

# 高星级酒店服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称（专业代码）

高星级酒店服务与管理（740104）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

3年

## 四、职业面向

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	主要岗位类别（或技术领域）
旅游类 (6401)	高星级酒店 服务与管理 (130100)	其他商务 服务业 (729)	饭店、旅 游及健身 娱乐场所 服务人员	1. 餐厅服务员 2. 客房服务员 3. 前厅服务员 4. 商务中心 5. 旅行社接待、营销 6. 餐饮企业营销

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

坚持立德树人，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应区域内高星级酒店运营与管理发展建设要求，掌握必需的文化基础知识、高星级酒店运营与管理职业岗位群必备的专业知识和专业技能，面向中高级酒店的高素质技术技能型人才。

### （二）人才培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

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

#### 1. 素质

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

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

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

## 2. 知识

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

(2) 高星级饭店运营与管理基础知识：高星级饭店营销、宗教民俗、旅游心理学、饮食文化等。

## 3. 能力

具有省、市语委要求的普通话二级乙等及以上语言能力；

掌握计算机办公自动化应用能力，计算机录入速度不低于 40 个/分钟。

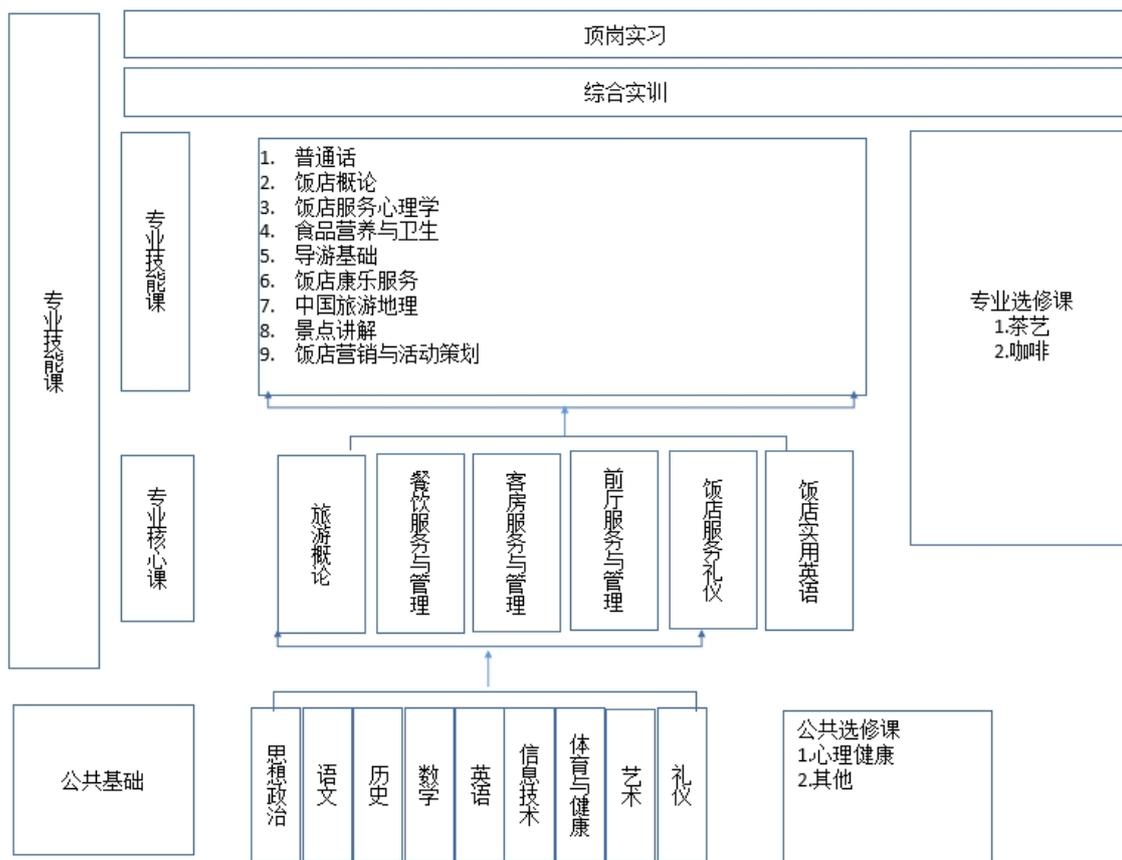
具有较强的语言表达能力、理解能力、分析判断能力和组织协调与应变能力，并具有良好的礼仪风范。

专业技术技能：

具备餐饮、客房、前厅、茶艺服务基本技能；具备酒店对客服务和现代化办公设备技术的初步运用能力。

# 五、课程设置及要求

## (一) 课程结构



## （二）课程设置

本专业课程设置分为公共基础课和专业(技能)课。

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

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

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

## 1. 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和教学要求	参考学时
1	思想政治	本学科通过对《职业生涯规划》、《职业道德与法律》、《经济政治与社会》和《哲学与人生》四门课程的学习，引导学生掌握职业生涯规划基础知识，指导学生制定出符合实际的职业生涯规划书，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观；引导学生掌握职业道德与法律常识，学会用所学知识规范自己的行为，养成良好的职业行为习惯，增强法律意识，树立法制观念；引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识，提高学生辨析社会现象、主动参与社会生活的能力；引导学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，教会学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。	216
2	语文	本课程在初中语文的基础上，着力于语文基本的字、词、句、篇的理解，进一步巩固和扩展学生必需的语文基础知识；进一步学生提高现代文阅读和写作能力，提高以听说为主的口语交际和专业实用、应用文体的书写能力；培养发现问题、解决问题的能力，为提高学生综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。在教学过程中，引导学生接受优秀文化的熏陶，培养高尚的审美情趣，树立爱国主义、集体主义，发展个性特长，形成健全人格。	324
3	数学	本课程在初中数学的基础上，使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思维和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才	324
4	英语	本课程在初中英语教学的基础上，使学生巩固、扩大基础知识，培养听、说、读、写的基本技能；注重培养学生运用英语进行交际的能力和继续学习的能力；激发和培养学生的学习兴趣，帮助学生树立自信心，养成良好的学习习惯，提高自主学习的能力，形成有效的学习策略；开发智力，培养观察、记忆、思维、想象和创造能力；体验英语文化和文化差异。	324
5	信息技术	本课程将学习计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体软件应用等方面的知识技能，旨在掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；培养学生根据职业需求运用计算机的能力，使用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的能力，逐渐养成独立思考、主动探究、团结协作的学习方法和工作态度，为其终身学习和发展奠定基础。	72
6	体育与健康	全面提高学生身体素质，发展身体基本活动能力，增进学生身心健康，培养学生未来职业所必需的体能和社会适应能力。使学生掌握必要的体育与卫生保健基础知识和运动技能，增强体育锻炼与保健意识，了解一定的科学锻炼和娱乐休闲方法；注重学生个性与体育特长的发展，学会欣赏一至两项体育竞赛，提高自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的能力，养成终身从事体育锻炼的意识与习惯，为继续学习与工作奠定基础。	216
7	公共艺术	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共课程，其任务是陶冶学生的艺术情操，培养学生具备基本的艺术素养，使学生具备一定的艺术鉴赏能力和审美能力。	36

9	历史	本课程根据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	18
---	----	--	----

## 2. 专业（技能）课程

专业课包括专业核心课、专业拓展课，实习实训是专业课教学的重要内容，含校外实训、认知实习、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。

### 2.1 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	旅游概论	<p>本课程的主要教学内容分别为：旅游以及旅游活动的历史、定义、特征、分类、发展特点及趋势，对旅游者、旅游资源、旅游业及其主要行业应有的基本认识；了解旅游组织作用，以及重要国内外旅游组织基本情况；理解旅游市场的含义、市场细分及其标准、国际国内客源市场基本情况规律；学会全面辩证分析旅游活动对经济社会环境的影响等。</p> <p>通过对该门课程的学习，应使学生掌握旅游学理论的基本原理和基本知识，熟悉该课程的结构体系及重要的概念，并能运用旅游学的知识观察和初步分析现实旅游活动的现象。能够根据所掌握的旅游知识，触类旁通，特别是对旅游业中各相关部门、企业的工作有大致的把握。通过对该门课程的学习，为进一步学习其它相关的专业基础课和专业课打下牢固的基础，也为学生在今后从事旅游业经营管理工作奠定比较扎实的理论基础。</p>	72
2	餐饮服务与管理	<p>本课程的主要教学内容分别为：餐饮部概述，餐饮部的地位和作用，餐饮员工的服务意识，仪容仪表培训，餐饮服务技能培训，包括中餐宴会摆台、西餐零点餐摆台、中西餐零点餐服务流程及服务规范，服务中应注意的问题及疑难问题处理，食品安全及安全知识培训等。本课程要求为认识餐饮部在饭店中的地位和作用，了解餐饮部下属各部门之间的相互关系，掌握餐饮部及其下属各部门的运行机制和管理方法，熟悉服务程序及基本环节。提高学生餐饮服务的基本技能和业务综合素质。</p>	144
3	客房服务与管理	<p>本课程的主要内容有：客房部，客房的清洁保养，饭店公共区域的清洁保养，对客服务，客房部的机构设置及人员管理，客房的物资管理，客房部的质量管理等。本课程的要求为掌握客房管理的性质与任务，基本原则和制度，懂得客房的商品价格管理，掌握客房预定程序，入住登记程序，客房状况控制、账务处理、退房结账处理及客房服务技能标准。</p>	72
4	前厅服务与管理	<p>本课程主要内容有：前厅部概述，客房预订，前厅礼宾服务，总台接待，总机房服务与商务中心，前厅客房销售与管理，前厅信息管理，前厅宾客关系管理等，本课程要求为使</p>	216

		学生懂得前厅方面的基本知识,对前厅服务有较完整、系统的了解,培养学生熟练地掌握有关对前厅服务的知识。通过训练,使学生提高灵活运用前厅服务程序的能力。	
5	饭店服务礼仪	本课程的教学内容分别为:饭店礼仪概述,仪表礼仪,言谈礼仪,行为礼仪,国际礼宾礼仪,饭店主要服务礼仪,我国主要客源国家和地区的习俗礼节,宗教礼仪等。通过教学,使学生懂得礼仪方面的基本知识,对饭店服务礼仪有较完整、系统的了解,培养学生熟练的掌握有关对客服务的礼仪知识,具备饭店服务礼仪素质。通过训练,使学生提高灵活运用礼仪规范的能力。	72
6	饭店实用英语	本课程的教学内容分别为:Hotel Industry ABC, Room Reservation, Registration, Concierge, The Cashier, House keeping, Serving Chinese food等,本课程的要求为培养学生较强的听说能力和较流畅的口头表达能力,能熟练地用英语为外宾提供生活服务、饭店服务及其它涉外服务。	216

## 2.2 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	普通话	本课程是训练普通话口语表达的实践性课程,应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。	36
2	饭店概论	本课程教学内容为:饭店及饭店产品、饭店业的发展历史及发展趋势、饭店的分类及等级划分、饭店集团的发展概述、饭店从业人员的素质要求、饭店管理的主要理论及内容、饭店的前台业务部门管理概述,饭店后台职能部门的管理概述。通过学习让学生全面了解现代饭店业的基本概况和发展动态;掌握饭店基本业务运营流程和管理程序;培养学生良好的职业素养。	72
3	饭店服务心理学	本课程教学内容为:心理学的基础知识,掌握感觉和知觉的概念,了解感觉和知觉的特点,掌握需要,兴趣,动机,注意,记忆,思维,情绪和情感,气质,性格,个性等基本概念和其特点。通过学习可以使学生了解必要的心理学基础知识,掌握顾客的需要特点,初步掌握对消费者鉴貌辨色的方法;培养学生对消费者进行心理分析的能力;培养学生具有良好的心理素质,为今后做好本职工作,提高服务质量奠定良好的基础。	36
4	食品营养与卫生		72
5	导游基础	本课程教学内容为:了解旅游的产生与发展、旅游业对经济、社会与环境的影响、中国旅游市场现状;熟悉我国关于游客统计的主要指标;掌握旅游的内涵及旅游活动的分类、旅游活动基本要素的有关内容。了解中国历史发展过程、	72

		<p>中国古代的地理、礼仪、中国各文学艺术的发展过程、中国的联匾与古代诗歌，熟悉中国古代的天文、历法，掌握中国历史发展过程中的重大事件、中国古代的帝王名号以及古代的官吏选拔制度、中国各文学艺术的代表人物及代表作。了解自然旅游景观有哪些内容，掌握各自然景观的代表景观了解中国古代建筑、宫殿与礼制建筑、陵墓、城防建筑、园林的发展简史，掌握中国古代建筑的主要特点及基本构件、宫殿建筑的布局要求及代表、中国著名古代建筑代表、中国古典园林的营造特点、分类、构景的基本手法。了解宗教的产生、中国宗教信仰的特点及宗教政策、中国四大宗教的发展历程，熟悉四大宗教的礼仪，掌握四大宗教的派系、崇奉的神灵、经典、徽志、传统节日。了解各民族的发展过程，掌握各民族的饮食、禁忌、服饰、文学等。了解其他菜系、中国名酒的分类、，熟悉中国菜系划分、中国名茶简介，掌握十大菜系及它们的代表菜、冀菜的构成及代表、中国白酒的代表、茶叶的种类。了解中药、中国雕刻的种类及代表、编织工艺品、金属工艺，掌握陶瓷器的代表、丝织刺绣的代表、漆器的代表、工艺画。</p> <p>通过学习使学生掌握导游基础知识，为我国旅游事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。通过本课程的学习，学生应具有一定的导游基础知识，并能利用该知识为旅游事业服务或出谋献策，做一名合格的导游员。</p>	
6	饭店康乐服务	<p>本课程教学内容为：康乐服务概述、康乐消费知识和保健知识，康乐项目的设置，康乐部的组织与人力资源管理，康乐服务质量管理等。本课程的要求为掌握饭店康乐服务与管理的基础理论和基本知识，了解饭店康乐部的特点，掌握康乐服务与管理的基础理论和基本知识，了解饭店康乐部的特点，掌握康乐部运转与管理的基本程序和方法，具有熟练的健身服务技能，热爱并能够胜任饭店康乐服务与管理工</p>	72
7	中国旅游地理	<p>本课程教学内容为：掌握旅游地理学的基本概念；熟悉中国旅游地理的学习方法；了解中国旅游资源形成的地理环境；掌握中国旅游资源的基本特点；认识中国旅游资源的基本类型；熟悉中国旅游地理环境；掌握旅游资源的分类；掌握旅游资源调查的方法；掌握中国旅游交通网的分布；掌握中国旅游交通的主要方式；.熟悉我国旅游交通网线；中国铁路干线的分布图填绘；熟悉我国高速公路线；掌握中国八大文化区域的特征；熟悉中国不同文化区域的民俗特色；了解各个旅游区的旅游资源状况及成为旅游热点的优势；掌握最突出的优势旅游资源；掌握最重要的旅游景点概况；认识旅游区应该侧重发展的对象以及以后的发展趋势；学会设计旅游区的特色旅游线路；景点分布图的填绘；分析旅游区旅游的发展趋势，预测旅游发展前景。通过学习全面了解旅游</p>	144

		地理学及其发展动态，认识人类旅游活动的生产和发展规律及其与地理环境的关系，理解旅游地理学的研究内容、任务、特点和方法，掌握旅游地理学的基本原理、方法和技能。	
8	景点讲解	本课程教学内容为：景区导游概述；景点导游服务程序；景点导游语言技能；景点导游讲解技能；导游词创作技能；旅游投诉与景区安全事故的处理；地方自然景观的导游实训地方人文景观的导游实训。通过教学使学生熟悉景区景点相关知识及导游服务程序；掌握导游语言和讲解技能；撰写导游词；掌握不同类别景区的导游讲解，通过实地导游讲解和接待训练，提高景点导游服务水平。	144
9	饭店营销与活动策划	本课程的教学内容为：现代饭店的经营理念与实践，饭店经营战略的选择与实施，饭店的组织结构与管理体制，饭店市场营销的策划与实施，饭店服务质量的测定与控制等。本课程的要求为使学生掌握饭店营销的基本知识和理论，树立以顾客为中心的现代营销观念，正确地选择酒店目标市场并制定相应的营销策略。为学生今后从事饭店相关部门的营销管理打下良好的基础。	72

## 2.3 专业选修课

1. 茶艺
2. 咖啡

## 七、教学进程总体安排

### （一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

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

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

### (一) 教学安排

课程类别	课程名称	学时	学期							
			1	2	3	4	5	6		
公共 基础课	思想政治	216	√	√	√	√	√	√		
	语文	324	√	√	√	√	√	√		
	数学	324	√	√	√	√	√	√		
	英语	324	√	√	√	√	√	√		
	历史	36	√	√						
	信息技术	72	√	√						
	体育与健康	324	√	√	√	√	√	√		
	公共艺术	36	√	√						
专业 课	专业 核心 课	旅游概论	72	√						
		餐饮服务与管理	144		√	√				
		客房服务与管理	72				√	√		
		前厅服务与管理	144			√	√			
		饭店服务礼仪	72	√	√					
		饭店实用英语	216	√	√	√	√			
	专业 技能 课	普通话	36	√						
		饭店概论	72		√					
		饭店服务心理学	36	√						
		食品营养与卫生	72					√		
		导游基础	72				√	√		
		饭店康乐服务	72			√				
		中国旅游地理	144					√	√	
		景点讲解	144					√	√	
		饭店营销与活动策划	72				√			
		茶艺	72						√	
		咖啡制作	72						√	
		顶岗实习								140
		周课时合计			29	29	29	29	29	29
		课堂教学周数			16.5	18	18	18	18	18
军训(周)			2							
入学教育(周)			0.5							
实践活动(周)			1	2	2	2				

顶岗实习(周)							4
合计(周)		20	20	20	20	20	20
总课时合计		580	580	580	580	580	580

## 2. 实践教学安排

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

	第三学年	顶岗实习	<p>(一) 酒店服务专题调查研究。</p> <p>(二) 熟悉酒店前厅、餐饮服务、客房服务等岗位工作流程和技术要求。</p> <p>(三) 完成实习单位布置的其他各项工作。</p>	校企合作企业	<p>规范学生的从业言行，巩固学生的专业知识，提高学生的职业技能和综合素质，熟悉酒店前厅、餐饮服务、客房服务岗位工作流程和技术要求。</p>	企业考核、学校考核	
--	------	------	---	--------	--	-----------	--

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

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

#### 2. 专任教师

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

专业技能课教师应具有实际工作经验,熟悉酒店主要对客服务岗位工作流程,具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师应主动前往酒店进行相应的专业实践,每两年的专业实践期不少于两个月。

#### 3. 兼职教师

聘任行业、企业有经验的专家,建立兼职教师库,兼职教师比例占专任教师比例的20%。

## (二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训实习基地。校内实训实习环境要具有真实性或仿真性,具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能,实现产教学用一体。校外实训实习基地应建立选择标准和考核标准,在当地星级酒店或高品质饭店企业中选择、确定。

### 1. 校内实训室

根据高星级饭店服务与管理专业课程设置,校内实训必须配备前厅和客房服务实训室等。实训室主要工具设施设备配置应注意满足实训与班级人数的需求。主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(生均台套)
1	模拟导游实训室	数师主控台	1套
		学生桌椅	1套/生
		投影仪	1台,亮度 $\geq$ 3000流明
		投影屏幕	1幅
		组合音响	1套
		摄像像设备	1套
		无线话筒	2个
		有线活筒	2个
		导游旗	1面/生
		地陪服务实训仿真模拟软件	1套
		全陪服务实训仿真模拟软件	1套
		景区(景点)讲解教学资源库	1套
2	餐饮实训室	餐桌	4张
		餐椅	40把
		餐具	4套
		台布	4张
		口布	40张
		备餐台	4张
3	客房实训室	单人床	8张
		床头柜	4个

		布草	8套
		准备台	8张

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人/班配置。

## 2. 校外实训实习基地

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

### 1. 类型

(1) 酒店实训、实习基地应在当地具有一定代表性。

### 2. 标准

(1) 实训、实习基地应具有固定的经营场所、设施、资格许可、人员配置。

(2) 学生实训、顶岗实习的岗位应与其所学专业面向的岗位群基本一致。

(3) 实训、实习基地设施设备条件应有利于组织开展校外专业职业技能训练，且能够为学生实习提供必要的、安全健康的实习劳动环境。

### 3. 数量

实训、实习基地提供岗位数量应与专业实习学生人数相匹配。

## (三) 教学资源

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

### 1. 教材开发及使用要求

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

### 2. 图书资料配备要求

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

### 3. 数字资源配备要求。

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

#### （四）教学方法

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

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

#### （五）学习评价

根据本专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果 and 教师教学过程的评价。采用多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

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

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

## （六）质量管理

健全专业教学和教学质量诊断与改进机制，完善专业教学质量监控管理制度。

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

完善毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。

## 九、毕业要求

### 1. 可选考的证书

- 茶艺师（四级）
- 1+ X 证书

### 2. 学业达标要求：

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