亳州工业学校

专业教学课程标准

亳州工业学校 教务处编印

**旅游服务与管理专业教学计划**

一、专业名称

旅游服务与管理（130200）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等及以上学力者

三、基本学制

三年

四、培养目标

本专业旨在培养德、智、体、美、劳全面发展，适应21世纪社会经济发展和社会主义现代化建设需要，牢固掌握必需的文化科学知识和专业知识，具有综合职业能力，富有时代特征和创新精神，在旅游行业第一线工作的高素质劳动者和实用型专门技能人才。

五、职业范围

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 对应职业岗位 | 职业技能资格证书 | 技能（专业）方向 |
| 1 | 导游 | 导游展览讲解员 | 旅行社导游旅行社计调 |
| 2 | 公共游览场所服务员 |
| 3 | 展览讲解员 |
| 4 | 旅行社计调 |  | 旅行社外联 |
| 5 | 旅行社外联 |

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

1、贯彻德育放在首位的教育原则，加强马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想等建设有中国特色的社会主义理论的教育，使学生了解我国基本国情，能理论联系实际，初步树立科学的世界观和为人民服务的人生观，拥护改革开放政策，具有为社会主义现代化建设服务的事业心和责任感。

2、具有勤奋好学、艰苦奋斗、实干创新的精神，热爱劳动、遵纪守法、团结同事的良好道德品质。懂得一定的社会、人文科学和经济管理知识，具有良好的文化素养和健康的心理素质。

3、坚持以服务为宗旨，以就业为导向的办学方针，注重学以致用，进行以敬业和诚信为重点的职业道德教育，突出学生的动手能力好人职业技能训练。造就具有教学能力和实践能力的德、智、体、美、劳全面发展的合格高素质劳动者和技能型人才。

4、掌握一门外语；能阅读本专业外文书刊，具有听、说、读、写的基础。

5、掌握计算机的基础理论知识及应用技能，达到计算机应用能力一级考核的水平。

6、了解体育运动的知识，初步掌握科学锻炼身体的基本技能，达到体育合格的标准。养成科学体育锻炼的习惯，身心健康。

7、具有较强的自学、自理能力。

（二）专业知识和技能

 本专业培养具有良好的心理素质，有一定的组织、协调、应变能力，掌握旅游服务与管理专业对应岗位必备的知识和技能，能从事导游、旅行社门市接待、旅行社票务、展览讲解等工作的高素质劳动者和中等技能型人才。

**1．知识方面**

掌握旅游行业认知方面的基本知识，掌握现代旅游礼仪常识，掌握旅游地理的基本理论知识，掌握旅游酒店主要职能部门的工作程序与职业规范.熟悉旅游政策法规、旅游职业道德的基础知识.熟悉旅游文化的基本知识.熟悉旅游服务心理学的基本知识.掌握旅游急救常识.具有较强的普通话、英语、粤语口头表达能力和人际沟通能力.具有良好的服务意识和较强的应变能力。

**2.能力方面**

具有一定的岗位适应能力、人际沟通能力和灵活应变能力，有一定的逻辑思维能力、分析判断能力和语言表达能力具有一定的英语口语能力和计算机操作能力。具有较强的自学能力、创新能力和创业能力

**3.素质方面**

具有良好的思想政治素质、职业道德和遵纪守法精神。具有较强的责任感、事业心和团队精神，具有健康的体魄和良好的心理素质。

七、主要接续专业

高职：涉外旅游、导游、旅行社经营与管理、旅游管理专业

本科：旅游管理专业

八、课程结构

**公共基础课**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **德育课** | **语文** | **数学** | **英语** | **计算机应用基础** | **体育与健康** |

**专业核心课**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **全国导游基础知识** | **旅游政策法规** | **中国旅游地理** | **旅游概论** | **走遍安徽** |  |

**专业技能方向课**

**专业技能（方向）**

**旅行社方向**

**导游业务**

**专业技能（方向）**

**景区方向**

**景区讲解**

**专业技能课**

九、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和专业拓展课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

专业主要课程

旅游概论、旅游地理、导游实务、旅游文化、导游服务技能、航空票务知识、走遍安徽等。

**（一）文化课**

**1、语文（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**

主要内容是文学作品阅读训练，写作和口语交际训练，旨在提高学生的阅读能力，实用文写作能力和日常口语交际水平。

**2、数学（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**

主要内容为旅游专业必需的数学基础知识。

**3、英语（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**

目的与要求：培养学生具有较强的阅读能力，一定的译和听的能力，初步的写和说的能力，使学生能以外语为工具，获取专业所需要的信息，并为全面提高外语运用能力打下较好基础。

**4、德育（180学时，其中理论教学180学时，实践教学0学时）**

主要课程是职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会等。旨在使学生树立正确的职业理想，有立业创业的观念和意识。

**5、计算机应用基础（72学时，其中理论教学36学时，实践教学36学时）**

目的与要求：通过学习掌握计算机基础知识，具有微机系统的操作能力。掌握一种编辑软件，具有高级语言程序设计的基础知识，能熟练地掌握一门高级语言，并具有使用高级语言编制、调试出结构合理，层次分明，算法正确的程序能力。

**6、体育与健康（144学时，其中理论教学72学时，实践教学72学时）**

目的与要求：通过体育课教学，使学生掌握球类、民族传统体育、田径、健美、艺术体操、体育舞蹈、滑冰等体育运动的基本知识、技术、技能，掌握科学锻炼身体的方法，达到体育合格标准。

**（二）专业基础课**

 **1、旅游概论（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析，能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分，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。

**2、旅游地理（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法，能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况，能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色能学会看地图、用地图。

**3、旅游实务（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟悉旅行社各部门的基本业务，能根据产品流程设计常规旅游线路，能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价，能进行团队的行程制作，报价以及操作信息反馈等计调、组团业务。

**4、旅游英语（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、房务等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用，能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用，能熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，灵活运用能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用。

**5、旅游心理学（108学时，其中理论教学34学时，实践教学74学时）**

目的与要求：能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象，能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养，能运用所学知识预测客人的心理需求。

**（三）专业核心课**

**1、导游法规知识（108学时，其中理论教学34学时，实践教学74学时）**

目的与要求：能具备严谨、守法的工作态度和良好的法律意识，能运用旅游法的知识，分析和解决旅游接待中出现的实际问题，能在导游工作中正确运用及宣讲国家的方针政策。

**2、旅游文化（108学时，其中理论教学54学时，实践教学54学时）**

目的与要求：了解掌握旅游产生文化现象学，旅游行为的综合性、时间空间的延展性、景观[意态](https://baike.so.com/doc/7559476-7833569.html%22%20%5Ct%20%22_blank)的趣味性、旅游内容的丰富性，以及满足游客文化需求多样化的客观规定性，促使旅游业必须具有适合自身发展需要的文化形态。旅游文化主要包括旅游者和旅游景观文化;旅游业文化和文化传播。旅游文化建设乃是现代旅游业发挥最大效益效能的新型经营管理思路。

**3、导游服务技能（216学时，其中理论教学136学时，实践教学80学时）**

目的与要求：掌握导游工作（全陪、地陪）程序，能根据游客的特点进行导游讲解服务，具备有良好的职业道德与法制意识，能具备一定的才艺，具有能活跃团队气氛的能力。

**4、航空票务知识（36学时，其中理论教学36学时，实践教学0学时）**

目的与要求：了解民航、机票、航空公司的基本知识，能熟练掌握票务销售、票务预订等方面的操作技能，能进行E-Term订票软件的操作。

**5、普通话（34学时，其中理论教学10学时，实践教学20学时）**

目的与要求：目的与要求：主要学习普通话在现实生活和生产实践中学习训练与实践的原则、规范、重点、要求和应该注意的问题，作为一门应用性课程，学习的目的为了指导交际口语的实践。

**6、走遍安徽（72学时，其中理论教学36学时，实践教学36学时）**

目的与要求：掌握本地区自然、历史、经济、文化、旅游等方面的知识掌握地方景点的历史、文化、线路等知识，能进行15分钟以上的城市概况介绍和即时的沿途讲解，能对各景区的指定小景点进行5分钟导游讲解。

**（四）专业选修课：**

**1、服务礼仪（72学时，其中理论教学0学时，实践教学72学时）**

目的与要求：礼仪是一门应用艺术，[礼仪文化](https://baike.so.com/doc/1508547-1595001.html%22%20%5Ct%20%22_blank)蕴藏着积淀深厚的文化内涵。在当今提倡社会主义精神文明建设的和谐社会，服务人员应立足传统，在吸收传统民族文化精华的同时也应根据现代商务礼仪的要求做好服务工作。

**2、中华茶艺（36学时，其中理论教学0学时，实践教学36学时）**

目的与要求：学习茶知识为主题，了解更多茶文化，激发学习兴趣能，有利于提高学生文化修养和素质，通过茶文化学习和茶事活动，可以丰富学生历史与人文知识。

**3、形体训练（108学时，其中理论教学20学时，实践教学88学时）**

目的与要求：形体训练是一项比较优美、高雅的健身项目，主要通过舒展优美的舞蹈基础练习进行综合训练，可塑造人们优美的体态，培养高雅的气质，纠正生活中不正确的姿态。

十、教学实施要求

本专业采用的教学方法是课堂教学，实训室教学和实地实习教学相结合。每学年都有社会实践或实习。

1. **课堂教学**

课堂教授基本理论和知识，发展学生的理论与知识视野。课堂教学要以学生为本，启发学生独立思考与批判的精神，使学生能够在将来的工作中学以致用。

课堂教学除完成公共课教学外，整个教学体系分为必修课与选修课。必修课又包括：基础课--使学生掌握基本的技能与工具，计算机应用基础。

专业基础课--使学生掌握旅游专业的基础知识，这主要包括旅游概论、旅游地理、旅游心理学、旅游英语、导游服务技能、地方景点导游这些学科是旅游工作者的基本知识结构；

专业必修课--这是旅游专业的主体课程，包括导游基础知识、导游业务、导游法规知识、旅行社实务等，学生可以重点掌握旅游管理的基本理论知识与技能，同时通晓导游服务的基本理论知识与技能。 选修课--使学生掌握更广泛的知识，如中华茶艺、服务礼仪等。

1. **实训室教学**

实训室教学主要目的：一是帮助学生更好地掌握基本理论知识；二是培养学生较强的动手能力与实验技能；三是直接为实习及将来的工作做准备。

1. **实践与实习**

实践与实习是让学生到旅行社实地学习，将课堂所学的知识、理论、方法与实践相结合，从实践中进一步增长才干：

（1）社会调查与参观旅游公司；

（2）景点见习；

1. 教学计划

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **课程名称** | **学时及学分** | **总学分** | **周课时及教学周次安排** | **考核方法** |
| **总学时** | **学时分配** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** | **考试** | **考查** |
| **理论学时** | **实践学时** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** |
| 公 | 德 | 必 | 1 | 职业生涯规划 | 36 | 36 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 共 | 育 | 修 | 2 | 职业道德与法律 | 36 | 36 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  | √ |  |
| 基 | 课 | 课 | 3 | 经济政治与社会 | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  | √ |  |
| 础 |  |  | 4 | 哲学与人生 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | √ |  |
|  |  | 限 | 5 | 心理健康、职业健康与安全、环保教育等 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
| 选 |  |  |
| 课 |  |  |
|  | 文 | 必修课 | 1 | 语文 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
|  | 化 |  | 2 | 英语 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
|  | 课 |  | 3 | 数学 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
|  |  |  | 4 | 体育与健康 | 144 | 72 | 72 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | √ |
|  |  |  | 5 | 计算机应用基础 | 72 | 36 | 36 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |  | √ |
|  |  | 限 | 7 | 历史、艺术（音乐或美术）等 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
|  |  | 选 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 课 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业技能课 | 专业基础课 | 1 | 旅游概论 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
|  |  |  | 2 | 旅游地理 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
|  |  |  | 3 | 旅游实务 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
|  |  |  | 4 | 饭店工作英语 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
|  | 专业核心课 | 5 | 导游法规知识 | 108 | 34 | 74 | 6 |  | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
|  |  |  | 6 | 导游服务技能 | 216 | 136 | 80 | 12 | 3 |  | 2 | 3 | 4 |  |  | √ |
|  |  |  | 7 | 航空票务 | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  | 2 |  |  | √ |  |
|  |  |  | 8 | 旅游文化 | 108 | 54 | 54 | 6 | 3 |  |  |  | 3 |  |  | √ |
|  |  |  | 9 | 走遍安徽 | 72 | 36 | 36 | 4 |  |  | 2 | 2 |  |  |  | √ |
|  |  |  | 10 | 普通话 | 72 | 36 | 36 | 4 |  | 3 | 1 |  |  |  |  | √ |
|  |  |  | 11 | 酒店营销 | 54 | 20 | 34 | 3 | 1 |  |  |  | 2 |  | √ |  |
|  | 专业选修课 | 12 | 形体训练 | 108 | 20 | 88 | 6 |  | 2 |  |  | 4 |  |  | √ |
|  |  |  | 13 | 服务礼仪 | 72 |  | 72 | 4 |  |  | 2 |  | 2 |  |  | √ |
|  |  |  | 14 | 中华茶艺 | 36 |  | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
|  | 顶岗实习 | 1 | 顶岗实习 | 540 |  | 540 | 20 |  |  |  |  |  | 20周 |  | √ |
| 合计 |  |  |  |  | 3240 | 2082 | 1158 | 170 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |  |  |  |

**酒店服务与管理专业教学计划**

一、专业名称

酒店服务与管理（专业代码130100）

二、入学要求与基本学制

初中毕业生或具有同等学力者

三、基本学制为

3年

四、培养目标

本专业培养与我国现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的文化修养和职业道德，掌握酒店服务与管理专业对应职业岗位必备的专业知识与技能，能够适应现代酒店业、餐饮业等服务业一线岗位的需要，具备本专业职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任酒店服务、管理一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

五、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专门化方向** | **职业（岗位）** | **职业要求** |
| 1 | 前厅服务与管理 | 前厅服务员 | 前厅服务员 |
| 2 | 客房服务与管理 | 客房服务员 | 客房服务员 |
| 3 | 餐饮服务与管理 | 餐厅服务员 | 餐厅服务员 |
| 调酒师 | 调酒师 |
| 茶艺师 | 茶艺师（中级） |
|  | 咖啡师 | 咖啡师 |
| 4 | 康乐服务与管理 | 康乐服务员 | 康乐服务员 |

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

1、贯彻德育放在首位的教育原则，加强马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想等建设有中国特色的社会主义理论、习近平系列讲话的教育，使学生了解我国基本国情，能理论联系实际，初步树立科学的世界观和为人民服务的人生观，拥护改革开放政策，具有为社会主义现代化建设服务的事业心和责任感。

2、具有勤奋好学、艰苦奋斗、实干创新的精神，热爱劳动、遵纪守法、团结同事的良好道德品质。懂得一定的社会、人文科学和经济管理知识，具有良好的文化素养和健康的心理素质。

3、能熟悉酒店服务及其管理工作，能胜任酒店行业的服务、接待、带团、市场拓展、管理等工作。

4、掌握一门外语；能阅读本专业外文书刊，具有听、说、读、写的基础。

5、掌握计算机的基础理论知识及应用技能，达到计算机应用能力一级考核的水平。

6、了解体育运动的知识，初步掌握科学锻炼身体的基本技能，达到体育合格的标准。养成科学体育锻炼的习惯，身心健康。

7、具有较强的自学、自理能力。

（二）专业知识和技能

本专业培养具有良好的职业道德，德智体美劳全面发展和有较全面的专业知识与职业技术能力，熟悉旅游服务、酒店服务及其管理工作，能胜任旅游行业、酒店行业的服务、接待、带团、市场拓展、管理等工作的中等应用性人才。

1. 知识方面

打好扎实的外语、计算机及酒店管理和导游学基本理论、基本知识。能够掌握餐饮服务与管理的基本技能与方法。具有广泛的知识面，了解与本专业有关的国内外服务管理先进经验和酒店管理行业发展的新动态。

 2.能力方面

具有良好的人际交往和团队协作能力；良好的书面表达和口头表达能力；良好的人文素养和继续学习的能力；计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备；使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

3.素质方面

具有良好的道德品质、职业素养；健康的身体和心理；良好的责任心、进取心和坚强的意志；具有良好的服务、竞争和创新意识；

七、主要接续专业

高职：酒店管理

本科：旅游管理

八、课程结构

**公共基础课**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **德育课** | **语文** | **数学** | **英语** | **计算机应用基础** | **体育与健康** |

**专业核心课**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **酒店服务与管理** | **酒店营销** | **酒店服务心理** | **营养与健康** | **饭店管理概论** |  |

**专业技能方向课**

**专业技能（方向）**

**酒店方向**

**专业技能（方向）**

**前厅服务与管理**

专业技能（方向

餐饮服务与管理

**专业技能课**

九、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和专业拓展课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

专业主要课程

酒店服务心理、客房服务与管理、饭店管理概论、餐饮服务与管理、营养与健康、普通话、酒店营销等。

**（一）文化课**

**1、语文（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**

主要内容是文学作品阅读训练，写作和口语交际训练，旨在提高学生的阅读能力，实用文写作能力和日常口语交际水平。

**2、数学（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**

主要内容为酒店专业必需的数学基础知识。

**3、英语（270学时，其中理论教学270学时，实践教学0学时）**目的与要求：培养学生具有较强的阅读能力，一定的译和听的能力，初步的写和说的能力，使学生能以外语为工具，获取专业所需要的信息，并为全面提高外语运用能力打下较好基础。

**4、德育（180学时，其中理论教学180学时，实践教学0学时）**

主要课程是职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会等。旨在使学生树立正确的职业理想，有立业创业的观念和意识。

**5、计算机应用基础（72学时，其中理论教学36学时，实践教学36学时）**

目的与要求：通过学习掌握计算机基础知识，具有微机系统的操作能力。掌握一种编辑软件，具有高级语言程序设计的基础知识，能熟练地掌握一门高级语言，并具有使用高级语言编制、调试出结构合理，层次分明，算法正确的程序能力。

**6、体育与健康（144学时，其中理论教学72学时，实践教学72学时）**

目的与要求：通过体育课教学，使学生掌握球类、民族传统体育、田径、健美、艺术体操、体育舞蹈、滑冰等体育运动的基本知识、技术、技能，掌握科学锻炼身体的方法，达到体育合格标准。

**（二）专业基础课**

 **1、旅游概论（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能运用旅游活动的性质和特点等知识来分析旅游现象能结合当地旅游业发展状况，对旅行社、旅游饭店、旅游交通现状、发展等进行分析，能运用旅游市场知识对当地旅游市场进行细分，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。

**2、旅游地理（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟练掌握中国地图，了解各种区域划分的方法，能熟练掌握七大旅游区各区域的具体方位和地理概况，能简要介绍七大旅游区的代表性景点及其特色能学会看地图、用地图。

**3、旅游实务（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟悉旅行社各部门的基本业务，能根据产品流程设计常规旅游线路，能对设计的旅游线路进行成本核算并对外报价，能进行团队的行程制作，报价以及操作信息反馈等计调、组团业务。

**4、饭店工作英语（144学时，其中理论教学144学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能熟悉饭店英语，了解餐厅、前厅、房务等英语常用词汇和情景会话，并灵活运用，能熟悉在机场、飞机上的英语常用词汇和情景会话，并灵活运用，能熟悉旅游观光英语，掌握著名景点的英文名称和情景对话，灵活运用能熟悉娱乐和购物方面的英语词汇和情景对话，并灵活运用。

**5、酒店服务心理（108学时，其中理论教学108学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能运用心理学基础知识，简单分析心理学现象，能从心理学的角度分析、提升自己的职业素养，能运用所学知识预测客人的心理需求。

**（三）专业核心课**

**1、客房服务与管理（216学时，其中理论教学106学时，实践教学110学时）**

目的与要求：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或西式床。

**2、饭店管理概论（36学时，其中理论教学36学时，实践教学0学时）**

目的与要求：能够熟知饭店管理的基本原理及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、团队与零星散客的接待工作程序，做到准确、高效。

**3、餐饮服务与管理（126学时，其中理论教学63学时，实践教学63学时）**

目的与要求：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等各项技能。

**4、营养与健康（72学时，其中理论教学72学时，实践教学0学时）**

目的与要求：了解营养学的基本知识，掌握营养搭配与健康饮食系统学习营养与健康、抗氧化食品与健康、营养失衡与健康、病毒与健康，及食物中农药与重金属残留与健康等内容。

**5、普通话（72学时，其中理论教学36学时，实践教学36学时）**

目的与要求：主要学习普通话在现实生活和生产实践中学习训练与实践的原则、规范、重点、要求和应该注意的问题，作为一门应用性课程，学习的目的为了指导交际口语的实践。

**6、酒店营销（36学时，其中理论教学18学时，实践教学18学时）**

目的与要求：酒店营销是[市场](https://baike.so.com/doc/4719172-11491621.html%22%20%5Ct%20%22_blank)营销的一种，也是[酒店](https://baike.so.com/doc/5348694-5584147.html%22%20%5Ct%20%22_blank)经营活动的重要组成部分。它始于饭店提供产品和服务之前，主要研究宾客的需要和促进[酒店](https://baike.so.com/doc/5348694-5584147.html%22%20%5Ct%20%22_blank)客源的增长的方法，致力于开发酒店市场的潜力，增进酒店的收益。市场营销涉及到[满足](https://baike.so.com/doc/700784-741666.html%22%20%5Ct%20%22_blank)宾客的需求产品，贯穿于从饭店流通到宾客的一切业务活动，最终使酒店实现其预设的经营目标。

**（四）专业选修课：**

**1、服务礼仪（72学时，其中理论教学0学时，实践教学72学时）**

目的与要求：礼仪是一门应用艺术，[礼仪文化](https://baike.so.com/doc/1508547-1595001.html%22%20%5Ct%20%22_blank)蕴藏着积淀深厚的文化内涵。在当今提倡社会主义精神文明建设的和谐社会，服务人员应立足传统，在吸收传统民族文化精华的同时也应根据现代商务礼仪的要求做好服务工作。

**2、中华茶艺（36学时，其中理论教学18学时，实践教学18学时）**

目的与要求：学习茶知识为主题，了解更多茶文化，激发学习兴趣能，有利于提高学生文化修养和素质，通过茶文化学习和茶事活动，可以丰富学生历史与人文知识。

**3、形体训练（108学时，其中理论教学20学时，实践教学88学时）**

目的与要求：形体训练是一项比较优美、高雅的健身项目，主要通过舒展优美的舞蹈基础练习进行综合训练，可塑造人们优美的体态，培养高雅的气质，纠正生活中不正确的姿态。

十、教学实施要求

本专业采用的教学方法是课堂教学，实训室教学和实地实习教学相结合。每学年都有社会实践或实习。

**1、课堂教学。**课堂教授基本理论和知识，发展学生的理论与知识视野。课堂教学要以学生为本，启发学生独立思考与批判的精神，使学生能够在将来的工作中学以致用。

课堂教学除完成公共课教学外，整个教学体系分为必修课与选修课。必修课又包括：基础课--使学生掌握基本的技能与工具，计算机应用基础。

专业基础课--使学生掌握酒店专业的基础知识，这主要包括旅游概论、旅游地理、饭店工作英语、饭店管理概论、酒店营销等这些学科是酒店工作者的基本知识结构；

专业必修课--这是酒店专业的主体课程，包括前厅服务与管理、客房服务与管理等，学生可以重点掌握酒店管理的基本理论知识与技能，同时通晓酒店服务的基本理论知识与技能。 选修课--使学生掌握更广泛的知识，如中华茶艺、形体训练等。

**2、实训室教学。**实训室教学主要目的：一是帮助学生更好地掌握基本理论知识；二是培养学生较强的动手能力与实验技能；三是直接为实习及将来的工作做准备。

**3、实践与实习。**实践与实习是让学生到旅行社实地学习，将课堂所学的知识、理论、方法与实践相结合，从实践中进一步增长才干：

（1）社会调查与参观星级酒店；

（2）酒店见习；

十一、教学计划

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **课程名称** | **学时及学分** | **周课时及教学周次** | **考核方法** |
|  | **总学时** | **学时分配** | **总学分** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** | **考试** | **考查** |
|  |  | **理论学时** | **实践学时** |  | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** |  |  |
| 公 | 德 | 必 | 1 | 职业生涯规划 | 36 | 36 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  | √ |  |
| 共 | 育 | 修 | 2 | 职业道德与法律 | 36 | 36 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  | √ |  |
| 基 | 课 | 课 | 3 | 经济政治与社会 | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  | √ |  |
| 础 |  |  | 4 | 哲学与人生 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | √ |  |
|  |  | 限 | 5 | 心理健康、职业健康与安全、环保教育等 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
| 文 | 必修课 | 1 | 语文 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 化 |  | 2 | 英语 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 课 |  | 3 | 数学 | 270 | 270 |  | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
|  |  | 4 | 体育与健康 | 144 | 72 | 72 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | √ |
|  |  | 5 | 计算机应用基础 | 72 | 36 | 36 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |  | √ |
|  | 限 | 7 | 历史、艺术（音乐或美术）等 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
| 专业技能课 | 专业基础课 | 1 | 旅游概论 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
| 2 | 旅游地理 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
| 3 | 旅游实务 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
| 4 | 饭店工作英语 | 144 | 144 |  | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
| 专业核心课 | 5 | 酒店服务心理 | 108 | 108 |  | 6 |  | 2 | 2 | 2 |  |  | √ |  |
| 6 | 客房服务与管理 | 216 | 106 | 110 | 12 | 3 |  | 2 | 3 | 4 |  |  | √ |
| 7 | 饭店管理概论 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | √ |  |
| 8 | 餐饮服务与管理 | 126 | 63 | 63 | 7 | 4 |  |  |  | 3 |  |  | √ |
| 9 | 营养与健康 | 72 | 72 |  | 4 |  |  | 2 | 2 |  |  |  | √ |
| 10 | 普通话 | 72 | 36 | 36 | 4 |  | 3 | 1 |  |  |  |  | √ |
| 11 | 酒店营销 | 36 | 18 | 18 | 2 |  |  |  |  | 2 |  | √ |  |
| 专业选修课 | 12 | 形体训练 | 108 | 20 | 88 | 6 |  | 2 |  |  | 4 |  |  | √ |
| 13 | 服务礼仪 | 72 |  | 72 | 4 |  |  | 2 |  | 2 |  |  | √ |
| 14 | 中华茶艺 | 36 | 18 | 18 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  | √ |
| 顶岗实习 | 1 | 顶岗实习 | 540 |  | 540 | 20 |  |  |  |  |  | 120周 |  | √ |
| 合计 |  |  |  |  | 3240 | 2187 | 1053 | 170 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |  |  |  |