

高星级酒店运营与管理专业

人才培养方案（试行）

2022年9月修订

前 言

人才培养方案是人才培养模式的具体表现形式，是中职学校组织教育教学活动的纲领性文件，是专业建设的核心，是学校保证教学质量和人才培养规格的重要文件，它反映学校的教学水平、人才培养目标、要求和培养模式，是组织专业教学的主要依据，体现了专业发展的思路和人才培养的方向，决定专业人才培养的质量。

根据教育部关于实施国家中等职业教育改革发展的意见精神和专业建设要求，高星级饭店运营与管理在广泛的企业人才需求调研、岗位需求调研、职业能力调研及毕业生调研的基础上重新修订了人才培养方案。新的饭店专业人才培养方案以一种全新的职教理念取代了传统的思维模式，从培养模式、教学模式、评价模式、教育内容、师资队伍等方面进行了全面改革。新方案立足于本地区经济发展方式的转变和饭店人才市场的需求，明确了中职饭店专业人才培养目标、培养规格和职业范围，确定了毕业生的就业岗位，构建起“以岗定教、岗证一体”的人才培养模式。新方案以饭店诚信教育为保障，以岗位技能训练和职业资格证书培训为重点，突出职业素养、专业知识和专业技能的协调发展。新方案在试行过程中经过多方信息反馈，进行了不断的修正完善。

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高星级饭店运营与管理（740104）

二、入学要求

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

| 所属专业大类 (代码) | 所属专业类 (代码) | 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 |
|----------------|----------------------|--------------|-----------------|---------------------|---------------|
| 74 | 高星级饭店与运营管理 740104 | 611 | 前厅服务与管理 6110 | 前厅服务员 4-01-05-01 | |
| 74 | 高星级饭店与运营管理 740104 | 621 | 餐厅服务与管理 6210 | 餐厅服务员 4-03-02-05 | |
| 74 | 高星级饭店与运营管理 740104 | 611 | 客房服务与管理 6110 | 客房服务员 4-03-01-02 | |
| 74 | 高星级饭店与运营管理 740104 | 611 | 康乐服务与管理 6110 | 康乐服务员 4-13-02-07 | |

为提高学生的就业竞争力，培养学生的操作技能，实行学历毕业证书和职业资格证书并重的“双证书”制度，学生毕业前需考取相关合格证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美全面发展，适应管理、服务第一线需要，具有良好的思想道德素质，高星级饭店运营与管理及相关岗位需要的高素质劳动者和技能型人才，主要面向高星级饭店、主题饭店、大型会议中心、高档度假村等单位，从事前厅、客房、餐饮及相关部门的服务、运营与管理工作。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有正确的世界观、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，具备诚实守信、爱岗敬业的职业道德素质，具有健康的身体和心理素质，具有良好的语言表达能力及写作能力，具备本专业必需的英语、数学基本知识，具备一定的审美能力及鉴赏能力。

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

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；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

具备高星级饭店运营与管理岗位知识，掌握高星级饭店运营与管理的前厅服务与管理、餐饮服务与管理、客房服务与管理、康乐服务与管理及相关理论知识，具有从事高星级饭店运营与管理及相关 ze 岗位工作的能力；

具备前台收银、饭店库管岗位知识；

具备计算机操作和使用饭店管理系统软件的相关知识；

具备高星级饭店运营与管理工作的专用文书写作知识。

3、能力

具有熟练地销售客房、协调对客服务、进行各种综合性服务的技巧。

具有应用饭店信息管理系统软件进行对客史档案建立和管理应用的能力。

能应用饭店信息管理系统软件进行前台收银结账的能力。

能熟练地进行托盘、餐巾折花、摆台、斟酒、中餐宴会上菜、分菜、餐间撤换骨碟、烟灰缸、餐盘、送香巾服务、香烟服务、收拾台布等服务；

具有客房清扫整理、客房对客服务、客房用品管理的能力。

具有理解、领会、随机应变的能力；

具有较强的人际交往能力和合作能力

具有较强的自我学习和自我管理能力。

4、专业（技能）方向

前厅服务与管理

掌握前厅服务与管理岗位知识和技能，能运用相关知识和技能熟练处理业务；

餐厅服务与管理：

熟悉高星级饭店运营与管理的相关规定，掌握餐饮服务与管理实务知识和技能，能熟练处理相关餐饮服务与管理业务；

客房服务与管理：

熟悉高星级饭店运营与管理的相关规定，掌握客房服务与管理实务知识和技能，能熟练处理相关客房服务与管理业务；

康乐服务与管理：

熟悉高星级饭店运营与管理的相关规定，掌握饭店康乐服务与管理相关的业务及管理。

饭店运营及管理：

熟悉高星级饭店运营与管理的相关规定，掌握饭店营销相关业务

调酒技艺与服务：

熟悉高星级饭店运营与管理的相关规定，掌握调酒基本技艺与服务

六、课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程

（一）公共基础课程

公共基础课程主要开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想（读本）、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程。课时数 1084 学时，占总学时的 33.54%。其任务是实施中等职业学校思想政治课程标准，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。加强科学文化素养培养，为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|-----------|--|------|
| 1 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合 | 36 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合 | 38 |
| 3 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合 | 38 |
| 4 | 职业道德与法治 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和的行业发展密切结合 | 38 |
| 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 | 148 |
| 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 | 148 |
| 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 | 148 |
| 8 | 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体现专业特色 | 114 |
| 9 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲》开设，并与专业实际的和行业发展密切结合 | 188 |

| | | | |
|----|------------------|--------------------------------------|----|
| 10 | 历史 | 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 | 74 |
| 11 | 艺术 | 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 | 38 |
| 12 | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | | 18 |
| 13 | 劳动教育 | 弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学生崇尚劳动、尊重劳动。 | 58 |

(二) 专业（技能）课

1、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 | 饭店运营与管理基本技能 | 能处理前厅的预定、住宿办理、问询服务、行李服务、离店结账公关与推销及沟通与协调等工作。能中餐摆台、分鱼技术、拟定菜单及必要英汉互译工作能做好迎客准备、迎接服务、对客服务、会议服务和客房用品管理工作；能做好安全服务、对客服务工作 | 76 |
| 2 | 饭店运营与管理及实训 | 了解高星级饭店运营与管理基本理论；实际工作中高星级饭店运营与管理业务处理流程；掌握前厅接待、前厅礼仪、前厅行李服务、前厅收银等工作；中餐摆台、点菜、传菜、上菜、分菜技术等服务；客房清洁整理、客房用品管理、中式铺床等服务。 | 76 |
| 3 | 前厅服务与管理及实训 | 预订服务理论与实训、礼宾服务理论实训、前厅接待服务理论及实训、问询服务理论及实训、大堂副理岗位服务理论与实训、商务中心服务服务理论与实训、电话总机服务实训和前厅收银理论与实训。保持个人良好的仪容仪表，能通过信函、电话、电报、传真当面洽谈及计算机终端的方式了解客人的订房要求，能正确使用计算 | 152 |

| | | | |
|---|------------|--|-----|
| | | 机终端输入或正确填写“预订单”、“房情预定总表”，能处理各种留言、邮件，能为散客和团队提供行李服务和交通接待与安排服务，能为客人建立与核收客帐等。 | |
| 4 | 餐饮服务与管理及实训 | 餐饮服务基本理论学习，托盘操作与训练、餐巾折花学习与训练、摆台学习与训练、酒类认识及斟酒训练、中餐服务礼仪及上菜与分菜训练。做到五勤：眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤。要求动作协调，干净利落。不碰撞，不损坏餐具与物品； | 152 |
| 5 | 客房服务及实训 | 迎客知识及迎客训练、对客知识及训练、会议布置训练、客房用品管理及训练、客房清洁服务及训练。能用计算机查询客房信息，能向客人正确介绍客房设备的各项性能，能布置各种类型的客房，能正确使用清洁剂，能根据贵宾要求布置、安排不同类型的会议室，安排服务人员，能进行楼层库房物品的保管，能正确使用登记表。 | 152 |
| 6 | 康乐服务与管理 | 饭店康乐服务与管理相关的业务基础知识、岗位基本要求、服务基本标准等内容。本书共分为十个部分，包括饭店康乐导论、饭店康体运动类服务项目概述、饭店休闲娱乐类服务项目概述、饭店保健养生类服务项目概述、饭店康乐组织机构与岗位职责、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐服务人员礼仪及日常用语、饭店康乐部人力资源及营销管理、饭店康乐部设施设备及安全管理和饭店康乐部卫生管理。 | 76 |

2、专业基础课

主要包括饭店管理基础、饭店礼仪及实训、饭店信息技术、饭店营销、菜点酒水

知识、营养学知识、酒店公共关系、酒店英语、服务语言艺术、中外饮食文化等

3、顶岗实习

在第六学期统一安排学生去酒店顶岗实习。通过到酒店实习，使学生了解高星级酒店运营与管理各业务岗位的工作技能、职责范围、管理要求。

实习内容：高星级酒店运营与管理前厅服务流程；餐饮服务各项技能；客房服务各项技能及相关业务技能实习，康乐服务相关内容实习，撰写实习报告。

实习要求：掌握实际工作岗位工作内容与要求；能够有效完成实习单位布置的工作任务；能够用所学的专业知识去思考与解决实际工作中的问题；形成认真严谨、做事仔细的工作态度，具备责任意识和团队意识，养成遵纪守法、爱岗敬业的职业操守；按要求完成实习调查报告。

4、选修课程

主要包括旅游知识、茶艺与茶文化、调酒知识、中华优秀传统文化、中国旅游地理、酒店会计基础

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

针对三年制中等职业学校特点，结合本专业培养目标，我校科学合理地设置了高星级酒店运营与管理专业课程体系。课程体系分为公共基础课、专业课程（专业基础课程、专业核心课程、定岗实习课程）和选修课三大类，并确定相应课程、教学内容和课时比例。各学期课程按先易后难、先基础后综合的顺序安排，同时开设实训课和选修课，构成一个科学合理适用的知识体系。

（二）专业教学环节时间分配表（单位周）

| 学期 | 军训 (入学教育) | 专业 实训 | 顶岗 实习 | 毕业 教育 | 考试 | 教学 周数 | 总周数 |
|------|--------------|----------|----------|----------|----|----------|-----|
| 第一学期 | 1 | | | | 1 | 18 | 20 |
| 第二学期 | | | | | 1 | 19 | 20 |
| 第三学期 | | | | | 1 | 19 | 20 |

| 学期 | 军训 (入学教育) | 专业 实训 | 顶岗 实习 | 毕业 教育 | 考试 | 教学 周数 | 总周数 |
|------|--------------|----------|----------|----------|----|----------|-----|
| 第四学期 | | | | | 1 | 19 | 20 |
| 第五学期 | | | | | 1 | 19 | 20 |
| 第六学期 | | | 19 | 1 | | | 20 |
| 合计 | 1 | | 19 | 1 | 5 | 94 | 120 |

(三) 学时安排

本专业教学总学时数 3232 学时，其中：公共基础课 1084 学时，占总学时数的 33.54%，专业（技能）课 1320 学时，占总学时数的 40.8%，顶岗实习 600 学时，占总学时数的 18.56%，选修课 228 学时，占总学时数的 7.1%，总平均周课时 28 学时。

本专业一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分 179。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 个学分，共 5 学分。

1. 公共基础课

公共基础课学时约占总学时的 1/3，开设的课程有中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想（读本）、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程，课时数 1084 学时，占总学时的 33.54%。可根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

2. 专业课

专业课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业能力和适应职业变化的能力。应当按照相应职业岗位（群）的能力要求，采用基础平台加专门化方向的课程结构，设置专业技能课程。核心课程开设前厅服务实训、

餐饮服务技能实训、客房服务实训、康乐服务与管理及酒店营销专业课程。课时数 1320 学时，占总学时数的 40.8%。

要具备实训及多媒体上课条件，提倡以任务导向、案例分析等为载体，设计“理实一体化”的课程教学，实施多种形式的“做中学、做中教”教学模式。

3. 选修课

主要开设调酒知识、中国优秀传统文化、酒店会计基础、茶艺与茶文化等课程，总课时数 228 学时。占总课时 7.1%。

4. 顶岗实习

顶岗实习按每周 30 学时（1 小时折合 1 学时）安排，共 20 周，总课时数为 600 学时，占总学时数的 18.56%。

（三）教学时间安排表

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 教学时数（学分） | | | | 各学期学时分配 | | | | | | | |
|-------|----|----------------------|----------|-----|---------|---------|---------|---|------|---|------|---|-------|-------|
| | | | | | | | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | 按学期分配 | |
| | | | 总学时 | 学 分 | 理 论 学 时 | 实 践 学 时 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 考试（※） | 考查（○） |
| 公共基础课 | 1 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | 36 | | 2 | | | | | | | ○ |
| | 2 | 心理健康与职业生涯规划 | 38 | 2 | 38 | | | 2 | | | | | | ○ |
| | 3 | 哲学与人生 | 38 | 2 | 38 | | | 2 | | | | | | ○ |
| | 4 | 职业道德与法治 | 38 | 2 | 38 | | | | 2 | | | | | ○ |
| | 5 | 语文 | 148 | 8 | 148 | | 4 | 4 | | | | | ※（1） | ○（2） |
| | 6 | 数学 | 148 | 8 | 148 | | 4 | 4 | | | | | ※（1） | ○（2） |
| | 7 | 英语 | 148 | 8 | 148 | | 4 | 4 | | | | | ※（2） | ○（1） |
| | 8 | 历史 | 74 | 4 | 74 | | 2 | 2 | | | | | | |
| | 9 | 体育与健康 | 188 | 10 | 188 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | ○ |
| | 10 | 信息技术 | 114 | 8 | 38 | 76 | | 4 | 2 | | | | | ○ |
| | 11 | 艺术 | 38 | 2 | 38 | | | | | 2 | | | | |
| | 12 | 习近平新时代中国特色社会主义思想（读本） | 18 | 1 | 18 | | 1 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------|----------|--------------|-----|------|------|----|----|----|----|----|-----|--|------|------|------|
| | 13 | 劳动教育 | 58 | 1 | 18 | 40 | 1 | | | | | | | ○ | | |
| | 小计 | | 1084 | 58 | 968 | 116 | 20 | 22 | 6 | 6 | 2 | 0 | | | | |
| 专业课程 | 专业核心课 | 1 | 高星级饭店运营与管理概论 | 72 | 4 | 72 | | 4 | | | | | | ※(1) | | |
| | | 2 | 酒店礼仪与实训 | 72 | 4 | 20 | 52 | 4 | | | | | | | ○ | |
| | | 3 | 菜点酒水知识 | 76 | 4 | 76 | | | 4 | | | | | | ○ | |
| | | 4 | 饭店信息技术 | 76 | 4 | 38 | 38 | | | 4 | | | | | ○ | |
| | | 5 | 服务语言艺术 | 38 | 2 | 38 | | | | | 2 | | | | ○ | |
| | | 6 | 营养学知识 | 76 | 4 | 76 | | | | | 4 | | | | ○ | |
| | | 7 | 酒店公共关系 | 76 | 4 | 76 | | | | 4 | | | | | ○ | |
| | | 8 | 酒店英语 | 76 | 4 | 76 | | | | | 4 | | | | ○ | |
| | | 9 | 酒店会计基础 | 76 | 4 | 76 | | | | | | 4 | | | ※(3) | |
| | 小计 | | 638 | 34 | 548 | 90 | 8 | 4 | 8 | 10 | 4 | 0 | | | | |
| | 专业(技能)课程 | 1 | 前厅服务与管理(含实训) | 76 | 4 | 20 | 56 | | | 4 | | | | | ※(2) | |
| | | 2 | 客房服务与管理 | 76 | 7 | 38 | 38 | | | 4 | | | | | ※(3) | ○(4) |
| | | 3 | 客房服务技能实训 | 76 | 4 | 30 | 46 | | | | 4 | | | | ※(4) | |
| | | 4 | 餐饮服务与管理 | 76 | 4 | 76 | | | | | | 4 | | | ※(2) | |
| | | 5 | 餐饮服务技能实训 | 76 | 4 | 36 | 40 | | | 4 | | | | | | ○ |
| | | 6 | 饭店运营与管理 | 76 | 4 | 30 | 46 | | | | | 4 | | | ※(3) | |
| | | 7 | 康乐服务与管理 | 114 | 6 | 76 | 38 | | | | 4 | 2 | | | ※(4) | ○(5) |
| | | 8 | 酒店营销 | 38 | 2 | 38 | | | | | | 4 | | | ※(5) | |
| | | 9 | 前厅服务与管理(含实训) | 76 | 4 | 40 | 36 | | | | | 4 | | | ※(5) | |
| 小计 | | 684 | 39 | 384 | 300 | 0 | 0 | 12 | 8 | 18 | 0 | | | | | |
| 选修课 | 1 | 中国优秀传统文化 | 38 | 2 | | 38 | | 2 | | | | | | ○ | | |
| | 2 | 茶艺与茶文化 | 38 | 2 | 38 | | | | 2 | | | | | ○ | | |
| | 3 | 中外饮食文化 | 76 | 4 | 76 | | | | | 4 | | | | ○ | | |
| | 4 | 调酒知识 | 76 | 4 | | 38 | | | | | 4 | | | ○ | | |
| | 小计 | | 228 | 12 | 114 | 76 | 0 | 2 | 2 | 4 | 4 | 0 | | | | |
| 顶岗实习 | | | 600 | 36 | | 600 | | | | | | 20周 | | | | |
| 合计 | | | 3204 | 179 | 2014 | 1190 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 30 | | | | |

八、实施保障

（一）师资队伍

为满足高星级饭店运营与管理人才培养的需要，本专业必须要形成一支“双师型”比例高、学历达标、职称结构合理、年龄层次呈梯队结构的、专兼职结合的稳定的师资队伍。本专业需配备 12 名专业教师。具体要求应该是：

1. 专业带头人的基本要求及配备

本专业配备 1 名专业带头人。专业带头人需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、人文素养厚实，实践教学能力突出，对高星级饭店运营与管理课程有较为全面的理解，具备课程开发和教学组织设计能力、教学研究能力、实训基地建设的能力，成为引领专业发展方向的领军人物。

2. 骨干教师的基本要求及配备

本专业配备 3 名骨干教师。骨干教师需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、教学实践能力突出，对本专业课程有较为全面的理解，能参与教学研究、教材修订、教学示范等工作。

3. 兼职教师基本要求及配备

本专业配备 4 名兼职教师。兼职教师应是具备本专业中级及以上职业资格证书的技术人员和能工巧匠；具备一定理论基础、丰富实践经验和良好职业道德，能承担实践教学指导，能参与教学改革、课程开发、项目研究等工作。

4. 双师型教师的基本要求及配备

本专业双师型教师的配备率应达到 83%。双师型教师应具备教师资格证和本专业的高星级饭店运营与管理师职称或者相关职业资格；既能承担学生的课堂理论教学，又能指导学生动手操作，让学生在“做中学”，学做结合；能够编写相关的教学实训一体化教材。以满足课程教学与技能训练“教、学、做”一体化的需要。

（二）教学设施

项目化课程体系要求学习的教室或实训中心是尽可能是真实的工作环境或者模拟实训工作环境，因此本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实验室建设

(1) 高星级饭店运营与管理手工模拟实训室：

按照学生高星级饭店运营与管理岗位技能训练的要求，运用实训室各模拟实训模块，按照单项实训、专题实训、分岗实训、混岗实训等多种形式进行备课及实训，使学生熟悉高星级饭店运营与管理业务处理的流程，熟练掌握高星级饭店运营与管理岗位的各项技能，以实现分阶段、分岗位及综合实训的教学目标。

高星级饭店运营与管理模拟实验室主要设备包括试验台、壁挂式教学演示板、幻灯机。实验室工作人员和代课教师承担。

(2) 高星级饭店运营与管理模拟实训室：

高星级饭店运营与管理实验室主要设备包括：电脑，空调，投影仪。实训用高星级饭店运营与管理软件有：酒店管理系统和通用收银系统教学软件、高星级饭店运营与管理实训教学软件、多媒体高星级饭店运营与管理模拟实验室教学系统。

高星级饭店运营与管理模拟实训室硬件设备

| 序号 | 名称 | 规格 | 单位 | 数量 |
|----|----------------|---|----|----|
| 1 | 教师示教桌 | 2000*600*800（带机箱和键盘） | 张 | 1 |
| 2 | 教师活动转椅 | 仿真皮高靠背五脚万向轮气压升降 | 张 | 1 |
| 3 | 六角桌椅 | 2m 直径 全木, 椅子 | 套 | 10 |
| 4 | 投影机理光 PJ X5145 | 亮度：3500 流明；分辨率：1024*768；对比度：4500:1；快速开关机、HDMI 接口，RJ45 接口, RGB 输出, B 型-USB 接口, 支持 3D; 显示芯片：0.55inch；灯泡功率：230W; 扬声器：5W; | 台 | 1 |
| 5 | 幕布及吊架 | 电动幕；幕布材质：玻珠 对角线：120 英寸；幕布比例：4:3；幕面尺寸：2.44*1.83m; | 台 | 1 |
| 6 | 服务器 | E3-1220; 4GB*2 1.5V 1600 RDIMM; 500GB 3.5 SATA (7200); PCI-E*8*16+PCI-E*8; 支持 RAID 0, 1; 单电源; DVD SATA; 无线键鼠 1 套; 双网卡; 19 寸显示器; | 台 | 1 |
| 7 | 交换机 | 产品类型：快速以太网交换机, 应用层级：二层, 传输速率：10/100Mbps, 端口数量：24 个, 背板带宽：4.8Gbps, MAC 地址表：8K, 网络标准：IEEE 802.3, IEEE 8, 端口结构： | 台 | 3 |

| | | | | |
|----|----------------|--|---|-----|
| | | 非模块化 | | |
| 8 | 学生机启天 M4360 | intel 双核处理器, 主频 2.4GHz, 3 兆缓存, 总线频率 5.0GT/s ;H61 主板; 内存 2G DDR3 内存, 内存插槽数 2 个; 500G SATA 7200 转硬盘; 集成 1000M 以太网卡; 2 个 PS 接口, 4 个 USB 接口; USB 光电鼠标, PS/2 键盘; 19 寸宽屏液晶; | 台 | 60 |
| 9 | 教师机联想 启天 M4360 | Intel 酷睿 i5 3470,CPU 频率: 3.2GHz , 最高睿频: 3600MHz ,总线: DMI 5 GT/s , 三级缓存: 6MB, ;H61 主板; 内存 4G DDR3 内存, 内存插槽数 2 个; 500G SATA 7200 转硬盘; 集成 1000M 以太网卡; 2 个 PS 接口, 4 个 USB 接口; USB 光电鼠标, PS/2 键盘; 19 寸宽屏液晶; | 台 | 1 |
| 10 | 空调 | 立柜式冷暖空调;匹数: 大 3.0P; 适用面积: 34-50 m ² | 台 | 1 |
| 11 | 网线 | 超五类网线 | 台 | 4 |
| 12 | 插板 | 无线;额定电压: 250V ;额定电流: 10A; 插座数量: 6 位 | 个 | 60 |
| 13 | 机柜 | 1.4 米标准;19 英寸网络机柜 | 个 | 1 |
| 14 | 电源线 | 国标, 6 平方, 纯铜软线 | 米 | 200 |

(3) 多媒体教室

利用学校的多媒体教室, 满足多媒体教学需求。

2. 校外实训基地建设

根据所开专业情况, 以中小酒店为主, 开发足够的实习就业基地。实习基地主要解决学生第三年的顶岗实习问题, 建立校外顶岗实习管理制度, 校外实习计划、校外实习学生档案、学生校外实习鉴定表。

(三) 教学资源

开发 PPT 课件、微课、积件、教学单元设计、情景动画等教学资源, 开发专业平台及课程平台。

（四）教学方法

实施“项目主导、任务驱动”的教学模式，在教学中体现“以学生为主体、以教师为主导”的教学理念，通过导入具体的任务，采用小组工作的方式，教师引导学生制定计划，教学过程中体现教师活动及学生活动，要求体现学生参与教学的主体作用，设计师生互动的教学活动，学生活动安排具体，可操作性强，提高学生的参与度，充分调动学生的学习热情，学生在教师的引导下完分工合作完成整个项目，在完成任务的过程中培养学生分析问题、解决问题的能力，在教学过程中融做、学、教为一体，以职业活动为导向，以培养学生能力为核心，学生通过完成完整的教学项目获得相关知识和能力，并提高素质。

运用课程平台、手机课堂互动教学系统、数字化资源等信息化手段使信息技术与教育教学有机融合，体现学生的主体性，让每个学生主动参与教学，为师生交流提供了信息化平台，实现线上线下互动学习，提高教学效率，改变教学模式，推进学校教学的信息化发展。

（五）、教学评价

为了配合本专业课程体系的实施，我们形成符合职业能力培养要求的全面的专业考核体系和评价机制：

1、评价模式设计

.坚持评价主体多元化，将学生自我评价、学生互评、任课教师评价、考核小组评价等结合起来。

. 坚持评价内容多元化，评价内容应涵盖知识目标、能力目标、素养目标。

. 实行评价过程全程化，将过程性评价与终结性评价相结合。学习前考评内容主要有项目筹备、资料收集等，学习中考核内容主要有团队合作、项目实施、质疑咨询等，学习后内容主要有作业、测试、情景表演等学习成果。

. 应以职业资格标准、岗位工作规定、学校课程标准作为评价依据

. 评价注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生的能力。

2、评价内容

· 教师教学质量评价

制定教师教学质量评价制度。教师教学质量评价的指标体系一般应由教学态度、教学内容、教学方法和教学效果四部分构成。

教学质量评价体系表：《山西省工业管理学校教师课堂教学评价表》、《山西省工业管理学校教师岗位职责年度考核情况一览表》、《山西省工业管理学校教师年度量化考核群测表》。

· 学生学业成绩评价

学生学业成绩评价的具体实践中，树立能力本位的职业教育观，突出职业学校学生专业知识的掌握、技能的发展和职业素养的培养。全面推进素质教育，构建适合中等职业学校学生发展的评价机制。

①制定专业核心课程的《学生专业技能达标手册》，明确技能项目和达到的标准，并向学生公布，使学生知道各门课程对其知识、能力与素质要求。

②根据专业特点与不同课程类型采取灵活的考核形式，并在专业能力考核上有所创新，取得了显著的效果。

a. 专业核心课课程采取过程考核（任务考核）与期末考核（课程考核）相结合的方式，过程考核占 50%，期末考核占 50%。兼顾学生学习态度、职业素养、掌握知识程度、职业能力水平几个方面。

过程考核采用学生自评、小组评价、教师评价、成果评价、工作页评价（课前预习、课堂笔记、作业完成情况等）等相结合的方式，期末考核主要通过试卷评价，由学校统一组织。

b. 选修课课堂教学部分的考核采取灵活的方式。对部分理论性较强的课程，采取笔试与实践相结合的考核方式；而对实践性较强的部分课程，则采取以实践性考核方式为主的考核方式，即期末每门课程随课程结束进行考查考核，评定成绩，着重实际操作能力（动手、动口、操作、作业、心得体会、考试等形式均可），考查可采用百分制，也可采用等级制（优、良、中、及格、不及格）。

c. 高星级饭店运营与管理模拟实训课程的考核，要求学生必须完成全部高星级饭店运营与管理业务实训过程，在适当考虑实训中学生表现及考勤记录的基础上，主要

依据学生所完成实训作品的档次评定其课程成绩。

d. 部分专业课程或实践能力改由社会评价。中职高星级饭店运营与管理专业部分课程或实践能力方面的要求，尤其是涉及各类证书的课程，应与社会接轨。一些证书，如上岗证书、特定行业的从业许可证书等，应直接通过社会上相关的职业资格考试和技能等级考试而获得。对参加校、省级全国高星级饭店运营与管理专业技能大赛活动取得优异成绩的，给予奖励。

③实践教学环节包括顶岗实习、军训、课外创新实践（讲座、竞赛、社团活动）等，各个环节考核合格，均有相应成绩。

④部分教学评价应以学生自评为主、小组评价为辅。教师在评价过程中起引导调控作用。

⑤教师评价主要内容：观察学生的学习过程，结合学生自我评价和小组评价情况，给出总体评价和改善情况。

学生学习评价表

| 姓名 | | 班级 | | 评价结果 | | | |
|------------------|------|------|--------|------|----|----|------|
| 评价项目 | 评价内容 | | 评价方式 | 分值 | 自评 | 互评 | 教师评价 |
| 过程性评价(质化) 55分 | 素质考核 | 出勤情况 | 行为观察记录 | 2 | | | |
| | | 课堂纪律 | 行为观察记录 | 2 | | | |
| | | 协作精神 | 行为观察记录 | 2 | | | |
| | | 责任心 | 行为观察记录 | 2 | | | |
| | | 其他 | 行为观察记录 | 2 | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------|-----------|------------|--------------|----|--|--|--|
| | 实 操 考核 | 任务计划 | 提交报告 | 5 | | | |
| | | 任务完成 情况 | 提交报告 | 10 | | | |
| | | 操作过 程 | 行为观察记 录 | 10 | | | |
| | | 工具使 用 | 行为观察记 录 | 5 | | | |
| | 工作 页 | 预习内 容 | 工作页检查 | 3 | | | |
| | | 过程记 录 | 工作页检查 | 4 | | | |
| | | 分析 | 工作页检查 | 8 | | | |
| 总结性评 价(量化) 45分 | 期末考试 | | 口试、实操、 笔试 | 45 | | | |
| | 技能证书 | | 技能考试 | | | | |
| | | | | 合计 | | | |
| | | | | 等级 | | | |

学生企业顶岗实习

学生企业顶岗实习考核实行企业、学校共同考核制度。实习期间的表现和用人单位的鉴定作为考核依据，计入顶岗实习成绩手册。同时，学生需要撰写实习报告，计入总评成绩。

(六) 质量管理

1. 四方参与的保障体系

高星级饭店运营与管理专业人才培养方案的实施需要政策的引导、社会的配合与学校的支持，要建立合理的质量保障体系。基于中职教育“跨界”的本质特征，运用现代信息技术，搭建由“教育行政部门，酒店用人单位，学校，学生”等评价主体参与，涵盖“教学运行管理、教学质量监控、毕业教学环节、毕业生及利益相关者跟踪

调查”等评价类别的四方参与质量保障体系，把学生的职业道德、职业素养、技术技能水平、就业质量和创业能力成为衡量学校教育教学质量的重要指标。完善校内外多方参与的质量评价与管理机制，质量监控与评价贯通人才培养全过程，有效实现教学过程的质量控制，提升了人才培养质量。

(1) 发挥教育行政主管部门的宏观指导和监督作用

教育行政主管部门是一个外部监控机构，通过检查和评估对学校的办学规模、培养目标、培养规格、教学质量、社会效益等方面进行监督检查。

除了教育行政主管部门依照职权对我校进行工作检查之外，定期邀请教育行政主管部门依据《中等职业教育教学质量控制与评价指标体系》对该专业的教学环境、实践教学条件师资状况、人才培养模式、学生质量等方面进行评估，以评促建，以评促改，评建结合。

(2) 建立校企合作、工学结合运行机制建设

依托行业、企业设立专业建设指导委员会，聘请行业企业专家为委员会委员，对教学组织、实习过程、成绩评定等方面进行共同管理。使专业建设的各项工作始终与行业、企业的需求保持一致。通过校企深度合作、资源共享、互兼互融，实现专业设置与岗位标准对接，人才培养与就业岗位对接，促进专业发展，提升毕业生就业质量，实现校企双赢。

探索校企共管运行机制，成立校企成员岗位互聘的组织机构，构建人才培养质量组织保障体系。建立校企共管制度，岗位互聘制度，人才培养方案和课程体系共建制度，适应工学结合的教学管理制度，校企共同评价教学质量制度，专任教师下企业制度，兼职教师聘用管理制度，顶岗实习管理制度，人才培养状态数据平台监控、分析、反馈管理制度，建立和完善专、兼职教师教学规范要求；建立和完善生产实习、毕业实习、毕业设计质量评价标准等教学管理、监控与评价制度。构建人才培养质量制度保障体系。

(3) 发挥学校教学监控管理，建立三级管理的保障体系

建立由学校、科室、学生信息联络员组成的三级教学质量监控机构，监控内容按照专业建设的总体目标和要求，结合本专业建设实际情况，检查督促建设进度，保证

建设质量，对建设中出现的问题及时进行分析研究、解决处理；强化建设资金管理；加强师资队伍、专业课程教研工作和社会服务能力建设；规范校企合作办学机制，完善实践教学条件建设等。

校监控机构：聘请校分管领导、督导组专家等随机对本专业建设情况进行全程监控。

科室监控机构：教务科牵头，成立教学督导组，工作人员包括教研室负责人、专业负责人及专业建设委员会专家等，主要在教学质量、教学改革、专业建设方向、建设内容等方面起督导作用。

学生信息联络员：由各班班长、学习委员组成，他们及时收集、汇总、反馈教学一线信息，为教学管理和教学监控提供参考。

（4）发挥学习者的“主体性参与”作用，让学生有接受教育的知情权。

在培养方案制定过程中，教师要做广泛的调研，充分了解学生的职业志趣和课程学习需要，及时听取学生的意见和建议。在课程评价、学生评价中注重学生的自我评价，培养学生自我管理意识和增强学生的责任感。

2. 三层管理的保障体系

（1）保障措施

①组织保障

建立由学校、教务科和教育研究室、专业科三级质量监控与保障体系。

②制度保障

为使各项教学管理工作制度化、规范化，以保证教学工作的有序进行与教学质量的不断提高，建立《教学督导工作实施办法》、《教学管理工作规范》、《教师工作考核办法》等一套管理体系，使教学活动有章可循，规范有序。

③经费保障

为促进学校教学质量不断提高，学校在专业建设、课程建设、师资队伍建设、实训基地建设等方面给予及时足额拨款。

（2）教学质量监控体系

①人才培养目标监控

中职教育的培养目标是培养德智体美全面发展，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的技能型人才。学校、教务科要在这一总目标下，由各专业科具体规定本专业的培养目标和培养规格，且通过人才需求调研和毕业生跟踪调查等方式强化学生职业能力的培养。

②人才培养方案监控

各专业人才培养方案是组织和实施人才培养工作的纲领性文件，也是开展教学工作和对教学工作进行监控与评估的主要依据。

③日常教学管理监控

在教务科统一安排下，专业科会同教务科共同对教学过程和教师的教学纪律进行定期和不定期的检查和督导，以保证教学秩序的稳定。检查可采取听课、检查任课教师的教学资料、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式进行。教务科和各专业科每学期安排三次集中教学检查，规范教学常规。

④建立教务例会制度

由教务科协助主管校长定期和不定期召开教务例会，专业科科长参加。通过教务例会，了解专业科教学情况，研究和处理教学计划执行中出现的各种问题，布置教学工作任务。

⑤及时研究解决教学过程中出现的问题

专业科要在每学期初制定出工作计划。专业科定期召开任课教师会议，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，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并进行教学检查。

（3）教学过程监控

教学过程监控主要通过听课、教学检查、教学督导、学生评教、教学评价等实现监控的目的。

①听课评价

听课评价主要包括各级领导听课、教务科督导组听课、专业科相同相近课程老师互相听课、观摩教学（示范课）听课，对新教师听课等，掌握教师教学基本情况，由学校、教务科、专业科共同对教学情况进行检查监督，及时做好指导和交流，提出针

对性意见和建议。

②教学检查

从期初到期末，学校、教务科安排不少于3次的集中教学检查，主要检查各专业课和教师是否按照人才培养方案、课程标准、授课计划等组织上课、备课、命题阅卷、考试质量分析等。

③学生评教

每学期期中、期末，以专业为单位，选取部分学生和学生干部，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，使专业的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

④教学评价制度

科学的教学质量评价体系是检验人才培养方案实施效果和修订人才培养方案的有效途径。本专业采取如下措施以保证教学评价的运行：

- a. 建立由企业和学校共同参与的教学质量评价运行机制；
- b. 建立学生综合素质的评价制度，并建立学生自评、互评和教师评价、企业评价、社会评价相结合的综合评价体系；
- c. 建立毕业生跟踪调查制度，完善企业对毕业生满意度调查、学生和家长对学校的满意度调查运行机制；
- d. 专业指导委员会负责对来自企业、家长、毕业生的质量评价结果进行分析，对人才培养方案进行整改与完善并用于新一轮人才培养过程。

九、毕业要求

1. 学业要求

通过3年的学习，修完人才培养方案所规定的全部课程，成绩全部合格，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，取得毕业资格。

2. 取证要求

实施“双证书制”教育，学生在取得学历证书的同时，需要获得相关职业资格证书。

3. 其他要求

参加半年的顶岗实习并考核合格，实习报告合格。

高星级饭店运营与管理专业

《酒店服务与管理》课程标准

一、课程描述

| 课程名称 | 课程类型 | 教学时间安排 |
|---------|---|--------------------|
| 酒店服务与管理 | 专业技能课 | 第 4 学期，76 学时 |
| 紧前课程 | 平行课程 | 紧后课程 |
| | 酒店礼仪与实训 | 前厅服务与管理 客房服务与管理 |
| 课程性质 | 是一门涉及面广、知识更新快、实践性很强的课程，该课程以当前饭店业岗位的需求为导向，全面系统地介绍了现代饭店管理的基本原理、基本方法及其应用。通过本课程的学习，使学生对饭店及饭店业有一个全面的了解，熟悉饭店的基本业务和技能，明确饭店管理的基本内容和基本方法，培养掌握饭店管理知识、具有服务意识和经营管理能力，富有创新精神的高素质、应用型人才 | |

| | 素质目标 | 知识目标 | 能力目标 |
|----------------|--|--|---|
| 课程目标 | 1、培养学生养成良好的饭店服务礼仪习惯，初步树立饭店管理意识、服务意识、奉献意识、沟通协作意识； | 1、掌握饭店及饭店管理的基本概念，饭店管理的基本内容和基本方法。 2、全面熟悉饭店业务部门的所有服务项目和服务技能 | 1、具备饭店常见问题的分析能力和处理能力、业务管理能力和组织能力； 2、培养学生在员工管理和顾客管理中运用情感管理的方法和技巧。 |
| 工作任务 | 1、使学生树立饭店管理意识与职业思想，建立饭店管理工作的思路和总体概念； 2、具备从事与饭店业相关工作的基本能力； 3、培养饭店中层、基层管理岗位的综合管理技能和素质，为专业管理岗位技能培养奠定基础。 | | |
| 工作过程要求 | 1、具备前厅主要业务工作管理的能力，如客情预测、超额预订控制、客史档案管理、信息管理、客人投诉等； 2、具备客房清洁保养、对客服务管理、客房设备管理、客用品控制、洗衣房管理和客房安全管理的能力； 3、具备餐饮服务与管理的能力 4、具备康乐项目的管理的能力 5、具备工程部与其他部门的协作管理能力 6、具备饭店财务管理的基本能力； 7、具备饭店安全、安全事故处理的能力； | | |
| 岗位角色 | 国内外各大民航机场商务酒店等从事前厅接待、楼层管理、大堂管理、咨询、会展管理、商务洽谈、对外联络、信息服务等工作。 | | |
| 教学组织与方法 | 本课程以主要酒店经济业务的各项任务处理为基本目标，彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工 | | |

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>作任务与知识的联系,让学生在完成工作任务的同时掌握知识,培养专业技能,提高学生的就业能力。</p> <p>一、教学程序:教学组织实施以“理实一体化”为原则,采取四步法。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 任务颁布:通过创设情景导入任务,让学生明确教学任务和目标; 2. 任务分析:以小组为单位进行任务分析,明确工作步骤,收集相关信息,完善并形成任务方案; 3. 任务实施:按方案制定的步骤、方法完成任务,发现问题及时纠正; 4. 评价修正:对成果进行分析、评价、总结。学生针对不足之处进行修正训练,使知识技能进一步提升。 <p>二、教学形式:本课程主要采用小组讨论形式进行教学,教师应以学习者为主体设计教学结构,营造民主、和谐的教学氛围,激发学习者参与教学活动,提高学习者学习积极性,增强学习者学习信心与成就感。</p> <p>对知识要点也可采用讲授方式。</p> <p>三、教学情景:一般根据活动化情境方式进行教学设计。</p> <p>四、教学方法:《饭店服务与管理》是实践操作性非常强的课程,本课程按照“以能力为本位,以职业活动为导向,以项目课程为主体”的思路,构建模块化课程。在这个过程中根据教学环境的不同,应灵活运用项目教学法、角色扮演法。</p> |
| <p>教学载体 与设备</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 多媒体教室 2. 饭店岗位实训室 3. 教学课件、信息化方法及设备 |

二、课程内容

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|--------------|----|--|--|--|--|--------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| 1 | 五星级饭店 (8) | 1. 饭店业的产生于发展 | 2 | 1. 通过学习, 逐步培养学生对本课的认知和学习兴趣; 2. 逐步培养学生敬岗爱业的职业素养。 | 1. 了解中外饭店业的发展史。 | 1. 能正确认识饭店发展简史 2. 掌握饭店发展阶段 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 讲授 3. 教学资源: PPT 课件、多媒体视频 | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师 |
| | | 2 饭店的作用和特点 | 2 | 1 学生强化饭店理念; 2. 具有饭店服务的观念和思维。 | 1 掌握饭店服务的要求和饭店产品的构成内容 | 1. 能明确饭店对一个国家经济文化的积极作用 | | |
| | | 3. 饭店业发展态势 | 2 | 建立饭店营业的形态思维 | 1. 熟悉饭店种类与等级、饭店组织机构和各部门职能。 2. 掌握饭店业的发展态势。 | 1. 能正确认识饭店的种类、组织机构及各部门职能 2. 能初步预测饭店业的发展态势 | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|------------|----|--|---|---|--|-------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| 2 | 饭店前厅部 (16) | 1 饭店前厅管理概述 | 4 | 1. 工作责任心强化, 有敬业精神 2. 具备饭店服务与管理、文学、历史、地理等方面的基本知识 | 1. 了解饭店前厅管理的目标和要求。 | 1. 懂得饭店前厅管理的目标和要求。 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 以项目、任务为载体设计教学活动, 利用现有条件, 联系高星级酒店参观学习 3. 教学资源: PPT 课件、多媒体视频、利用互联网技术登录相关网站, 使学生了解前厅布局与管理岗位 | 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |
| | | 2 饭店前厅业务管理 | 6 | | 2. 掌握前厅管理的主要内容。 3. 掌握客情预测、超额预订控制、客史档案管理、 | 1. 明确前厅管理的工作内容。 2. 具备客情预测、超额预订控制、客史档案管理的能力 | | |
| 3 | 饭店客房部 (20) | 1. 客房管理概述 | 2 | 1. 有较强的卫生意识和服务意识 2. 品行端正, 有良好的职业道德 | 1. 客房管理要求 2. 库存现金的核算客房保洁、保养、对客服务管理标准 | 1 了解客房管理要求 2. 掌握库存现金的核算客房保洁、保养、对客服务管理标准 | 1. 教学地点: 饭店岗位实训室 2. 教学方法: 按教学任务, 设计学习任务, 通过独立学习, 小组合作学习的形式进行组织。 3. 教学资源: PPT 课件、 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|-------------|----|--|--|--|--|-------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | 2. 客房业务管理 | 6 | 3. 工作认真, 踏实肯干, 吃苦耐劳 | 3. 客房设备管理、客用品控制、洗衣房管理 4. 客房安全管理 | 3 掌握. 客房设备管理、客用品控制、洗衣房管理常识 4. 掌握客房安全管理常识 | 多媒体视频、饭店实训教学软件 | |
| 4 | 饭店餐饮部 (26) | 1. 饭店餐饮管理概论 | 2 | 1. 正确的从业观念 2. 良好的团队意识 3. 遵纪守法意识 4. 诚实守信意识 5. 文明礼貌, 优质服务 6. 团结合作, 顾全大局 | 1. 了解餐饮管理的目标 | 对餐饮管理目标展开管理 | 1. 教学地点: 餐饮部或餐厅岗位实训室 2. 教学方法: 基于真实工作任务的项目教学法 3. 教学资源: PPT 课件、多媒体视频 餐饮服务实训教学软件 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |
| | | 2. 餐饮业务管理 | 4 | | 2. 掌握餐饮业务管理的内容 3. 菜单设计 4. 原料管理 5. 厨房管理 6. 餐厅管理 7. 成本管理 8. 销售管理 | 1. 能就餐饮服务业务开展服务与管理如: 菜单设计、原料管理、厨房管理、餐厅管理、成本费用核算及销售管理 | | |
| 5 | 饭店娱乐部 (26) | 1. 康乐服务管理概述 | 2 | 1、具备良好的职业道德, 诚实守信, 不欺诈游客; 2 具有良好的服务 | 1. 了解康乐部的作用和任务 2. 熟悉康乐设施的种类 | 1. 明确康乐部的作用和任务 2. 能熟练运用酒店的康乐设施指导客人进 | 1. 教学地点: 教学合作饭店 2. 教学方法: 基于真实工作任务的项目教学 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|----------|----|--|---|---|---------------------------------------|------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | | | 意识，主动服务、热情周到； 3 具有良好的团队意识，擅长人际沟通、组织协调； 4. 具有良好的身心状态，以良好的 | 3. 明确康乐管理的目标与要求 4. 了解康乐经营的特点 5. 掌握不同康乐项目的管理要求 | 行活动 3. 对康乐设施和项目能合理安排与管理 | 法 3. 教学资源：PPT 课件、多媒体视频 饭店实训教学软件 | 式。 |
| | | 2、康乐业务管理 | 4 | 形象服务游客； .5 具有创新工作意识，能够自主学习和创造性工作。 | 1. 了解各种泳姿的优缺点及在速度上的差别，掌握一定的游泳知识和技巧，熟练掌握游泳池各项服务的基本步骤，具备一定的救护常识； .2 掌握各种健身机械的性能、作用和使用方法，熟练掌握健身房的服务工作内容、服务程序； 3. 了解各类球类运动的基本常识和球 | 1. 能够指导客人进行游泳运动，能应对客人在游泳运动中发生的各种突发情况； 2. 能够指导客人正确使用健身器械，并为客人科学健身提供指导和建议； 3. 能够熟练提供球类运动服务； 4. 能够处理康体运动常见问题； 5. 能够妥善处理客人投诉； | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|-------------|----|--|---|--|---|-------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | | | | 馆的主要设施设备,掌握各类球类运动的比赛规则和记分方法,熟练掌握各类球类运动工作内容、服务程序 | | | |
| 6 | 饭店营销部 (16) | 1. 饭店市场营销概述 | 2 | 1. 具有良好的个人品德,正直,坦诚,豁达,自信 2. 具备良好的职业道德、服务意识、团队精神。 3. 掌握饭店市场营销所需的良好的人际沟通和公关能力,并逐渐养成用开发的思维和创新精神来思考、分析和解决饭店市场营销工作中的问题的能力 | 1. 掌握市场营销的内涵 | 1. 了解和掌握饭店市场营销的基本内容,并具备分析和解决饭店市场中一般问题的能力 | 1. 教学地点:多媒体教室 2. 教学方法:基于真实工作任务的项目教学法 3. 教学资源:PPT 课件、多媒体视频 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |
| | | 2. 市场营销要点 | 4 | 1. 掌握饭店市场调研的方法 2. 掌握饭店市场预测的方法 3. 掌握饭店营销组合策略方法 | | | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|-------------|----|--|---|---|--|---|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| 7 | 饭店工程部 (12) | 1. 饭店工程管理概述 | 2 | 1. 通过学习, 学生建立起饭店设施设备管理的岗位意识; 2. 较强的公关和沟通协调能力; 为人正直, 优秀的职业操守 | 1. 理解饭店工程管理的 重要性 2. 了解饭店的工程 设施 | 1. 懂得饭店工程管理的 重要性 2. 具备维护饭店的工程 设施能力 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 基于真实 工作任务的项目教学法 3. 教学资源: PPT 课件、 多媒体视频 实训教学软件 | 依据《学生专业技能 达标手册》 采用自我评价与教师 评价结合的方式。 |
| | | 2. 工程管理要点 | 4 | 3. 有较强的设备 设施维护保养修 理能力 | 3 熟悉饭店工程管理的 内容; 制定设施维 修计划 4. 熟悉工程部与 其他部门的协作关系 | 3 能协调工程部与 其他部门的关系. 完成 进行工程管理任务 | | |
| 8 | 饭店财务部 (12) | 1. 饭店财务管理概述 | 2 | 通过学习, 学生构建起饭店财务管理的 岗位意识。 | 1. 饭店财务管理的 目标与人 2. 饭店财务管理的内容 | 1. 明确饭店财务任 务, 具备一般财务过 来能力 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 基于真实 工作任务的项目教学法。 3. 教学资源: PPT 课件、 多媒体视频、教学软 | 依据《学生专业技能 达标手册》 采用自我评价与教师 评价结合的方式。 |
| | | 2. 饭店财务管理要点 | 4 | 1. 养成法律意 识、信息保密意 | 3. 饭店资金筹措管 理 | 2. 能根据饭店特点 进行资金筹措管理 | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|----------|----|---|---|--|--|-------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | | | 识 2. 培养和良好的沟通、合作、节约、安全意识。 具备良好的职业道德，爱岗敬业，工作责任心强；头脑灵活，工作细心。 2. 熟知有关的财经政策、财会法规及相关的制度和规定。 | 4. 饭店营业收入管理 5. 饭店成倍费用管理； 6. 饭店收益控制 | 2. 能够初步进行营业收入核算与管理 3. 懂得饭店成本费用的控制方法，进行利润的合理分配 | 件。 | |
| 9 | 饭店安全部 (18) | 1 安全管理概述 | 4 | 1. 通过学习，学生要构建起饭店安全管理意识。 2. 树立饭店安全责任感、危机感，明确安全的重要性 | 1. 了解饭店安全管理的目的、任务、特点和要求 2. 了解饭店安全问题的主要成因 | 1. 懂得安全管理的重要性 2. 明确饭店安全隐患的成因 | 1. 教学地点：多媒体教室 2. 教学方法：基于真实工作任务的项目教学法、角色扮演法 3. 教学资源：PPT 课件、多媒体视频教学软件。 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |
| | | 2 安全管理要点 | 4 | 3. 熟知饭店的相 | 3. 掌握饭店安全的内容和管理要点 4. 了解饭店常见的 | 3. 对饭店的安全工作具有执行力 4. 对饭店常见安全事 | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|-----------------|---------------|----|--|--|---|---|------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | | | 关安全管理法律、法规及制度 | 安全事故 及处理方法 | 故具有处理能力 | | |
| 10 | 饭店人力资源部 (12) | 1. 饭店人力资源管理概述 | 2 | 1. 培养认真严谨的工作作风和坚持原则的职业态度。 | 1. 熟悉饭店人力资源管理的含义、目标与要求； | 1. 能运用人力资源管理的要求做好饭店人力资源管理工作 | 1. 教学地点：多媒体教室 2. 教学方法：基于真实工作任务的项目教学法。 3. 教学资源：PPT 课件、多媒体视频教学软件。 | 据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |
| | | 2. 饭店人力资源管理要点 | 4 | | 2. 熟悉饭店员工的招聘程序 3. 熟悉饭店员工的培训程序 4. 掌握饭店人力资源的开发、利用等方法 | 2. 具备饭店员工招聘、甄选、面试的能力 3. 能做到对员工的沟通与激励 | | |
| 11 | 饭店管事部 (24) | 1. 饭店服务质量概述 | 4 | 1. 了解饭店个服务项目岗位运行状态和基本业务； 2. 能遵守饭店个项制度，具有严谨的职业态度和良 | 1. 掌握饭店服务质量的内涵与重要性 | 1. 较全面认识饭店服务质量的构成 2. 熟知各项服务质量的要求 | 1. 教学地点：多媒体室 2. 教学方法：基于真实工作任务的项目教学法。 3. 教学资源：PPT 课件及教学软件 | 据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价结合的方式。 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|-------------|----|---|-------------------------------------|--|------|------|
| | | | | 素质 | 知识目标 | 能力目标 | | |
| | | 2. 饭店服务质量管理 | 4 | 好的团队精神； 3. 诚信可靠、责任心强，具有独立工作能力、沟通交流能力、组织纪律能力、计划总结能力、灵活应变能力； | 2. 了解饭店服务质量的特点； 3. 掌握提升饭店服务质量的方法 | 3. 熟悉饭店全面质量管理；PDCA 管理循环 4. 对饭店各项服务能初步进行事前、事中、事后控制管理 | | |
| | 总课时 | | 76 | | | | | |

三、考核方式

建立过程考核（任务考核）与期末考核（课程考核）相结合的方式，过程考核占50%，期末考核占50%。

| 考核方式 | 过程考核（占50%） | | | 期末考核 （占50%） |
|------|--|--|---------------|----------------|
| | 素质考核 （30分） | 知识考核 （50分） | 能力考核 （20分） | |
| 实施方案 | 教师评价+小组评价+自评 | 教师评价+小组评价 | 教师评价+小组评价+自评 | 考教分离，学校统一组织 |
| 考核标准 | 1.考勤纪律 2.课堂学习态度 3.相互探讨、团队合作 4.认真负责、客观公正 | 1. 单选题 2. 多选题 3. 判断题 4 案例题 依据饭店从业要求出题。 | 按各任务技能要求评价 | |

本课程过程考核一共 11 个项目，每个项目的具体评分方法和标准见工作页中的项目考核评价表，各项目所占过程考核成绩的比重相同。

四、实施建议

（一）教材建议

1、必须以本课程标准为依据，要体现项目教学课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性；案例选取要科学，体现饭店特点，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表达要规范、正确、科学。

2、教材应充分体现任务引导、实践导向的课程设计思想，充分体现以能力为本位的指导思想。

3、教材应突出应用性，应避免把职业能力简单理解为单纯的技能操作，同时要具有前瞻性。

4、教材应以学生为本，内容应简明扼要，重点突出，通俗易懂。切忌编成基本理论基本原理的罗列。

5、教材中的案例设计要具有针对性、可操作性，要贴近社会经济生活，最好能选择小企业的真实会计资料案例，以增强教学效果和感染力。

（二）教学建议

饭店服务与管理实务理论与实训是一门理论性、实践性、技能性很强的课程。必须让学生处于教学主体地位，充分调动学生自主学习和独立思考的积极性；由单纯的理论叙述转向将理论融入具体任务教学之中，培养学生实践能力和综合能力；由过去的“聚合思维”转向“发散思维”，培养学生思维的普遍性和广阔性。

1. 教学设计理念：本课程在教学设计中应坚持“工作过程导向、职业能力本位”的设计原则，坚持“职业性、实践性和开放性”的教改原则；是教学与岗位对接、与专业对接。做到“以职业活动为导向、以职业能力和素质为本位、以岗位训练为载体、以师生互动和虚拟实习为平台。

2. 教学方法设计：快乐学习、合作学习、探究式学习。教学方法采取按项目内容教学法，以每个内容为出发点来激发学生的学习兴趣，使学生带着问题去学习、探究，发扬互帮互助的团队精神，运用提供的饭店资料，独立从事饭店业务。

3. 教学过程设计：在教学过程中发挥教师和学生的主观能动性，形成教学主体间的互相交流、互相促进。日常教学中，倡导师生、生生、师师间的多边交流，使教学兼具单向、双向和多向交流的色彩，形成一个信息交流的立体网络，极大地调动师生的积极性。

（三）师资建议

1. 专任教师

（1）双师型教师

（2）掌握饭店基本知识和饭店岗位业务

2. 兼职教师

饭店资深工作人员，可担任相关学习情景的示范教学及综合实训指导。

（四）资源利用

1. 多媒体教室

多媒体教师机 1 台，投影仪 1 台，配置网络相关设备。

2 饭店岗位实训室

硬件设施。客房实训室设备 床 床垫 七孔被 床上用品（床单、被套、枕芯

餐饮实训设备 中式餐桌及餐具（盘、碟、碗、筷、餐巾、酒具等）

饭店服务相关软件

（五）教学评价

1. 教学评价采取知识考核和能力考核相结合，平时考核和综合考核相结合。

2. 课程成绩由三部分组成，平时作业成绩、实务操作考试成绩、理论考试成绩。

①平时作业成绩，占课程成绩的 25 分

②实务操作考试成绩，占课程成绩的 30 分

利用教学软件配套的考试系统进行实务操作考试，考试成绩按 30 分计入课程成绩。

③期末考核成绩，占课程成绩的 45 分

理论考试题型可为单项选择题、多项选择题、是非判断题、简答题等，可在试题库中抽取组卷。考试时间 60 分钟，考试成绩按 45 分计入课程成绩

3. 评价方式采用学生自评、教师评价、学生确认的形式，其目的是提高学生自我评价能力。

（六）其他

1、该课程按照定位要求，采取项目化教学内容体系。

2、本课程所列的总学时、项目课时为建议课时，可以根据具体情况作适当的增减。建议课时包括课堂教学课时和实训课时，包括考核课时。

3. 应依据工作任务完成的需要、中专学生的学习特点和职业能力形成的规律，按照“学历证书与职业资格证书嵌入式”的设计要求确定课程的知识、技能等内容。

高星级饭店运营与管理专业

《酒店会计基础》课程标准

一、课程描述

| 课程名称 | 课程类型 | 教学时间安排 | |
|--------------|--|---|--|
| 酒店会计基础 | 专业基础课 | 第5学期，76学时 | |
| 紧前课程 | 平行课程 | 紧后课程 | |
| 高星级饭店运营与管理概论 | 餐饮服务与管理 | | |
| 课程性质 | 《酒店会计基础》是高星级饭店运营与管理专业的一门专业核心课程，本课程按照工作任务导向思路设计教学内容和教学策略的，其功能在于培养学生从事会计核算工作的基本素质、知识和基本技能。 | | |
| 课程目标 | 素质目标 | 知识目标 | 能力目标 |
| | 1.通过在基础会计手工模拟练习，体验遵守会计基础工作规范的价值； 2.通过小组讨论，激发学生学习会计的兴趣； 3.通过团队合作完成工作任务，让学生在合作交往中能表现出宽容、 | 1.了解会计职业，会计工作，会计核算程序； 2.熟悉会计核算的基本方法体系；掌握会计核算的基本理论基础； 3.掌握小型企业实际会计工作中建账、会计凭证填制与审核、账簿登记、期末账务处理以及财务报 | 1.会按照会计核算流程的要求，核算简单业务； 2.会运用会计核算的基本原理； 3.会填制和审核会计凭证，会设置和登记账簿、月末会对账和结账，会编制会计报表等基本技能和方法。 |

| | | | |
|---------------|--|---------------------------|--|
| | 忍耐的态度。 | 告编制等各环节的工作内容、操作方法和基本操作技能。 | |
| 工作任务 | <p>1.根据记账凭证账务处理程序，模拟企业的相关资料，单项完成启用和设置账簿、填制与审核会计凭证、登记账簿、进行期末账务处理、编制财务报告的任务；</p> <p>2.根据科目汇总表账务处理程序，模拟企业的相关资料，综合完成启用和设置账簿、填制与审核会计凭证、编制科目汇总表、登记账簿、进行期末账务处理、编制财务报告的任务。</p> | | |
| 工作过程要求 | <p>1.了解实际会计工作的业务处理流程；</p> <p>2.掌握会计基本理论；</p> <p>3.能读懂常用原始凭证反映的经济业务内容、会填写常用自制原始凭证，能审核常用原始凭证。做到真实、及时、合法、准确、完整；</p> <p>4.能依据常用原始凭证正确编制并审核记账凭证，做到项目完整、内容相符、分录正确；</p> <p>5.能整理和装订记账凭证，做到规范、整洁、完整；</p> <p>6.会登记日记账、总账和明细账，做到账簿清晰、数字准确、完整及时；</p> <p>7.能对账与结账；</p> <p>8.能根据账簿记录编制简单的会计报表；</p> <p>9.具有会计信息安全意识。</p> | | |
| 岗位角色 | 会计各相关岗位 | | |

| | |
|----------------------------|--|
| <p>教学组织 与方法</p> | <p>一、教学程序：教学组织实施以“理实一体化”为原则，采用四步法。</p> <p>1.任务颁布：通过创设情景导入任务，让学生明确教学任务和目标；</p> <p>2.任务分析：以小组为单位进行任务分析，明确工作步骤，收集相关信息，完善并形成任务方案；</p> <p>3.任务实施：按方案制定的步骤、方法完成任务，发现问题及时纠正；</p> <p>4.评价修正：对成果进行分析、评价、总结。学生针对不足之处进行修正训练，使知识技能进一步提升。</p> <p>二、教学形式：本课程主要采用小组讨论形式进行教学，对知识要点也可采用讲授方式。</p> <p>三、教学情景：一般根据活动化情境方式进行教学设计。</p> <p>四、教学方法：《酒店会计》是一门理论与实践并重的课程，要达成教学目标归根结底是要做好两件事：第一重视理论知识，教学过程中主要通过讲授、教师引导、小组讨论、学生模拟实训体验的方式掌握知识点；第二重视技能，主要通过基础会计教学软件的仿真模拟实训加手工模拟实训进行双重训练，强化学生的专业技能。做好这两个方面都离不开会计的仿真模拟实训，因此，《酒店会计》课应根据教学环境的不同灵活运用仿真模拟教学法，并辅以示范式教学方法。</p> |
| <p>教学载体 与设备</p> | <p>1.配置服务器 1 台，多媒体教师机 1 台，投影仪 1 台，学生机 60 台，配置网络相关设备。</p> <p>2.基础会计实训教学软件</p> |

二、课程内容

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|-----------|----|---|--|---|--|--------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 1 | 会计认知 (6) | 企业及会计工作认知 | 2 | 1. 通过对会计职业相关了解, 树立学生对会计专业的学习兴趣。 2. 通过学习会计基本理论, 树立学生爱岗敬业的职业素养和遵守财会法规和职业道德的品质。 | 1. 企业类型、企业组织形式、企业组织结构 2. 企业基本经济业务 3. 企业会计机构、会计岗位的设置 4. 会计人员的工作环境、任职条件和工作职责 5. 会计人员的素质要求和职业发展前景 | 1. 了解企业类型、企业组织形式、组织结构、企业基本经济业务。 2. 了解企业会计机构、岗位设置。 3. 了解会计人员的任职条件和工作职责。 4. 了解会计人员的素质要求和职业发展前景 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 讲授 3. 教学资源: PPT 课件 | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师 |
| | | 会计基本理论认知 | 4 | 1. 会计基本职能 2. 会计核算的基本前提和会计信息质量要求 3. 会计核算方法、会计核算程序 | 1. 通过学习, 了解会计在经济管理中的基本职能是什么; 学会在具体处理会计业务时, 应站在会计主体的角度思考问题, 应分期反映会计信息, 我国企业记账本位币主要以人民币为主; 明白会计提供的会计信息应满足怎样的要求。 2. 了解会计核算方法是一个完整的核算体系, 区别与解数学题的不同方法。 3. 学会根据企业业务繁简、经济管 | | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|-----------|----|--|---|--|--|---|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | | | 理要求选择适合的会计核算程序。 | | |
| 2 | 账簿设置 (8) | 日记账的设置 | 2 | 1. 通过自身体验, 体会做中学、学中做的乐趣, 进而激发学生学习会计的兴趣。 | 1. 了解账簿的概念。 2. 掌握账簿的种类和用途。 3. 掌握现金日记账的设置与启用。 4. 掌握银行存款日记账的设置与启用。 | 1 认识现金日记账和银行存款日记账。 2. 会启用现金日记账和银行存款日记账。 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 仿真模拟教学、示范式教学 3. 教学资源: PPT 课件、基础会计教学软件、现金日记账、银行存款日记账、三栏式明细账、数量金额式明细账、总账 | 依据《学生专业技能达标手册》 采用自我评价与教师评价相结合的方式。 采用自我评价、小组互评与教师评价相结合的方式。评价内容包括: 1. 素质评价 出勤、态度、合作 2. 知识掌握评价 3. 能力掌握评价 |
| | | 明细账的设置 | 2 | 2. 通过账簿启用的学习, 培养学生规范操作, 坚持原则的职业素养。 | 1. 掌握三栏式明细账的设置与启用。 2. 掌握数量金额式明细账的设置与启用。 | 学会根据企业实际情况和管理要求设置和启用明细账账簿。 | | |
| | | 总分类账的设置 | 4 | 3. 通过小组内交流学习, 培养学生学会倾听他人、向同伴学习、遇到问题多思考的习惯。 | 掌握记账凭证账务处理下总账的设置与启用方法。 | 学会记账凭证账务处理下总账的设置与启用。 | | |
| 3 | 会计凭证填制与审核 | 原始凭证填制与审核 | 4 | 1. 通过完成原始凭证的填制和审核任务, 培养学 | 掌握常用原始凭证的填制与审核方法。 | 学会识别、填制和审核常用的、简单的原始凭证。 | 1. 教学地点: 多媒体教室 2. 教学方法: 仿真 | 采用自我评价、小组评价与教师评价相结合的方式。评价内容包 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|-----------|----|---|--|---|---|---|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | (30) | | | 生认真、细致、严谨的会计职业习惯。 2. 通过亲身体验填制和审核原始凭证的过程, 提高学生自己动手能力。 | | | 模拟教学、示范式教学 3. 教学资源: PPT 课件、基础会计教学软件、项目一原始凭证、专用记账凭证、胶水、剪刀、科目汇总表、会计凭证装订机、装订线 | 括: 1. 素质评价 出勤、态度、合作 2. 知识掌握评价 3. 能力掌握评价 |
| | | 会计要素及会计等式 | 8 | 1. 通过教师引导, 培养学生思考问题的能力。 2. 通过小组内交流学习, 培养学生学会倾听他人、向同伴学习、遇到问题勤思考的习惯。 | 理解和掌握会计要素与会计等式 | 学会分析经济业务涉及的会计要素, 理解要素之间存在的平衡关系。 | | |
| | | 会计科目与会计账户 | 2 | 1. 通过同学间的交流, 激发学习会计科目和账户 | 1. 理解会计科目与会计账户的概念 2. 掌握会计科目和会计账户的分类 3. 掌握会计账户的基本结构 | 1. 给出一个会计科目能快速反应该会计科目所属类别。 2. 能理解常用会计科目名称反应的 | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|-------|--------------|--|---|--|----|---|------|------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | | | <p>的乐趣。</p> <p>2. 通过教师引导，激发学生学会联系实际积极思考问题的能力。</p> | | |
| 借贷记账法 | 2 | <p>1. 通过教师引导，培养学生积极思考问题的能力。</p> <p>2. 通过规范书写会计分录，培养学生规范做事的职业品质。</p> <p>3. 通过小组内交流学习，培养学生学会倾听他人、向同伴学习、遇到问题多思考的习惯。</p> | <p>1. 理解复式记账法的含义和特点。</p> <p>2. 了解借贷记账法的起源。</p> <p>3. 掌握借贷记账法的记账符号、记账规则和账户结构。</p> <p>4. 掌握会计分录的三要素和规范书写方法。</p> | <p>1. 会运用借贷记账法的记账规则、账户结构和账户性质分析简单常用经济业务的会计分录</p> <p>2. 会规范书写会计分录</p> | | | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|--------------|----|------------------------------|---|--|------|------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | 资金筹集业务核算 | 2 | 通过教师引导，培养学生联系实际分析问题的能力。 | 1. 掌握资金筹集业务常设的账户。 2. 掌握运用借贷记账法分析资金筹集阶段常用业务会计分录的编制方法。 | 会运用借贷记账法分析编制资金筹集阶段常用业务的会计分录。 | | |
| | | 资金筹集业务仿真模拟实训 | 2 | 通过仿真模拟实训，学生感受做中学的快乐，体会成功的喜悦。 | 1. 学习阅读资金筹集阶段业务的原始凭证。 2. 掌握编制资金筹集阶段简单业务的会计分录。 | 1. 能读懂资金筹集阶段简单业务的原始凭证。 2. 会结合实际分析资金筹集阶段常用业务会计分录。 3. 会正确规范书写会计分录。 | | |
| | | 采购业务核算 | 2 | 通过教师引导，培养学生联系实际分析问题的能力。 | 1. 掌握采购阶段业务常设的账户。 2. 掌握运用借贷记账法分析采购阶段常用业务会计分录的编制方法。 | 会运用借贷记账法分析编制采购阶段常用业务的会计分录。 | | |
| | | 销售业务核算 | 2 | 通过教师引导，培养学生联系实际分析问题的能力。 | 1. 掌握销售业务常设的账户。 2. 掌握运用借贷记账法分析销售阶段常用业务会计分录的编制方法。 | 会运用借贷记账法分析编制销售阶段常用业务的会计分录。 | | |
| | | 记账凭证的填写方法 | 2 | 1. 通过仿真模拟实训，学生感受做中学的快乐， | 1. 理解记账凭证的含义。 2. 掌握记账凭证的分类。 3. 掌握记账凭证填制的内容和要 | 会正确、规范、完整的填制记账凭证。 | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|---------------|----|---|--|---|--|---|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | 体会成功的喜悦。 | 求。 | | | |
| | | 记账凭证的审核 | 2 | 2. 通过教学软件 | 记账凭证的审核内容 | 学会依据记账凭证的审核要点对自己填制的记账凭证进行自审。 | | |
| | | 会计凭证的整理、装订与保管 | 2 | 中的强制纠错、自动评分功能，促使学生养成认真、细致、规范的职业习惯。 3. 通过小组内交流学习，培养学生学会倾听他人、向同伴学习、遇到问题多思考的习惯。 | 会计凭证的整理、装订与保管 | 1. 基本掌握整理与装订会计凭证的方法。 2. 了解会计凭证的基本保管要求。 | | |
| 4 | 账簿登记 (16) | 账簿登记 | 8 | 1. 通过仿真模拟实训，学生感受做中学的快乐，体会成功的喜悦。 2. 通过教学软件 | 1. 熟悉登记账簿的基本要求。 2. 掌握登记三栏式明细账。 3. 掌握登记数量金额式明细账的方法。 4. 掌握登记数日记账的方法。 5. 掌握登记总账的方法。 | 1. 能依据审核无误的会计凭证登记日记账、总分类账簿、各类明细账簿。 2. 账簿登记有误时，能规范更改错误。 | 1. 教学地点：多媒体教室 2. 教学方法：仿真模拟教学 3. 教学资源：PPT课件、基础会计教 | 采用自我评价与教师评价相结合的方式。评价内容包括： 1. 素质评价 出勤、态度、合作 2. 知识掌握评价 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|-----------|----|---|-------------------------------------|---|---|---|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | 错账更正 | 4 | 中的强制纠错、自动评分功能，促使学生养成一丝不苟、严谨务实的职业习惯，强化会计人员的责任。 | 掌握更正错帐的规则。 | 在发现账簿登记有误时，会采用正确的方法更正。 | 学软件、资料任务一设置的账簿、任务二的填制和审核的原始原始凭证、任务三完成的记账凭证。 | 3. 能力掌握评价 |
| | | 总分类账户试算平衡 | 4 | | 掌握总分类账户试算平衡表的编制。 | 会编制总分类账户试算平衡表，并依此检查总账登记的正确性。 | | |
| 5 | 期末账务处理 (8) | 财务成果核算 | 4 | 1. 通过教师引导，培养学生联系实际分析问题、解决问题的能力。 2. 通过小组合作、经验交流，在交往中培养宽容和忍耐的品质，培养团队合作的精神。 | 掌握财务成果的形成与分配的核算。 | 会对企业期末财务成果进行相应的账务处理 | 1. 教学地点：多媒体教室 2. 教学方法：仿真模拟教学 3. 教学资源：PPT课件、任务四已登记完成总账、明细账、日记账、任务五 | 采用自我评价与教师评价相结合的方式。评价内容包括： 1. 素质评价 2. 知识掌握评价 3. 能力掌握评价。 |
| | | 对账与结账 | 2 | | 对账与结账的方法。 | 学会对账与结账。 | | |
| | | 财产清查 | 2 | | 1. 了解财产清查的方法和种类。 2. 掌握财产清查的账务处理。 | 1. 会灵活运用财产物资的清查方法。 2. 会对财产清查的结果进行账务处理。 | | |
| 6 | 会计报表编制 | 简单资产负债表编 | 4 | 1. 通过学习，培养学生认真负责 | 1. 简单资产负债表的内容、格式与编制方法。 | 会利用账簿数据编制出小企业资产负债表。 | 1. 教学地点：多媒体教室 | 采用自我评价与教师评价相结合的方式。评 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|---------|----|---|---|----------------------------------|--|--|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | (8) | 制 | | 责、爱岗敬业的和严谨务实的工作作风。 2. 通过小组合作完成报表编制的过程, 培养学生团队协作精神。 | | | 2. 教学方法: 仿真模拟教学 3. 教学资源: PPT 课件、基础会计教学软件、账簿、资产负债表、利润表 | 价内容包括: 1. 素质评价 出勤、态度、合作 2. 知识掌握评价 3. 能力掌握评价。 |
| | | 简单利润表编制 | 4 | | 1. 了解利润表概念。 2. 掌握简单利润表的内容、格式与编制方法。 | 会利用账簿数据编制出小企业利润表。 | | |
| | | 原始凭证的填制 | 2 | | 1. 强化掌握原始凭证的内容。 2. 强化掌握原始凭证的填制要求。 | 会依据填制原始凭证的要求正确填制原始凭证。 | | |
| | | 原始凭证的审核 | 2 | | 1. 强化掌握原始凭证的审核内容。 2. 强化掌握原始凭证的审核方法。 | 会根据原始凭证的审核要点审核外来原始凭证。 | | |
| | | 记账凭证的填制 | 8 | | 1. 强化掌握记账凭证的规范填制方法。 2. 强化练习企业常用经济业务编制会计分录。 | 会编制简单经济业务的会计分录。 | | |
| | | 记账凭证的审核 | 6 | | 进一步强化正确、规范填制记账凭证的填制与审核方法。 | | | |
| | | 账簿登记 | 8 | | 进一步强化规范登记账簿的方法。 | | | |
| | | 会计报表的编制 | 4 | | 1. 进一步强化规范编制资产负债表的方法。 2. 进一步强化规范编制利润表的方法。 | 1. 学会规范编制资产负债表。 2. 学会规范编制利润表。 | | |
| 9 | 总课时 | | 76 | | | | | |

三、考核方式

建立过程考核（任务考核）与期末考核（课程考核）相结合的方式，过程考核占 70%，期末考核占 30%。

| 考核方式 | 过程考核（70%） | | | 期末考核（试卷） （30%） |
|------|-------------------|---|---------------|--------------------------------|
| | 素质考核 （20分） | 知识考核 （30分） | 能力考核 （50分） | |
| 实施方案 | 教师评价+小组评价+自评 | 教师评价+小组评价 | 教师评价+小组评价 | 考教分离，学校统一组织 |
| 考核标准 | 考勤、课堂纪律、团结协作、语言表达 | 1. 单选题 2. 多选题 3. 判断题 依据会计从业资格考试要求出题。 | 按各任务技能要求评价 | 题型主要包括：填空、单选、判断、实操题。分数比例命题教师自定 |

本课程过程考核一共七个项目，每个项目的具体评分方法和标准见工作页中的项目考核评价表，每个项目所占过程考核成绩的比重按照各项目占总课时的比重计算。

本课程总成绩计算如下：

公式：总成绩=[Σ （项目课时/总课时*项目得分）]*0.7+期末成绩*0.3

四、实施建议

（一）教材建议

依据基础会计教学要求，订购或编写适合考证需求和的理实一体化教材，教材结构的设计应遵循职业思维、行为方式的要求。

（二）教学建议

1. 组织学生去企业参观，认识企业和企业的经济活动
2. 根据课程目标，以任务为载体设计教学活动，利用学校现有教学条件，以会计核算程序为主线，将本课程知识学习、能力训练、情感态度价值观的培养融入教学内容，在教学过程中，既要使学生掌握单项实验的内容，又要使学生了解各项实验内容之间的联系，尽可能地达到“仿真”效果。

(三) 师资建议

酒店会计基础是教师领学生入门的一门非常重要的专业核心课程，因此应具备以下素质：

1. 多年教学经验、具有较强的教学组织能力；
2. 有过 2 门以上会计专业课程的教学经历；
3. 具备“双师”素质，拥有比较丰富的实践经验。

(四) 资源利用

1. 会计手工模拟实训室
2. 多媒体教室

(五) 教学评价

1. 教学评价采取知识考核和能力考核相结合，平时考核和综合考核相结合。
2. 课程成绩由过程考核和期末考核两部分组成。
3. 评价方式采用学生自评、小组评价和教师评价的形式，其目的是提高学生自我评价能力。

(六) 其他

1. 该课程按照定位要求，以模拟教学、示范教学方法为主。
2. 本课程所列的总学时、任务课时为建议课时，可以根据具体情况作适当的增减。建议课时包括课堂教学课时和实训课时，包括考核课时。

高星级饭店运营与管理专业

《酒店礼仪与实训》课程标准

一、课程描述

| 课程名称 | 课程类型 | 教学时间安排 | |
|----------------------------------|--|--|---|
| 酒店礼仪与实训 | 专业核心课 | 第1学期，76学时 | |
| 紧前课程 | 平行课程 | 紧后课程 | |
| 海洋旅游概论 高星级饭店前厅实务 高星级饭店客舱实务 | 旅游客源国概况 化妆 艺术鉴赏 | | |
| 课程性质 | 本课程是高星级饭店运营与管理专业的一门专业核心课。本课程不仅注意国际礼仪的基本原则，更加重视国际高星级饭店环境下的实际工作需要，突出实践能力的培养，具有针对性和操作性强的特点。 | | |
| 课程目标 | 素质目标 | 知识目标 | 能力目标 |
| | 1. 具有开阔的视野,理论和实践相结合的礼仪知识; 2. 了解不同国家风俗礼仪和禁忌; 3. 具有丰富的礼仪知识和礼仪具体实施,有合作意识和团队精神,具有职业道德; | 1. 了解礼仪的起源、发展、主要功能和基本原则; 2. 掌握东西方礼仪之间的差异; 3. 了解主要客源国的礼仪及禁忌; 4. 掌握国际高星级饭店乘务礼仪、餐饮礼仪、客 | 1. 能在之后的主要的工作岗位合理保持仪容形象礼仪、服饰礼仪、仪态形象礼仪; 2. 在高星级饭店服务工作岗位塑造出属于自己的个人品牌形象; 3. 了解会面时的介绍、握手、递送名片和其他的 |

| | | | |
|----------------|---|----------------|---------------------------------------|
| | 4. 熟悉主要客源国的基本概况 | 舱礼仪、娱乐礼仪以及面试礼仪 | 会面礼仪； 4. 熟练掌握谈话中的面谈礼仪、肢体语言礼仪和电话礼仪； |
| 工作任务 | 1. 具有较高礼仪素养； 2. 具备广博的礼仪相关知识； 3. 能从事高星级饭店服务基础工作。 | | |
| 工作过程要求 | 1. 掌握各种服务礼仪，并能灵活运用国际高星级饭店服务中； 2. 认知各国的风俗民情和民族禁忌并能在服务工作中很好的继承和传承； 3. 了解个人形象礼仪； 4. 了解会面礼仪； 5. 了解国际高星级饭店的乘务礼仪、餐饮礼仪、客舱礼仪、娱乐礼仪； | | |
| 岗位角色 | 国际高星级饭店服务 | | |
| 教学组织与方法 | <p>本课程运用大量典型案例和知识链接，便于学生理解掌握和拓宽视野，理论与实践相结合，为国际高星级饭店的服务提供可操作的行为指导。面对来自世界各地不同国家、地区，不同民族的旅客，在文化宗教、风俗礼仪、风土人情、习惯禁忌等方面，提供更优质、更具针对性、更具个性化的教学。</p> <p>一、教学程序：</p> 1. 任务颁布：通过具体情景，让学生明确教学任务和目标； 2. 知识讲授； 3. 总结评价：对学习成果进行评价、总结。针对学生不足之处进行进一步提升。 <p>二、教学形式：情景教学，主要知识点采用讲授方式。</p> <p>三、教学情景：一般根据教学内容进行教学设计。</p> <p>四、教学方法：《中国旅游文化》是知识性、理论性较强的一门课程，在教学过程中根据教学内容的不同，应灵活运用情景教学法、角色扮演法。</p> | | |
| 教学载体与设备 | 1. 多媒体教室 2. 教学软件 | | |

二、课程内容

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|-------------------------|----|--|--|--|---|---------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 1 | 礼仪概述 (8) | 1. 礼仪的概念 2. 东西方礼仪的特点 | 4 | 1. 通过学习,逐步培养学生对本课程的认知和学习兴趣; 2. 逐步培养学生对礼仪的探索欲; | 1. 礼仪的起源; 2. 礼仪的发展; 3. 礼仪的主要功能; 4. 礼仪的基本原则; 5. 东方礼仪与西方礼仪特点及差异; | 1. 了解: 礼仪及礼仪的相关知识; 2. 掌握学习了解东西方礼仪之间的典型差异; | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师; |
| | | 国际高星级饭店服务礼仪概述 | 4 | 1. 通过学习培养学生对高星级饭店服务业的认识; 2. 让学生了解国际高星级饭店服务礼仪的 | 3. 国际礼仪的特征、概念、基本特征; 4. 国际高星级饭店服务礼仪的概念、作用; | 认识、了解国际礼仪及国际高星级饭店服务礼仪 | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|-------------------|------------------------|----|--|---|--|---|---------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | 作用; | | | | |
| 2 | 个人形象 礼仪 (8) | 1. 仪容形象礼仪 2. 服饰形象礼仪 | 4 | 1. 培养正确的仪容仪表观念; 2. 认识正确的高星级酒店服务员着装要求; | 1. 仪容形象基本常识, 古、现仪容观对比; 2. 女士、男士仪容的关键词、主要体现, 化妆礼仪的原则、要求及其主要内容; 3. 高星级酒店服务员仪容礼仪要求、着装要求、 | 1. 拥有仪容形象基本常识; 2. 学习了解高星级酒店服务员着装要求; | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|--------------------------|----|--------------------------------------|---|---|---|-------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | | 着装准则; | | | |
| | | 1. 仪态形象礼仪 2. 个人品牌形象塑造 | 4 | 1. 培养正确的坐立行走正确仪态; 2. 培养认真敬业的职业素养; | 1. 坐、立、行、走的正确仪态及规范;出入电梯、上下楼梯、手势的规范要求; 2. 如何打造打造完美适宜的妆容与着装、造品牌式微笑、展现标准优雅的仪态美; | 1. 掌握坐立行走的正确仪态; 2. 灵活运用正确的引导手势; 3. 掌握三度微笑和微笑方法练习; | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|----------------------|----|--|--|--|---|-------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 3 | 会面礼仪 (8) | 1. 介绍礼仪 2. 握手礼仪 | 4 | 1. 掌握基本的会面礼节和技能,养成文明礼貌的习惯; 2. 掌握正确的介绍礼仪、握手礼仪; | 1. 介绍的类别、顺序、内容、应注意的问题; 2. 握手的类别、姿势、时机、顺序、应注意的问题; | 1. 熟练使用介绍礼仪、握手礼仪并掌握其注意事项; 2. 规范会面礼仪的要求; | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |
| | | 1. 名片礼仪 2. 其他见面礼仪 | 4 | 1. 掌握基本的会面礼节和技能,养成文明礼貌的习惯; 2. 掌握正确的名片礼仪; | 1. 名片的类别、设计、交换顺序、使用名片时应注意的问题; 2. 了解学习鞠躬礼、拥抱礼、脱帽礼、亲吻礼; | 掌握正确的交换名片礼仪使用方法,熟悉其他会面礼仪的规范要求; | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|---|----|---|--|---|---|--------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 4 | 谈话礼仪 (4) | 1. 面谈礼仪 2. 肢体语言礼仪 3. 电话礼仪 | 4 | 1. 结合前一章中会面礼仪的相关知识,根据情景完成面谈内容的基本选择; 2. 完成目光注视及目光对视训练,能够自如的与他人进行有效的目光交流; 3. 根据礼仪要求完成电话接听及拨打训练; | 1.1.学习称呼礼及面谈内容中的交谈原则、礼仪、宜谈,忌谈内容; 2.学习目光语言、肢体语言和交往距离; 3.学习电话的接听和拨打礼仪; | 1. 了解谈话礼仪中所需要注意的面谈基本礼仪; 2. 学习掌握交谈礼仪与交谈内容的选择; 3. 了解掌握谈话中面部及肢体语言的合理利用; 4. 掌握正确的拨打及接听电话的礼仪; | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |
| 5 | 交往礼仪 (4) | 1. 拜访礼仪 2. 馈赠礼仪 3. 鲜花礼仪 4. 高星级饭店员工交往礼仪 | 4 | 通过学习交往礼仪知识,提升学生的人文素养、职业素质和道德水准; | 1. 了解日常交往的基本准则和礼节; 2. 掌握日常交 | 1. 能掌握并运用交往礼仪技巧,如通信礼仪、馈赠礼仪、拜访礼仪、鲜花礼仪等; 2. 通过学习交往 | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主,考核主体为教师; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------|------------------------------|----|--|---|--|--|---------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | | 往的操作规范; 3. 明确交往礼仪在日常工作和生活中的主要导向和规范作用; | 礼仪知识, 提高在工作岗位上规范的人际交往能力; | | |
| 6 | 主要客源国礼仪及禁忌(8) | 1. 亚洲部分国家的习俗 2. 欧洲部分国家的习俗 | 4 | 1. 熟悉主要客源国的礼仪规范; 2. 掌握相关国家和地区的礼仪与禁忌 | 了解日本、韩国、印度、泰国、新加坡、印度尼西亚、菲律宾、马来西亚等亚洲国家; 英国、法国、德国等欧洲国家的简介, 礼貌礼节, 饮食习惯和禁忌; | 通过介绍世界各主要客源国由于各自历史和文化背景的差异, 在饮食习惯、风俗民情、礼貌礼节等方面存在的区别, 使学生在学学习亚洲、欧洲等地区的主要客源国礼仪基础上, 掌握这些国家的礼仪与禁忌; | 1.教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------------|----------------------------------|----|--|--|--|---|---------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | 1. 美洲和大洋洲部分国家的习俗 2. 非洲部分国家的习俗 | 4 | 1. 熟悉主要客源国的礼仪规范; 2. 掌握相关国家和地区的礼仪与禁忌; | 了解美国、加拿大等美洲国家; 澳大利亚、新西兰等大洋洲国家; 埃及、苏丹、摩洛哥等非洲国家的简介, 礼貌礼节, 饮食习惯和禁忌; | 通过介绍世界各主要客源国由于各自历史和文化背景的差异, 在饮食习惯、风俗民情、礼貌礼节等方面存在的区别, 使学生在学学习非洲、美洲等地区的主要客源国礼仪基础上, 掌握这些国家的礼仪与禁忌; | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主, 考核主体为教师; |
| 7 | 国际高星级酒店乘务礼仪 (6) | 1. 登船及起航礼仪 2. 通关礼仪 | 2 | 1. “pureser”的含义及范畴; 2. 从事通关事务的高星级酒店工作人员在乘客上下船及办理结关手续时的礼仪规范; | 1. 服务人员应遵循的除普遍礼仪外的其他方面; 2. 认识舷梯登船和启航仪式; | 1. 每个学生能够充分了解国际高星级酒店乘务管理事务各个细节中与高星级酒店乘客交流和服务; 2. 每个学生熟练掌握乘客登船、起航、离船、通关工 | 1. 教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价相结合的方式; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|----------------------------------|----|---|--|--|--|-------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | | 3. 了解通关的相关事宜; | 作中各项礼仪的实际运用 | | |
| | | 1. 高星级酒店前台接待礼仪 2. 高星级酒店行李服务礼仪 | 2 | 国际高星级酒店前厅服务人员工作中应遵循的礼仪; | 认识前台接待和行李服务的相关礼仪及重要性; | 每个学生熟练掌握乘客的前台接待和行李工作中各项礼仪的实际运用; | 1.教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |
| | | 1. 离船与送别礼仪 2. 人事及财务工作礼仪 | 2 | 1. 国际高星级酒店人事管理工作中应当注意的礼貌礼节; 2. 国际高星级酒店财务管理工作中的礼仪要求; 3. 乘客在国际高星级酒店旅游过程中所应注意的一般礼仪及禁忌行为; | 1. 高星级酒店通关实务部员工返还乘客旅行证件的礼仪和技巧; 2. 人事及财务工作人员在工作中需要遵循的礼仪; | 1. 了解国际高星级酒店员工之间的沟通与交往过程中的礼貌礼节规范; 2. 通过现场模拟的方式, 使学生熟练掌握人事工作和财务管理工作中各项礼仪的实际运用; | 1.教学地点: 多媒体教室; 2. 教学方法: 讲授; 3. 教学资源: 、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------------|--|----|--|---|---|---|-------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 8 | 国际高星级酒店餐饮礼仪 (6) | 1. 餐厅服务礼仪; 2. 酒吧服务礼仪 3. 会议服务礼仪 | 6 | 熟悉餐厅、酒吧和会议服务礼仪; | 1. 餐前、餐中、餐后的相关服务礼仪; 2. 斟酒、咖啡和调酒师的服务礼仪; 3. 会议场所布置规范、会议期间的服务礼仪; | 1. 了解餐饮服务的礼仪规范,能运用餐饮礼仪知识为宾客提供优质服务; 2. 掌握会议服务的基本礼仪和技巧; | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 采用自我评价与教师评价结合的方式; |
| 9 | 国际高星级酒店客舱礼仪 (4) | 1. 国际高星级酒店客舱服务 2. 国际高星级酒店客舱对客服务礼仪 3. 国际高星级酒店客舱清洁服务礼仪 | 4 | 1. 了解国际高星级酒店客舱的类型、客房部的地位和主要工作内容; 2. 熟悉高星级酒店客舱一般礼仪要求和禁 | 1. 国际高星级酒店客舱的介绍; 2. 国际高星级酒店客舱对客服 | 1. 使学生熟悉国际高星级酒店客房部对客服务的具体项目如迎送宾客、送洗衣物、借用物品、客房送餐等的礼仪规范; 2. 理解特殊对待 | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主,考核主体为教师 |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|---------------------|--|----|--|--|--|---|--------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | | | 忌; 3. 掌握国际高星级酒店客房部对客服务工作中应遵循的礼仪规范,公共区域清洁卫生的礼仪; | 务的相关礼仪; 3. 特殊旅客及对应的服务礼仪; 4. 客舱清洁的相关礼仪; | 特殊客人如 VIP、生病宾客、醉酒宾客、残疾宾客等应把握的礼仪原则; 3. 熟悉公共区域卫生工作中的礼仪规范; 4. 能够利用礼仪知识为宾客提供优质的客房服务; | | |
| 10 | 国际高星级酒店娱乐礼仪 (12) | 1. 船上文化娱乐活动 2. 船上休闲活动 3. 船上康体活动 4. 岸上观光活动 5. 娱乐服务礼仪 6. 娱乐、保健类 | 12 | 1. 掌握国际高星级酒店娱乐活动的运作; 2. 学习国际高星级酒店娱乐服务规范; 3. 熟悉国际高星级酒店娱乐礼仪; 4. 适应国际高星级酒店娱乐 | 1. 了解异国风情的文艺表演,丰富多彩的自娱自乐场馆和雅俗共赏的文化艺术展馆; 2. 了解经典的主题娱乐实施和 | 1. 通过本章内容的学习,掌握国际高星级酒店娱乐项目的具体内容; 2. 学会国际高星级酒店娱乐项目的服务规范与标准; 3. 熟悉国际高星级酒店娱乐礼仪; | 1.教学地点:多媒体教室; 2.教学方法:讲授; 3.教学资源:、多媒体视频; | 该模块以素质考核和知识考核为主,考核主体为教师; |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|--------------|---------------------------------|----|------|---|----|------|------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| | | 服务项目服务程序及相关标准 7. 高星级饭店娱乐服务技巧 | | 岗位; | 风格迥异的主题酒吧; 3. 认识船上的康体运动设施和康体项目; 4. 认识经典航线; 5. 学习了解娱乐服务的服务技巧; | | | |

| 序号 | 学习情境 (学时) | 任务单元 | 学时 | 教学标准 | | | 教学建议 | 评价建议 |
|----|----------------------|--|----|--|--|---|--|---------------------------------------|
| | | | | 素质 | 知识 | 能力 | | |
| 11 | 高星级酒店 面试礼仪 (8) | 1. 高星级酒店 面试前礼仪; 2. 高星级酒店 面试中礼仪; 3. 新型面试礼 仪; | 8 | 1. 认识面试的 基本流程; 2. 灵活运用各 种礼仪; 3. 熟悉面试前 应准备的物品; | 1. 面试形象礼 仪学习; 2. 面试行为、交 谈礼仪学习; 3. 视频面试礼 仪学习 | 1. 对高星级酒店 面试前应准备的物 品、心理和形象有 所熟悉; 2. 掌握高星级饭 店面试过程中的行 为礼仪及交谈礼 仪; 3. 掌握小组面试、 视频面试等新型面 试礼仪事项; | 1.教学地点: 多媒体 教室; 2.教学方法: 讲授; 3.教学资源: 、多媒 体视频; | 该模块以素质考 核和知识考核为 主, 考核主体为 教师; |
| | 总课时 | | 76 | | | | | |

三、考核方式

建立过程考核（任务考核）与期末考核（课程考核）相结合的方式，过程考核占 70%，期末考核占 30%。

| 考核方式 | 过程考核（占 70%） | | | 期末考核 （占 30%） |
|------|--|--------------------------|----------------|--------------------------|
| | 素质考核 （20 分） | 知识考核 （20 分） | 能力考核 （20 分） | |
| 实施方案 | 教师评价+小组评价+自评 | 作业考核 | 教师评价+小组评价+自评 | 提交期末考核作业 |
| 考核标准 | 1.考勤纪律 2.课堂学习态度 3.相互探讨、团队合作 4.认真负责、客观公正 | 根据学生阶段性学习后递交的学习内容总结报告给成绩 | 按各任务技能要求评价 | 根据学生阶段性学习后递交的学习内容总结报告给成绩 |

四、实施建议

（一）教材建议

《国际高星级酒店服务礼仪》

1、必须以本课程标准为依据，教材内容应体现先进性、实用性；案例选取要科学，教材呈现方式要图文并茂，文字表达要规范、正确、科学。

2、教材应充分体现任务引导、实践导向的课程设计思想，充分体现以能力为本位的指导思想。

3、教材应突出应用性，应避免把职业能力简单理解为单纯的技能操作，同时要具有前瞻性。

4、教材应以学生为本，内容应简明扼要，重点突出，通俗易懂。切忌编成基本理论基本原理的罗列。

5、教材中的案例设计要具有针对性，以增强教学效果和感染力。

（二）教学建议

《国际高星级酒店服务礼仪》是一门知识性和实践性都很强的课程。教学过

程中必须让学生处于教学主体地位，充分调动学生自主学习和独立思考的积极性；由单纯的理论叙述转向将实践融入具体任务教学之中，培养学生的具体实践能力。

1. 教学设计理念：本课程在教学设计中应坚持突出实践能力的培养，具有针对性和操作性强的特点，运用大量的典型案例和知识链接，便于学生理解掌握和拓宽视野，理论与实践相结合，为国际高星级饭店的服务提供可操作性的行为指导。

2. 教学方法设计：快乐学习、合作学习、探究式学习。教学方法采取按项目内容教学法，以每个内容为出发点来激发学生的学习兴趣，使学生带着问题去学习、探究，发扬互帮互助的团队精神。

3. 教学过程设计：在教学过程中发挥教师和学生的主观能动性，形成教学主体间的互相交流、互相促进。日常教学中，倡导师生、生生、师师间的多边交流，使教学兼具单向、双向和多向交流的色彩，形成一个信息交流的立体网络，极大地调动师生的积极性。

（三）师资建议

1. 专任教师

- （1）掌握高星级饭店服务知识和高星级饭店岗位业务
- （2）熟悉礼仪相关知识

（四）资源利用

1. 多媒体教室

多媒体教师机 1 台，投影仪 1 台，配置网络相关设备。

（五）教学评价

1. 教学评价采取知识考核和能力考核相结合，平时考核和综合考核相结合。
2. 课程成绩由三部分组成，平时作业成绩、期中考试成绩、期末考试成绩。
 - ①平时作业成绩，占课程成绩的 20 分
 - ②实务操作考试成绩，占课程成绩的 30 分
 - ③期末考核成绩，占课程成绩的 50 分
3. 评价方式采用学生自评、教师评价、学生确认的形式，其目的是提高学生自我评价能力。

（六）其他

1、该课程按照定位要求，采取项目化教学内容体系。