

# 高星级饭店运营与管理专业 人才培养方案

江陵县职业教育中心高星级饭店运营与管理专业

## 一、专业名称（专业代码）

专业名称：高星级饭店运营与管理

专业代码：740104

## 二、入学要求

具有初中或同等学历以上者。

## 三、基本学制

三年。

## 四、培养目标

学校将“为服务文明社会，建设专业酒店人员提供人才支撑”作为培养目标，培养具有良好的职业道德，德智体美劳全面发展和有较全面的专业知识与职业技术能力，熟悉旅游服务、酒店服务及其管理工作，能胜任旅游行业、酒店行业的服务、接待、市场拓展、管理等工作需要的中等应用型专业人才。根据该专业岗位群对专业理论和实践技能的要求，建立一个符合酒店服务职业特点的“学训交替”、“工学结合”的科学合理的人才培养模式。

## 五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	客房服务与管理	客房服务员	酒店服务
2	餐饮服务与管理	餐厅服务员（初级）、营养师、点菜师、宴会服务员	酒店服务
3	前厅服务与管理	前厅服务员	酒店服务
4	酒水服务与管理	调酒师（初级）	酒吧管理
5	导游服务与管理	导游证（初级）	导游
6	茶艺	茶艺师（初级）	园艺

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

### （一）职业素养

1、具有强烈的事业心、责任心和社会责任感；爱岗敬业、诚实守信、积极进取、勇于创新的良好品质和职业素养。

2、具有优良的礼仪礼节意识，礼为内容，仪为形式，没有形式就无法体现内容，礼仪必不可少。

3、具有较强的社会适应能力、心理承受能力和吃苦耐劳的精神。

- 4、具有良好的人际交际与沟通能力及团队合作能力。
- 5、具有运用正确的思想、观点与方法分析和解决问题的能力。
- 6、具有较强的团队意识，紧密结合，精诚合作。
- 7、具有职业安全、环境保护等相关知识和技能。

(二) 专业知识和技能

- 1、具备良好的酒店服务意识、服务态度、服务素质。
- 2、熟悉酒店管理和导游学基本理论。
- 3、掌握餐饮服务与管理、
- 4、掌握前厅服务与管理、客房服务与管理的基本技能与方法，
- 5、通过酒店服务员职业资格鉴定合格。
- 6、熟悉酒店计算机系统应用及信息采集功能
- 7、具有一定的汉语、英语交流能力以及书面写作能力。
- 8、具有一定的人文素养、审美情趣与审美能力。
- 9、具有相应的知识面和一定的继续学习能力。

(三) 专业(技能)方向 1-酒店

前厅服务技能：掌握酒店前厅服务与管理知识；有较强的语言表达能力和人际交往能力；具有胜任前厅服务和前厅部基层管理的能力。

餐饮服务技能：掌握酒店餐饮服务与管理知识；有较强的语言表达能力和人际交往能力；具有胜任餐饮服务与餐饮部基层管理的能力。

客房服务技能：掌握酒店客房服务与管理知识，能进行基本的接待服务和操作能力；具有胜任客房服务与客房部基层管理的能力。

(四) 专业(技能)方向 2-旅游

导游讲解能力：掌握导游讲解过程的技巧，引导其有更广阔的知识，具有良好的语言沟通和表达能力，展现其作为一名导游所具有的基本素质。

礼仪接待能力：通过礼仪培训及自身对形象素质的高要求，具备各种接待能力。

## 七、主要接续专业

高职：旅游服务与管理专业、旅游外语专业、景区服务与管理专业、高铁乘务专业、导游服务、会展服务与管理专业、旅游服务与管理专业、中、西餐烹饪

本科：饭店管理、会展经济、现代酒店管理旅游规划与旅游资源开发、旅游企业管理

## 八、课程结构

6	语文、数学、英语、音乐、 体育	酒店实训、酒店理论	
5	语文、数学、英语、音乐、 体育	酒店实训、酒店理论、 酒店英语	
4	语文、数学、英语、普通 话、音乐、体育、美术	酒店英语、酒店客房服 务	礼仪

3	语文、数学、英语、音乐、 体育、普通话、美术	酒店英语、酒店餐饮服务	礼仪、导游基础
2	语文、数学、英语、美术、 体育、音乐、计算机基础、 职业道德	酒店英语、酒店前厅服 务	礼仪、导游基础
1	语文、数学、英语、美术、 体育、音乐、职业规划、 计算机基础	酒店英语、酒店前厅服 务	礼仪、茶艺
学期	通识课	理论	拓展课
		实训	
		专业课	

## 九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，艺术（或音乐、美术），以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生爱国主义精神，学生语言表达和沟通等在本专业中的应用能力。	
2	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重培养学生逻辑思维能力，空间想象能力，数学语言表达等在本专业的应用能力。	

3	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，提高学生用英语进行思维和表达等在本专业的应用能力。	
4	普通话	依据《中等职业学校普通话水平测试大纲》开设，提高学生的普通话水平和口头表达等在本专业的应用能力。	
5	音体美	学习此类课程，使学生更加快乐有效的获得特定的知识、技能、情感体验和精神上的陶冶。	
6	计算机基础	依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，培养学生计算机基础操作能力及应用技术等在本专业的应用能力。	
7	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并注重培养学生会从自身及所学专业分析职业生涯发展的条件和机遇，能制定切实可行发展目标和措施等在本专业中的应用能力。	
8	德育	依据《中等职业学校德育教学大纲》开设，培养学生遵纪守法的意识，提高依法从事职业活动及经济活动等在本专业中的应用能力。	

## (二) 专业技能课

### 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	酒店理论	了解酒店前厅、餐饮及客房的基础知识；掌握有关前厅、餐饮和客房各分部门的工作流程；能达到技能高考对于专业理论知识的基本要求。	
2	酒店实训	了解酒店前厅、餐饮及客房的基础操作；掌握技能高考对专业实操的基本要求；能进行所有操作。	
3	酒店英语	了解旅游服务行业的基础知识；掌握酒店基础英语知识内容；能学以致用；会进行简单的酒店专业用语交流。	

### 2. 专业（技能）方向课

#### (1) 专业技能方向 1

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	前厅服务与管理	了解饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法；掌握各项前厅服务技能；能胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作；会在工作中解决实际问题。	
2	餐饮服务与管理	了解饭店餐饮部对客服务与管理活动；掌握餐饮服务规范和操作技能；能胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作；会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题。	
3	客房服务与管理	了解酒店客房服务与管理的现状；掌握客房服务项目的内容及有关工作程序；能胜任客房服务与客房部基层管理工作；会处理和解决客房服务与管理中的突发问题。	

### (2) 专业技能方向 2

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	导游基础知识	了解与中国旅游相关的人文旅游景观基础知识；掌握与导游工作密切相关的一些人文背景知识；能开阔视野，提高专业素养；会基本的导游讲解。	
2	礼仪	了解涉外交际准则和行为规范；掌握切实有效的礼仪知识；能在生活中自觉讲究礼貌礼节；会将行为礼仪变成一种行为习惯，具备最基本的职业素养。	
3	茶艺	茶为中国人的国饮，蕴含了深厚的传统文化底蕴，这门课程可以教授学生专业技能和理论知识，可以陶冶情操也可以考取资格证书，让学生具备基本的技能操作	

### (三) 综合实训

实训教学是职业教育区别于其他普通高中教育形式的重要特点之一，是培养学生的实际操作能力，成为实用型人才的重要环节。科学合理的构建实训教学体系，是实现中职酒店服务与管理专业培养目标的核心任务。我们所构建的实训教

学体系包括四个层次：

(1) 课堂实训（以下附 7 大评分表）：

附表 1：餐巾叠花评分表

考核内容	考核要点	分值	实得分	教师评价	备注
操作技法	折叠手法规范、技法娴熟	3			
餐巾花型	根据宴会要求选择花型，花型挺括、美观	2			
餐巾摆放	摆放正确、得当	3			
餐巾服务	服务时手法卫生	2			
总分		10			

附表 2：台布评分表

考核内 容	考核要点	评分标准	分值	实得分	教师评价	备注
实训器具	台布（240cm X 240cm），10 人圆餐桌					
台布与台群的准备	所选台布干净无皱褶，与台面尺寸相符	台布皱褶过多；所选尺寸过大或过小，每项扣 1 分	2			
中餐铺设台布	可用推拉式、撒网式进行铺设。铺设方法得当、动作潇洒，台布成形美观	操作分多次完成；台布与桌面搭配不协调，每项扣 1 分	2			
西餐铺设台布	铺设方法得当、动作潇洒，两张台布重叠距离正确，4 次内完成	操作超四次完成；接缝处尺寸过大或过小，每项扣 2 分	2			
台布定位	台布定位“十”字居中，凸缝朝向正副主人位，下垂均等，台面平整	“十”字未居中；凸缝处未朝向正副主人位；下垂尺寸不均等；台面皱褶，每项扣 0.5 分	4			
总分			10			



附表 3：轻托技能评分表

组别\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 操作时间\_\_\_\_\_

考核内容	考核要点	分值	实得分	教师评价	备注
实训器具	圆托盘若干、装满水的酒瓶若干、各式酒杯若干				
理盘	把所用的托盘选择好，在盘内垫上防滑盘布，整洁美观，防止盘内物品晃动	2			
装盘	根据物品形状、体积的大小和派用的先后进行合理装盘，重物靠近身体的一侧，轻物、低物在外侧。有酒瓶和酒杯的同时要注意相互靠拢，重量分布均匀才能做到安全稳妥、便于送达。	2			
托盘	左手托盘，掌心向上，五指分开，手掌自然成凹形，起托时左手托住，右手拉住托盘边缘，略微弯腰，用力托起	1			
托盘行走	头正肩平、上身挺直，脚步轻快，动作敏捷。右手自然摆动或背于背后	2			
托盘服务	面带微笑，侧身为客人服务	2			
卸盘	姿势、方法正确，托盘平稳，放在工作台上	1			
总分		10			

附表 4：酒水能力考核表

组别\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 操作时间\_\_\_\_\_

考核内容	考核要点		评分标准	分值	得分	教师评价
酒杯的搭配			根据酒水需要选择酒杯，酒杯要清洁、卫生	2		
开瓶	葡萄酒开瓶	开瓶时尽量避免晃动瓶身，动作要准确、敏捷和果断。用开瓶刀割开并取下包装纸，垂直将酒钻钻进木塞，用杠杆原理将木塞拔出，再用干净的口布擦拭瓶口，检查木塞。	备开瓶器、示酒瓶，开瓶动作规范、熟练	2		
	香槟酒开瓶	开瓶前冰镇，并将瓶身倾斜 60°，左手大拇指紧压塞顶，用右手扭开铁丝，然后握住木塞，轻轻转动往上拔，再保持倾斜数秒，防止酒液溢出。				
斟酒方式	斟酒的姿势与位置	斟酒时站在宾客的右后侧，面向宾客，将右臂伸出进行斟酒；身微前倾，右脚伸入两椅之间；瓶口与杯沿保持一定距离，以 1~2 厘米为宜。每斟一杯酒，都应更换一下位置，站到下一位宾客	站位正确、持瓶规范，酒标对客人	4		

		的右手边。左右开弓，探身对面，手臂横越客人的视线等均是忌讳和不礼貌的做法				
斟酒量	中餐常用的酒水杯斟酒标准为：白酒斟至杯中至八分满，红葡萄酒为 1/3~1/2，也有斟倒八分满的。斟倒啤酒时，应使酒液顺杯壁滑入杯中，八成酒液，二成泡沫。 西餐常用的酒水杯斟酒标准为：红葡萄酒为五分满，白葡萄酒为六分满；斟倒香槟时分两次进行，先斟至杯的 1/3，待泡沫平息后，再斟至杯的 2/3。 斟倒各种饮料时，无论中餐还是西餐，其斟倒标准以八分满为宜。	斟酒量准确，不滴不洒	2			
总分			10			

**附表 5：西餐宴会摆台**

组别\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 操作时间\_\_\_\_\_

项目	考试要求
按时完成考试	10 分钟内完成考试
台布（8 分）	台布四边下垂均等；铺设操作最多四次整理成形
席椅定位（7 分）	操作从桌椅正后方进行；从主人位开始拉椅定位按顺时针开始摆设；餐椅之间距离均等，相对席椅的椅背中心对准；席椅坐面边缘距离台布下垂部分 1 厘米
装饰盘（10 分）	从主人位开始摆设；盘边距离桌边 1 厘米；装饰盘中心与餐位中心对准；盘与盘之间距离均等；手持盘右侧操作
刀、叉、勺（12 分）	刀叉由内向外摆放，距桌边距离符合标准；刀叉勺之间以及其他餐具之间符合标准
面包盘、黄油刀、黄油碟（12 分）	摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘；面包盘盘边距开胃品叉 1 厘米；面包盘中心与装饰盘中心对齐；黄油刀置于面包盘右侧边沿 1/3 处；黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距 3 厘米；黄油碟左侧

	边沿与面包盘中心呈直线
杯具（12分）	摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖2厘米）三杯成斜直线，向右与水平线呈45°角。 各杯身之间相距约1厘米 摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部）
花瓶（花坛或其他装饰物）（5分）	花瓶置于餐桌中央和台布中线上
烛台（6分）	烛台与花瓶相距20厘米；烛台底座中心压在台布中凸线；两个烛台方向一致，并与杯具成直线平行
牙签盅（5分）	牙签盅与烛台相距10厘米；牙签盅中心压在台布凸线上
椒盐瓶（7分）	椒盐瓶与牙签盅相距2厘米；椒盐瓶之间相距1厘米，左椒右盐；椒盐瓶间距中心对准台布中凸线
餐巾折花（7分）	在装饰盘上折，在盘中摆放一致，左右成一条线；造型美观、大小一致，突出正主人
倒水及斟酒（7分）	口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务；斟倒酒水的量：水4/5杯；红葡萄酒1/2杯；斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣3分
托盘使用（6分）	餐件和餐具分类顺序摆盘、符合科学操作；杯具在托盘中杯口朝下
综合印象（6分）	布件颜色协调、美观；整体设计高雅、华贵；着装符合岗位要求，整齐干净，操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，能体现岗位气质

附表 6：中式铺床操作能力考核评分表

考核内容	考核要点	分值	实得分	备注
按时完成考试	5 分钟内完成考试	10		
床单	一次性抛单定位 不偏离中中线 床单正反面准确 床单表面平整光滑 包角紧密平整，式样统一（90°）	15		
被套	一次抛开、平整 被套正反面正确 被套开口在床尾	15		
羽绒被	打开羽绒被压入被套内，按程序做套被操作 抓住羽绒被两角冰一次抛开定位，被子与床头齐平 被套中心不偏离床中心 羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展 羽绒被在被套内两侧两头平整 被套口平整且要收口，羽绒被不外露 被套表面平整光滑 羽绒被在床头翻折 45 厘米 尾部自然能下垂，尾部两角应标准统一	35		
枕头（2 个）	四角到位，饱满挺括 枕头边与床头平行 枕头中线与床中线对齐 枕套边沿无褶皱，表面平整，自然下垂	25		
综合印象	总体效果：三线对齐，平整美观 操作过程中动作娴熟、敏捷，姿态规范，能体现岗位气质	20		
总分		120		

附表 7：中餐宴会摆台（4 人位）评分表

组别\_\_\_\_\_ 姓名\_\_\_\_\_ 操作时间\_\_\_\_\_

考核内容	考核要点	分值	实得分	教师评价
按时完成考试	10 分钟内完成考试	10		
台布	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设，要求一次完成，两次扣 5 分，三次以上不得分。台布定位准确，十字居中，台面平整。	9		
桌裙或装饰布	桌裙长短合适，平整，四角下垂	7		
餐椅定位	从主宾位开始拉椅定位，作为中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅坐面边缘距离台布下垂部分 1.5 厘米	8		
餐碟定位	一次性定位、碟间距离均等，餐碟标志对正，相对餐碟距离桌面三点一线	10		
	距离桌沿约 1.5 厘米			
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生			
味碟、汤碗、汤勺	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米	9		
	汤碗摆放在味碟左侧 1 厘米，与味碟在一条直线上，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行			
筷架、筷子、长柄勺、牙签	筷架摆放在餐碟右边，与味碟在一条直线上	10		
	筷子、长柄勺摆在筷架上，长柄勺距离餐碟 3 厘米，筷尾距餐桌边沿 1.5 厘米			
葡萄酒杯、红酒杯、白酒杯	葡萄酒杯位于味碟的正上方 2 厘米，水杯位于葡萄酒杯左侧，白酒杯位于葡萄酒杯的右侧，杯肚之间相隔 1 厘米，三杯成斜直线，向右与水平线呈 30° 角。如果折的是杯花，水杯折好之后放入杯中再一起摆上台	14		
	摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部）			
餐巾折花	花型突出主人位，整体协调	10		
	折叠手法正确、卫生，一次性成型，花形美观。			
共用餐具	公用餐具摆放在正主人位的正上方，	9		

	按先筷后勺顺序将筷、勺搁在公用筷架上，公用筷架与正主人位水杯间距 1 厘米，筷子末端及勺柄向右			
菜单、花瓶(花篮或其他)、桌号牌	花瓶摆放在台面正中，造型精美、符合主题要求。菜单摆放在主人位筷子架右侧。桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位	9		
托盘	左手胸前托将托盘托起	7		
总体印象	操作过程动作规范、娴熟、敏捷，姿态优美。整体美观，具有强烈的美感。	8		
总分		120		

(2) 课程综合实训、课程设计

(3) 专业综合实训

(4) 实训竞赛(附计划)

教学方法：1、讲授、演示、实践；

2、加强学生技能操作训练。

周次	名称	主要内容
第一周	中餐宴会摆台	台布、台群练习
		骨碟定位
		餐椅定位
		味碟、汤碗、筷架、筷子定位
第二周	中餐宴会摆台	水杯、葡萄酒杯、白酒杯定位(难点)
		长柄勺(重点)、牙签定位
		公共餐具、菜单、花瓶等定位
		餐巾折花(重点)
第三周	中式铺床	床单抛单训练(重点，要求一次定位，正反面准确，不偏离中线)
		床单训练
		被套与羽绒被训练
		被套与羽绒被训练
第四周	中式铺床	枕头训练(2个)
		全套练习
第五周	仪容仪表训练	着专业服装，按照技能大赛考试，检查手、脚、鞋袜是否符合标准

		英语口语训练，三道翻译题（英汉互译）
第六周	专业题目 练习	题目已经发下去，平时课间也可以练习
第七周	全套练习	中餐摆台、中式铺床，仪容仪表、英语口语

综上所述，专业综合实训模拟酒店的工作模式，可以为学生提供一个将所学知识融会贯通并与实际应用相结合的环境。通过平时课上的专业训练使学生提高自己的专业能力。

#### 4. 顶岗实习（附实习鉴定表）



江陵县职业教育中心学生实习鉴定表

姓 名		性 别		出生年月日		2 寸 免冠 标准 照片
民 族		文化 程度		出生地		
所学专业			就职部门			
实习时间						
家庭地址				邮政编码		
个人电话			家庭电话			传 真
实习 表现 综述	(思想政治表现、学习态度、工作纪律、业务水平)          月 日 <span style="float: right;">签名: _____ 年</span>					
奖励 处分 情况						
部门 主管 意见	月 日 <span style="float: right;">签名: _____ 年</span>					
指导 老师 意见	月 日 <span style="float: right;">签名: _____ 年</span>					

## 十、教学时间安排

### （一）基本要求

（1）专业课程与文化课程一脉相承，在一年级阶段重在吸引学生专业学习兴趣，辅以基础的理论知识。二年级阶段更加深入学习专业理论和实操课程，并尽可能的安排学生进行顶岗实习，这对于学生的专业学习及人生发展都极为有帮助。三年级阶段在文化课和专业课方面都一致为技能高考做准备，检验学生学习和老师教学效果。

（2）教材和教学紧密相连。结合实际情况，既不能全盘依靠课本，也不能弃教材于不顾。就目前我校酒店管理专业所用教材，针对专业教师教学情况，还需进行相应调整。教学方法可多样化。我校专业目前用书情况：《前厅服务与管理》课本及练习册，高等教育出版社，主编 吴梅 陈春燕 《导游基础知识 第三版》课本及练习册，高等教育出版社，主编 范运铭 《茶艺》课本，北京师范大学出版社，主编 郑春英，《酒店服务实训教程》，高等教育出版社，主编 韩鹏等。

（3）结合当前我校实际情况，进行合理安排调整。共同讨论交流、效仿，获得稳定长远的发展。

### （二）课程教学大纲

#### 《酒店英语》

##### 一、课程的地位、性质和任务

《酒店英语》是旅游与酒店管理专业的必修课，它是学习旅游管理专业的学生日后从事旅游服务行业的基础知识。随着社会的进步市场的发展，对旅游专业从业人员的交际水平、语言运用等方面提出了更高要求。通过对课程的学习，掌握一些基本的酒店基础英语知识内容，对学习其他有关专业知识奠定良好的基础。

##### 二、课程教学基本要求

1、使学生在英语词汇、句子、文章的学习过程中，掌握用英语打招呼、表示欢迎和谢意等常用语句，并能够进行基本的对话。

2、重视学生“敢说”的能力，培养学生自信心，并尝试学以致用。摆脱原始的英语教法，在轻松的氛围下，达到“开心学习，开心英语”。

3、适当加入专业技能高考关于酒店英语中英译汉、汉译英和情景对话的训练和练习，弥补学生英语基础能力弱的不足。

##### 三、课程内容

#### Chapter 1 前厅部

客房预订、更改预订、取消预订、团队预订、酒店介绍、酒店地址、迎宾待客、确认旅客姓名、办理登记住宿、寄存物品、领取物品、遗失取物牌、唤醒服务、兑换外币、推荐餐厅服务、介绍酒店附近场所、给客人留言、替客人传话、转接电话服务、广播呼叫客户、国际电话服务、国内长途服务 23 内线电话服务、通信故障处理、提供咨询服务、酒店内向导服务、受理投诉服务、结账退房服务、欢迎再次入住

#### Chapter 2 客房部

提取客人行李、带客进房、递交钥匙、送错行李、客房清理、设备不全处理、设备故障处理、设施维修、借用电器、铺床服务、送餐服务、洗衣服务、织补服务、送错衣服、洗坏衣服、医疗服务、应对火警、更换客房服务、延长住宿

服务、客房用品补给、物品遗留客房、丢失财物登记、失物招领确认、忘记带钥匙卡、特殊要求服务

### Chapter 3 餐饮部

预订餐桌、包房预订、预订已满、餐厅迎客、带领客人就座、客满无座处理、招待客人点菜、处理特殊点餐要求、提供自助式宴会服务、解释菜单、推荐菜肴、推荐酒类

#### 四、课程的重点、难点

重点，是使学生学习、掌握与酒店相关的英语基本知识、词汇、常用口语表达方式，以标准化的职业场景模拟让学生运用所学。

难点，酒店英语相关词汇的积累，英语常用语句的场景联系。（技能高考）

#### 五、课时分配

《酒店英语》教学学时（5 学期）					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期 课时	讲课	机动
1	一上	4 时/周	80		
2	一下	4 时/周	80		
3	二上	4 时/周	80		
4	二下	4 时/周	80		
5	三上	4 时/周	80		
6	三下	0	0		

#### 六、课程评价

考核方式：口试

#### 七、其他

### 《形体礼仪》

#### 一、课程的地位、性质和任务

本课程是酒店管理专业必修课程之一，它侧重于涉外交际准则和行为规范的具体介绍和案例分析，重视实践，通过切实有效的礼仪教育，培养学生基本职业素养的同时，更实际的运用于生活的各个环节，注重行为举止、礼貌礼节等。

#### 二、课程教学的基本要求

本课程的基本要求：在教与学的过程中应诱发学生的学习动机，激发学生的学习兴趣，养成在生活中自觉讲究礼仪的行为习惯，本课程采用面授辅导与学生自查相结合的教学方式，在面授教学中，突出重点、难点，力求通过形象化的教学使学生意识到其重要性，归根到底是希望该专业学生不论何时、何地都能有一个很好的行为规范和基本职业素养。

#### 三、课程内容

第一部分 仪表仪容内容（发型、面容、个人卫生、衣着、饰品等）

第二部分 仪态举止（站姿挺拔、坐姿优雅、走姿稳重、眼神交流、微笑服务交谈礼仪）

第三部分 职业素养规范（语言规范、交谈礼节、与客人沟通的禁忌、电话礼仪接听电话的基本礼仪、接听电话的语言规范、接听电话时特殊情况的处理、

会面礼仪握手礼、致意礼、注目礼、鞠躬礼、介绍礼)

第四部分 服务部门员工岗位基础技能(前厅部员工基础技能、客房部员工基础技能、餐饮&康乐部员工基础技能、安保部员工基础技能)

第五部分 常见问题处理技巧与安全分析

四、课程重、难点

将行为礼仪成为一种生活习惯,具备最基本的职业素养。

五、学时分配

《形体礼仪》教学学时(5学期)					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期 课时	讲课	机动
1	一上	4时/周	80		
2	一下	4时/周	80		
3	二上	4时/周	80		
4	二下	4时/周	80		
5	三上	4时/周	80		
6	三下	0	0		

六、课程评价

考查(现场操作+日常)

七、课程与其他课的联系

这是一门必修专业基础课,其应用范围覆盖该专业各课程,为全面提高学生综合素质打下一定的基础。

## 《导游基础》

一、课程的地位、性质和任务

(一)课程地位、性质

《导游基础知识》是旅游管理、导游专业及酒店管理等旅游相关专业的一门专业基础课。主要向学生讲授与中国旅游相关的民族民俗、宗教文化、中国古代建筑和园林、饮食文化、风物特产等人文旅游景观基础知识。导游基础知识的教学,能提高学生的专业素养,能开阔学生视野,拓宽学生知识面,对学生的整体综合素质有较大提升。

(二)课程目标任务

通过本课程的学习,使学生能够掌握和了解与导游工作密切相关的一些人文背景知识。在此基础上更深入,加强学生的实际运用能力,训练学生的口头表达能力,达到如下目标:

1. 相关知识点的识记和理解。

2. 以导游服务规范为依据,注重培养学生的导游知识的运用能力,即课堂讲授内容与行业要求接轨,突出实用性、综合性。

3. 加强学生口头表达和对知识掌握能力的训练。

本课程以理论教学为主,辅以实践教学。两个环节相互配合,相互联系以保证课程的实用性。

二、教学内容、重难点

学期	教学内容（具体到章节）	重点难点
上	第一单元 话说“旅游” 主题一 旅游的沿革 主题二 旅游资源的基础内涵 主题三 旅游业的构成	旅游构成的条件
	第二单元 浏览中国历史长河 主题一 中国发展简史 主题二 中国历史小常识	历史常识，科举制度
	第三单元 鸟瞰中国的大好河山 主题一 中国的地理、气候、水体及生物环境 主题二 中国的山地风景 主题三 中国的水域风景 主题四 中国的气象和生物风景 主题五 中国的自然保护区和风景名胜 主题六 中国的历史文化景观	我国著名的水域景观 介绍中国风景名胜
	第四单元 探寻中国的民族民俗 主题一 中国的民族民俗的概况 主题二 汉族的民俗文化 主题三 东北、内蒙古地少数民族的民俗文化 主题四 西北地区部分少数民族民俗文化 主题五 西南地区部分少数民族的名俗文化 主题六 中南地区部分少数民族的名俗文化	民风民俗的概况 特殊的民俗习惯 特殊的民俗习惯
	综合复习 考试检测	
下	第五单元 中国传统绘画、书法和京剧溯源 主题一 中国画廊 主题二 中国的书法和篆刻艺术 主题三 中国的京剧	书法、篆刻和京剧著名作品代表
	第六单元 探秘宗教文化 主题一 宗教文化概况 主题二 佛教文化 主题三 道教文化 主题四 基督教文化 主题五 伊斯兰教文化	宗教习俗  中国著名道教

	第七单元 走进中国的古代建筑 主题一 中国古代建筑 主题二 中国的古代建筑工程 主题三 宫殿建筑与坛庙知识 主题四 陵墓建筑知识 主题五 中国著名的的楼阁、佛塔、古桥	中国古代著名的建筑
	第八单元 中国古典园林寻踪 主题一 中国的古典园林 主题二 中国古典园林的构成要素与构	中国四大古典园林
	第九单元 品味中国的饮食和风物特产 主题一 中国烹饪的主要风味流派 主题二 中国著名的工艺品 主题三 中国著名的风物特产	中国菜系及代表
	综合复习 考试检测	

### 三、学时分配

《导游基础》教学学时（2 学期）					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下	5 时/周	100		
3	二上	5 时/周	100		
4	二下				
5	三上				
6	三下				

### 四、各教学环节的基本要求

#### （一）课堂讲授

##### 1. 教学方法

采用讲授和启发式相结合的教学法，培养学生独立思考问题、分析问题和解决问题的能力；在讲授的基础上，引导和鼓励学生自学获取知识，增加讨论课、实地考察课等教学环节。

##### 2. 教学手段

在教学中采用多媒体课件和相关影视资料辅助教学。

##### 3. 教学辅助资料

教学幻灯片、相关影视资料。

#### （二）实践教学

##### 1. 实践要求

导游课程是实践性非常强的课程。通过一定课时的实践课，既可以实现理论联系实际，加强理论知识在实际工作的应用，体会导游工作的规范；同时可以训

练学生的口头表达能力，为今后从事实地讲解打下基础。

## 2. 实践内容

校园模拟导游讲解

## 五、考核方式

本课程建议采用考试和平时表现相结合的方式进行考核。

## 六、其他

### 《茶艺》

#### 一、课程的地位、性质和任务

茶艺即泡茶的技艺和品茶的艺术，它是茶文化的一个重要组成部分。茶艺学是随着茶文化的发展以及茶艺师职业认证的推行而发展起来的一门应用性学科，是为提高生活情趣，提升综合素质而开设的专业考查课程。

本课程主要介绍茶艺基本知识及茶叶冲泡技艺等方面的基本知识与技能。通过本课程的学习，使学生掌握基本的茶叶冲泡技艺，培养茶艺美学意识，对其他专业相关课程起一定的辅助作用，吸引学生学习兴趣。

#### 二、课程教学的基本要求

理论知识方面：本课程主要介绍冲泡技能理论和茶艺美学知识，通过课程的学习使学生明确中华茶艺的概念及分类。

实践教学方面：训练冲泡技能，通过学习掌握六大基本茶类的冲泡技艺；并在一定程度上能自创茶艺表演。

#### 三、课程内容安排

通过实践教学项目任务的完成，让学生有所收获。分别如下：

1、观看茶艺表演录象：通过观看录象，了解不同茶艺表演的表演形式、器具搭配等方面的知识。

2、形体训练及基本礼仪训练：训练形体与礼仪，打好冲泡技艺训练的基础。

3、绿茶冲泡技艺训练：着重训练绿茶的冲泡技艺，掌握冲泡名优绿茶器具的搭配以及如何展示名优绿茶的品质及其文化内涵。

4、乌龙茶冲泡技艺训练：训练乌龙茶的冲泡技艺，掌握乌龙茶冲泡的程序及如何搭配冲泡乌龙茶的器具和场景的设置。

5、花茶冲泡技艺训练：训练花茶冲泡技艺，掌握合理搭配冲泡花茶的器具。

6、红茶冲泡技艺训练：训练红茶冲泡技艺，掌握搭配冲泡红茶器具，懂得如何展示红茶的独特品质与内涵。

7、普洱茶冲泡技艺训练：训练普洱茶冲泡技艺，掌握器具搭配相关知识，懂得如何展示普洱茶的独特品质与内涵。

#### 四、学时安排

《茶艺》教学学时（1学期）					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上	4时/周/1学期	80		
2	一下				
3	二上				
4	二下				
5	三上				

6	三下				
---	----	--	--	--	--

## 五、本课程考核方式、方法

- 1、学生参加各项实践项目活动及课程学习结束参加综合实践考核。
- 2、理论考试。

其他

### 《酒店前厅服务》

#### 一、课程的地位、性质和任务

《酒店前厅服务》是酒店与旅游相关专业开设一门的必修课。通过本课程的学习，可以使学生熟悉饭店前厅部运行与管理的基本程序和方法，具备较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅服务与前厅部基层管理工作。

#### 二、课程教学的基本要求

1. 正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对饭店前厅服务有一个总体的认识。
2. 掌握本学科的基本概念、基本操作程序与技能。
3. 学习的目的是解决实际问题。培养学生将知识融会于工作中并解决实际问题的能力，增强其适应行业发展与职业变化的能力。

#### 三、教学方法与教学形式建议

1. 要系统、全面、准确地阐述本学科的基本原理和实务，在原理的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂。
2. 增加案例教学的比重，安排必要的情景再现，给学生接触实际、分析问题的机会。
3. 日常的面授辅导应着重于重点的归纳、难点的剖析等。

#### 四、课程教学要求的层次

教学过程中，按“掌握、熟悉、了解”三个层次要求。

- 1、掌握，要求学生非常清楚地理解有关知识和技能并能够灵活运用。
- 2、熟悉，要求学生理解有关知识和技能。
- 3、了解，要求学生知道的有关知识和技能。

#### 五、学时安排

《酒店前厅服务》教学学时（1学期）					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下	4时/周	80		
3	二上				
4	二下				
5	三上				
6	三下				

#### 六、考核评价



考核是对学习效果的检查和验收。本课程的考核以基本概念、基本原则、基本操作程序和技能为主，考核学生掌握理论知识并运用其分析和解决实际问题的水平和能力。本课程通过测试进行考核。

#### 七、其他

### 《酒店餐饮服务》

#### 一、课程的性质、目的与任务

《餐饮服务》是酒店管理专业的专业必修课。该课程以饭店餐饮部的对客服务与管理活动为主线，系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法，主要内容包括：餐饮服务与管理概论、餐厅服务技能、餐厅服务与管理、宴会管理、菜单管理、餐饮原料管理、厨房管理、餐饮营销、成本费用控制等。通过该课程学习，使学生全面地了解餐饮部运行与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。

#### 二、课程的培养目标

[知识] 《餐饮服务与管理》主要讲授饭店餐饮服务的基本知识与技能及管理的基本理论与方法，通过教学使学生了解、熟悉并掌握餐饮部的概况，餐厅服务技能，中、西餐服务，宴会服务及其他餐饮服务，了解、熟悉并掌握餐饮市场、餐饮营销与竞争、菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅与宴会管理、餐饮成本与费用管理等，培养学生胜任饭店餐饮服务与餐饮部基层管理工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

[能力] 通过该门课程的学习，使学生掌握餐饮基层管理工作的内容、标准、工作流程和工作要领等，培养学生的业务组织能力，分析问题、处理问题的能力，协调管理的能力等。

[素质] 通过该门课程的学习，希望学生了解、掌握餐饮部业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备餐饮部主要营业点基层督导的素质和管理能力。

#### 三、教学重点与难点

[重点] 餐饮服务人员应具备的素质要求。

[难点] 餐饮服务意识的培养。

#### 四、学时安排

《酒店餐饮服务》教学学时（1 学期）					
学期	开设 年级	预计周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下				
3	二上	4 时/周	80		
4	二下				
5	三上				
6	三下				

#### 五、考核评价

[考核要求]

根据教学目标和课程学习要求，学生必须通过课程考核，取得合格成绩。

[考核方法]

- (1) 平时作业成绩 10%，包括个人书面作业、小组项目作业等。
- (2) 出勤及纪律 10%，出勤情况及课堂纪律。
- (3) 技能操作考核 30%。
- (4) 期末理论考试 50%，闭卷考试，卷面成绩以百分制计算。题型包括客观题和主观题，如填写、选择、判断、问答、计算、案例分析等。

### 《酒店客房服务》

#### 一、课程的地位、性质和任务

《酒店客房服务》是旅游与酒店管理专业的必修课程。本课程的教学旨在以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对旅游饭店客房管理作全面、系统的阐述和研究。通过教学活动使学生全面了解酒店客房服务与管理的现状，系统掌握饭店客房服务与管理的基本理论和管理方法，为学习和研究饭店客房部的业务管理以及从事与旅游饭店业相关的工作提供必要的知识准备。

#### 二、课程教学目的和要求

1、重点掌握客房部在饭店中的地位和作用，明确客房部各岗位的工作职责；掌握饭店客房部和有关部门日常沟通的工作内容；了解饭店业的基本情况。

2、重点掌握客房服务项目的内容及有关工作程序，客房服务质量包含的内容；掌握客房服务质量控制的方法，客房服务项目设立的原则；了解客房服务模式的特点，把握选择客房服务模式的依据，理解客房安全工作的意义，树立强烈的安全意识。

3、重点掌握公共区域清洁保养的技巧及工作流程；掌握客房清洁保养的方法和技巧，领会清洁保养的原理；了解饭店公共区域清洁保养的工作内容及重要性。

#### 三、学时安排

《酒店客房服务》教学学时（1 学期）					
学期	开设 年级	预计 周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下				
3	二上				
4	二下	4 时/周	80		
5	三上				
6	三下				

考核评价：测试

### 《酒店实训/技能高考》

#### 一、课程的地位、性质及任务

酒店管理专业是在实践性教学体系下的理论教学和实践教学，实训课程可谓是重中之重，酒店管理专业实训教学内容应该贯穿人才培养过程的始终，所以这门课程在整个教学过程中的学习起到了至关重要的作用。通过该课程的学习，注重培养学生的动手能力、应变能力及实训过程中处理突发问题的能力。

#### 二、课程教学的基本要求

1、掌握中西餐服务操作：如何正确使用托盘，餐巾折花，如何斟酒，铺台布，席椅定位，中西餐的摆台。

2、中式铺床：在规定的时间内完成中式铺床的任务。

### 三、学时安排

《酒店实训*技能高考》教学学时（2 学期）					
学期	开设 年级	预计 周课时	预计学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下				
3	二上				
4	二下				
5	三上	7 时/周	140		
6	三下	12 时/周	240		

### 四、考核评价

小组内评比、教师点评，组织比赛，师生观摩

#### 《酒店理论/技能高考》

##### 一、课程的地位、性质及目的

理论的教学相对于实训来说内容比较固定，唯一的不同就是涉及到的知识点较细，较杂，《酒店服务实训教程》这本书针对不同方向设置了不同的教学环节，还有课后练习来巩固所学的内容。

##### 二、课程教学要求

- 1、渗透知识点，力求每一位同学都能掌握。
- 2、理论与实践相结合。
- 3、重视饭店英语的学习，提高英语应用水平。

##### 三、学时安排

《酒店实训*技能高考》教学学时（2 学期）					
学期	开设 年级	预计 周课时	预计 学期课时	讲课	机动
1	一上				
2	一下				
3	二上				
4	二下				
5	三上	7 时/周	140		
6	三下	12 时/周	240		

考核评价：笔试+面试

#### （三）教学安排建议

课程类别	课程名称		学分	总学时	各学期周数、学时分配					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划			120	20	20	20	20	20	20
	德育			120	20	20	20	20	20	20
	语文			880	140	140	140	140	160	160
	数学			920	140	140	140	140	180	180
	英语			560	80	80	80	80	120	120
	普通话			80	20	20	20	20	20	20
	计算机基础			120	20	20	20	20	20	20
	艺术（或音乐、体育、美术）			120	20	20	20	20	20	20
专业技能课	专业核心课	酒店专业理论		800	120	120	120	120	160	160
		酒店专业实训		320	40	40	40	40	80	80
		酒店英语		240	40	40	40	40	40	40
	专业(技能)方向 1	前厅服务与管理		240	40	40	40	40	40	40
		餐饮服务与管理		240	40	40	40	40	40	40
		客房服务与管理		80	40	40	40	40	40	40
	专业(技能)方向 2	导游基础知识		80	40	40	40	40	40	40
		礼仪		80	40	40	40	40	40	40
	专业拓展课	茶艺		80	40	40	40	40	40	40



