

福建省莆田海峡职业中专学校



高星级饭店运营与管理专业人才培养方案

适用年级：2023 级

修订时间：2023 年 5 月

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 代码：740104

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

序号	就业岗位	职业资格
1	星级宾馆、社会餐饮企业的餐厅服务员	普通话二级乙等证书； 初、中级餐厅服务员职业资格证书；
2	星级宾馆、旅游景点、度假村的客房服务员	普通话二级乙等证书； 初、中级客房服务员职业资格证书
3	星级宾馆，旅游门市企业的前台服务员	普通话二级乙等证书； 初、中级前厅服务员职业资格证书；

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向旅游行业的高星级饭店、高档度假村、主题饭店、豪华邮轮、会员制俱乐部等企业，培养从事高星级饭店及同类型企业餐饮、客房、前厅、康乐、销售等部门的服务、运营与管理，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。实现职业教育“五个对接”：1.专业与产业职业岗位对接；2.专业课程内容与职业标准对接；3.教学过程与生产过程对接；4.学历证书与职业资格证书对接；5.职业教育与终身学习对接。

学生毕业前，应获取普通话二级乙等证书。初、中级餐厅服务员证书。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1、职业素养：

- （1）具有坚定的政治方向，热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导。
- （2）树立科学的世界观，正确的人生观和价值观；诚信敬业，有责任感且遵纪守法。
- （3）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- （4）具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识。
- （5）具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神。
- （6）具有健康的体魄，良好的心理承受能力和抗挫折能力。
- （7）乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神。
- （8）遵守饭店行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。
- （9）具有节约资源、倡导绿色消费的意识。
- （10）具备适应行业变化、在饭店职业道路自我提升的潜质。

2、专业知识和技能：

- （1）能叙述本专业所必需的旅游行业的基本知识并应用于日常工作。
- （2）能识别高星级饭店各种产品，熟悉各部门分工，能运用主要服务用语。
- （3）具有饭店服务与管理基础知识、基本技能、礼仪知识、健康卫生知识、食品营养知识和酒水知识。
- （4）能描述与本专业有关的方针、政策、法律、法规，能以之为准则维护宾客、饭店和自身的利益。
- （5）能参与高星级饭店的前厅、客房、餐饮、康乐、销售等部门服务接待与运营，能娴熟地完成住宿、餐饮、会议等服务项目的工作。
- （6）具备安全使用及日常维护与保养相关工作设备能力，具有使用、指导使用、日常维护相关客用设施设备的能力。
- （7）具备在饭店服务、运营与管理工作中处理常规问题及一般非常规问题的能力，能应对各种突发状况。
- （8）能使用外语（主要是英语）进行一般接待服务和行业沟通。
- （9）能熟练使用饭店信息管理系统、应用办公等软件对客服务，处理相关电子资

料。

(10) 能把握现代服务业发展趋势，能创造性地开展服务工作，满足宾客个性化的要求。

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）、公共基础课程

1. 思政课程

思政课程第 1-4 学期每学期必修 2 节（第 5 学期为选修 2 节）。本课程学习结束后，学生需参加福建省学业水平测试考试。

（1）习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本

通过本部分内容的学习，旨在让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的系统认识，坚定方向、涵养力量、锻造本领，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉，引导学生为国家和人民、为社会主义和共产主义事业而不懈奋斗。

（2）思想政治 1：中国特色社会主义

通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。

（3）思想政治 2：心理健康与职业生涯

通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。

（4）思想政治 3：哲学与人生

通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物

主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。

（5）思想政治 4：职业道德与法治

通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。

2. 语文

语文第 1-4 学期每学期必修 2 节，限定选修 1 节。

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，提高学生正确理解和运用祖国语言文字的能力，重视积累、感悟、熏陶和培养语品质和文化品味，发展健康个性，形成健全人格。

本课程学习结束后，学生需参加福建省学业水平测试考试。

3. 数学

数学第 1-4 学期每学期必修 2 节，限定选修 1 节。

在初中数学学习的基础上，进一步学习部分职高的数学基础知识。根据各专业课程学习的需要，本课程设置的教学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列。逐步形成学生的数学素养，使学生掌握社会生活所必需的数学基础知识，并培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、简单的逻辑思维和最简单的实际应用等能力，满足不同专业课程学习和教学的一般需要。

本课程学习结束后，学生需参加福建省学业水平测试考试

4. 外语

外语第 1-4 学期每学期必修 2 节，限定选修 1 节。

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文；能运用一些最常用的日常套语（如问候、告别、致谢、致歉等），在口头表达中做到发音让人理解；能参照范例翻译简单的汉语句子，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，为学习专门用途英语打下基础。

本课程学习结束后，本课程学习结束后，学生需参加福建省学业水平测试考试及选考“全国英语等级考试一级”证书。

5. 信息技术基础

依据《中等职业学校信息技术基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。教学目标是使学生进一步了解、掌握信息技术基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识；使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。

6. 体育与健康

体育第 1-4 学期每学期必修 1 节，限定选修 1 节（第 5 学期为选修 4 节）。

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基础知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

7. 音乐

音乐第 1-4 学期每学期必修 1 节（第 5 学期为选修 2 节）。

《音乐欣赏》是中等职业技术学校实施素质教育的重要途径，是面向全体学生开设的一门公共课程。本课程从学生审美和艺术修养的实际出发，以古今中外的优秀音

乐作品为基础，扩大学生的音乐视野，提高学生的音乐感受能力、想象能力、理解能力和鉴赏能力。学生通过掌握多方面的音乐表现形式、音乐体裁等知识，提高了音乐鉴赏能力和培养高尚的审美情趣。实现在实际的音乐教育教学中，培养学生的音乐核心素养目标。

8. 书法

书法第 1-2 学期每学期必修 1 节。

本课程是中职教育基础课程，其性质也属于艺术门类的专业课程。书法教学旨在培养学生的书法审美情趣，了解古今优秀的书法艺术作品，提高学生艺术鉴赏的感受力，要求学生掌握各种书法基本表现技法，提高学生的综合文化素养。

9. 历史

历史第 3-4 学期每学期必修 2 节，第 5 学期为选修 1 节。

在九年义务教育基础上促进学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化传统，从历史的角度了解和思考，人与人人与社会人与自然的关系，增强历史使命感和责任感 培育社会主义核心价值观进一步弘扬以爱国主义为核心的，民族精神和以改革开放为核心的时代精神，培养健全的人格 树立正确的历史观人生观和价值观，预计中等职业学校 历史指导纲要开设，英语 专业实际和行业发展密切结合。

（二）专业（技能）课程

包括专业核心课程、专业方向课程、专业选修课程。

1. 旅游概论

（1）课程目标：使学生了解旅游业的性质、特点、意义和作用；熟悉旅游业的基本知识。培养分析问题的能力，加强基础理论的研究，为进一步学习酒店服务专业的其他学科和从事旅游业经营管理工作奠定良好的专业基础。

（2）教学内容和教学要求：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的知识进行服务、管理和决策。本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。

有条件的教学班结合课程内容，安排学生定期进行参观、游览、讨论、评论，增强学生对旅游活动的感性认识，提高旅游经营管理能力，为今后从事旅游 管理等工作打下牢固的专业的专业的基础。

2. 饭店公共关系

(1) 课程目标：使学生了解饭店公共关系的概况，明确公共关系在饭店服务工作中的作用；熟悉公关部的基本职能；养成良好的公共关系意识；具备公共关系服务意思，职业道德，知识机构等。为今后迅速适应酒店管理工作打好专业基础。

(2) 教学内容和教学要求：掌握饭店公共关系构成要素、饭店公共关系职能、店公共关系实务；熟悉饭店公共关系的工作方法、程序、标准和要领。

通过理论、实践、的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，掌握饭店公共关系的基本知识。掌握饭店公共关系的基本职能及公关原则等，成为具有公共关系意识的合格员工及具有一定公共关系能力的管理人才。

3. 餐饮服务与管理

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法，培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法，把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

(2) 教学内容和教学要求：掌握运用中西菜点知识、中西餐服务方式、文化与礼仪；辨别餐饮用具的种类及用途，能按照规范标准进行餐厅基本服务技能的操作，能按照规范标准进行中餐厅早、午、晚餐服务；熟练进行各种西餐厅服务；能进行规范的宴会预订与服务；具有良好的实践能力和宴会设计能力，能进行初步的菜单设计、菜肴定价、服务质量管理

4. 客房服务与管理

通过本课程的学习，使学生掌握现代饭店客房管理的特点、内容及方法，培养学生解决客房管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店管理的基本理论和方法，把握酒店业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础

5. 中国旅游地理

(1) 课程目标：了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要的旅游地概况及当地的旅游特色资源；掌握国内著名的旅游资源、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。

(2) 教学内容和教学要求：使学生了解旅游地理学的研究内容，旅游资源的分

类，旅游资源区划分以及中国主要旅游资源的分布及其特点。学生通过对中国旅游地理有较为全面的了解，为今后从事旅游行业工作进行必要的知识储备。从职业教育特点出发，在讲授过程中，以适应“新旅游”时代需要和应用为目的，突出旅游地理课程的基础性、实践性特色，以必须够用为主，讲清中国旅游资源和各分区旅游资源的分布特点，结合实际强化训练，突出适应性、实用性和针对性，注意课堂讲授和实地考察相结合，尽量采用多媒体教学手段。

6. 饭店服务礼仪：

(1) 课程目标：通过饭店接待服务任务的引领，使学生能了解宾馆饭店文明接待、礼貌服务的整个规程，完成相关岗位接待工作。通过学习，培养学生在服务中能主动热情、耐心周到、善于沟通、灵活应对，树立宾客第一、服务第一、礼仪第一、信誉第一的接待意识，为今后的职业发展奠定良好基础。培养学生良好的职业道德，并在团队合作中学会团结协作能力和终身自觉学习的能力。

(2) 教学内容和教学要求：掌握饭店服务人员外在形象礼仪；饭店服务语言礼仪；饭店主要岗位服务礼仪；饭店接待礼宾次序礼仪；饭店主要客源国礼貌礼节、风俗习惯及宗教信仰。

采用知识情景与实操情景相结合的结构来展示教学内容。通过饭店职场所应具有的形象礼仪、语言礼仪、各岗位服务礼仪、接待礼宾次序礼仪和主要客源国礼仪的模拟场景、案例分析、大量的课件及习题资源等活动组织教学，让学生知道并做到职场中规范标准的仪表仪容、礼仪行为。运用并列式与流程式相结合的结构来组织教学，规范学生的行为举止、提升个人素质形象。倡导学生在“做中学，学中做”，让学生在“动”中和愉悦中学习，培养学生文明、优质、精品服务的意识。

7. 中国历史（导游基础知识、中国民族民俗）

8. 旅游职业道德

(1) 课程目标：理解道德的概念、类型、发展及旅游道德的特点和作用等知识点。

通过学习，使学生热爱本职工作，在工作中锻炼自己，培养良好的心里素质、道德素质等，塑造更完美的理想人格。

(2) 教学内容和教学要求：在阐述道德的一般原理的基础上，详细说明了社会主义道德各个组成部分的道德规范；在对职业道德进行一般阐述之后，着重分析了旅

游职业道德的核心、基本原则、基本规范；对旅游职业道德评价作了探讨，提出了旅游职业道德修养与教育的一些可行的方法。

通过利用现代多媒体工具，将旅游行业中不文明、不道德的行为展示给学生，加深学生对道德重要性的理解。就某一问题，引导学生小组研讨，再由老师汇总学生答案，得出正确结论。利用现代教育手段，注重把教材、教师和学生有机联系，发挥学生在可课堂上的主动性。

9. 酒店市场营销

(1) 课程目标：了解酒店市场营销的性质、特点及发展趋势；掌握与营销服务相关的基础理论知识；掌握酒店市场营销策划的基本专业知识。能运用酒店市场营销的调研手段，组织实地酒店调研并分析结果；

(2) 教学内容和教学要求：掌握酒店市场营销及岗位工作流程；酒店市场调查并学会撰写酒店市场调查报告；分析酒店市场营销环境；分析消费者购买行为和动机，了解酒店消费者购买决策过程。

在教学中注重尊重学生在教学中的主体地位和能动作用，坚持以学生为主体，教师为主导的思想，通过贯穿始终的案例教学，讨论式、启发式教学，最大限度地调动了学生自主学习的热情和学生潜在的积极因素。人人独立思考、共同讨论、相互交流，使学生真正体会到学习的乐趣，从而达到理想的教学效果和课程培养目标。

采用灵活的方式、方法，注重理论联系实际，组织学生直接参加企业的营销实践活动。给学生提供一个理论与实际相结合的平台，让学生在知识运用的过程中巩固学过的知识，补充和完善未曾学过的知识，增强实际本领。

10. 前厅服务与管理

(1) 课程目标：通过本课程的教学，使学生在了解前厅部运营的基础上，掌握前厅运行的规律熟练掌握前厅服务的基本知识。培养学生对前厅服务理论知识的运用。提高学生的前厅服务技能。满足学生的就业需要，提高学生的业务能力。提高学生动手能力，为今后的专业学习和就业打下良好基础。

(2) 教学内容和教学要求：掌握前厅部礼仪规范服务；熟悉常见的客房预订方式及受理细节；熟悉迎宾送宾的服务程序；掌握处理总台接待服务过程中的常见问题；掌握大堂副理的工作程序。在教学中，按照酒店前厅的岗位设置，分项目教学。每个项目根据实际情况，课堂分项目实训的方式上课。

11. 酒店服务心理学

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使酒店管理专业的学生认识酒店服务心理学在酒店业发展中的作用、地位和意义；掌握宾客消费心理、酒店管理心理以及酒店服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析酒店服务中的各种心理现象，对人的消费行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高酒店服务人员的服务与管理心理素质；为从事酒店服务与管理工打下坚实的理论基础。

(2) 教学内容和教学要求：掌握心理学基本知识；能分析客人对饭店前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等心理需求；能根据不同客人的服务需求，为其提供人性化和个性化的服务，并能进行自我心理调适，完成各项对客接待服务工作。

在具体教学实施中，以多媒体、影像资料、流程图等为媒介，采用讲解、演示、教学练做一体化等方法组织课堂教学；在总体的课程教学组织与安排上，注意理论联系实际，将传授知识、培养能力和提高素质于一体。传统的教育方式与现代化的教学手段相结合。

12. 旅游综合实训（餐饮、前厅、客房及会议服务）

学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。通过综合实训，增强学生对饭店企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础。

13. 口语（选修）

14. 沟通技巧（选修）

15. 普通话（选修）

16. 顶岗实习

综合实习安排一学期，强化前厅、客房、餐饮、康乐服务与管理等专项操作技能，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素质。

七、教学进程总体安排

课程	序号	课程名称	教学时数		教学周课时		
			总学	学	一年级	二年级	三年级

类别				时	分	第一	第二	第三	第四	第五	第六
						学期	学期	学期	学期	学期	学期
						18	18	18	18	18	20
						周	周	周	周	周	周
公共基础课程	1	思政课	必修	习近平新时代中国特色社会主义思想	16	2	2				
				思政1:中国特色社会主义	36	2	2				
				思政2:心理健康与职业生涯	36	2		2			
				思政3:哲学与人生	36	2			2		
				思政4:职业道德与法治	36	2				2	
	2	文化课	必修	语文	216	12	3	3	3	3	
	3			数学	216	12	3	3	3	3	
	4			英语	216	12	3	3	2	2	
	5			信息技术基础	180	10	4	4			2
	6			体育与健康	216	12	2	2	2	2	4
	7			历史	90	5			2	2	1
	8			艺术(书法、音乐)	36	2	1	1	1	1	1
	9			劳动教育	108	6	1	1	1	1	1
小计				1458	81	21	19	16	16	9	
10	专业核心课程	旅游概论	144	8	4	4					
11		餐饮服务与管理(菜点、酒水知识)	108	6			3	3			
12		客房服务与管理	180	10	3	3	2	2			

专业技能 (方向) 课程	13		前厅服务与管理	72	4	2	2					
	14		酒店服务心理学	108	6			3	3			
	15	专 业 方 向 课 程	饭店公共关系	72	4	2	2					
	16		中国旅游地理	72	4	2	2					
	17		饭店服务礼仪	72	4	2	2					
	18		旅游职业道德	72	4			2	2			
	19		酒店市场营销	144	8			4	4			
	20		旅游综合实训(餐饮、客房及 会议服务)	396							22	
	21		中国历史(导游基础知识)(中 国民族民俗)	72	4			4				
	22	专 业 选 修 课 程	口语	18	1						1	
	23		沟通技巧	36	2				2			
	24		普通话	36	2				2			
	小 计				1602	89	15	15	18	18	23	
	顶岗实习				570	30						30
其他 教育 活动	军训			68	2							
	毕业教育			68	2							
	小 计			136	4							
合 计				3766	204	34	34	34	34	34	30	

注：1、本学案总学时：3766。其中公共基础课程约占 38%

2. 总学分 202。计算方法：每门课程按 18 学时 1 个学分；军训、毕业教育等活动 1 周计 34 课时 1 个学分。

在教学过程中，教师要依据以行动为导向的教学方法，在课程教学过程中，重点倡导“要我学”改为“我要学”的学习理念，突出“以学生为中心”，加强创设真实的企业情境，强调探究性学习、互动学习、协作学习等多种学习策略，充分运用行动导向教学法，采用任务驱动教学法、项目教学法、小组协作学习、角色扮演教学法、

案例教学法、引导文教学法、头脑风暴法、卡片展示法、模拟教学法、自主学习等多种教学方法，践行“做中学”，教学过程突出“以学生为中心”，从而促进学生职业能力的培养，有效地培养学生解决问题的能力及可持续发展的能力。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。

专任教师每两年有不少于两个月的饭店企业实践经历；有良好的师德，关注学生发展；具备中等职业学校教师资格证书和职业资格三级以上证书；熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识，能持续吸收行业和教育界新知；对饭店行业有较为全面的了解，有下企业实践或者调研及其他在企业工作的经历。

要提高中职学生的实际动手能力，关键在于专业教师动手能力的提高，建议加强师资队伍的培养，坚持“内培外引、专兼结合”的原文都传芳 匠心筑梦匠心立身 精技创新原则，建设一支基础理论扎实、实践教学能力突出、结构合理、双师型比重高、专兼互融的专业教学团队。具体做法如下：1. 专业带头人、骨干教师和“双师型”教师培养，鼓励其下企业进行实践锻炼，参加各种学习、培训，支持其承担或参与各项教研项目，提高在校教师的实践能力和专业水平；2. 加强兼职教师队伍建设，通过校企合作方式，建立由企业、行业专家、高级技术人员、管理人员等组成的兼职教师库

（二）教学设施

1、教室

采用多媒体一体机

2、校内实训室

校内实训室必须具备中西餐服务、前厅服务、客房服务等基础实训室，主要设施设备及其用品按每年两个平行班，每班 40 名学生配置。

3、校外实训基地

校外实训基地本专业应有不少于 2 个相对稳定的、高水平的饭店作为顶岗实习、课程见习、实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择运作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔

体系比较完善的行业龙头企业，在当地知名度美誉度较高的饭店。校外实训基地应能完成餐饮、前厅、客房、康乐、销售等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业学校教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

（三）教学资源

教材选用中职国家规划教材以及同步的电子教材，如：教学课件、生产工艺过程教学录像，校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、学生手册等。

（四）教学方法

采用“理实一体教学、校内仿真实训、校外顶岗实习”的递进的形式组织教学。理实一体教学以专任教师为主、兼职教师为辅，运用“六步法”组织课堂教学，授课教师讲练结合，师生互动，引导学生探究式学习的教学方法，结合各类软件实训强化学生对理论知识的融汇贯通。

校内仿真实训由专任教师、兼职教师、实训指导教师共同完成，通过分岗实训、混岗实训相结合的形式组织实训教学；校外顶岗实习以校外指导教师为主、校内指导教师为辅，通过在生产、经营、管理一线顶岗实践组织教学。

（五）学习评价

构建以服务饭店行业为目标，以学生素质、能力为核心，教育与产业、校内与校外结合的评价机制，实行多层次、多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

加强实践性教学环节的考核，如口试评价、技能评价，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合；突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价；注重学生分析问题、解决问题内容的考核，综合评价学生能力；注重学生的职业素质考核，引导学生服务意识和职业气质的养成；引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价。

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

（六）质量管理

1、人才培养质量监控与评价体系的组织保障

学校成立人才培养质量监控与评价体系建设工作指导委员会，实施监控办、教务处、专业组三级监控体系。

2、确立人才培养质量目标与标准

确立质量目标与标准是保证培养质量的前提，也是人才培养质量监控与评价体系的重要组成部分。人才培养质量目标与标准既是教学工作的追求目标，又是质量评价的重要依据，也是人才培养质量管理的基础。

3、人才培养质量信息收集系统

人才培养质量信息系统是为了全面及时地掌握学校人才培养过程各环节、各因素在教、学、管过程中基本状况的网络组织系统。信息收集的渠道主要包括：（1）校领导评价信息；（2）学生评价信息；（3）督导员评价信息。

九、毕业要求

学生应完成教学计划规定全部课程的学习及实践环节训练，通过福建省教育厅组织的中职学业水平考试和学校专业技能考核，方可准予毕业。

十、附录

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。