

**四川省服装艺术学校**

**高星级饭店运营与管理 专业 2020 级**

**人**

**才**

**培**

**养**

**方**

**案**

**2020年6月制定**

## 人才培养方案体例框架和基本要求

**一、专业名称及代码**

专业名称： 高星级饭店运营与管理

专业代码：130100

**二、入学要求**

初中阶段教育毕业生或同等学力人员

**三、基本学制**

三年，中专

**四、职业面向**

**（一）服务面向**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应行业（代码） | 主要职业类别  （代码） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
|  | 62  61 | 4-03-05-01  4-04-01-01  4-04-01-02  4-04-02-01 | 餐厅服务员  前厅服务员  客房服务员  导游 | 茶艺师  调酒师  导游证 |

**（二）职业发展路径**

人力资源

（HR）

调酒师

前厅服务员

导游

咖啡师

客房服务员

餐饮服务员

销售助理

前厅主管

旅行社销售

客房主管

餐饮主管

销售员

前厅经理

旅行社经理

客房经理

餐饮经理

销售经理

发展

发展

迁移

迁移

初次就业岗位

目标岗位

发展岗位

迁移岗位

茶艺师

秘书

旅行社管理岗位

迁移岗位

**（三）职业岗位及职业能力分析**

**表1 主要工作岗位及其岗位能力分析**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 典型工作任务 | 职业能力要求 | 对应职业  能力课程 | 所需职业  资格证书 |
| 餐饮服务员 | 1、餐前准备  2、对客服务  3、席间服务  4、会议服务  5、宴会服务  6、酒水服务  7、收餐服务 | 1、中、西餐、自助餐、会议和宴会服务的摆台、操作及服务技能；  2、中、西餐、自助餐、会议和宴会预定及接待服务；  3、上菜与分菜服务技能；  4、点菜和酒水服务； | 餐饮服务与管理 | 健康证 |
| 客房服务员 | 1、各类客房的清扫流程  2、开夜床  3、计划卫生  4、中式铺床  5、布草整理  6、洗衣服务 | 1、中式铺床技能  2、退房、续住房、空房的清扫程序及服务流程  3、查房流程  4、开夜床服务流程 | 客房服务与管理 |  |
| 前厅服务员 | 1、礼宾服务  2、接待服务  3、散客、团队服务  4、问询、留言、代办服务  5、协调宾客关系 | 1、预定、入住、退房的服务程序及流程  2、熟练使用前台操作系统  3、礼宾服务流程（电梯服务）  4、散客、团队、公司客人的服务流程  5、接机服务、行李寄存、代订机票等服务 | 前厅服务与管理 |  |

1. **培养目标与培养规格**

本专业培养拥护党的基本路线，具有酒店行业高尚的职业道德、酒店服务基本技能、酒店管理专门知识，具有现代管理理念以及中、高级酒店服务技术和管理水平等实际工作能力，具有创新意识和创新精神的德、智、体、美、劳全面发展，面向高星级酒店前厅、客房、餐饮等业务部门的领班、主管及部门经理为主要就业岗位，以酒店人力资源部、营销部等职能部门的经理、执行经理为发展目标的高星级酒店管理专门人才。

**（一）培养目标**

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握餐饮、客房、前厅等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向高星级酒店餐饮部、前厅部、客房部以及会议服务领域，能够从事餐饮、客房、前厅和会议等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**（二）培养规格**

**1．素质**

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，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；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。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，达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

**2．知识**

掌握教育部规定的语、数、外、德育、计算机及体育等公共基础课程所需掌握的知识，能够熟练运用相关知识到现实生活、学习及工作中去，能够运用相关所学基础课程去解决问题。

掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐部等职能部门的工作服务规范、服务技能，掌握酒店管理、酒店运营等方面的基本理论和基本方法，了解国内外酒店业发展的现状和趋势，熟悉相关产业研究的前沿理论和研究动态。

**3．能力**

（1）专业通用能力

具备获取和更新酒店管理专业相关知识的学习能力，具有酒店高技术水平工作能力、管理能力，具有较强的服务意识，拥有良好的团队合作和沟通能力，培养外语能力，具备良好的形体与礼仪，熟练的普通话和英语口语表达能力，具备较强的计算机运用能力，具备较强的创新意识和自我拓展能力。

1. 专业（技能）方向能力

本专业应具备中、西餐服务、前厅服务、客房服务以及会议服务的相关技能，同时还应具备专业的语言表达能力、解决突发状况的应变能力、能够熟练使用OFFICE办公软件的应用能力、独立思考能力等。

**六、课程设置**

**（一）课程结构**

**素质拓展课**

**前厅、康乐、客房、普通户、中国主要客源国概括、导游语言技巧、形体训练、酒店服务礼仪、专业技能训练、酒店面试训练**

**酒店面试技能训练、导游语言技巧**

**认知学习、技能实践、教学实习、**

**跟岗实训、顶岗实习**

**公共基础课**

**专 业 课 程**

**专业核心课**

**实训实习**

**顶岗实习**

**专业基础课**

**餐饮服务与管理 旅游地理 旅游概论**

语文

数学

英语

信息技术

体育与健康

公共

艺术

历史

职业生涯规划

职业道德与法律

经济政治与社会

哲学与人生

公共选修课

**（二）课程简介**

**1.公共基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考课时** |
| 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 | 32 |
| 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 | 30 |
| 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 | 30 |
| 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 | 30 |
| 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 | 374 |
| 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 | 342 |
| 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 | 342 |
| 8 | 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 | 152 |
| 9 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 64 |
| 10 | 艺术鉴赏 | 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 | 60 |
| 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 | 92 |
| 12 | 公共选修课 | 根据本校教学发展实际，自定公共选修课，如：工匠精神、中职生安全教育、中职生就业指导、中国传统文化入门、中华传统文化-文学瑰宝、实习实训公共安全、中华文明起源 | 60 |
| 13 | 素质拓展课 | 学生根据专业学习需要和兴趣爱好，可在自选选修课中选择自己想学的课程，如：演讲与口才、中职生实用礼仪、中职生心理健康、网络创业理论与实践、中华民族精神、中国书法史、《说文解字》研读、看日剧学日语等 | 54 |

**（二）专业课**

**1.专业基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 餐饮服务与管理 | 托盘、餐巾花、中餐宴会摆台以及斟酒技能；餐饮服务流程和程序 | 128 |
| 2 | 旅游地理 | 中国各旅游区的地理位置、旅游景点以及人文 | 60 |
| 3 | 旅游概论 | 中国主要旅游概况 | 60 |

**2.专业核心课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 前厅服务与管理 | 散客、团队及预定客人的服务接待、入住及退房 | 60 |
| 2 | 康乐服务与管理 | 游泳池、健身房等康了项目的服务流程 | 60 |
| 3 | 客房服务与管理 | 退房、住客房、续住房、团队房以及开夜床的服务和清扫流程；计划卫生流程； | 90 |
| 4 | 中国主要客源国概况 | 中国港澳台地区以及世界各国的历史、文化、景点 | 60 |
| 5 | 普通话 | 标准普通话发音 | 32 |
| 6 | 形体训练 | 身体柔韧度、身体塑形、优美体型 | 64 |
| 7 | 服务礼仪 | 坐姿、走姿、站姿、服务手势、微笑等 | 30 |
| 8 | 专业技能训练 | 根据单招报名学校所要求的技能进行集中训练 | 20 |
| 9 | 导游语言技巧 | 旅游类升学必备技能，主要针对四川境内5A景区进行导游词模拟训练 | 60 |
| 10 | 酒店面试训练 | 旅游类升学必备技能，主要针对时事政治以及学生语言组织能力和临场应变能力的培养 | 60 |

**（三）能力证书和职业证书要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业资格名称 | 颁证单位 | 等级 | 备注 |
| 1 | 茶艺师 | 人力资源与社会保障局 | 四级 | 必选 |
| 2 | 普通话证书 | 国家语言文字工作委员会 | 二级乙等 | 必选 |
| 3 | 咖啡师 | 国资委商业技能鉴定与饮食服务发展中心 | 咖啡师 | 可选 |

注：必选的职业资格证书至少一个

**七、主要接续专业**

高职：酒店管理、旅游管理、会展服务与管理、景区开发与管理等

本科：旅游管理

**八、学时安排**

**（一）教学活动与时间分配表（按周分配）**

**表2 教学活动与时间分配表（单位：周）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 入学教育与军训 | 课堂  教学 | 专业实践 | | 其它实践 | | 考试 | 机动 | 假期 | 毕业  教育  (鉴定) | 合计 |
| 实训 | 实习 | 社会  实践 | 公益  劳动 |
| 第一学期 | 3 | 16 |  |  |  |  | 1 |  | 4 |  | 24 |
| 第二学期 |  | 15 | 4 |  |  |  | 1 |  | 8 |  | 28 |
| 第三学期 |  | 15 | 4 |  |  |  | 1 |  | 4 |  | 24 |
| 第四学期 |  | 15 | 4 |  |  |  | 1 |  | 8 |  | 28 |
| 第五学期 |  | 15 | 4 |  |  |  | 1 |  | 4 |  | 24 |
| 第六学期 |  | 5 |  | 15 |  |  |  |  |  | 1 | 21 |
| 总计 | 3 | 81 | 12 | 15 |  |  | 5 |  | 28 | 1 | 149 |

**（二）实践教学安排表（按周分配）**

**表3 实践教学安排表（单位：周）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年、学期  内容 | | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | 合计 |
| 一 | 二 | 一 | 二 | 一 | 二 |  |
| 专业技能实践教学 | 校内实训 | 随课实训 | 6.6 | 5.7 | 6.1 | 3.9 | 4.3 | 0.7 | 27.3 |
| 校外实习 | 认知实习 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 技能实践 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 跟岗实训 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 教学实习 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 顶岗实习 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 |
| 其它实践教学 | | 入学教育与军训 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 社会实践 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 公益劳动 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 总 计 | | | 9.6 | 9.7 | 10.1 | 7.9 | 8.3 | 15.7 | 61.3 |

**（三）考证安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职业资格证书** | **拟考学期** | **对应课程** | **开设学期** |
| 1 | 茶艺师 | 5 | 茶艺 | 4 |

**九、教学进程总体安排**

**表4 教学进程安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程名称 | 课程代码 | 学分 | 学时数 | | | 课程 性质 | 考核方式 | | 各学期周学时分配 | | | | | | 备注 |
| 总学时 | 理论 学时 | 实践 学时 | 考查 | 考试 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 16+4周 | 15+5周 | 15+5周 | 15+5周 | 15+5周 | 5+15周 |
| 公共基础课程 | 中国特色社会主义 | 3000018 | 2 | 32 | 32 | 0 | 必修 | √ |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 心理健康和职业生涯 | 3000019 | 2 | 30 | 30 | 0 | 必修 | √ |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | 3000013 | 2 | 30 | 30 | 0 | 必修 | √ |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 职业道德与法治 | 3000021 | 2 | 30 | 30 | 0 | 必修 | √ |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 语文 | 3000001 | 21 | 374 | 374 | 0 | 必修 | 2、6 | 1、3、4、5 | 4 | 2 | 4 | 6 | 6 | 8 |  |
| 英语 | 3000002 | 19 | 342 | 342 | 0 | 必修 | 2、6 | 1、3、4、5 | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 8 |  |
| 数学 | 3000005 | 19 | 342 | 342 | 0 | 必修 | 3、5、6 | 1、2、4 | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 8 |  |
| 信息技术 | 3000043 | 4 | 64 | 40 | 24 | 必修 | √ |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 体育与健康 | 3000004 | 9 | 152 | 10 | 142 | 必修 | √ |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 艺术鉴赏 | 3000025 | 1.5 | 26 | 26 | 0 | 必修 | √ |  |  | √ |  |  |  |  | 网络课程 |
| 历史 | 3000042 | 2 | 36 | 36 | 0 | 必修 | √ |  |  | √ |  |  |  |  | 网络课程 |
| 中国传统文化入门 | 3000030 | 1 | 16 | 16 | 0 | 必修 | √ |  |  |  | √ |  |  |  | 网络课程 |
| 中华文明起源 | 3000033 | 1 | 16 | 16 | 0 | 必修 | √ |  |  |  |  | √ |  |  | 网络课程 |
| 中职生安全教育 | 3000028 | 2 | 36 | 36 | 0 | 必修 | √ |  |  | √ |  |  |  |  | 网络课程 |
| 工匠精神 | 3000027 | 1 | 16 | 16 | 0 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 小计 |  | 88.5 | 1542 | 1376 | 166 |  |  |  | 14 | 12 | 16 | 22 | 20 | 24 | 占比：45.3% |
| 专业基础课程 | 餐饮服务与管理 | 1104028 | 7 | 128 | 50 | 78 | 必修 |  | √ | 8 |  |  |  |  |  |  |
| 旅游地理 | 1104020 | 3 | 60 | 30 | 30 | 必修 |  | √ |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 旅游概论 | 1104021 | 3 | 60 | 30 | 30 | 必修 |  | √ |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 小计 |  | 13 | 248 | 110 | 138 |  |  |  | 8 | 4 | 4 |  | 0 |  | 占比：7.3% |
| 专业核心课程 | 前厅服务与管理 | 1104025 | 4 | 60 | 40 | 20 | 必修 |  | √ |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 康乐服务与管理 | 1104027 | 4 | 60 | 40 | 20 | 必修 | √ |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 客房服务与管理 | 1104026 | 6 | 90 | 40 | 50 | 必修 |  | √ |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 普通话 | 3000008 | 2 | 32 | 20 | 12 | 必修 | √ |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 旅游客源国概况 | 1104033 | 4 | 60 | 30 | 30 | 必修 |  | √ |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 形体训练 | 1103018 | 3 | 62 | 0 | 62 | 必修 | √ |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 酒店服务礼仪 | 1104037 | 3 | 62 | 0 | 62 | 必修 | √ |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 专业技能训练 | 1104032 | 1 | 20 | 0 | 20 | 必修 | √ |  |  |  |  |  |  | 4 | 单招 |
| 导游语言技巧 | 1104038 | 3 | 60 | 0 | 60 | 必修 | √ |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 酒店面试训练 | 1104039 | 4 | 60 | 0 | 60 | 必修 | √ |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 茶艺 | 1104030 | 3 | 60 | 10 | 50 | 必修 |  | √ |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 小计 |  | 37 | 626 | 180 | 446 |  |  |  | 6 | 12 | 8 | 6 | 8 | 4 | 占比：18% |
| 素质拓展课程（学分≥3） | 中华传统文化—文学瑰宝 | 3000031 | 1 | 18 | 18 | 0 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 中职生就业指导 | 3000029 | 1.5 | 26 | 20 | 6 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 演讲与口才 | 3000034 | 1 | 30 | 0 | 30 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 中职生实用礼仪 | 3000035 | 1.5 | 60 | 0 | 60 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 中职生心理健康 | 3000040 | 2 | 62 | 40 | 22 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 网络创业理论与实践 | 3000036 | 2 | 30 | 30 | 0 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 中华民族精神 | 3000037 | 1 | 32 | 32 | 0 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 中国书法史 | 3000038 | 1.5 | 60 | 20 | 40 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 《说文解字》研读 | 3000039 | 1.5 | 30 | 20 | 10 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 看日剧学日语 | 3000041 | 1 | 30 | 0 | 30 | 选修 | √ |  |  |  |  |  | √ |  | 网络课程 |
| 小计 |  | 3 | 54 | 34 | 20 |  |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |  | 占比：1.6% |
| 专业实践课程 | 认知学习 | 1104040 | 4 | 120 | 0 | 120 | 必修 |  |  |  | 4W |  |  |  |  |  |
| 技能实践 | 1104041 | 4 | 120 | 0 | 120 | 必修 |  |  |  |  | 4W |  |  |  |  |
| 教学实习 | 1104042 | 4 | 120 | 0 | 120 | 必修 |  |  |  |  |  | 4W |  |  |  |
| 跟岗实训 | 1401034 | 4 | 120 | 0 | 120 | 必修 |  |  |  |  |  |  | 4W |  |  |
| 顶岗实习 | 1401032 | 15 | 450 | 0 | 450 | 必修 |  |  |  |  |  |  |  | 15W |  |
| 小计 |  | 31 | 930 | 0 | 930 |  |  |  |  | 4W | 4W | 4W | 4W | 15W | 占比：27.4% |
| 总计 | |  | 172.5 | 3400 | 1700 | 1700 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他 | 入学教育 |  | 1 | 30 | 0 | 30 |  |  |  | 1W |  |  |  |  |  | 每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），假期12周。周学时一般为28。顶岗实习按每周30学时折算。三年总学时数3400学时。 |
| 军训 |  | 2 | 60 | 0 | 60 |  |  |  | 2W |  |  |  |  |  |
| 考试（或毕业教育） |  |  |  |  |  |  |  |  | 1W | 1W | 1W | 1W | 1W |  |

注：

1. “各学期周学时分配”列中“X+Y周”的“X”指课堂教学周数；“Y”指停课实践周数；

2. 实习实训专周是指停课进行实习实训，若为1周则在表中表示为“1W”，按1周30学时统计学时；

3. 课程考核方式有“考查”与“考试”两种，在相应考核方式中注明考试或考查的学期；

4.如专业基础课程与专业核心课程层次差异不大的专业，可不设专业基础课程这一级，全部归入专业核心课程；

5. 选修课学时数为总学时的10%左右，请注明“限选”或“任选”，在备注处注明开课形式：课堂教学、网络课程自学或讲座；

6. 素质拓展课程”专指与专业能力提高相关的课程。各系、专业可以根据教学需要，并结合第二课堂，自行安排并规定学生应修读学分；

7. 课程代码在诊改办处查询，如为新课，按诊改办要求编码；

8. “其他“板块中的内容各专业部根据实际需求添加内容。

**十、实施保障**

**（一）师资队伍**

1.专业负责人情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **专业负责人姓名** | **所学专业** | **学历** | **职称** | **职业（执业）**  **资格** | **教授课程** |
| 侯静敏 | 酒店管理 | 本科 | 讲师 | 高级茶艺师  （三级） | 餐饮服务与管理  前厅服务与管理  客房服务与管理 |

2.专业教师情况

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓 名** | **所学专业** | **学历** | **职称/职务** | **职业（执业）**  **资格** | **任教学科** |
| 1 | 张颖 | 旅游管理 | 本科 | 助理讲师 |  | 旅游地理  旅游概论  导游词训练 |
| 2 | 宋 杨 | 舞蹈 | 本科 | 讲师 |  | 形体训练 |
| 3 | 熊丹丹 | 服装设计 | 专科 | 企业兼职 | 礼仪师证 | 服务礼仪、公关与礼仪、化妆 |
| 4 | 何娟 | 旅游管理 | 本科 | 外聘教师 |  | 餐饮服务与管理 |

**（二）教学设施**

**（一）实训实习环境**

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1.校内实训实习具备中、西餐实训室、客房实训室等，主要设施设备及数量见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **主要工具和设施设备** | |
| **名称** | **数量** |
| 1 | 中餐实训室 | 中餐桌 | 6张 |
| 中餐椅 | 60个 |
| 桌布 | 12套 |
| 杯具（水杯、白酒杯、红酒杯） | 200个 |
| 餐具（骨碟、味碟、碗、勺、筷架） | 250个 |
| 餐巾布 | 80张 |
| 2 | 客房实训室 | 床 | 10张 |
| 床单 | 50张 |
| 枕套 | 50个 |
| 被套 | 50张 |
| 被芯 | 20个 |
| 枕头 | 30个 |
| 3 | 西餐实训室 | 西餐桌 | 3张 |
| 西餐椅 | 12个 |
| 桌布 | 3套 |
| 红酒杯 | 15个 |
| 白葡萄酒杯 | 15个 |
| 餐具（刀叉勺） | 20套 |

2.校外实训基地

|  |  |
| --- | --- |
| 名称/合作企业 | 主要实训内容 |
| 成都城市名人酒店 | 餐饮、客房、前厅、收银、会议 |
| 重庆万友康年大酒店 | 餐饮、客房、前厅、会议 |
| 天来酒店 | 餐饮、客房、前厅、会议 |
| 锦绣万泰酒店 | 餐饮、客房、会议 |
| 万泰酒店 | 餐饮、客房、会议 |
| 宇豪酒店 | 餐饮、客房、会议 |

1. **教学资源**

本专业现有的教学资源主要有：

1.已有的高等教育“十一五”、“十二五”国家级规划教材；

2.已有的教育部专业教学指导委员会推荐教材及重点建设教材；

3.已有的技术标准、规范、手册和参考资料；

**（四）教学方法**

学生最终的学习效果可通过优秀、良好、中等、及格、不及格等几种形式来进行评价。其中，学习评价包括教师评价和学生评价，教师评价包括学校导师评价及企业导师评价，学生评价又分为学生自评及学生互评。各任课教师根据各门专业课程的考核方案，制定相应的评价标准，同时要兼顾过程性考核及终结性考核。学生自评为各生对于自己在课程学习过程的一种自我认知及客观评判，学生互评为各生对于他人在课程学习过程中的参与度、活跃度、贡献度等方面进行综合考量后，作出的中肯评价。

**（五）教学评价**

充分利用教学质量管理平台，借助微视频、照片、社交媒体等进行学生过程记录与评价。实施考教分离、考点标准化、分值比例规范。其中岗位实训的评价由企业导师主导，参照学校所需实训要求制定的标准进行评价。

**（六）质量管理**

本专业一直秉承“一切为了学生发展”的教育理念，核心就是关注学生未来就业竞争能力、职业变换的适应能力以及学生可持续发展的能力，一直致力于培养社会满意的人、培养行业满意的人、培养高校满意的人，酒店管理专业一直以培养应用型技能专业人才和高校所需的学识性人才为根本任务，合理构筑学生的知识、能力、素养结构体系，系统加强教学内容、课程体系、培养模式的改革，从而全面提升学生对市场及高校的适应性和毕业生整体质量。

**十一、毕业要求**

1.通过三年的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分。

2.“1+X”：取得毕业证及本专业相应的职业资格证书。

3.校外实践、实训、教学实习、顶岗实习等成绩需合格。

4. 在校期间所学课程成绩（考试/考核）需全部及格。

**附表2**

# 人才培养方案专业指导委员会论证意见

**论证专业名称：高星级酒店运营与管理   论证时间：2020 年6月25日**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业指导委员会名称 | | | 旅游服务类专业建设指导委员会 | | |
| 评审专家名单 | 姓名 | 职务/职称 | 工作单位 | 从事专业 | 签名 |
| 冯锐 | 副校长 | 四川省蚕丝学校 | 教学管理 |  |
| 黄鹂 | 商学院实训室主任 | 西华师范大学商学院 | 教学管理 |  |
| 曾文鹃 | 副总经理 | 成都城市名人酒店 | 酒店管理 |  |
| 陈方海 | 副总经理 | 重庆万友康年酒店 | 酒店管理 |  |
| 陈芷馨 | 行政人事总监 | 重庆万友康年酒店 | 酒店管理 |  |
| 曾泽霞 | 教师 | 泸州职业技术学院 | 教学管理 |  |
| 贾鑫 | 总经理 | 四川酒城宾馆 | 酒店管理 |  |
| 侯静敏 | 教师 | 四川省蚕丝学校 | 酒店专业教学 |  |
| 张 颖 | 教师 | 四川省蚕丝学校 | 酒店专业教学 |  |
| 专业指导委员会意见 | 经过旅游服务类建设指导委员会专家论证，认为：  一、人才培养目标定位的论证  培养目标明确，定位准确。学生毕业后能够掌握就业所需的专业知识（前厅、客房、餐饮、旅游等）、职业素养和专业技能（餐饮、客房、情景模拟），以及具备升学所需的基础文化知识（语、数、外）和专业技能水平（餐饮、客房、面试、导游词和即兴演讲），通过三年在校学习，学生可以根据自己的需求，选择就业或者升学。同时，我们也将基本能力（学习能力、语言能力、实践能力等）、专业能力（托盘、摆台、斟酒、中式铺床等）和发展能力(人际交往、创新能力等)共同整合为职业能力。专业能力定位准确，目标明确，符合行业、企业、社会、高校的人才需求。  二、知识结构和课程体系与培养目标定位一致  通过旅游服务类专业指导委员会专家对酒店管理岗位能力分析、学科知识为主线课程结构，结合现行规范、行业标准及能力模块实施课程整改，构成与酒店行业相适应的课程体系，加大学生到校外实训基地实训的时间，突出了就业为导向，同时在学期后期，加大升学课程的比例，也凸显了升学主体的课程安排，让学生在获取就业所需专业知识和技能的同时也具备升学所需的文化技能要求。  三、各类课程的比例以及课程之间关系合理  按照教育部关于中等职业学校的课程安排以及本校课程安排要求，公共基础课程需占总学时的1/3，实践实训课时需占全部课时的50%以上，同时增加选修课程（必选课和选修课）供学生选修，按照学分制的要求，确保学生在毕业时，完成3年所需的学分，获取毕业证。我们始终以学生综合职业能力培养为主体的教育思想，既重视学生动手能力的培养，又注重学生职业道德、综合素养、创新创业、实践能力的培养。  四、实践性教学环节设置合理  学校现有餐饮实训室、客房实训室、茶艺室、形体室及化妆室，同时校外与成都城市名人酒店、重庆万友康年大酒店、南充天来酒店等高星级酒店建立了实训、实习基地，能够提供给学生必备的实训条件及设施设备，同时配备专业的实训教师，实践教学环节设置符合要求。  五、专业建设具有特色性  本专业一直秉承“一切为了学生发展”的教育理念，核心就是关注学生未来就业竞争能力、职业变换的适应能力以及学生可持续发展的能力，一直致力于培养社会满意的人、培养行业满意的人、培养高校满意的人，酒店管理专业一直以培养应用型技能专业人才和高校所需的学识性人才为根本任务，合理构筑学生的知识、能力、素养结构体系，系统加强教学内容、课程体系、培养模式的改革，从而全面提升学生对市场及高校的适应性和毕业生整体质量。  六、结论性意见  通过调研与充分论证，专业指导委员会一致认为：我校人才培养目标明确，定位准确、专业设置条件完全具备，同意本方案修改后实施。  七、存在的问题及建议  1、不建议把“销售员”作为第一发展职业，建议该处改为“销售助理”，上一层次“销售主管”改为“销售员”；“旅行社文员”改为“导游或见习导游”，上一层次“导游”改为“旅行社计调或旅行社管理职位”。  2、培养“康乐专业”的内容是核心课程，但职业发展通道没有体现该项内容；第二点的第3点培养英语能力，建议改为培养外语能力，和之前的表述相同。  3、课程架构中，关于导游的课程过于单薄，通常导游课程包含：导游基础知识、导游业务技能、导游法律法规等相关内容；同时，建议把考取“导游证”作为可选项的资格证书内容。  4、教学评价中，关于企业的实训评价建议由学校统一出台一个模板或指导标准，因实习单位不同，标准也有差异；第六点中关于“现代学徒制”运作缺少必要的操作流程或办法，过于单薄。  专业委员会主任签字：  年 月 日 | | | | |

**附表4**

**四川省蚕丝学校**

**酒店专业人才培养方案修订报告**

1. **人才需求调研情况**

**（一）毕业生就业企业性质统计分析**

已就业毕业生调研情况，毕业生就业企业类型统计分析如下：

1.普通酒店

普通酒店的特点是待遇一般、发展普通，胜在需求量很大，大部分学历在中专的毕业生会选择进入普通酒店。这类企业对员工素质、素养、学历、技能等要求普遍不高，只要能够打扫干净卫生就行了。

2.高星级酒店（含外资酒店）

高星级酒店需要的是人才，而且是培养储备人才，因起点高，待遇好，而且晋升几率大，所以在员工的学历、能力、素质、素养、技能等方面要求较高，而且高星级酒店在接待客人的数量上，客人的服务上都有很高的要求，因客源接待量大，面积广等特点，甚至在前台接待这种一线工作岗位，都需要一定的外语水平。

高星级酒店在管理上、培训上、待遇上都有自己的运作方式，且成熟，所以对于刚出入社会的学生来说，不失为一个平台高、待遇好的工作单位，在这种成熟的企业内工作，学生可以学习到系统的工作流程、得到专业的培训、获得经验等，这对于后续的工作、晋升等，都有很大的帮助。

**（二）毕业生就业岗位统计分析**

1.酒店一线服务人员

酒店一线服务人员包括：前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员

（1）前厅服务员。工作内容：前台接待、礼宾、大堂吧服务人员、会议服务、康乐服务等。

（2）客房服务员。工作内容：主要是针对客房清扫，续住房、退房的打扫、空房的保养等。

（3）餐饮服务员。工作内容：主要是针对酒店运营等餐厅，包含早餐厅、中餐厅、西餐厅、自助餐厅等对客接待、服务、收银等工作。

2.管理岗位

酒店管理岗位包括：领班、主管、客房服务中心专员

（1）领班：主要工作：是对于前台、餐饮和客房部来说，领班可以管理一线服务人员，工作安排、人员调度等。

（2）主管：主要工作：对于领班的管理和对于部门的管理。

（3）客房服务中心专员：针对客房的管理、客人投诉、对客服务等。

**（三）毕业生用人单位岗位分布统计**

1.一线岗位：前台接待、餐饮服务员、客房服务员、康乐服务员、会议服务员

2.管理岗位：客房中心专员、人力资源专员、领班、主管

**（四）行业发展现状与趋势**

### 1.行业发展现状

1. 随着国家“十二五“规划的实施，加快转变经济发展方式，加快发展服务业已成为我国的一项政策，规划要求大力发展生产性服务业和生活性服务业，积极发展旅游业。拓展服务业新领域，发展新业态，培育新热点，推进规模化、品牌化、网络化经营，服务行业正日益成为我国经济建设的重头兵。  
    随着社会的发展，旅游业在城市经济发展中的产业地位迅速提升、经济作用逐步增强。
2. 酒店业作为旅游业三大市场之一，是当今世界发展最迅猛、最活跃的行业之一。中国是第四大旅游经济国家，可提供7200万个旅游服务业岗位，就业数量世界第一，占世界市场的30 ％以上，预计未来十年，旅游量将每年增长高达10 ％以上，中国急需有行业经验的酒店管理人员， 以应对以上的增长预期。校企共建现代学徒制班的出现，不仅为学校解决了学生就业的问题，还为企业建立了长期储备人才的摇篮，校企双方共同达到双赢的局面。

### 2.行业从业人员基本情况

（1）酒店软件系统的升级和人工智能等加入不断减少人工成本。人工智能技术酒店服务等连接，实现了自主预定、自行办理入住、退房，以及利用机器人送餐、送物品，如今酒店业前台PMS软件从过去单纯的客房入住量统计，逐步演变成可以及时出营收账单、会员统计报表、客房现状监控等等。还有大量的外部软件挂在PMS系统上，为酒店前台、客房管理、财务统计节省了大量的用工成本，导致用人减少。

（2）缺乏一线服务人员。中职生和高职生对于酒店企业等吸引力较大，因为他们是技能型人才，酒店可以节约成本，从而达到最优的利益化，反观本科生，他们会对薪资、岗位等有更多的要求，虽然他们理论性很强，但是实践性特别差，要求更多，而酒店服务行业更注重技能和经验，反而对中职生更加青睐。

**二、本专业人才培养目标调整的依据及培养规格**

**（一）人才培养方案调整的依据**

1.进行课程设置与酒店岗位能力需求适应性的调研。

深入社会和企业，调查了解市场和用人单位对酒店人员的素质和技能要求，看酒店行业究竟需要酒店服务人员掌握哪些知识，熟悉哪些技能。 从而调整人才培养方案。

2.进行课程体系的重组与构建。

进行课程体系改革，将酒店专业人才培养的所有课程按理论和实践两个方面进行重组，形成新的课程教学体系，并确定新课程体系的实施方案，实现理实一体化教学目标。

3.进行课程体系的配套性改革。

对课程体系内的课程尤其是专业课程中的技能性课程的教学内容进行科学界定，从理论和实践两个方面确定课程的教学实施，并精心组织教学过程，将教学体系的改革落实到实处。

4．建立与专业培养目标相适应的理论教学体系

根据中职人才培养目标的需要，制定适应酒店行业的技能型人才培养方案，按照及对岸专业教学的基本特点，结合专业技能、岗位能力和综合素质的要求对酒店专业的理论教学体系从整体素质和专业能力两个方面进行了重新的构建。

5. 建立与专业培养目标相适应的实践教学体系

结合专业理论教学，渗透实践教学内容，将实践教学与理论教学相结合，在专业技能教学过程中，根据技能和岗位课程特点，在学生首次接触到某一技能时，边传授，边实践，让学生感知、认识和了解通用技能或某一专业技能的基本要点和操作技巧，它融合在日常课堂教学之中，与理论知识的教学相互交融。

6.形成有我校特色的教学方法和手段

以启发式教学思想为指导，探索和尝试各种启发式参与性教学方法。教师在教案中精心设计教学思路，在授课过程中针对不同的教学内容分别采用讲授法、讨论法、直观演示法、案例教学法、任务驱动法、实践教学法、问题探究法、情景教学法、角色扮演法等方式进行授课。

**（二）人才培养规格**

**1．素质**

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，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；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。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，达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

**2．知识**

掌握教育部规定的语、数、外、德育、计算机及体育等公共基础课程所需掌握的知识，能够熟练运用相关知识到现实生活、学习及工作中去，能够运用相关所学基础课程去解决问题。

掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐部等职能部门的工作服务规范、服务技能，掌握酒店管理、酒店运营等方面的基本理论和基本方法，了解国内外酒店业发展的现状和趋势，熟悉相关产业研究的前沿理论和研究动态。

**3．能力**

（1）专业通用能力

具备获取和更新酒店管理专业相关知识的学习能力，具有酒店高技术水平工作能力、管理能力，具有较强的服务意识，拥有良好的团队合作和沟通能力，培养外语能力，具备良好的形体与礼仪，熟练的普通话和英语口语表达能力，具备较强的计算机运用能力，具备较强的创新意识和自我拓展能力。

（2）专业技能能力

本专业应具备中、西餐服务、前厅服务、客房服务以及会议服务的相关技能，同时还应具备专业的语言表达能力、解决突发状况的应变能力、能够熟练使用OFFICE办公软件的应用能力、独立思考能力等。

**三、企业行业专家参与人才培养方案制定情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 企业行业专家 | 实施建议 |
| 重庆万友康年大酒店 | 1.第四大点第二点：不建议把“销售员”作为第一发展职业，建议该处改为“销售助理”，上一层次“销售主管”改为“销售员”；“旅行社文员”改为“导游或见习导游”，上一层次“导游”改为“旅行社计调或旅行社管理职位”。  2. 第五大点第一点：培养“康乐专业”的内容是核心课程，但职业发展通道没有体现该项内容；第二点的第3点培养英语能力，建议改为培养外语能力，和之前的表述相同。 |
| 成都城市名人酒店 | 1.第六点第一点课程架构中，关于导游的课程过于单薄，通常导游课程包含：导游基础知识、导游业务技能、导游法律法规等相关内容；同时，建议把考取“导游证”作为可选项的资格证书内容。  2.第九大点第五点，教学评价中，关于企业的实训评价建议由学校统一出台一个模板或指导标准，因实习单位不同，标准也有差异；第六点中关于“现代学徒制”运作缺少必要的操作流程或办法，过于单薄。 |

1. **课程设置变化情况**

**会计专业课程计划调整数据对照表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 原计划 | | | 现计划 | | |
| 课程名称 | 计划学时 | 授课期次 | 课程名称 | 计划学时 | 授课期次 |
| 酒店面试训练 | 0 | 0 | 酒店面试训练 | 60 | 1 |
| 餐饮服务与管理 | 96 | 1 | 餐饮服务与管理 | 128 | 1 |
| 计算机 | 60 | 1 | 计算机 | 60 | 2 |

**五、审批意见**

|  |  |
| --- | --- |
| 教研组  讨论结论 | 教研组长（专业带头人）签字：  年 月 日 |
| 专业部  意见 | 专业部长签字：  年 月 日 |
| 教务处  意见 | 教务处主任签字：  年 月 日 |
| 分管校领  导意见 | 分管校长签字：  年 月 日 |