**酒店管理（高技）专业**

**人**

**才**

**培**

**养**

**方**

**案**

**衡阳技师学院**

**二○一九年十月**

编制说明

本专业人才培养方案由经济贸易系管理教研室与深圳福朋喜来登大酒店、四海神龙酒店集团、曲园餐饮集团等于2019年10月共同制订，适于五年制初中起点高技层次酒店管理（高技）专业。

主要编制人：

经济贸易系 姓名：李 艳 职称：讲师

经济贸易系 姓名：康桂敏 职称：助讲

深圳福朋喜来登大酒店 姓名：胡蕾蕾 称号：人力资源总监

神龙大酒店 姓名：蒋腊生 称号：酒店总经理

曲园大酒店 姓名：姚申凤 称号：楼面总监

目 录

一、专业名称及代码 1

[（一）专业名称 1](#_Toc9164_WPSOffice_Level2)

[（二）专业代码 1](#_Toc29838_WPSOffice_Level2)

[（三）学制年限 1](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[（四）招生对象 1](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[二、培养目标 1](#_Toc18874_WPSOffice_Level1)

[三、人才培养分析 3](#_Toc32076_WPSOffice_Level1)

[（一）人才需求分析 3](#_Toc21369_WPSOffice_Level2)

[（二）职业岗位分析 4](#_Toc16498_WPSOffice_Level2)

[（三）职业资格证书 5](#_Toc5371_WPSOffice_Level2)

[四、人才培养规格 6](#_Toc27909_WPSOffice_Level1)

[（一）素质结构 6](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[（二）能力结构 7](#_Toc5743_WPSOffice_Level2)

[（三）知识结构 8](#_Toc9164_WPSOffice_Level3)

[（四）专业核心课程简介 10](#_Toc29838_WPSOffice_Level3)

[五、毕业要求 10](#_Toc21369_WPSOffice_Level1)

[（一）学业要求 1](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)0

[（二）证书要求 10](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[（三）其他要求 11](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[六、课程体系 11](#_Toc16498_WPSOffice_Level1)

[（一）课程结构 11](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[（二）课程设置及要求 13](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)

[七、教学进程及课时分配 18](#_Toc4022_WPSOffice_Level1)

[（一）参考性教学进程表 18](#_Toc30143_WPSOffice_Level2)

[（二）课时比例 2](#_Toc25081_WPSOffice_Level2)0

[八、专业师资配备及要求 2](#_Toc5743_WPSOffice_Level1)0

[（一）专业带头人的基本要求 2](#_Toc31914_WPSOffice_Level2)0

[（二）专任教师、兼职教师配备及要求 2](#_Toc1002_WPSOffice_Level2)1

[九、实践教学条件配置及要求 2](#_Toc5743_WPSOffice_Level1)1

[（一）校内实践教学条件 2](#_Toc31914_WPSOffice_Level2)1

[（二）校外实践教学条件或基地 23](#_Toc1002_WPSOffice_Level2)

[十、教学实施 2](#_Toc5743_WPSOffice_Level1)5

[（一）基本教学环节 2](#_Toc31914_WPSOffice_Level2)5

[（二）教学内容补充与更新 27](#_Toc1002_WPSOffice_Level2)

[十一、教学质量监控体系 2](#_Toc5743_WPSOffice_Level1)7

[（一）教学目标监控 2](#_Toc31914_WPSOffice_Level2)7

[（二）教学过程监控 3](#_Toc1002_WPSOffice_Level2)0

[（三）教学结果监控 3](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)3

[十二、人才培养方案的特色与创新 3](#_Toc5743_WPSOffice_Level1)7

[（一）专业建设模式特色 3](#_Toc31914_WPSOffice_Level2)7

[（二）人才培养模式特色 3](#_Toc1002_WPSOffice_Level2)8

[（三）课程体系特色 3](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)9

[（四）教学模式、教学方法、教学手段特色 4](#_Toc4022_WPSOffice_Level2)3

**酒店管理（高技）专业人才培养方案**

（ 初中 起点 高技 层次 五 年制）

**一、专业基本信息**

（一）专业名称

 酒店管理（高技）

（二）专业代码

0504-3

1. 学制年限

五年（初中起点高技班）(4+1)

1. 招生对象

初中毕业且中考分数350分以上

**二、培养目标**

（一）总体培养目标

1、酒店方向：

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应我国社会主义现代化建设需要，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，具有良好的职业道德和职业素养，有一定的组织、协调、应变能力，掌握饭店（酒店）服务专业对应职业岗位必备的知识与技能，面向高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等行业企业，培养能从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

2、旅游方向：

面向旅行社、旅游景区、各类展览馆等旅游企、事业单位，打造符合社会需求，具有良好的职业道德、行为规范和文化素养，掌握专业理论知识和操作技能，具备良好的语言表达、沟通应变能力和信息素养，责任意识和服务意识强，能胜任导游（讲解员）、计调、营销、会奖、电子商务、出境旅游领队等基层岗位的高素质技术技能型人才，以及适应新形势、具备较强的综合职业能力的基层管理人才。

（二）层级培养目标

1、酒店方向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 编号 | 基本要求 |
| 知 识要 求 | 1 | 掌握语文、外语等本专业所需的文化基础知识 |
| 2 | 前厅服务 | 具备客房预订能力； |
| 具备提供总台接待服务、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。 |
| 3 | 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。 |
| 4 | 餐厅服务 | 具备中餐零点服务、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。 |
| 素质要求 | 1 | 思政素养 | 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，具有深厚的爱国情感、国家认同感； |
| 崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪； |
| 2 | 职业素养 | 具有社会责任感和参与意识。 |
| 具有良好的职业道德和职业素养。 |
| 能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度； |
| 诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神； |
| 具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。 |
| 具有良好的人际沟通能力和团队协作精神。 |
| 3 | 人文素养 | 具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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； |
| 掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。 |
| 4 | 身心素质 | 具有体育运动和生理卫生知识，养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育锻炼标准; |
| 具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格。 |
| 技 能要 求 | 1 | 掌握岗位服务流程、服务术语，规范为客服务的能力 |
| 2 | 能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。 |
| 3 | 具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。 |
| 4 | 能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益。 |
| 5 | 能把握现代服务业发展趋势，创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。 |
| 6 | 能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通。 |

2、旅游方向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 编号 | 基本要求 |
| 知 识要 求 | 1 | 掌握语文、外语等本专业所需的文化基础知识 |
| 2 | 掌握旅游学和旅游企业运营管理基本理论知识 |
| 3 | 掌握导游、计调、外联等业务知识 |
| 4 | 掌握旅游市场营销理论知识 |
| 5 | 掌握中外旅游文化、历史文化等文化知识 |
| 6 | 掌握旅游企业财务基础理论知识 |
| 7 | 掌握智慧旅游和旅游电子商务应用知识 |
| 8 | 掌握服务礼仪以及一定的公关知识 |
| 9 | 掌握《旅游法》等与旅游相关法律法规知识 |
| 素 质要 求 | 1 | 具有良好的职业道德，爱岗敬业 |
| 2 | 具有良好的服务意识，吃苦耐劳 |
| 3 | 具有较强的学习意识，提升自我 |
| 4 | 具有较强的安全意识，环保意识 |
| 5 | 具有良好的沟通能力，团队合作 |
| 6 | 具备良好的礼仪修养，诚实守信 |
| 7 | 具有良好的心理素质，抗压抗挫 |
| 8 | 具有较强的责任意识，不断进取 |
| 9 | 具有健康的体魄，应对艰苦复杂的工作 |
| 10 | 具有不断进取、开拓创新的精神 |
| 技 能要 求 | 1 | 掌握岗位服务流程、服务术语，规范为客服务的能力 |
| 2 | 能规范地做好本地区旅游景点及各类展览馆的讲解能力 |
| 3 | 掌握产品特点，分析客户需求，具备较强的营销策划能力 |
| 4 | 具有良好的语言表达能力，至少熟练掌握一门外语 |
| 5 | 规划整合旅游产品，制定旅游方案，并作出成本核算的能力 |
| 6 | 熟悉网上交易平台的运营，网店（网页和 APP）的推广能力 |
| 7 | 掌握应用旅游企业计算机业务操作系统，掌握办公自动化操作技能 |
| 8 | 具有较强的沟通、协调、应变能力 |
| 9 | 具有较强的独立思考、分析判断和处理问题的能力 |
| 10 | 具备有效沟通技能和团队合作技能 |

**三、人才培养分析**

（一）人才需求分析

 旅游业是一项综合性产业，由多种行业构成。这就给旅游专业学生提供了较大的就业空间。据统计，到2018年全国文化市场经营单位23.71万家；从业人员166.73万人。其中全国共有娱乐场所70584个，从业人员52.82万人。2017年旅游直接就业2825万人，旅游直接和间接就业7990万人，占全国就业总人口的10.28%。，但其中受过旅游管理专业教育的人员仅为37.4%。根据旅游业的发展需要，旅游专业人才是供不应求的，这与该行业的职业教育发展相对滞后有直接关系。

现仅从我院近几年旅游管理专业毕业生的就业情况看，就业率每年都呈上升趋势（仅指毕业后从事本专业工作的学生数）。94.3%的毕业生从事饭店业的工作，5.7%的毕业生从事旅行社导游员的工作，这与目前我们主要侧重于酒店管理方向有关。根据调查，现已有近百名历届毕业生从事中层的管理工作，受到用人单位的一致好评。

从以上旅游专业学生就业的岗位来看，也仅仅限于酒店和旅行社两个部门。而随着知识经济和信息社会的到来，旅游竞争的加剧，紧缺人才的问题会越来越突出。

一是旅游企业经营管理需要的常规人才，如高层管理者、从事人力资源管理与开发、市场营销、旅游娱乐管理、旅游规划、旅游景区管理、旅游物业管理等人才；

二是随着旅游业发展需要的一些新的专业人才，如从事旅游电子商务、分时度假旅游网络管理、会展旅游、旅游资本运营等人才；

三是在未来社会竞争中需要的创造型、复合型人才。这些都是我们旅游与酒店管理专业将来规划的方向。

1. 职业岗位分析

本专业毕业生主要面向高星级酒店及酒店集团、连锁酒店、民宿等，从事中基层服务和管理工作；通过选修导游方向和酒店职业经理人方向，也可面向旅游局、旅行社、旅游景区景点，行业协会、等企事业单位，或从事旅游接待、高层管理或职业经理人等工作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 职业岗位方向 | 工作岗位 | 职业能力要求 | 职业资格证书 |
| 酒店方向 | 餐饮服务 | 迎宾员 | 有良好的服务意识与仪态，能准确地识别客户群，进行正确地引领 | 餐饮服务员证 |
| 点菜员 | 能合理建议、积极推销菜肴酒水。 |
| 值台员 | 具有熟练的摆台、折花、斟酒等值台服务技能 |
| 传菜员 | 能熟练掌握各种托盘方式，准确提供传菜服务 |
| 宴会服务员 | 熟知客源的文化背景，确定宴会主题的设计方案 |
| 中西餐服务 | 掌握中、西餐服务，会西餐摆台、点菜、上菜、撤盘 |
| 前厅服务 | 门迎员 | 有良好服务意识与仪态，正确引导车辆，迎接宾客 | 前厅服务员证 |
| 行李服务员 | 熟知行李服务程序，提供优质的行李寄存服务 |
| 总台接待员 | 能较娴熟地进行中英文录入和利用计算机网络等技术进行接待和业务沟通 |
| 总机服务员 | 口齿清晰，反应敏捷，记忆力强,能娴熟地接听、转接电话 |
| 商务中心 | 能较娴熟地进行中英文录入，熟练掌握现代化办公设施设备的操作技能 |
| 饭大堂副理 | 能合理处理各类突发事件，有较强地协调、管理能力 |
| 客房服务 | 房务中心 | 能及时解决入住宾客的各类突发事件 | 客房服务员证 |
| 客房服务 | 能快速、高效地清扫客房，能独立进行夜床服务 |
| PA服务 | 能快速、高效地做好饭店公关区域的卫生 |
| 洗衣房服务 | 对各类布件进行收发保管及洗烫，正确使用各类洗涤设备 |
| 酒吧服务 | 酒吧服务 | 掌握各类酒水知识，会正确存贮、发放、调制酒水 | 餐饮服务员证 |
| 大堂吧服务 | 掌握各类酒水知识，熟练酒水、茶水和饮料服务 |
| 茶艺 | 接待 | 掌握接待的基本要求并熟悉茶叶分类、品种、特征 | 茶艺师 |
| 茶艺服务 | 掌握不同茶叶的冲泡方法及演示程序、注意事项 |
| 旅游方向 | 导游 | 导游 | 导游讲解、接送站服务、入住饭店服务等 | 导游资格证 |
| 讲解员 | 导游讲解、安全提示、宣讲相关知识等 |
| 领队 | 出团说明会、入出境服务等 |
| 旅行社前厅接待 | 接待来访旅行社咨询的客人并开展优质对可服务。 | 办公自动化证 |
| 综合 | 文员、秘书 | 根据办公室领导的要求，完成有关文书类工作。 | 计算机 |
| 销售代表 | 企业宣传、市场开发、产品推广 | 营销师 |
| 电子商务专员 | 网络信息化管理、后台票务预订、网络营销 | 电子商务师 |

1. 职业资格证书

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 证书名称 | 颁证机构 | 知识技能 | 主要课程 |
| 旅游酒店管理师 | 人力资源与社会保障部 | 具有酒店战略管理、酒店人力资源管理、酒店财务管理与控制、酒店文化建设与发展、酒店旅游营销等职业能力 | 餐饮管理、酒店管理概论、计算机基础 |
| 酒店营销师 | 中国就业培训技术指导中心 | 具有市场调研、市场分析、营销策划、市场开拓、直接销售、客户管理等职业能力 | 酒店市场营销、酒店管理概论  |
| 茶艺师资格证 | 国家劳动和社会保障部 | 具有较强的语言表达能力，一定的人际交往能力、形体知觉能力，较敏锐的嗅觉、色觉和味觉，有一定的美学鉴赏能力。熟练掌握茶艺程序和冲泡技巧 | 茶艺、公关礼仪 |
| 普通话证 | 国家普通话水平测试委员会 | 语言能力 | 普通话 |
| 计算机操作员 | 国家劳动和社会保障部 | 具备使用电子计算机微机从事文字、图形、图像等[信息处理](https://www.baidu.com/s?wd=%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%A4%84%E7%90%86&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao)工作及计算机系统操作、维护与管理的能力 | 计算机基础、办公自动化软件 |
| 导游资格证 | 国家旅游局 | 语言知识、史地文化知识、政策法规知识、旅游业务知识、交通知识、海关知识、货币保险知识等旅行常识；组织协调能力、公关能力、导游讲解能力、特殊问题的处理和突发事件的应变能力 | 旅游法规、导游基础、导游实务、导游讲解 |
| 讲解员证 | 人力资源与社会保障部 | 普通话标准； 掌握景区导游知识，了解其他旅游景区的有关知识； 能接待不同性质、类型和规模的团队，独立处理接待中发生的一般事件； | 导游实务、导游讲解 |
| 前厅服务员 | 国家劳动和社会保障部 | 前厅岗位所需知识和技能； | 前厅服务与管理 |
| 客房服务员 | 国家劳动和社会保障部 | 客房岗位所需知识和技能； | 客房服务与管理 |
| 餐饮服务员 | 国家劳动和社会保障部 | 餐饮岗位所需知识和技能； | 餐饮服务与管理 |
| 康乐服务员 | 国家劳动和社会保障部 | 康乐岗位所需知识和技能； | 康乐服务与管理 |

1. **人才培养规格**
2. 素质结构
3. 基本素质
4. 思想政治素质：

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；具有社会责任感和参与意识。

1. 身心素质：

具有-定的体育运动和生理卫生知识，养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育锻炼标准;具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健全的人格品质。

1. 职业素质
2. 职业素养：

具有良好的职业道德和职业素养。能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有良好的旅游行业行为规范、礼仪素养和美学素养。具有良好的人[]际沟通能力和团队协作精神。良好的形象气质，语言表达能力、计算机应用能力、写作能力、现代酒店前厅接待与管理能力、餐饮服务与管理能力、客房服务与管理能力、酒吧服务与管理能力、营销活动与管理能力、组织能力和合作能力等。

1. 人文素养与科学素养：

具有一定的科学思维和科学精神，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

1. 能力结构
2. 专业能力
3. 酒店服务能力：

熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能；熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能。具有现代酒店前厅接待与管理能力、餐饮服务与管理能力、客房服务与管理能力、酒吧服务与管理能力。

1. 酒店运营与收益管理能力：

掌握酒店各部门运营管理的工作方法，掌握饭店收益管理的基本知识和方法。具备酒店中层管理能力。

1. 节事活动策划与人力资源管理能力：

熟悉市场调查和会议策划的工作方法，掌握节事活动策划的基本方法，掌握人力资源管理基本知识。具有营销活动与管理能力、组织能力和合作能力等。

（4）具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达能力与技巧。

（5）具备一定的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作。

（6）掌握旅行社、导游行业的发展，具有广博的文化科学知识，具有较好的导游讲解能力和旅行社对客服务能力。

（7）掌握酒店运营与管理的基本理论与方法，初步具备酒店职业经理人的素养。

（8）掌握会展策划、会议组织与管理的基本原理与方法，有较好的会展知识应用能力和实践能力。

（9）创业创新能力：部分学生通过选修创新创业教育课程，参加大学生创业计划大赛等方式，获得大学生创新创业基本知识与能力。

1. 方法能力

（1）具有较强的创新意识和自我拓展能力。

（2）具有运用酒店管理理论分析和解决问题的基本能力，能独立分析和解决工作中的实际问题。

（3）具备获取和更新酒店酒店管理相关知识的自我学习能力。

（4）具有一定的自我调控能力、灵活应变能力和危机应对能力。

1. 社会能力

（1）具备规避就业陷阱风险的能力；

（2）具备正确心理防御措施的能力；

（3）提高和培养处事与处人的能力，善于处理人际关系，尊重他人，有团队合作能力；

（4）提高学生的社会适应能力；

（5）具备体育锻炼的基本知识和良好的生活习惯，达到国家规定的学生体育合格标准；

（6）具有健全的人格、坚强的意志、较强的心理承受能力和乐观向上的思想情绪，懂得自我保护。

1. 知识结构
2. 基础知识

（1）掌握必需的人文科学知识、法律知识。

（2）掌握旅行业、酒店管理和餐饮、客房、前台服务与管理岗位所必需的职业基础知识和专业知识。掌握酒店管理概论、前厅与客房管理实务、餐饮服务与管理、酒店营销实务、酒店人力资源管理、酒店公共关系等方面的知识。

（3）掌握旅游业、现代酒店管理的基本知识，了解现代旅游及酒店业的发展方向和趋势。

（4）能知晓酒店服务与基层管理的基本理论，工作标准；

（5）能熟知酒店服务与管理的工作程序和方法；

（6）能说明酒店服务工具的功能和使用保养方法；

（7）能理会与说出酒店服务与管理工作内容与规律；

（8）能知晓酒店宴会、酒会、VIP接待等接待方案编制的技术要素，创新编制实施方案；

（9）能知晓小型餐饮企业、家庭旅馆等创业流程，理会创业方案编制要素，创新编制策划方案；

(10)具备本专业应用型人才必备的文化、外语知识及相关的政治、法律知识；

(11)具备适应本专业工作需要的公关、礼仪、营销、会计、管理、心理基本知识；

(12)具有一定程度的音乐、美学、时尚及旅游文化等知识。

1. 专业知识

（1）能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作；

（2）能识别高星级饭店、旅游企业的各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语；

（3）具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识；

（4）能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店、旅游企业和自身的利益；

（5）能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

（6）能使用外语(主要是英语)进行一般接待服务和业务沟通；

（7）能熟练操作酒店服务工具；

（8）能熟练按程序、标准进行酒店前厅预定、接待、总机、礼宾服务工作；

（9）能熟练按程序、标准进行酒店客房楼层清洁整理、房务中心、楼面服务工作；

（10）能熟练按程序、标准进行酒店餐饮服务工作；

（11）能熟练按程序、标准进行酒店前厅、客房、餐饮领班、主管的日常工作；

（12）能运用恰当的语言艺术，使用标准普通话或英语独立接待中外就餐、就宿宾客；

（13）能艺术性地推销饭店产品，进行饭店品牌营销；

（14）能熟练进行营养配餐，进行名菜、名点、高档酒水和鸡尾酒服务；

（15）能创新性设计并摆出主题宴会花台，拟定命题宴会菜单；

（16）能创新性设计主题客房，编制VIP接待方案，提供个性化服务；

（17）能进行以酒店服务相关知识与技能的培训授课；

（18）能规范进行酒店出纳、夜审、日审日常工作；

（19）能正确处理客人的各类投诉，应对突发事件；

（20）能进行客户的档案管理工作；

（21）能进行必需信息的有效选择；

1. **毕业要求**
2. 学业要求

本专业在籍学生必须修完五年教学计划规定的全部课程，且成绩合格，并完成一年顶岗实习，由实习单位出具实习合格鉴定文件，思想品德考核合格，方可准予毕业，颁发衡阳市技师学院毕业证书。

1. 证书要求

1、取得普通话二级乙等（含二乙）以上合格证书；

2、取得1个以上职业资格：酒店中级（含中级）以上服务员资格证书、酒店管理师资格证书、茶艺师职业资格证书、咖啡师从业资格证书等。获得专业类大赛国家级优秀奖、省级三等奖以上、市级二等奖以上每奖项可充当一次毕业职业资格认可。

职业资格证书列表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 证书 | 考核项目 | 等级要求 | 备注 |
| 通用能力证书 | 普通话水平测试等级证书 | 二级乙等及以上 | 必考 |
| 全国计算机等级证书 | 一级 | 选考 |
| 职业资格证书 | 全国公共英语等级证书 | 二级 | 选考 |
| 全国导游员资格证书（普通话） | 初级 | 选考 |
| 前厅服务员证书 | 四级 | 选考 |
| 客房服务员证书 | 四级 | 选考 |
| 餐饮服务员证书 | 四级 | 选考 |
| 康乐服务员证书 | 四级 | 选考 |
| 景区讲解员证书 | 四级 | 选考 |
| 调酒师 | 四级 | 选考 |
| 茶艺师 | 四级 | 选考 |

1. 其它要求

1、核心职业素养评价合格及以上等级；

2、操行合格要求；

3、思想品德考核合格。

1. **课程体系**
2. 课程结构

课程结构本课程体系以对学生的能力培养为出发点，参照职业资格证书的要求，从“知识和技能”、“过程和方法”、“情感态度和价值观”三个方面考虑，将对知识和技能的培养以及情感态度和价值观的养成融入过程与方法之中。

本专业课程体系由四大类课程构成，分别是公共基础课程、职业专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程。

围绕岗位群需求，分析确定岗位核心职业能力，最终确定支撑学生职业能力所需要的课程，并且充分考虑课程间的衔接关系和学生可持续发展的需要，确立本专业的课程体系。

酒店文化

酒店心理学

前厅服务

康乐服务

酒店人力资源

主题产品设计

餐饮技能

客房技能

中西餐服务

客房服务

酒店办公自动化

宴会设计与策划

旅游

概论

模拟导游导游基础

旅游景区管理

中国旅游文化

中国旅

游地理

客源地

概况

导游实务

旅游法规

酒店财务基础知识

饮食与健康

酒店英语

酒店营销

旅游学概论

化妆与美容

职业形象管理

中国旅游文化

饭店文化

形体训练

酒店管理

**导游（讲解员）、**

**计调、接待**

**文员、助理**

**营销员**

**前厅岗、餐饮岗**

**客房岗、康乐岗**

茶艺与茶文化

形体训练

职业形象管理

茶艺与茶文化

职业形象管理

职业文书写作

鸡尾酒调制与创新、形体训练

茶艺与茶文化、职业形象管理

公共基础课程

专业基础课程

核心岗位

专业核心课程

拓展课程

德育

课程

体育与健康

经济政治与社会

计算机应用基础

语文

团队合作

英语

形势与政策

旅游产品设计

职业生涯指导

1. 课程设置及要求
2. 思政课

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程标准 | 教学目标 | 教学内容 | 参考学时 | 备注 |
| 1 | 道德法律与人生 | 提高学生职业道德素质和法律素质 | 知法、守法、用法 | 树立社会主义荣辱观，增强法治意识 | 36 |  |
| 2 | 经济与政治常识 | 了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想。 | 学会理财和消费，为构建和谐社会献力 | 学会理财与消费，走近经济圈，走进公民的政治生活，构建社会主义和谐社会 | 36 |  |
| 3 | 心理健康 | 增加心理健康水平，提高规划能力 | 认知正确、意志合理、行为恰当、态度积极 | 学生心理健康维护，学生心理行为问题矫正 | 36 |  |
| 4 | 法律常识 | 以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，对学生进行道德教育和法制教育 | 提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。 | 了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范；掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，。 | 36 |  |
| 5 | 哲学与人生 | 以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法。 | 正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。 | 马克思主义经济理论、辩证唯物主义，崇高理想、理论联系实际； | 36 |  |
| 6 | 中国近代史纲要 | 认识近现代中国历史进程及规律性，了解国史、国情。 | 让学生熟悉并了解中国近代重要事件的发生和发展经过。 | 战争史、改革开放进程、经济发展进程等 | 36 |  |
| 7 | 社会主义核心价值观青学习读本 | 以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观对学生进行社会主义核心价值观教育。 | 引导学生树立正确的理想和人生价值观，自觉践行社会主义核心价值观。 | 社会主义核心价值观解读 | 36 |  |
| 8 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论 | 中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以中国特色社会主义为重点 | 马克思主义中国化的两大理论成果，掌握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的基本原理， | 中国共产党将马克思主义与中国实际相结合的历史进程 | 36 |  |
| 9 | 形势与政策 | 教育和引导学生全面准确地理解党的路线、方针和政策，坚定中国共产党领导。 | 认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，感知世情国情民意，体会党的路线方针政策 | 党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教 | 36 |  |

1. 公共文化课

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程标准 | 教学目标 | 教学内容 | 参考学时 | 备注 |
| 1 | 职业规划与就业指导 | 树立职业意识，明职业方向 | 提高求职技巧，提高技业竞争力 | 学习目标职业群对人才素质的要求 | 36 |  |
| 2 | 语文 | 阅读与写作 | 培养阅读习惯及写作能力 | 美文、国学、写作 | 72 |  |
| 3 | 演讲与口才 | 提高口头及书面表达能力 | 培养表达沟通交流能力 | 普通话与朗诵、演讲与口才、公文写作 | 36 |  |
| 4 | 现代礼仪 | 将理论与实践相联系 | 提高学生行为礼仪认识 | 人际交往礼仪、商务交往礼仪 | 36 |  |
| 5 | 音乐鉴赏 | 完成各类音乐作品的鉴赏 | 培养独立思考能力与新思维 | 对各种公共艺术理论知识、实践知识进行研究和学习 | 36 |  |
| 6 | 文学欣赏 | 完成各类文学作品的赏析 | 以培养中职生的人文修养，提高其人文素质。 | 文学作品解读、欣赏、移情换位 | 36 |  |
| 7 | 数学 | 运用数学知识解决简单的实际问题 | 认识数学与自然界，数学与人类社会的关系 | 几何、函数、代数、统计、数列 | 72 |  |
| 8 | 体育 | 塑造健康的体魄 | 身体练习为主、强身健体 | 体育与健康知识、技能和方法 | 180 |  |
| 9 | 英语 | 精读与口语 | 掌握简单英语阅读能力和日常的口语交流 | 以日常生活主题，进行口语、语音、语法的学习 | 144 |  |
| 10 | 创新创业教育 | 创新意识与能力培养，创业精神与创业意识 | 通过创新创造价值，通过创业获取利润回报 | 技术创新、产品创新、品牌创新、服务创新、商业模式创新、管理创新、组织创新、市场创新、渠道创新；创业的基础、回报与风险 | 36 |  |
| 11 | 计算机应用 | 计算机的常用软件应用 | 学会计算机基本操作 | 熟练使用办公软件 | 72 |  |
| 12 | 思想政治教育 | 掌握经济发展过程的基本规律，进而认识到社会主义代替资本主义的必然性，坚定走社会主义的信念。 | 使学生提高思维能力，并运用科学的世界观和方法论去认识问题和解决问题。 | 辩证唯物主义、历史唯物主义，侧重方法论和唯物史观等内容。 | 264 |  |

1. 专业基础课

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程标准 | 教学目标 | 教学内容 | 参考学时 | 备注 |
| 1 | 职业形象管理 | 1．掌握社交语言礼仪。2．掌握导游人员仪容、服饰、姿态、语言、表情礼仪 。3．掌握各类特定商务活动策划的方法和规范 。4．掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势的规范要求 5．掌握涉外交往中不同国家的礼仪习俗禁忌 。 | 通过学习本课程，要求学生掌握旅游服务业服务礼仪的基本理论和技能，对培养学生的礼貌素质，提升学生的气质，提高学生的动手能力、观察能力、口头表达能力、解决问题能力有重要的意义， | 礼仪概述、仪表仪态、言语礼仪、行为礼仪、导游岗位礼仪、涉外礼仪常识、主要客源国和地区的习俗和礼仪、宗教礼仪常识等。 | 36 |  |
| 2 | 中国旅游文化 | 通过本课程的学习，使学生掌握中国的自然景观文化、历史文化及景观、哲学宗教、文学艺术、饮食节庆等文化知识，扩展自己的知识面，为适应导游业务及本专业的其他业务需要和进一步学习其他专业课打下良好基础。本门课程在专业课程体系中起到承上启下的作用。 | 使学生掌握旅游文化的基本理论和基础知识，学习领会我国旅游文化深厚的底蕴和鲜明的民族特征，增进对中华文化的民族自豪感；提高学生自身的文化修养、专业素养、培育学生热爱中国优秀传统文化的热情；培养和提高学生鉴赏识别旅游文化的能力、分析探讨旅游文化的能力、专业实践能力。 | 掌握中国文史小常识，了解中国古代建筑的发展历史、特点，掌握古建筑的构造和特点，掌握佛教、道教、伊斯兰教和基督教的概念、特点和礼仪。了解宗教在旅游活动中的地位和作用作用。熟悉重要少数民族的特点、风俗和礼仪、禁忌等。了解中国烹调菜系和中国名酒、名茶，掌握其特点、分类，以及他们的鉴赏方法。 | 72 |  |
| 3 | 化妆 | 使学生较系统地掌握化妆基本知识与基本化妆方法，学会不同脸形的化妆造型的基本技能技巧，并培养学生具备熟练的业务技能、细致的工作态度和良好的审美能力 | 让学生学会基本化妆技巧和不同妆型的造型设计和操作技能，具备从事化妆工作的基本职业能力，为后续美容专门化方向课程的学习作前期准备。 | 以妆面造型为线索进行设计，又分为两个模块：化妆基础和化妆造型。从简单到较复杂，从从局部到整体、从普通到个性、使学生掌握局部化妆技巧、整体化妆程序、矫正化妆，学会各种妆型的设计能力与操作能力。 | 36 |  |
| 4 | 酒店管理 | 依据酒店业素质要求，结合学生实习就业最广泛的部门，同时兼顾酒店管理专业学生全方位能力的培养，从态度、技能、意识、管理综合能力为目的导向，在授课内容的安排和选择上做了一系列调整，突破了传统教学中知识点安排与实际相脱节的状态。 | 通过理论与实践相结合的教学，使学生能比较全面地掌握酒店业的服务流程、岗位职责、操作标准，建立良好的酒店服务态度，提高学生行业认知，为以后的酒店实习和就业打下坚实的基础。 | 前厅各岗位工作程序及服务要点；餐饮各岗位工作程序及服务要求；客房各岗位工作程序及服务要点；康乐各岗位工作程序及服务要点。 | 72 |  |
| 5 | 饭店文化 | 在帮助学生了解酒店文化的内涵，理解酒店文化的价值，树立以客人为本的职业意识，开拓职业视野，陶冶职业情操，激发酒店服务工作的兴趣，提高综合素养，并在将来的酒店服务与管理中更规范地、有创造性地开展工作。 | 了解酒店、酒店文化的内涵以及酒店文化的特色，理解酒店文化的价值；懂得如何从建筑、装饰、环境、品牌、服务、管理、人力资源和饮食等不同层面欣赏酒店文化；能通过酒店文化的欣赏，意识到酒店服务是一门艺术，转而欣赏自己的职业，做到以酒店服务为荣，抛弃酒店服务低人一等的传统概念；强化自己的服务意识，规范自己的职业行为，和谐地融入自己所在的酒店文化之中，做一名优秀的酒店员工。 | 初识酒店、认识酒店文化、酒店文化赏析、酒店文化实践 | 72 |  |

1. 专业核心课（需6门课程）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程标准 | 教学目标 | 教学内容 | 参考学时 | 备注 |
| 1 | 餐饮服务与管理（中餐服务、西餐服务） | 了解餐饮产品的特点及餐饮业发展趋势了解中餐菜单的种类及特点;了解餐饮服务质量管理的内容及方法了解餐厅业务培调的意义、要求和内容;知晓餐厅物品管理、安全管理的原则与方法;掌握中餐零点、中餐宴会、自助餐服务的工作流程和规范。掌握中餐宴会预定、宴会厅布置、宴会服务的程序及操作标准。掌握餐厅服务员和餐厅领班的岗位职责和工作要求;掌握餐厅服务员国家职业资格四级考证的理论知识和技能操作要求。 | 通过本课程的学习，要求学生全面了解课程内容与结构，掌握各章节内容之间的内在联系，突出各章节内容在整个餐饮经营与管理过程中的实务性。通过课堂讲授与实验，切实加强学生对餐饮经营实务过程的分析与实际操作技能和解决实际问题的能力，让学生掌握餐饮服务的基本技能和知识，如餐巾折花、托盘、斟酒、中西餐宴会和零点摆台及餐饮促销和菜单管理等。 | 包括基本知识和基本技能两部分，基本知识包括餐饮部岗位设置和组织管理、餐厅的种类、菜肴酒水知识等内容，主要是让学生对餐饮部有一个全面的了解。基本技能包括托盘、餐巾折花、开瓶、斟酒、中西餐宴会和零点摆台、分菜及菜单管理和餐饮推销等多项服务技能。 | 144 |  |
| 2 | 客房服务与管理 | 能使用和检查客房常见的设施设备能独立完成各种房态下的客房清洁工作;能独立完成夜床服务工作;能初步独立完成各种对客服务工作能独立完成布置会议室,初步完成会议服务工作;能初步胜任客房部日常的基层管理工作;具备独立解决问题的能力 | 了解客房VP服务基本程序和方法;了解客房质量管理、物品管理、安全管理、业务培训、家具设备管理等基础知识了解各类常规会议的服务程序与标准;掌握客房的功能布局,熟悉客房的设施设备及客房的种类;掌握各类客房清洁的方法、程序和标准;掌握各种对客服务的程序与标准。 | 包括各类客房的清洁方法、程序和标准,会议服务的基本流程与标准,客房VP服务基本程序和方法,各种对客服务的程序与标准,客房管理的基本知识等。通过本课程的学习,使学生掌握客房服务知识与技能,能参与高星级饭店客房服务接待与运营,能娴熟地完成客房和会议服务工作,能处理客房运营与管理过程中的常见问题,并取得中级客房服务员职业资格证书。 | 72 |  |
| 3 | 前厅服务与管理 | 能熟练完成散客电话预订服务;能熟练完成散客入住接待服务能熟练完成散客结账服务;能运用恰当的语言艺术完成客房推销服务;能熟练完成前台换房、留言、贵重物品寄存等综合服务;能正确填写前厅各种表格;能熟练完成散客行李服务;能完成饭店产品和周边主要旅游景点、公共机构的简单咨询服务。 | 了解前厅部的地位和作用;熟悉前厅常见设施、前厅常用表格以及常用专业术语熟悉前台接待、礼宾服务、客房销售的工作程序和方法;熟悉饭店产品的种类及特点掌握前厅宾客服务质量标准和要求;掌握常见问题的处理方法。 | 通过本课程的学习,使学生熟练掌握前厅服务技能,掌握前厅服务工作必备的知识、工作规范、工作流程和服务技巧,能完成前厅预订、接待、咨询、行李服务、饭店产品销售服务,能处理前厅服务工作过程中的常见问题。 | 108 |  |
| 4 | 餐饮服务技能 | 能熟练整理工作台,铺台布、托盘、斟酒、宴会摆台、巾花折叠、上菜与分菜能熟练操作饭店安全设施设备,正确使用和保养餐厅常用设备与工具;能熟练进行点菜服务。能熟地完成中餐零点服务、中餐宴会服务和自助餐服务; | 熟悉中、西餐宴会服务的基本流程。能够机智灵活地为客人提供中、西餐宴会服务。 | 斟酒服务、餐巾折花、中餐宴会服务、西餐宴会服务。 | 72 |  |
| 5 | 导游基础知识 | 通过本课程的学习，学生可以系统的掌握导游从业人员应具备的各方面基础知识，为进一步学习其它有关旅游的专业课程打下坚实的理论基础，也为进行旅游管理和从事旅游经济问题研究提供依据和指导 | 掌握必要的历史、文化、地理、建筑、园林、宗教、民俗、风物特产、民族传统技艺、山东概况和山东各地市旅游资源等知识，提高文化修养和综合素质，为担负起文化传播者的角色奠定坚实的基础。 | 中国历史常识、中国地理景观、中国古代建筑与古典园林、中国四大宗教、中国民族民俗与中国饮食文化。 | 72 |  |
| 6 | 导游实务 | 帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中，为今后从事导游服务和旅游管理工作打下良好的基础。 | 掌握导游工作必备的基础知识，掌握导游服务的基本程序，把导游服务理论运用到导游工作之中，并指导导游工作。 | 地陪、全程、景区景点、海外领队服务程序及技能；导游带团技能；导游服务问题与安全事故的处理技能；导游业务相关知识。 | 72 |  |

1. 专业拓展课

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程标准 | 教学目标 | 教学内容 | 参考学时 | 备注 |
| 1 | 茶文化与茶艺 | 本课程适应中等职业学校学生的专业学习和茶艺师鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平。有助于学生熟练掌握茶艺师鉴定考核要求，满足学生职业生涯发展的需要。 | 使学生获得茶事活动过程中必须的茶道与茶艺的基本知识和实际技能。通过本课程的学习,使学生掌握各种茶叶泡饮方法，培养其相当于高级茶艺师的基本素质、理论水平和实践技能。 | 茶叶品级、观茶汤识茶、茶具质量及配置、茶艺接待、表演台及品茗环境、泡茶训练、应式指导 | 72 |  |
| 2 | 鸡尾酒调制及创新 | 打破原来以知识传授为主要特征的教学模式，以酒店、酒吧岗位工作任务需求调查分析为基点，以酒吧服务中对各类酒水的服务、管理知识和技能的要求为基础，旨在提高学生的酒吧管理、酒水管理及其服务技巧与技能。 | 了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基本知识；结合课程的教学，培养学生的动手能力和创新能力，增强学生就业竞争力。熟悉酒吧各服务岗位的要求并掌握酒吧服务程序，使其掌握酒吧服务的相关技能； | 酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能的教学，熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求，中外名酒的分类、特点；通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制； | 72 |  |

1. **教学进程及课时分配**

（一）参考性教学进程表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 序号 | 课程名称 | 总课时 | 年级/学期/课时数 | 备注 |
| 一年级 | 二年级 | 三年级 | 四年级 | 五年级 |
| 思政课程 | 1 | 道德法律与人生 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康 | 38 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 经济与政治常识 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 法律基础知识 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 中国近代史纲要 | 38 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 6 | 哲学与人生 | 38 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 7 | 形式与政策 | 38 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 小计 | 266 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 公共文化课程 | 1 | 思想政治教育 | 304 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 2 | 创新创业教育 | 38 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 3 | 职业规划与就业指导 | 38 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 4 | 语文 | 76 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 演讲与口才 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 现代礼仪 | 38 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 文学欣赏 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 音乐鉴赏 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 数学 | 76 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 英语 | 152 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 体育 | 190 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 12 | 计算机应用 | 76 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | 1102 | 14 | 12 | 10 | 8 | 4 | 2 | 4 | 4 |  |  |  |
| 专业基础课程 | 1 | 旅游学概论 | 76 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 饭店文化 | 76 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 中国旅游文化 | 76 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 职业形象管理 | 38 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 形体训练 | 38 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 酒店管理 | 76 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 7 | 化妆 | 38 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  | 小计 | 418 | 8 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 |  |  |  |  |  |
| 专业核心课程 | 1 | 中餐服务 | 76 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 导游实务 | 76 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 客房服务与管理 | 76 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 前厅服务与管理 | 114 |  |  | 4 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 酒店服务英语 | 152 |  |  |  |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 6 | 旅游政策法规 | 76 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 导游基础知识 | 76 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 模拟导游 | 76 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 西餐服务 | 76 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 10 | 酒店服务心理学 | 76 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 11 | 中国旅游客源国概况 | 76 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 饮食健康 | 76 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 13 | 餐饮服务技能 | 76 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 14 | 酒店营销实务 | 76 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 15 | 乡村旅游运营与管理 | 76 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 16 | 景区服务与管理 | 76 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 17 | 旅游英语 | 76 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 18 | 客房服务技能 | 76 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 19 | 宴会策划与设计 | 76 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 20 | 酒店人力资源管理 | 76 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 21 | 酒店办公自动化 | 76 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 22 | 旅游电子商务 | 76 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 23 | 康乐服务与管理 | 76 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 24 | 酒店主题产品设计 | 76 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 25 | 职业文书写作 | 38 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 26 | 酒店财务基础知识 | 76 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 小计 | 2052 | 4 | 8 | 12 | 14 | 16 | 20 | 20 | 14 |  |  |  |
| 专业拓展课程 | 1 | 茶文化与茶艺 | 76 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2 | 鸡尾酒调制及创新 | 76 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 小计 | 152 |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 社会实践与综合实践 | 1 | 生产实习（职业认识与职业体验实习） | 8W |  | 2W |  | 2W |  | 2W |  | 2W |  |  |  |
| 2 | 顶岗实习 | 988 |  |  |  |  |  |  |  |  | 26 | 26 |  |
| 3 | 毕业设计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 小计 | 988 |  | 2W |  | 2W |  | 2W |  | 2W | 468 | 468 |  |

注：w表示周。

（二）课时比例

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 思政课 | 文化课 | 专业基础课 | 专业核心课(含拓展课程) | 实训课 | 不含顶岗实习总课时 | 含顶岗实习总课时 |
| 课时数 | 266 | 1102 | 418 | 2204 | 988 | 3990 | 4978 |
| 课时比例1 | 6.6% | 27.6% | 10.5% | 55.2% | 24.8% | - | - |
| 课时比例2 | 5.3% | 22.1% | 8.4% | 44.3% | 19.8% | - | - |

注：课时比例1：用不含顶岗实习计算；课时比例2：用含顶岗实习计算。

1. **专业师资配备及要求**
2. 专业带头人的基本要求

1、具有本科学历、讲师以上专业技术职务，或硕士研究生及以上学历、助理讲师以上专业技术职务；技工学校教师资格，专业对口且为“双师型”教师，担任该专业两门以上课程教学工作(其中必须有一门为主干课程—必备条件)，有指导学生参加专业技能大赛并获得国家级二等奖以上经验。

2、忠于职业教育事业，师德高尚，有系统坚实的基础理论知识和丰富的教学经验；了解本专业领域内的最新发展动态，能制定和解读本专业培养方案；教育教学理念先进，教育教学艺术精湛，富有特色；近三年来，主持或参与过市级以上教学研究课题或承担过本专业教改实验任务并取得明显成效。

3、教育教学实绩突出，课堂教学效果优秀，在学校教学质量检查中数年名列前茅。教学工作量满负荷，一般周学时不少于10学时。 参加过教师职业能力大赛获得过省级二等奖以上成绩。

4、教育教学科研能力突出，成绩显著，近五年来在省级以上刊物发表论文三篇以上；或近三年来主编、参编过规划教材或与专业相关的书籍。

5、从思想上、业务上关心和帮助他人，采取个别辅导、上示范课等多种形式，对其他教师进行培养和指导；具有强烈的责任感和奉献精神，为提高教师的业务水平做出了显著成绩；培养、指导的青年教师至少有一人在校级或校级以上各类教学比赛中获奖或指导学生参加竞赛获奖。

6、具备“双师素质”，在本专业领域既具备扎实的基础理论功底，又具有较强的专业实践能力和较丰富的实际工作经验；在同类学校间和社会上有一定的知名度和发言权。

1. 专任教师、兼职教师配备及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业课程 | 能力结构要求 | 专任教师 | 兼职教师 |
| 数量 | 要求 | 数量 | 要求 |
| 《中餐服务》《西餐服务》《客房服务》《餐饮技能》《客房技能》《前厅服务》《酒店营销》《饭店文化》《人力资源》《酒店办公自动化》等酒店方向专业课程 | 1、熟悉相应岗位的专业技能；2、较强的应用实践能力；3、良好的语言表达能力；4、良好的组织管理能力；5、较强的知识更新能力。 | 4 | 1、有强烈的事业心和高度的责任感；具有酒店管理或相关专业本科及以上学历；2、熟悉现代酒店业的发展趋势，掌握酒店业务部门的基本工作程序和实践操作技能；3、具有较高的职教理论水平，能胜任酒店管理专业的专业基础课或专业学习领域课程的教学与科研。 | 2 | 1、必须为酒店及餐饮企业的资深服务人员或管理人员，且服务于相关工作岗位2年以上，精通酒店各岗位工作程序和实践操作技能；2、具备较熟练的部门现场管理的能力，大专以上学历，能够带领和指导学生从事教学计划安排的实践教学活动。 |
| 《导游基础》《旅游法规》《导游实务》《模拟导游》《旅游英语》《旅游电子商务》、《景区服务与管理》等另有方向专业课程 | 1、熟悉相应岗位的专业技能；2、较强的应用实践能力；3、良好的语言表达能力；4、良好的组织管理能力；5、较强的知识更新能力。 | 2 | 1、有强烈的事业心和高度的责任感；具有酒店管理或相关专业本科及以上学历；* 熟悉现代旅游业的发展趋势，掌握导游的基本工作程序和实践操作技能；

3、具有较高的职教理论水平，能胜任旅游方向的专业基础课或专业学习领域课程的教学与科研。 | 1 | 1、必须为旅游企业的资深从业人员，且服务于相关工作岗位2年以上，精通旅游各岗位工作程序和实践操作技能；2、具备较熟练的部门现场管理的能力，大专以上学历，能够带领和指导学生从事教学计划安排的实践教学活动。 |

1. **实践教学条件配置及要求**
2. 校内实践教学条件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 功 能 | 实训课程 | 主要设备的配置要求 | 容纳人数 |
| 1 | 客房实训室 | 完成学生对客房相关技能的实训 | 客房服务与管理、客房服务技能 | 空调、1.2米床铺10个、及床单、被套、被芯、枕套、枕芯10个等。 | 55 |
| 2 | 中餐训练室 | 完成学生对中餐相关技能的实训 | 中餐服务餐饮服务技能 | 实物投影仪、投影机、投影屏幕、电视机、空调、激光教鞭笔、中餐宴会厅餐桌20套、餐具30套。 | 55 |
| 3 | 西餐训练室 | 完成学生对西餐相关技能的实训 | 西餐服务餐饮服务技能 | 实物投影仪、投影机、投影屏幕、电视机、空调、西餐餐桌10套、西餐餐具20套 | 55 |
| 4 | 形体实训室 | 完成对职业形象、礼仪的实训 | 服务礼仪形体训练 | 形体房、把杆、四面镜、投影仪、音响、麦克风等。 | 55 |
| 5 | 茶艺实训室 | 完成学生对茶艺相关技能的实训 | 茶文化及茶艺 | 投影仪、投影屏幕、茶艺桌及实训茶具20套等。 | 55 |
| 6 | 3D景观实验室（模拟导游实训室） | 完成学生对导游模拟相关技能的实训 | 导游基础、导游实务、模拟导游 | 三维全景立体投影、环形大屏幕、计算机、实训教学创新平台、专业立体眼镜、视频展示台、投影屏幕、激光教鞭笔、多媒体中控系统、不间断电源、服务器教师主控桌、电子白板、模拟旅游讲解实训软件。 | 55 |
| 7 | 旅行社实训室 | 完成学生对旅行社业务的实训 | 导游实务、模拟导游 | 触摸式一体机、读卡器、扫描枪、拼接屏、电脑带液晶屏、大型智能、触摸屏、广告屏、智能网络机顶盒、移动平板电脑、无线打印机台式机电脑、旅行社业务流程管理系统、旅行社门店销售管理系统、旅行社客户关系管理系统等。 | 55 |
| 8 | 化妆训练室 | 能够为化妆课教学提供讲解演示、操作的场所 | 化妆、职业形象管理 | 化妆台、化妆镜、化妆椅、化妆箱（含各种化妆品） | 55 |
| 9 | 调酒训练室 | 模拟展示酒吧设施、为教学提供讲解、演示、操作的场所 | 鸡尾酒调制、酒水知识 | 调酒工具\冰桶、冰夹、酒桶架、水果刀、酒吧常用杯具、西餐常用酒杯\卧式冷藏箱、葡萄酒柜、冰砂机、电动碎冰机 | 55 |
| 10 | 咖啡实训室 | 学生茶艺、咖啡等制作 | 酒水知识、咖啡制作 | 全自动咖啡机、半自动咖啡机、意式咖啡机、电动磨豆机、冰吧、制冰机、装饰、冰砂机、电动碎冰机、咖啡杯 | 55 |

1. 校外实践教学条件或基地

校外实训基地是学生进行认知实习、综合实训、顶岗实习的必要场所。本专业教学和人才培养已经拥有数家深度合作相对稳定的旅行社和景区酒店作为校外实训基地。同时，不断拓展校外基地数量与功能，工位数能满足所有学生顶岗实习。

（1）认知实习

《景点讲解》、《餐饮服务与管理》等课程中均安排一至二周到校外实训基地进行参观实习，对课程所涉及知识产生感性认识，感受企业的工作环境与气氛。

（2）顶岗实习

学生通过课程《顶岗实习》到校外实训企业顶岗实习一年，培养、锻炼学生综合运用所学的专业知识和基本技能，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，进一步养成良好的职业素养。

为优化顶岗实习岗位结构和实现轮岗实训，顶岗实习企业应能提供展馆讲解、旅游景点讲解、门市接待、旅游咨询、计调、前厅、餐饮、客房服务等岗位。 以每50人标准班配置100个顶岗实岗位为宜。

为了实现本专业的人才培养目标，必须科学有效地选择校外实训基地，引导实训基地强化育人功能。在选择本专业的校外实训基地时要综合考虑以下四个方面的因素：

第一，实训基地的便利性和地理位置；

1. 实训基地的类型、档次、与规模；

第三，实训基地的客源构成与经营管理水平；

第四，实训基地对实习生的管理与教育水平。

四个方面的因素重要程度按其权重分别约为10%，25%，25%和40%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业 | 星级 | 接纳学生规模 | 实习时间 |
| 1 | 深圳福朋喜来登大酒店 | 五星 | 20人 | 12个月 |
| 2 | 北京华侨大厦 | 五星 | 15人 | 12个月 |
| 3 | 湖南华天大酒店 | 五星 | 30人 | 12个月 |
| 4 | 四海神龙酒店管理集团 | 四星 | 30人 | 12个月 |
| 5 | 曲园餐饮集团 |  | 30人 | 12个月 |

1. **教学实施**
2. 基本教学环节
3. 教学设计

第一阶段：职业素养和专业技能形成阶段（第1-2学期）

通过专业理论学习、酒店见习、聘请酒店行业专家为学生开展讲座、实训指导、请本校毕业生谈工作体会等，让学生了解企业文化和酒店岗位要求，增强对职业素质的感性认识。同时，加强学生学习能力的培养，使学生掌握必要的公共文化课知识、专业基础知识和专业基本技能。通过本阶段的教学，使学生建立对专业、职业及其岗位要求的系统认识，增强学生对本专业学习的信心，为学生形成职业理想、职业意识、规划职业人生奠定基础。

第二阶段:专业核心技能提升和岗位能力拓展的学工轮替阶段(第3-8学期）

第二学年至第四学年，实施“校内学习——酒店实训——校内理论提升——酒店实践”的学校与酒店交互的培养方式。

校内学习：集中安排专业核心技能（前厅服务、客房服务、餐饮服务）的实践教学，通过教师演示、实训室训练、教师指导、模拟训练交替，使学生掌握基本的服务技能。再聘请酒店专业人员对学生进行服务流程培训后，到酒店实践。

酒店实训：学生将在学校学习到的专业技能有针对性地到酒店进行实景训练。由酒店专人指导，对前期的理论学习进行实践验证。

校内理论提升：学生在酒店实践一定时间后回归课堂，结合在酒店实践中遇到的问题有针对性地补充学习，并对饭店管理、饭店营销、沟通交际等方面的能力进行提升学习及岗位能力的拓展。

酒店实践：在学校对学生进行理论提升培训和岗位能力拓展知识学习，再次将学生安排在酒店一线岗位上进行岗位实践。通过这种“理论——实践——再理论——再实践”的学工轮替的模式，把学生培养成具有现代服务理念的高素质的技能型人才。

第三阶段：岗位综合能力实践阶段（第9-10学期）

第9学期，学生围绕岗位能力要求，在前厅、客房、餐饮等岗位进行轮岗实习，每人每月一岗，熟悉岗位工作流程，适应职业岗位的变化，满足未来职业发展的需求。第10学期，按照岗位需求和学生能力确定工作岗位，实施顶岗实习，实现成为真正酒店行业“职业人”的角色转变。根据学生实习情况，与酒店签订就业协议。

1. 教学实施

（1）选用根据国家课程标准编写的，适合我校教师和学生特点的教材；科学合理地使用教材，充分挖掘教材的资源优势，使之成为适合学生学习方式的学习内容；不断开发和拓展课程资源，为教师提供更多的典型案例、辅助资料。在教材的使用过程中，对其适用性不断进行评析，为其进一步完善提供依据。

（2）加强教师培训，培养造就一支基本素质优良，能适应社会需求，能促进学生发展的“双师”型教师队伍；一支由学校行政领导、教科室与教务处人员、与教师三结合的教育整体改革骨干队伍。

（3）建立以校为本的教学研究制度，要求教师结合教学实践中的问题进行研究，开展教师间的交流与合作研究，使教师在课程的实施过程中不断提高专业水平。

（4）创设与教学实际相适应、适合我校教师与学生实际的课堂教学模式，逐步转变学生的学习状态，使学生的学习在基于主体的、积极的、自信的、主动探索的、集体合作的基础上，获得终身有用的知识。

（5）学校要根据课程发展规划，积极创造条件，逐步开设丰富多样的高质量选修课程，努力办出特色。

（6）课程实施过程应有利于学生自主选择课程并能够及时调整，形成个性化的课程修习计划。

（7）学校充分利用各项教育资源，进一步加强、深化校企合作，校内外实习实训基地建设，提高利用效率。

1. 教学指导

（1）听课、教研指导

通过全员听课，检查教师备课、上课情况、教学计划执行等情况，及时发现问题进行指导。开展集体备课、示范课、公开课等活动，统一教学要求，加强教学研究，促进教学方式方法改进。

（2）日常教学检查

每周组织督导人员进行教学现场巡查，查看教学秩序、课堂教学、教学环境、教学实施情况。开展教学管理检查，落实教学计划的执行、日常教学的运行管理、教学改革的实施、教研活动的开展、教学设施设备的维护、教学报备等工作及相关制度落实情况。

（3）专项教学检查

在期初、期中、期末、考试、鉴定期间，针对特定时期工作任务进行重点检查。

（4）教学评价

召开教师和学生座谈会，建立学生信息员制度，了解师生对教学工作的意见和建议。开展学生评教，了解任课教师上课情况、对学校教学的意见建议。

（5）教学考核

根据教师教学工作考核办法，对教师教学工作质量每月进行考核，作为教师年度工作考核、评优评先、职称晋升的依据。按照学院考试办理办法，对学生进行课程考核、职业技能资格鉴定，其合格率纳入学院教学工作考核。

1. 教学内容补充与更新
2. 企业全程参与，及时与企业联系，根据行业发展情况并形成持续改进课程内容和评价标准的机制。
3. 适时派遣相关教师参加下企业培训、省培、国培等相关教学和技能培训，及时调整知识结构，吸取新型行业信息。
4. 及时与行业专家联系，根据行业发展动态进行教学内容更新。
5. 积极与全国各大院校交流学习，吸取先进教学理念、手段、方法等，更新及补充教学内容。
6. 积极参加各类教学竞赛、指导学生参加技能竞赛，以获得最新教学内容信息。
7. **教学质量监控体系**
8. 教学目标监控
9. 人才培养目标定位

本专业培养适应高层次酒店业发展需要的，具有现代管理理念，掌握中、高级酒店服务技能，具备酒店管理及实际工作能力，以高层次酒店前厅、客房、餐饮、娱乐、康体等业务部门的领班、主管及部门经理为主要就业岗位，以酒店行政、财务等职能部门的经理、执行经理及总监为发展目标，能够适应于管理、服务第一线需要的德、智、体等全面发展的高层次酒店管理专门人才。同时，经过模块化的教学训练，能够在旅行社、旅游景区景点等旅游企事业单位从事旅游者接待等相关工作；或者初步具备高层次酒店职业经理人的能力和战略眼光，经过基层岗位锻炼，成为酒店行业职业经理人。通过选修课程，可以初步具备在会展企业、会展行业协会从事会展策划、会议组织与管理等工作的能力。

1. 人才培养模式改革

（1）试点“4+1”模式，即前四学年主要在学校学习，第五学年顶岗实习就业，贯通人才培养渠道。

（2）与相关企业合作，制订专业培养计划，互编教材，构建适合校企合作衔接的课程体系，形成系统的教材开发、教材应用和机制。

（3）充分发挥酒店管理（高技）专业实训平台的作用，与试点企业共同制定实训课表，整体融入实训基地实训，提升学生的职业发展能力。

1. 专业建设与发展方向

（1）建设并实施“校企共育、岗证一体”人才培养模式

①以国际排名前十的洲际酒店管理集团为切入点，深化校企合作

校企首次开展订单培养，以“工学交替”的教学组织形式，设计和实施“校企共育、岗证一体”的人才培养模式。

②校企共同设计、制定人才培养方案

在人才培养过程中，强调把现代企业优秀文化理念、职业精神、道德教育融入人才培养全过程，以职业道德提升促进职业综合素质的整体提升，达到酒店行业对于管理人才职业道德和职业素质的要求；以职业能力培养为主导，基于工作过程对职业能力进行分析，使核心课程对应核心技能，按照实际工作过程和任务将课程内容进行整合和序化，用任务驱动教学，实现专业教学要求与企业岗位技能要求对接；采取双元授课、双元指导、双元监控、双元评估、双元地点、双元身份的共育模式，达到学校培养目标与企业用人目标融合，直接为企业培养高端技能型人才。

（2）“校企合作、岗证一体”的课程设置，“任务驱动、项目导向”的教学模式

①校企合作，开发、设计和整合课程

深化校企合作，校企双方共同开发、设计和整合课程，建成具有工学结合特色的“岗证一体化”课程体系。本专业在职业能力分析的基础上，针对以前专业核心能力所需的知识和技能分散在多门课程里的现象，根据四大核心技能，对课程进行整合，使核心课程对应核心技能，建设4门融理论知识、实践操作、技能鉴定和企业顶岗实习工作经历证书一体的适合工学结合的专业核心课程，按核心岗位工作过程对课程进行设计改革。

②“彰显职业技能”的核心课程建设措施

在行业专家和教育专家的指导下，对前厅、客房、餐饮服务与管理以及酒店营销与策划所涵盖的岗位群进行工作任务和职业能力分析，紧密结合行业标准和服务技能鉴定对技能的要求确定课程教学内容，组织学生实际操作和到企业顶岗实习，将“教、学、做”融为一体，把学习理论知识、锻炼实操能力、通过技能鉴定和顺利获得企业顶岗实习工作经历证书有机结合在一起。

 形成一套有较强指导性的、具有鲜明中职特色的课程建设思路、方案和较强操作性的评价标准。建设过程中企业全程参与，并形成持续改进课程内容和评价标准的机制。

组建核心课程教学团队。按专业核心能力模块组建相应的教师团队开展教学。分别组建“前厅运转与管理”、“客房服务与管理”、“餐饮服务与管理”、“酒店营销技巧”四个教师团队。各团队由专任教师与兼职教师按1：1比例组成，形成以高级职称教师为导师、中级职称教师为骨干、拥有多种学科背景的复合型教学团队。

将专业工作过程中的岗位技能、知识和职业素养以学习项目和工作任务的形式编入课程内容，融入行业标准与职业资格技能要求，充分体现课程教学的能力目标知识目标和素质要求，制定并实施这四门工学结合核心课程的课程标准。

加强课程资源建设。把企业和社会的有效资源积极纳入教学过程；注重其它类型的课程资源建设，如实物教材、多媒体课件、试题库、教学录像等课程资源的建设，形成文字教材、电子教材、辅助教材和参考资料相配套的系列教学用书和教学软件，为教师与学生提供可共享的教学资源。

③工学结合核心课程设计

确立工学结合核心课程设计理念与思路，即：在行业专家和教育理论专家的指导下，按照实际工作过程和任务将课程内容进行整合和序化，以岗位技能及标准、行业规范及标准和职业能力与素养培养为主要内容，与洲际酒店管理集团旗下酒店联合开发、设计和整合课程内容，达到理论知识、实践操作、技能考证和企业顶岗实习工作经历证书（或证明）融为一体的目的，使“理论—实践—技能考证和企业顶岗实习工作经历证书（或证明）融为一体”的课程建设思路贯彻在组织实施教学的过程中，校企共同参与，紧密合作，用项目驱动教学，实现“教、学、做、评”的有机结合，把“工学交替”做实。

④完善校企深度合作机制和实训基地建设，保障实践教学的有序实施

第一、完善校企合作机制

借助行业和企业的资源优势，通过校内实训基地和校外实训基地的建设，把学校、企业、学生捆绑为一个利益共同体，实现双方优势互补、互利双赢。

第二、完善校内实训基地的运作模式，保障实践教学的高效对接

充分利用社会各方面力量，补充教学资源，提高教育质量，充分发挥行业、企业优势，吸收社会力量共建实训基地，并进一步完善实训基地对外经营和学生顶岗实训的运作模式。

第三、建设和完善校内实训基地

完善茶艺实训室：在现有茶艺实训室基础上，根据企业用人需求，完善茶艺实训器材。

完善酒吧实训室：在现有酒吧实训室基础上，根据企业用人需求，完善酒吧实训器材。

完善酒店管理软件实训平台：根据企业用人需求，更新酒店管理软件系统，与企业零距离对接。

1. 教学过程监控
2. 人才培养目标的定位

(1)深入校企合作，开展订单培养

(2)贯穿道德养成教育主线，以“职业道德和职业能力培养”为重点，在“道德养成平台、基础教育平台、职业发展平台”上，强调把现代企业优秀文化理念、职业精神、道德教育融入人才培养全过程，以职业道德促进职业综合素质的整体提升，达到酒店行业对于管理人才职业道德和职业素质的要求

(3)以职业能力培养为主导，基于工作过程对职业能力进行分析，使核心课程对应核心技能，按照实际工作过程和任务将课程内容进行整合和序化，采用任务驱动教学，实现专业教学要求与企业岗位技能要求对接

(4)采取双元授课、双元指导、双元监控、双元评估、双元地点、双元身份的校企共育模式，达到学校培养目标与企业用人目标融合，直接为企业培养高端技能型专门人才。

1. “双师型”教学团队的配备与建设

（1）师资条件保障

目前本专业共有专兼职教师7人，高级职称1人，学士7人。在未来3－5年内使职称结构、年龄结构、学历结构、技术结构更加合理。通过努力，打造一支专兼结合、结构合理、德技双馨、在行业有一定影响的专业教学团队。按教学名师、专业带头人、骨干教师、其他教师的层次加强对专任教师的培养。使专任教师中有2名副高、1-2名助讲，100%教师具有半年以上企业顶岗经历，“双师素质”比例达到70%。继续增聘行业、企业技术专家，扩大兼职教师队伍，加强实践教学指导。

（2）专业带头人具体培养措施：

1. 制订专业带头人培养方案；
2. 通过国内外培训和交流，拓宽被培养人的职教国际视野，树立先进的职业教育理念；
3. 选派被培养人参加国内旅游行业学术交流会或中职教育理论培训；
4. 选派被培养人赴国家改革发展示范性中职学习考察，专业进修；
5. 选派被培养人到企业挂职锻炼；提高被培养人的专业实践经验；
6. 提高技术职称。

（3）骨干教师具体培养措施：

1. 制定骨干教师培养方案；
2. 完成职教理论和教学管理课程的进修，开阔职教视野；
3. 获取职业资格证书；
4. 参加国内学术交流会或中职教育理论培训
5. 下企业顶岗实践2个月/年；
6. 提高学历职称。
7. 其他专任教师培养：
8. 建立“双师”素质教师队伍建设激励机制。

建立定岗定期到企业顶岗实践制度，采取校企合作开展技术服务等措施，形成持续培养专业教师“双师素质”的长效机制。鼓励教师参加企业专业培训，参加各种职称系列评审和资格认证考试，培养其他专任教师的“双师”素质。

1. 职业技能训练与考核

由校内任课教师与企业共同组成的考核小组。把学生综合评价分为校内教学训练和校外实习实训考核，其中校内教学训练占70%，校外实习实训评价占30%。校内教学训练包含技能实训模块考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占40%、20%、40%。校内教学训练每学期分两次考核。校外顶岗实习考核包含企业评价和实习辅导老师评价，各占70%和30%。

（1）文化及专业理论课程考核

在课程教学评价中，采用教师评价、学生自评、学生互评等评价方式，文化基础课程以理论考核成绩和平时表现考核为主，各占50%，专业课程以课题完成情况和学习态度考核为主。

以对知识的理解和运用实行过程考评与期末考评相结合的综合评定方法。过程考评50分（教师评价30分，学生自评10分，学生互评10分）；期末考评（卷面考评）50分。

（2）技能教学考核

采用校外考核与校内训练、考核相结合，校内教学训练考核包含技能实训模块考核、理论考试成绩考核、日常表现考核，各占40%、20%、40%。校内评价每学期分两次考核。校外技能考核包含企业评价和实习辅导老师评价，各占70%和30%。

（3）顶岗实习考核

以企业评价（企业主管、企业指导教师）为主，结合学生自评、实习报告、实习带队教师考评。

1. 企业考核：占考核成绩40%，由企业根据学生在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
2. 学生自评：占考核成绩20%，由学生根据自己在企业的工作态度和掌握的专业技能进行综合评定。
3. 实习报告：占考核成绩20％，根据学生总结能力予以评定。实习报告中包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。
4. 实习带队教师考评：占考核成绩20%，由带队教师根据学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。
5. 顶岗实习的运行与管理

（1）顶岗实习主要以校企互利共赢为出发点，以结合企业需要与学校集中派遣的方式进行。

（2）制定顶岗实习管理制度。

包括工学结合组织机构管理办法、工学结合教学质量监控制度、工学结合教学质量评价制度、学生顶岗实习成绩评定管理办法、学生顶岗实习管理办法等；顶岗实习学生按员工考核，由顶岗企业管理层和岗位师傅按顶岗企业员工管理制度进行考核。班主任和学生一起全程参与顶岗实习，并及时向学校汇报顶岗实习学生状况。与旅游企业合作完善《学生顶岗实习管理办法》、《顶岗实习学生管理规定》、《顶岗实习学生人身财产安全管理条例》、《学生顶岗实习成绩申报及奖励办法》、《顶岗实习期间师生安全应急预案》。编制学生顶岗实习日志、教师顶岗实习指导周志等记录文件。

1. 形成三阶段顶岗实习运行机制。

校外教学时段分体验式实习、岗位技能实训、顶岗实习三个阶段。第一阶段注重对学生专业技能岗位的感性认识培养，第二阶段重在培养学生专业核心技能，第三阶段重点培养学生在对应工作岗位的服务能力。

1. 教学结果监控

1、学生毕业率

本专业实施表现性评价、综结性评价、绝对评价与多元评价。学生完成学习性工作任务（项目）和课程作品的表现（如同伴的互动、实训过程、讨论情形、纪律、态度、协作精神等）以及操作安全、成果的质量都要列入考核内容。多元评价包括学生评价、教师评价及行业专家评价。酒店职业资格认证以国家职业资格三级标准为基本要求，采用绝对评价。学生毕业率达到98.68%，远高于国家同类学校96.82%的平均水平。除个别学生因自身原因退学或休学外，基本实现全部毕业。

1. “1+X”证书获取率

本专业采用闭卷考试、现场操作、现场作答，课程作品报告会或能力展示等方式进行考核。成绩计算采取加权求和法，即对所规定的评价项目赋予不同的权重（Pk），根据学生的实际操作能力和知识水平，给予不同的分值Ak，则Pk·Ak为学生该项目得分，而∑Pk·Ak为该学生课程的总分。“1+X”就是在取得普通话这个证书的基础上，取得本行业的资格证书。暂定X可选茶艺师、酒店管理师、旅游管理师、涉外旅游管理师、旅行社管理师等相关证件。

3、职业技能竞赛获奖率

 学生参加衡阳市级的比赛获奖率达到100%，省级获奖率95%，远高于同类学校。

4、毕业生就业率

学生专业实践能力、职业意识和创新精神的培养是本专业教育的一个重要目标。因此本专业要按评价项目认真编制综合能力测评册，有效、公正地评价学生学习绩效，全面考核学生的实践操作能力和问题解决能力。酒店管理（高技）学生就业率可以达到98%，基本实现对口就业。

5、毕业生满意率

我校十分重视毕业生的就业工作，采取积极措施，深化教育教学改革，坚持“适应社会，服务经济”的办学宗旨，主动适应人才市场的需求，为地方经济建设培养有用人材。

为了解我校今年各专业毕业生在实际工作中所表现出来的基本素质和工作能力，进一步提高教学水平，客观的反映我校目前毕业生质量和社会声誉，充分展示我校发展中丰硕的教学成果，并及时发现我校在专业设置、素质教育等方面存在的不足，从2015年8月初至今，对我校今年的毕业生进行了跟踪调查。

学校2015届中专毕业生共1169名，1120名毕业生走上工作岗位，通过对调查表的汇总，2015届调查了390名毕业生，占毕业生数的35%；满意率见下表。

用人单位对毕业生满意度汇总表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度（届） | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意度 |
| 2015 | 43 | 339 | 4 | 97.6% |

由表可见，中职毕业生在学校“知行合一”的校训下，能很快适应企业需求，成为一线岗位上技术工人，少数眼高手低，缺乏吃苦耐劳精神的毕业生则不受企业欢迎。

用人单位满意度分别是

旅游酒店类

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度（届） | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意度 |
| 2015 | 65.2% | 27.6% | 7.2% | 92.8% |

  从调查结果来看，因为学校实习设备设施齐全，毕业生动手能力比较强，且中职学生可塑性大，上手快，所以受企业欢迎，满意度相对较高；财会专业的毕业生一是企业要求较高，二是上手较慢，不能很快入门，三是实习时缺乏实战训练，另外，我们在调查中还发现存在以下几方面不尽如人意：

1. 频繁跳槽

部分毕业生不安心现有工作。频繁跳槽，骑驴找马的就业心态使很多单位敬而远之，跳槽是劳动力资源配置的浪费，对企业人力资源投入损害较大。

1. 缺乏诚信

这是有的企业对应届毕业生说不的另一个重要原因，就是少部分毕业生缺乏诚信。在应聘时随口表态，一定会认真干好每件工作，但真正到单位后，要么嫌工作杂，要么说待遇低，有的还不辞而别。这也是令部分企业单位对他们退避三舍的原因之一。

1. 缺乏敬业、团队精神

一些毕生不愿在基层工作，不愿受组织纪律束缚，这种敬业精神、团队意识的匮乏，使得他们很难获得长远发展。在企业招聘人才中，企业更青睐那些具有敬业精神和良好职业操守的毕业生。

1. 眼高手低

部分毕业生心态浮躁，小事不愿干，大事干不了，不愿意认真花时间去了解职业的实际情况，而更看重工作体不体面，苦不苦，刚工作能挣多少钱等表面情况。另一方面，作为独生子女的他们从小被家长所溺爱，父母不愿意他们去吃苦而希望他们有一个不吃苦和轻松的工作环境，这些因素都促使他们踏上工作岗位后变得眼高手低。

1. 安全意识、自我保护意识不够强烈

我校毕业生绝大多数在生产一线从事技能操作，技术性强，机械设备操作危险性大，刚接触这些操作规程还不熟练，容易发生工伤事故。个别毕业生安全意识不够强烈，不遵照所在企业要求的安全规章进行作业，导致本不该发生的安全事故，使企业蒙受了损失，自己也造成了痛苦。另外，涉世未深的他们刚踏上工作岗位，自我保护意识不够强烈，和企业中的一些素质较低的老员工混在一起，沾染了一些不良的社会习气。

1. 自我学习能力不够强

个别毕业生就业后，学习主动性不够强而忽视对技能的再提升，安于现状。再加上本身在学校技能学习的局限性，导致其在企业中不能迅速适应现有岗位的工作要求，而为自己今后被企业所淘汰埋下了隐患。

通过本届毕业生的跟踪调查，从毕业生所在单位和毕业生反映的问题看，主要集中在以上表现的六个方面，这些问题成为影响毕业生理性就业和向高层次发展的最大障碍。它势必将决定着我校未来的发展前途，应在以下几个方面采取措施，以提高教育质量，加快学校的建设和发展，培养高素质的人才。

1）坚持和加强素质教育

首先，要继续进行专业结构和课程设置的改革。专业调整既要着眼于学校的办学条件，更要着眼于社会需求，要避免人才培养和社会需求的脱节。课程设置既要有利于培养学生专业素质，也要有利于培养学生的整体素质。

其次，素质教育要从教学内容、方法与手段上得到充分的体现。在教学内容上，要注重知识的更新并把发展独立思考和独立判断的一般能力放在首位，注重传授学习知识、运用知识及探索和检验知识的方法；在教学方法与手段上，则是要重在激发学生的学习主动性和学习潜能，重点加强对于进行创造性活动有关的方法、能力、品格的教育。

2）要加强实践教学。要建立加强学校和社会有关部门、行业的联系，为实践教学创造良好的条件；要增加学生实习的时间，并保证实习质量。

3）精心组织多种学生社团活动，培养和锻炼学生的多方面能力

素质教育是让学生全面发展的教育，学生综合能力的培养。要精心组织学生开展诸如社会调查、社会服务以及各类文娱、体育社团活动，融素质教育于活动之中；各类活动应注意考虑与专业培养相结合，同时要注重发挥学生个体的不同特点，力求做到让学生人人积极参与、人人从中受益。

4）工学结合，加强与企业的交流与沟通，推近企业、学生“零距离”

一方面，学校要以加强对学生在校阶段的技能培训和增加实训学时作为抓手。另一方面，要积极组织在校生经常参观企业，下企业锻炼，做到工学结合，全面认知其所在行业的最新设备和行业动态，培养学生对企业文化的认同和归属感，以促使学生在毕业时能尽快适应其工作岗位而顺利就业。

1. **人才培养方案的特色与创新**
2. 专业建设模式特色

1、深化 “企业全程介入”人才培养模式

通过与喜来登国际酒店集团、四海神龙集团、曲园餐饮集团等知名企业的紧密合作，引导企业全程介入专业的人才培养过程：参与制定培养方案——参与构建课程体系——参与实训基地建设——参与授课——参与实训——参与教学评价。

（1）企业全程参与制定人才培养方案

企业根据自身发展的需要和市场对人才能力的要求，全程参与制定人才培养方案。如为满足喜来登国际酒店集团对人力资源管理能力的要求，增加《酒店人力资源管理》课程；按照红树林集团对交际能力的特别要求，增加《沟通技巧与交际艺术》课程等。因此，酒店管理专业人才培养方案体现了市场需求，培养的学生符合合作企业的需求。

（2）企业全程参与教学评价

本专业教育课程的特点是理论必需够用为度，突出酒店岗位技能培养，注重实践教学，与行业需求紧密联系。因此，教学评价是人才培养过程中一个非常重要的环节，企业是否全程参与非常重要。酒店管理专业教学评价标准参考企业的用人标准，引入职业技能考评标准，实现实训教学与职业技能考证接轨。

（3）企业全程参与课程体系开发

通过与喜来登国际酒店集团、四海神龙集团、曲园餐饮集团等知名企业紧密合作，共同开发工学结合的新课程体系，酒店管理专业课程体系体现了企业岗位技能要求，以企业课程形式实现了学校培养与企业需求的无缝对接。企业根据自己需求，全程参与构筑培养方案中的课程体系，共同开发出企业课程。

（4）企业全程参与专业教师队伍建设

校企共同合作培养高水平的双师型专业教师。一方面，从合作企业—喜来登国际酒店集团、四海神龙集团、曲园餐饮集团等知名企业聘请专家、高级技师做酒店管理专业的兼职教师，同时还请他们参与制定师资培养规格和引进师资的方案；另一方面，酒店管理专业教师到上述企业轮岗和挂职锻炼，承包企业的部分实体或部分功能，提高教师的职业技能实战水平。

（5）企业全程参与顶岗实习与就业一体化建设

喜来登国际酒店集团等知名企业接纳学生到企业顶岗实习，并与学校一起制定出相关的实习管理办法，加强对顶岗实习学生的教育和管理。学生在合作企业里一边工作，一边参加由企业技术骨干和管理人员授课的企业课程学习，接受学校和企业的双重管理。在学生顶岗实习结束前，企业同实习成绩合格学生签订正式的用工合同，实现学生实习、就业一体化。

（6） 构建企业、学校、学生三方共赢的长效机制

在“企业全程介入”的人才培养模式下，企业、学生、学校可以实现共赢。例如喜来登国际酒店集团在全程参与我系的酒店管理专业及专业群的人才培养的过程中，首先分包出了自己的部分实体或功能，分散了经营的风险，增加了经营利润，提高了管理效益，其次得到了符合自己要求的人才，同时也得到学校科研、培训各方面的智力支持；学生在喜来登国际酒店集的顶岗实习中，不仅学到了喜来登国际酒店集团的企业文化、提高了操作技能、考取了上岗的证书，一毕业就直接在实习企业就业。他们是“企业全程介入”模式中最大的受益者；学校在与喜来登国际酒店集团深度合作中提高了师资水平，改善了师资结构，提高了教学水平、提高了毕业生的就业质量，增加了科研机会，还能获得一定的经济效益。

综上所述，“企业全程介入”模式的最大特点是，企业从学生入学到就业，全程参与教学和管理及考核，以最有效的途径培养符合企业需求的高技能人才。

2、专业特色

突出专业知识与专业能力相结合的递进式课程模块体系，即将酒店管理专业课程划分成模块体系，每个模块都有明确专业知识定位与能力培养目标，体现着学生的专业知识与能力的递进，突出专业能力培养。学生的能力递进体现在从一般专业基础到专业技能再到专业管理能力，最后是分方向的研究与创新能力的层层递进，遵循学生职业生涯发展路径。

1. 人才培养模式特色

建立“以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位”的“校企合作，岗课证赛融合，4+1柔性顶岗实习”的人才培养模式。

1、校企合作

本专业与各旅游业、酒店业优秀企业合作，建立高水平的双师型师资队伍。面向用人单位，掌握信息，共同规划，共享资源，扩大影响，服务社会。

2、 岗课证赛融合

“岗”即岗位；“课”即课程；“证”即职业资格证书；“赛”即竞赛。课程建设与改革是提高教学质量的核心。

1. 岗课融合：针对导游以及酒店前厅、客房、餐饮——本专业的核心目标岗位群，以打造综合职业能力为目标，参照国家职业标准，通过调研分析，将课程内容与岗位知识、能力和素质对接；
2. “课证融合”，实行毕业生“双证书”制，提高学生的职业能力和就业能力；
3. 课赛对接：对接世界技能大赛餐饮服务、酒店接待，全国职业院校技能大赛酒店服务、导游服务等赛项，丰富课程内容，提升课程水平，提升学生的综合职业能力、应变能力、创新能力。以岗课证赛融合思想指导专业核心课程改革，制定课程标准、整合课程资源、构建系统的课程教学体系、实现内涵实用、丰富的教学过程，从而提升人才培养质量，提升办学水平。

3、4+1柔性顶岗实习

本专业自改革以来，逐步建立起不断完善的“4+1”顶岗实习人才培养模式，并已经形成体系（见图1），坚持校企合作，坚持工学结合。

“柔性”是指在第一至第八学期，校内集中教学期，第一学期“有计划、有组织、有目标”的安排学生到相关旅游企业参观、见习，熟悉工作环境、了解职业定位；第二至四学期组织学生到“定向合作企业”进行校外短期顶岗实习，实现工学柔性交替；在第五、六学期校外实践教学期，对学生进行分组强化理论学习，满足学生理论提升需求。4+1柔性顶岗实习是一种系统又相对灵活的人才培养模式。

第一学期

第二学期

第三学期

第四学期

第五学期

第六学期

第七学期

第八学期

第九学期

第十学期

校外短期实训

企业顶岗实习

校内集中教学

校外实践教学

旅游企业参观

图1 旅游管理专业“4+1”顶岗实习运行图

1. 课程体系特色

在“工作过程导向、工作任务引领、课程结构模块” 课程设置思路导引下，本专业依据高技酒店管理专业人才培养目标，基于高星级饭店前厅、客房、餐饮部服务员工作岗位，星级饭店领班、主管、大堂副理、楼面经理工作岗位，特色吧、家庭旅馆等小型旅游企业经理工作岗位进行课程开发。

课程方案以工作体系为建构视阈，以能力培养为建构主线，以酒店工作任务为建构内容，以课程模块为建构形式，以培养和谐发展的酒店人为建构目标。并力争体现工作过程导向和职业性、能力型、任务式、模块化。形成以职业活动—职业岗位—工作任务为总体构架的模块化的课程结构。

1、一级教学模块设置

高技酒店管理专业教育应含有两种指向，其一指向酒店职业，高技酒店管理专业学习领域课程要来源于酒店职业岗位、典型工作任务和酒店国家职业资格标准。其二指向教育职业，学习领域课程标准要符合高技教育标准，高素质技能性人才培养目标，应有助于学生就业竞争与和谐发展。为此本专业人文素养教育在人本、职业意识培养，职业习惯养成为重点的思想指导下，设置了“职业支持”、“职业意识”模块，并将学习态度、职业意识训练纳入学生的评价考核体系，以其全面提升学生的综合素质。专业素养教育在工作过程导向、职业经验获得和以促进综合职业能力培养的思想指导下，将酒店营销、服务、基层管理岗位工作任务和内容转化为教学模块，设置了“服务盈利”、“职业经验”、“前厅业务”、“客房业务”、“餐饮业务”、“职业管理”模块。“职业拓展”模块主要满足学生就业竞争的需要，该模块由任选项目构成，由学生根据个性需求自主选择。综合实践模块充分体现以酒店综合性工作任务完成能力、探究式学习能力、实践能力培养为重点的指导思想，由教学综合实习、毕业实习、主题研究性学习等实践教学单元组成。总体上力求保障与酒店职业相关的知识、技能、经验和职业意识在结构上系统化。

高技酒店管理专业学习领域课程方案表（10模块）

|  |  |
| --- | --- |
| MODULE 1 | 职业支持（人文素质教育、职业生涯规划、社会能力、方法能力培养） |
| MODULE 2 | 职业意识（酒店服务意识、环境敏感意识、细节意识、安全意识、诚信意识培养、酒店服务礼仪、语言艺术、公关能力等培养） |
| MODULE 3 | 职业经验（酒店工作直接经验、策略性经验习得能力培养） |
| MODULE 4 | 服务盈利（酒店产品营销能力、成本意识培养） |
| MODULE 5 | 职业管理（旅游认知、酒店管理、人际沟通、自我管理能力培养） |
| MODULE 6 | 前厅业务（前厅工作技术适应能力、技术创新能力训练与培养） |
| MODULE 7 | 客房业务（客房工作技术适应能力、技术创新能力训练与培养） |
| MODULE 8 | 餐饮业务（餐饮工作技术适应能力、技术创新能力、创业能力训练与培养） |
| MODULE 9 | 职业拓展（酒店VIP服务技能训练与培养、高标准意识、品位意识培养） |
| MODULE 10 | 综合实践（酒店综合性工作任务完成能力、探究式学习能力培养） |

2、主要学习领域确定与学习情境设计

本课程方案主要对酒店前厅业务、客房业务、餐饮业务模块进行开发。依据酒店前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员工作岗位，开发三个学习领域：《前厅服务技术与实施》、《客房服务技术与实施》、《餐饮服务技术与实施》。依据酒店前厅、客房、餐饮领班、主管工作岗位，开发了《前厅运行与管理》、《客房运行与管理》、《餐饮运行与管理》、《餐饮经营管理》四个学习领域，每一个学习领域都以酒店岗位工作流程和典型工作任务设计了学习情境，内容具体、务实、启发思维，由易到难，具有可操作性。能力培养遵循从单项能力→综合能力→工作能力，从技术适应→技术创新→创业培养路线。在“工作过程导向、工作任务引领、课程结构模块”课程设置思路导引下本专业依据高技酒店管理专业人才培养目标，基于高星级饭店前厅、客房、餐饮部服务员工作岗位，星级饭店领班、主管、大堂副理、楼面经理工作岗位，特色吧、家庭旅馆等小型旅游企业经理工作岗位进行课程开发。课程方案以工作体系为建构视阈，以能力培养为建构主线，以酒店工作任务为建构内容，以课程模块为建构形式，以培养和谐发展的酒店人为建构目标。并力争体现工作过程导向和职业性、能力型、任务式、模块化。

3、关于模块化

本专业课程进行了模块化设置：按职业活动类别和教育目标设置10个一级教学模块（职业支持、职业意识、职业经验、服务盈利、职业管理、前厅业务、客房业务、餐饮业务、职业拓展、综合实践）；按酒店职业岗位和教学目标设置了43个二级教学模块（学习领域课程），按各岗位典型工作任务和教学要求设置了N个学习情境，各模块即相对独立又相互支撑。各模块既要体现学生的知识学习，又要表现出学生的操作能力，同时还能反映出学生的态度。要求模块的教学目标的重点放在具体任务的完成上面，为完成任务，学生不仅要学习知识，而且更重要的是要参加实践，咨询，主动建构知识与能力，并且发挥自己的特长。

基于工作过程的模块式课程开发不仅要开发教与学行为的目标、结构与内容，而且要开发教与学行动的实施与评价。因此本专业课程要求精心进行模块化教学设计：每一模块都要求围绕学习性工作任务和课程目标，将工作任务对知识、技能、态度的要求，教学活动，教法、学法、教学载体，教学过程中职业意识的培养和有效的评价措施等科学集合形成模块教学公文包。教师教学要以课程标准和教学公文包要求为基本标准，使用工具、案例、项目、任务等多种教学载体和现代化教学手段，并通过综合实施多种教学策略，有效地提高教学效果和质量。

 期望学生通过参加这样任务性的专业实践活动或直接参加工学结合的技术服务工作，能独立或协作完成工作任务，促进知识、技能的综合运用和综合职业能力的形成。

基于工作过程的模块式课程开发不仅要开发教与学行为的目标、结构与内容，而且要开发教与学行动的实施与评价。因此本专业课程要求精心进行模块化教学设计：每一模块都要求围绕学习性工作任务和课程目标，将工作任务对知识、技能、态度的要求，教学活动，教法、学法、教学载体，教学过程中职业意识的培养和有效的评价措施等科学集合形成模块教学公文包。教师教学要以课程标准和教学公文包要求为基本标准，使用工具、案例、项目、任务等多种教学载体和现代化教学手段，并通过综合实施多种教学策略，有效地提高教学效果和质量。

（四）教学模式、教学方法、教学手段特色

1、教学模式

本专业课程教学要重视学生在校学习和实际工作的一致性，采用“六合”教学模式

（1）工作情境与学习情境相合：本专业课程在教学设计上要求把酒店工作情境与课程学习情境高度融合，以获得工作情境中的酒店行动能力为目标设计和塑造基于工作情境的学习情境。

（2）工作过程与教学过程相合：本专业课程要求以做为主线组织教学，强调工学交替，做中学和学中做。以酒店工作过程为导向教，强化知识的应用性和可操作性。教学过程体现工作流程，包括接受工作任务→编制工作方案→实施工作方案→检查评估→方案应用。

（3）工作任务与学习任务相合：本专业课程要求把酒店典型工作任务进行教学转化，按照工作任务对知识、技能、态度的要求，设立学习性工作任务和相应的实训项目。选择多种教学载体和教学策略，引导学生实施和完成工作任务。

（4）工作员工与学生角色相合: 本专业课程要求最大限度地为学生进入工作体系做准备，课程教学尽可能以酒店真实的接待任务为教学载体，注重理论、经验指导下的酒店实务运作。要求学生一开始就以酒店员工的角色进入课程，让学生在全真或防真职业情境中发现学习和合作学习，主动建构属于自己的知识、能力与经验，提高就业能力和就业竞争力。

（5）工作场所与实训课堂相合：为满足专业课程教学，本专业要求在校内建立中、西餐接待理实一体化教室、酒店用品展示室、模拟中、西餐厅、标准客房、客房服务基本技能实训室、前厅接待基本技能实训室和实体运营的餐厅、在校外与四、五星级涉外酒店建立实习基地，保障实训课堂教学高防真和全真的职业环境。通过理实相融，教学做合一，培养学生的职业能力，提升职业素养。

（6）工作标准与课程评价相合: 本专业课程要求按四星级以上酒店工作标准和国家酒店高级服务员考证标准制定课程标准和评价标准。考试过程要激发学生学习的积极性，主动性和考试欲望，激励学生在考试的过程中锻炼自己和展现自我价值。课程评价要全面、有效和公正，并注意评价的弹性和人际的适应性，让评价过程成为教育资源。

2、教学方法

（1）岗位模拟与场景仿真教学法

岗位模拟与场景仿真教学法，是指在教师指导下，学生模拟扮演某一角色进行技能训练的一种教学方法。模拟教学能在很大程度上弥补客观条件的不足，为学生提供近似真实的训练环境，提高学生职业技能。根据本校旅游专业所开设课程，开展模拟仿真教学，应用虚拟现实系统平台，将客户提供的旅游景点虚拟数据全部集成到播放平台，利用虚拟现实培训平台，导游人员、旅游管理人员不用花费大量时间、精力，就可以通过旅游实训系统平台随意浏览旅游景点，通过文字、图片、影片介绍，学习景区、景点、景观的历史、文化知识，为日后社会实践做好准备。景点信息查询，在系统中建立景点信息数据库，用户使用鼠标选择景点中的建筑或植物，可以迅速获得相关的旅游信息，包括文字介绍、图片、短片等。教师还可以将与该景点相关的视频、音频、实景图片、电子文档等多媒体资源统统整合在该系统中，作为教学辅助资料，系统采用超链接形式，只需用鼠标轻轻一点，即可调出所需资料。因此，创设情境激发学生学习的兴趣，吸引学生主动参与 教学活动的主体是学生，让学生动起来，积极参与到教学过程中，这不仅有助于更好地理解知识，更主要的是激发学生的生命活力，促进学生成长的需要。

（2）案例教学法

案例教学是在学生掌握了有关基本知识和分析技术的基础上, 在教师的精心策划和指导下, 根据教学目的和教学内容的要求, 通过设置一个具体案例, 引导学生参与分析、讨论、表达等活动, 将学生带入特定事件的现场进行案例分析, 让学生在具体的问题情境中积极思考、主动探索。通过学生的独立思考或集体协作,进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力, 同时培养正确的工作作风、沟通能力和协作精神的教学方式。在旅游专业所开设的课程中运用案例教学, 有助于提高学生分析问题、解决实际问题的能力; 有助于激发学生的学习兴趣, 培养学生自主学习的能力; 有助于培养学生的沟通、合作能力, 提高人际交往能力; 有助于培养学生良好的旅游职业道德; 有助于提高学生的语言表达能力、概括能力、应变能力等职业关键能力。

实施案例教学法一般采用课堂讲授方式和课堂讨论方式两种。通过实践证明，课堂讨论更能吸引学生的关注和兴趣、更能体现案例教学法的优势。运用案例教学法进行旅游教学时主要从推出案例、提出问题、分析讨论、学生发言、教师总结5个方面实施。

（3）现场教学法（做中学，学中做）

在新长福、浔龙河等订单协议单位，选择导游、展览讲解员、旅行社计调员和酒店前厅、客房、餐饮服务员等相应岗位开展现场教学。学校安排兼职实习指导教师负责指导学生进行现场教学及顶岗实习；订单协议单位协助校方负责学生在实习基地的思想政治教育、职业道德教育、安全生产教育及关心生活等方面管理；并公正合理地对学生顶岗实习作出鉴定意见、并进行成绩评定。

专业指导教师及时把握学生顶岗实习与社会实践不同阶段的思想变化，加强学生思想疏导工作，及时与企业沟通学生想法，解决学生遇到的问题或困难，帮助学生实现从校园到职场的过渡。

专业指导教师应结合实习、实践企业的特点展开针对性指导，从企业的特色出发，引导学生认知岗位和适应岗位、行业工作，并全面展开实习、实训活动。对于部分培训体系不够健全的企业，指导教师应加强与企业的沟通，与企业指导老师积极合作，推动实习、实践方案的有效实施。

（4）竞赛促学法

营造竞赛文化，以赛促学，以赛促练，通过举办校内各种形式的竞赛提高学生技能，使学生有机会参加各种不同内容不同级别的技能竞赛，以提高学生的竞争意识，激发学生的学习兴趣，营造一个良好的学习氛围，培养学生动手能力。

3、教学组织形式

教师依据本专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成教学的预期目标。

教师于每学期开学之前拟妥授课计划，要从兴趣入手，以人为本，服务于学生，依据教学内容，进行教学活动设计。

教师教学应体现“以学生为本”的理念，以多媒体课件的形式呈现教学资料，注重“教”与“学”的互动，采用一体化教学，做中学，做中教，有效提高学生的实习积极性和主动性，提高课程教学效果。

教学过程中以设计完成的项目活动为基础，以任务驱动引导课堂教学过程设计，因材施教，灵活运用实物演示、案例分析、项目教学、课堂讨论、情景教学、角色扮演、模拟操作、小组辩论等教学方法，突出技能培养目标，注重对学生实际操作能力的训练。

教学中，教师注重自身实践技能的学习与积累，开展体验式教学，突出实践教学，培养学生动手能力，要充分利用各种真实的实物凭证、财簿、报表，以及企业真实的案例资料、旅游管理仿真软件等进行模拟教学，充分利用多媒体等现代信息技术，运用图片、动画、视频、音频等多种数字化教学资源，创设旅游管理职业环境，提高学生参与的积极性、主动性。

教学中，教师运用各种典型案例，加强学生职业道德和职业素养培养，引导学生提升旅游管理与服务的职业素养，培养学生诚实守信、遵纪守法、廉洁自律、善于沟通和团队合作的品质。