



宣城市机械电子工程学校

高星级酒店运营与管理专业

人  
才  
培  
养  
方  
案

2021年9月修订

# 高星级酒店运营与管理(含导游服务方向)

## 人才培养方案

### 一、专业与专门化方向

高星级酒店运营与管理（740104）

导游服务（740102）

### 二、入学要求与基本

基本学制：3 年

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

### 三、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、劳全面发展，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就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。同时，本专业培养具有良好的职业生涯基础、能适应市场经济条件下各种类型的旅游企业的需求，能掌握旅游行业所必须的专业基础理论和相关技能，具有良好的职业道德、创业精神和健全的体魄，能从事旅行社、旅游饭店等经营管理和接待服务管理工作的高素质技能型人才。

### 四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

|       |        |        |        |
|-------|--------|--------|--------|
| 专门化方向 | 职业（岗位） | 职业资格要求 | 继续学习专业 |
|-------|--------|--------|--------|

|            |       |           |          |          |
|------------|-------|-----------|----------|----------|
| 高星级酒店运营与管理 | 前厅服务员 | 前厅服务员（中级） | 高 职：酒店管理 | 本 科：旅游管理 |
|            | 客房服务员 | 客房服务员（中级） |          |          |
|            | 餐厅服务员 | 餐厅服务员（中级） |          |          |
| 导游服务       | 旅行社计调 | 导游资格证     |          |          |
|            | 导游    | 导游资格证     |          |          |
|            | 导游    | 导游资格证     |          |          |

注：必选餐厅服务员（中级）任选另几个工种获取职业资格证书。

## 五、综合素质及职业能力

### （一）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。

### （二）职业能力（职业能力分析见附录）

#### 1. 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。

(4) 熟悉旅游活动安排相关程序,独立承担团队接待能力。

(5) 具备导游讲解技能,掌握旅游团队安全知识。

(6) 妥善处理旅游过程中发生的各种问题。

## **2. 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 导游服务: 能从事旅行社、旅游饭店等经营管理和接待服务管理工作的高素质技能型人才,掌握导游服务技能知识,如地陪对客服务知识、全陪对客服务知识。

## **3. 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**

本专业开设主要课程分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括：语文，数学，英语，体育与健康，艺术（音乐和美术），信息技术，思想政治，历史。专业技能课包括专业核心课程和专业方向课：专业核心课程有餐饮服务与管理、客房服务与管理、前厅服务与管理、康乐服务与管理、饭店管理概论、旅游概论、导游实务；专业方向课有中国饮食文化、饭店服务礼仪、茶艺、饭店英语、食品营养与健康、模拟导游。

### 一) 公共基础课

表 2 公共基础课基本要求

| 序号 | 课程名称<br>(学时)                    | 主要教学内容和要求   | 总课时 |
|----|---------------------------------|---|-----|
| 1  | 思想政治—<br>—中国特色社会主义<br>(32)      | 通过本课内容的学习，帮助学生了解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，掌握中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局，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，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。  | 168 |
|    | 思想政治—<br>—心理健康<br>与职业生涯<br>(32) | 通过本课内容的学习，帮助学生了解心理健康基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，从而能正确处理生活、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。 |     |
|    | 思想政治—<br>—哲学与人生<br>(32)         | 通过本课内容的学习，帮助学生了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。             |     |
|    | 思想政治—<br>—职业道德<br>与法治<br>(32)   | 通过本课内容的学习，帮助学生理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守                |     |

|   |                          |   |     |
|---|--------------------------|---|-----|
|   |                          | 道德规范、遵法学法守法用法的好公民。  |     |
|   | 思想政治—<br>—职业与法律<br>(18)  | 通过本部分内容的学习,学生能够掌握职业生涯中常用的法律知识;理解劳动法、合同法、民事诉讼法等法律的基本原则;明确劳动就业、合同履行、安全生产、环境保护、市场竞争、民事诉讼、调解仲裁等活动中的法律关系;学会依法行使权利、履行义务,依法解决纠纷,维护合法权益,增强法治意识,积极同违法行为作斗争,展现新时代高素质劳动者的风采。   |     |
|   | 思想政治—<br>—国家安全教育<br>(18) | 通过本部分内容的学习,学生能够掌握国家基本法律知识和基本常识,理解坚持总体国家安全观、走中国特色国家安全道路的重要意义及基本要求,懂得国家安全是头等大事;能够认清国家安全形势,树立国家安全、人人有责的观念,增强危机忧患意识,强化爱国主义情感;能够遵守宪法、法律法规关于国家安全的規定,学会正确应对。   |     |
| 2 | 语文基础模块<br>(144)          | 通过基础模块内容由 8 个专题的学习,学生积累较为丰富的语言材料和言语活动经验,培养良好的语感,能运用口头和书面语言,简明连贯、文明得体地进行表达交流;提高语言文化鉴别能力、文学欣赏能力和审美品位,提升人文素养。提高实用性阅读与交流的水平,满足学生职业发展需要,增强学生适应与服务社会的能力。提升对中华优秀传统文化的认同感、自豪感,增强文化自信,更好地传承和弘扬中华优秀传统文化;体认中国共产党人的初心和使命;进一步提高语言运用能力、思维能力和审美鉴赏能力;关注和参与当代文化生活,促进学生对中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的深入学习和思考,形成正确的世界观、人生观和价值观,提高信息素养。 | 270 |
|   | 语文职业模块<br>(72)           | 通过职业模块 4 个专题的学习,领悟劳动模范和大国工匠的精神特质和人格魅力,认识人文素养教育对培养职业精神的意义,加深对人生价值与意义的理解,增强职业意识,培育劳动精神,弘扬劳模精神、工匠精神;提高学生职业道德意识,培养严谨务实的工作作风,为实现高质量就业和职业生涯发展奠定基础;培养敏捷的思维能力和快速组织语言的能力,提高人际沟通和交往的效率。感受科学文化的魅力,认识科学精神的内涵;理解科学与人文的关系,培养求真务实的科学态度。  |     |
|   | 语文拓展模块<br>(54)           | 通过拓展模块 3 个专题的学习发展逻辑思维能力,提高思维的深刻性、批判性;了解古代传统工艺的精湛,感受古代劳动人民的实践智慧,学习古代工匠的创新精神,对我国古代科技文化有敬畏之心和自豪之感,并进一步积累文言基础知识和古代文化常   |     |

|   |                 |   |     |
|---|-----------------|---|-----|
|   |                 | 识。扩大阅读视野，增强阅读兴趣，提高文学涵养，感受人类丰富的精神世界，养成开放包容的文化心态，进一步提高阅读鉴赏能力。   |     |
| 3 | 数学基础模块<br>(108) | 在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识。必学内容：集合、不等式、函数、三角函数、指数函数与对数函数、直线与圆的方程、简单几何体、概率与统计初步。限定性选修内容：充要条件、三角计算、数列、平面向量、圆锥曲线、立体几何。任意性选修内容：数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题、数学与财经商贸专题、数学案例。通过教学，培养学生学习并掌握职业岗位和生活中所必须的数学基础知识；培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能；培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。为学习专业知识、掌握专业技能在本专业中的应用能力。   | 216 |
|   | 数学拓展模块一 (72)    |   |     |
|   | 数学拓展模块二 (36)    |   |     |
| 4 | 英语基础模块<br>(108) | 通过本课程的学习，能够全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在完成义务教育基础上，培养学生进一步掌握英语基础知识和基本技能，强化关键能力。通过语言知识学习与语言交际活动开展，使学生具有在日常生活与职业情境中用英语的能力、思维能力、学习能力和跨文化交流能力，为他们适应职场工作需要，成为具有家国情怀、国际视野，德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才奠定基础。   | 216 |
|   | 英语职业模块<br>(72)  |   |     |
|   | 英语拓展模块<br>(36)  |   |     |
| 5 | 信息技术<br>(126)   | <p>基础模块要求：了解信息技术、信息社会等概念，了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识，认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用，理解信息社会特征，遵循信息社会规范，掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能，具备综合运用信息技术和所学专业知解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知能力、合作能力、创新能力和职业能力，为适应职业岗位需求和个人未来发展奠定基础。</p> <p>拓展模块要求：依据工艺美术高职衔接方向及专业培养方向，模块设置为实用图册制作、数字媒体创意、信息安全保护。会根据业务主题选择图册内容、设计图册版式、会根据业务主题选择图册内容、设计图册版式；会根据业务需求确定创作主题并编写数字媒体作品制作脚本；能依据脚本采选、加工素材，选择合适的工具和模板制作数字媒体作品，会发布数字媒体作品；能针对相关业务的信息系统，评估安全风</p> | 126 |

|         |                    |   |     |
|---------|--------------------|---|-----|
|         |                    | 险，设计安全防护方案。   |     |
| 6       | 体育<br>(180)        | 通过学习本课程，使学生能够了解康复体育，喜爱康复体育运动，积极参与康复体育运动；明了康复体育的相关知识、概念，学会科学的康复锻炼方法，掌握并熟练康复体育锻炼的工作过程。增强身体运动能力，增进健康水平，提高职业身体素质；树立健康观念，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，具有自尊自信、勇敢顽强、超越自我、严谨细致、精益求精和追求卓越的优良品质；具有团队合作意识与责任感，社会适应良好。使学生在运动能力、健康行为和体育品德三方面获得全面发展。  | 180 |
| 14<br>7 | 艺术——<br>音乐<br>(36) | 音乐教学分为声乐教学、器乐教学、舞蹈教学三部分，每一部分又分鉴赏与基本技能两个方向。针对聋生的特点，要以舞蹈教学为主，应通过中外不同种类和风格的代表性舞蹈作品，带领学生感受、体验和赏析作品的表现形式、艺术风格、审美特点和文化特征，认识与理解其舞蹈艺术形态所积淀的民族情感、伦理观念、风俗习惯、审美心理和精神追求等，并能初步掌握舞蹈表演艺术的相关知识、基本动作和动作组合，学习优秀代表性作品，特别是中国民族民间舞蹈作品，积极参与舞蹈表演与文化传承实践活动，增强文化认同感，提高文化自觉和文化自信。   | 72  |
|         | 艺术——<br>美术<br>(36) | 公共艺术（美术）课程蕴含广博而深厚的美学、政治、哲学、风俗、历史等内涵，旨在培养学生综合素质、美术欣赏能力、职业素养，树立正确的审美观，拓宽学生的知识面，增加学生的审美情感体验，感受美术的魅力。围绕不同美术类别（绘画、书法、雕塑、工艺、建筑、摄影等）的表现形式、艺术特征与各艺术类别的发展演变进程展开教学，指导学生从自然、社会、文化和艺术等角度进行研究学习，更好地理解审美文化内涵，引导启发学生了解美术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，促进学生尊重中国传统审美文化传承，了解中西方审美文化差异，拓展当代审美视野，陶冶高尚的审美情操，形成积极健康审美观，提升学生审美素养与人文素质，推进品格完善。 |     |
| 8       | 历史<br>(72)         | 历史课程的目标是落实立德树人的根本任务。通过历史课程的学习，使学生了解中国历史及世界历史，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的的关系，增强历史使命感和   | 72  |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>社会责任感；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，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。</p> |  |
|--|---|--|

## 八、主要专业课程和专业方向课程教学要求

| 课程名称            | 主要内容  | 能力要求   |
|-----------------|---|--|
| 前厅服务与管理<br>(94) | <p>(1) 前厅部概述；<br/>(2) 客房预订；<br/>(3) 前厅礼宾服务；<br/>(4) 总台接待；<br/>(5) 总机服务与商务中心；<br/>(6) 前厅客房销售与管理；<br/>(7) 前厅信息管理；(8) 前厅宾客关系管理</p> | <p>(1) 能够熟练规范地迎送宾客；<br/>(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；<br/>(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；<br/><br/>(7) 能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范；<br/>(8) 能迅速、准确地办理离店结账手续；<br/>(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</p> |
|                 |   | <p>(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；</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>客房<br/>服务<br/>与<br/>管理<br/>(128)</p> | <p>(1) 客房部机构设置；<br/>(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；<br/>(7) 客房安全管理；<br/>(8) 客房部设备用品管理；<br/>(9) 客房人力资源管理</p> | <p>(2) 能够对客房进行布置和装饰；<br/>(3) 能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；<br/>(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；<br/>(5) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；<br/>(6) 能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；<br/>(7) 能够独立完成开夜床；<br/><br/>(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；</p> |
|---|--|---|

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
|                          |  | <p>(9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；</p> <p>(10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法；</p> <p>(11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法；</p> <p>(12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件</p>   |
| <p>餐饮服务与管理<br/>(128)</p> | <p>(1) 餐饮部概况和服务人员的素质要求；</p> <p>(2) 餐饮部机构设置；</p> <p>(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)；</p> <p>(4) 中餐零点服务；</p> <p>(5) 中餐宴会服务；</p> <p>(6) 自助餐服务；</p> <p>(7) 西餐早餐服务；</p> <p>(8) 西餐午、晚餐服务；</p> <p>(9) 西餐宴会服务；</p> <p>(10) 会议服务；</p> <p>(11) 餐饮部人员、物资、安全管理知识</p> | <p>(1) 能熟练掌握中餐服务的操作技能；</p> <p>(2) 了解中式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(3) 能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；</p> <p>(4) 能熟练掌握西餐服务的各项技能；</p> <p>(5) 能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；</p> <p>(6) 能独立按照服务程序提供西餐服务；</p> <p>(7) 能进行中西餐宴会台面的布置；</p> <p>(8) 能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(11) 能合理控制餐饮物资的消耗；</p> <p>(12) 能对一般安全事故进行有效的预防和处理</p> |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| <p>康乐服务与管理<br/>(62)</p> | <p>(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</p> | <p>(1) 能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；<br/>(2) 能熟练使用各类健身器材；<br/>(3) 能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；<br/>(4) 能把握饭店娱乐服务的标准；<br/>(5) 具有一定的推销能力；<br/>(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</p> |
| <p>旅游概论<br/>(64)</p>    | <p>(1) 旅游的产生及其科学概念；<br/>(2) 旅游的本质、属性与特征；<br/>(3) 旅游的发展历程及其时代</p>  | <p>(1) 能运用旅游活动的性质和特点来分析旅游现象；<br/>(2) 能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅</p>   |

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
|                         | <p>特征；(4)旅游活动的构成要素；<br/> (5)旅游业的构成；<br/> (6)旅游市场；<br/> (7)旅游与旅游业的影响和作用；<br/> (8)旅游与旅游业的发展前景</p>  | <p>游交通现状、发展等进行分析；<br/> (3)能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分；<br/> (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</p>  |
| <p>饭店英语<br/> (128)</p>  | <p>(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</p> | <p>(1)能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；<br/> (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；<br/> (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；<br/> (5)能向客人介绍饭店主要设备及产品；<br/> (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；<br/> (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</p> |
| <p>酒店服务心理<br/> (32)</p> | <p>(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</p>   | <p>(1)掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；<br/> (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</p>  |

|              |  |  |
|--------------|--|--|
|              |  | 的实际问题  |
| 旅游地理<br>(48) | <p>(1) 中国自然地理、经济地理和人文地理的基本知识;</p> <p>(2) 旅游区域名胜古迹的分布、形成和价值;</p> <p>(3) 地理风光的成因、变化和特色;</p> <p>(4) 自然资源的开发利用和保护的基本知识</p> | <p>(1) 能熟练掌握中国地图,了解各种区域划分的方法;</p> <p>(2) 了解旅游地理一般理论与方法;</p> <p>(3) 掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色;</p> <p>(4) 熟悉重要景区及旅游线路;</p> <p>(5) 熟悉各地风味美食</p> |
| 模拟导游<br>(72) | <p>(1) 分析技能训练</p> <p>(2) 讲解技能训练</p> <p>(3) 应变技能训练</p> <p>(4) 特殊团队导游技能训练</p>  | <p>(1) 掌握导游服务技能知识,如地陪对客服务知识、全陪对客服务知识。</p> <p>(2) 和掌握不同类型景观特征和讲解技巧、方法</p> <p>(3) 熟悉接待过程中各种服务程序</p> <p>(4) 能够应对突发事件</p>                              |

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 饭店服务礼仪 (32) | (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 | (5) 了解酒店服务的礼貌礼节知识;<br>(6) 掌握对客服务中仪表仪容和言行举止要求;<br>(7) 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 |
|-------------|---|--|

## 七、教学进程安排

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 |        |           | 学时数 |    | 课程教学各学期周学时 |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|------|----|------|--------|-----------|-----|----|------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|
|      |    |      |        |           | 总学时 | 学分 | 一          |    | 二   |    | 三   |    | 四   |    | 五   |    | 六   |    |
|      |    |      |        |           |     |    | 18周        |    | 18周 |    | 18周 |    | 18周 |    | 18周 |    | 20周 |    |
|      |    |      |        |           |     |    | 16周        | 2周 | 16周 | 2周 | 16周 | 2周 | 16周 | 2周 | 16周 | 2周 | 16周 | 2周 |
| 公共基础 | 1  | 思想政治 | 必修     | 中国特色社会主义  | 32  | 2  | 2          |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|      | 2  |      |        | 心理健康与职业生涯 | 32  | 2  |            |    | 2   |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|      | 3  |      |        | 职业道德与法治   | 32  | 2  |            |    |     | 2  |     |    |     |    |     |    |     |    |
|      | 4  |      |        | 哲学与人生     | 32  | 2  |            |    |     |    |     | 2  |     |    |     |    |     |    |
|      | 5  | 限选   | 职业与法律  | 32        | 2   |    |            |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|      | 6  |      | 国家安全教育 |           |     |    |            |    |     |    |     |    | 2   |    |     |    |     |    |
|      | 7  |      | 环保教育   |           |     |    |            |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|      | 8  |      |        | 语文        | 240 | 15 | 4          |    | 4   |    | 4   |    | 3   |    |     |    |     |    |
|      | 9  |      |        | 数学        | 192 | 12 | 3          |    | 3   |    | 3   |    | 3   |    |     |    |     |    |
|      | 10 |      |        | 英语        | 192 | 12 | 3          |    | 3   |    | 3   |    | 3   |    |     |    |     |    |

|    |        |         |                |           |      |    |    |   |    |   |    |   |    |   |   |  |
|----|--------|---------|----------------|-----------|------|----|----|---|----|---|----|---|----|---|---|--|
| 课程 | 11     | 公共基础课   | 必修             | 信息技术      | 128  | 8  | 4  |   | 4  |   |    |   |    |   |   |  |
|    | 12     |         |                | 体育与健康     | 160  | 10 | 2  |   | 2  |   | 2  |   | 2  |   |   |  |
|    | 13     |         |                | 艺术(美术、音乐) | 32   | 2  | 1  |   | 1  |   |    |   |    |   |   |  |
|    | 1415   |         |                | 历史        | 80   | 4  | 2  |   | 2  |   |    |   |    |   |   |  |
|    | 16     | 任选课程    |                |           | 112  | 7  |    |   | 2  |   | 2  |   | 1  |   | 2 |  |
|    | 合计     |         |                |           | 1296 | 80 | 21 |   | 23 |   | 16 |   | 14 |   | 6 |  |
|    | 专业技能课程 | 17      | 基础平台课程及专业方向课程) |           | 旅游概论 | 64 | 4  | 2 |    | 2 |    |   |    |   |   |  |
| 18 |        | 饭店服务礼仪  |                | 32        | 2    | 2  |    |   |    |   |    |   |    |   |   |  |
| 19 |        | 旅游地理    |                | 32        | 2    |    |    |   |    | 2 |    |   |    |   |   |  |
| 20 |        | 中国饮食文化  |                | 32        | 2    |    |    |   |    |   |    |   |    | 2 |   |  |
| 21 |        | 饭店英语    |                | 128       | 8    |    |    |   |    | 4 |    | 4 |    |   |   |  |
| 22 |        | 饭店心理    |                | 72        | 2    |    |    | 2 |    | 2 |    |   |    | 2 |   |  |
| 23 |        | 食品营养与健康 |                | 32        | 2    |    |    |   |    |   |    |   |    | 2 |   |  |



|      |           |              |         |     |    |     |   |     |     |     |     |     |    |      |     |
|------|-----------|--------------|---------|-----|----|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|-----|
| 24   |           | 饭店管理概论       | 32      | 2   |    |     |   |     |     |     |     | 2   |    |      |     |
| 小 计  |           |              | 416     | 26  | 4  |     | 2 |     | 6   |     | 4   |     | 10 |      |     |
| 262  | 技能方向课程    | 前厅服务与管理      | 前厅服务与管理 | 64  | 4  |     |   |     |     |     | 2   |     | 2  |      |     |
| 7    |           |              | 岗位实训    | 30  | 2  |     |   |     |     |     |     |     |    | 1 周  |     |
| 282  |           | 客房服务与管理      | 客房服务与管理 | 160 | 10 | 2   |   | 2   |     | 2   |     | 2   |    | 2    |     |
| 9    |           |              | 岗位实训    | 30  | 2  |     |   |     |     |     | 1 周 |     |    |      |     |
| 303  |           | 餐饮服务与管理      | 餐饮服务与管理 | 192 | 12 | 3   |   | 3   |     | 2   |     | 2   |    | 2    |     |
| 132  |           |              | 酒吧服务    | 32  | 2  |     |   |     |     |     |     | 2   |    |      |     |
| 33   |           |              | 茶艺服务与管理 | 32  | 2  |     |   |     |     |     |     |     |    | 2    |     |
|      |           |              | 岗位实训    | 90  | 6  |     |   |     | 2 周 |     |     | 1 周 |    |      |     |
| 34   |           | 康乐服务与管理      | 康乐服务与管理 | 32  | 2  |     |   |     |     |     |     |     |    | 2    |     |
|      |           |              | 岗位实训    | 30  | 2  |     |   |     |     |     |     |     |    |      | 1 周 |
|      |           | 模拟导游         | 32      | 32  | 2  |     |   |     |     |     |     | 2   |    |      |     |
| 小 计  |           |              | 692     | 44  | 5  |     | 5 | 2 周 | 4   | 2 周 | 8   |     | 10 | 2 周  |     |
| 36   | 专业任选课程    | 社会实践活动（酒店实践） | 60      | 4   |    |     |   |     |     |     |     | 2 周 |    |      |     |
| 37   |           | 专业技能类选修      | 192     | 12  |    |     |   |     | 4   |     | 4   |     | 4  |      |     |
| 小 计  |           |              | 252     | 16  |    |     |   |     | 4   |     | 4   |     | 4  |      |     |
| 顶岗实习 |           |              | 570     | 29  |    |     |   |     |     |     |     |     |    | 19 周 |     |
| 合 计  |           |              | 1930    | 115 | 9  |     | 7 | 2 周 | 14  | 2 周 | 16  | 2 周 | 24 | 2 周  |     |
| 其他教育 | 专业认识与入学教育 |              | 30      | 1   |    | 1 周 |   |     |     |     |     |     |    |      |     |
|      | 军训        |              | 30      | 1   |    | 1 周 |   |     |     |     |     |     |    |      |     |
|      | 毕业教育      |              | 30      | 1   |    |     |   |     |     |     |     |     |    | 1 周  |     |

|        |     |      |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |      |
|--------|-----|------|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|------|
| 活<br>动 | 小 计 | 90   | 3   |    | 2 周 |    |     |    |     |    |     |    |     | 1 周  |
|        | 总 计 | 3316 | 198 | 30 | 2 周 | 30 | 2 周 | 30 | 2 周 | 30 | 2 周 | 30 | 2 周 | 20 周 |

---

注：1.总学时 3300。其中公共基础必修和限选课程（含军训）学时占比约 36.3%；专业技能课（含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育）占比约52.7%；任意选修课364学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为4:6）占比约11%。

2.总学分 198。学分计算办法：第 1 至第5 学期每学期 16~18 学时计 1 学分；专业实践教学周 1 周计2 学分；顶岗实习 1 周计1.5 学分；军训、入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周计1 学分。

---

## 八、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比为 1：36，研究生学历(或硕士以上学位)占 5%，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 40%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 100%以上应具有本科以上学历。3 年以上专任专业教师，应达到安徽省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书的相关要求，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 2 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学历文化程度、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。

## 九、实训（实验）基本条件

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 35 名学生为基准，校内实训（实验）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<br>与管理<br>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<br>与管        | 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  |

|                          |           |     |                                      |
|--------------------------|-----------|-----|--------------------------------------|
| 理 实<br>训                 | 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<br>与<br>理<br>实<br>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<br>与<br>理<br>实<br>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<br>与<br>理<br>实<br>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<br>与管<br>理实<br>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        |
|                       | 水壶          | 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  | -        |
|                       | 模拟导游实<br>训室 |    |          |
| 3D 实训室                |             | 1  | -        |
| 桌椅                    |             | 50 | -        |
| 导游实训软件                |             | 1  | -        |
|                       |             |    |          |

## 十、编制说明

(1) 1、方案落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生在校学习时间为 5 个学期，校外顶岗实习不超过 1 个学期。第 1 至第 5 学期每学期教学周数为 18 周，机动、考试各 1 周，按 28~30 学时/周计算，第 6 学期顶岗实习为 18 或 19

(2) 周，按 30 学时/周计算

(3) 2、第 1 至第 5 学期集中安排整周教学周（实训教学、认识实习或教学实习等），以培养学生专业实践能力。

(4) 3、任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。以下课程仅供参考：

(5) 人文素质类：名著欣赏、中国四大名著中的公关艺术、音乐鉴赏、影片欣赏、书法、本地区概况、民族民俗、宗教文化等，或语文、数学、英语课程的拓展内容。

(6) 专业技能类：插花、咖啡调制、模拟导游、会展旅游、Opera、宴会策划与设计、饭店装潢与布置、产品策划、市场营销等，或技能拓展考级的强化课程。



---

## 十一、毕业要求

(7) 1. 修完本专业规定的所有课程（包括实践教学），成绩全部合格。

(8) 2. 工学交替及顶岗实习考核成绩合格。

(9) 3. 要求学生在毕业前能取得下列职业技能证书之一：

(10) 餐厅服务员中级等级证书

(11) 客房服务员中级等级证书

(12) 客房服务员中级等级证书。

(13) 普通话水平测试等级证书；

(14) 导游资格证书