



山西职业技术学院

SHANXI POLYTECHNIC COLLEGE

酒店管理专业 人才培养方案 (2019 级)

二〇一九年六月

目 录

| | |
|---------------------------|-----------|
| 一、专业名称及代码 | 1 |
| 二、招生对象 | 1 |
| 三、修业年限 | 1 |
| 四、职业面向 | 1 |
| 五、培养目标与培养规格 | 1 |
| 六、课程设置 | 4 |
| 七、学时分配 | 5 |
| 八、教学进程总体安排 | 7 |
| 九、毕业标准 | 9 |
| 十、实施保障 | 9 |
| 附件 1 酒店管理专业人才需求调研报告 | 19 |
| 附件 2 酒店管理职业标准 | 29 |
| 附件 3 酒店管理专业课程标准 | 错误!未定义书签。 |
| 《前厅客房服务与管理》课程标准 | 错误!未定义书签。 |
| 《餐饮服务与管理》课程标准 | 错误!未定义书签。 |
| 《康乐服务与管理》课程标准 | 错误!未定义书签。 |
| 《茶艺基础》课程标准 | 错误!未定义书签。 |

一、专业名称及代码

专业名称：酒店管理

专业代码：640106

二、招生对象

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

高等职业学校学历教育修业年限为3年。

四、职业面向

| 所属专业 大类 | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业 类别 | 主要岗位类别（或 技术领域） | 职业资格证书或技 能等级证书 |
|----------------|-------|--------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 工商管理 110201 | 旅游管理 | 住宿和餐饮业 | 商业、服务业 人员 社会生产服务 和生活服务人员 | 餐饮服务岗 前厅服务岗 康乐服务岗 | 茶艺师 |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应服务业需要，具有良好职业素质，掌握现代酒店服务与管理的基本理论等专业知识和技术技能，具备餐饮、前厅、客房、康乐部服务的相关技能与酒店基层管理知识，面向住宿和餐饮业领域，能够从事餐饮、前厅、康乐等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观和价值观。热爱祖国，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、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识，具有良好的思想品德、社会公德和坚定的政治素养；

（2）具有良好的人文素养；一定的文学、艺术修养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美，能够形成一两项艺术特长或爱好；

（3）具有良好的身心素质；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；

(4) 具有爱岗、敬业、奉献、协作等职业素养；

(5) 具有诚信守信品格、质量意识、安全意识、信息素养、创新精神、服务意识；具有职业生涯规划意识；

(6) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善，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；具有良好的职业道德与职业操守，具备较强的团队合作精神和集体意识，能够进行有效的人际沟通和协作、与社会、自然和谐共处；

(7) 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；

(8) 具有一定的阅读能力并有正确理解分析和建设方案的能力；

(9) 具有阅读本专业相关中英文文献、分析与处理，管理文档的能力；

(10) 具有一定的社会意识和绿色环保意识。

2.知识

(1) 掌握必备的体育与健康健身基础知识和相关心理健康知识；

(2) 掌握必备的计算机应用、英语等基本知识；

(3) 掌握公共安全、自身安全防范的基本知识；

(4) 掌握酒店管理专业概论、心理学、餐饮服务与管理的相关知识；

(5) 掌握酒店英语的相关知识；

(6) 掌握酒店服务礼仪的相关知识；

(7) 掌握酒店前厅和客房服务与管理的相关知识；

(8) 掌握康乐部和商务中心服务与管理的相关知识；

(9) 掌握酒店营销和促销的相关知识；

(10) 了解中西方饮食文化等相关知识。

3.能力

(1) 具有运用辩证唯物主义的基本观点及方法认识、分析和解决问题的能力；

(2) 具有一定的应用文写作、英语听说读写及数学运用能力；

(3) 具有计算机应用的能力及信息的获取、分析与处理能力；

(4) 具有酒店前厅部客房预订、住宿登记、问讯服务、行李服务、离店结账、公关与推销等工作能力；

(5) 具有酒店客房部的迎客准备、应接服务、对客服务、会议服务、客房用品管理等工作能力；

(6) 具有酒店餐饮部的零点服务、西餐服务、宴会服务、点菜服务、餐酒用具管理等工作能力；

(7) 具有康乐部康体项目、保健项目、娱乐休闲项目的服务与管理等工作能力；

(8) 具有酒店公关销售部的行政文书、销售、客源市场分析等工作能力；

(9) 具有人际沟通、组织协调、团队协作和执行任务的能力；

(10) 具有较强的语言和书面表达能力；

(11) 具有解决实际问题的能力，终身学习的能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力、较强的环境适应能力。

六、课程设置

(一) 课程结构

| 公共基础课 (12 门) | 专业课 (11 门) | 专业拓展课 (5 门) |
|----------------------|------------|-------------|
| 国防教育与军事训练、入学教育 | ★前厅客房服务管理 | 酒店人力资源管理 |
| 思想道德修养与法律基础 | ★餐饮服务与管理 | 旅游饭店市场营销 |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | ★康乐服务管理 | 形体训练 |
| 大学语文 | ★酒水知识与酒吧管理 | 汉语口语技巧 |
| 基础英语 | ★茶艺基础 | 服务心理学 |
| 体育 | ★食品营养与膳食搭配 | |
| 形势与政策 | 酒店管理概论 | |
| 心理健康 | 现代礼仪 | |
| 安全教育 | 中国饮食文化概论 | |
| 计算机应用基础 | 主题宴会设计 | |
| 大学生职业发展与就业指导 | 酒店英语 | |
| 创新创业教育 | | |

备注：标注“★”的课程为专业核心课程

| | | | |
|-------------|---------|-------------|----|
| 课程名称 | 餐饮服务与管理 | 开设学期 | 2 |
| 课程代码 | 0710037 | 参考学时 | 68 |

《餐饮服务与管理》课程内容改革紧紧围绕着人才培养目标而精心组织课程教学内容，确定课程的教育目标以及知识、能力、素质结构，具体遵循以下原则：

以职业技术能力培养为主线，兼顾一般能力培养，《餐饮服务与管理》课程的能力结构要求是：具有较强的语言表达能力和思辨能力。能用外语进行接待服务和业务沟通。具有运用计算机进行业务操作的能力。具有一定的人际交往和社会协作能力。具有胜任餐饮服务和餐饮部基层管理的能力。具有继续学习和适应职业变化的能力。具有吸收和应用新技术的能力。具有一定的创新和创业能力。

| | | | |
|-------------|-----------|-------------|----|
| 课程名称 | 前厅客房服务与管理 | 开设学期 | 2 |
| 课程代码 | | 参考学时 | 68 |

《前厅客房服务与管理》课程是酒店专业的一门专业主干课程。该课程的任务是使学生掌握前厅部、客房部、对客关系、前厅接待业务、日常服务、客房清洁，客房设备用品管理等前厅服务与客房服务与管理的基本理论知识，具备酒店从业操作技能与基本职业素质，能够在承担酒店服务等环节的工作任务，不断创新，为宾客提供优质产品与服务，且不断提高业务能力技巧，做到专业水准，爱岗爱业，为今后职业能力的发展奠定良好的基础与更快地进入岗位角色。

| | | | |
|-------------|---------|-------------|----|
| 课程名称 | 康乐服务与管理 | 开设学期 | 2 |
| 课程代码 | 0710035 | 参考学时 | 68 |

《康乐服务与管理》作为酒店专业一门专业主干课程。本课程的主要任务是通过系统的酒店康乐理论与实践相结合，学生能够完成酒店康乐岗位上游泳池服务、健身房服务、球类运动服务等任务。该课程以开设《现代礼仪》、《酒店英语》等相关课程为基础。

| | | | |
|------|-----------|------|----|
| 课程名称 | 酒水知识与酒吧管理 | 开设学期 | 3 |
| 课程代码 | 0730022 | 参考学时 | 68 |

《酒水知识与酒吧管理》作为酒店管理专业一门专业主干课程，该课程通过系统地对酒店管理专业的学生进行酒水知识与酒吧经营管理基础理论及相关技能的教学，使学生了解并掌握各类酒及非酒精饮料的基础知识；熟悉酒的分类及特点；通过实际操作掌握经典鸡尾酒的调制；熟悉酒吧各类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；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。

| | | | |
|------|---------|------|----|
| 课程名称 | 茶艺基础 | 开设学期 | 3 |
| 课程代码 | 0730023 | 参考学时 | 68 |

《茶艺基础》作为酒店管理专业一门专业主干课，该课程通过讲授六大类茶叶基础知识及茶叶的冲泡方法，使学生能够了解并掌握六类茶的茶类知识，认识冲泡用具，熟悉玻璃茶具、紫砂茶具、瓷器茶具、盖碗的使用；通过实操训练，掌握六大类茶的冲泡程序、手法、服务礼仪，并能进行茶艺表演服务，能够胜任初级茶艺师的岗位。

| | | | |
|------|-----------|------|----|
| 课程名称 | 食品营养与膳食搭配 | 开设学期 | 4 |
| 课程代码 | 0710122 | 参考学时 | 68 |

《食品营养与膳食搭配》作为酒店管理专业一门主干课程。本课程的主要内容是介绍人体所需要的营养素及能量，常用食物的营养机制，合理营养与均衡膳食，膳食及营养知识和常见疾病的营养治疗等。本课程的任务是通过理论知识的学习，使学生获得有营养和膳食的基本技能，掌握各类人群的营养需求和膳食原则，初步能对人们的合理营养及平衡膳食进行正确指导。

七、学时分配

表 7-1 教学活动按周分配表

| 学期 | 入学教育及军训 | 课堂教学 | 集中实训 | 教学周合计 | 机动 | 考试周 | 学期小计 | 假期 | 总计 |
|----|---------|------|------|-------|----|-----|------|----|-----|
| 1 | 2 | 13 | 1 | 16 | 1 | 1 | 18 | 6 | 24 |
| 2 | | 17 | 1 | 18 | 1 | 1 | 20 | 6 | 26 |
| 3 | | 17 | 1 | 18 | 1 | 1 | 20 | 6 | 26 |
| 4 | | 14 | 4 | 18 | 1 | 1 | 20 | 6 | 26 |
| 5 | | 0 | 18 | 18 | 1 | 1 | 20 | 6 | 26 |
| 6 | | 0 | 20 | 20 | 0 | 0 | 20 | | 20 |
| 总计 | 2 | 61 | 45 | 108 | 5 | 5 | 118 | 30 | 148 |

表 7-2 学期教学任务书

| 学期 | 课程代码 | 课程名称 | 课程类型 | 教学周数 | 建议周学时 | 学时数 (理论+实践) |
|----------|---------|----------------|------|------|-------|----------------|
| 第一 学期 | 2100001 | 国防教育与军事训练、入学教育 | C | 2 | √ | 0+48 |
| | 1200009 | 思想道德修养与法律基础 | A | 14 | 2 | 20+8 |
| | 1200026 | 形势与政策 | A | √ | √ | 16+0 |
| | 1200012 | 心理健康 | A | 14 | 1 | 14+0 |
| | 2100003 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 |
| | 1200030 | 大学生职业发展与就业指导 | A | 13 | 1 | 9+4 |
| | 1110046 | 大学语文 | A | 14 | 2 | 28+0 |
| | 1110049 | 基础英语 | A | 14 | 4 | 56+0 |
| | 1400007 | 体育 | B | 14 | 2 | 6+22 |
| | 0911001 | 计算机应用基础 | B | 13 | 4 | 12+40 |

| | | | | | | |
|-------------|-------------|----------------------|----|----|-------|--------------------|
| | 0700044 | 汉语口语技巧 | B | 13 | 2 | 4+22 |
| | 0730032 | 酒店服务礼仪 | B | 13 | 2 | 2+24 |
| | 0710002 | 形体训练 | B | 13 | 2 | 0+26 |
| | 0700058 | 酒店管理概论 | B | 13 | 4 | 40+12 |
| | 0710063 | 礼仪实训 | | | | 0+26 |
| | 合计学时 | | | | | |
| 第二学期 | 1200010 | 思想道德修养与法律基础 | A | 13 | 2 | 20+6 |
| | 1200027 | 形势与政策 | A | √ | √ | 16+0 |
| | 2100004 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 |
| | 1110058 | 大学语文 | A | 16 | 2 | 32+0 |
| | 1110050 | 基础英语 | A | 14 | 2 | 28+0 |
| | 1400008 | 体育 | B | 14 | 2 | 4+24 |
| | 0710037 | 餐饮服务与管理 | B | 17 | 4 | 46+22 |
| | | 前厅客房服务与管理 | B | 17 | 4 | 46+22 |
| | | 创新创业教育 | B | 17 | 2 | 12+22 |
| | 0710035 | 康乐服务与管理 | B | 17 | 4 | 46+22 |
| | 0710073 | 餐饮实训 | | | | 0+26 |
| 合计学时 | | | | | | 254+144=398 |
| 第三学期 | 1200037 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | A | 18 | 2 | 28+8 |
| | 2100005 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 |
| | 1400009 | 体育 | B | 14 | 2 | 2+26 |
| | 1200028 | 形势与政策 | A | √ | √ | 16+0 |
| | 0710036 | 旅游饭店市场营销 | B | 8 | 4 | 28+4 |
| | 0710070 | 酒店英语 | B | 17 | 4 | 34+34 |
| | 0730022 | 酒水知识与酒吧管理 | B | 17 | 4 | 34+34 |
| | 0730023 | 茶艺基础 | B | 17 | 4 | 12+56 |
| | 0710079 | 服务心理学 | | 17 | 2 | 30+4 |
| | 0710074 | 客房实训 | | | | 0+26 |
| 合计学时 | | | | | | 188+192=380 |
| 第四学期 | 1200029 | 形势与政策 | A | √ | √ | 16+0 |
| | 2100006 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 |
| | 1200038 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | A | 18 | 2 | 28+8 |
| | 1200034 | 大学生职业发展与就业指导 | A | 14 | 1 | 10+4 |
| | 0700002 | 酒店人力资源管理 | B | 8 | 4 | 28+4 |
| | 0710072 | 主题宴会设计 | B | 14 | 4 | 28+28 |
| | 0730000 | 中国饮食文化 | B | 14 | 4 | 48+8 |
| | 0710122 | 食品营养与膳食搭配 | B | 14 | 4 | 48+8 |
| 0710070 | 酒店英语 | B | 14 | 4 | 28+28 | |

| | | | | | | | |
|--|---------|----------|---|-------|----|-------------|------|
| | 1110051 | 前厅实训 | C | | 1 | 0+26 | |
| | 0411164 | 跟岗实习 | C | 3 | 26 | 0+78 | |
| | 合计学时 | | | | | 238+192=430 | |
| 第五学期 | 2100007 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 | |
| | 0411164 | 跟岗实习 | C | 20 | 26 | 0+520 | |
| | 合计学时 | | | | | 4+520=524 | |
| 第六学期 | 2100008 | 安全教育 | A | √ | √ | 4+0 | |
| | 0411142 | 顶岗实习 | C | 17 | 26 | 0+442 | |
| | 0411137 | 毕业设计（论文） | C | 3 | 26 | 0+78 | |
| | 合计学时 | | | | | 4+520=524 | |
| 合计 | | 实践学时数 | | 1800 | | 总学时 | 2699 |
| | | 实践学时所占比例 | | 66.7% | | | |
| 说明： | | | | | | | |
| 1.课程类型：A类（理论课） B类（理论+实践课） C类（实践课） | | | | | | | |
| 2.课程代码为教务管理系统中的课程代码，同一课程在不周学期开设使用不同代码。 | | | | | | | |

八、教学进程总体安排

表 8-1 教学进程安排表

| 课程结构 | 序号 | 课程名称 | 学时 | | | 考核方式 | 学时分配 | | | | | | 学分 | |
|--------|----|----------------------|-----|----|----|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|-----|
| | | | 总学时 | 理论 | 实践 | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | | |
| | | | | | | | 第一学期 16周 | 第二学期 18周 | 第三学期 18周 | 第四学期 18周 | 第五学期 20周 | 第六学期 20周 | | |
| 公共基础课程 | 1 | 国防教育与军事训练、入学教育 | 48 | | 48 | 综合评价 | 2w | | | | | | | 2.5 |
| | 2 | 思想道德修养与法律基础 | 54 | 40 | 14 | 过程考核+测试 | 2 | 2 | | | | | | 3 |
| | 3 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 72 | 56 | 16 | 过程考核+测试 | | | 2 | 2 | | | | 4 |
| | 4 | 形势与政策 | 64 | 64 | | 综合评价 | √ | √ | √ | √ | | | | 3.5 |
| | 5 | 心理健康 | 14 | 14 | | 综合评价 | 1 | | | | | | | 1.5 |
| | 6 | 安全教育 | 24 | 24 | | 综合评价 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | 1.5 |
| | 7 | 体育 | 84 | 12 | 72 | 过程考核+测试 | 2 | 2 | 2 | | | | | 4.5 |
| | 8 | 大学语文 | 60 | 60 | | 过程考核+测试 | 2 | 2 | | | | | | 3 |
| | 10 | 基础英语 | 84 | 84 | | 过程考核+测试 | 2 | 4 | | | | | | 4.5 |
| | 11 | 计算机应用基础 | 52 | 12 | 40 | 过程考核+测试 | 4 | | | | | | | 3 |
| | 12 | 大学生职业发展与就业指导 | 27 | 19 | 8 | 过程考核+测试 | 1 | | | 1 | | | | 1.5 |
| | 13 | 创新创业教育 | 34 | 12 | 22 | 综合评价 | | 2 | | | | | | 2 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|-----------|-----|------|------|---------|----|----|----|-----|-----|-------|
| 小计 | | 617 | 397 | 220 | | 14 | 12 | 4 | 3 | | | 34.5 |
| 专业课程 | 1 | 前厅客房服务管理 | 68 | 46 | 22 | 过程考核+测试 | | 4 | | | | 3.5 |
| | 2 | 餐饮服务管理 | 68 | 46 | 22 | 过程考核+测试 | | 4 | | | | 3.5 |
| | 3 | 康乐服务管理 | 68 | 46 | 22 | 过程考核+测试 | | 4 | | | | 3.5 |
| | 4 | 酒水知识与酒吧管理 | 68 | 34 | 34 | 过程考核+测试 | | | 4 | | | 3.5 |
| | 5 | 茶艺基础 | 68 | 12 | 56 | 过程考核+测试 | | | 4 | | | 3.5 |
| | 6 | 食品营养与膳食搭配 | 56 | 48 | 8 | 过程考核+测试 | | | | 4 | | 3 |
| | 7 | 酒店管理概论 | 52 | 40 | 12 | 过程考核+测试 | 4 | | | | | 3 |
| | 8 | 酒店服务礼仪 | 26 | 2 | 24 | 过程考核+测试 | 2 | | | | | 1.5 |
| | 9 | 中国饮食文化概论 | 56 | 48 | 8 | 过程考核+测试 | | | | 4 | | 3 |
| | 10 | 主题宴会设计 | 56 | 28 | 28 | 过程考核+测试 | | | | 4 | | 3 |
| 11 | 酒店英语 | 124 | 62 | 62 | 综合评价 | | | 4 | 4 | | | 7 |
| 12 | 跟岗实习 | 598 | 0 | 598 | 综合评价 | | | | 3w | 20w | | 23 |
| 13 | 毕业设计（论文） | 78 | 0 | 78 | 综合评价 | | | | | | 3w | 3 |
| 14 | 顶岗实习 | 442 | 0 | 442 | 综合评价 | | | | | | 17w | 17 |
| 小计 | | 1828 | 412 | 1416 | | 6 | 12 | 12 | 16 | 0 | 0 | 81 |
| 专业拓展课程 | 1 | 酒店人力资源管理 | 32 | 28 | 4 | 综合评价 | | | | 4 | | 2 |
| | 2 | 旅游饭店市场营销 | 32 | 28 | 4 | 综合评价 | | | 4 | | | 2 |
| | 3 | 形体训练 | 26 | 0 | 26 | 综合评价 | 2 | | | | | 1.5 |
| | 4 | 汉语口语技巧 | 26 | 4 | 22 | 综合评价 | 2 | | | | | 1.5 |
| | 5 | 服务心理学 | 34 | 30 | 4 | 综合评价 | | | 2 | | | 2 |
| 小计 | | 150 | 90 | 60 | | 4 | | 6 | 4 | 0 | 0 | 9 |
| 选修课程 | 1 | 餐桌礼仪 | | | | 综合评价 | | | | | | 1.5 |
| | 2 | 生活中的经济学 | | | | 综合评价 | | | | | | 1.5 |
| | 3 | 走进山西博物院 | | | | 综合评价 | | | | | | 1 |
| | 4 | 晋商文化 | | | | 综合评价 | | | | | | 1 |
| 小计 | | | | | | | | | | | | 5 |
| 合计 | | 2595 | 899 | 1696 | | 24 | 24 | 22 | 19 | 0 | 0 | 129.5 |
| 说明： 1.校内外集中实训、毕业设计、顶岗实习周学时按 26 学时计算； 2.标示“√”课程不占用正常教学时间，以讲座形式开展； 3.公共选修课学时不计入总学时，只计学分。 | | | | | | | | | | | | |

表 8-2 可开设的非限定性专业选修课一览表

| 课程名称 | 课程类型 | 教学周数 | 建议周学时 | 学时数 | 学分 |
|---------|------|------|-------|-----|-----|
| 餐桌礼仪 | B | 15 | 2 | 30 | 1.5 |
| 生活中的经济学 | B | 15 | 2 | 30 | 1.5 |
| 走进山西博物院 | B | 10 | 2 | 20 | 1 |
| 晋商文化 | B | 10 | 2 | 20 | 1 |

表 8-3 集中实践教学项目一览表

| 实践教学项目 | 开设学期 | 开设地点 | 教学周数 | 总学时数 |
|--------|------|------|------|------|
| 礼仪实训 | 1 | 形体室 | 1 | 26 |
| 餐饮服务实训 | 2 | 实训室 | 1 | 26 |
| 客房服务实训 | 3 | 实训室 | 1 | 26 |
| 前厅服务实训 | 4 | 实训室 | 1 | 26 |

九、毕业标准

（一）学分要求

学生须修完本专业培养方案中公共学习领域课（34.5 学分）、专业学习领域课（74 学分）、拓展学习领域课（18.5 学分）、公共选修课（5 学分）、专业选修课（5 学分），总学分达到 129.5 分。

必修课、公共选修课（其中面授选修课 1 门，网络选修课三门或 60 课时）成绩合格。

（二）素质要求

三年修业期间，素质拓展达到合格标准，取得学院颁发的素质评定证书。

（三）职业资格证书要求

毕业前需取得以下职业资格证书或技能等级证书。

| 类别 | 资格证（技能证）名称 | 考核等级 | 考核学期 | 要求 | 职业编码 |
|------|-------------|---------|------|----|------|
| 通用资格 | 普通话水平测试等级证书 | 二级乙等及以上 | | | |
| 职业资格 | 茶艺师资格证书 | 三级、四级 | | | |

十、实施保障

（一）师资队伍

师资队伍包括专任教师和兼职教师，双师型教师比例高达 75%。本方案实施建立了由专业带头人、“双师素质”教师共同组成的教学团队。

1. 专业带头人

配置 1 名专业带头人。专业带头人具有教授职称，从事酒店管理与教学工作 10 年

以上；对本专业的前沿动态、行业发展、岗位需求等有较深入的了解，准确把握酒店管理专业建设与教学改革方向，具有对本专业发展的规划能力；主持省级以上科研和教研项目；与酒店行业企业联系紧密，在行业和企业中具有一定的知名度。专业带头人是“双师素质”教师。

2. “双师素质”教师

“双师素质”教师具有高等学校讲师技术职务，年度考核合格，又具备下列条件之一：近五年有两年（可累计）以上企业工作经历；近五年有三年（可累计）以上企业兼职工作经历；近五年主持（或主要参与）2项应用技术研究，成果已被企业使用，效益良好；近五年主持（或主要参与）两项校内实践教学设施建设或提升技术水平的设计安装工作，使用效果好，在省内同类院校中居先进水平；具有中级（或以上）工程系列专业技术职称或国家注册执业资格证书、职业资格证书者。

3. 兼职教师

企业兼职教师应具有熟练的酒店管理岗位技术能力和一定的教学水平，从事酒店管理相关岗位工作3年以上；具有中级以上专业技术职务或高级工以上职业资格或在本行业享有较高声誉、具有丰富实践经验和特殊技能的“能工巧匠”；企业兼职教师上课或担任学生实践指导任务前，需经过教育教学培训；企业兼职教师承担专业实践课及顶岗实习学时数达50%以上，形成稳定的企业兼职骨干教师队伍。

5. 本专业教师实际配备情况

本专业配备有校企专业带头人、“双师素质”教师、兼职教师等，专业教学团队人员结构见表9-1。

表9-1 专业教学团队人员结构

| 专任教师 | | 兼职教师 | |
|-------|--------|---------|--------|
| 专业带头人 | 双师素质教师 | 企业兼职带头人 | 企业兼职教师 |
| 1 | 6 | 0 | 0 |

(1) 校内专任教师

酒店管理专业校内专任教师8人，其中，教授1人，副教授1人，讲师4人，助教2人；专业带头人1人，双师素质教师6人，省级“双师型”教学名师1名，省级“双师型”优秀教师1名；

(2) 企业兼职教师

酒店管理专业企业兼职教师0人。

(3) 师资结构

配备专业带头人和教学管理人员；专任教师中，高级职称、中级职称、初级职称

比例 1:2:1；专任教师中研究生学历或硕士学位比例达 100%。

(二) 教学设施

校内实训室（基地）一览表

| 序号 | 实训室名称 | 配置 | | | 面积 m ² | 工位 数 | 实践能力 |
|----|-------------|--|-----------------------------|------|----------------------|---------|--|
| | | 主要设备 | 单位 | 数量 | | | |
| 1 | 中餐主题宴会设计实训室 | 备餐台 | 台 | 7 | 140 | 7 | <p>本实训室的实训设备能够充分满足课程需要和实训需要，对接省级和国家级技能大赛赛项。</p> <p>通过真实场景，学生不仅学会技能还初步接触到服务，培养提高学生职业素质。</p> |
| | | 中餐桌 | 台 | 7 | | | |
| | | 摆台用具及布草 | 套 | 若干 | | | |
| | | 实训项目 | | 服务课程 | | | |
| | | 中餐摆台 口布折花 主题宴会设计 斟酒服务 | 餐饮服务与管理 主题宴会设计 中国饮食文化 | | | | |
| 2 | 西式宴会服务实训室 | 备餐台 | 台 | 6 | 210 | 6 | <p>该实训室具有技能大赛同等要求的设备设施，使学生掌握星级酒店摆台技能和基本服务，给处理投诉提供场景，学生提前融入，综合素质提高。</p> |
| | | 西餐桌 | 台 | 6 | | | |
| | | 摆台用具及布草 | 套 | 若干 | | | |
| | | 实训项目 | | 服务课程 | | | |
| | | 西餐摆台 口布折花 主题宴会设计 斟酒服务 撤换餐具 | 餐饮服务与管理 主题宴会设计 | | | | |
| 3 | 鸡尾酒调制实训室 | 酒架 | 套 | 3 | 140 | 50 | <p>满足软饮料、硬酒水的基础了解，水、果汁、茶、气泡水、奶制品的制作出品，鸡尾酒四种调制手法的练习及创意，对接省赛国赛。</p> |
| | | 调酒设备 | 套 | 7 | | | |
| | | 实验项目 | | 服务课程 | | | |
| | | 饮料制作 果蔬汁制作 鸡尾酒调制 鸡尾酒创意 | 酒水知识与酒吧管理 | | | | |
| 4 | 咖啡调制实训室 | 咖啡机等 | 台 | 8 | 70 | 43 | <p>满足咖啡基础知识、花式咖啡教学，对接大堂吧、酒吧、西餐厅等水吧台的工作任务。</p> |
| | | 实训项目 | | 服务课程 | | | |
| | | 萃取咖啡 花式咖啡 | 酒水知识与酒吧管理 | | | | |
| 5 | 客房服务实训室 | 床 | 台 | 10 | 70 | 10 | <p>让学生学会中式铺床、西式铺床、创意开夜床等项目，对接行业赛项。</p> |
| | | 布草 | 套 | 若干 | | | |
| | | 实训项目 | | 服务课程 | | | |
| | | 中式铺床 西式铺床 开夜床 | 前厅客房服务与管理 | | | | |
| 6 | 茶艺实训室 | 茶具 | 套 | 若干 | 70 | 50 | <p>茶的基础知识，各种茶的分辨，区别冲泡、服务礼仪等。</p> |
| | | 茶桌 | 台 | 8 | | | |
| | | 实训项目 | | 服务课程 | | | |

| | | | |
|--|-------------------|--------------|--|
| | 茶基础 茶冲泡 茶礼仪 | 茶艺基础 商务礼仪 | |
|--|-------------------|--------------|--|

（三）教学资源

1. 教材资源

教材是教学内容的载体，可以呈现教学大纲的内容，也可以体现教学方法。内容适度、结构合理的教材是教学质量保证的重要因素，建议选择高等教育出版社规划教材或本专业教师参编的教材等。

2. 数字资源

信息技术为手段，以网络为平台，构建体系完善、资源丰富开放式的专业教学资源。同时要善于整合、消化、吸收企业优秀教学资源，使其实行共享。

数字资源需从以下几方面进行建设：

（1）专业建设方案

专业建设方案包括：专业简介、专业人才培养方案、课程标准、教学文件等。

（2）职业技能标准

- ①酒店前厅服务员职业技能标准
- ②酒店餐饮服务员职业技能标准
- ③酒店客房服务员职业技能标准
- ④茶艺师职业技能标准
- ⑤调酒员职业技能标准
- ⑥酒店基层管理人员职业技能标准

（3）课程资源

①基本资源。基本资源应包含课程简介、课程标准、教学大纲、授课计划、教案、多媒体课件、学习指南、习题、实验实训项目、电子教材、试题库等。

②拓展资源。拓展资源是在基本资源基础上，面向学生和社会学习者扩展的自学、培训、进修、检索、科普、交流等内容，体现课程技术特点并向产业领域扩展。拓展资源包括素材库、培训包、工种包、企业案例、参考网站等。

③课程视频。课程视频包括课程整体设计介绍、课程单元设计说明等课程设计指导，课堂授课、现场教学、实训实习等教学场景，工作过程、业务流程、操作步骤、技术细节、安全禁忌等内容。

（4）人文素养教学资源

- ①品德德育教学资源库。包含思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色

社会主义理论体系概论、职业生涯规划与创业就业指导等课程的课程资源等。

②基础文化课教学资源库。包含本专业开设的大学英语、基础英语、计算机应用基础、体育与健康等文化基础课程的课程标准、教材、课件、案例库、习题库、视频资料等教学资源。

③职业拓展教学资源库。包含本专业开设的心理健康、形式与政策、拓展学习领域课程及公选课等课程资源。

3. 本专业基本情况

本专业建有院级精品资源共享课 1 门，已在学院精品资源共享课平台、学院信息化教学平台共享。可使用的专业教学资源库 1 个。正式出版和使用的校本讲义 1 部。

（四）教学方法

（1）教学方法

专业课程教学采用典型案例教学法，项目教学法，现场教学法。

① 典型案例教学法

② 项目教学法

③ 现场教学法

（2）教学手段

专业教学运用多媒体教学、远程教学、仿真训练、网络在线学习手段。

① 多媒体教学手段

依据课程教学内容，制作多媒体课件、图片素材和动画素材，应用到课程教学过程中，使得抽象难懂的专业理论知识更加具体、形象和生动，帮助学生理解和掌握，激发学生学习兴趣，增加课堂信息量，提高学习效率。

② 仿真训练手段

运用餐饮服务管理软件、实训室等，将实际服务过程通过仿真模块搭建成真实的对客场景，进行各岗位的接待服务、清扫服务与处理投诉的训练。

③ 网络在线学习手段

将各种教学文件和课程教学资源上网，通过课程网站使学生随时随地进行自学、自测，充分发挥信息化平台在教学中的作用。

④ 远程教学手段

远程连线酒店，企业兼职教师实时回答学生问题。

（五）教学评价

(1) 教师教学工作评价与考核

学院及系部对教师教学工作进行定量检查、评价及考核。评价及考核内容包括课前准备（教案、授课计划等教学文件的编制）、课堂教学、辅导答疑、作业批改等环节。评价考核采取召开学生座谈会，学生评教，教研室评教，系部评教的方式，完成填写教学进度检查表，检查教案、课件数量，检查学生作业批改表，检查听课、辅导答疑次数。期末汇总各类评价考核表。

(2) 学生学业的评价与考核

学生学业采用灵活多样的评价考核方式。主要是卷面考试、实践操作考试、实习报告、综合考查等，加强过程性考核，过程性考核除了考核学生出勤、作业完成、实验实训任务完成情况，还要包括学生学习过程中综合素质表现。卷面测试按照考教分离原则，由试题库抽题，教务处组织。《前厅客房服务与管理》等课程可以采用与职业技能鉴定结合的考核方式，考证与课程考核统一。

课程分类评价考核如下：

①公共学习领域课程主要采用“过程考核+测试”、“综合考查”。基础英语、计算机应用基础等可以采用等级考试或证书考核替代课程考核。

②专业及专业拓展学习领域课程及整周实习实训评价与考核采用过程考核为主的课程考核评价方式。实践课进行操作技能考核，根据课程教学目标，选取企业工作中有代表性的工作任务，转化为考核内容，测试情景尽可能与实际工作情景相似。

根据课程内容和课程性质的不同，加入过程性考核。根据实践环节比例的不同主要有三种情形：以知识和理论传授为主，实践学时较少的A类课程，建议采用过程考核占30%，卷面测试成绩占70%的方式；理论知识和技能并重的B类课程，可采取过程考核占50%，卷面测试成绩占50%的方式；以技能培养为主的C类课程，可以采取完全过程性考核及实践操作考试的方式。

③顶岗实习环节评价考核由专业教师与企业兼职教师根据实习考核标准与企业岗位工作考核标准，对学生进行激励性评价考核。

4. 校企合作

本专业人才培养方案制订、修订及实施过程，要求全程落实校企合作。

(1) 制订和修订过程。与企业合作开展人才需求调研、岗位调研；以企业人员为主体开展典型工作任务分析；由专业教师和企业兼职教师组成方案编制团队；经过企业参加的方案论证会进行研讨论证；经过校企人员组成的专业建设委员会批准。

(2) 实施过程。校企合作开展订单培养；聘用企业兼职教师承担教学及考核工作，

承担课时数占到专业课程时数的 50%以上；由专业教师和企业兼职教师组成课程建设团队，共同参与课程标准制订、教材编写工作；不定期开展校企沟通交流；教师到企业实践锻炼；校企合作共建校内外实训实习基地。

系部校企合作实施细则和办法：

- 《商贸旅游系合作企业不定期访问沟通细则》
- 《商贸旅游系校企合作人才培养方案制修订及管理办法》
- 《商贸旅游系专业课程校企合作建设管理实施办法》
- 《商贸旅游系校企合作开发教材办法》
- 《商贸旅游系专业兼职教师聘用实施细则》
- 《商贸旅游系专业教师联系企业实践锻炼管理细则》
- 《商贸旅游系订单培养实施流程及方案》
- 《商贸旅游系校外实习基地共建共用及管理细则》

（五）质量管理

经过多年实践，学院已经形成和建立了行之有效的教学管理制度和教学质量监控体系，对规范正常教学秩序、严格教学管理，保证教学质量起到了积极的保障作用。

（1）教学管理

①日常教学管理。为保证人才培养方案的有效实施，按照教务处统一的教学运行文件，教务处及系（部），对学院教学运行进行日常检查、抽查、和学期检查。一般采取听课、检查任课教师的教学文件、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式，对出现的问题及时纠正改进，以确保方案的正常运行。

②建立教学工作例会制度。根据学院教学工作需要，由教务处协助主管教学副院长定期和不定期召开教学工作会议，全体系（部）主任及相关部门人员参加。通过教学工作例会，传达并学习最新职教发展动态和教学改革理念，布置学院教学发展改革任务，了解系（部）日常教学及专业、课程建设工作进展情况，研究和处理人才培养方案执行中出现的各种问题等。

③系（部）教学管理。系（部）定期召开专业主任会议和任课教师会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，及时研究解决教学过程中出现的问题。各专业要在每学期初制定出工作计划，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况，按学院安排进行教学检查。

（2）教学质量监控体系

①教学督导委员会组织机构

建立院系两级教学督导委员会，分级管理，分工负责，协同监控。

院级教学督导委员会由学院党委书记任主任，分管教学工作和学生工作的两位副院长任副主任，同时聘请具有丰富教学经验的在职或离退休教师、具有丰富管理经验的教學管理人员组成山西职业技术学院教学督导委员会。院级教学督导委员会由督导中心牵头，以教学目标和主要教学环节的宏观监控为主，在院领导的直接领导下，负责全校教学质量监控工作的总体协调，确保教学质量的稳步提高。主要工作职责：一是对专业设置的论证、专业人才培养方案及相关教学文件的审核；二是通过深入课堂、实验室、实习基地，客观掌握教学运行的全过程，提出督导建议，为学院有关教学决策提供参考依据。

系级教学督导委员会由系主任负责，成立由校企合作工作委员会和专家、优秀毕业生代表组成的人才培养质量监控小组。系级教学督导委员会的主要职责：以教学过程自我监控为主，在主要负责人的领导下，负责对本单位的整体教学工作、教师的教学情况、学生的学习情况进行监控。负责组织各专业的听课、试卷命题、阅卷、试卷质量分析、毕业论文质量分析等工作，并通过学院、系部、专业教研室组织的各类检查评估（教案、作业布置与批改、教学进度计划、学生评教、教师评学、教研活动的开展等），严把各个教学环节的质量。

②日常教学督导

听课制度：院级领导每月听课次数不少于 1 次；值班中层干部每周听课不少于 1 次；系（部）主任、副主任及系（部）书记每月听课不少于 2 次。学院和系（部）各级党政干部深入教学第一线，及时了解教学情况，倾听师生意见，发现并解决教学中存在的问题，避免教学一线与管理层的脱节，保证教学管理工作的针对性和有效性。

学生教学信息员制度：以专业班级为单位，确定思想品德优良，有参与教学管理的积极性，善于联系老师和同学，能客观反映广大学生的意见学生代表和学生干部，举行学期座谈会，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映本系、本专业的教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使系部的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

教学检查与管理制：从学期初到学期末，院、系两级安排不少于 2 次的集中教学检查，采取听（听课、召开座谈会听取师生的反映）、看（查看教学条件和管理软件）、查（抽查教案、学生作业、实验报告、实习报告、课程设计、毕业设计等）、评（对教学条件、状态、效果进行评价）。教学情况的检查工作贯穿始终，发现问题及时反馈并解决落实。

（五）制度保障

为保证人才培养方案的执行，在教学运行中严格执行学院制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进程，严格教学事故的认定与处理，严格执行教学评价制度，严格执行课堂教学和实践教学过程的检查制度，严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案的顺利实施、教学秩序的稳定和教学质量的提高。

1. 教师管理制度

- （1）山西职业技术学院专业带头人评选管理办法
- （2）山西职业技术学院骨干教师选聘管理办法
- （3）山西职业技术学院兼职教师管理办法
- （4）山西职业技术学院“双师”素质教师队伍建设管理办法
- （5）山西职业技术学院校企人员互聘管理办法
- （6）山西职业技术学院教师到企业实践锻炼管理办法
- （7）教师系列津贴量化考核办法
- （8）山西职业技术学院教师任课管理办法

2. 教学管理制度

- （1）山西职业技术学院关于课堂教学的若干规定
- （2）山西职业技术学院教师编写教案若干规定
- （3）山西职业技术学院课程表编排规程及运行管理办法
- （4）山西职业技术学院教师课外辅导、批改作业若干规定
- （5）山西职业技术学院日常教学检查值班制度
- （6）山西职业技术学院关于停、调课的有关规定
- （7）山西职业技术学院教学事故认定和处理办法
- （8）山西职业技术学院关于学期教学检查的规定
- （9）山西职业技术学院听课制度
- （10）山西职业技术学院学生评教管理办法
- （11）山西职业技术学院学生教学信息员管理制度
- （12）山西职业技术学院校本教材建设管理办法
- （13）山西职业技术学院课程建设项目管理办法
- （14）山西职业技术学院考试工作管理办法
- （15）山西职业技术学院考试违规处理办法
- （16）山西职业技术学院毕业考核管理规定



3. 实习实训制度

- (1) 山西职业技术学院实习管理办法
- (2) 山西职业技术学院顶岗实习管理办法
- (3) 山西职业技术学院校内实训基地建设管理办法
- (4) 山西职业技术学院校外实训基地建设管理办法
- (5) 山西职业技术学院实训（实验）室安全制度
- (6) 山西职业技术学院仪器设备管理办法

附件 1 酒店管理专业人才需求调研报告

酒店管理专业人才需求调研报告

一、调研目的与对象

（一）调研目的

高职教育是坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务为宗旨的大众教育。为彰显职业教育的特色，通过本次调研收集和分析计算机类专业毕业生的社会人才需求状况信息，了解社会、行业以及企业对酒店管理类专业人才知识、能力、素质要求的变化趋势，为我院酒店管理专业的专业设置、招生规模、学生就业指导提供信息，为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供依据和帮助，提高我系酒店管理类人才培养质量及毕业生的就业质量。

（二）调研对象

1. 为保证旅游管理专业人才需求调查工作的有效实施，加强调查工作的组织与联络，特成立酒店管理专业人才需求调查组：

组长：谷嵘

副组长：刘剑锋

成员：宋丽丽、张萌、李玮、

2. 时间安排：

2019 年 4 月初至 6 月初到调查点调查，收集资料；

2019 年 6 月中旬召开座谈会；

2019 年 7 月初整理调查资料，汇总写出酒店管理专业人才需求调研报告。

3. 调查对象：

酒店企业：北京昆仑酒店、北京饭店、北京国际饭店、北京长富宫中心、北京香格里拉饭店

单位：山西省旅游局市场处、质量管理监督所、山西省饭店协会、山西省烹饪协会

二、调研方法与内容

（一）调研方法：

本次调查研究主要采用问卷调查、走访法、专家座谈法、教师去企业挂职体验等

（二）调研内容：

本次调查研究的内容主要是涉及行业发展及人才的发展趋势、酒店企业发展面临的人才需求不断更新的主要问题；酒店企业对人才素质和能力方面的要求；行业企业对酒店高职教育提出的问题、建议和意见等等。

三、调研分析

（一）行业企业对本专业人才的需求情况

1. 酒店餐饮发展需要复合型人才

随着人们消费观的改变，餐饮市场竞争的加剧，餐饮经营管理者更需要懂经营、善创新、引导消费潮流，同时需要高端的餐饮人才来对饮食文化、理念进行开发，创新。市场对这种复合型人才需求很大。

2. 人才缺乏已成为酒店餐饮发展的重要制约因素。

在酒店中餐饮的地位非常重要，它是酒店满足宾客基本需求不可或缺的经营项目。在有些酒店中，餐饮的收入甚至超过了客房。由于观念的误差，酒店餐饮很难吸引和留住优秀的人才，人力资源贫瘠和人才匮乏已成为目前酒店餐饮面临的共同难题，并成为制约酒店餐饮发展的栅栏。

3. 酒店餐饮的人才优势已不复存在

由于社会餐饮的迅猛发展，酒店餐饮人才大量流失，原先酒店餐饮名厨云集，技术高超，可以提供高质量的服务的人力资源优势已趋于淡化。随着中国加入世贸组织，外资餐饮企业进军中国市场，酒店餐饮将面临更大的挑战。没有一支专业队伍，酒店餐饮很难形成自己的核心竞争力做成强势品牌，因而也就难以应对国内外餐饮企业的竞争。

4. 酒店连锁化发展更需要餐饮人才的支撑

我们知道，酒店餐饮的发展更依赖于人的因素；跨地区发展竞争优势的取得也是基于人才的发展和技术的复制能力。然而，近年来，一些走连锁化发展道路的酒店企业越来越感受到餐饮发展的后劲不足，以及餐饮品牌的缺失，归根到底，酒店的餐饮人力资源发展的不足已严重制约了餐饮的进一步发展。餐饮技术人才和餐饮管理人才的严重不足是造成这种局面的主要因素。60%的酒店不知道如何制定企业总体营销战略：

50%的酒店不懂得制订销售政策

55%的酒店不懂营销管理

40%的酒店对竞争格局不能分析，不知采取什么竞争策略

35%的酒店对定位模糊

40%的酒店对价格难以管理与控制

45%的酒店不能处理好企业长期战略与短期效益之间的关系

40%的酒店在整合应用广告、公关、促销策略上有困难，当今的酒店业正处在一个最缺乏营销同时又是最需要营销的时代，需要深入细致地研究和探讨新形势下酒店业的营销策略。

5. 服务人员素质需进一步培养

酒店业的发展需要我们在人才培养上建立战略联盟。出于众所周知的原因，餐旅服务人员的缺少已经非常明显，与至少一至二所中高职院校建立合作关系，是非常有必要的，将是服务人员输入的一个重要途径。正如前面分析资料中我们看到的，高学历的学生不愿充当服务员，而学历太低又明显不适应高星级服务需要。我们需要大量的生力军在一线提供服务，但这些人越来越少。在调研过程中，各位人力资源部经理提出：当前就业的大学生缺少吃苦耐劳的精神，缺乏社会责任感，并建议我们在人才培养的过程中在加强应用技能训练的同时，注重学生礼仪礼貌、吃苦耐劳、责任心、团队意识的训练。

（二）岗位职业能力分析

1. 酒店人才所需的知识结构

调查结果表明，酒店企业普遍认为，前厅管理与服务、客房管理与服务、餐饮管理与服务、康乐管理与服务、食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理等方面的知识、酒店心理学、酒店公关礼仪和现代酒店管理与操作实务等方面的知识、酒店服务职业道德等专业基础知识和专业课程非常重要。在酒店业发展的过程中，酒店企业对人才的需求也呈现多样化的趋势，规范化服务和个性化服务提供的最佳结合也成为酒店消费者的要求。

2. 酒店人才所需的能力结构

酒店企业一致认为，酒店专业的学生的能力要求着重体现在：酒店服务技能、酒店的职业礼仪、职业道德、语言表达能力、外语表达能力、酒店行业政策法规的领悟和理解、酒店的经营与管理能力、酒店资源的规划与开发能力是必须具备的能力，计算机办公软件的操作能力也是必备的办公技能，良好的沟通能力也是现代酒店人才要求具备的基本素质。

3. 酒店人才所需的素质结构

对于社会所需求的人才素质要求而言，专业知识是核心的素质、专业技能是学生对知识实践运用的集中体现。加入世界贸易组织后，酒店行业的外来企业日益增多，

对学生的英语听说能力的要求越来越高。计算机作为现代化的办公手段，其应用能力也非常重要。由于酒店业的综合性强，对行业从业者的职业道德素质和团队精神有着更严格的要求。另外，创新能力、积极的心态、仪容仪表、领导能力和良好的身体素质也成为现在酒店从业者的必备素质。

四、结论与建议

（一）调研结论

1. 专业定位

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应服务业需要，具有良好职业素质，掌握现代酒店服务与管理的基本理论等专业知识和技术技能，具备餐饮、前厅、客房、康乐部服务的相关技能与酒店基层管理知识，面向住宿和餐饮业领域，能够从事餐饮、前厅、康乐等工作的高素质技术技能人才。

2. 人才培养目标和就业岗位

本专业培养适应现代酒店业发展需要，德、智、体、美全面发展，具有良好的人文与科学素养，具备扎实的经济学和管理学基础知识，系统掌握现代酒店管理的专业知识，具备酒店经营管理、酒店人力资源管理的专业能力，具有创新意识、国际视野、团队协作精神等职业素养，能够在国际知名酒店集团和管理咨询机构等企事业单位从事酒店运营管理、管理咨询等工作，国际型、创新型、应用型中高级管理人才。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、管理等相关工作；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。

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。

3. 人才培养规格

（1）学制、定位

学制：三年。

定位：能胜任前厅接待、客房服务与管理、餐饮服务与管理、会议康乐服务与管理的高素质、高技能人才。

（2）毕业生能力要求

①素质结构方面

思想道德素质：热爱祖国，拥护党的基本路线、方针和政策；热爱酒店管理工作，具有良好的社会公德和职业道德及团队合作精神；具有良好的思想素质，较强的意志品质和心理承受能力。

文化素质：具有良好的人文社会科学素养、文化素养和审美情趣，有正确的世界观、社会历史观和价值观；具有良好的心理状态，有较强的适应能力，承受能力和人际交往能力。

专业素质：具备酒店管理专业的系统知识、基本技能、业务意识和综合素质。

身心素质：具有良好的体育锻炼和卫生习惯，具有健全的心理和健康的体魄。

2 能力结构方面

获取知识的能力：具备良好的自学能力和利用现代化信息渠道获取有用知识的能力，具有一定的社会交往能力和语言表达能力。

应用知识能力：具有综合运用所掌握的专业理论知识，从事酒店服务与管理的能力。

创新能力：具有主动寻求酒店专业信息知识的意识，能关注酒店业发展动态，创新酒店经营和管理方式。

3 知识结构方面

基础素质文化知识：了解涉及酒店行业经济、政治、法律的基本知识；掌握英语及计算机操作的基本知识，应用文写作的基本知识。

专业基础知识：掌握服务接待、社交礼仪、旅游及旅游业基本知识、公关沟通知识、心理学原理及应用等知识。

专业能力知识：掌握现代酒店前厅服务与管理能力、客房服务与管理能力、餐饮服务与管理能力、酒店基层经营与管理能力和可持续发展能力所需要的专业知识。

（二）拟采取的对策和措施

1. 以行业为先导，设置调整专业，培养适销对路人才。

随着酒店业的发展壮大，新的岗位需求不断出现。我们将适时组织教师及企业人员共同参加人才需求调研、超前预测分析工作。根据岗位需求情况，设置或调整专业，确保所培养的毕业生符合行业需求。

2. 以能力为本位、素质为基础，制定人才培养方案。

在方案的制定中贯彻适应性、整体性的质量观。在企业提供岗位需求的基础上，由我教研室教师与企业精英、行业专家等组成的专业指导委员会通过分析岗位（群）对知识、能力、素质等基本要求，制定人才培养方案。

3. 课程体系建设和课程设置的调整思路。

(1) 以应用为目的，以必需、够用为度，加强公共课与职业技能课程体系建设。酒店应用型人才是本专业教学的培养目标，在构建公共课和职业技能课程的教学内容体系时，我们始终坚持突出应用性、实践性原则，强调基础理论知识的必需、够用。在政治理论课教学改革中，重视教学内容的先进性、时代性，把理论知识与社会实践紧密结合，提高学生的政治思想素质，突出“政治育人”，体现教学内容的综合化，让学生掌握足够的、较为深厚的政治理论知识，培养学生法制观念；在文化基础课程教学改革中，改变原来单纯以知识传授为主的方式，重视培养学生的人文精神、健全人格，努力提高学生的文化素质。

(2) 努力构建“职业能力本位”的职业技能课程体系。职业技能课程改革是课程体系改革的核心。从满足旅游业对应用型人才综合能力的需求出发，分析其职业能力结构，构建该专业的专业技能课程体系。首先，按其职业能力结构设置课程模块。我们根据国家关于高职高专发展规划的要求，大力革新教育观念，在职业技能课程设置上，努力摆脱一般本科院校“学科本位”的课程设置思想的束缚，建立以酒店管理“职业能力本位”的专业课程体系，确定现代酒店管理、旅游市场营销、酒店服务技能等课程为本专业的主干课程。

(3) 以突出专业特色为重点，加强实践课程教学，增强学生的实践能力。针对原来基础课程设置过多、课时量偏大，为了突出学生的专业特色，强化实践技能训练，在课程体系调整中，增加了实践课程的教学时数。为了让学生适应在岗位群内可转换岗位职业能力要求，就必须增强实践技能课程的通用性，培养学生具有知识内化、迁移、继续学习的能力。与此同时，联系实践教学，提高学生动手能力。

(4) 课程体系、课程设置、教学内容改革力度大，现代技术含量高。形成了特色明显的实用性的教学内容新体系。通过广泛的现场调研及专家论证，确定了本专业毕业生应具备的专项能力要素，并以此为基础对课程进行了重组或新开课程，构建了“能力岗位型”人才培养计划。课程设置共有四大模块：即公共课程模块、职业技能课程模块、实践课程模块、选修课程模块。多门主干课程进行了重组或整合，特色明显、效果好。此外还重点对《餐饮服务技能》和《客房服务技能》两门课程进行了大幅度的调

整，将实际应用与中级餐服与客服证考试的内容融入到教学过程中，增加了课程的实用性。

4. 培养“双师型”专业教师

高素质的酒店专业教师是培养高素质旅游人才的保证，是旅游院校提高教学质量的关键。要培养出一流的学生，就必须拥有一流的教师队伍。优秀的酒店管理专业教师应该是“双师型”的专业教师，既能熟练准确传授课程知识，又具有较强实践指导能力。酒店业是一个服务性行业，酒店专业教师的良好职业意识及道德素质结构是必备的，它包括良好的政治素质和无私的奉献精神，以及良好的劳动观念和服务意识。酒店业易受到国内外环境影响这一特点，相应地要求从业人员必须具备敏锐的观察判断能力和很强的应变能力，从事酒店专业教学的教师更需培养这种能力，加强酒店专业教师的角色意识，引导学生树立正确的学习观念。因此，我们有必要采取“走出去、请进来”的办法，采用多种形式培养专业师资；鼓励教师参加并取得国家劳动部门组织的各种资格证书或服务操作技术证书；充分利用远程教育、网络教育等现代教学手段，扩大师资培养的规模；鼓励教师参与酒店经营部门中高级管理工作并能担任部门经理以上职务，以提高酒店专业教师理论联系实际的能力。

5. 加强学生潜能的开发

显能，就是指知识、技能、智力等方面的因素，而潜能则是指情商、心态等非智力因素。目前大多数的旅游院校对学生的培养重显能、轻潜能的倾向较为突出，而实际上，由于酒店行业是一个与人打交道的服务性行业，在某种意义上说，态度、人际技巧、情绪控制等非智力因素比单纯的业务知识和业务技能更重要。很多酒店专业学生到酒店、餐饮企业第一线实习时受了委屈，怨声连连，以及大学生跳槽频繁等现象其实都跟它有千丝万缕的关系，所以要在学生显能开发的基础上，加强潜能的开发。教师在平时授课过程中也要有意识的对学生进行反复的心理训练，不断提高他们认识情绪和控制情绪的能力、自我激励和承受挫折的能力、认知他人和人际协调的能力、忍耐力及自我安慰的能力，潜意识的力量非常巨大，学校要注重激发学生的潜意识，使他们在服务过程中碰到困难时能积极的解决问题，同时也能积极自我安慰，坚持到底。

6. 培养综合素质 加强创新意识

保持酒店业持续可发展的关键因素是酒店人才必须具有很强的综合素质。培养学生的综合素质，使之具备良好的职业意识、扎实的专业理论和娴熟的操作技能，这样的学生才能够有条件在酒店企业中充分施展才能。学校要积极引导学生树立正确的职

业道德意识，培养良好的敬业精神，良好的心理素质，增强服务意识，注意仪容仪表，说话文明礼貌，培养吃苦耐劳的品德和较强的组织纪律性。

山西职业技术学院 酒店管理专业人才需求调查问卷

尊敬的企业领导：

您好！

我们是山西职业技术学院酒店管理专业调研组。为了解目前我国企业人才市场对高职高专酒店管理专业人才的需求状况，为我校酒店管理专业人才培养提供可能的决策依据，受学校委托，我们设计了本调查表，请贵企业根据本企业的真实情况提供和完成本调查。该调查的信息仅供我专业对我国相关专业人才的需求情况进行研究使用，并为企业保密。感谢您的参与与合作。

一、企业基本情况

- 1、企业名称（盖章 年 月 日） _____
- 2、企业规模：2500t/d 3000~4000t/d $\geq 5000t/d$
- 3、企业性质：国企 私企 其他
- 4、企业共有职工_____人，其中：研究生_____人；本科_____人；高中_____人；职高人；初中及以下_____人。

二、您对高职院校毕业生的基本看法（在选择项上打√，可多选）

| 序号 | 您对高职院校毕业生的基本看法 | 被选项打“√” |
|----|-----------------------------|---------|
| 1 | 理论功底较强，能够胜任较高级的工作，表现出专业的水平 | |
| 2 | 需要较长一段时间才能完全胜任工作 | |
| 3 | 能给企业注入新鲜血液，为企业带来新信息、新知识、新能力 | |
| 4 | 具有吃苦耐劳的精神，能勤奋好学 | |
| 5 | 仅有书本知识，眼高手低，不能解决实际问题 | |
| 6 | 职业道德较好，服从管理，能忠诚于企业 | |
| 7 | 知识结构不合理，没有反映出业界的发展现实 | |
| 8 | 高职高专的毕业生工作能力比本科的毕业生实际能力更强 | |
| 9 | 职业定位不清晰，能力知识宽而不精 | |

| | |
|----|--|
| 其他 | |
|----|--|

三、贵单位要求酒店管理专业人才所应具备的素质结构（在你认为最重要的 5 个选项后打√）

| | | | | | |
|------|--|--------|--|--------|--|
| 身体素质 | | 思想道德素质 | | 学习能力 | |
| 奉献精神 | | 语言表达能力 | | 心理素质 | |
| 吃苦精神 | | 专业素质 | | 人文科学知识 | |

四、贵单位要求酒店管理专业人才所应具备的专业能力（在你认为最重要的选项后打√）

| | | | | |
|------|------------|--|-----------|--|
| 专业能力 | 接待能力 | | 回答问询能力 | |
| | 结账能力 | | 处理投诉能力 | |
| | 清扫客房能力 | | 设计摆台能力 | |
| | 茶席设计能力 | | 酒水服务能力 | |
| 方法能力 | 制定工作计划组织实施 | | 解决实际问题思路 | |
| | 独立学习新技能的能力 | | 工作结果评估能力 | |
| 社会能力 | 吃苦耐劳、敬业精神 | | 人际交往和沟通能力 | |
| | 职业道德、诚实守信 | | 环境适应能力 | |
| | 团队合作能力 | | 礼仪修养 | |
| | 生产（企业）管理能力 | | 降低生产成本能力 | |
| | 组织和执行任务的能力 | | 语言文字能力 | |
| 其他 | 体育特长 | | 文艺特长 | |

五、贵单位对酒店管理专业人才的需求及人数

| 序号 | 人才需求方向 | 人数/人 |
|----|--------------------------|------|
| 1 | 餐饮服务人员（中餐厅、西餐厅、酒吧等） | |
| 2 | 前厅服务人员（接待、问询、收银、门童、行李员等） | |
| 3 | 客房服务人员 | |
| 4 | 各部门领班或主管等 | |
| 5 | 其它 | |

六、建议

调查问卷至此结束，感谢您的配合，祝您的事业蒸蒸日上！

附件 2 酒店管理职业标准

附件3 专业核心课程标准

《前厅客房服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

| | | | | | |
|------|-----------|------|--------|----|-----|
| 课程名称 | 前厅客房服务与管理 | | | | |
| 课程代码 | 0710041 | 学时 | 68 | 学分 | 3.5 |
| 授课时间 | 第2学期 | 适用专业 | 酒店管理 | | |
| 课程性质 | 岗位能力课程 | | | | |
| 先修课程 | 酒店管理概论 | 后续课程 | 饭店市场营销 | | |

二、课程定位

《前厅客房服务与管理》是高职酒店管理专业的专业课，也是必修课。该课程以酒店客房部的对客服务与管理活动为主线，系统、全面的讲授客房服务与管理的理论及方法。

本课程的要求是：通过对《前厅客房服务与管理》这一门课的学习，使学生全面的了解客房部运行和管理的内容，掌握客房服务规范和基本技能，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际运用能力。

三、课程设计思路

通过本专业的岗位分析，确定工作领域、工作任务和职业能力，并针对客房服务与管理课程的具体内容，设计出认知篇、服务篇、管理篇三大板块包含客房部概述、客房楼层服务、客房中心服务、公共区域服务、洗衣房服务、客房对客服务、客房安全管理、客房部管理等八个学习项目。让学生以项目为载体所设计的综合化情景中学习，完成其工作过程，并获得相关的知识和技能，以满足实际工作的需要。

四、课程目标

(一) 能力目标

通过《前厅客房服务与管理》课程教学,应注意培养学生以下能力:

- 1.独立获取知识的能力——逐步掌握科学的学习方法，不断地扩展知识面，更新知识结构；培养学生的自我学习与独立思考能力。
- 2.科学观察和思维的能力——运用管理学相应理论和经验，结合酒店业实际情况，解决酒店在服务和管理过程中的问题。
- 3.专业知识的应用能力——通过实习和见习的机会，熟悉酒店企业运营和管理，并学会融会贯通，将所学知识和实际运用高度结合。
- 4.良好的沟通能力——通过各种方式，培养学生的沟通与人际交往能力。

（二）知识目标

理解《前厅客房服务与管理》的教学，应使学生系统掌握客房部四大岗位群所需的基本知识和技能，总结管理要点，为酒店管理专业学生提供通识教育基础，为酒店管理类专业学生进一步的专业学习打下基础。为今后的实际工作打下坚实基础。

（三）素质目标

通过酒店管理概论课程教学,应注重培养学生以下素质:

- 1.吃苦精神——通过《前厅客房服务与管理》的课程教学，使学生深刻认识酒店业的工作需要刻苦、坚持，树立正确的职业目标。
- 2.创新意识——通过学习，引导学生树立科学的价值观，激发学生的求知热情、探索精神、创新欲望，鼓励学生在工作中找出最有效的管理方法
- 3.团队精神——以小组协作形式对某酒店的制度、组织等进行考察，分析、讨论该酒店在管理和经营中存在的问题并提出改进思路，培养学生的团队合作精神。

五、课程内容及要求

| 序号 | 项目名称 | 工作任务 | 知识内容和要求 | 技能内容和要求 | 教学情景或教学设计 | 结果（作业、报告等） |
|----|---------------|-----------------|---|---|---|--|
| 1 | 模块一、客房部认知 | 认识酒店客房部 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 认识客房设施和客房设备用品 2. 了解客房部管辖区域业务分工 3. 了解客房部组织机构设置 4. 掌握客房基本礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练表述酒店客房部的业务特点 2. 能熟练地说出客房部的主要工作任务 3. 能基本说出客房部的组织机构、岗位设置及职责 4. 能熟练回答客房部员工基本素质要求 5. 能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局 6. 学会规范的站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过理论讲授与观看教学视频，使学生对酒店客房部有初步的认知 2. 到本地三星级以上酒店考察，仔细观察酒店客房部前台和后台主要区域，包括客房类型及设施设备、房务中心、楼层客房工作间、布草房等 3. 对照客房部的组织机构、岗位设置及职责、任职要求等推选客房部经理与主管与领班 4. 由部门经理与主管根据组织目标与班级人数设置相应岗位，并落实人员编制客房部各岗位说明书 5. 站、坐、行姿势及带路、指引、微笑服务等基本的服务礼仪训练。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 课后练习巩固客房服务礼仪 2. 到本地三星级以上酒店考察并与本班其他同学分享信息 3. 准备下次主持班前会 |
| 2 | 模块二、客房卫生及质量管理 | 客房日常工作；客房计划卫生工作 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉客房部常规卫生与计划卫生知识 2. 熟知搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 能按要求准确填写客清洁表单与报表 3. 能按照要求独 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 主持班前会，教师点评。 2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房卫生班岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评 2. 准备下次班前会 |

| | | | | | | |
|---|---------------|--|--|---|--|---|
| | | | 3. 掌握常规卫生与计划卫生的形式、内容、要领 | 立完成中式铺床、西式铺床；能按照要求独立完成走客住客房清扫工作；能按照要求独立完成客房晚间小整工作 | 现的问题。使学生熟悉客房预订工作环境、工作程序与要点。 3. 教师示范 4. 由领班组织本班组学员进行中式铺床、西式铺床、走客房清扫、住客房清扫、客房晚间小整服务技能训练 5. 教师指导，发现问题及时解决 | |
| 3 | 模块三、客房服务 | 楼层迎宾服务、VIP客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务 | 1. 掌握客房对客服务的特点和要求 2. 掌握客房对客服务的模式及优缺点 3. 掌握客房对客服务的主要项目、规范及要点 4. 熟悉客房对客服务质量控制的方法与要点 | 1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 能够按要求准确填写服务表单、报表 3. 能按规范要求做好楼层迎宾服务、VIP客人接待与客房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务 | 1. 主持班前会，教师点评 2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解客房部对客服务的要点，强调基层管理人员关键时间须检查解决的重点问题 3. 教师示范 4. 由领班组织本班组学员进行楼层迎宾服务、VIP客人接待服务、VIP房布置、洗衣服务、设备用品增补与借用服务、擦鞋服务、托婴服务、离店查房、客房送餐服务迎、私人管家服务技能训练 5. 教师指导，发现问题及时解决 | 1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评 2. 准备下次班前会 |
| 4 | 模块四、公共区域清洁与管理 | 大理石地面清洁与保养、大堂卫间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务 | 1. 掌握公共区域的范围 2. 熟悉公共区域卫生知识特点 3. 掌握公共区域卫生工作的主要内容、质量控制措施 | 1. 能够迅速熟练地按要求做好岗前准备工作 2. 熟悉大理石地面清洁与保养、大堂卫间清洁与整理、地毯的清洗、大堂的清洁等服务工作 | 1. 主持班前会，教师点评 2. 结合多媒体、教学视频，教师讲解公共区域清洁与管理要点 3. 教师示范 4. 由领班组织本班组学员进行技能训练 5. 教师指导，发现问题及时解决 | 1. 在领班和主管的组织下进行技能训练与测评 2. 准备下次班前会 |
| 5 | 模块五、客房部基层日常管理 | 编制周期清洁计划；主持召开班前会；处理投诉事件；编写客房部新员工培训计划书；分析客房部营业收入情况 | 1. 掌握客房部周期清洁计划的编制方法 2. 掌握客房服务质量控制方法 3. 掌握客房经营指标及分析与评价方法 | 1. 能初步进行客房部日常现场检查督导 2. 能通过案例较有条理地处理各种投诉事件 3. 会编写周期清洁计划 4. 会主持召开班前会 5. 能根据假设的客情给班组“员工”排班 6. 能给客房部新入职的员工制定培训计划书并组织培训 | 1. 主持班前会，教师点评 2. 结合多媒体教师讲授客房部日常管理知识要点 3. 在教师的指导下编制周期清洁计划；主持召开班前会；处理投诉事件；编写客房部新员工培训计划书；分析客房部营业收入情况 4. 发现问题及时解决 | 1. 编写周期清洁计划 4. 每次课前轮流主持召开班前会 2. 根据所组合条件给班组“员工”排班 3. 编写客房部新员工培训计划书并给本班组同学培训 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------------|
| | | | | 7.能通过案例较有条理地处理应急事件 8.能初步分析客房部营业收入情况 | | 4. 案例分析 5. 根据所给条件分析客房部营业收入情况 |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------------|

六、课程实施建议

（一）教学建议

1. 在每个项目的具体教学实施中，以多媒体、影像资料、流程图等为媒介，采用讲解、演示、教学练做一体化等方法组织课堂教学；制定具体的教学达标体系，通过笔试、口试、作业练习和模拟实训等手段评价课堂讲解、随堂实训和综合实训相结合。说明学生的学习效果。

在课堂组织上将课堂教法与现代化的多媒体教学手段结合起来，加大实训环节的教学力度，通过到企业的实际参观，校内外的实训等，提高学生的动手能力和分析实际业务的能力，在总体的课程教学组织与安排上，注意理论联系实际，将传授知识、培养能力和提高素质于一体。传统的教育方式与现代化的教学手段相结合。

（二）考核建议

本课程采用理论与实践一体化考核，注重学生学习过程和职业素质考核。考核方式分为项目任务考核、理论知识考核和综合技能训练考核三部分，具体如下：

1.项目任务考核（40%）

分为平时考核和操作技能考核两部分。平时考核包括平时考勤、习题作业、操作过程质量、分析方案、检测报告及课堂提问等内容；操作技能考核项目完成后进行，根据学生操作规范性、标准解读能力及数据处理能力等职业能力评分。

2.理论知识考核（30%）

通过期末考试以闭卷考试形式为主，内容包括酒店管理基本理论知识、操作规程和分析操作规范等。

3.综合技能训练考核（30%）

与职业技能鉴定合并进行。学生参加国家劳动与社会保障部《餐饮服务员》职业资格证书考试，以理论知识考试和技能操作考核成绩的平均成绩为综合技能训练考核成绩。

七、需要说明的其他问题

（一）本课程标准的内容具有理论性、实务性和应用性的特点。本课程的学习中要注意理论联系实际，提高分析问题和解决问题的能力，使学生学会用所学的理论去分析具体企业中的现实问题，并不断充实所学的知识。

1、理论教学

在教学内容知识点设计上，本课程标准既注重理论的讲解，又注重实践的应用

2、实践教学

在实践教学中，为了培养学生综合运用各门专业课所学基本理论和基本方法的能力，设计思路是每个学生根据客房部的四大岗位群的具体业务，工作标准和要求。

(二) 关于教材

教材：《客房服务与管理》 韩军 翟运涛 上海交通大学出版社

教学参考书：《客房服务与管理实训教程》 魏洁文 科学出版社

《酒店客房部的运行与管理》王炳炎 王培来 旅游教育出版社

(三) 相关标准与资源

1、积极建设并充分利用现代信息技术和网络资源 本课程授课时配有多媒体课件，学生可以通过上网学习多媒体课件进行预习复习。教师的联系方式及电子邮箱对学生公开，为在线及时答疑与师生交流提供了便利的平台。

2、合理开发校内课程资源 本课程还配案例以及课程的多媒体课件，学校图书馆也有相关课程的专业刊物和数据资源，方便学生的阅读和对此课程的深入学习。

《餐饮服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

| | | | | | |
|------|---------|------|---------------|----|-----|
| 课程名称 | 餐饮服务与管理 | | | | |
| 课程代码 | 0710037 | 学时 | 68 | 学分 | 3.5 |
| 授课时间 | 第2学期 | 适用专业 | 酒店管理专业 | | |
| 课程性质 | 岗位能力课程 | | | | |
| 先修课程 | 酒店管理概论 | 后续课程 | 酒店人力资源管理 市场营销 | | |

二、课程定位

《餐饮服务与管理》是酒店管理专业开设的一门专业主干必修课。本课程以餐饮管理的理论为基础，以业务经营活动为中心，坚持注重基础，强化能力，突出重点，学以致用原则，既注重阐述餐饮管理与服务的基础知识，又力求理论联系实际，具有很强的可操作性。

讲授本课程着重在于服务技能的实际操作、处理客人投诉的应变能力以及对餐饮

活动的组织协调能力的学习等等。通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能以及在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

三、课程设计思路

本课程标准的总体设计思路是：以餐饮企业的基本作业程序为依据，以餐饮企业真实产品（或服务）为载体整合教学内容，以实际工作流程为脉络展开教学。本课程根据 2008 级酒店管理专业人才培养方案所设定的人才培养目标、培养规格进行课程设计。以本专业学生的就业为导向,根据行业专家对酒店及餐饮企业所涵盖的管理岗位群的工作任务和能力分析，确定本课程的工作任务和课程内容。

为了充分体现任务引领、工作过程导向课程的思想，将本课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，以具备餐饮企业真实工作环境的中餐厅、西餐厅（配备餐饮管理系统软件的校内实训室）和校外实训基地（3 家五星级酒店，1 家四星级酒店）我不清楚为上课场所，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。本课程学习成绩的检验采用全程性考核，促使学生在课程的每个环节积极参与。

四、课程目标

（一）能力目标

- 1.能够用餐饮服务与管理的基础理论知识来开展实际工作。
- 2.能独立完成各类餐饮服务基本技能：如托盘、餐巾折花、斟酒、摆台、上菜与分菜等服务操作技能。
- 3.能够用标准的服务程序为客人提供相关餐饮服务：中餐服务、西餐服务、宴会服务。
- 4.有较强的岗位协调能力。
- 5.较强的人际沟通和处理问题的能力。
- 6.具备工作中的创新能力和自我约束能力。

（二）知识目标

- 1.熟练掌握：餐厅服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。

2.全面掌握：餐饮服务的主要环节；中餐服务、西餐服务和宴会服务的服务程序，服务标准和服务技巧。

3.熟悉：餐饮部的组织机构设置；餐饮部服务人员基本素质；中西餐台造型设计与布置。

4.了解：了解酒店餐饮促销策划；餐厅菜单的设计；餐饮服务质量管理与控制。

(三) 素质目标

1.思想政治素质：具有良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神。

2.职业道德素质：职业态度端正，敬业爱岗、忠于职守，诚实守信，团结协作，具有明确的职业理想。

3.会做人，确立积极的人生态度。

4.文化素质：具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游酒店餐饮业的形象代表。

五、课程内容及要求

| 序号 | 项目名称 | 工作任务 | 知识内容和要求 | 技能内容和要求 | 教学情景或教学设计 | 结果（作业、报告等） |
|----|-------------|-----------|-------------------------------|---|---|--------------|
| 1 | 餐饮服务基本技能(1) | 托盘端托服务 | 了解托盘的分类；了解托盘的端托形式；掌握轻托的动作要领。 | 能用正确的托盘端托姿势灵活使用托盘；能轻松用托盘实现物品递送、酒水斟倒等服务。 | 以小组为单位，每人托3瓶啤酒，2瓶饮料，进行接力比赛。 | 教师现场考核评分 |
| 2 | 餐饮服务基本技能(2) | 餐巾折花 | 了解餐巾的分类、用途、功效；掌握不同餐巾花折法。 | 能熟练完成10种以上动物和植物的杯花造型；能熟练完成10以上盘花造型。 | 教师讲解餐巾折花的基本技能，并详细讲解每种餐巾花的折法和适用场合；教师分别设置4组宴会场景，要求每组根据不同场景完成相应的餐巾花造型。 | 教师现场考核评分及点评 |
| 3 | 餐饮服务基本技能(3) | 酒水知识及酒水服务 | 掌握不同中式和西式酒水品种及特性；掌握不同酒水的服务方法。 | 能通过观、闻、品等熟练判断酒水的品种；能根据不同酒水品种提供相应的酒水服务。 | 教师设计4组不同的中西餐酒水服务情景，要求学生分组进行角色模拟，提供合适的酒水服务。 | 教师现场考核评分及点评 |
| 4 | 餐饮服务基本技能(4) | 中餐摆台 | 掌握中餐零点与宴会的摆台操作程序和要求。 | 能根据高星级酒店中餐摆台要求，完成零点、宴会摆台。 | 教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 5 | 餐饮服务基本技能(5) | 西餐摆台 | 掌握西餐零点、宴会及自助餐的摆台操作程序和要求。 | 能根据高星级酒店西餐摆台要求，完成零点、宴会、自助餐摆台。 | 教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 6 | 餐饮服务 | 上菜与 | 掌握中式不同菜 | 能根据高星级餐 | 教师示范、讲解操作要领 | 课后加强练习 |

| | | | | | | |
|----|----------|--|--|--|---|--|
| | 务基本技能(6) | 分菜 | 系菜肴的口味特色;掌握上菜与分菜的动作操作要领。 | 厅服务标准完成上菜与分菜服务;能结合客人具体需求,灵活提供分菜服务。 | 和注意事项,学生分组练习;教师设定若干个模拟场景,各小组结合场景要求巩固分菜技能。 | |
| 7 | 中餐服务 | 中餐零点服务、中餐宴会服务(迎宾、点菜/酒水、上菜与分菜、席间服务、结账与送客) | 了解中餐零点服务与宴会服务的区别;掌握中餐的主要服务方式;掌握中餐零点、宴会的服务程序和操作要求。 | 能根据服务标准提供标准化服务;能根据客人的不同需求提供个性化服务;能灵活处理服务过程中的客人投诉事件。 | 教师设定若干个中餐用餐场景,各小组采取角色模拟方式完成场景任务,能充分体现服务的标准性和灵活性。 | 教师现场评分及点评 |
| 8 | 西餐服务 | 西餐零点、宴会服务 | 了解西餐用餐礼仪;掌握西餐的上菜顺序;掌握西餐不同服务方式及其特点。 | 能根据西餐不同服务方式提供相对应的服务程序;能灵活处理客人用餐过程中出现的突发事件。 | 教师设定若干个西餐用餐场景,各小组采取角色模拟方式完成场景任务,能充分体现服务的标准性和灵活性。 | 教师现场评分及点评 |
| 9 | 餐饮产品推销 | 推销语言的应用与推销时机的选择 | 了解客人餐饮消费的心理类型和心理需求;掌握餐饮推销的基本技能。 | 能根据客人用餐需求和餐厅实际情况,选择合适的餐饮推销手段;能够针对客人需求灵活运用推销语言;能够充分利用时机进行适时推销。 | 每个小组成员分别扮演餐厅服务员和不同的客人,设计若干个餐饮消费需求,采用小组角色模拟的形式,进行餐饮产品推销演示,并由教师进行点评和小组互评。 | 小组现场互评 |
| 10 | 菜单设计 | 筹划与设计菜单 | 熟悉食品营养的基本常识;掌握菜单设计的基本方法。 | 能够应用食品营养知识进行菜谱设计;能够完成一份完整的菜单设计。 | 通过几个现实菜单对比,讨论找出不同菜单在设计中的优缺点,从而掌握菜单设计的基本方法和要求。 | 以小组单位,自行设定餐厅经营主题、档次、特色等,设计一份完整的合理的菜单。 |
| 11 | 主题宴会设计 | 主题宴会场景设计、台面设计、服务流程设计 | 熟悉几种宴会的主题;掌握主题宴会场景设计的原则和要求;掌握主题宴会台面设计的原则和要求;掌握主题宴会服务流程设计的方法。 | 能根据客人的宴会主题需求,利用酒店现有硬件设施,对场地进行场景设计;能够对主桌及副桌进行台面设计,做到主题突出,创意新颖;能结合宴会主题和酒店软件,设计合理的服务流程。 | 教师设定若干个宴会主题,各小组采用抽签形式,完成对所抽中主题宴会的场景、台面、服务流程的设计。 | 场景设计、台面设计、服务流程设计方案,要求有word文档和PPT演示,并且能够将主桌的台面摆放出来。 |
| 12 | 宾客投诉的处理 | 宾客投诉的处理 | 掌握宾客投诉的原因;掌握宾客投诉处理的程序;掌握宾客投诉处理的技巧 | 能对宾客的投诉进行分析,找出投诉的原因;能够按照宾客投诉处理的程序,合理解决投诉事件;能灵活应用 | 采用小组讨论的形式,对各案例进行分析;用小组角色模拟的形式,由学生通过实际模拟,进一步提升处理宾客投诉的能力。 | 案例分析、现场模拟小组互评和教师点评 |

| | | | | | | |
|----|-----------|-----------|---|--------------------------------------|--|--------|
| | | | | 处理宾客投诉的技巧，灵活处理各类投诉事件。 | | |
| 13 | 采购与验收食品原料 | 采购与验收食品原料 | 明确餐饮采购管理的职责，理解餐饮采购制度的内涵；掌握食材原料的质量标准；掌握计算采购数量的方法；能制定餐饮采购与验收制度。 | 能够模拟签订采购合同；能够实际完成一次完整的原料采购与验收。 | 与学校食堂联系，由每组同学分别为学校食堂采购7-8种餐饮原料，并且进行验收和相关表单的填写。根据该任务，课堂上各小组分别讨论，制定采购计划。 | 教师现场点评 |
| 14 | 储存与发放食品原料 | 储存与发放食品原料 | 了解储藏室的设计要求；掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求；掌握食品原料的发放控制方法。 | 能够制定食品原料的储存与发放制度；能够实际完成一次完整的原料储存与发放。 | 根据上个项目的要求，对采购来的餐饮原料制定一份储存和发放的制度，并严格按照此制度进行原料的储存和发放。 | 教师现场点评 |

六、课程实施建议

（一）教学建议

1. 重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

2. 根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

3. 在教学过程中，要重视餐饮管理方面新技术、新工艺、新设施设备的发展趋势，贴近市场，采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对餐饮管理工作的兴趣，积极引导提升自身职业素养和职业道德水平。

（二）考核建议

学期教学评价=过程评价 80% + 阶段评价 20%

过程评价：课堂参与程度；课堂答问；作业；课堂纪律。

阶段评价：期末笔试

七、需要说明的其他问题

（一）教材编写

1. 教材应充分体现任务引领、工作过程导向的课程设计思想，多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动，寓教于乐，充分体现在“做”中“学”的教学方法。

2. 教材应将本专业职业项目分解成若干典型活动，按完成工作项目的要求和岗位操作程序，结合职业资格证书的考核要求组织教材内容。

3. 教材应以学生为本，内容展现应图文并茂，文字表达应简明扼要，符合学生的认

知水平，重在提高学生的学习兴趣。

4. 教材内容应突出实用性，重视将本专业最新的服务方法及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要，符合现代社会和国际餐饮服务的发展趋势。

5. 教材中活动设计的内容必须突出主题，具有可操作性。注重扩大学生的参与面和提高学生参加活动的兴趣。

(二) 课程资源的开发与利用

1. 选用自编出版教材；

2. 运用现代信息技术开发挂图、投影片、视听光盘等多媒体资源，搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性；

3. 基于信息技术和互联网的课程资源建设：把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

《康乐服务与管理》课程标准

一、课程基本信息

| | | | | | |
|------|---------|------|----------|----|-----|
| 课程名称 | 康乐服务与管理 | | | | |
| 课程代码 | 0710035 | 学时 | 68 | 学分 | 3.5 |
| 授课时间 | 第2学期 | 适用专业 | 酒店管理 | | |
| 课程性质 | 岗位能力课程 | | | | |
| 先修课程 | 酒店管理概论 | 后续课程 | 饭店人力资源管理 | | |

二、课程定位

《康乐服务与管理》是旅游管理、酒店管理专业的一门专业必修课程。通过本课程的学习和训练学习让学生对酒店康乐部各岗位的职业要求有整体的认知，掌握必备的专业技能与基本的管理知识，从而具备酒店康乐部服务与基层管理的基本职业能力。

三、课程设计思路

本课程是一门理论性与实践性较强的课程，本课程坚持以本专业学生就业为导向，对康乐部相关岗位进行工作任务与职业能力分析，从而做到以酒店康乐部服务与基层管理必备的岗位职业能力为依据，以酒店康乐部日常工作为主线，以实际任务引领，贴近学生认知特点，结合了相关工作岗位的主要职责、任职的知识与能力要求。

本课程的教学过程设计按照高技能人才培养“理论知识必须够用”的原则，重新整合教学内容，注重知识的应用性和技能的可操作性。删减无应用性或应用性不强的内容，构建“2+4+3”，即：2个基础概念模块，4个服务模块和3个管理模块等九个模块的教学内容，主要包括康乐经营与管理概述，酒店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健类项目的经营与管理，户外活动项目管理，康乐部安全与卫生管理，康乐部服务质量管理，康乐部促销管理等内容，突出职业能力的培养。

教学过程中通过案例分析、小组研讨、实习基地考察及情景模拟、教学视频等手段将理论学习与技能实训有机结合，使学生在理论学习的同时针对性地进行技能实训，在服务技能训练过程中体会知识要点，从而有效培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

四、课程目标

（一）能力目标

熟悉娱乐休闲类项目、运动类项目、保健类项目、户外活动项目等的服务规范与要点，学会歌舞厅康乐服务、保龄球馆服务、台球厅服务、游泳池服务、健身房服务、棋牌室服务、网球场等服务程序与方法。

（二）知识目标

使学生掌握酒店康乐经营的基本理论和知识，熟悉酒店康乐市场特征及酒店康乐部的组织结构；掌握酒店常见康乐与康体项目的特征与管理要点、服务程序与方法。熟悉康乐部安全与卫生管理、服务质量管理基本方法。

（三）素质目标

培养学生良好的康乐服务意识，树立敬业爱岗的良好职业形象。

五、课程内容及要求

| 序号 | 项目名称 | 工作任务 | 知识内容和要求 | 技能内容和要求 | 教学情景或教学设计 | 结果（作业、报告等） |
|----|-----------|-------------------------------------|--|--|---|--------------------------------------|
| 1 | 康乐经营与管理概述 | 酒店类型与康乐项目；酒店星级与康乐项目 | 1、掌握酒店康乐经营的概念； 2、熟悉酒店类型与康乐项目，酒店星级与康乐项目之间的关系； 3、熟悉我国酒店康乐经营现状与发展前景 | 能说出各种类型酒店及与之相适应的康乐项目，各种星级酒店星级康乐项目的配备要求； | 酒店康乐设备、设施设置案例分析、小组讨论； | 课后分小组到酒店考察，并认真分析康乐部的运营特点 |
| 2 | 酒店康乐市场的特征 | 市场环境；酒店康乐项目的类型及特点；康乐项目优势分析与选择 | 1、了解酒店康乐项目的选择所应该遵循的要点与原则 2、掌握酒店康乐项目的类型和特点； 3、熟悉酒店康乐消费者的行为特征； 4、了解如何进行康乐优势分析以及科学选择康乐项目； | 1、能根据酒店特点提出配备康乐项目方案。 2、知晓酒店康乐项目的类型和特点； 3、能根据酒店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目； | 1、讲授相关知识； 2、启发引导学生根据酒店的等级及客源特点设计康乐项目，配备康乐设施设备； 3、根据酒店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目； | 课后分小组到酒店考察，并认真分析该酒店康乐项目的设置情况 |
| 3 | 娱乐休闲类项目 | 酒吧服务、网吧服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务 | 1、掌握酒店娱乐休闲类康乐项目的类型及特点； 2、掌握娱乐休闲场所的卫生管理要求 3、掌握酒吧服务、游戏机房服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的流程、服务要点和注意事项 | 1、具备良好的服务意识，能进行礼貌的服务； 2、说出酒吧服务、网吧服务、棋牌室服务、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的流程及服务要点。 3、能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件 | 1、讲授娱乐休闲类项目服务与管理要点； 2、案例研讨； 3、服务技能训练 | 作业 |
| 4 | 运动类项目 | 游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的经营与管理；运动 | 1、了解酒店运动类项目的特征及经营特点； 2、熟悉酒店运动类项目的具体服务与管理要点； 3、掌握酒店运动类项目服务人员的管理方法 | 1、知晓酒店运动类项目的特征及经营特点； 2、熟悉游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务要点、初步学会运动类荐的服 | 1、讲授店运动类项目的特征及经营特点； 2、游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务技能训练； 3；服务案例研讨 | 考察酒店台球室、健身房、高尔夫球场、游泳池、网球场、保龄球场及服务人员要 |

| | | | | | | |
|---|------------|---------------------------------|---|---|--|----------------------------|
| | | 类项目服务人员的管理 | | 务技能。 3、能较有条理地处理各类突发事件 | 4、酒店运动类项目服务人员的管理方法研讨 | 求 |
| 5 | 保健类项目的管理 | 桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务 | 1、了解保健休闲类项目特征及经营特点； 2、熟悉酒店保健休闲类项目的服务与管理要点 | 1、知晓酒店保健休闲类项目的经营与管理特点； 2、熟悉桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务要点 初步学会服务技能 3、能较有条理地处理各类突发事件 | 1、讲授酒店保健休闲类项目的经营与管理要点 2、桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务技能训练 3、管理要点研讨 | 作业 |
| 6 | 户外活动项目管理 | 溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩运动项目 | 1、熟悉户外康乐运动项目的宏观管理原则； 2、掌握户外康乐运动项目运作与管理的特点 3、熟悉溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务与管理要点 | 1、知晓户外活动项目管理要点； 2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务案例研讨 | 1、讲授户外活动项目管理要点； 2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务 3、案例研讨 | 课后查阅相关知识，并整理成PPT，下次上课与同学分享 |
| 7 | 康乐部安全与卫生管理 | 康乐部安全管理；康乐部卫生管理 | 1、掌握康乐部不安全因素； 2、康乐部安全事故的预防 3、康乐部安全事故的类型的处理程序； 4、康乐部卫生管理 | 1、掌握康乐部不安全因素及预防措施； 2、能根据康乐部安全事故处理程序处理一些简单的安全事故 | 1、讲授康乐部不安全因素及预防措施； 2、康乐部安全事故处理案例研讨 | 作业 |
| 8 | 康乐部服务质量管理 | 康乐服务管理的内容；康乐服务质量控制的方法；康乐服务投诉的处理 | 1、掌握康乐服务质量管理的内容； 2、掌握康乐服务质量控制的方法； 3、掌握康乐服务投诉的处理方法 4、熟悉康乐部最容易被投诉的几个方面，熟悉客人的投诉心理；掌握处理投诉的原则与处理投诉的程序 | 1、能处理康乐部一些简单的投诉事件； 2、根据康乐服务质量提高的五个阶段，学会一些基本的康乐部服务质量控制方法 | 1、讲授康乐部服务质量管理内容、要点与控制方法； 2、康乐服务质量与康乐部投诉案例研讨 3、评析康乐质量管理问题 | 案例分析 |
| 9 | 康乐部促销管理 | 康乐促销特征、康乐促销方式与促销预算、康乐促销策略 | 1、熟悉康乐促销特征、康乐促销方式及促销预算； 2、掌握康乐促销策略； 3、掌握康乐部营销知识和技能 | 1、知晓康乐促销方式 2、能应用几种常见的促销策略； 3、能协助经理或总监制定销售方案 | 1、讲授康乐部促销管理的内容、方式、促销预算及策略等； 2、常见的促销策略优缺点分析； 3、制定销售方案 | 制定销售方案 |

六、课程实施建议

（一）教学建议

1. 根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、项目训练、启发引导教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

2. 在教学过程中，既关注学生理论知识的学习又重视职业技能的培训，积极引导提高学生职业能力。

3. 密切校企合作, 建立工学结合的人才培养模式

与著名酒店集团、品牌酒店企业开展联合办学、校企合作，实现课程共建。充分利用校外实训基地开展全真环境下的教学实践活动，建立由企业、行业和学校共同参与、专兼结合的教学团队。形成以“进阶式”素质培养、“模块化”技能训练、“仿真式”能力实践和“全真式”岗位体验相融合的工学结合人才培养模式。

（二）考核建议

本课程以过程考核为主，考核方式与专业特点、课程特点相结合，灵活多样采用出勤、案例分析、小论文、实地考察、团队作业、课堂提问等多种方式进行综合考核。成绩采用五级制，学生最终成绩共分为优秀、良好、中等、及格、不及格五个等级。平时成绩占 50%，期末考核占 50%。

七、需要说明的其他问题

1. 学校已建成网络课程平台，并建有多个可上网的多媒体教室，为师生开展网络教学提供了必要条件和保证。

2. 利用现代信息技术开发多媒体教学光盘，充分调动学生的学习积极性和创造性。

3. 建立产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要。

4. 基于信息技术和互联网的课程资源建设：把有关电子教学资料如 PPT 课件、案例、习题等放在课程网站上，实现学生与教师的网上互动。

《茶艺基础》课程标准

一、课程基本信息

| | | | | | |
|------|--|------|------|----|-----|
| 课程名称 | 茶艺基础 | | | | |
| 课程代码 | 0700112 | 学时 | 68 | 学分 | 3.5 |
| 授课时间 | 第4学期 | 适用专业 | 酒店管理 | | |
| 课程性质 | 岗位能力课程 | | | | |
| 先修课程 | 现代酒店管理概论、酒店服务心理学、酒店礼仪与技巧、餐饮服务与管理、前厅服务与管理 | 后续课程 | | | |

二、课程定位

《茶艺基础》是我系酒店管理专业和人物形象设计专业学生的必修课程，是一门重要的综合性专业技术课；在专业课程体系中起着决定性的支撑作用，是连接学生和就业之间的重要课程。让学生学习识茶、泡茶、品茶的知识，同时让学生在掌握泡茶技艺的同时陶冶情操，净化心灵，拉近人与人之间的距离，建立和谐的关系。

三、课程设计思路

1、课程设计的理念

(1) 以茶艺师的工作过程为导向，将茶艺的传统与时尚、实用与内涵结合，形成新的工作任务和新的工作领域。

(2) 通过具体的茶艺工作过程开始，融入到专业丰富的可持续发展过程，再提升到高层次的具体茶艺工作过程中，不断到加强和提高茶艺师的职业能力。

(3) 从培养良好职业综合素质着眼，引导学生向从事茶艺方向相关行业的自主创业发展

2、课程设计的思路

本课程在内容设计方面突出体现茶艺师岗位职业能力本位，紧紧围绕完成工作任务模块的需要来选择课程内容；从“任务与职业能力”分析出发，设定职业能力培养目标；变书本知识的传授为动手能力的培养，打破传统的知识传授方式，以“项目”为主线，创设工作情景，将中级茶艺师职业技能考证的相关内容融入课程教学中，培养学生的实践动手能力。因此，我们将本课程教学内容分为3个教学模块，在每个模块中均明确了课程内容和教学要求。在这三个模块中，采用了递进式关系，遵循由浅

入深的原则设计项目，也就是说学生要先完成第一个模块的工作任务，打好文化基础知识和技能基础知识，才能更好地完成第二个模块的工作任务，即以茶会友，在这个模块中，学生学会了五种代表性茶叶的特点、制作的方法、茶事服务的技巧，从而达到推销相关茶叶茶具的目的，并以此为基础实现第三个模块——客来敬茶的学习目的。同时在每个模块中又设计不同的训练模块（教学活动），有利于使学生将所学的知识融会贯通，完成工作任务。

四、课程目标

使学生具有高素质茶艺员所必需的茶艺方面的基本理论、基本知识和基本技能；通过项目的解决，使学生能根据要求设计各类行茶法，为学生正确运用茶文化知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础；从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德。

（一）专业知识目标：

- （1）了解中国茶文化发展演变及其精神的内涵
- （2）了解茶叶基础知识
- （3）了解中国少数民族不同的茶俗
- （4）通过对有代表性的茶诗词的鉴赏了解中国茶文化的美学意境
- （5）了解各类茶的冲泡技巧
- （6）了解茶具知识
- （7）了解品茶的知识

（二）职业技能目标：

- （1）能鉴别六大类茶叶及再加工茶
- （2）能对不同配置茶叶进行审评
- （3）能根据各类茶叶选配品茗茶具
- （4）会演示多种茶品的冲泡、调制
- （5）会进行简单的茶艺表演
- （6）能懂得各类茶的品尝技艺

（三）职业素养目标：

- （1）培养学生自然、得体、高雅的外形形象
- （2）培养学生拥有平和、谦恭的处事心态
- （3）培养学生正确运用茶艺礼仪

五、课程内容及要求

| 序号 | 项目名称 | 工作任务 | 知识内容和要求 | 技能内容和要求 | 教学情景或教学设计 | 结果（作业、报告等） |
|----|------|----------|---|--|--|--------------|
| 1 | 闻香识茶 | 认识茶叶品种 | 认识中国十大名茶；探究茶叶命名的奥秘，能判断茶叶的命名方式以及泡茶的各项因素。 | 通过闻香、观形、看汤色辨别各茶叶品种。 | 多媒体教学方法 通过视频资料认识茶叶，并分组辨别茶叶 | 教师现场考核评分 |
| 2 | 闻香识茶 | 茶叶的鉴别和评审 | 了解不同茶类的色泽、气味、滋味等。 | 比较两种茶在色泽、气味、滋味方面有什么不同；找出鉴别新茶和陈茶的方法；能通过测定茶多酚的方法，鉴别真茶与假茶。 | 准备几种不同级别的茶叶，通过教学后，分组评审盒鉴别茶叶 | 教师现场考核评分及点评 |
| 3 | 闻香识茶 | 了解中华茶文化 | 探究茶的起源、发展与传播的历史，能说出不同年代的饮茶方式；通过互联网，找出茶叶传播的线路。 | 搜集茶起源的信息并与同学交流。 | 多媒体教学 分组讨论 | 教师现场考核评分及点评 |
| 4 | 闻香识茶 | 茶事服务礼仪 | 掌握茶事礼仪。 | 应用茶艺师的礼仪要求迎宾与送客；应用行茶的礼仪为客人服务。 | 分组仪态训练，锻炼坐姿、站姿走姿 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 5 | 以茶会友 | 绿茶行茶法 | 绿茶行茶法 | 使用玻璃杯、盖碗冲泡绿茶，掌握绿茶冲泡技巧；能根据客人品茶要求配置茶具及运用绿茶行茶法进行茶事服务；能为客人解说行茶法的每个步骤，并介绍绿茶的制作过程、茶的特点；懂得辨识绿茶的色泽、香气、滋味 | 多媒体讲授绿茶知识，准备各类绿茶进行辨别训练 分组练习绿茶的冲泡及茶艺表演 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 6 | 以茶会友 | 乌龙茶行茶法 | 乌龙茶行茶法 | 使用紫砂壶、盖碗冲泡乌龙茶，掌握冲泡乌龙茶的技巧；能根据客人要求进行台湾乌龙茶、潮汕乌龙茶、福建乌龙茶的茶事服务；能解说行茶法的每个步骤， | 多媒体讲授乌龙茶知识，准备各类乌龙茶进行辨别训练 分组练习乌龙茶冲泡及茶艺表演 | 课后加强练习，并随堂考核 |

| | | | | | | |
|----|------|--------|-----------------|--|--|-------------------------------|
| | | | | 并向客人介绍乌龙茶的特点；能应用茶知识，推销茶叶与茶具；能辨识不同品种乌龙茶的色泽、香气、滋味 | | |
| 7 | 以茶会友 | 红茶行茶法 | 红茶行茶法 | 使用盖碗、茶壶冲泡红茶，掌握冲泡红茶的技巧；能根据客人要求进行能根据客人要求进行红茶茶事服务；能熟练解说行茶法的每个步骤，介绍红茶的制作过程和特点；能辨识红茶的色泽、香气、滋味 | 多媒体讲授红茶知识，准备各类红茶进行辨别训练 分组练习红茶的冲泡及茶艺表演 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 8 | 以茶会友 | 黑茶行茶法 | 黑茶行茶法 | 使用盖碗冲泡黑茶，掌握冲泡黑茶的技巧；运用黑茶行茶法为客人进行茶事服务；能解说行茶法的每个步骤，介绍黑的制作过程和特点；懂得辨识黑茶的色泽、香气、滋味；能应用茶知识推销茶叶 | 多媒体讲授黑茶知识，准备各类黑茶进行辨别训练 分组练习黑茶的冲泡及茶艺表演 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 9 | 以茶会友 | 花茶行茶法 | 花茶行茶法 | 使用盖碗冲泡花茶，掌握冲泡花茶的技巧；应用花茶行茶法为客人进行茶事服务；能向客人解说行茶法的每个步骤，介绍花茶的制作过程和特点；懂得辨识花茶的色泽、香气、滋味； | 多媒体讲授花茶知识，准备各类花茶进行辨别训练 分组练习花茶的冲泡及茶艺表演 | 课后加强练习，并随堂考核 |
| 10 | 以茶会友 | 以茶待客 | 掌握客来敬茶“六要”的具体含义 | 运用茶苑礼仪为客人敬茶。 | 多媒体教学 | 学生互评 |
| 11 | 客来敬茶 | 茶具的选用 | 熟悉茶席设计的原则及方法 | 能因人、因茶正确选择茶与茶具的配套 | 分组辨别茶具及茶具的搭配选择 | 场景设计、茶席设计、服务流程设计方案，要求有word文档。 |
| 12 | 客来 | 认识茶叶品种 | 掌握泡茶各项因素 | 通过闻香、观形、看汤色辨别各茶 | 多媒体教学方法 通过视频资料认识茶叶， | 现场模拟小组互评和教师点 |

| | | | | | |
|----|--|--|--|---------|---|
| 敬茶 | | | 叶品种，并认识中国十大名茶；探究茶叶命名的奥秘，能判断茶叶的命名方式以及泡茶的各项因素。 | 并分组辨别茶叶 | 评 |
|----|--|--|--|---------|---|

六、课程实施建议

(一) 教学建议（从教学条件、教学方法与手段、课程资源的开发与利用、教材选用等方面进行说明）

1、教学模式

(1) 基于茶艺师工作导向，提出“以用促学，以学促赛，以赛促创”的的教学的教学模式。

以茶艺室为第一实训基地，从课堂情境教学、训练开始，教师主导，把茶艺基本功学好；再利用学校资源，教师引导，开展茶艺表演、茶叶现场制作销售等形式，获得真实的茶艺职业体验，使学生的意识由“要我学”上升为“我要学”。

(2) 按茶艺师职业岗位工作过程和必备知识，整合优化教学模块，教学内容模块化，岗位功能化，工作流程化。

本课程以茶艺师职业岗位功能、工作内容、技能要求、相关知识点、能力要求、整体素质为出发点，按高职教育的“必须、够用、精炼”的原则，将课程内容整合优化为六个教学模块，教学实施一环扣一环，多次实践，工作能力逐步提高。

2、教学方法

1、理论教学:主要采用多媒体课件的形式讲课，图文并茂，课堂提问、展开课堂讨论，还采用视频、网络技术、多媒体影音资料加以辅助教学。

2、实训教学：

- (1) 示范教学法：边讲解边操作示范
- (2) 现场教学法：预先设定情景
- (3) 任务驱动法：定出具体任务，设计方案
- (4) 项目导向法：编排茶艺项目，设计、策划活动方案。

(二) 考核建议

本课程在考核评价方面，依据“三位一体”的教学理念，摒弃传统的一考定型的方式，积极探索了“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样，既能够全面准确地评价学生的学习效果，又有利于学生全面掌握所学的知识技能。

1、本课程实行“过程考核与结果考核相结合”、“理论考核与技能操作考核相结合”、“课程考核与职业资格考核相结合”的“三结合”考核形式；

2、技能测试占 40%，平时成绩占 20%，期末考试占 40%。

本课程共 2 学分，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占 20%；实训考核成绩占 40%；期末考核成绩占 40%。

(1) 平时成绩（20%）的评分标准：

考勤 10%：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。

作业 10%：要求按质按量完成布置的作业。

(2) 实训考核成绩（30%）的评分标准：

技能操作 20%：按照中级茶艺师技能资格证书的考核规范进行测试。

角色规范 20%：按照茶艺师主要岗位设计服务与表演情节，进行角色规范扮演。

(3) 期末考核成绩（40%）的评分标准：

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及茶艺表演的技能。

3、通过本课程学习，学生可以通过山西省劳动社会保障局举办的中级茶艺师技能资格证书考核并获得相应的资格证书。

七、需要说明的其他问题（参考资料、所需仪器、设备、教学软件等）

1、相关实习实训基地要求及应需工具、材料

茶艺实训室面向酒店管理、任务形象设计专业开设，并可作为其他专业选修，逐步建立面向全校学生组织的实训教室。以培养学生的茶艺技能，提高学生的文化修养，陶冶学生情操，帮助学生提高就业率为主要目的实践教学。本实训室的建设坚持茶艺实训的仿真性，环境布置突出传统文化氛围，实训室主要设备要求如下：

(1) 茶艺主要设备：茶艺表演桌 9 张（其中需要 1 张主表演桌）、茶凳 32 张。茶叶储存冰箱 1 个。电视机 1 台、多媒体投影机。

(2) 茶艺环境设备：花草、字画、茶艺表演旗袍、音乐播放器等。

(3) 茶具设备：功夫茶具（紫砂壶、品茗杯、闻香杯、公道杯、茶荷、茶道组合）、茶船、盖碗杯、玻璃杯、赏茶盘、随手泡、茶巾、茶桌布、茶海、各类茶叶罐等。

(4) 茶艺：绿茶（3 种）、黄茶、红茶（2 种）、黑茶（3 种）、白茶、乌龙茶（3 种）（注：因茶叶的消耗性和特殊性，需要每年补充茶叶）

2、实训室的主要功能：

(1) 教学功能：茶艺实训室是学生熟悉和掌握茶叶及茶艺的基本知识，进行茶艺表演训练、熟悉茶样鉴别和茶馆服务与经营的场所。本通过各类茶样、茶具展示，结

合主要茶品的鉴别和沏泡训练，使学生熟悉茶文化的基础理论知识，拓展其职业技能，全方位培养学生的综合素质及审美情趣。在满足现有实际教学工作的同时，又满足学生展开第二课堂的需求，借此拓宽学生的专业技能，使之更能适应竞争日益激烈的社会。

(2) 职业资格鉴定功能：实训室也可为“茶艺师资格培训”提供实训场所，为进行相关职业技能培训与考核提供服务条件。

七、教学建议

1、建议本课程标准教学可采取项目教学法、实操法、小组合作学习法、教师演示法、讨论法等多种教学方法相结合的形式进行。

2、建议充分利用投影、多媒体课件、网络资源等，为学生创建茶艺服务的仿真环境，更好地掌握和运用茶事服务的技能技巧。

3、学生学业评价建议采取理论考核与实操考核相结合的方式，重视学生的过程性学习，在教学活动中结合学生自评、他评和师评的形式对学生的表现进行综合评价；同时要充分考虑个人在小组合作中的贡献。

4、本课程标准所列学时是参考学时，教学中可根据具体情况加以调整

