

2021

中职专业技能课程一组



参赛组别：中职专业技能课程一组

专业大类：旅游

课程名称：餐饮服务与管理（120 学时）

作品主题：中餐服务（16 学时）

旅游服务与管理专业 人才培养方案

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

740101

二、入学要求

应届初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

本专业毕业生主要面向高星级酒店方向、会展服务、高尔夫方向各阶层人员及旅行社工作人员。

高星级酒店方向主要进入酒店、会议中心、度假村、会所等住宿单位，从事前厅、客房、餐厅、康乐等部门的服务工作与基层管理工作。

会展方向主要进入各类展馆、会展公司、会展型酒店等企事业单位，从事会展服务、策划、设计、营销等工作。

休闲康养高尔夫方向，主要进入高尔夫俱乐部、康养休闲会馆等企业，从事高尔夫球童、休闲会馆服务人员等工作。

导游服务旅行社方向，主要进入旅行社、旅游公司，从事旅行社计调、接待、门市服务及景区讲解、导游服务工作。

方向	行业	岗位	职业技能证书	行业标准
高星级酒店	酒店、会议中心、度假村、高级会所	前厅、客房、餐厅、康乐	前厅服务员、调酒师、茶艺师、咖啡师	
会展中心	各类展馆、会展公司、会展型酒店	会展服务、策划、设计、营销	会展策划师、会展设计师	
休闲高尔夫	康养、休闲、高尔夫	高尔夫球童、教练	公共营养师	
导游旅行社方向	旅行社计调、门市、导游	计调、接待、销售、导游	导游资格证	

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向高星级酒店、会议中心、度假村、高级会所，展览服务工作人员、会展中心、各类展馆、会展公司、会展型酒店，培养酒店服务人员、酒店基层管理人员，基层管理人员，从事旅游企业服务工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力等方面的要求，应将本专业所特有的，有别于其他专业的职业素养要求纳入。

1. 具备的素质要求

(1) 具有较好的礼仪素养和沟通能力，遵守酒店行业行为规范；

(2) 掌握酒店服务与管理的基础知识和基本技能，具有基本的礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识；

(3) 遵守旅游职业道德，具备较强的服务意识、安全意识及节能环保意识，遵守旅游行业的政策法规；

(4) 掌握旅游企事业单位基层服务与管理的基础知识，初步具有旅游服务、基础管理、营销的能力；

(5) 遵守会展行业职业道德，具有较强的服务意识、节能环保意识

(6) 具有较强的人际沟通和英语口语表达能力

2. 具备的知识要求

(1) 掌握酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门工作流程与服务规范；

(2) 掌握与运用前厅、客房、餐饮、康乐等部门工作流程与服务规范；

(3) 具有较强的语言表达能力和人际沟通能力；

(4) 具有较强的独立工作能力、组织协调能力和应变能力；

(5) 掌握与会展相关的法律、物流、商务谈判、计算机多媒体和各类文案书写的知识；

(6) 能进行会展接待与服务、会展布置、会展策划和展台设计。

3. 具备的能力要求

(1) 能在前厅接待、客房服务、餐饮服务、康乐服务与管理、茶艺服务的专项服务技能，能完成住宿、餐饮、会议、娱乐、茶艺等服务项目的工作；

(2) 能用外语进行接待服务和业务沟通；

(3) 了解旅游地理、民族民俗、宗教、历史、旅游心理学的基础知识；

(4) 掌握旅游企事业单位的工作流程与工作规范，并能胜任相应工作。

(5) 能为企业选择展会提供咨询，处理参展相关事务；

(6) 具有较强的人际沟通和英语口语表达能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）思想政治课程

1. 中国特色社会主义

了解中国特色社会主义的基本内涵，把握中国特色社会主义的教学目标和逻辑线索，把握中国特色社会主义与思想政治学科核心素养之间的关系。

2. 心理健康与职业道德

把握心理健康与职业生涯的设计思路、逻辑线索和主要特点。实现从“时代导航”到“生涯筑梦”的人生目标，正确理解“认识自我”和“健康成长”两者之间的关系，在立足专业的基础上谋求发展。正确理解学会学习才能实现终身受益的道理。

3. 哲学与人生

认识哲学与人生对中职学生成长的意义，认识哲学与人生的关系。能用哲学的观点解析中学生所面临的问题。

4. 职业道德与法治

理解道德与法治之间的关系，认识道德与法治在国家治理和个人发展中的作用，明白社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德之间的关系。

5. 劳动课

贯彻党的教育方针，强调劳动教育是中国特色社会主义教育制度的重要内容，根据专业特点，开设为专业服务，适合中职学生的劳动课程。

6. 时事政治与就业指导

在第五学期开设的思政课和就业指导课程，了解目前最新形势和动态，把握

社会需求和就业方向，掌握指导方向。

（二）公共基础课程

1. 语文与诵读

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。特别重视加强语言表达能力、人际交往和沟通能力的培养，知识面的扩充和文化涵养的塑造。

2. 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。尤其是体现在酒店服务方向，重视酒店服务英语的教学，特别重视口语能力的培养。由企业专家进课堂，加强口语的实践运用。

3. 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。

4. 历史

依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。特别加强学生对历史事件的熟悉度、对历史人物的了解，尤其是对中国共产党成立之后的历史的了解，加强爱国主义教育，培养学生的爱国主义精神。

5. 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。可以加入健身、瑜伽、养生、太极拳等内容。加强身体锻炼，增强体质，具备适应工作环境的身体素质。

6. 普通话

根据普通话测试标准学习，为了满足旅游专业学生的岗位需求，达到二级乙等以上的水平。

7. 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。学生能够熟练使用 WORD、EXCEL、PPT 等办公软件的使用，简单进行酒店 Opera 系统的操作。

（三）专业理论课程

1. 旅游概论

了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点，意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。

2. 旅游心理学

了解旅游者的旅游行为和心理规律，掌握影响旅游者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质。

3. 旅游地理

了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要旅游地概况级当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源，旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。

4. 现代礼仪

了解日常交往中的基本礼节，掌握对客服务岗位上的礼貌服务要求，掌握旅游接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工资和人际交往中展示良好形象。

5. 中国民族民俗

根据中国民族的特点和旅游发展现状，熟悉并精通中国各个民族的民俗习惯，了解国内外民俗的差异，为进入职场做好充分准备。

6. 菜点酒水

了解中国四大菜系、八代菜系等菜系中的主要菜品的特点，掌握中国饮食文化，知道中国酒水、茶、饮料等的特点和代表品牌。为旅游专业方向就业打下基础。

7. 旅游文学作品赏析

掌握旅游景点中涉及的诗词歌赋，能够朗读背诵，并且了解大意，为未来从事导游工作打下良好基础。

(四) 实习实训课程

1. 前厅服务与管理

掌握酒店前厅部的具体职能，主要职能部门结构，了解每个岗位的工作范围和工作程序，为酒店前厅部工作打下基础。

2. 客房服务与管理

掌握酒店客房部的具体职能，主要职能部门结构，了解每个岗位的工作范围和工作程序，为酒店前厅部工作打下基础。

3. 餐饮服务与管理

掌握酒店餐饮部的具体职能，主要职能部门结构，了解每个岗位的工作范围和工作程序，通过课堂实训教学和酒店线上教学的立体连通课堂，构建新型课堂结构，借助合作酒店资源做好校内课堂教学，培养更加符合酒店需要的专门化人才。

4. 康乐服务与管理

了解酒店的康乐部门的职能和工作范围，掌握康乐服务的标准、项目、服务程序，熟悉康乐项目的服务要点，为进入酒店工作做准备。

5. 旅行社运营实务

通过课程认识旅行社、做一名门市接待员、成为一名导游员、转型为计调员、旅行社电子商务、创建旅行社等模块学习，能够具备旅行社岗位能力。

6. 导游实务

培养学生的综合素质和职业技能，了解并掌握导游的工作性质、工作操作规范，掌握带团艺术及导游带团时需要了解的一些基本常识。

7. 模拟导游

进行模拟导游的综合训练，包括行程计划分析、团队情况分析、游客情况处理，重点训练学生模拟带团全过程。

8. 调酒与咖啡

掌握鸡尾酒调制和咖啡制作的基本方法，对西方饮食文化有一定的了解。能够应对高星级饭店的酒吧和咖啡厅的技师工作。

9. 中华茶艺

了解茶文化的发展历程，茶叶知识、各类茶的品饮和鉴赏，掌握茶具知识，能够做好茶艺服务。达到参加大赛的水平，能够应对高星级饭店的茶艺服务。

10. 形体训练

通过舒展优美的舞蹈基础训练，结合旅游企业工作的岗位需要及学生素质能力提升需要，塑造优美体态，培养高雅的气质，更好地应对未来工作。

(五) 特色选修课程

七、教学进程总体安排

课程类别	编号	课程名称	学年/学期/周课时						总课时	占教学活动总量%	
			一		二		三				
			上	下	上	下	上	下			
必修课	思想政治课程	1	中国特色社会主义		2					40	8.06%
		2	心理健康与职业道德			2				40	
		3	哲学与人生				2			40	
		4	职业道德与法治					2		40	
		5	劳动课					1		20	
		6	时事政治与就业指导					1		20	
	公共基础课程	1	语文及经典诵读		2		2			80	35.48%
		2	英语		4	4	4	4		320	
		3	数学		2	2	2	2		160	
		4	历史		2					40	
		5	体育健康		2	2	2	2		160	
		6	普通话			2				40	
		7	计算机基础				4			80	
	专业基础课程	1	旅游概论		2					40	20.98%
		2	旅游心理学			2				40	
		3	旅游地理		4	2				120	
		4	现代礼仪		2	2				80	
		5	中国民族民俗				4			80	
		6	菜点酒水		2	2				80	
		7	旅游文学作品赏析					4		80	
	实习实训课程	1	餐饮服务与管理		6					120	32.26%
		2	客房服务与管理				4			80	
		3	前厅服务与管理			6				120	
		4	康乐服务与管理					4		80	
		5	旅行社运营实务					4		80	
		6	导游实务			4				80	
		7	模拟导游				4			80	
		8	调酒与咖啡				2			40	
		9	中华茶艺与插花					4		80	
		10	形体训练					2		40	
选修课程	特色选修课程	1	养生气功五禽戏		2	2				80	3.22%
		2	吉他弹唱								
		3	美术								
		4	手工								

	5	乒乓球								
	6	架子鼓								
	7	合唱								
	8	吹奏乐队								
必修课周课时总数合计			32	32	30	30	0	0	2480	67.39%
综合实践课程	企业见习		一周						30	32.61%
	教学实习				四周				120	
	顶岗实习						四十		1200	
各年级实际授课周数/总课时数			40	40	40	40	40	3680	100%	

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

对专兼职教师的数量、结构、素质等提出有关要求。

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》相关规定，进行教师队伍健身，合理配置教师资源。

我校围绕学校发展目标，制定有效措施，加强“双师型”教师队伍建设，具有高级礼仪培训师 2 人，高级调酒师 5 人、高级茶艺师 4 人、餐饮客房考评员 2 人、国家级中餐评委、全国中级导游员 3 人、普通话省级测评员 3 人、会计师 5 人、计算机程序员 2 人，具有双师型教师 22 人，占专任专业课教师的 80%。其中 13 名教师具有企业工作经历，有丰富的实践经验和较强的实际操作能力。

旅游服务与管理专业有专任教师为 27 人，全部是本科学历，其中具有硕士研究生学历或学位的 7 人，三名教师有海外研修的经历。正式聘任具有高级职称的教师为 13 人，占专任教师的 40%，中级讲师 14 名，校内实训指导教师 2 人。目前，我校现有旅游服务与管理在校生总人数为 307 人，师生比为 1:11。年龄结构、知识结构具有较强的互补性。

专任教师具有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。专业技能教师具有实际工作经验，熟悉旅行社、旅游景区对客服岗位工作流程，熟悉酒店前厅、餐饮、客房、康乐各个部门对客服工作流程，熟悉会展中心工作流程，具备教学设计和实施课程教学的能力。

专任教师每年主动前往旅行社、旅游景区、各类展馆、文博院馆、星级酒店、会所、会展中心进行相应的专业实践，每年专业实践不少于 1 个月。

（二）教学设施

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。

学校具备良好的设施设备。旅游专业在 2 号教学楼，建筑面积 6000 平方米，教室 20 间、每间教室都配备了电子白板设备，有可容纳 200 人的阶梯教室 2 间、会议室 4 间、录播教室 1 间；此处可用于行政管理、实验设备及商务会议的使用。

校内实训室有旅游综合实训室 1 个、中餐模拟餐厅 1 个、西餐模拟餐厅 1 个、茶艺室 1 个、西餐酒吧 1 个、酒吧理实一体化实训室、茶艺理实一体化实训室、模拟客房标准间 1 个、客房实训室 1 个，前厅实训室 1 分、高尔夫实训室 1 个、357 平方米形体房 1 个、插花实训室 1 个。

我校合作的旅游实训基地 30 多个，酒店方向主要有北京马奈草地、北京香港马会会所、北京国际饭店、北京西苑酒店、北京雁栖湖景酒店、秦皇岛香格里拉大酒店、秦皇岛秦皇国际大酒店、秦皇岛首旅京伦酒店、秦皇岛喜来登大酒店、秦皇岛南戴河阿尔卡迪亚度假酒店、秦皇岛南戴河地中海俱乐部、秦皇岛南戴河阿那亚度假酒店；旅行社方向主要有友好国际旅行社、秦皇岛中北国际旅行社、秦皇岛康辉旅行社、秦皇岛滨海假日旅行社、携程旅游秦皇岛店；会展方向主要有北京会议中心。校外实训基地不仅是学生实习实训的场所，同时也是学生未来就业的选择方向。

实训基地的建设紧密结合学生的实际需要，与旅游服务与管理实际相结合，为学生提供观察认知、模拟实践活动、技能技巧的训练、综合性学习等方面的条件，让学生在实训过程中达到理论与实践相结合，提高实践能力的目的。

旅游服务与管理专业主要实训室的设备及功能一览表

本专业现有实训设施设备
(一) 中餐厅实训室 功能：学生上餐饮服务专业课，技能鉴定场所，各级技能大赛场所
(二) 茶艺实训室、日式展厅 功能：学生上茶艺选修课，校级技能大赛场所，技能节茶艺展示场所
(三) 西餐厅、酒吧实训室 功能：学生上西餐服务专业课，调酒选修课，各级技能大赛场所
(四) 模拟客房、客房实训室 功能：学生上客房服务专业课，技能鉴定场所，各级技能大赛场所
(五) 形体房 功能：学生上形体舞蹈及礼仪课，礼仪队训练
(六) 模拟导游实训室 功能：学生上导游业务课程，模拟仿真旅游景区，公开课
(七) 酒吧理实一体化实训室 功能：学生上鸡尾酒调制课程，选修课，技能大赛
(八) 茶艺理实一体化实训室 功能：茶艺课程，选修课程，工会活动，技能大赛
(九) 插花实训室 功能：插花课程，选修课程，技能节展示，工会活动，开放课堂
(十) 高尔夫实训室 功能：康乐服务课程，高尔夫课程，工会活动，开放课堂

(三) 教学资源

选用高等教育出版社出版社教材，学校配备图书馆，藏书 12 万册，其中旅游专业书籍 8000 册，学校引进 YN 智慧校园平台，运用超星学习通开展教育教学

管理工作。教师电子阅览室可以同时有 50 人进行备课阅览，学校数字化平台建设完备，配备计算机总数 1500 台。多媒体教室 86 个，数字监控教室 2 个。

(四) 教学方法

文化基础课程采取讲授法、探究法、讨论法、练习法、直观演示法、读书指导法、任务驱动法、自主学习法等启发式、参与式教学方法。

专业基础课程采取讲授法、项目教学法、情景教学法、案例教学法、模块化教学法、任务驱动法等。

专业技能课程采取讲授法、讨论法、练习法、项目教学法、案例教学法、模块化教学法、角色扮演法、情境教学法、任务驱动法、参观教学法、现场教学法等。

选修课程采取讲授法、角色扮演法、情境教学法、任务驱动法、直观演示法、自主学习法等。

突出中职职业学校特点，推广翻转课堂、线上线下混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，以就业为导向，以培养专业技能，强化专业知识为主，培养企业专门化工作的一线基层工作人员及基层管理人员，根据课程特点和企业需求，运用合理而可行的教学方法和科学而实际的教学策略，开展教学活动。

(五) 学习评价

学生平时学习有每日课堂评价，学期成绩评价和结业综合评价。

每日课堂评价由课堂出勤、课堂表现和作业成绩组成。

平时成绩包括课堂表现、课堂出勤、作业情况，平时成绩占总成绩的 60%；期末成绩占 40%，由教师统一出卷，考试课进行统一考试，考查课在考试课前一周教师随堂组织考试。

根据专业特点进行毕业生职业技能综合评价，检测学生 3 年在校学习情况，实现中职学校学生技能课程全过程管理。

序号	项目名称	项目内容	比重
1	餐饮服务与管理	中餐、西餐宴会摆台、点菜服务	10
2	前厅服务与管理	前台预定、入住、问询、接待服务	10
3	客房服务与管理	中式铺床、客务服务	10
4	导游业务	全国导游词模拟讲解	20
5	应急情况处理	根据酒店服务过程中的突发情况进行处理	10
6	礼仪	形体礼仪、礼貌礼节	10
7	英语口语	自我介绍、酒店及旅游景区基础对话	20
8	语言能力	应对旅游企业现场突发事件	5
9	才艺展示	唱歌、跳舞、表演等	5
	综合成绩		100 分

(六) 质量管理

1. 学校建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业综合能力测评以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价达成人才培养规格。

2. 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等，建立与企业联动的实

实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开示范课等教研活动。

3、学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、专业教研组应充分评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。

毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

本专业学生在规定学习期限内获得最低毕业总学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，并取得规定的职业资格证书，思想品德鉴定符合要求，准予毕业，获得中专学历。具体要求如下：

- (一) 所有必修课必须达到及格。
- (二) 取得普通话水平测试等级证书。
- (三) 毕业综合能力测试合格。
- (四) 没有违纪违规行为。

十、附录

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

附录 1：教学进程安排表

课程类别	编号	课程名称	学年/学期/周课时						总课时	占教学活动总量%	
			一		二		三				
			上	下	上	下	上	下			
必修课	思想政治课程	1	中国特色社会主义		2					40	8.06%
		2	心理健康与职业道德			2				40	
		3	哲学与人生				2			40	
		4	职业道德与法治					2		40	
		5	劳动课					1		20	
		6	时事政治与就业指导					1		20	
	公共基础课程	1	语文及经典诵读		2		2			80	35.48%
		2	英语		4	4	4	4		320	
		3	数学		2	2	2	2		160	
		4	历史		2					40	
		5	体育健康		2	2	2	2		160	
		6	普通话			2				40	
		7	计算机基础				4			80	
专业课程	专业基础	1	旅游概论		2					40	20.98%
		2	旅游心理学			2				40	
		3	旅游地理		4	2				120	

		4	现代礼仪	2	2					80	32.26%		
		5	中国民族民俗			4				80			
		6	菜点酒水	2	2					80			
		7	旅游文学作品赏析				4			80			
	实习实训课程	1	餐饮服务与管理	6						120			
		2	客房服务与管理			4				80			
		3	前厅服务与管理		6					120			
		4	康乐服务与管理				4			80			
		5	旅行社运营实务				4			80			
		6	导游实务		4					80			
	选修课程	特色选修课程	1	养生气功五禽戏	2	2				80	3.22%		
			2	吉他弹唱									
			3	美术									
			4	手工									
		5	乒乓球										
		6	架子鼓										
		7	合唱										
		8	吹奏乐队										
	必修课周课时总数合计				32	32	30	30	0	0		2480	67.39%
	综合实践课程		企业见习		一周							30	32.61%
教学实习					四周				120				
顶岗实习							四十		1200				
各年级实际授课周数/总课时数				40	40	40	40	3680	100%				

附录 2：变更审批表

专 业	旅游服务与管理
变更前版本	2020 版
变更内容	<p>1. 根据教育部要求，调整思想政治课程，将原第一学期职业生涯规划改成中国特色社会主义；将原第二学期职业道德与法律调整成心理健康与职业道德；将原第四学期心理健康调整成职业道德与法治。</p> <p>2. 根据旅游特色专业建设方案，增加高尔夫就业方向，增加高尔夫课程的课时量。</p> <p>3. 将原调酒课程，增加咖啡技艺，改成调酒与咖啡。</p>
实施时间	2021 至 2022 学年度
申报部门	旅游经贸教研室
审批部门	教务科
审批意见	同意
审批时间	2021. 3