

河南省驻马店财经学校
高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

河南省驻马店财经学校

二〇一九年八月

目 录

一、专业名称及代码	(2)
二、入学要求	(2)
三、修业年限	(2)
四、职业面向	(2)
五、培养目标和培养规格	(2)
六、课程设置及要求	(3)
七、教学进程总体安排	(11)
八、实施保障	(13)
九、毕业要求	(19)

河南省驻马店财经学校

高星级酒店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高星级酒店运营与管理

专业代码：130100

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者。

三、修业年限

学制 3 年

四、职业面向

专业所属	专业类	专门化方向	职业（岗位）	学历提升专业	
旅游服务类	酒店服务与管理	前厅服务与管理	前厅主管、领班、接待	高职： 酒店管理 旅游管理	本科： 酒店管理 旅游管理
		客房服务与管理	客房主管、领班、服务员		
		餐饮服务与管理	餐厅主管、领班、服务员		
		康乐服务与管理	康乐主管、领班、服务员		

五、培养目标与培养规格

（一）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、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，重点掌握酒店服务、酒店管理等基本知识，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 基本素质及职业素养目标

（1）具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识；

- (2) 具有健康的心理和乐观的人生态度；
- (3) 具备人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度；
- (4) 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识；
- (5) 具有正确的就业观和一定的创业意识；
- (6) 拥有健康的体魄，能适应岗位对体质的要求。

2. 专业知识目标

熟悉国家对旅游与酒店服务管理行业以及茶艺酒水制作行业发展与调节的方针、政策、法规、制度和标准。

熟悉酒店服务和管理学基本理论。

具备餐饮服务与管理、前厅服务与管理、客房服务与管理的相关专业知识。

3. 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。

(3) 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。

(4) 康乐服务：具备酒店康乐部设施设备的示范能力；具备娱乐项目的指导能力；具备一定的推销能力；具备安全事故预防处理的能力。

4. 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、公共艺术、历史，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、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习多种形式。

（一）公共基础课程及要求

1. 国防教育

国防教育是为捍卫国家主权、领土完整和安全，防御外来侵略、颠覆和威胁，向全民传授与国防有关的思想、知识、技能的社会活动。它是国防建设的重要组成部分，包括为增进全民的国防思想、国防知识、国防技能和身体素质以及有利于形成和增强国防观念、国防能力的各种类型的社会活动。

2. 职业生涯规划

职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门德育课，旨在对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育，使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观及成才观，提高职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。

3. 职业道德与法律

职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行道德教育和法制教育，帮助学生了解职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法守法、用法的公民。

4. 经济政治与社会

经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门德育课，旨在对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育，引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设政治建设、文化建设、社会建设的有关知识，提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

5. 哲学与人生

哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

6.语文

在九年义务教育的基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。

7.数学

在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，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、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

8.英语

在九年义务教育基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力。为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

9.计算机应用基础

掌握计算机的基础知识及计算机操作系统的基本功能，掌握 Windows 的使用方法和 Windows 环境下文字录入、文本编辑、排版等操作，以及表格构造、数据计算、幻灯片的制作等，熟练掌握一种汉字输入方法；了解计算机网络及互联网(Internet)的初步知识。

10.艺术

包括书法、音乐、美术、舞蹈等课程内容。

11. 体育与健康

树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

12. 历史

历史学是在一定历史观指导下叙述和阐释人类历史进程及其规律的学科。中等职业学校历史课程是在义务教育历史课程的基础上，运用历史唯物主义观点，以社会形态从低级到高级发展为主线，展现历史演进的基本过程以及人类在历史上创造的文明成果，揭示人类历史发展的基本规律和大趋势，促进学生全面发展的一门基础课程。学生通过历史课程的学习，进一步拓宽历史视野，发展历史思维，提高历史学科核心素养，能够从历史发展的角度理解并认同社会主义核心价值观、中华优秀传统文化，弘扬以爱国主义为核心的民族精神、以改革为核心的时代精神，树立正确的世界观、人生观、价值观和历史观，为未来的学习、工作与生活打下基础。

公共必修课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	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，并与专业实际和行业发展密切结合。	40
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	40
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	40
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	40
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	280
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80

9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	200
10	艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	20
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	40

（二）专业技能课及要求

1. 前厅服务与管理

主要内容：前厅部概述；客房预订；前厅礼宾服务；总台接待；总机服务与商务中心；前厅客房销售与管理；前厅信息管理；前厅宾客关系管理

能力要求：能够熟练规范地迎送宾客；会进行行李的运送；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；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；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；能掌握瞬间的房态，合理排房；能提供问讯、邮件分送等服务，程序规范；能迅速、准确地办理离店结账手续；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；能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务；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。

2. 客房服务与管理

主要内容：客房部机构设置；客房楼层服务；客房中心服务；客房清扫服务；公共区域的清洁与保养；洗衣房各岗位服务知识与技能；客房安全管理；客房部设备用品管理；客房人力资源管理。

能力要求：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；能够对客房进行布置和装饰；能够进行客房专业英语词汇的听、说、写；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；能够按程序和标准独立完成走客房的清扫；能够进房规范，做到自然、熟练和操作标准；能够独立完成开夜床；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；能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准；能够掌握宾客入住阶段主要

服务项目的服务方法；能够掌握地面清洁与维护保养方法；能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

3. 餐饮服务与管理

主要内容：餐饮部概况和服务人员的素质要求；餐饮部机构设置；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)；中餐零点服务；中餐宴会服务；自助餐服务；西餐早餐服务；西餐午、晚餐服务；西餐宴会服务；会议服务；餐饮部人员、物资、安全管理知识。

能力要求：能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能独立规范地按照服务程序为客人提供中餐服务；能熟练掌握西餐服务的各项技能；能够介绍西式菜肴的特点和烹调方法；能独立按照服务程序提供西餐服务；能进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务；能独立按西餐宴会的各种活动程序和规范提供优质服务；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；能合理控制餐饮物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

4. 康乐服务与管理

主要内容：饭店健身房服务；保龄球房服务；台球房服务；高尔夫球场服务；网球场服务；游泳池服务；歌舞厅(KTV)服务；桑拿浴房服务。

能力要求：能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；能熟练使用各类健身器材；能为宾客提供健身、娱乐指导和其他相关服务；能把握饭店娱乐服务的标准；具有一定的推销能力；能合理控制康乐物资的消耗；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。

5. 饭店服务心理学

主要内容：客人消费心理相关知识；员工服务心理相关知识；企业管理心理相关知识。

能力要求：掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；能够将心理学基本理论、基础知识应用于旅游服务中；能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。

6. 饭店英语

主要内容：酒店前厅、客房、餐饮、康乐服务的模拟情景对话；酒店业礼貌、礼节；酒店主要设施设备及服务的介绍；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。

能力要求：能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；能回答客人的一般询问；能在饭店服务工作中使用规范用语；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；能向客人介绍饭店主要设备及产品；能听、写记录电话留言及预订表等工作表格中的有关信息；

7. 饭店概论：

主要内容：认识饭店业、构建饭店组织架构；走进饭店一线部门、参观饭店后勤保障部门；体验饭店服务、融入饭店企业文化。

能力要求：明确饭店业的基本概念和作用；了解饭店业的过去与现在；熟悉饭店的类型和等级；了解现代饭店业的连锁经营；掌握饭店的基础管理理论；把握饭店组织机构设置的原则；了解饭店的组织架构；熟知饭店的管理制度；了解酒店每个部门。

8. 茶艺与茶文化

主要内容：茶叶知识；茶与健康；茶艺的形式；饮茶的风俗、接待茶礼及表演茶艺和发展。

能力要求：掌握茶艺的基本礼仪，茶艺师正确的站姿，行姿，坐姿的基本礼仪规范；六大茶类的认识和正确的冲泡方法；茶器的选择；各民族的饮茶风俗习惯，接待礼仪，表演茶艺。

9. 菜点酒水知识

主要内容：中国菜、菜单、外国菜、中点和西点、中国酒、外国酒、常见软饮料。

能力要求：了解中国菜的形成和发展；熟知菜单概述；能给菜品的命名；熟知宴席菜点；了解西餐的分类；了解中国酒和外国酒的分类和酿造方法；熟悉软饮料的分类论。

10. 旅游概论

主要内容：旅游活动的历史考察；旅游者，旅游业的构成；旅游业的性质和

特点；旅游业的社会、经济和文化影响；旅游资源及其开发，旅游业发展规划；旅游业市场营销；旅游业行业管理；旅游政策和旅游法规以及旅游业的可持续发展。

能力要求：了解旅游产生的过程；掌握旅游的定义，培养学生思考问题、解决问题的能力；培养学生爱岗敬业的精神，促使其树立自信心，人类意识的发展、精神需求的提高、知道经济条件的成熟给旅游带来的收获。

11. 中国旅游地理

主要内容：中国旅游资源概述；旅游资源赏析；中国旅游客源地理；中国旅游交通与旅游路线；旅游开发与旅游环境保护；旅游信息与旅游地图；中国旅游区划，八大旅游区；自助旅游；学科野外考察和调查。

能力要求：使学生了解中国旅游资源的地理背景与特征，中国自然旅游资源，中国人文旅游资源，旅游资源美感分析，旅游客源地与目的地的空间相互作用，主要旅游交通方式，旅游区与旅游区划，自助旅游的含义、特点及发展趋势。

12. 旅游政策法规

主要内容：法的基础理论知识、我国的旅游法律制度、合同法律制度、消费者权益保护法律制度、旅行社管理法律制度、导游人员管理法律制度、旅游饭店管理法律制度、旅游安全管理制度、出入境管理法律制度、旅游交通运输法律制度、旅游资源管理法律制度、娱乐场所管理法律制度。对旅游行业各方面的法律沿革、法律关系、管理制度。

能力要求：掌握旅游业中的法律关系、旅游行政管理法律关系、旅游业中的民事法律关系、旅游活动中的法律责任，合同的订立及其效力合同的变更、转让与终止，消费者权益保护法概述。

专业课程设置及学时分配

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	前厅服务与管理	能够熟练规范地迎送宾客；会进行行李的运送；能用外语提供客房预订、接待、问讯等服务等。	160
2	客房服务与管理	能够识别不同类型饭店客房设施的特点；掌握客房中、西式包床的程序、方法和动作要领；学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。	160

3	餐饮服务与管理	能熟练掌握中餐服务的操作技能；了解中式菜肴的特点和烹调方法；能进行中西餐宴会台面的布置；能独立按中餐宴会程序和规范提供优质服务等。	160
4	康乐服务与管理	能介绍饭店的健身、娱乐设施及相关服务项目；能熟练使用各类健身器材具有一定的推销能力；能对一般安全事故进行有效的预防和处理。	160
5	饭店服务心理学	掌握酒店从业人员应具备的服务心理知识和技能；能够运用心理学知识去解决旅游服务和管理中的实际问题。	120
6	饭店英语	能迅速、正确地通过学习和训练听懂客人的要求；能回答客人的一般询问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。	160
7	饭店概论	了解饭店的组织架构；熟知饭店的管理制度；了解酒店每个部门；熟悉饭店的类型和等级；掌握饭店的基础管理理论。	120
8	茶艺与茶文化	掌握茶艺的基本礼仪；六大茶类的认和正确的冲泡方法；茶器的选择；各民族的饮茶风俗习惯，接待礼仪，表演茶艺。	40
9	菜点酒水知识	了解中国菜的形成和发展；熟知宴席菜点；了解中国酒和外国酒分类和酿造方法；熟悉软饮料的分类论。	160
10	旅游概论	了解旅游产生的过程；掌握旅游的定义，培养学生思考问题、解决问题的能力。	120
11	中国旅游地理	使学生了解中国旅游资源的地理背景与特征，中国自然旅游资源，中国人文旅游资源。	160
12	旅游政策法规	掌握旅游业中的法律关系；旅游活动中的法律责任，合同的订立及其效力合同的变更、转让与终止，消费者权益保护法概述。	160

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周。周学时一般为 28 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排。

公共基础课学时约占总学时的 1/3。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

课程设置中设选修课，其学时数占总学时的比例不少于 10%。

（二）教学进度计划安排表

高星级饭店运营与管理专业教学进度计划表

专业：		高星级饭店运营与管理	学制：三年		起点：初中							
课程模块	序号	课程名称	总学时	学时分配		各学期学时分配（周学时）						备注
				理论	实践	一	二	三	四	五	六	
						20	20	20	20	20	20	
公共基础课	1	国防教育	120									军训
	2	劳动教育	42									劳动周
	3	心理健康教育	32									讲座
	4	职业生涯规划	40			2						A2
	5	职业道德与法律	40				2					A2
	6	经济政治与社会	40					2				A2
	7	哲学与人生	40						2			A2
	8	语文	240			4	4	4				A1
	9	应用文写作	40						2			A2
	10	数学	80			2	2					A2
	11	英语	80			2	2					A1
	12	体育	200			2	2	2	2	2		A2
	13	礼仪	40					2				A2
	14	书法	40			1	1					A2
	15	普通话	40			1	1					A2
	16	计算机应用基础	80	2	2	4						A2
	17	历史	40							2		A2
	18	形体训练	40	1	2				2			B2
	19	中华优秀传统文化	40					2				B2
专业技能课	20	饭店服务心理学	120	2						6		A1
	21	饭店英语	160	2				2	4	2		A2
	22	茶艺与茶文化/康乐服务与管理	200	2		2			8			A1
	23	旅游概论	120	6			6					A1
	24	旅游政策法规	160	8						8		A1

25	中国旅游地理	160	8					8			A1
26	菜点酒水知识	160	4	4					8		A1
27	餐饮服务与管理	160	2	6	8						A1
28	前厅服务与管理	160	2	6			8				A1
29	客房服务与管理	160	2	6		8					A1
30	饭店概论	120	4	2			6				A2
总 学 时		3400	45	28	28	28	28	28	28	28	30

说明：备注栏中“A”代表必修课，“B”代表选修课。“1”代表课程考核方式为考试，“2”代表课程考核方式为考查。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人，其中双师型教师应不低于 80%。建立“双师型”专业教师团队，有业务水平较高的专业带头人。教师的基本要求是：

1. 专业教师应具备良好的师德和终身学习能力，具备本专业或相近专业本科以上学历（含本科），或具有本专业中级以上技术资格证书。

2. 专业带头人应具有较高的业务能力，并在区域内具有一定影响力；具有高级职称和高级职业资格，熟悉产业发展和行业对技能型人才的需求，在专业改革和发展中起引领作用。

3. 以每年招收 2 个班为基数，本专业的教师人数应不少于 7 人，其中专任教师应不少于 5 人，教师数与学生数之比应大于 1:20，专任教师中具有中级以上职称教师人数不低于 40%，高级职称人数不低于 15%。

4. 根据专业教学需要，聘请一定数量、相对稳定的兼职教师。兼职教师应具有本科以上学历和中级以上职称，并从事与本专业相关的实践工作 5 年以上。

5. 每年至少有一定数量的专业教师进行相应的专业实践。

（二）教学设施

1. 校内实训基地

本专业配备校内实训实习室和校外实训基地。校内应具备客房中式铺床实训室、中餐宴会摆台实训室、茶艺实训室等。有条件时建设模拟酒店实训基地，校企合作进行岗位实训，实训室安装多媒体教学设备。

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 40 名学生为基准，校内实验（实训）室配置见下表：

客房中式铺床实训室

序号	名称	规格	质地	数量	备注
1	床垫	200 厘米 × 120 厘米，高 22 厘米		9 张	误差 0.5 厘米
2	床架	床架高 20 厘米+床脚 7 厘米		9 个	误差 0.5 厘米
3	工作台	100 厘米 × 200 厘米 × 75 厘米		9 个	
4	床单	280 厘米 × 200 厘米（缩水前：288 厘米 × 206 厘米）	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光全工艺白色贡缎纹，两头 2.5 厘米折边，两侧 1 厘米折边。	9 张	
5	被套	235 厘米 × 185 厘米 × 5 厘米（缩水前：242 厘米 × 190 厘米 × 5 厘米）	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光全工艺白色贡缎纹，三边 5 厘米法式飞边。	9 张	底部中半开口，系带方式，2 组，距两端 45 厘米
6	被芯	230 厘米 × 180 厘米		9 床	内充 1.5 千克羽绒棉，含填充物总重量 2.6 千克
7	枕芯	75 厘米 × 45 厘米		18 个	内充羽绒棉，含填充物总重量 1.35 千克
8	枕套	48 厘米 × 78 厘米 + 15 × 5 厘米	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光工艺白色贡缎纹，四边 5 厘米法式飞边，于背面距离边缘 15 厘米为枕套开口。	18 个	

中餐宴会摆台实训室

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆形餐台	高度为 75 厘米、直径 180 厘米		6 张
2	工作台	100 厘米×200 厘米		4 张
3	餐椅			60 把
4	防滑圆托盘(含托盘垫)	外径 32 厘米, 内径 30 厘米, 误差 0.5 厘米		12 个
5	台布及装饰布	台布: 正方形, 240×240 厘米, 70%棉、30% 化纤, 1000 克。 装饰布: 圆形, 直径 320 厘米, 材质约 30% 的棉, 70%的化纤, 1550 克		6 套
6	餐巾(口布)	56 厘米×56 厘米; 70 克	纯棉	60 条
7	花盆	外径 17.5 厘米, 内径 16.5 厘米, 底径 13.5 厘米, 盆高 7.5 厘米	瓷器	6 个
8	餐碟(骨碟)	外径 20.3 厘米, 内径 12.5 厘米	瓷器	60 个
9	汤碗(翅碗)	碗口直径 11.3 厘米, 底部直径 5 厘米, 高 4 厘米	瓷	60 个
10	味碟	碟口 7.3 厘米, 底部 4 厘米, 高 1.8 厘米	瓷器	60 个
11	汤勺	长 13.4 厘米, 宽 4 厘米	瓷器	60 个
12	筷架	长 7.1 厘米, 底部长 7.3 厘米; 宽 3.1 厘米; 底部宽 3.3 厘米; 高 1.5 厘米; 勺子位长 4.9 厘 米, 圆形凹口位 2.5 厘米; 筷子位顶部 2.2 厘米, 凹位 1.3 厘米, 高度 1.1 厘米	瓷器	60 个
13	筷子	长 24.5 厘米, 筷子头直径 0.4 厘米; 带筷 套: 长 29.5 厘米, 宽 3 厘米		60 双
14	席面更 (长柄勺)	全长 20.4 厘米, 勺子长 6.4 厘米, 直径 4.3 厘米	不锈钢	60 个

15	水杯 (414ML)	杯口外径 6.5 厘米, 杯口内径 6.1 厘米, 内高 13.5 厘米, 外高 18.7 厘米, 杯底直径 6.7 厘米, 厚 0.4 厘米	玻璃器	60 个
16	葡萄酒杯 (14CL)	杯口外径 5.8 厘米, 杯口内径 5.5 厘米, 内高 6.9 厘米, 外高 14 厘米, 杯底直径 5.7 厘米, 厚 0.2 厘米	玻璃器	60 个
17	白酒杯 (2.6CL)	杯口外径 3.7 厘米, 杯口内径 3.4 厘米, 内高 3.3 厘米, 外高 8.9 厘米, 杯底直径 4.1 厘米, 厚 0.2 厘米	玻璃器	60 个
18	牙签	长 8.3 厘米, 宽 1.5 厘米		6 套
19	菜单	长 18.5 厘米, 外宽 12.5 厘米, 内宽 10.5 厘米, 厚 1.7 厘米		12 个
20	桌号牌	底座长 10 厘米, 宽 4.5 厘米, 高 8.1 厘米, 底座厚度 0.8 厘米		6 个
21	公用餐具 (公筷架、筷子、公勺)	公筷架全长 9.5 厘米, 底座长 5.9 厘米, 宽 1.2 厘米, 勺座直径 2.5 厘米, 筷座长 3.5 厘米, 宽 1.2 厘米		12 套
22	折叠餐巾花专用大盘	直径 40 厘米	瓷器	6 个
23	服务巾 (斟酒用)	边长 48 厘米	棉质	6 条
24	酒瓶	葡萄酒瓶: 墨绿色 750ml 高: 32 厘米 瓶身直径: 7.3 厘米 口径 (外): 2.7 厘米 口径 (内): 1.9 厘米 白酒瓶: 透明色 500ml 高: 26.5 厘米 瓶身直径: 6.6 厘米 口径 (外): 2.75 厘米 口径 (内): 1.75 厘米	玻璃	12 个

茶艺实训室

序号	名称	规格型号 (cm)	每组数量	作用
1	长条桌	长 120×宽 45×高 75	6	放茶具
2	双层茶盘	长 38.5×宽 27×高 6.5	12	放乌龙茶茶具
3	黑色随手泡烧水壶	规格 700ml 长 17×高 21	6	烧热水
4	茶滤网	高度 10.2× 直径 8.3	21	过滤茶汤
5	茶荷	长 10.4×宽 8×高 4	21	放茶叶, 让客人欣赏
6	茶巾	长 30×宽 30	21	擦拭多余的茶水
7	茶道组	宽 7×高 20	21	泡茶的辅助用具

8	茶叶罐	高 17×宽 12	4	装茶叶
9	紫砂品茗杯	容量 20ml 杯口直径 4.8 ×高 3	24	品尝乌龙茶
10	紫砂闻香杯	容量 15ml 杯口直径 3.3×高 4.7	24	闻茶的香气
11	紫砂壶	容量 200ml 上口径 6×高 8	21	泡乌龙茶用具
12	紫砂公道杯	容量 220ml 长 13×宽 9×高 6.5	4	平分茶汤
13	玻璃茶杯	容量 200ml 高度 8.0 ×直径 7.0	18	冲泡绿茶
14	盖碗	规格： 150mL 高度 8.5×直径 9.5	21	冲泡红茶
15	品茗杯	规格： 40mL 高度 3.2×直径 5.9	63	品尝茶汤
16	公道杯	规格： 235mL 高度 9×杯口 6×杯底 8	21	平分茶汤

2. 校外实训基地

与本地区星级酒店建立广泛联系，结合专业内容，在相关企业建立校外实训基地，作为师资、设备和实习内容方面的充实。第 6 学期学生要在校外实训基地完成岗位培训和顶岗实习任务。

校外实训基地要能提供真实工作岗位，实现学生顶岗实习，并能最大限度地满足学生最终在实训基地企业就业的目的。

(三) 教学资源

专业课教材选用要求

序号	课程名称	推荐使用教材		
		名称	出版社	备注
1	前厅服务与管理	前厅服务与管理	高等教育出版社	
2	客房服务与管理	客房服务与管理	高等教育出版社	
3	餐饮服务与管理	餐饮服务与管理	高等教育出版社	
4	康乐服务与管理	康乐服务与管理	高等教育出版社	
5	饭店服务心理学	饭店服务心理学	高等教育出版社	

序号	课程名称	推荐使用教材		
		名称	出版社	备注
6	饭店英语	饭店英语	高等教育出版社	
7	饭店概论	饭店概论	高等教育出版社	
8	茶艺与茶文化	茶艺与茶文化	高等教育出版社	
9	菜点酒水知识	菜点酒水知识	高等教育出版社	
10	旅游概论	旅游概论	高等教育出版社	
11	中国旅游地理	中国旅游地理	高等教育出版社	
12	旅游政策法规	旅游政策法规	高等教育出版社	

（四）教学方法

在理论教学上，改变传统单一黑板讲授和填鸭式的满堂灌，取而代之的是多媒体教学和案例教学法、情境教学法、任务驱动教学法、项目教学法等引导学生通过学习过程的体验提高学习兴趣，激发学习动力，掌握相应的知识和技能。在实践课上，教学方法灵活多样，主要采用训练法，演示法，训练结合实际操作，实地考察等方法，让学生成为实践课的主体，通过专业教师因人而异的指导，掌握专业的职业技能，如语言艺术训练，主要通过互相训练法，锻炼学生讲故事，讲笑话，给予人沟通的有效技巧。

（五）学习评价

1. 评价内容

- （1）知识与技能的理解和掌握。
- （2）情感与态度的形成和发展。
- （3）学习结果与学习过程的变化和发展。

2. 评价方式

- （1）封闭与开放式的统一（试卷与作业）。
- （2）知识评价与能力评价的统一（岗位能力、职业行为）。
- （3）结果评价与过程评价的统一（知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量）。
- （4）教师评价与学生自评、同伴互评、家长评价的统一。

（六）质量管理

1. 具有诚信、坚毅的品格和敬业、负责的职业道德与团队协作精神。
2. 具有较好的专业基础知识和自学能力、进取创新意识。
3. 掌握现代服务理念，了解现代服务业发展趋势。
4. 熟悉酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门的业务知识。
5. 熟悉中国酒店业发展的方针、政策和法规。
6. 具有酒店的前厅、客房、餐饮、康乐、会展等管理与基本服务能力。
7. 具有较强的计算机操作、文字表达、人际沟通能力以及一定的职业外语表达能力。

九、毕业要求

学生在毕业时，要求同时达到以下条件：

（一）在校学习期间的所有公共必修课程和专业必修课程全部合格，具有胜任酒店服务与管理工作的能力。

（二）校外顶岗实习时间达到6个月并考核合格，具有一定的社会适应能力，具有一定的公关和社交能力。

（三）具有一定的心理调适能力，心理健康。

（四）具有良好的法制观念。

（五）所有纪律处分已经解除。