风味特点和感官鉴定方法,以及外国酒的分类和特点、非酒精饮料的分类和特点 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过零点服务、中餐宴会服务、西餐服务等项目的训练,使学生掌握饭店餐饮部的职能,熟悉饭店餐饮部运营管理的基本程序和方法。 2. 熟练掌握餐饮服务的操作流程、操作标准和服务技能,包括托盘、折花、斟酒、摆台等基本技能的操作。 3. 培养学生具有服务意识,吃苦耐劳的精神及团队合作精神,为学习和掌握专业知识和职业技能打下基础。 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立积极自信的人生态度、良好的职业道德和心理素质 2. 培养艰苦奋斗的精神、团队合作的意识,树立以宾客为中心,宾客至上的服务理念 	<p>本课程是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门集知识性、实操性、运用性为一体的核心课程,是从事餐饮服务岗位工作的必修课程,其主要功能使学生掌握饭店餐饮服务与管理的基本理论和基础知识,熟悉饭店餐饮部运行与管理的基本程序和方法,能运用中西餐服务方式,文化与礼仪,能辨别餐饮用品的种类及用途,能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作,能按照规范标准进行中餐早、午、晚餐服务,熟练进行各种西餐厅服务,能进行规范的宴会预订与服务,具有良好的实践能力和宴会设计能力,能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理。</p>	<p>应以实践操作为主线,注重学生动手能力的培养。通过实地考察、实践实训等方式,让学生亲身体验餐饮服务与管理的各个环节。注重学生的团队合作和沟通协作能力的培养。通过小组合作学习的方式,让学生在团队中共同完成任务,提高协作能力。借助多媒体教学、网络教学等现代化教育技术手段提高教学效果。利用这些技术手段可以更加生动、直观地展示餐饮服务与管理的知识和技能。</p>
	客房服务与管理	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客房服务的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责 2. 熟悉客房清洁、保养、安全管理的原则和要求,以及常见问题解决方法 3. 掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领,能按标准完 	<p>本课程是从事客房服务岗位工作的必修课程,其主要功能使学生掌握饭店客房服务与管理的基本理论和基础知识,熟悉饭店客房部运行与管理</p>	<p>通过本课程的学习,掌握现代饭店客房管理的基本理论、特点、内容和方法,以及现代饭店客房管理中把握客</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>成</p> <p>4. 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 能够识别不同类型饭店客房设施的特点,并正确介绍客房类型及客房设施的功能布局</p> <p>2. 能够按程序和标准独立完成走客房清扫,以及VIP客人接待程序和标准</p> <p>3. 掌握客房专业英语词汇的听说写,提高与国际宾客的沟通能力</p> <p>4. 能够灵活而有效地应对和处理客房突发事件,如客人投诉、设备故障等</p> <p>5. 掌握对客房部员工进行培训的方法和技巧,提升团队整体服务水平</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 激发学生对事业的热爱和爱国热情,培养良好的服务意识和职业道德</p> <p>2. 通过合作学习,让学生体会到学习乐趣,树立自信心,学会合作和创新</p>	<p>的基本程序和方法,具有熟练的清洁保养和对客服务的技能、基础的组织管理能力,培养规范操作的习惯,树立优质服务意识,激发学生对客服务时换位思考,主动预判,个性化的服务意识,弘扬敬业精益求精的工匠精神,具备饭店服务意识和职业素养,最终使学生具备从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的综合素质。</p>	<p>房业务经营的发展趋势和科学管理方法,培养良好的专业素质,具备解决客房管理中遇到的各种问题的能力。同时,还可以掌握甩单包角、中式铺床、开夜床和夜床设计,客房清扫、楼面接待、会议服务和日常服务等操作技能。</p>
	前厅服务与管理	<p>【知识目标】</p> <p>1. 深入了解前厅服务在酒店运营中的重要性和作用</p> <p>2. 熟练掌握前厅接待、客房预订、客人入住、退房结算等基本流程</p> <p>3. 理解并掌握前厅与其他部门(如客房部、餐饮部等)的协作机制</p> <p>4. 知晓酒店行业相关的法律法规、政策制度</p> <p>5. 熟悉国内外酒店业前厅服务标准</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 熟练进行前厅各项服务的实际操作,如接待客人、办理入住手续、提供咨询等。</p> <p>2. 培养学生具备处理突发事件和紧急情况的能力</p> <p>3. 培养学生的服务意识、礼貌待客意识、酒店礼仪。</p>	<p>本课程是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的一门集知识性、实操性、运用性为一体的核心课程,是从事前厅服务岗位工作的必修课程,其主要功能使学生掌握饭店前厅服务与管理的基本理论和基础知识,熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法,能辨别并正确使用前厅部设施设备和表单,能描述预定服务礼宾服务入住登记。服务收银服务前厅其他服务和督</p>	<p>以案例分析为主的教学方法,通过实例展示前厅服务与管理实践中的问题和解决方案。使学生能够亲身体验真实的前厅服务环境,加深对理论知识的理解。借助多媒体技术展示前厅服务与管理的相关案例、技巧和实践。采用笔试、实操考核、案例分析报告、小组讨</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生树立正确的职业理想和职业追求 2. 强调服务行业的价值和社会意义,培养学生的职业荣誉感和使命感 3. 引导学生养成良好的职业习惯,如守时、整洁、礼貌等 4. 强调细节决定成败的观念,培养学生在工作中注重细节、追求卓越的精神 5. 培养学生的时间管理、情绪管理等自我管理的能力 6. 引导学会在工作中保持积极的心态和情绪,提高工作效率和服务质量 	<p>导管理等各项工作的流程和标准,并按照规范标准提供相应服务,能处理能初步处理前厅部领班主管的督导工作,能使用流畅的前厅对客服务用语,适应前厅各部门的工作要求</p>	<p>论等多种方式进行评价,全面评估学生的知识掌握程度和实践能力。及时给予学生评价和反馈,帮助学生了解自己的学习状况,调整学习策略和方法,提高学习效果。</p>
	康乐服务与管理	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解康乐服务与管理的基本概念、原则和发展趋势 2. 掌握康乐服务项目的分类、特点以及服务标准 3. 熟悉康乐行业的现状,包括市场规模、主要竞争者以及未来发展趋势 4. 了解康乐服务在旅游、酒店等行业中的重要性和作用 5. 掌握康乐服务的基本流程,包括需求分析、服务提供、客户反馈等环节 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练掌握康乐服务的基本技能,如游泳教学、健身指导等 2. 培养解决实际问题的能力,如应对客户投诉、处理突发事件等 3. 培养有效沟通的能力,以确保服务质量和客户满意度 4. 提高团队协作能力,以更好地完成团队任务和服务项目。 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养职业道德意识,确保他们在服务过程中遵守行业规范和法律法规。 2. 强调诚实守信、不欺诈游客等职业道德原则。 3. 培养学生主动服务、热情周到的服务意识,以提高客户满意度和忠诚度。 4. 以客户为中心的服务理念,关注学生的服务态度和服务质量。 	<p>本课程为学生提供全面的康乐服务与管理知识和技能,以确保他们能够满足行业的需求并具备未来职业发展的潜力,通过对康乐项目的设置、康乐部的组织与人力资源管理、康乐服务质量管理、康乐部投诉的处理、康乐部的经营等方面内容的学习,可以使学生了解和掌握当前绝大部分康乐项目的管理细节</p>	<p>运用典型的康乐服务与管理案例,进行分析和讨论,引导学生深入理解理论知识的应用和实践。组织实践操作活动,如模拟康乐场所的接待、服务流程,让学生亲身体验和掌握康乐服务与管理的技能和方法。提供真实或模拟的康乐服务环境,让学生在实训室中进行实践操作,如客房预订、接待入住、结账离店等。通过角色扮演的方式,让学生模拟康乐服务中的不同角色,如前台接待、文员、客户等。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	菜点与酒水	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解菜点与酒水的分类、特点、制作原料及基本制作工艺。 2. 熟悉各类菜点与酒水的营养价值、口感特点以及适宜搭配。 3. 了解菜点与酒水在不同地域、文化背景下的历史、传统和特色。 4. 培养学生的跨文化意识,提高他们对不同餐饮文化的理解和尊重。 5. 熟悉餐饮行业的发展趋势、市场变化以及消费者需求。 6. 了解菜点与酒水在餐饮企业运营中的重要性及其营销策略。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练掌握各类菜点的制作方法和技巧 2. 提高酒水调制和服务能力 3. 鼓励发挥创新思维,设计具有创意和特色的菜点与酒水产品 4. 培养菜品搭配能力,能根据顾客需求和喜好进行个性化菜点与酒水搭配 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养职业道德意识,确保他们在工作中遵守行业规范和法律法规 2. 强调诚信、敬业、勤奋等职业道德原则,帮助树立正确的职业观念 3. 培养团队协作能力,使他们能够在团队中发挥个人优势并与其他成员有效配合 4. 强调团队合作的重要性,提高学生的团队凝聚力和整体战斗力 5. 培养自主学习和终身学习的能力,使他们能够适应不断变化的市场需求和行业发展 	<p>本课程立足于旅游业发展的现状,结合酒店业的实际情况,具体的阐述了中菜、外国菜、中西点心、创新菜点、饮料概述、蒸馏酒、发酵酒、配制酒等内容,充分体现了菜点、酒水的特点。通过对饮食的起源与发展和食品制作与消费过程中的一般技术、科学、艺术,以及消费过程中所形成的基本观念、制度、习俗、礼仪、规范等内容的学习,达到提高学生的旅游素养的目的。</p>	<p>通过理论讲授、实践操作、案例分析等多种教学手段和方法,培养学生的实践能力、创新能力和沟通能力等综合素质。同时,关注学生的职业道德和团队协作等素质培养,帮助他们树立正确的职业观念和职业价值观。</p> <p>利用 PowerPoint 演示文稿展示图片、视频和案例,帮助学生更直观地理解菜点与酒水的知识。例如,展示不同菜品的制作过程和酒水的酿造过程。</p> <p>通过真实的餐饮案例,如餐厅员工工资对比、菜品搭配实例等,让学生理解菜点酒水知识在实际工作中的重要性</p>

3.专业拓展课程设置及要求

专业拓展课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 专业拓展课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	酒店服务英语	<p>【知识目标】 酒店服务常用英语、不同国度客人语言习惯、酒店各基础对客部门的常用对话与常用词汇</p> <p>【能力目标】 能够理论联系实际，自觉运用所学接待外宾，分析和解决对客过程中面临的各种问题，具备处理接待外宾对客服务能力。</p> <p>【素质目标】 具备严谨、守法的工作态度和良好的服务意识，坚定正确的政治立场。</p>	本课程的主要任务是使学生能熟练使用饭店服务中常用专业英语词汇、术语、句型及习惯用语；能用英语向客人介绍饭店主要设施设备及服务项目：能听写、记录使用英语的客人的电话预订及留言，完成工作表中英语书写的有关信息的填写；能使用英语与外宾做基础沟通，提供服务。	将立德树人贯彻教学全过程，深入挖掘课程思政元素教学场地主要为多媒体教室、专业智慧教室。 主要采用讲授法、案例法、讨论教学法等教学方法。
2	茶文化与茶艺	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通晓中国茶文化的概念、起源与发展 2. 掌握中国茶及茶文化的传播 3. 了解茶艺活动中礼仪的基本内容及要领 4. 掌握茶叶的分类及识别特点 5. 熟悉常用的茶具及正确的使用方法 6. 掌握茶席设计的基本构成要素及一般结构方式 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能充分理解并表述我国茶文化的内涵及发展历史 2. 能根据不同的对客服务情境，做出相应的茶艺礼仪动作 3. 能熟练识别基本的茶类和鉴别主要名优茶 4. 能根据不同的茶样选择相对应的冲泡、品饮的茶具 5. 能够布置茶席并通过简单装饰烘托茶席主题 6. 能向客人进行基本茶文化与茶知识的讲解 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成个性化、创新的服务意识 	本课程旨在传承和弘扬茶文化，培养学生的茶艺技能和审美能力，提高他们的综合素质和就业能力，为茶文化的传承和发展培养更多的人才。本课程是传承和弘扬中国传统文化的重要途径之一。茶叶作为中国的国饮，承载着丰富的历史、文化和艺术价值。通过学习茶文化与茶艺，学生能够接触到丰富的诗词、歌赋、绘画等艺术形式，领略到茶文化的独特魅力和艺术价值。不仅能够培养学生的审美情趣和艺术鉴赏能力，还能够拓宽他们的知识视野和思维方式，提高综合素质。学生能够体验到品茗的	本课程通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合，注重学生实操的教学方式，以理论加实操为教学手段，使学生能够通过完成具体项目掌握相关知识和技能，能灵活运用茶艺与顾客进行沟通，进行茶叶的销售。 任课教师应具有丰富的茶文化、茶学知识以及扎实的茶艺操作技能。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		2. 具备主动、热情、周到的服务意识 3. 具有珍惜粮食，倡导绿色消费的意识 4. 传承一丝不苟、精益求精的工匠精神 5. 养成爱护设施设备和工作用品的良好习惯 6. 养成规范操作的习惯，具有良好的茶艺领域素养及优雅的举止气质	乐趣和茶文化的独特魅力，从而培养起一种优雅、闲适的生活情趣。让学生能够深入了解茶文化的历史渊源、演变过程以及茶艺的精髓，从而更好地传承和弘扬这一宝贵的文化遗产。	
3	饭店产品营销	【知识目标】 1. 掌握饭店产品营销的定义、目标和重要性。 2. 了解饭店产品（如客房、餐饮、会议设施等）的特点和分类 3. 了解饭店产品营销的基本概念、原理和方法 4. 熟悉饭店产品的特点与分类：学生应熟悉饭店产品的特点、分类以及消费者需求，包括客房、餐饮、会议、娱乐等方面的产品和服务。 【能力目标】 1. 掌握市场调研的方法和技巧，能够收集和分析市场数据，为饭店产品营销提供决策支持。 2. 熟练掌握营销工具与策略：学生应熟练掌握各种营销工具与策略，如广告、促销、公关、网络营销等，并能在实际营销活动中灵活运用。 3. 能够根据市场分析和定位结果，制定符合饭店产品特点的营销策略 【素质目标】 1. 培养学生遵守职业道德规范，保持诚信经营的原则。 2. 强调在营销活动中遵守法律法规，不进行虚假宣传或误导消费者。 3. 培养学生以客户需求为导向，始终将客户满意度放在首位。 4. 强调提供优质的产品和服务，及时解决客户问题和满足客户需求的能力。 5. 培养学生具备团队合作精神，能够与团队成员有效沟通和协作。 6. 强调在团队中扮演积极的角色，共同推动饭店产品营销的成功。	本课程介绍餐饮业的市场竞争态势和顾客需求变化，强调饭店产品营销在提升竞争力和顾客满意度中的重要性。课程旨在帮助学生了解饭店产品营销的基本概念、原则和策略，培养制定和执行营销计划的能力。 通过本课程的，可以使学生正确理解饭店产品营销基本概念及其内在的联系，正确理解并熟练掌握营销环境理论、营销分析、消费者分析和市场分析、营销组合、营销战略、营销战略管理理论、酒店客户关系、酒店营销部的运营与管理等知识。	详细介绍饭店产品营销的基本理论、原理和方法，如市场细分、目标市场选择、产品定位等。结合具体的饭店案例，解释营销策略在实际操作中的应用和效果。 挑选具有代表性的饭店营销案例，引导学生从案例中提炼出营销策略的亮点和不足，并提出改进建议。 设定模拟的营销场景，如新产品上市、节日促销等，让学生模拟进行营销活动。 通过角色扮演、小组讨论等方式，让学生体验营销活动的实际操作和团队合作。
4	食品营养与卫生	【知识目标】 1. 了解中外饮食文化交流的历史与现状、内容与方式、饮食文化的	本课程通过职业岗位分析，归纳出食品营养与卫生的五个大类，	通过课堂讲解，向学生传授食品营养和卫生的

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>发展阶段和食物变迁的原因</p> <p>2. 掌握食品营养与卫生的基本概念、原理和实际应用。</p> <p>3. 理解不同食品的营养价值，以及如何合理搭配食物以满足人体需求。</p> <p>4. 了解食品污染的基本知识及防治污染的措施。</p> <p>5. 掌握食品污染的种类、来源和途径，以及污染对食品安全和人体健康的影响。</p> <p>6. 学习防治食品污染的措施和方法，确保食品安全。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 培养学生独立思考、解决问题和实际操作的能力。</p> <p>2. 鼓励学生运用所学知识，分析和解决食品营养与卫生方面的实际问题。</p> <p>3. 使学生能够根据营养学知识，评估和改善个人饮食习惯。</p> <p>4. 培养学生养成良好的饮食习惯，提高生活质量。</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 培养学生重视营养、关注健康的观念。</p> <p>2. 强调营养与健康之间的密切关系，引导学生树立正确的营养观念。</p> <p>3. 鼓励学生关注自身健康，积极参与体育锻炼和健康生活方式。</p> <p>4. 帮助学生树立健康的生活态度和价值观</p>	<p>学生能够了解各类食品的营养素的组成、应用以及食品卫生的基础知识并能够运用所学知识对常见各类伪劣食品进行鉴别的能力，按任务要求运用所学知识提出工作方案，完成工作任务的能力，具有发现问题、综合分析问题和解决问题的能力。</p>	<p>基本概念、原理和实际应用。讲授法具有系统性强、内容明确的特点，能够帮助学生建立完整的知识体系。通过真实的案例来引导学生进行讨论、分析、总结，从而汲取知识和经验。让学生通过分析案例，了解相关知识，培养解决问题的能力。通过实验教学方法进行食品营养成分的检测、食品污染的检测等实际操作，让学生亲自动手进行实验，从而提高他们的动手能力和实际应用能力。</p>
5	调酒与咖啡服务	<p>【知识目标】</p> <p>1. 全面掌握酒水与咖啡的基础知识：</p> <p>2. 认识各类酒水及其服务方法。</p> <p>3. 了解咖啡的基础知识，包括咖啡豆的烘焙技巧、研磨方法等。</p> <p>4. 深入了解调酒与咖啡制作技术：</p> <p>5. 掌握鸡尾酒调制的基本手法，能独立创作鸡尾酒。</p> <p>6. 熟悉咖啡制作的各种方法</p> <p>7. 熟知酒吧与咖啡厅的运营与管理：</p> <p>7. 熟悉酒水与咖啡的促销策略及服务流程。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 能独立完成各种鸡尾酒的调制及咖啡的制作。</p> <p>2. 能根据客人需求提供合适的酒水与咖啡建议，并进行高效服务。</p> <p>3. 能根据经典鸡尾酒的配方特点进行调制创新，创作新型鸡尾酒。</p>	<p>本课程旨在培养学生的专业技能和职业素养。基于酒店、酒吧员工、调酒师岗位及酒吧基层管理人员工作过程，由校企共同合作开发的，确保课程内容与实际工作紧密结合，是理论与实践操作紧密结合一门课程，在充分掌握理论知识的基础上，学会鸡尾酒的调制、咖啡豆的烘焙与研磨、制作与出品服务，培养学生的动手能力和创新能力。适用于高星级酒店运营与管理专业，为</p>	<p>系统讲解调酒与咖啡服务的基础理论、酒水与咖啡的分类、特点、服务流程等，现场演示鸡尾酒调制、咖啡制作等实际操作过程，让学生直观地了解操作技巧和方法。学生操作调制鸡尾酒、制作咖啡等，通过实际操作加深对理论知识的理解。学生分组进行角色扮演，模拟酒</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>4. 掌握咖啡拉花等高级咖啡制作技巧，提升咖啡制作的艺术性。</p> <p>5. 能有效地和各种客人沟通交流，提供优质的客户服务。</p> <p>6. 具备良好的团队合作精神，能与同事共同完成工作任务。</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 培养良好的职业道德与敬业精神；</p> <p>2. 强调调酒师与咖啡师的职业操守，培养学生对工作的热爱与责任感。</p> <p>3. 通过学习调酒与咖啡服务，培养学生的生活情趣，提高生活品味。</p> <p>4. 通过实践训练，提高动手能力、创新能力、沟通协调能力等综合素质。</p>	<p>学生进一步学习专业知识和更好地进行企业课程学习打下基础</p>	<p>吧或咖啡厅的服务场景，进行酒水与咖啡的推荐、调制、服务等实际操作，提升服务技能。</p> <p>经典案例分析：分析成功的酒吧或咖啡厅案例，探讨其经营策略、服务特色等，为学生提供借鉴和启示。</p>
6	插花艺术	<p>【知识目标】</p> <p>1. 掌握基本的插花艺术理论、插花的定义、历史、发展脉络、基本原理及审美原则等基础知识。</p> <p>2. 能够识别和分类不同种类的花材、绿植、装饰品等，并掌握它们的使用方法和技巧。</p> <p>3. 掌握花材的剪切、捆绑、造型等基本技巧，并学会如何将不同花材搭配组合成美观的插花作品。</p> <p>4. 了解插花工具的使用与维护、学习各种插花工具的使用方法和保养知识</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 学会观察自然、感受生活</p> <p>2. 提高学生的动手能力</p> <p>3. 培养学生的团队协作能力和沟通能力。</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 学会欣赏美、发现美，提高自己的审美情趣和审美能力。</p> <p>2. 学会如何将美融入生活，提高生活品质。</p> <p>3. 合理利用花材、减少浪费，培养学生的环保意识和可持续发展观念。</p>	<p>本课程主要介绍插花的基本原理及造型方法，其任务是：使学生了解中西方插花的历史，掌握插花艺术学的基本知识，领悟插花造型与鉴赏的基本原理，提高学生对插花盆景与压花等花艺艺术品的创作与应用能力，提高学生的专业素质和就业能力，同时增强学生的艺术修养，培养学生对花费艺术品的鉴赏能力，促进学生综合素质的提高。</p>	<p>通过教师讲授，介绍插花艺术的历史、发展、基本原理、审美原则等基础知识。教师进行现场插花示范，展示插花的基本技巧、手法和步骤。通过大屏幕或投影仪播放插花录像，让学生更直观地了解插花过程。让学生亲自动手实践，通过实践操作掌握插花的基本技能。学生根据所学知识和技能，自主设计并创作插花作品。通过作品创作，检验学生的学习成果，提高学生的实践能力和审美水平。</p>

3.集中实践课程设置及要求

集中实践课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 集中实践课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	餐饮实训	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解并掌握中餐宴会摆台的基本概念、要求和意义，明确摆台在餐饮服务中的重要性。 2. 使学生熟悉中餐摆台的基本流程和规范，包括餐具、杯具、盘子的摆放顺序和位置等。 3. 掌握摆台器具（如餐具、碗碟、盘子、杯具等）的使用方法，了解它们的功能和用途。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养独立摆放餐酒用具的能力，包括骨碟、汤碗、汤匙、味碟、筷架、筷子、牙签套、红酒杯、白酒杯、水杯、公用餐具等的摆放顺序和位置。 2. 提高实践操作能力和组织协调能力，确保摆台效果的高效和协调统一。 3. 摆台空间的合理利用和资源管理的能力，包括餐具、器皿、调料等摆放位置的安排 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养中餐摆台布置的审美意识和艺术触觉，使其能够根据菜品特点和场景需求进行合理、美观的摆台布置。 2. 鼓励发挥创意，尝试不同的摆台风格和布局，提升整体摆台效果。 3. 培养对顾客需求的敏感性和关注度，以提供良好的用餐体验。 4. 培养服务意识和职业道德，注重细节和卫生，确保摆台工作的专业性和规范性。 	<p>介绍中餐宴会摆台的基本概念和重要性，强调其在餐饮服务中的核心地位。</p> <p>摆台原则：阐述摆台的基本原则，如整洁、美观、实用、协调等，以及这些原则在实际操作中的应用。</p> <p>器具识别：详细介绍中餐宴会摆台所需的器具，如餐具、杯具、盘子等，并指导学生正确识别和使用。</p> <p>材料准备：教授学生如何根据宴会规模和菜品特点准备摆台材料，如台布、餐巾、装饰品等。</p> <p>摆台前的准备：说明摆台前需要进行的准备工作，如清洁台面、检查器具等。</p> <p>基本摆台步骤：按照从内到外、从高到低的顺序，详细介绍餐具、杯具、装饰品的摆放位置和顺序。</p> <p>时间控制：强调在规定时间内完成摆台的重要性，并教授学生如</p>	<p>仪容仪表：应保持整洁、专业的仪容仪表，符合餐饮行业的职业标准。</p> <p>摆台操作：应能独立完成 10 人用餐餐台的摆台操作，确保摆台符合规范、美观。</p> <p>准备工作：应做好摆台前的各项准备工作，如清洁台面、检查器具等。</p> <p>摆台技巧：应熟练掌握摆台的基本技巧和方法</p> <p>时间控制：应在规定时间内完成摆台</p> <p>熟练度和规范性：在摆台过程中应展现出操作的熟练性和规范性</p> <p>服务意识：始终将顾客的需求和满意度放在首位，提供超出顾客期望的服务</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
			何提高摆台效率	
2	前厅实训	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握前厅接待的基本概念和职责，了解前厅接待在酒店运营中的重要性。 2. 熟悉前厅接待的工作流程和服务标准，包括客户接待、信息登记、客房预订、投诉处理等。 3. 了解酒店前厅部机构设置、运营控制、服务心理与宾客关系等相关知识。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提高人际沟通能力，有效的沟通技巧、言语表达能力和良好的听觉能力。 2. 培养客户服务能力，服务态度、服务技巧、客户投诉处理以及客户关怀。 3. 提升应急处理能力，在突发事件或紧急情况下能够冷静应对，保障客户的安全与满意。 4. 使用酒店管理软件进行客户信息管理、客房预订、账务管理等实际操作。 <p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生的服务意识和职业道德，使其能够在前厅接待过程中始终保持热情、耐心和专业的态度。 2. 强调细节和卫生的重要性，要求学生注重个人卫生、仪表仪容，确保为客户提供舒适、整洁的环境。 	<p>介绍前厅接待在酒店运营中的核心作用，明确其职责包括接待客人、提供咨询、处理投诉等。前厅接待的工作流程：详细讲解从客人进店到离店整个过程中的接待流程，包括问候、登记、引领、介绍、咨询、投诉处理等各个环节。</p> <p>前厅接待的服务标准：强调服务标准的重要性，介绍酒店前厅接待的服务标准</p> <p>沟通技巧：教授学生有效的沟通技巧，包括聆听、表达、问询和反馈等，以提高与客户的沟通能力。</p> <p>应急处理：教授学生在突发事件或紧急情况下的应急处理方法，确保客户的安全和满意。</p>	<p>教师通过实践考核的方式评估学生的前厅接待技能和服务水平，如设定具体的操作任务，观察学生的操作过程并给予评价。</p> <p>反馈与改进： 教师及时给予学生反馈，指出其操作中的优点和不足，并帮助学生制定改进计划，以提高其前厅接待能力。</p>
3	客房实训	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握中式铺床的基本概念和特点，了解中式铺床在酒店行业中的重要性。 2. 熟悉中式铺床床上用品的名称和用途，并能正确识别和选择。 3. 掌握中式铺床的程序和步骤，包括甩单定位、叠单开单等基本技能。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生独立进行中式铺床的能力，确保在规定时间内按标准完 	<p>床单铺设：正确的床单折叠方法。演示并指导将床单平整铺于床上，调整至整齐无褶皱，并确保床单四角包紧于床垫上。</p> <p>被套套装：教学生被套的正确套法，包括如何将棉被的四个角塞入被套的四角。将棉被抖平，确保被套中心不偏离床中心，并系</p>	<p>采用示范教学法，教师先进行中式铺床的示范操作，然后指导学生进行实操练习。</p> <p>采用讲练结合的教学方法，教师在讲解过程中穿插实操练习，帮助学生更好地掌握技能。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>成 2. 能够根据床的尺寸和形状，合理选择和使用床上用品，确保铺床效果的美观和舒适。</p> <p>3. 培养学生的职业素养和服务意识，使其能够在铺床过程中注重细节，保持卫生，提高顾客的满意度。</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 培养对中式铺床技艺的尊重和热爱，增强学生对传统文化的认同感和自豪感。</p> <p>2. 培养团队合作精神和沟通能力，使其能够在铺床过程中与同事协作，共同完成工作任务。</p>	<p>好绑带。</p> <p>枕套套装：教枕套的正确套法，指导学生注意枕套边缘的整理和枕头的定位，确保枕头边与床头平行，枕头中线与床中线对齐。</p> <p>铺床检查与调整：如何检查铺床的效果和平整度。指导学生根据需要进行调整，确保铺床的质量。</p>	<p>引入多媒体教学资源，如教学视频、图片等，帮助学生更好地理解中式铺床的操作流程和技巧。</p>
4	礼仪实训	<p>【知识目标】</p> <p>1. 掌握服务礼仪的基本概念、原则和规范，了解服务礼仪在服务行业中的重要性。</p> <p>2. 学习仪容仪表、言谈举止、服务态度等方面的具体要求。</p> <p>3. 熟练掌握服务礼仪中的沟通技巧，包括聆听、表达、问询和反馈等，提高与客户的有效沟通能力。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1. 培养学生的服务意识和职业素养，使其能够在服务过程中始终保持热情、耐心和专业的态度。</p> <p>2. 提高学生的观察力和应变能力，使其能够根据不同客户的需求和情况，灵活调整服务方式，提供个性化的服务。</p> <p>【素质目标】</p> <p>1. 培养学生的服务精神，能真正理解并践行“以客人为中心”的服务理念。</p> <p>2. 增强学生的责任感和使命感，使其能够充分认识到自己在服务过程中的重要作用和价值。</p>	<p>通过模拟服务场景和角色扮演，让学生在实操中体验和掌握服务礼仪的具体要求和应用技巧。</p> <p>培养学生的反思和总结能力，使其能够在服务过程中不断总结经验教训，完善自己的服务方式和方法。</p> <p>旨在全面培养学生的服务礼仪素养和综合能力，为其未来在服务行业中的职业发展奠定坚实基础。同时，通过实践与应用，使学生能够真正将所学知识转化为实际行动，提高服务质量和客户满意度。</p>	<p>示范教学：通过教师的示范操作，使学生直观地了解服务礼仪的具体要求和标准。</p> <p>角色扮演：设置模拟场景，让学生扮演服务人员和客户，进行实际演练，以加深理解和记忆。</p> <p>案例分析：通过分析真实的服务案例，让学生学习如何在实践中运用服务礼仪知识。</p> <p>多媒体教学：利用图片、视频等教学资源，提高学生学习兴趣和参与度。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程表 (表 8)

表 8 教学进程安排表

课程类别	课程编码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			年级/学期/教学周/课时数						考核方式	
					总学时	理论学时	实践学时	一年级		二年级		三年级			
								1	2	3	4	5	6		
								20周	20周	20周	20周	20周	20周		
公共基础课程		中国特色社会主义	A	2	36	36	0	2 × 18W							考查
		职业生涯规划	A	2	36	36	0		2 × 18W						考查
		哲学与人生	A	2	36	36	0			2 × 18W					考查
		职业道德与法治	A	2	36	36	0				2 × 18W				考查
		语文 (基础模块)	A	8	144	144	0	2 × 18W	2 × 18W	2 × 18W	2 × 18W				考试
		数学 (基础模块)	A	6	108	108	0	2 × 18W	2 × 18W	2 × 18W					考试
		英语 (基础模块)	A	6	108	108	0	2 × 18W	2 × 18W	2 × 18W					考试
		信息技术	B	4	72	18	54	2 × 18W	2 × 18W						考查
		历史	A	4	72	72	0	2 × 18W	2 × 18W						考查
		体育与健康	B	4	72	18	54	2 × 18W	2 × 18W						考查
		公共艺术	B	2	36	18	18	2 × 18W							考查
		小计			42	756	630	126	16	14	8	4		0	
			语文 (职业模块)	A	3	54	54	0					3 × 18W		考试
			数学 (职业模块)	A	2	36	36	0				2 × 18W			考试
			英语 (职业模块)	A	2	36	36	0				2 × 18W			考试
			体育与健康	B	4	72	18	54				2 × 18W	2 × 18W		考查
			劳动教育	B	4	72	18	54	2 × 18W	2 × 18W					考查
			小计		15	270	162	108	2	2		6	5		
			信息技术	B	2	36	0	36			2 × 18W				考查
			体育与健康	B	2	36	0	36			2 × 18W				考查

课程类别	课程编码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			年级/学期/教学周/课时数						考核方式		
					总学时	理论学时	实践学时	一年级		二年级		三年级				
								1	2	3	4	5	6			
								20周	20周	20周	20周	20周	20周			
任选课程	小计			4	72	0	72			4						
	合计			61	1098	792	306	18	16	12	10	5	0			
专业 (技能) 课程	专业基础课程	饭店管理概论	A	4	72	72	0	4 × 18W							考试	
		旅游概论	A	8	144	144	0			4 × 18W	4 × 18W				考试	
		礼仪形体训练	B	4	72	72	0			2 × 18W	2 × 18W				考试	
		旅游政策法规	A	4	72	72	0					4 × 18W			考查	
		酒店服务心理学	A	4	72	54	18					4 × 18W			考查	
		酒店服务礼仪	B	4	72	36	36				4 × 18W				考查	
		小计		28	504	450	54	4	0	6	10	8	0			
	专业核心课程	餐饮服务与管理	B	8	144	72	72	4 × 18W	4 × 18W						考试	
		客房服务与管理	B	4	72	18	54		4 × 18W						考查	
		前厅服务与管理	B	6	108	72	36			6 × 18W					考查	
		康乐服务与管理	B	6	108	72	36				2 × 18W	4 × 18W			考试	
		菜点与酒水	A	4	72	18	54					4 × 18W			考试	
		小计		28	504	252	252	4	8	6	2	8	0			
	专业拓展课程	酒店服务英语	B	2	36	18	18	2 × 18W							考查	
		饭店产品营销	B	2	36	18	18		2 × 18W						考查	
		茶文化与茶艺	B	2	36	18	18			2 × 18W					考查	
		食品营养与卫生	B	2	36	18	18		2 × 18W						考查	
		调酒与咖啡服务	B	4	72	18	54					4 × 18W			考查	
		插花艺术	B	4	72	18	54				4 × 18W				考查	
小计			16	288	108	180	2	4	2	4	4	0				
集中实践	餐饮实训	C	1	18	0	18			1W					考查		
	前厅实训	C	3	54	0	54				3W				考查		

课程类别	课程编码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			年级/学期/教学周/课时数						考核方式
					总学时	理论学时	实践学时	一年级		二年级		三年级		
								1	2	3	4	5	6	
		客房实训	C	3	54	0	54				3W			考查
		礼仪实训	C	5	90	0	90					5W		考查
		小计		12	216	0	216		1	3	3	5		
		军训、入学教育、社会实践		5	90	0	90	2	1	1	1	0	0	实践
		顶岗实习		35	630	0	630	0	0	0	0	0	35	实践
		总计		185	3330	160 2	1728	30	30	30	30	30	35	

注：①公共基础课程按并行方式排课。

②专业课程根据专业特点，应以并行方式排课为主。

③全院性公共任选课程排课时由教务处指定上课阶段。

④以实践周排课的课程用“周数W”表示，如“4W”表示该课程4周，每周节数由各专业自定；其它串行和并行课程用“周学时×周数W”表示，如“4×5W”为该课程周4学时，排5周；4H表示4学时。

⑤除独立实训周外，周课时原则上不超过周30学时。

（二）学时与学分分配

学时与学分分配如表 9 所示。

表 9 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学分小计	学时分配		备注
			学时小计	占总学时比例	
公共基础课程	12	61	1098	33%	其中选修课程 342 学时， 占总学时 10.3%
专业（技能）课程	17	72	1296	38.0%	
总学时数为 3330，其中，实践性教学学时数为 1746，占总学时比例为 52.4%					

【说明】：总学时数=公共基础课程学时数+专业（技能）课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数=线上教学学时数+线下教学学时数

八、实施保障

（一）师资队伍

质量是教育的生命线，而提高教育质量最关键的是教师，教师队伍建设是关键，是决定学生培养质量的决定性因素。师资队伍建设的重点是根据人才培养的目标要求，加强专业教师的职业实践能力和教育教学能力培养，以全面提高师资队伍素质。

1. 队伍结构

根据高星级饭店运营与管理人才培养目标和学生规模，按照《湖南省中等职业学校机构编制标准》要求，在师资结构上应按照专业带头人、骨干教师、双师素质教师、兼职教师进行合理配备学生数。本专业教职工数与学生数应为 1: 11，其中专任教师不低于教职工总数的 85%，专兼教师比为 2: 1。以高星级饭店运营与管理在校学生 400 人规模为基数，本专业教师团队人数应为 36~40 人，其中专职专业课教师不得少于 18 人，双师素质教师占专业教师比达不低于 80%，专任教师队伍职称、年龄，具有合理的梯队结构，具体要求见表 10。

表 10 师资队伍结构

队伍结构		比例 (%)
职称结构	正高级	5%
	高级讲师	5%
	讲师	90%
学历结构	硕士	20%
	本科	80%
年龄结构	40-55 岁	10%
	30-40 岁	40%
	22-30 岁	50%
双师型教师		80%
生师比		不高于 1: 11

2. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称或具有硕士及以上学历，能够较好地把握高星级饭店运营与管理所对应的行业、领域发展趋势，能够较准确地把握专业发展方向；能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。具体要求如下：

(1) 具备一定的国际视野：了解国外先进职教理念，具备本专业核心课程开发、技术培训经验。

(2) 较强的专业发展把握能力：能把握专业发展动态，具有 5 年以上本专业工作经验。具有副教授及以上职称，具有一定的企业和学校人脉资源，能带领团队科学调研、制订人才培养方案，按照市场需求和自身条件合理设置专业方向，打造专业品牌。

(3) 扎实的课程建设能力：具有相关专业学历，熟悉掌握本专业课程的特点和课程任务，能承担 2-3 门核心课程教学，有主持 1 门市级以上精品资源在线开放课程建设的经验，能够合理组织专业教学团队，能带领团队完成课程开发、课程标准制定等工作。

3. 专任教师

要求专任教师具有本专业或相近专业大学本科及以上学历；具有教师职业资格证书。专任实训教师都有在旅游服务企业实践的工作经验，有过硬的专业技能，具有高级服务员证（餐饮、前厅、客房）或三级茶艺职业技能等级证以上的资格证书。教师应用技术开始、推广能力强，能把酒店服务与技能、旅游管理等理念应用于教学中，教研、科研成果丰富。

本专业专职教师不得少于 18 名，应有 2 名以上省级或市级专业带头人，有 4 名以上校级专业骨干教师。专业课教师每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。专任专业教师具备“双师”资格（具有高级服务员证（餐饮、前厅、客房）、茶艺职业技能等级证等专业职业资格证书）的比例要达到 85%以上。专任专业教师积极参加省市教育局组织的专业教师职业技能培训。

专业教师应具有餐饮、前厅、客房、茶艺、插花、调酒操作技能，能独立承担 2-3 门专业课程教学，具备熟练开发职业课程的能力，具有指导学生参加各级职业技能竞赛的能力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神。具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，熟悉常见的对客服务程序、酒店实践经验、茶艺服务与销售，具有较强的解决实际问题的能力，获得高级服务员证（餐饮、前厅、客房）、茶艺职业技能等级证及其以上技术职称证书，能承担专业课程教学、讲座、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、组合式课桌椅、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实践教学条件

本专业校内实训室的实践教学条件按照完成专业学习领域核心课程的学习

情境教学要求配置，有餐饮实训室、前厅实训室、客房实训室、茶艺室、形体实训室等实训室。每个场地满足一次性容纳 60 名学生进行基于行动导向的理论实践一体化教学的需要，并能承担培训、职业技能考核等任务。

专业课程的实践条件配置与要求见下表。

表 11 校内实践教学条件

序号	实训室名称	主要工具与设备名称	数量(台/套)	主要实训项目
1	餐饮实训室 (怡工楼 104 室)	大圆桌、中式餐椅、工作台、转盘、小方台、消毒柜、储物架、中餐摆台物品、装饰布、台布、西餐摆台物品、酒篮、冰桶、酒杯、红酒架、餐具垫、咖啡杯，咖啡碟，咖啡勺、客前烹制车	60 工位	餐饮实训
2	前厅实训室 (楚工楼 202 室)	接待台、前台单据转角柜、模拟人脸识别设备、模拟证件传输设备、房卡套、房卡、模拟制卡机、房卡收纳盒、入住登记单、一次性洗漱用品、客账收集袋子、扫描仪、POS 机、点(验)钞机、旅游宣传资料、前厅管理软件系统及办公设备等。	20 工位	前厅实训
3	客房实训室 (怡工楼 105 室)	床架及床垫、床单、被芯、被套、枕芯、枕套、席梦思保护垫、储物柜、储物台、多媒体讲台、有源音箱、地巾提篮、地巾、拖鞋、环保卡及晚安卡、熨斗、计时屏	60 工位	客房实训
4	茶艺室 (公共实训基地 303 室、304、305 室)	茶桌椅、随手泡、茶巾、温度计、湿度计、食品级电子秤、储茶罐、茶道组、茶具组合(玻璃、盖碗、紫砂壶)、茶品展示柜、多媒体投影仪、电脑等。	30 工位	茶艺实训
5	形体实训室 (实训楼 505 室)	把杆、四面镜、投影仪、移动音响、便携式扩音器	60 工位	形体学习

3.校外实践教学条件

校外实训基地是中职学校实训系统的重要组成部分，是校内实训基地的延伸和补充，是全面提高学生综合职业素质的实践性学习与训练平台。根据教学需求，采取专业建设指导委员会推荐、教师主动联系、走访毕业生就业单位、企业招聘会和技术服务等方式建立适当数量的专业校外实训基地。通过毕业顶岗实习情况的反馈，对校外实训基地进行适当调整。学校长年与用人单位签订了校外实训基地合作协议，建立了符合课程教学要求的校外实践教学基地。与上述企业建立了深层次的合作机制，定期地派专业老师进行顶岗实习和指导学生实训，在实训内容、考核管理等方面进行了有效合作。

(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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

公共基础课按照省教育厅《关于进一步加强中等职业教育教材管理的通知》（湘教发〔2015〕36号）中规定的优质教材；专业课选用国家规划或一类出版社教材，占比 $\geq 70\%$ ，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序选用择优选用教材。

表 12 高星级饭店运营与管理教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	书号
1	饭店管理概论	教科书	清华大学出版社	梁瑜	ISBN 978-7-30-263720-2
2	旅游概论	教科书	高等教育出版社	邵世刚 何山	ISBN 978-7-04-057827-0
3	礼仪形体训练	教科书	北京师范大学出版社	杨英	ISBN 978-7-30-325522-1
4	旅游政策法规	教科书	中国旅游出版社	全国导游资格证考试统编教材专家编写组	ISBN 978-7-5032-7126-7
5	酒店服务礼仪	教科书	中国人民大学出版社	雷明化 陆宇荣	ISBN 978-7-3002-1382-8
6	酒店服务心理学	教科书	西安交通大学出版社	程春旺	ISBN 978-7-5693-0400-8
7	餐饮服务与管理	教科书	高等教育出版社	樊平 李琦	ISBN 978-7-0405-7824-9
8	客房服务与管理	教科书	高等教育出版社	陈莹	ISBN 978-7-0405-7821-8
9	前厅服务与管理	教科书	高等教育出版社	陈春燕	ISBN 978-7-0405-7820-1
10	康乐服务与管理	教科书	高等教育出版社	尚生锐	ISBN 978-7-0406-0640-5
11	菜点与酒水	教科书	高等教育出版社	高富良 孟帅	ISBN 978-7-0403-4949-8
12	酒店服务英语	教科书	北京大学出版社	王艳萍 郭丽辉	ISBN 978-7-3013-1655-9
13	茶文化与茶艺	教科书	中国农业出版社	刘萍萍	ISBN 978-7-1093-0906-7
14	饭店产品营销	教科书	旅游教育出版社	马英	ISBN 978-7-5637-3528-0
15	食品营养与卫生	教科书	中国轻工业出版社	任顺成	ISBN 978-7-5184-2122-0
16	调酒与咖啡服务	教科书	中国旅游出版社	王慎军	ISBN 978-7-5032-6913-4
17	插花艺术	教科书	化学工业出版社	蔡仲娟	ISBN 978-7-1223-5604-8

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备册数≥300本，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关导游服务、景区运营与管理、服务心理学、营销学、茶艺等工具书。

表 13 高星级饭店运营与管理主要参考图书文献配备

序号	教材名称	出版社	主编	书号
1	茶艺师	中国劳动社会保障出版社	张梦欣	ISBN 978-7-5167-3090-4
2	茶艺基础	航空工业出版社	杨颖 汤金艳	ISBN 978-7-5165-1764-2
3	饭店插花艺术	高等教育出版社	严明明 王冬琴	ISBN 978-7-0403-0009-3
4	服务业英语 800 句	高等教育出版社	郭兆康	ISBN 978-7-04-006326-4
5	普通话——口语训练 读本	湖南人民出版社	李波	ISBN 978-7-5438-6674-4
6	激发孩子持久的学习 动力	天津教育出版社	张益民	ISBN 978-7-5309-6067-7
7	茶文化学	中国农业出版社	刘勤晋	ISBN 978-7-1091-8477-0
8	现代厨房管理实务	机械工业出版社	鲁焯 文歧福	ISBN 978-7-1116-1879-5
9	酒水与酒文化	中国财富出版社	单明磊	ISBN 978-7-5047-7149-0
10	食品营养与卫生	高等教育出版社	余桂恩	ISBN 978-7-040-52637-0
11	旅游应用文写作	高等教育出版社	陈怡君	ISBN 978-7-0402-8574-1
12	调酒技术与服务	重庆大学出版社	易小白	ISBN 978-7-5624-8198-0

3. 数字教学资源配置基本要求

配备与本专业有关的教学资源库，内容涵括音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、数字教材等专业教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足线上线下混合式教学。

表 15 高星级饭店运营与管理数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址	备注
1	智慧职教	https://www.icve.com.cn/	学习平台
2	超星慕课	http://mooc1.chaoxing.com/	学习平台
3	慕课大学	https://www.icourse163.org/	学习平台
4	爱课程	https://www.icourses.cn/home/	学习平台

（四）教学方法

课程教学中坚持以学生为主体、教师为主导，因材施教，专业教学团队积极推进基于工作过程的教学方法改革，以工作过程为导向，以任务、项目为驱动，采用案例教学、现场教学、项目驱动，坚持理论与实践相结合，线上与线下相结合，学中做，做中学，注重职业素养与职业技能培养。

1.公共基础课

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。

2.专业技能课

（1）专业基础课

采用案例教学法、问答教学法等，实行启发式、讨论式教学，鼓励学生独立思考，激发学习的主动性，充分尊重学生在教学过程中的主体地位，变单向灌输为师生互动，既改革教的方法，又指导学生改进学习方法和思考方法。

如在《旅游概论》课程的教学中，教师以景区工作人员工作流程实例、采用多媒体教学，重现工作过程，将繁琐、抽象的理论知识变得条理、生动，更容易引发学生学习兴趣，教学效果好。在《餐饮服务与管理》教学中，教师以典型工作任务作为项目分解中餐宴会摆台的方法，让学生多思考，积极加入到讨论行列，激发学生学习兴趣，少讲多练，提高学生实际感知能力。

利用多媒体设备将那些抽象的理论知识用多媒体课件演示出来，制作一些微课，收集一些案例实物来丰富课程内容和表现形式，变黑板式教学为电化教学和实体化教学，使过去因没有看到实际环境而抽象难学的内容变得具体、形象，使深奥的理论教学变得生动、易懂。

（2）专业能力课

以专业教学任务为载体，以学生为中心，以能力训练为重点，既注重培养学生的职业能力更注重培养学生工匠精神，雷锋式职业人精神等综合素养。如《茶文化与茶艺》课程，以茶艺为项目载体，在教师的指导下，让学生通过独立学习、小组学习、头脑风暴自主学习如何冲泡茶、讲解茶，再以小组为单位进行竞赛与

点评，并讨论冲泡和讲解中的技巧、常见问题，教师对整个过程只加以指导，完成后再由学生自评、互评，教师点评。这种以项目为导向，引导学生主动学习，学中做，做中学，使学生有成就感，提高学生的积极性和主动性，培养学生的创造能力。

教学实施过程要注意以下三点：

一是要开发各教学情境配套的信息页、任务工单等学习资源；

二是课堂上老师在各学习阶段之间是不断针对某一能力转换不同的教学方法，如关键词卡片法、小组讨论法、思维导图法、拓展训练法、等教学方法，让学生始终保持“主动学习、愉快学习”；

三是尽可能让学生在接近工作环境的条件下进行实践学习，突出学生在校学习内容与实际工作的一致性；

（3）专业拓展课

专业拓展课可以采用理论讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，从生活实物入手，通过集体讲解、师生互动、小组讨论、案例分析、技能竞赛等形式，开拓学生视野，扩大就业层面。

（4）专业实践课

“课堂+实训室+师徒”现场教学：高星级饭店运营与管理学生毕业后大多从事服务工作，因此要求在校学习期间就必须具备较强的技能操作能力。专业应依托校内外实习基地，形成“专业+企业”的专业建设模式，推出“课堂+实训室+师徒”的人才培养模式，学生即徒弟，教师即师傅，把课堂搬进实训室，把服务流程搬进课堂，学中做，做中学，工学交替，以产品、项目驱动，实现教、学、做一体化，培养学生职业素养，提高学生动手能力，缩短学校与企业距离。

（五）学习评价

1.对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。

2.采用多样化的考核形式，主要考核方式包括:线上测试、在线测试、线下笔试、实践作品、书面报告、口试、作业、作品展示、视频录制、企业评价、学分认定等，充分体现多方评价主体。

3.在课程学习评价中采用增值性评价（20%）、过程性评价（30%）、结果

性评价（50%）。

4.建立学习成果认定、积累和转换制度，学生凭借获得的相关证书、职业技能等级证明、相关荣誉证书等，可以免修相应课程（模块）或兑换一定学分，不再局限于传统考试方法。

九、毕业要求

（一）学分要求：

修满 180 学分

明确定位专业建设服务地方经济建设，充分调研行业人才需求，紧密联系师资队伍建设与校企合作，创新人才培养模式。使高星级饭店运营与管理专业学生能主动适应区域产业经济和社会发展的需要，根据学校的办学条件，有针对性地进行专业建设，使之与地方产业结构相适应，服务于区域经济发展。

1.完善校企合作机制建设

以“人才共育、过程共管、成果共享、责任共担”为指导思想，建立科学的人才质量监控与保障体系；逐步完善以教务处和督导室为核心、企业行业参与的人才培养质量监控体系。学校和企业共同参与教学，努力实现培养方案双定、实践模块双构。以企业为主导解析工作岗位技能，再由学校将岗位技能分解为相应的知识、能力和素质目标；吸收企业导师进入赛项的教练团队；将竞赛训练场搬进企业，把真实工作内容作为训练科目，在竞赛技术训练中既对标竞赛规程也对标岗位服务标准；把职业资格证书考试真题融入日常教学活动；吸取技能竞赛中的新工艺和新技术作为日常教学和实习实训的内容等。同时，加强人才质量信息的收集与反馈，建立人才培养质量标准，及时纠正培养过程中的偏差，实现对专业教学质量的全过程、全方位管理，确保专业教学质量的不断提高。

2.严格执行教学计划，确保规范教学。

严格执行教育部颁布的公共基础课程大纲，依据行业职业资格标准进行课程考核，结合学校实际情况制定本校《高星级饭店运营与管理教学标准》，从知识结构、能力结构、课程设置及教学要求上，体现学校人才培养目标和办学理念；从教学活动时间分配、课程教学时间安排等方面，体现职业教育的特色。坚决执行《中等职业学校教师道德规范》等文件，制定《教师管理实施细则》、《学生考核细则》等一系列文件制度，规范常规管理，严格执行检查，确保教学质量的

提升。学校对从教学进度计划制定、教案检查、课堂考核、教研活动检查、技能考核等方面执行常规考核管理，确保教学常规工作落实有效，每学期对教学进度计划、教案、校本研修记录、大纲执行情况、实训记录表进行期中、期末两次以上的检查，全程督导，提高培养质量。在教材选用方面，选用全国规划教材和根据学校专业实际需要编写的校本教材，确保教学材料的规范性、科学性和一致性。

3.健全教学质量过程管理体系。

学校成立教学督导室，专门负责全校教学质量的检查与督导，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全的巡课、听课、评课、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

4.构建教学质量监控评价体系。

构建对学生综合多元的评价机制，促进学生全面发展。学校和企业可以共同对学生的学习和实习成果进行考核评价，改进结果评价、强化过程评价、探索增值评价、健全综合评价的方式方法。对学生进行不定时的阶段性考核，并引入由行业专家组成的第三方评价制度，建设“学分银行”，将“岗”、“赛”、“证”的学习成果通过学分转换等同于“课”的学习成效，提高“岗”、“赛”、“证”的学习效力。并建立与赛项相关的课外兴趣小组，作为循环式竞赛长效人员储备。

5.完善评价、整改机制

学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

专业教研组应充分利用评价分析结果有效地改进专业教学，持续提高人才培养质量。建立对《专业人才培养方案》、《课程标准》实施情况的诊改机制。三年为一个诊改周期。每学年对《专业人才培养方案》实施一轮诊改，每一个教学循环对《课程标准》（含实践性环节教学标准）实施一轮诊改。

具体诊改流程为：各专业（课程）自我诊改——汇总至教研室形成各教研组人才培养方案和课表标准自我诊改报告——汇总至教务处形成人才培养方案与课程标准自我诊改报告——落实改进措施——下年度（人才培养方案）或下个教学循环（课程标准）自我诊改报告中增加诊改成效内容，形成各《专业人才培养方案》与《课程标准》质量改进螺旋。

(二) 思想品德要求:

思想品德评价合格, 身心健康

(三) 公共课要求:

参加省级综合文化普测且成绩合格

(四) 专业课要求:

参加各科考试且实操考核成绩合格

(五) 实训实习:

参加顶岗实习且成绩合格

(六) 其他要求:

无纪律处分或已解除

(七) 鼓励获得餐饮服务员证、前厅服务员证、客房服务员证、茶艺师职业技能证

十、附录

(一) 编制依据

- 1.《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)
- 2.《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施的通知》(教职成司函〔2019〕61号)
- 3.《教育部关于印发〈职业教育专业目录(2021年)〉的通知》(教职成〔2021〕2号)
- 4.《职业教育专业简介(2022年修订)》
- 5.《中等职业学校高星级饭店运营与管理专业教学标准(试行)》

(二) 学分银行转换的说明

1. 职业资格证书学分置换

实行岗课赛证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时, 积极取得若干本专业及相关专业职业技能等级证书。根据学校《“学分银行”实施方案(试行)》, 各类职业技能等级证书可置换相关课程、计算学分, 具体见下表:

表 16 职业资格证书转换学分、课程表

序号	证书名称	可转换的学分	可置换的专业课程
1	餐饮服务员证	8	《餐饮服务与管理》
2	前厅服务员证	6	《前厅服务与管理》
3	客房服务员证	4	《客房服务与管理》
4	茶艺师证	2	《茶文化与茶艺》