乐山市第一职业高级中学

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

**一、专业名称及代码**

高星级饭店运营与管理：740104

**二、入学要求**

初中毕业生或具有同等学历者

**三、修业年限**

学制：三年制中专

**四、职业面向**

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

**五、培养目标与培养规格**

（一）培养目标

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

（二）培养规格

1.综合素质

（1）具有良好的道德品质、职业素养。

（2）具有健康的身体素质和心理素质。

（3）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。

（4）具有良好的服务、竞争和创新意识。

（5）具有良好的人际交往和团队协作能力。

（6）具有良好的书面表达和口头表达能力。

（7）具有良好的人文素养和继续学习的能力。

（8）具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。

（9）具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

2.行业通用能力

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

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

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

3.职业特定能力：

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

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

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

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

4.跨行业职业能力：

（1）具有适应岗位变化的能力。

（2）具有突发事件应变和解决的能力。

（3）具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

（4）具有创新和创业的基础能力。

 **六、课程设置及要求**

**（一）公共基础课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **教学要求** |
| 思《心理健康与职业生涯》（40学时） | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具有健康的身体和心理。（2）具有乐观的人生态度。（3）了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识。（4）掌握心理调适的方法。（5）正确处理各种人际关系，学会合作与竞争。（6）培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。 （7）具有良好的道德素质、职业素养、竞争和创新意识。（8）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。（9）具有良好的人际交往、团队协作能力。（10）具有良好的人文素养和继续学习的能力。（11）掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法。（12）树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观和人才观，形成职业生涯规划的能力。 （13）增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。 |
| 思想政治《职业道德与法治》（40学时） | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识。（2）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。（3）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。（4）理解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范。（5）陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯。 （6）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。  |
| 《中国特色社会主义》（40学时） | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设 | （1）了解中国特色社会主义的创立、发展和完善（2）懂得开个改革开放，了解推动形成全面开放新格局的主要举措（3）了解我国根本政治制度（4）能正确看待传统文化，领会对中华传统文化进行创造性转化（5）能列举参与生态文明建设方式（6）了解新时代中国特色社会主义法制的战略安排，做有理想、有本领、有担当的时代新人  |
| 《哲学人生》（40学时） | 依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具有客观服务意识。（2）具有乐观的人生态度。（3）了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识。（4）学会运用马克思主义哲学中的基本观点和方法正确认识和处理人生发展中的基本问题。（5）树立正确的人生观、世界观和价值观。 |
| 《《历史》（40学时） | 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 | （1）了解唯物史观的基本观点和方法（2）知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的.（3）能够尝试搜集、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据（4）能够依据史实与史料对史事表达自己的看法（5）树立正确的国家观，增强对住过的认同感 |
| 《《语文》（400学时） | 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 | （1）具有良好的书面表达和口头表达能力。（2）具有良好的人际交往、团队协作能力。（3）能够准确使用常用汉字，辨识常见的修辞手法；能概括文章的内容要点、中心意思和写作特点；能理解文言文中常见字、词、句、义；能正确地口头表达。应用文写作：通过学习，学生能够比较系统地了解常用应用文的实际用途，掌握不同文种的格式规范及写作要求，会根据学习、生活、职业工作的实际需要恰当运用应用文写作知识。 |
| 《《数学》（300学时） | 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 | （1）能够懂得知识的概念和规律以及与其他相关知识的联系；（2）初步了解知识的含义及其综合等方法，对数学及其应用问题，能进行有条理的简单应用；（3）掌握并能够应用知识的概念、定义、定理、法则去解决一些问题；（4）能对工作和生活中的简单数学相关问题，作出分析并运用适当的数学方法予以解决；（5）会依据所学的数学知识，运用类比、归纳、思考、判断、推理和求解。 |
| 《《英语》（300学时） | 依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。(1)酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；(2)酒店业礼貌、礼节；(3)酒店主要设施设备及服务的介绍；(4)酒店服务工作中英语常用专业词汇、术语及常用句型和行业习惯用语 | （1）具有查阅中、英文技术资料的基础能力。（2）具有良好的书面表达和口头表达能力。（3）能够进行购物、点餐,问路、指路，打招呼，讨论校园活动，做志愿者，订房，掌握维修时的对话及基本英语专业术语，了解环境问题，能谈论自己目前的情况以及对未来的计划，会应对面试。**饭店服务英语**(1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；(2)能回答客人的一般询问；(3)能在饭店服务工作中使用规范用语；(4)能掌握饭店服务工作中常用专业词汇、专业术语、常用句型及行业习惯用语；(5)能向客人介绍饭店主要设备及产品；(6)能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；(7)能借助英语与客人沟通、并提供前厅、客房、餐饮等部门的有关服务 |
| 《信息技术》（120学时） | 依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | （1）具有运用计算机进行技术交流和信息处理的能力。（2）具有良好的人文素养和继续学习的能力。（3）掌握WORD、PPT、EXCEL三大办公软件的相关知识和操作方法，了解计算机基础知识，能熟练打字，学会整理文件夹和网络的基本运用。 |
| 《体育与健康》（200学时） | 依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | （1）具有健康的体魄，能适应岗位对体质的要求。（2）具有良好的人际交往、团队协作能力。（3）掌握体育基本知识、技术、技能和锻炼身体的方法。（4）提高生理、心理机能能力；发展速度、耐力、力量、柔韧、灵敏等身体素质，培养良好的身体形态；培养高尚的情操和吃苦耐劳、团结互助的协作精神。 |
| 语言艺术（240学时） | 依据《中等职业学校课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。 | （1）掌握必备的艺术知识和表现技能。（2）对艺术作品和现实中的审美对象进行描述、分析、解释和判断，丰富审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造美好心灵。（3）运用特定媒体、材料和艺术表现手段或方法进行创意表达，尝试解决学习、工作和生活中的问题。（4）了解中国文化的源远流长和博大精深，热爱中华优秀文化，增进文化认同，坚定文化自信。 |

**（二）专业（技能）课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **主要内容** | **教学要求** |
| 旅游概论（40学时） | (1)旅游的产生及其科学概念；(2)旅游的本质、属性与特征；(3)旅游的发展历程及其时代特征；(4)旅游活动的构成要素；(5)旅游业的构成；(6)旅游市场；(7)旅游与旅游业的影响和作用；(8)旅游与旅游业的发展前景 | (1)能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象；(2)能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析；(3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；(4)能正确认识旅游业产业地位的确立以及在国民经济中的地位 |
| 导游基础知识（120学时） | （1）中国历史常识（2）中国名胜古迹（3）园林宫殿建筑（4）宗教文化（5）民族民俗（6）中国烹饪（7）风物特产 | （1）增加学生的旅游知识储备，使其全面了解我国的历史文化、旅游资源、民俗民风、风物特产、饮食文化等，开拓学生的知识面，提高其整体素质，增强导游服务能力。（2）了解中国历史发展顺序及相关历史常识。（3）了解自然及人文旅游资源和各种文化传统等知识。（4）掌握与导游服务密切相关的基础知识，具备一定的在学习和工作中积累旅游知识的能力。（5）能够将理论知识初步运用到导游服务之中。 |
| 中国旅游地理（80学时） | （1）中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识；旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值；地理风光的成因、变化和特色；自然资源的开发利用和保护的基本知识；地图的认识；旅游地理区划；（2）华北旅游区；东北旅游区；华东旅游区；华南旅游区；华中旅游区；西北旅游区；西南旅游区；青藏高原旅游区。 | (1)能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法；了解旅游地理一般理论与方法；了解旅游业各组成要素的基本特征及主要特色；（2)能熟练掌握八大旅游区各区域的具体方位和地理概况；掌握中国八大旅游区代表景观、景点；（3)能简要介绍八大旅游区的代表性景点及其特色；（4)能学会看地图、用地图；设计重要景区旅游线路；(5)熟悉各地风土人情、风味美食等。 |
| 餐饮服务与管理（200学时） | (1)餐饮部概况和服务人员的素质要求；(2)餐饮部机构设置；(3)中餐服务基本技能的种类和操作要领(托盘、餐巾折花、酒水服务、中餐摆台、上菜分菜、餐前准备和插花等) ；(4)中餐零点服务；(5)中餐宴会服务； (6)自助餐服务；(7)西餐早餐服务； (8)西餐午、晚餐服务；(9)西餐宴会服务；(10)会议服务； (11)餐饮部人员、物资、安全管理知识 | (1)能熟练掌握中餐服务的操作技能； (2)了解中式菜肴的特点和烹调方法； (3)能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；(4)能熟练掌握西餐服务的各项技能；(5)能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；(6)能独立按照服务程序提供西餐服务；(7)能进行中西餐宴会台面的布置；(8)能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；(9)能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；(10)掌握餐饮物资的保管、领发、使用和消耗控制的基本程序和方法； (11) 能合理控制餐饮物资的消耗；(12)能对一般安全事故进行有效的预防和处理  |
| 景点讲解（120学时） | （1）导游语言技能（2）导游讲解艺术实训（3）导游带团技能实训（4）导游服务综合实训 | （1）了解导游语言技巧；掌握导游语言特点及基本原则。（2）了解导游人员审美技巧。掌握导游讲解基本技巧和方法（3）了解导游带团技能的概念；欢迎辞、欢送辞的组织和表达；导游岗位协调；导游心理服务技能。（4）了解导游服务过程；掌握导游讲解的基本技巧和导游服务的程序 |
| 前厅服务与管理（100学时） | (1)前厅部概述；(2)客房预订；(3)前厅礼宾服务；(4)总台接待；(5)总机服务与商务中心；(6)前厅客房销售与管理；(7)前厅信息管理；(8)前厅宾客关系管理 | (1)能够熟练规范地迎送宾客；(2)会进行行李的运送；(3)能够熟知饭店各项服务设施及营业时间，了解市内交通和旅游景点情况，做到主动介绍、耐心解答；(4)能受理电话、传真、信函、电子邮件等各种方式的客房预订，服务规范；(5)能掌握VIP客户、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效；(6)能掌握瞬间的房态，合理排房；(7)能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范 ；(8)能迅速、准确地办理离店结账手续；(9)能填写各类业务报表，能熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；(10)能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务； (11)能承担客人委托的各项商务、票务服务工作,协助客人处理商业业务 |
| 酒店服务礼仪素养（240学时） | (1)礼仪的基本概述；(2)酒店服务仪表礼仪；(3)酒店服务言谈礼仪；(4)酒店服务行为礼仪；(5)酒店服务国际礼宾礼仪；(6)酒店主要部门礼仪规范；(7)宗教礼仪知识；(8)我国主要客源国和地区的风俗与礼节 | (1)了解酒店服务的礼貌礼节知识；(2)掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求；(3)学会尊重他人，提高文明素质，自觉养成礼貌服务的职业习惯。 |
| 旅游数字营销（40学时） | （1）认知旅游市场营销（2）旅游市场调研（3）旅游市场细分及旅游目标市场选择（4）旅游产品销售策略 | （1）掌握旅游市场、旅游市场营销概念、旅游市场发展趋势、旅游市场营销特点。了解网络营销、数字营销定义。（2）了解旅游市场调研与预测的概念和意义，熟悉旅游市场调研的程序和内容，掌握旅游市场调研的原理和方法。（3）掌握旅游市场细分的概念、原则和细分原则；掌握旅游目标市场选择的策略；掌握旅游市场定位的内容、原则、形式等基础知识；根据旅游市场定位原则、形式对具体的旅游产品进行市场定位。（4）了解旅游产品销售渠道的含义、功能、类型等；掌握旅游产品销售渠道策略，熟悉旅游产品销售渠道的管理；了解旅游数字营销的运营。 |
| 酒店服务心理（40学时） | (1)客人消费心理相关知识；(2)员工服务心理相关知识；(3)企业管理心理相关知识 | (1)掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；(2)能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；(3)能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题 |
| 客房服务与管理（80学时） | (1)客房部机构设置；(2)客房楼层服务；(3)客房中心服务；(4)客房清扫服务；(5)公共区域的清洁与保养；(6)洗衣房各岗位服务知识与技能；(7)客房安全管理；(8)客房部设备用品管理；(9)客房人力资源管理 | (1)能够识别不同类型饭店客房设施的特点，并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局；(2)能够对客房进行布置和装饰；(3)能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；(4)能够熟练掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领，能在规定时间按标准完成一张中式床或西式床的铺设；(5)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；(6)能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；(7)能够独立完成开夜床；(8)能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准，学会查房的操作方法；(9)能够掌握VIP客人接待的程序和标准；(10)能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；(11)能够掌握地面清洁与维护保养方法；(12)能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件 |
| 康乐服务与管理（60学时） | (1)饭店健身房服务；(2)保龄球房服务；(3)台球房服务；(4)高尔夫球场服务；(5)网球场服务；(6)壁球房服务；(7)游泳池服务；(8)歌舞厅（KTV）服务；(9)桑拿浴房服务 | (1)能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；(2)能熟练使用各类健身器材；(3)能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；(4)能把握饭店娱乐服务的标准；(5)具有一定的推销能力；(6)能合理控制康乐物资的消耗；(7)能对一般安全事故进行有效的预防和处理   |
| 调酒（80学时） | （1）酒水概述（2）葡萄酒；酿造酒；蒸馏酒；配制酒；（3）鸡尾酒调制基础（4）鸡尾酒调制实训（5）非酒精饮料（6）咖啡调制实训 | （1）了解酒水的历史、酒的分类；酒水特征（2）掌握不同酒水的储藏、服务和饮用方式，了解酒的特点、酿造工艺（3）掌握鸡尾酒的定义和基本结构，了解鸡尾酒的种类，熟悉各类杯具、器具。（4）熟悉和掌握调制鸡尾酒的技术，熟练运用调制手法，调制经典鸡尾酒（5）熟悉咖啡、茶的基础知识，掌握咖啡和茶饮料的调制方法。（6）掌握咖啡的调制方法 |
| 花艺（40学时） | （1）酒店花艺基础（2）酒店四季插花技法（3）花艺设计作品赏析 | （1）酒店花艺基础知识；酒店花艺中式、西式插花基础（2）四季插花技法、不同主题、季节插花技法（3）酒店不同区域花艺设计作品赏析；主体宴会花艺设计作品赏析 |
| 茶艺（80学时） | （1）茶叶基础知识（2）茶具基础知识（3）茶艺师的礼仪与仪态（4）茶艺师的泡茶技巧  | （1）了解茶叶的起源和历史；主要茶叶品种介绍； 茶叶的生长环境和采摘技巧；茶叶的加工工艺和分类。（2）掌握茶器的分类和功能；常见茶具的介绍和使用方法；茶具的保养和清洁方法（3）了解茶艺师的着装和仪容要求；茶艺师的礼仪和待客之道；茶艺师的沟通和表达技巧（4）掌握茶艺师的泡茶技巧：水的选择和准备；茶叶的分量和选用；泡茶的时间和温度控制； 茶艺师的品茶技巧和注重点 |

**七、教学进程总体安排：**

**1、学时与学分分配表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 课程门数 | 学时分配 | 学分分配 |
| 学时数 | 学时比例 | 学分数 | 学分比例 |
| 公共基础课 | 12 | 1880 | 48.96% | 94 | 62.7% |
| 专业课 | 核心课 | 6 | 660 | 17.2% | 33 | 15.2% |
| 方向课 | 6 | 460 | 11.98% | 23 | 11.5% |
| 拓展课 | 3 | 200 | 5.21% | 10 | 12.1% |
| 顶岗实践 | 1 | 640 | 16.67% | 32 | 16.2% |
| 总 计 | 26 | 3840 | 100% | 192 | 100% |

**2、教学进度安排表**

|  |
| --- |
| 参照部颁标准和省教要求结合乐山产业和旅游专业人才需求专业实施性教学计划表 |
| 表1：教学活动与时间安排 |
| 专业 |  旅游班 | 　内容学年 | 课堂教学 | 实习 | 入毕 | 复习 | 机动 | 假期 | 年总 |
| 理论 | 实训 | 教学 | 生产 | 考试 | 考试 | 周数 |
| 届 |  27届 | 一 | 20 | 14 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 二 | 20 | 14 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 学制 | 　3年　 | 三 | 13 | 4 | 4 | 16 | 　 | 1 | 1 | 1 | 40 |
| 合计 | 53 | 32 | 4 | 16 | 　 | 5 | 5 | 5 | 120 |
| 表2：课程设置与教学时间安排 |
| 类别 | 课程(模块、项目)名称 | 总 学 时 | 理论教学 | 实训 | 按学年分配周学时 |
| 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 |
| 一学期 | 二学期 | 三学期 | 四学期 | 五学期 | 六学期 |
| 公共基础课程 | 语文 | 400 | 400 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 　 |
| 数学 | 300 | 300 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 　 |
| 英语 | 300 | 300 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 　 |
| 体育 | 200 | 0 | 200 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 |
| 团会 | 80 | 80 | 　 | 1 | 1 | 1 | 1 | 　 | 　 |
| 历史 | 40 | 40 | 0 | 1 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 信息技术应用 | 120 | 0 | 120 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 语言艺术 | 240 | 0 | 240 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 　 |
| 思政 | 中国特色社会主义 | 40 | 40 | 0 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 心理健康与职业生涯 | 40 | 40 | 0 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 哲学与人生  | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 职业道德与法治 | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 时事政治 | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 |
| 专业技能课程 | 专业核心课程 | 旅游概论 | 40 | 40 | 0 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 导游基础知识 | 120 | 120 | 0 | 3 | 3 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 旅游地理 | 80 | 80 | 0 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 餐饮服务与管理 | 200 | 200 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 |
| 景点讲解 | 120 | 60 | 60 | 　 | 　 | 2 | 2 | 2 | 　 |
| 前厅服务与管理 | 100 | 50 | 50 | 　 | 2 | 3 | 　 | 　 | 　 |
| 专业（技能）方向课 | 礼仪素质 | 校园礼仪 | 40 | 40 | 0 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 职业礼仪 | 40 | 40 | 0 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 职业礼仪 | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 商务礼仪 | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 专业素养 | 80 | 80 | 0 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 |
| 旅游数字营销 | 40 | 40 | 0 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 |
| 旅游心理学 | 40 | 40 | 0 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 研学指导师 | 80 | 80 | 0 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 |
| 导游实务 | 60 | 30 | 30 | 　 | 　 | 　 | 3 | 　 | 　 |
| 专业拓展课程 | 调酒 | 80 | 0 | 80 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 |
| 花艺 | 40 | 0 | 40 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 茶艺 | 80 | 0 | 80 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 | 　 |
| 顶岗实习 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 32 |
| 合计 | 　 | 　 | 3200 | 2300 | 900 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| 普通话2乙 |
| 核心工种课程必须合格 |

八、实施保障

**(一）师资队伍**

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

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

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

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

**(二)教学设施**

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班40名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

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

**（三）教学资源**

（1）教材：为利于学生自主学习，采用的中等职业学校使用教材，要求应具有内容丰富、使用便捷、数字化学习资源更新及时的特点。或者组织专业教师自编教材。

（2）图书：学校拥有15万册的藏书，电子图书50GB,可以满足学生的专业学习需求。

**（四）教学方法**

1.项目教学法

通过设计具有一定难度和挑战性的项目任务，引导学生以问题为导向，通过参与项目活动，进行自主学习和合作学习，以提高学生对知识的应用能力和实际操作能力。

2.基于行动导向的教学方法

强调学生的主体地位，使学生成为学习过程的主体。让学生自主探究、发现问题、解决问题，在实践中掌握知识和技能。

3.信息化教学

倡导和鼓励教师使用现代教学手段，用图文并茂的方式向学生传递综合信息，演示教学内容，增强教学过程的直观性和可视性，丰富教学内容，提高学生学习的积极性，增强教学效果。

**（五）学习评价**

以学生岗位适应性与职业生涯的发展性作为根本标准，引入行业企业标准，将评价内容与实际工作过程相结合，将过程性考核与终结性考核相结合，将理论知识考核与操作技能考核相结合，将学历证书与职业资格证书并重。突出对职业能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价。

**（六）质量管理**

1.做好“五个对接”。

在教学内容与学生培养上做好“五个对接”：专业与产业、企业、岗位对接；专业课程内容与职业标准对接；教学过程与生产过程对接；学历证书与职业资格对接；职业教育与终身学习对接。

2.深化职业教育人才培养模式改革

根据产业发展和岗位需求动态调整专业设置。根据产业转型升级对职业标准提出的新要求，将职业标准融入到课程标准、课程内容的设计和实施中，理论课程和实践课程保持同步，实践课程的操作内容达到与企业的生产作业接轨。强化工学结合，加强实习实训环节，培养符合产业标准的人才。大力推行“双证书”制度，提升人才培养的针对性。根据产业发展和技能型人才成长需要，拓宽继续学习渠道，为人才可持续发展提供支撑。

3.实现“多元”评价

在考核方式上，采用过程性评价与终结性评价相结合方式，采取学生自评、团队互评、教师（师傅）对学生评价和团队评价等方式，对学生在基本理论和技能的掌握情况、工作态度、行为能力和职业素养等方面进行考核。对于实习实训课程和顶岗实习课程，由双导师对学生的工作态度、操作技能水平、团队合作等方面进行综合性评价。

**九、毕业要求**

1.学生在校修业年限不得少于3年。

2.学生在规定的学制年限内学完相应的课程并且课程考核全部合格。原则上需要获得普通话二级证书，鼓励获得若干职业技能等级证书或职业资格证，准予毕业。

**十、附录**

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

 旅游专业部

 2024年6月